

## 第3章 「駅」における情報提供

### 1.はじめに

鉄道を利用する際に、利用者が訪れる場所である「駅」とは、きっぷを買う、列車の発着時刻を調べる、列車に乗り降りするなど、利用者が様々な行動をする場である。そのような場所である駅における情報提供は重要なものである。あらかじめ自分の行きたい場所へいくために、買わなければならないきっぷ、乗らなければならない列車等を調べてきている場合でも、実際に駅に着いてみると、よほど慣れていない限りは、駅にある案内を見てみなければ、分からないことがほとんどであろう。ましてや、初めて訪れる人にとっては、絶対に必要不可欠である。また、駅の規模が大きいと、駅の構造や交通機関の系統が複雑になり、なおさら駅における案内は重要なものとなる。

現在、情報は利用者に見やすく、分かりやすい形で提供されているのだろうか。そして提供されている情報は、利用者にとって十分なものであるのだろうか。

### 2.分かりやすい情報提供

情報を分かりやすく提供するために、重要になってくるのが「サイン環境」である。

「サイン」とは、そもそも「しるし」「符号」「合図」など、伝達したいことを記号として示したものである。つまり、眼に見える実体が人間との関わりの中で記号化され、情報として作用する場合、それらをすべてサインと呼ぶことができる。これは視覚的なものばかりではなく、音や触覚などもサインとなりえる。人の視覚や触覚、聴覚に働きかける情報をサインで表示される生活環境が「サイン」環境である。

駅は、きっぷ売り場、時刻表、列車案内など、様々なサインで溢れている。駅のサインは、利用者にとって、見やすいもので、それが一目見れば理解できるような直感的で分かりやすいものでなくてはならない。望ましいサインのあり方とはどのようなものであろうか。

## (1)見やすさ

まず、サインそのものが利用客にとって見やすいものでなければ話にならない。取り付け位置や表記されたサインの色調等が重要となる。

### 取り付け位置

サインは機能によって、次の5種類に分けられる。

記名サイン...その場所やものを示す。

誘導サイン...利用者を目的地まで導く。矢印で方向を示す

案内サイン...複数の施設の中から目的地を選び出す。施設の全体像を知る。

説明サイン...事物の内容、意図、使用方法などを説明する。

規制サイン...利用者に禁止、危険、注意を訴える

サインはその持つ機能によって、それぞれ適切な取り付け位置がある。上に示した5種類のサインの中で、例えば「きっぷ売り場」等の場所を示したような、表示内容が一目見れば分かるような誘導サインは、遠くから見られるもので、人が邪魔で見られなくならないように「吊り下げ型」で設置するのが適切である。一方、時刻表や路線案内図等、利用客が少しじっと見ないと分からない内容が記された案内サインは、利用客が近くで見られるように、自立型あるいは壁付型が適切であるといえる。近年、時刻表なども昔の吊り下げ式のもの(図2-3-1参照)から、より利用客にも見えやすいようにと自立型、もしくは壁付型のもの(図2-3-2参照)が増えてきているのもこのためである。同様に自立型、壁付型の方にしたほうがよいと思われるものとして、券売機を利用する時に見る、路線図式運賃表(図2-3-3参照)がある。この路線図式運賃表は券売機の上方に据えられていることが多いが、自分の目的駅が見つからず、運賃表を見上げながら、しばらく立ち尽くす利用者をよく見かける。列車の発着時刻と同様、たくさん並ぶ運賃の中から目的駅を探すのは、少し見ただけで分かるようなものではないのだから、この路線図式運賃表もいっそのこと下に降ろしてしまったほうが良いと思う。券売機がある場所の前に、この運賃表を目の高さに広いスペースで設置して、同一路線内の運賃や、乗り換え料金など、こと細かに掲示しておき、利用者はそれを見て運賃を確認し券売機で買う、というような形はどうだろうか。



图 2-3-1 吊り下げ式時刻表



图 2-3-2 自立式時刻表



图 2-3-3 路線図式運賃表

## 色調

サインにおいて色調を設定する際にも、注意すべき点はある。サインの地色とそこに記された文字や絵文字（ピクトグラム）の色の明度差が近いものだと、視覚障害者、高齢者にとって大変見づらいものとなる。やはり白地に黒文字であったり、逆に黒地に白抜き文字であったりするような、明度差が大きい色を使うのが基本である。

