

## 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・永野惣一・原 恵子・堀内泰利・  
中村准子・岡田昌毅 (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)

### I. 背景と目的

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についての研究がいくつか認められるが<sup>文献1),文献2)</sup>、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が生じていたのかを明らかにすることを第1の目的とする。また、客室乗務員がストレスや疲労を軽減するためにどのようなストレス対処(コーピング)を行っているかについて明らかにすることを第2の目的とする。

### II. 方法

#### 1. 参加者

2022年1月から3月にかけて、国内航空会社に勤務する客室乗務員40名を対象に、オンラインにてインタビュー調査を実施した。面接時間は1人当たり60分程度であった。このうち、研究参加の同意が得られなかった1名を除外した39名を分析対象者とした。性別は、男性3名(7.7%)、女性35名(89.7%)、無回答1名(2.6%)、年代は、20歳代6名(15.4%)、30歳代9名(23.1%)、40歳代13名(33.3%)、50歳以上10名(25.6%)、無回答1名(2.6%)、職位は、客室責任者14名(35.9%)、客室乗務員25名(64.1%)であった。なお、本研究は筑波大学人間系研究倫理委員会東京地区委員会の承認(東2021-94)を受けて実施した。

#### 2. インタビュー項目

インタビューは、原則として面接項目表に記載した質問項目をもとに面接者が質問を行い、参加者が自由に回答する半構造化面接の形式を採用した。ストレスおよびコーピングに関する質問項目は以下の通りであった。

##### ① ストレッサー

「あなたは、現在どのようなストレスを抱えていますか?」、「生活の面でストレスを感じることはありますか?」、「仕事の面でストレスを感じることはありますか?」、「プライベートなどその他の面でストレスを感じることはありますか?」、「過去にはどのようなストレスを抱えていましたか?」、「生活の面でストレスを感じたことはありましたか?それはいつ頃のことですか?今でも続いていますか?」、「仕事の面でストレスを感じたことはありましたか?それはいつ頃のことですか?今でも続いていますか?」、「プライベートなどその他の面でストレスを感じたことはありましたか?それはいつ頃のことですか?今でも続いていますか?」

##### ② コーピング

「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?その効果はいかがですか?」ただし、コーピングについて語られた内容には、①で挙げた特定のストレスに対するコーピングも含まれる。

### III. 結果

インタビュー調査より、ストレスに関する語りが570項目、コーピングに関する語りが248項目抽出された。これらの項目を、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<sup>文献3)</sup>を援用して分類を行った。その結果、ス

トレッサーは仕事関連、プライベート関連、コロナ関連の3個に大分類された。さらに、仕事関連は10個、プライベート関連は3個、コロナ関連は6個に中分類された。コーピングは、7個に大分類された。

## 1. ストレッサーの分類結果

### ①仕事関連のストレッサー [表1]

仕事関連のストレッサーは、「仕事の量や質に関するストレス」、「職場の人間関係に関するストレス」、「接客に関するストレス」、「会社経営に関するストレス」、「働き方に関するストレス」、「仕事の評価に関するストレス」、「管理・監督されるストレス」、「健康に関する不安」、「航空機内特有の環境ストレス」、「その他」に分類された。

これらのうち、最も多かったものは「仕事の量や質に関するストレス」であり、特に「過重労働」は59.0%と半数以上に認められた。過重労働の具体的な内容としては、労働時間(拘束時間)の長さや、1日当たりのフライト回数の多さなどが挙げられた。特に、国内線や国際線短距離便の往復が過重労働となっているという訴えが多く認められた。また、コロナ禍が落ち着き便数が回復したときは、乗務できる人員が少なく、過重労働の状態に陥りやすくなっていたことも報告された。サーカディアンリズムに反する深夜・早朝の乗務によるストレッサーは26.2%認められた。さらに、フライトにより勤務時間が一定ではないため、不規則な勤務体系・勤務時間もストレッサーとして26.2%挙げられた。フライト中や、フライト前後の休憩時間の不足や、離発着や機内サービスなどに対するタイムプレッシャーも17.9%認められた。

