The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	自治体職員に対する成人の期待内容とその規定因に関する探索的検討
Author(s)	髙橋, 尚也; 松井, 豊
Citation	対人社会心理学研究. 2006, 6, p. 39-47
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/6767
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

自治体職員に対する成人の期待内容とその規定因に関する探索的検討[1)]

髙橋尚也（筑波大学大学院博士課程人間総合科学研究科）
松井　豊（筑波大学大学院人間総合科学研究科）

本研究では、成人が自治体職員に対して抱く期待内容を明らかにし、それらの期待を規定する要因を検討することを目的とした。自治体職員に対する期待の規定因としては、自治体職員に対するイメージと役所における経験と個人特性を取り上げて検討を行った。成人 239 名に対する調査の結果、自治体職員に対する期待は「優遇是正」、「特権性の排除」、「慣習性・効率性の改善」、「公共・公正の推進」の４つの内容に分類された。また、自治体職員に対する期待は、自治体職員に対する否定的イメージ(権力濫用)や、役所に行く頻度および役所での否定的経験によって規定されていた。また、優遇是正期待は、生活満足感と形式主義という個人特性によって規定されていた。これらの結果より、回答者自身の現状を自治体職員に対して外的に帰属している可能性が示唆された。

キーワード：自治体職員、行政職員、社会的事象に対する期待、社会的イメージ、協働

問　題

本研究では、自治体職員に対する成人の期待内容を探索的に把握し、その期待の規定因を分析する。

住民と自治体との関係性に関する研究

Lipsky(1980)は、公的サービスを求める受給者にサービスを提供する、公的セクターの末端部分における官僚制システムを「ストリートレベルの官僚制」と命名し理論化している。具体的には、ストリートレベルの官僚制には、地方自治体や福祉事務所などの組織が含まれ、このような組織では、職員が公的な権威に依拠し、サービスの資源を独占しているため、サービスの受け手である住民の日常生活に対して最も近い所で、支配的な影響を与えていると論じている。

また Lipsky(1980)は、「公衆が自治体職員の政策や行動に無関心であったり、自らの考えを明示しなかったりする場合に、自治体職員が自分たちの都合のよい形で目標を立て、それを達成しようとする」と指摘している。Lipsky(1980)の知見は、住民が自治体職員に対して関心を持ち何らかの期待を抱くことによって、自治体職員が住民のニーズを考慮するようになることを意味している。従って、住民が自治体職員に対してどのような期待を抱いているかを自治体職員が理解することによって、公共サービスの質の向上が期待され、住民と自治体職員との相互作用が変化する可能性が示唆される。そこで、本研究では、自治体職員に対する成人の期待内容に焦点を当てて検討を行うこととする。

さらに、自治体職員に対する期待の構造が明らかになれば、Lipsky(1980)が論じた自治体から住民に対するサービスの供給のみならず、近年注目されている、住民と自治体との「協働」についても分析しうる可能性がある。協働は、「地域住民と自治体関係者が水平的に協力・協調しつつ、行政の役割を担っていくこと」と捉えられている(荒木, 1991)。しかし、住民と自治体との協働に関する事例報告では、両者の協働が、互いに対する期待や相互の認識のズレなどの社会心理的問題によって阻害されていることが報告されている(野田, 2003 など)。このように、自治体職員に対する期待という概念枠組は、両者の協働における相互作用の分析にも適用しうる可能性がある。

心理学における「期待」の機能

心理学において、社会的事象に対する「期待」は、社会的態度の一部と捉えられ、期待者自身の行動を調整させる機能(Allport, 1950; Darley & Fazio, 1980)と、「期待」によって被期待者の集団内における影響力を増大させる機能(Berger, Rosenholtz,& Zelditch, 1980)とを有することが実証されている。これらの機能を、自治体職員と住民という 2 集団間の相互作用に拡張すると、自治体職員に対する住民の期待内容によって、期待された自治体職員の行動が変化する可能性と、期待した住民自身の行動が変化する可能性とが推定される。「期待」を導入して住民と自治体職員との相互作用を分析すれば、住民が自治体職員にある内容を期待することにより、住民の期待を受けて自治体職員がどのように変化したか、また、自治体職員に期待をした住民自身がどのように意識や行動を変化させていったかなどの相互作用を双方向から捉えることが可能になる。

自治体職員に対する住民の期待

従来、行政や公務員に対する住民の期待に関する検討は、国や自治体が行う社会調査や世論調査の中で行われてきた。人事院(2002)は、これから国家公務員の幹部に求められる能力や資質について調査し、国民は国

家公務員に「使命感・責任感」、「公正性」、「倫理観」、「市民感覚」を強く期待していることを明らかにした。また、国家公務員に対する要望に関する自由記述を分析した人事院広報情報室(2004)も、人事院(2002)と同様の結果を報告している。内閣総理大臣官房広報室(1988)は、「公務員一般に欠けている事柄」を一般成人 3000 名にたずね、一般成人においては、「サービス精神」、「仕事に対する意欲」、「柔軟なものの見方」、「仕事の速さ正確さ」などへの期待が高いことを明らかにしている。これらの結果では、住民は公務員に対しておおむね「公正で倫理観をもち、市民の声に早く対応する柔軟性をもつこと」を期待していることが示された。ただし、これらの社会調査・世論調査は、個々の項目単位の分析に基づいており、公務員に対する期待の全体構造は検討されていない。公務員に対する期待の全体構造が明らかになれば、住民の期待を的確に反映した施策運営や住民と行政との相互作用の分析が可能になると期待される。そこで本研究では、住民が自治体職員に対して抱いているさまざまな期待の全体構造を探索的に把握することを目的とする。

