

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

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	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
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・車掌と会話を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東日本京浜東北・根岸線（大井町品川間）、横浜線、相鉄本線において、それぞれ前年度より18ポイント、13ポイント、11ポイントの混雑緩和が見られるなど42路線中8路線において前年度と比較して5ポイント以上の緩和が図られており、全体的にも緩和傾向にあるといえます。

段差解消率

既に高い値を示している路線もありますが、16年度においてはJR東日本埼京線、東北線、東武東上線で、それぞれ17.6ポイント、16.7ポイント、16.7ポイントの伸びを示すなど12路線において10ポイント以上の伸びが見られており、多額の費用を要する投資ではあるものの、各社とも積極的な取り組みが見られています。

気持ちよく利用できる

車内快適性指標

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。16年度の取組みとしては、JR東日本東海道線、山手線、西武池袋線で、それぞれ35.8ポイント、22.6ポイント、19.3ポイントの伸びを示すなど5路線において10ポイント以上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

対象路線の半数以上に当たる22路線で100%となっており、特に16年度ではJR東日本常磐線快速、同緩行、高崎線などでそれぞれ、66.7ポイント、33.3ポイント、50.0ポイントと大幅な進捗がみられます。

駅構内での情報のわかりやすさ

27路線で100%となっており、16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

9路線において100%となっているほか、15路線で80%を超える割合で導入されています。16年度においてはJR東日本東海道線、山手線、東急東横線で、それぞれ35.8ポイント、22.6ポイント、35.7ポイントと大幅な増となっているなど11路線で設置率が5ポイント以上伸びており各社とも積極的な投資を図っていることがわかります。

安心して利用できる

駅員への連絡のしやすさ

24路線において100%となっているほか、10路線において80%を超えており、各社とも非常に高い数値となっています。なお、16年度には西武新宿線、西武池袋線、小田急小田原線で、それぞれ28.8ポイント、26.3ポイント、26.1ポイントの伸びを示すなど各社とも積極的な取組みがなされています。

車内での連絡のしやすさ

6路線で100%となっているほか、4路線で80%を上回っています。また、16年度にはJR東日本東海道線、山手線、横浜市営地下鉄でそれぞれ35.8ポイント、22.6ポイント、16.9ポイント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。

快適性・安心性評価指標（うち8指標）の計測結果一覧

東武鉄道

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
伊勢崎線	区間	小菅 北千住			浅	草 ~ 鷲	宮		
	H15	143%	36.7%	43.9%	68.6%	80.0%	24.1%	94.2%	24.6%
	H16	142%	53.3%	46.6%	73.3%	80.0%	25.9%	94.2%	26.4%
東上線	区間	北池袋 池袋			池	袋 ~ 森 林 公 園			
	H15	140%	10.0%	30.5%	100.0%	100.0%	1.9%	83.1%	5.1%
	H16	139%	26.7%	34.2%	100.0%	100.0%	5.4%	83.1%	8.5%

< 東武鉄道からのコメント >

弊社では、駅については、交通バリアフリー法に基づく段差解消や、「ホームでの情報の分かりやすさ」として、ホームにおけるお客様への文字による情報提供などを、また、車両については、「車内快適指標」として、冷房装置のマイコン制御への改造や、「車内での連絡のしやすさ」として、緊急時に車内のお客様と乗務員が会話できる装置などの整備を毎年計画的に進めております。

計測対象範囲外の駅であったため、計測結果には反映されておりませんが、平成16年度も、「駅構内での情報の分かりやすさ」として、駅構内に列車種別や行先などを文字で表示したり、音声で伝える装置や「駅員への連絡のしやすさ」として、緊急時に利用者が駅員に連絡できる設備の整備を実施しております。

西武鉄道

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
池袋線	区間	椎名町 池袋			池	袋 ~ 飯	能		
	H15	153%	46.2%	56.7%	57.5%	84.6%	49.2%	55.3%	56.7%
	H16	153%	61.5%	76.0%	60.3%	84.6%	50.8%	81.6%	58.2%
新宿線	区間	下落合 高田馬場			全	線			
	H15	157%	41.4%	30.4%	60.3%	75.9%	22.2%	45.0%	28.1%
	H16	157%	51.7%	44.4%	60.3%	75.9%	24.4%	73.8%	29.6%