「職場の人間関係に関するストレス」では、同乗する上司、先輩、同僚などが厳しい人だったり、気の合わない人だったりした場合、顔色を窺いながら仕事をすることに関連する「チームメンバーとの相性」が33.3%認められた。また、これに関連して、「上司・先輩とのトラブル」や、「先輩からの暴言や叱責」も、それぞれ28.2%、15.4%認められた。なお、客室責任者などの上長は、部下への気遣いや指導、責任などがストレッサーとなっていた。

「仕事の評価に関するストレス」では、社内の評価や昇進の基準に対して不透明感や不公正感を認識している者が46.2%認められた。また、給与の減少や交通費などの手当てが支給されないことに対する不満も認められた(38.5%)。

「接客に関するストレス」には、お客様からの理不尽な要求(25.6%)やクレーム(17.9%)、暴言・暴力(7.7%)などが含まれた。これらの原因の多くは、フライトの遅延や周囲の他の乗客に対する乗客のイライラであり、それが客室乗務員に向けられていた。また、安全管理要員としての責任から、シートベルトの着用や荷物の収納などの安全指示に従わない乗客への対応もストレッサーとなっていた(10.3%)。

「会社経営に関するストレス」では、客室乗務員以外の仕事に転職することなどに関する将来に対する不安が46.2%語られた。特にコロナ禍になり航空業界の不安定さ・雇用の不安定さが露呈し、転職を考えても展望が開けない自分にストレスを感じていた。また、会社の統合を経験した者は、勤務地の変更や国際線への搭乗などをストレッサーと感じていた(15.4%)。

「働き方に関するストレス」では、業務に入る前の事前準備やオンライン機器による休日の連絡対応など、勤務時間外の対応をストレッサーとして報告する者が25.6%存在した。また、23.1%が休みの取りにくさを報告していたが、これは有給休暇が希望通り取得できないことが最も多く挙げられていた。さらに、コロナ禍のため急なスケジュール変更が多く発生したことも客室乗務員のストレッサーの一因となっていた(15.4%)。

「管理・監督されるストレス」では、「アルコール検査に関するストレス」が最も多かった(20.5%)。アルコール検査を意識してプライベートの生活を送ることもストレッサーとなっていた。

「健康に関する不安」では、「睡眠の質のわるさ」(17.9%)、「睡眠時間の短さ」(5.1%)など、睡眠に関する問題が多かった。この背景には、「時差に関するストレス」(12.8%)などの時差の影響も存在していた。

「航空機内特有の環境ストレス」では、気圧の変化による疲労を訴える者が15.4%と多かった。

表1 仕事関連のストレス

(その1)

中分類	小分類	N	%
仕事の量や質に関するストレス	過重労働	23	59.0
	深夜・早朝勤務	11	28.2
	不規則な勤務体系	11	28.2
	休憩時間の不足	7	17.9
	タイムプレッシャー	7	17.9
職場の人間関係に関するストレス	チームメンバーとの相性	13	33.3
	上司・先輩とのトラブル	11	28.2
	先輩からの暴言や叱責	6	15.4
	チーフ・管理職としての責任	6	15.4
	現場に対する無理解	5	12.8
	先輩による指示のばらつき	2	5.1
	チーフとしての配慮	2	5.1
	後輩指導に関するストレス	2	5.1
	社内で意見を言いづらい	2	5.1
	社内の人々との価値観の違い	2	5.1
	相談できる人がいない	2	5.1
	同僚とのトラブル	2	5.1
	部下・後輩とのトラブル	2	5.1
	仕事の評価に関するストレス	評価に対する不満	18
給与や手当に関する不満		15	38.5
尊重不足		9	23.1
指導や評価に関するストレス		4	10.3
接客に関するストレス	お客様からの理不尽な要求	10	25.6
	お客様からのクレーム	7	17.9
	お客様へのサービス不足	6	15.4
	言語や文化の違い	5	12.8
	安全指示に従わないお客様への対応	4	10.3
	感情労働	4	10.3
	お客様からの暴言・暴力	3	7.7
	難しいお客様への対応	3	7.7
	お客様同士のトラブル	2	5.1
	特別な配慮を必要とするお客様への対応	1	2.6
会社経営に関するストレス	将来に対する不安	18	46.2
	福利厚生に関する不満	8	20.5
	会社統合によるストレス	6	15.4
働き方に関するストレス	勤務時間外の対応	10	25.6
	休みの取りにくさ	9	23.1
	急なスケジュール変更	6	15.4
	勤務体制に関する不満	3	7.7
	通勤に関するストレス	3	7.7

