

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（令和元年度）

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	・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。	・移動円滑化基準を満たしていない航空機6機のうち1機が退役済み。これにより2019年度末保有機材全176機中171機が適合済み。
2. その他施設	・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）。	・リフト付きタラップ新規配備：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更新：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8台。 ・パッセンジャーボーディングリフト新規配備：成田空港3台、羽田空港3台 合計6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。 ・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。	・福岡空港：ポスターサイネージ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。 ・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。（福岡空港、成田空港） ・羽田空港：ADAに準じたデザイン・仕様設計のSelf Baggage Dropの運用開始。 ・対面カウンター（有楽町JALプラザ）の入口自動ドア改修。 ・「プライオリティ・ゲストカード」の自社WEBサイトからの申し込み開始。

2. 介助支援器具の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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リ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 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</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障がいのあるお客さまに対しての実施施策は以下の通り。 (空港) ワイヤレスミラリスピーカー「Moby」を30台追加配備。 遠隔手話通訳サービスを国内全空港へ展開。 対話式スピーカー「comuoon」を20台追加配備。 音声文字化アプリを羽田空港へ2台導入。 (機内) 電子メモパッド（ブギーボード）の全機配備。</li> <li>・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。</li> </ul>
3. ユニバーサルツーリズムの促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・「早稲田エルダリー×3eee×近畿日本ツーリスト首都圏」と共同で介護予防ツアーの企画・実施。利用実績34名（要介護6名、要支援21名）。</li> <li>・デュアルスキー（着座式スキー）体験を組み込んだ「車いすで雪あそび 札幌3日間」の企画。予約実績7組20名（うち車いす利用者7名）。 ※新型コロナウイルス感染症の影響により催行中止</li> <li>・「ファミリーで行く 車いすde感じるハワイ」ツアーの企画・実施。利用実績2家族6名（うち車いす利用者2名）。</li> </ul>

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. お客さまが知りたい情報の確実な提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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さまのご旅行相談サポート」を新規に開設する。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お手伝いを希望されるお客さま」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さまのご旅行相談サポート」の新設。</li> <li>・株式会社ミライロが展開するWEB・アプリサービス「Bmaps」におけるJALページの開設。</li> </ul>
2. 情報不足による不安の解消	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・2012年より参加している福祉イベント「ヨコハマ・ヒューマン&amp;テクノロジーランド」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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・羽田空港におけるJAL空港体験プログラムを2回実施。参加実績各日25名程度。</li> <li>・「ヨコハマ・ヒューマン&amp;テクノロジーランド」に協賛し、JALパック社と共同でブースを出展。</li> <li>・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」に協賛。（287校41,889名の小・中・高等学校で実施）</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、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社Webサイト「OnTrip JAL」に車いす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・車いす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。</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。受講実績約35,000名。</li> <li>社会にある障がいをなくし多様性を認め合うことの大切さや、バラスポーツについて理解を深めるため、「あすチャレ！Academy」「ボッチャ体験会」などを社内にて実施。（あすチャレ1回、ボッチャ体験会36回）</li> </ul>
2. 接遇品質（技術・知識）の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、接遇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）</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お手伝いを希望されるお客さまへの対応をまとめたテキスト「Special Assistance」を刷新。お客さまのサポートを行う部分については、動画補助教材を新規作成。</li> <li>障がいのある社員が参加する緊急脱出研修を2回実施。</li> <li>補助犬訓練士による緊急脱出訓練検証実施。 参加者：日本盲導犬協会3名＋盲導犬PR犬2頭、日本介助犬協会4名＋介助犬訓練犬2頭、日本聴導犬推進協会1名＋聴導犬訓練犬1頭</li> <li>2019年度の社内手話バッジ保持者は以下の通り。 手話バッジ保持者：110名、手話勉強中バッジ保持者：156名（空港・客室含む）</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>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。 ⇒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。 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、障がいのあるお客さま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。 ⇒当該プログラムに参加いただいたお客さま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
176機	171機	176機	176機	176機	176機	176機	127機	122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。