

成田国際空港における ユニバーサルデザインの取り組み

2020年3月



中央大学研究開発機構 ・ 成田国際空港株式会社

ご挨拶

成田空港ユニバーサルデザイン委員会の設立（2017年5月）当初から携わり、約3年が経過しましたが、成田空港は障害者と真摯に向き合ってUDを推進してきました。

成田空港のUDの特筆すべき点は、その取り組み内容もさることながら、そこに至るまでに「当事者参加」のプロセスを徹底し、多様なテーマを1日かけてじっくりと議論することで、障害者、有識者、NAA担当者が互いを理解し様々な知見を得るなど、UDに関する人材育成の場にもなっていることだと感じています。これは、英国の調査段階から当事者が参加のもとで設計していくインクルーシブデザインとも言えます。

このような取り組みが、一過性のものとならず今後も継続されることを願うとともに、成田空港のリーダーシップにより全国に広がっていくことで、日本の空港のUD水準がさらに上がっていくことを期待しております。

中央大学研究開発機構 教授 秋山 哲男

成田空港では、東京2020 大会に向けて、障害者、有識者、空港関係者などで構成されるUD推進委員会を設立し、当事者参加による現場視察や十分な議論を踏まえて、UD を推進するための指針である「成田空港UD 基本計画」を決定（2018年4月）しました。

現在は、本計画に基づき、問題理解から具体的な対応策の決定まで、障害者、有識者、当社担当者で時間をかけて議論を行い、ハード・ソフト両面から着実に対応策の具体化を図っております。

東京2020 大会後も、成田空港のレガシーとして、当事者参加によるスパイラルアップのプロセスなど、UD に関する取り組みを継続し、世界トップレベルのUD 水準を実現することにより、「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指してまいります。

成田国際空港(株) 代表取締役社長 田村 明比古

目次

第1章 成田空港におけるUDの推進

- 1-1. オリパラとUD2020行動計画…………… 1
- 1-2. 成田空港UD推進委員会と基本計画…… 2
- 1-3. 基本計画に基づく取り組みの具体化……… 3
- 1-4. 成田空港におけるUDに対する評価……… 4

第2章 成田空港におけるUDプロセス

- 2-1. 各フェーズにおける当事者参加…………… 5
- 2-2. 多様な視点での議論…………… 6
- 2-3. 当事者参加による検討の成果 …………… 7

第3章 成田空港が達成したデザイン

- 3-1. 建築デザイン エリア改修…………… 8
- 3-2. トイレの機能分散、異性介助への対応…… 10
- 3-3. 安心の拠点としてのご案内カウンター……… 12
- 3-4. ハード・ソフト連携による視覚障害者誘導… 14
- 3-5. 緊急時の聴覚障害者への対応…………… 16
- 3-6. 知的・精神・発達障害への対応…………… 18
- 3-7. コミュニケーションに不安のある方への対応… 20
- 3-8. ヘルプストラップ…………… 22
- 3-9. 情報提供（ウェブサイト）…………… 23
- 3-10. スタッフ教育…………… 24

第4章 さらにUDの推進に向けて

- 4-1. これまでの成果と課題…………… 26
- 4-2. スパイラルアップの仕組み…………… 27
- 4-3. ノウハウを継承するためのツール…………… 28
- 4-4. 成田空港が目指すべき姿…………… 29

参考 成田空港UDに携わった方々(一覧)…… 30

1-1. オリパラとUD2020行動計画

- 2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い、2017年2月に政府が決定した「ユニバーサルデザイン2020行動計画」において、成田空港は羽田空港国際線ターミナルとともに、Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン等を踏まえて、世界トップレベルのUD水準を目指すことが示された。

<Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドラインとは>

- 大会開催時における大会関係者のアクセシビリティに関わるニーズに応えること及び大会を契機としたアクセシブルな環境整備の促進を目的として、世界最高水準のバリアフリー基準である「IPCアクセシビリティ・ガイド」、国内法令及び関連ガイドラインに基づき策定。
- ガイドラインには法的拘束力はないが、成田空港は羽田空港とともにオリパラ時において「公式空港」となるため、ハード・ソフト両面で高い水準での対応が求められる。



1-2. 成田空港UD推進委員会と基本計画

- 成田空港では、「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」や、「他(た)の者との平等」、「差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」を踏まえたうえでUDを推進。
- しかしながら、成田空港は、特に施設面で「既存施設の改修」という対応にならざるを得ず、物理的な制約が多いため、その中でどのように高い水準を確保するかが課題となった。
- そこで、ハード、ソフト両面から世界トップレベルのUDを実現するため、障害者、有識者、空港関係者で構成する「成田空港UD推進委員会」を設置し、当事者参加により「成田空港UD基本計画」を決定（2018年4月）。

<体制（2017年5月発足）>

成田空港UD推進委員会

- ✓ 障害者、有識者、空港関係者で構成
- ✓ 成田空港UD基本計画を策定



委員：32名

基本計画策定分科会

- ✓ 障害者、有識者、NAA担当で構成
- ✓ 成田空港UD基本計画の内容について検討

<成田空港UD基本計画>

- ✓ 成田空港のUDを推進するための指針

基本的な考え方

- ハードとソフトを組み合わせた総合的な対応、当事者参加、スパイラルアップ

取り組みの方向性

- 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

主な取り組み

- ご案内カウンター、エレベーター、トイレ、視覚障害者誘導、クールダウン・カームダウン、WEBサイト、緊急時対応、スタッフ教育など

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

1-3. 基本計画に基づく取り組みの具体化

- 成田空港UD基本計画に基づき、当事者参加により様々な取り組みを具体化し、事後評価とそれを踏まえた改善を実施。

議論

具体化

事後評価・改善



ハード

〔ご案内カウンター
エレベーター
トイレ など〕

ソフト

〔空港予習冊子
問い合わせシート
ヘルプストラップ
スタッフ教育 など〕



1-4. 成田空港におけるUDに対する評価

- 世界の空港・航空会社の評価を行っている**SKYTRAX社の「World's Best PRM / Accessible Facilities部門（2019）※」において、世界2位を受賞。**

※ World's Best PRM / Accessible Facilities : 高齢者、障害のある方や怪我をされた方に配慮された施設の評価部門

- また、障害者・有識者と一体となって計画を策定し、着実に整備改善に取り組んでいることや、発達障害者に関する先進的な取り組みが評価され、**国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰(2019)を受賞。**

<SKYTRAX : World's Best PRMの順位>

🏆 World's Best PRM / Accessible Facilities 2019 🏆	
1	Tokyo Haneda
2	Tokyo Narita
3	Kansai
4	Singapore Changi
5	Seoul Incheon
6	Centrair Nagoya
7	Fukuoka
8	Hong Kong
9	Taiwan Taoyuan
10	Osaka Itami

4 STAR AIRPORT
SKYTRAX

参考 : <https://www.worldairportawards.com/worlds-best-prm-accessible-facilities-2019/>

