

# 利用者の視点に立った新宿ターミナルを目指して

～「新宿ターミナル基本ルール」の策定に向けた検討のとりまとめ～

(案)

新宿ターミナル協議会

2016年3月



---

# 目次

---

## はじめに

新宿ターミナルにおける基本ルール策定の背景と目的	1
新宿ターミナル協議会の概要	2

基本理念	5
------	---

## 1 わかりやすく ～案内サインの改善～

1-1 課題整理と対応方針	
(1) 現状の評価	7
(2) 課題の整理と対応方針	11
1-2 案内サインに関する基本ルール	
(1) サインの定義	12
(2) ターミナルの構造に適した共通のサイン体系の構築	14
(3) 歩行者動線に対する適切な配置	18
(4) 表記の統一性の確保	20
(5) 表現の一貫性の確保	28
(6) 表記する情報の更新	32

## 2 人に優しく ～バリアフリーの推進～

2-1 課題と対応方針	
(1) 現状の評価	34
(2) 課題の整理と対応方針	37
2-2 バリアフリーに関する基本ルール	
(1) 乗り換え動線のバリアフリー化	38
(2) バリアフリー設備への案内の充実	40

## 3 もっと便利に ～サービスの向上～

3-1 課題と対応方針	
(1) 現状の評価	42
(2) 課題の整理と対応方針	44
3-2 サービスに関する基本ルール	
(1) 共通マップの作成	45
(2) 人的サービスによる情報提供の強化	48
(3) 無料公衆無線LANの充実	49
(4) ICTの活用による情報提供の強化	50
(5) 災害時の情報提供の強化	50

継続的な取組み	51
---------	----



## はじめに

### ▶ 新宿ターミナルにおける基本ルール策定の背景と目的

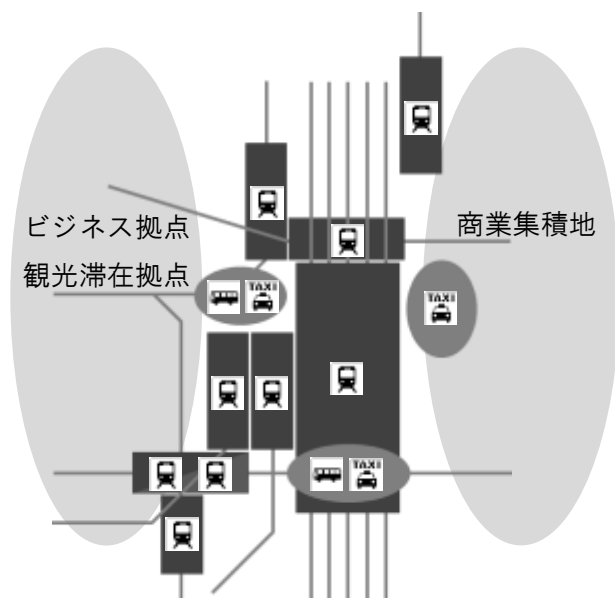
新宿ターミナルは、多数の鉄道、バス、タクシーなどの交通機関が集まり、一日約360万人が利用する、世界に類を見ない大規模ターミナルである。また、新宿ターミナルを起点とする鉄道や路線バス、さらには日本各地へ向かう高速バス、日本の玄関口へ向かう空港バスが多数存在しており、様々な行き先に向かう方々が利用する日本随一の交通結節点としての役割を担っている。

また、周辺の土地利用を見てみると、西側には超高層ビルが林立するビジネス拠点、大規模な宿泊施設が集まる観光滞在拠点が存在し、東側は大規模商業施設、娯楽施設などの商業集積地となっており、駅を中心に多様な機能が集積した街が形成され、様々な目的を持つ人々が行き交っている。

しかしながら、新宿ターミナルは、各交通機関が広域かつ重層的に散在し、駅と一体となった商業施設とともに複雑な構造を形成しているうえ、案内サインの不統一や階段等の障害により、利用者にとっては使いづらいターミナルとして認識されているのが現状である。

2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会の開催、訪日外国人旅行者数2,000万人の観光立国の実現を目指す中、新宿駅はその受け皿として、誰でも利用しやすいターミナルの実現、さらには賑わいのある新宿を実現していくことが求められる。

このため、ターミナルを形成する関係者が一堂に会し、各事業者が垣根を越えて取り組むべく、新宿ターミナル協議会を設置した。本報告書は、「新宿ターミナル基本ルール」の策定に向けた、新宿ターミナル協議会における検討内容を取りまとめたものである。



都市名	駅名	乗降客数 (万人/日)
東京	新宿	358
	池袋	259
	渋谷	314
ニューヨーク	タイムズスクエア 42丁目	35
ロンドン	ウォータールー	51
パリ	北駅	81

※1:新宿駅、新宿西口駅、西武新宿駅を対象  
※2:相互直通運転路線の乗降客数は一部重複集計  
※3:高速鉄道も対象（特急列車は対象外）  
出典:各鉄道会社ホームページ等をもとに作成

## ➤ 新宿ターミナル協議会の概要

### （目的）

新宿駅及びその周辺部を対象として、利用者本位のターミナルの実現に向け、多様な関係者が連携して利便性の向上に取り組むことを目的とする。

### （組織）

新宿ターミナルを形成する交通事業者、施設管理者に加え、学識経験者、行政により構成する。

協議会には、具体的な検討・調整を進めるため、案内サイン分科会及びバリアフリー・利便性分科会を設置する。

### （対象範囲）

駅周辺の共用スペース（自由通路等）、駅ビル・地下街、地上道路を対象とする。（P 4 参照）

## 新宿ターミナル協議会の組織

### 新宿ターミナル協議会

#### 座長

・ 岸井隆幸 日本大学大学院理工学研究科教授  
専門アドバイザー

・ 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

#### 委員

- ・ 国土交通省関東地方整備局東京国道事務所長
- ・ 東京都都市整備局都市基盤部長
- ・ 東京都都市整備局交通政策担当部長
- ・ 東京都建設局道路保全担当部長
- ・ 東京都交通局企画担当部長
- ・ 新宿区都市計画部長
- ・ 新宿区みどり土木部長
- ・ 東日本旅客鉄道株式会社東京支社総務部企画部長
- ・ 東京地下鉄株式会社鉄道本部鉄道統括部長
- ・ 西武鉄道株式会社鉄道本部計画管理部長
- ・ 京王電鉄株式会社鉄道営業部長
- ・ 小田急電鉄株式会社交通サービス事業本部  
執行役員交通企画部長
- ・ 株式会社ルミネ開発企画部長
- ・ 新宿サブナード株式会社総務部開発推進担当部長
- ・ 京王地下駐車場株式会社取締役事業部長
- ・ 一般社団法人東京バス協会理事長
- ・ 一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会専務理事
- ・ 一般社団法人東京個人タクシー協会副会長
- ・ 公益財団法人東京タクシーセンター指導部長

#### オブザーバー

- ・ 国土交通省鉄道局都市鉄道政策課  
駅機能高度化推進室長
- ・ 国土交通省都市局街路交通施設課街路事業調整官

### 案内サイン分科会

#### 座長

・ 東京都都市整備局都市基盤部交通プロジェクト担当課長  
副座長

・ 新宿区都市計画部都市計画課長

#### 委員

- ・ 国土交通省関東地方整備局東京国道事務所交通対策課長
- ・ 東京都建設局道路管理部安全施設課長
- ・ 東京都交通局電車部事業改善担当課長
- ・ 東京都交通局自動車部事業改善担当課長
- ・ 新宿区都市計画部副参事（新宿駅周辺整備担当）
- ・ 新宿区みどり土木部道路課長
- ・ 東日本旅客鉄道株式会社東京支社総務部企画室副課長
- ・ 東日本旅客鉄道株式会社東京支社営業部企画課副課長
- ・ 東京地下鉄株式会社鉄道本部営業部サインシステム担当課長
- ・ 西武鉄道株式会社鉄道本部運輸部お客さまサービス課長
- ・ 京王電鉄株式会社鉄道営業部旅客サービス課長
- ・ 小田急電鉄株式会社旅客営業部課長
- ・ 株式会社ルミネ開発企画部長
- ・ 新宿サブナード株式会社開発推進担当部長
- ・ 京王地下駐車場株式会社取締役事業部長
- ・ 一般社団法人東京バス協会乗合業務部担当課長
- ・ 一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会総務部次長
- ・ 一般社団法人東京個人タクシー協会管理部適正化係長
- ・ 公益財団法人東京タクシーセンター指導部施設管理課課長

### バリアフリー・利便性分科会

#### 座長

・ 東京都都市整備局都市基盤部交通プロジェクト担当課長  
副座長

・ 新宿区都市計画部副参事（新宿駅周辺整備担当）

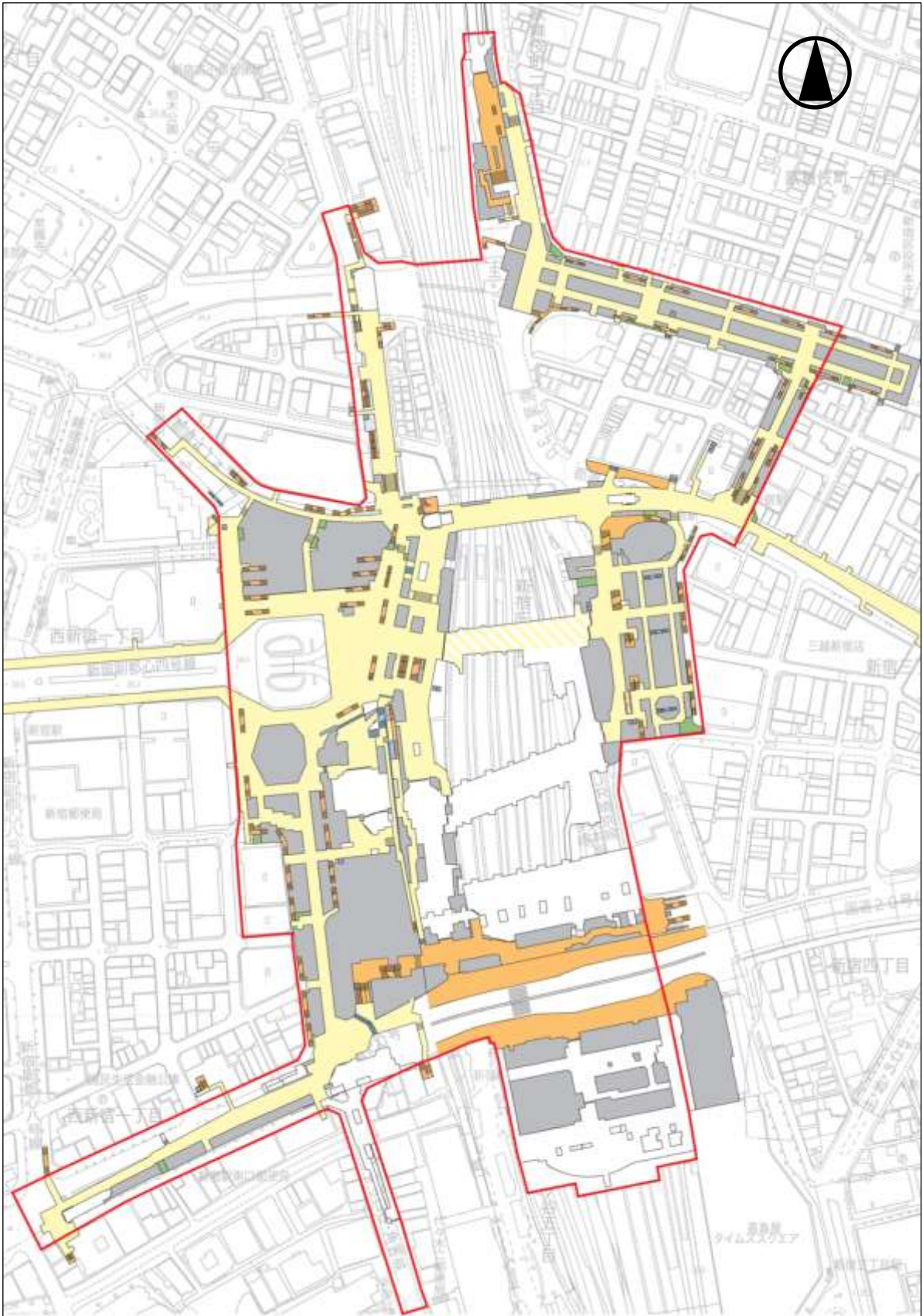
#### 委員

- ・ 国土交通省関東地方整備局東京国道事務所交通対策課長
- ・ 東京都建設局道路管理部安全施設課長
- ・ 東京都交通局建設工務部建築課長
- ・ 新宿区都市計画部都市計画課長
- ・ 新宿区みどり土木部道路課長
- ・ 東日本旅客鉄道株式会社東京支社総務部企画室副課長
- ・ 東京地下鉄株式会社鉄道本部鉄道統括部  
移動円滑化設備整備促進担当課長
- ・ 西武鉄道株式会社鉄道本部計画管理部鉄道計画課マネージャー
- ・ 京王電鉄株式会社鉄道事業本部計画管理部計画担当課長
- ・ 小田急電鉄株式会社交通企画部課長
- ・ 株式会社ルミネ開発企画部長
- ・ 新宿サブナード株式会社開発推進担当部長
- ・ 京王地下駐車場株式会社取締役事業部長
- ・ 一般社団法人東京バス協会乗合業務部担当課長
- ・ 一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会総務部次長
- ・ 一般社団法人東京個人タクシー協会管理部適正化係長
- ・ 公益財団法人東京タクシーセンター指導部施設管理課課長

