

聞こえにくい・聞こえない方対象 空港アクセシビリティ調査報告



一般社団法人
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
情報文化部(施設・交通アクセシビリティプロジェクトチーム)
2021.8

調査概要

調査の目的

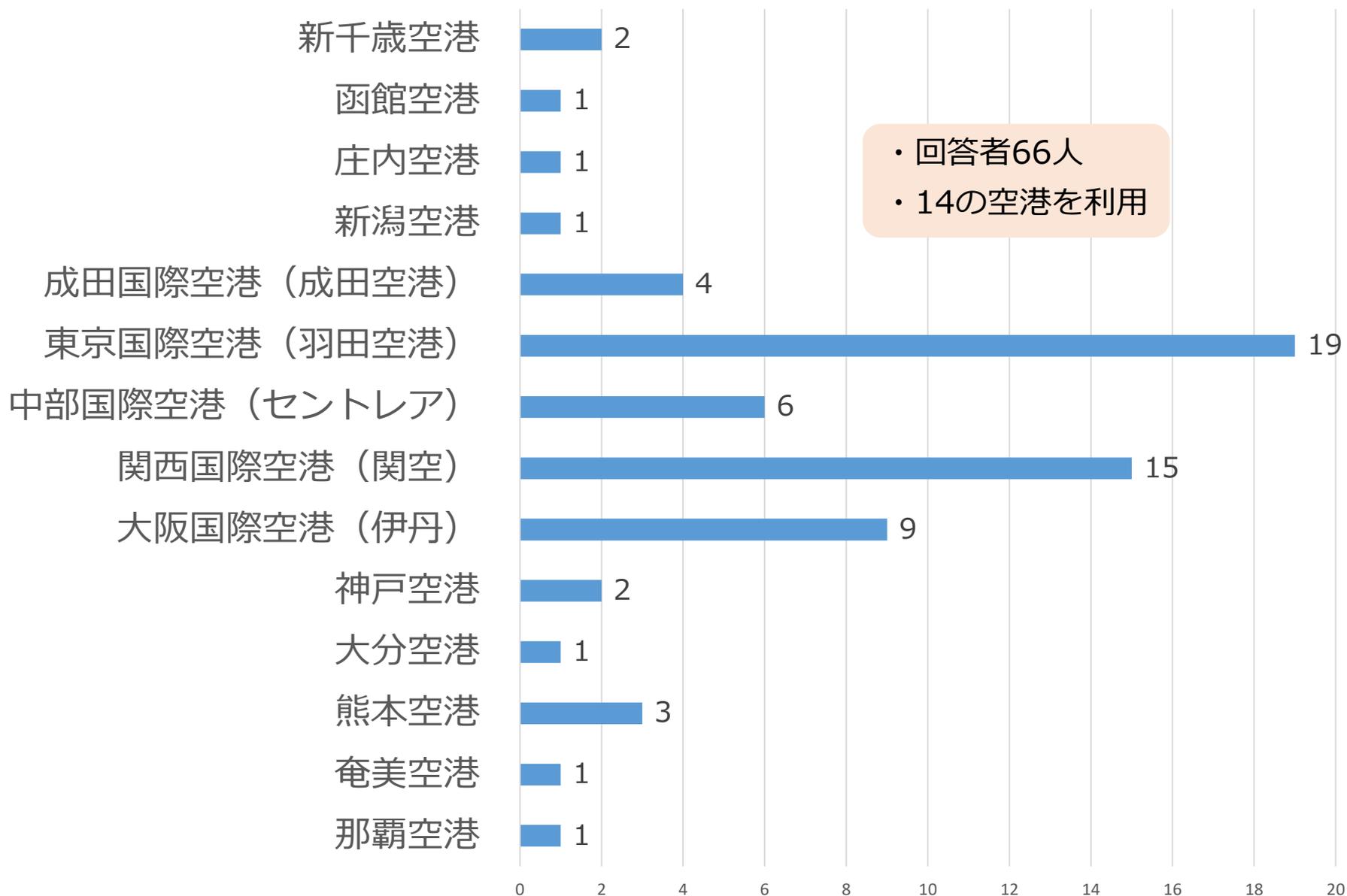
聞こえにくい・聞こえない方が空港で困っていること等を明らかにし、アクセシビリティ向上推進活動に活用するため

アンケート実施概要

- 対象者：空港を利用したことがある、聞こえにくい、聞こえない方
- 方法：WEBによるアンケート調査
- 実施日程：2021年3月から4月末まで
- 回収結果：68件 内有効数：66件

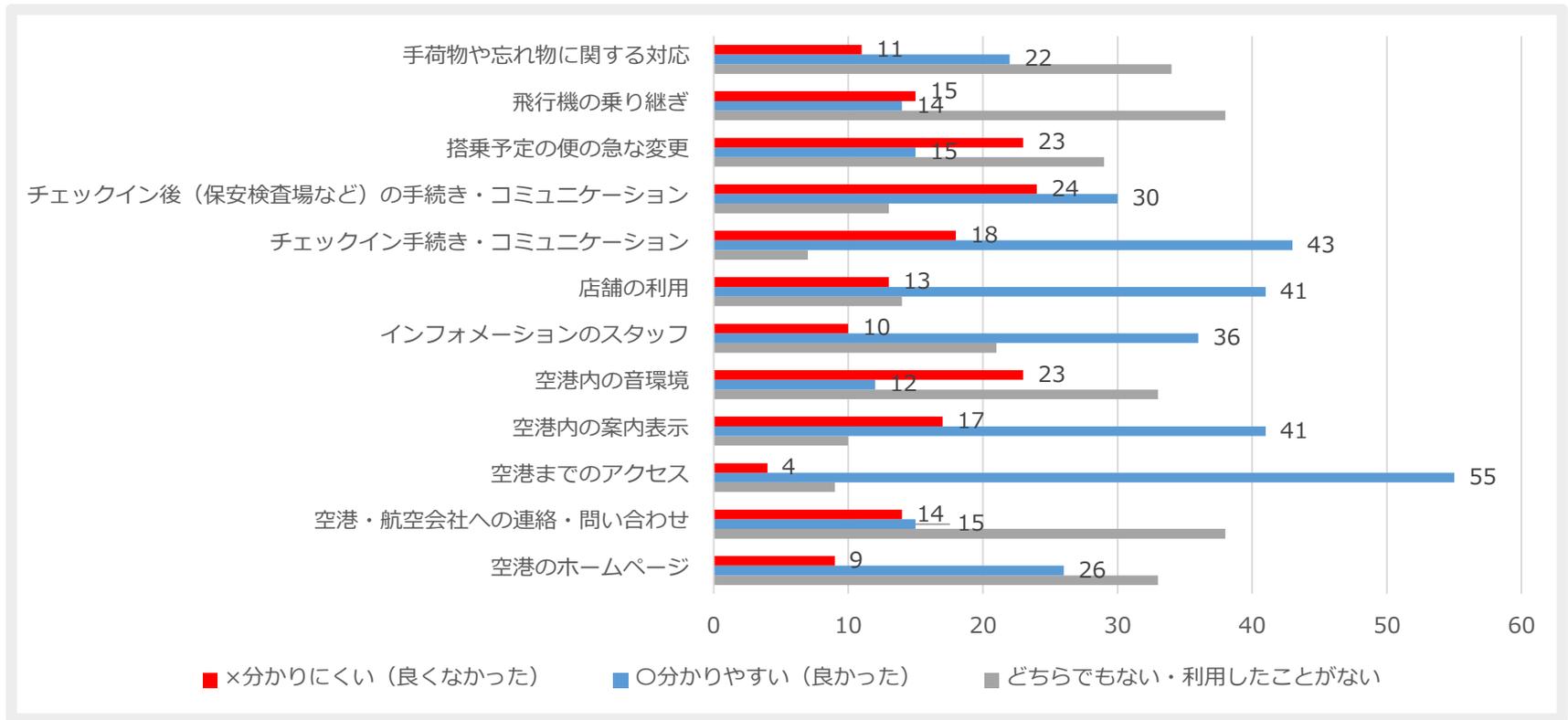
回答者がよく使用する空港

所在地順



アクセシビリティ評価（全空港※）

※今回回答があった14の空港



「○分かりやすい」より「×分かりにくい」と評価された項目は、下記のとおりである。

- ・飛行機の乗り継ぎ 15
- ・搭乗予定の便の急な変更 23
- ・空港内の音環境 23

「○分かりやすい」と評価した人が多かった項目でも「×分かりにくい」と評価した人が一定数以上おり、空港のアクセシビリティ向上が必要であることが示された。

①文字情報・可視化

手話タブレットやエレベーター内の聴覚障害者用ビデオ連絡システム等、コミュニケーションが容易になる設備を評価されている。

電光掲示板やピクトグラム掲示により、容易に情報を取得できることが評価されている。

②人的支援

スタッフが親切で丁寧など手厚いサポートがあることを評価されている。具体的には、身振り手振り、筆談（事前に書かれた用紙の提示を含む）、簡単な手話表現等、多様なコミュニケーション手段を用いての接遇が挙げられる。

カウンターで音声アナウンスが分からないことを伝えると、機内でアナウンス等の情報を書いたメモやカードの提供を受けたことや、予約情報から聞こえないことを把握しカウンターで手話の接遇が行われたことなど、情報の連携によるサポートについて評価されている。

