

## **基本目標 5**

**誰にでもわかりやすい**

**都市空間づくり**

**取組15**

**新宿のまちをわかりやすく伝える  
情報提供を行う**

《わかりやすい案内・誘導》

**取組16**

**利用者のさまざまな特性に配慮して、  
わかりやすい情報提供を行う**

《利用者特性に配慮した案内・誘導》



① <落合>  
地域の歴史や文化を発信し、  
まちあるきの楽しみを提供

新宿区に息づく歴史や文化を活用した地域の魅力づくりが進められています。

明治以降も郊外の風致をとどめ、のどかな田園風景と閑静な住宅街が広がっていた落合では、多くの文化人のゆかりの地があります。それらを4カ国語で示した地図により案内し、だれもが地域の魅力に触れられる情報提供を行っています。



② <高田馬場>  
まちの利用者の特性に応じた  
情報提供

高田馬場駅周辺には点字図書館をはじめ、多くの福祉施設が集積しています。利用者の特性に応じて、音声案内や点字などで情報を提供し、まちのアクセシビリティを高めています。



③ <西新宿>  
目的地までの誘導や複層的な  
都市構造を考慮した案内

複層的な都市構造の新宿駅周辺では、訪れるさまざまな人が空間を認識でき、目的地までスムーズに移動できることが重要です。西新宿の高層ビル街では、方面や数多くの目的地施設へのきめ細やかな誘導や立体的に表現した地図などで情報を提供しています。



④ <新宿駅周辺>  
外国人にもわかる多言語表記

多くの外国人観光客が訪れる新宿駅周辺の繁華街等では、多言語で表示された案内が多く設置されています。



⑤ <地下道・地下街>  
方向や目的地がすぐに  
わかる案内・誘導

新宿駅周辺に広がる地下道・地下街では、高齢者や外国人などさまざまな人の行き来や乗り換えなどが行われます。さまざまな来街者の移動をスムーズにするために、図記号や大きな文字、多言語などの案内が行われています。



⑥ <神楽坂>  
まちの個性を表現した  
案内

多くの観光客が訪れる神楽坂では、路地や歴史的建造物などのまちの魅力を楽しむように、まち並みのスケッチや散策ルートを示した情報提供を行っています。



⑦ <面影橋>  
まちに刻まれた  
歴史を紹介

江戸以来の歴史が刻まれた新宿区には、各地にさまざまな歴史的な資源が残っています。古い街道が通っていた面影橋などでは、地名の由来を紹介し、まちあるきに一つの楽しみを提供しています。



まちの中での自分の位置が確認できたり目的地までの経路を明確に認識できる、わかりやすい案内が必要で  
す。また、多くの人々が集まる新宿では、災害時の情報提供が重要になるため、まちのなかでの災害時の避難  
誘導に役立つ情報を充実する必要があります。

### ◆まちの現状と課題

- 新宿駅周辺は都市構造が複雑で、慣れない来街者にはわかりにくい案内表示になっています。
- 地下街や道路上で災害時の避難誘導に備えた情報が少ない状況です。
- 案内が設置されていても、落書きや駐輪など案内・誘導の機能を損ねている場合があります。

#### ○慣れない人には わかりにくい案内表示

新宿駅周辺は、地下街・  
地上・ペDESTリアンデッ  
キ※など立体的な構造にな  
っており、わかりやすい案  
内表示がないと慣れない人  
には不便です。

また、案内を表示する施設  
が多く、慣れない人にはわか  
りにくくなっています。



情報量が多くて慣れない人にはわかりにくいサインや地図になっている  
情報の整理等により、よりわかりやすい案内表示にする必要がある

#### ○災害等の緊急時に備 えた情報

災害時には正確な情報を  
いち早く入手することが重  
要です。特に、地下街など  
では、避難経路が正確かつ  
迅速に把握できる必要があ  
りますが、地上への出口や  
現在地、方向がわかる案内  
が少なく、適切な避難や誘  
導に課題があります。



地下街では、緊急時に備えて、地上への  
出入口や避難経路がわかることが重要と  
なる

同じ施設を2方向に誘導しているため、と  
まどう場合がある

#### ○サインの機能低下

案内が設置されてい  
ても、案内板への落書きや劣  
化でほとんど見えなくな  
っていたり、放置駐輪により  
案内板に近づけないものも  
あります。わかりやすい案  
内表示と適切な維持管理に  
加え、案内板の前に自転車  
等を置かないなどの気配り  
が必要になっています。



落書きで必要な情報が入手できない案内  
板もあり、その対策として、落書きできない  
素材を使った案内板が必要になっている

サインの前に自転車が放置され、近づいて見  
ることができない

◆望まれるまちの姿（課題を解決するための取組の方向性）

- 案内板の設置場所や情報の表現の仕方を工夫し、慣れない人にもわかりやすい案内を充実
- 地下街や道路上で、災害時の避難場所や避難経路などの情報の充実
- サインの適切な維持管理による、まちの情報へのアクセスの確保

