

令和6年度
過労死等に関する実態把握のための
労働・社会面の調査研究

調査報告書

(重点業種調査: 外食産業)

令和7年 5 月

労働安全衛生総合研究所
社会労働衛生研究グループ

令和6年度 過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究
調査報告書(重点業種調査:外食産業)

令和 7 年 5 月 31 日発行

研究班構成

高橋 正也（労働安全衛生総合研究所 社会労働衛生研究グループ 部長）
加島 遼平（労働安全衛生総合研究所 社会労働衛生研究グループ 研究員）
高田 琢弘（同研究所 同グループ 研究員）
王 薈琳（同研究所 同グループ 研究員）
佐々木 毅（同研究所 産業保健研究グループ 部長）

独立行政法人労働者健康安全機構

労働安全衛生総合研究所 社会労働衛生研究グループ

〒214-8585 川崎市多摩区長尾 6-21-1

目次

1 本調査の背景・目的	1
2 方法	2
2.1 調査の概要	2
2.2 調査項目	2
3 結果	4
3.1 基礎統計	4
3.1.1 性別・年齢	4
3.1.2 就業形態、店舗・事業場の主な業態	4
3.1.3 従業員数、正社員の割合、雇用人員の過不足状況、在職年月数	6
3.1.4 店舗の情報	8
3.1.5 年次有給休暇の付与・取得日数	11
3.1.6 実労働時間数	12
3.1.7 夜勤等の状況	13
3.1.8 勤務間インターバル制度の有無	15
3.1.9 労働時間の把握方法	15
3.1.10 労働時間の正確性についての認識	15
3.1.11 ワーク・エンゲイジメント、心理的安全性、抑うつ・不安傾向(K6)	16
3.1.12 主観的健康感	18
3.1.13 健康診断の実施状況、既往歴	19
3.1.14 ストレスチェックの状況	20
3.1.15 時間外・休日労働、医師による面接指導の状況	21
3.1.16 睡眠時間、睡眠休息感、睡眠の質	22
3.1.17 主観的幸福感	24
3.1.18 現在の満足度	25
3.1.19 現在の暮らしの評価、転職希望	28
3.1.20 パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントの状況	29
3.1.21 カスタマーハラスメントの状況	34

3.1.22 所定時間外労働が生じる理由	36
3.1.23 業務に関連するストレス・悩み	37
3.2 職種とのクロス集計	39
3.2.1 実労働時間数、時間外・休日労働.....	39
3.2.2 抑うつ・不安傾向(K6)	43
3.2.3 主観的幸福感.....	44
3.2.4 現在の満足度(職業生活全体)	45
3.2.5 カスタマーハラスメントの経験.....	46
3.2.6 所定時間外労働が生じる理由	47
3.2.7 業務に関連するストレス・悩みの状況.....	49
3.3 就業形態とのクロス集計	51
3.3.1 実労働時間数、時間外・休日労働.....	51
3.3.2 抑うつ・不安傾向(K6)	55
3.3.3 主観的幸福感.....	56
3.3.4 現在の満足度(職業生活全体)	57
3.3.5 カスタマーハラスメントの経験.....	58
3.3.6 所定時間外労働が生じる理由	59
3.3.7 業務に関連するストレス・悩みの状況.....	61
3.4 年齢とのクロス集計	63
3.4.1 実労働時間数、時間外・休日労働.....	63
3.4.2 抑うつ・不安傾向(K6)	67
3.4.3 主観的幸福感.....	68
3.4.4 現在の満足度(職業生活全体)	69
3.4.5 カスタマーハラスメントの経験.....	70
3.4.6 所定時間外労働が生じる理由	71
3.4.7 業務に関連するストレス・悩みの状況.....	73

1 本調査の背景・目的

個人にとって労働は生計の営みの根幹であるのみならず、社会との接点を提供し、生活を充実させて、生涯にわたって生きがいや自己実現、喜びをもたらすものである。個人が労働を通じて健康で文化的な生活を享受できるようにすることは成熟期を迎えた社会の責務であり、また、個々人の労働を結集することによって社会はより豊かなものになろう。しかし、労働には、個人を生きがいや自己実現、福祉の達成とは正反対の極地に追い込む負の作用があり、その一つが過労死である。過剰な労働が労働者を時として死に迫りやることは我が国において1980年代後半に大きく注目され、労働と健康との観点から過労死防止のための研究や制度設計が進められてきた。しかしながら、過労死はいまだに後を絶たず、その実態は必ずしも十分に把握されているとは言えない状況であった。

こうした状況に鑑み、平成26年に過労死等防止対策推進法が制定され、翌年には過労死等の防止のための対策に関する大綱(以下「大綱」という。)が閣議決定された。以降、過労死等の防止対策が進められるとともに、その課題を整理しながら議論され、令和6年8月には大綱が見直された。大綱では、長時間労働の削減、過重労働による健康障害の防止、メンタルヘルス対策・ハラスメント対策に重点的に取り組むこととされ、そのために過労死等事案の分析や疫学研究と並んで、労働・社会分野の調査・分析を進めることが盛り込まれている。

自動車運転従業者、教職員、情報サービス業(IT 産業)、外食産業、医療、建設業、メディア業界、芸術・芸能分野は、過労死等が多く発生している又は長時間労働等の実態があるとの指摘がある職種・業種であり、「重点業種等」として各業種・職種の労働者・企業を対象として調査研究が行われてきた。本年度は、外食産業における過重労働の実態と対策に向けた課題を明らかにすることを目的に、外食産業の従業員を対象とした調査を実施した。

2 方法

2.1 調査の概要

調査会社のモニターとして登録している、外食産業の労働者 1,200 人を対象に自記式調査票を用いたウェブ調査を行った。この 1,200 人は、「店長」200 人、「店舗従業員(接客)」400 人、「店舗従業員(調理)」400 人、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」「その他」200 人の回収を目標として割付を行い、最終的に「店長」200 人、「店舗従業員(接客)」400 人、「店舗従業員(調理)」400 人、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」100 人、「その他」100 人のデータを得た(表 2.1)。調査の趣旨・目的・個人情報の保護・回答は任意であること等を記した説明文を読み、同意が得られたモニターから回答を得た。調査期間は、令和6年 12 月6日から令和 6 年 12 月12日であった。

2.2 調査項目

本年度調査で用いた調査票を付録 1 に示す。調査票は以下の質問事項から構成される。

- 1:業職種、2:性別・年齢、3:就業形態、4:主な業態、5:従業員数、
- 6:正社員・正職員の割合、7:雇用人員の過不足状況、8:在職年月数、
- 9:店舗の情報、10:年次有給休暇の付与・取得日数、11:実労働時間数、
- 12:夜勤等の状況、13:勤務間インターバル制度、14:労働時間の把握方法、
- 15:労働時間の正確性についての認識、16:ワーク・エンゲイジメント、
- 17:心理的安全性、18:抑うつ・不安傾向(K6)、19:主観的健康感、
- 20:健康診断の実施状況、21:既往歴、22:ストレスチェックの状況、
- 23:時間外・休日労働の状況、24:睡眠時間・睡眠休息感・睡眠の質、
- 25:主観的幸福感、26:現在の満足度、27:現在の暮らしの評価、28:転職希望、
- 29:パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントの状況、
- 30:カスタマーハラスメントの状況、31:所定時間外労働が生じる理由、
- 32:業務に関連するストレス・悩み

表 2.1 調査対象者の業職種

	N	%
エリアマネージャー・スーパーバイザー等	100	8.3
店長	200	16.7
店舗従業員(接客)	400	33.3
店舗従業員(調理)	400	33.3
その他	100	8.3
回答者数	1,200	

3 結果

3.1 基礎統計

3.1.1 性別・年齢

調査対象者の『性別』に関する基礎集計の結果(以下同)を表 3.1.1.A、『年齢』を表 3.1.1.B に示す。

『性別』は、「男性」が58.0%、「女性」が42.0%であり、「男性」の回答割合が高かった。

『年齢』は、「50～59 歳」(33.9%)、「40～49 歳」(31.0%)、「30～39 歳」(12.3%)の順に回答割合が高く、「50～59 歳」と「40～49 歳」で全体の約 65%を占めていた。

表 3.1.1.A 調査対象者の性別

	N	%
男性	696	58.0
女性	504	42.0
回答者数	1,200	

表 3.1.1.B 調査対象者の年齢

	N	%
20歳未満	0	0.0
20～29歳	75	6.3
30～39歳	148	12.3
40～49歳	372	31.0
50～59歳	407	33.9
60～64歳	121	10.1
65歳～74歳	67	5.6
75歳以上	10	0.8
(再掲) 65歳以上	77	6.4
回答者数	1,200	

3.1.2 就業形態、店舗・事業場の主な業態

『就業形態』を表 3.1.2.A に、『店舗・事業場の主な業態』を表 3.1.2.B に示す。

『就業形態』は、「正社員・正職員」(41.6%)、「パート・アルバイト」(25.2%)、「自営業主(雇い人なし)」(11.6%)の順に回答割合が高かった。「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を「非正規雇用者」、また、「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を「自営業者」とすると、「非正規雇用者」は 30.5%、「自営業者」は 26.1%であった。

『店舗・事業場の主な業態』は、「ディナーレストラン/専門飲食店等」(25.3%)、「パブレストラン/居酒屋・バー等」(21.8%)、「その他」(17.3%)の順に回答割合が高かった。

表 3.1.2.A 就業形態

	N	%
正社員・正職員	499	41.6
契約社員・嘱託	57	4.8
パート・アルバイト	302	25.2
臨時・日雇社員	1	0.1
労働者派遣事業所の派遣社員	5	0.4
会社などの役員	23	1.9
自営業主(雇い人あり)	133	11.1
自営業主(雇い人なし)	139	11.6
自家営業の手伝い	41	3.4
(再掲) 非正規雇用者	365	30.4
(再掲) 自営業者	313	26.1
回答者数	1,200	

(注) 「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

表 3.1.2.B 店舗・事業場の主な業態

	N	%
ファーストフード等	94	7.8
ファミリーレストラン等	169	14.1
パブレストラン/居酒屋・バー等	262	21.8
ディナーレストラン/専門飲食店等	303	25.3
カフェ・喫茶店等	165	13.8
その他	207	17.3
回答者数	1,200	

3.1.3 従業員数、正社員の割合、雇用人員の過不足状況、在職年月数

『店舗・事業場の従業員数』、『正社員・正職員の割合』、『雇用人員(人手)の過不足状況』、『現在の店舗での在職年月数』を表 3.1.3.A～表 3.1.3.D に示す。

『従業員数』は、「1～4 人」(29.3%)、「20～49 人」(18.3%)、「10～19 人」(17.3%)の順に回答割合が高く、20 人未満と回答した者が約 60%であった。

『正社員・正職員の割合』は、「10%未満」(37.0%)、「10%以上 30%未満」(15.4%)、「100%」(11.4%)および「わからない」(11.4%)の順に回答割合が高く、50%未満と回答した者が約 62%であった。

『雇用人員(人手)の過不足状況』は、「適当」(41.2%)、「やや不足」(40.6%)、「大いに不足」(16.3%)の順に回答割合が高く、「大いに不足」・「やや不足」と回答した者は約 57%であった。

『現在の店舗での在職年月数』は、「3年以上10年未満」(30.9%)、「10年以上20年未満」(26.4%)、「20年以上」(23.6%)の順に回答割合が高く、3 年以上と回答した者が約 81%であった。

表 3.1.3.A 店舗・事業場の従業員数

	N	%
1～4人	351	29.3
5～9人	172	14.3
10～19人	208	17.3
20～49人	220	18.3
50～99人	72	6.0
100人以上	129	10.8
わからない	48	4.0
回答者数	1,200	

表 3.1.3.B 正社員・正職員の割合

	N	%
10%未満	444	37.0
10%以上30%未満	185	15.4
30%以上50%未満	119	9.9
50%以上70%未満	84	7.0
70%以上90%未満	57	4.8
90%以上100%未満	37	3.1
100%	137	11.4
わからない	137	11.4
回答者数	1,200	

表 3.1.3.C 雇用人員(人手)の過不足状況

	N	%
大いに不足	196	16.3
やや不足	487	40.6
適当	494	41.2
やや過剰	19	1.6
大いに過剰	4	0.3
回答者数	1,200	

表 3.1.3.D 現在の店舗での在職年月数

	N	%
1 年未満	71	5.9
1 年以上 3 年未満	158	13.2
3 年以上 1 0 年未満	371	30.9
1 0 年以上 2 0 年未満	317	26.4
2 0 年以上	283	23.6
回答者数	1,200	

3.1.4 店舗の情報

『店舗の情報』を表 3.1.4.A～表 3.1.4.Hに示す。

『経営主体』は、「株式会社(有限会社を含む)」が 57.4%、「個人経営」が 40.5%、「その他」が 2.1%であり、「株式会社(有限会社を含む)」の回答割合が高かった。

『フランチャイズ・チェーン加入の有無』は、「加入していない」が 80.6%、「加入している」が 19.4%であり、「加入していない」の回答割合が高かった。

『店舗の形態』は、「単独店(支店を持っていない店舗)」が 50.5%、「支店」が 32.8%、「本店(支店を持っている店舗)」が 16.7%であり、「単独店(支店を持っていない店舗)」の回答割合が高かった。

『1か月の定休日数』は、「0日」(34.3%)、「5～8日」(29.9%)、「1～4日」(24.8%)順に回答割合が高く、平均値は 4.2 日であった。

『1日の営業時間』は、「8時間以上12時間未満」(45.3%)、「8時間未満」(28.9%)、「12時間以上24時間未満」(23.2%)の順に回答割合が高く、「24時間」は 2.6%であった。

『開店時刻』は、「10:00～11:59」(50.5%)、「～9:59」(26.3%)、「12:00～17:59」(14.5%)の順に回答割合が高く、『閉店時刻』は、「22:00～」(35.4%)、「18:00～21:59」(30.7%)、「～11:59」(22.0%)の順に回答割合が高かった。

『前年度と比べた今年度の売上』は、「わからない」(41.2%)、「1%未満の増減(ほぼ増減なし)」(16.9%)、「5%以上増加」(13.1%)の順に回答割合が高く、「5%以上減少」・「1～4%減少」と回答した者が約 18%、「1～4%増加」・「5%以上増加」と回答した者が約 24%であった。

