

# ○具体的計画内容について(1)

## ① 旅客施設・備品等を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために

ステップレス搭乗橋について	国際線ターミナルの拡張部分において、ターミナルと航空機をつなぐ搭乗橋は車椅子使用者等がスムーズに移動できるよう段差のないものを設置します(2019年度)。
金属反応しない車椅子配備について	保安検査場の金属探知機に反応しない車椅子(木製等)を増車して、利用者がスムーズに通過できるようにします(2019年度)。
航空機搭乗時・降機時利用の車椅子利用者用段差スロープの配備について	国際線ターミナルの拡張部分において、車椅子利用者のスムーズな航空機の乗降を支援するために、各搭乗口に段差スロープを配備します(2019年度)。
タクシー乗り場の改善について	現在、到着便が重なる時間帯、及び公共交通機関の運行が終了する時間帯において、乗車待ち旅客用スペースが無い事から混乱をきたす場合があります。乗り場のスムーズな乗車を可能とするために改善を図ります(2019年度～2020年度)。
災害時の緊急避難について	災害時の要サポート者(怪我人等を含む)の緊急避難について、マニュアルの策定をします。その際、取るべき行動が実践できること(行動マニュアル)に重きをおき、各会社・部署の責任者による机上訓練等を織り交ぜながら策定します(2019年度～2020年度)。

## ② 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

UDタクシーの車椅子乗降用スロープの設置について	タクシー乗り場において、UDタクシーの短時間での乗車を可能とするべく車椅子乗降用スロープを常設します(東京ハイヤータクシー協会と連携)(2019年度)。
視覚障害者誘導用ブロックの改善について	現在の鋏タイプ(黄色の枠無)のブロックは、弱視の方からの視認し難い、または出来ないとのご指摘があります。そこで、鋏の周りに黄色シートを貼付することで視認性の向上を図ります(2019年度)。
保安検査場のスムーズな移動について	現状、出発便が重なる時間帯において、検査場入口が混みあうことがあります。そこで検査待ち旅客数の軽減を目指して施設の改善を図ります(2019年度)。

## ○具体的計画内容について(2)

### ③ 情報の提供

多言語対応について	ターミナル内販売店舗、及びコンシェルジュ（案内係）を中心として多言語通訳機器を導入します。また、イレギュラー時の多数の旅客へのメガホンを利用した多言語機器を配備します（2019年度）。
2階到着ロビー天井吊下げ型看板の変更について	現在は文字固定の天井吊下げ型看板となっていますが、より分かり易く・見易くする為にデジタルサイネージに変更します。その際、緊急時、災害時等の文字情報が掲示できるようにします（2019年度）。
手話対応の強化について	コンシェルジュ（案内係）には手話有資格者（4級以上）がいますが、その数が限られていることから、タブレット等を利用した外部委託による対応の強化を図ります（2019年度）。
保安エリアの点字マップの作成について	現在、一般エリアの点字マップはありますが、視覚障害者からの要望もあり、保安エリアについても作成をします（2019年度）。
保安検査場待ち時間表示について	現存する待ち時間表示について、その表示場所、表示内容について旅客が見やすく、利用価値があるものに改善を図ります（2019年～2020年）。
AI案内コンシェルジュの導入について	旅客への館内情報案内を中心とした多言語による24時間対応の応答案内機器を導入してサービスの向上を図ります（2019年度～2021年度）。

### ④ 教育訓練

セミナーの実施について	多様な旅客へ適切な対応ができることを目的としたセミナーを開催して、知識を習得し実践できるようにします（2019年度）。
サービス介助士の資格取得について	旅客サービスセンター新入社員（コンシェルジュ）については『サービス介助士資格』を取得するようにします。また資格取得者については、サービス介助ステップアップ研修の実施をして技能・知識の向上を図ります（2019年度）。
手話対応の強化（教育）について	定期的な講習会を開催して、技能の習得・向上を図ります（2019年度）。
外国語教育について	英語・中国語・日本語（外国人スタッフ向け）の講座を設定して旅客サービスの向上を図ります（2019年度）。