

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（令和2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 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	・移動等円滑化基準を満たしていない航空機5機のうち3機を退役させる。また、2020年度新規導入予定航空機6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2020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5機のうち3機が退役済み。これにより2020年度末保有機材全171機中169機が適合済み。
2. その他施設	・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、合計2台）。	・リフト付きタラップ更新：鹿児島空港1台、那覇空港1台、合計2台。

② 航空機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	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. 乗降用設備を適切に使用するための教育の実施	・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実施。	・リフト付きタラップの適切な操作に関し、教育訓練や技量維持点検を実施。

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	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	・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：羽田空港国内線）。 ・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を羽田空港全面で運用開始。（～2020年度）	・羽田空港国内線：専用カウンター「お手伝いを希望されるお客さま/Special Assistance」へ名称を変更ならびにレイアウト変更により動線を改善。 ・羽田空港国内線：ADAに準じたデザイン・仕様設計のSelf Baggage Dropを全面で運用開始。 ・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）を予め登録いただく「スペシャルアシスタンス登録サービス」の対象を海外地区会員にも展開。
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、羽田空港国内線において、日本空港ビルデング株式会社（JATCO）と共同で、自動運転車いす（WHILL）の実証実験を行い、本格導入に向けた検討を行う。 ・聴覚障がいのあるお客さまとの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、機内アナウンス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刷新。	・羽田空港国内線：日本空港ビルデング株式会社（JATCO）と共同で自動運転車いす（WHILL）の実証実験を行い、第1ターミナル南ウイングに導入。 ・聴覚障がいのあるお客さまにお渡しするカード、「Welcome Information」を導入。機内の新型コロナウイルス感染症対策やアナウンス内容のご案内に活用。

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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マリンアクティビティのオプションを用意した、車いす利用者対象の沖縄アクセシブルツアーの企画。2021年度に実施予定。 ・JAL Webサイト内「新しい旅のカタチ」に、ユニバーサルルーム特集ページを掲載し、ツアーとして発売。
4. 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・パーティション・アルコール消毒液を設置する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全日本空輸株式会社と共同で、『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』を策定し、以下の通り感染拡大防止の取り組みを実施。 ・空港：自動チェックイン機（KIOSK）やベビーカー、車いす、受付などの定期的な消毒清掃を実施。機内：お客さまがご利用になる機内設備について、消毒剤を用いて清掃。ご要望に応じて除菌シートを提供。 ・専用カウンター「お手伝いを希望されるお客さま/Special Assistance」において、ビニールカーテン・パーティション・アルコール消毒液を設置。

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	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"> ・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の提供しているサービス内容や旅の情報などの発信を継続する。 ・他企業や自治体の運営するバリアフリー情報ポータルサイトの自社Webサイトへのリンク掲載により、バリアフリー情報の充実をはかる。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お手伝いを希望されるお客さま」の専用ページの情報を随時更新するとともに、株式会社ベネッセスタイルケアの「介護アンテナ」ページにJAL特設ページを作成。 ・「お手伝いを希望されるお客さま」の専用ページにて、各自治体のバリアフリーマップや、タクシー/ホテル情報のポータルサイトへのリンクを掲載。 ・『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』に基づいた感染拡大防止のための取り組みや具体的なサポート方法、ご搭乗に際してのご協力をお願いを、お手伝いを希望されるお客さまの専用ページにて特集し掲載。
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）の継続または代替手段の検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでのJAL空港体験プログラムを1回実施。申込実績58組。
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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年度に実施した「ファミリーで行く 車いすde感じるハワイ」ツアーの記事の作成準備を行った。2021年度上期中に公開予定。 ・「あすチャレ！ school」へ協賛。開催実績134回。

⑤ 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"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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開催。プログラム内では、障がいのある社員の活躍をテーマに社内研究・発表を実施。 JALグループ新入社員全員を対象に、「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。受講実績約1,100名。
2. 接遇品質（心のバリアフリーの理解・技術・知識）の向上	<ul style="list-style-type: none"> 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。（2019年度～） 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 昨年度作成した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」を基に、接遇を担当する予約/空港/客室部門において、「心のバリアフリー」の理解ならびに接遇スキル向上を目的とした研修を実施。 聴覚障がいのある社員による手話講座を継続して開催。2020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：156名、手話勉強中バッジ保持者：196名（空港・客室含む）

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航空機の利用者に対する広報活動及び啓発活動

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. 適正な利用を促すわかりやすい表示	<ul style="list-style-type: none"> 機内および空港ラウンジのバリアフリースイールにおいて、対象者がわかりやすいピクトグラム表示を継続。 	<ul style="list-style-type: none"> 機内および空港ラウンジのバリアフリースイールにおいて、対象者がわかりやすいピクトグラムを表示。

(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"> 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。 ⇒SDG'sにおける重点課題の一つとして中期経営計画にアクセシビリティに関する取り組みを明記。 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当事者としての意見を集約して教育に反映。 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。 ⇒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。
--

(3) 報告書の公表方法

<ul style="list-style-type: none"> 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。

(4) その他

--

II 航空機の移動等円滑化の達成状況

(令和3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
171機	169機	171機	171機	171機	171機	171機	123機	121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。