

平成 24 年度 学位論文

共感性とおもてなし態度が  
社会的迷惑行動の実行に及ぼす影響に関する発達心理学的研究

兵庫教育大学大学院

学校教育研究科

学校心理・発達健康教育コース

山内智香

## はじめに

今回、共感性、おもてなし態度、社会的迷惑行動に焦点を当て研究を進めていきました。

「宮崎県はホスピタリティ・おもてなし全国二位」という宮崎日日新聞の記事を見たのが、この「おもてなし」を研究しようと思ったきっかけです。元々地元である宮崎県延岡市の、高千穂町に伝わる高千穂神楽について調べていたところ、その中で、神楽を見に来た観客にもてなしとして料理が無償で振る舞われるという風習があることを知りました。このように、来客を大切にするという態度が高千穂では受け継がれていっています。高千穂の神楽について研究した小手川善次郎はその成立年代を、概ね平安時代の末から源平時代と推定していますが、この神楽の歴史に「おもてなし」が少なからず関係しているのではないかと考えると興味が尽きません。

大学で宮崎県から兵庫県に出てきてから、「人をもてなす」ことに対し、両県で少なからず違いがあることを肌で感じていました。そのことも、このテーマで研究を進めていくことを決めた大きな理由の一つです。

このおもてなし態度は家庭生活や学校生活など、集団の中で大切にされるべき態度であると思います。思いやりの気持ちから発生する、相手を重んじ、心地よく過ごしてもらいたいというおもてなし態度についてこれから少しずつ明らかにすることができたらと考えています。

目次	1
I. 問題と目的	2
II. 方法	6
1. 予備調査	6
(1) 研究協力者	
(2) 調査時期	
(3) 手続き	
2. 本調査	7
(1) 研究協力者	
(2) 手続き	
III. 結果	8
1. 児童青年用おもてなし尺度の因子構造	
2. 社会的迷惑行動尺度の因子構造	
3. 児童青年用共感性行動目録の因子構造	
4. 性差の検討	
5. 学年差の検討	
6. 重回帰分析	
7. 階層的重回帰分析	
IV. 考察	30
V. 引用文献	32
VI. おわりに	34
VII. 付録	36

## I . 問題と目的

個人の共感性の水準が、当該個人がとる様々な社会的行動に影響することが知られている(たとえば, Mussen& Eisenberg-berg, 1980)。共感性を定義した Feshbach & Roe(1968)によれば、他者の情動的反応を知覚する際にその他者と共有する情動的反応が共感性とされている。この概念は、自己と他者との関係を考えることから始まり、自己と他者を結びつける働きをすることから、教育的な人間関係の基礎となるものであると言われている(菊池・澤田・首藤・角田・斉藤・斉藤,1999)。最近では、共感性は情動的側面と、認知的な側面との2つが統合しているという考え方が主流となっている。桜井(1986)によれば、共感性は、向社会的行動を動機付ける要因とみなされており、この向社会的行動と共感性の間に正の相関があることが知られている。Mussen & Eisenberg-berg(1980)は向社会的行動を、他人あるいは他の人々の集団を助けようとしたり、こうした人々のためになることをしようとする自発的な行為、と定義している。向社会的行動(Prosocial behavior)は、人と人との関係を強める行動である。このような視点から幼児の共感性と向社会的行動の関連を検討した濱崎(1985)は、向社会的行動は共感性の発達水準に依存しているとしたのであった。幼児期から児童期・青年期を経て共感性は発達的に変化する(たとえば、浅川・松岡 1987)が、その根底にあるのは役割取得能力の発達である。

共感性の展望研究を行った登張(2003)は、青年期の共感性を、共感的関心、個人的苦痛、ファンタジー、気持ちの想像、の4つの下位尺度からなる多次元的共感性尺度を用いて分析した結果、共感的関心・気持ちの想像が、個人的苦痛と関係しているということがわかった。向社会的行動や、個人的苦痛と関連があるとされる共感性であるが、他方、迷惑行為とも関連しているとの報告もある。

迷惑行為とは近年、社会的な問題のひとつとして取りあげられている。例えば、周囲に人がいるにも関わらず場にそぐわない大声で会話をする、バスや電車を待つ列に突然割り込む、ゴミを車窓からポイ捨てる、歩きながら煙草を吸う、駐車違反、夜間に騒音をたてる、などの行為のことである。吉田・安藤・元吉・藤田・廣岡・斎藤・森・石田・北折(1999)は社会的迷惑行為を、行為者が第一義的に自己の欲求充足を目的とし、結果として他者に不快な感情を生起させること、またはその行為のこと、と記述している。そして、この社会的迷惑行為を、社会的に広く認められ一般常識とさえ言えるようなルールやマナーに反する、ルール・マナー違反行為と、ルールやマナーほどの社会的な基準があるとは言えないが周囲の人への配慮を欠く行動であるとすると、周りの人との調和を乱す行為に大別したのであった。

吉田他(1999)の研究結果に基づき、迷惑行動を再分類したうえで、小池(2004)は、約束を破る、借金をする、グチを言う、など、友人ら特定の人物に対して行われる社会通念上の行為を、対人的迷惑行為といい、受け手が限定されている状況で、その受け手が迷惑と認知する行為としている。この対人的迷惑行為の実行を抑制する要因の一つとして共感性をとりあげた(小池, 2004)。その結果によれば、対人的迷惑行為の実行と共感性との関係について検討した小池(2004)によれば、借金以外の行為において共感性の有意な主効果は認められないことがわかった。その後、共感性と特定の人物に対する対人的迷惑行為の認知との関連を検討した研究では、特性としての共感性及び状況依存的な共感性の低い群ほど行為を迷惑と認知する度合いが高い、という点で共感性の効果が発生していたという。また、特性としての共感性より状況依存的な共感性の方が迷惑認知に対して強く影響する、という仮説も部分的に支持されたのであった(小池,2007)。つまり、共感性の低い者は高い者より上述の行為をより迷惑と認知するというのである。

谷(2008)は、共感性の高い人は、他者の立場に立ち他者の心を認知し、他者に共感的に関わり、他者の心を慮り、他者の苦痛を取り除こうとする傾向を持つために、他者の迷惑感に目を向けやすく、その行為に他者が迷惑を感じていることに気付くことで行為が抑制されると考えた。しかし、小池(2004,2007)のような先行研究がある一方、大学生や大学院生を対象に、迷惑行動に及ぼす共感性との影響を検討した谷(2008)は、共感性が公共場面での迷惑行為に与える影響について検討した研究で、共感性の有意な主効果や交互作用はともに認められなかった、と報告している。これらの研究から、共感性が高いことが、社会的迷惑行動を抑制しているとは言えない。

ところで、他者に不快な感情を生起させる迷惑行為がある一方、他者を思いやり心地よく過ごしてもらおうとするおもてなし行為がある。一般用語としてのおもてなし(hospitality)は、「暖かく親切にもてなす心、歓待の精神」という“心構えや気持ち”に加え、「(客や他人に対する)歓待、厚遇」として“人をもてなす行為”を指して用いられる(前田勇, 2006)。おもてなしには、歓待精神を意味するものとしてのおもてなしとビジネス用語としてのおもてなしがあり、近年、環境事業のみならずビジネスの中にもおもてなし(hospitality)を導入していく傾向が見られる。歓待精神を意味するおもてなしの基本にあるのは「実践することそのものに価値がある」とする無償性の原理であるが、ビジネス用語として基本にあるのは「利用客に満足を与えるために考慮し行動する」ことを意味する有償性の原理である(前田勇, 2006)。

おもてなしは、単なる知識や技能ではなく、人に幸せを感じさせるものであり、その真髄は他人を尊重し、大切にするという気持ちである。相手の立場に立ち、相手が心地よさを感じるようなおもてなしの意識を常に持って接することが他者との人間関係を良好に進展させる。おもてなし行動は、相手からの具体的な利益・報酬を期待することなく献身的に他者をもてなす行動である。Mussen &

Eisenberg-berg(1980)が示唆するようにこの行動もまた，人と人との積極的に結びつけるという意味で，向社会的行動の一種であるとも考えられる。崎本(2008)は，おもてなし態度の出現する場面を，人と人とのコミュニケーション場面であるとした。この観点から共感性とおもてなし行動との関連について検討した研究に，山内・浅川・福井・梶原(2011)がある。その研究ではおもてなし行動を，相手の立場に立ち，相手が心地よさを感じるようなおもてなしの意識を常に持って接することが他者との人間関係を良好に進展させる，と見なしたうえで，おもてなしを，ビジネス用語としてではなく，相手を思いやり手厚くもてなすこと・また歓待の精神，と定義した。高校生・大学生を対象としたその研究によれば，おもてなし態度は性差が見られ，男性は加齢と共に上昇し，女性は相対的に高い水準を維持したという結果が報告された。また，共感性とおもてなし行動には正の相関があった。おもてなし行動は，人と人との積極的に結びつける行動である。この行動は，本質的に向社会的行動と同じであり(Mussen & Eisenberg-berg,1980)，思いやりは共感性と向社会的行動に密接に関わっているという。よって，思いやりと本質的に同じであるおもてなしの精神が強ければ，社会的迷惑行動を抑制するのではないかと考えた。共感性の高さでは社会的迷惑行動を抑制することはできないが(谷，2008)，相手に共感し，相手を思ってもてなすという行動を多く生起させる者であれば，社会的迷惑行動を抑制することができているのではないかと推測した。

本研究では，児童青年用おもてなし尺度と社会的迷惑行動尺度を開発し，社会的迷惑行為に対しておもてなし行動が有するであろう抑制効果について，検討することが主たる目的であった。なお，本研究中の社会的迷惑行動は青年期にある人々を対象に，学校・大学内で起こりうる行動として調査を行った。

## Ⅱ．方法

### 1．予備調査

おもてなし態度・社会的迷惑行動を測定するために，児童青年用おもてなし尺度・社会的迷惑行動尺度を開発する。

#### (1) 研究協力者

予備調査では，兵庫教育大学大学院生 52 名，宮崎県下公立 A 小学校教諭・B 中学校教諭 62 名，宮崎県下の成人 20 名，計 122 名が研究協力者として参加した。