< 西武鉄道からのコメント >

弊社の今年度の取り組みと致しましては、人にやさしい鉄道をめざし、引き続きエレベーター・エスカレーター・多機能トイレなどの設備を整え、駅のバリアフリー化を進めております。また、人と環境にやさしい通勤車両を2編成18両新造し、今回の車両より優先席部分を1ヵ所から2ヶ所に増設し、優先席部分のつり革および荷物棚の高さを一般部より10cm低くしています。

今後もすべてのお客様に気持ちよく安心してご利用いただける、人にやさしい鉄道をめざし施設の整備に積極的に取り組んで参ります。

京成電鉄

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
押上線	区間	曳舟 押上		全線					
	H15	158%	50.0%	59.7%	64.7%	50.0%	47.6%	70.6%	61.0%
	H16	159%	50.0%	64.4%	64.7%	50.0%	52.4%	70.6%	65.7%
本線	区間	大神宮下 京成船橋		京成上野～京成佐倉					
	H15	158%	30.0%	59.7%	32.3%	33.3%	47.6%	47.3%	61.0%
	H16	157%	33.3%	64.4%	32.3%	33.3%	52.4%	52.7%	65.7%

<京成電鉄からのコメント>

当社の H16 年度の主な取り組みと致しましては、エレベーター・エスカレーターや駅ホームへの非常通報ボタンの新設、車内設備が充実している新型車両の新造などを行い、快適性・安全性の向上を図りました。

なお、「段差解消率」において、移動円滑化基準に適合していないもののエスカレーターが設置されている駅を含めると、H16 年度において本線 33.3% 66.7%、押上線 50.0% 83.3%となります。また、有料特急車両が 56 両あり、これも含めて計算すると H16 年度において「車内快適指標」64.4% 68.2%、「車内での情報の分かりやすさ」52.4% 57.5%、「車内での連絡のしやすさ」65.7% 69.3%となります。

京王電鉄

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
京王線	区間	下高井戸 明大前		全線					
	H15	169%	38.8%	93.1%	0.0%	42.9%	45.6%	91.9%	63.0%
	H16	170%	46.9%	95.4%	0.0%	42.9%	50.7%	96.7%	64.2%
井の頭線	区間	神泉 渋谷		全線					
	H15	148%	41.2%	44.8%	0.0%	41.2%	44.8%	100.0%	44.8%
	H16	146%	52.9%	51.7%	0.0%	41.2%	51.7%	100.0%	51.7%

<京王電鉄からのコメント>

弊社では、遅延等の緊急情報については、改札口とホームが至近にある駅が多いことから、改札口でお客様に提供できるよう、全駅の改札口に電光表示板を設置しております。ホームにおいては、次列車の発車時刻・行先等を提供するため、ホーム電光表示板の設置を進めており、平成 16 年度末現在の設置率は京王線 41%、井の頭線 44%となっております。

小田急電鉄

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
小田原線	区間	世田谷代田 下北沢			新	宿 ~ 本	厚 木		
	H15	188%	81.8%	41.5%	42.7%	33.3%	30.9%	70.7%	25.8%
	H16	188%	81.8%	49.8%	50.5%	36.4%	42.1%	96.8%	36.8%

<小田急電鉄からのコメント>

当社では、お客さまに安全、快適、便利にご利用いただくため、駅施設や鉄道車両のバリアフリー化など、各種施策を計画的かつ継続的に取り組んでおります。

駅施設の情報提供装置におきましては、異常時の際などの運行状況をわかりやすくお伝えする運行情報表示器を全駅の改札口に設置しております。また、行先案内表示器につきましては、運行管理装置の更新にあわせ、順次設置していく予定であります。その他、ホームで列車を待つ間にご利用いただける、冷暖房完備のホーム待合室の設置を進めております。

車両におきましては、バリアフリーに配慮し、車内表示器、インターホン等を搭載した他、快適にご利用いただくため、全自動制御機能付冷暖房装置等を備えた車両の導入を進めております。

