

Tokyo Big Bird

乗員組合 支部通信 48-06 (2022. 1. 13)

1/13 に苦情処理委員会を東京、大阪、福岡地区合同で開催し、以下議題について確認をしました。なお今回の協議は新型コロナウイルス感染予防のため Web 会議システムを利用しリモートでの協議を行っております。

継続議題

【東京地区】

1. OD メールについて

新規議題

【東京地区】

1. 勤務時間制限超えの連絡がされなかったことについて
2. 国際線帰着後の抗原検査結果判明までの時間短縮についてのお願い

【大阪地区】

1. KIX オリエンタルスイーツホテルの特定の部屋における騒音について

【福岡地区】

1. 大村ステーションホテル長崎空港の通気口からの騒音について
2. 管理職から不適切なメールが送信されるという事象が発生したことについて

会社からの連絡事項

1. ホテルから空港への手荷物の配送に関して

文末に支部委員一覧を掲載しています。

事後でも構いませんので何か不具合、ご不明点がありましたら支部委員までご連絡下さい。

継続議題

【東京地区】

1. OD メールについて

組) OD メール配信内容の誤記に関して、その後再発防止策はとられているか。
会) これまですべての作業を OD 一人でやっていたが、今後は OD と DOD と相互確認することを基本とする。また、前回の内容について、OD 会議で議題に上がり報告されたとの報告を受けている。

新規議題

【東京地区】

1. 勤務時間制限超えの連絡がされなかったことについて

1/6 STBY (14:00～) から NH407, NH410 乗務

羽田空港での防除氷作業に時間を要したため NH407 出発が遅れ、勤務時間が 11+27 となった。NH407 Block Out 前に NH410 キャンセルで秋田臨泊の可能性を示唆されながら出発したが、飛行中に秋田空港運用時間の延長申請が受理され NH410 は就航させるとの情報が ACARS 経由で伝えられた。NH407 到着後 NH410 出発までの便間でも勤務時間制限を超える旨の連絡は一切なかった。勤務時間制限等を超える場合には当直から連絡する SOP になっているのではないのでしょうか。

会) 本件について確認したが、結論としてご本人の指摘通り、連絡が出来ていなかった。今回の事象についてはより丁寧に対応すべきだった。FRM が 12 月 1 日から始まって新たな手順も追加されている。もともと NH407 がなかなか出発できない中、NH410 を運航するしかないのか定まらないまま、NH407 を運航して頂いた。裏では CAB に秋田空港運用時間の延長申請を行っていたが、中々 OK 回答がもらえない状況であった。NH410 も秋田空港の許可が出たとしても羽田の受け入れ態勢含め、様々なイレギュラー要素があり、きちんとコンタクトして丁寧に扱う事象であったと思っている。今回の降雪対応について振り返りを行い、より丁寧に扱えるように今後活かしていきたいと考えている。質問で頂いている SOP になっているのではないのでしょうかに関しては、基本的な考え方というのは SOP に記載がある。ただ、毎日の運用、色んな事象が起こる中で、実際の対応は臨機応変に対応している。例えば、必ずコンタクトするのかというと、そうではない。各型式部から共有されている勤務の予定とバッファが少ないパターンというのがあり、制限を超えていてもある一程度まで連絡しないことになっている。しかしながら今回は STBY からの稼働であったため、こういった基本的なパターンに入らない位置づけではあった。物理的な要因もあるので、コンタクトするう

えでの優先順位ということになると、今回、FRM で絶対に超えてはいけないバーが設定された。会社がコンタクトする基準としては

1. OM に何等か、かかりそうな場合
2. 協定の機長判断ラインを超えそうな場合
3. 24 時間の IVL 付与ラインを超えそうな場合

これらに合致する場合、コンタクトを行なっている。日々の運用を確実にすべて網羅することがなかなか出来ない実態があり、SOP には基本的な考え方の記載があり、実際は都度、臨機応変に対応している。

