

那覇空港におけるレンタカー貸渡 満足度向上のための実証調査

報 告 書

令和2年3月

内閣府沖縄総合事務局
運輸部企画室

- 目 次 -

1. 業務概要	1
1.1 業務の背景と目的	1
1.2 業務の実施手順	2
1.3 業務の実施内容	3
2. 現状の調査・分析	5
2.1 レンタカー送迎車のりばにおける滞留人数のカウント調査	6
2.2 所要時間、環境等の満足度要素に関するアンケート調査	10
3. 実証調査（那覇空港中ノ島におけるレンタカー送迎車までの案内円滑化実証）	13
3.1 改善方策の検討及び実証調査	13
3.2 効果検証及び民間事業者による主体的な運用方策の検討	24
4. 将来需要の予測及びシミュレーション	32
4.1 那覇空港におけるレンタカー利用者の将来需要の予測	32
4.2 中央バスプールにレンタカー送迎車のりばを移転した場合の運用に係る検討 ..	37
4.3 課題の抽出及び整理	45
4.4 観光客の周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査	46
5. 関係者による協議会の設置・運営	47
6. まとめと今後の方向性	50
6.1 本業務の実施結果のまとめ	50
6.2 今後の方向性	51

1. 業務概要

1.1 業務の背景と目的

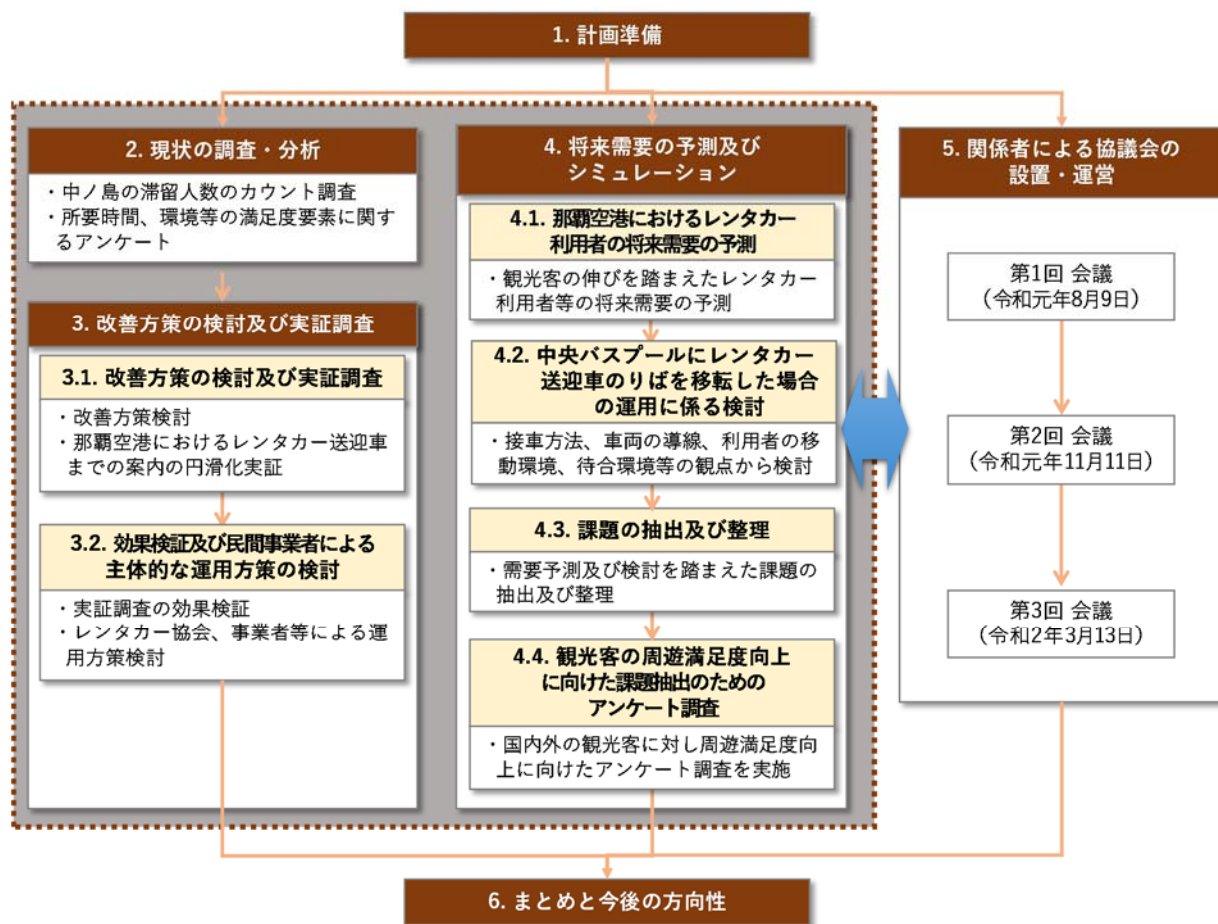
沖縄県を訪れる観光客は年々増加しており、令和元年（暦年）の入域観光客数は約1,016万3,900人と過去最高を記録した。

沖縄の観光においては、外国人観光客も含め観光客の半数以上がレンタカーを利用しており、そのほとんどが那覇空港周辺エリアにおいて借り受けるため、レンタカー利用に係る送迎車待ちにより、那覇空港の接車帯において混雑が発生している。また、レンタカー各社の店舗が分散しており、かつ、那覇空港から距離のある店舗も存在する。沖縄県の平成28年度調査によると、夏季ピークにおいては、空港到着からレンタカーを借り受けるまでに、最大2時間、平均1時間の時間を要しており、レンタカーを借りるまでの時間、サービス等について観光客の満足度が低下している。

このような状況の中、令和2年3月には、那覇空港第二滑走路の供用開始が予定されており、観光客の更なる増加が見込まれるところ、那覇空港におけるレンタカー利用者の満足度向上を図る実証調査を実施した。

1.2 業務の実施手順

以下に本業務における実施手順を示す。



【業務の実施手順】

1.3 業務の実施内容

本業務において実施した内容を以下に示す。

1.3.1 現状の調査・分析

レンタカーの貸渡に関する問題点を洗い出すため、夏季ピーク期的那覇空港レンタカー送迎車のりば（中ノ島）における滞留人数・利用者数等の混雑状況把握を目的としたカウント調査と、国内外レンタカー利用者に対し貸渡に係る所要時間・満足度等を把握するためのアンケート調査を実施し、現状の詳細な調査・分析を実施した。

1.3.2 実証調査（那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内の円滑化等実証）について

（１）改善方策の検討及び実証調査

現状の調査・分析結果を踏まえ改善方策を検討するとともに、検討結果のうち早期実施が可能でありかつ改善効果が一定程度見込め、レンタカー協会からの要望が強く現地でも課題が確認できた【那覇空港におけるレンタカー送迎者までの案内の円滑化実証】を令和元年９月より実施した。

（２）効果検証及び民間事業者による主体的な運用方策の検討

国内外レンタカー利用者へのアンケート調査および関係者ヒアリング等をもとに、実証調査の効果を検証するとともに、実施内容の改善方策を検討し、実施した。

また、実証期間終了後における民間事業者（レンタカー協会）による主体的な運用方策について検討し、関係者との調整を行った。

1.3.3 将来需要の予測及びシミュレーション

（１）那覇空港におけるレンタカー利用者の将来需要の予測

第2滑走路供用開始に伴う発着回数の増加等による観光客の増加見込みをふまえ、第2滑走路供用開始後のレンタカー利用者の需要について検討した。

（２）中央バスプールにレンタカー送迎バスのりばを移転した場合の運用に係る検討

中央バスプールにレンタカー送迎バスのりばの機能を移転した場合の運用に係る検討を行った。具体的には、「接車方法および乗車方法」、「車両の導線」、「利用者の移動環境」、「利用者の待合環境」の観点から中央バスプールにレンタカー送迎車のりばの機能を移転した場合の運用について検討を実施した。

（３）課題の抽出及び整理

（１）、（２）の検討結果を踏まえ、レンタカー送迎車のりばを中央バスプールに機能移転した際の課題の抽出および整理を行った。

（４）観光客の周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査

沖縄県を訪れる国内外からの観光客に対し、周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査を実施した。

1.3.4 関係者による協議会の設置・運営

本検討に係る協議・情報共有を行うための関係者による協議会を３回開催し運営を行った。

1.3.5 まとめと今後の方向性

以上までの内容を取りまとめるとともに、今後の方向性について整理した。

2. 現状の調査・分析

レンタカーの貸渡に関する問題点を洗い出すため、以下の2つの調査を実施した。

- ①夏季ピーク期におけるレンタカー送迎車のりば（中ノ島）の滞留人数、利用者数等のカウント調査
- ②国内外レンタカー利用者へのアンケート調査
 - ・空港到着後からレンタカーを借り受けられるまでの所要時間の把握
 - ・貸渡に係る環境等についての満足度等の把握（空港、送迎車、営業所等）

①、②の調査ともに、沖縄県が平成28年度、平成29年度において、同内容の調査を行っており、経年比較が行えるよう調査設計および分析を実施した。

また、②のアンケート調査においては、レンタカー貸渡の満足度を構成する主要因であると想定される1) 貸渡所要時間、2) 環境について、詳細な分析を実施した。

なお、②のアンケート調査結果の一部については、「3. 実証調査（那覇空港中ノ島におけるレンタカー送迎車までの案内円滑化実証）」の効果検証結果として、3.2に掲載している。

2.1 レンタカー送迎車のりばにおける滞留人数のカウント調査

(1) 調査の実施概要

夏季ピーク期におけるレンタカー送迎車のりば（中ノ島）の滞留人数、利用者数のカウント調査の実施概要を以下に示す。

【カウント調査の実施概要】

調査目的	・夏季ピーク期におけるレンタカー送迎車乗り場（中ノ島）の滞留人数、利用者数等の混雑状況の把握 ・過年度（H28、H29）の県の調査結果と比較できるよう調査を実施
実施日時	・日程：令和元年 8 月 16 日（金） - 8 月 17 日（土） ・時間：10:00 - 15:00 ※実施日（ピーク時期）はレンタカー協会にヒアリング結果を踏まえ設定
調査対象	・那覇空港レンタカー送迎車乗り場（利用者数、送迎車台数、滞留人数）
調査方法	・調査員によるカウント調査、写真撮影、目視による把握
調査項目	・レンタカー送迎車乗り場の利用者数（送迎車に乗り込む人に数）を 15 分ピッチで把握 ・レンタカー送迎車乗り場の送迎車両台数を 15 分ピッチで把握 ・レンタカー送迎車乗り場の滞留人数を 15 分ごとに把握

(2) レンタカー送迎車のりばの割当状況の変化

那覇空港接車帯（中ノ島）におけるレンタカー送迎車の割当台数は、平成 30 年 7 月までは 9 台分であった。平成 28 年度、平成 29 年度の沖縄県による混雑状況等の調査結果を経て、各種調査や取組が進み、下表の通り、割当台数は拡大してきている。本調査を実施した令和元年 8 月時点では 17 台分の割当となっており、次頁以降の滞留人数、各乗り場の状況、所要時間、満足度等の分析では、本割当台数の拡大後の状況を確認した。

【レンタカー送迎車のりばの割当状況の変化】

年月	割当台数
～平成 30 年 7 月まで	9 台
平成 30 年 8 月～	14 台
平成 31 年 3 月～	17 台

(3) 調査の実施結果

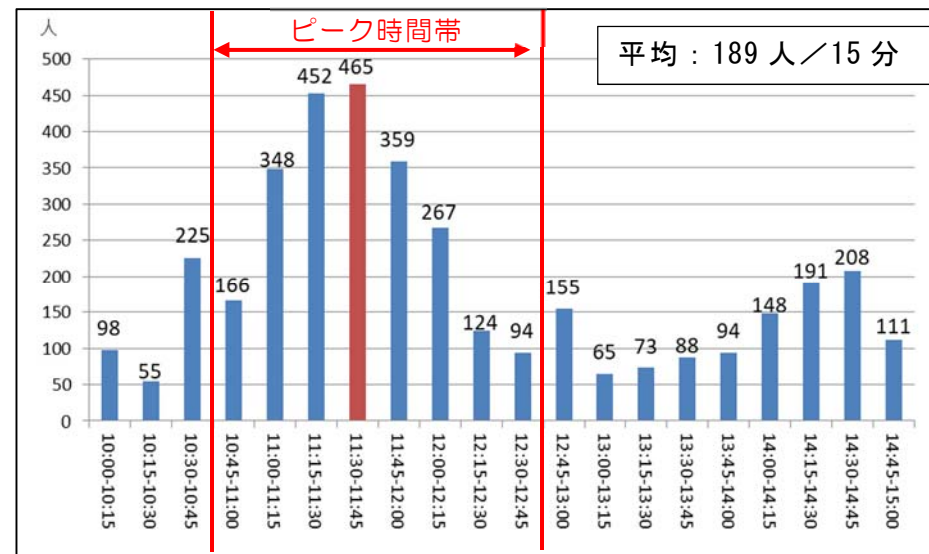
本調査の実施結果を以下に示す。

(1) レンタカー送迎車乗り場の滞留人数の変化

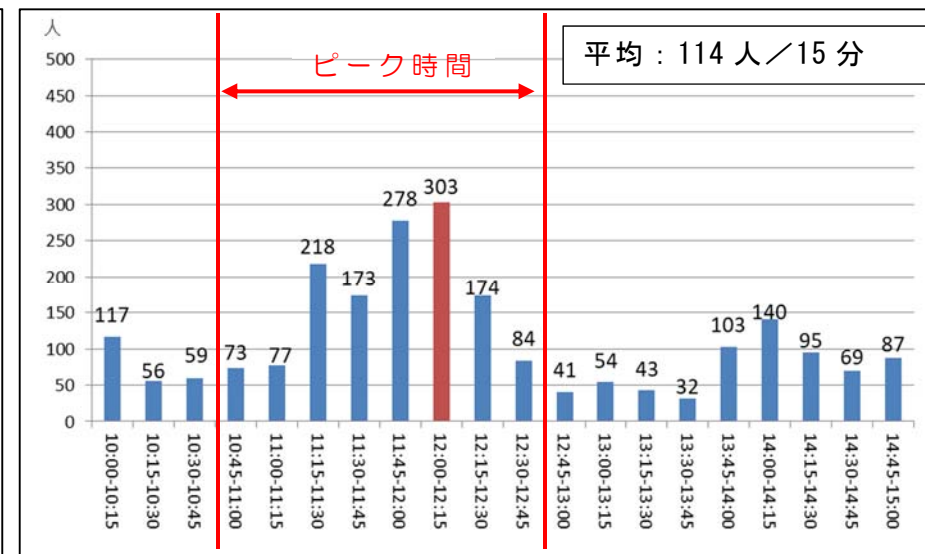
- ・1日の中で最も混雑した時間帯（15分ごと）の滞留人数は、休日では**465人（H28）**、**303人（H29）⇒185人（R1）**と、対H28で約**60%**（280人）、対H29で約**39%**（118人）の減少となっている。
- ・また、平日では**469人（H28）**、**305人（H29）⇒310人（R1）**と、対H28で約**33%**（159人）減少となっている。

