

## 新千歳空港について…空港ビル・CAB

### 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）に向けた2012～2013年冬期除雪体制の検証と改善について

2013～2014年冬期においては例年と同程度の降雪量があり、到着・出発便の大幅な遅延及び欠航に至ったイレギュラーが発生した。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り組みを実施し、全般的な除雪精度の向上に努めることを要請する。

#### ② 航空機及び車両走行の安全性強化のための特にスリップしやすいエリアの改修もしくは適切な除雪の実施について

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発生している。C-GSEエリアの勾配改善や除雪を更に強化し、安全に通行できる状態を維持することを要請する。

### 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通路の改善について

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通路を走行する際、0・1・2SPOTを使用する飛行機の出発・到着のために時間を要する事例が多く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する。

また、上記の状況により、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する。

#### ② オープンスポットへの器材置き場の設置について

LCCの就航により、オープンスポットの利用が増加している。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が、今後もオープンスポットの利用が増加すると考えられることから、オープンスポットにも器材置き場の設置を要請する。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いため、国際線エリアにも器材置き場の設置を要請する。

#### ③ ランプエリアへのAEDの設置について

空港ターミナル内には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。ランプエリア作業者の万一来て備えて、ランプエリアへのAEDの設置を要請する。

### 3. PBBの安全対策及び老朽化について

#### ① PBBステップの滑り止め対策について

冬期においては機側作業（清掃・グラハン・整備）や運航乗務員が、積雪・氷結したステップで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いない。現状では安全上問題があることから、PBB管理者による改善を要請する。

#### ② 国内線PBBの老朽化について

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いるため、不具合箇所の改修を要請する。

#### ③ 国内線PBB内の凍結防止について

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。冬期凍結を防止するための対策を講じることを要請する。

#### ④ 国際線PBB地上可動エリアの安全対策について

国内線ターミナルでは、全てのPBBにタイヤガードが設置さ



れ、ランプ内作業者の安全性が向上したと認識している。国際線ターミナルのPBBにもタイヤガードを設置し、安全対策の強化を要請する。

## 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について

国際線ターミナルにおいては、急病人をストレッチャーで搬送する際は直接エアサイドから搬送するため、ターミナルビル内を通りストレッチャーを搬送する動線がない。そのため、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いることから、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する。

### ② バリアフリーの法制化への対応の徹底について

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ることから、到着への動線が階段のみのエリアにエスカレータを設置するよう検討いただきたい。また、車椅子やベビーカー利用者が、エアライン係員のサポートがなくても出発ロビー・到着ロビーに移動できる空港施設が多くなっている。新千歳空港においても車椅子やベビーカー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する。

### ③ 出発・到着の動線の分離について

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。この時、到着のお客様の降機が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多々発生している。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り、クリーンエリア内における出発・到着の動線の分離に向けた早急な検討及び改善を要請する。

### ④ 乗り継ぎ動線の確保について

道内路線においては、日本各地から新千歳空港を乗継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専用の動線がなく、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、乗継のお客様にとっては、面倒に感じられるとの意見も頂いている。道内路線の乗継強化は、航空機を利用した道内の観光需要の向上にも寄与することから、乗継動線の確保を要請する。

### ⑤ 国内・国際ターミナル連絡通路におけるエスカレータへの駐車場の表示について

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が分かりにくいとの意見があげられてい

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する。

### ⑥ 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について

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する。

## 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ることは認識しているが、更なる深化を目的に、民間企業を巻き込んで官民一体となって北海道を更に活性化させる観光施策活動の実施を要請する。

北海道経済部観光局発表の平成24年度の北海道観光客入込数をみると、観光需要は回復傾向にあるものの、今後は国内人口の低減、それに伴う国内旅行需要の低迷が予想されている。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り込み施策を強化していくことが重要と認識している。2013年は、史上初めて訪日外国人旅行者が1,000万人を達成し、今後もさまざまな観光誘致活動を行うことで、日本人旅行者も含め、更なる訪日外国人旅行者の増加が見込めると考えている。多くの方が北海道を訪問し、北海道の魅力に溢れた観光資源が旅行者に感動を与え、リピーターとして何度も北海道を訪問するというサイクルを生み出せるような活動を展開することを要請する。

### 2. 新千歳空港へのアクセス向上について

札幌近郊地域と新千歳空港間における公共交通機関のネットワークとしての利便性向上を図り、早朝および夜間帯に関わる公共交通機関の時刻表設定の改善を関係機関に働きかけるよう要請する。

一昨年、JRのダイヤ改正により札幌から新千歳空港への到着時間が若干早まり、利用者の利便性向上に繋がっていると認識しているが、今後も新千歳空港を利用する利用者の動向を注視する必要がある。また、昨今、新千歳空港ターミナルを訪問するお客様が増加傾向にあり、連休や季節休暇時期を中心に、駐車場も満車になり、近隣の道路渋滞が発生し、バスの遅れも生じている。昨年、道央道新千歳空港インターチェンジが開通したが、空港駐車場の利用待ちの自動車によって新千歳空港インターチェンジ方面にも渋滞が発生している。駐車場を拡大する等、空港へ向かう道路の渋滞緩和への対策も必要であると認識しており、関係機関への働きかけを要請する。



## お客様の利便性向上

### 1. 空港施設関連について

#### ① 混雑解消でスマートかつスムーズな空港に

最近の成田空港は内際ともに就航路線が増え、今後お客様の増加が見込まれているため、入国到着旅客と乗り継ぎ旅客の動線整理や処理時間の短縮は、早急かつ重要な課題である。

#### ② よりわかりやすい・親切的な空港に

様々な案内については改善の余地があり、よりホスピタリティあふれた親切的な空港を目指して親しみやすい空港にしていくべきである。

- ・各ターミナル到着フロアで鉄道の運行状況や出発時刻の確認ができるように案内板を設置する。
- ・スマートフォンのアプリについて、訪日外国人に分かりやすく周知を行う。
- ・成田空港に関する駅名について、英語表記と同様に「成田空港第2ターミナル」「成田空港第1ターミナル」と表示をわかりやすく整理する。
- ・第1ターミナルの北、中央、南と第2ターミナル、LCCターミナルとターミナルの色を決めて、案内図と合わせてどこにいるかをわかりやすくする。

#### ③ 空港を身近に「ターミナルから観光スポット」へ

成田空港を「飛行機に乗る場所」から「気軽に立ち寄れる場所」に変え、空港を活性化させ地域との結びつきを強くしていくことが必要である。そのためには、現在、市内とのバス路線が少ないため、路線を新設し通勤・通学時、空港を最寄駅とする対策や、成田市内と空港間の鉄道の代替手段としても活用すべきである。

