

同時発表：関東運輸局

平成 24 年 3 月 8 日
国土交通省

公共交通の「快適性・安心性評価指標」について

- 国土交通省では、平成 16 年 3 月、公共交通機関の快適性・安心性向上の取組みを促進するための方策の一つとして、**快適性・安心性評価指標 (ICE Index of Comfortable and Easeful public transportation)** を提案致しました。今回発表する数値は、平成 22 年度末現在までのものです。
- 関係者の協力を得て、首都圏の鉄道事業者において 8 項目の指標と、首都圏のバス事業者についてノンステップバス導入率の指標の計 9 項目の指標を公表しております。

【「やさしく利用できる」指標】

- 【鉄道】ピーク時車両混雑率
- 【鉄道】段差解消率(段差のバリアフリー化率)
- 【バス】ノンステップバス導入率

【「気持ちよく利用できる」指標】

- 【鉄道】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)

【「分かりやすく利用できる」指標】

- 【鉄道】ホームでの情報のわかりやすさ(ホームLED設置率)
- 【鉄道】駅構内での情報のわかりやすさ(駅構内LED等設置率)
- 【鉄道】車内での情報のわかりやすさ(車内LED等設置率)

【「安心して利用できる」指標】

- 【鉄道】駅員への連絡のしやすさ
- 【鉄道】車内での連絡のしやすさ(車内インターホン設置率)

- 快適性・安心性を確保するためには、本指標でも 49 種類を提案しているように、様々な取り組みが考えられるところであり、そのうちのどの分野に重点的・集中的に取り組むかは、各事業者が、それぞれの判断で実施しているところです。したがって、本指標は、同一指標の事業者間比較をするのではなく、それぞれの実績の推移をわかりやすく示すことを目的としております。毎年度、これらの指標に係る数値を公表することを通じて、公共交通機関の快適性・安心性に対する取組状況について、国民に分かりやすい情報提供に努めてまいります。

- 今回発表する数値は、首都圏の鉄道事業者(12社43路線)及びバス事業者(10社)を対象として関東運輸局でとりまとめたものです。

なお、近畿圏については、現在集計作業中であり、今年度中の公表を予定しています。

連絡先：総合政策局 安心生活政策課

担当：釜田、橋本

TEL：03-5253-8111 (内線 25518、25516)

03-5253-8306 (直通)

FAX：03-5253-1552

関東運輸局 交通環境部消費者行政・情報課

TEL：045-211-7268 (直通)

FAX：045-211-7270

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

ピーク時混雑率	ピーク時一時間あたりの、最混雑区間の混雑率
段差解消率	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
ノンステップバス導入率	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
車内快適指標	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）
ホームでの情報のわかりやすさ	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
駅構内での情報のわかりやすさ	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
車内での情報のわかりやすさ	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
駅員への連絡のしやすさ	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
車内での連絡のしやすさ	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は多いものの、平成21年度から平成22年度にかけて、都営浅草線において11pの緩和、都営大江戸線において15pの緩和を示しているほか、ほとんどの路線において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22年度新たに京急本線及びJR東北線において100%を達成し、これまでに全体43路線のうち5路線(小田急小田原線、東急東横線、東急田園都市線、横浜市交通局4号線、JR高崎線)において100%を達成しており、それらを含む28路線が80%以上となっています。平成21年度から平成22年度にかけて、特に、京成本線において20.7p、京王線(井の頭線以外)において16.3p、東京都交通局浅草線において15.0p、JR南武線において19.2pの伸びを示しているほか、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 22 年度に小田急バスは 94.5%、東京都交通局は 94.1%、京王電鉄バスは 85.7%となり、これまでにバス事業者 10 社中 8 社において 30%を超えています。平成 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、横浜市交通局は 7.8p、東京都交通局は 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 31 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 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、JR 常磐線（緩行）において 55.0p、JR 京葉線において 56.3p 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 22 年度新たに JR 青梅線において 100%を達成し、これまでに全体 43 路線中 29 路線で 100%を達成し、それらを含む 36 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 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、京王線（井の頭線以外）において 15.5p 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等設置率)

「駅構内LED等設置率」については、これまでに全体 43 路線中 34 路線で 100%、それらを含む 40 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 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、京成押上線において 16.6p、京王線（井の頭線以外）において 16.4p 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、平成 22 年度新たに東京メトロ有楽町線において 100%を達成し、これまでに全体 43 路線中 17 路線で 100%、それらを含む 25 路線で 80%以上となっています。平成 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、JR 常磐線（緩行）において 55.0p、JR 京葉線において 56.3p 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 年度に全 43 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、平成 22 年度新たに東京メトロ有楽町線において 100%を達成し、これまでに全体 43 路線中 13 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 21 年度から平成 22 年度にかけて、特に、東京メトロ千代田線において 17.1p、東京メトロ有楽町線において 16.6p、JR 常磐線（緩行）において 55.0p、JR 京葉線において 56.3p 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 22 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