

○篠崎香織, 永田晃也, 遠山亮子 (北陸先端科学技術大学院大)

## 1. はじめに

本研究では、業務遂行における複雑性を縮減するメカニズムとしての「信頼」の果たす機能を経験的データにより分析する。分析に用いるデータは、岐阜県地方自治大学の委託により北陸先端科学技術大学院大学知識科学研究科・野中研究室が実施した『岐阜県における知識創造活動についての調査』からのものである。この調査は、県職員を対象に、県職員の知識創造活動の実態を明らかにすることを目的に実施された。調査期間は、平成12年11月28日から12月11日(配布一締切り)である。調査方法は、アンケート調査票を送付し、記入後回収する形式である。有効回答数は、本庁609、現地機関416で計1025であった(回収率80.1%)。この調査データから、県庁の職員間における人格的信頼、職員と県庁内の組織、県庁外の組織との間におけるシステム信頼が職員の業務遂行にどのような影響を及ぼしているのかを分析する。その際、複雑性の縮減メカニズムとしての信頼に注目するN. ルーマンの社会システム論を出発点とする。また、フランシス・フクヤマの信頼の概念についても参照する。

## 2. 先行研究

ルーマン(1971)によると、信頼はコミュニケーション形態であり、内的に保障された確かさによって、情報不足を補いながら、手持ちの情報を過剰に利用し、行動期待を一般化することにより複雑性を縮減する。

ルーマンによれば、信頼には個人レベルで他者の人格に対する「人格的信頼」と、あるシステムが作動しているという前提のもとでの、そのシステムの働きに対する信頼である「システム信頼」という二つのカテゴリーが考えられる。このような概念枠組みは、県庁業務の遂行における信頼の機能を分析するにあたり、県庁の職員間における人格的信頼、職員と県庁内の組織、県庁外の組織との間におけるシステム信頼を記述する上で有効である。

ところで、フクヤマ(1996)も「信頼」の程度に着目した国際比較を試みている。企業規模の国際比較に基づき、比較的大規模な企業群を有する日本は、アメリカやドイツとともに「高信頼社会」の代表国とされる。高信頼社会と

は、多種多様な社会的コミュニティを創造する社会的自発性の程度が高い社会のことである。社会的自発性の程度が高い社会では、家族や氏族等の親族関係に基づかない、つまり同族以外の人間も信用できる、中間的コミュニティがあちこちで誕生し、存続する。フクヤマは、信頼とは「コミュニティの成員たちが共有する規範に基づいて規則を守り、誠実に、そして協力的に振る舞うことについて、コミュニティ内部に生じる期待」であり、この信頼が社会にある程度行き渡っていることから生じる諸能力を「社会資本」と定義している<sup>1</sup>。社会的関係資本は、信頼を形成するための土壌のような役割をもち、この概念を採り入れることは、信頼を形成する要因を検討する際に有用である。

本研究では、ルーマンのいう信頼の機能と、フクヤマによる信頼の形成要因を、前述の経験的データによって記述する。また、県庁業務における信頼の構造と機能を分析することにより、事務職と研究技術職の業務上の違いを明らかにする。

## 3. 仮説と検証

県庁の職員間における人格的信頼、職員と県庁内の組織、県庁外の組織との間におけるシステム信頼が職員の業務遂行にどのような影響を及ぼしているのかを明らかにするために、まず、信頼の形成要因が何であるかを人格的信頼とシステム信頼に分けて分析した。次に、業務を遂行するにあたり効率性に関わる要因はどのようなものであるかを分析した。そして、最後に、業務特徴に着目し、信頼の機能と職種の関係について分析した。

### 3.1 人格的信頼を形成する要因

人格的信頼は他者の人格に対する信頼なので、人格的信頼を代表する項目として「部下を心底信頼している」を用いることにした。また、人格的信頼を形成する要因として選んだ項目は、次のとおりである。

フクヤマによると、社会的関係資本は、集団や組織の中で共通の目的のために一緒に働く能力であり、コミュニテ

<sup>1</sup> フクヤマのいう「社会資本」は経済学でいわれるのと意味が異なるため、以下フクヤマのいう意味での「社会資本」は、社会的関係資本とする。

イーの価値、規範の共有程度から信頼は生じるといわれている。したがって、ここでは信頼が生じるために共有すべき価値を、目的や基本方針の共有と捉え、社会的関係資本を代表する項目として「仕事の目的や基本方針が共有されている」を用いることにした。