③その他

自動チェックイン機により、コミュニケーションなしでスムーズな手続きが出来ることも評価されている。

通常連絡は電話でされるが、自宅のファックスに連絡が届いたことも評価されている。



①音声アナウンス

聞こえないため文字情報を必要とするが、文字情報がないことや、あっても詳細が分からない、誰に聞けばいいのかわからない等、アナウンスの手段や内容の不足に不満を感じている回答が多くあった。

聴力を活用している場合でも、「周囲の雑音に紛れてしまい、補聴器を着用しても理解できない」と、音声アナウンスからの情報取得が困難であることがうかがえる。

音声アナウンスがなされていること自体には気付いても、「自分への呼び出しではないか？遅延、欠航などのお知らせではないのかと不安になる」等、常に不安を感じている様子が見られる。

また、急な搭乗口の変更を音声アナウンスされていたが、聴覚障害者へ分かるような掲示がなかったため、「怒りを覚えた」と配慮が不足していることに対して大きな不満を感じた回答もあった。

②保安検査場

音声で指示されること、筆談してくれないことや、意味や意図が分かりにくい身振りで誘導され、不安を感じている。

また、「補聴器をイヤホンと誤解されたことがある」という回答があった。



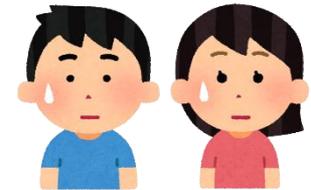
③スタッフ

「空いたカウンターから呼ばれても気付かない」、「外国人と間違われて中国語の紙を見せられた」、「外人のスタッフだと言いたい事が通じない」等、音声メインとなっている環境での意思疎通の難しさがうかがえる。

また、「忘れ物の受け取りで、係がよく変わる」という回答があったが、これは、係が変わる度に、自分の聞こえやコミュニケーションの説明を行う必要があることから、良くないと評価されていると考えられる。

④駐車場

駐車場の自動精算機での、音声のやり取りに困難を感じている。
また、障害者割引できることが分かりにくいと感じている。



⑤その他

「聞こえないことをスムーズに伝えられる方法があればいい」という回答があった。空港に到着してから音声以外のコミュニケーションが必要な場面は何度もあるため、伝えるタイミングや、伝えやすさを必要としていると考えられる。

①文字情報

筆談器の導入

音声認識端末の導入

緊急時を含めて、電光掲示板への情報掲載（何の種類の情報か判別できる表示）

様々な情報をスマホにも配信

駐車場の自動精算機のやり取りに字幕表示

②補聴設備

ヒアリンググループの導入

③手話

手話の動画、総合案内所に手話通訳者の配置

④人的支援

分かりやすく筆談するスタッフ研修

耳マークをつけてる人には自ら歩みよりコミュニケーションをとってほしい

⑤その他

耳マーク表示板の設置、FAXの設置



①緊急時

目立つところにストロボ式の火災警報器が設置されている。

②表示

英語が分からなくても視覚情報（ピクトグラム）が分かりやすく不便はない。
ピクトグラム、ゲートまでの床面案内（色別表示、矢印表示）が分かり易い。
ゲート口変更は掲示板に表示されるからとてもわかりやすい。



③コミュニケーション

コミュニケーションボードがあって説明が進みやすい。

聴覚障害者と解るとスタッフの名前と困り事があれば伝えるようメモを渡してくれた。

日本人と違い積極的で、困ったときの対応もとても親切で親身になってくれ、気遣いが行き渡っています。

海外は皆顔の表情が豊かで、ジェスチャーもとても解りやすく親切。

聞こえないと言えば搭乗口まですぐ案内してくれた。

相手も同じように身振りで伝えてくれた。

搭乗口変更のインフォメーションに気づかなかったが、女性空港職員が私の荷物を担いで一緒に走り搭乗に間に合わせてくれた。

手話できる人がいて、説明や質問などをわかりやすかった。

④その他

手話動画を流していた。

何回も同じ空港を利用するとWi-Fiが無料になる。

以下、空港ごとの回答

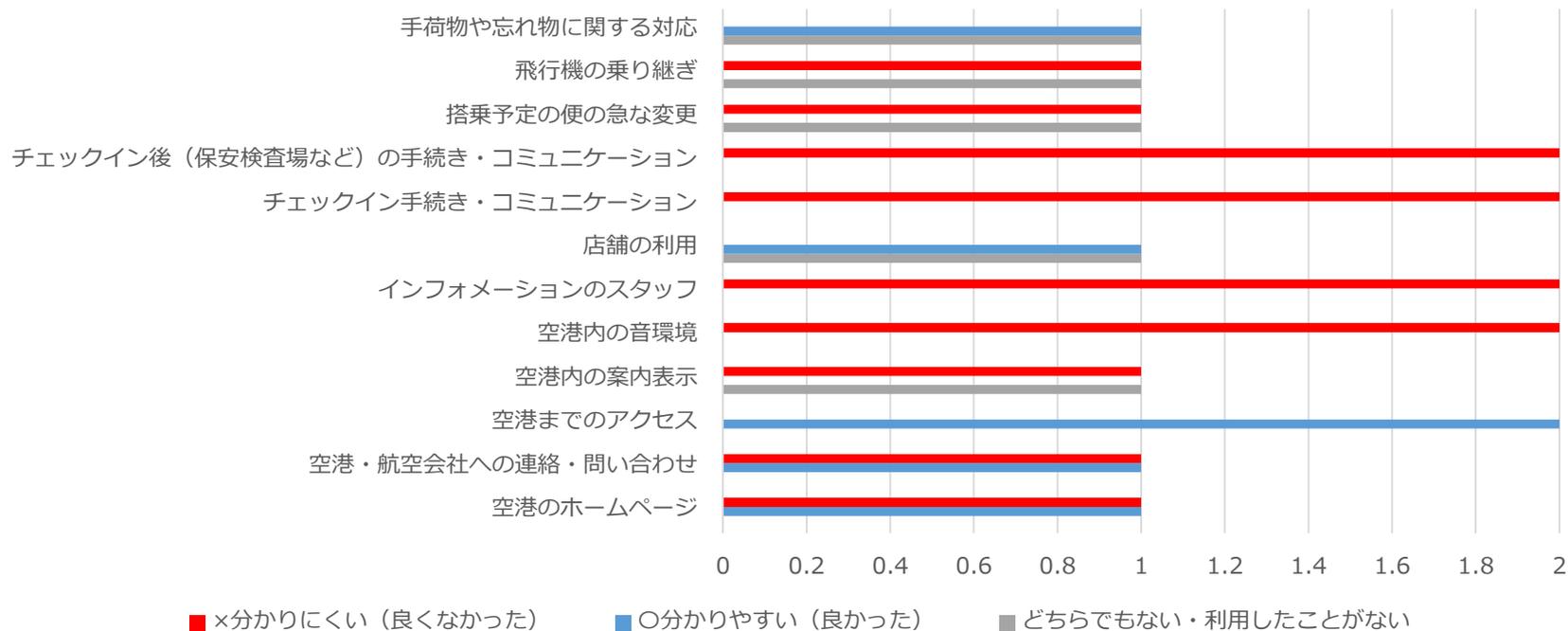
回答者がよく使用する空港



新千歳空港のアクセシビリティ評価

66人中、2人が新千歳空港をよく使用する空港と回答。

新千歳空港



「○分かりやすい (良かった)」こと

聞こえないことを伝えたら丁寧に教えてくれた。

取り入れてほしいこと

飛行機の乗車案内に聞こえにくい人専用のお知らせ案内みたいのを作ってほしい。

電光掲示板で放送内容を流したり、耳マークをつけてる人には自ら歩みよりコミュニケーションをとるようにしてほしい。
目に見える障害者ばかり手厚いフォローせず、平等な対応を望みます。

