

移動等円滑化取組計画書

令和3年6月28日

住 所 広島県三原市本郷町善入寺64番地31

事業者名 広島国際空港株式会社

代表者名 代表取締役社長 中村 康浩
(役職名および氏名)

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

広島空港ターミナルビルは移動円滑化基準に適合しているが、今後、利用者数を大きく増加させることを目標としており、より高い水準のバリアフリー化を目指す。

(1) 旅客施設及び車両等の整備に関する事項

具体的には、移動円滑化経路の最短化、旅客搭乗橋のステップレス化等を行う

(2) 旅客支援、情報提供、教育訓練等に関する事項

・多様な利用者の個別ニーズに合ったサービス提供のために、社内スタッフに対して教育訓練を行い、サービス水準の質的向上を目指す。

・空港スタッフ間のコミュニケーションを充実させ、利用者への案内の充実を図る。

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)エレベーター (2)旅客搭乗橋 (3)その他	(1) 2026年度までに以下の施策を実施 ・国内線、国際線ともに、移動円滑化経路の最短化のため、コンコースと手荷物受取所を結ぶエレベーターを新設する。 ・国内線、国際線ともに、一般エリアの1階から3階の各階を直接結ぶエレベーターを新設する。 ・各スポットへの動線にエレベーターを新設する (2) 国内線旅客搭乗橋（PBB）をステップレス化（2020年度2基導入済） (3) 耳の不自由な利用者への緊急時の情報提供の手段として、火災報知機と連動したフラッシュライトを設置(2021年度実施予定)

- 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

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
(1)エレベーター音声案内 (2)案内所	(1)エレベーターの開閉、昇降方向を音声で知らせる装置について、多言語化を検討する。 (2)高齢者、障害者がスムーズに移動できるよう、案内所スタッフは高齢者、障害者に対し、お声かけを積極的に行い、必要なサポートを実施する。

- 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)案内所 (2)空港事業者との連携	(1)案内所スタッフ ・国土交通省が定める接遇ガイドラインを踏まえ、案内所の接遇マニュアルを更新し、案内所スタッフへの周知を図る ・高齢者、障害者に対しお声かけを積極的に行い、必要なサポートを行う。 (2)空港事業者との連携 ・空港は大きな空間を有しており、案内所スタッフのみでは、障害者へのタイムリーな支援は困難。航空会社や商業などのターミナルビル内の事業者とも協力し、人的な支援を図る。

- 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	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
(1)コミュニケーション支援ツールの見直し (2)案内サイン	(1)言葉(文字と話し言葉)による人とのコミュニケーションが困難な障害者等に配慮し、問い合わせシートを導入したが、利用のされ方等について調査し見直しを図る。 (2)カラーユニバーサルデザインに配慮した案内サイン改修を検討する

⑤ 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)案内所スタッフへの教育 (2)避難誘導訓練	(1)案内所スタッフへの接遇に関する教育を実施。 (2)災害時において、障害者の避難誘導、避難支援を確実に行うことができるよう、障害者を想定した避難誘導訓練を実施する。

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

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
(1)ホームページでの紹介 (2)案内所	高齢者、障害者が当ターミナルビルを円滑に使用するにあたり、必要となる設備について、以下の対応を行う (1)ホームページへの掲出 (2)案内所に設置してある館内案内図について、高齢者、障害者が必要とする設備に特化した案内図の作成を検討する

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

- ・ターミナルビル館内の投書箱やホームページ、案内所スタッフへお客様の声の聴き取りを行い、問題点を抽出し、対応策を計画し実施する（2019年度から継続実施）
- ・多目的トイレの混雑緩和対応のために、トイレの利用マナー啓発キャンペーンのポスターを掲出（2019年から掲出）
- ・当社担当部職員の障害者対応レベル向上のために、障害者の接遇に関する民間資格の取得を検討する。

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
前年度との比較はなし		

V 計画書の公表方法

ホームページにて公表

VI その他計画に関連する事項

IIの①に記載の通り

- 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、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。
- 3 VI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。