

マクドナルド化の概念

—ジョージ・リッツァの見解を中心に—

渡 辺 敏 雄

要 旨

企業社会においては、企業の生成と共に、企業内で進んだ合理化が、企業外にも浸透するようになった。こうした傾向を、現代の簡便な食品チェーン店であるマクドナルド店における現象と関連づけて論じる研究者にジョージ・リッツァ (George Ritzer) がいる。かれは、マクドナルドで生じている現象の特徴を、効率性、計算可能性、予測可能性、統御に取り纏め、これらのことがマクドナルド店のみならず、社会に浸透していると考えた。企業社会との関連でマクドナルド化の現象が位置づけられ、その意味が画定される必要がある。このうち、本稿では、マクドナルド化の概念の内容を正確に把握する。

キーワード：マクドナルド化 (McDonaldization)、効率性 (efficiency)、
計算可能性 (calculability)、予測可能性 (predictability)、
統御 (control)

I 序

われわれの社会は、合理化の一途を辿ってきたと言っても過言ではない。

企業においては、生産過程における合理化は、20世紀当初からこの方、効率を上げるための合理化の範をなしてきたのである。さらに企業の管理組織を含めてその他の組織が、官僚制に範を取って、合理化を進めたのは、周知の事実である。

それらとならんで、われわれの消費生活を含めた家庭生活も合理化されて

きたと見られている。

すなわち、われわれの通念では、商品生産企業において生起した合理化の事態が、企業を取り巻く社会にも浸透し、そこに、合理化の進捗した多くの事例が見いだされ得る、と解せられるのである。

こうした見方に対して、ファストフード・レストランを現代社会の合理化の象徴と見なし、そこで起こっていることを基盤にして、社会全体が合理化の傾向を持つ事態を確認して、さらに、合理化の帰結としての非合理性の現象を指摘する研究者に、ジョージ・リッツァ (George Ritzer) がいる。

リッツァは、社会における合理化の発信源ないし促進要因が、20世紀当初からの商品生産企業にあると見るよりも、むしろ、ファストフード・レストランにあることを確信し、そこにおける合理化の事態を詳細に取り上げ、そうした事態を「マクドナルド化」(McDonaldization) の事態と称する。また、その上で、社会全体に生起する事態をマクドナルド化の概念の下に把握している。かれはさらに、社会におけるマクドナルド化が持っている非合理性の面をも指摘する。

企業社会の特質に関心を持つわれわれは、ファストフード・レストランにおける合理化が社会の合理化の発信源ないし促進要因であるとし、またその非合理性をも論じるリッツァの見解に多大な関心を寄せざるを得ない¹⁾。

本稿では、われわれは、マクドナルド化の概念の内容を跡づけることを中心の課題としたい。

1) 本稿において、われわれが、取り上げるのは、次の書物である。

George Ritzer, *The McDonaldization of Society*, Revised New Century Edition, Sage Publications, London, 2004.

われわれは、本稿の以下の本文と注における引用では、特に断らない時には頁数のみを示すが、それらは、全て上記書物のものである。

本書には、次の邦訳がある。ただし、われわれは、訳語、訳文ともに、邦訳書には必ずしも従っていない。

正岡寛司 (訳) 『21世紀新版 マクドナルド化した社会—果てしなき合理化のゆくえ—』 (早稲田大学出版部、2008年10月)。

II マクドナルド化の4つの次元

リッツァによれば、マクドナルド店 (McDonald's) の形と、マクドナルド化の形の中心部分には、4つの魅力的な次元 (alluring dimension) が存在し、それらは、効率性 (efficiency)、計算可能性 (calculability)、予測可能性 (predictability)、統御 (control) である (p. 12)。

リッツァは、それらを議論する前に、マックス・ウェーバー (Max Weber) の議論に言及する (p. 25)。

この点において、リッツァは、マクドナルド化は、ウェーバーの合理化理論のひとつの補足と拡張 (an amplification and extension of Weber's theory of rationalization) である、と言う。

ウェーバーにとっては、合理化の模範 (model of rationalization) は、官僚制 (bureaucracy) であった。これに対して、リッツァにとっては、マクドナルド化の模範 (paradigm of McDonaldization) は、ファストフード・レストラン (fastfood restaurant) である。

リッツァが言及するのは、ウェーバーの形式合理性 (formal rationality) である。リッツァによるウェーバー解釈によれば、形式合理性とは、所与の目的 (a given end) に到達する最適手段 (the optimum mean) が、既に、規則 (rule) や規程 (regulation) やより広範な社会構造 (larger social structure) によって与えられていることを意味する (pp. 25-26)。

「所与の目的を達成する最適手段を模索する時に、個人には、自らによって創意工夫をなす余地が残されていない。」 (p. 26)

リッツァは、ウェーバーの形式合理性の模範である官僚制の利点 (advantage) として、文書化、数量化、予測可能性、管理の強化と機械による人間の代替可能性を挙げる (p. 26)。

リッツァは、マクドナルド化の利点として、効率性、計算可能性、予測可能性、統御を挙げるが、これらは、ウェーバーによる官僚制の4個の利点のうち、第2、第3、第4の点を含む。形式的には、文書化が脱落せられ、効

率性が付加的に挙げられたこととなる。

以下で、われわれは、効率性、計算可能性、予測可能性、統御に関して、リッツァの見解を要約しよう。

Ⅲ 効率性

効率性に関して、リッツァが論述するのは、1. 効率性の意味、2. 効率性の達成方法、3. 効率性の拡散、4. 顧客を働かせること、である。

1. 効率性の意味

効率性 (efficiency) は、マクドナルド化を構成する4つの次元のうちで、生活の速度 (the pace of life) の増加に最も頻度高く結び付けられる次元である (p. 43)²⁾。われわれは、リッツァの見解においては、効率が、速度と結び付けられているところか、あることを完遂する速度をまさに指し示すことに気づく。

われわれは、リッツァの文章から、効率の意味として速度を考えている箇所をいくつか引用しよう。

「ほんの少しの商品を買いたい人々にとっては、スーパーマーケットに立ち寄るよりは、高度に合理化されたセブンイレブンに立ち寄る方が、(費用面ではより高価についても) 遙かに効率的である。……セブンイレブンでは、顧客は、店の前に駐車して、瞬時に必要な商品を見つけ出すことができるのである。」 (p. 50)

「数値基準 (numerical standard) は、過程 (例えば、生産) と最終結果 (例えば、商品) の双方に設定されることとなる。このうち、過程に関して、強調されるのは、速度 (speed) (通常、速い方 (high) が良しとされる) である……。」 (p. 66)

「速度は、明らかに、ファストフード・レストランにおいて、大きな重要

2) 効率性に関するリッツァの見解については、次を参照のこと。
G. Ritzer, *op.cit.*, pp. 43-65.