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

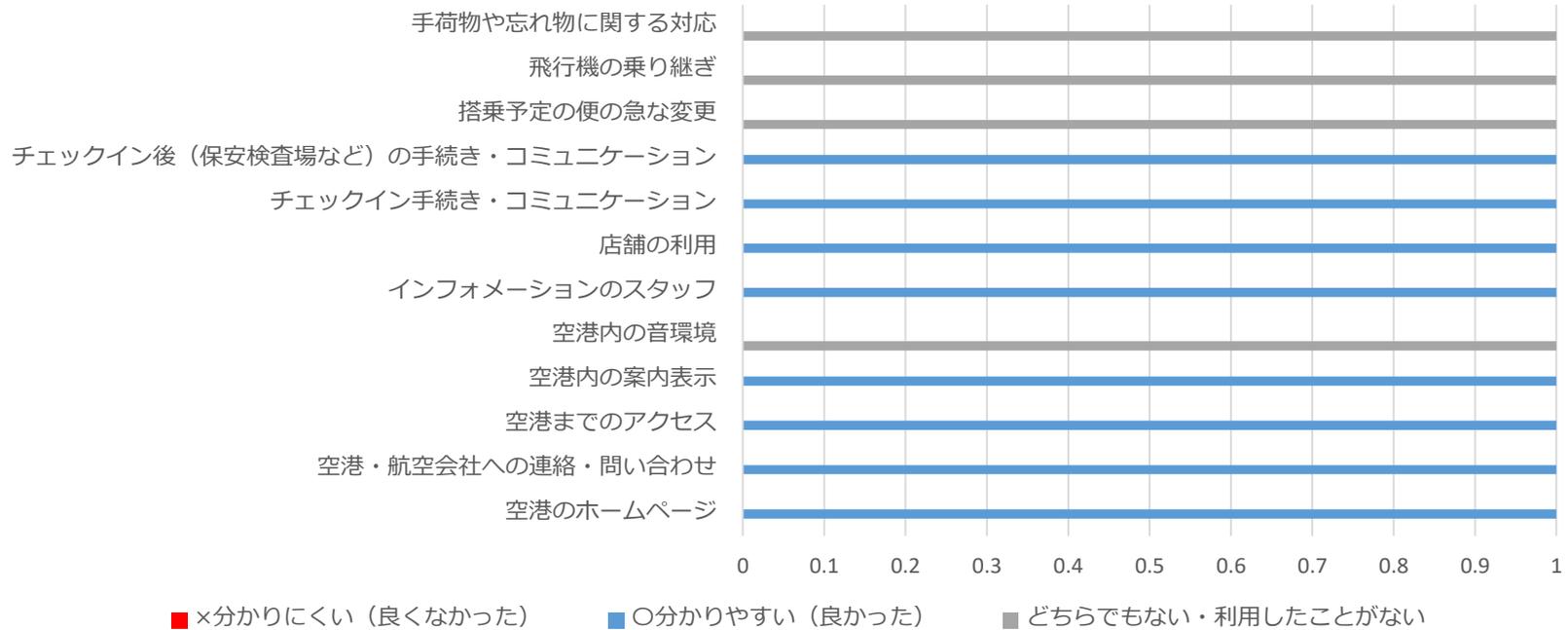
空港で、飛行機の案内が変わるとわからない。

聴覚障害者についての知識が足りなさすぎる。
目に見える障害の人にはばかり手厚いフォローをしているのを何度も目にしているが、こちら聞こえないで大変だから放送等わからないからフォローを窓口やカウンターに事前に伝えても、結局何のフォローもない。
一度、何かの不具合で飛行機が飛ばないことがあり放送は頻繁にされてるが、こちらはわからないので伝えたにも関わらず、何も言っていない。
仕方なくこちらで聞いたが、すみません、の一言もなく対応や態度が非常に感じが悪かった (会社はスカイマークです)

函館空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が函館空港をよく使用する空港と回答。

函館空港



「O分かりやすい (良かった)」こと

(記載なし)

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

(記載なし)

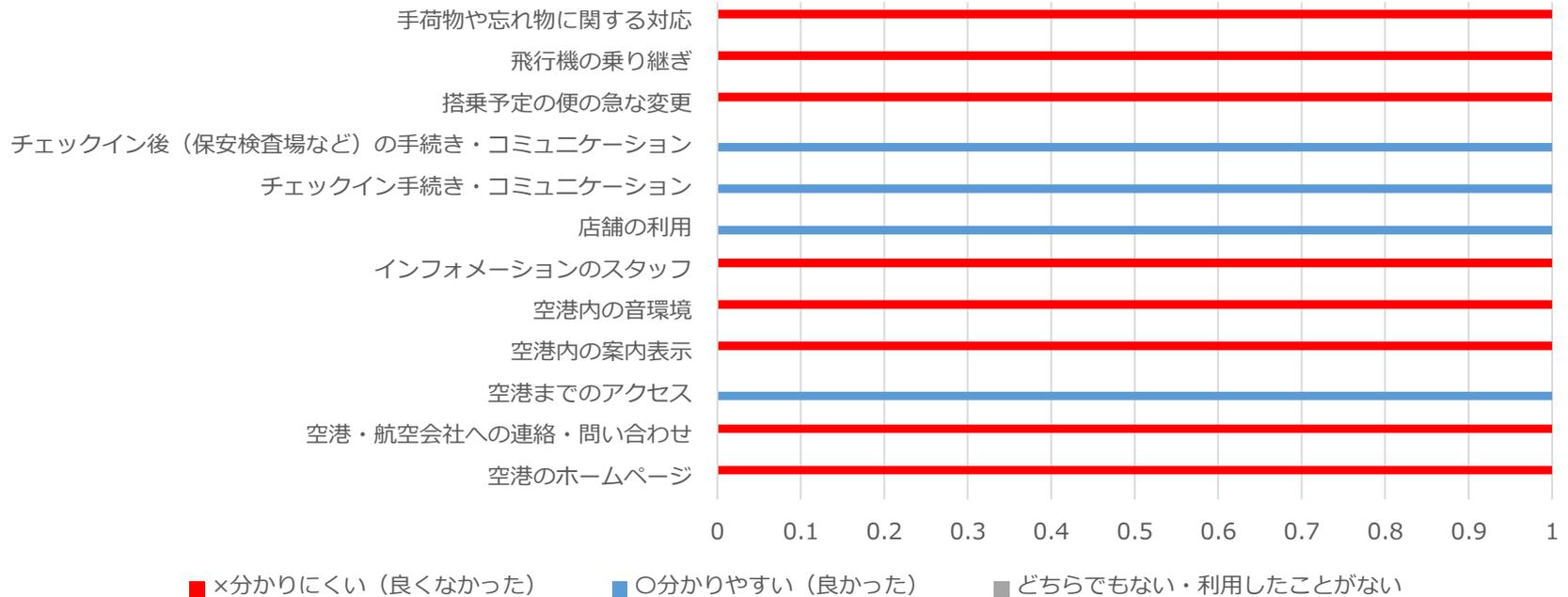
取り入れてほしいこと

搭乗案内時の音声情報の文字化

庄内空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が庄内空港をよく使用する空港と回答。

庄内空港



「○分かりやすい (良かった)」こと

耳に関係なく行動できる事だから
= 可視情報で

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

耳について全く配慮はない。田舎だし人口も少ないからしょうがない。

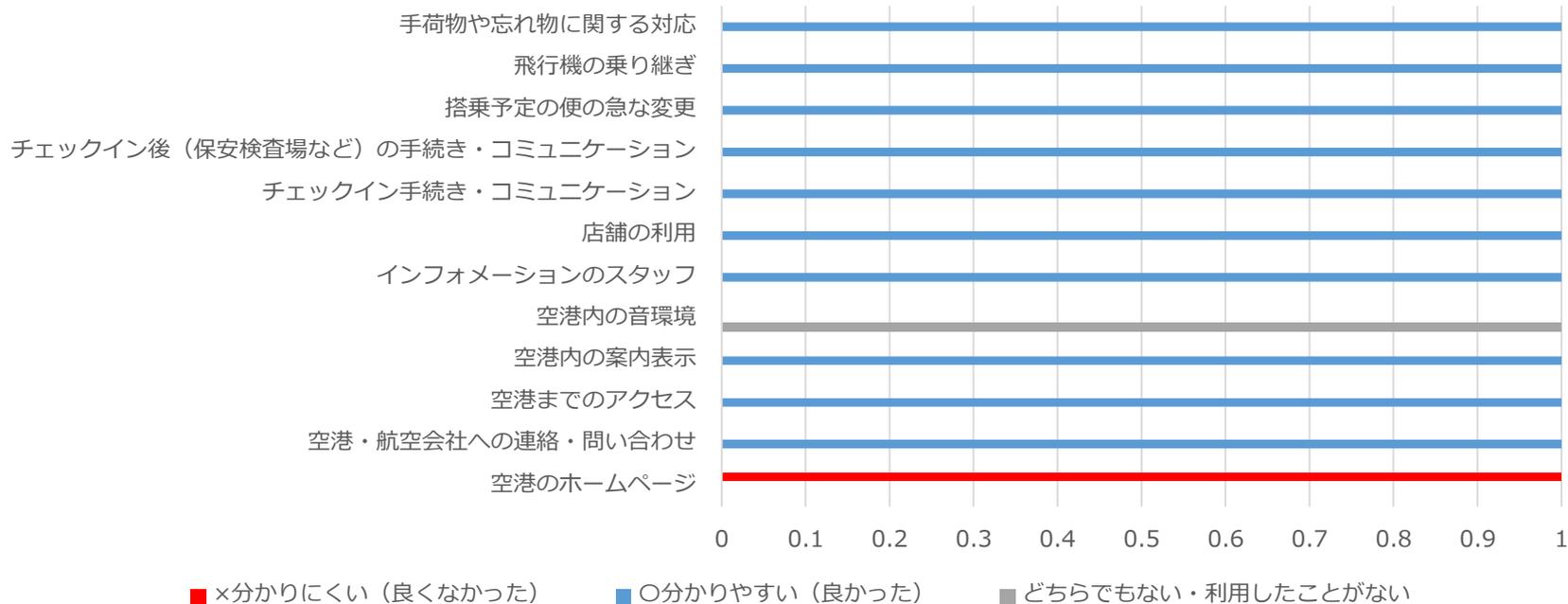
取り入れてほしいこと

(記載なし)

