

# 安全報告書

---

2016 年度



株式会社スターフライヤー

この報告書は、航空法第 111 条の 6 に基づき、当社の安全への取り組みをまとめたものです。

## はじめに

2016年度の安全報告書の発刊にあたり一言ご挨拶申し上げます。

昨年度は弊社就航10周年の節目に当たりましたが、安全に関しましては皆様方の温かいご支援により、また社員の努力により何事もなく無事に10年目を乗り越えることができました。あらためて御礼申し上げます。

無事に経過したこの10年間で、次の10年、更にそれから先の安全を保証するものではなく、寧ろ安全を守るためには尚一層の弛まぬ努力が求められるものと思います。

弊社は2016年12月に新機材を導入し、9機体制から10機体制となりました。これにより、これまでお客様にご迷惑をおかけしておりました計画運休を解消することができ、また、この7月からは期間限定で北九州と沖縄間に路線を開設する運びとなりました。尚一層の安全確保が求められる状況です。

先日、弊社において保管期限を超過した部品を機体に搭載していたことが判明しました。その後、保管期限があることを見逃していた原因や、保管期限を過ぎた部品の使用に伴う機体への影響等について徹底した調査を行い、「なぜ部品に保管期限が設けられているのか」、「保管期限を超過した場合の安全上の問題」について関係者全員が確実に理解した上で日々の業務にあたらなければ、お客様へ安全な機材のご提供、安心して寛げる機内空間のご提供はできないとの結論に至りました。

我々が営む航空運送事業においては、お客様に快適でご満足のいただける空の旅を提供し、安心してご搭乗いただくためにも、全ては「安全」が土台にあつてこそ成し遂げられるものであることを肝に銘じ、全社員が一丸となって安全を守る為に最大限の努力を払い、次の10年に向けて邁進して参ります。

是非、この安全報告書をご一読頂き弊社の安全への取り組みについてご理解いただけますようお願い申し上げます。

今後共スターフライヤーを宜しくお願い致します。

2017年7月



株式会社 スターフライヤー  
代表取締役社長執行役員

松石 禎己

## 目次

1. 安全運航の基本方針 .....	3
2. 安全管理体制	
2-1. 全社体制 .....	5
2-2. 運航部門（運航乗務員） .....	11
2-3. 運送部門（旅客・ランプ・貨物・航空保安） .....	16
2-4. 客室部門（客室乗務員） .....	20
2-5. 運航管理・統制部門（地上運航従事者・オペレーション統制者） .....	24
2-6. 整備部門 .....	27
3. 安全上の支障を及ぼす事態の発生状況 .....	33
4. 今年度振り返りおよび来年度に向けて .....	35
5. 使用機材および輸送実績について .....	36

## 1. 安全運航の基本方針

### 安全憲章

安全運航に関わる会社の基本理念として、安全憲章を次のとおり定めています。

#### 安全憲章

安全運航は、私たち航空輸送に従事するものの至上の責務である。

また安全運航は、航空輸送を営む我が社の使命であり事業の基盤である。

私たちは、持てる知識、経験、技量を活かし、叡智を尽くして安全運航を維持し続ける。



### 安全運航のための行動指針

安全憲章に掲げる基本理念を実務に反映させるため、日々の業務を行うにあたり常に心がけるべき事項を定めています。

#### 安全運航のための行動指針

- 規則を遵守し、基本に忠実に業務にあたります。
- 一つひとつの作業を的確、確実に行います。
- 推測によることなく、必ず確認します。
- 不安があれば必ず報告、相談し、解消します。
- 常に問題意識を持ち、不安全要素を未然に排除します。



「安全憲章」と「安全運航のための行動指針」は、社員が業務を安全に遂行する上での考え方であり、常に心に留めておくべきものであることから、これらを記載したカードを全社員が携行し、業務開始時・ブリーフィング時・各種会議体等の冒頭に唱和して、安全意識の向上を図っています。

## 安全宣言

社長は経営トップのコミットメントとして、安全運航に対する自らの信念、考えを社員に示し、安全運航の意識の醸成、持続に努めています。

### 「安全宣言」

航空会社にとっての安全を考えた際、「会社の使命」「安全第一」という言葉が浮かびますが、頭で理解するだけでなく、行動が伴うことで安全運航が実現します。当社では「安全憲章」を定め、安全についての理解を深めるとともに、社員が一丸となって安全を維持向上させるために行動できるよう、以下の事項を実行します。

#### 1. 安全第一の徹底

安全は定時性、快適性、利便性等とは次元が違うものであり、不具合発生時には何はさておき、安全の確保をまず優先させる

#### 2. 安全の担い手

安全を担うのは人であり、その人が肉体的にも精神的にも十分に健全な状態で業務につけるよう考慮する

#### 3. 能力の向上

安全を担う社員の能力向上が、安全を更に高める事であることから社員の能力向上に全力を尽くす

#### 4. 新システムの導入

更なる安全が確保できるよう、仕組み、システムの導入を積極的に行う

#### 5. リスクマネジメント

航空事故や重大インシデントに繋がる潜在要因に対してのリスクマネジメント能力を更に向上させ不安全要素の除去、回避、低減に努める

#### 6. PDCAの徹底

安全阻害事象が発生したならば、二度と同様の事例が発生させないため徹底的にPDCAを廻し再発防止の対策とその効果の確認を行う

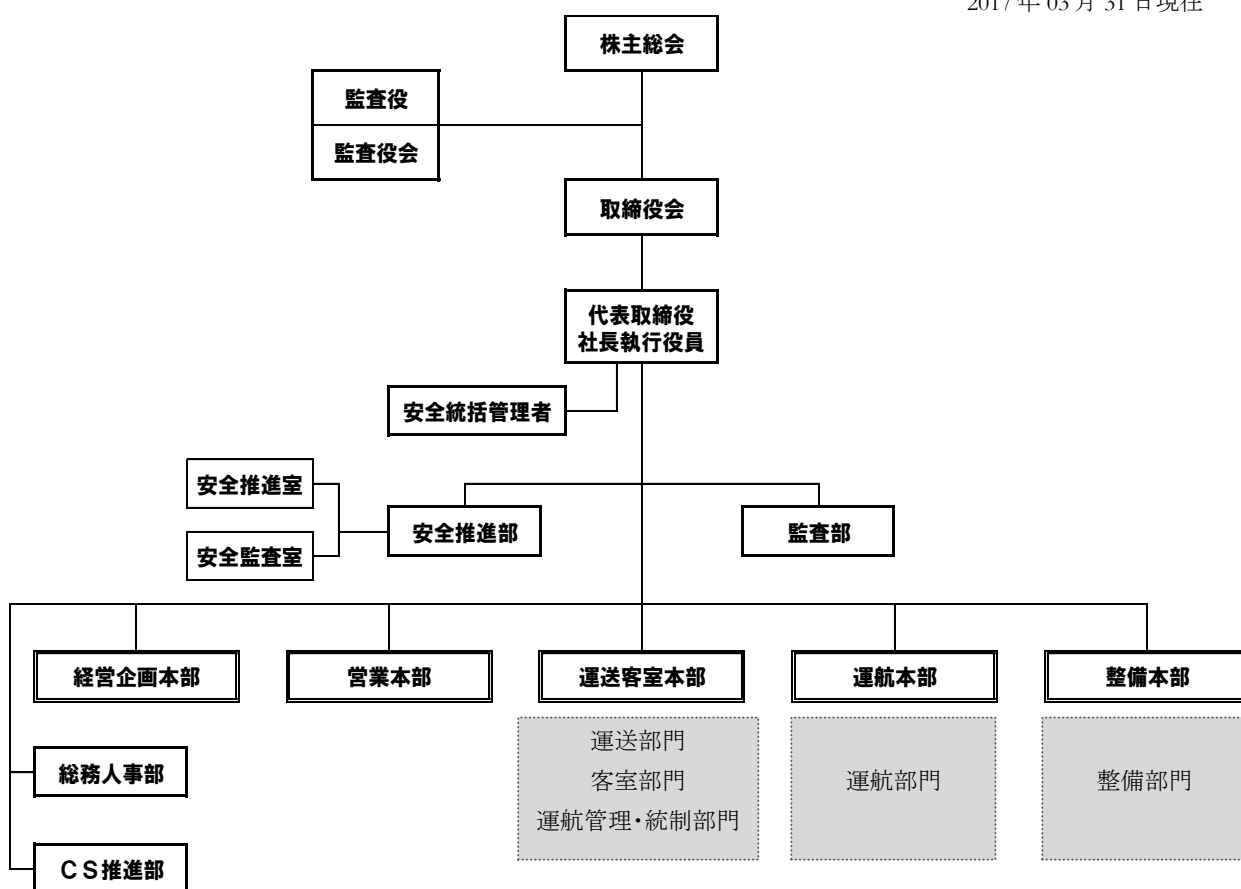
株式会社スターフライヤー  
代表取締役社長 松石 禎己

## 2. 安全管理体制

### 2-1. 全社体制

#### 全体組織図

2017年03月31日現在



#### 組織人員数

社内取締役・常勤監査役	5名
安全推進部	6名
監査部	3名
総務人事部	11名
CS推進部	6名
経営企画本部	20名
営業本部	29名
運送客室本部	304名
運航本部	163名
整備本部	158名

#### 職種別人員数

運航乗務員	103名
客室乗務員	167名
整備従事者	101名
うち有資格整備士（確認主任者）	48名
運航管理者	13名

## 安全に関する会議体等

安全統括管理者の職務遂行を補佐し、安全管理(体制)の根幹であるリスクマネジメントの確実な推進を目的に、次の会議体を運営しています。

### ◆FSR委員会（フライトセーフティーレビュー委員会）

FSR委員会(委員長：社長)は、航空事故・重大インシデントを除くすべての不具合事象を対象とし、リスク管理に基づく安全施策及び安全投資を決定・展開します。

また、全社的な安全課題について、リスク軽減のための措置を策定し、その達成度や有効性を評価するなど、安全管理体制全般を監視して必要な改善を行います。

3ヶ月毎の定例開催及び随時開催としています。

### ◆運航安全部会

運航安全部会(部会長：安全統括管理者)は、航空事故・重大インシデントを除くすべての不具合事象を対象とし、自発報告(ヒヤリハット)を含む事例の情報共有、要因分析、リスク評価及び対策の有効性について評価・検討を実施します。

