

## 現地調査の概要

現地調査では、アンケートでは確認しにくい「論点8：移動の連続性の確保について」及び論点1～7に関する内容を中心に、利用者の空港利用の流れに沿って、アクセシビリティとユーザビリティの状況及び安全確保のための対応について確認を行う。

なお、現地調査は大規模空港の成田空港と小規模空港の佐賀空港を対象とする。

(論点)

- 論点1：バリアフリールート複数化及び乗継ぎルートのバリアフリー化について
- 論点2：エレベーターのカゴの大きさ等について
- 論点3：トイレのバリアフリー化について（機能の分散配置、便房への機能の表示）
- 論点4：誘導案内について
- 論点5：異常時の情報提供について
- 論点6：搭乗橋のバリアフリー化について
- 論点7：駐車場・乗降場について
- 論点8：移動の連続性の確保について

※調査前に利用の流れと利用者属性の困りごとをまとめたカスタマージャーニーマップを作成。

※調査後に大規模空港と小規模空港における課題の比較を行う。

現地調査の視点を以下に示す。

### 視点1：移動の連続性及び移動の分かりやすさ(空間・情報)の確認

出発	一般エリア	カーブサイド・駐車場・鉄道駅等の他の公共交通機関⇒入口⇒案内カウンター⇒チェックインカウンター⇒検査場等（+EV・トイレ等の位置）
	制限エリア	検査場等／乗継エリア⇒バスゲート⇒搭乗改札口（+EV・トイレ等の位置） ⇒固定橋・搭乗橋（+EV・トイレ等の位置）
到着	制限エリア	搭乗橋・固定橋／バスゲート⇒乗継エリア（+EV・トイレ等の位置） 搭乗橋・固定橋／バスゲート⇒入国審査⇒手荷物受 ⇒出口（+EV・トイレ等の位置）
	一般エリア	出口⇒カーブサイド・駐車場・鉄道駅等（+EV・トイレ等の位置）

- ・つなぎ目（表の⇒部分）におけるハード・ソフトの問題、分かりにくさの有無、情報提供に使用している媒体及び配置やデザインの工夫等。

## 視点2: 駐車場・乗降場の確認

- ・ 障害者枠の設置数、出入口との配置の関係、スタッフの連絡手段。
- ・ リフト付き車両の利用状況、リフト付き車両対応の駐車場の有無、乗降場の有無、設置予定、設置のない場合の対応等。

## 視点3: バリアフリールート状況の確認

- ・ カーブサイド、駐車場、鉄道駅等の他の公共交通機関からの各出入口から搭乗改札口までのバリアフリールート状況（バリアフリールートの有無、主動線と同様のものか）。
- ・ 合わせて、他の公共交通機関から出入口までのバリアフリールート状況。

## 視点4: 案内カウンターでの対応についての確認

- ・ 手話、コミュニケーションツールの準備（ツールがあることを示しているかを含む）等。

## 視点5: 検査場の確認

- ・ コミュニケーションが得意でない利用者への対応方法。
- ・ 優先レーンの有無や混雑等を軽減し円滑に移動できる工夫の有無等。

## 視点6: 主動線にあるエレベーターのかごの大きさ(定員)の確認

- ・ ピーク時におけるエレベーター前の滞留の有無。及び代替ルートでのエレベーターの有無。
- ・ 緊急時の対応方法。（聴覚ボタンなど）
- ・ 一般エリア、制限エリアともに確認。

## 視点7: トイレの機能分散に関する状況

- ・ 多機能トイレの設置状況。（共用か・男女別か）
- ・ 多機能トイレに有する機能と配置の確認。（オストメイトの有無、大型ベッドの有無、子ども用設備の有無）
- ・ 簡易型多機能トイレの有無。一般トイレでの専用便房の有無。
- ・ 車いすでのトイレへのアクセスにおける構造上の問題点の有無。（前面通路の幅等を含めて）
- ・ 緊急時の対応方法。（フラッシュライト等）
- ・ 一般エリア、制限エリアともに確認。

## 視点8: 搭乗ゲートでの緊急時情報提供の配慮について

- ・ 遅延等の情報提供方法。

## 視点9: 固定橋・搭乗橋の確認

- ・ 搭乗橋の段差解消などへの対応。