

# 利用者本位の利便性向上に向けた 新宿ターミナルの取組について

INITIATIVES AIMED AT MAKING SHINJUKU STATION MORE USER-FRIENDLY

熊井 秀和<sup>1</sup>・鈴木 真澄<sup>2</sup>

Hidekazu KUMAI<sup>1</sup>, Masumi SUZUKI<sup>2</sup>

With a view to the Olympic and Paralympic Games Tokyo 2020, Tokyo Metropolitan Government takes new proactive approaches toward the realization of stations with good accessibility and recognizable universal design, in an effort to accommodate the needs of diverse population such as senior citizens and an increasing number of visitors to Japan in recent years. Shinjuku station, Tokyo's busiest transit hub, is expected to take a leading role in ensuring smooth travel. It requires coordinated actions among the key figures - railway companies, proprietors of business establishments, and local authorities. This paper describes how Shinjuku Terminal Project was launched, the process of reaching general consensus, and the implementation of effective measures. To be more specific, considering users' perspective, revision of the guide signages, distribution of "Shinjuku Terminal Map" split into underground and above ground levels, and terminology standardization for multilingual guide signage are urgent tasks in progress. Efforts are underway in phases to enhance "barrier-free" environment and "customer-oriented" services. To serve as a future beacon, more comprehensive analysis of customer survey and development of guidelines expand the scope of potential solutions to current issues.

**Key Words** : user-friendly, station, guide signage, barrier-free environment

## 1. はじめに

東京都では、高齢者等をはじめ様々な利用者のニーズへの対応や、近年、急激に増加している外国人旅行者への対策、そして「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、「東京2020大会」という。）」の開催に向けて、誰もが分かりやすく利用しやすいターミナルの実現に向け、都内の主要な駅において、新たな取組を推進している。

そのうち、先導的なモデルとして新宿ターミナルにおける取組の一例を紹介する。

この取組には、ターミナル駅を構成する交通事業者、施設管理者等の協力が必要不可欠であり、関係者から構成される協議会を設立し、どのように関係者と合意形成を図り、調整しながら取り組んでいるのかも論じる。

## 2. これまでの経緯

### (1) 世界一の都市にふさわしい利用者本位の交通体系を目指して

都では、2015年1月に学識経験者等で構成する「東京の総合的な交通政策のあり方検討会」<sup>1)</sup>において、世界一の都市にふさわしい利用者本位の交通体系を目指して、「まちづくりと連携した交通結節機能の充実」について提言を受けた。継ぎ足して形成された複雑な東京の交通結節点を利用者の視点から、使いこなせるようにすることが必要であると示されている。

東京における多くの駅には、複数の鉄道が乗り入れるとともに駅ビルや地下街等、多くの商業施設が集積している。このため、交通事業者、施設管理者等の案内サインの違いや商業施設の広告等の混在により、案内情報がノイズ化され、外国人旅行者をはじめとする都内の駅に不慣れな利用者にとっては、都内を移動する際、乗り換えに必要な情報が分かりにくくなっている。

キーワード：利用者本位、ターミナル、案内サイン、バリアフリー

<sup>1</sup>非会員 東京都都市整備局都市基盤部交通企画課 課長代理 Deputy Director for Transportation Project Planning, Tokyo Metropolitan Government, Bureau of Urban Development Urban Infrastructure Division (E-mail: Hidekazu\_Kumai@member.metro.tokyo.jp)

<sup>2</sup>非会員 東京都都市整備局都市基盤部交通企画課 Tokyo Metropolitan Government, Bureau of Urban Development Urban Infrastructure Division

## (2) 利用者の視点に立った東京の交通戦略

「東京の総合的な交通政策のあり方検討会」の提言を受け、東京の交通体系を利用者本位のものに変えていくため、2015年7月に「利用者の視点に立った東京の交通戦略推進会議」を設置し、そのワーキング・グループにおいて、具体的な検討が始まった。

高齢者や外国人旅行者を含め、誰もが分かりやすいターミナル駅の実現に向け、交通事業者、施設管理者等の垣根を越え、ターミナル駅の利便性向上への取組について検討された。

