

「ユニバーサルデザイン基本計画」を策定

安全・安心・快適な空港を目指して

東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、NAAはこのほど「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」を決定し、 これに基づき、2020年までに実施する具体策を発表した。

> 成田空港は、日本の表玄関として世界トップレベルのUD水準を目指すとともに、 2020年以降も見据えた施設整備とサービスの向上を図る。

東京オリンピック・パラリンピックの開催まで2年を切った。2017年に政府が決定した「ユニバーサルデザイン(以下UDという)2020行動計画」と大会組織委員会が策定した「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン」等により、成田空港は国籍や性別、障害の有無等に関わらず、誰もが自由に空港を利用できる「世界トップレベルのUD水準」となることが求められている。

しかし、成田空港は1978年の開港から40年の間に、施設整備や拡張が段階的に進められてきたため、UD 化も既存施設の改修による対応が中心となる。新たに施設を建設する場合に比べて物理的な制約も少なくないため、人的支援や情報提供などのソフト面と組み合わせた総合的な対応が必要になる。このほど決定したUD基本計画はその指針となるもので、これを基に多様なお客さまが安全・安心・快適に利用できる空港を目指していく。

当事者等の協力を得て課題を抽出

基本計画の策定にあたりNAAは2017年5月、「成田空港UD推進委員会」を設置。委員長に中央大学研究開発機構の秋山哲男教授を迎え、有識者や空港関係者、障害当事者をメンバーの中心に、当事者参加による現場視察等を踏まえて課題の洗い出し等を行った。委員会の下に設置された「基本計画策定分科会」は約半年の間に計13回の会合を開き、UDを意識した建築デザイン、トイレのUD化と機能分散、エレベーターの



基本計画は障害当事者を交えた会議を重ねて策定

増設・機能増強、案内サインとICTの活用等による情報提供など10のテーマについて議論。なかでも、テーマの1つに知的・精神・発達障害者への対応を取り上げたことが特徴となっている。

これらの議論を経て取りまとめられた基本計画のポイントは、①当事者参加を前提としたプロセスの重視、②多様なお客さまの個別のニーズへの対応、③継続的・横断的な向上を図る仕組みの構築――の3つ。この取り組みを通じて、さまざまなバリアをなくし、安全・安心・快適な空港にすることで、お客さまの旅行機会の創出と増加を実現させていく。

2020年への具体策を順次推進

この基本計画を踏まえて、まずは東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに実施する具体策を決定した。このうち、第1・第2ターミナルを大幅にリニューアルする「バリューアップ計画」では、感覚的に進むべき動線が分かる施設や、すべてのお客さまに分かりやすい案内サインの整備といった取り組みが進められている。

今回の基本計画を受けた特徴的な取り組みのひとつとして、「クールダウン・カームダウンスペース」の設置も挙げられる。これまであまり意識されることのなかった発達障害に対応するもので、発達障害の特性の一つである感覚過敏の方が、外部からの刺激によりパニックを起こすことを避けられるようにしたプライベー



トな空間であり、外からの音や光、視線等を遮ることができる個室になっている。公共交通機関として、成田空港が初めて設置したこのスペースは、第1・第2ターミナルの国内線エリアに1カ所ずつを設置しているが、今後は国際線や第3ターミナルにも順次設けていくことを検討している。

また、成田空港は施設の構造上、階層移動が多い。 そのため、車いす使用者などにとって重要となるエレベーターの増設と機能増強(大型のカゴへの交換)を 実施する。ターミナル館内だけでなく、搭乗ゲート付近にも運搬用エレベーターを25カ所設置していくこと としている(2020年以降の実施分を含む)。車いすを 使用するお客さまが、使い慣れた自身の車いすを搭乗 ゲート付近まで使用していただいても、このエレベーターにより、その車いすをお預かりして地上に降ろし、 航空機に搭載することがスムーズにできるようになる。

