

〔研究論文〕

**日本で働く外国人労働者の職務満足とストレス****黛 陽子 宮原辰夫 山口一美**

〔Article〕

**Job Satisfaction and Stress among Foreign Workers in Japan****Yoko MAYUZUMI Tatsuo MIYAHARA Kazumi YAMAGUCHI****Abstract**

This study focuses on two perspectives of workplace stress among foreign workers, namely, job satisfaction and cross-cultural communication and discrimination awareness for foreign employees. There are two objectives in this study. 1 To show an example of the relation between job satisfaction and stress of foreign employees, which is not often reported in previous studies. 2 To show whether the stress of foreign workers is related to the discriminatory attitudes of Japanese employees. The current situation will be statistically analyzed and the stress of foreign workers will be discussed based on the results. Regarding the first point, job satisfaction, employees who were satisfied with their job and work environment had lower levels of stress. And employees who were satisfied with their salaries were found to be less stressed about their workload. Regarding the second point, cross-cultural communication and discrimination between foreign and Japanese employees, the results suggest that cross-cultural communication is based on “the Japanese social nature of rigor in achieving the mission of the work” and discrimination is based on “a severe and intrusive evaluation of work failure. It is important for Japanese companies to provide foreign employees with work that suits their abilities and the appropriate amount of work, to maintain a corporate culture that allows them to freely express their opinions and requests, and to create a work environment that includes co-operation between departments. And while maintaining a Japanese corporate culture, it is important to listen to and respect the views of workers from different cultures and to have an open mind to accept the existence of others who are different from oneself. It is important to understand that this will lead to a reduction in stress and an improvement in the mental health of foreign employees.

**1. はじめに**

近年ストレス社会といわれている日本において、「心の病」を抱えている人が多い。それは、精神障害の総患者数が2018年に400万人を超えるなど(厚生労働省, 2020a)、その増加が進んでいることからわかる。「心の病」を抱えている年代は、30代(33.3%)、10代~20代(27.9%)、40代(29.6%)と、ほぼ世代間の差がみられない状況となっている(日本生産性本部, 2019)。とりわけ職場における「心の病」の増加は深刻であり、その対策のために政府は2015年12月より、従業員数が50人以上の企業においてストレスチェックを義務づけ、メンタルヘルスへの取り組みを実施している。また、職場においてストレスを起こす要因としては、求められる仕事量の多さやその質の高

さ(日本生産性本部, 2017)、仕事への過重な責任、職場の対人関係の難しさ(厚生労働省, 2020b)などがあげられている。したがって、企業にはこれらの要因を取り除く方法を考え、実行することが求められている。

しかし、企業にとって行うべき従業員のメンタルヘルスへの取り組みは、これらの要因に対する対策だけでは不十分となっている。2010年には留学生の国内就労を政策的に支援することで一定水準以上の学力と能力を持った、「高度外国人材」労働力を確保し、日本社会の少子高齢化やグローバル化への対応策を取った。その結果、定住者や日本人配偶者などの身分による在留資格の外国人労働者も受け入れ、日本国内で就労者が増加した。現在では、日本企業に勤務する外国人従業員の数が、2019年約146万人(前年度比14.2%増)で過去最高を記録するなど(厚生労働省, 2020c)年々増加しており、外国人労働者の階層の固定化の進行、日本人との格差が広がることが懸念されている。

また、異なる文化をもつ外国人従業員のストレスを発生させる要因が日本人従業員と異なることも問題となっている。外国人が異なる文化を有していることから、価値観やものの捉え方、コミュニケーションの取り方、職業観など、普段意識されていない部分で異なることがあり、それが互いの誤解を生む(八代・荒木・樋口・山本・コミサロフ, 2007)。つまり、外国人従業員と日本人従業員との間で、意識下にある異なる部分によって誤解が生まれることがあり、それがストレスに影響を及ぼすと思われるからである。また、異文化適応における具体的なストレスの原因には、言語習得やコミュニケーションに関する問題、文化や生活への適応、差別体験、経済的な困難が指摘されている(李, 2015)。

このことから、外国人従業員が仕事において、どのような要因がストレスの発生につながるのかを理解しておく必要がある。仕事への満足、仕事に対する態度といわれる職務満足(高木, 2001)の高低は、ストレスに影響を及ぼす。つまり、自分の仕事内容が明確でやりがいを感じ、仕事仲間や給与にも満足している状況ではストレスが生じることは少ないことが推測できる。外国人従業員が自分の仕事や職場環境などに対してどのような要因でストレスを感じているのかを明らかにし、それらの要因を研究結果として提供することは、結果的にストレスを減少させる提案につながり、それは企業としてのメンタルヘルスの取り組みとなると思われる。しかし、外国人従業員の職務満足とストレスとの関わりの検討は、あまりみあたらない。

