

【 研究論文 】

外食産業従事者の職業性ストレスに関する実態調査

広島大学大学院教育学研究科 准教授 大塚 泰正
広島大学大学院教育学研究科 博士課程前期 立丸 恵

1. 問題と目的

1.1 海外の外食産業従事者の職業性ストレスや健康に関する実態調査

Thomas (2008) は、英国における外食産業従事者の91%もの人々が、ストレスを抱えつつ業務に従事しており、約半数の労働者には、仕事の不安定さのために偏頭痛が認められることを指摘している。米国では外食産業従事者の離職率は200%を超え、経営上の大きなリスクとして捉えられている (Fullen, 2003)。National Restaurant Associationによれば、パートタイム労働者が1名退職すると2,494ドルの損失、マネジメントレベルの労働者が1名退職すると24,000ドルもの損失になると試算されている (National Restaurant Association <http://www.restaurant.org/rusa/magArticle.cfm?ArticleID=402>, 2000)。外食産業従事者が、他の業種に従事する労働者よりも、精神的・身体的疾患を罹患するリスクが高いことは、いくつかの国における大規模な調査でも報告されている。

韓国の8,522名の労働者を対象とした調査では、ホテルやレストランに勤務する労働者125名のうち、28.8%にあたる36名に、うつ病の疑いがあることが明らかにされた。ロジスティック回帰分析の結果では、ホテルやレストランに勤務する労働者は、ホワイトカラー労働者と比較して、3.34倍うつ病を発症するリスクが高いことが示された。うつ病の発症と関連する仕事のストレスサーは、

関連の強い順に、「ソーシャルサポートの不足」、「職場風土に対する不満」、「報酬の不足」、「仕事のコントロール度の不足」、「高い仕事の要求度」、「仕事の不安定さ」となっていた (Cho, et al, 2008)。

一方、Hannerz, et al (2002) は、1981年から1994年にかけて、デンマークのホテルやレストランに勤務する労働者約4万人を対象に、病気やけがによる入院との関連に関する大規模な追跡調査

表1 ホテルやレストランに勤務する労働者が病気やけがにより入院する背景要因

1. 化学的要因
 - ・多環芳香族炭化水素 (PAH)や他の芳香剤
 - ・クリーニングに使用する化学物質
 - ・受動喫煙
2. 人間工学的要因
 - ・立ち仕事や歩行動作
 - ・屈伸作業、持ち上げ作業、運搬作業
 - ・反復作業
3. 事故関連要因
 - ・火傷
 - ・転倒 (滑りやすい床や階段)
4. 心理社会的要因
 - ・顧客の前で働くことに対する高い情緒的要求
 - ・交替勤務、夜勤
 - ・仕事のペースの速さ
 - ・長時間労働
 - ・仕事に対するコントロールの少なさ
 - ・仕事の不安定さ
 - ・仕事と家庭を調整することの難しさ

大塚氏の横顔

1997年早稲田大学第一文学部卒業。2003年同大学院文学研究科博士後期課程単位取得退学。博士 (文学)。2004年、厚生労働省所掌の (独行) 産業医学総合研究所研究員。2007年広島大学大学院教育学研究科講師を経て、2009年より現職。日本産業ストレス学会理事、日本産業精神保健学会評議員。主要業績:『ストレスと健康の心理学』(共著) 朝倉書店 (2006)、『ストレス心理学』(共著) 川島書店 (2002)。

を実施した。解析の結果、ホテルやレストランに勤務する労働者は、一般の労働者と比較して、感染症や神経系、循環器系、呼吸器系、消化器系、筋骨格系などの疾患による入院リスクが高いことが明らかになった。けがによる入院については男女差があり、女性は上肢・下肢や頭部のけがによる入院リスクが高いこと、男性は頭部のけがによる入院リスクが高いことがそれぞれ明らかになった。Hannerz, et al (2002) は、ホテルやレストランに勤務する労働者が病気やけがにより入院する背景要因として、表1の4要因15項目を指摘した。

1.2 職場のメンタルヘルス対策の一般的な進め方

わが国の職場におけるメンタルヘルス対策は、平成18年3月に公示された「労働者の心の健康の保持増進のための指針」(厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/03/h0331-1.html>, 2006) に、一般的な実施手順をみることができる。この指針では、労働者自身がストレスに気づき、対処を行う「セルフケア」、管理監督者が部下の相談に乗ったり、不調な労働者を発見し健康管理部門に紹介したりする「ラインによるケア」、産業医などの事業場内産業保健スタッフが職場環境の改善を提言したり相談や研修を行ったりする「事業場内産業保健スタッフによるケア」、事業場外の医療機関やEAP¹⁾などを活用し、その支援を受ける「事業場外資源によるケア」の4つのケアを取り上げ、これらを継続的かつ計画的に実施することが重要であるとしている。以下、指針で示された4つのケアについて簡単に解説する。

1.2.1 セルフケア

心の健康づくりを推進するためには、労働者自身がストレスに気づき、これに対処するための知識・方法を身につけ、それを実施することが重要

である。ストレスに気づくためには、労働者がストレスに対するストレス反応や心の健康について理解するとともに、自らのストレスや心の健康状態について正しく認識できる必要がある。このため、事業者は、労働者に対して、セルフケアに関する教育研修、情報提供を行い、心の健康に関する理解の普及を図る。また、相談体制の整備を図り、労働者自身が管理監督者や事業場内産業保健スタッフ等に自発的に相談しやすい環境を整える。ストレスへの気づきのために、セルフチェックを行う機会を提供することも効果的であるといわれている。

1.2.2 ラインによるケア

ラインとは、日常的に労働者と接する、職場の管理監督者(上司、地区長、スーパーバイザー、その他労働者を指揮命令する者)を指す。管理監督者は、部下である労働者の状況を日常的に把握しており、また、個々の職場における具体的なストレス要因を把握し、その改善を図ることができる立場にあることから、職場環境等の把握と改善、労働者からの相談対応を行うことが必要になる。このため、事業者は、管理監督者に対して、ラインによるケアに関する教育研修、情報提供を行う。

1.2.3 事業場内産業保健スタッフ等によるケア

事業場内産業保健スタッフ等とは、産業医、衛生管理者、事業場内の保健師、精神科・心療内科等の医師、臨床心理専門職などの心の健康づくり専門スタッフを指す総称である。事業場内産業保健スタッフ等は、セルフケアおよびラインによるケアが効果的に実施されるよう、労働者および管理監督者に対する支援を行うとともに、心の健康づくり計画に基づく具体的なメンタルヘルスケアの実施に関する企画立案、メンタルヘルスに関

立丸氏の横顔

2008年県立広島女子大学生生活科学部卒業。同年、広島大学大学院教育学研究科博士前期課程入学。現在、広島大学大学院教育学研究科博士前期課程2年在学中。専門分野：臨床心理学。

する個人情報の取扱い、事業場外資源とのネットワークの形成やその窓口となることなど、心の健康づくり計画の実施に当たり、中心的な役割を果たす。事業者は、心の健康問題を有する労働者に対する就業上の配慮について、事業場内産業保健スタッフ等に意見を求め、また、これを尊重することが求められている。

1.2.4 事業場外資源によるケア

メンタルヘルスカケアを行う上では、事業場が抱える問題や求めるサービスに応じて、メンタルヘルスカケアに関し専門的な知識を有する各種の事業場外資源の支援を活用することが有効である。また、労働者が相談内容等を事業場に知られることを望まないような場合にも、事業場外資源を活用することが効果的である。事業場外資源の活用にあたっては、これに依存することにより事業者がメンタルヘルスカケアの推進について主体性を失わないよう留意する必要がある。このため、事業者は、メンタルヘルスカケアに関する専門的な知識、情報等が必要な場合は、事業場内産業保健スタッフ等が窓口となって、適切な事業場外資源から必要な情報提供や助言を受けるなど円滑な連携を図るよう努める。また、必要に応じて労働者を速やかに事業場外の医療機関及び地域保健機関に紹介するためのネットワークを日頃から形成しておく。

