

た結果、目に見えた報酬を獲得できる生産・効率への偏重傾向を強め、安全確保が軽視されるようである。

このことと関連して、問題事象を起こした企業組織では、消費者や生産者を意識した創業当時の企業精神が、時間の経過や世代の交代に伴い風化している印象すら受ける。とくに象徴的なのは、雪印の「全社員に告ぐ」の文書配布がうち切られた事実である。このことは、雪印が過去の問題事象を教訓とし、それを次世代に伝承していく営みを自ら絶ってしまったことを意味する。時間の経過、世代交代に伴って、創業当時の精神や理念が次第に形骸化すること、そして競争の激化という社会状況が重なることで、より生産・効率偏重の風潮が醸成されやすくなることがかがえる。

また、雪印、USJの事例に共通して、企業は、業績に直結する顧客の要求に応じようとするあまり、不安全行動の選択を行い、顧客の要求はさらにエスカレートするという循環に陥る。企業のこうしたサービス提供を大義名分とした取り組みは、現場作業者に、安全確保における理解と実行の乖離が正当化されうるということを学習させるだろう。

② 『閉鎖性、企業組織の外部遮断傾向』－ 企業が引きこもりがちになるとき

もう一つの共通点に、企業組織の体質（あるいは個人の特性も考えられる）としての閉鎖的な傾向を挙げることができる。この傾向は、いわゆる他人事、事なかれの傾向と密接に関連することかもしれない。

企業組織の不安全さを浄化し、創造的な活動を可能にする原動力として、周囲の目、すなわち外部からの活発な情報流通といった透過性が考えられる。組織の透過性が高ければ、浄化作用や創造的活動が活発に行われるはずである。その一方で、自社の特徴を創り上げ、それを保つためには、外部を遮断し、ある程度の閉鎖性が確保されなければならない。このような閉鎖的で防衛的な自集団至上の姿勢や認知傾向が強まるほど、企業や現場作業者たちは、やがて外部からの情報を受容しにくい体質になっていくだろう。企業組織やその作業者たちのこうした姿勢や認知傾向が蔓延すると、問題事象に対する浄化機能が麻痺し、他人事として他社（者）からの情報を軽視するようになるかもしれない。こうなると、さまざまな企業で、同じような問題事象を繰り返すことになるだろう。

この望ましくない事態を打破するには、自社（自分）に起こった問題事象と他社（者）で起こったそれとの照合や比較を十分に機能させていかなければならない。そのためには、企業や現場作業者の視点を転換させる刺激、もしくはそのような刺激に作り変えて活用する仕掛けが必要だろう。

③ 『現場の主体性』－ 現場主体のパラドックス

組織レベルの要因として、もう一つ指摘しておきたい。近年、現場や部下に権限を委譲し、責任をもたせることの重要性がしばしば主張される。しかしながら、先の事例が示すように、現場主体の判断や意思決定が不安全な活動を生み出すこともある。とくに、JCOでは、生産性の向上を目的とした作業手順の変更が、製造グループの作業者らの独断で行われていたという。

菅沼・細田・井上（2002）は、ルール違反に伴う死亡事故が発生した産業組織の管理者や作業者など計71名を対象に、面接調査を行った。その分析の結果、ルール自体に対する不満や低レベルのルール理解に加え、監督者の自由なルール運用の要因によって、勝手にルール運用しても

よいという現場の暗黙のルール（現場の集団規範）を生み出すことを報告している。

このことは、作業者たちの安全確保における理解と実行の乖離傾向を強めるだろう。これを防止するためには、安全管理責任者、あるいはメンバー間、グループ間で相互チェックが十分に機能しうる組織体制の整備や風土づくりにその解決策を求める必要がありそうである。

【 対人レベル 】

④ 『上司、親会社への依存』 - コミュニケーションの滞りは現場に問題ありか？

問題事象の原因として、その組織内での成員間、とくに上司一部下間でのコミュニケーションの滞りが指摘されることがある（山内・山内, 2000）。しかし、この段階別の分析を通して、その滞りのタイプには2種類あることが分かる。一つは、雪印や三菱自動車の問題事象に関する記者会見のように、現場（部下）から上司や親会社（あるいは、トップ）にネガティブな情報が伝えられないタイプであり、もう一つは、部下は気づき、事実を伝えているが、上司や親会社からのフィードバックがないタイプ（例えば、USJ）である。

とくに、後者のコミュニケーションのあり方は、意見を言っても十分に取り合ってもらえないことへの効力感やモラルの低さ、上司や会社の意向に依存し追従するしかないとの意識を高めるだろう。そして、このような上司に依存しきった関係は、事態への感受性を鈍らせ、安全確保における理解と実行の一致を阻害しかねない。

【 個人レベル 】

⑤ 『過信』 - 根拠なき“大丈夫”

機械化による安全確保、あるいは上司の指示や会社に対する信頼は必要であるが、新しい作業や減多に行わない作業遂行時には確認を怠らせる可能性を高める。多くの問題事象の根底に、機械化、上司や会社に対する無批判的な信頼、いわゆる過信が潜在していると言えそうである。しかも、この要因が、新奇な作業内容を遂行しなければならない事態と重なって、問題事象へと発展している。この場合、現場作業者は事態を直視しようとするのを避け、潜在的な危険性を軽視しようとする動機づけられる（大丈夫と思おうとする）と推察される。

また、企業の経営状況の低迷（あるいは逆に好調）や作業環境そのもの劣悪さ（例えば、JCO事例の報告「環境が悪く、別会社かと思った」：Fig. 7参照）といった状況は、人間が生得的に備わっている安全の欲求を脅威にさらし、過度の緊張と不安な心理状態に陥らせる。このときにも、作業者は、事態の危険性をなるだけ軽視し（大丈夫と思い）、機械化や上司の指示内容に頼ることによって、本来危険であるような作業も継続して遂行できるように個人内の調整を行うと考えられる。すなわち、慣れない作業による緊張、あるいは過信など、過剰な心理的な負荷は作業者の視野を狭め、冷静で的確な情報処理を阻む要因と言えるだろう。

⑥ 『結果予見力』 - 作業に関する見通し、計画性

上述したように、不安定な心理状態に陥った現場作業者は、経験知をもとに総合的に判断している（と思っている）上司やその指示内容を信じようとするだろう。このような期待に合う指示と活動内容であるように、上司（現場責任者）やその他の作業仲間には、自分自身や他の作業者の精神的健康と作業の結果予見力が求められる。作業に関わっている現場作業員一人一人に、この能力が十分に備わっており、発揮されていたならば、安全確保に直結しない行動（例えば、

JCO や雪印などにおける不適切な作業計画や回収の怠り)を引き出すことにはならなかっただろう。

(2) 理解と実行の乖離抑制に向けた介入策はあるか

A. 『優先順位の判断と認識』 - 優先順位の逆転現象からの転換

4つの問題事象いずれについても、安全確保を目指す上では優先されるべき事柄が、さまざまな形で先送りされている現象が見受けられる。例えば、雪印やJCOの問題事象では、作業手順(計画や上司への連絡・相談のタイミング)に関して優先させる順番が適切ではなかったし、USJの問題事象では、企業当事者の意識が、消費者ではなく、会社や自分自身の威信保持を優先することが重視されがちであった。さらに、三菱自動車の問題事象では、遵守すべき規則(ルール)の優先性が、安全確保に関する規則(ルール)よりも内部ルールの方にあること、そして実際のクレームよりも会社に対する過信・誇りの方を重要視していたことがうかがえる。

このように、作業手順や認知的な重みづけのあり方が、必ずしも安全を確保するものとは言い難い。こうした優先性の逆転現象が、問題事象や事態を悪化させる行動を生み出していると言えそうである。