ストレスを起こす要因の中でも、とりわけ外国人従業員にとって職場の人間関係の良し悪しは、重要な要因であると思われる。それは彼らにとって、仕事によるストレスだけでなく、職場における異文化ストレスが精神健康への悪影響を及ぼすことが示唆されているからである(李, 2012)。したがって、職場において日本人従業員とどのような人間関係を築いていることがストレスを生じさせないのかについても、検討を行うことが必要であろう。

以上のことから、本研究では、日本企業に勤務する外国人従業員を対象に、2種のストレスに関する分析を行う。1つは職務満足とストレスとの関わりを検討し、2つ目に外国人従業員と日本人従業員との間で生じる異文化コミュニケーションと差別意識に着目し、ストレスとの関わりの検討を行うこととする。

## 2. 研究の目的

高度外国人労働人材を対象とした、外国人労働者の職場ストレスについて、2つの視点、「職務満足」と、「外国人従業員と日本人従業員との間で生じる異文化コミュニケーションと差別意識」に

着目する。本研究の目的は、2つあり、下記に示す。

- 1 研究報告があまり見られない、外国人従業員の職務満足とストレスとの関わりについての現状の一例を示す。
  - 2 外国人労働者のストレスが日本人の差別意識と関連しているかを示す。
- これらの現状を統計的に分析し、その結果を示すことで外国人労働者の抱えるストレスを考察したい。

## 2.1. 職務満足とストレス

職務満足とは、上述したように仕事への満足、仕事に対する態度であり、仕事や仕事における経験に対する承認の結果として起こる肯定的な感情である(Edward & Scullion, 1982)と定義されている。つまり自分の仕事に満足をしていて楽しい、やりがいがあるなどといった感情をさす。したがって、職務満足が高いとその仕事に対する動機づけはあがる。その仕事に対する動機づけがあがることで、仕事において良い結果をだすことができる。Gounaris & Boukis(2013)、Jung & Yoon(2013)は、職務満足が高いことが顧客からの仕事の評価や満足に影響を及ぼすことを明らかにしている。

職務満足は、仕事の達成やその承認、仕事そのもの、責任、仕事を通して成長できるなど職務内容の要因と企業の管理、監督、対人関係、給与、福利厚生などの職場環境の要因とを含むという(cf. ハーズバーグ, 2003)。ハーズバーグによれば、前者を「動機づけ要因」と呼び、後者を「衛生要因」と呼ぶ。「動機づけ要因」はそれがあることで満足をもたらす要因であり、「衛生要因」はこれらが充分ではない場合に人に不満足をもたらす要因であると説明している。このことから、職務内容が自分に合っていて成長を促進するような仕事内容であった場合、従業員は満足していることから、ストレスを発生させることが少ない。また、職場環境が整っていない場合、従業員は不満でありそれが苦痛をもたらし、ストレスを生じさせることが推測できよう。

ハーズバーグが指摘しているように従業員が自分の職務内容や職場環境に満足していることが、仕事の成果や顧客満足、従業員満足に影響を及ぼす検討は数多くなされている。たとえば、Jung & Yoon(2013)は、仕事内容、上司、同僚、給与に満足をしている従業員が高い顧客満足を生み出していることを明らかにしている。自分の仕事内容が明確であり、上司が自分を公平に扱ってくれ同僚との人間関係もよく、給与にも満足をしていることから、仕事においても良い成果をあげられ、結果的に顧客からの評価が高かったことが示唆されている。職務満足が従業員満足に及ぼす影響については、Spinalli & Canaos(2000)が検討している。そこでは従業員が企業の意思決定に参加をし、自由に自分の意見を言うことができ、適切な教育訓練と十分な福利厚生がなされ、有能な上司がいることが従業員満足に影響を及ぼすことを明らかにしている。さらに、サッサー、ハスケット、シユレシナガー、ラブマンとジョーンズ(1994)は、仕事がしやすい職場の設計と職務設計、適正な従業員の報酬と認知などが従業員満足に影響を及ぼし、それが仕事への成果につながり、顧客満足に影響を及ぼすことを示している。以上のように職務満足が仕事の成果や顧客満足、従業員満足に影響を及ぼす研究は多くなされているが、職務満足とストレスとの関わりを検討した研究は少ない。たとえば、Grandey, Dickter & Sin(2004)が仕事の自律性とストレスとの関わりを検討し、仕事において自分で目標や方法などを決定でき満足している従業員ほどストレスが低いことを明らかにしている。

そこで職務満足とストレスと関わりを検討する必要があると思われるが、その前にストレスとは何かを確認しておきたい。ストレスは、ストレスの原因となっているストレッサー(環境因)によっ

