

第2章 これからの空港旅客施設整備の基本的考え方

第2章 これからの空港旅客施設整備の基本的考え方

1 バリアフリーの視点からみた空港旅客施設の特徴

- ・バリアフリー法が対象としている公共交通機関旅客施設の中で、空港は、その空間、サービス、利用場面などから、鉄道駅など他の公共交通機関旅客施設とはやや異なる特徴を有している。
- ・空港旅客施設のバリアフリー化等を検討する際には、これらの特徴を十分に認識し、メリットは生かし、デメリットは最小化する方向での検討が望まれる。
- ・以下に、バリアフリーの視点から見た、空港旅客施設の主な特徴を挙げる。

(1) 鉄道駅などに比べて、複雑な搭乗までのプロセス

- ・空間が広大であることから、歩行距離が長くなり、移動制約のある高齢者や障害者などの移動に負担を強いる場合がある。また、様々な手続きが必要となるため、利用者によっては不安を感じることがある。空港を安心して利用することができるよう移動と安全の連続性を確保するような配慮が求められる。
- ・非日常空間であることから、障害者等の慣れない旅客にとって安心の拠点となる案内所等の役割が特に重要となる。安心して連続的な移動を確保するため、ハード整備に加え、適切な情報提供を行うとともに、人的支援を連続的に行える仕組みが必要である。

(2) 航空会社スタッフ等による人的サポートの充実

- ・障害者の意見でも、鉄道やバスなどの他の交通旅客施設に比べて、空港に対する不満は相対的には少ない。その理由としては、航空会社スタッフ等による人的サポートの充実があげられる。具体的には、空港案内所または各航空会社のチェックインカウンターから搭乗機の機内までは、航空会社職員等による介助を得ることができる。空港が広大な空間で、搭乗口が多く、例えば視覚障害者が単独で利用するのは難しいといった空間的特徴などもあり、スタッフによる人的サポートは必要性の高いものになっている。
- ・ただし、できる限り独力で行動したい人や、買い物や飲食、トイレの利用など、一部については自由に行動したい人など、利用者によって希望が異なる場合もあることから、人的サポートに依存しすぎず、施設などハード面でのバリアフリー化も積極的に進め、利用者が選択できる幅をできる限り広げることが望まれる。

(3) 鉄道駅は日常性が高いのに対し、空港は非日常性が高い

- ・鉄道駅を利用する人の多くは、通勤・通学、外出などの日常的な利用であるのに対し、空港利用者の多くは、出張、旅行、帰省など、日常生活以外での利用が多い。利用頻度も、鉄道駅に比べて少ない。
- ・従って、常時利用して施設の構造などを把握している人は少なく、旅客が安心して空港を利用できるよう、わかりやすい施設構造とする他、サイン等の設置や案内カウンターの充実を図る必要がある。また、単に利用できるだけでなく、楽しく利用できること（旅行の際）や、仕事上の便利さや疲れを癒すことができること（ビジネス利用の際）など、非日常的利用施設ならではの工夫も求められる。

(4) 様々な事業者が関わる施設である

- ・空港ビル会社等に加えて、航空会社、鉄道やバス等の交通事業者、商業・サービス事業者等、様々な事業者が関わり、空港の運営が図られている。それぞれが管轄するエリアにおいて、人的サポートの仕方や情報提供方法などが異なることにより、利用のしにくさが生じないよう関係事業者での連携を図ることが望ましい。

(5) 外国人利用者が多い

- ・他の公共交通ターミナルに比べて、外国人利用者が多いのも特徴のひとつであり、サイン表示等コミュニケーション面を中心とした配慮が必要である。

(6) 様々な規模や立地条件の空港

- ・大都市圏空港や地方の拠点空港、地方管理空港等、空港毎に規模や利用状況が異なり、空港旅客施設に求められる機能の面や、設備投資に係る財政制約の面等で状況が異なる場合がある。こうした空港毎の特性や求められるニーズの違い等を踏まえた適切な対応を図ることが重要である。

2 これからの空港旅客施設整備の基本的考え方

(1) これからの空港旅客施設整備が目指す方向

- ・空港旅客施設整備は、障害の社会モデルの考え方に基づき、社会的障壁の除去並びに共生社会の実現に向けて必要とされる合理的配慮の提供を的確に行う観点も踏まえて実施する必要がある。
- ・これからの空港旅客施設においては、高齢者、障害者、妊婦、外国人等、移動に何らかの不自由のあるいわゆる移動制約者にとってのバリアを軽減・解消し、より使いやすくすることを目指すとともに、現時点では特にバリアを感じていない人も含めたすべての人にとっても、合理的配慮の視点を踏まえ、今以上に使いやすく顧客満足度の高い、いわゆるユニバーサルデザインの考え方にも配慮した施設整備を目指す。
- ・また、施設の設置・管理者の視点から見た空間的制約や財政的制約等も踏まえ、対応の仕方（施設整備や人的サポート等）を示すことが求められる。

