

安全報告書

2021 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。

2021 年 4 月 1 日から 2022 年 3 月 31 日までの間を報告書の対象期間としています。

はじめに

平素よりスターフライヤーをご愛顧いただき誠にありがとうございます。
2021年度の安全報告書の発刊にあたりまして一言ご挨拶申し上げます。

2021年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大が収束せず、航空業界に極めて大きな影響を及ぼしました。当社におきましても、事業継続の為、事業構造改革、生産性向上、柔軟な生産体制の構築などさまざまな取り組みを実施致しました。

そのような中でも、安全運航は当社の至上の責務であり、経営の絶対的基盤であることは変わりなく、全社員の叡智を結集して安全運航に努めてまいりました。しかしながら、新型コロナウイルス感染が「第5波」「第6波」と繰り返したことにより、運航便数も増減を繰り返す不安定な状況が続きました。このような不安定な変化に対し、3H「初めて」「変更」「久しぶり」への対応という目標を掲げ、社員一丸となって常に安全を意識し業務にあたってまいりました。

一方、羽田空港から北九州空港へフライト中の機体の動搖により乗客1名が受傷する件が発生し、創業以来、航空事故・重大インシデントゼロを継続して参りましたが、航空事故として認定されました。現在、JTSB（運輸安全委員会）にて調査中でありますが、当社としても事故調査部会において再発防止に向けて対策を検討しております。

また、アルコール問題につきましては、引き続き適正飲酒の習慣化に向けた社員の意識高揚、および検査体制の強化を図り、再発防止策を講じてまいりました。今年度も引き続き気を緩めることなく飲酒事案の発生ゼロに向け努力を続けてまいります。

コロナ渦の影響は未だ大きく、厳しい状況は続いているが、少しずつではありますが、出口の灯りも見え始めてきております。引き続き安全運航に向けた各取り組みを実施していくとともに、今年度は安全文化の醸成に取り組むことで、安全推進の一層の基盤強化を図ってまいります。

これからもお客様に安心してご利用いただけるように、社員一同努力精進してまいり所存でございますので何卒引き続きのご支援を賜りますようよろしくお願ひ申し上げます。

2022年6月



株式会社 スターフライヤー
代表取締役社長執行役員

白水 俊治

目次

1. 安全運航の基本方針	4
2. 2021年度の安全の状況	6
3. 安全に関する目標	9
4. 安全確保に関する体制	
4-1. 全社体制	11
4-2. 運航部門	18
4-3. 運送部門	24
4-4. 客室部門	29
4-5. オペレーション部門	34
4-6. 整備部門	38
5. 使用機材及び輸送実績について	44



STARFLYER

2021年度安全報告書

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を「安全憲章」として会社規程に定めています。

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。



STARFLYER

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。



STARFLYER

「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、業務開始時やブリーフィング時、各種会議体等の冒頭に唱和して、安全意識の定着と向上を図っています。



STARFLYER

2021年度安全報告書

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並びに方針を社員に示し、安全運航の意識の醸成、持続に努めています。



「安全宣言」

安全は最も重要な経営の基盤であり、全てに優先されるべき社会への責務であり使命である。

私たち一人一人が常にスターフライヤーの安全憲章を強く肝に銘じ、全社員一丸となって安全運航を堅持しなければならない。

1. 健全な安全文化の醸成

健全な安全文化を醸成するためには、社員相互のコミュニケーションによる信頼関係を構築し自分の意見を忌憚なく伝えるとともに他の意見も素直に聞くアサーションを浸透させる

2. 法令および社内規定の遵守

空の安全を担う者の使命として法令および社内規定、特に飲酒に関わる問題は安全に関わる重大な問題と捉え遵守を徹底する

3. リスクマネジメント力の向上と PDCA(リスクマネジメントサイクル)の徹底

一人一人のリスクマネジメント能力を向上させ、不安全要素の徹底的な除去、低減を行うとともに、リスクマネジメントサイクルを展開し同様の事例の再発を未然に防ぐ為の対策を講じる

4. 新たな危機となっている感染症に対する安全対策

私たち社員の感染リスクをなくすとともに、航空機ご利用のお客様を空港や機内における感染リスクから守る為の安全対策を新たに講じていく

5. 安全に対する仕組みの構築

安全を堅持する為に、徹底した要因分析を行い、積極的な社内の協力体制の下で確かな仕組みやシステムの構築を行う

令和2年6月25日
株式会社 スターフライヤー
代表取締役社長 白水 政治

2. 2021年度の安全の状況

航空事故・重大インシデント

航空事故は、2006年3月の就航以来、発生していませんでしたが、2021年度は1件発生しました。

お客様をはじめ、関係者の皆様にご迷惑、ご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

2022年1月16日、羽田空港発北九州空港行スターフライヤー87便の巡航中、機体の動揺（揺れ）により、お客様1名が負傷しました。本事態は、2022年2月4日国土交通省航空局から航空事故として認定されました。

本件は、国土交通省運輸安全委員会による原因究明等の調査が行われております。同委員会の調査に全面的に協力するとともに、社内において事故調査部会を設置して再発防止策に取り組んでおります。

重大インシデントは、2006年3月の就航以来、発生していません。

安全上のトラブル

2021年度に当社が国土交通大臣に報告した「安全上のトラブル」は21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	0
航空機システムの不具合	エンジン・プロペラ	0
	与圧系統	0
	電気系統	0
	操縦系統	1
	着陸装置・タイヤ・ブレーキ	0
	航法システム	0
	燃料系統	0
	表示・警報機能	12
	その他	0
非常用装置等の不具合		1
制限値を超えた運航		1
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	2
	対地接近警報装置の作動	0
	その他	0
その他	運航規程関連	0
	整備規程関連	0
	危険物	2
	落下物	0
	航空機部品の装着関連	2
合 計		21

安全上のトラブルは、2006年10月に施行の法令（航空法第111条の4及び同施行規則第221条の2第3号・第4号）により、航空事故や重大インシデントに至らなかった事態についても関係者間で情報を共有し、予防安全対策に活用していくことを目的に「航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」として国への報告が義務付けられています。

これらのトラブルは、一般的に航空機の安全な運航に重大な影響はなく、直ちに航空事故につながるものではありません。

主な安全上のトラブルの概要

【航空機システムの不具合】

- ・操縦系統に関する不具合事例が1件発生しました。
着陸後から駐機場に到着するまでの間、ALTN LAW^{*1}が表示されました。駐機場到着後表示は消灯しましたが、安全には異常が無いことを確認しました。
- ・TCAS^{*2}に関する不具合事例が3件発生しました。
いずれも安全に支障が無いことを確認した上で運航しており、部品交換等の整備処置を実施しました。
- ・NAV PRED W/S DET^{*3}に関する不具合事例が9件発生しました。
いずれも安全に支障が無いことを確認した上で運航しており、部品交換等の整備処置を実施しました。

【非常用装置等の不具合】

- ・ELT^{*4}に関する不具合事例が1件発生しました。
装備品整備において固定されたELTの空中線電力が基準に満たない値であることが確認されました。メーカーに問い合わせて故障原因を確認し処置を実施しました。

【制限値を超えた運航】

- ・運用限界を超過した事例が1件発生しました。
着陸滑走路への進入において、着陸までの降下角が高いと判断し進入復行を行う際に、機首上げが十分でなかった為、機体速度が増加して数秒間運用限界を超過しました。直ちに修正操作を行ったため、運航の安全に影響はありませんでした。着陸後の点検で機体の健全性を確認し、社内関係者への事例周知、注意喚起等の対策を講じました。

【警報装置等の指示による操作】

- ・TCAS RA（航空機衝突防止装置の回避指示）により回避した事例が2件発生しました。
いずれもシステムの基準に従って装備機器から警報が発せられ、航空機はその指示に従うことで適切な回避ができており、深刻な事態に繋がるものではありませんでした。

