

ターミナル駅利便性向上指針（案）

利用者の視点に立った東京の交通戦略推進会議
交通結節点ワーキンググループ

2017年2月

目次

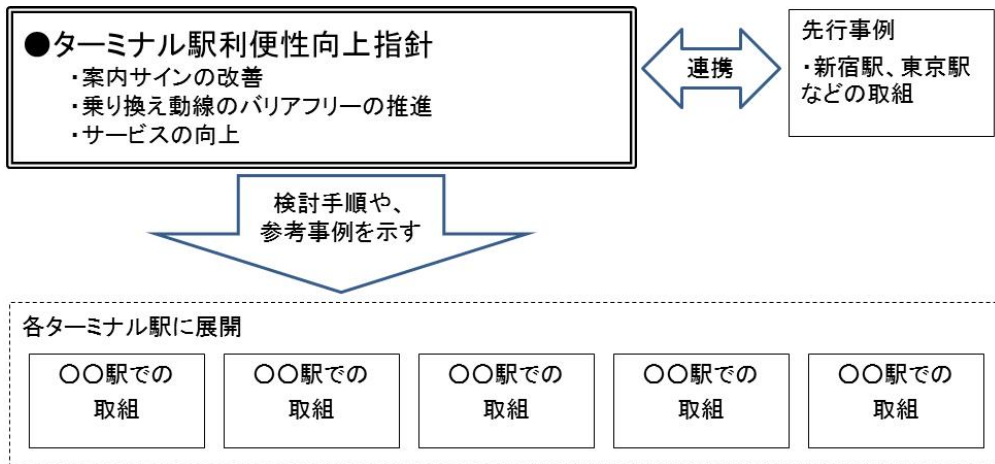
1	ターミナル駅利便性向上指針の趣旨	
1-1	位置付け	1
1-2	基本理念	2
2	検討体制の構築	
2-1	「駅まち会議」の設置・活用	3
2-2	対象とする範囲	3
3	案内サインの改善の手順	
3-1	案内サインの現状の把握と評価	4
3-2	課題の整理と対応方針の検討	7
	(巻末：ターミナル駅における案内サイン共通化指針)	
4	乗り換え動線のバリアフリーの推進の手順	
4-1	乗り換え動線のバリアフリーの現状の把握と評価	8
4-2	課題の整理と対応方針の検討	9
5	サービスの向上の事例	
5-1	新宿駅における取組事例	10
6	継続的な取組	11
	巻末資料	
	ターミナル駅における案内サイン共通化指針	12

1 ターミナル駅利便性向上指針の趣旨

1-1 位置付け

ターミナル駅利便性向上指針は、都内の各ターミナル駅において、案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上に取り組むことにより、誰もがわかりやすく使いやすいターミナルの実現を目指すため、自治体、鉄道事業者、道路管理者、関係事業者等が連携して取り組む際の検討手順を示すとともに、ターミナル駅間での案内サインの統一感を確保するなど、案内サインに示された情報が利用者に同じように伝わるようにするため、特に留意すべき事項について取りまとめたものである。