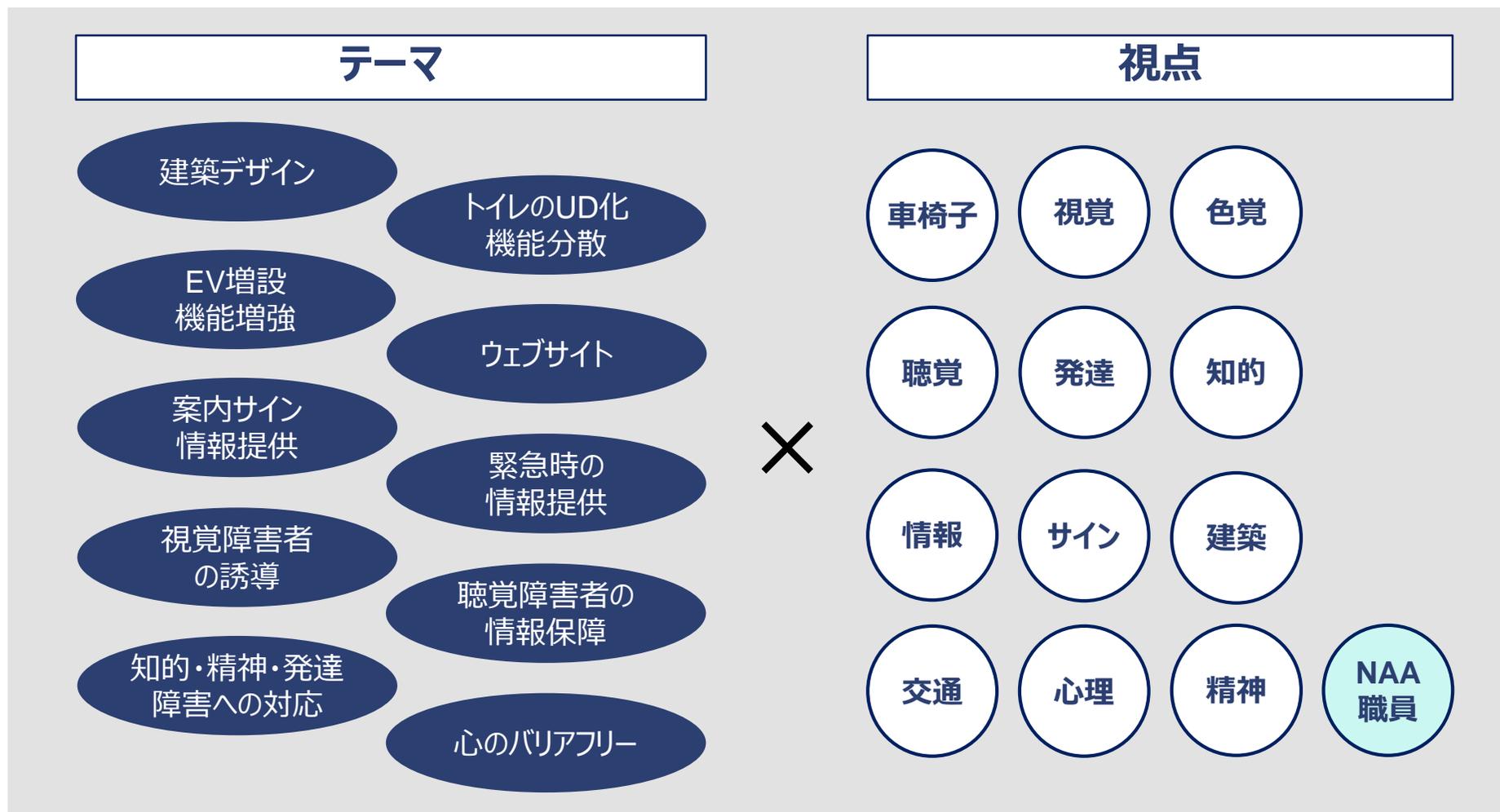


2-1. 各フェーズにおける当事者参加



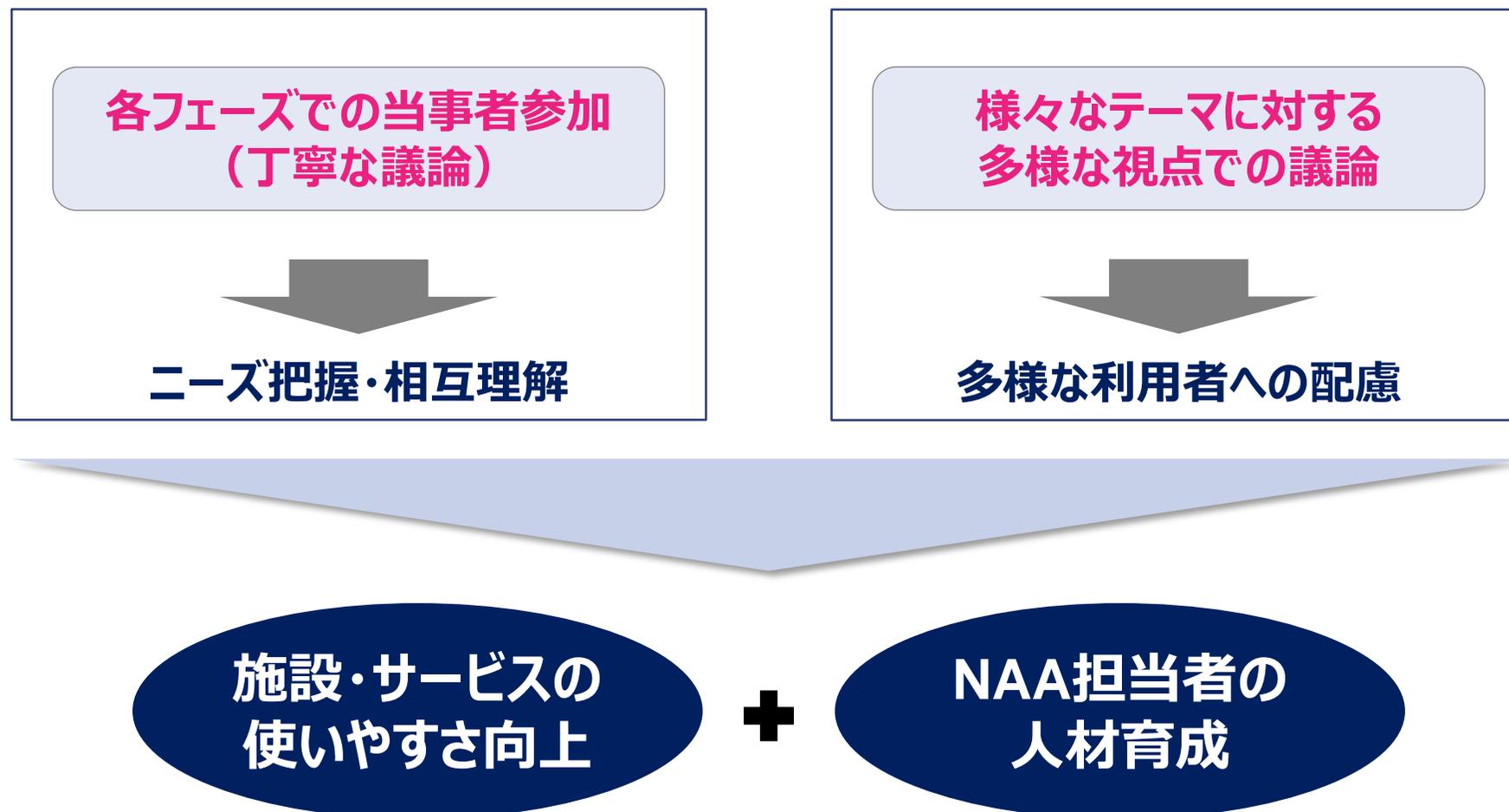
UDの継続的な推進

様々なテーマに対して、多様な視点で議論を実施



2-3. 当事者参加による検討の成果

- 障害者、有識者、NAA担当者で十分な議論を重ねることにより、**施設・サービスの使いやすさ向上**を図るだけでなく、**NAA（成田国際空港(株)）担当者の人材育成**にも寄与。