#### オブザーバー

- ・ 総合政策局安心生活政策課企画官
- ・ 内閣官房東京オリンピック・東京パラリンピック競技大会  
推進本部事務局企画官
- ・ 東京都オリンピック・パラリンピック準備局大会準備部  
輸送担当課長

# 新宿ターミナル協議会の対象範囲





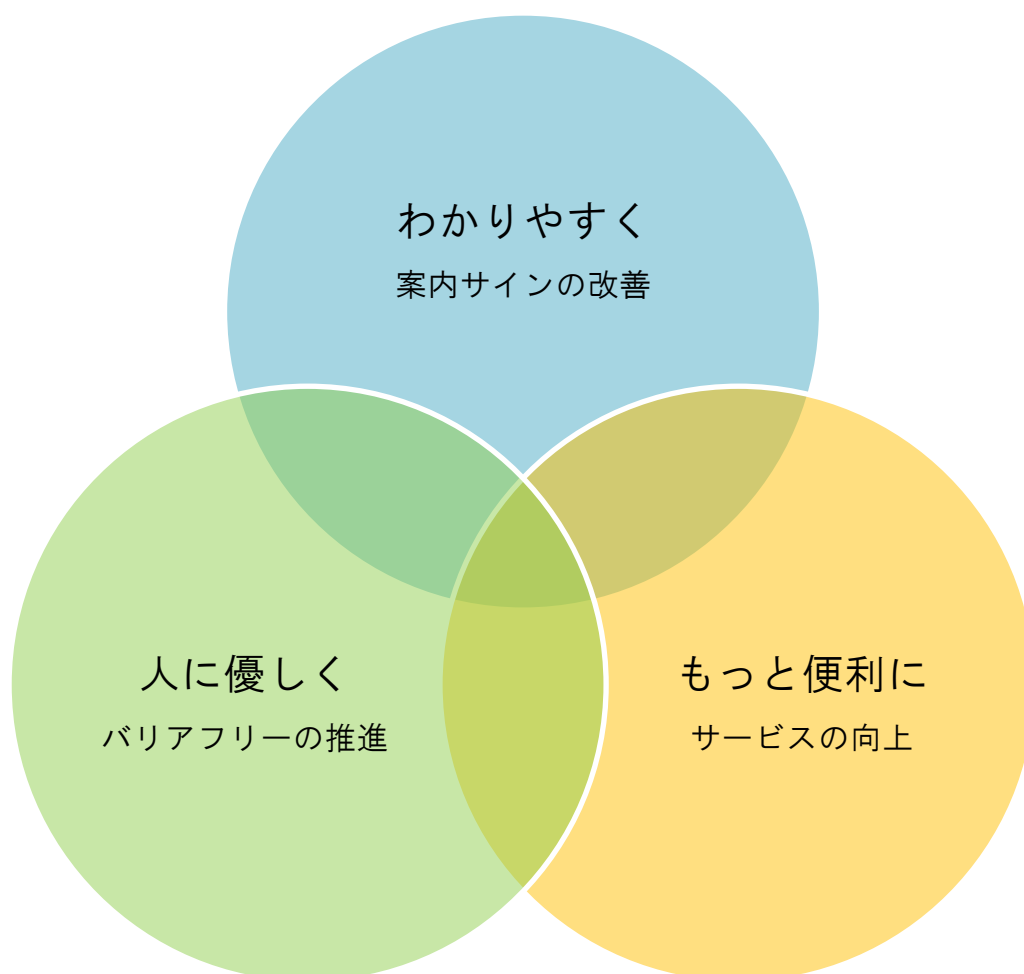
## 基本理念

国際都市新宿を更なる賑わいのある成熟した都市としていくため、今後の開発等を見据えつつ、2020年のオリンピック・パラリンピックの開催に向け、できることから実施していく。

第一歩として、誰もがわかりやすく使いやすいターミナルの実現を目指し、案内サインの改善、バリアフリーの推進、サービスの向上に、ターミナルの関係者が一体となって取り組む。

## コンセプト

『わかりやすく、人に優しく、もっと便利なターミナル』





1 わかりやすく  
～案内サインの改善～

---

## 1-1 課題と対応方針

### (1) 現状の評価

課題を把握するため、現状の評価を行った。できる限り定量的な評価が行えるよう、現地調査による評価に加え、経路探索行動からみた評価を行った。

#### ① 経路探索行動からみた現状の評価（詳細はP10参照）

新宿駅に不慣れな方の経路探索行動を観察し、客観的な案内サインの評価を行う。

目的地に辿り着くまでの「迷うプロセス」について、行動、感情、生体反応を時系列に重ね合わせたエクスペリエンスマップを作成し、現状の課題を明らかにする。

「迷う」とは？

辿り着く=迷っていない ではなく  
辿り着くのに不安要素⇒迷っている

視線計測



心電図計測



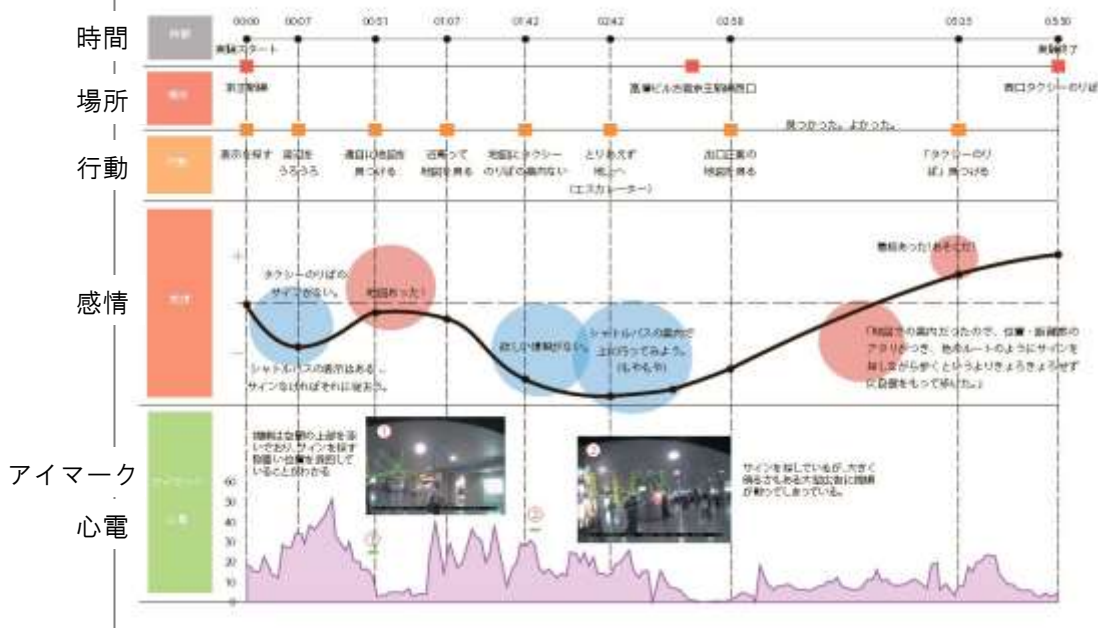
エクスペリエンス

- ・場所
- ・行動の観察
- ・感情
- ・視線の動き
- ・心電図測定

主観評価

生体測定

#### エクスペリエンスマップ（例）



エクスペリエンスマップから迷うパターンとその原因を下記のとおり整理した。

### 3つの迷うパターン

#### ■サインはあるが見つけれない

文字量・情報量が多すぎる	物理的に視野に入らない	表示形式が異なるため見落とす	広告に気を取られる	バスの案内がわからない
--------------	-------------	----------------	-----------	-------------

#### ■そもそもサインがない

欲しい情報の記載がない	ターミナル全体を把握できない	地上の案内が不足している	タクシーへの案内が不足している	バリアフリー対応の施設への案内が不足している
-------------	----------------	--------------	-----------------	------------------------

#### ■事情によりサインを辿ることができない

階段等によりサインで示されたルートを辿ることができない

## ② 現地調査からみた現状の評価

表記、表現、配置について、現地調査による評価を行う。

### 表記の統一性

例) 大江戸線新宿西口駅を示す名称



同一のものであると認識できない可能性があるため、統一化が必要

例) 京王新線を示すピクトグラム



文字情報を補完する機能に一貫性がないため、統一化による機能強化が必要

## 表示内容の視認性



移動しながら情報を得ることが困難と思われる箇所もあるため、サインの機能に応じた情報の選定と表記の工夫が必要

## 表現の一貫性

### 色彩



同じ機能のサインだと認識しづらいため、統一感のある外観にする等の改善が必要

### レイアウト



情報の見落としを防ぐため、表示面のレイアウトに規則性を持たせる等の改善が必要

## 平面配置、高さ方向の配置



制約条件の多い環境下で概ね適切に配置されているが、場所によっては改善が必要

## 視認性を考慮した配置



サインの認知の障害にならないよう、商業広告の配置の改善が必要

## (参考)

### 「新宿駅における経路探索行動から見た迷うパターンの考察」

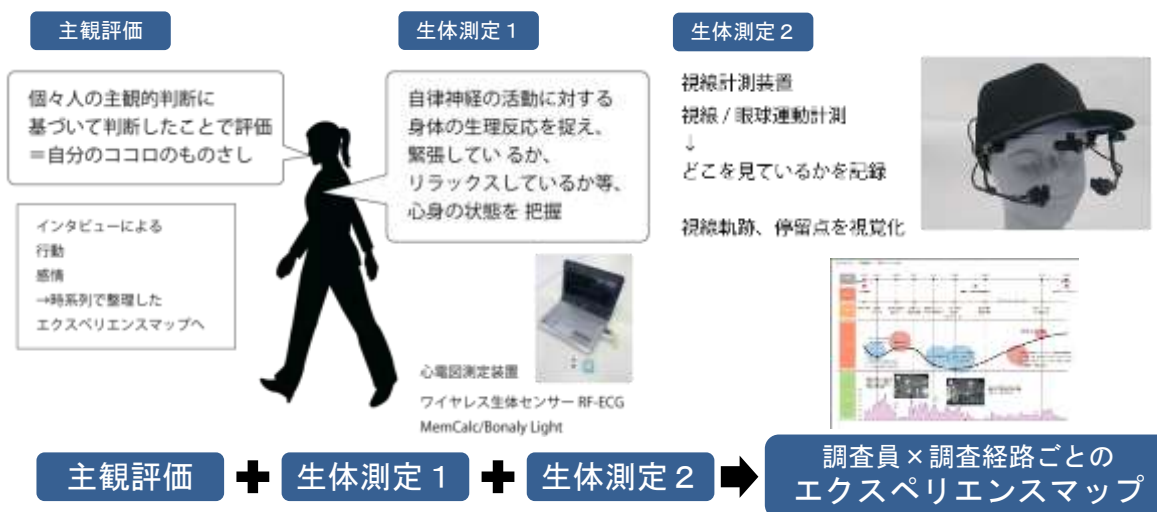
首都大学東京システムデザイン学部 笠松慶子教授

#### ■調査目的■

目的地にたどり着くまでの「迷うプロセス」を、行動、感情、生体反応の視点から時系列に重ね合わせ、サインの問題点を明らかにする。

#### ■調査方法■

- ・新宿駅に不慣れな学生（3名）に、出発地と目的地を与えて自由に移動してもらう
- ・移動中の視線の動き、心電を計測する
- ・終了後、インタビューにより感情・思考を調査する
- ・調査実施日：H27.9.28～30



#### ■調査対象経路■

##### 歩行者

- ①：JR 線（西口）→成田空港行きリムジンバスのりば
- ②：西武新宿線→小田急線（西口地上）
- ③：都営新宿線・京王新線→西口タクシーのりば
- ④：小田急線（西口地下）→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑤：東口高速バス降車場→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑥：京王線（百貨店口）→新宿サザンテラス（スターボックス）
- ⑦：JR 線（東口）→東口タクシーのりば
- ⑧：JR 線（西口）→練馬駅行きバスのりば

##### 車いす使用者

- ④：小田急線（西口地下）→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑨：都営新宿線・京王新線→JR 線（西口）
- ⑩：東京メトロ丸ノ内線→京王線（西口）

## (2) 課題の整理と対応方針

現状の評価を踏まえ、下記のとおり課題と対応方針を整理した。

課題の整理		対応方針	
表記	使用する名称の統一化	共通の表記集を作成する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 方面、交通機関、公共施設、利便施設等、ターミナル内及び周辺で使用する固有名詞、普通名詞をピクトグラムと合わせて統一のものとする</li> <li>・ 日本語、英語による表記を基本とする</li> <li>・ 中国語、韓国語等の他の言語での案内の方法を合わせて検討する</li> </ul>
	使用するピクトグラムの統一化		
	掲載する情報の選定		
表現	十分な文字の大きさの確保	各社の制約条件を踏まえた共通ルールを定め、統一的なサインを整備する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理区域を跨いだ際に必要な情報を見失わないよう、表示面内での情報の配置、書体、色彩等に一貫性をもたせる</li> <li>・ 利用者がどこにいても、同じ機能のサインであることを容易に認識できるよう、外観に一貫性をもたせる</li> <li>・ 管理区域ごとに、設置できる表示面の大きさが大幅に異なり、文章や数値による規則だけでは一貫性の確保が困難であることから、個別の制約条件を踏まえた具体案を調整する</li> </ul>
	色彩の一貫性の確保		
	レイアウトの一貫性の確保		
配置	動線に対する適切な配置	主な動線に対する配置方法のルールを決める	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 進行方向の選択肢が複数ある空間の中で、案内すべき主動線を定め、その動線に対してサインが確実に機能するよう、指示サイン、図解サイン等、各種サインの設置位置の考え方を定める</li> </ul>
	商業広告との差別化	案内サインに対する商業広告の配置のルールを決める	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 案内サインに対する認知の障害とならないよう、商業広告の設置位置について一定の規則を定める</li> </ul>
体系	ターミナル全体構成の概略化（見える化）	ターミナルの構造に適した共通のサイン体系を構築する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広域かつ複雑な駅構造を、利用者が概略的に理解できるよう、主要なエリアごとにまとまりを設定する</li> <li>・ 現在位置の明確化、行き先の単純化を図るため、上記のまとまりを使ったサイン体系を構築する</li> <li>・ 利用者が現在地、目的地、進むべき方向を容易にイメージできるよう、共用スペースにおいて、共通のサイン体系を構築する</li> </ul>



