

## 快適性・安心性評価指標(うち9指標)の内容と概略

### 各指標の内容

<b>ピーク時混雑率</b>	ピーク時一時間あたりの、最混雑区間の混雑率
<b>段差解消率</b>	エレベーターやスロープなどを設置することにより、駅の入口からホーム・車両に乗り込むまでの経路がバリアフリー化されている駅の割合
<b>ノンステップバス導入率</b>	保有するバス車両のうち、ノンステップバス車両を導入している割合
<b>車内快適指標</b>	車内温度を自動で制御し、除湿運転もすることができる、高性能のエアコンが設置されている車両の割合（機能にかかわらず、冷房装置自体は今回の計測を行った事業者ではすべての車両に設置されている）
<b>ホームでの情報のわかりやすさ</b>	次の列車の発車時刻や行き先、緊急の際の連絡事項などを表示することができるLED装置が設置されているホームの割合
<b>駅構内での情報のわかりやすさ</b>	ホームを含む駅の構内に、列車の種別・行き先などを文字で表示する装置及び音声で伝える装置が設置されている駅の割合
<b>車内での情報のわかりやすさ</b>	列車内において、次に停車する駅名などの運行情報を文字で表示する装置や音声で伝える装置が設置されている車両の割合
<b>駅員への連絡のしやすさ</b>	ホーム上に駅員がいること、あるいはインターホンが設置されていることなどにより、緊急の場合などに利用者が駅員に連絡することができるホームの割合
<b>車内での連絡のしやすさ</b>	車内のインターホンにより、緊急の場合などに、利用者が、運転手・車掌と会話することができる車両の割合

### 計測結果概略

#### やさしく利用できる

(注:「p」はポイント)

#### ピーク時混雑率

「ピーク時車両混雑率」については、依然として高い混雑率を示している路線が多い一方で、平成19年度から平成20年度にかけて、都営三田線において17pの緩和、都営大江戸線において26pの緩和、JR山手線(内回り)において13pの緩和、JR京葉線において14pの緩和を示しているなど、着実に混雑率が緩和しています。

#### 段差解消率(段差のバリアフリー化率)

「段差解消率」については、平成20年度新たに東急田園都市線において100%を達成し、これまでに全体43路線のうち4路線(東急東横線、東急田園都市線、横浜市交通局4号線、JR東日本横浜線)において100%を達成しています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、東武東上線、京成本線、都営浅草線、JR京葉線において10p以上の伸びを、また、京急本線、東京メトロ日比谷線・東西線、JR高崎線・南武線において10p近くの伸びを示しているなど、全体として概ね順調に段差の解消が進んでいます。

### ノンステップバス導入率

「ノンステップバス導入率」については、平成20年度に小田急バスは88.5%、東京都交通局は81.5%、京王電鉄バスは80.3%となり、これまでにバス事業者10社中7社において30%を超えています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、横浜市交通局は9.7p、東京都交通局は8.4p、小田急バスは6.2pの伸びを示しているなど、概ね順調に導入が進んでいます。

## 気持ちよく利用できる

### 車内快適性指標(全自動制御機能を有する冷房装置設置車両率)

「車内快適性指標」については、これまでに全体43路線のうち19路線において100%を達成しており、それらを含む24路線が80%以上となるなど、全体的に高い数値となっています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、京王井の頭線において17.3p、JR京葉線において15.2p、東急田園都市線において8.5pの伸びを示しています。

## 分かりやすく利用できる

### ホームでの情報のわかりやすさ(ホームLED設置率)

「ホームでのLED設置率」については、平成20年度新たに京王井の頭線、JR横浜線において100%となり、これまでに全体43路線中28路線で100%、それらを含む34路線で80%以上となるなど、全体的に高い数値となっています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、京王線(井の頭線以外)において9.8p、東武伊勢崎線において6.9p、京急本線において6.6pの伸びを示しています。

### 駅構内での情報のわかりやすさ(駅構内LED設置率)

「駅構内LED設置率」については、これまでに全体43路線中32路線で100%、それらを含む36路線で90%以上となるなど、全体的に高い数値となっています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、京王井の頭線において新たに100%を達成し、横浜高速鉄道1号線・3号線において35p以上の伸びを示しています。

### 車内での情報のわかりやすさ(車内LED等設置率)

「車内LED等設置率」については、これまでに全体43路線中16路線で100%、それらを含む21路線で80%以上となっています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、京王井の頭線において17.3p、京王線(井の頭線以外)において15.3p、JR京葉線において15.2pの伸びを示しています。

## 安心して利用できる

### 駅員への連絡のしやすさ

「駅員への連絡のしやすさ」については、平成20年度新たに東武伊勢崎線、小田急小田原線において100%となり、それによって全体43路線中全ての路線で100%を達成しました。

### 車内での連絡のしやすさ(車内インターホン設置率)

「車内インターホン設置率」については、これまでに全体43路線中12路線で100%、それらを含む16路線で80%以上となっています。平成19年度から平成20年度にかけて、特に、JR京浜東北・根岸線において29.9p、京王井の頭線において17.3p、JR京葉線において15.2pの伸びを示しています。

## 指標計測に当たっての留意点

### 全般的事項

- 各指標は、平成21年3月末日現在の数値を元に算出
- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(バリアフリー新法)に基づく移動等円滑化実績等報告書における数値に係る指標(段差解消率、駅構内での情報のわかりやすさ、ノンステップバス導入率)は、当該報告書に基づき国土交通省で計測、その他の指標については各事業者が計測
- ピーク時混雑率を除く区間については、過去の運輸政策審議会答申における東京圏の捉え方を踏まえ、東京都都心部を中心とする概ね半径50kmの範囲内を対象
- 駅に関する指標は、1日当たりの平均的な利用者数が5,000人以上の駅を対象
- 鉄道車両に関する指標については、各社の保有車両分を対象