■ レンタカー送迎車両乗り場の滞留人数 土日

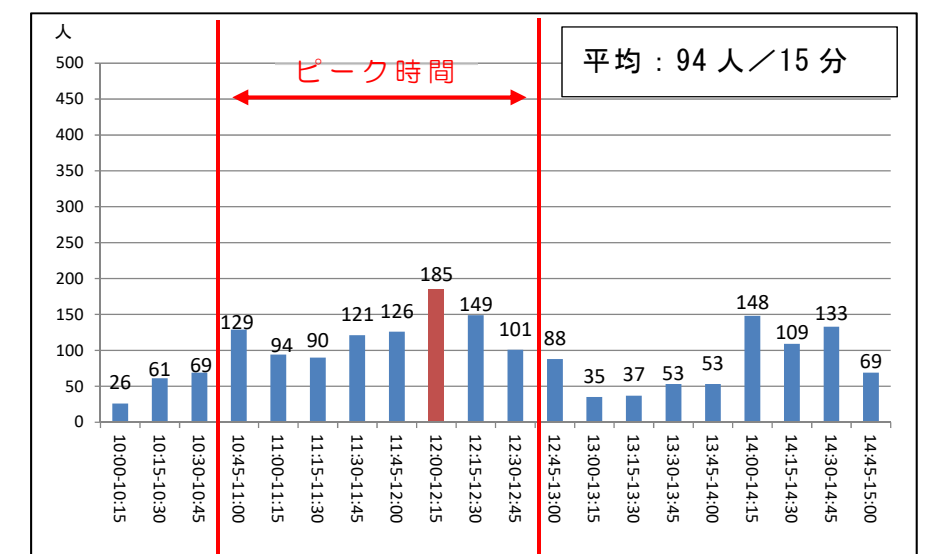
※平成28年及び平成29年の調査結果は、過年度の沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課の調査結果
平成29年は中ノ島の混雑緩和のための実証実験を国及び県にて実施



【平成28年8月21日（日）】

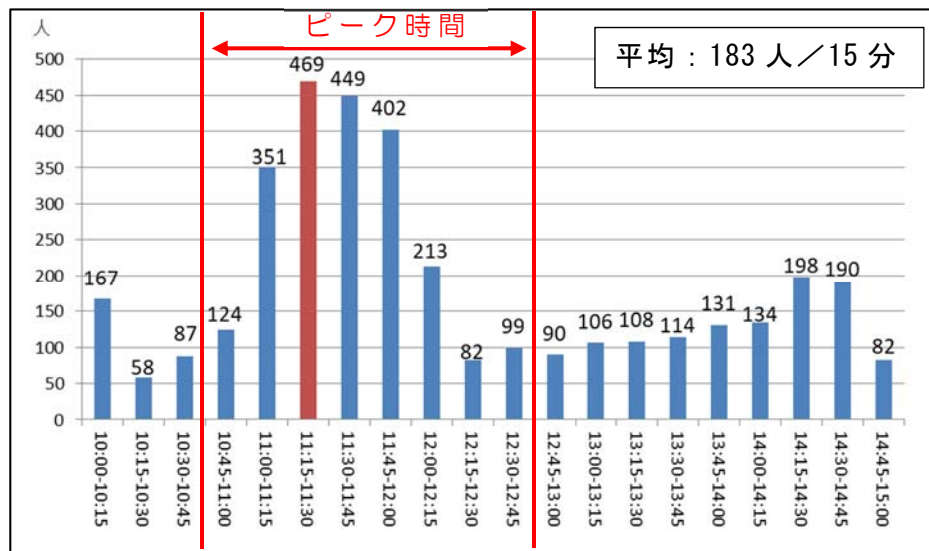


【平成29年8月20日（日）】

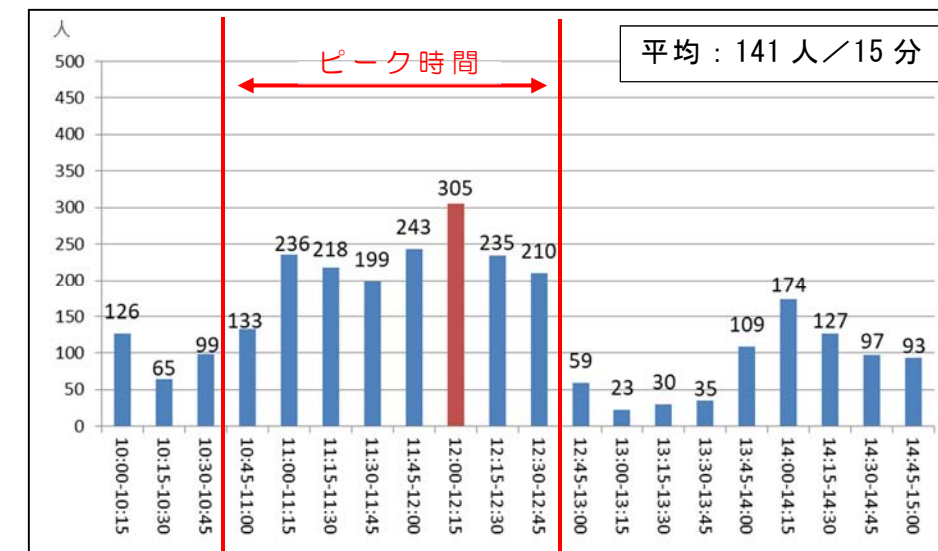


【令和元年8月17日（土）】

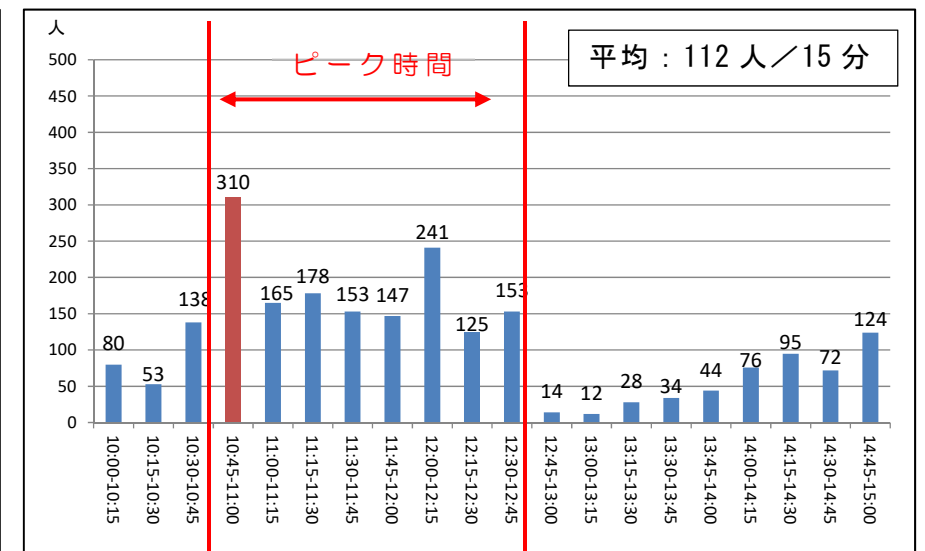
平日



【平成28年8月22日（月）】

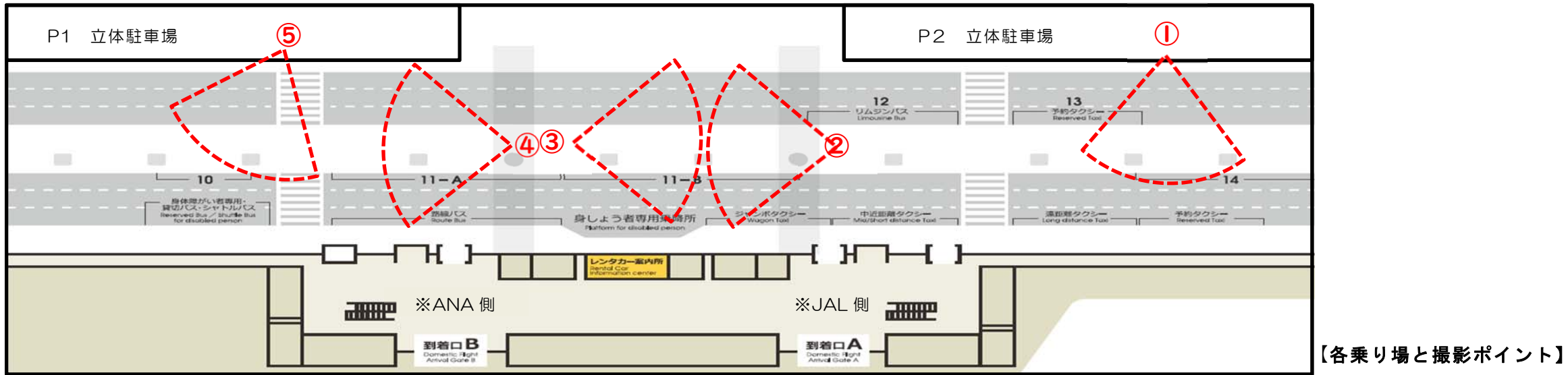


【平成29年8月21日（月）】



【令和元年8月16日（金）】

■ 今年度のピーク時における各レンタカー送迎車乗り場の様子（8月16日 10:45～11:00）



③ 1 1-A および 1 1-B 番のりば（ANA 側 2 階 連絡通路橋より撮影）



② 1 1-B 番のりば（JAL 側 2 階 連絡通路橋より撮影）



① 1 4 番のりば（P2 立体駐車場屋上より撮影）



⑤ 1 0 番のりば（P1 立体駐車場屋上より撮影）



④ 1 1-A のりば（ANA 側 2 階 連絡通路橋より撮影）



■ピーク時のレンタカー送迎車乗り場の経年変化の様子（8月16日10:45～11:00）

- 平成28年度、平成29年度、令和元年度の11番乗り場中央（ANA側連絡通路）からの様子を比較すると、令和元年度は、延伸により混雑が緩和されていることが確認できる。

11-A 番のりばのピーク時の経年変化

▼H28 年度



▼H29 年度



▼R 元年度



2.2 所要時間、環境等の満足度要素に関するアンケート調査

(1) 調査の実施概要

国内外レンタカー利用者を対象に貸渡に関わる所要時間、満足度等を把握するために実施したアンケート調査の実施概要を以下に示す。

本アンケート調査においては、レンタカー貸渡の満足度を構成する主要因であると想定される1) 貸渡所要時間、2) 環境について、詳細な分析を実施した。

【アンケート調査の実施概要】

調査目的	1) 実証前後の国内外レンタカー利用者の基本属性（年代、同行者、来訪回数、レンタカー利用回数等） 2) 過年度（H28、H29）の県の調査結果（貸渡時間、満足度）との比較 3) 実証前後の「空港到着からレンタカー送迎バス乗車場所までの案内や誘導」の分かりやすさと要因の比較 4) 実証前後の送迎バス乗車から営業所での貸渡しまでの各段階の評価の比較
調査対象	・沖縄県内でのレンタカー利用者（国内客（県外）、外国人客）
調査時期	【国内客】 実証前（8月16日～9月13日）、 実証後（9月27日～11月10日） ※9月13日～26日は設置期間のため対象外とした 【外国人客】 実証前（8月19日）、実証後（10月20日）
調査方法	【国内客】 レンタカー営業所、ホテルにて実証前、実証後に4,000通配布 ピーク時である8月17日、19日に空港到着口にて1,000通配布 【外国人客】 那覇空港国際線旅客ターミナル管理区域内にて対面配布を行い その場で回収
調査項目	[1]利用者属性 [2]今回の旅程、目的、同行者等 [3]レンタカーの予約 [4]貸渡場所の選択、貸渡時の状況 [5]レンタカーでの訪問先等利用実態 [6]那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内円滑化等について [7]レンタカー利用の満足度、今後の意向等 ※基本的な質問項目については、H28、H29のアンケート調査と比較可能な設計とした
回収結果	【国内客】 実証前415通、実証後96通 【外国人客】 実証前122通、実証後95通

なお、アンケート調査結果の一部については、「3. 実証調査（那覇空港中ノ島におけるレンタカー送迎車までの案内円滑化実証）」の効果検証結果として、3.2に掲載している。

(2) 調査の実施結果

アンケート調査のうち、過年度の夏季ピーク期に実施しており経年比較が可能な所要時間、満足度について、比較分析を行った。

1) レンタカーを借りるまでの所要時間の変化

- ・「空港出口を出てから送迎車両に乗り込むまで」の所要時間の平均値は 15.4 分 (H28) ⇒ 10.9 分 (H29) ⇒ 11.4 分 (R1) と推移している。
- ※平成 29 年度は中ノ島の混雑緩和のための実証実験を国及び県にて実施しており、その実証実験の効果により本年度（令和元年度）と比較し上記所要時間が短いと考えられる。
- ・レンタカー貸渡に係る所要時間の総計である「那覇空港到着からレンタカーを借りるまで」の所要時間平均値は、60.7 分 (H28) ⇒ 59.2 分 (H29) ⇒ 55.1 分 (R1) と年々減少している。

【平成 28 年度 ピーク期】

[n=97]

	那覇空港到着からレンタカーを借りるまでに要した時間 [分]	①着陸時から手荷物を受け取り空港出口を出るまで [分]	②空港出口を出てから送迎車両に乗り込むまで [分]	③送迎車に乗ってから営業所に到着するまで [分]	④営業所到着からレンタカーを借りるまで [分]	⑤その他 [分]
平均値	60.7	17.3	15.4	12.9	17.6	9.2
最大値	120	60	60	40	50	25
75%タイル値	75	20	20	15	20	10
中央値	60	15	10	10	15	10
25%タイル値	45	10	5	10	10	5
最小値	20	5	5	5	5	5

出典：沖縄県内レンタカー観光利用実態調査（沖縄県観光振興課）

【平成 29 年度 ピーク期】

[n=73]

	那覇空港到着からレンタカーを借りるまでに要した時間 [分]	①着陸時から手荷物を受け取り空港出口を出るまで [分]	②空港出口を出てから送迎車両に乗り込むまで [分]	③送迎車に乗ってから営業所に到着するまで [分]	④営業所到着からレンタカーを借りるまで [分]	⑤その他 [分]
平均値	59.2	15.1	10.9	13.4	19.0	7.9
最大値	120	40	30	30	80	15
75%タイル値	65	20	15	20	20	10
中央値	60	15	10	15	15	10
25%タイル値	50	10	5	10	10	5
最小値	15	5	5	5	5	0

出典：平成 29 年度観光 2 次交通機能強化事業（沖縄県観光振興課）

【令和元年度 ピーク期】

[n=95]

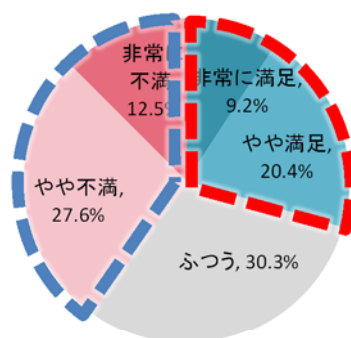
	那覇空港到着からレンタカーを借りるまでに要した時間 [分]	①着陸時から手荷物を受け取り空港出口を出るまで [分]	②空港出口を出てから送迎車両に乗り込むまで [分]	③送迎車に乗ってから営業所に到着するまで [分]	④営業所到着からレンタカーを借りるまで [分]	⑤その他 [分]
平均値	55.1	17.3	11.4	10.7	15.0	6.9
最大値	100	40	40	30	50	10
75%タイル値	60	20	15	15	20	10
中央値	58	15	10	10	10	5
25%タイル値	41	10	5	5	10	5
最小値	20	5	2	3	2	2

