

質疑応答

質問者①：資料の「リオオリンピック・パラリンピック大会計画値」における「当局」、「契約者」はどのような方か。

講師：「当局」とは政府関係者、「契約者」とは工事などを請け負う事業者のこと。

質問者①：契約者は、空港関係の契約者ということか。

講師：空港関係だけではなく、競技場等を含めた全ての契約者である。オリンピック・パラリンピック（以下、オリパラ）には選手だけではなく、裏方として多くの方が訪れるということである。

質問者②：リオの空港アクセスにおけるバスのユニバーサルデザインの状況はどうか。

講師：リオの国内線空港では、バスが全てノンステップ（もしくはタラップ、リフト附属）であった。高速バスのような車両ではなく、路線バスのような車両を使っていた。

事務局：日本における空港へのリムジンバスは床が高く、現状としてリフトが附属している車両は非常に少ない。リオではそのようなバスは運行されていないのか。

講師：リオの国内線空港に乗り入れているバスは全て床の低いバスであると空港関係者から聞いている。

質問者③：1) サンパウロのグアリュロス空港にある検査部屋は、オリパラ開催に合わせて新設されたものか。2) 車いすマークを表示することで配慮を必要とする方を優先的に案内するとのことだが、車いすユーザーだけでなく、妊婦なども含んでいるということが全体的に理解されているのか。3) ハンドリングテストはどのような団体が主体となっているのか。

講師：1) 検査部屋は、プライバシーの観点から設置された既存のものである。2) ピクトグラムについては、高齢者を表すものなどもあるが、床面やチェックインカウンターなど大きく目立たせる必要のある場所については、車いすマークを代表として使用している。3) ハンドリングテストについては、国際パラリンピック委員会も参加する公式のテストと、公式テストに向けて航空会社、空港会社合同で取組んでいるものがある。サンパウロの空港において車いすユーザー17名を飛行機に乗せる訓練を行った。17名全員の搭乗が完了し、車いすも全て貨物室に搭載するのに1時間20分かかった。通常、車いすユーザーを乗せた後に一般のお客さまの搭乗が始まるため、30分以内に完了させる必要がある。そこで何度も研究し、最終的にロンドン大会の際にも行われた方法を採用し、配慮が必要なお客さまのサービス内容に合わせて4人一組にして係員の配置をしたと聞いている。特に、大会期間中は普通便に加え、臨時便や各国からの選手専用便、ビジネ

スジェットという個人チャーター便もある上、選手団は到着後に行事が詰まっているため遅延は避けなければならない。東京大会では、パイロットやキャビンアテンダントを早く出社させる方法、搭乗時間を早くする方法などの検討の他、短距離の国内線などでは空港にいる時間が短いため、飛行機が地上にいる間にいかに効率的にお客さまにご搭乗いただくかが課題となっている。

質問者④： 1) 聴覚障害者のためのテレビを使った手話での遠隔案内、空港内の点字ブロックなどはオリパラ、またはワールドカップのために準備したものか。 2) 航空会社によって、取組みは違うのか。

講師： 1) 2013年に法律が制定され、翌2014年のワールドカップの開催に向けて準備した。 2) 法律が厳しい国の航空会社は取組みが進んでいる。アメリカ、ヨーロッパ、ブラジルが世界で最も法律が厳しい。海外に乗り入れている飛行機は乗り入れ先の法律が適用され、到着地の空港だけでなく、そこに向かう機内も全て法律適用範囲である。各国法律の内容に違いがあるので、全て対応できるように取組んでいる。法律に遵守していれば良いかというと、それでは不十分な面がある。アメリカでは、自閉症の子どもが日本と比較してかなり多いため、対応に注力しており、また、オーストラリアのブリスベン航空は認知症のお客さまの対応についてブリスベン大学と提携して研究をしている。イギリスではバージンアトランティック航空、英国航空が恐怖症（飛行機恐怖症）に対する取組みとして、恐怖症の方に対して講義をし、飛行機に乗る訓練をパイロットや精神科医を含めて行っている。

