

安全報告書

2022 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。

2022 年 4 月 1 日から 2023 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。
2022 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。

2022 年度は、新型コロナウイルス感染拡大が収束に向かった年でした。特に下半期からは国の旅行支援策もあり国内旅行者は増加し、弊社も 12 月からはコロナ前とほぼ同じ運航便数に戻っております。

このような中、2022 年度は 3H「初めて」「変更」「久しぶり」への対応が重要な課題となり、社員一同、プロ意識をもって安全運航を心掛け業務にあたりました。その結果、2022 年度において、航空事故、重大インシデントは発生しませんでした。また、国土交通省から行政処分及び行政指導を受けることもありませんでした。ひとえに、安全運航を第一に心がけ日々の業務にあたる社員及び関係会社の皆様の努力の賜物であり、なにより弊社の安全運航にご理解、ご協力いただいているお客様のおかげと考えております。

2022 年度の安全運航に関する取り組みとその結果は、本報告書に記載しております。弊社の地道かつ真摯な安全運航への取り組みをご理解いただけたと思いますので、内容をご覧くださいければ幸いです。

2023 年度も引き続き気を緩めることなく、社員一丸となって安全運航に向けた各取り組みを実施し、安全文化の醸成に取り組んでまいりますので、何卒引き続きのご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2023 年 8 月



株式会社 スターフライヤー
代表取締役 社長執行役員

町田 修



目次

1. 安全運航の基本方針	4
2. 2022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	28
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

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。



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。

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」

安全は水や空気のようなものであって、存在することが当然のものです。
私たちは、旅客輸送にかかわる者として、その当然を常にお客様に提供し
続けなければいけません。
全社一丸となって、スターフライヤーの安全憲章を実現していきましょう。

一. 安全の担い手

安全の担い手は、自分自身です。プロフェッショナルとして、安全に関する経験と知識を増やすと同時に、常に体調管理に気を付け、正しい判断ができる自分自身を維持します。

一. 安全文化

安全は文化です。法令と社内規定を順守し、社員相互のコミュニケーションとアサーションが浸透する社風を維持していきます。

一. 不安全要素の撲滅

不安全要素を徹底的に排除するため、リスクマネジメント能力を向上させ、安全を確保するための仕組みづくりを続けていきます。

上記のために、私は、社長として全力を尽くします。

令和 5 年 5 月 8 日

株式会社 スターフライヤー

代表取締役 社長執行役員 町田 修

2. 2022 年度の安全の状況

航空事故・重大インシデント

2022 年度に航空事故及び重大インシデントは発生していません。

2021 年度に発生いたしました機体の動揺（揺れ）によりお客様 1 名が負傷した航空事故に関して、以下の再発防止策を講じております。

今後同様の事故を起こさないよう、再発防止策は全社で引き続き取り組んでまいります。

（1）客室乗務員の規程の改訂

運航乗務員と客室乗務員間の運航前ブリーフィングにおいて、「揺れに関する情報や旅客へのアナウンス・タイミングについて共有する」ことを追記

（2）アナウンスの実施

運航乗務員・客室乗務員共、お客様にシートベルト着用について具体的で分かりやすいアナウンスを行うこと、並びに客室乗務員のアナウンス規程を改訂

（3）揺れに特化した安全ビデオの作成と機内常時放映

（4）社員の啓発及び教育

安全上のトラブル

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。

2022 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 25 件でした。

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。

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	0
	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	11
	その他	1
非常用装置等の不具合		2

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	3
	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	1
	整備規程関連	3 ※
	危険物	3
	落下物	0
	航空機部品の装着関連	0
合 計		25

※ 上記整備規程関連の 3 件のうち 1 件は同じ要因である事態が複数（11 機）の機体で発生していたことから、11 件ではなく 1 件として数え、計 3 件としています。

主な安全上のトラブルの概要

【航空機システムの不具合】

- ・ TCAS^{※1}に関する計器の表示不具合事例が 2 件発生しました。
 - ・ NAV PRED W/S DET^{※2}に関する不具合事例が 8 件、その他計器の表示に関する事例が 1 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】

- ・ 携帯用酸素ボトルに関する不具合事例が 1 件発生しました。
- 定期整備において酸素ボトルのホースに破損があることが確認されました。破損につながった原因を確認し処置を実施しました。
- ・ ELT^{※3}の定期整備における品質チェックにて、不具合が確認されました。

【制限値を超えた運航】

- ・ 制限値を一時的に超過した事例が 1 件発生しました。
- 着陸滑走路への進入において管制塔からの指示により進入復行を行う際に、機体の操作が間に合わず、一時的に指示された高度を逸脱しました。
- 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。

【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 3 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】

- ・ 危険物を輸送する事例が 3 件発生しました。うち 2 件は発送担当者による確認不足が原因であったことから、確認手順の追加、関係者への事例周知等の対策を講じました。また、お客様のモバイルバッテリーを貨物室で輸送した事例が 1 件発生しました。