自治体職員イメージに関する研究

公務員に対する期待の全体構造は、これまで検討されていないが、自治体職員に対するイメージの構造に関しては実証的な検討が始まっている。髙橋(2003a, 2003b)は、大学生を対象に、自治体職員に対するイメージとして、「公共的」、「慣習的」、「権力的」、「よい労働条件」という 4 側面を析出した。大学生は自治体職員に対して、「非常に慣習的で権力的であり、よい労働条件下で働いている」というイメージを抱いていた。また、社会に対する効力が高く、生活に満足している者ほど、「公共的」イメージを抱き、生活に満足していない者ほど、「慣習的」、「権力的」イメージを抱いていることを明らかにし、自治体職員に対する認知が、回答者個人特性を投影する形で行われた可能性を示唆している。髙橋(2003a)が明らかにした自治体職員イメージの側面については、総理府広報室(1973)や人事院(2002)等の世論調査でも、同様の公務員イメージの内容が報告されている。しかし、髙橋(2003a, 2003b)は、大学生を対象とした研究であり、成人を対象とした自治体職員に対するイメージの全体構造は検討されていない。従って、成人と大学生におけるイメージ構造の異同を確認する必要がある。

公務員に対するイメージと期待に関する先行研究の結果をみると、イメージと期待との間には、意味的に特定の対応関係が予想される。例えば、「公正」の期待は「公共的イメージ」と、「柔軟性」に関する期待は「慣習的イメージ」や「効率の悪さイメージ」と、「市民感覚」に関する期待は「よい労働条件イメージ」と、それぞれ対応している。このように、自治体職員イメージから推定すると、自治体職員に対する期待は上記の 3 側面を含むものと推定される。そこで本研究では、自治体職員に対する住民の期待内容を自治体職員イメージの枠組を援用して検討することとする。

自治体職員に対する期待の規定因

本研究では、自治体職員に対する期待の規定因を検討するに当たり、以下の 3 つの要因を取り上げる。

第 1 は、自治体職員に対するイメージである。飽戸(1970)は、社会集団に対するイメージを安定性・一貫性に乏しく、曖昧で漠然とした心的特性の複合体と定義し、それらが社会生活や政治行動を規定することを明らかにした。また池田(1997)は、政治に対するスキーマの中に含意されるものごとの社会的現実感が、社会動向の予期や期待、投票行動に影響を与えることを実証した。社会集団に対するイメージは、池田が指摘した社会的現実感に密接に結びついていると考えられる。従って、自治体職員に対する期待は、対象集団に対する回答者のイメージによって規定されている可能性が示唆される。以上の議論を自治体職員に適用すると、自治体職員イメージは、回答者の自治体職員集団に対する実態認識ではあるが、自治体職員集団が回答者にとって抽象的な集団であるために、社会的現実感の高さに基づく曖昧な認知となるであろう。これに対し、自治体職員に対する期待は、自治体職員に対する特定の要望の表明であり、イメージに比べ具体性の高い概念であると考えられる。このように、自治体職員に対するイメージと期待とでは、概念的特性が異なっている可能性がある。そのため、自治体職員に対する期待内容は、必ずしも意味的に類似した自治体職員イメージに規定されず、社会的現実感の強い一部のイメージによって規定されている可能性が考えられる。

第2は、回答者の個人特性である。髙橋(2003b)では、回答者の個人特性が自治体職員イメージを規定していることが明らかにされている。自治体職員に対するイメージと期待の間には、前述のように特定の対応関係が想定されるため、回答者の個人特性は、自治体職員に対する期待にも影響を与えている可能性がある。

第 3 は、役所へ行く頻度と役所における経験である。住民にとって、地方自治体は身近な公的機関であり、住民に関わる多くのサービス資源を有している(Lipsky, 1980)。従って、役所にどのくらいの頻度で行き、そこでどのような経験をしたかによって、自治体職員に対する期待内容も変化する可能性が推定される。

目 的

本研究では、以下の 3 つを目的とする。第 1 目的は、成人を対象として、自治体職員に対する住民の期待内容を探索的に検討することである。なお、自治体職員に対

する期待に関する体系的な研究がないため、髙橋(2003a, 2003b)の自治体職員イメージの枠組を参考として、自治体職員に対する期待内容を探索する。また、髙橋(2003a, 2003b)による自治体職員イメージの研究は、大学生を対象としており、成人におけるイメージ構造については未検討であった。そこで、第 2 目的として、成人を対象として自治体職員イメージの構造を検討し、成人と大学生におけるイメージ構造の異同を確認する。第 3 目的は、自治体職員に対する期待の規定因として、自治体職員イメージ、役所での経験、認知者の個人特性を取り上げ、これらの変数と自治体職員に対する期待との関連を明らかにすることである。なお、本研究では、自治体職員イメージの枠組みを参考として自治体職員に対する期待内容を探索するため、両者は比較的類似した意味内容となっている。しかし、期待とイメージが有する概念的特性が異なることから、相互の関連の仕方が異なる可能性が想定される。そのため、本研究では期待とイメージを同時にたずね、相互関連について分析することとする。

