

ITM STAFF

ポケットハンドブック



これは私達空港スタッフが携帯する
お客様案内のためのマニュアルです。

2025年12月発行
発行/大阪国際空港CS向上協議会

* 施設等不具合 *

●蛍光灯や電球切れ、その他施設の故障等を発見
関西エアポートテクニカルサービス㈱
中央監視室
TEL.06-6856-6789 (24h)

●エスカレーター、エレベーター、動く歩道の停止を発見
伊丹空港オペレーションセンター
TEL.06-4865-9528 (スタッフ専用)

●清掃依頼
関西エアポートオペレーションサービス㈱
清掃・カートグループ
TEL.06-6856-6768 (7:00 ~ 20:00)
TEL.080-9595-6223 (20:00 ~ 22:00)

●自動販売機故障
各自動販売機に記載されている連絡先に連絡

* 案内・迷子発見時・館内呼出 *

インフォメーションセンター
TEL.6:30~21:30 カウンター営業時間
スタッフ専用 中央1F 6:30~21:00
06-6856-6643 中央2F 6:30~21:20

お客様用
06-6856-6781

* 空港スタッフ心得 *

この「ポケットハンドブック」はお客様からよくいただくお問い合わせをまとめたマニュアルです。
積極的に活用し、丁寧で親切なご案内を心がけましょう。

- お客様にも、スタッフにも、明るく笑顔で挨拶を。
- いつもお客様最優先で。
- 不審物や不審者を見つけたら、伊丹空港オペレーションセンターに連絡を。
TEL. 06-4865-9528

* ITM STAFF ルール&マナー *



* お忘れ物や落とし物を発見した時 *

従業員が発見
管理範囲を確認のうえ、各管理先に速やかに届出ましょう。
また、発見した時間や場所も届出先の担当者に伝えましょう。

共用エリア
必ずお客様に「拾得者の権利」について「主張する」か「放棄する」かを確認しましょう。

共用エリア以外
直接各管理先にお届けいただくようご案内しましょう。
やむを得ず、お預かりする場合は、必ず「権利」を確認してから、発見した時間や場所も一緒に届出先の担当者に伝えましょう。

「拾得者の権利」

- ①礼金がもらえる権利
- ②拾った物をもらえる権利

「主張する」場合
⑤手続きが必要！
お預かりせず、直接各管理先をご案内する。

「放棄する」場合
発見時間や場所を確認のうえお預かりし、各管理先に届出る。

* お忘れ物や落とし物についてのお問い合わせを受けた場合 *

お客様が落とされた場所を確認のうえ、各管理先の電話番号をお伝えして直接お問い合わせいただくようにご案内しましょう。

* 店舗や施設でお返しする場合 *

各管理先に届出る前にお客様にお返しする場合、**お忘れ物の中身や内容、およびお客様の名前や連絡先**などを確認のうえ、返却しましょう。

* 傷病者発生時の対応 *

一次救命処置は、救命率を大きく左右する重要な行為です。日頃からいざという時に備えましょう。

救急車が必要なのはどんなとき？

◎その他、いつもと違う場合、様子がおかしい場合

●意識の障害

- 意識がない（返事がない）
またはおかしい（もうろうとしている）
ぐったりしている

●けいれん

- けいれんが止まらない
- けいれんが止まっても、意識がもどらない

●吐き気

- 冷や汗を伴うような強い吐き気

●飲み込み

- 物をのどにつまらせて呼吸が苦しい、意識がない

●けが・やけど

- 大量の出血を伴うけが
- 広範囲のやけど

●事故

- 交通事故にあった（強い衝撃を受けた）
- 水におぼれている
- 高いところから落ちた

傷病者発生時のフローチャート

あなたの勇気で救える命、つなごう救命の連鎖



① 協力者を求める
●119番通報（救急車の要請）
●AEDの手配

② 伊丹オペレーションセンターへの通報
☎06-4865-9528 (24h)