色を使って種別を分かりやすくするというのは有効な手段だが、色使いによっては分かりやすく表示したつもりが、かえって見づらくなるということもある。

## 明るさ

サインが設置される場所の明るさも重要である。暗いところには置かないのは当然のことであるが、サインの内側から蛍光灯で、表示を照らし出している、いわゆる「行灯型」のサインも多い。一見明るく見えやすい行灯型ではあるが、表記されている内容で修正された部分などが、内側から照らし出されて見づらくなっていることがある。またやはり内側から蛍光灯だけで照らすだけではなく、その表記の周りにそれを照らす照明があったほうが、はるかに見やすくなる。サインが設置される場所自体を、明るくすることはいうまでもないことである。

## (2) 分かりやすさ

鉄道網が発展するにつれ、駅施設の拡大、また運行体系の拡大により、サインが示す内容もより多様に複雑になっていく。それを、利用者に簡潔に分かりやすく示すのには、どうすればよいだろうか。

### 1つのサインに様々な情報を載せない

駅施設が拡大し、本来の機能である駅以外にも様々な施設が併設されている場合、駅には関係の無いサインが増えて、駅の機能に関するサインが分かりにくくなってしまっているところがある。駅のサインと他の施設のサインを同一に並べることはやめて、サインに明確な差をつけることが重要である。

色を効果的に使う

首都圏の JR 路線や、営団地下鉄など、複雑な路線体系を持つところは、路線ごとにラインカラーを設定し、路線図式運賃表や、ホーム内、そしてそれぞれの路線の駅施設に、そのラインカラーを用いることで、利用者に分かりやすくしている。黄緑の山手線や、赤の丸ノ内線等はよく知られているところである。複数の路線が乗り入れている駅などでは、ホーム案内にこの色を効果的に利用することで、乗車時、乗り換え時の時に一役買っている。(図 2-3-4 参照) また、時刻表でも、列車種別ごとに色を変えて載せられている。(図 2-3-5 参照)



図 2-3-4 ラインカラーを使った乗り換え案内

図 2-3-5 種別を色で書き分けた時刻表

### 音を使い分ける

聴覚的サインは、様々な音を使い分ける事によって、利用者に分かりやすくすることが出来る。列車がホームに近づくと流れる到着音であるが、これは利用者への警告という目的もあるが、上下線や路線ごとに、違う音や男性と女性で使い分けたりして、利用者に路線の違いを分かりやすくしている。少し聞いただけでは分かりにくいであろうが、何回か利用するうちに、音を聞けば反射的に分かるようになる。

だが多数のホームが存在する駅では、同時に列車が進入してきた時など、音が入り混じって聞き取りづらくなることや、どのホームに流れているのかが分かりづらくなることも多い。音も視覚的なものと同様、数が多すぎると氾濫しすぎて分かり難くなる。ホームごとに設置された音は、なるべくそのホームだけに聞こえるよう音量やスピーカーの位置を調整するなどの対応が必要であろう。

### 統一性を持たせる

において、ある路線をそのラインカラーで統一することは有効であると述べたが、サインの形式がすべて統一されれば、利用客はすぐにその路線に慣れることが出来る。

例えばホームに掲げられている駅名標は、都市圏近郊の JR 路線や私鉄では統一が進められている。(図 2-3-6) だが、路線の規模が複雑だと、サインの統一には手間がかかり、まだ改善されていない駅も残っていることで、新旧のものが入り混じっているところが多い。

営団地下鉄では 1970 年代からサインの統一に乗り出している。現在、ホーム案内や路線表はもちろん、駅施設付近図、出口案内等のすべてのサインの形式が統一されている。もともと複雑に絡み合っていて、しかも特に目印も無い地下の路線であるために、早い段階でサインを統一することによって、利用客に分かりやすくしたものだと思われる。JR も都市圏路線を初めとして、統一が進められていっているようだが、近郊区間ではまだ旧タイプのサインが残っていたりする。各 JR 会社や、各私鉄も自社の路線内においてのサインの統一を早急にすすめて欲しいものである。



図 2-3-6 JR東日本の標準的な駅名標

### 3. 利用者が望む情報と駅から提供されている情報

これまで利用者に分かりやすい情報提供のあり方について説明してきた。次に、現在駅において提供される情報とはどのようなものであるのか、また利用者が必要とする情報が、駅においてしっかりと提供されているのかという点について検討していく。

