

# 安全報告書

2024 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。

2024 年 4 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日までの間を報告書の対象期間としています。



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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。  
2024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。

2024年度も、多くのお客様に弊社をご利用いただいた一年となりました。年度の輸送旅客数は15万9千人、利用率は79.6%と上場以来最高を記録しております。

このような中でも、2024年度は引き続き安全運航の堅持に全社一丸となって努め、結果として航空事故、重大インシデントを発生させることなく、国土交通省から行政処分及び行政指導をうけることもございませんでした。ひとえに、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であり、私ども社員ならびに航空機運航に携わる関係会社の皆様の日々たゆまぬ努力の結果と考えております。

2024年度は、社内にゆるぎない安全文化を構築すべく努力いたしました。安全を最優先に考え、どんなにタイムプレッシャーがかかる状況でも基本に忠実に作業を行うよう、「基本動作の徹底と手順の遵守」を全社員に呼びかけました。また、近年では機体の動搖（タービュランス）による機内の事故が大型機では半数以上を占めていることから、早めのシートベルト着用サイン点灯等、様々な揺れへの対策を取り事故防止に努めました。

これら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ると思いますので、内容をご覧いただければ幸いです。

2026年3月に弊社は就航20周年を迎えます。これから新しい歴史を刻んでいくべく、気を引き締めて安全運航に努めてまいります。常に基本に立ち返り、社員ひとりひとりがアサーションと基本動作を徹底し、不安全要素を徹底的に排除し安全文化を定着させていきます。

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。

2025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



S T A R F L Y E R

2024年度安全報告書

## 目次

1. 安全運航の基本方針 .....	4
2. 2024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 .....	19
4-3. 運送部門 .....	25
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



STARFLYER

2024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、確實に行います。
- 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

2024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。



STARFLYER

## 「社長コミットメント（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、旅客輸送にかかる者として、その自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。

### 二. 安全文化

安全は文化です。法令と社内規定を遵守すること、基本動作を徹底すること、社員相互のコミュニケーションとアサーションが社風として浸透すること、これら安全文化醸成のための環境整備を進めていきます。

### 三. 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ます。安全を確保するため、組織として間違いや漏れがないよう確認できる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6年4月25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



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 2. 2024年度の安全の状況

### 航空事故・重大インシデント

2024年度は、航空事故及び重大インシデントは発生していません。

2021年度に発生しました機体の動搖（揺れ）によりお客様1名が負傷した航空事故に関して、再発防止策を継続して実施しております。

国内外で同様の事故が多く発生しており、揺れによる負傷（温かい飲み物提供時の火傷を含む）を防止する対策に重点を置いて徹底して取り組んでまいります。

#### （1）分かりやすいアナウンス

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

#### （2）揺れに特化した安全ビデオに揺れた際の具体的な対応方法（近くの空席に着席する、ひじ掛けを掴んでしゃがみ込む等）を機内放映

※一部の機体ではしおりでご案内

#### （3）温かい飲み物提供時の火傷防止のため、テーブルのご案内、カップに蓋を付けてお渡しすることを徹底すること

### 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つ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。

2024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	3
	その他	1
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	0
非常用装置等の不具合		2
制限値を超えた運航		1



STARFLYER

2024年度安全報告書

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

### 主な安全上のトラブルの概要と対策

#### 【航空機システムの不具合】

NAV PRED W/S DET<sup>\*1</sup>に関する不具合事例が3件、NAV GPWS<sup>\*2</sup>に関する不具合が7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】

定期整備中に、機内与圧が喪失若しくは低下又は酸素が不足した場合などに使用されるお客様の座席頭上に装備されている酸素装置の一部に不具合が確認されました。速やかに交換を行いました。

ELT<sup>\*3</sup>定期品質チェックにおいて、不具合が確認されました。メーカーに送付し修理を行いました。

#### 【警報装置等の指示による操作】

TCAS RA<sup>\*4</sup>（航空機衝突防止装置の回避指示）により回避操作を行った事例が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。

#### 【制限値を超えた運航】

悪天候中の降下飛行時に、使用制限速度を超過してワイパーを使用した事例が発生しました。直ちに乗員間の指摘で使用を停止しました。到着後整備士により不具合がないことを確認しました。

全運航乗務員に対し、「基本に忠実で確実な Operation の実施」についてリマインドを行うと共に、運用制限全般に係る注意喚起を実施しました。

#### 【危険物輸送】

ヘアアイロンや制限容量を超えるモバイルバッテリーを輸送した事例が3件発生しました。引き続きお客様へ輸送不可物品のより分かりやすい周知を実施します。



STARFLYER

2024年度安全報告書

**※1 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。

**※2 NAV GPWS**

Ground Proximity Warning System（対地接近警報装置）の略です。航空機が地表や障害物に異常接近した場合に警報を発する装置です。

**※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。

**※4 TCAS RA**

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。

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※1の特定」、「リスク評価※2」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。

**※1 ハザード**

航空機の事故もしくはインシデントの原因または要因となる可能性のある状態もしくは事物を指します。

**※2 リスク評価**

ハザードによる影響または結果の予想される可能性（発生確率）及びその重大性（影響度）を指します。

**◆国土交通省から受けた行政処分及び行政指導**

2024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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

