

オリンピック・パラリンピックを見据えた バリアフリー化の推進に関する調査研究

－大規模ターミナルにおける連続的・一体的な誘導案内の
あり方（案内サインの統一等）に係る調査－

報告書

2016 年 7 月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目 次

1. 調査の背景及び目的	1
2. 調査対象と調査内容	2
2.1 調査対象	2
2.2 調査内容	4
2.3 調査手順	5
3. 東京駅における案内サインの現状.....	7
3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方	7
3.2 案内サインに関する既存ガイドライン等の整理	12
3.3 東京駅の概要と案内サインの現状	14
3.4 現地調査の視点	21
4. 現地調査による課題の洗い出し	27
4.1 現地調査方法	27
4.2 現地調査結果	31
5. 課題への対応の方向性.....	50
5.1 課題解決の基本的な考え方	50
5.2 課題別の改善の方向性	52
5.3 改善策の試案の提示	66
6. おわりに	80
オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会 誘導 案内のあり方ワーキング・グループ会議 委員名簿	81
オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会 誘導 案内のあり方ワーキング・グループ会議 議事録.....	82

1. 調査の背景及び目的

現在、政府においては高齢者、障害者等の移動制約者の移動円滑化を推進するため、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下バリアフリー法という）に基づき旅客施設や車両等のバリアフリー化に係る整備目標を定め、公共交通のバリアフリー化に向けた総合的な取り組みを実施しているところである。しかしながら、2020年に予定されている東京オリンピック・パラリンピック大会においては国内外から多くの大会関係者や観光客が東京を来訪し、日本国内を周遊することが想定されている。大会の円滑な開催のためには、来訪者である外国人、高齢者、障害者、子供連れ等様々な移動制約を抱える者がスムーズに公共交通を乗り継ぎ国内の目的地まで移動できる環境を整備することが重要になっている。また今後の超高齢化社会への対応という観点からも、全国的により高いレベルでの公共交通施設のユニバーサルデザイン化を進めていく必要が生じている。

とりわけ案内サインの整備については、各整備主体において見直し・改善が進められているものの、整備主体間でのルールの一貫性は図られていない。このため大規模ターミナル等における案内サインの連続性が確保されておらず、旅行者にとって必ずしも理解しやすいものとはなっていない。

以上の背景から本調査では、大規模ターミナルにおける連続的・一体的な誘導案内（案内サイン）のあり方について検討することを目的とする。

なお、本調査は鉄道案内サインの専門家による現地視察及び指摘を踏まえて整理したものであるが、実際に個別の施設において案内サインを整備するにあたっては構造上の制約や、利用者のニーズ等を考慮することも非常に重要であり、必ずしも指摘通りの対応が求められる訳ではないことに留意する必要がある。

2. 調査対象と調査内容

2.1 調査対象

(1) 対象エリア

本調査では、複数事業者が関係する大規模ターミナルにおける案内サインの整備のあり方について検討を行う。

調査対象場所については、オリンピック・パラリンピック開催時に、複数の交通機関を乗り換える利用者が集中する以下の大規模ターミナル駅を候補として検討した。

表 2-1 調査対象候補となる大規模ターミナル駅

駅名	関係事業者・施設（注）	備考
東京駅	東日本旅客鉄道(株)、東海旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場、地下街（八重洲地下街、東京駅一番街等）、鉄道会館（ショッピングセンター、エキナカ施設等）、大丸 等	丸の内側地下については「東京駅丸の内口地下周辺基盤整備検討会」で検討中
新宿駅	東日本旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)、西武鉄道(株)、京王電鉄(株)、小田急電鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場、ルミネ、新宿サブナード 等	「新宿ターミナル協議会」で検討中 (H28.3.18「新宿ターミナル基本ルール」を策定)
渋谷駅	東日本旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)、東京急行電鉄(株)、京王電鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場、大規模開発事業者 等	「渋谷駅中心地区まちづくり調整会議」で検討中
池袋駅	東日本旅客鉄道(株)、西武鉄道(株)、東武鉄道(株)、東京地下鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場、(株)東武百貨店、(株)そごう・西武 等	「池袋駅周辺地域再生委員会・基盤検討部会」で検討中
品川駅	東日本旅客鉄道(株)、東海旅客鉄道(株)、京浜急行電鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場、ウィング高輪EAST 等	
上野駅	東日本旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)、京成電鉄(株)、各種バス会社、タクシー乗り場 等	

注) 関係事業者：乗り入れ鉄道事業者、駅前広場等発着バス・タクシー、駅に隣接する施設管理者（駅ビル、地下街等）

これらのうち特に施設の構造が複雑で関係者が多岐にわたる大規模ターミナル駅として、東京駅、新宿駅、渋谷駅、池袋駅があげられる。このうち新宿駅、渋谷駅、池袋駅については、表2-1の備考に示した通り既存の協議会・検討会議等で、案内サインの整備方向を検討中である。各協議会・検討会議等の構成メンバーは表2-2に示すとおり

である。

表 2-2 各協議会・検討会議等の構成メンバー

名称	構成メンバー
東京駅丸の内口地下周辺 基盤整備検討会	学識経験者、東京都、交通事業者、まちづくり協議会、地 権者、千代田区、国土交通省
新宿ターミナル協議会	学識経験者、東京都、新宿区、交通事業者、施設管理者、 国土交通省（オブザーバー）
渋谷駅中心地区まちづく り調整会議	学識経験者、国土交通省、東京都、渋谷区、交通事業者、 再開発組合、都市再生機構、エリアマネジメント協議会
池袋駅周辺地域再生委員 会・基盤検討部会	学識経験者、交通事業者、商業事業者、ビル管理会社、豊 島区、国土交通省（オブザーバー）

東京駅は、丸の内側地下の改札外については、「東京駅丸の内口地下周辺基盤整備検討会」において案内サインの整備方針を検討中であるが、東京駅改札内及び八重洲側では検討は行われていない。特に八重洲側の駅施設外には、高速バスや空港バスの停留所やタクシー乗場があるほか、隣接する地下街等や商業施設も複数に及び、特に施設管理者間の連携が求められるエリアである。さらに、東京駅は東海道新幹線、東北・上越・北陸新幹線の始発駅であり、成田空港へのアクセス特急の拠点駅でもあり、多数の全国各地の旅行者や外国人が利用し、最も分かりやすさが求められる駅と言える。

以上の理由から、本調査においては東京駅八重洲側を調査対象として取り上げることとする。

(2) 調査エリア

本調査の調査エリアは基本的には鉄道駅建築施設内（改札内・改札外）を対象とし、駅前広場、地下街（東京駅一番街、八重洲地下街）は調査の対象外とした。ただし、地下街のうちバスへ（から）の乗換え経路にあたる一部エリアを調査対象に含めた。

改札内コンコースは最も中心的な動線となる中央通路を中心とした空間を対象とし、改札外コンコースは駅外のバスやタクシーへの乗換え動線や街中への動線を考慮し八重洲側全体を対象とする。

具体的には図2-1に示す通りとする。

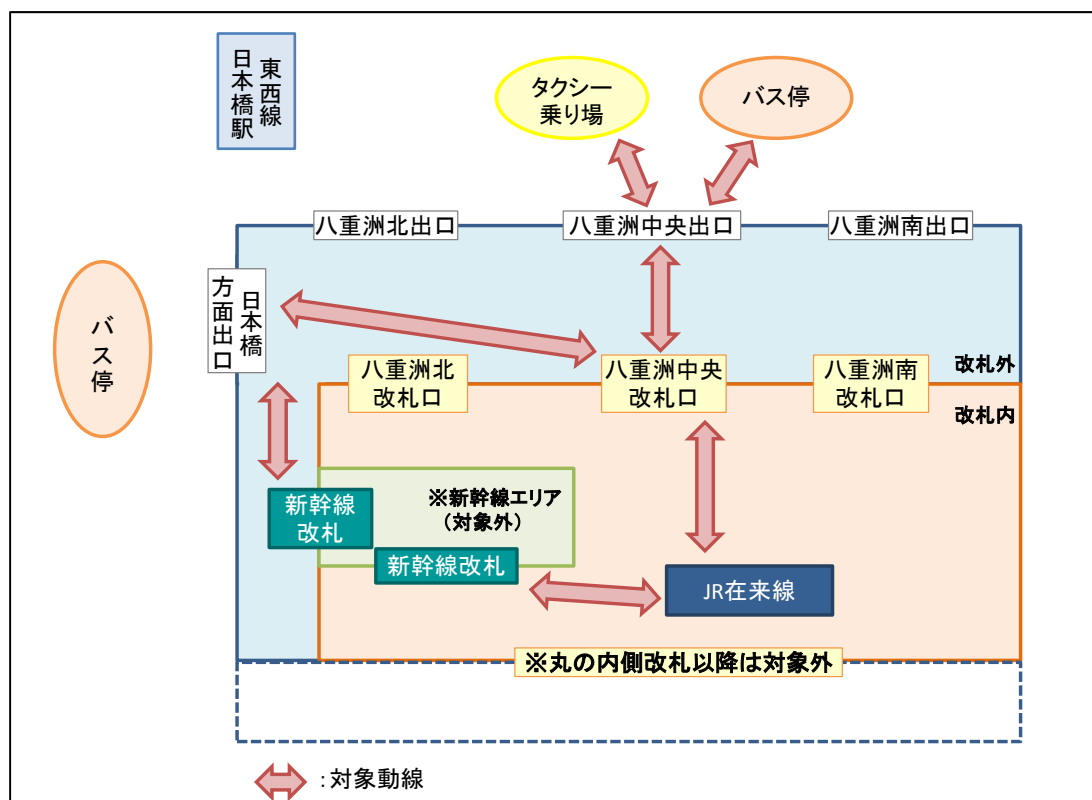


図 2-1 対象動線

(3) 検討対象とする旅行者

当該地域に不慣れな旅行者（健常者及び外国人）を対象とする。なお、視覚障害者・肢体不自由者等の移動制約のある利用者にとってのわかりやすい案内サインのあり方については「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化の推進に関する調査研究報告書－複数公共交通機関の乗り継ぎを考慮した連続的・一体的なバリアフリー経路のあり方に係る調査－」における検討対象としている。

2.2 調査内容

東京駅八重洲側は、上述のとおり、多くの交通機関が集中し、特に施設管理者間の連携が求められるエリアである。また、多数の全国各地の旅行者や外国人が利用し、最も分かりやすさが求められる駅と言える。

しかし、案内サインの整備については、各整備主体において見直し・改善が進められているものの、整備主体間でのルール統一・案内サインの連続性が確保されておらず、旅行者にとって必ずしも理解しやすいものとはなっていない。

そのため、本調査では、不慣れな旅行者の視点で、東京駅の主動線である中央通路と八重洲側を中心とした東京駅の案内サインの現状の課題を調査・分析し、今後の改善の

方向性を提示する。

なお、本調査では案内サインを対象とし、音声案内やデジタルサイネージ等による案内、空間構成の工夫による分かりやすさ等については対象外とした。

2.3 調査手順

本調査における調査手順を整理すると、図2-2に示すとおりである。

「3. 東京駅における案内サインの現状」においては、公共施設における案内サインの基本的考え方を整理した上で、案内サインに関する既存ガイドライン等を整理するとともに、東京駅の概要と案内サインの現状を整理する。それらの情報を念頭に、現地調査を実施する際の視点を取りまとめる。

「4. 現地調査による課題の洗い出し」においては、「3」で整理した現地調査の視点に基づき、現地調査を実施し、課題を洗い出す。

「5. 課題と改善の方向性」においては、「4」に示した課題ごとに、対応の方向性を示す。

なお、本調査では「オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会 誘導案内のあり方ワーキング・グループ」を設置し、ワーキング・グループでの意見を踏まえて、報告書の内容を検討した。また、本調査は鉄道サインの専門家による現地視察及び指摘を踏まえて整理したものであるが、実際に個別の施設において案内サインを整備するにあたっては構造上の制約や、利用者のニーズ等を考慮することも非常に重要であり、必ずしも指摘通りの対応が求められる訳ではないことに留意する必要がある。

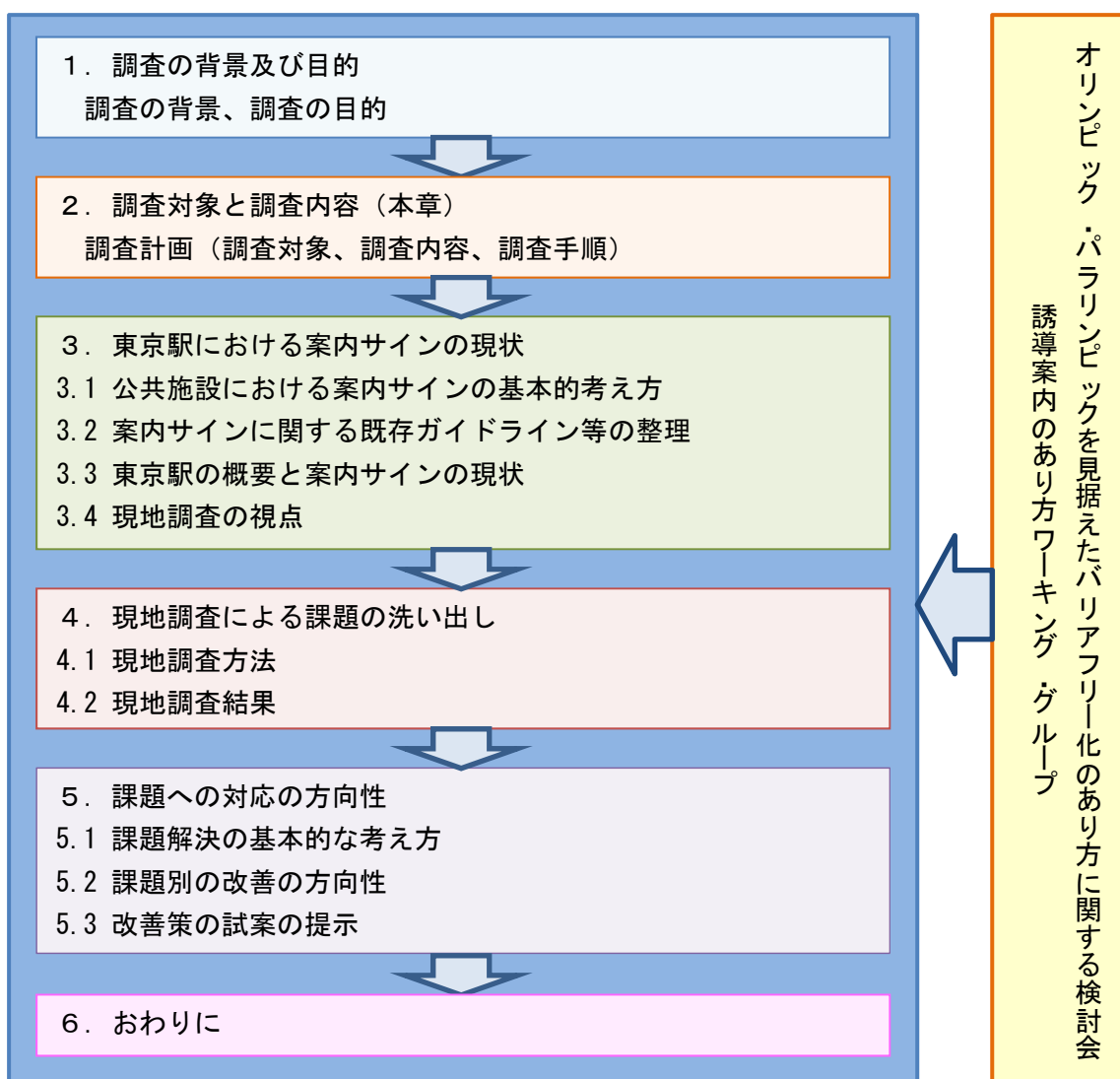


図 2-2 本調査の調査内容

3. 東京駅における案内サインの現状

3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方

3.1.1 案内サインの基本的な考え方

「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」（2013 年 10 月）では、「第 2 部 旅客施設共通ガイドライン 2. 誘導案内設備に関するガイドライン ①視覚表示設備」において、案内サインに関する詳細なガイドラインを示している。その中の「考え方」では次のように案内サインの基本を整理している。

- ・サインはコミュニケーション・メディアの一種なので、情報・様式・空間上の位置という三つの属性を持つ。
- ・視覚表示設備は、見やすさとわかりやすさを確保するために、情報内容、表現様式（表示方法とデザイン）、掲出位置（掲出高さや平面上の位置など）の三要素を考慮することが不可欠である。
- ・サインの情報内容や表現様式、掲出位置を、体系的なシステムとして整備し、また可変式情報表示装置を、状況により変化するニーズに合った情報をタイムリーに表示する方式として整備することが、移動しながら情報を得たい利用者にわかりやすく情報を伝達する基本条件になる。

「"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き」（交通エコロジー・モビリティ財団、2009 年 3 月）は、上記ガイドラインの内容を踏まえ、案内サイン計画を策定するための手法をまとめたものであり、その「第 1 章 予備知識の整理」に「誘導案内設備に求められる標準的な整備内容」として以下の内容が整理されている。（詳細は省略）

<誘導案内設備に求められる標準的な整備内容>

- ①車両等の運行情報が文字及び音声で提供されている。
- ②移動等円滑化のための主要な設備の位置が、位置サイン（同定標識）で示されている。
- ③構内案内図が駅の出入口又は改札口に掲出されている。
- ④移動する利用者への情報提供が、誘導サイン類、位置サイン類、案内サイン類、規制サイン類の 4 種に寄るサインシステムで行われている。
- ⑤サイン表示が次の方法によっている。（英語併記、ローマ字つづり、文字の大きさ、色使い等）
- ⑥誘導サイン類及び位置サイン類が次の方法で表示されている。（表示内容、照明、配置等。配置については、以下の通り示されている）
 - ・改札口方向、駅出入口方向など、経路を明示する主要な誘導サインは連続的に配置
 - ・誘導サインは動線の分岐点、階段の上り口・下り口、曲がり角に配置
 - ・位置サインは同定する施設の間近に配置
- ⑦構内案内図、駅周辺案内図、時刻表、運賃表などの案内サインが次の方法で表示され

ている。(照明、表示内容等)

⑧エレベーターを経由した乗換経路案内が分かりやすく表示されている。

⑨～⑫視覚障害者用の情報提供が点字ブロック、音声案内等によって適切に行われている。

3.1.2 サインシステムの計画原則

「"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き」の「1.3.1 サインシステムの計画原則」に記載された、コミュニケーションの構成因子、サインシステムの計画3要素、サインシステムの表現5原則の内容を整理すると以下のとおりである。

<コミュニケーションの構成因子>

コミュニケーション論の分野では、言語的コミュニケーションを成立させるために不可欠な因子として、情報の送り手(鉄道事業者)、情報の受け手(利用者)、両者の接触、メッセージ、コード、コンテキストの6つを挙げている。

ある社会の中でコミュニケーションのためにあらかじめ決められている記号体系(記号内容と記号表現)のことを「コード」といい、言語、図記号、数字記号、色彩コード等がある。説明内容やサインが「わかる」ということは「コードを解読できる」ことを指す。

