

1. 冬期運航における安全性・定時性向上、除雪体制のさらなる強化に向けた諸施策の実施について

① 滑走路・誘導路の降雪等への即応（除雪所要時間の短縮）に向けて、2012～2013年冬期除雪体制の検証と改善

2012-2013年冬期においては、例年以上に降雪量が多く、また、激しい降雪が続くこともあり、到着・出発の大幅な遅延及び欠航に至ったイレギュラーが多数発生した。毎年除雪期間前に規程や除雪実施細目の見直しを行い、年々除雪精度の向上が図られていると認識しているが、引き続き除雪所要時間短縮と除雪終了時間の精度向上に向けた取組みを実施し、全般的な除雪精度の向上に努めることを要請します。

② ナイトステイ実施時等、早朝時間帯における除雪終了時間のさらなる改善

早朝時間帯における運用の向上が図られつつある状況については認識しているが、ナイトステイ時のエプロン除雪が終了せず、航空機の大幅な遅延と欠航が生じた事例が確認されている。また、エプロン除雪に伴い発生するトーイング先のSPOTの除雪に時間を要し、トーイングが遅れ、結果としてエプロン除雪に時間を要する事象も発生している。昨冬期は降雪が例年以上に多かったことや、年々雪質が変化している環境ではあるが、多量の雪や変化した雪質への対応を検討し、エプロン及び各GSE通路の走行開始時間を厳守するよう要請します。

③ 航空機及び車両走行の安全性強化の為に特にスリップしやすいエリアの改修、ロードヒーティングもしくは適切な除雪を実施

冬期において、旅客や貨物搬送で頻繁に使用するC-GSE通路や0～3番スポット前におけるターミナルGSE通路を中心に、路面凍結によりスリップし、搬送遅れ等が発生している。また、C-GSEエリアの勾配により、車両が動けなくなる事象も依然として発生している。ロードヒーティングの設置以外にも、C-GSEエリアの勾配改善や更なる除雪の強化、通路状況が把握しやすくなるよう照明施設の増設（特に0番スポットからC-GSE、貨物地区までが暗い）、標識看板の視認性を高める為に蛍光テープを貼るなどの安全対策を実施することを要請します。

2. ランプ内における課題について

① ターミナルエリアと貨物地区を結ぶGSE通路の改善

LCCの就航に伴い、ターミナルエリアと貨物地区を結ぶC-GSE通路の走行において、0, 1, 2 SPOTを使用する飛行機の出発・到着のために時間を要することが多々発生しており、そのために貨物搭載が遅れ、出発が遅れるという事例も発生している。ターミナルエリアと貨物地区を結ぶC-GSE通路が飛行機によって通行できなくなる時間の短縮を要請します。また、上記状況により、国際線側から貨物地区へ向かう車両も国際線側GSE通路での停止時間が長くなり、車両通行帯が片側1車線であるため、国際線側から国内ターミナルへ向かうC-GSEを使用しない車両の通行にも影響を及ぼしている。国際線側から国内ターミナルへのGSE通路の改善についても要請します。

② DEICING エプロンへ向かうGSE通路の改善

DEICINGエプロンに向かう際のGSE通路が狭く、ポールの設置は行われているものの、判りづらいため通行に支障をきたしている。特に夜間においてはGSE通路が見え難くなっており、電光掲示板やポールの増設・蛍光化等の改善を要請します。

③ GSE通路の通行線の改善

GSE通行線が見えにくくなっている場所があり、そのため、夜間においては、車両の運転に危険を感じることもある。特に0番スポットからC-GSE通路、貨物エリアにかけての通行線が非常に見え難く、通行線の再塗装等の改善及び照明施設の設置を要請します。

④ オープンスポットに器材置き場の設置

LCCの就航により、オープンスポットの利用が増加しています。現在、オープンスポットには、器材置き場がなく、使用の都度、ターミナル側から運搬している。今後もオープンスポットの利用が増加することが予想され、オープンスポットにも器材置き場の設置を要請します。また、国際線便数も増加し、国際線エリアでの業務も増加しているが、国際線エリアにおいても器材置き場がなく、業務に支障をきたしていることもあり、国際線エリアにも器材置き場の設置を要請します。

⑤ ランプエリアへのAED設置

旅客ターミナル内にはAEDが設置されているが、ランプエリアにはAEDが設置されていない。ランプエリア作業員の万が一に備えて、ランプエリアへのAED設置を要請します。

3. PBBの安全対策及び老朽化について

① PBBステップの滑止め対策

冬期においては機側作業員（清掃・グラハン・整備）や運航乗務員が、積雪・氷結したステップを往来時に滑ることが報告

されており、受傷事例も報告されている。国際線ターミナルでは、ヒーティング化がなされているが、国内線ターミナルでは実施されておらず、現状では安全上問題があり、PBB管理者による改善を要請します。

② 国内線PBBの老朽化

国内線PBBは、長年使用されており、雨漏りや作動しなくなる等、老朽化によるものと考えられる不具合が多数発生しており、不具合箇所の改修を要請します。

③ 国内線PBBへの空調設置

国内線PBBは、冬期においては路面が凍結していることもあり、お客様が転倒する事象も発生している。国内線PBBにも空調を設置することで路面凍結防止し、お客様と従業員が安全に利用できることを認識しており、国内線PBBへの空調の設置を要請します。

4. 空港施設について

① 新千歳空港の急病人発生時の対応強化

国際線ターミナルにおいては、現状は直接エアサイドから搬送するため、急病人が発生し、機内からストレッチャーを使用する場合には、ターミナルビル外に搬送する動線がない。その為、特に冬期においては、緊急的な対応に不備がある。ダイバートして急病人を搬送する事例も毎年数件発生しており、ストレッチャーを使用した場合でも速やかに搬送できる体制の構築を要請します。

② バリアフリーの法制化への徹底

現在、バリアフリーへの法制化に伴う取り組みが実施されているが、到着ロビーでエスカレータが設置されていない箇所もある。すべてのお客様がシームレスに移動できる空港が理想的であり、階段しかない到着ロビーにエスカレータの設置の検討を要請します。また、車椅子利用者が、エアライン係員のサポートがなくとも出発ロビー・到着ロビーに移動できる空港施設が多くなっていますが、新千歳空港においても車椅子利用者にシームレスなサービスが提供できるように、到着階から到着ロビーへのエレベータの設置についても検討を要請します。

③ 出発・到着の動線の分離

LCC就航により、新千歳空港を発着する便数が増加し、近隣スポットで到着と出発が重なることも多く発生している。このとき、到着のお客様が降機終了するまで出発のお客様の搭乗を止めており、出発が遅れる事象が発生している。定時出発率の向上のためにも到着と出発の動線の分離が必要であると認識しており、クリーンエリア内の出発・到着動線に関わる今後の改修予定の開示を要請します。

④ 乗継ぎ動線の確保

道内路線においては、日本各地から新千歳空港を乗継ぎ空港として利用されるお客様が増加傾向にある。現在、新千歳空港

には乗継ぎ専用の導線がなく、施設の都合上、一旦クリーンエリアから出て、再度セキュリティを通過して搭乗しなければならない場合もあり、乗継ぎされるお客様にとっては、面倒に感じられるとの意見も少なからず頂いている。道内路線の乗継ぎ強化は、航空機を利用した道内の観光需要の向上にも寄与すると認識しており、乗継ぎ導線の確保を要請します。

⑤ ターミナル従業員用およびクリーンエリア内トイレのウォシュレット化

ターミナル内の従業員用トイレにおいて、ウォシュレット化されていないところがあり、ウォシュレットトイレへの改修を要請します。

⑥ 国内・国際ターミナル連絡通路のエスカレータへの駐車場の表示

国内・国際ターミナル連絡通路には、駐車場と接続するエスカレータがあるが、エスカレータ付近に表示がなく、駐車場のどの付近に到達するのか分かりにくいとの意見が聞かれる。エスカレータの近くに案内板を設置することで空港を利用するお客様の利便性が向上するため、案内板の設置を要請します。

観光政策について…北海道庁

1. 需要喚起に向けた観光施策の実現に向けて

インバウンド需要の強化、新規開拓を目的とした活動について、道単位、市町村単位の両面で様々な活動がされていますが、更なる深化を目的に、民間企業を更に巻き込んで活動することを要請します。北海道の観光客入込数をみると、平成23年度は東日本大震災の影響もあり、前年割れている状況であった。今後も国内人口の低減、それに伴う国内旅行需要の低迷を想定すると、今後外国人観光客、日本人観光客の双方を取り込む施策が必要であり、航空各社・ホテル・レジャー施設それぞれのノウハウを活かし、官民で連携したインバウンド需要取込み施策を強化していくことが重要と認識している。