#### (2) 調査時期

予備調査は 2011 年 7 月から 8 月，2012 年 9 月に実施された。

#### (3) 手続き

児童青年用おもてなし尺度を作成するため質問紙は，フェイスシート(性別・年齢・出身地)に加え，「あなたがお客さん・友人をもてなす際，どのようなことを考えますか?」「あなたはお客さん・友人をもてなす際，どのようなおもてなし料理を出しますか?」という 2 つの質問への回答が自由記述で求められた。

社会的迷惑行動尺度を作成するため調査が行われた。質問紙は「あなたが社会的に迷惑だと感じることについて，思いつくものをいくつか挙げてください」という質問への回答が自由記述で求められた。

得られた回答より項目を，大学院で心理学を専攻する教員と共に抽出し，類似の項目を整理した上で尺度が試作された。



## 2. 本調査

社会的迷惑行為と共感性との関連を踏まえ、社会的迷惑行為に対しておもてなし行動が及ぼす影響について検討する。

### (1) 研究協力者

本調査には、兵庫県内の公立中学校中学2年生138名(有効回答133, 男子63名, 女子70名), 兵庫県内の公立A高等学校高校2年生81名(有効回答77, 男子47名, 女子30名), 兵庫県内のA大学の学生, 兵庫県内のB大学の学生116名(有効回答104, 男子42名, 女子62名)計314名(有効回答314, 男子152名, 女子162名)が本調査に参加した。

### (2) 手続き

調査は集団場面で実施された。調査に先立ち各教室で研究者からの教示がなされた。実施前に、この調査は①成績に影響のないこと、②回答しないことの自由があること、③個人情報を守秘され保護されること、などが伝えられた。質問紙は、フェイスシート(教示が印刷され、性別・年齢を記入するようにしたもの)および、「児童青年用おもてなし尺度」・「社会的迷惑行動尺度」・「児童青年用共感性行動目録」から構成され、使用された。

本調査は予備調査をもとに作成された尺度を使用し、児童青年用おもてなし尺度では「全くあてはまらない(1点)」「あてはまらない(2点)」「あてはまる(3点)」「とてもあてはまる(4点)」の、4件法で回答が求められた。社会的迷惑行動尺度・児童青年用共感性行動目録についても同様に4件法で回答を求めた。

児童青年用おもてなし尺度・社会的迷惑行動尺度の時間的安定性については、大学生を対象に質問紙を配布・回収し、4週間後に再度同じものを配布・回収し、時期的安定性が確認された。

### Ⅲ. 結果

尺度の開発：質問項目は自由記述の回答をもとに，教員養成系大学の大学院で心理学を担当する指導教員による検討を経て整理された。

信頼性の検討：本尺度の内的整合性を検討するため，尺度全体と下位尺度において Cronbach の  $\alpha$  係数がそれぞれ算出された。

#### (1) 児童青年用おもてなし尺度の因子構造

児童青年用おもてなし尺度について，因子構造を確認するため，主因子法・バリマックス回転による因子分析を行った。その結果，1.0以上の固有値とその減衰状況を考慮しながら，因子負荷量が.40未満の項目を除外し，解釈可能な2因子14項目が抽出された。各因子の解釈について各因子に含まれる項目の内容を考慮し，「相手が笑顔で帰れるようつとめる」「うなずいたり，よく返事をしたりするように心がけ，相手の話をよく聞く」などの項目から構成された第一因子を「歓待の精神」とし，「楽しい話題を用意する」「みんなで楽しめるようなゲームや遊びをあらかじめ用意する」などの項目から構成された第二因子を「事前準備」と命名した (Table1)。

#### 信頼性・妥当性の検討

信頼性の検討：児童青年用おもてなし尺度の内的整合性を検討するため，全体および2つの下位尺度ごとに Cronbach の  $\alpha$  係数を算出した。その結果，全体では  $\alpha = .851$ ，下位尺度はそれぞれ「歓待の精神」 ( $\alpha = .873$ ) 「事前準備」 ( $\alpha = .571$ ) であった (Table1 参照)。第二因子の  $\alpha$  係数を見ると， $\alpha = .571$  と低くはあるが，全体的に  $\alpha = .700$  以上の数値を得ることができたため，社会的迷惑行動を測る尺度として使用された (Table1 参照)。

妥当性の検討：妥当性の検討については，予備調査で得た項目の内容を専門家 (大学教員1名) 及び心理学を学ぶ教員養成大学大学院生

ら（現職の教員を含む）と検討し，児童青年用おもてなし尺度の因子を説明する上で妥当であると判断した。

Table1 児童青年用おもてなし尺度 ( $\alpha = .851$ )

項目	1	2	共通性
<b>第1因子 歓待の精神 (<math>\alpha = .873</math>)</b>			
H10 相手が笑顔で帰れるようつとめる。	.814	.113	.676
H09 うなずいたり, よく返事をしたりするよ うに心がけ, 相手の話をよく聞く。	.706	.206	.541
H15 相手に「来てよかった」と思ってもらえ るようにする。	.695	.208	.526
H08 自分の気持ちが伝わるようにする。	.604	.329	.473
H11 相手に気をつかわせないようにする。	.592	.160	.376
H07 かんげいする気持ちを表わしふたたび 来てもらえるようにつとめる。	.586	.328	.450
H13 相手が遠慮なくはなしかけやすいような 雰囲気をつくっておく。	.580	.283	.416
H12 自分自身の知識や考えを深め, 相手 が快い感じを持てるようにする。	.533	.356	.411
H06 玄関を掃除しくつを並べる。	.470	.191	.257
H01 相手がくつろげる安らぎの感じられる 場を作る。	.409	.325	.273
<b>第2因子 事前準備 (<math>\alpha = .571</math>)</b>			
H04 楽しい話題を用意する。	.310	.542	.389
H02 みんなで楽しめるようなゲームや遊びを あらかじめ用意する。	.240	.464	.273
H05 会わせたい人に事前に連絡を取って おく。	.125	.461	.228
H03 音楽を流して雰囲気作りをする。	.070	.400	.165
因子寄与	3.989	1.600	5.589
寄与率	26.594	10.669	37.763

## (2) 社会的迷惑行動尺度の因子構造

社会的迷惑行動尺度の因子構造を明らかにするため、主因司法・バリマックス回転による因子分析を行った。その結果、1.0以上の固有値とその減衰状況を考慮しながら、因子負荷量が.40未満の項目を除外し、解釈可能な2因子12項目が抽出された。各因子に含まれる項目の内容を考慮し、「携帯電話をしながら大声を出して歩く」「図書館で騒ぐ」などの項目から構成された第一因子を「公共の迷惑」、 「仲間外しをする」「仲間の悪い噂を広める」などの項目から構成された第二因子を「仲間外し」とそれぞれ命名した (Table2)。

### 信頼性・妥当性の検討

信頼性の検討：社会的迷惑行動尺度の内的整合性を検討するため、全体および2つの下位尺度ごとにCronbachの $\alpha$ 係数を算出した。その結果、全体では $\alpha = .816$ 、下位尺度はそれぞれ「公共の迷惑」 ( $\alpha = .782$ )、 「仲間外し」 ( $\alpha = .754$ )であった。全体、および各因子で $\alpha = .700$ 以上の $\alpha$ 係数が算出された (Table2 参照)。

妥当性の検討：妥当性の検討については、予備調査で得た項目の内容を専門家 (大学教員1名) 及び心理学を学ぶ教員養成大学大学院生ら (現職の教員を含む) と検討し、社会的迷惑行動尺度の因子を説明する上で妥当であると判断した。

Table2 社会的迷惑行動尺度 ( $\alpha = .816$ )

項目	1	2	共通性
<b>第1因子 公共の迷惑 (<math>\alpha = .782</math>)</b>			
S05 携帯電話をしながら大声をだして歩く	.667	.136	.463
S02 図書館で騒ぐ	.651	.068	.429
S08 夜間に辺りかまわず騒音を立てる	.627	.267	.464
S03 授業中に雑音を出したりお喋りをしたりする	.517	.065	.271
S04 人が並んでいる列に途中から割り込む	.488	.234	.293
S06 駐車（駐輪）禁止区域でも駐車（駐輪）する	.483	.121	.248
S09 周囲に人がいても音漏れのするヘッドホンで音楽を聞く	.480	.160	.256
S15 他人のいる中でも身勝手に大きな声で話す	.445	.313	.296
<b>第2因子 仲間外し (<math>\alpha = .754</math>)</b>			
S13 仲間外しをする	.129	.802	.660
S12 仲間の悪い噂を広める	.173	.654	.458
S14 級友を無視する	.059	.647	.422
S11 人の陰口を言う	.316	.528	.378
因子寄与	2.859	2.072	4.931
寄与率	20.42	14.79	35.21
	0	9	9

### (3) 児童青年用共感性行動目録の因子構造

「児童青年用共感性行動目録」は3因子に分かれ、「子どもがうれしい時に泣いたりすることは、くだらないと思う」、「悲しい映画を見て、泣いたりするのはへんなことである」などの項目から構成された第一因子を「情緒的反感」、「テレビをみて、泣いてしまうことがある」、「歌を聞いて、悲しくなったりすることがある」などの項目から構成された第二因子を「情緒的共感」、「一人ぼっちでいる子どもをみると、かわいそうになる」、「けがをした動物をみると、かわいそうになる」などの項目から構成された第三因子を「憐憫の情」と命名した (Table3)。

#### 信頼性・妥当性の検討

信頼性の検討：児童青年用共感性行動目録の内的整合性を検討するため、全体および3つの下位尺度ごとに Cronbach の  $\alpha$  係数を算出した。その結果、全体では  $\alpha = .776$ 、下位尺度はそれぞれ「情緒的反感」 ( $\alpha = .757$ )、「情緒的共感」 ( $\alpha = .716$ )、「憐憫の情」 ( $\alpha = .548$ ) であった (Table3 参照)。第三因子の  $\alpha$  係数を見ると、 $\alpha = .548$  と低くはあるが、全体的  $\alpha = .700$  以上の数値を得ることができたため、社会的迷惑行動を測る尺度として使用した。

Table 3 児童青年用共感性行動目録 ( $\alpha = .776$ )

