

移動等円滑化取組計画書

令和3年6月30日 提出

東京都大田区羽田空港2-6-5
東京国際空港ターミナル株式会社
代表取締役社長 土井 勝二

○具体的計画内容について

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

第2ターミナル国際線施設	ターミナル内施設における施設・設備・サイン等の課題・問題の調査の実施と改善の検討します。 (2020年度～2021年度)
セルフバゲージドロップの設置	チェックインエリアにセルフバゲージドロップ(自動手荷物預け機)を設置して、航空機搭乗までの時間の短縮を図ります。(2020年度～2021年度)
災害時の緊急避難について	2019年度に策定した災害時の要サポート者の緊急避難マニュアルの評価として、災害サポートマニュアル(行動マニュアル)に基づいた教育プログラムの実施と課題の整理を実施します。 (2021年度)

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

目に見えない障害者対応	第3者が判別できない(目に見えない)障害をお持ちの方が安心して利用できる施設となるよう取り組む。セミナーの開催、カームダウン・クールダウン施設等の導入に向けて計画案の策定します。 (2021年度～2022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

目に見えない障害者対応	第3者が判別できない(目に見えない)障害をお持ちの方が安心して利用できる施設となるよう取り組みます。識別ストラップ導入に向けて計画案の策定します。(2021年度～2022年度)
-------------	--

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

AI案内コンシェルジュの導入	旅客への館内情報案内、公共交通機関情報を多言語による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)
----------------	---

○具体的計画内容について

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

サービス介助士の資格取得	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』を取得させ、また、資格既得者については、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。(2021年度)
航空会社と連携した接遇共有会の実施	コロナ禍における航空会社と空港ビル会社の障がい者や高齢者等のお客さまに関する接遇方法を共有し、羽田空港をご利用になられるお客さまの考え方や接遇方法を理解することにより、航空業界全体の安全、安心の環境整備を図ります。(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

ターミナル内のバリアフリー取組状況の視察	当社におけるバリアフリーの取組状況を移動円滑化評議会会議のメンバーに視察していただき、その視察内容をマスコミにも同行していただき、広報活動に繋がります。(2021年度)
ホームページによる案内	ホームページにおいて、介助サービスの予約しやすくするためピクトを大きく記載します。羽田空港アプリにも「お手伝いが必要なお客さま」の案内を設置します。

○移動等円滑化取組方針・計画について

* 2020年度計画書からの変更内容

タクシー乗り場の改善について	計画内容	現在、到着便が重なる時間帯、及び公共交通機関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る。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)
	変更内容	2020年度に実施する予定であった工事について、2022年度以降に延期します。
保安検査場待ち時間表示について	計画内容	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)
	変更内容	予測時間(例:2時間後の待ち時間予測)をHP等により案内すること、また第2ターミナルでも待ち時間表示を実施すること、この2つについては2022年度以降に延期します。
第2ターミナル国際線施設内の備品の活用	計画内容	車いす、ベビーカー等を航空会社と共用して旅客利便性の向上を図ります。(2020年度)
	変更内容	ターミナル閉鎖に伴い未実施。2022年以降に延期します。