具体的には、案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、そしてサービスの向上に取り組むこととした。2017年3月には、東京2020大会までに改善に取り組むターミナル駅について、1日の平均乗降客20万人以上で、かつ駅に乗り入れる事業者数が2者以上、及び路線数が3路線以上を満たすターミナル駅の中から地元区市の意向も踏まえ、次の9駅が選ばれた。

新宿駅、渋谷駅、池袋駅、東京駅、品川駅、浜松町駅、日暮里駅、立川駅、八王子駅

また、ターミナル駅間で統一性を確保した取組を促進するため、標準内容を取りまとめた「ターミナル駅利便性向上指針」<sup>2)</sup>及び「ターミナル駅における案内サイン共通化指針」<sup>3)</sup>を策定した。

## 3. 先導的なモデル

ターミナル駅の利便性を向上するには、その駅を構成する交通事業者、施設管理者等の協力が必要不可欠であるとともに、その取組には各々の垣根を越えて改善するといった新たな取組が必要である。

新宿駅は複数の駅施設、商業施設等で構成されており、案内サインについては、事業者毎に各々のルールに従って整備はされているものの、駅全体ではデザインや様式が統一されておらず（写真-1）、今まで全体を統一する取組はされてこなかった。また、駅構内の乗り換え経路には、階段等の高低差による障害が残っており、更に地下空間は広域かつ複雑に張り巡らされており、分かりにくさを助長している。そうした利便性の向上が強く求められている新宿駅で、東京都、新宿区が中立的な立場に立って、先行して取り組むこととなった。



写真-1 新宿駅に設置されていた事業者別の案内サイン一例

新宿駅では、2015年6月に学識経験者、交通事業者及び施設管理者等から構成する「新宿ターミナル協議会（座長 岸井隆幸 日本大学特任教授（現在）、事務局 東京都・新宿区）」を設置し、関係者が連携して、利用者の視点に立った利便性向上の検討を開始した。

2016年3月には、案内サインの統一や乗り換え経路を対象にしたバリアフリーの整備等の対応策を取りまとめた「新宿ターミナル基本ルール（以下、「基本ルール」という。）」を策定した。これに基づき、翌年8月には「整備計画」を策定し、東京2020大会までを目途に、案内サインの整備や乗り換え動線のバリアフリーの推進等を実施することとした。案内サインについては順次工事に着手し、一部は完了している。

## 4. 新宿ターミナル協議会の運営

### (1) 対象範囲の設定

新宿ターミナルは、駅へつながる地下通路が広範囲に巡らされており、駅周辺での取組として必要な範囲を設定する必要があった。

そこで、鉄道、バス及びタクシー等の公共交通機関の乗り換え動線を考慮し、地下空間を含む下図の範囲を設定した。（図-1）



図-1 新宿ターミナル協議会の対象範囲

表-1 新宿ターミナル協議会の交通事業者、施設管理者

交通事業者	施設管理者
東日本旅客鉄道(株)	(株)ルミネ
東京地下鉄(株)	新宿サブナード(株)
西武鉄道(株)	京王地下駐車場(株)
京王電鉄(株)	国土交通省
小田急電鉄(株)	東京都（建設局）
東京都（交通局）	新宿区
(一社)東京バス協会	
(一社)東京ハヤ・タクシー協会	
(一社)東京個人タクシー協会	
(公財)東京タクシーセンター	

対象範囲は、物理的な範囲とその管理者の協力の参画を確認しながら設定している。（表-1）

## (2) 合意形成の手法

新宿ターミナル協議会には、下部組織として具体的な検討を行う分科会を設けている。

案内サインの改善を検討する「案内サイン分科会」、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上を検討する「バリアフリー・利便性分科会」である。

(図-2)

そして、2018年3月までに、新宿ターミナル協議会を8回、案内サイン分科会を11回、バリアフリー・利便性分科会を13回の開催を数えている。

この取組の特徴は、交通事業者、施設管理者が所有する施設や地下通路、そこに設置されている案内サイン等の財産を対象とすることにある。（表-2）

そのため、この取組を進めるには、新宿ターミナル協議会のメンバーである交通事業者、施設管理者の理解と協力が欠かせない。都では各事業者へ案内サイン等の整備を支援する補助制度を設け、財源を補助しているが、法的な強制力がなく、整備を実施するのは各事業者である。

