

移動等円滑化取組計画書

令和元年12月26日

住 所 東京都品川区東品川二丁目4番11号
野村不動産天王洲ビル
事業者名 日本航空株式会社
代表者名（役職名及び氏名） 代表取締役社長執行役員 赤坂 祐二

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

機材更新やタラップの配備などを進めることで、バリアフリーを目指していく。具体的な計画は以下の通り。

- ・移動円滑化基準に適合していない機材6機を順次退役させ、適合基準を満たしている機材への置き換えを進める。（2019年度～）
- ・リフト付きタラップやパッセンジャーボーディングリフトの配備を行う。（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、国内線基幹空港*、成田空港国際線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)

*国内線基幹空港：羽田空港・札幌(新千歳)空港・大阪(伊丹)空港・福岡空港・沖縄(那覇)空港

- ・国内線基幹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)
- ・航空券やツアーの予約・発券を行う対面カウンター（有楽町 JAL プラザ）のバリアフリー化を進める。(～2020 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、音声文字化アプリ、対話式スピーカーなど介助支援器具の導入や、点字の機内サービス案内リーフレットの作成・改訂などを行う。また、お客さま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：

- ・自社 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。
- ・空港見学会や福祉イベント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	2019 年度の計画は以下の通り。 ・移動円滑化基準を満たしていない航空機 6 機のうち航空機 4 機を退役させる。また、2019 年度新規導入予定航空機 12 機については全て移動円滑化基準に適合させる。これにより 2019 年度末保有機材全 173 機中 171 機が適合済みとなる見込み。

2. その他施設	<ul style="list-style-type: none"> ・リフト付きタラップの新規配備（松山空港 1 台、熊本空港 1 台 合計 2 台）。 ・リフト付きタラップの更新（鹿児島空港 1 台、那覇空港 1 台、新千歳空港 1 台、羽田空港 2 台、成田空港 1 台、伊丹空港 1 台、福岡空港 3 台 合計 10 台）。 ・パッセンジャーボーディングリフトの新規配備（成田空港 3 台、羽田空港 3 台 合計 6 台。2020 オリンピック・パラリンピック東京大会後に地方へ配置転換予定）。
----------	--

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>2019 年度の計画は以下の通り。</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。 ・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（対象空港：福岡空港・成田空港国際線）。 ・ADA（障害を持つアメリカ人法）に準じたデザイン・仕様設計の自動手荷物預け機を羽田空港国内線の一部にて運用開始。（～2020 年度） ・航空券やツアーの予約・発券を行う対面カウンター（有楽町 JAL プラザ）のバリアフリー化を図るため、入口自動ドアの改修などを行う。 ・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」の登録を自社 Web サイトから可能となるよう改修を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 導入予定支援器具： （空港） 人の耳に聞こえやすい特許技術を利用したミライスピーカーの配備拡大 遠隔手話通訳サービスの利用可能箇所拡大 対話式スピーカーの空港カウンターへの導入

<p>3. ユニバーサルツーリズムの促進</p>	<p>音声情報を文字情報で確認できる音声文字化アプリの導入（羽田空港国内線）など （機内） 筆談ボードの仕様変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がいのあるお客さまに対して、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、ツアー全行程で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通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社 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。 ・他社が展開しているバリアフリー情報ポータルサイトと連携し、サービス内容や旅の情報などの発信を行う。
<p>2. 情報不足による不安の解消</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・飛行機での移動に不安を感じている方を対象に、空港カウンターでの手続きから搭乗までの一連の流れを体験できるイベント（JAL 空港体験プログラム）を羽田空港で年2回実施する。 ・2012年より参加している福祉イベント「YOTEC」に協賛し、JAL パック社と共同でブースを出展することにより、提供するサービス内容の説明や介助支援器具の展示などに加え、バリアフリールームやリフト付きバスでご案内可能なツアーの紹介を行う。
<p>3. 心のバリアフリー促進</p>	<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、自社 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 2. 接客品質（技術・知識）の向上	2019年度の計画は以下の通り。 ・国土交通省が定める交通事業者向け接客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対応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。 ・接客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客研修プログラムを参考としたテキストを新たに作成し、接客スキルの向上を目的とした教育を実施する。（2019年度～2020年度） ・移動にバリアを感じているお客さまの確実な緊急脱出対応のため、障がいのある社員が参加する緊急脱出研修の実施や、補助犬脱出方法の検証を行う。 ・特例子会社 JAL サンライトに所属している聴覚障がいのある社員が講師となり、社内で「手話」を教える取り組みを新たに開始。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"> ・ 関連航空会社も含めた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ユニバーサルツ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。