#### (1) 券売案内

利用客が鉄道を利用する際に、まず切符売り場において、提供されている情報は何であろうか。券売機の上に設置されている路線図式運賃表からは、目的駅への運賃や、また複数路線に渡って乗り継ぐ場合においては、目的駅まで行くのに利用しなければならない路線や、乗換駅等が読み取れる。目的のきっぷを買うにあたって、必要な情報は提供されているように思われるが、問題はそのきっぷを買う時である。駅員と直接やり取りをする場合ならともかく、券売機できっぷを買うときに障害はないのであろうか。あらかたの都市圏ではもはやあたりまえになっている自動券売機。今や自社内のキップだけではなく、他社線乗継ぎきっぷや回数券、特急券まで買えるようになっている。しかし実際にこれらのきっぷを初めて買おうという時、スムーズに目的のきっぷが買えることはまず無い。特急券など同時に購入する時や乗り継ぎで他社区間を買う時などは、操作がはるかに複雑になるからである。本来このような複雑になる操作には、ちゃんと説明書きのようなものが必要ではあるが、実際にそれを設置しているところは見受けられない。例えばJR東日本のタッチパネル式の券売機だと、乗り継ぎきっぷを買う際に、連絡線ボタンを押さなければならない事に気づかず、後で操作をやり直さなければならなくなったりすることが、実際に多発している。おそらくこのような間違いが起こるのは、タッチパネルの画面の中にすべての操作ボタンが表示されていると利用者は考えているが、実際は枚数や連絡線ボタンなどがタ

タッチパネルの外にあるというデザインとの間のズレにあるのではないかと  
思われる。タッチパネル上に「私鉄乗換の方は画面の右側にある『連絡会社  
線』ボタンを押してください」などと表示をする等の対応が必要である。

このように分かりにくい操作手順を改善することも重要であるが、操作方  
法を示したサインも出しておくことも必要である。

## (2) 路線案内

大抵の駅に貼られている路線案内表は、路線の乗り継ぎをしなければなら  
ない利用者にとって、乗換駅や乗り継ぎ路線を知るために重要な情報取得手  
段となる。しかし、首都圏のように路線が複雑になれば、目で追いつつ調べ  
るのは大変苦勞する。このような時、目的駅さえ入力すればルートがすべて  
表示してくれるような端末があれば便利である。

数社の車両が乗り入れている羽田空港駅には図 2-3-7 のような、行きたい  
駅名のボタンを押すと、ルートと所要時間を表示してくれる地図式路線案内  
図が設置されている。さすがに全駅に対応させるのは厳しいであろうが、せ  
めて主要駅だけでも載せてあるような、このような便利な端末が、他路線に  
も普及してほしいものである。



図 2-3-7 地図式路線案内図

## (3) 電光表示板

列車の種別、行き先、発車時刻、発着ホーム番号等の事細かな情報を、時

間に合わせて、次々と変えていくことが出来る電光表示板は、現在急速に普及が進んでいる。さらに設置される場所によっては、列車の停車位置を示したのものや、列車接近情報なども示したのものもある。このように様々な情報を表記する事が出来る電光表示板は大変便利であるが、その表記面は決して大きくは無いため、一度に表記できる内容は限られている。表示板自体を大型にするというのも一つの手ではあるが、ホームのように天井からぶら下がっているモノだと、人の頭上とのクリアランスをとるため、そこまで大型には出来ないであろう。電光表示板は現在の情報を流す事に、適しているわけだが、この特性を生かして、今まで表示される事の無かった様々な情報を載せほしいものである。たとえばその一つが到着時刻案内である。特定の時間までに目的地に辿り着かなければならない利用者にとって、この情報は不可欠であるが、実際のところ現在、この情報をはっきりと示したものは少ない。最近の時刻表には、所要時間を示したものが付いており、これによって計算することも出来なくは無いが、乗り継ぎをする場合や、同じ路線の会社でも経路が何パターンがある場合はややこしくなる。すべての目的駅をカバーする事は不可能ではあるが、主要駅だけでも、現時刻において、どの路線、種別を利用する事すれば最短で着くのかという情報を電光表示板で示したものであれば、かなり便利ではないであろうか。

#### 4.まとめ

現在、駅においての情報提供のあり方について見直しが進められている。今まで見てきた表記が新しいものに変わったということも多い。サイン環境が整えられている事は、大変良い事である。

しかし、従来の情報提供手段を分かりやすいものにする事は、かなり積極的に進められているが、新しい情報提供手段を作るに関しては、まだまだ遅れているように思われる。路線系統が複雑になれば、その分利用者に情報提供が行われるべきなのに、未だ従来のものを手直しした程度のものでしか、情報提供がなされていないところも多い。

結局、分からなければ駅員に聞くというのも一つの方法であるが、様々な情報が溢れる中、それだけの情報を駅員が覚えて、利用者一人一人に事細かに話せるという事など不可能に近い。技術の進歩により、これまで複雑で表示出来なかったことが、工夫次第で分かりやすく載せられることも出来るようになった時代である。事業者側には、利用者に便利な案内を是非作って欲しいと思う。