

都市鉄道における 案内情報ガイドブックについて

Guidelines for Passenger Information
in an Urban Railway Terminal

(財)運輸政策研究機構 調査役 和泉 貞年

Sadatoshi IZUMI, Project Manager, ITPS

本日の報告内容

1. 背景と目的
2. 外国人の評価
3. 案内情報提供のあり方
4. 今後の課題

1. 背景と目的





(C) Mr. Sadatoshi IZUMI, Institute for Transport Policy Studies, 2006

1) 社会的背景

鉄道駅の役割

- 鉄道利用者の活動拠点
- 多くの人が集まる交流拠点

日本の都市鉄道の特性

- 複数の鉄道事業者による複雑なネットワーク
- 多層階・併設施設による複雑な駅空間

都市鉄道サービスに求められる社会的ニーズ

- 高齢化社会に対応したバリアフリー化施策
- 「観光立国行動計画」に基づく外国人旅客対応
- 『より安心して、より快適に利用できる』都市基盤

2) ガイドブック作成の経緯

●平成15～16年度

グローバル化に対応した都市鉄道サービスの提供に関する調査
(座長：東京大学 加藤 浩徳 助教授)

- ・ 鉄道に不慣れな利用者のニーズをきめ細かく把握
- ・ 案内情報提供のあり方と留意事項の整理
- ・ 案内情報提供ガイドブック（素案）の作成

●平成17年度

都市鉄道における案内情報ガイドブックの策定に関するWG
(座長：東京理科大学 寺部 慎太郎 助教授)

- ・ 案内情報提供ガイドブックの取りまとめ

3) ガイドブックの位置付け

●対象

鉄道事業者等の案内情報に関する実務担当者

●目的

新たな案内情報提供の実施・現状の改善の際に

公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン
公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック



実際の現場に適応させるための手引き書

2. 外国人の評価

1) 意識調査（アンケート調査）

実施時期：平成15年2月

有効回答数：110件

回答者の属性

- ・ 出身国：38ヶ国
- ・ 言語：母国語以外の第一外国語＝英語の比率が9割
- ・ 日本滞在期間：3ヶ月未満が6割以上
- ・ 訪日回数：はじめて＝約8割

外国人が列車選択時にわかりにくいこと

(%)

