

快適性・安心性評価指標（うち7指標）の計測結果一覧

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
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 普通の冷房装置は、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	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や音声で伝える装置が設置されている駅の割合
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

<東武鉄道>

線名	区間	ピーク時混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報のわかりやすさ	駅構内での情報のわかりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
伊勢崎	小菅→北千住	143	東武浅草～鷲宮	36.7%	18.8%	64.2%	80.0%	94.3%	24.6%
東上	北池袋→池袋	140	池袋～森林公園	10.0%	0.0%	100.0%	100.0%	83.3%	5.1%

<西武鉄道>

線名	区間	ピーク時混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報のわかりやすさ	駅構内での情報のわかりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
池袋	椎名町→池袋	153	池袋～飯能	46.2%	56.7%	57.5%	84.6%	55.3%	56.7%
新宿	下落合→高田馬場	157	全線	41.4%	30.4%	60.3%	75.9%	45.0%	28.1%

<京成電鉄>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
押上	曳舟→押上	158	全線	50.0%	59.7%	50.0%	50.0%	66.7%	61.0%
本線	大神宮下→京成船橋	158	京成上野～京成佐倉	30.0%		25.8%	33.3%	50.0%	

<京王電鉄>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
京王	下高井戸→明大前	169	全線	38.8%	8.0%	0.0%	42.9%	91.9%	63.0%
井の頭	神泉→渋谷	148	全線	41.2%	44.8%	0.0%	41.2%	100.0%	44.8%

<小田急電鉄>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
小田原	世田谷代田→下北沢	188	新宿～本厚木	84.8%	41.5%	34.3%	33.3%	70.4%	25.8%

<東京急行電鉄>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
東横	祐天寺→中目黒	173	全線	90.5%	22.5%	65.4%	100.0%	88.5%	0.0%
田園都市	池尻大橋→渋谷	195	全線	81.5%	20.0%	29.0%	88.9%	93.5%	13.3%

<京浜急行電鉄>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
本線	戸部→横浜	151	品川～京急久里浜	34.7%	60.6%	16.0%	100.0%	54.3%	47.2%

<相模鉄道>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
本線	西横浜→平沼橋	140	全線	38.9%	57.3%	16.1%	22.2%	93.5%	42.7%

<東京都交通局>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
浅草線	押上→本所吾妻橋	114	全線	20.0%	100.0%	88.6%	100.0%	100.0%	96.4%
三田線	西巢鴨→巢鴨	130	全線	29.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
新宿線	新宿→新宿三丁目	108	全線	14.3%	100.0%	95.7%	100.0%	100.0%	100.0%
大江戸線	中井→東中野	149	全線	0.0%	100.0%	75.9%	73.7%	100.0%	100.0%

<横浜市交通局>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
1・3号線	阪東橋→ 伊勢佐木長者町	149	全線	66.7%	100.0%	0.0%	23.3%	100.0%	52.6%

<東京メトロ>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
日比谷線	三ノ輪→入谷	167	全線	9.5%	100.0%	100.0%	100.0%	52.4%	65.5%
銀座線	赤坂見附→溜池山王	167	全線	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	34.2%	18.4%
丸ノ内線	新大塚→茗荷谷	156	全線	7.1%	100.0%	100.0%	100.0%	43.9%	82.1%
東西線	木場→門前仲町	198	全線	21.7%	83.0%	100.0%	100.0%	79.6%	54.5%
南北線	駒込→本駒込	141	全線	5.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
有楽町線	東池袋→護国寺	176	全線	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	54.0%	23.0%
千代田線	町屋→西日暮里	186	全線	10.0%	98.4%	100.0%	100.0%	100.0%	17.1%
半蔵門線	渋谷→表参道	175	全線	21.4%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	24.0%

<JR東日本>

線名	区間	ピーク時 混雑率 (%)	区間	段差解消率	車内快適 指標	ホームでの 情報の わかりやすさ	駅構内での 情報の わかりやすさ	駅員への 連絡の しやすさ	車内での 連絡の しやすさ
東海道線	川崎→品川	204	東京～藤沢	12.5%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
横須賀線	新川崎→品川	189	千葉～久里浜	29.6%	100.0%	79.4%	74.1%	100.0%	100.0%
総武線快速	新小岩→錦糸町	178	全線	62.1%	75.5%	100.0%	100.0%	100.0%	75.5%
山手線外回り	上野→御徒町	223							
山手線内回り	代々木→原宿	185	東京～高尾	50.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
中央線快速	中野→新宿	218	立川～青梅	76.9%		18.8%	23.1%	100.0%	
青梅線	西立川→立川	179	三鷹～千葉	51.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
中央線緩行	代々木→千駄ヶ谷	90	上野～久喜	58.3%	54.8%	95.8%	91.7%	100.0%	54.8%
総武線緩行	錦糸町→両国	211	上野～鴻巣	41.7%		69.6%	83.3%	100.0%	
東北線	土呂→大宮	167	大宮～大船	63.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2.4%
高崎線	宮原→大宮	190							
京浜東北線	上野→御徒町	225	上野～取手	50.0%	91.4%	70.6%	80.0%	100.0%	91.4%
根岸線	新杉田→磯子	196	上野～取手	69.2%	10.0%	35.7%	100.0%	100.0%	10.0%
常磐線快速	松戸→北千住	190	川崎～立川	32.0%	5.9%	26.1%	28.0%	100.0%	0.0%
常磐線緩行	亀有→綾瀬	200	府中本町～西船橋	58.3%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
南武線	武蔵中原→武蔵小杉	194	桜木町～八王子	72.7%	0.0%	54.5%	54.5%	100.0%	0.0%
武蔵野線	東浦和→南浦和	199	大崎～大宮	42.1%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
横浜線	小机→新横浜	205	東京～蘇我	35.3%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
埼京線	池袋→新宿	211							
京葉線	葛西臨海公園→新木場	187							

<指標計測に当たっての留意点>

全般的事項

- 指標は、平成16年3月末日現在の数値を元に算出
ただし、ピーク時車両混雑率（全社）は15年10月現在、車内快適指標、ホームでの情報のわかりやすさ、駅員への連絡のしやすさ及び車内での連絡のしやすさ（以上JR東日本）は、平成16年10月1日現在のもの
- 移動円滑化実績等報告書に基づく数値に係る指標（段差解消率、駅構内での情報のわかりやすさ）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
- 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

- 交通バリアフリー法に基づき、各事業者から、毎年度、移動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、交通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

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

- 移動円滑化実績等報告書に基づき、交通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・編成数それぞれを計測
- 駅構内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

駅員への連絡のしやすさ

- 対象区間の駅のホーム総数に対する、「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、利用者や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が車両内に設置している車両数の割合

I C E (快適性・安心性評価指標)

Index of Comfortable and Easeful public transportation

参 考

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 やすさ (ホームLED設置率)
	2) 駅構内での情報のわかりや 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