

## 移動等円滑化取組計画書及び報告書

### 目次

2023 年度移動等円滑化取組計画書 .....	2
2022 年度移動等円滑化取組報告書 .....	6
2022 年度移動等円滑化取組計画書 .....	12
2021 年度移動等円滑化取組報告書 .....	16
2021 年度移動等円滑化取組計画書 .....	22
2020 年度移動等円滑化取組報告書 .....	26
2020 年度移動等円滑化取組計画書 .....	32

## 2023 年度移動等円滑化取組計画書

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 2023 年度移動等円滑化取組計画書を国土交通省に提出致しました。

### I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>1. 車両等の整備に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社の航空機はいずれも移動等円滑化基準を満たしており、また就航地空港における移動支援措置の基準も満たしておりますが、予備的な移動支援措置や介助支援器具等の導入について検討致します。</li> </ul>
<p>2. 教育訓練、旅客支援、情報提供等に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状でも、障害者特性にあわせた教育訓練を実施しておりますが、旅客支援をより充実させるため、国土交通省が定める「接遇研修モデルプログラム」に準拠した研修をフロントラインとなる客室乗務員および旅客職員に定期的に受講させ、受講済みの旅客職員の国内就航空港への配置を継続します。</li> <li>空港における情報提供の拡充について検討致します。(2020 年度以降)</li> </ul>

### 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)
機材の更新	当社の航空機は全て移動等円滑化基準に適合しておりますが、今後も同基準に適合した航空機を前提とした導入を計画致します。

- 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)
マニュアルの見直し	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルの公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインへの適合状況を継続的に確認し、必要に応じて見直しを実施致します。(2021年度以降)

- 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)
接遇研修モデルプログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの旅客職員について、順次国内就航空港へ配置する取り組みを継続して実施致します。(2020年度以降)

- 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)
運航情報等に関するモニターの設置等	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用を検討致します。(2020年度以降)

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)
接客研修モデルプログラムに準拠した研修の実施	国土交通省が定める接客研修モデルプログラムに準拠した研修について、原則客室乗務員並びに旅客職員全員に実施致します。 (2020 年度以降)

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)
	該当はございません。

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>・操作手順などのハード面を中心とした既存のマニュアルに加え、ソフト面も含めた接客に特化したマニュアルを新規作成し、旅客職員の対応を統一致します。</li> <li>・サービス介助士の資格取得を推進致します。(2023 年度は旅客職員 20 名を予定)</li> <li>・サービス介助士の資格を取得した旅客職員が、資格未取得の旅客職員に対して実践の場で活かせるような研修を行います。</li> <li>・認知症バリアフリーへの理解を深めるため、客室本部スタッフが国土交通省接客ガイドライン対応研修(日本ケアフィット 共育機構)を受講する予定です。新たに得た知見を客室乗務員向け教育やマニュアル等へ反映することを検討致します。</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
前年度計画書からの変更はございません。		

V 計画書の公表方法

当社ホームページ上にて公開致します。
--------------------

VI その他計画に関連する事項

—
---

以 上

## 2022 年度移動等円滑化取組報告書

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 2022 年度移動等円滑化取組報告書を国土交通省に提出致しました。

### I 2022 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)	2022 年度の実施状況
機材の更新	当社の航空機は全て移動等円滑化基準に適合しておりますが、今後も同基準に適合した航空機を前提とした導入計画を検討致します。(2021 年度以降)	新機材の導入はございませんでした。

- 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)	2022 年度の実施状況
マニュアルの見直し	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルの公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインへの適合状況を確認し、必要に応じて見直しを実施致します。 (2021 年度)	マニュアルの適合状況を確認し、見直しが必要な箇所はございませんでした。

- 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)	2022 年度の実施状況
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港への配置を進めます。(2020 年度以降)	研修を受講した旅客職員を国内就航空港へ配置致しました。

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)	2022 年度の実施状況
運航情報等に関するモニターの設置等	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用を検討致します。(2020年度以降)	デジタルサイネージの活用について、今後の導入に向けて検討を継続致しました。