ターミナル駅利便性向上指針の位置付け



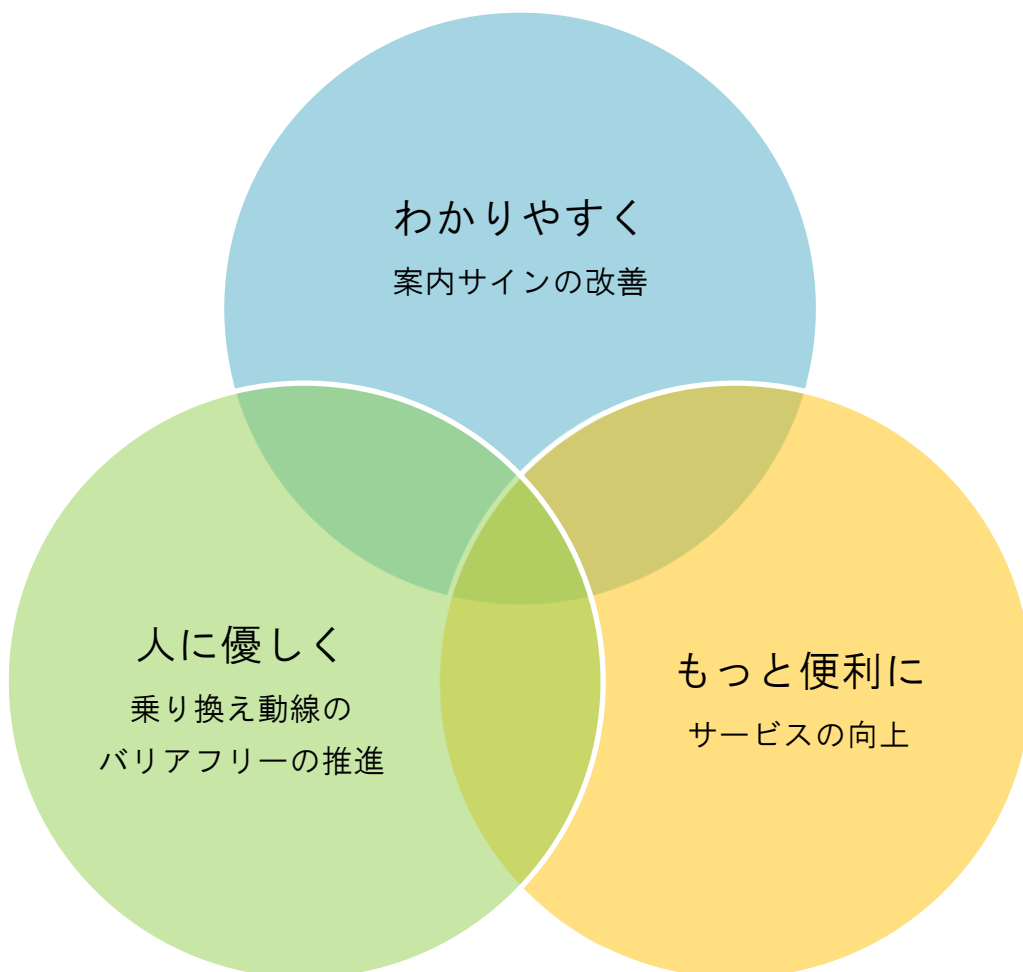
1-2 基本理念

各ターミナル駅においては、2020年のオリンピック・パラリンピックの開催に向け、今後の開発等を見据えつつ、できることから実施していく。

第一歩として、誰もがわかりやすく使いやすいターミナルの実現を目指し、案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上に、ターミナルの関係者が一体となって取り組む。

コンセプト

『わかりやすく、人に優しく、もっと便利なターミナル』



2 検討体制の構築

2-1 「駅まち会議」の設置・活用

本指針においては、各ターミナル駅ごとに地元区市等の主導により駅に関する関係者が一堂に会して案内サインの改善、乗り換え動線のバリアフリーの推進、サービスの向上の3つの取組の課題を共有し調整を図るなど、取組を継続していくための体制（「駅まち会議」）を構築することとする。既にこのような体制がある場合にはそれを活用することとする。

将来的には、駅周辺の関係者も含めるなど、駅とまちのより強い連携に向けて、各種施策に取り組んでいくことが望ましい。

2-2 対象とする範囲

対象駅における鉄道、バス、タクシー等の乗り換え動線の範囲を基本として、改札外の駅周辺共用スペース（自由通路等）、駅ビル・地下街、地上道路等を対象とする。具体的には、各駅の検討体制において対象範囲を決定する。

3 案内サインの改善の手順

3-1 案内サインの現状の把握と評価

各ターミナル駅における課題を把握するため、案内サインの写真撮影による現地調査や、駅に不慣れな方の経路探索行動調査などにより、案内サインの現状を把握し、評価する。

以下に、新宿駅における現地調査や、経路探索行動調査を参考として示す。

[参考]

①現地調査

表記、表現、配置について、現地調査により現状を把握し、評価する。

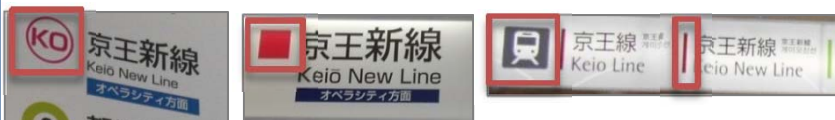
表記の統一性

例) 大江戸線新宿西口駅を示す名称



同一のものであると認識できない可能性があるため、統一化が必要

例) 京王新線を示すピクトグラム



文字情報を補完する機能に一貫性がないため、統一化による機能強化が必要

表示内容の視認性



移動しながら情報を得ることが困難と思われる箇所もあるため、サインの機能に応じた情報の選定と表記の工夫が必要

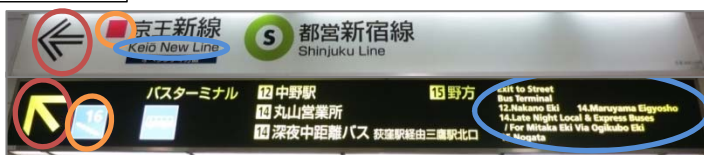
表現の一貫性

色彩



同じ機能のサインだと認識しにくいいため、統一感のある外観にする等の改善が必要

レイアウト



情報の見落としを防ぐため、表示面のレイアウトに規則性を持たせる等の改善が必要

平面配置、高さ方向の配置



制約条件の多い環境下で概ね適切に配置されているが、場所によっては改善が必要

視認性を考慮した配置



サインの認知の障害にならないよう、商業広告の配置の改善が必要

[参考]