表 3.1.4 店舗の情報

表 3.1.4.A 経営主体

	N	%
個人経営	446	40.5
株式会社（有限会社を含む）	631	57.4
その他	23	2.1
回答者数	1,100	

（注）本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員（接客）」、「店舗従業員（調理）」、「その他」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.B フランチャイズ・チェーン加入の有無

	N	%
加入している	213	19.4
加入していない	887	80.6
回答者数	1,100	

（注）本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員（接客）」、「店舗従業員（調理）」、「その他」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.C 店舗の形態

	N	%
単独店（支店を持っていない店舗）	555	50.5
本店（支店を持っている店舗）	184	16.7
支店	361	32.8
回答者数	1,100	

（注）本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員（接客）」、「店舗従業員（調理）」、「その他」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.D 1か月の定休日数

	N	%
0日	377	34.3
1～4日	273	24.8
5～8日	329	29.9
9日以上	121	11.0
平均値（標準偏差）	4.2	(4.1)
回答者数	1,100	

（注）本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員（接客）」、「店舗従業員（調理）」、「その他」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.E 1日の営業時間

	N	%
8 時間未満	318	28.9
8 時間以上 1 2 時間未満	498	45.3
1 2 時間以上 2 4 時間未満	255	23.2
2 4 時間	29	2.6
回答者数	1,100	

(注) 本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員(接客)」、「店舗従業員(調理)」、「その他」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.F 開店時刻

	N	%
～ 9 : 5 9	282	26.3
1 0 : 0 0 ～ 1 1 : 5 9	541	50.5
1 2 : 0 0 ～ 1 7 : 5 9	155	14.5
1 8 : 0 0 ～	93	8.7
回答者数	1,071	

(注) 本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員(接客)」、「店舗従業員(調理)」、「その他」と回答した者のうち、『1 日の営業時間』が「24 時間」以外と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.G 閉店時刻

	N	%
～ 1 1 : 5 9	236	22.0
1 2 : 0 0 ～ 1 7 : 5 9	127	11.9
1 8 : 0 0 ～ 2 1 : 5 9	329	30.7
2 2 : 0 0 ～	379	35.4
回答者数	1,071	

(注) 本設問は『業職種』に「店長」、「店舗従業員(接客)」、「店舗従業員(調理)」、「その他」と回答した者のうち、『1 日の営業時間』が「24 時間」以外と回答した者のみが回答した。

表 3.1.4.H 前年度と比べた今年度の売上

	N	%
5 %以上減少	131	11.9
1 ～ 4 %減少	70	6.4
1 %未満の増減（ほぼ増減なし）	186	16.9
1 ～ 4 %増加	116	10.5
5 %以上増加	144	13.1
わからない	453	41.2
回答者数	1,200	

3.1.5 年次有給休暇の付与・取得日数

『年次有給休暇の付与・取得日数』を表 3.1.5.A～表 3.1.5.C に示す。

『付与日数』は、「0日」(35.1%)、「1～10日」(32.6%)、「20日」(22.3%)の順に回答割合が高く、「10 日以上」の回答割合は 46.6%、平均値は 8.3 日であった。

『取得日数』は、「0日」(45.3%)、「1～10日」(41.9%)、「11～19日」(7.2%)の順に回答割合が高く、「5 日以上」の回答割合は 44.4%、平均値は 4.6 日であった。

『年次有給休暇が 10 日以上付与された労働者における取得日数』は、「1～10 日」(58.8%)、「11～19日」(14.9%)、「0日」(14.1%)の順に回答割合が高く、「5 日以上」の回答割合は 73.4%、平均値は 8.3 日であった。

表 3.1.5. A 年次有給休暇の付与日数

	N	%
0 日	303	35.1
1 ～ 1 0 日	282	32.6
1 1 ～ 1 9 日	86	10.0
2 0 日	193	22.3
（再掲）10日以上	403	46.6
平均値（標準偏差）	8.3	(7.8)
回答者数	864	

（注）本設問は『就業形態』に「正社員・正職員」、「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者のみのデータを集計した。

表 3.1.5. B 年次有給休暇の取得日数

	N	%
0日	391	45.3
1～10日	362	41.9
11～19日	62	7.2
20日以上	49	5.7
(再掲) 5日以上	384	44.4
平均値 (標準偏差)	4.6	(5.9)
回答者数	864	

(注) 本設問は『就業形態』に「正社員・正職員」、「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者のみのデータを集計した。

表 3.1.5.C 年次有給休暇が10日以上付与された労働者における年次有給休暇の取得日数

	N	%
0日	57	14.1
1～10日	237	58.8
11～19日	60	14.9
20日以上	49	12.2
(再掲) 5日以上	296	73.4
平均値 (標準偏差)	8.3	(6.5)
回答者数	403	

(注) 本設問は『就業形態』に「正社員・正職員」、「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者のうち、『年次有給休暇の付与日数』に10日以上と回答した者のみのデータを集計した。

3.1.6 実労働時間数

『実労働時間数』を表 3.1.6.A、表 3.1.6.B に示す。

『過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数』は、「40～45 時間未満」(17.9%)、「60 時間以上」(14.9%)、「50～60 時間未満」(13.6%)の順に回答割合が高かった。

『過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数』は、「60 時間以上」(28.8%)、「50～60 時間未満」(15.3%)、「45～50 時間未満」(11.9%)の順に回答割合が高かった。

表 3.1.6. A 過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数の状況

	N	%
20時間未満	139	11.6
20～25時間未満	93	7.8
25～30時間未満	54	4.5
30～35時間未満	85	7.1
35～40時間未満	121	10.1
40～45時間未満	215	17.9
45～50時間未満	151	12.6
50～60時間未満	163	13.6
60時間以上	179	14.9
回答者数	1,200	

表 3.1.6. B 過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数の状況

	N	%
20時間未満	87	7.3
20～25時間未満	92	7.7
25～30時間未満	69	5.8
30～35時間未満	68	5.7
35～40時間未満	85	7.1
40～45時間未満	126	10.5
45～50時間未満	143	11.9
50～60時間未満	184	15.3
60時間以上	346	28.8
回答者数	1,200	

3.1.7 夜勤等の状況

『夜勤等の状況』を表 3.1.7.A～表 3.1.7.C に示す。

『19:00-22:00』は、「ほぼ毎日」(36.1%)、「全くなかった」(31.9%)、「週 3 回以上」(15.7%)の順に回答割合が高く、「あり」は 68.1%であった。

『22:00-5:00』は、「全くなかった」(62.7%)、「ほぼ毎日」(16.0%)、「週 3 回以上」(9.3%)の順に回答割合が高く、「あり」は 37.3%であった。

『5:00-8:00』は、「全くなかった」(78.2%)、「ほぼ毎日」(9.5%)、「月 1～3 回」(4.8%)の順に回答割合が高く、「あり」は 21.8%であった。

表 3.1.7 夜勤等の状況

表 3.1.7.A 19:00-22:00

	N	%
全くなかった	383	31.9
月1～3回	109	9.1
週1～2回	87	7.3
週3回以上	188	15.7
ほぼ毎日	433	36.1
(再掲) あり	817	68.1
回答者数	1,200	

表 3.1.7.B 22:00-5:00

	N	%
全くなかった	752	62.7
月1～3回	87	7.3
週1～2回	57	4.8
週3回以上	112	9.3
ほぼ毎日	192	16.0
(再掲) あり	448	37.3
回答者数	1,200	

表 3.1.7.C 5:00-8:00

	N	%
全くなかった	938	78.2
月1～3回	57	4.8
週1～2回	40	3.3
週3回以上	51	4.3
ほぼ毎日	114	9.5
(再掲) あり	262	21.8
回答者数	1,200	

3.1.8 勤務間インターバル制度の有無

『勤務間インターバル制度の有無』を表 3.1.8に示す。『勤務間インターバル制度の有無』は、「ない」が 57.6%、「わからない」が 22.5%、「ある」が 19.9%であり、「ない」の回答割合が高かった。

表 3.1.8 勤務間インターバル制度の有無の状況

	N	%
ある	239	19.9
ない	691	57.6
わからない	270	22.5
回答者数	1,200	

3.1.9 労働時間の把握方法

『労働時間の把握方法』を表 3.1.9に示す。『労働時間の把握方法』は、「タイムカード、IC カード」(42.5%)、「PC のログイン・ログアウト」(17.8%)、「出勤簿」(14.1%)の順に回答割合が高く、「把握していない」は 13.0%であった。

表 3.1.9 労働時間の把握方法の状況

	N	%
所属長、上司等が目視で確認	133	11.1
タイムカード、ICカード	510	42.5
PCのログイン・ログアウト	214	17.8
出勤簿	169	14.1
労働者(本人)の自己申告	126	10.5
その他の方法	78	6.5
把握していない	156	13.0
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

3.1.10 労働時間の正確性についての認識

『労働時間の正確性についての認識』を測定するために、本調査では 1 項目の質問(「あなたの職場では、どのくらい正確に労働時間が把握されていると思いますか。」)を用いた。回答は、「まったく正確でない」、「あまり正確でない」、「おおむね正

確である」、「正確である」、「わからない」のうち最も当てはまるものを1つ選ぶよう求めた。『労働時間の正確性についての認識』を表 3.1.10に示す。『労働時間の正確性についての認識』は、「おおむね正確である」(43.5%)、「正確である」(33.6%)、「あまり正確でない」(10.3%)の順に回答割合が高く、「まったく正確でない」・「あまり正確でない」と回答した者が約 16%、「おおむね正確である」・「正確である」と回答した者が約 77%であった。

表 3.1.10 労働時間の正確性についての認識の状況

	N	%
まったく正確でない	67	5.6
あまり正確でない	124	10.3
おおむね正確である	522	43.5
正確である	403	33.6
わからない	84	7.0
回答者数	1,200	

3.1.11 ワーク・エンゲイジメント、心理的安全性、抑うつ・不安傾向(K6)

『ワーク・エンゲイジメント』を測定するために、本調査では「3 項目版 Utrecht Work Engagement Scale(UWES-3)^{1,2}」を用いた。UWES-3 は 3 項目(例:「仕事をしていると、活力がみなぎるように感じる」)で構成される尺度であり、各項目について「1: 全くない」～「7: いつも感じる」の 7 段階で回答を求めた。この得点が高いほど『ワーク・エンゲイジメント』が高い状態であることを意味し、本調査では 3～9 点を「低い」、10～14 点を「中程度」、15～21 点を「高い」とみなして集計した。『ワーク・エンゲイジメント』の合計得点を算出した結果を表 3.1.11. A に示す。『ワーク・エンゲイジメント』は、「10～14 点(中程度)」(52.0%)、「3～9 点(低い)」(25.4%)、「15～21 点(高い)」(22.6%)の順に回答割合が高く、平均値は 11.8 点であった。

¹ Schaufeli WB, Shimazu A, Hakanen J, Salanova M, De Witte H. An ultra-short measure for work engagement: The UWES-3 validation across five countries. *Eur J Psychol Assess.* 2019; 35: 577-591.

² Shimazu A, Schaufeli WB, Kosugi S. et al. Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of Utrecht Work Engagement Scale. *Appl Psychol: Int Rev.* 2008; 57: 510-523.

『心理的安全性』を測定するために、本調査では「心理的安全性尺度日本語版 (Japanese version of the psychological safety scale)^{3,4)}」を用いた。心理的安全性尺度は 5 項目(例:「私の職場では、自分の仕事についての本音を話すことができる」)で構成される尺度であり、各項目について「1: 全く当てはまらない」～「5: 非常によく当てはまる」の 5 段階で回答を求めた。この得点が高いほど『心理的安全性』が高い状態であることを意味し、本調査では 5～10 点を「低い」、11～15 点を「やや低い」、16～20 点を「やや高い」、21～25 点を「高い」とみなして集計した。『心理的安全性』の合計得点を算出した結果を表 3.1.11. B に示す。『心理的安全性』は、「11～15 点(やや低い)」(39.9%)、「16～20 点(やや高い)」(30.3%)、「21～25 点(高い)」(18.4%)の順に回答割合が高く、平均値は 16.1 点であった。

『抑うつ・不安傾向』を測定するために、本調査では「日本語版 K6^{5,6)}」を用いた。K6 は 6 項目(例:「神経過敏に感じましたか」)で構成される尺度であり、各項目について「0: 全くない」～「4: いつも」の 5 段階で回答を求めた。この得点が高いほど『抑うつ・不安傾向』が高い状態であることを意味し、5～9 点で「抑うつ・不安傾向あり」、10～12 点で「抑うつ・不安傾向あり」、13 点以上で「重度の抑うつ・不安障害疑い」とされる。『抑うつ・不安傾向(K6)』の合計得点を算出した結果を表 3.1.11. C に示す。『抑うつ・不安傾向(K6)』は、「0～4 点(抑うつ・不安傾向なし)」(46.7%)、「5～9 点(抑うつ・不安傾向あり)」(21.8%)、「10～12 点(抑うつ・不安障害疑い)」(17.0%)の順に回答割合が高く、「13 点以上(重度の抑うつ・不安障害疑い)」の回答割合は 14.6%、平均値は 6.4 点であった。

³ Liang J, Farh CIC, Farh JL. Psychological antecedents of promotive and prohibitive voice: a two-wave examination. *Acad Manage J.* 2012; 55: 71-92.

⁴ Ochiai Y, Otsuka Y. Reliability and validity of the Japanese version of the psychological safety scale for workers. *Ind Health.* 2021; 60: 436-446.

⁵ Kessler D, Bennewith O, Lewis G, Sharp D. Detection of depression and anxiety in primary care: follow up study. *BMJ.* 2002; 325: 1016-1017.

⁶ Furukawa TA, Kawakami N, Saitoh M, et al. The performance of the Japanese version of the K6 and K10 in the World Mental Health Survey Japan. *Int J Methods Psychiatr Res.* 2008; 17: 152-158.