【危険物輸送】

- ・新型コロナウイルス感染拡大後、輸送禁止物（一部の空間除菌製品）を輸送する事例が1件発生しました。
- ・航空輸送が禁止されているリチウムイオン電池を内蔵した携帯型電子機器（ポータブル電源）を輸送した事例が1件発生しました。

保安検査会社及び各就航空港基地への事例周知、注意喚起の対策を講じました。

【航空機部品の装着関連】

- 航空機に誤った部品を取り付ける事例が1件発生しました。

社内整備作業においてブレーキホースの交換作業を行った際、取り外した部品が誤った部品であったことが判明し、速やかに整備士による正規部品への交換等の整備処置を実施しました。

- シートベルトカバー未装着の事例が1件発生しました。

機体導入時より最前列座席のシートY-ベルトカバー^{※5}が未装着であったことが判明しました。全機材の点検を行い、未装着は当該機のみであることを確認しました。正規カバーを装着する整備処置を実施しました。

※1 ALTN LAW

Alternate Law の略です。Flight Control System は様々なセンサーやコンピュータから情報を受け取り、機体が異常な姿勢や危険な状態に至らないよう多数の防止装置があります。ALTN LAW は誤情報を発信している提供元を遮断し安全な運航を維持させている状態のことです。

※2 TCAS

Traffic Alert and Collision Avoidance System の略で航空機衝突防止装置です。

飛行中の航空機同士の衝突を防止する目的で自機周辺の他機が存在することを計器に表示し、衝突の恐れがある場合は運航乗務員へ回避操作を指示するものです。

通常の管制指示による運航の場合でも、他機との位置関係等により作動することがあります。

※3 NAV PRED W/S DET

Navigation Predictive Windshear Detection の略です。Windshear とは局地的に風向や風速が急激に変化する現象ですが、気象レーダーにより前方から電波の反射具合を分析することで Windshear が発生していることを探知（予測、予報）するシステムです。

※4 ELT

Emergency Locator Transmitter の略です。航空機の遭難や墜落などの際にその地点を知らせる為の信号を送信する装置です。

※5 シートY-ベルトカバー

Y字状のシートベルト取り付け部分のYの字の穴に、シートベルト着用時に誤ってシートベルトをくぐらせないよう、Yの字の穴を塞ぐカバーです。

ヒューマンエラーに起因する安全上のトラブルについては、個々の事例に対して「要因分析」、「ハザードの特定」、「リスク評価」を行った上で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。

◆国土交通省から受けた行政処分及び行政指導

2021年度において国土交通省から受けた行政処分及び行政指導はございませんでした。

3. 安全に関する目標

2021年度の振り返り

◆安全目標

1. 航空事故・重大インシデント 「ゼロ」
2. 飲酒によるアルコール検出事案 「ゼロ」
3. 安全に係るヒューマンエラーによる義務報告 「0.20/1,000 運航便以下」

報告件数	2019年度	2020年度	2021年度
目標	0.25/1,000 便	0.23/1,000 便	0.20/1,000 便
実績	0.28/1,000 便	0.13/1,000 便	0.12/1,000 便
	(目標未達)	(目標達成)	(目標達成)

結果・総括

航空事故は前述の通り1件発生し、目標を達成することが出来ませんでした。

アルコール（飲酒）については、法で定められた乗務前後・業務前のアルコール検査において、検出された事例の発生は無く、目標を達成しています。

2021年度の安全に係るヒューマンエラーによる義務報告件数は「0.12/1,000 運航便」でした。2015年度にこの取組みを開始して以降、発生件数あるいは発生率は2019年度を除き減少傾向かつ目標値を達成しており、2020年度に引き続き2021年度においても目標値に対し十分な成果を達成することができました。

上記報告事態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態はありませんでしたが、ヒューマンエラーに起因する航空機材への誤った部品の装着、飛行規程に定める運用限界の超過が発生しており、「要因分析」「ハザードの特定」「リスク評価」を行った上で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。不具合事象に関する「ハザードの特定」、「リスク評価」、「是正措置」については、2019年度より導入しているリスクマネージャー制度等を活用して組織横断的な評価や確認を行い、再発防止策だけでなく、未然防止の取組みへ展開しています。

2022年度に向けて

◆安全目標

1. 航空事故・重大インシデント 「ゼロ」
2. 飲酒によるアルコール検出事案 「ゼロ」
3. 安全に係るヒューマンエラーによる義務報告 「0.20/1,000 運航便以下」



STARFLYER

2021年度安全報告書

2022年1月16日に発生した航空事故については、現在、国土交通省運輸安全委員会において原因究明など調査が行われており、社内においても事故調査部会を設置して再発防止策を講じております。

今後、航空事故を二度と起こさない・起こさせない為の日常的な業務改善に取組むことを目的とし、航空事故・重大インシデント「ゼロ」を目標に設定しました。

2021年度、飲酒によるアルコール検出事案は発生しませんでした。2021年度は運航乗務員のアルコール検査をシステム化し、検査漏れ及び検査記録の抜け漏れを防止する体制を強化しました。

今後もこれまでに発生したアルコール検出事案やアルコール検査手順逸脱の事例を教訓と捉え、再発させない、風化させない為の取組みを継続する強い意思をもって、運航乗務員や客室乗務員を含むアルコール検査対象者のみならず全社員で取組むべく、飲酒によるアルコール検出事案「ゼロ」を目標に設定しました。

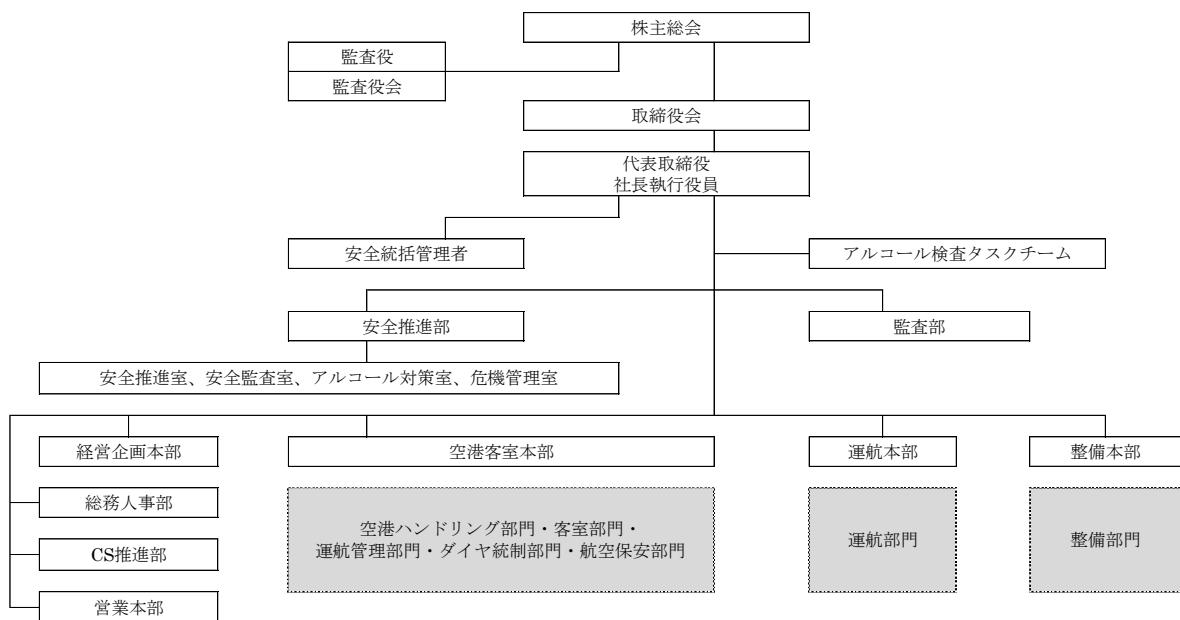
不具合事象に対する要因分析力の向上を図ると共に、対策の継続性や有効性を反復して検証することで「再発防止」及び「未然防止」を確実に行い、ヒューマンエラーに起因する不具合の撲滅を目的に更なる発生件数の低減を2022年度の継続目標とします。