月一回の定例開催としています。

FSR委員会及び運航安全部会での討議内容は、議事録を社内システムで全社員へ公開し、管理職を通じてその内容を「共有・確認」を行った上で日常業務へ展開しています。

不安全事象の分析にあたっては、会議の出席者全員で安全管理規程に基づく要因分析、ハザードの特定、及びリスク評価を確実にを行います。リスク評価は、ICAOのマニュアル(Doc9859 Safety Management Manual)に示されたマトリックスに準拠し、リスクに対する具体的な施策の決定・実行を図ることで、PDCAサイクルの実効性を高めています。

また、会社の安全管理体制を統括する安全推進部では、経営会議及び各本部の品質会議をオブザーブし、安全憲章の理念が実際の業務運営にどのように反映されているかを確認すると共に、必要に応じて適切な安全施策の構築に意見を述べる等して、会社全体の安全意識の高揚に資することとしています。



運航安全部会

### ◆事故調査部会

事故調査部会は航空事故と重大インシデントを対象に、事態の原因究明及び再発防止を目的に会社が設置する会議体です。

## 日常運航における問題点の把握と改善

日常運航における問題点を共有し、効果的な安全管理体制の推進を目的に、次の報告制度を展開しています。

### ◆自発報告制度（ヒヤリハット報告）

「Starflyer Treasure Voice(=STV)」の呼称で、安全に係る社内の自発報告(ヒヤリハット報告)制度を運用しています。

社員が業務中にヒヤリ、ハットした体験の報告を受け、事例の要因分析と合わせてリスク評価を行い、個人の体験を関係者全員で共有することによりトラブルの再発防止及び未然防止を図ることを目的にしています。

2016年度の報告件数は51件でした。

### ◆各部門別報告制度

航空法および社内規程に基づき、安全に影響を及ぼす事象など日常運航の中で報告(関係者間での情報共有)が必要と思われる事態が発生した場合、各部門における担当者が速やかに報告を行うことを義務付け、リスク評価を実施した上でPDC Aを確実に展開します。

作成者	報告書名	内容
運航乗務員	CAPTAIN REPORT	航空法、電波法および航空局通達により定められた報告、その他事故に準ずる事態が発生した場合の報告
	AIR SAFETY REPORT (ASR)	航空法に基づく、安全上支障を及ぼす事態が発生した場合の報告
整備従事者	HEに起因する不具合報告書	航空機の整備作業、整備管理業務、または部品の保管・輸送、あるいは施設・設備の取り扱い業務において、ヒューマンエラーに起因する不具合が発生または発見した場合の報告
運航管理者 運航支援者	地上運航従事者報告書	勤務中に発生した異常事項の報告、および業務改善に資するための報告
客室乗務員	CABIN ATTENDANT FORM (CAF)	イレギュラー発生時や保安に係わる報告、安全上支障を及ぼす事態が発生した場合の報告
旅客ハンドリング 従事者	IRREGULAR REPORT	通常とは異なる運航状況や航空保安に係る異状、その他旅客ハンドリング業務に係る異状などが発生した場合の報告
グラウンドハンドリング 従事者	ランプ事故報告書	ランプ内において人身事故、航空機損傷、車両・機（器）材の損傷、空港管理施設、および設備の損傷等が発生した場合の報告
	不具合事項報告書	ランプ作業中に安全性を阻害し、ランプ事故を発生させる恐れのある事象の報告
	貨物関係状況報告書	受託貨物に係わる損傷および滅失についての報告



## 安全活動

### ◆安全推進員制度

FSR 委員会及び運航安全部会にて決定し、承認された「会社の安全活動」について部門長を補佐し、円滑な活動の推進及び目標の達成を目的とした「安全推進員制度」が制定されています。

安全推進員は、運航本部、整備本部、運送客室本部の各現業部門より選出され、職務に対する誇りと旺盛な問題意識の下、現場レベルにおける具体的な安全活動を展開する中核となるものです。

活動内容は部門長の補佐、自発報告制度(STV)の推進、社内安全行事の推進、社内安全誌の発行等です。活動状況については、FSR 委員会及び運航安全部会へ報告され、現業部門の実情を経営陣等に伝える役割を果たしています。

なお、安全推進員が実施する安全推進活動の具体的な内容、経過、結果、及び日常業務での問題点や改善策の検討を目的とした「安全推進員ミーティング」を開催しています。

2016 年度は、自発報告制度の変更に伴う会社規程・報告手順等の変更点について関係者への周知を行い、制度の啓蒙・推進を重点課題として取り組みました。

### ◆特別安全セミナーの開催

1985 年 8 月 12 日に発生した日航ジャンボ機御巣鷹山墜落事故のご遺族によって発足された「8.12 連絡会」の美谷島事務局長をお招きして特別安全セミナーを開催しました。

セミナーでは、「ご家族を航空事故で失った深い悲しみ」に触れると共に公共交通機関としての安全の使命を社員全員で誓いました。

また、2016 年 11 月には社員有志による「御巣鷹山慰霊登山」を実施し、安全意識を担当者間で共有しました。(2017 年度以降も継続する予定です)



特別安全セミナー(2016 年 6 月 21 日開催)

### ◆安全推進活動強化期間

毎年 10～11 月を「安全推進活動強化期間」として安全に係る様々な活動を実施しています。2016 年度は、社内の各部門における日常的な安全推進の取組みを紹介する「第 6 回安全取組発表会」をはじめ「立教大学芳賀先生の基調講演」、「救急救命措置講習会」、「安全推進員の定例ミーティング」を開催しました。

また、当該期間中には航空事故等の危機発生時における対応手順の確認を目的とした「全社危機対応総合模擬演習」を実施し、演習により判明した問題点等について社内で情報共有を行い、危機発生時の社内体制や手順の見直しに取り組んでいます。



第 6 回安全取組発表会



救急救命措置講習会

### ◆安全研修および緊急脱出体験セミナー

2016 年度の安全目標を「安全意識の更なる向上」と掲げ、全社員が必ず安全研修として ANA グループ安全教育センター及び日本航空安全啓発センター研修へ参加するよう取り組んで参りました。その結果、両施設合わせて 1 年で延べ 502 名が参加しました。また、緊急事態発生時に社員が搭乗していた場合、援助者として対応できるよう、必要な知識を身につけておくために緊急脱出の流れやスライド滑走を経験する「緊急脱出体験セミナー」を毎年続けておりますが、2016 年度は 111 名が参加しました。



緊急脱出体験セミナー

### ◆運航安全ニュースの発行

世界の航空事故等を含め最新の不安全事故について、タイムリーに事象の特性や原因、防止策などを「運航安全ニュース」として全社員で情報共有を行なっています。

2016 年度は 31 回発行しました。

### ◆社内安全誌「Safety★Flyer」の発行

安全に対する社員の相互理解と更なる安全意識の高揚を目的に、各号ごとに主要テーマを設定し、現業部門における日常的な安全への取り組みや経験談を掲載しています。

1年に2回（春夏号・秋冬号）刊行しています。



[ 安全誌 Safety★Flyer ]

## 安全監査

### ◆内部監査(安全にかかわる業務監査)

安全推進部安全監査室が安全管理規程に基づき社内各部門に対して内部監査を実施し、結果を安全統括管理者ならびに社長に報告しています。

なお、整備部門に対する監査は整備規程及び業務規程に基づき整備監査部が実施し、その結果を安全統括管理者、安全推進部長及び安全監査室長へ報告しています。

### ◆全日本空輸(ANA)が実施するコードシェア監査

弊社では一部の便を除いて ANA との共同運航便を運航していることから、原則として2年に1回、ANA 安全品質監査部により国際的な航空会社に対する安全監査の基準である IOSA に準拠した監査を受検しています。

2016 年度は7月に定期監査が実施され、改善検討を含む12件の指摘を受けましたが、各部門でのリスク評価を行った上で、2016年3月までに全ての指摘事項については是正措置が完了しました。

### ◆航空局監査

航空局の計画に基づき、年4回の定期監査を受検しました。

監査において指摘を受けた事項については、要因の分析と対策の検討を行い、是正処置を完了しました。

<主な指摘事項>

- 会社規定に基づく確実な教育訓練の実施及び記録の管理
- 会社規定に基づく安全に係る会議体の確実な開催
- 委託業務管理の徹底
- 安全管理の指針に基づく未然防止対策(変更の管理)の仕組みの構築

### ◆運輸安全マネジメント評価

国土交通省大臣官房運輸安全監理官による運輸安全マネジメント評価を受検しています。

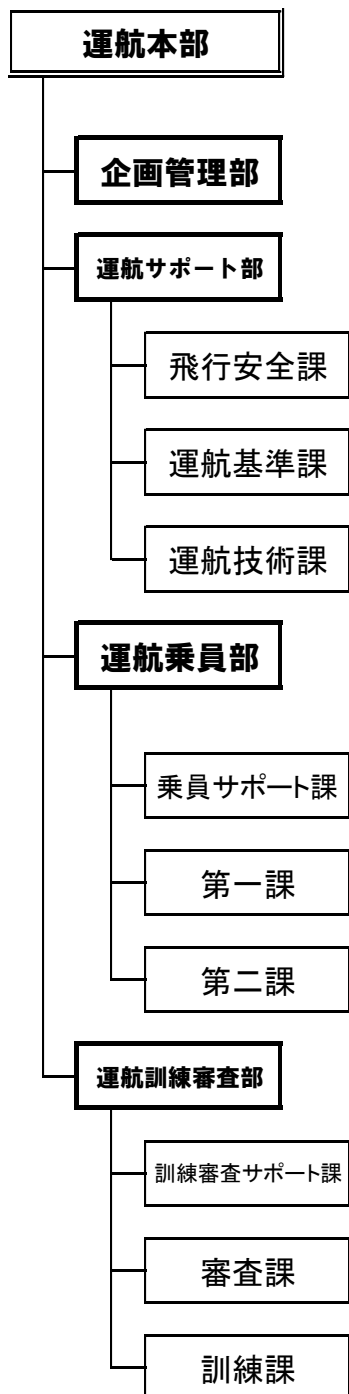
なお、弊社では過去の複数年において、立入り検査等での安全上の重大な不具合の発生(指摘)や行政処分等を受けていないため、2016年度の運輸安全マネジメント評価を書面にて報告・受検し、ご当局から安全管理体制の有効性が確認されたとの評価をいただきました。今後も安全文化の醸成と定着を図り、安全性をより向上させるため、更なる取り組みを積極的に推進して参ります。

