# 付録 A

- Airports Council International (ACI): Quality of service at airports: Standards & measurements, First edition, 2000 (参考文献 88)より)

表-A.1 ACI調査によるサービス指標

|    |        |          |            | カートの利用可能性   |        |         |
|----|--------|----------|------------|---|--------|---------|
|    |        |          |            | 苦情、郵便、コメントに対する対応  |        |         |
|    |        |          |            | エレベーター、エスカレーター、動く歩道等の利用可能性                                  |        |         |
|    |        |          |            | 清潔さ   |        |         |
|    |        |          |            | 電話に対する応対  |        |         |
|    |        |          |            | FIDS  |        |         |
|    |        |          | —般         | 身障者のための介護の利用可能性   |        |         |
|    |        |          | ,          | 旅客に対する情報のモニタリング   |        |         |
|    |        |          |            | 改修/メンテナンスモニタリング   |        |         |
|    |        |          |            | 自動サービスの利用可能性  |        |         |
|    |        |          | 航空券購入待ち時間  |   |        |         |
|    |        |          |            | 座席混雑度   |        |         |
|    |        |          |            | 電話の利用可能性  |        |         |
|    |        |          |            | ショップ、レストランの価格   |        |         |
|    |        |          | ショップ、レストラン | ショップ、レストランの営業時間   |        |         |
|    |        |          |            | ショップ、レストランの待ち時間   |        |         |
|    |        |          |            | チェックインの待ち時間   |        |         |
|    |        | 空港       | チェックイン     | チェックインの待ち人数   |        |         |
|    |        | <b>港</b> |            | チェックインのサービス時間(処理時間)   |        |         |
|    |        | ター       | セキュリティチェック | セキュリティチェックの待ち時間   |        |         |
|    |        |          | ピイエリティテエック | セキュリティチェックの待ち人数   |        |         |
|    |        | ミナ       | 出入国検査      | 出入国検査の待ち時間  |        |         |
|    | 1      | ίν       | 山八国快且      | 出入国検査の待ち人数  |        |         |
|    |        |          | 搭乗・降機      | フライトの定時性  |        |         |
|    | 旅客     |          |            | ランプバスの運行  |        |         |
| 客  | 10     |          |            | ボーディングブリッジの利用率  |        |         |
| 観  | 対      |          |            | ボーディングブリッジの運用   |        |         |
| 的  | するサー   |          |            | 手荷物の配送時間  |        |         |
| 項目 | 7      |          | 手荷物ハンドリング  | 手荷物の待ち時間  |        |         |
| _  | l<br>Ľ |          |            | ロストバゲージモニタリング   |        |         |
|    | 2      |          |            | 手荷物ベルトコンベアの利用可能性  |        |         |
|    |        |          | 税関         | 税関の待ち人数   |        |         |
|    |        |          | 全体の処理      | 税関の待ち時間   |        |         |
|    |        |          | 乗り継ぎ時間     | 乗り継ぎ時間  |        |         |
|    |        |          |            | 植物検疫手続き   |        |         |
|    |        |          |            | 動物及び動物製品の通関   |        |         |
|    |        |          |            |   | 特別サービス | 動物検疫手続き |
|    |        |          |            | 伝染病の管理  |        |         |
|    |        |          |            | 病気に対する医療支援  |        |         |
|    |        |          |            | 輸入食品の通関   |        |         |
|    |        |          |            | タクシーの待ち時間   |        |         |
|    |        |          |            | タクシーの利用可能性  |        |         |
|    |        |          |            | 駐車場の混雑度   |        |         |
|    |        |          |            | 駐車場出庫時の待ち時間   |        |         |
|    |        |          | ·          | 長距離バスの待ち時間  |        |         |
|    |        | ア        | ·          | 長距離バスの利用可能性   |        |         |
|    |        | ク        | アクセス       | 駐車場の閉鎖<br>長距離バスの定時性   |        |         |
|    |        | セ        | アクセス       |   |        |         |
|    |        | ス        | -          | 長時間駐車場とターミナル間のバスの待ち時間                                       |        |         |
|    |        |          |            | 長時間駐車場とターミナル間のバスの利用可能性  ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |        |         |
|    |        |          |            | 駐車場システム(自動精算機)<br>駐車場システム(柵)                                |        |         |
| 1  |        |          |            |   |        |         |
|    |        |          |            | ターミナル内バスの待ち時間   |        |         |
|    |        |          |            | ターミナル内バスの利用可能性<br>ターミナル間の連絡性                                |        |         |
|    |        |          |            | プーミナルIIIの迷船は  |        |         |

