

2016 年度 中野香織ゼミ卒業論文

若者の思いやり意識の変化

経営学部 市場戦略学科 4 年

杉浦美咲

目次

第Ⅰ章 はじめに

第Ⅱ章 日本の文化的背景

1. 日本のおもてなし文化
2. 思いやりについて
3. 日本のマナー
4. 日本のボランティア活動
5. ホスピタリティについて

第Ⅲ章 パーソナリティ特性

1. 日本の文化的背景比較
2. 互惠的利他行動
3. 自己犠牲的行動
4. 弱者支援行動

第Ⅳ章 仮説・検証

1. 仮説
2. 調査概要
3. 結果

第Ⅴ章 考察・結論

第Ⅵ章 おわりに

参考文献

第Ⅰ章はじめに

1. きっかけ・研究背景

2011年3月11日巨大な地震が日本を襲った。震源地は三陸沖海岸、宮城県にて最大震度7、マグニチュード9.0を観測した。内閣府によると日本国内観測史上最大、世界で4番目の規模の地震であった。首都圏でも震度5を観測し多くの人が帰宅困難となった。東北の被害は津波により町全体が流されあたり一面何もないという状況であった。そこへ多くの若者たちがボランティア活動をしている姿を目にした。

近年若者たちのマナーの悪さや、思いやりのなさが挙げられている中で多くの若者が日本のためにボランティア活動をしている姿を見て実態を調査しようと思った。本研究では、若者の思いやりについて研究し、現在の若者が利益を目的として思いやり行動をしているのかを明らかにし、そして今後の日本を思いやりで溢れた国にするために、インプリケーションを提案する。

本論文では日本の若者の思いやりの実態について研究を行い、今後の若者の意識の変容について調べていく。本論文の以下の構成は次のようになっている。第2章では、日本の文化的背景について述べる。第3章ではパーソナリティについて述べていく。第4章では、仮説とその検証を行い第5章では調査を行う。第6章では考察を述べ、そして第7章にてまとめていく。

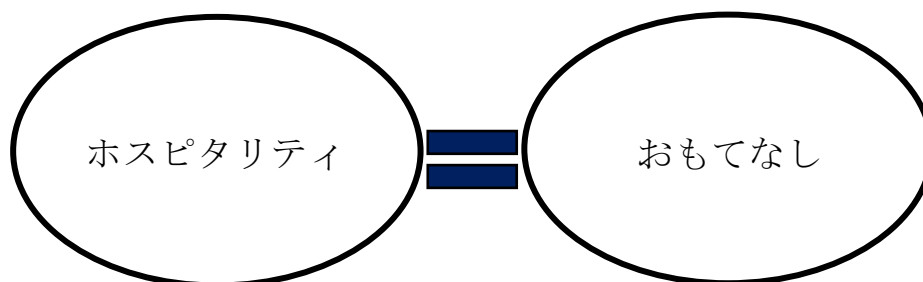
第Ⅱ章 日本の文化的背景

1. 日本のおもてなし文化について

「おもてなし」は、大辞泉によると4つの意味がある。①客への対応の仕方、待遇、②食事や茶菓のごちそう、饗応、③身に備わったものごし、身のこなし、④とりはからい、処置、取り扱い、である。人を持て成すという時に使われるのは、待遇や饗応、客を取り扱うことである。また、久松（2007）によると日本のおもてなし文化は、茶道文化から形成され、日本の日常生活にも影響を与えており日本独自の礼儀作法を形成していったと述べている。山上（2008）も日本のおもてなしは、茶道を根幹として形成されており、茶道文化の特色は、日本独自のものであるため西洋には存在しないと述べている。

また茶道のおもてなしの精神には、慈悲・慈善の心を持ち巡礼者の世話をするというかつてのホスピタリティ精神との類似している点を見出すことができるとする見解がある。ホスピタリティは、もともと奉仕の精神を基盤とする見返りのない慈善的な行為であったことから岡本（2008）は、布教から宿所に戻ってきた使徒たちの足を手で洗ってあげていたイエス・キリストの例を挙げている。この点からホスピタリティとおもてなしは同義語であ

ると捉えられている。山上(2008)も古来より教会や寺院は、苦しみから救いを求める人々に対して誠意を持って受け入れる場所であり、寄宿の外国人・旅人に対しても「手厚くもてなす」こととして、ホスピタリティを重視してきたことを挙げている。そして起源時においてホスピタリティとおもてなしが同義語であったと主張している(図表1 ホスピタリティとおもてなしの関係図)。



(図表1) 山上(2008)を参考に筆者作成

またTucker(2003)、中根(2006)、四方(2010)によると、「おもてなし」も「ホスピタリティ」も、ともに家族や友人と接するように見返りを求めない対応を指している。そして、成立過程としてサービスを受ける側と提供する側の対等な関係のもとにあると述べている。

現代においておもてなしは、長尾・梅室(2012)によると、「相手を喜ばせ、満足してもらうために相手の立場に立ち、相手の目的・状況・ニーズに合わせて気配りし、それに基づいて行う直接的または間接的な行為」と定義している。また宮下(2011)は、おもてなしを「日本の伝統文化に根差した『礼儀作法』を基盤に形成されたもの」と説明している。また宮下(2011)は、長い歴史の中でサービス提供者一人一人が作り上げた気品ある「所作」を提供し、魂を込めた営みであると述べている。このように、おもてなしは、「歓待」という概念に加え、日本の文化や伝統が密接に関係していることが読み取れる。

まず日本のサービスやもてなしは、客とサービス提供者との間に、ある一定の「距離」が存在している。これは長尾・梅室(2012)のおもてなしの構成要素の「奥ゆかしさ・さりげなさ」の「距離感」に相当すると考えられる。

またその行為がビジネスではなく、一個人対一個人の行為であるように感じさせることがもてなしの特徴として明らかになった。また日本はラグジュアリー産業以外でも、客層を問わず、「できない」とは言わずになんとか対応しようとする傾向がある。逆に日本のおもてなしから感じられるものとして、「丁寧すぎる」、「1つでも間違いがあると失礼にあたる」ことが挙げられる。宮下(2011)によると客とサービス提供者の間に、前提として共通認識である「礼義」というある程度の「マナー」がある。この礼儀やマナーは、相手に対する敬意を示し、相手に失礼を与えないものである。これが少しでも抜け落ちると、客にとっては「失礼」に値してしまう。この「1つでも抜け落ちたら失礼」という緊張感がおもてなしに存在する。この緊張感が存在することから「おもてなし」は親しみを与えるものではなく、ある程度の「距離感」が生まれるのである。長尾・梅室(2012)によると、おもてなしは「完璧」を目指すものである。1つでもルールにそぐわないと、失礼という減点法的な考え方が

る。そのため欠けてはならないという、「緊張感」、「慎重さ」、「丁寧さ」を含み完璧なものを作り上げようとする。また客には、もともと文化的に備わっている高い期待がある。そのため求められる基準値が高く設定されている。「おもてなし」というものはそれを裏切らないことが大前提である。

本論文ではおもてなしを、相手に喜んでもらうために見返りを求めず相手の状況、ニーズに気を配り行う行為とする。

2. 思いやりについて

Lebra(1976)によると、思いやりとは、「他者が感じている喜びや痛みといった感情を間接的に経験し、また他力である。」と主張している。

近年青年犯罪などが増え若者の行動が注目され、若者の「思いやり」の低下が懸念されるようになってきている。昔は「思いやり」というものは日本人の国民性を表す性格の特徴の一つであった。しかし現在では「思いやり」について学ぶ必要があると考える研究者が増えている(平木 2000、高野 1985、堂野 2000)。

