

## 「基本手順の実践を阻害するやりにくさ」は多い

12月5日16:30~17:15、2023年度年末年始輸送安全総点検実施要領に関する説明会が行われました。会社は安全推進本部堤本部長以下、安推本部、人財戦略部、整備本部が出席、組合側は菊田書記長以下、中央執行委員4人が出席、安全問題に関連するやりとりを行いました。以下、概要です。

### 堤安全推進本部長あいさつ

今年も12月に入り残すところ1ヵ月を切った。航空需要が一気に回復し、かつての日常が戻ってきたが、この世界情勢や人材面での課題など、社会に共通する課題に直面している。そのような状況の中、安全運航堅持のために皆様には意識高く現場でご尽力いただき、本当にありがとうございます。先週 Corporate Safety を発信したが、12月10日から年末年始輸送安全総点検を実施する。期間は1月10日までで、同時期にアルコール意識啓発月間も実施する。この直近2年は、3Hの環境下で基本手順の実践にフォーカスして取り組んだが今年度はさらに踏み込んで、「基本手順の実践を阻害するやりにくさ」に着目して点検を実施する。この点検を通してさらに安全の層を厚くしていくことができると考えているので、よろしく願いいたします。年末を控え、飲酒に関しても、さらに注意して過ごしていきたいと考えているので、これもよろしく願いいたします。本日は安全に関しては有意義な時間にできればと思っている。

### 実施要領のポイントについての説明

期間は1月10日まで。大きく二つあって一つは国土交通省の通達に基づく点検。もう一つが JAL グループ独自の取り組み。今年度のテーマは「基本手順を阻害するやりにくさ、ありませんか？」で、具体的にはマネジメントによる基本手順の実践状況の点検。コロナ禍で実務経験が減り、3Hと言われる状況がある中でも慎重かつ丁寧に仕事をしてきていたが、今年度はもう一步踏み込んで、各部門の基本手順の実践状況を点検し、手順を阻害するような「やりにくさ」がないか確認する。点検では実際に手順を実践しようとした場合に生じるであろうエラーや改善点を洗い出していく。

また、役員による現場の職場巡回も実施する。繁忙期を避けた上で、役員やグループ会社社長が現場を訪問し、現場スタッフの生の声に耳を傾けることで、より実効性の高い改善につなげることを目指す。

その他、アルコール検査の手順確認、保安に関する意識啓発の取り組み、安全教育センターの利用促進などの取り組みも併せて実施する。これを1月10日までに行い本格的に日常が戻っている今、しっかり安全を確保していきたい。

### 質疑応答

#### ■昨年と似たテーマだが、これまでに対応した成果は

**組合** 毎年似通ったことをやっているが、去年の目標は、規程類のやりにくさや間違いやすさの改善だったと思う。この会議は年に1回だが、内容はマネジメントに提出期限を設

けて、振り返りも行うことになっている。しかし私たちは、その振り返り結果がわからない状態で今参加している。去年の取り組みの結果、整備に関する規定で不要なものが見つかったとか改善したところなどはあったのか？

**会社** まず去年のテーマと非常に似通っているところ。実はこの2年間のテーマは基本手順の徹底だった。コロナ禍で今までと違う状況になった中で、まず基本に立ち返らうということが極めて重要だったと思う。これらの取り組みを通じて、しっかり基本が守られていることを確認してきたが、これから先を考えたときに、基本手順が守られていたとしても、実はやりにくさとかが将来のエラーの目になるのでは、と考えた。だから、基本という言葉がテーマに入っていて非常に似通っているように見えるものの、今年の狙いとして、手順そのものは守られていたとしても、そこにやりにくさがあったとしたら、後々、何かエラーに繋がるのではないかと考えて、非常に似てはいるけれど、もう一步踏み込んだテーマにしたという、そういう認識でお願いしたい。

