

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 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、様々な取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。

※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

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

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。

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 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

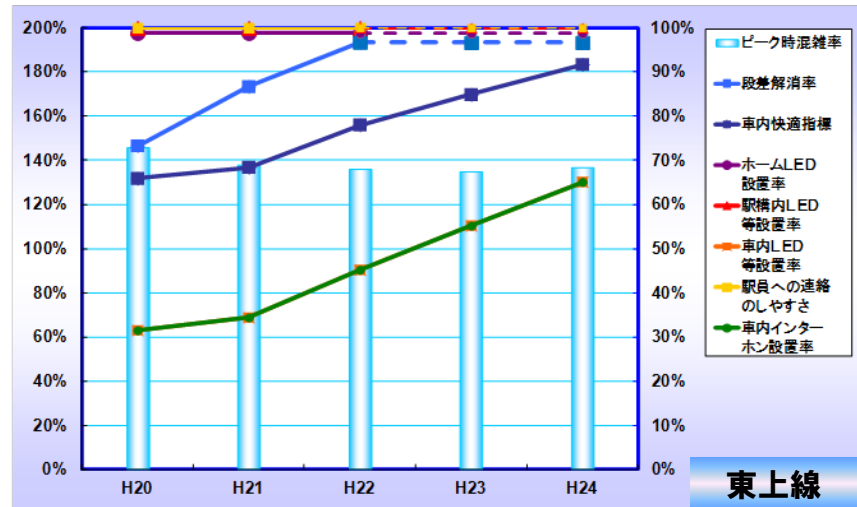
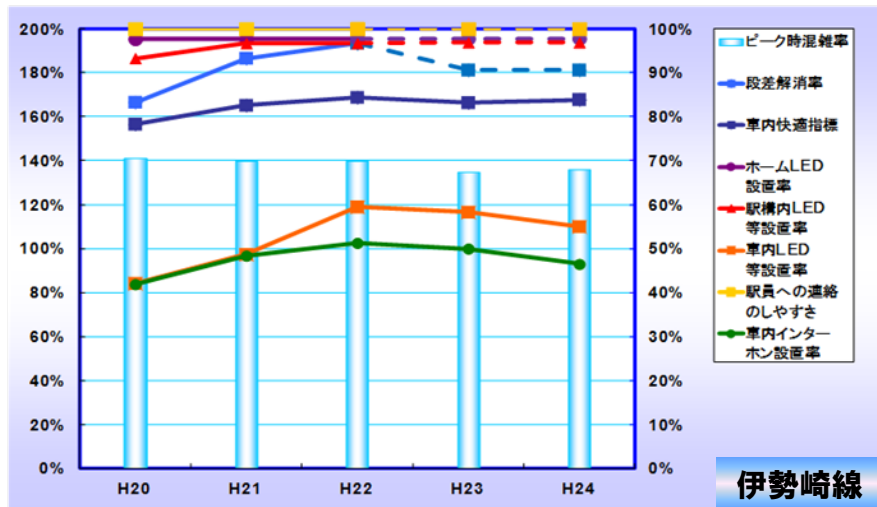
車内での連絡のしやすさ

- 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

快適性・安心性評価指標計測結果一覧(首都圏)

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
伊勢崎線	区間	小菅→北千住	浅草～鷺宮(車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線)						
	H20	141%	83.3%	78.3%	97.7%	93.3%	42.1%	100.0%	41.9%
	H21	140%	93.3%	82.6%	97.7%	96.7%	48.7%	100.0%	48.4%
	H22	140%	96.7%	84.4%	97.7%	96.7%	59.5%	100.0%	51.3%
	H23	135%	90.6%	83.2%	97.8%	96.9%	58.3%	100.0%	50.0%
H24	136%	90.6%	83.9%	97.8%	96.9%	55.0%	100.0%	46.5%	
東上線	区間	北池袋→池袋	池袋～森林公園(車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線)						
	H20	146%	73.3%	65.9%	98.8%	100.0%	31.5%	100.0%	31.5%
	H21	138%	86.7%	68.4%	98.8%	100.0%	34.4%	100.0%	34.4%
	H22	136%	96.7%	78.0%	98.8%	100.0%	45.2%	100.0%	45.2%
	H23	135%	96.7%	84.9%	98.8%	100.0%	55.2%	100.0%	55.2%
H24	137%	96.7%	91.7%	98.8%	100.0%	65.1%	100.0%	65.1%	



<東武鉄道からのコメント>

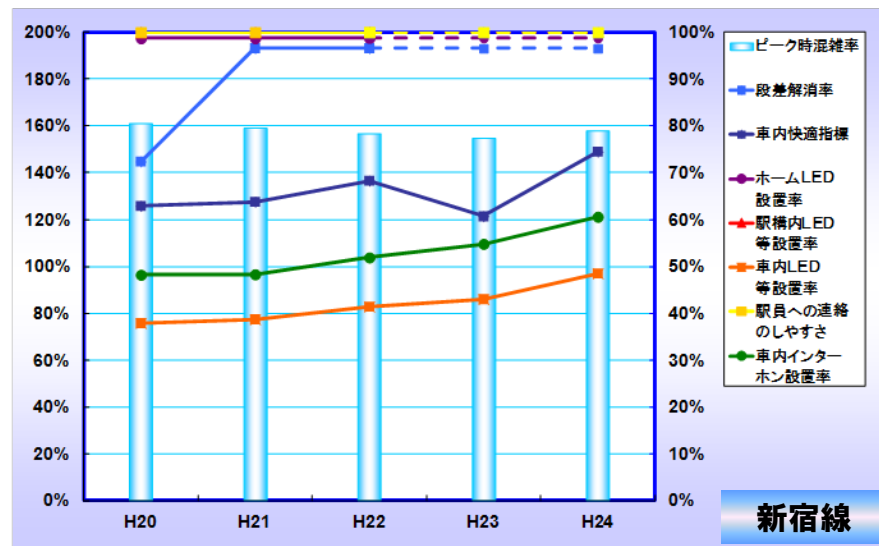
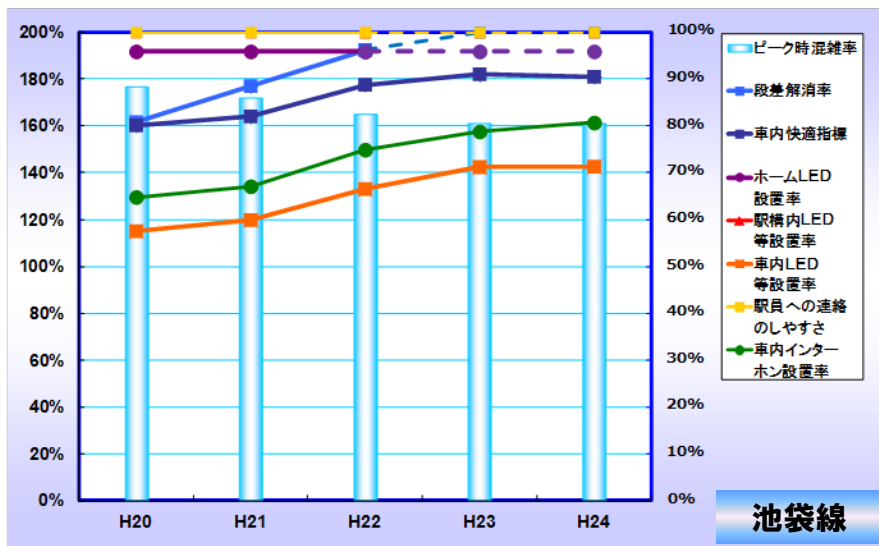
弊社は、お客様が快適にかつ安心して鉄道をご利用できるよう積極的に各種整備を図っております。

駅については、発車案内表示器の設置や非常停止ボタンの増設のほか、トイレ・券売機周辺・案内掲示器のリニューアルおよびバリアフリー法の基本方針の整備目標に沿ってバリアフリー化等を鋭意進めております。

また、10000系車両26両について大規模リニューアルを実施したほか、人と環境にやさしい省エネタイプの次世代型車両60000系2編成12両を導入しました。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
池袋線	区間	椎名町→池袋	池袋～飯能(車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線)						
	H20	177%	80.8%	80.1%	95.9%	100.0%	57.5%	100.0%	64.8%
	H21	172%	88.5%	82.0%	95.9%	100.0%	59.9%	100.0%	67.1%
	H22	165%	96.2%	88.8%	95.9%	100.0%	66.5%	100.0%	74.9%
	H23	161%	100.0%	91.0%	95.9%	100.0%	71.2%	100.0%	78.8%
	H24	161%	100.0%	90.5%	95.9%	100.0%	71.3%	100.0%	80.7%
新宿線	区間	下落合→高田馬場	全線						
	H20	161%	72.4%	62.9%	98.7%	100.0%	37.9%	100.0%	48.2%
	H21	159%	96.6%	63.8%	98.7%	100.0%	38.7%	100.0%	48.3%
	H22	157%	96.6%	68.3%	98.7%	100.0%	41.4%	100.0%	51.9%
	H23	155%	96.6%	60.7%	98.7%	100.0%	43.0%	100.0%	54.8%
	H24	158%	96.6%	74.5%	98.7%	100.0%	48.5%	100.0%	60.6%



<西武鉄道からのコメント>

弊社は、「でかける人を、ほほえむ人へ」をスローガンとして、人にやさしい鉄道をめざし、駅施設や車両の整備に積極的に取り組んでおります。

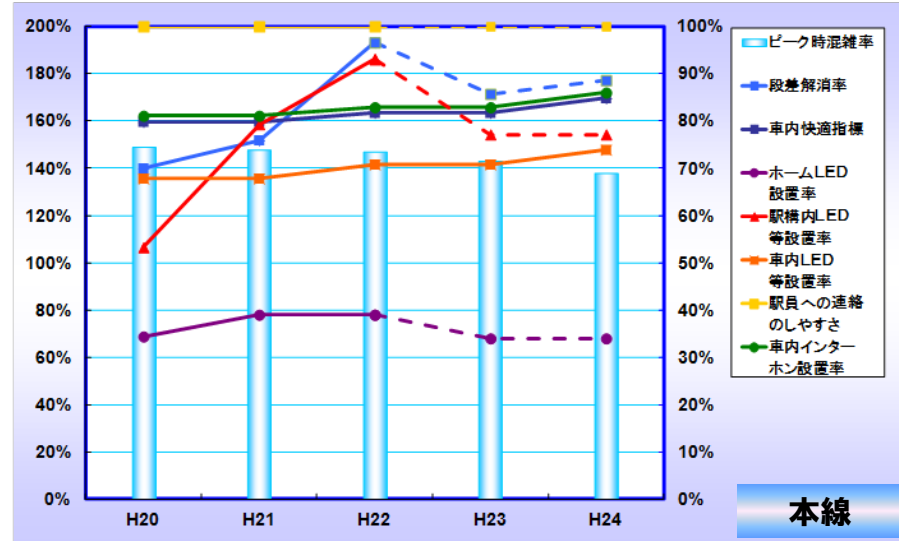
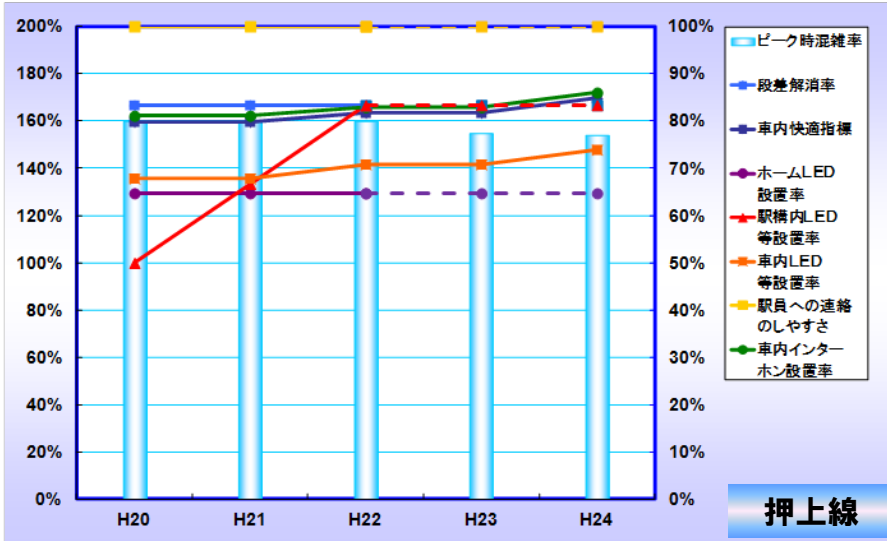
駅施設関係では、駅舎の建替え等によりエレベーター・エスカレーター・多機能トイレの整備をすすめ、LED表示器は順次、フルカラーLED表示器等に更新しております。

