

意図的行動における違反行為の防止対策に関する一考察

北海道旅客鉄道株式会社 正会員 ○小川 直仁  
 北海学園大学 正会員 鈴木 聡士

1. はじめに

労働災害や事故の原因の一つであるヒューマンエラーは、失念や無意識・反射行動等の偶発的行動と居眠りや眠気等の生理的行動、そして手抜きや外圧による意図的行動に大別されると考える。

一般にヒューマンエラーは、その当事者個人の気質に原因を求める傾向（根本的な帰属誤り）があり、なかでも、意図的行動は、偶発的行動や生理的行動にも増してその傾向が強いと考える。

一方で、意図的行動は、偶発的行動及び生理的行動が意図せず発生するのに対して、個人の意図による動機や動機づけとその実行の結果での「違反行為」であるため、この意図について防止を図る対策ができれば、他の行動に起因する労働災害や事故よりも実効性が高い対策となり得ると考える。

そこで本論は、意図的行動における違反行為の防止対策について考察することを目的とする。

なお、新たな視点として、考察にあたって、違反行為における動機と動機づけについては、二分法と捉えず段階的に捉えることとする。そのため、自己決定理論における有機的統合理論に基づき考察する。

ここで、自己決定理論とは、人間の動機付けについての基本理論のことをいう。過程概念である動機付けは、自分が決めた程度（自己決定性）が大きいほど、その行動の持続性が大きくなるという理論である。有機的統合理論は、それを説明する理論の一つで外発的動機づけを4段階に分け捉えた理論である。そのため、違反行為を外発的動機づけ（行動の要因が評価・賞罰・強制などの人為的な刺激によるものであるという考え方）あるいは、内発的動機づけ（行動の要因が内面に湧き起こった興味・関心や意欲によるものであるという考え方）の二分法と捉えず段階的に捉えることができる。

2. 違反行為モデル

意図的行動における違反行為のモデルは、小松原<sup>1)</sup>が「動機・報酬モデル」として違反行為を表したものがある。小松原は、違反行為における原因概念である「動機」について、『リソースの節約意識や、自己満足等を求めて形成する』と定義している。そして、『逸脱行為を自分なら遂行できるという予想と、さらに、その行為がなされた後、少なくとも負の報酬を与えられず、望むらくは正の報酬が得られると見込まれた場合に、違反行為が実行される』として、過程概念である「動機づけ」を説明している。本論では、この違反行為モデルを基本概念として、以下の通り考察を行った。

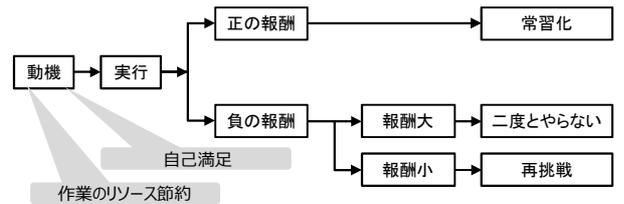


図-1 違反行為モデル<sup>1)</sup>

3. 有機的統合理論に基づく違反行為の動機と動機づけに関する考察

違反行為モデルにおける原因概念である動機は、「作業のリソース節約」と「自己満足」に区分されている。

実務において意図的行動である違反行為は、根本的な帰属誤りを起こす場合がある。そのため、原因分析の深堀が進まない場合があるため、違反行為とひとくくりせず、動機を区分することでキーワードとして抽象化を図ることは、労働災害や事故の再発防止のための知識化を図る意味で重要と考える。

一方で、「作業のリソース節約」あるいは「自己満足」とする二分法的な捉え方は、抽象化することの利点はあるが、「他山の石」として自らに置き換え・想定して「労働災害や事故の芽を摘む」ケーススタディーを行う具象化の行為の際には、単純化しすぎる懸念があると考えられる。

そこで、動機と動機づけについて二分法と捉えず、外発的動機づけから内発的動機づけへと段階的に捉える考え方である有機的統合理論により、違反行為における動機や動機づけの整理を図-2に示す通り行った。なお、外発的動機づけの段階の詳細は、以下のとおりである。

1) 「外的調整」：外的な報酬や罰に関連する自己調整であるため、「懲罰回避」が該当すると考える。また、明確に時間の節約やコストの削減につながると認知した際の「手抜き」、「手順の変更」、「再利用」、「安全シス