方 法

調査対象者

関東圏内の 2 つの国立大学、岡山県内の私立大学に所属する学生の主たる養育者、または社会人の知人計 239 名(男性 95 名、女性 144 名)。回答者の年齢は、40 歳未満 20 名、40 歳以上 50 歳未満 103 名、50 歳以上 60 歳未満 109 名、60 歳以上 7 名であった。

本来は、無作為に抽出した、特定の自治体に居住する住民に対する調査が必要である。しかし、自治体職員に対する期待については体系的な検討がなされていないため、その前段階として、自治体職員に対する期待の枠組を探索する必要がある。そこで本研究では、分散して居住する成人を有意抽出し、調査対象とした。

調査時期

2003 年 9 月～2004 年 6 月。

調査手続き

大学生に対して、集合形式で主たる養育者または知人の社会人への質問紙送付を依頼し、大学生の父母または知人の社会人に対して、個別記入形式の質問紙を郵送で配布・回収した。なお、質問紙の郵送に際しては、謝礼品(100 円相当)を添付した。また、調査結果のフィードバックを希望する回答者に対しては、送付先を記入する用紙を、質問紙とは別に用意し、返送時に同封するように求め、2004 年 10 月にフィードバックを行った。

調査内容

デモグラフィック要因 回答者の性別、年齢段階、職業、最終学歴、暮らし向きをたずねた。

自治体職員に対する期待に関する項目 自治体職員に対するイメージに関する項目の半数を「～してほしい」といった期待にふさわしい文言に改めたものに、「あてはまるものがない」を加えた計 19 項目を多重回答形式でたずねた(Table 1 参照)[2)]。

自治体職員に対する期待に関する自由記述 「あなたが地方公務員に対して『～してほしい』と思うことや、期待していることを書いてください」と教示し、回答者に自由に記述するように求めた。

自治体職員に対するイメージ項目 髙橋(2003a)の4因子から 6 項目ずつの 24 項目に加え、新たに 12 項目を追加し、計 36 項目について、「まったくあてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「ややあてはまる」、「よくあてはまる」の 4 件法で回答を求めた(Table 2 参照)。

役所に行った際の経験 最近 1 年間のうちに、回答者が役所の窓口に行った頻度が何回であったかを、直接数字で記入するように求めた。また、最近 1 年間のうちに、回答者が役所で経験した事柄について、「一度で用事がすまなかった」、「長い時間待った」、「いろいろな部署をまわった」、「どの部署に行けばよいかわからなかった」、「何枚もの書類に同じことを書いた」、「書類の記入の仕方がわからなかった」のそれぞれの項目について、「経験していない」、「経験したことがある」、「頻繁に経験した」の 3 件法で回答するように求めた。

回答者の個人特性 (1)形式主義尺度 大渕(1991)が翻訳した、Buss(1986)の形式主義尺度 10 項目を使用し、「まったくあてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「ややあてはまる」、「よくあてはまる」の4件法で回答を求めた。(2)地位上昇欲求尺度 今野(1994)の地位上昇欲求尺度 5 項目を使用し、「まったくあてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「ややあてはまる」、「よくあてはまる」の 4 件法で回答を求めた。(3)生活満足感 「あなたは全体的にみて、どの程度いまの生活に満足なさっていますか」とたずね、「たいへん不満」、「やや不満」、「どちらでもない」、「やや満足」、「たいへん満足」の 5 件法で回答を求めた。(4)職業に対する満足感 「あなたは、あなた自身が従事している今の仕事にどの程度満足なさっていますか」とたずね、生活満足感と同様に 5 件法で回答を求めた。(5)居住市町村の政治や行政に対する関心の程度 「あなたは、自分が住んでいる市町村の政治・行政にどの程度関心がありますか」とたずね、「まったく関心がない」、「あまり関心がない」、「やや関心がある」、「とても関心がある」の 4 件法で回答を求めた。

結 果

自治体職員に対する期待内容

自治体職員に対する期待内容の分類 自治体職員に対する期待に関する項目の肯定率を、Table 1 に示す。

その結果、「もっと効率よく仕事をしてほしい(61.9%)」、「ならわしに従って仕事をするのをやめてほしい(56.5%)」、「もっと市民の声に耳を傾けて仕事をしてほしい(54.0%)」などの項目が多く評定されていた。

そこで、自治体職員に対する期待に関する項目のうち、「あてはまるものがない」を除いた18項目について、数量化理論第Ⅲ類によって解析し、カテゴリースコアを算出した。その結果、数量1の負方向に「はい」、正方向に「いいえ」の回答が布置された。そこで、数量1を値が高いほど、地方公務員に対する期待度の低さを表すサイズファクターであると解釈した。数量 1 のサンプルスコアを算出し、「期待の低さ」の指標とした。