新潟空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が新潟空港をよく使用する空港と回答。

新潟空港



「○分りにやすい (良かった)」こと

筆談ボードを用意があった。

「×分りにくい (良くなかった)」こと

インターネットで調べるのがわかりにくい。

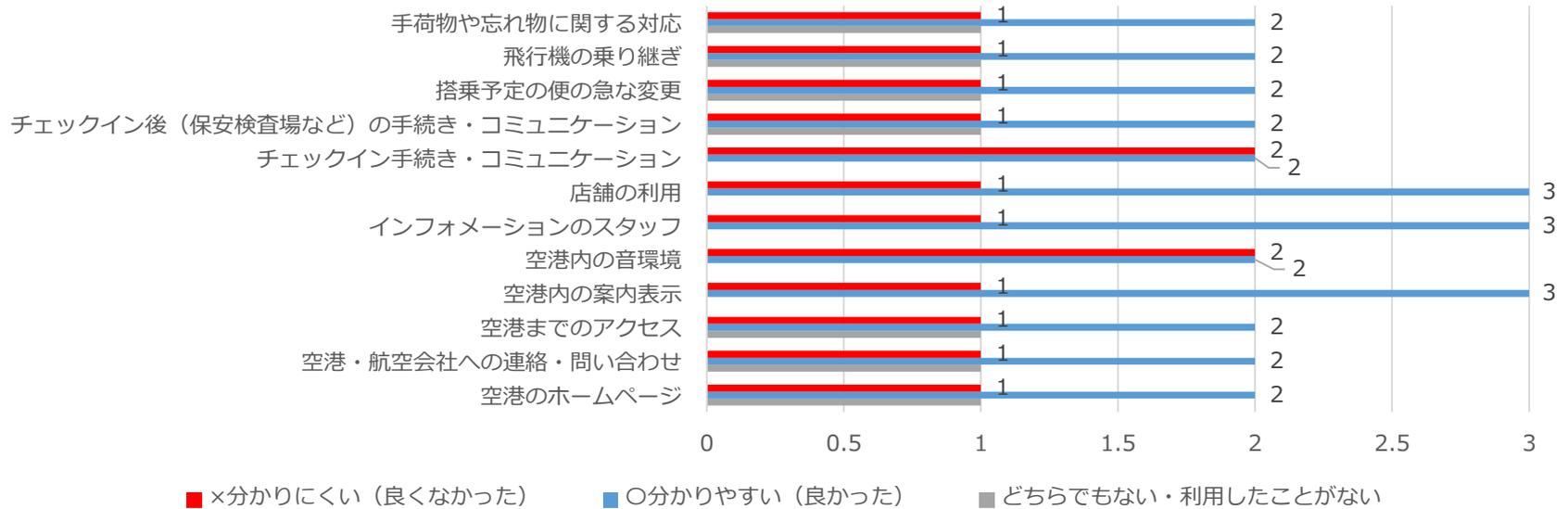
取り入れてほしいこと

手話動画。(案内所など)。

成田国際空港（成田）のアクセシビリティ評価

66人中、4人が成田空港をよく使用する空港と回答。

成田空港



「○分りにやすい (良かった)」こと

- 2019年10月頃、第三ターミナルのエレベーター内部に、聴覚障害者用のビデオ連絡システムがあった。提示版が貼ってある情報が出てわかりやすい。
- 場所が記載されているボードがあってわかりやすい。

取り入れてほしいこと

- 一部のカウンターで、音声認識を活用されています。この方面の広がりを期待しています。
- わかりやすいパネルや音声アナウンスの文字化。
- アナウンスを字幕で見るボードが欲しい。

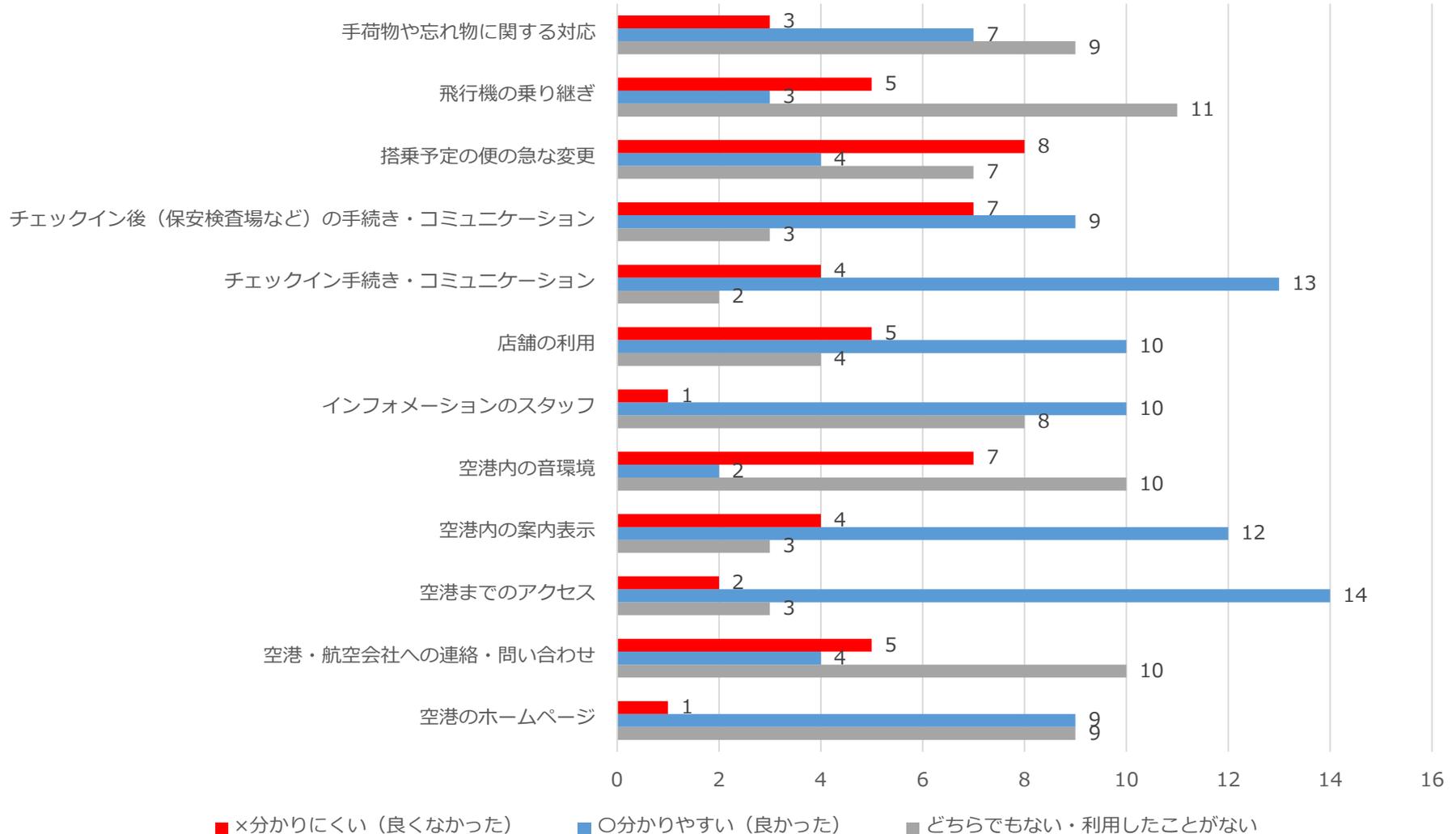
「×分りにくい (良くなかった)」こと

- 2019年10月頃、保安検査場を通過の際数回連続してひっかかったが、筆談がなく、よくわからない身振りを頼りに誘導され、不安だった。
- 情報がどこにあるかわからないし、誰に聞けばいいかわからないです。
- 外人のスタッフだと言いたい事が通じない。

東京国際空港（羽田）のアクセシビリティ評価

66人中、19人が東京国際空港をよく使用する空港と回答。

東京国際空港（羽田）



東京国際空港（羽田）

（原文ママ）

「〇分かりやすい（良かった）」こと

- ①身振り手振りで話してくれた。
- ②筆談や口を見せてとお願いしたら素直に応じてくれるようになった。
- ③困っていることを伝えるた時の、スタッフの対応が適切で丁寧であった。
- ④事前に聴覚障害を伝えておくと引き継ぎされていること
- ⑤筆談や手話タブレットで対応してもらえた
- ⑥チェックイン、荷物預かりは全て対面ではなく自分で出来る所が良かった。
- ⑦いつものことで細かい利用日の指定はない。チェックインカウンタースタッフ対応は、聞こえないことを伝えれば即座に筆談に切り替えてくれるなど、嫌な思いをしたことがない。
- ⑧コロナ禍の前の秋頃。地方の空港から乗り入れ先でよく利用しているので、慣れている。
- ⑨表示がわかりやすい。接客の対応は丁寧。
- ⑩難聴なので、スタッフと直接話すのが良い。スタッフは親切で、対応にはいつも満足してます。
- ⑪聞こえないと伝えると対応がよい
- ⑫ファックスで連絡が来た。

取り入れてほしいこと

- ①緊急時用を兼ねる電子文字表示版の設置
- ②アナウンスは視覚情報とともにヒアリングループの設置をしてほしい。
- ③空港を利用する時だけ、様々な情報がスマホなどで案内されると便利。
- ④空港から帰る時のバスの券にマル障を大きく表示しなくても、色などで工夫してほしい。
- ⑤アナウンスを常時モニターなどで表示
- ⑥筆談器を導入して欲しい
- ⑦ゲートへの案内