建築デザインの「共通ルール」の設定

困りごと

視覚障害者や発達障害者等にとっては、**建築空間（床・壁・天井・光環境）のデザインによって不安や誤認、錯視等を誘発**される。また、**直感的にわかりやすい空間**が求められている。

対応

「建築デザインの共通ルール」を設定し、施設の改修等に活用。

<共通ルール（抜粋版）>

- 安全・安心のためのデザイン（事故防止の観点）
- 誰もが（直感的に）わかりやすいデザイン（空間認知の観点）
- 誰もが使いやすいデザイン（主にユーザビリティの観点）

床の模様が穴のように見え、安心して歩けない。

➡ このようなデザインは避ける。



通路部分とそれ以外が視覚的・触覚的にも明確に分けられ、進行方向がわかりやすい。

➡ 今後のデザインの参考とする。



第1 旅客ターミナル：中央ビル新館4階

対応

改修時に建築デザインの共通ルールに基づき整備

- 歩行エリアと滞留エリアで床素材を変えて、直感的にわかりやすく目的地へ誘導。
- 床はシンプルなデザインとし、柱と十分なコントラストを確保することで、誤認を誘発しないよう配慮。
- 床、柱、家具はコントラストを確保し、誤認を誘発しないように配慮。



トイレの機能分散

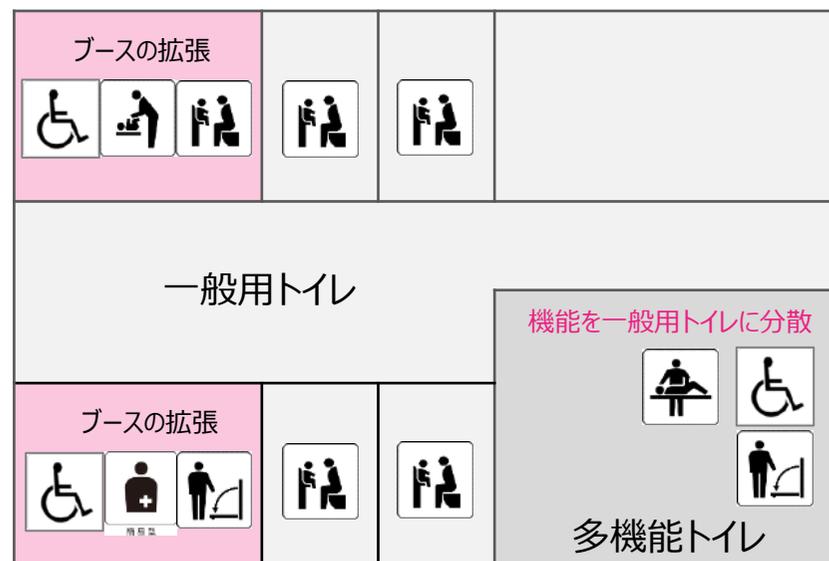
困りごと 多機能トイレを多様な方が利用することにより、そこしか利用できない車椅子使用者の待ち時間が発生。

対応 多機能トイレに利用者が集中しないよう、多機能トイレの機能の一部（ベビーチェア、オストメイト等）を一般用トイレ内に分散。

改修前 多機能トイレに機能を集中

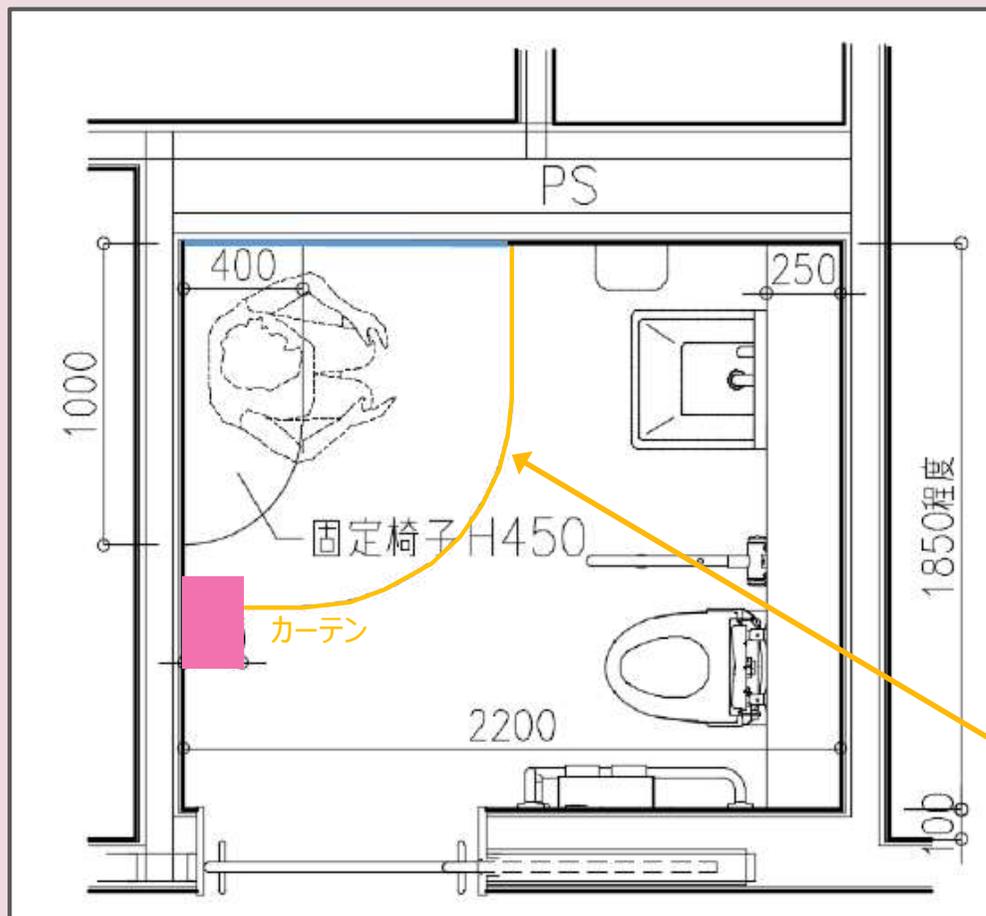


改修後 多機能トイレ・一般用トイレ内に機能を分散



異性介助への対応

新設 <オールジェンダートイレ>



困りごと

知的・発達障害の方と付添いの方などが**異性介助を行う際には、男女共用トイレが必要。**

(成田空港では一部の多機能トイレが男女別となっており、使いにくい。)

