

移動等円滑化取組計画書

令和2年6月30日

住 所 静岡県静岡市葵区栄町1番地3
事業者名 株式会社 フジドリームエアラインズ
代表者名 （役職名及び氏名）
代表取締役社長 楠瀬 俊一

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

(1) 施設・機材等の整備について

- ・ 弊社が運航中の航空機は、いずれも移動等円滑化基準を満たしているが、今後も、機材の更新時は、移動等円滑化基準を満たした機材を導入する。
- ・ 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、車椅子ご利用のお客様や高齢のお客様などの利便の向上と安全性への配慮から、2019年度にエレベーター付パッセンジャーステップ車を開発して名古屋空港に導入した。今後は、他空港への展開を図ることとし、2020年度は熊本空港と静岡空港に導入する。
- ・ パッセンジャーボーディングブリッジを利用できない場合に備え、リフト付パッセンジャーステップ車を2020年度は松本空港に導入する。

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等について

- ・ 車椅子を使用するお客様が、空港カウンターや自動チェックイン機への動線上に障害となる要素を改善し、安全でご利用しやすい環境づくりを進める。(2020年度～)
- ・ インターネットや空港の案内表示をよりわかりやすくすると共に、全空港に配備している筆談ボード、ポケトークなど各種ツールの利用を促進し、お客様とのスムーズなコミュニケーションの確保に努める。また、より利便性の高いツールの導入を検討する。(2020年度～)
- ・ 空港スタッフへのサービス介助士資格の取得を推進して資格者の増を図ると共に2021年度からは、国土交通省の接遇研修モデルプログラムに準拠した教育プログラムを使用し、引き続きサービスの向上を推進する。
- ・ 緊急事態発生時における高齢者、体の不自由な方の脱出支援を想定した社員援助者教育を継続的に実施する。(2018年度に第1回目を実施、以後継続的に実施中)

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 2. タラップ等	<ul style="list-style-type: none"> ・当社保有の16機については、全て移動等円滑化基準に適合しているが、今後も、機材の更新時は、移動等円滑化基準に適合した機材を導入する。 ・エレベーター付パッセンジャーステップ車を2020年度に2台導入する。(熊本空港、静岡空港) なお、熊本空港については、エレベーター付パッセンジャーステップ車をサポートする目的で、アシストストレッチャーを配備済み。 ・リフト付パッセンジャーステップ車を2020年度に1台導入する。(松本空港) ・当社のパッセンジャーステップ車には、お客様の転落防止への対策として、階段部分のへりを目立たせるための蛍光テープを貼付し、また、昇降時の転落防止のため、自動音声案内機(トークナビ)を全機種に設置し、注意喚起を行っていく。(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)
1. わかりやすいご案内や誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋空港において、サイネージ(電子看板)の活用やピクトグラムの導入による視認性向上を2020年度に試行し、2021年度以降に就航している各空港への展開を図る。 ・当社関係会社による自営化空港にはサービス介助士資格者を配置しており、空港スタッフへの教育を実施すると共に、お客様のご案内や誘導などの品質向上に努める。

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)
1. 情報の提供	<p>2020年度の取り組みは次の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 耳や言葉の不自由なお客様へ、FAXによるご予約も受付しており、当社ホームページにてその旨をご案内する。(原則として『障がい者割引運賃』のみご予約可能) ・ 空港におけるわかりやすい表示、ご案内およびアナウンス技術の向上を図る。 ・ 全空港に配備している筆談ボード、ポケトークなど各種ツールの利用を促進する。また、お客様とのスムーズなコミュニケーションを更に図るため、利便性の高いツールの導入を検討する。 ・ 機内において、点字版の安全のしおりを全機に搭載し、目のご不自由なお客様への情報提供を行っていく。

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)
1. 空港におけるお客様対応スキルの向上	<p>2020年度の取り組みは次の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社関係会社による自営化13空港では、サービス介助士資格者を1名以上配置すると共に、資格の取得を推奨する。 ・ 旅客サービススタッフは新規および毎年定期訓練において、サービス介助士資格者が教官となり、座学と実技を実施する。また、この教育を旅客サービススタッフ以外の空港スタッフにも展開し、社員の啓発と対応品質向上に努める。 ・ 空港部門の間接部門にも、サービス介助士資格者を3名配置し、全空港における教育とサービスの向上を主導していく。
2. 機内における緊急時対応スキルの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社員援助者教育を継続的に実施し、緊急事態発生時における高齢者、体の不自由な方の脱出支援に関する知識付与と技量の向上に努める。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・当社関係会社を含めた社内関係セクションの意見を集約して共有し、バリアフリーに関する認識を向上させると共に、研修プログラムへ反映する。
- ・社外のお客様や団体などからご意見を伺い、社内にフィードバックする機会を設け、多様化するお客様のニーズに合ったサービスの提供を行う。
- ・バリアフリーに関する社内推進体制の整備を図る。

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 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、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。