

第1号様式（日本工業規格A列4番）

移動等円滑化取組計画書

令和2年6月29日

住 所 鹿児島県霧島市溝辺町麓 787 番地 4
事業者名 日本エアコミューター株式会社
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、全社員の心を一つに合わせ、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. お客様や社会の皆さんと共に、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

従来機材からATR型機への機材更新は2019年度に完了し、ボーディングスロープと機内までスムーズにご案内できるATR専用の車椅子の就航空港への配備も2019年度に完了した。今後も、引き続き移動等円滑化基準を満たしている機材を導入する。

(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様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への情報提供手段として、点字の機内サービス案内リーフレットの作成・改訂などをJALと連携し行う。（～2023年度）
- ・アクセシブ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）。
- ・消毒状況や、各種感染防止対策などの必要な情報を積極的に発信する。

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、社員への心のバリアフリー教育の継続や接客部門の社員への接遇スキル向上教育の改善など人材育成を強化する。（～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	2020年度の計画は以下のとおり。 ・保有機材は移動等円滑化基準に適合済み。今後も、移動等円滑化基準を満たしている機材を導入する。

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)
1. 介助支援器具の導入	<p>2020 年度の計画は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障がいのあるお客さまとコミュニケーションを円滑にするための機内インフォメーションカードにおいて、機内アンケートでご案内している衛生対策をはじめ、より詳細な情報を提供できるように刷新。
2. アクセシブルツーリズムの促進	<ul style="list-style-type: none"> ・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継続実施する準備を進め、ツアー全行程でサポートできる環境を整える。
3. 感染拡大防止	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすやベビーカーなどの介助支援器具および機内設備の適切な消毒を実施する。 ・お手伝いを希望されるお客さま専用の空港手続きカウンターにおいて、ビニールカーテン・パーテイション・アルコール消毒液を設置する。

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)
1. お客さまが知りたい情報の確実な提供	<p>2020 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。 ・感染防止対策などの安全・安心への取り組みを積極的に発信する。
2. 情報不足による不安の解消	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいのあるお子様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。
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「OnTrip JAL」に必要な情報などを広く共有し、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	2020年度の計画は以下のとおり。 ・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た、「心のバリアフリー」を理解するための全社員向けプログラムを継続的に実施。障がいのある社員の活躍をテーマに社内研究・発表することで社内の意識啓発を行うなど、「心のバリアフリー」を理解するための取組を継続的に行う。
2. 接遇品質（技術・知識）の向上	・接遇を担当する部門において、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たテキストを新たに作成し、「心のバリアフリー」の理解を含め接遇スキルの向上を目的とした教育を実施する。

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・障がい者が多様な価値を發揮できる社会の実現を目指す世界的な活動である「The valuable 500」のコミットメントに則り、アクセシビリティを経営の課題として取り扱う。
- ・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アクセシブルツーリズムに参加されたお客様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。