このようなことから、新宿ターミナル協議会においては、各事業者とどのように合意を形成して進められるかが、この取組のもっとも重要な課題であった。

実際、各事業者への合意形成には、多くの時間を費やしている。検討する内容は、各分科会で議論することとしているが、それまでの間に各事業者と個別に提案、調整を繰り返し、意見を集約している。

それは、多くは複数回に渡り、数か月を要することもあった。

例えば、案内サインの改善における各事業者との調整には、事務局である東京都、新宿区が、案内サイン分科会の前に事業者を訪問し、情報が少ない箇所の案内サイ

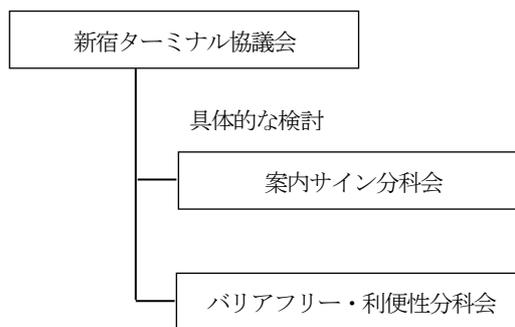


図-2 新宿ターミナル協議会と分科会の関係

表-2 新宿ターミナル協議会の取組と公共事業との比較

	新宿ターミナル協議会	公共事業
整備主体	事業者	行政
整備財源	事業者、一部補助金	税金
財産帰属	事業者	行政

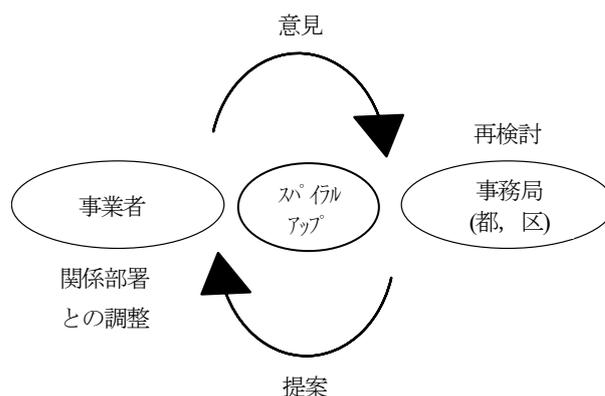


図-3 事業者との合意形成のイメージ

ンの追加設置や商業施設の情報の縮小等の提案、意見交換を繰り返し行い、事業者としっかりと調整してから、分科会を開催している。

その提案、調整の過程では、主に次の内容に留意して行われている。（図-3）

- ・協力していただくという立場を忘れず、事業者を個別訪問して調整にあたる。
- ・利用者の視点に立った提案であることを丁寧に説明し、粘り強く交渉する。
- ・実現可能性を客観的に確認し、無理な場合は回避も含めた代替案を提案する。
- ・必要に応じて、事業者とともに現地を確認し、状況を共有して協議する。
- ・コミュニケーションには、電子メールだけでなく、電話や会話を効果的に活用する。

## 5. 案内サインの改善

### (1) 対象とする案内サイン

新宿ターミナル協議会の具体的な取組のうち、案内サインの改善について紹介する。

新宿ターミナルでは案内サインの種類として、施設等の方向を指し示す「指示サイン」、施設等の位置を同定する（それであると示す）「同定サイン」、及び施設の位置関係を図で示す「図解サイン」とした。

これらの案内サインの設置形式には、天井や梁から吊り下げる「吊り下げ型」、壁や柱に平付ける「壁付け型」、及び床面に自立させる「自立型」がある。

#### (図-4)

案内サインの改善には、最初に駅構内を数日に分けて踏査し、案内サインの現状を調査することから始めた。

新宿ターミナル全ての案内サイン（例えば、禁煙等の規制サインも含む。）を調査し、案内サイン毎に写真撮影と設置位置を地図に落とし込み、必要な寸法を計測し、管理台帳を作成している。その後、乗り換えに必要な案内サインのみを選んで整理している。

改善にあたっては、ターミナル駅全体で案内サインを統一する方針とした。原則として、既存の案内サインの盤面を取り替えることとしており、既存の寸法に合わせて、基本ルールに沿った統一されたデザイン表記としている。