**組合** やはり整備の中では JAL 独自の手順というものが出来ていて、マニュアル通りにやるならそうでもないけれど、何か事あるごとに手順が増えていく。その整理はできないものかという話にはなる。

**組合** 例えば、トルクレンチの使用では、マニュアルには規定トルクのみ記載されているが、借りる際には有効期限等の確認が必要。使用後も個別ナンバーを記入する必要がある。有効期限とかトルクレンチが規定値にちゃんと入っているとかの確認は工具室で行っているにも関わらず、現場でも行わなければならない。こうした独自ルールや二重手続きがやりにくさや非効率性の原因となっていて、基本手順を阻害する要因の一つと言える。個別の部門部門で管理していただければ問題ないように思える。

**会社** 航空機メーカーのマニュアルは世界共通の基準だが、各整備組織が独自の記録方法等を定めざるを得ない。その結果、手順が複雑化し、やりにくさが生じている。今回のテーマ設定では、12月1日以前から各部門と相談を重ね、整備本部とも基本手順を阻害するやりにくさを洗い出したいと話合ってきた。今言われたようなやりにくさ、これをやっぱり見つけていきたいと整備本部と我々も話しているところ。

**整本** その「にくい・やすい」を解消していくのが、まさに今の「職場環境確認プロジェクト」で4Mに分けて対策し、今打ち手を決めて、これから実行段階に入っていく。例えば今の話のように手順が複雑なものや、あとは何か具合事例が起きて、その対策が、いろいろ積み重なって手順が複雑になってしまっているようなところは、今回のプロジェクトで一掃していく

ことにしている。その中に入っていないものであっても、またこちらの方で対応させていただきたい。

**組合** 整備の仕事は、マニュアルに従ってやるけれど、誰でも一目でわかりやすくするために、ワークシートがあった。それでちょっと CAB に対して問題になったからと言って、今扱いが変わっているが、ワークシートは、それを発行した技術部門とかが毎回確認してるし、リバイスもされる。マニュアルがリバイスされたと同時に、ワークシートもリバイスされるなら、そのワークシートをマニュアルと同じ位置づけにしていれば、やりにくさは少しずつでも解消していくと思う。

**整本** プロジェクトの目玉が二つあって、一つがワークシート、これはしっかり整理していく。もう一つはツールの配備、これはすぐを買っていて、もうすぐ入ってくる。ワークシートのところは、一つの目玉としてすぐ解消するように今対応している。

**組合** ツールの話では、基本的な共用のツールボックスの中身が、微妙にバラバラでレンチサイズは一緒でも長さが違うなど、確認のやりにくさがある。全部替えてほしいくらい。全体的にツールがボロい認識は持っているのか？

**整本** 老朽化してるのと、量が足りないというところは認識していて、本当にかなりのお金をかけていくことになっている。

**組合** 今後はエアバスがフラッグシップになってくるが、エアバスで多用しているサイズというものがあって、それはボーイングでは多用されていない。そういうところも現場の意見を聞いて入れてもらえると、手順も少しは良くなる気がする。

**会社** 先ほどの質問に対しての答えとしては、昨年度の安全総点検、全社としては「基本に忠実に」だったが、整本では「基本へのこだわり」で、副題として「おせっかいを意識したコミュニケーション」もあった。マネジメント点検では SOP の中で何か直さなければいけないものがないか点検していただいた。何が改善すべきところ出てきましたか？というところでは、三つ規定をリファインしないといけないものが見つかった。具体的には、「法確認漏れの対策」「誤部品防止対策」「e-Log 導入の慣熟」の三つ。これらが「過去の対策の対策」みたいになって、やりにくさになっていた。これらをシンプルにしていく対応を実施した。

**組合** その三つのテーマに対しての打ち手が出来たのはいつ？今年法確認漏れもあったし、誤部品を付けた話も聞くと、「e-Log が使いにくい」というのも変わらない。

**会社** 対策としては4月から5月末までに完了、適用している。

**組合** その対策を取ったのかもしれないけれど、現場の管理職辺りまでちゃんと落とし込めてない気がする。もうちょっと、こういう対策をしたというのを、宣伝しないと、うまく末端まで伝わっていかないと。そういう周知方法とかは、問題点にはならないのか？