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)	2022 年度の実施状況
接客研修プログラムに準拠した研修の実施	国土交通省が定める接客研修モデルプログラムに準拠した研修について、受講者の対象を拡大し、原則客室乗務員並びに空港地上係員（案内カウンター及び搭乗ゲートの職員）全員に実施致します。実施にあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。(2020年度以降) 研修受講済みの職員に対して、心情理解、共感力を軸に合理的配慮を推奨し、浸透させてまいります。(2022年度以降)	旅客職員 305 名、客室乗務員初期訓練生 83 名の合計 388 名に研修を実施致しました。初期訓練生以外の研修受講済みの客室乗務員については、コロナ禍により対面教育の実施を見送ったため、2021年度の研修受講者の所感を取りまとめたフィードバックコンテンツを個人貸与端末で閲覧することに代えました。



- 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)	2022 年度の実施状況
	該当はございません。	

- (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

- ・ 客室乗務員の初期訓練生 83 名に対面研修（実習・ディスカッション）を実施致しました。障害当事者とのコミュニケーションを重視する心のバリアフリーの取り組みにおいて、コミュニケーション自体にハードルのある発達・知的・精神障害について疑似体験を通じて心情理解を深め、国土交通省のコミュニケーションハンドブックに準拠した対応方法について学ぶ場と致しました。
- ・ 新たに 29 名の旅客職員がサービス介助士資格を取得し、各空港への配置を進めました。

- (3) 報告書の公表方法

当社ホームページにて公表致しました。

- (4) その他

—

## II 航空機の移動等円滑化の達成状況（2023年3月31日現在）

事業の用に供している航空機数	29機
公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数	29機
客席数が30以上の航空機数	29機
可動式ひじ掛けのある航空機数	29機
運航情報提供設備を備えた航空機数	29機
客席数が60以上の航空機数	29機
車椅子を備えた航空機数	29機
通路が2以上の航空機数	0機
障害者対応型便所を備えた航空機数	0機

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。

注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。

注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。

注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。

注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。

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

該当はございません。

以上

## 2022 年度移動等円滑化取組計画書

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 2022 年度移動等円滑化取組計画書を国土交通省に提出致しました。

### I 現状の課題及び中期的な対応方針

#### 3. 車両等の整備に関する事項

- ・ 当社の航空機はいずれも移動等円滑化基準を満たしており、また就航地空港における移動支援措置の基準も満たしておりますが、予備的な移動支援措置や介助支援器具等の導入について、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、旅客数が減少している状況も考慮しながら検討致します。(2020 年度以降)

#### 4. 教育訓練、旅客支援、情報提供等に関する事項

- ・ 現状でも、障害者特性にあわせた教育訓練を実施しておりますが、旅客支援をより充実させるため、国土交通省が定める「接遇研修モデルプログラム」に準拠した研修を受講させ、受講済みの職員の配置を進めます。対象の職員はフロントラインとなる、客室乗務員、空港地上係員から開始し、全職員へ拡大を図ります。
- ・ 空港における情報提供の拡充について検討致します。(2020 年度以降)

### 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)
機材の更新	当社の航空機は全て移動等円滑化基準に適合しておりますが、今後も同基準に適合した航空機を前提とした導入計画を検討致します。(2021 年度以降)

- 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)
マニュアルの見直し	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルの公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインへの適合状況を確認し、必要に応じて見直しを実施致します。(2021年度)

- 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)
接遇研修モデルプログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港への配置を進めます。(2020年度以降)

- 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)
運航情報等に関するモニターの設置等	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用について検討致します。(2020年度以降)

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>接客研修モデルプログラムに準拠した研修の実施</p>	<p>国土交通省が定める接客研修モデルプログラムに準拠した研修について、受講者の対象を拡大し、原則客室乗務員並びに空港地上係員（案内カウンター及び搭乗ゲートの職員）全員に実施致します。実施にあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。 (2020年度以降)</p> <p>また、研修受講済みの職員に対して、心情理解、共感力を軸に合理的配慮を推奨し、浸透させてまいります。(2022年度以降)</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>高齢者障害者等用施設等の該当はございません。</p>

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>・社内のCS担当部署でバリアフリーを推進し、社として推進体制を構築致します。</li> <li>・客室乗務員資格発令前に実施する初期訓練に「心のバリアフリー*」の理念を反映させ、2022年度に入社する客室乗務員に対して教育を実施します。</li> </ul> <p>*「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことです。</p>
--