#### ④ 安心・快適な旅のために

- (1) トイレについて、スーツケースを持ち運ぶエリアになることから、スペースの拡大やトイレ内の設備の設置場所を工夫していただきたい。
- (2) 第1ターミナルのホテルバス乗り場が1か所しかなく、夕方にバスが集中し混乱をきたしているため、案内板の設置やバスの待機所を確保すべきである。
- (3) 安価で食事をするのできる店舗や22時以降出発されるお客様向けの店舗の設置をお願いしたい。
- (4) 空港の運用時間内のエンジン試運転許可については、最近の航空機エンジンの低騒音性能向上なども考慮し23時までに改定をお願いしたい。

(5) バードストライクへの対策強化を引き続きお願いしたい。

### 2. 空港アクセス関連について

#### ① 都心との距離を克服するために

- (1) 早朝・深夜の地上交通手段の確保の観点から、朝は6:00～6:30スカイアクセス線成田到着、夜は22:30頃出発のJR特急の設定をお願いしたい。
- (2) 浅草線短絡新線構想（成田～東京～羽田）の早期実現に向け、空港と地方自治体の強い協力関係で実現に向けた検討をお願いしたい。

#### ② 日本の空の玄関口を閉ざさないために

台風による大雨や大雪などの際にも空港へのアクセス手段を確保するため、空港・自治体・運営会社が協議し、対策を検討していただきたい。また、高速道路での都心～空港間アクセスの代替ルートの観点からも、圏央道の早期完成をお願いしたい。

#### ③ 空港での交通事故を防ぐために

今後、ゲートのノンストップ化に向けて交通安全確保の観点から、以下の検討をお願いしたい。

- (1) 空港第2ゲートは、国道295線・高速出口・芝山方面流入口と3つの流入と、第1、第2各ターミナル方面・第5貨物入口の3方向への分岐になっているため、ゲートノンストップ後の事故を抑止する必要がある。
- (2) 道路の色分けにより、ルート指示・空港内に入る手前での案内を充実させる必要がある。
- (3) 貨物・業務車両専用出入口の増設をお願いしたい。



右折レーン延長による混雑緩和

## 働きやすい産業に向けて

### 1. 働く人を支えて魅力ある場所にするために

#### ① 児童福祉・託児所の充実

職場の近くに子供を預けたいというニーズが強く、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、たんぼぼの増床によって受入人数の拡大し、あわせて経営の効率化をお願いしたい。

#### ② 空港周辺地域の保育施設の運用拡大

空港通勤圏内の近隣市町村や、千葉県からの協力も含め、シフト勤務に対応した保育施設の充実をお願いしたい。

### 2. 安心して働ける場所にするために

#### ① ランプエリアへのAED配置

成田空港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の設置をお願いしたい。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で、緊急時の対応を迅速に行うことが可能となると考える。

#### ② 落雷警報の空港内統一情報発信

空港の放送設備を用いて雷雲接近情報を発信することで、危険を今よりも早く察知して対応することが可能となるため、低視界運用時と同様に放送設備を用いた情報提供をお願いしたい。加えて、NAAからも他空港への働きかけをお願いしたい。  
提案：空港を中心に半径10km以内に雷雲が近づいてきた際に放送を流す

### 3. 働きやすさの改善にむけて

#### ① 空港内免税品販売店における機内手荷物に対する周知協力について

空港内外の免税店などで多くの商品を購入し、機内持ち込み品としてそのままご搭乗されるお客様が増えているため、機内持ち込み品の数や大きさに対して航空会社ごとに規則があることを掲示していただくよう、各店舗への周知、指導をお願いしたい。

#### ② 空港立ち入り許可申請受け付けの拡大

NAAのT1セキュリティセンターにおいて、単日および複数日両方のパスを発行していただきたい。

#### ③ 空港内車両運転許可の全国統一化と再発行時の簡素化

運転免許証を所持し、一か所の空港での港内ルールを理解し

ている者に対しては、許可申請のみで運転が可能となるよう働きかけをお願いしたい。また、転勤後10年以内の再発行の場合、申請と事業所からの変更点の説明のみで許可できるよう、手続きの簡素化を検討いただきたい。

### 4. 法律改定に向けた航空連合本部との連携

#### ① 日本入国にVISAが必要なお客様に対する、寄港地上陸許可制度 (SHORE PASS) の導入

旅客利便性の向上および訪日外国人旅行者の増加の観点から、TRANSIT VISAに対してVISA on Arrivalを取得可能とすることをお願いしたい。

#### ② AUTO ELT試験電場発射の規制緩和

就航便の定時性確保の観点から、試験電波発射時間制限を緩和（毎時30分から35分を追加設定）することをお願いしたい。



24時間コンビニエンスストアの空港内開設

## 1. CAB東京空港事務所

### ① 羽田空港駐車場の混雑緩和

- 新たな駐車場の設置をお願いしたい。
- 空港エリアに入る前に、空港内全ての駐車空き状況の確認ができる道路表示の設置をお願いしたい。
- 混雑時の交通整理をお願いしたい。

(※日本空港ビルデング・東京国際ターミナルにも同内容を要請)

### ② 空港アクセス道路の大雨時の冠水対策

現在の排水設備では近年度々発生するゲリラ豪雨には対応しきれないため、今後の排水設備機能の強化と災害時の総合的なアクセス対策をお願いしたい。

### ③ 空港周辺道路標示の改善

道路面の表示の明確化や道路標識の増設・明確化に加えて、羽田空港ホームページに詳細な道路地図の掲載等をお願いしたい。

### ④ ランプ内損傷箇所の補修及び利便向上の為の改修

ランプ内で働く者の安全確保や利便性の改善の為、ランプ内損傷箇所の補修や改修への対応を要望する。

### ⑤ ランプ内警備員の視認性向上

ランプ内警備員の冬季用制服は上下が黒く、夜間の視認性が悪いため、制服の視認性向上をお願いしたい。

### ⑥ 雷接近時の一律的な情報発信

一つの就航便のハンドリングを複数の事業者で請け負っている場合も多いため、気象庁からの落雷情報を基に、ランプ内に赤や黄色などの警告灯を設置して、警報を一齐に発する仕組みの検討をお願いしたい。

### ⑦ PBBタイヤガードの設置の推進

PBBの新設や更新等の機会をとらえ、タイヤガードの設置をお願いしたい。

### ⑧ 空港内出張給油の環境整備

港内車両の出張給油を可能とする環境を整備することで、通行帯の混雑緩和および車両事故防止につながることから、非自走車両への出張給油だけでなく、主に走行することを目的としない特殊車両についても出張給油を可能とするようお願いしたい。