対応

異性介助の方などの利用を想定した**オールジェンダートイレを試行的に整備。**

同伴者と利用者の視線を遮るためのカーテンを設置

※安全上の観点から、扉から便房内に設置した椅子が見えるよう隙間を設ける

ご案内カウンターの改修

困りごと 空港は多くの利用者にとって慣れない空間であり、**困った時や支援が必要な時の「安心の拠点」**が必要。

対応 既存の**ご案内カウンター**の**見つけやすさ、使いやすさを向上**するための改修を実施。

改修前



周囲と色・形状が同様のため
ご案内カウンターを見つけない

ローカウンター下に十分なスペースがないことで
寄り付きにくさ等、使い勝手に問題あり

改修後（イメージ）



見つけやすさの向上①
ご案内サインの改善

見つけやすさの向上②
視認性の高い配色・ピクト

利用者の使い勝手及び安全性
に配慮したローカウンター

コミュン、手話対応

困りごと

聴覚障害者は、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、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上手とれるか不安**。

対応

クリアな音声かつ指向性のある対話支援機器（スピーカー）である**コミュンを導入**するとともに、**ご案内カウンタースタッフによる手話を用いた案内**を実施。



コミュン



手話・筆談可能である旨の表示

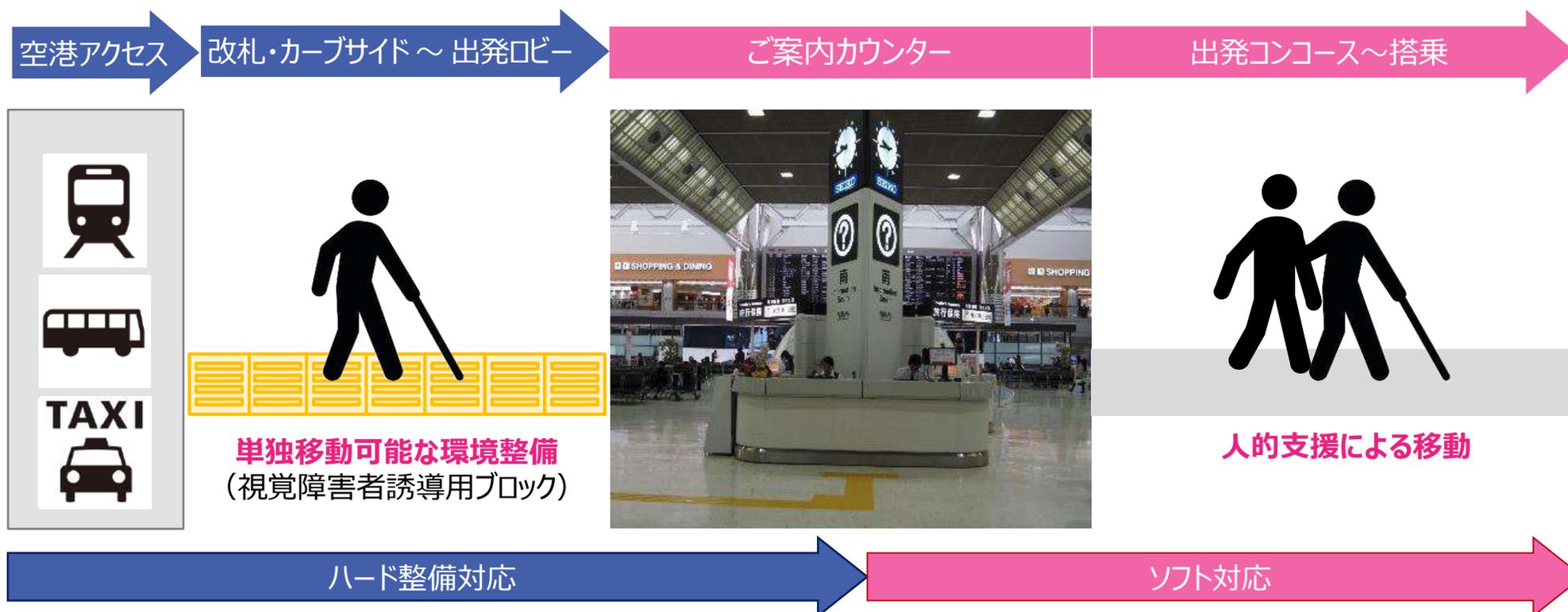


手話研修の様子

成田空港のハード整備と人的支援の一体的な考え方

困りごと 視覚障害者は、目的地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**。

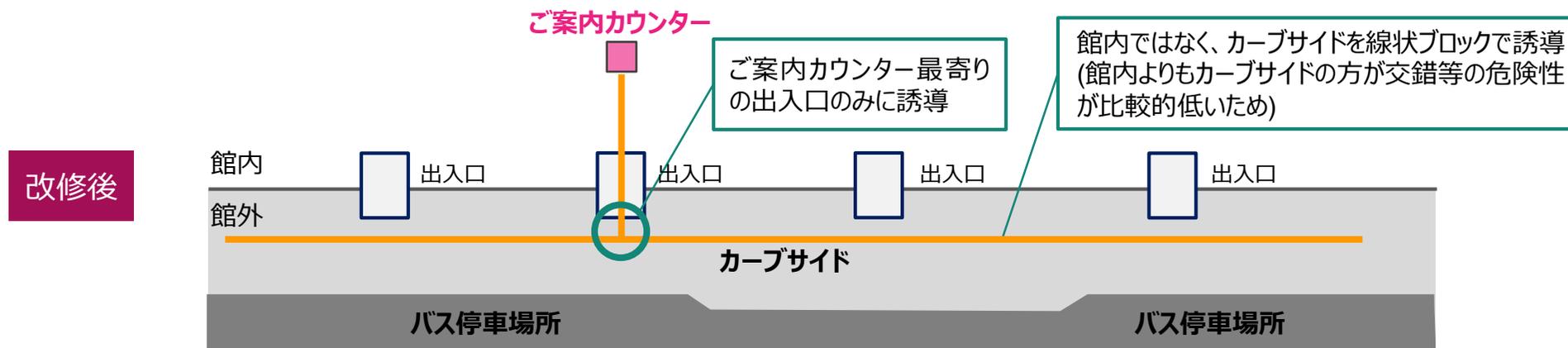
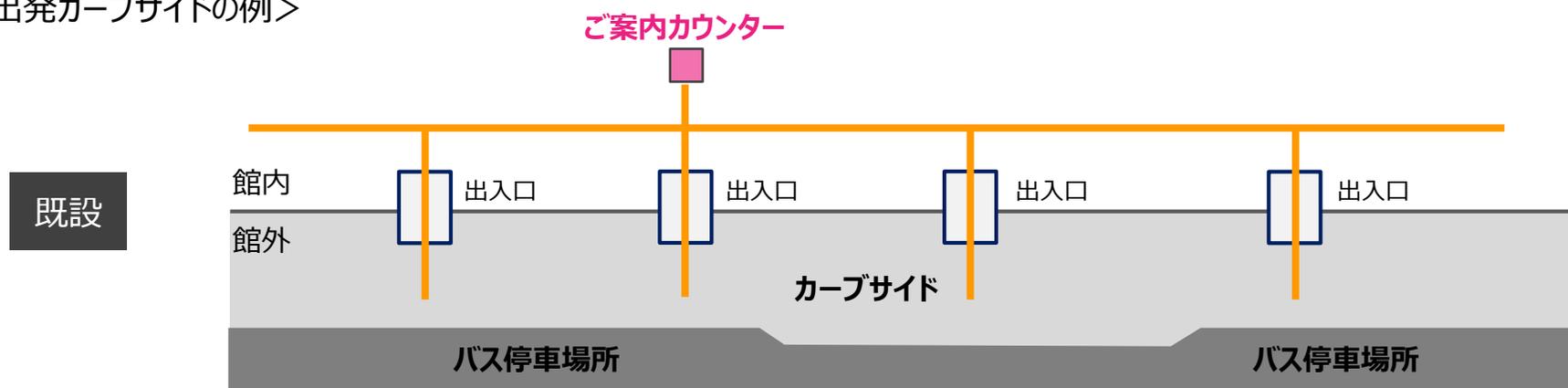
対応 視覚障害者が安全かつ安心して確実に目的地まで移動できるよう、「**公共交通機関から直近のご案内カウンターまでは単独移動が可能な環境整備**を行い、**それ以外のエリアについては人的支援**で対応」。