表 3.1.11. A ワーク・エンゲイジメントの状況

	N	%
3～9点（低い）	305	25.4
10～14点（中程度）	624	52.0
15～21点（高い）	271	22.6
平均値（標準偏差）	11.8	(4.3)
回答者数	1,200	

表 3.1.11. B 心理的安全性の状況

	N	%
5～10点（低い）	137	11.4
11～15点（やや低い）	479	39.9
16～20点（やや高い）	363	30.3
21～25点（高い）	221	18.4
平均値（標準偏差）	16.1	(4.5)
回答者数	1,200	

表 3.1.11. C 抑うつ・不安傾向(K6)の状況

	N	%
0～4点（抑うつ・不安傾向なし）	560	46.7
5～9点（抑うつ・不安傾向あり）	261	21.8
10～12点（抑うつ・不安障害疑い）	204	17.0
13点以上（重度の抑うつ・不安障害疑い）	175	14.6
平均値（標準偏差）	6.4	(6.1)
回答者数	1,200	

3.1.12 主観的健康感

『主観的健康感』を測定するために、本調査では 1 項目の質問（「あなたの現在の健康状態はいかがですか。あてはまる番号1つに○をつけてください。」）を用い、「1: よくない」～「5: よい」の 5 段階で回答を求めた。『主観的健康感』を表 3.1.12に示す。『主観的健康感』は、「ふつう」(51.1%)、「あまりよくない」(18.6%)、「まあよい」(15.6%)の順に回答割合が高く、「よくない」・「あまりよくない」と回答した者が約 23%、「まあよい」・「よい」と回答した者が約 26%であった。

表 3.1.12 主観的健康感の状況

	N	%
よくない	58	4.8
あまりよくない	223	18.6
ふつう	613	51.1
まあよい	187	15.6
よい	119	9.9
回答者数	1,200	

3.1.13 健康診断の実施状況、既往歴

『健康診断の実施状況』、『既往歴』を表 3.1.13. A、表 3.1.13. B に示す。

『健康診断の実施状況』は、「受けた」が 55.8%、「受けていない」が 41.1%、「覚えていない・分からない」が 3.1%であり、「受けた」の回答割合が高かった。

『既往歴』は、「病気等はしていない」(59.8%)を除くと、「高血圧症」(14.7%)、「上記以外の病気」(9.1%)、「肥満」(6.4%)の順に回答割合が高かった。

表 3.1.13. A 健康診断の実施状況

	N	%
受けた	670	55.8
受けていない	493	41.1
覚えていない・分からない	37	3.1
回答者数	1,200	

表 3.1.13. B 既往歴の状況

	N	%
高血圧症	176	14.7
糖尿病	64	5.3
高脂血症	68	5.7
肥満	77	6.4
痛風・高尿酸血症	50	4.2
脳卒中	4	0.3
心臓病	19	1.6
不整脈	32	2.7
肝臓病	9	0.8
腎臓病	4	0.3
十二指腸潰瘍	9	0.8
胃潰瘍	7	0.6
がん	17	1.4
ぜんそく（気管支喘息）	29	2.4
うつ病	52	4.3
不眠症	37	3.1
メタボリックシンドローム	37	3.1
上記以外の病気	109	9.1
病気等はしていない	718	59.8
回答者数	1,200	

（注）複数回答を得た結果。

3.1.14 ストレスチェックの状況

『ストレスチェックの状況』を表 3.1.14.A～表 3.1.14.C に示す。

『受検状況』は、「受けていない」が 78.9%、「受けた」が 16.3%、「覚えていない・わからない」が 4.8%であり、「受けていない」の回答割合が高かった。

『「高ストレス者判定」の有無』は、「受けていない」が 65.3%、「受けた」が 25.5%、「覚えていない・わからない」が 9.2%であり、「受けていない」の回答割合が高かった。

『医師による面接指導』は、「受けていない」が 60.0%、「受けた」が 26.0%、「受けていないが、受ける予定」が 8.0%、「覚えていない・わからない」が 6.0%であり、「受けていない」の回答割合が高かった。

表 3.1.14 ストレスチェックの状況

表 3.1.14.A 受検状況

	N	%
受けた	196	16.3
受けていない	947	78.9
覚えていない・わからない	57	4.8
回答者数	1,200	

表 3.1.14.B 「高ストレス者判定」の有無の状況

	N	%
受けた	50	25.5
受けていない	128	65.3
覚えていない・わからない	18	9.2
回答者数	196	

(注) 本設問は『ストレスチェックの受検状況』に「受けた」と回答した者のみが回答した。

表 3.1.14.C 医師による面接指導の状況

	N	%
受けた	13	26.0
受けていないが、受ける予定	4	8.0
受けていない	30	60.0
覚えていない・わからない	3	6.0
回答者数	50	

(注) 本設問は『「高ストレス者判定」の有無の状況』に「受けた」と回答した者のみが回答した。

3.1.15 時間外・休日労働、医師による面接指導の状況

『過去 1 年間における時間外・休日労働』、『医師による面接指導』を表 3.1.15.A、表 3.1.15.B に示す。

『過去 1 年間における時間外・休日労働』は、「1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月はなかった」が 71.4%、「わからない」が 14.8%、「1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月があった」が 13.8%であり、「1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月はなかった」の回答割合が高かった。

『医師による面接指導』は、「医師による面接指導を受けなかった」が 86.7%、「該当した月のうち一部について医師による面接指導を受けた」が 7.9%、「該当したす

すべての月について医師による面接指導を受けた」が 5.5%であり、「医師による面接指導を受けなかった」の回答割合が高かった。

表 3.1.15. A 過去 1 年間における時間外・休日労働の状況

	N	%
1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月があった	165	13.8
1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月はなかった	857	71.4
わからない	178	14.8
回答者数	1,200	

表 3.1.15. B 医師による面接指導の状況

	N	%
該当したすべての月について医師による面接指導を受けた	9	5.5
該当した月のうち一部について医師による面接指導を受けた	13	7.9
医師による面接指導を受けなかった	143	86.7
回答者数	165	

(注) 本設問は『過去 1 年間における時間外・休日労働の状況』に「1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月があった」と回答した者のみが回答した。

3.1.16 睡眠時間、睡眠休息感、睡眠の質

『睡眠時間』を表 3.1.16. A、表 3.1.16. B に示す。

『仕事のある日の睡眠時間』は、「5 時間以上 6 時間未満」(34.0%)、「6 時間以上 7 時間未満」(31.8%)、「5 時間未満」(15.1%)の順に回答割合が高く、6 時間未満と回答した者が約 49%であった。

『仕事のない日の睡眠時間』は、「6 時間以上 7 時間未満」(32.7%)、「7 時間以上 8 時間未満」(23.9%)、「5 時間以上 6 時間未満」(18.3%)の順に回答割合が高く、6 時間未満と回答した者が約 26%であった。

『睡眠休息感』を測定するために、本調査では 1 項目の質問(「過去 1 か月において、ふだんの睡眠で休養が取れていると思いますか⁷⁾」)を用い、「1: 全く取れていな

⁷⁾ 栗山健一. 睡眠時間指標を補填し国民の健康増進に資する「睡眠の質」指標の探索. 令和 2 年度厚生労働科学研究費補助金(循環器疾患・糖尿病等生活習慣病対策総合研究事業)「健康づくりの

い」～「4: 充分取れている」の4段階で回答を求めた。『睡眠休息感』を表3.1.16. Cに示す。睡眠休息感は、「まあ取れている」(45.8%)、「あまり取れていない」(34.3%)、「全く取れていない」(10.8%)の順に回答割合が高く、「全く取れていない」・「あまり取れていない」と回答した者が約45%、「まあ取れている」・「充分取れている」と回答した者が約55%であった。

『睡眠の質』を測定するために、本調査では1項目の質問(「過去1か月において、ご自分の睡眠の質を全体としてどのように評価しますか⁷⁾」)を用い、「1: 非常に悪い」～「4: 非常によい」の4段階で回答を求めた。『睡眠の質』を表3.1.16. Dに示す。『睡眠の質』は、「かなりよい」(44.2%)、「かなり悪い」(42.1%)、「非常に悪い」(9.9%)の順に回答割合が高く、「非常に悪い」・「かなり悪い」と回答した者が約52%、「かなりよい」・「非常によい」と回答した者が約48%であった。

表 3.1.16 睡眠時間、睡眠休息感、睡眠の質の状況

表 3.1.16.A 仕事のある日の睡眠時間

	N	%
5時間未満	181	15.1
5時間以上6時間未満	408	34.0
6時間以上7時間未満	382	31.8
7時間以上8時間未満	168	14.0
8時間以上9時間未満	45	3.8
9時間以上	16	1.3
回答者数	1,200	

表 3.1.16.B 仕事のない日の睡眠時間

	N	%
5時間未満	88	7.3
5時間以上6時間未満	220	18.3
6時間以上7時間未満	392	32.7
7時間以上8時間未満	287	23.9
8時間以上9時間未満	133	11.1
9時間以上	80	6.7
回答者数	1,200	

ための睡眠指針 2014」のブラッシュアップ・アップデートを目指した「睡眠の質」の評価及び向上手法確立のための研究－総括研究報告書。2020: 1-15.

表 3.1.16.C 睡眠休息感

	N	%
全く取れていない	129	10.8
あまり取れていない	411	34.3
まあ取れている	549	45.8
充分取れている	111	9.3
回答者数	1,200	

表 3.1.16.D 睡眠の質

	N	%
非常に悪い	119	9.9
かなり悪い	505	42.1
かなりよい	530	44.2
非常によい	46	3.8
回答者数	1,200	

3.1.17 主観的幸福感

『主観的幸福感』を測定するために、本調査では1項目の質問(「あなたはどの程度幸せですか。」「とても幸せ」を10点、「とても不幸」を0点とすると、何点くらいになると思いますか。)」を用い、「0: とても不幸」～「10: とても幸せ」の11段階で回答を求めた。この得点が高いほど『主観的幸福感』が高い状態であることを意味する。『主観的幸福感』を表3.1.17に示す。『主観的幸福感』は、「5点」(21.0%)、「7点」(15.4%)、「8点」(14.3%)の順に回答割合が高く、平均値は5.8点であった。

表 3.1.17 主観的幸福感の状況

	N	%
0点 (とても不幸)	42	3.5
1点	40	3.3
2点	48	4.0
3点	82	6.8
4点	93	7.8
5点	252	21.0
6点	139	11.6
7点	185	15.4
8点	172	14.3
9点	74	6.2
10点 (とても幸せ)	73	6.1
平均値 (標準偏差)	5.8	(2.5)
回答者数	1,200	

3.1.18 現在の満足度

『現在の満足度』を表 3.1.18.A～表 3.1.18.J に示す。

『仕事の内容・やりがい』は、「不満」・「やや不満」が約 20%、「やや満足」・「満足」が約 43%であった。

『賃金・福利厚生』は、「不満」・「やや不満」が約 35%、「やや満足」・「満足」が約 25%であった。

『労働時間・休日等の労働条件』は、「不満」・「やや不満」が約 28%、「やや満足」・「満足」が約 34%であった。

『人事評価・処遇のあり方』は、「不満」・「やや不満」が約 28%、「やや満足」・「満足」が約 26%であった。

『職場の環境(照明、空調、騒音等)』は、「不満」・「やや不満」が約 21%、「やや満足」・「満足」が約 36%であった。

『人間関係、コミュニケーション』は、「不満」・「やや不満」が約 21%、「やや満足」・「満足」が約 40%であった。

『職場での指揮命令系統の明確性』は、「不満」・「やや不満」が約 24%、「やや満足」・「満足」が約 32%であった。

『教育訓練・能力開発のあり方』は、「不満」・「やや不満」が約 26%、「やや満足」・「満足」が約 24%であった。

『雇用の安定性』は、「不満」・「やや不満」が約 21%、「やや満足」・「満足」が約 32%であった。

『職業生活全体』は、「不満」・「やや不満」が約 22%、「やや満足」・「満足」が約 33%であった。

以上のように、満足度が高い内容は、『仕事の内容・やりがい』、『人間関係、コミュニケーション』であり、満足度が低い内容は、『賃金・福利厚生』、『人事評価・処遇のあり方』であった。

表 3.1.18 現在の満足度

表 3.1.18.A 仕事の内容・やりがい

	N	%
不満	77	6.4
やや不満	160	13.3
どちらでもない	435	36.3
やや満足	392	32.7
満足	136	11.3
回答者数	1,200	

表 3.1.18.B 賃金・福利厚生

	N	%
不満	169	14.1
やや不満	255	21.3
どちらでもない	480	40.0
やや満足	215	17.9
満足	81	6.8
回答者数	1,200	

表 3.1.18.C 労働時間・休日等の労働条件

	N	%
不満	121	10.1
やや不満	212	17.7
どちらでもない	459	38.3
やや満足	283	23.6
満足	125	10.4
回答者数	1,200	

表 3.1.18.D 人事評価・処遇のあり方

	N	%
不満	144	12.0
やや不満	192	16.0
どちらでもない	548	45.7
やや満足	227	18.9
満足	89	7.4
回答者数	1,200	

表 3.1.18.E 職場の環境(照明、空調、騒音等)

	N	%
不満	91	7.6
やや不満	157	13.1
どちらでもない	523	43.6
やや満足	311	25.9
満足	118	9.8
回答者数	1,200	

表 3.1.18.F 人間関係、コミュニケーション

	N	%
不満	103	8.6
やや不満	153	12.8
どちらでもない	466	38.8
やや満足	332	27.7
満足	146	12.2
回答者数	1,200	

表 3.1.18.G 職場での指揮命令系統の明確性

	N	%
不満	109	9.1
やや不満	175	14.6
どちらでもない	527	43.9
やや満足	271	22.6
満足	118	9.8
回答者数	1,200	

表 3.1.18.H 教育訓練・能力開発のあり方

	N	%
不満	119	9.9
やや不満	187	15.6
どちらでもない	612	51.0
やや満足	195	16.3
満足	87	7.3
回答者数	1,200	

表 3.1.18.I 雇用の安定性

	N	%
不満	90	7.5
やや不満	159	13.3
どちらでもない	565	47.1
やや満足	271	22.6
満足	115	9.6
回答者数	1,200	

表 3.1.18.J 職業生活全体

	N	%
不満	81	6.8
やや不満	184	15.3
どちらでもない	539	44.9
やや満足	302	25.2
満足	94	7.8
回答者数	1,200	

3.1.19 現在の暮らしの評価、転職希望

『現在の暮らしの評価』、『転職希望』を表 3.1.19. A、表 3.1.19. B に示す。

『現在の暮らしの評価』は、「普通」(43.4%)、「やや苦しい」(30.7%)、「大変苦しい」(13.7%)の順に回答割合が高く、「大変苦しい」・「やや苦しい」と回答した者が約44%、「ややゆとりがある」・「大変ゆとりがある」と回答した者が約12%であった。

