

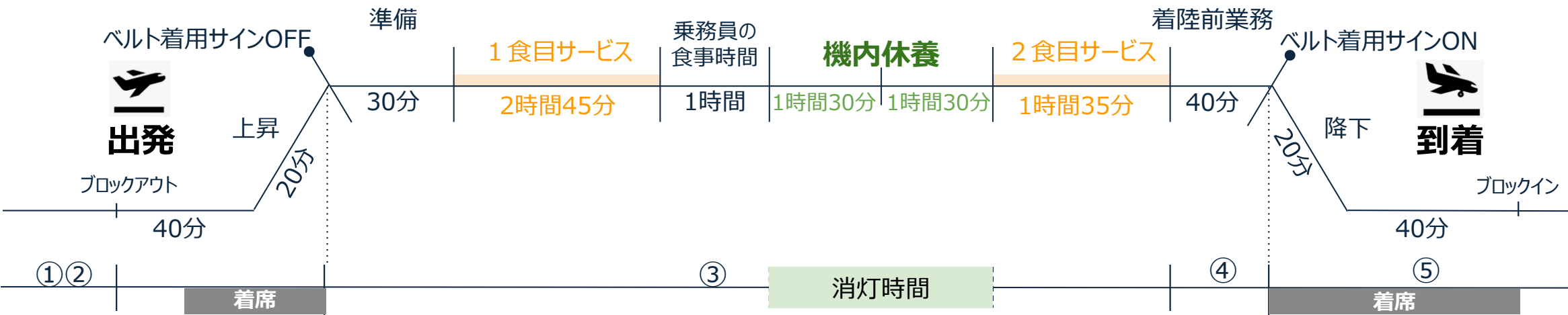
客室乗務員の乗務割基準に対する要望



1. 客室乗務員の働き方について



客室乗務員の業務イメージ（出頭～到着まで） 東京-シカゴ 飛行時間：11時間30分



①地上

- ・事前打合せ
- ・アルコール検査



②出発前

- ・お客さま搭乗
- ・ドアモード変更
- ・離陸前安全確認

③航行中

- ・客室巡回
- ・飲食サービス準備
- ・ドリンクサービス
- ・機内食サービス
- ・機内販売実施



消灯時間の業務

- ・機内監視
- ・アラカルトメニューの提供
- ・お客さまのリクエスト対応
- ・2食目サービスの準備



④着陸前

- ・入国書類の配布
- ・着陸前安全確認



⑤到着

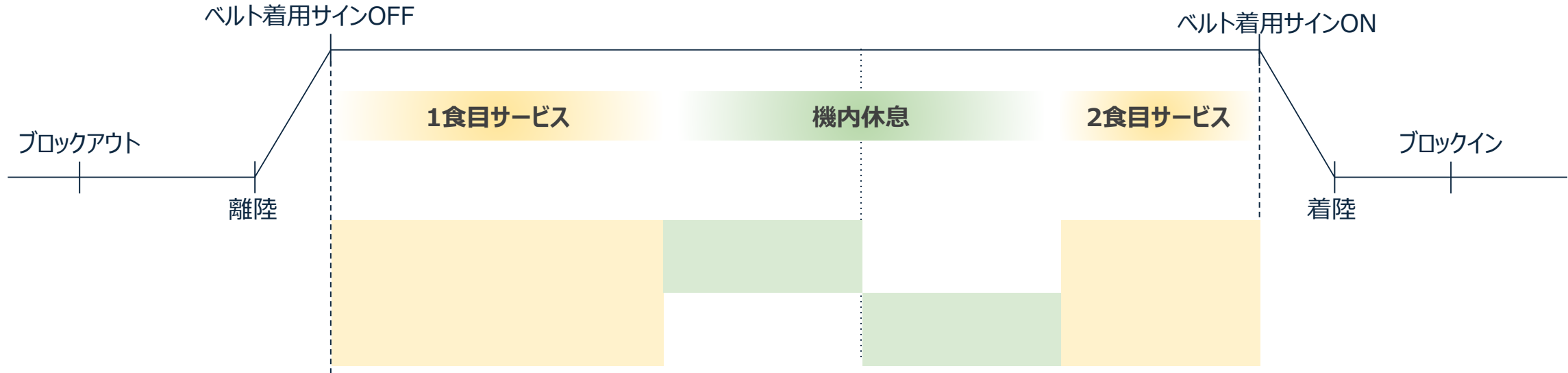
- ・お客さま降機
- ・アルコール検査



1. 客室乗務員の働き方について



客室乗務員の働き方の特殊性（概念図）

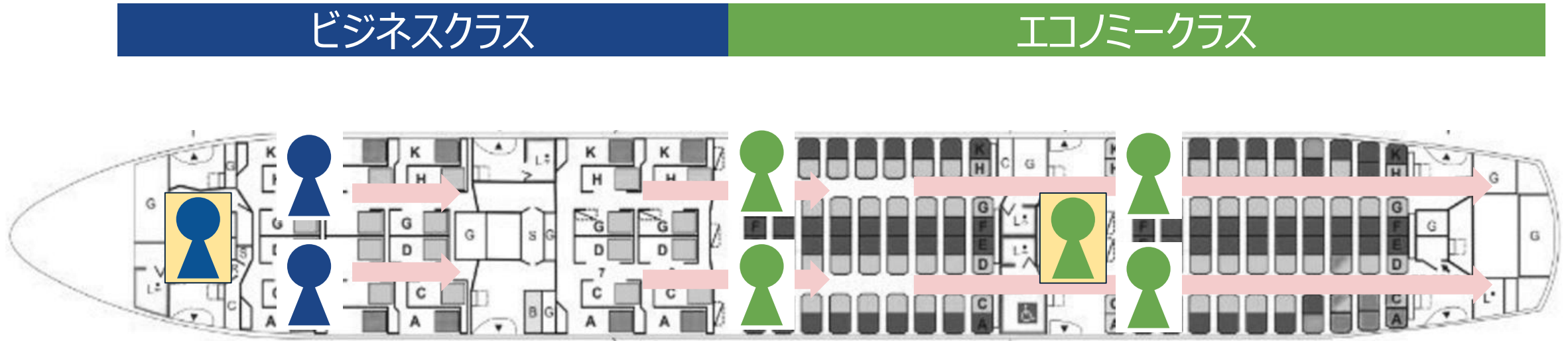


- 機内業務は編成増をしたとしても、業務の重複が発生することやキッチンや通路の狭さなど物理的な制約があることなどにより、増員数に比例して業務時間が短縮されるわけではない。