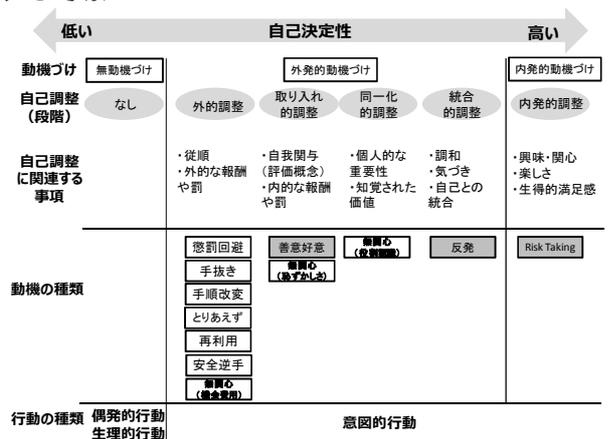


図-2 有機的統合理論に基づく違反行為の動機の整理（文献<sup>1) 2)</sup>を参考として整理）

テムを逆手にとる」等もこれに該当すると考えられる。また、機会費用の削減を考えた場合の「無関心」もこれに該当する。

**2) 「取り入的調整」:** 内的な報酬や「恥をかきたくない」というような不安を伴う自己調整であるため、「善意・好意」が該当すると考えられる。また、恥ずかしさに起因する「無関心」もこれに該当すると考えられる。

**3) 「同一化的調整」:** 自分にとっての価値を認識することによる自己調整であるため、自分の役割から外れると判断した場合の「無関心」が該当すると考えられる。

**4) 「統合的調整」:** 自分の価値観と一致している状態であるかによる自己調整であるため、「反発」がこれに該当する。

なお、「Risk Taking」は、違反行為に楽しさや生得的満足感を得ている自己調整であるため、内的動機づけに該当すると考えられる。

#### 4. 違反行為の防止対策に関する考察

違反行為モデルから言えるように意図的行動における違反行為は、原因概念である動機を出発点としている。したがって、「動機の発現を抑制すること」が、違反行為の防止対策の一つとなる。違反行為の動機を原因とし、それを実行していく過程である動機づけは、図-2 の通り自己決定性に高低があることが分かる。すなわち、「自己満足」に起因する動機は、自己決定性が高い傾向にあり、「作業のリソースの節約」に起因する動機は自己決定性が低い傾向にあるとともに、大半の動機の種類が外的調整に分類されることが分かる。このように、違反行為とひとくくりとしないことは、根本的帰属誤りに陥らずに対策を検討する支援につながるものと考えられる。

次に自己決定性の高低に大別して、それぞれの対策について考察する。

##### 1) 自己決定性が低い場合の対策

自己決定性が低い場合、違反行為を実行する当事者は、「作業のリソースの節約」により、違反行為によりコスト削減、時間の節約につながると考え、それを「正の報酬」と解釈していると考えられる。そのため、違反行為による「負の報酬」が「正の報酬」に比べて過大であることを認知できるしくみが必要である。

例えば、違反行為により最悪の場合どのようなことが起きるのか、そのような事態を未然に防ぐために定められたルール・手順がどのようなものかを教育し、「負の報酬」に対する認識を高めることが考えられる。そのためには、ルールや手順の背景となった事故・労働災害の記録、実際に発生した事故や労働災害を経験した方々やそのご家族の手記を通じて、自分事として考える教育や訓練が必要である。

一方、現時点において違反行為であるが、そもそもルールや手順が環境の変化に対応していない場合も考えられる。そのため、違反行為を一方向的に「けしからん」「禁則事項不順守」と捉える前に、適宜環境・状況に照らしてルール・手順を検証するとともに見直しを行う機会と捉えることも重要であると考えられる。

##### 2) 自己決定性が高い場合の対策

自己決定性が高い場合、個人の快苦や、仲間の評価による内的な報酬、個人的な重要性による満足感が高い。そのため、違反行為が成功し、いい恰好をしたなどの自己満足を得ることを「正の報酬」と捉えていることが考えられる。

したがって、「ルールを守ること」、「違反行為をしないこと」を「いい恰好をした」と思えるようなしくみが必要であると考えられる。そのためには、組織に対する対策としては「違反行為をしないこと」という繰り返しについて個人を承認すること・褒めることで、マズローの欲求5段階説における「承認欲求」や「社会的欲求」を満たすようなしくみが必要である。また、個人に対する対策は、共感の範囲を個人や仲間の範囲から、個人と社会等、その範囲が拡大していく価値観となる教育・訓練が必要である。そのために、最大多数の最大幸福を重視する功利主義の考え方をを用いることも方法の一つと考えられる。また、「反発」については、価値観の共有が図られていないことに起因しているものと考えられるので、一方向的な教育・訓練を行うのではなく、対話により互いの価値観を共有することも重要と考えられる。

#### 5. おわりに

本論では、違反行為モデルにおける動機と動機づけについて、新たな視点として有機的統合理論に基づき整理を行った。これにより、原因概念である動機と過程概念である動機づけを二分法として捉えるのではなく自己決定性の観点から段階的に捉え、考察するに至った。結果として、外的調整に区分される原因概念である動機の種類が違反行為において多いことを論じた。加えて、違反行為とひとくくりとしないことは根本的帰属誤りに陥らずに対策を検討する支援となることを論じた。

#### 参考文献

- 1) 小松原明哲：ヒューマンエラーのメカニズムとその対応を巡って-ヒューマンファクター研究の現状と課題-，安全工学 42 巻 3 号，2003.
- 2) 櫻井茂男：自ら学ぶ意欲の心理学-キャリア発展の視点を加えて-，有斐閣，2009.