# 新宿区UDまちづくりニュースレター

Vol. 22 2026.10

## UDスポットを巡る・学ぶ 羽田空港（全4回シリーズ）




## 第2回 利用者に寄り添うおもてなしの心

※UD（ ユニバーサルデザイン ）とは、年齢・性別・国籍・個人の能力等に関わらず、できるだけ多くの人が利用できるよう、生活環境その他の環境をつくりあげていく考え方です。

Uni-Voice

UD まちづくり 豆ちしき

### 「公共交通機関」と「UD まちづくり」



特定非営利活動法人
実利用者研究機構
新宿区ユニバーサルデザイン
まちづくり相談員
岡村正昭さん

私は、世の中の「わかりにくい、使いにくい」を解消する調査研究機関の「実利用者研究機構」で、企業や自治体向けにユニバーサルデザイン（UD）の指導・研修・アドバイザリーをしています。

「公共交通機関におけるUD」と聞くと、皆さんは何を思い浮かべますか？例えば、空港であれば、窓口や案内カウンターの多言語対応や筆談対応、時刻表や搭乗口、トイレ、飲食店などの案内サインもあれば、多機能トイレや段差解消スロープなどバリアフリーも含め、様々な配慮を見つけることができます。

しかし、「公共交通機関におけるUD」の重要なポイントは、その施設を利用する人の目的がきちんと達成できることです。利用者の多くの方は、移動手段として、目的地にスムーズにたどり着けることが重要なので、ちゃんと乗れることが絶対、乗り遅れるとか間違えて乗れないは避けたい。だからこそ、乗り遅れないために搭乗手続きや空港内の移動で迷わないための工夫が必要になります。ターミナルを間違うだけでもヒヤヒヤものです。搭乗手続きの操作や荷物の預け入れもスムーズにできないと遅れてしまわないか不安になります。他にも、施設内での飲食や買い物が目的の方もおられますので、空港を利用する方々が目的をスムーズに達成するために課題になることを発見して、予算内ですぐに対応できることなら改善してみる。予算外や調整が難しいことであれば、まずは施設内のスタッフ全体に課題を共有する。その上で自分たちの工夫で改善できそうな案を検討して試していく。その過程を継続して実行していくことが、「公共交通機関におけるUDの好循環サイクル（スパイラルアップ）」になります。

「新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例」は、できるだけ多くの方が利用できる建物や考え方を増やしていき、今よりもさらに良いまちにしていくことも目的です。まちを利用する多様な人々にとっての課題や魅力的な改善がどんなものになるのかを想像しながら、ぜひ公共交通機関も観察してみてください。

新宿区からのお知らせ

### 新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例施行規則を改正しました ～令和8年10月1日から施行しています～

東京都福祉のまちづくり条例施行規則の改正に伴い、新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例施行規則を改正し、令和８年 10 月 １ 日に施行しました。
当改正により、**「観客席・客席」**の整備基準を変更しています。
詳しくは、下記２次元バーコードより新宿区ホームページをご覧ください。

新宿区ホームページ
「新宿区ユニバーサルデザインまちづくり条例と届出について」
はこちら→

Uni-Voice
取材・編集：（株）梵まちつくり研究所

新宿区ユニバーサルデザインまちづくりニュースレター第 22 号（令和８年 10月発行）
お問い合わせ先：新宿区景観・まちづくり課　電話：03-5273-3843　FAX：03-3209-9227

UDスポットを巡る・学ぶ

# 羽田空港

## 第2回 利用者に寄り添うおもてなしの心

羽田空港第3ターミナルにおけるユニバーサルデザインについて、前号では設備などハード面から見た様々な工夫をご紹介しました。今回はハード面と同様に、安心して利用できる環境を整えるため重要な役割を果たしている、ソフト面の取り組みの一部をご紹介します。

