

## 「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」を決定しました

～ 多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港を目指して～

成田空港は、日本の表玄関として多くのお客様を安全・円滑に受け入れる役割を担っており、ユニバーサルデザイン(以下、「UD」という。)については、2017年2月に政府が策定した「UD2020行動計画」において、2020年とその先を見据えて、羽田空港国際線ターミナルとともに「世界トップレベル」の水準の対応を求められています。

そこで、2017年5月に障害者、有識者、空港関係者などで構成される「成田空港UD推進委員会」を設立し、当事者参加による現場視察等を踏まえて課題を明確にしたうえで、UDに関する基本的な考え方や取り組みの方向性等について検討を進めてまいりましたが、今般、成田空港のUDに関する取り組みを推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」(別紙1)と、それに基づいて2020年までに実施する具体的な取り組み(別紙2)を決定いたしました。

今後は、本計画に基づく取り組みを着実に推進するとともに、当事者参加を前提とした継続的な向上(スパイラルアップ)を図ることにより、世界トップレベルの水準のUDを実現することで、「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指してまいります。

### <成田空港におけるUD>

#### 当事者参加を前提としたプロセスの重視

- ✓ 理念の策定や取り組みの検討・具体化・評価・改善の各段階への継続的な**当事者参加**
- ✓ 空港利用に関する**当事者ニーズの把握**

#### 多様なお客様の個別のニーズへの対応

- ✓ ハードだけでなく、ソフトの取り組みを組み合わせた**総合的な対応**
- ✓ より多くのお客様が「**問題なく利用できる**」(アクセシビリティの向上)、「**より使いやすい**」(高いユーザビリティ) 施設やサービスの実現

#### 継続的・横断的な向上を図る仕組みの構築

- ✓ 定期的な評価とその結果を踏まえた改善 (**スパイラルアップ**の実施)
- ✓ ニーズや技術的な仕様等の**データベース化**や、UD視点を持った**人材の育成**による**ノウハウの蓄積**
- ✓ 切れ目のないサービス提供に向けた**事業者間の連携強化**

**多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港**  
**「様々なバリアをなくすこと」によって、お客様の旅行機会の創出・増加を実現**

## <主な取り組み>

### 発達障害者への対応

- ✓ これまであまり配慮されてこなかった発達障害者への対応を他空港に先駆けて実施。
- ✓ 「**発達障害のある子のための空港&搭乗体験ツアー**」を開催するとともに、**クールダウン・カームダウンスペース**を設置。

クールダウン・カームダウンスペースの設置



「発達障害のある子のための空港 & 搭乗体験ツアー」の開催

### トイレのUD化（多機能トイレの機能分散・異性介助等のニーズへの対応）

- ✓ 多機能トイレの混雑を解消し、車いす使用者が利用しやすくするため、利用頻度が高いトイレを中心に**多機能トイレの機能分散**（一般トイレの個室にベビーチェアやベビーシート、着替え台を整備）を実施。
- ✓ 異性介助での利用も想定した**オールジェンダートイレの試行的な整備**を実施。

### 人的支援のさらなる充実

- ✓ **全ての空港スタッフ向けの障害理解・基本的な接遇研修**や、案内カウンターや保安検査場等の**各々の業務の中で有用な接遇研修**を実施。



# 成田空港ユニバーサルデザイン基本計画

2018 年 4 月

成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会

成田国際空港株式会社

## 目 次

1. はじめに.....	1
2. 基本計画の位置づけ.....	3
2-1 位置づけ.....	3
2-2 構成.....	3
3. 基本的な考え方.....	4
4. 移動及び安心の連続性を確保するうえでの課題.....	5
4-1 動くことに困っている人（肢体不自由者・車いす（電動車いす含む）使用者等）.....	5
4-2 見ることに困っている人（視覚障害者・色覚異常の利用者等）.....	6
4-3 聞くこと、話すことに困っている人（聴覚障害者等）.....	6
4-4 コミュニケーション等に不安がある人（知的・精神・発達障害者等）.....	7
4-5 共通.....	7
4-6 その他、空港利用時に困っている人.....	8
5. 取り組みの方向性.....	9
5-1 法律とガイドライン等に基づく取り組み.....	9
5-2 さらなるUD化に向けた取り組み.....	9
6. 取り組み内容.....	13
6-1 建築デザイン.....	13
6-2 案内カウンター.....	13
6-3 上下移動施設.....	13
6-4 トイレ.....	15
6-5 駐車場・乗降場.....	15
6-6 視覚障害者誘導.....	15
6-7 クールダウン・カームダウン.....	15
6-8 情報提供・コミュニケーション.....	16
6-9 緊急時対応.....	16
6-10 仕組みの構築・スタッフ教育.....	16
7. 取り組みの進め方と評価の実施.....	17
7-1 取り組みの進め方.....	17
7-2 評価の実施.....	17
巻末資料.....	18
資料1 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会（会則）.....	18
資料2 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会・基本計画策定分科会 名簿.....	19
資料3 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会・基本計画策定分科会 開催実績.....	21

## 1. はじめに

成田空港は、日本の表玄関として多くのお客様を安全・円滑に受け入れる役割を担っており、ユニバーサルデザイン<sup>1</sup>（以下、「UD」という。）については、2017年2月に政府が策定した「UD2020行動計画」において、2020年とその先を見据えて、羽田空港国際線ターミナルとともに「世界トップレベル」の水準の対応を求められている。

一方で、成田空港は1978年の開港から段階的に整備・拡張が進められた既設空港であるため、施設のUD化に関しては既存施設の改修による対応が前提となることから、物理的な制約が多く、人的支援や情報提供等のソフト面での対応と併せて検討を進めていく必要がある。

また、検討にあたっては「障害者の権利に関する条約」に定められている障害の「社会モデル」<sup>2</sup>や、「他の者との平等」、「差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」について深く理解するとともに、障害者基本法、障害者差別解消法の精神や、障害分野で用いられているスローガン“Nothing About Us Without Us”（私たちのことを、私たち抜きに決めないで）を踏まえる必要がある。

これらを受け、障害者、有識者、空港関係者などで構成される「成田空港UD推進委員会」及び「成田空港UD基本計画策定分科会」を設立し、そこでの議論を踏まえて、成田空港におけるUDに関する取り組みを推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」（以下、「基本計画」という。）を策定した。

今後は、当初からUDを前提として空港の施設やサービスを検討することで、「多様な利用者が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指す。

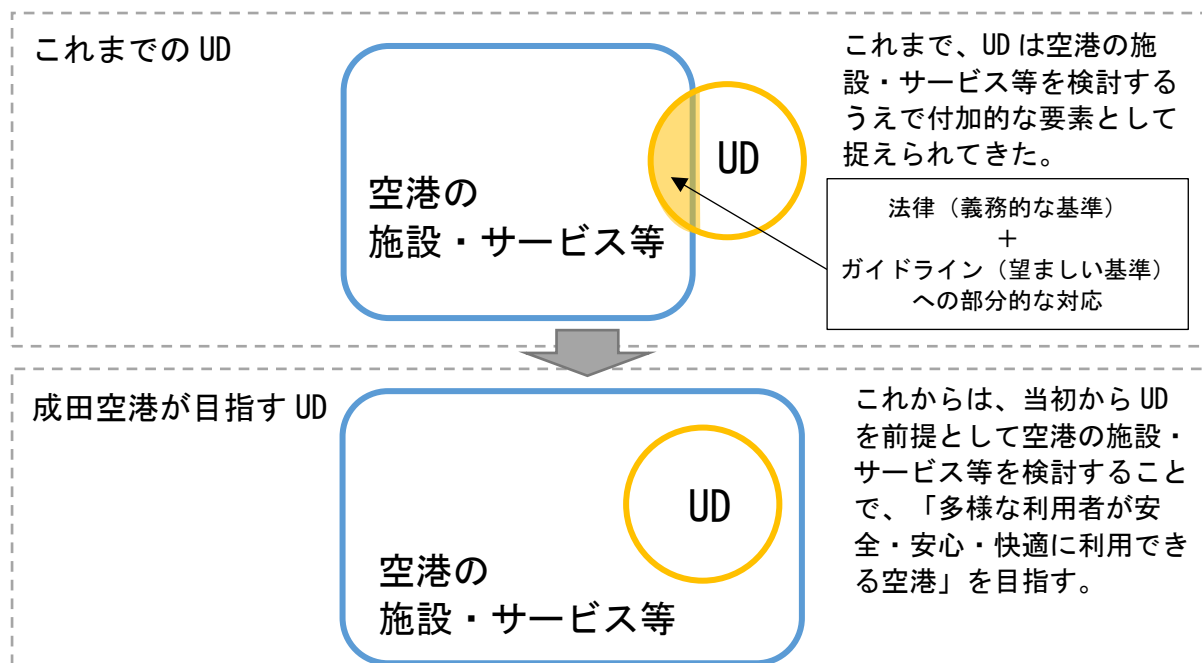


図1：成田空港が目指すUD（当初からUDを前提として空港の施設やサービスを検討することで、多様な利用者が安全・安心・快適に利用できる空港を目指す）

<sup>1</sup> あらかじめ、障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいよう都市や生活環境をデザインする考え方（国土交通省「ユニバーサルデザイン政策大綱」より引用）

<sup>2</sup> 障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの（内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」より引用）



## コラム 障害の「社会モデル」と「個人モデル」、「合理的配慮」について

### コラム1: 社会的障壁をなくすために

障害は「社会的差別や抑圧、不平等」によってもたらされるものであり、「社会や周囲の環境の問題」として捉えます。障害の有無にかかわらず誰もが安心して生活ができるように社会的障壁を除去するというものであり、これからは「変わるべきは社会の側」という考え方を持つことが重要です。

### 変わるべきは社会 (社会モデル)

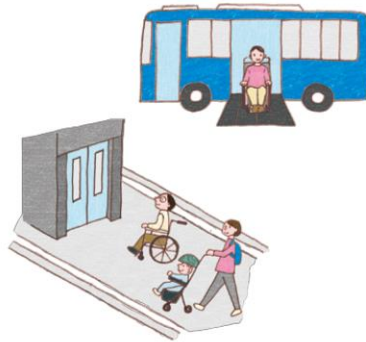
障害は「社会的差別や抑圧、不平等」によってもたらされるものであり、「社会や周囲の環境の問題」として捉えます。障害の有無にかかわらず誰もが安心して生活ができるように社会的障壁を除去するというものであり、これからは「変わるべきは社会の側」という考え方を持つことが重要です。

