

### (1) 移動円滑化に関する措置の実施状況

#### ① 航空旅客ターミナル施設を公共交通移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置

##### 【現行計画の内容】

- ・点字鋏改修

##### 【前年度の実施状況】

- ・第1・第2ターミナルにおいて点字鋏の補修、ステンレス製への改修を実施いたしました。  
(継続)

#### ② 航空旅客ターミナル施設を使用した役務の提供の方法に関し法第八条第二項及び第三項の主務省令で定める基準を遵守するために必要な措置

##### 【現行計画の内容】

- ・見えない障害をお持ちの方へのひまわりストラップ配布 (継続)

##### 【前年度の実施状況】

- ・第1・第2ターミナル館内において見えない障害をお持ちの方へのひまわりストラップ配布

#### ③ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援

##### 【現行計画の内容】

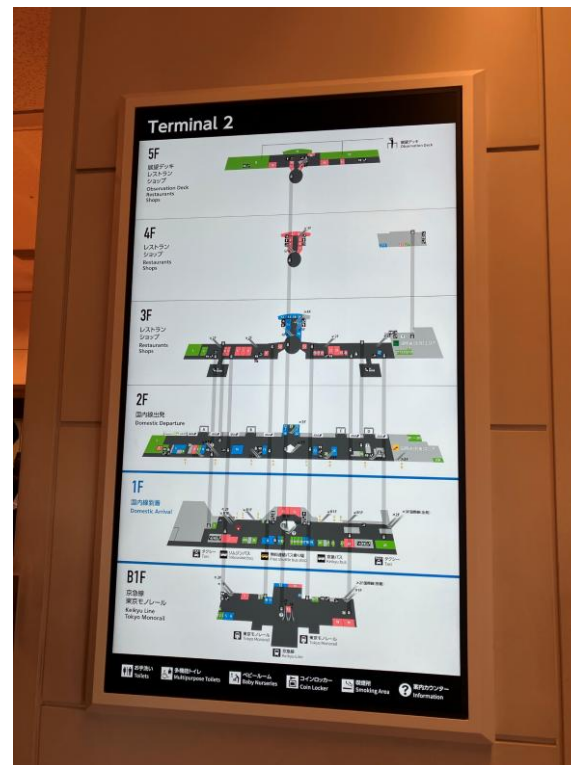
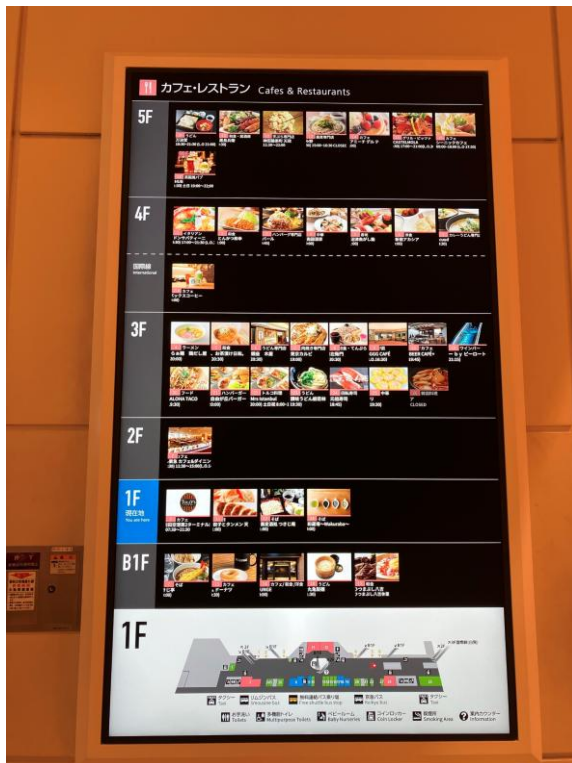
- ・駅、バス停等から航空会社カウンターまで、到着口から駅・バス停等への移動支援としての介助サービスの提供をいたしました。(継続)
- ・案内所スタッフの手話検定受験を行い、手話による案内能力を向上いたします。(2019年～継続)
- ・手話動画の配信(2024年～継続)
- ・全従業員を対象に手話団体受検(手話技能検定5級)を実施(2024年～継続)
- ・ダイバーシティコミュニケーションハンドブックの配布
- ・館内サインの追加設置時において、ピクトグラム、多言語表記を記載いたしました。
- ・ターミナル事業者がコモンユース用車椅子、ベビーカーを設置し、来館時から航空搭乗までのシームレスな移動手段の提供をいたしました。(2020年～継続)
- ・デジタルサイネージを活用し、リアルタイムの情報提供及びデザインの更新をいたしました。
- ・UDチェア(座高が高い椅子)の設置(2種類)