4. 安全確保に関する体制

4-1. 全社体制

全体組織図

2022年3月31日現在



組織人員数

社内取締役・常勤監査役	4名
安全統括管理者付顧問	1名
アルコール検査タスクチーム	4名
安全推進部	13名
監査部	3名
総務人事部	14名
CS推進部	2名
経営企画本部	33名
営業本部	36名
空港客室本部	393名
運航本部	169名
整備本部	136名
合計	808名

職種別人員数

運航乗務員	115名
客室乗務員	195名
整備従事者	94名
うち有資格整備士（確認主任者）	63名
運航管理者	14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不具合事象、不安全事象の全てを対象とし、リスクマネジメントに基づく安全施策及び安全投資を決定・展開する、安全に係る最高位の会議体です。

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。

三ヶ月毎の定例開催及び隨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不具合事象、不安全事象の全てを対象とし、自発報告（ヒヤリハット報告）や疲労リスク管理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。一ヶ月に1回の定例開催及び隨時開催としています。

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行います。

リスク評価は、ICAOのマニュアル（Doc9859 Safety Management Manual）で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。

◆事故調査部会

事故調査部会（部会長：安全統括管理者）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。

◆アルコール問題検討委員会

アルコール問題検討委員会（委員長：安全統括管理者）は、アルコールに起因する不適切事案の情報収集、並びにアルコールの啓発教育等を包括的に評価検討する会議体です。一ヶ月に1回の定例開催及び隨時開催としています。

◆リスクマネージャーミーティング

「リスクマネージャー」を現業各本部に配置して、リスクマネジメントサイクルを確実且つ効果的に展開し、不安全事象の再発防止と未然防止に努め、リスクマネージャーが部門横断的な情報展開、並びにリスク低減措置等の議論や確認を行う会議体です。一週間に1回の定例開催及び隨時開催としています。

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（以下、STV）」の名称で、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。

この制度は業務中に「ヒヤッしたこと、ハッしたこと」の体験報告を受け、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。

2021年度の報告件数は373件でした。コロナ禍前の2019年度の378件には及ばなかったものの2020年度の335件に続き、コロナ禍における大幅な減便となった環境変化においても、安全に対する気付きの意識は維持継続しています。

◆各部門別報告制度

航空法及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PDCA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、電波法及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	ヒューマンエラー(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、及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、及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った事象の報告
	貨物関係状況報告書	受託貨物に係わる損傷及び滅失についての報告

安全推進活動

◆安全教育、意識啓発教育

新入社員に対する安全教育を入社時に実施しています。2021年度定期安全教育は、「アルコールの基礎知識の再確認、及び節度ある飲酒の徹底」及び「リスクマネジメントに係わる基礎知識の再確認」をテーマに全社員を対象にeラーニングで実施しました。また、安全意識啓発教育として、2018年度までは「部品等脱落防止措置に係る教育」は一部の業務従事者のみを対象に実施していましたが、2019年度からは全社員を対象としており、2021年度も全社員に同教育を実施しました。

2019年度から「3年目教育」と題して、入社3年目の社員を対象に実施している安全教育は、リスクマネジメントにおける基礎的な知識の再確認、リスク評価の手法の習得、及び他航空会社の安全教育施設の見学や御巣鷹山慰靈登山を行い、日常業務と関連付けた安全に係る知識と意識を更に向上させることを目的としています。2020年度はコロナ禍の影響で安全教育施設の見学や御巣鷹山慰靈登山に行くことはできませんでしたが、2021年度はリモート方式による他航空会社の安全教育施設の教育受講を実施しました。

◆安全推進員制度

当社では、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、各部門の組織長を補佐し、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」を展開しています。

安全推進員は、運航本部、整備本部、空港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、STV（自発報告制度）の推進、社内安全行事の推進、社内安全誌の制作、他社安全推進部門との交流、及び安全教育の実施に係る補助等です。

◆安全推進活動強化期間

毎年11月を「安全推進活動強化期間」として安全に係るより強化した活動を行っています。例年、集合形式で実施している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安全取組発表会及び特別講演会等は、2020年度は新型コロナウイルス感染防止の為、実施ませんでしたが、2021年度は集合形式とリモート形式を取り入れる感染防止対策を講じて実施しました。

◆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象について、事象の特性や原因、防止策などの情報共有及び安全意識の向上を目的とした「運航安全ニュース」を全社員に対して発行しています。2021年度は8回発行しました。

◆社内安全誌「Safety★Flyer」の発刊

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、現業部門及び本社部門における日常的な安全への取組みや経験談を掲載しています。2021年度は、「コロナ禍の今、安全について考えよう」と「今から出来る、安全への取組み」を主要テーマとして2回発刊し、全社員へ電子データにて配付を行いました。

安全監査

◆内部監査（安全に係る業務監査）

安全推進部安全監査室が内部監査を実施しています。安全推進部、運航本部、空港客室本部、経営企画本部に対しては安全管理規程に基づき内部監査を実施し、整備本部に対しては整備規程及び業務規程に基づき内部監査を実施しています。内部監査の結果は社長、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。安全に係る監査の定例報告会議は一ヶ月に1回の開催としています。

◆全日本空輸（以下、ANA）が実施するコードシェア監査

当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。

2020年7月に受検し、改善検討や改善要望事項を32件受けましたが、安全運航に著しく影響を及ぼし早急な処置が必要な指摘事項はありませんでした。

次回の受検は2022年の予定です。

◆航空局安全監査立入検査

国土交通省航空局の計画に基づき、本社・主基地は年4回（うち、2回はリモートによる確認）受検しました。

監査の結果、1件の不適切事項及び2件の要検討事項を受けましたが、速やかに対策を講じる等の対応を完了しています。また、監査を通じて頂いたコメント事項に対しても要因の分析と対策の検討を行い、改善措置を講じています。

◆運輸安全マネジメント評価

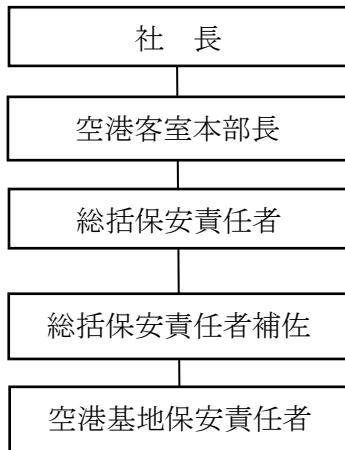
国土交通省大臣官房運輸安全監理官による運輸安全マネジメント評価を受検しています。2021年度の運輸安全マネジメント評価は書面にて受検しました。

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、更なる取組みを積極的に推進して参ります。

航空保安体制

航空保安体制については、2021年開催の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、社内の航空保安体制の強化を図るため、2021年4月に空港客室本部運送サポート部

に「航空保安室」を新設し、国をはじめ関係機関・各所と連携を図って情報収集や諸対策を実施するなど、不法妨害行為の未然防止対策に取り組んでおります。



毎月1回「空港基地保安責任者会議」を開催し、空港支店及び空港所の空港基地保安責任者との意見交換、情報共有等を行い、現場の実態に即した航空保安対策の推進に努めております。

2019年9月より、搭乗されるお客様に対する上着及び靴に関する保安検査が実施され、2022年3月にはお客様等に対する保安検査受検が義務付けされるなど、航空保安検査が強化されましたが、お客様のご理解、ご協力をいただきながら、今まで大きなトラブルの発生もなく対応がでております。

引き続き、航空保安検査の高度化と円滑化の両立を図りながら、航空局、航空会社、保安検査会社、空港会社、空港ビル等の関係者が相互の理解と協力体制を構築することで一丸となり航空保安対策に万全を期するよう努めて参ります。

