

外食産業従事者の職業性ストレスと 精神健康度の関連について

—Job Demands-Resources Modelの観点から—

目白大学心理学研究科 浜田 陽子

目白大学人間学部 庄司 正実

目白大学人間学部 原田 隆之

【要約】

本研究では、Job Demands-Resources Model (Demerouti, et al., 2001) の健康障害プロセスに着眼し、外食産業の店舗に正社員として従事する者の職業性ストレス（仕事の要求）と仕事の資源の精神健康度に与える直接効果、緩衝効果を検証することを目的とした。

外食企業の店舗に働く正社員191名を対象に質問紙による調査を行った。階層的重回帰分析の結果、仕事の要求では、仕事の量的な負担が精神的健康に大きく影響を及ぼす結果となり、環境面での調整が重要であることが示唆された。感情労働の影響は示されなかった。仕事の資源では仕事のコントロールと同僚のサポートが重要であることが示された。さらに仕事の負担が重い局面では上司からのサポートが有効であるという緩衝効果が示され、日常的に労働者と接する管理監督者の対応であるラインによるケアを重点的に取り組むことが効果的である可能性が示された。

キーワード：外食産業，職業性ストレス，Job Demands-Resources Model，精神健康度

1. 問題と目的

1. 1 外食産業

国内の外食産業の市場規模の現状は、平成21年度23兆円（外食産業総合調査センター、2010）、総務省の統計では平成21年度飲食店数は67万店、従業者数は442万人であり（総務省、2009）、日本に働く100人のうちの8人が飲食店従事者という割合である。

深夜や早朝の営業や、個性的なサービス、安い価格など、多様な顧客ニーズに応えようと競争が激しい業界でもあり、サービス残業、長時間労働による過労死の問題や、いわゆる名ばかり管理職の問題が近年たびたび社会問題として取り上げられている（厚生労働省、2010；八代、2009）。ホスピタリティなど、質の高いサービスが求められる現状では、経験のある従業員の

確保は企業側にとって最優先課題であるが、入職率が高い一方で離職率も高く（厚生労働省、2010）、慢性的な人手不足が問題となっている。長時間労働や対人ストレスなど多くのストレスも離職の原因となっていると考えられ（労働政策研究・研修機構、2007）、メンタルヘルス対策を含む労働環境の改善が課題である。

このようにメンタルヘルス対策等を整えることが急務と言える業界のひとつであるが、外食産業の職業性ストレスを扱った研究は国内では数が少ない。大塚・立丸（2009）は、チェーン展開している企業の従業員の職業性ストレスについて対象者の属性の観点から検討を行い、正社員・副店長クラス等のストレス反応が高いことを指摘している。ストレス要因を問う項目のうち、「勤務時間が長い」等の得点の平均値が対

象者の属性にかかわらず高い結果を示していた。副店長クラスのストレスが高い理由について、大半は正社員であり、急なシフトの穴埋め要因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ることがその原因と推測されるとしている。須賀・庄司(2010)は、飲食店従業員は感情労働が要求される仕事であるとし、感情労働はバーンアウトや精神的健康度との関連が多くの研究で示唆されている(Hochschild, 1983; 荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004)。

海外では、ホテル・レストラン勤務者の高い入院リスクの背景となる心理社会的要因として、顧客の前で働くことに対する高い情緒的要求、交代勤務・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を挙げており(Hannerz, Tuchsén, & Kristensen, 2002)、国内の外食産業においても同様の背景が考えられる。また、仕事の要求度-コントロールモデル(Karasek, 1985)の高ストレイン群(高い要求度・低い裁量度)にウェイターやウェイトレスなどの職業が属していることが示されている(Karasek & Theorell, 1990)。

1. 2 Job Demands-Resources Model

職業性ストレスの健康への影響についての研究は、1970年代より米国を中心に活発に行われてきた。代表的なモデルのひとつにKarasek(1985)の仕事の要求度-コントロールモデル(DC-M; Job Demands-Control Model)が挙げられる。このモデルではストレスラーとして仕事の量的負担、役割ストレスなど作業の負荷である「職務上の要求(job demand)」と職場環境を就労者自身によってコントロールできる程度である「仕事の裁量の自由度(decision latitude)」との組み合わせに基づいて就労者の精神的健康の維持について議論している(JCQ 日本語版HP)。作業の特性は、仕事の要求度(職務上の要求)および仕事のコントロール(仕事の裁量の自由度)の高低により4つに分類され、高い仕事の要求度と低いコントロールにより特徴づけられるグループは「高ストレイン

(high strain)」群と呼ばれる。DC-Mでは、高ストレイン群であり、かつ上司や同僚などの社会的支援(ソーシャルサポート)の低い場合に最もストレス反応や健康障害が発生しやすくなるとされる(Karasek et al., 1998; Karasek & Theorell, 1990)。

2001年以降、仕事の要求度を緩衝する要因はコントロールやサポートだけではないという考え方から、DC-Mを発展させ、仕事の特徴を仕事の要求(job demands)と仕事の資源(job resources)に大別し、各職種に特徴的な要求と資源に注目するJob Demands-Resources Model(JD-R; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001)を用いた検討がなされている。