車両関係では、新型車両30000系の導入を進めております。

今後もすべてのお客さまに安心して快適にご利用いただけるよう、駅施設や鉄道車両の整備を進めて参ります。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
押上線	区間	京成曳舟→押上		全		線			
	H20	160%	83.3%	79.8%	64.7%	50.0%	67.8%	100.0%	81.1%
	H21	160%	83.3%	79.8%	64.7%	66.7%	67.8%	100.0%	81.1%
	H22	160%	83.3%	81.7%	64.7%	83.3%	70.8%	100.0%	82.9%
	H23	155%	83.3%	81.7%	64.7%	83.3%	70.8%	100.0%	82.9%
	H24	154%	83.3%	84.8%	64.7%	83.3%	73.9%	100.0%	86.0%
本線	区間	大神宮下→京成船橋	京成上野～京成佐倉（車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線）						
	H20	149%	70.0%	79.8%	34.4%	53.3%	67.8%	100.0%	81.1%
	H21	148%	75.9%	79.8%	39.0%	79.3%	67.8%	100.0%	81.1%
	H22	147%	96.6%	81.7%	39.0%	93.1%	70.8%	100.0%	82.9%
	H23	143%	85.7%	81.7%	34.0%	77.1%	70.8%	100.0%	82.9%
	H24	138%	88.6%	84.8%	34.0%	77.1%	73.9%	100.0%	86.0%



<京成電鉄からのコメント>

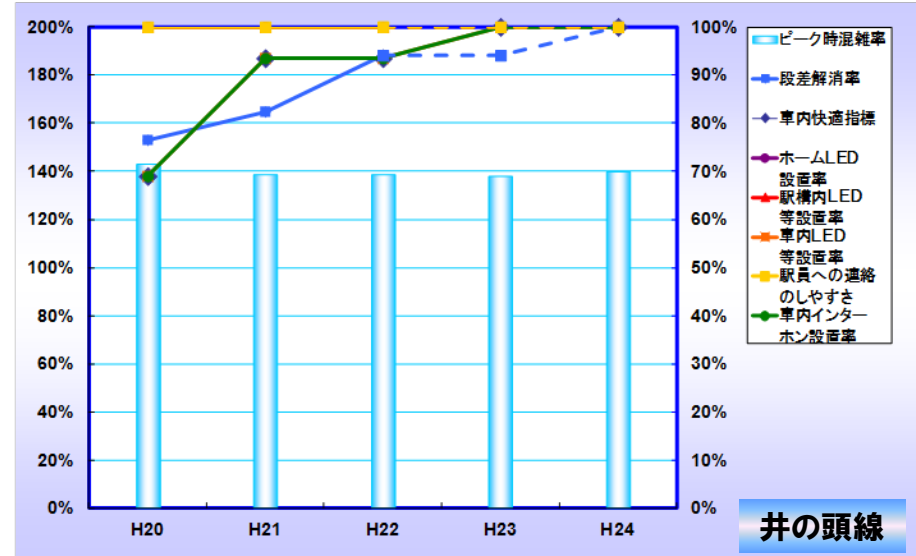
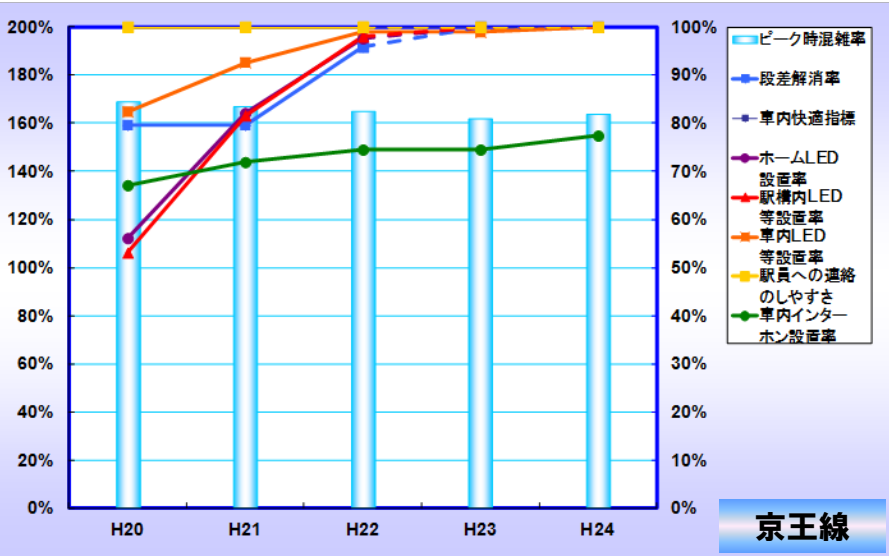
当社では、お客様から信頼され愛される企業を目指して、バリアフリー化の実施や車両の代替新造等を実施し、快適性・安心性の向上に取り組んでおります。H24年度は海神駅にエレベーター、多機能トイレを設置したほか、押上駅など6駅で、ホーム内側部分に線状の突起を付け、ホームの内外を知らせる内方線付点状ブロックを設置しました。

駅については、お客様トイレのリニューアルや、ユニバーサルデザインへの対応等を目的とし、表記方法と用語の整理を行った新しい案内サインへの更新を行っております。また、車両についても、バリアフリー対応の新造車両の導入を継続しております。

今後もすべてのお客様に快適にご利用いただくため、駅や車両の整備を進めてまいります。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
京王線 (井の頭線 以外)	区間	下高井戸→明大前		全線					
	H20	169%	79.6%	100.0%	56.1%	53.1%	82.4%	100.0%	67.1%
	H21	167%	79.6%	100.0%	82.1%	81.6%	92.6%	100.0%	71.9%
	H22	165%	95.9%	100.0%	97.6%	98.0%	98.9%	100.0%	74.5%
	H23	162%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%	100.0%	74.5%
	H24	164%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	77.4%
井の頭線	区間	神泉→渋谷		全線					
	H20	143%	76.5%	69.0%	100.0%	100.0%	69.0%	100.0%	69.0%
	H21	139%	82.4%	93.5%	100.0%	100.0%	93.5%	100.0%	93.5%
	H22	139%	94.1%	93.5%	100.0%	100.0%	93.5%	100.0%	93.5%
	H23	138%	94.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	140%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

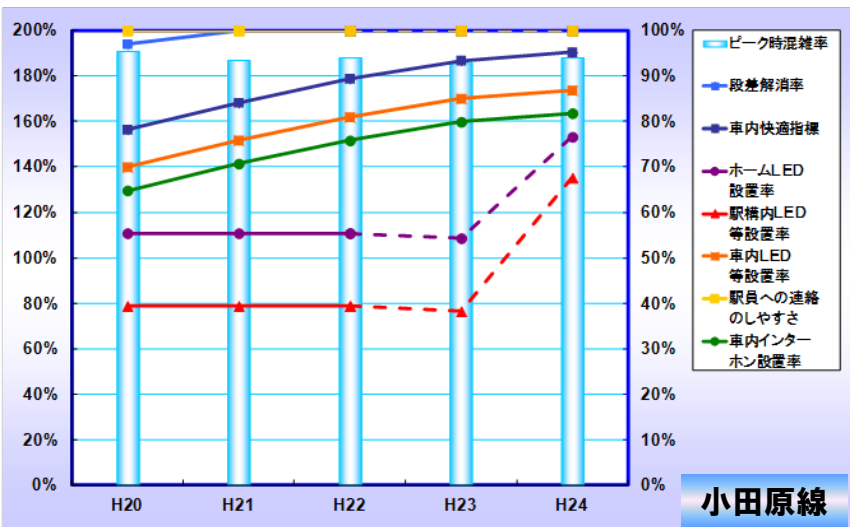


<京王電鉄からのコメント>

弊社では、すべてのお客様に快適に安心してご利用いただける鉄道をめざし、駅施設および車両のバリアフリー化やサービス向上策に取り組んでおります。駅については、平成24年度に全駅の段差解消を完了しているほか、平成25年度に、改札口付近で異常時の運行情報や振替輸送図をわかりやすく表示する「お客様案内ディスプレイ」の全駅への整備を完了しました。また、車両については、平成24年度に、車いすスペース、車内電光表示板(車内LED等)、ドアチャイムの全編成への整備を完了しました。今後もお客様に快適に安心してご利用いただけるよう、努めてまいります。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
小田原線	区間	世田谷代田→下北沢	新宿～本厚木(車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線)						
	H20	191%	97.0%	78.2%	55.4%	39.4%	69.9%	100.0%	64.8%
	H21	187%	100.0%	84.1%	55.4%	39.4%	75.8%	100.0%	70.7%
	H22	188%	100.0%	89.4%	55.4%	39.4%	80.9%	100.0%	75.8%
	H23	186%	100.0%	93.4%	54.3%	38.2%	85.0%	100.0%	79.9%
	H24	188%	100.0%	95.2%	76.6%	67.6%	86.8%	100.0%	81.8%



小田原線

<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為、駅施設や鉄道車両のバリアフリー化など、各種施策を継続的に取り組んでおります。

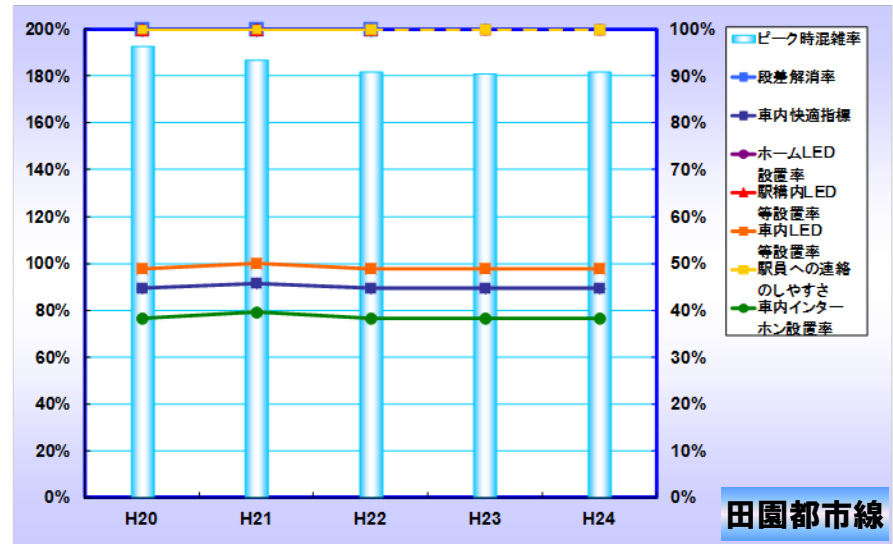
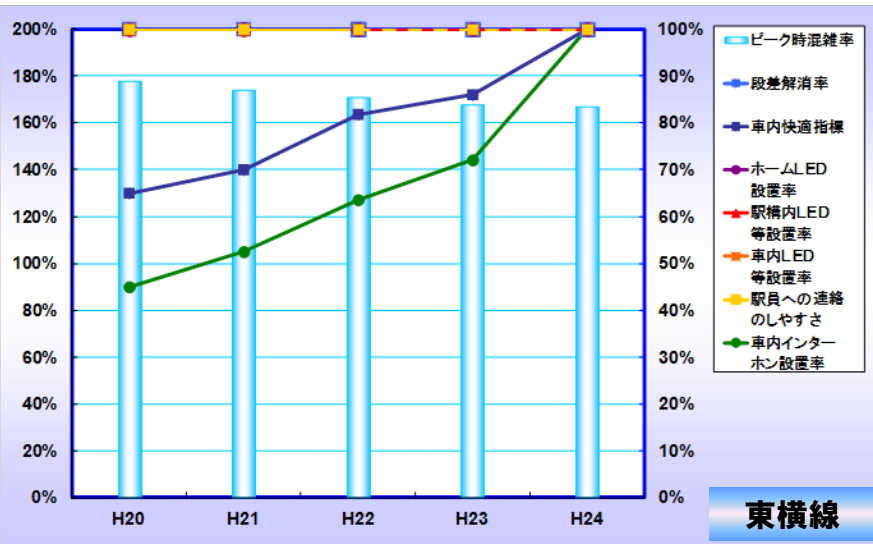
駅員への連絡のしやすさでは、すべてのホームに非常通報ボタンの設置を完了しております。また、ホームでの情報のわかりやすさでは、行先案内表示器(ホームLED)を、すべての駅に設置していく予定でおります。

車両につきましては、平成24年度に新造車両を10両導入した他、一部既存車両の大規模修繕を12両実施し、全自動制御機能を備えた冷房装置や、バリアフリーに配慮した車内表示器(車内LED)、インターホンの設置等、快適性の向上を積極的に図っております。

当社では、今後もお客様に安全で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。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率
東横線	区間	祐天寺→中目黒		全線				
	H20	178%	100.0%	65.0%	100.0%	100.0%	100.0%	45.0%
	H21	174%	100.0%	70.0%	100.0%	100.0%	100.0%	52.5%
	H22	171%	100.0%	81.8%	100.0%	100.0%	100.0%	63.6%
	H23	168%	100.0%	86.0%	100.0%	100.0%	100.0%	72.1%
	H24	167%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
田園都市線	区間	池尻大橋→渋谷		全線				
	H20	193%	100.0%	44.7%	100.0%	100.0%	48.9%	38.3%
	H21	187%	100.0%	45.8%	100.0%	100.0%	50.0%	39.6%
	H22	182%	100.0%	44.7%	100.0%	100.0%	48.9%	38.3%
	H23	181%	100.0%	44.7%	100.0%	100.0%	48.9%	38.3%
	H24	182%	100.0%	44.7%	100.0%	100.0%	48.9%	38.3%