お客様の利便性向上

① 乗継ぎ旅客にターゲットを絞った利便性向上

乗継ぎ旅客動線の改善として、セキュリティ設備増強、手荷物スキャンの処理能力向上によって、成田空港としてMinimum Connection Timeを短縮し、セールスポイントとしてアピールすることが重要であり、そのために投資をすべきです。

外国人旅客を対象とするイミグレーションの混雑が目立ち、場合によっては入国に1時間以上必要なケースが散見されます。国内線への乗り継ぎ利便性向上の観点から、到着便が集中する時間帯ではオープンプースを増やすなどの対応が必要です。

② お客様への情報提供

海外から到着したお客様に対して「時刻確認」を促す看板・サイネージ設置等の整備が必要です。現行は各航空会社で看板を立てるなどの取り組みをしていますが、空港全体として統一することで時刻確認への意識高揚につながると考えます。仁川空港にはBoarding Passをかざせば、次のFLTの搭乗口が表示される機器が設置されています。面白い画面表示やユニークな効果音など、お客様の興味を引き出し楽しませながら、求める情報を確実に提供でき、正確なGATEへと誘導できる仕組みを検討願います。

GATE配置の複雑化、コードシェア便の増加により、搭乗券やモニター表示を正しく読み取れずにGATE間違いが発生し、お客様にご搭乗頂けないケースにも繋がっています。エアラインにとってはサテライトを跨ぎ、お客様検索係員の配置をせざるを得ない状況が発生しています。GATE番号を三桁にすることでお客様自身で正しいGATEに進んで頂けるような表示変更が必要です。例) 45A、45B ⇒ 145A、145B

③ 旅客ターミナル内のお客様動線の改善

時間帯によってPBBスポット数と就航便規模のバランスが崩れ、オープンスポットを活用せざるを得ない状況が増加していますが、ランプバスやバスGATEの不足が感じられます。中長期的にはPBBスポットの増加が求められますが、短期的解決手段としてバスの増車とバスGATEの増設が必要です。

④ ターミナル内の旅客利用施設の充実

第2ターミナルには大手コンビニがなく、現状は品揃えが豊富ではありません。大手コンビニの誘致を検討願います。

⑤ 空港アクセスの充実と柔軟性向上

始発電車の空港到着が遅いことと、終電時刻が極端に早いことは、お客様も従業員も強く不便を感じています。空港運用時

間内に離発着する就航便にも対応強化と、イレギュラー発生時の運用時間拡大への対応を含めたダイヤ設計が求められます。

JR、京成電鉄とも昼夜を問わず運行本数の少なさが目立ちます。空港容量拡大、旅客以外の空港訪問客の増加と併せて、運行本数の増加を中心にダイヤの見直しが求められます。

⑥ 分散した貨物上屋の整理(グランドデザインの見直し)

施設の分散化による利便性の低下は深刻化しています。成田空港が国際物流基地としての機能を果たすために、広い視点での施設・設備(代理店が展開を進めている場合施設、周辺道路も含む)の整備を図り、中長期的なグランドデザインの見直しを行うなど、現在の分散化を解消する必要があります。

成田空港では、貨物上屋など施設の狭隘化への対応は進んでいますが、高額な施設賃料により採算が合わず、取扱量に見合った施設を確保できていないため、上屋内の貨物は施設の限界に近い物量が蔵置され、非効率な作業を余儀なくされています。まずは施設賃料の値下げが望まれます。

⑦ 地上輸送との接続性向上

(トラックアプローチ可能な巨大ロータリーの設置)

貨物上屋に搬送してくるトラックの混雑が深刻化し、輸出貨物の搬入だけでなく輸入貨物の引渡しにもかなりの時間を要している状況で、フォワーダーとの連携をうまく図ることができず、結果、高速性のある航空貨物という商品をお買い上げいただいたお客様の期待を裏切ることにつながっています。運用者側でも様々な方策を試しているものの、根本的な施設環境改善が必要です。航空貨物の空と陸の接続性向上を目指し、空港貨物上屋に隣接する大規模なトラック用ロータリーの新設を検討願います。

⑧ 空港検問のストレスフリー化

より多くの人に利用してもらう成田空港を目指す中で、空港検問は非常に大きな障害になっています。国際線を利用されるお客様に加えて、「気の向くままにLCC国内線利用」「気軽に時間つぶしに立ち寄る」「空港からバスに乗ってショッピング」といった方々も、今後の成田空港にとって重要なお客様になると考えます。羽田空港との一体的運営だけに頼らない成田空港独自の将来的な発展を描き、実現していくために、現在第2ターミナルで取り組んでいる検問簡素化を一つの通過点として、成田空港全体として「ストレスフリーな検問」を作っていくべきと考えます。

働きやすさの改善

① 空港内の託児施設の更なる充実

空港内の保育施設「たんぼぼ」がすでに定員数に達していることから、育児を抱えながら就労している従業員のニーズは、職場の近くに子供を預けられることだと捉えています。

確実な前進につながる空港内の保育施設拡充が必要不可欠であるとの認識から、たんぼぼの増床によって受入人数を拡大

させることと、その規模拡大を活かした経営効率化の両立を強く求めます。

② 空港周辺地域の保育施設の運用拡大

空港内にはシフト勤務者が多くいますが、シフト勤務に対応した保育施設が少ないために出産に対する不安の声や、育児休暇を終えてからの職場復帰に対する不安の声を多く聞きます。成田市として、シフト勤務に対応した保育施設の充実を必須課題と考え取組まれていると認識していますが、空港通勤圏内の近隣市町村や、千葉県からの協力も含め、更なる環境整備が必要と認識しています。

接続利便性の観点から多くの航空会社は就航便のピーク時間帯を19時近くまで設定しています。現行の時間外保育（19時終了が中心）を活用しても、満足に生産に寄与できる就業を継続するのは困難な状況にあります。更に、成田空港と共存共栄する成田市には、成田空港内の保育施設の充実に向けた特別支援など、一歩踏み込んだ対応が必要であると考えます。

③ ランプエリアへのAED配置

成田空港では各旅客ターミナル施設へのAED設置は進んでいます。ランプ内で働く者の安全確保の観点、およびバス移動中などランプ内のお客様の安全確保の観点から、ランプエリアへもAEDの設置が必要です。また、空港内事業者に対してAED設置の協力要請を行うとともに、NAAが主体となり設置箇所を各事業者と共有することにより、緊急時の対応を現場作業者が迅速に行えると考えます。

④ TAXIラインへの滑止め加工

雨天でのプッシュバック時に、TAXIライン上に乗ったTAGがスリップをして危険を感じたという事象は恒常的に発生しています。他のラインに施されている滑止め加工をTAXIラインにも施工する必要があります。

⑤ 降雪時の対応力向上

2012年度の冬は降雪機会が比較的多く、その都度大規模なタイヤの乱れが発生しています。激しく降雪している時間帯にはお客様からの理解は得られるものの、ランプや車両通行帯の凍結や除雪対応遅れに起因した就航便の遅延には、改善努力が必要との認識にあります。広大な敷地を同時に除雪することは物理的に不可能であるため、優先除雪通行帯などを決めて関係各所に予め周知するなどの対応が必要です。

⑥ 落雷警報などの空港内統一化

多くの外航キャリアが就航する成田空港では、一つの就航便の旅客ハンドリング、グランドハンドリング、航空機整備を複数の事業者で請け負っている場合も多く、作業者の安全に影響を与える落雷警報については空港内で統一する必要性を感じます。香港の空港では、落雷警報装置を全スポットに設置し空港公団と気象庁の連携により警告を発する仕組みをとっています。これによりランプ内の作業者はタイムリーに情報を把握でき迅速な対応をとることができます。

⑦ GPUの改修

今後就航増加が見込まれるB787対応可能なGPU（必要容量：180KVA）を配備したスポットを拡大する必要があります。

⑧ ENG RUN運用時間延長

現運用ではSPOTでのENG RUN UPは6-22時と制限されています。空港周辺への影響を検証するとともに、不要なトローイングの抑制と整備作業性の向上のため空港運用時間（23時まで）に制限を緩和して頂きたい。夕刻に到着した機体はSpotを空ける為にトローイングされ、実質整備作業を開始できるのは19~20時となっています。制限時刻を23時へと1時間変更することは、整備計画上の柔軟性を向上させることにつながります。