### 3. 安全に関する目標

#### 2024年度の振り返り

##### ◆安全目標

- 航空事故・重大インシデント 「ゼロ」：目標達成
- 飲酒によるアルコール検出事案 「ゼロ」：目標達成
- 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	2022年度	2023年度	2024年度
目標	0.20/1,000 便	0.20/1,000 便	0.20/1,000 便
実績	0.29/1,000 便	0.09/1,000 便	0.04/1,000 便
	(目標未達成)	(目標達成)	(目標達成)

##### 結果・総括

2024年度は、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。

2024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1件で、発生率は「0.04/1,000 運航便」でした。発生件数及び発生率とも前年度から大幅に減少し、2024年度の目標値を達成することが出来ました。発生した事態については、「要因分析」「ハザードの特定」「リスク評価」を速やかに実施し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ました。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、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うとともに、各部門の品質会議において再発防止策だけでなく、未然防止の取組みも行っています。

#### 2025年度に向けて

##### ◆安全目標

安全指標	安全目標値
航空事故・重大インシデント	0 件
飲酒によるアルコール検出事案	0 件
安全に係るヒューマンエラーによる義務報告	0.18/1,000 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。

2024年度も飲酒によるアルコール検出事案は発生しませんでした。



STARFLYER

2024年度安全報告書

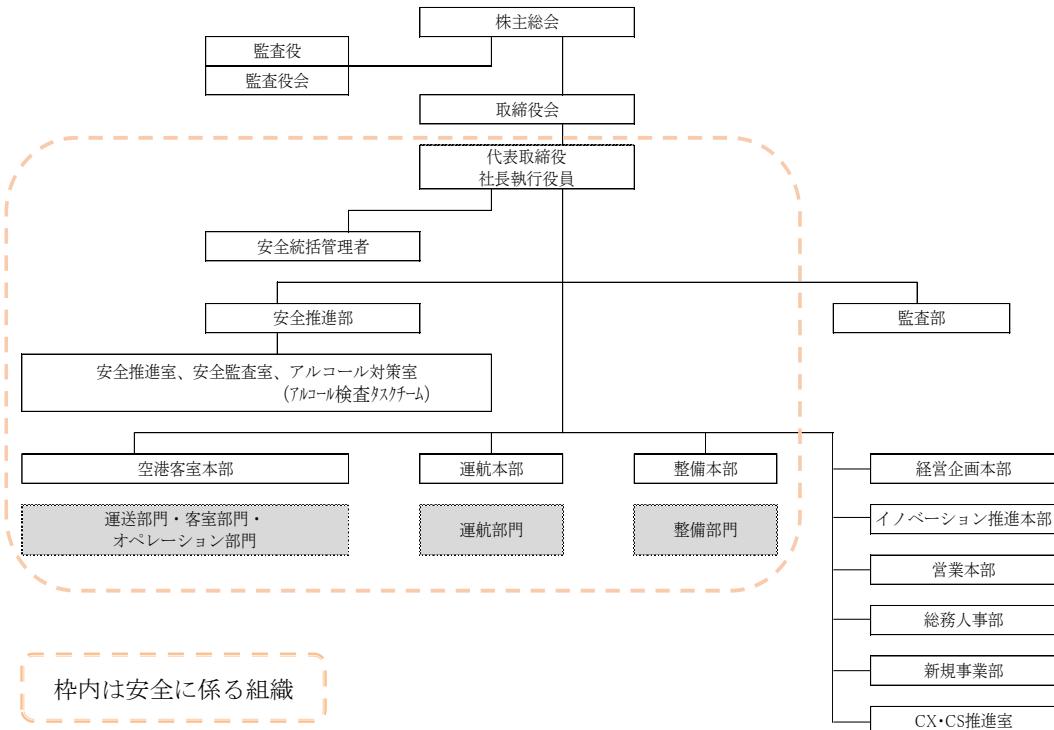
今後もこれまでに発生したアルコール検出事案やアルコール検査手順逸脱事案を教訓と捉え、再発させない、風化させない為の取組みを継続する強い意思をもって、運航乗務員や客室乗務員を含むアルコール検査対象者のみならず全社員で取組むべく、飲酒によるアルコール検出事案「ゼロ」を目標に設定しました。

不具合事象に対する要因分析力の向上を図るとともに、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継続目標とします。2025年度の目標値は、2024年度の目標値から10%削減し、0.18/1,000運航便以下を目指し全社員で取り組んでまいります。

## 4. 安全確保に関する体制

### 4-1. 全社体制

2025年3月31日現在



#### 組織人員数

社内取締役・常勤監査役 (社長付シニアエキスパート含む)	6名
安全推進部	12名
監査部	2名
CX・CS推進室	4名
新規事業部	4名
経営企画本部	18名
イノベーション推進本部	13名
総務人事部	20名
営業本部	34名
空港客室本部	346名
運航本部	161名
整備本部	139名
合計	759名