### ⑨ 第4ゲート混雑緩和に向けた運用改善について

時間帯によっては通過待ちの車で30～40分の渋滞が慢性的に発生しており、渋滞を避けようと誘導路にはみ出している車両もあり、安全面にも影響が出ている。警備員の教育体制を整え、ゲート通過のセキュリティーチェックをより効率の良い方法に改善することや工事車両の出入口の変更をお願いしたい。

### ⑩ TIATゲートの改修

TIATゲートエリアを10tクラスの車両も安全に相互通行できるように改修をお願いしたい。改修が難しい場合は、代替手段としてTIATゲートの運用をお願いしたい。

### ⑪ 空港内道路における歩行者の安全確保

東貨物地区と西貨物地区を結ぶ連絡橋と国道357号線へ合流する側道との交差点は、「歩行者注意」の看板が設置されているが、事故が年間数回発生しており死亡事故にも至っていることから、歩車分離式信号への変更をお願いしたい。

### ⑫ ランプエリアへのAED設置

ランプ内で働く者の安全確保の観点でランプエリアへのAED設置をお願いしたい。事業者によっては航空機搭載のAEDの使用が可能だが、緊急時にランプ内の作業者が迅速に使用できるようにすべきであり、多くの機器設置と設置場所の明示をお願いしたい。

## 2. 日本空港ビルデング

### ① 空港内の表示の改善

ターミナル内の一部エリアにおける「授乳室/トイレ」などの表示の位置、大きさ、ターミナル間の表示方法の統一などの改善をお願いしたい。

(※東京国際ターミナルに対しても同内容を要請)

### ② 外国人旅行者が利用しやすい無線LAN環境の整備

外国人旅行者が観光情報を収集し、日本の良さを体感・発信するために、外国人旅行者向けに手続きを簡素化した無線LAN環境の設置をお願いしたい。

### ③ エスカレーターへの安全な利用

エスカレーターでのキャリーバック転落は、重大な事故に繋がる恐れがあるため、注意喚起を促す表記や、成田空港のように大型荷物の際はエレベーターへ誘導するなどの対応を要請する。

### ④ ターミナルビルにおける防災対策【継続】

東日本大震災以降、空港内防災対策がさらに強化されているが、将来的に首都圏直下型地震が想定されており、現在の災害対策、および今後予定されている対策を確認したい。

(※東京国際ターミナルにも同内容を要請)



### 3. 東京国際空港ターミナル

#### ① 北側集中検査場及び出国検査場の利用促進

拡張エリアにある北側集中検査場及び出国検査場の位置がわかりにくいこと、職員用通路が南側にしかないことから、南側検査場が混雑しており、表示の改善、アナウンス等による北側への誘導、及び北側を職員が通行できるようにすることを要望する。

#### ② 旅客需要に合わせた対応窓口の増加と営業時間延長

羽田空港国際線ターミナルのJR EAST Travel Service Center（7:45-18:30）は、窓口が一つしかないことと、時間帯によっては非常に混雑しているため、窓口の増加や営業時間延長等をお願いしたい。

### 4. 京浜急行電鉄

#### ① 利用者にとって使いやすい駅の実現

空港を利用するお客様あるいは空港で働く者の視点から、空港アクセスの要所となる京急蒲田駅および周辺地域の開発の完成形のイメージを確認したい。

#### ② オリンピック開催に向けた空港アクセスの改善

新空港線（蒲蒲線）の開通は羽田空港を利用するお客様や働く者にとって、利便性の向上につながるため、新空港線（蒲蒲線）の開通を要望するとともに現状の課題を確認したい。

#### ③ 車両表記およびアナウンスの多言語化

現在、車両の更新中と認識しているが、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催等をにらみ、現状の外国語案内への対応状況を確認したい。

### 5. 東京モノレール

#### ① 利用者にとって安全で使いやすい駅づくりの促進

- ・羽田空港第1ターミナル駅北口のホームから改札口までの乗降客動線が交差しているため、改善をお願いしたい。
- ・浜松町駅3階フロアに案内係を配置し、エレベーター等の案内をお願いしたい。
- ・新整備場駅の工場見学者に対して、駅のバリアフリー化の検討をお願いしたい。
- ・東京オリンピック・パラリンピック開催に向けた輸送力強化、および軌道桁の老朽化対策の状況を確認したい。

#### ② 東京オリンピック開催に向けた乗換え利便性向上

「浜松町二丁目4地区再開発プロジェクト」の進捗及び天王洲アイル駅とりんかい線の乗り換え利便性の改善に向けた検討状況を確認したい。

### 6. 東京京浜急行バス・東京空港交通

#### ① 訪日外国人旅行者増に向けた国際線ターミナルからの定期便による観光バスの運行

訪日旅行者の滞在期間の充実の観点から、空港発のリムジンバスを使用した観光スポットへの移動や、観光スポットを結ぶバスツアーの設定、乗り降り自由の一日乗車券等の検討をお願いしたい。

#### ② 空港アクセス手段の整備

- ・深夜発の長距離バスの設定  
羽田空港国際化による夜間発着便の増加への対応の観点から、深夜発の各地方への長距離バスの設定を検討いただきたい。
- ・羽田から成田へのお客様の振替等への対応の観点から、国際線ターミナルを経由する成田空港行リムジンバス設定の増便を要請する。

#### ③ 空港で働く者にとっての交通利便性の向上

- ・現在YCAT⇄羽田空港間の高速バスで朝夕4～5便が新整備場地区経由となり、利便性は向上しているが、空港内のシフト勤務者の需要掘り起こしの観点から、ダイヤ改正の検討をお願いしたい。また、千葉・木更津方面等から新整備場地区経由便の導入をお願いしたい。
- ・羽田空港行き高速バスにおいて、通勤者をターゲットとした多頻度利用者への回数券・定期券を用いた更なる割引運賃の検討について確認したい。

### 7. 東京都

#### ① 空港アクセスに関するバリアフリー化の促進【継続】

- ・浜松町駅のモノレール⇄JR乗り換え  
現在乗り換え動線が複雑で長く、バリアフリー対策が十分ではないため、バリアフリー化の早期実現をお願いしたい。
- ・天王洲アイル駅のモノレール⇄りんかい線乗り換えの動線上、幅の広い都道の横断歩道を渡る必要があることや、りんかい線最寄り入口のモノレール南口は、バリアフリー対策が十分ではないため、乗り継ぎ円滑化の早期実現をお願いしたい。

