

国土交通省航空局による立入検査の結果について

スカイネットアジア航空株式会社(本社:宮崎県宮崎市 代表取締役社長:藤原 民雄)は、本年 5 月 13 日、国土交通省航空局から「全社的な法令遵守の徹底及び安全意識の向上ならびに安全管理体制の強化、航空機乗組員の健康管理体制の確立等」について、具体的な改善策を講じるよう「業務改善勧告」を受けました。

当社はこの勧告を重く受け止め、再発防止策を柱とする改善策ならびにその実施状況等を報告書としてとりまとめ、同年 5 月 23 日、同省航空局へ提出いたしました。

その後、改善策の実施状況等の確認のため、本年 5 月 29 日及び 30 日の両日、同省航空局による立ち入り検査を受け、以下の通り指導を受けましたので、ご報告申し上げます。

1. 乗員の健康管理に係る規定類に関して、所掌範囲や責任の所在等の明確化など、規定類の充実を速やかに行うこと。

※今回、弊社の改善措置の一環として、同年 5 月 28 日から 30 日の間、社内での内部安全監査を行った結果、5 名の乗員について、会社の所定の手続きを経ることなく乗務復帰させていた等の事例がありました。このため、以下の指導も受けております。

2. 健康管理担当者及び乗員に対して健康管理や自己申告について適切な教育を実施するとともに、乗務復帰に当たっては指定医等の判断を仰ぐこと等により、健康管理体制を更に強化すること。

当該乗員 5 名については、直ちに乗務停止(機長 A:本年 6 月 1 日付、機長 B:本年 5 月 31 日付、副操縦士 C:本年 5 月 28 日付、副操縦士 D:本年 5 月 30 日付、副操縦士 E:本年 5 月 31 日付)とし、再度指定医等による検査を受けた上で乗務を開始いたします。

この度、お客様をはじめ、関係各所の皆様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしましたことを改めて深くお詫びいたします。

今後は、改善策を全社で着実に実行し、再発防止と信頼回復に努めてまいります所存です。

【別紙 1】 2005 年(ANAとの提携後)に進めてきた改善策

1. 中期三ヵ年計画の策定

2005 年 11 月及び 2008 年 2 月に策定し、三ヵ年の事業計画を示し、適正な乗員・整備士養成計画等を立案。

2. 新人事制度の構築

2008 年 2 月に策定。会社の目指す姿と期待する人材像を明示し、人材育成を開始。

3. 社員教育の開始

2008 年 3 月の新人教育を皮切りに、社員教育(コンプライアンス教育含)を全 15 回の予定で開始。

新人社員研修	計 2 回	44 名(新人社員研修含む)
一般社員研修	計 8 回	170 名
中堅社員研修	計 2 回	60 名
リーダー研修	計 1 回	40 名
管理職研修	計 2 回	40 名

4. 整備本部の規程類を一新、認定事業場を取得

2007 年 3 月、整備事業場としての認定を取得。

5. 人事、経理等の管理部門における証憑類の整理、記録化を推進

2005 年度以降、文書情報の管理・保存を進め、監査法人からの指摘事項等を着実に改善。

6. 規程類の整備

会社法施行に合わせ、2006 年 4 月以降、計 19 の規定類を整備。

(例 内部監査規程、リスクマネジメント規程)

7. その他サービス向上策の実施

- ① 2005 年 12 月よりイレギュラー運航体制時の社内連絡網の整備および、翌日以降影響する全てのお客さまへ事前に電話連絡する方策を構築。
- ② 2006 年 2 月より、ANA予約システム「able」を導入し予約発券の利便性を向上。
- ③ 2006 年 4 月より、休日を含む広報体制の充実(休日担当を設置し、イレギュラー運航時の対応を迅速化)。
- ④ 2006 年 8 月より、新しく機材(V・W号機)を導入し、就航率を改善。
- ⑤ 2007 年 8 月より、意思決定の迅速化を図るためトップ会をスリム化、また情報伝達のための部室長会を新設。
- ⑥ 2007 年 10 月より、企画推進本部、営業本部を中心にビジネスマナー向上の取り組みを実施(計 30 回のMTを通じ、課題抽出、モニタリング、改善取組を実施)。
- ⑦ 2007 年 11 月より運送本部のハート&ハートサービス開始(空港接遇面でのお客さま満足度の向上を図るため計 7 回の社内取り組みを実施)。
- ⑧ 2007 年 12 月より、CSM(クロスセクションミーティング)を実施(各組織の若手中堅社員 25 名を対象に全 6 回実施し、横断的なコミュニケーションの改善を図る)。

以上

【別紙 2】「業務改善勧告」に基づく改善策(2008年5月23日、国土交通省航空局提出)

