

これまでの取組総括

新宿ターミナル協議会事務局

基本理念

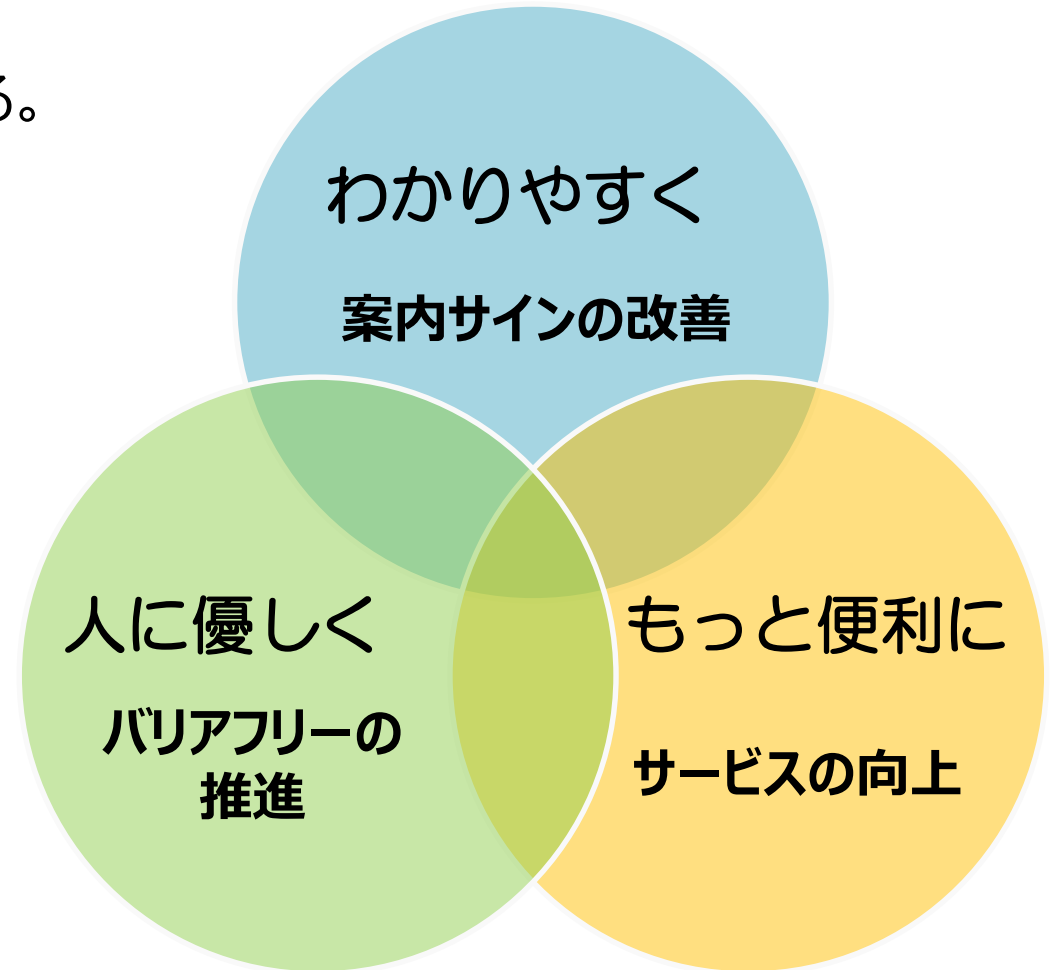
国際都市新宿を更なる賑わいのある成熟した都市としていくため、今後の開発等を見据えつつ、2020年のオリンピック・パラリンピックの開催に向け、できることから実施する。

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す。
(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』