ただし、規則(ルール)に従って安全を確保しようとするときの留意点がある。Probst and Brubaker(2001)は、規則(ルール)の遵守と仕事での負傷との関係について一貫した結果を得ておらず、規則(ルール)を守っても怪我や事故を防ぐことができない不適切な規則(ルール)が存在する可能性を指摘している。

この知見を踏まえると、安全確保を優先させるときには、その規則(ルール)の適、不適な内容がどれなのか、重要な規則(ルール)がどれであるのかを見極めることが必要だと言える。このとき、作業開始前にメンバー間で確認したり、ミスやトラブル経験の共有化を図ることはより有効だろう。そして、個々人が「必要だと認識していることを実践」すること、また、現場に適合しない規則(ルール)や不足している規則(ルール)を適切な手続きによって改訂する取り組みを行うこともまた重要である。すなわち、安全確保に必要な事柄の優先性を、各作業者に判断、認識させる取り組み、教育、訓練のあり方が、安全確保の形骸化を予防する危機管理対策として必要だろう。

B. 『失敗経験からの学習』 - 起こってしまったことを捨てるか拾うか

上述したように、より安全な活動に導くには、安全確保に必要な事柄の優先性の意識化、あるいは転換、それを促すメンバー間の働きかけが必要だろう。そのためには、日頃からの安全推進活動を意義あるものに工夫していく必要があると同時に、人間の処理能力や注意力には限界があり、失敗経験を皆無にすることは極めて難しいことを認識する必要がある。したがって、自分や他者が失敗を経験した場合には、それをいかにして次に活かすか、その対処力が求められるべきである。

平成13年度原子力安全白書でも、“(施設の) 企画者、設計者、作業計画者および現場管理者には、安全確保・事故防止のための感受性と先見性の涵養を強く望み・・・「失敗に学ぶ」ことは、そのための最もよい訓練」と指摘されている。自分の経験はもちろんのこと、他者(社)の失敗経験からもまた学習できれば、理解と実行の乖離現象の抑制効果は十分に期待できるはずである。例えば、過去に経験したトラブルやヒヤリ・ハット経験を通して、自分や自社の面子を重視し固

執する姿勢から、消費者との共存関係の構築を考慮する姿勢へ、あるいは生産・効率向上から安全確保の基準に関する意識化へといった視点の転換 (Fischhoff, 1975) や視野の広がりをもたらされるかもしれない。

雪印の大樹工場の事例で注目したい点もそこにある。それは、大樹工場の工場長が、一連の問題事象に関して大阪工場を切り離して他人事にしようとした一方で、自らの工場を振り返り、対策を打ったことにある。この対策の意図が、不適切な作業内容を隠ぺいするためのものではあったが、皮肉にも安全確保の規則 (ルール) に沿った正規の行動に戻った瞬間でもあった。このことは、他社 (者) の問題事象から学習し、安全確保における理解と実行の乖離を抑制させることを示唆するものと言えよう。

5 まとめ

本研究は、安全確保における理解と実行一致の促進を目指して、なぜそれが乖離してしまうのか、その心理機制を解明しようとするものである。

そこでまず、本報告では、安全確保の向上を目指す上で、企業がおかれている状況について、生産・効率向上と安全確保の2重基準との関係とその影響について概観した。先行研究などをもとに、安全確保における理解と実行の乖離現象に関わる心理メカニズムについて、モデル図を呈示した。それに沿って具体的な事例を分析し、安全確保における理解と実行を乖離させると予想される要因を指摘した。その要因とは、組織レベルでは ① 2重基準のアンバランス、② 閉鎖性 (外部遮断傾向)、③ 現場の主体性、対人レベルでは ④ 上司や親会社への依存 (コミュニケーションの滞り)、そして個人レベルでは ⑤ 過信、⑥ 結果予見力である。

今後、これらの要因が、実際に、安全確保における理解と実行の乖離にどの程度の影響力をもつのか、あるいはもっと説明力のある要因が存在するのかを含めて、実証的なデータにもとづいて検討する必要があるだろう。より具体的には、安全基準に関する行動の測定尺度の開発、および上述した要因 (Fig. 10 参照) を中心に、安全確保が軽視されがちな状況においてもなお、安全基準に関する行動を促進させる条件を解明していくことである。これら一連の研究に取り組むことによって、安全そのものに対する現場作業者の理解と実行の乖離を抑制し、安全に関する規則 (ルール) の有用性を高めることが期待できるだろう。

引用文献

- 中央労働災害防止協会 2002 安全衛生通信 No. 652. (年末年始合併号, 2002. 12. 20 / 2003. 1. 5 発行)
- Fishbein, M., & Ajzen, I. 1972 Attitudes and opinions. In P. H. Mussen & M. R. Rosenzweig (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 23, 487-544.
- Fischhoff, B. 1975 Hindsight \neq foresight: The effect of outcome knowledge on judgment under uncertainty. *Journal of Experimental Psychology: Human perception and Performance*, 1, 288-299.
- 原子力安全委員会 2002 平成 13 年版原子力安全白書 内閣府
- 松井寶夫 2002 倫理観を麻痺させる「集団主義」のメカニズム Pp. 108-109, プレジデント-

- 特集「上司への不満」解消マニュアル 11.18号, プレジデント社
- Mearns, K., Flin, R., & O'Connor, P. 2001 Sharing 'worlds of risk': Improving communication with crew resource management. *Journal of Risk Research*, 4, 377-392.
日本病院会・医療事故対策委員会ホームページ
http://www.cybermed.co.jp/hirakareta/court/sosyou/iryokago_sosyou.htm
- Probst, T. M., & Brubaker, T. L. 2001 The effects of job insecurity on employee safety outcomes: Cross-sectional and longitudinal explorations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 139-159.
- Reason, J. 1997 *Managing the risks of organizational accidents*. Brookfield, Vt: Ashgate.
(塩見弘 (監訳) 高野研一・佐相邦英 (訳) 1999 組織事故 起こるべくして起こる事故からの脱出 日科技連)
- 菅沼 崇・細田 聡・井上枝一郎 2002 組織事故モデルに基づく産業事故分析 産業・組織心理学会第18回大会発表論文集, 58-61.
- Schilit, W. 1986 An examination of Individual differences as moderators of upward influence activity in strategic decisions. *Human Relations*, 39, 933-953.
- 藪下史郎 2002 非対称情報の経済学 光文社新書
- 山内桂子・山内隆久 2000 医療事故 朝日新聞社
- 山浦一保 2001 組織の安全とリーダーシップ 電気評論, 86, 26-30.

参 考 文 献

- 北海道新聞取材班 2002 検証・「雪印」崩壊 その時、何がおこったか 講談社文庫
- 核事故緊急取材班・岸本康 2000 検証ドキュメント 臨界19時間の教訓 小学館文庫
- 産経新聞取材班 2001 ブランドはなぜ墜ちたか 角川文庫

集団規範の実効性に関する実証的研究

—組織の文化や規範はメンバーの行動傾向をどれほど規定するのか?—

三沢 良
(九州大学大学院人間環境学府)

山口 裕幸
(九州大学大学院人間環境学研究院)

1 問題

航空、電力、鉄道、医療などの様々な産業組織において、事故や隠蔽といった問題事象が生じている。組織の安全性に対する社会的関心が急速に高まっており、問題事象の予防対策と危機管理体制の徹底が組織の急務とされている。

問題事象の中には、品質管理基準の無視（乳製品会社）や作業手順・規定からの逸脱（電力会社）というルール違反が引き金となって生じるもの多く見受けられる。そして、このような違反を許してしまう、組織の文化や風土に問題があると議論されることが多い。特に事故の背景には、現場の従業員たちの間に“違反に寛容な集団規範”が存在するという指摘がなされている（Reason, 1997; 山内・山内, 2000）。

