組織制度・職場コミュニケーションが 違反意識・違反経験に及ぼす影響

The Influence of Organizational Systems and Office Communication Styles upon Consciousness of Rule Violation and Experiences of Rule Violation

宮本 聡介¹・上瀬 由美子²・鎌田 晶子³・岡本 浩一⁴

¹Ph.D. (博士(心理学)) 常磐大学人間科学部助教授・社会技術研究システム (E-mail: smiya@tokiwa.ac.jp)

²Ph.D. (博士(文学)) 江戸川大学社会学部助教授・社会技術研究システム (E-mail: kamise@edogawa-u.ac.jp)

³MA. (修士(心理学)) 社会技術研究システム社会心理学研究グループ (E-mail: kamada@ristex.jst.go.jp)

⁴Ph.D. (社会学博士) 東洋英和女学院大学人間科学部教授・社会技術研究システム社会心理学研究グループリーダー (E-mail: okamotok@ristex.jst.go.jp)

本研究では、組織の制度やコミュニケーション形態が、組織内成員の違反意識・違反経験に与える影響を明らかにすることを目的とした。ランダムに抽出された750人が回答を求められた。回収率は57.2%だった。分析の結果、危機管理マニュアルや就業規則手帳、社内不正を相談できる外部システム、内部告発者保護制度などが違反意識を抑える方向に影響していた。またコミュニケーション形態の分析からは、職場内で社員を孤立させないことが、違反意識を抑制する上で重要であることが示唆された。組織が成員の違反意識を抑制するシステムについて、社会技術的な視点から議論された。

キーワード：組織制度、コミュニケーション形態、違反意識、違反経験

1. 問題

1.1. 問題の背景

近年、組織による事故・事象が頻発し、社会的な問題となっている。JCOによる臨界事故(1999年)、雪印による食中毒事件(2000年)、東京電力による原子炉点検報告書改ざん問題(2002年)など、いずれも日本中を巻き込んだ企業の不祥事として記憶に新しい。事故・事象の発生は、組織の不利益だけでなく、立地地域周辺へ社会的・環境的な悪影響を及ぼす可能性が高い。そのため、こうした事故・事象を未然に防ぐために、どのような対策を講じる必要があるかを具体的に考える時期に来ている。

組織内で発生する事故・事象の原因には「エラー」と「ルール違反」がある(Reason, 1997¹⁾;山内, 2001²⁾)。一般にエラーは注意の問題と密接に絡んでいる。何かの作業中、作業に対する注意とは別のところへ注意がそれたり、疲労などによって注意が減退することによりエラーが生じやすくなる。エラーの大部分は無意識的な反応であり、意識的にコントロールすることが難しい。それゆえ認知心理学や人間工学の領域において、その防止策が研究されてきた。現在では多くの場面で、エラーを防止するための工夫が施されている。また、人間がエラーを起こしても機器がそのエラーを感知するようなフェイルセーフシステムも構築されている。しかし、ルール違反

はエラーと性質が大きく異なる。ルール違反にはいくつかの種類があるが、ルールそのものを知らなかった場合をのぞくと、ルール違反とは、本来敷かれているルールと異なることを人間が“意図的”にすることである。またルール違反の生じる背景には、ルールを遵守しなくてはならない場面で、ルールからの逸脱を容認するような集団規範が形成されているケースがある(山内, 2001)。ルール違反は、フェイルセーフシステムのようにハード面からその発生を未然にコントロールすることは難しい。事実 JCO 事故では、ウラン燃料製造工程で幾重にも積み重なった人為的な(意図的な)ルール違反が、事故発生の要因であった(岡本, 2000³⁾)。その結果、周囲の環境を極めて危険な状態に追い込む大惨事が発生した。このことを考えると、今後ルール違反を防止するための研究を早急に進めてゆく必要があると考える。

1.2. 従来の研究との位置づけ

具体的なルール違反の実態を探り、対応策を考えることは、実用性の点から考えると重要である。しかしそのためには特定の組織の中で、ルール違反行為を監視し、発生を記録するなどのデータベース化が必要である。調査者が組織の外部者である場合には、組織の秘密事項に触れる恐れがあるため、組織から歓迎されることは難しい。また個々の組織ではすでに取り組みと対策が進んで

いる場合もあり、第3者調査機関が入り込むことを求めている可能性もある。では、ルール違反の研究にはどのような方法があるだろうか。集団規範の中に、ルール違反を容認する意識が存在することが、ルール違反行為を招くことは山内(2001)で指摘されている通りである。また本論文は心理学的視点からの報告であることから、本研究ではルール違反につながる意識の側面を取り上げ、違反意識を形成しやすい(あるいは形成しにくい)組織の特徴を明らかにすることを目的とした。

これまでに違反意識の問題を扱った研究として鎌田、上瀬・宮本・岡本・下村(2002)⁴⁾、上瀬・鎌田・宮本・岡本・下村(2002)⁵⁾、鎌田・上瀬・宮本(2002)⁶⁾がある。これらの研究では、違反意識の側面として「違反容認雰囲気」を取り上げ、これを測定する尺度の開発を試みている。違反容認雰囲気尺度からは2因子(組織的違反容認・個人的違反容認)が抽出され、前向きな挑戦をしている組織では組織的・個人的な違反の容認雰囲気が低く、階層性を重視する組織では組織的違反を容認する雰囲気が高いことなどが示されている。

このように違反意識の高低と組織風土が何らかの形で関連していることは、これまでの研究から予測されることである。しかし先の一連の研究では、回答者のサンプリング方法に問題が残る。また違反意識を測定する指標として取り上げた「違反雰囲気」は、あくまでも組織における違反雰囲気の認知を問題にしたものであり、違反意識全般の傾向として一般化するのには早急だと考える。そこで本研究では、標本抽出の改善と、違反意識を測定する尺度の多面化により、広範な視点から違反意識を測定することを試みる。

具体的に本研究では、鎌田ら(2002)、上瀬ら(2002)で用いられた違反容認雰囲気尺度に加え、違反に対する抵抗感を測定する尺度の作成を試みた。これは、違反を容認する雰囲気とは対照的に、違反を抑制しようとする意識の測定を目的とする。

さらに本研究では、回答者に違反経験の有無を問うことも試みた。対面状況で違反行為の経験を問うことは、回答者の道徳観、倫理観に触れることになり、回答拒否や回答の歪みが生じる可能性がある。しかし、匿名性を確保することが可能な質問紙調査法であれば、実施もある程度許容されるであろう。これまでの研究で、実際の違反行為を尋ねた調査は極めて少ないと考える。また本研究では大規模調査により比較的多くの回答サンプルを得ることを目的にしていたことから、実際の違反経験への回答データが、組織研究にとって貴重な資料となることが予想される。