## 2-2. 運航部門（運航乗務員）

### 組織体制

運航部門は、「運航乗務員（パイロット）」が所属する部門です。そのほか、運航乗務員の訓練や審査を行う部署、運航乗務員をサポートする部署、運航方式や飛行技術に関する規程を管理する部署などがあり、運航部門は安全運航に欠かすことのできない大切な役割を担っています。

本部長（1名） 運航本部担当顧問（1名） 2017年03月31日現在



企画管理部 (4名)	地上職	本部内の総合調整、人員計画・予算策定、契約、安全衛生に関する業務、中長期事業計画・次年度事業計画に基づいた本部事業の計画・推進・管理業務を行います。
運航サポート部 (9名)	地上職	日常運航で発生した不具合事象やイレギュラーに対する調査、FOQA（※後述）に関する業務を行います。 また、運航規程、Operations Manual、Qualifications Manual、Route Manual等の維持・管理など運航基準に関する業務や、飛行機運用規程の維持・管理や運航上の技術的問題の処理など、運航技術に関する業務を行います。
運航乗員部 (121名)	機長	飛行機の操縦に加え、機内の最高責任者として、客室乗務員も含めた全乗務員の指揮監督、安全管理を行います。
	副操縦士	機長の補佐として、飛行機の操縦、地上の管制施設との無線交信を行います。
	訓練生	操縦士になるために訓練を受けています。
	地上職	日常技倆や健康管理、運航乗務員の乗務・訓練・審査のスケジュール作成と運用、規程類の維持・管理など運航乗務員のサポート業務全般を行います。
運航訓練審査部 (27名)	査察操縦士	運航乗務員の資格を取得または維持のために必要な審査および関連する業務を行います。
	教官	運航乗務員の資格を取得または維持のために必要な訓練および関連する業務を行います。
	地上職	運航乗務員の訓練・審査に関するサポート業務を行います。

## 運航部門における会議体等

運航部門では、安全に係る以下のような会議を定期的実施しており、日々現業担当者からの意見や要望等を検討し、会社規程の改訂・維持管理、平準化された厳正な訓練審査の環境維持、そして運航品質向上へと役立てております。

### ◆運航本部会

運航に係る全部門の代表者が出席し、運航状況や課題・問題点を話し合い、安全運航を維持・向上し続けるための施策を検討する会議です。

### ◆運航品質会議

日常運航にて発生したトラブル等について、リスク評価の手法を用いて再発防止策の策定および有効性の確認・評価を行う会議です。

### ◆飛行標準委員会

主に運航乗務員の操作、訓練・技術管理に関する基準を検討し策定する会議です。

### ◆FOQA 運営委員会

QAR データ（クイックアクセスレコーダー、飛行機に搭載している飛行データ記録装置）による傾向解析・超過解析結果報告書に基づく当事者および全運航乗務員への措置の検討や、対策の有効性の評価等を行う会議です。

### ◆査察会議

運航乗務員の審査の実施と結果に関する情報の共有化と審査技法の平準化、ならびに各種課題を解決するための会議です。

### ◆教官会議

運航乗務員の訓練実施に関する情報の共有化と、教育技法の向上ならびに平準化を図る会議です。

## 安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

### ◆2016 年度安全目標

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減（運航本部：2 件以下）
2. 安全意識の更なる向上

### 総括

2016 年度の運航本部におけるヒューマンエラーによる義務報告件数は、「対地接近警報装置の警報に基づく回避操作」1 件と「VFE（フラップ下げ速度）超過」2 件の計 3 件発生し、目標を達成できませんでした。いずれも原因を分析し、事例周知、業務の計画・指揮方法の改善、臨時訓練の実施等の対応策を実施済みです。

2017 年度についても対応策の実施状況確認とともに、日常運航でのディスカッションアイテムとして取り入れること等で、当該類似事例の発生防止に努めます。

なお、安全意識の更なる向上のための安全研修受講については、部署毎に立てた目標値を達成することができました。

**◆2017年度安全目標**

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減（運航本部：2件以下）
2. 規定・マニュアル・手順書の改善

2017年度は、更に以下2点を運航本部目標に掲げ、各部で取り組みを行います。

3. 事故・インシデントの発生件数0件
4. 『安全上のトラブル』発生件数の3ヶ月以内での対応完了率100%

**◆総合技術管理制度**

運航乗務員が自己の技術について自ら管理し、維持・向上させると共に、毎年会社は定期的に個人の技術を見極め、必要に応じて的確にフォローを講じており、運航乗務員の自己技術管理を支援しています。この制度を適切に運用し、会社は組織として運航乗務員の技術の信頼性を保証し、高品質な運航を提供しています。

**◆FOQA (Flight Operation Quality Assurance) の運用**

国土交通省航空局の指針に従い、安全運航の維持促進と運航品質の向上を図ることを目的とするプログラムであり、すべての運航便の飛行記録データを分析・評価し、その結果を運航乗務員にフィードバックするとともに、リスク評価および潜在的なハザードの特定を行い、組織的な改善措置を講じています。

**◆QM、QMS（Qualifications Manual、Qualifications Manual Supplement）の改訂**

運航乗務員の訓練および審査に係る規程の見直しを図り、訓練・審査の品質向上を目指しています。

**◆SFJ トレーニングセンターにおける技術管理体制の機能向上**

訓練機材(フル・フライト・シミュレーター等)の機能向上、指導層(教官・査察操縦士)のための各種マニュアルの充実、ならびに訓練・審査の結果から各種傾向を把握して関係部門にその改善策を提言する等、運航乗務員の品質向上につながる各種施策を講じています。

**日常運航における問題点の把握と改善**

機長は、日常運航において問題が発生した場合、乗務後に発生事案に応じた報告書を提出します。報告書は、主管部署である飛行安全課へ送られた後、事実確認の調査が行われ、事後措置の検討・調整および関係部門との調整を経て、機長が所属する運航乗員部へ回答されます。その後、内容により関係部署または全社員へと報告されます。また、必要に応じて規程の改訂が行われる場合もあり、安全運航に役立てられています。

**訓練・審査による安全対策**

運航乗務員は資格等を取得するため、また一人前の運航乗務員となった後も技術維持のため、定期的に訓練や審査を受けています。

**◆定期訓練**

定期訓練は、機長・副操縦士それぞれの資格に関わる業務遂行に必要な知識および能力を維持向上させるために、毎年定期的に行います。内容は学科訓練、非常救難対策訓練、CRM訓練、LOFT訓練、FFS（フル・フライト・シミュレーター）訓練で構成されています。



(1) 学科訓練

運航乗務員が必要とする知識を維持・向上させるために行う座学訓練です。

(2) 非常救難対策訓練

非常事態発生時における緊急脱出および人命救助等の非常救難措置について、知識および能力の維持・向上を図るために行う訓練です。

(3) CRM訓練

CRMはCrew Resource Managementの略で、運航の安全を達成するために利用可能なすべてのリソース（運航乗務員、客室乗務員、航空機機上システム、管制情報等）を有効に活用できるようにメンバーの力を結集し、航空機運航上の事態を処理していくため、専門的スキルを行使して実際に役立てることを言います。

CRM訓練では、特に運航乗務員のヒューマンファクターに係わる事故や不安全事象の事例に焦点をあて、具体的な行動指針を学ぶことにより、そのような専門的スキルを維持・向上するために行う訓練です。

(4) LOFT訓練

LOFTはLine Oriented Flight Trainingの略で、フル・フライト・シミュレーターを使用し、通常状態および日常の運航の中で発生する可能性のある異常状態ならびに緊急状態を模したフライトを行い、個人および運航乗務員の一人としてフライト中に起こる出来事に的確に対応すべく行う訓練です。訓練効果に沿った様々な出来事に、チームとしての能力を最大限に発揮できるよう、CRM訓練で学んだ行動指針をフライトの中で実践しながら身に付けていく、総合運航能力向上のための体験学習訓練です。特徴として、訓練の様子がビデオに録画されており、訓練後に確認することが出来るようになっています。

(5) FFS訓練

飛行機の飛行運動を模擬再現し、操縦訓練に使用する装置のことを「フル・フライト・シミュレーター（FFS）」といいます。フル・フライト・シミュレーターは実際の飛行状況を人工的に作り出し、飛行中に操縦席で感じる揺れや音まで再現することができ、さらには実際の空港や周辺の地形・建造物等をより忠実に模擬したビジュアル装置も備えています。また、実際の飛行機を使用して実施することができない火災やシステムの故障などの緊急事態を想定した訓練も、この装置では実施することができます。FFS訓練は、この装置を利用して飛行機の運航に必要なあらゆる場面に対応できる操縦技術を身につけるとともに、それらの技倆を維持・向上させることを目的とした訓練です。



[フル・フライト・シミュレーターでの訓練]

### ◆定期審査

毎年、運航乗務員に対して航空法に基づく定期審査（シミュレーターによる技能審査と実運航による路線審査）が行われます。この審査は、機長・副操縦士それぞれの資格に係わる業務遂行に必要な知識および能力について評価、判定が行われ、これに合格することで運航乗務員としての資格を維持することができます。弊社は平成24年03月30日付で国土交通大臣から指定本邦航空運送事業者の指定を受けており、これらの審査を運航審査官（国土交通省）に代わって当社の査察操縦士が実施しています。

### ◆航空身体検査

運航乗務員は、航空身体検査医による、航空法で義務付けられた厳正な身体検査を毎年定期的に受診し、心身の健康を保持していることを確認したうえで業務にあたっています。

## 施設

2012年10月に開設した自社訓練施設「SFJ トレーニングセンター」において、運航乗務員、整備士ならびに客室乗務員の訓練や審査等を行っています。トレーニングセンターは延べ床面積約2,000平方メートルの三階建てで、運航乗務員の訓練/審査用のA320フル・フライト・シミュレーター、タッチスクリーントレーナー、学習装置/教室、客室乗務員訓練用のキャビンモックアップ（客室の実物大模型）や緊急脱出訓練用のスライドなどが設置されています。弊社のフル・フライト・シミュレーターは国土交通大臣が認定する最高位の性能である“レベルD”の認定を取得しており、実機に代わって訓練/審査に使用することができます。