問題事象の発生を防止する上で、組織の文化・風土を特徴づける規範がルール違反行為を誘発する影響を検討することは有益であろう。この影響が明らかにされたならば、問題事象の発生以前に、集団規範を測定し、組織の安全性を査定するための指標として用いることができる。さらには、安全衛生管理体制を見直し、効果的な改善方路についても検討可能となるだろう。

しかしながら、集団規範がメンバーの行動をどの程度規定する影響力を持つのかという点については、十分な検討がなされていない。組織の安全性を議論するには、まずこの基本的な点を明らかにすることが必要であろう。そこで本研究では、社会心理学や集団力学で研究知見が蓄積されてきた集団規範に着目する。集団規範が実際の行動傾向に反映される程度を「集団規範の実効性」（佐々木, 1995b）と呼ぶ。本研究の目的は、集団規範と実際の行動傾向との関連を検討し、集団規範の実効性に関する基礎的な知見を得ることである。

集団規範を把握するリターン・ポテンシャル・モデル

集団規範は「集団メンバーによって共有された期待」という社会的圧力として捉えられる（e.g., Argote, 1989; Levine & Moreland, 1998; 佐々木, 1998）。また、佐々木（1963, 2000）は「繰り返し生起する一範疇の事態において、集団の全メンバーに共通に妥当すると認知されている特定の行動型に同調するよう、集団メンバーに作用する社会的圧力の合成されたもの」と厳密に定義している。

集団規範は理想的な行動パターンから許容可能な行動パターンまで、ある幅をもって行動パターンを集団に指定する（佐々木, 1998）。したがって、規範が行動傾向へ及ぼす影響を検討するためには、メンバーが最も適切とみなす行動パターンの特定のみでは不十分である。つまり、どのような特徴を持つ規範が“実効性が高い”といえるのか検討するためには、規範がどの程度の幅をもって行動を許容しているのか（許容範囲）、どの程度の強い圧力を持っているのか（強度）、メンバー間で規範の認知がどの程度一致しているのか（結晶度）といった規範の構造（cf.

Georgopoulos, 1965; Jackson, 1960) に着目する必要がある。そこで、規範の構造を詳細に検討することが可能な測定法として、リターン・ポテンシャル・モデル (Jackson, 1960, 1965; 佐々木, 1963, 2000) (以下、RPM) を採用する。

RPM による規範の測定は、以下の手続きで行う。まず様々な行動パターンに対し、集団が与えるであろう評価をメンバーに推測させて回答させる。次に横軸に行動次元、縦軸に評価の次元をとり、回答平均値に基づいて二次元上に曲線を描く。この曲線はリターン・ポテンシャル曲線 (以下、RP 曲線) と呼ばれ、集団がどの行動パターンにどの程度の是認または否認を与えるかを示す。そして、各行動パターンがどのように価値づけられているか (価値づけの内容)、メンバーに規範がどのように共有されているか (共有形式) といった、規範の特徴を示す構造特性の指標を導き出せる (詳細は方法の節で述べる)。

これまでに RPM を用いて集団規範を測定した研究は多数存在する (cf. 佐々木, 2000)。しかし一連の研究の中では、行動傾向を測定していないか、間接的な測定しか行われていない。例えば、佐々木 (1969) は罰則記録を参照して、寮の門限の遅刻に関する資料を得た。また佐々木 (1995b) はサークル活動への参加率を調査対象者に自己報告させた。ト部・佐々木 (1999) は学級の私語量を教師に判定させた。このような行動傾向の間接的な測定では、規範の実効性について検討することは困難である。規範の持つ影響力を確認するためには、行動傾向の正確な把握が必要とされる。そこで本研究では、直接観察による測定が可能な出勤行動を研究対象として取り上げる。すなわち、出勤時刻に関する規範を RPM (質問紙調査) で測定し、実際の出勤行動を観察調査で直接測定する。そして、二つの調査結果を照合して、規範と行動傾向との関連について検討を行う。

また、規範と行動傾向とを単に照合するだけでは、規範が実際の行動傾向へどの程度反映されているのかという点を明確にはできない。そこで、RPM が示す規範の許容範囲 (とがめられない行動の範囲) 内における出勤人数の比率を、規範の実効性の指標とする。メンバーの行動傾向は、集団が与える是認の最大化、否認の忌避という方向へ向かい、結果として許容範囲内の行動パターンに収束するだろう。したがって、規範の許容範囲内の行動をとる者は、規範に従った行動をとる者といえる。

規範の構造による実効性の相違

さらに本研究では、規範がどのような特徴を示すと実効性が高くなるのか検討するため、規範の構造に着目する。一般に規範が“厳しい”ものであるほど、集団メンバーの行動は規範に強く規定されると考えられる。行動傾向を間接的に測定した先行研究でも、規範が“厳しい”特徴を示すほど、規範を遵守した行動が多くとられていた (佐々木, 1995b; ト部・佐々木, 1999)。この規範の“厳しさ”は、RPM が示す規範の構造特性の指標、強度、是-否認差、許容範囲から判断される。つまり、強度が高いほど、是-否認差が小さいほど、許容範囲が狭いほど、規範はより“厳しい” (cf. 佐々木, 1995a, 1995b)。行動傾向を直接測定した場合にも、「厳しい規範を持つ集団では規範を遵守した行動が多くとられる」という傾向が確認されるかどうか、以下の仮説を設定して検討することにした。

仮説 1 出勤時刻に関して厳しい規範を持つ集団では、実際の出勤行動が早い時刻に多くなるだろう。

規範の実効性と逸脱者の規範認知との関連

規範が実効性を持ち、メンバーの行動を規定するとしても、全てのメンバーが規範を遵守するとは考えにくい。行動傾向を間接的に測定した佐々木（1969, 1995b）では、規範から外れた行動をとる者は存在していた。また、規範に関連する様々な行動場面を観察した Allport（1934）でも、望ましくない行動をとる者は出現することが示唆されている。では、規範を遵守するメンバーと規範から逸脱するメンバーとでは、規範の認知の仕方に違いがあるのだろうか。本研究では規範認知の特徴について、許容範囲内に出勤した規範を遵守した者（遵守群）と許容範囲外に出勤した規範から逸脱した者（逸脱群）を比較する。この個人レベルの規範認知変数として以下の三つを設定した。

第1の変数は「強度の認知」得点である。これはRPMの規範の強度に対応する変数である。強度とは規範の“厳しさ”に関連する指標であり、集団から与えられる社会的圧力（是認・否認）の強さを示す。規範に従った行動をとる遵守群は、強度をより高く認知しているだろう。

第2の変数は「規範認知の集団平均からのズレ」である。これはRPMの規範の結晶度に対応する変数である。結晶度とは共有形式を示す指標であり、メンバー間の規範認知の一致度を示す。結晶度は集団の平均値（RPMで表される集団規範）の分散から算出される。規範に従った行動をとる者は、集団平均から近い位置で規範を認知しているだろう。つまり、遵守群の規範認知の集団平均からのズレはより小さいものであろう。

第3の変数は「虚構性の認知」である。これはRPMの規範の虚構性に対応する。虚構性もまた共有形式を示す指標であり、私的見解と規範とのズレを表す。私的見解とは、個々人の持つ私的な評価のことである。虚構性の値は小さいほど、メンバーが規範をより内在化していることを示す。規範に従った行動をとる者は、規範をより内在化している者であろう。したがって、遵守群の認知する虚構性はより小さいものであろう。

