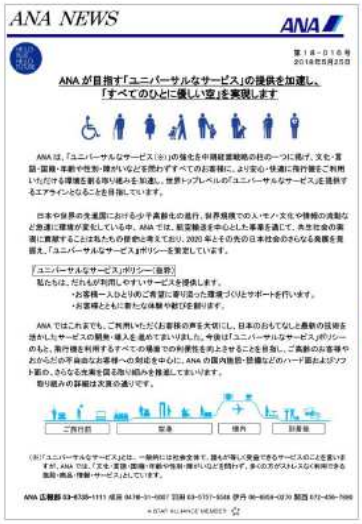
全日空（ＡＮＡ）の取組事例

1）ＡＮＡのユニバーサルサービスの具体例

2）ＡＮＡニュースリリース（2018 年 5 月 25 日）


ANA NEWS

ANA が目指す「ユニバーサルなサービス」の提供を加速し、
「すべてのひとに優しい空」を実現します

詳細はリリースを参照
https://www.ana.co.jp/group/pr/201805/20180525.html

～2018/05/25 リリース要旨～

空港		
チェックインカウンター	ラウンジ	搭乗口
ローカウンター設置	移動導線等のアクセシビリティ向上	搭乗ゲート幅の拡大
国内全空港	国内全空港ラウンジ	国内全空港
2018年秋より順次	2019年春より順次	2018年秋より順次

機内		その他
車いす	トイレ	社内教育の充実・拡大
機内用新型車いすの配備	車いすで利用可能な化粧室を小型ジェット機にも設置	ユニバーサルサービス体験型教育
全機材	A320neo/A321	全役職員
展開中	展開中	展開中

3）搭乗手続きをする

ANA Special Assistance

- 筆談ボード
- コミュニケーション支援ボード
- 遠隔手話サービス

What's Up!

羽田空港のANA Special Assistance

ANAで貸し出している車椅子の種類

空港で使用できる車椅子

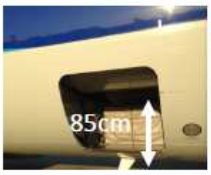
車椅子利用のお客様の歩行状況

お預かりできる車椅子のサイズ

- 飛行機の入り口で預かる場合（ゲート編で説明）

電動車椅子について

- 搭載可否判断のためサイズと重量を確認
- 航空輸送危険物に該当するか否かの判断のため
  バッテリーの種類や容量を確認



小型機の貨物室入り口

9

4）　保安検査を受ける

通路幅

車椅子が通りやすいよう、
900mm以上の幅を１箇所以上設けています
（国交省　移動円滑化基準）

筆談ボード

耳が不自由なお客様がコミュニケーションをとれるよう、
保安検査場には筆談ボードを準備しております。
（国交省　移動円滑化基準）

スムーズな通行

門型金属探知機に反応しない樹脂製
車椅子（モルフ※現物展示あり）でスムーズに通行が
できます。

※国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰
※バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者内閣総理大臣表彰

5）ゲートから搭乗する

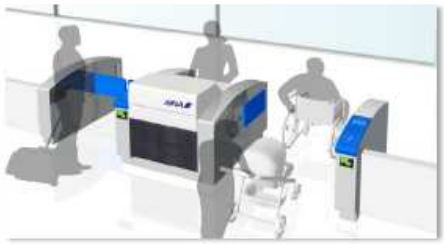
✈事前改札サービス

車いすのご利用などお手伝いが必要なお客様を搭乗案内開始前に改札し、一番はじめに機内にご案内します。

※ご希望のお客様はお早めに搭乗口係員にお知らせ下さい。

✈ゲート幅を今後拡大していきます

車いすやベビーカー、歩行車を利用するお客様がスムーズにご搭乗いただけるよう、搭乗ゲートの幅を拡大していきます。



チェックポイント！

バリフリ法改正（10/1施行）により、搭乗橋がつかない場合（オープンSPOT）には 、すべての航空会社において移動円滑化設備を配置することが義務付けられるようになりました。

6）機内で過ごす

✈肘かけがあがる席　シートマップ

車いすの乗り降りが容易に行えるように通路側で肘掛けの上がる座席がありますので、座席の希望をお知らせください。
※肘掛の上がらない席もあります
※希望に添えない場合もあります

✈機内用車椅子（現物展示あり）

機内で使用可能な車いすをご用意しています。
使用時は客室乗務員にお申し出ください

✈車椅子対応トイレ

多くの機種では、機内用車いすで利用できる　化粧室を設置しています。

7）　到着する

✈降機時のお手伝い

降機に際しお手伝いを希望されたお客様は、
係員がお手伝いに伺うまでお待ちください。

✈乗り継ぎ

原則として、車いすをご利用のお客様の降機は、
一番最後となります。
乗り継ぎのあるお客様は、
事前に その旨をご相談ください。

国内MCT　国際MCT

海外の空港では当該国の法令が適用になり、搭乗降機の手順や入国審査等のやり方が日本とことなる場合があります。

✈逆流防止フラッパーゲート

手荷物検査場の前には逆流を防止する
フラッパー付きのゲートがあります。
通路幅も1箇所以上は900mm以上を確保し、
車椅子でもスムーズに通過できます。
（国交省　移動円滑化基準）