ルーマンは、人格的信頼を形成するための手がかりとして、信頼する相手に馴れ親しみがあることと述べている。相手に対して馴れ親しみを感じるのは、共有する背景が確実なものとなるために歴史が必要であるということから、時間の共有と時間の変遷により形成される組織風土が馴れ親しみに関係すると考えられる。したがって、ここでは、「馴れ親しみ」を代表する項目として、時間の共有と「思ったことが自由に言える」組織風土を用いることにした。よって、人格的信頼を形成する要因は「社会的関係資本」と「馴れ親しみ」に分けられ、合わせて3つの項目が選択された。

**仮説1：人格的信頼は、社会的関係資本と馴れ親しみという概念により説明することが可能であり、その形成には目的や基本方針の共有、時間の共有、自由な組織風土という要因が関わっている。**

ここでの分析の目的は、人格的信頼を形成する要因として選ばれた項目が、人格的信頼を代表する項目に影響を与えているのかを検証することにあるので、「部下を心底信頼している」を従属変数とした重回帰分析を行った。その結果、事務職、研究技術職の両職種ともに、目的や基本方針の共有、時間の共有、自由な組織風土がそれぞれ有意であることがわかった(表1)。人格的信頼については、自分の部下への評価と上司の部下への評価という2通り聞いている。そのため、回帰式は、自分とその上司の評価のそれぞれについて推定される。この分析では、自分と上司の評価間に大きな違いはなかった。

人格的信頼を形成する要因については、社会的関係資本、時間の共有、自由な組織風土は、いずれも人格的信頼を形成する要因であるといえる。したがって、人格的信頼は社会的関係資本と馴れ親しみの概念により説明でき、仮説1は検証されたことになる。

表1：人格的信頼を形成する要因

	自分		上司	
	事務職	研究技術職	事務職	研究技術職
定数項	1.501 ***	1.31 ***	1.101 ***	1.195 ***
社会的関係資本 基本方針の共有	0.187 ***	0.131 *	0.077 **	0.183 **
馴れ親しみ 時間の共有	0.293 ***	0.332 ***	0.322 ***	0.286 ***
自由な組織風土	0.122 **	0.183 **	0.327 ***	0.19 **
R <sup>2</sup>	0.186	0.189	0.312	0.205
F	35.207 ***	17.745 ***	97.787 ***	27.111 ***

\*両側棄却域10%水準で有意。\*\*5%水準で有意。\*\*\*1%水準で有意。  
注：各変数は5点尺度のリッカート・スケールによる

### 3.2 システム信頼を形成する要因

ルーマンのいうシステム信頼の対象であるシステムの働きとは、例えば、組織の存在価値を保持することや、他の組織との関わりを維持することである。こうしたシステムの働きの始原は、意味を通して要素間を結びつけるコミュニケーションにある。したがって、「阿吽の呼吸で意思疎通ができる」という項目は、回答者のシステム観を聞いていることになるので、これをシステム信頼の項目として用いることにした。システム信頼を形成する要因としては、歩調を合わせることや意思疎通を促進するような要件を考慮し、目標の共有、保有知識・技術の認識、仕事以外の理由(余暇など)で長時間一緒に過ごす、共同体験学習の機会の4つの項目を選択した。そして、それらの項目が「阿吽の呼吸で意思疎通ができる」を説明しているかどうかを分析した。ここでは、各項目に対して、回答者の所属する部署内、県庁内の他部署、県庁外部の人間(民間企業、各種団体)の3つに分けて聞いており、システム信頼の及ぶ範囲も明らかにできる。

**仮説2：システム信頼は、目標の共有、保有知識・技術の認識、仕事以外での時間の共有、共同体験学習の機会の4つの要因で説明することができる。**

ここでの分析の目的は、システム信頼を形成する要因として選ばれた項目が、システム信頼を代表する項目に影響を与えているのかを検証することにあるので、「阿吽の呼吸で意思疎通ができる」を従属変数とした重回帰分析を行った。その結果、事務職と研究技術職の違いは、部署内におけるシステム信頼については、事務職はすべての項目について有意であったが、研究技術職では、「共同体験学習の機

会がある」という項目のみ有意であることが示されなかったことである。この違いを除いては、県庁内他部署と県庁外部の人間の両方において、事務職も研究技術職もいずれの項目も有意であった（表2）。

システム信頼を形成する要因については、所属部署内、県庁内他部署、県庁外部の人間の結果を総合的にみると、目標の共有、保有知識・技術の認識、仕事以外の理由（余暇など）で長時間一緒に過ごす、共同体験学習の機会の4つの要因で説明することができるという仮説は検証されたことになる。

