地域住民の発言行動の規定要因に関する研究

羽鳥 剛史¹・中神 ちなつ²

¹正会員 愛媛大学大学院准教授 理工学研究科生産環境工学専攻（〒790-8577 愛媛県松山市文京町3番）
E-mail: hatori@cee.ehime-u.ac.jp

²正会員 株式会社 宮内古勝建築事務所（〒790-0933 愛媛県松山市越智二丁目3-10）

地域コミュニティの自律的な改善を促進する上では、地域住民自身が地域の問題解決に向けて発言することが期待される。しかし、地域住民は、地域全体の利益の増進を意図した協力的な発言を行うだけでなく、個人の私的利益の増進のみを意図した非協力的な発言を行う可能性も考えられ、地域の問題解決を阻害することにもなりかねない。本研究では、地域住民の協力的発言と非協力的発言の心的要因をそれぞれ明らかにすることを目的として、松山市民（ $n = 328$ ）を対象とした実証調査を実施した。この調査では、社会ジレンマや苦情行動等の関連する社会心理学理論を基にして、地域住民の規範意識や地域愛着、住民特権意識や離脱意図等を測定し、協力的発言意図及び非協力的発言意図との関連性を検討した。最後に、地域計画やまちづくりに示唆する点を考察した。

Key Words : voice, cooperation and defection, regional communities, place attachment

1. はじめに

近年、「地域コミュニティの衰退」の問題が盛んに議論されている。例えば、国土交通省(2006)でも、人口流動や職住分離等の社会状況の変化に伴って、全国各地において、地縁的なつながりが希薄化し、地域コミュニティが衰退しつつあることが報告されている¹⁾。実際、多くの都市において、郊外化の進展やそれに伴う中心市街地の空洞化が深刻な問題となっている。また、地方部でも、若年層を中心とした人口流出によって、過疎化や高齢化が進み、地域存続の危機に直面しているところが少ない。

「地域コミュニティ」とは、一般に「地域住民の相互依存的な活動によって成立する自律的な組織体」であると捉えることが出来る。この点を踏まえると、地域コミュニティがその衰退から回復し、その存立を維持するためには、地域住民による主体的な活動が重要な役割を果たすものと言える。なぜなら、住民自身が地域づくりやまちづくりに主体的に関わることでなくしては、地域コミュニティの自律的な改善を期待することは困難であると考えられるためである。

Hirschman(1970)の政治経済理論によると、地域住民は、自分の住む地域で問題が生じた場合、大きく「離脱(exit)」と「発言(voice)」という2つの行動手段を有している²⁾。ここで、「離脱」とは、地域に問題が生じた時、

当該地域から離れる行動を表している。一方、「発言」とは、地域に問題が生じた時、その問題の解決に向けて自らの意見を表明する行動を表している。地域において問題が生じた時、地域住民が離脱を選択する限り、その問題を地域住民自身によって解決することが期待できない。そして、そうした地域は、その存続を将来に亘って維持することが困難となるものと予想される。従って、地域の自律的な改善を図る上では、地域住民の離脱を抑制し、発言を促進することが重要な課題である。

しかし、地域住民の発言行動には、地域の問題解決に寄与する発言だけでなく、地域の問題解決に寄与しないばかりか、それを阻害するような発言もあり得るものと考えられる。例えば、地域住民が自分の個人的な利益のみを求めて発言する場合、地域全体の問題解決を導くことは期待し難いところである(羽鳥他, 2013³⁾; Chambers, 2005⁴⁾)。さらに、地域において問題が起こった時、一部の住民が、行政職員に対する非難や無理難題の要求に終始し、地域の問題解決に向けた建設的な議論を阻害する可能性も考えられる(c.f. 桑子, 2011⁵⁾)。

本研究では、地域の問題解決に寄与し得る発言を「協力的発言」、地域の問題解決に寄与し得ない発言を「非協力的発言」と呼称するが、地域住民において、こうした発言がどのような心的プロセスを通じて表明されるかについては、これまでのところ十分に明らかにされていない。近年、まちづくりや住民参加をはじめ、地域住民