危機管理体制

危機管理については、全体を広い視野で捉えて統括するために安全推進部危機管理室にて担当しております。

航空事故やハイジャック等が発生した場合の対応については、危機管理規程 (Emergency Response Manual) に基づく危機対応体制を定めています。危機対応体制は、本社にて代表取締役社長を危機対応本部長とする危機対応本部を立上げ、事故現場等には現地対応本部を設置することとしており、更にお客様からのご連絡に対応するお問い合わせセンターや被災された方へ直接対応するチームを予め編成しています。

また、危機管理規程において航空事故等発生を想定した全社規模の危機対応模擬演習を1年に1回、ハイジャック等を想定した訓練を2年に1回実施することを定め、実施しております。2021年度は2021年12月に航空事故発生を想定した全社規模の危機対応模擬演習を実施いたしました。また演習実施後には課題を抽出し、対処することで危機管理体制の改善を図っております。

[2021年度危機対応模擬演習の様子]



[危機対応本部]



[現地対応本部]

このように、定期的に全社規模の危機対応模擬演習を実施することにより、万が一航空事故等が発生した場合においても迅速且つ適切な対応がとれるよう、社内の危機管理体制の強化に努めております。

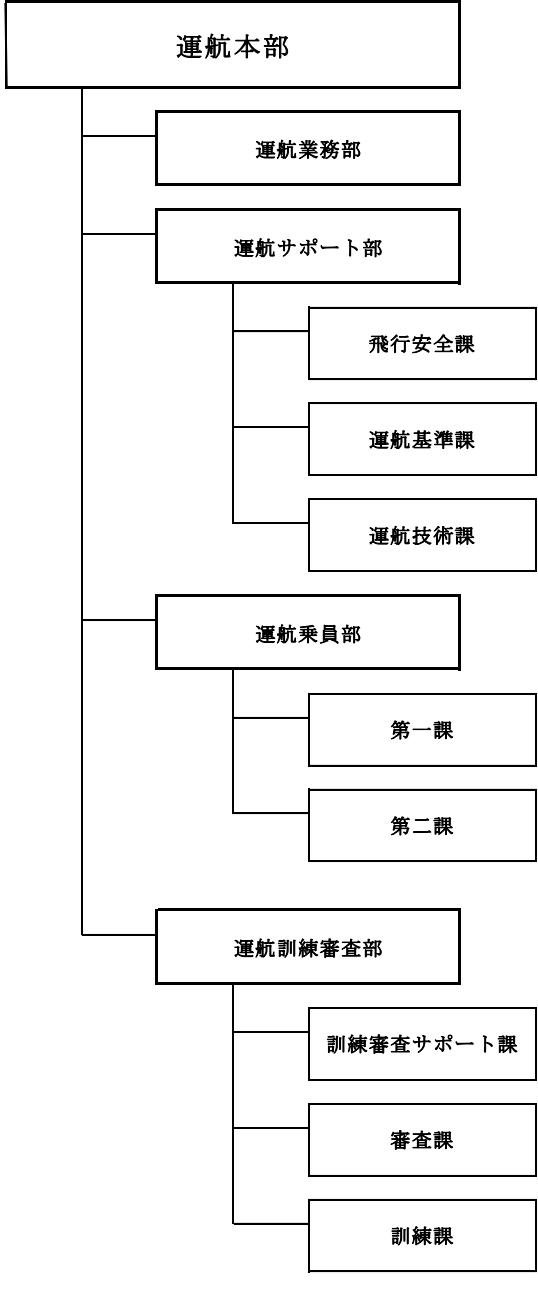
4-2. 運航部門

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。

組織体制

2022年3月31日現在

本部長（1名）



（24名） 運航業務部	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。また、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。
	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。
（111名） 運航乗員部	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。
（26名） 運航訓練審査部	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及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及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に実施しており、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います。

◆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及び有効性の確認・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及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。

◆運航訓練審査部会

訓練・審査を通じ、運航乗務員の技倆管理方法の方針を決定する会議です。

◆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、及び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、教育技法の向上及び平準化を図る会議です。

◆ADDIE MTG

訓練・審査の実施方法をデザインする会議です。

(A : Analysis D : Design D : Development I : Implement E : Evaluation)

安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

◆2021年度安全目標

- | | |
|---------------------------|------|
| 1. 事故・インシデントの発生件数 | 0件 |
| 2. アルコールに関連する不祥事 | 0件 |
| 3. 安全に係わるヒューマンエラー（義務報告以外） | 3件以下 |
| 4. 義務報告件数 | 0件 |

総括

2021年度は、機体の動搖によりお客様が負傷された航空事故が1件発生いたしました。運航本部としてもお客様を突然の揺れから守るための再発防止に努めています。

また、2020年度に引き続き2021年度も運航乗務員に係るアルコール関連の義務報告は発生しませんでした。2019年度に発生したアルコールに関する不適切事例を二度と起こすことのないよう、2020年度に引き続き、さまざまな取り組みを行いました。

アルコール検出事案、検査漏れ「ゼロ」の取り組み

航空法で定められている乗務前後のアルコール検査において、対面又は遠隔で第三者が、検査の状況確認・結果確認を確実に行っております。また、検査記録の管理をシステム化することで、検査漏れ及び検査記録の抜け漏れを防止できる体制となりました。社内の管理体制としては、自宅等でアルコールの事前検査を実施することを徹底しております。

2021年度は、当社健康管理医による個人面談および健康管理担当者によるアルコール教育を全運航乗務員に対して行い、規程類の再確認、他社事例の紹介、適切な飲酒量と飲酒習慣についての意識啓発を行いました。

2020年度に引き続き、健康管理担当者が、飲酒傾向や飲酒量の変化をモニターし、必要に応じて適切な措置を講じることで、アルコールに関する問題発生を未然に防止できる体制をとっています。各種会議体や情報共有ツールを活用し、定期的にアルコールに関する意識をさらに高めるように取り組んでおります。



[システムを利用したアルコール検査の様子]

◆2022年度安全目標

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 航空事故・インシデントの発生件数 | 0件 |
| 2. アルコールに関連する不祥事 | 0件 |
| 3. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告 | 0件 |

◆総合技倆管理制度

運航乗務員が自己の技倆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倆を見極め、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倆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

員の技倅の信頼性を保証し、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、リスク評価及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

運航乗務員の訓練及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倅管理体制の機能向上

訓練機材 (A320 フル・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、及び訓練・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・調整及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。

また、操縦士の疲労に起因する事故を未然に防ぐため、科学的見地にたった、国の定める詳細な疲労管理基準に適合する乗務割を作成し、運用いたしております。ならびに運航乗務員から提出される疲労に関する情報 (Fatigue Report) を収集・分析し、乗務にのぞむ際の疲労リスクの低減に向けた取組を実施、継続しております。

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、また運航乗務員発令後も技倅維持のため、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及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、FFS (フル・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及び人命救助等の非常救難措置について、知識及び能力の維持・向上を図るために行う訓練です。

(3) CRM 訓練

“CRM”は“Crew Resource Management”的略語で、安全な運航を維持するため、専門的スキルを駆使して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）を有効に活用し、クルーがチームとして航空機運航上のエラーやトラブルに対処するための、安全管理コンセプトです。CRM訓練では、運航乗務員の“ヒューマンファクター”をはじめ、事故やトラブルの具体的な事例を学習して、路線運航での危険予知能力を高め、チームとして安全運航を達成するために必要なスキルを向上させます。

(4) 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・ライト・シミュレーター（FFS）」といいます。フル・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、EBT^{*1}による訓練を実施しています。