## (表-A.1の続き)

| ### 1  |        |        |          |                       | ニンプハンバルンが後男の町栗       |  |  |  |  |  |  |  |          |
|--|--------|--------|----------|-----------------------|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|----------|
| 報空を社及び ハンドリンク会社 に対するサービス ・ 他窓会社・ ・ 他窓会社・   |        |        |          |                       | ランプハンドリング機器の配置       |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ### 報告会社及び   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 献空会社及び   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| がレドリング会社 に対するサービス に対するサービス に対するサービス に対するサービス に対するサービス に対するサービス のでは、サービス の | 客細     | はかみか   | + Th 7 € |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| #  | 餓<br>的 |        |          |                       | 固定ゲートの利用可能性          |  |  |  |  |  |  |  |          |
| <ul> <li>・</li></ul>   | 項      |        |          | ハンドリング会社              | 滑走路、エプロン、誘導路の管理      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 新空間明<br>・  | 目      |        |          |                       | エプロン管理者の存在           |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 第級帯電地の管理  テーミナルの海波さ  サインのカンツやすさ 動能のカかリやすさ 動能のカかリやすさ 動能のカかリやすさ 一般の意と 全体的に魅力 使利さ 全体的に魅力 を利益 全体的に魅力 を利益 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・   |        |        |          |                       | 航空機からの取り降ろし時の職員対応可能性 |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ### 1  |        |        |          |                       | 航空照明                 |  |  |  |  |  |  |  |          |
| サインのわかりやすさ 動験のわかりやすさ 空港を体の顧客議足 全体的に魅力 使利さ 全体的にサービスの質 トイレの清潔さ 電話極の数 ターミナルのの雰囲気 ターミナルのの強度 ターミナル内の空間 座庫エリア セキュリティ(安全性) 一般数の質 トイレの標準性様 歩行距離 歩行距離 歩行距離 サードの風格性様 歩行距離 サードの風格性様 歩行の風格性様 歩行の配格 ターミナル内の風格 カーミナル内の風格 カーミナル内の風格 カードルの利用可能性 スタッフの起度 トイルの利用可能性 スタッフの利便 ドイルの利用可能性 スタッフの利便 ドイルの利用可能性 スタッフの利便 ドイルの利用可能性 スタッフの利便 ドイルの利用可能性 スタッフの利便 原産を社の選択度 原治を社の選択度 自的地の選択度 スタッフの成応 定時制 「受煙所」 「施設の近代性 トイレの関レやすさ 一般的な神ち時間 託沢所 スタッフの外見 電子チットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告  |        |        |          |                       | 着陸帯草地の管理             |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |        |        |          |                       | ターミナルの清潔さ            |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |        |        |          |                       | サインのわかりやすさ           |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 全体的な魅力 (便利さ 全体的な地力 (便利さ 全体的なサービスの質 トイルの清潔さ 電話機の数 ターミナルの外間含 ターミナルの空調 座席エリア セキュリティ・安全性) 一般放送の質 トイルの選性性様 歩行距離 歩行距離 歩行距離 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の温格 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの表が 新完全性の選択度 第行会社の選択度 日助地の選択度 スクッフの成立 定時制 受難所 施設を近代性 トイルの環 やすさ 一般的な待ち時間 発児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港を離   |        |        |          |                       | 動線のわかりやすさ            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 全体的な魅力 (便利さ 全体的な地力 (便利さ 全体的なサービスの質 トイルの清潔さ 電話機の数 ターミナルの外間含 ターミナルの空調 座席エリア セキュリティ・安全性) 一般放送の質 トイルの選性性様 歩行距離 歩行距離 歩行距離 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の温格 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 身辞者のアセス性 スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの利慮正とさ スクッフの表が 新完全性の選択度 第行会社の選択度 日助地の選択度 スクッフの成立 定時制 受難所 施設を近代性 トイルの環 やすさ 一般的な待ち時間 発児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港を離   |        |        |          |                       | 空港全体の顧客満足            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 使利さ 全体的なサービスの質 トイルの清潔さ 電話機の数 ターミナルの回頭 ターミナル内の温度 ターミナル内の温度 ターミナル内の空間 座席エリア セキュリティ安全性) 一般との質 トイルの標準性様 歩行回離 スタッフの配度 ターミナル内の美しき ターミナル内の美しき ターミナル内の美しき ターミナル内の裏と ターミナル内の裏と ターミナル内の関 に ガリカー   ビ カー   ビ カー   ロ カー  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 全体的なサービスの質 トイレの清潔さ 電話極の数 ターミナルの雰囲気 ターミナルの雰囲気 ターミナルの雰囲気 ターミナルの調度 ターミナルの空調 座庫エリア セキュリティ(安全性) 一般放送の質 トイルの選性様 歩行距離 歩行距離 歩行距離 歩行距離 歩行距離 スタッフの憩度 ターミナル内の美術 ターミナル内の美術 ターミナル内の美術 スタッフの組度 スタッフの組度 スタッフの組度 スタッフの利益 スタッフの利益 スタッフの利益 スタッフの利益 スタッフの利益 アイルの数 トイルの 数 トイルの 数 ドイルの 数 アイルの 美球 スタッフの 観点 スタッフの 観点 スタッフの 観力 スタッフの 成立 定時制 受煙所 施行会社の 選択度 施行会社の 選択度 無行会社の 選択度 国的地の 透れ度 スタッフの 成立 定時制 受煙所 施設の 近代性 トイルの 様 ドイルの 様 下 か の が か の が の 様 下 か の 様 下 か の が か の が か の が か の が か の が か の が か の が か の が か か の が か の が か の が か の が か の が か の が か の が か の か の   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| トイレの清潔さ<br>電話機の数 ターミナルの労団気 ターミナル内の空間 座席エリア セキュリティ(安全性) 一般放送の質 トイレの標準仕様 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の美雄 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の美にさ ターミナル内の美にさ ターミナル内の美にさ ターミナル内の美しさ ターミナル内の美しさ ターミナルのの 1 大人の 1 大人の 1 大人の利用可能性 スタッフの礼権正しさ スタッフの礼権正しさ スタッフの礼権正しき スタッフの礼権正しき スタッフの礼権正しき スタッフの礼権正しき スタッフの北京 エンターティメント 子供の選び場 航空会社の選択度 旅行会社の選択度 国的地の選択度 国的地の選択度 目的地の選択度 下外の表の スタッフの反応 定時制 受疫所 無数の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託汎所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 電話機の数  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ターミナルの雰囲気 ターミナル内の温度 ターミナル内の空調 座席エリア セキュリティ安全性) 一般放送の質 トイレの標準仕様 歩行距離 歩行距離 歩行距離 歩行時間 スタッ2の態度 ターミナル内の製施 ターミナル内の製施 ターミナル内の製施 ターミナル内の製造さ ターミナル内の製造さ ターミナル内の製造さ ターミナル内の観格 身離者のアクセス性 身離者のアクセス性 身離者の支援 トイレの利用可能性 スタッフの親しみ スタッフの親しみ スタッフの親しみ スタッフの親しみ スタッフの親しみ スタッフの親しな エンターティメント 子供の遊び場 航空会社の選択度 目的地の選択度 目的地の選択度 目的地の選択度 スタッフの能力 スタッフの反応 定時制 関係所 施設の近代性 トイレの標とやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ターミナルの快適さ ターミナル内の湿度 ターミナル内の湿度 ターミナル内ので調 座席エリア セキュリティ(安全性) ー般が送の質 トイレの標準性様 歩行距離 歩行距離 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の裏しさ ターミナル内の風格 鼻離者のアクヒス性 身体者の支援 トイルの利用可能性 スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの礼儀正しさ スタッフの表別、京教・ア・ア・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ### 1  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ### ### ### ### ### ### ### ### ### ##   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 座席エリア  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| セキュリティ(安全性)  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 一般放送の質   |        |        |          | セキュリティ(安全性)<br>一般放送の質 |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| トイレの標準仕様 歩行距離 歩行時間 スタッフの態度 ターミナル内の装飾 ターミナル内の製作 ターミナル内の製作 ターミナル内の副格 身障者のアクセス性 身障者のアクセス性 身障者の支援 トイレの数 トイレの数 トイレの刺 トイレの刺 トイレの刺用可能性 スタッフの礼儀正しさ スタッフの利儀正しさ スタッフの利傷正しさ スタッフの親忠 エンターティメント 子供の遊び場 航空会社の選択度 旅行会社の選択度 原行会社の選択度 国的地の選択度 スタッフの反応 定時制 喫煙所 施設の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッコの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| #  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| ### ### ### ### ### ### ### ### ### ##   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 大学   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 空港   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| マーミナル内の集化   ターミナル内の風格   身障者のアクセス性   身障者のアクセス性   身障者のアクセス性   身障者のアクセス性   身障者の変援   トイレの教   トイレの刺用可能性   スタッフの規能上さ   スタッフの規能上さ   スタッフの規能   エンターテイメント   子供の遊び場   航空会社の選択度   旅行会社の選択度   原行会社の選択度   原行会社の選択度   原理所   施設の近代性   トイレの探しやすさ   一般的な待ち時間     一般的な待ち時間     一般的な待ち時間     三十一般的な待ち時間   三十一     |        | 旅      |          | 空                     |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |        | 客      |          |                       | ターミナル内の装飾            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 現  |        | 対      |          |                       | ターミナル内の美しさ           |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 中  |        | す      | 空        |                       | ターミナル内の風格            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 中報   | 主      | る      |          |                       | 身障者のアクセス性            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| トイレの数  | 餓<br>的 | 1      | タ        | <b>一</b> 般            | 身障者の支援               |  |  |  |  |  |  |  |          |
| トイレの利用可能性   スタッフの和機正しさ   スタッフの親しみ   スタッフとの共感   エンターテイメント   子供の遊び場   航空会社の選択度   旅行会社の選択度   旅行会社の選択度   スタッフの配力   スタッフの反応   定時制   喫煙所   施設の近代性   トイレの探しやすさ   一般的な待ち時間   託児所   スタッフの外見   電子チケットシステムの有効性   騒音   アートの展示   広告   空港整備  | 項      |        |          | 22                    | トイレの数                |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 規準   | 目      | ス      |          |                       | トイレの利用可能性            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 規準   |        | 関する    |          |                       | スタッフの礼儀正しさ           |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 規準   |        | 9<br>る |          |                       | スタッフの親しみ             |  |  |  |  |  |  |  |          |
| <ul> <li>子供の遊び場</li> <li>航空会社の選択度</li> <li>旅行会社の選択度</li> <li>目的地の選択度</li> <li>スタッフの能力</li> <li>スタッフの反応</li> <li>定時制</li> <li>喫煙所</li> <li>施設の近代性</li> <li>トイレの探しやすさ</li> <li>一般的な待ち時間</li> <li>託児所</li> <li>スタッフの外見</li> <li>電子チケットシステムの有効性</li> <li>騒音</li> <li>アートの展示</li> <li>広告</li> <li>空港整備</li> </ul>   |        | 規      |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  | スタッフとの共感 |
| 航空会社の選択度     旅行会社の選択度     目的地の選択度     スタッフの能力     スタッフの反応     定時制     喫煙所     施設の近代性     トイレの探しやすさ     一般的な待ち時間     託児所     スタッフの外見     電子チケットシステムの有効性     騒音     アートの展示     広告     空港整備   |        | 準      |          |                       | エンターテイメント            |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 旅行会社の選択度 目的地の選択度 スタッフの能力 スタッフの反応 定時制 喫煙所 施設の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備  |        |        |          |                       | 子供の遊び場               |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 旅行会社の選択度 目的地の選択度 スタッフの能力 スタッフの反応 定時制 喫煙所 施設の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 目的地の選択度         スタッフの反応         定時制         喫煙所         施設の近代性         トイレの探しやすさ         一般的な待ち時間         託児所         スタッフの外見         電子チケットシステムの有効性         騒音         アートの展示         広告         空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| スタッフの反応 定時制 喫煙所 施設の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備   |        |        |          | 目的地の選択度               |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| スタッフの反応         定時制         喫煙所         施設の近代性         トイレの探しやすさ         一般的な待ち時間         託児所         スタッフの外見         電子チケットシステムの有効性         騒音         アートの展示         広告         空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 定時制         喫煙所         施設の近代性         トイレの探しやすさ         一般的な待ち時間         託児所         スタッフの外見         電子チケットシステムの有効性         騒音         アートの展示         広告         空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 喫煙所         施設の近代性         トイレの探しやすさ         一般的な待ち時間         託児所         スタッフの外見         電子チケットシステムの有効性         騒音         アートの展示         広告         空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 施設の近代性 トイレの探しやすさ 一般的な待ち時間 託児所 スタッフの外見 電子チケットシステムの有効性 騒音 アートの展示 広告 空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| トイレの探しやすさ     一般的な待ち時間     託児所     スタッフの外見     電子チケットシステムの有効性     騒音     アートの展示     広告     空港整備  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 一般的な待ち時間       託児所       スタッフの外見       電子チケットシステムの有効性       騒音       アートの展示       広告       空港整備  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| <ul> <li>託児所</li> <li>スタッフの外見</li> <li>電子チケットシステムの有効性</li> <li>騒音</li> <li>アートの展示</li> <li>広告</li> <li>空港整備</li> </ul>   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| スタッフの外見<br>電子チケットシステムの有効性<br>騒音<br>アートの展示<br>広告<br>空港整備  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 電子チケットシステムの有効性<br>騒音<br>アートの展示<br>広告<br>空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 騒音<br>アートの展示<br>広告<br>空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| アートの展示<br>広告<br>空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 広告<br>空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| 空港整備   |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
| <b>価格</b>  |        |        |          |                       |                      |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |        |        |          |                       | <b>価格</b>            |  |  |  |  |  |  |  |          |