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
前年度計画書からの変更はございません。		

V 計画書の公表方法

当社ホームページ上にて公表致します。

VI その他計画に関連する事項

—

以 上

## 2021 年度移動等円滑化取組報告書

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 2021 年度移動等円滑化取組報告書を国土交通省に提出致しました。

### I 2021 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)	2021 年度の実施状況
機材の更新	当社の航空機は全て移動等円滑化基準に適合しておりますが、今後も同基準に適合した航空機を前提とした導入計画を検討致します。(2021 年度以降)	新機材の導入はございませんでした。



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)	2021 年度の実施状況
マニュアルの見直し	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルの公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（役務編）への適合状況を確認し、必要に応じて見直しを実施致します。（2021 年度）	社内マニュアルの車椅子利用旅客の移動・乗降支援に係わる箇所の見直しを実施致しました。また、客室乗務員のサービス関連マニュアルに、「心のバリアフリー」についての項目を追記致しました。

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)	2021 年度の実施状況
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港に配置していきます。	研修を受講した職員を順次国内就航空港へ配置致しました。

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)	2021 年度の実施状況
運航情報等に関するモニターの設置	<p>チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用について検討致します。 (2020 年度以降)</p> <p>また、搭乗手続き時に詳細な説明を実施するために配備しているタラップ車実車の写真について、タラップ車での搭乗の可能性があり、かつ現在配備がない空港へも配備を進めます。(2021 年度)</p>	<p>デジタルサイネージの活用について検討を行い、先んじて 2021 年 6 月に就航全空港へのタラップ車実車写真の配備が完了致しました。</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)	2021 年度の実施状況
接遇研修プログラムに準拠した研修の実施	<p>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に準拠した研修について、受講者の対象を拡大し、原則客室乗務員並びに空港地上係員（案内カウンター及び搭乗ゲートの職員）全員に実施致します。また、実施にあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。(2020 年度以降)</p>	<p>受講対象者を拡大し、空港地上係員 312 名、客室乗務員 451 名、客室本部スタッフ 17 名の合計 780 名に研修を実施致しました。</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)	2021 年度の実施状況
	高齢者障害者等用施設等の該当はございません。	

- (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

- ・ 国土交通省発行の「コミュニケーションハンドブック」を参照し、共感力を培い、より良い対応方法を学ぶことを目的としたロールプレイング等の疑似体験を交えた研修を、客室乗務員に対して実施致しました。
- ・ 社内の CS 担当部署でバリアフリーを推進し、社として推進体制を構築致しました。
- ・ 難聴の方でも聞き取りやすい音を出力するスピーカーは下地島空港のみ未配備でしたが、2021 年 6 月末に配備が完了、運用を開始致しました。
- ・ サービス品質の民間規格であるおもてなし規格認証「紺認証」を取得致しました。

- (3) 報告書の公表方法

当社ホームページにて公表致しました。

- (4) その他

—

## II 航空機の移動等円滑化の達成状況（2022年3月31日現在）

事業の用に供している航空機数	29機
公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数	29機
客席数が30以上の航空機数	29機
可動式ひじ掛けのある航空機数	29機
運航情報提供設備を備えた航空機数	29機
客席数が60以上の航空機数	29機
車椅子を備えた航空機数	29機
通路が2以上の航空機数	0機
障害者対応型便所を備えた航空機数	0機

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。

注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。

注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。

注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。

注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。

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

該当はございません。

以上

## 2021 年度移動等円滑化取組計画書

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 2021 年度移動等円滑化取組計画書を国土交通省に提出致しました。

### I 現状の課題及び中期的な対応方針

5. 車両等の整備に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>当社の航空機はいずれも移動等円滑化基準を満たしており、また就航地空港における移動支援措置の基準も満たしておりますが、予備的な移動支援措置や介助支援器具等の導入について、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、旅客数が減少している状況も考慮しながら検討致します。(2020 年度以降)</li> </ul>
6. 教育訓練、旅客支援、情報提供等に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>現状でも、障害者特性にあわせた教育訓練を実施しておりますが、旅客支援をより充実させるため、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」に準拠した研修を受講させ、受講済みの職員の配置を進めます。対象の職員はフロントラインとなる、客室乗務員、空港地上係員から開始し、全職員へ拡大を図ります。</li> <li>空港における情報提供の拡充について検討致します。(2020 年度以降)</li> </ul>

