

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

客観的項目	旅客に対するサービス	空港／ターミナル	一般	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
				電話に対する対応
				FIDS
				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	ショップ、レストランの価格
				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	チェックインの待ち時間
				チェックインの待ち人数
				チェックインのサービス時間(処理時間)
			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
		セキュリティチェックの待ち人数		
		出入国検査	出入国検査の待ち時間	
			出入国検査の待ち人数	
		搭乗・降機	フライトの定時性	
			ランプバスの運行	
			ボーディングブリッジの利用率	
			ボーディングブリッジの運用	
		手荷物ハンドリング	手荷物の配送時間	
			手荷物の待ち時間	
			ロストバゲージモニタリング	
			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	
		特別サービス	植物検疫手続き	
			動物及び動物製品の通関	
			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	
アクセス	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			
	長距離バスの利用可能性			
	駐車場の閉鎖			
	長距離バスの定時性			
	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)			
	駐車場システム(柵)			
	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			
	ターミナル間の連絡性			

(表-A.1の続き)

客観的項目	航空会社及びハンドリング会社に対するサービス	航空会社・ハンドリング会社	ランプハンドリング機器の配置
			コントロールシステム管理(チェックイン、セキュリティチェック、出入国検査等)
			航空機のターンアラウンド時間
			出発定刻前のプッシュバックの準備ができる時間
			固定ゲートの利用可能性
			滑走路、エプロン、誘導路の管理
			エプロン管理者の存在
			航空機からの取り降ろし時の職員対応可能性
			航空照明
			着陸帯草地の管理
主観的項目	旅客に対するサービスに関する規準	空港/ターミナル	一般
			ターミナルの清潔さ
			サインのわかりやすさ
			動線のわかりやすさ
			空港全体の顧客満足
			全体的な魅力
			便利さ
			全体的なサービスの質
			トイレの清潔さ
			電話機の数
			ターミナルの雰囲気
			ターミナルの快適さ
			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
			ターミナル内の美しさ
			ターミナル内の風格
			身障者のアクセシビリティ
			身障者の支援
			トイレの数
			トイレの利用可能性
			スタッフの礼儀正しさ
			スタッフの親しみ
			スタッフとの共感
			エンターテインメント
			子供の遊び場
			航空会社の選択度
			旅行会社の選択度
			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			
価格			

(表-A.1の続き)

主観的項目	旅客に対するサービスに関する規準	空港／ターミナル	一般	フライト遅延の場合のサービス
				スタッフの自然さ
				スタッフの有効性
				スタッフの信頼性
			FIDS	セキュリティスタッフの有効性
				FIDSの情報の読みやすさ
			インフォメーション	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スタッフの能力
			チェックイン	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
				チェックインスタッフの能力
			セキュリティチェック	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スタッフの能力
			出入国検査	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
				出入国検査スタッフの能力
			コンセッション	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
			飲食	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
				飲食店の選択性
				飲食店の清潔さ
				飲食店のスタッフの礼儀正しさ
				飲食店の待ち時間
				飲食店のスタッフの能力
				飲食店のサービスの早さ
				飲食店の雰囲気
				飲食店の装飾
				飲食店のサービスの質
				飲食の量
				飲食店の営業時間
				飲食店の地域性
			免税店・ショップ・サービス	飲食店の数
				飲食店の子供のための設備
				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				
フリークエントフライヤーラウンジ	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			
	ラウンジのサイン			
	ラウンジのスタッフの援助			
	ラウンジの装飾			
	ラウンジの雰囲気			
	ラウンジのサービスの速さ			
ラウンジの清潔さ				
ラウンジの飲食の質				
ラウンジの飲食の提案				

(表-A.1の続き)

