

ターミナル駅利便性向上指針

東京都都市整備局

目 次

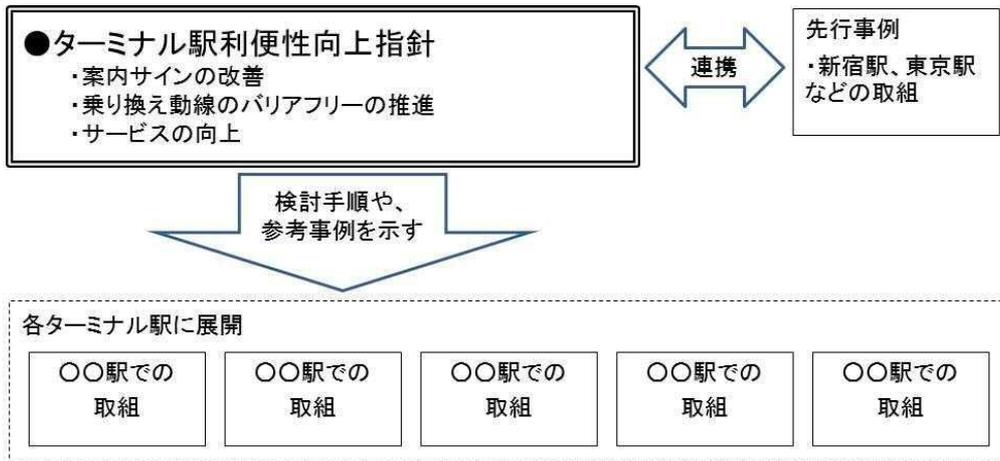
1	ターミナル駅利便性向上指針の趣旨	
1-1	位置付け	1
1-2	基本理念	2
2	検討体制の構築	
2-1	「駅まち会議」の設置・活用	3
2-2	対象とする範囲	3
3	案内サインの改善の手順	
3-1	案内サインの現状の把握と評価	4
3-2	課題の整理と対応方針の検討	7
4	乗り換え動線のバリアフリーの推進の手順	
4-1	乗り換え動線のバリアフリーの現状の把握と評価	8
4-2	課題の整理と対応方針の検討	9
5	サービスの向上の事例	
5-1	新宿駅における取組事例	10
6	継続的な取組	11

1 ターミナル駅利便性向上指針の趣旨

1-1 位置付け

ターミナル駅利便性向上指針は、都内の各ターミナル駅において、案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上に取り組むことにより、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ため、自治体、鉄道事業者、道路管理者、関係事業者等が連携して取り組む際の検討手順を示すとともに、ターミナル駅間での案内サインの統一感を確保するなど、案内サインに示された情報が利用者に同じように伝わるようにするため、特に留意すべき事項について取りまとめたものである。

