

## 航空機利用における合理的配慮の提供状況等

障害者差別解消法の対応指針における (2)合理的配慮の提供の具体例における該当項目		全日本空輸(株)
多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例		対応状況等
1	WEBサイトにて、障害のある利用者用の情報を分かりやすく掲載する。	専用ホームページ(おからだの不自由なかたへの空の旅へのお手伝い)を掲載しています。
2	車いすの貸し出しを行う。	国内のすべての就航空港において貸出用車いす(無料)を用意しています。
3	利用者自身で使用する車いすは無料で預かる。	利用者自身が使用する車いすは無料でお預かりしています。
4	杖・松葉杖(先の尖ったものを除く)の機内の持ち込みを許可する。	杖や松葉杖といった補助具については、先の尖ったものを除いて、無料で機内への持ち込みが可能です。
5	車いす使用者に対して、一般の利用者に優先して搭乗を開始する。	車いす使用者をはじめ、お手伝いが必要な利用者を優先してご案内しています。ただし状況により、順番が前後する場合があります。
6	安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内を実施する、もしくは点字によるパンフレットを用意する。	視覚障がいのある利用者に対する安全に関する案内については、個別に口頭で実施していますし、また機内に点字パンフレットを用意しています。
7	聴覚障害あるいは言語障害のある利用者に対して、その障害の特性に応じたコミュニケーション手段(メモや筆談ボードなど)を用いて対応する。	障がい特性に応じたコミュニケーション手段として、メモ、タブレット端末、筆談ボードなどを用意しています。
8	視覚障害のある利用者や握力の弱い利用者に対して、機内食の包装の開封を手伝う。	希望に応じて、機内食、機内販売品、イヤホンなどの包装の開封をお手伝いしています。
9	障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う。	希望に応じて、移動のお手伝いを行っています。
過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例		対応状況等
1	障害のある利用者専用の窓口を設置する。	専用の窓口としてANAおからだの不自由な方の相談デスクがあり、また耳や言葉の不自由な方のためのANA専用代理電話サービスがあります。
2	膝を曲げることが困難な利用者に、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。	可能な限り希望に沿った座席を手配します。ただし、WEBで指定不可の一部座席については電話で要望を伺います。なお、非常口座席のように安全上の理由により利用できない座席があります。
3	人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。	希望に応じて、可能な限り対応しています。
4	人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。	空港施設の条件が合わない等の場合を除き、希望に応じて搭乗口で車いすを受託しています。
5	調整可能な範囲で、車いすを使用され、かつ階段の昇降ができない利用者の予約がある場合は、ボーディングブリッジのあるスポット又はリフトカー等を準備する。	調整可能な範囲で準備しています。パッセンジャーボーディングリフトについては新千歳、成田、羽田、中部、伊丹、関空、那覇の7空港に配備しており、車いす用タラップ車については新千歳、羽田、福岡、対馬、福江、那覇、石垣の7空港に配備しています。
参考：当該航空会社の専用ページ等		<a href="https://www.ana.co.jp/service-info/share/assist/index.html">おからだの不自由なかたへの空の旅へのお手伝い</a> <a href="https://www.ana.co.jp/service-info/share/assist/index.html">https://www.ana.co.jp/service-info/share/assist/index.html</a>