限られた盤面の大きさの中で、視認性を確保しつつ、情報が多くなる案内を分かりやすくするためには、表記する情報をいかに減らせるかが重要である。また、表記する情報の統一性や連続性を確保する必要がある。

#### (写真-2, 写真-3)

このため、表記内容の掲載基準を作成し、表記集としてリスト化した。

こうして、新宿ターミナル内の対象とする案内サイン約400面について、1面毎にデザインを作成している。



図-4 種類、設置形式による案内サインのイメージ

デザインした案内サインが現地の状況と合っているかどうか、全ての盤面について、人通りの少ない早朝に駅を歩きながら確認を行った。

### (2) 複雑な駅構造の見える化

新宿ターミナルは、長い時間をかけて拡張を繰り返して形成されたため、広域かつ複雑な駅構造である。

このため、分かりやすく案内するためには、まず利用者が駅の地下空間も含め、構造を概略的に理解できるようにする必要がある。

そこで、主要なエリアに地下空間も含め、「まとまり」を設定した。このまとまりを「結節空間」と呼び、この結節空間を使ったサイン体系を構築することで、利用者にとって現在地の明確化、行き先の単純化を図り、広域かつ複雑な駅構造の概略を模式的に見える化した。

#### (図-5)

新宿ターミナルでは、地上、地下空間に各々4箇所の結節空間を設定している。



写真-2 吊り下げ型の指示サイン（京王モール工区）



写真-3 吊り下げ型の指示サイン（ルミネ工区）

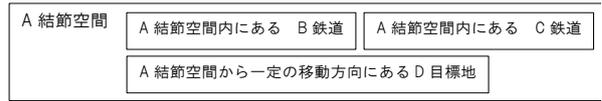
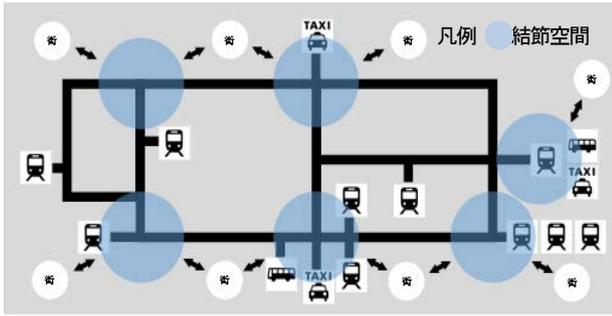


図-7 吊り下げ型の指示サインのレイアウト

駅構造を概略的にイメージできるようにする

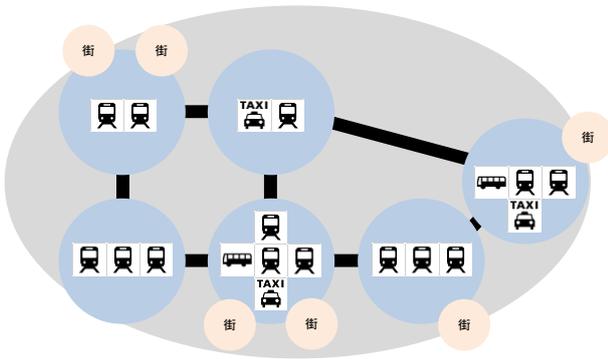


図-5 複雑な駅構造の概略的なイメージと結節空間



図-6 新宿ターミナルの結節空間

また、結節空間にはイメージカラーを決めており、新宿ターミナルの案内サインの改善のシンボルとなっている。(図-6) イメージカラーの設定にあたっては、利用者本位の視点から視覚障害者等からも、現地で意見を伺っている。そこでは、識別しやすい色味について検証するため、試験的に案内サインを現地に掲出し、数回のチェックを経て、色味を決めている。

この結節空間を利用して、吊り下げ型の指示サインは、結節空間から鉄道の路線を案内し、集約関係を視覚的に理解できるようにレイアウトしている。(図-7)

また、壁付け型の図解サインについては、複雑な駅構造をもっとも視覚的に説明できるため、各結節空間の認知しやすい位置に見やすい大きさに掲出している。

(写真-4)



写真-4 壁付け型の図解サイン (小田急工区)