このモデルの特徴は、仕事の要求と資源というふたつの仕事の特徴による健康障害へのプロセスと動機付けのプロセスのデュアルプロセスである(Figure 1)。仕事の要求は、持続的に身体的、心理的(認知的・情緒的)努力やスキルを要求する仕事の物理的、心理的、社会的あるいは組織的要因であり、一定の身体的・心理的コストに結びつくもの(仕事の量的負担、高い要求、不規則な勤務など)とされ、主に健康障害の予測因子として扱われる。仕事の資源は、仕事において、1)仕事の目標を達成し、2)ストレスや仕事に起因する身体的・心理的コストを低減し、3)個人の成長や発達を促進する機能を有する物理的・社会的・組織的要因とされ(上司や同僚のサポート、自律性、成長の可能性、業績に対するフィードバック、技能の活用、職務上の意思決定への参加など)、主に仕事の動機付けの予測因子として扱われる(Demerouti, & Bakker, 2011; 島津, 2009)。

職種により影響する仕事の要求と資源は多様であるとされ(Bakker, van Velhoven, & Xanthopoulou, 2010)、高要求・低資源はバーンアウトなどを引き起こし(健康障害プロセス)、高要求・高資源は仕事の動機付けあるいはワーク・エンゲイジメントを高める(動機づけプロセス)とされる(Bakker et al., 2010)。また、仕事の要求、仕事の資源の相互作用の重要性も指摘されており、職種により異なる種類の要求・資源の組み合わせが職業性ストレスの予測に相互に影響するとされる(Demerouti, &

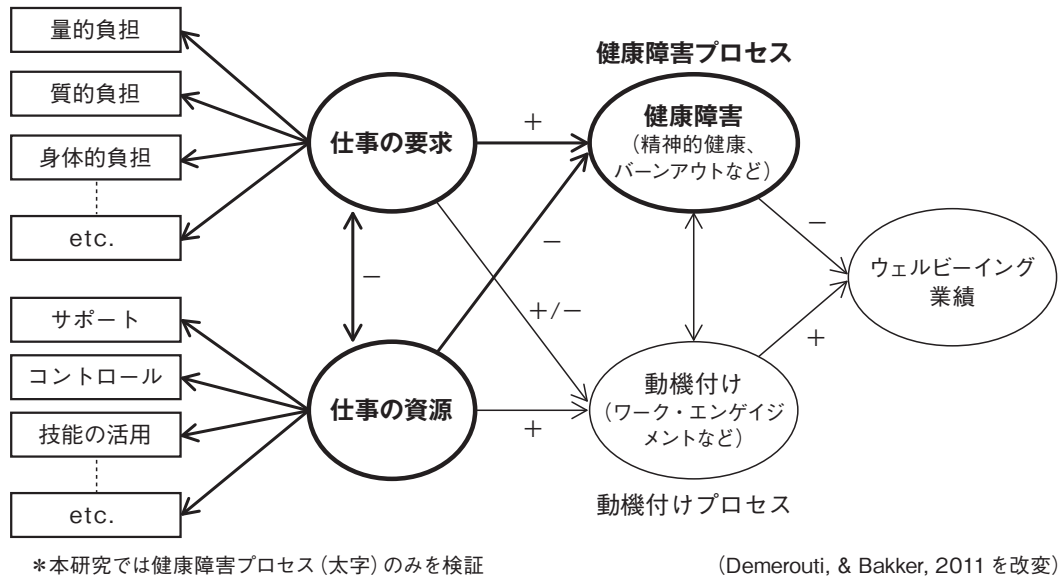


Figure 1 Job Demands-Resources Model 概念図

Bakker, 2011)。このような職種によって特徴的な要因を仮定できることは、より実証的な研究が可能となる一方で、仮定する要因の自由度が高いために業種間の比較が困難であること、また全般的な尺度を作成することができないことが指摘されている (Demerouti, & Bakker, 2011)。

本研究では対象を外食産業従事者としており、職業性ストレス調査票の全般的な仕事の要求のほかに、この業種に特徴的な要因を加えるため、職業上適切な感情状態を保つための感情管理が職務内容の一部になっているとされ精神健康度やバーンアウトとの関連が指摘される感情労働 (Hochschild, 1983; 須賀・庄司, 2007) を取り上げる。

また、JD-Rモデルにおける個人の資源 (personal resource) の役割については研究も少なく、結果も一致していない (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007; Bakker, Boyd, Dallard, Gillespie, & Winefield, 2010)。Xanthopoulou et al. (2007) では、自己効力感、楽観主義等の疲弊への緩衝効果はみられなかったが、仕事の要求の疲弊への効果を媒介する結果であった。Bakker et al. (2010) では、神経症傾向は直接、あるいは仕事の要求を媒介して間接的に健康障害を予測し、外向は直接、ある

いは仕事の資源を通じて動機付けを予測する結果であった。対象、仕事の要求・資源の種類がそれぞれ異なることが一貫した結果が得られない一因と考えられ、基本となるモデルに個人の資源の役割は明確に提示されていないが、個人の資源の影響そのものは先行研究の多くに結果として現れているため、その影響の大きさを検証することは重要であると考えられる。