て起こるといふ。ストレスラーとは、生活環境のなかで、我々にとって不快あるいは脅威と考えられる刺激・状況をさす(久保, 2014)。このストレスラーの認知は、過重な負担や対人葛藤など、環境からの脅威が原因となって起こる。しかし、同じような環境におかれても、ストレスラーの認知は仕事の経験やパーソナリティなど個人的要因によって異なるといわれている(cf. 久保, 2014)。つまり、従業員のその仕事への経験度やその人のパーソナリティによっては、それがストレスラーとはならない場合があるといふのである。

ストレスが健康に及ぼす影響について、職業安全保健研究が職業性ストレスモデルを明らかにしている。そこでは、さまざまな職業性のストレス要因(仕事のストレスラー)が、心身のストレス反応を生じ、これが長期に持続すると疾病発生につながる。また、この職業性のストレス要因は、個人的要因、仕事外の要因(家庭でのストレスラーなど)および緩衝要因(上司、同僚、家族からの支援)によってストレス反応が影響を受けると述べている(川上・小林, 2015)。また、カラセク(1979)は、仕事量がストレスに与える影響が職種によって異なることを明らかにしている(川上・小林, 2015)。さらに、仕事の要求度が高く仕事のコントロール(裁量権や自由度)が低い場合にストレス反応が起こり、うつ病や心血管疾患を起こす傾向があることを示唆している。

以上のことから、仕事の量や要求される仕事の質がその従業員にとって適切であり、自分の意見を述べたり、自律性が保たれている、また上司や同僚から自分の仕事の成果を認めてもらっている、自分の仕事の成果として適正な給与が支払われているなどの職務内容、職場環境、給与などの要因が整っている場合に職務満足が高い。ストレスラーとなる要因が少ないため、ストレスは低いことが推測できる。

これらのストレスラーは外国人従業員にとっても同様にストレスに影響を及ぼすのであろうか。あるいは、日本人従業員とは異なる要因がストレスラーとなっているのであろうか、確かめる必要があろう。以上のことから、日本企業に勤務する外国人従業員に焦点をあて、職務満足とストレスとの関わりを検討する。加えて、先行研究から仕事への経験度や職種によって職務満足やストレスが異なることが指摘されていることから、本研究では勤続年数、年齢、業種の違いによって職務満足、ストレスが異なるかを検討する。

## 2.2. 日本人の差別意識と外国人労働者のストレス

日本で働く外国人のストレスに関しては、言語習得やコミュニケーションに関する問題、文化や生活への適応、差別体験、経済的な困難、寂しさなどが指摘されている。「外国人労働者は労働環境によるストレスと異文化間コミュニケーションによるストレスといった二重のストレスを抱えており、それが精神健康の悪化につながる重要な要因となっている(2012.2015 李)」とあり、異文化による誤解や不理解による困難を主とする問題が報告されている。また、労働環境や労働安全衛生の観点から差別体験が話題の中心を占めている。『政府は「移民政策をとらない」と繰り返すが、日本はすでに移民社会なのだ。「現実から目をそらした政策が外国人労働者を使い捨てにする実態を生んでいる』とも報告されている(朝日新聞 2020年5月19日『時給300円月400時間 外国人労働者の実態明るみに』)。さらに、本調査では対象としていないが、この種の話題としては、高度技能を持たない外国人技能実習制度における実習生に生じている異文化コミュニケーションの問題がある。実習生の扱いに関しては、2010年には、国連特別報告者が「奴隷的状态」と表現し、アメリカ国務省の「人身取引年次報告書」が、「人身取引に該当する」との見解を明らかにしていたほどであった(在日米国大使館・領事館 2019年人身取引報告書(日本に関する部分))。この実態を提示

しているニュースやコラムの掲載は後を絶たず、この解決に関与するビジネス関連(法務やコンサルティング業)の情報も大変多くなっている。外国人労働者の受け入れをめぐって、現在、さらに心配された不祥事が多発している状況にある。外国人技能実習生の受け入れの増加により、社会の対応も影響を受け、高度技能外国人労働者も差別問題については他人事ではない状況にあるといえる。これらにより、職場での乱暴な扱い、対人関係、失敗時の対応、言葉遣い、人権侵害等を含む差別意識について、これらが高度技能外国人労働者にもあてはまるかどうかを調べ、その実態を提示することに課題を見いだしている。

### 3. 調査手法

調査方法を下記に示す。

- 1) 調査対象者 日本企業に勤務する高度外国人労働人材：外国人従業員

対象者：60名(男性：38名、女性：21名、不明1名)、平均年齢34.58歳(SD=10.74)