⑨ 道路を含むランプ内施設のメンテナンスと運用改善

現行運用では、移動給油に制限があり、給油所の順番待ちや大型機材の移動時間が非効率を招いています。運用ルールを変更することで、効率的な運用と不要なCO₂排出抑制につなげるべきと考えます。SPOT WS付近の夜間照明を確保する必要があります。各SPOTの停止線のうち「L1011」など使用実績のない表示は消去することが望ましいです。ランプ内車両走行ラインは雨天時、夜間、濃霧発生時など、著しく視認性が悪くなり、危険を感じるときもあります。視認性・耐用性の高い塗料にて明示する必要があります。第2ターミナル11番バゲージメイクベルト横の汚水マンホールから周辺に悪臭を放っており、不快感を与えています。調査・原因究明と対策を講じる必要があります。多くのソーティング場が鳥の糞害に犯されている状況で、お客様の手荷物を鳥の糞から守ることに現場では苦慮しています。鳥がソーティング場の建物の影に常駐しないよう対策が必要です。

⑩ 検問ゲートの混雑緩和と運用時間延長

通行量の多い検問ゲートについては、歩車分離型とし、渋滞の緩和を図る必要があります。具体的には、第4警備所を優先対応願います。

⑪ 空港従業員向け駐車場料金の低減

従業員向け駐車場の利用料金は高いとの声が多くあります。燃料費が高騰する現状、駐車場料金の低減が求められています。

⑫ 日本入国 Transit VISAのVISA on Arrival を可能に

日本入国にVISAが必要なお客様（例：中国籍）の中で、成田到着後、最先の乗継便が翌日の場合には一度SHORE PASSで入国するケースがあります。しかしSHORE PASSは1度しか利用できないため、過去に利用したお客様は入国出来ずに中国に送還されるといった事象が生じています。改善案としてTRANSIT VISAのVISA on Arrivalを取得可能とすることで、旅客利便性の向上が図れます。また、SHORE PASSについては成田空港独自の運用もされており、その対応がお客様の心情を害しているとの声も聞いています。日本の玄関口である成田空港として、まずはSHORE PASSの運用について改善すべきです。

1. CAB

① ランプ内損傷箇所補修及び利便向上への改修

羽田空港ランプ内で働く者の安全を確保するためにランプ内損傷箇所の補修及びランプ内において改修することで利便性が改善される箇所に対して改修願いたい。

② 第4ゲート混雑緩和にむけた運用改善

羽田空港M5ゲートの開閉が常時有人対応から都度申請しての臨時対応に変更されて以降、第4ゲートに利用車が集中して混雑している。通行車両が渋滞を避けて通行するために誘導路にはみ出したり、格納庫大扉前まで渋滞が伸びることでSHIPのDOCK IN/OUTに影響が出る可能性が生じているため常時有人対応へ再変更をお願いしたい。

③ TIATゲートの改修

国際線ランプ内へと乗入れる際に使用されているTIATゲートは空港外部側のS字クランク部が狭く10tクラスのFD車が通行できず業務に支障をきたしているため改修を検討頂きたい。改修が不可能であれば代替手段としてTIATゲートを運用できるように要望する。

④ 空港内の緊急車両到着時間の改善

羽田空港の制限区域内で急病人が発生し救急車を手配する際に先導車の要請やゲートの開錠要請など手続きが多く救急車到着まで時間を要する事例が発生している。羽田空港エリア救急車両の構内通行許可や救急隊員の構内運転免許取得など車両到着までの時間短縮に向けた改善及び羽田空港内事業会社の救急車要請手順の設定をお願いしたい。

2. 日本空港ビルデング

① 駐車場の混雑緩和

駐車料金の値下げにより利用客数が増えており週末だけではなく連休を中心に混雑が激しく駐車するまでに非常に長い時間を要している。混雑時には臨時駐車場が開放されるが利用対象者が「日帰り」利用客に限定されているため対象を拡げることで渋滞緩和に向けた誘導を行っていただきたい。

② 到着階から駅改札への各案内掲示板改善

第2ターミナルでは到着階に鉄道各社の出発時刻が表示された電光掲示板が設置されており到着客や通勤客の誘導に貢献しているが第1ターミナルでは改札階まで下りなければ電光掲示板がなく利用客にとって不便である。ターミナル間均質化の観点から第1ターミナルにも同様の電光掲示板を設置していた

だきたい。また、京急改札口にある京急線・地下鉄路線図案内板は第1ターミナル側改札口にのみ設置されており地方からの利用者への利便性に差が生じているため第2ターミナル側改札口にも同様に設置していただきたい。

③ 羽田空港ターミナルビルにおける防災

東日本大震災以降、空港内防災対策がさらに強化され昨期の要請においても災害時の従業員の安全対策について検討内容を示して頂いたが、取組みが風化しないようにすることも重要だと考えるため毎期の要請時期に防災対策について状況確認を継続して行っていくこととする。現在行われている災害対策、また今後予定されている対策の確認をしたい。また東京都が施行した、「帰宅困難者対策条例」への対応状況を確認したい。

3. 東京国際空港ターミナル

① リーズナブルな飲食店の誘致

飲食店の店舗数と営業時間は出発便数や時間帯に合わせて妥当だと思われるが個々の飲食店の単価が高いため多様な客層への対応や空港従業員の目線からはファーストフードのようないリーズナブルな飲食店の誘致をご検討いただきたい。

② 日用品を購入可能な店舗の誘致

過去にお客様が嘔吐で洋服を汚してしまった際に衣類を購入可能な店舗がなく対応に苦慮した。海外旅行へ向かわれるお客様に利便性の高い衣類や日用品など実用的な物品を取り扱うテナント誘致をご検討いただきたい。

③ クリーンエリア内のATMの設置

クリーンエリア内にATMがないことを把握していないお客様が出国後に利用を希望され航空会社係員が問い合わせを受けることが多々あり対応に苦慮している。お客様の利便性向上や航空会社係員の負担軽減のためにも他の国際空港と同様にATM設置をご検討いただきたい。

④ クリーンエリア内Information Counterの設置

クリーンエリア内におけるお客様からの各種問い合わせに対して航空会社係員が対応に苦慮していることが多々あるため2014年の施設拡張も見据えてInformation Counterの設置をご検討いただきたい。

4. 京浜急行電鉄

① 内陸ターミナル駅ホームの電光掲示板の改善

電光掲示板最左に表示されている「方面」表示が小さく判別しにくい。視認性を高めるために横浜、品川といった方面だけを大きく表示し、「方面」の文字を掲示板枠外に表記するなど改善をお願いしたい。

② 京急蒲田駅の案内表示の改善

高架化工事前には車両の前後どちら側に乗車すれば羽田空港のどちらのターミナルに近いかを表示する案内があったが高架工事完了後設置されていない。利用者の利便性をさらに高めるために案内を再度設置していただきたい。

③ 京急蒲田駅ホーム地面のドア数表示の改善

羽田空港駅など他の駅と同様に2ドア/3ドア表示がホームになく快特2ドア車両に乗車する際に並び直す必要があるため表示についてご検討いただきたい。

④ 乗換案内表示の改善

東京メトロなどでは各駅のホームに各駅の階段、エレベーター、トイレなどを案内する「乗換え便利マップ」が構内に掲示されている。更なる駅の利便性向上に向け京急線各駅または主要駅への設置をご検討いただきたい。

⑤ 天空橋駅乗換え口の次発列車の案内改善

モノレールから京急への乗換えにおいて改札通過時に次発列車の時間がわかる電光掲示板がないため列車の音を聞いて駆け込み乗車を行う利用者が多い。安全かつ確実な乗換えを実現するべく設置をご検討いただきたい。

⑥ 京急蒲田駅エスカレーター転落防止壁の設置

エスカレーター（2F-3Fホーム間）の転落防止措置が手すりのみのため、旅客の安全性を高めるためエスカレーターの両サイドに転落防止柵設置等の対策を検討していただきたい。

5. 京浜急行バス

① 新整備場地区へのダイヤ改善

新整備場地区への通勤者には早朝にYCATから羽田空港にリムジンバスで移動し、モノレール等に乗継いで向かう者が多数おり早い時刻への潜在的なニーズは高いと思われるため現在運行している時刻よりも早い時刻に新整備場地区に到着するバスを増やすことを検討していただきたい。

② 羽田空港行き定期運賃設定路線の確認

横浜駅発、木更津駅発、五井・東金駅発の路線に定期運賃が設定されているが今後検討している路線があればお聞かせ願いたい。千葉方面から羽田空港への通勤者は他交通機関よりも所要時間が短いことからリムジンバスの利用者が多数おり定期運賃へのニーズが高いと思われる。