1. 3 目的

本研究では、外食産業従事者のメンタルヘルス対策への一助として、JD-Rの健康障害プロセスに着眼し、職業性ストレス (仕事の要求) と仕事の資源の精神健康度に与える直接効果、緩衝効果を検証することを目的とする。仕事の要求には、職業性ストレス簡易調査票 (労働省, 2000) による量的負担、質的負担、身体的負担、対人ストレス、環境によるストレスの他、対人サービス業の特徴とされる感情労働を測定する。仕事の資源として、コントロール、ソーシャル・サポート、技能の活用度、仕事の適性度、働きがいを測定する。また、個人の資源として、コーピング特性を用いることとする。

2. 方法

2. 1 調査対象

本研究では正社員として外食産業に従事する者を対象とした。

対象企業は、家庭的な和定食を中心とした定食専門店であり、首都圏を中心として全国展開を行っている。2011年3月末現在、店舗数は国内外に約280店舗、正社員数は約350名（平均年齢32.6歳）、アルバイト・パート数約3,400名である。

2. 2 調査手続き

全国にチェーン展開している定食チェーン店の店舗従業員を対象に、平成23年7-8月に質問紙調査を実施した。首都圏の従業員については、社内会議にて約180名実施し、遠隔地店舗従業員については、8月上旬に店長宛に質問紙を個別の返信用封筒とともに送付し、8月中旬までに返信してもらう形とした。郵送分46名のうち、返信は7通（回収率15.2%）であった。最終的に191名の回答を得た。

2. 3 倫理事項

店長会議・社員会議にて実施した184名については、調査開始時に研究者によって文章と口頭で調査の概要を説明し、同意を得た上で回答を求めた。遠隔地店舗については、店長への依頼状に調査の概要、倫理事項を記載した。回答はすべて無記名で行われた。

2. 4 使用した質問紙

質問紙は個人属性、4つの尺度、自由記述から構成された。

(1) 個人属性

対象者自身の属性、生活習慣及び勤務する店舗の状況について尋ねた。

対象者の属性としては、年齢、性別、婚姻状況（未婚・既婚）、仕事の内容（ホール・キッチン・両方）、職位（店長・副店長・社員）、店舗での勤務年数、1日の残業時間である。生活習慣は、平均睡眠時間、運動習慣を尋ねた。

勤務する店舗の状況については、店舗の座席数、店長を含む店舗の正社員数、1日平均来客者数を尋ね、分析にあたり1日平均来客数を店

舗の座席数で除した回転数を用いた。

(2) 職業性ストレス簡易調査票（4件法） （労働省、2000）

NIOSH職業性ストレスモデルをもとに労働省研究班（2000）により作成された尺度である。職業性ストレス簡易調査票（全57項目・4件法）のうち、ストレス要因に関する17項目、ストレス反応に影響を与える他の因子9項目を用いた。なお、今回の調査対象に合うように、対象企業の担当者と相談のうえ、一部の項目について、「職場」を「店舗」と読み換えた。得点が高いほど、各下位因子が高いことを示している。

(3) コーピング特性簡易尺度（4件法） （影山・小林・河島・金丸、2004）

影山他（2004）により勤労者を対象として作成されたコーピング特性尺度である。「積極的問題解決」、「解決のための相談」、「視点の転換」、「気分転換」、「他者を巻き込んだ情動発散（以下、情動発散）」、「逃避と抑制」の6因子18項目で成り立ち、場面を特定せず、回答者が普段多く用いるコーピング戦略について質問するものである。信頼性・妥当性が検討されている（影山他、2004）。得点が高いほど、そのコーピングを用いることが多いことを示している。

(4) 精神健康度調査票（日本版GHQ-12） （4件法）（Goldberg, 1972；福西訳）

職業性ストレス調査票では、「ストレスによっておこる心身の反応」として、6因子29項目が策定されているが、本研究はストレスラーの精神健康度への影響に焦点を当てるため、ストレス反応についてはよりシンプルで、国内外で信頼性・妥当性が認められている精神健康度調査票短縮版（12項目）を用いることとした。採点方法はLikert採点法（0-1-2-3）を採用した。得点が高いほど精神健康度が低いことを示している。

(5) 飲食店従業員の感情労働的行動尺度 （5件法）（須賀・庄司、2007）

須賀・庄司（2007）により作成された飲食店従業員の感情労働的行動を測定する尺度である。「感情の不協和」、「客の感情への感受性」、「客へのポジティブな感情表出」の3つの因子31項目で構成されている。飲食店従業員の接客

場面における感情労働的行動の頻度について、5件法で回答を求めた。「感情の不協和」は、本来の感情とは異なる感情の表出が求められる場合に感じる自分の内的な感情と表出された感情の不一致状態であり、「客の感情への敏感さ」は、客の感情を気づかい、理解・把握しようとする事、「客へのポジティブな感情表出」は、親しげな態度や客の話への関心などのポジティブな感情を意図的に表出することである。信頼性・妥当性の検討はされているが、飲食店アルバイトを対象に作成した尺度であるため、因子分析を行い、項目を精査して上で用いることとした。得点が高いほど感情労働的行動および各下位因子の行動が高いことを示している。

(6) 自由記述

上記質問紙の項目は、感情労働的行動尺度を除き、一般的な項目であるため、本研究対象者の具体的な仕事の要求および仕事の資源を把握するために、仕事の内容について自由記述してもらった。