### ピーク時車両混雑率

- 対象区間における最混雑時間帯1時間の平均値

### 段差解消率

- バリアフリー新法に基づき、各事業者から、毎年度、移動等円滑化実績等報告書として報告された内容をもとに計測
- 対象区間の駅の総数に対する、バリアフリー新法に基づく段差解消に係る基準(エレベーター・スロープの設置等)に適合している駅数の割合

### ノンステップバス導入率

- 移動等円滑化実績等報告書として報告された内容を基に計測
- 首都圏におけるバス事業者のうち、バス車両保有台数上位10社(平成18年度末現在のバス車両保有台数に対するノンステップバス保有台数の割合(主なバス事業を長距離バス事業とするバス事業者を除く))

### 車内快適指標

- 対象路線の利用に供される車両の総数に対する、以下の要件を満たす車両数の割合
  - ◇ 各車両に温湿度センサー等を設置することで、状況により車内温度を自動的に制御できるようになっていること
  - ◇ 各車両に設置している冷房装置が除湿機能を有していること

### ホームでの情報のわかりやすさ

- 対象区間の駅のホーム(番線)総数に対する、以下の要件を満たすLED装置(発光ダイオードによる情報提供装置)が設置されている駅の割合
  - ◇ ホームに設置していること
  - ◇ 次列車発車時刻を表示していること
  - ◇ 遅延情報等緊急時の連絡事項の表示が可能となっていること

### 駅構内での情報のわかりやすさ

- 移動等円滑化実績等報告書に基づき、バリアフリー新法に基づく基準(運行情報を文字等により表示するための設備があること)に適合している駅数・編成数それぞれを計測
- 駅構内での情報のわかりやすさは、対象区間の駅の総数に対する、この基準に適合している駅数の割合

### 車内での情報のわかりやすさ

- 移動等円滑化実績等報告書に基づき、バリアフリー新法に基づく基準(次に停車する駅名その他の運行情報を文字等により表示するための設備及び音声により提供するための設備があること)に適合する車両数を計測
- 車内での情報のわかりやすさは、対象路線の利用に供される車両の総数に対する、基準適合車両数の割合

### 駅員への連絡のしやすさ

- 対象区間の駅のホーム(番線)総数に対する、「駅員が常駐しているホーム数及び以下の要件のいずれかを満たすホーム数の合計」の割合
  - ◇ インターホンの設置、連絡先の掲示又はそれと同等の方法により、緊急の際、利用者が駅員等に連絡をとり、駅員等からの指示を受けることができるなど、双方向での連絡が可能となっていること
  - ◇ 連絡ボタン等、利用者との双方向の連絡ができない手段である場合には、当該ボタン等を使用した際に駅員等が速やかにその場に赴き対応できる体制になっていること

### 車内での連絡のしやすさ

- 対象路線の利用に供される車両の総数に対する、乗務員との連絡が取れるインターホンを車両内に設置している車両数の割合

**ICE** (快適性・安心性評価指標)  
Index of Comfortable and Easeful public transportation

やさしく利用できる

気持ちよく利用できる

分かりやすく利用できる

安心して利用できる

指標A	1)オフピーク時車両混雑率(ピーク後、日中、夜間等)
	2)ピーク時車両混雑率
	3)段差解消率
	4)低床バス導入率
指標B	1)エスカレータ・エレベータ処理容量率
	2)上屋・風除け・空調設置率
	3)最混雑区間の速度低下率
	4)乗り心地レベル
	5)ポイント分岐乗り心地
	6)乗換え・改札遠回り率
	7)通路・ホーム混雑率
	8)混雑区間長
	9)有料着席サービス実施率
	10)ベンチ数
	11)座席の座りやすさ
	12)低床路面電車導入率
	13)施設の配置
	14)動線の分離

指標A	1)車内快適指標(全自動制御機能を有する冷房装置設置車両率)
	2)トイレの質
指標B	1)車内騒音
	2)通路・階段移動速度
	3)接客態度
	4)車内・バス停・ベンチのきれいさ
	5)デザインのよさ
	6)マナーの向上
	7)照明・採光の質
	8)駅・バス停の騒音
	9)駅店舗数・来店率

指標A	1)ホームでの情報のわかりやすさ(ホームLED設置率)
	2)駅構内での情報のわかりやすさ(駅構内LED設置率)
	3)車内での情報のわかりやすさ(車内LED等設置率)
指標B	1)放送・LEDの内容
	2)ルート・時刻情報の提供状況
	3)輸送障害情報の提供状況
	4)バス接近表示設置率
	5)案内表示の分かりやすさ
	6)放送の聞き取りやすさ
	7)運賃支払いの分かりやすさ
	8)案内係員配置率
	9)沿線情報の発信

指標A	1)駅員への連絡しやすさ
	2)車内での連絡のしやすさ(車内インターホン設置率)
指標B	1)係員の目の行き届きやすさ
	2)係員から警察・救急への連絡体制
	3)ホーム転落防止策
	4)防犯体制の充実度
	5)専用車・優先席の設定状況
	6)クレームの連絡先表示

指標A: 優先的に計測を行う指標

指標B: 計測について今後更に検討する指標