

移動等円滑化取組計画書

令和元年12月26日

住 所 鹿兒島県霧島市溝辺町麓 787 番地 4
事業者名 日本エアコンピューター株式会社
代表者名 代表取締役社長 越智 健一郎
(役職名及び氏名)

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

前提となる考え方

「誰もが旅、スポーツ、文化を楽しむことができる社会の実現」を目指し、すべてのお客さまに利用しやすい環境を提供させていただくべく、2019年8月に「JALグループ アクセシビリティ向上に関するサービスポリシー」を定めた。

【JALグループ サービスポリシー】

私たちは、社員の基本的な考え方である「JAL フィロソフィ」をベースとして、

1. すべてのお客さまに、ストレスフリーを実現します
2. すべてのお客さまに、さまざまな旅の選択肢を提供します
3. お客さまや社会の皆さまと共に、旅を通じた楽しさ・豊かさを創出します

(1) 施設・機材について

当社ではプロップ機材を使用しているが、従来の機材は、ボーディングブリッジの使用ができないことなどから、車いすのお客さまや足のご不自由なお客さま、またご高齢のお客さまの乗降はスムーズでなかったため、後継機のATR型機導入に際して、仰臥した姿勢のまま搭乗できるストレッチャーを導入するとともに、ボーディングスロープの導入や機内までスムーズにご案内できるATR専用の車椅子の開発を行いバリアフリーな乗降を実現した。ATR型機への機材更新を進めていくにあたり、引き続き就航空港へ追加配備しバリアフリーでストレスフリーな搭乗を目指していくこととする。

- ・移動円滑化基準の適合基準を満たしている機材を導入する。(2019年度)
- ・ボーディングスロープやATR専用の車椅子の追加配備を行う。(2019年度～)

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練について

ア 旅客支援：

- ・分かりやすい案内とスムーズな誘導を実施するため、一部空港*のレイアウト変更に伴い、サイネージ（電子看板）の設置やピクトグラム（視覚記号）活用を進める。

また、移動にバリアを感じているお客さま専用カウンターの刷新に合わせ、設置場所の見直し、動線改善、名称変更などを行う。(～2021年度)

*大阪(伊丹)空港・福岡空港・沖縄(那覇)空港

- ・前記3空港における自動手荷物預け機など新たな機器導入にあたっては、ADA(障害を持つアメリカ人法)に準じたデザイン・仕様設計を進め、誰もが使いやすい空港設備を目指す。(～2021年度)
- ・移動にバリアを感じているお客さまの情報を登録するカードのWeb申請受付など、サポート体制を整備する。(～2020年度)
- ・ユニバーサルツーリズムを促進することで、旅の選択肢を増やし、移動にバリアを感じているお客さまが安心して旅を楽しんでいただける環境を整える。

イ 情報提供：

- ・JAL Web サイト上のサービス提供内容の充実や、JAL パックのツアー専用電話窓口の新規設置などにより、お客さまが知りたい情報を確実に提供する。
- ・障がいのあるお子さまを対象としたイベントなどでの情報提供などを積極的に行うことで、旅に対する不安な気持ちを解消する。
- ・移動にバリアを感じているお客さまに対し、旅の体験談や必要な情報を広く共有し、様々な旅の楽しみ方を提案することで、より多くの方が旅に出るためのきっかけを作る(心のバリアフリー)。

ウ 教育訓練：

- ・お客さま一人一人に寄り添った高品質で快適なサービスを提供するため、全社員への心のバリアフリー教育の新設や接客部門の社員への接客スキル向上教育の改善など人財育成を強化する。(～2020年度)

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) |
|--------------------------|--|
| 1. 機材の更新 2. その他施設 | 2019年度の計画は以下のとおり。 ・2019年度新規導入予定旅客機 計2機については全て移動円滑化基準に適合させる。2019年度末保有機材9機が適合済みとなる見込み。 ・ボーディングスロープの追加配備(鹿児島空港、出雲空港、隠岐空港、松山空港各1台 合計4台)。 ・ATR型機でも使用可能な車椅子の追加配備。(鹿児島空港、種子島空港、屋久島空港、喜界空港、徳之島空港、与論空港、但馬空港各1台、奄美空港、沖永良部空港、出雲空港、隠岐空港、松山空港各2台 合計17台)。 |

