

移動等円滑化取組計画書

2025 年 6 月 30 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

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、目的地に至るまでの各場面において、円滑かつ一貫したサービスを受けられるよう、当社が管理する設備等の機能維持・管理を徹底し、これらの設備を利用者が適正に利用できるよう、教育訓練および情報提供に関する体制を構築していく。

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<br>(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<br>(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。 | <ul style="list-style-type: none"><li>・移動等円滑化基準の対象となる設備等が、適切に管理され、有効に機能していることを日常的に点検し、必要に応じて改善するとともに、業務監査や年末年始などの機会を通じて再度点検する。</li><li>・職員等による適切な役務の提供が行われるよう、社内マニュアルを随時更新し、教育訓練による知識定着と技量維持を図り、その後の評価（理解度確認を含む）を通じて状況を確認する。</li></ul> |

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<br>(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"> <li>・利用者のニーズに合う補助器具（アシストシート、サポートベルト等）や介助支援器具（段差解消スロープやリクライニング可型車いす等）の追加配備及び器具の仕様変更を検討する。</li> <li>・介助支援器具（段差解消スロープ等）がそれぞれの空港施設に応じて適切に使用されているか定期監査等を通じて確認する</li> </ul> |

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<br>(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"> <li>・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（動線案内を含む）にスムーズにアクセスできるよう、ウェブサイトの視認性・判読性を向上させる。</li> <li>・多言語音声/表示等を用いた効果的な周知の改善に取り組み、空港/機内においては電子サイネージやポスター等の掲示物の視認性を向上させる。</li> <li>・利用者が事前に申告や情報提供をしやすいう、ウェブサイト等へ事前申告が必要な事項を分かりやすく掲載し旅客の利便性と快適さの向上にむけて検討を行う。</li> </ul> |

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<br>(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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・変化する社会環境や利用者の多様なニーズに対応できるよう、現業部門の社員を中心に、基本的な事項や場面ごとの接遇のあり方について、継続的な習得と見直しを図ることで、対応力の強化と定着を図る。あわせて、全社員への展開を見据え、教育訓練の内容や方法の改善も検討する。</li> </ul> |

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<br>(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

CX/CS部門と連携し、旅客からの多様なニーズに対応できるよう施策を講じる。

### Ⅳ 前年度計画書からの変更内容

| 対象となる旅客施設<br>及び車両等又は対策                                 | 変 更 内 容                                       | 理 由   |
|--|---|---|
| 設備等の機能維持、<br>および職員等による<br>設備等の適正な使用<br>を担保する体制の構<br>築。 | 全社員向け対象知識啓発の手法と<br>してe-learningを活用することを<br>削除 | 全社員への展開に向けてあ<br>らゆる教育訓練、展開方法<br>がある中で主眼である内容<br>の充実化を図ることを目的<br>とした際にe-learningでは<br>なく対面教育の方がより実<br>践的で効果的であると判断<br>したため。  |
| 情報提供の強化、空<br>港における移動等円<br>滑化の推進                        | 空港/機内における掲示物の具体例<br>として電子サイネージやポスター<br>を追加    | 取組を進める中で、空港内/<br>機内において旅客へ情報を<br>提供する手段として、多くの<br>情報を提示できる電子サイ<br>ネージと常時掲示するポス<br>ターを状況に応じて使い分<br>けることがより効果的であ<br>ると判断したため、昨年度は<br>「案内表示」と記載していた<br>が媒体の具体例を明記した。 |

### 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。