「×分かりにくい（良くなかった）」こと

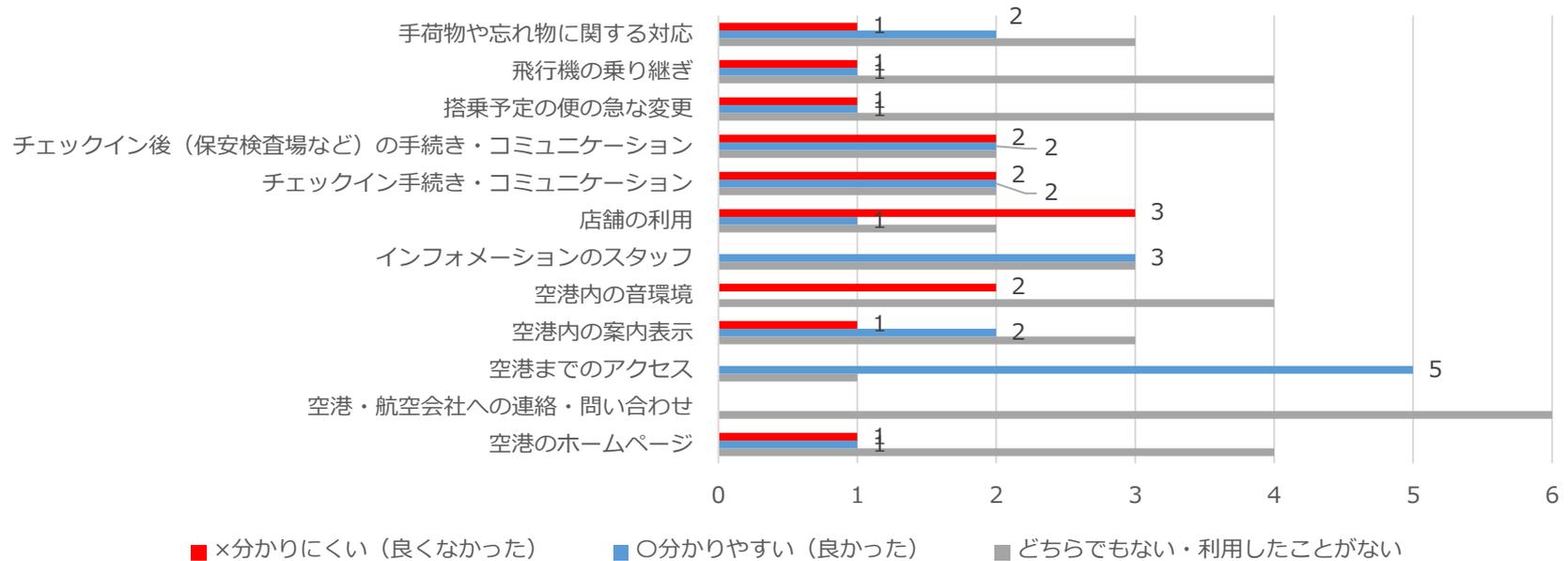
- ①急な搭乗口の変更があり、音声アナウンスで案内が流れていたが、聴覚障害者へ分かるような掲示がなかった。
- ②放送の音が聞き取れない。呼び出されても誤解が招いている。
- ③空港内のアナウンスが聞こえないのでヒアリングループシステムを設置してほしい
- ④どこに、どんな情報があるのかが分からなかった。音声案内は周囲の雑音に紛れてしまい、補聴器を着用しても理解できなかった。
- ⑤項目にはありませんが、保険会社の窓口は大変困りました
- ⑥音声アナウンスだけだとわからない
- ⑦保安検査場の入り口案内が口頭で有り、マスクで全く分からなかった。
- ⑧これもいつものことで細かい利用日は指定はない。搭乗ゲートで待っていると、搭乗案内などはほとんどマイク越しの放送。急な変更などの案内があってもわからない。羽田空港ではないが、那覇空港で搭乗ゲートの変更放送があったことに気付かず、冷や汗をかいたことがある。
- ⑨飛行中にトラブルがあって、羽田空港になかなか降りられなかった時があり、放送があったらいいけれど、聞こえなかったので不安でした。前もってキャビンアテンダントに聞こえないことを伝えておけば良かったと思ったが…乗るたびに聞こえないことを伝えるのも面倒くさかったけれど、そんなことがあったので、なるべくキャビンアテンダントに伝えるようにしています。もう少し聞こえないことをスムーズに伝えられる方法があればいいと思います。
- ⑩なんか放送されてるのはわかるけど、なにいつてるかはわからないことはよくある。
- ⑪搭乗窓口が急に変更になった時、アナウンスだけだったので、大変だった。この時は怒りを覚えた。
- ⑫アナウンスが聞こえない
- ⑬音が聞こえない。
- ⑭2020.11 忘れ物の受け取りで、係がよく変わる

- ⑧放送で案内している内容を空港内のディスプレイにリアルタイムで文字表示してほしい。
- ⑨字幕付きのビデオ
- ⑩放送の内容を掲示板のようなものでながして暮れるとありがたいかも
- ⑪障害者への親切な対応を望みたい。フロアサービスの要員がいると心強い。
- ⑫案内は見てわかるようにしてほしい
- ⑬字幕と手話出来れば。
- ⑭少しずつ消えてゆくFAX番号はそのままにしてほしい。

中部国際空港（セントレア）のアクセシビリティ評価

66人中、6人がセントレア空港をよく使用する空港と回答。

中部国際空港



「○分かりやすい (良かった)」こと

- チェックインは、事前に書いてある紙を見せてもらった。荷物チェックは身振りで教えてもらいました。
- 高速バス利用で乗り換えなしで来られから。
- いつも愛用しているJALのプライオリティカウンターがあるのは助かりました。そのおかげで搭乗から到着まで、筆談対応やCAさんが手話でお礼を伝えてくださったりと手厚くサポートしてくださいました。

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

- 外国人と間違われて中国語の紙を見せられた。
- 放送のみで文字情報が少ない
- 空港の駐車場料金が障害者割引できるという周知が弱く感じた。

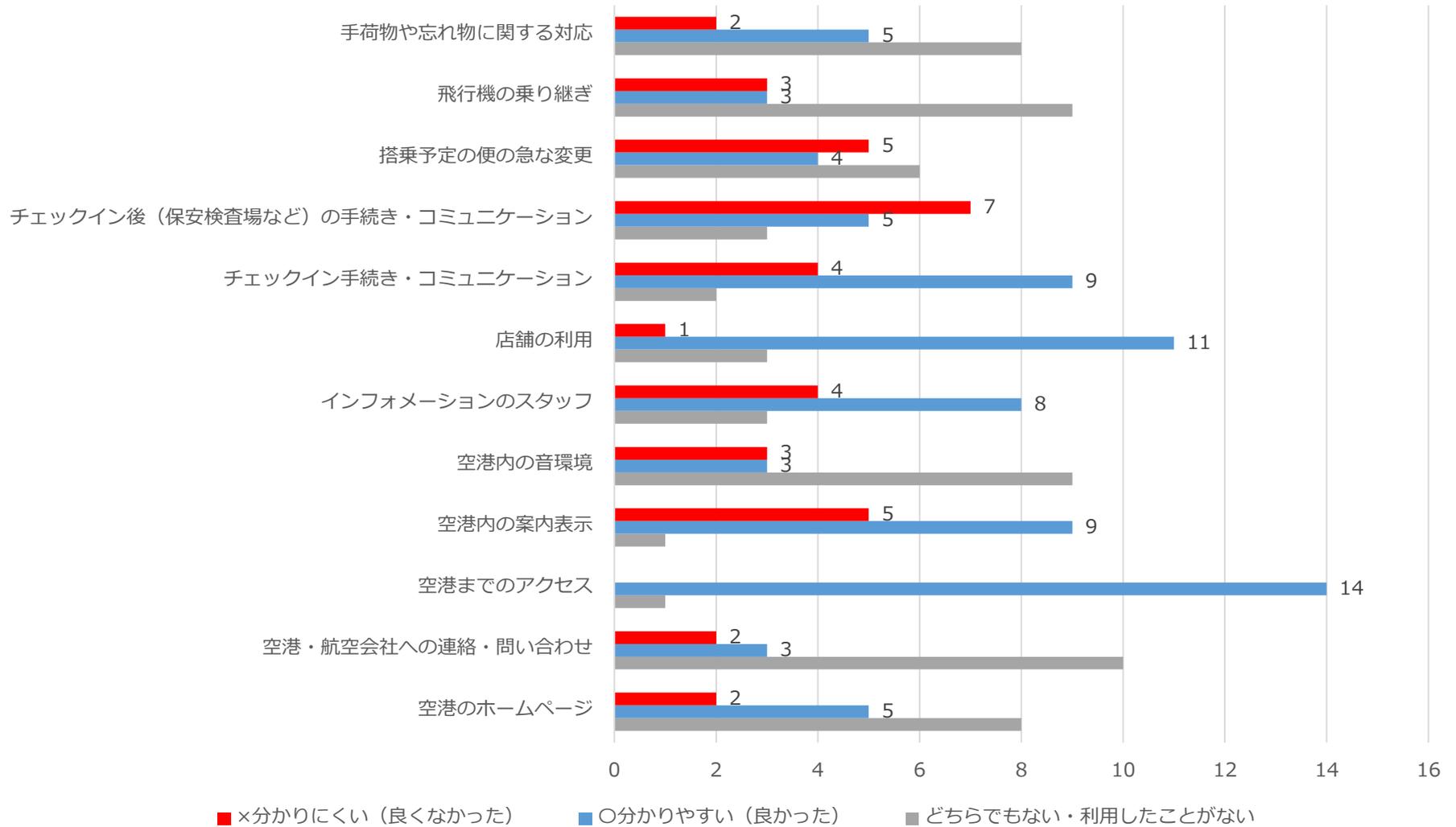
取り入れてほしいこと

- 待合だけでもかまわないので、ヒアリンググループを付けてほしいです。
- 現在状況等が文字で確認できる設備。スタッフが筆談等を分かりやすく書く為の研修などの積み重ねを求めます。耳マーク表示版の設置だけでなく、人的支援の有効性を高めてほしい。
- 放送と同時に文字テロップを流して欲しい。
- カウンターに音声文字変換機器は常設してほしい。筆談よりは早いと思うので。