#### ② 訪日外国人旅行者数2,000万人達成に向けた環境整備

- ・国内通信環境の整備について  
東京都は昨年度、宿泊施設等が行う無料Wi-Fiの設置に対する支援事業を行っているが、宿泊施設にとどまらず、商店会や町内会などの民間事業者、団体への支援も検討をお願いしたい。加えて簡易に利用できる環境整備も検討をお願いしたい。
- ・国際線空港ターミナルからの周遊観光バス運行について  
空港発着の周遊観光バスを運行することで、外国人旅行者の利便性向上が期待される。空港発着周遊観光バスの推進について、東京都の考え方を確認したい。

## 発展する産業に向けて

## 1. 中部国際空港連絡道路について

過去、通行料を始めとする利用者にとって利便性向上に繋がるとの要請を行ったが、通行料値下げなどの施策が償還計画に支障をきたすと認識している。

だが、ここ数年中部国際空港の発着便数が開港当初の便数に戻りつつあり利用者も増加傾向にある。また、中部臨空都市・空港対岸部に於いても商業施設や企業誘致が進んでおり、セントレア周辺に多くの方が集まる環境が整ってきている。今後、中部国際空港連絡道路を更に多くの方が利用し、中部国際空港まで足を運んで頂ける環境を整備する事で、愛知県・常滑市・中部国際空港の活性化に繋がると考える。

現在愛知県が提案している『国家戦略特区』を早期に実現して、愛知県の立場として公社・民間が健全な運営を行える様しっかりと監督者としての役割をしっかりと担って頂くことを要望する。

## 2. 愛知県観光政策について

昨年訪日外国人旅行者数が1,000万人を突破し今後も増加の傾向にある。要因としてビザの緩和や国と地方が連携したプロモーション活動により、魅力ある観光都市の創造に成功したためであり、LCCの普及により手軽に訪日できる環境が整ってきたことも大きい。

今後、更に魅力ある観光地の形成や訪日旅行者の快適さをめざすためには、空港アクセスに関わるピクトグラフや多言語対応などのユニバーサルデザインの配慮と、レールパスを始めとした訪日旅行者の利便性の向上が必要である。

## 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

過去のPBB事故を踏まえ、空港会社が主体となり安全セミナー・PDCAサイクルを実施しており、ランプ・貨物地区に出入りする業者や警備会社社員の安全認識は高まってきている。しかし、事故から時間も経過し、人の入れ替わりも多い中、事故を風化させない為にも継続的に安全講習を実施することを要請する。

## ② VDGS表示の表記及び小型機対応に向けた空港へ

中部国際空港のVDGSは特定の時間帯に西日を受けやすい箇所があるが、今回のVDGS更新時には、さらに安全性の高い表示方法や設置方法等の検討をお願いしたい。

また、各SPOTに配備されている地上施設が大型機に適した仕様であることが多く、運航の多い小型機では作業者の負担が大変大きい。施設の更新時には、小型機作業に適した仕様となるよう検討をお願いしたい。

特にPBBの装着は他空港に比べ時間を要しているが、各作業者が十分な作業時間を確保し、安全で高い品質の作業を行うために、小型機運航に適したPBBの待機位置について新しいルール作りをお願いしたい。

## ③ 安全性確保を優先した空港施設の改善及び改修

ランプエリア内の事故件数は減少傾向にあるが、就航便数が増加している現状を考えると、件数が増加する懸念がある。また、中部国際空港が開港して9年が経過しており、作業安全の観点で以下の設備改善、改修を要請する。

- (1) SPOT8・SPOT18のPBB付根付付近は路面に偏りがある為、雨水・砂ぼこりが溜まりやすい。以前に排水溝設置工事を実施し、緩和されているが、未だ水たまり解消には至っておらず、根本的な原因である路面凹凸を解消する施工を要請する。
- (2) センターピア付根通行帯はトンネル内やトンネル南側出口において、人や自転車等の通行者の動向が視認しづらい。また、特殊車両運転時は、走行中に注視しなくてはならない箇所も多いことから、トンネル内では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では、一年を通じて作業上汗をかくことが多く、こまめな水分補給が必要である。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) 保安区域に容易に立ち入ることができないランプエリアの作業者にとって、現行のAED設置状況では不安がある。特に今後SPOTの拡張が予定されているエリアにおいては現行の対策では不十分である。ランプエリアへの新規設置及び貨物エリアでの増設を要請する。
- (5) SPOTの根元付近に各航空関連事業者が備品など収納できる箱の設置を検討していただきたい。
- (6) 受託手荷物のソーティング場への搬送において、現在大型手荷物専用ベルトからでも流せない大型手荷物は、国内線・国際線ともに台車を使用してソーティング場まで搬送しているが、搬送ルート途中のソーティング場内に段差がある。対策として取り外し可能な金属製の簡易スロープが配置されているが、かなり重い為ほとんど使用されておらず、不安全箇所となっている。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。加えて、繁忙時間帯については大型手荷物専用ベルトを逆転させることができない為、大量の通箱の返却の際に台車にて搬送が必要であるが、国際線エリアでは使用できるエレベーターが少なく混雑をしている。以上のことから

次のとおり要請する。

- a. 搬送ルート上の段差を解消する改修を行うこと。
- b. エレベーターホール扉について、構造上可能な場所については自動ドアに改修すること。
- c. 通い箱の搬送環境改善に向けて、国際線側3階エレベーターホールの立入制限区分の見直しを行うこと。

#### ④ 震災課題に対する早期対応について

2011年に発生した東日本大震災を通じて、あらゆる災害課題に対して空港会社を中心に策を行い、様々な改善が図られていると認識している。現時点で更に改善が必要と思われる以下を要請する。

- (1) 貨物地区における大津波警報発令時の避難場所について、確実に利用できる運用になっているか再点検をすること。
- (2) 各事業者の災害備蓄品の備蓄施設を改善すること。

### 利便性向上に向けて

中部空港会社として現在、お客様の利便性向上に向けて様々な施設の改善・改修や新たな施設を開設しているが、空港で働く者としての視点から利便性向上に関する以下の内容を要請する。

#### ① SPOTの路面改修について

9番SPOTにおいて路面の凹みにより水溜りができ、徒歩ボーディング時、お客様の降機・搭乗に支障をきたしている。加えて作業員も水掃き等の対応に苦慮しており、100番台のSPOTにおいても同様の事象が起きている。改修には大規模な工事と高額な費用がかかることを認識しているが、今後路面の老朽化を考えると、凹凸のSPOT増加が予想されるため、計画的な路面改修工事を要請する。

#### ② バス搭乗口までの案内表示の改善について

バスラウンジを使用して出発する際に保安検査通過後、バスラウンジまでの案内表示はあるものの依然として表示が統一されていない。特に高齢のお客様は「バスラウンジ」という言葉に馴染みが薄く、複数の言葉で案内されているため、作業員が頻りに行き方を尋ねられる。また、101・102・103と11・12・13等思い込みで間違われるケースも考えられる。「バス搭乗口」という表示に統一し、印象的な文字や色、ピクトグラフで表記することで利便性を向上させることを要望する。

