



日本空港ビルディング株式会社

空港設備のハード面・ソフト面の整備を進めるとともに、空港従業員を対象とした研修・セミナーを実施することで理解を深め、お客様のニーズに沿った更なるバリアフリー機能向上に取り組んでいます。

空港利用のお客様へは、カームダウン・クールダウンスペースの設置やサービス介助資格をもったコンシェルジュによる案内など、多様な方が安心できるハード・ソフトのサービスを提供しています。また空港従業員へは、有識者による研修の開催など、理解を深める取組を実施しています。

取組の概要

① 障害のあるお客様へ向けたハード面でのサービス提供

ハード面でのバリアフリーに関するサービス提供として、発達障害の方等が気持ちを落ち着かせるための施設であるカームダウン・クールダウンスペースの設置、手話で電話をかけることのできる手話フォンの設置、ベビーカーや手動車椅子のお客様が使用できる個室ブースが広いトイレ・多機能トイレの増設、案内カウンターを車椅子のまま利用できるカウンター仕様への変更などを行っています。

② 障害のあるお客様へ向けたソフト面でのサービス提供

サービス介助士資格を持ったコンシェルジュによる介助サービスや、手話技能検定4級以上のコンシェルジュの手話バッジ着用など、お客様が安心できるようなサービスを提供しています。手話技能向上のため、手話社内研修を実施し、継続的に学ぶ環境の整備を行っています。また、指差しでコミュニケーションがとれるコミュニケーションボードの改編も行いました。

③ 羽田空港従業員を対象にバリアフリー研修・セミナーを実施

車椅子の段差乗降や白杖を使用しての着席など座学と実技を交えたバリアフリー研修や、有識者による心のバリアフリーセミナーを実施しています。航空会社社員や空港内テナント店舗従業員にも参加いただき、見た目にはわからない障害について、有識者から実体験や他空港、海外の事例、法令などにも触れながら講義いただきました。



カームダウン・クールダウンスペース



「コロナ禍の接遇方法の共有会」の様子

「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

羽田空港従業員を対象としたバリアフリー研修・セミナー実施での従業員全体の理解を深めることに加え、全国空港ビル協会主催のUDセミナーにも参加し、各空港のユニバーサルデザインの取組について情報を収集し、障害のあるお客様の空港利用の利便性向上を図っています。

コミュニケーションを とる

航空会社、空港ビル会社共同参加となる「障がい者等のお客さまに関するコロナ禍の接遇方法の共有会」を開催しました。各社の現場スタッフが参加し、グループディスカッション、各社の取組の好事例の発表、実演(車椅子乗降、視覚障害者の手引き誘導)を行いました。

適切な配慮を行う

バリアフリーに関する設備やサービスを新たに設置・開始する際は、有識者や障害を持つ当事者の方にも現地調査に参加いただき、多角的な視点で懸念点や改善点がないか検討をしています。

福祉のまちづくり
推進協議会委員の
講評

従業員に対し継続的な研修を実施しながら、ハードとソフトの一体的なバリアフリーの推進に取り組んでいます。航空会社や空港内店舗など、企業の垣根を超えた取組をさらに展開していくことを期待します。

企業情報

東京都大田区羽田空港三丁目3番2号
<https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp>