

## 航空機利用における合理的配慮の提供状況等

障害者差別解消法の対応指針における (2)合理的配慮の提供の具体例における該当項目		(株)スターフライヤー
① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例		対応状況等
1	WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。	自社ホームページ内の「お手伝いが必要なお客様」および「お問い合わせ」に情報を掲載しています。
2	車いすの貸し出しを行う。	国内の全ての就航空港において貸出用車いす(無料)を用意しています。
3	利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。	無料でお預かりしています。
4	杖・松葉杖(先の尖ったものを除く)の機内の持ち込みを許可する。	杖や松葉杖といった補助具については、先の尖ったものを除いて、無料で機内持ち込みが可能です。
5	車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。	車いす利用者やお手伝いが必要な方を優先搭乗でご案内しています。優先搭乗案内に間に合わない場合や搭乗状況等により、順番が前後する場合があります。
6	安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。	個別に口頭でご案内しています。また、機内には点字パンフレット(日本語/英語)を用意しています。
7	聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段(メモや筆談ボードなど)を用いて対応する。	国内の全ての就航空港および機内に筆談ボードを用意しています。
8	視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。	機内食のサービスは行っていないですが、ご希望に応じてイヤホンやキャンディー等の包装開封といったお手伝いをしています。
9	障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。	ご希望に応じて機内の車いすを使用する等、移動のお手伝いをしています。
② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例		対応状況等
1	障害のある利用者専用の窓口を設置する。	耳や言葉の不自由な方のための専用FAX番号の設置や専用メールで対応しています。また専用ではありませんが、SF CALL CENTER(国内線予約・案内センター)でも予約案内やご相談が可能です。
2	膝を曲げることが困難な利用者、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。	可能な限りご希望に沿った座席を用意しています。ただし、WEBでは一部指定不可の座席がある為、SF CALL CENTER(国内線予約・案内センター)に電話依頼が必要になります。なお、非常口座席のように安全上の理由により指定できない座席があります。
3	人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。	ご希望に応じて係員が同行して案内します。
4	人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。	空港施設の条件が合わない等の場合を除き、ご希望に応じて搭乗口で車いすをお預かりします。
5	調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。	空港ビル会社または他社保有のリフトカーを調整可能な範囲で準備しています。
※ 参考：当該航空会社の専用ページ等 →		<a href="http://www.starflyer.jp/checkin/support/advance.html">お手伝いが必要なお客様</a> <a href="http://www.starflyer.jp/checkin/support/advance.html">http://www.starflyer.jp/checkin/support/advance.html</a> <a href="http://www.starflyer.jp/inquiry.html">お問い合わせ</a> <a href="http://www.starflyer.jp/inquiry.html">http://www.starflyer.jp/inquiry.html</a>