2. 5 分析方法

分析はIBM SPSS statistics 20を用いて行った。

飲食店従業員の感情労働的行動尺度については、飲食店アルバイトを対象に作成された尺度であるため、内容の妥当性・信頼性を確認するため、因子分析を行った。

精神健康度への影響を検討するために、ステップワイズ法による階層的重回帰分析を行った。第一段階では、個人属性（年齢、性別、婚姻、職位、勤務年数、残業時間、睡眠時間、運動習慣）、第二段階に個人の資源としてコピーンク特性（積極的問題解決、問題解決のための相談、気分転換、情動発散、回避と抑制、視点の転換）を投入した。第三段階では仕事の要求（量的負担、質的負担、身体的負担、対人ストレス、環境によるストレス、感情の不協和、客の感情への敏感さ、客へのポジティブな感情表出）と仕事の資源（仕事のコントロール度（以下、コントロール）、技能の活用度、仕事の適正度、働きがい、上司からのサポート、同僚からのサポート、家族友人からのサポート）を投入し、第四段階に仕事の要求と資源の緩衝効果を

検証するため、仕事の要求（量的負担・質的負担）と仕事の資源（上司・同僚サポート・コントロール）の交互作用項（ 2×3 項目）を投入した。交互作用項の仕事の要求と資源には、先行研究から仕事の要求（量的・質的）、コントロール、上司サポート、同僚サポート (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) を参考に用いた。なお、交互作用項が有意となった項目については、各変数を平均値により高低の2群に分け、2要因2水準の分散分析により比較を行った。

次に自由記述について、KJ法（川喜田, 1967）の手法を参考に分析を行った。質問①・②それぞれのデータを短冊にし、複数の意味内容を含むものは文節で区切り、内容や意味を要約した。分析にあたっては、妥当性を高めるために3名の大学院生により検討を重ねた。

3. 結果

3. 1 対象者の属性

調査対象は、対象企業の店舗に所属する正社員191名である。対象者の勤務する店舗と個人の属性をTable 1に示す。191名のうち男性172名、女性19名、平均年齢は34.0歳（SD = 6.67, 最大値61, 最小値22歳）であった。職位は店長104名、副店長16名、社員71名のうちわけであり、店舗における正社員数をみると、店長1名のみの店舗が45名であり、店長の4割以上が正社員1名のみの店舗であった。

3. 2 飲食店従業員の感情労働的行動尺度の因子分析

本尺度は飲食店アルバイトを対象に作成された尺度であるため、因子分析を行ったうえで用いた。基準として各項目の平均値が4.5以上、1.5以下の項目を削除の対象とし、該当した2項目を削除した。そのうえで先行研究に従い、最尤法プロマックス回転、3因子を指定して因子分析を行った。因子負荷量が.85以上および因子負荷量が他の因子と差のないものを除外し、最終的に23項目が採択された。回転前の累積寄与率は46.1%であった。Cronbachの α 係数は.90であり、高い内的整合性が確認された。なお、因子の構造は先行研究と同様であるため、因子名は先行研究のままを用いることとした。

Table 1 対象者の属性・生活習慣, 勤務店舗の属性

対象者の属性・生活習慣		人数	%	
性別	男性	172	90.1	
	女性	19	9.9	
婚姻状況	未婚	115	60.2	
	既婚	76	39.8	
職位	店長	104	54.5	
	副店長	16	8.4	
	社員	71	37.2	
	最小値	最大値	平均値	標準偏差
年齢	22	61	34.0	6.7
店舗での勤務年数(月)	3	286	56.7	45.0
1日の平均残業時間	0	6	2.3	1.2
平均睡眠時間	2	9	5.3	1.1
運動習慣(回/月)	0	28	1.1	3.9
勤務店舗の属性				
店舗の座席数	20	108	58.2	14.0
店舗の正社員数	1	5	2.3	1.0
1日平均来客者数	150	750	341.5	123.6
回転数(座席数/来客数)	2.4	18.2	6.1	2.3

第1因子「感情の不協和」は10項目 ($\alpha = .89$), 第2因子「客の感情への感受性」は7項目 ($\alpha = .84$), 第3因子「客へのポジティブな感情表出」6項目 ($\alpha = .79$)となった。以上の結果から、感情労働の行動尺度は、3因子23項目を用いることとした。

3. 3 仕事の要求・資源, 個人の資源とGHQ得点の関連 —重回帰分析—

仕事の要求, 仕事の資源, および個人の資源(コーピング特性)が精神健康度に与える影響を検討するため, GHQ得点を従属変数として階層的重回帰分析を行った。変数の投入はステップワイズ法を用いた。

第一段階に個人の属性を, 第二段階にコーピング特性を投入した。第三段階に仕事の要求および仕事の資源として, 職業性ストレス調査票のストレスの原因と考えられる因子と各サポート, そして感情労働的行動尺度を投入した。最後に第四段階として, 仕事の要求と仕事の資源の交互作用項を投入した。結果をTable 2に示す。