- 2) 手続き

作成した質問項目は英語に翻訳し、その質問紙を使用し、インターネット調査へ依頼し実施した。2020年3月10日から15日の間に対象者より回収した。

- 3) 質問紙の構成

#### 職場の立地エリア

現在勤務している会社の立地エリア(北海道、東北、北陸、関東、甲信越、東海、関西、中国・四国、九州、沖縄)への回答を求めた。

#### 職場の勤続年数、勤務形態、業種

職場の勤続年数、勤務形態(正社員、派遣、パート、その他)、業種(20業種、その他)について、回答を求めた。

#### 職務満足

安達(1998)が作成した満足感尺度の一部を使用した。「職務内容」「職場環境」「給与」の3つの要因に対する職務満足感をたずねる質問の内、「職務内容(「今の仕事は私に適している」、「私の会社ではみんなの意見や要望がとりあげられている」など)、「職場環境」(「私の会社では、昇進や昇格は公平に行われる」、「残業を含めて今の労働時間は適当だと思う」など)、「給与」(「私の仕事の成果と給与はつり合いがとれている」、「私の給与は私の年齢、地位にふさわしい」など)、各4つの質問項目を取り出し、計12項目とした。回答方式は、“非常にそう思う(5)”～“全くそう思わない(1)”までの5件法とした。

1. 私は今の仕事に興味をもっている
2. 私はこの会社に勤めていることを誇らしく思う
3. 今の仕事は私に適している
4. 私の会社ではみんなの意見や要望がとりあげられている
5. 私の会社では、昇進や昇格は公平に行われる
6. 私の会社では各部門の協力体制がうまくできている
7. 私の会社はみんなの福利厚生に努力している
8. 残業も含めて今の労働時間は適当だと思う
9. 私の会社の給料だけでどうやら暮らせる

10. 私の仕事の成果と給与はつり合いがとれている
11. 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい
12. 私の給与は同僚と比べてみて公平である。

#### 職場ストレス

小杉・田中・大塚・種市・高田・河西・佐藤・島津・島津・白井・鈴木・山手・米原(2004)が作成した職場ストレススケール改訂版(Job stress Scale-Revised version:JSSR)のストレッサー尺度を取り上げ、その尺度の一部を使用した。この尺度の下位因子の「質的負荷によるストレッサー(以下、質的負荷と記す)」、「量的負荷によるストレッサー(以下、量的負荷と記す)」から、それぞれ5つの質問項目、「質的負荷」(「現在担当している業務に興味がない」、「職場内で、自分の責任は範囲がどこまでかわからない」、「仕事の成果が高く評価されない」など)、「量的負荷」(「私の仕事は一人で行うには多すぎる」、「今の仕事はとても難しく複雑だ」、「ノルマや納期に追われる業務を担当している」など)を取り出し、計10項目とした。回答方式は、「非常に良く当てはまる(5)」～「全く当てはまらない(1)」までの5件法とした。

1. 今の仕事には、はっきりした目標や目的がない
2. 現在担当している業務に興味がない
3. 職場内で、自分の責任は範囲がどこまでかわからない
4. 職務内容についての説明が不明瞭である
5. 仕事の成果が高く評価されない
6. 私の仕事は一人で行うには多すぎる
7. 数多くの仕事をこなさなければならない
8. 今の仕事はとても難しく複雑だ
9. ノルマや納期に追われる業務を担当している
10. 有給休暇が取れない

#### 対象者の個人的属性

国籍、年齢、性別、最終学歴について、それぞれに回答を求めた。

#### 異文化コミュニケーションと差別

異文化コミュニケーションと差別に関する職場で報告されている項目を抽出し、職場での乱暴な扱い、対人関係、失敗時の対応、言葉遣い、人権侵害について尋ねる設問を準備し、計10項目とした。回答方式は、「非常に良く当てはまる(5)」～「全く当てはまらない(1)」までの5件法とした。

1. 日常の言葉遣いが悪い人がいる
2. 自分の国では考えられない様なマナーが悪い人がいる
3. 日本人と外国人で態度が違う人がいる
4. 好きな人と嫌いな人で態度が違う人がいる
5. 同じ質問をしたのに前回と違う答えをする人がいる
6. 失敗を外国人のせいにする人がいる
7. 平気で相手を傷つける言葉を言う人がいる
8. 難しい仕事が一回の説明でわからないので、何度か聞くと怒る人がいる
9. 自分が簡単な仕事ができないことで、日本人同士だけでうわさ話をしている人がいる
10. 与えられた仕事が出来ならならば、仕事を辞めて国に帰れば良い、という人がいる

## 4. 結果と考察

外国人労働者の職場ストレスについて、2つの視点、「職務満足」と、「外国人従業員と日本人従業員との間で生じる異文化コミュニケーションと差別意識」に関し、それぞれの結果と考察を示す。

### 4.1. 「職務満足」の結果

#### 4.1.1. 職務満足とストレスとの関わり

職務満足とストレスとの関わりを検討するために、それらの相関係数を求めた (table 1)。

Table 1 職務満足とストレスとの相関係数

	ストレス	
	質的負荷	量的負荷
職務満足		
職務内容	-0.389**	-0.297*
職場環境	-0.306*	-0.366**
給与	-0.138	-0.228 †