## (表-A.1の続き)

|    | 1           |       |               | フライト遅延の場合のサービス   |  |  |  |          |
|----|-------------|-------|---------------|--|--|--|--|----------|
|    |             |       |               | スタッフの自然さ   |  |  |  |          |
|    |             |       | 一般            | スタッフの有効性   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | スタッフの信頼性   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | セキュリティスタッフの有効性   |  |  |  |          |
|    |             |       | FIDS          | FIDSの情報の読みやすさ  |  |  |  |          |
|    |             |       | 1.50          | FIDSの情報の質  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | インフォメーションスタッフの親しみやすさ   |  |  |  |          |
|    |             |       | インフォメーション     | インフォメーションスタッフの能力   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | インフォメーションスタッフの答えの質   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | チェックインスタッフの親しみやすさ  |  |  |  |          |
|    |             |       | チェックイン        | チェックインスタッフの能力  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | チェックインの待ち時間  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | セキュリティチェックスタッフの親しみやすさ  |  |  |  |          |
|    |             |       | セキュリティチェック    | セキュリティチェックスタッフの能力  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | セキュリティチェックの待ち時間  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | 出入国検査スタッフの親しみやすさ   |  |  |  |          |
|    |             |       | 出入国検査         | 出入国検査スタッフの能力   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | 出入国検査スタッフの待ち時間   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | コンセッションの多様性  |  |  |  |          |
|    |             |       | コンセッション       | コンセッションの利用可能性  |  |  |  |          |
|    |             |       |               | 飲食店の価格   |  |  |  |          |
|    |             |       |               | 飲食店の商品の質   |  |  |  |          |
|    |             |       | <del> </del>  | 飲食店の選択性  |  |  |  |          |
|    | l           |       | <del> </del>  |  |  |  |  |          |
|    | 旅客          |       |               | 飲食店の清潔さ  |  |  |  |          |
|    | 客<br>に<br>対 |       | <del> </del>  | 飲食店のスタッフの礼儀正しさ   |  |  |  |          |
|    |             | 空     |               | 飲食店の待ち時間   |  |  |  |          |
|    | す           | 港     |               | 飲食店のスタッフの能力  |  |  |  |          |
| 主観 | るサ          | /     | 飲食            | 飲食店のサービスの早さ  |  |  |  |          |
| 的  | ĺĺ          | ターミナル | <u>የ</u>      | 飲食店の雰囲気  |  |  |  |          |
| 項  | ビ           |       |               | 飲食店の装飾   |  |  |  |          |
| 目  | ス<br>関      |       |               | 飲食店のサービスの質   |  |  |  |          |
|    | す           |       |               | 飲食の量   |  |  |  |          |
|    | る           |       |               |  |  |  |  | 飲食店の営業時間 |
|    | 規準          |       |               |  |  |  |  | 飲食店の地域性  |
|    |             |       |               | 飲食店の数  |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | <b>始今亡のフ州のための記</b> 供   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 飲食店の子供のための設備   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 飲食店の子供のための設備<br>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲  |  |  |  |          |
|    | 华           |       | _             |  |  |  |  |          |
|    | 4           |       | -             | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲  |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲<br>免税店・ショップ・サービスの価格   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | <ul><li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li><li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li><li>免税店・ショップ・サービスの価格</li><li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li></ul>  |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> </ul>  |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> </ul>   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの営業時間</li> </ul>   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの営業時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスの提案</li> </ul>   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの営業時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスの提案</li> <li>免税店・ショップ・サービスの清潔さ</li> </ul>  |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲<br>免税店・ショップ・サービスの価格<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ<br>免税店・ショップ・サービスの待ち時間<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ<br>免税店・ショップ・サービスの営業時間<br>免税店・ショップ・サービスの提案<br>免税店・ショップ・サービスの提案<br>免税店・ショップ・サービスの清潔さ<br>免税店・ショップ・サービスの地域性  |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの待ち時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの営業時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスの提案</li> <li>免税店・ショップ・サービスの清潔さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの地域性</li> <li>免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数</li> </ul>   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲<br>免税店・ショップ・サービスの価格<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ<br>免税店・ショップ・サービスの待ち時間<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力<br>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力<br>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ<br>免税店・ショップ・サービスの営業時間<br>免税店・ショップ・サービスの提案<br>免税店・ショップ・サービスの提案<br>免税店・ショップ・サービスの地域性<br>免税店・ショップ・サービスのの地域性<br>免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数<br>免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数  |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲 免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲 免税店・ショップ・サービスの価格 免税店・ショップ・サービスの人を少し、 免税店・ショップ・サービスの人をいました 免税店・ショップ・サービスの人をいました 免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力 免税店・ショップ・サービスのオービスの早さ 免税店・ショップ・サービスの営業時間 免税店・ショップ・サービスの提案 免税店・ショップ・サービスの提案 免税店・ショップ・サービスの清潔さ 免税店・ショップ・サービスの地域性 免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数 免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲 免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲 免税店・ショップ・サービスの価格 免税店・ショップ・サービスの人を少すの礼儀正しさ 免税店・ショップ・サービスの待ち時間 免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力 免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力 免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ 免税店・ショップ・サービスの営業時間 免税店・ショップ・サービスの提案 免税店・ショップ・サービスの提案 免税店・ショップ・サービスの情潔さ 免税店・ショップ・サービスの地域性 免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数 免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数 免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見 免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | <ul> <li>免税店・ショップ・サービスの商品の範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲</li> <li>免税店・ショップ・サービスの価格</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの名を時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのフタッフの能力</li> <li>免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスの営業時間</li> <li>免税店・ショップ・サービスの提案</li> <li>免税店・ショップ・サービスの提案</li> <li>免税店・ショップ・サービスのあ清潔さ</li> <li>免税店・ショップ・サービスのの地域性</li> <li>免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数</li> <li>免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数</li> <li>免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見</li> <li>免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識</li> <li>ラウンジのサイン</li> </ul> |  |  |  |          |
|    | 华           |       | 免税店・ショップ・サービス | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲 免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲 免税店・ショップ・サービスの価格 免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ 免税店・ショップ・サービスの存ち時間 免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力 免税店・ショップ・サービスのフタッフの能力 免税店・ショップ・サービスの関業時間 免税店・ショップ・サービスの営業時間 免税店・ショップ・サービスの関業を開 免税店・ショップ・サービスの提案 免税店・ショップ・サービスの規案 免税店・ショップ・サービスの規案 免税店・ショップ・サービスのあます 免税店・ショップ・サービスのあます 免税店・ショップ・サービスのあるに対しる店舗数 免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数 免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見 免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識 ラウンジのオタッフの援助   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲     免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲     免税店・ショップ・サービスの価格     免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ     免税店・ショップ・サービスの待ち時間     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの調潔さ     免税店・ショップ・サービスのあます     免税店・ショップ・サービスのあます     免税店・ショップ・サービスのあます     免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見     免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識     ラウンジのオタッフの援助     ラウンジのスタッフの援助     ラウンジの表飾   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | フリークエントフライヤー  | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲     免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲     免税店・ショップ・サービスの価格     免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ     免税店・ショップ・サービスの待ち時間     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの講潔さ     免税店・ショップ・サービスの制薬さ     免税店・ショップ・サービスのランドサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見     免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識     ラウンジのオタッフの援助     ラウンジの雰囲気   |  |  |  |          |
|    | 华           |       |               | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲     免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲     免税店・ショップ・サービスの価格     免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ     免税店・ショップ・サービスの存ち時間     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのフタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの捜案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの調潔さ     免税店・ショップ・サービスのあったサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見     免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識     ラウンジのオタッフの援助     ラウンジの雰囲気     ラウンジのサービスの速さ   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | フリークエントフライヤー  | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲     免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲     免税店・ショップ・サービスの価格     免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ     免税店・ショップ・サービスの人をいました     免税店・ショップ・サービスの名をいました     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの農業     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの規案     免税店・ショップ・サービスの地域性     免税店・ショップ・サービスのあまた     免税店・ショップ・サービスのあまた     免税店・ショップ・サービスの大学・サービスの大学・カービスに関する知識     ラウンジのオタッフの援助     ラウンジの雰囲気     ラウンジのオービスの速さ     ラウンジの清潔さ   |  |  |  |          |
|    | 华           |       | フリークエントフライヤー  | 免税店・ショップ・サービスの商品の範囲     免税店・ショップ・サービスのサービスの範囲     免税店・ショップ・サービスの価格     免税店・ショップ・サービスのスタッフの礼儀正しさ     免税店・ショップ・サービスの存ち時間     免税店・ショップ・サービスのスタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのフタッフの能力     免税店・ショップ・サービスのサービスの早さ     免税店・ショップ・サービスの営業時間     免税店・ショップ・サービスの捜案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの提案     免税店・ショップ・サービスの調潔さ     免税店・ショップ・サービスのあったサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのエアサイドにおける店舗数     免税店・ショップ・サービスのスタッフの外見     免税店・ショップ・サービスの商品・サービスに関する知識     ラウンジのオタッフの援助     ラウンジの雰囲気     ラウンジのサービスの速さ   |  |  |  |          |