どの路線に乗ればよいか

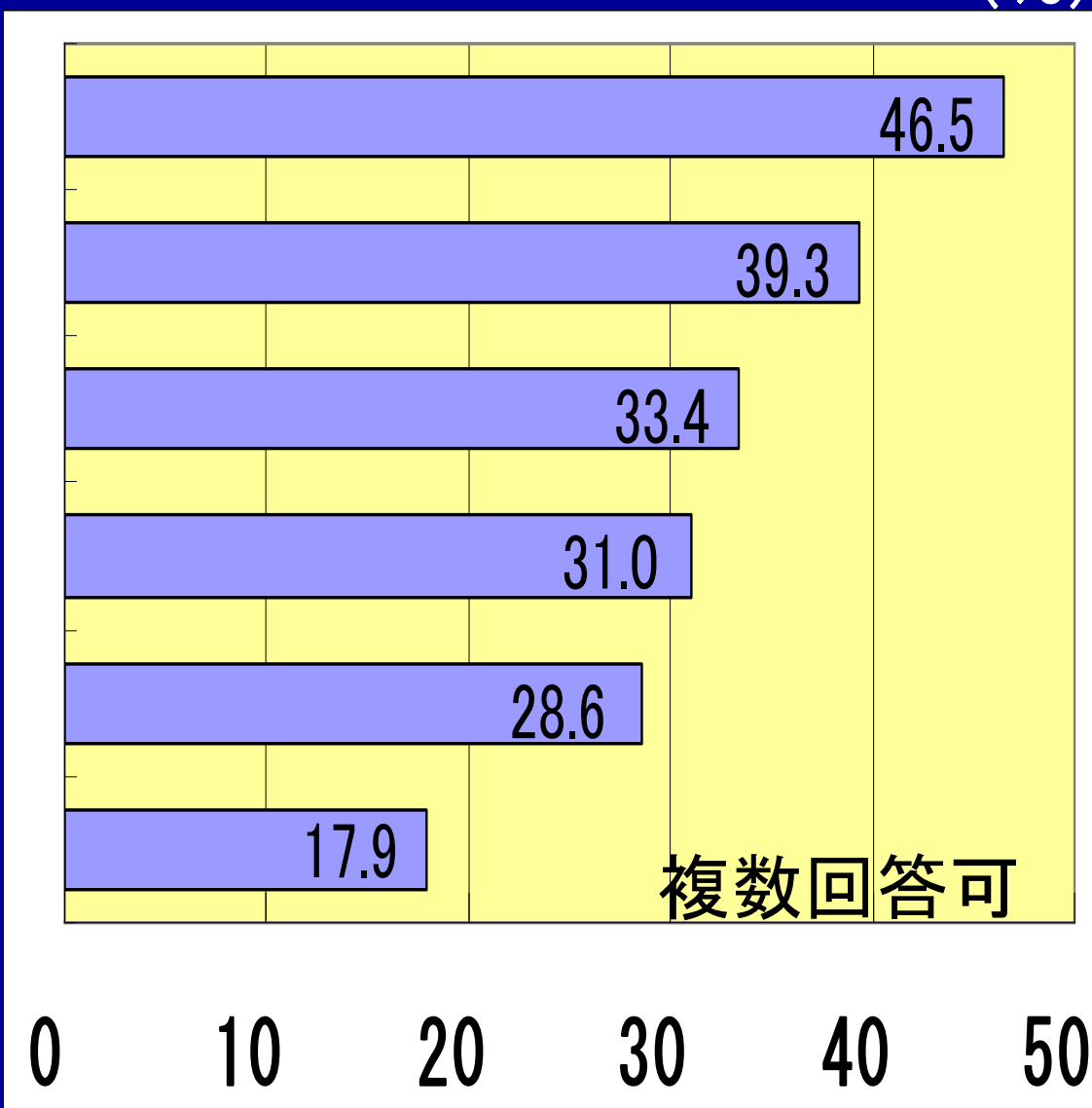
急行・各停等の列車種別

遅延時の迂回路や
振り替え輸送の情報

事業者名と路線名の区別

乗換の必要性の有無

目的地までの所要時間



外国人が切符購入時にわかりにくいこと

(%)