②経路探索行動調査

「新宿駅における経路探索行動から見た迷うパターンの考察」

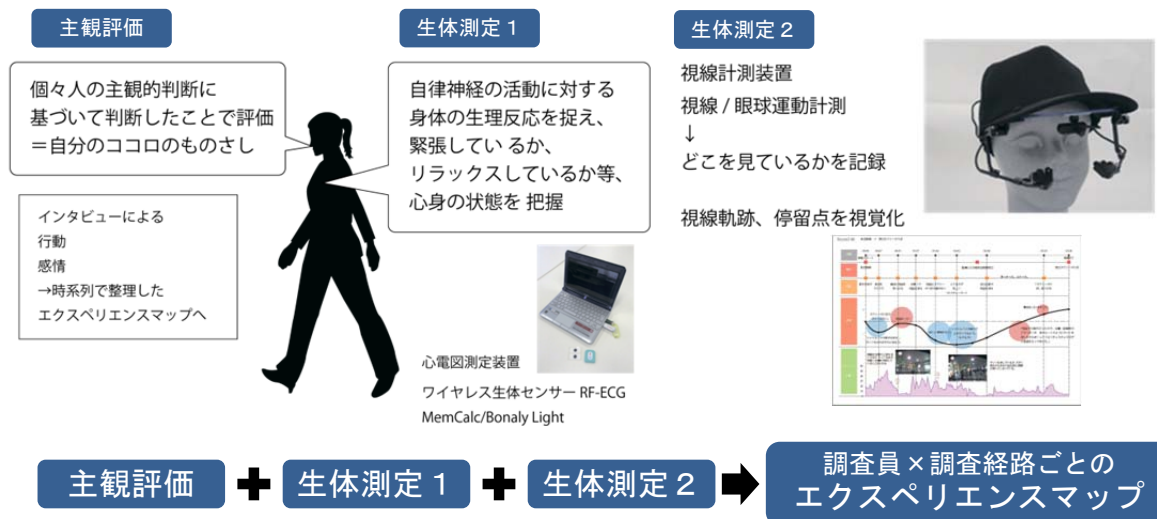
首都大学東京システムデザイン学部 笠松慶子教授

■調査目的■

目的地にたどり着くまでの「迷うプロセス」を、行動、感情、生体反応の視点から時系列に重ね合わせ、サインの問題点を明らかにする。

■調査方法■

- ・新宿駅に不慣れな学生（3名）に、出発地と目的地を与えて自由に移動してもらう
- ・移動中の視線の動き、心電を計測する
- ・終了後、インタビューにより感情・思考を調査する
- ・調査実施日：H27.9.28～30



■調査対象経路■

歩行者

- ①：JR 線（西口）→成田空港行きリムジンバスのりば
- ②：西武新宿線→小田急線（西口地上）
- ③：都営新宿線・京王新線→西口タクシーのりば
- ④：小田急線（西口地下）→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑤：東口高速バス降車場→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑥：京王線（百貨店口）→新宿サザンテラス（スターボックス）
- ⑦：JR 線（東口）→東口タクシーのりば
- ⑧：JR 線（西口）→練馬駅行きバスのりば

車いす使用者

- ④：小田急線（西口地下）→都営大江戸線新宿西口駅
- ⑨：都営新宿線・京王新線→JR 線（西口）
- ⑩：東京メトロ丸ノ内線→京王線（西口）

3-2 課題の整理と対応方針の検討

現状の把握と評価を踏まえ、課題を整理した上で、対応方針を検討し、各ターミナル駅ごとの基本ルールを策定する。

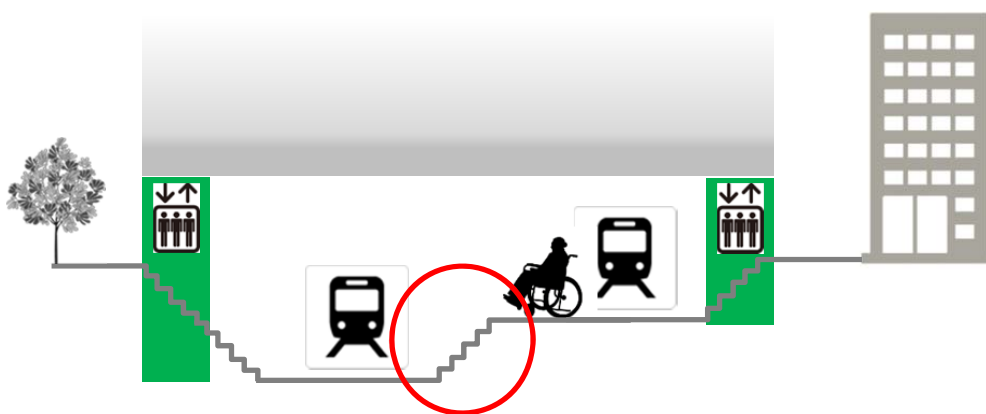
検討に当たっては、巻末「ターミナル駅における案内サイン共通化指針」を踏まえる。

4 乗り換え動線のバリアフリーの推進の手順

4-1 乗り換え動線のバリアフリーの現状の把握と評価

ターミナル駅を形成する各交通事業者は、移動等円滑化基準に基づき、乗降口から公共用通路までの経路についてはバリアフリー設備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と考えられる。

しかし、ターミナル駅特有の各交通機関の間の乗り換えに着目すると、主な乗り換え動線になっている経路上に階段等の高低差による障害や視覚障害者誘導用ブロックが未設置の場所が残っている場所もあるため、そのような現状を把握し、評価する。



乗り換え動線上に残る障害

4-2 課題の整理と対応方針の検討

現状の把握と評価を踏まえ、直接利用者の意見を聞いた上で以下を主眼に対応方針の検討を行う。

◇主な乗り換え動線を対象にバリアフリーを推進する。

1) 階段等の高低差による障害への対応

- ・車椅子使用者等がターミナル内を自立して移動できる環境を目指し、乗り換えの主な動線上にある段差等の高低差による障害に対し、エレベーター、スロープ等を可能な限り整備する。
- ・物理的な制約等により設備の整備が困難な箇所については、今後の駅舎等の改変の機会を捉え、設備の整備を検討するとともに、当面はエレベーター等の案内の充実を図る。

2) 視覚障害者誘導用ブロックの充実

- ・乗り換えの主な動線を視覚障害者が安心して辿れるよう、視覚障害者誘導用ブロックを連続して設置する。

5 サービスの向上の事例

5-1 新宿駅における取組事例

(1) 共通の配布用マップの作成

- ターミナルの全体像と現在地を手元で確認しながら移動できるような共通の配布用マップ（以下、共通マップ）を作成する。
- 共通マップは、各事業者の案内所等で積極的に配布する。
- 共通マップを継続的に提供できるよう、役割分担をして維持管理する。