#### これまででは… (個人モデル)

障害を「個人の側の機能障害の問題」として捉え、日常生活を送るために障害者個人が社会に合わせるという考え方です。

### 交通分野の環境整備の取組み

#### 1 段差を解消する



#### 2 文字情報を提供する



#### 合理的配慮の提供を確実に行うには

施設等のバリアフリー化整備が重要であり、差別解消法ではこうした取組みを「事前的改善措置」と位置付けています。配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や利用が長期にわたる場合などは、その都度、配慮を提供するのではなく、バリアフリー設備の新設などの事前的改善措置を行うほうが、コスト削減や効率化につながります。

### コラム2: 社会的障壁を取り除く合理的配慮

- こんなことに困ったことはありませんか
- 飛行機編
  - ・ 飛行機の搭乗拒否
  - ・ 機内での説明

施設などのバリアフリーに加え、人による支援をうまく組み合わせて社会的な障壁を取り除くことで、障害のある方の社会参加が促進できます。

#### CASE 1 飛行機の搭乗拒否

**利用者** バッテリーを外して下さい。  
**係員** こちらでは扱い方が分からないので無理です。  
**利用者** 1人では外すことができないのですが…。  
**係員** それではご搭乗できませんね。



利用者が円滑に利用できるように福祉機器の扱い方などの知識を身につけていないことが問題です。

#### 解消のためには

- 1 障害の状況や車いす等の福祉機器の扱い方を学ぶ機会を設ける。
- 2 障害のある利用者の機器等の使用状況を事前に確認できる仕組みを整備する。



#### CASE 2 機内での説明

**乗務員** 緊急時にはライフジャケットを…。  
**利用者** どうやってつけるのかな？  
**乗務員** こちらとこちらの紐を引っ張って…。  
**利用者** どうやってつけるのかわからない。



視覚的な動作説明しか想定していないこと、「あちら」「こちら」などの指示語を使うことで視覚障害者に適切な情報を提供できていないことが問題です。

#### 解消のためには

- 1 安全に関する案内は個別に行う。
- 2 点字によるパンフレット等相手に伝わりやすい手段を用意する。



※合理的配慮とは

障害当事者から申し出があった時に(家族や支援者からの申し出も含む)、状況に合わせて適切な配慮を行うこと

「2016年版すぐわかる! 障害者差別解消法 社会の障壁をトリ除こう」(公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団より引用)

## 2. 基本計画の位置づけ

### 2-1 位置づけ

成田空港は、施設・設備等の整備について、これまでも義務的なバリアフリー法等の基準は満たしたうえで、ガイドライン等における望ましい基準についても可能な範囲で対応してきたところであるが、人的支援や情報提供も含め、UDの観点から、障害者をはじめとする多様な利用者の様々なニーズ全てに応えられていない。

本基本計画は、障害者、有識者と空港内の旅客動線を確認したうえで、成田空港における課題を明確にするとともに、ガイドライン等や他事例も参考にしつつ、安全・円滑な利用という観点に加えて、施設やサービス等のわかりやすさ・使いやすさの向上や利用者の不安の解消という観点から議論を行い、成田空港のUDを推進するための「基本的な考え方」や、施設・設備等の整備と人的支援や情報提供の充実などの「取り組みの方向性」、2020年とその先を見据えて成田空港として実施する取り組み内容等についてまとめたものである。

なお、本基本計画の記載内容は、現時点における課題等に基づくものであり、今後適宜実施する取り組みの評価やUDを取り巻く状況の変化等を踏まえて、基本計画を定期的に改定することにより、時代やニーズの変化に対応していく必要がある。

### 2-2 構成

本基本計画は以下の構成となる。

- 成田空港のUDを推進するための「基本的な考え方」
- 空港における利用者の特性別の「移動及び安心の連続性を確保するうえでの課題」
- 施設・設備等の整備と人的支援や情報提供の充実などの「取り組みの方向性」
- 2020年とその先を見据えて成田空港として実施する「取り組み内容」
- 取り組みの推進体制や評価に関する方針を示した「取り組みの進め方と評価の実施」

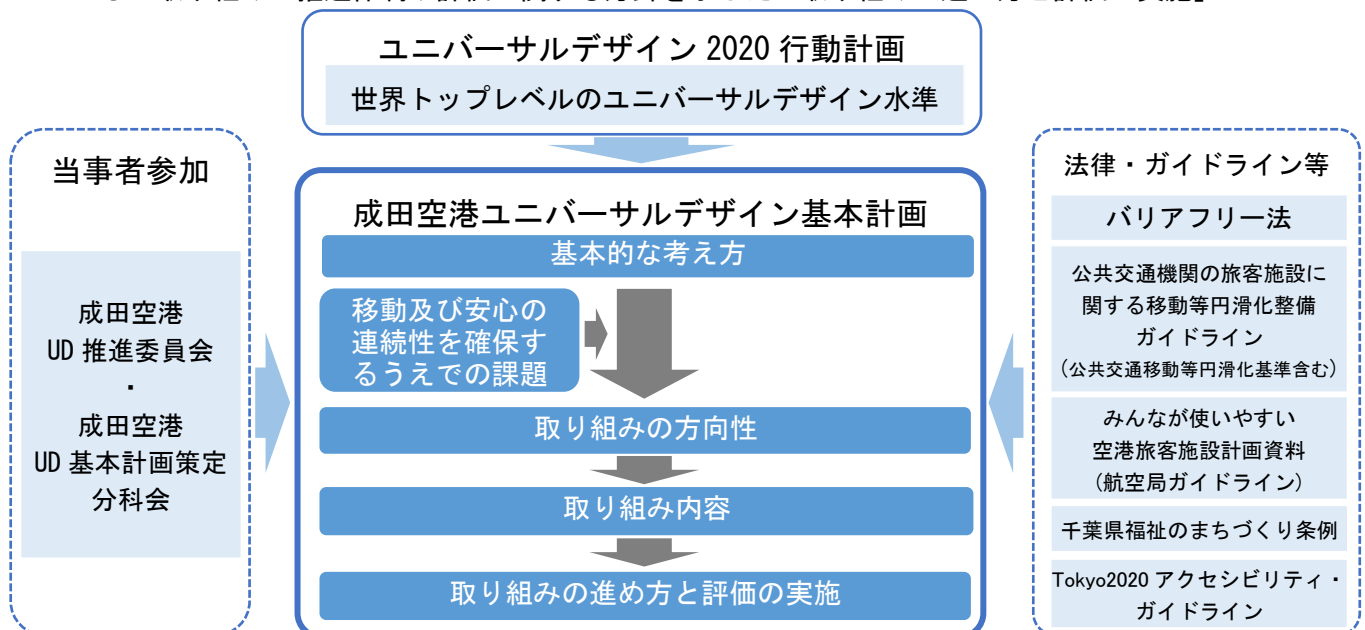


図2：基本計画の位置づけ（基本計画はユニバーサルデザイン 2020 行動計画や法律・ガイドライン等の内容を踏まえ当事者参加により策定）

### 3. 基本的な考え方

障害の「社会モデル」の考え方を踏まえつつ、障害者や高齢者、乳幼児連れ、外国人などの多様な利用者の様々なニーズに配慮した対応（アクセシビリティ<sup>3</sup>、ユーザビリティ<sup>4</sup>の確保等）により、安全・安心・快適に利用できる空港を目指す。

上記を踏まえ、以下の3つの考え方に基づき取り組みを推進する。

#### ● 連続性の確保

施設やサービス等のわかりやすさ・使いやすさの向上や利用者の不安の解消を図り、移動及び安心の連続性を確保する。その際には、全ての利用者ができる限り同じ動線、同じ時間で連続性を確保できるよう配慮する。

#### ● 総合的な対応

ハード（施設・設備等の整備）とソフト（人的支援や情報提供の充実など）を組み合わせで総合的な対応を行う。その際には複数の選択肢を確保することに配慮する。

#### ● 取り組みの継続的推進

当事者参加を原則として、取り組みを推進するとともに、施設やサービスの評価を行い、その結果を改善につなげることで、継続的な向上（スパイラルアップ）を図る。

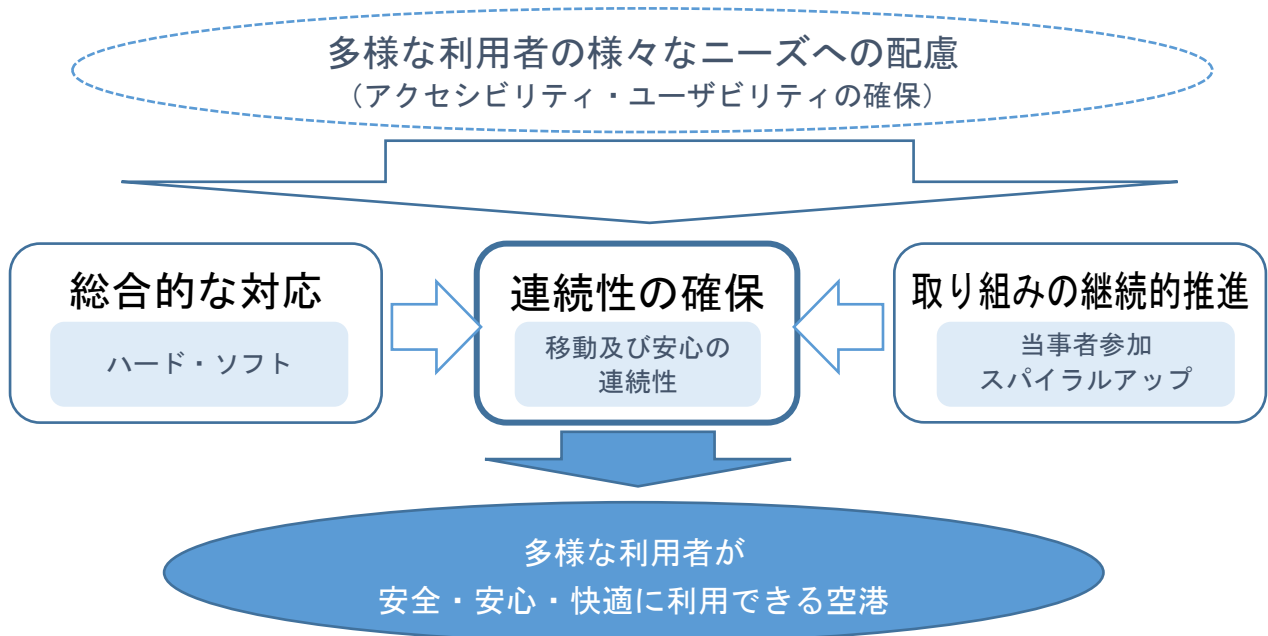


図3：基本的な考え方（移動及び安心の連続性を確保することにより多様な利用者が安全・安心・快適に利用できる空港を目指す）

<sup>3</sup> 特定の使用状況において、特定の目標を達成するために、特性及び能力の異なる、より多くの人々が、製品、システム、サービス、環境及び施設を使用できる程度。（JIS Z 8071 より引用）