#### 職種別人員数

運航乗務員	120名
客室乗務員	202名
整備従事者	82名
うち有資格整備士（確認主任者）	60名
運航管理者	9名



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 経営トップの責務

### ◆社長

会社経営の最高責任者として、安全は経営の最優先事項であることを含む、安全に関する方針を決定し明示するとともに、そのリーダーシップにより、社員一人ひとりに厳格な法令等の遵守や日々の安全運航に対する意識づけ、さらには安全管理システムが有効に機能するために必要な経営資源の確保及び配分を行っています。

### ◆安全統括管理者

会社における安全管理システムの取組みを統括的に管理する責任者として「安全統括管理者」を選任しています。安全統括管理者は、安全に関する重要事項の社長への報告や運航に係る社員のアルコールを含む安全対策や安全投資の決定などの安全に関する重要な経営判断に直接的かつ深く関与しています。

社長は、航空法第103条の2及び同法施行規則第212条の5の規程に基づき、経営会議や安全会議など重要な決定に参画する管理的地位にあり、かつ、航空運送事業に関する十分な実務経験を有する者の内から安全統括管理者を選任しています。

### ◆マネジメントレビュー

安全管理システムが有効に機能していることを社長による安全マネジメントレビューの実施を通じて定期的に評価しています。評価結果を基に、次年度の安全目標の策定や必要に応じて安全方針の再設定を行うなど、安全管理システムの継続的改善を図っています。

## 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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

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ともに、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事象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。

報告されたヒヤリハット報告は必要に応じた対策を実施し、事象の再発防止及び同様事象の軽減を図っています。継続的な取り組みにより報告文化は浸透しており、2024年度の報告件数は139件のヒヤリハット報告が挙がりました。

#### ◆疲労リスク報告制度

運航の安全性向上と品質の改善のため、運航乗務員及び客室乗務員の疲労に関するデータを収集し、適切には正措置を講じるリスク管理を実施しています。



STARFLYER

2024年度安全報告書

### ◆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	機長報告書	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	運航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
旅客ハンドリング業務 従事者 及び 搭載管理業務従事者	IRREGULAR REPORT	通常とは異なる運航状況、ウエイトバランス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 業務従事者	不具合報告書	<ul style="list-style-type: none"><li>・搭降載業務、地上走行業務において人身事故、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</li><li>・防除雪氷業務、燃料給油業務において安全性を阻害し、ランプ事故を発生させる恐れのあった事象の報告</li><li>・貨物取扱業務において損傷及び滅失についての報告</li></ul>
貨物取扱業務従事者	不具合報告書	受託貨物に係わる損傷及び滅失についての報告

### ◆文書及び記録の管理

関連法令・基準等に従い、安全管理規程等の規定類を設定・管理するとともに、安全情報の記録や内部監査の記録、安全推進会議等の議事録、教育・訓練記録などの記録類を管理しています。



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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。

また、入社3年目の社員を対象に実施している「3年目教育」や新任管理職を対象にした「新任管理職教育」等、階層に応じた教育の機会に、安全に係る知識と意識向上に取り組んでいます。

その他、全社員を対象として、訓練施設を活用し航空事故を想定した緊急脱出教育や、他航空会社の安全教育施設の見学を行う等、継続的な安全意識の啓発を実施しています。

### ◆安全推進員制度

当社では、FSR委員会及び運航安全部会において決定し、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、他社安全推進部門との交流で得た知識を自部門で展開等を行っています。

### ◆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、現業本部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を実施しています。

### ◆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。2024年度は44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。2024年度は、「2024年度御巣鷹山慰靈登山」と2024年度に受審しました「運輸安全マネジメント評価」を主要テーマとして発刊し、全社員へ電子データより配付を行いました。

## 安全監査

### ◆内部監査（安全に係る業務監査）

内部監査は、安全に係る業務の基準や手順が法令及び会社規程類に適合し、文書化され、機能しているか、また、その基準や手順通りに業務が実施されているか、さらには必要な記録はとられているかなど、各部門における業務のプロセスを定期的に確認することを目的に安全推進部安全監査室が実施しています。



STARFLYER

2024年度安全報告書

内部監査の結果は、毎月社長、安全統括管理者、整備本部長及び安全推進部長へ安全監査室が報告しています。

#### ◆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。

2024年6月に受検し、指摘事項として、Findingを9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9件は2024年10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2026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、定期監査11回（うち地方基地は3回）及び指定本邦航空運送事業者に係る立入検査を受検しました。