※アンケートの回答について（１）合計の所要時間のみの回答者がいること、（２）その他については、全ての回答者が答えているわけではないことから「那覇空港到着からレンタカーを借り受けるまでに要した時間」と「①から⑤の各段階の所要時間の合計値」は一致しない。

2) レンタカーを借りるまでの満足度の変化

- 貸渡ピーク時間帯にレンタカーを借りた人の満足度は、「非常に満足」または「やや満足」という回答の割合が 29.6% (H28) ⇒ 44.8% (H29) ⇒ 48.0% (R1) と増加。
- 「非常に不満」または「やや不満」という回答の割合は 40.1% (H28) ⇒ 30.5% (H29) ⇒ 18.6% (R1) と減少。

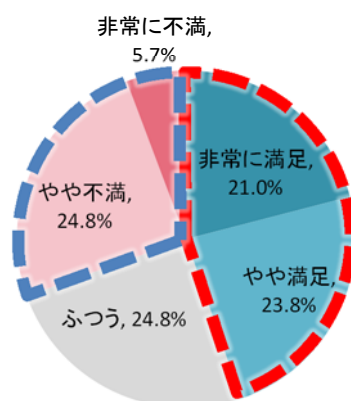
【平成28年度／レンタカーを借りるまでの満足度（ピーク時）】



N= 152

出典：沖縄県内レンタカー観光利用実態調査（沖縄県観光振興課）

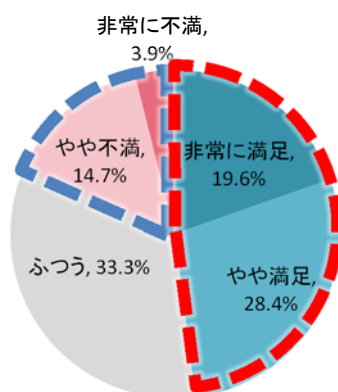
【平成29年度／レンタカーを借りるまでの満足度（ピーク時）】



N= 105

出典：平成29年度観光2次交通機能強化事業（沖縄県観光振興課）

【令和元年度／レンタカーを借りるまでの満足度（ピーク時）】



N= 102

3. 実証調査（那覇空港中ノ島におけるレンタカー送迎車までの案内円滑化実証）

3.1 改善方策の検討及び実証調査

現状の調査・分析を踏まえ、那覇空港におけるレンタカー貸渡満足度の向上に向けた改善方策の検討および実施を行った。

3.1.1 改善方策の検討と実証調査内容の選定

レンタカー貸渡満足度向上に向けた改善方策について「貸渡所要時間」、「環境」の観点から検討した。各観点では、「空港到着から送迎車乗車まで」、「送迎車による移動」、「営業所」の区分に分け、想定される要因と対応策の検討を行った。

【貸渡所用時間（空港到着からレンタカーに乗るまでの時間）の観点】

区分	想定される要因	対応案
① 空港到着から送迎車乗車まで	i 送迎乗車ポイントまでが分かりづらい （動線の混乱や錯綜による受付時間の増加含む） ii 送迎車の接車帯が少ない iii 送迎車の容量が不足	i 空港内の送迎乗車ポイントまでの案内強化 ii 接車帯の増加、運用改善（際内連結、国際線側含む） iii 送迎車の大型化、送迎車の増加
② 送迎車による移動	i 空港からレンタカー営業所まで距離がある ii 空港内の道路混雑 iii 空港からレンタカー営業所までの道路混雑	i 空港近くに新たなレンタカーステーションをつくる ii 道路整備・交通運用改善 iii 道路整備・交通運用改善
③ 営業所での手続き等	i レンタカーの車両数の不足 （返却から再貸出に時間を要する） ii 受付等の職員数の不足	i 各社ごとの適正な運用、レンタカー車両数の増加 ii 各社ごとの適正な運用、職員数の増加、スマートチェックイン等の検討

※赤字は本業務の実証調査で実施

【環境の観点】

区分	想定される要因	対応案
① 空港（中ノ島）	i どこまで行くか、どの程度時間がかかるか知りたい ii 外で立って待つのが辛い（特に夏場）	i 事前に営業所の場所や所要時間等を案内する ii ベンチ等の待合環境を整備する
② 送迎車	i 車内が狭い。荷物もあるなか乗客を詰め込みすぎている	i 各社ごとの適切な運用、送迎車の大型化
③ 営業所	i 手続きにどの程度の時間を要するか知りたい ii 涼しい場所でのくつろげるスペースが少ない。飲み物などの用意が不足	i 所要時間や待ち人数等の案内 ii 待合環境の整備

※赤字は本業務の実証調査で実施

本業務では、本検討結果のうち、早期実施が可能かつ、改善効果が一定程度見込める施策であり、レンタカー協会へのヒアリングでも実施要望があった【那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内の円滑化等実証】を実施することとした。

3.1.2 那覇空港におけるレンタカー送迎車のりばまでの案内の円滑化実証の概要

那覇空港におけるレンタカー送迎車のりばまでの案内の円滑化実証の概要を以下に示す。

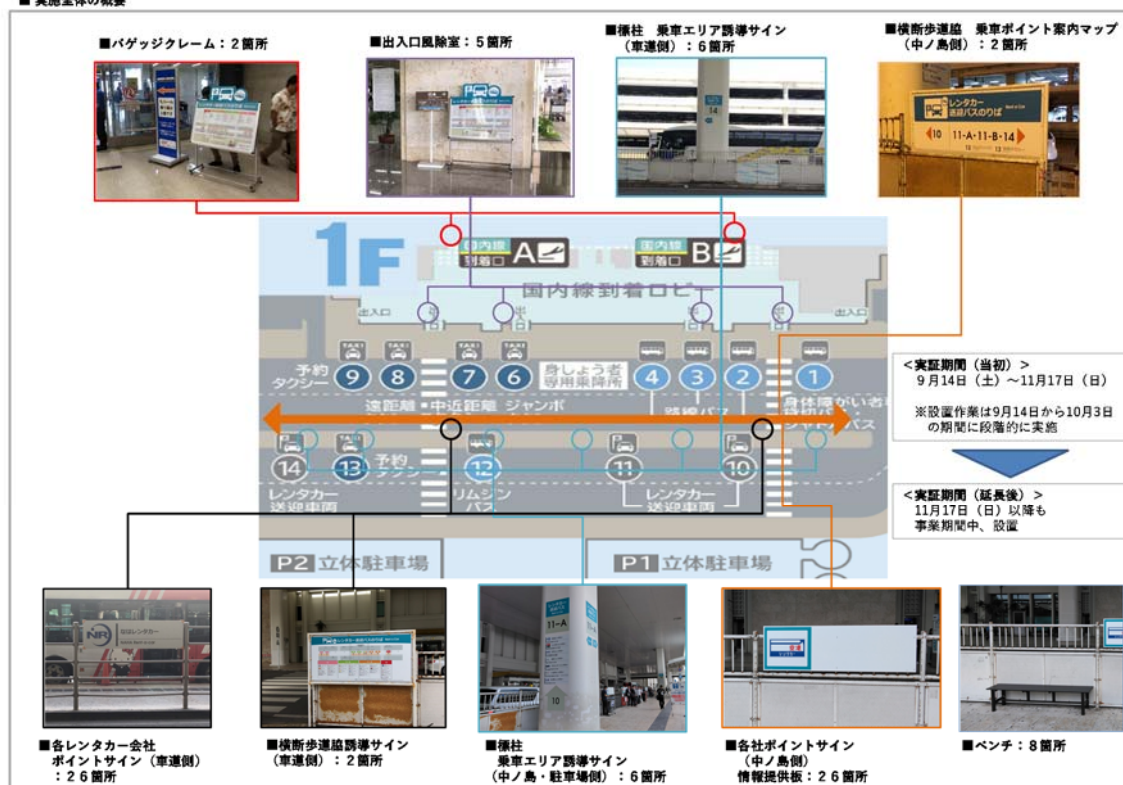
- 実証期間：（当初期間）令和元年 9 月 13 日（金）～11 月 17 日（日）
（延長期間）令和元年 11 月 18 日（月）～令和 2 年 3 月 31 日（火）
⇒協議会にて当初期間より上記延長を決定

■本実証で設置した案内・サイン等一覧

No	設置した案内・サインの名称	設置個所	箇所数	施設管理者
1	乗車ポイントマップ	国内線出入口風除室内	4 箇所	NABCO
		国内線バゲッジクレーム内	2 箇所	NABCO
2	乗車ポイント誘導サイン	横断歩道脇看板 ビル側	2 箇所	那覇空港事務所
3	乗車ポイントマップ	横断歩道脇看板 モノレール側	2 箇所	那覇空港事務所
4	乗車ポイントサイン（各社）	中ノ島フェンス	27 箇所	那覇空港事務所
5	乗車ポイントエリア誘導サイン	標柱	6 箇所	那覇空港事務所
6	ベンチ	中ノ島内	8 箇所	那覇空港事務所

実証内容の確認（空港レンタカー送迎バスのりば案内サイン等の改善）

■実施全体の概要



■実証における留意事項：

- ①各レンタカー会社の乗車ポイントが判別/移動できるよう、統一感、視認性のある事業者ロゴ・会社名をサイズ・位置に設置。柱の間ごとなどの区分でエリアを分け、該当する事業者名を記載
- ②中ノ島には外国人レンタカー利用者もいることから、最低限の日英表記を実施
- ③利用者の導線および目に入りやすい場所に案内サインを設置

(1) 乗車ポイントマップ（バゲッジクレーム・風除室）

- ・バゲッジクレーム出入口付近、国内線風除室内にレンタカー各社ののりばへ誘導できる案内サインを設置。（バゲッジクレーム2箇所、国内出入口4箇所）
- ・事業者名は事業者の位置変更に対応できるようにマグネット仕様とした。

【バゲッジクレーム】【風除室】乗車ポイントマップ



【バゲッジクレーム】【風除室】乗車ポイントマップ



(2) 乗車ポイント誘導サイン（横断歩道脇）

- ・レンタカー各社ののりばが分かりやすく識別でき、移動できるサインを掲載した。
- ・JAL 側、ANA 側の横断歩道脇 2 箇所に設置。

【横断歩道脇】乗車ポイント誘導サイン



<仕様>
■塩ビシート（ラミネート加工両面）
■2箇所に設置



【横断歩道脇】乗車ポイント誘導サイン



(3) 乗車ポイントマップ（中ノ島側：横断歩道脇）

- ・レンタカー各社ののりばが分かりやすく識別でき、移動できるサインを掲載した。
- ・JAL 側、ANA 側の横断歩道脇 2 箇所に設置。

【中ノ島(横断歩道脇)】乗車ポイントマップ



【中ノ島(横断歩道脇)】乗車ポイントマップ



(4) 乗車ポイントサイン（中ノ島側：各社）

- 車道側、中ノ島側からレンタカー各社ののりばが分かりやすく識別でき、移動できるサインを掲載した。設置はフェンスに差し掛ける方法とした。
- また、中ノ島側については、各社の案内を柔軟に実施できるようマグネットの貼り付けおよびホワイトボードとしての活用が可能な仕様とした。

【中ノ島】乗車ポイントサイン(各社)

<仕様>

■ スチールアートパネル、一部塩ビシート（加工）

車道側



空港 レンタカー

Kūkō Rent a Car

中ノ島側



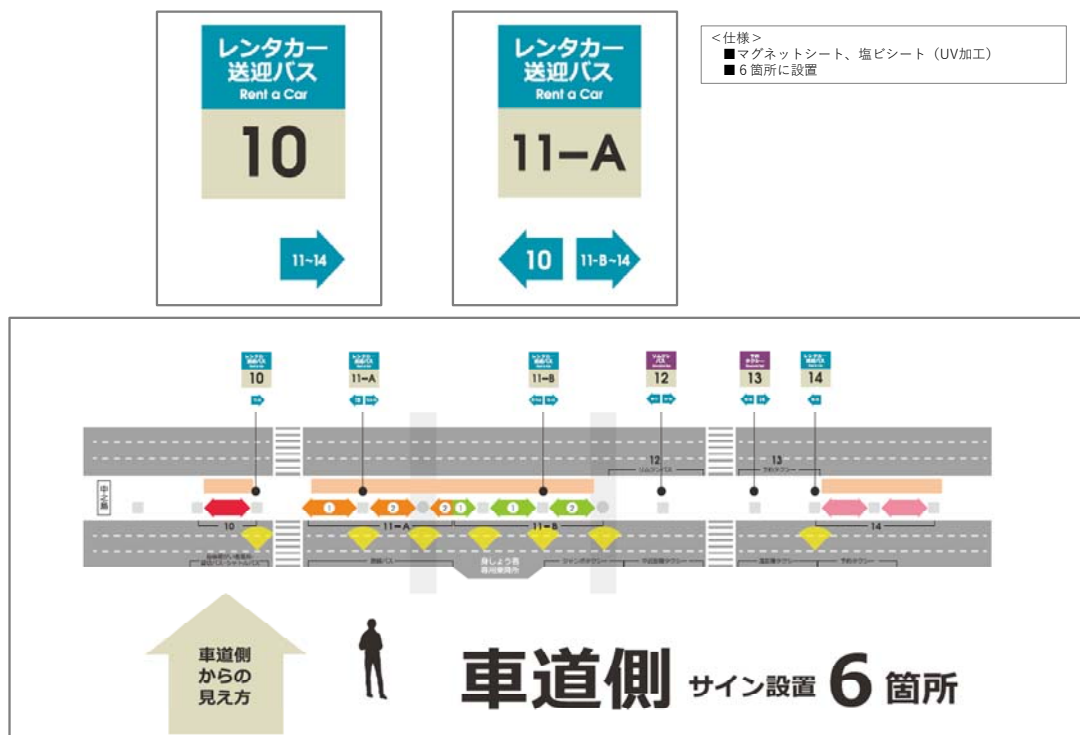
【中ノ島】乗車ポイントサイン(各社)



(5) 乗車ポイントエリア誘導サイン(標柱:車道側)

- ・中ノ島の標柱を活用し、車道側に向けて、のりば番号を示す誘導サインを設置した。
- ・標柱への設置方法は、剥離可能なマグネット仕様とした。

【標柱】乗車ポイントエリア誘導サイン(車道側)