【整備関連規程の不具合】

- ・航空機に装着した部品が期限超過していた事例が1件発生しました。
保有するすべての機材を確認したところ、複数の機材にて同一の部品期限超過が発生していたことが判明し、速やかに交換の整備処置を実施しました。
- ・航空機の整備において、社内規程にて禁止されていたアルミテープを使用して運航していた事例が1件発生いたしました。速やかに交換を行いました。

【運航規程関連の不具合】

- ・運航乗務員の乗務割において、規程に定められている休養時間を満たさない状態で飛行勤務が行われていた事例が1件発生いたしました。

※1 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。

※2 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。

※3 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。

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

2022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

2022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」：目標達成
2. 飲酒によるアルコール検出事案 「ゼロ」：目標達成
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	2020 年度	2021 年度	2022 年度
目 標	0.23/1,000 便	0.20/1,000 便	0.20/1,000 便
実 績	0.20/1,000 便	0.12/1,000 便	0.24/1,000 便
	(目標達成)	(目標達成)	(目標未達成)

結果・総括

航空事故・重大インシデントの発生は無く、目標を達成しています。

アルコール（飲酒）についても、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。

2022 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「0.24/1,000 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ましたが、2022 年度はそれぞれ増加してしまい、また、目標値を達成することが出来ませんでした。

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危険物輸送が 2 件発生しており、「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。

2023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」

2022 年 1 月 16 日に発生した航空事故については、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、引き続き継続しています。

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り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。

2022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。2022年度は運航乗務員のアルコール検査システムの更新を実施し、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。

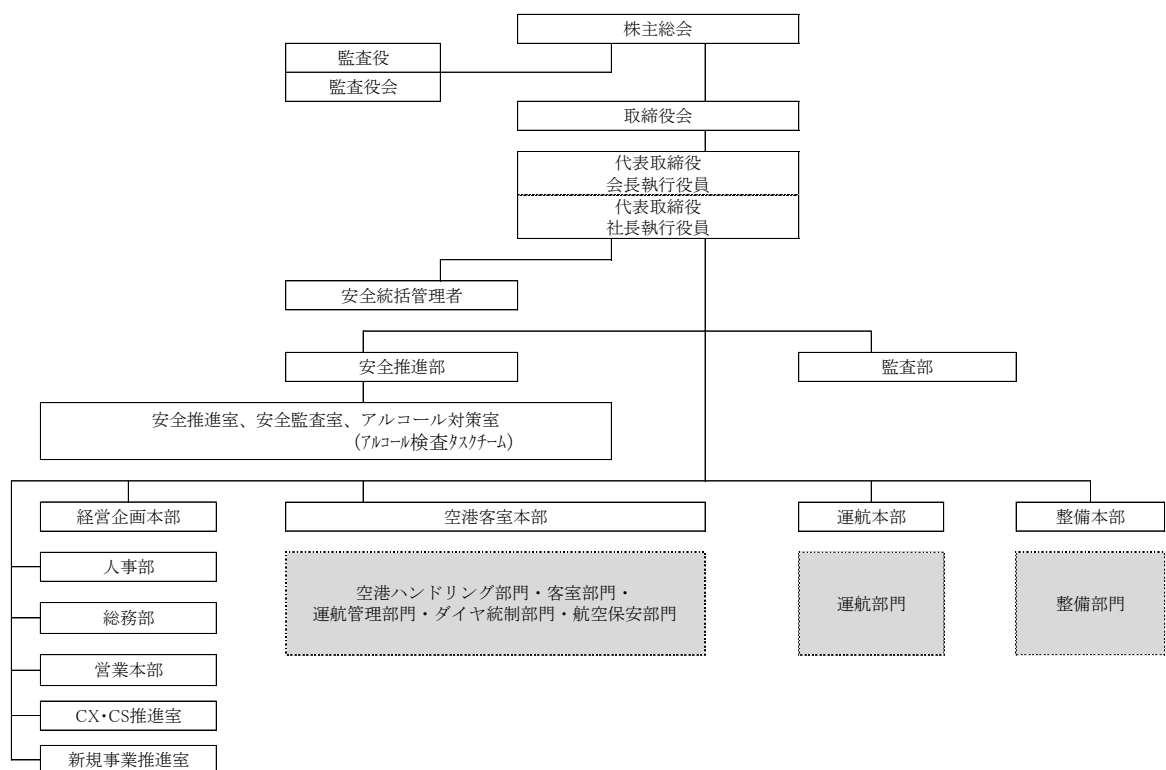
不具合事象に対する要因分析力の向上を図ると共に、対策の継続性や有効性を反復し検証することで「再発防止」及び「未然防止」を確実に行之、ヒューマンエラーに起因する不具合の撲滅を目的に更なる発生件数の低減を2023年度の継続目標とします。

4. 安全確保に関する体制

4-1. 全社体制

全体組織図

2023 年 3 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	16 名
監査部	3 名
CX・CS 推進室	2 名
新規事業推進室	3 名
経営企画本部	26 名
総務部	5 名
人事部	8 名
営業本部	33 名
空港客室本部	367 名
運航本部	158 名
整備本部	122 名
合計	748 名

