

Title	産業組織の心理的問題解決に向けたアクション・リサーチ : 組織風土の独自性を視野に入れた意識調査の活用
Author(s)	高原, 龍二
Citation	大阪大学, 2015, 博士論文
Version Type	
URL	<a href="https://hdl.handle.net/11094/51865">https://hdl.handle.net/11094/51865</a>
rights	
Note	やむを得ない事由があると学位審査研究科が承認したため、全文に代えてその内容の要約を公開しています。全文のご利用をご希望の場合は、 <a href="https://www.library.osaka-u.ac.jp/thesis/#closed">〈a href="https://www.library.osaka-u.ac.jp/thesis/#closed"〉</a> 大阪大学の博士論文について <a href="https://www.library.osaka-u.ac.jp/thesis/#closed">〈/a〉</a> をご参照ください。

***Osaka University Knowledge Archive : OUKA***

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

Osaka University

## 論文内容の要旨

氏 名 ( 高原龍二 )

## 論文題名

産業組織の心理的問題解決に向けたアクション・リサーチ: 組織風土の独自性を視野に入れた意識調査の活用

## 論文内容の要旨

本研究は、産業組織におけるストレス反応の増大や動機づけの低下などの心理的問題への対策に、意識調査を用いたアクション・リサーチ(Action Research)をどのように応用することが効果的であるのかを検討したものである。アクション・リサーチは組織の問題解決と社会科学への貢献の両立を目的とした、診断/構築、活動計画、活動実施、評価、知見の明確化などの要素から成るサイクルに基づいて行われる取り組みである。意識調査は、本サイクルにおいて、主に診断や評価の段階において心理的問題を定量的に測定し、改善の必要性の判断や問題の要因の特定、改善の有無や改善要因の特定などを行うために用いられている。そして、心理学の各種理論はそのために使用することが可能な標準化された尺度を提供している。しかし、個々の産業組織は独自の環境に置かれており、一般的モデルだけでは捉えられない組織特有の環境や出来事が構成員の意識に影響している可能性がある。そこで本研究では、客観的に観察可能な組織の外的環境が、主観的な環境認知の組織レベルの構成概念である組織風土に影響し、風土を背景に組織における心理的問題が成立し、その結果客観的に観察可能な組織的問題が発生するというプロセスを仮定した。組織における風土は従来の研究から、集合的で合成的な性質を持っており、どの組織にも共通する普遍的な次元が見出せないことが指摘されている。それに基づき、仮定したプロセスにおいて、組織風土の構造の不安定性が組織の外的環境の独自性によって生じており、心理的問題の背景となるという理論モデルを構築した。そして、そのモデルの妥当性と、モデルに基づいた組織でのアクション・リサーチの有効性を示すために、組織における調査事例の実証的分析を行った。

第2章では、教員組織の調査事例を用いて、公立学校教員と専門職労働者の職務満足の違いの分析と、教員の都道府県別精神疾患休職率の要因分析を行い、主に組織風土の独自性について検討を行った。職務満足に関する分析からは、組織風土を表すと考えられる人間関係満足、給与満足、労働時間満足が心理的問題の指標としての総合的職務満足に影響することが教員、労働者で共通して見出された。さらに、教員と専門職労働者では組織風土や心理的問題の尺度内の構造はほぼ一致しているものの、組織風土間の関係、組織風土と心理的問題の関係の強さは一致していないことも示された。また、年齢・職務満足関係について検討したところ、教員では年齢と共に減少傾向を示す線形関係が示されたが、労働者では減少から上昇に転じるU字型関係が示された。これは、教員と労働者の違いを背景とした個別的職務満足の独自性が、全体的職務満足にも組織特有の影響を与えているためと考えられる。以上より、教員と労働者という外的環境の異なる集団によって風土の独自性が示されたことは、モデルの仮定に合致しているといえる。精神疾患休職率の要因分析では、教員の組織における風土の独自性が外的な環境に起因しており、心理的問題を経由して組織的問題へと影響していることを示すために、教員個人と都道府県の2つのレベルを想定したマルチレベルSEMによる検討を小学校、中学校の校種別に行った。仕事の要求やソーシャルサポートなどの組織風土に影響を与える外的環境には、非正規比率などの一般的なものと考えられる要因以外に、教育行政や教育環境のような教員独自の要因が挙げられた。また、小学校と中学校においても共通する要因と異なる要因が確認された。この結果は組織における外的環境の独自性が風土の独自性に影響していることを裏付けていると考えられる。心理的問題として位置付けたストレス反応から組織的問題といえる精神疾患休職率への影響は、小学校のモデルにおいては確認され、中学校のモデルにおいては確認されなかった。また、小学校、中学校の両モデルにおいて、組織風土と位置付けた上司との関係から組織的問題である休職率への直接の影響が確認された。このことは、組織における風土と心理的問題が両方とも組織的問題の前提となる可能性とともに、組織風土と心理的問題の厳密な区別が困難であることを示唆していると考えられる。以上の2つの分析結果との矛盾が生じないように、モデルで仮定したプロセスに組織風土から組織的問題への影響を加える修正を行った。また、組織の独自性の現れ方を精緻化し、組織風土の測定尺度の組織特異的構造、外的環境と組織風土、組織風土と心理的問題、組織風土と組織的問題の関連の組織特異的関連から成ると仮定したモデルを構築し

