

# 鉄道駅における分かりやすい 誘導案内表示等の事例

## 1. これまでの検討の経緯

本資料は、「鉄道駅における分かりやすい誘導案内表示等の事例」であるが、本資料を取りまとめるに至ったこれまでの検討の経緯は以下のとおりである。

移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準等検討委員会(平成28～29年)

### ● バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題

- ・ 誘導案内表示における適切な書体やサインの大きさ
- ・ 旅客施設の出入口から先の連続的な誘導案内表示方法
- ・ 床サインの用途と表示方法



### 第1回 公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会（令和3年9月）

#### ● 視覚障害者等に対する誘導案内表示方法等に関する検討課題

- ① バリアフリールートを表示方法(旅客施設の出入口から先の連続的な誘導案内表示方法)
- ② 駅等の床サインの用途と表示方法
- ③ 移動支援用の「音案内(音声・非音声)」の提供方法
- ④ 視覚障害者等の誘導案内に関わる新たな情報システム



検討会構成員に対する「鉄道駅におけるバリアフリールート」の誘導案内表示等に関する事例調査

(令和3年12月～令和4年1月)



### 第2回 公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会（令和4年1月）

● 「鉄道駅におけるバリアフリールート」の誘導案内表示等に関する事例調査結果報告



### 本資料

令和3年度の検討会におけるご意見やその後のご助言を踏まえ、誘導案内設備の目的・必要性、鉄道駅における障害種別ごとの現在の課題、それらの課題を踏まえた有効と考えられる誘導案内設備の例について整理

## 2. 移動等円滑化整備の基本的な考え方と対象者

### 整備の基本的な考え方

バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)では、“移動の連続性、容易性を確保するためには、利用対象者をそのニーズに基づいて統合的にとらえ、施設・車両、地域、ハード対策・ソフト対策などを一体的にとらえて計画し、整備を行うことが重要である”として、「一体的・統合的な整備の方針」を掲げている。