### 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)
機材の更新	当社の航空機は全て移動等円滑化基準に適合しておりますが、今後も同基準に適合した航空機を前提とした導入計画を検討致します。(2021 年度以降)

- 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)
マニュアルの見直し	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルの公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン（役務編）への適合状況を確認し、必要に応じて見直しを実施致します。(2021年度)

- 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)
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港への配置を進めます。(2020年度以降)

- 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)
運航情報等に関するモニターの設置等	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用について検討致します。(2020年度以降) また、搭乗手続き時に詳細な説明を実施するために配備しているタラップ車実車の写真について、タラップ車での搭乗の可能性があり、かつ現在配備がない空港へも配備を進めます。(2021年度)

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>接客研修プログラムに準拠した研修の実施</p>	<p>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に準拠した研修について、受講者の対象を拡大し、原則客室乗務員並びに空港地上係員(案内カウンター及び搭乗ゲートの職員)全員に実施致します。実施にあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。(2020年度以降)</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>高齢者障害者等用施設等の該当はございません。</p>

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>・ 社内の障害当事者の意見を集約し、研修プログラムの改善を行います。</li> <li>・ 社内のCS担当部署でバリアフリーを推進し、社として推進体制を構築致します。</li> <li>・ 難聴の方でも聞き取りやすい音を出力するスピーカーについて下地島空港へも配備し、就航全空港への配備を実施致します。</li> <li>・ 「心のバリアフリー*」を実践する社内体制の構築に関して、サービス品質の民間規格である、おもてなし規格認証「紺認証」を取得し、従業員への定着を進めます。</li> </ul> <p>* 「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことです。</p>
---

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
<p>前年度計画書からの変更はございません。</p>		



V 計画書の公表方法

当社ホームページ上にて公表致します。

VI その他計画に関連する事項

—

以 上

## 2020 年度移動等円滑化取組報告書

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 2020 年度移動等円滑化取組報告書を国土交通省に提出致しました。

### I 2020 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)	2020 年度の実施状況
下地島空港	新規就航計画があるため、就航時にターミナル施設と駐機場間の経路の移動と航空機への乗降について移動支援措置の基準に適合させます。(2020 年度)	2020 年 10 月 25 日からの就航に合わせて、ターミナル施設と駐機場間の経路の移動と航空機への乗降について移動支援措置の基準に適合しております

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)	2020 年度の実施状況
役務の提供方法に関する職員教育の実施	タラップ車等の乗降用設備のハンドリング方法や、機内での運航情報提供方法について、社内マニュアルに基づいた職員教育を実施致します。	社内マニュアルに基づいた職員教育を実施致しました。

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)	2020 年度の実施状況
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記⑤で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港に配置していきます。	研修を受講した職員を順次国内就航空港へ配置致しました。
機内での受け入れ対策の充実	障害をお持ちのお子様が着席時に上体の固定をより容易にできるよう、機内でチャイルドシートを使用可能とするよう関連規程の整備を行います。	関連規程の整備を行い、2020年10月1日からチャイルドシートの使用が可能となりました。

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)	2020 年度の実施状況
運航情報等に関するモニターの設置	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用について検討致します。 (2020 年度以降)	デジタルサイネージの設置に先んじて、タラップ車での搭乗となる茨城・奄美・下地島の各空港において、チェックインカウンターに実車の写真を配置し、詳しい説明を実施できる環境を整備致しました。

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)	2020 年度の実施状況
接客研修プログラムに準拠した研修の実施	客室乗務員並びに空港地上係員（案内カウンター及び搭乗ゲートの職員）に対して、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に準拠した研修を実施するにあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。(2020 年度以降)	課長およびグループ長等を対象に研修を実施し、2021 年 3 月末までに上記対象者への研修が完了致しました。

- 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)	2020 年度の実施状況
	高齢者障害者等用施設等の該当はございません。	