～お話を伺った方々～



東京国際空港
ターミナル株式会社
企画部 シニアマネジャー
広報担当
福岡さん



東京国際空港
ターミナル株式会社
旅客サービス部
CS 推進室 マネジャー
山下さん

## 案内カウンター（3階出発ロビー）

コンシェルジュの方々が常駐し、ターミナルの案内、車椅子・ベビーカーの貸し出し、介助サービス、館内放送の受付等を行っています。

外国語での対応はもちろん、手話による対応、筆談による対応、コミュニケーション支援ボードによる対応など、利用者に合わせた様々な方法でお問い合わせに対応しています。




必ず１人はカウンターの外に立ち、利用者が話しかけやすい雰囲気を作っている

車椅子利用者向けに用意された低いカウンター

視覚障害者誘導用ブロックが各公共交通機関と案内カウンターをつないでおり、そこから先の搭乗口までの移動はコンシェルジュや航空会社のスタッフ等がサポート



### コンシェルジュさんはこんな方々です

- 接遇のプロであり、現在国際線担当として約 70 名が在籍（R8 年 4 月末現在）
- 4 か国語や手話に対応可能
- 全員がサービス介助士資格を保持
- 手話検定、中国語・韓国語検定保持者はバッチを着用している



「手話」を表す手話のデザイン

手話技能検定４級以上の方が身に着ける手話バッチ




韓国語の言語バッチ



羽田旅客サービス株式会社
旅客サービスセンター
コンシェルジュ
高橋さん

### コンシェルジュさんに、日頃の業務で心がけていることをお聞きしました！

案内カウンターには、日々多種多様なお問い合わせが寄せられます。どのような内容のお問い合わせであっても対応できるように幅広い知識を持ち、情報をアップデートすることを心がけています。

すぐにはお答えできないことも、他部署の担当者につなげるなど、できる限りのご提案をした結果、お客さまのお困りごとを解決できた時は嬉しくなります。

### 貸出用車椅子



側面の大きな車輪を外すことで、そのまま航空機内の座席まで移動できる幅に変えられる

### 磁気ループ



一定の範囲に入り、補聴器のモードを切り替えると、マイクで話した音声がノイズを拾わずに鮮明に補聴器に届く

### コミュニケーション支援ツール



コミュニケーション支援ボード




筆談ボード

### ひまわり支援ストラップ




知的・発達障害等の身体的特徴がない障害や、慢性疾患等の外見からは判断できない病気などを持つ方が空港を安心して利用できるよう、ひまわり支援ストラップを無償で配布

### 手で見るフロアマップ




建物の形や施設の場所を、点字や凹凸で地図上に表示

空港施設内で誘導や支援を受けやすい環境をつくっている

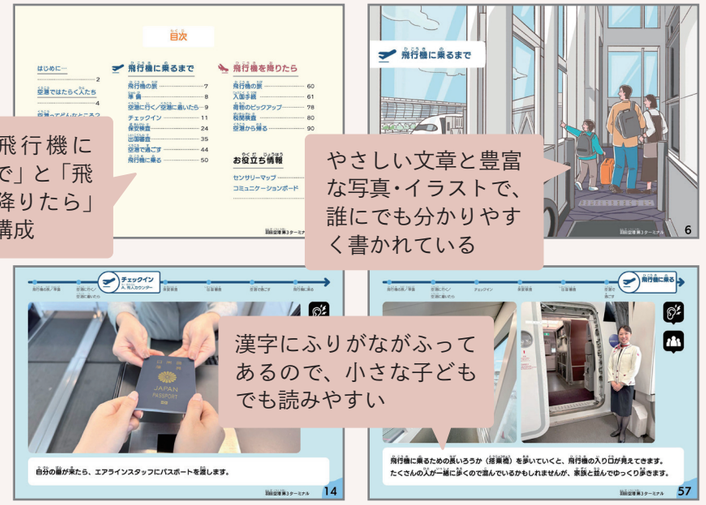
第 21 号でもご紹介したステップレス搭乗橋により、航空機までスムーズに通行可能！

Uni-Voice

## 羽田空港体験サポートブック

空港の利用に不安を感じる方向けに、施設の使い方や様々な手続きの流れを予習できるサポートブックがホームページで公開されています。




主に「飛行機に乗るまで」と「飛行機を降りたら」の二部構成

やさしい文章と豊富な写真・イラストで、誰にでも分かりやすく書かれている

漢字にふりがながふってあるので、小さな子どもでも読みやすい

空港で必要になる手続きや行動をあらかじめお伝えすることで、お客さまの不安を軽減し、安心して空港を利用できる環境を整えています。
（福岡さん、山下さん）

次回予告

### 第3回 「より使いやすく、進化し続ける空港」

第３ターミナルの計画段階から現在に至るまで続けられている、空港内の設備等の改善活動についてご紹介します。

Uni-Voice