が地域の問題について発言する機会が積極的に設けられつつあるが、そうした発言を通じて地域の問題解決を促進する上では、地域住民の協力的発言と非協力的発言の動機やそうした発言に影響を与える心的要因を明らかにすることは重要な課題であると言える。

以上の問題意識の下、本研究では、地域住民の発言行動がどのような要因に基づいて生起するかについて実証的に検討することを目的とする。この目的の下、協力行動／非協力行動に関わる社会的ジレンマや苦情行動等に関わる社会心理学理論に基づいて、協力的発言と非協力的発言の規定要因について検証することとする。

2. 本研究の理論的枠組み

(1) 協力的発言と非協力的発言

本研究では、上述した通り、地域の問題解決に寄与し得る発言を「協力的発言」、そうでない発言を「非協力的発言」と呼ぶが、具体的には「発言目的の公共性」、「発言理由の正当性」、「発言態度の互惠性」の3つの視点から、それぞれの発言内容を規定する。すなわち、地域全体の公共的利益の増進を目的として、他者の立場に配慮しつつ、正当な理由に基づいて表明された発言を「協力的発言」と呼ぶ。一方、個人的な私的利益の増進を目的として、他者の立場に配慮せず、正当な理由が無いにも関わらず表明された発言を「非協力的発言」と呼ぶこととする。無論、地域全体の利益を目的として、他者の立場に配慮しながら、正当な理由に基づいて発言したとしても、必ずしも地域の問題解決に寄与するとは限らないものの、少なくとも、個人的な利益を目的として、他者の立場に配慮せず、不当な理由に基づいて発言された場合と比較すると、地域の問題解決に寄与する可能性は高いものと言える。

(2) 協力的発言と非協力的発言の規定要因

地域住民の発言行動は一定の時間的・精神的負担を要するものであり、住民がそうした労力を負担してでも発言行動を行う背景には、その発言を表明するべきであるとの道德意識が重要な役割を果たしている可能性が考えられる。Schwartz(1977)の規範活性化理論によれば、人々の道德意識は、社会的な問題に関わる重要性認知と、その問題に対処することが自分の役割であるという責任感を通じて活性化される⁶⁾。地域住民の発言行動においても、地域の問題に対する重要性認知と責任感、そして道德意識がその規定要因となり得る。ここで、道德意識とは「社会的に望ましいとされる規範に自らの言動を一致させようとする意識」であり(藤井, 2003⁷⁾)、この点を踏まえると、Schwartzの論じる規範活性化は、特に協力的発言を促進し得るものと考えられる。本研究では、

地域の問題に関わる「重要性認知」「責任感」「道德意識」を総称して「規範意識」と呼び(羽鳥他, 2013⁸⁾)、地域住民の発言行動との関連性を検討する。

また、地域住民の発言行動は、当該地域の問題に自分自身が関与することを表しており、そうした関与はその住民と地域との精神的な結びつきによって支えられている可能性も考えられる。この点に関して、社会的アイデンティティ理論(Tajfel, 1981⁹⁾)では、所属集団への帰属意識や愛着意識が強い人ほど、集団全体の利益に貢献するような行動を行うものと考えられている。地域愛着に関する既往研究においても、地域愛着が地域における協力行動を促進することが指摘されている(鈴木・藤井, 2008¹⁰⁾)。以上の点を踏まえると、地域愛着は特に協力的発言と関連しているものと考えられる。

さらに、地域住民の発言行動を地域の問題に関わる葛藤や不満を処理する認知的行為と捉えれば、その心的プロセスは消費者等の苦情行動とも相似している可能性が考えられる(池内, 2010¹¹⁾)。苦情行動とは一般に「不快感や不信感といった負の感情の処理に関する要求」を表している(中森・竹内, 1999¹²⁾)。池内(2008)は、そうした苦情行動の心理的メカニズムを検討しており、消費者として無理難題を要求する権利があるとする消費者特権意識が苦情行動を促進する可能性を指摘している¹³⁾。同様に、地域住民の発言行動が市民としての特権意識に支えられていることも考えられる。特に、こうした特権意識が過度に及ぶ場合、地域の問題解決を阻害する非協力的発言が為される可能性がある。