|    |        |    | I                      | - ±, ×, 0, ±±40, 0, ½2, ±0 |                 |           |       |  |          |              |
|----|--------|----|------------------------|----------------------------|-----------------|-----------|-------|--|----------|--------------|
|    |        |    | フリークエントフライヤー _<br>ラウンジ | ラウンジの材料の選択                 |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 7.729                  | ラウンジのテレビ、コンピューター等のサービス     |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 搭乗待合室の座席の快適さ               |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 出発ラウンジ                 | 搭乗待合室の全体の清潔さ               |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 待機エリア<br>  ゲートラウンジ     | 搭乗待合室の座席の利用可能性             |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 7-1777                 | 搭乗待合室の座席の清潔さ               |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 搭乗待合室のスペース                 |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | ボーディングブリッジの清潔さ             |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 搭乗·降機                  | ボーディングブリッジ内の温度             |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 搭乗・降機の速さ                   |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 手荷物受取までの待ち時間               |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | コンベア周辺の混雑                  |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | コンベア周辺のスペース                |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 手荷物                    | インフォメーションディスプレイによるカルーセルの確認 |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | J 1-J 193              | 手荷物カートの見つけやすさ              |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バゲージクレームエリアのアクセス性          |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | 孪  |                        | バゲージクレームエリアの使いやすさ          |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | 空港 |                        | バゲージクレームエリアにおける手荷物のセキュリティ  |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | /  |                        | 税関スタッフの親しみやすさ              |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | ター | 税関                     | 税関スタッフの態度                  |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | 3  | 1元(天)                  | 税関の待ち時間                    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | +  |                        | 税関スタッフの能力                  |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | ル  | 到着コンコース                | 到着ロビーの出迎え人の見つけやすさ          |                 |           |       |  |          |              |
|    | 旅客に    |    | サービス                   | サービススタッフの親しみやすさ            |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | サービススタッフの能力                |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 乗り継ぎ案内のスタッフの態度             |                 |           |       |  |          |              |
|    | に      |    | 乗り継ぎ処理                 | 乗り継ぎ案内のスタッフの援助             |                 |           |       |  |          |              |
|    | 対<br>す |    |                        | 乗り継ぎ時の待ち時間                 |                 |           |       |  |          |              |
| 主  | る      |    |                        | 乗り継ぎ時のターミナル間の移動のしやすさ       |                 |           |       |  |          |              |
| 観的 | #<br>  |    |                        | ビジネス施設の外見                  |                 |           |       |  |          |              |
| 項  | Ľ      |    | ビジネス施設                 | ビジネス施設の利用可能性               |                 |           |       |  |          |              |
| É  | ス      |    |                        | ビジネス施設のスタッフの礼儀正しさ          |                 |           |       |  |          |              |
|    | 関す     |    |                        | ビジネス施設のサービス                |                 |           |       |  |          |              |
|    | する     |    |                        |                            | ホテルのスタッフの親しみやすさ |           |       |  |          |              |
|    | 規      |    |                        |                            |                 |           |       |  |          | ホテルのスタッフの手助け |
|    | 準      |    |                        | ホテル施設                      | ホテルの室内設備        |           |       |  |          |              |
|    |        |    | パブル心成                  | ホテルの快適さ                    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | ホテルのサービスの速さ                |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        |                            |                 | ホテルの料金    |       |  |          |              |
|    |        |    |                        |                            |                 | 列車の見つけやすさ |       |  |          |              |
|    |        |    |                        |                            |                 |           |       |  | 列車の利用可能性 |              |
|    |        |    |                        |                            |                 | - XX      | 列車の頻度 |  |          |              |
|    |        |    |                        |                            | 列車の質            |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バスの乗務員の親しみやすさ              |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バス乗り場の見つけやすさ               |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バスの料金                      |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バス                         | バスの定時性          |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | バスの車内のスペース                 |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | ア  |                        | バスの清潔さ                     |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | クセ |                        | バスの所要時間                    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        | え  |                        | ターミナル間シャトルバスの頻度            |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | ターミナル間シャトルバス           | ターミナル間シャトルバスの乗り場の見つけやすさ    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | テーベナル川リンヤドルバス          | ターミナル間シャトルバスの車内のスペース       |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | ターミナル間シャトルバスの乗務員の親しみやすさ    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 道路サイン                      |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 道路                     | 道路混雑                       |                 |           |       |  |          |              |
| 1  |        |    | <b>担</b> 始             | 道路の出やすさ                    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        | 道路の物理的質                    |                 |           |       |  |          |              |
| 1  |        |    | 新 市 坦                  | 駐車場のサイン                    |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    | 駐 車 場                  | 駐車場の行き先の見つけやすさ             |                 |           |       |  |          |              |
|    |        |    |                        |                            |                 |           |       |  |          |              |

(表-A.1の続き)

|    |        |                            |       | 駐車場のアクセスのしやすさ  |
|----|--------|----------------------------|-------|--|
|    |        |                            |       | 駐車場からターミナルへの近接度  |
|    |        |                            |       | 駐車場からターミナルへの歩行距離   |
|    |        |                            |       | 駐車場からターミナルへの歩行時間   |
|    |        |                            |       | 駐車場の駐車スペース   |
|    |        |                            |       | 駐車場の利用可能性  |
|    |        |                            | 駐車場   | 駐車場の料金   |
|    |        |                            | 和 平 物 | 駐車場係員の態度   |
|    |        |                            |       | 駐車場の照明   |
|    | 旅      |                            |       | 駐車場の自動支払機の使いやすさ  |
|    | 客      |                            |       | 駐車場のセキュリティ   |
|    | 15     |                            |       | 駐車場とターミナル間のシャトルバスの適切さ  |
|    | 対<br>す |                            |       | 駐車場の運転手の態度   |
|    | るサ     | ァ _                        |       | 駐車場の使いやすさ  |
|    | †      | 7                          |       | レンタカーの待ち時間   |
|    | Ľ      | セー                         | レンタカー | レンタカーの係員の態度  |
|    | ス      | ス                          |       | レンタカーのサイン  |
|    | 関      |                            |       | レンタカーの選択   |
| 主  | する     |                            | タクシー  | タクシーの待ち時間  |
| 観的 | 規      |                            |       | タクシーの運転手の態度  |
| 項  | 準      |                            |       | タクシーの料金  |
| Ê  |        |                            |       | タクシーの見つけやすさ  |
|    |        |                            |       | タクシー車輌の清潔さ   |
|    |        |                            |       | タクシー車輌の物理的質  |
|    |        |                            |       | タクシーの快適さ   |
|    |        |                            |       | タクシー運転手の外国語能力  |
|    |        |                            |       | タクシーの運転方法  |
|    |        |                            |       | 手荷物カートの利用可能性   |
|    |        |                            | その他   | ターミナル接車帯の利便性   |
|    |        |                            |       | 空港玄関としての魅力   |
|    |        |                            |       | グランドサービス施設の利用可能性、質   |
|    |        |                            |       | 貨物設備、倉庫、貨物施設、場所の利用可能性、質  |
|    |        |                            |       | 滑走路、エプロン、誘導路の適切さ   |
|    |        |                            |       | 駐機施設及びゲートの利用可能性、適切さ  |
|    |        | 社及び                        | A 60  | ボーディングブリッジの利用可能性、質   |
|    |        | ング会社  <br><sup>-</sup> る規準 | 全 般   | バゲージシステムの容量及び質   |
|    | 101513 | シグルー                       |       | 物理的な空港特性   |
|    |        |                            |       | 技術的空港設備  |
|    |        |                            |       | 空港使用料  |
|    |        |                            |       | ロストバゲージ  |
|    | 1      |                            |       | The state of the s |

# 付録 B

- IATA: Airport Development Reference Manual - 9th edition, January (2004 参考文献 89)より)

IATAが発行している「Airport Development Reference Manual-9th edition, January 2004」では、利用者の満足度を把握するため、サービスの質を評価する指標として以下の項目を挙げている。

表-B.1 IATAによるサービス指標

| 1  | 移動経路に関する分かり易い表示          |
|----|--------------------------|
| 2  | フライト情報スクリーン              |
| 3  | 路線数                      |
| 4  | 乗り継ぎの容易性                 |
| 5  | 手荷物カートの利用可能性             |
| 6  | 空港スタッフ(チェックインを除く)の礼儀、手助け |
| 7  | 飲食施設                     |
| 8  | 物販施設                     |
| 9  | ビジネス施設(コンピューター、インターネット等) |
| 10 | トイレ                      |
| 11 | 出国検査                     |
| 12 | 保安検査                     |
| 13 | 税関検査                     |
| 14 | 搭乗待合室の居心地                |
| 15 | ターミナルの清潔さ                |
| 16 | 手荷物引渡しの早さ                |
| 17 | アクセス・イグレス                |
| 18 | 駐車場                      |
| 19 | 安全性                      |
| 20 | 救急                       |
| 21 | 空港全体に対する満足度              |
| 22 | 飲食施設に対するヴァリューフォーマネー      |
| 23 | 物販施設に対するヴァリューフォーマネー      |
| 24 | 駐車場に対するヴァリューフォーマネー       |
|    |                          |