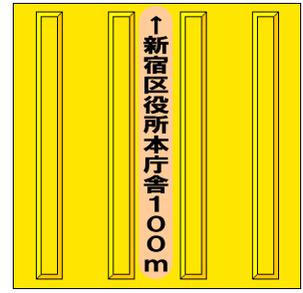
○慣れない人にも新宿のまちをすぐに理解できる情報を提供するために

来街者が多く都市構造が複雑な新宿では、まちの中の見つけやすい場所にサインを設置し、目的地までの安全な経路を表示したり、経路の立体的な位置関係やピクトグラム※等の図記号で容易にわかるように配慮したサインを充実する必要があります。

また、複数路線が乗り入れる駅では、鉄道事業者相互の連携により、慣れない人にもわかりやすい乗り換え案内を充実していく必要があります。



陰影を付けた地図は、建築物や道路の立体的な感覚をつかむことができる（副都心）



視覚障害者誘導用ブロックや道路付属施設を活用することで、よりきめ細やかな誘導案内ができる



大きなピクトグラムや文字、マークで乗り換えを誘導することで、人通りが多い通路でも目に付きやすい（新宿三丁目）



ピクトグラムや矢印を用いて鉄道の乗り換えや地上への出入口をわかりやすく案内している（新宿三丁目）



統一された共通の図記号（ピクトグラム）を用いることで、さまざまな人々に理解されやすい

（標準案内用図記号 JIS（日本工業規格））

〔出典：交通エコロジー・モビリティ財団〕

○災害時等の避難誘導に役立つ情報を提供するために

災害時などの避難を想定し、地下街などでの適切な出入口案内や、道路空間での避難場所の案内や誘導を充実する必要があります。



緊急時の情報提供には大型ビジョンなどを活用することが役立つ（新宿駅東口）



避難場所情報は大きなピクトグラムで表示することで、まちの中で目に付きやすい

○サインの適切な設置や維持管理による、情報へのアクセスを確保するために

サインの設置場所の工夫や接近できるスペースの確保、落書きや放置自転車による案内・誘導機能を阻害しないよう維持管理を行う必要があります。

□まちをよりよくするための取組例

ユビキタス※技術を活用した利用者の特性に応じたきめ細やかな情報提供

障害者へのバリア情報の提供などの歩行支援や、外国人観光客などへのまちの案内など、サインを補完するきめ細やかな案内・誘導が可能になります。



ユビキタスガイド



区掲示版でのQRコードによる観光情報や緊急情報の提供（モバイル新宿区）

さまざまな人々が安心して楽しくまちを歩けるよう、都市空間での移動や施設の利用などに関する情報を、利用者の特性を考慮して提供していく必要があります。

### ◆まちの現状と課題

- 高齢者や障害者にわかりやすい情報提供が少ない状況です。
- 子どもを連れた外出に役立つ情報が少ない状況です。
- 外国人がまちを楽しめる情報が少ない状況です。

#### ○高齢者・障害者等への情報提供

点字を読むことができる視覚障害者は多くないため、点字のみの触知図はあまり利用されないと考えられます。

また、駅周辺の車いす使用者や高齢者などだれもが利用しやすい「だれでもトイレ<sup>\*</sup>」の案内が不十分な場合があります。高齢者や障害者にとって不便なことが考えられます。



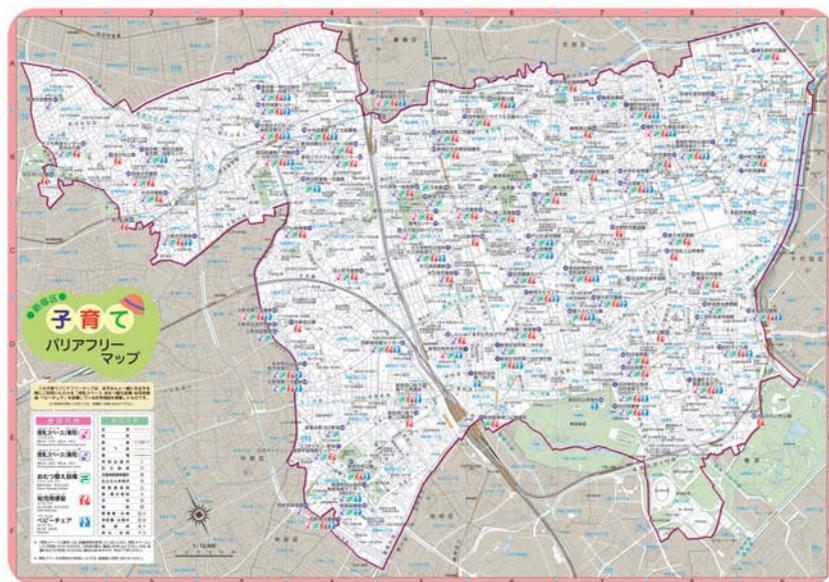
点字のみの触知図は利用されにくい  
(写真は点字と文字等が併記)