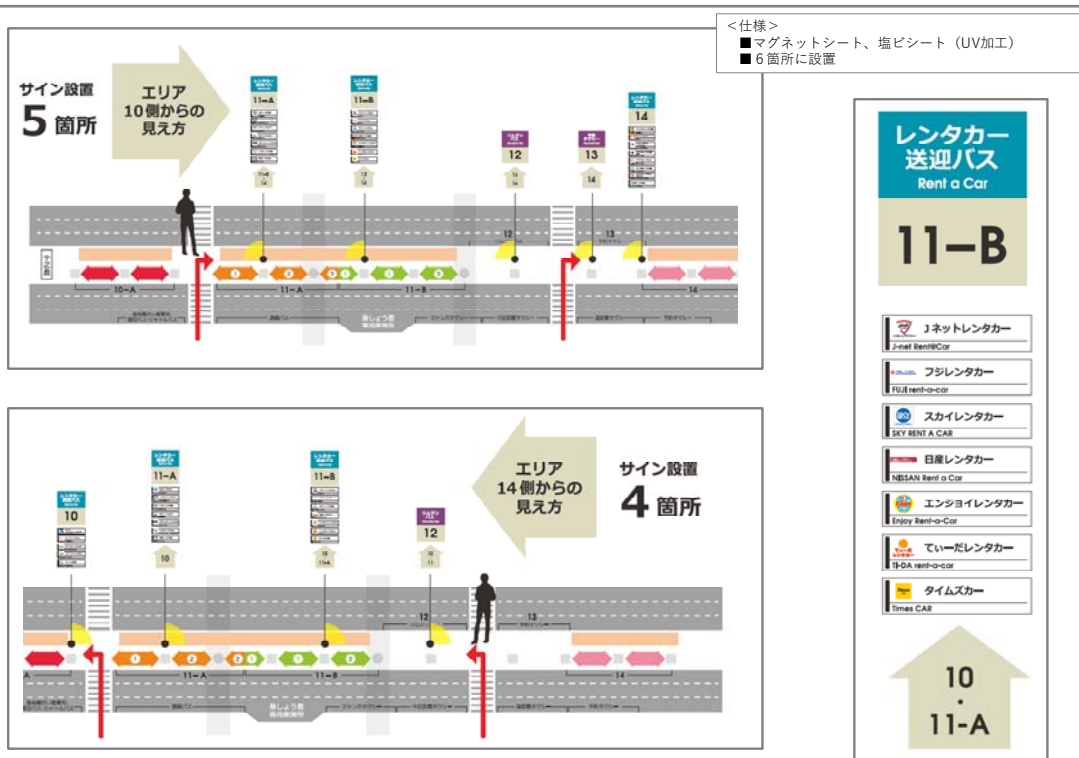
【標柱】乗車ポイントエリア誘導サイン(車道側)



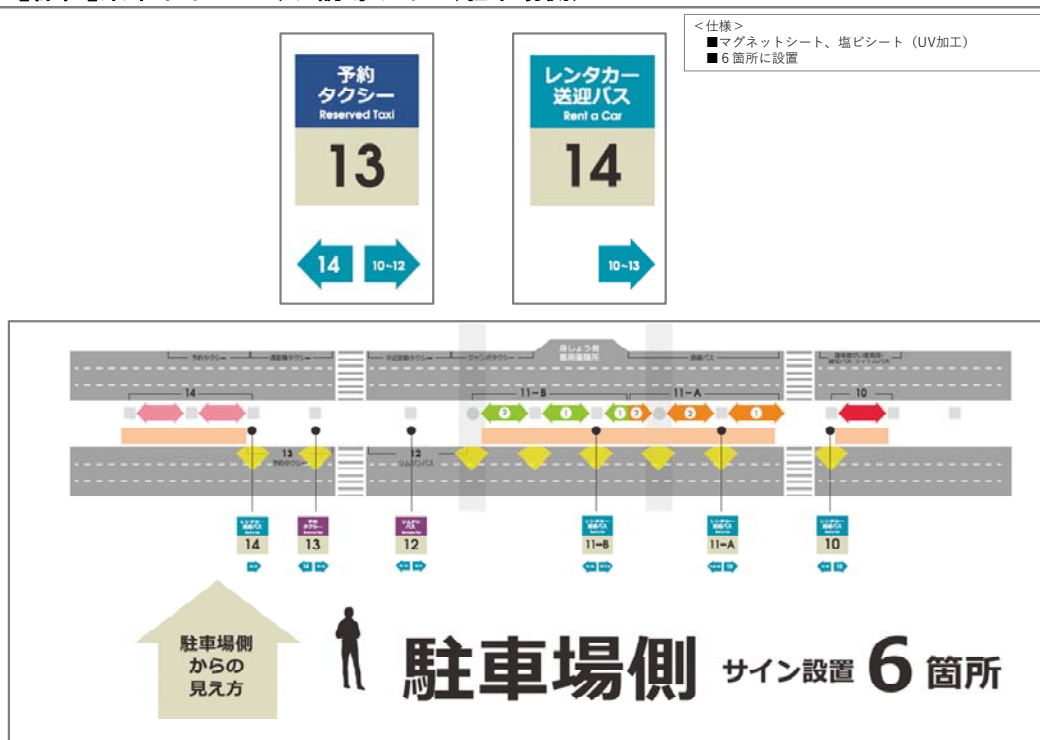
(6) 乗車ポイントエリア誘導サイン（標柱：中ノ島側）

- ・中ノ島の標柱を活用し、中ノ島側に向けて、のりば番号および各社ののりばを示す誘導サインを設置した。標柱への設置方法は、剥離可能なマグネット仕様とした。
- ・各横断歩道からの導線を念頭に設置した。

【標柱】乗車ポイントエリア誘導サイン(中ノ島側)



【標柱】乗車ポイントエリア誘導サイン(駐車場側)



【標柱】乗車ポイントエリア誘導サイン(中ノ島・駐車場側)



(7) ベンチ (中ノ島側)

- ・ 待合環境の改善の一環として、中ノ島へのベンチの設置を検討した。

【標柱】ベンチ(中ノ島側)



<仕様>
■アルミ製
■8箇所に設置



3.2 効果検証及び民間事業者による主体的な運用方策の検討

国内外レンタカー利用者へのアンケート調査および関係者ヒアリング等をもとに、実証調査の効果を検証するとともに、実施内容の改善方策を検討し実施した。

また、実証期間終了後における民間事業者（レンタカー協会）による主体的な運用方策について検討し関係者との調整を行った。

3.2.1 実証調査の効果検証

実証調査実施前後の効果検証結果を以下に示す。

（詳細については、次頁以降に掲載。アンケート調査の実施概要は、2.1.2 を参照）

【実証前後の効果検証概要】

■国内外アンケート調査より

- ・国内客の「那覇空港到着からレンタカー送迎車のりばまでの案内や誘導の分かりやすさ」の設問では、「分かりにくかった」「やや分かりにくかった」の合計は、27%（実証前）から 12%（実証後）に減少。海外客については、上記項目は 15%から 13%に減少。
- ・実証前の自由記述では、「どの横断歩道を渡ればいいのかわからなかった」「多くのレンタカー会社があり、自分の予約したレンタカー会社がどこにあるのかわからなかった」「各会社の目印をわかりやすくして欲しい」「10 番乗り場までわかったが、10 番乗り場のどこに自分のレンタカー会社があるか分からなかった」等の案内や誘導に関する情報の不足を指摘する声が多く確認できた。

■関係者へのヒアリングより

（空港で受付をしている各レンタカー事業者より）

⇒レンタカー利用客からの問い合わせが格段に減った

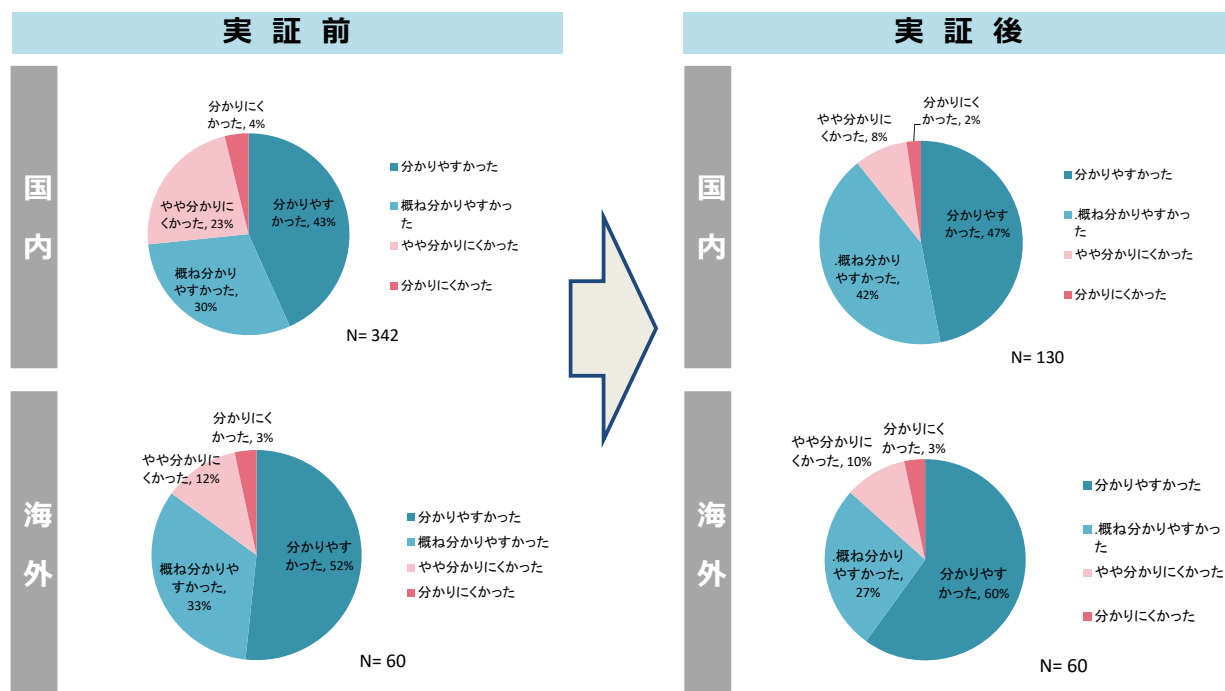
（横断歩道指導員より）

⇒レンタカー利用者からレンタカー送迎車のりばを尋ねられることはなくなり誘導に専念できるようになった

※なお、実証後の国内客調査については、令和元年度 3 月 20 日（金）～22 日（日）の期間において、那覇港泊ふ頭離島旅客船舶待合所内にて追加調査を行っている。次頁以降の国内客の事後調査結果には、本追加調査で得られた有効回答 44 サンプルを追加している。

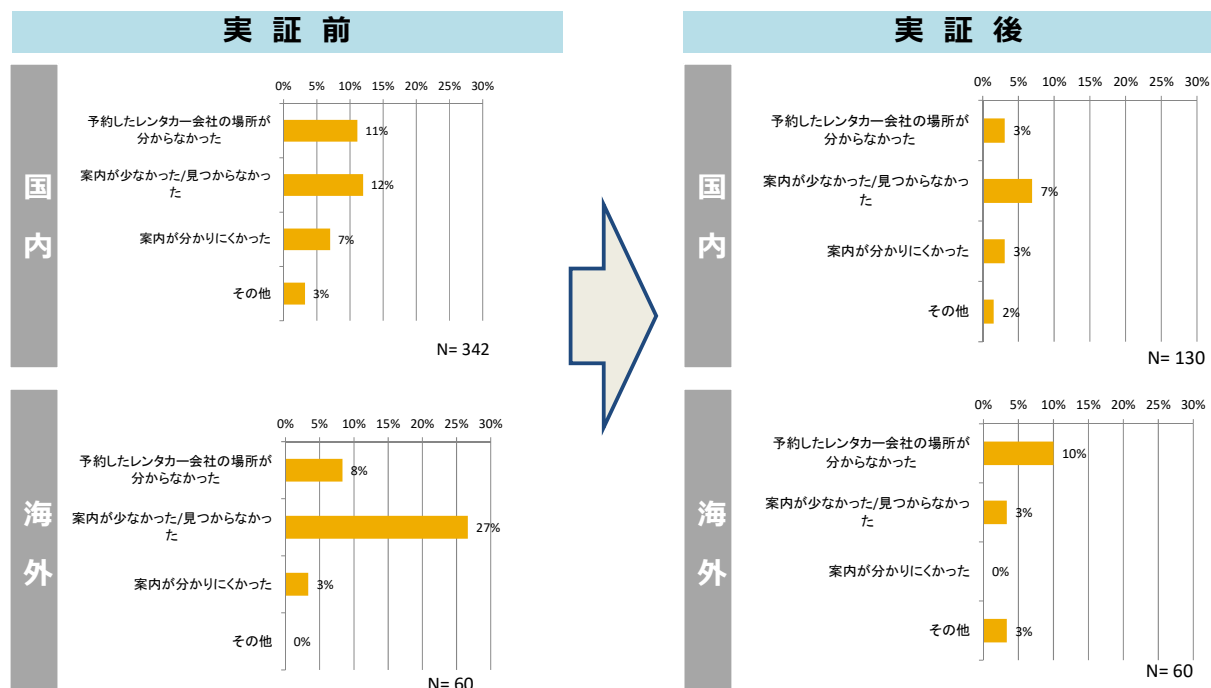
①那覇空港到着からレンタカー送迎バス乗車までの案内や誘導

◆国内客の「分かりにくかった」「やや分かりにくかった」の合計は、27%（実証前）から10%（実証後）に減少。海外客については、上記項目は15%から13%に減少。



②那覇空港到着からレンタカー送迎バス乗車までの案内や誘導の不満の理由

◆「分かりにくかった」「やや分かりにくかった」の理由は、実証前後で、「予約したレンタカー会社の分からなかった」「案内が少なかった/見つからなかった」が5～8ポイント減少した。
◆海外客は、「案内が少なかった/見つからなかった」が24ポイント減少した。



③自由意見

◆実証前は、「多くのレンタカー会社の場所がありわからない」や「どの横断歩道を渡ればいいのか分からなかった」「人に聞いた」などの声があがっていた。

実証前にあげられた案内に関する主な意見

【空港到着から中ノ島までの案内】

- ・空港建物内でレンタカー送迎バス乗り場の位置を示して欲しい
- ・予約したレンタカー会社までどの横断歩道を渡ればいいのか分からなかった等

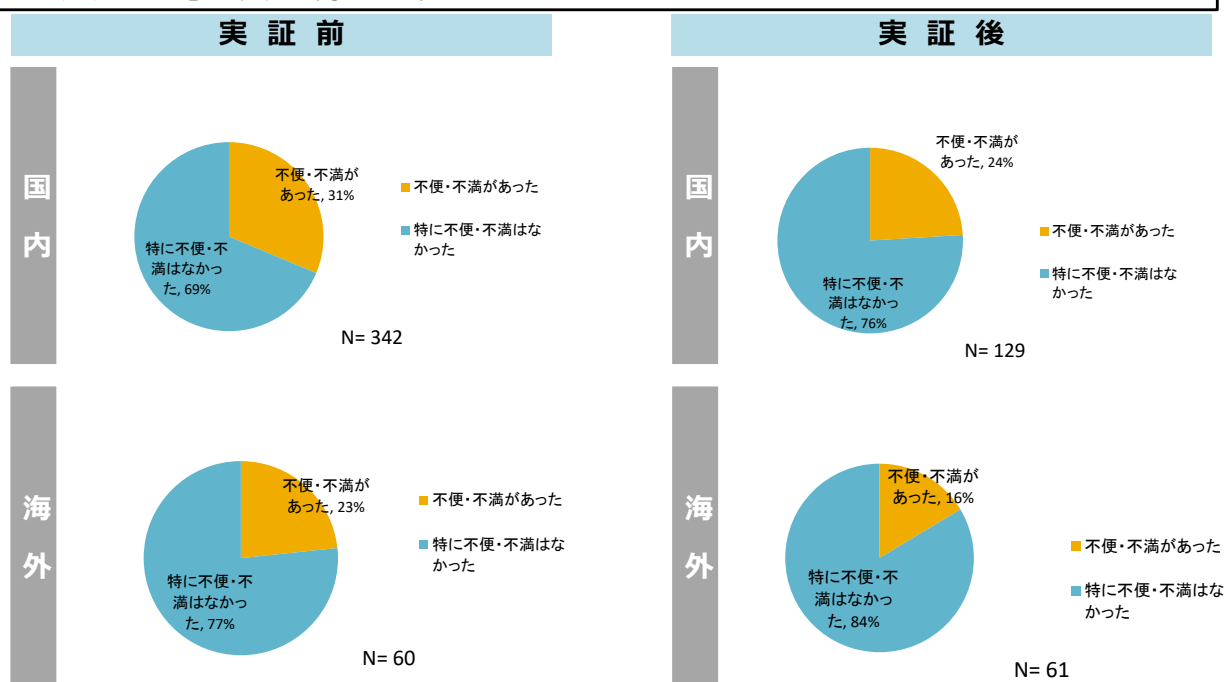
【中ノ島における各レンタカー会社への案内】

- ・横断歩道を渡り左右どちらに行けばいいのか分からなかった。
- ・端から端まで遠かった
- ・たくさんレンタカー会社があり、自分の予約したレンタカー会社がどこにあるのか分からなかった
- ・一応旗が立っていたが、どの列がどの会社（自分の予約した会社）が分からなかった
- ・各会社の目印をわかりやすくして欲しい
- ・10番乗り場までわかったが、10番乗り場にどこに自分のレンタカー会社があるのか分からなかった。等

