

移動等円滑化取組計画書 2021年度
東京国際空港（羽田）第1ターミナル・第2ターミナル
2021年6月30日 提出

東京都大田区羽田空港3-3-2
日本空港ビルディング株式会社
代表取締役社長執行役員兼COO 横田信秋



（Ⅰ）現状の課題及び中期的な対応方針

- ・点字鋲改修
- ・移動等円滑化基準に適合をしておりますが、高い水準のバリアフリー化を目指し、お客様の要望に取り組むことといたします。（2021年度継続）

（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

- ・適合済みのため措置はなし

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

- ・館内の点字鋲を強固な剥がれにくい点字鋲に更新をいたします。

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】

- ・エアポートコンシェルジュ全員がサービス介助士資格を取得
- ・コミュニケーションボードや筆談機、手話を活用した接遇の実施
- ・ターミナル事業者が全ての館内の車椅子、ベビーカーを設置
- ・サインによる多言語表記

【計画内容】

- ・駅・バス停等から航空会社カウンターまで、到着口から駅・バス停等への移動支援としての介助サービスを継続し提供いたします。
- ・ターミナル事業者が館内の車椅子、ベビーカーを設置し、来港時から航空機搭乗まで乗り換える必要のない移動手段を提供いたします。（2020年～継続）
- ・エアポートコンシェルジュを中心に社内講師による手話研修の実施（講師：当事者）並びに手話技能検定資格の取得を目指します。
- ・館内サインを設置する場合、ピクトグラム、多言語表記を表記いたします。

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】

- ・ ホームページ掲載
- ・ 総合案内点字カード配布
- ・ コミュニケーション支援ボードを活用したご案内

【計画内容】

- ・ JIS規格（日本工業規格）のウェブアクセシビリティ対応サイトにて情報を提供しております。
- ・ 総合案内所の連絡先をUDフォントと点字を合わせた総合案内点字カードを作成し配布いたしております。（2020年から継続）
- ・ 案内カウンター、バス乗車券カウンターにてコミュニケーション支援ボードを見える位置に設置し、移動手段の情報提供を行います。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

【対策】

- ・ サービス介助士の資格取得
- ・ 介助サービスブラッシュアップ研修実施
- ・ 案内、CSセミナーの受講

【計画内容】

- ・ サービス介助士の資格取得（全エアポートコンシェルジュスタッフ）
- ・ 動画教材の製作および動画教材を活用した介助サービスブラッシュアップ研修を実施します
- ・ 各種CS、サービス案内に関するセミナーの開催、受講をいたします（2020年度～2021年度）

- 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旅客ターミナル施設の利用者に対する広報活動及び啓発活動
- 【対策】
- ・ ホームページ
- 【計画内容】
- ・ 介助サービス及び空港内におけるユニバーサルデザイン施設をホームページにて周知いたします。

（Ⅲ）移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

適合済みではありますが、人的対応によるサービスのさらなる向上を継続いたします。

（Ⅳ）前年度計画書からの変更内容

—

（Ⅴ）計画書の公表方法

羽田空港旅客ターミナルホームページ <https://tokyo-haneda.com/>

（Ⅵ）その他計画に関連する事項

お客様の声、有識者のご意見を参考に施設改修や人的サービスの取り組みを実施いたします。