第一段階の変数投入により, 「平均睡眠時間」, 「婚姻状況」が精神健康度に関連するが, 「年齢」, 「性別」, 「勤続年数」, 「残業時間」, 「運動習慣」, 「職位」は関連がないことが示された。第二段階の投入により, 「積極的問題解決」, 「気分転換」, 「情動発散」, 「視点の転換」, 「回避と抑制」の関連が示された。第三段階の変数投入により, 「量的負担」, 「同僚からのサポート」, 「コントロール」の関連が示された。なお感情労働に関する変数の影響は示されなかった。第四段階の仕事の要求度×仕事の資源の交互作用項の投入により, 個人の属性の「睡眠時間」($\beta = -.15, p < .01$), 「婚姻状況」($\beta = -.16, p < .01$), コーピング特性では「積極的問題解決」($\beta = -.20, p < .01$), 「気分転換」($\beta = -.13, p < .05$), 「情動発散」($\beta = .16, p < .01$), 「視点の転換」($\beta = -.18, p < .01$), 「回避と抑制」($\beta = .15, p < .05$)の影響が示された。そして仕事の要求度及び資源では「量的負担」($\beta = .33, p < .001$), 「同僚からのサポート」($\beta = -.16, p < .01$), 「コントロール」($\beta = -.14, p < .05$), 「環境によるストレス」($\beta = -.12, p < .05$), 「量

Table 2 個人属性, 個人の資源, 仕事の要求・資源による精神健康度の重回帰分析

		β	t	β	t	β	t	β	t	VIF
step 1	平均睡眠時間	-.34	-4.45 ***	-.24	-3.64 ***	-.14	-2.40 *	-.15	-2.63 **	1.24
	婚姻	-.20	-2.59 *	-.18	-2.79 **	-.18	-3.21 **	-.16	-2.98 **	1.12
step 2	積極的問題解決			-.20	-2.77 **	-.21	-3.55 **	-.20	-3.32 **	1.32
	気分転換			-.22	-3.18 **	-.16	-2.85 **	-.13	-2.32 *	1.21
	情動発散			.19	2.83 **	.17	3.10 **	.16	2.91 **	1.14
	視点の転換			-.27	-3.64 ***	-.17	-2.66 **	-.18	-2.82 **	1.43
	回避と抑制			.24	3.29 **	.16	2.56 *	.15	2.60 *	1.31
step 3	量的負担					.32	5.23 ***	.33	5.61 ***	1.33
	仕事のコントロール度					-.19	-3.23 **	-.16	-2.69 **	1.25
	同僚からのサポート					-.15	-2.70 **	-.14	-2.62 *	1.12
	環境によるストレス					.12	2.09 *	.12	2.15 *	1.08
step 4	量的負担×上司サポート							-.15	-2.64 **	1.16
	R^2		.14		.42		.59		.61	

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

Table 3 量的負担高低と上司からのサポート高低によるGHQ得点の分散分析

		量的負担		n	量的負担	n	上司サポート	主効果	主効果	交互作用
		高	低							
		平均値 (SD)	平均値 (SD)							
上司サポート	高	17.5 (6.2)	32	14.6 (5.3)	58			34.2***	8.3**	6.4*
上司サポート	低	22.2 (6.1)	48	14.9 (5.5)	40					

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

的負担×上司サポート」の交互作用項 ($\beta = -.15, p < .01$) が精神健康度を説明した。最終的に精神健康度をもっとも説明した変数は「量的負担」であった。

次に有意となった交互作用項について、分散分析においても有意な交互作用が確認され ($F(1,174) = 6.35, p < .05$)、単純主効果の検定の結果、量的負担の高群における上司からのサポートの高群と低群 ($F(1,174) = 13.24, p < .001$)、上司からのサポートの低群における量的負担の高群と低群 ($F(1,174) = 36.01, p < .001$)、上司からのサポートの高群における量的負担の高群と低群 ($F(1,174) = 5.39, p < .05$) において単純主効果が有意であった。

3. 4 自由記述のKJ法を参考にした分類・分析

質問①「現在の仕事で一番ストレスに感じる時はどんなときですか」は141件のデータについて意味内容を文節で区切った結果、157件を分析の対象とした。質問②「現在の仕事をしていてよかったと感じるのはどんな時ですか?」は全141件について意味内容を文節で区切った結果、164件を分析の対象とした。

KJ法の手法を参考に、まず小カテゴリー、次に中カテゴリーへとまとめていった。質問①については、大カテゴリーとして、1) 業務上の負担、2) 仕事の時間的・量的・質的負担感、3) 人間関係の負担感を抽出した。質問②については、大カテゴリーとして、1) 人、2) 成長、4) 達成・充実・満足を抽出した (Table 4)。

Table 4 自由記述の分類 (KJ法を参考)

質問①「現在の仕事で一番ストレスに感じるのはどんな時ですか？」

大カテゴリー	中カテゴリー	小カテゴリー
業務に関する負担感	業務管理の負担	シフト管理 売上達成 PAの教育
	環境的な問題	職場環境の悪さ 給与の低さ
仕事の時間的・量的・質的な負担感	時間的負担感	長時間労働 きついシフト 睡眠時間がとれない サービス残業 休みの取りにくさ プライベートがない 休日に呼び出される
	量的負担感	忙しさ (量的負担) 人手不足 事務仕事の多さ
	質的負担感	仕事に対する評価 やるべきことがわからない 自分の経験不足 解決できないことへの対応 理想と現実のギャップ 思い通り進まない 慣れない仕事
人間関係の負担感	人間関係のストレス	上司のプレッシャー コミュニケーション不足 パワハラ 人間関係のトラブル 非協力的なスタッフ 言葉遣い
	クレーム／ミス	クレーム お客様へ迷惑をかける ミスをする クレーム／ミスの責任をかぶる

