

移動等円滑化取組計画書

令和4年6月24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委員 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、すべてのお客様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. すべてのお客様さまに、ストレスフリーを実現します
2. すべてのお客様さまに、さまざまな旅の選択肢を提供します
3. お客様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。

- ・現在事業用に供している航空機は全て移動等円滑化基準に適合している。  
今後導入する機材についても全て移動等円滑化基準に適合したものとする。
- ・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。

**(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練について**

ア 旅客支援：

- ・移動にバリアを感じているお客様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～)

- ・各空港ターミナルの改修に併せて、カウンターの意匠・レイアウト・動線を改善することで、利用しやすい空港施設を目指す。
- ・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継続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、大学、各航空会社などとの協議を通じ、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集約し提供する。
- ・空港見学会や福祉イベントなどでの情報提供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することで、さまざまな旅の楽しみ方の提案とバリアを解消し、心のバリアフリーを実現する。
- ・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：

- ・お客さま一人ひとり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する。

## 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	・移動等円滑化基準適合機材 1 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はなし。
2. その他施設	・リフト付きタラップを更新する(羽田空港 1 台、那覇空港 1 台、徳之島空港 1 台)。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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. 利用しやすい環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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新設により、お客さまの利便性を高める。 対象空港：関西国際空港(2022年8月完成予定) 熊本空港(2023年3月完成予定)</li> <li>・木製車いすなどの介助支援ツールの配備を進めることで、お客さまの利便性を高める。</li> </ul>
2. アクセシブルツアーリズムの促進	<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など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。</li> <li>・ジャルパック企画・実施ツアーにおける介助支援ツールの貸し出しを充実する。</li> </ul>
3. 感染拡大防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『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。</li> </ul>
4. 航空業界内外における連携強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他航空会社および関連する業界と連携した、電動車いすのスムーズなハンドリングの実現を目指す。</li> </ul>

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. お客様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様」専用ページを改善するとともに、情報の更新を行う。また付帯サービスを充実させることで、お客様のご希望に合った選択肢を提供する。</li> </ul>
2. 情報共有による不安の解消	<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)を継続する。</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「OnTrip JAL」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。</li> </ul>

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)
1. 心のバリアフリーの実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 国土交通省が定める接遇研修モデル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り組みを継続的に行う。</li> <li>・ 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&amp;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!と連携した社内イベントを通じて心のバリアフリーの理解を促進する。</li> </ul>
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"> <li>・ 接遇を担当する部門において、国土交通省が定める接遇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遇スキルの向上を目的とした教育を継続する。</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</li> </ul>

	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・業界団体主催のセミナーや意見交換を通じた、取り組み紹介および心のバリアフリーへの理解促進を目指す。</li> </ul>
--	---

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)
1. 適正利用を促す わかりやすい表示	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。

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
--

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

<p>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。</p>
--

## 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。