6. 東京モノレール

① 空港アクセスの利便性向上

「浜松町二丁目4地区都市計画」による駅の再開発に伴い空港へのアクセス改善が期待されるなか、モノレール駅側からJRへの乗換え時の動線が悪く羽田空港から大きな荷物を持つ

た旅客の負担となっている状況、また、夜間南口改札が閉鎖されるため中央改札に旅客が集中し混雑を招いている状況につき改善の目途を伺いたい。

② 新整備場駅の利便性向上

羽田空港エリアにおける各種事業拡大により多くの空港関係者が乗降する駅となっている中、今期は改札口にて次発列車の時刻を示す電光掲示板の設置についてご検討をお願いしたい。

7. 大田区

① 2013-14年度の羽田空港再拡張に備えた空港周辺のまちづくりについて確認

国際乗継も含めた国際線旅客にとって利便性の高い空港周辺のまちづくり、特にインフラの整備が喫緊の課題だと考えられるが都市計画の側面から行政側の展望を確認したい。

8. 東京都

① 首都圏の玄関口にふさわしいアクセス手段を中長期的に整備していくための展望確認

首都圏国際線枠の増加に伴い今後羽田空港より中長距離線が就航し、またオリンピック招致を見据えるなかで首都圏の玄関口にふさわしいアクセス手段を中長期的に整備していくための既存手段の改善や新規展望を確認したい。また、「東京国際空港の望ましいアクセスのあり方に関する検討会」における現時点での検討状況を確認したい。

② 浜松町駅のモノレール⇄JRの乗換え改善

JRからモノレールへの乗換え動線は便利でバリアフリー化されているが、モノレールからJRへの乗換え動線は複雑で長くバリアフリー対策が十分ではないため羽田空港からの大型手荷物を持った利用客やベビーカーや高齢者等の円滑な移動に課題が残っていると思われる。長期的には「浜松町二丁目4地区都市計画」による浜松町駅の再開発が計画されているがオリンピック招致を見据えるなか双方向バリアフリー早期実現化に向けた東京都の取組みと検討状況について確認したい。

③ 天王洲アイル駅におけるモノレール⇄東京臨海鉄道（りんかい線）の乗換え改善

昨年度の回答において「乗換え改善にあたっては事業主体/事業手法/乗継ぎ円滑化方策の具体化などの課題があるため国に対して主導的な役割を担いつつ関係者間の調整を実施するよう求めており昨年度も春と秋の2回、国に対し提案要求した。今後も早期実現に向け、様々な機会を捉えながら国等関係機関への働きかけを行っていく。」と聞いているが1年間の取組み状況について確認したい。

発展する産業に向けて

1. 中部国際空港連絡道路での
空港利用者増加に向けて

中部国際空港連絡道路は、年々計画より交通量が減少しており償還期間においても計画通り進んでいない現状だと昨年の政策要請において認識しているが、中部臨空都市・空港対岸部において企業誘致が進んでおり、今後航空機利用者以外の利用促進繋がる機会と捉えている。その為の施策として中部空港会社と愛知県<道路公社>が枠を越えた空港駐車場との日帰り通行者へのセット割引などの実施を提案する。加えて、更に拡充させるには中部国際空港連絡道路区間だけではなく、セントレアライン全体区間を枠と捉えETC割引拡大の実施を要請する。

2. インバウンド需要喚起に向けた愛知県主要
駅構内の動線・案内の明確化について

観光庁政策であるビジットジャパン事業（訪日3000万人プログラム）など、訪日外国人に対する対策が早急に求められている。中部国際空港においても昇龍道プロジェクトの効果やビザ申請の簡略化により、今後訪日旅行者が増加する事が予想される。過去にも主要駅構内における動線・案内の明確化について提言をしているものの、未だ利用者の声で『駅構内の案内が解りにくい』という声も多く、改善の余地がある状況である。また、中部国際空港駅においては『JR線への乗換え切符が購入出来ず不便』という声もあり、利便性向上に向け空港内で『ジャパンレールパス』などの引換所や、市内から乗継ぎがスムーズ出来るよう切符が購入出来る施設が必要だと考える。また、市内から空港までの主要アクセスである名鉄が不通になり『搭乗予定便に乗り遅れる』ケースもあり早期復旧および代替手段の早期確保を望む声も多くあげられている。主要駅構内の動線・案内の明確化と共に利用者の利便性向上に向けた改善を要請する。加えて、名鉄・JRにおいても交通系ICカードの全国展開がすすんでおり、このカードを訪日観光客にも利用してもらうことにより、カード1枚で乗換えがスムーズになり切符購入の解りにくさが解消でき更に、コンビニやレストラン等利用出来る箇所が増えればインバウンド需要喚起に繋がると考える。

働きやすい産業に向けて

1. 安全確保に向けて

① ランプエリア・貨物地区に出入りする
業者及び警備会社社員に対する安全講習と
貨物エリアの安全性向上

過去のPBB事故による安全に対する取組みとして安全セミナー・PDCAサイクルを実施していただいているが、自主的に安全・保安教育を実施している航空関連事業者と比較すると、出入り業者および警備会社等の社員においては安全認識の面で不足を感じており、時間の経過と共に意識が薄れてきている。今後も継続して空港で働く全ての人が安全に業務出来る様、継続的な取組みを実施して頂く事を要請する。尚、貨物地区では一旦停止無視やスピード超過などが散見される為、空港会社为主体となって更なる安全の確保を図り、違反に対しては空港会社として適切に対応して頂く事を要請する。加えて、貨物地区上屋についてトラックレーンの線が薄くなり見えづらくなっているためラインの引き直しも要請する。

② VDGS表示の表記及び小型機対応に向けた空港へ

特定のSPOT（#2-#7・#19-#24）において西日を受けやすい箇所があり、航空関連事業者によるマーシャリング対応など特別な対応を余儀なくされている現状がある。HNDもNGOと同種のVDGSを使用しているが、NGOとの設置位置の違いから、西日を受けにくいと推測される。オーバーランなどの原因ともなるため、VDGS更新時には安全の観点から改善を図るよう要請する。

セントレアの現状は小型機の運用が多くなり、各SPOTに配備されているエアコン地上施設が予定されていた大型機用の施設である為、エアコンダクト接続に作業者が大変苦慮している。小型機作業における負担が軽減できるような設備や器材の変更した小型機に対応したSPOTの設定を提案する。小型機に対応したSPOTとして現状のERAラインを縮小する事ができるのであれば、PBBスタンバイ位置が現行より前方に設定する事が可能となりPBB装着時間の短縮に繋がると考える。早急に空港会社为主体となりルール作りを進めて頂き、小型機の多い中部国際空港がお客様にとって利便性の高く、CS度の高い空港となるよう検討及び改修を行うことを要請する。

③ 安全性確保を優先した空港施設の改善及び改修

ランプエリア事故件数は年々減少傾向にあるが、減便による輻輳時間緩和が最大の理由と考えており、便数と比較すれば件数が減少している訳ではないと考えている。特にランプエリアは航空事業者としての対応には制限がある為、空港会社が作業環境においても改善努力をする必要があると考えており、作業安全確保を最優先とした空港設備改善及び改修が必要である。

- 1) SPOT8・SPOT18 PBB付根付近は路面に偏りがある為、雨水が溜まりやすい状態であるが、排水溝設置工事を実施して頂き緩和されている状況である。しかし、水たまり解消には至っておらず更なる安全確保の為、根本的な原因である路面凹凸を解消する施工を要望する。
- 2) センターピア付根通行帯トンネル内は通行時や南側出口において視認性が悪く、人や自転車通行など動向が確認しづらい状況である。従ってトンネル内走行車両の減速基準を設定

する事を要請する。

- 3) ランプエリア内作業においては通年を通し作業上、汗を掻く事が多く各作業者こまめな水分補給を必要としている。その為、ランプエリア内にウォータークーラーの設置を要請する。
- 4) AEDが設置されている旅客ターミナル内の保安区域との往來に制限のあるランプ作業員にとって、現行の対策ではAEDが必要な状態となった場合に迅速に使用できる状況ではないと考えられる。作業員安全の観点でランプエリアへの配備及び貨物エリアについては増設することを要請する。
- 5) 現在、チェックインカウンターから流せない大型手荷物は国内線・国際線ともに大型手荷物専用ベルトから流しているが、専用ベルトから流せない手荷物も多く、その場合台車を使用してソーティング場まで搬送している。搬送ルート途中ソーティング場内に段差があり、対応として移動式の簡易スロープが置いてあるが、非常に重く、また簡易スロープも傾斜がきつい為ほとんど使用されておらず危険な状態である。
また段差以外でもエレベーターホールの扉が重く台車使用時には扉の開閉に大変苦慮していることから以下を要請する。
 - a. 搬送上の段差がなくなるよう、簡易スロープではなく根本的な改修を行う。
 - b. エレベーターホールの扉を自動ドアに改修を行う。