単独移動環境の整備（視覚障害者誘導用ブロック）

- 出発動線：ご案内カウンターまで、極力、分岐・合流がないよう誘導用ブロックを整備。
- 到着動線：降機後から人的支援が提供されるため、誘導用ブロックは整備しない。

<出発カーブサイドの例>



エレベーター：SOSボタン／双方向モニター

困りごと

聴覚障害者は、**緊急時にエレベーター内から外部に連絡がとれないことが不安**。現行の「電話マーク」だと音声通話が必要になると考えて押すのをためらう。

対応

聴覚障害者でも安心して利用できる**SOSボタンを設置**するとともに、かご内と監視側で手話や筆談等での映像を利用した**双方向コミュニケーションが可能なTVモニター**を試験的に整備。



<SOSボタン作動の流れ>

① SOSボタン押下



- 聴覚障害者に配慮した「SOS」表記（電話マークから変更）
- 色の識別が困難な方に配慮した色の使用
- 視覚障害者に配慮した浮き出し文字

② TVモニターでかご内に呼びかけ（監視室から状況確認）



- TVモニターを通じてエレベーター内の状況を確認
- 要望に応じて、筆談や予想される文言を記入した用紙を提示

③ 係員が現場へ確認

係員が向かっています。
STAFF WILL COME.

- 必要に応じて現場へ駆けつける
- 係員が向かっている際はその旨を表示

フラッシュライト／緊急情報の文字化

困りごと

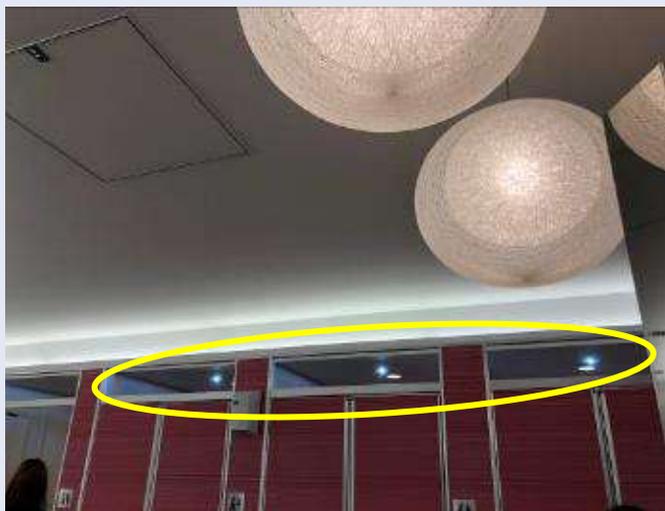
聴覚障害者は、緊急時の状況や避難に関する重要な情報であるアナウンスが聞こえない／聞こえにくいことが不安。

対応

全ての個室空間に光警報装置（フラッシュライト）を設置するとともに、ターミナル内のデジタルサイネージを用いて、緊急情報を文字化して表示。

<フラッシュライト>

- 全ての個室（トイレ、救護室、授乳室、補助犬トイレ、礼拝室、喫煙室）に設置
- 点灯色は、消防庁のガイドラインに則り「白色」に設定



<緊急情報の文字化>

- 地震情報、交通情報、火災情報（火災による避難・鎮火）に関する情報をデジタルサイネージに表示



カームダウン・クールダウンスペース

困りごと

コミュニケーション等に不安がある利用者（知的、精神、発達障害等）の中には、**慣れない空港内での移動や様々な人や音、光、においなどの混在により、不安やストレス**を感じてしまう方がいる。

対応

パニック予防のために**落ち着くスペース**を確保。



- 意図しない利用がなされることによって、本当に必要な方が利用できないことがないように看板を設置

搭乗体験プログラム・予習冊子

困りごと

発達障害のお子様をもつご家族は、**旅行に行くことに不安を感じて旅行を諦めている**ことがある。また、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ことが不安**。

対応

発達障害のあるお子様とご家族向けに**ANAと共同で搭乗体験プログラムを実施**するとともに、事前学習のためのツールとして、**空港利用時のプロセスなどを記載した冊子を作成**。

<発達障害のある人のための空港&搭乗体験ツアー（2019）>



<空港予習冊子：なりたくうこうからりよこうへいこう！>



● ウェブサイトからダウンロード可能

問い合わせシート

困りごと

言葉による人とのコミュニケーションが困難な障害者等は、**自分が思っていることを相手に上手く伝えられないこと、また、相手から聞いたことを上手く理解できないことがある。**

対応

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）に利用いただける**問い合わせシートを導入。**

フライト Flights

출발 Departures / 도착 Arrivals / 便名 Flight / Gate / 時刻表

空港から Train from Airport

成田空港 / 空港第2ビル / 乗車線 / 所要時間 / 合計金額

ご質問が多く、案内した内容をメモとして持ち運べて便利な「鉄道の乗換案内」を用意

他のターミナル Other Terminals

ターミナル連絡バスは1階です / 第1ターミナル / 第2ターミナル / 第3ターミナル

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 부탁드립니다

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!
请那帮我! 도와주세요!

メモ・私の困りごと Memo, My Difficulty

「メモ」欄を用意

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

はい Yes / いいえ No / わからない No Idea

筆談 By Writing / 他のお質問 Other Questions / ありがとう Thanks

保安検査場のコミュニケーション支援ボード

困りごと

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、知的障害者、発達障害者など）にとって、**保安検査場が空港の中で最もコミュニケーションに不安を感じる場所。**

相手が言っていることを上手く理解できない、金属探知機に引っ掛かった際に突然スタッフに身体を検査されることに驚く。

対応

コミュニケーションにお困りのお客様向けに**保安検査場コミュニケーション支援ボード**を導入。

<接触検査担当者用>

1 2 3 **4** コミュニケーション支援ボード しえん せつしよくけんさ たんとろしやぶう 接触検査担当者用 

 りょうて あ 90° 90° 両手を上げてください	 まわ 360° ゆっくりと回ってください	 ほんのう かくにん 反応がありました。確認します	 なに も 何か持っていますか？	
 きかい かくにん 機械で確認します	 さわ かくにん 触って確認します	 ちやくい ゆび かくにん 着衣に指を入れて確認します	 はす ベルトを外してください	
 お トレイに置いてください	 いちどつうか もう一度通過してください	 くつ ぬ 靴を脱いでください	 いちど きかい とお もう一度機械に通します	
 はい	 いいえ	 わからない	 ひつ だん 筆談	 かくにん 確認できました。 ありがとうございました