目的地までの運賃

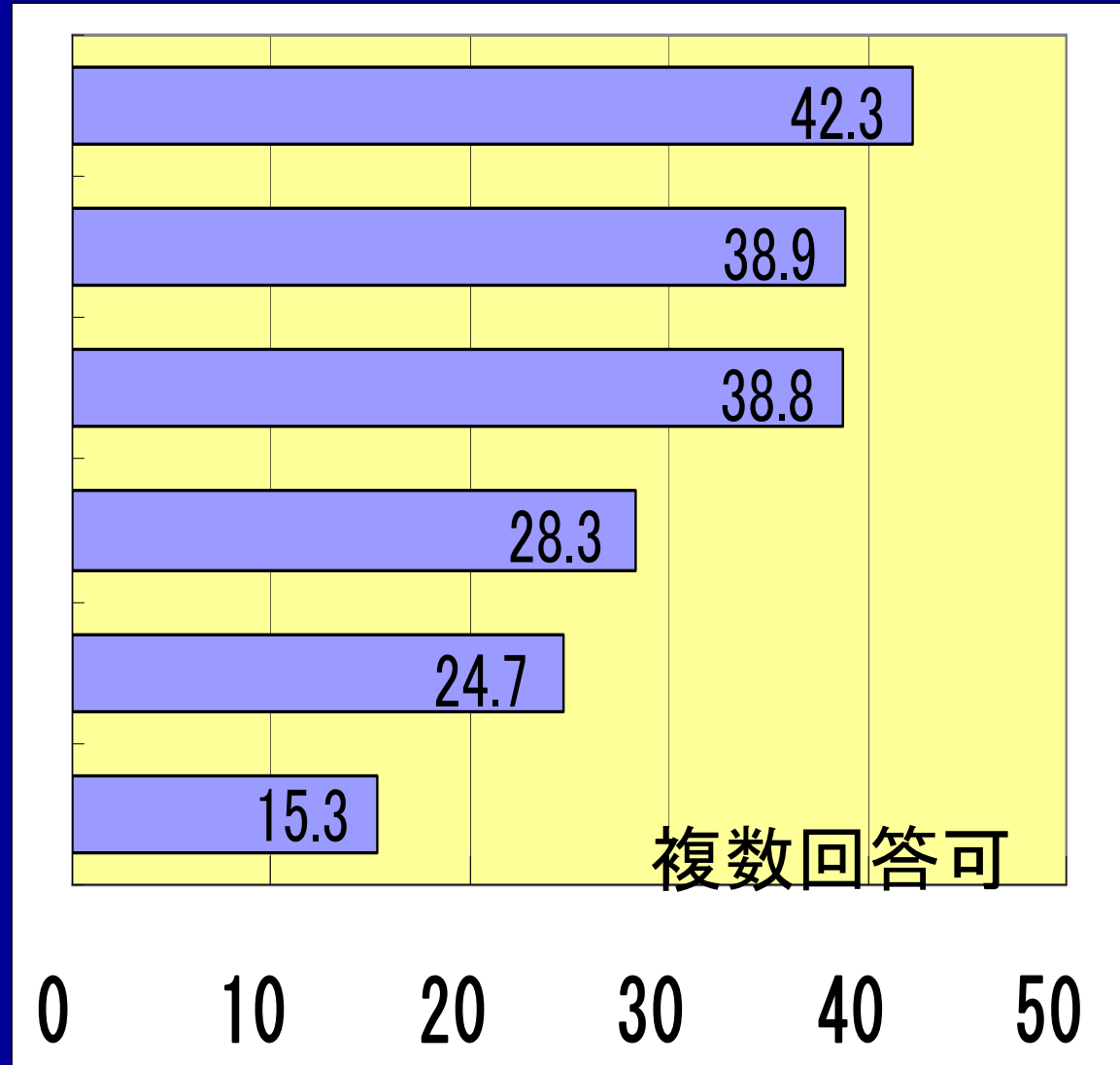
券面に外国語表記がない

買うべき切符の種類

乗るべき列車の発車時刻

窓口で外国語が通じない

券売機の利用方法



2) 現地訪問調査

実施時期：平成16年2月

調査対象駅

東京駅、上野駅（京成上野駅）、池袋駅、渋谷駅、
原宿駅（明治神宮前駅）、大手町駅
京都駅、大阪駅（梅田駅）、天神駅（西鉄福岡駅）

参加調査員の出身国

韓国・タイ・ドイツ・中国・フランス

3) アンケート・現地訪問調査のまとめ

駅に着いた時

駅の入口，切符売場がわかりにくい

路線を選択する時

どの路線を利用すべきか判断に困る

切符を購入する時

運賃がわかりにくい，外国語による情報が不足

乗り換え時

乗換えの必要性，方法がわかりにくい