また、上述のHirschman(1970)の理論では、一般に離脱と発言との間に相互代替的な関係が成立するものと想定されている(羽鳥, 2012¹⁴⁾)。すなわち、地域において問題が生じた時、人々において、離脱する傾向が高いほど、発言する傾向は低くなるものと予想されている。特に、地域における離脱傾向は、地域の問題解決を志向する協力的発言を抑制するものと考えられる。

最後に、Fishbein & Ajzen (1975)の合理的行動理論でも想定されている通り、人がある行動を採る上では、自らの行動が問題解決に有効であるとの認識(対処有効性認知)やその行動を実行することが容易であるとの認識(知覚行動制御)が重要な役割を果たすものと考えられる¹⁵⁾。地域住民においても、自らの発言が問題解決に有効であり、発言することが容易であると認識されて、初めて発言行動への動機付けが生じるものと予想される。こうした認識は、協力的発言と非協力的発言に関わらず、いずれの発言行動とも関連するものと考えられる。

本研究では、以上の議論を踏まえて、地域住民の「規範意識」「地域愛着」「特権意識」「離脱意図」「対処有効性認知」「知覚行動制御」を取り上げ、地域の問題に関わる発言行動との関連性を調べることとした。

3. 調査概要

(1) 調査対象者

愛媛県松山市中心街周辺の住民から調査対象者を無作為に抽出した。2013年1月23日から2月4日の期間、各世帯を直接訪問し、調査票への回答を要請した。その結果、328名の住民の方から回答を得た。調査対象者の属性の内訳は、男性142名(43.3%)、女性178名(54.3%)その平均年齢は59.6歳、標準偏差は17.4歳であった。

(2) 質問項目

本調査の質問項目を表-1に示す。本調査では、地域の問題に対する意識を尋ねているが、その質問に際して「地域においては、例えば、景観問題、交通問題、自然災害、教育問題などさまざまな問題が生じる可能性があります」との教示文を提示し、地域の問題全般に対する意識を問うことを説明している。

まず、上述の「発言目的の公共性」「発言理由の正当性」「発言態度の互恵性」の3つの観点から、「協力的発言意図」と「非協力的発言意図」の質問項目を設けた。その上で、それぞれ対応する5項目及び6項目の加算平均から「協力的発言意図」尺度と「非協力的発言意図」尺度を構成した。両尺度の信頼性係数はそれぞれ.915、.885となり、十分な信頼性が認められた。なお、本研究では、実際に発言行動を行った人を対象にして調査を行うことが困難であったことから、実際の「行動」ではなく、その行動に対する「意図」について調査している。この点に関しては、既往研究において、行動意図が現実の行動を導く主要因であることが報告されている(Ajzen, 1985¹⁶⁾; Kaiser and Gutscher, 2003¹⁷⁾)。ただし、地域住民の発言行動の実態を把握する上では、実際の行動を対象として調査を行うことが必要であり、この点については今後の課題としたい。

地域住民の発言行動と関連する要因として、「規範意識」「地域愛着」「住民特権意識」「離脱意図」「対処有効性認知」「知覚行動制御」に関する質問項目を設けた。「規範意識」については、Schwartz(1977)の規範活性化理論に基づいて「重要性認知」「責任感」「道徳意識」に関わる質問項目を作成した。そして、これら3つの項目の加算平均から「規範意識」尺度(羽鳥他, 2013⁸⁾)を構成した。この尺度は、地域の問題に対して自らが発言行動を為すべきあるとの道徳意識が個人の内に規範としてどの程度内化・活性化しているかを表している。「特権意識」については、池内(2008)で用いられた消費者特権意識に関わる尺度を参考にして9個の質問項目を作成した¹³⁾。これらの質問項目には、「自分の意見こそが採用されるべきだと思う」「他の住民は自分の意見に従うべきだと思う」等、地域内の他の住民に対