1.3. 制度・コミュニケーション形態と違反意識 経験

本研究では違反意識や違反経験が、組織のどのような

システムと関連しているかを明らかにすることに最大の関心がある。個々の組織には、様々な制度やコミュニケーションの形態がある。朝礼、労働組合、就業手帳の配布、表彰制度、研修などの制度(慣行)や、一緒に昼食をとる相手がいるか、一日に接する職場の同僚は何人ぐらいいるかなどである。職場におけるコミュニケーション形態は、そこに組織風土が反映されている可能性があると思われ。つまりこうしたシステム(制度・コミュニケーション形態)の背後にある組織風土が、規範形成に影響を与えていることは十分に予想できることであり、こうした規範が、組織成員個人の意識に影響を与えていることも考えられる。違反意識についても例外ではない。「これくらいの違反は許されるだろう」という意識が形成されやすい土壌が、ある種の制度・コミュニケーション形態に反映されている可能性があるとする、その現状を十分に理解し、どのようなシステムが違反意識を抑制(促進)するのかを明らかにすることで、ルール違反を要因とした組織事故を未然に防ぐための貴重な知見を提供できると考える。

2. 方法

2.1. 調査時期および調査対象者

調査時期は平成14年7月19日から8月5日。調査対象者は25歳~59歳の男性勤め人。ただし、商工自営業の経営者・家族従業員、親族以外に従業員がいない家族経営など労使関係がないと想定される場合は対象外とした。また、自由業も所属がない場合は対象外とした。パート・アルバイトの場合は、週3日以上同一勤務先に勤務していれば対象者とした。

2.2. 調査方法

ランダムサンプリング法(確立比例層化二段無作為抽出法)により、首都圏40km圏50地点(1地区正規標本15人)から合計750人を調査標本として抽出した。抽出されたサンプルに対し、訪問留置法による回答を依頼し、最終的に492サンプル回収した(回収率57.2%)。

2.3. 調査内容

本研究に用いられた調査項目は次の通りである。

(1)職場における違反の雰囲気尺度:組織の中で回答者が感じている違反の雰囲気を測定するための尺度である。上瀬・鎌田・宮本・岡本・下村(2002)が作成した20項目の尺度に2項目を付け加えた計22項目で構成されていた。具体的な項目には「飲酒運転などが容認される雰囲気がある」「社会人として誠実であるより、組織への貢献をとる雰囲気がある」「カラ出張が容認される雰囲気がある」

などであり、それぞれの項目に対して「あてはまる」「どちらかといえばあてはまる」「どちらともいえない」「どちらかといえばあてはまらない」「あてはまらない」の5件法で回答を求めた。「あてはまる」を5点、「あてはまらない」を1点として得点化した。

(2)違反に対する抵抗感尺度：職場で感じる違反への抵抗感を測定するための尺度である。「勤務中に職場を離れて私的な用事を済ませること」「残業時間を多めに申告すること」「職場の備品を無断で持ち帰ること」など合計22項目をとりあげ、こうした行為が職場で行われることに対してどれくらい抵抗を感じるかを「非常に抵抗を感じる」「やや抵抗を感じる」「あまり抵抗を感じない」「まったく抵抗を感じない」の4件法で尋ねた。「非常に抵抗を感じる」を4点、「まったく抵抗を感じない」を1点として得点化した。なお、本尺度は回答者本人が違反行為をすることに対して抵抗を感じているかどうかを測定するのではなく、違反行為をとる社員が同じ職場にいたときに、その行為に対してどれだけ抵抗を感じるかを測定している。

(3)職場内違反行為経験尺度：職場内で実際に経験したことのある違反行為を尋ねた。「交通費を実際より多めに会社に請求したことがある」「会議や打ち合わせに遅刻したことがある」「勤務中に職場を離れて私的な用事を済ませたことがある」など計18項目の中から、経験したことがある場合には「はい」、ない場合には「いいえ」の2件法で回答を求めた。

(4)組織制度：「朝礼」「定期的な慰安旅行」「社内表彰制度」「労働組合」など職場内で利用されたり、導入されていると考えられる制度を22項目取り上げ、該当する制度に丸をつけるよう求めた（多重回答法）。

(5)職場内コミュニケーション：職場内コミュニケーションの形態を明らかにするため、以下の側面について質問をした。会議の週平均回数、一日に接する同部署成員の人数、一日に接する他部署成員の人数、一日に接する社外者の人数、一日に電話で話す相手の数、週に職場の仲間ととる昼食の回数、週に職場の仲間と飲食する回数、職場のメンバーと休日を過ごす回数、気軽に相談できる上司の人数、気軽に相談できる同僚の人数、一人きりで働く時間、職場の企画で飲食する回数、同業他社の人と顔をあわせる回数。

3. 結果と考察

3.1. 違反関連の意識を測定する各尺度の因子分析¹⁾

職場における違反の雰囲気尺度22項目について因子分析（主成分分解・バリマックス回転）を行い、固有値の減衰率や解釈の可能性を考慮に入れ、最終的に4因子解

が妥当であると判断した（累積寄与率＝52.8%）。第1因子は「組織的違反」因子、第2因子は「不正かばいあい」因子、第3因子は「違反できない雰囲気」因子、第4因子は「個人的違反」因子とそれぞれ命名した。

違反に対する抵抗感尺度22項目について因子分析（主成分分解・バリマックス回転）を行い、最終的に2因子解が妥当であると判断した（累積寄与率＝51.9%）。第1因子は「組織的違反の抵抗感」因子、第2因子は「個人的違反の抵抗感」因子と命名した。

違反行為経験尺度18項目について因子分析（主成分分解・バリマックス回転）を行い、2因子解が妥当であると判断した（累積寄与率＝34.2%）。第1因子は「組織的違反行為の経験」因子、第2因子は「個人的違反行為の経験」因子と命名した。

以下では、各因子に高い負荷を示した項目を加算した合成得点を用いて分析をおこなう。合成得点の算出に用いた変数の α 係数は、組織的違反＝.79、不正かばいあい＝.73、違反できない雰囲気＝.67、個人的違反＝.66、組織的違反抵抗感＝.93、個人的違反抵抗感＝.84、組織的違反の経験＝.65、個人的違反の経験＝.74であった。¹⁾