1.3 外食産業においてメンタルヘルスカ対策を実施する際の問題点

外食産業における就業形態の特徴の一つは、チェーン展開による店舗勤務にあるといえる。出店地区や店舗規模にもよるが、多くの店舗では構成員に占める正社員の割合は極めて低く、パート・アルバイトなどが占める割合が高い。郊外に出店している店舗では、他店舗や本部との交流が難しく、正社員が孤立しやすくなるという現状もある。24時間営業の店舗や、ディナーレストラン、居酒屋などでは、夜間から深夜・早朝にかけての勤務が常態となるが、交替勤務や夜勤がサーカディ

アン・リズム²⁾の不安定化 (Folkard, 2008a)、事故やけがの増加 (Folkard, 2008b)、睡眠障害 (Schwartz, et al, 2006)、乳ガン等の健康障害の発症 (Hansen, 2006) などを引き起こすことは、数多くの研究から明らかにされている。

「1.2 職場のメンタルヘルスカ対策の一般的な進め方」では、厚生労働省が示した「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を紹介したが、これは1事業場当たりの人数が比較的多い事業場を主な対象として想定しているため、外食産業に典型的に認められる店舗勤務では、「ラインによるケア」、「事業場内産業保健スタッフ等によるケア」の実施が困難であることが予想される。例えば、店舗に1人で勤務する正社員にとって、「ライン」は地区長やスーパーバイザーを指すことになるが、これらの管理監督者は常時店舗に駐在しているわけではないため、部下の日常的变化を把握することは困難である。また、「事業場内産業保健スタッフによるケア」を担う健康管理部門も、多くは本社に設置されており、必要なときに店舗勤務者のメンタルヘルスカケアを即座に行うことは困難であろう。

このような問題点を解決するため、株式会社吉野家では、「何でも相談窓口」という外部委託業者による電話相談窓口を設置し、「事業場外資源によるケア」を推進している。この相談窓口には、匿名で相談することができ、24時間営業の店舗勤務者や、家族も利用することができる。身近に相談する人がいない場合や、プライバシーを守って相談したい場合などに、特に有益であると思われる。メンタルヘルスカケアが主要な目的ではないものの、日本マクドナルド株式会社でも同様のシステムを構築しており、外部業者に委託して、匿名での告発ができるホットラインを整備している (原田, 2008)。このように、店舗勤務者などのメンタルヘルスカケアが行き届きにくい労働者に対して、電話相談などの体制が整備されつつある企業も存在するが、外部業者への委託に伴うコストの問題や、社内のメンタルヘルスカに関する人材育成の問題など、克服すべき課題は山積みであるとい

える。特に、「ラインによるケア」や「事業場内産業保健スタッフによるケア」をどのように外食産業向けにアレンジし、実態に即して実施していくかは、解決されていない重要な課題の一つであるといえる。

1.4 本研究の目的

職業性ストレスに関する実態調査は、古くから安全衛生対策が重要視されてきた製造業を中心に行われてきたが、外食産業については報告が少ない。そのため、外食産業においてどのような労働者がメンタルヘルスの問題を抱えやすいのか、明らかにされていない。今後外食産業においてメンタルヘルス対策を実施する際に、手始めにどのような属性をもつ労働者をターゲットにすればよいのかを明らかにすることは有益であると思われる。そこで本研究では、外食産業従事者を対象に大規模な質問紙調査を実施し、労働者をさまざまな属性によって区分し、職業性ストレスの実態を解明することを目的とする。なお、本研究では、職業性ストレスのうち、その入口に当たるストレッサー³⁾と、出口に当たるストレス反応に焦点を当てる。

2. 方法

2.1 調査対象者

2008年10月上旬に、全国外食産業ジェフ健康保険組合に加入する297事業所に、郵送法により調査票を10部ずつ配布した。調査の依頼状には、回答者は、本部・店舗に勤務する方を問わないが、できる限り店舗勤務の方々にご回答をお願いしたいこと、正社員、パート・アルバイト、性別、年齢等は問わないこと、回答は、数値化された後、統計的に処理されること、研究以外の目的には使用されないこと、プライバシーを侵害することはないことを明記した。なお、本研究は広島大学大学院教育学研究科倫理審査委員会の承認を受けて実施された。

記入された調査票は、回答者が同封の個人用封筒に封入のうえ、事業所の担当者に提出すること

とし、回答者のプライバシーを保護できるように配慮した。回収された調査票は、事業所の担当者より、返信用封筒で返送された。その結果、134事業所より1,187部の回答が得られた。回収率は、40.0%であった。

2.2 調査票

2.2.1 フェイス項目

働いている場所（1.本社（本部）、2.店舗〔①ファストフード、②ファミリーレストラン、③ダイナーレストラン、④パブ・ビアホール・居酒屋、⑤喫茶店、⑥事業所給食、⑦その他〕、3.本社（本部）、店舗以外）、雇用形態（1.正社員、2.パート・アルバイト、3.その他）、性別（1.男性、2.女性）、年齢（1.10代、2.20代、3.30代、4.40代、5.50代、6.60代）、勤務年数（1.1年未満、2.1年以上3年未満、3.3年以上5年未満、4.5年以上10年未満、5.10年以上20年未満、6.20年以上）、役職（〔本社〕1.一般社員、2.主任・係長クラス、3.課長クラス、4.部長クラス、5.役員クラス、6.その他、〔店舗〕1.地区長（スーパーバイザー）、2.店長、3.副店長、4.一般社員（パート・アルバイトで接客・調理職も含む）、5.その他）、1日当たりの平均実労働時間（1.8時間未満、2.8時間以上10時間未満、3.10時間以上12時間未満、4.12時間以上13時間未満、5.13時間以上）、1日当たりの平均睡眠時間（1.5時間未満、2.5時間以上6時間未満、3.6時間以上7時間未満、4.7時間以上8時間未満、5.8時間以上9時間未満、6.9時間以上）、一月当たりの深夜・早朝勤務（午後10時～午前5時にかかる勤務）の回数（1.なし、2.1～5回、3.6～10回、4.11～15回、5.16～20回、6.21回以上）、飲酒（1.飲まない、2.飲む〔週に____回程度〕）、喫煙（1.吸わない、2.吸う〔一日に____本程度〕）について尋ねた。

2.2.2 ストレッサー

外食産業の人事担当者複数名に対するヒアリングを参考に、調査項目を作成した。ヒアリングで

は、メンタルヘルスの面での全社的な取り組みの実態や課題、よく寄せられる悩みの内容、メンタルヘルス不調が発生する原因として考えられることなどの観点から、質問を行った。その結果、「職場でのコミュニケーションが少ない」、「勤務時間が長い」、「勤務シフトを埋めるのが大変だ」、「休日に呼び出される」、「顧客からクレームを受けた」、「重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる」、「ノルマをこなすのが大変だ」、「暴行や器物破損などの被害を受けた」、「他店舗との交流が少ない」、「困ったときに相談できる窓口や人がいない」、「外国人労働者とのトラブルがある」、「合併などによって仕事の進め方が変化した」、「家庭内のトラブルがある」、「金銭面のトラブルがある」の14項目のストレス尺度が作成された。回答方法は、最近一カ月の状況について、「1.ほとんどない」、「2.時々ある」、「3.よくある」の3件法で行った。

2.2.3 ストレス反応

労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト（厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/topics/2004/06/dl/tp0630-1a.pdf>, 2004）の自覚症状尺度を使用した。本尺度は13項目で構成され、身体的・精神的不調の自覚の程度を測定することができる。回答方法は、最近一カ月の状況について、「1.ほとんどない」、「2.時々ある」、「3.よくある」の3件法で行った。Cronbachの α 信頼性係数は.92であった。

2.2.4 ストレッサーに関する自由記述

ストレス尺度で取り上げなかったストレスを把握するため、「現在ストレスに感じていることがあれば、以下の空欄に自由に記述してください」という教示によって、ストレスを自由記述により補足的に測定した。