(2) 人的サービスによる情報提供の強化

- 各事業者が運営する案内所・案内スタッフは、乗り換え等のターミナル内での移動についても積極的に案内を行う。
- 多言語による案内が行えるよう、多言語音声翻訳アプリ等のツールを積極的に活用する。
- 人的サービスの更なる充実を図るため、案内所を積極的に設置する。

(3) 無料公衆無線 LAN の充実

- 無料公衆無線 LAN の更なる充実を図るため、整備、周知、認証手続きの一元化に積極的に取り組む。

(4) ICT の活用による情報提供の強化

- 更なる利便性の向上を図るため、ICT を活用した統一的なサービスの提供に向け、積極的に取り組む。

(5) 災害時の情報提供の強化

- ターミナルを利用するすべての人が、災害時に迅速に避難ができるよう、多言語による情報の発信を行う。

6 継続的な取組

- ・ 本指針を踏まえ、2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、できることから実施していくとともに、大会終了後においても、引き続き関係者が一体となって取組を継続していくことが重要である。
- ・ 継続的な取組の実施、あるいは利用者の更なる利便性向上にあたり、各ターミナル駅ごとの案内サインの基本ルールに更新が必要となった場合は、検討体制（「駅まち会議」）にて十分に協議し、更新を行う。

巻末資料

ターミナル駅における案内サイン共通化指針

目次

位置付け	13
1. ターミナルの構造に適した共通のサイン体系を構築する	15
2. 歩行者動線に対して適切にサインを配置する	17
3. サインに表記する内容を統一する	18
4. サインの表現や外観に一貫性を持たせる	27

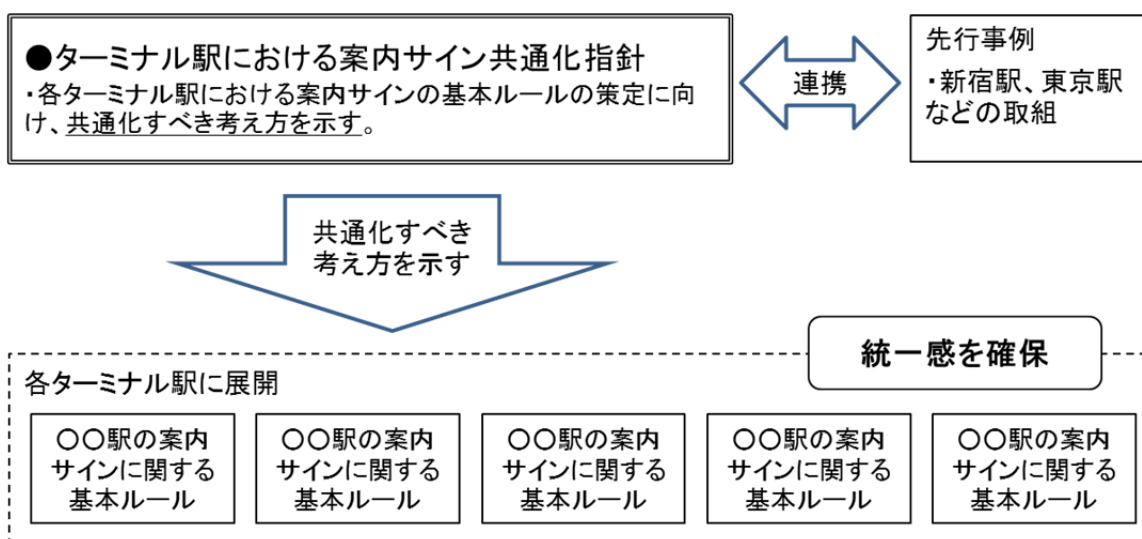
位置付け

ターミナル駅における案内サイン共通化指針は、都内の各ターミナル駅において、統一感のある分かりやすい案内サインが整備されることを目指し、自治体、鉄道事業者、道路管理者、関係事業者等が連携して検討を進めるにあたり、特に留意すべき事項について、基本的な考え方を取りまとめたものである。

東京都では、「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（鉄道等編）」（平成 27 年 2 月）が既に策定されているが、本指針は、複数の事業者が乗り入れるターミナル駅において特に留意すべき事項について、内容の追加や取組の明確化を図ったものである。

なお、本指針に記述されていない内容については、公益財団法人エコロジー・モビリティ財団が策定した「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」（平成 25 年 10 月）や東京都が策定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（鉄道等編）」（平成 27 年 2 月）等、既存のガイドラインや指針を参考に取組んで頂きたい。