1) バリアの除去

- ・高齢者や障害者など、空港旅客施設を利用する人々の中で、移動や情報認知などの面で制約がある人々にとって、バリアが存在せず、いつでも、どこでも、安全、快適、便利に利用できる施設整備やサービスを目指す。社会的障壁の除去及び合理的配慮の提供により、誰もが円滑に空港を利用できる環境整備を実現する。

2) バリアフリー対象者の拡大

- ・バリアフリーを考える際、高齢者や障害者だけではなく、例えば妊産婦や乳幼児連れ、外国人、重い荷物を持った人など、移動や情報認知などの面で、高齢者や障害者ほどではないにしても、何らかの制約が生じる人々にも対象を広げ、より多くの人々にとって、バリアが存在せず、いつでも、どこでも、安全、快適、便利に利用できる施設整備やサービスを目指す。

3) 顧客満足度の向上

- ・現在、施設を利用する上で特にバリアがない人々にとっても、安全性、快適性、利便性がより向上し、顧客満足度の向上につながる施設整備やサービスを目指す。

4) 利用者参加型社会の構築

- ・構想策定から施設整備、運用管理に至るまでの各段階において、多様な関係者の多様な参加を求め、そのニーズを反映させた施設整備やサービスを目指す。
- ・施設計画の検討等に際して、障害当事者参加による会議体等を設けることで、単に当事者のニーズの把握のみならず、異なる特性の障害を持つ当事者間での相互理解や認識の共有を図る視点が重要である。また、会議体等の設置を通じて施設管理者側の制約要因や課題等について障害当事者の理解促進も期待される。

5) 継続的な取組による改善

- ・一度整備されたものであっても、状況の変化等によりニーズや利用の仕方等が変化する場合があるため、障害当事者の意見を聞いたうえで、継続的な取組状況の評価を行い、改善を図る必要がある。また、現状ではニーズ等に対応できないものでも技術の進展等により対応が可能となる場合があるため、継続的に改善を検討することが重要である。

(2) 空港旅客施設におけるバリアフリーの実現の方向性

- ・ 空港旅客施設におけるバリアフリー化の実現に当たっては、以下の方向性を目指すことが望ましい。

1) 空間・施設・設備と人的サポートの組み合わせ

[人的サポートの組み合わせの必要性]

- ・ 空港旅客施設は、他の公共交通の旅客施設に比べて、空間面や人的サポート面で相対的に優れた条件を有している。しかし、一方では、空間が広く、非日常的利用施設であることから、利用する際に戸惑いやすかったり、また高齢者や障害者などが単独では利用しにくい場合もある。
- ・ そこで、空間、施設、設備のバリアフリー化を徹底する一方で、人的サポートを適切に組み合わせることにより、両者のメリットや特性を生かしたバリアフリー化を実現することが必要である。

[人的サポートの有効性を高める取り組み]

- ・ 空間・施設・設備と組み合わせた人的サポートを有効に機能させるためには、高齢者、障害者等を含む移動制約者の特性の理解、ニーズを把握するスキル、基本的な介助等の技術、施設・車両等のバリアフリー設備等の知識を習得するための研修等の取り組みが有効である。

[人的サポートの留意点]

- ・ 空港は、様々な事業者が関わりサービスを提供しているため、切れ目のない適切な人的サポートが実現できるように、事業者間における積極的な連携協力が重要である。
- ・ 人的サポートによる対応は、空間や施設面でのバリア解消ばかりでなく、次項に示すように、利用者に対してより多くの選択肢や自由度を提供するためのものであることが望ましい。
- ・ また、航空会社職員や付添い人がサポートする場合、サポートされる側だけでなく、サポートする側にとっても使いやすい施設、サービスを目指す必要がある。

[合理的配慮の提供への留意]

- ・ 障害があることにより空港の利用に支障がないよう人的サポートによる対応を行う上では、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、適切な合理的配慮の提供が行われるよう、制度の趣旨や障害者差別解消法に基づく対応指針等について関係者の理解増進が求められる。
- ・ 合理的配慮の提供にあたっては、サービスを提供する側にとっても過度の負担となっていないかの観点も考慮しつつ、障害者から見て利用しやすいものかどうかの観点が重要である。

