

大洞窟の宿 湯楽亭

従業員の健康と働きがいを大切にした
短時間勤務のシフト制導入とインターバル時間の確保



所在地	熊本県上天草市	業種	宿泊業（旅館）
設立年	1974年	全従業員数	13名（2024年3月現在）
勤務間 インターバル 制度の概要	導入時期：	2021年4月	
	インターバル時間：	10時間	
	適用対象範囲：	全従業員	
	規定根拠：	制度の運用	

（１）制度導入の目的

当館は民宿施設としてスタートし、その後温泉掘削したことで温泉旅館となり創業 50 年を迎えました。現在は全 16 室の和室旅館として運営しています。長期で働いてくれている従業員の年齢が上がっているなか、「体力的に厳しい」との声や、「子育てしやすい労働時間を希望したい」との声がありました。従業員の働きやすさや健康面を鑑みて、以前はフルタイム勤務の従業員もいましたが、午前と午後の2つのシフト体制を導入し、安心して働ける環境を整備しました。シフト制の採用をきっかけに、勤務間インターバル制度は約 2 年前に運用をスタートしています。

（２）制度導入にあたって

現在は午前と午後のシフト制になります。午前は 7 時または 8 時から 12 時までの勤務、午後は 15 時から 21 時までの勤務としています。午前に勤務した従業員が同日の午後シフトに入る場合は、17 時または 18 時からの勤務となります。従業員シフト時間外の 12 時から 15 時と 21 時～翌日 7 時については、家族経営でもあることから、同居の親族にて対応しています。12 時から 15 時は立ち寄り湯の入浴のお客様対応のみ、21 時以降の夜間は緊急対応がない限り、現状特に業務は発生していません。

シフト制とすることで、従業員から「体が楽になった」「働きやすくなった」との声が聞かれるようになりました。以前は、フルタイムの長時間労働により体調を崩してしまう方もいましたが、短時間勤務やプライベートの時間確保により、従業員の健康維持の向上にも繋がっていると思います。また短時間だけ働きたい人にも働いていただけるシフト体制にしたことにより、人材の確保や定着に好影響があったと感じています。

現在、勤務間インターバル制度は運用ベースとなっていますが、経営者の代替わりもあり、新たに旅館のあり方を模索していくなか、今後はきちんと制度化して運用していきたいと考えています。

（３）制度内容

① インターバル時間

10 時間で設定しています。運用上では、午後シフトで 21 時まで勤務し、翌日午前シフトの場合は 8 時から勤務になるため、最低でも 10 時間は確保が可能となっています。

② インターバル時間の確保に伴い、始業時刻がずれ込む場合の対応方法

午後シフトで 21 時まで勤務をした場合でも、残業は 30 分程度のため、10 時間のインターバル時間が確保できるような状態となっています。これまでも始業時刻がずれ込むケースは確認されていません。

③ インターバル時間を確保できないことが認められるケース（適用除外となるケース）

現在のところ、当館では適用除外の設定は設けておりません。

④ インターバル時間を確保できなかった時

現状、インターバル時間が確保できないケースは発生しておりませんが、今後そのようなケースが発生した場合に備えて検討をしていきたいと思えます。

⑤ インターバル時間の確保に向けた工夫・サポート

【インターバル時間確保を踏まえ働き方を見直しつつも、従業員のやりがいを大事にする経営姿勢】

仲居さんとは日常からコミュニケーションをとりながら運用を進めています。経営者側から一方的な働き方や業務の効率性をお願いするのではなく、仲居さんの要望や意見交換をしながら決める体制を心がけています。2部シフト制も仲居さんの声を踏まえ、ルール化したものです。他にも仲居さんの業務負担軽減を目的に、部屋食を廃止し宴会食に移行しようと検討していました。しかし仲居さんより、お客さんへのサービス維持やコミュニケーションを大切にしたい等の声があり、部屋食を継続することにしました。効率性だけでなく、働きがいややりがい、顧客へのおもてなしを大切にしている仲居さんの姿勢を大切にしていきたいと思えます。健康面でのインターバル時間の確保と併せて、精神的な側面である働きがいも重要だと感じています。

【業務フローの見直しと設備投資による業務効率化】

部屋食サービスによる仲居さんの業務負担は大きいものです。当館は2階建てになりますが、2階のお客様の部屋食時にも、飲料オーダーをその都度1階に取りにいかねばならない導線でサービスを提供してまいりました。体力的にもきつい仕事になります。そのため導線・運用を見直し、2階の配膳室に飲料用冷蔵庫、ビールサーバーを設置しました。これにより、仲居さんの負担軽減だけでなくサービス向上や業務効率化にも繋げ、インターバル時間確保に寄与しています。

【予約システムの導入による業務改善】

当館は一人だけに負担がかからないような働き方を大切にしています。昨年、IT 導入補助金を活用し予約システムを導入しました。これまで予約管理を手書きで行っていましたが、自社ホームページと他社予約サービスサイトと連携することにより、転記する時間や予約内容を確認する時間が削減されました。またチェックイン管理、宿泊者名簿の出力や領収書発行もできるようになり、間接的にインターバル時間の確保につながっていると思えます。今後は一つの業務を限られた従業員のみで対応するのではなく、誰でも対応できる運用体制で構築していきたいと思えます。このような業務の平準化・システム化により、9時～17時の日勤勤務で予約受付や電話対応等のフロント業務ができる方の雇用も確保していきたいと思えます。

(4) 制度導入の効果

従業員から「家族との時間を確保する機会が増えた」「体調管理がしやすくなった」等の声を聞く機会が増えました。長時間労働から短時間でも働けるシフト体制にしたことが大きかったと思えます。50代、60代の従業員が多いため、インターバル時間を確保することにより健康改善が図れたことは良かったと思えますし、今後も長く働いていただける環境ができたと思えます。また健康面だけでなく、コミュニケーションを大切に、働きがいを感じてもらえる環境を整備していくことも重要だと感じています。

(5) 制度の新規導入をめざす企業へのアドバイス

自身もフルタイムで働いた経験があります。接客の仕事は楽しかったのですが体力的に回復するには時間がかかり、健康面での負担が大きいと感じていました。その意味でインターバル時間の確保は大変重要だと思えます。仕事が楽しいことはとても大切ですが、プライベートの充実も大切です。プライベートが充実しないと仕事にも悪い影響が出てきてしまうと感じることも多々ありました。サービス業では特にサービスの質に影響してしまうと思えます。そのためにもインターバル時間を確保することは必要な時間だと考えております。今後も継続的に従業員の健康維持、休息確保ができるインターバル時間を考えたシフトの見直しや運用を検討していきたいです。

(R6.3)