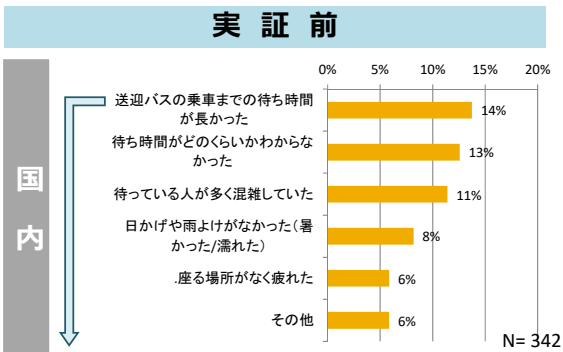
（参考：その他の各段階における評価）

①レンタカー送迎バス乗車場所から送迎バスに乗車するまで

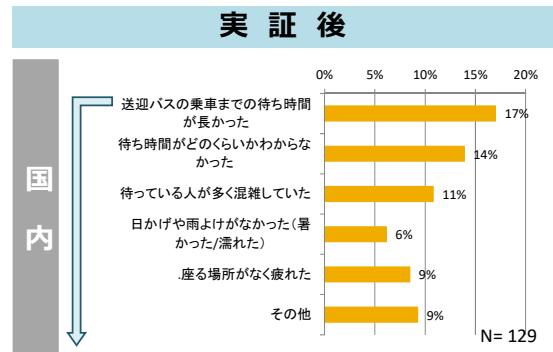
◆「送迎バスに乗車するまで」および次頁以降の「バスに乗り営業所に到着するまで」「営業所でレンタカーを借りるまで」の不便・不満のあった割合は、「バスに乗車するまで」「営業所でレンタカーを借りるまで」の段階が高かった。



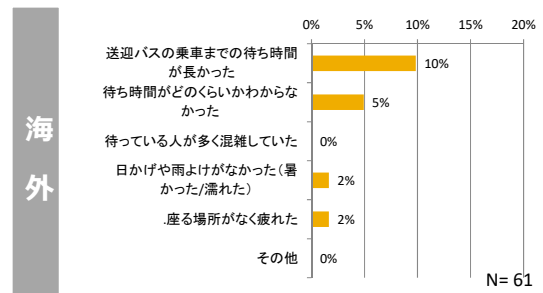
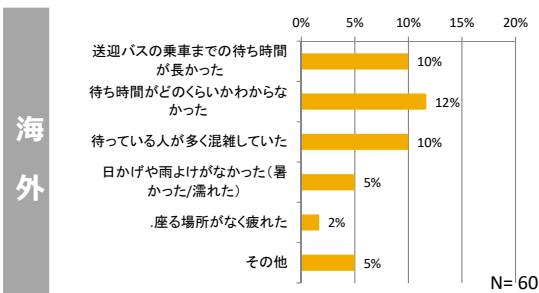
②レンタカー送迎バス乗車場所から送迎バスに乗車するまでの不満の理由



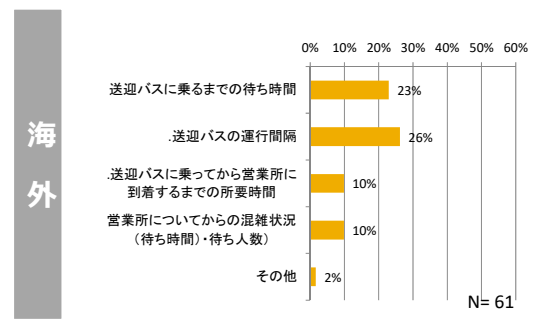
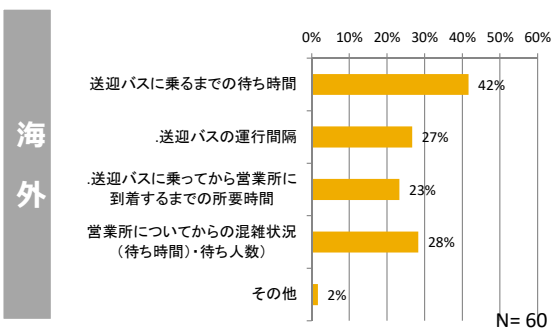
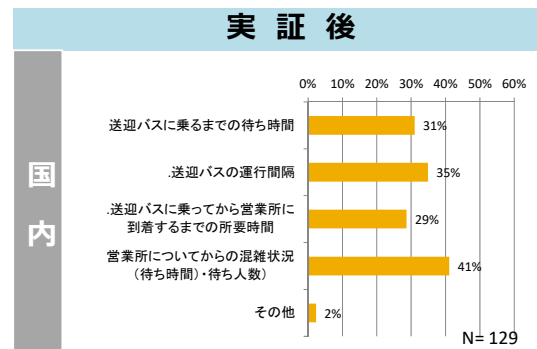
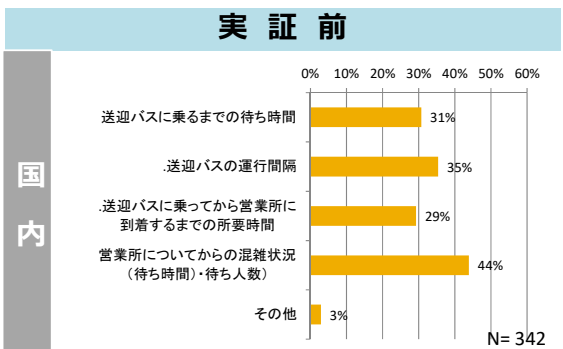
- ・実証前のピーク時の「長かった」を選択した利用者の待ち時間の平均は21.1分
- ・選択しなかった利用者の平均は9.1分
- ・全体平均は11.4分



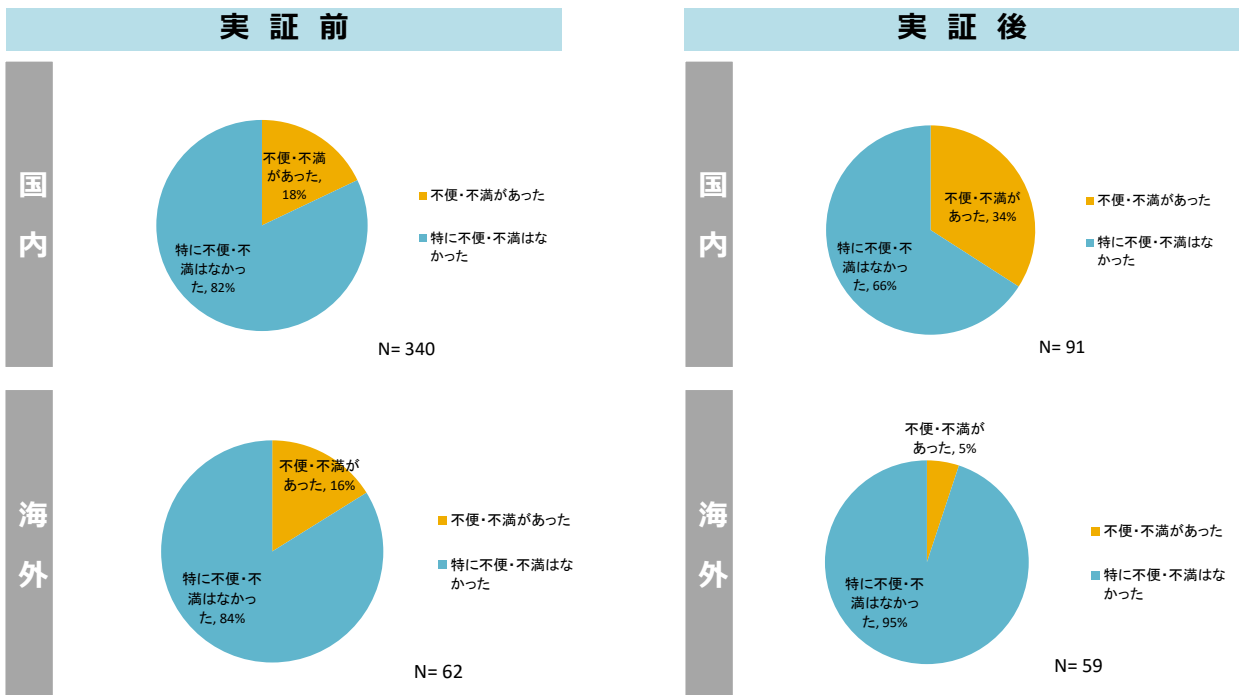
- ・実証後の「長かった」を選択した利用者の待ち時間の平均は16.1分
- ・選択しなかった利用者の平均は9.5分
- ・全体平均は11.1分 ※3月調査は含まない