・ターミナル駅における案内サイン共通化指針の位置付け



・サインの定義

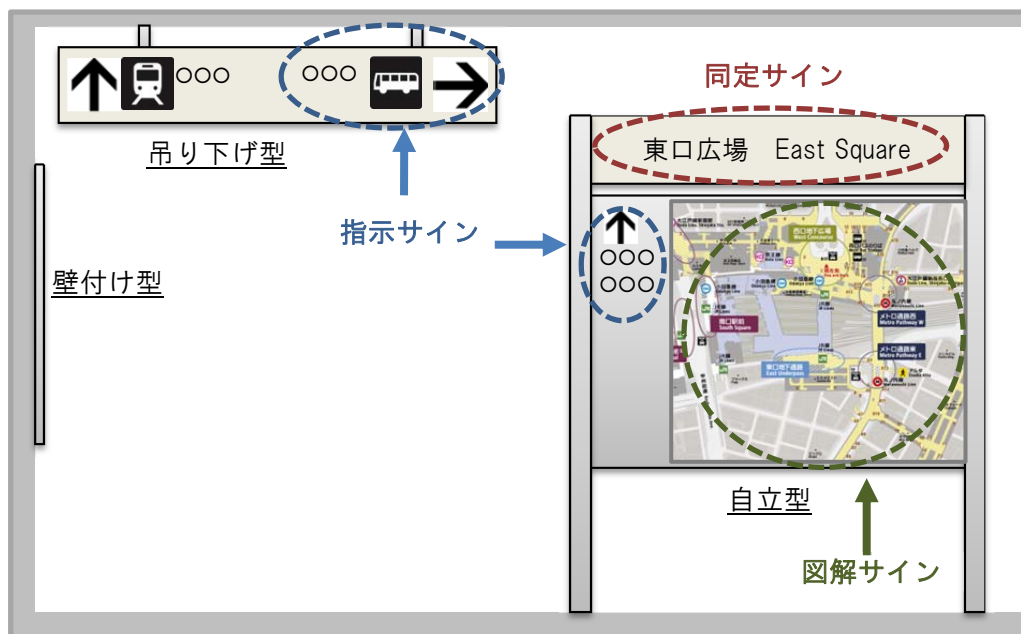
- ・本指針は、以下のとおり定義する。

サインの種類

種類	機能
指示サイン (Direction Signs)	施設等の方向を指し示す標識
同定サイン (Identification Signs)	施設等の位置を同定する（それであると示す）標識
図解サイン (Diagrammatic Signs)	施設の位置関係等を図で説明する標識
ターミナルマップ (Terminal Map)	ターミナル内における現在地と目的地までの経路を確認する図解サイン
エリアマップ (Area Map)	ターミナルの周辺施設への経路を確認する図解サイン

設置形式

種類	仕様
吊り下げ型	天井や梁などから吊り下げる形式
壁付け型	壁や柱に平付ける形式
自立型	床面や舗床面にアンカーを打って自立させる形式



1. ターミナルの構造に適した共通のサイン体系を構築する

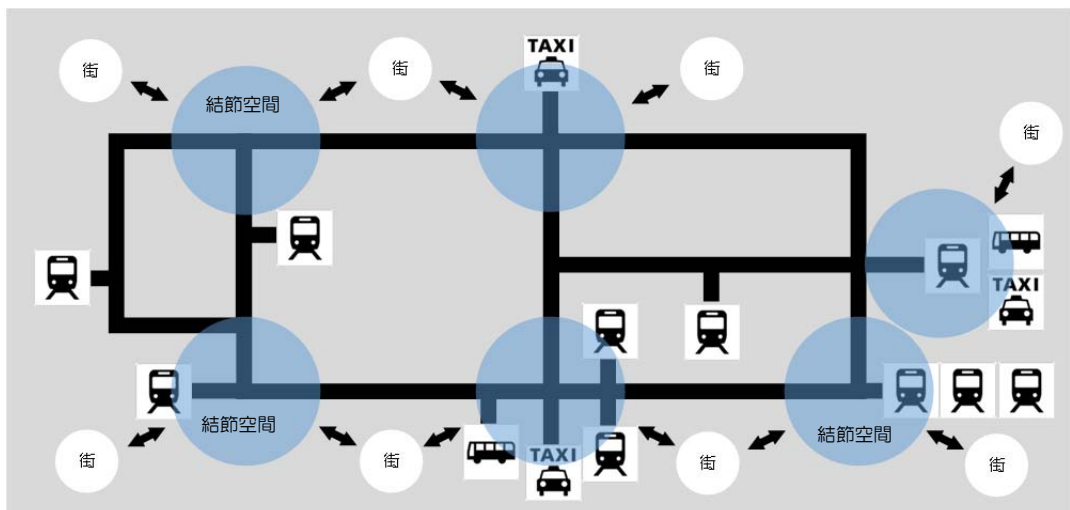
◇ 駅構造の把握

- 駅の構造を分析した上で、それに適した、利用者が理解しやすいサイン体系を構築する。

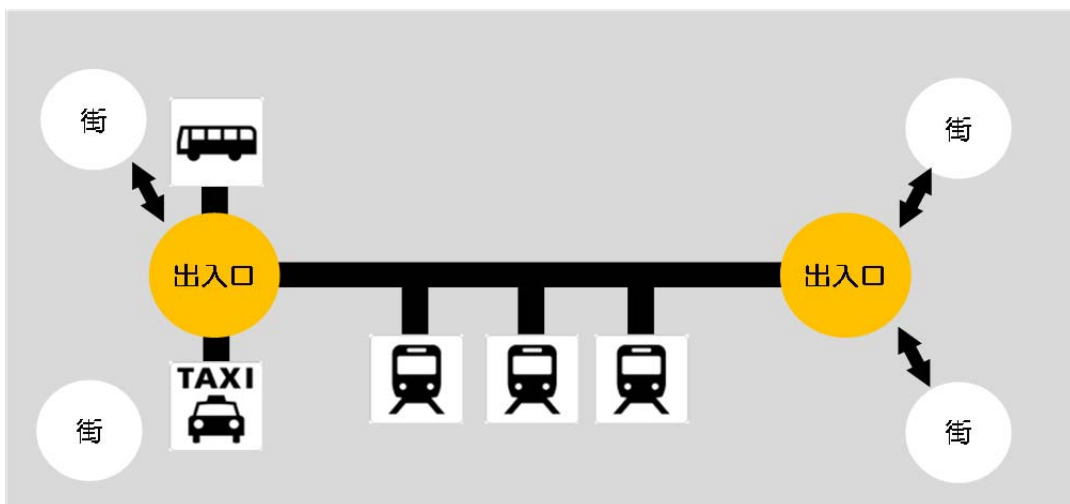
[参考]

