

新宿駅における案内サイン整備に関する効果検証 アンケート結果

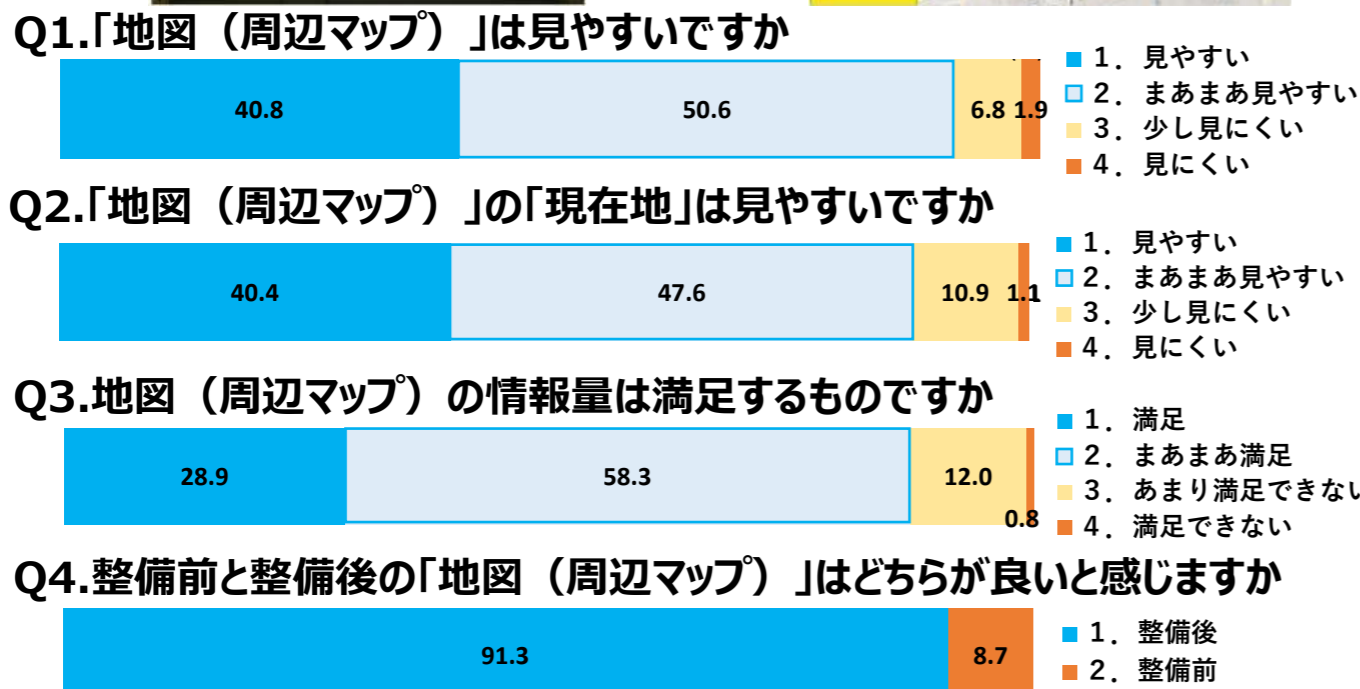
(調査実施期間：令和3年8月1日(日)～2日(月) 回答数：270人)

誰もが、分かりやすく使いやすい利用者本位の新宿ターミナルの実現を目指し、平成27年度に設置した「新宿ターミナル協議会」では、関係者が連携して、案内サインの統一やバリアフリーの推進等を進めてきました。

新宿駅周辺の「地図(周辺マップ)」や「吊下げサイン」については、令和元年7月に新たなものへと整備が概ね完了しました。さらには、もっとわかりやすい案内ツールとして、平成29年9月からは持ち歩き出来るマップ(ターミナルマップ・エレベーター・階段マップ)を配布しており、令和3年7月からは、周辺マップにQRコードを設置するなど、利用者の方々のための取組を実施してきました。