#### ③ 鳥衝突防止対策及び害虫駆除対策の継続

毎年同時期に海鳥、渡り鳥が飛来し、空港会社として対策を実施されているが、根絶に至っていないため、継続して実施をお願いしたい。また、夏期はランプエリアに虫が大量発生し、航空機、航空機搭載物品への侵入を各社が防ぐための努力をしており、以下を要請する。

- (1) 最新情報での継続的な鳥衝突防止対策の実施。
- (2) 空港管内において無農薬の使用など周囲の環境に配慮した幼虫駆除や籠の設置による成虫の捕獲の継続的な実施。

#### ④ 新国際線バスターミナルについて

ハンディキャップを持っているお客様が利用されるスロープの幅が狭く、お客様の誘導に苦慮している。また途中で庇が切れており、雨天時にお客様が濡れてしまうことから、スロープと庇の改修を要請する。

#### ⑤ HIGH POWER RUNUPエリアの新設

昨今、HIGH POWER RUNUPに際して柔軟な対応が図られているが、昼間の運航便時間帯での迅速なRUNUP実施には依然として制約が多い。他の多くの空港に設置されているRUNUPエリアをセントレアに設置することを要請する。

#### ⑥ CIQ手続きの迅速化・円滑化について

曜日特性もあるがピーク時間帯（7時半～9時半）には、外国人の入国審査場の混雑が激しく、通過に1時間以上かかる場合がある。施設面が原因ではなく、検査官の人手不足が原因だと認識しているが、旅行者にとっては長時間のフライトから解放される最初の窓口でもあり、観光政策の観点からもストレス無く入国審査場を通過する事が重要である。また、入国審査に時間がかかることで、手荷物の引き渡しにも影響が出ており、効率的な作業ができない。CIQ手続きの迅速化・円滑化も視野に入れた対応を検討いただきたい。

#### ⑦ 空港医療施設の充実

空港内診療所の診療時間は17:00までであり、時間外は担当医も不在になる。発着時間の輻輳する夜の時間帯には対応できず、航空機到着後に機内または施設内で急病人が発生した場合、早急に救急車の要請を行うものの、到着までの間は航空関連事業所内で応急処置を行わなければならない現状がある。24時間空港としても適切な医療提供をすることが重要であり、空港会社として診療時間の変更や外国人対応等、将来に向けた医療体制の構築をお願いしたい。

併せて、機内で急病人が発生した際はスムーズに当該患者の受け渡しを行って頂けるよう今後においても空港会社・常滑市・消防本部との連携を密に図り、必要に応じて協議を行うことをお願いしたい。

### 活力ある産業に向けて

#### 1. 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数年続いている。この原因として高い賃料が考えられる。今後各事業者の活性化と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、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いく必要があり、検討をお願いしたい。



## 関西国際空港について

### 1. 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)

関西空港においての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り損ねたりと、お客さま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。

### 2. お客様にとって利用しやすい安全・快適な空港を目指して

#### ① 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する際の危険の解消

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、車椅子のお客様も恐怖心を抱き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。

#### ② Terminal2の旅客動線について

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いため、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個所もある。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。

#### ③ 貨物地区の横断歩道について<新規>

国際貨物地区の代理店上屋横の横断歩道について、第1・第2ビル横は標示が消えかかっており、第3ビル横は標示自体がない。代理店・空港従業員の安全の為に改善をお願いしたい。

#### ④ 制限エリア内での家電製品の販売について<新規>

外国人のお客様が出国後に炊飯器等の家電を購入されるケースが増えているが、サイズの問題から機内での収容に時間を要し航空機が遅延する事例が頻発している。制限エリア内での家電の販売については商品のサイズの管理、お客様へのご案内について空港運営会社としても積極的に関与をお願いしたい。

#### ⑤ 館内の表示の改善

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導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。

#### ⑥ 小型機にPBBをセットした際の傾斜への対応

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り止め等を行い、旅客の転倒を防止するべきである。

#### ⑦ 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。

#### ⑧ 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への対応

A、Hカウンターに並ぶお客様を整理するスタンプを壁面近くまで配置しているため、通路としてはカート1台がやっと通れるくらいの幅しかない。さらに、奥にトイレがあるため、人の流れが多く混雑してしまう。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。

#### ⑨ 国内線17番・25番ゲートの表示の改善

17・25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・25番スポットを確認できない。柱にも表示板を付ける等の改善が必要である。

#### ⑩ Terminal 2の出発待合室へのスピーカー増設

出発旅客が多い場合アナウンスが掻き消されて聞こえにくい。ため、スピーカーを増設するなどの対策をお願いしたい。

#### ⑪ PBB可動橋部分へのエアコン設置<新規>

PBBの可動橋部分にはエアコンが設置されておらず、お客様よりクレームを頂くことがある。快適性向上のため、PBBの可動橋部分にもエアコンの設置をお願いしたい。

## ⑫ 国内ゲート内に携帯（スマートフォン）やパソコンの電源施設の設置〈新規〉

ビジネスマンを中心とした出発待ちのお客様への利便性向上のため、国内ゲート内に携帯やPCの正規の電源施設の設置をお願いしたい。

## ⑬ 駐車場の料金について〈新規〉

空港の駐車場使用料金が他の国際空港と比較しても高位にある。24時間利用はさることながら、長期間使用した場合においても割安感があるとは言いがたい。以前の深夜・早朝割引の復活を含め、より利用しやすい価格設定をお願いしたい。

## ⑭ 国内保安検査場警備員のお客様対応について〈新規〉

お客様から保安検査場警備員の対応についてお声を頂戴することが多くある。航空会社からの働きかけは行っているものの、空港のイメージを左右する重要な要素である為、新関西空港株式会社（以下NKIAC）からも改善を促して頂きたい。

## 3. 従業員が安全に働き、お客様に最高のサービスを提供できる環境を目指して

### ① トイレの利便性・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。また、貨物地区、エアライン棟のトイレについては従業員視点での快適性向上の為ウォッシュレットの設置も併せてお願いしたい。

### ② 貨物地区屋外への屋根設置について〈新規〉

貨物地区合同庁舎前のバス停（復路）、並びに合同庁舎と代理店ビルを結ぶ連絡橋に屋根が無く雨ざらしとなっている。代理店の従業員からも「書類が濡れる」等の声が寄せられているため、当該エリアに屋根の設置をお願いしたい。

### ③ 各ゲートカウンターの照度不足の改善

各ゲートカウンター周りの照明が暗く、夜間は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。照明の改善をお願いしたい。