以上の議論を踏まえ、以下の3つの仮説を設定した。

仮説2 遵守群の強度の認知得点は、逸脱群の強度の認知得点よりも高いだろう。

仮説3 遵守群の規範認知の集団平均からのズレは、逸脱群の規範認知の集団平均からのズレよりも小さいだろう。

仮説4 遵守群の虚構性の認知得点は、逸脱群の虚構性の認知得点よりも小さいだろう。

2 方法

調査対象者と調査時期

調査対象者は二つの生産工場の職務遂行集団である。各工場の従業員数は工場1が42名（有効回答数37名、有効回収率88.1%）、工場2が75名（有効回答数71名、有効回収率93.3%）であった。調査時期は平成11年8月中旬から下旬である。

調査方法

(1)質問紙調査 出勤時刻に関する規範を質問紙調査（RPM）で測定した。質問紙の配布は調査対象者が出勤した際に行った。また、回収は翌日の出勤時に回収箱を使用して行った。出勤時に回収できなかった者には後日回収を求め、回答不備があった者には補足の面接調査を依頼して回答を得た。²⁾

(2)観察調査 出勤行動傾向を観察調査によって測定した。始業 35 分前から 5 分間隔ごとに、出勤した従業員の人数を集計した。その際、入り口から工場内に入った時点をもって出勤時刻とした。観察調査は天候による出勤時刻の変動を考慮し、両工場において各 3 回ずつ実施した。なお、初回の観察調査は質問紙の配付と並行して行った。⁹⁾

(3)二つの調査結果の照合 本研究では個人レベルの規範認知変数について、遵守群と逸脱群との比較を計画していた。したがって、調査票に回答した各調査対象者が、いずれの時間帯に出勤しているのか特定する必要があった。質問紙には予め調査用ネーム（例：メロンの 1、メロンの 2...）が記載されており、また質問紙配布時には調査用ネームを記載したカードを併せて配布した。各調査対象者への配布時間帯を後で確認できるよう、調査用ネームには一定の順序を事前に定めておき、この順序に従って質問紙を配布した。また調査期間中、ネームカードは調査対象者に所持しておいてもらった。補足の面接調査を依頼する際には、調査用ネームを工場入り口前の掲示板に掲示して依頼した。この手続きにより、個人名を特定することなく、二つの調査結果を照合することが可能となった。

出勤時刻に関する集団規範の測定

出勤時刻に関する規範の測定は、佐々木（1994a, 1994b）による RPM の質問形式を一部改変して用いた。「始業 35 分前に出勤」から「定刻を過ぎて出勤」までの 9 通りの行動パターン（出勤時刻）に対し、「実にけしからんと思うだろう」（1 点）から「非常にいいことだと思ってくれるだろう」（7 点）までの 7 段階評定で回答を求めた。

回答は以下の手続きで集計した。まず回答の評定値「1~7」をそれぞれ「-3~+3」に変換した。これらが個々のメンバーの規範認知得点である。次に行動パターンごとに、工場別の集団規範として平均値（以下、M）を算出した。この M の値を基に RPM を作成し、規範の構造特性の指標を算出した。

規範の構造特性の指標

佐々木（1963, 2000）に基づいて、規範の構造特性の各指標を算出した。以下、規範の構造特性について述べておく。

(1)最大リターン点 RP 曲線の最大値に対応する横軸上の点である。集団が理想とみなす行動パターン、最も是認される行動パターンを示す。本研究では、工場別の集団平均値（以下、M）の値が最大である出勤時刻を指す。

(2)許容範囲 RP 曲線が是認の領域（評価点 0 の線上を含む）にある行動パターンの範囲（ $M \geq 0$ の値である行動の範囲）である。集団からとがめられない行動の範囲を示す。この範囲内の行動をとっていれば、集団からの否認を免れる。本研究では、 $M \geq 0$ である時刻の出勤行動の範囲を指す。なお、本研究では許容範囲内の出勤人数の比率を、規範の実効性の指標とする。

(3)規範の強度 行動次元上の各行動パターンから RP 曲線までの高さを合計したものである。この値が大きいほど、規範への同調を是認し、規範からの逸脱を否認する程度が大きい。つまり、是認・否認の力の強さであり、規範遵守への圧力の大きさを表す指標である。各 M の絶対値を合計して算出する（ $\sum |M|$ ）。本研究では、算出された 9 通りの出勤時刻における M の絶対値の合計値が、規範の強度である。

(4)是-否認差 各行動パターンから RP 曲線までの高さを、正負の符号をあわせて合計した値

である。この値が+（プラス）であれば規範は支持的（是認されやすい傾向）、-（マイナス）の値であれば規範は威嚇的（否認されやすい傾向）である。具体的には、各 M の値を絶対値変換せずに合計した値である（ ΣM ）。この是-否認差が+の値をとった時、RP 曲線は図の上方に位置し、モデルの是認部分が大きくなる。-の値をとった時、RP 曲線は図の下方に位置し、モデルの否認部分が大きくなる。

(5)規範の結晶度 RP 曲線は各メンバーの認知に基づいて描かれる。したがって、集団規範として一本の曲線に統合される以前には、個々のメンバーの認知する曲線がメンバーの数だけ存在する。これらの曲線がメンバー間でよく一致しているほど規範はよく結晶している。つまり、結晶度はメンバー間の一致の程度を示す指標である。各行動パターンの M のまわりの分散の和として算出され、この値が小さいほど結晶度は高い。

(6)私的見解 メンバー個々人の持つ私的な評価、私的な望ましさである。これを RP 曲線と同じ方法で曲線化したものを私的見解と呼ぶ。

(7)規範の虚構性 規範と私的見解とのズレを、規範の虚構性と呼ぶ。虚構性が大きいほど、その規範に対する集団メンバーの支持は少なく、規範は不安定なものだといえる。規範の虚構性は、規範に対するメンバーの内発的支持を示す指標である。実際には $\Sigma |Ma - Mb|$ として算出される（ただし、集団規範の評価の平均値を Ma、私的見解の評価の平均値を Mb とする）。

なお、これら規範の構造特性の指標は「価値づけの内容」を示す指標と、「共有形式」を示す指標とに分類される（Table 1）。

Table 1 集団規範の構造特性の指標

構造特性	意味するもの	算出方法
価値づけの内容	最大リターン点	最も是認される行動パターン M の最大値に対応する行動パターン
	強度	是認・否認の強さ M の絶対値の合計 ($\Sigma M $)
	是-否認差	是認・否認の受けやすさ M の合計 (ΣM)
	許容範囲	とがめられない行動の範囲 $M \geq 0$ の値の行動型の範囲
共有形式	結晶度	メンバー間の認知の一致度 各 M のまわりの分散の合計
	虚構性	メンバーたちの内発的支持 (集団規範と私的見解のズレ) M と m の差の絶対値の合計 ($\Sigma M - m $)

個人レベルの規範認知の特徴

個人レベルの規範認知の特徴を示す変数として、強度の認知、集団平均からの認知のズレ、虚構性の認知を算出した。それぞれの算出手順を以下に示す。

(1)強度の認知 各 9 通りの行動パターンに対する個人の規範認知得点を、絶対値に変換した。個人ごとに 9 つの絶対値を合計した値を、強度の認知得点とした。

(2)集団平均からのズレ 各 9 通りの行動パターンに対する個人の規範認知得点の集団平均値（工場別の平均値）M からのズレ（偏差）を算出した。この 9 つのズレの二乗値を、個人ごとに合計した値を集団平均からのズレ得点とした。

(3)虚構性の認知 各 9 通りの行動パターンに対する個人の規範認知得点と私的見解の個人得

点とのズレを算出した。この9つのズレの値を個人ごとに合計した値を虚構性の認知得点とした。これら3種類の規範認知変数の群別平均値を算出し、遵守群と逸脱群とを比較した。