組) 今回、11 時間を超えることが予想されていたが、12 時間を超える状況ではなかったのか、コンタクトしなかったのか。

会) その通りです。12 時間を超えることが予想されたら、確実にコンタクトをしている。

組) 例えば、イレギュラーがこの 1 便だけ発生していて、11 時間超えが予想される場合はコンタクトしているか。

会) 微妙なところかもしれない。

組) 11 時間を超えるから毎回、必ずコンタクトするのか。

会) そうではない。

組) 当直では何かアラートが表示されるのか。それともひたすらモニターしているのか。

会) アラートが出てくる。それに基づき対応をしている。

組) 今回の件は、特にアラートは出ないのか。

会) 今回の件も、アラートは出る。OM ライン、機長判断ライン、IVL ラインのすべてでアラートは出る。

組) アラートは出ても、必ずコンタクトするわけではないのか。

会) はい。ただこれは超え方によっても微妙な部分がある。例えば、国内線の協定の IVL ラインと機長判断ラインは、+1 時間、+2 時間となる。仮に適応協定より 10 分くらい超えそうだという場合、55 分くらい超え IVL ラインがほぼほぼ見えるというような場合等、優先度を決めているという実態がある。今回、6 日は国際線も含めてかなり大規模なイレギュラーが発生しており、OM のコンタクト件数が物凄く発生しており、それにともない機長判断ラインもかなり発生していた。だから、放っておいて言い訳では全くなく、人員配置含めて、今後活かしていきたいと考えている。

組) 雪など気象はある程度、予測もついていたと思うので、人員を増強する等、イレギュラーに対応できる体制が取れるように、今後活かして欲しい。

会)まさにそこがポイントだと思っている。今回やってみて、これほど OM の件数が出ると、一人がかかりつきりになっていたこともあり、今後に活かしていきたいと思っている。

組)実際、事象が多すぎて連絡が追いつかないことはなかったのか。

会)守らないといけないところなので、確実に対応したと思っている。しかし、いつのタイミングで連絡出来たかについては、クルーの方からご意見があるかもしれない。連絡出来たというのは、ACARS を含めてということになる。

組)フライトタイムのリミットについては、ブロックアウトしないと、後ろが決まらない。準備段階で乗員がマネジメント出来るように、例えば ACARS のコマンド機能とかで自分の制限時間を確認出来るような仕組みを作って頂きたい。

会)プランの時に、システム上反映出来るように検討していきたい。重要なポイントは、離陸出来る出来ないということが、OM なり通達に出来てしまった。出発時の忙しい時期に、ACARS で連絡がくることについての声を頂いているのは重々承知している。

組)当直では、FDS でリアルタイムに監視出来ていますか。

会)実は、上手く機能していない。大改修依頼をしている。今回の大規模イレギュラーでは活用出来てなく、当直も今は手計算している。CIS の改修については、時間と費用が多くかかる状況であり、すぐに改修が終わるとは言えない状況。引き続き声をあげていきます。

2. 国際線帰着後の抗原検査結果判明までの時間短縮についてのお願い

過去、翌日の午前 9 時頃までに検査結果の連絡が来ていた。最近は、昼頃まで検査結果の連絡がなく、休日の行動制限が負担となっている。現在、客室乗務員は帰着後、検査結果判明まで羽田待機となっているが、客室乗務員が実施している検査を希望する運航乗務員まで拡大し、翌朝までに検査結果を連絡してもらうことは出来ないか。

会)以前は、その日の早い時間帯、17 時くらいまでのものについては、翌日の 9 時頃までに結果が判明していた。今は、前日のものについては、翌日の昼までに連絡する体制になっている。客室乗務員に関しては、3~4 時間待ち公共交通機関で帰るということで、そういう仕組みになっている。CA のスキームに入れるということは、管理的な側面で、非常に難しい。ただ、FOC としてこのスキームを入れることは可能だが、組織的に、結果通知まで待つことと公共交通機関で帰ることはパッケージとして考えなければならな

いため、その判断には至っていない。今の出退勤制度を維持していく中で、現状の制度となっている。

- 組) 客室乗務員の検査については、乗員よりも費用がかかっているという状況か。
- 会) その通り。毎回、バイク便を走らせたり、ホテルを待機場所としていたりして、費用はかかっている。
- 組) 自家用車通勤をしている人にしてみれば、羽田まで移動して検査し、自家用車で帰るということが出来るのであれば、それがいいのではないか。
- 会) 確かに公共交通機関の中で、自家用車があれば、それは検討の範囲かと思う。しかし、ある方は公共交通機関、ある方は自家用車、ある方は検査結果を待たずハイヤーやタクシーで帰るような運用は、管理の難しさがある。一括して同じ方向性でやれるのであれば問題ないが、現行の出退勤制度を維持する中では、現状の制度となっている。
- 組) 国際線勤務終了翌日から移動したい場合には、さらに1日余分にオフを入れている現状がある。人によっては、検査結果が出るまで待機してもいいと考える人もいると思うので、CAのようなスキームの導入の検討を是非お願いしたい。
- 会) そういった人を区別して管理することが非常に難しいと思っている。以前は、検査結果判明まで2日かかっている時期もあったが、なるべく早く結果が出るように取り組んできた。検査結果が早く出る業者があれば、そういった業者への切り替えだったり、早く検査結果が出るような取り組みは引き続き行っていきます。