職種別人員数

運航乗務員	112 名
客室乗務員	172 名
整備従事者	85 名
うち有資格整備士（確認主任者）	60 名
運航管理者	11 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回の定例開催及び随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回の定例開催及び随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に効果的に展開し、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回の定例開催及び随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「ヒヤッとしたこと、ハッとしたこと」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。

2022 年度の報告件数は 338 件でした。2021 年度の 373 件には及ばなかったものの 2020 年度の 335 件と同レベルの報告件数で、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があった事象の報告
	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。2022 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、2022 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霊登山を行い、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。2022 年度は 2021 年度に引き続きコロナ禍の影響で安全教育施設の見学や御巣鷹山慰霊登山に行くことはできませんでしたが、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、社内安全誌の企画立案・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り組みを紹介する安全取組発表会及び特別講演会等は、2022 年度は集合形式とリモート形式を取り入れ、ハイブリット形式で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。2022 年度は 13 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り組みや経験談を掲載しています。2022年度は、「新しいER（飛行間）オペレーション体制」と「台北線チャーター再開」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、経営企画本部等に対しては安全管理規程に基づき内部監査を実施し、整備部門に対しては整備規程及び業務規程に基づき内部監査及び委託先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。

2022年6月に受検し、指摘事項として、Findingを21件、Observationを27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。なお、指摘事項Findingの21件は2022年12月までに全て是正措置を完了しております。

次回の受検は2024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、本社及び主基地は年4回（うち、2回はリモートによる確認）受検しました。その他、随時監査は2回、地方基地監査は5回受検しております。

監査の結果、不適切事項及び要検討事項は無く、重大且つ安全運航に著しく影響を及ぼす事項はございませんでした。

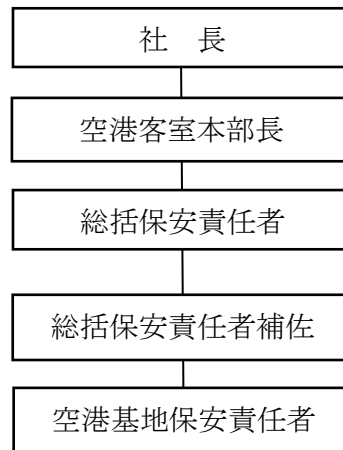
◆運輸安全マネジメント評価

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。2022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、更なる取り組みを積極的に推進して参ります。

航空保安体制

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」を設置し、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、テロ等の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。

2022 年 3 月に、航空法の一部が改正され、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、現在まで大きなトラブルの発生もなく対応ができております。

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安全推進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、実施しております。2022 年度は 2022 年 11 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。

[2022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]

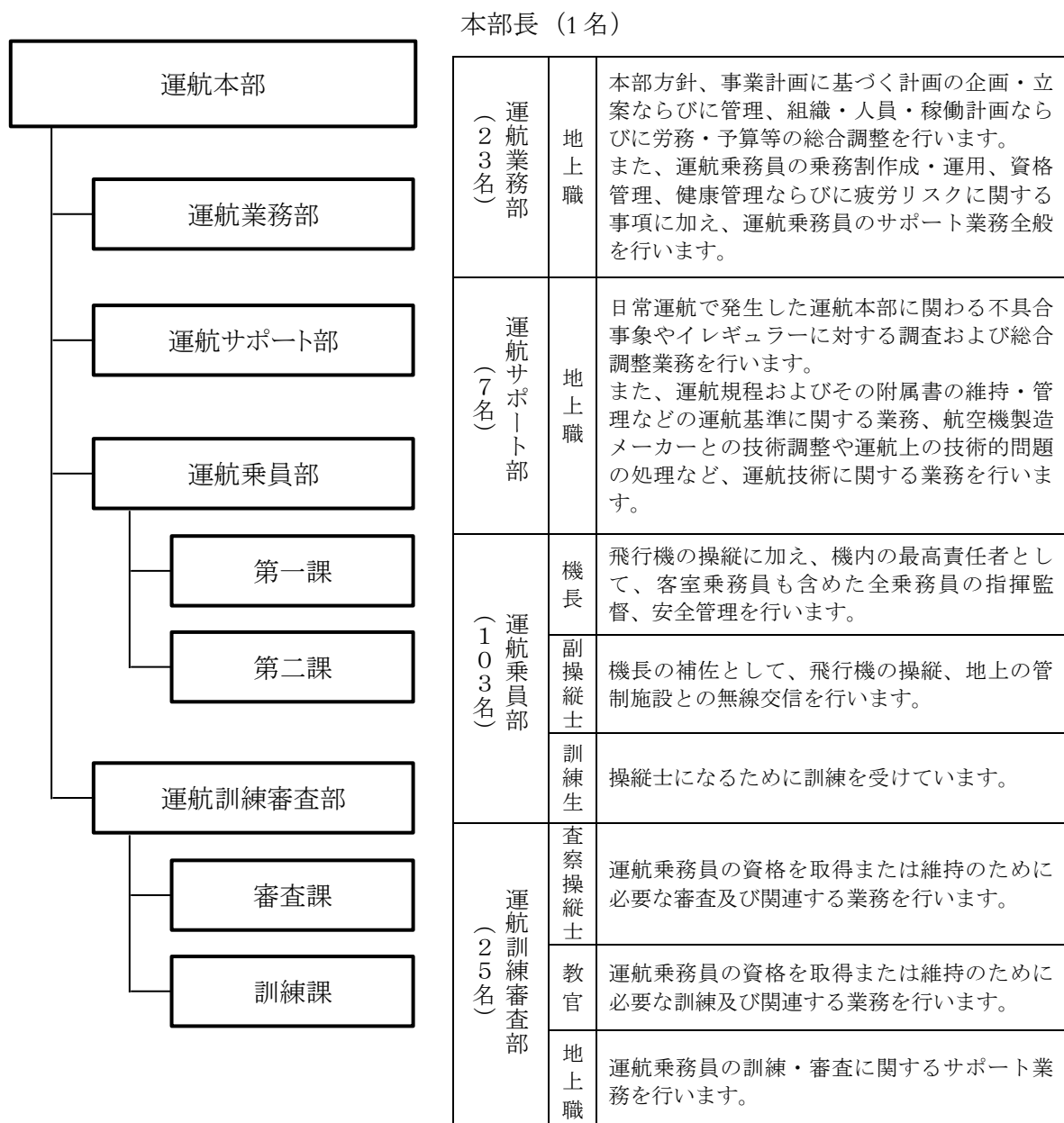
このように、定期的に全社規模の危機対応模擬演習を実施することにより、万が一航空事故等が発生した場合においても迅速且つ適切な対応がとれるよう、社内の危機管理体制の強化に努めております。