- 客室乗務員の航行中の主たる業務である安全・機内サービスは、各クラスで担当者の役割が明確に決められた連続性のある業務であるため、乗務員が交代で行うのに適したものではない。

1. 客室乗務員の働き方について



＜参考＞ 機内食サービスにおける人員配置・役割のイメージ（例）



…キッチン（ギャレー） 担当

食事の準備（加熱など）に専念するため、直接食事の提供は行わない



…客室（キャビン） 担当

矢印で示した動線でお客さまに食事を直接提供する

2. 客室乗務員の乗務割基準に対する要望



概要

客室乗務員の疲労リスク低減が実行性のあるものとなるよう、グローバルスタンダードの設定根拠や客室乗務員の働き方（前述）をもとに合理性や、経営への影響等も考慮のうえ実現可能性を踏まえ、検討していただきたい。

具体的な要望は以下の通り。

要望事項

- 1) 米国ルールに基づく「編成増」ではなく、**欧州ルールに基づく「機内休息」をベースに基準を策定していただきたい。**
- 2) **FDPや機内休息については、欧州ルールをベースに客室乗務員の働き方や本邦航空会社の路線構成、客室内で発生する状況等を考慮のうえ、策定いただきたい。**
- 3) **欧州ルールにない連続24時間以内のFTLの設定は不要。**
- 4) **制度施行までは猶予期間の設定が必要。**会社毎に計画を策定し局へ届け出る等、個社事情を考慮していただきたい。

