

駅および駅前広場における旅客案内

—— 現状の問題点と改善方策 ——

Problems of Information for Passengers in Stations and Station Plazas
and Hints for Improvement

篠原 修、山田 晴利、
宮沢 裕、大隅 一志

By Osamu SHINOHARA, Harutoshi YAMADA,
Yutaka MIYAZAWA, and Kazushi OHSUMI.

We are often puzzled where to go when we are in stations and station plazas. This arises from inadequate and imperfect information. In this study, on an actual survey, the problems information for passengers has were posed and analyzed with respect to its content, display, and position. In short, information concerning urban facilities is quite inadequate and information signs are difficult to find out and confusing. Sometimes there is no information where it is most needed. Hints for improving information for passengers were suggested.

1. はじめに

駅は、都市への来訪者と都市との接点にあたる。したがって、駅および駅前広場における情報提供は、都市を訪れる者に対して都市のありさまを知らせ、目的とする場所へ到達するための経路、手段、時間、費用などを正しく伝える必要がある。

しかし、日常の経験では、見知らぬ駅に降りたつと、まさに右も左も分からなくなり、目的地までどうやって行ったらよいのか皆目見当もつかないこと

が多いのである。これは、案内情報が十分に与えられていないこと、また与えられている場合でもその表示方法が適切でないために、情報を必要とする人々にとって分かりにくいものになっていることに原因があると考え、駅および駅前広場における案内情報提供の実態を探り、問題点を摘出し、よりよい情報提供の方策を検討した。ここでは、その結果を述べる。

実態調査では、ホームに降りた時点から、都市の中の目的地に至るまでを対象として、どこにどのような情報が呈示されているかを調べた。したがって、都市情報の提供に重点がおかれており、駅構内の乗り換え案内やサービス施設案内などは実態調査の範囲から除外されている。調査対象としたのは、東京都内および近郊の10駅であり、都市施設としては、各駅の周辺に存在する公共施設あるいは著名な施設の中から、利用者が多いと思われるものを適宜選択した。この調査の結果を、都市情報の表示内容、表

- * 正会員 工博 東京大学農学部
(〒113 東京都文京区弥生)
- ** " 工修 建設省土木研究所
(〒305 茨城県筑波郡豊里町旭)
- *** (財)日本交通公社
- **** 農修 同 上
(〒100 東京都丸の内)

キーワード：駅、駅前広場、案内情報、都市情報

示方法、および表示位置という3つの観点から取りまとめ、問題点を抽出した。さらに、この問題点を踏まえて、より良い都市情報提供のための方策を提案した。

2. 駅、駅前広場において必要な情報

都市を訪れた人にとって必要な情報を、ホームに降りたつてから改札、駅前広場を経由して、目的地に至るまでの経路に沿って示すと、表-1のようになる。

ホームに降りたつて来訪者は、目的地がどこに位置するのかを漠然と心に抱きながら、階段へと向う。したがって、この段階では、目的地に到達するための階段を正しく知らせる必要がある（階段が一つしかないときには、この情報が特に必要ないのはもちろんのことである）。階段の手前では、その階段が正しいものであることを確認するための情報が欲しい。一度しか与えられていない情報にしたがって行動しつづけることは、人を不安にさせるものだからである。また、確認のための情報ばかりではなく、間違った階段を用いることを防ぐための情報も、階段が紛らわしく間違いやすい場合には必要である。改札口に至る通路では、正しい改札口を知らせるとともに、改札口の手前で確認と間違い防止のための情報を必要に応じて与えなくてはならない。改札を出たコンコースでは、どの出口へ行けばよいのかを知らせる必要がある。また、出口の手前では確認と間違い防止のための情報が欲しい。さらに、目的地までの距離、所要時間、到達手段などの情報を与えることは、来訪者にとって大きな助けとなる。こうした情