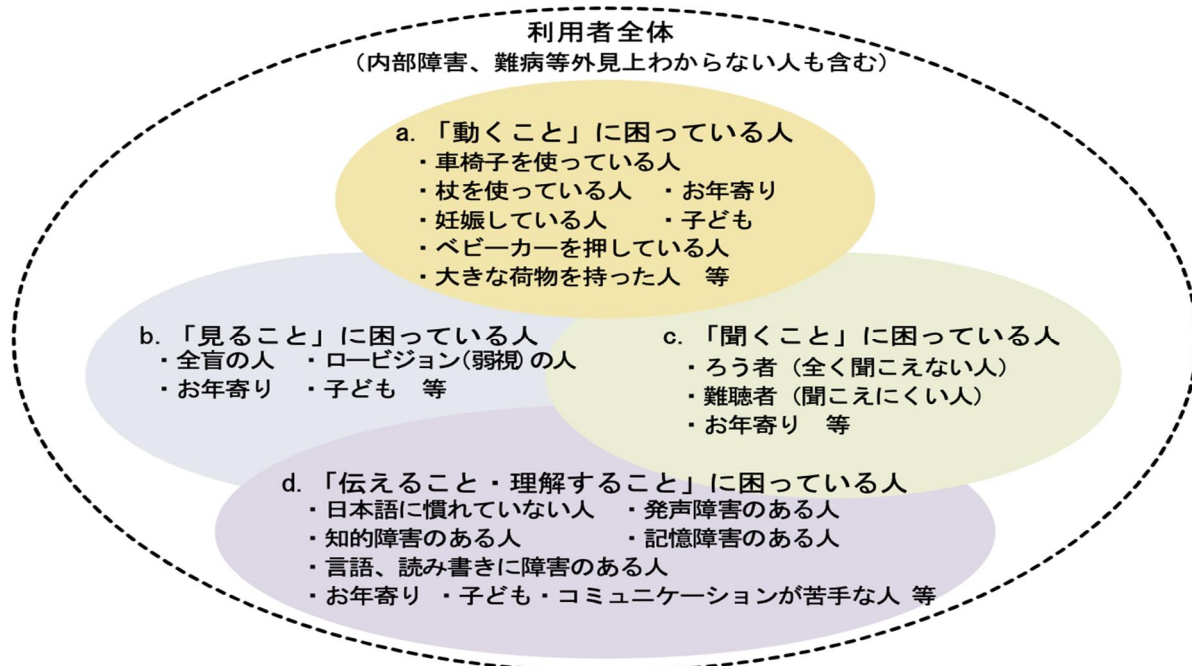
#### 一体的・統合的な整備の方針

- 多様な利用者を統合的にとらえる
  - ・ 多様な障害がある人の機能状況(動くこと、見ること、聞くこと、伝えること、理解すること等)を個別の障害ごとに縦割りにとらえるのではなく、移動の際に発生するニーズに応じてとらえることが必要
- 施設・車両等を一体的にとらえる
  - ・ 出入口から車両等に至るまで、すべての移動経路、案内設備、サービス施設等を一体的にとらえて整備する
  - ・ 交通モードの結節部分については、事業者間で連携を図り移動の連続性を確保することが重要
- 旅客施設と周辺地域(旅客施設前広場など)を一体的にとらえる
  - ・ 旅客施設、車両等と周辺地域(旅客施設と一体となった商業ビル、旅客施設前広場等)を一体的にとらえ、シームレスに整備することが必要
- ハードとソフトを一体的にとらえる
  - ・ 旅客施設や車両等のバリアフリー設備の整備等のハード対策を実施した上で、これらの機能が十分に発揮されるよう、施設・設備の目的に応じた役務の提供等のソフト対策を実施することが必要

### 対象者

バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)は、高齢者、障害者等の移動制約者を念頭におきつつ、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方にも配慮して、主な対象者を設定している。そして、これらの対象者を移動の際に発生しうるニーズに基づき4つの困りごとに分類し、整理している。

## 多様な利用者を移動の際に発生しうるニーズに基づいて整理したイメージ及び対象者の整理



| 対象者                  | 主な特性(困りごと) |         |         |                 |
|----------------------|------------|---------|---------|-----------------|
|                      | a. 動くこと    | b. 見ること | c. 聞くこと | d. 伝えること・理解すること |
| 高齢者                  | ●          | ●       | ●       |                 |
| 肢体不自由者<br>(車椅子使用者)   | ●          | ●       |         | ●               |
| 肢体不自由者<br>(車椅子使用者以外) | ●          | ●       |         |                 |
| 内部障害者                | ●          |         |         | ●               |
| 視覚障害者                |            | ●       |         |                 |
| 聴覚・言語障害者             |            |         | ●       | ●               |
| 知的障害者                |            |         |         | ●               |
| 精神障害者                |            |         |         | ●               |
| 発達障害者                |            |         |         | ●               |
| 高次脳機能障害者             | ●          |         |         | ●               |
| 妊産婦                  | ●          |         |         |                 |
| 乳幼児連れ                | ●          |         |         |                 |
| 外国人                  |            | ●       | ●       | ●               |

※ 困りごととしては上記の4つに分類しているが、例えば光や音への感覚過敏等、さまざまな特性、困りごとを抱えている対象者がいる。

※ それぞれの対象者の具体的な特性やニーズについては巻末資料を参照

なお、「共生社会」を実現するためには「心のバリアフリー」を推進することが重要であり、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」では、「心のバリアフリー」を、“さまざまな心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである”と整理した上で、「障害の社会モデル」を理解することがポイントとして挙げられている。「障害の社会モデル」とは、“「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である”とする考え方であり、この「障害の社会モデル」の考え方に基づき、すべての利用者に対して公平にサービスが提供できるよう、ハード面の整備だけでなく、接遇等のソフト面も総合的に機能させ、より公平なサービス提供を目指すことが求められている。

## 本資料の取りまとめ方針

令和2年5月のバリアフリー法改正により、公共交通事業者等に対しては、バリアフリー化された旅客施設等を使用した役務の提供の方法に関する基準(ソフト基準)を遵守することが定められた。

また、前述のように、移動等円滑化整備では一体的・統合的な整備の方針が掲げられており、ハード対策・ソフト対策を一体的にとらえ、バリアフリーの高度化を目指すことが重要とされている。

このように、移動等円滑化の整備ではハード・ソフトの両面から取り組みを進めることが重要であることを認識した上で、本資料はこれまでの検討の経緯を踏まえ、「誘導案内設備」に関するニーズや課題と、これらの解決に有効と考えられる誘導案内設備の具体例に着目して整理を行なった。

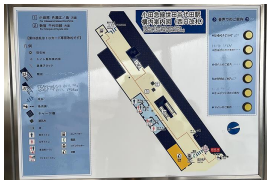
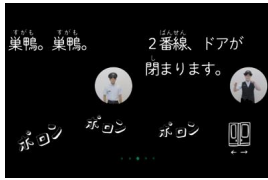
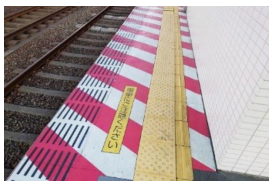
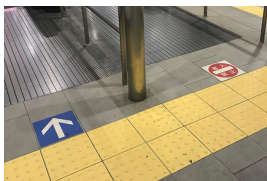
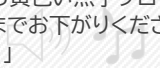
なお、誘導案内設備は、施設の利用者を誘導するための重要な手段としてこれまで整備が進められてきたが、これらの整備だけでは高齢者・障害者等の多様な利用者すべてに対応することは困難であることから、ICT(情報通信技術)を活用した情報提供や人的サポートとの連携を検討する必要性が生じてきている。