性を持つひとつの計量可能な要素である。」(p. 82)

効率性のこうした達成方法にわれわれが目を移すと、そこには、ウェーバーにおける形式合理性の意味が良く現れていることが明白である。

なぜなら、リッツァは、次のように言うからである。

マクドナルド化した社会においては、人々は、目的を達成するための最適な手段を自分自身で探索することはまずない。人々は、前もって発見され、制度的に組み込まれた手段に頼る。人々は、新しい仕事を始める時、仕事を最も効率的にこなす方法を自分で考え出すことを期待されてはいない。それに代えて、人々は、仕事を行なう最も効率的な方法 (the most efficient way of doing the work) であると長年かけて発見されたものをかれらに教えるよう企画された訓練を受ける (pp. 43-44)。

われわれは、ここで、リッツァの言うマクドナルド化の適用される場面を確認しておこう。

1つは、マクドナルド店 (McDonald's) で行なわれている合理化であり、マクドナルド店が合理化の場面であり、他の1つは、より広く、人々が接する消費の場面、余暇活動の場面を含む市民生活の場面である。

ファストフード・レストランの展開以前には、合理化は主として、職場 (work settings) と生産過程 (production process) に適用されていた³⁾。

「ファストフード・レストランがしたことは、合理化を消費という設定 (consumption setting) と消費過程 (consumption process) に拡張したことである。」(p. 42)

さらに、人々は、労働の場面のみではなく、余暇活動 (leisure activity) において、合理化に、遭遇するようになった。マクドナルド化は、このように、生産ないし労働の場面から消費、余暇活動の場面へ、拡大していった。

3) その際のマクドナルド化の先駆者 (precursor) となったいくつかの互いに関係している社会経済的發展 (several intertwined socioeconomic developments) のうちでも、職場と生産過程におけるそれに関しては、テイラー (F. W. Taylor) の科学的管理法 (scientific management)、フォード (H. Ford) の流れ作業工程 (assembly line) が特に強調されている (p. 24)。

「つまり、人々は、どこにおいても合理化と直面することとなった。」
(That is, they confronted rationalization wherever they turned.) (p. 42) こうして、リッツァにおいては、マクドナルド化は、生産、マクドナルド店、消費、余暇活動の場面で起こるものであると認識されているのである。

われわれは、他の場面におけるマクドナルド化に関するリッツァの見解を見る前に、マクドナルド店における効率性の達成方法を見よう。

2. 効率性の達成方法

リッツァは、マクドナルド店における合理化に関して、まず、マクドナルド店においては、商品の単純化がなされていたことを確認する。

ファストフード・レストランの主力商品 (staple) は、少数の材料 (few ingredients) から作られていて、さらに、調理するのも、客に出すのも、食べるのも、どれも簡単な食品である (p. 59)。

さらに、リッツァは、メニューの選択肢の制限 (limited number of menu choices) も、ファストフード・レストランの効率を増加させていることを確認する (p. 60)。

ファストフード・レストランの効率性は、そこでの商品が常に唯一の方法で製造されている、という事実由来する。われわれの解釈では、商品を唯一の方法で製造するためには、少数の商品だけを製造することが条件となる。なぜなら、提供する商品の種類が少数になればなるほど、生産に要する方法は、特定化され、遂には単品生産において、生産方法の唯一化の条件は、頂点に達すると考えられるからである。

次に、リッツァは、マクドナルド化の第1の特徴をなす効率性が、消費、余暇、その他の社会生活の場面へ拡張していく事態を例示的に指摘するので、われわれは、次に、それについて見よう。

3. 効率性の拡散

リッツァは、効率性の拡散の場面として、次のようないくつかを指摘する。

(1) 大きな冷凍庫 (large freezer) の時代の次に現れた電子レンジ (microwave) によって、多くの食品が簡単に家庭で作れるようになった (p. 48)。

(2) スーパーマーケットで買える調理済みの食べ物 (fully cooked meal) や、持ち帰りの食事 (takeout meal) があり、これらは、「家庭料理の代替」市場 (“meal replacement” market) の需要に答えている (p. 49)。

(3) ダイエット食品の準備も効率化され (streamlined) てきた。冷凍のダイエット料理、電子レンジで調理できるダイエット料理、瞬時に取れるダイエット・シェイクやダイエット目的の食品がある (p. 49)。

(4) 購買も効率化されてきた。デパート (department store)、ショッピングモール (shopping mall) は、効率を高めている。さらに、購買を効率的にする欲求は、セブンイレブン (7-Eleven) やその類似店舗の展開にも繋がった (p. 50)。

(5) 外出時間がない人は、通販カタログ (catalogue)、テレビ・ショッピング (home television shopping)、インターネット (the Internet) 販売によって、自宅で買い物ができ、買い物の効率を大幅に上昇させた (p. 51)⁴⁾。

(6) あらゆる購買活動に関して、クレジットカード (credit card) が広範に使用されることにより、効率的になった。「クレジットカードは、(容易な支払決済の背後にある一渡辺) 信用 (credit) を獲得する過程をもマクドナルド化してきた。」 (p. 52)

(7) 教育制度、特に現代の大学は、より大きな効率性に向かう圧力 (the pressure for greater efficiency) の多くの例を提供する⁵⁾。

4) 例えば、アマゾン (amazon.com) を使用すれば、消費者は、本の題を選んで、支払いを済ませた後は、本が自分の家に届くのを待つだけである (p. 51)。

5) 大学における効率化に向かう事例としては、次のことが挙げられている。(1) マークシート方式の試験 (the machine-graded multiple-choice examination) の実施、(2) 教科書出版社 (textbook publisher) が、教授に、教科書と一緒に、マークシート方式の試験の問題集を提供していること (p. 52)、(3) 出版社が、特殊な話題に関する章を執筆する研究者を集め、教授は、執筆された複数の章から、自らが望む順序で欲しい章を選んで教科書を作れること (p. 53)、(4) 学生が、講師や講義助手、出来の良い学生から講義のノート (lecture note) を入手できること (pp. 53-54)、(5) 学生が、既成の学期末のレポート (already completed term paper) のオンライン購入をできる

(8) 医療 (medicine) もマクドナルド化された。「流れ作業医療」(assembly line medicine) と呼べる事例があり、それとやらんで、「マック医師」(McDoctor) とも言われ得る、軽度の裂傷 (slight laceration) 程度なら、予約なしで処置して貰える外科 (walk-in/walk-out surgical center) や緊急外来センター (emergency center) がある (pp. 54-55)。

(9) 娯楽産業においても、効率化は進んでいる。レンタルビデオ店 (video rental store)、テレビの有料番組映画 (pay-per-view movie)、発注式のビデオシステム (video-on-demand system) が展開され、読書に関しては、カセットブック (audiobook) が提供されることによって、効率化が進んでいる (pp. 55-56)。