立入検査の結果、不適切事項及び要検討事項は無く、安全運航に著しく影響を及ぼす事項もございませんでした。

#### ◆運輸安全マネジメント評価

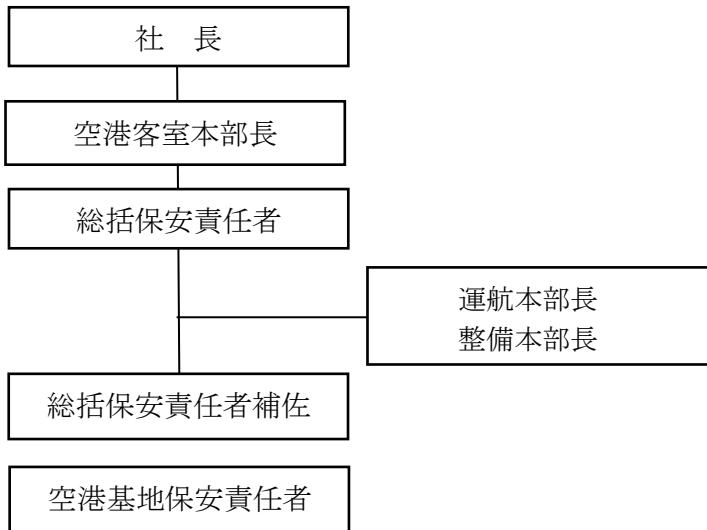
国土交通省大臣官房運輸安全監理官による運輸安全マネジメント評価を受けています。2024年度は11月に実施され、他社事例を教訓とした社長コミットメント（安全宣言）の改善、経営トップや安全統括管理者による現場との積極的なコミュニケーションの実施など、安全管理を行う上での環境構築に努める取組みについて、4件の評価事項を頂きました。

一方、危機対応模擬演習に自然災害の内容を盛り込むことについて助言事項を、安全アンケートの実施について、分析結果がマネジメントレビューや翌年度の安全重点施策の策定等へのインプットとして活用できるような取組みへの改善など、2件の期待事項を頂きました。

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、更なる取組みを積極的に推進して参ります。

## 航空保安体制

社内外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・各所と連携を図り情報収集や諸対策の実施、航空保安監査や保安教育の実施をするなど、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。



2024年10月から空港客室本部以外の現業本部との連携を強化するため、航空保安体制に運航本部長と整備本部長を組み入れ全社一丸となって保安対策に取組む体制を構築しました。

また、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、保安事象の未然防止及び航空保安対策の推進に努めています。

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、空港運営会社等の関係者が相互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

緊急事態が発生した場合には、国の認可を受けた運航規程に基づき、機長は、発生した緊急事態の内容により、会社の運航管理部門又は航空交通管制機関へ無線電話等によりその事態を報告することとしています。運航管理部門では、運航規程に基づき、自社機の運航状況を会社の運航管理システムを使用して常時監視し、緊急事態が発生したことの通報を受けた場合又は覚知した場合には、当該機との通信連絡に努めるとともに、関係する公的機関等へ連絡し、援助を求めることがあります。

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が担当しております。

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、本社におい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。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。

[2024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]



[社長及び安全統括管理者からの総括]



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。

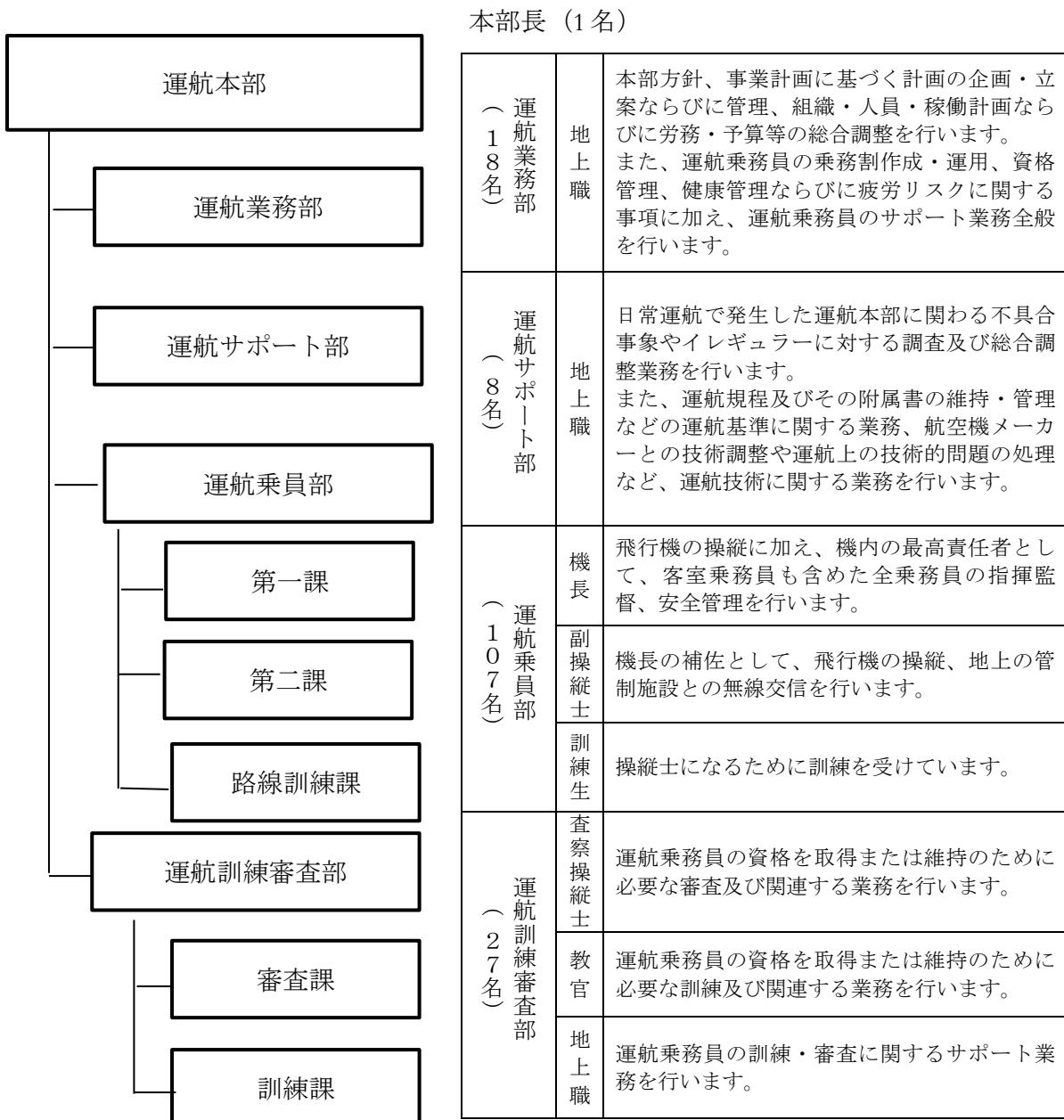
また、自然災害時の対応については、「自然災害対応要領」を定め、大規模災害時の体制を整えています。