『転職希望』は、「今の職場で今後も働きたい」が43.5%、「機会があれば転職したい」が35.8%、「わからない」が20.8%であり、「今の職場で今後も働きたい」の回答割合が高かった。

表 3.1.19. A 現在の暮らしの評価の状況

	N	%
大変苦しい	164	13.7
やや苦しい	368	30.7
普通	521	43.4
ややゆとりがある	127	10.6
大変ゆとりがある	20	1.7
回答者数	1,200	

表 3.1.19. B 転職希望の状況

	N	%
今の職場で今後も働きたい	522	43.5
機会があれば転職したい	429	35.8
わからない	249	20.8
回答者数	1,200	

3.1.20 パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントの状況

『パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントの状況』を表 3.1.20.A、表 3.1.20.B に示す。

『暴行・傷害(身体的な攻撃)』は、「受けたことがある」と回答した者が5.6%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(1.8%)の回答割合が最も高かった。

『脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)』は、「受けたことがある」と回答した者が13.6%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(6.6%)の回答割合が最も高かった。

『隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)』は、「受けたことがある」と回答した者が 9.3%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(3.7%)の回答割合が最も高かった。

『業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)』は、「受けたことがある」と回答した者が 12.7%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(6.4%)の回答割合が最も高かった。

『業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)』は、「受けたことがある」と回答した者が 9.0%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(4.2%)の回答割合が最も高かった。

『私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)』は、「受けたことがある」と回答した者が 10.5%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(4.2%)の回答割合が最も高かった。

『セクシュアルハラスメント(セクハラ)』は、「受けたことがある」と回答した者が 6.8%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(2.4%)の回答割合が最も高かった。

『その他』は、「受けたことがある」と回答した者が 5.7%であり、ハラスメント行為を行った者は「上司(役員以外)」(1.8%)の回答割合が最も高かった。

以上のように、受けたハラスメントの類型は、『脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)』、『業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)』と回答する割合が相対的に高く、ハラスメント行為を行った者は、全ての類型において「上司(役員以外)」の回答割合が高かった。

『ハラスメントに関する取り組み』は、「特に取り組んでいない」(50.4%)および「わからない」(19.3%)を除くと、「相談窓口の設置」(15.7%)、「ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信」(13.6%)、「従業員への研修の実施」(12.2%)の順に回答割合が高かった。

表 3.1.20.A パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントの状況

表 3.1.20.A.1 暴行・傷害(身体的な攻撃)

	N	%
会社の幹部(役員)	9	0.8
上司(役員以外)	21	1.8
部下	10	0.8
同僚	13	1.1
派遣元・出向元の従業員・役員	5	0.4
その他	14	1.2
受けたことはない	1,133	94.4
(再掲) 受けたことがある	67	5.6
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.2 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)

	N	%
会社の幹部(役員)	27	2.3
上司(役員以外)	79	6.6
部下	15	1.3
同僚	38	3.2
派遣元・出向元の従業員・役員	5	0.4
その他	24	2.0
受けたことはない	1,037	86.4
(再掲) 受けたことがある	163	13.6
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.3 隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)

	N	%
会社の幹部(役員)	14	1.2
上司(役員以外)	44	3.7
部下	15	1.3
同僚	39	3.3
派遣元・出向元の従業員・役員	9	0.8
その他	13	1.1
受けたことはない	1,088	90.7
(再掲) 受けたことがある	112	9.3
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.4 業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)

	N	%
会社の幹部(役員)	31	2.6
上司(役員以外)	77	6.4
部下	14	1.2
同僚	23	1.9
派遣元・出向元の従業員・役員	12	1.0
その他	20	1.7
受けたことはない	1,048	87.3
(再掲) 受けたことがある	152	12.7
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.5 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)

	N	%
会社の幹部(役員)	16	1.3
上司(役員以外)	50	4.2
部下	9	0.8
同僚	24	2.0
派遣元・出向元の従業員・役員	10	0.8
その他	10	0.8
受けたことはない	1,092	91.0
(再掲) 受けたことがある	108	9.0
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.6 私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)

	N	%
会社の幹部(役員)	14	1.2
上司(役員以外)	50	4.2
部下	13	1.1
同僚	35	2.9
派遣元・出向元の従業員・役員	11	0.9
その他	21	1.8
受けたことはない	1,074	89.5
(再掲) 受けたことがある	126	10.5
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.7 セクシュアルハラスメント(セクハラ)

	N	%
会社の幹部(役員)	9	0.8
上司(役員以外)	29	2.4
部下	8	0.7
同僚	20	1.7
派遣元・出向元の従業員・役員	12	1.0
その他	14	1.2
受けたことはない	1,118	93.2
(再掲) 受けたことがある	82	6.8
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.A.8 その他

	N	%
会社の幹部(役員)	9	0.8
上司(役員以外)	21	1.8
部下	9	0.8
同僚	19	1.6
派遣元・出向元の従業員・役員	2	0.2
その他	13	1.1
受けたことはない	1,132	94.3
(再掲) 受けたことがある	68	5.7
回答者数	1,200	

(注) 複数回答を得た結果。

表 3.1.20.B ハラスメントに関する取り組みの状況

	N	%
ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	163	13.6
ハラスメント行為者に対する処罰等に関する就業規則等での規定	124	10.3
従業員への研修の実施	146	12.2
管理職への研修の実施	119	9.9
相談窓口の設置	188	15.7
相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知	76	6.3
相談したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発	66	5.5
産業保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（メンタルケアのための体制の整備）	36	3.0
その他	12	1.0
特に取り組んでいない	605	50.4
わからない	232	19.3
回答者数	1,200	

（注）複数回答を得た結果。

3.1.21 カスタマーハラスメントの状況

『カスタマーハラスメントの状況』を表 3.1.21.A～表 3.1.21.D に示す。

『経験の有無』は、「経験しなかった」が 81.3%、「経験した」が 18.8%であった。

『頻度』は、「時々」が 67.6%、「一度だけ」が 23.1%、「何度も繰り返し」が 9.3%であり、「時々」の回答割合が高かった。

『種類』は、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」（53.8%）、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」（48.4%）、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」（36.0%）の順に回答割合が高かった。

『カスタマーハラスメントに関する取り組み』は、「特に実施していない」（57.8%）および「わからない」（22.9%）を除くと、「迷惑行為の行為者に対する出入り禁止等」（8.8%）、「カスハラに対応に関するマニュアルの作成、研修の実施」（8.0%）、「顧客等への周知・啓発」（6.9%）の順に回答割合が高かった。

表 3.1.21 カスタマーハラスメントの状況

表 3.1.21.A カスタマーハラスメントの経験の有無

	N	%
経験しなかった	975	81.3
経験した	225	18.8
回答者数	1,200	

表 3.1.21.B カスタマーハラスメントの頻度

	N	%
一度だけ	52	23.1
時々	152	67.6
何度も繰り返す	21	9.3
回答者数	225	

(注) 本設問は『カスタマーハラスメントの経験の有無』に「経験した」と回答した人のみが回答した。

表 3.1.21.C カスタマーハラスメントの種類

	N	%
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	14	6.2
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	81	36.0
威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	109	48.4
継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	121	53.8
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	28	12.4
明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	42	18.7
その他	22	9.8
回答者数	225	

(注 1) 本設問は『カスタマーハラスメントの経験の有無』に「経験した」と回答した人のみが回答した。

(注 2) 複数回答を得た結果。

表 3.1.21.D カスタマーハラスメントに関する取り組み

	N	%
カスハラへの対応に関するマニュアルの作成、研修の実施	96	8.0
顧客等への周知・啓発	83	6.9
迷惑行為の行為者に対する出入り禁止等	105	8.8
自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力依頼（事実確認、再発防止等）	40	3.3
警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）	35	2.9
産業保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（メンタルケアのための体制の整備）	21	1.8
その他	13	1.1
特に実施していない	694	57.8
わからない	275	22.9
回答者数	1,200	

（注）複数回答を得た結果。

3.1.22 所定時間外労働が生じる理由

『所定時間外労働が生じる理由』を表 3.1.22に示す。「所定時間外労働はない」（31.7％）を除くと、「人員が不足しているため」（39.3％）、「業務量が多いため」（30.9％）、「仕事の繁閑の差が大きいため」（18.1％）、「仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため」（14.9％）、「社員間の業務の平準化がされていないため」（6.4％）の順に回答割合が高かった。

表 3.1.22 所定時間外労働が生じる理由

	N	%
業務量が多いため	371	30.9
人員が不足しているため	472	39.3
仕事の繁閑の差が大きい	217	18.1
仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため	179	14.9
社員間の業務の平準化がされていないため	77	6.4
ICTや機械化等による生産性向上が進んでいないため	21	1.8
会社や管理職から所定時間外労働を求められるため	28	2.3
顧客の提示する納期が短い	8	0.7
顧客からの不規則な要望に対応する必要があるため（予期せぬ仕様変更等）	56	4.7
受注時の契約内容が不明確である（文書化されていない）ため	11	0.9
労働時間の上限について規制がないため（「自営業主（雇い人あり・なし）」、「自家営業の手伝い」のみ選択可）	39	3.3
その他	53	4.4
所定時間外労働はない	380	31.7
回答者数	1,200	

（注）複数回答を得た結果。

3.1.23 業務に関連するストレス・悩み

『業務に関連するストレス・悩み』を表 3.1.23に示す。「特になし」(34.3%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(24.3%)、「ワンオペでの対応」(20.3%)、「休日・休暇の少なさ」(18.3%)、「長時間労働の多さ」(17.8%)、「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(16.4%)の順に回答割合が高かった。

表 3.1.23 業務に関連するストレス・悩みの状況

	N	%
ワンオペでの対応	243	20.3
長時間労働の多さ	213	17.8
休日・休暇の少なさ	220	18.3
欠勤した他の従業員の埋め合わせ	291	24.3
予定外の仕事の突発的な発生	161	13.4
複数店舗（広大なエリア）の担当	38	3.2
客対応の長引き（例：閉店時間でも客が帰らない等）	135	11.3
客からの苦情等	158	13.2
売上・業績等の悪化	181	15.1
経費（光熱費・材料費等）の上昇	197	16.4
その他	44	3.7
特になし	411	34.3
回答者数	1,200	

（注）複数回答を得た結果。

3.2 職種とのクロス集計

3.2.1 実労働時間数、時間外・休日労働

『職種』と『実労働時間数、時間外・休日労働の状況』についてクロス集計を行った（表 3.2.1.A～表 3.2.1.C）。

『過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「店長」（29.0%）、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」（24.0%）、「その他」（20.0%）の順に高かった。

『過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「店長」（49.0%）、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」（37.0%）、「その他」（34.0%）の順に高かった。

『過去1年間における1か月間の時間外・休日労働が80 時間を超えた月』で「80 時間を超えた月があった」と回答した割合は、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」（30.0%）、「店長」（23.5%）、「その他」（14.0%）の順に高かった。

以上のように、労働時間が長かった者の割合は、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」および「店長」で高かった。

表 3.2.1 職種と実労働時間数、時間外・休日労働の状況のクロス集計

表 3.2.1.A 過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
20時間未満	1.0	2.5	20.5	11.5	5.0
20～25時間未満	0.0	3.0	15.0	5.3	6.0
25～30時間未満	6.0	2.5	6.3	3.3	5.0
30～35時間未満	12.0	3.5	9.8	5.8	4.0
35～40時間未満	12.0	7.5	12.5	8.5	10.0
40～45時間未満	19.0	17.0	14.0	21.0	22.0
45～50時間未満	15.0	14.5	7.0	15.5	17.0
50～60時間未満	11.0	20.5	9.0	16.0	11.0
60時間以上	24.0	29.0	6.0	13.3	20.0
回答者数	100	200	400	400	100

表 3.2.1.B 過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
20時間未満	1.0	3.5	12.3	6.3	5.0
20～25時間未満	2.0	1.0	14.5	6.5	4.0
25～30時間未満	2.0	1.5	10.3	5.3	2.0
30～35時間未満	10.0	3.0	8.0	3.8	5.0
35～40時間未満	7.0	3.0	9.0	6.8	9.0
40～45時間未満	5.0	11.5	11.8	10.3	10.0
45～50時間未満	18.0	11.0	8.0	14.3	14.0
50～60時間未満	18.0	16.5	11.3	17.8	17.0
60時間以上	37.0	49.0	15.0	29.3	34.0
回答者数	100	200	400	400	100

表 3.2.1.C 過去 1 年間で 1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
80時間を超えた月があった	30.0	23.5	5.5	13.0	14.0
80時間を超えた月はなかった	59.0	59.5	80.0	71.0	75.0
わからない	11.0	17.0	14.5	16.0	11.0
回答者数	100	200	400	400	100

3.2.2 抑うつ・不安傾向(K6)

『職種』と『抑うつ・不安傾向(K6)』についてクロス集計を行った(表 3.2.2)。「13点以上(重度の抑うつ・不安障害疑い)」の回答割合は、「店舗従業員(調理)」(17.3%)、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」(15.0%)、「店長」(13.5%)の順に高く、平均値は、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」(7.2点)、「店舗従業員(調理)」(7.1点)、「店舗従業員(接客)」(6.3点)の順に高かった。

以上のように、『抑うつ・不安傾向』が高かった者の割合は、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」および「店舗従業員(調理)」で高かった。

表 3.2.2 職種と抑うつ・不安傾向(K6)のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
0～4点 (抑うつ・不安傾向なし)	39.0	53.0	46.8	42.3	59.0
5～9点 (抑うつ・不安傾向あり)	22.0	22.0	22.5	22.5	15.0
10～12点 (抑うつ・不安障害疑い)	24.0	11.5	17.5	18.0	15.0
13点以上 (重度の抑うつ・不安障害疑い)	15.0	13.5	13.3	17.3	11.0
平均値	7.2	5.5	6.3	7.1	5.1
標準偏差	5.7	5.7	6.2	6.4	5.6
回答者数	100	200	400	400	100