## 1-2 案内サインに関する基本ルール

### (1) サインの定義

- ・配置するサインの種類及び形状は以下のとおり定義する。

サインの種類

種類	機能
指示サイン (Direction Signs)	施設等の方向を指し示す標識
同定サイン (Identification Signs)	施設等の位置を同定する（それであると示す）標識
図解サイン (Diagrammatic Signs)	施設の位置関係等を図で説明する標識
ターミナルマップ (Terminal Map)	ターミナル内における現在地と目的地までの経路を確認する図解サイン
エリアマップ (Area Map)	ターミナルの周辺施設への経路を確認する図解サイン

設置形式

種類	仕様
吊り下げ型	天井や梁などから吊り下げる形式
壁付け型	壁や柱に平付ける形式
自立型	床面や舗床面にアンカーを打って自立させる形式



● 「指示と同定」の呼応関係

本サイン体系における「指示と同定」の呼応関係を下表のとおりとする。  
表中の黄色部分に該当するサインは、当該施設管理者が任意にその様式等を工夫するものとする。

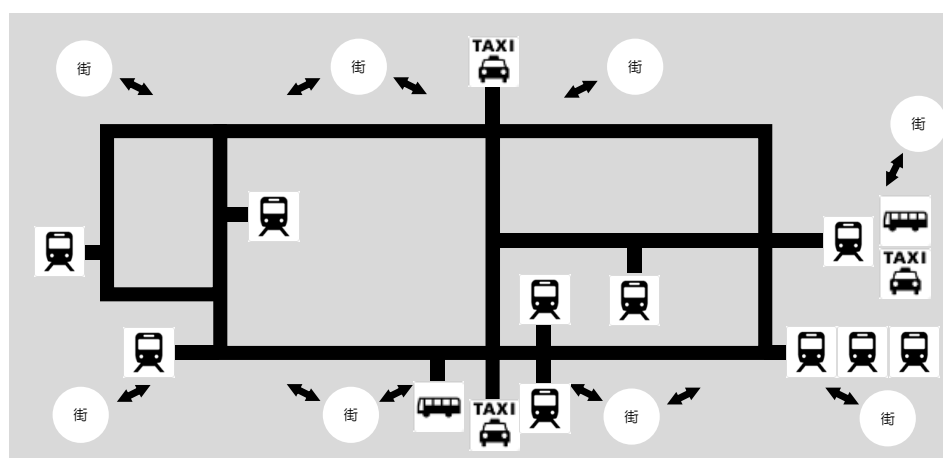
掲載情報の種類	指示サインの例	同定サインの例
結節空間	「A 結節空間はあちら」	「ここが A 結節空間」
交通施設	「B 鉄道、C 鉄道はあちら」	「ここが B 鉄道」 「ここが C 鉄道」
歩行移動目標地	「D 目標地はあちら」	「ここが D 目標地点」

## (2) ターミナルの構造に適した共通のサイン体系の構築

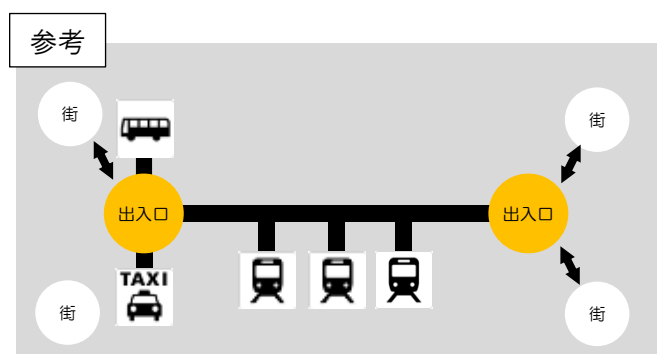
- 広域かつ複雑な駅構造を利用者が概略的に理解できるよう、主要なエリアごとにまとまりを設定する
- 現在位置の明確化、行き先の単純化を図るため、上記のまとまり（＝「結節空間」）を使ったサイン体系を構築する
- 進行方向の選択肢が複数ある空間の中で、案内すべき主動線を定める

### 1) 新宿ターミナルの構造的な特徴“ネットワーク型”

- ・ 鉄道、バス、タクシーが複数の箇所で結節し、かつ、街との接点が多くある。
- ・ 駅と街との境界が明確になっておらず、改札外の空間が、乗換や来街など、様々な目的の歩行者が行き交う空間として使われている。
- ・ 交通機関や街への入口（駅への入口）が集合しているエリアが複数あり、利用者はこのエリアを結ぶ“ネットワーク型”の移動をしている。



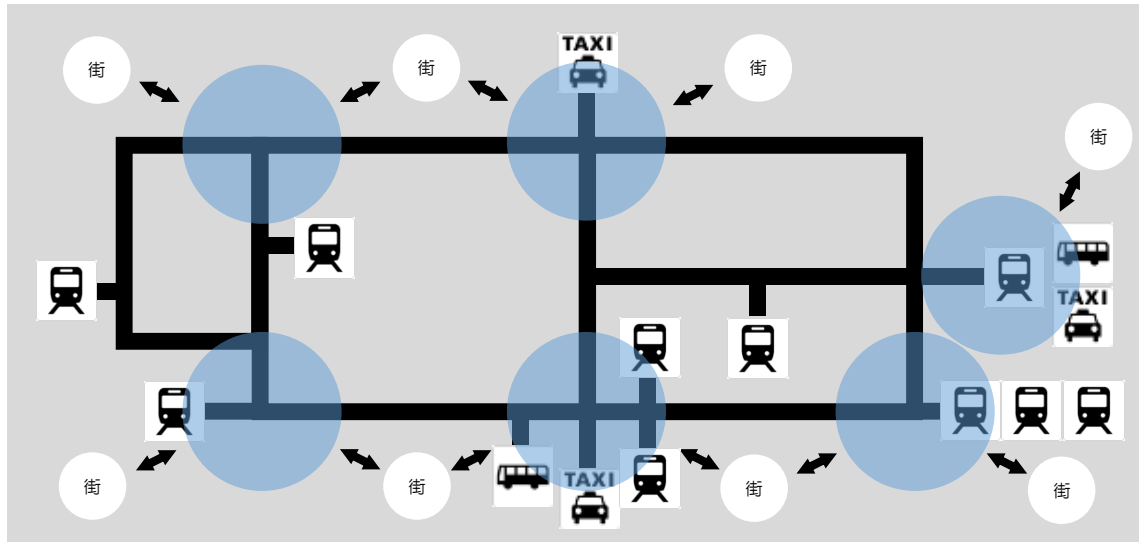
新宿ターミナルの構造（ネットワーク型）



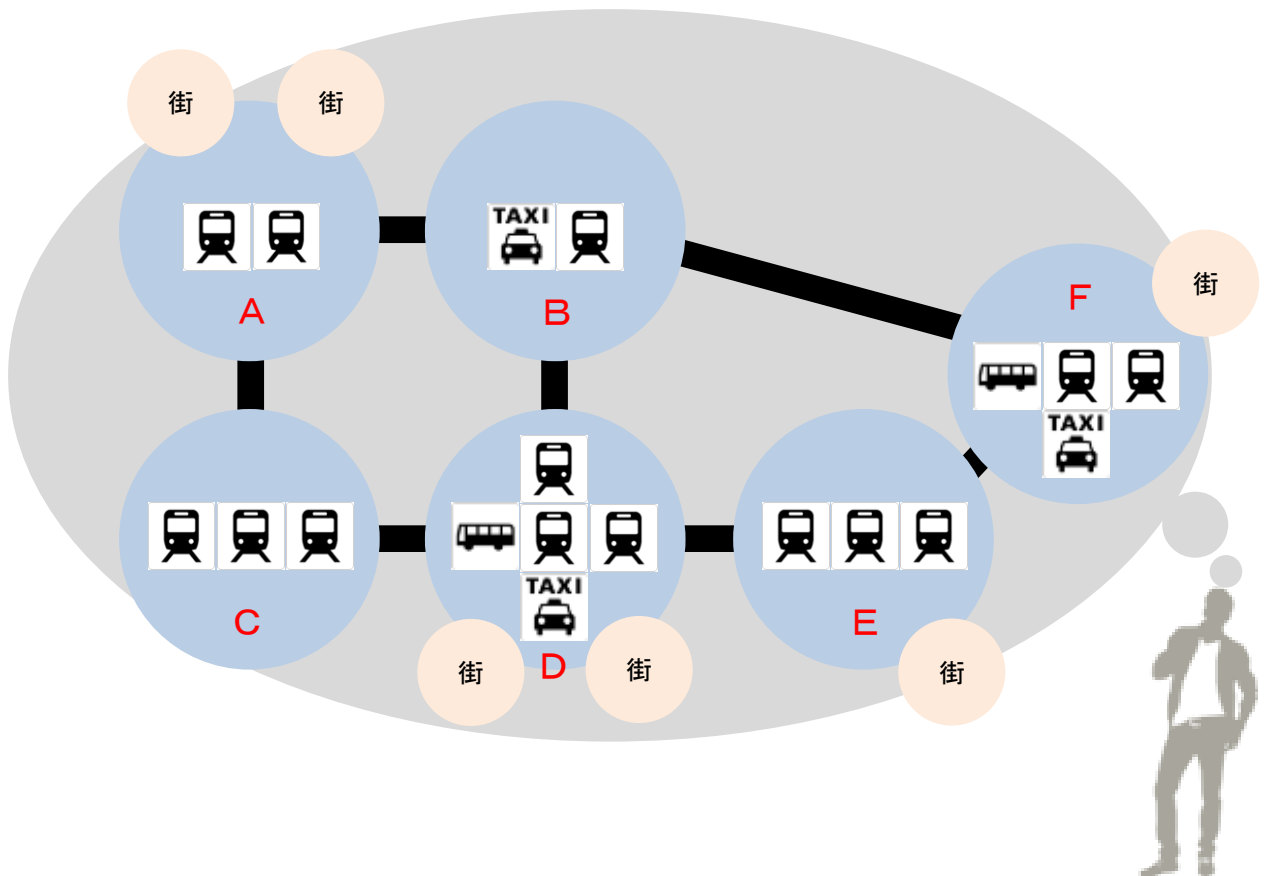
一般的な駅構造（リニア型）

## 2) 複雑な駅構造の概略化、見える化

- ・多数の動線が交錯する主要なエリアをまとまり(=「結節空間」)としてとらえ、各結節空間に名称を付けて顕在化させることで、利用者が駅構造を概略的に把握できるようにする。



駅構造を概略的にイメージできるようにする

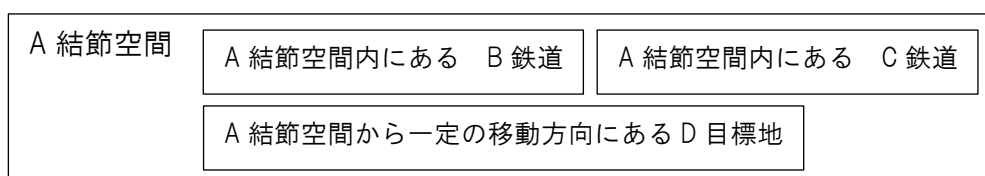


- ・新宿ターミナルの結節空間を以下のとおり設定する。(場所は次頁参照)

※今後の詳細な検討に伴い変更することがある

結節空間				
地上	南口 /South Concourse	西口広場 /West Square	東口広場 /East Square	西武新宿駅前 /Seibu Shinjuku Square
地下	京王新線地下通路 /Keio New Line Concourse	西口地下広場 /West Concourse	東口地下通路 /East Concourse	メトロ地下通路 /Metro Underpass

- ・下図のような集約関係を視覚的に理解できるように、指示サインの表記をレイアウトする。



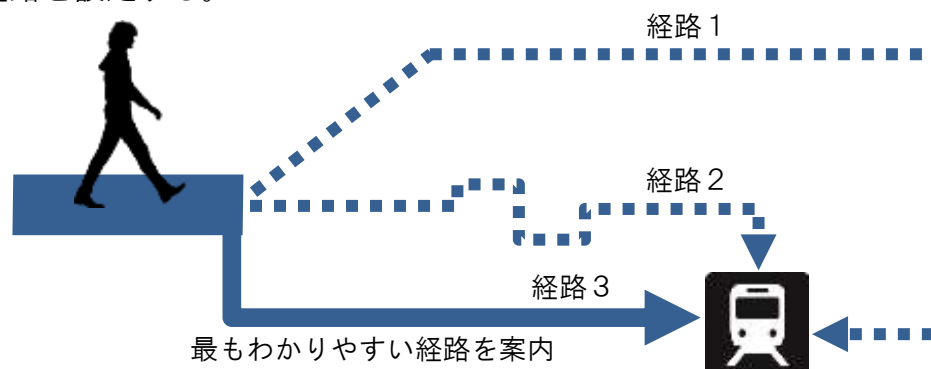
- ・各結節空間の最も認知しやすい位置に見やすい大きさで、ターミナルマップを掲出し、各結節空間の位置関係を視覚的に示す。