表-1 質問項目

協力的発言意図 ($\alpha=.915$)	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、「まち」全体のことを考えて意見を言っていきたい。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、問題の解決に向けて市の担当職員や近隣住民と話し合いたい。	
「お住まいのまち」をより良くするために積極的に発言していきたい。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、市の担当職員や他の住民とお互い納得するまで話し合いたい。	
「お住まいのまち」に不満を感じた時、発言すべき正当な理由がある場合に限って発言したい。	
非協力的発言意図 ($\alpha=.885$)	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、とにかく自分の生活を改善するために発言していきたい。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、自分の意見を御固として主張したい。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、市の担当職員や他の住民の話を傾けるよりも、とにかく自分の意見を言いたい。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、市の担当職員を批判すべきだと思う。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、市の担当職員や他の住民に対して「こうすべき」と指示したい。	
「お住まいのまち」に不満を感じた時、その理由に関わらずとにかく不満解消に向けて発言したい。	
規範意識 ($\alpha=.863$)	
あなたにとって、「お住まいのまち」の問題は重要な関心事だ。	
あなたは、「お住まいのまち」の問題について発言する責任があると思う。	
あなたは、「お住まいのまち」の問題について積極的に発言すべきだと思う。	
地域愛着	
あなたは、「お住まいのまち」に愛着を感じる。 ^{a)}	
住民特権意識 ($\alpha=.885$)	
「お住まいのまち」では、自分の意見こそが採用されるべきだと思う。	
「お住まいのまち」のことは、他の住民よりも自分の方がよく知っていると思う。	
「お住まいのまち」の問題については、他の住民は自分の意見に従うべきだと思う。	
地方行政は、住民にどんなことでも情報を公開しなければならない。	
住民は税金を払っているのだから、地方行政は住民の言うことに従うべきだ。	
「お住まいのまち」で問題が生じた時、地方行政は謝罪するべきだ。	
地方行政は決して住民の意見に逆ってはいられない。	
住民が地方行政を徹底的に監視していくことは必要だ。	
「お住まいのまち」に問題が生じたら、地方行政は問題を解決するだけでなく、それ以上の保障を支払うべきだ。	
離脱意図 ($\alpha=.792$)	
もし可能ならば他の「まち」に移りたい。 ^{b)}	
これから先、今住んでいる「まち」にこだまるつもりがある。(逆転項目)	
対処有効性認知	
あなたは、自分自身が発言することによって「お住まいのまち」の問題を解決できると思う。	
知覚行動制御	
あなたにとって、「お住まいのまち」の問題について発言することは容易だと思う。	

注：a)は「全く感じない」から「とても感じる」の7件法、b)は「絶対離れる」から「絶対とどまる」の7件法、それ以外の項目は「全くそう思わない」から「とてもそう思う」の7件法で回答を要請した。

する特権意識を測る項目が含まれている。それと共に、「地方行政は住民の言うことに従うべきだ」「『お住まいのまち』で問題が生じた時、地方行政は謝罪するべきだ」等、行政に対する住民の特権意識を測る項目も含まれている。これらの9個の質問項目の加算平均から「消費者特権意識」尺度を構成した。「離脱意図」については、羽鳥(2012)で用いられた質問項目を設定し、その2項目の加算平均から「離脱意図」の尺度を構成した¹⁴⁾。この尺度は、自分の住む町から将来、離脱する意図をどの程度有しているかを測定するものである。表-1に示す通り、すべての尺度について、十分な信頼性が認められた。