3 結果

工場別の集団規範の比較

各9通りの行動パターンについての規範認知得点の平均値を工場別に算出し、RP曲線を描いた (Fig. 1)。RP曲線から、二つの工場の規範はどちらも早い時刻の出勤には強い是認、遅い時刻の出勤には強い否認を与えていることが読み取れる。各時刻における工場別の規範認知得点の平均値を、等分散を仮定しない t 検定を用いて比較した (Table 2)。その結果、「5分前」、「定刻」、「遅刻」において両工場間の差は有意であった。いずれの時刻においても、工場1の規範の方が工場2の規範よりも強い否認を与えていた。

規範の構造特性のうち、理想的な行動パターンを示す最大リターン点については、工場1の方が工場2よりも早い時刻に位置していた (工場1: 35分前、工場2: 25分前・20分前)。規範の許容範囲については、工場1の方が工場2よりも狭かった (工場1: 15分前まで; 工場2: 10分前まで)。その他の規範の構造特性を、等分散を仮定しない t 検定を用いて比較した。その結果、強度についてのみ、両工場間に有意な差があり、工場1の規範の方が工場2の規範よりも大きな値を示した (Table 2)。是-否認差、結晶度、虚構性については両工場間に差はみられなかった。

Table 2 出勤時刻に関する規範および構造特性：工場間の比較

集団規範	工場1 n=37	工場2 n=71	t
35分前	0.97 (1.38)	0.55 (1.28)	1.55
30分前	0.89 (1.31)	0.52 (1.21)	1.44
25分前	0.78 (1.11)	0.56 (1.10)	0.98
20分前	0.84 (1.04)	0.56 (1.02)	1.31
15分前	0.70 (1.20)	0.52 (1.04)	0.78
10分前	-0.11 (1.49)	0.18 (1.05)	1.06
5分前	-1.11 (1.15)	-0.61 (1.19)	2.13*
定刻	-2.30 (0.97)	-1.30 (1.19)	4.71**
遅刻	-2.89 (0.39)	-2.25 (1.04)	4.59**
強度	12.76 (5.12)	8.89 (6.01)	3.51**
是-否認差	-2.22 (6.77)	-1.25 (6.25)	0.72
結晶度	11.68 (8.29)	11.29 (10.74)	0.13
虚構性	6.14 (4.72)	4.94 (5.01)	1.22

注1) 平均値の比較には等分散を仮定しない t 検定を用いた。

注2) ()内に標準偏差を示した。

** $p < .01$, * $p < .05$, 両側検定

工場別の行動傾向の比較と規範の実効性

各時刻における出勤人数の比率を Fig. 1 のヒストグラムに示した。工場 1 の方が工場 2 よりも早い時刻に出勤する者が相対的に多く、全員の集合が早かった。また、最も出勤人数の多い時刻は工場 1 で「15 分前」、工場 2 で「5 分前」であった。

規範の許容範囲は工場 1 で始業 15 分前までの時刻、工場 2 で始業 10 分前までの時刻であった。各工場の許容範囲内における出勤人数の比率を、規範の実効性として算出した。その結果、規範の実効性は工場 1 で 64.2%、工場 2 で 62.7%であった。

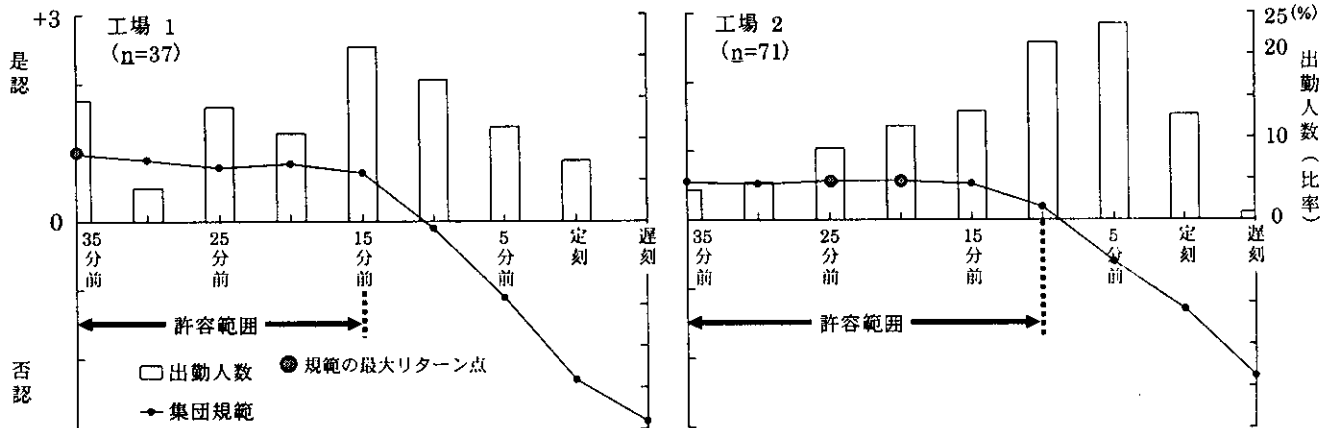


Fig 1 工場別にみた出勤時刻に関する集団規範と実際の出勤人数

遵守群と逸脱群との規範認知変数の比較

初回の観察調査の結果を参照し、規範の許容範囲内に出勤しているか否かに基づき、工場ごとに調査対象者を遵守群と逸脱群とに分類した。3 種類の規範認知変数の群別平均値および標準偏差を Table 3 に示した。

両群の規範認知の各変数を等分散を仮定しない t 検定を用いて比較した。その結果、工場 1 では全ての規範認知変数について両群間の差が有意であった。強度の認知得点は、逸脱群の方が遵

Table 3 規範認知変数の群別平均値：遵守群と逸脱群との比較

規範認知変数	工場 1			工場 2		
	遵守群 n=25	逸脱群 n=12	t	遵守群 n=40	逸脱群 n=31	t
強度の認知	11.36 (4.26)	15.67 (5.71)	2.32**	9.40 (5.80)	8.23 (6.31)	0.81
集団平均 からのズレ	9.20 (5.77)	16.83 (11.17)	2.17*	11.88 (12.32)	10.53 (8.62)	0.54
虚構性の認知	5.00 (4.57)	8.50 (4.27)	2.25*	4.55 (4.33)	5.44 (5.81)	0.73

注 1) 平均値の比較には等分散を仮定しない t 検定を用いた。

注 2) () 内に標準偏差を示した。

** $p < .01$, * $p < .05$, 両側検定

守群よりも高かった。これは仮説とは逆の結果である。規範認知の集団平均からのズレ得点、および虚構性の認知得点は遵守群の方が逸脱群よりも低かった。工場2では、いずれの規範認知変数についても両群間の差は有意でなかった。

4 考察

本研究の目的は、職務遂行集団を対象として集団規範と実際の行動傾向との関連を明らかにし、集団規範の実効性に関する基礎的な知見を得ることであった。許容範囲内における出勤人数を規範の実効性の指標として設定し、規範の“厳しさ”と実効性との関連、および規範に従う者と規範から逸脱する者との規範認知の相違を検討した。以下、仮説に沿って結果を吟味していく。

規範の“厳しさ”と実効性との関連

まず仮説1として、出勤時刻に関して厳しい規範を持つ集団では、実際の出勤行動が早い時刻に多くなると予測した。工場別の規範を比較したところ、工場1の規範は工場2の規範よりも遅い時刻の出勤に強い否認を与えていた。規範の構造特性については、工場1の規範は工場2の規範よりも強度が高く、是—否認差が小さく、許容範囲が狭かった。是—否認差についてはサンプルが二集団であることもあり、統計的に有意な差を得るには至らなかった。しかし先行研究の判断基準を踏まえれば (cf. 佐々木, 1995a, 1995b)、工場1の規範は工場2の規範よりも厳しいといえよう。また、出勤行動傾向の比較から、工場1においては工場2におけるよりも、出勤人数が相対的に早い時刻に集中していることが示された。つまり厳しい規範を持つ工場1において、メンバーの実際の出勤行動が早い時刻に集中する傾向にあった。したがって仮説1は支持された。佐々木 (1995b) やト部・佐々木 (1999) で見出された、「規範が“厳しい”特徴を示すほど、規範を遵守した行動が増加する傾向」は実際の行動を直接測定した本研究においても確認された。