2) より多くの選択肢の提供

- ・ チェックインカウンター以降、航空会社などが用意する車椅子に乗り換えて介助がつけば、バリアフリー化されたと考えるのは早計である。車椅子使用者の中にも、最初から人的サポートを求める人もいれば、できるだけ搭乗の間際まで、独力で行動したい人もいる。利用者の状況やニーズは、まさに多種多様である。
- ・ 従って、バリアフリー化を図るに当たっては、様々なニーズを持つ利用者に対して、それぞれの希望にできるだけ沿った選択肢を用意していくことが望ましい。
- ・ 独力で移動・利用したい人にとっては、できるだけ独力で移動・利用を可能に、また人的サポートを望む人には、ストレスや我慢を強くない人的サポートを、必要な部分のみ利用可能にしていくことが必要である。
- ・ ただし、全ての希望を完全に満たすことは難しく、より優先度の高いもの、必要性の高いものを、それぞれの利用者の意見を聞きながら、対応していくことが必要である。

3) 全ての人にとって安全・安心で使いやすい施設・サービス

- ・ 施設やサービスは、すべての人にとって利便性を提供するためのものであり、例えば、エレベーターは、必ずしも車椅子利用者だけのためのものではなく、杖を利用していたり、乳幼児連れや重い荷物を持っている人が、あたりまえに利用できるように設置されるべきである。
- ・ しかし、「使えるとより便利」と「使えないと困る」とは、分けて考える必要がある。例えば車椅子使用者が駐車場で車に乗降する際には、通常よりも大きくドアを開放する必要があり、従来の駐車スペースでは利用できない場合もある。幅の広い駐車スペースは、他の利用者にとっても乗降しやすく便利なものであるが、車椅子利用者にとっては、無くてはならないものである。このような場合には、車椅子利用者用の駐車施設を設け、一般の利用を制限するなどの措置も必要である。
- ・ このように、全ての人と同じ空間や施設を利用できる一方で、個々の制約条件に合った、適切な配

慮が必要である。

- また、非日常空間である空港を安心して利用できるようにするためには、案内カウンターがわかりやすい位置に設置されていることや、情報の収集などに制限がある利用者と円滑にコミュニケーションを図れるような機能の充実を図ることが望まれる。

4) 点から線のバリアフリーへ

- 空港旅客施設利用者は、空港だけを利用するのではなく、出発地から目的地までの通過点として空港を利用する。従って、空港内だけに閉じたバリアフリー化ではなく、出発地から目的地まで、線でつながったバリアフリー化を図られることが望ましい。

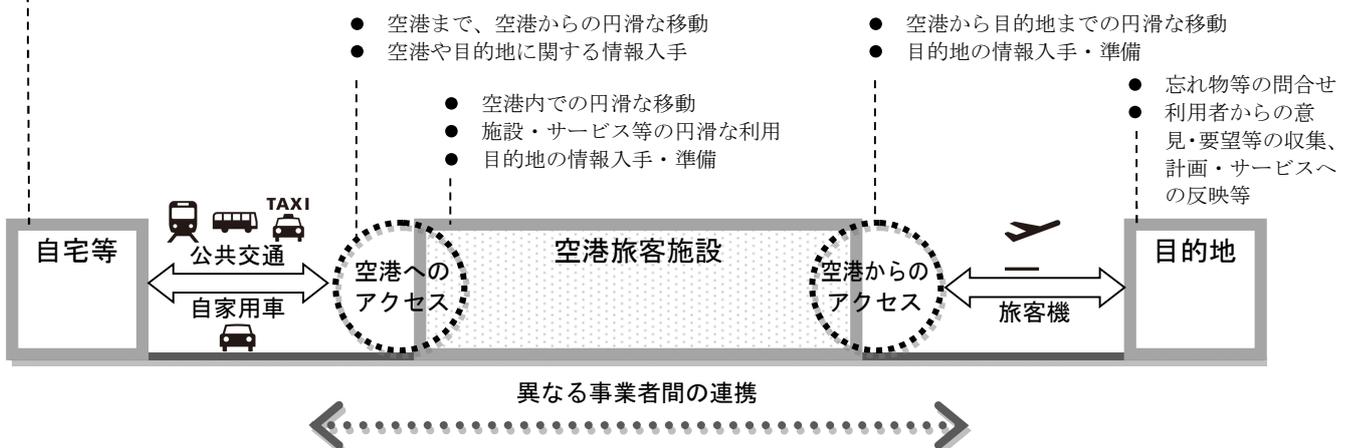
i) 空港と他の交通手段の結節条件のバリアフリー化

- 空港までのアクセス手段として考えられるバス、タクシー、鉄道などの公共交通機関や、自家用車（自ら運転する場合、家族などにより送迎してもらう場合など）と、空港旅客施設間のバリアフリー化を進める必要がある。
- そのためには、異なる事業者主体間の連携が必要であり、例えば視覚障害者誘導用ブロックの敷設の際など、素材、色、敷設方法などに統一性、連続性を持たせた事業者間の調整が望まれる。
- また、人的サポートを行う場合においても、異なる事業者主体の職員間での連携や情報伝達等が望まれる。
- 空港までの車椅子利用者等のアクセス手段としてリフト付きバス等の導入やUDタクシー等の空港への乗り入れ増加が見込まれることから、空港内に円滑にアクセスができるように適切な構造の乗降場を整備する必要がある。