3.2. 各制度の有無と違反意識・違反経験

はじめに本研究で取り上げた制度がどれだけ利用・導入されているかを概観しておく（Table 1a, 1b：有り%）。回答率の高かった上位5つをみると「社内に表彰制度がある(50.8%)」「安全や危機管理に関するマニュアルがある(44.3%)」「朝礼がある(43.9%)」「社内に標語や社訓が掲示してある(43.9%)」「就業規則が書かれた手帳や冊子が配られている(43.9%)」であった。また回答率の低かった下位5つを見ると「社外取締役制度が用いられている(12.8%)」「直属の上司を超えた上位者への相談制度（たとえばオープンドア・ポリシーなど）がある(12.8%)」「会社の外で、会社の問題について話し合う機会（例えばオフサイトミーティングなど）がある(9.1%)」「社内不正について相談できる外部システム（例えば弁護士ホットラインなど）がある(6.9%)」「社内に内部告発者を保護する制度がある(5.7%)」であった。上位項目は従来から組織に導入されていた制度、下位項目は当該組織外の組織との連携が必要な制度で、従来にはない新しい制度であると考えられる。

次に各項目で当該制度の「有り」回答、「無し」回答を独立変数として、職場における違反の雰囲気尺度下位因子の平均値と標準偏差を算出した（Table 1a, 1b）。以下ではt検定の結果、有り回答者・無し回答者間に有意な差が認められた制度を概観する。組織的違反容認、不正かばいあい、個人的違反容認の3因子では、「定期的な慰安旅行」を除くすべての有意項目で、有り回答者よりも無し回答者のほうが尺度得点が高かった。違反の排除では有

Table 1a 職場制度・慣行の有無別に見た職場における違反要因発時点の平均値と標準偏差

職場における違反の雰囲気											
	組織的違反否認			不正かはいない			違反の排除			個人的違反否認	
	無し	有り		無し	有り		無し	有り		無し	有り
項目(有り%)	平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)
社内に表彰制度がある(50.8%)	7.32 (3.64)	6.47 (3.02) **		9.60 (3.33)	9.00 (3.29) *		15.70 (4.44)	16.47 (4.05) *		10.10 (3.71)	9.47 (3.57)
安全や危機管理に関するマニュアルがある(44.3%)	7.61 (3.64)	5.99 (2.74) ***		9.81 (3.25)	8.65 (3.30) ***		15.49 (4.21)	16.83 (4.21) ***		10.37 (3.64)	9.04 (3.54) ***
朝礼がある(43.9%)	6.88 (3.39)	6.90 (3.33)		9.26 (3.38)	9.33 (3.25)		9.26 (3.38)	9.33 (3.25)		10.34 (3.61)	9.06 (3.58) ***
社内言葉や社訓を提示している(43.9%)	6.84 (3.51)	6.94 (3.18)		9.34 (3.40)	9.23 (3.21)		15.83 (4.23)	16.42 (4.28)		10.01 (3.74)	9.48 (3.52)
就業規則が書かれた手帳や冊子が配られている(43.9%)	7.24 (3.54)	6.44 (3.08) **		9.67 (3.38)	8.82 (3.18) **		15.51 (4.29)	16.84 (4.11) ***		10.20 (3.69)	9.23 (3.54) **
組織トップが現場訪問を行っている(40.7%)	7.37 (3.60)	6.18 (2.65) ***		9.65 (3.33)	8.77 (3.23) **		15.68 (4.25)	16.68 (4.21) *		10.15 (3.61)	9.24 (3.55) **
労働組合がある(40.2%)	7.29 (3.58)	6.28 (2.90) **		9.55 (3.48)	8.91 (3.02) *		15.62 (4.47)	16.78 (3.83) **		10.06 (3.75)	9.35 (3.45) *
社員研修がある(37.6%)	7.16 (3.47)	6.43 (3.14) *		9.31 (3.34)	9.26 (3.29)		15.90 (4.27)	16.40 (4.22)		10.12 (3.73)	9.20 (3.45) **
定期的に進捗訓練を行っている(33.1%)	7.46 (3.57)	5.73 (2.54) ***		9.66 (3.40)	8.56 (3.03) ***		15.71 (4.34)	16.85 (3.99) **		10.17 (3.74)	8.98 (3.33) ***
一般社員が組織トップに送れるメールアドレスを公開している(30.9%)	7.27 (3.57)	6.04 (2.68) ***		9.57 (3.25)	8.68 (3.40) **		15.65 (4.43)	17.07 (3.67) ***		9.86 (3.68)	9.59 (3.59)
自己啓発に関するセミナーを行っている(29.5%)	7.41 (3.51)	5.63 (2.58) ***		9.83 (3.28)	8.03 (3.05) ***		15.74 (4.10)	16.91 (4.52) **		10.14 (3.62)	8.92 (3.58) ***
定期的に安全研修を行っている(27.6%)	7.24 (3.50)	5.97 (2.80) ***		9.53 (3.35)	8.67 (3.15) **		15.86 (4.20)	16.68 (4.37)		10.01 (3.62)	9.16 (3.66) *