8）酸素ボンベについて

酸素ボンベは航空手荷物では**危険物**となりますが、医療を目的として用いる場合の航空輸送が認められています

機内持ち込み	貸し出し（有料）
＜事前に用意するもの＞ ・酸素ボンベの仕様確認書 ・ ANA所定の診断書 ＜ポイント＞ ・空港で酸素ボンベの規格や検査期限などを確認 ・国際線だと国によって制限あり	＜事前に用意するもの＞ ・ ANA所定の診断書 ＜ポイント＞ ・貸し出しは搭乗から降機まで ・国際線・国内線それぞれ申し込み期限が違う

酸素ボンベ

✈酸素ボンベを利用する場合はあらかじめANAおからだの不自由な方の相談デスクに連絡が必要
✈当日は空港で確認手続きが必要になるため、空港にはなるべく早く来てもらいたい
✈心配な点があればANAおからだの不自由な方の相談デスクにお問い合わせ下さい

チェックポイント！

酸素濃縮器（POC）を機内で使用する場合、機内のシート電源は使用不可です。
飛行時間の150%分のバッテリーをお持ちいただくよう願いします。

酸素濃縮器（POC）

9）医療機器について

✈「機内で医療機器などをご使用になる」お客様について確認したいこと

①お客様の状況について	②医療機器の詳細について	③医療機器をいつ使用するか

① お客様の状況、必要なお手伝いの内容などを確認 ⇒ 必要書類の確認

② 医療機器の詳細を確認

- 医療機器名、メーカー名（製造元、発売名、総代理店名など）、製品名/型番（ラベル）
- バッテリー種類・容量確認　⇒危険物に該当しないかどうか
- サイズ/重量　⇒機内収納できるかどうか

③ 機内持ち込みor受託、機内での使用有無、使用時期（離着陸時、離発着時以外）

⇒電波・電磁規格が航空機器へ影響するかどうか

インシュリンポンプ

パルスオキシメーター

吸入器（ネブライザー）

シリンジポンプ

輸液ポンプ

CPAP

10）　発達障がいのお客様向けの取り組み

～そらぱす（「そら」へのパスポート）～

一般社団法人 日本発達障害ネットワーク監修

https://www.ana.co.jp/ja/jp/serviceinfo/share/assist/other/approach.html

発達障がいを持つお客様や、航空機のご利用がはじめてのお子様が、航空機利用の不安を解消するツールとして作成。
空港の手続き方法・保安検査場・搭乗ゲート・機内の過ごし方など、出発～到着までの流れについて「予習」できる内容。

【作成の背景】

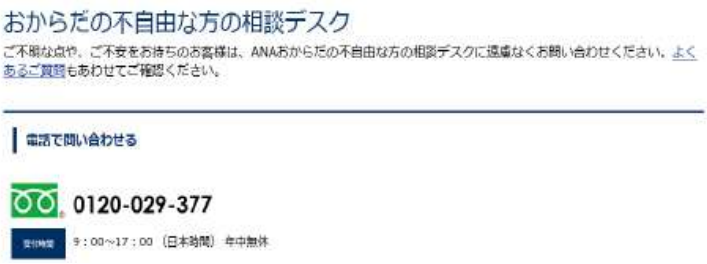
- ◆保安検査が怖い、自分のバックをとられるのではないか？
- ◆検査は痛そう
- ◆PBBの先が見えないから怖い
- ◆感覚過敏の子供はシートベルトを嫌がる
- ◆発語しにくい（したくない）
- ◆自分の番号の荷物棚にほかの人が荷物を入れる
- ◆この肘掛は誰のもの？

11）ＡＮＡの問い合わせ先情報

✈ANAのホームページを参考にしてください

“おからだの不自由なお客様へのご案内”ページに充実した情報を掲載しています。
ご不明点があれば、まずはのぞいてみてください。

✈困ったら遠慮なくANAおからだの不自由な方の相談デスクにお電話を！



12）　関連ＵＲＬ

1）２０１８年5月２５日　リリース

ANA が目指す「ユニバーサルなサービス」の提供を加速し、「すべてのひとに優しい空」を実現します！

https://www.ana.co.jp/group/pr/201805/20180525.html

2）HELLO BLUE HELLO FUTURE

Tokyo2020 に向けた ANA の取り組みをご紹介しております。

https://www.ana.co.jp/tokyo2020/actions/

3）発達障がいの方に向けた搭乗支援プログラム

https://www.ana.co.jp/ana_news/2018/02/08/20180208-2.html