これまでの経緯①

平成27年度



- ・協議会の設立
- ・新宿ターミナルの現状の把握
- ・対策方針の提示
- ・新宿ターミナル基本ルール（案）の提示



新宿ターミナル基本ルール（案）

平成28年度



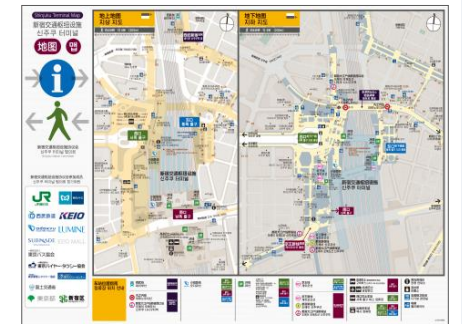
- ・図解サイン、案内サインの現地検証
- ・配布用マップ提供方針の試験提供
- ・配置方針の提示
- ・障害者団体との調査実施



障害者団体との調査状況

平成29年度

- ・新宿ターミナルマップ（日英版）、EV・階段マップ（日英版）の配布
- ・新宿ターミナルマップ（中韓版(案)）、EV・階段マップ（中韓版(案)）の提示



新宿ターミナルマップ（日英版）

これまでの経緯②

平成30年度



- EVサイン計画
- 新宿ターミナルマップ（中韓版）、EV・階段マップ（中韓版）の配布



新宿ターミナルマップ（中韓版）

令和元年度



- 案内サインの効果検証
- バリアフリー化の取組紹介



吊下げサイン 図解サイン EVサイン

令和2年度



- 案内サインの更新
- 東西自由通路の開通
- 基本ルールの改訂



東西自由通路

令和3年度

- 案内サイン等の利用実態調査
- 新宿ターミナルマップのQRコード設置



利用実態調査の様子

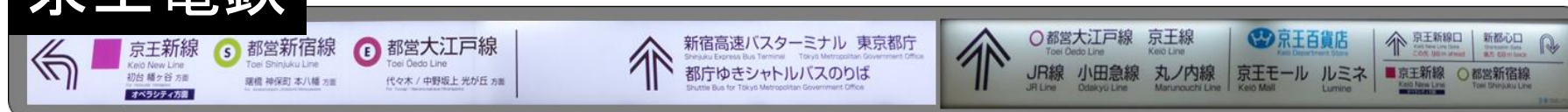
かつての新宿ターミナルの状況（平成27年以前）

■ 管理者ごとに設置されていたサイン（代表例）

JR東日本



京王電鉄



小田急電鉄



(例)

