

～新型コロナウイルス対策を含めた介助サービスガイドライン～

羽田空港コンシェルジュの取り組み

介助サービス時の基本



①スタッフの手指消毒・除菌を徹底いたします。



②マスク・手袋・フェイスシールドの着用を徹底いたします。



③飛沫防止のため、アクリル板を設置しているカウンターからのご案内いたします。



④介助サービスをおこなう際のお声掛けの際には正面を避け、横や斜め前からのご案内を徹底いたします。



⑤マスクを着用している為、聞き取りやすいようはっきり・ゆっくりお話をします。

車いす・ベビーカーについて



案内カウンターから直接お貸出しする場合は消毒・除菌をしてからお客様にお渡しします。



歩行・移乗のサポートについて



感染予防のため、お客様ご自身、またはお付き添いの方のサポートで移乗できる場合は出来る限りご自身かお付き添いの方をお願いいたします。
コンシェルジュがサポートを行う際には、手指の消毒・除菌をし、フェイスシールド、手袋を着用の上サポートいたします。

お客様のご要望・障がいに応じた対策



筆談ボード、コミュニケーションボード、ヒアリンググループなどのコミュニケーションツールはこまめに消毒・除菌をいたします。



手引き誘導が必要な場合、お客様にも手袋をご利用いただき、コンシェルジュの肩や肘をつかんでいただきます。
手袋着用が苦慮する場合は手袋着用のお手伝いをさせていただきます。



聴覚障がいのお客様への情報提供は、筆談ボード・コミュニケーションボードを使用しご案内いたします。
また、読唇術をご希望のお客様には口元がわかるようにフェイスシールドを着用し、マスクをはずしてご案内いたします。



視覚障がいのお客様には感染対策に対する内容（基本の内容や対策について）、消毒液の場所や周囲の混雑状況やマスク着用の状況を言葉でご案内します。