各項目の数量 2･3 のカテゴリースコアを2次元平面上に布置したものが Figure 1 である。カテゴリー間のまとまりを明らかにするために、各項目の数量1･2･3のカテゴリースコアに対して、クラスター分析(Ward 法)を行い、4 つのまとまりを析出した。この4分類を Figure 1 に重ねて表記した。

第 1 象限における数量 3 の値が 4 以上の領域には、「時間外手当を減らしてほしい」、「休暇を減らしてほしい」のそれぞれを肯定するカテゴリーが布置された。このまとまりは、地方公務員の労働条件に関する優遇をなくしてほしいという期待を表すと解釈され、「優遇是正期待」と命名した。

第1象限における値が3以下の領域には、「クビにできるようにしてほしい」、「特定の機関に便宜をはからないでほしい」、「市民よりも一段高い存在であるのをやめてほしい」のそれぞれを肯定するカテゴリーが布置された。このまとまりは、地方公務員に関する法規上の特権を減らし、権限の濫用をやめてほしいという期待を表すと解釈され、「特権性の排除期待」と命名した。

第 2 象限と第 3 象限との間の領域には、「事なかれ主義をやめてほしい」、「無難にすませるのをやめてほしい」、「ならわしに従って仕事をするのをやめてほしい」、「効率よく仕事をしてほしい」、「早いスピードで仕事をしてほしい」、「利益を考慮して仕事をしてほしい」のそれぞれを肯定するカテゴリーが布置された。このまとまりは、地方公務員が慣習に従うのをやめて、もっと効率を意識してほしいという期待であると解釈され、「慣習性･効率性の改善期待」と命名した。

第4象限には、「市民の声に耳を傾けてほしい」、「社会的貢献度の高い仕事をしてほしい」、「他人に尽くしてほしい」、「市民を従わせるのをやめてほしい」、「不正を少なくしてほしい」、「近寄りやすくなってほしい」、「悪いことをしないでほしい」のそれぞれを肯定するカテゴリーが布置された。このまとまりは、地方公務員がもっと公共の利益のために仕事をし、正義感をもってほしいという期待であると解釈され、「公共･公正の推進期待」と命名した。

上記の 4 つのまとまりに含まれたカテゴリーについて、Cronbach の α 係数を算出した。その結果、優遇是正期待.65、特権性の排除期待.54、慣習性･効率性の改善期待.69、公共･公正の推進期待.73 であった。このうち、特権性の排除期待については、信頼性が低かったため、以降の分析から除外した。

Table 1　自治体職員に対する期待に関する肯定率

	肯定率(%)
効率よく仕事をしてほしい	61.9
ならわしに従って仕事をするのをやめてほしい	56.5
市民の声に耳を傾けてほしい	54.0
早いスピードで仕事をしてほしい	48.1
事なかれ主義をやめてほしい	46.9
無難にすませるのをやめてほしい	41.0
クビにできるようにしてほしい	33.9
近寄りやすくなってほしい	31.4
社会的貢献度の高い仕事をしてほしい	31.0
特定の機関に便宜をはからないでほしい	30.1
利益を考慮して仕事をしてほしい	26.8
不正を少なくしてほしい	23.8
他人に尽くしてほしい	19.7
市民よりも一段高い存在であるのをやめてほしい	19.2
悪いことをしないでほしい	18.4
市民を従わせるのをやめてほしい	14.2
時間外手当を減らしてほしい	13.8
休暇を減らしてほしい	10.9

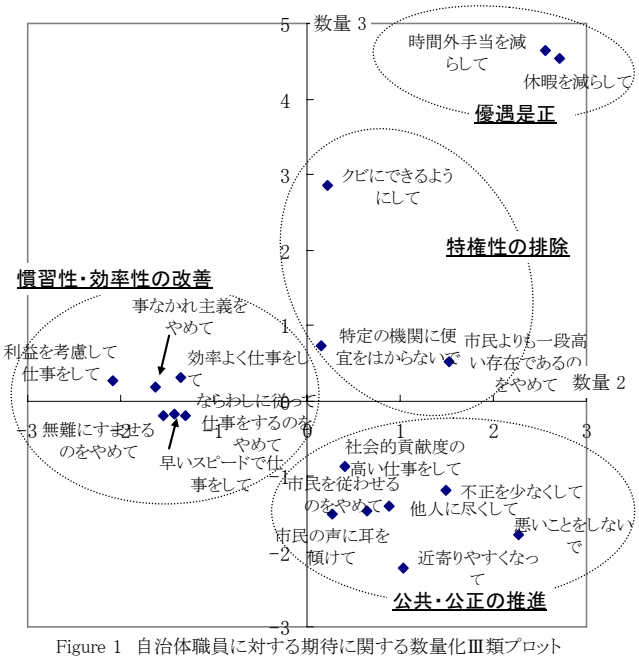

Figure 1　自治体職員に対する期待に関する数量化Ⅲ類プロット

自治体職員に対する期待内容の自由記述　自治体職員に対する期待に関する自由記述内容を第 1 著者が分類した。その分類のうち、前項の数量的分類に含まれないと判断された内容は、「情報提供」(きちんと情報を市民に伝えてほしい)、「思い切った改革」(イニシアティブをとって住民のために改革をしてほしい)、「気概と知識」(プロ意識をもって仕事をしてほしい)、「明るさ・前向きさ」(明るく元気に接してほしい)、「個別の要求」(ゴミ問題を解決してほしい)、「特になし・あきらめ」(期待しても無駄と思ってしまう)の 6 つであった(括弧内は具体例を表す)。