## 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

2025年3月31日現在





STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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に実施しております、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

日常運航におい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）

### ◆2024年度 安全目標

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



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 総括

2024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する不祥事は発生しませんでした。安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告事案1件（ワイヤーの運用速度超過による使用）が発生しましたが、迅速に要因分析並びに当該運航乗務員及び組織全体への再発防止策の策定・実行を図り、同事象の再発防止に努めています。

### 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ます。社内の管理体制としては、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。

2024年度も引き続き、当社乗員健康管理医による個人面談及び健康管理担当者によるアルコールに関する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います。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]

### 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、主管部署である運航乗務部から依頼を受けた運航サポート部（飛行安全担当）が事実確認の調査、事後措置の検討・調整及び関係部門との調整を行い、あらためて運航乗務部へ回答されます。その後、必要に応じて当該事案について関係部署また



STARFLYER

2024年度安全報告書

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、科学的見地に立った国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、乗務に臨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。

#### ◆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・向上させるとともに、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・検察操縦士）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。

### 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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

### (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には、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<sup>※1</sup>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。

## 訓練施設

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【下記画像】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。



【内観】



【外観】

[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

2025年3月31日現在

本部長（1名） 副本部長（羽田空港支店長）（1名）

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;">空港客室本部</td></tr> <tr><td style="padding: 5px; height: 150px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">運送サポート部</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 100px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table> </td></tr> </table> </td><td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">運送 19 名</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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取扱業務、航空保安業務、運航支援業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">羽 田 支 店 名 （ 7 7 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"></td></tr> </table> </td></tr> </table>	空港客室本部		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">運送サポート部</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 100px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table> </td></tr> </table>	運送サポート部		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table>	航空保安室		中部空港所		関西空港所		山口宇部空港所		台北空港所	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">運送 19 名</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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取扱業務、航空保安業務、運航支援業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">羽 田 支 店 名 （ 7 7 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"></td></tr> </table>	運送 19 名	<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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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>	北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）	<p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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	<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 支 店 名 （ 7 7 名 ）	<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>	福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）	<p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p>	福 岡 空 港	
空港客室本部																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">運送サポート部</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 100px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table> </td></tr> </table>	運送サポート部		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table>	航空保安室		中部空港所		関西空港所		山口宇部空港所		台北空港所	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">運送 19 名</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">北 九 州 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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取扱業務、航空保安業務、運航支援業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">羽 田 支 店 名 （ 7 7 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <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> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"> <p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p> </td></tr> <tr><td style="padding: 5px; width: 10%;">福 岡 空 港</td><td style="padding: 5px; width: 90%;"></td></tr> </table>	運送 19 名	<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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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>	北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）	<p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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	<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 支 店 名 （ 7 7 名 ）	<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>	福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）	<p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p>	福 岡 空 港				
運送サポート部																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">航空保安室</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">中部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">関西空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">山口宇部空港所</td></tr> <tr><td style="padding: 2px; height: 40px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">台北空港所</td></tr> </table>	航空保安室		中部空港所		関西空港所		山口宇部空港所		台北空港所																			
航空保安室																												
中部空港所																												
関西空港所																												
山口宇部空港所																												
台北空港所																												
運送 19 名	<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><b>運送品質業務担当</b></p> <p>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><b>グランドハンドリング業務担当</b></p> <p>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><b>航空保安室</b></p> <p>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>																											
北 九 州 支 店 名 （ 4 0 名 ）	<p>中部空港所、関西空港所、山口宇部空港所、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・到着便に関わ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	<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 支 店 名 （ 7 7 名 ）	<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>																											
福 岡 空 港 支 店 名 （ 9 支 店 名 ）	<p>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・到着便に関わる航空保安業務、整備業務及び庶務統括業務を担当します。</p>																											
福 岡 空 港																												