リッツァは、以上のようにマクドナルド化が社会の諸分野へ進んでいくことを確認している。

4. 顧客を働かせること

リッツァが効率性の題名の下で論じる最後の事項は、顧客を働かせること (putting customers to work) である (p. 61)。

「マクドナルド化している世界 (McDonaldizing world) において、効率を増進させるための最後の手段 (final mechanism) は、顧客を働かせることである。」(p. 61)

私たちは、マクドナルド店において、列を作り、食事を机に持って行き、ゴミを捨て、使い終わったトレーを積み重ねる (p. 61)。

買い物 (shopping) という場面においても、消費者に、働くことが強いられている。

店員が欲しい品物を持ってきてくれた昔ながらの食料品店 (the old-time grocery store) は、買い物客 (shopper) が、1 週間のうち数時間程、長い通路を行き来する小旅行 (trek) によって必要な物を探すことで働いている

こと (p. 54)。

スーパーマーケットによって、取って代わられた。さらに、いくつかのスーパーマーケットのレジでは、顧客が品物の価格を自動に読み取らせていること (scanning)、また顧客がクレジットカードによって支払うことも、レジ係 (cashier) の負担を軽減している (p. 62)。

ガソリンスタンド (gas station) でも、顧客は働かされ、かつては病院の顧客であった患者も働かされている (p. 63)⁶⁾。

銀行業における現金自動預払機 (automated teller machine) は、全ての人を、少なくとも一時的に無給の銀行の窓口 (bank teller) として働かせる (p. 63)。

以上で論じた効率性の論述を締めくくるに当たって、リッツァは、次のように纏める (p. 65)。

マクドナルド化しつつあるシステムでは、効率化の方法は、基本的には、(1) 一連の作業過程を合理化すること (streamlining a variety of processes)、(2) 商品とサービスを単純化すること (simplifying goods and services)、(3) 顧客を使い、かつて有償の従業員が行っていた仕事を無給でさせること (using the customer to perform unpaid work)、という形態を採る。

IV 計算可能性

マクドナルド化を構成する次元のうち、リッツァが、第2に論述するのは、計算可能性 (calculability) の次元である⁷⁾。

つまり、この次元は、計算すること (calculating)、数え上げること

6) 高額医療費 (high medical costs) の時代にあつては、患者が自分で、診断の器具 (monitoring instrument) と検査用の用具 (diagnostic device) を用いて、自己診断することは、より安価で、より効率的である。自宅での検査は、さもないと発見されなかった問題を確認する可能性があるが、しかし、特に検査結果が、誤って「疑い有り」と出た場合には、不必要な心配に導く危険がある。いずれにせよ、われわれの多くは、少なくともパートタイムの無給医療技術者 (unpaid medical technician) として働いている (p. 63)。

7) 計算可能性に関するリッツァの見解については、次を参照のこと。
G. Ritzer, *op.cit.*, pp. 66-85.

(counting)、総じて定量化 (quantifying) を意味する (p. 66)。

数値基準 (numerical standard) が、生産活動を典型例とする過程と、商品とを典型例とする最終産物に対して、宣言される。

このうち、過程に関しては、重点は、普通、高速 (high) であることが選好される速度 (speed) に置かれる。最終産物に関しては、重点は、生産され提供される製品の数量 (number)、あるいは、大きい (large) ことが選好される製品の規模 (size) に置かれる。

計算可能性は、マクドナルド化の他の次元と関係している。

まず、効率性との関係では、計算可能性は、効率性の計算の前提となる。つまり、最短時間しか掛からないと計測され得た諸段階 (steps) が、最も効率的である (p. 66)。

次に、予測可能性との関係では、一度、定量化がなされてしまうと、何時でも何処でも、等量の原材料が使われ、等量の時間が掛けられるので、生産物と生産過程は、より予測可能となる (pp. 66-67)。われわれの解釈によれば、最も効率的な手段が画定されると同時に、それは、固定されるべきであり、固定化を通じて、予測可能性が確保されるのである。

また、統御との関係では、定量化は、仕事を所与の時間内に完遂する、あるいは、特に、所与の重量あるいは規模の生産物を製造する非人間的技術体系 (nonhuman technology) の創造に関連している。ここで言われたことは、定量化が効率性の計算の前提となっている、というのと同じ意味で、生産物の量、生産時間が画定して初めて、非人間的技術体系の創造と投入ができる、ということである。この意味で、定量化を前提としなければ、非人間的技術体系は、創造できないことが示されたことになる。

われわれの解釈を取り纏めれば、目標値としての最高の効率性を達成するためには計測ないし数量化は不可欠であり、それを達成するために統御が投入され、最高の効率が一旦達成されると、そのための統御は固定され、予測可能性が保証される、と解され得る。

マクドナルド化の他の次元との関係の議論を終えた後に、リッツァは、量

と質との関連に関して、次のことに触れる。

「とりわけ量を強調することは、数量の重視は、質の軽視に繋がるので、計算可能性は、明確に非合理性 (irrationality) と連結している。」(p. 67)

われわれは、ここに、計算可能性が、マクドナルド化の他の次元と関連しているのみではなく、それ独自の意味を持つことを知る。

計算可能性の独自の意味に関して、リッツァが論述する側面は、1. 質 (quality) よりも量 (quantity) を強調すること、2. 量の幻想 (illusion of quantity) を付与すること、3. 生産とサービスを数値 (number) に還元すること、である (p. 68)。

われわれは、これらの事項に関するリッツァの見解を、以下で順次、見ていこう。

1. 質より量の重視

(1) マクドナルド店から

マクドナルドは、常に、大きいこと (bigness) を強調してきた。

マクドナルドを含むファストフード・チェーン店は「より大きいことは良いことだとする精神」(“bigger-is-better mentality”) を持っている。それは、販売量の多さと製品の大きさに現れている (p. 68)。

販売量に関しては、大量に売れたことを喧伝することは、チェーンが成功したことを信じ込ませることに繋がるのみではなく、良質故に売れたのだと人に信じ込ませようとしている行為なのである。

製品の大きさに関しては、消費者が手にする、1人分の品物が大きいことだけを理由に、巨大なハンバーガーの提供は、望ましいと考えられている (p. 68)。

量のあらゆる強調は、ファストフード・レストランが、質に関して、何かを伝達する関心を殆ど持っていないことを示唆する。

また事実、典型的なマクドナルドの顧客も、自分たちが最高の品質の食事 (highest-quality food) をしている訳ではないことを知っている (p. 69)。

評論家によれば、人がマクドナルド店に行くのは、「燃料補給をする (refuel) ため」だと言う。マクドナルド店は、胃に、多くのカロリーと炭水化物を詰め込み、人々は、そこから別の活動へと移る単なる場所 (a place) なのである。高々、顧客がファストフードに期待するのは、中庸の、味の濃い食べ物 (modest but strong-tasting food) である (p. 70)。顧客が、質に対して中庸の期待しかしていないことを前提すると、顧客はまさに、量に関してより大きな期待を持つことになる。