項目	1	2	3	共通性
<b>第1因子 情緒的反感 (<math>\alpha = .757</math>)</b>				
E13 子どもがうれしい時に泣いたりすることは、くだらないと思う。	.673	.149	.095	.484
E07 悲しい映画を見て、泣いたりするのはへんなことである。	.637	.149	.074	.434
E21 うれしくなって、はしゃいで、人にだきついたりすることをくだらないと思う。	.621	.116	.063	.403
E1 悲しい本を読んで、泣いたりするのはくだらないことである。	.570	.193	.024	.362
E16 犬や猫をまるで人間のように扱うことは、くだらないと思う。	.502	.116	.130	.282
E12 友達がいらない人は、友達なんかいらなと思っている人だと思う。	.433	.001	.264	.258
<b>第2因子 情緒的共感 (<math>\alpha = .716</math>)</b>				
E04 テレビをみて、泣いてしまうことがある。	.266	.617	.122	.466
E20 歌を聞いて、悲しくなったりすることがある。	.192	.565	.145	.377
E11 何も悲しいことがないのに、大人たちは泣くことがあると思う。	-.104	.524	-.078	.291
E02 泣いている子どもをみて、自分まで泣きたくなるようなことがある。	.056	.504	.212	.302
E14 自分はプレゼントをもらわなくても、人がもらうのを見ると自分までうれしくなってしまう。	.245	.454	.170	.295
E10 悪口を言われて怒っている生徒をみて、自分まで腹が立ってくることがある。	.015	.448	.253	.265
<b>第3因子 憐憫の情 (<math>\alpha = .548</math>)</b>				
E08 一人ぼっちでいる子どもをみると、かわいそうになる。	.042	.137	.601	.382
E17 けがをした動物をみると、かわいそうになる。	.244	.139	.454	.285
E01 犬がこわくて、道を通れないといっている子どもをみて、かわいそうに思う。	.136	.104	.446	.229
因子寄与	2.571	2.096	1.230	5.897
寄与率	13.532	11.034	6.473	31.039



#### (4) 性差の検討

3 (年齢群) × 2 (性) の分散分析によりそれぞれの平均点の比較を行ったところ、おもてなし合計 ( $f(1.31)=10.98(p<.001)$ )、歓待の精神 ( $f(1.31)=15.20(p<.001)$ )、共感性合計 ( $f(1.31)=68.50 (p<.001)$ )、情緒的反感 ( $f(1.31)=22.068(p<.001)$ )、情緒的共感 ( $f(1.31)=72.43(p<.001)$ )、憐憫の情 ( $f(1.31)=21.96 (p<.001)$ ) において有意な性差が見られた。(Figure1~6 参照) これらは、全てにおいて男性より女性の方が有意に高得点であった。

#### (5) 年齢差の検討

次に、年齢の差異を検討するために 3 (年齢群) × 2 (性) の 2 要因分散分析が実施された。その結果によれば、社会的迷惑行動の「仲間外し ( $f=4.41 (p<.05)$ )」、おもてなし態度の「事前準備 ( $f=4.38(p<.05)$ )」について中学 2 年生群の得点が高校 2 年生群・大学生群よりも有意に高いことがわかった。

また、共感性については「共感性合計 ( $f=10.46(p<.001)$ )」、「情緒的反感 ( $f=3.85(p<.05)$ )」、「情緒的共感 ( $f=28.10(p<.001)$ )」のいずれも大学生群の得点が他の 2 群よりも有意に高い結果となった (Figure7~8 参照)。