**整本** 同じことを会社としても課題認識している。腹落ちしてない対策が積み重なってしまうとか、そもそも現場に周知できていないとか、そういう積み重ねが問題を引き起こしてしまっている。そういう問題もプロジェクトでの対策の中に入っていて、比較的早くできるところだと思う。

**会社** 情報過多になりがちなこの時代においては、すごい重要ところで、安全推進本部としても、そこはしっかり情報が本当に現場の職制にまで理解されて伝わってるのか、こういった取り組みは整備本部と一緒にしていきたい。多分整備本部だけじゃないと思っていて、情報発信が一方通行になってないのか、整備だと技術情報なんかも、そこがしっかりと現場に伝わってるのか見ていくことが大事になっている。

**組合** 役員の職場巡回のところ、「繁忙期だからできるだけ

繁忙じゃないときに巡回してください」って書いてあるが、12月10日からもう繁忙期だと思う。これって今までやってきたなかで、何かあったのか？

**会社** 至近のこの数カ月でも週末はロードファクターが高い状況が継続されていると思う。とりわけ人の移動が活発化するのは冬休みに入るタイミングぐらいの20日前後だと思う。そういった時期をできれば避けていただきたいというのが一つ。「何かあったのか？」というところでは、特に何かあったわけではないけれど、ただ役員の皆さんは激励したい思いで職場を訪問すると思うけど、受ける側からすると、そのために何か人を用意して、みたいなやり方になってしまう。そういう状況は、現場の皆さんが忙しい中で、仕事に集中できないような環境を作り出してしまっているのでは、という思いが強くあって今回は業務連絡にも書かせていただいた。

**組合** アルコール検査の点検も目標に入っているが、間接のみさんの簡易チェッカーは毎年更新されているのか？

**会社** JALEC では間接にも配布したようだけれど、天王洲は全員には配布していない。ディスプレイとかそういうところだけ。

**組合** 今年1年のアルコール事案はどうだったのか？

**会社** アルコール検査で引っかけた事案はない。いわゆる失念事例というものは、SJO さんを含めて5件あった。特殊な環境を想定できなかったために起こしてしまったものだけれど、そういうところもフォローできるようにしたい。

**組合** 整備ではアルコール事案を聞かなくなったけれど、気の緩みというものはあると思う。この時期に再度啓発するのはすごくいいことだと思う。自分も気を付けたい。

## ■安全推進本部の中期ローリングプランについて

**組合** 「災害に対する防災および事業継続マネジメントの強化」という目標があるが、今年台風の当たり年で、奄美では食糧難になるぐらいひどかった。現地への支援体制がはっきりしてなくて、「整備本部が助けてくれないと思ったら、空港本部管轄でやっていた」という報告があった。そういう防災に対しての周知は赴任時にやっておくべきだろうと思ったが、今回のことで、改善すべきところはあったのか？

**会社** 空港所と言う意味では空港本部が対応することなんだろうけれど、本社としては総務とかリスク管理部が普通の備えというよりも、今回のようなリスクを見て話していた。仲間のこともあるし、航空会社として島民に何が出来るかみたいな営業面の話もあった。どういう体制がいいのかは人財本部でも見ていきたい。ただ今回の奄美の件は島自体も想定外だったと思う。会社としてもどう対応するか考えていくし、島も同じく対応するだろうと思う。

**組合** 疲労リスク管理の話では、今年羽田で2件の居眠り事故があった。1件目の対策が「シートベルトをしましょう」で、これは腹落ちできないと言っていたら2件目が出てしまった。私たちはそもそも疲労じゃないかと見ている。整備もそうだけれど事故の背景として、疲労をあまり見てくれない傾向がある。今回の事故に関しては、深堀りとかしているのか？

**会社** 昔は比較的、新人とか運転慣れしてない人の軽微な事故はあったけれど、ちょっと今年の件は大きいという印象を受けている。仰るところでは JAL グループ内はまだ残業時間のチェックとか、情報収集できているけど、その先、グループではない委託先で起きていることについては、今ひとつ情報を集約しきれない。労働環境が結果的に弱いところにしわ寄せが行ってしまっている可能性があるのかな、という視点で見えていかないと。そこは課題となっている。