

# タイトル 「労働時間だけでは図れない航空機客室乗務員の疲労の実態」 キャビンクループプロジェクト（報告者）坂口 真澄

## I 空中勤務の特殊性

- ① 客実乗務員が働く機内の環境は地上と大きく違います。低気圧、低酸素分圧の状態にあり、富士山の5合目で働くのと同じ状態です。また、低湿度の問題もあります。
- ②国内線では毎日出社と退社時間が違う不規則勤務・早朝深夜シフト・休憩の全くとれない長時間労働、国際線では長時間労働・深夜労働・時差を伴う勤務を特徴としています。
- ③また、空中を高速移動するため常に軽い振動と騒音があり、宇宙放射線の影響も受けません。狭いスペースでの立ち仕事で重量物も取り扱います。
- ④フライト中は、火災、急病人、機材の不具合、乗客のトラブル等々に起因する緊急事態を想定し、常に精神的緊張を伴う業務です。
- ⑤このように過酷な環境での重労働でありながら、片や接客要員として細やかな配慮や笑顔が常に求められます。身体は悲鳴をあげながら、常に微笑みを絶やさず、旅客からのクレームは失態とみなされる職場風土が疲労を倍増させます。

## II 休憩が取れない国内線、近距離国際線の実態

国内線や近距離国際線では労基法に反し休憩時間が全くありません。上空では限られたフライトタイムに詰め込まれた多くの業務（保安、サービス、販売等）があり、8時間を超える勤務でも休憩時間の設定そのものがありません。目的地に到着し乗客が飛行機から降りたあとも、忘れ物や不審物のチェック、次の便の搭載品のチェックや準備などの作業があります。この為、地上でも休む時間がなく、次便の乗客の搭乗が開始され乗務につく事になります。定められた食事時間さえなく、フライトの合間の駐機中に機内清掃をしているホコリの中で5～10分で弁当を食べたり、それも出来ないときは何も食べられないままフライトを終える時もあります。

## III 職場の声ー睡眠不足、疲労蓄積を解消し、普通に社会生活を送れる休日を

このような中で、勤務の改善を望む声は切実です。2016～17年に行った疲労アンケート結果では、「20～30時間起きていることもあり、疲れすぎて眠れない。」「熟睡出来ないので睡眠導入剤を飲んでいる」「眠りが浅い。いつも眠い」「身体全体が重く、だるい。何をしても集中できない」などの声が9割近くあげられています。また、85%の人が昼間の睡眠の質は夜間とは違うと答えています。

## IV 疲労—過労—疲弊—疾病を引き起こす背景は

上記で述べたように、特殊な機内環境での身体的、精神的疲労の様々な負荷要因があると考えます。更にストレスと疲労の要因として、乗客だけでなく上司や同僚への気遣いも加わる「感情労働者」としての特徴もあります。国内大手の A 社、B 社には、欧米には見られない評価賃金制度、セニヨリティを無視した社内格付け制度があります。上からの評価が賃金や昇格に直結する為、日常の言動にも気を使い本音で語り合えない職場環境がストレスを増大させる現状があります。

編成数が十分でない、スケジュール変更や機種変更がある、スケジュールを選べず疲労が蓄積しても休みを取りにくいといった負荷も関係します。

## V その中で起こった最近の事例

国内大手航空会社 B 社で、今年 1 月ロサンゼルス 1 泊 4 日の復路便で日本に到着する前に客室乗務員が機内で倒れ、その後地上で病院搬送中に亡くなる痛ましい事例がありました。このロサンゼルス 1 泊 4 日というのは、1 日目の夜に羽田に出社し、2 日目現地でお昼（日本時間）にホテルに到着、3 日目 14 時（日本時間）過ぎにホテルを出発、4 日目の朝 05：30 分羽田到着、という勤務パターンです。3 泊 4 日の勤務中、仕事から離れてベッドで睡眠をとることができるのは 1 回だけです。日本帰着後、2 日間だけの休みの後はまた新たな勤務が始まります。

更にこの B 社では、その 1 泊 4 日の前日と前々日にも国内線勤務を飛ぶという、他社には例のない苛酷な勤務パターンも作られています。当該職場では何とかこの連続勤務は変えて欲しいとの声が挙がっていました。

## VI 私たちの緊急提言

現場で疲弊しきって、声を上げる以前に思考停止になっている客室乗務員の実態、また、会社の規制により調査研究協力もままならない状況の中、私たちは、以下の 3 つのことを緊急提言として挙げたいと思います。

- 1、労働基準法を遵守した休憩時間の確保
- 2、身体的、精神的疲労を回復し、社会生活を普通に送るための休日の確保
- 3、欧米で実施されている科学的知見を取り入れた客室乗務員の働き方への改善。その為の国際基準並みのライセンス付与と FRMS（疲労リスク管理システム）の導入

以上