

移動等円滑化取組計画書

2023年6月22日

住 所 福岡県北九州市小倉南区空港北町6番
北九州空港スターフライヤー本社ビル
事業者名 株式会社スターフライヤー
代表者名（役職名及び氏名） 代表取締役 社長執行役員
町田 修

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

設備等の機能維持・管理を徹底し、これらの設備等を利用者が適正に利用できるよう、特に教育訓練や情報提供の分野で体制を構築していく。高齢者、障がい者等を含む全ての利用者が、予約から出発地空港、機内、目的地までのあらゆる接点で、円滑にかつ一貫したサービスを受けられる航空会社を目指す。

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
機材の更新	・機材導入の際は、基準に適合させる。

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
設備等の機能維持、および職員等による設備等の適正な使用を担保する体制の構築。	基準の対象となる設備等の機能が維持されていることを夏季・年末年始に合わせて定期的に点検する。 職員等が、基準を遵守した役務の提供を行えるよう、社内マニュアルの設定やこれを用いた教育訓練の実施による啓発活動を検討する。(2022年度から継続)

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
介助支援器具の導入の検討および適切な使用の確認実施	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに合う仕様の車椅子や、航空機内での座位維持のための補助器具（アシストシート、サポートベルト等）の導入を検討する。（2022年度から継続） ・各空港施設の特性に合った介助支援器具（段差解消スロープ等）が適切に使用されていることを定期監査等で定期的に確認する。

④ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
情報提供の強化、空港における移動等円滑化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障がい者等を含む全ての利用者が、必要とする情報へより簡易にアクセスできるよう、視覚的な例を含めて効果的に周知するなど、会社ウェブサイトの継続的な品質向上に取り組む。（2022年度から継続） ・空港における旅客動線上の誘導案内表示や掲示物等を、ユニバーサルデザインの観点での改善を検討する。（2022年度から継続） ・多言語音声・掲示による情報提供の拡充を検討する。（2022年度から継続） ・筆談器具等のコミュニケーションツールとして取り入れるタブレット端末等が効果的に活用されるよう運用上の改善策を講じる。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
業務の別に求められるバリアフリーに関する対応力強化 e-learning等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省が発行する「接遇研修モデルプログラム」等に基づき周知・展開している知識を、共通の社内マニュアルとして定めナレッジ化するなどして、空港・客室等業務における状況別で求められる最適な対応・応対の方法の定着が持続的なものになるよう取り組む。（2022年度から継続） ・全社員向対象として行う、高齢者、障がい者等への対応に関する知識啓発のため、e-learning等を活用する。（2022年度から継続）

⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
(該当なし)	(該当なし)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇に係る知識（高齢者、障がい者等の移動等円滑化を推進するために身に付けるべき基本的な心構え・考え方・対応方法等）の維持・強化及び別に行う教育訓練の効果促進を図るべく、空港旅客部門及び客室部門で実際に利用者へサービスを提供する現業職員による意見交換や事例研究、知識波及を行う。 ・ 航空機利用者にサービスを提供する業務の従事者への社外セミナーの実施や、航空機利用者への広報活動の強化のための旅客ターミナルビル運営会社等との連携を推進する。
--

Ⅳ 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由
設備等の機能維持、および職員等による設備等の適正な使用を担保する体制の構築。	これまでは定期的な点検方法を検討することとしていたが、夏季・年末年始に合わせて点検を実施することとした。	定期的な点検を実施する時期を確立したため。
介助支援器具の導入の検討および適切な使用の確認実施	各空港施設の特性に合った介助支援器具（段差解消スロープ等）が適切に使用されていることを確認する手段について明記した。	定期監査等の機会を用いて定期的な確認を実施することとしたため。
情報提供の強化、空港における移動等円滑化の推進	筆談ツールをタブレット端末等で導入することを追加した。	筆談ボードのみでなく、タブレット端末の機能の活用を含め、対応場所を限定することない環境の整備を目指すため。

V 計画書の公表方法

当社ウェブページにて公表。

VI その他計画に関連する事項

- 注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。
- 2 Vには、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。
- 3 VIには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。