関西国際空港（関空）のアクセシビリティ評価

66人中、15人が関西国際空港をよく使用する空港と回答。

関西国際空港



関西国際空港（関空）

（原文ママ）

「〇分かりやすい（良かった）」こと

- ①電光掲示板に時刻の表示がなされていたこと
- ②何か必要な時に店舗があって良かった。チェックインの時、きちんと丁寧に説明や理由を教えてくれるスタッフサービスが良かった。
- ③何回も使用しているので慣れていますが、5年前くらい慣れてなかった頃は、ホームページに交通方法、空港内の案内方法が細かく掲載されていてわかりやすかったです。
- ④筆談してくれる。
- ⑤聴覚障害者です。受付の対応の件 ご丁寧にしてもらい、助かりました。少し手話をしてもらいました。
- ⑥スタッフがわかりやすく対応していただいてありがたかった。
- ⑦表示

「×分かりにくい（良くなかった）」こと

- ①飛行会社の方達に関しては親切にいただきましたが、それ以外の方はあまり良い気がしなかったです。
- ②筆談での対応などが少なく、指差し指示が多かった。
- ③空港内で欠航や変更があったときに声のアナウンス（〇〇〇による理由により...）が多く、電子版でのお知らせがない。あっても理由表示がなく情報が判らない。
- ④配慮が足りない
- ⑤飛行機の出発時間が遅れる事になることがわからずずっと待っていたが、遅れるというランプ案内だけで、なぜ遅れるかのアナウンスが聞こえなくて不安でした。
- ⑥特に保安検査は筆談してくれない。理解してない。

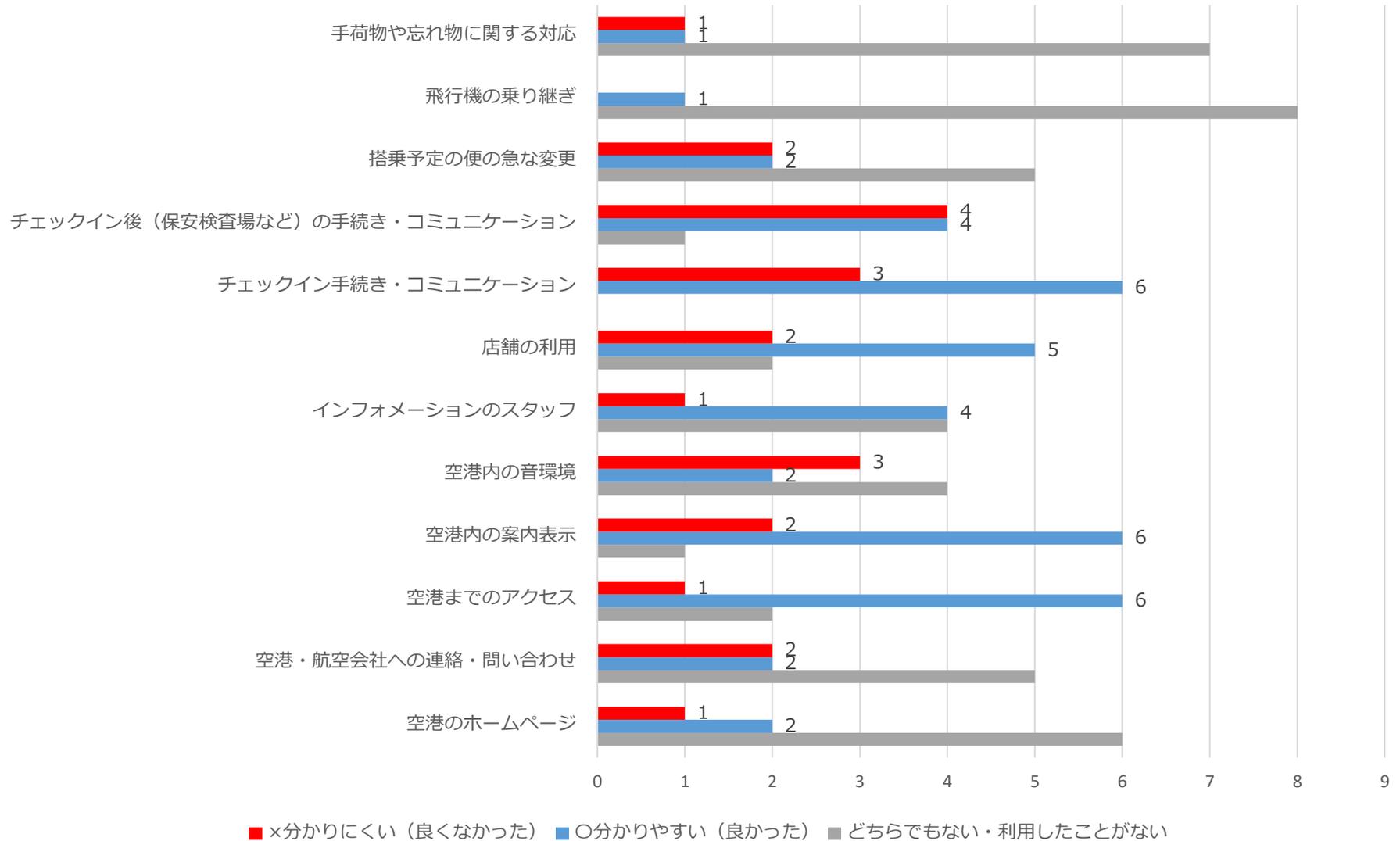
取り入れてほしいこと

- ①電光掲示板の充実。視覚でアナウンスの情報が捉えられるようにしてほしい。又こちらの問いには文字で答えてもらえるように。こうした配慮が当たり前になることを望みます。
- ②空港関係者に最低限の手話を覚えてもらいたい。音声認識ソフトの導入。手話通訳者の常駐。
- ③購入したEチケットの情報でメールにてお知らせメールが欲しい。海外では航空券購入した情報がお客様へのお知らせメールに延期や変更などの情報メールがありました。日本でもそのようなシステムを取り組んで欲しい。
- ④手話などのコミュニケーションを積極的に身につけてほしい。また理解してほしい。
- ⑤飛行機が遅れる場合は、その理由などをアナウンスする都度に文字起こしを入れてほしいです。
- ⑥手話！
- ⑦手話でコミュニケーションできるように配慮

大阪国際空港（伊丹）のアクセシビリティ評価

66人中、9人が大阪国際空港をよく使用する空港と回答。

大阪国際空港（伊丹）



大阪国際空港（伊丹）

（原文ママ）

「〇分かりやすい（良かった）」こと

- ①大分前の話ではあるが、CAさんが私だと知るといきなり手話で話をされたのがびっくりしました。「なぜ聴覚障害であることを知ってるのですか？」と問うと、「調べていましたので」と返ってきた。お客様に対する接客が想像以上に素晴らしいと感じた瞬間でした。
- ②何回も利用するので、搭乗までの流れは覚えてしまうからわかりやすい。スタッフへ質問することも分かりやすく説明してくれる。
- ③スタッフの対応は良い。手話が出るスタッフも、居る、居ないときは筆談ボードを使用してくれる。
- ④伊丹空港はモノレールで終点なので、分かりやすいですね。
- ⑤チェックインする時、スマイルサポート等の窓口に行けば筆談、あるいは簡単な手話表現がある。（もちろんスマイルサポート以外の窓口でも対応していただける）そのとき、お手伝いできることはありませんか？と聞いてくるとき、音声アナウンスが分からないことを伝えるようにしています。→この連携で飛行機内のアナウンス等の情報を書いたメモ・カードをいただけます。

「×分かりにくい（良くなかった）」こと

- ①検査場で、補聴型器を使っているのに、イヤホンと誤解される。また、補聴器もエックス線入れるため、その間は聞こえない状態で、反対側のチェックされる方が合図される時は行くが、合図されなかったら、もう1度と言われたことがあるので、確認しないスタッフも居た。
- ②毎年3月と8月に実家に帰省するのですが、その度にチェックイン手続きのカウンターが複数あるので、空いたところに呼ばれても気付かないことが多いですね…特に子供と話してる時とかです。
- ③機内のアナウンスは3.のとおりで対応していただけますが、空港内のアナウンスは自分から確認しない限り、情報を獲得することができない。
- ④聞き取りが悪い難聴なので、いつも、説明がわかりにくい。ヒアリンググループがあれば、ありがたい。国際の空港には取り付けてあるので。
- ⑤呼び出し方が聞き取れない

