

「パイロットアシスタンスに関する勉強会」開催報告

1. はじめに

ALPA Japan/日乗連では、今期からパイロットアシスタンス準備委員会を発足し、パイロットをサポートする様々な取り組みを開始しました。その活動の一環として、「パイロットアシスタンスに関する勉強会」を5月8日にオンライン形式で実施し、総勢40名の参加がありました ([ALPA Japan/日乗連ニュース 44-16](#) でお知らせした内容です)。

当日の講演内容は以下の通りです。

1. (サポート活動が確立している) ジェットスター・ジャパンの報告
2. 海外におけるパイロットアシスタンス活動
3. ANA における取り組みの報告
4. JAL における取り組みの報告
5. ピアサポートの役割とサポート方法

以下、講演内容について順を追ってご紹介していきます。

2. ジェットスター・ジャパンの報告「TPP: トラスト・パイロット・プログラム」

ジェットスター・ジャパンでは、パイロットサポート制度として、「TPP: トラスト・パイロット・プログラム」を運営しています。この制度は、Sponsor (運航部門の Manager)、Coordinator (PSV=Peer Support Volunteer のまとめ役)、Administrator (事務局スタッフ)、そして Trust Pilot (最大で全パイロットの 5%程度が必要数) で構成されています。なお、Trust Pilot になるには、PSV の資格が必要となります。

制度運営に必要な専門家= Mental Health Professional (MHP) には、ALPA Japan/日乗連と航空安全会議が共同でサポートしている、CISM (Critical Incident Support Management) 顧問の中濱氏に依頼し、規約作成などにもご協力を仰ぎました。2016年11月に Trust Pilot の公募を開始し、4ヶ月という短い準備期間ながら、2017年2月に第1回 Meeting を開催することができました。

TPP の規約には、「目的」「組織」「養成」「運営」「Data 収集」「改正」の項目で構成されており、それに則した規定細則も作成しました。TPP が取り扱う範囲には、「訓練」「Professional Standards」、「Pilot Well Being」となっていますが、今後は CISM についても対応していく予定です。

初年度である 2017 年度の相談件数は 4 件、その後は件数も増加して、2020 年度までで合計 27 件、その内、乗務離脱に至ったのは 8 件、MHP へ橋渡ししたケースは 3 件となっており、全体の約 90%は PSV による対応がなされています。

3. 海外におけるパイロットアシスタンスの状況報告

IFALPA の日本メンバーである ALPA Japan は、海外におけるパイロットアシスタンスの運営状況を知ることが可能であることから、ALPA Japan/日乗連議長が海外の状況について報告を実施しました。

欧米ではすでにパイロットアシスタンス制度が確立されており、米国の航空会社レベルでは、SOAR (UA)、PAN (DL)、PATH (FedEx)、Project Wingman (AA) などがあり、国レベルでは、PPS (米国)、PAN (豪州)、

Stiftung Mayday (ドイツ)、Speedbird PAN (英国) などがあります。これらの多くは、2015年3月に発生した Germanwings 9525 便の事例が発端となっているようです。

運営方法の一例として米国 ALPA の PPS をご紹介すると、24 時間体制でホットラインが準備されており、当該者が所属する航空会社にパイロットアシスタンス制度がある場合はその担当者へ、無い場合は米国 ALPA のパイロットアシスタンス担当者が対応することになっています。初動対応は PSV が対応にあたること、Peer Support Coordinator (PSC) や MHP で構成されるなどの体制は、すでに説明があったジェットスター・ジャパンの TPP と同様となっています。

各組織に共通している内容として、透明性、独立性、秘匿性、そしてパイロットと航空会社双方が制度を理解しているという前提での信頼性が挙げられます。

各国のパイロットアシスタンスの違い

国	特徴
米国ALPA 	ALPAが主体となってプログラムを運営 <ul style="list-style-type: none"> • 加盟乗員数が35社から60000人 • 潤沢な分担金により資金運営はALPAが行っている • FAA、各社との連携
豪州PAN	ALPAと会社の協力運営 <ul style="list-style-type: none"> • 両者から資金を出し合って運営されている。 • SAFE ZONEはしっかりと守られている
ドイツ Stiftung Mayday 	財団として運営 <ul style="list-style-type: none"> • 各社、ALPA、企業からの基金により運営 • CIRP/CISMのみのプログラム • 乗員、医師、弁護士、臨床心理士、元メーカー-CEO により運営
英国 Speedbird PAN 	会社の資金だが、独立した運営 <ul style="list-style-type: none"> • British Airwaysにより資金が払われている • 会社にとってこのプログラムはメリットがあり、費用対効果が見込まれるため。