3.2.3 主観的幸福感

『職種』と『主観的幸福感』についてクロス集計を行った(表 3.2.3)。『主観的幸福感』の平均値は、「店長」(7.2 点)、「その他」(7.1 点)、「店舗従業員(接客)」(6.9 点)の順に高く、「店舗従業員(調理)」(6.4 点)が最も低かった。

表 3.2.3 職種と主観的幸福感のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
0点 (とても不幸)	4.0	3.0	2.3	5.0	3.0
1点	5.0	1.5	3.0	4.3	3.0
2点	4.0	2.5	3.5	5.8	2.0
3点	7.0	6.0	5.5	9.0	5.0
4点	9.0	6.0	7.0	8.8	9.0
5点	16.0	21.0	23.5	20.8	17.0
6点	13.0	10.5	13.5	9.3	14.0
7点	14.0	16.5	18.0	12.8	15.0
8点	16.0	19.0	11.5	13.0	20.0
9点	6.0	6.0	7.5	5.8	3.0
10点 (とても幸せ)	6.0	8.0	4.8	5.8	9.0
平均値	6.7	7.2	6.9	6.4	7.1
標準偏差	2.6	2.4	2.3	2.6	2.4
	100	200	400	400	100

3.2.4 現在の満足度(職業生活全体)

『職種』と『現在の満足度(職業生活全体)』についてクロス集計を行った(表 3.2.4)。「不満」・「やや不満」の回答割合は、「店舗従業員(調理)」(28.1%)、「店舗従業員(接客)」(21.6%)で相対的に高く、「やや満足」・「満足」の回答割合は、「その他」(42.0%)、「店長」(41.5%)で相対的に高かった。

表 3.2.4 職種と現在の満足度(職業生活全体)のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
不満	5.0	2.5	5.3	11.8	3.0
やや不満	16.0	13.0	16.3	16.3	12.0
どちらでもない	47.0	43.0	40.8	50.0	43.0
やや満足	24.0	29.5	30.0	17.3	30.0
満足	8.0	12.0	7.8	4.8	12.0
	100	200	400	400	100

3.2.5 カスタマーハラスメントの経験

『職種』と『カスタマーハラスメントの経験の有無』についてクロス集計を行った(表3.2.5)。「経験した」の回答割合は、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」(30.0%)、「店舗従業員(接客)」(21.3%)、「店長」(19.5%)の順に高く、「その他」(11.0%)が最も低かった。

表 3.2.5 職種とカスタマーハラスメントの経験の有無のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
経験した	30.0	19.5	21.3	15.0	11.0
経験しなかった	70.0	80.5	78.8	85.0	89.0
回答者数	100	200	400	400	100

3.2.6 所定時間外労働が生じる理由

『職種』と『所定時間外労働が生じる理由』についてクロス集計を行った(表 3.2.6)。

「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」では、「所定時間外労働はない」(24.0%)を除くと、「人員が不足しているため」(44.0%)、「業務量が多いため」(34.0%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(24.0%)の順に回答割合が高かった。

「店長」では、「所定時間外労働はない」(26.0%)を除くと、「業務量が多いため」(34.0%)、「人員が不足しているため」(28.5%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(23.5%)の順に回答割合が高かった。

「店舗従業員(接客)」では、「所定時間外労働はない」(38.5%)を除くと、「人員が不足しているため」(39.0%)、「業務量が多いため」(25.5%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(15.5%)の順に回答割合が高かった。

「店舗従業員(調理)」では、「所定時間外労働はない」(27.0%)を除くと、「人員が不足しているため」(47.0%)、「業務量が多いため」(37.0%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(17.5%)の順に回答割合が高かった。

「その他」では、「所定時間外労働はない」(42.0%)を除くと、「人員が不足しているため」(27.0%)、「業務量が多いため」(19.0%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(14.0%)および「仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため」(14.0%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、全ての職種において、「業務量が多いため」および「人員が不足しているため」の回答割合が高かった。

表 3.2.6 職種と所定時間外労働が生じる理由のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
業務量が多いため	34.0	34.0	25.5	37.0	19.0
人員が不足しているため	44.0	28.5	39.0	47.0	27.0
仕事の繁閑の差が大きい	24.0	23.5	15.5	17.5	14.0
仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため	17.0	20.5	10.3	16.5	14.0
社員間の業務の平準化がされていないため	10.0	5.5	4.5	8.5	4.0
ICTや機械化等による生産性向上が進んでいないため	6.0	0.5	2.0	1.5	0.0
会社や管理職から所定時間外労働を求められるため	6.0	1.0	1.8	3.0	1.0
顧客の提示する納期が短い	3.0	0.5	0.5	0.5	0.0
顧客からの不規則な要望に対応する必要があるため (予期せぬ仕様変更等)	8.0	6.5	3.5	4.0	5.0
受注時の契約内容が不明確である(文書化されていない)ため	3.0	0.0	1.5	0.5	0.0
労働時間の上限について規制がないため(「自営業主 (雇い人あり・なし)」、「自家営業の手伝い」のみ選択)	4.0	11.0	1.0	1.3	4.0
その他	3.0	7.5	3.5	3.0	9.0
所定時間外労働はない	24.0	26.0	38.5	27.0	42.0
回答者数	100	200	400	400	100

(注) 複数回答を得た結果。

3.2.7 業務に関連するストレス・悩みの状況

『職種』と『業務に関連するストレス・悩みの状況』についてクロス集計を行った(表3.2.7)。

「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」では、「特にない」(20.0%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(30.0%)、「長時間労働の多さ」(28.0%)および「休日・休暇の少なさ」(28.0%)の順に回答割合が高かった。

「店長」では、「特にない」(30.5%)を除くと、「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(32.0%)、「売上・業績等の悪化」(30.0%)、「休日・休暇の少なさ」(23.5%)の順に回答割合が高かった。

「店舗従業員(接客)」では、「特にない」(40.0%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(21.8%)、「ワンオペでの対応」(19.3%)、「客からの苦情等」(18.8%)の順に回答割合が高かった。

「店舗従業員(調理)」では、「特にない」(32.8%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(28.8%)、「長時間労働の多さ」(21.5%)、「ワンオペでの対応」(19.3%)の順に回答割合が高かった。

「その他」では、「特にない」(39.0%)を除くと、「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(28.0%)、「売上・業績等の悪化」(20.0%)、「ワンオペでの対応」(16.0%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、「エリアマネージャー・スーパーバイザー等」・「店舗従業員(接客)」・「店舗従業員(調理)」では「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」の回答割合が最も高く、「店長」・「その他」では「経費(光熱費・材料費等)の上昇」の回答割合が最も高いなど、『職種』によって『業務に関連するストレス・悩みの状況』が異なっていた。

表 3.2.7 職種と業務に関連するストレス・悩みの状況のクロス集計

	(単位:%)				
	ス ー パ ー バ イ ザ ー 等	店 長	店 舗 従 業 員 (接 客)	店 舗 従 業 員 (調 理)	そ の 他
ワンオペでの対応	27.0	23.0	19.3	19.3	16.0
長時間労働の多さ	28.0	21.5	11.0	21.5	12.0
休日・休暇の少なさ	28.0	23.5	15.5	18.3	10.0
欠勤した他の従業員の埋め合わせ	30.0	23.0	21.8	28.8	13.0
予定外の仕事の突発的な発生	20.0	13.5	10.8	15.5	9.0
複数店舗（広大なエリア）の担当	14.0	2.0	2.3	2.8	0.0
客対応の長引き（例：閉店時間でも客が帰らない等）	10.0	12.5	11.3	10.5	13.0
客からの苦情等	15.0	12.0	18.8	9.3	7.0
売上・業績等の悪化	20.0	30.0	9.3	11.0	20.0
経費（光熱費・材料費等）の上昇	20.0	32.0	9.0	12.3	28.0
その他	5.0	4.0	3.0	4.3	2.0
特になし	20.0	30.5	40.0	32.8	39.0
	回答者数	100	200	400	400
		100	200	400	100

（注）複数回答を得た結果。

3.3 就業形態とのクロス集計

3.3.1 実労働時間数、時間外・休日労働

『就業形態』と『実労働時間数、時間外・休日労働の状況』についてクロス集計を行った(表 3.3.1.A～表 3.3.1.C)。

『過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「会社などの役員」(30.4%)、「自営業者」(24.9%)、「正社員・正職員」(17.4%)の順に高かった。

『過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「正社員・正職員」(41.1%)、「自営業者」(36.1%)、「会社などの役員」(34.8%)の順に高かった。

『過去1年間における1か月間の時間外・休日労働が80 時間を超えた月』で「80 時間を超えた月があった」と回答した割合は、「会社などの役員」(30.4%)、「正社員・正職員」(19.4%)、「自営業者」(16.6%)の順に高かった。

以上のように、労働時間が長かった者の割合は、「正社員・正職員」・「自営業者」・「会社などの役員」で高く、「非正規雇用者」では低かった。

表 3.3.1 就業形態と実労働時間数、時間外・休日労働の状況のクロス集計

表 3.3.1.A 過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
20時間未満	1.0	32.3	5.1	0.0
20～25時間未満	1.2	19.7	4.5	4.3
25～30時間未満	1.6	8.5	4.5	4.3
30～35時間未満	4.0	9.3	9.3	8.7
35～40時間未満	9.2	11.0	10.2	13.0
40～45時間未満	25.3	11.5	14.4	8.7
45～50時間未満	19.2	3.6	12.1	17.4
50～60時間未満	21.0	2.2	15.0	13.0
60時間以上	17.4	1.9	24.9	30.4
	回答者数 499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は契約社員・嘱託、パート・アルバイト、臨時・日雇社員、労働者派遣事業所の派遣社員と回答した者を意味し、「自営業者」は自営業主(雇い人あり)、自営業主(雇い人なし)、自家営業の手伝いと回答した者を意味する。

表 3.3.1.B 過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
20時間未満	1.2	15.9	7.0	4.3
20～25時間未満	1.4	20.8	2.9	0.0
25～30時間未満	0.8	15.3	2.6	4.3
30～35時間未満	2.6	8.2	7.7	4.3
35～40時間未満	4.8	10.1	7.0	8.7
40～45時間未満	10.2	10.1	11.8	4.3
45～50時間未満	14.8	9.0	10.5	13.0
50～60時間未満	23.0	4.9	14.4	26.1
60時間以上	41.1	5.5	36.1	34.8
回答者数	499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は契約社員・嘱託、パート・アルバイト、臨時・日雇社員、労働者派遣事業所の派遣社員と回答した者を意味し、「自営業者」は自営業主(雇い人あり)、自営業主(雇い人なし)、自家営業の手伝いと回答した者を意味する。

表 3.3.1.C 過去 1 年間で 1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
80時間を超えた月があった	19.4	2.5	16.6	30.4
80時間を超えた月はなかった	64.9	88.2	63.6	52.2
わからない	15.6	9.3	19.8	17.4
回答者数	499	365	313	23

(注) 「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

3.3.2 抑うつ・不安傾向(K6)

『就業形態』と『抑うつ・不安傾向(K6)』についてクロス集計を行った(表 3.3.2)。「13 点以上(重度の抑うつ・不安障害疑い)」の回答割合は、「正社員・正職員」(17.4%)および「会社などの役員」(17.4%)、「非正規雇用者」(12.6%)の順に高く、平均値は、「正社員・正職員」(7.4 点)、「自営業者」(5.6 点)および「会社などの役員」(5.6 点)の順に高かった。

以上のように、『抑うつ・不安傾向』が高かった者の割合は、「正社員・正職員」で高かった。

表 3.3.2 就業形態と抑うつ・不安傾向(K6)のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
0～4点 (抑うつ・不安傾向なし)	37.7	50.7	55.6	56.5
5～9点 (抑うつ・不安傾向あり)	24.4	22.7	17.3	8.7
10～12点 (抑うつ・不安障害疑い)	20.4	14.0	15.0	17.4
13点以上 (重度の抑うつ・不安障害疑い)	17.4	12.6	12.1	17.4
平均値	7.4	5.3	5.6	5.6
標準偏差	6.1	5.9	6.0	6.0
回答者数	499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

3.3.3 主観的幸福感

『就業形態』と『主観的幸福感』についてクロス集計を行った(表 3.3.3)。『主観的幸福感』の平均値は、「会社などの役員」(8.1 点)、「自営業者」(7.1 点)、「非正規雇用者」(7.0 点)の順に高く、「正社員・正職員」(6.3 点)が最も低かった。

表 3.3.3 就業形態と主観的幸福感のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
0点 (とても不幸)	5.0	1.6	3.5	0.0
1点	4.2	2.7	2.9	0.0
2点	5.2	3.3	3.2	0.0
3点	7.4	7.1	6.1	0.0
4点	8.0	8.2	7.3	0.0
5点	24.8	20.5	15.0	26.1
6点	11.6	12.9	9.9	13.0
7点	12.6	16.7	18.5	13.0
8点	12.6	12.3	18.2	30.4
9点	5.0	8.2	5.4	8.7
10点 (とても幸せ)	3.4	6.3	9.9	8.7
平均値	6.3	7.0	7.1	8.1
標準偏差	2.5	2.3	2.5	1.6
回答者数	499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

3.3.4 現在の満足度(職業生活全体)

『就業形態』と『現在の満足度(職業生活全体)』についてクロス集計を行った(表3.3.4)。「不満」・「やや不満」の回答割合は、「正社員・正職員」(31.6%)、「非正規雇用者」(20.3%)で相対的に高く、「やや満足」・「満足」の回答割合は、「会社などの役員」(52.1%)、「自営業者」(46.3%)で相対的に高かった。

表 3.3.4 就業形態と現在の満足度(職業生活全体)のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
不満	11.2	4.4	2.9	0.0
やや不満	20.4	15.9	7.3	4.3
どちらでもない	44.7	46.6	43.5	43.5
やや満足	18.6	26.8	32.6	39.1
満足	5.0	6.3	13.7	13.0
回答者数	499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