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

2023 年 3 月 31 日現在



運航部門における会議体等

運航部門では、組織運営のための会議体の他、安全に係る以下の会議を定期的を実施しており、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要因を分析し、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（安全推進部主催）

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）

◆2022 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による義務報告 | 0 件 |

総括

2022 年度は、航空事故及び重大インシデント並びにアルコールに関連する不祥事は発生しませんでした。しかしながら、安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告が 2 件（進入復行後の管制指示高度逸脱事象 1 件、乗務割の規程に定める休養時間が不足した状態での飛行勤務の実施事象 1 件）発生しましたが、それぞれ迅速に要因分析及び組織的な再発防止策の策定・実行を図り、同事象の再発防止に努めております。

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、検査記録の管理のシステム化により検査漏れ及び検査記録の抜け漏れを防止できる体制としており、社内の管理体制としても、乗務のための出社前に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。

2022 年度も引き続き、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。

併せて、健康管理担当者が運航乗務員各人の飲酒傾向を把握・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おります。その他、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]

◆2023 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倆の信頼性を保証し、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倆管理体制の機能向上

訓練機材（A320 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、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、運航乗務員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、運用しています。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、また運航乗務員として発令後も、技倆維持のため、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・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”の略語で、安全な運航を維持するために、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・フライト・シミュレーター（FFS）」といいます。FFS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”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。