また大平(1995)は現代の青年の特徴において、円滑な対人関係を維持するために、あえて相手の気持ちに踏み入れず葛藤をできるだけ避けることを「やさしさ」と考える若者が増えていると述べている。このように行動として表れない「思いやり」が存在することが分かる。泣いている人を見て一人にさせてあげよう、そっとしておこう。この振る舞いは、行動としては目に見えないが「思いやり」行動といえる。特に日本の文化において多くみられ、また大切にされてきた考え方であると考えられる。このように現代の友人関係は表面的な付き合いが増え、相手と深く関わることを回避する傾向にあると考えられる。こうした友人関係の希薄化が「思いやり」の低下の要因の一つとも考えられている。泣いている人の例をみて分かるように、思いやりには大きく分けて「相手を思いやる気持ち」と「思いやりの行動」の二種類が存在する。前者は相手の立場になって物事を考えたり、同じ気持ちになること、後者は相手を思いやり援助行動をしたりする行動である。心理学的に分類すると前者は「共感」、後者は「向社会的行動」と呼ばれる。思いやり行動の発生過程には、状況の認知(気づき)から始まり、思いやり行動するかどうかの意思決定、そして実際の行動にうつすという動きが仮定されている。菊池(1984)はこの気づきと意思を媒介する要因の一つとして「共感性」があげられる。この「共感性」は、思いやり行動を動機づける重要な個人の内部の要因とされている。この「共感性」の低下が「思いやり行動」の低下の要因の一つであると考えられる。登張(2003)によると「共感性」とは、「他者の体験する感情を見た側に、それと一致した(苦痛など)、あるいはそれに対応した感情的反応(苦痛に対して心配するなど)が起こること」とされている。Feshbach(1968)によると共感とは、「他者と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」と定義されており、3つの要因から構成されることが考えられている。一つ目の要因は、他者の感情の動きや目的の状態を区別し、それに名前を付ける能力である。二つ目

の要因は、高度の対人的関係を理解する認知能力であって、相手の考えや行動を予測するとともに相手が自分に何をしてもらいたいと思っているかを事前に予測する能力である。そして三つ目の要因は他人の体験を通して同じ情動を感じ、相手と同じ気持ちになる能力のことである。桜井（1990）は、共感性が高い人は低い人よりも援助行動が多いことが明らかになっていると述べた(Mehrabian & Epstein,1972)。

次に「向社会的行動」とは Eisenberg&Museen(1989)によると「外的報酬を期待することなしに、他人や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ようなことをしようとする行動である」と定義されている。人々の為になるような行動とは、寄付行動やボランティア活動、協力行動、思いやり行動などが含まれる。

また Eisenberg&Museen(1989)は「向社会的行動」について4つの条件を提示した。①その行動が相手の利益になる援助であること、②金銭や物質的長い報酬目的が目的とされていないが、向社会的行動をとることで自信がついたり、自尊心が高まったりという内的な報酬を得ることは認めて良いこと。③行動には何らかの損失を伴うこと。④自発的になされること。しかし菊池(1984)は4つの条件すべてを満たす行動タイプは珍しいものであり、4つの条件全てを求めることは向社会的な発達を考える場合には適切ではないと述べている。

向社会的行動の生起過程には様々な要因が関係しており外的要因としては、渡辺・衛藤(1990)が統制可能性について述べている。統制可能性とは、援助を求めている他者自身の努力次第でその困窮状態を回避することができるかどうかということであるが、その中で共感性が高いと他者の統制可能性について深く判断できるため、被援助者自身によって統制可能な場合は向社会的行動をとりにくいという結果を示している。

最後に「愛他行動」とは他人のためになることをしようと自発的に行為をすることで、利己的な動機が含まれず内発的に動機づけられた場合だけを指すことが多い(二宮,2004)。

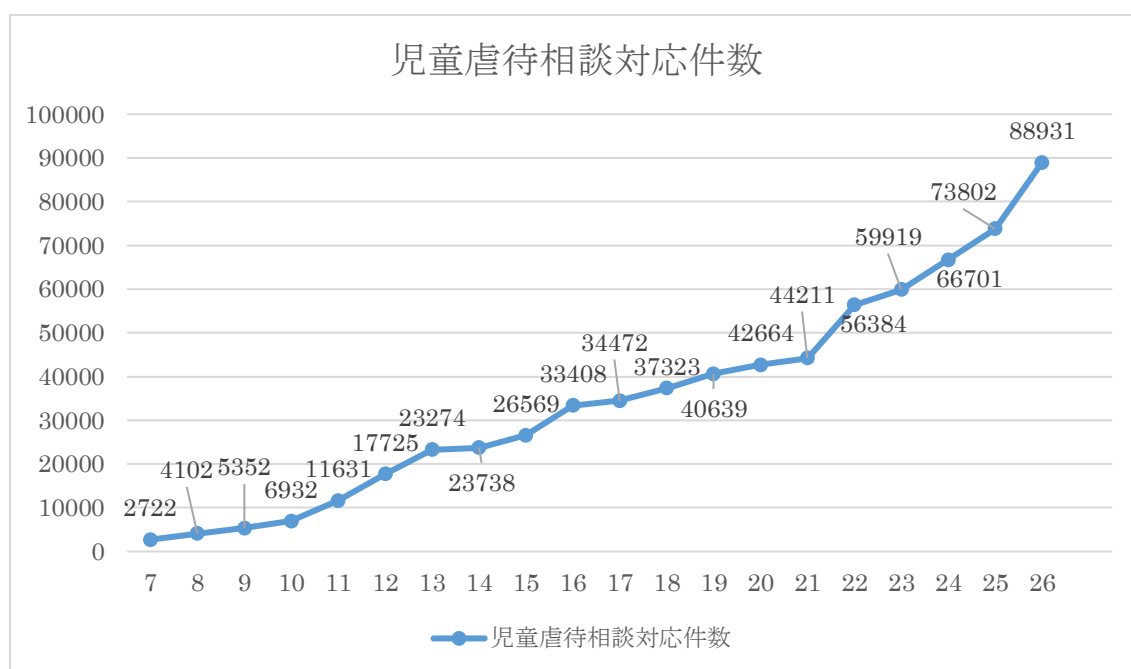
日本における「思いやり」の研究の根幹は、1960年代半ば頃から米国を中心に向社会的行動の研究が盛んになったことがあげられる。したがって「思いやり」には「向社会的行動」や「愛他行動」が深く関係している(中村 1978、中里 1993)。以前まで飲食業や旅館業のようなサービス産業において、人々は安全に宿泊し空腹を満たすことが目的であった。一方、現代の人々はサービス業において単に必要を満たすことだけにとどまらず、サービスに付随する「思いやり」や「精神性」といった付加価値を要求するようになってきた。

思いやりの現状としては、一つ目は社会とのつながりが減少していることがあげられる。産業構造の変化に伴い、家と働く場が分離し地域とのコミュニケーションが減った現代において地縁的なつながりが弱まり、隣の家の人に子供を見てもらうことが少なくなった。また、核家族や少子高齢化の影響から一人っ子の割合が増え、子供が兄弟や、親戚、祖父母と触れ合う機会が減少している。また子供の生活スタイルも変化しており、外で自然に触れて遊ぶ子供が減った。自然の中で生きる逞しさや、生命の尊重の精神を身に着け

る機会が減少している。

二つ目は価値観が多様化し、今が楽しければよいといった行動や、「公」の意識が希薄になり自己の利益のみに関心を寄せる「私事化」傾向が顕著になっているという意見がある。また、個人主義の認識を誤って、「自分さえ良ければ」といった利己的な考え方が広まりつつあることがあげられる。

三つ目には、近年子育てにおいて経済的に困難な世帯の割合が増加している。また保護者の育児に対する不安感が増大しており、児童虐待の相談件数が年々上昇している。文部科学省によると（図表 3）より平成 27 年度中に、全国 208 か所の児童相談所が児童虐待相談として対応した件数は 103,260 件で、これまでで最多の件数となっている。子供の生活の基盤となる家庭環境において昔よりも厳しい環境となっていることが分かる。全国での児童相談所での児童虐待に関する相談対応件数は、児童虐待防止法施行前の平成 11 年度に比べ、平成 26 年度は 7.6 倍に増加。



（図表 2）出典：文部科学省

※平成 22 年度は東日本大震災の影響により、福島県を除いて集計した数値。

3. 日本のマナー

近年、現代人のマナーが悪いといわれることが多くなってきた。

EmilyPost(2013)はマナーは時代と共に変化し今日においてはさらに変化をとげていると述べた。そして類義語であるエチケットとマナーの関係について、エチケットは立場を越え様々な場面で、見ず知らずの他人を思いやりその思いやりを基盤に、すべての人々が精神的に尊重し合う行動の規範であり、マナーとはこの規範によって行われる実際の行為であると述べている。柴崎（2008）によれば、日本の礼法における「礼儀」と「作法」