自治体職員イメージの構造

自治体職員イメージについてたずねた 36 項目を、因子分析(主成分解プロマックス回転)によって分析した。その結果、いずれの因子にも.40 以上の負荷を示さない項目や複数の因子に高い負荷を示す項目を除き、最終的に 28 項目について分析を行い、5 因子を抽出した(Table 2)。

第 1 因子に.40 以上の高い負荷を示した項目は、「地方公務員は『悪いことをしている』」、「地方公務員は『不正が多い』」など 7 項目であった。この因子は、自治体職員が職務上の権力や地位を利用して不正を行っているイメージと解釈され、「権力濫用イメージ」と命名した。

第 2 因子に.40 以上の高い負荷を示した項目は、「地方公務員には『事なかれ主義がある』」、「地方公務員は『何事も無難にすませる』」など 8 項目であった。この因子は、自治体職員がならわしに従って仕事をしているイメージと解釈され、「慣習的イメージ」と命名した。

Table 2　自治体職員に対するイメージに関する因子分析結果

	権力濫用	慣習的	よい労働条件	権力的	公共的
地方公務員は、「私腹(しふく)をこやしている」	**.896**	−.171	−.036	.036	.012
地方公務員は、「悪いことをしている」	**.894**	−.165	−.021	−.049	−.055
地方公務員は、「不正が多い」	**.827**	−.109	.058	−.002	.096
地方公務員は、「業者との癒着がある」	**.782**	.054	−.030	−.052	.096
地方公務員は、「特定の機関に便宜をはかっている」	**.726**	.069	−.041	.013	.147
地方公務員は、「命令的である」	**.539**	.296	−.102	.137	−.050
地方公務員は、「むだが多い」	**.429**	.366	.144	−.058	.052
地方公務員は、「受け身である」	−.027	**.864**	−.092	−.079	−.262
地方公務員は、「事なかれ主義がある」	−.188	**.777**	−.029	.120	.041
地方公務員は、「何事も無難にすませる」	−.056	**.710**	.095	.048	−.054
地方公務員には、「競争原理が足りない」	.107	**.636**	.141	−.114	.051
地方公務員は、「環境の変化を嫌う」	.148	**.635**	−.119	−.075	.087
地方公務員は、「ならわしに従って仕事をする」	−.171	**.528**	.019	.090	.280
地方公務員は、「仕事のスピードが遅い」	.383	**.482**	.110	−.045	−.080
地方公務員は、「利益を考慮することが少ない」	−.054	**.467**	−.031	−.144	−.091
地方公務員は、「育児休暇が取りやすい」	.017	−.116	**.847**	−.124	−.099
地方公務員は、「休暇をとりやすい」	.027	.067	**.806**	−.109	−.022
地方公務員は、「給与や年金などに恵まれている」	.262	−.086	**.668**	.088	−.100
地方公務員は、「時間外手当が充実している」	.208	−.072	**.614**	.183	−.043
地方公務員は、「一生働きつづけることができる」	−.317	.062	**.553**	.115	.214
地方公務員は、「クビになることが少ない」	−.234	.218	**.437**	.058	.157
地方公務員は、「権力の象徴である」	.026	−.052	−.053	**.922**	−.050
地方公務員は、「市民に比べ一段高い存在である」	−.076	−.112	.046	**.893**	−.101
地方公務員の仕事は、「お上の仕事である」	.055	−.029	−.001	**.702**	.078
地方公務員の仕事は、「市民を従わせる仕事が多い」	.345	.233	−.091	**.442**	−.005
地方公務員は、「社会的貢献度の高い仕事である」	−.105	.187	.037	.028	**−.810**
地方公務員は、「市民の訴えに耳を傾けて仕事をする」	−.058	.005	.018	−.004	**−.774**
地方公務員は、「他人に尽くす」	−.078	−.012	−.034	.093	**−.685**
因子間相関　慣習的	.445				
よい労働条件	.478	.477			
権力的	.419	.302	.417		
公共的	.392	.311	.255	.262	
尺度平均(項目数で除した値)	2.61	3.32	3.47	2.35	2.40

第 3 因子に.40 以上の高い負荷を示した項目は、「地方公務員は『育児休暇が取りやすい』」、「地方公務員は『時間外手当が充実している』」など 6 項目であった。この因子は、自治体職員の勤務条件や待遇がよいことを表すイメージと解釈され、「よい労働条件イメージ」と命名した。