2.3 分析方法

属性別のストレス反応得点を比較するため、一要因配置分散分析を行った。次に、属性別にスト

表2 分析対象者の基本統計

	N	%
性別		
男性	709	59.7
女性	462	38.9
不明	16	1.3
年代		
20代以下	372	31.3
30代	427	36.0
40代	202	17.0
50代以上	170	14.3
不明	16	1.3
働く場所		
本社（本部）	367	30.9
店舗	799	67.3
その他	12	1.0
不明	9	0.8
店舗種別		
ファストフード	101	12.6
ファミリーレストラン	170	21.3
ディナーレストラン	144	18.0
パブ・ビアホール・居酒屋	128	16.0
喫茶店	80	10.0
事業所給食	95	11.9
その他	75	9.4
不明	6	0.8
雇用形態		
正社員	829	69.8
パート・アルバイト	266	22.4
その他	80	6.7
不明	12	1.0
役職（本社）		
一般社員	179	48.8
主任・係長クラス	74	20.2
課長クラス	49	13.4
部長クラス	32	8.7
役員クラス	18	4.9
その他	15	4.1
役職（店舗）		
地区長（スーパーバイザー）	59	7.4
店長	284	35.5
副店長	45	5.6
一般社員 （パート・アルバイトで接客・調理職も含む）	399	49.9
その他	11	1.4
不明	1	0.1

レッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を検討するため、性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙を共変量とする偏相関係数を算出した。以上の分析には、PASW Statistics 17.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) を使用した。ストレスラーの自由記述については、SPSS Text Analysis For Surveys 3.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) を使用してキーワードを抽出した。抽出されたキーワードを参考に、著者らがストレスラーのカテゴリを生成し、最終的に「量的負担」、「質的負担」、「対人関係」、「身体的負担」、「職場風土」、「物理的環境」、「コントロール」、「技能の活用」、「仕事の適性」、「働きがい」、「将来不安」、「給料」、「現場と本部との差異」、「職場外」、「その他」に分類した。

男性が709名 (59.7%)、女性が462名 (38.9%) であり、年代は30代 (36.0%)、20代以下 (31.3%) が多かった。勤務地は本社 (本部) が367名 (30.9%)、店舗が799名 (67.3%) であり、店舗の内訳はファストフード101名 (12.6%)、ファミリーレストラン170名 (21.3%)、ディナーレストラン144名 (18.0%)、パブ・ビアホール・居酒屋128名 (16.0%)、喫茶店80名 (10.0%)、事業所給食95名 (11.9%) であった。雇用形態は正社員が829名 (69.8%)、パート・アルバイトが266名 (22.4%) であった。本社 (本部) に勤務する者の役職は一般社員が179名 (48.8%) と最も多かった。店舗に勤務する者の役職は一般社員が399名 (49.9%) と最も多く、次いで店長が284名 (35.5%) となっていた。

3. 結果

3.1 基本統計

分析対象者の基本統計を表2に示した。性別は

3.2 雇用形態別にみた職業性ストレスの特徴

表3に、雇用形態別のストレスラー、ストレス反応得点を比較した結果を示した。正社員は、非

表3 ストレスラー、ストレス反応の比較 (雇用形態別)

	1.正社員 (N=746)		2.非正社員 (N=237)		F値
	平均	(SD)	平均	(SD)	
ストレス反応	21.88	(6.28)	18.82	(5.25)	46.10 **
ストレスラー					
職場でのコミュニケーションが少ない	2.08	(0.80)	1.91	(0.83)	8.48 **
勤務時間が長い	2.19	(0.74)	1.49	(0.67)	166.39 ***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	1.76	(0.80)	1.33	(0.57)	58.55 ***
休日に呼び出される	1.40	(0.61)	1.13	(0.38)	40.57 ***
顧客からクレームを受けた	1.64	(0.61)	1.36	(0.51)	40.66 ***
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	1.56	(0.70)	1.54	(0.68)	0.25
ノルマをこなすのが大変だ	1.79	(0.76)	1.29	(0.57)	86.20 ***
暴行や器物破損などの被害を受けた	1.05	(0.24)	1.02	(0.17)	2.54
他店舗との交流が少ない	1.77	(0.72)	1.60	(0.78)	9.32 **
困ったときに相談できる窓口や人がいない	1.69	(0.72)	1.52	(0.71)	9.85 **
外国人労働者とのトラブルがある	1.10	(0.35)	1.04	(0.22)	6.53 *
合併などによって仕事の進め方が変化した	1.27	(0.56)	1.17	(0.48)	6.52 *
家庭内のトラブルがある	1.17	(0.44)	1.15	(0.43)	0.23
金銭面のトラブルがある	1.13	(0.39)	1.11	(0.36)	0.66

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

表4 ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応の偏相関(雇用形態別)

	1. 正社員(N=746)	2. 非正社員(N=237)
ストレッサー		
職場でのコミュニケーションが少ない	-0.042	0.050
勤務時間が長い	0.313 ***	0.345 ***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	0.239 ***	0.310 ***
休日に呼び出される	0.215 ***	0.273 ***
顧客からクレームを受けた	0.168 ***	0.291 ***
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	0.328 ***	0.349 ***
ノルマをこなすのが大変だ	0.350 ***	0.273 ***
暴行や器物破損などの被害を受けた	0.159 ***	0.121
他店舗との交流が少ない	0.123 **	0.135 *
困ったときに相談できる窓口や人がいない	0.223 ***	0.185 **
外国人労働者とのトラブルがある	0.118 **	0.273 ***
合併などによって仕事の進め方が変化した	0.278 ***	0.125
家庭内のトラブルがある	0.248 ***	0.325 ***
金銭面のトラブルがある	0.174 ***	0.267 ***
労働時間	0.248 ***	0.268 ***
深夜・早朝勤務	0.144 ***	0.012

注) 共変量：性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

正社員よりもストレス反応が有意に高かった。ストレッサーでは、「勤務時間が長い」、「ノルマをこなすのが大変だ」、「勤務シフトを埋めるのが大変だ」などの10項目の得点が、非正社員よりも正社員に有意に高いことが明らかになった。ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を偏相関係数により検討した結果、正社員は「合併などによって仕事の進め方が変化した」、「暴行や器物破壊などの被害を受けた」というストレッサーがストレス反応と正の相関を示したが、非正社員ではこのような関連は認められなかった。また、正社員では深夜・早朝勤務の回数が増えるほど、ストレス反応が高くなるという関連も認められた(表4)。ストレッサーに関する自由記述では、正社員は責任やプレッシャーが高いこと(特に店舗勤務者)などの量的負担、上司の態度や指示に対する不満や年上の部下に対する対応などの対人関係、本社と店舗の温度差などの職場風土に関する訴えが多く認められた。

3.3 本社・店舗別にみた職業性ストレスの特徴

表5に、本社・店舗別のストレッサー、ストレス反応得点を比較した結果を示した。ストレス反応については、本社・店舗間で有意な差は認められなかった。ストレッサーでは、「勤務シフトを埋めるのが大変だ」、「勤務時間が長い」、「重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる」などの6項目の得点が、本社勤務者よりも店舗勤務者に有意に高いことが明らかになった。一方、「合併などによって仕事の進め方が変化した」については、店舗勤務者よりも本社勤務者に有意に高かった。ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を偏相関係数により検討した結果、店舗勤務者は「暴行や器物破壊などの被害を受けた」というストレッサーがストレス反応と正の相関を示したが、本社勤務者ではこのような関連は認められなかった。また、店舗勤務者では労働時間が長くなるほど、ストレス反応が高くなるという関連も認められた(表6)。ストレッサー

表5 ストレッサー、ストレス反応の比較 (本社・店舗別)