Keio New Line

Keio Shinsen Line

東京都建設局



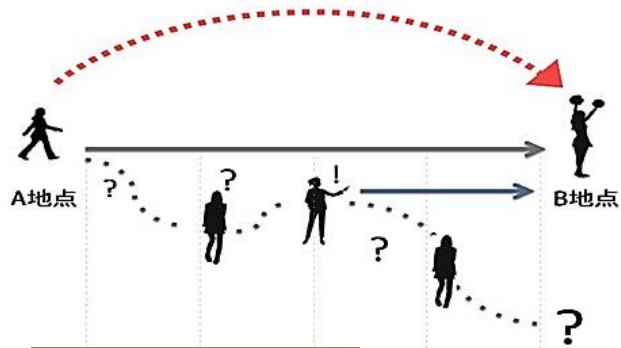
表記非統一
異なるレイアウト
異なるピクトグラム 等

検討時の課題等①

経路探索行動から見た評価

「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



「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

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

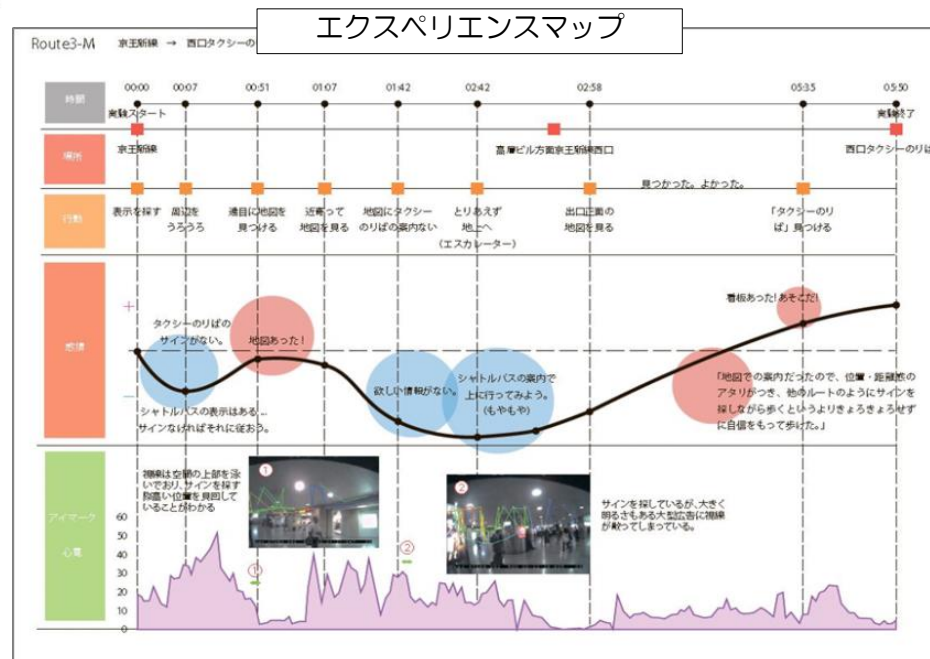
生体測定

視線計測

感情・思考のインタビュー



心電図計測



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

タラへの案内が不足している

バリアフリー対応の施設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通ることができない

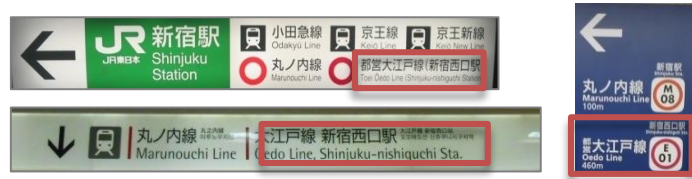
検討時の課題等②

現地調査から見た課題

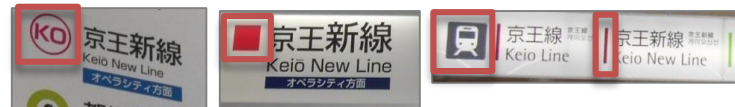
表記

表記の統一性

例) 大江戸線新宿西口駅を示す名称



例) 京王新線を示すピクトグラム



同一のものであると認識できない可能性がある。
⇒統一化が必要

文字情報を補完する機能に一貫性がない。
⇒統一化による機能強化が必要

表現

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。
⇒サインの機能に応じた情報の選定と表記の工夫が必要

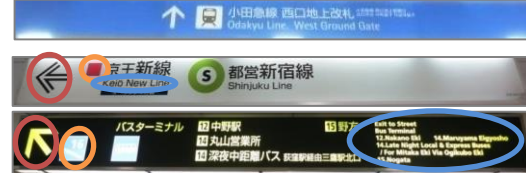
表現の一貫性

色彩



同じ機能のサインだと認識しづらい。
⇒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。
⇒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