第3章 成田空港が達成したデザイン

3-8. ヘルプストラップ

困りごと 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感じている。

対応 様々な事業者がいる中で、「移動の連続性」、「切れ目のない支援」を実現するため、空港内のスタッフが、困りごとがあり支援が必要な方の情報を引き継げる仕組みとして、ヘルプストラップを作成。お手伝いが必要であることをスタッフが視認でき、容易に必要なお手伝い内容を確認が可能。

<カード内容>



わたしが難しいこと、
手助けしてほしいこと
How you can help me
(記入例)

ちてきしょうがいがあります。

かんたんなことばでゆ
っくりせつめいしてくだ
さい。

便名 Flight **NJ520**
ゲート Gate **20**
時間 Time **17:20**

<着用イメージ>



<ご案内用シート>

ヘルプストラップのご案内

援助を必要とする方が、スムーズに安心な旅を送れるよう
ストラップを作成しました。

ご利用方法

- 1 受け取る**
成田空港内のご案内カウンターで、ストラップをお受け取りください。
※カードは成田国際空港またはWEBサイトにてダウンロードできます。
- 2 記入する**
カードの裏面に、スタッフに知ってほしいこと、手助けしてほしいことを記入し、ストラップのホルダーに入れて着用します。
- 3 利用する**
お手伝いが必要な際は、裏面にスタッフに見せてください。ご利用後のストラップとカードはお返もお願いいたします。

裏面 記入例

わたしが難しいこと、手助けしてほしいこと
ちてきしょうがいがあります。
かんたんなことばでゆっくりせつめいしてください。

便名 Flight **NJ520**
ゲート Gate **20**
時間 Time **17:20**

※スタッフに知ってほしいこと、手助けしてほしいことを記入ください。
※ご利用になる飛行機の情報も記入いただけます。
※よくわからない場合は、成田国際空港のご案内カウンターのスタッフにお見せください。

安心してご旅行いただけますように

- カードは名刺サイズ
- ターミナル内のご案内カウンターやウェブサイトから入手可能

第3章 成田空港が達成したデザイン

3-9. 情報提供 (ウェブサイト)

困りごと

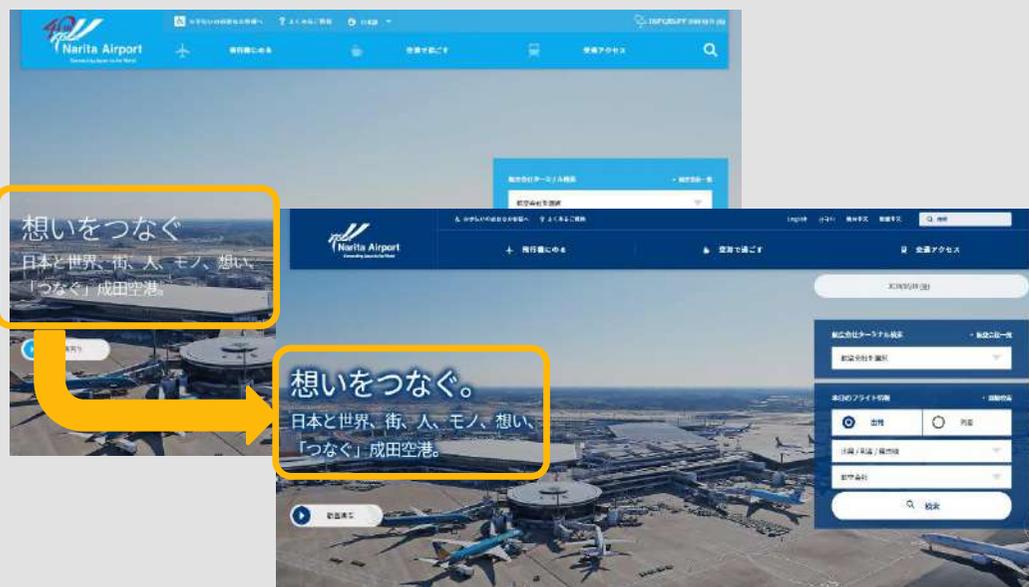
ウェブサイトは、障害者等が事前に必要な設備や支援を調べるうえで重要な情報源となっているが、「**音声読み上げソフトに対応していない**」、「**画像の代替テキストがない**」、「**文字色と背景色のコントラストが低い**」ため、**視覚障害者が利用できない／利用しにくい**。

対応

JIS X8341-3:2016「附属書JB(参考)試験方法」に基づいて試験を実施し、「**適合レベルAA***」に準拠。

※ウェブコンテンツのアクセシビリティに関する日本工業規格。61項目の達成基準があり、その達成状況に応じ、3つの適合レベル (A,AA,AAA) に分類。

<成田国際空港 ウェブサイト>



(before) 背景色 : 水色、文字色 : 白、コントラスト比 : 2.63
 (after) 背景色 : 藍色、文字色 : 白、コントラスト比 : 10.65

URL : <https://www.narita-airport.jp/jp/>

<JIS X8341-3における項目 (一部抜粋) >

達成基準	適合レベル
色の使用【色覚異常】 (視覚的な要素を判別するための手段になっていない)	A
非テキストコンテンツ【視覚障害】 (同等の目的を果たす代替テキストを提供)	A
音声解説【視覚障害】 (全ての収録済みの映像コンテンツに解説がある)	AA
コントラスト【視覚障害 (ロービジョン)】 (テキスト : 文字画像 = 4.5 : 1)	AA
手話【聴覚障害】 ※未対応 (収録済みの音声コンテンツに対し手話通訳を提供)	AAA

空港スタッフ全体を対象とした研修

困りごと

障害のあるお客様は、困った際に適切な支援が得られるか不安を感じている。

一方、成田空港は既設空港であり、物理的な制約等により**施設等の十分な整備ができない**場合があるため、**多様な利用者の個別のニーズに合わせたサービスを提供**するには、人的支援の充実は不可欠。

対応

空港全体にUDを浸透させ、UD水準を高めるため、**全空港スタッフを対象としたセミナー等を実施。**

- UD講演会、各種UDセミナー



空港スタッフに必要とされるUDに関する講演会

- スタッフ向けポータルサイトでの e-ラーニング（内閣府の心のバリアフリー動画を月に1回配信）
- 空港内スタッフエリアへのポスター掲示

2019/09/02

お知らせ

【UD】視覚障害者

成田空港では、2020東京オリンピック・パラリンピックに向けて、ユニバーサルデザイン(UD)化を進めています。今回からは障害当事者の「困りごと」について紹介していきます。スタッフの皆さんの中には、障害当事者の方が実際にどのようなことに困っていてどのような手助けを必要としているのか わからない方もいらっしゃるのではないのでしょうか？今回は「視覚障害者」についての動画(約4分弱)を掲載しています。ぜひご視聴ください。(URLをクリックするとすぐに音声付き動画が再生されます。スマートフォン、タブレット等携帯端末でのご視聴の際は、バケット使用量にご注意ください。)