<sup>4</sup> 定められた状況下で定められたユーザーが、定められた目的遂行のために、ある製品を効果的に効率よく満足をもって利用できる程度。（ISO 9241-11 より引用）



#### 4. 移動及び安心の連続性を確保するうえでの課題

公共交通機関等の接続部（鉄道駅、カーブサイド（バス・タクシー降車場）、駐車場）から航空機への搭乗に至る連続的な動線（降機からの動線も同様）における「移動及び安心の連続性」を確保するうえでの、利用者の特性別の困りごと及び課題を以下に示す。

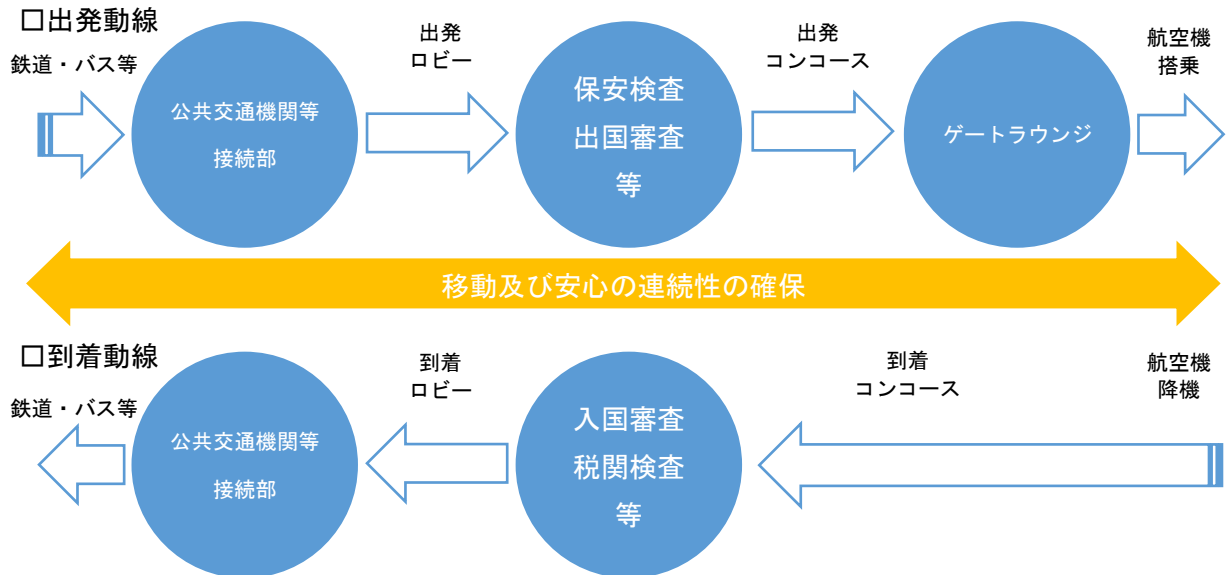


図4：出発・到着動線イメージと移動及び安心の連続性の確保（鉄道・バス等から搭乗まで／降機から鉄道・バス等までの動線において移動及び安心の連続性を確保する）

##### 4-1 動くことに困っている人（肢体不自由者・車いす（電動車いす含む）使用者等）

###### （1）困りごと

- ・車いす使用者にとって段差・高低差は移動を妨げるものであり、エレベーターや傾斜路は円滑な上下移動のための重要な施設である。
- ・普段使用している車いすは、使用者が乗りやすいようにカスタマイズされており、乗り慣れていない空港の車いすへの乗り換えや移動は身体に大きな負担がかかる。また、移乗介助への不安を感じる。
- ・目線が低い、高い所に手が届かない、移動等にスペースが必要であるため、ボタン等の位置が高い、スペースが狭い、膝下クリアランスが確保されていない等の理由により、利用できない／利用しにくい施設がある。
- ・多機能トイレについて、機能が集中し、多様な利用者が利用することで待ち時間が長くなる。

###### （2）課題

- ・円滑な上下移動の実現（上下移動が極力少なく、全ての利用者ができる限り同じ動線を利用できるような施設設計）
- ・可能な限りご自身の車いすを使用しての移動が可能となるような環境整備
- ・車いす使用者が利用しやすい施設（案内カウンター、トイレ等）の整備

#### 4-2 見ることに困っている人（視覚障害者・色覚異常の利用者等）

##### （1）困りごと

- ・周囲の状況やサイン等が見えない／見えにくいいため、多くの人にとって非日常的な空間であることに加えて、空間が広く手がかりが得られにくい空港において、様々なプロセスを踏みながら、目的の場所まで人との接触などによるトラブルなく、安全・円滑に移動できるか不安を感じる。
- ・弱視者の場合、段差、透明ガラス等が見えにくい（コントラストが低い）ことなどに危険を感じる。
- ・色覚異常の利用者の場合、案内サインやフロアマップ、情報端末機器などの案内や表示の色分けが識別できない、色によっては見えないことがある。

##### （2）課題

- ・出発動線においては、案内カウンターまでの単独移動に資する環境整備とそれ以降における連続的な人的支援の確保
- ・到着動線においては、降機からバス停・鉄道駅改札までの連続的な人的支援の確保
- ・ゲートラウンジ等での待合時における移動支援
- ・安全でわかりやすい建築デザインの実現（音環境含む）
- ・施設及びサイン改修時等における、認識・識別しやすい視覚サインや音サインの整備

#### 4-3 聞くこと、話すことに困っている人（聴覚障害者等）

##### （1）困りごと

- ・会話する際に、相手の言っていることが聞こえない／聞き取りにくい、手話が通じない、また発音が明瞭でないため、空港スタッフとコミュニケーションがうまくとれるか不安を感じる。
- ・空港内の音声アナウンスが聞こえない／聞き取りにくい、気づかないため、必要な情報が得られず不安を感じる。
- ・緊急時において、状況や避難に関する重要な情報が得られない場合や、エレベーター等の個室空間で外部と連絡がとれない場合に不安を感じる。

##### （2）課題

- ・コミュニケーション手段（手話、筆談等）とその案内の充実
- ・ICT（デジタルサイネージ、アプリ等）の活用による視覚的情報の充実
- ・緊急時における情報提供の充実や連絡手段の確保

#### 4-4 コミュニケーション等に不安がある人（知的・精神・発達障害者等）

##### （1）困りごと

- ・慣れない場所、複雑な構造、情報量が多い等の理由により、自分が行きたい場所に移動できるか不安を感じる。また、予定外のことが起こった際や、大きな音、においなどに反応して大声を上げるなどパニックになってしまうことがある。疲れやすい。
- ・慣れない空港の手続きに関する情報が事前に入手できないため不安を感じる。
- ・人とのかかわりあいやコミュニケーションが苦手な人もおり、自分が思っていることを相手にうまく伝えられないこと、また、相手から聞いたことをうまく理解できないことがある。

##### （2）課題

- ・安心して移動できる空間、落ち着けるスペースの確保
- ・空港における手続きの流れなどに関する具体的でわかりやすい事前の情報提供
- ・状況に応じたコミュニケーションの実現

#### 4-5 共通

##### （1）困りごと

- ・困ったときにどこに行けば（誰に聞けば）良いかわからない。
- ・空港スタッフが適切な対応をしてくれるか不安を感じる。
- ・切れ目のない支援が受けられるか不安を感じる。各プロセスにおいて自分の障害について何度も説明しなければならない。
- ・男女共用トイレが整備されていないエリアがあり、異性介助時等に不便を感じる。
- ・空港を利用するにあたって事前に情報収集をしたいが、WEB等で必要な情報を入手できない。
- ・緊急時において、情報入手や避難時の支援が受けられるかどうか不安を感じる。

##### （2）課題

- ・案内カウンターの見つけやすさ及びスタッフの見つけやすさ・話しかけやすさの向上
- ・スタッフ教育（障害理解、専門知識・スキルの取得、当事者とのふれあい）
- ・情報が伝達できる仕組みの構築（事業者間連携も含む）
- ・男女共用で利用可能なトイレの確保
- ・WEBアクセシビリティの改善及びユーザビリティの向上
- ・緊急時における障害者に対する避難支援の充実

#### 4-6 その他、空港利用時に困っている人

##### (1) 困りごと

###### ○高齢者

- ・階段、段差の移動が困難、長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難な場合がある。  
視覚・聴覚、情報処理能力の低下により情報認知やコミュニケーションが困難な場合がある。

###### ○内部障害者

- ・外見からは気づきにくく、急な体調の変化により移動が困難な場合がある。疲労しやすく、長時間の歩行や立っていることが困難な場合がある。
- ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）の場合、トイレに専用設備が必要になる。
- ・酸素ボンベ等の医療機器を携行している場合、検査場等における機器の取り扱いに対して不安を感じる。

###### ○妊産婦

- ・搭乗口までの長距離歩行や、混雑時にチェックインカウンター等に長い時間立ち並ぶことに不安を感じることもある。

###### ○乳幼児連れ

- ・ベビーカーの使用時や乳幼児を抱きかかえたまま移動する際に制約を感じることもある。おむつ交換や授乳できる場所を必要とする。
- ・子育て関連のピクトグラムがわかりにくい、見えにくいいため、どこに何の機能があるのか把握しにくい。