4. ANAにおける取り組みの報告

全日空乗員組合 (ACA) 及び ANA 乗員組合 (APU) では、2020年8月に Pilot Support Program (PSP) 委員会を共同で発足させています。これは、ここ数年以内に発生したアルコール事案も発足のきっかけとなっています。また、今年1月からは会社内でもパイロットアシスタンスに関わる準備チームが設立され、ACA と APU の代表者も出席しています。この準備チームは、ジェットスター・ジャパンの TPP を参考に組織作りを行っており、Peer Supporter (PS=PSV に相当) が傾聴し、必要に応じて PSC や MHP が対応することをイメージしています。なお、TPP と異なる点として、PSC にカウンセリング資格を取得させ、簡単なカウンセリングを実施することを検討しています。

PS は 20 名程度を想定し、2021年11月のスモールスタートを予定していますが、将来的には独立した組織とすることを目指しています。

会社と組合の相互理解が進んでいる一方で、依然として差異がある部分が残っていることから、その差異を埋めていくことが今後の課題と考えています。

5. JALにおける取り組みの報告

訓練などで精神的に負担を抱える乗員をサポートすることを目的に、2006年8月にメンタルサポートグループ（MSG）が設立されました。当初は、臨床心理士、心理カウンセラー、コーチの3名で相談を受けていましたが、口コミでその活動が徐々に認知され、現在ではJALグループ会社へのカウンセリングも実施されています。

この活動は、会社や組合といった組織とは直接の利害関係は無い、独立した活動です。そのため、JAL破綻の前後以降、雇用問題に関する相談が増え始めたそうです。その後、会社から部屋が貸与され、「サロン」として週3回程度の運営を継続しています。

2018年11月から2019年10月までの1年間の実績として、訪問者数851名、相談12名、カウンセリング2名となっています。現在、カウンセラー資格者は6名、サポーターとして約20名が所属しています。また、各種セミナーの実施など、プロアクティブな活動も実施しています。

2020年1月からPilot Peer Support Program（PPSP）の検討に入っており、運営要領を作成中です。PPSPには会社組織やSafe Zone、サポート委員会を構成メンバーとして検討しており、日本航空乗員組合（JFU）は、サポート委員会メンバーとしての参画が検討されています。また、将来的にはアルコール対応（HIMS）も組み込みたいと考えています。

6. ピアサポートの役割とサポート方法

パイロットアシスタンス活動には、「Peer=ピア」の存在が不可欠です。そのピアの役割について、ALPA Japan／日乗連と航空安全会議が共同で実施しているCISMの顧問である中濱氏に、解説していただきました。

ピアは「仲間」ということを示しています。1800年代に英国ランカスターの高校生の教育現場において、先輩が後輩を助けるということから発展し、教育現場や福祉など他の業界に広がっていきました。ピアは「共感的な聞き手となること」が重要であり、その役割は「守秘義務」「橋渡し」そして「ボランティア」であるということです。

日本の航空業界におけるピアの活動は、前述のTPPと、ALPA Japan／日乗連と航空安全会議によるCISMの2つですが、ここではCISMでの活動をご紹介します。

CISMにおいてピアとして活動するには、ICISF（CISMの国際活動機関）が設定した訓練プログラムに基づいた、個人対応及びグループ対応のセミナーを合計28時間、そして7時間のリカレント訓練を受講する必要があります（TPPでは、6時間の受講が必要）。

CISMの対象者は航空全般に渡っており、管制官、パイロット、CA、整備、航空学生、地上職員、ヘリコプター会社職員、そして対象者のご家族です。これまでの活動データを見ると、全体の90%はピアが対応しており、MHPによる対応は約10%です。Incident発生後、早い段階でのピアによる対応が大切であること、離職率を低く抑えることで、経済損失を未然に防ぐことが可能であることなどが、データによって明らかになっています。