トイレに関しても、世界に誇る日本の最先端のトイレ機器を導入し、UDにも配慮したデザイントイレの整備が進められている。UD化への対応では、多機能トイレの機能を他のブースでも使えるように分散化するほか、音声案内や火災等の緊急事態発生を知らせるフラッシュライト、L型手すりの設置などを順次実施し

ている。さらに第1ターミナルには、 男女の区別なく利用できる「オール ジェンダートイレ」を試行的に整備 する。これは異性介助者の同伴が 求められる利用を想定しているほ か、性的マイノリティーの方でも意 識せずに気軽に利用できる設備と なる。

また、ソフト面では「ユニバーサ ルサービスセミナー」を開催するな どの取り組みを進め、スタッフの対 応強化を図っている。これまでに車 いす操作の実践セミナーをはじめ、 介助犬・補助犬への理解促進など のテーマ別講習会、案内カウンター スタッフを対象とした手話研修など を実施。今後もこうした接遇研修や セミナーなどを積極的に開催する。 職種によってお客さまからのニーズ や求められるスキルも異なることか ら、より現場に即した内容で、全て のスタッフの底上げが図れる研修を 行っていく予定である。さらに、地 震などの災害時に、情報の取得や 移動に難しさのある障害者の避難 に関して、障害者の意見を踏まえた

避難誘導方法の改善を図るべく取り組んでいる。

定期的な評価を重ねて改善を図る

今回の基本計画は、現在挙げられている具体的な取り組みを実施して終わるものではない。取り組み後も定期的な評価を行い、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)を図ることも大きなポイントとなる。具体的な評価の手法等は今後検討を重ねるが、2020年以降、2年に1度のペースで自己(NAA)評価と第三者評価を実施。その結果を踏まえて基本計画の改定等も行っていく。同時に評価時の障害者・有識者の意見、NAAの対応などについては、関係者間での共有、ノウハウの蓄積という観点からデータベース化も進めていく意向だ。

なお、障害者を意識したUD化の推進は、時に利害の衝突を生むことも少なくない。例えば、視覚障害者のために設置した音声案内が聴覚過敏の人にとっては「うるさい」と感じられたりするケース等である。これらは当事者にしか分からない問題であり、UD化の取り組みには誰もが満足するような模範解答はないが、より広範囲な当事者参加による議論を積み重ねながら、世界トップレベルのUD水準の実現を目指していく。

2020年に向けた具体的な取り組み

| 項目/内容 | | 実施時期 |
|--------------------|---|------------|
| ターミナルビル バリューアップ | 感覚的に進むべき動線が分かる施設や、すべてのお客さまに 分かりやすい案内サイン等を整備 | 2019年度末まで |
| 案内カウンター | 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 |
| | 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 |
| エレベーター | 増設・カゴの拡張 | 2018年度末まで |
| | ガラス窓付きドアの設置、点状ブロックの改修等 | 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 |
| エスカレーター | 音声案内の設置、点状ブロックの改修 | 2019年度末まで |
| 階段 | 段鼻のコントラスト・照明の確保、手すり・点状ブロックの改修 | 2019年度上期まで |
| 傾斜路 | 傾斜路の改修 | 2019年度上期まで |
| | 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 | |
| トイレ | 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 |
| | 障害者対応機能の改修 (呼び出しボタンへの文字表示等) | |
| 駐車場・乗降場 | 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の設置 | 2019年度末まで |
| 視覚障害者誘導 | 視覚障害者誘導用ブロックの改修等 | 2019年度末まで |
| | 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 |
| クールダウン・ カームダウン | 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の用意 | 2018年度以降順次 |
| 情報提供・ コミュニケーション | WEBアクセシビリティーの向上 | 2018年度末まで |
| | WEBユーザビリティーの向上・冊子等を含めた情報提供の拡充 | 2019年度末まで |
| | 案内サインの改修 | |
| | 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 |
| 緊急時対応 | 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 |
| | デジタルサイネージ等を活用した情報提供の充実、視覚障害者に対する人的支援の構築、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 |
| 仕組みの構築・ スタッフ教育 | 基本的な接遇や介助方法のマニュアル化、切れ目のない支援提供のための情報提供、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 |