

## 移動等円滑化取組報告書（航空機）

(令和元年度)

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 (役職名及び氏名)  
 代表取締役社長 越智 健一郎

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
1. 機材の更新	・2019年度新規導入予定旅客機 計2機については全て移動等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。	・移動等円滑化基準に適合した航空機2機を導入。2019年度末保有機材12機全機が適合済み。
2. その他施設	・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）。	・ボーディングスロープ追加配備：鹿児島空港1台、新規配備：出雲空港、隠岐空港、松山空港各1台 合計4台。  ・車椅子配備：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、隠岐空港各1台、鹿児島空港、奄美空港、沖永良部空港、出雲空港、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	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
1. スムーズな誘導と分かりやすい案内	・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。	・福岡空港：ポスターサイン4台設置済み。Special Assistanceカウンターにおいてピクトグラム活用。  ・福岡空港：専用カウンター「お手伝いを希望されるお客さま/Special Assistance」への名称変更ならびにレイアウト変更による動線の改善。  ・「プライオリティ・ゲストカード」のJAL Webサイトからの申し込み開始。
2. 介助支援器具の導入	・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。	(機内) 電子メモパッド（ブギーボード）の全機配備。  ・点字の「安全のしおり」改訂に合わせた、音声読み上げ2次元コードの追加。
3. ユニバーサルツーリズムの促進	・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。	・「食物アレルギー対応ツアー in 大阪 2日間」の企画・実施。利用実績35名。

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	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
1. お客様が知りたい情報の確実な提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>JAL Webサイト「お手伝いを希望されるお客様」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。</li> <li>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様のご旅行相談サポート」を新規に開設する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JAL Webサイト「お手伝いを希望されるお客様」の専用ページを随時更新。また、アクセシブルツーリズムや障がい者アスリートインタビューなどの記事を一覧化したページを新たに作成。</li> <li>JALパックにおける「お手伝いを希望されるお客様のご旅行相談サポート」の新設。</li> </ul>
2. 情報不足による不安の解消	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年8月に障害者向けキッズスクール（聴覚障がい者、程度の軽い知的障がい者、車椅子の方を対象）を実施。</li> <li>機内誌「JACNOW～ゆいタイム」11号掲載の「空の上の航空教室 No.11 大自然を体感バリアフリー屋久島の旅」において、ボーディングスロープや車椅子での乗降や屋久島の観光スポットにおけるバリアフリー対応などの案内を実施。</li> </ul>
3. 心のバリアフリー促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JAL Webサイト「OnTrip JAL」に車椅子ラグビー選手のインタビューや障がいのある方の海外旅行・車椅子スキー体験談などのインタビュー記事作成・掲載（年4回）。同記事の紙媒体作成、ならびにイベントでの配布。</li> </ul>

④ 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
1. 心のバリアフリーの実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「心のバリアフリー」を理解するための動画教材を作成。JALグループ社員全員を対象に、動画を用いた社内研修を実施。</li> </ul>
2. 接遇品質（技術・知識）の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内「手話」講座などを年間4回実施。</li> </ul>

(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"> <li>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。 ⇒隔週の担当者を中心としたアクセシビリティ部会の開催に加え、部長会、役員会における報告体制を整えた。</li> <li>また、障がい者の社会進出を推進する世界的な取り組みである「The valuable 500」に加盟し、障がいのあるお客様が飛行機にお乗りいただける環境の整備に加え、障がいのある社員が活き活きと働ける会社となることのコミットメントを公表した。</li> <li>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。 ⇒社内の教育コンテンツの作成では、障がいのある社員が参画。実際に仕事をする際の困りごとや必要なサポートに対する障がい者当事者としての意見を集約して教育に反映。</li> <li>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。 ⇒当該プログラムに参加いただいたお客様にアンケートを実施し、頂戴した意見をふまえ、サービスの改善を図った。</li> </ul>
---

(3) その他

II 航空機の移動等円滑化の達成状況

(令和2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
12機	12機	12機	12機	12機	3機	3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。