## 付録C

- スカイトラックス社: Star Ranking (参考文献 90) より)

航空輸送業の調査会社スカイットラックス社では、空港ターミナルの快適性等に関わる多様な指標を用いて、格付け、評価を行っている。ここで用いられている具体的な評価項目は、出発・到着手続きやターミナル施設の快適性、買い物や飲食店舗の充実度、従業員のホスピタリティなど多岐にわたる。

### **SINGAPORE CHANGI AIRPORT**



| Summary Ranking   |      |  |      |
|---|------|--|------|
| Airport Terminal : Product Facilities                               | **** |  |      |
| Airport Terminal : Staff Service                                    | **** |  |      |
| Standard of Airport Web Site  | **** |  |      |
| -   |      | D : 5 W                                      |      |
| Transportation  |      | Business Facilities                          |      |
| Public Transport facilities   | ***  | Cash machines / Bureau de Change             | **** |
| Cost / Location of Public Transportation                            | **** | Supply of Public Telephones                  | **** |
| Easy access by car  | **** | Supply of Internet facilities                | **** |
| Cost / Location / Availability of taxis                             | **** | Business Centre / Workstation areas          | **** |
| Cost / Location of hotel Shuttle buses                              | ***  | Location / Accessibility of Airline lounges  | **** |
| Location / Access to Car Rental facilities                          | ***  |  |      |
|   |      | Shopping Facilities                          |      |
| Arrivals / Departures   |      | Information about Shopping facilities        | **** |
| Waiting times at Check-In   | **** | Exciting / stimulating shopping environment  | **** |
| Baggage trolley/carts throughout airport                            | **** | Selection of shop outlets                    | **** |
| Connecting between Terminal(s)                                      | **** | Prices of international brand items in shops | ***  |
| Time / Distance to Boarding Gates                                   | ***  | Quality of Staff Service in shops            | ***  |
| Clear Directional signing around airport                            | **** | Language abilities of Staff                  | **** |
| Walking distances - Arrivals, Transit etc                           | **** |  | •    |
| Vaiting times for baggage delivery                                  | **** | Food & Beverage                              |      |
|   |      | Selection of restaurants / food outlets      | **** |
| Security / Immigration / Customs                                    |      | Prices of food and beverages                 | **** |
| Vaiting times at Security screening points                          | ***  | Staff Service in restaurants / food outlets  | **** |
| Efficiency of Security screening                                    | **** | Language abilities of Staff                  | **** |
| /aiting times at Immigration  | ***  | © Skytrax Research                           |      |
| Attitude / Friendliness of Immigration staff                        | ***  | 2 2,   |      |
| Customs Clearance procedures  | ***  |  |      |
| Attitude of Customs staff   | ***  |  |      |
| and of Guotomo otali  |      |  |      |
| Terminal Comfort  |      |  |      |
| Seating Areas - Comfort & Capacity                                  | ***  |  |      |
| Passenger crowding around terminal                                  | ***  |  |      |
| Ferminal Ambience & Decor   | **** |  |      |
| Cleanliness of Terminal areas                                       | **** |  |      |
| Standard of air conditioning  | **** |  |      |
| Natural daylight in Terminal  | ***  |  |      |
| Views of the aircraft / runways                                     | ***  |  |      |
| Smoking policy / Smoking Rooms                                      | **   | <del> </del>                                 |      |
| Children's Play facilities  | **** | <del> </del>                                 |      |
|   | **** |  |      |
| Washrooms - Numbers / Location                                      | **** |  |      |
| Vashrooms - Cleanliness / Presentation                              | **** |  |      |
| Showers - Numbers / Location  | **** |  |      |
| Showers - Cleanliness / Presentation                                | **** |  |      |
|   | 1    |  |      |
| •   |      | •  |      |
| Disabled / Baby room facilities  Transit Hotel / Dayroom facilities | **** |  |      |
| Fransit Hotel / Dayroom facilities Other Leisure facilities         | **** |  |      |
| •   | 1    |  |      |

図-C.1 スカイトラックス社による Star Ranking

### 付録 D

-松本直司他(2002 年 10 月): 来港者の空間環境評価に基づく空港旅客ターミナルビルの施設整備条件〜空港ターミナルビルの施設環境整備に関する研究その1〜,日本建築学会計画系論文集No. 560,103-110(参考文献1)より)-松本直司他(2002 年 11 月): 空港スタッフの空間環境評価に基づく空港旅客ターミナルビルの施設整備条件〜空港ターミナルビルの施設環境整備に関する研究その2〜,日本建築学会計画系論文集No. 573,25-32(参考文献2)より)

|             | 調査項            | 目(旅 客 等 へ の アン ケ ート調 査 項 目)                   |
|-------------|----------------|---|
|             |                | 1 サインや案内表示のわかりやすさ                             |
|             |                | 2 建物内の移動の「しやすさ                                |
|             |                | 3 建物内の歩行距離                                    |
|             | 移動機能           | 4 建物内の移動にかかる時間                                |
|             | 19 20 100 110  | 5 エレベーターの機能性、実用性                              |
| 空           |                | 6 エスカレーターの機能性、実用性                             |
| _           |                | 7 ウィング移動の機能性、実用性                              |
| 港           |                |   |
| ,,          |                | 8 空間の混雑具合<br>9 空間の大きさ                         |
| 内           |                | 10   待ち行列                                     |
| F 3         |                |   |
| 機           |                |   |
| 7成          | 空間機能           | 12 空間の組織                                      |
| <b>4</b> ⊦. | 至间饭能           | 13 乗客の分離 14 平 デプラン                            |
| 能           |                | 14 平面プラン                                      |
| 1.6         |                | 15 建物内の安全性                                    |
| ゃ           |                | 16 快適性 17 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 |
|             |                | 17 清潔さ  |
| 環           |                | 18 プライバシーの確保                                  |
|             |                | 19 建物内の気温                                     |
| 境           |                | 20 建物内の温度変化                                   |
|             |                | 21 建物内の湿度                                     |
|             | 環境条件           | 22 音響   |
|             |                | 23 建物内の騒音                                     |
|             |                | 24 照明   |
|             |                | 25 空気の循環(空気の流れ)                               |
|             | 全体             | 26 芸術的趣向や魅力                                   |
| デ           | イメージ           | 27 建物のスタイル                                    |
| ザ           | 17. 7          | 28 デザインの調和                                    |
| 1           | 形・プロ           | 29 建物の各部分のプロポーション                             |
| シ           | ポーション          | 30 天井の高さ                                      |
| ゃ           | ハ・フコン          | 31 天井の形状                                      |
| ,<br>ス      | 材料             | 32 壁面等の材料の質感                                  |
| タ           | ディテール          | 33 配色計画(色の使い方)                                |
| -           | 717 70         | 34 詳細デザイン                                     |
| イ           | 家具等の           | 35 椅子のかたち(デザインや大きさ)                           |
| ル           | が 共 寺の<br>デザイン | 36 ゴミ箱のかたち(デザインや大きさ)                          |
|             | 7912           | 37 机のかたち(デザインや大きさ)                            |
|             | 接客             | 38 顧客サービスの内容                                  |
|             | <b>技</b> 合     | 39 スタッフの態度や応対                                 |
|             | 情報             | 40 インフォメーションの待ち易さ                             |
| 施           | サービス           | 41 インフォメーションの質                                |
|             |                | 42 手荷物カート                                     |
| 設           | 安日生の           | 43 椅子の数                                       |
|             | 家具等の           | 44 ゴミ箱の数                                      |
| サ           | 充実度            | 45 机の数  |
|             |                | 46 公衆電話                                       |
|             |                | 47 トイレ施設                                      |
|             |                | 48 待ち時間にすることや利用できる施設                          |
| ビ           | m 88 ++ -+     | 49 キッズルーム(子供用プレイルーム、乳児室、授乳室)                  |
| _           | 空間構成           | 50 医療サービス(診療所、歯科診療所)                          |
| ス           |                | 51 パウダールーム(シャワー、化粧等)                          |
| ^           |                | 52 リフレッシュルーム                                  |
|             |                | 53 レストラン・カフェ                                  |
|             | 購買             | 54 ショップ(土産物、薬、旅行品等の店)                         |
|             |                | 34[ノヨツノ (工)生物、栄、旅行前寺の店/                       |

| 1  | 建物デザイン    |
|----|-----------|
| 2  | 施設サービス    |
| 3  | 人的サービス    |
| 4  | 温熱環境      |
| 5  | 移動性       |
| 6  | 詳細デザイン    |
| 7  | 待ち時間      |
| 8  | ファニチュア充実度 |
| 9  | 快適性       |
| 10 | 照明•音環境    |
| 11 | 移動機能性     |
| 12 | 空間組織      |
| 13 | 店舗        |

上記項目の満足度に関するアンケート調査結果に基づき、回答項目を変量、回答者をサンプルとした因子分析を行った結果、満足度を規定する要因として、左記のような因子を抽出した。