### ④ 各号門の混雑緩和

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っている。また、7号門と4号門も形状が異なり7号門では混雑を招いているため、改善をお願いしたい。

## ⑤ 国内線手荷物受取場のターンテーブルの改善

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もある。航空会社側が「手荷物キャッチ担当」をつけて対応しており、国内線手荷物受取場のターンテーブルに成田空港同様、手荷物キャッチの自動センサーの設置をお願いしたい。

## ⑥ Terminal 2の手荷物返却ベルトコンベアについて

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。便名表示の設置をお願いしたい。

## ⑦ 託児所について〈新規〉

産休から復帰したメンバーを中心に託児所の設置を求める声が多い。NKIACとしても従業員のニーズを把握された上で空港島内への託児所設置の検討をお願いしたい。

## ⑧ ランプサイドへの従業員休憩室設置について〈新規〉

ランプサイドに共用休憩室がなく、休憩時に貨物地区まで行く必要がある。TS発令時の安全確保、施設の有効活用の観点からも休憩室設置をお願いしたい。

## 4. 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）時の指示命令系統を明確にし、お客様を適切に誘導しなければならない空港従業員を含めて、空港運営会社主導の定期的な防災訓練をするなど、大災害時の危機対応意識の定期的な啓蒙・醸成をお願いしたい。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。

### ③ 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。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。

#### ④ ランプエリア内の各種表示のREPAINT(一部新規)

各スポットの航空機機種別の停止ライン、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をお願いしたい。

また、現在A380のPBB待機位置及び退避位置のマーキングがなされているが、全てが白線にてマーキングされている為、PBBを操作する上で非常に不安全な要素となり得る。従来のマーキングと判別出来るよう、色分けを施す等の改善をお願いしたい。

### 5. 空港運営・経営面での視点

#### ① 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、組織改変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・事務所の返却を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。また、賃料の関係で立ち退いた貨物地区の代理店の事務所等のスペースについては、駐車場や食堂に活用することでお客様・従業員の利便性が高まるものとする。

#### ② LCCとフルサービスキャリアの差別化の必要性

一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つのバランスであり、フルサービスキャリアではお客様が望むサービスに重点を置くのに対して、LCCは「経済(価格)」に重点を置くという対照的な方向性がある。

航空会社として差別化を図ろうとする中、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。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、航空会社がそれぞれの方針により、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をお願いしたい。

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)等

## 大阪国際空港について

### 1. お客様の利便性向上

#### ① 駐車場の利便性・機能性の向上

- (1) 夜の到着便ピーク時の路上駐車が散見され、著しく利便性や安全性が損なわれている状況である為、駐車場の30分無料化を実施するなど、駐車場を利用しやすい環境にし、ターミナル前の路上駐車対策をお願いしたい。
- (2) 南ターミナル前の立体駐車場を北ターミナル側にも設置するなど、駐車スペースの拡充をお願いしたい。
- (3) 南ターミナル側にもタクシー待機場所を確保し、タクシーの路上駐車対策をお願いしたい。
- (4) 身障者用駐車場が常に利用されている状況が散見されるので、身障者用駐車場の拡充をお願いしたい。
- (5) 事前精算機利用者への駐車料金割引サービスの実施など、事前精算機の利用を促す料金制度の導入を行い、駐車場出口の混雑緩和対策をお願いしたい。
- (6) 車両ナンバーが3ケタ、2ケタの車両へのナンバー認識システムの読取精度が悪く、駐車場出口で時間を要し混雑することがある。認識システムの精度向上をお願いしたい。

#### ② モノレール連絡橋について

- (1) モノレール連絡橋は強雨時、吹き込みが激しく風雨にさらされるため、対策をお願いしたい。

#### ③ ターミナル内外での、利用者視点に立った案内表示

- (1) お客様が迷われないよう一定程度配慮された案内表示が施されているが、よりお客様視点に立った上で、床面への各種案内表示を施すなど、より自然にお客様の視野に入ってくる位置への案内表示をお願いしたい。
- (2) 観光バス専用駐車場入口とターミナル側一般車両駐車場入口が並列しており、立て看板にて案内表示されているが、迷われている車両が未だ散見されており、路面にも各入口を示す案内表示を施すなど、より効果的な対策をお願いしたい。

### 2. 従業員の安全

#### ① 空港周辺環境整備について

- (1) 貨物地区や空港総合ビルなどから駐車場へ向かう際、ターミナル前の横断歩道まで回る必要がある。駐車場の北側に



も横断歩道を設置するなど、検討をお願いしたい。

- (2) 早朝、深夜に貨物地区や空港総合ビルからターミナルに向かう際、照明が暗く通行される方は不安を抱えている。JAL側タクシープールの照明点灯時間を拡張するなど不審者への警戒を引き続きお願いしたい。
- (3) 北貨物地区付近の一般道における路上駐車対策について、貨物上屋横の空き地を利用し、待機トラックを駐車できるように改善されたが、利用状況を引き続き注視し、今後も路上駐車車両への対策をお願いしたい。

## ② ランプ内の安全性向上について

- (1) 第一エプロンの場周道路が大変狭く、危険な為、改善をお願いしたい。
- (2) 視認性確保の為、全てのTAXI LINEの両縁を黒のペイントで塗装して頂きたい。また、日没後の雨天のPush Back時、TAXI LINEが見にくい為、TAXI LINEに埋め込まれているライトの光をターミナル側へも向けて頂きたい。
- (3) ランプエリア内全体をムラ無く鮮明に照らせるよう、照明設備の照度の改善をお願いしたい。特に第1、2フィンガーの付け根の横断歩道は夜間薄暗く、車両運転者から歩行者を認識しづらく危険である。また、4ASPOT、1SPOTの照明も暗く、お客様案内時の安全確保の観点から、対応をお願いしたい。
- (4) PBBへのタイヤガードの設置を継続して進めて頂きたい。
- (5) 各搭乗口のゲート扉において、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てしまう箇所がある。9、10、13、14、17、18SPOTのゲート扉の仕様に、全ゲートの改修をお願いしたい。
- (6) ランプ作業者の不測の事態に備えるため、ランプ作業者がいつでも使用できる場所へのAED設置をお願いしたい。