※1 EBT

Evidence Based Trainingの略で、2013年にICAOで発行された文書に基づく新しい訓練・審査方法です。従来のパイロットの訓練・審査では、過去の事故・事例に基づき、何度も訓練を重ねることで安全なパイロットに育てるという考えでした。しかし、新しい事例が発生するたび新たな科目を追加してきた結果、訓練プログラムが飽和し、定められた科目を単に消化する場になる傾向がありました。

過去20年間で、運航データの活用が飛躍的に改善され、運航環境の状態と事故・インシデントとの因果関係がわかるようになってきました。これらのデータを根拠として、訓練・審査を実施していく方法がEBTです。

当社では2019年から、運航乗務員の定期訓練・審査にEBTを採用しています。

従来の発生した事故から学んでいくリアクティブな方法に加え、運航中に発生するリスクに対し、プロアクティブに対応できることを目指しています。

◆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及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。当社は2012年3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、整備士及び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。当社のフル・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”的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。



[A320 フル・フライト・シミュレーター]

4-3. 運送部門

運送部門は、お客様を初めてお出迎えする空港の「顔」である「グランドスタッフ」が所属する部門で、搭乗手続き等の業務を実施しています。また、手荷物や貨物の搭降載等の業務を担う「グランドハンドリングスタッフ」も所属をしています。出発地空港から目的地空港まで、お客様とお預かりした大切な手荷物をお届けする為に、航空保安業務や危険物に係る確認業務等、空港内における安全性の確保とサービス品質の向上に努めています。

組織体制

2022年3月31日現在

空港客室本部		本部長 (1名)
	運送サポート部	<p>空港における旅客取扱業務、出発便・到着便の地上支援業務を担当し、運送関連業務の委託管理を行います。また、空港客室本部方針・計画の立案、活動を行います。</p> <p>運送品質課 旅客取扱業務に係る教育や資格管理、空港関連業務のサポートを担当しています。また、新規施策の企画をはじめ、委託管理に係る各種事項、契約締結、品質管理を担当します。</p> <p>グランドハンドリング課 空港でのランプハンドリング業務や貨物業務、燃料給油業務、防除雪氷業務に係る業務管理、各種業務作業者への教育訓練を担当します。また、ランプ作業に必要とされる車両の維持管理を担当します。</p> <p>航空保安室 空港での保安検査（ハイジャック検査場、受託手荷物爆発物検査場、機側立哨警備）に係る業務管理、保安向上のための、航空保安教育訓練を担当します。</p> <p>中部空港所、山口宇部空港所、那覇空港所、台北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・到着便に係る運送関連業務及び各空港での航空保安業務を担当します。</p>
	北九州空港支店	<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、到着便に係る旅客取扱業務、航空保安業務、運航支援業務を担当します。</p>
	羽田空港支店	<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、羽田空港での出発、到着便に係る旅客取扱業務、航空保安業務、運航支援業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p>
	関西空港支店	<p>関西空港及び福岡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・到着便に係る航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p>
	福岡空港支店	

運送部門における会議体等

◆運送品管会議・基地長会議

運送部門の会議として本部のみならず各空港支店長（空港所長）が参加し、一ヶ月に1回開催しています。安全目標の進捗の確認、各空港で発生した不具合・不安全事象、航空保安関係事案及び自発報告の要因を分析し、改善と再発防止対策を検討、協議します。また、新規計画や計画変更、解除等におけるハザード（課題）の抽出を行い、リスク低減を策定する変更管理を適切に実施しています。当会議においては、安全品質だけでなく、サービス品質（定時性、顧客満足度等）においても協議しています。

◆空港客室本部合同品質会議

オペレーション、客室、運送部門の横断的な合同会議として一ヶ月に1回開催しています。

なお、事象におけるリスクアセスメントを担う、リスクマネージャーを中心として、安全目標の進捗の共有、発生した不具合・不安全事象、航空保安関係事案及び自発報告の要因を分析し改善と再発防止対策を検討、協議します。また、新規計画や計画変更、解除等におけるハザード（課題）の抽出を行い、リスク低減を策定する変更管理を適切に実施しています。

◆委託先定例会議

運送部門として一ヶ月に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具合・不安全事象の対策状況を確認するとともに、当社で発生した不具合・不安全事象や自発報告の情報共有を行っています。また、サービス品質についても情報交換を行い、運送品質（安全、サービス）の維持、向上を行っています。

安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

◆ 2021年度安全目標

全社安全目標である『ヒューマンエラーに起因する義務報告件数の削減』を基に、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. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の削減 0件
2. 飲酒によるアルコール検出事案 0件
3. 3Hに関する不安全事象発生低減 発生率 1,9件以下/1,000便
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）の積極的取組み

総括

2021年度の運送部門におけるヒューマンエラーに起因する義務報告の発生は0件で年度目標を達成する事が出来ました（2020年度発生件数は2件）。しかしながら、委託先に起因する危険物輸送に係る義務報告事象が1件発生しました。

これにより、当社が目指していた年度を通しての危険物輸送の撲滅には至らなかったため、運送部門では、危険物輸送に係る更なる知識、取扱いの精度向上のために、危険物に

係る各社横断的な会議体への参画や社内勉強会を積極的に実施しました。これらは危険物輸送の防止に効果的な取り組みとなりました。

また、2020年度に引き続き、アルコール摂取に関する意識啓発を重点的に実施し、アルコール検査対象者のみならず、普段アルコールを摂取しない者に対しても個々の意識向上を図り、アルコール検出事象の発生を0件に抑えることができました。

不具合・不安全事象削減のためのリスクマネジメントとしては、的確な事象の把握、タイムリーな要因分析、是正対策の立案を行ったことや過去事象の効果的なリマインドを実施しました。併せて、「不具合 Information（不定期発行の情報共有物）」を有効的に活用できましたが、結果としては、不具合・不安全事象の発生件数としては運航便数の増加に伴い33件（2020年度は30件）と微増となりました。

また、自発報告、サンクスアサーション（気づきをためらわずに声に出す）報告に関しては、137件（2020年度報告件数は57件）の報告件数となり、運送部門全体での未然防止の取り組み強化、安全文化の醸成が図られました。

◆2022年度安全目標

運送部門共通の目標として、以下4点を部門毎に展開して参ります。

1. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の削減 0件
2. 飲酒によるアルコール検出事案 0件
3. 復便に備え3Hを意識した不安全事象発生低減 発生率1.8件以下/1,000便
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）の積極的取組みと深化

日常運航における問題点の把握と改善

運送部門では、各空港で発生したイレギュラー、不具合、不安全事象についての速やかな情報共有と対策立案、是正を強化しています。安全に係る事象発生後は、デイリーミーティングでの報告と速報メールでの即日共有、対策については2週間以内に立案し、90日以内対策履行完了することを目標としています。

これらを効果的に実行するために、空港における安全品質管理の仕組みを策定した「空港品質管理規定」を新設しました。当規定においては、事象発生から原因、要因分析、リスク評価、是正対策立案等を一元管理（期限管理含む）できる不具合報告書を整理し、精度の高い品質管理システムを構築しました。

さらに、安全に係る事象に関しては、リスクアセスメントを担うリスクマネージャーを中心として、原因、要因分析等を実施し、是正対策の適切性、有効性を判断します。その後、本部内の安全品質の会議体である運送品質会議等にて報告、共通認識を持つための水平展開を行います。また、全社的な安全品質の会議体である、運航安全部会において各本部横断的な視点で、事象に触れ、未然防止及び再発防止の観点で議論を行います。

なお、2021年度からはリスクマネージャーの効果的運用及び機能向上の観点より、運送部門では、間接部門のみでなく、直接部門（自社旅客ハンドリングの空港支店）でもリスクマネージャーの配置を行いました。

また、2021年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、多くの運休便が発生しました。運送部門における業務につきましては、3H（初めて、変更、久しぶり）に係る不具合、不安全事象も発生しました。組織としては年度を通して、特に夏季/冬季の航

