

移動等円滑化取組計画書

2024年6月27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（役職名及び氏名） 代表取締役 社長執行役員
町田 修

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

設備等の機能維持・管理を徹底し、これらの設備等を利用者が適正に利用できるよう、特に教育訓練や情報提供の分野で体制を構築していく。高齢者、障がい者等を含む全ての利用者が、予約から出発地空港、機内、目的地までのあらゆる接点で、円滑にかつ一貫したサービスを受けられる航空会社を目指す。

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	・機材導入の際は、基準に適合させる。

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対策	計画内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
設備等の機能維持、および職員等による設備等の適正な使用を担保する体制の構築。	基準の対象となる設備等の機能が維持されていることを夏季・年末年始に合わせて定期的に点検する。 職員等が、基準を遵守した役務の提供を行えるよう、社内マニュアルに基づく業務や教育訓練の適切かつ確実な履行を確認する。

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の検討および適切な使用の確認実施	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに合う仕様の車椅子や、航空機内での座位維持のための補助器具（アシストシート、サポートベルト等）の導入及び改善を継続検討する。 ・各空港施設の特性に合った介助支援器具（段差解消スロープ等）が適切に使用されていることを定期監査等で定期的に確認する。

④ 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)
情報提供の強化、空港における移動等円滑化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障がい者等を含む全ての利用者が、必要とする情報（動線案内を含む）へより簡易にアクセスできるよう、空港の案内表示や会社ウェブサイト等について、視覚的な例や多言語音声・表示等を用いた効果的な周知の改善に取り組む。 ・利用者による申告や情報提供の手段として、電話以外にウェブサイト上の申告等が行えるようにするなど利便性拡充の検討を行う。

⑤ 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)
業務の別に求められるバリアフリーに関する対応力強化 e-learning 等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・変容する輸送環境や利用者のニーズに合わせ、「接遇研修モデルプログラム」等に基づく知識を用いた対応力の強化と定着を図るべく、教育訓練の改善を検討する。 ・全社員向対象として行う、高齢者、障がい者等への対応に関する知識啓発のため、e-learning 等を活用する。

⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
(該当なし)	(該当なし)

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- 接遇に係る知識（高齢者、障がい者等の移動等円滑化を推進するために身に付けるべき基本的な心構え・考え方・対応方法等）を用いた対応力の強化と定着を図るべく、空港旅客ハンドリング職員及び客室乗務員間での意見交換や事例研究、またこれらを通じた知識波及を行う。
- 航空機利用者にサービスを提供する業務の従事者への社外セミナーの実施や、航空機利用者への広報活動の強化のための旅客ターミナルビル運営会社等との連携を推進する。

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
設備等の機能維持、および職員等による設備等の適正な使用を担保する体制の構築。	啓発活動の検討から、社内マニュアルに基づく業務・教育訓練の実施状況の確認へ変更する。	適切かつ確実にできる体制を定着させるため。
介助支援器具の導入の検討および適切な使用の確認実施	導入検討に加え、器具の改善を継続的に検討する。	利用者のニーズに対応するため。
情報提供の強化、空港における移動等円滑化の推進	航空会社への申告等の手段の拡充を検討する。	利用者の利便性向上のため。
情報提供の強化、空港における移動等円滑化の推進	「筆談器具等のコミュニケーションツールとして取り入れるタブレット端末等が効果的に活用されるよう運用上の改善策を講じる」計画の削除。	2023年度に対応済みのため。
業務の別に求められるバリアフリーに関する対応力強化	変容する輸送環境や利用者のニーズに合わせた教育訓練の改善を行うものとする。	利用者のニーズに対応し、実効性を強化するため。

V 計画書の公表方法

当社ウェブページにて公表。

VI 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、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。

- 3 VI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。