について、エチケットとマナーと同様の関係がみられ、西洋と日本の間の共通性が高く、基本的に違いがない例えば人に何かをしてもらった時に、お礼を言おうと働きかける心が「礼儀」であり、実際に行う感謝の行為が「作法」であるとする。「礼儀」は、状況に応じて行動し、「作法」はその場に適した表現の仕方をするることである。これはポストのエチケットとマナーの関係に関する論文と同じものであると考えられる。佐々木(2009)は「マナーや作法は、相手や時代によって変化していくものであるが、エチケットや礼儀として受け継がれる思いやりの心や態度は短期間に変化するものではない。」と述べている。また、エチケットの語源は、中世フランス宮廷からきている「従うべき決まりごと」であるのに対して、マナーは、ラテン語の *manus* (手) から「手法」を意味する言葉として生まれた。日本でも平安時代の、礼儀は宮廷社会における形式的なルールを起源とし、行儀作法はそれを実際の行為として慣習化したものであった。しかし、西洋の場合も日本の場合も、このような暗黙のルールが他者を大切にしようとする思いやりのある態度や気持ちが備わった行為に転化したのが「エチケットとマナー」である。そして「礼儀と作法」である。このようにポストと柴崎(2008)から、マナーに関する考え方において西洋と日本の間に共通性があり、根幹に違いがないことがわかる。

ゴッフマン(1986)は、われわれの社会の中における行為のルールには、違反を規制する実体的なルールと表現に関わる儀式的ルールがあると述べている。実体的ルールには、法律や道徳、倫理が含まれていると考えられ、儀式的ルールには、マナーやエチケットがあてはまると考えられる。実体的ルールは、法律のように罰則が決められているようなものであり、例えば人が他人の所有物を盗むことによって損害を与えることを防ぐことを目的としたものである。一方儀式的ルールは、人が他者に対して言葉や態度で相手を傷つけるなど、コミュニケーションを円滑にするために、阻害する行動を規制するルールである。つまり日常生活における人間同士の相互交渉の大部分を構成する行為の規範として、ゴッフマンは儀式的ルールの存在を指摘しているのである。それは、おじぎのように相手に対する敬意の表現であり、社会的秩序を守るうえで重要な意味をもちかつ、人間関係を円滑にしていくために重要なものである。また公式の場におけるお辞儀はそのふるまい方によって、その人の評価にもつながる重要なものであるといえる。また、マナーは周りの人を気持ちよくさせるものだと考えられる。

マナーというものは子供の時に教え込まれてきたものであり一夜漬けで習得できるものでは決してない。特に日本という国においてマナーは重視されており、人様の前で恥ずかしくないようにと周囲の人が教え込んできたものだ。マナーには最低限のマナーというものがあ、絶対に守らなければならないルールがある。例えば、病院の中で電話をしないというものであったり、図書館での飲食が厳禁であったりということである。しかし一方で、確立されたルールでないものも存在している。例えば電車の中で妊婦の方やお年寄りに席を譲るという行為は誰かにそうしなさいと決められたものではなく、その人の好意で相手のことを思いやったうえでの行為である。このように、マナーには絶対に守らなけれ

ばならないルールと確立されていないルールが存在しどちらも周囲への思いやりが基となっている。

本論文ではマナーを、ポストが定義した「立場を越え様々な場面で、見ず知らずの他人を思いやりその思いやりを基盤に、すべての人々が精神的に尊重し合う行動」と定義する。

現代のマナーでは朝日新聞が、2008年2月から3月にかけて国内の3000人を対象に郵送調査を実施したところ9割以上が以前と比べて「日本人のマナーが低下している」と感じていることが明らかになった。特に「満員電車でのマナー低下」を感じる人が多く、「バスや電車内における携帯電話での通話」「車内での飲食、化粧」「路上禁煙」などへの不満が多く挙げられ、若者に限らず全体的にマナーが悪くなっていることが挙げられた。

4. 日本のボランティア活動について

ボランティアとは広辞苑によると志願者。篤志家。奉仕者。自ら進んで社会事業などに参加する人とされている。英語の(volunteer)は「自発的な」という意味であって、奉仕というニュアンスはふくまれていない。ボランティア=奉仕となったのは、日本に古くからある自己犠牲の精神と結びついた結果だと考えられている(朝日デジタル 2016.0314)厚生労働省によるとボランティアとは「自発的な意思に基づき他人や社会に貢献する行為」を指している。本論文でもこの定義をボランティアとする。

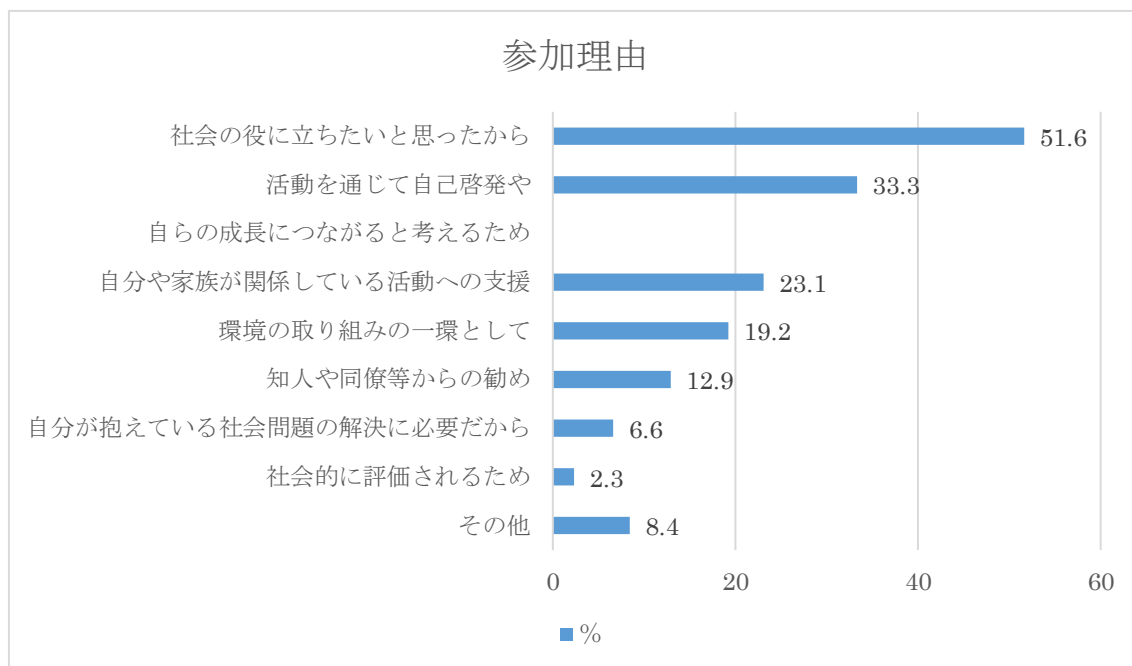
日本ボランティアコーディネーター協会代表理事の筒井さんによると、「ボランティア」という言葉は、17世紀の中頃からイギリスで使われ始めたが、それは「自警団」「(徴兵や職業としてではなく、自ら手を挙げた)義勇兵・志願兵」を意味していたことが分かる。日本では、言葉が紹介された時に正確な日本語訳がつけられず、のちに「奉仕活動」という本来の意味とは少し異なる訳語が使われるようになったことから、“自発性”よりも“善い行い」というとらえ方が広がったのである。

1970年代までは若者中心のボランティア活動だったが、1980年代になると中高年の女性の参加率が上がった。そして1995年1月17日阪神淡路大震災が発生し、災害により6000人以上が命を落とした。震災発生後最初の一か月は1日2万人、2か月で延べ100万人以上のボランティアが活動をした。このボランティア活動に参加した多く的人是、震災以前にはボランティア活動をしたことがない参加層は、学生、会社員、退職者など多様な層の人たちであった。後に1995年を「ボランティア元年」と呼ぶようになった。2011年の東日本大震災においても、全国調査から約200万人がボランティア活動をしたと推計されている。

日刊SPAによると、朝日新聞社が被災地を訪れた大学生ボランティアを対象に2011年12月に行った意識調査では回答した445人中9割が初参加で、ほとんどの参加者が活動に満足し今後も続けていきたいと答えたという。多くの若者がボランティアに参加した要因の一つとして意識の変化はもちろん、SNSを使った募集が目につくようになり、ボランテ