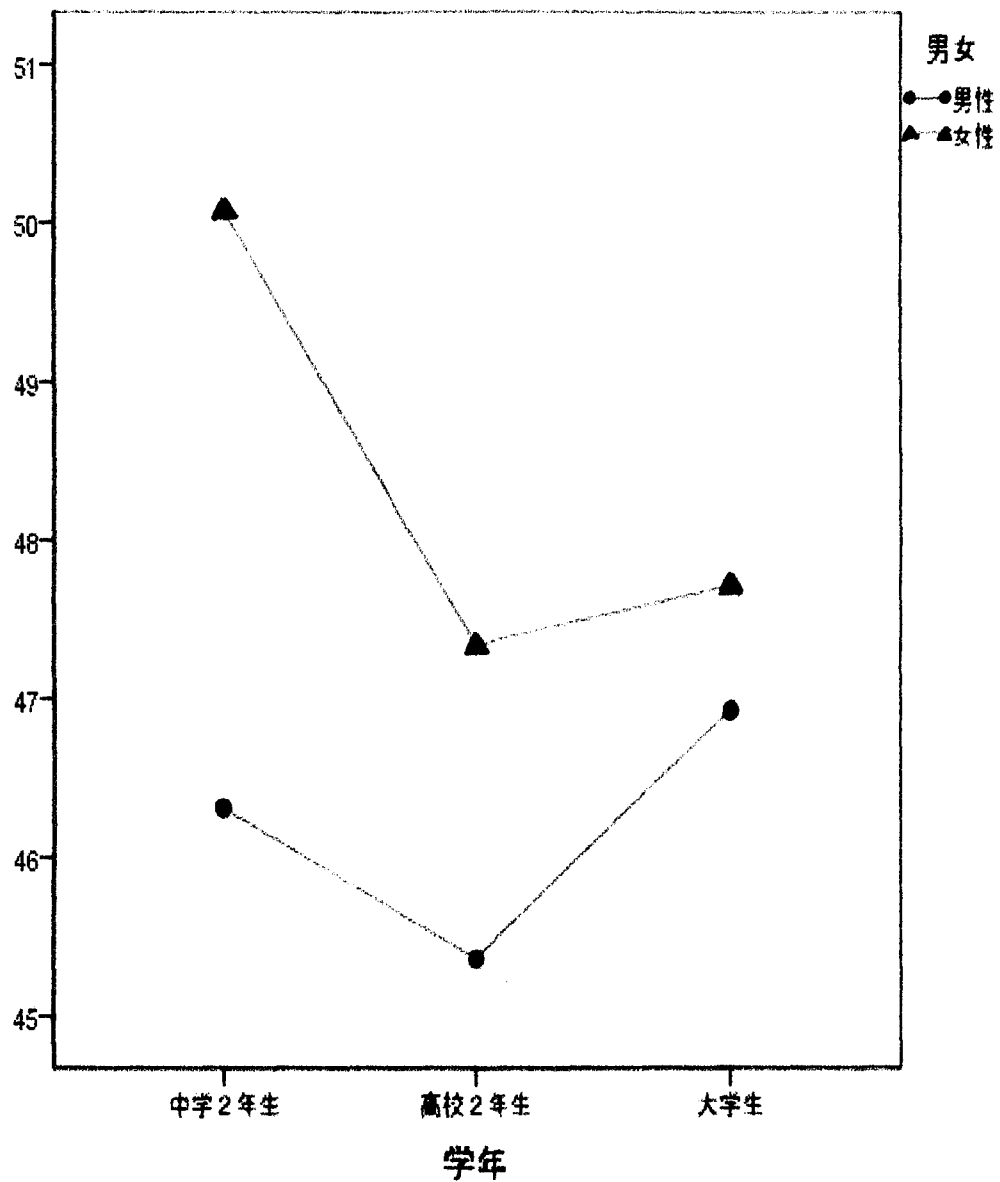


Figure1 年齢 群別・性別のおもてなし合計得点の平均値

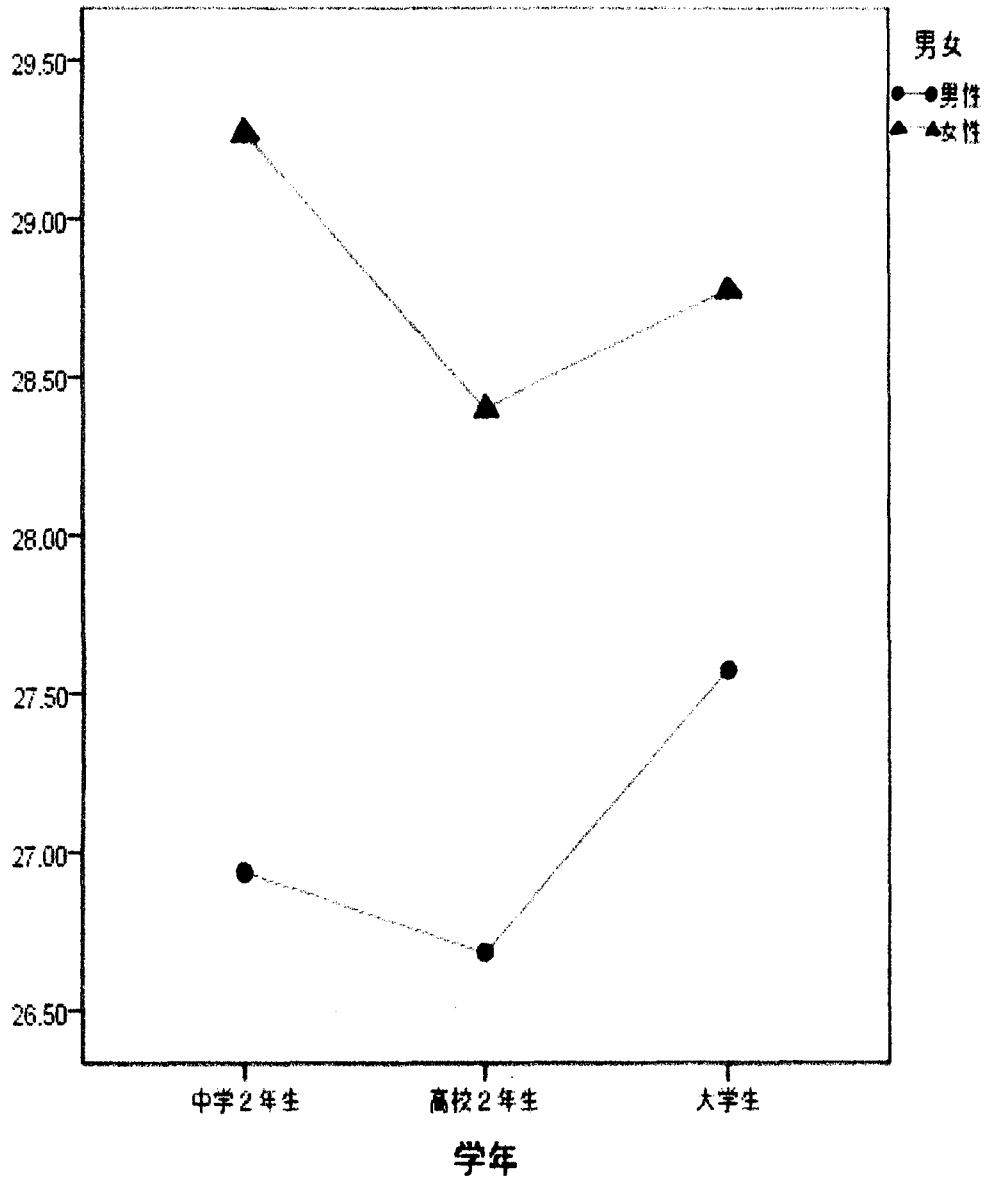


Figure2 年齢群別・性別の「歓待の精神」得点平均値

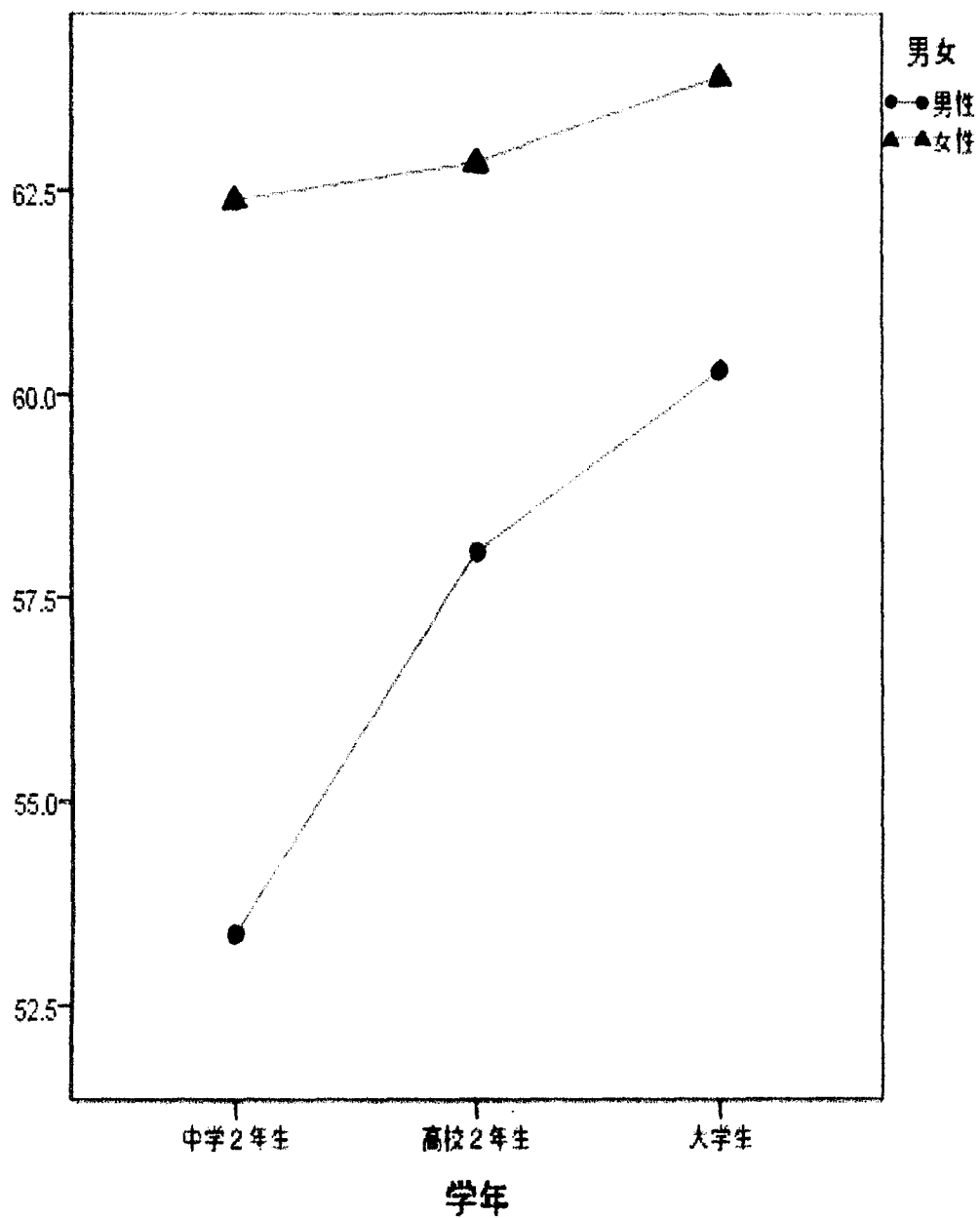


Figure3 年齢群別・性別の共感性合計得点の平均値

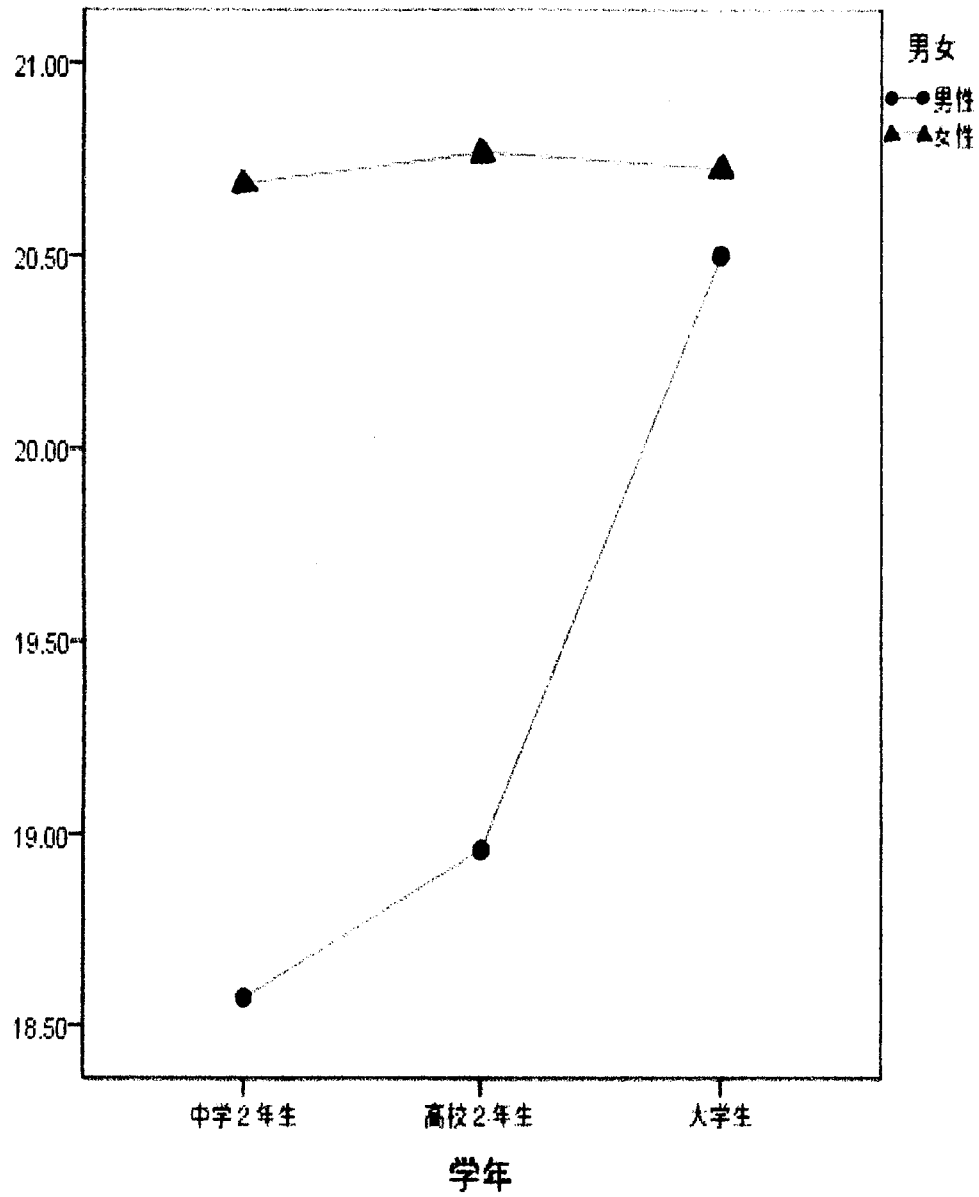


Figure4 年齢群別・性別の「情緒的反感」得点平均値

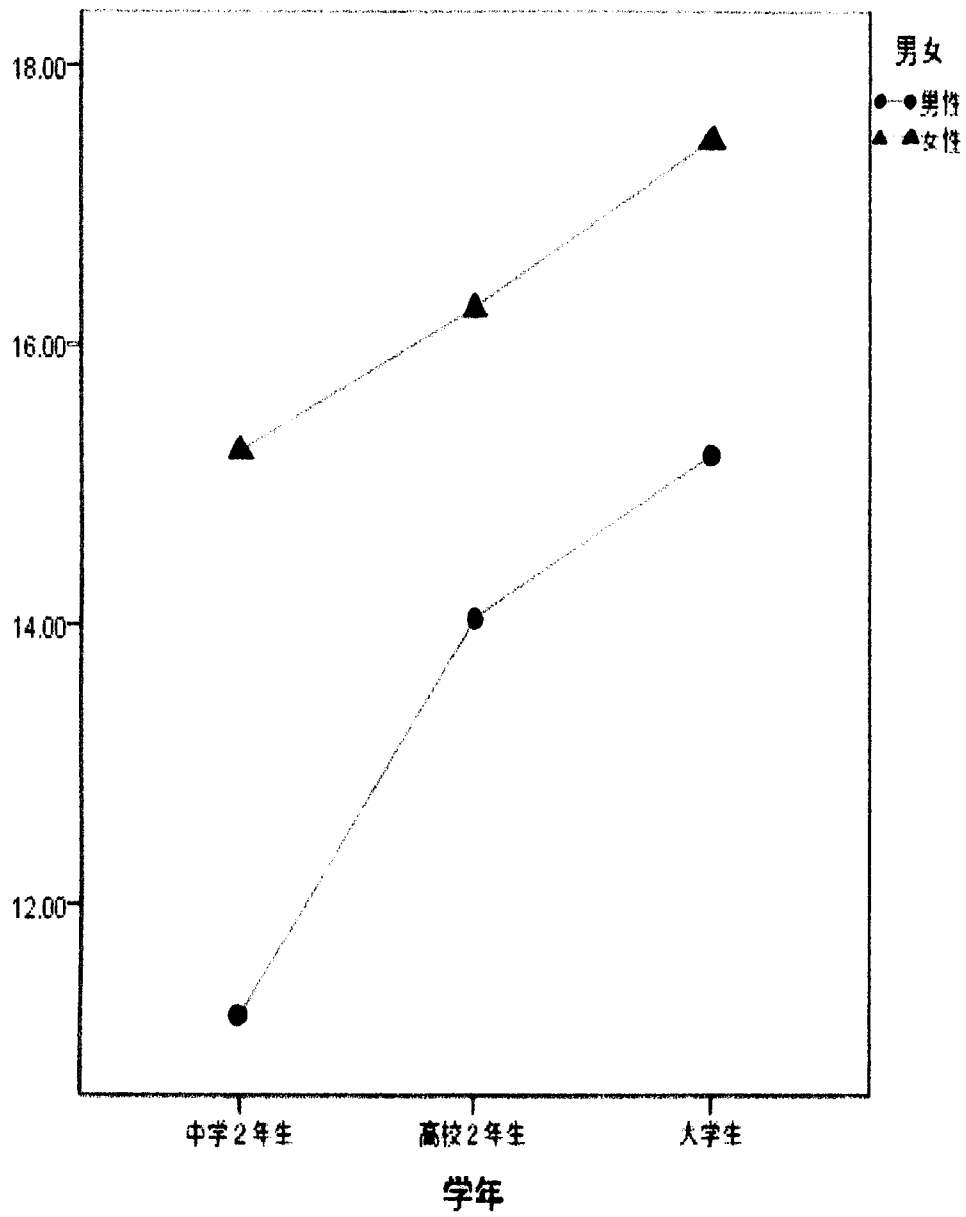


Figure5 年齢群別・性別の「情緒的共感」得点平均値

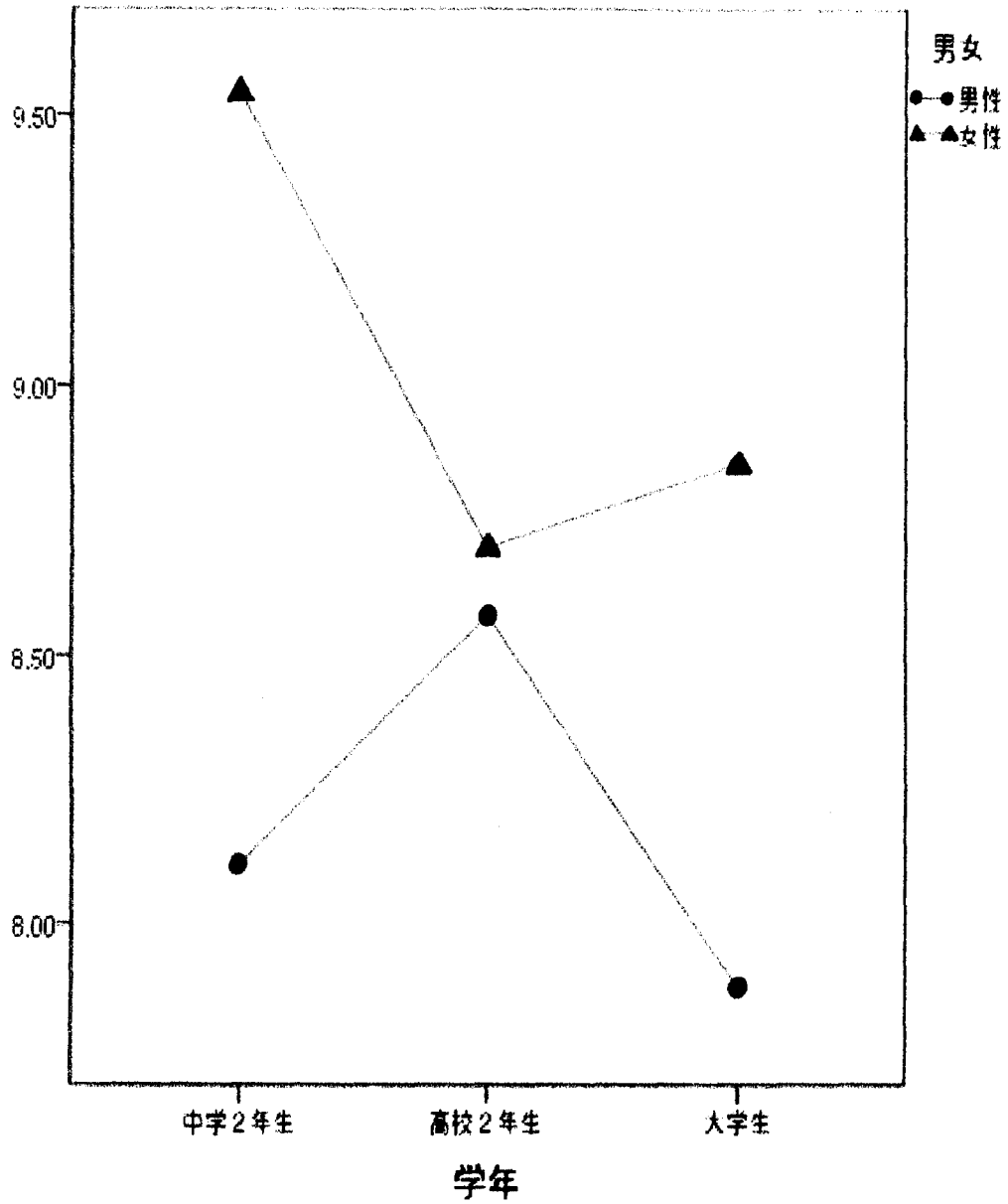


Figure6 年齢群別・性別の「憐憫の情」得点平均値

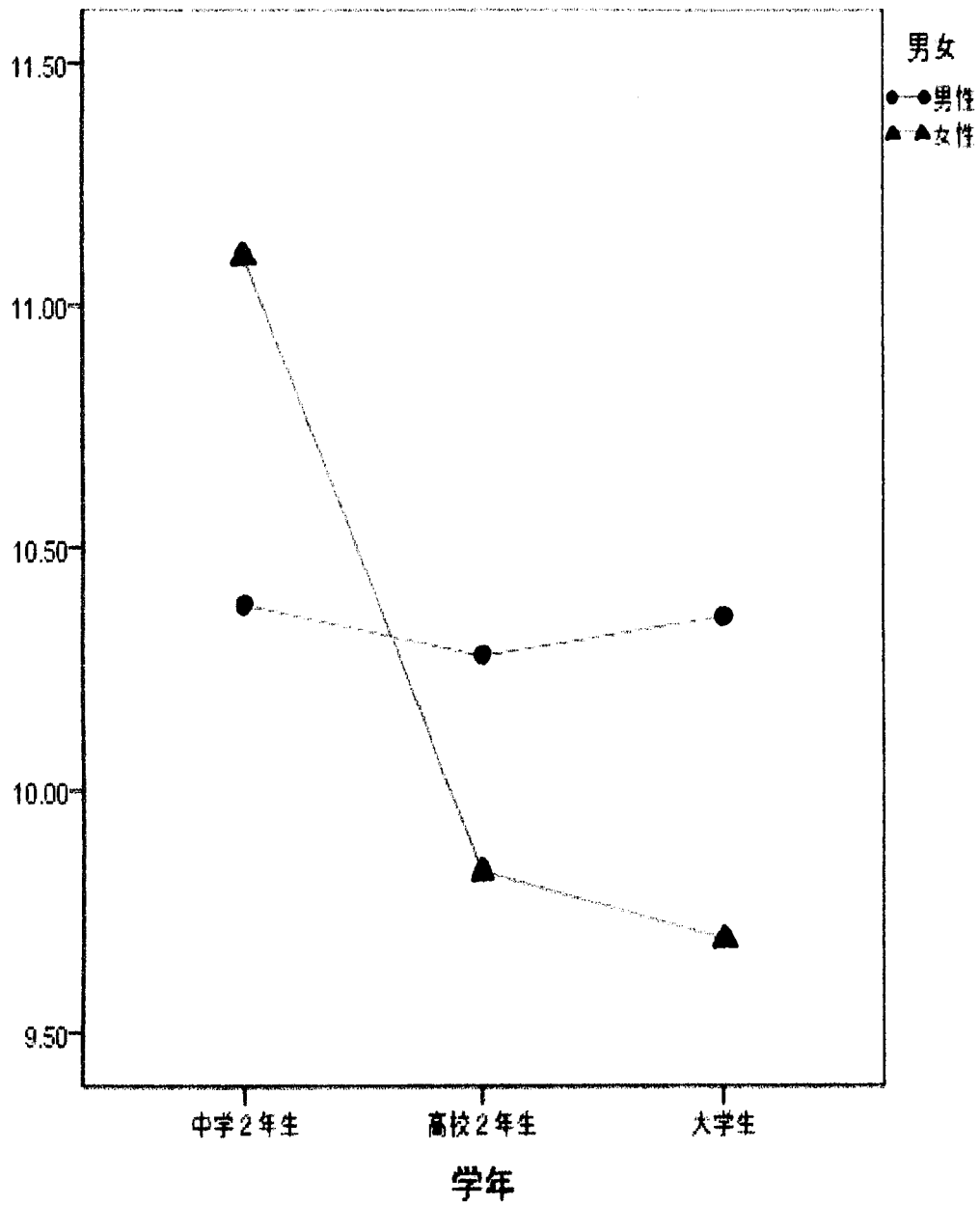


Figure7 年齢 群別・性別の「事前準備」得点平均値



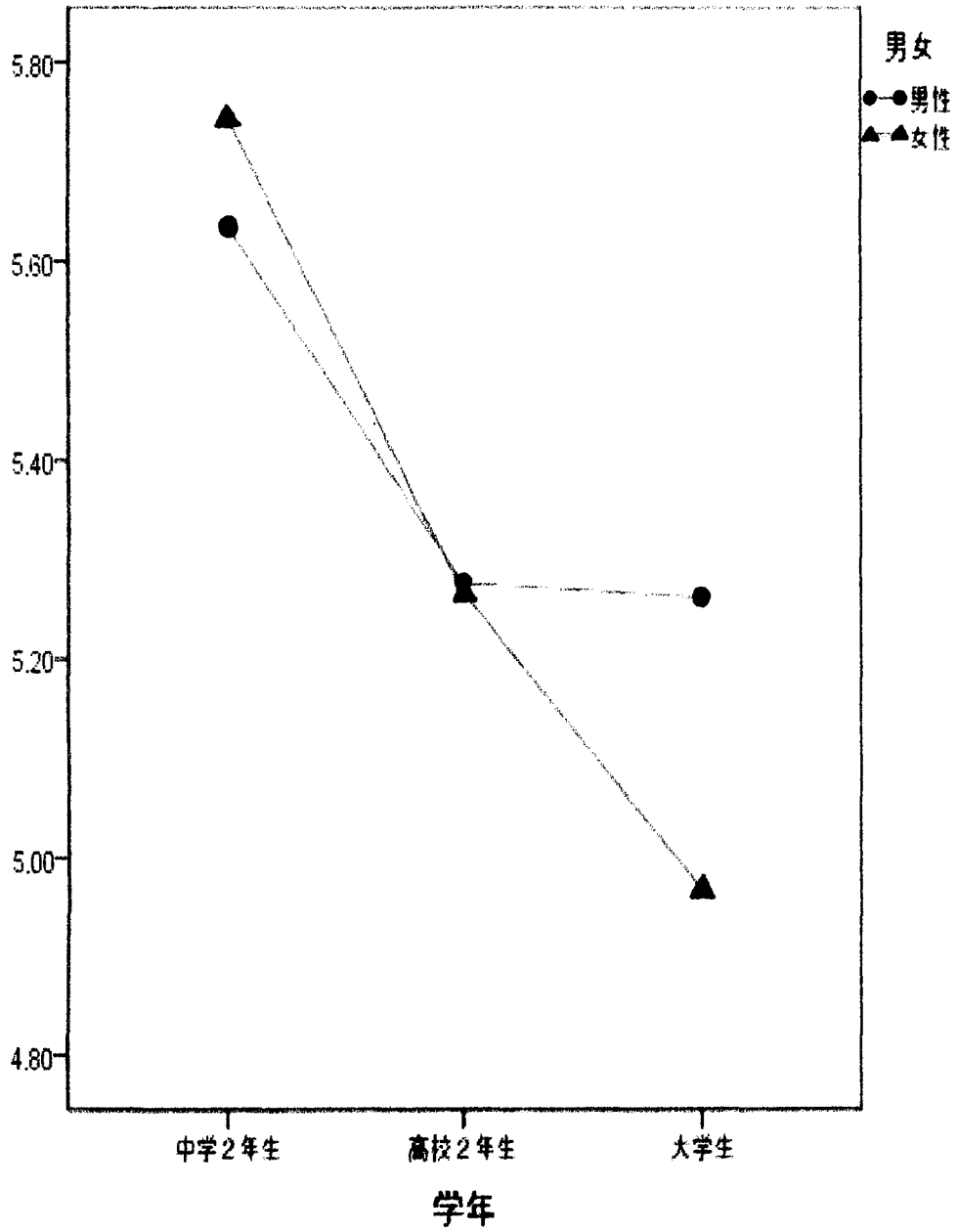


Figure8 年齢群別・性別の「仲間外し」得点平均値

## (6) 重回帰分析

それぞれの因子の相関を見たところ、相関があることが明らかになった。下位尺度得点の影響過程を検討するため、重回帰分析（強制投入法）を行った。

社会的迷惑行動（合計得点）を目的変数、おもてなし尺度・共感性行動目録を説明変数とした。重決定係数は有意 ( $R^2 = .070(p < .001)$ ) であり、社会的迷惑行動に影響を及ぼしている尺度は、情緒的反感 ( $\beta = -.138(p < .05)$ )、情緒的共感 ( $\beta = .127(p < .05)$ )、憐憫の情 ( $\beta = -.177(p < .01)$ ) であった。情緒的共感は正の影響を示し、情緒的反感、憐憫の情は負の影響を示した。