当社では、今後もお客さまに快適にご利用いただける鉄道を目指し努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

東京急行電鉄

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
東横線	区間	祐天寺 中目黒			全 線				
	H15	173%	90.5%	22.5%	65.4%	100.0%	35.0%	88.5%	0.0%
	H16	175%	90.5%	36.6%	65.4%	100.0%	70.7%	96.2%	14.6%
田園都市線	区間	池尻大橋 渋谷			全 線				
	H15	195%	81.5%	20.0%	29.0%	92.6%	20.0%	93.5%	13.3%
	H16	191%	85.2%	20.0%	37.1%	100.0%	20.0%	96.8%	13.3%

<東急電鉄からのコメント>

・車内の快適性・連絡・情報のわかりやすさ

現在全ての車両に冷房を設置していますが、今年度も随時、旧型車両と入れ替えに、全自動制御機能を搭載した新型車両（5000型）を東横線に48両を導入し、快適性の向上を図ってまいりました。また、車内LED、インターホンの設置に関しましても併せて整備を図ってまいりました。

・ホームでの情報のわかりやすさ

現在全ての駅の改札口にLEDを設置し、遅延情報等緊急時の情報提供を行っています。ホーム上のLEDにつきましても優等列車停車駅においては整備済みであります、その他の駅についても引き続き整備を図ってまいります。

京浜急行電鉄

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
本線	区間	戸部 横浜		品川 ~ 京急 久里浜					
	H15	151%	34.7%	60.6%	21.5%	100.0%	25.2%	58.7%	47.2%
	H16	151%	40.8%	64.1%	21.5%	100.0%	32.7%	66.9%	53.8%

< 京浜急行電鉄からのコメント >

弊社の H16 年度の主な取組みといたしましては、全自動制御機能を有する冷暖房装置を搭載し、車両のバリアフリー化に対応した「新 1000 形」24 両を導入し、快適性と「車内での情報の分かりやすさ」および「車内での連絡のしやすさ」の向上を図りました。また、引き続きエレベーター・エスカレーター・多機能トイレなどの整備を順次計画的に進めております。駅施設の情報提供装置につきましては、現在全駅の改札口付近に列車運行情報案内表示装置を設置し、運行状況の情報提供を行っております。今後も人にやさしい鉄道をめざし、各種設備の導入を積極的に進めてまいります。

相模鉄道

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
本線	区間	西横浜 平沼橋		全線					
	H15	140%	38.9%	57.3%	19.6%	22.2%	76.7%	93.9%	42.7%
	H16	129%	44.4%	61.9%	19.6%	22.2%	81.0%	93.9%	47.6%

< 相模鉄道からのコメント >

弊社の H16 年度の取組みといたしましては、車両のバリアフリー化の推進として新型車両 24 両を導入すると共に、「車内での情報のわかりやすさおよび車内での連絡のしやすさ」についての向上を推進いたしました。また、本線駅施設の段差解消率については、45%を下回っておりますが、エレベーターまたは、エスカレーターの駅設置率は 66%（H16 年度）に達しております。なお、今後の段差解消につきましては、H17 年度 3 駅、H18 年度 4 駅、H19 年度 3 駅の段差解消を実施する予定です。

東京都交通局

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	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	区間	本所吾妻橋 浅草	全 線						
	H15	114%	20.0%	100.0%	88.6%	100.0%	96.4%	100.0%	96.4%
	H16	124%	30.0%	100.0%	88.6%	100.0%	96.4%	100.0%	96.4%
三 田 線	区間	西巣鴨 巣鴨	全 線						
	H15	130%	29.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H16	138%	33.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
新 宿 線	区間	西大島 住吉	全 線						
	H15	108%	14.3%	100.0%	95.7%	100.0%	14.3%	100.0%	100.0%
	H16	164%	19.0%	100.0%	95.7%	100.0%	14.3%	100.0%	100.0%
大 江 戸 線	区間	中井 東中野	全 線						
	H15	149%	0.0%	100.0%	75.9%	73.7%	100.0%	100.0%	100.0%
	H16	157%	0.0%	100.0%	75.9%	73.7%	100.0%	100.0%	100.0%