中分類	小分類	N	%
管理・監督されるストレス	アルコール検査に関するストレス	8	20.5
	管理・監視の厳しさ	5	12.8
	会社の管理体制に対する不満	4	10.3
	アップデートすべき情報の多さ	3	7.7
	品格を重視する働き方	2	5.1
	訓練の多さ	1	2.6
	コンプライアンスの強化	1	2.6
健康に関する不安	健康に関する不安	8	20.5
	睡眠の質のわるさ	7	17.9
	時差に関するストレス	5	12.8
	睡眠時間の短さ	2	5.1
航空機内特有の環境ストレス	気圧の変化によるストレス	6	15.4
	被ばくに関するストレス	1	2.6
その他	ジェンダー差別	6	15.4
	組合員差別	5	12.8
	ジュニアデューティー	5	12.8
	加齢による身体変化	4	10.3
	重量物の取り扱い	3	7.7
	上司のサポート不足	3	7.7
	OJTの乏しさ	2	5.1
	インシデント対応に関するストレス	2	5.1
	組合に対する不満	2	5.1
	情報収集の難しさ	2	5.1
	食事に関するストレス	2	5.1
	職場のIT化	2	5.1
	スタンバイによるストレス	2	5.1
	ステイ先の宿泊に関する不満	2	5.1
	セクシュアル・ハラスメント	2	5.1
	多様性の理解不足	2	5.1
	気候の変化によるストレス	1	2.6
	資格取得のための代行業務	1	2.6
	スケジュール発表の遅さ	1	2.6
	副業との両立困難	1	2.6
	労働条件の厳しさ	1	2.6

②プライベート関連のストレッサー [表2]

プライベート関連のストレッサーは、「結婚・育児・介護に関するストレス」、「時間の裁量性が低いことに関するストレス」、「社外の人の理解やみ

られ方のストレス」に分類された。「結婚・育児・介護に関するストレス」では、「育児」(17.9%)や「親の介護」(12.8%)に関するものが多く、育児休暇や時短勤務などの制度を拡充してほしいと

表2 プライベート関連のストレス

中分類	小分類	N	%
結婚・育児・介護に関するストレス	育児	7	17.9
	親の介護	5	12.8
	両親に対する不安	4	10.3
	結婚できない	2	5.1
	将来の出産・育児に対する不安	2	5.1
時間の裁量性が低いことに関するストレス	社外の友人と生活時間が合わない	8	20.5
	プライベートの時間が取れない	7	17.9
	家族との時間調整	3	7.7
	イベントに参加できない	1	2.6
社外の人への理解やみられ方のストレス	職場外でも客室乗務員としてみられる	5	12.8
	SNSへの投稿制限	2	5.1
	社外の人に業務内容を理解してもらえない	1	2.6

の訴えが認められた。「時間の裁量性が低いことに関するストレス」は、勤務時間が不規則なことにより、社外の友人と生活時間が合わなかったり(20.5%)、家族との時間調整が困難である(7.7%)などのストレスが認められた。「社外の人への理解やみられ方のストレス」では、職場外でも客室乗務員としてみられ(12.8%)、行動が制限されることや、会社に関する内容をSNSに投稿することに制限が課せられていること(5.1%)などがストレスとして挙げられた。

### ③コロナ関連のストレス [表3]

コロナ関連のストレスは、「働き方の変化に関するストレス」、「感染予防対策に関するストレス」、「自分が感染することに関するストレス」、「収入の減少」、「他人に感染させることに関するストレス」、「その他」に分類された。