次に公共の迷惑を目的変数とした重回帰分析を行うと、重決定係数は有意 ( $R^2 = .042(p < .05)$ ) であり、情緒的反感が負の影響を示した ( $\beta = -.153(p < .05)$ )。仲間外しを目的変数として重回帰分析を行うと、重決定係数は有意 ( $R^2 = .070(p < .001)$ ) であり、事前準備 ( $\beta = .172(p < .01)$ ) が正の影響を、憐憫の情 ( $\beta = -.143(p < .05)$ ) 負の影響を示した。

おもてなし態度（合計得点）を目的変数、社会的迷惑行動尺度・共感性行動目録を説明変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .213(p < .001)$ ) で有意であり、情緒的反感 ( $\beta = .254(p < .001)$ )、憐憫の情 ( $\beta = .278(p < .001)$ ) が正の影響を示した。歓待の精神を目的変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .225(p < .001)$ ) であり、情緒的反感 ( $\beta = .217(p < .001)$ )、憐憫の情 ( $\beta = .292(p < .001)$ ) が正の影響を示した。事前準備を目的変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .062(p < .001)$ ) であり、情緒的反感 ( $\beta = .172(p < .01)$ )、仲間外し ( $\beta = .137(p < .01)$ ) が正の影響を示した。

共感性行動目録（合計得点）を目的変数、おもてなし尺度・社会的迷惑行動尺度を説明変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .207(p < .001)$ ) であり、歓待の精神 ( $\beta = .430(p < .001)$ ) が正の影響を示した。情緒的反感を目的変数としたところ、重決定係数は有意