た。

第3章では、組織の心理社会的要因の独自性を踏まえた介入が有益であると示すために、製造業企業の地方工場で行われたメンタルヘルス改善のためのアクション・リサーチの事例を検討した。本事例は、アクション・リサーチの基本的なサイクルに則り、診断/構築、活動計画、活動実施、評価のプロセスを辿っており、診断/構築の段階と評価の段階において質問紙調査を行っている。質問紙調査では、認知的評価理論(Deci, 1975)やDemand-Control(-Support)モデル(Johnson & Hall, 1988; Karasek, 1979)などの一般的モデルに基づいた項目と、現場で働く労働者へのヒアリングから設計した項目を用いている。一般的モデルに基づいた項目の分析からは、当該工場の動機づけやストレス反応が企業全体と比較してネガティブであることと、動機づけへの組織風土の影響が工場特有の構造となっていることが示された。また、組織の独自項目を併用した偏相関分析からは、一般的モデルだけでは捉えられない独自の職場環境を背景とした風土が、動機づけやストレス反応に与える影響が示唆された。この結果は、第2章の検討によって修正された理論モデルとも合致していると考えられる。分析結果は組織の労働組合と経営層に報告され、それに基づいた活動が実施されるに至り、心理的問題の改善も確認された。この過程において、組織の独自性を示した分析が、当事者である労働組合や経営層による組織の実態把握や対策活動の意思決定及び計画立案に寄与することも示された。改善の要因分析からは、把握された組織の独自性に基づいた介入の効果は明確には示されず、主に組織が改善活動の意思決定を行ったことによるホーソン効果の影響が示唆された。しかし、本事例における組織風土の独自性の分析は、改善への取り組みを判断する組織の意思決定の資料としても用いられており、事態の深刻度やその独自性を経営層に説得力をもって示し、全社的な対策へと結びつけた点においては有効であったと考えられる。すなわち、組織における独自の風土を捉えるアクション・リサーチは、組織の実態把握の精度を高め、活動への意思決定材料を提供し、活動への動機づけに寄与するという点で評価できるものと思われる。

第4章では、組織の独自性に関する専門家といえる現場の当事者と方法論に関する専門家である研究者の協働の一形態として、意識調査に関するコンサルテーション(意識調査コンサルテーション)の試論を提示した。実務者と研究者の協働を伴うアクション・リサーチは、倫理、目的、主導権などに関するジレンマを内包している。本研究では、このようなジレンマを解消するために、専門家の関与を減らしつつも、アクション・リサーチが専門的に進行するように教育的な支援を行う意識調査コンサルテーションについて、契約、調査計画、仮説検討・設計、調査実施、データ入力、集計・分析、活動から成るプロセスにおけるコンサルテーションの枠組みを提示した。そして、調査方法の改善、活動の成果、フィードバックという3つの観点から、4つの実践事例を通じて取り組みの有効性を検討した。調査方法の改善の観点からは、主に組織独自の問題意識から調査計画や仮説を導出するプロセスにおいて明確な効果が確認された他、各事例において調査担当者の調査リテラシーの向上が認められた。活動の成果の観点からは、関係者の解釈に大きく依存するものの、経年調査における数値上の改善が確認された事例や、ある程度の一般化が可能な研究知見が得られた事例が確認された。コンサルティからのフィードバックの観点からは、コンサルテーションが委託調査とは異なるサービスとして認識されていることが窺えただけでなく、自発的な再依頼に至る組織も確認された。更に、3つの観点から確認された効果以外に、各事例ではコンサルティが調査結果を活用しようという動機づけの向上が認められた。この効果は第3章の事例とも共通しているが、アクション・リサーチの主体性を当事者に置くことを強調する意識調査コンサルテーションは、動機づけに一層影響を与えることが推察される。これらの検討の観点は、Herr & Anderson(2005)がアクション・リサーチの妥当性基準として挙げる、結果妥当性、過程妥当性、民主的妥当性、促進妥当性、対話的妥当性ともほぼ重なるものである。意識調査コンサルテーションが組織の心理的問題の解決にとって有益である可能性を示したと考える。