###### ○外国人

- ・日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは困難な場合がある。

###### ○性的マイノリティ

- ・トイレ利用時に周囲の視線が気になって入ることができず、男女共用トイレを希望する利用者がいる。

###### ○認知症

- ・物事を覚えられなくなる、思い出せなくなる、考えるスピードが遅くなる、計画や段取りをたてて行動できないなどの特徴がみられる場合がある。

###### ○低身長

- ・高い位置に設置されるエレベーターのボタンやトイレのフックに手が届かない、届きにくい。

###### ○その他難病や一時的な病気、けがの場合などにも移動に制約が発生する。

##### (2) 課題

- ・多様な利用者に配慮した施設（誰もが（直感的に）わかりやすい空間デザインやトイレの機能分散など）やサービス（特に案内カウンターにおける人的支援、情報提供など）の充実

## 5. 取り組みの方向性

成田空港では、ガイドライン等に基づきトイレやエレベーター等の個別の施設改修を推進するだけでなく、新設・増築時にも適用可能な建築デザインにおけるルールを設定するとともに、ソフト（人的支援や情報提供の充実など）面でのUDの取り組みのさらなる充実を図ることで、移動及び安心の連続性を確保する。

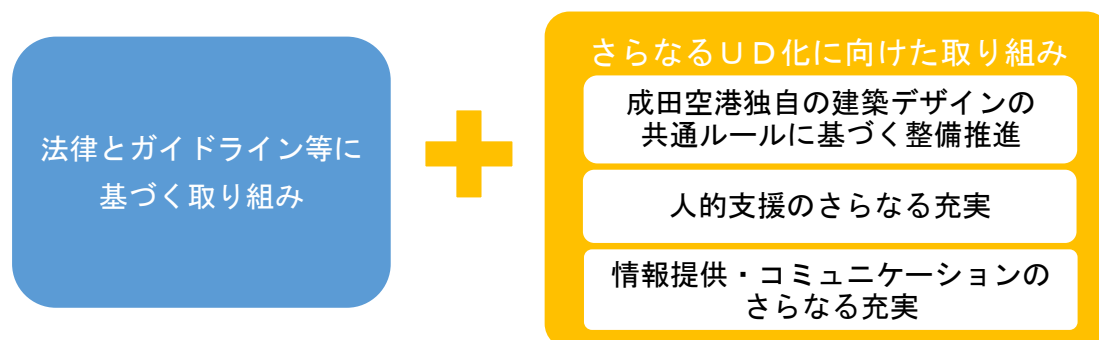


図5：法律・ガイドライン等に基づく取り組みとさらなるUD化に向けた取り組み（独自の建築デザインの共通ルールに基づく整備、人的支援、情報提供・コミュニケーションのさらなる充実）

### 5-1 法律とガイドライン等に基づく取り組み

成田空港における施設・設備等の整備においては、バリアフリー法等に基づき、以下に示すガイドライン等に準拠した整備を推進する。

表：空港における関係ガイドライン等

ガイドライン等名称	作成者	備考
公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン	国土交通省	公共交通移動等円滑化基準含む
みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料	国土交通省航空局	
千葉県福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル	千葉県	
Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン	東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会	

### 5-2 さらなるUD化に向けた取り組み

成田空港では、さらなるUD化に向けた取り組みとして「成田空港独自の建築デザインの共通ルールに基づく整備推進」、「人的支援のさらなる充実」、「情報提供・コミュニケーションのさらなる充実」を行う。

#### (1) 成田空港独自の建築デザインの共通ルールに基づく整備推進

成田空港は、日本の表玄関としての役割を担い、国際空港として相応しい安全・安心で快適な空間が求められている。このため、今後の施設整備においては下記の共通ルールを反映させることとする。



## ①ルール化における前提

- (ア) 建築デザインの共通ルールを考える際には、ハードのデザイン（意匠、設備、サイン）だけでなく、人的支援の状況を踏まえて総合的に検討すること。
  - (イ) 多様な利用者が空港を利用することを意識し、様々なニーズを効果的に包括したルールに統合するとともに、確かな有効性を確認すること。（個人の意見も尊重しつつ、さらに多角的な視点を踏まえた多様な意見を聞くプロセスにより、合理的に判断すること。）
  - (ウ) 旅客ターミナルビルにおける旅客公衆エリア全域で適用可能なルールとすること。ただし、「既存施設への適用が困難」という理由でルール化を安易に見送ることはしない。
  - (エ) 建築デザインで対応が難しいこともあることを認識し、その場合は建築デザインとは別に、人的支援等も含めた施設全体のマネジメントとして検討を行うこと。
- ※ ICT は今後の実用化に合わせて随時積極的な活用を検討する。

## ②共通ルール

### A. 安全・安心のためのデザイン（事故防止の観点）

- (ア) 視認性の確保や注意喚起の配慮をするとともに、障害物、壁際、段差などが発見しにくいデザインとしない。
- (イ) 錯視、誤認を誘発するデザインとしない。
- (ウ) 眩しさを誘発するデザインとしない。

### B. 誰もが（直感的に）わかりやすいデザイン（空間認知の観点）

- (ア) 視覚だけでなく、聴覚、触覚など人間の五感に働きかけるデザインとする。（複数の感覚器に働きかける建築デザイン）
- (イ) 動線は、空間の形状がわかりやすく、目的地に誘うような誰もが（直感的に）理解しやすいデザインとする。
- (ウ) サインと建築空間は一体的に検討し、誰もが（直感的に）わかりやすい誘導計画とする。（視覚的サイン、音サインなど）
- (エ) 移動の連続性の確保のために、案内カウンターは、周囲から識別・発見しやすい配置・デザインとする。
- (オ) 不要な音や反響音の発生を抑制し、明瞭度の高い音環境を提供できる建築空間とする。

### C. 誰もが使いやすいデザイン（主にユーザビリティの観点）

- (ア) これまで十分な配慮を提供することができていなかった利用者を含めて、利用しやすい施設とすること。
- (イ) 全ての利用者が極力同じ動線を利用できることを意識すること。
- (ウ) 空港スタッフが使いやすい施設を提供することで、利用者のユーザビリティを向上させること。

## (2) 人的支援のさらなる充実

UD化を進めるにあたって、成田空港は既設空港であり、物理的な制約等により施設・設備等の十分な整備ができない場合があること、また、多様な利用者の個別のニーズに合わせたサービスの提供が必要であることから、人的支援の充実は不可欠である。

特に、空港の入口となる公共交通機関との接続部や、空港特有の手続きを行う場所、事業者間での引き継ぎが行われる場所、待合時間が発生するゲートラウンジ等においては、人的支援や事業者間の情報共有の充実が必要とされる。

### ①人的サービス水準の質的向上

人的支援による適切なサービスを実現するには、スタッフに対して教育を行い、個々のスタッフのサービスレベルを高める一方で、均質なサービスを提供できるような全体的な取り組みも重要である。

スタッフに対する教育としては、定期的な研修や障害者と接する機会を設け、接遇、コミュニケーション、介助、緊急時の対応などの技術向上につなげる必要がある。スタッフによりサービスの質に差が生じないようにするためには、ルールやマニュアル化、仕組み化などを進める必要がある。

### ②関係機関の連携による安心の連続性の確保

空港においては、航空会社、鉄道事業者、バス事業者、保安検査員、出入国審査官などの様々なスタッフが勤務していることから、利用者に対する支援の連続性を確保し、円滑なサービスを提供するために、関係機関で連携し、必要なお手伝いに関する情報を引き継げることが重要である。

### (3) 情報提供・コミュニケーションのさらなる充実

空港は、多くの人にとって非日常的な空間であり、施設やサービス等に関する情報入手が重要となるため、公式 WEB サイト等による事前の情報提供や館内における案内サイン・ICT の活用などによる情報提供、多様な利用者に対応できるようなコミュニケーション手段の充実が不可欠である。

また、平常時だけでなく、緊急時においても適切な情報提供及びコミュニケーションができるような体制を整備する必要がある。

なお、検討にあたっては、ICT が苦手な人や複雑な情報の把握が困難な人がいることなどを踏まえ、多様な利用者への情報保障という観点を重視する必要がある。

さらに、提供する情報の質・量を高める努力として、空港内のデータを測定・収集するための新たな技術の導入について検討することが望まれる。

#### ①事前の情報提供の充実

空港利用者は、自宅等において事前に空港内のバリアフリー情報やサービス等の情報を収集したうえで来港することが想定されるため、WEB アクセシビリティの向上を図るとともに、利用者の特性別に必要とされる情報や空港特有の手続き等に関する情報について、WEB や冊子の活用等により、情報提供の充実を図る。

#### ②空港内における情報提供・コミュニケーション手段の充実

空港内では、誰もが手に取って確認できる冊子等による情報提供の充実を図るとともに、空港内の各種施設の位置が容易に確認できるよう案内サインを配置する。

また、案内カウンター等でのコミュニケーションを円滑に行うために、コミュニケーション手段及びその案内の充実を図る。

なお、平常時だけでなく緊急時においても適切な情報提供及びコミュニケーションができるように、体制の整備を推進する。

## 6. 取り組み内容

### 6-1 建築デザイン

成田空港は、日本の表玄関としての役割を担い、国際空港として相応しい安全・安心で快適な空間が求められているため、その構成要素である建築デザインについて十分に配慮した改修等を行う。なお、建築デザインの共通ルールについては、6-2以降に記載されるハード面に関する取り組みにおいても反映されることが求められる。

- ・ 建築デザインの共通ルールの反映

### 6-2 案内カウンター

案内カウンターは、空港を利用する多様な利用者にとって、何か困った時や支援が必要な時に訪れる「安心」の拠点であるため、カウンターの見つけやすさや使いやすさの向上、スタッフによる声かけの充実、多様な利用者との円滑なコミュニケーションの実現を図る。

- ・ 案内カウンターの見つけやすさの向上
- ・ ローカウンターの整備
- ・ カウンタースタッフとのコミュニケーションの深化
- ・ コミュニケーション手段の充実

### 6-3 上下移動施設

#### (1) エレベーター

エレベーターは、車いす利用者など、エスカレーターや階段での上下移動が難しい利用者にとって重要な設備であるため、かごの大きさに加えて、ボタンの配置、トラブル発生時における外部とのコミュニケーションへの対応など、内部の設備の充実を図る。

また、固定橋のエレベーターは、車いす使用者が、搭乗直前まで／降機直後から自身の車いすで移動する場合に、航空会社スタッフが重量のある車いすを運搬するために利用するものであり、可能な限り自身の車いすを使用して移動できるような環境整備という観点から、より多くの固定橋に設置する。