空需要が高まる時期において、3Hに係る注意喚起、過去事象のリマインド機会を作り、未然防止の積極的な取り組みを行いました。

空港品質管理規定

管理番号			
管 理 責 任			

株式会社 スターフライヤー
空港客室本部
運送サポート部

 STARFLYER

報告番号	報告者名	報告日	報告者名	報告日	報告者名	報告日	
報告者名		報告者名		報告者名		報告者名	

→

報告番号	報告者名	報告日	報告者名	報告日	報告者名	報告日	
報告者名		報告者名		報告者名		報告者名	

不具合報告書 (リスクレベルII以上)

1. 報告日付 年 月 日

2. 報告者 所属: 姓名:

3. 発生日時 時 分 秒

4. 連絡メール

5. 発生場所

6. 発生期間

7. 不具合の概要

8. 不具合の原因

9. 不具合発生時の状況状況

10. 防衛措止策

11. 事象の内容

12. U2の確認

13. 履行確認結果

(以下に記載する箇所に印を押す)

① 不安全衛生指針に記載の新規通路は、乗客発生口(2枚)と到着2番(内2枚)、1枚(外1枚)、空港施設内に掲示して実現を図る。
② 空港施設は、乗客発生口(2枚)と到着2番(内2枚)の内2枚(外1枚)、空港施設内に掲示して実現を図る。
③ 空港施設は、乗客発生口(2枚)と到着2番(内2枚)の内2枚(外1枚)、空港施設内に掲示して実現を図る。

最終版: 2021年1月1日

[当規定内の不具合報告書]

新型コロナウイルス感染拡大予防の取組について

運送部門では、定期航空協会発行の『航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン（第四版：2021年11月2日改訂）』に基づき、空港における感染拡大予防策を講じています。第一に、お客様が安心して空港利用が出来ること、また、社員が安心して業務に従事出来ることを目的として、感染拡大予防について日々努めています。

なお、これらの取り組みは、当社のホームページにも公開をしています。

https://www.starflyer.jp/information/2020/clean_and_hospitality/

[感染拡大予防各種対策]



[手指消毒液設置の様子]

[チェックインカウンターの様子]



[ベビーカー除菌の様子]

[車椅子の除菌済プラカード表示の様子]



[各箇所パーテーション設置の様子]

4-4. 客室部門

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。

それらに加え、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

2022年3月31日現在

本部長（1名）

空港客室本部	客室部 (210名)	客室業務課	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及び客室サービス・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。
客室部		訓練審査課	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、各種訓練及び教育の実施・実績、訓練備品・教育訓練施設の管理等を担当します。
客室業務課		乗務各課	運航乗務員とともに、機内の安全を確保します。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、及び接遇向上委員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。
訓練審査課			
乗務一課			
乗務二課			
乗務三課			

客室部門における会議体等

◆客室品管会議

一ヶ月に1回、客室品管会議を開催し、安全・サービスの向上に繋げています。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、直近の事例の確認及び検証を行い、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）

◆2021年度安全目標

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| 1. アルコール事案再発防止 | アルコール不祥事 0 件 |
| 2. アサーション文化の徹底 | アサーション報告年間 100 件以上 |
| 3. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の削減 | 年度で 0 件 |
| 4. 新型コロナウイルス感染症に関する対応（3Hへの取り組み） | |

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

年間を通して、アルコールに関する不祥事は発生しませんでした。

アルコール検査漏れや手順の逸脱を含み、アルコール不祥事は0件でした。10月からアルコール検査不正防止対策として、衆人環境での検査を開始しました。また客室乗務員へのアルコール教育を実施し、更にアルコール検査に対する意識が向上しました。

不安全不具合事象の再発防止、未然防止の対策として取り組んだアサーションですが、客室乗務員のアサーションに関する年間の報告件数224件でした。

アサーションが不安全事象の削減につながるという意識は定着しており、効果的なアサーションが行われるようになってきていると判断しております。来年度はアサーションの内容の精査や報告の傾向による分析を行い、精度を高めたいと考えております。

安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の発生はありませんでした。

安全推進員を中心に毎月重点項目と不安全事象、不具合事象の振り返りを発信し、また不具合事象は可及的速やかに事例紹介を行うことで、再発防止に向けた安全意識の醸成と啓発活動を行いました。

リスクマネージャー並びに安全推進員を中心とした3H（初めて、変更、久しぶり）に関わる過去事例の水平展開により、再発および未然防止に努めました。

STV（自発報告制度）による提案と安全推進員からの発行物に3Hに関するトピックスを挙げ、乗務前に確認することで未然防止につながりました。特にSTVに関しては、夏季多客期に客室部内におけるSTV強化期間を設定しました。その期間をきっかけに多く

のSTVが提出され、前年度を大きく上回る件数となりました。

安全推進員を中心とした安全への啓発活動やチームミーティングにおけるSTVの勉強会、また、日々の乗務において発生した事象の事例紹介等を通して、安全への意識の向上ならびに未然防止策への意識の醸成に繋がったと評価しております。



引き続き、保安要員としての安全意識を高く持ち、取り組んで参ります。

◆ 2022年度安全目標

- | | |
|-------------------------------|----|
| 1. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の削減 | 0件 |
| 2. アルコール事案再発防止 (アルコールによる不祥事) | 0件 |
| 3. 変更の管理による不安全、不具合事象 | 0件 |
| 4. STV報告とアサーションの取り組み | |
- (STVおよびアサーション報告年間260件以上/前年度STV36件、アサーション224件)

◆ 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、発生した事象の再発防止など安全への環境作りに取組んでいます。

2022年度も引き続き客室乗務員から挙げられた改善策を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参ります。

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客室品管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及び改善策を検討し、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はなく、訓練や教育、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壤を作るよう努めています。

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^{※1}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又は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。

※1 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でき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、客室乗務員は一年に 1 回の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、又、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づ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。

2020 年度からコロナウイルス感染拡大防止のためマスクを着用した状況下においても、適切で分かりやすい緊急事態の対応方法を訓練にて実践しています。

2021 年度は「意思決定スキルの醸成」をテーマに夜間の緊急脱出を想定した訓練を実施し、瞬時の判断と行動力の強化に取り組みました。

◆運航乗務員との合同訓練

上記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。緊急事態が発生した際、乗務員間のコミュニケーションは必要不可欠です。

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、より良いコミュニケーション作りに努めています。



[トレーニングセンターでの訓練の様子]

施設

当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・緊急着水及び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、客室内と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。

各ギャレーにはカメラを設置しており、訓練生の動きを客室内テレビモニターにて確認することができます。その様子を他の訓練生の学習にも生かすこともでき、効果の高い訓練が行えます。

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。



4-5. オペレーション部門

オペレーション部門は、航空機運航に携わる各部門を束ね、安全で品質の高い運航を行うための主管部門です。

運航責任者として「オペレーションディレクター」を配置し、安全運航の指揮命令系統を明確化するとともに、航空事故、ハイジャックその他の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。オペレーションディレクターの補佐として「オペレーションコーディネーター」「I&I(Intelligence & Information)」を配置し、ダイヤの管理やお客様をはじめ社内外への情報発信を行います。

また、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（ディスパッチャー）」を配置し、各空港基地に配置されている「運航支援者」と連携し業務を実施しています。

組織体制

2022年3月31日現在

本部長（1名）	
（8名）室	オペレーションディレクター 運航に関するマネジメントを行います。オペレーションについて会社を代表して責任を持ち、日常のオペレーションを総括管理し、品質の維持向上に努めます。また、航空事故その他の緊急事態発生時においては、初動対応の措置を実施します。
オペレーション業務課	オペレーションコーディネーター 委託先を含む社内外のオペレーション業務に関する企画調整業務を行っています。 庶務、勤務・労務管理に関する業務及び人事・人員・稼働計画・予算等の調整業務を担っています。
オペレーション運用課	I & I (Intelligence&Information 情報統括者) オペレーションに関する情報の収集・分析・配信機能を行い、お客様をはじめ、社員、社外の関係先に向けて迅速かつ確実な情報発信を行います。
空港客室本部	運航管理者 出発に先立ち、飛行機が安全かつ効率的に飛行できる飛行計画を作成し、飛行中はパイロットと密接に連絡を取り、情報の提供や運航の監視を行います。尚、運航管理者は北九州空港のみに配置しています。