降車した後

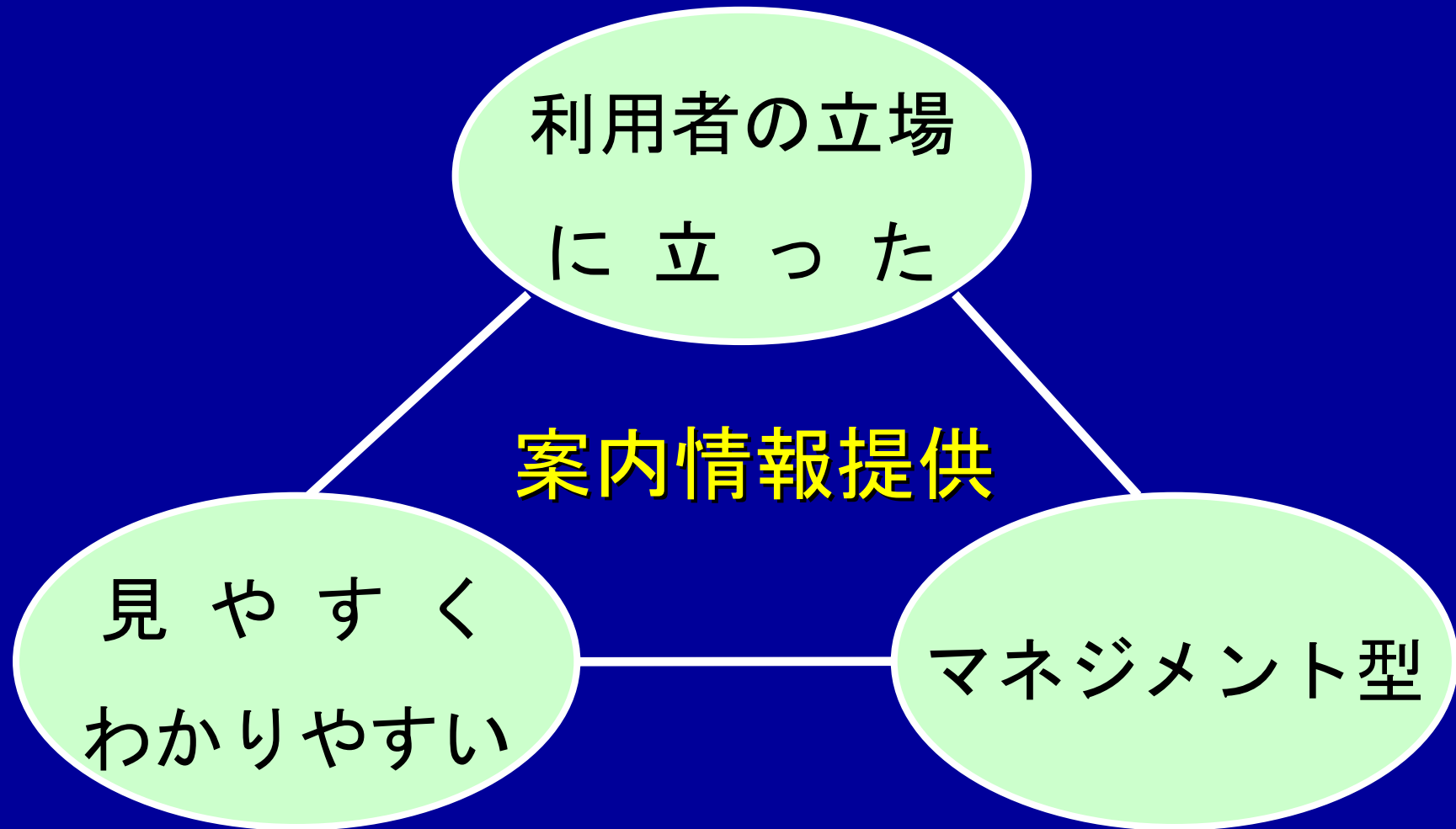
他の交通機関への案内がわかりにくい

移動全般において

情報のありかがわからない，一貫性・連続性がない

3. 案内情報提供のあり方

《案内情報提供の基本理念》



1) 利用者の立場に立った案内情報提供

- 駅を利用するすべての利用者が対象
- 管理区分の枠を超えたターミナル駅全体としての案内情報提供
- 外国人旅行者をはじめとする様々な「鉄道に不慣れな利用者」を意識

2) 見やすくわかりやすい案内情報提供

- ① 利用者ニーズに対応
- ② 単純化・明瞭化
- ③ 見やすいデザインと適切な配置
- ④ 一貫性の確保
- ⑤ 集中と分散
- ⑥ 連続性の確保
- ⑦ 事前情報提供・人的対応の充実