<東京急行電鉄からのコメント>

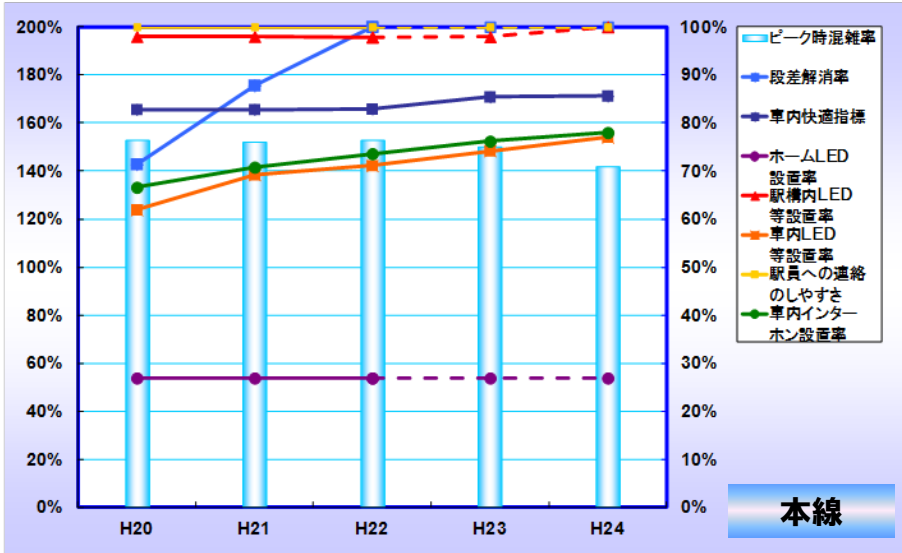
「すべてのお客さまにとって利用しやすい、そんな、あたたかい鉄道へ」をスローガンに掲げて、東急線の駅施設の改良や新造車両の導入などバリアフリー化を進めています。

東横線では、東京メトロ副都心線との相互直通運転開始に伴い、新型車両の5000系となり、全自動制御機能を備えた冷暖房装置や車内表示器、非常通報ボタン(インターホン付)などを設置した車両となりました。

今後もお客さまに安全で快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
本線	区間	戸部→横浜	品川～浦賀（車内快適指標、車内LED等設置率、車内インターホン設置率については全線）						
	H20	153%	71.4%	82.8%	26.9%	98.0%	61.9%	100.0%	66.6%
	H21	152%	87.8%	82.8%	26.9%	98.0%	69.2%	100.0%	70.8%
	H22	153%	100.0%	82.9%	26.9%	97.9%	71.1%	100.0%	73.6%
	H23	150%	100.0%	85.4%	26.9%	98.0%	74.2%	100.0%	76.2%
	H24	142%	100.0%	85.6%	26.9%	100.0%	77.0%	100.0%	78.0%



＜京浜急行電鉄からのコメント＞

当社では、「人にやさしい駅施設」を目標とし、お客様に安全で快適にご利用いただけますよう、努めておりますが、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律が、平成23年3月31日付けで改正されましたので、引き続きエレベーターの設置などによる駅のバリアフリー化を進めてまいります。

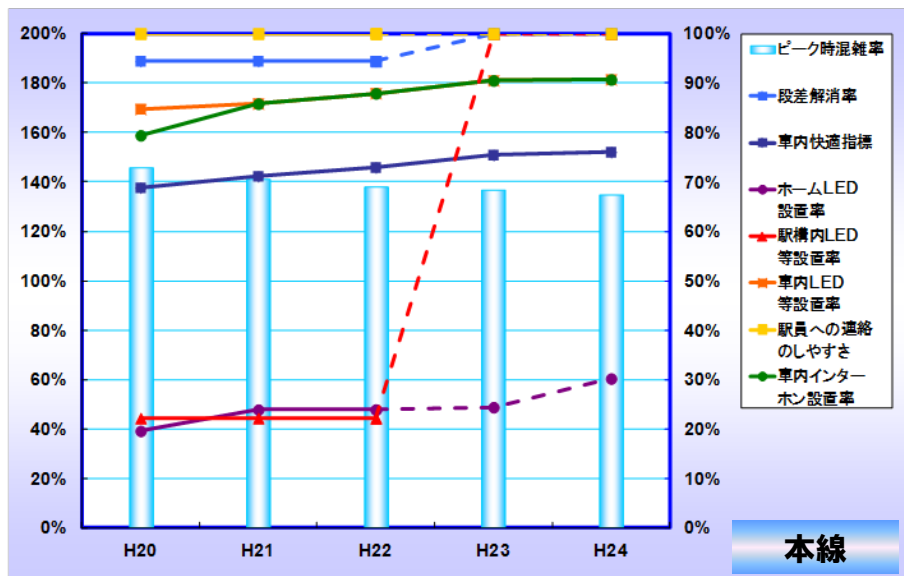
車両につきましては、バリアフリー化に対応した「新1000形」を26両導入した他、既存車両についても更新・改造を行い、「車内での情報の分かりやすさ」および「車内での乗務員への連絡のしやすさ」などの安心性と快適性の向上を図りました。

今後も、すべてのお客様に安全で快適にご利用いただけますよう、各種設備の導入を積極的に進めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
本線	区間	平沼橋→横浜※		全線					
	H20	146%	94.4%	68.8%	19.6%	22.2%	84.7%	100.0%	79.4%
	H21	141%	94.4%	71.1%	23.9%	22.2%	85.8%	100.0%	85.8%
	H22	138%	94.4%	72.9%	23.9%	22.2%	87.9%	100.0%	87.9%
	H23	137%	100.0%	75.4%	24.4%	100.0%	90.5%	100.0%	90.5%
	H24	135%	100.0%	76.0%	30.2%	100.0%	90.7%	100.0%	90.7%

※H20～H23までは西横浜→平沼橋の区間



＜相模鉄道からのコメント＞

当社では、お客さまに安全、快適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積極的に取り組んでおります。「駅員への連絡のしやすさ」につきましては、全駅に「列車非常停止ボタン」と「駅事務室連絡用インターホン」を設置しております。

ホームでの情報提供につきましては、行先案内表示器(ホーム・コンコースLED)を列車種別や行先が多様化する相互直通運転の開始に備え、順次整備してまいります。また、よりわかりやすい情報提供を目指すため、駅のサインを統一化し、順次整備しております。

なお、相鉄線の全改札口付近に運行状況や沿線情報を表示する運行情報ディスプレイを設置しております。

車両につきましても、新型車両の導入により、車内表示器、非常インターホンの設置等、バリアフリー化を積極的に図ってまいります。また、平成21年度導入いたしました新型車両より、車内表示器に17インチ・ワイド液晶ディスプレイを導入し、運行情報やエレベーターの位置情報などの提供を始めました。

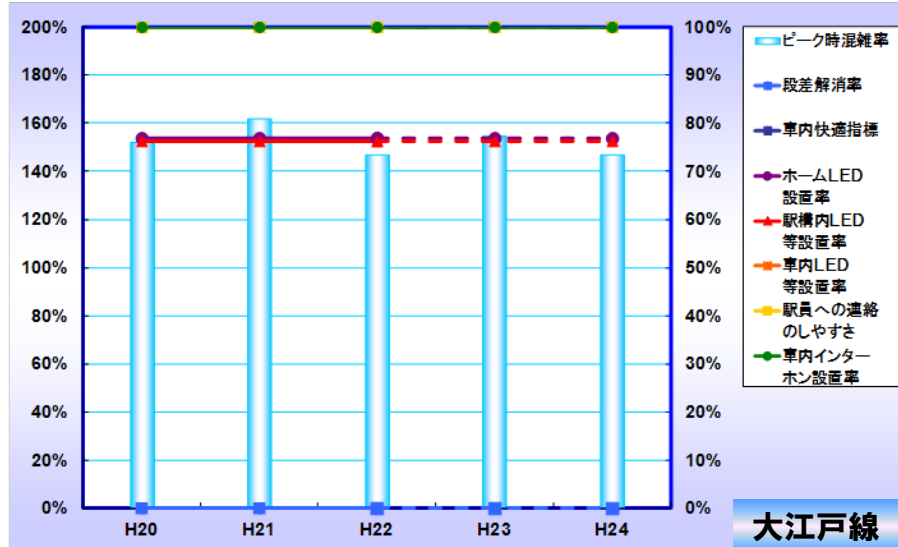
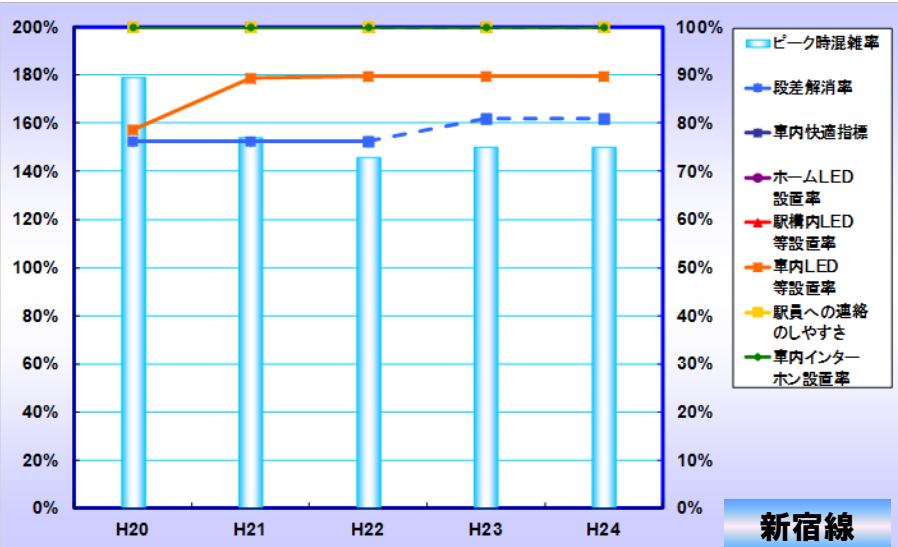
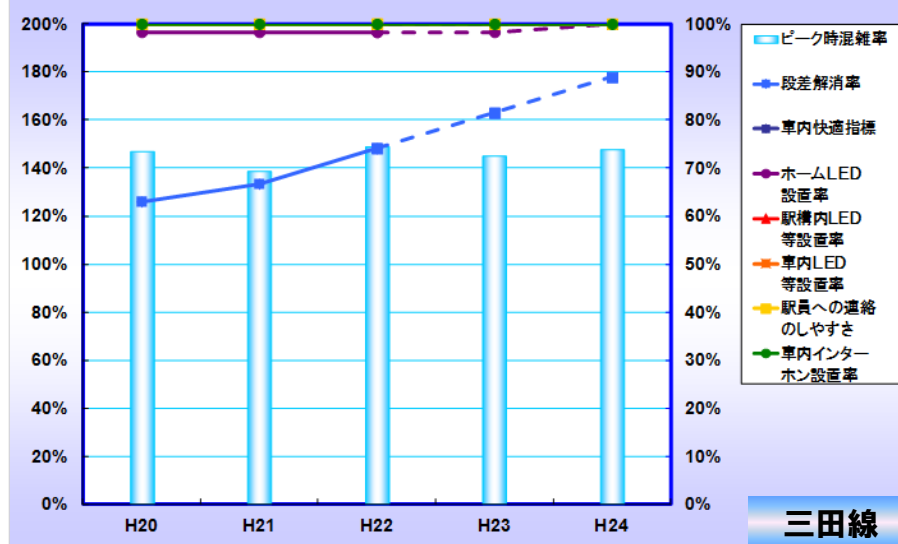
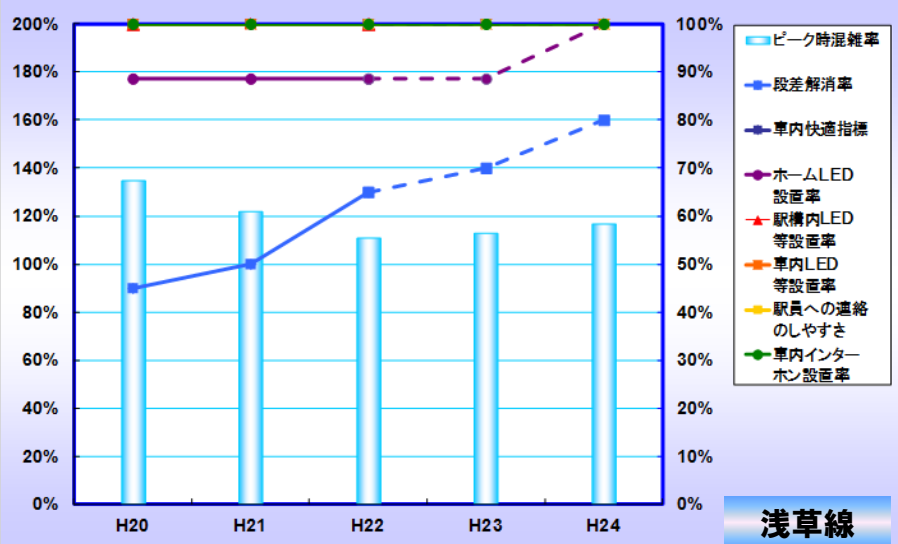
今後もお客様に安全で快適にご利用いただける鉄道を目指し努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率	
浅草線	区間	本所吾妻橋→浅草	全			線			
	H20	135%	45.0%	100.0%	88.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H21	122%	50.0%	100.0%	88.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H22	111%	65.0%	100.0%	88.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H23	113%	70.0%	100.0%	88.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	117%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
三田線	区間	西栄町→栄町	全			線			
	H20	147%	63.0%	100.0%	98.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H21	139%	66.7%	100.0%	98.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H22	149%	74.1%	100.0%	98.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H23	145%	81.5%	100.0%	98.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	148%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
新宿線	区間	西大島→住吉	全			線			
	H20	179%	76.2%	100.0%	100.0%	100.0%	78.6%	100.0%	100.0%
	H21	154%	76.2%	100.0%	100.0%	100.0%	89.3%	100.0%	100.0%
	H22	146%	76.2%	100.0%	100.0%	100.0%	89.7%	100.0%	100.0%
	H23	150%	81.0%	100.0%	100.0%	100.0%	89.7%	100.0%	100.0%
	H24	150%	81.0%	100.0%	100.0%	100.0%	89.7%	100.0%	100.0%
大江戸線	区間	中井→東中野	全			線			
	H20	152%	0.0%	100.0%	76.9%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%
	H21	162%	0.0%	100.0%	76.9%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%
	H22	147%	0.0%	100.0%	76.9%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%
	H23	155%	0.0%	100.0%	76.9%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	147%	0.0%	100.0%	76.9%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%