③ 救急車到着・引き継ぎ
救急スタッフに伝えること
・到着までの経過
・おこなった応急手当の内容

日頃より近くにあるAED設置場所を確認！

1人より複数で対応！

確かな引継ぎで二次救命処置へ！

その他のサービス

京浜急行乗車券自動販売機

設置場所 10番・17番ゲート前

KIX-ITMカード発行場所

中央案内所 (1F) 9:00 ~ 20:00

*事前にWEBによる入会登録が必要。

*ITMフライトポイント登録不可。

車いす・ベビーカー貸出・ユニバーサルシート

車いす	総合案内所または警備室 各航空会社（ご搭乗のお客様）
ベビーカー	総合案内所 各航空会社（ご搭乗のお客様）
ユニバーサルシート	4番・10番・13番ゲート付近多機能トイレ 14番・17番・23番ゲート付近多機能トイレ バゲージクレーム内多機能トイレ（南北） 中央ブロック2階多機能トイレ（南北） 中央ブロック3階南側トイレ 出発ロビー2階多機能トイレ（南北） レンタカーステーション内多機能トイレ セキュリティチェック後エリア 飲食スペース（南北） 23ABCバスゲート付近多機能トイレ

* 事故・事件・不審物・不審者発見時 *

伊丹空港オペレーションセンターと警察へ

発見者

- ➡ ➊伊丹空港オペレーションセンター
TEL.06-4865-9528 (24h)
- ➡ ➋警察 110番
- ➡ ➌所属部署

* 火災発見時 *

発見時は、すぐに119番通報！
続いて、伊丹空港オペレーションセンターへ
煙や焦げ臭いなどの火災を確認できない時は、伊丹空港オペレーションセンターへ

発見者

- ➡ ➊119番
- ➡ ➋伊丹空港オペレーションセンター
TEL.06-4865-9528 (24h)
- ➡ ➌所属部署

連絡先一覧

- 休養室の利用・車イスが必要なとき
警備室 06-6856-6634 (24h)
- 大阪国際空港メディカルクリニック(内科)
06-6856-6485
平日 9:00 ~ 12:30、13:30 ~ 17:00
土曜 9:00 ~ 12:30
(受付終了は平日、土曜とも30分前となります)
- 大阪エアポート歯科
06-6856-7484
平日 9:00 ~ 12:30、14:00 ~ 17:15
土曜 9:00 ~ 12:30
- 大阪空港ホテル 職員・外国人旅客専用
06-6853-0117
それ以外
0570-00-4195
- 駐車場 06-6856-7300



リムジンバス

のりば	行き先
1	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン ™
2	姫路駅
3	京都駅
4	神戸三宮駅
5	阪神甲子園駅
8	新大阪駅
9	大阪駅前(梅田駅)
10	なんば駅前/JR難波駅(OCAT)
11	あべの橋駅(天王寺駅)
12	近鉄上本町駅
13	JR奈良駅/天理駅
	長田駅/近鉄八尾駅

●阪急観光バス (TEL.7:30~21:00 06-6844-1124)

路線バス

のりば	行き先
6	阪急バス 池田方面
7	伊丹市営バス JR・阪急伊丹
長距離バス	
*予約制 一部減便等あり。	
のりば	行き先
0	米子・鳥取 舞鶴 福知山 宮津・天橋立・京丹後 福山 徳島 三田方面・ゆりのき台4丁目 有馬温泉 淡路島 和歌山

●路線バス・長距離バス
路線バス・長距離バスの連絡先については
インフォメーションセンターまで
インフォメーションセンター TEL. 06:30~21:30
スタッフ専用 06-6856-6643 お客様用 06-6856-6781

駐車場

営業時間	24時間 年中無休
電話	06-6856-7300
収容台数	約3000台
料金	普通車 入場から 30分 無料 1時間まで 300円 (多客期料金)1時間まで 400円 *2時間以降は、駐車場にお尋ねください。
施設名	料金
降車専用レーン	5分まで：無料 5分超～10分まで：400円 10分経過以降：200円/5分 を加算
送迎スペース	15分まで：無料 15分超～30分まで：500円 30分経過以降：500円/30分 を加算
駐輪場	バイク・原付 200円/日 自転車 100円/日 但し入庫から2時間までは無料
団体バス	午前6時～午前0時：1,000円/時 午前0時～午前6時：500円/時 最大料金設定なし、駐車可能は24時間まで

駐車場予約 ※別途駐車料金必要
予約料金 事前1,000円 当日1,500円
「お問い合わせ（電話予約不可）」
06-6856-0011 (8:00~17:00)

開館時間 (南北)	開館時間 (中央)	長距離バス待合所
5:30～22:00	(通常時) 5:30～23:30 (2025.12月現在) 5:30～22:30	レンタカーステーション 5:30～22:00