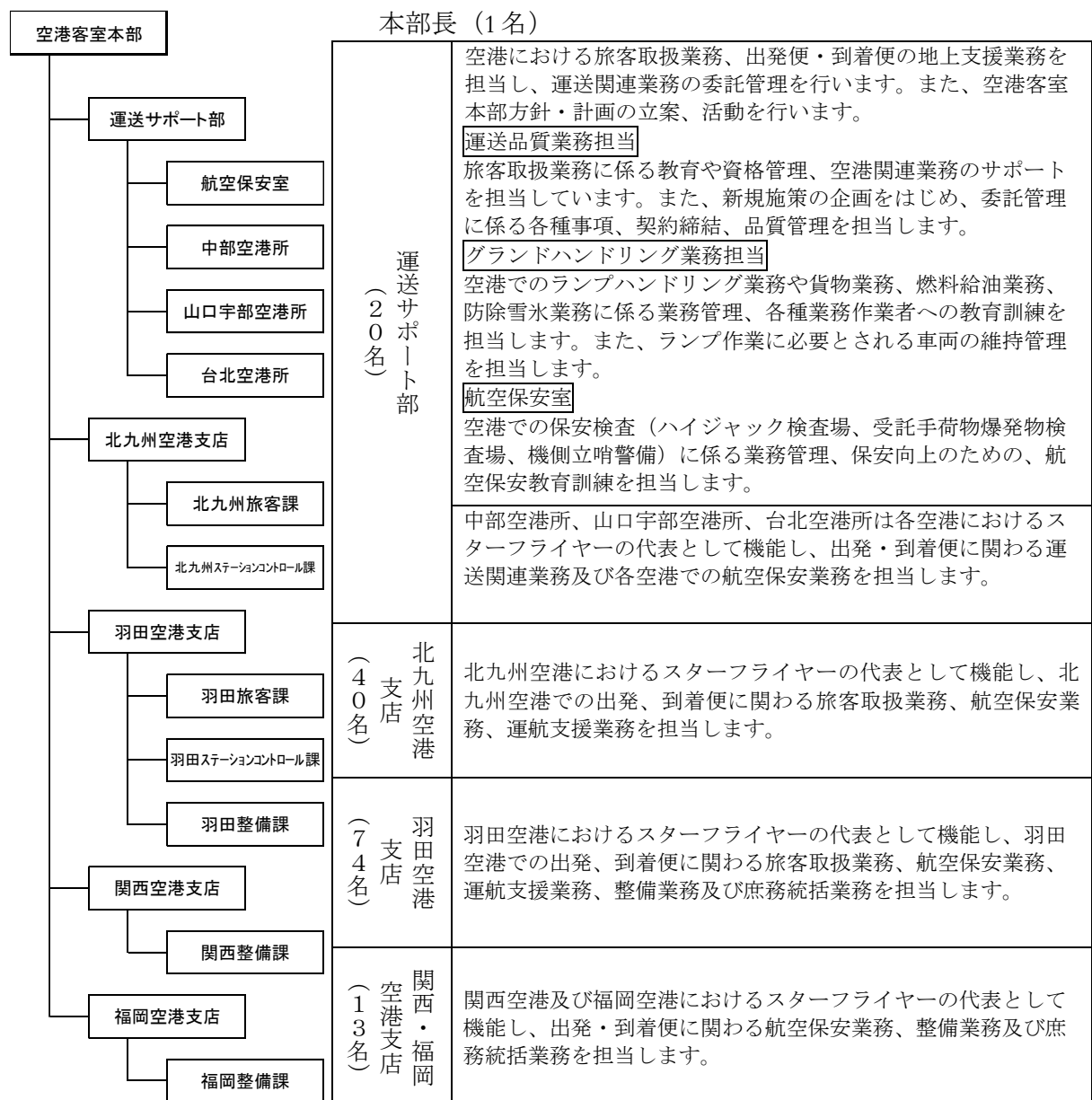
[A320 フル・フライト・シミュレーター]

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

2023年3月31日現在



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・不安全事故、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・不安全事故、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。

◆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・不安全事故の対策状況を確認するとともに、当社で発生した不具合・不安全事故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）

◆ 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. 飲酒によるアルコール検出事案 0件
3. 復便に備え3H^{※1}に関する不安全事故発生低減 発生率 1,8件以下/1,000便
4. 自発報告等（アサーション^{※2}、ヒヤリハット）の積極的取り組みと深化

※1 3H

「初めて、変更、久しぶり」の3つのローマ字のHから始まる業務の略で、これらの「初めて行う業務」、「手順や方法が変更された業務」、「久しぶりに行う業務」は通常の業務よりミスや失敗が発生しやすいといわれています。

※2 アサーション

「上司→部下」の方向だけでなく、「部下→上司」の方向にも情報がしっかりと伝わるように、安全のために気付きや指摘等を言いやすい雰囲気を作るといった活動です。

総括

2022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が2件発生し、年度目標を達成する事が出来ませんでした（2021年度発生件数は0件）。これらは無申告危険物を輸送した事象でした。

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毎月実施しました。危険物輸送の防止に効果的な取り組みとなるよう継続してまいります。

また、2021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るべく勉強会とeラーニングによる自学習を行い、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57件（2021年度は33件）と増加となりました。

また、自発報告（ヒヤリハット）に関しては、151件（2021年度報告件数は137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。

◆2023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. 飲酒によるアルコール検出事象 0件
3. 不安全事象発生率の低減及び類似事案発生撲滅 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）の積極的取り組みと深化

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指しています。

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」に基づき、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のもと、適切に対策を講じています。

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、2022 年度の後半より、コロナ影響からの旅客需要に変化が生まれ、運航便数も徐々に復便しました。基本的な感染対策を継続しながら適確なハンドリングに努めてまいりました。



[空港品質管理規定]

[当規定内の不具合報告書]