3.3.5 カスタマーハラスメントの経験

『就業形態』と『カスタマーハラスメントの経験の有無』についてクロス集計を行った(表 3.3.5)。「経験した」の回答割合は、「正社員・正職員」(24.0%)、「非正規雇用者」(17.5%)、「会社などの役員」(17.4%)の順に高く、「自営業者」(11.8%)が最も低かった。

表 3.3.5 就業形態とカスタマーハラスメントの経験の有無のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
経験した	24.0	17.5	11.8	17.4
経験しなかった	76.0	82.5	88.2	82.6
回答者数	499	365	313	23

(注)「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

3.3.6 所定時間外労働が生じる理由

『就業形態』と『所定時間外労働が生じる理由』についてクロス集計を行った(表 3.3.64)。

「正社員・正職員」では、「所定時間外労働はない」(19.0%)を除くと、「人員が不足しているため」(52.3%)、「業務量が多いため」(42.3%)、「仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため」(20.8%)の順に回答割合が高かった。

「非正規雇用者」では、「所定時間外労働はない」(38.6%)を除くと、「人員が不足しているため」(42.2%)、「業務量が多いため」(26.0%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(17.3%)の順に回答割合が高かった。

「自営業者」では、「所定時間外労働はない」(27.2%)を除くと、「業務量が多いため」(21.7%)、「人員が不足しているため」(21.1%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(20.8%)の順に回答割合が高かった。

「会社などの役員」では、「所定時間外労働はない」(21.7%)を除くと、「人員が不足しているため」(60.9%)、「業務量が多いため」(43.5%)、「仕事の繁閑の差が大きいため」(13.0%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、全ての就業形態において、「業務量が多いため」および「人員が不足しているため」の回答割合が高かった。

表 3.3.6 就業形態と所定時間外労働が生じる理由のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
業務量が多いため	42.3	26.0	21.7	43.5
人員が不足しているため	52.3	42.2	21.1	60.9
仕事の繁閑の差が大きいため	19.8	17.3	20.8	13.0
仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため	20.8	5.5	18.2	4.3
社員間の業務の平準化がされていないため	12.2	3.3	1.3	0.0
ICTや機械化等による生産性向上が進んでいないため	2.6	1.1	1.3	8.7
会社や管理職から所定時間外労働を求められるため	4.8	0.3	0.6	0.0
顧客の提示する納期が短いため	1.0	0.3	1.3	0.0
顧客からの不規則な要望に対応する必要があるため (予期せぬ仕様変更等)	5.2	2.2	7.0	0.0
受注時の契約内容が不明確である(文書化されていない)ため	1.2	0.8	0.6	0.0
労働時間の上限について規制がないため(「自営業主(雇い人あり・なし)」、「自家営業の手伝い」のみ選択)	0.0	0.0	10.2	0.0
その他	3.0	4.4	4.8	4.3
所定時間外労働はない	19.0	38.6	27.2	21.7
回答者数	499	365	313	23

(注 1) 「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

(注 2) 複数回答を得た結果。

3.3.7 業務に関連するストレス・悩みの状況

『就業形態』と『業務に関連するストレス・悩みの状況』についてクロス集計を行った(表 3.3.7)。

「正社員・正職員」では、「特にない」(26.1%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(33.7%)、「長時間労働の多さ」(31.9%)、「休日・休暇の少なさ」(26.9%)の順に回答割合が高かった。

「非正規雇用者」では、「特にない」(42.7%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(24.9%)、「ワンオペでの対応」(20.5%)、「客からの苦情等」(14.8%)の順に回答割合が高かった。

「自営業者」では、「特にない」(38.0%)を除くと、「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(33.2%)、「売上・業績等の悪化」(27.8%)、「ワンオペでの対応」(16.6%)および「休日・休暇の少なさ」(16.6%)の順に回答割合が高かった。

「会社などの役員」では、「特にない」(26.1%)を除くと、「休日・休暇の少なさ」(34.8%)、「売上・業績等の悪化」(30.4%)、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(26.1%)および「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(26.1%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、「正社員・正職員」・「非正規雇用者」では「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」、「自営業者」では「経費(光熱費・材料費等)の上昇」、「会社などの役員」では「休日・休暇の少なさ」の回答割合が最も高いなど、『就業形態』によって『業務に関連するストレス・悩みの状況』が異なっていた。

表 3.3.7 就業形態と業務に関連するストレス・悩みの状況のクロス集計

	(単位:%)			
	正社員・正職員	非正規雇用者	自営業者	会社などの役員
ワンオペでの対応	22.6	20.5	16.6	13.0
長時間労働の多さ	31.9	6.0	8.9	17.4
休日・休暇の少なさ	26.9	7.1	16.6	34.8
欠勤した他の従業員の埋め合わせ	33.7	24.9	8.3	26.1
予定外の仕事の突発的な発生	19.6	10.7	6.1	21.7
複数店舗（広大なエリア）の担当	5.4	1.6	1.6	0.0
客対応の長引き（例：閉店時間でも客が帰らない等）	13.6	6.0	14.1	4.3
客からの苦情等	16.4	14.8	6.1	13.0
売上・業績等の悪化	13.2	5.8	27.8	30.4
経費（光熱費・材料費等）の上昇	14.2	4.4	33.2	26.1
その他	3.6	5.2	1.9	4.3
特にない	26.1	42.7	38.0	26.1
回答者数	499	365	313	23

(注 1) 「非正規雇用者」は「契約社員・嘱託」、「パート・アルバイト」、「臨時・日雇社員」、「労働者派遣事業所の派遣社員」と回答した者を意味し、「自営業者」は「自営業主(雇い人あり)」、「自営業主(雇い人なし)」、「自家営業の手伝い」と回答した者を意味する。

(注 2) 複数回答を得た結果。

3.4 年齢とのクロス集計

3.4.1 実労働時間数、時間外・休日労働

『年齢』と『実労働時間数、時間外・休日労働の状況』についてクロス集計を行った（表 3.4.1.A～表 3.4.1.C）。

『過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「65 歳以上」(19.5%)、「50～59 歳」(17.9%)、「40～49 歳」(16.7%)の順に高かった。

『過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数』で「60 時間以上」と回答した割合は、「40～49 歳」(32.5%)、「65 歳以上」(31.2%)、「50～59 歳」(31.0%)の順に高かった。

『過去1年間における1か月間の時間外・休日労働が80 時間を超えた月』で「80 時間を超えた月があった」と回答した割合は、「40～49 歳」(17.5%)、「50～59 歳」(13.5%)、「65 歳以上」(13.0%)の順に高かった。

以上のように、労働時間が長かった者の割合は、「40～49 歳」、「50～59 歳」、「65 歳以上」で高かった。

表 3.4.1 年齢と実労働時間数、時間外・休日労働の状況のクロス集計

表 3.4.1.A 過去1か月の平均的な1週間の実労働時間数

	(単位:%)					
	2	3	4	5	6	6
	0	0	0	0	0	5
	5	5	5	5	5	歳
	2	3	4	5	6	以
	9	9	9	9	4	上
	歳	歳	歳	歳	歳	
20時間未満	8.0	23.6	13.2	10.3	0.8	7.8
20～25時間未満	13.3	16.9	6.5	7.4	1.7	2.6
25～30時間未満	9.3	5.4	4.6	4.2	3.3	1.3
30～35時間未満	13.3	6.8	5.4	5.2	14.0	9.1
35～40時間未満	10.7	10.8	9.1	8.6	11.6	18.2
40～45時間未満	17.3	12.2	18.0	18.9	23.1	15.6
45～50時間未満	8.0	8.1	12.9	13.3	17.4	13.0
50～60時間未満	17.3	8.1	13.7	14.3	15.7	13.0
60時間以上	2.7	8.1	16.7	17.9	12.4	19.5
回答者数	75	148	372	407	121	77

表 3.4.1.B 過去1年間の最も忙しかった1週間の実労働時間数

	(単位:%)					
	2	3	4	5	6	6
	0	0	0	0	0	5
	5	5	5	5	5	歳
	2	3	4	5	6	以
	9	9	9	9	4	上
	歳	歳	歳	歳	歳	
20時間未満	1.3	14.9	8.6	5.9	1.7	7.8
20～25時間未満	5.3	15.5	7.8	7.1	2.5	5.2
25～30時間未満	16.0	10.8	4.8	4.7	2.5	1.3
30～35時間未満	10.7	6.8	4.3	4.9	6.6	7.8
35～40時間未満	6.7	6.8	5.6	7.9	9.9	6.5
40～45時間未満	12.0	7.4	9.7	10.3	13.2	15.6
45～50時間未満	12.0	10.1	12.6	12.0	9.1	15.6
50～60時間未満	21.3	8.1	14.0	16.2	25.6	9.1
60時間以上	14.7	19.6	32.5	31.0	28.9	31.2
回答者数	75	148	372	407	121	77

表 3.4.1.C 過去 1 年間で 1 か月間の時間外・休日労働が 80 時間を超えた月

	(単位:%)					
	2	3	4	5	6	6
	0	0	0	0	0	5
	5	5	5	5	5	歳
	2	3	4	5	6	以
	9	9	9	9	4	上
	歳	歳	歳	歳	歳	
80時間を超えた月があった	10.7	8.8	17.5	13.5	11.6	13.0
80時間を超えた月はなかった	72.0	81.1	66.7	70.5	78.5	68.8
わからない	17.3	10.1	15.9	16.0	9.9	18.2
回答者数	75	148	372	407	121	77

3.4.2 抑うつ・不安傾向(K6)

『年齢』と『抑うつ・不安傾向(K6)』についてクロス集計を行った(表 3.4.2)。「13点以上(重度の抑うつ・不安障害疑い)」の回答割合は、「20～29 歳」(20.0%)、「40～49 歳」(18.0%)、「30～39 歳」(17.6%)の順に高く、平均値は、「20～29 歳」(8.3 点)、「30～39 歳」(7.3 点)、「40～49 歳」(7.2 点)の順に高かった。

以上のように、『抑うつ・不安傾向』が高かった者の割合は、「20～29 歳」で高かった。

表 3.4.2 年齢と抑うつ・不安傾向(K6)のクロス集計

	(単位:%)					
	2 0 ～ 2 9 歳	3 0 ～ 3 9 歳	4 0 ～ 4 9 歳	5 0 ～ 5 9 歳	6 0 ～ 6 9 歳	7 0 歳 以 上
0～4点 (抑うつ・不安傾向なし)	33.3	37.2	40.6	49.4	63.6	66.2
5～9点 (抑うつ・不安傾向あり)	26.7	26.4	22.3	22.6	13.2	14.3
10～12点 (抑うつ・不安障害疑い)	20.0	18.9	19.1	16.7	8.3	15.6
13点以上 (重度の抑うつ・不安障害疑い)	20.0	17.6	18.0	11.3	14.9	3.9
平均値	8.3	7.3	7.2	5.9	4.9	3.8
標準偏差	6.8	6.0	6.3	5.9	6.1	4.6
回答者数	75	148	372	407	121	77

3.4.3 主観的幸福感

『年齢』と『主観的幸福感』についてクロス集計を行った(表 3.4.3)。『主観的幸福感』の平均値は、「65 歳以上」(7.8 点)、「60～64 歳」(7.1 点)の順に高く、「20～29 歳」・「30～39 歳」・「40～49 歳」・「50～59 歳」では、顕著な差は見られなかった。

表 3.4.3 年齢と主観的幸福感のクロス集計

	(単位:%)					
	20～29 歳	30～39 歳	40～49 歳	50～59 歳	60～64 歳	65 歳以上
0点 (とても不幸)	2.7	3.4	4.0	3.7	1.7	3.9
1点	1.3	2.7	5.6	2.9	1.7	0.0
2点	2.7	8.8	4.0	3.7	2.5	0.0
3点	9.3	3.4	6.5	7.9	9.1	3.9
4点	10.7	6.8	8.6	7.9	7.4	2.6
5点	21.3	27.0	19.1	21.9	20.7	14.3
6点	17.3	6.1	12.1	12.3	9.1	14.3
7点	13.3	15.5	15.6	16.5	12.4	15.6
8点	9.3	12.8	10.8	14.0	22.3	28.6
9点	8.0	8.1	7.0	4.2	5.0	9.1
10点 (とても幸せ)	4.0	5.4	6.7	5.2	8.3	7.8
平均値	6.7	6.7	6.6	6.6	7.1	7.8
標準偏差	2.2	2.5	2.6	2.4	2.4	2.2
回答者数	75	148	372	407	121	77

3.4.4 現在の満足度(職業生活全体)

『年齢』と『現在の満足度(職業生活全体)』についてクロス集計を行った(表 3.4.4)。「不満」・「やや不満」の回答割合は、「20～29 歳」(25.3%)、「50～59 歳」(24.3%)で相対的に高く、「やや満足」・「満足」の回答割合は、「65 歳以上」(49.4%)、「60～64 歳」(42.2%)で相対的に高かった。

表 3.4.4 年齢と現在の満足度(職業生活全体)のクロス集計

	(単位:%)					
	20	30	40	50	60	65 歳以上
不満	9.3	4.1	9.9	6.1	4.1	1.3
やや不満	16.0	19.6	14.2	18.2	8.3	7.8
どちらでもない	42.7	44.6	46.0	45.0	45.5	41.6
やや満足	24.0	28.4	22.8	24.6	27.3	31.2
満足	8.0	3.4	7.0	6.1	14.9	18.2
回答者数	75	148	372	407	121	77

3.4.5 カスタマーハラスメントの経験

『年齢』と『カスタマーハラスメントの経験の有無』についてクロス集計を行った(表 3.4.5)。「経験した」の回答割合は、「20～29 歳」(30.7%)、「30～39 歳」(21.6%)、「50～59 歳」(19.9%)の順に高く、「60～64 歳」(11.6%)が最も低かった。

表 3.4.5 年齢とカスタマーハラスメントの経験の有無のクロス集計

	(単位:%)					
	20～29 歳	30～39 歳	40～49 歳	50～59 歳	60～64 歳	65 歳以上
経験した	30.7	21.6	17.2	19.9	11.6	14.3
経験しなかった	69.3	78.4	82.8	80.1	88.4	85.7
回答者数	75	148	372	407	121	77