「コンテキスト」とは掲出場所や照明条件など場面設定のことである。

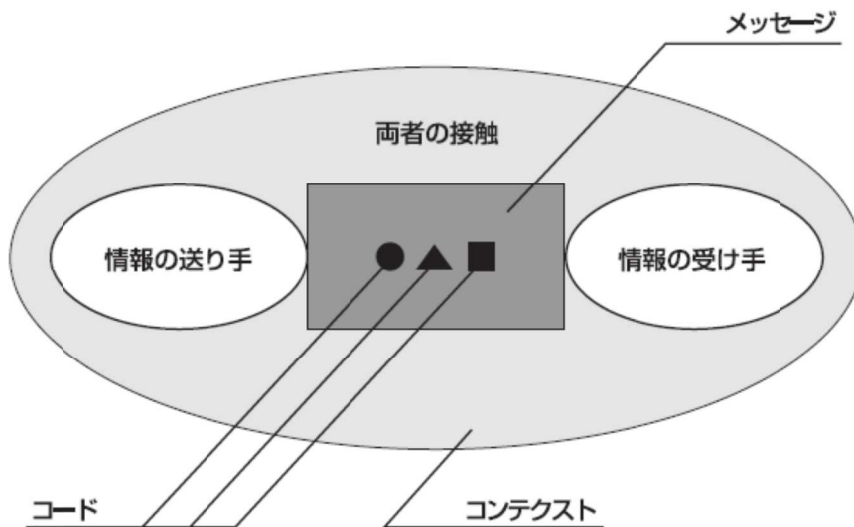


図 3-1 コミュニケーションの構成因子

出典：「交通拠点のサインシステム計画ガイドブック」(交通エコロジー・モビリティ財団、1998年)

<サインシステムの計画3要素>

あらゆるコミュニケーションメディア(情報伝達手段)は、情報内容、表現様式、空間上の位置という3属性を持っており、サインシステムも同様である。その3つの属性

を設定することがサイン計画である。

情報内容の設定とは、どんな内容をどんな言い方で言うかを決めることである。

表現様式の設定とは、どんな方式を用いてどんな外観で示すかを決めることである。

空間上の位置を設定するとは、どんな位置にどんな高さで示すかなどを決めることである。

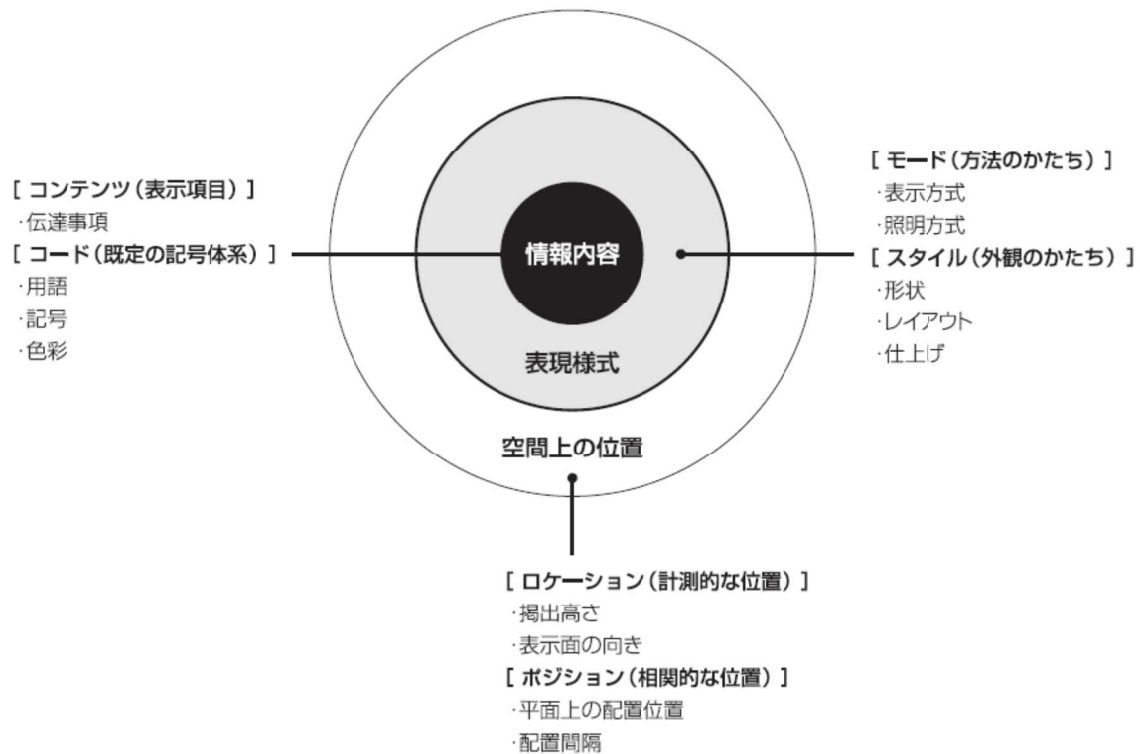


図 3-2 サインシステムの計画 3 要素

出典：「"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き」（交通エコロジー・モビリティ財団、2009 年 3 月）

＜サインシステムの表現 5 原則＞

サイン表示の表現においては、単純性、明瞭性、連続性、統一性、システム性の 5 原則が特に重要である。

単純性・明瞭性とは、情報の中のノイズ（不要な要素）となる部分をそぎ落としてできるだけシンプルに、かつ誰にとってもはっきりと見え、聞こえ、わかるように表現することである。

連続性・統一性とは、人の動きに応じて繰り返し、同じ様式で表現することである。

システム性とは、案内域内の適所に配置したサインの総和によって全体的な誘導案内系を成立させることである。

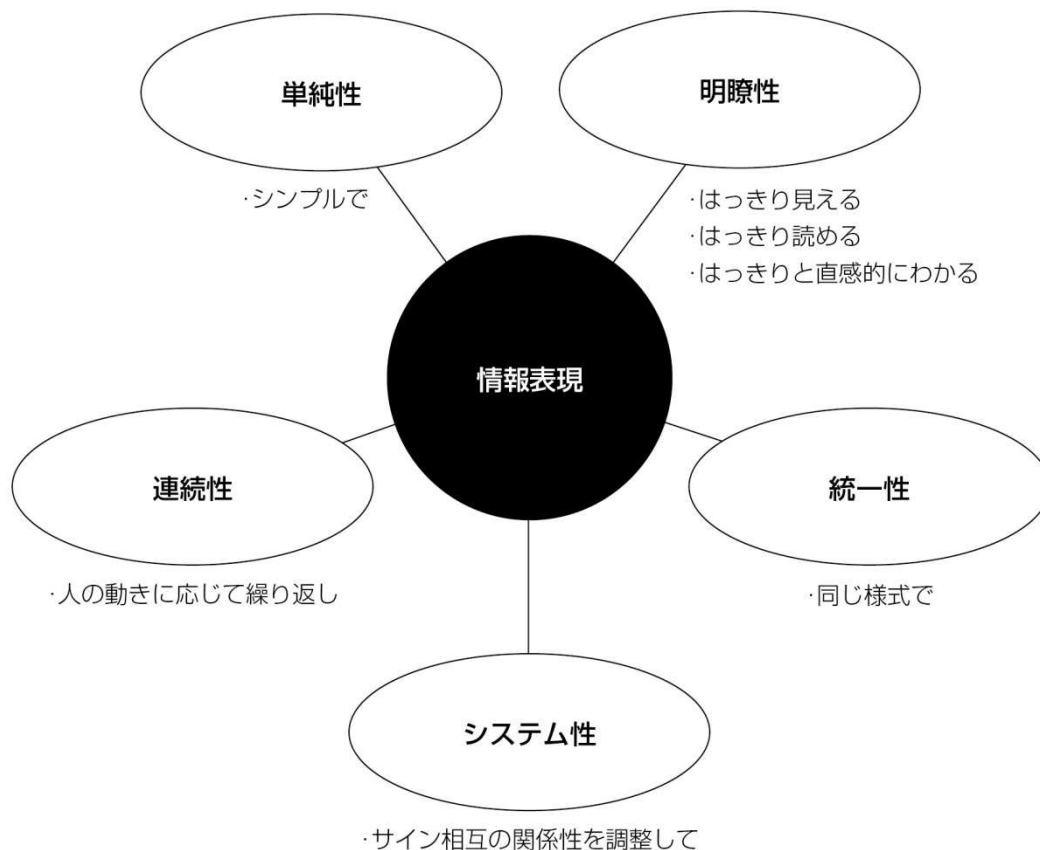


図 3-3 サインシステムの表現 5 原則

出典：「"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き」（交通エコロジー・モビリティ財団、2009 年 3 月）

3.1.3 大規模ターミナルにおける留意事項

「"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き」の「1.3.2 複雑な駅のサイン整備の考え方」では、大規模ターミナル駅等におけるサイン整備の考え方が示されている。東京駅における案内サイン整備において留意すべき事項を整理すると以下のとおりである。

<コモンスペースに設置するコモンサイン>

大規模ターミナル駅では多数の鉄道路線やバス・タクシーなどのアクセス交通期間が結節し、複数の商業施設が複合して、さらに駅の両側に広がった街をつなぐ自由通路などが設けられている。利用者は、各交通機関を乗り換え、街の両側を行き来するなどターミナル駅内を縦横に移動する。そうしたエリアのサイン計画では、事業者ごとに担当管理区域内を整備するのではなく、案内対象区域をターミナル駅全体と捉えて、一括的に計画する視点が重要である。

多くの利用者が移動する主軸となる移動空間はコモンスペースとして捉え、関連する事業者が連携して、どのエリアにも共通する様式を持ったコモンサイン整備を行うことが望まれる。

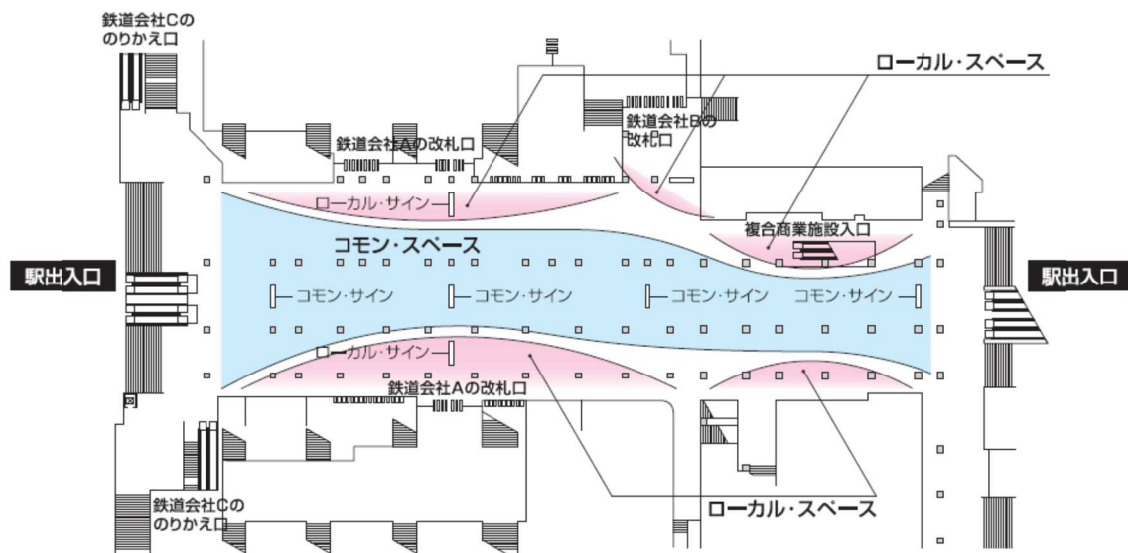


図 3-4 コモンサインとローカルサイン

出典：「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」（交通エコロジー・モビリティ財団、2002 年）

＜遠くから視認するサインの文字の大きさ＞

大規模駅では、遠くから視認するサインも多く、「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」に記載されている文字の大きさよりも一回り大きい文字が望まれる。

表 3-1 望ましい文字の大きさ

視距離	ガイドラインにおける和文字高	望ましい和文字高
25m	100mm以上	120mm
20m	80mm以上	100mm
15m	—	80mm

＜乗換経路案内の留意点＞

乗換経路の誘導方法については、以下の点に留意する必要がある。

【配置位置と配置間隔】

- 構内案内図は、出入口付近や改札口付近からそれぞれ視認できる、利用者の円滑な移動を妨げない位置に配置する。
- ◇乗り換え経路又は乗り換え口を表示する構内案内図は、当該経路が他の経路と分岐する位置にも配置することが望ましい。

【乗換経路等誘導時の配慮】

- ◇隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。
 - 他の事業者や他の公共交通機関への乗り換え経路への誘導にあたっては、エレベーターを利用した経路もわかりやすく表示する。
- （○：「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」における「標準的な整備内容」、

◇:「バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)」における「望ましい整備内容」)

3.2 案内サインに関する既存ガイドライン等の整理

案内サインに関する既存ガイドライン等には以下に示すものがある。これらに記載された案内サイン計画の方針・方策を基本に、本調査の検討を行った。

表 3-2 案内サインに関する既存ガイドライン

ガイドライン等名	著者、発行者	発行年月	概要
バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)	監修：国土交通省総合政策局安心生活政策課、 発行：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団	2013年10月	案内サインについては、サインの種別、表示方法、乗換経路等誘導時の配慮、表示する情報内容、表示面と器具のデザイン、表示面の向きと掲出高さ、配置位置と配置間隔等についてのガイドラインを示している。また、色の使用方法、標準案内用図、ローマ字つづり、書体、文字の大きさ、明度対比、色覚異常の見え方、サイン表示例、掲出高さの考え方等を掲載している。
"見やすくわかりやすい"交通拠点のサイン計画の手引き	交通エコロジー・モビリティ財団	2009年3月	平成18年12月に施行されたバリアフリー新法に基づき、「交通拠点のサインシステム計画ガイドブック」を見直し、隣接の建物、道路、バスターミナル等も含めた交通拠点における統合的・一体的、かつ様々な利用客(高齢者、障害者、外国人、観光客等)のニーズにあわせた駅空間における誘導・案内サイン計画を策定するための手法をまとめている。
公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック	交通エコロジー・モビリティ財団	2002年11月	平成13年8月に策定された「バリアフリー整備ガイドライン」のサインシステム解説書として、交通事業者等がサインシステムを整備する際のガイドブックとして、ガイドラインの内容をより詳しく解説し、公共交通旅客施設のうち、鉄道駅における具体的な整備方法を例示している。
標準案内用図記号ガイドライン	交通エコロジー・モビリティ財団	2001年3月	交通施設、観光施設、スポーツ施設、商業施設等の国内諸施設に使用される案内用図記号の標準となるものを示すことを目的として不特定多数の人を対象とした理解度試験及び視認性試験による適正度の評価等を経て、標準案内用図記号125項目を策定したもの。2002年3月には日本工業標準調査会基本技術専門委員会での審議を経て、110項目が「JISZ8210 案内用図記号」としてJIS規格化された。JISZ8210はその後数回追加改正されている。
都市鉄道における案内情報ガイド	監修：国土交通省鉄道局業務課、発行：財団	2006年3月	都市鉄道における大規模ターミナル駅を念頭において、案内情報に関する実務に携わっている鉄道事業者等の担当者の方が

ブック	法人運輸政策研究機構		新たな案内情報提供の実施や現状の改善を行う際に、既存文献等で整理された内容を実際の現場に適応させるための手引き書となるよう、案内情報提供に係る基本的な考え方や検討が必要な課題などを解説している。
国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針	東京都	2015年7月	2008年2月に策定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」を基に、観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」等を踏まえ、内容をより充実させたもの。

3.3 東京駅の概要と案内サインの現状

3.3.1 東京駅の構成

東京駅の概要は表 3-3 に示すとおりである。プラットホーム数は日本一である。

表 3-3 東京駅の概要

項目	概要
乗入れ鉄道路線	JR：東海道新幹線/東北新幹線/山形新幹線/秋田新幹線/北海道新幹線/上越新幹線/北陸新幹線/東海道本線/東北本線/高崎線/常磐線/中央本線/総武本線/横須賀線/山手線/京浜東北線/京葉線
プラットホーム数	在来線：地上 5 面 10 線、地下 4 面 8 線、合計 9 面 18 線。 新幹線：地上 5 面 10 線。
乗車人員（JR 東） 2014 年度	平均 418,184 人／日（定期外：198,441 人／日、定期：219,742 人／日） （全国で、新宿駅、池袋駅に次いで第 3 位）

出典：東日本旅客鉄道ウェブサイト <http://www.jreast.co.jp/passenger/>

東京駅の構内図（1 階）を図 3-5 に、東京駅八重洲側交通施設配置を図 3-6 に、東京駅改札内コンコースの構造的な特徴を図 3-7 に示す。

八重洲側の改札外は、東海旅客鉄道の管理区域と東日本旅客鉄道の管理区域がある。八重洲側の改札外からは東海旅客鉄道の東海道新幹線コンコースに直接入ることのできる新幹線改札口がある。東日本旅客鉄道の東北・上越・北陸新幹線には、日本橋口からのみ直接入場できるが、八重洲北口、八重洲中央口、八重洲南口からは、一旦在来線改札口を入ってから入場となる。

図 3-6 に示すとおり、駅舎を出た駅前広場は、東日本旅客鉄道やその系列会社の管理区域が多くを占めるが、その他の商業施設等もある。道路は都道である。

八重洲側には路線バス、高速バス、空港アクセスバスの停留場が数多くあり、駅前広場内だけでなく、周辺道路にも分散している。表 3-4 に、東京駅八重洲側の長距離バス 115 路線の乗場を示す。また、八重洲中央口と八重洲南口の間を出たところにタクシー乗り場がある。

駅前広場の地下に広がる地下街は、八重洲地下街、グランルーフ、東京駅一番街、それぞれの管理区域に分かれる。

東京駅改札内は、東海道新幹線改札内が東海旅客鉄道の管理区域（図 3-6 青色エリア）であるが、他は東日本旅客鉄道の管理区域である。

東京駅の鉄道のりばは大きく 3 か所に分かれている。図 3-7 に示すとおり、新幹線と多くの在来線は中央のりばにあるが、総武・横須賀線は丸の内側の地下のりばに、京葉線は有楽町寄りの京葉のりばにある。