### 3) 現在地の明確化、行き先の単純化

- ・現在地の特定が容易にできるよう、結節空間の名称を示した同定サインを現地の認知しやすい位置にわかりやすく掲出する。
- ・進むべき方向が容易にわかるよう、情報を束ねた結節空間をサインに明記し案内する。

### 4) わかりやすい案内経路の設定

- ・目的地までの経路が複数あるため、案内するにあたって基本とする経路を定める。
- ・基本とする経路は、見通しの良さなど空間的なわかりやすさや現状の人の流れを考慮し、新宿駅に不慣れな利用者にとって最もわかりやすい経路を設定する。



## 新宿ターミナルにおける結節空間



### (3) 歩行者動線に対する適切な配置

- 歩行者動線に対し、サインが確実に機能するよう設置する。
- 商業広告の設置位置はサインに対する認知の障害とならないよう調整する。

#### 1) 配置基準

##### 指示・同定サイン

- 利用者の円滑な移動を妨げないよう配慮しつつ動線と対面する向きに掲出する。動線分岐点においても同様である。
- 視認位置からの見上げ角度が小さく、かつ視点の低い車いす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。
- 結節空間名称を表示する同定サインは、現在位置の確認ができるよう、ターミナルマップの上部に掲出することを基本とする。
- 指示サインは、利用者の動線に沿って連続的にたどれるよう、一定間隔に繰り返して掲出する。
- 階段の上り口、下り口では行き先方向を示す指示サインを配置する。
- 指示サインの配置間隔は下表の目安を基本とし、各箇所の天井高や設置可能な器具の大きさ等、個別の特徴に応じて設定する。

指示サイン配置間隔の目安

設置形式	天井高	器具の高さ	配置間隔
吊下げ型	2800mm 程度 (床面から器具下端 まで 2500mm 程度)	300mm (和文字文字高 80mm 程度)	30~40m
	3100mm 程度 (床面から器具下端 まで 2700mm 程度)	400mm (和文字文字高 120mm 程度)	45~60m

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11月

##### 図解サイン

- ターミナルマップ、エリアマップなどの図解サインは歩行者及び車いす使用者が共通して読みやすい高さとする。地面から表示盤中央まで1,250~1,350mmを目安とする。
- 出入口付近や改札口付近からそれぞれ視認でき、利用者の円滑な移動を妨げない位置に配置することを基本とする。
- ターミナルマップは、各結節空間の最も認知しやすい位置に見やすい大きさに配置することを原則とするとともに、結節空間を結ぶ経路上においてもターミナル内における移動経路を確認する箇所に配置する。

- エリアマップは、ターミナル内と周辺地域を結ぶ出入口部等、周辺施設への経路を確認する箇所に配置する。
- 配置間隔は下表の目安を基本とし、箇所ごとの個別の特徴に応じて設定する。
- 結節空間において、改札口等の施設の配置を示す必要が生じた場合は、ターミナルマップを補足する図解サインを設置する。

図解サイン配置間隔の目安

設置形式	配置間隔
壁付型・自立型	60～80m

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11月

## 2) 商業広告との位置調整

- 利用者の円滑な移動を確保するために、案内サインを優先する。
- 広告物はサインに対する利用者の視認性を妨げないように、重ならない箇所に設置する。



#### (4) 表記の統一性の確保

- 使用する名称は、原則として表記集に掲載されたものとし、日本語に英語を併記することを基本とする。
- 言語の障壁を排除するため、ピクトグラムを使用する。使用するピクトグラムは、表記集に掲載されたものを基本とする。
- 情報過多を防ぐため、定められた情報の掲載を基本とする。

##### 1) 名称・ピクトグラム

###### 共通

- 表記する名称は、利用者が使いやすいようにできる限り短く覚えやすく、日常感覚から離れず、かつ識別性に優れたものとする。

###### 日本語

- 原則として国文法、現代仮名遣いにより表記する。

###### 英語

- 固有名詞は原則としてヘボン式ローマ字により発音通りに表記する。
- 普通名詞は原則として英語訳を表記する。
- 普通名詞部分を含む固有名詞は原則として固有名詞部分を発音通りにローマ字表記し、普通名詞部分を英語で表記する。

###### ピクトグラム

- 言語の障壁を排除する目的に沿って、万国の多くの人々が理解可能と想定されるものを使用する。
- 使用にあたっては、標準案内用図記号を原則とする。
- 必要に応じて「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（平成27年2月 東京都）」に示すピクトグラムや路線マーク等を活用する。  
注）路線マークは、ローカルに定められた文字記号のため、単体で初見の利用者が理解するのは困難である。したがって、必ず鉄道のピクトグラム、文字と併記して使用する。
- 都営大江戸線は新宿西口駅と新宿駅の区別を明確にするため、駅ナンバリングを用いた路線マークを使用する。

###### その他の言語

- 日本語、英語以外の言語による案内は、案内パンフレット等の携帯可能なツールやデジタルサイネージ等の情報機器などにより提供する。

## 2) 掲載する情報

### 共通

- 各種サインの機能に応じた情報を掲載する。
- 日本語に英語を併記することを基本とする。
- 三言語以上を表示する場合には、煩雑化を避け必要な情報の伝達や判読性を確保する。

### 指示サイン（機能：施設等の方向を指し示す）

- 結節空間、交通施設、日本政府観光局認定外国人観光案内所、歩行移動目標地情報の掲出を原則とする。
- 歩行移動目標地として掲載する情報は、行政施設や道路名称等、公共性の高い情報を優先する。
- 必要に応じて階段、エレベーター、エスカレーター等の移動設備情報を掲出する。
- 掲載する情報の優先順位は、結節空間、交通施設、日本政府観光局認定外国人観光案内所、歩行移動目標地情報の順とする。

### 同定サイン（機能：施設等の位置を同定する）

- 当該結節空間の名称を掲出する。

### 図解サイン（機能：施設の位置関係等を図で説明する）

- ターミナルマップは、現在地、結節空間、交通施設、日本政府観光局認定外国人観光案内所、歩行移動目標地、ターミナルの地下通路と結節している施設情報の掲出を原則とする。
- ターミナルマップにあわせて、新宿ターミナル内ののりば位置案内情報を掲出する。
- エリアマップは、現在地、新宿ターミナル位置、歩行移動目標地、及び次頁の「駅周辺案内図に表示する情報内容」に沿って選定された情報の掲出を原則とする。

駅周辺図解サインに表示する情報内容

東京都案内サイン標準化指針			本ルールにおける施設名称の掲載基準 (※は JIS ピクトグラムのみ表示)
情報内容	情報内容例		
街区・道路・地点	地勢等	山、湾、島、半島、河川、湖、池、堀、埠頭、運河、棧橋	左記のうち該当するもの
	街区等	市、区、街、街区	区、街、街区
	道路	高速道路、国道、都道府県道、有名な通称名のある道路	有名な通称名のある道路
	地点	インターチェンジ交差点、有名な橋	有名な橋
	交通施設	鉄軌道路線、鉄軌道駅、バスのりば、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル、駐車場、地下道出入口・歩道橋	鉄道駅、バスターミナル
	旅客施設周辺の移動円滑化整備	公衆便所、エレベーター、エスカレーター、傾斜路	公衆便所※、エレベーター※
	情報拠点	案内所	案内所※
	非常時	避難場所	避難場所（場所名と JIS ピクトグラム表示）
観光・ショッピング施設	観光名所	景勝地、旧跡、歴史的建造物、大規模公園、全国的な有名地	国または都指定文化財、都選定歴史的建造物に選定されている建造物
	大規模集客施設	大規模モール、国際展示場、国際会議場、テーマパーク、大規模遊園地、大規模動物園	①『Business Events Tokyo』（公益財団法人東京観光財団）に掲載されている施設
	ショッピング施設	大型商業ビル、地下街、百貨店、有名店舗、卸売市場	②百貨店協会会員 ③日本ショッピングセンター協会会員
文化・生活施設	文化施設	博物館、美術館、劇場、ホール、公会堂、会議場、公立図書館	『東京ハンディガイド』または『Business Events Tokyo』（ともに公益財団法人東京観光財団）に掲載されている施設、公立図書館
	スポーツ施設	大規模競技場、体育館、武道館、総合スポーツ施設	大規模競技場、公共の体育館、総合スポーツ施設
	宿泊集会施設	ホテル、結婚式場、葬祭場	『東京ハンディマップ』（公益財団法人東京観光財団）に掲載されているホテル
行政施設	行政施設	中央官庁またはその出先機関、都道府県庁、市役所、区役所、警察署、交番、消防署、裁判所、税務署、法務局、郵便局、運転免許試験所、職業安定所、大使館、領事館	左記のうち該当する施設（交番は JIS ピクトグラムのみ表示）
	医療福祉施設	公立病院、総合病院、大学病院、保健所、福祉事務所、大規模な福祉施設	公立病院、総合病院、大学病院
	産業施設	放送局、新聞社、大規模な工場、大規模な事務所ビル	公益企業の本支店、公共交通事業者の本支社
	教育研究施設	大学、高等学校、中学校、小学校、大規模なその他の学校、大規模な研究所	キャンパスのある大学・高等学校・専修学校

新宿ターミナル 案内サイン表記集

分類	日本語	英語	中国語 (簡体字)	韓国語	
結節空間	地上	南口	South Concourse	南口	남쪽 출구
		西口駅前	West Square	西口駅前	서쪽 출구 역 앞
		東口駅前	East Square	东口駅前	동쪽 출구 역 앞
		西武新宿駅前	Seibu Shinjuku Square	西武新宿駅前	세이부 신주쿠역 앞
	地下	京王新線地下通路	Keio New Line Concourse	京王新線地下通道	게이오신선 지하 통로
		西口地下広場	West Concourse	西口地下广场	서쪽 출구 지하 광장
		メトロ地下通路	Metro Underpass	东京 Metro 地铁地下通道	메트로 지하 통로
	東口地下通路	East Concourse	东口地下通道	동쪽 출구 지하 통로	
交通施設	鉄道	JR 線	JR Lines	JR 线	JR 선
		山手線	Yamanote Line	山手线	야마노테선
		中央・総武線（各駅停車）	Chuo-Sobu Line (Local)	中央・总武线（各站停车）	주오·소부선(각역정차)
		中央線（快速）	Chuo Line (Rapid)	中央线（快速）	주오선(쾌속)
		中央本線（特急）	Chuo Line (Limited Express)	中央本线（特急）	주오본선(특급)
		成田エクスプレス	Narita Express	成田特快	나리타 익스프레스
		埼京線	Saikyo Line	埼京线	사이쿄선
		湘南新宿ライン	Shonan-Shinjuku Line	湘南新宿线	쇼난신주쿠라인
		南口	South Entrance	南口	남쪽 출구
		ミライナタワー改札	MIRAINA TOWER Gate	MIRAINA TOWER 检票口	미라이나 타워 개찰구
		甲州街道改札	Koshu-kaido Gate	甲州街道检票口	고슈카이도개찰구
		東南口	South East Entrance	东南口	동남쪽 출구
		新南改札	New South Gate	新南检票口	신 남쪽 개찰구
		東口	East Entrance	东口	동쪽 출구
		中央東口	Central East Entrance	中央东口	중앙 동쪽 출구
		西口	West Entrance	西口	서쪽 출구
		南口	South Entrance	南口	남쪽 출구
		小田急線	Odakyu Line	小田急线	오다큐선
		西口地下改札口	West Underground Gate	西口地下检票口	서쪽 출구 지하 개찰구
		西口地上改札口	West Ground Gate	西口地上检票口	서쪽 출구 지상 개찰구
		南口改札口	South Gate	南口检票口	남쪽 출구 개찰구
		京王線	Keio Line	京王线	게이오선
		京王西口	Keio West Gate	京王西口	게이오 서쪽 출구
		京王百貨店口	Keio Department Store Gate	京王百貨店口	게이오 백화점 출구
		ルミネ口	Lumine Gate	LUMINE 口	루미네 출구
		京王新線	Keio New Line	京王新線	게이오신선
		京王新線口	Keio New Line Gate	京王新線口	게이오신선 출구
		新都心口	Shintoshin Gate	新都心口	신도심 출구
		都営新宿線	Shinjuku Line	都営新宿线	도에이 신주쿠선
		丸ノ内線	Marunouchi Line	东京 Metro 地铁丸之内线	도쿄 메트로 마루노우치선
		東改札	East Gate	东检票口	동쪽 개찰
		西改札	West Gate	西检票口	서쪽 개찰