表-1 駅および駅前広場において必要な案内情報

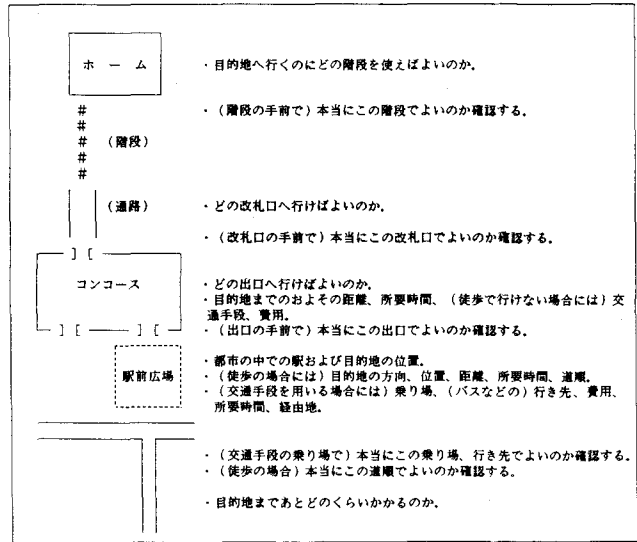


表-2 調査対象駅の概要と想定目的地

駅名	駅の形態	駅および駅前広場の構造	目的地
国鉄鷹巣駅	橋上駅	南口と北口がある。どちらの駅前広場にもペデストリアンデッキが設けられている。ペデは複雑な形状であり、街路も多数とっている。	市役所 市民病院 湘南高校 市民会館
国鉄鎌倉駅	地平駅	西口と東口がある。周辺に観光地が多く存在しており、不慣れな観光客が多数利用する。	市役所 鎌倉市立大仏 瑞泉寺
国鉄千葉駅	地平駅 (駅ビル) +橋上	西口と東口があり、ホームから出口が分かっている。	市役所 県文化会館 動物公園
国鉄松戸駅	橋上駅	西口と東口があり、ホームから出口が分かっている。どちらの駅前広場にもペデストリアンデッキが設けられている。ペデは複雑な形状をしている。	市役所 運動公園 市立図書館 日大歯科病院
国鉄柏駅	橋上駅	西口と東口がある。どちらにもペデストリアンデッキが設けられている。東口のペデは大規模で複雑である。	市役所 市民文化会館 気象大学校
国鉄立川駅	橋上駅	南口と北口がある。南口は小規模で、駅前広場の機能は、北口に集約されている。	昭和記念公園 国立立川病院 市役所 市民球場
小田急町田駅	橋上駅	南口、東口、および北口がある。駅と駅ビルとが一体化しており、コンコースは複雑になっている。	市役所 市民ホール
京王線調布駅	地平駅	南口、北口および東口があり、ホームから出口が分かっている。	市民福祉会館 市民公民館 市役所 市立中央図書館
地下鉄人形町駅	地下駅	出口が2つあり、ホームから2方向に分かれている。駅前広場はないが、出口周辺の街路は、最近整備された。	明治座 東京シティエターナル
地下鉄水田町駅	地下駅	出口が2つあり、ホームから2方向に分かれている。地上出口までの通路は複雑である。駅前広場はない。	国会図書館 国立劇場 麹町会館

報を得ることによって、駅前広場に出たから、どうやって行ったらよいのだろうと考え込む必要なくなるからである。駅前広場では、駅と目的地とが都市の中でどのような位置関係にあるのかを知らせ、都市の大まかな全体像が理解できるようにすることが望ましい。目的地が近くにあり、徒歩で行ける場合には、道順と距離・所要時間を知らせる必要がある。また、交通手段を用いる場合には、乗り場、(バスなどの)行き先、所要時間、費用、経由地などの情報を与える必要がある。また、徒歩の場合には、目的地に至る道路上でも、道順を表示することが望ましい。

実態調査では、以上で述べたような情報が提供されているかどうかを、想定した目的地ごとに調べ、問題点を探った。

3. 実態調査の方法

実態調査の対象としたのは、表-2に示した10駅である。地下鉄の駅を除けば、いずれの駅でも駅前広場の整備が最近行われている。地下鉄駅は、駅前広場をもっていないが、国鉄駅などに比べると駅構内の案内情報の整備が進んでいるので、比較対照のために調査に加えてある。各駅の駅本屋および駅前広場の構造は、表-2に略記したとおりである。

各駅の周辺に存在する公共施設および観光施設の中から、調査対象とする目的地を表-2の右欄に示すように選定した。駅からこれらの施設までの距離は、近いものでは300m、遠いものでは3kmに達する。したがって、遠くにある施設に行くには、なんらかの交通手段が必要となるので、利用手段に関する情報がどのように提供されているかという点にも重点を置いた。

実態調査では、調査員ごとに目的地を決め、ホームに降りたときから、目的地に至るまでの間で、どこにどのような情報が提供されているかを調べるとともに、迷いやすい地点、紛らわしい表示についても記録し、この結果をもとにして問題点を摘出した。