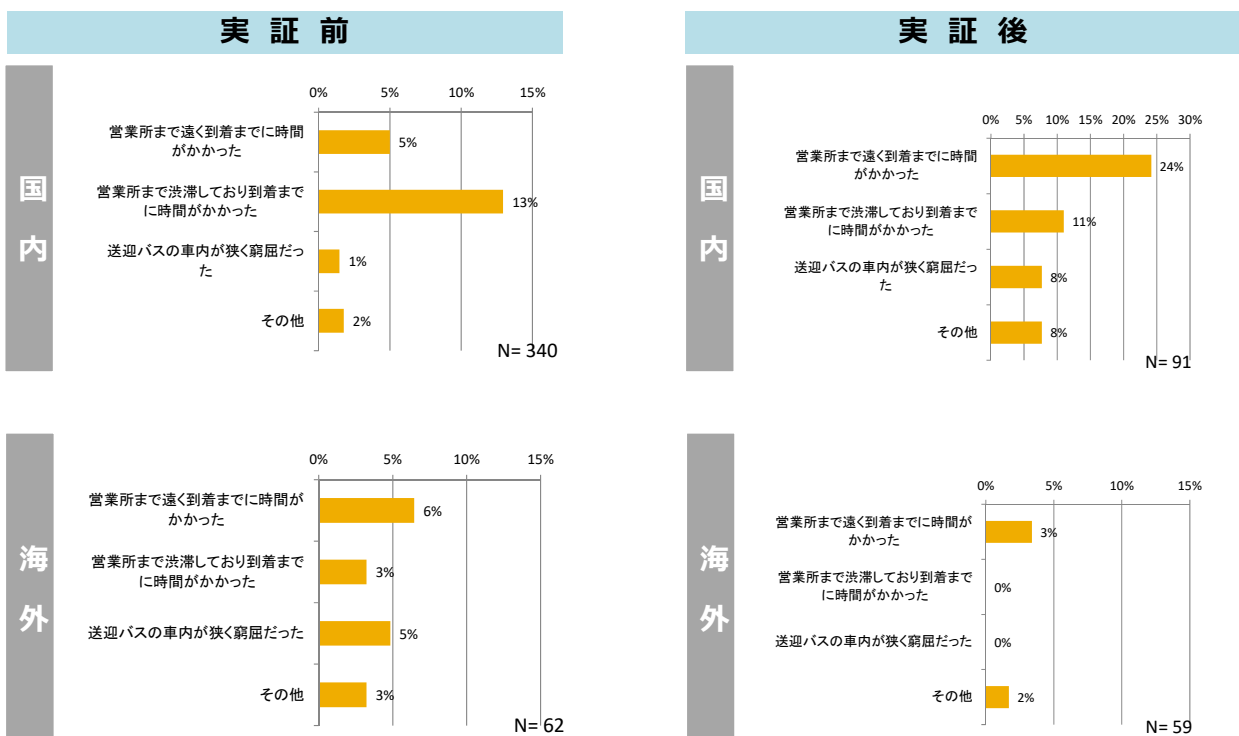
③送迎バスに乗車するまでに知りたい情報



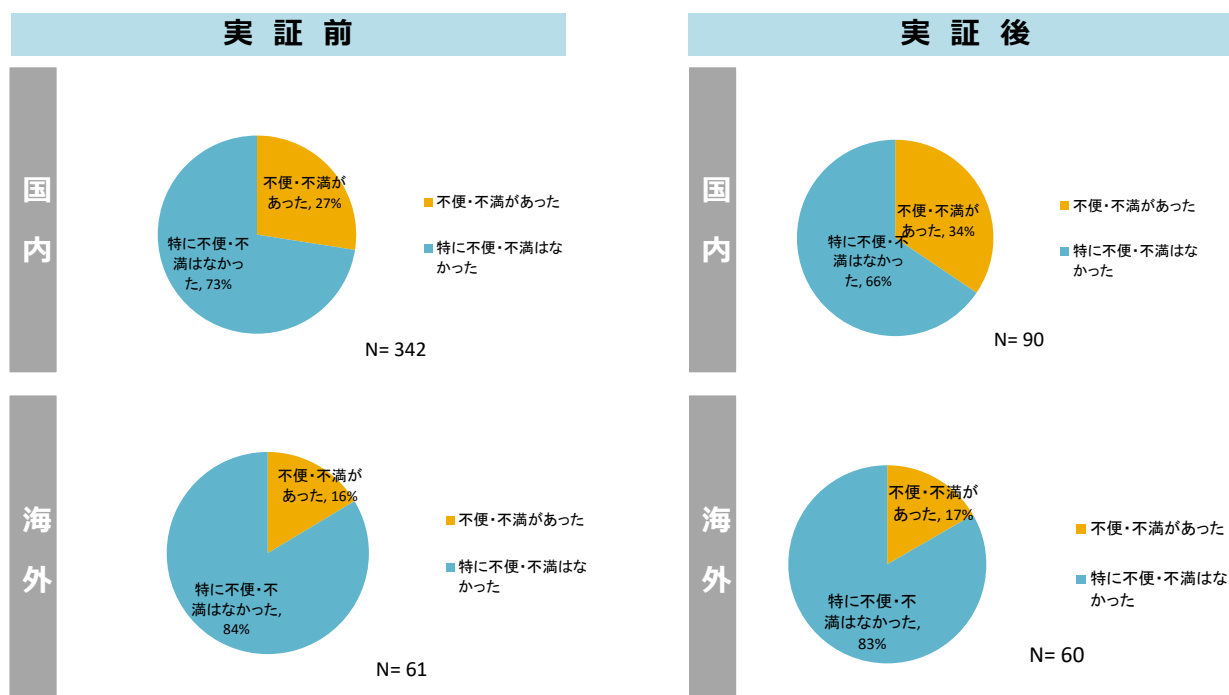
④送迎バスに乗車してから営業所に到着するまで



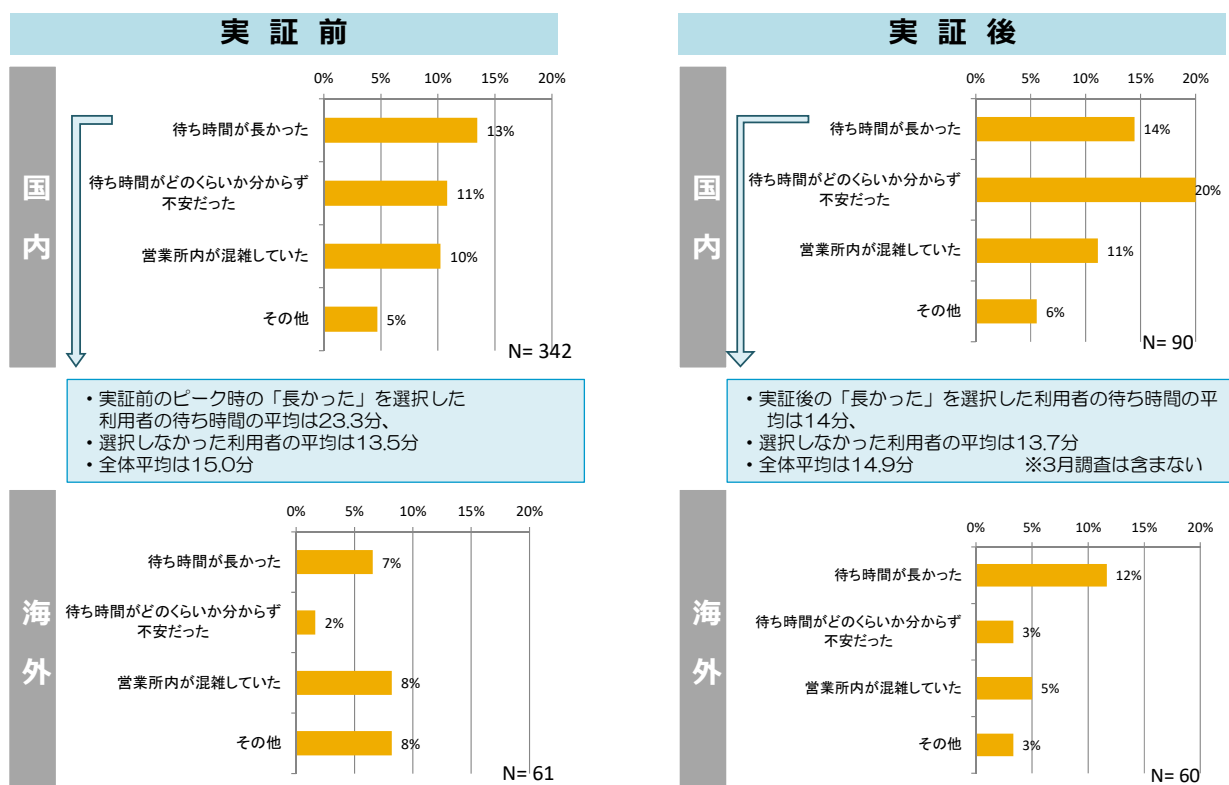
⑤送迎バスに乗車してから営業所に到着するまでの不満の理由



⑥営業所到着からレンタカーを借りるまで



⑦営業所到着からレンタカーを借りるまでの不満の理由



3.2.2 民間事業者による主体的な運用方策の検討

前述の効果検証（国内外レンタカー利用者へのアンケート調査結果等）より、本実証内容を実施することで、那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内のわかりやすさが向上し、満足度が向上する等の効果がみられ、関係者からの声でも改善効果が発現していることが確認された。

以下では、実証期間中における実証内容の改善（フェンスサインへの安全ガードの設置、横断歩道脇サインの滞留防止のための簡略化等）と、事業終了後における民間事業者による本実証にて設置した案内・サイン等の主体的な運用方策の検討と関係者との協議結果を記載した。

（１）実証期間中の改善について

本事業にて実施した「空港レンタカー送迎バスのりば案内サイン等の改善」は、第2回関係者協議会の協議結果より、実証期間を当初の【令和元年9月13日（金）～11月17日（日）】から延長し、事業期間終了の令和3年3月31日（火）まで経過を確認した。また、実証期間中に指摘のあった下記等の項目については、適宜改善を行った。

- ①各社フェンスサインのコーナーへの安全ガードの設置
- ②横断歩道脇の誘導サインの滞留防止のための簡略化（下記）
- ③ベンチ、サイン等の位置の微修正

◆改善例：横断歩道脇サイン（空港ビル側の表示）については、滞留防止のため簡易な表示に変更する等適宜対応を実施した。



（２）本実証終了後の案内・サイン等の運用について

本実証終了後の案内・サイン等の運用については、関係者との協議の結果、レンタカー協会が責任をもって管理を行い、大阪航空局那覇空港事務所、那覇空港ビルディングは施設管理者として協力することで、本実証で設置した案内・サイン等を継続実施することが確認された。

4. 将来需要の予測及びシミュレーション

4.1 那覇空港におけるレンタカー利用者の将来需要の予測

本資料では、令和2年3月の那覇空港第二滑走路供用開始後における、レンタカー利用者数および、那覇空港のレンタカー送迎車乗り場（以下、中ノ島）におけるピーク時の利用状況についての将来予測を行った。

（1）供用開始前（令和元年度）のレンタカー利用者について

令和元年度のレンタカー利用者について、沖縄県発表の今年度の観光入込客数の目標値や、これまでのレンタカー利用率を参考に算出する。

- ①令和元年度の沖縄県への観光入込客数の県目標値は、1,015 万人であり、うち、沖縄本島の空路客の観光入込客数は、753 万人。
- ②令和元年度の県全体の空路客数の目標値は、国内客が 695 万人、海外客が 167 万人。
- ③平成 30 年度のレンタカー利用率は、国内客が 60.5%、海外客が 55.0%

※以下に上記の数値をまとめた。なお、本島の海路客は本計算では除外する。

【現状の参考値について】

項目	数値	出所
沖縄県への観光入込客数(令和元年度予測値)	1,015 万人	沖縄県「平成 31 年度 沖縄県観光推進ロードマップ」
沖縄本島への空路客数（令和元年度）	753 万人	沖縄県「平成 31 年度 沖縄県観光推進ロードマップ」
沖縄県への国内空路客数（令和元年度）	695 万人	沖縄県「平成 31 年度 沖縄県観光推進ロードマップ」
沖縄県への海外空路客数（令和元年度）	167 万人	沖縄県「平成 31 年度 沖縄県観光推進ロードマップ」
国内客レンタカー利用率（平成 30 年度）	60.5%	沖縄県「平成 30 年度観光統計実態調査」
外国人客レンタカー利用率（平成 30 年度）	55.0%	沖縄県「平成 30 年度外国人観光客実態調査」

今年度（令和元年度）のレンタカー利用率は国内外ともに昨年度（平成 30 年度）と仮定し、レンタカー利用者数を以下の式のとおり算出する。

なお、沖縄本島への国内空路客・海外空路客は、公開資料がないため、県全体の国内客・海外客の割合より算出する。

α ：国内客レンタカー利用者（沖縄本島空路）

$$753 \text{ 万人} \times (695 / (695 + 167)) \times 0.605 = \text{約 } 367.3 \text{ 万人}$$

β ：海外客レンタカー利用者（沖縄本島空路）

$$753 \text{ 万人} \times (167 / (695 + 167)) \times 0.550 = \text{約 } 80.2 \text{ 万人}$$

以上より国内外の沖縄県のレンタカー利用者の合計は、 $\alpha + \beta$ より、約 **447.5 万人**。

（２）供用開始後（令和３年度）のレンタカー利用者について

供用開始後のレンタカー利用者は、１）で算出した今年度のレンタカー利用者数に、供用開始後の観光入込客数の目標値や発着回数の増加予測を参考に算出する。

なお、供用開始後の沖縄観光におけるレンタカー利用率は、平成３０年度と同様（国内６０．５％、海外５５％）と仮定する。

供用開始後の沖縄観光入込客数は、①令和３年度の沖縄県の目標値、②国土交通省発表の供用開始後の最大発着可能数より算出する。

①令和３年度の沖縄県の目標値を根拠として算出

沖縄県が発表している令和３年の目標値「１，２００万人」のうち、沖縄県空路客の「国内：７９４万人」、「海外客：２００万人」から、基準年である令和元年から増加率は、国内は約１．１４倍、海外は約１．２０倍

以上の増加率を１）で算出した沖縄本島空路利用の国内レンタカー利用客数および海外レンタカー利用客数に乘じ算出した結果、令和３年度の沖縄県全体のレンタカー利用客は、約５１５．０万人

【令和元年度から令和３年度の観光入込客数および国内外空路客数】

項目	令和元年度	令和３年度	増加率
沖縄県への観光入込客数	１，０１５万人	１，２００万人	１．１８
沖縄県への国内空路客数	６９５万人	７９４万人	１．１４
沖縄県への海外空路客数	１６７万人	２００万人	１．２０

②国土交通省発表の最大発着可能数を根拠として算出

国土交通省大阪航空局が発表している供用開始後の最大発着回数の増加率である約１．４４倍。

※平成２９年度実績１６万４千回、供用開始後の発着回数予測値２４万回より算出

※②については、国内海外ともに同様の増加率と仮定

以上を元に計算した結果、約６４４．４万人

【発着回数について】

項目	令和元年度 ※	供用開始後	増加率
発着回数	１６．６２万回	２４万回	１．４４

※令和元年度は沖縄本島の空路客数の伸び率より１６．６万回と試算

以上より、供用開始後（令和３年度）のレンタカー利用者は、約５１５．０万人～約６４４．４万人

（３）那覇空港レンタカー送迎車乗り場（中ノ島）の推計について

１）現状の中ノ島の各数値

今年度実施した調査より、ピーク時の中ノ島における乗車人数等は以下のとおり。

【ピーク時中ノ島の各数値の現状値】

項目	数値	出所
ピーク時中ノ島における乗車人数/15分	500人	沖縄総合事務局「那覇空港にレンタカー貸渡満足向上のための実証調査」今年度
ピーク時中ノ島における滞留人数	310人	沖縄総合事務局「那覇空港にレンタカー貸渡満足向上のための実証調査」今年度

２）供用開始後の中ノ島の乗車人数・滞留人数について

１）を参考に、供用開始後の中ノ島の乗車人数・滞留人数を検討する。

なお、検討にあたって、以下、３点を前提とする。

A：沖縄観光におけるレンタカー利用率は供用開始前後で同様と仮定

⇒令和２年度のレンタカー利用率は、平成３０年度の国内 60.5%、海外 55%と同様

B：供用開始後の任意の日時の観光客の増加率は、年間比の沖縄観光入込客数の増加率と同様と仮定

⇒前年と比べて年間比 1.2 倍増加の場合、任意の日時（ピーク時含む）も 1.2 倍の増加

C：供用開始後も中ノ島の処理能力は向上しない（中ノ島の延伸や車両数は変わらない等）と仮定

⇒ピーク時の中ノ島における乗車人数（15分）は 500 人のまま

上記 C より、供用開始前後で、処理能力は一定のため、供用開始後のピーク時中ノ島における乗車人数（15分）は、令和元年度調査時の数値と同じ 500 人。

一方、ピーク時に中ノ島に訪れる人数は、令和元年度が 810 人（500+310）であり、県目標値、発着回数を元にした増加率を乗じると、それぞれ 932 人、1,166 人となる。

したがって、滞留人数は、932 人、1,166 人より乗車人数（処理される人数）500 人を引いた 432 人、666 人となる。なお、滞留人数 500 人は中ノ島延伸前の数値と同程度。

【供用開始後の各推計値】

項 目	令和元年度	供用開始後の推計値	
		県目標値ベース	発着回数ベース
沖縄観光入込客数	1,015 万人	1,200 万人	—
発着回数	16.62 万回	—	24 万回
沖縄本島空路のレンタカー利用客	447.5 万人	515.0 万人	644.4 万人
令和元年度からの沖縄本島空路の レンタカー利用客の増加率	1.00 倍 (基準値)	1.15 倍	1.44 倍
ピーク時中ノ島における乗車人数 /15 分	500 人	500 人	500 人
ピーク時中ノ島における滞留人数 /15 分	310 人	432 人 (932-500)	666 人 (1166-500)
参考：ピーク時に中ノ島に訪れる 人数	810 人	932 人 (810×1.15)	1,166 人 (810×1.44)

4.2 中央バスプールにレンタカー送迎車のりばを移転した場合の運用に係る検討

中央バスプールにレンタカー送迎車のりばを移転した場合の運用に係る検討を実施した。検討にあたっては、「①接車方法及び乗車情報」、「②車両の導線」、「③利用者の移動環境」、「④利用者の待合環境」の視点から実施した。

次頁以降に検討結果を掲載する。

中央バスプールにレンタカー送迎バスのりばを移転した場合の運用に係る検討

はじめに

- ・本資料では、中央バスプールにレンタカー送迎バスのりばを移転した場合の運用に係る検討を行った。
- ・なお、検討にあたっては、「①接車方法及び乗車方法」、「②車両の導線」、「③利用者の移動環境」、「④利用者の待合環境」の観点から実施した。

検討の観点

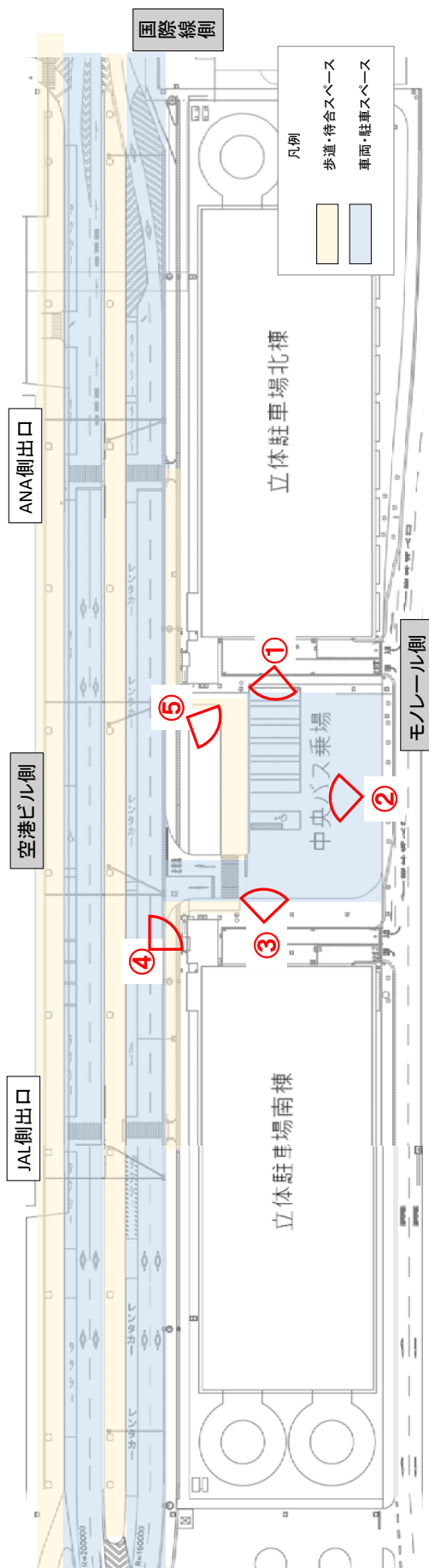
- ①接車方法及び乗車方法
- ・中央バスプール内における送迎車両の接車方法及び乗車方法の確認