以上のように、産業組織の心理的問題解決のために、組織風土の独自性を背景とした心理的問題に関するモデルを構築し、それに基づくアクション・リサーチによる心理的問題改善事例の検討を行った。また、組織の独自性を考慮したアクション・リサーチを実施するためのコンサルテーションに関する試論を提示した。本稿で用いた事例は、それぞれ独自性をもったサンプルに基づいているが、検討の結果は概ねモデルに合致するものとなった。組織の心理的問題に影響する風土の独自性の観点から構成された意識調査を用いたアクション・リサーチやそれを支援するコンサルテーションは、標準化された尺度のみを用いた一般的モデルに基づくアクション・リサーチよりも、様々な面で大きな効果を持つと考えられる。

## 論文審査の結果の要旨及び担当者

氏 名 ( 高 原 龍 二 )			
	(職)		氏 名
論文審査担当者	主 査	教授	釘原直樹
	副 査	教授	赤井誠生
	副 査	教授	足立浩平

## 論文審査の結果の要旨

本論文の目的は、産業組織におけるストレス反応の増大や動機づけの低下などの心理的問題への対策としての、組織風土の独自性を視野に入れたアクション・リサーチの有益性を提示することである。

産業場面における意識調査を用いたアクション・リサーチのために、心理学の各種理論は標準化された心理尺度を提供している。これらの心理尺度はアクション・リサーチのサイクルにおける問題の診断段階や活動の評価段階で活用されている。しかし、個々の産業組織は独自の環境に置かれており、一般的モデルだけでは捉えられない組織特有の環境や出来事が構成員の意識に影響している可能性がある。そこで申請者は、客観的に観察可能な組織の外的環境が、主観的な環境認知の組織レベルの構成概念である組織風土に影響し、風土を背景に組織における心理的問題が成立し、その結果客観的に観察可能な組織的問題が発生するというプロセスを仮定した。また、そのプロセスにおいて、組織風土の構造の不安定性が組織の外的環境の独自性によって生じており、心理的問題の背景となるという理論モデルを構築した。そして、(1)モデルの妥当性の検討、(2)モデルに基づいた組織でのアクション・リサーチの有効性の検討、(3)組織の独自性を捉えるアクション・リサーチのためのコンサルテーションの有効性の検討のそれぞれを、組織における調査事例の実証的分析によって行っている。

モデルの妥当性の検討では、教員と労働者の職務満足の違いの分析および、教員の精神疾患休職の要因の分析を行っている。その結果、モデルの基本的な仮定は支持されたものの、組織風土と心理的問題の厳密な区別が困難であることが示唆された。そのため、モデルで仮定したプロセスに組織風土から組織的問題への影響を加える修正を行っている。また、組織の独自性の現れ方を精緻化し、組織風土の測定尺度の組織特異的構造、外的環境と組織風土、組織風土と心理的問題、組織風土と組織的問題の組織特異的関連から成るモデルを構築した。

モデルに基づいたアクション・リサーチの有効性の検討では、製造業地方工場におけるメンタルヘルス改善事例の分析を行っている。その結果、一般的モデルに基づいた項目と、現場でのヒアリングから設計した項目を併用した意識調査が、組織の実態把握の精度を高め、活動への意思決定材料を提供し、活動への動機づけに寄与したことが示されるとともに、メンタルヘルスの改善も確認された。

組織の独自性を捉えるアクション・リサーチのためのコンサルテーションについては、申請者が提唱する「意識調査コンサルテーション」の枠組みが提示された。そして、4事例の検討に基づき、調査方法の改善、活動の成果、フィードバック、動機づけの向上という4観点において、意識調査コンサルテーションが有効であることを示している。

以上の実証的事例検討に基づき、申請者は産業組織の心理的問題の解決のためのアクション・リサーチには、組織独自の風土を視野に入れた意識調査を行うことが有益であると結論づけている。

本論文における組織調査データの分析、考察は妥当なものであり、得られた成果および申請者の研究への取り組みから、今後のさらなる研究展開が期待されると考えられる。精緻かつ論理的に展開され、多くの研究によって構成された本論文は、博士（人間科学）の学位授与に十分に値するものであると判定された。