( $R^2 = .131(p < .001)$ ) であり、歓待の精神 ( $\beta = .299(p < .001)$ ) が正の影響を示した。情緒的共感を目的変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .082(p < .001)$ ) であり、歓待の精神 ( $\beta = .294(p < .001)$ ) が正の影響を示した。憐憫の情を目的変数としたところ、重決定係数は有意 ( $R^2 = .185(p < .001)$ ) であり、歓待の精神 ( $\beta = .400(p < .001)$ ) が正の影響を示した(Figure9・10 参照)。

Table5 社会的迷惑行動（合計得点）に対するおもてなし態度  
・共感性の重回帰分析結果

説明変数	<i>B</i>	<i>SE B</i>	$\beta$
歓待の精神	-.078	.072	-.075
事前準備	.203	.128	.099
情緒的反感	-.217	.095	-.138*
情緒的共感	.162	.076	.127*
憐憫の情	-.444	.157	-.177**

\*  $P < .05$       \*\*  $P < .01$

Table6 公共の迷惑に対するおもてなし態度・共感性の重回帰分析結果

説明変数	<i>B</i>	<i>SE B</i>	$\beta$
歓待の精神	-.028	.047	-.041
事前準備	.081	.083	.062
情緒的反感	-.098	.062	-.098
情緒的共感	.091	.050	.111
憐憫の情	-.246	.102	-.153*

\*  $P < .05$

Table7 仲間外しに対するおもてなし態度・共感性の重回帰分析結果

説明変数	<i>B</i>	<i>SE B</i>	$\beta$
歓待の精神	-.036	.026	-.098
事前準備	.125	.046	.172**
情緒的反感	-.055	.034	-.099
情緒的共感	.014	.027	.031
憐憫の情	-.127	.056	-.143*

