

**倫理経営が組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性に及ぼす影響についての実証研究**

釜山広域市社会福祉機関を中心に

○ 社会福祉法人アンナ院アンナ母子院長 兼 釜山大学校社会福祉学科博士課程 ・ 崔 惠經

**1. 研究目的**

韓国社会福祉界は、2006年社会福祉分野の透明社会協約の締結を契機に倫理経営を採択し、2008年には韓国社会福祉協会「倫理経営における主導機関の育成事業」をはじめとする倫理経営実践に関する枠組みを作成、主導機関を中心に全国的な普及を図った。社会福祉機関で倫理が強調され、組織レベルでの倫理経営システム採用への必要性が呼び掛けられているが、社会福祉機関の倫理経営に関する実証研究はまだスタート段階にある。

本研究では、倫理経営を社会福祉機関に適用させ、その実践状況を把握し、人口社会的特性に合った各要因別水準の差を考証している。また、各要因間の相関関係や組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性に対する倫理経営の影響力を実証的に分析することで、倫理経営の効果を検証することを目的とする。

**2. 研究の視点および方法**

本研究では、釜山広域市社会福祉機関で働く職員を対象に、アンケートを活用した自己記入式アンケート調査を実施した。資料の収集期間は2012年4月2日から4月16日までの約2週間、58ヶ所で766部を回収、639部を最終分析に使用した。独立変数は社会福祉機関の倫理経営(下位構成要素:当該機関の倫理的原則および戦略、当該機関の倫理的インフラ構築、利用者の権利、個人の倫理的行動様式、倫理経営定着への期待)とし、従属変数は組織における信頼性、組織市民行動(下位構成要素:利他的行為、良心的行為、正当行為、礼儀正しい行為、構成員の努力)、顧客志向性とし、人口社会的特性を統制変数とした。回収された資料は、SPSS/WIN 18.0を使って頻度分析、相関分析、T-test、Anova、回帰分析を行い、尺度の信頼性検証はCronbach's  $\alpha$ 係数を使った。

**3. 倫理的配慮**

本研究の資料は58ヶ所の釜山広域市社会福祉機関の協力の下収集された。収集された資料は統計法第13条(機密保護など)によって秘密を保証、統計的な目的以外には使用されないものとする。

**4. 研究結果**

各要因別信頼度と平均はそれぞれ、社会福祉機関倫理経営 Cronbach's  $\alpha=0.947$ 、平均は4点基準(3.26点 $\pm$ 0.35)、下位構成要素平均は該当機関の倫理的原則及び戦略(3.30 $\pm$ 0.46)、該当機関の倫理的インフラ整備(2.92 $\pm$ 0.48)、利用者の権利(3.43 $\pm$ 0.44)、個人の倫理的行

動様式(3.28±0.49)、倫理経営定着への期待(3.38±0.47)であった。組織的信頼性 Cronbach's  $\alpha$ =0.895、平均は4点基準(3.03点±0.50)、組織市民行動 Cronbach's  $\alpha$ =0.893、平均は6点基準(4.84点±0.35)、下位構成要素平均は、利他的行動(4.80±0.64)、良心的行動(5.07±0.70)、正当な行動(4.63±0.93)、礼儀正しい行動(4.07±0.62)、構成員の努力(4.75±0.71)、顧客志向性 Cronbach's  $\alpha$ =0.925、平均は6点基準(4.89点±0.35)であった。

研究対象者らの個人的特性による要因別水準の差については、性別は倫理経営、組織的信頼性、組織市民行動で、結婚は組織市民行動と顧客志向性で、学力は倫理経営と組織的信頼性で、年齢は組織市民行動で、月平均給料は倫理経営、組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性で有意な差を見せた。研究対象者の職務である社会福祉機関と役職は、倫理経営、組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性で有意な差を見せ、機関の類型によっては倫理経営、組織的信頼性、組織市民行動で有意な差が表れた。

相関関係分析の結果、社会福祉機関での倫理経営は、組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性間で有意な正(+)の相関関係があることが示された。因果関係の分析結果、社会福祉機関における倫理経営は、組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性に有意な正(+)の影響力を及ぼすことが分かった。分析結果は<表1>の通り。

<表1> 社会福祉機関における倫理経営と組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性間との因果関係分析結果

	組織的信頼性	組織市民行動	利他的行動	良心的行動	正当な行動	礼儀正しい行動	構成員の努力	顧客志向性
社会福祉機関倫理経営	+	+	+	+	+	+	+	+
該当機関の倫理的原則及び戦略	+	+			+			
該当機関の倫理的インフラ整備	+		+				+	+
利用者の権利	+							
個人の倫理的行動様式	+	+	+	+	+	+	+	+
倫理経営定着への期待	+	+	+			+	+	+

+：正的影響を与える / 空欄：特に影響を与えない

## 5. 考察

本研究では社会福祉機関における倫理経営が組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性に有意な正的影響を及ぼすという結果を実証的に検証した。従って社会福祉機関に倫理経営が採用された場合、従事者たちの組織的信頼性、組織市民行動、顧客志向性における水準向上が期待できるものと考えられる。本研究は今後、釜山広域市社会福祉機関における倫理経営レベルの向上把握のための比較資料として活用することができる。また、社会福祉機関倫理経営の実践方法を本格的に適用させていった場合、釜山広域市社会福祉機関らの全般的な倫理経営水準が向上することと考えられる。本研究の結果は社会福祉機関の倫理経営採用及び普及に少なからず貢献することが期待される。