図-D.1 松本直司他による空港ターミナルビルの評価項目

## 付録E

- 空港ターミナル地域研究会:空港ターミナルコンセプト, AIRPORT REVIEW, No. 77, 1991 (参考文献 91) より)

表-E.1 空港ターミナル地域研究会による評価項目

| 地区区分   | 配点 | 評 価 項 目      |
|--------|----|--------------|
|        | 30 | 固定スポット数      |
|        | 25 | スポット総数       |
|        | 5  | T/Wへのプッシュバック |
| エアサイド  | 10 | 航空機マヌーバ      |
|        | 5  | 航空機タクシング距離   |
|        | 5  | 柔軟性          |
|        | 5  | 土地の有効利用      |
|        | 25 | 步行距離         |
|        | 20 | レベルチェンジ      |
| ターミナル  | 10 | 動線の明快さ       |
|        | 5  | コンセッション      |
| ビル     | 5  | 拡張性          |
|        | 10 | 柔軟性          |
|        | 10 | バッゲージエリア     |
|        | 30 | カーブサイド       |
| ランドサイド | 20 | 道路           |
|        | 40 | 駐車場          |
|        | 10 | その他          |

配点はそれそれの地区別に合計しても100点になっていない。 ただし、評価項目間の重要性は反映されている。

# 付録F

- 交通エコロジー・モビリティー財団:公共交通ターミナルのやさしさ評価(参考文献92)より)

# 表-F.1 交通エコロジー・モビリティー財団による「公共交通ターミナルのやさしさ評価」

| 1. 移動のしやすさ評価 | 基準 |
|--------------|----|
|--------------|----|

| 評価項目   |  | 基準   |
|--|--|--|
| <b>計画視日</b>  |  | <u> </u>   |
| 1見通しの良さ  | 外部から出入り口   | 駅前広場、公共通路、商業施設など外部から出入口に通じる階段、エスカレータ、エレベータが見えるか  |
|  | 出入口から券売機   | 出入口から券売機が見えるか(車いす使用者の場合、車いす対応券売機)  |
|  | 券売機から改札  | 券売機から改札機、拡幅改札、有人改札が見えるか  |
|  | 改札からホーム階段  | 改札からホーム階段がある場合、階段、エスカレータ、車いす対応エスカレータ、エレベータが見えるか  |
|  | ホーム上   | 階段、エスカレータ、エレペータのホーム上の乗降口から列車への乗降位置を見ることができるか   |
|  | ホームからホームへの経路   | ホームから乗継通路への階段、エスカレータ、車いす対応エスカレータ、エレベータが見えるか  |
|  | 出入口・改札から経路・改札・出入口  | 出入口や改札から他社線の経路、出入口や改札が見えるか   |
| 2直線性   | 外部から出入り口   | 駅前広場、公共通路、商業施設など外部から出入口まで、直角以上の曲がり角は3回以内か  |
|  | 券売機から改札  | 券売機から改札まで、直角以上の曲がり角は3回以内か  |
|  | 改札からホーム階段  | 改札からホーム階段まで、車いす対応エスカレータ、エレベータまで、直角以上の曲がり角は3回以内か  |
|  | ホームからホームへの経路   | ホームから乗換通路まで、車いす対応エスカレータ、エレベータまで、直角以上の曲がり角は3回以内か  |
|  | 出入口・改札から経路・改札・出入口  | 出入口や改札から他社線の経路、出入口や改札まで、直角以上の曲がり角は3回以内か  |
| 3車いすの主動線性  | 一般ルートが利用できるか   | 移動制約者が一般利用者と同じルートで移動できるか   |
| 0-10 7 00 mm/m   | 駅内で専用ルートの利用となるか  | 駅内の設備を利用できるが一般とは異なるルートとなるか   |
|  | 駅外の専用ルートの利用となるか  | 商業施設など駅外の設備を利用したルートとなるか  |
| ○緊急時   | 車いす使用者の緊急時ルート  | 車いす使用者がホーム上から緊急時に自力で避難できるルートがあるか   |
| 4床の平坦さ   | 一、7 医川目2/末島町1/2  | すべての経路に段差がなく、床が平坦な仕上げとなっているか   |
| サルツナ型で   | 4-1スロープの有無   | 段差がある場合、スロープが設置され車いす使用者が自力で移動できるか  |
|  | 4-2スロープの有無   |  |
|  | 4-2スローブの勾配<br>4-3スローブの幅員   |  |
|  | 4-3スローノの幅員 4-4スロープ・通路の手すり  | スロープの有効幅員は、120cm以上か  |
|  |  | スロープがある場合手すりが設置されているか  |
|  | 4-5手すりの位置  | 床から65cm程度と85cm程度に設置されているか  |
| C Storal and the stor | 4-6手すりの形状  | 手すりは丸形で直径4cm程度のものとなっているか   |
| 6移動経路に階段がない  |  | 移動経路に階段がなく、車いす使用者が自力で移動できる   |
| 6-1エスカレータがある   | [0 0 44EE  | 階段はあるがエスカレータが設置されている   |
|  | 6-2-1幅員  | エスカレータは120cm型以上か   |
|  | 6-2-2水平区間  | 乗降口の水平区間は3枚以上あるか   |
|  | 6-2-3ステップの縁の彩り   | ステップの端が区別しやすいよう、色による縁どりがされているか   |
| C Office of the first of   | 6-2-4上下方向  | エスカレータは120cm型以上か上下方向設置されているか   |
| 6-2階段の転倒防止策  | 10 0 10 m T + 11   | 階段はあるが手すりが設置されている  |
|  | 6-2-12段手すり   | 手すりは2段に設置されているか  |
|  | 6-2-2手すりの位置  | 床から65cm程度と85cm程度に設置されているか  |
|  | 6-2-3手すりの形状  | 手すりは丸形で直径4cm程度のものとなっているか   |
|  | 6-2-4路面の端の色  | 路面の端は、黄色等で区別されているか   |
| A 0 - 1 A - 1 1 2 1 1 - 1 - 1  | 6-2-5踏面・蹴上げ  | 踏面は30cm以上、蹴上げは16cm以下となっているか  |
| 6-3エレベータが設置されてい  |  | 階段はあるがエレベータが設置されている  |
|  | 6-3-1幅員  | 出入口は80cm以上か  |
|  | 6-3-2かごの広さ   | 1 1 人乗り (140cm×135cm) 以上の広さがあるか  |
| 0.45   | 6-3-3操作盤   | かごの左右に100cm程度の高さに操作盤が設置されているか  |
| 6-4車いす対応エスカレータが  |  | エレベータはないが車いす対応エスカレータがある  |
|  | 6-4-1幅員  | エスカレータは120cm型以上か   |
|  | 6-4-2インターフォン   | エスカレータの乗降口にインターフォンが設置され駅員を呼べるか   |
|  | 6-4-3緊急停止装置  | 緊急停止装置が設置されているか  |
| 6-5階段昇降機やリフトがある  |  | 階段昇降機、リフトなどが設置されているか   |
|  | 6-5-1インターフォン   | 設備や階段の乗降口にインターフォンが設置され駅員を呼べるか  |
| 8水平経路に誘導ブロックが連続し   |  | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか  |
|  | 8-1誘導ブロックの位置   | 誘導ブロックが有人改札や点字案内のある側に誘導されているか  |
|  | 8-2警告ブロックの位置   | 曲がり角に警告ブロックが設置されているか   |
| ı  | 8-3ブロックの色  | 誘導・警告ブロックの色は黄色か  |
|  |  |  |
| A set who does to be a set who will we have a set of the set of th | 8-4ブロックの形状   | 誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か   |
| 8垂直経路に誘導ブロックが連続し   | て設置されているか  | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか  |
| 8垂直経路に誘導ブロックが連続し   | て設置されているか<br> 8-1誘導プロックの位置   | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか  |
| 8垂直経路に誘導ブロックが連続し   | て設置されているか<br>8-1誘導ブロックの位置<br>8-2警告ブロックの位置                                | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、エスカレータ、エレバータの乗降口に警告ブロックが設置されているか   |
| 8垂直経路に誘導プロックが連続し   | て設置されているか<br>8-1誘導ブロックの位置<br>8-2警告ブロックの位置<br>8-3ブロックの色                   | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、エスカレータ、エレバータの乗降口に警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か  |
|  | て設置されているか<br>8-1誘導ブロックの位置<br>8-2警告ブロックの位置                                | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、エスカレータ、エレベータの乗降ロに警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か  |
|  | て設置されているか<br>8-1誘導ブロックの位置<br>8-2警告ブロックの位置<br>8-3ブロックの色<br>8-4ブロックの形状     | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導プロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、Iスカーク、Iレベークの乗降ロに警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か<br>列車とホームの隙間・段差がほとんどなく自力で乗り降りできる  |
|  | て設置されているか<br> 8-1誘導ブロックの位置<br> 8-2警告ブロックの位置<br> 8-3ブロックの色<br> 8-4ブロックの形状 | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、IZが-9、IVパ-9の乗降口に警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か<br>列車とホームの隙間・段差がほとんどなく自力で乗り降りできる<br>簡易スローブや駅員の介助などで列車とホームの隙間・段差対策がとられているか  |
| 8垂直経路に誘導プロックが連続し<br>7ホームと列車の隙間・段差  | て設置されているか<br>8-1誘導ブロックの位置<br>8-2警告ブロックの位置<br>8-3ブロックの色<br>8-4ブロックの形状     | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導プロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、Iスカーク、Iレベークの乗降ロに警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か<br>列車とホームの隙間・段差がほとんどなく自力で乗り降りできる  |
|  | て設置されているか<br> 8-1誘導ブロックの位置<br> 8-2警告ブロックの位置<br> 8-3ブロックの色<br> 8-4ブロックの形状 | 経路に沿って誘導ブロックが連続して設置されているか<br>誘導ブロックが手すりのある側、点字操作のある側に誘導されているか<br>階段、Iスカレータ、Iレペータの乗降口に警告ブロックが設置されているか<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導・警告ブロックの色は黄色か<br>誘導は誘導方向に線状、警告は丸状の形状で突起は充分か<br>列車とホームの隙間・段差がほとんどなく自力で乗り降りできる<br>簡易スローブや駅員の介助などで列車とホームの隙間・段差対策がとられているか |