主観的項目	旅客に対するサービスに関する規準	空港 / ターミナル	フリークエントフライヤーラウンジ	ラウンジの材料の選択 ラウンジのテレビ、コンピューター等のサービス
			出発ラウンジ 待機エリア ゲートラウンジ	搭乗待合室の座席の快適さ
				搭乗待合室の全体の清潔さ
				搭乗待合室の座席の利用可能性
				搭乗待合室の座席の清潔さ
				搭乗待合室のスペース
			搭乗・降機	ボーディングブリッジの清潔さ
				ボーディングブリッジ内の温度
				搭乗・降機の速さ
			手荷物	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
				インフォメーションディスプレイによるカラーセルの確認
				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
				バゲージクレームエリアの使いやすさ
			税関	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
				税関スタッフの態度
		税関の待ち時間		
		到着コンコース	税関スタッフの能力	
			到着ロビーの出迎え人の見つけやすさ	
		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	
		乗り継ぎ処理	乗り継ぎ案内のスタッフの態度	
			乗り継ぎ案内のスタッフの援助	
			乗り継ぎ時の待ち時間	
			乗り継ぎ時のターミナル間の移動のしやすさ	
		ビジネス施設	ビジネス施設の外見	
			ビジネス施設の利用可能性	
			ビジネス施設のスタッフの礼儀正しさ	
		ホテル施設	ビジネス施設のサービス	
			ホテルのスタッフの親しみやすさ	
			ホテルのスタッフの手助け	
			ホテルの室内設備	
			ホテルの快適さ	
			ホテルのサービスの速さ	
		アクセス	鉄道	ホテルの料金
				列車の見つけやすさ
				列車の利用可能性
				列車の頻度
			バス	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
				バスの定時性
				バスの車内のスペース
バスの清潔さ				
バスの所要時間				
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頻度			
	ターミナル間シャトルバスの乗り場の見つけやすさ			
	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	道路サイン			
	道路混雑			
	道路の出やすさ			
	道路の物理的質			
駐車場	駐車場のサイン			
	駐車場の行き先の見つけやすさ			

(表-A.1の続き)

主観的項目	旅客に対するサービスに関する規準	アクセス	駐 車 場	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
				駐車場の料金
				駐車場係員の態度
				駐車場の照明
				駐車場の自動支払機の使いやすさ
				駐車場のセキュリティ
				駐車場とターミナル間のシャトルバスの適切さ
				駐車場の運転手の態度
			駐車場の使いやすさ	
			レンタカー	レンタカーの待ち時間
	レンタカーの係員の態度			
	レンタカーのサイン			
	レンタカーの選択			
	タクシー	タクシーの待ち時間		
		タクシーの運転手の態度		
		タクシーの料金		
		タクシーの見つけやすさ		
		タクシー車輛の清潔さ		
		タクシー車輛の物理的質		
		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			
	その他	手荷物カートの利用可能性		
		ターミナル接車帯の利便性		
		空港玄関としての魅力		
航空会社及びハンドリング会社に関する規準	全 般	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		
		ポーディングブリッジの利用可能性、質		
		バゲージシステムの容量及び質		
		物理的な空港特性		
		技術的な空港設備		
		空港使用料		
		ロストバゲージ		

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	★★★★★

Transportation	
Public Transport facilities	★★★★★
Cost / Location of Public Transportation	★★★★★
Easy access by car	★★★★★
Cost / Location / Availability of taxis	★★★★★
Cost / Location of hotel Shuttle buses	★★★★★
Location / Access to Car Rental facilities	★★★★★

Business Facilities	
Cash machines / Bureau de Change	★★★★★
Supply of Public Telephones	★★★★★
Supply of Internet facilities	★★★★★
Business Centre / Workstation areas	★★★★★
Location / Accessibility of Airline lounges	★★★★★

Arrivals / Departures	
Waiting times at Check-In	★★★★★
Baggage trolley/carts throughout airport	★★★★★
Connecting between Terminal(s)	★★★★★
Time / Distance to Boarding Gates	★★★★★
Clear Directional signing around airport	★★★★★
Walking distances - Arrivals, Transit etc	★★★★★
Waiting times for baggage delivery	★★★★★

Shopping Facilities	
Information about Shopping facilities	★★★★★
Exciting / stimulating shopping environment	★★★★★
Selection of shop outlets	★★★★★
Prices of international brand items in shops	★★★★
Quality of Staff Service in shops	★★★★★
Language abilities of Staff	★★★★★

Security / Immigration / Customs	
Waiting times at Security screening points	★★★★
Efficiency of Security screening	★★★★★
Waiting times at Immigration	★★★★★
Attitude / Friendliness of Immigration staff	★★★★★
Customs Clearance procedures	★★★★★
Attitude of Customs staff	★★★★★