新宿駅の場合、複雑な駅構造であるため、多数の動線が交錯する主要なエリアをまとまり（＝「結節空間」）としてとらえ、各結節空間に名称を付けて顕在化させることで、利用者が駅構造を概略的に把握できるようにしている。

・ 駅構造のイメージ



複雑な駅構造（新宿駅の場合）

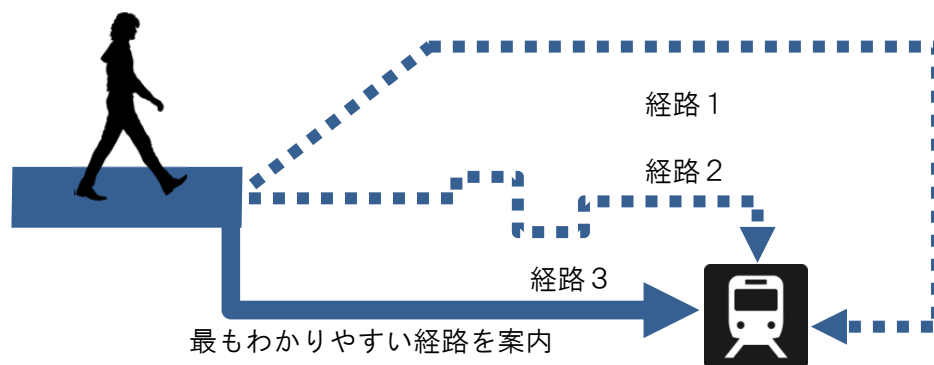


一般的な駅構造

◇わかりやすい案内経路の設定

- 経路が複数ある場合、現状の人の流れ等を考慮し、利用者に最もわかりやすい経路を案内すべき主動線として定める。

・わかりやすい案内経路の設定のイメージ



2. 歩行者動線に対して適切にサインを配置する

◇配置基準

- 歩行者の主動線に対し、それぞれのサインの機能が確実に機能するように配置する。例えば、改札口付近、動線の分岐点、出入口付近などに配置する。
- 各事業者の垣根を越えて、案内サインがとぎれないよう連続的に配置する。

◇商業広告との位置調整

- 利用者の円滑な移動を確保するために、案内サインを優先する。
- 広告物はサインに対する利用者の視認性を妨げないよう、重ならない箇所に設置する。

3. サインに表記する内容を統一する

◇表記内容

- 鉄道事業者、道路管理者、関係事業者等との間で、使用する名称は、多言語も含めて原則として統一する。各駅ごとに調整する上で、「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（東京都版対訳表）」（平成 27 年 2 月 東京都）を踏まえる。
- 使用する名称は、各ターミナル駅ごとに表記集に定める等、可視化することが望ましい。その際は、20 頁以降の「ターミナル駅共通案内サイン表記集」を踏まえ、検討体制（「駅まち会議」）にて合意を図る。

◇多言語表記

- 使用する名称は、日本語に英語を併記することを基本とする[※]。
- その他必要に応じて、他の言語での表記も検討する[※]。その際、煩雑化を避け必要な情報の伝達や判読性を確保する。

※多言語対応協議会交通分科会の「多言語対応取組方針」（平成 26 年 11 月）において定められた内容である。

◇ピクトグラム

- 言語の障壁を排除するため、ピクトグラムを使用する。
- 使用するピクトグラムは、標準案内用図記号と「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」（平成 27 年 2 月 東京都）を原則とする。必要に応じて、各社が作成している路線マークや駅ナンバリングなども活用する。
- 使用するピクトグラムは、各ターミナル駅ごとに表記集に定める等、可視化することが望ましい。その際は、20 頁以降の「ターミナル駅共通案内サイン表記集」を踏まえ、検討体制（「駅まち会議」）にて合意を図る。

◇掲載する情報

- 情報過多を防ぐため、情報を選定して掲載する。

◇図解サイン

- 表示範囲は、エリアマップは約 2 km 四方、ターミナルマップは約 1 km 四方を目安とすることを基本とする。
- エリアマップについては、道路や公開空地などにおける歩行者用観光案内サインとの配置の連続性や情報の整合性に留意する。
- エリアマップについては、等時間線を円で示すなど、現在地から目的地までの歩行移動に必要な情報を掲載することを基本とする。