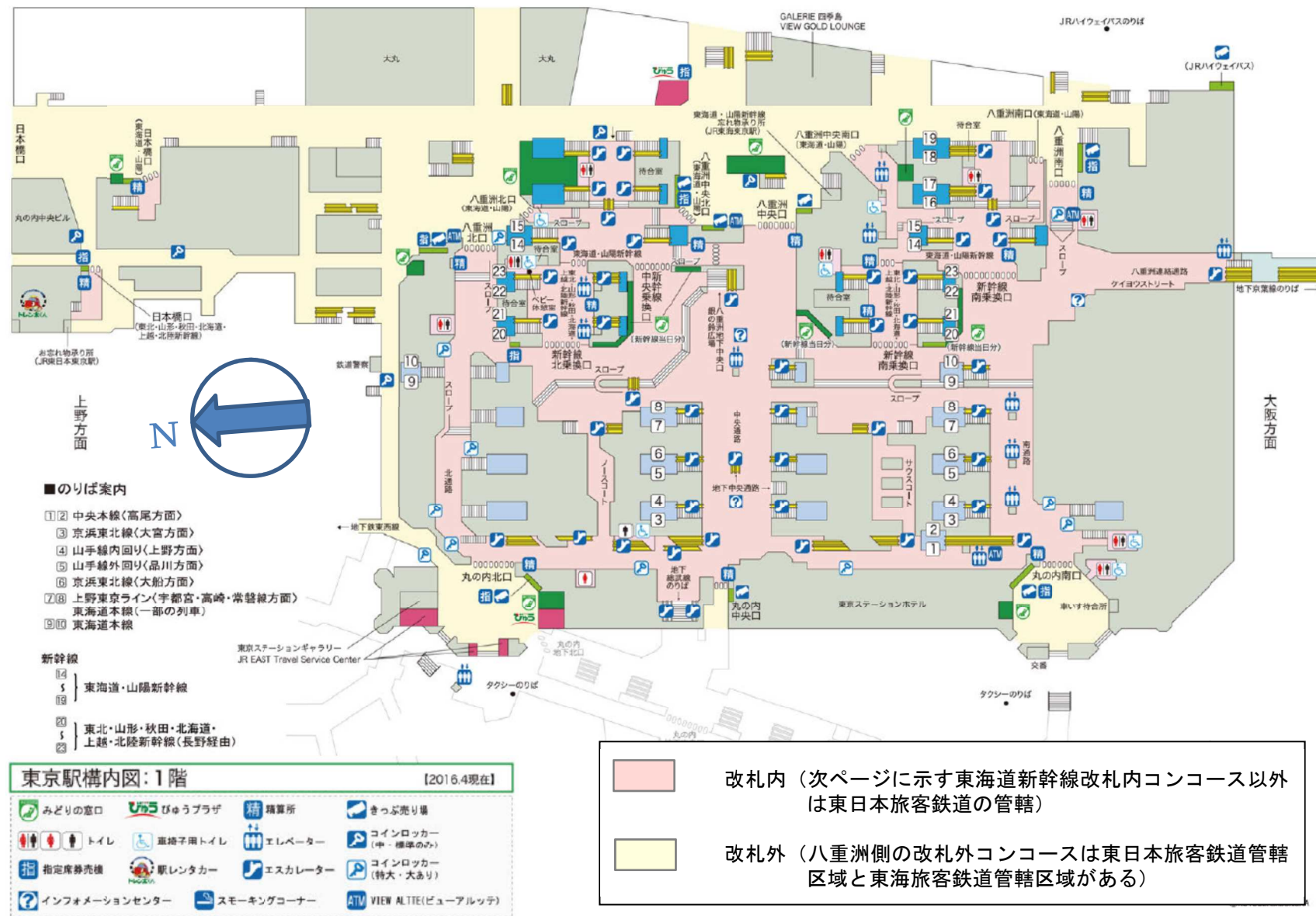
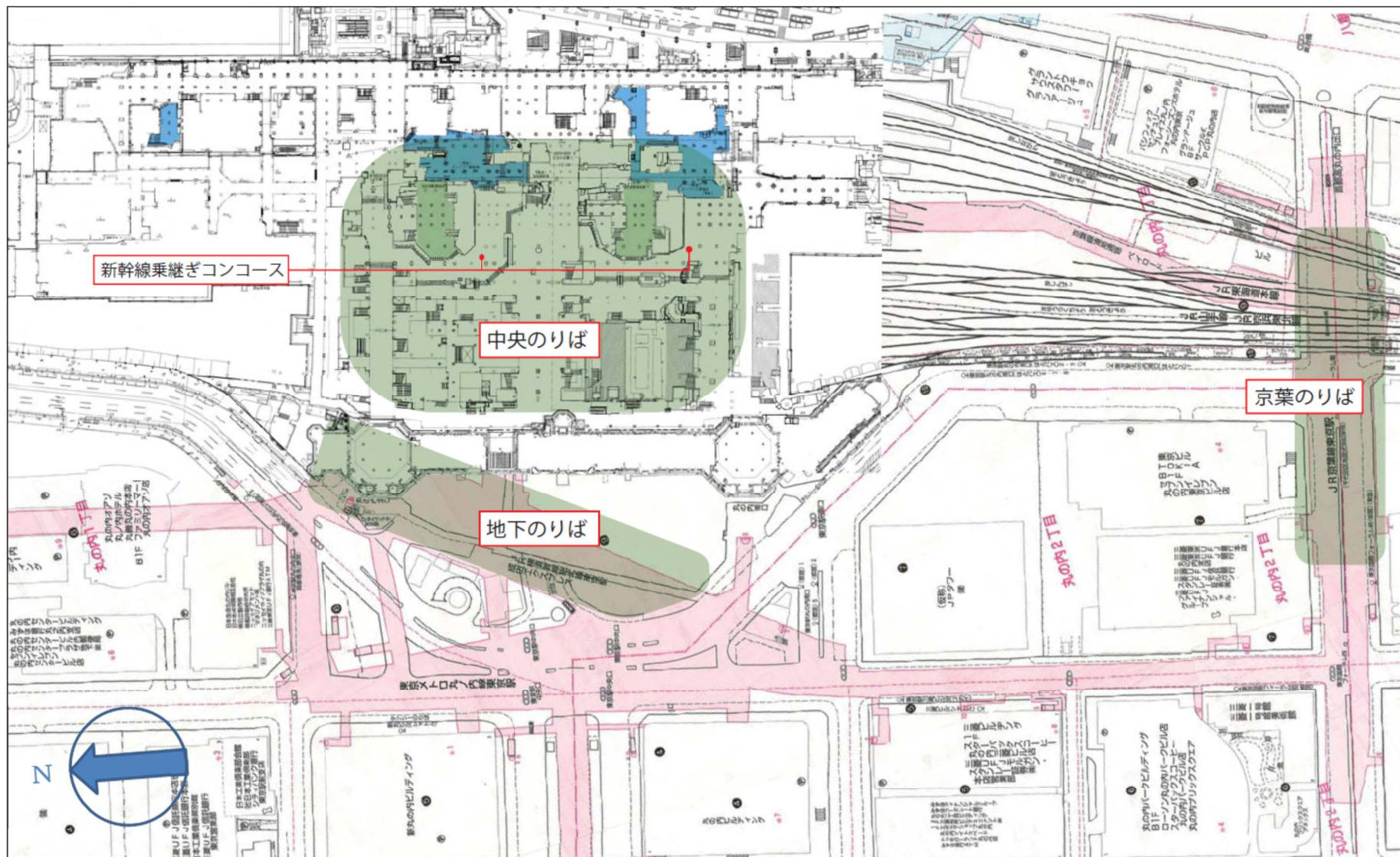


図 3-5 東京駅構内図 (1階) (ベースマップ出典: 東日本旅客鉄道 https://www.jreast.co.jp/estation/stations/img/map/hm_1039-1.pdf)



(株式会社ゼンリン『ゼンリン住宅地図 東京都 千代田区 2011/08』を使用)

図 3-7 東京駅改札内コンコースの構造的な特徴

表 3-4 東京駅八重洲側の長距離バス乗場

No.	のりば	行き先	運行会社
1	JR高速バスターミナル	昼行	鹿島神宮・カシマサッカースタジアム
2			JRバス関東、京成バス、関東鉄道
3			吉川・松伏
4			JRバス関東
5			つくばセンター・筑波大学
6			JRバス関東、関東鉄道
7			日立・高萩
8			JRバス関東、日立電鉄交通サービス
9			富里・匝瑳
10			JRバス関東、千葉交通
11			波崎
12			JRバス関東、関東鉄道
13			長野
14			WILLER EXPRESS北信越
15			水海道・岩井
16			関東鉄道、関鉄パープルバス
17			茨城空港
18			関東鉄道
19			水戸
20			JRバス関東、茨城交通、関東鉄道
21			東京スカイツリータウン
22			JRバス関東、東武バスセントラル
23			御殿場アウトレット
24			JRバステック
25			新潟
26			WILLER EXPRESS北信越
27			常陸太田・常陸大宮・常陸大子
28			JRバス関東、茨城交通
29			いわき
30			JRバス関東、東武バスセントラル、新常磐交通
31			佐野新都市ターミナル
32			JRバス関東
33			銚田・麻生
34			関鉄グリーンバス
35			成田空港
36			JRバス関東、平和交通、あすか交通
37			京都・大阪
38			JRバス関東、西日本JRバス
39			館山
40			JRバス関東、日東交通
41			知多半島
42			JRバス関東
43			勝田・東海
44			茨城交通
45			清水・折戸
46			JRバス関東、しずてつジャストライン
47			沼津
48			富士急シティバス
49			富士駅・富士宮
50			富士急静岡バス
51			箱根
52			JRバス関東、小田急箱根高速バス
53			富士急ハイランド・河口湖
54			JRバス関東、富士急山梨バス
55			静岡・浜松・名古屋
56			JRバステック、JR東海バス
57		深夜	本厚木
58			神奈川中央交通
59			春日部
60			東武バスセントラル
61			拝島・河辺
62			西東京バス
63			高尾
64			西東京バス
65			平塚
66			神奈川中央交通
67			大船
68			横浜神奈交バス
69		夜行	青森
70			JRバス東北
71			弘南バス
72			青森
73			国際興業、十和田観光電鉄
74			八戸
75			国際興業、十和田観光電鉄
76			盛岡
77			JRバス関東、国際興業、JRバス東北、岩手県交通
78			会津若松
79			JRバス関東
80			仙台・古川
81			JRバス東北
82			秋田
83			JRバス東北
84			郡山・福島
85			JRバス東北
86			羽後本荘
87			JRバス東北、羽後交通
88			富山・金沢
89			JRバス関東、西日本JRバス
90			福井
91			JRバス関東、福井鉄道、京福バス
92			長野
93			WILLER EXPRESS北信越
94			新潟
95			WILLER EXPRESS北信越
96			白馬
97			アルピコ交通
98			名古屋・岐阜・豊田・三河安城
99			JR東海バス
100			静岡・浜松
101			JR東海バス
102			知多半島
103			JRバス関東
104			大阪・USJ
105			JRバス関東、西日本JRバス
106			三宮
107			JRバス関東、西日本JRバス
108			京都・奈良・王寺
109			JRバス関東、西日本JRバス
110			和歌山
111			南海バス
112			なんば・堺
113			南海バス
114			高知
115			JRバス関東、JR四国バス
116			高松
117			JRバス関東、JR四国バス
118			松山
119			JRバス関東、JR四国バス
120			徳島
121			JRバス関東、JR四国バス
122			広島
123			小田急シティバス、中国JRバス
124			岡山・広島
125			中国JRバス
126			岡山・倉敷
127			中国JRバス
128			防府・萩
129			防長交通
130			出雲
131			一畑バス、中国JRバス
132			宇部新川
133			?

No.	のりば	行き先		運行会社
67	八重洲南口	昼行	羽田空港	東京空港交通、羽田京急バス
68			成田空港	東京空港交通

No.	のりば	行き先		運行会社
69	京成バス1番乗り場	昼行	銚子	京成バス、千葉交通
70			東金・成東	ちばフラワーバス
71			TDR・新浦安	京成バス、東京ベイシティ交通
72			新浦安・桐畑・千葉	京成バス
73	京成バス2番乗り場	深夜	金町・松戸経由・成田空港	京成バス
74			鴨川	京成バス、日東交通、鴨川日東バス
75			君津・木更津	京成バス、日東交通
76			勝浦	小湊鐵道、鴨川日東バス
77	京成バス3番乗り場	昼行	大阪・神戸	京成バス
78			成田空港	京成バス、成田空港交通、京成バスシステム、リムジン・パッセンジャーサービス
79			千葉北・長沼原	京成バス
80			ユーカリが丘	京成バス、千葉内陸バス、ちばグリーンバス
81			千城台・八街	京成バス、ちばフラワーバス
82			幕張メッセ・千葉ベイエリア	京成バス、千葉海浜交通
83			茂原	京成バス、小湊鐵道
84			白子・大網	小湊鐵道、ちばフラワーバス
85			葛西・奥戸	京成バス
86			馬込沢・成田駅経由・成田空港	成田空港交通
87			北習志野・鎌ヶ谷大仏方面	船橋新京成バス

No.	のりば	行き先		運行会社
88	八重洲通り	昼行、夜行	仙台	東北急行バス
89		夜行	山形	東北急行バス
90			新庄	東北急行バス、山交バス
91			京都・大阪	東北急行バス、近鉄バス
92			岡山・倉敷	東北急行バス、両備バス
93			金沢	東北急行バス、北日本観光自動車
94			四万温泉	関越交通

No.	のりば		行き先	運行会社
95	鍛冶橋駐車場	夜行	伊勢・松坂・亀山・名古屋	青木バス
96			京都・大阪・神戸	山一サービス
97			京都・大阪・神戸	青垣観光バス
98			京都・大阪・神戸	ユタカ交通
99			京都・大阪	中央交通
100			京都・大阪	東京富士交通
101			大阪・神戸・徳島・阿南	海部観光
102			名古屋	武井観光
103			新潟	ウエスト観光、武井観光
104			青森・弘前	弘南バス
105			金沢	丸一観光
106			香川・徳島・愛媛・高知	琴平バス
107			福島・会津若松	桜交通
108			滋賀・京都・大阪・兵庫	桜交通
109			高知	高知駅前観光
110			小松・加賀温泉・福井	中日本エクスプレス
111			仙台	さくら観光バス
112	名古屋	さくら観光バス		
113	京都・大阪	さくら観光バス		
114	青森・弘前・盛岡	オー・ティー・ビー、八洲交通		
115		博多・小倉	天領バス	
ほか8社程度				

注：赤字は成田空港及び羽田空港へのアクセスバスを示す。

3.3.2 東京駅周辺地域における案内サインの取組み

現在、東京駅丸の内側地下では「東京駅丸の内口地下周辺基盤整備検討会」において、案内サインのあり方について検討が行われており、2016年1月29日には「東京駅丸の内口地下広場におけるサインルール（素案）」が示された。対象エリアは図3-8に示すとおりである。

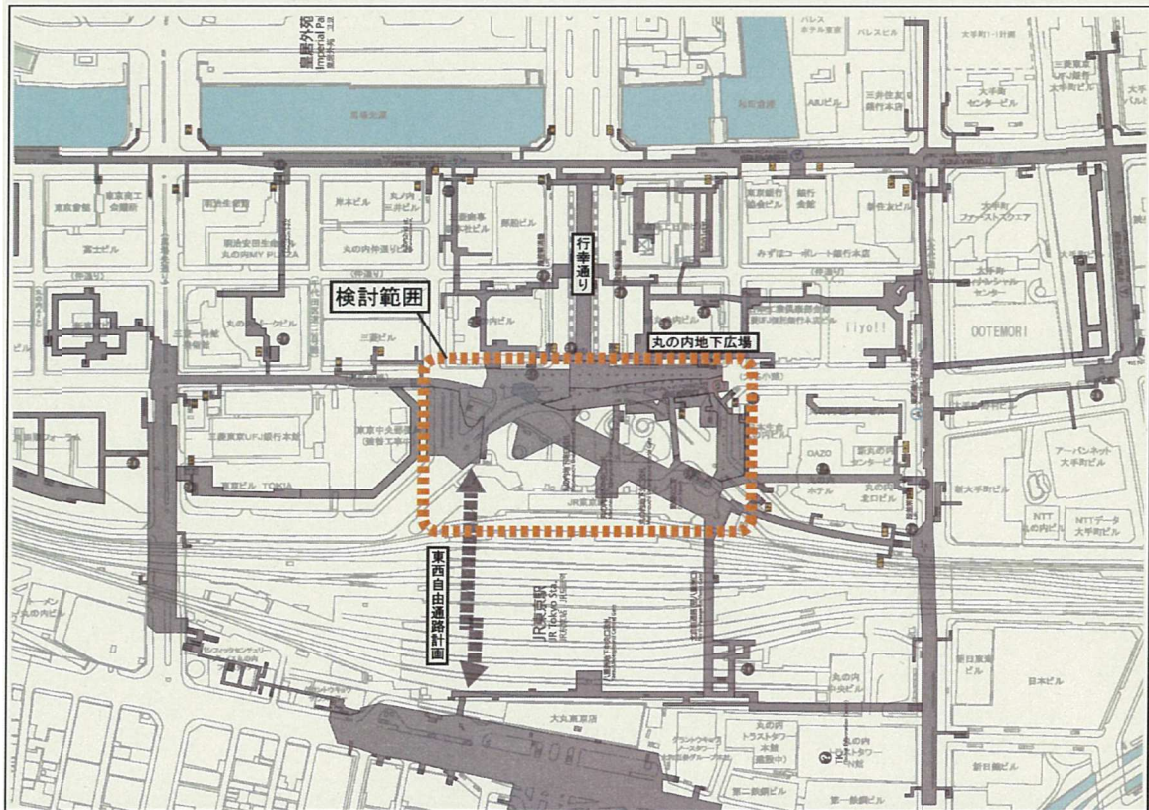


図 3-8 「東京駅丸の内口地下周辺基盤整備検討会」における検討対象エリア

サインルールとして、以下に示す3つの方針と2つのデザインコンセプトのもと、サイン配置について、方針、考え方、サインシステムモデルを示し、サイン表記等について、掲出情報、書体、ピクトグラム、色彩、サインの大きさ・高さ、表現等を示している。

方針

- ①利用者にとって分かりやすいサイン配置とする
- ②表示内容等の統一化を図る
- ③情報量の適正化を図る

地下広場のデザインコンセプト

1. 周辺と調和し、風格ある空間を創出する
2. わかりやすく、誘導性を持つ空間とする

3.4 現地調査の視点

「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」、「3.2 案内サインに関する既存ガイドライン等の整理」「3.3 東京駅の概要と案内サインの現状」に示した内容から、現地調査の視点を整理した。

(1)サインシステムの計画 3 要素（情報内容、表現様式、空間上の位置）のそれぞれが適切か？

⇒ 情報内容の適切性：伝えるべき情報内容を簡潔に分かりやすくしたものが、言語や図記号などの「案内コード」である。適切な案内コードが使用されているかどうかを調査する必要がある。また、大規模ターミナル駅では、特に他事業者の施設や駅外の街の案内等も不可欠である。そのような情報が提供されているかを調査する必要がある。

⇒ 表現様式の適切性：サインが視認しやすく、また分かりやすい表現・デザインになっていることが重要である。また、一般人だけでなく、障害者や外国人にとっても分かりやすくなっていなければならない。そのような表現様式になっているかを調査する必要がある。

⇒ 空間上の位置の適切性：必要なサインが必要な場所に、視認しやすく設置されていないといけない。サインの空間上の位置が適切かどうかを調査する必要がある。

(2)サインシステムの表現 5 原則（単純性、明瞭性、連続性、統一性、システム性）に従った表現になっているか？

⇒ 「表現様式の適切性」を確認する際には、これら 5 原則に従っているかどうかを調査する必要がある。

(3)大規模ターミナルにおける留意事項に留意したサインシステムになっているかどうか？

⇒ コモンスペースにおけるコモンサイン整備：東京駅の中の中心的な主軸となる中央通路や、多くの交通機関の結節点となる八重洲側改札外通路は、コモンスペースとして、各空間の管理者の施設だけでなく他事業者の施設や街の案内がなされているかどうかを調査する必要がある。

⇒ サイン文字の大きさ：遠くから視認するサインの大きさが適切かどうか調査する必要がある。

⇒ 乗換経路等誘導時の配慮：隣接する複数の管理者の区域のサインが統一的に途切れずに設置されているかどうかを調査する必要がある。

以上を基に、現地調査の視点を表 3-5 に示すように設定した。

表 3-5 現地調査の視点

視点	内容
①案内コード（注） の分かりやすさ	・案内コード（言語・図記号）が伝えるべき情報内容をわかりやすく表現しているか
②案内コードの統一性	・乗換案内に係る案内コードが、事業者間で異なり分かりにくくなっていないか
③視認性	・サイン文字や図の大きさは充分か、高さは適切か ・書式、配色、照明等は適切か
④表現様式	・サインの形状・レイアウト等が分かりやすく表現・デザインされているか
⑤設置場所	・必要な情報が必要な場所に設置されているか
⑥乗換案内の連続性	・乗換動線に沿って、誘導案内が連続的に行われているか。