\*\*  $p < .01$  \*  $p < .05$  †  $p < .10$

その結果、職務満足の「職務内容」「職場環境」は、ストレスの「質的負荷」「量的負荷」とに有意な負の相関がみられた。また、職務満足の「給与」はストレスの「量的負荷」とに有意な負の傾向差がみられたが、「質的負荷」とには相関がみられなかった。これらの結果から、自分の仕事の目的が明確でその仕事に興味をもって、仕事の量も適切であり、職務に満足している外国人従業員ほど仕事に対して質的にも量的にも負荷がなく、ストレスが低いことが明らかになった。給与に対する満足はストレスの量的負荷とに負の傾向差がみられ、給与が自分の行った仕事の成果に見合っていると考えている人ほど仕事の量も適量であると考えており、そのためストレスが低いことが示唆された。給与は適正に支払われなかった場合、不満を覚えストレスを生じさせるのであろう。この結果は、先行研究(ハーズバーグ, 2003)を支持する結果であった。

さらに、回帰分析(線形、ステップワイズ法：変数選択を行いモデルの最適化を行う)の結果、以下の様な重回帰式が求められた。

$$y = -0.324 + 0.647x_1 + 0.340x_2$$

$$R^2 = 0.701, p < 0.01$$

$x_1$  : 今の仕事は私に適している  $x_2$  : 会社では各部門の協力体制がうまくできている

「1. 今の仕事に興味をもっている」を従属変数とした場合、「仕事は自分に適しており、各部門の協力体制がうまくできている」傾向があるとわかった。さらに、「1. 今の仕事に興味をもっている」の回答については、男女の回答に差が見られた (Mann-Whitney U:  $p < 0.01$  男性平均 2.0 女性平均 1.25)。この回答の差を検討すると、女性の回答者のほとんどが今の仕事に興味を持っていないこ

とがわかった。つまり、この重回帰分析の結果は女性に関しては、興味は低いに適していると考えている傾向があると考えられた。

#### 4. 1. 2. 勤続年数、年齢と職務満足、ストレスとの関わり

勤続年数、年齢と職務満足、ストレスとの関わりを検討するために、それらの相関係数を求めた (table 2)。

Table 2 勤続年数、年齢と職務満足、ストレスとの相関係数

	職務内容	職務満足		ストレス	
		職場環境	給与	質的負荷	量的負荷
勤続年数	.135	.189	.170	-.041	.044
年齢	-.046	-.145	-.120	-.231 †	-.241 †

\*\* $p<.01$  \* $p<.05$  † $p<.10$

その結果、勤続年数は職務満足、ストレスのどの要因とも関わりはみられなかった。また、年齢は職務満足と関わりがみられなかったが、ストレスの「質的負荷」「量的負荷」とに有意な負の傾向差がみられた。この結果から、年齢の高い外国人従業員ほど自分の能力以上の質的に高い仕事を要求されたり、量的にも多すぎる仕事を与えられているとは思っていないことが示唆された。

異なる勤続年数、年齢と職務満足、ストレスについて、さらに詳しくみるために t 検定を行った。まず、勤続年数が長い外国人従業員と短い外国人従業員とに分類し、職務満足、ストレスにおける差異を明らかにするために、両群の比較を行った。その結果、勤続年数の長い外国人従業員 ( $M=16.88;M=16.36;M=16.60$ ) は短い外国人従業員 ( $M=15.31;M=14.06;M=14.26$ ) に比べて、職務満足の「職務内容」( $t(58)=-2.10,p<.05$ )、「職場環境」( $t(58)=-3.0,p<.01$ )、「給与」( $t(58)=-2.74,p<.01$ )が高かった。ストレスにおいては両群に違いがみられなかった ( $t(58)=.15,ns;t(58)=.44,ns$ )。

年齢については、年齢の高い外国人従業員と低い外国人従業員とに分類し、職務満足、ストレスにおける差異を明らかにするために、両群の比較を行った。その結果、職務満足においては両群に違いがみられなかった (職務内容  $t(58)=-1.18,ns$ ; 職場環境  $t(58)=-.54,ns$ ; 給与  $t(58)=-.32,ns$ )。ストレスにおいては、年齢の高い外国人従業員 ( $M=9.36;M=9.88$ ) は低い外国人従業員 ( $M=12.67;M=12.74$ ) に比べて、ストレスの「質的負荷」( $t(57.62)=3.29,p<.01$ )、「量的負荷」( $t(57.98)=3.09,p<.01$  †)が低かった。

t 検定の結果から、勤続年数の長い外国人従業員ほど、職務満足が高く、年齢の高い外国人従業員ほどストレスが低いということが明らかになった。このことから勤続年数が長く年齢の高い外国人従業員は、自分の行っている仕事に対してモチベーションが高く、仕事にやりがいを見出し、またその仕事に見合った給与をもらっていることから満足度が高い。満足度が高いことから、ストレスが少ないということが推測できよう。

