

# 地域住民の発言行動の 心理的プロセスに関する研究

羽鳥 剛史<sup>1</sup>・中神 ちなつ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>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.chime-u.ac.jp

<sup>2</sup>正会員 都市建築エンジニアリング (〒730-0014広島市中区上幟町3-26 広島メイプルビル5F)

地域住民は、自分の住む地域で問題が生じた場合、「発言」によって問題を解決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促す「協力的な発言」を行うだけでなく、「ごね得」や「悪質クレーム」等、個人の私的利益の増進を促す「非協力的な発言」を行う可能性も考えられ、地域の問題を悪化させることともなりかねない。本研究では、地域住民の「協力的発言」と「非協力的発言」の心理的プロセスをそれぞれ明らかにすることを目的として、松山市を対象とした実証調査を実施した。この調査では、「協力的発言」と「非協力的発言」の規定要因として、地域住民の「離脱意図」や「地域愛着」、「道德規範」や「住民特権意識」等を測定した。この調査の結果から、地域住民の発言行動の心理的プロセスについて検討した。

**Key Words :** *exit, voice, regional communities, regional experience, memory*

## 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。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くない。

「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考えられる。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無くしては、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(2005)の政治経済理論によると、地域住民は、地域の問題に対して大きく「離脱(exit)」と「発言(voice)」という2つの行動手段を持っている。ここで、

「離脱」とは、地域に問題が発生した場合に、地域住民がその問題から逃れるために当該地域から離れることを表しており、一方、「発言」とは、地域住民が問題の解決に向けて自らの意見を表明することを表している。地域の問題解決を図る上では、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となる。

しかし、地域住民の発言には地域の問題解決に寄与する発言の他、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考えられる。本研究では、前者の発言を「協力的発言」、後者の発言を「非協力的発言」と定義し、地域コミュニティにおける発言行動の心理的プロセスを明らかにすることを目的とする。

## 2. 本研究の理論仮説

### (1) 発言の規定要因

Vugt et al.(2003)は、Kelley & Thibaut (1978)の相互作用理論 (interdependency theory) を基に、地域住民の離脱と発言行動の規定要因について実証的な検討を行った。その結果、地域住民の地域コミュニティに対する依存度 (dependency on the community) が離脱と発言に強く関連する心的要因であることを示している。すなわち、地域に対する依存度が強いほど、当該地域に問題が生じた場合でも、離脱する傾向が低く、発言をする傾向が高いこ

とを指摘している。

また、ハーシュマンの理論では、一般的に離脱と発言との間には相互代替的な関係が成立するものと想定されている。すなわち、地域において問題が生じた時、人々において、離脱する傾向が低いほど、発言する傾向が高くなるものと考えられる。このことは、先行研究(羽鳥, 2012)によって示されている。

このように、発言行動の規定要因としては、地域住民の「地域依存」と「離脱意図」がある。本研究では発言行動をさらに「協力的発言」行動と「非協力的発言」行動とに分類し、それらと「地域依存」、「離脱意図」との関連を検討する。

## (2) 協力的発言と非協力的発言

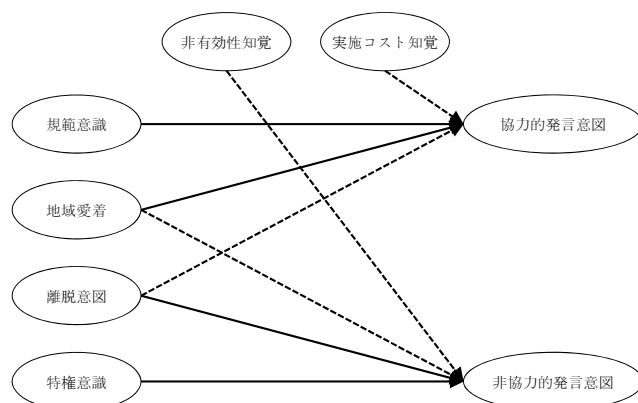
本研究では、「協力的発言」と「非協力的発言」について、「発言目的の公共性」、「発言理由の正当性」、「発言態度の和解性」の3つの視点から、それぞれの発言の具体的な内容を規定することとする。すなわち、「地域全体の公共的利益の増進を目的とした発言」、「要求の根拠が正当な発言」、「自分のことを大切にすが、相手のことも大切にする発言」を「協力的発言」と定義し、「個人的な私的利益の増進を目的とした発言」、「要求の根拠が正当でない発言」、「自分のことは優先するが、相手のことを考慮しなかったり踏みじったりする発言」を「非協力的発言」と定義する。

