

移動等円滑化取組計画書

令和元年12月26日

住 所 福岡県北九州市小倉南区空港北町6番
北九州空港スターフライヤー本社ビル
事業者名 株式会社スターフライヤー
代表者名 代表取締役 社長執行役員
松石 禎己

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

障がいの有無・年齢・性別・国籍・人種等にかかわらず、全ての人が利用しやすい航空会社である事を目指し、施設・設備・教育等の各分野で改善していく。予約から出発地空港、機内、目的地までの、利用者の視点に立ち、ユニバーサルサービスの観点から検討し推進していく。(2019年度～2020年度)

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

対象となる旅客施設及び車両等	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
機材の更新	2019年度、移動円滑化基準を満たした機材を1機導入予定 (JA27MC (A320-214))

② 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
介助支援器具の導入	➤ 羽田空港および北九州空港へ、木製車いすを貸出し用として配備し(2019年度中)、保安検査における金属探知機通過時の負担軽減を図る。導入後に効果を検証し、2020年度以降の配備台数の追加を検討する。
設備の見直し	➤ 羽田空港および北九州空港における搭乗改札機の通過幅を拡張予定。2020年度中の改修を目指し、2019年度中に検討、調整する。

③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
<p>情報提供の充実化</p> <p>すべての利用者にやさしい空間設計</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 『情報提供のアクセシビリティ確保に向けたガイドライン』に則り、障がい者や高齢者等を含めた誰もがウェブサイト等で提供される情報や機能を支障なく利用出来るようにするため、WEB サイトにおける案内を充実させ、利用者が事前に情報を入手しやすいアクセシブルな体制を構築する。2019 年度中に、空港関連ページ（空港案内、搭乗手続き、手荷物、配慮を必要とする旅客への案内など）を改修し、2020 年度は国際線ページの改修、全体的なブラッシュアップを行う予定。 ▶ 空港チェックインカウンターおよびロビーの、誘導看板、足もと案内、掲示物の整理を行い（2019 年度中）、常に負担なく適切な導線で利用できるレイアウトを構築する。2020 年度は引き続きブラッシュアップを行う。

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
<p>接遇教育の充実化</p>	<p>『接遇研修モデルプログラム』に則り、特に障がい者の様々な心身の特性や考え方を理解し、教育訓練を通してソフト面の強化を図る。（2019 年度～2020 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 空港係員の接遇力強化の為、「ユニバーサルマナー検定」取得を開始。2019 年度中は主に現職の半数以上の取得、2020 年度にまたがって全係員の受講 100%を目指す。 ▶ 空港係員（指導教官）にサービス介助士資格を取得させることとし、2019 年度中に、休職者を除いた全指導教官の受講 100%を目指す。当教官による定期教育を実施することで、高いサービス品質維持を目指す。 ▶ 現場部門の職員向けに、より実践的なスキル定着を目的とした、障がい者参加型の研修や E-LEARNING を、2019 年度中に実施する。2020 年度以降の実施についても、2019 年度中に計画、調整する。 ▶ 「基本的に必要な研修項目」（モデルプログラム）を参照し、2020 年度に向けて、定期的な教育訓練の内容を検証する。2019 年度は教育訓練規程の検証および次年度以降の訓練計

	画を行う。
--	-------

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<ul style="list-style-type: none"> ・木製車いすの利用を促進するため、WEB サイトにイメージと併せて案内を掲載する。 ・高齢者、障がい者等の方を優先的に案内するため、搭乗ゲート等において一般の方への理解と協力を求めるアナウンスを実施する。 ・空港係員と客室乗務員のそれぞれの教育訓練を行う部門は、お互いに連携し、情報共有およびシームレスな接客サービスが提供できる体制を構築する。 ・実態に即した接客教育や移動等円滑化に関連する企画を促進するため、空港ターミナルビルにおけるバリア等を、利用者視点で発見できる実地体験ワークを行い、関係者へフィードバックする。
--

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変 更 内 容	理 由

V その他計画に関連する事項

--

注1 IVには、Ⅱについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。

2 Vには、Ⅱの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。