(表-F.1の続き)

## 2. 案内情報のわかりやすさ評価基準

| 2.案内情報のわかりやすさ評価                                    | 基準                |  |
|--|-------------------|--|
| 評価項目   |                   | 基準   |
| 1出入口からホームへの経路の                                     | 誘導サイン             | 出入口、切符売場、改札口からホームまで誘導する案内表示をしているか              |
|  | 1-1パリアフリールート      | 車いす使用者が自力で移動できるかどうか判断できる内容となっているか              |
|  | 1-2表示の大きさ※1       | 文字高さが8cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 1-3明度差※2          | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  | 1-4図記号※ 4         | 上記情報がピクトグラムで表示されているか                           |
|  | 1-5英語・ローマ字表記      | 上記情報が英語で表記されているか                               |
|  | 1-6天井高さと設置高さ※3    | 2. 4m以上の高さに設置されているか                            |
|  | 1-7点字             | 点字など触知型の案内板や手すりに点字シールが設置されているか                 |
|  | 1-8音声案内装置         | 音声による案内装置が設置されているか                             |
|  | 1-9誘導ブロック         | 点字案内のある場所、手すりに誘導ブロックが設置されているか                  |
| 2階段、EV、ESの位置サイン                                    | 1. 000-470 77     | 階段、エレベータやエスカレータの位置についての案内情報が設置されているか           |
| に開放されているの位置ライン                                     | 2-1パリアフリールート      | 車いす使用者が自力で移動できるかどうか判断できる内容となっているか              |
|  | 2-2表示の大きさ※1       | 文字高さが8cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 2-3明度差※2          | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  |                   |  |
|  | 2-4図記号※ 4         | 上記情報がピクトグラムで表示されているか                           |
|  | 2-5英語・ローマ字表記      | 上記情報が英語で表記されているか                               |
|  | 2-6天井高さと設置高さ※3    | 2. 4m以上の高さに設置されているか                            |
|  | 2-7点字             | 点字など触知型の案内板や手すりに点字シールが設置されているか                 |
|  | 2-8音声案内装置         | 音声による案内装置が設置されているか                             |
|  | 2-9誘導ブロック         | 点字案内のある場所、手すりに誘導ブロックが設置されているか                  |
| 3他社線、他機関への乗換の誘                                     |                   | 他社線、バス、タクシー等への乗継、駐車場、駐輪場への経路についての案内情報が設置されているか |
|  | 3-1パリアフリールート      | 車いす使用者が自力で移動できるかどうか判断できる内容となっているか              |
|  | 3-2表示の大きさ※1       | 文字高さが8cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 3-3明度差※2          | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  | 3-4図記号※ 4         | 上記情報がピクトグラムで表示されているか                           |
|  | 3-5英語・ローマ字表記      | 上記情報が英語で表記されているか                               |
|  | 3-6天井高さと設置高さ※3    | 2. 4m以上の高さに設置されているか                            |
|  | 3-7点字             | 点字など触知型の案内板や手すりに点字シールが設置されているか                 |
|  | 3-8音声案内装置         | 音声による案内装置が設置されているか                             |
|  | 3-9誘導ブロック         | 点字案内のある場所、手すりに誘導ブロックが設置されているか                  |
| 4駅出入口付近の施設の案内図                                     |                   | 出入口付近の施設や周辺のまちの情報が設置されているか                     |
|  | 4-1パリアフリールート      | 車いす使用者が自力で移動できるかどうか判断できる内容となっているか              |
|  | 4-2表示の大きさ※1       | 文字高さが8cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 4-3明度差※ 2         | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  | 4-4図記号※ 4         | 上記情報がピクトグラムで表示されているか                           |
|  | 4-5英語・ローマ字表記      | 上記情報が英語で表記されているか                               |
|  | 4-6天井高さと設置高さ※3    | 2. 4m以上の高さに設置されているか                            |
|  | 4-7点字             | 点字など触知型の案内板や手すりに点字シールが設置されているか                 |
|  |                   |  |
|  | 4-8音声案内装置         | 音声による案内装置が設置されているか                             |
| <b>*</b>   | 4-9誘導ブロック         | 点字案内のある場所、手すりに誘導ブロックが設置されているか                  |
| 5車いす用トイレ   | le 45 . Itu — 6   | 車いす用トイレの位置の案内情報が設置されているか                       |
|  | 5-1シンポルマーク        | 障害者に配慮した設備にシンボルマークが設置されているか                    |
|  | 5-2表示の大きさ※1       | 文字高さが2cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 5-3明度差※2          | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  | 5-4設置高さ※3         | ホーム上及び改札付近に設置されているか                            |
| 3料金表・経路表   |                   | 料金表や経路図、乗換の案内図が表示されているか                        |
|  | 6-1行き先の駅のパリアフリー情報 | 行き先の駅にエレベータ、車いす用エスカレータ、駅員介助の有無が示されているか         |
|  | 6-2表示の大きさ※1       | 文字高さが2cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 6-3明度差※2          | 地色と図色の色あいの明度差が5以上あるか                           |
|  | 6-4設置高さ※3         | 料金表示が床面から1.8m以上の高さに設置されているか                    |
|  | 6-5点字             | 点字など触知型の案内板や手すりに点字シールが設置されているか                 |
|  | 6-6音声案内装置         | 音声による案内装置が設置されているか                             |
|  | 6-7誘導ブロック         | 点字案内のある場所、手すりに誘導ブロックが設置されているか                  |
| 7列車の運行情報   |                   | 列車の出発・到着・通過や遅れなどの案内情報が即時性を持って設置されているか          |
|  | 7-1車いす用スペースの位置    | 列車の車いす用スペースの位置が示されているか                         |
|  | 7-2表示の大きさ         | 文字高さが8cm以上の大きさで表示されているか                        |
|  | 7-3英語表記           | 上記情報が英語で表記されているか                               |
|  | 7-4天井高さと設置高さ      | 3m以上の天井高さがあり、天井や天井に近い高さの側壁に設置されているか            |
|  | 7-5案内放送           | 案内放送が実施されているか                                  |
| 取名字内   | /=9米門灰塔           |  |
| 緊急案内   | [0 1] = 2         | 事故や故障を知らせる急告板が準備されているか                         |
|  | 8-1フラッシュ・筆談       | 緊急時や危険をフラッシュや光で伝える装置があるか                       |
|  | 8-2音声             | 緊急時や危険を音声や放送で伝えているか                            |
|  |                   | <b> 職員研修でバリアフリーに関する事項が実施されているか</b>             |
|  |                   |  |
| 接遇マニュアル  |                   | バリアフリーへの対応マニュアルがあるか                            |
| 9接遇マニュアル<br>10介助体制                                 |                   | バリアフリーへの対応マニュアルがあるか<br>必要に応じて介助できる体制が整っているか    |
| 8職員研修<br>9接週マニュアル<br>10介助体制<br>11手話の対応<br>○対外的情報発信 |                   | バリアフリーへの対応マニュアルがあるか                            |

