

# 多言語対応・ICT化推進フォーラム

## ターミナル駅における利便性向上に向けた取組

講演者：東京都 都市整備局 都市基盤部 交通プロジェクト担当課長 堀川 誠司 氏

ターミナル駅とは、多数の鉄道路線やバス・タクシー乗場等の交通施設、商業施設、オフィスなどが集合した街の中心部を指す。こうした駅では通路や出口も多数あることから、初めて訪れた人、特に旅行者など不慣れな外国人には、スムーズな利用が困難となる。このような困難が生まれる原因の一つは、往来する人口が多いこと、もう一つとして、関係する事業者が多数であることが考えられるので、これら関係者が連携して対策に取り組むことが重要である。こうした問題解決のケーススタディーとして、「新宿ターミナル協議会」の取組を紹介したい。

新宿駅は、鉄道乗入れが6社12路線、路線バス発着が60路線弱、この他に長距離バスや観光バスもあり、1日あたりの乗降客数は約360万人と、世界でもトップクラスとなる。エリア範囲は主要な部分に限っても南北約1km、東西約0.5kmとなる。このように大規模な新宿駅の利便性を向上できれば、その取組を他の駅にも活かすことができるという展望から、「新宿ターミナル協議会」が組織された。都と区が事務局となって、学識経験者および関連する鉄道・交通事業者、施設管理者、行政関係者が参画している。

協議会では「わかりやすく、人に優しく、もっと便利なターミナル」という3つのコンセプトを掲げており、「わかりやすく」は案内サインの改善、「人に優しく」はバリアフリー、「もっと便利に」はICTを活用した地図などのサービス向上を目指す。平成27年6月に協議会が設立され、28年3月には「新宿ターミナル基本ルール」を策定、その後より詳細な協議を行い、29年8月に具体的な整備計画や実施内容が策定された。現在はそれに従って整備を実施している。

計画策定にあたってはまず、実際に被験者に駅内を歩いてもらい、どこで迷ったか、不安を感じたか等を生体測定にて調査した。その結果、案内サインに関しては「サインはあるが見つけれられない」（情報量が多すぎる、物理的に視野に入らない、表示形式が違っていて連続性が認識できない等）、「そもそもサインがない」（必要な情報がない、情報が部分的等）、「サインを辿ることができない」（階段等が通れない）という3パターンに問題点が類型化された。

この課題解決のためには、まず複数の鉄道事業者が管理する案内サインの表記統一を進めた。例えば京王新線については、サインによって「Keio Shinsen Line」「Keio New Line」と表記が異なるなど、各所でバラつきがあった。英語表記だけでなく日本語も同様なので、これらを統一していく。また内容だけでなく色、形、配置などのデザインや、ピクトグラムも標準化する。その上で、各サインを適切な位置や角度で配置していく。

また、新宿駅は多数の交通機関や商業施設が網の目状の通路で結ばれた「ネットワーク型」構造のため、多数の動線が交錯する主要エリアはひとまとまりに名称をつけて見える化するなど、駅の全体構造が把握できるような地図作りとサインの体系化についても取組んでいる。駅の出口付近には、駅内の乗換・経路が分かる通路マップと、周辺地域のエリアマップを設置する予定。さらにこれらの地図は折畳式にして紙でも配布するので、駅の案内地図と照らし合わせた上で、手元の地図で目的地までのルートをとるといった使い方ができる。そのためにも、地図と案内サインの統一が効果を発揮する。なおこの地図を、GPS測位が難しい地下街でも、スマートフォンでも利用できるようにするため、ビーコンの設置とそれに対応したアプリの開発も進めている。また、デジタルサイネージや多言語券売機による、日・英以外の言語でのサービスも併せて拡充している。



こうした取組は、新宿同様のターミナル駅である池袋、渋谷でも進められており、今後も他の駅に拡大していく。

### 【参考】

新宿ターミナル基本ルール [http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kiban/shinjuku\\_terminal/pdf/shinjuku\\_terminal\\_1\\_33.pdf](http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kiban/shinjuku_terminal/pdf/shinjuku_terminal_1_33.pdf)

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>