[オペレーションコントロールルームの様子]



運航管理部門及び統制部門における会議体等

◆空港客室本部品質会議

オペレーション、客室、運送部門の合同会議として一ヶ月に1回開催しています。リスクマネージャーを中心として、安全目標の進捗の共有、発生した不具合・不安全事象、航空保安関係事案及び自発報告の要因を分析し改善と再発防止対策を検討します。また、新規計画や計画変更等におけるハザード（課題）の抽出を行い、変更の管理を適切に実施しています。

◆オペレーションレビュー委員会

社長を委員長とし、各部門長がオペレーション品質に関わるレビューを隔週で実施しています。

◆オペレーションレビュー部会

空港客室本部長を部会長とし、各部門の機能責任者が日々発生する課題の共有と改善に向けた議論を週に1回開催しており、オペレーション品質の向上を目的とした改善提案等を実施しています。

安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

◆2021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. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数「ゼロ」
2. 地上運航従事者の飲酒によるアルコール検知事案 「ゼロ」
3. 3Hに関する不安全事象発生低減
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）積極的取組み

総括

2021年度において、オペレーション業務部ではヒューマンエラーに起因する義務報告は発生しませんでした。

また、アルコールに関しては、アルコールコーディネーターを中心に勉強会、部会等を通じリマインドなどを行い、アルコールへの認識力を高める取組みを行った結果、アルコール検知事案は発生しませんでした。

委託会社含め、社内規定の基準や手順等の改訂、及びSTV（自発報告制度）の推進活動を通じて、未然防止型の取組みを行いました。

自発報告について、目標を遥かに超える件数の報告があり、これらをレビューすることで安全意識の維持向上を図りました。

◆2022年度安全目標

1. 安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数「ゼロ」
2. 地上運航従事者の飲酒によるアルコール検知事案 「ゼロ」
3. 復便に備え 3H を意識した不安全事象発生低減
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）積極的取組みと深化

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、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、その後部内又は全社内で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。



[地上運航従事者]

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して発令しています。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、及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、一年に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DRM（Dispatch Resource Management）と危険物訓練を併せて実施しています。

◆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毎に実施しています。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及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。



STARFLYER

2021年度安全報告書

◆ DRM (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「DRM」を2006度より導入しています。DRM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、又は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。