(2) 高等教育

高等教育 (higher education) においては、ある科目が最も良質に教授されている (best taught) かどうかには、殆ど関心が払われない。焦点は、いかに多くの学生 (「生産物」) が、その教育機関を卒業できるか、かれらがどんな成績を獲得するかである (p. 70)。

高校や大学における全教育経験が、評定平均値 (GPA) という1つの数字に集約され、大学や大学院や専門学校は、学生の入学許可を判定するために、3つか4つの数字を使う (p. 70)。

学生の方からも、大学をランクづけして選択して、潜在的な雇い主も、就職候補者の卒業大学の序列、数量化されたかれらの成績やクラスでの序列によって、雇用の決定をする可能性がある (p. 71)⁸⁾。

8) 定量化の要素の強調は、大学教授の評価にも及ぶ。教育面に関して、学生による評価が行なわれ、研究面に関しても、定量化の要素は、重要である。教育面の定量化に関しては、例えば、学生への要求が厳しく、真面目な教授が、ユーモアのセンスを持ち合わせたパフォーマンスの得意な教授よりも、質の高い講義をしたとしても、こうした評価システムでは高い評価を受けることはないという不幸な帰結 (unfortunate consequence) をもたらすことが指摘される (pp. 71-72)。研究面の定量化に関しては、大学教員の新規採用や昇進、終身在職権の獲得の際には、業績の多さが物を言うので、大学教授は、業績の質よりも専ら量に関心を寄せることが指摘される (p. 72)。特に研究面の量の重視について、リッツァは、「業績の量を、いかなるやり方であれ殊更に強調することは、多数の中庸な業績の発刊に繋がるだろう」(p. 73)、と指摘する。つまり、研究分野における量への拘りの不幸な結果は、そうした拘りが、高品質とは言えない業績の発刊に走ることで、研究が完全に展開される以前にそれを発刊すること、あるいは同様の着想や発見事項をほんの少し変更しただけで数回発刊してしまうこと、に繋がっている事態である (p. 72)。

(3) 医療

例えば、ホスピタル・コーポレーション・オブ・アメリカ（HCA、Hospital Corporation of America）やヒューマナ（Humana）といった営利志向の病院組織では、他の職員とともに医師（physician）は、企業収益に貢献しなければならないという圧力を感じている（p. 74）。

患者1人当たりの診察時間の制限と、1日当たりの診察患者数の極大化は、病院の費用を削減し、収益を増大させる。こうした量の強調（emphasis on quantity）は、容易に、医療行為の質を脅かす（p. 74）。

「(少なくとも理想としては) 伝統的に患者の医療行為の質を他の何より重視してきた医師らは、計算可能性のこうした新たな強調に不満を表している。」（p. 75）

(4) テレビ

テレビ番組は、定量的な要素（quantitative factor）によって、概ね決定されている。つまり、番組の質ではなく、視聴率（rating）が、番組の広告料収入（advertising revenue）とその番組の継続期間（longevity）を決める。それ故、番組の質としての独創的な審美的価値（creative aesthetic value）は重要だが、常に二次的になる（p. 75）。

(5) スポーツ

幾種類ものスポーツの質は、計算可能性によって変質し、恐らく犠牲にすらなってきた。例えば、多くのスポーツにおけるチームは、テレビ放映権料（television income）の増収を図るために、入場料を支払った観客の関心を犠牲にするだろうし、試合自体を危機にさらす（p. 76）。

この点、リッツァは、定量化に拘ることが、競技に良からぬ影響をもたらす（affect adversely）例として、テレビ・タイムアウトの挿入、バスケットボールと野球の高得点試合への変質を挙げる。

(6) 政治

政治の分野は、計算可能性の強調を如実に語る多くの例を提供してくれる（p. 79）。

まず、世論調査 (poll) による支持率 (rating) が、政治家にとって重要となる。次に、テレビ放映は、さまざまな方法によって、政治に影響するが、テレビ局側の都合により、政治に関するテレビ放映は、より短い演説 (political speech) ならびに、より短い代表者討論 (convention) に導いた (p. 79)⁹⁾。

このような時間短縮によって、演説の質ならびに、重要な争点に関する討論の質も劣化した (pp. 79-80)。

2. 量の幻想を付与すること

量は、ファストフード・レストランにおいては、現実であるよりも、往々にして、幻想 (illusion) である。例えば、ハンバーガーは、具がはみ出して、また、ポテトフライもはみ出して、一層大きく、大量であるかの如く、見えるようにしてある (p. 81)。

他の多くのマクドナルド化したシステムも、巨大な量 (great quantity) という幻想を提供している。例えば、モールは、買い物の大きな新たな機会 (novel shopping opportunity) を与えるように見えるが、どのモールも他と事実上同じなのである (p. 81)。

3. 生産とサービスを数値に還元すること

(1) マクドナルド店から

ファストフード・レストランで見られる計算可能性は、販売総量と提供される製品の大きさにだけ、現われるのではなく、それは、食事を提供する速度と、製造過程における全ての具材 (element) の測定される精度にも、現れるのである (p. 82)。

まず、「速度は、明らかに、ファストフード・レストランにおいては、著

9) 1970年代、演説は、概ね60秒程の広告になった。代表者討論においては、候補者は、ひとつの争点に関する自分の立場を、1、2分間、述べるだけである (p. 79)。同様に、政見演説のニュース報道 (news report) も、短縮の一途を辿り、10秒ないし15秒の「短縮された言葉」(sound bite) になった。

しい重要性を持つ定量化可能な要素のひとつである。」(p. 82)

次に、ファストフードの製造過程における全ての具材は、正確に測定されている¹⁰⁾。

ファストフード・レストランの業績 (performance) も、質的に (qualitatively) ではなく、量的に (quantitatively) 評価されている。例えば、マクドナルド店では、本社経営者 (central management) が、各店舗の業績を、「数」 (“the numbers”)、つまり店員 1 人当たりの販売量 (sales per crew person)、利潤 (profit)、離職 (turnover) や QSC (品質 (Quality)、サービス (Service)、清潔性 (Cleanliness)) の程度、によって判定する (p. 83)。

(2) 職場における状況

リッツァが、生産とサービスを数値に還元することに関して挙げる事例の第 2 は、テイラーの科学的管理法とフォード社のケースである。

まず、テイラーによる科学的管理法は、「経験則」 (“rule of thumb”) に頼らず、1 日当どれだけの量の仕事が労働者によってなされるべきなのかに関する正確な測定を展開しようと試みた。テイラーは、仕事を基本的な要素 (basic element) に分割し、ストップウォッチを使って、各段階の遂行時間を 100 分の 1 分単位で計測したのである (p. 84)¹¹⁾。

次に、有名なフォード社 Pinto 事件 (the famous case of the Ford Pinto) に関しては、欠陥車であることを事前に知っていたにも関わらず、フォード社は、Pinto の生産を決定した (pp. 84-85)。フォードの決定は、数量比較 (quantitative comparison) をなした上で、つまり、会社は、その欠陥が年間に生み出す死亡者と負傷者の 1 人当たりに掛かる総費用は、欠陥を修理するのに掛かる 1 台分の費用から計算して、より安価であると計算した上で、ピ