「働き方の変化に関するストレス」では、オンラインツールの使用により常時研修を受けるようになったことや、連絡が頻繁に入るようになったなどの「テレワークのストレス」(17.9%)が最多であった。次いで、コロナの影響で急なシフト変更などにより乗務スケジュールが不安定になっていること(15.4%)、満席のフライト等を経験していないため技術の低下に不安を感じる(12.8%)、国によりコロナ対策に違いがありそれぞれ対応を求められること(5.1%)などもストレスとして挙げられた。

「感染予防対策に関するストレス」では、感染予防対策のためマスクや手袋を着用するが、そのことで業務に支障が生じていること(17.9%)が最も多く挙げられた。また、国外のステイ先では、外出制限が課されるため、宿泊先のホテルから外に出て食事をするのができない。しかし、ホテルのルームサービスは高額なため、食事を日本から持ち込む者も一定数認められた(15.4%)。ただし、急なスケジュール変更によりフライトが入ることもあり、そのようなときは国による食料品の持ち込み制限を確認する時間が取れず、持ち込みができない者も認められた。

「自分が感染することに関するストレス」では、トイレ清掃時や食事提供時に感染不安を感じる者が30.8%存在した。また、マスクを着用しない乗客に何度も着用を求めることもストレスとなっていた(23.1%)。

「収入の減少」は、46.2%に認められた。フライトが激減したことにより、乗務手当がほとんど付かないため、収入が激減した者も認められた。

「他人に感染させることに関するストレス」では、「国際線乗務後に予定を入れづらい」ことが12.8%認められた。国際線乗務後は、PCR検査等が陰性であっても、他人に感染させてしまうかもしれないという不安から、他人と会う予定を入れない者が認められた。

## 2. コーピングの分類結果 [表4]

表3 コロナ関連のストレス

中分類	小分類	N	%
働き方の変化に関するストレス	テレワークのストレス	7	17.9
	不安定なスケジュール	6	15.4
	仕事の技術の低下	5	12.8
	業務量の低下	3	7.7
	副業に関するストレス	3	7.7
	外国のコロナ対策の影響	2	5.1
	出向による人員減	2	5.1
	雇用不安	1	2.6
感染予防対策に関するストレス	マスクや手袋などが使いづらい	7	17.9
	ステイ先での食事の不自由さ	6	15.4
	外出の困難さ	3	7.7
	マスクを通じたコミュニケーションがうまくいかない	3	7.7
	会社のコロナ対策の不十分さ	1	2.6
	消毒作業の負担	1	2.6
	ステイ先での行動制限	1	2.6
	他人と会話がしにくい	1	2.6
	複数回の検温	1	2.6
	自分が感染することに関するストレス	感染不安	12
お客様のマスク不着用		9	23.1
収入の減少		18	46.2
他人に感染させることに関するストレス	国際線乗務後に予定を入れづらい	5	12.8
	家族にコロナをうつしてしまうことに対する不安	1	2.6
その他	お客様のコロナに対する過敏さ	5	12.8
	感染者（疑い）への差別	2	5.1
	運動不足	1	2.6

コーピングは、「個人で行うもの(運動等を除く)」、「他者と関わるもの」、「思考の調整」、「睡眠・休養」、「運動・身体活動」、「リラクゼーション」、「その他」に分類された。

「個人で行うもの(運動等を除く)」では、「食事」が41.0%と最も多かった。しかし、食事は美味しいものを食べるというよりも、好きなものを好きなだけ食べるというやや課題のある食行動が目立った。また、「動画視聴」も30.8%と多かったが、これはコロナ禍の影響による外出制限が関連していることが示唆された。

「他者と関わるもの」では、94.9%の客室乗務員が「会話」によりストレス対処を行っていることが明らかになった。具体的な会話の内容は、他愛もないことやちょっとした悩み、仕事の愚痴などであった。相談相手は職場の同僚が最も多く、他には家族、友人などが認められた。「相談

(28.2%)は、具体的な困りごとがあり、それを相談するという内容であった。このときの相談先の大半は労働組合への相談であったが、今回の参加者は労働組合を通して募集したため、このような結果になった可能性が示唆される。