〔トレーニングセンター外観〕



〔フルフライトシミュレーター〕



〔タッチスクリーントレーナー〕



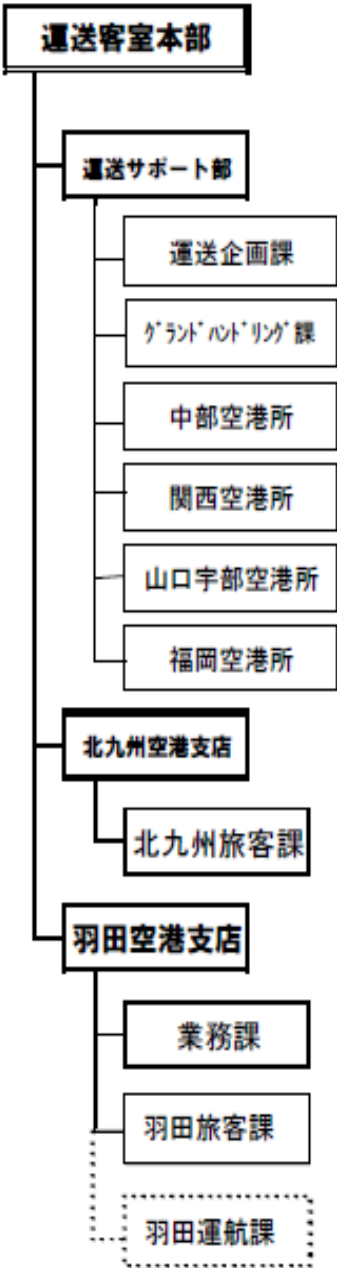
〔キャビンモックアップ〕



## 2-3. 運送部門（旅客・ランプ・貨物・航空保安）

### 組織体制

運送部門は運送客室本部に属しております。

<p style="text-align: right;">本部長（1名） 副本部長（2名）      2017年03月31日現在</p>	
	<p>運送客室本部</p> <p>運送サポート部</p> <p>運送企画課</p> <p>グランドハンドリング課</p> <p>中部空港所</p> <p>関西空港所</p> <p>山口宇部空港所</p> <p>福岡空港所</p> <p>北九州空港支店</p> <p>北九州旅客課</p> <p>羽田空港支店</p> <p>業務課</p> <p>羽田旅客課</p> <p>羽田運航課</p>
	<p>（20名）</p> <p>運送サポート部</p> <p>空港における旅客業務、出発便・到着便の地上支援業務を担当し、運送関係の委託管理を行います。運送客室本部方針・計画の立案を行います。</p> <p><b>運送企画課</b>：委託関係に関する契約及びカウンター等の施設関係を担当しています。</p> <p>【旅客チーム】旅客業務でのサービスの向上及び旅客係員の教育体制を担当しています。</p> <p>【航空保安チーム】航空犯罪の防止のため航空保安規程や保安検査基準の策定、航空保安に関する教育の実施・管理及び保安検査会社との契約及び旅客手荷物の危険物に関する規制を担当しています。</p> <p><b>グランドハンドリング課</b>：空港でのランプ作業や燃料給油に関する安全、作業品質、作業への教育訓練及びランプ作業に必要とされる車両の維持管理を担当しています。</p> <p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、福岡空港所は各空港におけるスターフライヤーの代表として機能し、出発・到着便に関わる統括業務及び各空港での航空保安を担当します。</p>
	<p>（39名）</p> <p>北九州空港支店</p> <p>北九州空港におけるスターフライヤーの代表として機能し、北九州空港での出発、到着便に関わる旅客ハンドリング、航空保安業務を担当します。</p>
	<p>（48名）</p> <p>羽田空港支店</p> <p>羽田空港におけるスターフライヤーの代表として機能し、羽田空港での出発、到着便に関わる旅客ハンドリング、航空保安業務を担当します。羽田空港における旅客・地上取扱業務に関わる日常委託管理を行います。</p>

## 運送部門における会議体等

運送部門には、安全に関わる2つの会議体があります。

### ◆運送品質会議

運送部門の会議として月に1回開催し、運送関係で発生した不安全事故、航空保安関係事案及びヒヤリハット報告の原因を分析し改善・再発防止対策を検討します。

### ◆委託先定例会議

運送部門として月に1回開催し、各空港支店長（空港所長）が委託先に対し、委託先で発生した不安全事故の対策状況を確認するとともにSFJで発生した不安全事故やヒヤリハットを周知し、運送品質の向上と安全作業を促します。

## 安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

### ◆2016年度安全目標

全社安全目標である『ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減(8件以下)』と、『安全意識の更なる向上(安全研修受講率100%達成)』のもと、運送部門においては以下の目標を掲げて取り組みました。

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減（運送客室本部2件以下）
2. 安全意識の更なる向上（安全研修受講率100%）

### 総括

2016年度の運送部門におけるヒューマンエラーによる義務報告は、大人と小児の登録ミスによる重量バランスの不一致事例が1件、重量の大きな荷物に対する超過重量の登録漏れによる重量バランスの不一致事例が1件の計2件でございました。

安全研修受講については、シフト勤務者を多く抱える部門ながらも、勤務スケジュール作成時から織り込むなどの工夫を行い、無事目標を達成することができました。

結果的に、両方の目標を達成することができましたが、発生させてしまった事例の再発防止のため、原因究明を行い、手順の見直しに伴う要領の改訂や再教育等を実施いたしました。

### ◆2017年度安全目標

2016年度安全目標の総括を受けて、2017年度は各部門共通の目標として、以下の内容としました。

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減（運送部門内で2件以下）
2. 規定・マニュアル・手順等改訂または提案一人1件以上

## 日常運航における問題点の把握と改善

運送部門では、各空港で発生した不具合事象報告や自発報告を集約し、発生原因を多角的に分析し、改善及び再発防止対策を各空港にフィードバックしています。また、これらの報告は、運航安全部会及び運送品質会議等の会議体においても報告され、情報の共有化と再発防止の水平展開を図っています。

2016年度は、機体の貨物室内（壁面など）に損傷を与える事案が多発したことから、以下の取り組みを行いました。

### <原因>

通常、コンテナ貨物の搭載および取り降ろしにおいては、コンテナ移送装置を利用して作業を行い、搭載時には、貨物室のドア付近にある落下防止のための装置（ラッチ）を起立させた状態で作業いたします。

しかしながら、コンテナ移送装置がうまく作動しなかった場合や雨天のためコンテナの底面が滑る場合は、作業者の動作(手動)によりコンテナを移送する場合があります。

原因究明のため、ランプ点検を実施していたところ、そのラッチを下げた状態でコンテナを傾け、手動で搭載作業を行っているところを発見しました。

同時にコンテナ奥（反対側）を確認したところ、貨物室の側面とコンテナが接触していることが判明しました。

この状態は、作業員からは死角になる部分であったため、原因究明には時間を要しました。



[貨物室のドアサイドでコンテナを傾けたことにより起こった事象]

### <対策>

再発防止のため、以下の対策を講じました。

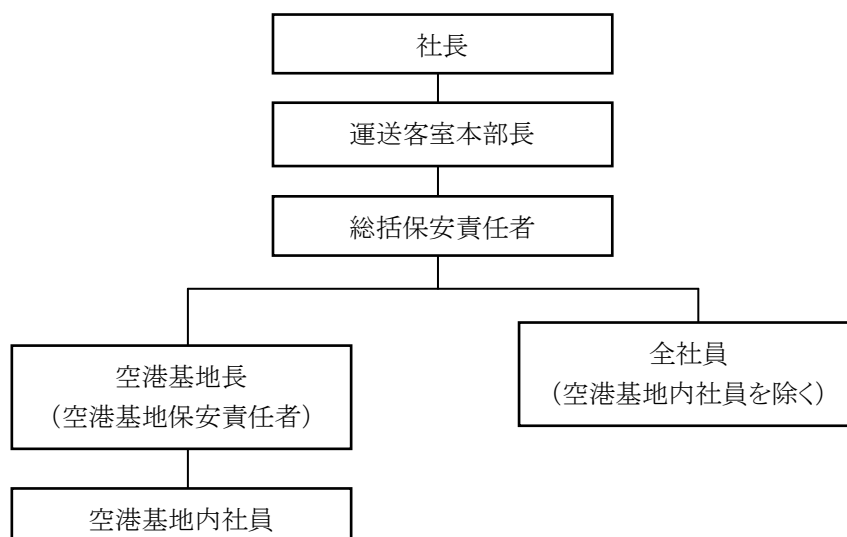
1. 作業者の動作(手動)でコンテナを移送する場合は、必ず補助要員を要請し2名体制でコンテナの移送を行う。
2. 貨物室のドア付近に移送したコンテナの落下や、貨物室内の壁への接触がないよう、必要に応じてコンテナを手で押さえるなどフォローする。

日常運航におけるランプハンドリングや貨物取扱いで問題となる点については、各基地長が毎月の定例会議にて現場の声を一つでも多く集約、共有し、対策を講じることでより安全に作業を実施出来るように努めています。

具体的には、飛行機に関すること、空港特性によるものなど、作業中に不安全だと思われる事象についてタイムリーに情報発信をしてもらい、それらを様々な角度から分析、検討し、ランプ内の安全対策につなげています。また、規定と実運用上の取扱いに差異があるものについては、安全性を確保した上で実態に合わせた手順に見直すなど、改善を図っています。安全かつ円滑な作業が実施できるよう、間接部門と現場スタッフがコミュニケーションを密に取り合いながら日々の運航便作業に従事しています。

## 航空保安体制

航空保安体制については、最近の海外における航空機や空港を標的としたテロやハイジャック等による緊迫化を受けて、国及び他の航空会社と協力して情報収集を行い、不法妨害行為の未然防止対策に取り組んでいます。