10) マクドナルド店では、1 つの生のハンバーガー肉の重さ、調理前のハンバーガーの直径、ハンバーガーの脂肪の含有分、1 包分のフレンチフライの分量、1 カップ分のソフトドリンクの分量が、正確に測定されている (pp. 82-83)。

11) われわれの見解によれば、こうした研究に基づいてでき上がったのが、1 日の標準的な作業量としての課業 (task) である。このことに関しては、次の書物を参照のこと。藻利重隆『経営管理総論 (第二新訂版)』(千倉書房、1994年)、「第二章 テイラー・システムの本質」。

ントの生産の決定をした (p. 85)。

計算可能性に関する論述を締めくくるに当たって、リッツァは、計算可能性の強調は、一方で、比較的低い費用で、多数のものと大きいものを獲得する能力をもたらしたが、その反面で、強い負の面を持ち、特に、数量を強調する社会においては、財やサービスの品質がますます中庸に (mediocre) になってしまうという面を伴う、と指摘する (p. 85)。

V 予測可能性

マクドナルド化を構成する次元のうち、リッツァが、第3に論述するのは、予測可能性 (predictability) である¹²⁾。

合理化した社会 (rationalized society) で生活している人々は、どの状況で何時、何が期待できるかを知らうとする。つまり、人々は、予期しないことの生起で驚くことを望まないし、そうした驚きを期待していない (p. 86)。

予測可能性に関して、リッツァが論述する側面は、1. 予測可能な設定を創造すること、2. 顧客との間の相互作用を規定化すること、3. 従業員の行動を予測可能にすること、4. 予測可能な生産物と生産過程を創造すること、5. 危険と不快の極小化、である (p. 87)。

1. 予測可能な設定の創造

何処のマクドナルド店でも、店内の様子や商品、食事の採り方は、同じであるという予測可能な設定は、アメリカにおいてのみではなく、世界中のどこでも行なわれている (pp. 88-89)。こうした状況においては、アメリカ人旅行者は、どこにでも、慣れ親しんだマクドナルド店があると知って安心するのである (p. 89)。

12) 予測可能性に関するリッツァの見解については、次を参照のこと。
G. Ritzer, *op.cit.*, pp. 86-105.

2. 顧客との間の相互作用の規定化

ファストフード・レストランは、顧客に言うこと、顧客からの反論をより予測可能なものにするために、従業員に、種々の状況における想定問答集 (script) を与えている (p. 91)。

ファストフード・レストランにおける顧客と従業員の会話は、その殆どが、儀式化され (ritualized)、常軌化され (routinized)、規定化すらされ (even scripted) ている¹³⁾。

一般の規則集だけが、従業員に与えられるのではなく、顧客からの特殊な要求や行動があった場合の特殊規則集 (a series of subscripts) も与えられる。特殊規則集には、難儀な顧客 (recalcitrant customer) の扱いが記載されている (p. 92)¹⁴⁾。

しかし、規則集は、肯定的な機能を持ち得る反面、否定的な機能に導くこともある。例えば、幾人かの顧客は、何も考えずに規則集に従って行動する従業員に、否定的に反応するかも知れない (p. 93)。

マニュアル通りの相互作用による見せかけの親密性 (fake friendliness) は、ファストフード・レストランだけではなく、マクドナルド化した社会のその他の全ての部分にも見られ、それは、顧客を再来店させるように誘う真心を伴わない友情 (insincere camaraderie) を表している (p. 93)。

13) 例えば、ロイ・ロジャース・チェーン (the Roy Rogers chain) では、従業員が、顧客の注文の際に、「やあ」(Howdy Pardner) と言い、帰りには、「気をつけて」(Happy trails) と言っていた (p. 91)。

14) 規則集は、従業員に対しても、顧客に対しても、肯定的な機能を持ち得る。例えば、規則集は、従業員に、顧客との相互作用を統御可能にさせることによって、従業員の力のひとつの源泉となる。つまり、従業員は、規則集の記載事項から外れることを拒むことによって、好ましくない要求あるいは異常な要求を拒否することができる。総じて、マクドナルド店の従業員は、規則集や常軌的行動に対して敵対的になるよりむしろ、これらがしばしば有用で、満足さえもたらすと見なす。顧客もまた規則集と常軌的行動から恩恵を受けている。顧客が受ける権利が定まり、従業員との相互作用が最小限で済むからである (pp. 92-93)。

3. 従業員の行動を予測可能にすること

まず、ファストフード・レストランにおける仕事の上での販売係と顧客との相互作用は、継続時間 (length) と範囲 (scope) の両方において限定されているので、大いに常軌化されやすい。こうした事態の上に立って、マクドナルド店は、従業員が、仕事をする際に遵守しなければならない一連の規程 (regulation) を持つ¹⁵⁾。

次に、ファストフード・レストランは、調理も、できる限り予測可能にしようと試みている。全ての従業員には、同一の、最良の方法において、ハンバーガーを調理することが期待されている (p. 95)。

より重要なことに、店長らは、従業員がより予測可能な方法で行動するように、かれらを訓練し監視するために、店内で全ての物事がどのように行なわれるべきかを詳述した精緻化された会社の指針 (elaborate corporate guideline) を利用している (p. 96)。

さらに、マクドナルド店の店長らの考え方や行動を予測可能にするため、マクドナルドは、かれらをハンバーガー大学 (Hamburger University) に出席させている。そこにおいて、店長らは、マクドナルド社の理念 (ethos) と仕事の作法を内面化する (internalize) (p. 96)。

4. 予測可能な生産物と生産過程を創造すること

予測可能性を増大させようとする駆動力は、売っている商品とサービス、ならびにそれらを生産し、配給する方法にも及ぶ (p. 97)。

ファストフード・レストランにおいては、食べ物が単純で、少数の種類しか作らないことが、予測可能性を確実にする (p. 98)。

リッツァがここで言う予測可能性とは、同じものが、同じ時間に出てくることであると解せられる¹⁶⁾。

15) 例えば、カウンター係には、次の7つの段階がある。顧客に挨拶をする、注文を取る、注文を整理する、注文品を渡す、支払いを受け取る、顧客に礼を言う、再度の来店のために声がけをする、がそれらである (p. 95)。

16) こうした商品の予測可能性は、規格化された原料 (uniform raw ingredient) の使用、

ただし、リッツァは、ファストフード・レストランにおける予測可能性が、憂慮すべき事態 (disturbing fact) に導いている、と指摘する (p. 98)。

そうした事態とは、アメリカの料理から、地域的特性 (regional distinction) と民族的特性 (ethnic distinction) が消えつつある、ということなのである (p. 99)。