④ 震災課題に対する早期対応

一昨年度発生した東日本大震災に対し、あらゆる災害課題に対して空港会社を中心に策を講じている最中だと認識しているが、さらに改善が必要な内容について対応して頂くよう要請する。

- 1) 貨物地区における緊急避難場所の指定場所が通常閉鎖されており、緊急時に使用できない。緊急時に確実に使用できるよう改善を行うこと。
- 2) 各事業者の災害備蓄品を備蓄する施設が適切に配置されていないと考えている。各事業者が災害時に適切に使用できるよう施設配置の改善を行うこと。

2. 利便性向上に向けて

① 利便性確保を優先した空港施設の改善及び改修

中部空港会社として利用者を対象にアンケートを行い、利便性向上に向けた改善及び改修を行って様々な改善が行われていると感じている。さらに私達従業員が作業時に直面する内容、作業員視点から必要と考える以下の項目について、お客様の利便性向上の観点から要請する。

- 1) #9SPOTにおいてDHC8-400を運用する際に、現在の停止位置ではPAXDOOR下付近が水溜りとなり、旅客の乗込みに支障をきたしている。徒歩ボーディングはもとよりボーディング用STEP (PBS) を使用しても水溜りを覆うことは出来ず、現行のボーディング方式では全ての方式で水溜りの影響を受けている為、路面改修工事を要請する。
- 2) バスラウンジまでの案内に関し保安検査場を通過後、バスラウンジへの案内表記が小さく『分かりにくかった』という声が現場作業員にも多く寄せられる。初めて空港を利用される

利用者にも分かりやすい案内表記へ改善するよう要請する。また、バスラウンジ内の施設 (椅子・化粧室・喫煙所) についてもお客様には分かりにくく、上階の喫煙所や椅子等で搭乗開始まで待たれる利用者も多い。図などを用いた表記でお客様に分かりやすくすることで利便性の向上を図ることを要請する。

- 3) 現在HIGH POWER R/Uは、事実上夜間の限られた時間に限定される状況である。昼間の就航時間帯でも実施可能なR/Uエリアの設置を要請する。

② 鳥衝突防止対策及び害虫駆除対策の継続

毎年同時期になると海鳥、渡り鳥が飛来し航空機に影響を及ぼしている。また、夏期にはランプエリアに虫が大量発生し、航空機及び航空機搭載物品への侵入を防ぐために各社自努力している状況である為、以下について要請する。

- 1) 最新の技術を用いた鳥衝突防止対策の継続的な実施。
- 2) 空港内土壌部への薬品散布による幼虫期における駆除にて未然防止対策の実施、及び成虫に対する籠設置による捕獲対策の継続。

③ 空港医療施設の充実

今後の観光政策においてインバウンド増加を目指す中で、訪日外国人に対しても適切な医療を提供することは命題である。現在常滑市で建設が進められている医療施設においては、常滑市と愛知県、および中部国際空港が連携して国際的な視点で建設する必要があると考え、以下を要請する。

- 1) 海外から持込まれる特定感染症に対応した病床の設置。
- 2) 観光庁および国土交通省が事業者に掲示する最低限のガイドラインに沿った外国語対応。

活力ある産業に向けて

1. LCC乗入れ拡大に伴い 既存航空会社との平等な環境整備

現在、中部国際空港においてもLCCが乗入れしているが、今後も増加する事が予想され、LCC専用ターミナルの建設も計画されている。空港利用者に利便性が高い空港を目指していく中、航空運賃以外にお客様が利便性の点においても平等・公平な目線でLCCとフルサービスキャリアを選択できる環境が必要だと考える。今後においても平等な競争環境整備を要請する。

2. 賃借料の減額について

空港内では、利便性が高いオフィスの空室状況が続いている。この背景には高い賃料があげられ、今後各事業者の活性化・利便性向上のためには賃料減額を行い、事業者負担を減らして頂き、様々な形態のテナント誘致をすることにより空港全体の活力を目指して頂くことが必要である。

関西国際空港について

1. 空港運営・経営面での視点

① LCCとフルサービスキャリアの差別化の必要性

昨年度からの本格的なLCCの就航により、関西空港ではLCCとフルサービスキャリアが共存していく空港となってきた。航空会社ではLCCとフルサービスキャリアのブランドの差別化を意識して実施している。航空機の運航には「安全」「定時」「快適」「利便」「経済」という5つの基本品質があるが、ブランドの差別化を行う上でのポイントは比重の付け方である。「安全」についてはフルサービスキャリア、LCC問わず最重要の項目であり、何れにも増して優先されるのは言うまでもない。重要なのはその他の4つのバランスである。フルサービスキャリアでは「経済（価格）」もちろん意識はするが、それ以外のお客様が望むサービスに重点を置くのに対して、LCCはサービスに手を抜くわけではないが、何れにも増して「経済（価格）」に重点を置くという対照的な方向性がある。

航空会社で、これだけの差別化をしようとしている中、運航や空港ハンドリング等の面で航空会社の努力だけでは実現できない差別化もある。

そこで、空港管制や空港運営会社としてもLCCとフルサービスキャリアが関西空港内でカニバリゼーションを起こすことなく異なる需要を喚起し、関西空港全体としての需要アップにつながるよう、エアラインへ提供する施設・サービス等についても画一的な価格設定（値上げ、値下げ）ではなく、エアライン各社が、エアラインポリシーにより、利便性と経済性を考慮して選択肢が広げられるような幅広い設定としていく必要がある。

例) 利用価格を差別化することによる、フローコントロールやSPOT使用等の利便性・快適性を差別化、着陸料の差別化（深夜や昼間の低需要時間帯の大幅な割引など）

② 空港運営自体のさらなる効率化、コスト意識の促進

航空業界は国内においても本格的な大競争時代に突入した。また空港自体についても競争は始まっている。本邦航空会社は10年以上前からコスト意識を高め、組織変化や生産性向上などを通して、以前の高コスト体質からの脱却により世界で戦っていけるエアラインを目指し日々努力をしている。関西空港としても、日本の航空会社としっかり歩調を合わせて世界と戦える空港運営を目指して頂きたい。

現状では、空港内事務所やカウンターの賃料が本邦航空会社の必要とされる航空運賃設定を目指すには高価すぎるため、施設・事務所の返却が余儀なくされている。また地上電源やエ

アコン、事務所の集中管理空調、そしてネット回線・電話回線・無線などの利用料も高価なため、自前の電源車やエアコンなどで対応している。需要とのバランスを見て、航空会社・空港が共倒れにならないためにも適切な価格設定を目指していくべきである。

2. 空港運営面から見た
地上交通機関へ働きかけるべき視点

① 24時間空港としての地上交通手段の

利便性のさらなる向上

(LCC運航の拡大と旅客需要の増加も踏まえて)

関西空港におけるLCCの本格的な就航以降、バスに関しては、泉佐野・大阪市内方面の深夜・早朝時間帯のバスが増強され、お客様の利便性が著しく向上している。ただ、夜間帯の第2ターミナルも含めた到着便が輻輳する時間帯については恒常的に満員となり、待たされたり、便が遅れることで深夜バスに乗損ねたりと、利便性はある程度向上したものの、お客様視点で見たときに需給適合していない、あるいは各行き先の乗り場や出発時刻がわからないために不都合を感じている部分がある。よって季節や曜日波動も含めた需要に柔軟に対応したバスの時刻設定や、お客様への乗り場・時刻の案内をわかりやすくしていくべきである。

また、鉄道については、24時間空港にもかかわらず、国内線最終便、深夜到着・出発旅客及び空港従業員にとって、終了時間がまだ早いため、深夜0時台近くまでの運行が望まれる。

3. 空港を利用する
お客様の利便性向上の視点

① 国内貨物事業所の案内板

国内貨物エリア（旧国内貨物＝フォワーダー事務所のみ、新国内貨物＝ANA、JAL系上屋（国際貨物エリア内））が2地点あるが、明確な案内がなく荷主などのお客様が迷うことが多いため、わかりやすい案内板の工夫が必要である。

例) 看板に沿って、旧国内エリアに進まれるお客様が多く、お客様から、場所の確認や問い合わせは、毎月1回以上のペースで頻繁にある。また、国際貨物地区ゲートにて、警備員から「国内はここではない」と旧国内を案内するものが出て、お客様が振り回されることもある。