各空港に空港基地保安責任者を配置し、保安対策の実施、保安検査委託会社の指導監督および社内外の担当者に対する教育の実施・管理などを行っています。

就航空港では、保安検査業務を警備会社へ委託しており、委託警備会社は「警備業法」および「国家民間航空保安プログラム」に基づき、検査員に対して空港警備業務に係る基本教育、業務別専門教育を徹底した上で、全てのお客様と荷物に対し厳格な検査を行っております。

お客様による不穏当発言事案は、2016年度は5件発生いたしました。このような発言があった場合、例え冗談と言われても毅然とした態度で臨むよう指導するとともに、持ち込みが制限されている物品を故意に持ち込もうとした場合などの事例や再発防止対策を、周知徹底するようにしています。

また、2016年度は、新千歳空港にて保安検査をすり抜けた旅客を搭乗させた事案や、福岡空港にて搭乗旅客数の不一致事案が発生しており、航空保安に関する社会の関心が高まっていると思われます。

弊社においても同様の事案が起きかねないため、保安検査場への侵入防止柵の設置や、旅客数不一致の発生を防止する対策を講ずる等、皆様に安心して飛行機をご利用いただけるよう、関係先と協力し、更なる強化を図っております。

## 2-4. 客室部門（客室乗務員）

客室乗務員の仕事は、お客様の安全性と快適性の確保です。

お客様に安心してご利用いただけるよう、客室乗務員はお客様のご搭乗前に運航乗務員と運航についての情報を共有し、機内の装備に不備が無いか、不審物が無いか等保安に関わる多数の項目をチェックし安全性に自信を持ってお客様を機内にお迎えしております。

また定期的に行われる各種訓練を通して、常に保安要員としての自覚を高く持ち、安全運航を維持し続けております。

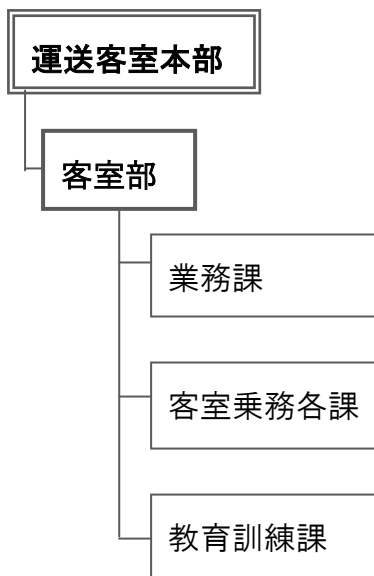
それに加え、到着地までお客様に心地よい時間を過ごしていただけるよう、客室乗務員はお客様の満足度向上にむけて日々取り組んでおります。

サービス技量の研鑽はもちろん、サービス提案・サービス提供品の選定などにも客室乗務員が積極的に参加し、スターフライヤーの運航品質を安全・サービスの両面から支えています。

### 組織体制

客室部門は運送客室本部の客室部が管轄しています。

2017年03月31日現在



客室部 (167名)	業務課	客室乗務員が機内で最高のパフォーマンスができるよう、客室に係る全ての環境を整え、バックアップします。 人員、労務計画、規程の制定・改廃・関連官公庁との折衝および客室サービス・機内エンターテイメントの企画・立案・機内清掃の調整、機用品の契約・在庫管理を担当します。
	客室乗務各課	運航乗務員とともに、機内の安全を確保すること、またお客様が快適に過ごしていただけるようなサービスを提供します。 また組織を各チームに分け、安全推進員を中心とした安全意識の向上、ならびに接客向上委員会を中心としたホスピタリティ意識向上の啓発活動を元に高いモチベーションを持って業務を進めています。
	教育訓練課	お客様を安全に快適に目的地までご案内できるよう、スターフライヤーの客室乗務員を養成・育成します。 教育訓練計画の企画・立案、客室関連規定等の制定・改廃、各種訓練および教育の実施・実績、訓練備品・教育訓練施設の管理等を担当します。

## 客室部門における会議体等

### ◆客室品質会議

毎月1回、客室品質会議を開催し、安全・サービスの向上に繋がっています。お客様からのご意見や客室乗務員から提出された報告書から、客室部管理職や他関連部署と連携の上、直近の事例の確認および検証を行い、業務改善に繋がる分析・具体的な対応策を検討しています。検討した内容や対応策は、客室部内にフィードバックし、社内情報の共有、統一化を図っています。お客様が便を予約された時から到着するまでの全工程において、安全・安心・快適な空の旅を提供できるよう、全社員が一丸となって取り組んでおります。

## 安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

### ◆2016年度安全目標

1. JAL&ANA 研修受講率 100%
2. ヒューマンエラーによる義務報告件数0件
3. 義務報告以外のヒューマンエラー前年度比減少

必ず安全目標を確認した上で乗務に臨む等、ひとりひとりの客室乗務員が意識を高めることで、不安全事象の未然防止に努めました。

### 総括

2016年度の客室部門におけるヒューマンエラーによる義務報告件数は0件でございました。2014年度、2015年度と2年連続して発生させてしまった義務報告「コンテナ落下」事案を今年度は発生させないよう、昨年度取り入れた組織としての手順の標準化の徹底を図り、再発防止に取り組みました。

また、客室乗務員は、飛行機のドアの設定を、出発時および到着時に変更します。常に、安全の為、通常時および緊急時にドアの開閉操作を確実に実施することを徹底していますが、2016年度は、設定変更のタイミングが遅れたことが1件、設定変更の指示を受ける前に変更したことが2件、設定変更は実施したものの報告を失念したことが2件発生しました。

これら全て、同乗している他の客室乗務員の気付きにより速やかに修正していますが、チームミーティング等で原因分析を行うとともに、ドアの確実な開閉操作を行う為の対策などを話し合い、客室乗務員全員で再発防止に向けた取り組みを行いました。

### ◆2017年度安全目標

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数0件
2. 本部内外にこだわらず、現行の規程類の改善点を1人1つ以上提案する

2016年度に掲げていた安全目標が未達であった項目は、2017年度の重点項目として掲げ、発生件数を削減できるよう客室乗務員一丸となって、取り組んで参ります。

### ◆安全啓発活動

客室部では安全推進員を中心として、客室乗務員の安全意識向上のため積極的な活動を行っています。

安全啓発活動として、ブリーフィングでの知識の共有や事例紹介、またチームミーティングでは不安全事象の未然防止、発生してしまった事象の再発防止など安全への環境作りに取り組んでいます。

2017年度も引き続き客室乗務員から挙げられた改善策をフライトに積極的に取り入れ、様々な手段にて客室乗務員全員の意識向上に働きかけ、安全文化の醸成に努めています。

## 日常運航における問題点の把握と改善

日常運航の中で要報告と定められた事象が発生した場合、到着後客室乗務員により報告書が提出され、必要と思われる事例については速やかに事例紹介を行う等タイムリーに組織全体で情報共有ができるようなフローを構築しています。

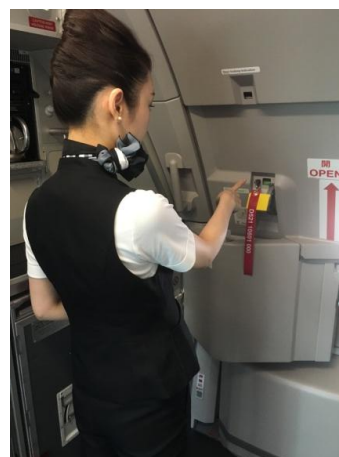
提出された報告書について毎月品質会議にて管理職全員で振り返りを行い、組織として対策を講じる必要があるものがないか改めて精査し、要改善と思われる事例については問題点の分析ならびに改善策を検討し実行しています。

また、他部門に関連する事象が報告された場合は速やかに関連部署と情報を共有し、協力して対策を講じます。

提出された報告書の中で、安全に関わる重要な項目については事例紹介など周知をするだけでなく、訓練やチームミーティングの中で事例研究をし、再発防止について一人ひとりの客室乗務員が考え行動できる土壌を作るよう努めています。



[コンテナの確認手順の徹底]



[ドアの設定変更・確認手順の徹底]

## 訓練・審査による安全対策

客室乗務員は入社後、養成訓練を受けOJTを経て一般客室乗務員資格発令後、客室乗務員として乗務を開始します。その後、定期訓練やスキルアップフライト等、様々な訓練や教育を受けステップアップします。

一般客室乗務員として一定期間の乗務経験を経た後、客室の責任者として先任客室乗務員(パーサー)に登用されます。

その後、経験を積みOJTや技量確認フライトにて指導を行うインフライトインストラクター、各種訓練や緊急保安訓練等を担当する客室訓練教官、また資格発令のための審査を担う審査客室乗務員の資格を取得いたします。

スキルアップフライト:客室乗務員は、半年から一年に一度、保安面・サービス面において、基本に忠実に業務を行っているか、自己流に陥っていないか等を確認するスキルアップフライトを実施しています。スターフライヤーが求める基準への軌道修正と更なる技量向上に努めています。



#### ◆養成訓練（初期訓練）

入社後は訓練生となり客室乗務員になるための養成訓練を受けます。

地上での座学訓練を約2ヶ月間、実際に機内で業務を実施するOJT訓練を約半月間実施します。座学訓練では緊急保安対策として、緊急着陸時の脱出手順や火災、急減圧、安全阻害行為等の対応訓練や、急病のお客様に対応出来るように除細動器の使用手順を含む心肺蘇生法等の訓練をしています。

スターフライヤーでは「考えるCA」の育成を目指しています。基本となる手順を修得したのち、様々な応用ができるよう、状況に応じた判断力やそれを行動化できる技量を養います。機転を利かせて効率よく緊急時の対応ができるよう、この養成訓練でしっかり学習します。

#### ◆定期緊急保安訓練

乗務を開始した後も、客室乗務員は年に1回定期訓練を実施することが義務付けられています。この訓練では、マニュアルの要点を再確認し、また緊急時に迅速な対応ができるよう実技訓練も実施しています。訓練は2日間で、緊急脱出手順、火災、急減圧、非常用装備品、救急救命等について学習します。

