

## 快適性・安心性評価指標(うち8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>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や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

##### ピーク時混雑率

依然として高い混雑率を示している路線は多いものの、JR常磐線快速における16pointの緩和を筆頭に、常磐線緩行においては15p緩和されているなど、全体的にほぼ横ばい、又は減少しており、着実に混雑率緩和に向かっているといえます。

##### 段差解消率(段差のバリアフリー化率)

既に50%以上の高い値を示している路線は16年度においては42路線中21路線ありますが、17年度においては、JR東海道線における37.5pの伸びを筆頭に、同中央線快速において25.0%の伸び、西武新宿線において20.7pの伸びを示すなど、17路線において10p以上の進捗が見られ、また、全体としても30路線において指標が上昇しています。

## 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)

首都圏の地下鉄3事業者では、2路線を除く11路線で100%となっており、非常に高い率となっていることが特徴です。また、地下鉄以外でも6路線で90%以上となっています。17年度の実績としては、JR東海道線において34.7pの伸びを示すなど、17路線において指標が上昇しています。

## 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)

首都圏の地下鉄3事業者においては、全ての路線で100%の設置率、JR東日本においては16路線中14路線で100%の設置率となっているなど、対象路線の半数以上に当たる24路線で100%となっており、特に17年度では東急田園都市線においては53.2pの伸び、京王本線においては46.3pの伸び、同井の頭線においては44.4pの伸び、西武池袋線においては35.6pの伸びを示すなどの大幅な設置率の進捗がみられます。

### 駅構内での情報のわかりやすさ(駅構内LED設置率)

28路線で100%となっており、17年度までに既に32路線で80%を超える設置率となっています。

### 車内での情報のわかりやすさ(車内LED設置率)

設置率100%の路線が11路線あるほか、設置率80%以上の路線をみると15路線に上っています。17年度においては都営新宿線において41.0pの伸び、JR東海道線において34.7pの伸びを示すなどの大幅な設置率の進捗がみられるなど、11路線で5p以上の設置率の上昇がみられ、また、全体としても、21路線において指標が上昇しています。

## 安心して利用できる

### 駅員への連絡のしやすさ

設置率100%の路線が25路線あるほか、設置率80%以上の路線をみると38路線に上っており、各社とも非常に高い数値となっています。また、17年度には京急本線において33.1pの伸び、東京メトロ銀座線において31.6pの伸びを示しています。

### 車内での連絡のしやすさ

設置率100%の路線が8路線あるほか、設置率80%以上の路線をみると11路線に上っています。また、17年度にはJR東海道線において34.7pの伸び、横浜市営地下鉄において23.7pの伸びを示すなど各社とも着実に伸びていることがわかります。

## 指標計測に当たっての留意点

### 全般的事項

- 各指標は、平成18年3月末日現在の数値を元に算出
- 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
- 計測方法の変更等により数社において、平成15年度数値を前回発表の数値から修正

### 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(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

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