<東京都交通局からのコメント>

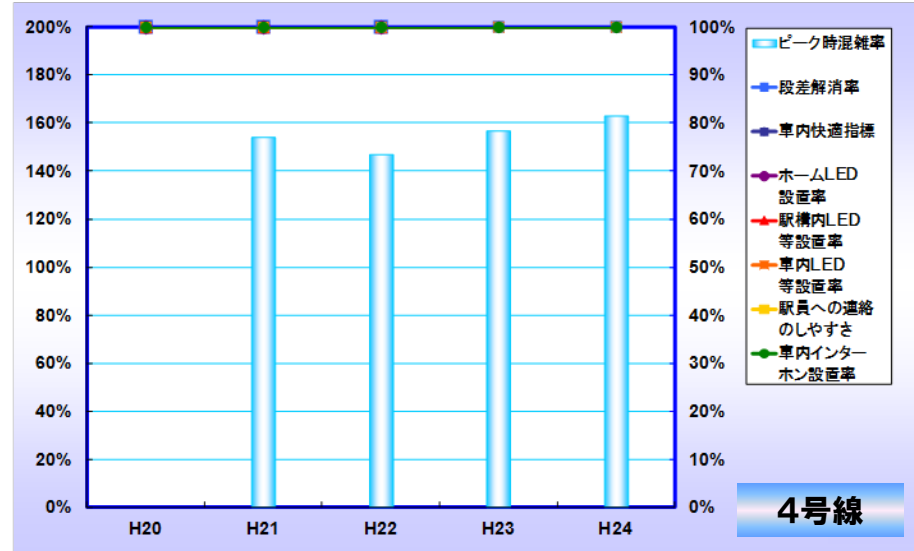
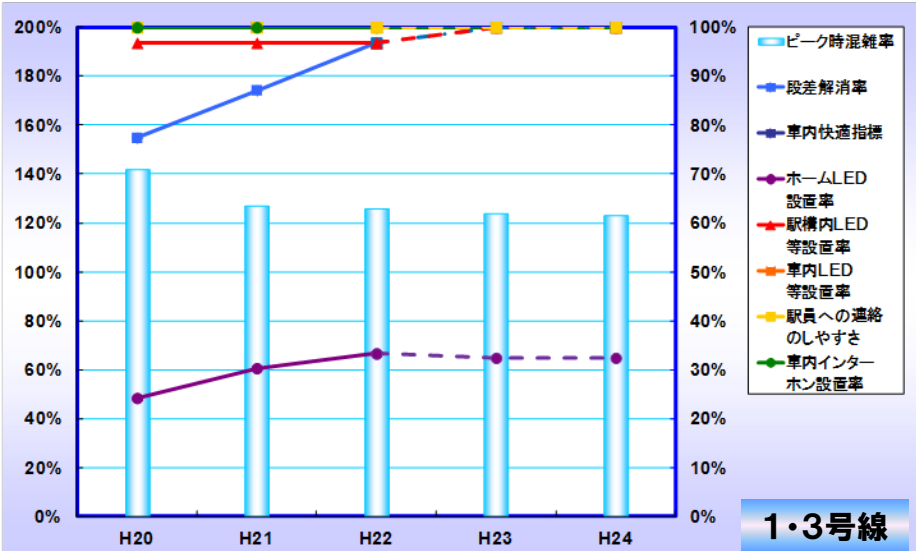
東京都交通局におきましては、ホームから地上までエレベーターによる「1ルートの確保」を目指して、段差解消に努めているところです。大江戸線の各駅につきましてはエレベーターに窓枠がないために段差解消の基準には適合していませんが、全ての駅で車いすの方がお一人でも支障なく御利用いただけるようになっております。(エレベーターによる「1ルートの確保」率:平成24年度末97.2%)



横浜市交通局

指標項目	やさしく利用できる			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LED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率
1・3号線	区間	阪東橋→伊勢佐木長者町			全	線		
	H20	142%	77.4%	100.0%	24.2%	96.8%	100.0%	100.0%
	H21	127%	87.1%	100.0%	30.3%	96.8%	100.0%	100.0%
	H22	126%	96.8%	100.0%	33.3%	96.8%	100.0%	100.0%
	H23	124%	100.0%	100.0%	32.4%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	123%	100.0%	100.0%	32.4%	100.0%	100.0%	100.0%
4号線	区間	日吉本町-日吉※			全	線		
	H20	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H21	154%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H22	147%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H23	157%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	163%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※4号線（グリーンライン）の開通は2008年3月のため、H19からの統計、ただし混雑率はH21から



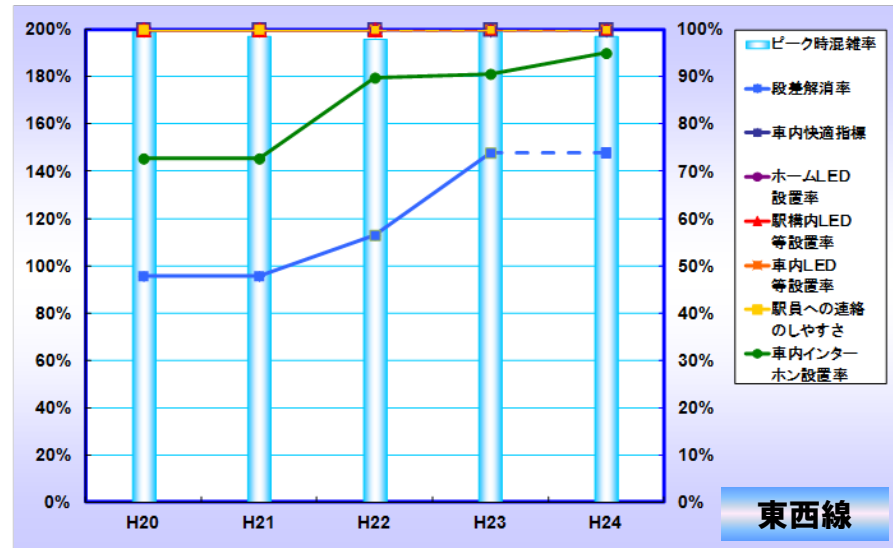
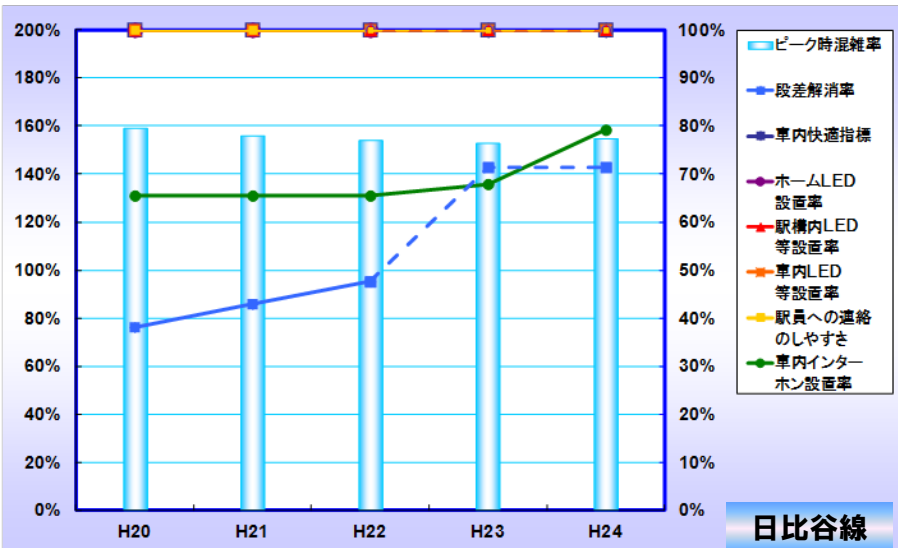
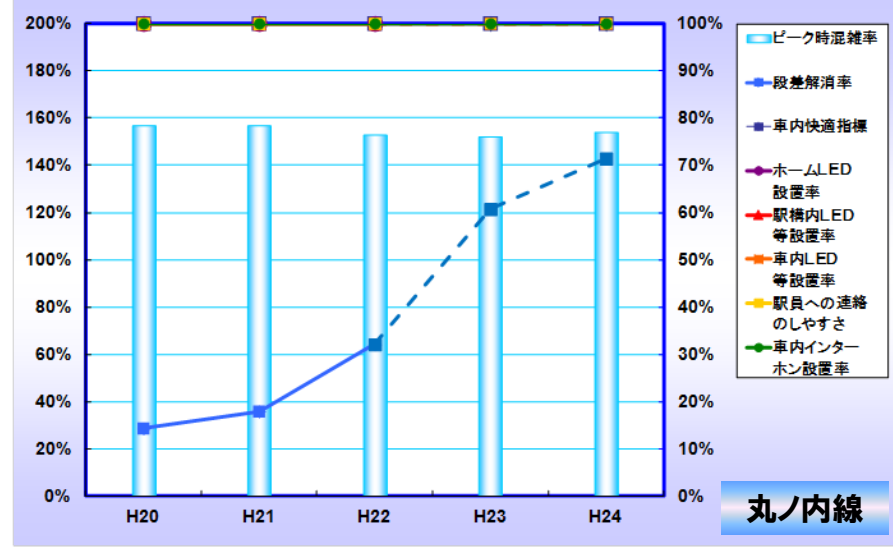
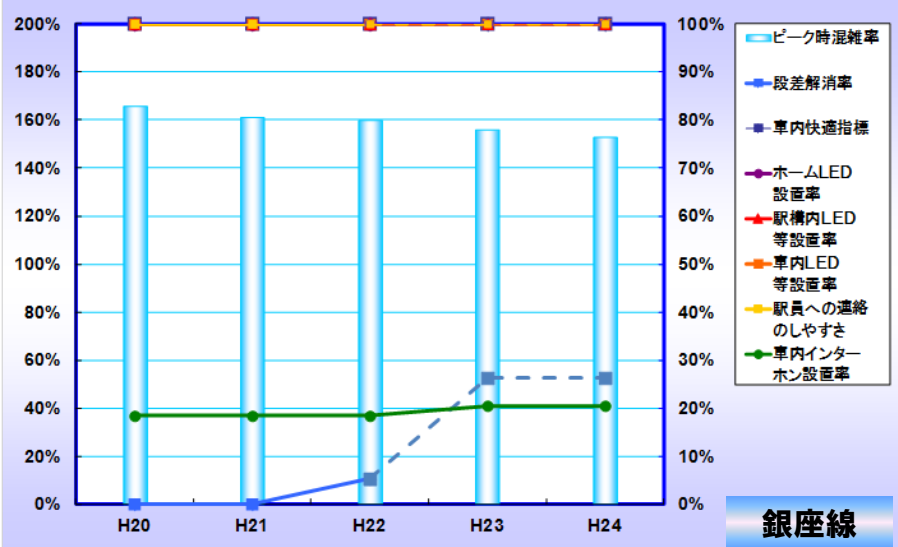
<横浜市交通局からのコメント>