	1. 本社 (N=306)		2. 店舗 (N=677)		F値
	平均	(SD)	平均	(SD)	
ストレス反応	21.01	(6.06)	21.20	(6.24)	0.20
ストレッサー					
職場でのコミュニケーションが少ない	2.04	(0.75)	2.04	(0.83)	0.01
勤務時間が長い	1.82	(0.76)	2.11	(0.78)	29.42 ***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	1.28	(0.58)	1.83	(0.78)	121.23 ***
休日に呼び出される	1.27	(0.53)	1.36	(0.60)	5.40 *
顧客からクレームを受けた	1.59	(0.63)	1.56	(0.59)	0.38
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	1.40	(0.63)	1.63	(0.71)	24.30 ***
ノルマをこなすのが大変だ	1.59	(0.73)	1.70	(0.76)	4.03 *
暴行や器物破損などの被害を受けた	1.04	(0.22)	1.04	(0.23)	0.28
他店舗との交流が少ない	1.68	(0.71)	1.75	(0.75)	2.09
困ったときに相談できる窓口や人がいない	1.67	(0.71)	1.63	(0.72)	0.64
外国人労働者とのトラブルがある	1.08	(0.32)	1.09	(0.32)	0.44
合併などによって仕事の進め方が変化した	1.33	(0.63)	1.21	(0.50)	11.24 ***
家庭内のトラブルがある	1.12	(0.41)	1.18	(0.45)	3.60 *
金銭面のトラブルがある	1.11	(0.37)	1.13	(0.39)	0.70

* $p < .05$, *** $p < .001$

表6 ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応の偏相関 (本社・店舗別)

	1. 本社 (N=306)	2. 店舗 (N=677)
ストレッサー		
職場でのコミュニケーションが少ない	0.052	-0.055
勤務時間が長い	0.273 ***	0.341 ***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	0.135 *	0.290 ***
休日に呼び出される	0.126 *	0.250 ***
顧客からクレームを受けた	0.147 *	0.211 ***
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	0.260 ***	0.362 ***
ノルマをこなすのが大変だ	0.259 ***	0.363 ***
暴行や器物破損などの被害を受けた	0.091	0.180 ***
他店舗との交流が少ない	0.228 ***	0.079 *
困ったときに相談できる窓口や人がいない	0.277 ***	0.185 ***
外国人労働者とのトラブルがある	0.165 **	0.128 **
合併などによって仕事の進め方が変化した	0.347 ***	0.196 ***
家庭内のトラブルがある	0.299 ***	0.243 ***
金銭面のトラブルがある	0.201 **	0.190 ***
労働時間	0.095	0.303 ***
深夜・早朝勤務	0.143 *	0.121 **

注) 共変量：性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

表7 ストレッサー、ストレス反応の比較 (本社、役職別)

	1.一般(N=137)		2.主任・係長(N=64)		3.課長(N=39)		4.部長(N=29)	
	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)
ストレス反応	21.33	(6.27)	21.11	(6.34)	20.82	(5.87)	20.79	(6.56)
ストレッサー								
職場でのコミュニケーションが少ない	2.01	(0.76)	1.97	(0.73)	2.08	(0.74)	2.24	(0.74)
勤務時間が長い	1.80	(0.75)	1.63	(0.72)	2.05	(0.79)	2.03	(0.87)
勤務シフトを埋めるのが大変だ	1.23	(0.51)	1.22	(0.58)	1.21	(0.52)	1.41	(0.63)
休日に呼び出される	1.26	(0.52)	1.20	(0.48)	1.26	(0.55)	1.41	(0.63)
顧客からクレームを受けた	1.52	(0.62)	1.63	(0.63)	1.62	(0.67)	1.72	(0.59)
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	1.38	(0.63)	1.38	(0.58)	1.38	(0.63)	1.31	(0.60)
ノルマをこなすのが大変だ	1.52	(0.72)	1.52	(0.71)	1.67	(0.70)	1.90	(0.77)
暴行や器物破損などの被害を受けた	1.04	(0.24)	1.02	(0.13)	1.03	(0.16)	1.03	(0.19)
他店舗との交流が少ない	1.76	(0.73)	1.53	(0.56)	1.67	(0.77)	1.86	(0.69)
困ったときに相談できる窓口や人がいない	1.69	(0.73)	1.70	(0.68)	1.54	(0.64)	1.72	(0.75)
外国人労働者とのトラブルがある	1.04	(0.27)	1.08	(0.37)	1.10	(0.31)	1.21	(0.41)
合併などによって仕事の進め方が変化した	1.31	(0.63)	1.31	(0.59)	1.59	(0.75)	1.24	(0.51)
家庭内のトラブルがある	1.09	(0.35)	1.11	(0.36)	1.23	(0.54)	1.21	(0.62)
金銭面のトラブルがある	1.10	(0.39)	1.16	(0.41)	1.10	(0.38)	1.07	(0.26)

表8 ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応の偏相関 (本社、役職別)

	1.一般(N=137)	2.主任・係長(N=64)	3.課長(N=39)
ストレッサー			
職場でのコミュニケーションが少ない	0.058	0.295 *	-0.129
勤務時間が長い	0.221 *	0.293 *	0.468 **
勤務シフトを埋めるのが大変だ	0.080	0.098	0.501 **
休日に呼び出される	0.183 *	0.093	0.267
顧客からクレームを受けた	0.247 **	0.216	0.209
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	0.172 +	0.323 *	0.517 **
ノルマをこなすのが大変だ	0.271 **	0.217	0.416 *
暴行や器物破損などの被害を受けた	0.152 +	0.058	-0.187
他店舗との交流が少ない	0.313 ***	0.210	0.031
困ったときに相談できる窓口や人がいない	0.294 ***	0.449 ***	0.175
外国人労働者とのトラブルがある	0.166 +	0.098	0.306 +
合併などによって仕事の進め方が変化した	0.342 ***	0.416 **	0.387 *
家庭内のトラブルがある	0.264 **	0.153	0.367 *
金銭面のトラブルがある	0.242 **	0.015	0.381 *
労働時間	0.210 *	0.033	0.257
深夜・早朝勤務	0.067	0.152	0.101

注) 共変量：性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙

5.役員 (N=15)	6.その他 (N=13)	F値	多重比較
平均 (SD)	平均 (SD)		
19.27 (4.23)	18.85 (4.52)	0.66	
2.27 (0.88)	2.08 (0.76)	0.86	
1.80 (0.68)	1.46 (0.52)	2.67 *	3,4>2,6
1.60 (0.83)	1.23 (0.44)	1.81	
1.67 (0.62)	1.00 (0.00)	3.11 **	5>1,2,3,6; 4>6
1.87 (0.64)	1.15 (0.38)	2.55 *	1,2,3,4,5>6; 5>1
1.47 (0.64)	1.69 (0.85)	0.75	
2.00 (0.76)	1.38 (0.51)	2.77 *	4,5>1,2,6
1.00 (0.00)	1.00 (0.00)	0.36	
1.53 (0.83)	1.38 (0.65)	1.90	
1.53 (0.64)	1.46 (0.78)	0.68	
1.07 (0.26)	1.00 (0.00)	1.56	
1.13 (0.35)	1.31 (0.75)	1.81	
1.13 (0.35)	1.15 (0.38)	0.98	
1.00 (0.00)	1.00 (0.00)	0.77	

* $p<.05$, ** $p<.01$

1. 部長 (N=29)	5. 役員 (N=15)	6. その他 (N=13)
0.090	-0.658 *	0.457
0.474 *	0.403	-0.305
0.291	0.179	-0.508
0.221	-0.365	-
-0.176	-0.116	0.497
0.227	0.579 +	-0.527
0.380 +	0.299	-0.672 +
0.291	-	-
0.229	-0.066	0.567
0.192	-0.599 +	-0.173
0.091	-0.036	-
0.304	0.357	0.595
0.397 +	0.643 *	0.595
0.256	-	-
0.362 +	-0.208	-0.234
0.478 *	0.257	0.382

+ $p<.10$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

に関する自由記述では、本社勤務者は他部署とコミュニケーションをとることが難しいことや上司のマネジメントに対する不満などの対人関係に関する訴えが多く認められた。一方、店舗では、正社員が少なく責任がかかることや休みが取れないという量的負担や、本部や上司とのコミュニケーション不足などの対人関係に関する訴えが多く認められた。