① 利用者ニーズに対応

提供場所に応じた情報内容の取捨選択（優先順位）

I 基本的な情報



主動線の経路案内，路線図・料金表等の利用案内など

II 鉄道に不慣れな利用者のための情報



駅構内全体の配置図や乗車券購入に関する案内情報など

III 駅周辺施設等の案内情報（商業広告を除く）



バス・タクシーのりばや公共施設等の案内情報など

IV 商業広告

I ～ III の情報の視認性を妨げない範囲

② 単純化・明瞭化

提供方法、表現、大きさ、配置等を誰もが見やすく

●情報は必要最小限に



③ 見やすいデザインと適切な配置

経路を案内する情報は利用者の動線と視線を考慮

- 商業情報は、動線・視線とは別に側面に配置



④ 一貫性の確保

鉄道駅全体でデザイン、使用用語等の統一化を考慮

● 情報提供者により階層表示が異なる



地下2F



地下3F

⑤ 集中と分散

経路案内は簡潔な表示で途切れなく分散して配置
一方で案内所など集中的な情報提供の場を増やす

●案内所と案内情報端末を設置



詳細な案内情報や観光情報なども集中的な提供が可能

⑥ 連続性の確保（１）

情報内容が変わらず、かつ配置が途切れないよう配慮

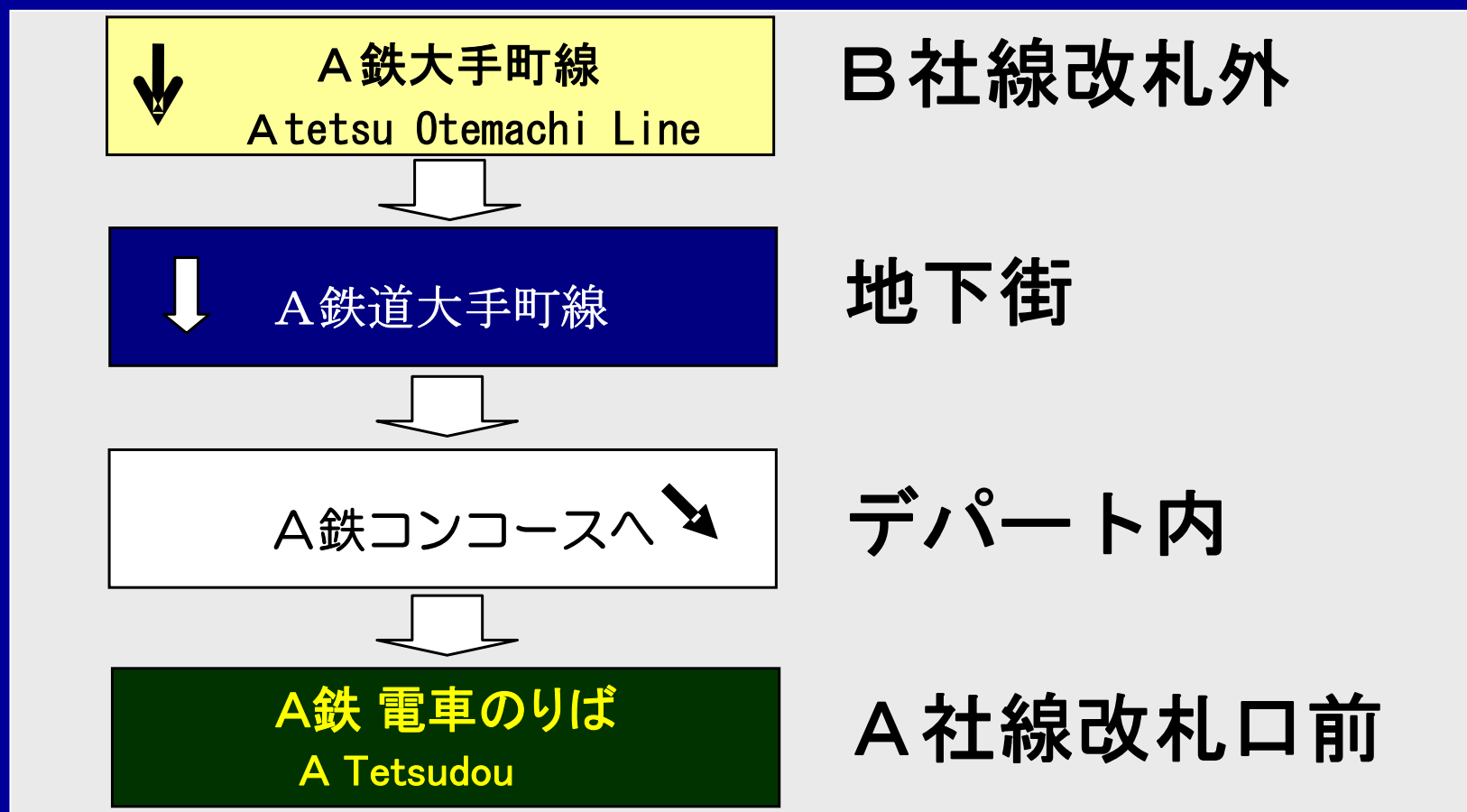
- 移動方向の視線位置に、連続して案内サインを設置



⑥ 連続性の確保（２）

鉄道駅内だけでなく駅周辺施設まで連続性を広げる

- 施設の管理区分ごとにサインが異なるイメージ



⑦ 事前情報提供・人的対応の充実（１） パンフレット・ガイドブック・ホームページの活用

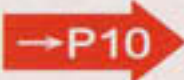


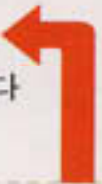
⑦ 事前情報提供・人的対応の充実（２）

● 地下鉄の乗り方 ● 지하철 승차방법 ● 地下鐵之使用方法 ● 地铁的乘车方法 ●

doko desuka
どこですか？
Where is ~?
어디입니까?
在哪裡?
在哪里?

~ hōmen no deguchi wa nanban desuka
～方面の出口は何番ですか？
Which number is the exit for ~?
～방면은 몇번 출구입니까?
往～是第幾號出口呢?
～方面的出口是第几号?



<i>toire</i> トイレ restroom 화장실 洗手间 廁所	<i>kōshū denwa</i> 公衆電話 public phone 공중전화 公用電話 公用电话	<i>kocchi</i> こっち this way 이쪽 這裡 這邊	<i>mukō</i> 向こう that way 건너편 那裡 對面	<i>massugu</i> まっすぐ go straight 곧장 直走 一直