3.4.6 所定時間外労働が生じる理由

『年齢』と『所定時間外労働が生じる理由』についてクロス集計を行った(表 3.4.6)。

「20～29 歳」では、「所定時間外労働はない」(30.7%)を除くと、「人員が不足しているため」(49.3%)、「業務量が多いため」(30.7%)、「仕事の繁閑の差が大きい」(13.3%)の順に回答割合が高かった。

「30～39 歳」では、「所定時間外労働はない」(33.8%)を除くと、「人員が不足しているため」(45.9%)、「業務量が多いため」(35.8%)、「仕事の繁閑の差が大きい」(20.9%)の順に回答割合が高かった。

「40～49 歳」では、「所定時間外労働はない」(28.5%)を除くと、「人員が不足しているため」(44.9%)、「業務量が多いため」(36.0%)、「仕事の繁閑の差が大きい」(18.0%)の順に回答割合が高かった。

「50～59 歳」では、「所定時間外労働はない」(31.2%)を除くと、「人員が不足しているため」(38.3%)、「業務量が多いため」(30.2%)、「仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため」(16.2%)の順に回答割合が高かった。

「60～64 歳」では、「所定時間外労働はない」(34.7%)を除くと、「仕事の繁閑の差が大きい」(25.6%)、「人員が不足しているため」(24.8%)、「業務量が多いため」(20.7%)の順に回答割合が高かった。

「65 歳以上」では、「所定時間外労働はない」(41.6%)を除くと、「人員が不足しているため」(18.2%)および「仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため」(18.2%)、「業務量が多いため」(16.9%)および「仕事の繁閑の差が大きい」(16.9%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、全ての年齢層において、「業務量が多いため」および「人員が不足しているため」の回答割合が高かった。

表 3.4.6 年齢と所定時間外労働が生じる理由のクロス集計

	(単位:%)					
	20歳以下	20歳以上29歳以下	30歳以上39歳以下	40歳以上49歳以下	50歳以上59歳以下	60歳以上
業務量が多いため	30.7	35.8	36.0	30.2	20.7	16.9
人員が不足しているため	49.3	45.9	44.9	38.3	24.8	18.2
仕事の繁閑の差が大きい	13.3	20.9	18.0	16.0	25.6	16.9
仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため	12.0	13.5	14.2	16.2	14.0	18.2
社員間の業務の平準化がされていないため	2.7	9.5	7.0	6.6	5.8	1.3
ICTや機械化等による生産性向上が進んでいないため	2.7	1.4	2.4	1.7	0.0	1.3
会社や管理職から所定時間外労働を求められるため	0.0	2.0	2.7	3.7	0.0	0.0
顧客の提示する納期が短い	0.0	0.7	1.1	0.7	0.0	0.0
顧客からの不規則な要望に対応する必要があるため（予期せぬ仕様変更等）	2.7	4.1	4.8	4.7	3.3	9.1
受注時の契約内容が不明確である（文書化されていない）ため	2.7	1.4	0.3	1.0	1.7	0.0
労働時間の上限について規制がないため（「自営業主（雇い人あり・なし）」、「自家営業の手伝い」のみ選択）	1.3	0.0	3.8	2.7	5.0	9.1
その他	1.3	3.4	3.5	5.2	7.4	5.2
所定時間外労働はない	30.7	33.8	28.5	31.2	34.7	41.6
回答者数	75	148	372	407	121	77

（注）複数回答を得た結果。

3.4.7 業務に関連するストレス・悩みの状況

『年齢』と『業務に関連するストレス・悩みの状況』についてクロス集計を行った(表3.4.7)。

「20～29 歳」では、「特にない」(30.7%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(32.0%)、「ワンオペでの対応」(24.0%)および「客からの苦情等」(24.0%)の順に回答割合が高かった。

「30～39 歳」では、「特にない」(32.4%)を除くと、「ワンオペでの対応」(26.4%)、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(23.6%)、「休日・休暇の少なさ」(18.2%)および「客からの苦情等」(18.2%)の順に回答割合が高かった。

「40～49 歳」では、「特にない」(30.6%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(28.0%)、「ワンオペでの対応」(22.8%)、「長時間労働の多さ」(21.5%)の順に回答割合が高かった。

「50～59 歳」では、「特にない」(34.2%)を除くと、「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」(25.8%)、「ワンオペでの対応」(19.2%)、「長時間労働の多さ」(18.9%)の順に回答割合が高かった。

「60～64 歳」では、「特にない」(43.8%)を除くと、「売上・業績等の悪化」(19.8%)および「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(19.8%)、「ワンオペでの対応」(13.2%)の順に回答割合が高かった。

「65 歳以上」では、「特にない」(44.2%)を除くと、「経費(光熱費・材料費等)の上昇」(35.1%)、「売上・業績等の悪化」(22.1%)、「休日・休暇の少なさ」(13.0%)の順に回答割合が高かった。

以上のように、「20～29 歳」・「40～49 歳」・「50～59 歳」では「欠勤した他の従業員の埋め合わせ」、「30～39 歳」では「ワンオペでの対応」、「60～64 歳」・「65 歳以上」では「経費(光熱費・材料費等)の上昇」の回答割合が最も高いなど、『年齢』によって『業務に関連するストレス・悩みの状況』が異なっていた。

表 3.4.7 年齢と業務に関連するストレス・悩みの状況のクロス集計

	(単位:%)					
	2	3	4	5	6	6
	0	0	0	0	0	5
	5	5	5	5	5	歳
	2	3	4	5	6	以
	9	9	9	9	4	上
	歳	歳	歳	歳	歳	
ワンオペでの対応	24.0	26.4	22.8	19.2	13.2	9.1
長時間労働の多さ	17.3	15.5	21.5	18.9	11.6	7.8
休日・休暇の少なさ	22.7	18.2	21.2	18.7	9.1	13.0
欠勤した他の従業員の埋め合わせ	32.0	23.6	28.0	25.8	12.4	10.4
予定外の仕事の突発的な発生	21.3	16.9	11.8	14.0	12.4	5.2
複数店舗（広大なエリア）の担当	5.3	3.4	2.4	3.9	2.5	1.3
客対応の長引き（例：閉店時間でも客が帰らない等）	18.7	11.5	11.8	11.5	5.8	7.8
客からの苦情等	24.0	18.2	12.4	11.8	9.1	10.4
売上・業績等の悪化	9.3	13.5	15.1	14.0	19.8	22.1
経費（光熱費・材料費等）の上昇	5.3	10.8	16.1	16.2	19.8	35.1
その他	0.0	4.7	4.8	3.2	4.1	1.3
特になし	30.7	32.4	30.6	34.2	43.8	44.2
回答者数	75	148	372	407	121	77

（注）複数回答を得た結果。

「労働時間と働き方に関する調査」調査票

Q1. あなたは現在、なにか収入になる定常的な仕事※(以下、「仕事」と略)をしていますか。[SA]

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 仕事をしている | 2. 仕事をしていない |
|------------|-------------|

「2. 仕事をしていない」を選択 → 終了

※ ここでの「定常的な仕事」とは、ふだん仕事をしており、今後もしていくこととなっている場合をいいます。

年金、利子・家賃、株等の配当、相続などによる収入や株のデイトレーディング、個人的なネットオークションによる収入、ブログや動画配信サイトのアフィリエイト広告による収入、ネット調査のモニターによる収入等は、ここでの仕事には該当しません。

いわゆる主婦(主夫)でも、パートやアルバイト・内職など収入になる仕事をしている場合は「1. 仕事をしている」に該当します。学生の場合は、収入の多寡にかかわらず「2. 仕事をしていない」に該当します。また、自営業の家族の方が家業を手伝い、少しでも収入を得た場合は「1. 仕事をしている」に該当します。

Q2. あなたが現在している仕事は、いくつありますか※。[SA]

- | | |
|--------------|-----------------------|
| 1. 仕事は 1 つだけ | 2. 仕事は 2 つ以上(副業をしている) |
|--------------|-----------------------|

「2. 仕事は 2 つ以上(副業をしている)」を選択 → 終了

※ 自営業の家族の方が、自分の仕事の合間に家業を手伝い、家業からも収入を得ている場合は、「2. 仕事は 2 つ以上(副業をしている)」に該当します。

Q3. あなたの業種として該当するものをお答えください。[SA]

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 農業・林業 | 2. 漁業 |
| 3. 鉱業、採石業、砂利採取業 | 4. 建設業 |
| 5. 製造業 | 6. 電気・ガス・熱供給・水道業 |
| 7. 情報通信業 | 8. 運輸業、郵便業 |
| 9. 卸売業、小売業 | 10. 金融業、保険業 |
| 11. 不動産業、物品賃貸業 | 12. 学術研究、専門・技術サービス業 |
| 13. 宿泊業、飲食サービス業 | 14. 生活関連サービス業、娯楽業 |
| 15. 教育、学習支援業 | 16. 医療、福祉 |
| 17. 複合サービス事業 | 18. サービス業(他に分類されないもの) |
| 19. その他 | |

「13. 宿泊業、飲食サービス業」以外を選択 → 終了

Q4. (13. 宿泊業、飲食サービス業を選んだ場合) あなたの業職種をお答えください。[SA]

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| 1. 外食産業 エリアマネージャー・スーパーバイザー等 | 2. 外食産業 店長 |
| 3. 外食産業 店舗従業員(接客) | 4. 外食産業 店舗従業員(調理) |
| 5. 外食産業 その他 | 6. 宿泊業・その他 |

「6. 宿泊業・その他」を選択 → 終了

Q5. あなたの性別をお答えください。[SA]

- | | | |
|-------|-------|----------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. 回答しない |
|-------|-------|----------|

「3. 回答しない」を選択 → 終了

Q6. あなたの年齢をお答えください。[SA]

1. 20歳未満	2. 20～29歳	3. 30～39歳
4. 40～49歳	5. 50～59歳	6. 60～64歳
7. 65歳～74歳	8. 75歳以上	9. 回答しない

「9. 回答しない」を選択 → 終了

Q7. 仕事でのあなたの働き方をお答えください。雇われている方は勤め先での呼称をお答えください。[SA]

1. 正社員・正職員	2. 契約社員 ^{※1} ・嘱託
3. パート・アルバイト	4. 臨時・日雇社員
5. 労働者派遣事業所の派遣社員 ^{※2}	6. 会社などの役員
7. 自営業主(雇い人あり)	8. 自営業主(雇い人なし)
9. 自家営業の手伝い	

※1 契約社員とは、専門的職種に従事させることを目的に契約に基づき雇用される人をいいます。

※2 労働者派遣事業所の派遣社員とは、労働者派遣法などに基づく労働者派遣事業所などに雇用され、そこから派遣される人をいいます。

上記以外の派遣されている人(デパートの派遣店員など)は派遣元の事業所における呼称について当てはまるものをお答えください。

Q8. あなたが働いている店舗・事業場の主な業態をお答えください。[SA]

1. ファーストフード等 ^{※1}	2. ファミリーレストラン等 ^{※2}
3. パブレストラン/居酒屋・バー等 ^{※3}	4. ディナーレストラン/専門飲食店等 ^{※4}
5. カフェ・喫茶店等 ^{※5}	6. その他

※1 「利用形態はイートインあるいはテイクアウト」、「提供内容は食事中心」、「客単価がやや低い」などの特徴をもった業態。

※2 「利用形態はイートイン中心」、「提供内容は食事中心」、「客単価が中」などの特徴をもった業態。

※3 「利用形態はイートイン中心」、「提供内容は食事及び酒類」、「客単価がやや高い」などの特徴をもった業態。

※4 「利用形態はイートイン中心」、「提供内容は食事中心」、「客単価が高い」などの特徴をもった業態。

※5 「利用形態はイートインあるいはテイクアウト」、「提供内容はソフトドリンク中心」、「客単価が低い」などの特徴をもった業態。

Q9. あなたが働いている店舗・事業場の全従業員数をお答えください。[SA]

1. 1～4人	2. 5～9人	3. 10～19人
4. 20～49人	5. 50～99人	6. 100人以上
7. わからない		

Q10. あなたが働いている店舗・事業場の従業員全体のうち、正社員・正職員の占める割合はおよそどの程度ですか。次のうちから1つ選んでください。[SA]

10%未満	10%以上 30%未満	30%以上 50%未満	50%以上 70%未満	70%以上 90%未満	90%以上 100%未満	100%	わからない
1	2	3	4	5	6	7	8

Q11. あなたの職場における雇用人員(人手)の過不足状況について、お答えください。[SA]

1. 大いに不足	2. やや不足	3. 適当
4. やや過剰	5. 大いに過剰	

Q12. 現在の店舗での通算在職年月数をお答えください。

--	--	--	--

年 か月

Q13.あなたが働いている店舗に関して、以下の各質問について当てはまる番号に○をつけてください。数字を記入する場所は数字を入力してください。(Q.4 で「1.外食産業 エリアマネージャー・スーパーバイザー等」と回答した人には非表示)

Q.13_1. 経営主体。[SA]

1. 個人経営	2. 株式会社(有限会社を含む)	3. その他
---------	------------------	--------

Q.13_2. フランチャイズ・チェーン加入の有無。[SA]

1. 加入している	2. 加入していない
-----------	------------

Q.13_3. 店舗の形態。[SA](Q.13_2 で「1. 加入している」と回答した場合は非表示)

1. 単独店(支店を持っていない店舗)	2. 本店(支店を持っている店舗)
3. 支店	

Q.13_4. 1か月の定休日数※。

--	--	--

日

※ 定休日なしは「0」とご記入ください。

Q.13_5. 1日の営業時間※。

--	--	--	--

時間 分

※ 営業時間は、一時閉店(昼の営業と夜の営業の間)時間を除いた時間数をご記入ください。

Q.13_6. 開店時刻※。(Q.13_5 で「24 時間 00 分」と回答した場合は非表示)

--	--	--	--	--	--

時間 分

※ 1日の最初に開店する時間を記入してください。

Q.13_7. 閉店時刻※。(Q.13_5 で「24 時間 00 分」と回答した場合は非表示)

--	--	--	--

時間 分

※ 休憩時間等で一端閉店する場合も、1日の最後に閉店する時間を記入してください。

Q.13_8. 前年度と比べた今年度の売上。[SA]