しかしその一方で、二つの工場のいずれにおいても、規範の実効性は約6割程度であった。つまり、“厳しい”規範を持つ工場1における出勤行動は早い時刻に集中していたが、規範に従った行動をとる者の人数に両工場の間で差はなかったのである。これらの結果を踏まえれば、仮説1は支持されたものの、厳しい規範が規範の遵守を志向した行動を増加させるという結論を導くことは適切ではない。規範が厳しくても緩くても、実効性には差がないからである。結果は、あくまでも規範の許容範囲の幅に応じて、メンバーの行動傾向が変動することを示しているといえよう。

規範の遵守と規範からの逸脱

個人レベルの規範認知変数に関する仮説2として、遵守群の方が逸脱群よりも強度の認知得点が高いと予測した。しかし、工場1では逸脱群の方が遵守群よりも強度の認知得点が高いという、仮説とは逆の結果が得られた。また、工場2では両群間に有意な差は見出されなかった。よって、仮説2は支持されなかった。工場1の結果は規範の許容範囲から外れた逸脱群が集団からの圧力をあまり感じていないのではなく、むしろ顕著に感じていることを示している。

仮説3として、遵守群の方が逸脱群よりも集団平均からの認知のズレは小さいと予測した。また仮説4として、遵守群の方が逸脱群よりも虚構性の認知得点は小さいと予測していた。これら二つの仮説は、工場1においてのみ支持された。規範に従った遵守群が集団平均から比較的近い

位置で規範を認知し、また自分の個人的な見解と規範とのズレを小さく認知していることが部分的に確認された。

実効性を左右する規範の構造

以上、仮説に沿って結果を吟味してきた。これらの結果は、実効性を左右する規範の構造を考える上で、いかなる示唆を持つであろうか。まず仮説1の結果から、集団メンバーの行動傾向は規範が指定する行動パターンの範囲に収束するといえる。つまり規範の許容範囲の幅に応じて、メンバーの行動傾向は変動する。ただし、これは“厳しい”規範が行動を強く規定すること、高い実効性を持つことを示してはいない。“厳しい”規範も“穏やかな”規範も、同じ程度の実効性を示していたからである。

さらに仮説2~4の結果から、規範の遵守・逸脱行動を規定するのは“厳しさ”を特徴づける強度というよりは、集団平均からのズレや虚構性という規範の“共有形式”を特徴づける変数であることが示唆された。つまり“厳しい”規範を認知する者が規範に従うのではなく、規範を“皆と同じように”認知し、規範を“内在化”した者が規範に従うといえよう。

本研究の結果は、より多くのメンバーが従う実効性の高い規範とは“厳しい”規範というよりも、“よく共有された”規範であることを示唆している。RPMの構造特性でいえば、強度の高い規範ではなく、結晶度が高く、虚構性が小さい規範である。規範が行動に及ぼす影響には強度だけでなく、結晶度が重要な役割を果たすという指摘もある（Jackson, 1975; Cialdini, Bator, Guadagno, 1999）。本研究の結果はこの議論を支持しており、結晶度や虚構性という規範の共有形式に目を向けることの重要性を示している。

また、本研究の結果は、現実場面の不適切な行動パターンの改善を意図して、規範を変革させようとする際のアプローチに重要な示唆を与えるだろう。つまり、適切な行動パターンをとるよう強く要請するだけでは、規範はより高い強度を持ち“厳しく”なったとしても、高い実効性を持つには至らないかもしれない。ひいては行動パターンの改善も期待できない可能性がある。本研究の結果を踏まえれば、公式・非公式の活発な議論を通じて集団全体で規範を共有し、規範に対するメンバーの内発的な支持を高めるようなアプローチも併せて行っていく必要があるといえよう。

5 今後の課題

本研究の調査対象集団は二集団のみであるため、高度な統計手法を用いた結果の一般化は困難である。また、仮説が部分的にしか支持されていないため、上記の議論も推測に基づく部分が大い。しかし、本研究は高い回収率を達成しており、事例的な研究として、規範の実効性に関する基礎的な知見を十分提出できたといえよう。今後は多数の集団サンプルを対象に調査を実施し、集団規範と実際の行動傾向との関連をさらに検討していく必要がある。その際には、規範の構造、特に結晶度や虚構性といった規範の共有形式に目を向けるべきであろう。

また本研究では出勤時刻という就業規則に関する規範を検討したが、今後は組織の安全性に関連する規範と行動場面を検討する必要があるだろう。すなわち、安全な作業手順やマニュアルからの逸脱といった、問題事象の引き金となり得るルール違反行動を検討していくことが求められる。ルール違反に関する規範の構造を分析し、“違反に寛容な集団規範”とはどのような特徴を持つ

か明らかにすることが、今後の課題であろう。

最後に本研究では、組織の文化・風土の特徴の一つとして集団規範を取り上げた。組織の安全性を検討する際には、実際には文化・風土に含まれる他の要因の影響も無視できない。例えば Lawton (1998) は、ルール違反の生起には人員不足、管理者のスーパービジョンやリーダーシップ、過度の作業負荷などが関与すると論じている。こうした要因と集団規範とが複合して行動傾向に及ぼす影響も、検討する必要があるだろう。

引用文献

- Allport, F. H. 1934 The J-curve hypothesis of conforming behavior. *Journal of Social Psychology*, 5, 141-183.
- Argote, L. 1989 Agreement about norms and work-unit effectiveness: evidence from the field. *Basic and Applied Social Psychology*, 10, 131-140.
- Cialdini, R. B., Bator, R. J., & Guadagno, R. E. 1999 Normative influences in organization. In L. L. Thompson, J. M. Levine, & D. M. Messick (Eds.), *Shared cognition in organizations: the management of knowledge*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum. Pp.195-211.
- Georgopoulos, B. S. 1965 Normative structure variables and organizational behavior: a comparative study. *Human Relations*, 18, 155-169.
- Jackson, J. M. 1960 Structural characteristics of norms. In G. E. Jensen (Ed.), *Dynamics of instructional groups*. Chicago: University of Chicago Press. (末吉悌次・片岡徳雄・森しげる (訳) 1967 規範の構造的特質 学級集団の力学 黎明書房 Pp.160-190.)
- Jackson, J. M. 1965 Structural characteristics of norms. In I. D. Steiner, & M. Fishbein (Eds.), *Current studies in social psychology*. New York: Holt, Rinehart & Winston. (香山健一 (訳) 1970 規範の構造的特質 田中靖政 (訳編) 現代アメリカ社会心理学 日本評論社 Pp.48-61.)
- Jackson, J. M. 1975 Normative power and conflict potential. *Sociological Methods and Research*, 4, 237-263.
- Lawton, R. 1998 Not working to rule: understanding procedural violations at work. *Safety Science*, 28, 77-95.
- Levine, J. M., & Moreland, R. L. 1998 Small groups. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology*. 4th ed. Vol.2. New York: McGraw-Hill. Pp.415-469.
- Reason, J. 1997 *Managing the risks of organizational accidents*. Brookfield, Vt: Ashgate. (塩見弘 (監訳) 高野研一・佐相邦英 (訳) 1999 組織事故 起こるべくして起こる事故からの脱出 日科技連)
- 佐々木 薫 1963 集団規範の研究：概念の展開と方法論的吟味 教育・社会心理学研究, 4, 21-41.
- 佐々木 薫 1969 寮の門限に関するインフォーマルな集団規範の変動 関西学院大学社会学部紀要, 18, 29-46.
- 佐々木 薫 1994a 欠勤に関する職場規範の調査研究 関西学院大学社会学部紀要, 70, 71-88.
- 佐々木 薫 1994b 欠勤および遅刻に関する職場規範の研究：都市消防の事例研究 関西学院大学