<i>infomēshon</i> インフォメーション information 안내 詢問處 問詢處	<i>eki jimushitsu</i> 駅事務室 station office 역사무실 車站辦公室 車站辦公室	<i>hidari ni magaru</i> 左に曲がる turn left 왼쪽으로 돌아가다 向左轉 左轉		<i>migi ni magaru</i> 右に曲がる turn right 오른쪽으로 돌아가다 向右轉 右轉
<i>seisan ki</i> 精算機 fare adjustment machine 정산기 精算機(補票機) 補票机	<i>baiten</i> 売店 store 매점 商店 售貨亭	<i>noboru</i> のぼる go up 올라가다 往上 上		<i>kaidan</i> 階段
			<i>oriru</i> おりる	

接客支援パンフレットの例
(資料：東京地下鉄株式会社)

⑦ 事前情報提供・人的対応の充実（３）



7ヶ国語で作成されたパンフレット例
(資料：京成電鉄株式会社)

⑦ 事前情報提供・人的対応の充実（４）



The screenshot shows the Japan National Tourist Organization website. The main navigation bar includes links like 'TOP', 'Guide to Japan', 'Getting Around', 'Places to Stay', 'Eating Out', 'Things to Do', 'Regional Travel Plans', and 'Regional Tourist Guides'. The left sidebar contains categories such as 'Airport Access' (Narita Airport, Kansai Airport), 'Domestic Air Flight' (Japan Airlines, All Nippon Airways), 'Railway Services' (Trains, Japan Rail Pass, Subway), 'Automobiles' (Bus, Taxi, Car Rental), and 'Discount Tickets' (Railways, Railways & Buses, Domestic Air Service, Passenger Buses, Buses & Taxis). The main content area is titled 'Railways' and features four images of Japanese trains. Below the images, there is text describing the railway system's reputation for punctuality and safety, ticketing procedures, and the Japan Rail Pass. A blue callout box with white text is overlaid on the bottom right of the screenshot.