4. 結果と考察

(1) 発言意図の重回帰分析結果

「協力的発言意図」と「非協力的発言意図」を従属変数に、「規範意識」「住民特権意識」「地域愛着」「離

表-2 発言意図の重回帰分析結果

(説明変数)	協力的発言意図			非協力的発言意図		
	β	t	p	β	t	p
規範意識	.60 **	11.50	.00	.21 **	4.09	.00
住民特権意識	.05	.98	.33	.47 **	10.16	.00
地域愛着	.04	.63	.53	-.04	-.78	.44
離脱意図	-.17 **	-3.03	.00	.00	-.01	.99
対処有効性認知	.03	.57	.57	.14 *	2.52	.01
知覚行動制御	.04	-.04	.46	.05	1.06	.29
R^2	.47			.47		

** $p<.001$, * $p<.01$

脱意図」「対処有効性認知」「知覚行動制御」を説明変数として重回帰分析を行った。その結果を表-2に示す。この表に示す通り、「協力的発言意図」については、「規範意識」との間に有意に正の関連性を持ち、「離脱意図」との間に有意に負の関連性を持つことが確認された。この結果は、地域の問題に関わる規範意識が高く、離脱意図が低い程、協力的な発言を行う傾向が高いことを示している。一方、「非協力的発言意図」については、「規範意識」「住民特権意識」「対処有効性認知」との間に有意に正の関連性を持つことが確認された。この結果は、規範意識に加えて、住民としての特権意識が高い程、非協力的な発言を行う傾向が高いことを示している。また、自分の発言行動によって問題解決を図ることが出来ると認知する程、非協力的な発言を行う傾向にあることが示されている。なお、いずれの分析においても決定係数は 0.5 弱となり、一定の説明率が認められたものの、十分な推計精度にはなっていない。全体の説明率を上げる上では、本研究で取り上げた心理要因の他にも、関連する心理要因、さらに地域特性やデモグラフィックな要因を網羅的に含めた分析を探索的に行う必要があるが、この点については今後の課題としたい。

(2) 発言意図のグループ間比較

前節では、協力的発言意図と非協力的発言意図をそれぞれ従属変数として分析を行ったが、こうした分析では、協力的発言意図と非協力的発言意図の双方が高く単に発言行動を志向している人と協力的な発言を志向し非協力的な発言を慎む人（あるいは、協力的な発言を慎み非協力的な発言を志向する人）を区別することが困難である。この点を考慮して、調査対象者を協力的発言意図と非協力的発言意図の尺度がその平均値より高いか低いかを基にして4分割し、協力的発言意図・非協力的発言意図ともに高い「単純発言群」、協力的発言意図は高く、非協力的発言意図は低い「協力的発言群」、協力的発言意図は低く、非協力的発言意図は高い「非協力的発言群」、協

図-1 発言意図の4グループ

力的発言意図・非協力的発言意図ともに低い「沈黙群」の4グループに分けて（図-1）、各心理要因のグループ間の差異について分散分析を行った。その結果を表-3に示す。この表に示す通り、全ての心理要因においてグループ間で有意差が認められた。

第1に、「規範意識」に関して、その平均値は単純発言群、協力的発言群、非協力的発言群、沈黙群の順に高い値となった。多重比較の結果、単純発言群並びに協力的発言群と非協力的発言群との間に有意な差が見られたことから、規範意識が高い程、協力的な発言をする傾向にあると考えられる。ただし、非協力的発言群と沈黙群の間でも有意な差が見られており、この結果を踏まえると、規範意識は、協力的発言だけでなく、非協力的な発言を促進する可能性も考えられるところである。

第2に、「住民特権意識」に関して、その平均値は単純発言群、非協力的発言群、協力的発言群、沈黙群の順に高い値となった。多重比較の結果、単純発言群並びに非協力的発言群と協力的発言群並びに沈黙群の間で有意な差があり、一般に特権意識が高い程、非協力的な発言をする傾向が示された。