- 社会学部紀要, 71, 45-68.
- 佐々木 薫 1995a 出席および遅刻に関する規範と集団の成績：吹奏楽部と洋弓部の調査研究 関西学院大学社会学部紀要, 72, 73-90.
- 佐々木 薫 1995b 出席および遅刻に関する規範と集団の成績(2)：大学野球部の調査研究 関西学院大学社会学部紀要, 73, 13-24.
- 佐々木 薫 1998 集団規範の研究：理論化の試み 関西学院大学社会学部紀要, 81, 51-60.
- 佐々木 薫 2000 集団規範の実証的研究－拡充されたリターン・ポテンシャル・モデルの活用－ 関西学院大学出版会
- ト部敬康・佐々木 薫 1999 授業中の私語に関する集団規範の調査研究：リターン・ポテンシャル・モデルの適用 教育心理学研究, 47, 283-292.
- 山内桂子・山内隆久 2000 医療事故 なぜ起こるのか、どうすれば防げるのか 朝日新聞社

脚注 1) 測定されるのは社会的圧力としての規範であり、メンバーたちに共有された「期待」である。したがって、メンバーの個人的な望ましさや、個人的な評価を尋ねるのではない。また、行動次元は各行動パターンを表し、評価の次元は各行動パターンに与えられる評価の程度（是認・否認の程度）を表している。

脚注 2) 最終的に回答を得られなかった者の内訳は、工場 1 で回答拒否 1 名、回答不備 4 名、工場 2 で回答不備 4 名である。

脚注 3) 調査実施日の天候は、工場 1 で曇り・雨・晴れ、工場 2 で曇り・晴れ・曇りであった。全 3 日間の観察調査の結果には特に変動は認められなかったため、分析では 3 日間ののべ人数から出勤人数の比率を算出した。

組織における whistle blowing の促進要因に関わる心理学的研究

藤村 まこと

(九州大学大学院人間環境学府)

古川 久敬

(九州大学大学院人間環境学研究院)

1 問題

近年、公的機関や民間企業など組織の不祥事が多発しており、その多くは組織内部からの告発によって発覚している (Table 1)。相次ぐ内部告発から、組織は社内の告発制度を導入し、政府は内部告発者を保護するための「公益通報者保護法」の制度化を進めている。

一方、すでに内部告発者の保護を制度化している欧米では、組織内の問題事象を組織内部や組織外部へ向けて明らかにする行為を“警笛を鳴らす行為”として捉え、“whistle blowing (ホイッスルブローイング)”の研究を進めている。

組織内で生じる問題事象は、組織防衛や利益追及のために生じた不正行為、もしくは意図せず生じた医療や原子力発電所の事故など多様である。しかし、いずれにおいても、組織に与える甚大な損害に変わりはなく、whistle blowing はいずれの問題事象も消失・防止する手段として有効である。本研究では、組織における whistle blowing の意思決定過程について、モデルを提案し、実証的検証を行う。

Table 1 企業内部からの通報等により不正が明らかになった事例 (内閣府, 2003)

事業者名 (時期)	発端	事案	結果
三菱自動車工業 (株) (2000年6月頃)	運輸省に寄せられた社員から と思われる匿名の通報	旧運輸省の立入検査等において、 クレーム情報について報告漏れが あり、結果的にリコール届出が遅 れたこと、また、リコール届出が なされないまま、回収・修理が実 施 (いわゆるリコール隠し) され たことが判明。	道路運送車両法違反とし て、行政措置及び過料。
雪印食品 (株) (2000年1月)	取引業者 (倉庫会社) 社長の 兵庫県警への通報	BSE 保管対策事業に申請した牛肉 について、同社の関西ミートセン ターで虚偽の原産地表示等を行っ た疑いがあることが発覚。	JAS 法、景品表示法違反と して行政措置。会社幹部が 詐欺罪の疑いで逮捕。
全農チキンフーズ (株) (2002年3月)	全国農業協同組合連合会の会 員生協への匿名による通報	輸入鶏肉を国産と表示して販売、 また抗生物質使用鶏肉に「無薬飼 料飼育」と表示して販売。	JAS 法、景品表示法違反と して、行政措置。
日本ハム (株) (2002年8月)	農林水産省近畿農政局に寄せ られた関係者からの通報	BSE 保管対策事業に申請した牛肉 について子会社の日本フード㈱の 7 営業部で不適格又はその可能性 があるものが販売。	日本フード職員を詐欺罪 で刑事告発。
東京電力 (2002年9月)	原子力発電所の自主検査を請 け負った業者の元社員による 旧通産省への通報	自主点検作業において、ひび割れ やその徴候の発見、修理作業等 についての不正な記載等が行われた 疑いがあることが判明。	原子炉等規正法違反とし て行政措置。

whistle blowing とは

ある電力会社では、請負業者の元社員から旧通産省に対して行われた告発により、検査結果の偽造が明らかになった。本研究における whistle blowing とは、この事例のように組織内部の成員が、組織内の問題事象を組織外（もしくは組織内）に明らかにする行為を指す。

Near & Miceli (1985) によると、whistle blowing は「(過去もしくは現在の) 組織成員が、組織内で行われた違法、非倫理的、あるいは不適切な行為を、その行為に影響を及ぼしうる人物や組織に対して行う情報開示」と定義され、whistle blowing の行為者は、whistle blower(ホイッスルブローワー)と呼ばれている。

従来、whistle blowing には、①「内部告発」、「警笛行動」のように社会正義に基づく向社会的な行為としての機能がある一方で、②「密告」や「告げ口」のような裏切り行為としての機能も併せ持つことが知られている。特に日本では、密告のような反社会的な行為として、whistle blowing を見なす傾向が強い。

そこで、組織や社会に有益な whistle blowing と反社会的な行為とを区別する条件 (Near & Miceli, 1997) が示されている。それは、1) whistle blower の組織や組織成員に対して利益をもたらすことを意図すること、2) 情報伝達の手続きが適切であること、3) whistle blowing の結果が、組織や組織成員にとって利益をもたらすことである。

その他、whistle blowing が道徳的に正当とみなされる条件などが示されているが、これらに共通する条件として、「whistle blowing の手続きの適切さ」が挙げられる。つまり、whistle blowing には、組織の内部へ知らせる経路と、組織の外部へ知らせる経路の2つの伝達経路があり、whistle blowing が向社会的な行為としてみなされる条件としては、組織外部への伝達経路を用いる前に、組織内部への伝達経路を試みるのが重要である (Near & Miceli, 1997)。ここでの組織内部の経路とは、直属の上司、上層部、もしくは専門の窓口への whistle blowing であり、組織外部とは報道機関や公的機関などへの whistle blowing である。

このように、「whistle blowing の手続きの適切さ」として、まず組織内部への whistle blowing が求められる。しかし、組織内部で情報を受けた人物が情報を無視する、対応をしそこなうなどの場合、もしくは whistle blowing を行う人物が組織からの攻撃を予測する場合、組織内部への whistle blowing は失敗し、問題事象の消失・防止はなされない。

その結果、組織の問題事象を見た人物は、何もしないままに終わるか、問題事象に対してより強力な影響力を発揮できる組織外部の人物や組織に、whistle blowing を行うことになる。

近年、日本で相次いだ内部告発は、組織外部に向けた情報の開示であった (Table 1)。ときに、組織外部への whistle blowing は、組織に対する裏切り行為としてみなされるが、同時に、その組織は、whistle blower の情報を受け、組織内部で問題事象を消失できなかった、もしくは組織が問題事象に荷担していたことを物語ることになる。