人間誰しも記憶が少しずつ薄れていくものですが、安全に関わる大切な手順を忘れることのないように、毎年この訓練で知識の維持向上に努めています。

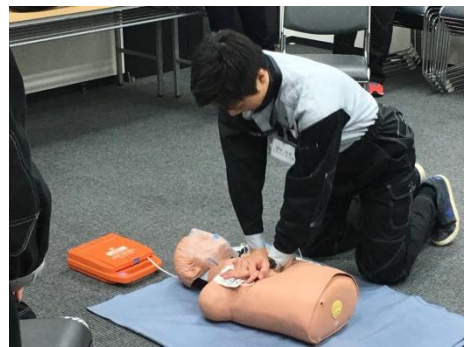
#### ◆運航乗務員との合同訓練

これら全ての訓練において、その一部を運航乗務員と合同で行っています。緊急事態で必要となるのは何と言っても乗務員間のコミュニケーションです。

日ごろからそれぞれの手順の整合性を図り、加えて情報共有・意見交換をすることで、よりよいコミュニケーション作りに努めています。



[訓練風景]



### 施設

弊社のトレーニングセンター内にあるモックアップは機内とほぼ同様のインテリアを再現しており、臨場感のある客室乗務員の訓練を行っています。

モックアップの一部のドアや非常窓は実物を設置し「通常時及び緊急時のドア操作」が実操できます。ドアや非常窓には「緊急着陸・緊急着水ならびに火災が発生している状態」を映し、緊急事態を想定した実技訓練を実施しております。

また、一部の化粧室に煙を発生させる装置を備えており、臨場感のある火災発生時の訓練や、客室内座席上より酸素マスクを落下させ、急減圧を想定した訓練を効果的に行うことができます。

緊急着陸発生時に使用する脱出用滑り台はモックアップに隣接し、緊急脱出の訓練を実施しています。



## 2-5. 運航管理・統制部門（地上運航従事者・オペレーション統制者）

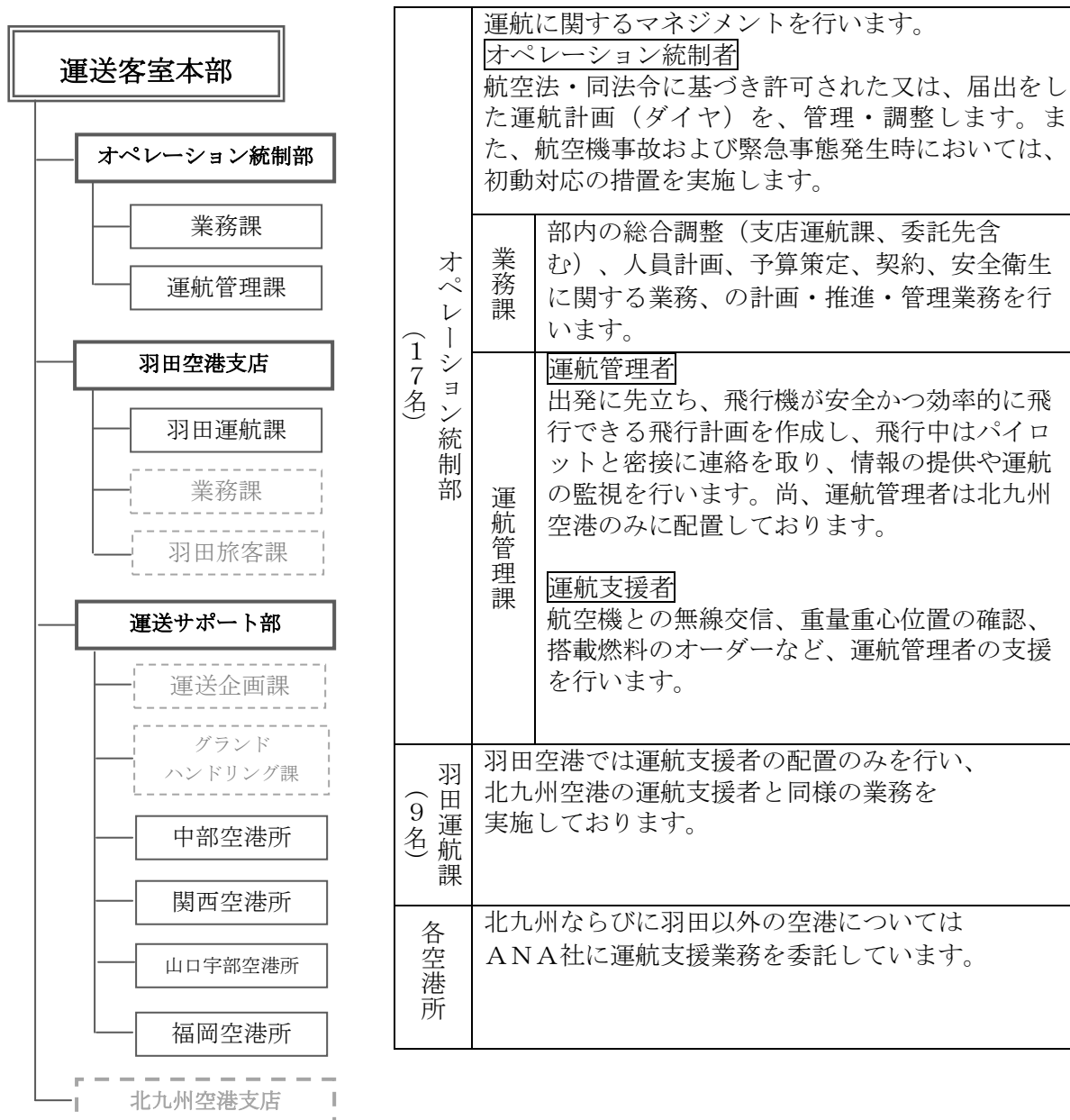
運航管理部門（地上運航従事者）は、お客様を安全に目的地へお届けするため、地上で飛行計画を作成し運航監視を行う「運航管理者（ディスペッチャー）」と、それを支援する「運航支援者」により業務を実施しています。

統制部門（オペレーション統制者）は、安全を第一とし定時性の確保に努め、さらに公共性を考慮しダイヤの管理・調整を実施しております。又、航空機事故および緊急事態が発生した場合の社内初動対応措置の司令塔としての業務も実施しております。尚、運航管理者はオペレーション統制者の業務も実施できる教育を受けています。

### 組織体制

運航管理・統制に関する業務は運送客室本部が管轄しています。

2017年03月31日現在



## 運航管理部門および統制部門における会議体等

### ◆オペレーション統制部会

運航管理部門では、安全に係る会議を定期的実施しており、日々現業担当者からの意見や要望等を検討し、会社規程の改訂・維持管理、平準化された厳正な訓練審査環境維持、そして運航品質向上へと役立てております。オペレーション統制部会では、運航管理部門に関する現場間（支店含む）の課題・問題点を話し合い、安全運航を維持・向上し続けるための施策を検討しております。

## 安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

### ◆2016年度安全目標

全社目標のもと、以下の目標を安全指標とし取り組んで参りました。

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減
2. 安全研修施設受講 100%

### 総括

2016年度においては前年度発生した2件の不安全事象を教訓に、各種家業実施時におけるダブルチェックをはじめとした入力内容の確認徹底に勤めた結果ヒューマンエラーによる義務報告事象の発生はございませんでした。これは、「疑問に思ったらまずは確認を行う」風土が根付いてきた成果の現れであります。この風土を風化させることなく、今後も継続していく事により安全文化の継承に努めて参ります。

### ◆2017年度安全目標

1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減
2. 規程改善への提言1人1件

### ◆運航品質向上の取り組み

運航便の遅延、欠航、出発地への引き返し、目的地以外の臨時着陸、機材故障、天候阻害に対するダイヤ管理・調整を実施する際、安全を最優先させた上で、お客様への利便性を考慮した運航判断を行ってまいりました。又、航空機事故および緊急事態が発生した場合の初動対応体制についても、さらに見直しを実施し、判断および対応処理が的確かつスピーディーに行えるよう努めてまいりました。

## 日常運航における問題点の把握と改善

日常運航において、安全を阻害する様々な事象（被雷による機体損傷、鳥との衝突による機体損傷やお客様の発病など）が発生した場合、その内容に応じて地上運航従事者は関連部署へ情報発信を行います。例えば、被雷による機体損傷の場合、運航中の飛行機から情報が発信され、これを受けた地上運航従事者は、整備士に連絡し整備作業の検討を依頼します。どのような場合でも、情報は関連部門にメーリングシステムにて通報されます。また重要度に応じて、全社員に伝達される場合もあります。問題発生後、報告書の提出によって報告と原因の究明が行われ、その後部内または全社内では情報を共有化します。場合によっては規程の改訂も行われ、以後の安全運航へと役立てています。

## 訓練・審査による安全対策

国家資格である「運航管理者技能検定」に合格し、社内での運航管理者任用審査に合格した者を運航管理者といいます。運航管理者も運航乗務員同様、その技倆の維持のために定期訓練・審査を受けています。

### ◆定期訓練

定期訓練は、運航管理者に対して運航管理業務に係わる知識、技倆等の維持向上、および安全意識の高揚を目的とし、運航に係わる知識等を定期的に付与するため、年1回行います。訓練の内容は運航関係知識のリフレッシュ、運航関係新知識、冬季運航、事例紹介等です。定期訓練の際にD R M(Dispatch Resource Management)と危険物訓練を併せて実施しています。具体的な訓練の内容については、オペレーション統制部の訓練に定めています。

### ◆定期審査

定期審査は、実務による審査と書面による審査をそれぞれ隔年ごとに実施しています。実務による審査は「審査運航管理者」が審査対象者の運航管理実業務に立ち会うことにより行われます。書面による審査は、運航管理業務を遂行するのに必要な関連法規、社内規程、その他職務を遂行する上で必要な知識および定期訓練で付与した知識により、審査項目が定められます。

### ◆D R M (Dispatch Resource Management) の導入

様々な環境下でエラーを未然に防止する方策の一つである「D R M」を2006年度より導入しています。D R M訓練とは、チームとしての意思決定や効果的なコミュニケーションの方法、また運航管理業務におけるリーダーシップの取り方や業務の適切な配分などに着目した、地上運航従事者のための訓練です。今後も内容を充実させ、地上運航従事者の安全意識向上に努めます。