5. 危険と不快の極小化

リッツァは、危険と不快の極小化に関して、ショッピングモール、遊園地、キャンプの例を挙げて、論じる。

まず、ショッピングモールに関しては、その魅力の少なくとも一部は、購買をできる限り予測可能にする能力に由来する、と指摘される。そうした能力は、悪天候 (bad weather) から防御されていることと、犯罪の相対的少なさ (relative absence of crime) であり、これらが、ショッピングモールにおける購買を予測可能にしている (p. 102)。

次に、遊園地に関しては、現代の遊園地 (amusement park) は、今までの遊園地と比べて、より安全であり、またより愉快である、と指摘される。リッツァは、ディズニーランドの事例¹⁷⁾を挙げた後、次のように言う。現代のテーマ遊園地 (theme park) における乗り物でも興行でも、予想できないことはまず起きない、と (pp. 102-103)。

さらに、キャンプに関しては、「かつては、人々は、日常生活の予測可能な常軌性を逃れるためキャンプに出かけた。」(p. 103) しかし、キャンプをする最近の人は、予測不可能性から身を守るため、レクリエーション用車両

食事の用意と調理のための同一の技術 (identical technology)、食べ物をお客様に提供する方法的近似性 (similarity in the way the food is served)、同一の包装をすること (identical packaging)、によって可能になる (p. 98)。

17) ディズニーランドの組織 (the Disney organization) は、成功するためには、今までの遊園地の予測不可能性を解決しなければならないことを明確に知っていた。その結果、ディズニーランドは、客をどのような災害からも守ろうと努力した。また、そこにおいては、塵は瞬時に片付けられ、地面を汚す嗜好物は販売されず、酔客に出くわすことのないように配慮され、犯罪は存在しないように配慮されている (p. 103)。

(recreational vehicle、RV車)で野外に乗り付けるか、自動でできあがるテント (pop-up tent)、家庭で使っているもの何らかもをトレーラーに積んで出かけるのである (pp. 103-104)。

リッツァは、危険と不快の極小化に関する以上の論述を終えるに当たって、確かに、危害から安全でありたいと望むことは、何ら悪くはない、と指摘した上で、問題も指摘する。

それは、社会全体が安全な環境を提供する責任を、商業的関心 (commercial interest) に任せてきてしまったことである。都市の街路は、不安なので、人々はモールで買い物をする。遊び場が危険なので、子ども達は、商業主義の「遊戯」場 (commercial “fun” center) で遊ぶ (p. 104)¹⁸⁾。

マクドナルド化を構成する次元のうち、リッツァが、第3に論述した予測可能性は、事が、時間と場所を選ばず、同じように運ぶための、規律、体系化、常軌化を強調することを含む (p. 105)。

リッツァは、予測可能性に関する議論を締めくくるに当たって、それに関する次の疑問を表明する。

ますます予測可能になった世界は、われわれを安心させる。他面、そうした世界は、われわれにとって、倦怠を生む世界 (boring world) になり得る。倦怠から逃れようとして行き着く先は、予測可能性で満ちている、という顛末なのである (p. 105)。

「今や倦怠 (tedium) が、少しの予測不可能性よりも、はるかに大きな脅威なのかも知れない。」 (p. 105)

18) 社会の安全の確保が、商業的関心に任されていることと類似した指摘として、社会の福祉が大企業によって先取りして実現され、その従業員のみがそうした福祉の恩恵を受けるという事態の指摘は、わが国では、土屋守章氏によってなされている。次の書物を参照のこと。

土屋守章『日本的経営の神話』(日本経済新聞社、1978年)。

また、土屋氏の見解に関しては、次をも参照のこと。

渡辺敏雄『日本企業社会論』(税務経理協会、2008年)、「第1章 企業の壁—土屋守章氏の見解を中心に—」。

VI 統御

マクドナルド化を構成する次元のうち、リッツァが、第4に論述するのは、人間を非人間的技術 (nonhuman technology) に置き換えることを通じた、増進する統御 (increased control) の次元である¹⁹⁾。

リッツァが使う技術 (technology) には、機械 (machine) や道具 (tool) だけでなく、器具 (material)、技能 (skill)、知識 (knowledge)、規則 (rule)、規程 (regulation)、手続き (procedure)、技巧 (technique) が含まれる (p. 106)²⁰⁾。

リッツァは、ここで人間的技術と非人間的技術の区別に関して、次のように言う。

人間的な技術 (*human technology*) (例えば、ねじ回し (screwdriver)) は、人によって統御される。非人間的技術 (*nonhuman technology*) (例えば、ドライブスルーの注文窓口 (order window)) は、人を統御する (p. 106)。

システムを合理化するあらゆる方法における不確実性、予測不可能性、非効率性の大きな原因は、人間 (people) である。つまり、システムで働く人間か、あるいはシステムによって財やサービスを提供される人間が予測不可能性の根源なのである。

したがって、統御の能力を増そうとする努力は、通常、従業員 (employee) と顧客 (customer) の両方に向けられる。

ここに、統御の目的が明らかになる²¹⁾。

19) 統御に関するリッツァの見解については、次を参照のこと。

G. Ritzer, *op.cit.*, pp. 106-133.

20) つまり、リッツァが使う技術は、ロボットやコンピュータのような目に触れるもの (the obvious) だけではなく、組み立て工程 (assembly line)、官僚的規則 (bureaucratic rule)、受容されている手続き (accepted procedure) や技巧 (technique) を規定した手順書 (manual) のような、より目に触れ難いもの (the less obvious) をも含んでいるのである (p. 106)。

21) 非人間的技術をもって達成できる目的は、統御だけではない。こうした技術は、より高い生産性 (increased productivity)、より高い程度の品質管理 (greater quality control)、より削減された費用 (lower cost) のような多くの理由のために、開発され

それは、人間行動を、機械のように、予測不可能性の無いように、仕向けることである。

リッツァが統御に関して論述する側面は、1. 従業員の統御、2. 顧客の統御、3. 過程と産物の統御、4. 究極的な統御、である (p. 87)。

1. 従業員の統御

(1) マクドナルド店から

ファストフード・レストランは、誰でも学習できる少数の単純な手続き (a few simple procedures) しか含まない常軌的作業 (routine) を開発した。

さらに、出来合 (ready-cooked) の食材を使用することがこれに拍車をかけ、調理から不確実性を取り除いた (p. 107)。

マクドナルド店は、従業員を統御するために、飲料販売機、自動的にフレンチフライを揚げる機械、コンピュータ化されたレジスターのような多くの機械を開発してきた。調理については、個々の過程の機械化を積み重ねることの究極の目的は、食事を作ってしまうロボット (robot) なのである (p. 108)。

マクドナルド店は、従業員の方については、さらに、規律に従いやすい特質の人々を雇っている。ファストフード・レストランは、大人よりも容易に、自律性を放棄して、機械、規則、手続に従うから、という理由で、一般にティーンエイジャー (teenager) を雇用してきた (p. 109)。

