

移動等円滑化取組報告書（航空機）

（令和5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委員 鳥取 三津子

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	・移動等円滑化基準適合機材3機の導入を計画。 全保有機材の基準適合が完了しており、基準不適合機材の退役なし。	計画通り、基準適合機材3機を導入。

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継続する。	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継続実施。

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. 利用しやすい環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> • 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：大分空港(2024年3月完成予定) 鹿兒島空港(2024年3月完成予定) 中部国際空港(2024年3月完成予定) 	<p>対象3空港で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を新設済み。 (運用開始時期) 大分空港:2024年3月 鹿兒島空港:2024年3月 中部国際空港:2024年3月</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 木製車いすなどの介助支援ツールの追加配備を進めることで、お客さまの利便性を高める。 	<p>木製車いすの追加配備なし。 翻訳対応透明ディスプレイなど、聴力や発話に障がいのあるお客さまに向けた介助支援ツールの導入を検討した。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 必要なお手伝いやご要望をあらかじめご登録いただくことでスムーズにご旅行いただける「スペシャルアシスタンス登録サービス」を促進し、ストレスフリーな環境を整える。 	<p>「スペシャルアシスタンス登録サービス」の登録キャンペーンを実施。ストレスフリーな快適な旅の提供に努めた。</p>
2. 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セシビリティなどを組み込んだツアーを継続実施し、ツアー全行程でサポートできる環境を整える。 	<p>発達障がいのあるお客さまの、安心・快適な空の旅を目指し、空港や実機での事前体験会を経て「秋のアクセシブルツアーin山形」を実施。</p>

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」専用ページを改善するとともに、情報の更新を行う。 	<p>「お手伝いを希望されるお客さま」専用ページの情報を随時更新するとともに電動車いす受託フローを掲載、利便性向上に努めた。</p>
2. 情報共有による不安の解消	<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)を継続する。 	<p>発達障がいのあるお客さま向けに実施。また航空機利用が初めての方、不安のある方、不慣れな方にも安心してご利用いただけるよう、「スカイちゃんじ」というテーマで、航空機利用の流れを説明する動画を作成、Webサイトに掲載。</p>
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きっかけを作るため、自社媒体に必要な情報などを広く共有し、さまざまな旅の楽しみ方を提案する。 	<p>お客さまに安心してご利用いただけるサポート内容や、旅の魅力やヒントを伝える情報を発信。</p>

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. 心のバリアフリー実践	<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継続実施する。 	<p>JALグループ全社員を対象に社内研修を実施済み。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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り組みを継続的に行う。 	<p>「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イベントを継続実施。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全国の小・中・高・特別支援学校等で導入されている教育プログラム、また企業・団体・自治体・大学向けの研修プログラムとして、パラアスリートを中心とした障がいのある当事者と一緒に知る、学ぶ、体験するD&Iプログラムを提供している「あすチャレ!5事業」に協賛。「あすチャレ!5事業」と連携した社内イベントを通じての心のバリアフリーの理解促進を継続する。 	<p>パラアスリートによる講演会を実施。アクセシビリティ向上の根幹となる考え方である、社員一人ひとりの「心のバリアフリー」を醸成。</p>
2. 接客品質(心のバリアフリーの理解・技術・知識)の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客を担当する部門において、国土交通省が定める接客研修モデルプログラムを参考としたテキストを更新し、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。 	<p>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、接客を担当する予約/空港/客室部門において、「心のバリアフリー」の理解ならびに接客スキル向上を目的とした研修を継続して実施。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。社員の手話スキル向上を目指す。 	<p>聴覚障がいのある社員による手話講座を継続して開催。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「誰もが安心して笑顔で旅を楽しめる」機内環境を実現するため、社内資格制度を継続展開し、機内における客室乗務員の対応力強化を目指す。 	<p>機内という特殊な空間でその環境にあったサポートを実現するため、社内資格制度を展開。約500名の客室乗務員が実技講習を受講。対応力強化に努めた。</p>

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. 適正利用を促すわかりやすい表示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者、障がい者用等施設等の適正な利用の推進に向け、チラシなどを設置する。 	行政の案内に沿って、適宜対応済み。

(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、SDGs 達成に向けた ESG 経営の取り組みの一つとしてアクセシビリティを推進する。 ⇒SDGs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し、障がい者が社会活動に参加し活躍できる社会づくりを目指して推進中。 ・ 障がいのある社員の積極的な企画への参加を推進する。またお客さまからのフィードバックを商品・サービスに反映する。 ⇒商品・サービス企画の段階から障がいのある社員が参画。障がい当事者としての意見を集約して反映し、商品開発や新しいサービスに従事し活躍している。
--

(3) 報告書の公表方法

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6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
143機	143機	143機	143機	143機	143機	143機	101機	101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入力すること。

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入力すること。

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入力すること。

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入力すること。

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入力すること。

6. IIIについては、該当する場合には右の欄に○印を入力すること。

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。