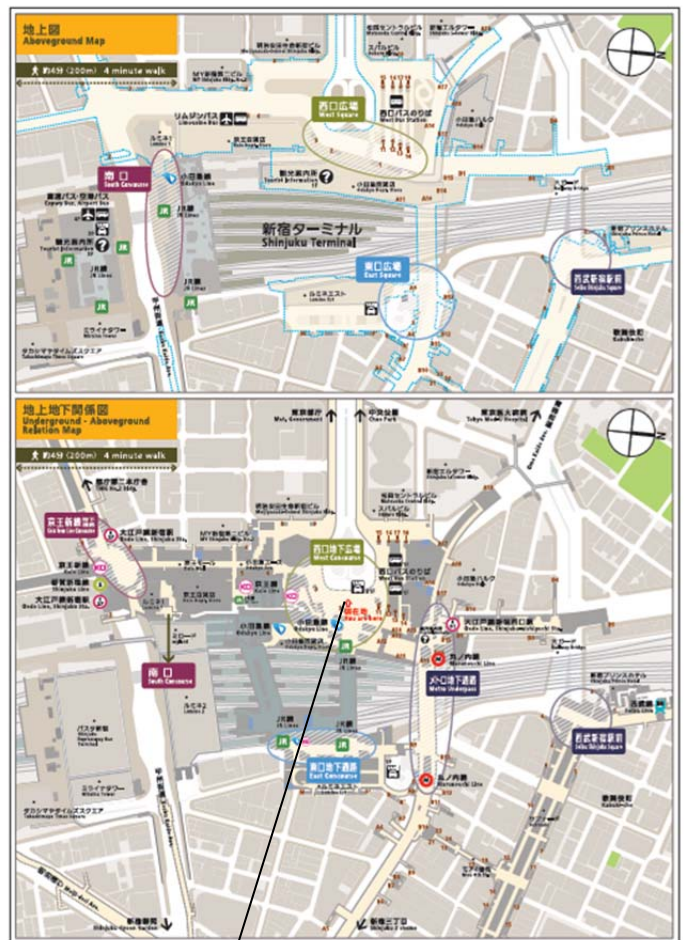
(新宿駅での事例)

・ エリアマップのイメージ



現在地を示す

・ ターミナルマップのイメージ



現在地を示す

ターミナル駅共通案内サイン表記集

分類	日本語	英語	中国語 (簡体字)	韓国語	
交通施設	鉄道	線	Line	线	선
	バス・タクシー	高速バス	Expressway Bus [Expwy Bus]	高速巴士	고속버스
		空港バス	Airport Express Bus [Airport Bus]	机场巴士	공항버스
		リムジンバス タクシーのりば	Limousine Bus Taxi Stand	豪华巴士 出租车车站	리무진버스 택시 정류장
情報拠点	観光案内所	Tourist Information	观光咨询处	관광 안내소	
その他	ターミナル	Terminal	交通枢纽设施	터미널	
	地上図	Street Level Map	地上地图	지상 지도	
	地下図	Underground Map	地下地图	지하 지도	
	のりば位置案内	A Location List of Transportations Gates	车站位置指南	정류장 위치 안내	
	駅周辺案内図	Neighborhood Map	车站周边导向图	역 주변 안내도	

- 注)・鉄道事業者を意味する〇〇線の表記について、複数路線が乗り入れている場合は、『JR Lines』など複数形で表示する
- ・表示できるスペース、視認性の観点から、普通名詞については []内の略語を用いることができる





ターミナル駅共通案内サイン表記集（ピクトグラム）

鉄道施設	バス発着施設	タクシー乗車施設	空港
			
観光案内所	案内情報	障害のある人が使える設備	お手洗い
			
エレベーター	上りエスカレーター	下りエスカレーター	階段
			

参考資料) 標準案内用図記号 交通エコロジー・モビリティ財団 2015年5月

- ◆ 空港行きの鉄道・バスを案内するサインについては、「鉄道施設」、「バス発着施設」のピクトグラムと併せて「空港」のピクトグラムを掲出し、空港に行くことを直感的に理解できるようにすると効果的である。