注：「コードというのは、ある社会の中でコミュニケーションのためにあらかじめ決められている記号体系のことをいって、記号内容と記号表現を結びつける約束事のことです。代表的なコードにはそれぞれの地域社会の中で用いられている言語があり、そのほか図記号や数字記号、色彩コードなどがあります。」（出典＝「見やすくわかりやすい」交通拠点のサイン計画の手引き」平成 21 年 3 月 交通エコロジー・モビリティ財団）

「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」及び「3.2 案内サインに関する既存ガイドライン等の整理」に示した既存のガイドライン等から、現地調査の視点ごとに、乗換経路案内サイン整備上の留意点を整理した。

表 3-6 現地調査の視点ごとの乗換経路案内サイン整備上の留意点

現地調査の視点	バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）（注）	“見やすくわかりやすい”交通拠点のサイン計画の手引き	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針
①案内コードの分かりやすさ	○出入口名、改札口名、行先、旅客施設名など主要な用語には、英語を併記する。 ◎エレベーターその他の昇降機、傾斜路、便所、乗車券等販売所、待合所、案内所若しくは休憩設備を表示する標識、又は公共用通路に直接通ずる出入口に設けられる、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表示した案内板があることを表示する標識（ピクトグラム）は、JIS Z8210 に示された図記号を用いる。 ○上記標識（ピクトグラム）は、JIS Z8210 に示された図記号の他、一般案内用図記号検討委員会が策定した標準案内用図記号を活用する。	・情報提供は、ピクトグラムの3種類による言語を基本とする。 ・矢印、図記号、字句の順に並べることを推奨する。 ・1つの表示面で2方向以上を指示するときは、情報単位を十分離してレイアウトする。	・日本語・英語の2言語を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用する。 ・地域や施設の特性及び視認性などを考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を実現する。 ・中国語については、簡体字の使用を基本とし、地域や施設の状況等により、繁体字を使用する。 ・日本語の表記方法は「観光活性化標識ガイドライン」に準ずるものとする。 ・外国人旅行者等が安心して移動できるよう、駅名標、乗り場案内、路線図、乗換案内等の案内サインに、路線マークや駅ナンバリングを表示し、乗換駅を色やアルファベット、数字等で容易に認識できるように配慮することが望ましい。 ・空港へ向かう電車やバスへの乗換を案内するサインについては、電車やバスのピクトグラムと併せて航空機のピクトグラムを掲出すると効果的である。表示にあたっては、羽田・成田等の空港名を併記するなど、外国人旅行者が分かりやすいように留意する。 推奨している路線マークを注2に示す。

現地調査 の視点	バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）（注）	“見やすくわかりやすい”交通 拠点のサイン計画の手引き	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン 標準化指針
②案内コ ードの統 一性	◇隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが 繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン 計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、 表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよ う留意すること。		・複数の事業者が乗り入れるターミナル駅等 の乗換駅では、事業者間の連携・調整によっ て案内サインにおける固有名詞等の表記の統 一を図り、サインの連続性確保に努めること が望ましい。
③視認性	○文字の大きさは、視力の低下した高齢者等に配慮して 視距離に応じた大きさを選択する。 ・和文字高は、視距離 25m で 100mm 以上、視距離 20m で 80mm 以上とする。 ・地図表記の場合、和文字高は、視認距離 1～2m で 9mm 以上とする。 ○掲示位置については、ロービジョン者等に配慮して、 可能な限り、接近できる位置、視点の高さに配置する。 ○高齢者に多い白内障に配慮して、青と黒、黄と白の色 彩組み合わせは用いない。 ○サインの図色と地色の明度、色相又は彩度の差（輝度 コントラスト）を大きくすること等により容易に識別で きるものとする。 ○誘導サイン類の掲出にあたっては、照明の映り込みが ないように配慮する。また、外光、照明の配置により見 にくくならないよう配慮する。	・大規模駅では、和文字高は、 視距離 25m で 120mm 以上、 視距離 20m で 100mm 以上、 視距離 15m で 80mm 以上が 望ましい。 ・地図表記の場合、和文字高 は 13mm 以上が望ましい。	・和文字高は、視距離 30m で 120mm 以上、 視距離 20m で 80mm 以上、視距離 10m で 40mm 以上、視距離 4～5m で 20mm 以上、 視距離 1～2m で 9mm 以上を目安とする。 ・国内外旅行者が案内サインを見つけやすく するため、遠くから見ても案内サインの掲 示が分かりやすいように「i マーク」を設置す る。
④表現様 式	◇書体は、視認性の優れたゴシック体とすることが望ま しい。 ◇誘導サイン類はシンプルなデザインとし、サイン種類 ごとに統一的なデザインとすることが望ましい。		・サインに表示する文字の書体は、見えやす い角ゴシック体等を使用することが望まし い。
⑤設置場 所	◎公共用通路に直接通ずる出入口（鉄道駅及び軌道停留 場にあつては、当該出入口又は改札口。以下同じ。）の 付近には、移動等円滑化のための主要な設備の配置を表		・改札口周辺においては、電車に乗る際（駅 構内、路線情報）、改札を出た後（目的施設へ の出入口、経路案内）の双方に必要な情報を

現地調査 の視点	バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）（注）	“見やすくわかりやすい”交通 拠点のサイン計画の手引き	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン 標準化指針
	示した案内板その他の設備を備えなければならない。 ○誘導サイン類に表示する情報内容が多い場合、経路を構成する主要な空間部位と、移動等円滑化のための主要な設備にかかるものを優先的に表示する。 ○誘導サイン類の表示面は、動線と対面する向きに掲出する。 ○誘導サイン類の掲出高さは、視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車椅子使用者でも混雑時に前方の歩行者に遮られにくい高さとする。 ○個別の誘導サインは、出入口と乗降場間の動線の分岐点、階段の上り口、階段の下り口及び動線の曲がり角に配置する。 ○構内案内図は、出入口付近や改札口付近からそれぞれ視認できる、利用者の円滑な移動を妨げない位置に配置する。ただし、移動等円滑化のための主要な設備の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。 ◇乗り換え経路又は乗り換え口を表示する構内案内図は、当該経路が他の経路と分岐する位置にも配置することが望ましい。 ◇大規模な旅客施設では、構内案内図などを繰り返し配置することが望ましい。		提供する。構内案内図、乗り場案内、お手洗い・エレベーター等の主要施設までの誘導サイン、出口案内・乗換案内、駅周辺案内図等を充実させ、分かりやすい案内とする。 ・コンコース等においては、構造が複雑な駅施設、複数の事業者が乗り入れる駅施設等でも利用者の円滑な移動を確保するため、路線マーク・路線カラーを活用した乗換案内や出口案内等を連続的に表示することにより、利用者を目的地まで誘導する。
⑥乗換案内の連続性	○他の事業者や他の公共交通機関への乗り換え経路への誘導にあたっては、エレベーターを利用した経路もわかりやすく表示する。 ◇隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよ		・複数の路線が乗り入れている駅や、乗換が複雑な駅でもわかりやすく移動できるよう、路線マークや路線カラーを表示したサインを通路上部に連続的に設置する等、継続的な誘導が効果的である。なお、移動の分岐点等で方向表示をすることも有効である。状況によって、より視認性を確保できる方法を選択し、

現地調査の視点	バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）（注）	“見やすくわかりやすい”交通拠点のサイン計画の手引き	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針
	う留意すること。 ○経路を明示する主要な誘導サインは、出入口と乗降場間の随所に掲出するサインシステム全体のなかで、必要な情報が連続的に得られるように配置する。 ◇長い通路等では、動線に分岐がない場合であっても、誘導サインは繰り返し配置することが望ましい。		連続的に案内することが望まれる。 ・駅出入口周辺においては、駅施設から目的地までの方向・経路を確認することができるよう、出入口付近に駅周辺案内図を設置したり、自治体や施設管理者等と連携して歩行者用観光案内サインを設置することが望ましい。なお、駅周辺案内図については、自治体等が設置している歩行者用観光案内サインとの情報の連続性・統一性に留意する。

注1：◎：移動等円滑化基準に基づく整備内容、○：標準的な整備内容、◇：望ましい整備内容

注2：「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」（東京都）で推奨している路線マーク

①東京メトロ

銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線
				
有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線	
				

②都営地下鉄

浅草線	三田線	新宿線	大江戸線
			

③西武鉄道

西武池袋線・秩父線・有楽町線・豊島線・狭山線	西武山口線	西武新宿線・拝島線	西武国分寺線・西武園線				
							
西武多摩湖線	西武多摩川線	④京王電鉄 <table><tr><td>京王線</td><td>井の頭線</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		京王線	井の頭線		
京王線	井の頭線						
							
							

⑤小田急電鉄

小田急小田原線	小田急江ノ島線	小田急多摩線
		

⑥東京急行電鉄

東横線	目黒線	田園都市線	大井町線
			
池上線	東急多摩川線	世田谷線	こどもの国線
			

⑦京浜急行電鉄

京急本線


⑧ゆりかもめ

ゆりかもめ


4. 現地調査による課題の洗い出し

4.1 現地調査方法

4.1.1 調査区分

調査はモニター（外国人留学生）及び鉄道案内サイン専門科による移動観察調査と視認調査を行った。なお、実際に個別の施設において案内サインを整備するにあたっては構造上の制約や、利用者のニーズ等を考慮することも非常に重要であり、必ずしも指摘通りの対応が求められる訳ではないことに留意する必要がある。

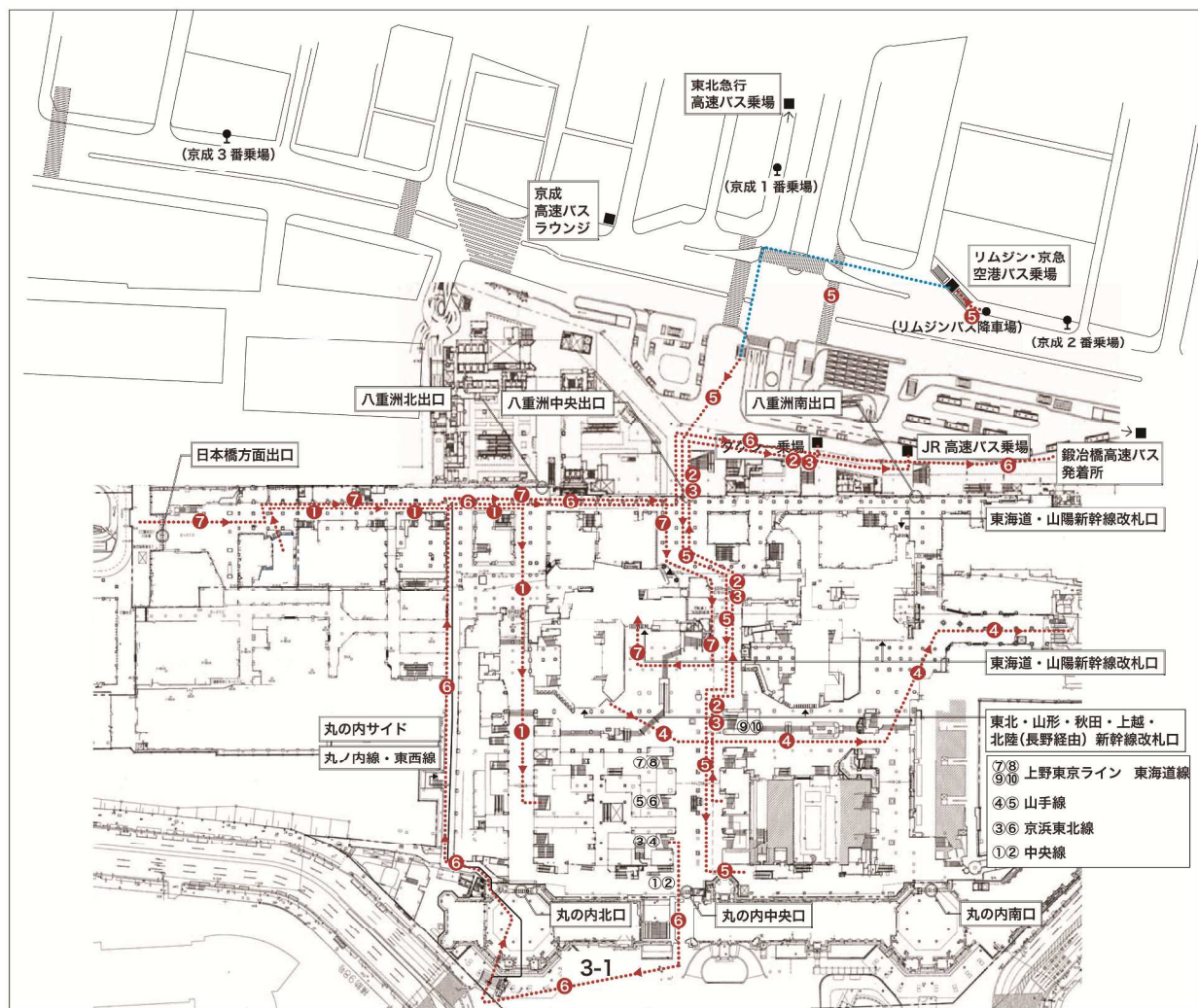
4.1.2 調査ルート

本調査では「仮想ルート」に示した移動を想定し、その際の東京駅内・周辺の移動についてチェックを行った。

表 4-1 東京駅の案内サイン調査方法

区分	調査員	仮想ルート・調査日	チェックポイント
モニター 及び 専門家 調査	東京の鉄道に慣れていない地方在住の外国人留学生（欧米人、アジア人） 鉄道駅の案内サイン専門家6名	<2015/12/5,12/6 調査> (1)駅外から東京駅へ入るルート ①成田からリムジンで東京駅に到着し、国立競技場へ向かう ②JR 高速バスで日本橋口に着き、新幹線で仙台へ向かう ③JR 高速バスで日本橋口に着き、在来線で国立競技場へ向かう (2)東京駅改札内を移動するルート ④新幹線で東京駅に到着し、舞浜のアミューズメント施設へ向かう (3)東京駅から外へ出るルート ⑤JR 線で東京駅に着き、東京駅から高速バスで新潟へ帰る ⑥JR 線で東京駅に着き、東京駅からタクシーに乗る ⑦山手線を降り、八重洲口南側の大型書店へ向かう	携帯端末等の情報を使わず、駅内の案内サインのみで移動できるかどうかをチェック。 併せて、「表 3-5 現地調査の視点」に示した各視点でのチェックを行った（外国語表記、図記号の分かりやすさ、文字の大きさ、案内サインの掲出位置など）

上記ルートに沿って移動しながら、東京駅内部及び周辺のサインの現況を調査した。東京駅については、以下に示す動線を想定したチェックを行った。



ルート①
北陸新幹線で東京駅に到着し、東京タワーへ観光に行く。
(北陸新幹線を降車後、一日日本橋改札を出て、改めて JR 線に乗り)

ルート②
JR 線で東京駅に着き、東京駅から高速バスで新潟へ帰る。

ルート③
JR 線で東京駅に着き、東京駅からタクシーに乗る。

ルート④
新幹線で東京駅に到着し、舞浜のアミューズメント施設へ向かう。

ルート⑤
成田からリムジンで東京駅に到着し、中央線で国立競技場へ向かう。
(リムジン降車後、八重洲地下街を経由して八重洲中央口へ移動)

ルート⑥
山手線を降り、八重洲口南側の大型書店へ向かう。
(山手線を降車後、丸の内中央口を出て北自由通路を利用し、八重洲側へ移動)

ルート⑦
JR 高速バスで日本橋口に着き、新幹線で仙台へ向かう。

図 4-1 東京駅における対象動線

4.1.3 東京駅八重洲側通路および改札内中央通路のサインの配置

図 4-2 は、東京駅の現況サインの配置図（1 階 中央通路、八重洲側通路周辺）である。中央通路には、「天吊指示サイン」が数多く設置されている。八重洲側の改札外には改札口周辺に「周辺及び構内地図」が設置されている。都道側の南北に延びる長い通路には、「天吊指示サイン」と「周辺及び構内地図」、「触知図＋音声案内」が設置されている。さらに外側には「ナビタ（＋音声案内）」が設置されている。

凡例

①八重洲側通路 天吊指示サイン
／ 01～38
サイズは下記4種あり

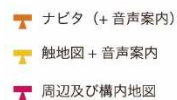


②中央通路 天吊指示サイン
／ 40～65
サイズは下記4種あり



※59,60は別サイズ

③八重洲口側 地図図解サイン
／ 70～97



写真の番号は下記のように
ナンバリングしている。
(東/西/南/北
=E/W/S/N)



付-5

図 4-2 八重洲側通路および改札内中央通路のサイン配置図

4.2 現地調査結果

図 4-1 に示したルートに沿って、主な観察地点でのサインの現況と課題を以下に示す。

なお、本調査は、モニターとサイン専門家の目でチェックした結果であり、全ての人のあらゆる状況下であてはまるものではないことに留意する必要がある。

4.2.1 外から東京駅へ入るルート

(1) ルート①「成田からリムジンで東京駅に到着し、国立競技場へ向かうルート」を移動した際の現況と課題

(八重洲通のリムジンバス降車場に到着→八重洲中央出口から駅構内へ→八重洲中央口から改札内へ→1,2 番線中央線ホームへ)

モニター及び専門家 6 名が現地を視察し、指摘した課題を示す。



図 4-3 対象動線①-1
(成田からリムジンで東京駅に到着し、国立競技場へ向かうルート)