- ・ 館内エレベーターの増設・機能増強
- ・ ボタン位置等の改善
- ・ 緊急時に聴覚障害者が外部と連絡を取れないことに対する不安解消
- ・ 内部が確認可能なガラス窓等の設置
- ・ 音サイン等の充実
- ・ 固定橋エレベーターの整備

## (2) エスカレーター

エスカレーターは、多くの空港利用者にとって、効率的な上下移動が可能となるとともに、高齢者等にとっても上下移動の負担軽減という視点から重要な役割を果たす設備であるため、多様な利用者の利用を想定し、より安全に利用できるように改修等を行う。

- ・ 音による案内
- ・ 誤進入の防止
- ・ デマケーションラインの設置
- ・ 乗降口の誘導手すりの設置

## (3) 階段

階段は、上下移動における重要な施設の一つであるが、移動時に最も負担を感じる箇所であるため、高齢者、杖使用者等の肢体不自由者、視覚障害者等がより安全に利用できるように改修等を行う。

- ・ 段鼻のコントラストの確保
- ・ 手すりの改修
- ・ 照度の確保
- ・ 点状ブロックの改修

## (4) 傾斜路

傾斜路は、階段やエスカレーターを利用できない車いす利用者にとって、上下移動をするための重要な施設であるため、より円滑に利用できるように改修等を行う。

- ・ 傾斜路の改修
- ・ 手すりの改修
- ・ 点状ブロックの改修



#### 6-4 トイレ

トイレは、誰もが必ず利用する施設であり、多様な利用者がいつでも安心して快適に利用できるように、多機能トイレの機能分散化や異性介助等のニーズへの対応、トイレ内機器の改修等を行う。

- ・ 多機能トイレの機能分散化
- ・ 異性介助等のニーズへの対応
- ・ トイレ内機器の改修等

#### 6-5 駐車場・乗降場

駐車場における障害者等用駐車スペースやカーブサイドにおける乗降場は、特に車いす使用者が一般車でアクセスする際に利用するため、その位置や大きさ、数、その場所までの段差解消などが重要であることから、より利用しやすい環境整備を行う。

- ・ 障害者等用駐車スペースの見直し
- ・ 駐車場内設備の改修
- ・ カーブサイドにおける乗降場の設置

#### 6-6 視覚障害者誘導

空港は、多くの人にとって非日常的かつ広大な空間であるとともに、利用者が目的とする場所(ターミナルやチェックインカウンター、搭乗ゲートなど)も利用する度に異なるため、そのような特性を踏まえつつ、視覚障害者が安全かつ安心して確実に目的地まで移動できるような環境整備を行う。

- ・ 連続的な人的支援の確保
- ・ 視覚障害者誘導用ブロック等の改修
- ・ 音サインによる案内
- ・ ゲートラウンジ等での待合時における移動支援

#### 6-7 クールダウン・カームダウン

空港は、多くの人にとって非日常的かつ慣れない空間であることに加え、様々な人や音、光、においなどの情報が混在する場所であることから、コミュニケーションに不安がある利用者(知的、精神、発達障害)の中には、その不安や刺激の強さをストレスに感じてしまう利用者があり、場合によってはパニックを引き起こすこともあるため、人目や様々な音を遮り落ち着くことができるような環境整備を行う。

- ・ クールダウン・カームダウンスペースの確保
- ・ クールダウン・カームダウン用ツールの用意

#### 6-8 情報提供・コミュニケーション

空港は、多くの人にとって非日常的かつ慣れない空間であり、利用にあたっての不安解消や円滑な移動のためには、施設やサービス、手続きについての事前情報や館内における情報が重要であるため、これらの情報を容易に得られるような環境整備を行う。

- ・ WEB アクセシビリティの改善（JIS 規格への対応）
- ・ WEB ユーザビリティの向上、冊子等の活用による情報提供の充実
- ・ 案内サインの改修
- ・ 音声情報の文字化
- ・ コミュニケーション手段の充実

#### 6-9 緊急時対応

地震、火災等の災害やその他異常事態が発生した場合には、音声アナウンスが聞こえない／聞こえにくい高齢者や聴覚障害者に対して視覚的な情報提供、場合によっては直接のコミュニケーションが必要であり、また、避難にあたって支援が必要な利用者もいるため、多様な利用者が安全に緊急時の対応が取れるように情報提供の充実等を行う。

- ・ 緊急時における情報提供の充実
- ・ リアルタイムかつ双方向なコミュニケーションの実現
- ・ 障害者団体と連携した防災訓練等の実施

#### 6-10 仕組みの構築・スタッフ教育

空港は、多くの人にとって非日常的かつ慣れない空間であるため、特に障害のある利用者は、自分の目的とする場所に迷わずに行けるか、想定外のことが生じた場合にも適切に支援がなされるか等の不安を抱えながら利用していることが多いことから、連続的かつ適切な人的支援が行われるような仕組みの構築やスタッフ教育等を行う。

- ・ サービスのバラつきを防ぐためのマニュアル等の活用
- ・ 切れ目のないサービスを提供するための情報の共有・提供・活用
- ・ 障害に対する理解を深めるためのスタッフ教育の推進

## 7. 取り組みの進め方と評価の実施

当事者参加を原則として、取り組みを推進したうえで、取り組み実施後及び定期的な評価を実施し、その結果を改善につなげることで継続的な向上（スパイラルアップ）を図る。

また、取り組みの検討や評価時における障害者、有識者の意見や、それを踏まえた対応については、関係者間で共有化／ノウハウを蓄積できるようデータベース化する。

### 7-1 取り組みの進め方

今後、UDの取り組みを以下の体制で推進し、検討内容等については、関係者間で共有化が図れるようデータベース化する。

#### (1) 取り組み別ミーティング

- ・ 各取り組みに関係する障害者、有識者、成田国際空港（株）（以下、「NAA」という。）担当部署等で構成し、必要に応じて適宜開催。
- ・ 基本計画を踏まえて、障害者や有識者の意見を聞きながら取り組みを検討。

#### (2) 成田空港 UD 分科会

- ・ 障害者、有識者、NAA で構成し、年 2 回程度開催。
- ・ 取り組み別ミーティングで検討された取り組みについて多様な視点で確認。

#### (3) 成田空港 UD 推進委員会

- ・ 障害者、有識者、空港関係者、NAA 等で構成し、年 2 回程度開催。
- ・ 取り組みの報告や、成田空港の UD 推進に向けた事業者間の意識共有を実施。

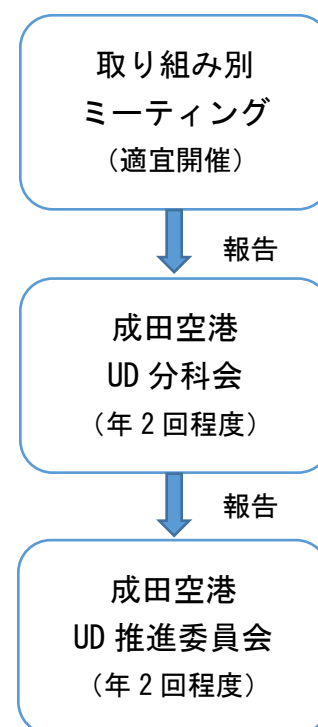


図 6：取り組みの進め方

### 7-2 評価の実施

#### (1) 取り組み実施後の評価と確認

取り組みの実施後、各取り組みの関係当事者を中心に評価と確認を実施する。（実施後にすぐ評価や確認ができないものについては、一定期間経過後、利用状況等を踏まえて実施する。）なお、評価や確認の結果及び改善案等は、関係者間で共有化が図れるようデータベース化する。

#### (2) 定期的な評価

基本計画に記載された取り組みが一段落する 2020 年以降、2 年に 1 度、基本計画に基づく取り組みに対する自己（NAA）評価及び成田空港 UD 分科会による第三者評価を実施する。その際、その他の施設やサービスについても評価を実施する。また、評価結果を踏まえて基本計画の改定を実施するものとし、評価結果については外部に公表する。

なお、評価結果及び改善案等は、関係者間で共有化が図れるようデータベース化する。

## 巻末資料

### 資料1 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会（会則）

#### 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会（会則）

##### （目的）

第1条 2020年とその先を見据えて、「多くのお客様や空港で働く従業員が安心して利用できる空港」を目指して成田空港の更なるユニバーサルデザイン（以下、「UD」という。）推進を図ることを目的として成田空港UD推進委員会を設置する。

##### （構成）

第2条 委員会は、有識者、障害当事者、空港内に事務所又は事業所を置く官公庁・企業、国、千葉県、成田国際空港株式会社（以下、「NAA」という。）等で組織する。なお、委員は別紙のとおりとする。また、新規委員の参加については、委員会で協議の上、全委員合意のもとで決定する。

##### （活動）

第3条 委員会は成田空港のUD推進に向けた合意形成の場とし、成田空港UD基本計画の策定及び改定、成田空港のUDに関する取り組みに対する評価及び改善等を行うこととする。

##### （開催）

第4条 委員会は当面の間は年4回程度開催する。  
委員会の委員長及び副委員長は、NAAに設置されている2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会準備本部会議の本部長が委員の中から指名する。

##### （分科会の設置）

第5条 成田空港UD基本計画の策定及び改定に向けた検討を行うため、障害当事者、有識者、NAA等で構成される「基本計画策定分科会」を設置する。なお、構成員は別紙のとおりとし、議題に応じて招集する。また、委員長は必要に応じて構成員を追加することができる。

