

移動等円滑化取組計画書

令和3年6月14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

「誰もが旅を通じて、より豊かな人生を楽しめる社会の実現」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。

- ・移動等円滑化基準に適合していない機材2機を退役させ、適合基準を満たしている機材への置き換えを進める。（～2021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・更新を行う。（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*においてサイネージ（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)
- ・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配備拡大や、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。(～2023年度)
- ・最新の技術(ロボットやアプリなど)の活用を通じて、非対面での旅客案内や搭乗手続きを拡充するなど、お客さまの利便性を高める。(2022年～)
- ・アクセシブルツーリズムを継続することで、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。
- ・空港・機内設備や介助支援器具の適切な消毒を実施することにより、安全・安心な航空移動を提供する。
- ・空港ビルや公共交通機関との協議を通じ、お客さまがシームレスに移動できる環境の実現を目指す。

イ 情報提供：

- ・自社 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。
- ・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)。
- ・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客スキル向上教育の改善など人財育成を強化する。
- ・車いす利用者が円滑に乗降できるよう、リフト付きタラップの適切な操作に関する教育を継続。

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	2021年度の計画は以下の通り。 ・移動等円滑化基準を満たしていない航空機2機すべてを退役させる。また、2021年度新規導入予定航空機9機については全て移動等円滑化基準に適合させる。これにより2021年度末保有機材152機全機が適合済みとなる見込み。

② 旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
1. 乗降用設備を適切に使用するための教育の実施	2021年度の計画は以下の通り。 ・車いす利用者が円滑に乗降できるよう、リフト付きタラップの適切な操作に関する教育を継続。

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. スムーズな誘導と分かりやすい案内	2021年度の計画は以下の通り。 ・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の 신설により、お客さまの利便性を高める(対象空港:広島空港 国内線)。 ・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の意匠、レイアウト、サイン表示の刷新によりお客さまの利便性を高める(対象空港:札幌(新千歳)空港・大阪(伊丹)空港・福岡空港・沖縄(那覇)空港)。 ・改正バリアフリー法の基本理念を踏まえ、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の導入を進める。(対象空港:札幌(新千歳)空港・大阪(伊丹)空港・福岡空港・沖縄(那覇)空港)
2. 介助支援器具の導入	・肢体不自由のお客さまに対する補助器具の拡充として、日本空港ビルディング株式会社(JATCO)と共同で羽田空港国内線南ウイングに配備している自動運転車いす(WHILL)について、北ウイングへの展開を図る。

3. 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等を組み込んだ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。 ・ジャルパック主催ツアーにおける介助支援ツールの貸出の充実。
4. 感染拡大防止	<ul style="list-style-type: none"> ・『お手伝いを希望されるお客さまへの新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇ガイドライン』に則った適切な対応を継続する。 ・空港ビルおよび全日本空輸株式会社と共同で、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇についての意見交換会を実施する。

④ 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>2021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」の専用ページを改善するとともに、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。 ・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）をあらかじめご登録いただく「スペシャルアシスタンス登録サービス」の Web サイトへの動線をわかりやすく改善。
2. 情報不足による不安の解消	<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）の継続。
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、自社 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。 ・パラアスリートと共にスポーツを体験しながら多様性への理解を深める体験型授業「あすチャレ！ school」への協賛。

⑤ 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)
<p>1. 心のバリアフリーの実践</p> <p>2. 接客品質（心のバリアフリーの理解・技術・知識）の向上</p>	<p>2021年度の計画は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JALグループ全社員を対象に、「心のバリアフリー」を理解するための動画教材を用いた社内研修を実施する。 ・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、「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。 ・さまざまな企業が参画している「東京 2020 オンライン・フォーラム」にてD&Iおよびアクセシビリティの取り組み紹介を通じた社内外の「心のバリアフリー」の理解促進。 <ul style="list-style-type: none"> ・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、「心のバリアフリー」の理解を含め接客スキルの向上を目的とした教育を継続する。 ・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継続。客室乗務員の手話スキルの向上を目指す。

⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対 策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
<p>1. 適正利用を促す分かりやすい表示</p>	<p>2021年度の計画は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機内及び空港ラウンジの多目的トイレの名称を「バリアフリートイレ」に変更するとともに、対象者がわかりやすいピクトグラム表示を継続。

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"> ・障がい者が多様な価値を発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 計画書の公表方法

・お手伝いを希望されるお客さま専用ページ上でPDF版とテキスト版を公表。

VI 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、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。

3 VI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。