Food & Beverage	
Selection of restaurants / food outlets	★★★★★
Prices of food and beverages	★★★★★
Staff Service in restaurants / food outlets	★★★★★
Language abilities of Staff	★★★★★

© Skytrax Research

Terminal Comfort	
Seating Areas - Comfort & Capacity	★★★★★
Passenger crowding around terminal	★★★★★
Terminal Ambience & Decor	★★★★★
Cleanliness of Terminal areas	★★★★★
Standard of air conditioning	★★★★★
Natural daylight in Terminal	★★★★
Views of the aircraft / runways	★★★★
Smoking policy / Smoking Rooms	★★
Children's Play facilities	★★★★★
Washrooms - Numbers / Location	★★★★★
Washrooms - Cleanliness / Presentation	★★★★★
Showers - Numbers / Location	★★★★★
Showers - Cleanliness / Presentation	★★★★★
Disabled / Baby room facilities	★★★★★
Transit Hotel / Dayroom facilities	★★★★★
Other Leisure facilities	★★★★★
Visibility of Customer service counters	★★★★★
Quality of service at counters	★★★★★

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)		
空港内機能や環境	移動機能	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
		4 建物内の移動にかかる時間
		5 エレベーターの機能性、実用性
		6 エスカレーター機能性、実用性
		7 ウイング移動の機能性、実用性
	空間機能	8 空間の混雑具合
		9 空間の大きさ
		10 待ち行列
		11 待ち時間
		12 空間の組織
		13 乗客の分離
		14 平面プラン
		15 建物内の安全性
		16 快適性
		17 清潔さ
		18 プライバシーの確保
環境条件	19 建物内の気温	
	20 建物内の温度変化	
	21 建物内の湿度	
	22 音響	
	23 建物内の騒音	
	24 照明	
	25 空気の循環(空気の流れ)	
	26 芸術的趣向や魅力	
デザインやスタイル	全体イメージ	27 建物のスタイル
		28 デザインの調和
	形・プロポーション	29 建物の各部分のプロポーション
		30 天井の高さ
		31 天井の形状
	材料ディテール	32 壁面等の材料の質感
		33 配色計画(色の使い方)
	家具等のデザイン	34 詳細デザイン
		35 椅子のかたち(デザインや大きさ)
		36 ゴミ箱のかたち(デザインや大きさ)
37 机のかたち(デザインや大きさ)		
施設サービス	接客	38 顧客サービスの内容
		39 スタッフの態度や応対
	情報サービス	40 インフォメーションの待ち易さ
		41 インフォメーションの質
	家具等の充実度	42 手荷物カート
		43 椅子の数
		44 ゴミ箱の数
		45 机の数
		46 公衆電話
	空間構成	47 トイレ施設
		48 待ち時間にすることや利用できる施設
		49 キッズルーム(子供用プレイルーム、乳児室、授乳室)
		50 医療サービス(診療所、歯科診療所)
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		
購買	53 レストラン・カフェ	
	54 ショップ(土産物、薬、旅行品等の店)	

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、回答項目を变量、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
エアサイド	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
	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
ターミナル ビル	25	歩行距離
	20	レベルチェンジ
	10	動線の明快さ
	5	コンセッション
	5	拡張性
	10	柔軟性
	10	バゲージエリア
ランドサイド	30	カーブサイド
	20	道路
	40	駐車場
	10	その他

配点はそれぞ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
1見通しの良さ	外部から出入口	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、エレベ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
2直線性	ホームからホームへの経路	ホームから乗換通路への階段、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
	外部から出入口	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
3車いすの主動線性	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
	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一ルートで移動できるか
	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		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
	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スロープの勾配	スロープの勾配は屋内1/12以下、屋外1/20以下となっているか
	4-3スロープの幅員	スロープの有効幅員は、120cm以上か
	4-4スロープ・通路の手すり	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
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	6-1エスカレータがある	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
	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	6-2-1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踏面の端の色	踏面の端は、黄色等で区別されているか
	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る	6-3-1幅員	出入口は80cm以上か
	6-3-2かごの広さ	1人乗り（140cm×135cm）以上の広さがあるか
	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	6-5-1インターフォン	階段昇降機、リフトなどが設置されているか
	6-5-2	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て設置されているか	8-1誘導ブロックの位置	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
	8-2警告ブロックの位置	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
	8-3ブロックの色	曲がり角に警告ブロックが設置されているか
	8-4ブロックの形状	誘導・警告ブロックの色は黄色か
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	8-1誘導ブロックの位置	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
	8-2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
	8-3ブロックの色	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
	8-4ブロックの形状	階段、エスカレータ、エレベータの乗降口に警告ブロックが設置されているか
7ホームと列車の隙間・段差	7-1対策	誘導・警告ブロックの色は黄色か
	7-2色の区別	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
	7-3警告ブロックの形状	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
○安全対策	ホームドア	簡易スロープ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 ホームの端が警告ブロックなど黄色等で色が区別されているか 警告ブロックはホーム端から80cm以上の箇所に設置されているか 転落防止のための柵やホームドアが設けられているか