##### （事務局）

第6条 委員会に事務局を置く。事務局はNAA経営計画部が担当し、委員会の円滑な運営を図るために活動する。

付則 本会則は、委員会設立の日から施行する。

※2017年12月11日時点

資料2 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会・基本計画策定分科会 名簿

■成田空港 UD 推進委員会 名簿

NO	氏名	所 属
1	秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授
2	佐藤 克志	日本女子大学 家政学部 教授
3	須田 裕之	筑波技術大学 産業技術学部 教授
4	今西 正義	認定 NPO 法人 DPI(障害者インターナショナル)日本会議 バリアフリー担当顧問
5	藤井 貢	社会福祉法人日本盲人会連合 理事
6	小椋 武夫	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事
7	新谷 友良	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事長
8	佐藤 厚史	国土交通省 東京航空局 成田空港事務所 総務課長
9	蓑和田 広行	財務省 東京税関 成田税関支署 総務課長
10	前田 宏之	法務省 東京入国管理局 成田空港支局 総務課長
11	矢部 均	厚生労働省 成田空港検疫所 総務課長
12	大石 紀夫	農林水産省 動物検疫所 成田支所 次長
13	久高 充	農林水産省 横浜植物防疫所 成田支所 次長
14	鴨田 繁	国土交通省 気象庁 東京管区气象台 成田航空地方气象台 総務課長
15	渡邊 隆幸	千葉県警察 成田国際空港警察署 警務課長
16	亀井 繁幸	成田国際空港航空会社運営協議会(AOC) 事務局長
17	新田 眞也	全日本空輸(株) 成田空港支店 総務部 担当部長
18	幸田 裕次	日本航空株式会社 成田空港支店 総務部長
19	藤倉 聡	日本貨物航空(株) 総務部長
20	鈴木 大介	京成電鉄(株) 経営統括部 経営企画担当 課長
21	早川 和利	東日本旅客鉄道(株) 千葉支社 企画室長
22	上田 浩一	京成バス(株) 営業部長
23	真中 栄一	東京空港交通(株) 取締役経営企画部長
24	登坂 和行	東日本高速道路(株) 関東支社 千葉管理事務所 副所長
25	川原 浩	成田国際空港タクシー運営委員会 事務局長
26	吉高 誠	成田地区ホテル業協会 会長
27	中南 久志	東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 パラリンピック統括室 室長
28	内田 信	千葉県 東京オリンピック・パラリンピック推進課 課長
29	宮本 秀晴	成田国際空港株式会社 経営計画部長
30	田邊 誠	成田国際空港株式会社 CS 推進部長
31	川瀬 仁夫	成田国際空港株式会社 総合安全推進部長

※2017年12月11日時点



■基本計画策定分科会 名簿 ※分科会の議題に応じて招集

NO	氏名	所 属	主たる分野・障害
1	秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授	交通
2	佐藤 克志	日本女子大学 家政学部 教授	建築
3	須田 裕之	筑波技術大学 産業技術学部 教授	情報
4	今西 正義	認定 NPO 法人 DPI(障害者インターナショナル)日本会議 バリアフリー担当顧問	車いす
5	藤井 貢	社会福祉法人日本盲人会連合 理事	視覚
6	小椋 武夫	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事	聴覚
7	小川 光彦	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事	聴覚
8	川内 美彦	東洋大学 ライフデザイン学部 教授	建築
9	丹羽 太一	東京大学大学院 経済学研究科 REASE	建築
10	中村 豊四郎	アール・イー・アイ株式会社 代表取締役	サイン
11	原 利明	日本福祉のまちづくり学会 身体と空間特別研究委員会 委員長	建築
12	太田 篤史	日本福祉のまちづくり学会 身体と空間特別研究委員会 幹事	建築
13	武者 圭	サウンドスケープデザイナー・UD コンサルタント・翻訳者	視覚
14	藤井 克徳	NPO 法人 日本障害者協議会(JD) 代表	視覚
15	松森 果林	聞こえる世界と聞こえない世界をつなぐ UD アドバイザー	聴覚
16	橋口 亜希子	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 事務局長	発達
17	永田 直子	社会福祉法人東京都知的障害者育成会 副理事長	知的
18	関根 千佳	株式会社ユーディット(情報のユニバーサルデザイン研究所) 会長	情報
19	中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授	心理
20	稲垣 具志	日本大学 理工学部 助教	交通
21	澤田 優美子	元 厚生労働省「これからの精神保健医療福祉のあり方検討 会」 構成員	精神
22	伊賀 公一	特定非営利活動法人 カラーユニバーサルデザイン機構 副理事長	色覚

※2017年12月11日時点

資料3 成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会・基本計画策定分科会 開催実績

■成田空港 UD 推進委員会

開催回	日付 (2017年)	主な議題
第1回	5月22日(月)	委員会及び分科会の設置 「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン適合状況調査結果」の報告
第2回	10月2日(月)	分科会の進捗状況について
第3回	12月11日(月)	指針(案)について

■基本計画策定分科会

開催回	日付 (2017年)	主な議題
第1回	5月22日(月)	ターミナル視察①(T3)
第2回	5月27日(土)	ターミナル視察②(T1)
第3回	5月28日(日)	ターミナル視察③(T2)
第4回	6月28日(水)	基本的な考え方、視察まとめ、移動の連続性確保のための方針①
第5回	7月10日(月)	移動の連続性確保のための方針②、トイレのUD化・機能分散①、UDを意識した建築デザインの実現①
第6回	7月18日(火)	UDを意識した建築デザインの実現②、知的・精神・発達障害への対応、聴覚障害者に対するコミュニケーション手段の充実
第7回	7月19日(水)	空港スタッフのソフト面における支援、視覚障害者の誘導計画①
第8回	8月1日(火)	公式WEBサイトの充実、視覚障害者の誘導計画②、緊急時における避難支援の充実
第9回	8月4日(金)	UDを意識した建築デザインの実現③、案内サイン等による誘導支援
第10回	8月18日(金)	トイレのUD化・機能分散②、エレベーターの増設・機能増強、その他上下移動手段
第11回	8月29日(火)	UDを意識した建築デザインの実現④、視覚障害者の誘導計画③
第12回	9月27日(水)	UDを意識した建築デザインの実現⑤、分科会議論のまとめ
第13回	11月20日(月)	基本計画(案)について

# 成田空港UD基本計画に基づく 2020年に向けた具体的な取り組み

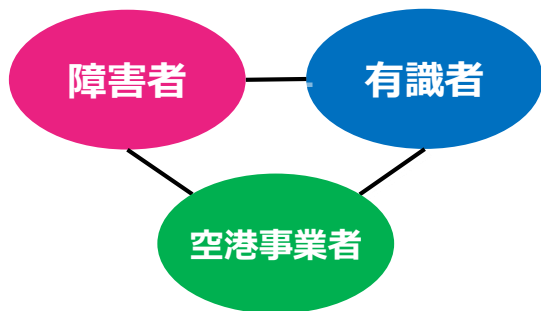
2018年4月  
成田国際空港株式会社



▶ 成田空港UD基本計画に基づき、**当事者参加を前提としたプロセスを重視し、多様なお客様の個別のニーズに対応するとともに、継続的・横断的な向上を図る仕組みを構築**することにより、**多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港**を目指す。

## 当事者参加を前提としたプロセスの重視

- ✓ 理念の策定や取り組みの検討・具体化・評価・改善の各段階への継続的な**当事者参加**
- ✓ 空港利用に関する**当事者ニーズの把握**



## 多様なお客様の個別のニーズへの対応

- ✓ **ハードだけでなく、ソフトの取り組みを組み合わせた総合的な対応**
- ✓ より多くのお客様が「**問題なく利用できる**」（アクセシビリティの向上）、「**より使いやすい**」（高いユーザビリティ）施設やサービスの実現

ハード  
(施設等の改修)

+

ソフト  
(人的支援・情報提供等の充実)

## 継続的・横断的な向上を図る仕組みの構築



定期的な評価とその結果を踏まえた改善（**スパイラルアップ**の実施）



ニーズや技術的な仕様等の**データベース化**や、UD視点を持った**人材の育成**による**ノウハウの蓄積**



切れ目のないサービス提供に向けた**事業者間の連携強化**

**多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港**  
「様々なバリアをなくすこと」によって、お客様の旅行機会の創出・増加を実現

# 具体的な取り組み一覧

項目	ハード /ソフト	内容	実施時期	達成想定		備考
				Tokyo2020 アクセシビリティ ガイドライン	成田空港 UD基本計画	
1. PTBバリューアップ (建築デザイン)	ハード	PTBバリューアップ等にて「建築デザインの共通ルール」を反映した改修 ※以下記載のハード面における取り組みにも反映	2019年度末まで	—	☆	
2. 案内カウンター	ハード	見つけやすさの向上、ローカウンターの整備	2019年度末まで	◎ (ローカウンター)	☆ (見つけやすさ)	一部EVIは構造上の理由で改修が難しいため、大会期間中は事前の情報提供・人的支援を実施。
	ソフト	コミュニケーション手段の充実、スタッフ教育	2018年度以降順次	—	☆	
3. エレベーター	ハード	増設、かご改修	2018年度末まで	△ (かごサイズ)	—	一部傾斜路は構造上の理由で改修が難しいため、大会期間中は代替ルートの情報提供・人的支援を実施。
		ガラス窓付ドアの設置、更新時におけるUD化(車椅子用操作盤、音案内設備の設置)、点状ブロック改修	2019年度末まで	◎	—	
		固定橋エレベーターの整備	2019年度以降順次	—	☆	
4. エスカレーター	ハード	音声案内の設置、点状ブロックの改修	2019年度末まで	◎	—	一部傾斜路は構造上の理由で改修が難しいため、大会期間中は代替ルートの情報提供・人的支援を実施。
5. 階段	ハード	段鼻のコントラスト・照度の確保、手すり・点状ブロックの改修	2019年度上期まで	◎	—	
6. 傾斜路	ハード	傾斜路の改修	2019年度上期まで	△ (勾配)	—	一部傾斜路は構造上の理由で改修が難しいため、大会期間中は代替ルートの情報提供・人的支援を実施。
		踊り場のコントラストの確保、手すり・点状ブロックの改修	2019年度上期まで	◎	—	
7. トイレ	ハード	多機能トイレの機能分散、異性介助への対応	2019年度末まで	◎ (Aランクトイレ)	—	
		障害者対応機器の改修(呼出ボタンへの文字表示、触知図・表示サインの改修)	2019年度末まで	◎ (触地図)	☆ (ボタン文字表示)	
8. 駐車場・乗降場	ハード	障害者用駐車スペースの見直し、インターホン改修、カーブサイドにおける乗降場設置	2019年度末まで	—	☆	
9. 視覚障害者誘導	ハード	視覚障害者誘導用ブロックの改修等	2019年度末まで	◎	—	
	ソフト	視覚障害者の移動等に関する支援(人的支援、情報提供等)	2018年度以降順次	—	☆	
10. クールダウン・カームダウン	ソフト	クールダウン・カームダウンスペースの設置、パニック予防や回復のためのツール用意	2018年度以降順次	—	☆	
11. 情報提供・ コミュニケーション	ソフト	WEBアクセシビリティの改善	2018年度末まで	—	☆	
		WEBユーザビリティの向上・冊子等を含めた情報提供の充実	2019年度末まで	—	☆	
		案内サインの改修	2019年度末まで	—	☆	
		ICT活用による音声情報の文字化	2018年度末まで	—	☆	
		コミュニケーション手段の充実(案内カウンター以外も含む)	2018年度以降順次	—	☆	
12. 緊急時対応	ハード	トイレ以外の個室空間(授乳室、祈祷室等)へのフラッシュライト設置	2019年度末まで	—	☆	
	ソフト	デジタルサイネージ等を活用した情報提供の充実、聴覚障害者に対する人的支援体制の構築(EV・トイレ)、障害者団体と連携した避難誘導方法の改善	2019年度上期まで	—	☆	
13. 仕組みの構築・ スタッフ教育	ソフト	基本的な接遇や介助方法についてのマニュアル化、切れ目のない支援提供のための情報共有、障害に対する理解を深めるスタッフ教育	2018年度以降順次	—	☆	