当局では、お客様にご満足いただける市営交通を目指し、安全・確実・快適な交通サービスの提供に取り組んでおります。

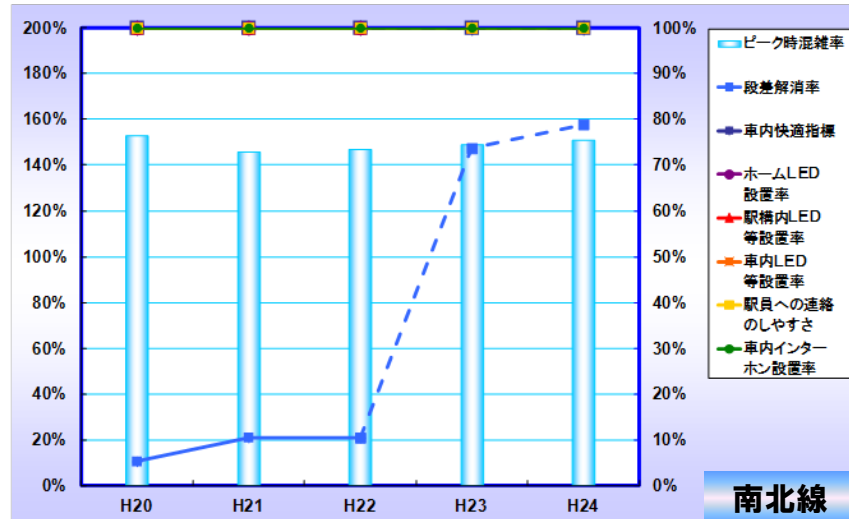
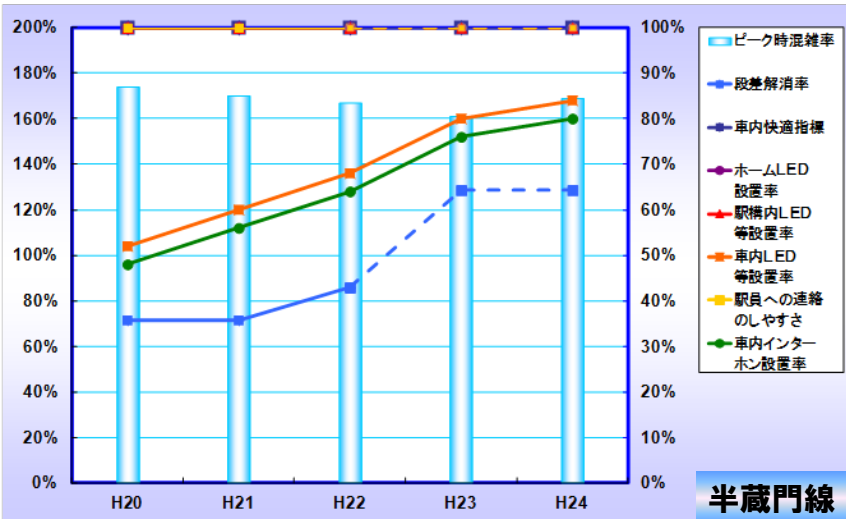
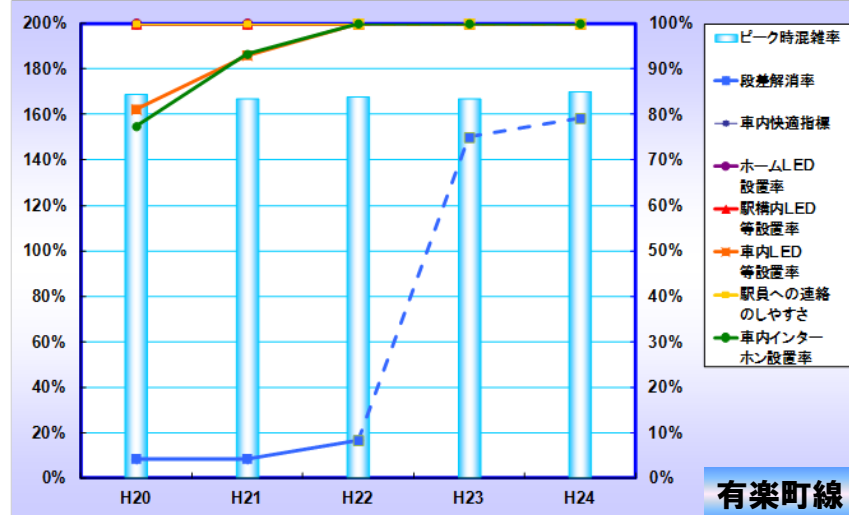
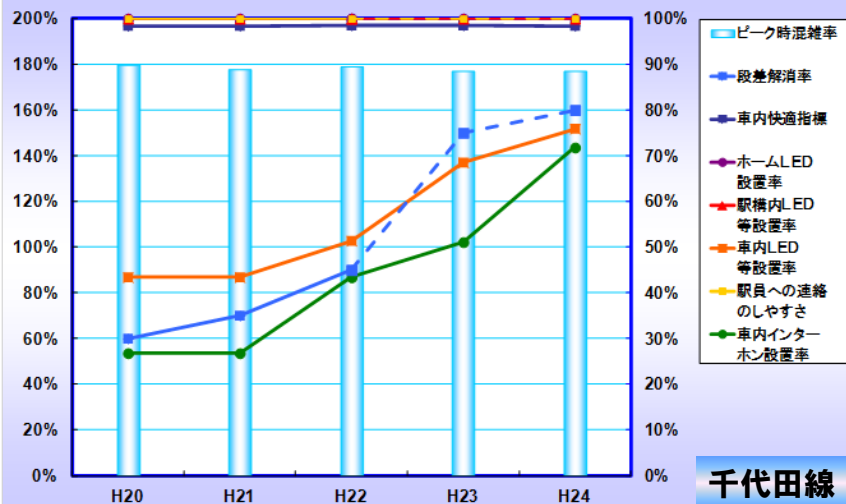
駅施設のバリアフリー化は全ての駅で完了しており、車両においては全編成で車いす用のスペースを確保しています。

平成26年3月にはグリーンラインに新造車両を導入し、輸送力の増強(混雑率の緩和)を図るとともに、今後は駅改良工事に併せてホームLED化等の整備を進めてまいります。

東京地下鉄



東京地下鉄



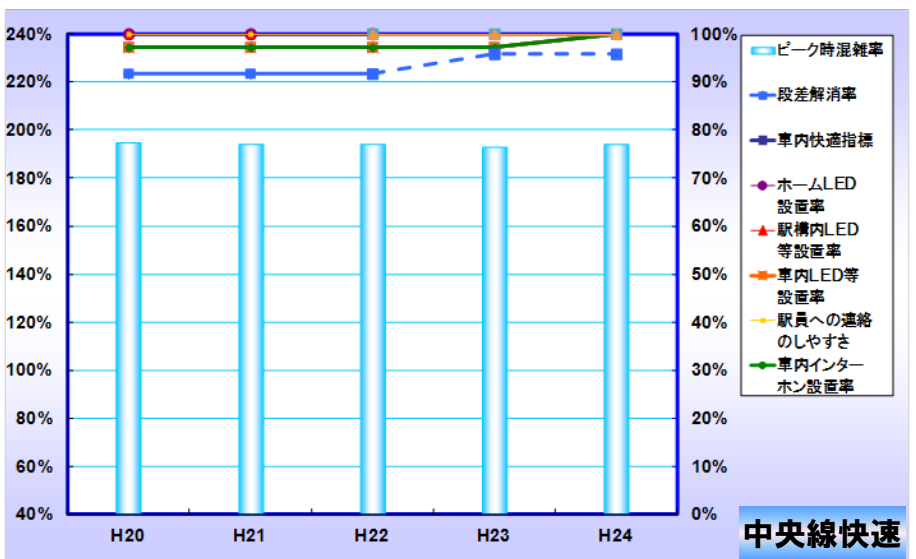
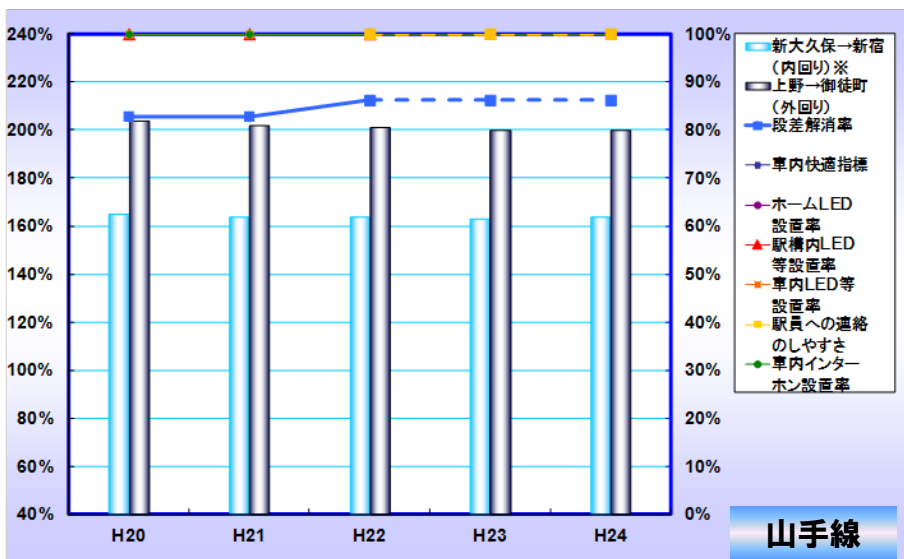
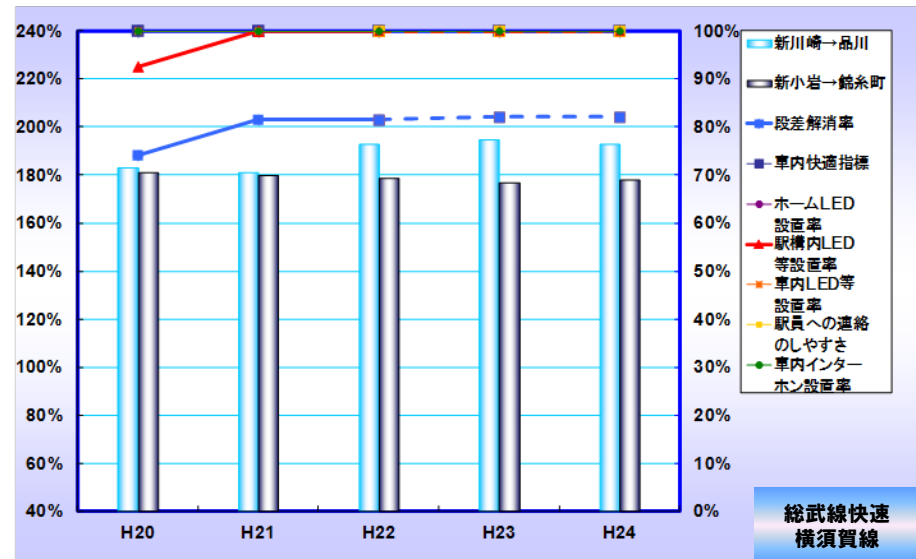
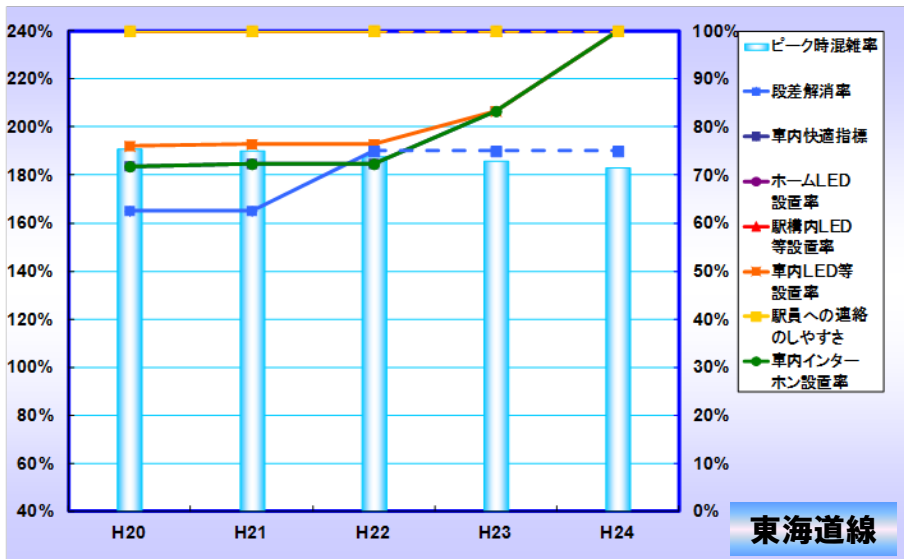
<東京地下鉄からのコメント>

