

スターフライヤー研修 レポート

2019.12.12 北九州空港



目次

はじめに.....	2
現場体験: 視点を変えたら見えてくるもの	3
ふりかえり: 人の心はすぐに変えられる	5
まとめ: 「横串を差す」こと.....	7



はじめに

2019年12月12日、北九州空港にて株式会社スターフライヤー（以下、スターフライヤー）のサービス従事者を対象とした現場体験研修がありました。この研修は、スターフライヤー、小児の訪問看護等を行うNPO法人にこり、福岡県、そしてふくしごとの4社がそれぞれ連携して行った研修イベントです。

研修内容としては、障がいのある人と共に対話をしながら空港内のサービスや施設を利用することで、障がいのある人の日常にある課題に気づき、公共におけるバリアを体感し、課題を共有するというものです。

当日はスターフライヤーのグランドスタッフや客室乗務員、さらには旅客ターミナルビルを管理する会社、北九州エアターミナル株式会社のスタッフなど約40名が参加。まずは4つのグループに分かれて、1グループごとに一人の障がいのある人が入り、一緒に空港内を回る現場体験を行いました。



まずは全員集合して顔合わせとガイダンス

このうちの 1 グループ、医療的ケア児(※)の 2 歳の A ちゃんとそのご家族と共に現場体験を行ったグループでは、以下のルートで空港内を見て回りました。



グループのルート

ガイダンス→現場体験(トイレ・授乳室→空港内フリースペース→カウンター→保安検査場→搭乗口→エレベーター→障がい車両駐車場→インフォメーション)→擬似機内体験→ふりかえり

※「医療的ケア児」とは、一般にたんの吸引や人工呼吸器での呼吸など、日常生活で医療を必要とする子どもたちのことをいいます。今回参加した A ちゃんは、人工呼吸器を使っていて、移動の際には「バギー」と呼ばれる大きな車椅子に乗って移動します。



現場体験「視点を変えたら見えてくるもの」

まずは、トイレ・授乳室からスタートです。参加者のご家族は早速、バギーに乗ったままトイレに入れるか、多目的シートが使えるかといったことを確認しました。すると、A ちゃんを寝かせるためにベッドを倒すとバギーが入れないことが分かりました。また、A ちゃんは免疫力が弱いため、衛生面も配慮が必要です。トイレ内には、トイレトペーパーに液体を吹きかけて便座等を拭くことができるシートクリーナーが設置されていますが、消毒用アルコールや除菌シートなども設置されたらより良いかもしれないとの意見がありました。なお、除菌シートは搭乗手続きカウンターには設置しているとのことなので、参加者からは、それらをより気軽に使用できるようにできれば、という意見が挙がりました。

続いて空港内フリースペースと、手続きカウンターへ向かいました。A ちゃんが使用する人工呼吸器のバッテリー充電は、「命の電源」です。ご家族としては、なるべくこまめ

に充電を行いたいので、コンセントがあると助かると言います。参加者から、混雑時など優先マークがあればよいのではという提案が上がると、とてもありがたい、とのことで、ご家族の切実な希望が伺えました。



参加者からの質問に答える医療的ケア児のご家族の方

その後、一行は保安検査場と搭乗口へ移動しました。保安検査場の通路幅は狭く、バギーが通るのはギリギリの様子。また、バギーに載せている携行品類が多く、すべてを検査にかけるには大変時間がかかります。ご家族は、このような時、他の利用者に迷惑をかけていないか気になると言います。

そして保安検査場を経て搭乗口へ。搭乗口から飛行機までのタラップは目視でも傾斜を感じる坂道になっています。このような傾斜は、バギーや車椅子での体感はずっと歩きの倍以上になるそうで、細心の注意を払いながら下って行きました。

最後は、空港外へ出て障がい車両駐車場へ。福祉車両の場合、バグドアから乗り降りを行うため奥行きが必要となりますが、横の広さはあっても、後ろの広さは意外と

狭いことが分かりました。同じ理由で、雨天時に備えて屋根も広めだと助かるとご家族から感想が挙がりました。

このように様々な気づきを経て、1時間ほどの現場体験が終了しました。



ふりかえり「人の心はすぐに変えられる」

現場体験の後は、場所を移して模擬機内での搭乗体験と、ふりかえりの共有ワークを行いました。共有ワークでは、前半の現場体験での気づきや感想を付箋に記入した上で、グループごとに一枚の模造紙に貼付し、ふりかえりシートを作りました。そして、それぞれの気づきや感想を発表しました。

ここでの目的は、現場体験で得た気づきを共有し、設備面の改善など物理的に配慮が難しい場合以外の対処方法を考え、今後のサービス向上と合理的配慮について考えていくことです。



「気づいたこと」「課題」「今からできること」といった項目ごとに考えを書き出し、グループ内で共有する

各グループからは、電源確保の問題や、通路幅が狭いこと、また視覚障がいの人のための点字ブロックの少なさなど設備面での課題について、今まで気づかなかったという驚きの声が多数挙がりました。しかし設備面をすぐに直すことは難しいため、次にグランドスタッフや客室乗務員といった方々が今から取り組める「ソフト面」について、考えを共有しました。



参加者からは、

「結局は人。ハード(設備)は変えられなくともソフト(人)は変えられる」

「断られることを恐れない」

「障がいがあってもなくてもお客様であることは変わらない。思い込みではなくコミュニケーションを取って選択肢を見つけたい」

といった、積極的な意見が挙がりました。



グループで出た気づきや感想を発表し、意見を深める



まとめ「横串を差す」こと

最後に、スターフライヤーの企画担当であった湊さんからの感想です。

「今回の研修で、一つの会社や組織だけではなし得ないことがたくさんあると実感した。そのためにも社会で“ワンチーム”になっていく必要があると考えさせられた。ふりかえりの時間に出てきた、コミュニケーションや思いやりといった共通言語を今日だけのものにせず、アウトプットし、仲間にバトンをつないでいくことが大切。今回の研修で得たものを、みんなの財産にできれば。」

今回はスターフライヤーという企業と、障がいのある人という一つの横串が生まれました。このような「横串」のつながりをより多くの企業が差していくことで、社会課題解決のヒントへと結びつき、より多様な社会へと変容していくのではないかと考えます。

2020/03/24 ふくしごと作成