### 3. 施設設備の使いやすさ評価基準

| 3.施設設備の使いやすさ評価基<br>やさしさ指標  | 評価項目                       | 基準  |  |
|--|----------------------------|---|--|
| 車いす対応券売機が設置されているか  |                            | 車いす対応券売機が設置されているか   |  |
| 1-1車いす用職込み   |                            | 車いす用の蹴込みが設けられているか   |  |
|  | 1-2車いす用高さ                  | 操作盤、金銭投入口が車いすで手の届く高さ (100cm程度) となっているか                        |  |
|  |                            | 音声案内または点字表示のある券売機が設置されているか                                    |  |
| 2-1誘導ブロック・チャイム   |                            | 上記券売機は誘導ブロックまたは誘導チャイムで誘導した位置に設置されているか                         |  |
|  | 2-2点字または音声による開設            | 点字または音声よる案内があるか   |  |
| 12 Z M 子 5 7 16 17 12 5 7 18 18 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 |                            | 券売機に荷物置き場が設置されているか  |  |
| 4共通切符・カード  |                            | 異なる事業者間で自動改札を通過できる切符やカードが導入されているか                             |  |
| 拡幅改札   |                            | 車いすが通過できる幅員の改札が設置されているか                                       |  |
|  | 5-1幅員                      | 拡幅改札の幅員は90cm以上あるか   |  |
| 有人改札   |                            | 有人改札が設置されているか   |  |
| 111 14110  | 6-1幅員                      | 拡幅改札の幅員は90cm以上あるか   |  |
|  | 5-2誘導ブロック                  | 有人改札に誘導ブロックが設置されているか  |  |
|  | 5-3盲導館                     | 有人改札に盲導鈴や音声案内が設置されているか  |  |
| 車いす用カウンター  | 0 0 1 4 3 1                | 有人の出札カウンターが設置されているか   |  |
| <del></del>  | 7-1高さ                      | 車いすで対話できる高さのカウンターは75cm程度の高さか                                  |  |
|  | 7-2奥行き                     | 車いすで対話できる高さのカウンターの奥行きは30~40cmとなっているか                          |  |
|  | 7-3蹴込み                     | フットレスト用の蹴込みが設置されているか  |  |
| トイレの有無   | / VMAX207                  | トイレが構内に設置されているか   |  |
| THE DOOM NO.   | 8-1手すり                     | 手すりを設置した便器・大便器・洗面台が設置されているか                                   |  |
|  | 8-2洋式トイレ                   | 大便器の1以上は腰かけ式(洋式)が設けられているか                                     |  |
|  | 8-3荷物置場                    | 杖や荷物を置く場所が設けられているか  |  |
|  | 8-4乳幼児対応                   | おもつ交換台の設置されてたトイレが設けられているか                                     |  |
|  | 8-5点字・音声による操作案内            | 点字または音声による操作開設が設置されているか                                       |  |
| 車いす用トイレの有無   | 0-0州ナ・日戸による味作来内            | 車いす使用者用のトイレが設置されているか  |  |
| 中いり用トイレの有無   | 9-1広さ                      | 車いすが内部で回転できる広さがあるか  |  |
|  | 9-2出入口                     | 出入口は80cm以上の幅員がり、扉は自動引き戸もしくは棒状ハンドルの手動引き戸となっているか                |  |
|  | 9-3手すり                     |   |  |
|  |                            | 手すりが基準を満たして設置されているか   |  |
| 0休憩室   | 9-4通報装置                    | 緊急時の通報装置が設置されているか   ホームや主な経路上に冷暖房設備のある休憩室が設けられているか            |  |
| Ⅵ水思至   | 11A 1 (III 4)              | 休憩室の出入り口に段差はないか   |  |
|  | 10-1段差 10-2扉               |   |  |
| 1ホームの冷暖房   | I U = Z                    | 休憩室の出入口は自動ドアとなっているか<br>ホーム上に冷暖房が設置されてるか、または冷暖房完備の待合室が設置されているか |  |
|  |                            |   |  |
| 12ホーム以外の冷暖房<br>13水飲み   |                            | ホーム以外の構内に冷暖房が設置されてるか、または冷暖房完備の待合室が設置されているか                    |  |
| 3.水飲み  | 13-1車いす用職込み                | 水飲みが設置されているか<br>車いす用の蹴込みが設けられているか                             |  |
|  | 13-2車いす用高さ                 | 車いすで手の届く高さ(80cm程度)となっているか                                     |  |
| / 計 磁 中  | 10-4年いり用向で                 | 7                       |  |
| 4救護室   | 14-1段差                     | 急病人はけが人などが休むための休憩室などを設置しているか<br>  救護室の出入り口に段差はないか             |  |
|  | 14-1段是                     | 救護室の出入り口に段差はないか   救護室の出入口は自動ドアとなっているか                         |  |
| 5ロッカー、荷物預り   | 14 <sup>-</sup> 4 <i>胖</i> |   |  |
| 3ロッパー、何物頂り   | lie im #                   |   |  |
|  | 15-1段差                     | 段差がなく近づけるか  |  |
| 2番紙の古年   | 15-2車いす用高さ                 | 車いすで手の届く高さ(75cm程度)のものがあるか                                     |  |
| 16電話の有無<br>17車いす対応電話   |                            | 構内に公衆電話が設置されているか  |  |
| /早い9 対応電話  | 117 1 本 ( ) 子 四 學 2 2 2    | 公衆電話の内、車いすでアクセスし利用できるものがあるか                                   |  |
|  | 17-1車いす用敞込み                | 車いす用の蹴込みが設けられているか   |  |
|  | 17-2車いす用高さ                 | 車いすで手の届く高さ(70cm程度)となっているか                                     |  |
| 18点字または音声付   |                            | 点字または音声付き電話が設置されているか  |  |
| 19音量調節機能付き   |                            | 音量調節機能付き電話が設置されているか   |  |
| 20FAX  |                            | FAXが設置されているか  |  |
| 1モパイル  |                            | PHSや携帯電話、モデム接続ができる電話機が設置されているか                                |  |

### 付録G

- 国土交通省総合政策局交通消費者行政課:公共交通の快適性・安心生評価指標(参考文献93)より)

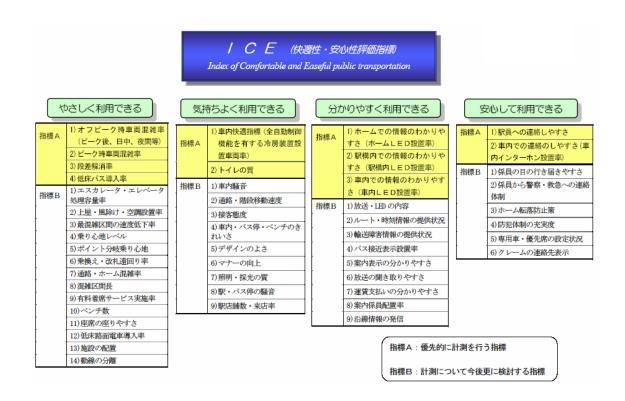


図-G.1 国土交通省総合政策局交通消費者行政課による「公共交通の快適性・安心生評価指標」

# 付録H

-運輸政策研究機構(2003):大都市圏の鉄道サービス水準の実態について(参考文献94)より)

表-H.1 運輸政策研究機構による大都市圏の鉄道サービスの評価指標

| =17./34       | の視点       |  |  |
|---------------|-----------|--|--|
| ##1W<br>レベル 1 | レベル 2     | 評価指標   | 評価指標の意味  |
| 利便性           | アクセス 結節点  | 平均駅間距離   | 路線延長距離が同程度の場合、駅間距離<br>が短い方が駅までの距離が近い範囲(サー<br>ビス範囲)が広くなる。             |
|               |           | 駅前広場設置駅比率  | 駅前広場が整備されていると、バス、タクシーの乗降がスムーズに出来て便利である。<br>また、歩行者も鉄道駅に安全にアクセスできる。    |
|               |           | 40 分以上遮断している踏切箇所数                                  | 長時間遮断している踏切が多いと鉄道駅に<br>アクセスするまでの時間がかかり不便であ<br>る。                     |
|               |           | 両側アクセス可能駅比率  | 路線の両側エリアから直接駅構内に入ることができれば踏切等を渡る必要がなくて利用者にとって便利である。                   |
|               | 乗車        | ピーク時運行本数<br>(緩行・緩行列車以外)<br>日中の運行本数<br>(緩行・緩行列車以外)  | 運行本数が多いと待たずに乗れ、利用者に<br>とって便利である。                                     |
|               |           | サービス時間帯  | 始発時刻が早く、終発時刻が遅いと鉄道を<br>利用できる時間が長く利用者にとって便利<br>である。                   |
|               | 乗換え       | 路線利用者一人当たりの平均乗換<br>時間                              | 乗換え時間が短いと乗換え利用者にとって<br>便利である。  |
| 速達性           |           | ピーク時の表定速度<br>(最速列車・緩行列車)<br>日中の表定速度<br>(最速列車・緩行列車) | 表定速度が早い路線ほど列車に乗車する<br>時間が短く、利用者にとって快適である。                            |
| 経済性           |           | 初乗り運賃  | 初乗り運賃が安いほど利用者の負担は少ない。  |
|               |           | 平均キロ当たり運賃  | 運賃体系が安価に設定されている路線ほど<br>利用者の負担は少ない。                                   |
|               | 鉄道駅構<br>内 | エレベーター設置駅比率エスカレーター設置駅比率                            | エレベーター、エスカレーターが設置されていれば、高齢者が大きな荷物を持っている時等、乗換えなどに負荷が少なくて利用者にとって快適である。 |
| 快適性           | 乗車        | 最混雑区間の混雑率<br>(ピーク時)<br>ピーク時直後の混雑率                  | 混雑率が高いと利用者にとって不快である。<br>ピーク時直後においてもピーク時並みの混雑率が続く路線は利用者にとって不快であ       |
|               |           | ピーク 1 時間の着席率                                       | る。<br>ピーク時においても着席率が高い路線は利<br>用者にとって快適である。                            |
| 定時性           |           | 運休·30 分以上遅延回数                                      | 運休や遅延回数が多いと利用者は予定した行動が阻害されることが多くなる。                                  |