

I 2019年度の計画内容の実施状況

(1) 移動等円滑化に関する措置の実施状況

① 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	計画内容	実施状況
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)。	設置済
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)。	配備済
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)。	配備済
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)。	改善案図面をもとに関係各所の了承取得済。2021年度以降に着工の予定。
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)。	マニュアル素案は作成済。今年度は、マニュアルのブラッシュアップと館内職員の訓練の実施をする。

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

対象	計画内容	実施状況
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)。	設置済
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)。	改善済
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)。	改善済

I 2019年度の計画内容の実施状況

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

対象	計画内容	実施状況
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）。	配備済
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）。	設置済
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）。	導入済
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）。	作成済
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）。	第3ターミナルは改善済（館内表示）。但し、予測時間（例：2時間後の待ち時間予測）をHP等により案内掲載すること、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2021年度以降に実施予定。
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）。	第3ターミナルは導入済。今後は情報量を増やしつつ増設の予定。

④ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対象	計画内容	実施状況
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）。	開催済
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）。	実施済
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）。	実施済
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）。	実施済

(2) 移動等円滑化の促進を達成するために講ずべき措置の実施状況

課題の改善・解決に向けて、最善の方法とすべく、有識者・障害者等のご意見を頂きながら進めたい

(3) その他

日々のお客様からのご意見を参考として、人的対応・運用・施設・備品等について改善を図っていききたい

II 航空旅客ターミナル施設の移動等円滑化の達成状況

(2020年3月31日現在)

航空旅客ターミナル施設の名称	所在都道府県 市町村	一日当たりの 利用者数 (人)	公共交通移動等 円滑化基準省令 適合の有無	段差への対応	搭乗ゲートの数		視覚障害者 誘導用ブロックの 設置の有無	案内設備の 設置の有無	障害者対応型 便所の設置の 有無
					総数	旅客搭乗橋 設置数			
東京国際空港 第3旅客ターミナルビル	東京都大田区	46,059	○	○	総数	29	○	○	○
					旅客搭乗橋 設置数	(20)			
【参考】東京国際空港 第3旅客ターミナルビル CIQ区域	東京都大田区	-	○	○	総数	-	○	○	○
					旅客搭乗橋 設置数				
【参考】東京国際空港 第2旅客ターミナルビル CIQ区域	東京都大田区	-	○	○	総数	-	○	○	○
					旅客搭乗橋 設置数				
(合計) 計1ターミナル	-	-	1	1	総数	29	1	1	1
					旅客搭乗橋 設置数	(20)			

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

(1)	過去3年度における1日当たりの平均利用者が3万人以上の航空旅客ターミナル施設を設置又は管理している。	○
(2)	<p>過去3年度における1日当たりの平均利用者が3000人以上3万人未満の航空旅客ターミナル施設を設置又は管理していて、かつ、以下のいずれかに該当する。</p> <p>① 中小企業者でない。</p> <p>② 大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。</p>	—