## 3. CS先進空港の実現

### ① 魅力ある空港を目指して

お客様のニーズ合わせたサービスの提供が実現できるよう、お客様から寄せられる声が多い項目について、改修時に下記の通り改善をお願いしたい。

- (1) ショップ、レストラン、アミューズメント施設等が充実した、航空機利用者以外でも足を運べる魅力的な空港づくり。
- (2) ターミナル内、及びクリーンエリア内への牛丼店やうどん店などのリーズナブルな飲食店の誘致。
- (3) ATM取扱銀行の拡大、及びホテル宿泊者や夜間に働く従業員が利用できる、長時間利用可能なコンビニの設置。
- (4) 6時のカウンターオープン前でもお客様がターミナル内で待機できるようなターミナルへの改修。
- (5) JALターミナル側の仮設駐輪場について、改修時には、駐輪スペースを明確にし、屋根を設置。
- (6) 車椅子を利用される障害者や高齢者に配慮し、車椅子が数台入れるエレベータのスペースの拡充と車椅子の方の動線を鑑みたエレベータの効果的な場所への設置。
- (7) チェックインカウンター前にベンチなどを増設し、高齢者

や障害者への負担が少ない施設への改修。

- (8) ターミナル内で修学旅行団体が集合・解散できるスペースの確保。
- (9) 小型機ハンドリングが多くなっている中、お客様が極力雨に濡れないターミナル設計。

### ② 働きやすい空港を目指して

- (1) 繁忙期のカウンター前の旅客滞留防止、利便性の向上を目指した、手荷物インラインスクリーニングシステムの導入。
- (2) 手荷物ソーティング場の傾斜の解消。
- (3) 航空会社が負担している事務所スペースの賃料など諸費用の軽減。

### ③ 航空保安強化を目指して

- (1) 出発旅客と到着旅客の動線の切り分け。
- (2) ランプパスにICチップを組み込み、制限区域、保安区域への出入りの認証を許可するなど、ハード面でのセキュリティの強化。

## 神戸空港について

### 1. お客様の利便性向上

- (1) 「ゲートのアナウンスが反響して聞き取りづらい」とお客様から多くの意見を頂いている。お客様にスムーズに心地よくご出発して頂ける為にも改善をお願いしたい。
- (2) 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、見えづらいので改善をお願いしたい。
- (3) 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、工夫・対策の検討をお願いしたい。
- (4) ポートライナー駅への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、お客様が濡れないよう対策の検討をお願いしたい。
- (5) 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、補修改善をお願いしたい。

### 2. 職場の安性向上

- (1) TAXI LINEの視認性向上を目指し、TAXI LINEの両サイドを黒のペイントで縁取ることをお願いしたい。

## 1. 東側再整備事業における 意見集約について

国内線ターミナル東側再整備事業において、我々働く者の意見を反映するべく、定期的な会議体の設定や、要望を集約する体制、しくみの検討を要望する。

## 2. ランプエリアで働く者の視点からの 改善要望項目

### ① 国内線車両通行帯の凹凸の改善

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られ、自転車での通行時に非常に危険である。安全性の観点から凹凸の改善をお願いしたい。  
また、SPOT H7からSPOT H9にかけては、スポットに対して車両通行帯を挟んだ位置にGSE器材を置かざるを得ないため、脚立等は車両通行帯上を横切って移動させる必要がある。しかし、車両通行帯の凹凸の為に押しづらく、車両と交差する動線の安全性の観点から、早期に舗装し直すをお願いしたい。

### ② 車両通行帯の水はけの改善（西側場周道路）

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は舗装改修されたが、そのすぐ両側は依然として水はけが悪く、降雨時はラインが見えづらく危険である。舗装エリアの拡大をお願いしたい。



### ③ 給油ピットの段差

スポットの給油ピットの中に、いくつか段差が大きいものがあり、ハイリフトローダー車での通行や、器材の移動に支障を来している状況がある。また、H14スポットにおいては、B737停泊時にコックピットウィンドウのクリーニングをするにあたって脚立をセットすると、給油ピットによって、脚立がしっかりと固定できない状態となり、危険である。給油ピットの段差をなくすよう対応をお願いしたい。

### ④ 整備作業による発動機試運転

スポットでの発動機の試運転に関しては、現在「航空機エンジン調整実施要領」に基づいて1発ずつしか回せないこととなっている。夜間作業後の確認の為に試運転や、便間での故障探求作業において、滑走路を横断して国際線ターミナル側のRUN UPエリアまで異動させる必要があり、日中は特に時間を要する。羽田空港のように2発同時に回すことで定時性の向上につながるため、2発同時に試運転できるよう検討をお願いしたい。

### ⑤ 国内線第3ビル北側の駐輪場

放置自転車がが多く、雨の日の水たまりもひどい状態のため、使い勝手があまりよくない状況である。使いやすいよう改善に向けて検討をお願いしたい。

## 福岡空港ビルディング(株)

## 1. 東側再整備事業における 意見集約方法について

国内線ターミナル東側再整備事業において、我々働く者の意見を反映するべく、定期的な会議体の設定や、要望を集約する体制、しくみの検討を要望する。

## 2. より利用しやすく、 働きやすい空港をめざして

### 〈東側再整備時における改善要望項目について〉

#### ① 飛行機に乗らないお客様も

##### 遊びに来たくなるような、魅力的な空港づくり

千歳空港などのように、飛行機に乗らない人が空港に行きたくなくなるような空港づくりが必要である。そのためには飲食店や販売店、展示ブースやイベントなど、飛行機に乗らないお客様のリピーターを増やすことを念頭に置いた空港づくりが必要である。

#### ② ターミナル内の案内表示における外国語表記及び ユニバーサルデザイン表記の充実

今後の訪日外国人の増加に伴い、外国の方々あるいは初めてのお客様が安心して利用できるよう、案内表示の充実をお願い

したい。

### ③ 各搭乗口の搭乗案内モニター表示、及び地下鉄構内発着案内表示の見やすさ改善

各搭乗口の案内モニターは、次便以降の時刻や到着地の天気を表示するなど、情報が得やすくなっているが、一方で複数台ある各モニターのメリハリがなく、文字が小さいため時間が分かりづらくなっている。また、地下鉄構内の発着案内も、一目では内容が理解しづらく文字も小さいため、お客様が滞留して通行の妨げとなっており、表示の改善をお願いしたい。

### ④ 保安検査場の検査の効率化

現在、手荷物を入れたトレーを置くレールが無い場合、テーブルで立ち止まって手荷物の整理をするか、並んだ後に検査直前に手荷物を整理しなければならない状況である。お客様の負担を軽減し、混雑を緩和できるようにするため、10mくらい手前にトレー用のレールを延ばし、並んだ状態で移動しながら手荷物を整理できるように検査場の改善をお願いしたい。

## 〈空港内で働く者の視点からの改善要請項目〉

### ① セキュリティーレーンの看板の取り下げ

「16～7は←、6～1は→」という看板を見て、搭乗口によってセキュリティーレーンが分かっていると勘違いされるお客様も多く、レーンの一部が集中的に混雑することがある。手荷物検査場通過後に、搭乗口を示す表示があるため、検査場手前の看板を取り下げるようお願いしたい。