### 【前年度の実施状況】

- ・ 第1、第2ターミナル館内の点字鎮を補修時に改修いたしました。
- ・ 案内所スタッフの継続して手話検定を受験いたしました。
- ・ 手話動画の制作と配信(2024年～)  
※全ての空港利用者がストレスを感じずに安心・快適にご利用いただくために空港スタッフを対象とした手話学習動画を制作し配信
- ・ 全従業員を対象に手話団体受検※参考 全2回、計18回名受験
- ・ コモンユースの車いす、ベビーカーの設置をいたしました。
- ・ よりわかりやすい館内サインを目指し、デジタルサイネージのデザインの更新を実施致しました。  
(第2ターミナル 地下1階、1階) ※第1ターミナルは2024年度に実施済み
- ・ 2024年度に第1、第2ターミナル館内にUDチェア(座面が高い椅子)を設置いたしましたがお客様より増設のご要望がございましたので2025年度増設をいたしました。
- ・ ダイバーシティコミュニケーションハンドブック  
※国籍・障がい・性別にかかわらず全ての空港利用者が、ストレスを感じずに安心・快適にご利用いただくために、空港スタッフを対象とした学習ツール

【前年度の実施状況】 ※参考写真

- ・第2ターミナル 地下1階、1階デジタルサイネージの更新



①黒背景から白背景の変更②表示するピクトグラムの数③マップのデザイン変更等視認性向上に努めました。  
その他のデジタルサイネージについても順次更新予定

# 移動等円滑化取組報告書 2025年度実施状況

## 東京国際空港（羽田）第1ターミナル・第2ターミナル

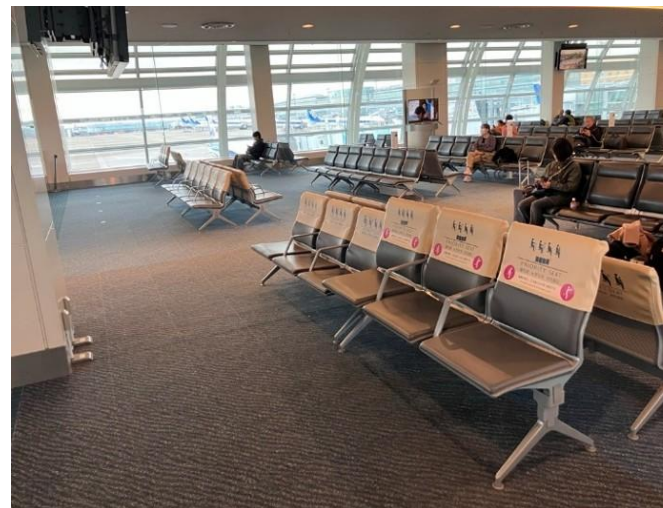
- ・第1、第2ターミナル館内にUDチェア(座面が高い椅子)の増設

各搭乗口付近に1～2席設置→第1ターミナル64席、第2ターミナル84席追加

第1ターミナル



第2ターミナル



お客様が高さのある椅子だと確認できる様、視認性向上を目的に優先席カバーもUDチェア専用へ更新いたしました。

### ④ 高齢者、障害者等が公共交通機関を利用して移動するために必要となる情報の提供

#### 【現行計画の内容】

- ・ JIS規格ウェブアクセスビリティのホームページにて対応介助サービス、施設案内のを継続して情報提供を実施しております。（2019年から継続）
- ・ 案内カウンターにコミュニケーション支援ボードを設置し、移動手段の情報を提供を実施いたしております。（2019年から継続）
- ・ 見えない障がいを「お持ちお方に空港職員が適切な支援が行えるよう「ひまわりストラップ」を案内所で配布しております。

#### 【前年度の実施状況】

- ・ 第1・第2ターミナル館内における点字鋏を補修時に改修いたしました。（継続）
- ・ 案内スタッフの手話検定受験を実施いたしました。（継続）
- ・ デジタルサイネージを活用し館内4か国語リアルタイムの情報提供をいたしました。（2022年より）

### ⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

#### 【現行計画の内容】

- ・ サービス介助士の資格取得を継続して実施しております。（全案内スタッフ対象）
- ・ 各種CS、サービス案内に関するセミナーの開催、受講をいたしました。

#### 【前年度の実施状況】

- ・ サービス介助士資格を全コンシェルジュが取得いたしました。

### ⑥ 高齢者、障害者等が高齢者障害者等用施設等を円滑に利用するために必要となる適正な配慮についての航空旅客ターミナル施設の利用者に対する広報活動及び啓発活動

#### 【現行計画の内容】

- ・ 介助サービス及び空港内におけるユニバーサルデザイン施設においてホームページにて周知を図っております。
- ・ スマートフォンを利用した来館者へのご案内サービス検討中です。