これらの取組について、東京2020大会期間中に新宿駅を利用していた方々に実施したアンケート調査結果をお知らせします。

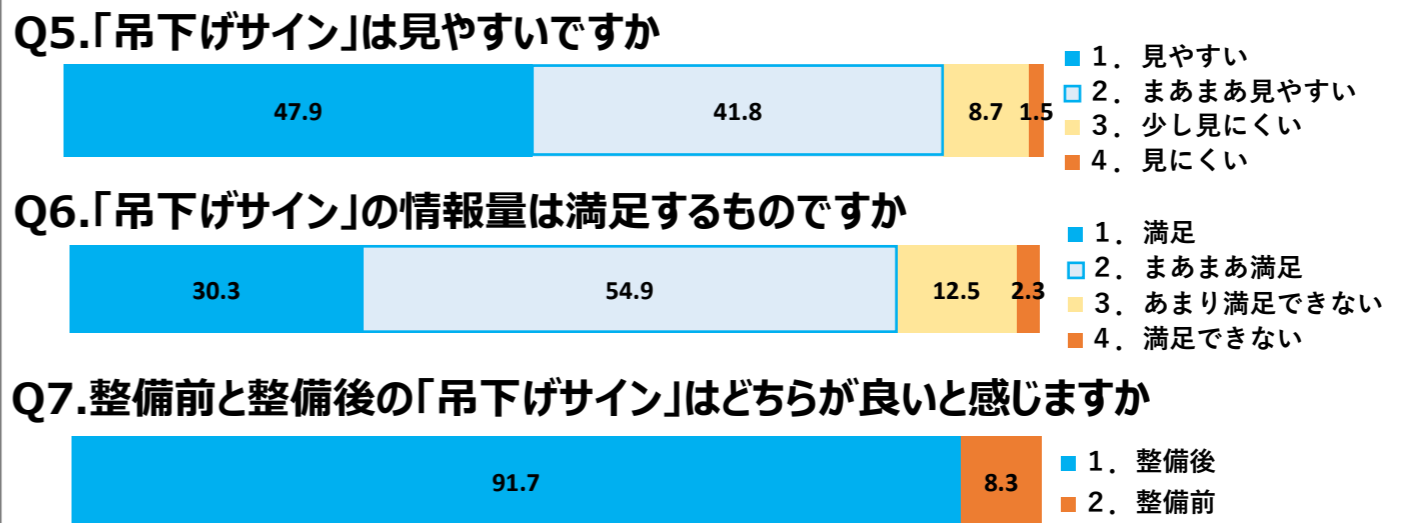
地図(周辺マップ)について：Q1～Q4 単位：%



・地図(周辺マップ) 自体及び、マップ中の所在地は概ね9割が見やすいと回答しています。また情報量は「満足」「まあまあ満足」と計8割以上が回答し、「満足できない」は※前回に比較し2.2ポイント下がりました。(※前回：令和2年3月6日～16日実施)

・マップは整備後が良いとする回答が9割以上を占め、前回と比較し8.6ポイント上がりました。このことから、マップの改善部分はあまりないものと考えられます。

吊下げサインについて：Q5～Q7 単位：%



・吊り下げサインも「周辺マップ」と同様、概ね9割が見やすいと回答しています。また情報量の満足度も「周辺マップ」と同様の回答傾向を示し、概ね満足が主体であり、「満足できない」は12ポイントも下がりました。

・サインは整備後が良いとする回答が9割以上を占め、前回と比較して3.4ポイント向上したことから、吊下げサインの改善部分はあまりないものと考えられます。

ターミナルマップ、エレベーター・階段マップについて：Q8~Q11

単位：%

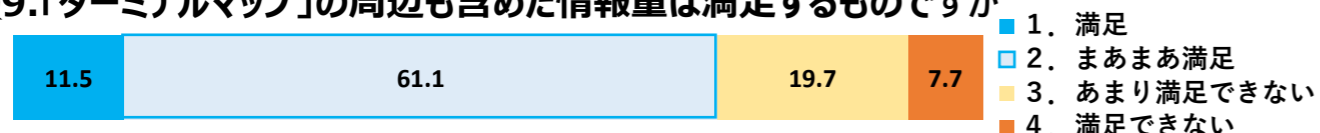


- ・ターミナルマップ配布の認知度は1割程度にとどまり、前回より1.3ポイント下がりました。
- ・今後、認知度低下も想定されることから、配布箇所の拡大など、一層の周知が必要です。
- ・情報量は「満足」及び「まあまあ満足」とする回答が70%以上を占め概ね好評価であることから、マップ自体を「目に触れ、手に取れる」機会が向上することが望まれます。