質問②「現在の仕事をしていてよかったと感じるときはどんな時ですか？」

大カテゴリー	中カテゴリー	小カテゴリー
人	人との出会い	人とのふれあい (社内・社外) 社内での付き合い
		お客様からのありがとうの言葉 スタッフとの協働作業による達成感
成長	自己の成長 スタッフの成長	
達成・充実・満足	売上達成	
	達成感が持てる	達成感 料理の上達
	日々の充実感	
	物理的な満足	給与 福利厚生

* ■ は10件以上のカテゴリー

4. 考察

4. 1 仕事の要求・資源、個人の資源とGHQ得点の関連 重回帰分析

本研究は、Job Demands-Resources Model (Demerouti, et al., 2001) の健康障害プロセスに着眼し、外食産業の店舗に正社員として従事する者の職業性ストレス（仕事の要求）と仕事の資源の精神健康度に与える直接効果、緩衝効果を検証することを目的とした。

GHQ得点を従属変数とした重回帰分析では、個人属性、個人の資源、仕事の要求および資源を階層的に投入し、精神健康度への影響性を検討した。変数の中で最もGHQ得点を説明したものは量的負担であり、仕事の量的な負担が大きいと精神健康度が低くなる結果が示された。

仕事の資源では、コントロールと同僚のサポートが精神健康度にポジティブに働く直接効果がみられ、仕事の裁量度と職場における対人関係の影響が大きいことが示された。仕事の資源の緩衝効果については、量的負担×上司からのサポートの交互作用項が有意な結果となり、上司からのサポートは、量的負担の低い状況ではあまり影響はないが、高い状況において特に効果を発揮することが示唆された。

Bakker et al. (2005) は、オランダの研究員を対象に、量的負担等4つの要求とソーシャル・サポート等4つの資源のバーンアウト（疲弊・シニシズム）に対する各交互作用の検証を行い、32の組み合わせのうち18について緩衝効果を確認した。また、Xanthopoulou, Bakker, Dollard, Demerouti, Shaufeli, Taris, & Schreurs (2007) は、複数の在宅ケア企業の従業員を対象に、身体的負担等4つの要求とソーシャル・サポート等4つの資源のバーンアウトに対する各交互作用の検証を行い、32の組み合わせのうち21について緩衝効果が確認された。対象や仕事の要求・資源の種類により、結果は異なるものの、全般的に仕事の資源の仕事の要求と健康障害のアウトカムへの緩衝効果は示されているが、本研究では、一部（1/6）支持する結果である。厚生労働省の職場のメンタルヘルスに関する指針では、ラインによるケア（労働者と日常的に接する管理監督者が心の健康に関して職場環境等の改善や労働者の相談対応を行う）が

取り組みのひとつとして挙げられており、本研究の対象企業については、ラインによるケアに力を入れていくことがメンタルヘルス対策として効果的であることが示唆される結果であった。

個人の資源として本研究ではコーピング特性をとりあげた。積極的問題解決、気分転換、視点の転換を多く用いる場合に精神健康度が高く、他者を巻き込んだ情動発散を用いる場合は精神健康度が低いことが示された。積極的問題解決は、Lazarus & Folkman (1984) のコーピングによる問題焦点型とほぼ同様であるとされ（影山他, 2004）、従来、問題焦点型はストレスを低減、情動焦点型と回避逃避型はストレスを高めるとされている（高津・小杉, 1998）。問題焦点型は問題解決に直接焦点を当てて取り組むためにストレスに結び付くという結果もあるが（田中・小杉, 2003）、本研究では積極的問題解決は従来通りの結果となった。

情動焦点型については、積極的に情動をコントロールする気晴らしや気分転換はストレスの低減に有効である（高屋・長谷川, 2010）との報告もあるが、本研究においても視点の転換と気分転換が精神健康度にポジティブに働くという結果となった。他者を巻き込んだ情動発散は、情動焦点型と回避抑制型にまたがるコーピング（高屋・長谷川, 2010）と言われており、本研究ではネガティブに働くことが明らかとなった。Fenlason & Beehr (1994) は、職場のコミュニケーションの内容が仕事に関するネガティブな話題の場合は、反対の緩衝効果（reverse buffering）が生じる可能性について言及している。自由記述には、「同僚の多くがネガティブ思考であり、そういう中で前向きになれない」という記述もあり、このようなネガティブな対処は、ソーシャル・サポートの反対の緩衝効果に結びつき、職場全体に波及することも考えられるため、このような悪循環を断ち切るような対応が求められると考える。

4. 2 自由記述のKJ法による分類・分析について

質問①は、仕事のストレスとなる要因を直接的に尋ねる項目である。

質問紙の結果においても、仕事の量的な負担が精神健康度に最も影響を及ぼす結果であったが、自由記述でも「仕事の時間的・量的・質的な負担感」が抽出された。小カテゴリーの中で、「休みが取りにくい」、「休日に呼び出される」という項目は、この業界においては当たり前のシフト勤務に関する項目であり、質問紙には反映されていないものであった。「人間関係のストレス」は、感情労働的行動尺度の各因子や対人関係ストレスに相当する。お客様からのクレームやその処理に関する項目も抽出されたが、感情労働の影響が大きくなかったのと同様に数が少ない結果であった。