(表-F.1の続き)

2. 案内情報のわかりやすさ評価基準

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バリアフリールート	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以上の大きき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※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	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
2-1バリアフリールート	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以上の大きき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※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導サイン	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バリアフリールート	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以上の大きき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※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等	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バリアフリールート	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以上の大きき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※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
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	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シンボルマーク	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以上の大きき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
6 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行き先の駅のバリアフリー情報	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以上の大きき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以上の大きき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※3	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
8 緊急案内	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
9 職員研修	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
9 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
10 介助体制	必要に応じて介助できる体制が整っているか
11 手話の対応	手話によるコミュニケーションが可能な職員等が配置されているか
○ 対外的情報発信	駅のバリアフリー情報について、インターネットやガイドブックで情報発信しているか

(表-F.1の続き)

3. 施設設備の使いやすさ評価基準

やさしさ指標	評価項目	基準
1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車いす用蹴込み	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
2音声案内または点字表示付き券売機が設置されているか		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	点字または音声による案内があるか
3荷物置き場		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
5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
6有人改札		有人改札が設置されているか
	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盲導鈴	有人改札に盲導鈴や音声案内が設置されているか
7車いす用カウンター		有人の出札カウンターが設置されているか
	7-1高さ	車いすですべて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	車いすですべて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	フット用の蹴込みが設置されているか
8トイレの有無		トイレが構内に設置されているか
	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
9車いす用トイレの有無		車いす使用者用のトイレが設置されているか
	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以上の幅員があり、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
	9-4通報装置	緊急時の通報装置が設置されているか
10休憩室		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
	10-1段差	休憩室の出入り口に段差はないか
	10-2扉	休憩室の出入口は自動ドアとなっているか
11ホームの冷暖房		ホーム上に冷暖房が設置されているか、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		ホーム以外の構内に冷暖房が設置されているか、または冷暖房完備の待合室が設置されているか
13水飲み		水飲みが設置されているか
	13-1車いす用蹴込み	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
14救護室		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
	14-1段差	救護室の出入り口に段差はないか
	14-2扉	救護室の出入口は自動ドアとなっているか
15ロッカー、荷物預り		荷物一時預かり所もしくはコインロッカーが設置されているか
	15-1段差	段差がなく近づけるか
	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		構内に公衆電話が設置されているか
17車いす対応電話		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車いす用蹴込み	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
21モバイル		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

評価の視点		評価指標	評価指標の意味
レベル 1	レベル 2		
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、駅間距離が短い方が駅までの距離が近い範囲(サービス範囲)が広がる。
		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。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アクセスするまでの時間がかかり不便である。
		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 (緩行・緩行列車以外)	運行本数が多いと待たずに乗れ、利用者にとって便利である。
		日中の運行本数 (緩行・緩行列車以外)	
		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利用できる時間が長く利用者にとって便利である。
乗換え	路線利用者一人当たりの平均乗換時間	乗換え時間が短いと乗換え利用者にとって便利である。	
速達性	ピーク時の表定速度 (最速列車・緩行列車)	日中の表定速度 (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時間が短く、利用者にとって快適である。
		初乗り運賃	
経済性	鉄道駅構内	エレベーター設置駅比率	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、乗換えなどに負担が少なくて利用者にとって快適である。
		エスカレーター設置駅比率	
快適性	乗車	最混雑区間の混雑率 (ピーク時)	混雑率が高いと利用者にとって不快である。
		ピーク時直後の混雑率	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る。
		ピーク1時間の着席率	ピーク時においても着席率が高い路線は利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。