3.4 役職別にみた職業性ストレスの特徴 (本社)

表7に、本社の役職別のストレッサー、ストレス反応得点を比較した結果を示した。ストレス反応については、役職間で有意な差は認められなかった。ストレッサーでは、「休日に呼び出される」、「ノルマをこなすのが大変だ」の2項目の得点が役員・部長クラスに有意に高いこと、「勤務時間が長い」の得点が部長・課長クラスに有意に高いことが明らかになった。ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を偏相関係数により検討した結果、一般社員クラスは「顧客からクレームを受けた」、「他店舗との交流が少ない」、主任・係長クラスは「職場でのコミュニケーションが少ない」、課長クラスは「勤務シフトを埋めるのが大変だ」というストレッサーが、ストレス反応と正の相関を示した。また、部長クラスでは深夜・早朝勤務の回数が増えるほど、ストレス反応が高くなるという関連も認められた(表8)。

3.5 役職別にみた職業性ストレスの特徴 (店舗)

表9に、店舗の役職別のストレッサー、ストレス反応得点を比較した結果を示した。副店長クラスは、店長クラス、一般クラスよりも、ストレス反応が高い傾向が認められた。ストレッサーについて、副店長クラスは、「勤務シフトを埋めるのが大変だ」、「外国人労働者とのトラブルがある」の2項目の得点が、他の役職よりも有意に高かった。一方、店長クラスは、「職場でのコミュニケーションが少ない」、「他店舗との交流が少ない」の2項目の得点が、他の役職よりも有意に高かつ

表9 ストレッサー、ストレス反応の比較 (店舗、役職別)

	1. 地区長 (N=54)		2. 店長 (N=233)		3. 副店長 (N=40)		4. 一般 (N=341)	
	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)
ストレス反応	21.28	(4.94)	21.39	(6.04)	23.78	(5.90)	20.91	(6.51)
ストレッサー								
職場でのコミュニケーションが少ない	2.11	(0.72)	2.23	(0.82)	1.93	(0.86)	1.90	(0.82)
勤務時間が長い	2.43	(0.63)	2.36	(0.64)	2.40	(0.71)	1.86	(0.81)
勤務シフトを埋めるのが大変だ	2.02	(0.76)	2.13	(0.75)	2.38	(0.67)	1.53	(0.70)
休日に呼び出される	1.59	(0.66)	1.54	(0.66)	1.53	(0.72)	1.19	(0.47)
顧客からクレームを受けた	1.96	(0.70)	1.67	(0.57)	1.73	(0.60)	1.42	(0.53)
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	1.59	(0.60)	1.65	(0.72)	1.78	(0.77)	1.60	(0.71)
ノルマをこなすのが大変だ	2.07	(0.70)	2.04	(0.77)	1.93	(0.73)	1.39	(0.63)
暴行や器物破損などの被害を受けた	1.07	(0.33)	1.05	(0.25)	1.03	(0.16)	1.05	(0.24)
他店舗との交流が少ない	1.76	(0.75)	1.94	(0.71)	1.60	(0.74)	1.66	(0.76)
困ったときに相談できる窓口や人がいない	1.63	(0.68)	1.73	(0.72)	1.63	(0.70)	1.58	(0.73)
外国人労働者とのトラブルがある	1.07	(0.33)	1.09	(0.30)	1.25	(0.44)	1.09	(0.33)
合併などによって仕事の進め方が変化した	1.26	(0.56)	1.24	(0.54)	1.40	(0.67)	1.16	(0.43)
家庭内のトラブルがある	1.15	(0.36)	1.22	(0.49)	1.10	(0.30)	1.17	(0.46)
金銭面のトラブルがある	1.17	(0.42)	1.14	(0.41)	1.18	(0.45)	1.13	(0.38)

表10 ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応の偏相関 (店舗、役職別)

	1. 地区長 (N=54)	2. 店長 (N=233)	3. 副店長 (N=40)
ストレッサー			
職場でのコミュニケーションが少ない	0.010	-0.103	-0.047
勤務時間が長い	0.138	0.272 ***	0.664 ***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	0.172	0.296 ***	0.387 *
休日に呼び出される	-0.050	0.313 ***	0.582 **
顧客からクレームを受けた	0.345 +	0.127 +	0.326 +
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	0.174	0.431 ***	0.363 *
ノルマをこなすのが大変だ	0.270	0.517 ***	0.269
暴行や器物破損などの被害を受けた	-0.290	0.188 **	0.120
他店舗との交流が少ない	0.206	-0.030	0.077
困ったときに相談できる窓口や人がいない	0.362 *	0.171 *	0.003
外国人労働者とのトラブルがある	0.274	0.052	0.073
合併などによって仕事の進め方が変化した	0.310 +	0.264 ***	0.347 +
家庭内のトラブルがある	0.412 *	0.285 ***	-0.260
金銭面のトラブルがある	0.054	0.246 **	0.104
労働時間	0.278	0.312 ***	0.433 *
深夜・早朝勤務	0.191	0.169 *	0.009

注) 共変量: 性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙

+ $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

5. その他(N=9)		F値		多重比較
平均	(SD)			
20.22	(7.97)	1.99	+	3>2,4
2.33	(0.71)	6.19	***	2>3,4
2.00	(0.87)	21.16	***	1,2,3>4
1.67	(0.71)	31.25	***	3>1,2,4,5; 1,2>4
1.44	(0.73)	16.25	***	1,2,3>4
1.56	(0.73)	15.00	***	1>2,3,4,5; 2,3>4
1.44	(0.73)	0.81		
1.56	(0.73)	35.85	***	1,2,3>4; 1,2>5
1.11	(0.33)	0.38		
1.56	(0.73)	5.36	***	2>3,4
1.78	(0.83)	1.42		
1.00	(0.00)	2.61	*	3>1,2,4,5
1.33	(0.71)	2.84	*	3>4
1.00	(0.00)	1.19		
1.00	(0.00)	0.47		

+ $p < .10$, * $p < .05$, *** $p < .001$

4. 一般(N=341)	
0.061	
0.447	***
0.329	***
0.240	***
0.335	***
0.318	***
0.336	***
0.222	***
0.153	**
0.206	***
0.197	**
0.082	
0.268	***
0.197	**
0.362	***
0.204	***

た。ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を偏相関係数により検討した結果、副店長クラスは「勤務時間が長い」、「休日に呼び出される」の2項目が、ストレス反応と強い正の相関を示した(それぞれ $r=0.664, 0.582$: 表10)。

3.6 店舗種別にみた職業性ストレスの特徴

表11に、店舗種別のストレッサー、ストレス反応得点を比較した結果を示した。ディナーレストランは、ファストフード、ファミリーレストラン、パブ・ビアホール・居酒屋、事業所給食、その他よりも、ストレス反応が有意に高いことが明らかになった。ストレッサーについて、ディナーレストランは、「勤務時間が長い」、「外国人労働者とのトラブルがある」、「金銭面のトラブルがある」の3項目の得点が、他の店舗種別よりも有意に高かった。事業所給食では、「休日に呼び出される」の得点が、他の店舗種別よりも有意に高かった。ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応との関連を偏相関係数により検討した結果、パブ・ビアホール・居酒屋では「暴行や器物破壊などの被害を受けた」、「他店舗との交流が少ない」、「合併などによって仕事の進め方が変化した」というストレッサーが、ストレス反応と正の相関を示した。また、事業所給食では、勤務時間の長さでストレス反応との間に、強い正の相関が認められた($r=0.547$: 表12)。ストレッサーに関する自由記述では、ディナーレストランでは料理や接客の質に関することや専門用語の難しさなどが挙げられた。

3.7 職制別にみた労働時間とストレス反応との関連

労働時間とストレス反応との関連を職制別に検討するため、職制(管理職・一般職)および労働時間(8時間未満、8-10時間、10-12時間、12時間以上)を要因とし、ストレス反応を従属変数とする分散分析を行った。分析の結果、職制と労働時間の交互作用が有意であった。下位検定の結果、一日に12時間以上勤務した場合、一般職は管理職