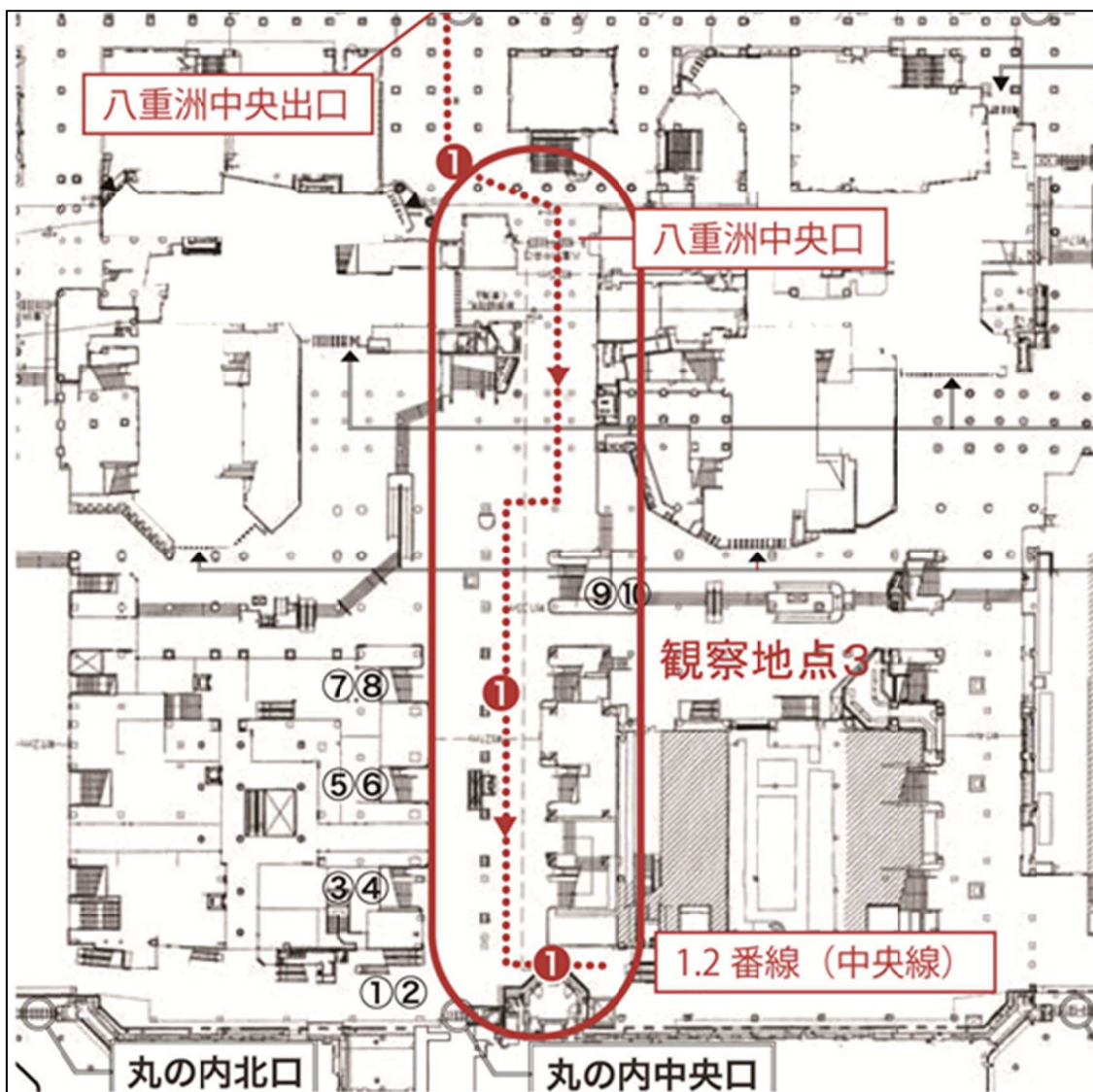


図 4-4 対象動線①-2
(成田からリムジンで東京駅に到着し、国立競技場へ向かうルート)

※写真タイトルの後の番号は「図 4-2 東京駅の現況サインの配置図（1階 中央通路、八重洲側通路周辺）」(P30) に示したサイン番号を示す。また課題を赤字で示す。

観察地点 1



東京駅八重洲側駅同定サイン

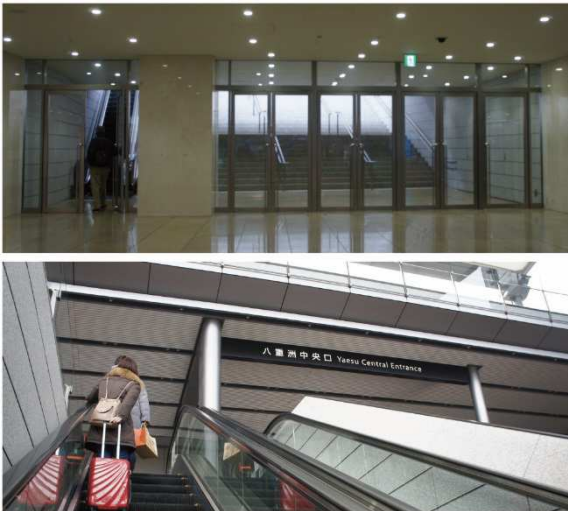
東京駅は目の前にあるが、同定サインが見えづらく確認できない。



八重洲地下街天吊同定サイン

東京駅連絡通路という表示が小さくあるが、気付かない。

観察地点 2



八重洲地下街の八重洲中央口に至る出口

写真は八重洲地下街から JR 東京駅八重洲中央口へ向かう階段周辺の状況である。地下街と東京駅を結ぶ重要な箇所であるが、階段下にはまったく情報がない。階段を上がるとはじめて情報が出てくる。

観察地点 3



八重洲中央口天吊指示サイン 22

JR 在来線の表示は、八重洲改札外コンコースでは、JR 東海仕様、JR 東日本仕様とも、「JR 線 JR Lines」の表記が用いられている。



(参考)

JR 東日本仕様では、「新幹線」と併記する形がとられており、新幹線ピクトを主たる訴求要素としているので、新幹線ピクトが「JR 線」を含んでいると理解される可能性がある。

新幹線の行先は細かく表記されているが、在来線の路線が表記されていないため、中央線のりばへの行き方がわからない。



中央通路

JR 中央線の指示サインは見つけたが、人ごみにまぎれ、のりば同定サインが見つからず不安になる。次の指示サインは遠くて見えないため、とにかくそこまで行ってみるしか方法がない。



天吊指示サイン 60

中央線のりば下まで到達したが、エレベーターを探すも見当たらない。指示サインに表示もない。

近郊区間線乗場の指示サインでは、「3・6」や「4・5」などの『乗場番線番号』を強調し、「京浜東北線」「山手線」等の路線名を小さく表記するレイアウトルールが適用されている。

このため、「路線名」を頼りにのりばを探す利用者にとって、その指示情報の把握に時間を要する恐れがある。

(2) ルート②③を移動した際の現況と課題

ルート②「JR 高速バスで日本橋口に着き、新幹線で仙台へ向かうルート」

(JR 高速バスで日本橋口の降車場に到着→日本橋口の東北新幹線入口に気付かず八重洲中央口まで移動→八重洲中央口から改札内へ→新幹線中央乗換口から 20 番線へ)

ルート③「JR 高速バスで日本橋口に着き、在来線で国立競技場へ向かうルート」

(JR 高速バスで日本橋口の降車場に到着→八重洲中央口から改札内へ→→1, 2 番線中央線ホームへ)

モニター及び専門家 6 名が現地を視察し、指摘した課題を示す。

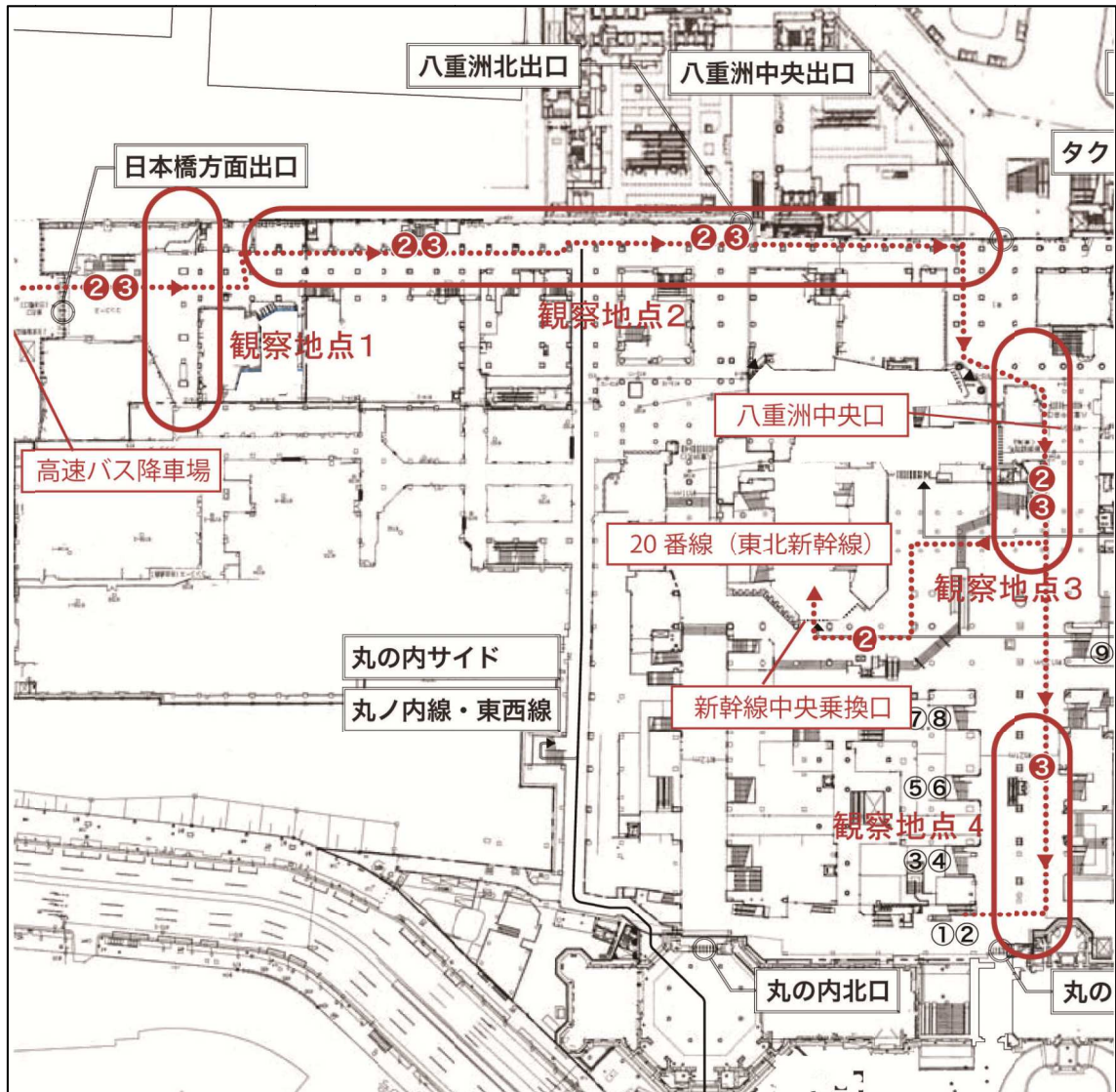


図 4-5 対象動線②③ (JR 高速バスで日本橋口に着き、新幹線で仙台へ向かうルート)

観察地点 1



天吊指示サイン 01

東海道・山陽新幹線のりばが非常に目立つ。東北等新幹線のりばはこのすぐ右側にあるがその案内がない。JR 在来線のりばの案内も相対的に小さく見つけにくい。



天吊指示サイン 02

東北等新幹線のりばの案内サインは、日本橋口コンコースの奥まった場所にあり、見つけにくい。

観察地点 2

JR 線のりばの表示はあるが、東北新幹線の表示が見つからない。

以下、観察地点 2（八重洲側改札外コンコース）にある進行方向前方にあるすべての天吊サイン（03～23）を示すが、日本橋口から八重洲中央口に至るまで、東北新幹線の表示は全くない。また東海道・山陽新幹線のりば、東京駅一番街、エレベーターの案内が目立ち、他の交通施設の情報が不足している。



天吊指示サイン 03



天吊指示サイン 04



天吊指示サイン 06



天吊指示サイン 07

商業施設案内も鉄道案内と同じデザインで掲示されている



天吊指示サイン 08

エレベーターの行先は商業施設



天吊指示サイン 09



天吊指示サイン 10



天吊指示サイン 13

2方向への分岐点であるが、交通機関ののりば案内がない。



天吊指示サイン 14



天吊指示サイン 17



天吊指示サイン 18



天吊指示サイン 19



天吊指示サイン 20



天吊指示サイン 22



天吊指示サイン 23

観察地点 3



天吊指示サイン 25（八重洲改札外コンコース JR 東海管理エリア）



天吊指示サイン 21（八重洲改札外コンコース JR 東海管理エリア）

東北新幹線の表示が現れるが、東海道・山陽新幹線のサインとは異なる印象の表示であり、見つけにくい。



天吊指示サイン 50（JR 東日本管理エリア）

多くの情報が横長の天吊サインに表示されている。新幹線の案内は、東海道新幹線も東北等新幹線も一緒に南口側を案内している。



天吊指示サイン 54（JR 東日本管理エリア）

改札内サインの新幹線に関する指示サインでは、「乗場番線番号」及び「ピクトグラム」を大きく表示し、「東北・山形・秋田・上越・北陸（長野経由）新幹線」等の文字情報を小さく併記するレイアウトルールが適用されている。

このため初めて東京駅を利用する人や、外国人利用者の中には、「乗場番線番号」および「新幹線車両のピクトグラム」「ピクトグラムの色彩」で、「東北・山形・秋田・上越・北陸（長野経由）新幹線」を解読できない人もいるものと推測される。

中央通路における東北新幹線案内は、南口側を案内しているサイン（上図 50）と北口側を案内しているサイン（上図 54）がある。どちらへ行くのか迷うこともあるのではないかと推測される。

観察地点 4

＜中央線を目指して＞



中央通路

JR 中央線の指示サインは見つけたが、人ごみにまぎれ、のりば同定サインが見つからず不安になる。次の指示サインは遠くて見えないため、とにかくそこまで行ってみるしか方法がない。



天吊指示サイン 60

中央線のりば下まで到達したが、エレベーターを探すも見当たらない。指示サインに表示もない。

4.2.2 東京駅改札内を移動するルート

(1) ルート④「新幹線で東京駅に到着し、舞浜のアミューズメント施設へ向かうルート」を移動した際の現況と課題

(東北新幹線で20番線に到着→新幹線南乗換口から駅内コンコースに出る→京葉線ホーム)

モニター及び専門家6名が現地を視察し、指摘した課題を示す。

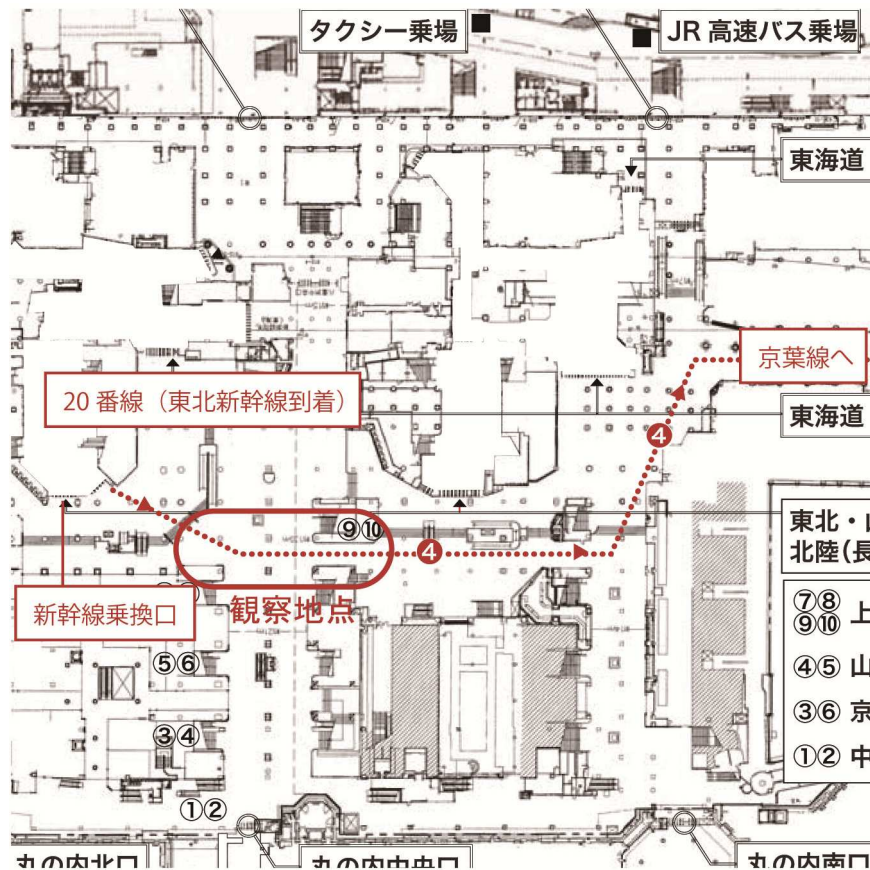


図 4-6 対象動線④ (新幹線で東京駅に到着し、舞浜のアミューズメント施設へ向かうルート)



天吊指示サイン 55

多くの情報が横長に掲示されているが、京葉線の案内は右端で分かりやすい。



天吊指示サイン 65

京葉線の表示とそこまでの距離が小さく表示されているが、遠方にあるという情報が伝わりにくい。

4.2.3 東京駅から外へ出るルート

(1) ルート⑤⑥を移動した際の現況と課題

「⑤JR 線で東京駅に着き、東京駅から高速バスで新潟へ帰るルート」

(山手線で6番線に到着→八重洲中央口から改札外へ→八重洲中央出口から駅前広場へ→八重洲南口の高速バス乗場へ)

「⑥JR 線で東京駅に着き、東京駅からタクシーに乗るルート」

(山手線で6番線に到着→八重洲中央口から改札外へ→八重洲中央出口から駅前広場へ→八重洲中央口と南口の間のタクシー乗場へ)

モニター及び専門家6名が現地を視察し、指摘した課題を示す。

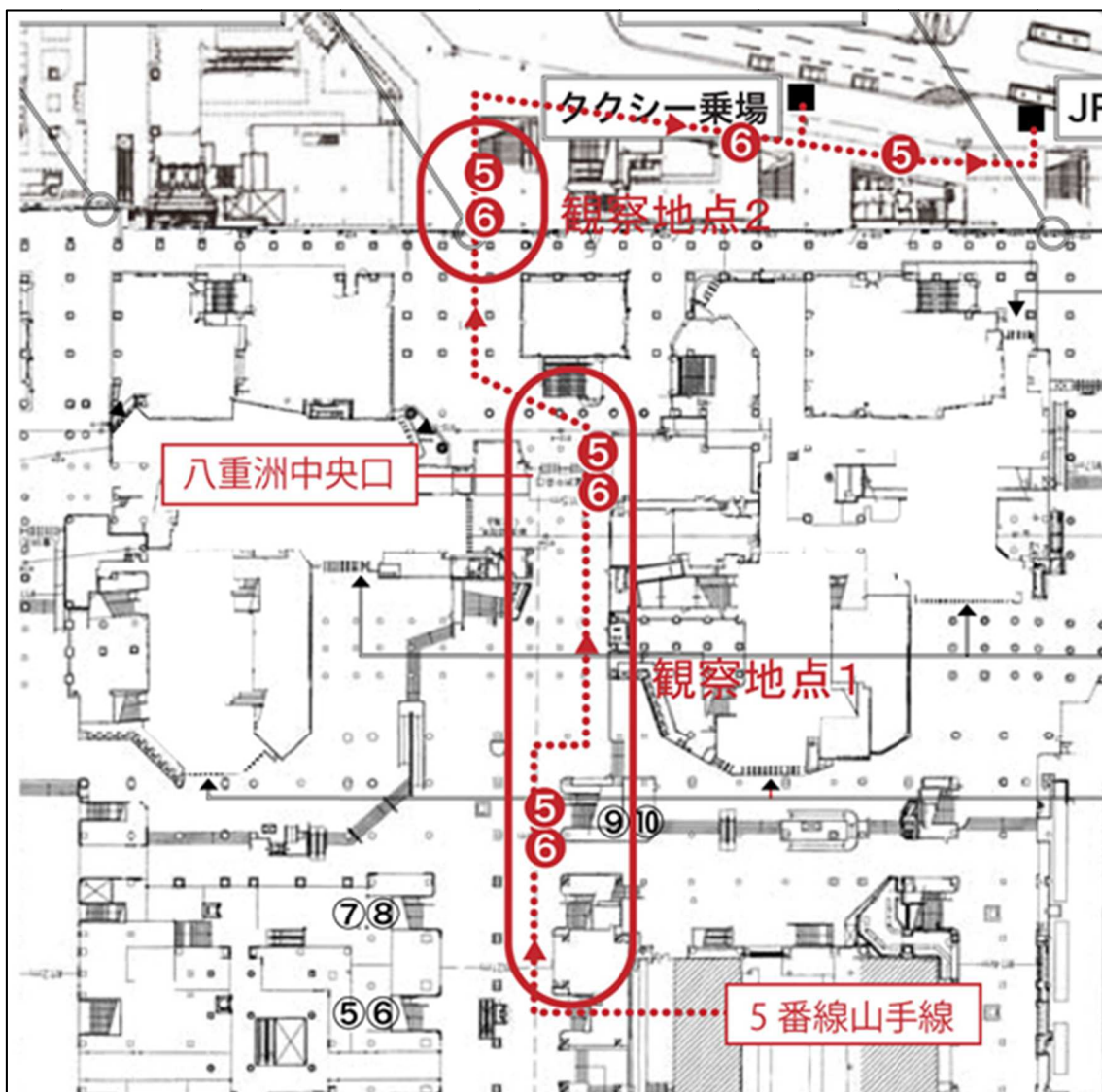


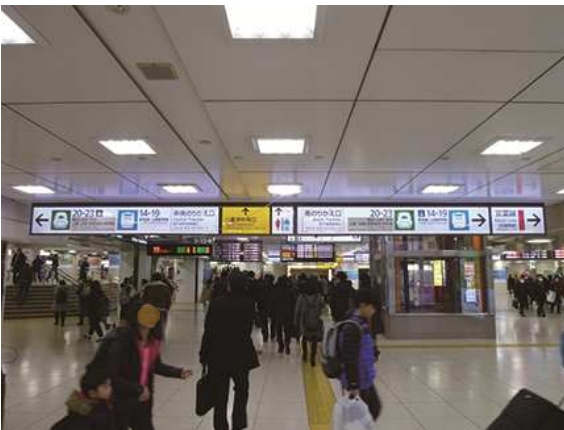
図 4-7 対象動線⑤⑥ (JR 線で東京駅に着き、東京駅から高速バスで新潟へ帰るルート及び JR 線で東京駅に着き、東京駅からタクシーに乗るルート)