新宿ターミナル 案内サイン表記集

分類	日本語	英語	中国語 (簡体字)	韓国語	
交通施設	鉄道	都営大江戸線新宿駅	Oedo Line, Shinjuku Station[Sta.]	都営大江戸線新宿 站	도에이 오에도선 신주쿠역
		新宿駅改札	Shinjuku Sta. Gate	新宿站检票口	신주쿠역 개찰
		マインズタワー方面改札	Maynds Tower District Gate	Maynds Tower 方向 检票口	마인즈타워 방면 개찰
		都営大江戸線新宿西口駅	Oedo Line, Shinjuku-nishiguchi Station[Sta.]	都営大江戸線新宿 西口站	도에이 오에도선 신주쿠 니시구치역
		JR 新宿駅方面改札	JR Shinjuku Sta. District Gate	JR 新宿站方向检票 口	JR 신주쿠역 방면 개찰
		小滝橋通り方面改札	Otakibashi-dori (Ave.) District Gate	小滝桥路方向检票 口	오타키바시도리 방면 개찰
		西武線	Seibu Line	西武线	세이부선
		正面口改札	Main Entrance	正面检票口	정면 출구 개찰
	北口改札	North Entrance	北检票口	북쪽 출구 개찰	
	バス・タクシー	高速バス	Expressway Bus[Expwy Bus]	高速巴士	고속버스
		空港バス	Airport Express Bus[Airport Bus]	机场巴士	공항버스
		リムジンバス	Limousine Bus	豪华巴士	리무진버스
		西口バスのりば	West Bus Station	西口巴士车站	서쪽 출구 버스 정류장
		タクシーのりば	Taxi Stand	出租车车站	택시 정류장
	情報拠点	観光案内所	Tourist Information	观光咨询处	관광 안내소
街区	歌舞伎町	Kabukicho	歌舞伎町	가부키초	
	新宿三丁目	Shinjuku 3 chome	新宿三丁目	신주쿠 3 초메	
道路	明治通り	Meiji-dori Ave.	明治路	메이지도리	
	甲州街道	Koshu-kaido Ave.	甲州路	고슈카이도	
	新宿通り	Shinjuku-dori Ave.	新宿路	신주쿠도리	
	靖国通り	Yasukuni-dori Ave.	靖国路	야스쿠니도리	
	青梅街道	Ome-kaido Ave.	青梅路	오메카이도	
地点	大ガード	Railway Bridge	大高架桥	오가도 철교	
観光名所	新宿御苑	Shinjuku Gyoen National Garden	新宿御苑	신주쿠교엔	
	中央公園	Chuo Park	中央公园	주오공원	
	花園神社	Hanazono-jinja Shrine	花园神社	하나조노 신사	
	天龍寺	Tenryuji Temple	天龙寺	덴류지 절	
	常圓寺	Joengi Temple	常圓寺	조엔지 절	
大規模集客 施設・ショッ ピング施設	アルタ	Studio Alta	ALTA	알타	
	伊勢丹	Isetan Department [Dept.] Store	伊勢丹	이세탄	
	バスタ新宿	Shinjuku Expressway Bus Terminal	BUSTA 新宿	신주쿠 버스터미널	
	小田急エース	Odakyu Ace	小田急 ACE	오타큐 에이스	
	小田急百貨店	Odakyu Department[Dept.] Store	小田急百貨店	오타큐 백화점	
	ハルク	HALC	HALC	하루쿠	
	京王モール	Keio Mall	京王 Mall	게이오 몰	
	京王百貨店	Keio Department[Dept.] Store	京王百貨店	게이오 백화점	
JR 新宿ミライナタワー	JR SHINJUKU MIRAINA TOWER	JR 新宿 MIRAINATOWER	JR 신주쿠 미라이나 타워		

新宿ターミナル 案内サイン表記集

分類	日本語	英語	中国語 (簡体字)	韓国語
大規模集客 施設・ショッ ピング施設	ルミネ 1・2	Lumine 1・2	LUMINE 1・2	루미네 1.2
	ルミネエスト	Lumine Est	LUMINE EST	루미네에스토
	新宿ミロード	Shinjuku MYLOAD	新宿 MyLord	신주쿠 미로드
	サブナード	Subnade	Subnade	서브나드
	タカシマヤタイムズス クエア	Takashimaya Times Square	高島屋时代广场	다카시마야 타임스 스퀘어
	フラッグス	Flags	flags	플래그스
	モア 4 番街	Moa 4th St.	MOA 4 番街	모어 4 번가
	TOHO シネマズ	Toho Cinemas	TOHO 电影院	TOHO 시네마즈
	新宿ピカデリー	Shinjuku Piccadilly	新宿 Piccadilly	신주쿠 피커딜리
	ビックロ	Bicqlo	Bicqlo	빅클로
	新宿マルイ	Shinjuku Marui	新宿丸井	신주쿠 마루이
	IDC 大塚家具	IDC Otsuka Kagu	IDC 大塚家具	IDC 오쓰카 가구
伊勢丹パーキング	Isetan Parking	伊勢丹停车场	이세탄 주차장	
ヒルトン東京	Hilton Tokyo	东京希尔顿酒店	힐튼 도쿄	
宿泊集会 施設	新宿プリンスホテル	Shinjuku Prince Hotel	新宿王子大饭店	신주쿠 프린스 호텔
	ホテルグレイスリー新 宿	Hotel Gracery Shinjuku	格拉斯丽新宿酒店	호텔 그레이스리 신주쿠
	ハイアット リージェン シー 東京	HYATT REGENCY TOKYO	东京凯悦酒店	하얏트 리젠시
	新宿ワシントンホテル	Washington Hotel	新宿华盛顿酒店	신주쿠 워싱턴호텔
	京王プラザホテル	Keio Plaza Hotel	京王广场酒店	게이오 프라자 호텔
行政施設	東京都庁	Tokyo Metropolitan[Met.] Government	東京都庁	도쿄 도청
	東京都庁第一本庁	TMG No.1 Building[Bldg.]	東京都庁第一本庁	도쿄도 제 1 본청사
	東京都庁第二本庁	TMG No.2 Building[Bldg.]	東京都庁第二本庁	도쿄도 제 2 본청사
	新宿区役所	Shinjuku City Office	新宿区政府	신주쿠 구청
	新宿警察署	Shinjuku Police Station	新宿警察署	신주쿠 경찰서
	新宿郵便局	Shinjuku Post Office	新宿邮局	신주쿠 우체국
医療福祉 施設	東京医大病院	Tokyo Medical University[Med-U] Hospital	东京医科大学医院	도쿄 의대 병원
	JR 東京総合病院	JR Tokyo General Hospital	JR 东京综合医院	JR 도쿄 종합 병원
産業施設	新宿パークタワー	Shinjuku Park Tower	新宿公园塔	신주쿠 파크 타워
	JR 新宿ビル	JR Shinjuku Building[Bldg.]	JR 新宿大厦	JR 신주쿠 빌딩
	JR 東日本本社	East Japan Railway Company Head Office	JR 东日本总公司	JR 동일본 본사
	MY 新宿第二ビル	MY Shinjuku Building[Bldg.] No.2	MY 新宿第二大厦	MY 신주쿠 제 2 빌딩
	明治安田生命新宿ビル	Meijiyasuda-Seimei Shinjuku Building[Bldg.]	明治安田生命新宿 大厦	메이지 야스다생명 신주쿠 빌딩
	永和ビル	Eiwa Building[Bldg.]	永和大厦	에이와 빌딩
	新宿ビル	Shinjuku Building[Bldg.]	新宿大厦	신주쿠 빌딩
	松岡セントラルビル	Matsuoka Central Building[Bldg.]	松岡中央大厦	마쓰오카 센트럴 빌딩
	スバルビル	Subaru Building[Bldg.]	SUBARU 大厦	스바루 빌딩

新宿ターミナル 案内サイン表記集

分類	日本語	英語	中国語 (簡体字)	韓国語
産業施設	新宿エルタワー	Shinjuku L-Tower Building[Bldg.]	新宿L塔	신주쿠 엘타워
	損保ジャパン	Sompo Japan	日本财产保险公司	손보재팬
	ユニカビル	Yunika Building[Bldg.]	YUNIKA 大厦	유니카 빌딩
	東京電力変電所	Tepco Substation	东京电力变电站	도쿄 전력 변전소
	小田急第一生命ビル	ODAKYU DAI-ICHI SEIMEI Building[Bldg.]	小田急第一生命大厦	오다큐 다이이치생명 빌딩
	小田急サザンタワー	Odakyu Southern Tower	小田急 Southern Tower	오다큐 서던 타워
	KDDIビル	KDDI Building[Bldg.]	KDDI 大厦	KDDI 빌딩
	新宿住友ビル	Shinjuku Sumitomo Building[Bldg.]	新宿住友大厦	신주쿠 스미토모 빌딩
	新宿アイランドタワー	Shinjuku I-Land Tower	新宿 i-Land Tower	신주쿠 아일랜드 타워
	新宿三井ビル	Shinjuku Mitsui Building[Bldg.]	新宿三井大厦	신주쿠 미쓰이 빌딩
	新宿野村ビル	Nomura Building[Bldg.]	新宿野村大厦	신주쿠 노무라 빌딩
	新宿センタービル	Shinjuku Center Building[Bldg.]	新宿中心大厦	신주쿠 센터 빌딩
	新宿文化クイントビル	Shinjuku Bunka Quint Building[Bldg.]	新宿文化昆特大厦	신주쿠 문화 퀴트 빌딩
	東京海上日動ビル	Tokyo Kaijo Nichido Building[Bldg.]	东京海上日动大厦	도쿄카이조니치도 빌딩
	全労済会館	Zenosai Kaikan	全劳济会馆	젠로사이 회관
教育研究 施設	モード学園	Mode Gakuen	Mode 学園	모드학원
	文化学園大学	Bunka Gakuen University[Univ.]	文化学園大学	문화학원대학
	文化服装学院	Bunka Fashion College	文化服装学院	문화복장학원
	工学院大学	Kogakuin University[Univ.]	工学院大学	고가쿠인 대학
その他	新宿ターミナル	Shinjuku Terminal	新宿交通枢纽设施	신주쿠 터미널
	地上図	Street Level Map	地上地图	지상 지도
	地下図	Underground Map	地下地图	지하 지도
	のりば位置案内	A Location List of Transportations Gates	车站位置指南	정류장 위치 안내
	駅周辺案内図	Neighborhood Map	车站周边导向图	역 주변 안내도

- 注)・表示できるスペース、視認性の観点から、普通名詞については [ ]内の略語を用いることができる
- ・周辺施設の名称の変更等に合わせ、適宜更新をしていく
  - ・本表記集によりがたい場合は、その都度協議する

※上記表記集については、今後の詳細な検討に伴い変更が生じることがある。

新宿ターミナル 案内サイン表記集 (ピクトグラム)

鉄道施設	バス発着施設	タクシー乗車施設	空港
			
観光案内所	案内情報	障害のある人が使える設備	お手洗い
			
エレベーター	上りエスカレーター	下りエスカレーター	階段
			

新宿ターミナル 案内サイン表記集 (路線マーク)

小田急線	京王線／ 京王新線	丸ノ内線	都営大江戸線 新宿西口駅
			
JR <sup>1</sup>	西武線	都営新宿線	都営大江戸線 新宿駅
			

参考資料) 標準案内用図記号 交通エコロジー・モビリティ財団 2015年5月  
 「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2月  
 1) 本協議会作成路線マーク



## (5) 表現の一貫性の確保

- ターミナル内の移動に伴い必要な情報を見失わないよう、レイアウト、書体、色彩に一貫性を持たせる。
- 利用者がどこにいても同じ機能のサインであることを容易に認識できるよう、外観に一貫性を持たせる。
- 管理区域ごとの個別の制約条件を踏まえた、具体的なデザイン例を定める。

### 1) 文字

- 書体は視認性の優れた角ゴシック体を基本とし、以下を目安に字面の太さも工夫する。
  - 遠・中距離：太めの書体（例：指示サインの見出し）
  - 近距離：細めの書体（例：マップの表示）
- 文字とピクトグラムを組み合わせる場合、ピクトグラムの視認性は文字と同等かそれ以上を確保する。
- 視力の低下した高齢者等に配慮し、下表を目安に視距離に応じた大きさを選択する。

サイン種類・視距離に応じた文字の目安サイズ

サイン種類例	視距離	和文字文字高	英文文字高
吊下げ型の 指示・同定サイン	30m	120 mm以上	90 mm以上
	20m	80 mm以上	60 mm以上
図解サインの見出し	10m	40 mm以上	30 mm以上
自立型・壁付型の 図解サイン	4~5m	20 mm以上	15 mm以上
	1~2m	9 mm以上	7 mm以上

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11月

### 2) 色彩

- 図色と地色の明度の差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。
- 高齢者に多い白内障に配慮し、青と黒、黄と白の組み合わせは用いない。
- 色覚異常の当事者に配慮した配色とするとともに、表示要素ごとの明度の差を確保する。
- 安全色に関する色彩、出口に関する色彩は JIS 規格に倣ったものとする。

### 3) レイアウト

#### 指示サイン：

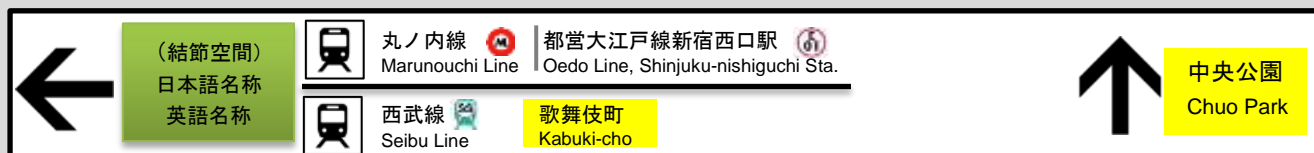
- 左右誘導の場合は表示要素全体をそれぞれの指示方向に寄せ、上下の場合はセンターに置くレイアウトを基本とする。
- ひとつの表示面に複数の指示方向を表示する場合には、各々がどの矢印に関わる情報であるかを明確にするために十分に離してレイアウトすることを基本とする。十分に離すことができない場合は区分けするための縦線を入れる。
- 表示の順序は、矢印、結節空間の名称、ピクトグラム、日本語名称と英語名称の縦列表示、路線マーク、歩行移動目標地情報の順を基本とし、左指示（←）、及び上下指示（↑↓）の場合には各要素を左から並べ、右指示（→）の場合には右から並べる。



