

CS-149

「迷い」行動からみた案内システムのあり方に関する一考察

大阪地下街株式会社 正会員 中村正治
大阪地下街株式会社 正会員 亀井正博

株式会社グランドプラン研究所 末續和正

1. はじめに

地上では周囲のビルや店舗、並木や信号など多様な施設が目印となる上、視界が開けているため離れた所の特徴的なビル・施設も目印として役立つ。一方、地下空間は、地上と比べ見渡せる範囲が著しく限定される上に、同じようなつくりの店舗が並ぶ通路は変化に乏しく、目印となるものも見いだしにくい。しかも、地下空間は、その全体的な形状（外観）をみて理解することができないため、自分がいる位置についての的確なイメージを持ちにくく、歩行者が方向や道筋の感覚をつかむのをさらに難しいものにしている。

上記の特性を持つ地下空間の案内システムづくりにおいては、これまで案内図・誘導標示板を中心とした整備が進められてきた。しかしながら現実には、歩行者が案内図の前で経路選定のために長時間悩んだり、通路の交差部で進路を決めかねているケースがしばしば生じている。その原因としては、既存の案内サインの文字が見にくいといった、システム自体に不十分な点があることが考えられるが、さらにもう1つの原因として既存の案内システムでは十分対応できない問題が存在するのではないかと考えられる。

本文は、以上のような考えにたって、地下空間の中で経路の決定において迷いや不安を感じている歩行者が、どのような方法で情報を得て経路を決定し、目的地へ到達するのかを、歩行者に影響を与えないよう行動観察を行った結果について述べるものである。また、行動観察調査を踏まえて①既存案内システムの整備課題、②新たな視点にたった案内システム、のそれぞれについて考察を加えたので、併せて報告する。

2. 調査方法

わが国有数の規模と通行量をはこる大阪・梅田地区の地下街「ホワイティうめだ」を対象地区とした。調査対象者としては、案内図や誘導標示板等から現在地や目的地の確認を行っている人、店員や駅員に直接尋ねかけている人を取りあげた。調査は、対象者の行動に影響を与えないことがないように、離れた位置で追跡し、対象者の経路探索の様子を逐一観察するという方法をとった。

3. 調査結果

行動観察調査の結果は収集事例19で、その内訳は男性9事例、女性8事例、男女ペア2事例であった。この19事例を歩行者と案内システムの関係で整理すると、以下のようなケースA～Dの4タイプに分類できた。この内、ケースA～Cは主として既存案内システムを活用しようとした人の事例であり、ケースDは既存案内システムにあまり期待せず、他人に尋ねたり案内してもらって目的地へ到達した人の事例である。全体的に、男性の方が案内図、誘導標示板に頼る傾向が強く、女性は人に尋ねる傾向が強い（経路選択の過程で人に尋ねたのは男性は9事例の内1事例であるのに対し、女性は8事例の内6事例）。

ケースA（既存案内システムを活用して、支障なく目的地に到達できたケース：3事例）

- 1.（男性）案内図で大きく移動したあと、誘導標示板を活用。
- 2.（女性）途中まで誘導標示板を利用し、その後は案内に頼らずどんどん進む。
- 3.（男女ペア）案内図で位置と方向を確認して一気に到達。

ケースB（既存案内システムに内在する問題のために支障が生じたケース：9事例）

- 1.（男性）誘導標示板が動線からはずれていて発見できなかった。
- 2.（男性）交差部で東と南の両方向に目的地の標示があり迷う。
- 3.（男性）誘導標示板に求める情報がなかった。
- 4.（男性）地下から地上へ出た後、方向を見失い反対方向に進む。
- 5.（男性）誘導標示板が、距離は近いが複雑な経路を案内しているために迷う。
- 6.（女性）主要交差部に案内図がなく、誘導標示板にも求める情報がなかった。