<改善措置概要>

今回の事例のような「誤った価値観」(規程や規則を軽視、運航確保を優先することにより、結果として安全意識が低下してしまう)を全職場から払拭し、法令遵守の徹底と安全意識の向上を図ります。

また、運航乗務員の健康管理体制の確立と規定類の整備を図り、二度と同様の事態が起きない体制を構築します。

1. 背景・要因の分析

本年5月15日以降本日までの間に、社長はじめ経営陣が全職場に赴き、全14回の「緊急ミーティング」を実施、各職種、各階層と議論を行い、以下の要因を明らかにしました。

- ① 過去、不具合が発生する度、安全を優先するという意識の徹底に努めてきたが、この取組みがややもすれば、当該本部や当該職場のみに任せきりとなり、会社として安全優先の意識が職場(職員)の隅々まで浸透させることが不足していた。
- ② 上記のことから会社全体の風土として安全より経営効率を優先させるといった誤った価値観が払拭されていなかった。
- ③ 報告、連絡、相談といった業務の基本が部門内、部門間において組織的に確立されていなかった。
- ④ 業務手順が文書として明確に設定されておらず、また設定されていてもその管理が適切に行われず放置されていた。
- ⑤ 業務を遂行する上で疑問に思ったことや上司の誤った判断に対し物を言にくい職場環境があった。
- ⑥ 諸問題を解決する上で、ややもすると責任追及に終わりかねない企業風土があった。

安全統括管理者である社長を中心に上記要因を明らかにすることで全社一丸となり是正措置の基本方針を立案し、会社として取り組むべき具体的な改善策を策定しました。

これについては、直ちに実行するとともに、逐次その進捗状況を経営トップが確認し継続していくことで安全管理体制の再構築を図ってまいります。

2. 是正措置の基本方針

(1) 全社的な法令遵守の徹底及び安全意識の向上と安全管理体制の強化

1) 全社的な危機感の共有

経営陣が全職場に赴き、本事例の問題点を明らかにすると共に、本事例のような「誤った価値観」を全職場から払拭し、再度、法令遵守と安全最優先の徹底を図り、風通しの良い職場環境構築を目指します。

2) 教育体制の強化

全社共通並びに本部別のコンプライアンス教育を5月末より定期的を実施します。

また、毎年5月23日からの1週間をコンプライアンス推進週間と位置づけ、外部講師による特別研修会を開催します。

3) 正確かつ迅速な情報の共有と指揮命令系統(意思決定を含む)の見直し

本年5月2日付で運航本部の体制を刷新、新体制の下で意識改革を進めます。

また、5月末までに「職務分掌規程」に則った管理職の役割りと責任を明確化させると共に、全社的に、報告、連絡、相談という組織運営の基本と、良好なコミュニケーションの構築についての理解と実践を早急に押し進めます。

さらに、日常的な危機管理に関する情報共有の仕組みを構築し、適時的確な意思決定と指揮命令が可能な体制を整えました。

4) チェック体制の強化

運航乗務員の人事に関し、総務人事部によるダブルチェック体制を本年5月末までに構築します。

また、内部安全監査制度の強化・充実を図るとともに、コンプライアンス委員会を別途設け、各本部の状況をチェックし、必要に応じて是正する体制を6月末までに構築します。

(2) 航空機乗組員の健康管理体制の確立

1) 健康管理に対する業務体制の強化

管理業務担当者の業務内容及び責任の明確化、複数スタッフによる相互確認を柱として健康管理業務全般の見直しを5月末までに行っていきます。

2) 航空身体検査証明の確実な取扱いについて

健康管理業務担当者が、当該乗員に航空身体検査証明書を直接手渡し、付帯条件等の有無、内容について相互確認を行う体制を5月末までに構築します。

3) 産業医との連携強化

本日まで新たな産業医を選定しました。

乗員の日常の健康相談、カウンセリング、乗員に対する健康講習会や健康管理業務スタッフとの定例的なミーティングを開催できる体制を5月末までに構築します。

(3) 上記改善策に伴う規定類等の整備

1) 運航乗務員健康管理に関わる規程の整備

社内の規程類(業務要領含む)を整備し、5月末までに一貫した健康管理及び資格管理を行います。

2) 航空身体検査証明取得に関する手続きのフローチャート化

健康管理業務の手続きについては、5月末までにフローチャートとして手順化し、統一された処置が行えるよう業務の標準化を図ります。

3) 外国人運航乗務員用英語版の整備

航空身体検査証明申請書の英語版を導入するとともに、英語版の記入要領を5月末までに作成、配布し、既往歴や自覚症状についての正しい申告の重要性を周知、乗員と相互確認を行い記載します。

以上