② 館内の表示

ターミナル改修により、ターミナル内表示が大きくなり、また増加したことで、お客様にとってわかりやすい表示となってきた。しかし、お客様の動線にあった案内表示になっているかを継続的に確認し、必要により改善していく必要がある。

例) 航空会社別のチェックインカウンター一覧表示板が国際線出発フロア中央にない。国際線チェックインカウンターから保安検査場への動線表示がわかりにくい。4階（国際線出発フロア）にリムジンバスが到着するため、国内線利用者もそのまま無意識に国際線カウンターに来てしまう。

③ 小型機へのPBBセット時の傾斜

小型機（B737）はPBBの傾斜が急となるため、特に傾斜のある接続部分の段差には目立つマーキングや滑止め等を行い、旅客の転倒防止をするべきである。

④ 大きい荷物を収容できる コインロッカーの新規設置

コインロッカーは外国人旅行者が利用する機会も多く、今後、外国人旅行者が増加していく中では、日本規格だけでなく外国人旅行者がよく持つ大型のスーツケースなどが入るコインロッカーの設置も必要である。

例) カウンター等にいる旅客係員として、大型ロッカーの存在を聞かれることが多い。

⑤ 国際線出発Aアイランド北側、 Hアイランド南側の通路が狭い現状<新規>

A、Hカウンターに並ぶお客様を整理するスタンを壁面近くまで配置しているため、通路としてはカート一台がやっと通れるくらいの幅しかない。さらに、奥にトイレがある関係で人の流れが多いため、混雑してしまう。通路として一方通行表示をするなどの工夫が必要である。

⑥ 国内線17番ゲートの表示<新規>

17番ゲートの表示が保安検査場側から見た時に手前の柱の死角となり、お客様が17番スポットを確認できない現状がある。お客様の利便性向上の観点から柱にも表示板を付ける等の改善が必要である。

⑦ 国際線シャトルの乗降時の雨の吹き込み <新規>

雨天時に国際線シャトルに乗る際、シャトル乗り口上部の隙間から雨が掛かる。お客様の快適性向上の観点から、シャトル駅に庇を付けるなどの改善が必要である。

4. 職場で働く従業員視点 (働きやすさ、職場環境、働くものの作業安全)

① ランプエリアのトイレ利便性・快適性向上

ランプエリアのトイレが、従業員数に見合った配置となっていない。例えばターミナル北側SPOT15、16付近には、複数会社にそれぞれ百人以上の従業員が勤務しているが、個室が1箇所しかないトイレが存在する。従業員数に見合ったトイレ配置の整備をするべきである。

② PBBタイヤガード又はセンサーの設置

事故防止で順次設置していく予定であったPBBタイヤガード・センサーの普及が進んでいない。設置に向けて引き続き前進を望む。

③ ランプエリア内の各種表示のREPAINT <新規>

各スポットの航空機種種別の停止ライン、SPOT表示が消えかかっている箇所があり、作業安全性を確保するためにもリペイントが必要である。

④ 国際線ゲートの時計設置

ゲート付近に時計が無い為、到着出発含めて特に外国人に時間を聞かれることが多い。旅客の利便性向上、さらには定時率向上の為に各ゲートに時計を設置すべきである。

⑤ SPOTにある外部電源用マンホール周囲の 隆起部分の修正、ランプ内凸凹の修正

SPOTにある外部電源用のマンホールが隆起していて、作業時脚立を設置した場合にバランスが悪くなり作業ができない。確実に脚立を固定させようとする作業性・安全性が悪くなる。また、コンクリートの継ぎ目部分などには大きな凸凹があり、走行時にGSEに負担がかかってしまうため、ランプ内の凸凹を継続的に解消していく必要がある。

⑥ No.6-10、32-36ゲートから上階への エスカレーターを車椅子で使用時の危険<新規>

エスカレータが車椅子対応できるように、通常の3段分が平らになるようなモードが使えるものの、階段3段分の大きな段差ができるため、女性の係員が車椅子を安全にサポートするにはかなり厳しく、車椅子に乗られているお客様へ恐怖心を与え極めて危険な状態である。エレベーターの設置を検討するべきである。

⑦ 7・8・13番ゲートカウンターの照度不足<新規>

国際線7・8番ゲートカウンター周りの照明が暗く、テーブルスタンド照明で対応しているものの、手元が見えにくい。また、13番ゲートは係員の後ろから照明を当てる形で明るさを確保しているため、影になることで逆に手元が見にくいいため、照度向上や、照明の角度の改善を求めたい。

⑧ 18号門の混雑緩和<新規>

18号門(格納庫横)が交互通行、かつ、通過車両1台ずつ保安扉を開閉するため、通過するまでに時間がかかり過ぎている。従業員の働きやすさ向上の観点から改善を求めたい。

⑨ 国内線手荷物受取場のターンテーブルの改善 <新規>

現行、ターンテーブルへ上からすべり落ちてくる手荷物は下のターンテーブルに他の手荷物等があっても止まらないため、手荷物同士の衝突による破損や手荷物同士が重なり合うことでお客様が手荷物をピックアップしづらくなっている。現状は航空会社で「手荷物キャッチ担当」をアサインし対応しているが、非効率となっているため、国内線手荷物受取場のターンテーブルに手荷物キャッチの自動センサーの設置等検討できないか。(成田空港には導入済み)

⑩ Terminal2関連課題<新規>

- ・ ゲートからSHIPまでのランプ内旅客動線の白線表示がわかりにくいと、逸脱する旅客が多く、またSPOT94については動線上に水溜りが出来やすく逸脱せざるを得ない箇所もある。旅客の安全の観点から動線の明示と水はけの改良が必要である。
- ・ ソーティング場を中心に砂がたまりやすく、ペイントの上に砂がたまることで滑りやすくなっているため、定期的な清掃等が必要である。
- ・ 到着手荷物返却ベルトコンベアは国内・国際2基ずつ設置されているが、ランプ側に便名表記がなく、便が輻輳した場合など建物内でしか確認する方法がない。便名表示の設置が必要である。
- ・ 待合室からコンコースに入った際のゲートの位置表示がわかりにくい。路面にゲート毎に色別で表示するなどの改善が必要である。
- ・ 出発旅客が多くいる場合アナウンスが掻き消されて聞こえにくいと、スピーカーを増設するなどの対策が必要である。
- ・ 飲食店の数が少ない。LCCターミナルにあるにもかかわらず高価格なものもあり利用者目線にないため、現状の利用率等を勘案し、LCCターミナルに適した店舗の誘致等検討していくべきである。

5. 航空保安、安全面での視点

① 大災害時（津波）の対応

大災害（津波）時の指示命令系統が明確化されていない。特に実際の災害時にはお客様を適切に誘導しなければならない空港従業員を巻き込んだ空港運営会社主導の定期的な防災訓練の実施など大災害時の危機対応意識などを定期的に啓蒙・醸成するべきである。また、ランプで業務に従事している従業員への緊急情報発信手段が現在は各社のFM無線頼みであり、大災害警報などの情報発信に遅れが生じる可能性があるため、ランプサイドに放送設備を設置するなどの検討が必要である。

② AEDの設置

各社事務所内では配備がある会社も一部あるが、ランプサイドには共用のAEDが設置されていない。広範囲のランプ内で作業している中で緊急性を要する時に自社事務所保有のAEDだけでは対応しきれないことも想定される。空港運営会社として、働くものの安全に配慮をし、関西空港内で働く人がいつでも使用出来る様な場所に配備すべきである。または、各社に協力を得てランプ側に表示をお願いするなどの工夫が必要である。

1. お客様の利便性向上

【直ちに改善していただきたい点】

- ① ピーク時に駐車場周辺が溢れ、路上駐車（タクシーを含む）が多く危険である。自家用車には一定時間の駐車料金無料など、駐車場へ誘導する工夫をして頂きたい。また、タクシーにおいては安全性向上の為、タクシープールなど、停車スペースの拡充を行っていただきたい。
- ② 駐車場出入口の車両ナンバー認識システムの読み取りが鈍く、スムーズに利用できるよう精度の高い設備に改善していただきたい。
- ③ モノレール連絡橋は強雨時、吹込みが著しく防壁効果を発揮していない為、対策を施していただきたい。
- ④ リムジンバスの利便性向上の為、すべてのバス会社において非接触型ICカード、もしくは電子マネーで乗車できるよう調整していただきたい。
- ⑤ 天候などの理由により、各社の航空機が21時直前の到着となった際、最終リムジンバスの出発時刻についても柔軟な対応をお願いしたい。
- ⑥ モノレール連絡橋南側エスカレーターから南ターミナル間に屋根が無く、雨天時に濡れてしまう現状を改善していただきたい。
- ⑦ 駐車場出口混雑緩和の為、料金の事前精算機をターミナル内にも設置していただきたい。
- ⑧ ターミナル内に雨漏りする箇所がある。特に旅客動線上は滑りやすく大変危険である為、補修改善していただきたい。
- ⑨ 天候、航路混雑など、航空会社の不可抗力によって航空機の発着が空港運用時間を超えるケースについては柔軟な対応をお願いしたい。