## (3) 協力的発言の規定要因

協力的発言行動の規範意識が形成されるメカニズムとして、規範活性化理論(Schwartz, 1977)に着目する。この理論によると、協力行動が行われる際、まず、その行動を行うことが必要とされているという「重要性認知」が形成される。次に、その行動を行うのは自分の役割であるという「責任感」が活性化される。それによって、自分が行動を行うべきだという「道德意識」が形成され、協力行動を行おうとする行動意図の生起につながる。この規範活性化理論が協力的発言行動においても成立すると仮定すると、地域住民の「道德意識」が高いほど、当該地域に問題が起こった時に、その住民は協力的発言行動を行う傾向にあるものと考えられる。なお、本研究では「重要性認知」「責任感」「道德意識」をまとめて「規範意識」とする。

## (4) 非協力的発言の規定要因

非協力的発言行動の規定要因としては、苦情行動の発現プロセスに注目する。池内(2010)は、商品・サービスに関する苦情対応への無理難題要求を「消費者特権意識」として捉え、こうした消費者の態度と苦情行動との関連性について検討しており、調査の結果「消費者特権



注：実線は正の影響、点線は負の影響

図-1 発言行動の心的プロセスの仮説

意識」が苦情行動の生起に影響を及ぼしていることが示されている。すなわち、地域においても、地域住民の「特権意識」が高いほど、その住民は非協力的発言行動を行う傾向にあるものと考えられる。

## (5) 理論仮説

本研究では、既存の理論から、図-1のような発言行動の心的プロセスに関する仮説を掲げた。

この図に示す様に、地域住民の「規範意識」は「協力的発言意図」を、「特権意識」は「非協力的発言意図」をそれぞれ促進し、「非有効性知覚」と「実施コスト知覚」は両方の発言を抑制するものと想定した。また、「地域愛着」は、「協力的発言意図」を高め、「非協力的発言意図」を抑制する一方、「離脱意図」は、「協力的発言意図」を抑制し、「非協力的発言意図」を高めるものと想定した。

## 3. 調査概要

### (1) 調査対象者

本調査では、上述した仮説を検証するために、愛媛県松山市中心街周辺の住民から無作為に抽出し、219名を対象にアンケート調査を実施した。調査対象者の属性の内訳は、男性 97名(44.3%)、女性 115名(52.5%)その平均年齢は63.9歳、標準偏差は14.3歳であった。

### (2) 質問項目

調査票には、「協力的発言意図」、「非協力的発言意図」、「規範意識」、「特権意識」、「非有効性知覚」、「実施コスト知覚」、「地域愛着」、「離脱意図」に関する質問項目を設けた。質問項目の内容を表-1に示す。

表-1 質問項目

協力的発言意図
1) 「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。
2) 「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をしたい。
3) 「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。
4) 「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をしたい。
5) 「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
6) 「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。
7) 「お住まいのまち」で問題が生じた時、自分の意見を断固として主張したい。
8) 「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耳を傾けるよりも、とにかく自分の意見を言いたい。
9) 「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。
10) 「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。
11) 「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
12) 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。
13) 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。
14) 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。
特権意識
15) 「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。
16) 「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。
17) 「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。
18) 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ぬ。
19) 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。
20) 「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。
21) 地方行政は決して住民の意見に逆らっては行けない。
22) 住民が地方行政を厳重に監視していくことは必要だ。
23) 「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。
非有効性知覚
24) 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。
実施コスト知覚
25) 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。
地域愛着
26) あなたは、「お住まいのまち」に愛着を感じる。
離脱意図
27) もし可能ならば他の「まち」に移りたい。
28) これから先、今住んでいる「まち」にとどまるつもりがある。(逆転項目)

注：26)は「全く感じない」から「とても感じる」の7件法、28)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。

## 4. 結果

### (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」、「特権意識」、「非有効性知覚」、「実施コスト知覚」、「地域愛着」、「離脱意図」を説明変数にして重回帰分析を行った。その結果を表-2に示す。この表に示すように、「規範意識」が高く、「離脱意図」が低い住民ほど「協力的発言」をする傾向にあり、「規範意識」と「特権意識」が高く、「非有効性知覚」が低い住民ほど「非協力的発言」をする傾向にある

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		
	$\beta$	$t$	$p$	$\beta$	$t$	$p$
規範意識	.52 ***	7.46	0	0.13 **	2.08	0.04
特権意識	.09	1.35	0.18	0.49 ***	8.66	0
非有効性知覚	-.03	-0.37	0.71	-0.21 ***	-3.23	0
実施コスト知覚	.05	0.75	0.46	-0.08	-1.21	0.23
地域愛着	.20	0.21	0.83	-0.1	-1.52	0.13
離脱意図	-.19 **	-2.63	0.01	-0.05	-0.72	0.47

ことが考えられる。

### (2) 発言意図のグループ間比較

調査対象者を、協力的発言意図と非協力的発言意図の平均値で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、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。

まず、「規範意識」に注目すると、これらの平均値は協力的発言群と沈黙群との間で有意な差があり、「規範意識」が高い住民ほど、沈黙より協力的発言をする傾向が示された。

次に、「特権意識」に注目すると、特権意識の平均値は非協力的発言群と沈黙群との間で有意な差があり、「特権意識」が高い住民ほど、沈黙より非協力的発言をする傾向が示された。