ィア参加の際の敷居が下がったことも挙げられる。

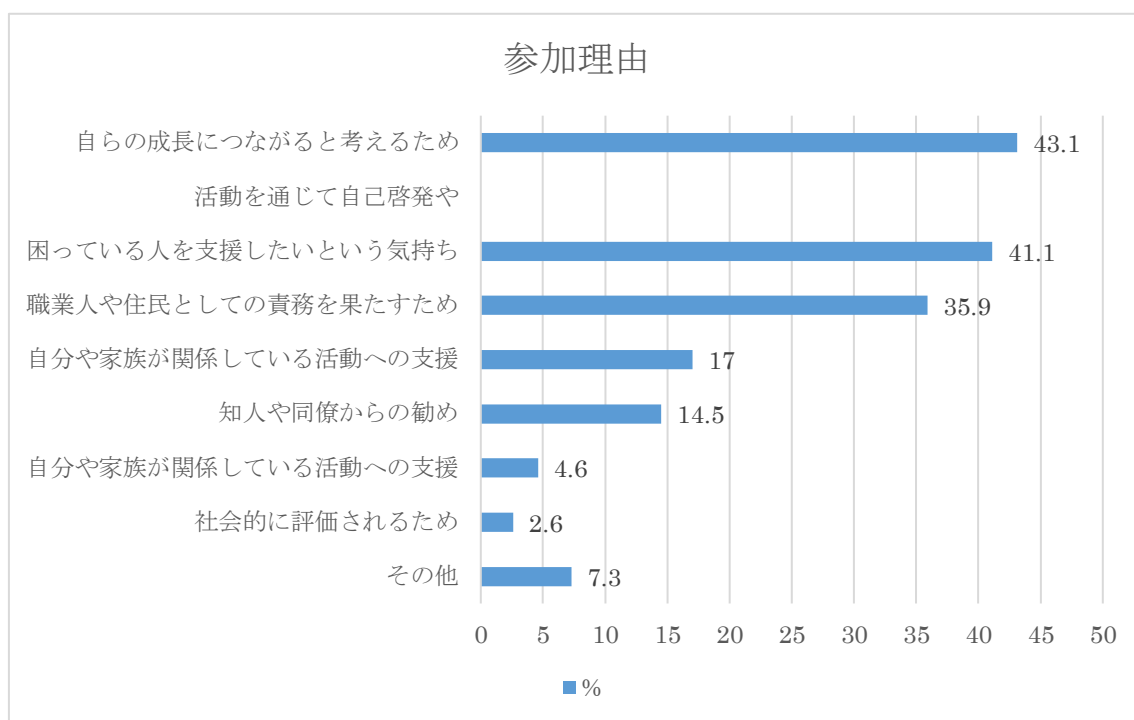
この東日本大震災を契機として、若者の社会参加意識は上昇している。内閣府の「社会意識に関する世論調査」（2011 年度）によると、「何か社会のために役立ちたいと思っているか」という質問に対して、20～29 歳の 70.1%が「思っている」と答えており、震災直前に行われた前回調査の 59.4%から 10 ポイント以上アップしていた。このことから、若者の社会貢献への意識が高まったことが分かる。



（図表 3）ボランティアへの参加理由

対象：過去三年間にボランティア活動を「したことがある」と回答した人

出展：内閣府「平成 26 年度 市民の社会貢献に関する実態調査 報告書」



(図表 4) ボランティアへの参加理由 (平成 25 年度調査より)

対象：ボランティア活動を「したことがある」と回答した人

出展：内閣府「平成 26 年度 市民の社会貢献に関する実態調査報告書」

平成 25 年の「参加理由」(図表)を見ると、「活動を通じて自己啓発や自らの成長につながると考えるため」、「困っている人を支援したいという気持ち」「職業人や住民としての責務を果たすため」という順番でありそれぞれ 30%を超えている。

一方で平成 26 年の「参加理由」(図表)を見ると、「社会の役に立ちたいと思ったから」、「活動を通じて自己啓発や自らの成長につながると考えるため」、「自分や家族が関係している活動への支援」という順番になっている。この 2 年分の結果を見ると、ボランティアをする理由としてよく考えられている、他人や社会のためにというものの以上に自己啓発や自らの成長とが強力な参加理由になっていることが分かる。ボランティア活動は、他人のためだけでなく、「自分のため」にも役立つと考えている人が多いことが分かる。

このように「自分のため」と考えられるようになった中で、2013 年に行われた第 95 回全国高校野球選手権大会優勝校である前橋育英高校の野球部の日課もこの考え方に当てはまると考えた。前橋育英高校の日課は「朝の散歩とゴミ拾い」である。毎朝 15 分間寮の周りを散歩しながらゴミ拾いを行い、また練習がオフの日でも地域のボランティアに参加したり、甲子園大会中にも大阪市内の宿舎でゴミ拾いを続けた。このゴミ拾いについて荒井監督は「ゴミを拾うのは一つの気づき。野球でも相手の変化に気づくことができる」と述べていた。(Sponichi Annex 2013 年 8 月 22 日)

ゴミ拾いは常に周りに目を向けどこかにゴミが落ちてないか注意する。そうすることで

相手の様子やちょっとした変化に気付くことができ、その時に相手が求めていることをしてあげられるようになる。社会貢献でもあり、自分を高めるためでもあると考えられる。

5. ホスピタリティとは

王(2014)によると、ホスピタリティは日本において 1990 年代から注目されるようになり、観光産業中心に広がりを見せている。

ホスピタリティの精神は、山上（2008）によると西洋における聖地への巡礼から生まれたとされる。聖地は、ほとんどが都市から遠く離れた場所にあるため、人々は長い道のりを旅しなければならなかった。（山口・椎野、2012）によると、その後キリスト教の巡礼が盛んになり、主な巡礼路には、ホスピス（hospice）といわれる旅する人のための宿泊所や旅の途中病気になった人々を世話するための施設が造られた。

ホスピタリティの定義をみていくと Lovelock, C.&L Wright によれば「顧客をゲストとして扱い、サービス組織とのインタラクションの中、顧客のニーズに対応したきめ細かい行き届いた快適さを提供」としており、サービスに価値を付加する補足的サービスの要素の一つとみなしている。

ここではホスピタリティを、訪問者を細やかな観察力と気配りを用いて寛大な気持ちで受け入れ歓待することと定義する。E.H.Shein(1966)は「組織においても個人の生活の中でも人間関係の基本は支援である」と述べており、人を助け協力関係を築く大切さを述べている。このシャインが述べる支援は、この論文におけるホスピタリティの定義と同義的な意味を持つと考えられる。

ホスピタリティは高い品質を有するサービスを意味するが、すべてのサービスがホスピタリティを生むわけではない。伊藤（2013）によると、製品等に比べ、サービスという商品が顧客の感性や知覚に影響する要素は複雑多様化しており、ホスピタリティはそのうちの1つにしか過ぎないと述べている。

またサービスとホスピタリティの違いは客者がお客様に対して提供する「もの」ではなく「行為」がサービスである。サービス産業とは英語の service industry を New Oxford Dictionary of English(NODE)の 1988 年版では、「顧客のために業務を行う仕事で、場合によると商品を提供することがあるが、製造にはかかわらない業種」と定義している。しかし日本では、一般的にサービス業は労務、便宜、専門知識などを提供する業種として理解されている。サービスとホスピタリティの違いは NODE の説明によると、「サービスは他人の手助けあるいは役に立つ仕事をする行動；援助行動」であり、「ホスピタリティは、来客、訪問客または見知らぬ来訪者を友情のこもった寛大な気持ちで受け入れ歓待すること」と定義されている。ホスピタリティには報酬を求めずにもてなす自発的な心があり、自然な善意であることが分かるが、前者のサービスには義務的な感情が含まれている。

従来日本のサービス業は、客観的な利便性を基本とする機能性の強い「サービス」と情

緒性の強い「サービス」に分けることができた。「機能的サービス」とは電気や水道、ガスといった公共サービスなど機能重視のサービスがあげられる。このサービスを受ける側は、対価に見合ったサービスを期待する。一方「情緒的サービス」とは、接客業の強いサービスである。このサービスを受ける側は、自分がどれほど期待通りのサービスを受けたかという満足感でそのお店を評価する。このように二種類のサービスが日本には存在していた。