【凡例】◎: アクセシビリティ・ガイドライン(推奨基準)適合  
 △: アクセシビリティ・ガイドライン(推奨基準)一部適合  
 ☆: 成田空港UD基本計画に基づく当社としての対応



# 1. PTBバリューアップ（建築デザイン）

- 国際空港として相応しい安全・安心で快適な空間が求められている。
- **安全・安心、誰もが分かりやすく使いやすいデザイン（＝建築デザインの共通ルール）に配慮。**

## 取り組み内容

### ①PTBバリューアップでの対応

- 感覚的に進むべき動線が分かる施設や、すべてのお客様に分かりやすい案内サイン等を整備し、高い水準でのユニバーサルデザインに対応。

#### 【第1ターミナル：第1サテライト ゲートラウンジ】



空間全体で明るさ感の確保

旅客を誘導する照明計画

遠くから視認できる大型サイン

#### （第2ターミナルサテライト 出発ゲートラウンジ）



※安全・安心、誰もが分かりやすく使いやすいデザインは、他の内装改修にも反映

## 2. 案内カウンター

- 多様なお客様にとって、**困った時や支援が必要な時の「安心」の拠点。**
- **見つけやすさ・使いやすさの向上、円滑なコミュニケーションの実現、案内スタッフへの教育を充実。**

### 取り組み内容

#### ①見つけやすさの向上

- デザインに関する共通ルールの設定や照明等の活用により、案内カウンターの見つけやすさの向上等を検討。

##### 【現状】



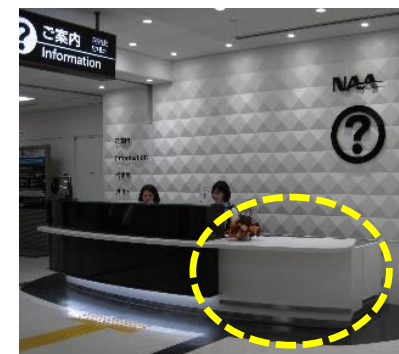
#### ②ローカウンターの整備

- ローカウンターが整備されていない案内カウンターについて、ガイドラインに基づいて整備を検討。

##### 【現状】



##### 【対応イメージ】



#### ③コミュニケーション手段の充実

- コミュニケーション支援ボードの設置や手話技能の向上を図るとともに、難聴者向け設備（ヒアリングループ等）の導入について検討。

#### ④スタッフ教育

- カウンタースタッフ向けの研修や、介助に有用な資格（サービス介助士等）取得の推奨。
- お手伝いが必要なお客様であることをスタッフが視認できる「ヘルプマーク」や、利用者情報を事業者間で引き継ぐことができるツール等を導入。

# 3. エレベーター

- エスカレーター等での上下移動が難しい車いす利用者等にとって重要な施設。
- かごの大きさやボタン配置の変更、トラブル発生時における対応の充実を実施。
- また、可能な限りお客様ご自身の車いすで移動できる環境整備の観点から、固定橋エレベーターを整備。

## 取り組み内容

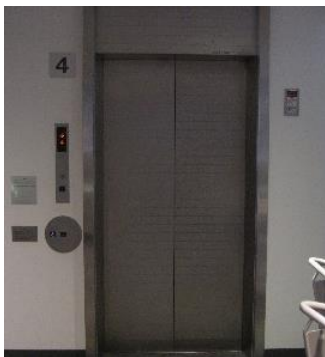
### ①増設・かご改修

- 館内EVの増設・カゴ拡張を実施。

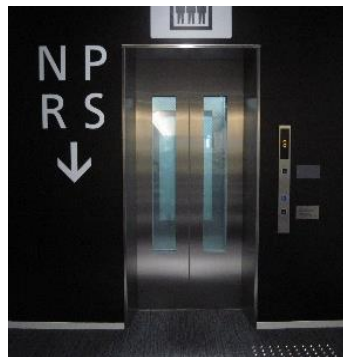
### ②ガラス窓付ドアの設置、更新時におけるUD化

- 扉にガラス窓付ドアを設置。

【現状】



【対応イメージ】



- 更新に合わせて車いす利用者対応操作盤、音案内設備を設置。

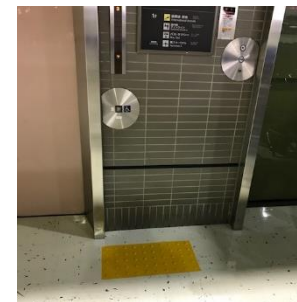
### ③点状ブロックの改修

- EVボタン前に敷設されている点状ブロックを改修。(JIS規格への統一等)

【現状】



【対応イメージ】



### ④固定橋エレベーターの整備

- 電動車椅子や大きな手荷物等のターミナル館内とエプロンレベルとの搬送利便性向上のため、固定橋にエレベーターを設置。

### ⑤混雑緩和対応(人的支援等)

大会期間中のみの対応

- パリンピック期間中において、事前の情報提供 (EVの数やサイズ、混雑状況等) や人的支援 (EVの開閉補助等) を実施。

# 4. エスカレーター

- お客様にとって**効率的な上下移動が可能**になり、**高齢者等にとっても上下移動の負担が軽減される重要な施設**。
- **多様な利用者がより安全に利用できるよう改修等**を実施。

## 取り組み内容

### ① 音声案内の設置

- 音による案内の設置箇所や内容について検討を実施。

#### 【現状】

- ・主要動線のエスカレーターに、「●階行き上りエスカレーターです。手すりにつかまり、足元にご注意願います。」等の音声案内が設置されている。

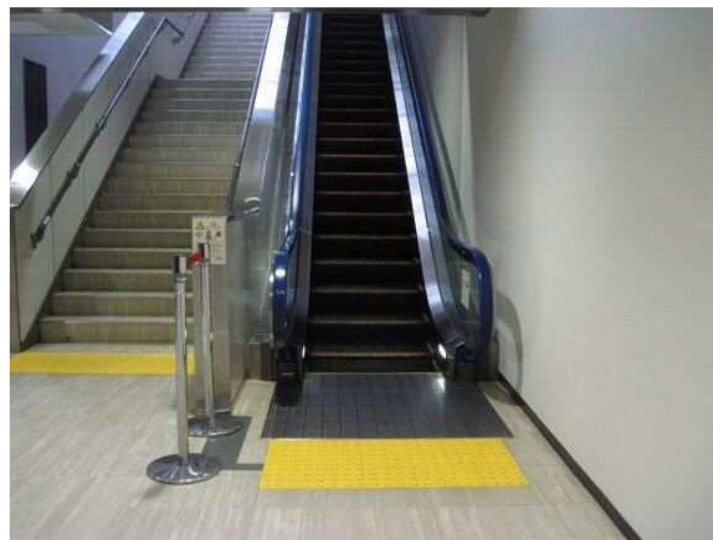
#### 【現状】



### ② 点状ブロックの改修

- エスカレーター前に敷設されている点状ブロックを改修。（JIS規格への統一等）

#### 【対応イメージ】



※ 「デマケーションラインの設置」、「誤進入の防止」、「誘導手すりの設置」については、新設・更新時に実施。（更新はオリパラ以降の予定）



# 5. 階段

- 上下移動において重要な施設だが、**移動時に最も負担を感じる箇所。**
- 高齢者や視覚障害者等が**より安全に利用できるよう改修等**を実施。

## 取り組み内容

### ①段鼻のコントラスト・照度の確保

- 段鼻のコントラストが確保されるよう改修を実施。

【現状】

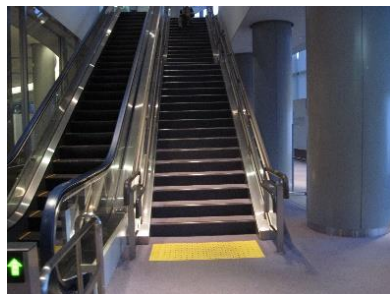


【対応イメージ】



- 照度不足の箇所への増灯を実施。

【現状】



### ②手すり・点状ブロックの改修

- 手すり端部が突出しないよう改修を実施。

【現状】

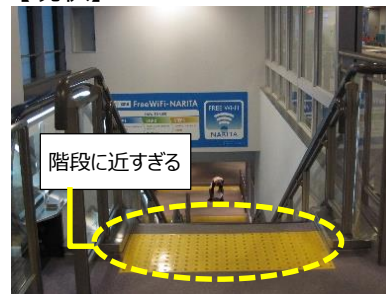


【対応イメージ】



- 階段の始末端部や踊り場に敷設されている点状ブロックを改修（JIS規格への統一等）。

【現状】



# 6. 傾斜路

- エスカレーター等による**上下移動ができない車いす利用者にとって重要な施設。**
- **より円滑に利用できるよう改修を実施。**

## 取り組み内容

### ① 傾斜路の改修

- T1地下コンコースの傾斜路について、勾配を緩やかにするための改修を実施。(改修前) 1/12 ⇒ (改修後) 1/15

### ② 踊り場のコントラストの確保

- 踊り場のコントラストが確保されるよう改修を実施。

【現状】



### ④ 混雑緩和対応(人的支援等)

**大会期間中のみの対応**

- パリンピック期間中において、傾斜路を使用しない代替ルートに関する情報提供や、人的支援を実施。

### ③ 手すり・点状ブロックの改修

- 手すり端部が突出しないよう改修を実施。

【現状】



【対応イメージ】



- 傾斜路の始末端部に敷設されている点状ブロックを改修 (JIS規格への統一等)。

【現状】



【対応イメージ】



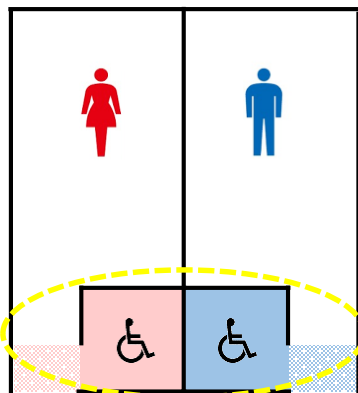
- 誰もが必ず利用する施設。
- 安心・快適に利用できるよう、多機能トイレの機能分散や異性介助への対応、トイレ内機器の改修等を実施。