表2：システム信頼を形成する要因

	部署内		県庁内他部署		県庁外	
	事務職	研究技術職	事務職	研究技術職	事務職	研究技術職
定数項	0579***	0331*	0467***	0312**	0467***	0312**
目標共有	0369***	0327***	0281***	0376***	0237***	0329***
保有知識・技術の認識	0107**	0267***	0146**	0157**	0136**	0153**
一緒に過ごすこと	0172***	0147**	0215***	0223***	0196***	0211***
共同体験学習	017***	006	0227***	0118**	0222***	012**
R <sup>2</sup>	0.392	0.318	0.398	0.422	0.398	0.422
F	105.219***	55.574***	107.8***	55.118***	107.8***	55.118***

\*両側検定域の水準で有意。\*\*95%水準で有意。\*\*\*1%水準で有意。

### 3.3 効率性を説明する信頼の機能

意思決定・合意形成の円滑化、迅速化を示す項目を決める際には、業務遂行の状態を聞いている点に着目し、「業務は無駄なく遂行されている」「必要以上に意思決定に時間がかかる?」「決定事項はすばやく実施される」の3項目を取り上げ、相関分析を行った。その結果、相互間に有意な相関があることが確かめられたので、上記の3項目の合計を「効率性」と定義し、以下の分析で用いることにした。

人格的信頼を形成する要因とシステム信頼を形成する要因の分析から、各信頼を構成する要因が明らかになった。ここでは、効率性に人格的信頼とシステム信頼がどのような影響を与えているのかという信頼の機能を明らかにするために、効率性を従属変数にした重回帰分析を行った。独立変数は、「部下を心底信頼している（人格的信頼）」の自分と上司の評価、「阿吽の呼吸で意思疎通できる（システム信頼）」の所属部署内、県庁内他部署、県庁外部の人間であり計5つを設定した<sup>3</sup>。なお、この分析では、コントロール

<sup>2</sup> この項目のみ5点尺度で回答されたスケールの逆の値をとっている。

<sup>3</sup> 以下、言葉の重複を避けるために、各変数を、自分、上司、所属部署内、

変数として部署の規模を設定した。

### 仮説3：効率性は、人格的信頼とシステム信頼により説明できる。

効率性を説明する信頼の機能として、事務職では、自分と上司、所属部署内と県庁内他部署が有意であり、県庁外部の人間のみが有意でないことがわかった。一方、研究技術職では、上司、所属部署内が有意であり、自分、県庁内他部署と県庁外部の人間が有意でなかった（表3）。この結果、人格的信頼とシステム信頼による効率性への影響が示され、仮説は検証された。信頼の機能が職種ごとに異なることも明らかになった。

表3：効率性を説明する信頼の機能

	事務職	研究技術職
定数項	5.362***	6.586***
制御変数		
組織規模	-0.010	0.003
人格的信頼		
部下への信頼（自分）	0.167**	0.052
部下への信頼（上司）	0.193***	0.232**
システム信頼		
意思疎通（部署内）	0.136**	0.177*
意思疎通（県庁内他部署）	0.119*	-0.054
意思疎通（県庁外）	-0.056	0.07
R <sup>2</sup>	0.166	0.105
F	15.252***	5.103***

両側棄却域10%水準で有意。\*\*5%水準で有意。\*\*\*1%水準で有意。

### 3.4 業務遂行に対する県民からの信頼と効率性、業務の特徴の関係

信頼の機能が職種により異なることを業務の特徴から明らかにするために、職種の属性が反映されそうな項目として、「県民からの信頼が業務遂行に貢献している<sup>4</sup>」「県民と直接対応する機会がある」「高度な専門技術・知識の必要性」「技術・情勢の変化に応じた業務の改善」「個人の技能・ノウハウの貢献」を選択し、効率性との相関分析を行った。

その結果、事務職、研究技術職ともに、いずれの変数間においても有意な相関がみられた。職種別に各変数の平均値を比較すると、事務職と研究技術職では有意な差がないことが明らかになった。

県庁内他部署、県庁外部の人間と表記する。

<sup>4</sup> この質問は、県民が県庁に関わるシステムを信頼しているという事実ではなく、回答者にとって県民からの信頼が業務遂行に貢献しているのかどうかということである。

#### 4. 議論

以上の結果、仮説1から3は検証された。しかし、県庁の職員間における人格的信頼、所属部署、県庁内他部署、県庁外部の人間におけるシステム信頼が職員の業務遂行に及ぼしている影響について、職種の種類による差異は示せなかった。そこで、研究技術職におけるシステム信頼を形成する要因と効率性を説明する信頼の機能の分析結果に着目し、業務に関わる複雑性について考えていくことにする。