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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。

### ◆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）

### ◆ 2024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抑制

- ▶目標 0件
- ▶実績 0件

#### 2. アルコールに対する意識の向上

- ▶目標 勉強会等の実施 2回/年
- ▶実績 " 2回/年

#### 3. 不安全事象発生低減

- ▶目標 発生率 1.7件以下/1,000便あたり
- ▶実績 発生率 1.5件以下/1,000便あたり

#### 4. STV、SSV※1の年度提出件数のうち20%の未然防止策の実行

- ▶実績 提出件数のうち、特に対策が必要と考えられる23%に当たる17件に対し同事象抑制の防止策を実行

※1 STV：自発報告制度「Starflyer Treasure Voice」

SSV：航空保安に関わる自発報告制度「Starflyer Security Voice」



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 総括

2024年度、運送部門ではヒューマンエラーに起因する義務報告の発生はありませんでした。モバイルバッテリーを始めとする危険物輸送に関しては、知識を深め、取り扱いの精度向上のため、以下の取組みを実施しました。

- \* 危険物関連の各社横断的な会議体への参画
- \* 毎月の社内勉強会の実施
- \* 自社ホームページの危険物等機内持込制限案内ページの更新を通じた、社内外への広範な周知

今後も、危険物輸送防止に効果的な取り組みを継続してまいります。

また、2023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ました。アルコール検査対象者だけでなく、普段アルコールを摂取しない者も含め意識向上を図るべく勉強会を実施した結果、アルコール検出事象は0件を達成できました。

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、以下の取り組みを実施しました。

- \* 的確な事象把握
- \* タイムリーな要因分析
- \* 是正対策の立案
- \* 過去事象の効果的なりマインド
- \* 「不具合 Information（不定期発行の情報共有物）」の有効活用

これにより、不具合・不安全事象の発生件数は33件となりました。(2023年度は34件)

さらに、「自発報告（ヒヤリハット）」については、提出内容を傾向分析し、運送部門全体で未然防止策を検討する会議を開催。17件の未然防止策を実行しました。

今後も安全に関する取り組みを強化し、さらなる安全文化の醸成を目指します。

## 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」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おいて報告、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、引き続き基本に忠実に、適確なハンドリングに努めてまいります。

## 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

2025年3月31日現在

本部長（1名） 副本部長（1名）

空港客室本部	客室部 （211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を發揮できるよう、客室業務に関する全ての支援業務や環境整備を行います。人員、労務管理、規程の改廃・関連官公署との調整及び客室サービス・機内エンターテインメントの企画・立案・機内清掃の調整、機用品の契約・在庫管理などを担当します。
		訓練審査課	機内の安全確保のため、スターフライヤーの客室乗務員を養成・育成します。 訓練の計画立案、客室関連規定等の制定・改廃、各種訓練の実施、資格・訓練備品・教育訓練施設等の管理等を担当します。
		乗務一課	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。
		乗務二課	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。
		乗務各課	



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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）

### ◆2024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抑制
  - ▶目標 0件 ▶実績 0件
2. アルコール検査不正防止（飲酒による検知事案、手順逸脱事案排除）
  - ▶目標 0件 ▶実績 0件
3. 不安全事象発生率の低減及び類似事案発生撲滅  
(規定、手順逸脱によるERROR防止のためのCA INFOMATION等の発行)
  - ▶目標 発生率 1.7件以下/1,000便
  - ▶実績 発生率 1.15件以下/1,000便
4. アサーション、STVの自発的取り組みの推進、内容の分析精度の向上と適切な未然防止策の策定及び実行
  - ▶目標 年度提出件数のうち20%の未然防止策の実行
  - ▶実績 提出件数のうち、特に対策が必要と考えられる24%に当たる4件に対し同事象抑制の防止策を実施
5. タービュランスにおける機内安全の維持（乗務中のCA及び乗客のケガ防止）
  - ▶目標 年度/0件
  - ▶実績 年度/1件

乗務開始前には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

安全に係わるヒューマンエラーによる義務報告件数の抑制、アルコール検査不正防止に関してはいずれも0件で2024年度の目標を達成しました。不安全事象発生率については



STARFLYER

2024年度安全報告書

1.7/1,000便以下となり、目標値を達成しております。また、事象に対しては要因分析、再発防止対策を策定し業務連絡や当直からの周知事項、安全推進員の発行物などで客室乗務員全員へ周知を行いました。チームミーティングにおいて不安全事象についての事例共有と再発防止に向けたディスカッションを実施し、他人事と思わず考えて行動するような意識付けを行いました。

自発報告（アサーション、ヒヤリハット/STV）の取り組みの推進、内容の分析精度の向上と適切な未然防止策の策定については、ヒヤリハット/STVの傾向分析を行い、STV17件の内の1件と報告書から3件の内容分析と未然防止策を行い、20%の目標値を上回りました。