また奥住(1997)によると、1980年代の社会構造の変化に伴い第一次産業から第三次産業の比率が高まった。また、消費の構造も変化し消費者は大衆としての消費者から個としての消費者へ移行していた。そして個としての消費者の要望に応えるためにホスピタリティが重視されるようになり観光産業中心に広がった。消費市場においては、消費者は1970年代の大量生産、大量消費から1980年代以降自分に合った物が欲しいといった、それぞれ異なるニーズを持って自分の暮らしを送り他人とは違った文化の形成を求めるようになった。安田(2011)によると現代において接客業は極めて高いレベルが要求されている。しかしその一方でサービス内容や対応の要求水準が対価を超えて高度化してきている。今まで通用してきた画一的・同質的・均質的な提供であるマニュアル化されたサービスは通用しなくなり、顧客に対して最善な、気配り・心配り・目配りといった従業員一人一人の人間性に基づいた個別対応が求められるようになった。このように、モノやサービスにまで高い付加価値を要求するようになっている。

第三章. パーソナリティ特性

1. 日本の文化的背景の比較

おもてなし、思いやり、ホスピタリティ、ボランティアは他者の感じている気持ちを理解し、家族や友人と接するように表裏のない心で接し見返りを求めない行為であるという一部の考え方において類似している点がある。類似点として、常に周りに対して配慮した行動をとっていることが分かる。そして、相手に対し思いやりを持った心で接している。

	類似点	相違点
おもてなし	家族や友人と接するように表裏のない心で見返りを求めない対応	日本の伝統文化の「礼儀作法」が基盤になったもの
思いやり	他者の感じている気持ちを感じ察する	他者に対し共感的態度を持つ
マナー	見ず知らずの他人を思いやりすべての人が尊重しあう	暗黙のルールが定められている
ホスピタリティ	細やかな気配りを用いて寛大な気持ちで接すること	顧客のニーズを満たすことで対価支払いを得る産業
ボランティア	自発的に行う無償の行為	社会的評価を得ることができる

(図表 5) 筆者作成

2. 互惠的利他行動

家族以外の非血縁者に対してどのような感情が働き、援助行動を起こすのか調べていくと、非血縁者に対する利他行動の代表的な理論として、ロバート・L・トリヴァース（1971）の「互惠的利他行動」(reciprocal altruism)というものがある。長谷川（2000）によるとこれは、自分がした行為と同等もしくは行為以上の見返りを想定して行う援助のことである。費やしたリスクを確実に回収するために、閉鎖的な集団で活動していることや、過去にどんな行動のやり取りがあったかを認識できるような能力を持っていること、行為者が被る損失よりも受け取る利益の方が大きいことという一定の条件が必要になる。

この「互酬性」の妥当性を数学的に証明した「囚人のジレンマ」というゲーム理論がある。自分の刑を軽くするために相手に不利な証言をするかどうかを迫られた時に二人の囚人の寓話が、ゲームの意味を示唆しこのような名前が付けられた。

このゲームは、行動と結果を単純化するために、二人のプレイヤーが競い合っている。もし二人が協力し合えば双方に 3 点ずつ入り、2 人が裏切れば双方に 1 ずつしか入らな

い。また、一人が裏切り、一人が協力したならば、裏切り者には5点入り協力者は点をもられない。この得点ルールでは、相手が協力しても裏切っても、自分は裏切る方が得することになるが、相手も自分と同じように裏切ると考えれば、両者とも裏切り双方は1点ずつしか獲得することができない。この理論は、1950年にアルバート・タッカーが囚人の寓話を作った。また、メイナード・スミスやロバート・アクセルロッド(1984)によって、このゲームを繰り返しプレイすることで「協力」の性質が有力になることが明らかにされた。これは短期的な見返りではなく、長期的な自己利益を想定したものである。

現代のシステム社会において他者の存在は依存関係であり、また競合相手でもある。そうした中で相互協力してくことで何らかの「見返り」を得ることは人間に限らず生物全般に当てはまると考えられる。これは生存のための自然界の巧妙なシステムである。ここでいう「見返り」とは行為に対する報酬を意味し、後に相手から何らかの報酬を得ることを目的としている。また社会的活動を行うことで相互の直接的な利益、公共の利益や社会の安定だけでなく行為を通して得た社会性や、知識などが見につき個人の成長につながる側面もある。これは「社会的見返り」とみることができる。

3. 自己犠牲的行動

自分の命が危険にさらされている中でも他者救援しようとする「自己犠牲行動」がある。これはリスクが高いうえに「見返り」は一切期待できないものである。例えば、小田(1954)によるとハワイでハンセン病患者のケアに一生を捧げ自らもハンセン病にかかったダミアン神父などが有名である。また線路に人が落ちてしまい、その人を助けに行く行為などがあげられる。自分も安全ではない状況の中で瞬時に行動を起こすものである。

このような自己犠牲が起こる要因として、他者の苦しみへの共感が強いことが考えられる。

4. 弱者支援行動

人間の弱者支援行動とは、心身障害者やホームレスなど社会的、経済的に困っている人、臨死の状態にある人などへの援助や奉仕などが挙げられる。弱者支援の典型的人物としてよく知られているナヴィン・チャウラ(2001)によるとマザー・テレサは「私にはあたたかなベッドが与えられています。でも、路上で何もかけずに寝ている人々もベッドを必要としているのです。彼らにベッドをあげられないのは、とてもつらいことです」と述べている。このように、弱者支援行動の要因としても強い共感性が関係していることが分かる。

また弱者支援行動は人間のみならず生物でも当てはまると考えられる。イルカやクジラは、鉛や網にかかった仲間を助けようと網を破いたり、船に体当たりをしたり救助行動が見られる。また、シャチは方向感覚を失った仲間を見捨てられず、付き添ううちに群れ全体が浜に打ち上げられてしまうことが報告されている。チンパンジーやゴリラなどの類人

猿は、障害があったり傷ついている仲間に対して群れの順位を飛び越え早く餌をあげたりなど特別扱いすることが分かっている。このように動物にみられる弱者支援行動は人間と違い血縁関係が濃いものであることが分かる。

C.ダニエル・バトソンは援助行動に至る「3 パスモデル」を提起している。第1のパスは報酬獲得や罰を避けるという動機で援助行動が行われる経路である。具体的には金銭的報酬や他者からの非難、自己の罪悪感情が含まれる。第2のパスは、他者の苦痛を目撃して生じた嫌悪的な換気状態を下げるために援助行動が行われる経路である。具体的には、東日本大震災のボランティア活動が挙げられると考える。実際に町が流された様子を目にし、心を痛めなんとかしようとボランティアで被災地のために行動したことが当てはまると考える。バトソンによると、この2つのパスの動機はいずれも利己的である。第3のパスは他者の状態に共感して援助を行う経路であり、バトソンはこの経路を真に利他的な動機に基づくと考えた。

第V章. 仮説・検証

1. 仮説

自己犠牲や弱者支援行動を起こす人は他者の苦しみを共感することによって行動するため、見返りを求める人は他者への共感が低く自分以外に関心がないと考えた。そこで仮説「1-a.見返りを求めるタイプの人は自分以外に関心がない」と設定する

また、見返りを求めるタイプの人は、ボランティア活動の参加理由として社会評価を得ることができるや、就職活動に役立つなど自分にとって利益があることでホスピタリティを行うと考えられる。そこで「仮説 1-b.見返りを求めるタイプの人はホスピタリティのある行動においても自分の利益を優先させる」と設定する

次にホスピタリティが低い人は、親切な行為に対して意識が低いために自分が行動して思っていた反応と違う時、利益が得られないのでその行為をしなくなると考えられる。そこで「仮説 2.ホスピタリティが低く自分の利益を目的としている人は、利益が得られないと親切な行為に対して消極的になる」と設定する。

最後にボランティア活動に参加したことがある人はホスピタリティが高く、常に周りのことを考えて行動していることから、「仮説 3.ボランティア活動に参加したことがある人は、回りに気を配っているため些細な親切を積極的に行う」と設定する。

2. 調査概要

2016 年 12 月 12 日駒澤大学食堂にて 45 人(男 23 人、女 22 人)大学生 45 名を対象にア

ンケート調査を実施した。日常の行動を用いて現代の若者の思いやり行動について探っていく。アンケートは主に各質問に対して、「5.あてはまる」から「1.あてはまらない」までの5段階で評価をし、いくつか「はい」「いいえ」の二択で回答してもらった。