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。

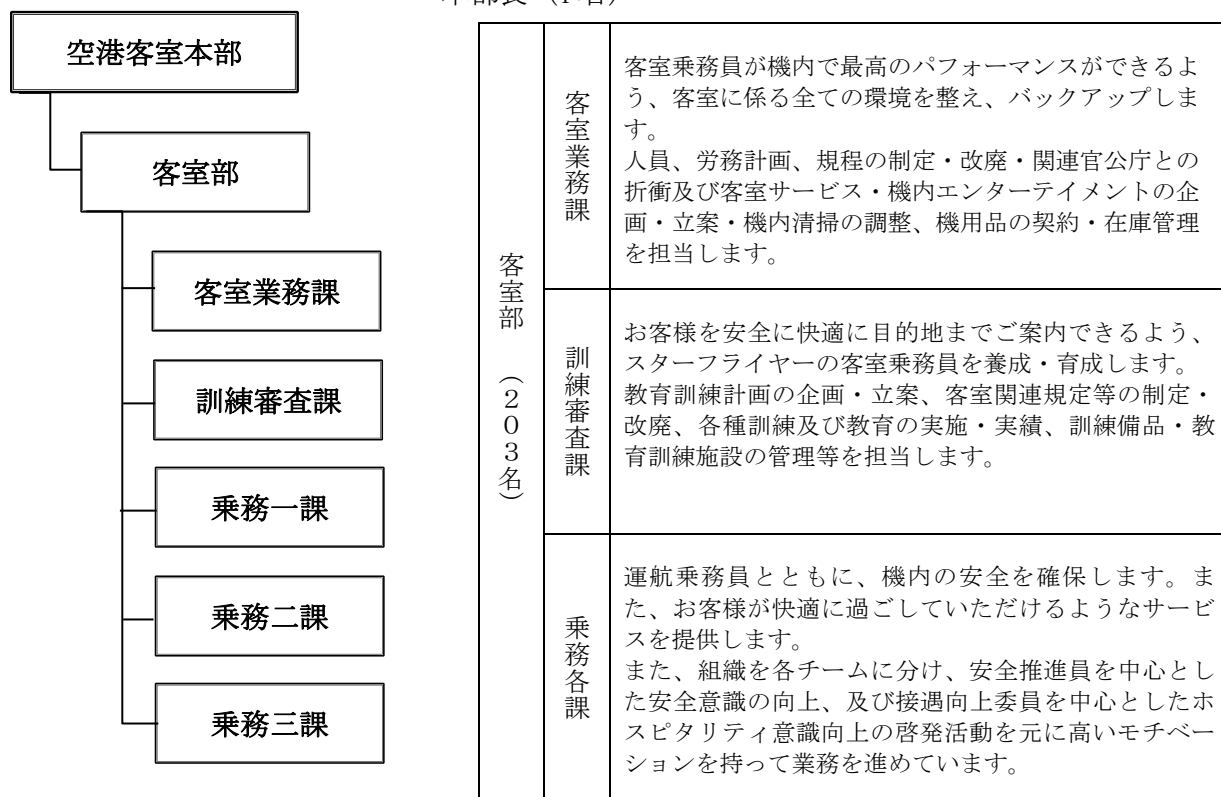
それらに加え、到着地までお客様に心地よい時間を過ごしていただけるよう、客室乗務員はお客様の満足度向上にむけて日々取り組んでおります。

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

2023年3月31日現在

本部長（1名）



客室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。

◆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）

◆2022年度安全目標

1. アルコール事案再発防止（アルコールによる不祥事0件）
2. 予防的安全推進への取り組み
3. アサーションの効果的な活用
4. FRM^{※1}の適切な運用
5. 運航中のケガ防止の取り組み

※1 FRM

Fatigue Risk Management の略で、疲労リスク管理と呼ばれています。

疲労を「安全運航に影響を与えるリスク」として捉え、疲労のリスクを回避、または許容可能なレベルまで低減する管理手法です。

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

飲酒によるアルコール数値検出事案は発生しておらず、検査漏れや手順逸脱等の不祥事はありませんでした。各種会議体においてアルコール教育を実施し、更なるアルコール検査に対する意識向上を図りました。

ヒューマンエラーによる義務報告事案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の配信を行い、不具合、不安全事象発生時には、当直管理職より可及的速やかに事例紹介、要因分析と再発防止策の周知を実施し、安全意識の醸成と啓蒙活動を実施しました。

不安全事象及び不具合事象の再発防止、未然防止の対策として取り組みましたアサーションに関しては、客室乗務員によるアサーション件数は年間 215 件でした。アサーション

を必要とせずとも確認会話の励行、基本業務の徹底により不安全事象を誘発しない環境が担保できており、アサーションへの意識定着、アサーションの実践が出来ている環境が構築できていると分析しています。来年度は、アサーションの確実な実践の徹底を目標に掲げ取り組んでいきたいと考えています。

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 FRM 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。



[乗務前アルコール検査の様子]

◆ 2023 年度安全目標

1. 業務中の CA および乗客のケガ防止(航空事故・重大インシデント：0 件)
2. アルコール事案再発防止（アルコール検知：0 件）
3. 未然防止型安全推進への取り組み（HE 起因義務報告件数：0 件）
4. 積極的なアサーションの実践(アサーション・STV 報告件数：200 件以上)

◆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り組んでいます。

2023 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壌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。

地上訓練（座学）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。地上訓練（座学）では、緊急事態が発生した場合に、お客様と乗務員の安全を確保するための緊急保安対策として、緊急着陸水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、急病のお客様へ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実施しています。

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。基本となる知識、対応手順を修得したのち、臨機応変な対応ができるよう、状況に応じた判断力や行動化できる技量を養います。

◆定期訓練

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、規定の要点を再確認し、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ずつ薄れていくものですが、安全に関わる大切な対応手順を忘れることのないように、当該訓練で知識と技量の維持向上に努めています。

2022年度は「ワークロードマネジメントスキルの醸成」をテーマに、優先順位付けと適切な業務分担について考え、クルーパフォーマンスの向上に取り組みました。

◆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訓練を行っています。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、円滑なコミュニケーションが図れる環境づくりに努めています。