タービュランスにおける機内安全の維持（乗務中のCA及び乗客のケガ防止）については、上期にタービュランスによりCAが捻挫した事象が発生した為、原因究明と再発防止策を実施しました。ご搭乗のお客様へは引き続き揺れに対する注意喚起のアナウンスと機内巡回時でのシートベルト着用の徹底を継続しております。また、安全推進員よりタービュランスにおける他社事例の紹介や突然揺れた際の対応についての周知文を作成し、全客室乗務員へ揺れへの意識を高く持つよう啓発しました。下期ではタービュランスにおける負傷は発生しておりません。

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。

### [安全目標と安全推進員の周知資料]



### ◆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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

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のディスカッションを実施し、安全意識の向上に繋げています。

### 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客室品管会議におい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、教育やチームミーティングの中で事例研究を行い、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に努めています。

また、客室乗務員の乗務年数に応じた教育として、半年から1年に1度、座学や技量確認フライトを実施しています。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し、段階的に技量が向上するような教育体制を構築しています。なお、2025年度はステップインストラクターという役割を新設して業務点検フライトを実施して客室業務の品質向上と標準化を図る予定です。

### 訓練・審査による安全対策

客室乗務員は、入社後に養成訓練を受け、一般客室乗務員資格を取得後、客室乗務員として乗務を開始します。その後、客室乗務員の資格維持のための定期訓練、各種資格を取得するための任用訓練を受けステップアップしていきます。

具体的には、一般客室乗務員としての乗務経験を重ねた後、客室の責任者として先任客室乗務員（パーサー）の資格を取得します。

その後、更に経験を重ね、実機飛行訓練で指導育成を実施するインフライトインストラクター、各種訓練を実施する客室訓練教官及び各種審査を実施する審査客室乗務員の資格を取得します。

#### ◆養成訓練（初期訓練）

入社後は訓練生として客室乗務員になるための養成訓練を受けます。

地上訓練を約2ヶ月半、実際に機内で業務を実施する実機飛行訓練を約半月実施します。地上訓練では、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、急病のお客様への応急措置が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1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。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、安全に関わる重要な対応手順を再確認し、知識と技量の維持向上に努めています。

2024年度は「状況認識マネージメントスキルの醸成」をテーマに、チーム内で現状把握と認識を共有するスキル、警戒するスキル、予測するスキル、問題点を分析するスキルについて考え、クルーパフォーマンスの向上に取り組みました。

### ◆運航乗務員との非常救難対策訓練

定期訓練の一部のカリキュラムにおいては、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・意見交換を実施することで、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。

【訓練の様子】



## 訓練施設

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訓練を実施しています。

また、客室内と一部の化粧室に煙に模したもの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を実施しています。その他、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も実施しています。

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より確認することができます。その様子を他の訓練生の学びに生かすこともでき、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スライド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。

【モックアップ・脱出用スライド】





STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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

2025年3月31日現在

本部長（1名） 副本部長（1名）



[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 (16名)	<b>オペレーションディレクター</b> 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。
	<b>オペレーションコーディネーター</b> 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。
	<b>I &amp; I</b> <b>(Intelligence&amp;Information 情報統括者)</b> 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。
	<b>運航管理者</b> 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。
	<b>業務担当</b> 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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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）

### ◆2024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抑制
  - ▶目標 0件 ▶実績 0件
2. 地上運航従事者の飲酒によるアルコール検知事案の撲滅
  - ▶目標 0件 ▶実績 0件
3. 3H を意識した基本手順の徹底による不安全事象発生率の低減
  - ▶目標 発生率 1.7 /1,000便以下
  - ▶実績 0件
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
  - ▶目標 年度提出件数のうち 20 %の未然防止策の実行
  - ▶実績 提出件数のうち、特に対策が必要と考えられる 23.8%に当たる 5 件に対し同事象抑制の防止策を実施

### 総括

2024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、部会等を通じて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、飲酒による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。

## 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より通報されます。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。



[運航管理者席]

### 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、その技倅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、技量等の維持向上、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

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。

### ◆技量管理

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、技量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。



[運航支援者養成訓練]

