高齢者にも分かりやすい 駅内案内表示について

井上 貴文（鉄道総合技術研究所）

Station information display easy for the aged to understand
Takafumi Inoue (Railway Technical Research Institute)

はじめに

近年、駅はますます複雑化しており、迷ったりとまどったりする利用客があとを絶たない。入り組んでいる多くののりばを案内すべき表示類が必ずしも分かりやすくないためである。

本研究では、案内表示を整備し高齢者にも分かりやすくするために、表示の特性を把握しようとするものである。

方法

60歳から79歳までの男女8名、東京駅を頻繁に利用しないものを被験者として選んだ。想定したコースは、東京駅の八重洲口、総武線地下ホームの2ヶ所をスタート点とし、新幹線のひかり号のある列車に乗るものであった。実験は平成元年12月7～9日に行った。被験者に対し自分が乗車すべき新幹線の模擬切符を手渡し、実験者、駅員、他の乗客に質問することなく、案内表示のみを手掛かりに当該列車の14号車まで進むよう教示した。また、実験直後に内省を取り、どの表示を見たか、分かりやすかったかを質問した。

結果

①被験者の行動例

D嬢：総武線地下のB5ホームで新幹線は上だという表示を見て確認したのちB4へ上り、いくらかウロウロしたが、柱のプレートに新幹線の表示を見つけエスカレータでB1へ昇る。エスカレータ上にある表示の右前方を示している矢印を的確に判断できず迷う。その後、いくつかの表示にしたがって不安気に地下通路を歩き、中央コンコースへ出る。新幹線ののりばの自由席方面矢印を見て進むが、9・10番線と間違えそうになる。そして、南口から中央口へ歩き改札を抜ける。ここの発車標は気づいたものの、列車もののりばも確認せず、ホーム階段下の発車標で列車を確認する。しかし、ホームを見上たところにある出口表示を見て、ここではいけないと思い、出口方面をウロウロする。結局、そこでよいと判断してエスカレータを昇る。ホームの発車標を見てから、列車のドア横の号車表示を見て14号車へ向かい、ゴールする。

②視野に映った表示数と認知数

被験者の額に取りつけたビデオカメラ（水平画角45° 垂直35°）に映っている表示を、被験者の視野に入ったものであると仮定し、カウントした。そのうち、行動観察と内省によりチラッと見たりじっくり読んだ（認知）と思われる表示数と、誤解したりそれによって迷ったりした表示数を集計し、図2にまとめた。

図1 設定コース概念図（東京駅）

図2 被験者ごとの視野内表示数、認知表示数、および混乱回数
(数字は混乱回数を示す)

図3 コンコースのユニット表示

図4 のりかえ口の発車標

③被験者の行動から見て問題のある表示

a) 中央口／南口ユニット表示 (図3 参照)

八重洲口付近のコンコースにある3つのユニット表示には、新幹線のりかえ口として互いに反対方向にある中央口と南口が列記してあり、どちらに行けばよいのか分からず2名がとまどった。2つののりかえ口がどの号車に近いのかを付記する方がよいであろう。

b) 新幹線のりかえ口発車標 (図4 参照)

コンコースにある発車標を除けば、この表示が当該列車の発車番線を知る手段であるが、実際には1名しか情報を取り入れなかった。2人はそれまでに知っており、5名は改札を通過することに気を取られ表示を読まなかった。情報提示のタイミングとしては、改札口の上というのは必ずしも的確な位置ではないかもしれない。

c) 新幹線ホーム階段下のユニット表示

天井が低いのでユニット表示が大きすぎて文字が小さい。視力の低下した高齢者ではなおのこと見づらく、誰もこれを見なかった。表示の簡素化をはかり柱部に表示することとし、ユニット表示は撤去した方がよいと思われる。

おわりに

本研究は多くの被験者数を集められなかったため、表示類の有効性に関する数値的な分析は難しかった。しかし、事例的な視点から各表示の性質を浮き彫りにできたことは有意義であった。平成2年の2月に東京駅は表示類の変更を行っており、新幹線関係の表示を除いて、多くの表示が刷新された。今後は新しい表示のもとで実験を行い、刷新の効果、表示の性質についてさらに検討を進めたい。