本研究の調査では、大学生にアンケート調査を行い、グループ分けは行わず、全員に同じ質問をしている。今回アンケートで使用している項目は、松井(1990)の援助場面の概要項目と内田、北山(2001)の思いやり尺度を参考にした。また、本研究で必要な項目を足して作成した。

自己の利益のために行動する人としらない人を質問項目によって明確にするとともに、ボランティアに参加したことがあるか答えてもらうことで世の中に貢献しようという意識の違いを明確にさせ、その後の項目でどのような差が出てくるのか調査した。

3. 結果

それぞれの調査項目の平均値を比較し、t検定を行った。

「仮説1-a 見返りを求めるタイプの人自分以外に関心がない」という仮説の結果として親切な行為をするにあたり名誉が欲しいと答えた人18人といらないと答えた18人で比較しその後の項目を検証してみると、「知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める」、「見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる」、「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」この3つで有意差がみられた。(図表6)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意 確立
	名誉がいら ない人	名誉がほ しい人			
知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	4.83	4.42	2.256	28.39	0.032
見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる	5.00	4.58	2.65	18.000	0.016
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.94	4.58	2.172	22.318	0.041
バスや電車で立っているお年寄りなどに席をゆずる	4.50	4.26	0.708	35	0.484
受けた恩は必ずしも返さなくてよい	2.39	2.68	-0.624	35	0.536
以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである	4.44	4.21	0.905	35	0.372
電車で席をゆずるのは他人の目が気になるからである	2.11	2.37	-0.629	35	0.534

自己を犠牲にしてまでも、人を助ける必要はない	3.50	3.95	-0.317	35	0.753
バスや電車で立っているに席をゆずる	4.50	4.26	0.708	35	0.484
人にかけてた迷惑はいかなる犠牲を払っても償うべきである	3.50	3.84	-0.985	35	0.331

(図表 6)

次に就活を意識して行動する人 20 人と意識しないで行動する 20 人とを同じ項目で比較した。その結果、「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」、「以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである」、「受けた恩は必ずしも返さなくてよい」、「バスや電車で立っているお年寄りなどに席をゆずる」という 4 つの項目で有意差が見られた。(図表 7)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	就活を意識しない	就活を意識する			
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.90	4.42	3.108	41.744	0.003
以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである	4.55	3.50	3.670	31.177	0.001
受けた恩は必ずしも返さなくてよい	2.25	3.29	-2.652	42	0.011
バスや電車で立っているお年寄りなどに席をゆずる	4.65	4.17	2.192	40.433	0.034
自己を犠牲にしてまでも、人を助ける必要はない	2.85	3.25	-1.305	42	0.199
恩人が困っている時には、自分に何があろうと助けるべきである	4.00	3.63	1.345	42	0.186
人にかけてた迷惑はいかなる犠牲を払っても償うべきである	3.50	3.17	0.968	42	0.339
電車で席をゆずるのは、他人の目が気になるからである	2.20	2.71	-1.347	41.903	0.185
人や地域に貢献しようという気持ちが芽生えた	4.65	4.75	-0.644	42	0.523
親切な行為をすることが増えた	4.85	4.83	0.127	42	0.899

(図表 7)

次に見返りを期待して行動すると答えた 19 人と見返りを求めずに行動する 19 人を比較した。その結果、「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」、「自己を犠牲にしてまでも、人を助ける必要はない」、「以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである」、「受けた恩は必ずしも返さなくてよい」、「人にかけた迷惑はいかなる犠牲を払っても償うべきである」、「電車で席をゆずるのは周りの目が気になるからである」という 6 項目で有意差が見られた。(図表 8)見返りを求めるタイプの就活を意識している人や、名誉が欲しい人、見返りを求めている人の全てのグループ有意差が見られたのは「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」だけであった。しかしそれぞれのグループで、周りの人に配慮しない行動が見られたため仮説は一部支持された。

(図表 6,7,8)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	見返りを求めない	見返りを求めると求める			
自己を犠牲にしてまでも、人を助ける必要はない	2.55	3.43	2.562	39	0.014
以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである	4.60	3.48	3.700	29.014	0.001
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.95	4.33	4.054	24.757	0.000
受けた恩は必ずしも返さなくてよい	2.20	3.33	-2.750	39	0.009
恩人が困っている時には、自分に何があろうと助けるべきである	4.15	3.38	2.739	39	0.009
人にかけた迷惑はいかなる犠牲を払っても償うべきである	3.85	3.05	2.552	39	0.015
電車で席をゆずるのは周りの目が気になるからである	2.20	3.00	-2.152	39	0.038
バスや電車で立っているお年寄りに席をゆずる	4.55	4.00	1.915	39	0.063
知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	4.65	4.67	-0.092	39	0.927
見知らぬ人が財布を落とした時	4.85	4.71	0.835	32.020	0.410

に、教えてあげる					
----------	--	--	--	--	--

(図表 8)

次に「仮説 1-b.見返りを求めるタイプの人にはホスピタリティのある行動においても自分の利益を優先させる」を検証していく。行為をするうえで名誉が欲しいと答えた 18 人のグループでは「就活に役立つ」、「見返りを求めている」という 2 項目で有意差が見られた(図表 8)。また、就活を意識している 20 人のグループでも「名誉がほしい」、「見返りを求めている」という 2 項目で有意差が見られた。そして見返りを求めている 19 人のグループでは「就活に役立つ」、「名誉がほしい」、「見返りを期待した援助など価値がない」という 3 項目で有意差が見られた。しかし質問項目全てで有意差が見られなかったため、3 つのグループは行為をするにあたり、自分の利益を一番に考えていることが一部支持された。(図表 9,10,11)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	名誉がいない人	名誉がほしい人			
就活に役立つ	2.28	3.74	-3.393	33.433	0.002
見返りを求めている	2.11	3.74	-3.873	34.722	0.000
見返りを期待した援助など価値がない	2.89	3.11	-0.481	35	0.634

(図表 9)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	就活を意識していない	就活を意識している			
名誉がほしい	2.10	3.04	-2.116	42	0.040
見返りを求めている	2.30	3.33	-2.622	34.674	0.013
見返りを期待した援助など価値がない	3.05	2.75	0.771	42	0.445

(図表 10)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	見返りを求めない	見返りを求める			
名誉がほしい	1.90	3.48	-3.589	39	0.001
就活に役立つ	2.00	3.71	-4.549	37.330	0.000

見返りを期待した援助など価値がない	3.45	2.29	3.344	30.114	0.002
-------------------	------	------	-------	--------	-------

(図表 11)

次に「仮説 2.ホスピタリティが低く自分の利益を目的としている人は、利益を得られないと親切な行為に対して消極的になる」という仮説を検証していく。名誉が欲しいと答えた 18 人のグループでは「知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める」、「見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる」、「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」「知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める」という 3 項目で有意差が見られた。また、就活を意識している 20 人のグループでは「これからも変わらず親切な行為をしようと思う」、「悲しくなる」、「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」という 3 つの項目で有意差が見られた。そして見返りを求めている 19 人のグループでも就活を意識しているグループとおんなじ項目で有意差が見られた。このことから、ホスピタリティが低く自分の利益を目的としている人は、自ら行動を起こして働きかけ、断られた時にその行為をしなくなってしまう人が多いことが分かった。すべてのグループで有意差が見られなかったので仮説は一部支持という結果になった(図表 12,13,14)。

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	名誉がいない人	名誉がほしい人			
知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	4.83	4.42	2.256	28.39	0.032
見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる	5.00	4.58	2.65	18.000	0.016
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.94	4.58	2.172	22.318	0.041
これからも変わらず親切な行為をする	4.22	3.84	1.256	35	0.217
悲しくなる	3.39	3.74	-0.803	32.264	0.428

(図表 12)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	就活を意識しない	就活を意識する			
これからも変わらず親切な行為をしようと思う	4.20	3.67	2.305	42	0.026

悲しくなる	3.80	3.04	2.027	42	0.049
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.90	4.42	3.108	41.744	0.003
見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる	4.85	4.83	0.127	42	0.899
知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	4.65	4.75	-0.644	42	0.523