【改修時に検討・導入いただきたい点】

- ① ターミナルビル内外に、利用者にわかりやすい案内表示を施すようお願いしたい。
- ② 現行の23番搭乗口下のように、屋根の無いバスゲートは廃止し、屋根、雨よけを設けるよう配慮していただきたい。
- ③ 利用者がモノレール駅、旅客ターミナル、貨物地区間をそれぞれ安全かつ、わかりやすく移動できる工夫、整備をお願いしたい。
- ④ ショップ、レストラン、アミューズメント施設等を充実させ、航空機利用者以外でも足を運ぶ魅力的な施設とし、非航空系収入の増加により、我々航空各社が負担している諸費用の軽減を検討していただきたい。
- ⑤ 新関西国際空港(株)の一体化運用を機に、関西空港同様に大阪国際空港ホームページの刷新を図り、関西空港との相関を持たせて利便性向上に努めていただきたい。
- ⑥ 特にビジネス旅客の利便性向上を図る為、事前手続不要で利用できるWi-Fi環境をターミナル内すべてにおいて整えていただきたい。

- ⑦ 天井の低い箇所については、利用者から圧迫感があるという意見があがっている。開放感のある施設となるよう改修していただきたい。
- ⑧ 混雑時間帯や繁忙期にスムーズな対応が図れるよう、保安手荷物検査場の増設をしていただきたい。
- ⑨ チェックインカウンター付近にベンチを増設し、高齢者や障害者にもやさしい施設に改修していただきたい。
- ⑩ 出発・到着の動線を切り分け、わかりやすく利用しやすい施設に改修していただきたい。
- ⑪ 手荷物検査はインラインスクリーニングシステムを導入して利便性を向上し、繁忙期の旅客滞留防止に努めていただきたい。

2. 職場環境改善・安全性向上

【直ちに改善していただきたい点】

- ① 第一エプロン、南ランプ道路が大変狭く危険な為、改善していただきたい。
- ② 北貨物地区付近の一般道における路上駐車対策を行っていただきたい。
- ③ 旧南貨物地区周辺の高架下から蛸池駅、及び最終バス出発後のターミナルなど十分な照明を確保すると共に、早朝深夜については不審者への警戒を行っていただきたい。

【改修時に検討・導入いただきたい点】

- ① エレベーター、動く歩道の増設を行い、空港バリアフリー化を推し進め、利便性向上を図るよう要望したい。また緊急時、迅速かつスムーズな対応を図る為、ストレッチャー利用可能なエレベーターの設置をお願いしたい。
- ② 視認性確保の為、駐機場、誘導路のラインを塗装し直していただきたい。
- ③ ランプエリア内全体をムラ無く、鮮明に照らす照明設備としていただきたい。
- ④ 子育て世代も安心して働けるよう、託児所の設置をお願いしたい。
- ⑤ 他空港で発生した過去の事故事例を踏まえ、全てのPBBにタイヤガードを設置していただきたい。



3. 危機管理体制の充実

【直ちに改善していただきたい点】

- ① ゲート扉において、テンキーでロックされていても、フランス落しを行わないと開閉できない箇所がある。直ちに改修していただきたい。
(9.10.13.16.19.20.21.22.23.24M.24A)

【改修時に検討・導入いただきたい点】

- ① 施設内のセキュリティは他空港と比較するとやや脆弱である。ランプパスをIC化するなどしてセキュリティ強化を図っていただきたい。

神戸空港について

1. お客様の利便性向上

- ① ポートライナー駅からターミナル連絡橋は雨天時吹き込みが激しいことがあるので、お客様が濡れぬよう対策を検討すること。
- ② 駐車場利用者から割引システムについての問い合わせが多いため、割引を受ける手順を駐車券に記載するなど対策を講じること。
- ③ 「ゲートのアナウンスが反響して聞き取りづらい」、また、「アナウンスの呼び出し音が警報のようで不快」とお客様から多くの意見を頂いている。工夫改善を行うこと。
- ④ 各ゲートの搭乗案内モニター（キャナリー）の画面が小さくて見えづらいので改善を行うこと。（新規）

2. 職場環境改善・安全性向上

- ① 第一駐車場の駐車ラインマーキングが不鮮明であり、2台分にまたがるケースも見受けられるため、補修改善を行うこと。
- ② 貨物上屋ならびにソーティング場に鳩が寄付かないよう対策を行うこと。（新規）
- ③ ランプ誘導路、ラインマーキングの両サイドを黒のペイントで縁取ること。（新規）

以上

航空交通に関する事項

① 沖縄振興策の恒久化・利用者負担の軽減

沖縄は日本で唯一、陸路で結ばれていない島嶼県であり、域内・外の輸送手段として航空輸送の位置づけは極めて重要である。特に航空輸送の充実を図る上では航空運賃の低廉化は最重要課題であり、政府は沖縄振興策の一環として那覇一本土路線の航空機燃料税の軽減措置や空港使用料（着陸料・航行援助施設使用料）の軽減措置を実施し、航空運賃の引き下げを図っている。しかし、沖縄振興策は時限立法であることから、これらを恒久的な制度として実施するとともに、下記の措置を実施し運賃の引き下げを通して利用者の負担を軽減していただきたい。

- (1) 沖縄県内一本土路線の航空機燃料税を廃止とすること。
- (2) 空港使用料の軽減措置について、恒久的に実施すること。

② 新石垣空港について

- (1) 新石垣空港で働く全ての従業員の安全性と利便性を考慮した適切な場所に、十分な駐車場スペースを確保すること。

③ 那覇空港の整備計画について

- (1) 那覇空港のお客利用駐車場の混雑が日常的に発生しており、駐車場スペースの確保が望まれる状況にある。土地・施設の賃借料（国有財産一時使用料）の軽減措置を検討しながら、利用者負担をかけないよう計画的に駐車場の拡張を進めること。
- (2) 現在検討が進められている①滑走路の増設、②国際線ターミナルビルの新設については、総合的な見地から計画的に進めること。
- (3) また、上記の空港整備作業が完成するまでの当面の需要への対応については、十分に検討を行うこと。
- (4) 滑走路増設にあたっては、自然環境に十分配慮すること。また、その際の誘導路については地上走行中の航空機の渋滞を避けるべく十分なスペースを確保すること。
- (5) 那覇空港の台風対策ならびに塩害対策は国の責任で行なうべきであり、航空機を運航する上で必要な航空機地上支援機材（GSE）を格納するための施設の、早急な整備を要請する。

④ 那覇空港周辺道路の安全対策について

- (1) 国内線ターミナルビルから旧貨物ターミナルビルの道路の合流地点並びに国内線ターミナルの道路における、3階と1階の合流点は車両事故の危険性が高く、車両が一時停止の標識を確実に認識出来るよう対策を講じること。

⑤ 下地島空港について

- (1) 国内の航空会社による訓練のみならず、東アジアの航空会社から操縦士訓練を受託するべく、県は需要の新規開拓を積極的に行う事。
- (2) 東アジアにおける一大訓練基地としての位置を確立すべく、空港使用料、着陸料また操縦士や教官の施設内宿泊代などは、補助金などで減免措置を行い、海外と比較しても魅力ある訓練基地作りを指向する事。
- (3) 他方で訓練収入に依存しない事業形態を目指し、あらゆる可能性について、県は積極的に支援を行う事。

⑥ バードストライク（鳥衝突）防止について

那覇空港をはじめ、県内すべての空港にて発生しているバードストライク（鳥衝突）による、機体やエンジンの損傷を防止し、日々の安全運航を図るため、防止策をより一層強化することを要請する。

⑦ 保安体制について

沖縄県内の空港の保安体制については、その強化を図るべく、国の責任体制を明確にし、航空保安検査に関わる費用（保安検査員人件費・検査機器購入費用など）を国が全額負担することを国へ働きかけることを要請する。

⑧ PBBタイヤガードの設置について

PBBの運用にあたっては、設置者及び運用者により種々の安全対策が講じられているところであるが、事故防止のためにPBBのタイヤに巻き込み防止装置（タイヤガード）を設置するのが必要と考える。沖縄県内のPBB設置空港（那覇・宮古・久米島）について、早急に設置を行なうことを要請する。