#### 4. 1. 3. 業種による職務満足、ストレスの差異

職種によって職務満足の要因の中でモチベーションをあげる要因が異なるという先行研究 (安達, 1998) が明らかにされていることから、業種によっても違いがみられるかを検討した。業種の分類



(table 3)の中で、上位2業種(教育業15名、飲食業9名)を取り上げ、2業種によって職務満足とストレスにおける差異がみられるかをt検定によって検討した。

Table 3 業種(回答があった業種のみ記載)

業種	人数(名)
1. 製造業	1
2. 製造業	3
3. 卸・小売業	3
4. 鉄鋼業	1
5. 旅行業	4
6. 電気通信業	2
7. 飲食業	9
8. 金融業	3
9. 不動産業	1
10. ソフトウェア・情報サービス業	6
11. 教育業	15
12. その他	12

その結果、教育業と飲食業における職務満足(職務内容  $t(22)=.25, ns$ ; 職場環境  $t(22)=-1.56, ns$ ; 給与  $t(22)=-.55, ns$ )とストレス(質的負荷  $t(22)=.84, ns$ ; 量的負荷  $t(22)=1.11, ns$ )の各要因において違いがみられなかった。この結果から、教育業と飲食業に従事する外国人従業員においては、業種による職務満足とストレスには違いがなかった。教育業も飲食業も人との関わりの中で行う仕事のため、違いがみられなかったのかもしれない。今後はより多くの調査対象者を対象に再度検討を行う必要がある。

#### 4. 1. 4. 職務ストレスの回答傾向の検討

回帰分析(線形、ステップワイズ法:変数選択を行いモデルの最適化を行う)の結果、以下の様な重回帰式が求められた。

$$y = -0.049 + 0.423x_1 + 0.421x_2 + 0.233x_3 - 0.249x_4 + 0.217x_5$$

$$R^2 = 0.769, p < 0.01$$

$x_1$ : 自分の責任は範囲がどこまでかわからない  $x_2$ : 仕事でははっきりした目標や目的がない  
 $x_3$ : 私の仕事は一人で行うには多すぎる  $x_4$ : ノルマや納期に追われる業務を担当  $x_5$ : 数多くの仕事をこなさなければならない

「4. 職務内容についての説明が不明瞭である」に対し、「ノルマはないが、職場内で、自分の責任は範囲がわからず、はっきりした目標や目的がなく、一人で行うには多すぎる数多くの仕事をこ

なさなければならぬ」という傾向がみられた。これは、外国人労働者による、職場での仕事のビジョンがよく見えていないことが考えられた。

#### 4.1.5. その他の分析

勤務形態であるフルタイムとパートタイムで勤務する外国人従業員の職務満足とストレスにおける差異を明らかにするために、両群の平均と標準偏差を求めt検定を行った。その結果、勤務形態がフルタイムの外国人従業員(M=16.80;M=16.05;M=16.45;M=10.80)は、パートタイムの外国人従業員(M=14.30;M=12.95;M=12.80;M=13.05)に比べて、職務満足の「職務内容」(t(58)=3.21,p<.01)、「職場環境」(t(58)=4.08,p<.001)、「給与」(t(58)=4.44,p<.001)が高く、ストレスの「量的負荷」(t(58)=-2.12,p<.05)が低かった。このことから、フルタイムで仕事をしている外国人従業員はパートタイムで仕事をしている外国人従業員よりも自分の仕事内容や仕事における環境、さらには給与にも満足していることが明らかになった。また、仕事の量もストレスをためるほど多くなく、ノルマや納期に追われるなどの負荷も少ないことが示されている。これに対してパートタイムで勤務している外国人従業員は、自分の仕事内容に満足しておらず仕事に追われ、したがって仕事量も多すぎることからストレスをためていることが示されている。

#### 4.2. 「外国人従業員と日本人従業員との間で生じる異文化コミュニケーションと差別意識」の結果

回帰分析(線形、ステップワイズ法:変数選択を行いモデルの最適化を行う)の結果、以下の様な重回帰式が求められた。

$$y = -.0021 + 0.486x_1 + 0.348x_2 + 0.243x_3$$

$$R^2 = 0.696, p < 0.01$$

$x_1$ : 自分が簡単な仕事ができないことで、日本人同士だけでうわさ話をしている人がいる  $x_2$ : 難しい仕事が一回の説明でわからないので、何度か聞くと怒る人がいる  $x_3$ : 失敗を外国人のせいにする人がいる

「10. 与えられた仕事が出来たらならば、仕事を辞めて国に帰れば良い、という人がいる」について、「日本人だけでうわさし、難しい仕事が一十分に説明されず、失敗をすると外国人のせいにする」という傾向がみられた。

$$y = -.0306 + 0.331x_1 + 0.304x_2 + 0.227x_3 + 0.197x_4$$

$$R^2 = 0.778, p < 0.01$$

$x_1$ : 日本人と外国人で態度が違う人がいる  $x_2$ : 失敗を外国人のせいにする人がいる  $x_3$ : 平気で相手を傷つける言葉を使う人がいる  $x_4$ : 難しい仕事が一回の説明でわからないので、何度か聞くと怒る人がいる