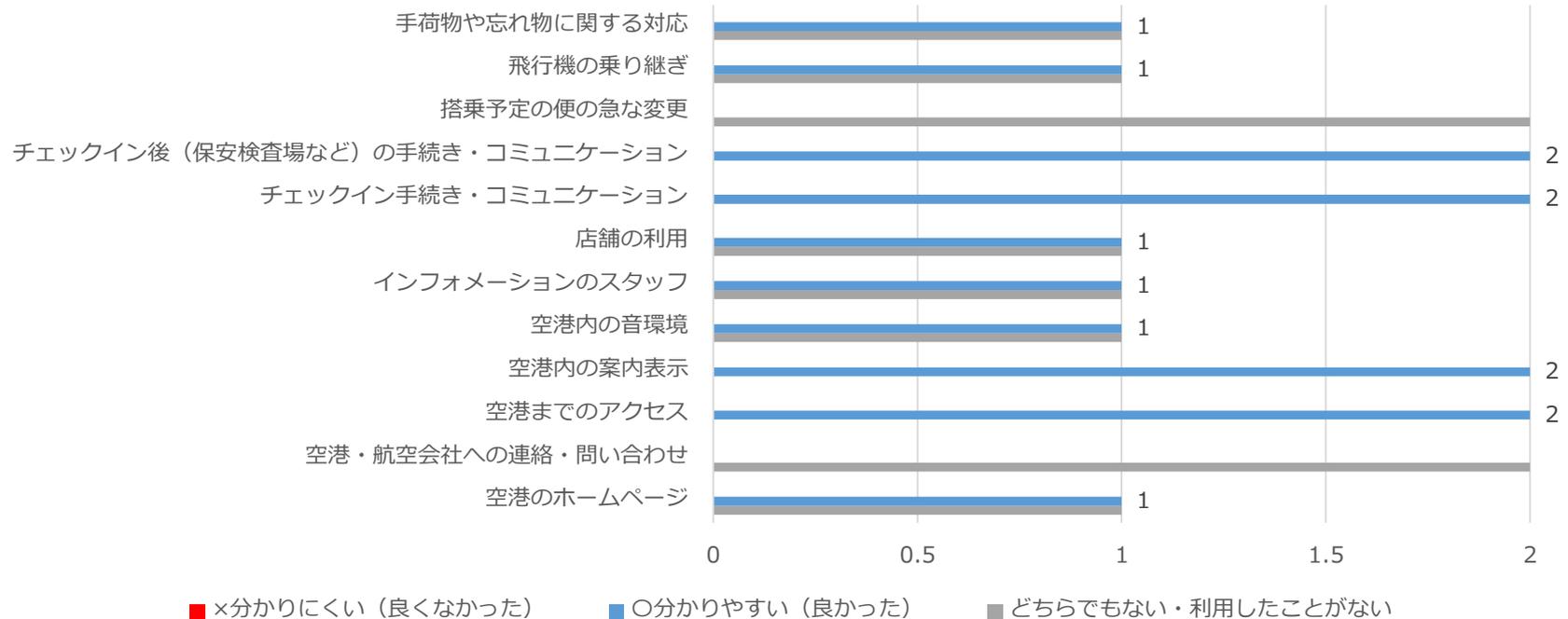
取り入れてほしいこと

- ①新千歳空港や那覇空港は伊丹空港と違って自分で、チェックインをしなければならず。新千歳空港や那覇空港は直ぐにカウンターなるため、楽に対応してくれる。
- ②空港内のアナウンスを文字化にする等、ぱっと見てわかる方法を何か工夫があれば良いと思います。（長い文章だと確認しようと思わないので）
- ③聞き取りが悪い難聴なので、いつも、説明がわかりにくい。ヒアリンググループがあれば、ありがたい。国際の空港には取り付けてあるので。
- ④字幕か手書きボード

神戸空港のアクセシビリティ評価

66人中、2人が神戸空港をよく使用する空港と回答。

神戸空港



「○分りにやすい（良かった）」こと

- ・ 掲示物やコミュニケーションボードがあったので、スムーズでした。
- ・ 単純に近いから利用しているので、情報アクセスについてはそこまで求めていない。というのは不測の事態に遭遇したことがないから。

「×分りにくい（良くなかった）」こと

アナウンスは聞き取りづらいです。

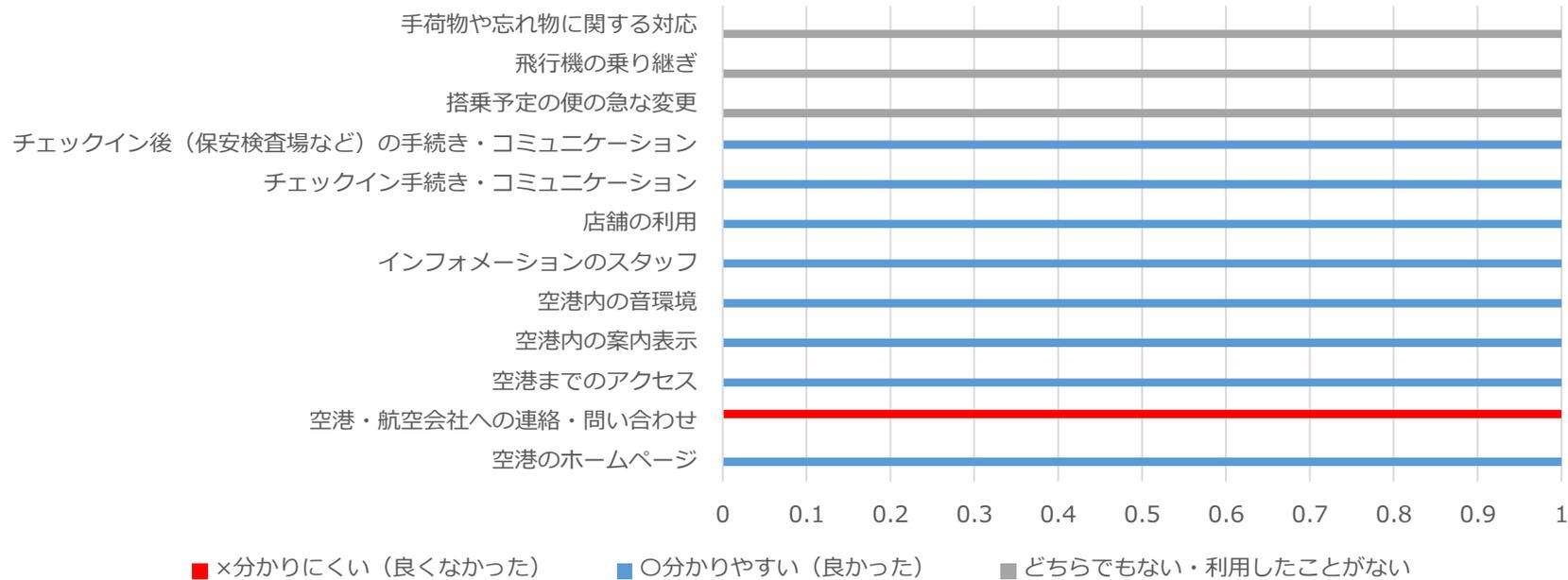
取り入れてほしいこと

- ・ アナウンス内容が電光掲示板に出れば安心かと思えます。
- ・ 文字情報が充実していたらいいなと思う。

大分空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が大分空港をよく使用する空港と回答。

大分空港



「○分かりやすい (良かった)」こと

(記載なし)

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

(記載なし)

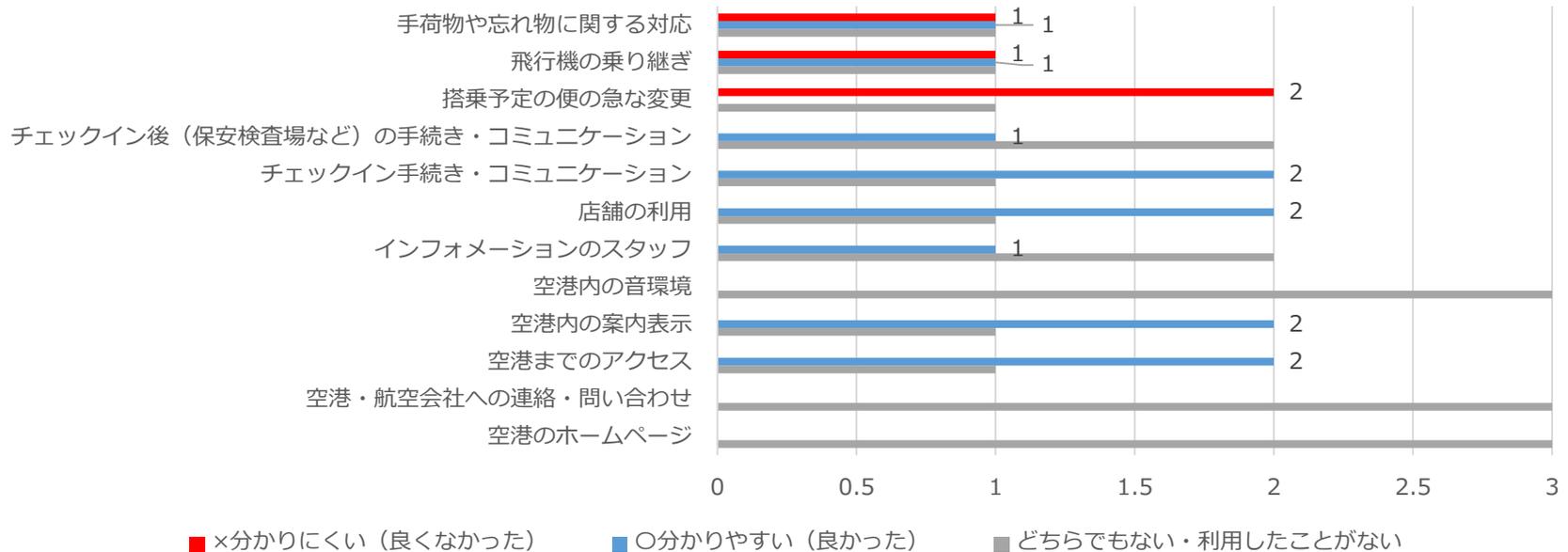
取り入れてほしいこと

(記載なし)

