

令和3年度近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰

奨励賞

スカイマーク株式会社

神戸空港支店

(兵庫県神戸市中央区神戸空港1番地)

受賞者の取り組み

利用者に直接携わる接客部門のみならず、間接的に利用者の安全を考え航空機を扱うグランドハンドリング部門が相互に知恵を出し合い、神戸空港の施設に合わせた従業員教育資料を作成。具体的には、リフター式ステップ車の安全性を追求し、車椅子停止位置の明示による改善、車椅子利用者のボーディングブリッジ使用時における航空機との段差解消、ボーディングブリッジ内の傾斜走行時における車椅子の操作やリフター使用時の注意点を同教育資料に反映している。

その他、予約段階から配慮を要する利用者を確認し、便をボーディングブリッジ設置スポットへ変更する仕組みも構築されており、バリアフリーのための接遇力向上が図られている。

取組例

W/C 旅客CARE中の注意点

坂道(PBB)を下る際は後ろ向きに下りましょう。



W/C旅客CARE時は常に慌てず落ち着いてCAREする事を心掛けましょう！
少しの段差でも「今から段差がございますのでお気をつけください。」等お声掛けするようにするとgood！

point PBBなどの坂道を下る時は車椅子を後ろ向きでゆっくりと確認しながら進みましょう！

バリアフリー教育 ②PBBトンネル



PBBトンネルの坂と段差



搭乗は後ろ向き下り坂なので注意

降機は上り坂なので段差があるので力が必要です

訓練教育風景



〔 PT-27 リフター部の車イス目印施工 〕

BEFORE

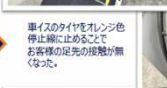
AFTER



リフターに車イスを乗せた際に停止位置が分からず車イスの部分にお客様の足先が接触する恐れがある。



黄色い線とオレンジ線(赤丸)をテープにて施工



車イスのタイヤをオレンジ色停止線に止めることでお客様の足先の接触が無くなった。



リフターに車イスを乗せた際に幅がギリギリになりリフターのチェーン部に車イスのタイヤが接触してしまうことがある。



黄色い線に沿って車イスをリフター部に搭載することでチェーン部との接触が無くなった。

バリアフリー教育に対する改善取り組み

バリアフリー教育 ④タラップ車のリフター



タラップ車のリフター操作



リフターと車イスとのクリアランスが狭くなっています。お客様の手や足先に注意

訓練教育風景

メーカー推奨の高車イスは乗る時も降りる時も外向き。リフター動かす時はお客様への声掛けして下さい。



講評

航空会社の旅客担当のみならず、ランプ作業員とも協力する等、部署を超えた連携により、バリアフリーの接遇向上に努めていることを評価。今後、独自性のある取り組みに期待。