第 4 因子に.40 以上の高い負荷を示した項目は、「地方公務員は『権力の象徴である』」、「地方公務員は『市民に比べ一段高い存在である』」など 4 項目であった。この因子は、自治体職員が職務上の権限で住民に高圧的な態度を取るイメージと解釈され、「権力的イメージ」と命名した。

第5因子に絶対値.40以上の高い負荷を示した項目は、「地方公務員の仕事は『社会的貢献度の高い仕事である』」、「地方公務員は『市民の訴えに耳を傾けて仕事をする』」など 3 項目であった。この因子は、自治体職員が公共の利益のために市民に丁寧に接しているイメージと解釈され、「公共的イメージ」と命名した。

自治体職員イメージの尺度平均値をみると、慣習的イメージとよい労働条件イメージの平均値は、理論的中間値を大きく上回っており、回答者に強くイメージされていた。また各下位尺度の α 係数は.69～.90 で、十分な信頼性が確認されたため、各因子に含まれた項目を解釈の方向にあわせて加算し、尺度化した。

尺度構成

役所における経験　独自に作成した役所の窓口での経験に関する 6 項目について、主成分分析を行ったところ、いずれの項目も第 1 主成分に.40 以上の高い負荷を示した。そこで、この 6 項目を「役所における否定的経験」と命名し、単純加算し尺度化した。Cronbach の α 係数は、.81 であった。

個人特性　形式主義尺度と地位上昇尺度は、主成分分析を用いてそれぞれ尺度構成を行った。その結果、形式主義尺度は、主成分負荷量が.40 未満の 3 項目を除外した上で尺度化した。地位上昇欲求尺度に関する項目は、全ての項目の主成分負荷量が.40 以上であったため、今野(1994)に従って尺度化した。それぞれの尺度の Cronbach の α 係数は、形式主義尺度.82、地位上昇欲求尺度.69 であり、おおむね信頼性が示された。

自治体職員に対する期待の規定因

自治体職員に対する期待度　自治体職員に対する期待度を規定している要因を検討するために、期待の少なさの指標である数量1を従属変数、地方公務員イメージ5尺度、役所へ行く年間頻度、役所の窓口における否定的経験、個人特性(生活満足感、職務満足感、市町村政治・行政への関心、形式主義尺度、地位上昇欲求尺度)を独立変数とする重回帰分析を行った(Table 3;第 2 列)。

その結果、自治体職員に対して、権力濫用イメージを抱き、役所に行く頻度が多く、役所で否定的な経験を多くするほど、自治体職員に対して期待を多く抱くことが明らかになった。

自治体職員に対する期待内容　自治体職員に対する期待内容を規定する要因を検討するために、自治体職員に対する 4 つの期待内容それぞれを従属変数、地方公務員イメージ 5 尺度、役所へ行く年間頻度、役所の窓口における否定的経験、個人特性(生活満足感、職務満足感、市町村政治・行政への関心、形式主義尺度、地位上昇欲求尺度)を独立変数とする重回帰分析を行った(Table 3;第 3～5 列)。

Table 3　自治体職員に対する期待を規定する要因

	期待のなさ	公共・公正の推進	慣習性・効率性の改善	優遇是正
権力濫用イメージ	−.363 **	.258 **		.133 †
慣習的イメージ			.515 **	
公共的イメージ				−.174 *
役所へ行く年間頻度	−.198 **	.177 **		.192 **
役所における否定的経験	−.202 **			.181 **
生活満足感				−.203 **
形式主義				.135 *
R^2	.282	.103	.265	.241

$p<.10^{\dagger}$, $p<.05^{*}$, $p<.01^{**}$

その結果、公共・公正の推進期待を従属変数とした分析では、権力濫用イメージと役所に行く年間頻度とが投入された。役所に行く頻度が多く、自治体職員に対して権力濫用イメージを抱いているほど、自治体職員に対して、公共・公正の推進期待を抱いていた。

慣習性・効率性の改善期待を従属変数とした分析では、慣習的イメージが投入された。自治体職員に対して、慣習的イメージを抱いているほど、慣習性・効率性の改善期待を抱いていた。

優遇是正期待を従属変数とした分析では、権力濫用イメージ、公共的イメージ、役所に行く年間頻度、役所での否定的経験、生活満足感、形式主義が投入された。形式主義特性を有し、役所に行く頻度が多く、役所での否定的経験が多く、自治体職員に対して権力濫用イメージを抱いているほど、優遇是正期待を抱いていた。また、現在の生活に満足しており、自治体職員に対して公共的イメージを抱いているほど、自治体職員に対して優遇是正期待を抱いていなかった。

考　察

本研究では、自治体職員に対する期待内容を探索的に検討し、それらの期待内容を規定する要因を分析した。

自治体職員に対する期待とイメージ

自治体職員に対する期待内容は、「優遇状態の是正

期待」、「特権性の排除期待」、「慣習性・効率性の改善期待」、「公共・公正の推進期待」の大きく 4 つに分類された。また、各項目の肯定率をみると、「慣習性・効率性の改善期待」が回答者に高く評定されていた。この 4 つの分類を人事院(2002)の期待内容と照合すると、「優遇状態の是正期待」や「慣習性・効率性の改善」は「市民感覚」と、「特権性の排除期待」は「倫理観」と、「公共・公正の推進期待」は「公正性」と、それぞれ対応していると捉えられる。

