

FRMの視点から  
何故、客室乗務員は出社して  
倒れるのか？

2018年2月政策セミナー  
客乗連事務局

# JL新勤務導入後3件もの救急搬送 その背後にあるもの(1)

年度	2009	2010	2011	2012	2014	2015	
JAL	58.7	59.6	66	73.1	69.4	69.9	70.3

\* 休業者数も含む平均値の為、実働は更に大きい  
約6000人×70時間=420000時間÷5250人(一休業者約750人)=**80時間**  
80時間×12か月=**960時間**(月間乗務時間制限95時間・年間990時間)

## 労災認定された岩本裁判判決2006年

東京高裁の判決:国際線の客室乗務員に発症したくも膜下出血について就業規則の範囲内の乗務であっても業務の負荷が高くないとは言えないとして労災認定。当時のJLの乗務時間制限は月85時間、年間900時間

- \* 月間75時間超えが連続した
- \* 当該客室乗務員の業務は頻繁な作業スケジュール変更などの不規則性が高く、
- \* 長距離を長時間掛けて乗務する等の拘束時間が長い業務
- \* 深夜、徹夜業務、時差への対応などから心身の負担が大きい業務
- \* 機内における保安業務やサービス業務などの身体的、精神的ストレスにさらされやすい業務
- \* このように相当負荷の大きい業務が発症前六か月間継続したことを考慮すると業務と脳・心臓疾患との間に相当因果関係がある

**2008年以降月95時間、年間990時間に増加。**

- \* 現在は、月80時間、90時間飛んでいる。
- \* 北米便の連続も特段制限はない
- \* その上、過酷な新勤務基準が導入

岩本事件の当時より過酷な状況で、多くの客室乗務員からこのままでは乗務が続けられないという声が続出

# 導入直前にMAXになっていた 乗務時間

- 導入直前の夏NYC便 成田到着時に前任客室乗務員が倒れ救急搬送

## 2016年11月導入後

事例1・北米路線を乗務中、体調不良により客室乗務員が酸素吸入

事例2・米国路線出発前に体調不良で客室乗務員交替により30分遅発

事例3・欧州線出発時身体不良を訴え乗務離脱

事例4・羽田⇒北京乗務中の客室乗務員が体調不良になり、北京到着後緊急搬送

事例5・ショウアップ前 羽田ロッカールームにて倒れ緊急搬送

その他にも、乗務中に体調不良で業務から離れ休養施設にて寝たまま帰国、睡眠障害で休業、疲れによる蕁麻疹の発生等

# JL新勤務導入後3件もの救急搬送 その背後にあるもの(2)

疲労が疲労を隠す(マスキング)