### ② ゲートのスタンスの更新

第1ターミナル、及び第3ターミナルでは、搭乗・降機が輻輳する際、通路をスタンスで区切ってご案内しているが、スタンスが重く、女性従業員の負担となっているだけでなく、怪我をする可能性がある。ローラーがついているスタンスに更新するなど、改善をお願いしたい。

### ③ 2ビル到着出口付近のセキュリティー強化

第2ターミナルゲート5番から7番に到着した際に、受託手荷物が無いお客様が出来る出口と、手荷物を受け取って出られる出口の2つに対して、警備員が1名しか配置されていない。複数の便が到着した場合、多くのお客様が両方の出口から出てこられるが、1名の警備員が2つの出口を担当しているため、監視が行き届いていない事例が散見される。警備員の増員等、セキュリティー体制の強化をお願いしたい。

### ④ 第1ターミナル、H13スポット以降のランプ内通路(コリドー)の安全強化

H14スポット以降の出発機や到着機が重なると、コリドーを通るお客様が増え、そのすぐ横が車両通行帯でもあることから、現在は旅客やグランドハンドリングの係員が逐一監視を行い、安全、保安両面に対応している。東側再整備を待たずとも、



ターミナル再整備イメージ (出典：福岡空港ビルディング)

緊急的に安全と保安を確保していく必要があり、警備員の配置等の検討をお願いしたい。

### ⑤ 国際線ターミナルSRA検査

国際線長尺エレベーターのSRA検査において、現在は北側か南側のいずれかにしか検査員が配置されていないため、追加手荷物等の対応に遅れが生じ、運航便の遅延等に繋がる懸念がある。よって北側・南側各々に検査員を配置するようお願いしたい。

### ⑥ 国内線ターミナル前道路

第1ターミナル、第2ターミナルの駐車場が閉鎖され、送迎の為に路上駐車や停車車両が、従来以上に増加している。特に土日祝日においては、二重三重駐車となっており、いつ事故が起きてもおかしくないような状況であるため、警察と連携を図りつつ、取り締まりを強化するよう働きかけをお願いしたい。

### ⑦ 従業員の夜間における地下鉄へのアクセス改善

運航便の終了時刻後、地下鉄を利用している従業員は、寒い冬の時期や、強い風雨の際も、一度外に出て大回りしている。夜間の地下鉄駅構内へのアクセスを改善すべく、第2ターミナル側地下通路と地下鉄駅構内を仕切るシャッターの閉門時間の延長をお願いしたい。

### ⑧ 貨物地区の売店(コンビニエンスストア等)の設置

貨物地区では食事をできる店舗がなく、制服で外に出て食事を購入する必要がある。昼前に弁当が販売されているが、休憩時間がずれた際に購入できないため、コンビニエンスストア等、食事を販売する売店の設置をお願いしたい。

### ⑨ 貨物地区の違法駐車管理

貨物地区は、区画を分けて通勤車を駐車できるようになっているが、その枠の外の、一般車両通行帯に違法に駐車されている車が見受けられる。違法駐車は事故を誘発する恐れがあるため、違反者の低減に向けた対策をお願いしたい。



## 航空交通に関する事項

### ① 沖縄振興の恒久化・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 地方空港の整備計画について

- (1) 新石垣空港の従業員用駐車場スペースを拡充すること。
- (2) 宮古空港および新石垣空港のお客様駐車場利用時間を拡充すること。

### ③ 那覇空港の整備計画について

- (1) 那覇空港のお客様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。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) 訪日外国人旅行者の増加に対応し、外国人旅行者が沖縄（日本国）への出入国を円滑かつ快適に行えるように、CIQに係る予算・定員の充実を図り、必要な物的・人的整備強化を図ること。
- (3) 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増築については、総合的な見地から計画的に進めること。
- (4) 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、十分に検討を行うこと。
- (5) 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。
- (6) 国際線ターミナルビルの増築については、国内線からのお客様のアクセス向上やCIQの混雑解消など、お客様視点に立った利便性向上策を取り入れること。
- (7) 那覇空港の台風対策ならびに塩害対策は国の責任で一元的に行い、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。
- (8) バスプールからお客様臨時駐車場および国内線ターミナル

ビルから国際線ターミナルビルまでの移動通路にアーケードを設置し、お客様が風雨にさらされない環境整備を図ること。

- (9) 那覇空港を利用するお客様の快適性を向上させるため、全PBBへのエアコン設置を要請する。



那覇空港新国際線ターミナル

### ④ 那覇空港周辺道路の安全対策について

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こと。
- (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こと。
- (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こと。

### 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 沖縄県内の空港の保安体制について

- (1) 昨今航空保安の重要性が求められるなか、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。
- (2) 那覇空港ターミナル内のセキュリティー強化を図るべく、国内線ターミナル各フロアの従業員エリア入り口にテンキナーを設置するよう求める。

### 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、事故防止を図るため

にPBBのタイヤに巻き込み防止装置（タイヤガード）及びランブ昇降階段への滑り止め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ブ内の利用者・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 国際貨物輸送体制について

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。

### ⑫ 国際整備基地構想について

アジア諸国を中心として、拡大する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、沖縄県内の雇用拡大に繋げ、長期的に安定した事業帯にすべく県としても積極的に支援すること。

## 空港アクセスに関する事項

沖縄は日本で唯一、鉄道が整備されていない県であり、空港への公共アクセスはバス・モノレールに限定されている。将来的な目標である入域観光客数1,000万人を達成するためには、空のみならず空港から各方面への地上アクセスの充実を図ることも重要課題である。県は、公共交通機関の運行体制を支援し、利便性向上により一層努めることを求める。

## 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、さらなる促進を図られたい。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) 那覇空港および県内観光施設等のバリアフリー化を推進すること。
- (2) 一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）や各観光施設等との連携を図りながら、外国人旅行者が利用しやすい無料公衆無線LAN環境の整備と多言語対応の改善強化を図ること。
- (3) MICE誘致・開催促進を通じて、外国人旅行者の取り込みのための受入体制として、認定外国人観光案内所の増加を図ること。
- (4) 地元産業と連携したお土産品の開発を通じて、特産品としての「沖縄ブランド」を強化する施策を実施すること。また、産直海外発送を促進すること。
- (5) 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）についても、多言語対応を促進すること。
- (6) オリンピック・パラリンピック開催効果の地域への波及施策について、沖縄県として積極的に関わり、外国人旅行者の誘客・受入に主体的な意欲を持って取り組むこと。

### 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も得て、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 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、以下の取り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。



新石垣空港