

第1号様式（日本産業規格A列4番）

移動等円滑化取組計画書

令和 8年 6月 30日

住 所 愛知県常滑市セントレア1-1

事業者名 中部国際空港株式会社

代表者名 代表取締役社長 籠橋 寛典
(役職名および氏名)

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律第9条の4の規定に基づき、次のとおり提出します。

I 現状の課題及び中期的な対応方針

<p>【現状の課題】 中部国際空港は、開港前から有識者、障害等当事者団体らと「ユニバーサルデザイン（以下「UD」）研究会を設置して「誰でも使いやすい」空港づくりに取り組み、開港後は接遇や介助対応等、ソフト面でのサービス向上に努めてきたため、施設・設備・役務いずれにおいてもバリアフリーガイドライン等に適合している。他方、2024年2月に「UD総点検」（障害等当事者団体による実地点検）を実施した結果、多種多様な課題が浮き彫りとなった。 施設面では老朽化が進んでおり、関係法令・各種最新のガイドラインに適合させたいうで、多様な利用者に円滑な移動を提供できるよう施設改修を進める必要がある。設備面では、市販品・既製品を導入した結果一部の属性のお客様に不便が生じている箇所があるため、製品調達に至るまでの選定プロセスを見直す必要がある。役務面では、引き続き空港全体で働き手不足が顕著であるため、限られた人的資源のなかでより円滑な移動を実現するための方策を考える必要がある。 2026年度はアジア大会・アジアパラ大会などが控えており、多様なバックグラウンドを持つお客様による空港利用の増加が見込まれることから、上述課題への対処を通じた空港内移動の更なる円滑化が求められる。</p> <p>【対応方針】 ・2024年3月に発足させた「UD懇談会」（学識経験者・有識者、障害等当事者団体、空港島内事業者、関係メーカー等から成るUD推進会議）を本年度も継続する。 ・UD懇談会とは別に、当社独自の取り組みとして従業員教育や施設改善も計画的に推進する。 ・人的支援を担う案内所のスタッフの体制を維持・強化する。</p>

II 移動等円滑化に関する措置

① 旅客施設及び車両等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

対象となる旅客施設及び車両等	計画内容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
アクセスプラザ案内所 (新設)	現在アクセスプラザ2階中央に設置されている有人案内所ならびに、第1ターミナルビル3階に設置されている案内センター（案内業務の総合拠点）の機能を統合し、新たな案内所をアクセスプラザに設置する。法令・ガイドラインを遵守した移動計画・誘導ブロックの敷設等を行うほか、車いすやベビーカーの利用者も余裕をもって入室・回転できる設計・施工を行う。

- ② 旅客施設及び車両等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

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)

- 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

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
案内所職員向け 電動カート研修の実施	技能確認試験と実走訓練から成る電動カート研修を実施し、お客様対応・案内品質の均一化、対応力向上を実現する。
障害者・高齢者接遇に関する 民間資格を持つ案内所職員	高齢者、障害者の接遇に関する資格を持つ職員を配置し、案内所の体制強化を図る。

- 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

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
触知案内板のハンディ化	開業時より空港内各所 案内カウンターに設置されている固定式の触知案内板を、手に取ることが可能なハンディ式に変更する。従来の固定式はコスト・工法の特殊性から情報更新が困難であったが、情報更新が容易なハンディ式に移行することで視覚障害のある方にもより正確な情報提供ができる
ウェブアクセシビリティ 検討	ウェブサイトにて提供している空港利用に関する情報に確実アクセスできるよう、ウェブコンテンツが遵守すべき事項・水準を策定する（WCAG：Web Content Accessibility Guidelinesを想定）
高齢者向け 案内マップや配布物の改 善	案内所でお客様案内用に昨年度作成したマップが、お客様の実際のニーズに即した内容となるよう随時改善を行う。
聴覚障害者支援ツールの 導入検討	案内所にて、聴覚障害をはじめとする多様なお客様への対応力向上を目的としたコミュニケーション支援ツールの導入と更新を検討する。

⑤ 移動等円滑化を図るために必要な教育訓練

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
グループ企業社員向け e-Learning実施	UDの概論、当社のUDへの取り組み、業務におけるUDの実践方法をまとめた教材を作成し、グループ全社員を対象にe-Learningを実施する。これにより、UDやお客様の多様性に関する知識の底上げを図る。
グループ企業社員向け UDコーディネーター3級 資格取得支援	2024年度、2025年度に引き続き、自社グループ社員の希望者30名程度を対象に、UDコーディネーター3級（特定非営利活動法人実利用者研究機構が認定付与する民間資格）の取得講座を開講する。
案内所職員向け 教育内容の更新	案内所職員向けの教育資料を見直し、具体的な対応事例や実地訓練（車いす介助・体験訓練）を重視した内容で実施する。
案内所職員向け 手話スキルの向上	案内業務で活用可能な実践的手話力の習得を重視した教育(学習内容は単語中心から文章中心へ転換)

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旅客施設及び車両等の利用者に対する広報活動及び啓発活動

対策	計 画 内 容 (計画対象期間及び事業の主な内容)
介助犬訓練の受け入れ	昨年度に引き日本介助犬協会による介助犬訓練を空港内で行い、空港職員・店舗スタッフ等による身体障害者補助犬への認知・受入体制を強化する。

Ⅲ 移動等円滑化の促進のためⅡと併せて講ずべき措置

<p>・引き続き学識経験者・有識者、障害等当事者、空港内事業者等から構成される「UD懇談会」を開催する。昨年策定した以下方針に沿って、各位の意見・助言を反映しUD改善・推進活動を進める。</p> <p>【ありたい姿】 みんなで作り続けるUD先進空港</p> <p>【めざすこと】 うごきやすく...単純で楽な移動 つかいやすく...初めてでも利用しやすい設備・機器 わかりやすく...さまざまな手段で入手できる情報 すごしやすく...身も心も落ち着く環境 たよりやすく...安心して受けられる手伝い・支援</p>
--

IV 前年度計画書からの変更内容

対象となる旅客施設及び車両等又は対策	変更内容	理由

V 計画書の公表方法

<ul style="list-style-type: none">・当社ホームページの専用ページ（以下URL）にて2026年7月3日（金）までに公表する・https://www.centrair.jp/corporate/sustainability/customer/universal-design/initiatives.html
--

VI その他計画に関連する事項

--

- 注1 IVには、IIについて前年度と比較して記入すること。なお、該当する対策が複数になる場合には、新たに欄を設けて記入すること。
- 2 Vには、本計画書の公表方法（インターネットの利用等）について記入すること。
- 3 VIには、IIの欄に記入した計画に関連する計画（事業者全体に関連するプロジェクト、経営計画等）がある場合には、必要に応じ、その計画内容及び計画における当該事業者の位置付け等について記入すること。