過労・疲弊状態に陥る背景

## 勤務インターバルを暦日単位から時間単位に変更

4日勤務+2日公休(4-2)年間で公休が見通せるようになったが、

1日目・日帰りFLT(早朝出勤⇒夕方帰着)0430起床0730出勤⇒1600業務終了⇒通勤⇒1800帰宅

⇒夕飯準備⇒入浴⇒2000 FLT準備(荷造り・事前学習等)⇒2300睡眠

2日目 ⇒0900起床⇒身支度⇒1200通勤⇒1500出勤⇒1泊3日(徹夜乗務含む)勤務開始

3日目 ⇒午前0時過ぎにホテルにチェックイン

4日目 ⇒早朝ショウアップし勤務終了は夕方

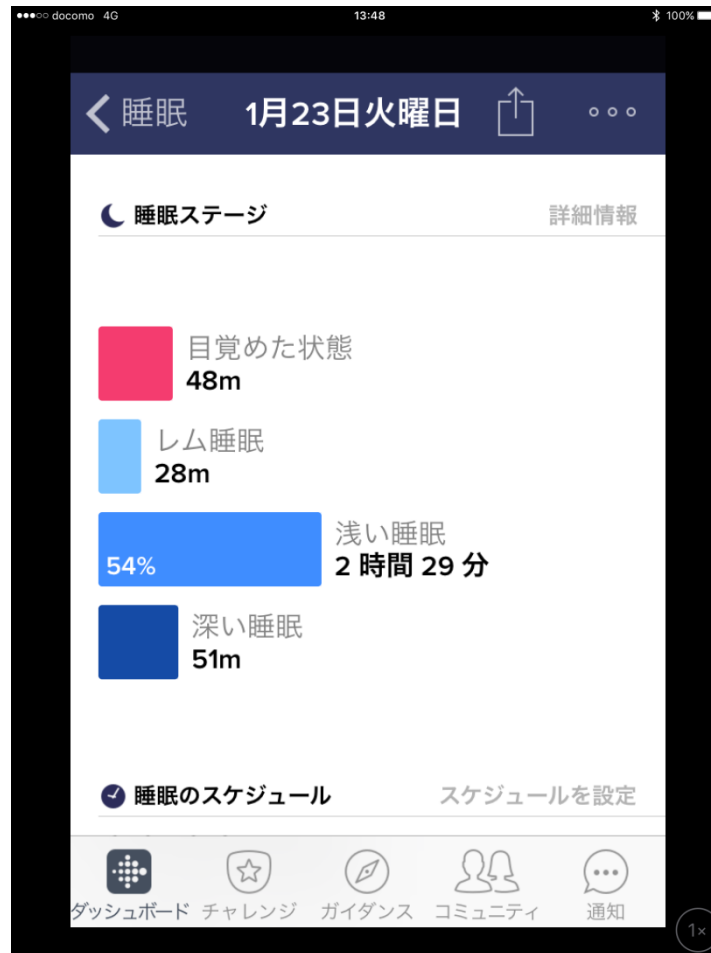
\* 次々にやるべきことがあり、疲れを感じとる 時間的余裕がない

\* スケジュール消化のみの「食う・寝る・飛ぶ」の生活

# 早朝出社前の睡眠



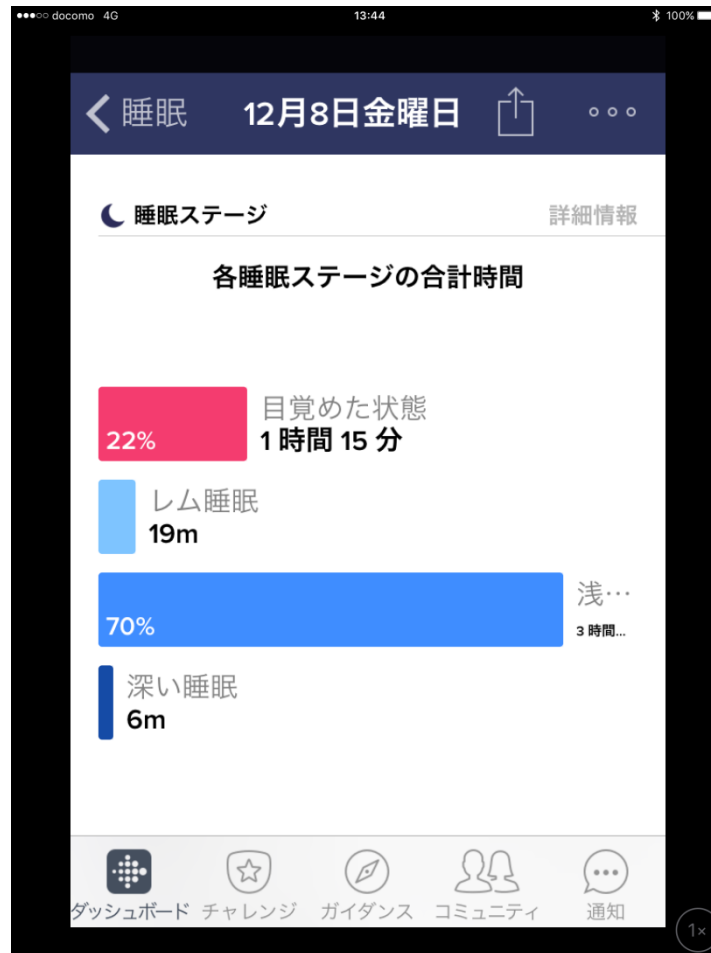
# 量・質共に不十分な睡眠



# 一連続パターンでの睡眠



# 疲労回復出来ない睡眠





# JL新勤務導入後3件もの救急搬送 その背後にあるもの(3)

## 国際線業務の特殊性

- 時差がある中で徹夜を含む不規則勤務(時間帯を無視して処置判断を求められる)
- 洋上飛行や外地での処置判断が求められるストレス⇒援助が求められない状況(地上職員、出入国管理官、警察等への英語での説明・緊急着陸をも視野に入れての判断もある)
- 多様な対応
  - :安全阻害行為対応(器物損壊や機内の秩序を乱す行為等)・病人・火災例・旅客搭乗中から不審人物の発見に努め監視を継続
    - ・病人発生⇒酸素吸引等の救急処置やドクターコール、緊急着陸の決断(病人への救急処置及び全旅客への対応)
    - ・火災予防のため30分おきにトイレチェックと清掃
- 特殊な労働環境(富士山6合目に相当する1気圧ない薄い酸素・2度～3度の傾斜・衆目の中でのサービス)

# 外航・内航比較(1)

- 外航は男女比率約3割男子(体力を必要とする業務を分散できる)内航は1%未満 例:カンタス⇒半数が男性
- 自分でSKDLを決定できる⇒スケジュール完遂に対するモチベーション向上⇒ストレス軽減につながる
- セニオリティ制度⇒自分の体力に合わせられるスケジュール
- スワップ制度(個人間でスケジュールを交換する制度) 嫌な人と飛ばないことも可能になる。バニラやJJPでも導入
- 外航はレストタイムが法律や社内規定で明確⇒主な内航は前任客室乗務員の判断に任せている
- 業務内容や密度に相違がある⇒時間に際限なくサービスが続く「好きな時にお好きなものを」エニータムサービス