「業務管理に関する負担感」では、「売上達成」のプレッシャーはある程度どの業界にも共通すると考えられる。「シフト管理」、「パート・アルバイトの教育」というのは、少ない社員が店舗管理をするにあたって、一番苦勞する業務と考えられるが、既存の質問紙の項目では反映されない項目であった。

質問②は、仕事の動機づけになるもの、やりがいに通じるものが抽出される質問である。JD-Rモデルの仕事の資源となる項目と考えられる。この問いに対する答えに特徴的であったのは、「人」、「成長」に回答が集中していたことである。特に「お客様からの感謝の言葉」については、表現は少しずつ異なるものの、40件以上の回答があった。職場の仲間、お客様を問わず人とふれあうこと、ほんの一言の感謝の言葉、スタッフと一丸となって忙しい現場を乗り越えること、それらを通じて、自己やスタッフの成長が感じられることが、この職種において大きなモチベーションとなると考えられる。質問②で抽出された項目は、この対象独特の仕事の資源と考えられるため、効果的な仕事の資源を特定するためにも、さらなる検証が必要と考える。

4. 3 研究の限界について

この研究の限界は、外食産業の一企業の正社員を対象としたため、結果を必ずしも一般化できないことがまず挙げられる。また、今回の調査は、会議において一斉に実施したが、仕事上のストレスを尋ねるデリケートな内容であるた

め、その状況において十分な本音が反映されているかという妥当性について若干疑問が残る。今後の調査を実施する際には、個別に郵送などによる回収方法を配慮する必要があると考える。

今回、飲食店従業員の感情労働的行動尺度を用いたが、一部の項目に天井効果が認められた。一定基準のもと因子分析を行った上で用いることとしたが、「客の感情への敏感さ」に関する項目が全体に高得点に偏ってしまった原因としては、この項目は客の気持ちを察して行動するという今の外食産業に求められているホスピタリティに通じる行動の頻度を尋ねるものであり、対象企業の正社員に最低限求められている姿勢であったことが考えられる。飲食店と言っても、求められる接客サービスの質は、店舗の性質等によりまちまちであり、飲食店全体ではばらつきの認められる項目であろう。しかし、ファストフードであっても笑顔を売る時代であるため、全般に高得点の傾向になることが推測され、今後、尺度自体の検討も必要であると考える。

4. 4 まとめと今後の課題

本研究では、JD-Rの健康障害プロセスに着目し、外食産業の店舗に正社員として従事する者の職業性ストレス（仕事の要求）と仕事の資源の精神健康度に与える直接効果、緩衝効果を検証することを目的とした。

仕事の要求では、仕事の量的な負担が精神的健康に大きく影響を及ぼす結果となり、環境面での調整が重要であることが示唆された。仕事の資源では仕事の裁量度であるコントロールと同僚との関係性が重要であることが示された。さらに仕事の負担が重い局面では上司からのサポートが有効であるという緩衝効果が示され、日常的に労働者と接する管理監督者の対応であるラインによるケアを重点的に取り組むことが効果的である可能性が示された。

自由記述では、シフト管理やスタッフの教育、スタッフとの人間関係が、社員として店舗を管理する責任をもつ者として重たい仕事の要求である一方で、スタッフの成長や彼らとの協働作業によって仕事を達成したときの喜びもま

た大きいということが明らかになった。接客サービス業の苦勞と喜びが紙一重に存在し、そこに仕事のやりがいや動機付けが生まれるように感じられたが、今回の質問紙の限界が同時に示された結果であった。

当該企業は、全国展開する上場企業である。特に関東圏では店舗数も多く、マスコミにもよく取り上げられており、知名度は非常に高い。有名企業であるが、一部のいわゆる大手企業のようにメンタルヘルス対策が充実しているとは言い難いのが実態である。大手企業や公務員のような手厚い対策はなく、厚生労働省のたびたび変わるメンタルヘルスに関する指針に従う以上に余裕はない。人が要の仕事であり、よい人材を育て、確保することが最優先であるが、現場の人手不足は慢性的である。大塚・立丸(2010)の考察にも述べられているが、店舗に働く正社員数はパート・アルバイトの人数と比較すると驚くほど少なく、上司や同僚のサポートが受けにくい環境にあると言える。このような勤務状況は、同業他社にも共通する実態があると考えられるが、本業界に関する心理学的な研究は皆無に等しい状態である。本研究は、一企業の店舗に働く正社員の現状の把握であり、業界全体への一般化は難しいが、働きやすい環境を実現するためには、今後も現状の把握を行い、その後対策をひとつひとつ立てていくことが重要となると考える。