1. 5%以上減少	2. 1～4%減少
3. 1%未満の増減(ほぼ増減なし)	4. 1～4%増加
5. 5%以上増加	6. わからない

Q14.昨年度^{※1}の1年間における、年次有給休暇の付与・取得状況についてお答えください。

※1 2023年中で、あなたの年次有給休暇が新しく付与された月からの1年間とお考えください。

例えば、2023年4月1日～2024年3月末日や、2023年1月1日～12月末日など。

Q14_1. 昨年度^{※1}初めの時点で、新規に付与されたあなたの年次有給休暇の日数は何日ですか? ※2

日

(調査会社制御 0-20)

Q14_2. 実際に年次有給休暇を取得して休んだ日数は何日でしたか？※3

日

(調査会社制御 0-40)

Q15.現在の店舗・事業場でのあなたの実労働時間数についてお答えください。

Q15_1. 先月における、あなたの平均的な1週間の実労働時間数はどれくらいですか。[SA]

20 時間 未滿	20～25 時間未滿	25～30 時間未滿	30～35 時間未滿	35～40 時間未滿	40～45 時間未滿	45～50 時間未滿	50～60 時間未滿	60 時間 以上
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Q15_2. 過去1年間における、あなたの最も忙しかった1週間の実労働時間数はどれくらいですか。[SA]

20 時間 未滿	20～25 時間未滿	25～30 時間未滿	30～35 時間未滿	35～40 時間未滿	40～45 時間未滿	45～50 時間未滿	50～60 時間未滿	60 時間 以上
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Q16.過去1か月の間、以下の時間帯に働くことはどのくらいありましたか。[SA]

	全くなかった	月 1～3 回	週 1～2 回	週 3 回以上	ほぼ毎日
19:00-22:00	1	2	3	4	5
22:00-5:00	1	2	3	4	5
5:00-8:00	1	2	3	4	5

Q17. あなたの職場に、勤務間インターバル制度※はありますか。

1. ある	2. ない	3. わからない
-------	-------	----------

※ 終業時刻から次の始業時刻の間に、一定時間以上の休息時間（インターバル時間）を設けることで、従業員の生活時間や睡眠時間を確保しようとする制度。

Q18.あなたの職場での労働時間の把握方法について、あてはまるものを全てお答えください。[MA]

1. 所属長、上司等が目視で確認	2. タイムカード、IC カード
3. PC のログイン・ログアウト	4. 出勤簿
5. 労働者(本人)の自己申告	6. その他の方法
7. 把握していない	

Q19.あなたの職場では、どのくらい正確に労働時間が把握されていると思いますか。[SA]

1. まったく正確でない	2. あまり正確でない
3. おおむね正確である	4. 正確である

5. わからない

Q20. 次の3つの質問文は、仕事に関してどう感じているかを記述したものです。

各文をよく読んで、あなたが仕事に関してそのように感じているかどうかを判断してください。

そのように感じたことが一度もない場合は 0(ゼロ)を、感じたことがある場合はその頻度に当てはまる番号に○をつけてください(○はそれぞれ1つ)。[SA]

		全くない	ほとんど感じない	めったに感じない	時々感じる	よく感じる	とてもよく感じる	いつも感じる
(A)	仕事をしていると、活力がみなぎるように感じる	0	1	2	3	4	5	6
(B)	仕事に熱心である	0	1	2	3	4	5	6
(C)	私は仕事にのめり込んでいる	0	1	2	3	4	5	6

Q21. 以下の項目は、ここ数週間のあなたの職場での様子について尋ねるものです。1点を「全く当てはまらない」5点を「非常によく当てはまる」とするとあなたはどの程度あてはまりますか。それぞれの文章をよく読み、該当する数字を選んでください。[SA]

		全く当てはまらない				非常によく当てはまる
(A)	私の職場では、自分の仕事についての本音を話すことができる	1	2	3	4	5
(B)	私の職場では、自分の考えを自由に話すことができる	1	2	3	4	5
(C)	私の職場では、本音を話すことが推奨されている	1	2	3	4	5
(D)	私の職場では、たとえ自分が他の人と異なる意見を持っていても、非難されることはない	1	2	3	4	5
(E)	職場で本音を語ると、自分自身に害が及ぶのではないかと不安を感じる	1	2	3	4	5

Q22. 過去30日の間にどれくらいの頻度で次のことがありましたか。あてはまる数字に○をつけてください。[SA]

		全くない	少しだけ	ときどき	たいてい	いつも

(A)	神経過敏に感じましたか	0	1	2	3	4
(B)	絶望的だと感じましたか	0	1	2	3	4
(C)	そろそろ、落ち着かなく感じましたか	0	1	2	3	4
(D)	気分が沈みこんで、何か起こっても気が晴れないように感じましたか	0	1	2	3	4
(E)	何をするのも骨折りだと感じましたか	0	1	2	3	4
(F)	自分は価値のない人間だと感じましたか	0	1	2	3	4

Q23.あなたの現在の健康状態はいかがですか。あてはまる番号1つに○をつけてください。[SA]

1. よくない	2. あまりよくない	3. ふつう
4. まあよい	5. よい	

Q24.あなたは過去1年間に定期健康診断・人間ドックを受けましたか。[SA]

1. 受けた	2. 受けていない	3. 覚えていない・分からない
--------	-----------	-----------------

Q25.あなたは過去1年間に以下の病気等を指摘されたことや、病院や診療所などで治療を受けたことがありますか(当てはまるもの全て)。[MA]

1. 高血圧症	2. 糖尿病
3. 高脂血症	4. 肥満
5. 痛風・高尿酸血症	6. 脳卒中
7. 心臓病	8. 不整脈
9. 肝臓病	10. 腎臓病
11. 十二指腸潰瘍	12. 胃潰瘍
13. がん	14. ぜんそく(気管支喘息)
15. うつ病	16. 不眠症
17. メタボリックシンドローム	18. 上記以外の病気
19. 病気等はしていない	

Q26.過去1年間におけるあなたのストレスチェック※の受検状況についてお答えください。[SA]

1. 受けた	2. 受けていない	3. 覚えていない・わからない
--------	-----------	-----------------

※「ストレスチェック」とは、ストレスに関する質問票(選択回答)に労働者が記入し、それを集計・分析することで、自分のストレスがどのような状態にあるのかを調べる簡単な検査です。

Q27.ストレスチェックの結果、あなたは「高ストレス者判定」を受けましたか。[SA](Q.26 で「1. 受けた」と回答した場合のみ表示)

1. 受けた	2. 受けていない	3. 覚えていない・分からない
--------	-----------	-----------------

Q28.ストレスチェックの受検後、医師による面接指導を受けましたか。[SA](Q.27 で「1. 受けた」と回答した場合のみ表示)

1. 受けた	2. 受けていないが、受ける予定
--------	------------------

3. 受けていない

4. 覚えていない・わからない

Q29.

Q29_1. あなたは、過去1年間において1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月がありましたか。[SA]

1. 1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月があった
2. 1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月はなかった
3. わからない

Q29_2. 1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月以降に医師による面接指導を受けましたか。[SA]
(Q29_1で「1. 1か月間の時間外・休日労働が80時間を超えた月があった」と回答した場合のみ表示)

1. 該当したすべての月について医師による面接指導を受けた
2. 該当した月のうち一部について医師による面接指導を受けた
3. 医師による面接指導を受けなかった

Q30. あなたの過去1か月の1日の平均睡眠時間はどのくらいでしたか。あてはまる番号1つに○をつけてください。
[SA]

	5 時間未満	5 時間以上 6 時間未満	6 時間以上 7 時間未満	7 時間以上 8 時間未満	8 時間以上 9 時間未満	9 時間以上
仕事のある日の 睡眠時間	1	2	3	4	5	6
仕事のない日の 睡眠時間	1	2	3	4	5	6

Q31. 過去 1 か月において、ふだんの睡眠で休養が取れていると思いますか。[SA]

1. 全く取れていない
2. あまり取れていない
3. まあ取れている
4. 充分取れている

Q32. 過去1か月において、ご自分の睡眠の質を全体としてどのように評価しますか。[SA]

1. 非常に悪い
2. かなり悪い
3. かなりよい
4. 非常によい

Q33. 現在、あなたはどの程度幸せですか。「とても幸せ」を10点、「とても不幸」を0点とすると、何点くらいになると思いますか。[SA]

←とても不幸

とても幸せ→

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Q34. 現在の満足度について、項目ごとに該当するものを1つ選んでください。[SA]

		不 満	やや 不 満	ど ち ら ど も な い	やや 満 足	満 足
(A)	仕事の内容・やりがい	1	2	3	4	5
(B)	賃金・福利厚生	1	2	3	4	5
(C)	労働時間・休日等の労働条件	1	2	3	4	5
(D)	人事評価・処遇のあり方	1	2	3	4	5
(E)	職場の環境(照明、空調、騒音等)	1	2	3	4	5
(F)	人間関係、コミュニケーション	1	2	3	4	5
(G)	職場での指揮命令系統の明確性	1	2	3	4	5
(H)	教育訓練・能力開発のあり方	1	2	3	4	5
(I)	雇用の安定性	1	2	3	4	5
(J)	職業生活全体※	1	2	3	4	5

※ この設問全体から見てお答えください。

Q35. 現在の暮らしの状況を総合的にみて、どう感じていますか。あてはまる番号1つに○をつけてください。[SA]

1. 大変苦しい	2. やや苦しい	3. 普通
4. ややゆとりがある	5. 大変ゆとりがある	

Q36. 今後の転職希望についてお答えください。[SA]

1. 今の職場で今後も働きたい	2. 機会があれば転職したい
3. わからない	

Q37. あなたは過去1年間に勤務する職場でパワーハラスメント※¹、セクシュアルハラスメント※²を受けたことがありますか。あなたの勤務先において、あなたが受けたハラスメント行為を行った者・その内容について、該当するものをお選びください(当てはまるもの全て)。(A)～(H)の各行為を受けたことがない場合は、一番右の列の「受けたことはない」をお選びください。[MA]

		会社の幹部(役員)	上司(役員以外)	部下	同僚	派遣元・出向元の従業員・役員	その他	受けたことはない
(A)	暴行・傷害(身体的な攻撃)							
(B)	脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)							
(C)	隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)							
(D)	業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)							
(E)	業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)							
(F)	私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)							
(G)	セクシュアルハラスメント(セクハラ)							
(H)	その他							

※¹ この調査におけるパワーハラスメント(以下「パワハラ」という)とは、「職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たす行為」のこととします。

顧客・取引先からの行為については後で確認するため、以下パワハラについては、あなたの勤務先の従業員・役員による行為についてのみお答えください。

※² この調査におけるセクシュアルハラスメント(以下「セクハラ」という)とは、「職場において行われる、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害される行為」のこととします。

Q38. あなたの勤務先において、ハラスメントに関する取組として実施しているものがあればお答えください(当てはまるもの全て)。[MA]

1. ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信
2. ハラスメント行為者に対する処罰等に関する就業規則等での規定
3. 従業員への研修の実施
4. 管理職への研修の実施
5. 相談窓口の設置
6. 相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知^{※¹}
7. 相談したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発^{※²}
8. 産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)との連携(メンタルケアのための体制の整備)
9. その他

10. 特に取り組んでいない

11. わからない

※¹ マニュアルの作成、相談窓口担当者への研修、社内広報資料等への記載・配布等

※² 就業規則等への文書への規定・周知、社内広報資料への記載・配布等

Q39. あなたは過去1年間に勤務する職場で、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)[※]を受けたことがありますか。[SA]

1. 経験しなかった

2. 経験した

※ この調査におけるカスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為、以下「カスハラ」という)とは、「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為」のこととします。

Q40. あなたが過去1年間に経験したカスハラの頻度をお教えてください。[SA](Q.37 で「1. 経験しなかった」と回答した場合は非表示)

1. 一度だけ

2. 時々

3. 何度も繰り返し

Q41. あなたが受けたカスハラは以下のどれに当てはまるかお教えてください(当てはまるもの全て)。[MA](Q.37 で「1. 経験しなかった」と回答した場合は非表示)

1. 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

2. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等)

3. 威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)

4. 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)

5. 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長電話等)

6. 明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動(セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等)

7. その他

Q42. あなたの勤務先において、カスハラに関する取組として実施しているものがあればお答えください(当てはまるもの全て)。[MA]

1. カスハラの対応に関するマニュアルの作成、研修の実施

2. 顧客等への周知・啓発

3. 迷惑行為の行為者に対する出入り禁止等

4. 自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力依頼(事実確認、再発防止等)

5. 警備会社、警察等の関係各所との連携(連絡体制の構築等)

6. 産業保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)との連携(メンタルケアのための体制の整備)

7. その他

8. 特に実施していない

9. わからない

Q43. あなたご自身の所定時間外労働(残業)についておたずねします。所定時間外労働が生じる際の理由としてあてはまるものを全てお答えください。[MA]

(裁量労働制等みなし労働時間制の方、自営業主、フリーランスの方は実際に仕事をした時間が一日 8 時間

を超える理由についてお答えください。)

1. 業務量が多いため
2. 人員が不足しているため
3. 仕事の繁閑の差が大きい
4. 仕事の特性上、所定労働時間外も含めた長時間の労働を行わないとできない仕事があるため
5. 社員間の業務の平準化がされていないため
6. ICT や機械化等による生産性向上が進んでいないため
7. 会社や管理職から所定時間外労働を求められるため
8. 顧客の提示する納期が短い
9. 顧客からの不規則な要望に対応する必要があるため(予期せぬ仕様変更等)
10. 受注時の契約内容が不明確である(文書化されていない)ため
11. 【Q7 で 7～9 を選択した回答者に表示】労働時間の上限について規制がないため
12. その他
13. 所定時間外労働はない

Q44. 過去1年間において、以下のような業務に関連するストレスや悩みを感じたことはありますか。あてはまるものを全てお答えください。[MA]

1. ワンオペでの対応
2. 長時間労働の多さ
3. 休日・休暇の少なさ
4. 欠勤した他の従業員の埋め合わせ
5. 予定外の仕事の突発的な発生
6. 複数店舗(広大なエリア)の担当
7. 客対応の長引き(例:閉店時間でも客が帰らない等)
8. 客からの苦情等
9. 売上・業績等の悪化
10. 経費(光熱費・材料費等)の上昇
11. その他
12. 特になし

これで調査は終わりです。ご協力ありがとうございました。