観察地点 1



天吊指示サイン 54

改札内で高速バス乗り場への案内がなく、目指す出口がわからない。新幹線、南口、京葉線への案内が中心。



天吊指示サイン 55

上記 54 の隣のサイン。やはり、高速バス乗り場への案内がなく、目指す出口がわからない。八重洲中央口の案内があるため、まっすぐ進む。



天吊指示サイン 50

八重洲中央口手前 25m付近であるが、まだ高速バス乗り場への案内がない。



天吊指示サイン 47

改札直前でもまだ高速バス乗り場への案内がない。



天吊指示サイン 41

改札口上のサインでも高速バス乗り場への案内がない。



天吊指示サイン 40

改札口を出た後もバスの表記がなく、この出口でよかったか不安になる。

観察地点 2



天吊指示サイン 21

バス、タクシーの表記はあるが、目指す高速バスのりばかどうか不安を感じる。



地図サイン 78

「東京駅ご案内」という地図サイン。

JR 高速バスの表記はあるが、リムジンバスや、その他のバスのりばの表記がない。



天吊指示サイン 29

「タクシー乗場案内」サインは分かりやすいが、柱の横の高い位置にあり、見逃しやすい。



天吊指示サイン 34

「バス」だけの表示で、どこ行きかわからない。

(2) ルート⑦「山手線を降り、八重洲口南側の大型書店へ向かうルート」を移動した際の現況と課題

(山手線で4番線に到着→一旦丸の内中央口から駅外(丸善)へ→自由通路を通して八重洲側へ→八重洲中央出口から駅外へ→駅前広場を通して八重洲ブックセンターへ)
モニター及び専門家6名が現地を視察し、指摘した課題を示す。

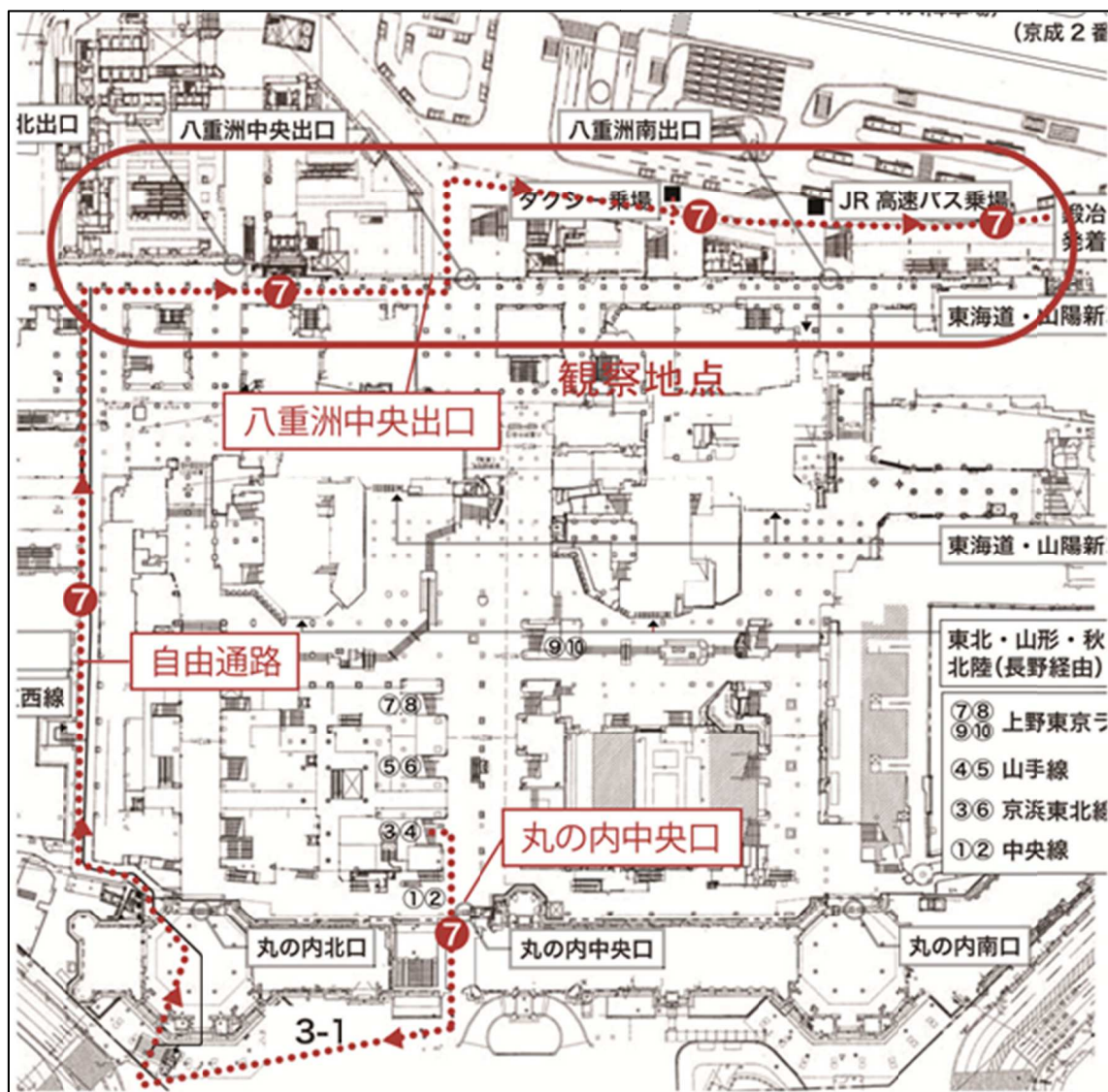


図 4-8 対象動線⑦ (山手線を降り、八重洲口南側の大型書店へ向かうルート)



構内地図 87



構内地図 88

87 と 88 は対面する位置。両方に同じ案内（全体構内図＋八重洲口拡大図）
 周辺地図がなく、目的地までの経路がわからない。



八重洲中央口地図サイン（NAVITA）

八重洲口南側の大型書店の位置を探す。
 地図の範囲が広すぎて見つけづらい。



八重洲中央口地図サイン（商業施設サイン）

上図とは逆に、駅直近のみの図。直近施設を探すには良いが、周辺全体は分かりにくい。



八重洲中央口地図サイン（バスターミナルサイン）

これら 3 つの地図は、掲示範囲、縮尺、方位、デザイン、すべて異なり、判断しづらい。



八重洲中央口地図サイン（公共サイン）

移動経路上にさまざまな表現と縮尺、異なった掲載範囲の地図が掲出されており、地図の理解が難しい。



日本橋口周辺及び構内地図 91

日本橋口近くの構内には、八重洲側全体の構内図と日本橋口の拡大図がある。東京駅での円滑な交通施設の利用のためには、「JR 東海新幹線」、「JR 東日本新幹線」、「JR 各線」、「丸ノ内線」、「東西線（大手町駅・日本橋駅）」、「空港バス」、「高速バス」、「タクシー」各のりばの位置を把握する必要があるが、これらが見つけにくい。

5. 課題への対応の方向性

この章では、前章で洗い出した「課題」について、改善の方向性を検討し、連続的・一体的なサインシステムを構築するための基本的な要素について考察を行い、八重洲側改札外コンコース及び改札内中央通路におけるモデルデザイン案（一つの仮説的試案）を作成する。

また今後、実際に連続的・一体的な案内サイン整備を進めるとき、検討が必要になる事柄について、進行段階ごとの検討項目の見通しを記述する。

なお、本章は、鉄道駅サインの専門家である赤瀬委員と定村委員のご尽力を得て作成したものであり、あくまで試案である。実際に個別の施設において案内サインを整備するにあたっては構造上の制約や、利用者のニーズ等を考慮することも非常に重要であり、必ずしも指摘通りの対応が求められる訳ではないことに留意する必要がある。

5.1 課題解決の基本的な考え方

(1) 案内サインの基本的な役割

わが国の鉄道は複数の路線のネットワークで全体的なサービスが成り立っている。とりわけ東京駅には、20 におよぶ鉄道路線に加え、多種にわたるバス路線やタクシーなど、広範な公共輸送手段も集まって、国内交通ネットワークの巨大な結節点になっている。

そうしたターミナル駅の案内サインにおいては、その交通施設のネットワーク性を明示し、相互の乗り継ぎ円滑化を図ることが最も基本的な役割である。

(2) 効果的な案内コードの設定

案内コードとは、情報伝達で特定の指示対象について言及するとき、一定の表現様式に定めた記号体系のことで、その構成要素には、言語・図記号（ピクトグラム）・文字記号・色彩・表記の形状などがある。案内コードの設定とは、たとえば「新幹線」はいつもこんな文言やマークを使って統一的に表現しようと定めることなどを指す。

案内コードの設定にあたって、次のことに留意が必要である。

- ①できるだけ世界中の人々が理解しやすいコード（ユニバーサルコード）を設定し、一部の人しかわからないコード（ローカルコード）の使用を少なくする。
- ②「細かなこと」と「大括りのこと」を比較すると、多くの人にとって「大括りのこと」のほうが理解しやすい。そういう意味内容を表すコードを優先的に採用する。
- ③日本語の名詞中の修飾語と被修飾語では、後置される「被修飾語」に根幹的な意味がある。このような「上位概念」を示すコードをできるだけ優先的に表現する。
- ④ここで設定するコードは案内サインに用いるので、できるだけ遠方から判別しやすい

(視認性に優れ、かつ意味の伝わる) 形象で構成する。

(3) 基本的なサイン種類の設定

視覚情報でも聴覚情報でも、案内の基本は「指示」と「同定」である。たとえば道中、「乗場はあちらだ」と示し、行った先で「ここが乗場だ」と示す。あるいは「トイレはあちら」と示して「ここがトイレ」と示す。前者の役割を負うのが「指示サイン」、後者が「同定サイン」である。(2) で選択設定した案内コードを、この二者の関係が明瞭になるよう空間上に連続的に配置・表現することが、サインシステム計画の基本フレームである。

また複雑な位置や手順などの関係は、図で説明するほうがわかりやすいことが多い。この役割を与えたサイン種類を図解サインという。東京駅においても、結節している交通施設の位置関係を示した「構内案内図 (ターミナルマップ)」や、街の構造や施設の位置関係を描いた「駅周辺案内図 (エリアマップ)」の検討整備が求められる。

5.2 課題別の改善の方向性

ここでは、「3.4 現地調査の視点」に示した 6 つの視点ごとに、「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の改善の方向性を整理した。

表 5-1 現地調査の視点（再掲）

視点	内容
①案内コード（注）の分かりやすさ	・案内コード（言語・図記号）が伝えるべき情報内容をわかりやすく表現しているか
②案内コードの統一性	・乗換案内に係る案内コードが、事業者間で異なり分かりにくくなっていないか
③視認性	・サイン文字や図の大きさは充分か、高さは適切か ・書式、配色、照明等は適切か
④表現様式	・サインの形状・レイアウト等が分かりやすく表現・デザインされているか
⑤設置場所	・必要な情報が必要な場所に設置されているか
⑥乗換案内の連続性	・乗換動線に沿って、誘導案内が連続的に行われているか。

注：「コードというのは、ある社会の中でコミュニケーションのためにあらかじめ決められている記号体系のことをいって、記号内容と記号表現を結びつける約束事のことです。代表的なコードにはそれぞれの地域社会の中で用いられている言語があり、そのほか図記号や数字記号、色彩コードなどがあります。」（出典＝「『見やすくわかりやすい』交通拠点のサイン計画の手引き」平成 21 年 3 月 交通エコロジー・モビリティ財団）

5.2.1 案内コードの分かりやすさ

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「案内コードの分かりやすさ」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-2 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲中央口・南口付近バス乗場	バス案内の表記が単なる「バス」に留まっている問題	東京駅で結節するバスには、高速バス・空港バスなどの長距離バス、市内バス、観光バス、近隣のシャトルサービスバスなどの種類がある。 首都東京の中央駅として、特に高速バス・空港バスは遠来の旅行者において高い需要が見込まれる。 八重洲側改札外コンコースのバス案内では、表記が単に「バス」と言うに留まっており、どのバスのことかわからない。  【移動等円滑化のための主要な設備の位置が、位置サイン（同定標識）で示されている。】 【改札口方向、駅出入口方向など、経路を明示する主要な誘導サインは連続的に配置】	バスの種類・行先ごとにバス乗場の位置がわかるよう、案内サインの配置と内容を検討する。 特に、外国人や地方の旅行者にとって、高速バス・空港バスの案内は重要。
地下街	リムジンバス降車場横の地下街入り口の問題	該当地点にはリムジンバスの降車場横に地下街の入り口があるが、東京駅の表示が小さく、そこが東京駅へ通じる動線だとは気づきにくい。また英語併記もなく、外国人には伝わっていない。 	該当箇所では、「東京駅方面」「地下鉄丸ノ内線、東西線方面」への連絡動線情報が示されることが望ましい。

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
		【誘導サインは動線の分岐点、階段の上り口・下り口、曲がり角に配置】 【サイン表示が次の方法によっている。(英語併記、ローマ字つづり、文字の大きさ、色使い等)】	

5.2.2 案内コードの統一性

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「案内コードの統一性」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-3 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲側改札外コンコース	新幹線の表記方法の統一性の問題	東京駅では、改札外コンコースと改札内通路で新幹線の案内コードが統一されていない。利用者の利便性を考えると、まず統一であることが求められる。  (改札外の JR 東海のサイン)  (改札内の JR 東日本のサイン) 現行の 2 種の新幹線ピクトは、東海道新幹線及び東北新幹線の先頭車両を図記号にしたものであるが、海外からの旅行者等を想定した場合に先頭車両の微妙な形状の違いにより各路線を識別させることを期待することは困難ではないか。 【隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。】	改札外、改札内の新幹線の案内コードを統一させることが望まれる。 また、新幹線ピクトはより単純化した共通の図記号が望ましい。

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲 改札外 コンコ ース	JR 線の 表記方法の 不明確さと 統一性の問 題	「JR 線」との表記は、具体的な運行区間を示す路線名とは異なり、指示対象が不明確である。 「JR 線」についての案内サインが統一されていない。  【隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。】	「JR 線」の運行区間を示す情報（「近郊線」など）を補足した上で、案内サインの統一が望まれる。

5.2.3 視認性

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「視認性」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-4 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

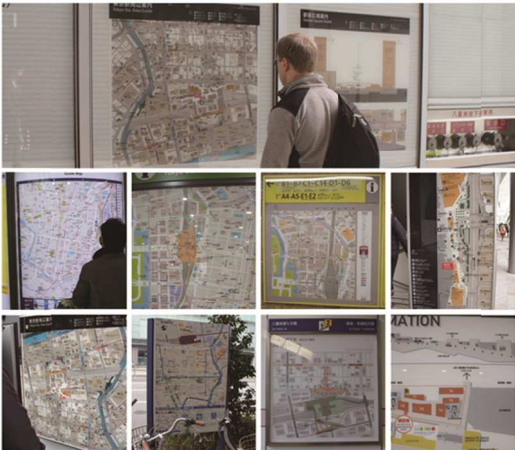
場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲改札外コンコース	案内サインの掲出位置、大きさの問題	東海道・山陽新幹線のりばが非常に目立つ。東北等新幹線のりばはこのすぐ右側にあるがその案内がない。JR 在来線のりばの案内も相対的に小さく見つけにくい。  東北等新幹線のりばの案内サインは、日本橋口コンコースの奥まった場所にあり、見つけにくい。  【誘導サイン類及び位置サイン類が次の方法で表示されている。(表示内容、照明、配置等。配置については、以下の通り示されている) ・改札口方向、駅出入口方向など、経路を明示する主要な誘導サインは連続的に配置 ・誘導サインは動線の分岐点、階段の上り口・下り口、曲がり角に配置 ・位置サインは同定する施設の間近に配置】	主要な乗場案内サインは主動線に沿って連続的に視線の先に配置することが望ましい。 また、特に出入口近くでは分かりやすい位置に配置することが望ましい。

	案内サインの掲出位置の問題	「タクシー乗場案内」サインは分かりやすいが、柱の横の高い位置にあり、見逃しやすい。  【視覚表示設備は、見やすさとわかりやすさを確保するために、情報内容、表現様式（表示方法とデザイン）、掲出位置（掲出高さや平面上の位置など）の三要素を考慮することが不可欠である。】	案内サインの設置位置は、各空間の特性を考慮し、物の陰など、視認しにくい場所を避けるようにすることが望ましい。
--	---------------	--	--

5.2.4 表現様式

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「表現様式」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-5 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲側改札外コンコース	交通施設のりば地図（ターミナル地図）の問題	東京駅での円滑な交通施設の利用のためには、「JR 東海新幹線」、「JR 東日本新幹線」、「JR 各線」、「丸ノ内線」、「東西線（大手町駅）」、「空港バス」、「高速バス」、「タクシー」各のりばの位置を把握する必要があるが、これらが見つけにくい。   【構内案内図、駅周辺案内図、時刻表、運賃表などの案内サインが次の方法で表示されている。（照明、表示内容等）】	左記のりばを確実に迅速に把握できるターミナル地図の検討が望まれる。
	さまざまなスタイルの周辺地図の問題	東京駅周辺にはさまざまなスタイルの周辺地図が設置されている。それぞれの地図は「掲載施設」「掲載範囲」「地図表現」「外国語併記」「ピクトグラム」等の表示要素がちまちまちで、連続的に情報を辿りにくい。 	共通の表示基準、統一化、もしくは地図データの共有化などの検討が望まれる。