ピアが当該者と対応する際に確認する内容（見立て、アセスメント）は、「睡眠」「食欲の変化」「体調不良」「人間関係」「やる気が出ない」「訓練」「家族問題」「賃金」「労働条件」「ハラスメント」など、様々です。そのため、事例によっては一人で対応しようとして、負担を負い過ぎないように注意し、必要に応じて MHP や医療機関、組合、弁護士などのリソースへ橋渡しすることが必要です。

ピアがサポートを実施する場合、対面で実施することが最も有効ですが、コロナ禍で止むを得ずオンラインで実施する必要もあるでしょう。オンラインでのサポートは、「遠方でも対応が可能、表情などを読み取れる」といったメリットがある一方、「通信環境に左右される、表情が完全には読み取れない、アイコンタクトがしにくい」などのデメリットを考慮し、適切な方法を選択することが大切です。もしオンラインサポートを実施することになった場合は、「フィードバックする、聞こえなかったことをスルーしない、表情を意識する、威圧的にならないよう配慮する、ヘッドセットなどを使用する」など、より丁寧に対応することを心がけてください。

また、SNS の利用については、時間に左右されないことがメリットでもあり、デメリットでもあると言えます。状況によっては深夜の対応も想定されるため、あらかじめ時間を決めておくことが重要です。

7. 質疑応答

上記講演後、参加者による質疑応答がありましたので、その幾つかをご紹介します。

Q：相談の入口は、身体検査や病気の症状の悩みである場合でも、本人が希望している解決策は賃金問題や福利厚生、雇用問題であったりするケースがあるが、その場合はどう対処すべき？

A：ピアは見立てが重要。相談内容を整理する能力が必要とされる。

**Q：乗員の信頼性、透明性が必要だと思われるが、どう担保して運営していくのか？
また、ピアの要件や人間性はどのように判断するのか？**

A：これは難しい問題。信頼性、秘匿性のルールを明示することが大事である。
人間性の判断は他薦という制度を用いることで、信頼性や人格を担保できると考える。

A：会社に寄りすぎても、組合に寄りすぎても良くないかもしれないが、逆に共感を得るには、どちらかの側に少し寄っている人物が必要なケースもあるかもしれない。

Q：PSV への交通費など手当はどのように対応しているのか？モチベーションを維持するために何かあるか？

A：相談ごとに報酬となると、おかしなことになってしまう。
乗務復帰してもらうことが PSV のモチベーションに繋がる。しかし、必要な交通費や電話代などは、持ち出しが無いようにしている。

Q：任期はどのくらいか？

A：JJP では任期を定めていない。本人の希望で中断や任期満了の判断がある。

Q：小規模の組合や、PA 体制を整えるのに時間がかかる組合の体制はどうすべきか？

A：100 名から 200 名規模の組合だと、1 名か 2 名の PSV で対応せざるを得ない。
組合として PA の組織作りをするのは難しい。

(上記 Q&A に対する意見)

- ・ ALPA Japan / 日乗連がその体制を取れるのであれば利用したい。

(その他、意見)

- ・ 成功するには、まずはスモールスタート、早めに成功例を作ること。
- ・ 一人で対応する必要はない。状況によっては複数で対応してもよい。
- ・ このような会で情報を共有できたことはとても良い機会であった。
組織により違いがあることも分かった。海外の組織をそのまま導入するのではなく、
組織に見合った体制作りを目指し、良いものはそのまま導入することもある。
- ・ PSV は選別するのは避けるべき。あくまでもボランティアであるので、手を上げて
くれる希望者は全員 PSV にするべきではないか。

8. 最後に

[ALPA Japan / 日乗連ニュース 43-36](#)でもご紹介したように、新型コロナウイルス感染症の世界的拡大により航空業界全体が大きな痛手を被っている影響で、IFALPA におけるパイロットアシスタンスに関する取り組みも、この 1 年で活発になっています。

日本においても、悩みを抱えているパイロットの仲間を、一人でも多く救うことを目的としたパイロットアシスタンスを立ち上げ、信頼性、秘匿性、独立性をしっかりと担保したうえで、運営できる仕組みを目指していきます。

さらに、こうしたパイロットアシスタンスの取り組みには、乗員組合だけではなく、航空会社や航空局、関連団体・組織等が相互に理解し、協調して運営していくことが必要です。

以上