写真 真-1 案内板に都市施設が記載されていないため、どちらに行ったらよいのか分からない（調布駅ホーム）。

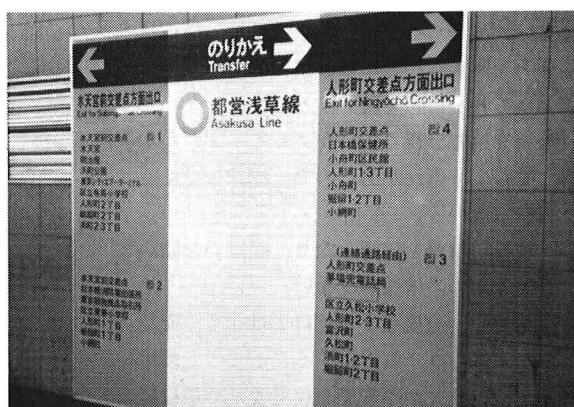


写真 真-2 十分な都市情報が記載された案内板（人形町駅ホーム）



写真 真-3 階段の手前にある確認のための案内と間違い防止のための掲示（人形町駅）

4. 実態調査の結果

実態調査の結果摘出された問題点をまとめると以下ようになる。

①提供されている都市情報は極めて少なく、来訪者が目的地を捜すのには不十分である。

案内情報として記載されているのは、市役所や図書館などの限られた都市施設だけであり、十分とはいえない。写真-1に示した例では、出口が南口・北口と東口の二つに分かれており、用いる階段も別々になっているにもかかわらず、都市情報が全く記載されていないため、来訪者はとまどってしまう。ただし、地下鉄駅では、十分な都市情報が記載されており、迷うことは少ない(写真-2)。しかし、多量の都市情報を記載する場合には、情報の利用頻度によって表示情報を区分するようにしないと、必要な情報を得るのに加えて手間がかかってしまう恐れがあるので、注意しなくてはならない。

②一度得た情報を確認したり、間違いを防いだりするための情報が少ない。

情報は、一度与えるだけではなく、確認のためにもう一度提供すること(「二度出しの原則」)が不安感をなくすためには望ましいが、この原則はほとんど守られていない。写真-3は、この原則を守っている一例であり、階段の手前で都市情報を再度提供している。また、この例では、「都営地下鉄線への連絡口は反対側出口です」という掲示が階段の左側に貼られており、間違いを防いでいる。情報提供にあたっては、このような細かな配慮が必要ではないだろうか。

③駅構内における情報と比べ、駅前広場における情報は質・量ともにおちる。

図-1は、国鉄藤沢駅から市役所に至る間で、どのような情報が提供されているかを示したものである。改札口を出てから北口を出るまでの間に、5つもの案内がなされている(これは情報が統合されていないことをも意味している)のに対し、駅前広

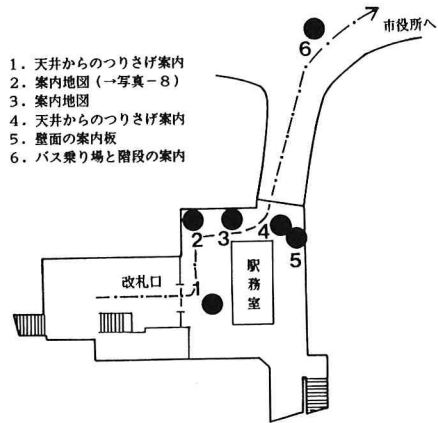


図-1 藤沢駅における案内情報の提供位置
(目的地は市役所)



写真-4 ペDESTリアンデッキの案内
(松戸駅)



写真-5 ペDESTリアンデッキからの降り口にある都市施設案内(松戸駅)

場ではわずか1か所の表示のみである。しかも、この駅前広場の表示では、ペDESTリアンデッキから降りるべき階段が示されているだけで、階段を降りてからの道順は全く分からない。駅前広場での情報の充実が強く望まれる。

駅前広場にペDESTリアンデッキが設けられている場合には、駅前広場自体が複雑で分かりにくいものとなりやすいので、親切な案内が必要である。国鉄松戸駅では、駅から出てすぐの目につきやすい位置に駅前広場の全体図が設置されているだけではなく(写真-4)、デッキからの降り口にも行き先が表示されている(写真-5)ため、迷うことが少ない。

④都市の側での情報提供がほとんどなされていない。

駅前広場から都市の中へはっていくと、案内情報が希薄になり、目的地を探すのは極めて困難になる。これに対しては、街路名、番地の系統的な表示などの対策が必要である。

地下鉄駅の場合、駅構内では多量の情報が得られるにもかかわらず、一步地上に出ると都市情報は皆無というのが通例である。写真-6は、地下鉄の出口に設けられた都市案内板を示している。これは、道路の整備にあわせて設置されたものである。このような案内板によって、目的地の方向を容易に知ることができる。

⑤地図は、情報提供の手段として望ましいものであるが、効果的に用いられていない。

情報量、分かりやすさといった観点からみて、地図は最も効率的な情報提供手段である。しかし、地図の向きと実際の方位との対応がとれていないためにかえって分かりづらいものとなっていたり、曖昧な情報しか表示されていなかったりする例がある。写真-7の地図では、目的地の大体の位置は分かるが、道路網がイラスト的に表されているため、この地図を頼りにして目的地へ行くことはまず不可能である。また、写