#### 【前年度の実施状況】

- ・ お手伝いが必要なお客様へ向けたページにて掲載いたしました。
- ・ コミュニケーション支援ボードを使用した案内を実施しております。（継続）

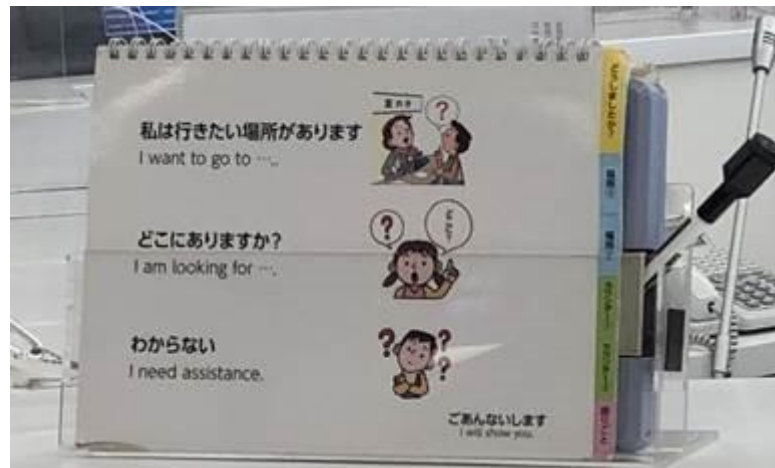
# 移動等円滑化取組報告書 2025年度実施状況

東京国際空港（羽田）第1ターミナル・第2ターミナル

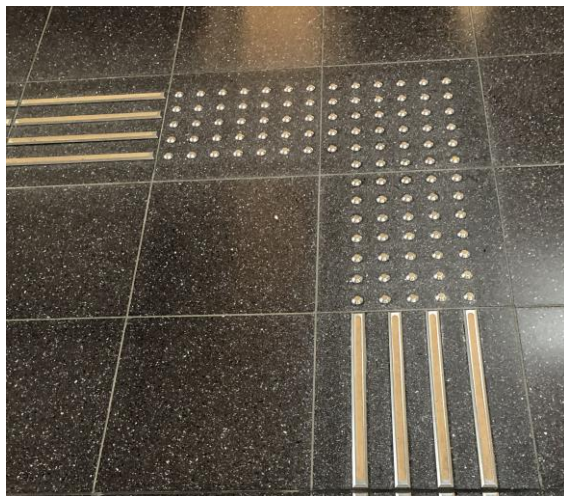
- (2) 移動等円滑化の促進を達成するために（1）と併せて講ずべき措置の実施状況  
適合済みではありますが、人的対応によるサービスのさらなる向上を継続いたします。
- (3) 報告書の公表方法  
羽田空港旅客ターミナルホームページ <https://tokyo-haneda.com/>
- (4) その他  
お客様の声、有識者のご意見を参考に施設改修や人的サービスの取り組みを実施する。



・ 介助サービス



・ コミュニケーション支援ボード



・ 点字鋏 ステンレス製で剥がれにくい仕様に更新

手話接客、手話対応レッスン

手話接客



手話対応レッスン



# 航空旅客ターミナル施設の移動等円滑化の達成状況

航空旅客ターミナル施設の名称	所在都道府県市町村	一日当たりの利用者数	公共交通移動等円滑化基準省令適合の有無	段差への対応	搭乗ゲートの数		視覚障害者誘導用ブロックの設置の有無	案内設備の設置の有無	障害者対応型便所の設置の有無
第1旅客ターミナル	東京都大田区	88,415	○	○	総数	37	○	○	○
					旅客搭乗橋設置数	(22)			
第2旅客ターミナル	東京都大田区	95,942	○	○	総数	41	○	○	○
					旅客搭乗橋設置数	(29)			
(合計)									
計2ターミナル		184,357	2	2	総数	78	2	2	2
					旅客搭乗橋設置数	(51)			

### Ⅲ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行規則第6条の2で定める要件に関する事項

(1)	過去3年度における1日当たりの平均利用者数が3万人以上の航空旅客ターミナル施設を設置又は管理している。	○
(2)	過去3年度における1日当たりの平均利用者数が3000人以上3万人未満の航空旅客ターミナル施設を設置又は管理していて、かつ、以下のいずれかに該当する。	
	① 中小企業者でない。	
	② 大企業者である公共交通事業者等が自社の株式を50%以上所有しているか、又は自社に対し50%以上出資している中小企業者である。	