第3に、「地域愛着」に関して、その平均値は協力的

表-3 発言意図のグループ間比較

	A	B	C	D		
	単純 発言群	協力的 発言群	沈黙群	非協力的 発言群	全体	F値
規範意識	5.58	5.13	3.85	4.51	4.72	45.53 **
	(.94)	(1.27)	(1.26)	(.76)	(1.27)	(3, 322)
	94	52	98	82	326	A, B > ^a D > ^a C
住民特権意識	4.13	3.01	2.97	3.85	3.54	37.91 **
	(.92)	(.84)	(.88)	(.72)	(.98)	(3, 322)
	94	52	99	81	326	A, D > ^a B, C
地域愛着	6.03	6.12	5.12	5.26	5.56	9.10 **
	(1.49)	(1.41)	(1.66)	(1.42)	(1.57)	(3, 319)
	94	50	99	80	323	B, A > ^a C B, A > ^b D
離脱意図	2.21	1.85	2.94	2.94	2.56	9.62 **
	(1.47)	(1.18)	(1.58)	(1.52)	(1.53)	(3, 319)
	94	50	99	80	323	C, D > ^a B C, D > ^b A
対処有効性認知	4.13	3.31	2.53	3.66	3.40	26.32 **
	(1.43)	(1.44)	(1.26)	(1.03)	(1.43)	(3, 324)
	95	52	99	82	328	A > ^a D > ^a C A > ^b B > ^b C
知覚行動制御	4.23	3.75	2.98	3.57	3.61	10.76 **
	(1.67)	(1.84)	(1.56)	(1.12)	(1.61)	(3, 324)
	95	52	99	82	328	A, D > ^a C A > ^b B > ^b C

注：数字は上段が平均値、中段が標準偏差、下段がサンプル数を表す。右欄の不等式は、多重比較の結果、有意差があったことを表す。
^a, ^bは、それぞれ 1%水準、5%水準で有意差があったことを表す。

** $p<.001$

発言群、単純発言群、非協力的発言群、沈黙群の順に高い値となった。多重比較の結果、協力的発言群並びに単純発言群と非協力発言群並びに沈黙群の間に有意な差があり、愛着意識が高い程、協力的な発言をする傾向が示された。

第4に、「離脱意図」に関して、その平均値は沈黙群、非協力的発言群、単純発言群、協力的発言群の順に高い値となった。多重比較の結果、沈黙群並びに非協力発言群と単純発言群並びに非協力的発言群との間に有意な差があり、離脱意識が高い程、沈黙する傾向や非協力的な発言をする傾向が高いことが示された。

最後に、「対処有効性認知」と「知覚行動制御」に関しては、その平均値は単純発言群が最も高く、沈黙群が最も低い値となった。多重比較の結果、沈黙群とその他の群との間に有意な差があり、これらの意識が高い程、協力的発言と非協力発言に関わらず、発言をする傾向が高いことが示された。

(3) 協力的発言意図と非協力的発言意図の規定要因

図-2 は、重回帰分析において有意な関連が認められた要因を用いて協力的発言意図と非協力的発言意図の全体的な心理プロセスを示したものである。

まず、規範意識は、協力的発言意図を促進する一方で、非協力的発言意図も促進する傾向が見られた。また、住民特権意識は非協力的発言意図を促進する傾向が確認された。こうした傾向は、個々の心理要因を比較した分散分析においても同様に確認されている。前述した通り、規範意識は、地域の問題に対して自らが発言すべきであるとの道徳意識が個人の内に規範としてどの程度内化・活性化しているかを表している。以上の結果を踏まえると、非協力的発言が為される背景には、そうした発言をも是認する意識が個人規範として形成されている可能性が考えられる。さらに、非協力的な発言を行う人は、そうした発言行動を自らの特権と自認している可能性も考えられるところである。

次に、離脱意図は協力的発言意図を抑制する傾向が認

図2 協力的発言意図と非協力的発言意図の規定要因

められた。また、愛着意識については、重回帰分析では有意な関連は認められなかったが、分散分析の結果より、協力的発言意図を促進し非協力的発言意図を抑制する傾向が認められた。以上の結果は、住民と地域との精神的、心理的な繋がりが協力的発言を促進し非協力的発言を抑制する役割を果たしていることを示唆するものと解釈できる。