駅周辺では商業施設等からの音で音響式信号が聞き取りにくい

#### ○子ども連れの人への情報提供

ベビーカーや乳幼児を連れて外出するときにはエレベーターや建築物・通路の段差の有無、授乳施設やトイレなどの情報が役立ちますが、それらの情報の提供が不十分な場合があります。



子どもを連れた外出には授乳スペースやオムツ替え設備、幼児用便座・ベビーチェア設置施設などの情報が役立つ(新宿区子育てバリアフリーマップ)

#### ○外国人への情報提供

日本語だけで案内を表示しているなど、日本語がわからない外国人にとってはまちの情報が得にくい場合があります。

交通の情報は現地で入手することも多く、日本人にはわかりやすい鉄道の乗り換え案内や行き先表示でも、外国人にとってはわかりにくい場合があります。



標準化された図記号を用いてエレベーターを案内しているが、外国語表記が少ない



図記号と多言語(日本語、英語、中国語、ハングル)でトイレを案内している

◆望まれるまちの姿（課題を解決するための取組の方向性）

- 高齢者や障害者にわかりやすい情報提供
- 子ども連れの人安心して外出できる情報提供
- 外国人がまちを楽しめる情報提供

○高齢者や障害者にわかりやすく情報を提供するために

高齢者や障害者などの情報制約に適切に対応し、大きな文字やピクトグラム※などの図記号、また、音声案内や点字などをを用いた情報、バリアフリー経路の情報を提供していく必要があります。



リアルタイム情報や音声案内、総合案内を一体的に提供することで、高齢者や障害者、来街者にもわかりやすい駅になっている(さいたま新都心)



文字や絵、手話を使った情報提供により、聴覚障害者もまちの情報にアクセスしやすい



信号のない交差点などでは音響案内により視覚障害者に注意を呼びかけることができる(高田馬場)

○子どもを連れて外出の安心感を高める情報を提供するために

子ども連れの人々の安心感を高めるために、まちのなかでの授乳スペースやおむつ換えシートが設置された「だれでもトイレ※」の情報を充実していく必要があります。



施設内の「だれでもトイレ」やベビーカーの貸し出し情報、階段や坂道などの移動で注意する箇所を提供することで、高齢者や障害者、子ども連れも安心して移動できる(新宿駅西口の百貨店)



多言語で鉄道の乗り換え検索ができることで、情報端末を持たない外国人旅行者等でも自由度が向上する(秋葉原)

○外国人がまちを楽しめる情報を提供するために

英語、中国語、ハングルなどの多言語による情報提供や統一した図記号の使用、多角的な媒体の活用やガイド等により、外国人が新宿のまちを楽しめる工夫が必要です。

○参考 外国人に配慮した案内



[参考：国内外旅行者のためのわかりやすい歩行者案内サイン標準化指針／東京都]

新宿区では、「新宿区外国人への情報提供ガイドライン(H22.3)」により外国人にわかりやすい情報提供を進めています。

- ・使用言語：日本語ルビ付、英語、中国語、ハングルの4言語を原則
- ・医療・健康や防災など多言語による提供を行うことが望ましい情報
- ・多角的な媒体による情報提供、他の機関・団体との連携
- ・コミュニティ団体やキーパーソン等との協力による情報提供

○参考 さまざまな人々にわかりやすい情報提供のための配慮

- ①高齢者や障害者、子ども連れ、外国人など、利用者の特性に応じた情報提供が必要です。
  - ・高齢者：運動能力や視覚、聴覚が衰えるため、大きな文字、図記号等で提供する。
  - ・車いす使用者：目線の位置が低く、目線を向けられる方向や範囲が限られているため、設置高さや角度、大きさに配慮する。
  - ・視覚障害者：視覚情報が見えにくい、または見えないため、大きな表示や設置場所の明るさに配慮するとともに、音声による情報提供を検討する。印刷物では、録音図書※や音声コード※などでも提供する。
  - ・聴覚障害者：音による情報取得が難しいため、文字や図記号、点滅、手話等の複数の方法で提供する。
  - ・子ども連れの人：授乳施設やトイレなどの情報を地図等で提供する。
  - ・外国人：日本語がわかりにくい、多言語や図記号で情報を提供する。
- ②ホームページの作成にあたっては、さまざまな人々の見やすさやアクセスしやすさ（アクセシビリティ）への配慮が必要です。（JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針）