「4.好きな人と嫌いな人で態度が違う人がいる」について、「日本人と外国人で態度が異なり、質問を何度もすると怒り、かつ平気で相手を傷つける言葉を発して失敗を外国人のせいにする」という傾向がみられた。

$$y=0.0.196+0.298x_1+0.279x_2+0.020x_3+0.052x_4+0.099x_5-0.125x_6+0.037x_7+0.149x_8+0.130x_9$$

$$R^2=0.757, p<0.01$$

$x_1$ : 与えられた仕事が出来たらならば、仕事を辞めて国に帰れば良い、という人がいる  $x_2$ : 日常の言葉遣いが悪い人がいる  $x_3$ : 自分の国では考えられない様なマナーが悪い人がいる  $x_4$ : 日本人と外国人で態度が違う人がいる  $x_5$ : 好きな人と嫌いな人で態度が違う人がいる  $x_6$ : 同じ質問をしたのに前回と違う答えをする人がいる  $x_7$ : 失敗を外国人のせいにする人がいる  $x_8$ : 平気で相手を傷つける言葉を言う人がいる  $x_9$ : 難しい仕事が一回の説明でわからないので、何度か聞くと怒る人がいる

「9. 自分が簡単な仕事ができないことで、日本人同士だけでうわさ話をしている人がいる」に対し、「与えられた仕事が出来たらならば、仕事を辞めて国に帰れば良い、と言葉遣いを悪く相手を傷つける様に言い、かつ、難しい仕事の説明がわからないので何度も求めると怒り、しかも好きな相手と嫌いな相手と態度が変わり、失敗を外国人のせいにする」という傾向がみられた。

これらの結果を検討すると、「出来ないならば国に帰っても良い」や、「失敗を外国人のせいにする」、「難しい仕事が一回の説明でわからないので、何度か聞くと怒る」という傾向が強く見られていることから、日本人による日本人自身の偏った、高圧的な視点での外国人への対応が目立っていると考えられた。

## 5. 総合考察

「職務満足」に関しては、職場環境と職務満足とストレスとの関わりを検討した。さらに、異なる勤続年数、年齢、業種、勤務形態によって職務満足とストレスに違いがみられるかも検討した。その結果、1点目として、職務満足における職務内容と職場環境に満足している従業員ほどストレスが低く、自分の給与に満足している従業員ほど仕事の量に対してストレスを感じていないことが明らかになった。また、職務満足に関しては、仕事は被験者自身に適しており、各部門の協力体制がうまくできていると感じていることがわかった。さらに、職務ストレスについては、外国人労働者による、職場での仕事のビジョンがよく見えていないことが考えられた。これらのことから、企業は外国人従業員の興味や適性にあつた仕事の提供や適切な仕事量の提示、自由に意見や要望を言える社風や部門間の協力体制を整えるなどの職場環境の整備をすることが重要であり、それが外国人従業員のストレスを減少させ、メンタルヘルスの取り組みにつながることを理解する必要がある。また、文化的背景の違いに関わらず職務満足を向上させストレスを生じさせないためには、仕事の目的を明確に提示すべきことが重要である。2点目として、勤続年数は職務満足、ストレスと、年齢は職務満足との関わりはみられず、年齢はストレスとに負の相関がみられた。さらにt検定の検討からは、勤続年数の長い外国人従業員は職務満足が高く、年齢の高い従業員はストレスが低いという結果から、企業としては職務満足を向上させることがストレス減少に繋がり、それは外国人従業員が継続してその企業に勤務する可能性が示されている。

「外国人従業員と日本人従業員との間で生じる異文化コミュニケーションと差別意識」に関しては、今回の結果からは、異文化コミュニケーションの要素は「仕事のミッション達成への日本社会的厳格性」が、差別意識の要素は「仕事の失敗への厳しい押しつけを含む評価態度」があるということが示唆された。この結果から、外国人労働者を採用している日本企業は、日本的な社風は維持しつつも、異文化の労働者の考え方に耳を傾け、その考え方を尊重し、自分と異なる他者の存在を受

入れる心のゆとりを持つことが重要である。

今後の課題としては、第一に、外国人従業員のストレス反応やストレスの対処法について、その対策を検討する必要がある。本研究では、職務満足とストレスについて検討を行ったが、ストレスによって生じる反応とその対処法について検討はおこなっていない。異文化の中でストレスが生じた場合、どのような反応が起こりそのための対処法について理解しておくことは重要であろう。第二に、今回は予算的制約が大きく被験者の数が充分ではなかった。今後、より多くの外国人従業員を対象に同様の調査を実施し、その結果を検討する必要がある。対象者を広げることで、業種や職種による違い、さらにはパーソナリティによって職務満足とストレスとの関わりが異なるかを検討することも可能となる。第三に、今回は高度技能外国人労働者を対象とした調査であったが、得られた結果からは、異文化コミュニケーションと差別意識における問題点が露呈された。このことから、主にこの種の問題は外国人技能実習生や外国人ブルーカラー労働者で問題視されて来たことであるが、今後は外国人労働者全体について、対策を講じていくべき課題が見いだされた。

