

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（2019年度）

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 白水 政治

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5の規定に基づき、次のとおり報告します。

I 前年度の移動等円滑化取組計画書の内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 航空機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

対象となる航空機	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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))	移動円滑化基準を満たした機材を1機導入済み

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
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。	羽田空港および北九州空港へ木製車いすを配備し、金属探知機通過時の負担軽減に繋げた。追加配備は、お客様のニーズに合った多様な車いすの導入も視野に入れた検討を行った。
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。	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を検討したが、後継機導入予定のため、改札機幅が狭い搭乗口については、鉄扉設置により対応可となるよう改修した。

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	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
情報提供の充実化	『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。	空港関連ページにおいて、WEBサイトにおける国内線の案内に関し、利用者が事前に情報を入手しやすいよう改修を進めた。
すべての利用者にやさしい空間設計	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行け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。	空港施設において、待機位置の明確化を図り、カウンター、自動チェックイン機前の足元案内の掲示を実施。

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対 策	現行計画の内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)	前年度の実施状況
接客教育の充実化	『接客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） <ul style="list-style-type: none"> ・ 空港係員の接客力強化の為、「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取得させることとし、2019年度中に、退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。 	空港職員の対応力向上を目指し、以下を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニバーサルマナー検定2・3級を全体の約80%受講完了。 ・ 指導教官全員(退職者除く)にサービス介助士受講を進め、受講率50%完了。 ・ 空港施設における障がい者のバリアを体験する研修を福岡県と共に実施し(※1)、研修内容を社内に周知した。また、e-learningを活用したユニバーサルサービス研修を実施し、知識強化を図った。 ・ ユニバーサルサービスの波及教育を年1回、現場部門において実施することとし、サービス介助士資格取得済みの教官により介助方法の訓練を含めたカリキュラムとした。

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために(1)と併せて講ずべき措置の実施状況

・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調整を進めた。
 ・高齢者、障がい者等の方を優先的に案内する「事前改札」を実施。あわせてサイネージにてピクトグラムを掲示し、搭乗者により分かり易いものになるよう対応した。
 ・会社としてシームレスな接遇サービスが提供できるよう、予約部門、空港部門、客室乗務員等サービスを提供する部門が共同で研修を実施した。
 ・実態に即した接遇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福岡県と共同で企画し、空港ビル、当社予約部門、空港部門、客室乗務員など、それぞれのタッチポイントに属する社員が参加し、関係者へフィードバックを実施した。(前項※1)

(3) その他

II 航空機の移動等円滑化の達成状況

(2020年3月31日現在)

事業の用に供している航空機数	公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数	客席数が30以上の航空機数	可動式ひじ掛けのある航空機数	運航情報提供設備を備えた航空機数	客席数が60以上の航空機数	車椅子を備えた航空機数	通路が2以上の航空機数	障害者対応型便所を備えた航空機数
13機	13機	13機	13機	13機	13機	13機	0機	0機

III 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が1000万人以上である。	
(2) 過去3年度における1年度当たりの平均の輸送人員が100万人以上1000万人未満であり、かつ、以下のいずれかに該当する。 ①中小企業者でない。 ②大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	○

(第12号様式)

注1. 公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数の欄には、公共交通移動等円滑化基準省令の全ての基準に適合している航空機の数を入力すること。

- 可動式ひじ掛けのある航空機数の欄には、客席数が30以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第64条の基準に適合しているものの数を入力すること。
- 運航情報提供設備を備えた航空機数の欄には、客席数が30以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第66条の基準に適合しているものの数を入力すること。
- 車椅子を備えた航空機数の欄には、客席数が60以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第65条の基準に適合しているものの数を入力すること。
- 障害者対応型便所を備えた航空機数の欄には、通路が2以上の航空機のうち、公共交通移動等円滑化基準省令第67条の基準に適合しているものの数を入力すること。
- IIIについては、該当する場合には右の欄に○印を入力すること。
- 「中小企業者」とは、資本金の額が3億円以下又は従業員数が300人以下である民間事業者を指す。
- 「大企業者」とは、中小企業者以外の民間事業者を指す。