Table 1b 職場制度・慣行の有無別に見た職場における違反雰囲気得点の平均値と標準偏差

職場における違反の雰囲気											
	組織的違反容認			不正かばいまい			違反の排除			個人的違反容認	
	無し	有り		無し	有り		無し	有り		無し	有り
項目(有り%)	平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)		平均 (S.D.)	平均 (S.D.)
キャリア・ガイダンスや資格取得のためのセミナーがある(24.6%)	7.08 (3.47)	6.29 (2.95) *		9.58 (3.36)	8.43 (3.03) ***		15.79 (4.25)	17.01 (4.15) **		10.06 (3.65)	9.91 (3.51) **
定期的な慰安旅行がある(23.0%)	6.72 (3.26)	7.43 (3.66) *		9.11 (3.38)	9.89 (3.03) *		16.18 (4.35)	15.80 (3.94)		9.63 (3.68)	10.25 (3.52)
ISO14001の資格を取得している(19.7%)	7.08 (3.50)	6.08 (2.63) **		9.42 (3.36)	8.79 (3.12)		15.88 (4.25)	16.93 (4.18) *		9.90 (3.71)	9.27 (3.36)
個人の成果や業績を公開している(18.1%)	6.98 (3.45)	6.48 (2.93)		9.45 (3.26)	8.59 (3.51) *		15.95 (4.18)	16.74 (4.56)		9.92 (3.65)	9.13 (3.59)
一般社員が相談できるカウンセラーがいる(15.9%)	7.22 (3.46)	5.12 (2.06) ***		9.59 (3.26)	7.74 (3.18) ***		15.80 (4.22)	17.62 (4.13) ***		10.04 (3.63)	9.40 (3.46) ***
社外取締役制度が用いられている(12.8%)	6.95 (3.39)	6.43 (3.17)		9.40 (3.32)	8.59 (3.27)		16.00 (4.31)	16.68 (3.83)		9.82 (3.64)	9.48 (3.75)
直属の上司を超えた上位者への相談制度(たとえばオープン・ドア・ポリシーなど)がある(12.8%)	7.01 (3.43)	6.05 (2.77) *		9.38 (3.32)	8.73 (3.26)		15.91 (4.24)	17.29 (4.24) *		9.82 (3.61)	9.48 (3.91)
会社の外で、会社の問題について話し合う機会(たとえばオフサイトミーティングなど)がある(9.1%)	6.90 (3.40)	6.71 (3.01)		9.30 (3.32)	9.24 (3.34)		16.10 (4.25)	15.98 (4.37)		9.79 (3.67)	9.66 (3.48)
社内不正について相談できる外部システム(たとえば弁護士ホットラインなど)がある(6.9%)	7.00 (3.38)	5.29 (2.75) **		9.44 (3.31)	7.38 (2.79) ***		15.92 (4.26)	18.38 (3.47) **		9.86 (3.64)	8.62 (3.68)
社内ご内部告発者を保護する制度がある(5.7%)	6.99 (3.40)	5.11 (2.04) **		9.40 (3.29)	7.46 (3.36) **		15.92 (4.23)	18.82 (3.69) ***		9.95 (3.63)	7.00 (2.83) ***

注1: アスタリスク(*)は検定(検定)の結果、1対1回答者間に統計的に有意な差があったことを示している。

注2: *** p<0.01, ** p<0.01, * p<0.05

Table 2 職場制度・慣行の有無別に見た違反の抵抗感得点の平均値と標準偏差

項目(有り%)	違反に対する抵抗感							
	組織的違反の抵抗感				個人的違反の抵抗感			
	無し		有り		無し		有り	
	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)
社内に表彰制度がある(50.8%)	27.73	(4.42)	28.02	(3.80)	19.18	(3.43)	19.47	(3.11)
安全や危機管理に関するマニュアルがある(44.3%)	27.18	(4.54)	28.73	(3.34) ***	18.91	(3.50)	19.85	(2.88) **
朝礼がある(43.9%)	27.51	(4.32)	28.34	(3.79) *	18.98	(3.32)	19.77	(3.16) **
社内に標語や社訓を掲示している(43.9%)	27.57	(4.50)	28.27	(3.51)	19.07	(3.32)	19.65	(3.19)
就業規則が書かれた手帳や冊子が配られている(43.9%)	27.50	(4.30)	28.34	(3.82) *	18.99	(3.43)	19.77	(3.00) **
組織トップが現場訪問を行っている(40.7%)	27.50	(4.23)	28.40	(3.89) *	19.17	(3.35)	19.56	(3.15)
労働組合がある(40.2%)	27.59	(4.52)	28.29	(3.41)	19.26	(3.43)	19.43	(3.03)
社員バッジがある(37.6%)	27.60	(4.54)	28.33	(3.27)	19.08	(3.40)	19.75	(3.00) *
定期的に避難訓練を行っている(33.1%)	27.54	(4.43)	28.53	(3.31) *	19.15	(3.42)	19.68	(2.93)
一般社員が組織トップに送れるメールアドレスを公開している(30.9%)	27.58	(4.38)	28.52	(3.38) *	19.25	(3.40)	19.51	(2.96)
自己啓発に関するセミナーを行っている(29.5%)	27.55	(4.34)	28.65	(3.41) **	19.14	(3.33)	19.78	(3.10)
定期的に安全研修を行っている(27.6%)	27.70	(4.29)	28.34	(3.58)	19.17	(3.28)	19.73	(3.22)
キャリア・ガイダンスや資格取得のためのセミナーがある(24.6%)	27.66	(4.28)	28.55	(3.48) *	19.22	(3.33)	19.64	(3.08)
定期的な慰安旅行がある(23.0%)	27.89	(4.12)	27.82	(4.10)	19.30	(3.41)	19.42	(2.79)
ISO14001の資格を取得している(19.7%)	27.86	(4.28)	27.96	(3.39)	19.33	(3.28)	19.31	(3.25)
個人の成果や業績を公開している(18.1%)	27.81	(4.17)	28.20	(3.85)	19.26	(3.31)	19.65	(3.07)
一般社員が相談できるカウンセラーがいる(15.9%)	27.71	(4.23)	28.75	(3.28) *	19.26	(3.25)	19.68	(3.39)
社外取締役制度が用いられている(12.8%)	27.84	(4.14)	28.11	(3.97)	19.38	(3.27)	19.00	(3.26)
直属の上司を超えた上位者への相談制度(たとえばオープン・ドア・ポリシーなど)がある(12.8%)	27.77	(4.21)	28.59	(3.35)	19.27	(3.31)	19.68	(2.99)
会社の外で、会社の問題について話し合う機会(たとえばオフサイトミーティングなど)がある(9.1%)	27.82	(4.15)	28.40	(3.70)	19.32	(3.32)	19.39	(2.84)
社内不正について相談できる外部システム(たとえば弁護士ホットラインなど)がある(6.9%)	27.80	(4.16)	28.88	(3.30)	19.24	(3.31)	20.45	(2.48) *
社内に内部告発者を保護する制度がある(5.7%)	27.76	(4.13)	29.71	(3.43) *	19.27	(3.25)	20.29	(3.54)

注1: アスタリスク(*)は検定(t検定)の結果、はい回答者—いいえ回答者間に統計的に有意な差があったことを示している。

注2: *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

意だったすべての項目において有り回答者の値が無し回答者の値を上回っていた。今回調査の対象とした制度の中で、どの因子においても有り・無し回答者間に有意差が認められなかったのは「社内に標語や社訓を掲示している」「社外取締役制度が用いられている」「会社の外で、

会社の問題について話し合う機会がある」の3項目であった。「個人の成果や業績を公開している」も有り・無し回答者間で有意差が見られたのは不正かばいあいの1因子のみであった。