質問者⑤： 1) リオデジャネイロの各空港から選手村へのアクセスについて、国道や高速道路の一車線が関係者専用道路となるとのことだが、それ以外は違うのか。 2) アントニオ・カルロス・ジョビン国際空港で搭乗口にエレベーターを設置したとのことだが、全ての搭乗口に設置されたのか。 3) 競技で使用する特殊な貨物が多いと予想されているが、その対応にはどのような工夫があるか。 4) 駐車場など空港の係員による支援が手薄になる場所について、設計の段階からバリアフリー整備などに工夫や配慮はあったのか。

講師： 1) 全ては把握していないが、空港と選手村だけではなく、選手村と競技場など、選手が公式行事で移動する道路全てにおいて一車線は大会関係者専用となると聞いた。 2) 搭乗口のエレベーターについては、既存のゲートの改修可能な場所は全て設置したが、設置できなかった場所もあった。 3) 視察に行った際、まだ検討段階であったため、分からない。 4) どの空港も駐車場からターミナルまで段差がなく、階段があるところにはエレベーターが設置されていたため、設計

段階から計画されていたと考えられる。

質問者⑥：年に何度か ANA で車いすのサービスを利用している。カウンターで普通の車いすに乗り換えたり、自分の車いすでボーディングブリッジを渡ったり、補助の方が付いてくれたりと、毎回対応が違う。また、電動車いすのバッテリーの取り扱い方が分からない方が多数いると感じる。リオでも最初に搭乗口に集合し、最後に搭乗するのか、またバッテリーをきちんと取り扱ってもらえるか。

講師：ANA では、電動車いすのバッテリーについての意見をたくさんいただいております、社員の再教育の必要性も感じている。日本製のバッテリーだけでなく、海外製のバッテリーの扱い方も即座に判断しなければならない。係員によって対応が異なるというご指摘についても、そのようなことがないように徹底しなければならない。搭乗口まで単独で行きたい、家族に補助してもらいたいなど、お客さまの望む方法で対応できるように考えている。

事務局：どのような教育を考えているのか。

講師：係員の経験の差が生じるのは必然的である。この差を埋めてレベルアップする必要があるが、全員が身をもって体験することが難しい。そのため、まずは動画を使ったり、アメリカやヨーロッパを中心に行われている「コンピテンシーベースドトレーニング」（良い手本を元に教育する方法）の社内導入を図っている。

質問者⑦：ブラジルの空港におけるバリアフリー化がここまで進んだのは、国の予算か、世界銀行による支援か。

講師：民間空港はそれぞれの会社の予算で整備している。ロンドン大会の際、ヒースロー空港に導入されたジグザグスロープは角度が急なタラップでは降りることのできない高齢者や車いすユーザーのための緩やかなスロープである。このスロープの導入をブラジルでも検討していた。

質問者⑦：ANA が自閉症、認知症の問題など多岐にわたって取組もうとしている姿勢は、国際的な動向を見て意思決定をしているように見える。それは日本の空港ビル会社のようなオリパラの開催や、国の基準の変化に合わせて対応するという姿勢とは異なると感じているが、白井氏自身の考え方によるものか、ANA 全体の方針によるものか。

講師：ANA では、社員にオリパラを機にサービススキルを向上させたいと考えている。オリパラに留まらず、2020 年には配慮の必要な方へのサービスにおいて世界で NO.1 になることを目指している。そのためには、海外での良い事例も取り入れる必要がある。社員教育に使うテキストは、オリパラ組織委員会が作成した「こころの接遇マニュアル」に則ったものに全て見直し、作り直した。今後は、動画や VR（※バーチャルリアリティ／仮想現実）など、どのような方法が効果的か検討

中である。また、社員教育をするにあたって、ハンドリングテストのためだけではなく、日常生活の中で困っている人に対して3万6千人が声を掛けられるような人になれば世の中が変わるのではと考えている。