[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

2023年3月31日現在

本部長（1名）

空港客室本部

オペレーション業務部



[オペレーションコントロールルームの様子]

オペレーション業務部（14名）

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。

オペレーションコーディネーター

オペレーションディレクターを補佐し、社内外関連部署からの情報収集、社外関係各社との調整を行います。
また、ダイヤ統制者として遅延回復に努めるべく、ダイヤの見直しを実施し、運航品質維持に努めます。

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。

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。

業務担当

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。

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・不安全事故、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）

◆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 に関する不安全事故発生低減
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）積極的取り組みと深化

総括

2022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り組みを行った結果、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、未然防止型の取り組みを行いました。

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。

◆2023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、国際線に備え 3H を意識した不安全事故発生低減
4. 自発報告等（アサーション、ヒヤリハット）積極的取り組みと深化

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っています。



〔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。

◆**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年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

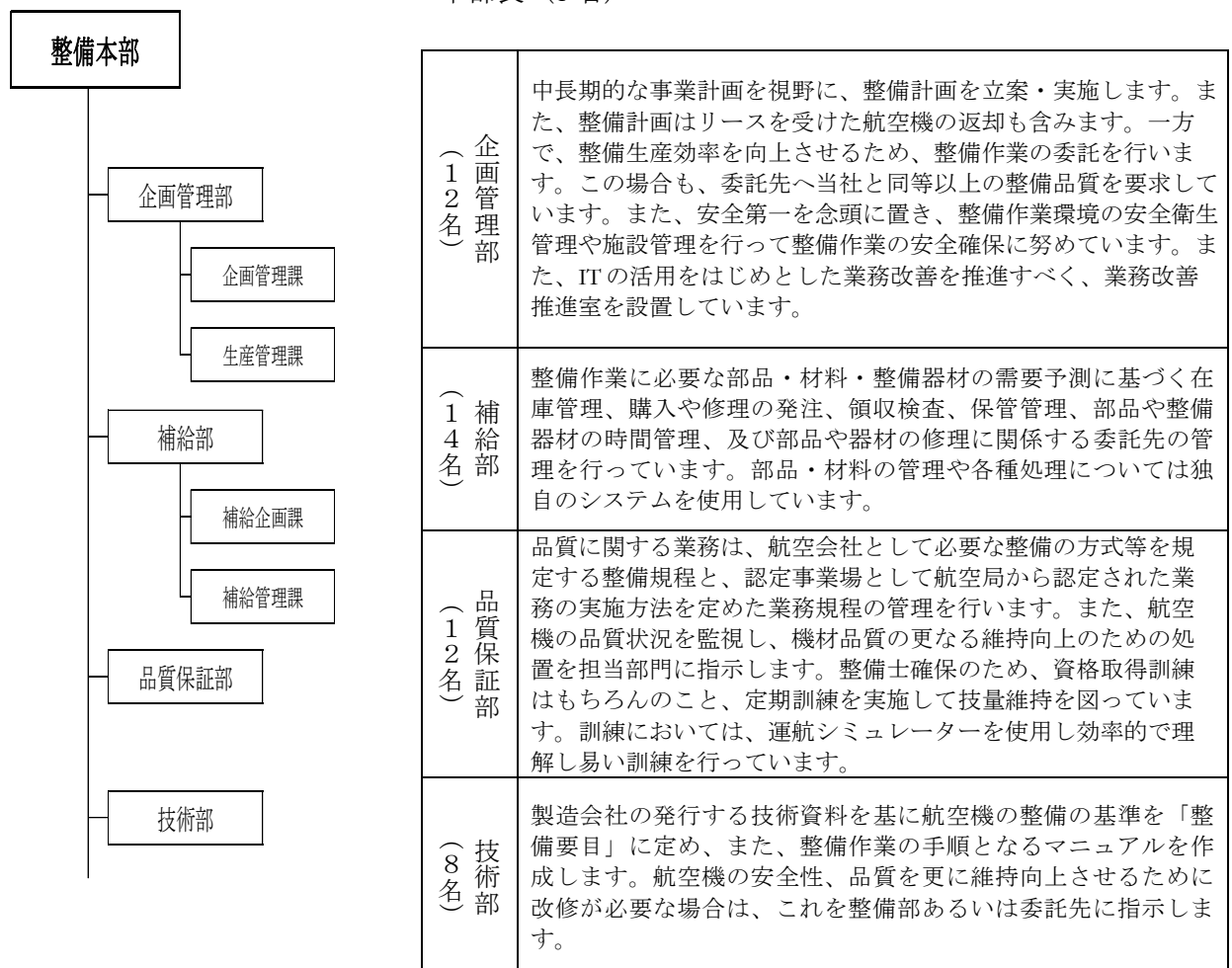
整備業務は、安全で快適な運航のために航空機の品質を維持・向上させる業務です。

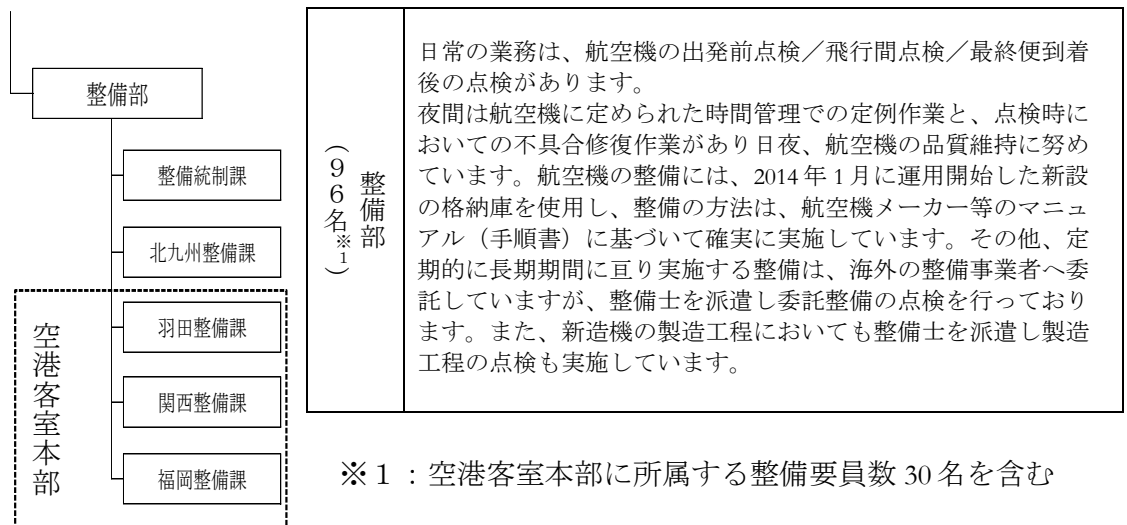
整備業務には、航空機の点検・修理・改修・給油等の実作業を行う「整備作業」と、その整備作業を的確に実施するための整備計画立案、作業手順書の作成と管理、また、設備器材・部品管理などを行う「整備管理業務」からなります。

組織体制

2023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、月次で開催する整備本部の安全管理活動の基幹となる会議体です。

近年、当会議では欠航や出発遅延の原因となった機材の不具合についての分析調査及び再発防止策の検討を重点的に実施し、問題の早期解決を図ることにより定時運航率の向上及び安全運航に寄与しています。

◆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より生じる可能性のあるリスクを事前に抽出し評価分析して、リスクを軽減するための具体的施策を実施することにより、安全上のリスクが許容可能なレベルまで軽減していることを確認しています。

◆整備部品質担当会議

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）

◆2022年度安全目標

1. アルコール検査品質の維持・向上
 - ・（整備従事者）アルコール検査品質の維持・向上
 - ・（スタッフ）アルコールに関する不祥事ゼロの維持
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