また、自治体職員に対するイメージは、「権力濫用」、「慣習的」、「よい労働条件」、「権力的」、「公共的」の 5 側面が析出された。このうち、「慣習的」、「よい労働条件」、「権力的」、「公共的」は、大学生を対象とした髙橋(2003a)とほぼ対応した側面であり、「権力濫用」は、本研究において新たに項目を追加したことにより析出された側面であった。また、平均値をみると、成人は自治体職員に対し、「慣習的でよい労働条件である」というイメージを抱いていた。髙橋(2003a)において、大学生は自治体職員に対し、「慣習的で権力的でよい労働条件下で働いている」というイメージを抱いていた。従って、自治体職員に対するイメージの構造は、大学生と成人との間でおおむね共通していることが確認された。

自治体職員に対する期待を規定する要因

本研究では、自治体職員に対する期待の規定因として、自治体職員に対するイメージと、役所に行く頻度や経験、回答者の個人特性を取り上げ、検討を行った。個々の期待内容を規定していた要因を、取り上げた要因の特徴別にまとめると、次のように整理される。

まず、自治体職員に対するイメージに関して、自治体職員に対する権力濫用イメージが、自治体職員に対する全体的な期待度と、「公共・公正の推進期待」と「優遇是正期待」とを規定していた。この結果は、以下のような機序によるものと推定される。回答者が、自治体職員に対して、職位を利用した不正などの否定的イメージを強く抱くと、自治体職員に対する不信感が高まると予想される。その不信感によって、回答者が自治体職員に関わる様々な側面に疑問を感じるようになり、自治体の現状を改めるように多くの期待を抱くようになったと考えられる。権力濫用という自治体職員に関する一部の目立つ情報が、回答者にとって顕現性の高い情報となり、池田(1997)が指摘した社会的現実感を増大させたために、自治体職員に対する期待全般に対して大きな影響を与えていたと考えられる。

一方、自治体職員に対する公共的イメージは、「優遇是正期待」を低減していた。この結果は、自治体職員に対して、「公共的」といった好ましいイメージを抱いていると、自治体職員の待遇が適当であると判断したため、「優遇是正期待」が低くなったものと考えられる。さらに、慣習的イメージは、当該イメージ内容を改善するような意味内容と対応した「慣習性・効率性の改善期待」と関連していたと捉えられる。

本研究において、自治体職員イメージと自治体職員に対する期待のたずね方は、語尾の表記が異なるだけで非常に似通っていた。しかし、自治体職員に対するイメージ因子とそれに相応する期待内容は、必ずしも対応しておらず、否定的要素の強い一部のイメージが、自治体職員に対する期待に大きな影響を与えていた。この結果は、自治体職員集団が回答者にとって抽象的な集団であるために、回答者が、自治体職員に関する具体的な評価よりも、社会的現実感の高い自治体職員に対する漠然とした否定的イメージに基づいて、自治体職員に対する期待を形成したものと解釈される。このように、具体的な要望の表明である期待と漠然としたイメージとでは、回答者における心理的作用が異なっている可能性が示唆された。

次に、役所へ行く頻度や経験では、役所に行く頻度が多いほど、自治体職員に対する期待度が高く、「公共・公正の推進期待」と「優遇是正期待」とを抱いていた。同様に、役所における否定的経験が多いほど、自治体職員に対する期待度が高く、「優遇是正期待」を多く抱いていた。これらの結果は、役所に頻繁に行き、自治体職員と関わる中で否定的経験をすることによって、回答者が自治体職員の仕事全般に対して改善を要する点を発見したために生じたと考えられる。Lipsky(1980)は、公衆が自治体職員の政策や行動に無関心であったり、自らの考えを明示しなかったりする場合に、自治体職員が自分たちの都合のよい形で目標を立て、それを達成しようとすると指摘していた。これをふまえると、役所における経験の中で住民が抱いた期待を、行政に対して率直に表明し、自治体職員が受け取る場面を整備していくことが、今後の自治体運営にとって重要であると考えられる。

さらに、個人特性の影響に関しては、形式主義的な特性を有し、自分の生活に満足していない人ほど、自治体職員に対して「優遇是正期待」を抱いていた。しかし、その他の期待内容に対する個人特性の影響はみられなかった。すなわち、形式や慣習に固着しがちで、生活に不満のある人が、自治体職員は優遇されていると捉え、優遇の改善を期待していた。この結果から、回答者自身の生活状況の悪さの原因を自治体職員に対して外的に帰属し、自治体職員個人の優遇状態を是正するように期待した可能性が示唆される。この結果は、大学生における自治体職員イメージに与える個人特性の影響に関する髙橋(2003b)の結果と整合していた。髙橋(2003b)では、個人特性が自治体職員イメージ全般に影響していたが、本研究では、回答者の生活状況と自治体職員の待遇と