「思考の調整」では、職場の人間関係やお客様からのクレーム、仕事の失敗などに対して、「流れに任せる」(15.4%)、「気にしない」(12.8%)、「忘れる」(10.3%)などの対処が行われていることが明らかになった。「プラス思考」(12.8%)も、物事のよい面を見るというよりも、無理に思考をプラス方向に持っていく自分を慰めるような対処が多く認められた。

「睡眠・休養」では、不規則な勤務のため、質の良い睡眠を取ることを重視する者が多く認められた。また、休日に外出せず自宅で休養するという対処を行う者もいた。

表4 コーピング

大分類	中分類	N	%
個人で行うもの（運動等を除く）	食事	16	41.0
	動画視聴	12	30.8
	読書	6	15.4
	音楽鑑賞	5	12.8
	買い物	4	10.3
	料理	4	10.3
	飲酒	3	7.7
	泣く	2	5.1
	服薬	2	5.1
	笑う	2	5.1
	他者と関わるもの	会話	37
相談		11	28.2
家族と過ごす		7	17.9
思考の調整	流れに任せる	6	15.4
	気にしない	5	12.8
	プラス思考	5	12.8
	何かに集中する	4	10.3
	忘れる	4	10.3
	割り切る	4	10.3
	新しいことを学ぶ	3	7.7
	気持ちを切り替える	3	7.7
	あきらめ	2	5.1
	回避	2	5.1
	睡眠・休養	睡眠	14
休養		10	25.6
仕事を休む		9	23.1
運動・身体活動	運動・身体活動	21	53.8
	ステイ先で散策する	4	10.3
リラクゼーション	入浴	4	10.3
	瞑想・座禅・マインドフルネス	3	7.7
	リラクゼーション	2	5.1
その他	旅行	6	15.4
	お客様対応の工夫	5	12.8
	規則正しい生活を送る	2	5.1
	副業	2	5.1
	カラオケ	1	2.6
	対処法を学ぶ	1	2.6

「運動・身体活動」は、53.8%に認められた。具体的には、ジム、ヨガ、ウォーキングなどの頻度が高かった。また、コロナ禍前はステイ先で散策を楽しむ者もいた(10.3%)。

「リラクゼーション」は、「入浴」(10.3%)、「瞑想・座禅・マインドフルネス」(7.7%)などが認められた。入浴は、乗務の影響による血流の悪化を回復させるために実施しているとの語りも認められた。

#### IV. 結語

本研究では、国内航空会社に勤務する客室乗務員を対象として、ストレスおよびコーピングの具体的な内容を明らかにした。「接客に関するストレス」には、客室乗務員が保安要員とサービス要員という2つの大きな役割を果たしていることに関連する項目が多く認められた。また、不規則な働き方や時差の影響など、客室乗務員など航空業界に勤務する人々に特徴的なストレスも多く認められた。特に昨今のコロナ禍においては、収入が減少する中で急なスケジュールの変更や機内の感染予防対策などに翻弄される状況も窺えた。

他方、ストレスや疲労を軽減させるためのコーピングの方法については、一緒に過ごす時間の長い同僚などとの他愛もない会話が最も多

く行われていた。しかし、職場の人間関係はストレスサーとしても多く挙げられたことから、職場内の人間関係の改善は、客室乗務員の職場において特に重要である可能性が示唆される。また、プライベートの時間をさらに取る事ができれば、次のフライトに向けて睡眠や休養を取るだけでなく、仕事との適度な心理的距離を取ることができるようになり、家族や友人などとの団らんを楽しんだり、自分らしい余暇活動を行ったりすることもできるようになるかもしれない。

#### 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(客乗連)、健康教育学研究所との共同研究である。

#### 文献

1. Görlich, Y., & Stadelmann, D. (2020). Mental health of flying cabin crews: depression, anxiety, and stress before and during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 11, 581496.
2. Cahill, J., Cullen, P., Anwer, S., & Gaynor, K. (2021). The impact of the COVID 19 pandemic on aviation workers and the aviation system. 29th International Symposium on Aviation Psychology, p. 164.
3. 川喜田 二郎(1967). 発想法. 中公新書.