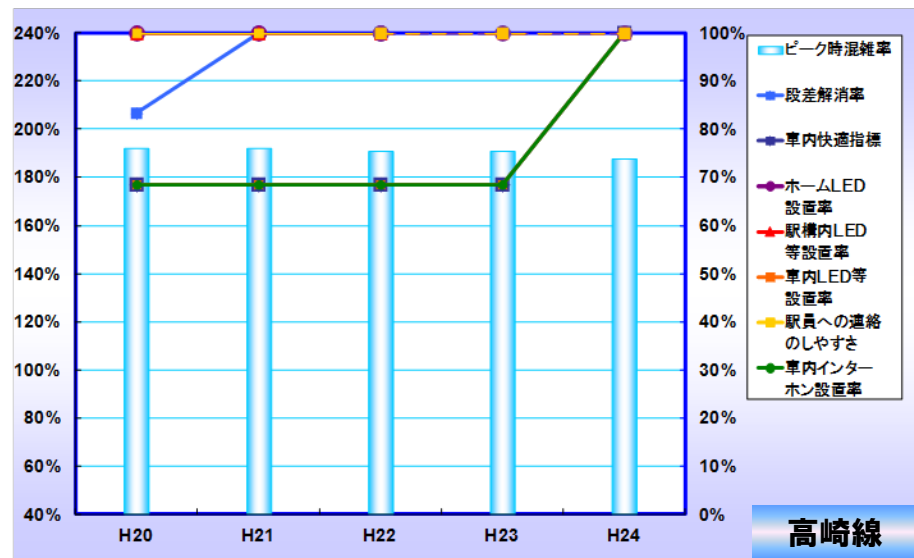
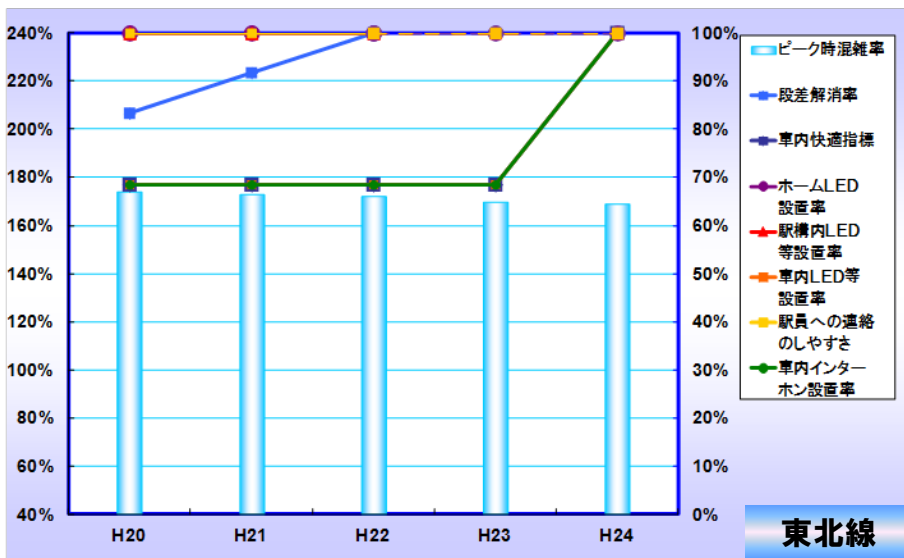
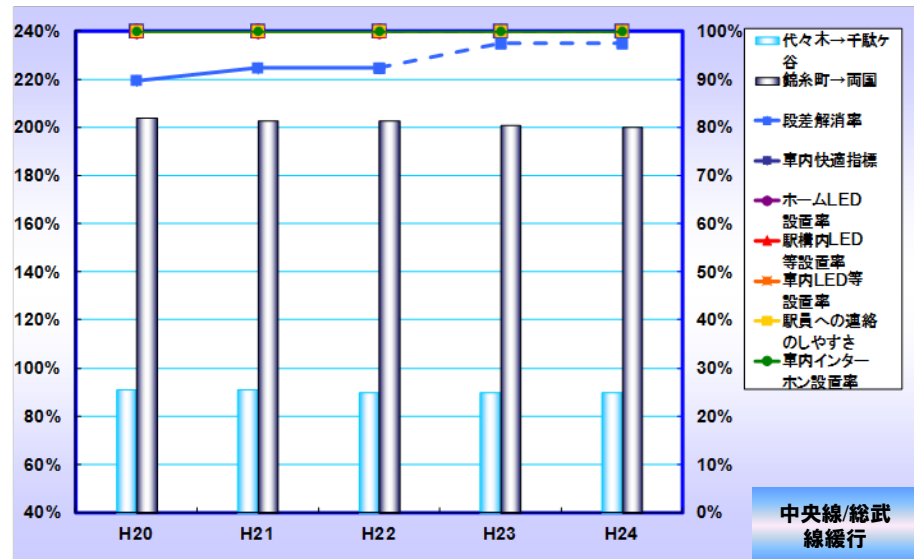
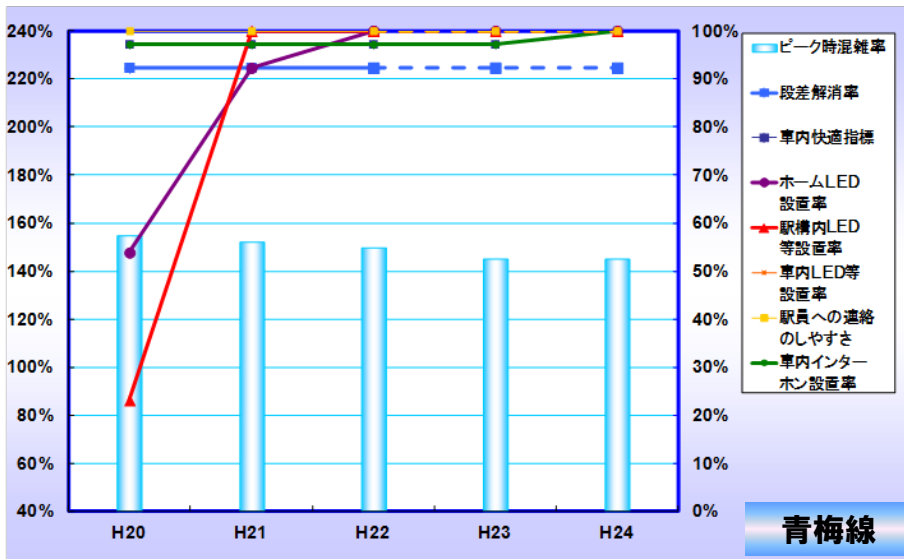
弊社では、全てのお客様が安心して気軽にご利用いただけるよう、バリアフリー設備(段差解消・多機能トイレ等)の整備をはじめ、新型車両の導入により快適性向上・環境負荷低減に取組み、LEDを用いたサインシステム及び駅照明等の導入を推進しております。

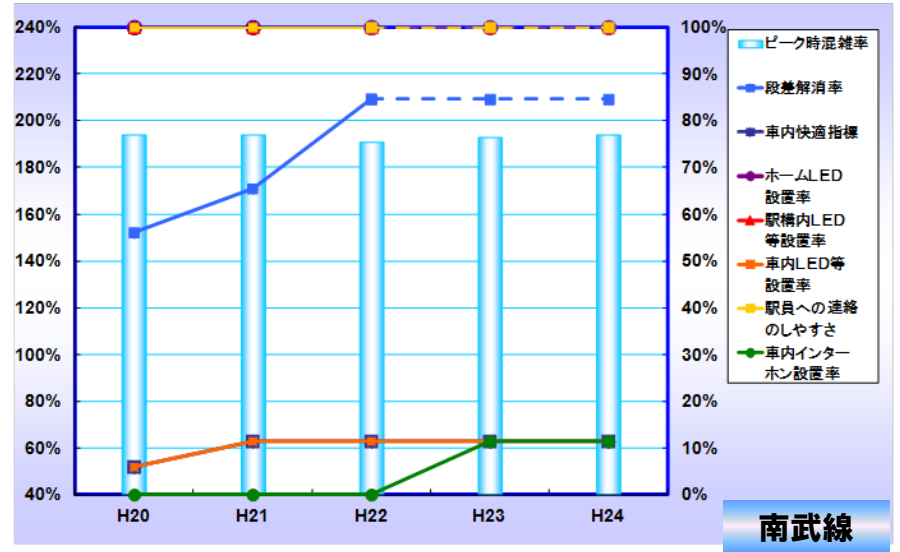
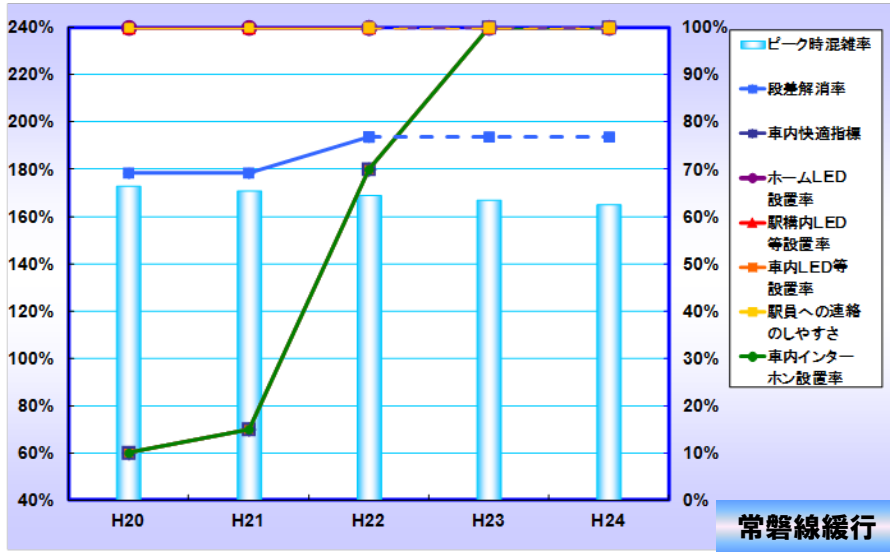
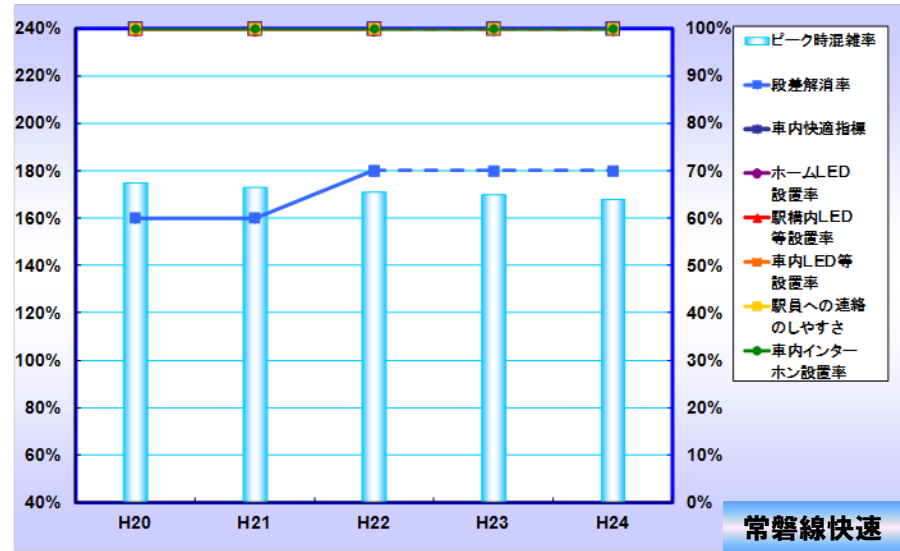
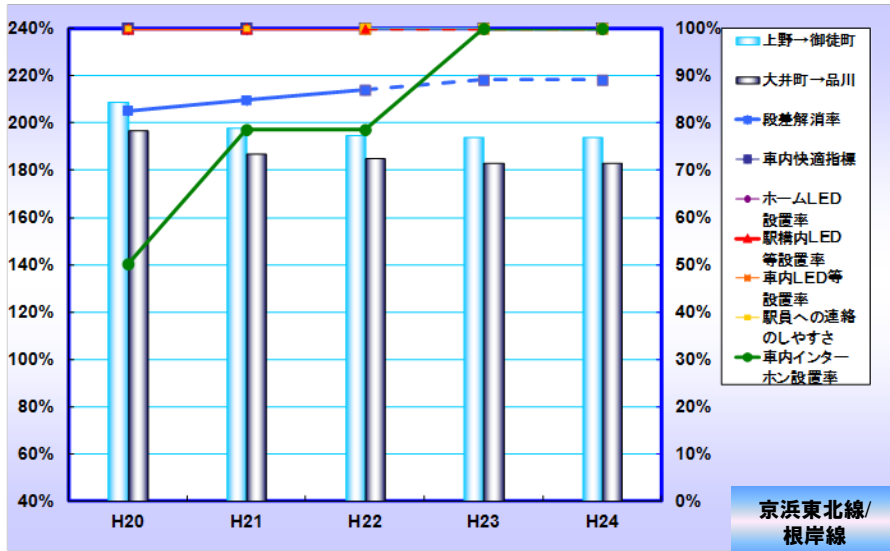
また、ピーク時混雑緩和対策及び輸送安定化のため、東西線では南砂町駅・木場駅・茅場町駅、有楽町・副都心線では小竹向原・千川間で大規模改良工事を実施しております。