しかしながら、現時点では ICT は成熟過程であり、人的サポートに関しても十分な議論が行われているとは言えない状況であることから、本資料ではこれらについては深く言及せず、既存の誘導案内設備に関して整理を行なっている。よって、今後の検討・議論の動向によっては、誘導案内設備に求められる役割が変わっていく可能性がある点には留意が必要である。

### 3. 誘導案内設備の種類と情報提供の手段

下表のように、誘導案内に用いられるサインを誘導サイン、位置サイン、案内サイン、規制サインの4種類、情報の提供手段を、主に視覚表示設備(文字・図・ピクトグラム等)、触覚表示設備(視覚障害者誘導用ブロック、点字表示等)、音案内設備によるものに分類して整理を行った。

誘導案内設備の種類と情報の提供手段

|       | 視覚表示設備                                                                                                 | 触覚表示設備                                                                                                 | 音案内設備                                                                                                                                                 | ICT・人的サポート                                                                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 誘導サイン | <br>施設・設備の方向          | <br>誘導用ブロック(線状ブロック)   | 「約〇〇メートル先に、<br>△△があります。」<br>                                        | <br>高精度音声ナビゲーションシステム           |
| 位置サイン | <br>駅や出入口の名称         | <br>点字による場所の案内       | 「ピン・ポーン」<br>                                                      | <br>視覚障害者向け<br>駅構内ナビゲーションシステム |
| 案内サイン | <br>構内図や周辺地図        | <br>触知案内板           | 「向かって右側が男性用<br>トイレ、左側が女性用<br>トイレです。」<br>                          | <br>環境音字幕表示システム              |
| 規制サイン | <br>ホーム上の注意喚起(床サイン) | <br>誘導用ブロック(点状ブロック) | 「まもなく〇番線に列車<br>が参ります。危ないで<br>すから黄色い点字ブロッ<br>クまでお下がりくださ<br>い。」<br> |                                                                                                                   |

※ 誘導サイン=施設等の方向を指示するのに必要なサイン、位置サイン=施設等の位置を告知するのに必要なサイン、案内サイン=乗降条件や位置関係等を案内するのに必要なサイン、規制サイン=利用者の行動を規制するのに必要なサイン

※ 誘導サインは「指示サイン」、位置サインは「同定サイン」、案内サインは「図解サイン」と表記される場合もある

※ 誘導用ブロックは触覚表示設備に分類しているが、ロービジョン(弱視)の場合は視覚情報としても利用される

## サインに依存しない分かりやすい建築空間確保の必要性について

バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編)では、移動可能な環境づくりの要素として、以下の3点を掲げている。

### 移動可能な環境づくり

#### ■ バリアのないルートの確保

- ・ 可能な限り最短距離で、高低差が少なく、**見通しがきき分かりやすいルートと空間を連続的に確保**すること

#### ■ 分かりやすいルートの確保

- ・ 空間構成、さまざまな表示サイン、音サイン、人的対応などを有効に組み合わせ、誘導を適切に行うこと

#### ■ 安全で使いやすい施設・設備

- ・ 必要な施設・設備(乗車券等販売所、待合所、案内所、トイレ等)をアクセスしやすく、安全で使いやすく整備すること

上記のように、バリアのないルートの確保においては、見通しがきき分かりやすいルートと空間を連続的に確保することが第一義であり、誘導案内設備等はこれを補完するものである。既存の旅客施設や複数路線が乗り入れる複雑な構造の旅客施設では、建築空間の確保が困難な場合も想定されるが、まずはサインに依存しない分かりやすい建築空間の確保を検討することが必要である。



分かりやすい建築空間が確保された事例(高輪ゲートウェイ駅)

## 4. 誘導案内設備に対するニーズと課題

令和3年度第2回公共交通機関のバリアフリー基準等に関する検討会(令和4年1月31日開催)での意見等を踏まえ、誘導案内設備に対するニーズと課題を、情報の提供手段別に以下のように整理した。