表11 ストレッサー、ストレス反応の比較 (店舗種別)

	1. ファストフード (N=93)		2. ファミリーレストラン (N=154)		3. デイナーレストラン (N=126)	
	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)
ストレス反応	18.83	(5.48)	21.22	(18.83)	22.99	(21.22)
ストレッサー						
職場でのコミュニケーションが少ない	1.88	(0.88)	2.04	(0.85)	2.09	(0.79)
勤務時間が長い	1.74	(0.79)	2.16	(0.82)	2.29	(0.71)
勤務シフトを埋めるのが大変だ	1.70	(0.76)	1.93	(0.82)	1.83	(0.80)
休日に呼び出される	1.43	(0.65)	1.38	(0.59)	1.30	(0.56)
顧客からクレームを受けた	1.37	(0.51)	1.61	(0.54)	1.58	(0.56)
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	1.47	(0.64)	1.58	(0.65)	1.75	(0.80)
ノルマをこなすのが大変だ	1.58	(0.73)	1.81	(0.79)	1.63	(0.77)
暴行や器物破損などの被害を受けた	1.02	(0.21)	1.03	(0.21)	1.03	(0.18)
他店舗との交流が少ない	1.69	(0.69)	1.81	(0.79)	1.75	(0.77)
困ったときに相談できる窓口や人がいない	1.57	(0.70)	1.63	(0.75)	1.63	(0.67)
外国人労働者とのトラブルがある	1.02	(0.15)	1.09	(0.35)	1.22	(0.45)
合併などによって仕事の進め方が変化した	1.23	(0.55)	1.19	(0.43)	1.18	(0.46)
家庭内のトラブルがある	1.10	(0.33)	1.18	(0.43)	1.25	(0.50)
金銭面のトラブルがある	1.09	(0.28)	1.10	(0.31)	1.24	(0.54)

表12 ストレッサー、労働時間、深夜・早朝勤務とストレス反応の偏相関 (店舗種別)

	1. ファストフード (N=93)		2. ファミリーレストラン (N=154)		3. デイナーレストラン (N=126)	
	偏相関	有意性	偏相関	有意性	偏相関	有意性
ストレッサー						
職場でのコミュニケーションが少ない	-0.072		-0.061		-0.092	
勤務時間が長い	0.300	**	0.368	***	0.430	***
勤務シフトを埋めるのが大変だ	0.171		0.294	***	0.375	***
休日に呼び出される	0.382	***	0.341	***	0.209	*
顧客からクレームを受けた	0.288	**	-0.072		0.418	***
重たいものを運ぶなど身体に負担がかかる	0.363	**	0.163	+	0.466	***
ノルマをこなすのが大変だ	0.572	***	0.481	***	0.214	*
暴行や器物破損などの被害を受けた	0.087		0.148	+	0.180	+
他店舗との交流が少ない	0.104		-0.064		-0.058	
困ったときに相談できる窓口や人がいない	0.213	+	0.187	*	-0.032	
外国人労働者とのトラブルがある	0.223	*	0.156	+	-0.005	
合併などによって仕事の進め方が変化した	0.202	+	0.123		0.113	
家庭内のトラブルがある	0.309	**	0.191	*	0.244	**
金銭面のトラブルがある	0.267	*	0.236	**	0.102	
労働時間	0.250	*	0.225	**	0.371	***
深夜・早朝勤務	0.041		0.124		0.241	**

注) 共変量: 性別、年齢、勤務年数、飲酒、喫煙

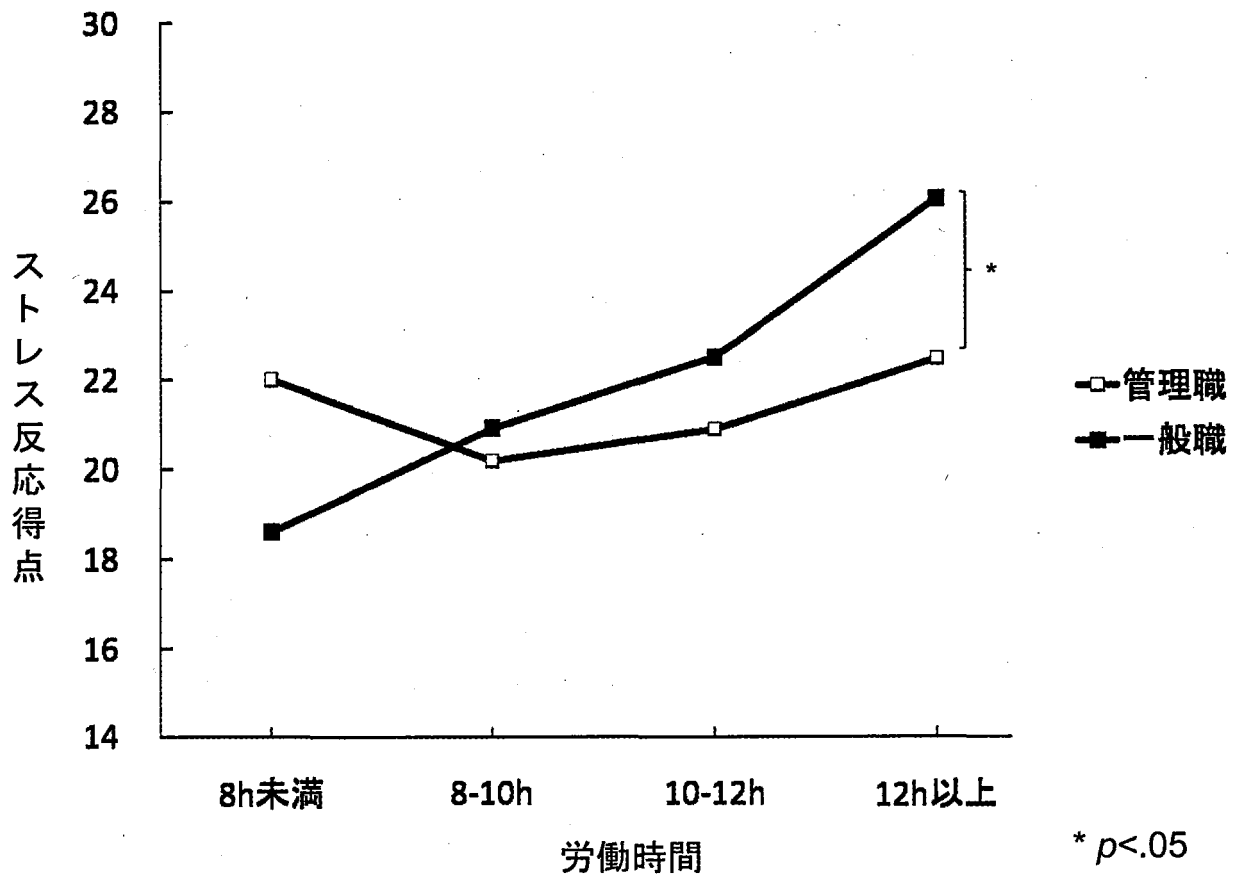
4. パブ・ビアホール・居酒屋 (N=112)		5. 喫茶店 (N=64)		6. 事業所給食 (N=51)		7. その他 (N=59)		F値	多重比較
平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)	平均	(SD)		
21.21	(22.99)	21.45	(21.21)	20.72	(21.45)	20.39	(20.72)	4.40 ***	3>1,2,4,6,7; 2,4,5>1
2.05	(0.84)	1.89	(0.80)	2.16	(0.80)	2.24	(0.80)	1.77	
2.21	(0.73)	1.98	(0.68)	2.07	(0.79)	2.10	(0.80)	5.59 ***	3>5; 2,3,4,6,7>1
1.86	(0.73)	1.69	(0.77)	1.74	(0.79)	1.92	(0.77)	1.47	
1.37	(0.63)	1.23	(0.50)	1.59	(0.69)	1.27	(0.49)	2.66 *	6>2,3,4,5,7; 1>5
1.59	(0.64)	1.52	(0.56)	1.66	(0.70)	1.66	(0.63)	2.60 *	2,3,4,6,7>1
1.56	(0.69)	1.56	(0.69)	1.89	(0.78)	1.63	(0.67)	3.05 **	6>1,2,4,5,7; 3>1,4
1.69	(0.75)	1.55	(0.71)	1.90	(0.81)	1.63	(0.72)	2.37 *	2,6>1,3,5; 6>7
1.11	(0.34)	1.05	(0.21)	1.07	(0.31)	1.00	(0.00)	2.07 +	4>1,2,3,7
1.78	(0.74)	1.84	(0.78)	1.74	(0.79)	1.61	(0.64)	0.77	
1.66	(0.74)	1.73	(0.80)	1.64	(0.66)	1.53	(0.70)	0.58	
1.16	(0.41)	1.02	(0.13)	1.03	(0.18)	1.00	(0.00)	6.76 ***	3,4>1,5,6,7; 3>2
1.30	(0.60)	1.17	(0.46)	1.18	(0.53)	1.12	(0.38)	1.20	
1.17	(0.46)	1.28	(0.60)	1.16	(0.45)	1.12	(0.33)	1.70	
1.17	(0.46)	1.08	(0.32)	1.08	(0.33)	1.08	(0.28)	2.61 *	3>1,2,5,6,7