Q8. 新宿駅では持ち歩きができる「ターミナルマップ」を配布していることを知っていますか



Q9. 「ターミナルマップ」の周辺も含めた情報量は満足するものですか



- ・エレベーター・階段マップ配布の認知は、前項ターミナルマップの認知度よりさらに下回り8%、また前回より3.8ポイント下がりました。
- ・入手し易さの改善や、周知方法の改善が求められます。
- ・また配布マップ（ターミナルマップ、エレベーター・階段マップ）では、約7割の方が自分の位置が「わかる」「まあまあ分かる」と回答しています。

Q10. 新宿駅では持ち歩き出来るマップ「エレベーター・階段マップ」を配布していることを知っていますか



Q11. 配布している「ターミナルマップ」「エレベーター・階段マップ」では自分の位置がわかりますか



全体について：Q12~Q17

単位：%

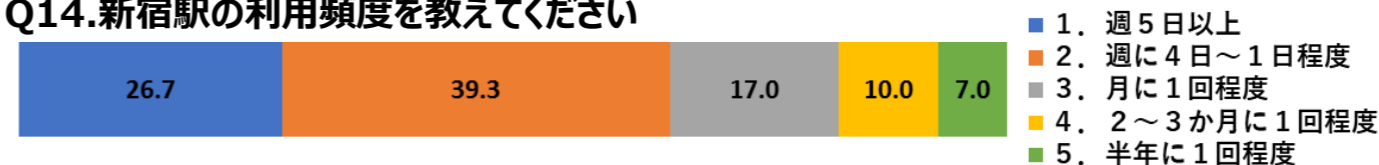
Q12. 新宿駅を利用して困った経験はありますか



Q13. 新宿駅を今移動する際に何のツールを利用しますか



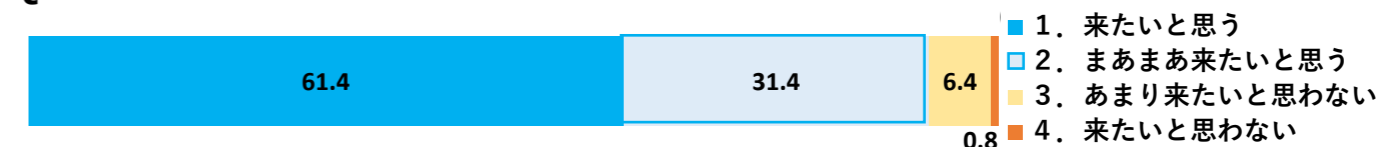
Q14. 新宿駅の利用頻度を教えてください



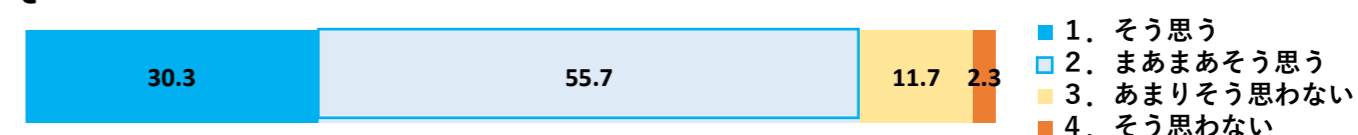
Q15. 新宿駅を訪れる理由は何ですか



Q16. 新宿駅の今後の利用動向（また東京を訪れた際に来たいと思うか）はどうでしょうか



Q17. 普段、目的地に着くまでの間、地図や吊下げサインでたどり着けるとおもいますか



・約半数の回答者が新宿駅利用で「困った経験がある」と回答しています。なお移動にあたっては案内地図や案内サインを主に利用しています。

・約6割の方が「週5日以上」「週に4日~1日以上」と頻繁に新宿駅を訪れており、利用目的は「通勤通学(26.8%)」が前回に比較して大きく上がりました。(前は12.5%)

・東京再訪の折にはまた新宿駅に来たいと大半(9割以上)が回答しています。

・「地図や吊下げサイン」で大半(8割強)の方が目的地にたどり着けると回答しています。