⑨ 大災害に備えた対策について

東日本大震災を踏まえて、大津波などの大災害に備えた対策を、国・県・空ビル・航空会社など関係各所で早急に策定することを要請する。

⑩ 警報の一律的な実施について

沖縄県内の空港において、雷接近時や暴風警報発令時のランプ内の利用者・作業従事者の安全確保の観点から、航空会社各社の基準において発令されている緊急時の警報などは、国（航空局）が中心となり一律的に実施すること。

⑪ 国際整備基地の建設について

離島県沖縄は、道路交通や鉄道交通で他地域と結びついておらず、航空交通と海上交通が非常に重要である。今後は、旅客だけでなく貨物においても航空交通が重要となるため、那覇空港及びその後背地機能の整備が急務であると考えられる。そのなかで、拡大する国際貨物基地と連携するかたちで、東アジアを中心とした航空機整備を受託できる国際整備基地を建設することにより、雇用創出につなげる事を提案する。

観光振興に関する事項

① 観光振興のさらなる促進等について

観光振興がもたらす経済波及効果や雇用創出効果などの重要性を認識し、国内外での観光宣伝を柱とした、観光総合対策の具体的政策をもって、さらなる促進を図りたい。沖縄の観光形態・客層は多様化しており、そのニーズに対応出来るよう、まちづくりを含め施設の拡充・整備を図るための支援制度を充実していただきたい。

また、観光関連予算や助成金等については申請者が出来る限り利用しやすい仕組みを構築し、下記の具体的実行施策等に対して円滑に利用できるように提案する。

- (1) 県内観光施設のバリアフリー化を推進すること。
- (2) 観光キャラバンやキャンペーン、イベントの実施・観光物産展の開催。
- (3) 地元産業と連携しお土産品を開発し、特産品としての「沖縄ブランド」を確立すること。
- (4) 宮古・八重山圏域をはじめ、本島周辺離島における観光インフラ整備（道路・観光標識など）に力を入れること。
- (5) 道路標識などにおいて、市町村名に加え、地名がすべての観光客に分かるよう、外国語なども取り入れ、表示方法の工夫を行なうこと。
- (6) 離島を含む地域における医師不足の解消、治療体制・救急医療体制を充実させること。

② 人材育成について

観光産業の育成・発展のために、県の事業として人材育成をすすめること。

- (1) シルバー層、ボランティアなどの協力を得て、観光ガイドの養成・拡充をさらに促進すること。
- (2) 公共交通・宿泊・小売などの観光産業に関する業種への接遇マナー向上のためのセミナーを充実すること。

③ 環境保全・新たな旅行形態等について

沖縄の豊かな自然環境を活かすための環境保全（サンゴ白色化現象防止、オニヒトデ駆除、赤土流出防止、生活排水改善など）に力を入れるとともに、自然を生かした新たな旅行形態[エコツーリズム（自然を体験）、グリーンツーリズム（農業を体験）、ブルーツーリズム（漁業を体験）など]に関する環境整備に取り組むこと。

また、近年ニーズの高まりつつある、長期滞在旅行（冬季滞在など）の促進に向け、県としても積極的に取り組むこと。

④ 外国人旅行者の誘致促進について

観光振興には、外国人旅行者の誘致促進が重要であり、来訪機会の増加、リピーター造成のため、以下の取組みを行なうことを要請する。

- (1) 英語に加えて、中国語・韓国語などの外国語による道路標識や案内表示を拡充すること。
- (2) 外国人向けに居住国とは異なる国や地域へ渡り、治療サ

ービスなどを受ける「医療ツーリズム」が、東南アジア各国で確立されている。沖縄にも施設や受け入れ態勢を整備し、新しい観光産業の一つとして構築することを提案する。

環境保護に関する事項

- (1) 二酸化炭素排出量の削減は世界的な課題であり、その対策として空港施設内の電力の一部をまかなえるよう、空港ターミナルビルに太陽光発電システムを導入すること。また、県は空港などの大型施設への太陽光発電システムの導入に必要な補助を行なうことを要請する。
- (2) 空港内で航空機を運航する上で必要な航空機地上支援機材（GSE）を、電気を動力とした機材にシフトすることや、空港内施設の照明に省エネ効果のあるLED照明などを、空港ビルや航空各社と協力し設置すること、県へは導入促進を促す体制づくりを求める。

<那覇空港>



<新石垣空港>



空港で働く者の安全性の確保・業務環境の整備

① 車両通行帯の水はけの改善

国内線ターミナル側通行帯においては概ね水はけが悪く、特に6番から7番スポットにかけて降雨量が多い時には冠水してしまい、非常に危険である。また、40番スポット前から小型機用エプロン前にかけての車両通行帯も水はけが悪く、夜間になると道路標示が見えづらくなり、危険な状況である。安全性の観点から水はけの改善をお願いしたい。

② 車両通行帯の改善

国内線ターミナル側の連絡道路とその脇にある金網部分のつなぎ目に凹凸が多数見受けられ、自転車での通行時に危険である。安全性の観点から凹凸の改善をお願いしたい。

③ 国際線TAXI ラインとターンマーキングの改善

国際線側ランプのTAXIラインとターンマーキングが薄く、夜間や雨天時には全く見えなくなる事もあるような状況である。国内線側ランプは石光を混ぜた塗料を使用したり、見やすくなるように黒い縁取りをされているが安全性の観点から同様の改善を国際線側ランプもお願いしたい。

④ 国際線ターミナル、手荷物受取りエリアからランプへ通じる扉のセキュリティ強化

当該扉の施錠がなされていない時間帯があり、旅客係員として便利ではあるが、同時にランプ内への不審者の侵入も可能にしてしまうため、勤務する職員が不安に感じている。この扉にテンキー錠の設置をお願いしたい。

⑤ SPOTにおける航空機と器材置場の境界線の明確化について

国内線のSPOTは、全キャリアが使用しており、器材が移動してしまっていることがある。航空機と器材置場の境界線がない為に航空機の進入を妨げた事例もあるため、定時性、安全性の観点より、境界を明確化していただきたい。

⑥ 整備作業による発動機試運転について

RUN UPエリアでの発動機試運転時間が21時までとなっているが、作業時間が制限され故障探求が限定的なものになってしまうため、運転時間を22時まで延長していただきたい。

また、スポットでの試運転に関しては1台ずつしか回せないため、便間での故障探求作業に時間がかかってしまっている。羽田のように2台同時に回せると定時性につながると考える

が、2台同時に回せない理由を確認させていただきたい。

お客様の利便性向上・航空の安全確保

① 電動カート、及びシルバーカートの設置

ご高齢の方や体が不自由なお客様に、移動による体力的負担をお掛けしてしまうし、移動に時間がかかってしまい航空機の遅延にも繋がってしまうため、電動カートの設置をお願いしたい。また、現在1台しかなく活用されていないシルバーカートの台数を増やしていただきたい。

② 手荷物検査場における混雑緩和

時間帯によって、手荷物検査場が混雑する傾向にあるが、お客様が空いているレーンを選びやすいよう、検査場の壁（パーティション）を透明なものへの変更をお願いしたい。

③ テンキー錠のIC化

空ビル内の主要な扉はテンキー錠が設置されており、個人でパスワード管理をしなければならない為に、一人でもメモを紛失してしまった場合は全てに変更が生じてしまう。働く者にとってはパスワード管理が非常に大変なので、ICカード等による管理をご検討いただきたい。

④ PBBへのエアコンの設置

福岡空港のPBBにはエアコンが無く、夏や冬は特にお客様に我慢を強いている状況なので、PBBへのエアコンの設置をお願いしたい。

⑤ ランプにおける女性用お手洗いの増設

現在女性用お手洗いは、スポット3番（コンコース内）、7番、13番付近に設置してあるが、7番は男女共用なので実質使うことが出来ない。従って第2ターミナルでは、わざわざ中に入らなければならない、また場所によってはお客さまも使用するトイレに行かなければならないため、女性用お手洗いの増設をお願いしたい。

⑥ 西側貨物ゲート前の渋滞緩和

現在朝の6時から8時頃がフォワーダーが集中する時間帯だが、レーンが1つしか開いていないため、ゲート前に長蛇の列ができてしまうことがある。周辺の交通に影響を及ぼしてしまうこともあるため、レーンの柔軟な対応をお願いしたい。

⑦ 福岡空港時刻表の内容改善

空ビル発行の福岡空港時刻表内の「空港発高速バス・路線バスのご案内」において、国内線に第3ターミナルが含まれていない表記であり、お客様に対し移動による負担をお掛けしているので、第3ターミナルの追記をお願いしたい。