違反に対する抵抗感尺度の下位尺度得点について、各

制度の有り・無し回答者ごとに平均値を示したのが Table 2 である。組織的違反の抵抗感では「定期的な慰安旅行」を除く他のすべての制度で有り回答者のほうが無し回答者よりも組織的違反の抵抗感の平均値が高く、またこのうち 10 項目において統計的に有意な差が認められた。個人的違反の抵抗感では 22 項目中 20 項目において有り回答者の平均値が無し回答者の平均値を上回り、このうち 5 項目において統計的に有意な差が認められた。違反に対する抵抗感尺度の分析の結果から、違反に対する抵抗感意識が、各種制度の有無の影響を受けていることが示されたといえる。特に今回取り上げた制度のうち 1%水準以上の有意差が見られた「安全や危機管理に関するマニュアルがある」「自己啓発に関するセミナーを行っている」は、組織内での違反抵抗感を高める方法として有効であることが予測される。

職場内違反行為経験尺度の下位尺度について、各制度の有り・無し回答者ごとに平均値を示したものが Table 3 である。組織的違反行為の経験を見ると、「定期的に避難訓練を行っている」(有り=8.85, 無し=9.29), 「一般社員が組織トップに送れるメールアドレスを公開している」(有り=8.93, 無し=9.24), 「自己啓発に関するセミナーを行っている」(有り=8.92, 無し=9.24, 「定期的な慰安旅行がある」(有り=9.45, 無し=9.05), 「社内不正について相談できる外部システム(例えば弁護士ホットラインなど)がある」(有り=8.50, 無し=9.19)の 5 項目で有意差が見られた。定期的な慰安旅行を除いた 4 項目では、これらの制度があることによって組織的違反の数に有意に少なかった。定期的な慰安旅行については、それがある場合のほうがない場合よりも組織的違反の経験数が有意に多かった。個人的違反行為の経験では、社内に表彰制度がある(有り=8.24, 無し=7.80), 朝礼がある(有り=7.77, 無し=8.22), 労働組合がある(有り=8.40, 無し=7.77), 定期的に避難訓練を行っている(有り=8.25, 無し=7.91), 一般社員が組織トップに送れるメールアドレスを公開している(有り=8.50, 無し=7.81), 自己啓発に関するセミナーを行っている(有り=8.26, 無し=7.93), ISO14001 の資格を取得している(有り=8.63, 無し=7.87)の 7 項目で、有り回答者と無し回答者の平均値に有意な差が見られた。しかし組織的違反行為の経験の場合と異なり、個人的違反行為の経験でみられた有意差は、大部分が有り回答者のほうが無し回答者よりも個人的違反行為が多いことを示すものであった。

以上のように、組織の制度の中には、そのシステムの有無によって違反の雰囲気、違反に対する抵抗感、違反行為の経験が異なることが示された。中でも「定期的な慰安旅行がある」と、職場における違反を容認する雰囲気が高く、また組織的違反行為の経験が高いなど、違反意識を高める方向に作用することが示唆された。また、

社内に標語や社訓を掲示すること、社外取締役制度を導入すること、会社の外で会社の問題について話し合う機会を設けることは、その制度の有無によって違反意識のいずれの尺度とも有意差を示さなかった。つまり、違反意識への影響という点から考えると、特に効果を持たない制度であると考えられる。また個人の成果や業績を公開することも、そのことによって違反に関連した意識を強く抑制する効果が見られたわけではない。

制度導入率(「有り」回答率)の高かった項目(社内表彰制度(50.8%), 危機管理マニュアル(44.3%), 就業規則が書かれた手帳や冊子(43.9%)など)だけでなく、導入率が 10%を下回る制度(「社内不正について相談できる外部システムがある(6.9%)」「社内に内部告発者を保護する制度がある(5.7%)」)でも有り回答者と無し回答者の間で違反雰囲気に関する有意な差が認められた。つまり内部告発者を保護したり、ホットラインなど外部への相談窓口を設けるシステムは、現段階で導入されている組織はわずかだが、組織内での違反・不正意識を低める効果を持ったシステムとして、今後注目されるべきだと考える。

なお、個人的違反行為の経験を見ると、「社内に表彰制度がある」「労働組合がある」「定期的に避難訓練を行っている」など、有意だった項目の大部分で有り回答者が無し回答者よりも個人的違反行為の経験が多い。一見すると有意だった項目に該当する制度は、個人的違反行為に結びつきやすい土壌を醸成している可能性を示唆している。しかし本研究ではこうした解釈を妥当とせず、むしろ取り上げた制度によって、個人の自己申告の意識が高まったのではないかと考える。個人的違反の経験は比較的日常的に経験される可能性が高い。しかしそうした行為を、意図的に隠すことよりも、正直に報告するという土壌が形成されたのではないかと考えられる。

3.3. 職場内コミュニケーションと違反意識・違反経験

職場内コミュニケーションの特徴を明らかにするために用いた 15 の質問項目について、回答選択肢への人数のばらつき具合などから調整が必要なものは再カテゴリー化を行った。例えば「会議の週平均回数」では、5 回以上、4 回、3 回、2 回、1 回、1 回未満、会議に出席しない、の 7 つの回答選択肢が設けられていたが、5 回以上、4 回の回答者数が少ないことから 5 回以上と 4 回をあわせ、「4 回以上」として集計した。回答選択肢を独立変数とし、職場における違反の雰囲気尺度(4 因子)、違反の抵抗感尺度(2 因子)、違反行為経験(2 因子)に従属変数として一元配置分散分析を行った。Table 4 では 1 つでも有意差を示す尺度が見られた職場内コミュニケーション項目を順に記載した。

会議の週平均回数を見ると、組織的違反容認、不正かばいあい、個人的違反行為の経験の 3 因子で有意差が見

られた。組織的違反容認では、週4回以上回答者の組織的違反容認得点が低く(M=5.51), 下位検定の結果「週1回未満(M=7.08)」「会議に出席しない(M=7.86)」と有意差