【大阪地区】

1. KIX オリエンタルスイーツホテルの特定の部屋における騒音について
- 特定の部屋(2311号室)において、騒音(軋み音のようなもの)が大きいとの意見が複数人から挙がっている。乗員から希望があった場合の部屋変更等、ホテル側との調整によるなんらかの対応策の検討を希望する。
- 会) 今回の特定の部屋はアサインしない様に調整したいと思っている。ホテルとの契約上、クルーからの変更の申し出があった場合、部屋を調整することになっている。
- 組) 部屋の変更については、全国のホテルでも同じ契約か？
- 会) 全国のホテルは確認していないが、一般的には契約をする際に、騒音に対して申し出があった場合、基本的には個別対応して頂くようお願いしている。リクエストしてもしダメだった場合はFOCから対応するので、当直に電話して欲しい。そうすれば組織で対応する。

【福岡地区】

1. 大村ステーションホテル長崎空港の通気口からの騒音について

大村ステーションホテル長崎空港に強風の日に宿泊した際、通気口からの風切り音が大変うるさく眠れないくらいひどさであった。フロントスタッフにクレームをあげたところガムテープで塞いで様子を見てもらえますかと言われてた。その結果音は静かになった。CAも同じホテルに宿泊しており翌朝聞いてみるとやはりストレスだったと言っていた。また風が強くない日においても通風孔を通して外から寒気が入ってくるので部屋が寒いとの声も聞いている。何らかの対応策の検討を希望する。

会)会社としても正確な状況把握の為、現場を見にいきたいと思っている。騒音の件は初めて聞いたが、このホテルが快適といった好意的な意見もある。時限的変更に伴うホテルではあるが影響の少ない部屋へのアサインをお願いしていく。

組)実際、私が泊まってすごく寝れないとストレスを感じた。当日は、20～30ktの北風が吹いているような状況だった。翌日、CAに聞くと同じような状況だった。部屋が変われば良いと言う問題ではないらしい。実際同じエレベーターに乗っていた一般客の方もガムテープを持っていたので、雑談程度で聞いてみたところやはり同じ騒音に悩まされたと言っていた。ただ、ホテルとしては朝ごはんもしっかりしていて、大浴場もあり良いホテルだと思う。

会)承知した。我々も実施に見に行つて、音なども測ってみたいみたいと思います。今、3か月というところであるが、影響度含めて検討していきたい。

組)ホテルとしては簡単なつくりになっている。寒さ、騒音については引き続きお願いします。

会)承知しました。

2. 管理職から不適切なメールが送信されるという事象が発生したことについて

組)組合員が乗務する便での出来事だ。私用で客室に乗っていた他型式機の管理職より降機終了時にCAを通して、Full Reverseと強めのBrakeを使用したことに対するクレームを伝え聞いた。当該組合員はこの段階で見ず知らずの信頼関係もない方からのお叱りに相当なショックを受けた。翌日、当該管理職からその状況説明を求めるメールを受けた。文頭には相当な役職であることを前置した氏名が記載されていた。内容は「早着にもかかわらず強いAuto BrakeのSettingとFull Reverseの使用に驚いた」こと、また「その目的を今後のために教えて欲しい」とのことだった。当該組合員はより一層強いストレスを抱いた共に、文面から受ける威圧感より立場上返答せざるを

得ないと感じた。この言動により本人は精神的に強いストレスとダメージを受けている。看過出来ない問題であると判断せざるを得ない。今回の行為に関しては、この管理職が会社でかなり上の立場でもあり、会社の言動とも取れることなので会社としての対応をお願いする。

会) 会社として、本人が強くストレスを受けたことは正確に認識しておりますし、受け止めたいと思っています。これに関しては会社としてお詫び申し上げます。申し訳ございませんでした。センター長含めて、本事象については正確に認識しています。今回、その方(当該管理職)からとしては、ストレスを与えてしまうという認識はなかったが、さきほどあったメールであったりCAからの伝達であったり、本人が強いストレスを感じるような事象であった。今後、同様のことがないよう細心の注意を払っていきたいと思っています。会社としては皆様から頂いた観点は非常に重く受け止めており、そこを正確に認識しているということは改めてお伝えします。