浅草線の最混雑区間についてはH16年度より押上 本所吾妻橋から本所吾妻橋 浅草に変更
 新宿線の最混雑区間についてはH16年度より新宿 新宿三丁目から西大島 住吉に変更

< 東京都交通局からのコメント >

東京都交通局におきましては、一部の駅でエレベーターに窓枠等がなく段差解消基準には適合していない駅もありますが、全体では56%、大江戸線ではすべての駅で車いすの方がお一人でも支障なくご利用頂けるようになっております。

横浜市交通局

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	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	区間	阪東橋 伊勢佐木長者町	全 線						
	H15	149%	66.7%	100.0%	0.0%	23.3%	76.9%	100.0%	43.6%
	H16	149%	73.3%	100.0%	0.0%	23.3%	84.2%	100.0%	60.5%

< 横浜市交通局からのコメント >

当局では段差解消を図るため、エレベーターの設置を優先と考え、順次、整備を進めているところであります。当局路線での段差解消率は、68%（H15）、75%（H16）となっておりますが、平成16年度末では、全32駅中30駅にエレベーターが設置済みとなっております。エレベーターにガラス窓がないため、基準に適合しておりませんが、車いすの方がお一人でも支障なくご利用いただける施設となっております。また、未設置となっている2駅についても早期完成を目指し、工事等を進めております。

東京メトロ

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	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	区間	三ノ輪 入谷	全線						
	H15	167%	9.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	52.4%	65.5%
	H16	165%	14.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	74.4%	65.5%
銀座線	区間	赤坂見附 溜池山王	全線						
	H15	167%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	34.2%	18.4%
	H16	162%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	34.2%	18.4%
丸ノ内線	区間	新大塚 茗荷谷	全線						
	H15	156%	7.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	43.9%	82.1%
	H16	155%	14.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	43.9%	82.1%
東西線	区間	木場 門前仲町	全線						
	H15	198%	21.7%	83.0%	100.0%	100.0%	83.0%	79.6%	54.5%
	H16	197%	21.7%	91.5%	100.0%	100.0%	91.5%	83.7%	63.0%
南北線	区間	駒込 本駒込	全線						
	H15	141%	5.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H16	143%	5.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
有楽町線	区間	東池袋 護国寺	全線						
	H15	176%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	40.0%	54.0%	23.0%
	H16	174%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	45.0%	64.0%	24.0%
千代田線	区間	町屋 西日暮里	全線						
	H15	186%	10.0%	98.4%	100.0%	100.0%	27.1%	100.0%	17.1%
	H16	184%	15.0%	98.4%	100.0%	100.0%	32.5%	100.0%	18.2%
半蔵門線	区間	渋谷 表参道	全線						
	H15	175%	21.4%	100.0%	100.0%	100.0%	28.0%	66.7%	24.0%
	H16	170%	21.4%	100.0%	100.0%	100.0%	32.0%	86.7%	28.0%

<東京メトロからのコメント>

弊社の今年度の取組みについては、車両内での情報のわかりやすさとして旅客案内装置、連絡のしやすさとしてホーム及び車両にインターホンの設置を順次行っております。「段差解消率」については、移動円滑化基準の制定前に整備されたエレベーターに窓枠等がないため低い値となっておりますが、地上からホームまでエレベーターを完備した駅として平成16年度末で銀座線では、0%が16%、有楽町線では、0%が54%となっております。また全駅（168駅）の47%の駅（79駅）がエレベーターを完備し、車いすの方がお一人でご利用頂ける駅となっております。今後も引続き、段差解消を積極的に進めてまいります。

