

高齢ツアー客の空港利便性：現状の課題と「視覚認知」に基づく改善策

全体満足度は94%と極めて高いものの、加齢に伴う「下方視」と「情報過多への負担」が潜在的な課題。既存の「上方（天井）案内」に「床面案内（下方掲示）」をハイブリッド化させることが、高齢者のスムーズな移動環境を実現する鍵となる。

調査概要



目的：加齢特性（身体的・認知的変化）の観点から、空港案内表示の実態と改善方向性を抽出。



調査1：利用者アンケート&聞き取り

- 対象：ツアー客71名（うち60代以上の高齢者が39%）
- 期間：2024年8月～2025年3月（計5回）



調査2：実地検証（成田・羽田）

- 対象：「動線」「案内表示」「施設設備」
- 手法：スマートフォンによる写真記録と利用者ニーズの比較検討（2025年7月～9月）

評価と課題のマトリクス

【総合評価】全体の94%が空港ターミナル利用を肯定的に評価。

【動線・案内表示】（82%が不便なしと回答）

- ターミナル入口から出発階までの「上方掲示（頭上案内）」は4カ国語対応でスムーズ。
- 空間認知の迷い：出発階は大空間で柱が少なく、現在地を見失いやすい。
- 視認性の低下：一部の電光掲示板は画面が小さく情報過多であり、高齢者にとって必要な情報の把握が困難。

【施設・設備】

- 各種物販店舗は、写真を用いた案内表示が分かりやすく好評。
- 出発階カウンター付近における休憩用ベンチの絶対数不足（高齢者要望）。
- さらなる店舗の充実・拡充への期待（女性要望）。

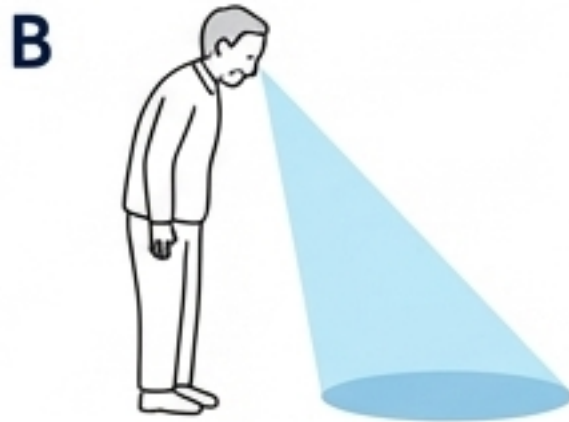
加齢特性モデルと解決策

A



情報過多な電光掲示板
= 視覚認知の過大な負担

B



加齢特性による
「下方視」時間の増加



結論：
視線移動や注意配分が難しい高齢者にとって、上方掲示のみの案内や情報過多な画面はバリアとなる。第3ターミナルで採用されているような「床面案内表示」は、加齢に伴う下方視の特性に完全に適合しており、既存の上方掲示を補完する極めて有効な解決策である。