熊本空港のアクセシビリティ評価

66人中、3人が熊本空港をよく使用する空港と回答。

熊本空港



「○分りにやすい (良かった)」こと

- 最後の利用は2年前。一人で利用した事はなくいつも健聴者と一緒なので、あまり不自由は感じなかった。解らない時のスタッフの対応は優しく良かった。
- 提示版が貼ってある情報が出てわかりやすい。

取り入れてほしいこと

- アナウンスに対しての電飾掲示板。
- 駐車場の自動精算機のやり取りに字幕をつけてほしい（インターホンでのやり取りは聞き取れなくて困る）。
- リアルタイムでの文字情報を取り付けて欲しい。

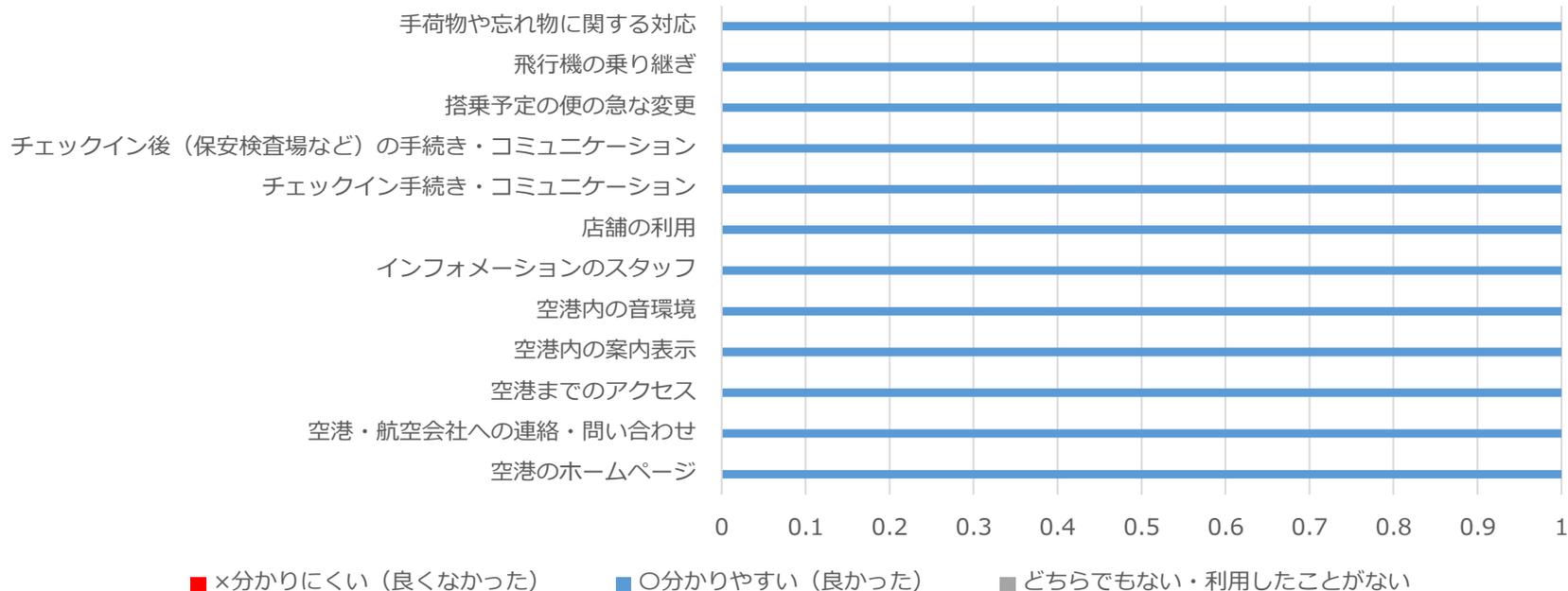
「×分りにくい (良くなかった)」こと

- 搭乗入り口前でのアナウンスの音がわからない。
- 熊本空港と成田空港をよく使う。どちらも共通して回答します。アナウンスが聞き取れない。アナウンスが鳴るたびに自分への呼び出しではないかとか、遅延、欠航などのお知らせではないのか？と不安になる。電飾掲示板などで表示してほしい。
- また、駐車場での自動精算機に字幕がなく、音声でのやり取りになるのが困る。

奄美空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が奄美空港をよく使用する空港と回答。

奄美空港



「O分かりやすい（良かった）」こと

空港内の雰囲気良く、スタッフも親切丁寧でした。

「×分かりにくい（良くなかった）」こと

(記載なし)

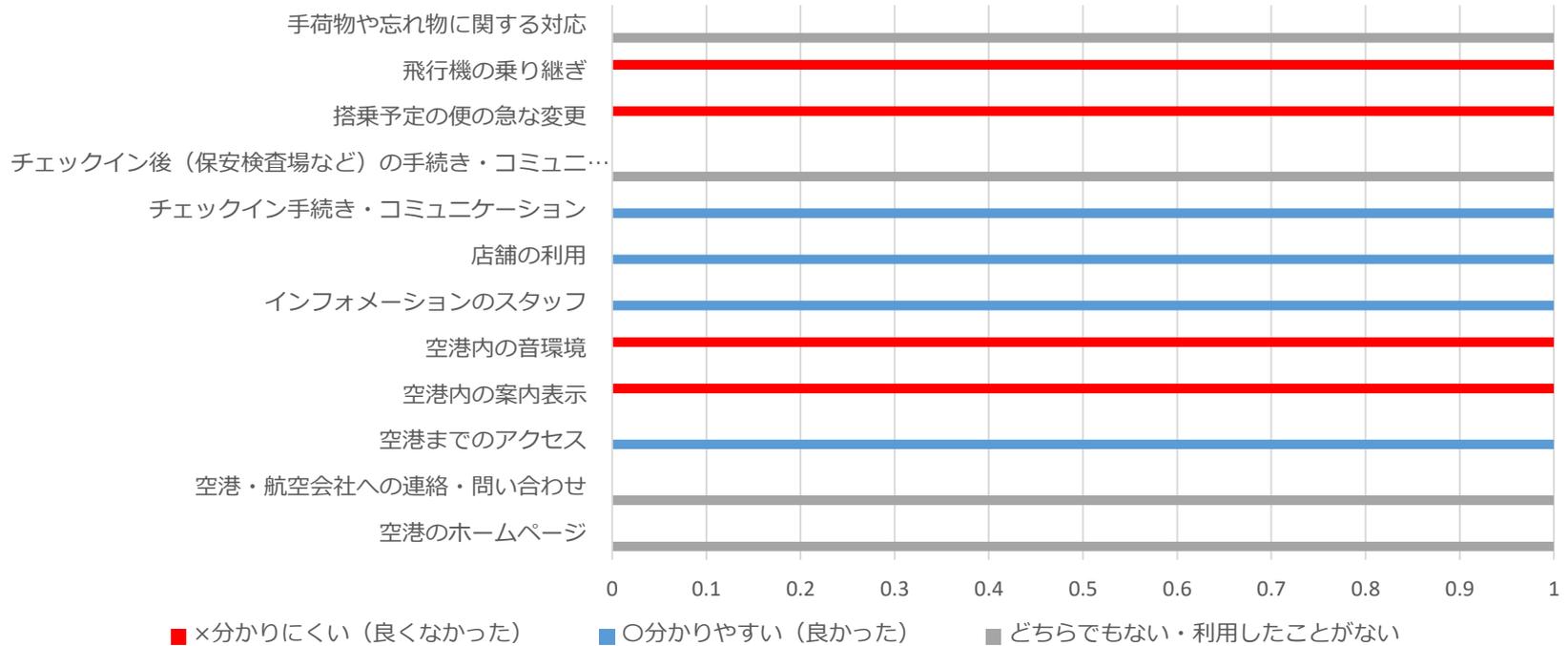
取り入れてほしいこと

(記載なし)

那覇空港のアクセシビリティ評価

66人中、1人が那覇空港をよく使用する空港と回答。

那覇空港



「○分かりやすい (良かった)」こと

(記載なし)

「×分かりにくい (良くなかった)」こと

急な搭乗口の変更が耳に入らず時間ギリギリでセーフに

取り入れてほしいこと

変更等についてはもっと工夫してほしい健聴者が当たり前で受容している事が障害者に伝わらない事例が多くある