表-3 案内サイン表記集(日本語・英語・中国語・韓国語)の一例

日本語	英語	中国語(簡体字)	韓国
南口	South Concourse	南口	남쪽 출구
西口	West Square	西口	서쪽 출구
東口	East Square	东口	동쪽 출구

### (3) 多言語対応

案内サインへの多言語表記は、盤面のスペースが限られているため、日本語、英語の2言語とした。その他の言語については配布用マップ等により対応している。そのため、表記集では、名称毎に日本語、英語の他、中国語(簡体字)、韓国語を加えた4言語で統一した表記を定めている。(表-3)

## 6. バリアフリーの推進、サービスの向上

### (1) 乗り換え動線上の段差の解消

新宿ターミナル協議会の案内サインの改善の他、バリアフリーの推進についても、段階的に取り組んでおり、その一例を紹介する。

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、バリアフリー施設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。



図-8 乗り換え動線に残る障害



写真-5 大江戸線 新宿西口駅のエレベーター

しかし、各交通機関の間の乗り換えに着目すると、地下空間も含め、主な乗り換え動線になっている経路上には、階段等の高低差による障害が残っている。(図-8)

そこで、乗り換え動線のバリアフリーの推進に取り組むこととし、先行事例として、大江戸線の新宿西口駅から、丸ノ内線の新宿駅への乗り換え動線に、階段と並行して、エレベーターを設置している。(写真-5)

他の乗り換え動線上の階段等による高低差についても、順次、バリアフリーの充実を検討している。

また、このようなバリアフリー施設への案内の充実も利便性向上に重要であることから、各エレベーターにアルファベット名を付け、エレベーターの位置等を分かりやすく示したエレベーター・階段マップ(日本語・英語版)を作成した。

これは、新宿ターミナル内の乗り換え動線上にあるエレベーター等の位置を強調して表示したものであり、特に、地下空間にあるエレベーターも含め、エレベーター周辺を拡大し、入口の写真を添付した、今までにはないマップとなっている。(図-9)

新宿ターミナルの改札や案内所等で無料配布し、主に車いすやベビーカーの利用者に対して、駅構内のエレベーターを利用したルートの説明時に活用されている。

今年度は、新たに中国語・韓国語版も作成、配布している。



図-9 エレベーター・階段マップ(裏面の一部を抜粋)

## (2) 共通の配布用マップの作成

新宿ターミナルでは、交通事業者、施設管理者が自社の管理施設を案内した配布用のマップは作成していたものの、ターミナル駅全体が分かるマップがなかった。

そこで、図解サインとして壁付け型で掲出しているマップと同じものを、利用者が手で確認しながら移動できるように配布用のマップ(日本語・英語版)を作成した。(図-10)

これは、新宿ターミナルの交通事業者、施設管理者が毎年印刷し、案内所、改札のカウンター、改札外のラック等で無料配布しており、各事業者のホームページからも閲覧できる。

配布しているターミナルマップのサイズは、A2サイズ(12面折り)であり、持ち歩きやすく、ポケットに収まるようなサイズにしている。また、紙質はマットコートを採用しており、マップ上に鉛筆で記入できるような工夫をしている。

作成にあたっては、利用者の他、案内所等のスタッフからの意見も取り入れており、これもエレベーター・階段マップ同様に、今年度は新たに中国語・韓国語版も作成、配布している。