キーワード 地下街、案内システム、ホワイティうめだ、行動観察調査

〒530-0018 大阪市北区小松原町2番4号 大阪富国生命ビル7階 TEL(06)313-3306 FAX(06)313-4973

7.（男性）誘導標示板が動線からはずれていて発見できなかった。8.（男性）別の似ている名称の施設を目的施設と誤った。9.（男性）案内図が動線からはずれていて発見できなかった。

ケースC（既存案内システムの活用が不得手のため目的地への到達が難しかったケース：4事例）

1.（女性）案内図をみるが経路が複雑なため理解できない。2.（女性）案内図をみるが2百以上の店舗の中から目的の店舗を見つけることができない。3.（男女ペア）案内図を見て進むが方向を間違え、迷って地上に逃れた。4.（女性）案内図を見ていながら目的施設の方向を正確に把握できない。

ケースD（すぐに人に尋ねることで目的地を確認していくケース：3事例）

1.（女性）駅を出たところですぐに駅員に尋ねる。教えられた方向に進むが迷い、いつのまにか元の場所へ戻り、再び駅員に尋ねる。その後、途中の曲がり角で店員にも尋ねる。2.（女性）少しでも分からない時はすぐに近くの人に尋ねる。3.（女性）途中まで知人に案内されながら進み、途中で知人と分かれた後は回りの人に尋ねて進む。

4. 既存案内システムの整備課題と新たな視点にたった案内システムの提案

4-1 既存案内システムの整備課題

①歩行者のニーズに対応した案内情報の提供

- ・地下の店舗や巡回の保安員が歩行者からよく尋ねられる施設等を考慮して案内情報の内容を検討する。

②よく目立つ案内図・誘導標示板の設置

- ・歩行者の動線を考慮した見つけやすい位置への設置を行う。
- ・広告がたくさんある中でもよく目立つような色・デザイン・設置方法にする。
- ・広告で使用する色の制限など、案内情報と比べ過度に目を引きつける広告に制約を加える。

③分かりやすい情報の提供

- ・単に情報が提供されているだけでなく、求める情報が簡単に検索できるような方法や装置を検討する。
- ・案内図も、分かりやすい図という視点から、色分け、色使い、大きさや図柄などを検討する。
- ・複数の経路選択が可能な場合、距離、分かりやすさなどを総合的に評価した上での最適経路を案内する。
- ・標示する名称は正式名にこだわらず、歩行者に馴染みのある名称、誤解を受けない名称で案内する。

④連続した情報の提供

- ・同一の管理区域はもちろん、異なる管理区域においても、誘導標示の内容や方法に差が生じないように地下空間全体で統一された案内システムとし、途切れることのない連続した情報の提供を行う。
- ・地下空間だけでなく、地下から地上、地上から地下の移動に際して方向を見失ってしまうことがないように、階段、エスカレータ、エレベータの地上・地下部でそれぞれ方向を確認できる案内図を設置する。

4-2 新たな視点にたった案内システムの提案

案内図・誘導標示板の大きさには限りがあるため、歩行者が案内を求めている施設のすべてを、既存システムによって案内することは難しい。さらに、案内図や誘導標示板の利用が不得手な人の存在、また女性においては、人に尋ねる場合が多いことから考えて、今後の新たな視点として、「人による案内システム」の整備が重要と考えられる。その場合、人から人への情報伝達は、目的地が遠い場合や経路が複雑な場合、一度の情報伝達で分かりやすい案内を行うことは難しいので、案内サービスを行う店舗を設け、これらの店舗を順に辿っていくことで目的地に誘導するといったような方法が考えられる。

5. あとがき

本文では、既存の案内システムの問題点を整理し、新たな視点にたったシステムについて検討をおこなった。今回の「迷い」行動の調査は、19事例と少ないので、より詳細な調査を実施する予定である。また別途、店員、駅員等に対する「歩行者からの問いかけについてのアンケート調査」も実施しており、これらの結果をもとに、案内システムの改善案をまとめていく。