空港行きの鉄道・バスの表示例

空港行きの鉄道	空港行きのバス
  Haneda	  Narita

参考資料) 「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」 東京都 2015年2月

注) 羽田・成田の両空港に向かうバスがあるなど「空港」ピクトグラムに空港名を併記すると煩雑になる場合は、空港名を省略する。

ターミナル駅共通案内サイン表記集（「路線マーク」「駅ナンバリング」）

1) 路線マーク

① 東京メトロ

銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線
				
有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線	
				

② 都営地下鉄

浅草線	三田線	新宿線	大江戸線
			

③ 西武鉄道

西武池袋線・秩父線・ 有楽町線・豊島線・ 狭山線	西武山口線	西武新宿線・拝島線	西武国分寺線
			
西武多摩湖線	西武多摩川線		
			

④京王電鉄

京王線	井の頭線

⑤小田急電鉄

小田急小田原線	小田急江ノ島線	小田急多摩線

⑥東京急行電鉄

東横線	目黒線	田園都市線	大井町線
池上線	東急多摩川線	世田谷線	こどもの国線

⑦京浜急行電鉄

京急本線

⑧ゆりかもめ

ゆりかもめ

2) 駅ナンバリング

① 東京メトロ

銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線
				
有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線	
				

② 都営地下鉄

浅草線	三田線	新宿線	大江戸線
			

③ 東武鉄道

東武スカイツリーライン・ 亀戸線・大師線	東武伊勢崎線・ 佐野線・小泉線・ 桐生線	東武日光線・ 宇都宮線・鬼怒川線
		
東武アーバンパークライン (野田線)	東武東上線・越生線	
		

④西武鉄道

西武池袋線・秩父線・ 有楽町線・豊島線・ 狭山線	西武山口線	西武新宿線・拝島線	西武国分寺線
			
西武多摩湖線	西武多摩川線		
			

⑤京成電鉄

京成線


⑥京王電鉄

京王線	井の頭線
	

⑦小田急電鉄

小田急小田原線	小田急江ノ島線	小田急多摩線
		

⑧東京急行電鉄

東横線	目黒線	田園都市線	大井町線
			
池上線	東急多摩川線	世田谷線	こどもの国線
			

⑨京浜急行電鉄

京急本線


⑩ゆりかもめ

ゆりかもめ


注)・路線マークなどの使用にあたっては、各鉄道事業者に対して、掲載に関する事前の確認及び調整が必要である

参考資料)「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」 東京都 2015年2月

4. サインの表現や外観に一貫性を持たせる

◇文字

- 書体は、角ゴシック体を基本とする。

◇色彩

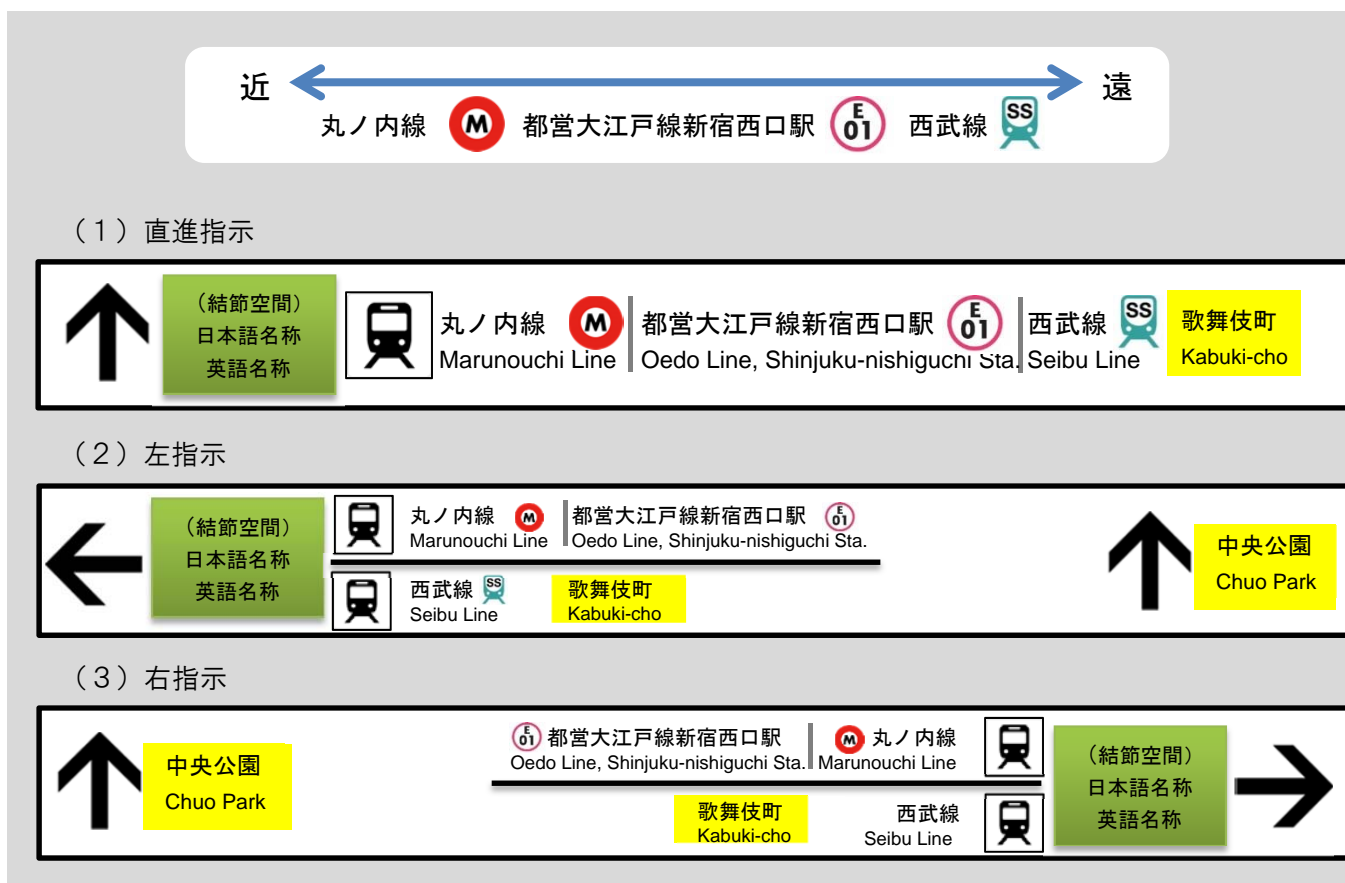
- 図色と地色の明度の差を大きくする。
- 安全色に関する色彩、出口に関する色彩は JIS 規格に倣ったものとする。
- 色彩は、鉄道事業者、道路管理者、関係事業者等との間で統一することが望ましい。

◇レイアウト

指示サイン

- 左右誘導の場合は表示要素全体をそれぞれの指示方向に寄せ、上下の場合はセンターに置くレイアウトを基本とする。
- ひとつの表示面に複数の指示方向を表示する場合には、各々がどの矢印に関わる情報であるかを明確にするために十分に離してレイアウトすることを基本とする。十分に離すことができない場合は区分けするための縦線を入れる。
- 表示の順序は、矢印、ピクトグラム、日本語名称と英語名称の縦列表示の順を基本とする。なお、駅構造が複雑で結節空間を設定する場合は、矢印とピクトグラムの上に結節空間の名称を表示する。

・基本的なレイアウトのイメージ（新宿駅での事例）



図解サイン

- ターミナルマップやエリアマップの向きは、掲出する空間上の左右方向と図上の左右方向を合わせて表示する。

- ・ 基本的なレイアウトのイメージ