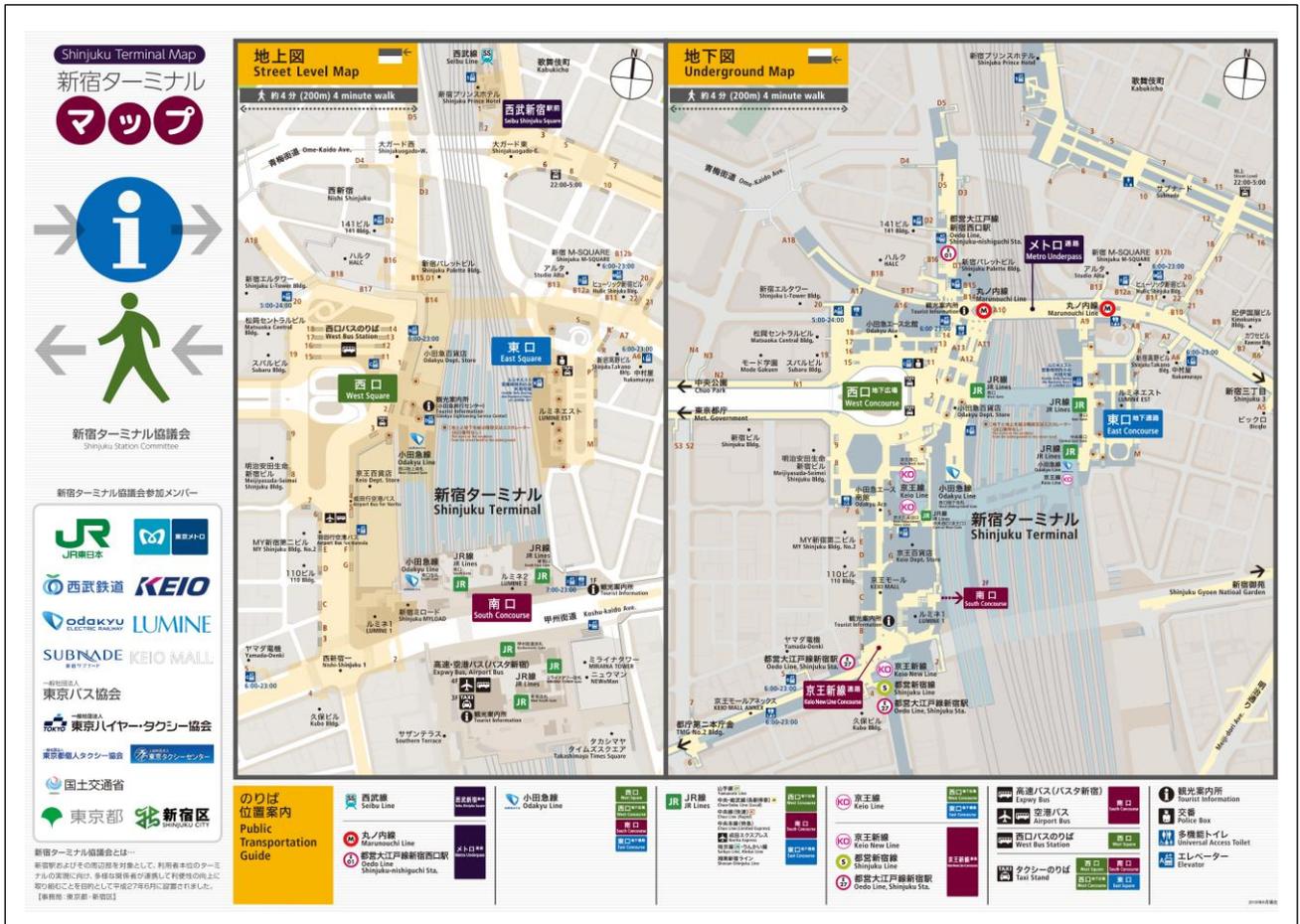


図-10 地上、地下のターミナルマップ（表面）

## 7. まとめ

新宿ターミナル協議会で合意した案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、そしてサービスの向上の取組は、各事業者の協力により、順次、具現化され、今尚、改善が進められている。

特に、案内サインの改善については、完成した吊り下げ型の指示サインや壁付け型の図解サインの一部が完了しており、利用者からも大変好評な声をいただいている。

この取組は、まさにターミナル駅の地下空間の質的な向上である。事業者毎にルール化されていたものを、一つのルールの下に交通事業者、施設管理者とイノベーションを起こしている。全ての案内サインの完成後には、単なる案内サインの統一に終わらず、様々な効果が期待できる。

駅を構成する交通事業者、施設管理者等が、垣根を越えて取り組むターミナル駅の利便性向上は、まだ始まったばかりである。

この取組が、東京 2020 大会後の東京の更なる発展へと繋がる礎となり、交通事業者、施設管理者等の新たな常識となって、全国に波及していくことを期待したい。

### 参考文献

- 1) 東京の総合的な交通政策のあり方検討会：世界の都市にふさわしい利用者本位の交通体系を目指して、2015。
- 2) 東京都都市整備局：ターミナル駅利便性向上指針、2017。
- 3) 東京都都市整備局：ターミナル駅における案内サイン共通化指針、2017。