日本の鉄道の紹介例
(出典：国際観光振興機構HP)

⑦ 事前情報提供・人的対応の充実（５）

職員やボランティア等による人的対応の充実

- 駅を巡回しながら案内を行う係員「サービスマネージャー」



出典：東日本旅客鉄道株式会社HP

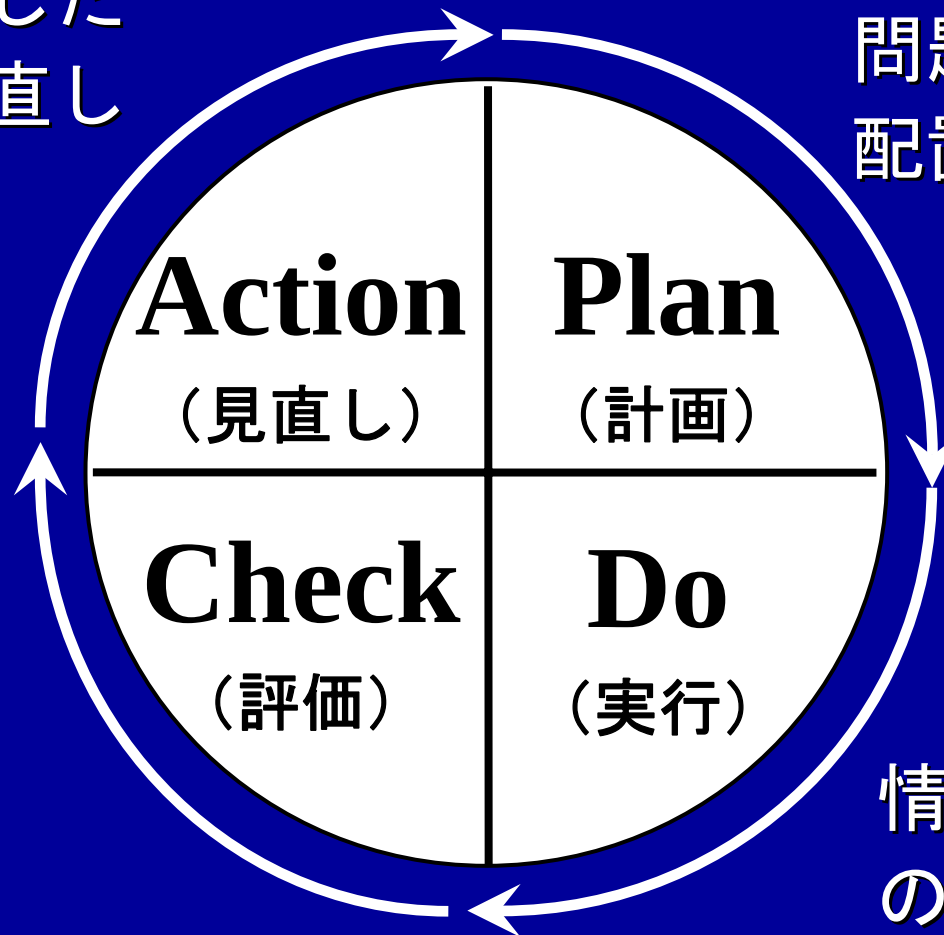
3) マネジメント型の案内情報提供

- ① P D C A サイクル
- ② 利用者の意見・ニーズの把握
- ③ 事業主体の明確化と関係者間の協議・調整

① P D C A サイクル

変化に対応した
情報提供見直し

提供状況の把握
問題点の明確化
配置計画等の策定



維持管理・
評価分析

情報提供手段
の整備・供用

② 利用者の意見・ニーズの把握

I 当該鉄道駅の利用者特性の把握

属性・鉄道駅の利用形態・利用目的

II 恒常的な利用者の意見・ニーズの把握