## 4-6. 整備部門

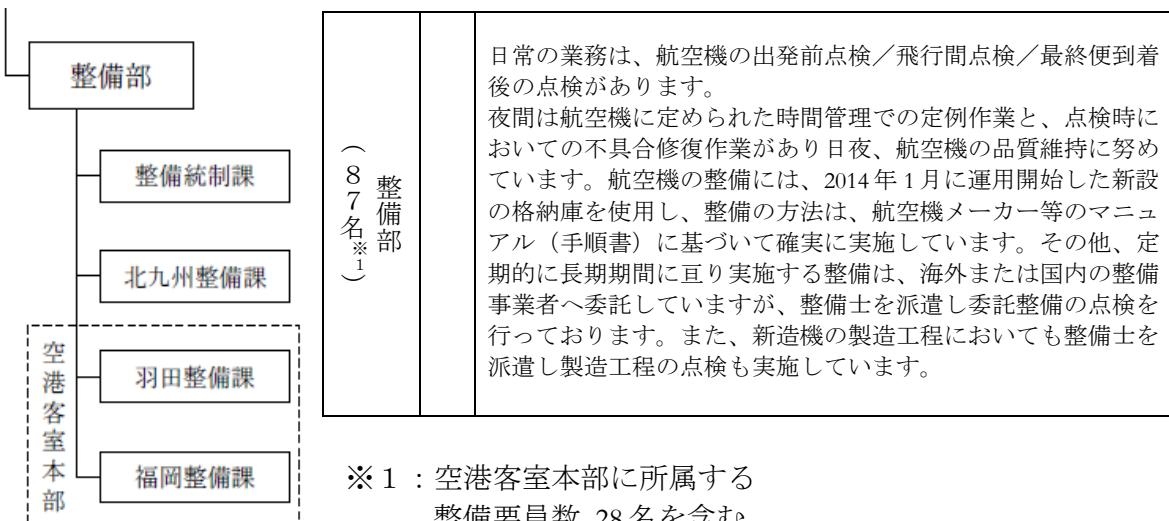
整備業務は、安全で快適な運航のために航空機の品質を維持・向上させる業務です。

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

2025年3月31日現在

本部長（1名） 副本部長（1名）	
整備本部	
整備業務部	
業務推進課	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。また、ITの活用をはじめとした業務改善を推進すべく、業務改善推進室を設置しています。
補給計画課	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、及び部品や器材の修理に関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。
品質技術部	
品質保証課	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。
技術管理課	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。



[整備点検作業の様子]



[重整備での塗装剥離作業の様子]



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 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（定時出発率、イレギュラー運航発生率、主要機材不具合、信頼性管理状況及びヒューマンエラー（人的過誤）による不具合事例等）について整備本部各部から報告し、品質低下の兆候や不具合の要因（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

事業計画の変更等を行う場合に、変更によって生じる安全上のリスクを事前に抽出し評価分析して、そのリスクを軽減するための具体的な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する会議体です。

### ◆整備部品質担当者会議

当社では現業部門の各整備課内に品質管理担当者を配置し、以下の業務を行うことにより、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、実務者中心での品質の作り込みを図る会議体です。

- ・各整備課内で生じている問題点（ハザード）の抽出
- ・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）

### ◆2024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. 不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose率  
►目標70% ►実績94%
  - ・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

### 総括

#### 1. アルコール検査品質の維持・向上

整備従事者に対する日々のアルコール検査の確実な実施と管理を徹底するとともに、アルコールコーディネーターによる啓蒙活動、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。



STARFLYER

2024年度安全報告書

## 2. 不具合事象や義務報告等、発生から90日以内のClose率「70%」

積極的なアサーションの啓発及びSTV（自発報告制度）発信をすることで未然防止活動を推進するとともに、2024年度の整備部門における義務報告18件に対して、週次での進捗管理を行うことによって90日以内のClose率「94%」と目標値を上回る結果となりました。

### 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2024年度は14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。2024年度は合計5件（義務報告0件）の報告がありました。

#### ◆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



STARFLYER

2024年度安全報告書

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。



## 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年度から新機種として「A320neo」型機を導入しました。「neo」はNew Engine Optionの頭文字で、地球環境に優しいエンジンを装備しており従来型機に比べ燃料消費量・CO<sub>2</sub>排出量が最大20%削減され、騒音影響では約50%低減されています。また、客室内では最新の客室仕様である「AIRSPACE」の導入、無料Wi-Fiサービスの導入などにより、より快適な機内空間を提供しています。



2025年3月31日現在

機種		エアバス社製 A320-214 (ceo)		A320-251N (neo)
仕様	全長	37.57メートル	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	35.80メートル
	全高	12.08メートル	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	70トン
	エンジン(x2)	CFM56-5B4/3 推力27,000ポンド (12.2トン)	CFM LEAP-1A26 推力27,120ポンド (12.3トン)	
	座席数	150席		162席
	保有機数	10機	※1	2機
年間平均飛行時間／機		2,513時間		1,974時間
年間平均飛行回数／機		2,007回		1,446回
平均機齢		10年1ヶ月 (機体製造日を基点として算出)		1年1ヶ月
初号機導入開始		2005年12月13日		2023年6月13日
救急用具の装備状況		救命胴衣・携帯灯・救急箱・航空機用救命無線機など		

※1: 2025年4月にリース返却した機体1機を含む



STARFLYER

2024年度安全報告書

## ◆2024年度国内線路線別輸送実績

路線	計画	実績	就航率	定時	座席キロ
	運航便数	運航便数	(%)	出発率	(ASK) (×1,000)
羽田⇒北九州	7,487	7,403	98.9%	93.0%	841,097
羽田⇒関西	2,920	2,900	99.3%	94.2%	88,107
羽田⇒福岡	5,880	5,830	99.1%	91.8%	721,348
羽田⇒山口宇部	2,190	2,173	99.2%	95.0%	153,314
中部⇒福岡	4,380	4,357	99.5%	91.2%	99,531
国内線合計	22,857	22,663	99.2%	92.7%	1,903,397

## ◆2024年度国際線路線別輸送実績 ※運休中

路線	計画	実績	就航率	定時	座席キロ
	運航便数	運航便数	(%)	出発率	(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



STARFLYER

2024年度 安全報告書

2025年8月  
株式会社スターフライヤー