

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（2021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（役職名及び氏名）
 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	新たな機材を導入する際は、移動等円滑化基準に適合させる。	新たに導入する機材は無かった。

② 航空機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	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
設備等の機能維持および適正な使用を担保する体制の構築。	<ul style="list-style-type: none"> ・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確認する定期的な点検方法を検討する。 ・職員等が、適切に役務の提供を行えるよう、社内マニュアルの設定や、これを用いた教育訓練の実施による啓発活動を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各空港の業務品質確認の機会を夏季・年末年始に合わせて設定し点検することとした。機能の維持向上の仕組みについては継続検討中。 ・旅客係員の定期教育訓練の枠組みにおいて「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」に基づいた教育訓練を実施。客室乗務員においても同様の取り組みの実施・教育訓練資料への反映について継続検討中。

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	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
<p>介助支援器具の導入の検討</p>	<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）の導入を検討する。（2020年度から継続） ・多言語で案内できる自動音声翻訳機の導入や、筆談器具の仕様変更、既存のデジタルサイネージ、ミライスピーカーの改修等を検討する。（2021年度以降） 	<ul style="list-style-type: none"> ・会社所有のチャイルドシート、アシストシートの導入を検討したが、導入コストの問題があり継続検討となった。 ・自動音声翻訳機を一部空港に配備した。既存のデジタルサイネージ、ミライスピーカーの改修についてはコストの問題があり継続検討となった。
<p>スムーズな誘導と分かりやすい案内の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・空港のデジタルサイネージや案内表示等にピクトグラムを活用するなどして、視認性を高める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空港のデジタルサイネージを用いて常に最新の情報（搭乗方法、新型コロナウイルス感染症対策に関する事項）を表示した。ピクトグラムの活用については教育訓練教材への導入と合わせて検討することとし継続検討とした。

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	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
<p>情報提供の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障がい者等を含む全ての利用者が、必要とする情報へより簡易にアクセスできるよう、会社ウェブサイトの品質を向上させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトの改修を都度実施し、情報の最新性を維持するよう努めた。 ・誘導案内表示や掲示物についてピクトグラムの活用を検討。導入に向けて継続検討中。 ・多言語音声による案内の拡充を検討。携帯端末に標準装備されている翻訳システム等を用いての案内を実施中。

⑤ 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
<p>業務別に求められるバリアフリーに関する対応力強化</p> <p>e-learning等の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省が発行する「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」等に基づく社内マニュアルを作成し、空港・客室等の業務別に求められる適切な対応に関する知識を更に強化する。 ・サービス介助士資格等の取得促進、または有資格者と同等の知識を普及するための教育訓練体制強化を目指す。 (2021年度以降) ・全社員を対象として行う、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。 (2021年度以降) 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客係員の定期教育訓練を新設。教育訓練課目として「バリアフリー・ユニバーサルデザイン」を設定し、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」等に基づき教育訓練を実施した。社内マニュアルの設定と客室乗務員の教育訓練においては継続検討中。 ・サービス介助士資格等の取得については新型コロナウイルス感染症の影響により見送り。 ・全社員対象の知識啓発については継続検討中。

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航空機の利用者に対する広報活動及び啓発活動

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
(該当なし)	(該当なし)	(該当なし)

(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

<ul style="list-style-type: none"> ・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)の維持・強化及び別に行う教育訓練の効果促進を図るべく、空港旅客部門及び客室部門で実際に利用者へのサービス提供に従事する現業職員で意見交換や事例研究等活動を行うための会議を月例で開催し実行した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、高齢者・障がい者等航空機利用者との意見交換会や社外セミナー等による啓発活動の実施は2021年度見送った為、2022年度での実施を引き続き検討する。
--

(3) 報告書の公表方法

<ul style="list-style-type: none"> ・当社ウェブページで公表
--

(4) その他

--

II 航空機の移動等円滑化の達成状況

(2022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
11機	11 機	11 機	11 機	11 機	11 機	11 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記入すること。

2. 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記入すること。

3. 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記入すること。

4. 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記入すること。

5. 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記入すること。

6. IIIについては、該当する場合には右の欄に○印を記入すること。

7. 「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。

8. 「大企業者」とは、中小企業者以外の民間事業者を指す。