日常的に駅に寄せられる声に対応

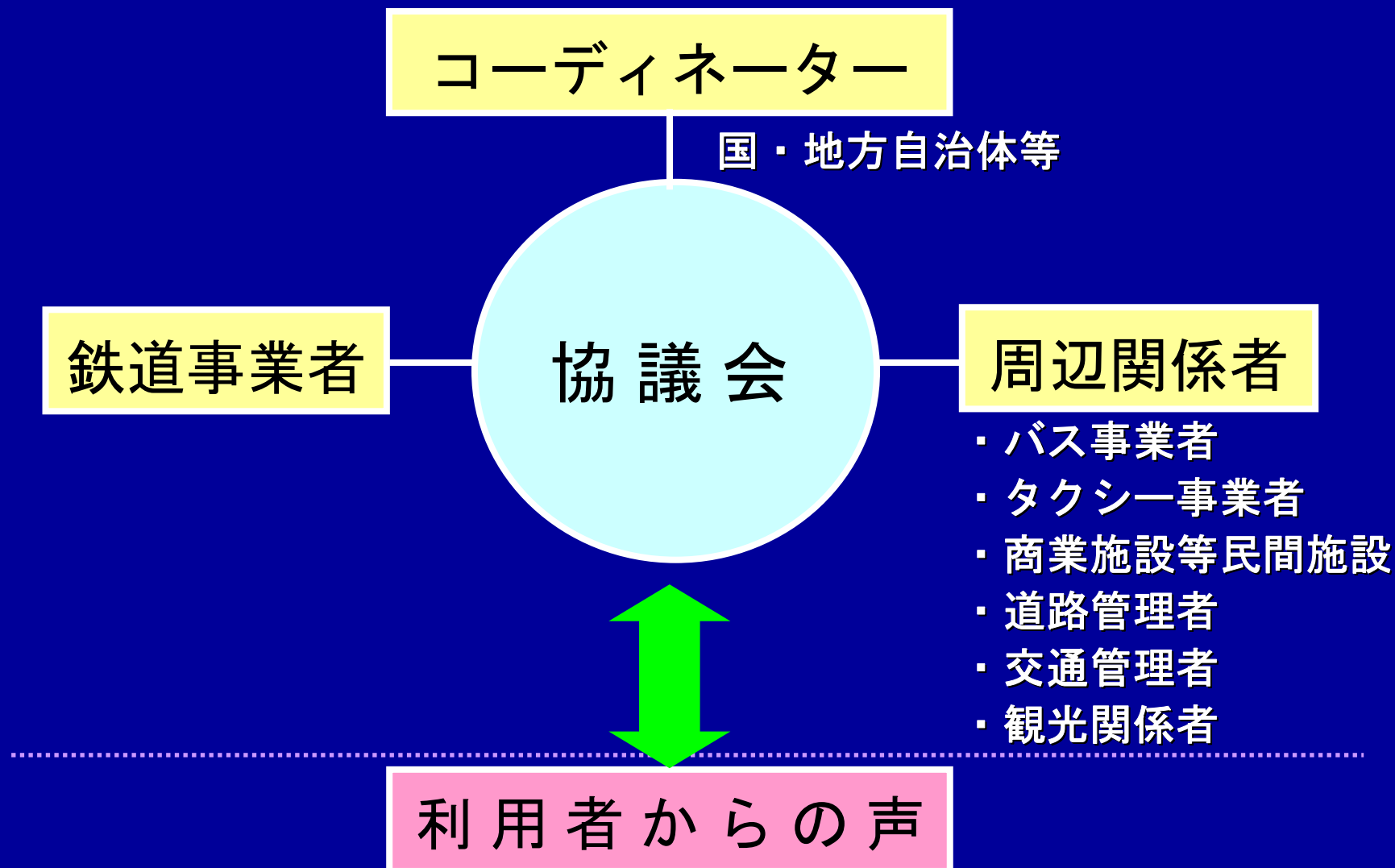
III 合理的な判断に基づく意見・ニーズの取捨選択

空間制約下での情報過多 → かえってわかりにくい

一部の人の意見や流行に流されない

③ 事業主体の明確化と関係者間の協議・調整

関係者間の協議・調整のイメージ



マネジメント型の案内情報提供の事例

自治体主導による共通案内サイン整備（小田原駅）

東西自由通路（延長172m、平成15年12月完成、整備主体：小田原市）



- 小田原駅：鉄道5社乗り入れ，観光地（箱根・伊豆）に隣接
- 小田原市：ユニバーサルデザインを意識したまちづくり
- 「小田原駅東西自由通路案内誘導システム策定連絡会」設置

4. 今後の課題

- 1) 積極的に取り組む事業者を評価
- 2) コーディネーター役の育成
- 3) ガイドブックのPDCAサイクル