## 取り組み内容

### ①多機能トイレの機能分散、異性介助への対応

- 利用頻度が高いトイレを中心に、多機能トイレの機能分散（一般トイレの個室にベビーチェアやベビーシート、着替え台を整備）を進める。
- 知的・精神・発達障害者の異性介助での利用も想定したオールジェンダートイレを試行的に整備。
- 異性介助での利用がしやすくなるよう入口に近接する男女別多機能トイレのサイン変更。

【対応イメージ】



男女共用で使用可能である旨の案内表示の掲示

### ②障害者対応機器の改修

- 多機能トイレの聴覚障害者対応（文字情報の提供）を実施。

【対応イメージ】※TIAT HPより



係員が向かっている旨の文字表示

- 触知図の改修（高さ、傾斜）について検討を実施。

【現状】





# 8. 駐車場・乗降場

- 駐車場やカーブサイドは、**特に車いす使用者が一般車でアクセスする際に利用。**
- 障害者用駐車スペースの見直しやカーブサイド乗降場の設置など、**より利用しやすい環境整備**を実施。

## 取り組み内容

### ① 障害者用駐車スペースの見直し

- 障害者等用駐車スペースの利用実態等を踏まえて、設置位置や数、大きさの見直しについて検討を実施。

【現状】 (例) P2駐車場北棟2F平面図



### ② インターホン改修

- 駐車場内に設置されているインターホンについて、車いす使用者や肢体不自由者、聴覚障害者等が利用できるよう改修を実施。

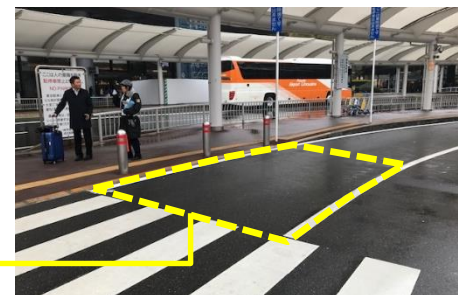
【現状】



### ③ カーブサイドにおける乗降場設置

- カーブサイドに身障者用乗降場を整備。

【現状】



# 9. 視覚障害者誘導

- 空港は、ご利用の都度、お客様の目的地（ターミナルやチェックインカウンター、搭乗ゲート等）が異なる非日常空間。
- この特性を踏まえ、**視覚障害者が安全・安心・確実に目的地まで移動できる環境整備**を実施。

## 取り組み内容

### ① 視覚障害者誘導用ブロックの改修等

- カーブサイド・館内の線状ブロック、点状ブロックを改修（統一したルールでの敷設、JIS規格への統一等）。
- 既存の視覚障害者誘導用ブロックの撤去跡や現状の舗装跡が躓きの原因となることから、合わせてカーブサイドの舗装を実施。

【現状】



【対応イメージ】

視覚障害者が安心して移動できるよう、カーブサイド、駅改札口から案内カウンターまで1経路を敷設。

【現状】



【対応イメージ】



- 視覚障害者誘導用ブロックの改修にあわせて、触知案内板の改修を実施。
- エントランスのガラス窓への衝突防止対策を実施。

【現状】



### ② ソフト面での対応

- 視覚障害者の移動等に関する支援方法について検討（人的支援、情報提供等）。

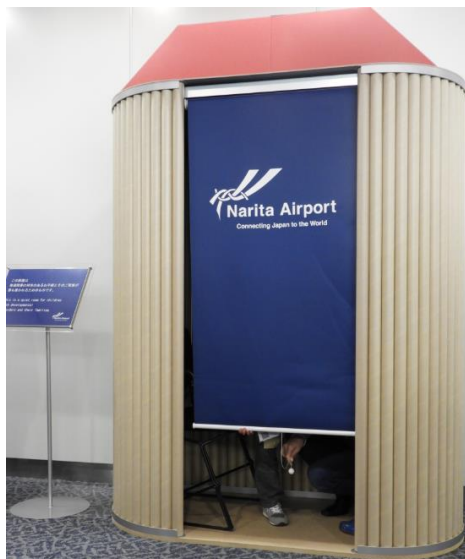
# 10. クールダウン・カームダウン

- 空港は、コミュニケーションが不安なお客様（知的、精神、発達障害）にとって、様々な音、光、におい等の情報が混在する場所。
- その不安や刺激の強さをストレスに感じてしまう方はパニックを引き起こす場合があるため、人目や音を遮り、落ち着くことができる環境整備を実施。

## 取り組み内容

### ①クールダウン・カームダウンスペースの設置

- パニックになった際、あるいはそれを防止するための場所として、クールダウン・カームダウンができる場所を設置。
  - 既存施設（救護室）の活用
  - クールダウン・カームダウン専用スペースの新設



### ②パニック予防や回復のためのツール用意

- 案内カウンターに簡単なおもちゃ等を準備するなど、ツールによるサポートを実施。

【アイテムイメージ】



# 11. 情報提供・コミュニケーション

- 空港は、お客様にとって非日常的且つ不慣れな空間。
- 不安解消や円滑な移動のためには、**施設やサービス、手続きに関する事前情報や館内での情報入手が重要**であり、こうした**情報を容易に得られる環境整備**を実施。

## 取り組み内容

### ①WEBアクセシビリティの改善

- 誰もが支障なく利用できるようWEBサイトの改修を実施。  
(色のコントラストの確保、画像の音声読み上げソフト対応等)

### ②WEBユーザビリティの向上・冊子等を含めた情報提供の充実

- WEBコンテンツや冊子などによる情報提供の充実や、WEBの表示方法やサイト内動線の改善を実施。

#### 【必要とされる主な情報】

- ・出発と到着の一連の流れが把握できる冊子や動画
- ・案内カウンターで提供されているコミュニケーション手段の紹介
- ・誘導用ブロックの敷設範囲
- ・トイレの位置、大きさや機能 など

【発達障害の子供など、特別なニーズがある方向けの情報提供(例)】

そらばすブック (ANA)



### ③案内サインの改修

- PTBバリューアップ計画やSKYTRAX対応の中で、見やすさ・分かりやすさに配慮した館内の案内サインの改修を実施。

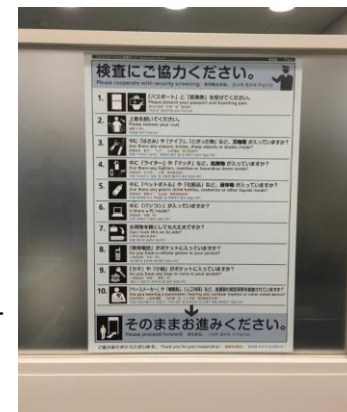
### ④音声情報の文字化

- 搭乗便に関する情報(自動放送)のリアルタイムな文字情報化  
※呼出し放送(手動放送)の文字情報化については、ICT技術の発展等を踏まえて検討

### ⑤コミュニケーション手段の充実

- 場面に応じたコミュニケーションツールの設置(保安検査場へのコミュニケーション支援ボードの設置等)や手話技能の向上。
- 難聴者向け設備(ヒアリングループ等)の導入について検討。

【例 羽田国際線ターミナル保安検査場のコミュニケーション支援ボード】





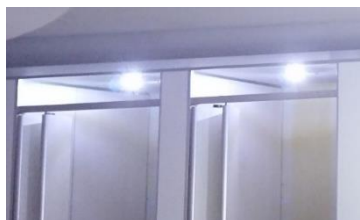
# 12. 緊急時対応

- 地震等の災害やその他異常事態が発生した場合、音声アナウンスが聞こえない／聞こえにくい高齢者や聴覚障害者に対する視覚的な情報提供やコミュニケーションが必要。
- **多様なお客様が、緊急時においても安全に対処できるよう情報提供の充実等を実施。**

## 取り組み内容

### ①フラッシュライトの設置

- トイレ以外の個室空間（授乳室、祈祷室等）にもフラッシュライトを設置。



### ②デジタルサイネージ等を活用した情報提供の充実

- 火災時の情報提供についても、デジタルサイネージにて行えるよう運用ルールを構築。

【現状】



### ③聴覚障害者に対する人的支援体制の構築（EV・トイレ）

- EVやトイレで非常ボタンが押された際に、確実に人が駆けつける体制を構築。

### ④障害者団体と連携した避難誘導方法の改善

- 障害者団体等の意見を伺う等の連携を図り、その結果を踏まえて避難誘導方法を改善。

【現状】



# 13. 仕組みの構築・スタッフ教育

- 障害のあるお客様は、目的地に迷わず行けるか、困った際に支援が得られるか等の不安を抱きながらの空港利用が多い。
- **連続的且つ適切な人的支援が行われる仕組みの構築やスタッフ教育等を実施。**

## 取り組み内容

### ①基本的な接遇や介助方法のマニュアル化

- 保安検査など統一的な対応が求められる箇所について、基本的な接遇や介助方法のマニュアル化を実施。

### ②切れ目のない支援提供のための情報共有

- お手伝いが必要なお客様であることをスタッフが視認できる「ヘルプマーク」や、一次対応したスタッフ以外のスタッフに必要な情報を引き継げるツール等を導入。(再掲)

【ヘルプマーク】



### ③障害に対する理解を深めるスタッフ教育

- 全ての空港スタッフ向けの障害理解・接遇に関する研修や、案内カウンター、保安検査場等それぞれの業務の中で有用な接遇研修を実施。