いう経済的部分に限定されていた。

結論と今後の課題

本研究では、自治体職員に対する住民の一般的な期待内容が、4 つの側面から構成されることを明らかにした。また、自治体職員に対する期待は、居住地の役所に行く頻度や役所における否定的経験などの実体験と、居住している自治体の職員に限定されない自治体職員一般に対する否定的要素の強いイメージとによって規定されていることが明らかになった。また、自治体職員に対する優遇是正期待は、自治体職員の仕事ぶりだけでなく、回答者自身の個人特性によっても規定されていることが明らかになった。

本研究では、自治体職員に対するイメージと対応させて、自治体職員に対する期待内容を探索的に検討した。そのため、本研究で明らかにした自治体職員に対する住民の期待内容は、必ずしも網羅的ではなく、一般的な内容に限定されていた。そのため、住民と自治体職員とが協働し地域問題を解決しようとするような期待内容は特定できなかった。そこで今後は、自由記述から得られた期待内容を含めて、自治体職員に対する期待内容を網羅的に把握し、住民が自治体職員との「協働」を志向するような期待内容についても明らかにする必要がある。

引用文献

飽戸弘　1970　イメージの心理学　潮出版社

Allport, G. W. 1950　The Role of expectancy. Cantril, H. (Ed.) *Tensions that Cause Wars.* Illinois: The University of Illinois Press. (都留重人訳　1952　期待の役割　平和問題談話会訳　戦争はなぜ起きるか　岩波書店　pp.31-65.)

荒木昭次郎　1991　参加と協働－新しい市民＝行政関係の創造－　ぎょうせい

Buss, A. H. 1986　*Social behavior and personality.* New Jersey:Lawrence Erlbaum Associates.(大渕憲一　訳　1991　対人行動とパーソナリティ　北大路書房)

Berger, J., Rosenholtz, S. J. & Zelditch, M. 1980 Status Organizing Processes.　In Inkles, A., Smelser, N.J.& Turner, R(Eds.)　*Annual Review of Sociology*, Palo Alto Ca., Annual Reviews Inc., pp.479-508.

Darley, J. M. & Fazio, R. H. 1980　Expectancy Confirmation Processes Arising in the Social Interaction Sequence.　*American Psychologist*, 35, 867-881.

池田謙一　1997　転変する政治のリアリティー投票行動の認知社会心理学－　木鐸社

人事院　2002　公務員白書　平成 14 年版　財務省印刷局

人事院広報情報室　2004　“あなたの目に映った公務員像”～実際の体験を基にして～　人事院記者発表資料　平成 16 年 1 月 9 日

今野裕之　1994　地位上昇欲求と地位を上げる戦略　山本真理子(編)　ソーシャル・ステイタスの社会心理学－日米データにみる地位イメージ－　pp.37-61.　サイエンス社

Lipsky, M.　1980　*Street-Level Bureaucracy.* New York：The Russell Sage Foundation.(田尾雅夫　訳　1986　行政サービスのディレンマーストリート・レベルの官僚制－　木鐸社)

内閣総理大臣官房広報室　1988　公務員に関する世論調査

野田浩資　2003　パートナーシップの形成過程：都市公園再整備への住民参加を事例として　京都府立大学学術報告(人文・社会), 55, 247-259.

総理府広報室　1973　公務員に関する世論調査　月刊世論調査, 5(12), 2-24.

髙橋尚也　2003a　大学生における地方公務員イメージの構造　産業・組織心理学会第 19 回大会発表論文集, 196-199.

髙橋尚也　2003b　大学生における地方公務員イメージの規定因　日本社会心理学会第 44 回大会発表論文集, 140-141.

註

1)　本研究の一部は、2004 年産業・組織心理学会(日本大学)において発表された。本調査の実施にあたりご協力いただいた原奈津子先生に感謝申し上げます。

2)　自治体職員イメージを参考に作成した自治体職員に対する期待項目には、自治体職員個人に特化した内容の他に、職員の待遇などの自治体当局に対する期待も含まれている。本研究では、自治体職員に関わるさまざま期待内容を把握することを目的としているため、職員の待遇に関連する自治体当局に対する期待も自治体職員に対する広義の期待と捉えて検討を行った。

The exploratory study regarding contents and regulating factors for expectations toward local civil servants.

Naoya TAKAHASHI *(Graduate School of Comprehensive Human Sciences, Doctoral Program in Psychology, University of Tsukuba).*
Yutaka MATSUI *(Graduate School of Comprehensive Human Sciences, University of Tsukuba).*

This study examined the contents and regulating factors for expectations toward local civil servants. The regulating factors used for this study were images for local civil servants, experience in a public office, and individual traits. As a result of investigation for 239 adults, expectations toward local civil servants were classified into four contents－correcting preferential treatment, excluding privilege, improvement of custom and efficiency, promotion of public and fairness. These expectations were regulated by negative images of local civil servants, frequency to visit in a public office, and negative experiences in a public office. Also, people unsatisfied in life and respecting the formality held "correcting preferential treatment" expectation. Based on these results, the possibility attributing participant's dissatisfaction to local civil servants was discussed.

Keywords : local civil servants, administrative staff, expectation for social objects, social image, Co-production.