# フライト後公休日の相違

## 国際線ロングフライトの後の 休養日比較

航空会社	欧州 ←	→ 日本	フライト後の休養日
外航A社	アムステルダム 2泊4日	成田	5日間
外航B社	ロンドン 2泊4日	成田	4日間
外航C社	ジュネーブ 2泊4日	成田	4日間
国内A/B社	ロンドン 2泊4日	成田	2日間

# 外航・内航比較(2)

- ・年休と病欠(シックリーブ)は全く別のもの⇒病欠を年休に振り替える考え方は海外にはない

病気は自己責任という日本的思考から、余裕なく人員体制を組む内航。

一方、社会は病気もあって成立していると言う考え方から、外航では病欠を前提とした人員計画・生産体制が組まれている

- ・乗務職と地上勤務者とでは病気で休む判断が違う

例:地上では鼻水が出ていても仕事は出来るが、乗務職は気圧の影響で中耳炎になる事もあり判断しなければならない。少しの怪我でも包帯をしてや、ましてやギブスをしての勤務は出来ず、外地での乗務離脱は欠員の発生につながることも考えなければならない。

# 賃金と昇格を絡めて心と体をむしばむ 日本独特な評価制度

担務等の持ち帰り残業や休日出勤  
休日にも関わらず業務に関するメール受信・送信  
業務上のミスを自己責任として追及される  
機内販売競争

会社から言われた通りに出来る人  
⇒ 枠にはめ込む育成の仕方

管理職からの評価を気にするあまり、  
明らかな症状がないと休む申告が出来ない  
体調不良を会社に連絡できない・もしくは遅れる  
パワハラの温床でもありメンタルに発展することもある

# 客室乗務員の特殊性の一つ 感情労働

衆目監視の中での業務実施に対する  
メンタルヘルス上の分析が行われていない

感情労働とは「相手(＝顧客)に特定の精神状態を創り出すために、自分の感情を誘発したり、逆に抑圧したりすることを職務にする、精神と感情の協調作業を基調とする労働」とされている。「会社などから管理・指導され、自分の感情を加工することによって相手の感情に働きかける職務」日赤看護大学・武井麻子教授の解説。

**本来の感情を押し殺して業務を遂行することを求められる仕事で**、感情労働に従事する職種としては客室乗務員が典型とされてきた。最近では看護師などの医療職、介護士などの介護職など他分野でもメンタルヘルスの課題として、社会問題に提起されマスコミでも取り上げられている。

# 疲労回復には 十分な休憩と休養が必要

★休憩には、旅客視線や業務からの隔離が必要

短中距離路線では場所もなく、時間も不十分

長大路線にはバンク(休憩所)があるが時間が不十分

★休養(休日)には業務からの隔離が必要

「肉体的疲労回復の後に精神的疲労の回復が可能になる」が  
実態は勤務インターバルを時間単位にしたことにより肉体的  
疲労回復が不十分なまま次の勤務につかざるを得ない。ま  
た、精神的疲労回復のための余裕もない。

# 客室乗務員の特徴的傾向

- 高い責任感(業務完遂を求める心)がある



- 自分の行動や言動が、自分の置かれている環境や組織にどのような影響をもたらすのかを考える力⇒社会性



- 「無理して出社して、もし倒れたらどうなる？」  
イメージする力の不足もしくは欠如



「過労」になると正常な判断が出来ない

# 疲労リスクマネジメントの重要性

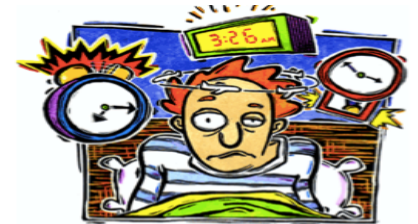
- 救急搬送は疾病。客室乗務員の実態はすでに「疲弊段階」



- しかし、危険な状況を理解していない
  - 自分が感じる疲労感と疲労の実態はイコールでない
  - 危険性のリスク評価が不適切なまま
- 命と安全を守るために、今、重視すべきは何か？
  - 危険性を知らないままは、リスクの増大に直面している
- 疲労は根性や忠誠心で乗り越えられない

疲労に関する科学的知識の

早急な普及が必要



# 人間らしい働き方

- ①JALは、人員増をせず、休日を固定し、見通せる休日にするために4-2を導入した。
- ②病欠増加や救急搬送などに見られる様に4-2は破たん。

\* 休息がとれる

\* 精神的に解放される時間がある

⇒肉体的・精神的疲労回復可能な、疲労リスク管理に基づ  
く、暦日単位の勤務インターバル

\* 社会的生活が出来る

⇒一旦、提示されたスケジュールを変更しない

**そのためには人員を増やすしかない！！**