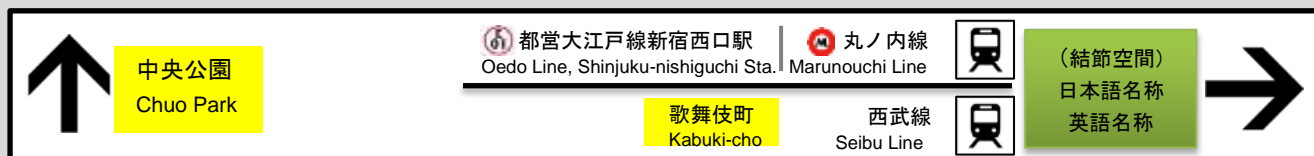
#### (1) 直進指示



#### (2) 左指示



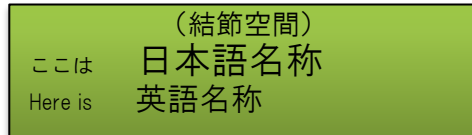
#### (3) 右指示



基本的なレイアウト

同定サイン：

- 遠くから視認できるように十分な大きさと、結節空間の日本語名称と英語名称を縦に並べて掲載する



図解サイン：

- ターミナルマップやエリアマップの向きは、掲出する空間上の左右方向と図上の左右方向を合わせて表示する。



4) 基本的なデザイン

- 基本的なデザインのイメージを次頁に示す。

# 基本的なデザインのイメージ



詳細部分については今後調整する

## (6) 表記する情報の更新

■ 共通サインを継続的に機能させていくため、更新の役割分担を定める。

### 1) 指示サイン・同定サインの更新

- ・ 表示内容の変更が必要になった場合は、新宿ターミナル協議会にて変更内容の確認を行い、各管理者がそれぞれの管理区域についてサインの更新を行う。更新の手法については、その都度、新宿ターミナル協議会にて協議する。

### 2) 図解サインの更新

- ・ 2年に1回程度の頻度で、表記内容と現地状況に相違がないか確認し、必要に応じて地図データの更新を行う。(担当：新宿区)
- ・ 各事業者は、上記の更新がなされた地図データを受領し、自社の管理区域内に掲出している図解サインの更新を行う。更新の手法については、その都度、新宿ターミナル協議会にて協議する。
- ・ 駅舎の改変等により、地図の大幅な改変が必要になった場合は、改変等の事業主体が地図データの更新を行い、各事業者が自社の管理区域内に掲出している図解サインの更新を行う。



## 2 人に優しく ～バリアフリーの推進～

---

## 2-1 課題と対応方針

### (1) 現状の評価

新宿ターミナルを形成する各交通事業者は、移動等円滑化基準に基づき、乗降口から公共用通路までの経路についてはバリアフリー設備の整備を完了しており、各乗降口から公共用通路までのバリアフリールートは既に確保されている。

しかし、各交通機関の間の乗り換えに着目すると、主な乗り換え動線になっている経路上に階段等の高低差による障害や視覚障害者誘導用ブロックが未設置の場所が残っている。誰もが使いやすいターミナルとするため、更なるバリアフリーの充実が必要である。



乗り換え動線上に残る障害



- 凡例
- 階段
  - エスカレーター
  - エレベーター
  - 視覚障害者誘導用ブロック
  - 触知案内図
  - 音響案内
  - 音声案内

視覚障害者誘導用ブロックの整備が必要

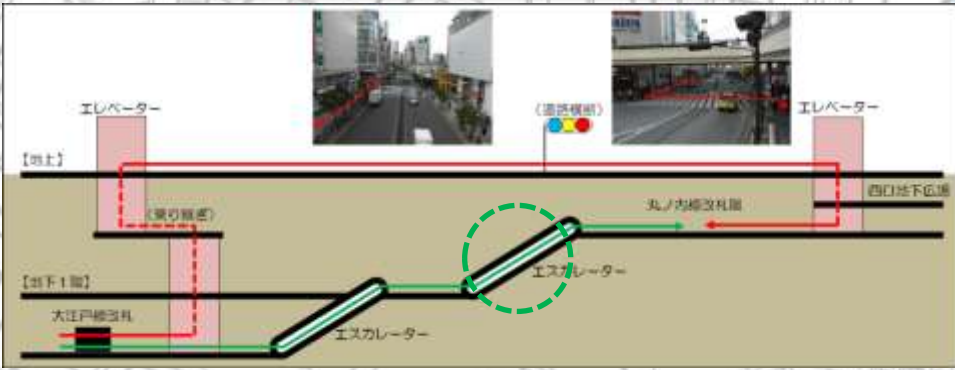
エスカレーターのみ整備済  
迂回できるルートがない

階段のみ  
迂回できるルートがない

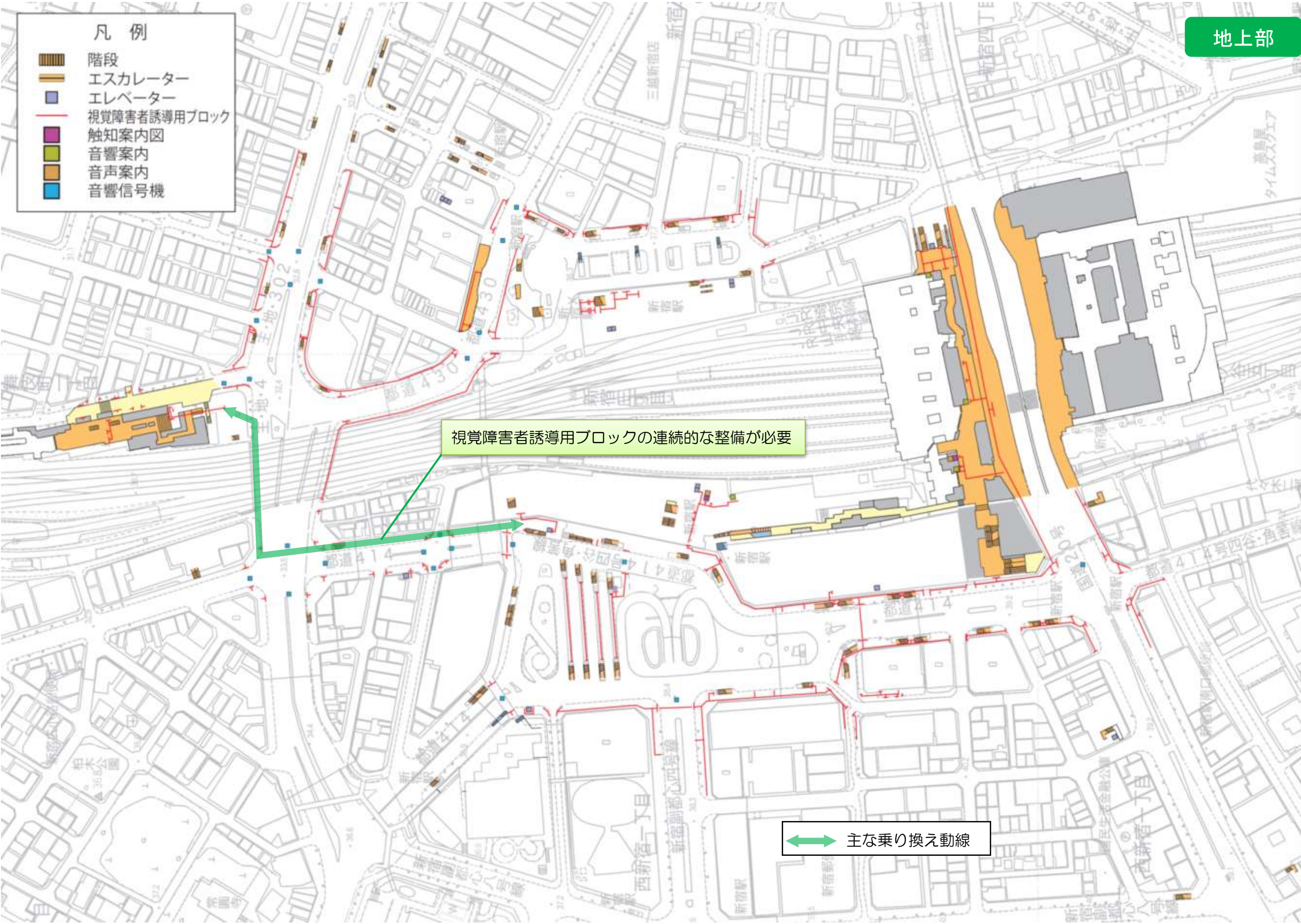
階段のみ  
南口交通ターミナルへの移動に際し、  
段差等の障害がなく利用できる  
ルートがない

エスカレーターのみ整備済  
地上を経由した大幅な迂回が必要

←→ 主な乗り換え動線



- 凡例
- 階段
  - エスカレーター
  - エレベーター
  - 視覚障害者誘導用ブロック
  - 触知案内図
  - 音響案内
  - 音声案内
  - 音響信号機