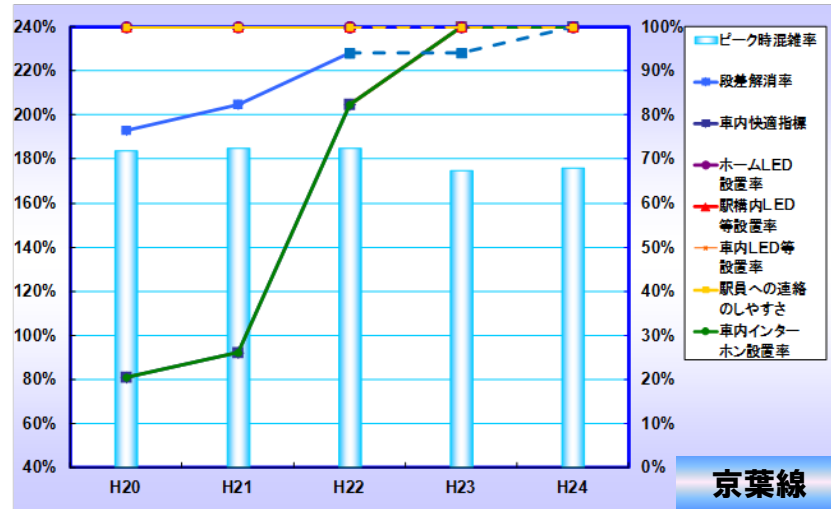
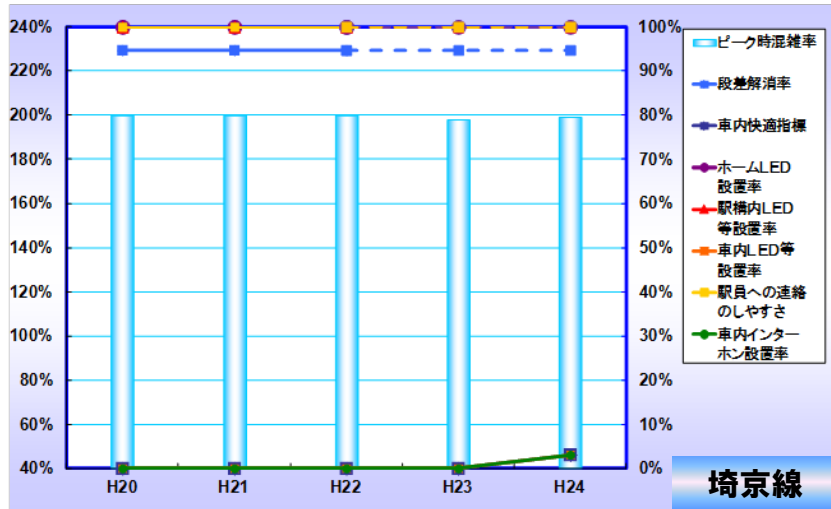
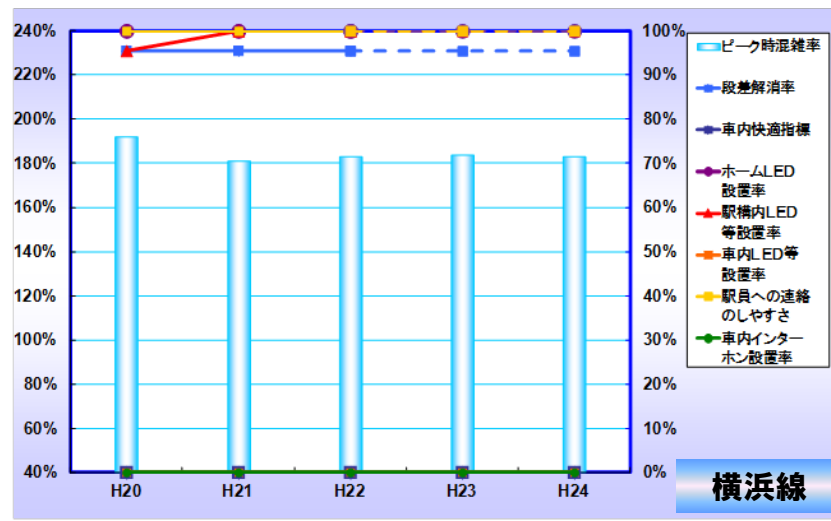
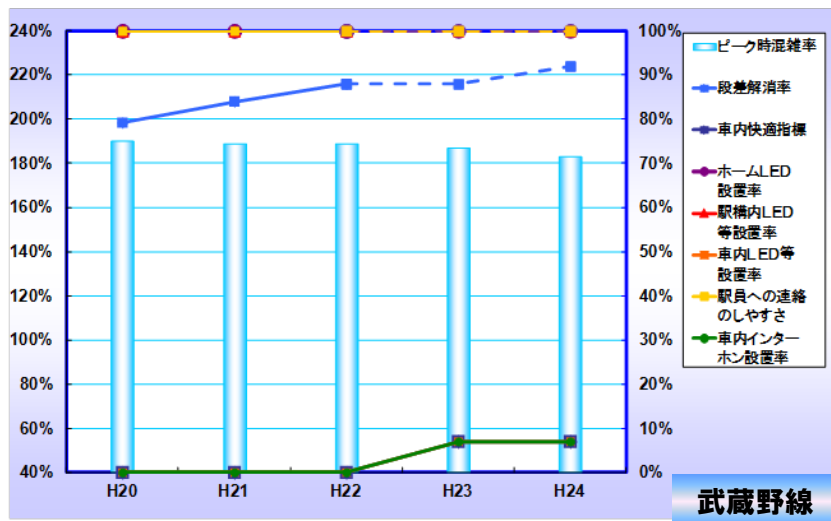
指標項目	やさしく利用できる		気持ちよく利用できる	分かりやすく利用できる			安心して利用できる			
	ピーク時混雑率	段差解消率	車内快適指標	ホームLED設置率	駅構内LED等設置率	車内LED等設置率	駅員への連絡のしやすさ	車内インターホン設置率		
東海道線	区間	川崎→品川		東京～藤沢						
	H20	191%	62.5%	71.8%	100.0%	100.0%	76.0%	100.0%	71.8%	
	H21	190%	62.5%	72.3%	100.0%	100.0%	76.4%	100.0%	72.3%	
	H22	188%	75.0%	72.3%	100.0%	100.0%	76.4%	100.0%	72.3%	
	H23	186%	75.0%	83.3%	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%	83.3%	
	H24	183%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
総武快速 横須賀線	区間	武蔵小杉→西大井 ※	新小岩→錦糸町	千葉～久里浜						
	H20	183%	181%	74.1%	100.0%	100.0%	92.6%	100.0%	100.0%	
	H21	181%	180%	81.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H22	193%	179%	81.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H23	195%	177%	82.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H24	193%	178%	82.1%	100.0%	100.0%	100.0%	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						
	H20	165%	204%	82.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H21	164%	202%	82.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H22	164%	201%	86.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H23	163%	200%	86.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	H24	164%	200%	86.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
中央線快速	区間	中野→新宿		東京～高尾						
	H20	195%		91.7%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H21	194%		91.7%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H22	194%		91.7%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H23	193%		95.8%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H24	194%		95.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
青梅線	区間	西立川→立川		立川～青梅(車内快適指標、車内LED設置率、車内インターホン設置率は、東京～青梅)						
	H20	155%		92.3%	97.2%	53.8%	23.1%	97.2%	100.0%	97.2%
	H21	152%		92.3%	97.2%	92.3%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H22	150%		92.3%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H23	145%		92.3%	97.2%	100.0%	100.0%	97.2%	100.0%	97.2%
	H24	145%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	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(ホームLED設置率、駅員への連絡のしやすさは、御茶ノ水～千葉)						
	H20	91%	204%	89.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H21	91%	203%	92.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H22	90%	203%	92.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H23	90%	201%	97.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	H24	90%	200%	97.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
東北線	区間	土呂→大宮		上野～久喜						
	H20	174%		83.3%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H21	173%		91.7%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H22	172%		100.0%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H23	170%		100.0%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H24	169%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
高崎線	区間	宮原→大宮		大宮～鴻巣(段差解消率、駅構内等LED設置率は上野～鴻巣)						
	H20	192%		83.3%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H21	192%		100.0%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H22	191%		100.0%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H23	191%		100.0%	68.5%	100.0%	100.0%	68.5%	100.0%	68.5%
	H24	188%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※H20～H23は新川崎→品川の区間







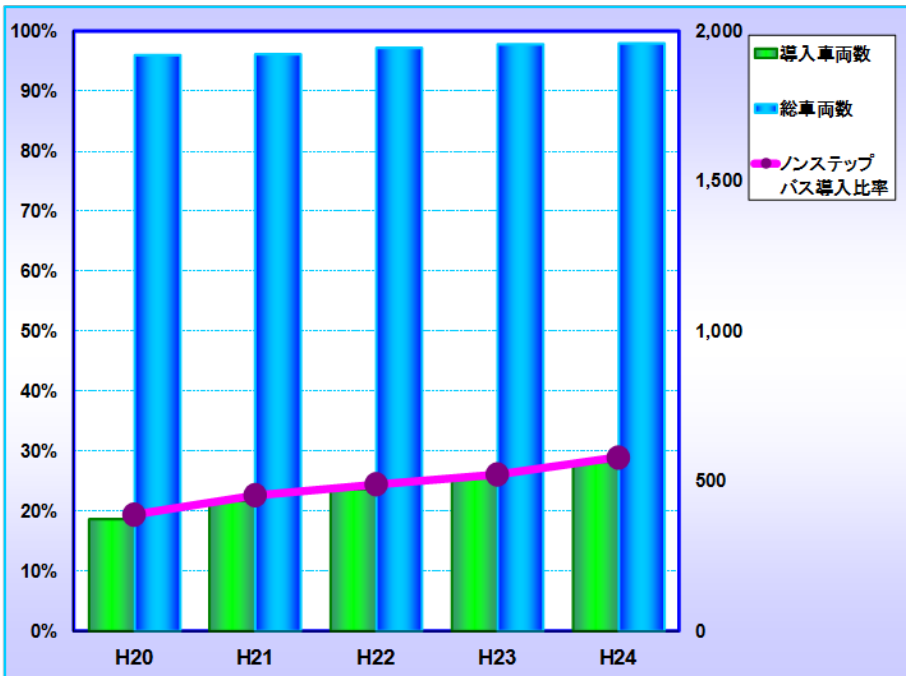


<JR東日本からのコメント>

弊社では、お客さまに安心してご利用いただける快適な鉄道づくりを目指して、エレベーターなどのバリアフリー設備の拡充や、ベンチや待合室の整備に努めております。また、全自動の空調設備のほか、お客さまと乗務員が直接通話できる車内インターホン付の新型車両を、2006年12月から中央快速線、青梅線、東海道線、東北本線、高崎線、京浜東北・根岸線、常磐緩行・快速線、京葉線、埼京線、横浜線、南武線等へ順次導入し、安心性・快適性の向上に意欲的に取り組んでいます。

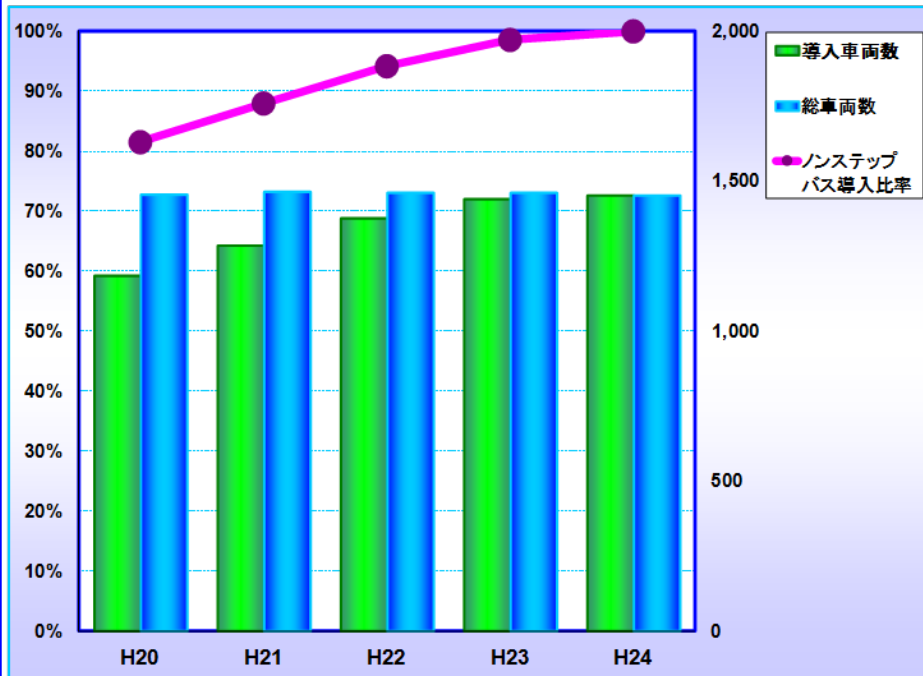
神奈川中央交通

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
神奈川中央交通	H20	19.4%	373	1,922
	H21	22.6%	436	1,925
	H22	24.5%	476	1,945
	H23	26.1%	511	1,957
	H24	28.9%	567	1,961



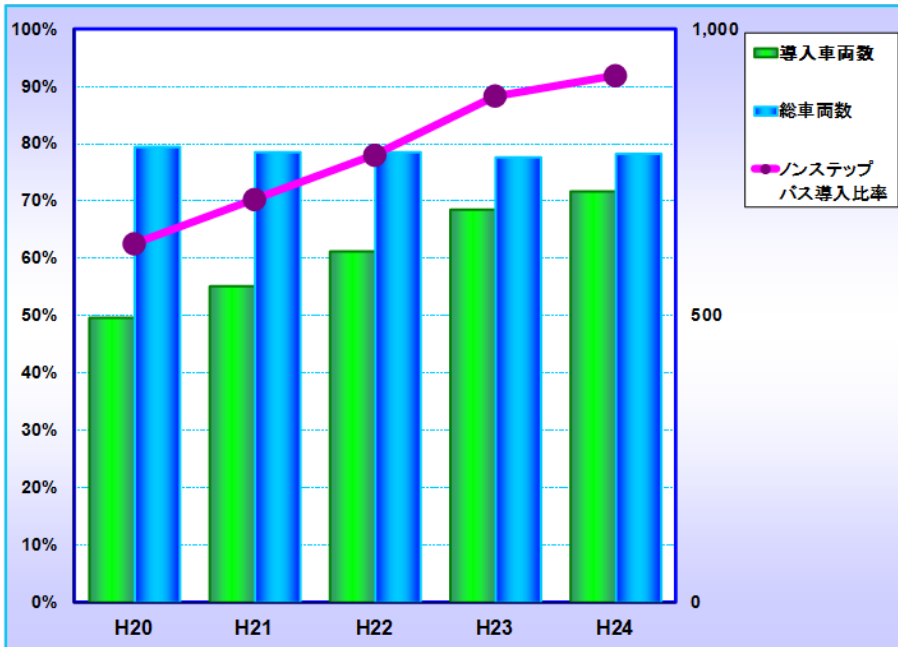
東京都交通局

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
東京都交通局	H20	81.5%	1,186	1,456
	H21	87.9%	1,287	1,464
	H22	94.1%	1,376	1,462
	H23	98.5%	1,440	1,462
	H24	99.9%	1,452	1,453