配置

平面配置、高さ方向の配置



制約条件の多い環境下で配置されている。
⇒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

利用者の利便性向上のための対応方針（全体イメージ）

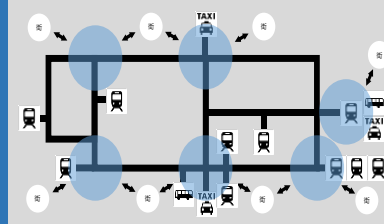
表記の統一性、表現の一貫性を確保する

共通の表記集を作成する

掲載する情報のルールを決める

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

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



動線に対し適切に配置する

主な動線に対する配置方法のルールを決める

案内サインに対する商業広告の配置のルールを決める

ソフト対策

バリアフリー対応が可能な施設をサインや共通のバリアフリーマップにより積極的に案内する

ハード対策

乗り換えの主な動線上にある段差等の障害に対し、可能な限りエレベーターまたはスロープ等を整備する

視覚障害者誘導用ブロック等を乗り換えの主な動線上に連続的に設置する

①案内サインの改善

②バリアフリーの推進

③更なる利便性の向上

既に提供されている情報を
分かりやすく整理する

共通のターミナルマップを作成・配布する

既存のサービス、ツールを強化する

案内所、観光ボランティアによる情報提供を強化する

既存のデジタルサイネージ等を活用し、災害時の情報提供を行う

公衆無線LANの使用可能範囲の拡大、周知の強化、認証手続きの統一化を推進する

新たなサービス、ツールを整備する

案内所を新設し、乗り換えやまちに関する情報提供を行う

ICTインフラ及びサービスの整備により、利用者の必要に応じた情報提供を行う

基本ルールからサイン計画へ

サイン計画への流れ

【基本ルールを策定】 …サイン整備の基本的な事項の取りまとめ



ルール決め

【整備計画を策定】 …ルールに基づき実施する内容と時期を明確化



内容・時期の設定

【サイン計画を策定】 …サインの配置や具体的な表示内容などを決定

表示内容の具体化

サインの改善（基本ルール化）

改善の方向性

事業者ごとに異なる案内サインを統一化し、分かりやすく改善

【基本ルールを策定】



結節空間ロゴ
(施設等のまとまりを表現)

主な歩行目標地

ピクトグラム＋路線名＋路線マーク
(日英二言語表記)

整備事例① 施設改善策（ハード施策）

■吊下げサインの変更 （整備前）



（整備後）



（整備前）



（整備後）



整備事例② 施設改善策（ハード施策）

■ 図解サインの変更

(整備前)



(整備後)



表記（結節空間や
路線マーク）の統一

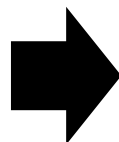
地上、地下の2種類の地図を用意
(フロアごとに位置の把握が可能)

現在地表記 (日英二言語表記)

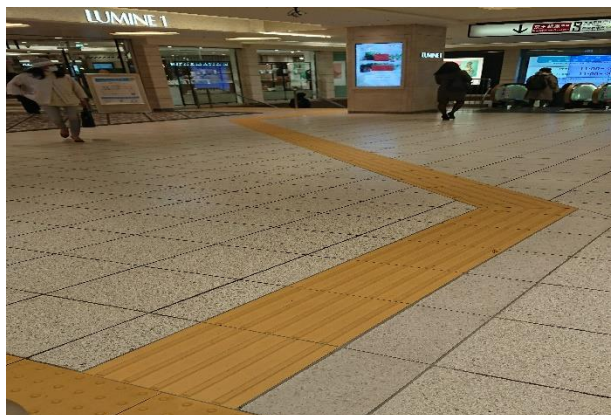
整備事例③ 施設改善策（ハード施策）

■案内サインの整備を実施（平成29年10月～）

（例）



その他、利便性向上に向けた取組として乗換経路のバリアフリー化等も実施



点字ブロック整備



新規EV設置

※EV本体にも
二言語で案内



整備事例④ 施設改善策（ハード施策）

■ 東西自由通路開通に伴う大規模変更（令和2年7月）

(例)



乗換動線の見直し

乗換動線の見直し等、関係者間で調整し、一斉に駅構内のサインを変更



東西自由通路

整備事例⑤ 利便性向上策（ソフト施策）

新宿ターミナルマップの配布

- 日英中韓の四言語表記のマップを作成・配布
 - ・ 日英版 平成29年9月～
 - ・ 中韓版 平成31年8月～



新宿ターミナルマップ

QRコードの設置

- 配布用マップに接続するQRコードを各図解サインに設置（令和3年7月～）



図解サイン(左)に設置したQRコード(右)

新宿駅での利用実態調査

- 地図、吊下げサインや案内サインの満足度や、ターミナルマップの認知度についてアンケート調査を実施（令和3年8月1日～8月2日）



利用調査実施の様子