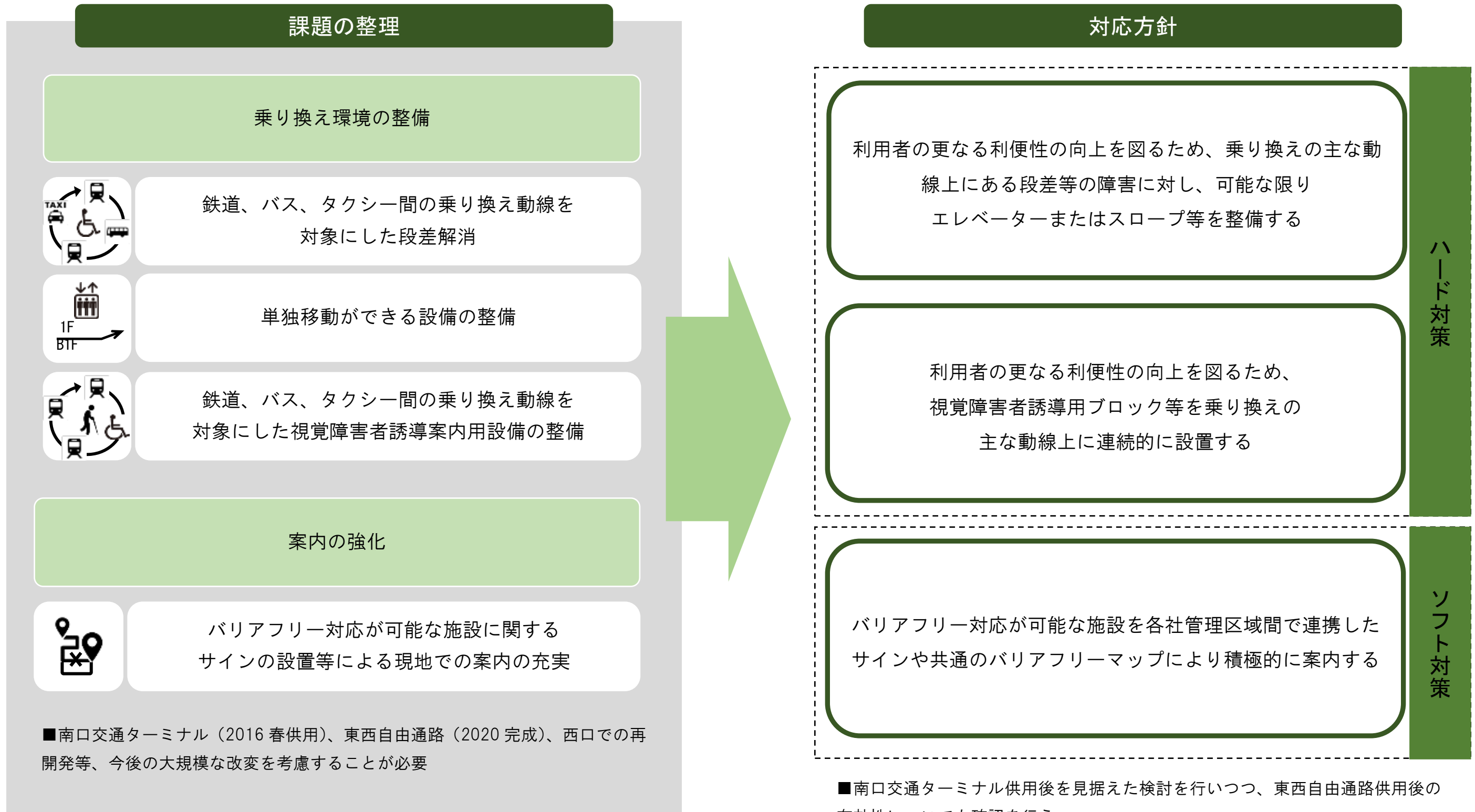


視覚障害者誘導用ブロックの連続的な整備が必要

←→ 主な乗り換え動線

(1) 課題の整理と対応方針

現状の評価を踏まえ、下記のとおり課題と対応方針を整理した。



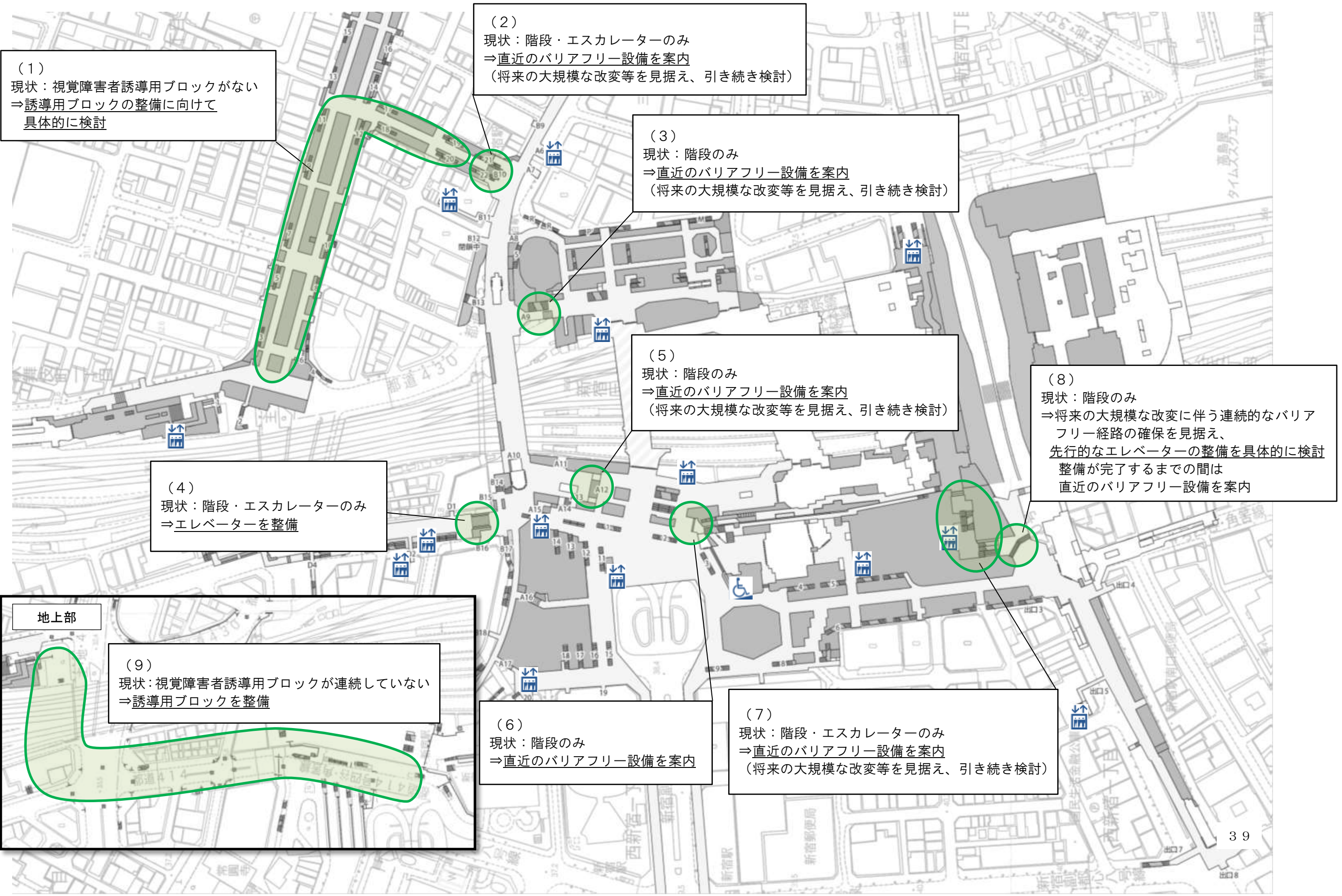
## 2-2 バリアフリーに関する基本ルール

### (1) 乗り換え動線のバリアフリー化

■ 主な乗り換え動線を対象にバリアフリーを推進する。

- 1) 階段等の高低差による障害への対応
  - ・ 車椅子使用者等がターミナル内を自立して移動できる環境を目指し、乗り換えの主な動線上にある段差等の高低差による障害に対し、エレベーター、スロープ等を可能な限り整備する。
  - ・ 物理的な制約等により設備の整備が困難な箇所については、今後の駅舎等の改変の機会を捉え、設備の整備を検討するとともに、当面はエレベーター等の案内の充実を図る。
- 2) 視覚障害者誘導用ブロックの充実
  - ・ 乗り換えの主な動線を視覚障害者が安心して辿れるよう、視覚障害者誘導用ブロックを連続して設置する。

# 乗り換え動線のバリアフリー化



## (2) バリアフリー設備への案内の充実

- 現地におけるバリアフリー設備の案内を充実させるため、「エレベーター案内」を掲出する。
- 利用者が手元でもバリアフリーに関する情報を確認できるよう、バリアフリー設備の案内を配布用マップに掲載する。

### 1) 「エレベーター案内」の掲出

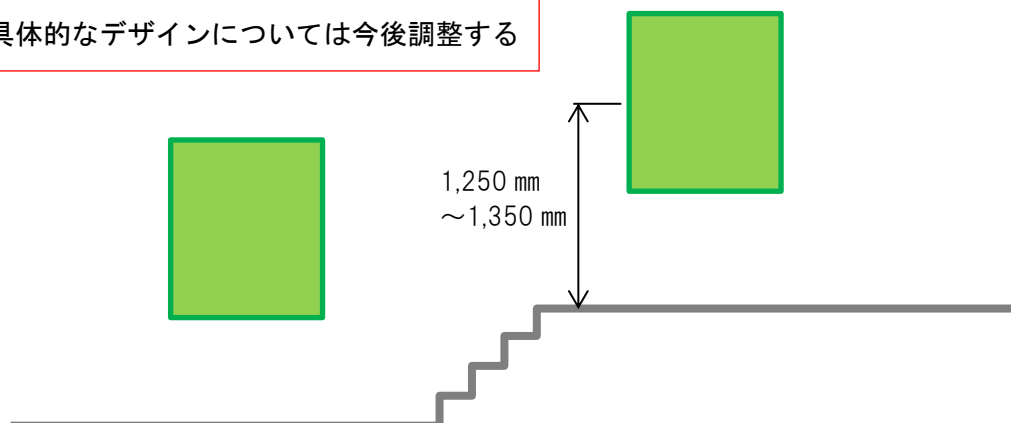
- ・ 階段等の障害により先に進めなくなってしまった際、エレベーター等の場所を確認し、新たな経路を辿ることができるよう、「エレベーター案内」を掲出する。

※ 「エレベーター案内」とは

エレベーター等のバリアフリー設備を案内する図解サイン

- ・ 階段等の始末端部付近に設置し、掲出する高さは、歩行者及び車いす使用者が共通して読みやすい高さとし、地面から表示盤中央まで 1,250～1,350mm を目安とする。
- ・ 縮尺は 1 / 250 程度とし、現在地及びその付近のバリアフリー設備の位置をピクトグラム等を用いて示すとともに、交通施設、歩行移動の目標地を表示する。
- ・ 図の向きは、掲出する空間上の左右方向と図上の左右方向を合わせて表示する。
- ・ 使用する地図は、ターミナルマップと同一のものとする。

具体的なデザインについては今後調整する



### 2) 配布用マップへの掲載

- ・ エレベーター等のバリアフリー施設の場所を、手元で確認しながら移動できるよう、本協議会で作成する共通の配布用マップに、エレベーター、スロープ等の案内を掲載する。



### 3 もっと便利に ～サービスの向上～

---



## 3-1 課題と対応方針

### (1) 現状の評価

#### 各事業者の構内図

各事業者がそれぞれに各管理範囲の構内図を作成しているが、ターミナル全体を包括的に示すものがなく、各管理区域のつながりがわかりにくい  
ため、管理区域を跨いで移動する利用者にとっては有効なツールではない。

ターミナル内における現在地と目的地を手元で確認し、案内サインを補助するツールとして、ターミナル全体を包括的に示したマップ等の作成が求められる。

#### 案内所

国内はもとより、世界中から不慣れな利用者が多く訪れる新宿ターミナルでは、案内所の更なる充実が求められる。

#### 公衆無線 LAN

各社それぞれに無料公衆無線 LAN の整備を行っているが、未整備の箇所もあるため、エリアの拡大が望まれる。

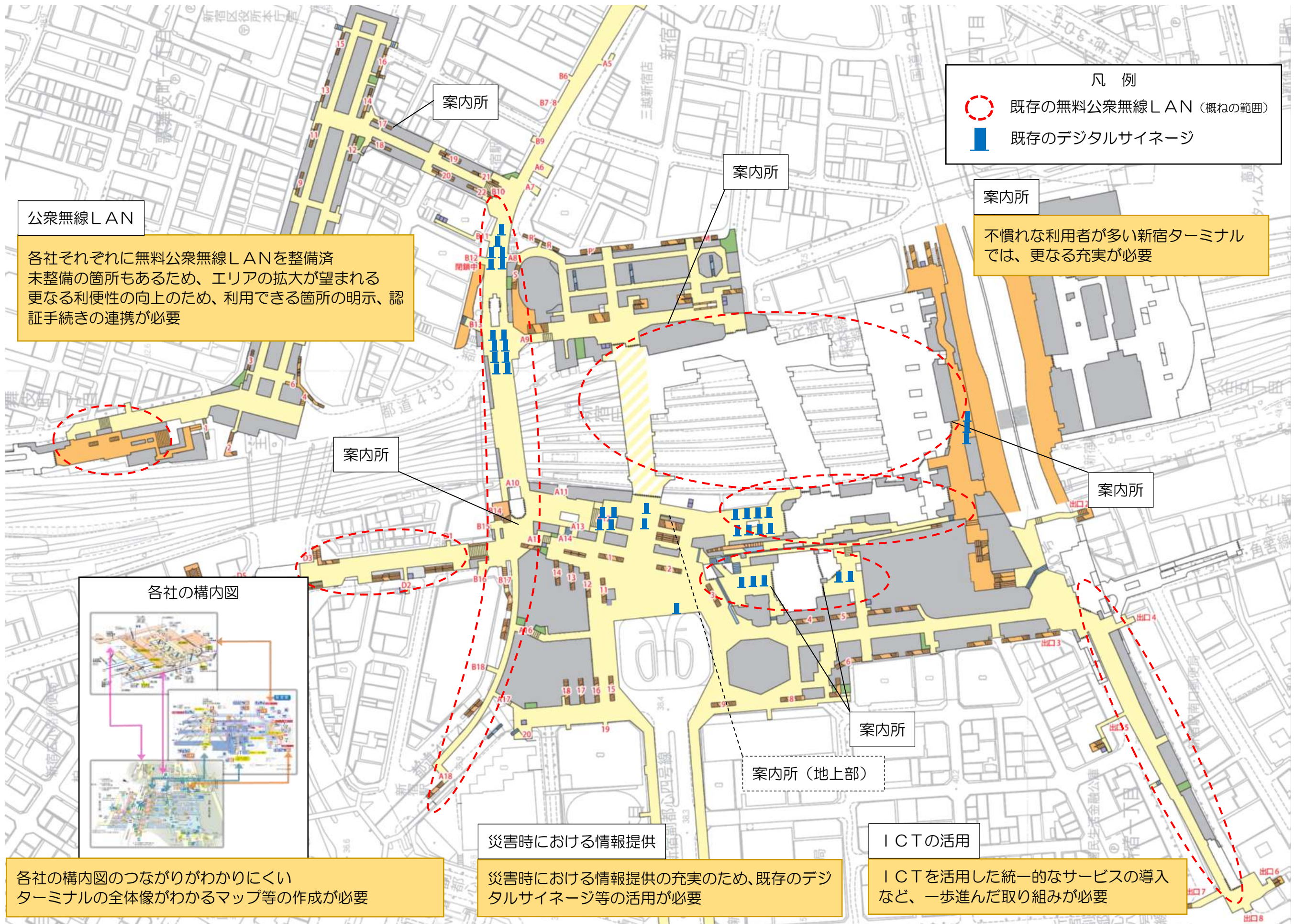
また、更なる利便性向上のため、無線 LAN を利用できる箇所をわかりやすく現地に示すことや提供元に関わらず認証手続きを一元化することが求められる。

#### ICTの活用

ターミナル内で統一的なサービスを導入するなど、更なる利便性の向上に向けた取り組みが求められる。

#### 災害時における情報提供

約5万人の帰宅困難者が駅に集積すると想定されることから、デジタルサイネージ等を活用した災害時における情報提供の強化が求められる。



凡例

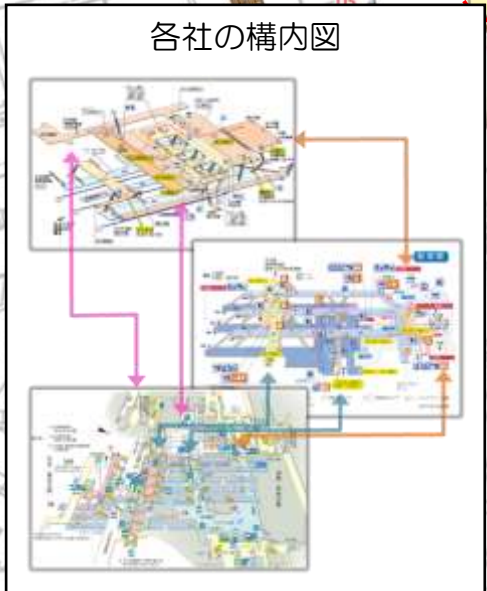
- 既存の無料公衆無線LAN (概ねの範囲)
- 既存のデジタルサイネージ

**公衆無線LAN**

各社それぞれに無料公衆無線LANを整備済  
未整備の箇所もあるため、エリアの拡大が望まれる  
更なる利便性の向上のため、利用できる箇所の明示、認  
証手続きの連携が必要