個別の職種ごとの対応

対応

各職種におけるスタッフのUDスキルを高め、個別のUD対応力を強化するため、**職種ごとに必要なスキルや知識、体験などを提供**する機会をNAAが空港事業者に提供、共同実施。



サービス介助士の資格取得
(ご案内カウンタースタッフ)



障害者対応研修
(保安検査員)



障害者参加の避難誘導訓練



店舗に特化した講演会

<アンケート結果>

- ・ 障害者対応がビジネスチャンスに繋がるという話が参考になった。
- ・ 商品のディスプレイの仕方を工夫したい。
- ・ 筆談できるようにメモやボードを買う。
- ・ お声掛けすることは迷惑だと思っていたが、声をかけて良いのだとわかった。

これまでの成果

当事者参加の
プロセス
(ニーズ把握)

ハード・ソフトの
様々な取り組み
(使いやすさ向上)

ノウハウの蓄積

一過性のものとせず、継続することが重要

課題1 : スパイラルアップの仕組み

課題2 : ノウハウを継承するためのツール

第4章 さらにUDの推進に向けて

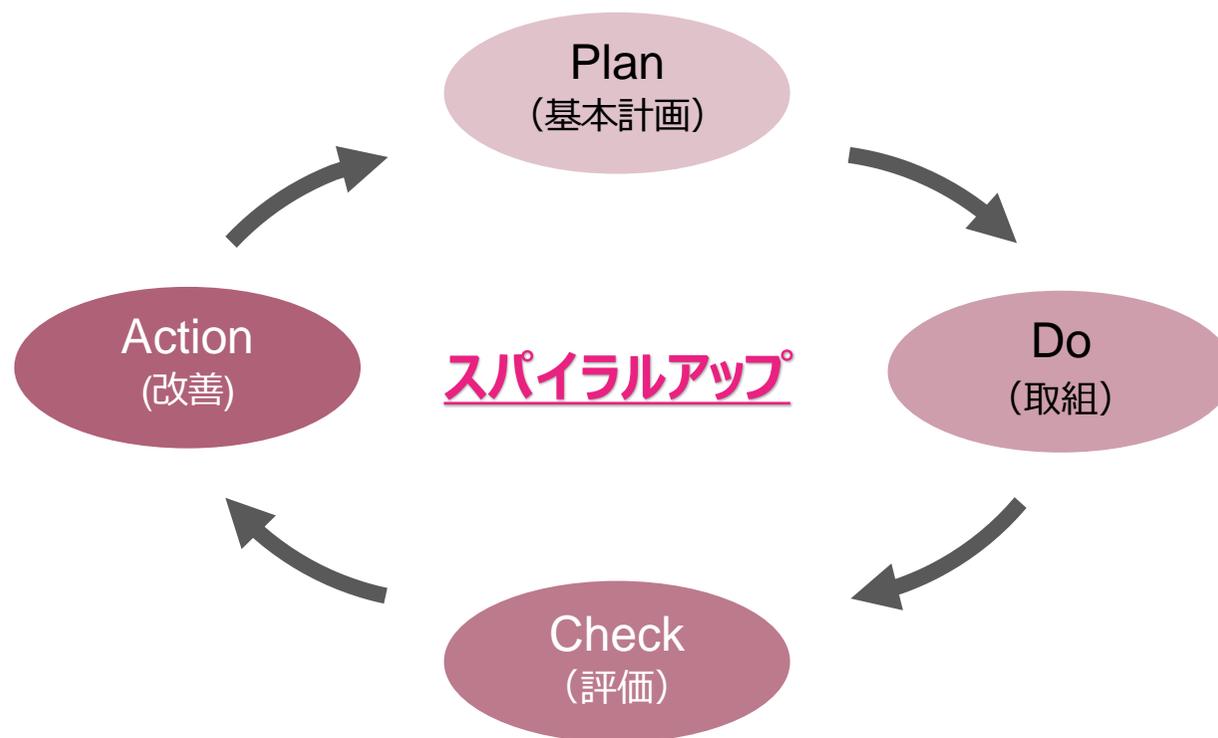
4-2. スパイラルアップの仕組み

当事者参加の仕組みの継続

- ✓ 空港の施設やサービスのUDに関する理念の策定や、取り組みの検討・具体化・評価・改善の各段階への継続的な「**当事者参加を前提としたプロセス**」を重視。
- ✓ 空港利用に関する当事者ニーズを把握することにより、「多様なお客様の個別のニーズ」に対応。

定期的な評価・改善の実施

- ✓ 空港の施設やサービスに関する定期的な評価により新たな課題を抽出し、それを踏まえて改善を実施することで継続的な向上を図る。



第4章 さらなるUDの推進に向けて

4-3. ノウハウを継承するためのツール

ノウハウの継承

- ✓ **障害者、有識者と議論して決定した内容及びその過程などをノウハウとして継承するため、ガイドラインや解説書を作成し、今後、同様の取り組みを実施する際に活用。**

成田空港UD整備ガイドライン

- 空港内の施設やサービスに関する**工事発注時に使用するNAA基準**。
- 「**みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料**」を基に、障害者、有識者と議論した内容を追記。

勾配区間の識別	◎傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）の勾配部分は、その接続する通路との色の明度、色相又は彩度の差（輝度コントラスト*）が大きいことによりその存在を容易に識別できるものとする。	参考4-10
側壁	◎傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）の両側には壁面又は立ち上がり部を設ける。 ○側面に壁面がない場合は、車椅子の乗り越え防止のため立ち上がり部に高さ35cm以上の幅木状の車椅子当たりを連続して設ける。	参考4-9
手すり	◎傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）の両側に手すりを設置する。 ○高齢者や杖使用者等の肢体不自由者、低身長者をはじめとした多様な利用者の円滑な利用に配慮した手すり（例えば2段手すり等）とする。	参考4-4
高さ	○2段手すりとした場合、床仕上げ面から手すり上端までの高さ：上段H=85cm程度、下段H=65cm程度。	参考4-4
形状	○丸形で直径3~4cm程度とする。	参考4-4
材質	○冬期の冷たさに配慮した材質とすることが望ましい。	参考4-5
位置	○手すりを壁面に設置する場合は、壁と手すりのあきを5cm程度とする。	参考4-6
端部	○手すりの端部は壁面側に巻き込むなど端部が突出しない構造とする。 ○始終端部においては、手すりの水平部分を60cm程度以上とする。	参考4-6
点字	○視覚障害者を誘導する傾斜路の上段の手すりにスロープの行き先を点字で表示する。点字による表示方法はJIS T0921にあわせたものとし、点字内容を文字で併記する。 ○点字は、はがれにくいものとする。	
ひさし	○車椅子使用者や肢体不自由者等は傘をさすことが難しいため、屋外に設置する場合は、屋根又はひさしを設置する。	

*：移動等円滑化基準では「色の明度、色相又は彩度の差」であるが、コントラスト「誘導ブロック等の視認性を得るための周囲との見えやすさの対比」確保のためより有効な指標として「輝度コントラスト」の記述を行うこととした。

NAAとしての基準や導入事例を追記

コメントの追加 [NAA4]:
 <NAA基準>
 消火栓や防火扉に干渉する場合においては、Tokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドラインに準じ、設置しないことを許容する。