\*  $P < .05$       \*\*  $P < .01$

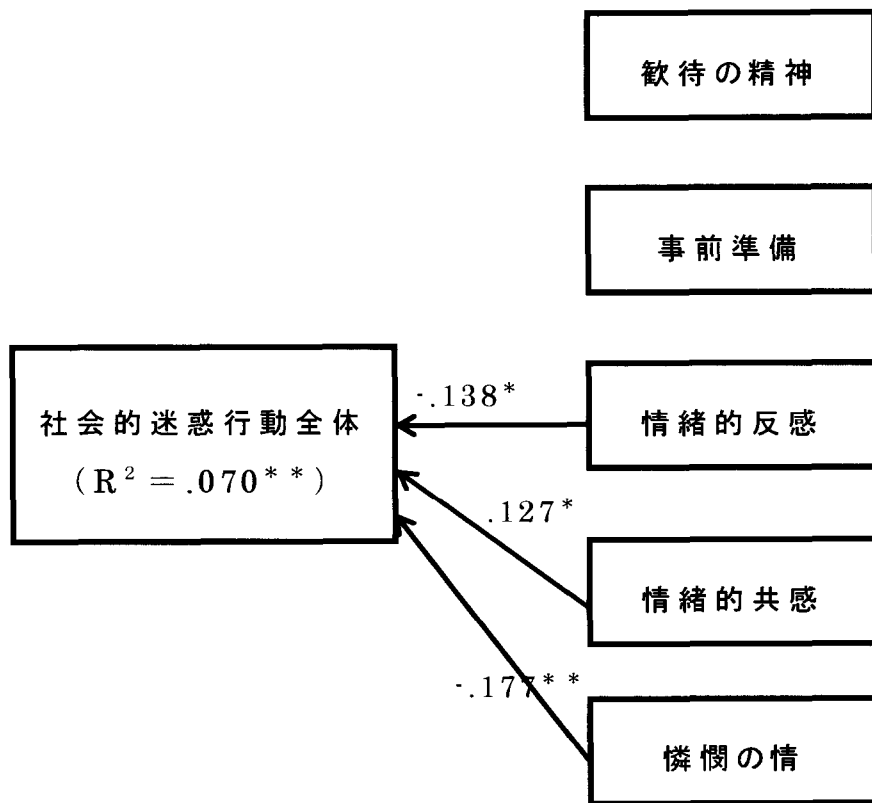


Figure9 社会的迷惑行動（全体の得点）  
とおもてなし行動及び共感性の関連

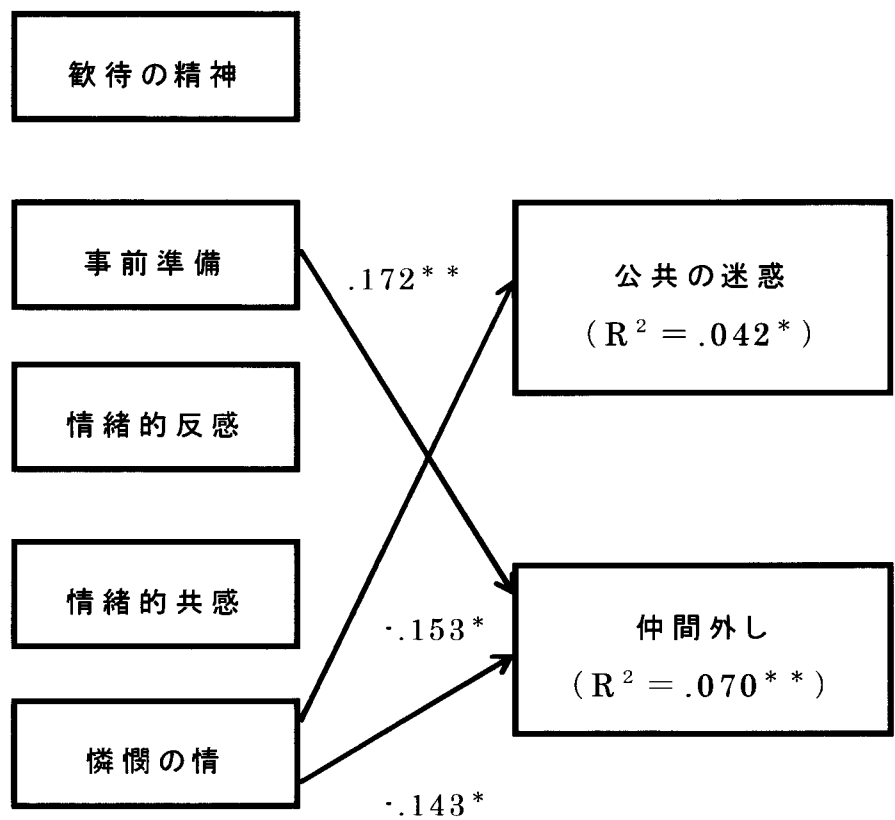


Figure10 社会的迷惑行動（因子）  
とおもてなし行動及び共感性の関連

### (7) 階層的重回帰分析

階層的重回帰分析を行った。社会的迷惑行動を従属変数とし、おもてなし態度・共感性を独立変数としたが、有意な結果は得られなかった。おもてなし態度を従属変数とし、社会的迷惑行動・共感性を独立変数とした場合も同じく、有意な差は見られなかった。しかし、共感性を従属変数とし、社会的迷惑行動・おもてなし態度を独立変数とすると交互作用が確認できた。これらの結果から、共感性に対して、社会的迷惑行動・おもてなし態度が影響を及ぼすことがわかった。

#### IV. 考察

予備調査では、おもてなし態度・社会的迷惑行動尺度を作成することを目的として予備調査を行い、尺度を開発した。しかし、おもてなし態度について、全体的な $\alpha$ 係数は $\alpha=.816$ と十分な数値を示したものの、第二因子の $\alpha$ 係数は十分であるとは言えない結果となった。これは、予備調査から得た項目数を減らしたことが原因であると考えられる。また、それは児童青年用共感性行動目録にも同じことが言える。

本調査では、社会的迷惑行為と共感性との関連を踏まえ、社会的迷惑行為に対しておもてなし行動が及ぼす影響について検討することを目的としていた。思いやりと本質的に同じと考えられるおもてなし態度が高いことが、社会的迷惑行動を抑制するという仮説を立てていたが、この仮説は支持されなかった。おもてなし態度の中では「事前準備」が「仲間外し」に対し正の影響を示したことが明らかになった。先に起こることを予測しながら行動する事前準備の性質が、仲間外しを促進させていることになる。これは、自分ともてなす相手との密着な関係構成を願う者であれば歓待の精神をもって相手を思いやることができるが、密接な関係を願わない場合、気に入らないものを排除する行動をとるといえる。つまり、歓待の心を表明したい人に対してはおもてなし行動をとることができるが、表明したくない人に対しては迷惑行動として表れていると考えられる。

共感性については、共感性の低い者は高い者より上述の行為をより迷惑と認知する(小池,2007)のみでなく、共感性が高いことが社会的迷惑行動を抑制するという結果となった。また、谷(2008)の、共感性が公共場面での迷惑行為に与える影響について検討した研究にあったように、共感性の有意な主効果や交互作用はともに認められなかった、という報告とは反する結果となった。今回の研究からは、共感性が高いことが、社会的迷惑行動を抑制しているという結果となった。「社



会的迷惑行動全体」に対し情緒的共感は正の影響を、情緒的反感、憐憫の情は負の影響を示したことは、項目内容を照らし合わせてみると頷ける結果である。「公共の迷惑」には「情緒的反感」が負の影響を示し、「仲間外し」には「憐憫の情」が負の影響を示したことから、反感を感じることの少ない者は公共の迷惑になるようなことをしない傾向にあること、悲しみを共感することが多い者は仲間外しをしない傾向にあることが分かった。

今回の研究からおもてなし態度以上に、共感性が社会的迷惑行動を抑制するという結果を得た。このような結果となった理由として考えられるのが社会的迷惑行動尺度の項目内容である。この社会的迷惑行動は小学生から大学生を対象としていることから、学校内で起こりうる迷惑行動を取り上げている。そのため、このようにおもてなし態度からは正の影響を受けないという結果が出たのではないかと考える。社会的迷惑行動を学校に限定しなければ違った結果を得ることができたのではないかと考えた。

また、廣岡他（2006）による小学生・中学生・高校生の規範意識と関連する要因の分析では、学年が上がるにつれて規範意識が低下すること、違法・暴力行為や迷惑行動に対する規範意識は、男子は学年が上がるほど低下するが、女子は中1～中2以降は低下しないということ、遊びや快楽を追求する行動に対する規範意識は女子の方が低いことを見出しているが、本研究も、この研究を支持する結果となった。

## 引用文献

- 浅川潔司・松岡砂織(1987)児童期の共感性に関する発達心理学的研究  
*教育心理学研究* 第35巻第3号
- Feshbech,&Roe(1968) Child development / Society for Research in  
Child Development 58(1-3)133-145
- 菊池章夫(1983)向社会的行動の発達 *教育心理学年報*  
*23,118-127,1984-03-30*
- 菊池章夫, 澤田瑞也, 首藤敏元, 角田豊, 斉藤耕二, 斉藤  
誠一(1999) 共感研究の諸問題(共感研究の諸問題)日本教育心理学  
会総会発表論文集 (41), 52, 1999-07-15
- 小池はるか(2004)共感性と对人的迷惑行為実行との関連—迷惑高認  
知場面と迷惑低認知場面との比較— *名古屋大学大学院教育発達  
科学研究科紀要. 心理発達科学* 51, 233-240, 2004-12-27
- 小池はるか・吉田俊和 共感性と对人的迷惑認知, 迷惑認知尾根拠と  
の関連—行為者との関係性による違いの検討— *東海心理学  
研究*, 1, 3-12
- 前田勇 2006 ホスピタリティと観光事業 *観光ホスピタリティ教  
育* 第1号 (2006) p.4-16
- Mussen, & Eisenberg-berg, (1980)Roots of caring sharing and  
helping : The development of prosocial behavior in children.(菊  
池章夫 訳編 1980 思いやりの発達心理 金子書房)
- 濱崎隆司(1985)幼児の向社会的行動におよぼす共感性と他者依存の  
効果 *心理学研究*, 56, 103-106
- 崎本武士 岡本健(2008)ホスピタリティ研究における分析枠組みに  
関する—考察—ホスピタリティ認知研究とその研究課題について—  
*日本ホスピタリティ・マネジメント学会第17回全国大会発表要旨  
集*. 9-10

- 桜井茂男(1986)児童における共感と向社会的行動の関係 *教育心理学研究*, 34, 342-346
- 高田利武・矢守克也(1998)高校生の乗車行動と文化的自己観 *心理学研究*, 66, 213-218
- 谷芳江(2008)共感性が公共場面における迷惑行為に与える影響 *神戸大学大学院研究紀要第2巻第1号*
- 登張真稲(2000)多次元的視点に基づく共感性研究の展望 *性格心理学研究* 2000 第9巻第1号 36-51
- 登張真稲(2003)青年の共感性の発達：多次元的視点による検討 *発達心理学研究* 2003, 第14巻, 第2号, 136-148
- 山内智香・浅川潔司・福井紫帆・梶原由貴(2011)おもてなし態度の形成に関する発達心理学的研究 *中四国心理学会論文集第44巻* 32
- 吉田俊和・安藤直樹・元吉忠寛・藤田 達雄・廣岡 秀一・斎藤 和志・森 久美子・石田 靖彦・北折 充隆 *社会的迷惑に関する研究(1999)* 名古屋大学教育学部紀要. *心理学* 46, 53-73, 1999-12-27

## VI おわりに

本研究を進めるに当たり、多くの方々に協力していただきました。

予備調査では、本学の学生をはじめ、宮崎県下公立小学校教諭・中学校教諭など、多くの方々が調査に協力してくださいました。また、本調査の際には、中学生、高校生、大学生の皆様、各学校の校長先生、学年・学級担任の先生などのお力添えで、314ものデータを収集することができました。これらの方々の協力無しに、この研究を進めることはできませんでした。

貴重な時間・データを提供していただいた皆様に、心より感謝しております。ご協力いただき、ありがとうございました。

また、同期の仲間達が論文を作成する上で大きな支えになってくれました。辛いときに声を掛け合い、夜遅くまで、もしくは朝まで、パソコンに向かった日々は今振り返ると良い思い出です。仲間の努力する姿を見ることが、私のモチベーションを高めてくれました。苦楽を共にした仲間は、私にとって大きな財産であると思っています。

