

国内航空会社勤務の客室乗務員のストレスとその対処

大塚泰正（筑波大学人間系）

目的

COVID-19 の世界的な感染拡大は航空業界に甚大な影響を及ぼした。海外では、パンデミック期の客室乗務員のストレスサーについていくつか報告が認められるが（例えば Görlich & Stadelmann, 2020; Cahill, Cullen, Anwer, & Gaynor, 2021），わが国の国内航空会社に勤務する客室乗務員を対象にした研究は見当たらない。そこで本研究では、COVID-19 感染拡大期に日本の航空会社に勤務していた客室乗務員にどのようなストレスサーが生じていたのかを明らかにすることを目的とする。また、客室乗務員がストレスサーや疲労を軽減するためにどのようなコーピングを行っているかについても明らかにする。

方法

参加者：日本国内の航空会社に勤務する客室乗務員 40 名を対象に、ストレスサーとコーピングについて尋ねる半構造化面接を 2022 年 1 月～3 月にオンラインで実施した。ストレスサーについては、「あなたは、現在どのようなストレスを抱えていますか？」、「過去にはどのようなストレスを抱えていましたか？」などの質問を行った。一方、コーピングについては、「ストレスや疲労を軽くするために、あなたは普段どのようなことをしていますか？」などの質問を行った。面接時間は 1 人当たり 60 分程度であった。研究参加の同意が得られなかった 1 名を除外した 39 名（男性 3 名、女性 35 名、無回答 1 名）を分析対象者とした。分析方法：面接調査から得られた項目を、心理学を専門とする大学教員・研究員 4 名、航空関係者 5 名により KJ 法（川喜田, 1967）を援用して分類した。

結果

ストレスサーは、仕事関連、プライベート関連、コロナ関連の 3 種類に大きく分類された。仕事関連のストレスサーは、頻度が高い順に「仕事の量や質に関するストレス」(16%)、「職場の人間関係に関するストレス」(15%)、「仕事の評価に関するストレス」(12%) などであった。プライベート関連のストレスサーは、頻度が高い順に「結婚・育児・介護に関するストレス」(43%)、「時間調整の難しさに関するストレス」(40%)、「社外の人との理解や見られ方のストレス」(17%) などであった。コロナ関連のストレスサーは、頻度が高い順に「働き方の変化に関するストレス」(27%)、「感染予防対策に関するストレス」(23%)、「自分が感染することに関するストレス」(20%) などであった。一方、コーピングは、頻度が高い順に「個人で行うもの（運動等を除く）」(24%)、「他者と関わるもの」(24%)、「思考の調整」(16%) などであった。

まとめと今後の展望

本研究では、39 名を対象とした半構造化面接から、日本の客室乗務員のストレスやコーピングの特徴を明らかにした。得られた結果より、従来から指摘されてきたストレスに加えて、COVID-19 感染拡大とそれに伴う働き方の変化等に伴う特徴的なストレスが見出された。コロナ関連のストレスについては今後しばらく継続するものの、感染が収束傾向となることに従いかなり落ち着くことが想定される。一方、仕事関連やプライベート関連のストレスとして従来から指摘されてきたものは、感染拡大に伴い複合的な負荷を客室乗務員に与えたものも存在することが示唆される。今回は 39 名から得られた結果であるため、過度の一般化はできないものの、本研究により明らかにされた客室乗務員のストレスの実態に基づき、労使一体となり職場改善等の組織的な対策を行うことが期待される。

また、本研究では、客室乗務員がストレスや疲労を軽減させるためにどのようなコーピングを行っているかについても明らかにすることができた。多くの客室乗務員に、他の客室乗務員がどのような対処法によりストレスや疲労を軽減しているかについて情報提供を行うことができれば、セルフケアの一助として活用していただくことが可能であるといえる。

謝辞：本研究は筑波大学、特定非営利活動法人航空の安全・いのちと人権を守る会、航空労組連絡会、健康教育学研究所との共同研究の成果である（共同研究者：永野惣一，原 恵子，堀内泰利，中村准子（筑波大学），奥平 隆，生井良江，酒井三枝子（特定非営利活動法人航空の安全・いのちと人権を守る会），渡辺佳子（航空労組連絡会），坂口真澄（健康教育学研究所））。