実際に、組織内部への whistle blowing を奨励し、組織内の問題事象を早期に発見、消失しようとする組織もあれば、組織内部への whistle blowing を無視、抑圧することによって、問題事象を看過している組織もある (Paul & Townsend, 1996)。このことから、whistle blowing には、組織内の問題事象を消失させ、同様の問題事象の再発を防止する情報の受け手が必要であり (Near & Miceli, 1997)、これまでになされた組織外部への whistle blowing の背景には、組織内部に向けての whistle blowing が困難な現状をうかがい知ることができる。

また、これまでに行われた組織外部への whistle blowing の事例から明らかなように、whistle blowing は、結果的には、組織や社会に利益をもたらすが、同時に、財政的損失、社会的信頼の損失、経営の混乱などの損害を組織にもたらしている。そのため、本来求められるのは、whistle blowing が「内部から外部へ」ではなく、「内部から内部へ」と行われ、組織の自浄効果を高めることである（久保利，2002）。

よって、本研究では、組織内部での whistle blowing を重点的に扱い、「内部から内部へ」の whistle blowing が生起する意思決定過程（Fig. 1）を提案する。そして、問題事象の特性である「当事者の数」および「当事者との関係」が、「whistle blowing のモチベーション」および「原因帰属スタイル」と相互作用して、whistle blowing に与える影響を検討する。

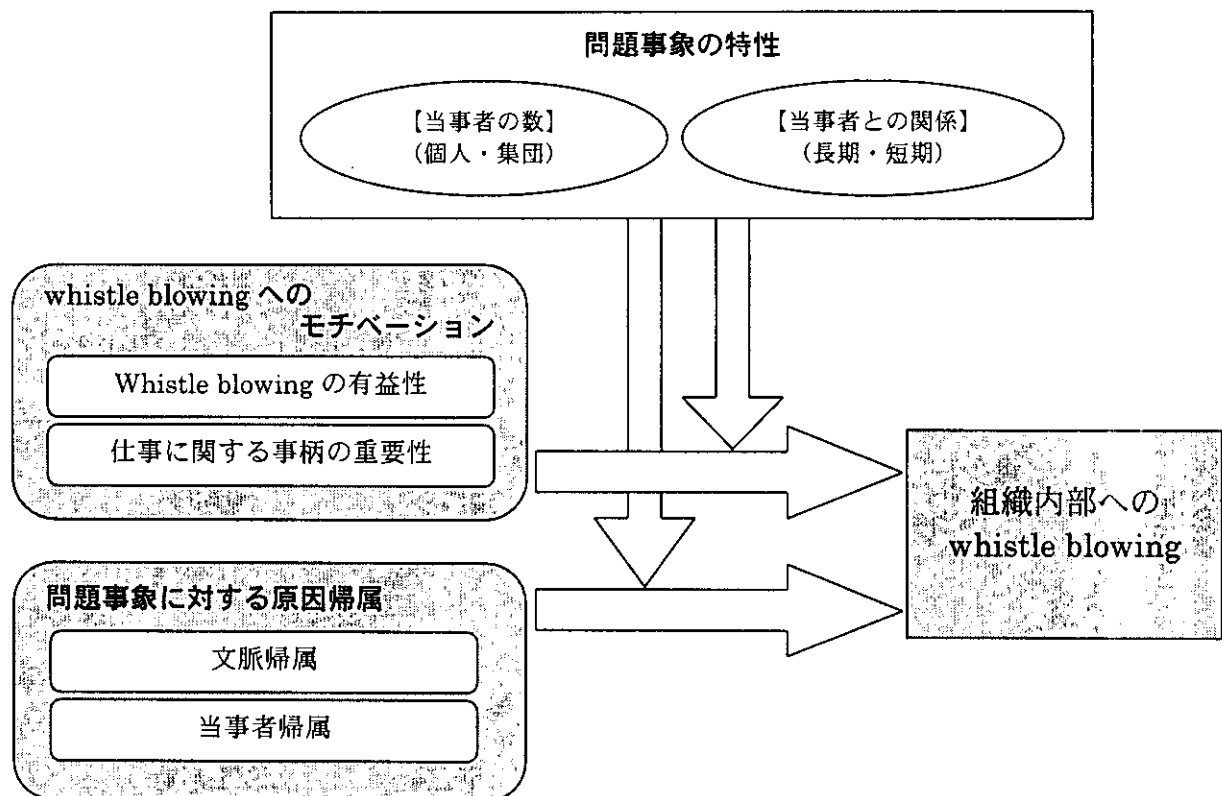


Fig. 1 本研究における whistle blowing の意思決定過程の枠組み

whistle blowing の意思決定過程

1) 問題事象の特性

whistle blowing の研究では、whistle blowing の実行や効果性の要因に、whistle blowing の行為者や組織の特性に加えて、問題事象の特性も取り上げている。しかし、Miceli & Near (2002) が指摘するように、問題事象の目撃者が whistle blowing を行うか否かの規定要因については、多くが個人特性に関わるものであり、問題事象の特性が whistle blowing に与える影響の実証的な検討は少ない。

そこで本研究では「問題事象の特性」に関する 2 つの問題点を明らかにする。

まず、Sasou & Reason (1999) は、組織に被害をもたらす事故を、個人単独による事故と、集団過程において生じる事故とに分類した。そして、単独個人の事故に比べて、集団過程で生じた事故の方が、組織に与える被害は大きいことを明らかにした。そして、この組織や集団の事故は、個人の事故以上に、致命的な損害を組織にもたらすにもかかわらず、これまでの研究や実際の労働環境では、組織や集団の事故が軽視されていることを指摘した (Reason, 1998)。そして、この指摘は、事故に限らず、不正行為についてもなされるだろう。

なぜなら、これまで whistle blowing の研究で検討された不正行為の特性は、①組織の中で問題事象が行われてきた時間の長さ (依存性)、②証言の内容が同僚や第 3 者機関の合意を得るものであるか (証言の信憑性)、そして③問題事象が倫理ではなく、社会規則や法律に反した行為であるか (違法性) の 3 つに集約されており (Miceli & Near, 1995)、集団過程での不正行為の検討は行われていないからである。近年、組織や組織外の人々にまで悪い結果をもたらすものとして、「組織ぐるみ」の反社会的行動の検討が必要とされている (田中, 2002)。

よって、本研究では、問題事象の特性として、「当事者の数」が単独個人であるか、複数集団であるかの差異が、whistle blowing の意思決定に与える影響を検証する。

第二の問題点は、問題事象の当事者と、whistle blowing を行う個人との関係性について、これまでの研究では、一貫した結果が得られていないことがある。

問題事象の当事者と、個人との関係性について、Somers & Casel(1994)は、個人の組織に対するコミットメントの高さが、従業員の whistle blowing の意図に与える影響を調査し、コミットメントが低すぎる従業員や高すぎる従業員よりも、その中ごろのコミットメントを持つ従業員が、最も組織内部への whistle blowing を行うことを報告した。また、Keenan(1990)は、従業員の勤務形態が本局 (本社) 勤務であるか、そうでないかの差異は、従業員が、組織の whistle blowing を奨励する働きかけを知っている程度に影響しないことを示した。これらの研究は、個人と組織の関係性を、コミットメントや勤務形態で捉えたものである。

本研究では、問題事象の特性として、問題事象の当事者との関係を取り上げる。ここでは、whistle blowing を行う人物が、今後も当事者と同じ組織で仕事を続けていく長期的な関係か、そうでない短期的な関係かの差異が、whistle blowing に与える影響を検証する。

そしてこれらの問題事象の特性である「当事者の数」および「当事者との関係」が、whistle blowing を規定する「whistle blowing のモチベーション」および「原因帰属」と相互作用して、whistle blowing に与える影響を検討する。