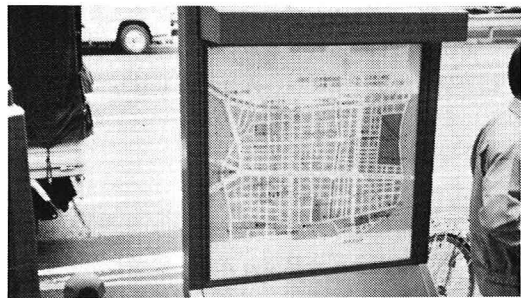


写真-6 地下鉄駅からの出口に設けられた都市施設案内(人形町駅)

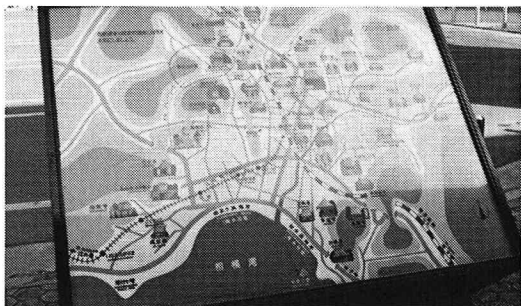


写真-7 実際の道路網と対応させるのが困難なイラスト地図(鎌倉駅)



写真-8 商店案内が多すぎて必要な情報を取り出しにくい地図(藤沢駅)



写真-9 道路網が正確に記載された分かりやすい地図(人形町駅)

真-8に示した地図では、商業情報が多すぎ、必要な情報が埋もれてしまっている。これらに比べると、写真-9の地図は、道路網が正確に表現されている上に、余分な情報を含んでいないので、分かりやすい。

5. よりよい情報提供のために

4. で述べた実態調査結果と表-1に示した必要情報の両者を勘案して、駅および駅前広場における案内情報提供の原則を以下のようにまとめた。原則は、表示内容、表示方法、および表示位置の三つの大項目から構成されている。

I. 表示内容

①十分な都市情報を提供すること。

- ・都市施設、公共施設についての情報を増やす必要がある。
- ・ただし、利用者が多く案内の必要性の高い施設に関する情報（頻用情報）と利用者がそれほど多くはないが案内を必要とする施設に関する情報（一般情報）とを区別することが望ましい。

②段階的かつ系統的な情報提供を行う。

- ・ホームでは、どの階段を用いるべきかを知らせれば十分であるが、コンコースでは、目的地までの交通手段、所要時間なども必要になる。したがって、各地点で必要となる情報を把握し、きちんと提供しなくてはならない。
- ・一般的には、ホームから駅前広場へと向うにつれて、より具体的で精度の高い情報が要求されるようになる（ただし、情報の精度が高まるのに対して、提供される情報の範囲は減少していく）。

③正確で統一的な情報の提供。

- ・情報が正確でなくてはならないのはもちろんである。さらに、同じ施設に対しては一貫して同一の名称を用いるなどの配慮が必要である。

II. 表示方法

①一度得た情報を再確認するための案内や間違いを防ぐための情報が必要である。

- ・同じ情報を二度提供することで、最初に得た情

報を再確認することができ、不安感がなくなる。また、迷いやすい地点では、間違いを防ぐための情報が必要である。

②異なった種類の情報を区別する。

- ・都市情報、商業施設案内、乗り換え案内などの情報を区別し、色彩などを変えて表示することで必要な情報が得やすくなる。

③分かりやすい表現を用いる。

- ・表示を大きくして、見やすくするとともに一目見て理解できるような表現方法をとる。

④地図を活用する。

- ・地図は、情報量の多さ、分かりやすさといった点で優れた情報提供手段である。
- ・分かりやすくするために、地図の向きと実際の方位とを合わせておくことが必要である。
- ・道路網は正確に記載し、道路名を併せて表示するとともに、余計な情報は極力減らし、必要な情報を見つけやすくする。

III. 表示位置

①迷いやすい場所、間違いやすい場所に設置する。

②表示地点には、人々が立ち止まって見るための溜りの場所が必要である。

- ・目立つ場所に表示するのは当然のことであるが、表示を見るために立ち止まっている人々が動線を妨げることがないように余裕をとっておく必要がある。

③頻用情報と一般情報とを区別する。

- ・頻用情報は、よく目にとまる場所に設置する。これに対して、一般情報は詳細な案内板に記載し、ゆとりのある場所に設置するのが望ましい。場合によっては、一般情報の表示場所を示す案内板を設置してもよい。

謝 辞

本調査を進める上で、東京工業大学助教授森地茂氏および住宅都市整備公団小浪 博英氏には貴重な助言を賜った。ここに記して深く感謝の意を表します。