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 | 計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容) |
|--|---|
| <p>1. スムーズな誘導と分かりやすい案内</p> <p>2. 介助支援器具の導入</p> <p>3. ユニバーサルツアーリズムの促進</p> | <p>2019年度の計画は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福岡空港のレイアウト変更に伴い、サイネージ（電子看板）の設置やピクトグラム（視覚記号）活用を進め、視認性を高める。 ・福岡空港において、移動にバリアを感じているお客さま専用の空港手続きカウンターの設置場所の変更やレイアウト変更による動線の改善、カウンター名称の「お手伝いを希望されるお客さま/Special Assistance」への変更を行うことにより、お客さまの利便性を高める。 ・JALと連携して、予約や空港での手続きをスムーズに進めるため、搭乗に必要な情報（お客さまの症状などを含む）を予めご登録していただく「プライオリティゲストカード」の登録をJAL Webサイトから可能となるよう改修を行う。 ・聴覚障がいのあるお客さまに対し、最新の技術を活用した介助支援器具を配備する。 (機内) 筆談ボードの仕様変更 ・視覚障がいのあるお客さまに対し、機内安全に関し必要な情報を掲載している点字リーフレットを、より使いやすいものに改訂する。 ・移動にバリアを感じているお客さまが楽しめるアクティビティを組み込んだ団体ツアーを企画・実行し、ツアー旅程全体を通じてサポートできる環境を整える。 |

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) |
|-----------------------------|--|
| <p>1. お客さまが知りたい情報の確実な提供</p> | <p>2019年度の計画は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JAL Webサイト「お手伝いを希望されるお客さま」の専用ページを改修するとともに、情報の更新を行う。また、アクセシビリティ関連の情報をまとめることで検索しやすい環境を整える。 ・JAL パックのツアー専用電話窓口として「お手伝いを希望されるお客さまのご旅行相談サポート」を新規に開設する。 |

| | |
|-----------------|--|
| 2. 情報不足による不安の解消 | <ul style="list-style-type: none"> ・障がいのあるお子さま向けのイベントの中で、ボーディングスロープのご案内などの情報提供や社内手話講座の紹介により飛行機による旅に対する不安の解消の一助とする。 ・機内誌において、ボーディングスロープと車椅子での乗降や就航地におけるバリアフリー対応の観光スポットの案内などを行う。 |
| 3. 心のバリアフリー促進 | <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの方が旅に出るためのきっかけを作る（心のバリアフリー）ため、JAL Web サイトに旅の体験談や必要な情報を広く共有し、様々な旅の楽しみ方を提案する。 |

④ 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) |
|-------------------|--|
| 1. 心のバリアフリーの実践 | <p>2019年度の計画は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省が定める交通事業者向け接遇研修プログラムを参考とし、「心のバリアフリー」を理解し、JAL グループ社員全員が基本的な応対ができるようになることを目的に、新たな社内研修（e-learning）を実施する。 |
| 2. 接遇品質（技術・知識）の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域のNPO 法人職員を講師とした社内「手話」講座などにより客室乗務員の手話スキルの向上を目指す。 |

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・社内推進体制を明確化。JAL グループ一丸となりアクセシビリティの向上を進めていく。 ・サービス施策検討に際し、障がいのある社員にヒアリングを実施し、障がい当事者の意見を反映する。 ・JAL 空港体験プログラムや障がいのあるお子さま向けのイベント、ユニバーサルツアーリズムに参加されたお客さまなどにフィードバックをいただき、次回以降のツアーや商品・サービスに反映する。 |
|---|

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 |
|--------------------|---------|-----|
| | | |

V 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、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。