

## 関連資料

空港法（昭和三十一年法律第八十号）

（空港の設置及び管理に関する基本方針）

第三条 国土交通大臣は、空港の設置及び管理に関する基本方針（以下「基本方針」といふ。）を定めるものとする。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 空港の設置及び管理の意義及び目標に関する事項

二 空港の整備に関する基本的な事項

三 空港の運営に関する基本的な事項

四 空港とその周辺の地域との連携の確保に関する基本的な事項

五 空港の周辺における騒音その他の航空機の運航により生ずる障害の防止及び損失の補償並びに生活環境の改善に関する基本的な事項

六 地理的、経済的又は社会的な観点からみて密接な関係を有する空港相互間の連携の確保に関する基本的な事項

七 前各号に掲げるもののほか、空港の設置及び管理に関する基本的な事項

3 基本方針は、空港の設置及び管理を行う者（以下「空港管理者」といふ。）、国、関係地方公共団体、関係事業者、地域住民その他の関係者の相互の密接な連携及び協力の下に、空港の設置及び管理を効果的かつ効率的に行い、環境の保全に配慮しつつ、空港の利用者の便益の増進を図り、もって航空の総合的な発達に資するとともに、我が国の産業、観光等の国際競争力の強化及び地域経済の活性化その他の地域の活力の向上が図られるべきことを基本理念として定めるものとする。

4 国土交通大臣は、基本方針を定め、又はこれを変更しようとするときは、交通政策審議会の意見を聴くものとする。ただし、交通政策審議会が軽微な事項と認めるものについては、この限りでない。

5 関係地方公共団体は、基本方針に関し、国土交通大臣に対し、意見を申し出る事ができる。

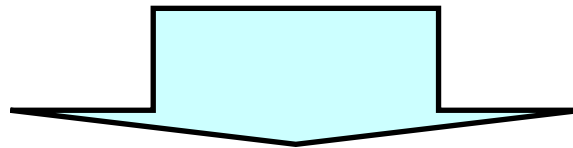
6 国土交通大臣は、基本方針を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

# 空港法及び航空法における基本方針の効果

## 基本方針の効果

基本方針には以下の効果がある。

空港供用規程の認可における審査項目としての効果	(空港法第十二条第三項)
指定空港機能施設事業者の指定における審査項目としての効果	(空港法第十五条第一項)
指導、助言及び勧告の指針としての効果	(空港法第三十三条)
空港の設置許可における審査項目としての効果	(航空法第三十九条第一項)
空港の管理の指針としての効果	(航空法第四十七条第一項)
空港の設置許可取消における審査項目としての効果	(航空法第四十八条)



指定空港機能施設事業者に係る指定の規定の施行は平成21年4月1日からであるが、その準備行為として、**平成21年1月1日より「指定及びこれに関して必要な手続きその他の行為」を行うことができることから、今年中に基本方針を策定する必要がある。**

以外の規定の**施行は平成21年4月1日から**であり、平成20年度中に基本方針が策定されていれば支障は生じない。

# 空港運営に対しての利用者等の意向を反映させる仕組みの検討について

空港運営に対しての利用者等の意向を反映させる仕組みの導入に当たり、 空港会社が取り組んできたCS（顧客満足度）調査、 公共交通機関の快適性・安心性評価に際し実施してきている指標計測等の手法を空港に導入した場合の概要、評価及び課題は、以下のとおり。今後、さらに検討を進めることとする。

## 顧客満足度（CS）調査型

### 概要

- ・ 空港利用に際しての満足度向上のため改善が必要と考えられる事例と改善提案を調査対象者（モニター）から聴取・集計し、満足度向上に向けて取り組むべき課題と施策を抽出。（成田空港における事例の場合、約600人のモニターから半月程の期間をかけて調査を実施）
- ・ 抽出された課題と施策について、優先度と実現可能性を踏まえつつ、空港管理者が中心となって空港関係者が定期的に集まり、改善のための取組みについて検討するための場を設置。

### 評価

- ・ 利用者の声を直接吸い上げることから、利用者のニーズを正確に把握し、利便性向上に向けた適切な対応を取ることが可能。
- ・ 成田空港における事例では、モニターは旅客に限られていたが、例えばモニターの範囲を貨物取扱事業者にまで拡大すれば、より幅広い空港利用者ニーズを把握することは可能。

### 課題

モニターからの改善提案は、旅客ターミナル施設、空港アクセス及び入国審査に関するものが太宗を占めると想定されるが、いずれも空港管理者以外の空港関係者に第一義的な対応が求められることから、これらの関係者の協力をどのように得るか。

## 指標計測型

### 概要

- ・ 空港の利便性に関する指標を定め、各空港が同指標に照らし、どの程度取組みを行っているか計測（数値評価）。（公共交通に関する快適性・安全性評価指標の場合、9つの指標（段差解消率、ホームでの情報の分かり易さ等）について達成率を計測）
- ・ 同空港における過去の達成率や他空港における達成率との比較・評価を行い、空港管理者が中心となって空港関係者が定期的に集まり、達成率の向上のための取組みを懲憑・推進するための場を設置。

### 評価

- ・ 幅広い空港関係者より意見を徴して指標の設定を適切に行えば、政策誘導のための有効なツールとなりうる。
- ・ 各空港間の比較や過去からの取組み状況が簡単に把握できるため、空港利用者にとって空港利用に当たり有益な情報提供につながる。

### 課題

- ・ 空港関係者間で指標をどのように割り振って設定するのか。
- ・ 指標の設定に当たっての妥当性の確保をどうするか。
- ・ 国際拠点空港、国内拠点空港、地方空港といった多様な空港群を同列に扱うことは、適切なのか。