組) 我々としては資格技量維持に関してはしっかりやっている。その中で、日々PICとして責任を持って運航している。それをプライベートで乗っている管理職が、担当の客室乗務員にクレームを言う。さらに面識がない凄惨な方の方でかつ、技量管理に携わっているような方からメールをされると、こちらとしてはどうしてこんなメールがきたのだろう。と思う。もしかして、誰だれさんに、組織の中で色々な話をされて、変な事になってしまうのかなどと考えてしまう。これまでのそういうふうなメールを頂いたことは聞いたことがない。FOQAなり秘匿性のあるようなものをやっている乗員組織がある中では、今回の件は、当該管理職に意図がなかったと思うが、組織として会社として萎縮してしまう。しっかり対応して頂きたい。

会) やはり関係性の部分も含めて非常に重要な要素だったかと思っている。その関係性の中で、正しく伝えられるものも伝えられないことも時にしてあると思いますし、今回の場合に関しては、本人が強いストレスを感じるような状況であったということを我々としては正確に認識したいと思っています。

組) 我々は乗員組織として、国や会社の認定をもらって業務にあたっている。また技量に関しては訓練審査を受けていますし、資質の向上ではFOQAなりの組織があったりしている。しっかりした会社としての乗員の技量なり資質を担保する組織が社内にあるにも関わらず、上の方が直接、個人的に言うてくるということは、管理職の方が会社の組織を否定していることにもなる。ちょっとやり方が違うということに、強い憤りを感じます。もちろん二度と起こして欲しくないと思うが、さきほど、今後、細心の注意を払いたいと発言をして頂いたが、もう少し具体的なことを言って頂けますか。何を注意していくのでしょうか。

- 会)細心の注意を払っていききたいというのは、ご本人のことだと思っている。
会社としても、本人に強いストレスを与えてしまったということに対して、正確に受け止めて、本人としても細心の注意を払っていくということだと認識しています。何がと言うと難しいですが、細心の注意を払っていくという観点で取り組んでいきたい。
- 組)これを個人（当該管理職）に注意を促すことも必要だと思うが、二度とこういうことを起こさせないというような会社の姿勢を示して欲しい。本人は、一時、正常な業務に戻れるかというくらい相当なダメージを受けていた。もっとメンタルとかをやられることがあったら、3年、5年と復帰出来ないような取り返しがつかないような重い事象だということ踏まえて、再発をさせないという姿勢、方針を持って頂けないでしょうか。
- 会)乗員として責任をもってやっている中で、あれこれ言われるのはどうかと思う反面、知っている人からであれば、また受け止め方は違ったのかと思う。まず、当該人が非常に強いストレスを感じたということに関しては、FOC全体で共有し大変申し訳なかったとお詫び申し上げます。組織としてこんなことはこれまで聞いたことはないと思っているし、このような事が常日頃行われていることではないと認識している。ただ一方で、会えば、「あの時こうだったね。この時、こうしたら良かったね。」と言い合えるような文化も乗員としては必要かと思う。今回は、非常に伝え方に問題があったと認識しているし、本人もそのような認識もあるので、会社としては事象についてお詫びしたいということと、メールを出した本人も反省して二度とこのようなことはしないということをお伝えしたい。
- 組)お詫びと反省というところは、理解した。ただ、本人は謝罪を求めているわけではなく、どれだけ傷づいたか、ショックを受けたか、私に構ってくれるなというくらいひどく落ち込んでいる。組織として再発防止をやります、謝るというくらいですか。もうひとつ、ショックを受けた当該人に対して何か足りない気がする。
- 組)当該管理職は素朴なメールだったかもしれないが、相手がどのように捉えられるのか共有して頂きたい。さきほどもお伝えしましたが、見ず知らずの人ましてやFOCの上の方からメールがくると、何か悪い事をしてしまったのかと考えしまう。もしかして、FOCの上の管理職の方々は、この経費削減の折の中で、プライベートでも乗っていたら、リバース使ったらメールしてこうみたいな雰囲気になっているのかと考えてしまう。これまでやってきた社内での技量管理をそっちのけて、管理職で出来ることをやっていこうと思っているんじゃないかと考えたりもする。そこがストレスになっている。こういうメールをしてしまったという単純なことではない。それぞれの乗員を

尊重することで会社が成り立っている。そこをちゃんと理解して欲しい。会社としてちゃんと情報共有して頂き、なんでダメだったのかとしっかり考えて頂きたい。

会) そういう意味も含めてセンター長はじめ、当該管理職に対しても直接話をしている。経費削減だからということは本当はない。運航は個々のキャプテンに任されているという認識。本人は、単純に良いオペレーションをするためにという想いでやったことだと思っている。ただ、そういうことを質問することで、受け取った側がどういう想いをするのかに関しては、そこまで考えが及ばなかったと思っている。今後、こういうことがないように相手の立場を考えて行動することが大事になるということ共有していきたい。