高度で複雑だと考えていた研究技術職の業務特徴は、事務職のそれとは差異がないことが明らかになった。事務職も研究技術職も複雑性の程度に差がないのだろうか。

職種における複雑性とは一体何を意味するのか、複雑性を規定する要因を考えてみると、業務の量や内容、問題解決に費やせる時間、必要とされる専門技術や知識の質などがあげられる。しかし、一意に決まるものではないので、ケースに応じて、何をもちて複雑であるのかを明確にするまでは、職種別に複雑さの程度を比較することはできない。

ところで、ルーマンの説く複雑性の縮減メカニズムとしての信頼は、人間関係の複雑性を縮減する。人間関係の複雑性とは、関与する人数の多さ、構成員のある属性の違いに関する調整の困難さである。こうした複雑さを含むシステムであっても、信頼をよせられるのならば、体験を通して構造化されたマナーや規範などの信頼根拠に基づき、内的に保障された確かさによって、情報不足や人間の限定合理性を補いながら、行動期待を一般化することにより複雑性は縮減されるだろう。これは、数人で構成されたプロジェクト（というシステム）でも、自治体、住民、企業、その他の団体などの多主体で構成されたシステムにおいても同様である。

システム信頼の形成要因を明らかにする分析では、従属変数「阿吽の呼吸で意思疎通ができる」を部署内、県庁内他部署、県庁外部の人間に分けて分析した。どの分析においても、目標の共有、保有知識・技術の認識、仕事以外の理由（余暇など）で長時間一緒に過ごす、共同体験学習の機会の4つの変数は、有意であった（表2）。しかし、効率性を従属変数にした信頼の機能に関する分析では、事務職では、部署内と県庁内他部署が、研究技術職では部署内だけが効率性を説明する変数として有意性を示した（表3）。

この研究技術職の結果は、通常、限られた人とのみ交流するような狭い組織の中で業務を遂行しているという現状を表しているといえるだろう。

部署内、県庁内他部署、県庁外部の人間、という回答者の所属部署からみた物理的距離に関係なく、システム信頼は、上記の4つの変数で説明できるのだが、効率性には、

部署内だけが有意であったという結果は、次のことを含意している。

現在の研究技術職は狭い組織内で業務を遂行している。しかし、今後の公的機関における研究技術職の業務は、PA（Public Acceptance：公衆受容）がますます重要になり、システム信頼が業務遂行に大きく関わってくるであろう。したがって、県民はもちろんのこと、企業、各種団体など、現在は県庁を取り巻く「環境」とみなされている対象も取り込んだシステムを形成していく必要があるし、また、信頼をよせられるようなシステムにしていくことも求められる。

#### 5. 結論と今後の課題

本研究では、県庁の職員間における人格的信頼、職員と県庁内の組織、県庁外の組織との間におけるシステム信頼が職員の業務遂行にどのような影響を及ぼしているのかを、ルーマンの理論とフクヤマの信頼の概念を導入し、経験的データに基づき検証した。その結果、仮説はすべて検証され、職種の種類に有意な差はないが業務の遂行プロセスにおける信頼の機能に違いがあることが示された。

今回の分析からは、事務職、研究技術職という職種の仕事特徴を明確に示す結果がでなかった。それは、実際に業務内容の差異がないのか、公的機関の業務内容が職種の種類を反映していないためなのかここでは明らかにできない。したがって、今後の課題として、PAが業務遂行にもたらす影響と組織内の信頼関係に着目し、県民の信頼が業務に貢献しているという認識と所属部署内の信頼関係に関わる項目の値が平均値以上のサンプルを用い、職種の特徴が有意に表れるかの分析を行う。

#### 参考文献

- [1] N. Luhmann and J. Habermas, *Theorie Der Gesellschaft Oder Sozialtechnologie*. Orion Press.(1971).  
佐藤嘉一・山口節郎・藤沢賢一郎訳、批判理論と社会システム理論、木鐸社（1987）。
- [2] Fukuyama, F. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Glencoe, IL, Free Press.(1996).  
加藤寛訳、「信」なくば立たず、三笠書房（1996）。
- [3] N. Luhmann, *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexitat, 2aufl.*, Ferdinand Enke Verlag.(1973).  
大庭健・正村俊之訳、信頼：社会的複雑性の縮減メカニズム、劉草書房（1990）。
- [4] 新 睦人、第二章 ルーマンの理論、現代社会学のエッセンスー社会学理論の歴史と展開、ペリかん社、401-427（1996）。