

## 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。今回公表する数値は、平成24年度末現在までのものです。
- 関係者の協力を得て、首都圏並びに近畿圏の鉄道事業者において8項目の指標と、首都圏並びに近畿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。
- 今回公表する数値は、首都圏の鉄道事業者(12社43路線)及びバス事業者(10社)並びに近畿圏の鉄道事業者(7社23路線)、バス事業者(9社)の数値を関東運輸局及び近畿運輸局でとりまとめたものです。

### ※駅に関する指標について

平成23年3月31日付けで改定された「移動円滑化の促進に関する基本方針」で、バリアフリー化を義務づける旅客施設は1日当たりの平均的な利用者数5千人以上の施設から3千人以上の施設へと変更になりました。

当指標においても駅の指標について同様の取り扱いとしました。そのため、測定する対象駅が増加したことから、平成23年度以後の実績が平成22年度実績より下回る指標があります。

(グラフ中、点線で表示：段差解消率・ホームLED設置率・駅構内LED設置率・駅員への連絡のしやすさ)

【連絡先】 総合政策局 安心生活政策課

担当：高橋、岸本、田中 TEL： 03-5353-8306(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

近畿運輸局交通環境部消費者行政・情報課

TEL： 06-6949-6431(直通) FAX： 06-6949-6149

## 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>  | 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及び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(首都圏)

#### 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く、全体的として横ばいに推移しています。特に、平成23年度から平成24年度にかけて、京浜急行本線や東京都交通局大江戸線において8pの緩和を示しています。

#### 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24年度新たに京王井の頭線、JR京葉線、JR青梅線において100%を達成し、これまでに全体43路線のうち14路線において100%を達成しており、それらを含む32路線が80%以上となっています。平成23年度から平成24年度にかけて、特に、東京都交通局浅草線において10.0p、東京地下鉄丸の内線において10.7pの伸びを示しています。

昨年度の調査から駅に関する指標が、1日当たりの平均的な利用者数5,000人以上から3,000人以上の駅が対象となり、計測する対象駅が増えたことから一部数字では減少した路線があるものの、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24年度に東京都交通局は99.9%、小田急バスは98.6%、横浜市交通局は91.8%となり、これまでにバス事業者10社中4社において70%を超えており、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、平成24年度新たに東急東横線、JR東海道線、JR中央線快速、JR青梅線、JR東北線、JR高崎線において100%を達成し、これまでに全体43路線のうち28路線において100%を達成しており、それらを含む36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23年度から平成24年度にかけて、特に、西武新宿線において13.8p、東急東横線において14.0p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24年度新たに東京都交通局浅草線・三田線において100%を達成し、これまでに全体43路線中32路線で100%を達成しており、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23年度から平成24年度にかけて、特に、小田急小田原線において22.3p、東京都交通局浅草線において11.4p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、平成24年度新たに京浜急行本線において100%を達成し、これまでに全体43路線中38路線で100%を達成しており、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23年度から平成24年度にかけて、特に、小田急小田原線において29.4p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24年度新たに京王線全線、JR東海道線、JR中央線快速、JR青梅線、JR東北線及びJR高崎線において100%を達成し、これまでに全体43路線中26路線で100%を達成しており、それらを含む30路線で80%以上となっています。平成23年度から平成24年度にかけて、特に、JR東北線及びJR高崎線において31.5p、JR東海道線において16.7p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24年度新たに東急東横線、JR東海道線、JR中央線快速、JR青梅線、JR東北線及びJR高崎線において100%を達成し、これまでに全体43路線中23路線で100%を達成しており、それらを含む30路線で80%以上となっています。平成23年度から平成24年度にかけて、特に、JR東北線及びJR高崎線において31.5p、東急東横線において27.9p、東京地下鉄千代田線において20.7p、JR東海道線において16.7pの伸びを示しています。

## 計測結果概略(近畿圏)

### やさしく利用できる

#### 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23年度から平成24年度にかけて、JR京都線（緩行）やJR宝塚線（緩行）において9p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、これまでに全体23路線のうち10路線(JR大阪環状線、大阪市交通局全線)において100%を達成しており、それらを含む19路線が80%以上となっています。H23年度の調査から駅に関する指標が、1日当たりの平均的な利用者数5,000人以上から3,000人以上の駅が対象となり、計測する対象駅が増えたことから一部数字では減少した路線があるものの、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24年度に大阪市交通局は100%、京都市交通局は82.4%、神戸市交通局は82.0%となり、これまでにバス事業者9社中3社において80%を超え、9社中6社において30%を超えています。平成23年度から平成24年度にかけて、特に、大阪市交通局は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23路線のうち7路線において100%を達成しております。

### 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、JR京都線、JR宝塚線、大阪環状線において100%を達成しています。また、全体23路線のうち、それらを含む4路線で80%を超えています。なお、近鉄3路線においては、行先表示器を設置していない駅では、「電車が到着します。」又は「電車が通過します。」などの専用表示器による表示や自動放送を行っております。また、大阪市交通局全線においては、次列車の発車時刻を表示していませんが、次列車の接近情報を表示しています。

#### 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、全体23路線のうち、19路線において100%を達成し、それらを含む20路線において80%を超えているなど、全体的に高い数値となっています。

#### 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、JR京都線、JR神戸線、JR宝塚線、大阪市交通局御堂筋線、中央線、長堀鶴見緑地線、今里筋線において100%を達成しています。また、全体23路線のうち、それらを含む13路線で80%を超えています。

## 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、JR西日本の4路線全線、阪神電鉄本線、大阪市交通局の全線において100%を達成しています。また、全体23路線のうち、それらを含む19路線において80%を超えているなど、全体的に高い数値となっています。

### 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、JR宝塚線、JR京都線、JR神戸線、大阪市交通局御堂筋線、四つ橋線、中央線、千日前線、堺筋線、長堀鶴見緑地線、今里筋線、南港ポートタウン線で100%を達成しています。また、全体23路線のうち、それらを含む12路線で80%を超えています。

## 指標計測に当たっての留意点

### 全般的事項

- 各指標は、平成 25 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、東京都心部を中心とする概ね半径 50km の範囲内を対象、近畿圏は大阪市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 3,000 人以上の駅を対象※1
- 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

※1平成 23 年 3 月 31 日付け「移動円滑化の促進に関する基本方針」の改定にともない変更

### 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)
- 近畿圏におけるバス事業者のうち、バス車両保有台数 200 台以上のバス事業者(平成 22 年度末現在)における、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

- バリアフリー法に基づく基準(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、利用者と駅員等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

### 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

