



2019年5月 ユニバーサルデザインの向上に向け

3つのコミュニケーションツールを導入しました！

～多様なお客様のコミュニケーションのお困りを支援～

「耳が聞こえないので言語でのコミュニケーションが難しい・・・。」「こどもに発達障害があるので空港の複雑な行程をこなせるか不安・・・。」など、空港を利用するお客様には様々な不安や心配があります。

そこで成田空港では、空の旅への不安を軽減するため、障害のある方などのご協力をいただき、

①「問い合わせシート」、②「保安検査場コミュニケーション支援ボード」、③「空港予習冊子『なりたくこうからりょこうへいこう！』」という3つのコミュニケーションツールを制作いたしました。これらのツールにより、ひとりでも多くのお客様が安心して成田空港からの空の旅を楽しんでいただければ幸いです。

<問い合わせシート>

**問い合わせシート Inquiry Sheet**  
 咨询表 문의장

教えてください Excuse me...  
 请问... 말씀 좀 하겠습니다

お手伝いしましょうか? May I help you?  
 怎么了? 도와드릴까요?

助けてください! Help!  
 请帮帮我! 도와주세요!

メモ・私の困りごと Memo, My Difficulty  
 便条, 發達障害의 難事 메모·근관한 점

わかりましたか? Do you understand?  
 理解了嗎? 이해되었습니까?

はい Yes 是 예  
 いいえ No 不 아니요  
 わからない No Idea 所不覺 모르겠다

筆談 By Writing 筆談 필답  
 他の質問 Other Questions 다른 질문  
 ありがとう Thanks 謝謝 감사합니다

<保安検査場コミュニケーション支援ボード>

3 4 コミュニケーション支援ボード 國際検査場担当者用

お持ちですか? 持有物 お持ちの荷物 お持ちの電化製品 お持ちの液体物	他に手荷物がありますか? 他に手荷物がありますか?	手荷物の中に確認が取れないものがありました 開けて確認します	確認のため一時お預かりします
はい	いいえ	わからない	筆談

Yes No I don't know By Writing Confirmed.Thanks  
 是 不是 不明白 笔谈 已确认. 谢谢  
 예 아니요 모르겠다 필답

<空港予習冊子>  
 「なりたくこうからりょこうへいこう！」

なりたくこうからりょこうへいこう!

こくない だいターミナル こくないせん

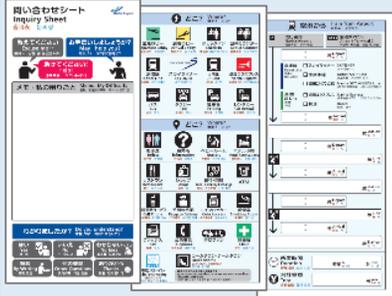
なりたくこうからりょこうへいこう!

ひこうきに のろう!

1 なりたくこうへいこう  
 2 どうしようでもつばをしよう  
 3 旅あんけんをしよう  
 4 どうしようでもらおう  
 5 ひこうきをのろう  
 6 ひこうきでたのしくぞう  
 7 ひこうきをのろう  
 8 にもつをうけとろう

とくちやく / GOAL

問い合わせシート



保安検査場  
コミュニケーション  
支援ボード



空港予習冊子  
「なりたこうこうから  
りょこうへいこう！」



想定  
利用者

・全てのお客様（特にコミュニケーションにお困りのお客様）

・コミュニケーションにお困りのお客様（外国人、聴覚障害者、発達障害者、知的障害者など）

・お子様（特に、発達障害や知的障害の特性のある方）

用途

・空港内や交通についてのご案内  
・ピクトグラムでの指しやメモ（筆談含む）を用いたコミュニケーション

・保安検査場での検査内容のご説明  
・ピクトグラムでの指しを用いたコミュニケーション

・鉄道やバスなどで空港に到着してから、搭乗・降機するまでの全行程の事前学習

特徴

・持ち運び、書き込み可能なパンフレット型（A4サイズ3つ折り）  
・健常者にも役立つ内容

・据え置き型（各検査ブースに設置）  
・どのような検査や対応が必要か、ピクトグラムと言語別の補足を使ってご説明可能

・持ち運び、書き込み可能な冊子型（A5サイズ）  
・パターン細分化により成田空港内の実行程を学習可能  
・成田市観光キャラクター「うなりくん」を起用した親しみやすいデザイン

入手可能  
場所

・成田空港内の全てのご案内カウンター  
・成田空港WEBサイト

不可  
（保安検査場に設置）

・成田空港内の全てのご案内カウンター  
・成田空港WEBサイト

対応言語/  
制作パターン

・日英中韓合せて1パターン

・日英中韓の4パターン

・全6パターン（3つのターミナルの国際／国内別）  
・日本語のみ

導入日

・5月30日

・5月30日

・5月30日