

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（2024年度）

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 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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

（1）移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 航空機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

対象となる航空機	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
機材の更新	・機材導入の際は、基準に適合させる。	基準に適合した機材の導入 (1機)

② 航空機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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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、社内マニュアルに基づく業務や教育訓練の適切かつ確実な履行を確認する。	・多客期に実施する品質点検（年2回実施）において、移動等円滑化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確認した。 ・設備等を使用する職員（旅客係員等）の定期訓練において、適正な使用に関する知識の定着と技量維持を図った。また、車椅子利用者の増加やニーズの多様化に鑑み、スムーズな搭乗のための案内手順をマニュアルに加えた。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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）の導入及び改善を継続検討する。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空港が配備するコモンユース車椅子の活用や、航空機内の運用（離発着時に座席の背当てを倒して搭乗させるなど）で対応している状況から、補助器具の新たな導入はなかった。今後、当社が配備し使用する器具の仕様と利用者のニーズとを照らし合わせ、追加の必要性を精査する。 ・各空港（業務委託先が運用する空港を含む。）に設置される、または配備する介助支援器具が適切に使用されていることを定期監査や多客期の品質点検で確認した。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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（動線案内を含む）へより簡易にアクセスできるよう、空港の案内表示や会社ウェブサイト等について、視覚的な例や多言語音声・表示等を用いた効果的な周知の改善に取り組む。 ・利用者による申告や情報提供の手段として、電話以外にウェブサイト上の申告等が行えるようにするなど利便性拡充の検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客の問い合わせを踏まえたウェブページの改修（内容更新）を恒常的にを行い、車椅子利用者の搭乗案内（車椅子のお預けを含む。）や手荷物の取扱い方法を明示した。空港内の案内表示（デジタルサイネージ等）では多言語や視覚的な例を加えるなどし、空港及び航空機内のアナウンスも利用者の特性に応じて多言語案内を行った。 ・車椅子利用者等による申告等に用いる様式のファイル形式やその内容を見直し、ウェブサイト上の手続きが円滑に行えるよう利便性向上を図った。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・変容する輸送環境や利用者のニーズに合わせ、「接遇研修モデルプログラム」等に基づく知識を用いた対応力の強化と定着を図るべく、教育訓練の改善を検討する。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「接遇研修モデルプログラム」や高齢者、障害者等による航空機利用に関わる事例（車椅子等の預入れ、他の交通モードからの乗り継ぎ等）をもとに、具体的な場面ごとの接遇の方法とその実践にかかる教育訓練を実施した。 ・全社員の知識啓発を目的としたe-learningの活用を見据え、内容を有用なものにするために新入社員を対象とした教育においても場面別の接遇方法を加えるなどして充実化を図った。

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航空機の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
(該当なし)	(該当なし)	(該当なし)

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

・空港旅客係員及び客室乗務員の対応力と実践力を強化し、定着させるため、各現業部門間での意見交換及び事例研究を月例で実施した。特に多客期のケーススタディをもとに「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」等の例に照らし合わせて推奨事例をまとめ、各部門で波及活動を行った。

・多客期の空港駐車場混雑による公共交通の利用促進や保安検査方法等の周知に加えて、他の交通モードからの円滑な乗り継ぎを図る広報活動(ウェブ周知)等取組について、空港運営会社等の関係主体と連携し実施した。

(3) 報告書の公表方法

当社ウェブページにて公表。

(4) その他

II 航空機の移動等円滑化の達成状況

(2024年3月31日現在)

事業の用に供している航空機数	公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数	客席数が30以上の航空機数	可動式ひじ掛けのある航空機数	運航情報提供設備を備えた航空機数	客席数が60以上の航空機数	車椅子を備えた航空機数	通路が2以上の航空機数	障害者対応型便所を備えた航空機数
12機	12機	12機	12機	12機	12機	12機	0機	0機

III 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が1000万人以上である。	
(2) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が100万人以上1000万人未満であり、かつ、以下のいずれかに該当する。 ①中小企業者でない。 ②大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	○

(第12号様式)

- 注1. 公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数の欄には、公共交通移動等円滑化基準省令の全ての基準に適合している航空機の数を入力すること。
2. 可動式ひじ掛けのある航空機数の欄には、客席数が30以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第64条の基準に適合しているものの数を入力すること。
3. 運航情報提供設備を備えた航空機数の欄には、客席数が30以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第66条の基準に適合しているものの数を入力すること。
4. 車椅子を備えた航空機数の欄には、客席数が60以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第65条の基準に適合しているものの数を入力すること。
5. 障害者対応型便所を備えた航空機数の欄には、通路が2以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第67条の基準に適合しているものの数を入力すること。
6. IIIについては、該当する場合には右の欄に○印を入力すること。
7. 「中小企業者」とは、資本金の額が3億円以下又は従業員数が300人以下である民間事業者を指す。
8. 「大企業者」とは、中小企業者以外の民間事業者を指す。