- ②車両の導線
- ・中央バスプールと中ノ島の車両経路の相違（渋滞ポイント等）

- ③利用者の移動環境
- ・中央バスプール、中ノ島への利用者の移動環境の確認

- ④利用者の待合環境
- ・中央バスプールと中ノ島の待合環境（広さ、屋根の有無等）の確認

現在の中央バスプールおよび1階各乗り場の状況



<①立体駐車場北棟側より>



<②モノレール側より>



<③立体駐車場南唐側より>



<④那覇空港ビル側より>



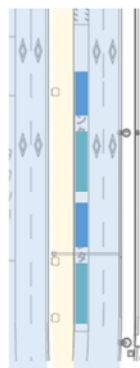
<⑤待合所より>

①中央バスプールにおける接車方法及び乗車方法の検討

中央バスプールにおける接車方法について

- ・中央バスプールにおける接車方法・乗車方法について検討を行う。本検討では、待合スペースへ縦づけに接車する場合（パターンA）と、横づけで接車する場合（パターンB）で検討を行った。
- ・前面・バック等での縦づけ接車（パターンA）では、空港ビル側に大型バス6台、中型バス7台分の合計13台が最大接車可能台数である。
- ・横づけ接車の場合（パターンB）では、中型バスであれば8台、大型バスであれば5台の接車が可能である。ただし、車両の取り回しが困難であることが予想される。
- ・横づけ接車（パターンB）の場合、車道に利用者が出ることがないため、縦方向接車（パターンA）より安全性は高い。一方で、現状の17台の半数以下の車両数となることや、バスプール内での取り回しが困難であることが予想されるため、本検討では、縦方向接車（パターンA）を採用する。

参考：現在の中ノ島での接車状況

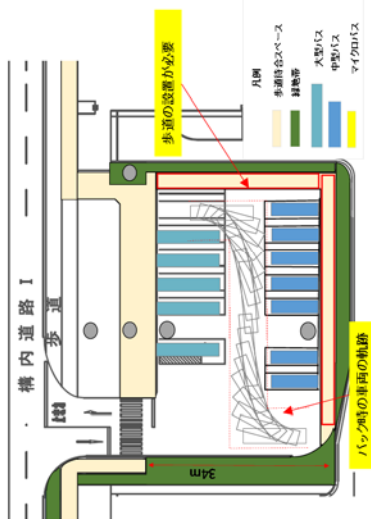


接車方法：横づけ
接車台数：17台

車両の取り回し：○（容易）
・車道から横づけのため切り返しは特になく容易

安全性：○（安全）
・歩道から乗車であり安全
・荷物の詰込も歩道上より実施のため安全

パターンA：中央バスプールにおける縦づけ接車

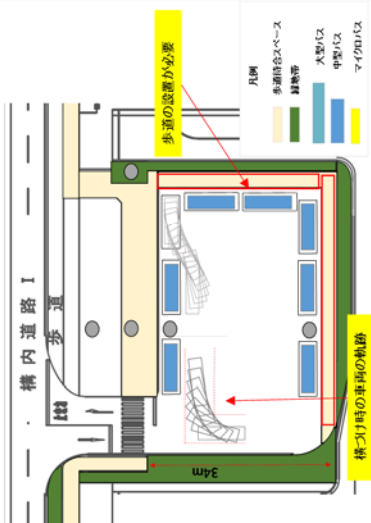


接車方法：前面・バックにて接車
想定接車台数：13台 ※ビル側 大型バス6台
モノレール側 中型バス7台

車両の取り回し：△（やや困難）
・一部箇所、切り返しが必要

安全性：△（歩道の設置が必要）
・前面からの乗車の場合安全だが、車両中央からの乗車・荷物の詰込では車道に出る必要あり
・現状、モノレール側は車道のため整備が必要

パターンB：中央バスプールにおける横づけ駐車



接車方法：横づけ
接車台数：8台 ※中型バスの場合8台
※大型バスの場合5台

車両の取り回し：×（困難）
・切り返しを必要とする箇所がある
・一部箇所では縦列駐車となり取り回しが困難

安全性：△（歩道の設置が必要）
・基本的に歩道から乗車であり安全
・荷物の詰込も歩道上より実施のため安全
・現状、モノレール側は車道のため整備が必要

接車台数、車両の取り回しのし易さより、バックでの接車（パターンA）にて検討を進める
※横づけによる接車（パターンB）は接車台数が少なく、また、取り回しが困難

①中央バスプールにおける接車方法及び乗車方法の検討

中ノ島及び中央バスプールにおける乗車方法について

- ・現状の中ノ島での送迎車両の接車方法は横づけであるため、利用者は車道に出ずに乗車が可能。荷物の詰込も、車種によるが、歩道での実施も可能。
- ・平成29年度の中央バスプールにおいて送迎を行った際は、使用車種が中型バス以上であり前面乗車が基本であった。車種によっては、荷物の詰込の際に、車道に出る場合があり、やや危険。

中ノ島における車両の接車および利用客の乗車の様子（令和元年度 夏季）



- ・横づけにて接車し、乗車



- ・横づけの接車のため荷物の詰込が可能



- ・乗車の様子

中央バスプールにおける車両の接車および利用客の乗車の様子（平成29年度 沖縄総合事務局事業より）



- ・前面より駐車（右より大型バス、中型バス、大型バス）



- ・前面からの乗車の様子。前面より乗車。



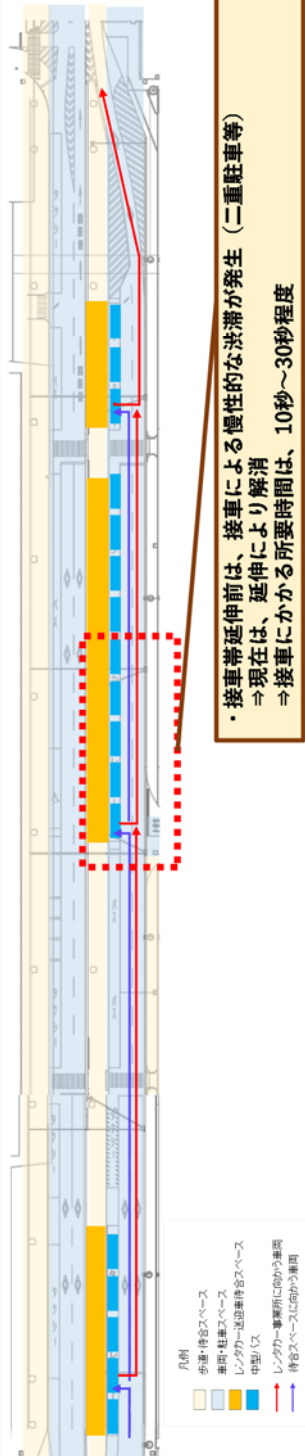
- ・荷物の詰込は車道（車両の間）に出る場合がありやや危険

②車面の導線について

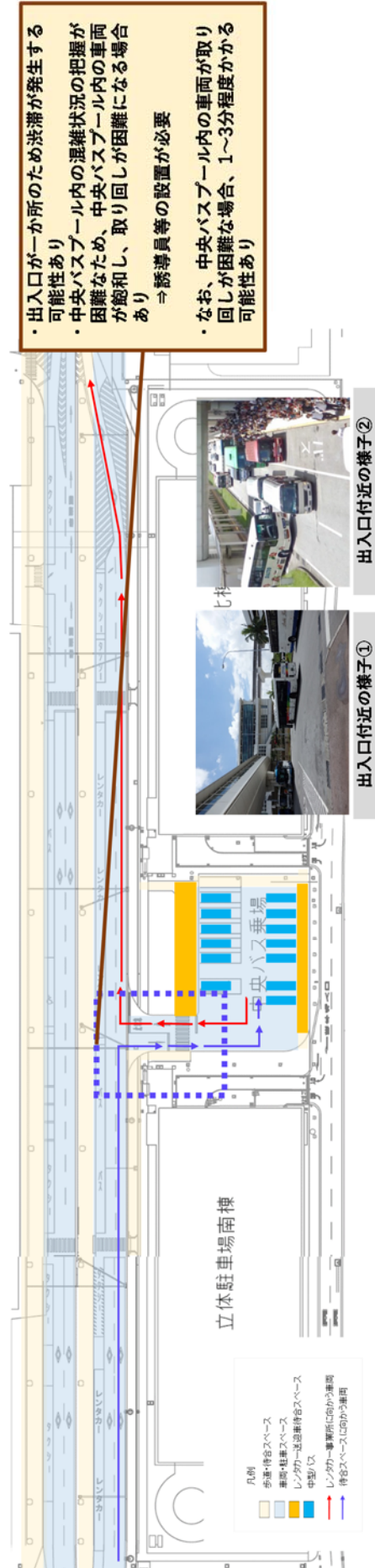
中ノ島および中央バスターミナルにおける車面の導線について

- ・中ノ島では、接車帯延伸前は、二重駐車が発生。延伸後（17台接車可能）は、解消。
- ・中央バスプールについては、出入口は一か所のため、出入口付近で渋滞が発生する可能性がある。

中ノ島利用時の車両導線（令和元年度 夏季時点）



中央バスプール利用時の車両導線（平成29年度 沖縄総合事務局事業より）



③中央バスプールおよび中ノ島への利用者の移動経路・移動環境について

移動経路・環境につ

- ・中ノ島までの移動の際は、国内線の場合、JAL側、ANA側ともに車道の横断は1回のみであり、空港ビルを出てから所要時間は約1分程度。
- ・中央バスプールまでの移動の際は、国内線の場合は、国内線側の横断、ANA側は2回横断となる。車両横断の危険性があるため、横断歩道を3名追加する必要がある。
- ・車両横断を行わない場合、2階のモノレールとの連絡通路を使用することとなる。
- ・平成29年度の中央バスプールの貸渡の実証では、立体駐車場横の移動環境が狭く混雑が確認された。当箇所は、2階連絡通路の下り出口付近となるため、混雑が予想される。

中ノ島の移動経路・移動環境 (令和元年度)



①中ノ島への横断

- ・横断誘導員を配置し誘導



②中ノ島内の移動環境

- ・横断誘導員を配置し誘導

中央バスプールの移動経路・移動環境 (平成29年度 沖縄総合事務局事業より)



③中央バスプールへの2回目の横断

- ・横断誘導員の配置が必要と考えられる



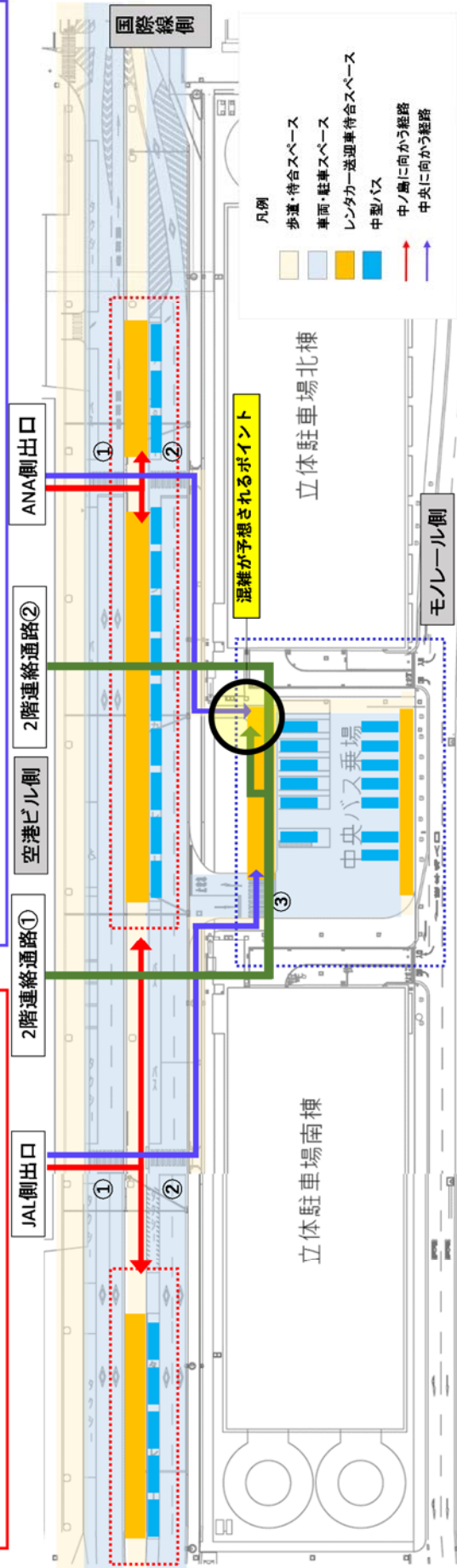
④立体駐車場脇の移動環境

- ・平成29年度の混雑の様子



⑤2階連絡通路との合流地点

- ・混雑が予想されるポイント



④中ノ島および中央バスプールの利用者の待合環境について

中ノ島および中央バスプールの利用者の待合環境（面積、滞留人数）

- ・中ノ島および中央バスプールにおける待合スペースの面積（広さ）、滞留人数について、比較を行う。
- ・現在の中ノ島では、待合スペース面積は、1,049㎡、中央バスプールでは、面積430㎡である。そのため、中央バスプールの待合スペース面積は中ノ島の41%。
- ・また、接車車両は現在の17台から13台であるため、乗車処理能力を76%と仮定。資料2より現在の中ノ島におけるピーク時の15分あたりの乗車人数は500人であるため、中央バスプール利用時は382人。
- ・したがって、中央バスプールにおけるピーク期の15分あたりの滞留人数は428人（中ノ島の1.38倍）である。
- ・また、これら滞留している利用者は、中ノ島の41%の広さの待合スペースに滞留。10㎡当たりの人数では、中ノ島は2.96人/10㎡に対し、中央バスプールは9.95人/10㎡。平成28年度時中ノ島は8.4人/10㎡。