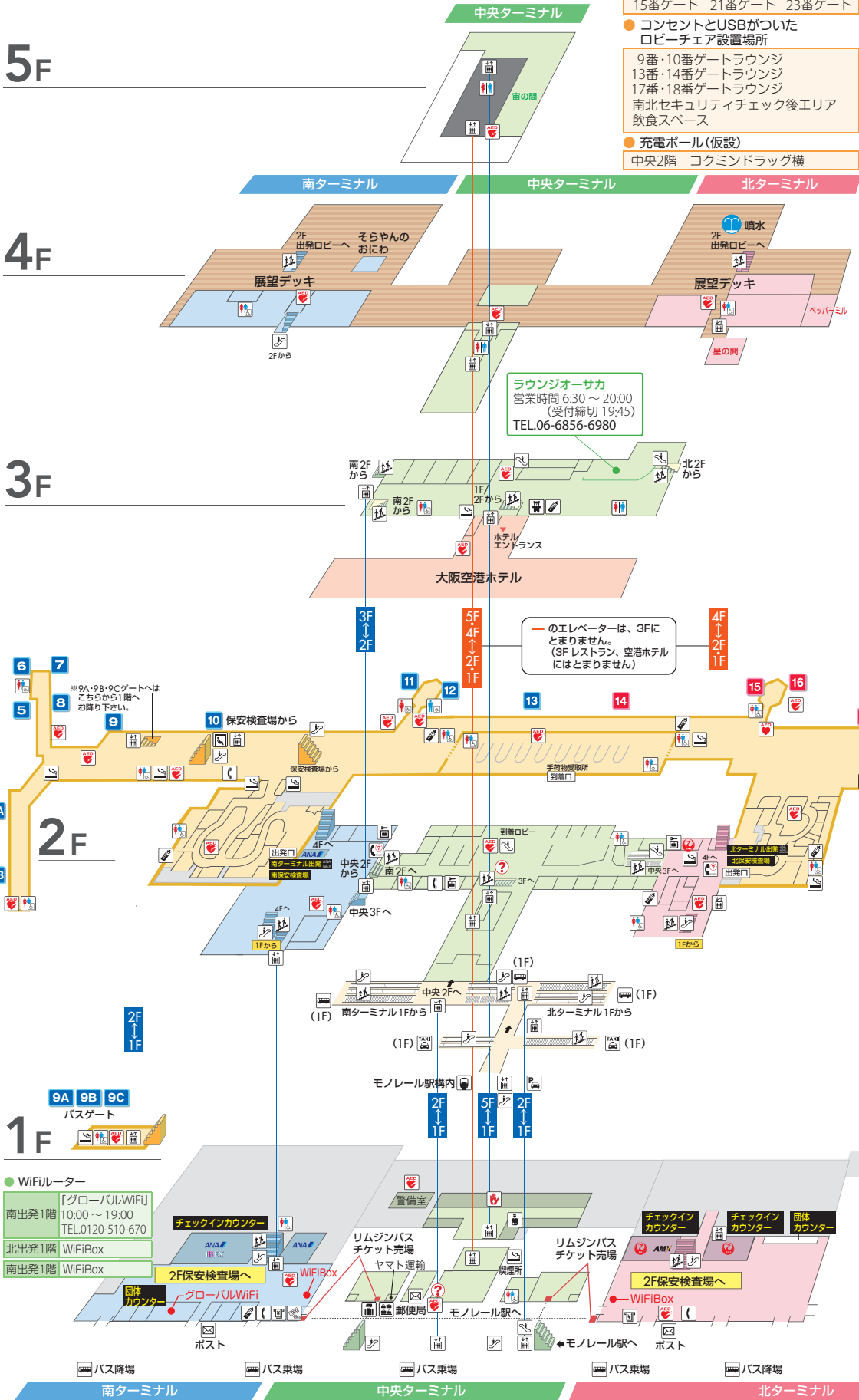
5F

4F

3F

2F

1F



インターネット・携帯充電関係

- 無料無線LANアクセスポイント (全域)
(注) 施設の形状や電子機器の影響により一部つながりにくい場合があります
- JAL充電ステーション
15番ゲート 21番ゲート 23番ゲート
- コンセントとUSBがついたロビーチェア設置場所
9番・10番ゲートラウンジ
13番・14番ゲートラウンジ
17番・18番ゲートラウンジ
南北セキュリティチェック後エリア
飲食スペース
- 充電ボール (仮設)
中央2階 コクミンドラッグ横

南ターミナル

ANA
エーエヌエー
TEL.03-6741-8800
TEL.0570-029-222
(8:00～20:00)