コメントの追加 [NAA3]:
 【導入事例】手すりの改修
 （「成田国際空港のUDに関する実施方針と具体的な取り組み」本編P37参照）

コメントの追加 [NAA5]:
 <NAA基準>
 手すりの端部は、壁への突きつけ又は180度折り返し構造とする。やむを得ない場合は90度折り曲げる。（P195「図面1：階段・傾斜路の手すり」参照）

コメントの追加 [NAA6]:
 <NAA基準>
 手すりの端部の付近には、現在階と行き先階を示す点字をはり付ける。当該点字は、傾斜路始終端部の点状ブロックの敷設された範囲近くの手すりの端部（水平部分）に表示する。（P195「図面1：階段・傾斜路の手すり」参照）

UDに関する実施方針と具体的な取り組み

- 空港内の施設・サービスのUDに関して、**障害者、有識者と議論して決定した内容及びその過程についてまとめた解説書**。

実施方針

3-1-4 ガラス窓
 防犯や事故発生時の安全確保、聴覚障害者の緊急時の対応のため、かご及び昇降路の出入口の戸にガラス等による窓を設置する。

1) 実施方針

- かご及び昇降路の出入口の戸にガラス等による窓を設けることにより外部から内部が、内部から外部が見える構造とする。
- かご外部から、かご内の車椅子使用者や小児、また転倒した旅客が確認できるよう、ガラス窓の下端は床面から50cm程度とする。

議論の経緯

<方針決定までの経緯>

成田空港内の一部のエレベーターにはガラス窓が設置されておらず、成田空港 UD 基本計画策定時に、聴覚障害者からも、緊急時において外部から内部、内部から外部が見えることで不安が解消されるため、その設置について要望があったことから、基準等に基づき対応することとなった。

(2) 具体的な取り組み

- ガラス窓が設置されていないエレベーター11台(T1:10台、T2:1台)の側にガラス窓を設置（2019年未定予定）



改修前



改修後

実施方針に基づいてガラス窓を設けたエレベーター

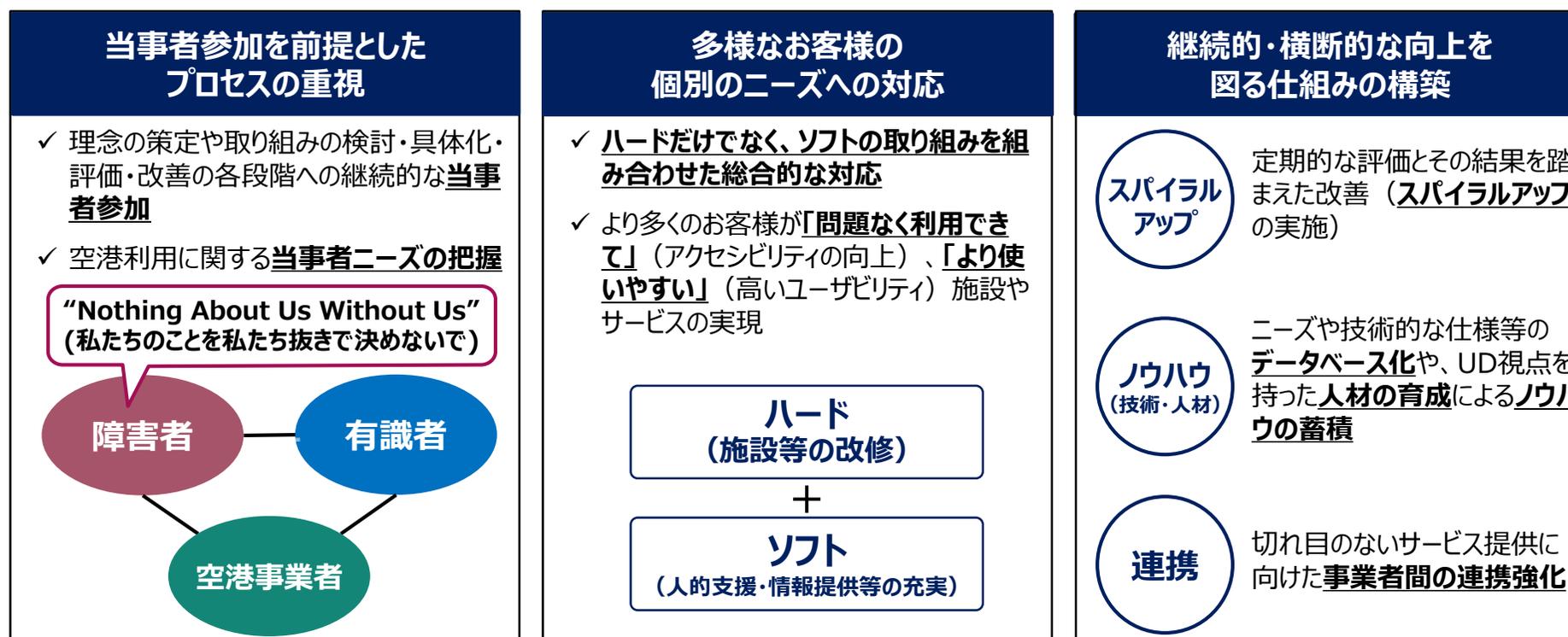
具体的な取り組み (実際の改修例など)

今後の課題

- (3) 今後の課題
 ・ 特になし。

4-4. 成田空港が目指すべき姿

- 成田空港UD基本計画に基づき、「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」などの考え方を踏まえながら、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で人材の育成やノウハウの蓄積を図り、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。



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

参考 成田空港のUDに携わった方々（一覧）

【発行時時点】

氏名	所 属	主たる分野・障害
秋山 哲男	中央大学研究開発機構 教授	交通
佐藤 克志	日本女子大学 家政学部 教授	建築
須田 裕之	筑波技術大学 産業技術学部 名誉教授	情報
佐藤 聡 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 事務局長 （前任）	車椅子
三宅 隆 藤井 貢	社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 組織部 情報部長 （前任）	視覚
小椋 武夫	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事	聴覚
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
川内 美彦	東洋大学 人間科学総合研究所 客員研究員	建築
丹羽 太一	東京大学大学院 経済学研究科 REDDY	建築
中村 豊四郎	アール・イー・アイ株式会社 代表取締役	サイン
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
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
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
藤井 克徳	NPO法人 日本障害者協議会（JD） 代表	視覚
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
市川 宏伸	一般社団法人日本発達障害ネットワーク 理事長	発達
橋口 亜希子	元 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 事務局長	発達
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
関根 千佳	同志社大学・放送大学 客員教授／株式会社ユーディット 会長	情報
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授	心理
稲垣 具志	日本大学 理工学部 助教	交通
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



Narita Airport

Connecting Japan to the World

成田国際空港株式会社

CS推進部、旅客ターミナル部、総合安全推進部、保安警備部、施設保全部、整備部、広報部
<https://www.narita-airport.jp/jp/>

中央大学研究開発機構 秋山哲男研究室

監修：秋山哲男 / 編集：別府知哉・庄子美優紀
〒112-8551

東京都文京区春日1-13-27 中央大学研究開発機構 31223
<http://www.akiyama-lab.com>

2020年3月