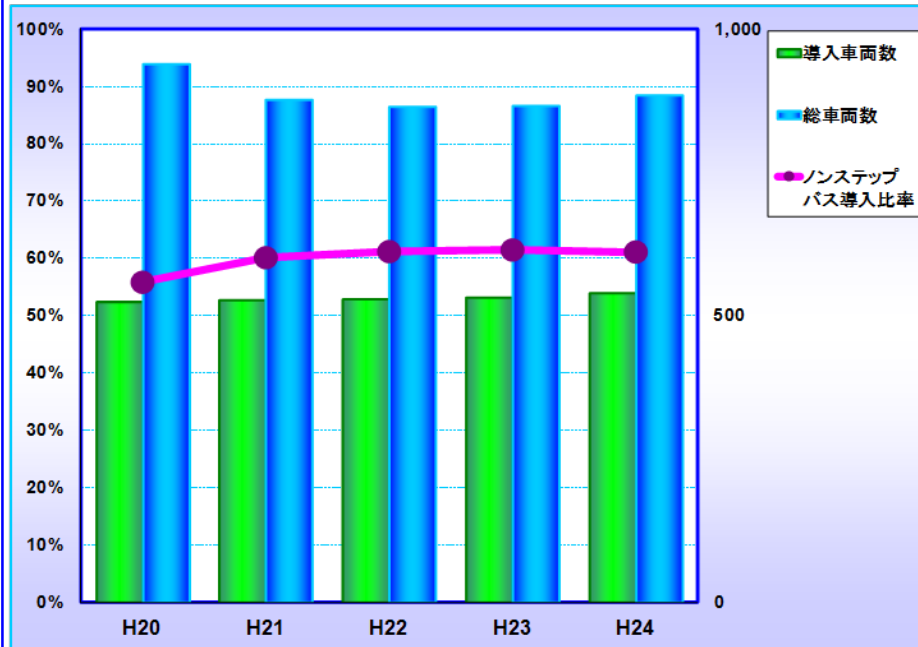
横浜市交通局

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
横浜市 交通局	H20	62.5%	497	795
	H21	70.2%	552	786
	H22	78.0%	612	785
	H23	88.3%	685	776
	H24	91.8%	718	782



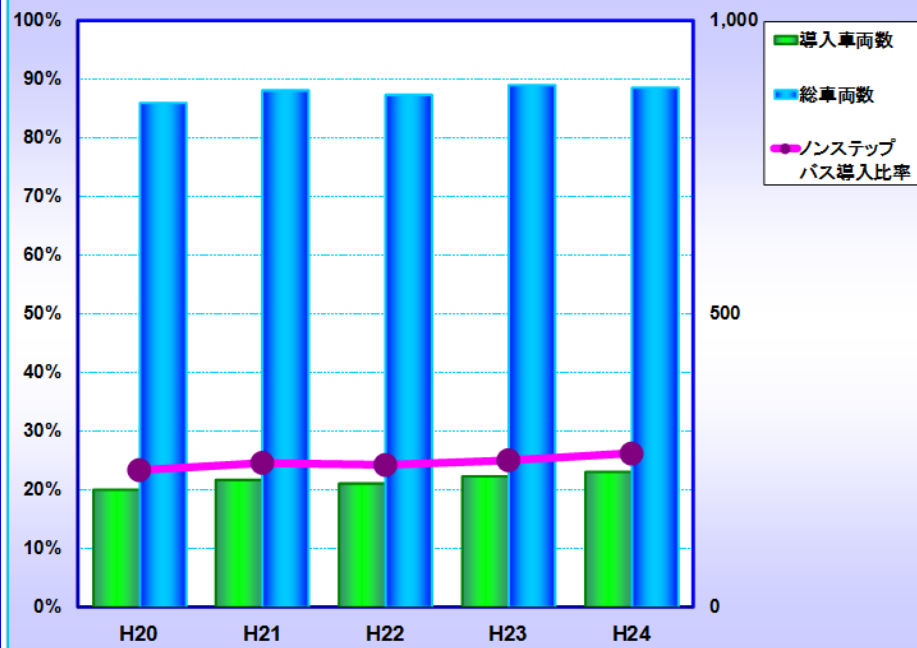
東急バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
東急バス	H20	55.8%	524	939
	H21	60.1%	527	877
	H22	61.2%	529	865
	H23	61.4%	532	866
	H24	61.1%	540	884



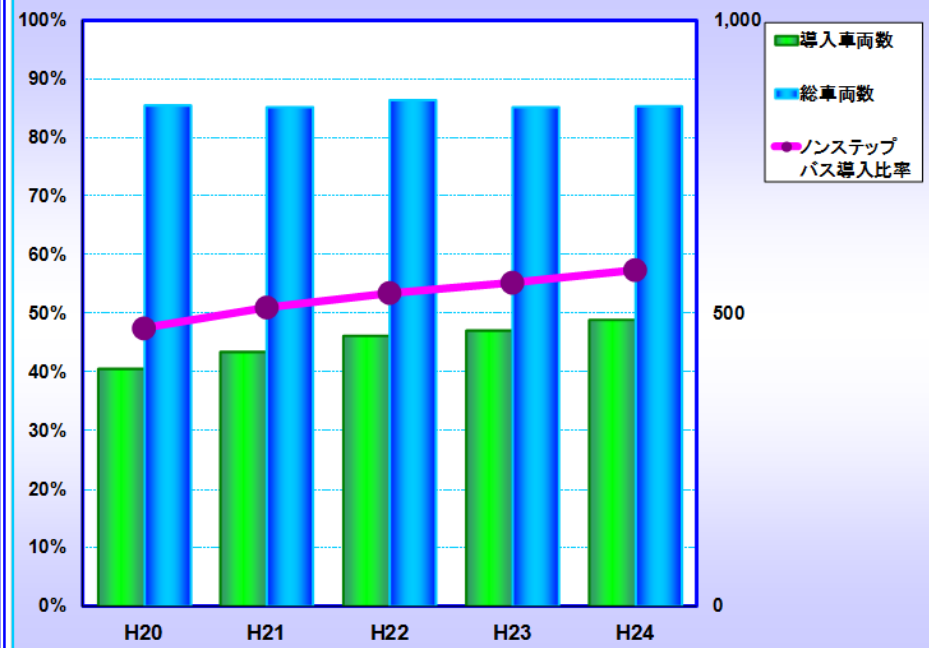
国際興業

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
国際興業	H20	23.4%	201	860
	H21	24.6%	217	882
	H22	24.3%	212	874
	H23	25.1%	223	890
	H24	26.2%	232	886



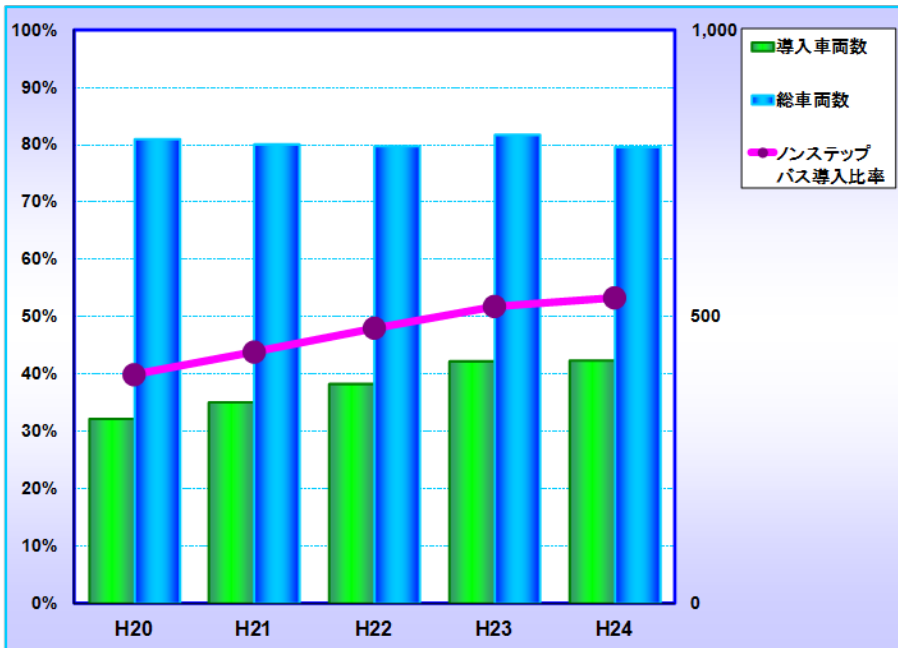
西武バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
西武バス	H20	47.4%	406	856
	H21	51.0%	435	853
	H22	53.5%	462	864
	H23	55.2%	471	853
	H24	57.4%	490	854



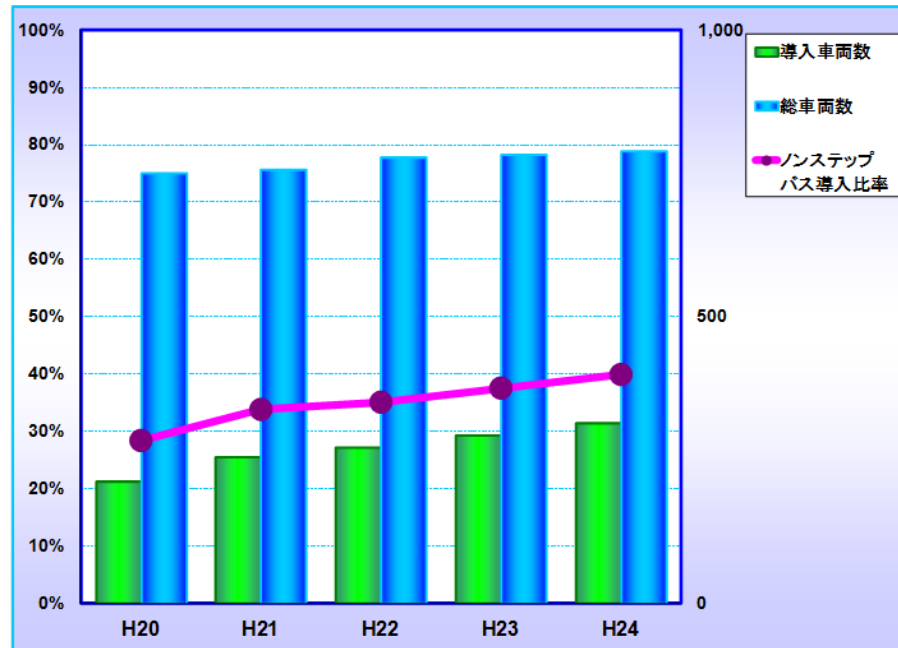
京成バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
京成バス	H20	39.9%	323	810
	H21	43.8%	351	801
	H22	48.0%	383	798
	H23	51.8%	423	817
	H24	53.3%	424	796



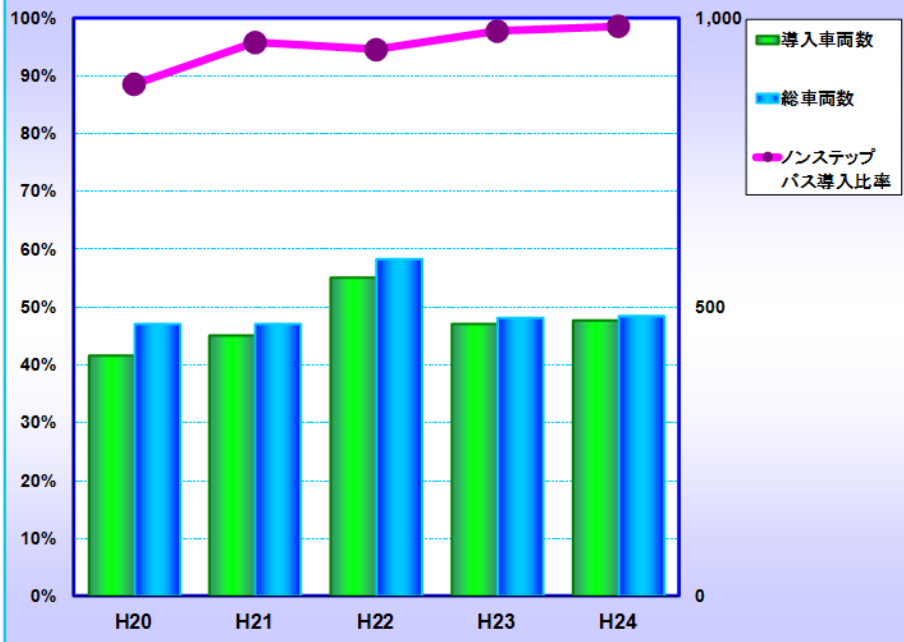
京浜急行バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
京浜急行バス	H20	28.4%	213	750
	H21	33.8%	256	757
	H22	35.1%	273	778
	H23	37.5%	294	783
	H24	39.9%	315	789



小田急バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
小田急バス	H20	88.5%	417	471
	H21	95.8%	451	471
	H22	94.5%	551	583
	H23	97.7%	471	482
	H24	98.6%	478	485



京王電鉄バス

指標項目		やさしく利用できる（ノンステップバス導入率）		
		ノンステップバス導入比率	導入車両数	総車両数
京王電鉄バス	H20	80.3%	256	319
	H21	83.8%	268	320
	H22	85.7%	258	301
	H23	85.6%	256	299
	H24	84.8%	239	282

