

移動等円滑化取組報告書（航空機）

(2025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。	・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。 ・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。	・日常点検に加えて、多客期に実施する品質点検（年2回）において、移動等円滑化基準の対象となる設備等の機能状況を確認し、全件において基準を満たしていることを確認した（設備の不具合に起因する不具合発生なし）。 ・設備等を使用する職員（旅客係員等）に対し、定期訓練（年1回）を実施し、適正使用に関する知識の定着及び技量維持を図った。 ・利用者ニーズの多様化を踏まえ、スムーズな搭乗を実現するための案内手順を社内マニュアルへ追記・改訂し、現場への周知を行った。

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	・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。 ・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	・既存の補助器具及び介助支援器具により、利用者ニーズへの対応が可能であることを確認したため、新規の器具追加配備及び仕様変更は行わなかった。 - 一方で、利用者属性及びニーズの変化を踏まえ、既存器具の仕様と対応実態との適合性について定期的に検証し、必要に応じて器具の追加配備や仕様変更を検討していく。 ・各空港（業務委託先が運用する空港を含む。）に設置又は配備されている介助支援器具について、定期監査及び多客期品質点検を通じて使用状況を確認し、適切に使用されていることを確認した。

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	・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。 ・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視認性を向上させる	・旅客からの問い合わせを踏まえ、ウェブサイトの情報整理及び更新を継続実施した。特に、法令改正に伴う取扱い変更物品（モバイルバッテリー等）についての内容を明確化し、情報アクセス性の改善を図った。 ・空港/機内のデジタルサイネージ及びポスター等の掲示物について、多言語対応（英語等）及び視認性向上のための表示内容見直しを恒常的に行った。また、空港及び機内アナウンスについても多言語化を実施し、利用者属性に応じた情報提供の充実を図った。

の推進	の拘小物の悦認性を向上させる。 ・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。	・利用者が事前申告の必要性及び内容を容易に把握できるよう、ウェブサイト掲載内容の見直しを実施し、オンラインでの手続確認を容易にした。
------------	--	--

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
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	・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。	現業部門の職員を中心に、接遇ガイドライン等に基づく教育を実施するとともに、航空機利用時の具体事例を用いた訓練を行い、多様な利用者への対応力向上を図った。 また、全社員への展開を見据え、新入社員教育の内容を体系的に整理するとともに、関係部門の教育担当者が当該教育に参画し、内容の共有と整合性の確認を行った。 これらの取組により、全社的に統一された接遇の考え方の浸透に向けた基盤整備を推進した。

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

・旅客から寄せられる意見・要望を収集・分析するとともに、代表的な対応事例を経営情報として社内に共有・配信することにより、各部門において多様なニーズへの対応方法の見直しを実施した。あわせて、CX/CS部門主催のホスピタリティ研修を通じて接遇力の向上を図るとともに、部門横断的な情報共有及び連携強化を図り、移動等円滑化に資する体制の強化を推進した。
--

(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

(2026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
11機	11機	11機	11機	11機	11機	11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記入すること。
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記入すること。
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記入すること。
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記入すること。
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記入すること。
6. IIIについては、該当する場合には右の欄に○印を記入すること。
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。