## 引用文献

- 安達智子 1998 セールス職者の職務満足感—共分散構造分析を用いた因果モデルの検討 心理学研究, 69(3), 223-228.
- 独立行政法人 労働政策研究・研修機構 2009 外国人労働者の雇用実態と就業・生活支援に関する調査
- Edward, P. K., & Scullion, H. 1982 *The social organization of industrial conflict: Control and resistance in the workplace*, Oxford: Basil Blackwell.
- Gounaris, S., & Boukis, A. 2013 The role of employee job satisfaction in strengthening customer repurchase intentions. *Journal of Service Marketing*, 27(4), 1-31.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. 2004 The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 397-418.
- Herzberg, F. 2003 What is motivation? *Diamond Harvard Business Review* (April), 44-58. (訳) モチベーションとは何か—二要因理論：人間には2種類の欲求がある ハーバード・ビジネス・レビューダイヤモンド社
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. 2013 Do employees' satisfied customers respond with an satisfactory relationship? The effects of employees' satisfaction on customers' satisfaction and loyalty in a family restaurant, *International Journal of Hospitality Management*, 34, 1-8.
- 川上憲人・小林由佳 2015 ポジティブメンタルヘルス いきいき職場づくりへのアプローチ 培風館
- 厚生労働省 2020c 「外国人雇用状況」の届け出状況まとめ(平成30年10月末現在)
- 小杉正太郎・田中健吾・大塚泰正・種市康太郎・高田朱里・河西真知子・佐藤澄子・島津明人・島津美由紀・白井志之夫・鈴木綾子・山手裕子・米原奈緒 2004 職場ストレススケール改訂版作成の試み(I)：ストレスサー尺度・ストレス反応尺度・コーピング尺度の改訂 産業ストレス研究, 11, 175-185.
- 久保真人 2014 バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは— 第4刷 サイエンス社
- 李健實 2012 外国人労働者のメンタルヘルスと心理援助の現状と展望 東京大学大学院教育学研究科紀要 第52巻 403-410
- 李健實 2015 日本における高度の技術・知識を持つ外国人労働者の職業性ストレスとメンタルへ

- ルスー日本人労働者との比較検討ー ストレス科学研究 30, 90-101
- 日本生産性本部 2017 第8回「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査結果
- 日本生産性本部 2019 第9回「メンタルヘルスの取り組み」に関する企業アンケート調査結果
- Sassser, W. E. Jr., Heskett, J. L., Schlisinger, L. J., Loveman, G. W., & Jones, T. O. 1994 Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*. March-April. 小野譲司(訳) 1994 サービス・プロフィット・チェーンの実践法 *ダイヤモンド・ハーバード・ビジネスレビュー* ハーバードビジネス
- Spinalli, M. A., & Canavos, G. C. 2000 Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, December, 29-33.
- 高木修(監修) 2001 田尾雅夫(編集) 満足感 組織行動の社会学 北大路書房
- 八代京子・荒木晶子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美 2007 異文化コミュニケーションワークブック 三修社 第8刷

### 引用 URL

- <https://www.mjilw.go.jp/kokoro/speciality/data.html>  
厚生労働省 精神疾患による患者数 2020年4月24日閲覧(2020a)
- [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05400.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05400.html)  
厚生労働省 平成30年度「過労死などの労災補償状況」 2020年4月29日閲覧(2020b)
- [https://www.mext.go.jp/a\\_menu/koutou/ryugaku/1420758.htm](https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/1420758.htm)  
文部科学省 2008「留学生30万人計画」骨子 2020年9月17日閲覧
- <https://jp.usembassy.gov/ja/trafficking-in-persons-teport-2019-japan-ja/>  
在日米国大使館・領事館 2019年人身取引報告書(日本に関する部分)
- <https://www.asahi.com/articles/ASN6V310NN6VUHBI006.html>  
朝日新聞 2020年6月26日 人身売買報告で日本格下げ 米国、技能実習生など問題視
- [https://www.asahi.com/articles/ASN5L55HMN5GUCLV00N.html?iref=pc\\_rellink\\_02](https://www.asahi.com/articles/ASN5L55HMN5GUCLV00N.html?iref=pc_rellink_02)  
朝日新聞 2020年5月19日 時給300円月400時間 外国人労働者の実態明るみに

※本研究は2019年度国際学部共同研究費によって実施された。

