

## 客室乗務員の疲労リスク管理について

パイロットの疲労リスク管理については、2022 年から疲労を考慮した新乗務割基準に移行しました。航空局発行の通達「安全管理システムの構築に係る一般指針」では、客室乗務員の疲労リスク管理について言及されていますが、具体的な数字による勤務時間や休憩時間の設定には至っていません。運航全体の安全を考える上で、客室乗務員の疲労リスク管理も重要な要素です。

### 1. 客室乗務員の疲労リスク管理の現状

「安全管理システムの構築に係る一般指針」では安全管理のために収集する安全情報に関連した客室乗務員の疲労についての情報を含めることや客室乗務員の疲労リスクに係る内容を安全管理の教育に含めること、経営、乗務割担当者など、関連するすべての職員に定期的に教育を行うことなどが言及されています。

「運航規程審査要領細則」は 2020 年に改訂され、同年 10 月から疲労リスク管理が導入されました。同細則では、疲労により乗務に支障があると自覚した場合、乗務してはならないことや事業者は、客室乗務員の疲労が乗務に支障を及ぼすと認められる場合は乗務させてはならないことが言及されています。しかし、現場では各自の自助努力に頼っているのみという声をよく聞きます。

#### 航空局の動き

- 2021 年以降客室乗務員の疲労管理に関する調査を外部に委託
- 2024 年「検討資料の収集」
- 2025 年「検討会設置」 → 基準を作成

### 2. 疲労リスク管理の課題

一部の新聞やその他のメディアでも取り上げられましたが、航空会社によっては、1 日の勤務で 4 レグの国内線の乗務や連続 6 日間勤務、1 泊 4 日の国際線などの過酷な勤務や複数の在職 CA の死亡などが問題となっています。また、通常の乗務以外にも便間で機内清掃をする会社もあります。地上での便間は休憩時間と見なされがちです。また、労働基準法施行規則第 32 条 2 項では、実質的に休憩に相当する時間があれば、34 条でいう、飛行機を離れられる自由な休憩時間を与えることが免除されています

しかし、実際には旅客の降機、搭乗案内や次便の準備、セキュリティーチェックなどをするため、便間に休憩時間どころか食事をする時間の確保も難しい状況です。客室乗務員の一番大事な役割は保安業務です。疲労リスクが適切に管理されていない状況で保安業務を正確に遂行



できるのでしょうか。本年1月2日に発生した事例のようなケースでは、特に疲労していない客室乗務員が必要になります。

休憩時間に関しては、客室乗務員が法律で定められた休憩時間の付与を求めて会社を相手に訴訟を起こしたケースもあります。

### 3. 欧米はじめ諸外国との比較

欧米の航空会社では、時差のある乗務後の休日数やスケジュール作成等疲労リスク管理に関わる部分だけでなく、評価制度など様々な面で違いが見られます。その結果、個人のライフスタイルと仕事のバランスをとることができ、長く働くことができるようになっています。

また、客室乗務員の国家ライセンス化も国際的に主流になっています。アメリカ、EU諸国、南米の全ての国、エジプト、トルコ、タイ、中国、モンゴルなど

では国家ライセンス化されています。パイロット、整備士、運航管理者のように国家ライセンス化することでより疲労リスクを管理できるようになります。

また、EUでは科学的調査研究が行われ、EU規定では以下のように言及されています。

- 客室乗務員に適用される乗務・休養に関するルールは、パイロットと同様であるべきである。
- そのうえで更に客室乗務員は感情労働、傾斜・揺れ・低湿度・低気圧・衆人環視の中での立ち仕事加わる。
- 客室乗務員の勤務は、パイロットに比べてかなりの肉体活動を伴い、勤務時間終了時のCAの疲労レベルは運航乗務員よりさらに高レベルになる。
- 客室乗務員特有の業務負荷がワークロードの要因として考えられる必要がある。

### 4. 最後に

客室乗務員の疲労リスク管理をパイロットと同様に行うことは世界的な流れになっています。また、航空業界以外でも宅配業者や郵便局などの公共性の高い業界においても昼休みなどの休憩時間を適切にとることが広まりつつあります。

2025年に設置される検討会では、現場の客室乗務員の意見も反映され、疲労リスクが正確に管理される基準ができるよう日乗連 HUPER 委員会でも注目していきます。

以上

客室乗務員の働き方と国際比較

2023年9月9日 JCU 資料

	ANA・JAL	欧米航空会社
欧州(2泊4日)後の休日数	2日間のみ	(BA) 4日間 (LH, KLM) 5~6日間
スケジュールの決め方	◆100%会社が決め、その通りに飛ばなくてはならない	◆(欧州・米国) お互いが合意すれば、スケジュールパターンを交換できる ◆(米国) 勤務年数順にスケジュールパターンを選べる
評価賃金制度	上司の評価により職位や資格が決められ、それに伴い、基本賃金や乗務手当が決まるシステム。この為、「ものが言えない」「パワハラを生じやすい」状況となっている	評価賃金制度は人権侵害とされ、導入されていない。 勤続年数順に乗務手当が上がって行くシステムとなっている。 (カンタス航空) お互いにフランクに評価しあい、賃金や昇格に反映されることはない/異議を唱えることが出来る
病気有給休暇(Sick Leave)	なし。欠勤した場合は年次有休に振り替える。(長期に欠勤した場合は、健保・共済会から賃金を補てんされる)	年次有給休暇の他に Sick Leave があり、体調の悪い時はいつでも休める
小集団管理システム	数人~10名のグループに所属し日常的に管理、評価される	小グループ分けによる管理はなく、上司とも対等である
男女比	99% 女性	3割以上が男性
平均勤続年数	2015年までは ANA 6年半、JAL 10年弱(有価証券データ) それ以降は記載なし	20年以上