- (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

- ・ 社内の障害当事者の意見を集約し、研修プログラムの改善を行いました。
- ・ 社内の CS 担当部署でバリアフリーを推進し、社として推進体制を構築致しました。
- ・ 難聴の方でも聞き取りやすい音を出力するスピーカーを下地島空港を除く就航空港へ配備しました。各空港の特性に応じて保安検査場前・到着ロビー・搭乗ゲートのいずれかに設置し運用を開始致しました。
- ・ サービス介助士資格取得者の配置を進めており、2020 年度は新たに 6 名が資格を取得しました。

- (3) 報告書の公表方法

当社ホームページにて公表致しました。

- (4) その他

- ・ 感覚過敏症等でマスクが着用できないお客様に対し、マスク着用が困難であることを示すシールの配布を 2020 年 12 月 15 日から開始し、周囲のお客様への理解を得やすい環境を整えました。当該運用について、SNS でも 2020 年 12 月 18 日付で発信し、お客様への周知を図りました。

## II 航空機の移動等円滑化の達成状況（2021年3月31日現在）

事業の用に供している航空機数	29機
公共交通移動等円滑化基準省令に適合した航空機数	29機
客席数が30以上の航空機数	29機
可動式ひじ掛けのある航空機数	29機
運航情報提供設備を備えた航空機数	29機
客席数が60以上の航空機数	29機
車椅子を備えた航空機数	29機
通路が2以上の航空機数	0機
障害者対応型便所を備えた航空機数	0機

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。

注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。

注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。

注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。

注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。

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

該当はございません。

以 上

## 2020 年度移動等円滑化取組計画書

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 2020 年度移動等円滑化取組計画書を国土交通省に提出致しました。

### I 現状の課題及び中期的な対応方針

#### 7. 車両等の整備に関する事項

- ・ 現在、就航中の航空機はいずれも移動等円滑化基準を満たしており、また就航地空港における移動支援措置の基準も満たしているが、予備的な移動支援措置や介助支援器具等の導入について、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、旅客数が減少している状況も考慮しながら検討致します。(2020 年度以降)

#### 8. 教育訓練、旅客支援、情報提供等に関する事項

- ・ 現状でも、障害者特性にあわせた教育訓練を実施しておりますが、旅客支援をより充実させるため、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」に準拠した研修を受講させ、受講済みの職員の配置を進めます。対象の職員はフロントラインとなる、客室乗務員、空港地上係員から開始し、全職員へ拡大を図ります。
- ・ 空港における情報提供の拡充について検討致します。(2020 年度以降)

### 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)
下地島空港	新規就航計画があるため、就航時にターミナル施設と駐機場間の経路の移動と航空機への乗降について移動支援措置の基準に適合させます。(2020 年度)



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	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
接遇研修プログラムに準拠した研修を受講済みの職員の配置	後記④で実施する研修を受講済みの職員について、順次国内就航空港に配置していきます。(研修が開始される 2020 年度以降)
機内での受け入れ対策の充実	障害をお持ちのお子様を着席時に上体の固定をより容易にできるよう、機内でチャイルドシートを使用可能とするよう関連規程の整備を行います。(2020 年度)

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	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
運航情報等に関するモニターの設置	チェックインカウンター、搭乗口等での各種お客様への案内においてデジタルサイネージの活用について検討致します。(2020 年度以降)

④ 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)
接遇研修プログラムに準拠した研修の実施	客室乗務員並びに空港地上係員（案内カウンター及び搭乗ゲートの職員）に対して、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に準拠した研修を実施するにあたり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも、研修の実施方法、規模を検討し、研修を計画的に行います。(2020 年度以降)

III 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・ 社内の障害当事者の意見を集約し、研修プログラムの改善を行います。
- ・ 社内の CS 担当部署でバリアフリーを推進し、社として推進体制を構築致します。

#### 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
リフト付き福祉車両	2019 年度末～2020 年度初頭に長崎空港に導入し、2020 年度以降も引き続き導入空港を増やしていく計画であったが、旅客数や他の移動支援措置の配備状況を考慮して、導入空港についての検討を終了致します。	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、旅客数が減少している状況であり、就航空港は既に移動支援措置の基準に適合しているため。

#### V その他計画に関連する事項

当社の経営理念の一部である「お客様への約束」の中に、「ご予約・ご搭乗・ご到着後に至るまで、誠心誠意お客様をご案内します」と定めており、当該理念に従い、CS担当部署で本計画を推進致します。

以 上