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
		【隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。】	
中央通路周りの改札内コンコース	遠方にある乗場案内方法の問題	京葉線のコンコースは、1番線から23番線に至る中央通路沿いにあるのではなく、遠く離れた鍛冶橋通り下（写真位置からは500m以遠）にある。 京葉線コンコースはサテライト的に設けられた乗場であって、その位置を、写真のように中央通路沿いの路線乗場と同じような形式で表現しても、利用者がその遠さを実感することは難しいと思われる。  【システム性とは、案内域内の適所に配置したサインの総和によって全体的な誘導案内系を成立させることである。】	東京駅でJR東日本が管理する鉄道乗場は、伝統的な中央通路・南通路・北通路から至る乗場と、鍛冶橋通り下に移動して至る乗場、また丸の内側の地下に移動して至る乗場の三つに大別できる。 この乗場構造の大分類をサイン上でうまく利用者に示すことができれば、駅構造の全体把握が容易になる人が増えると考えられる。
	新幹線情報の文字の大きさの問題	改札内サインの新幹線に関する指示サインでは、「乗場番線番号」及び「ピクトグラム」を大きく表示し、「東北・山形・秋田・上越・北陸（長野経由）新幹線」等の文字情報を小さく併記するレイアウトルールが適用されている。 このため、東京駅に不慣れで新幹線名を頼りに移動する旅行者にとって分かりにくくなっていないか。  【サイン表示が次の方法によってい	万国から訪れる利用者にとって、不安なく利用できる「新幹線」についての表示方法が検討されてもいいのではないかと。

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
		る。(英語併記、ローマ字つづり、文字の大きさ、色使い等)】	
	番 線 番 号 と 路 線 名 の 優 先 順 位 の 問 題	近郊区間線乗場の指示サインも、「3・6」や「4・5」などの「乗場番線番号」を強調し、「京浜東北線」「山手線」等の路線名を小さく表記するレイアウトルールが適用されている。 このため、「路線名」を頼りに乗場を探す利用者にとって、その指示情報の把握に時間を要する恐れがある。  【移動等円滑化のための主要な設備の位置が、位置サイン（同定標識）で示されている。】 【位置サインは同定する施設の間近に配置】	このレイアウトがJR東日本管内全域で統一的に展開されていることは理解できるが、乗場種別が多岐にわたるターミナル駅では、その複雑性と不慣れな利用者の多さに適した応用的レイアウト方法についても検討されてもよいのではないか。

5.2.5 設置場所

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「設置場所」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-6 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
八重洲側改札外コンコース	JR 東日本が運営する新幹線、JR 線の情報の問題	JR 東海管理エリアの八重洲側改札外コンコースでは、東海道・山陽新幹線のりばの情報は数多く掲出されているが、東北・山形・秋田・上越・北陸新幹線のりばの情報が少なく、見つけにくい。同様に JR 線のりばの情報も少なく、見つけにくい。  【移動等円滑化のための主要な設備の位置が、位置サイン（同定標識）で示されている。】 【改札口方向、駅出入口方向など、経路を明示する主要な誘導サインは連続的に配置】	八重洲側改札外コンコースは、鉄道のみならず、バス、タクシー、地下鉄も含め、多くの乗換客が利用する。しかも、成田・羽田空港や全国各地からの旅客も多く利用するエリアであり、「コモンスペース」と言える。八重洲側全体で、東北・山形・秋田・上越・北陸新幹線のりば、および JR 線のりばのわかりやすい案内の検討が望まれる。
交通施設情報が発見しづらい問題	八重洲側改札外コンコースにある指示サインの表示内容はさまざまで、交通施設や商業施設、商業施設行きエレベーター等の案内が混在している。不特定多数の利用		とりわけ動線上の分岐点において、ターミナル駅としての交通施設情報、自由通路の情報等、情報の優先度を整理した表示の仕組みの検討が望まれる。

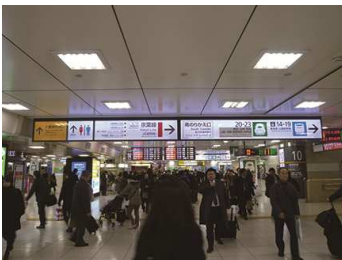
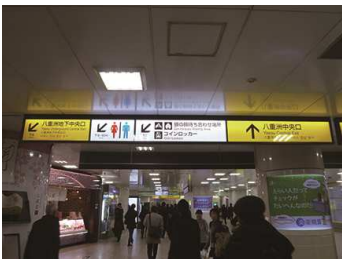
場所	課題	課題の内容	改善の方向性
		者に共通して求められる交通施設情報が見つけにくい。 【単純性・明瞭性とは、情報の中のノイズ（不要な要素）となる部分をそぎ落としてできるだけシンプルに、かつ誰にとってもはっきりと見え、聞こえ、わかるように表現することである。】	
中央通路周りの改札内コンコース	ホームごとの乗場位置の同定表示の問題	この中央通路の3番線から10番線に至るエリアでは、路線別乗場を示す同定サインが階段両脇の壁面に沿って施工され、通路を縦断方向に移動する利用者にとって、その位置を見逃す可能性は皆無では無い。 特にラッシュ時は、利用者が通路にあふれて壁面サインは見えないおそれがある。  【位置サインは同定する施設の間近に配置】	改札内中央通路も、東京駅を利用する旅客が最も中心的に利用する通路であり、「コモンスペース」と言える。 長大な通路で発見しやすいサインの掲出方法は、通路の遠くから見通すことのできるよう視線と直行する方向に取り付ける吊下げ型サインが効果的であり、それらの形式の導入の検討も望まれる。
	エレベーター方向指示の識別性の問題	この駅でエレベーターを使ってホームに移動する場合、1・2番線は丸の内側通路の南寄り、3～8番線は南通路から、9・10番線は中央通路から利用する。このエレベーター方向を指示するのが、写真に見える2台の吊下げ型サインである。この写真のように両者を均等に見て移動経路を選択することは難しく、多くの利用者は人々の流れに沿ってどちらか一方のサインのみを見るものと推測される。この掲出方法では、乗場別エレベーターの位置をみつけられない人もいる可能性がある。	「エレベーターについて」「○番線・○番線はこちら」「○番線・○番線はこちら」などのように、大きな概念とその部分情報を分岐的に表示するとき、その一部を別の表示位置に独立させないなど、情報構成を分断しない配慮が必要であろう。

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
		 【エレベーターを経由した乗換経路案内が分かりやすく表示されている。】	番線別エレベーター方向指示を、一つの表示面にまとめることの検討が望まれる。

5.2.6 乗換案内の連続性

「4. 現地調査による課題の洗い出し」で洗い出した「課題」の中から「乗換案内の連続性」に関する課題を抽出し、各課題に対する改善の方向性を検討した。

表 5-7 個別課題に対する改善の方向性（【斜体】は「3.1 公共施設における案内サインの基本的考え方」に示した主な関連記載内容を示す）

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
中央通路周りの改札内コンコース	改札内に高速バス乗場への案内がない問題	 改札内で高速バス乗り場への案内がなく、目指す出口がわからない。  改札直前でもまだ高速バス乗り場への案内がない。  改札口上のサインでも高速バス乗り場への案内がない。  改札口を出た後もバスの表記がなく、この出口でよかったか不安になる。 【隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。】	改札内の要所に、他交通施設への案内サインを連続的に設置し、途切れさせないようにすることが望まれる。
八重洲中央	高速バス・空港バス	「八重洲中央口」は多くの高速バス・空港バスの乗場につながるルートである	八重洲側全体で、高速バス・空港バス

場所	課題	課題の内容	改善の方向性
口・南口付近バス乗場	スの案内がない問題	が、駅構内では、バス施設は南口に誘導されている。  【隣接する他社線、公共空間とは連続的に案内サインが繰り返し配置されることが望ましい。この場合、サイン計画にあたっては、施設設置管理者間で協議調整の上、表示する情報内容を統一し、案内サインがとぎれないよう留意すること。また、関係者が多岐にわたる等の場合においては、協議会等を設置して検討する。】	の案内を充実させるための検討が望まれる。
地下街	地下街から地上に向かう階段下のサインの問題	写真は八重洲地下街から JR 東京駅八重洲中央口へ向かう階段周辺の状況である。地下街と東京駅を結ぶ重要な箇所であるが、階段下にはまったく情報がない。階段を上がるとはじめて情報が出てくる。  【改札口方向、駅出入口方向など、経路を明示する主要な誘導サインは連続的に配置】 【サイン表示が次の方法によっている。 (英語併記、ローマ字つづり、文字の大きさ、色使い等)】	階段下に、JR 東京駅八重洲中央口への案内サインが掲出されることが望ましい。

5.3 改善策の試案の提示

ここで示す改善策の試案は、鉄道駅サインの専門家である赤瀬委員と定村委員のご尽力を得て作成したものであるが、あくまで試案である。本試案を手がかりとして、施設管理者等関係者間でより一層利用者利便に資する案内サインの検討が進むことが望まれる。

5.3.1 統一的な案内コード

(1) 「新幹線」

1) 現在用いられている案内コード



図 5-1 現状（八重洲改札外）



図 5-2 現状（八重洲改札外）



図 5-3 現状（改札内）



図 5-4 現状（改札内）

八重洲側改札外コンコース（ＪＲ東海管理エリア）では、図 5-1, 5-2 のとおり文字表記が中心で、「東海道・山陽新幹線」に車両のフロントビューをモチーフとした路線シンボル（ここでは「新幹線ピクト」と仮称する）が表記されている。

改札内コンコース（ＪＲ東日本管理エリア）の新幹線改札口から離れたエリアでは、図 5-3 のとおり、「ＪＲ東海運行新幹線ピクト（ブルー）」と「ＪＲ東日本運行新幹線ピクト（グリーン）」及び「新幹線」の文字が、また専用改札口に近づくと、図 5-4 のとおり、エリア内共通の各新幹線ピクトのほか、前者は「東海道・山陽新幹線」、後者は「東北・山形・秋田・上越・北陸（長野経由）新幹線」の文字が表記されている。

2) 「東海道・山陽新幹線ピクト」の表現種類



図 5-5



図 5-6



図 5-7



図 5-8



図 5-9

図 5-5,5-6 は現在東京駅で用いられている新幹線ピクトである。図 5-5 は 700 系、図 5-6 は N700 系の各電車を造形上のモチーフとしているように見られる。図 5-7、5-8、5-9 は 2014 年現在東海道・山陽新幹線の他の駅で用いられているピクトである。

3) 現行コードの問題点

- ①東京駅では、改札外コンコースと改札内通路で案内コードが統一されていない。利用者の利便性を考えると、案内コードの仕様が統一的であることが必要ではないか。
- ②文字表記はつづりが長いため、また日本語文法の特徴から「上位概念」が語尾に位置するため、直感的に何の情報源か把握しづらい弱点をもっている。このため文字表記を行う場合、語順や短いつづり方などの工夫が必要になる。
- ③東海道新幹線ピクトは、新規車両が投入されるたびに図材を入れ替えてきた結果、東京駅構内においてもピクトの統一性が図られていない。ISO や JIS で定める案内用図記号（ピクトグラム）は言語の障壁を越えて万人が理解できることを目標に、多くの人が知っている図材を固定化し、その普及を図る手法が採られている。
- ④東京駅には東海道新幹線、東北新幹線、山形新幹線、秋田新幹線、北海道新幹線、上越新幹線、北陸新幹線が乗り入れている。東京駅においてこれらの利用者の円滑な移動を支援するためのピクトは、単に「超高速列車」の意味がわかるだけでなく、「（J R 東海の）東海道か、（J R 東日本の）東北等か」の識別、あるいは J R 東日本内でも「東北か、上越か」などの識別機能をもたせる必要があるのではないか。とりわけ前者の識別機能は、利用する改札口が別であるだけに最小限の条件と思われる。

一方現行の 2 種の新幹線ピクトは、東海道新幹線及び東北新幹線の先頭車両を図記号にしたものであるが、海外からの旅行者等を想定した場合に先頭車両の微妙な形状の違いにより各路線を識別させることを期待することは困難ではないか。

4) J R 東海方と J R 東日本方の識別機能を有した案内コードのアイデア

新幹線 | 東海道・山陽方面
Shinkansen, West Bound

新幹線 | 西行き
Shinkansen, West Bound

新幹線 | 北海道・上越方面
Shinkansen, North Bound

新幹線 | 北行き
Shinkansen, North Bound

図 5-10 A 案

図 5-11 B 案

S1 新幹線
Shinkansen

S2~S6 新幹線
Shinkansen

図 5-12 C 案

- ①いずれの案も現行どおり、J R 東海方はブルー、J R 東日本方はグリーンを用いている。
- ②A,B 案は文字表記、C 案は新たに路線番号を設定するとの考えをとっている。
- ③A 案は、現在 J R 東日本が八重洲北口で表示している方式にならって、「新幹線」の見出し語の後に概略的な行先方面を示している（東北新幹線は近々北海道まで伸びるので、ここでは「北海道・上越方面」と表記した）。
- ④A,B 案では、外国人に対して「West Bound」「North Bound」の表記が簡単明瞭と考えた。B 案はその英語に従い、和文も「西行き」「北行き」と表した。
- ⑤C 案で用いたアルファベットとアラビア数字による記号は、世界中の多くの鉄道、航空、道路などの識別記号として用いられ、現代では最もユニバーサルなコードといえよう。種々の広報ツールと連動して用いれば、最もわかりやすい案内コードになると考えられる（なおこのアイデアでは、最長の運転区間を単位にナンバリングを行えば、現在の路線数なら、S1~S6 で表現できるとみなした）。

(2) 「JR線」

1) 現在用いられている案内コード



図 5-13 現状 (JR 東海)



図 5-14 現状 (JR 東日本)



図 5-15 現状 (JR 東日本)



図 5-16 現状 (JR 東日本)

八重洲改札外コンコースでは、JR東海仕様(図 5-13)、JR東日本仕様(図 5-14～5-16)とも、「JR線 JR Lines」の表記が用いられている。JR東海仕様は文字表記のみであり、JR東日本仕様では、八重洲南口、中央口、北口のいずれにおいても、JRのシンボルマーク及び新幹線ピクトと併記する形がとられており、案内サインの仕様は統一が図られていない。

2) 現行コードの問題点

- ① JR東日本仕様の案内サインは、新幹線ピクトを主たる訴求要素としているので、新幹線ピクトに「JR線」が含まれていると誤解される可能性があるのではないかと。
- ② 「JR線」との表記は、JRという事業主体による路線(群)という意味で、具体的な運行区間をもつ路線名とは異なる「集合名詞」である。加えてこの語がアルファベットで構成されているため、「中央線」などと比べ、指示対象が不鮮明に感じられやすいのではないかと。
- ③ 複数路線の集合する東京駅ではとりわけ、「JR線」との用語が示す意味内容を具体的に補足すれば、その語が指示している内容が見えてくる可能性がある。

3) J R線表記法のアイデア



図 5-17 J R線表記法案

新幹線を除き、東京駅でJ Rが運行している列車はほぼ東京近郊区間で、その区間内に移動する利用者が多数と考えられる。この案では、「東京近郊方面 for Tokyo Area」を補助表記することで、この語が指す具体的な内容を簡潔に伝えることを意図している。

4) 改札内J R線の大括り表記法のアイデア



図 5-18 改札内J R線の大括り表記法案

東京駅でJ R東日本が管理する鉄道乗場は、伝統的な中央通路・南通路・北通路からいたる乗場のほか、丸の内側の地下に移動していたる乗場、鍛冶橋通り下に移動していたる乗場があり、その三つに大別できる。

この案では、サイン上で利用者が駅構造を体感的に把握できるようにすることを目指して、その三者を「中央のりば」「地下のりば」「京葉のりば」と称し、統一的な形状・色彩にまとめた。

(3) 「高速バス・空港バス」

1) 現在用いられている案内コード



図 5-19 東京都の指針

上図は、「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(東京都)に示されている「空港バス」の表記法である。この指針では空港バスの英語表記は「Airport Express Bus」と示されているが、ここでは「Airport Bus」と略称を用いた。なお、「高速バス」について指針はない。



図 5-20 東京駅におけるバス乗場案内

東京駅八重洲側改札外コンコースでは、上図の案内が用いられており、行先、高速バスか路線バスかもわからない。

2) 現行コードの問題点

行先を詳細に案内することは煩雑になるため、単純化は必要であるが、「バス」という情報だけでは不足。少なくとも、空港アクセスバス、高速バスの表示は必要でないか。

3) 表記法のアイデア



図 5-21 バス乗場表記法案

この案では、できるだけユニバーサルなコードとなるよう「高速バス」「空港バス」各々のピクトを工夫した。

図の前者が「高速バス」、後者が「空港バス」である。前者では現在首都高速道路で用いられている「高速道」のシンボルを JIS のバスピクトに描き加える方法をとった。この「高速道ピクト」は国連標識にならったもので、ヨーロッパや中国で広く使われている。

5.3.2 掲出位置と表現様式のモデルデザイン案

前述した案内コード・アイデアの一つを用いて、具体的な箇所での試案作成を試みた。なおこれらの試案は、特に結節している交通施設への連続的・一体的な案内を念頭においた仮説であり、鉄道駅案内で不可欠なエレベーター・トイレ等への案内の吟味付加するにいたっていない。また、ワーキング・グループ会議では、4段組みの可否や掲載情報の内容・量について、様々な意見が出された点を付記しておく。

これを手がかりに、今後さらに実用的なものにレベルアップされることが望まれる。

(1) 八重洲側改札外コンコース

1) 丸の内側への分岐点



図 5-22 現状

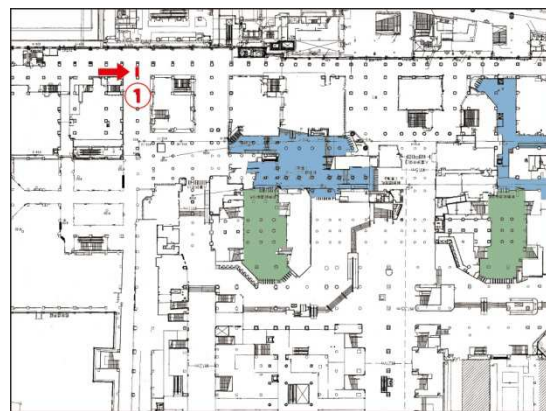


図 5-23 試案掲出位置



図 5-24 試案表現様式

2) JR線中央改札口付近



図 5-25 現状

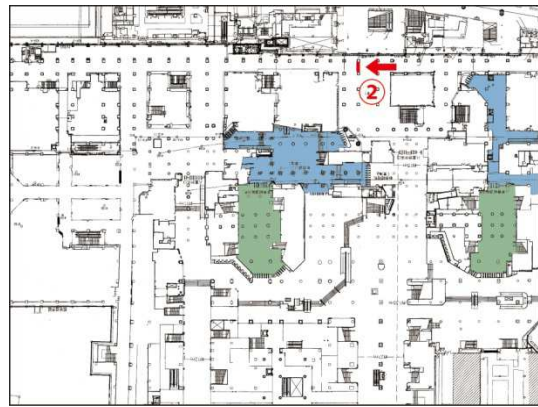


図 5-26 試案掲出位置



図 5-27 試案表現様式

3) 八重洲改札外コンコースの掲出高さの検証

これらの案のように高い位置にサインを掲出する場合、利用者が発見しやすい視野に入っているかを確認できれば一段とその信頼性は高まる。国土交通省監修『バリアフリー整備ガイドライン・旅客施設編』（平成 25 年 10 月）の pp.98-99 に示された「遠くから視認するサインの掲出高さの考え方」に基づき、現行サインと試案サインの見え方を検証すると、現行サイン（赤）、試案サイン（黒）とも、有効視野内に納まっていることが確認できる（図 5-28）。