+ $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. パブ・ビアホール・居酒屋 (N=112)	5. 喫茶店 (N=64)	6. 事業所給食 (N=51)	7. その他 (N=59)
-0.002	0.245 +	-0.277 *	-0.114
0.374 ***	0.011	0.296 *	0.361 **
0.405 ***	0.282 *	0.088	0.479 ***
0.278 **	0.129	0.256 +	0.368 **
0.318 **	0.158	0.320 *	0.214
0.416 ***	0.227 +	0.415 **	0.546 ***
0.249 *	0.495 ***	0.445 **	0.444 **
0.322 **	0.160	0.181	-
0.258 **	0.213	0.136	0.196
0.183 +	0.365 **	0.306 *	0.255 +
0.269 **	0.143	0.067	-
0.361 ***	0.228 +	0.182	0.204
0.207 *	0.211	0.307 *	0.280 *
0.229 *	0.252 +	0.109	0.057
0.316 **	0.161	0.547 ***	0.285 *
0.240 *	-0.114	0.394 **	-0.150

+ $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

図1 職制別にみた労働時間とストレス反応の関連



よりも有意にストレス反応が高くなっていることが明らかになった。一般に、長時間労働は月80時間以上の労働を指すが、これを週5日、月20日の勤務で換算すると、一日当たりの平均労働時間は12時間となる。本研究結果より、一般職は、労働時間が長くなるほど、ストレス反応を強く感じるようになること、特に、長時間労働の基準に該当する一日12時間以上の労働を行った場合は、管理職と比較してストレス反応を強く自覚しやすいことが明らかになった。

4. 考察とまとめ

4.1 メンタルヘルスクエアが特に必要な労働者の属性

ストレス反応が高かった労働者は、正社員、副店長クラス、ディナーレストラン勤務者であった。分析に使用した副店長クラス36名のうち、35名は正社員であったことから、特に正社員で副店長クラスのストレス反応が高いことが明らかになっ

た。

店舗規模が大きい場合には、2名以上の正社員が店舗に勤務する機会が増えると思われる。一般に、同一店舗に勤務する正社員数が増えれば、業務負荷が軽減したり、互いに支え合ったりすることで、ストレス反応が低減することが予想されるが、実際には副店長クラスにさまざまな業務上の負荷が集中している可能性が示唆される。

表10をみると、副店長クラスは「勤務時間が長い」や「休日に呼び出される」という勤務に関するストレスサーが、ストレス反応と強い関連を示した。また、実労働時間とストレス反応との関連も、他の役職に較べて強く認められた。ストレスサーについては、副店長クラスには勤務シフトを埋めることの大変さや、アルバイトや外国人労働者とのトラブルなどの訴えが多く認められた。これらのことから、副店長クラスは、急なシフトの穴埋め要員になることが多いなど、休日出勤や長

時間労働が発生しやすい状況にあり、結果としてストレス反応が高くなってしまふ可能性が示唆される。副店長クラスのストレス反応を低減させるには、正社員間で勤務シフトを再調整して公平な時間配分をしたり、休暇の取得計画を見直したり、突発的な勤務に公平に対応するような取り決めをしたりするなどの配慮を行うとよいかもしいない。

ディナーレストラン勤務者のストレス反応が高かった点については、重たいものを運ぶなどの身体的負担や勤務時間の長さなどがストレス反応とやや強い関連を示したものの、これらの関連は他の種類の店舗でも認められており、ディナーレストランに特徴的なストレッサーであるとは言い切れない。ディナーレストラン勤務者のストレス反応が高い原因については今後更なる検討を要するものの、ストレッサーに関する自由記述で、料理や接客の質に関する問題が挙げられた点は、他の種類の店舗には認められなかった特徴であるといえる。可能であれば今後ディナーレストラン勤務者にヒアリングを行うなどして、ストレッサーの実態を解明することが必要であろう。

4.2 外食産業従事者に対するストレスマネジメント案

労働者に対する一般的なストレスマネジメントの方法については、米国NIOSH (2003)、英国HSE (2009)、ILO (2002)などに紹介されている。わが国では、先述した「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に、労働者に対する一般的なストレスマネジメントの方法が紹介されている。いずれも、計画(plan)、実行(do)、評価(check)、改善(act)のPDCAサイクルを基盤としており、有害なストレッサーの把握とメンタルヘルス対策の策定(P)、メンタルヘルス対策の実施(D)、点検・評価(C)、改善(A)という段階で構成されている。

米国等における外食産業を対象としたストレスマネジメントは、コンサルティング会社やシンクタンク等によって積極的に行われている。例

えば、Carnegie Mellon Community Think Tank (2002)は、外食産業従事者の相互信頼とコミュニケーション改善のためのストレスマネジメントを提案している。具体的には、マネージャーが他のマネージャーのストレスを軽減したり、勤務に入る前に上司が部下の体調を聴取したり、長く働いている部下が新しいマネージャーに教育をしたり、1ヵ月に2回のミーティングを開いたりすることなどがストレスマネジメントに採り入れられている。Gohnは、外食産業従事者の離職を減らすための方法として、①離職させないことに対してマネージャーに責任を持たせる、②マネージャーに離職させないための技術を学ばせる、③雇用や選抜の方法を向上させる、④採用のための努力を支持する、⑤有能な人材を離職させないように努力する、⑥離職させないためのプログラムを再度活性化させる、⑦組織文化の一部に転職者の減少を位置づける、という7点を取り上げている(<http://www.restaurantvoice.com/Better-Operations/decrease-employee-turnover.html>)。また、あるレストラン関係者は、パート・アルバイト労働者に対応する際のルールとして、①彼らをパートタイム労働者だと認識し、彼らが可能であると言った以上の労働はさせない、②パートタイム労働者には、パートタイム労働者である理由(学生、他の仕事、家事など)が存在することを自覚すること、③パートタイム労働者に正社員と同等の期待や規範を持つこと、④パートタイム労働者もチームの一員だと認識すること、⑤極端でない限りパートタイム労働者の勤務スケジュールの希望を尊重すること、⑥レストランを楽しい場所にする、こと、という6点が重要だと指摘している(<http://www.restaurantvoice.com/New-Managers/shift-scheduling.html>)。

これらの海外におけるストレスマネジメントと、本研究から得られた知見を踏まえて、わが国の外食産業従事者のメンタルヘルス対策として効果的であると思われる方法を3点指摘する。