①令和元年度（現状）の場合

→乗車人数は、台数の割合より算出
→実際はとりまわし等により、より乗車人数は下がる見込み

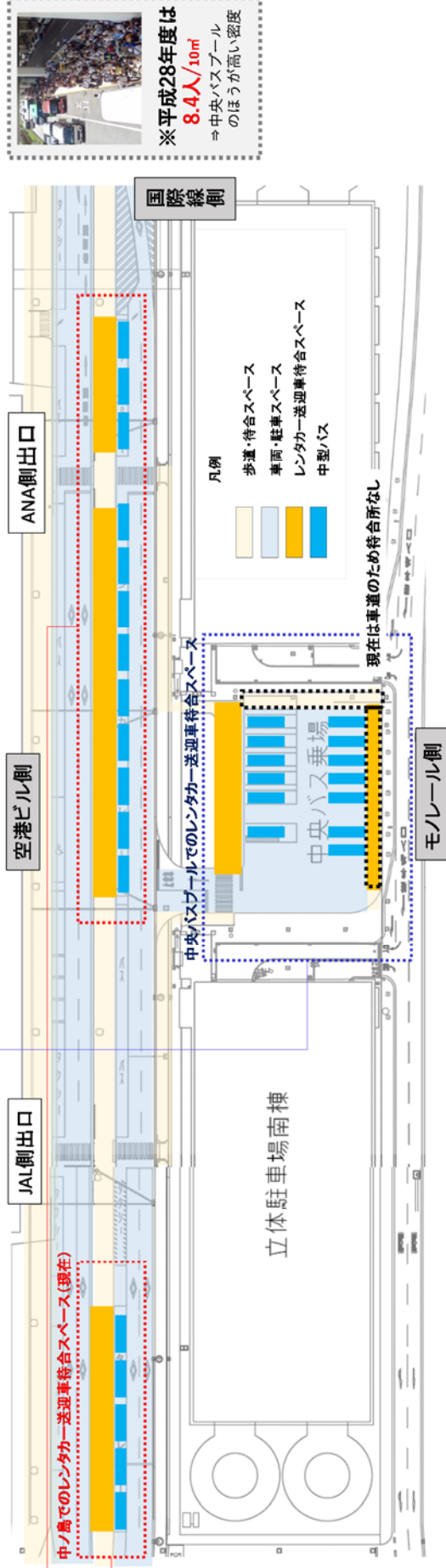
	面積	台数	乗車人数/15分	滞留人数	10㎡当たり人数
中ノ島	1,049㎡	17台	500人	310人	2.96人/10㎡
中央バスプール	430㎡	13台	382人	428人	9.95人/10㎡
			76%	1.38倍	3.37倍

②第2滑走路供用開始後に県目標値1200万人を達成した場合

	滞留人数	10㎡当たり人数
中ノ島	432人	4.11人/10㎡
中央バスプール	549人	12.77人/10㎡

③第2滑走路供用開始後に発着回数を経験した場合

	滞留人数	10㎡当たり人数
中ノ島	666人	6.35人/10㎡
中央バスプール	784人	18.23人/10㎡



④中ノ島および中央バスプールの利用者の待合環境について

中ノ島及び中央バスプールの待合環境について

- ・現在の、中ノ島の利用者の待合環境は、3階の高架道路が屋根として機能しているが、時間帯・天候によっては、日射風雨を十分に遮っていない。
- ・中央バスプールでは、空港ビル側においては、モノレール連絡通路が屋根として機能。一方で、モノレール側は、屋根等の設置はない。

中ノ島の待合環境 (令和元年度 夏季)



- ・3階高架道路が屋根として機能。時間帯、天候によっては、日射風雨の遮りは十分ではない。



- ・中ノ島の待合環境

中央バスプールの待合環境 (平成29年度 沖縄総合事務局事業より)



- ・空港ビル側は屋根 (モノレール連絡通路) あり



- ・北側駐車場の通路は屋根あり



- ・モノレール側：現状は屋根等はない、車道に面している

4.3 課題の抽出及び整理

前述（4.2）した那覇空港接車帯（中ノ島）の「レンタカー送迎車のりば」の機能を中央バスプールに移転した場合の運用に係る検討の結果として、「①接車・乗車方法」「②車両の導線」「③利用者の移動環境」「④利用者の待合環境」の各観点における課題を抽出・整理を下表の通り行った。なお、整理にあたっては、参考として、現状の中ノ島と各項目を比較した。

【中央バスプールにレンタカー送迎車のりばを移転した場合の運用に係る課題】

	中ノ島の場合（現状）	中央バスプールに移転した場合
①接車・乗車方法	・横づけで接車 17 台 ・車両の取り回しは容易 ・利用者はすべて歩道より乗車 ・荷物の詰込も歩道より実施	・縦づけで接車 13 台 ・一部箇所で切り返しが必要となり、取り回しが困難 ・モノレール側はすべて車道のため、待合スペースの整備の必要あり ・荷物の詰込は車道で行う場合があり、やや危険
②車両の導線	・接車帯延伸後は二重駐車、渋滞は改善 ・横づけのための接車にかかる時間は 10 秒程度 ・車道から混雑状況の確認が可能	・バスプール出入口付近での渋滞が予想される ・一部にて切り返しが発生するため、接車まで 1-3 分程度かかる見込み ・車道からの状況把握は困難。誘導員等の設置が必要
③利用者の移動環境	・国内線 JAL・ANA 側ともに徒歩 1 分程度 ・車道の横断はいずれも 1 回のみ ・夏季ピーク期は中ノ島側が混雑	・国内線 JAL・ANA 側ともに徒歩 2 分程度 ・車道の横断は 2、3 回 ・駐車場脇の通路と 2 階連絡通路の下り合流箇所が混雑の可能性
④利用者の待合環境	・利用者の待合スペース面積 1049 m² ・滞留人数（現状）310 人 県目標値達成を基に算出：432 人 発着回数基準を基に算出：666 人 ・密度 2.95 人/10 m²	・利用者の待合スペース面積 430 m² ・滞留人数（想定） 428 人 県目標値達成を基に算出：549 人 発着回数基準を基に算出：784 人 ・密度 9.95 人/10 m² ※平成 28 年度（中ノ島）は 8.4 人/10 m²であり、接車帯延伸前より過密

4.4 観光客の周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査

国内外の来沖観光客に対し、周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査を実施した。実施概要を以下に示す。

なお、海外客については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、例年の調査手法（那覇空港での調査）では、サンプル数の確保が困難だったため、沖縄在住の海外出身の方についても調査対象とした。

また、本調査の詳細な分析・実施報告については、別冊でとりまとめを行った。

【観光客の周遊満足度向上に向けた課題抽出のためのアンケート調査概要】

調査目的	◆国内外の来沖観光客を対象にアンケート調査を実施することで、周遊満足度向上に向けた課題を抽出する
調査対象	国内外の来沖観光客
調査時期	3月20日（金）～22日（日）9:00～18:00
調査場所	那覇港泊ふ頭離島旅客船舶待合所内
調査方法	【国内客】【外国人客】
回収結果	【国内客】 118 通 【外国人客】 158 通
調査項目 （海外）	[1]利用者属性 [2]宿泊施設の環境について [3]交通サービスについて [4]観光地でのサービスについて [5]歴史的資源を活用した観光まちづくりについて [6]「道の駅」のサービスについて [7]その他自由意見

■実施結果概要

- ・海外客について、観光に係る各サービス（宿泊施設、交通サービス、観光地でのサービス等）の評価を平均した割合をみると、「問題なく利用できた」の割合が44%と最も高かった。言語別にみても、概ね同様の傾向である。

言語	回答								
	A	B	C	D	E	無回答	A+B+C	D+E	合計
	問題なく利用できた。	不満はあるが、利用できた。	利用したかったが、利用できなかった。	利用する必要がなかった。	そのようなサービスを知らなかった。	-	利用意向あり	利用意向なし	サンプル数
英語	42.8%	5.4%	2.4%	27.3%	20.6%	1.5%	50.6%	48.0%	133
繁体字	49.9%	9.2%	7.2%	13.8%	18.4%	1.5%	66.3%	32.2%	27
合計	44.0%	6.0%	3.2%	25.0%	20.3%	1.5%	53.2%	45.3%	160

【各サービス（宿泊施設、交通サービス、観光地でのサービス）の評価を平均した割合】

5. 関係者による協議会の設置・運営

本事業における協議・情報共有を行うための関係者（レンタカー事業者、施設管理者、行政担当者）による協議会の設置・運営を行った。協議会の実施概要を以下に示す。

【第1回 関係者協議会】

開催日時	・令和元年8月9日（金）16:30～18:00
開催場所	・大阪航空局那覇空港事務所 統合庁舎 1階会議室
出席機関	【行政等担当者】 ・沖縄総合事務局 運輸部 企画室 ・沖縄県 文化観光スポーツ部 観光振興課 ・一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー 【施設管理者】 ・大阪航空局那覇空港事務所 ・那覇空港ビルディング株式会社 施設課 【レンタカー事業者】 ・一般社団法人 沖縄県レンタカー協会 ・株式会社トヨタレンタリース沖縄 ・ニッポンレンタカー琉球株式会社 ・オリックス自動車株式会社 ・株式会社ルフト・トラベルレンタカー ・株式会社アイトップレンタカーりゅうきゅう ・日産レンタリース琉球株式会社 ・スカイレンタリース株式会社 ・OTS レンタカー 沖縄ツーリスト株式会社
議事次第	1. 開会挨拶 2. 事業概要 3. 実証内容案（レンタカー送迎バス乗り場案内サイン等の改善案） 4. 現状把握/効果検証調査の実施方針 5. 今後の予定 6. その他
会場の様子	

【第2回 関係者協議会】

開催日時	・令和元年11月11日（月）16:00～18:00
開催場所	・沖縄総合事務局 2階 共用会議室 DE
出席機関	【行政等担当者】 ・沖縄総合事務局 運輸部 企画室 ・沖縄県 文化観光スポーツ部 観光振興課 ※一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューローは資料送付 【施設管理者】 ・大阪航空局那覇空港事務所 ・那覇空港ビルディング株式会社 施設課 【レンタカー事業者】 ・一般社団法人 沖縄県レンタカー協会 ・株式会社トヨタレンタリース沖縄 ・ニッポンレンタカー琉球株式会社 ・オリックス自動車株式会社 ・株式会社ルフト・トラベルレンタカー ・株式会社アイトップレンタカーりゅうきゅう ・日産レンタリース琉球株式会社 ・スカイレンタリース株式会社 ・OTS レンタカー 沖縄ツーリスト株式会社
議事次第	1. 開会挨拶 2. 報告 1) 実証結果（空港レンタカー送迎バスのりば案内サイン等の改善） 2) 効果検証アンケートの実施結果 3) レンタカー送迎車乗り場（中ノ島）の滞留人数、貸渡しまでの所要時間、貸渡し満足度等の経年比較について 3. 議題 実証内容の継続について 4. 今後の予定 5. その他
会場の様子	 

【第3回 関係者協議会】

開催日時	・令和2年3月13日（金）10:00～11:00
開催場所	・大阪航空局那覇空港事務所 統合庁舎 1階会議室
出席機関	【行政等担当者】 ・沖縄総合事務局 運輸部 企画室 【施設管理者】 ・大阪航空局那覇空港事務所 【レンタカー事業者】 ・一般社団法人 沖縄県レンタカー協会
議事次第 （資料内容）	1. 実証内容（空港レンタカー送迎バスのりば案内サイン等の改善）の経過について 2. 中央バスプールにレンタカー送迎バスのりばを移転した場合の運用に係る検討

■第3回関係者協議会は、新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため参加者の人数を制限して実施。以下の関係者に対しては、資料送付とした。

資料送付 とした機関	【行政担当者等】 ・沖縄県 文化観光スポーツ部 観光振興課 ・一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー 【施設管理者】 ・那覇空港ビルディング株式会社 施設課
-----------------------	---

6. まとめと今後の方向性

6.1 本業務の実施結果のまとめ

①現状の調査・分析

レンタカーの貸渡に関する問題点を洗い出すために、レンタカー貸渡の満足度を構成する主要因であると想定された1) 貸渡所要時間、2) 環境について、調査及び分析を行い、実証調査の実施に向けて有用な結果を得ることができた。

また、ピーク期におけるカウント調査およびレンタカー利用者へのアンケート調査については、沖縄県が平成28年度、平成29年度において、同趣旨の調査を行っていたため、経年比較を実施した。その結果、平成28年度及び平成29年度と比較し、レンタカー貸渡に関わる所要時間の減少や、レンタカーの貸渡に関わる満足度の向上等を確認することができた。

②実証調査（那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内の円滑化等実証）について

現状の調査・分析結果を踏まえ改善方策の検討を行い、このうち早期実施が可能であり改善効果が見込まれる施策として、【那覇空港におけるレンタカー送迎車までの案内の円滑化実証】を実施した。

実証調査前後に実施した効果検証では、国内客の那覇空港到着からレンタカー送迎車のりばまでの案内や誘導について、「分かりにくかった」「やや分かりにくかった」の合計が27%（実証前）から12%（実証後）に減少し、一定の効果が確認された。（海外客の上記項目は15%（実証前）から13%（実証後）に減少。）

その他、空港で受付を行っている各レンタカー事業者から、レンタカー利用客からの問い合わせが格段に減った等の実証調査の効果を示す声を頂いた。

上記、効果検証の結果を受け、関係者との協議の結果、事業終了後の本実証で設置した案内・サイン等の運用については、レンタカー協会管理、大阪航空局那覇空港事務所、那覇空港ビルディング協力のもと、継続実施することとなった。

③将来需要の予測及びシミュレーション

第2滑走路供用開始に伴う発着回数の増加等による観光客の増加見込みを勘案し、将来の観光客の交通手段分担を仮定のもと、第2滑走路供用開始後のレンタカーの将来需要予測とともに、中ノ島における滞留人数の予測を行った。

その結果、第2滑走路供用開始後においては、観光客増加に伴い沖縄本島におけるレンタカー利用者は現状の447.5万人から515.0～644.4万人に増加することが予測された。

また、中ノ島における滞留人数についても、観光客及びレンタカー利用者の増加に伴い増加することが予測され、中ノ島における処理能力を一定と仮定した場合、滞留人数

は 432 人～666 人となり、中ノ島延伸前（平成 28 年 8 月）の滞留人数（469 人）と同数値になることが確認された。

また、上記検討と併せて、「レンタカー送迎車のりば」の機能を現状の中ノ島から、中央バスプールに移転した場合の運用に係る検討を行った。上記の検討の結果、レンタカー送迎車のりばの機能を、中ノ島から中央バスプールに移転した場合、接車台数の減少（17 台⇒13 台）、バスプール出入口付近での渋滞の懸念、利用者の車道横断回数の増加、待合スペースの減少とレンタカー送迎車を待つ人の密度の増加といった課題が確認された。

6.2 今後の方向性

本事業の実施結果を踏まえた今後の方向性について以下の通り整理した。

①レンタカー貸渡の課題把握を目的とした継続的な調査の実施

新型コロナウイルスの影響が収束し、那覇空港第2滑走路供用開始の効果が発現すると、国内外観光客の従前以上の増加が想定される。そのため、レンタカー貸渡の課題について、適切に把握するためには、各主体の取組状況を踏まえつつ、レンタカー送迎車のりばの混雑状況やレンタカーの貸渡にかかる所要時間、各種満足度等について、継続的な調査を実施することが重要である。

②「送迎車による移動」や「営業所での手続き」における改善方策の検討及び実施

本業務における実証調査では、「空港到着から送迎車乗車まで」を対象とし各取組を実施した。一方で、レンタカー貸渡に係る所要時間や満足度は、「送迎車による移動」や「営業所での手続き」も影響していると想定される。

これら「送迎車による移動」や「営業所での手続き」については、各レンタカー事業者と連携し、改善方策について、検討していくことが重要である。

③那覇空港及び周辺道路等の整備と連携した改善方策の検討及び実施

「レンタカー送迎車のりば」機能を中央バスプールに移転した場合の運用に係る検討では、接車台数や滞留人数等の観点から課題が確認された。

一方、今後、那覇空港では、立体駐車場の整備、3階高架道路の延伸、1階中ノ島等における各のりば番号の整備等が予定されている。

これら那覇空港及び周辺道路等の整備を踏まえつつ、効果的な改善方策実施のためにも、大阪航空局那覇空事務所や那覇空港ビルディング等と連携・協力していくことが重要である。