(2) 教育

リッツァは、従業員を、指導指針書 (instruction book) という非人間的技術によって、統御している事例として、教育の分野から、ある託児所 (child care) と補習教育 (remedial education) をする施設を挙げる (p. 110)。

(3) 医療

医療の分野においても、医師 (doctor) は、官僚制的な規則と規程に、よ

実行される (p. 107)。

り従順になる傾向にある。医療機関における機器が精密になると、医師に代わって、統御する権力は、技術を作り、取り扱うことができる専門家に移行する。つまり、医師は、次第に、専門経営者に統御されるようになるのである (p. 111)。

医師に対する増加した外部からの管理 (external control) のもうひとつの事例として、リッツァは、「経路診療」 (pathway) を挙げる。経路診療とは、一連の医療問題を処理するために規定された標準化された段階の連続²²⁾である。リッツァは、こうした経路診断が、非人間的技術に相当して、医師に対して外部からの統御を行なうことになると考えている (p. 111)。

(4) 職場

殆どの職場は、大規模な非人間的技術 (large-scale nonhuman technology) であるとみなされ得る官僚制 (bureaucracy) である。無数の規則 (rule)、規程 (regulation)、指針 (guideline)、職位 (position)、命令系統 (lines of command)、階層 (hierarchy) が、人々がシステム内において何をどのようになすべきか、を指示している (p. 112)。

「完璧な官僚 (consummate bureaucrat) は、何がなされるべきかについて、殆ど考えを巡らせない。」 (p. 112)

それらの人々は、単に規則に従い、入ってきた仕事を処理し、それを次の人に渡すことだけをする。

ここには、リッツァの言う非人間的技術の意味が明白に現れる。つまり、それは、機械だけではなく、人間行動を規定する規則や指針のことを指し示すのである。

官僚制の階層の最下層 (「ブルーカラー労働」) では、科学的管理法は、人間的技術を制限し、他のものに取り替えようと努力した (p. 112)。

管理者 (manager) は、人間的な熟練、能力、知識を抽出して、それらを、一連の非人間的な規則、規程、公式 (formula) に変換した。一旦、人間的

22) 経路診断には、一連の「このような場合には、こう処置をせよ」 (“if-then”) という意思決定の要点が含まれている (p. 111)。

な熟練 (skill) が記号化 (codify) されると、組織は、熟練労働者 (skilled worker) を必要としなくなった。こうして、経営者は、一連の厳密な指針に沿って、非熟練労働者を雇用し、訓練し、使おうとした (p. 112)²³⁾。

労働者には、反復的な「手」作業以上のものは残されないという原理こそが、人間的技術を非人間的技術に置き換えていこうとする、マクドナルド化している社会の底流を一貫して流れる基本的特質である (p. 113)。

多くの職場ないし職業、例えば、スーパーマーケット²⁴⁾、電話セールス²⁵⁾、パイロット²⁶⁾が、こうした流れに沿って、非人間的技術の統御下に置かれてきた (p. 114)。

2. 顧客の統御

被用者を統御するのは、比較的簡単である。なぜなら、かれらは、生計のための収入を、雇用主に頼っているからである。

これとは対照的に、顧客は、より自由に規則を曲げ、自分の現在いる状況が好みに合わなければ、別の場所に行くこともできる。それでも、マクドナルド化したシステムは、顧客を統御するための多くの方法を開発し、それに磨きをかけてきた (p. 116)。

ファストフード・レストランに入ろうが、ドライブスルーの窓口 (drive-through window) での購入方法を使おうが、顧客は、経営者側によって望ま

23) リッツァは、この事情を次のようにも表現する。

テイラーは、「手」作業 (“hand” work) から「頭脳」労働 (“head” work) を分離した。テイラーの時代より前には、熟練労働者が、その両方を実行していた。テイラーやかれの後継者達は、熟練労働者が頭脳の中に持っている事を研究し、その知識を、誰でも学習し、模倣できる、単純で、考える余地のない常軌的作業へと転換した (pp. 112-113)。

24) スーパーマーケットでは、かつてレジ係 (checker) がしていた作業が、コンピュータに代替され、それによりその仕事が、「脱熟練化」 (“de-skilled”) された (p. 114)。

25) 電話セールス (telemarketing) における非人間的技術は、一層制限的であり、その職種で働く労働者には、全く間違わずに順守しなければならない規則集 (script) が与えられる (p. 114)。

26) 現代的な、コンピュータ化された飛行機を操縦するパイロット (pilot) は、統御されつつあり、その過程で脱熟練化されている。

れたように、店の中を動いている一種のコンベアシステムに乗る。

顧客は、かれらが期待されているのは、並んで、カウンターへ進み、食べ物を注文し、支払い、空いている席まで食べ物を運び、食べ、食べ物の滓を集め、容器にそれを入れ、車に戻ることであると知っている (p. 116)。

3. 過程と産物の統御

マクドナルド化を推し進めている社会において、人間は、予測可能性にとつての最大の脅威なのである。人々に対する統御は、過程 (process) と産物 (product) を統御することによって強化され得る。

こうして、リッツァは、過程と産物の名の下において、特に、食材となる魚介類 (seafood)、鶏 (chicken)、牛 (steer) を取り上げて、その過程としての飼育方法と産物に関して、論述する。

いくつかの驚くべき技術的發展が、食用のために動物が飼育される方法において生起してきた (p. 121)。

1人の釣り人、漁師や、漁船 (boat) に代わって、大変予測可能で効率的な魚介類の「農場」(“farming”)において魚が飼育されている。養殖 (aquaculture) 場は、魚に付きまとう自然の生息環境で発生する予測の付かない変化に対して極めて大きな統御を行使して、より予測可能な魚介類の供給を実現することを可能にする。また、鶏「工場」(chicken “factory”)では、鶏は、小屋 (shed) に詰め込まれ、環境が統御されている。他の動物、例えば、豚 (pig)、羊 (lamb)、食用の雄牛 (steer)、子牛 (calf) も、同じように飼育される (pp. 121-123)。

4. 究極的な統御

リッツァは、人間の出生 (birth) と死亡 (death) の過程もマクドナルド化されていると指摘している。

(1) 妊娠の統御

妊娠 (conception) が急速にマクドナルド化されるようになり、その過程

に対するますます増加しつつある統御が、行なわれている (p. 124)。

産まれてくる子どもの性別を人工的に操作する方法も、発展してきた。その目標は、完全に、両親の望み通りに子孫の性別を仕立て上げることである (p. 124)。

こうした操作で、喜ぶ人もいたが、しかし、恐怖におののく人もいた。特定の仕様を持った車を注文するように、産まれてくる子どもを注文する (ordering baby) という悪夢に繋がるのではないかというのが、そうした恐怖である。ある医療倫理学者²⁷⁾が言うには、車を選ぶように子どもを選ぶことは、消費主義の精神 (consumerist mentality) の一部であり、子どもは完全な人間というよりむしろひとつの「製品」になる。設計され、操作され、商品とされることで、産まれてくる子どもをまさにマクドナルド化された、もうひとつの製品にすることによって、人々は出産の過程を脱人間化する (dehumanize) 危険を犯している (p. 125)。