(図表 13)

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	見返りを求めている	見返りを求めている			
これからも変わらず親切な行為をしようと思う	4.35	3.43	3.784	39	0.001
悲しくなる	3.55	3.29	0.664	39	0.510
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.95	4.33	4.054	24.757	0.000
見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる	4.85	4.71	0.824	39	0.415
知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	4.65	4.67	-0.092	39	0.927

(図表 14)

最後に「仮説 3. ボランティア活動に参加したことがある人は、回りに気を配っているため些細な親切を積極的に行う」という仮説の検証を行っていく過去にボランティア活動をしたことがある 20 人としたことがない 20 人に分け検証していく。ボランティアをしたことがあるグループは、「不当な立場で苦しんでいる人には、特に親切にするべきである」、

「知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる」、「自動販売機や切符の買い方を教えてあげる」、「転んだ子供起こしてやる」、「バスや電車で立っているお年寄りに席をゆずる」、「仲間に入れない人がいてもそれはその人の責任である」6 項目で有意差が見られた。これらのことから、ボランティア活動したことがある人、回りに気を配りながら行動していることが分かる。また、相手に思いやりを持って接していることが分かる。これらのことから、仮説は一部支持された。

質問項目	平均値		T 値	自由度	有意確立
	ボランティア	ボランティア			

	アをしたことがある人	イアをしたことがない人			
不当な立場で苦しんでいる人には、特に親切にするべきである	3.86	3.19	2.350	40	0.024
知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	4.90	4.38	3.272	40	0.002
自動販売機や切符の買い方を教えてあげる	4.62	4.00	2.648	34.620	0.012
転んだ子供起こしてやる	4.38	3.14	4.142	40	0.00
バスや電車で立っているお年寄りに席をゆずる	4.71	4.24	2.177	40	0.035
仲間に入れない人がいてもそれはその人の責任である	2.38	3.52	-3.446	40	0.001

(図表 15)

第Ⅵ章 考察・結論

今回の調査において、すべての仮説が一部支持という結果になってしまった。ボランティアにいつ参加したか同時に調査することでまた違った結果が得られたのではないかとと思う。ボランティアに参加した時期が義務教育の時であったのか、義務教育が終わってからボランティア活動に参加したのかでは意識の違いが大きいのではないかと考える。義務教育の時のボランティア活動というものは、半強制的なものであり、自発的な行動ではないと考えられる。よって義務教育後に行われたボランティア活動というものは、自発的行為であり強制されずに自らの意思で行動しているために、ボランティアに対する意識の違いが大きいと考えられる。

また、ボランティア活動をする前とした後で意識が変わったかを聞くことで、ホスピタリティが高い人の行動をより明確に調査することができたのではないかと考える。

第Ⅶ章 まとめ

2011 年の東日本震災をきっかけに若者はボランティア活動に以前よりも参加していることが分かった。今後より思いやりを持った若者が増えるように、さりげない場面で思いやり

行動を促進させるプロモーションを行っていききたい。具体的には、駅構内にあるデジタルサイネージを用いて動画を流す。おばあさんや妊婦の方が立っている状況で席をゆずって動画を流したり、SNS を用いてよりボランティア活動に参加しやすい状況を作り出していく。このようにすることで、より若者が思いやりを持って行動し日本という国が優しさで溢れ良い国になると考えられる。2020 年には東京オリンピック・パラリンピックが開催され多くの外国人観光客が訪れると考えられるが、海外にも日本の人の良さを身をもって体験してもらいまた来たいと思えるような国にしていきたい。

参考文献

- ・伊藤嘉博(2013)「ホスピタリティ産業におけるサービス・リエンジニアリング -その不可避性とアプローチに関する検討-」早稲田商学第 438 号 p373-p410。
- ・内田由紀子、北山忍(2001)「思いやり尺度の作成と妥当性の検討」『心理学研究』第 72 巻 4 号 p275-p282。
- ・王(2014)「「ホスピタリティ」概念の受容と変容」広島大学研究マネジメント 15 号 p47-p63。
- ・奥住正道(1997)『顧客社会』中央公論社。
- ・大平健(1995)『やさしさの精神病理』岩波新書。
- ・岡本浩一(2008)『茶道を深める』淡交社。
- ・桜井茂男(1990)「両親及び自己の共感と向社会的行動の関係」『実験社会心理学研究』Vol.12, P101-P108。
- ・佐々木茂(2009)「ホスピタリティ研究の潮流と今後の課題」『高崎経済大学付属研究所紀要』第 44 巻第 2 号, p1-p19。
- ・四方啓暉(2010)『リッツカールトンの究極のホスピタリティ』河出書房新社。
- ・柴崎直人(2008)『<小笠原流>日本の礼儀作法・しきたり』PHP 研究所。
- ・高野清純(1985)「思いやりの発達」教育と医学, 33, p228-234。
- ・チャウラ, N. (2001)『マザーテレサ 愛の軌跡』三代川津子訳、日本教分社 p43-p45。
- ・堂野恵子(2000)「思いやり能力の発達-親子関係, 仲間との遊び, 友だち関係」児童心理 54, p749-p754。
- ・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』第 9 巻, 第 1 号, p36-p51。
- ・中根貢(2013)『ザ・ホスピタリティー「おもてなし」「思いやり」から経営へ』産業能率大学出版部。
- ・中村陽吉(1978)「子どもの利他主義-思いやりの心理学-」『児童心理』, 32(7)

p97-p102。

- ・長尾有記、梅室博行(2012)「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」『日本経営工学会論文誌』第63(3)巻 P126-P137。
- ・中里至正(1993)「愛他性と非行との関係」犯罪と非行 98, 4-19。
- ・二宮克美(2004)キーワード・コレクション 発達心理学[改訂版]子安増生・二宮克美(編)新曜社 p172-P175。
- ・久松真一(2007)『茶道の哲学』講談社学術文庫。
- ・平木典子(2000)「思いやりを育む」『児童心理学』54号 p743-p748。
- ・松井豊(1990)日本心理学会『社会心理学』30号2巻 p91-p100。
- ・宮下幸一(2011)「旅館『加賀屋』のビジネスモデル― おもてなしは世界のモデルになりえるか ―」。
- ・山上徹(2008)『ホスピタリティ精神の深化』法律文化社。
- ・山口一美・椎野信雄(2012)『はじめての国際観光学』創成社。
- ・安田彰(2011)「サービスとホスピタリティ―その系譜と構造―」『ホスピタリティマネジメント』12巻 p93-p106。
- ・渡辺弥生・衛真子(1990)「児童の共感性及び他者の統制可能が向社会的行動に及ぼす影響」『教育心理学研究』, 第38巻, p151-p156。
- ・Charles Daniel Batson; 菊池章夫, 二宮克美共訳(2012) 利他性の人間学” Altruism in humans” : 実験社会心理学からの回答, 新曜社。
- ・Emily Post(2011) “Emily Post ETIQUETTE” William Morrow。
- ・Eisenberg, N., & Mussen, P. H. (1989) 菊池章夫・二宮克美(訳) (1991) 思いやり行動の発達心理 金子書房。
- ・Feshbach, N. D., & Roe, K. (1968). “Empathy in six and seven-year-olds. Child Development” , 39, p133-p145。
- ・Goffman, E. (1967) “INTERACTION RITUAL. Essay on Face-to-Face Behaviour” . (広瀬英彦/安江孝司(訳) (1986) 『儀礼としての相互行為』法政大学出版局)。
- ・Lovelock, C & Wright L. (1999). “Principles of service marketing and management. Upper Saddle River” , NJ: Prentice-Hall. C・ラブロック, L・ライト(2002) 『サービス・マーケティング原理』小宮路雅博 監訳, 高畑泰 訳 白桃書房。
- ・Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972) “A measure of emotional empathy. Journal of Personality” , 40, 525-543。
- ・Maynard Smith. (1982). Evolution and the Theory of Games Cambridge University Press (邦訳『深化とゲーム理論』寺本英, 梶正之訳)
- ・Robert M Axelrod, (1984) “Evolution of Cooperation” ミネルヴァ社

- Shein, E. H, (1966), "Organizational Psychology, New" Jersey (松井 賚夫訳(1981)『組織心理学』岩波書店)
- Tucker, H(2003), "Living with Tourism:Negotiating Identities in a Turkish Village, Routledge".