**案内所**

不慣れた利用者が多い新宿ターミナル  
では、更なる充実が必要



各社の構内図のつながりがわかりにくい  
ターミナルの全体像がわかるマップ等の作成が必要

**案内所**

**案内所 (地上部)**

**災害時における情報提供**

災害時における情報提供の充実のため、既存のデジ  
タルサイネージ等の活用が必要

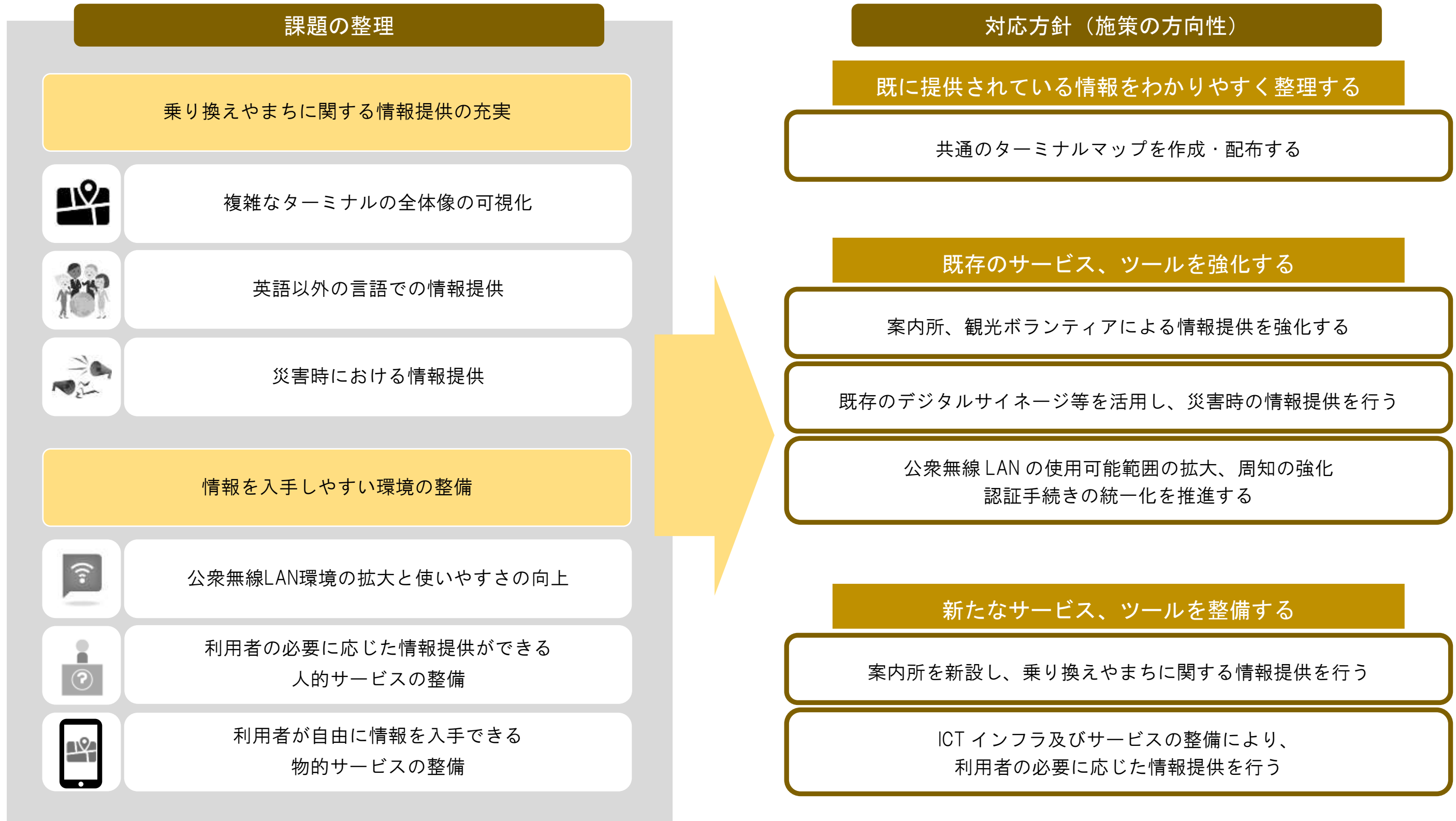
**案内所**

**ICTの活用**

ICTを活用した統一的なサービスの導入  
など、一歩進んだ取り組みが必要

## (2) 課題の整理と対応方針

現状の評価を踏まえ、下記のとおり課題と対応方針を整理した。



## 3-2 サービスに関する基本ルール

### (1) 共通の配布用マップの作成

- ターミナルの全体像と現在地を手元で確認しながら移動できるよう、共通の配布用マップ（以下、共通マップ）を作成する。
- 共通マップは、各事業者の案内所等で積極的に配布する。
- 共通マップを継続的に提供できるよう、役割分担をして維持管理する。

#### 1) 共通マップの作成・配布

- ・見やすさ、携帯性、使用用途等を踏まえ、仕様は以下のとおりとする。

おもて面	ターミナルマップ	うら面	エリアマップ
大きさ	A 2	形式	折り（A 5）
表記する情報	別紙	地図の向き	北が上
対応言語	日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語		

- ・余白部分については、印刷する者が広告として利用できる。
- ・各社の案内所に常備するとともに、常設されているラックに置くなど、積極的に配布する。
- ・日本語/英語版、中国語/韓国語版の2種類を作成する

#### 2) 共通マップの継続的な維持管理

- ・2年に1回程度の頻度で、表記内容と現地状況に相違がないか確認し、必要に応じて地図データの更新を行う。（担当：新宿区）
- ・各事業者は、上記の更新がなされた地図データを受領し、自社の管理区域内で配布する部数を印刷する。
- ・駅舎の改変等により、地図の大幅な修正が必要になった場合は、改変等の事業主体が地図データの更新を行い、各事業者が自社の管理区域内で配布する部数を印刷する。

詳細部分については今後調整する

# 新宿ターミナルマップ



のりば位置案内 A Location List of Transportations Gates

東口地下通路 East Concourse	JR線 山手線 Yamanote Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	西武新宿線 Seibu Shinjuku Line
西口地下広場 West Concourse	中央・総武線(有楽町線) Chuo-Sobu Line (Yamanote Line)	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
南口 South Concourse	中央線(丸の内線) Chuo Line (Maru-no-uchi Line)	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
小田急線 Odakyu Line	有楽町線 Yamanote Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
京王線 Keio Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
京王新線 Keio New Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
都営新宿線 Toei Shinjuku Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line
大江戸線大江戸線大江戸線 Oedo Line, Shinjuku Sta.	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line	丸の内線 Maru-no-uchi Line

観光案内所 Tourist Information

(観光案内所の情報)



のりば Bus Stop	系統 Bus No.	行先(主な経由地) Destination	運行会社 Company
1	品97	品川駅高輪口(信濃町駅前・青山一丁目駅前) Shinagawa Sta. / Tokanawa-guchi	都営バス Toei
2	早77	早稲田(新宿伊勢丹前・学習院女子大学前) Waseda	都営バス Toei
3	白61	練馬駅・練馬車庫前(牛込柳町駅前・目白駅前) Nerima Sta. / Nerima-shako-mae	都営バス Toei
7	宿20	西武百貨店前(東中野駅・中井駅・目白駅) Seibu Dept. Store	西武バス Seibu
8	王78	王子駅前(新中野駅前・高円寺駅入口) Oji Sta.	都営バス Toei
9	宿91	新代田駅前(東高円寺駅前・堀ノ内) Shindaita Sta.	都営バス Toei
10	宿91	杉並車庫前(新中野駅前・東高円寺駅前) Suginami-shako-mae	都営バス Toei
12	宿07	阿佐谷営業所(大久保駅) Asakusa-ogyosho	関東バス Kanto
12	宿08	中野駅(落合駅) Nakano Sta.	関東バス Kanto
14	宿02	丸山営業所(大久保駅・下落合駅) Maruyama-ogyosho	関東バス Kanto

のりば Bus Stop	系統 Bus No.	行先(主な経由地) Destination	運行会社 Company
14	宿01	小滝橋(新宿消防署・大久保駅) Otakibashi	関東バス Kanto
14	深夜急行	三鷹駅(秋葉原北口・青梅街道営業所)	関東バス Kanto
15	宿05	野方駅(東中野二丁目・中野駅) Nogaya Sta.	京王バス Keio
16	宿51	渋谷駅(西参道・放送センター西口) Shibuya Sta.	京王バス Keio
17	宿32	佼成会聖堂前(本町三丁目・弥生町五丁目) Keioikai-sendo-mae	京王バス Keio
17	宿35	佼成病院(本町三丁目・佼成会聖堂前門前) Keio Hospital	京王バス Keio
17	宿33	永福町(本町三丁目・多田小学校・方南町駅) Eifuku-cho	京王バス Keio
20	宿41	中野駅(曙ヶ谷不動尊・六号通り・曙ヶ谷中学) Nakano Sta.	京王バス Keio
20	宿45	中野駅(六号通り・曙ヶ谷中学・南台交差点) Nakano Sta.	京王バス Keio
21	WEバス	東ルート(新宿三丁目・新宿御苑) East Route	京王バス Keio

のりば Bus Stop	系統 Bus No.	行先(主な経由地) Destination	運行会社 Company
21	WEバス	西ルート(工学院大学・都庁本庁舎) West Route	京王バス Keio
21	WEバス	朝・夜ルート(西参道・新宿フシントンホテル前) Morning and Nighttime Route	京王バス Keio
22	WEバス	東ルート(新宿五丁目・新宿三丁目) East Route	京王バス Keio
27	宿75	新宿車庫前(文化服装学院前) Shinjuku-shako-mae	都営バス Toei
27	宿74	新宿車庫前(中央公園) Shinjuku-shako-mae	都営バス Toei
28	宿44	武蔵境駅南口(吉祥寺駅・武蔵野赤十字病院) Musashi-sakai Sta. Miyami-guchi	小田急バス Odakyu
28	宿74	東京女子医大前(国立国際医療研究センター前) Tokyo-yoshi-ikai-mae	都営バス Toei
28	宿75	三宅坂(東京女子医大前・西ヶ谷駅前) Miyakozaka	都営バス Toei
28	CH01	都庁循環(都庁第一本庁舎・都庁第二本庁舎) Tocho-junkan	都営・京王バス Toei / Keio



詳細部分については今後調整する

(観光案内、広告掲載)

## (2) 人的サービスによる情報提供の強化

- 各事業者が運営する案内所・案内スタッフは、乗り換え等のターミナル内での移動についても積極的に案内を行う。
- 多言語による案内が行えるよう、多言語音声翻訳アプリ等のツールを積極的に活用する。
- 人的サービスの更なる充実を図るため、案内所を積極的に設置する。

### 1) 案内所・案内スタッフによる情報提供の強化

- ・各社の案内所・案内スタッフは、自社路線等の案内に加え、乗り換え等のターミナル内での移動についても案内を行う。その際、共通のマップを活用する。また、必要に応じて他社の案内所を紹介するなど、相互に連携して利用者のニーズに合わせた情報提供を行う。
- ・日本語、英語以外の言語にも対応できるよう、対応可能なスタッフの配置、多言語音声翻訳アプリの活用等を積極的に行う。

(参考)



(国立研究開発法人 情報通信研究機構)

### 2) 東京都観光ボランティアによる情報提供の強化

- ・おもてなし東京 (東京都観光ボランティア) による新宿駅西口付近での「街なか観光案内」においても、共通のマップを活用し、乗り換え等のターミナル内での移動について案内を行う。

### 3) 案内所の設置

- ・利用者の必要に応じた情報提供ができる人的サービスをさらに充実させていくため、案内所の設置に積極的に取り組む。
- ・東西自由通路の供用等、今後の駅舎の改変に伴う案内所の新設または移設について引き続き検討していく。

### (3) 無料公衆無線LANの充実

■ 無料公衆無線LANの更なる充実を図るため、整備、周知、認証手続きの一元化に積極的に取り組む。

#### 1) 整備促進

- ・無線LAN接続環境のないエリアについて、無料公衆無線LANを整備する。

#### 2) 周知の強化

- ・無料公衆無線LANが利用可能なスポットであることを周知するため、「無料公衆無線LAN整備促進協議会」（総務省、観光庁）が提供する共通シンボルマークを積極的に掲示する

○共通シンボルマークデザイン



#### 3) 認証手続きの一元化

- ・提供事業者によらないシームレスな無線LAN接続を可能とするため、「無料公衆無線LAN整備促進協議会」における検討を踏まえ、認証の簡素化・一元化の実現に必要なソフトウェアの改修等を積極的に行う。



#### (4) ICTの活用による情報提供の強化

■更なる利便性の向上を図るため、ICTを活用した統一的なサービスの提供に向け、積極的に取り組む。

- 1) 高精度測位社会プロジェクト（国土交通省）との連携  
・スマートフォン、タブレット等の情報機器端末及び屋内測位技術を用いて、ターミナル内での現在位置表示、経路探索ができるサービスを実現する。



屋内外問わず、  
自分の位置、目的  
地までの経路が  
詳細にわかる

- 2) ICTを活用した多言語による情報提供の充実  
・日本語、英語以外の言語によるターミナル内の案内、周辺案内を充実させるため、デジタルサイネージ、スマートフォン等の情報機器を使用したサービスの提供を積極的に行う。この際、使用する名称は前述の表記集を原則とする。

#### (5) 災害時の情報提供の強化

■ターミナルを利用するすべての人が、災害時に迅速に避難ができるよう、多言語による情報の発信を行う。

- ・既存あるいは新設するデジタルサイネージ等の情報機器端末については、災害時において、避難場所への誘導案内等を複数の言語（日本語、英語、中国語、韓国語など）で行えるよう、可能な限り整備を進める。

## 継続的な取組み

- ・本ルールを基本とし、2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、できることから実施していくとともに、大会終了後においても、新宿を更なる賑わいのある成熟した都市としていくため、引き続き関係者が一体となって取組みを継続していく。
- ・継続的な取組みの実施、あるいは利用者の更なる利便性向上にあたり、本ルールの更新が必要になった場合は、新宿ターミナル協議会にて十分に協議し、更新を行う。