### ◆技倆管理

運航管理に必要な新しい知識の付与と日常運航のおさらいとして、気象・航法・管制・飛行機の性能等を定期訓練に取り入れています。また訓練終了後は、技倆が維持されているか、新しい知識を認識したかの見極め審査を行っています。



## 2-6. 整備部門

整備業務は、安全で快適な運航のために航空機の品質を維持・向上させる業務です。整備業務には、航空機の点検・修理・改修・給油等の実作業を行う「整備作業」と、その整備作業を的確に実施するための整備計画立案、作業手順書の作成と管理、また、設備器材・部品管理などを行う「整備管理業務」からなります。

### 組織体制

整備に関する業務は、整備本部が管轄しており、以下の組織で構成されています。

本部長（1名） 副本部長（2名）

2017年03月31日現在

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>整備本部</b></div>	整備監査部 (2名)	整備本部内及び委託先に対する監査計画を立案、実施します。定期監査に加え、必要に応じて特別監査も行い、自社の業務だけでなく、委託先の業務が適切に行われているかをチェックします。発見した問題点については、その都度当該部門に是正処置を指示します。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>整備監査部</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>企画管理部</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">企画管理課</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">生産管理課</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">機材計画課</div>	企画管理部 (15名)	中長期的な事業計画を視野に、整備計画を立案・実施します。また、整備計画はリースを受けた航空機の返却も含みます。一方で、整備生産効率を向上させるため、整備作業の委託を行います。この場合も、委託先へ当社と同等以上の整備品質を要求しています。また、安全第一を念頭に置き、整備作業環境の安全衛生管理や施設管理を行って整備作業の安全確保に努めています。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>補給部</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">補給企画課</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">補給管理課</div>	補給部 (16名)	整備作業に必要な部品・材料・整備器材の需要予測に基づく在庫管理、購入や修理の発注、領収検査、保管管理、部品や整備器材の時間管理、および部品や器材の修理に関係する委託先の管理を行っています。部品・材料の管理や各種処理については独自のシステムを使用しています。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>技術部</b></div>	技術部 (9名)	製造会社の発行する技術資料を基に航空機の整備の基準を「整備要目」に定め、また、整備作業の手順となるマニュアルを作成します。航空機の安全性、品質を更に維持向上させるために改修が必要な場合は、これを整備部あるいは委託先に指示します。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>品質保証部</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">品質保証課</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">教育訓練審査課</div>	品質保証部 (14名)	品質に関する業務は、航空会社として必要な整備の方式等を規定する整備規程と、認定事業場として航空局から認定された業務の実施方法を定めた業務規程の管理を行います。また、航空機の品質状況を監視し、機材品質の更なる維持向上のための処置を担当部門に指示します。整備士確保のため、資格取得訓練はもちろんのこと、定期訓練を実施して技量維持を図っています。訓練においては、運航シミュレーターを使用し効率的で理解し易い訓練を行っています。

整備本部



整備部  
(101名)

日常の業務は、航空機の出発前点検／飛行間点検／最終便到着後の点検があります。

夜間は航空機に定められた時間管理での定例作業と、点検時においての不具合修復作業があり日夜、航空機の品質維持に努めています。航空機の整備には、2014年1月から運用開始した新設の格納庫を使用し、整備の方法は、航空機メーカー等のマニュアル（手順書）に基づいて確実に実施しています。その他、定期的に長期期間に亘り実施する整備は、海外の整備事業者へ委託していますが、整備士を派遣し委託整備の点検を行っております。また、新造機の製造工程においても整備士を派遣し製造工程の点検も実施しています。

また、整備部における労務管理、部内の連携強化を目的として業務課を新設し、整備機能の強化を図っております。

## 整備部門に関する会議体等

### ◆整備品質会議

整備品質の維持向上のため、各種品質指標等（出発信頼度、イレギュラー運航発生率、主要機材不具合、信頼性管理の運用状況、およびヒューマンエラー（人為的過誤や失敗）による不具合事例）について整備本部各部から報告し、品質低下の兆候や要因（ハザード）を見極めてその原因と対策を協議する場として、月例で開催する会議体です。

近年、当会議では前述のヒューマンエラーに起因した事象の原因分析と対策検討に用いる「整備業務改善検討シート」の解析結果についての協議を重点的に実施し、整備本部の安全管理活動の基幹となっています。

### ◆品質管理担当会議

当社では現業部門の各整備課に整備士兼務の品質管理担当者を配置し以下の業務を行わせることにより、現業における品質管理に関する知識と品質改善に向けた意欲を向上させ、底辺からの品質の作り込みの強化を図っています。

- ・各整備課内で生じている問題点（ハザード）抽出
- ・作業品質向上のための改善提案のとりまとめ

各整備課の品質管理担当者が一堂に会し、上記業務の成果について協議・共有する場として、品質管理担当会議を開催しています。

[整備品質会議]



## 安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

### ◆2016年度安全目標

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減（年度で4件以下） | 【全社共通目標】 |
| 2. 安全意識の更なる向上                    | 【全社共通目標】 |
| 3. コミュニケーションスキルの向上               | 【整備本部目標】 |

### 総括

2016年度の整備部門におけるヒューマンエラーによる義務報告件数は「6件」であり、目標の「4件」（以下）を達成できませんでした。具体的な内容は以下の通りでした。

- ① RAT 油圧配管締結不良による作動油漏れ（委託先整備作業）
- ② パーツカタログの指定と異なる部品番号の電波高度計受信装置の装着
- ③ 作業基準の指定と異なる規格の抵抗測定器の使用
- ④ パーツカタログの指定と異なる部品番号の乗客用シートベルトの装着
- ⑤ 手荷物収納棚の扉の不具合に対する処置方法の不備
- ⑥ マニュアル指定と左右逆の乗客用シートベルトの装着

発生した不具合に対する再発防止策を検討及び実施すると共に、同種不具合の再発を防止するために必要な対策、及び再周知を実施致しました。

また、整備委託先における不具合も発生したことから、委託先に原因の調査、対策の徹底を要求すると共に、当社から委託先に派遣する領収検査員に対し、不具合事例の紹介、対策等を派遣前に周知を行い委託先の再発防止対策の定着に努めてまいりました。

「安全意識の更なる向上」については、具体的な実施項目としてANA/JALの安全啓発施設見学の全員参加を目標に定め取り組みを行い、整備本部全員の見学が終了し目標を達成することができました。今後も定期的に見学を行う機会を設定するなど取り組みを継続して参ります。

「コミュニケーションスキルの向上」については、整備本部内の各部において、部内会議、勉強会の設定を行い、コミュニケーションスキルの向上に向けた取り組みを実施致しました。

RAT：Ram Air Turbine の略で、非常時に使用する風車型の動力源。全てのエンジン、補助動力装置が停止した場合、自動的に機体の胴体下部から機外に展開し、機体に当たる風により、風車を回転させ最低限の油圧と電力の確保を行う装置。

### ◆2017年度安全目標

- 本部目標に
1. ヒューマンエラーによる義務報告件数の削減：年度で4件以下
  2. 規定・マニュアル・手順書等の改善
  3. 業務教育の充実

を掲げ、規定・マニュアル・手順書等の改善により業務の標準化を図るとともに、業務品質の更なる向上を目指して各部門内における業務教育を充実させ、業務品質の維持向上に取り組んで参ります。

## 日常運航における問題点の把握と改善

整備部門において、ヒューマンエラーに起因する不具合事象に対し、検討・対策強化を実施するために以下のような報告制度を設けています。また、2016年度から整備事由による欠航/遅延事象に対し、整備本部内で振り返りを行う会議体を設定し、再発の防止、早期遅延回復に向けた問題点の把握と改善に努めています。

#### (1) STV : Starflyer Treasure Voice (ヒヤリハット) 報告制度

整備本部だけではなく全社的な取組みの一つですが、ヒューマンエラーが発生しそうな状況があった場合、所定の様式を用いた自発的報告制度があります。2016年度はこれまでのヒヤリハット報告から、「STV」と呼称を変更し、報告の要領等を見直し、更なる有効活用を目指しています。

「STV 報告 (ヒヤリハット報告評価) シート」を用いて発生原因の探求とその要因の分析をし、そこからリスク評価をした結果を基に、対策の立案を行います。2016年度は27件発行されており、各部ともにヒューマンエラーや、リスクマネジメントの意識の向上、報告する文化が醸成されています。

今後もヒヤリハット報告の重要性を啓蒙し、報告・連絡・相談の徹底等コミュニケーションスキルの向上を図りつつ、重大な事象に至る前に危険の芽を摘む未然防止活動を継続して参ります。

#### (2) ヒューマンエラーに起因する不具合報告制度

ヒヤリハット報告は、ヒューマンエラーの一步手前の場合に行うものですが、実際にヒューマンエラーが発生したときには「ヒューマンエラーに起因する不具合報告」を行います。どちらも当時の状況を丁寧に調査し、その事象の発生原因の探求、要因の分析などのリスク評価を経て、対策の立案を行うことに変わりありません。2016年度は合計13件の報告がありました。

#### (3) 整備業務改善検討制度

ヒヤリハット報告、ヒューマンエラー報告のいずれも、基本的にはその事象が発生した部署において調査、要因分析および対策の検討を行います。その事象によっては本部全体での検証が必要な場合もあります。そういった場合、「整備業務改善検討シート」を用いて、月例の整備品質会議において、そのリスク評価や対策の妥当性などについて検証し、妥当と判断されたものについて実行に移すことによって組織的なヒューマンエラー対策に取り組んでいます。2016年度に「整備業務改善検討シート」を用いて改善検討を行った事例は2件でした。

#### (4) 欠航/遅延対策会議

整備事由による欠航、遅延が発生した場合、整備本部関連部署が集まり、欠航/遅延事象の原因を追究し、再発防止対策を検討すると共に、同様事象が発生した場合の機材修復プロセスの見直しを行い、欠航/遅延便数の低減に向けた取り組みを行っております。

弊社機材に発生した不具合に対しては、当該機を故障探求の上で復旧措置を行っております。また、再発防止のため自社の不具合データや航空機メーカー等からの情報を基に評価・検討をした後に対策を講じています。検討の結果、当社他機でも同種不具合発生可能性がある場合には、水平展開として他機への一斉点検等を実施します。

