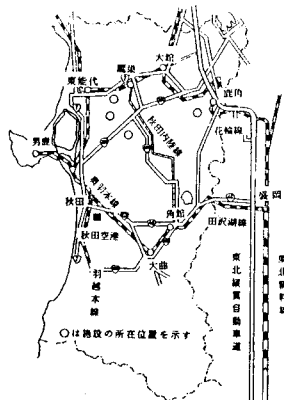


郎裕太
志一速雅
浩
水村野林
清木今小
員員員員
正正正正
學學學學
大大大大
田田田田
秋秋秋秋



4. 航空機利用における「満足度」

航空機利用の満足度について航空機を利用したことのある51人の結果をもとに分析した。外的基準を「航空機利用の総合的な満足度」として、外的基準の判断に関わると思われるアイテムを13個について数量化理論第Ⅱ類を適用した。各アイテムのカテゴリーは“満足”“どちらともいえない”“不満”の3つである。その結果、相関比は0.82と良好で13個のアイテムが外的基準を良く説明していると言える。レンジの大きな要因をみると第1位は「航空機の便数」で第2位は「秋田空港から施設までの所要時間」、第3位は「秋田空港から施設までの交通の便利さ」である。これら3つの要因の不満の割合は高く、それぞれ46.7%、71.4%、72.6%となっており、秋田空港から施設までの交通の利便性が、費用や機内の設備といったものより満足度に影響していることがわかる。以上の3要因は一般の利用者にとっても同様に不満なものと思われるが、施設利用者をともなった場合の保護者特有の要因としては第4位の「空港職員の応対・配慮」や第5位の「周りに対する気遣い」が挙げられている。

表－2 航空機利用に関する分析

アイ テ ム	レ ン ジ
1. 航空機の便数	3.3792
2. (秋田空港→施設)所要時間	2.4454
3. (秋田空港→施設)交通の便利さ	2.0083
4. 空港職員の応対・配慮	1.8582
5. 周りに対する気遣い	1.3325
6. 機内の設備の機能・利便性	1.0489
7. 空港の入口から航空機に乗るまでの安全性	0.9740
8. (自宅→羽田空港)交通の便利さ	0.9490
9. 所要時間(自宅→施設)	0.9312
10. 費用	0.8383
11. (自宅→羽田空港)所要時間	0.6542
12. 予約のとりやすさ	0.3087
13. 緊急時の地上との連絡性	0.2977

5. 空港施設の「利用しやすさ」

空港施設の総合的な利用しやすさの判断に寄与する施設を明らかにするため、航空機利用と同様に数量化理論第Ⅱ類を適用した。外的基準は「空港施設の総合的な利用しやすさ」で、各アイテムのカテゴリーは“利用しやすい”“普通”“利用しにくい”の3つである。その結果、相関比は0.71で各アイテムが外的基準をある程度の説明していると言える。

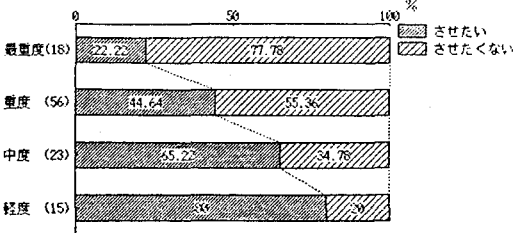
レンジの大きな要因の第1位は「手荷物受取所」である。「手荷物受取所」については、自由回答において「混雑していて受け取りにくい」、「動きが早すぎて取るのが大変」という意見があり、不満の割合も28.9%と2番目に高い値を示している。第2位の「リムジンバス」については「車内や出入口が狭い」、「出入口の段差」といった構造的なことが問題になっている。第3位の「駐車場から空港ビルまでの連絡路」では悪天候時に対応した、安全性を考慮した連絡路が必要という意見があった。

表－3 空港施設利用に関する分析

アイ テ ム	レ ン ジ
①手荷物受取所	1.7516
②リムジンバス	1.5279
③駐車場→空港ビルの連絡路	1.4116
④レストラン	1.3019
⑤搭乗ゲート	1.0894
⑥空港ビル出入口	0.9658
⑦タラップ	0.8815
⑧待合室	0.8292
⑨トイレ	0.7726
⑩金属探知機チェック	0.6282
⑪売店	0.6066
⑫駐車場	0.2978

6. おわりに

高齢者や精薄者を含む障害者が利用しやすいような施設やサービスを備えた「高度福祉空港」が整備された場合に、施設利用者をひとりで旅行させることについての希望を図－2に示している。障害の程度が軽いほどひとり旅をさせたいという保護者の希望が高いが、最重度の障害者の保護者でもひとり旅させたいという希望が22.2%と高い割合を占める。調査対象者のうち、ひとりで旅行をしたことのある施設利用者は138人中7人(5%)と非常に少ない。今後、障害者が自立して社会に参加できるようになるためにも「高度福祉空港」の理念に基づいた施設整備が必要であると考えられる。



図－2 障害の程度とひとり旅