特に、同浅川ゼミの皆には、本当に支えられました。宮本さん、彭風飛さん、彭拯さん、楊さん、皆さんの存在があったからこそ、ここまで努力することができました。ありがとうございました。

学校心理・発達健康教育コースの先生方には、中間発表の際には貴重なご意見を戴くことができ、有難く思っております。くじけそうになった時、励みになりました。

そしてなにより、私の論文を何度も何度も読み返し、指導して下さった指導教官の浅川先生、本当にありがとうございました。2年間という短い期間ではありましたが、私は浅川先生から多くのことを学ぶことができたと思っています。辛い時期もありましたが、それを乗り越えることができたのも、コースの仲間、そして浅川先生の存在があったからです。先生には迷惑をかけてばかりでしたが、最後まで私の論文に向き合ってくれ、感謝という言葉では表せないほど感謝し

ています。先生の何気ない会話の中に隠されているメッセージを、私はどれだけ拾い取ることができたのでしょうか。論文の指導だけではなく、人と人との関わり方や、生き方など、私がこれから必要とするであろうことを先生は教えてくださいました。先生からいただいたものを十分に生かしていけるよう、これから更に自分磨きをしていきたいと思っております。

最後に、兵庫教育大学大学院の進学を許し、学生生活を見守ってくれた両親、祖父、今は亡き祖母、そして妹に、心より感謝致します。

ありがとうございました。

山内智香

## Ⅶ. 付録

### 1、 本調査質問紙

- (1) フェイスシート
- (2) 児童青年用おもてなし尺度
- (3) 社会的迷惑行動尺度
- (4) 児童青年用共感性行動目録

## 【調査】

私は、兵庫教育大学大学院・学校教育研究科・人間発達教育専攻・学校心理・発達健康教育コースに所属する大学院生です。現在、<sup>しゅうしろんぶん</sup>修士論文を作成するにあたり、資料の収集を行っております。そこで、みなさんにぜひともご協力をしていただければと思いました。調査用紙を作成いたしましたので、下の「本調査の約束とお願い」をお読みいただき、ご協力<sup>たま</sup>賜りますようお願い申し上げます。

兵庫教育大学大学院・学校教育研究科・人間発達教育専攻・

学校心理・発達健康教育コース

教授 浅川 潔司

同研究室 M2 山内 智香

M1 井上 聡

### ☆本調査の約束とお願い

- ① <sup>ほんちょうさ</sup>本調査の<sup>けっか</sup>結果は、<sup>けんきゅう</sup>研究の<sup>もくてき</sup>目的以外には<sup>しょう</sup>使用いたしません。
- ② <sup>ちょうさ</sup>調査は無<sup>む</sup>記名<sup>きめい</sup>で<sup>じっし</sup>実施し、<sup>こじん</sup>個人が<sup>とくてい</sup>特定<sup>しより</sup>できるような<sup>データ</sup>データの<sup>しゅり</sup>処理は<sup>い</sup>行い<sup>ま</sup>しません。
- ③ <sup>ただしい</sup>正しい<sup>こたえ</sup>答え、<sup>まちが</sup>間違<sup>ちが</sup>った<sup>こたえ</sup>答えというものは<sup>あ</sup>あり<sup>ま</sup>せん。思<sup>おも</sup>った<sup>ま</sup>まを<sup>こた</sup>えて<sup>く</sup>ださい。
- ④ <sup>かいたう</sup>どうしても<sup>かいたう</sup>回答<sup>し</sup>した<sup>く</sup>ない<sup>かえ</sup>とお<sup>い</sup>い<sup>で</sup>したら、<sup>かいたう</sup>回答<sup>せ</sup>ず<sup>に</sup>その<sup>ま</sup>ま<sup>しつもん</sup>質問<sup>し</sup>紙<sup>かえ</sup>をお<sup>か</sup>え<sup>し</sup>てください。

それでは、ご協力<sup>きょうりよく</sup>のほど<sup>いた</sup>お願い<sup>いた</sup>致します。

1. あなたについてお尋ねします。あてはまるものに○印をつけ、中学生・高校生はクラスを記入してください。

(1)性別 [ 男・女 ]

(2)学年 [ 中学2年生・高校2年生・大学生 ]

(3)クラス [            ]

2. 次の質問に答えてください。

わす  
書き忘れのないよう、全ての質問に答えてください。

		全くあてはまらない	あてはまらない	あてはまる	とてもあてはまる
	<p><small>ちじん</small> あなたが知人やお客さんをおもてなしするとき、どのようなことに気を付けていますか？</p> <p>以下の質問で、あなたが一番あてはまると思う番号(1~4)に○をつけてください。</p>				
1	相手がくつろげる安らぎの感じられる場を作る。	1	2	3	4
2	みんなで楽しめるようなゲームや遊びをあらかじめ用意する。	1	2	3	4
3	音楽を流して <small>ふんいき</small> 雰囲気作りをする。	1	2	3	4
4	楽しい話題を用意する。	1	2	3	4
5	会わせたい人に事前に連絡を取っておく。	1	2	3	4
6	<small>げんかん</small> 玄関を掃除し、くつを並べる。	1	2	3	4
7	かんげいする気持ちを表わし、ふたたび来てもらえるようにつとめる。	1	2	3	4
8	自分の気持ちが伝わるようにする。	1	2	3	4
9	うなずいたり、よく返事をしたりするように心がけ、相手の話をよく聞く。	1	2	3	4
10	相手が笑顔で帰れるようつとめる。	1	2	3	4
11	相手に気をつかわせないようにする。	1	2	3	4
12	自分自身の知識や考えを深め、相手が <small>こころよ</small> 快い感じを持てるようにする。	1	2	3	4
13	相手が <small>えんりよ</small> 遠慮なくはなしかけやすいような雰囲気をつくっておく。	1	2	3	4
14	部屋の温度を調節できるよう準備しておく (エアコン、暑い日にはせんぷう機・寒い日にはストーブなど)。	1	2	3	4
15	相手に「来てよかった」と思ってもらえるようにする。	1	2	3	4
16	洗面所のタオルをきれいなものにかえておく。	1	2	3	4

次のページに続きます。



3. 以下の質問に答えてください。書き忘れのないよう、全ての質問に答えてください。

	質問を読んで、1～4のうち自分の気持ちとぴったりしたものを選んで○印をつけてください。	全くあてはまらない	あてはまらない	あてはまる	とてもあてはまる
1	犬がこわくて、道を通れないといっている子どもをみて、かわいそうに思う。	1	2	3	4
2	泣いている子どもをみて、自分まで泣きたくなるようなことがある。	1	2	3	4
3	友達があなただのおかしを欲しそうにしても、その子の前で、おかしを一人で全部、食べてしまうことができる。	1	2	3	4
4	テレビをみて、泣いてしまうことがある。	1	2	3	4
5	いつも先生に助けてもらおうとする友達をみると、腹が立つ。	1	2	3	4
6	人が、何か心配しておろおろしているのをみると、自分まで落ち着かない気分になる。	1	2	3	4
7	悲しい映画を見て、泣いたりするのはへんなことである。	1	2	3	4
8	一人ぼっちでいる子どもをみると、かわいそうになる。	1	2	3	4
9	規則をやぶって、先生から罰をうけている生徒をみても、かわいそうだと思う。	1	2	3	4
10	悪口を言われて怒っている生徒をみて、自分まで腹が立ってくることがある。	1	2	3	4
11	何も悲しいことがないのに、大人たちは泣くことがあると思う。	1	2	3	4
12	友達がいな人は、友達なんかいらな思っている人だと思う。	1	2	3	4
13	子どもがうれしい時に泣いたりすることは、くだらないと思う。	1	2	3	4
14	自分はプレゼントをもらわなくても、人がもらうのをみると、自分までうれしくなってしまうことがある。	1	2	3	4
15	人が笑っているのをみると、なぜ笑っているのかわからなくても、自分までゆかいになってしまうことがある。	1	2	3	4
16	犬や猫をまるで人間のように扱うことは、くだらないと思う。	1	2	3	4
17	けがをした動物をみると、かわいそうになる。	1	2	3	4
18	悲しい本を読んで、泣いたりするのはくだらないことである。	1	2	3	4
19	約束をすっぽかされて怒っている生徒をみて、もっともだと思う。	1	2	3	4
20	歌を聞いて、悲しくなったりすることがある。	1	2	3	4
21	うれしくなって、はしゃいで、人にだきついたりすることをくだらないと思う。	1	2	3	4

次のページに続きます。

4. 以下の質問に答えてください。書き忘れの無いよう、全ての質問に答えてください。

	あなたは学校生活の中で次のような行動をとることがありますか？ありませんか？ 質問を読んで、1～4のうち自分とぴったりに合うものを選んで○印をつけてください。	全くない	少しある	かなりある	とてもよくある
1	TPO を考えていない立ち振る舞いをする	1	2	3	4
2	図書館で騒ぐ	1	2	3	4
3	授業中に雑音を出したり、お喋りをしたりする	1	2	3	4
4	人が並んでいる列に途中から割り込む	1	2	3	4
5	携帯電話をしながら大声をだして歩く	1	2	3	4
6	駐車(駐輪)禁止区域でも駐車(駐輪)する	1	2	3	4
7	公共物(机や壁など)への落書きをする	1	2	3	4
8	夜間に辺りかまわず騒音を立てる	1	2	3	4
9	周囲に人がいても音漏れのするヘッドホンで音楽を聞く	1	2	3	4
10	教室内で化粧をする	1	2	3	4
11	人の陰口を言う	1	2	3	4
12	仲間の悪い噂を広める	1	2	3	4
13	仲間外しをする	1	2	3	4
14	級友を無視する	1	2	3	4
15	他人のいる中でも身勝手に大きな声で話す	1	2	3	4
16	泥のついた衣服のまま食事をする	1	2	3	4

質問はこれで終わりです。書き忘れのないように、どうぞ、もう一度見直しをしてください。  
この質問紙に答えてくださって、本当にありがとうございました。