2. 客室乗務員の乗務割基準に対する要望



要望事項に関する補足

要望事項

- 1) 米国ルールに基づく「編成増」ではなく、**欧州ルールに基づく「機内休息」をベースに基準を策定していただきたい。**
- 2) **FDPや機内休息については、欧州ルールをベースに客室乗務員の働き方や本邦航空会社の路線構成、客室内で発生する状況等を考慮のうえ、策定いただきたい。**

理由：安全性

- 客室乗務員の働き方を考慮すると、欧州ルールに基づく「機内休息」をベースにすることで、疲労の原因の一つである『長時間覚醒』を中断することができ、実質的な疲労リスク低減に有効。

米国：編成数増により疲労リスク低減を図るという考え方。機内休息取得時間に関する基準はなし。

欧州：機内休息により疲労リスク低減を図るという考え方。1日の乗務時間制限は設定されておらず、飛行勤務時間で管理する。

- エアラインとして機内休息が取得できる環境整備に努めていくが、安全上の理由（急病人の発生、安全阻害行為の発生等）や本来機内サービスをする時間で揺れ等によりサービスが遅れるなど、休養時間が満足しない状況も考えられる。詳細の基準設定の方法については、実現可能性も考慮して別途調整させていただきたい。

2. 客室乗務員の乗務割基準に対する要望



要望事項

4) 制度施行までは猶予期間の設定が必要。会社毎に計画を策定し局へ届け出る等、個社事情を考慮していただきたい。

通達発行後の経過措置として、以下2点をご検討いただきたい。

①システム対応のスケジュールを鑑みた措置

- 客室乗務員の乗務割基準を確実に運用するためには、システム対応が不可欠。通達発行後、エアライン毎に一定程度の準備期間を要するため、計画書を提出したうえで、相応の猶予期間を認めていただきたい。

②クルーバンク装備機購入までの経過措置

- FDPの延長に必要な条件である機内休息については、疲労リスク低減に向けて、会社として必要な環境整備を行っていく。
- 現行一部の機材ではクルーバンクが装備されていないため、今後は機内休息対象路線への投入を考慮し、クルーバンク装備機の購入を進める。
- ただし、クルーバンク装備機の購入までは、安全・経営・本邦航空会社の国際競争力のバランスを鑑みて、経過措置について別途調整させていただきます。

Maximum extended FDP	Minimum in-flight rest (in hours)		
	Class 1	Class 2	Class 3
up to 14:30 hrs	1:30	1:30	1:30
14:31 – 15:00 hrs	1:45	2:00	2:20
15:01 – 15:30 hrs	2:00	2:20	2:40
15:31 – 16:00 hrs	2:15	2:40	3:00
16:01 – 16:30 hrs	2:35	3:00	Not allowed
16:31 – 17:00 hrs	3:00	3:25	Not allowed
17:01 – 17:30 hrs	3:25	Not allowed	Not allowed
17:31 – 18:00 hrs	3:50	Not allowed	Not allowed

クラス 1：操縦席・客室から隔離され、温度調節・調光・遮音が可能で、フラットな睡眠姿勢が取れる設備

クラス 2：乗客からカーテン等で仕切られ、明るさや音が軽減可能で、十分なリクライニング可能な設備

クラス 3：フットレスト等があり、40 度のリクライニング可能な、操縦室又は客席のシート。

客室乗務員の疲労リスクを考慮した乗務基準づくりに関して

2025年10月 客室乗務員連絡会(客乗連)資料

客室乗務員の疲労リスクを考慮した乗務基準づくりについて、客室乗務員連絡会(以下、客乗連)は、乗務基準として考慮が必要であるとする客乗連主張について、資料として提出いたします。

今後の基準づくりに反映していただけますよう、ご検討をお願いいたします。

1. 客室乗務員の睡眠を考える際の重点ポイントとして

(1) 乗務前の十分な睡眠の必要性

① 休日後のフライトについて

- ・ 休日前の勤務の疲労が十分に解消されるように確保する
フライト準備のための休日労働が発生することのないように改善する等
- ・ 育児介護などを抱える乗務員の負荷を軽減する制度や保障の必要性