が見られた。また「週2回(M=6.15)」「週1回(M=6.35)」と「会議に出席しない」との間にも有意差が見られた。

Table 3 職場制度・慣行の有無(はい・いいえ)別に見た組織内での違反行為経験得点の平均値と標準偏差

項目(はい%)	違反行為							
	組織的違反行為の経験				個人的違反行為の経験			
	無し		有り		無し		有り	
	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)	平均	(S.D.)
社内に表彰制度がある(50.8%)	9.11	(1.57)	9.18	(1.70)	7.80	(1.52)	8.24	(1.53) **
安全や危機管理に関するマニュアルがある(44.3%)	9.23	(1.69)	9.03	(1.57)	7.99	(1.54)	8.07	(1.53)
朝礼がある(43.9%)	9.14	(1.59)	9.15	(1.69)	8.22	(1.62)	7.77	(1.39) **
社内に標語や社訓を掲示している(43.9%)	9.09	(1.65)	9.21	(1.63)	7.97	(1.53)	8.09	(1.55)
就業規則が書かれた手帳や冊子が配られている(43.9%)	9.22	(1.72)	9.05	(1.53)	7.97	(1.52)	8.10	(1.55)
組織トップが現場訪問を行っている(40.7%)	9.21	(1.73)	9.05	(1.49)	7.96	(1.53)	8.12	(1.55)
労働組合がある(40.2%)	9.11	(1.63)	9.19	(1.65)	7.77	(1.41)	8.40	(1.63) ***
社員バッジがある(37.6%)	9.08	(1.63)	9.25	(1.65)	7.92	(1.49)	8.20	(1.59)
定期的に避難訓練を行っている(33.1%)	9.29	(1.79)	8.85	(1.25) **	7.91	(1.50)	8.25	(1.58) *
一般社員が組織トップに送れるメールアドレスを公開している(30.9%)	9.24	(1.77)	8.93	(1.29) *	7.81	(1.53)	8.50	(1.44) ***
自己啓発に関するセミナーを行っている(29.5%)	9.24	(1.72)	8.92	(1.39) *	7.93	(1.49)	8.26	(1.61) *
定期的に安全研修を行っている(27.6%)	9.19	(1.68)	9.02	(1.53)	8.05	(1.53)	7.96	(1.57)
キャリア・ガイダンスや資格取得のためのセミナーがある(24.6%)	9.17	(1.63)	9.06	(1.67)	8.01	(1.51)	8.07	(1.62)
定期的な慰安旅行がある(23.0%)	9.05	(1.57)	9.45	(1.83) *	8.02	(1.56)	8.05	(1.44)
ISO14001の資格を取得している(19.7%)	9.17	(1.68)	9.05	(1.46)	7.87	(1.49)	8.63	(1.59) ***
個人の成果や業績を公開している(18.1%)	9.19	(1.63)	8.94	(1.65)	7.99	(1.54)	8.16	(1.51)
一般社員が相談できるカウンセラーがいる(15.9%)	9.18	(1.65)	8.96	(1.54)	8.01	(1.54)	8.12	(1.52)
社外取締役制度が用いられている(12.8%)	9.18	(1.66)	8.94	(1.45)	8.00	(1.51)	8.23	(1.68)
直属の上司を超えた上位者への相談制度(たとえばオープン・ドア・ポリシーなど)がある(12.8%)	9.17	(1.68)	8.95	(1.31)	8.01	(1.55)	8.11	(1.42)
会社の外で、会社の問題について話し合う機会(たとえばオフサイトミーティングなど)がある(9.1%)	9.15	(1.63)	9.07	(1.75)	8.01	(1.54)	8.20	(1.53)
社内不正について相談できる外部システム(たとえば弁護士ホットラインなど)がある(6.9%)	9.19	(1.67)	8.50	(0.83) *	8.05	(1.55)	7.70	(1.33)
社内に内部告発者を保護する制度がある(5.7%)	9.17	(1.65)	8.71	(1.36)	8.04	(1.53)	7.82	(1.59)

注1: アスタリスク(*)は検定(t検定)の結果, はい回答者—いいえ回答者間に統計的に有意な差があったことを示している。

注2: *** p<.001, ** p<.01, * p<.05

Table 4 各種職場内コミュニケーションの周知別にみた違反尺度の平均値と標準偏差

会議回数(週)	週4回以上	週3回	週2回	週1回	週1未満	会議に出席しない	F値	4回以上<1回未満 出席しない	2回以上, 1回以上<2回未満 出席しない
職場の雰囲気: 相対的違反容認	5.51 (2.85)	7.00 (3.19)	8.15 (2.85)	8.35 (2.75)	7.08 (3.30)	7.85 (3.91)	5.14 ***	4回以上<1回未満 出席しない	2回以上, 1回以上<2回未満 出席しない
職場の雰囲気: 不正加ばいあい	7.75 (3.18)	8.66 (3.47)	8.19 (3.04)	9.22 (3.13)	9.83 (3.10)	9.89 (3.45)	5.87 ***	4回以上<1回未満 出席しない	2回以上, 1回以上<2回未満 出席しない
個人的違反行為の経験	8.33 (1.51)	8.17 (1.54)	8.15 (1.40)	8.23 (1.49)	8.20 (1.80)	7.48 (1.39)	4.73 ***	4回以上, 1回以上<2回未満 出席しない	2回以上, 1回以上<2回未満 出席しない
接する同僚者の人(1日あたり)	検する人はいない	1~5人	6~10人	11~15人	16~20人	21人以上	F値		
職場の雰囲気: 違反の抑除	10.25 (3.59)	15.59 (4.23)	15.84 (3.85)	17.19 (4.39)	18.45 (4.31)	17.29 (4.25)	7.21 ***	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人, 16~20人, 21人以上	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人, 16~20人, 21人以上
一日に電話で話す相手の人数	電話で話す人はいない	1~5人	6~10人	11~15人	16~20人	21人以上	F値		
職場の雰囲気: 相対的違反容認	7.91 (3.26)	7.13 (3.41)	8.22 (3.12)	8.05 (2.95)	7.35 (4.10)	7.22 (3.58)	2.77 *	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人
職場の雰囲気: 個人的違反容認	10.21 (3.48)	10.33 (3.73)	9.10 (3.41)	9.10 (3.73)	8.19 (3.82)	9.04 (3.61)	2.80 *	いなく1~5人, 6~10人	いなく1~5人, 6~10人
個人的違反行為の経験	7.28 (1.44)	8.09 (1.55)	8.25 (1.50)	7.88 (1.46)	8.12 (1.83)	7.78 (1.42)	3.03 **	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人, 16~20人	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人, 16~20人
職場の仲間と昼食をとる回数(週に)	仲間と昼食をとらない	週1回未満	週1回	週2回	週3回	週4回	F値	週5回以上	週5回以上
個人的違反行為の経験	7.48 (1.21)	8.35 (1.80)	8.09 (1.33)	8.33 (1.48)	8.21 (1.84)	8.16 (1.70)	8.06 ***	3.80 ***	いなく1~5人, 6~10人, 11~15人, 16~20人, 21人以上
職場の仲間と仕事場に飲食する回数(週に)	仲間と飲食はしない	週1回未満	週1回	週2回	週3回以上	F値			
職場の雰囲気: 相対的違反容認	7.70 (3.53)	8.68 (3.20)	8.55 (2.90)	8.79 (3.37)	8.44 (2.10)	3.84 **	いなく1~5回以上	いなく1~5回以上	いなく1~5回以上
職場の雰囲気: 個人的違反容認	7.59 (1.41)	8.22 (1.55)	7.97 (1.45)	8.28 (1.55)	8.44 (1.88)	4.83 **	いなく1~5回未満, 2回, 週3回以上	いなく1~5回未満, 2回, 週3回以上	いなく1~5回未満, 2回, 週3回以上
個人的違反行為の経験	7.88 (1.49)	8.25 (1.50)	8.32 (1.55)	3.44 *	すこなく1~5回未満	F値			
職場の仲間と休日をも過ごすこと	休日をも過ごすこと	月1回未満	月1回以上	F値					
個人的違反行為の経験	7.88 (1.49)	8.25 (1.50)	8.32 (1.55)	3.44 *	すこなく1~5回未満	F値			
相談できる上司の有無	いる	いない	F値						
職場の雰囲気: 相対的違反容認	8.42 (3.08)	8.02 (3.74)	4.53 ***						
職場の雰囲気: 不正加ばいあい	8.82 (3.12)	10.18 (3.52)	3.88 **						
職場の雰囲気: 違反の抑除	16.41 (4.22)	15.34 (4.28)	2.52 *						
職場の雰囲気: 個人的違反容認	9.30 (3.50)	10.31 (3.90)	2.78 **						
相対的違反の経験	28.14 (3.87)	27.29 (4.36)	2.14 *						
個人的違反の経験	19.85 (2.68)	18.81 (3.85)	2.08 *						
相対的違反行為の経験	8.04 (1.40)	9.59 (1.94)	3.63 ***						
相談できる同僚の有無	いる	いない	F値						
職場の雰囲気: 相対的違反容認	8.53 (3.15)	7.50 (3.85)	2.50 **						
職場の雰囲気: 違反の抑除	16.38 (4.13)	15.14 (4.54)	2.78 **						
ひとりでの時間(週)	1回未満	1~2回	3~5回	6回以上	F値				
個人的違反行為の経験	7.33 (1.19)	8.10 (1.50)	8.15 (1.55)	8.05 (1.59)	2.97 *	1回未満<1~2回<3~5回			
飲酒会等の飲食回数(月)	0回	1回未満	1回	2回以上	F値				
職場の雰囲気: 相対的違反容認	7.70 (3.83)	8.42 (2.90)	8.60 (3.20)	8.04 (2.78)	8.22 **	0回>1~2回			
職場の雰囲気: 違反の抑除	15.24 (4.32)	15.61 (4.09)	15.86 (4.28)	15.85 (3.81)	4.24 **	0回<1回			
個人的違反行為の経験	7.75 (1.48)	8.11 (1.85)	8.21 (1.83)	7.88 (1.31)	2.83 *	0回<1回			