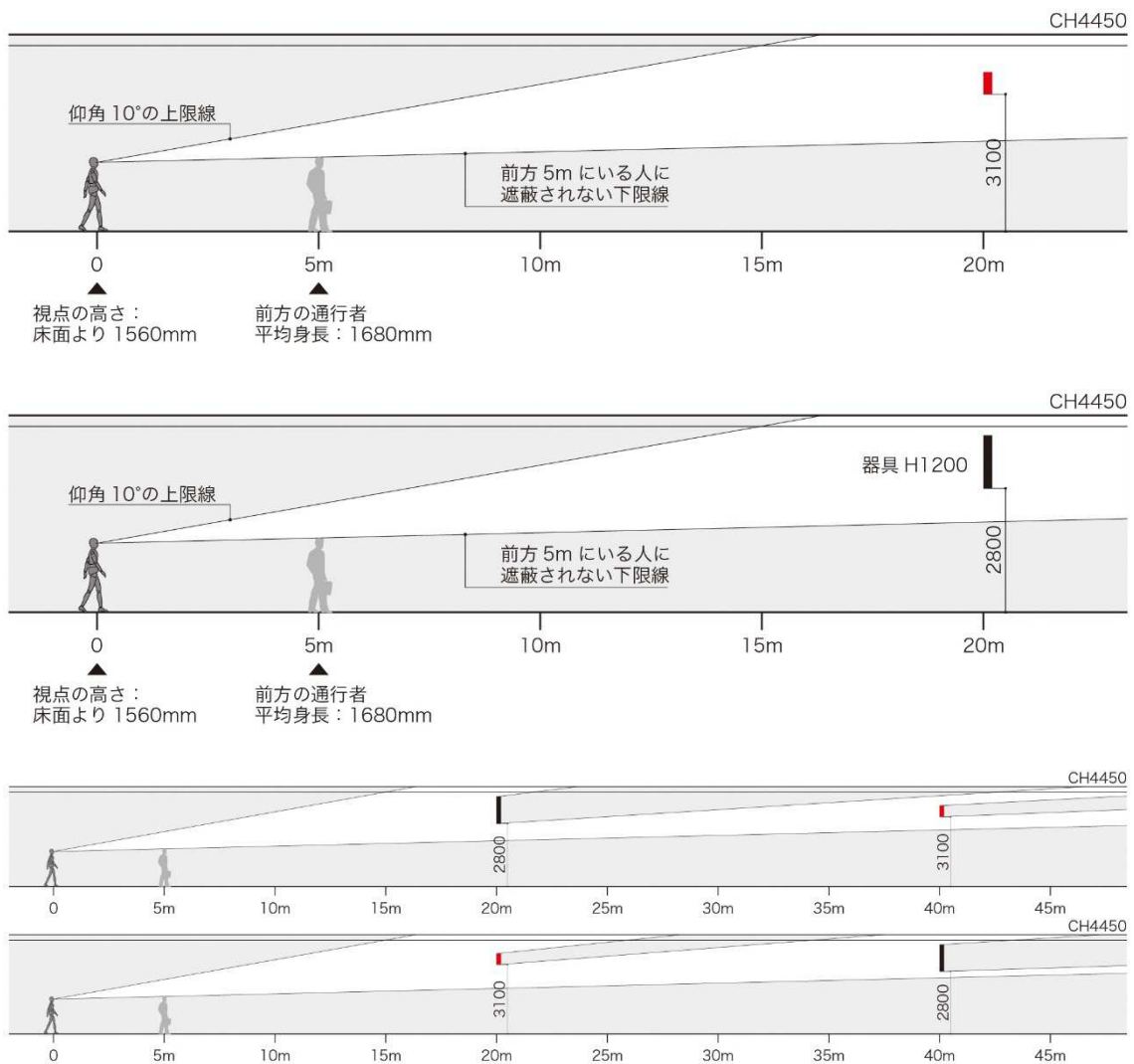


図 5-28 遠くから視認するサインの掲出高さの考え方
(白が有効視野、グレーが見えにくい範囲を示す)

(2) 改札内中央通路

1) 「地下のりば」から「中央のりば」にいたる箇所



図 5-29 現状

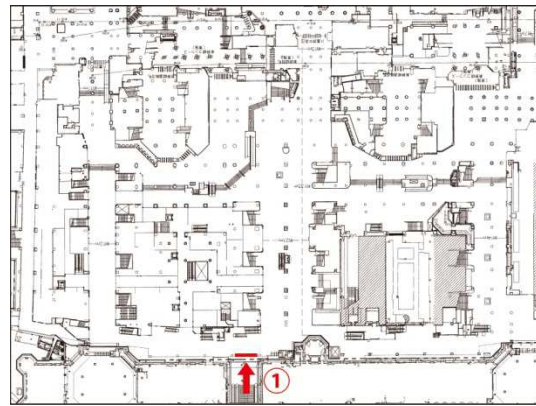


図 5-30 試案掲出位置



図 5-31 試案表現様式

2) 中央通路4・5番線間付近



図 5-32 現状

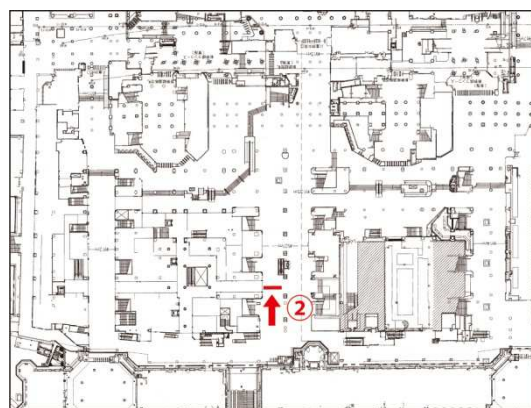


図 5-33 試案掲出位置

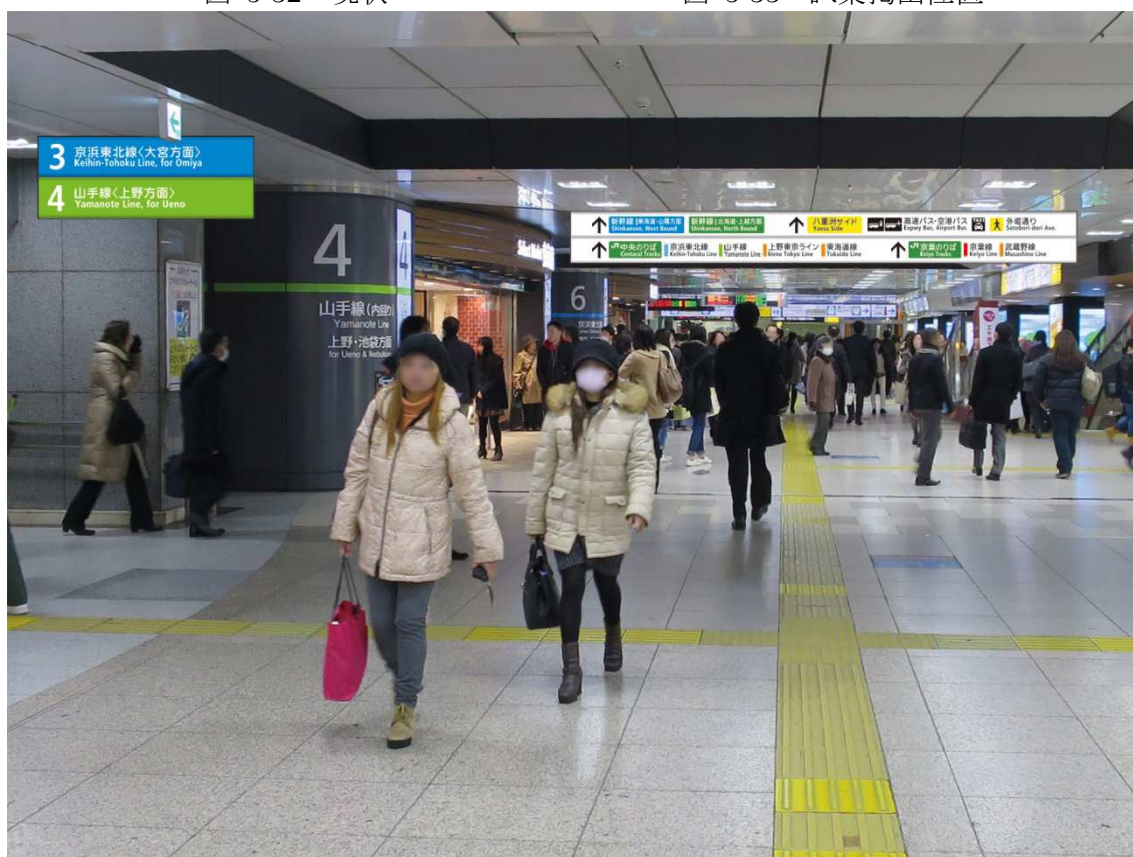


図 5-34 試案表現様式

5.3.3 地図の表現様式のモデルデザイン案

連続的・一体的な案内サイン整備を進める場合、以下に記す地図類の検討が望まれる

(1) ターミナル地図の検討

東京駅で結節している交通施設の位置関係を示し、わかりやすく表現した地図の検討が望まれる



図 5-35 試案表現様式

(2) 駅周辺案内図（エリアマップ）の検討

街の構造や施設の位置関係を描いた駅周辺案内図(エリアマップ)の検討が望まれる。



図 5-36 試案表現様式

6. おわりに

本調査では、様々な交通機関や周辺施設が集結し、複雑な構造となりやすい大規模ターミナルにおける複数事業者間及び周辺の公共施設を含めた連続的・一体的な誘導案内（案内サイン）のあり方について検討を行った。現地調査では代表的な大規模ターミナルとして東京駅を取り上げ、不慣れな旅行者の視点で、八重洲側を中心とした東京駅の案内サインの現状の課題を調査・分析し、改善策の試案を示した。

改善策の試案は、鉄道駅サインの専門家である赤瀬委員と定村委員のご尽力を得て作成したものであるが、あくまで試案である。実際に案内サインを整備する際には、駅の構造上の制約や当該駅の利用者ニーズ等をより詳細に把握しつつ、本試案を手がかりとして、施設管理者等関係者間でより一層利用者利便に資する案内サインの検討が進むことが望まれる。検討にあたっては案内サインの試案を期間を区切って試行的に設置し、その有効性を確認しつつ、更なる改善を図っていくことも考えられる。整備を計画・実施する際には、障害者等も含めた利用者の視点にも留意するとともに、関係者（自治体・施設管理者など）間の費用負担や更新ルールについての検討も行うことが望まれる。

本調査においては東京駅を取り上げたが、他の大規模ターミナル施設においても、本調査において指摘された事項等を参考に、施設内外の案内サインの現状について確認を行い、連続性・一体性のある案内サインの整備に努めることが望まれる。

オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する検討会 誘導案内のあり方ワーキング・グループ会議 委員名簿

氏名	所属・役職
岸井 隆幸	日本大学理工学部土木工学科 教授
赤瀬 達三	株式会社黎デザイン総合計画研究所 代表取締役
定村 俊満	株式会社ソーシャルデザインネットワークス 代表取締役社長
久保 公人	東日本旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 次長
萩原 健二	東海旅客鉄道株式会社 総合企画本部 投資計画部 担当部長
高田 敦仁	東海旅客鉄道株式会社 新幹線鉄道事業本部 企画部 担当課長
渡辺 英雄	公益財団法人東京タクシーセンター 専務理事
中島 高志	東京都 都市整備局 都市基盤部長
細越 正明	千代田区 環境まちづくり部長
田村 嘉一	中央区 都市整備部長
松本 勝利	国土交通省 総合政策局 安心生活政策課 課長
神田 昌幸	国土交通省 都市局 街路交通施設課 課長
菊地 春海	国土交通省 道路局 環境安全課 課長
金子 修久	国土交通省 鉄道局 都市鉄道政策課 駅機能高度化推進室 室長
山下 雄史	国土交通省 鉄道局 鉄道サービス政策室 室長
鶴田 浩久	国土交通省 自動車局 旅客課 課長

オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化のあり方に関する 検討会 誘導案内のあり方ワーキング・グループ会議 議事録

[日 時] 平成 28 年 2 月 25 日 (木) 10:00～11:50

[場 所] 中央合同庁舎 3 号館 4 階 会議室

<議事>

- ・ 東京駅の丸の内側でも、案内表示の検討会が行われている。東京駅の丸の内側の地下広場を中心に、出口の番号の統一等、ターミナル駅と街のサイン環境をどう統一させていくべきかを検討している。また、八重洲側とも同じ方針で進める必要があるという議論も出ている。
- ・ 東京駅以外でも新宿駅、渋谷駅、池袋駅にて案内サインの検討が進められている。東京駅を含め 4 駅ともに、ラチ外の検討が主であり、ラチ内についてはあまり言及できていないことが課題である。
- ・ 本事業では、オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリーの調査とサイン計画の検討を行っているが、オリンピック・パラリンピック以降の平常時の一般利用、外国人を含めた利用者のサインを検討する目的もある。
- ・ 東京駅は八重洲の地下に高速バスターミナルができる予定であるが、東京駅からはその場所の視認性がよくない。八重洲側の外堀西までは議論したが、東側も同じように議論する必要がある。バスターミナルを含め、再開発事業者との調整が必要である。
- ・ 案内サインは設置だけでなく、維持管理をする上で、財源確保をどうするかが問題である。新しい情報がどんどん入ってくるが、どういう方針で整備するのか、更新を誰が行うのか、権利は誰が持っているか、エリアマネジメントの協定を結ばなければ難しい。担当者が変わっても責任の所在を明らかにするべく、管理主体を明確にしておく必要がある。
- ・ 丸の内側で検討が進んでいるため大きな齟齬がないようにする観点からもラチ内も合わせた検討が必要であると考えている。東京駅は在来線と新幹線が乗り入れている大きな駅のため、複雑性が増している。あくまで提案ではあるが、検討すべき事項として盛り込んでいる。

(提供すべき情報内容について)

- ・ 例示された内容だと、情報が多すぎて分かりづらくなるかもしれない。なんとなく見た方がどう感じたかを提案されても、必要かどうか検証するのは難しい。限られた範囲に提示する情報の優先順位をつけるために定量的数値が必要ではないか。
- ・ 結節点は情報が多く、錯綜しがちなので、目的地までの距離を踏まえて情報を精査している。行先については、一つの地名に限定すると他の目的地が案内されないため、利用者から分かりにくいと意見が寄せられる可能性がある。
- ・ 今回八重洲口で四段構えの案内板を提案していただいているが、他のサインを遮ってしま

う可能性がある。過去に大きな看板を設置していたが、他のサインの視認性が下がったためコンパクトな案内板に変えたという経緯がある。

- また東京駅の天井は高いため、高い位置に設置すると仰ぎ見る形になるし、120cmの案内板に情報を入れ込むと表示する文字も小さくなる。
- 周辺地図については、統一された考え方で進めてもらいたい。他のターミナル駅の協議会やオリンピック・パラリンピックに向けて様々な協議会があるが、東京都内で検討内容の整合性を図ることは勿論、東京から大阪まで広域を管理している事業者の存在も踏まえ、名古屋駅等広域でも統一させるということであれば、そちらの計画との整合性を計ってほしい。
- 周辺地図の整備は、地図のデータの更新、仕様、財源に関して、自治体との連携が必要になる。

(新幹線の案内サインについて)

- 新幹線に関する部分の提案は、調査はオリンピック・パラリンピック開催時を限定しているように感じる。オリンピック・パラリンピック開催期間中だけであれば、外国人利用者に対応すべくノースバウンドと表記してもよいかもしれない。しかし、平常時の利用を考慮すると東北、長野等の名称表示をなぜ抜いたのかと意見が寄せられる可能性が高い。オリンピック・パラリンピック開催期間限定とするのか、一般利用も視野にいれた議論なのかで検討内容が異なる。
- 名称を含め言葉は長年使われることで社会化していく。「Shinkansen」も海外で通じる。東京駅の問題は、行き先と利用する改札を含め、どちら方面の新幹線に乗れるのかが識別しにくいこと。新幹線に乗りたい利用客が八重洲側改札で得たいのは、どちらにいけばJR東海の西方面行新幹線か、JR東の北方面新幹線かわかることなので、イーブンな関係で案内できた方がよい。行き先をずらっと並べても理解しづらいのではないかな。
- 現在のピクトグラムは新幹線の先頭の形を想像させるデザインであるが、日本人がフランスでTGVタリスの違いが分からないと同じで、各事業者によって新幹線の先頭の形は異なるため、ピクトグラムで新幹線の種別を表現できないと考え、あえて外している。
- 現在駅構内では、全てをピクトグラムではなく、新幹線の乗り場まで距離がある場合はピクトグラム、乗り場に近付くにつれて新幹線の詳しい案内を提示するよう工夫している。新幹線のピクトグラムは、青色がJR東海（東海道新幹線）、JR東日本が緑と分けている。
- 新幹線のピクトグラムなしだと、利用者は在来線と混同しないか。
- 案内において、全ての行先を表示するのは難しい。ピクトグラムも有効ではあるが、ワーディングもわかりやすさを支える上で重要である。
- 各路線で新幹線の先頭のデザインは異なり、新幹線を包括的にピクトグラム表現することは難しい。英語表記では、新幹線車内の英語での音声案内は「Super Express」

という表現が使用されているが、「Super Express」のような概念として、図記号が作ればよい。電車のピクトグラムは山手線に似ているが、大体都市鉄道に共通しているピクトグラムとして理解できる。

- ・ 東海道新幹線は圧倒的にビジネス目的での利用者が多い。青が JR 東海、緑が JR 東日本だと大半は理解しているのではないか。どのボリュームに着目するか整理すべく定量的な整理がほしい。
- ・ 多くの利用者の声を受け、現在の案内を設置しているという経緯もあるため、より詳細な検討が必要である。

(近郊線という表現について)

- ・ 「Shinkansen」という言葉は長年使い続けたことで、外国人にも通じるようになり、「Shinkansen」がピクトグラム代わりなるようになった。同じように、短い略称を決め、最初は説明付きで表示する必要があるだろうが、長期に亘って使い続けることで周知され、略称だけで外国人にも通じるようになる可能性がある。
- ・ 在来線という言葉は全国的に議論がある。在来線とは、昔からある路線という意味で表現されているが、新しいか古いかではなく、どこを動く電車なのか、行先や運行区間を概念整理し、利用者に伝えたほうがよいのではないか。
- ・ 東海道本線、東北本線、山の手線の路線を運行している湘南新宿ラインは行先を基準として表現している良い例である。東京近郊という表現も、実態に即し、熱海・伊東周辺から北を範囲とする鉄道ネットワークであることをアピールできている。
- ・ 名古屋駅は近鉄や名鉄も運行しており、大きい概念として JR 線と表記している。
- ・ 端的にワーディングできればよいが、かえって分かりづらいという意見が出る可能性もある。
- ・ プラットホームの番号表示については、番号でしか識別できない外国人や子どももいるため、数字は必要な情報であるという意見もある。

以上

オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化の推進に関する調査研究
—大規模ターミナルにおける連続的・一体的な誘導案内のあり方
(案内サインの統一等)に係る調査— 報告書

2016 年 7 月

国土交通省総合政策局安心生活政策課