(2) 理想の子どもの選択

子どもの性別が望ましくない方の性であるならば、中絶 (abortion) をするかも知れないと答えているのが、ほんの一部のアメリカ人でしかないとしても、妊娠後に、子どもの性別を知る方法があることは確かである (p. 125)。

遺伝子症状²⁸⁾を発見するための非人間的技術の利用は、近年、劇的に増大していて、その一部は、日常的に利用されている (p. 126)。

費用便益の観点 (計算可能性) からすると、中絶することは、深刻な身体的障害や精神的障害を持つ子どもを、場合によっては長い年月にわたって、世話するよりも費用が掛からない (p. 126)。この点に対して、リッツァは、皮肉を込めた警告を発し、牽制している。

(3) 出産の統御

27) 注記で、マット・リドレー (Matt Ridley) という研究者の言葉であることが記されている。

28) 挙げられている遺伝子症状は、嚢胞性線維症 (cystic fibrosis)、ダウン症 (Down syndrome)、ハンチントン病 (Huntington's disease)、血友病 (hemophilia)、テイ・サックス病 (Tay-Sachs disease)、鎌状赤血球貧血症 (sickle-cell disease) である (p. 126)。

マクドナルド化と増加する統御が、出産過程にも、表れている。この1つの指標は、高度に人間的、個人的な実践 (a very human and personal practice) である、助産術 (midwifery) の衰退である (p. 127)。

助産術の衰退に伴って出現したのは、産科医 (obstetrician) による出産過程の統御である。恐らく出産過程を合理化し、脱人間化 (dehumanize) したのは、産科医である (p. 127)。

長年にわたって、病院と医療専門家達は、出産を処理し、統御するために、多数の標準的で、常軌化された手続を開発してきた。出産の標準化に際しては、出産は、ひとつの病気 (disease) として捉えられ、子どもを取り上げるまでの過程は、医者が行なう処置とされた (p. 128)²⁹⁾。

(4) 死の統御

多くの人に関して、その死に至る前の数ヵ月あるいは数年は、マクドナルド化の力に対する一連の挑戦を含んでいる。つまり、多数の人々は、思ったよりも長く生き、逆に思ったよりも早く逝く (p. 130)。しかし今日、少なくとも統御の幻想をわれわれに与える死にいく過程 (dying process) の合理化の方法が見いだされた。現代では、人々を延命させる (keep people alive) ように企画された非人間的技術がある (p. 131)。

そうした技術による死にいく過程の統御に関して言えば、自らの生命維持に関して、宣言した事前指示 (advance directive)³⁰⁾があっても、それに医師が従わない限り、人は、自らの死にいく過程に対する統御を失う。今度は、そのような指示がなければ、家族構成員も、人々をできる限り延命させる医療の指示に従わなければならないのである (p. 131)。

死にいく過程について、誰が統御するべきかに関して言えば、誰が、何時逝くのかについての意思決定が、ますます、医療組織に任されるようになって

29) 子どもが生まれ出た直後からは、今度は、子どもが、診察と評価の対象となる。こうした扱いに対して、リッツァは、ハリソン博士 (Dr. M. Harrison) の言葉を引用しながら、医療に携わる者が、なぜ新生児の好奇心や気分といった、より主観的なことを問わないのか、と論じている (p. 128)。

30) ここでは、蘇生させないで欲しいという表明のことを指し示す。

てきているようである。医療組織は、延命期間を引き延ばすことに関しては、大変な進歩を遂げたが、しかし、延命された期間における生活の質 (quality of life) を改善するという面に関しては、より遅れている (p. 131)。

こうして死亡は、出産とほぼ同じく、家庭の外に移され、医療関係者と病院に任されている。医師は、死に関して、多くの部分を統御している。病院での死亡は、増加の一途を辿る³¹⁾。誕生のマクドナルド化と同じく、死期の過程のマクドナルド化は、一連の対抗手段 (counterreaction)、つまり合理化の行き過ぎに対抗する努力を引き起こした (pp. 131-132)。最大の反作用は、自分の死に対する統御を再び取り戻すための方法の探索であった³²⁾。

マクドナルド化の第4の次元は、人間的技術から非人間的技術への転換であった。リッツァは、統御に関する論述を終えるに当たって、非人間的技術を発展させる目的のうち、リッツァの視点から見て最も重要であるのは、人々、特に従業員と顧客によって引き起こされる不確実性の統御を強化することである、と論じて結んでいる (p. 132)。

VII 結

われわれは、本稿では、リッツァの見解を取り上げて、かれのマクドナルド化の概念の内容を見た。

リッツァの見解においては、企業の合理化は飽くまで先駆者であって、そこにおいて行なわれてきたことが、マクドナルド店で実施された合理化の諸現象の特質すなわちマクドナルド化に結実した、と見なされている。そこには、現代社会の他の場面における合理化の縮図があると見なされているのである。こうした立場から、社会における多くの現象が、マクドナルド化の現

31) 1900年には、病院での死亡は、20%であったが、1977年までに、70%になった。その後少数が減るが、ここには、養老施設 (nursing home) と、ホスピス (hospice) のような施設で死亡する人の割合を加えなければならない (p. 131)。

32) 人が、自らの死にいく過程に対する統御を取り戻す方法として、事前指示と生きる意思の明示があり、それは、死にいく過程において、病院と医療関係者がすることと、すべきではないことを伝えるものである (p. 132)。

象と位置づけられ、紹介されているのである。

この見方は、リッツァの出発点がウェーバーの官僚制論であることと関連する。かれは、マクドナルド化は、ウェーバーの合理化理論のひとつの補足と拡張である、と言っていた。そして、かれは、官僚制に範を取るウェーバーの議論と対峙させながら、それと近似していることを認めざるを得ない、マクドナルド店に範を取るマクドナルド化の概念に基づく議論を展開する意図を持っていた。

一体、マクドナルド化の概念は、ウェーバーの合理性の概念に補足と拡張をもたらしたのであろうか。換言すれば、マクドナルド化が固有に含意する合理化の概念をもってしか説明の付かない事態が、社会に生起しているのであらうか。

つまり、われわれは、マクドナルド化の概念の固有の価値を見極める必要があるのである。

また、リッツァは、マクドナルド化の現象を指摘するのみならず、それが持っている負の側面に対しても、合理性の非合理性の事態として、注意を及ぼしている。

それ故、われわれは、マクドナルド化の概念の研究上の意味を画定し、次に、合理性の非合理性に関して、リッツァの見解を把握し、その評価をしなければならない。その際、われわれは、マクドナルド化に関する他の研究者の位置づけを顧みる必要があることは言うまでもないであろう。

これらが、われわれの次稿の課題となる。

(筆者は関西学院大学商学部教授)