さらに、対処有効性認知が非協力的発言意図を促進する傾向が見られた。また、分散分析の結果より、対処有効性認知は、非協力的発言意図だけでなく、協力的発言意図とも関連する傾向が見られた。同様に、知覚行動制御についても、協力的発言意図と非協力的発言意図の双方と関連する傾向が見られた。以上の結果を踏まえると、地域の問題に対して、自分自身が発言することによりその問題が解決出来るとの意識や、発言することは容易であるとの意識が、協力的発言と非協力的発言に関わらず、地域住民の発言が生起するための前提であると考えられる。

(4) 地域計画への示唆

まちづくりや地域計画を進める上では、地域住民の協力的発言を促進し非協力的発言を抑制することが重要な条件となる。この事を踏まえて、本研究の知見がまちづくりや地域計画に示唆する点について考えて見よう。

第1に、地域住民の発言機会を導入するにあたっては、地域愛着や地域との結び付きに裏打ちされた発言を促すことが重要である。井上(2004)は、多様な利害関係者間で合意形成を図る上での原則として「かかわり主義」の重要性を説き、地域との関わりの深さに応じて発言の正統性を担保することを提案している¹⁹⁾。本研究の結果は、地域との関わりが深い程、協力的発言が生起する傾向にあることを示しており、そうした協力的発言にこそ正統性があると考えれば、井上の主張を実証的な観点から裏付けるものと解釈することが出来る。

第2に、本研究の結果より、地域住民の発言行動に関わる規範意識や特権意識は、非協力的な発言を促進する可能性があることが示唆された。まちづくりにおいて、そうした規範意識や特権意識が過度に及ぶ結果、非協力的な発言を許容することにもなりかねない点には十分に留意する必要がある。こうした事態を防ぐ上では、協力的発言を要請する規範意識の醸成に努め、そうした発言を尊重する議論の場を形成することが重要である。少なくとも、まちづくりを円滑に進める上では、地域住民としていかなる発言でも許容されるとの規範意識や特権意識を是正することが必要であると言える。

5. 結論

本研究では、地域住民の協力的発言と非協力的発言の心的要因を実証的に検討した。具体的には、既存の社会心理学理論を踏まえて、地域住民の「規範意識」「地域愛着」「住民特権意識」「離脱意図」「対処有効性認知」「知覚行動制御」を取り上げて、「協力的発言意図」及び「非協力的発言意図」との関連性を調べた。その結果から、地域住民の発言行動の規定要因を検討し、地域計画やまちづくりに示唆する点を考察した。

本研究を通じて、地域住民の発言行動の動機付けやその心的プロセスに関する基本的な知見が得られたが、今後に取り組むべき研究課題は少なくない。第1に、地域住民の発言行動に影響を及ぼす要因は、本研究で検討した要因の他にも、同調や追従等の社会的影響や地域の問題に対する原因帰属等、様々な要因が考えられる。特に、今回取り上げた要因だけでは、協力的発言意図と非協力的発言意図に対する全体の説明率は十分な水準に至っておらず、上述した様々な心理要因やその他の地域特性やデモグラフィック要因との関連についても調べる必要がある。今後はそうした要因との関連性を調べて、地域住民の発言行動のより詳細な心的プロセスを検討することが重要である。第2に、本研究では、地域住民の発言意図に着目したが、現実の行動実態については検討できていない。現実の発言行動を説明する実証モデルを検討する上では、今後、実際の行動指標を用いた分析を行う必要がある。第3に、まちづくりや地域計画の現場において、協力的発言を促進し非協力的発言を抑制する為の具体的、処方的な方法を検討することも重要な課題である。また、地域住民からの苦情に対する誠実な対応のあり方について検討することも重要である。

謝辞：本研究は、科学研究費補助金（基盤研究(B)）「サイレント層・非サイレント層の位置付けを明確にした実践的交通計画論の構築（研究代表：久保田尚）」の研究助成により行われた研究成果の一部である。ここに