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。

「本格的な復便に備えてリソースを確保」については、定期的に復便に必要なリソースが確保されていることを確認し、復便に係る不具合事象の発生はありませんでした。

「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「60%」」については、2022年度の整備部門における義務報告26件に対して、週次での進捗管理を行い、90日以内のClose率「100%」と目標値を大幅に上回る結果となりました。

◆2023年度安全目標

2023年度は重点施策である「アルコール検査品質の維持・向上」、「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. アルコール検査品質の維持・向上
 - ・（整備従事者）アルコール検査品質の維持・向上
 - ・（スタッフ）アルコールに関する不祥事ゼロの維持
2. 不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose率「60%」
 - ・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
 - ・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」へと呼称を変更し、2022年度にこれまでの報告様式に追加してFormsでの電子報告によるトライアルを経て、2023年度から電子報告システムの正式運用を開始し、より報告しやすい環境を整え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2022年度は41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。

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。2022年度は合計8件（義務報告2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。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。

◆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、これを除去する是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。

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り卸し率の管理指標を設定し、この指標を超える取り卸しが発生した場合、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。



2023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	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		11機	
年間平均飛行時間／機		2,385時間	
年間平均飛行回数／機		1,922回	
平均機齢		8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	

◆2022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 (%)	座席キ口 (ASK) (×1,000)
羽田⇔北九州	6,081	5,976	98.3%	95.6%	660,068
羽田⇔関西	3,340	3,317	99.3%	96.8%	94,658
羽田⇔福岡	5,263	5,204	98.9%	93.3%	621,831
羽田⇔山口宇部	2,190	2,177	99.4%	97.5%	153,245
中部⇔福岡	4,380	4,323	98.7%	95.3%	97,852
北九州⇔那覇	4	4	100%	100%	643
国内線合計	21,258	21,001	98.8%	95.3%	1,628,296

◆2022年度国際線路線別輸送実績 ※運休中

路 線	計画 運航便数 (便)	実績 運航便数 (便)	就航率 (%)	定時 出発率 (%)	座席キ口 (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



2022 年度 安全報告書

2023 年 8 月
株式会社スターフライヤー