弊社の整備方針は、定例整備の確実な遂行、メーカー技術通報の積極的な採用・実施、運航状況の監視による不具合兆候の把握と早期対処による航空機材の信頼性の維持向上および定時性の確保を目標としています。遅延・欠航を減少させるべく、整備体制の強化、部品・設備の配備数の拡充、整備作業の環境改善、および業務手順の改善等を行っております。

発生した不具合についての個々の対策に加え、予防整備の一環として以下のような「信頼性管理プログラム」の取り組みを行っております。

**◆エンジンコンディション モニタリング**

飛行中のエンジンの運転状態について、いくつかのパラメーター（排気温、潤滑油消費量・燃料消費量など）をリアルタイムでモニターし、不具合が顕在化する前の兆候を感知して必要な整備処置を行い、不具合の発生を未然に防止するプログラムを構築しています。

**◆エンジンインフライト シャットダウンレート モニタリング**

飛行中のエンジン不具合によるエンジン停止率の管理指標を設定し、この指標を超える不具合が発生した場合、原因分析とこれに基づく効果的なフリート全体に対する対策の策定を行うプログラムを構築しています。

**◆イベント モニタリング**

飛行機のシステム毎に不具合発生率の管理指標を設定し、この指標を超える不具合が発生した場合、原因分析とこれに基づくフリート（機種）全体に対する対策（飛行機の改修、一斉点検、整備要目の見直しなど）の策定を行うプログラムを構築しています。

**◆コンポーネント リライアビリティ モニタリング**

上記の飛行機の管理指標と同様に、飛行機に搭載されている装備品の取降し率の管理指標を設定し、この指標を超える取降しが発生した場合、効果的な対策の策定を行うプログラムを構築しています。

**訓練・審査による安全対策**

航空機の整備作業に従事する整備士・整備員は、必要な訓練を受け、審査に合格して資格を取得します。

訓練には、入社時に実施する航空機整備に関する基礎を習得する整備基礎訓練、A320型機のシステムに関する知識の習得、品質管理に関する知識の習得、各資格者として必要となる知識・技量の習得、ヒューマンファクターズに関する知識の習得、などを目的にしたものがあります。これらの訓練の筆記審査や実技審査に合格し、資格毎に決められた要件を満たすと認められることで資格が発令されます。

資格を取得した後も、2年毎に資格毎の**定期訓練**を行い、知識の維持向上を図っています。なかでも、整備士に対する定期訓練では、慣熟のためSFJトレーニングセンターに設置された「タッチスクリーントレーナー」を使用して、エンジンの試運転やシステムの不具合発生時の処置等の訓練を実施しています。

また、A320型機の整備後に最終確認を行う「確認主任者」になるためには、国家資格である一等航空整備士資格が必要です。取得に当たっては、A320型機のシステムやオペレーションなどの知識の習得のための座学訓練に加え、エンジンの試運転やシステム不具合発生時の処置等に対する実技訓練を「タッチスクリーントレーナー」や「フルフライトシミュレーター」を使用して実施しています。これらの訓練を修了し社内審査に合格した者が、国土交通省の試験官が行う実地試験に合格して、A320型機の一等航空整備士となります。一等航空整備士となった後は、社内で整備作業の経験を積みながら確認主任者の知識を習得する訓練を受け、書類及び面接で行われる社内審査に合格して、確認主任者となります。確認主任者になった後も、2年毎に定期訓練を受けて知識の維持向上を図っています。

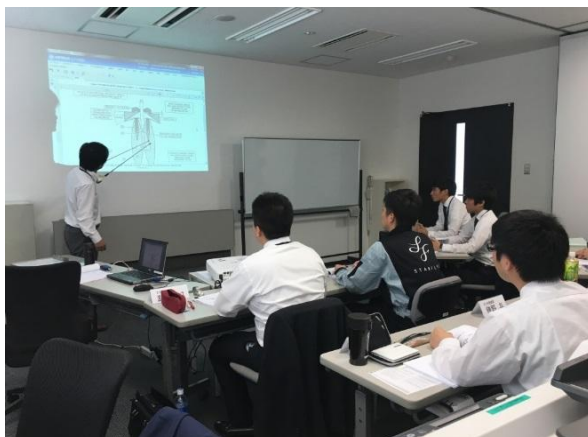


ヒューマンファクターズ：人間や組織・機械・設備等で構成されるシステムが、安全かつ経済的に動作・運用できるように考慮しなければならない人間側の要因のこと



[タッチスクリーントレーナー]

[整備基礎訓練]



### 3. 安全上の支障を及ぼす事態の発生状況

#### 航空事故・重大インシデント

弊社では、運航開始から現在に至るまで航空事故及び重大インシデントの発生はありません。

#### 安全上のトラブル

2016 年度に弊社が航空法第 111 条の 4 に基づき国土交通大臣に報告した「安全上のトラブル(義務報告)」は 31 件でした。

報告内容		
航空機構造の損傷等	被雷・鳥などの衝突	0
	その他	1
航空機システムの不具合	エンジン・プロペラ	1
	与圧系統	0
	電気系統	0
	操縦系統	1
	着陸装置	0
	航法システム	0
	燃料系統	0
	表示・警報機能	7
	その他	0
非常用装置等の不具合		6
制限値を越えた運航		2
警報装置等の指示による操作	航空機衝突防止装置の作動	0
	対地接近警報装置の作動	1
	その他	0
その他の報告	運航規程関連	2
	整備規程関連	7
	危険物	0
	落下物	0
	誤部品の装着等	3
合 計		31

ヒューマンエラーに起因する安全上のトラブル(義務報告)については、「要因分析」、「ハザードの特定」、「リスク評価」を行い、再発防止を目的とした措置や対策を確実に実施しています。また、機材不具合に起因する事象については当社だけでなくメーカーへも調査を依頼するなど徹底的に原因を追究し、速やかに適切な処置を施し、改善を図りながら、安全運航の堅持に努めています。

◆イレギュラー運航

2016年度のイレギュラー運航の発生はありませんでした。

◆国土交通省から受けた行政処分及び行政指導

2016年度においての行政処分及び行政指導はありませんでした。

## 4. 今年度振り返りおよび来年度に向けて

### 2016年度振り返り

#### ◆安全目標

##### 1. ヒューマンエラーによる安全上のトラブル(※1)の報告件数「8件以下」

###### 結果・総括

2016年度の報告件数は、2015年度の報告件数と同じ「11件」であり、年度目標の「8件」を達成できませんでした。(※2)

不具合の内容を個々に分析した結果、直ちに航空事故や重大インシデントに繋がる重大な事例ではありませんでしたが、大半が過去不具合の再発事例でした。

再発事例については、

- 不具合事例に対する十分な要因分析並びに対策が実施されなかった
- 再発防止対策の継続性や有効性が反復して確認されなかった

以上の2点を主要因と捕らえ、今後は「内部監査での重点項目として確認を行う」など、安全管理の手法により同様事例の未然防止に努めて参ります。

##### 2. 安全意識の更なる向上

###### 結果・総括

会社の全部門にて「安全研修（JAL安全啓発センター及びANAグループ安全教育センター見学）並びに緊急脱出体験セミナーの受講」について、受講率(100%)を具体的な目標値として定めて必ず取り組んで参りました。

全部門での完全達成(100%)には至りませんでした。間接部門(地上職)では概ね目標を達成しており、弊社での安全文化の醸成に貢献したものと評価しています。

(※1) 安全上のトラブル(報告)とは航空法第111条の4に基づく義務報告のこと

(※2) 第47回FSR委員会(2017年7月19日開催)での「2016年度安全上のトラブル報告の総括(資料訂正)」に基づく。

### 2017年度に向けて

#### ◆安全目標

##### 1. ヒューマンエラーによる安全上のトラブル(※)の報告件数「8件以下」

不具合事例に対する要因分析力の向上を図ると共に、対策の継続性や有効性を反復して検証することで「再発防止」及び「未然防止」を確実に行之、ヒューマンエラーに起因する不具合の撲滅を目的に2017年度の継続目標といたします。

##### 2. 会社規定・マニュアル・手順書等の改善

基本に立ち返り、安全に係る業務を漏れなく確実に実施することを目的に、2017年度は会社規定類の改訂・改善に努めます。

## 5. 使用機材および輸送実績について

### ◆使用機材

当社が使用する機材「エアバス社のA320型機」は1988年に初就航した旅客機です。  
「フライバイワイヤ」など最新技術を導入して開発されたハイテク旅客機です。



2017年03月31日現在

機 種		AIRBUS A320-214	
		ウイングチップフェンス仕様	シャークレット仕様
仕様	全長	37.57メートル	37.57メートル
	全幅	34.10メートル	35.80メートル
	全高	12.08メートル	12.08メートル
	最大離陸重量	70/77トン	70/77トン
	エンジン	CFM56-5B4/3 2基装備 推力27,000ポンド(12.2トン)	
	座席数	150席	
保有機数		10機	
年間平均飛行時間/機		2,903時間	
年間平均飛行回数/機		2,336回	
平均機齢		4年1ヶ月	
初号機導入開始		2005年12月13日	

### ◆2016年度路線別輸送実績

路 線	計画 運航便数 (便)	実績 運航便数 (便)	就航率 (%)	定時 出発率 (%)	座席キロ (ASK) (×1,000)
羽田⇄北九州	7,718	7,653	99.2%	92.3%	866,588
羽田⇄関西	3,650	3,612	99.0%	93.3%	102,844
羽田⇄福岡	5,690	5,616	98.7%	90.8%	670,578
羽田⇄山口宇部	2,190	2,173	99.2%	93.7%	155,384
中部⇄福岡	2,190	2,175	99.3%	91.5%	51,498
国内線合計	21,438	21,229	99.0%	92.1%	1,846,891



## 2016年度 安全報告書

### 【訂正箇所】

- ◆整備部門の安全目標の総括(29ページ)  
ヒューマンエラーによる義務報告件数の訂正
- ◆2016年度振り返り(35ページ)  
社内での年度総括に使用した資料・記録類の訂正

2017年7月21日  
株式会社スターフライヤー