記して謝意を表す。

参考文献

- 1) 国土交通省：平成 17 年度国土交通白書，2006.
- 2) Hirschman, A. O.: *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1970. (矢野修一訳：離脱・発言・忠誠：企業・組織・国家における衰退への反応，ミネルヴァ書房，2005.)
- 3) 羽鳥剛史，小林潔司，鄭蝦榮：討議理論と公的討論の規範的評価，土木学会論文集 D3(土木計画学)，Vol. 69, No. 2, pp. 101-120, 2013.
- 4) Chambers, S.: Measuring publicity's effect: reconciling empirical research and normative theory, *Acta Politica*, Vol.40, pp. 255-266, 2005.
- 5) 桑子敏雄：社会基盤整備での社会的合意形成のプロジェクト・マネジメント，In: 猪原健弘(編)：合意形成学，勁草書房，pp. 179-202, 2011.
- 6) Schwartz, S. H.: Normative influences on altruism, In: L. Berkowitz (Ed.): *Advances in Experimental Psychology*, Vol. 10, New York: Academic Press, pp. 222-280, 1977.
- 7) 藤井聡：社会的ジレンマの処方箋—都市・交通・環境問題のための心理学，ナカニシヤ出版，2003.
- 8) 羽鳥剛史，藤井聡，住永哲史：地域コミュニティ保守行動の規定要因に関する実証的研究—“地域カリスマ”による超利他的動機の個人的要因と地域的要因，行動計量学，Vol. 40, No.1, pp. 43-62, 2013.
- 9) Tajfel, H.: *Differentiation Between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*, London: Academic Press, 1981.
- 10) 鈴木春菜，藤井聡：地域愛着が地域への協力行動に及ぼす影響に関する研究，土木計画学研究・論文集，Vol. 25, No. 2, pp. 357-362, 2008.
- 11) 池内裕美：苦情行動の心理的メカニズム，社会心理学研究，Vol. 25, No. 3, pp. 188-198, 2010.
- 12) 中森三和子，竹内清之：クレーム対応の実際，日本経済新聞社，1999.
- 13) 池内裕美：誠意とは何か：苦情行動者の特性と適切な苦情対応，関西大学経済・政治研究所，第 147 冊，pp. 91-122, 2008.
- 14) 羽鳥剛史：地域コミュニティにおける離脱と発言に関する研究—A・O・ハーシュマンの離脱・発言理論の示唆—，都市計画論文集，Vol. 47, pp. 991-996, 2012.
- 15) Fishbein, M. and Ajzen, I.: *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- 16) Ajzen, I.: From intentions to actions: A theory of planned behavior, In: Kuhl, J. and Beckman, J. (Eds.): *Action Control: From Cognition to Behavior* (pp. 11-39), Heidelberg: Springer, 1985.
- 17) Kaiser, F. G. and Gutscher, H.: The proposition of a general version of the theory of planned behavior: Predicting ecological behavior, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 33, pp. 586-603, 2003.
- 18) 井上真：コモンズの思想を求めて—カリマンタンの森で考える，岩波書店，2004.

(2014. 2. 28 受付)

AN EMPIRICAL STUDY ON DETERMINANTS OF RESIDENTS' VOICES

Tsuyoshi HATORI and Chinatsu NAKAGAMI

In order to improve regional communities, residents need to give their voices to solve regional problems. Residents' voices, however, might be aimed to promote not only public benefits of their communities but also their own private benefits only. The purpose of this study was to examine psychological determinants of residents' cooperative and defective voices. For the purpose, a questionnaire survey was conducted targeting 328 residents in Matsuyama city. In this survey, on the basis of social psychological theories such as social dilemmas and complaining behavior, associations between the intention of cooperative or defective voice and psychological variables such as personal norm, place attachment, awareness of privilege, and intention of exit were examined. Given the results, the issues related to regional planning through residents' voices were discussed.