4-6. 整備部門

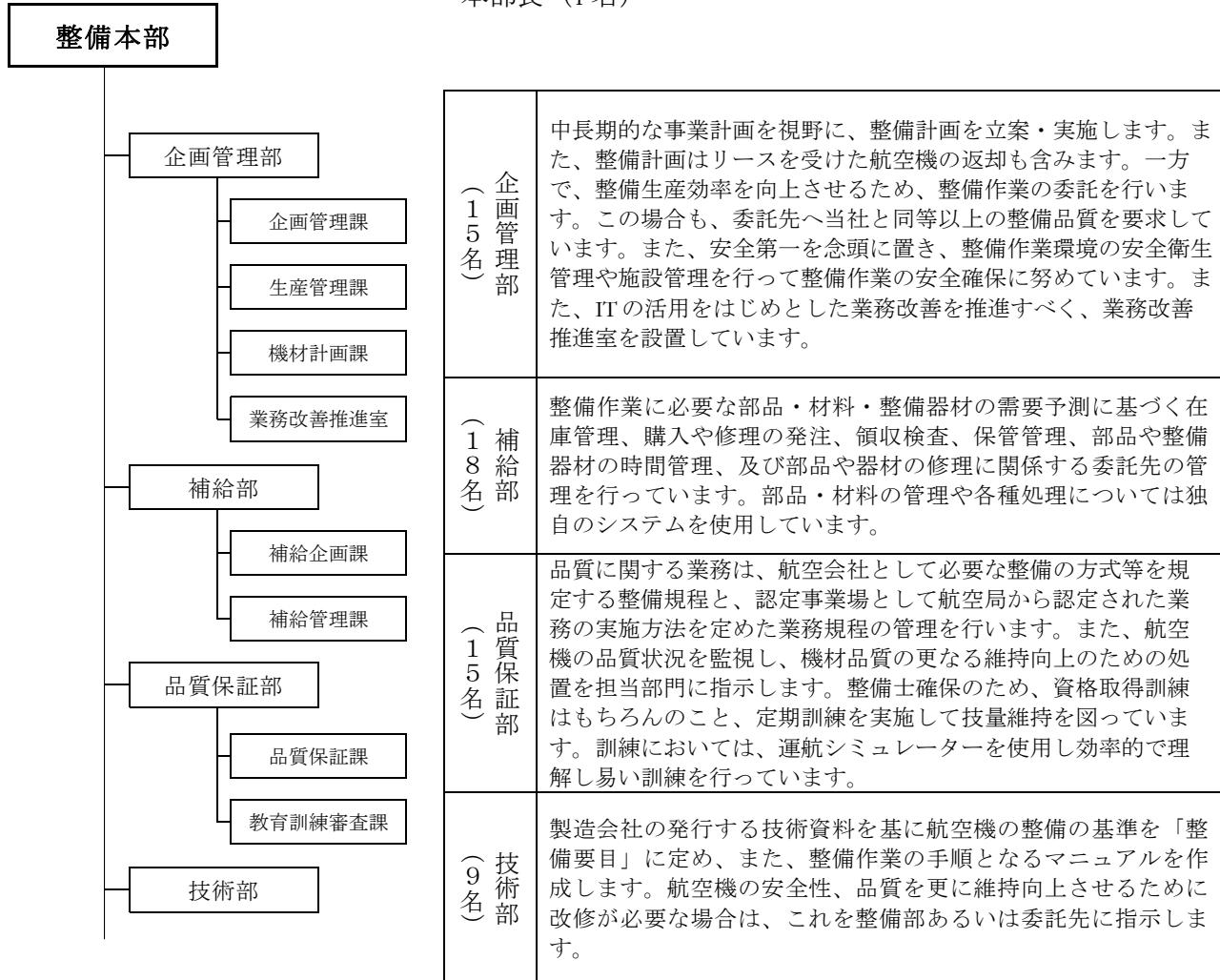
整備業務は、安全で快適な運航のために航空機の品質を維持・向上させる業務です。

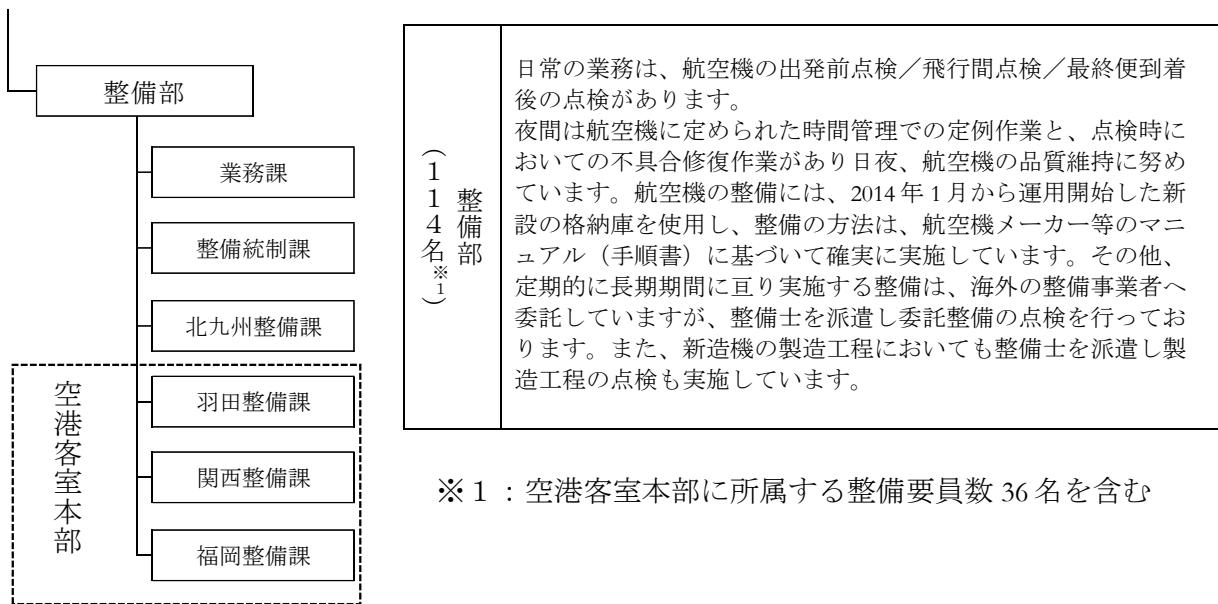
整備業務には、航空機の点検・修理・改修・給油等の実作業を行う「整備作業」と、その整備作業を的確に実施するための整備計画立案、作業手順書の作成と管理、また、設備器材・部品管理などを行う「整備管理業務」からなります。

組織体制

2022年3月31日現在

本部長（1名）





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及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、月次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要因分析と対策検討に用いる「ヒューマンエラーに起因する不具合報告書」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。

◆変更管理会議

事業計画変更等を行う場合に、安全への影響が大きいと判断された変更に対して事前にリスク評価を行い組織的なヒューマンエラー対策に取組んでいます。

「変更管理」は予め計画された変更等に対する事前防止活動となります。

◆整備部品質担当者会議

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て上記業務の成果について協議共有する場として、品質管理担当者会議を開催しています。

安全活動（安全に関する目標と具体的な取り組み）

◆2021年度安全目標

1. アルコールに関する不祥事発生ゼロ
アルコールに関する不祥事「絶対ゼロ」実現
2. 3Hに関する不具合事象発生ゼロ
 - ①アサーションを活用した不具合事象発生の未然防止
 - ②自発報告（STV等）の積極的な発信等による未然防止活動の推進
 - ③過去の不具合事例や他社の不具合事例を題材にした再発防止及び未然防止の取り組み
3. 不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose「50%」
不具合事象や義務報告事案の是正に対するタイムマネジメントの実施

総括

アルコールに関する不祥事発生ゼロについては、日々のアルコール検査の確実な実施と管理の徹底、アルコールコーディネーターによる啓発活動、健康チェックの実施などの取り組みによってアルコールに関する不適切な事象の発生はありませんでした。

3H（初めて、変更、久しぶり）に関する不具合事象発生ゼロについては、積極的にアサーションの啓発、STV（自発報告制度）の発信、及び過去の不具合の再発防止対策の有効性確認に取り組むことで、未然防止活動に対する意識が着実に根付いてきていることが確認できました。

不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose（対策完了）率「50%」以上については、2021年度の整備部門における義務報告16件に対して、週次での進捗管理を行い、Close率「87.5%」と目標値を大幅に上回る結果となりました。

◆2022年度安全目標

2022年度は重点施策である「アルコール検査品質の維持・向上」、「3H（初めて、変更、久しぶり）に関する不具合事象発生ゼロ」、「本格的な復便に備えてリソースを確保」及び「不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose率60%」の実施を基軸とした取り組みを展開し、業務品質の更なる向上を目指して各部署で取り組みます。

1. アルコールに関する不祥事発生ゼロ
アルコールに関する不祥事「絶対ゼロ」実現
2. 3Hに関する不具合事象発生ゼロ
自発報告（STV等）の積極的な発信等による未然防止活動の推進
3. 本格的な復便に備えてリソースを確保
復便を実現できるリソースが確保できていることの定期的な確認
4. 不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose率「60%」
不具合事象や義務報告事案の是正に対するタイムマネジメントの定着

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年度以降、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。

また、航空機から取得する各種データを集計、分析することが可能なAIRBUS社のSkywiseを導入し、航空機の故障を未然に防止し、信頼性を向上させる取組みを行っています。

◆STV : Starflyer Treasure Voice (自発報告) 制度

全社的な取組みの一つとして、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年度に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おります。

「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。整備本部において2021年度は74件発行され、各部ともにヒューマンエラーの未然防止や、リスクマネジメントに対する意識の向上により、報告する文化が醸成されています。

今後も自発報告の重要性を啓発し、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。

◆ヒューマンエラーに起因する不具合報告制度

自発報告は、ヒューマンエラーの一歩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。

自発報告と同様に発生状況を丁寧に調査し、発生原因の探求、要因の分析など行いリスク評価を経て、対策の立案を行っています。2021年度は合計3件（義務報告1件を含む）の報告がありました。

◆整備業務改善検討制度

自発報告、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、要因分析及び対策の検討を行いますが、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。そういう場合、「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組んでいます。

◆欠航/遅延対策会議

整備事由による欠航や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組みを行っています。

2021年度は41件の欠航/遅発事象に対して対策を行い、部品の配置基準の見直し等を実施しています。

また、2019年度からMEL（Minimum Equipment List/運用許容基準）を適用し運航した事象についてもその原因の追究、再発防止対策の検討を行い運航品質の向上に努めています。

当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います。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の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。

当社の整備方針は、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及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及び業務手順の改善等を行っています。

◆信頼性管理プログラム

航空機の不具合データを収集・記録することにより航空機の信頼性を監視し、その中から対策を必要とする問題点を抽出し、問題点の原因を明確にし、これを除去するは正対策を行っています。

1. 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（排気温度、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探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。

2. 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。

3. 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。

4. 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、航空機整備作業に必要となる基礎知識・技量の習得、A320型機のシステム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、品質管理に関する知識の習得、ヒューマンファクターに関する知識の習得などを目的にしたものがあります。これらの訓練の受講や、業務経験年数、審査の合格といった、資格毎に決められた要件を満たした者に対して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受講し、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「A320 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を受講し、これに合格して、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。



[タッチスクリーントレーナー]

5. 使用機材及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。

2018年度から新たに導入した機体は、機内空間を最大限活用した快適な空間を提供するため「スペースフレックス」仕様機材を導入し、他の機材と比べて更にシートピッチが広くなりました。



2022年3月31日現在

機種	エアバス社製 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
	全幅	34.10メートル
	全高	12.08メートル
	最大離陸重量	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	11機	
年間平均飛行時間／機	1,807時間	
年間平均飛行回数／機	1,501回	
平均機齢	7年5ヶ月 (機体製造日を基点として算出)	
初号機導入開始	2005年12月13日	

◆2021年度国内線路線別輸送実績

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	4,015	3,996	99.5%	98.2%	425,975
羽田 ⇄ 関西	3,650	3,638	99.7%	98.9%	103,549
羽田 ⇄ 福岡	3,923	3,904	99.5%	97.8%	451,480
羽田 ⇄ 山口宇部	2,190	2,180	99.5%	98.5%	152,905
中部 ⇄ 福岡	3,394	3,374	99.4%	97.3%	75,515
北九州 ⇄ 那覇	130	124	95.4%	100%	17,945
国内線合計	17,302	17,216	99.5%	98.1%	1,227,369

◆2021年度国際線路線別輸送実績

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)
北九州 ⇄ 台北桃園	0	0	0%	0%	0
中部 ⇄ 台北桃園	0	0	0%	0%	0
国際線合計	0	0	0%	0%	0



S T A R F L Y E R

2021年度 安全報告書

2022年6月
株式会社スターフライヤー