組) ANA アカデミーの教材にでも、入れてもいいような内容ではないでしょうか。ある意味、意外な事象だと思うので、指導層向けの教材等に入れて頂けたらと提案させていただきます。

組) 今回、話を伺い当該管理職にそういう意図がないことがわかり安心出来ました。ただ、この話を伺うまでは、このメールの意図がわからなかったし、凄く不安だった。もし、自分だったら、どういうメールを返信しようか、周りの人に相談できたか、と思うと自信がないし、自分の中にしまい込んでしまったかもしれない。今回、当該 PIC は周りに相談し明るみに出て、問題提起されてよかったと思う。これから先、当該 PIC に不利益がないように対応して頂きたい。

会) 本人に不利益がないということをお願いしていきたい。本人のフォローをしっかりやっていくことが、会社としてどれだけ出来るかと考えている。話をする中で、少しでも皆さんの不安払拭につながったらありがたいと思っていますし、必要な対応を職場の中でもやっていきたい。引き続き、本人のフォローを第一に動いていきたいと思っています。

組) 本人のフォロー、同じことが起きないことが重要だと思っています。質の高い運航をするということは運航乗務員としては当たり前のことで、そういうアドバイスを頂くことは乗員としてはありがたいと思っています。しかし、やり方、権限を持った人の言動なり、今回は考えることが多々あった事象だと思っています。今後、こういうことがないよう是非、お願いしたいと思います。宜しくお願いします。

会) はい、かしこまりました。そこは会社としても取り組んでいきたいと思えます。

会社からの連絡事項

1. ホテルから空港への手荷物の配送に関して

会) 近々、業務連絡を出す予定です。成田に関しては、引き続き検討はしているものの現状では厳しい。

組) 今回の運用も訓練関係になるか。

会) 基本的には、ABB へ行く時の対応になるので、訓練関係になります。

組) これは大阪、福岡居住の取り扱いのマニュアルに反映されるか。

会) これは業務連絡バスの休止にともなう対応であり、ホテル側にも関わることで恒久的な制度になるのかわからず、業務連絡での対応となる。例えば、どこかのサイトに載せて欲しい等、要望があれば対応します。

組) 知らない人もいるので、WEB 業務カウンター等に載せてもらおうと助かります。

会) 対応出来るように取り組んでいきます。

あなたのFDSが 皆の安全に寄与します



特徴:疲労によりマイクロスリープを起こすことがあります。疲れや眠気が原因で物事を失念することもあります。判断力が低下します。

原因:前日の睡眠時間が不足。翌日が早すぎると眠りにつけない、家族が起きていて睡眠環境が整わない、育児により時間を取りづらい。理由は人それぞれです。当日のワークロードによる疲労が翌日に残る場合やホテルの客室環境による睡眠不足でのFDSも求めています。勤務BOX内での蓄積疲労も考えられます。

類似種:Fatigue call

これは疲労により乗務不可となった場合の申告です。FDSは疲労に関する自発レポートとして提出できます。

必要性 (とても大切な部分) :疲労評価ソフトにおける疲労値(客観的代表値)が実情に近づく為にもFDSによる主観的疲労報告が必要です。

非懲罰:懲罰はあり得ません。「疲労を感じた場合FDSを提出する」という責任を果たした方へ懲罰という発想は起こり得ません。

《こんな時もお出したほうがいい!》

- ・早朝からの勤務で寝れなかった
- ・育児で寝れなかった
- ・ホテルの騒音で寝れなかった
- ・長時間飛んでへ口へ口
- ・冬期運航でへ口へ口

安全委員会FRM担当©

48 期支部委員

支部長 作田 真吾

【東京】

村上 正紘 草柳 正治 角田 洋 三浦 貴弘 平田 圭一 岩本 有司 清水 大介
西田 梓 小川 格郎 瀨瀨 敦士 地主 公平 長屋 一豊 設楽 大輔 松本 三斉
荻島 裕 佐野 博聡 石原 英明 千葉 祐慈 桑原 佑太 浅井 伊織 西川 大紀
山崎 雄輔 矢野 裕貴 渡邊 友章 紫藤 道男 吉田 善暁

【福岡】

小畑 悟 日置 太志 鈴木 宗忠 高橋 吉宏 吉田 幸敏 荻谷 秀和 桑畑 裕次

【大阪】

森 功次朗 鈴木 大玄 猪口 顕央 大川 博敏 新倉 康德 北澤 英治

【名古屋】

永見 泰二 松澤 悠史