<参考サイト>

- 小学館『デジタル大辞泉』「おもてなし」
アクセス日時：2016年12月3日
- 内閣府市民の社会貢献に関する実態調査 (https://www.npo-homepage.go.jp/uploads/h26_shimin_chousa_01.pdf)、アクセス日時：12月3日。
- AFP BB ニュース「朝日新聞のマナー調査」
(<https://www.google.co.jp/amp/www.afpbb.com/articles/amp/2368036?client=safari>)、アクセス日時：12月3日。
- 厚生労働省「児童虐待の定義と現状」(<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000108127.pdf>)、アクセス日時：12月5日。
- スポニチアネックス「前橋育英 初出場甲子園」
(<http://www.sponichi.co.jp/baseball/news/2013/08/24/kiji/K20130824006476600.html>)、2013年8月22、アクセス日時:12月5日。
- 厚生労働省社会・援護局地域福祉課「ボランティアについて」
(<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2007/12/dl/s1203-5e.pdf>)、アクセス日時：12月2日。
- 日刊SPA「なぜ若者のボランティア意識が変わったのか」(<https://nikkan-spa.jp/214001>) 2012年5月23日、アクセス日時：12月4日。
- New Oxford Dictionary of English(NODE)1988年版

思いやりに関するアンケート

記入日 年 月 日 No.

経営学部中野ゼミ 4 年 杉浦美咲

本日は大変お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございます。

本調査は駒沢大学経営学部卒業論文の一環として実施するもので、現代における若者の思いやりについて明らかにすることを目的としています。回答結果は統計的に処理いたしますので、回答内容から回答者個人が特定されたり、個人の回答が外部に漏れたりすることはありません。またいずれの情報も本研究以外の目的に利用することはありません。お答えいただいた内容は統計的に処理され、その他の目的で使用することは一切ございません。

少々お時間いただきますが、ご協力よろしくお願いします。

Q1. あなたの性別をお答えください。

- (1) 男性 (2) 女性

Q2. あなたの学年をお答えください。

- (1) 1 年生 (2) 2 年生 (3) 3 年生 (4) 4 年生 (5) その他

Q3. ボランティアに参加したことがありますか？ はい・いいえ

Q4. 具体的にどのようなボランティアに参加しましたか？

(例；ゴミ拾い、被災地に行くなど)

Q5. ボランティアをした後に感じたものとしてあてはまるものに○を付けてください。

	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない
1. 人や地域に貢献しようという気持ちが芽生えた	5	4	3	2	1
2. もっと人の役に立ちたいと思った	5	4	3	2	1
3. ボランティアから様々なことを学ぶことができた	5	4	3	2	1
4. 次回もボランティアに参加しようと思う	5	4	3	2	1
5. これから人に親切にしようと思った	5	4	3	2	1
6. 人のために役立っているとは思わなかった	5	4	3	2	1
7. ボランティアをすることは大変であり、辛かった	5	4	3	2	1
8. 親切な行為をすることが増えた	5	4	3	2	1
9. ボランティアは楽しい	5	4	3	2	1
10. 自分自身を高めたい	5	4	3	2	1
11. 名誉がほしい	5	4	3	2	1

12. 就活に役立つ	5	4	3	2	1
13. 見返りを求めている	5	4	3	2	1

Q6. 知らない人に親切な行為をしたことがありますか？ はい・いいえ
(例；電車でお年寄りに席をゆずった、道案内をしてあげた、落とし物を拾ったなど)

Q7. 親切な行為をして断られたことはありますか？ はい・いいえ

Q8. あなたは電車に乗っていて、前に立っている老人に席をゆずろうとしました。しかし断られてしまいました。あなたが思っていた反応とは違う反応だったときあなたの行動として当てはまるものに○を付けてください。

	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない
1. 他の親切な行為は続ける	5	4	3	2	1
2. 心が折れる	5	4	3	2	1
3. もう二度とその行為をしない	5	4	3	2	1
4. これからも変わらず親切な行為をしようと思う	5	4	3	2	1
5. 悲しくなる	5	4	3	2	1
6. これからは親切な行為をしない	5	4	3	2	1
7. 周りの目が気になる	5	4	3	2	1
8. その場にいられなくなる	5	4	3	2	1

Q9. 自身について当てはまるものに率直に○をつけてください。

	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない
1. 知らない人が落として散らばった荷物を一緒に集める	5	4	3	2	1
2. 社会の利益よりも、自分の利益を第一に考えるべきである	5	4	3	2	1
3. 自己を犠牲にしてまでも、人を助ける必要はない	5	4	3	2	1
4. 救う能力が自分に備わっていない時には、救う努力をしても無駄である	5	4	3	2	1
5. 人の好意には甘えてもよし	5	4	3	2	1
6. 人が困っている時には、自分がどんな状況にあらうとも、助けるべきである	5	4	3	2	1
7. 将来付き合うことのない人なら、困っていても助ける必要はない	5	4	3	2	1
8. 見知らぬ人が財布を落とした時に、教えてあげる	5	4	3	2	1
9. 犯した罪を償わなくてもよい場合がある	5	4	3	2	1
10. 不当な立場で苦しんでいる人には、特に親切にすべきである	5	4	3	2	1
11. 知らない人に頼まれて、カメラのシャッターを押してやる	5	4	3	2	1
12. 自分が不利になるのなら、困っている人を助けなくともよい	5	4	3	2	1
13. 自動販売機や切符の買い方を教えてあげる	5	4	3	2	1
14. 人から何かを贈られたら、同じだけお返しすべきである	5	4	3	2	1
15. 社会の利益よりも自分の利益を第一に考えるべきだ	5	4	3	2	1

16. 雨降りのとき、あまり親しくない友人でも傘に入れてやる	5	4	3	2	1
17. 以前私を助けてくれた人には、特に親切にするべきである	5	4	3	2	1
18. 受けた恩は必ずしも返さなくてよい	5	4	3	2	1
19. 列に並んでいて、急ぐ人のために順番をゆずる	5	4	3	2	1
20. 恩人が困っている時には、自分に何があろうと助けるべきである	5	4	3	2	1
21. 転んだ子供を起こしてやる	5	4	3	2	1
22. バスや電車で立っているお年寄りなどに席をゆずる	5	4	3	2	1
23. 相手がお返しを期待していないのなら、わざわざお返しをする必要はない	5	4	3	2	1
24. 自分の利益よりも相手の利益を優先して、手助けすべきである	5	4	3	2	1
25. 人に対しては常に親切でいようと思う	5	4	3	2	1
26. 仲間に入れない人がいてもそれはその人の責任だと思う	5	4	3	2	1
27. お店で渡されたお釣りが多かった時、教えてあげる	5	4	3	2	1
28. 人にかけた迷惑は、いかなる犠牲を払っても償うべきである	5	4	3	2	1
29. 弱い立場にある人も自分で何とかするべきだ	5	4	3	2	1
30 見返りを期待した援助など全く価値がない	5	4	3	2	1
31. 自分が他人にどう思われているか気になる	5	4	3	2	1
32. 世間体など気にならない	5	4	3	2	1
33. 人前で何かをするとき、自分の姿が気になる	5	4	3	2	1
34. 人の目に映る自分の姿に心を配る	5	4	3	2	1
35. 電車で席をゆずるのは他人の目が気になるからである	5	4	3	2	1

Q10. 知らない人に親切にしてもらったことはありますか？

はい・いいえ

(例：お財布や落とし物を拾ってもらった、電車で席をゆずってもらったなど)

Q11. 知らない人に親切にされた時に感じた感情であてはまるものに○を付けてください。

	あ て は ま る	や や あ て は ま る	ど ち ら と も い え な い	あ ま り あ て は ま ら な い	あ て は ま ら な い
1. 自分も他の人にしてあげようと思う	5	4	3	2	1
2. 感謝の気持ちが通常よりも強い	5	4	3	2	1
3. その行為が当たり前だと思う	5	4	3	2	1
4. これから人に親切にしようと思う	5	4	3	2	1
5. 知らない人に親切にされて怖い	5	4	3	2	1
6. 自分がしようとは思わない	5	4	3	2	1
7. 知らない人に親切にされて不気味である	5	4	3	2	1
8. 自分がしてもらった行為をこれからしようと思う	5	4	3	2	1