ii) 旅客機の乗降の円滑化

- できる限り搭乗橋を利用した搭乗が望まれる。車椅子利用者をはじめ、肢体不自由者や高齢者等が安全に搭乗できるよう、段差のない搭乗橋の導入が有効である。また、滑りにくい素材を用いる必要がある。
- 小型旅客機の運航の増大等により、搭乗橋を利用せずに旅客機に搭乗する機会が増えている。乗降に際しての移動等円滑化を図るため、人的サポートによる対応に加え、航空会社と空港ビル会社等とが連携し、PBL（パッセンジャー・ボーディング・リフト）等の施設を活用した対応が有効である。

- 事前の情報入手
(空港、アクセス手段、目的地など)



5) 情報提供の充実

- ・わかりやすい空間の整備を目標にして、情報コミュニケーションに制約のある人の特性と、各種情報提供設備の特性を考慮し、適切な情報の内容、方法、配置等を検討し整備する。
- ・特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等について留意事項を整理すると下の表のとおりである。

■特に情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障害等への留意事項

障害	留意事項
視覚障害	音声・音響案内の活用、ロービジョンの人を考慮した視覚表示装置の工夫
色覚異常	情報提供装置、路線図、地図等への色、表示方法の工夫
聴覚障害	主に音声で案内される緊急時情報等の文字情報による素早い提供等
知的障害・発達障害・高次脳機能障害・精神障害	特に緊急時など通常と異なる情報、変化する情報、今後の見通し、代替手段の利用等について、理解しやすい情報提供のありかたを検討。問い合わせへの対応など人的な面も配慮する

- ・情報量が多い場合には、情報の優先順位に考慮した上で、パンフレット等による情報提供も活用することによって、案内用設備（視覚表示設備、音案内設備）による情報提供を簡潔にすることも検討する。
- ・空港は鉄道駅等と比較して利用頻度の低い非日常的な空間であって、初めて利用する旅客も多いことから、事前の情報提供が重要である。空港利用に際しての移動経路や一連の手続き、バリアフリー設備の配置、障害者に対する人的サポートに係る対応状況等を事前に把握することができるよう、ホームページ、冊子、動画等のコンテンツ作成によるわかりやすい情報提供が重要である。なお、視覚障害者誘導用ブロックの敷設状況に加え、人的サポートに係る対応状況等を事前に把握できるようにホームページ等での情報提供が重要である。情報提供の際には、ウェブ利用のアクセシビリティに関するJIS（JIS X 8341-3）等に準拠するなど対応が必要となる。
- ・音声・音案内については、周りの環境等により聞こえにくい場合があるため、音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音など周辺環境の対応などに配慮する必要がある。

6) さまざまな状況に配慮したバリアフリー

i) 非常時、緊急時の対応

- ・火災や地震等の災害時における、多様な利用者に対する避難誘導については、適宜、緊急時の状況に対応できるよう事前に検討、計画、訓練等を行うこととし、適切な対応ができるようにする。また、トラブル等の非常時についても適切な対応が行えるようにすることが望ましい。
- ・事故や悪天候による交通機関の遅延、欠航や、非常時・災害時の情報提供は、利用者の誰もが特性に係わらず適切に把握できるよう対処すると共に、通常時でも情報提供が受けられることがわかるようにする。
- ・特に聴覚障害者は、音声案内が聞こえにくくトイレ等の個室空間で異常時の情報が得られにくい場合があるため視覚的な情報提供の充実を図る、また、視覚障害者は視覚的な情報を得にくく異常時の情報表示等の情報を得られにくい場合があるため視覚情報の音声化等の配慮が必要である。

ii) 工事、改修中の対応

- ・施設を供用しながら改修工事を行なう場合は、安全面も含めて、施工中の施設の利用しやすさと同時に、施設周囲への気配りが必要である。

7) 施設の適切な維持管理及び更新

- ・視覚障害者誘導用ブロックについては、長期間の使用による汚れ、破損等により従来の機能を果たせなくなる場合がある。
- ・バリアフリーの観点で整備された施設がその機能を適切に発揮できるよう、施設の状況の定期的な点検や、適切な維持管理が求められる。

8) 継続した発展的な取り組み

- PDCAサイクルにより、バリアフリーを発展させたユニバーサルデザインの導入に関して継続的に取り組むため、定期的に関係者が一同に会して協議を行う場を設ける。
- また、利用者参加型の体系の構築として、計画、設計の段階から、施設整備、管理運営に至るまでの各々の段階において、多様な利用者の意見、提案などを反映させる。
- 利用者の意見は、ワークショップの開催、事後評価、顧客満足度調査等により把握し、その結果については、関係者間で共有し、さらなる改善の基礎資料として活用する。