ターミナル駅利便性向上指針の位置付け



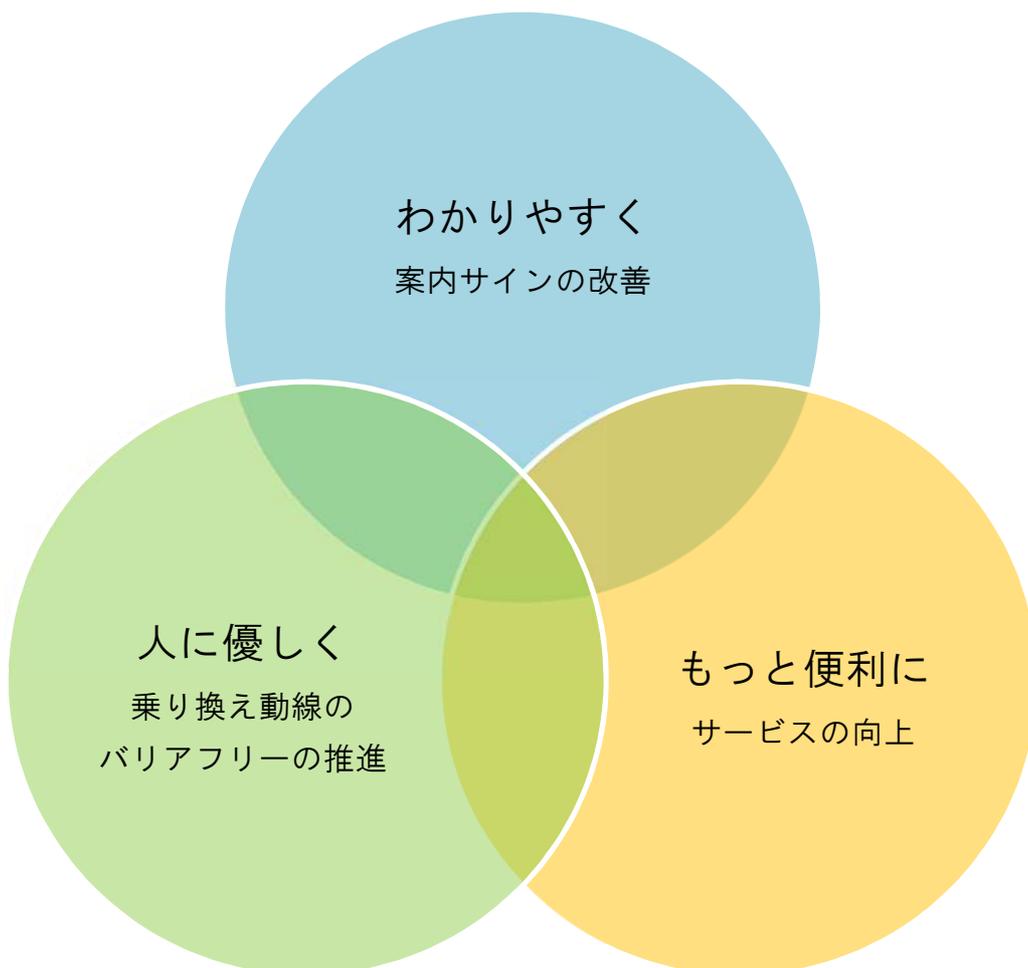
1-2 基本理念

各ターミナル駅においては、2020年のオリンピック・パラリンピックの開催に向け、今後の開発等を見据えつつ、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、乗り換え動線の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』



2 検討体制の構築

2-1 「駅まち会議」の設置・活用

本指針においては、各ターミナル駅ごとに地元区市等の主導により駅に関する関係者が一堂に会して案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上の3つの取組の課題を共有し調整を図るなど、取組を継続していくための体制（「駅まち会議」）を構築することとする。既にこのような体制がある場合にはそれを活用することとする。

将来的には、駅周辺の関係者も含めるなど、駅とまちのより強い連携に向けて、各種施策に取り組んでいくことが望ましい。

2-2 対象とする範囲

対象駅における鉄道、バス、タクシー等の乗り換え動線の範囲を基本として、改札外の駅周辺共用スペース（自由通路等）、駅ビル・地下街、地上道路等を対象とする。具体的には、各駅の検討体制において対象範囲を決定する。

3 案内サインの改善の手順

3-1 案内サインの現状の把握と評価

各ターミナル駅における課題を把握するため、案内サインの写真撮影による現地調査や、駅に不慣れな方の経路探索行動調査などにより、案内サインの現状を把握し、評価する。

以下に、新宿駅における現地調査や、経路探索行動調査を参考として示す。

[参考]

①現地調査

表記、表現、配置について、現地調査により現状を把握し、評価する。

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にくいいため、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]

②経路探索行動調査

「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」

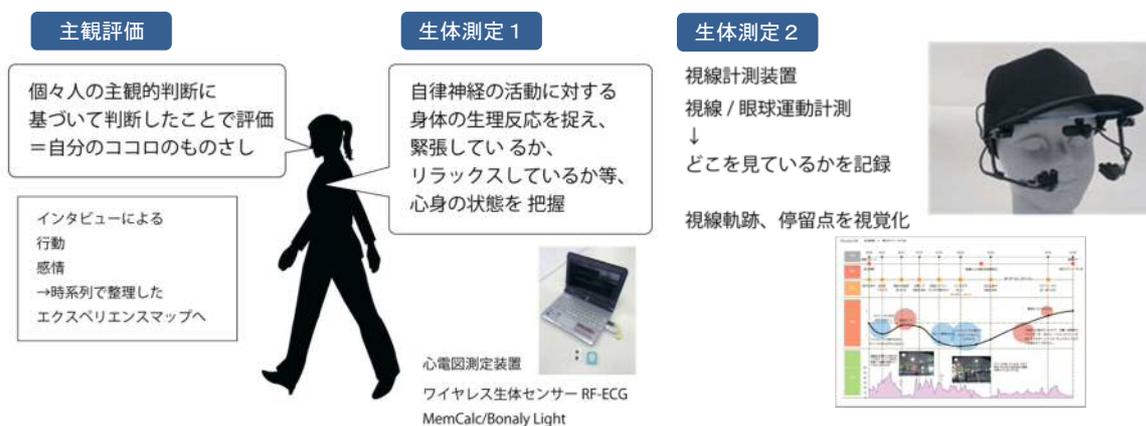
首都大学東京システムデザイン学部 笠松慶子教授

■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



主観評価



生体測定 1



生体測定 2



調査員×調査経路ごとの
エクスペリエンスマップ

■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）

3-2 課題の整理と対応方針の検討

現状の把握と評価を踏まえ、課題を整理した上で、対応方針を検討し、各ターミナル駅ごとの基本ルールを策定する。

検討に当たっては、「ターミナル駅における案内サイン共通化指針」を踏まえる。

4 乗り換え動線のバリアフリーの推進の手順

4-1 乗り換え動線のバリアフリーの現状の把握と評価

ターミナル駅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と考えられる。

しかし、ターミナル駅特有の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場所もあるため、そのような現状を把握し、評価する。



乗り換え動線上に残る障害

4-2 課題の整理と対応方針の検討

現状の把握と評価を踏まえ、直接利用者の意見を聞いた上で以下を主眼に対応方針の検討を行う。

◇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。

5 サービスの向上の事例

5-1 新宿駅における取組事例

(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な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。

(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。

(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。

(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。

(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。

6 継続的な取組

- ・ 本指針を踏まえ、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、引き続き関係者が一体となって取組を継続していくことが重要である。
- ・ 継続的な取組の実施、あるいは利用者の更なる利便性向上にあたり、各ターミナル駅ごとの案内サインの基本ルールに更新が必要となった場合は、検討体制（「駅まち会議」）にて十分に協議し、更新を行う。