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	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	区間	川崎 品川		全 線					
	H15	204%		12.5%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	H16	200%		12.5%	35.8%	100.0%	100.0%	35.8%	100.0%
総 武 快 速 横 須 賀 線	区間	新川崎 品川	新小岩 錦糸町	千 葉 ~ 久 里 浜					
	H15	189%	178%	29.6%	100.0%	80.3%	74.1%	100.0%	100.0%
	H16	185%	177%	37.0%	100.0%	90.2%	92.6%	100.0%	100.0%
山 手 線	区間	新大久保 新宿 (内回り)	上野 御徒町 (外回り)	全 線					
	H15	185%	223%	62.1%	75.5%	100.0%	100.0%	75.5%	100.0%
	H16	180%	216%	65.5%	98.1%	100.0%	100.0%	98.1%	100.0%
中央線快速	区間	中野 新宿		東 京 ~ 高 尾					
	H15	218%		50.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	H16	214%		50.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
青 梅 線	区間	西立川 立川		立 川 ~ 青 梅					
	H15	179%		76.9%	0.0%	22.2%	23.1%	0.0%	100.0%
	H16	175%		76.9%	0.0%	22.2%	23.1%	0.0%	100.0%
中央・総武 緩 行 線	区間	代々木 千駄ヶ谷	錦糸町 両国	三 鷹 ~ 千 葉					
	H15	90%	211%	51.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H16	89%	210%	61.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
東 北 線	区間	土呂 大宮		上 野 ~ 久 喜					
	H15	167%		58.3%	54.8%	94.7%	91.7%	54.8%	100.0%
	H16	167%		75.0%	57.0%	100.0%	100.0%	57.0%	100.0%
高 崎 線	区間	宮原 大宮		上 野 ~ 鴻 巣					
	H15	190%		41.7%	54.8%	50.0%	83.3%	54.8%	100.0%
	H16	182%		58.3%	57.0%	100.0%	100.0%	57.0%	100.0%

山手線（内回り）の最混雑区間についてはH16年度より代々木 原宿から新大久保 新宿に変更

指標項目		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	
		ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームでの情報の分かりやすさ	駅構内での情報の分かりやすさ	車内での情報の分かりやすさ	駅員への連絡のしやすさ	車内での連絡のしやすさ
京 浜 東 北 根 岸 線	区間	上野 御徒町 大井町 品川	大 宮 ～ 大 船						
	H15	225%	218%	63.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2.4%
	H16	214%	200%	67.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2.4%
常磐線快速	区間	松戸 北千住	上 野 ～ 取 手						
	H15	190%	40.0%	91.4%	66.7%	100.0%	91.4%	100.0%	91.4%
	H16	185%	50.0%	93.0%	100.0%	100.0%	93.0%	100.0%	93.0%
常磐線緩行	区間	亀有 綾瀬	亀 有 ～ 取 手						
	H15	200%	69.2%	10.0%	33.3%	100.0%	10.0%	100.0%	10.0%
	H16	197	69.2%	10.0%	100.0%	100.0%	10.0%	100.0%	10.0%
南 武 線	区間	武蔵中原 武蔵小杉	川 崎 ～ 立 川						
	H15	194%	32.0%	5.9%	10.9%	28.0%	5.9%	100.0%	0.0%
	H16	192%	40.0%	5.9%	14.5%	32.0%	5.9%	100.0%	0.0%
武 蔵 野 線	区間	東浦和 南浦和	府 中 本 町 ～ 西 船 橋						
	H15	199%	58.3%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	H16	200%	58.3%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
横 浜 線	区間	小机 新横浜	桜 木 町 ～ 八 王 子						
	H15	205%	72.7%	0.0%	48.9%	54.5%	0.0%	100.0%	0.0%
	H16	192%	72.7%	0.0%	48.9%	54.5%	0.0%	100.0%	0.0%
埼 京 線	区間	板橋 池袋	大 崎 ～ 大 宮						
	H15	211%	47.1%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	H16	203%	64.7%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
京 葉 線	区間	葛西臨海公園 新木場	東 京 ～ 蘇 我						
	H15	187%	36.8%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	H16	190%	47.4%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%

埼京線の最混雑区間はH16年度より池袋 新宿から板橋 池袋に変更

< J R 東日本からのコメント >

弊社では、現在全ての車両に冷房装置を設置しております。また、2006年度から、中央快速線に688両の新型車両を導入するほか、他の線区にも順次新型車両を導入してまいります。中央快速線には全自動の空調設備のほか車内インターホンも設置してまいります。引き続き、より快適に安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

指標計測に当たっての留意点

全般的事項

- 各指標は、平成 17 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 L E D 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