【引用文献】

- Bakker, A. B., van Velhoven, M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control Model —Thriving on High Job Demands and Resources —, *Journal of Personnel Psychology*, **9**, 3-16.
- Bakker, A. B., Boyd, C. M., Dollard, M., Gillespie, N., & Winefield, A. H. (2010). The role of personality in the job demands-resources model: A study of Australian academic staff, *The Career Development International*, **5**, 7, 622-636.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Euwema, M.C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, **10**, 2, 170-180.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, **86**, 3, 499-512.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B., (2011). The Job Demands-Resource Model: Challenge for Future Research, *SA Journal of Industrial Psychology / SA Sydskrif vir Bedryfsieldunde*, **37** (2), Art. #974, 9 pages, Doi:10.4102/sajip.v37i2.974
- Fenlason, K. J., & Beehr, T. A. (1994). Social Support and Occupational Stress: Effects of Talking to Others, *Journal of Organizational Behavior*, **15**, 157-175.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms, *Journal of Personality and Social Psychology*, **50**, 3, 571-579.
- 福西勇夫(1990). 日本語版General Health Questionnaire (GHQ)のcut-off point 心理臨床, **3**, 228-234.
- Goldberg, D. P. (1972). *The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire: A Technique for the Identification and Assessment of Non-psychiatric Illness*, London: Oxford University Press.
- Hannerz, H., Tuchsén, F., & Kristensen, T.S. (2002). Hospitalizations among Employees in the Danish Hotel and Restaurant Industry, *European Journal of Public Health*, **12**, 192-197.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. (ホックシールド, A.R. 石川准・室伏亜季(訳)(2000).管理される心—感情が商品になるとき— 世界思想社)
- Hurrell, J. J. Jr., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to Job Stress — A New Psychometric Instrument, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, **14** (Supplement 1), 27-28.
- JCQ 日本語版ユーザーホームページ。〈<http://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/JCQclub/JCQclub.htm>〉 (2011年11月15日)
- 影山隆之・小林敏生・河島美枝子・金丸由希子 (2004). 勤労者のためのコピーング特性尺度 (BSCP) の開発 産業衛生学雑誌, **46**, 103-114.
- Karasek, R. (1985). *Job Content Questionnaire and User's Guide*. University of Massachusetts at Lowell.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Health Work — Stress, Productivity, and the Reconstruction of*

- Working Life—, Basic Books.
- 川喜田二郎 (1967). 発想法 創造性開発のために, 中公新書
- 厚生労働省 (2010). 平成22年度上半期雇用動向調査 統計情報部雇用統計課 2011年8月3日 <<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/9-22-2.html>> (2011年9月10日)
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York; Springer.
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよび対人ストレスに与える影響 心理学研究, **75**, 371-377.
- 大塚泰正・立丸恵 (2009). 外食産業従事者の職業性ストレスに関する実態調査 日本フードサービス学会年報, **14**, 76-94.
- 労働政策研究・研修機構 (2007). 若年者の離職理由と職場定着に関する調査 JILPT調査シリーズ, **36**, 88-141.
- 島津明人・小杉正太郎 (1998). 職場不適応に関するコーピング方略の検討 産業ストレス研究, **6**, 160-164.
- 島津明人 (2009). 職場のポジティブ心理学: ワーク・エンゲイジメントの視点から 産業ストレス研究, **18**, 131-138.
- 総務省 (2009). 平成21年度経済センサス—基礎調査— 統計局 2011年6月3日 <<http://www.stat.go.jp/data/e-census/2009/index.htm>> (2011年12月1日)
- 須賀知美・庄司正実 (2007). 飲食店従業員の感情労働的行動尺度の作成の試み 産業・組織心理学研究, **20**, 2, 41-52.
- 須賀知美・庄司正実 (2010). 飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響 目白大学心理学研究, **6**, 25-31.
- 高屋正敏・長谷川泰隆 (2010). ストレスコーピング特性と職業性ストレス—共分散構造分析による解析— 産業衛生学雑誌, **52**, 209-215.
- 田中健吾・小杉正太郎 (2003). 企業従業員のソーシャルスキルとソーシャルサポート・コーピング方略との関連 産業ストレス研究, **10**, 195-204.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International Journal of Stress Management*, **14**, 2, 121-141.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., Demerouti, E., Schaufeli, W.B., Taris, T.W., & Schreurs, P.J.G., (2007). When Do Job Demands Particularly Predict Burnout? —The moderating role of job resources—, *Journal of Management Psychology*, **22**, 8, 766-786.
- 八代充史 (2009). なぜ「名ばかり管理職」が生まれるのか 日本労働研究雑誌, **585**, 38-41.

【謝辞】

本研究の調査実施にあたりご協力いただいた企業の皆様に心より感謝いたします。

— 2012. 9. 27 受稿, 2012. 11. 16 受理 —

The relationship between occupational stress and mental health of foodservice employees

—Using the health impairment process of the Job Demands-Resources Model as theoretical framework—

Yoko Hamada Mejiro University, Graduate School of Psychology
Masami Shoji Mejiro University, Faculty of Human Sciences
Takayuki Harada Mejiro University, Faculty of Human Sciences

Mejiro Journal of Psychology, 2013 vol.9

【Abstract】

The aim of this study was to examine the direct and the buffering effects of job demands and job resources on mental health of the people working in foodservice industry, using the Job Demands-Resources Model as theoretical framework. The research was conducted on 191 full-time and frontline employees of a foodservice company in Japan. The result of hierarchical regression analysis showed strong negative effect of job overload on employees' mental health. As effective job resources, the result indicated the direct effect of job control and support from coworkers and the buffering effect of support from supervisor when the job demands were high. Research implications and study limitations are discussed.

keywords : foodservice employees, occupational stress, Job Demands-Resources Model, mental health