また、「非有効性知覚」、「実施コスト知覚」に注目すると、これらの平均値は沈黙群が他の3群よりも高い値を示しており、「非有効性知覚」、「実施コスト知覚」が高い住民ほど、発言をせず沈黙する傾向があることが示された。

最後に、「離脱意図」、「地域愛着」に注目すると、これらの平均値は協力的発言群と非協力的発言群との間で有意な差があり、「離脱意図」が低く、「愛着」が高い住民ほど、非協力的発言より協力的発言をする傾向が示された。

なお、「規範意識」と「特権意識」においては、単純発言群の平均値が他の3群の平均値よりも高い結果となった。このことから、「規範意識」が高い住民ほど、協力的発言をし、「特権意識」が高い住民ほど、非協力的発言をする傾向があるが、それぞれ、協力・非協力のどちらの発言も促す傾向があることにも注意しなければならない。

## 5. 結論

本研究により、地域住民が地域の問題に対して「発言」する背景には、「非有効性知覚」、「実施コスト知覚」が重要な役割を果たしていることが示された。したがって、地域住民の「発言」を促進するためには、住民自身が発言することで問題が解決できるという意識、また、発言することは容易だという意識を高める方策が効果的である。しかし、これだけでは、「協力的発言」だけでなく「非協力的発言」も促す可能性が懸念される。この点に関して、本研究の結果より、協力的発言を促進し非協力的発言を抑制する要因として、「地域愛着」と「離脱意図」、協力的発言を促進する要因として「規範意識」、非協力的発言を促進する要因として「特権意識」がそれぞれ関連性を持つことが示された。ただし、「規範意識」と「特権意識」については、協力的発言と非協力的発言のいずれも促進する可能性があるには留意が必要である。したがって、協力的発言を効果的に促進させるためには、離脱を抑制する方策、地域への愛着を高める方策が効果的であると考えられる。

地域住民の地域からの離脱意図を抑制する方策としては、先行研究により、住環境の整備や定住性を促すような税控除等が挙げられている。また、地域への愛着の醸成には、「地域との関わり」、そこで得られた「記憶」が影響すると言われている(羽鳥, 2012)。具体的な方策として、「まちづくり憲章」の具現化や、「シビックプライド」を中心とした地域活性化の取り組み等の効果が期待できる。

### 参考文献

- 1) A・O・ハーシュマン：離脱・発言・忠誠(1970)，(矢野修一訳)，ミネルヴァ書房，2005。
- 2) 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，47(3)，137，2012。
- 3) 池内裕美：苦情行動の心理的メカニズム，社会心理学研究，

表3 発言意図のグループ間比較

変数	A	B	C	D	全体	F値
	単純発言群	協力的発言群	沈黙群	非協力的発言群		
規範意識	5.46	5.16	4.01	4.5	4.76	24.3 ***
	-0.96	-1.32	-1.22	-0.67	-1.25	-3.211
	62	46	71	36	215	A,B > C > D
特権意識	4.32	3.64	3.41	3.94	3.81	26.7 ***
	-0.72	-0.6	-0.65	-0.51	-0.73	-3.212
	63	46	72	36	217	A > D > B,C
非有効性知覚	3.87	4.74	5.39	4.17	4.61	18 ***
	-1.43	-1.39	-1.33	-1.06	-1.46	-3.212
	62	46	72	36	216	B > A,C > D
実施コスト知覚	3.73	4.11	4.86	4.39	4.3	6.2 ***
	-1.62	-1.9	-1.5	-1.15	-1.64	-3.212
	62	46	72	36	216	C > A
地域愛着	5.9	6.2	5.32	5.25	5.66	4.2 **
	-1.6	-1.3	-1.61	-1.61	-1.58	-3.209
	62	44	71	36	213	B > D,C
離脱意図	2.31	1.78	2.66	2.72	2.39	3.7 *
	-1.47	-1.16	-1.66	-1.34	-1.49	-3.209
	62	44	71	36	213	D,C > B

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。  
>, >, >は，それぞれ1%水準，5%水準，10%水準で有意差があったことを表す。  
\*\*\* $p < .001$ ，\*\* $p < .01$ ，\* $p < .05$

25, 2010.

- 4) Kelley, H.H. & Thibaut, J.W. : Interpersonal relations : A theory of interdependence. New York : John Wiley&Sons, 1978.
- 5) 国土交通省：平成17年度国土交通白書，2006。
- 6) Schwartz, S.H. (1977). Normative influences on altruism. In L. Berkowitz (Ed.) *Advances in experimental psychology*, Vol. 10. New York: Academic Press, 222-280.
- 7) Van Vugt, M., John, P., Dowding, K., & Van Dijk, E.: The Exit of Residential Mobility or the Voice of Political Action? Strategies for Problem Solving in Residential Communities, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 33, No. 2, pp. 321-338, 2003.

(2013. 5. 7 受付)