② 一つの乗務パターンと別の乗務パターンが休日を挟まず連続する場合

- ・ 国際線の長大路線前日の国内線のフライトまたは国際線日帰りのアサインを行わない
負荷が高く、長大路線の疲労を増長するとの現場の声
- ・ 国内線4Leg パターン等、負荷の高い乗務の連続アサイン
当日の疲労が解消されないまま翌日のフライトとなるため疲労度が高いとの現場の声

③ ステイ先

- ・ 睡眠が確保されるホテルの環境(騒音、衛生面、治安等)
- ・ ホテルで過ごす時間の確保

④ 睡眠の支障となる心理的な要因

- ・ 評価賃金制度が導入されている会社の乗務員における、評価に対する心理的な恐怖心
⇒失敗はできないとの恐怖心から常に緊張をしている
⇒休日労働となっているフライトの事前準備が評価対象となっている実態
- ・ 「始発の公共交通機関を逃すと遅刻となるため心配で十分に睡眠できない」等、通勤制度
を充実させることの重要性
- ・ 乗務するフライトの特性との関連。緊張度が高く睡眠不足となりがち。機内業務のシンプル
化の重要性。(難しい機内サービス、大量のスペシャルミールなどによる緊張)

(2) 乗務中の休養(REST)の質と量について

① 休養(REST)の重要性

- ・ 時間の確保
- ・ 環境の整備
 - 施設面(レストファシリティ)の必要性(横臥可能、光・音の遮断、他者の目の遮断等)
 - 仕事 REST タイムに食い込まないような工夫
大手 2 社の国際線の好きな時間に料理をオーダーできるサービスの実態の改善
⇒準備に手間がかかるため、GLY DUTY が準備に時間を要する場合がある

⇒オーダーが立て込み、なかなか REST に入れない

(3) 乗務後、乗務の疲労を解消する睡眠

① 休日の確保の必要性

- ・ 仕事と休日を切り離し、十分な休息・休養ができる状態を保つ
 - 次のフライト準備は労働時間。休日労働をなくす
 - 通勤制度の不足から公共交通機関で帰宅できない場合、ホテルに宿泊させて休日に自宅に移動させている実態

2. 疲労レポートの継続的な把握、および今後の必要な改善のために：仕組みとして構築する必要性

(1) 疲労レポートを取り入れ実態改善が可能となる仕組みの構築

① 各社で実施できる細やかな対応(改善)を仕組みとして構築する

- ・ 各社で積極的に疲労レポートを集める＝職場に提出を促す(FRMの基本を徹底する)

(2) 現時点における疲労レポートの把握不足を補う必要性

① 現場から出された疲労レポートの取り扱いについて

- ・ 疲労レポートは、疲労リスク管理の根幹となるデータであることを使用者にも徹底する
⇒現場からのレポート提出を妨げない
- ・ 疲労レポートを元にした各社での具体的な改善が活発に実施される仕組みの構築を航空局として関与し徹底する
- ・ 各社の分析結果を集計し、国として取り入れる必要があるポイントを反映できるような仕組みの構築が必要
⇒各社個別の対応は大前提。加えて全社共通の対応を可能とする仕組みづくりが必要

② 航空局が主体となった設問の作成の必要性

- ・ 統一した設問を行うことで共通した課題の抽出が可能となる
- ・ 航空局が関与することで各社のバラつきをなくすることが可能となる
(職場に提出を促す会社を増やすことができる等)

3. 客乗連として考える早急に改善すべき勤務パターン等について (負荷の高い乗務の改善)

- 着陸回数に応じた乗務時間および勤務時間の制限を設けるまたは見直す等の改善
5Leg パターンの廃止、4Leg パターンの改善
- スプリット勤務の廃止
- 米国西海岸は2泊以上を基本とする
- 乗務パターンの組み合わせの配慮 負荷が高くなる以下の組み合わせを解消する等
 - 超早朝の連続アサイン
 - 4レグ日帰りの連続アサイン
 - 国内線日帰りの翌日からの長大路線の連続アサイン
- REST(休養)が確保できる働き方とする
- 月間乗務時間制限の強化 上限を85時間までとする
⇒過去、STAY 先で倒れた CA が労災認定された時の判決を参考とする

以上