IBEX
IBEXエアラインズ
TEL.0570-057-489
TEL.06-7637-6688
(8:00～20:00)

北ターミナル

JAL
TEL.0570-025-022
TEL.03-5460-0311
(8:00～20:00)

AMX
天華エアライン
TEL.0969-34-1515
(9:00～18:00 [12:30～13:30除く])

撮影スポット

- 展望デッキ
通常時 6:00～22:00 (最終入場時間 21:30)
2023.7月現在 6:00～21:30 (最終入場時間 21:00)
- 伊丹スカイパーク
市バス大阪国際空港7番のりばからJR・阪急伊丹駅行きで「伊丹スカイパーク上須古」下車 (お問い合わせ先 072-772-3447)
- エア・フロント・オアシス下河原
市バス阪急伊丹駅6番のりばから下河原行きで終点下車、南へ徒歩約10分
- スカイランドHARADA
JR・阪急伊丹駅(阪急電車 伊丹線)より伊丹市バス23系統 岩屋循環クリーンランド回りバスで「岩屋東」下車 22・24系統 岩屋循環バス「東口酒井」下車 (9:00～17:00 木曜定休・ただし祝日は開園。臨時休園日、年末年始の休園日は豊中市のHPに記載あり 06-6846-8181)
- 千里川堤防・豊中つばさ公園『ma-zika』
阪急曽根駅より、95系統「クリーンランド・イオンモール伊丹行き」乗車後「豊中つばさ公園『ma-zika』」で下車

案内所

案内電話／SOS緊急電話

太枠の場所をご搭乗者のお入りになれます。

インフォメーションセンター
TEL.06-6856-6781 (6:30～21:30)

サービス施設

お手洗い (オストメイト対応)	エスカレーター	手荷物宅配	診療所 (内科) 歯科	レンタカー	モノレール
お手洗い	階段	コインロッカー	公衆電話	レンタルバイク	
郵便局 郵便ポスト	警察	ベビールーム	手荷物一時預り	駐車場	
銀行ATM 南北出発ターミナル前	外貨両替	キッズスペース		バス	
エレベーター	喫煙所	カームダウン・クールダウンスペース		タクシー	

- 飲食店・物販店の営業時間等の確認は、インフォメーションへ
TEL.6:30～21:30
スタッフ専用 06-6856-6643
お客様専用 06-6856-6781

手荷物サービス

● コインロッカー (紙幣・交通系IC対応)

営業時間	5:30～22:00 (中央のみ 5:30～22:30)		
設置場所	南北出発ロビー2F 中央2階蓬莱南側 コインロッカースペース		

● 一時預かり所

取扱い	中央1Fヤマト宅急便 7:00～20:00 (当日預かりのみ受付 日またぎなし)		
-----	---	--	--

● 宅配発送(ヤマト宅急便)

場所	中央1Fヤマト宅急便 7:00～21:00 クール便あり 郵便局 (ゆうパック) 9:00～17:00 ローソン (ゆうパック) 6:00～23:00		
----	---	--	--

● 宅配受取

取扱い	ヤマト宅急便 7:00～21:00 JALエービーシー 7:00～21:00	TEL.03-3545-1131 TEL.0120-919-120
場所	中央1Fヤマト宅急便	
取扱い	郵便局 9:00～17:00	
場所	中央1F郵便局	

ATM・外貨両替・郵便業務

● 銀行ATM

りそな銀行	北1階	5:30～22:00 第2土曜日は8:00～22:00 現金振込不可
	南1階	
三菱UFJ銀行	北1階	6:00～22:00 第2土曜 21:00～翌7:00利用不可 入金(当座預金)は、平日 7:00～15:00
	南1階	
三井住友銀行	南1階	月 7:00～22:00 火～土 5:30～22:00 日 5:30～21:00
セブン銀行	北1階	5:30～22:00
	南1階	*nanaco、交通系ICカードチャージ可能
イオン銀行 みずほ銀行共同ATM	北1階	5:30～22:00
	南1階	*WAONチャージ可能
ローソン銀行	中央1階	6:00～23:00

● Edyチャージ

南北1階	セブン銀行ATM
中央1階	ローソン

● 外貨両替

トラベックス 大阪空港店	南1階	6:30～20:00 TEL.06-4865-3620 *詳しくは、店舗まで
-----------------	-----	---

● 郵便局

郵便業務のみ (ゆうちょ、保険業務の取扱なし)	中央1階	9:00～17:00
----------------------------	------	------------