注1: アスタリスク(*)は検定(検定)の結果, はい回答者-いいえ回答者間に統計的に有意な差があったことを示している. 本表では, 有意だった違反問題尺度だけを表記

注2: *** p<0.01, ** p<0.01, * p<0.05

不正かばいあいでは「週 4 回以上(M=7.75)」で値が最も低く、下位検定の結果、「週 1 回未満(M=9.83)」「会議に出席しない(M=9.99)」との間に有意差が見られた。個人的違反行為の経験では「週 4 回以上(M=8.38)」の値が最も高く、「週 1 回(M=8.23)」「週 1 回未満(M=8.20)」がこれに続いていた。下位検定の結果、これらは「会議に出席しない(M=7.48)」と有意差が見られた。このことから会議回数が多い場合に違反につながる意識が抑制されている傾向があると考えられる。

一日に接する同部署成員の数を見ると、「違反の排除」が有意だった。具体的には、一日に接する人はいないと回答した者の平均値が 10.25 と有意に低かった。

一日に電話で話す相手の人数を見ると、組織的違反容認、個人的違反容認、個人的違反の経験の 3 因子が有意だった。組織的違反容認得点は「電話で話す人がいない(M=7.91)」がもっとも高く、下位検定の結果「6~10 人(M=6.22)」「11~15 人(M=6.08)」との間に有意差が見られた。個人的違反容認得点を見ると、電話で話す人はいない(M=10.21)、1~5 人(M=10.38)と回答した者の平均値が 10 ポイントを超えており、下位検定の結果 1~5 人回答者は 6~10 人(M=9.1)、11~15 人(M=9.1)よりも有意に値が高かった。個人的違反の経験では電話で話す人はいない回答者(M=7.28)の平均値がもっとも低く、下位検定の結果、1~5 人(M=8.09)、6~10 人(M=8.25)、16~20 人(M=8.12)よりも有意に値が低かった。

職場の仲間と昼食をとる回数では、個人的違反行為の経験が有意だった。具体的には仲間と昼食をとらない回答者(M=7.48)がもっとも値が低く、週 1 回未満(M=8.35)、週 2 回(M=8.53)、週 4 回(M=8.16)仲間と昼食をとると回答した者との間に有意差が見られた。

職場の仲間と仕事後に飲食する回数では、「組織的違反容認」「個人的違反の経験」の 2 因子が有意だった。組織的違反容認得点は仲間と飲食はしない回答者の値(M=7.70)がもっとも高く、下位検定の結果、週 3 回以上回答者(M=5.44)との間に有意な差が見られた。また個人的違反行為の経験では、仲間との飲食はしない回答者(M=7.59)の値が最も低く、下位検定の結果、週 2 回(M=8.28)、週 3 回以上(M=8.44)と回答した者との間に有意差が見られた。

職場の仲間と休日を過ごす回数では、個人的違反行為の経験が有意だった。ここでは休日をともに過ごすことはない(M=7.89)がもっとも値が低く、下位検定の結果、月 1 回未満(M=8.25)との間に有意差が見られた。

相談できる上司の有無では、個人的違反行為の経験を除く他のすべての従属変数で有意だった。組織的違反容認は、相談できる上司がいる場合(M=6.42)よりもいない場合(M=8.02)に高く、不正かばいあいも、相談できる上司がいる場合(M=8.92)よりもいない場合(M=10.18)に高