4.2.1 プライバシーを守って相談できる相談窓口の設置

遠隔地でも相談したいときに即座に相談できる体制としては、株式会社吉野家などで実施されている匿名による電話相談や、大手フードサービス業で実施されている不満の表出や改善案の提案に活用できるネット上での相談などが効果的であると思われる。コストの問題などでEAPなどの外部業者に委託することが困難な場合には、社内の人事部門や健康管理部門等が担当することになると思われるが、その際にはプライバシーの保護に十分注意する必要がある。必要に応じて紹介できる医療機関や公的機関等のリストを用意しておけば、相談を受ける際に役に立つ。

4.2.2 地区長やスーパーバイザーに対するリスナー研修の実施

地区長やスーパーバイザーは、店舗に勤務する労働者と直接接する機会が多い。メンタルヘルス面の不調は、本人に自覚がないことも多いことから、定期的に店舗を訪問する機会のある地区長やスーパーバイザーに、メンタルヘルス面に異常が生じていないかをチェックしてもらうことは早期発見・早期対応のために重要となる。メンタルヘルス面の異常を発見するには、相手の話を聴くスキルを身につけるとよいと言われている(三島ら, 2003)。外部講師を招いて、地区長やスーパーバイザーに部下の話の聴き方をトレーニングするリスナー研修⁴⁾などを行うとよいだろう。

4.2.3 店舗単位でのパート・アルバイトを含めた職場環境改善ミーティングの定例化

店舗内の問題は、そこで働いているスタッフが一番よく把握していると思われる。各店舗において、可能な限り多くの店舗スタッフを集めて、「今の店舗をよりよくするためにはどうしたらよいか」を話し合う機会を持つとよいだろう。話し合った結果は、その後必ず全員で実行し、職場環境の改善を実感することが必要である。このような過程を繰り返すことで、職場環境が改善していくだ

けではなく、スタッフ間の絆も強まり、接客の質も向上することが期待される。一方、本社や本部は、職場環境改善の過程を常時モニタリングし、随時専門的な意見を述べたり、改善の効果を客観的に評価したりすることが必要である。本社や本部にメンタルヘルス対策に詳しいスタッフが存在すれば、この過程はより効率的に運用することが可能になる。

4.3 まとめ

本研究は、外食産業従事者を対象に大規模な質問紙調査を実施し、労働者をさまざまな属性によって区分し、職業性ストレスの実態を解明することを目的とした。134事業所1,187名から得られた回答をもとに分析を行った結果、正社員、副店長クラス、ダイナーレストラン勤務者のストレス反応が高いことが明らかになった。副店長クラスのは大半は正社員であった。副店長クラスは、急なシフトの穴埋め要員になるなどの影響により、休日出勤や長時間労働が発生しやすい状況にあり、ストレス反応が高くなった可能性が示唆された。これは、表10より、副店長クラスでは、「勤務時間が長い」、「休日に呼び出される」などのストレスレッサーと、ストレス反応との関連が強く認められたことから指摘することができる。このような関連が認められた一因には、店舗で副店長クラスを管理監督する立場にある店長クラスやスーパーバイザーのメンタルヘルス面に関するケア(ラインによるケア)の不足や、近隣に相談できる人が少ないことなどが挙げられる。4.2で指摘したように、店長クラスやスーパーバイザーに対して副店長クラスの思いや悩みを十分に聴くためのリスナー研修を実施したり、プライバシーを守って相談できる電話相談やネット上の窓口を設置したりすることで、勤務シフトの再調整など職場環境の改善が図られ、副店長クラスのストレス反応を低下させることができる可能性があると考えられる。

5. 謝辞

本研究は日本フードサービス学会第5回プロジェクト研究助成の支援を受けて行われました。本研究全般についてご協力いただきました社団法人日本フードサービス協会、全国外食産業ジェフ健康保険組合の皆様、ヒアリングにご協力いただきました株式会社吉野家、株式会社グルメ杵屋の皆様、調査にご協力いただきました外食産業の皆様に、厚く御礼申し上げます。

6. 参考文献

Carnegie Mellon Community Think Tank, Respect and Communication in the Food Service Industry, Carnegie Mellon University Homepage, <http://www.cmu.edu/thinktank/docs/foodservice.pdf>, (参照2009-5-15)

Cho, J.J., Kim, J.Y., Chang, S.J., Fielder, N., Koh, S.B., Crabtree, B.F., Kang, D.M., Kim, Y.K., Choi, Y.H., 2008, Occupational Stress and Depression in Korean Employees, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82, pp.47-57

Folkard, S., 2008a, Do Permanent Night Workers Show Circadian Adjustment? A Review Based on the Endogenous Melatonin Rhythm, *Chronobiology International*, 25, pp.215-224

Folkard, S., 2008b, Shift Work, Safety, and Aging, *Chronobiology International*, 25, pp.183-198

Fullen, S., 2003, Controlling Restaurant & Food Service Labor Costs, Atlantic Publishing Group.

Gohn, C., Decrease Employee Turnover, Restaurant Voice Homepage, <http://www.restaurantvoice.com/Better-Operations/decrease-employee-turnover.html>, (参照2009-5-15)

Hannerz, H., Tüchsen, F., Kristensen, T.S., 2002, Hospitalizations among Employees in the Danish Hotel and Restaurant Industry, *European Journal of Public Health*, 12,

pp.192-197

Hansen, J., 2006, Risk of Breast Cancer After Night- and Shift Work: Current Evidence and Ongoing Studies in Denmark, *Cancer Causes Control*, 17, 531-537

原田泳幸, 2008, コーポレート・ガバナンス, 日本フードサービス学会年報, 第13号, 日本フードサービス学会, pp.98-111

HSE, Management Standards for Work-related Stress, HSE Homepage, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/index.htm>, (参照2009-5-15)

ILO, ILO Safe Work - Stress at Work, ILO Homepage, <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/index.htm>, (参照2009-5-15)

厚生労働省, 労働者の心の健康の保持増進のための指針について, 厚生労働省ホームページ, <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/03/h0331-1.html>, (参照2009-5-15)

厚生労働省, 労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト, 厚生労働省ホームページ, <http://www.mhlw.go.jp/topics/2004/06/dl/tp0630-1a.pdf>, (参照2009-5-15)

三島徳雄, 久保田進也, 2003, 積極的傾聴法を学ぶ, 中央労働災害防止協会

National Restaurant Association, Lending a Hand, National Restaurant Association Homepage, <http://www.restaurant.org/rusa/magArticle.cfm?ArticleID=402> (参照2009-5-15)

NIOSH, NIOSH Educational DVD on Work Stress Discusses Work Organization Factors, Interventions, NIOSH Homepage, <http://www.cdc.gov/niosh/video/stressdvd1002.html>, (参照2009-5-15)

Restaurant Voice Staff, Shift Scheduling for Part Time Employees, Restaurant Voice Homepage, <http://www.restaurantvoice.com/New-Managers/shift-scheduling.html>, (参照2009-5-15)

Schwartz, J.R., Roth, T., 2006, Shift Work Sleep Disorder: Burden of Illness and Approaches to Management, *Drugs*, 66, 2357-2370

Thomas, D., Foodservice Employees Work Through Sickness, Restaurant and Institutions, <http://www.rimag.com/article/CA6602368.html>, (参照2009-5-15)

¹⁾ Employee Assistance Programの略。社員のパフォーマンスの向上やメンタルヘルス対策を企業等から受託し研修やカウンセリングなどの種々のサービスを提供する外部専門機関。

²⁾ 約24時間を周期とする生体リズム。概日リズムともいう。サーカディアン・リズムが崩れると、昼間に眠気が生じて事故などの発生が増える可能性がある。

³⁾ ストレス反応を発生させる原因となるさまざまな状況や出来事。職場環境の劣悪さや、人間関係の悪さ、ノルマの大変さなどがストレッサーに当たる。ストレッサーを解消するためには、職場環境の評価と改善が必要である。

⁴⁾ 相手の話を聴く能力を向上させるための研修。特にラインによるケアを担当する管理監督者は、相手の考えや気持ちを十分に傾聴した上で、助言・指導を行うことが望ましいとされている。傾聴の技法には、うなずき、オウム返しなどがある。