かった。個人的違反容認や組織的違反行為の経験でも同様の結果が見られた(個人的違反容認: いる=9.50, いない=10.51, 組織的違反行為の経験: いる=8.94, いない=9.59)。一方違反の排除では、相談できる上司がいる場合(M=16.41)に、いない場合(M=15.34)よりも有意に排除の雰囲気が高かった。組織的違反の抵抗感(いる=28.14, いない=27.26)、個人的違反の抵抗感(いる=19.56, いない=18.81)でも、相談できる上司のいる場合のほうがいない場合よりも違反抵抗感が高かった。また相談できる同僚の有無では、組織的違反容認(いる=6.63, いない=7.69)と違反の排除(いる=16.38, いない=15.14)が有意だった。

歓送迎会等の飲食回数では組織的違反容認、違反の排除、個人的違反行為の経験が有意だった。組織的違反容認では 0 回(M=7.7)がもっとも値が高く、下位検定の結果 1 回(M=6.60)、2 回以上(M=6.04)との間に有意な差が見られた。違反の排除では 0 回(M=15.24)の値がもっとも低く、1 回(M=16.66)との間に有意差が見られた。個人的違反行為の経験では 0 回の値が最も低く(M=7.75)、1 回(M=8.21)との間に有意な差が見られた。

以上の結果から指摘できる 1 つの傾向として、職場内コミュニケーションが極めて少ない成員は、何らかの違反意識が高くなりやすい可能性が読み取れる。特に職場における違反の雰囲気尺度の組織的違反容認に注目すると、週に一度も会議に出席しない、一日に電話で話す人がいない、仲間と飲食をしない、相談できる上司がいない、相談できる同僚がいない、歓送迎会等の飲食がないと回答した者は、組織的違反容認得点が高い。このことは組織内でのコミュニケーションが極端に欠如している成員は、組織的違反を容認する傾向が強いことを示唆していると考えられる。また、会議に出席しない、電話で話す人がいない、仲間と昼食をとらない、仲間と飲食をしない、仲間と休日を過ごさない、相談できる上司がいない、一人で働く時間が 1 割未満、歓送迎会等の飲食回数が 0 と回答した者は、個人的違反行為の経験が少ない。つまり、組織内でのコミュニケーションが極端に欠如している成員は、個人的違反行為の経験が少ないことになる。しかし先述のように、この指標が、個人的違反を正しく自己申告する意識を反映している可能性があることから、組織内でのコミュニケーション欠如者は、個人的違反の自己申告意識が有意に低いことを意味していると解釈することが妥当であろう。このように、組織内でのコミュニケーションの欠如が組織的違反容認にかかわる違反意識や、個人的違反経験の申告という行為に影響を及ぼしていることが示された。

4. まとめ

本研究では、違反意識・違反経験が組織制度や職場コ

コミュニケーションなど、組織風土から一定の影響を受けると考えられるシステムとどう関連しているかを明らかにすることを目的としていた。分析の結果、違反意識(違反容認意識や違反抵抗感意識)、実際の違反行為経験共に、システムの影響を個人が受けていることが明らかにされた。こうした知見を提出できたことが本研究の1つの成果と考えられる。

本研究の結論は、次の2点である。1. 組織制度の中には違反意識を抑えるものもあれば、違反意識を促すものもある。今後は違反意識への影響を考慮しながら新制度の導入を検討する必要がある。特に内部告発制度は違反意識を抑える効果が期待され、今後の導入が求められる。2. 組織成員を職場環境から孤立させることは違反意識を促す可能性がある。心理的に負担のない適度な職場内人間関係を構築することで、成員の孤立を防ぐ工夫が必要である。

参考文献

- 1) Reason, J. (1997) Managing the Risk of Organizational accidents. Ashgate Publishing Limited. (塩見弘監訳 高野研一・佐相邦英訳 『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, 1999)
- 2) 山内隆久 (2001) 医療事故-組織安全学の創設- 大山正・

丸山康則(編) ヒューマンエラーの心理学-医療・交通・原子力事故はなぜ起こるのか- 第2章, Pp13-52. 麗澤大学出版会

- 3) 岡本浩一 (2001) 無責任の構造 -モラルハザードへの知的戦略- PHP 新書.
- 4) 鎌田晶子・上瀬由美子・宮本聡介・岡本浩一・下村英雄 (2002) 組織風土と違反の容認 (1) -属人的組織風土の視点から- 日本心理学会第66回大会発表論文集, p.1183.
- 5) 上瀬由美子・鎌田晶子・宮本聡介・岡本浩一・下村英雄 (2002) 組織風土と違反の容認(2) -違反容認傾向と組織風土の関連- 日本心理学会第66回大会発表論文集, p.1184.
- 6) 鎌田晶子・上瀬由美子・宮本聡介 (2002) 組織風土と違反の容認(3)-因果モデルを用いた検討-. 産業組織心理学会第18回大会発表論文集 Pp.170-173.

脚注

- i) 因子の具体的な項目は上瀬由美子, 宮本聡介, 鎌田晶子, 岡本浩一 (印刷中) 組織における違反の現状 -組織属性・個人属性との関連分析- 社会技術研究 にもある.

The Influence of Organizational Systems and Office Communication Styles upon Consciousness of Rule Violation and Experiences of Rule Violation

Sousuke MIYAMOTO¹, Yumiko KAMISE², Akiko KAMATA³ and Koichi OKAMOTO⁴

¹Ph.D. (Social Psychology) Associate Professor, Tokiwa University, College of Human Science・Research Institute of Science and Technology for Society (E-mail: smiya@tokiwa.ac.jp)

² Ph.D. (Social Psychology) Associate Professor, Edogawa University, College of Sociology・Research Institute of Science and Technology for Society (E-mail: kamise@edogawa-u.ac.jp)

³ MA. (Social Psychology) Research Institute of Science and Technology for Society,
(E-mail: kamada@popsvr.tokai.jaeri.go.jp)

⁴Ph.D. (Social Psychology) Professor, Toyo Eiwa University, Faculty of Human Sciences・Research Institute of Science and Technology for Society
(E-mail: KoichiEOkamoto@aol.com)

The purpose of this study is to clarify the influence of organizational systems and communication styles in office settings upon the consciousness of and experiences of rule violation. Randomly extracted 750 respondents were asked to answer a questionnaire. Collection rate was 57.2%. Results showed that devices such as crisis management manuals, working regulation booklets, external consultation windows and whistle-blower protection systems reduce the consciousness of rule violation. Analysis of communication styles implied that it was important not to isolate staff from their office settings in order to restrain the consciousness of rule violation. It is also discussed from the view of social technology that how organization should control individual consciousness of rule violation.

Key Words: *organizational systems, communication styles, consciousness of rule violation, experience of rule violation.*