### 誘導案内設備に対するニーズと課題

| 視覚表示設備(利用者全体が対象となるもの)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【表示に関するもの】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 誘導案内サインのピクトグラムやレイアウト等に関するルールの一掃が必要</li><li>・ サインに掲示する情報を絞る等、情報量の整理が必要</li><li>・ サインと広告が干渉し、必要な情報を発見しにくい場面がある<ul style="list-style-type: none"><li>→ 特に知的・発達障害者の場合、情報の取捨選択が難しい場合があるため、情報内容を絞る、情報内容を統一するといった対応が必要</li></ul></li><li>・ エレベーターの位置が遠くからでも分かるようなサインが必要<ul style="list-style-type: none"><li>→ 車椅子使用者、高齢者、妊産婦等が、エレベーターの設置場所を容易に把握できるようにすることが必要</li></ul></li></ul> |
| <b>【設置場所に関するもの】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者の行動に沿った連続的な誘導案内設備の設置が必要</li><li>・ どこからでもサインが確認できるようにすることが必要(サイン掲出高さ等)</li><li>・ 吊り下げサインと照明が干渉して見えにくい場面がある<ul style="list-style-type: none"><li>→ 車椅子使用者の視点から見やすい高さ・場所へのサイン掲出、図解サイン等の細かな情報の場合は近寄って見ることが出来る場所への設置が必要</li></ul></li></ul>                                                                                                                                   |
| <b>【床サインに関するもの】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 床サインについては、サインシステム全体の中での有効性に関する整理が必要</li><li>・ 床の色によるエリア区分を行う際の配色のルール化が今後の課題</li><li>・ 錯視を用いた床サインについては、慎重な取り扱いが必要(不安感や危険性を伴うといった副次的な作用が発生している)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>【色に関するもの】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 国際規格(ISO)に則った色の意味の一掃が必要(ISO で規定される安全色や危険色を除き、色に意味を持たせることはカラーユニバーサルデザインの観点から不適切)</li><li>・ カラーユニバーサルデザインへの配慮が必要</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>【その他】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 音声のみで提供されている情報をカバーする情報表示設備が必要<ul style="list-style-type: none"><li>→ 特に聴覚障害者に対して、音声のみで提供されている情報をカバーすることが必要(緊急時情報の文字情報による素早い提供等)</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                         |
| 触覚表示設備(主に「見ること」に困っている人が対象となるもの)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>【視覚障害者用誘導ブロックに関するもの】</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エスカレーター出口部分での誘導ブロック敷設に関する共通ルールの議論が必要</li> <li>・ 誘導ブロックのコントラスト確保、もしくは側帯が必要</li> <li>・ 周辺施設と連続するように敷設し、色彩や形状の統一に配慮することが必要</li> <li>・ 視覚障害者が必要とする施設や設備までの誘導ブロックの敷設が必要</li> <li>・ 誘導ブロックの本来の目的の再確認が必要(色を変えるなどしたことで、混乱が生じている例がある)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 【触知案内板に関するもの】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設置場所の知らせ方、設置場所までの誘導の仕方が課題</li> <li>・ 設置位置と音案内が聞き取れるかが課題</li> <li>・ 有効性を再確認すべき(触っても分かりにくい、どこにあるか分からない、汚い等により使用頻度が少ない例がある)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 音案内設備(主に「聞くこと」に困っている人が対象となるもの)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 【音案内全般に関するもの】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トータルでのサウンドコーディネートが必要(指向性スピーカーの設置、複数の放送が混ざらないようにする等)</li> <li>・ 単独で移動する視覚障害者が目的の入口を見つけられるよう、盲導鈴の鳴動箇所や意味の明確化が必要</li> <li>・ チャイムやブザーで注意を引きつけてから情報提供を行うと言った工夫が必要</li> <li>・ 音案内を必要としない者がうるささを感じないようにするための配慮が必要</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 【安全性に関するもの】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマートフォンを活用した音声案内ナビゲーションシステムは有効であるが、「歩きスマホ」による危険性が高まる懸念がある</li> <li>・ ホーム上の視覚障害者誘導用スピーカーの設置方法については、専門家や有識者による点検が必要</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| その他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリースイレを必要とする人が円滑に利用できるようにするための誘導案内が必要 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 特に大型ベッドが設置されているバリアフリースイレに対する情報提供のニーズが高い</li> </ul> </li> <li>・ 地下にある駅や大規模な駅など特に空間構成が分かりにくい駅では、主要なエリアごとにまとまりを設定したサイン体系を構築する、分かりやすい動線を設定する、動線上に適切にサインを設置する、サインの表記内容やレイアウトを統一する等、施設設置管理者間での連携を図り、連続的な誘導案内が行われることが必要 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 高齢者、障害者等の移動制約者だけでなく、誰もが使いやすくなるようにすることが必要</li> </ul> </li> <li>・ 施設等に関する事前の情報収集を行えるよう、ウェブサイト等による情報提供が必要 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 特にエレベーターを使用するバリアフリー経路の情報、大型ベッドが設置されているバリアフリースイレに関する情報等の提供が求められている</li> </ul> </li> </ul> |

## 5. 誘導案内設備に対するニーズと課題に対応した設備の事例

誘導案内用設備に対するニーズと課題の全てに対応することは困難であるが、そのような中で対応が図られている設備の事例を以下に示す。

### ● 視覚表示設備

#### 表示に関するもの

主な対象者:利用者全体

誘導案内サインのピクトグラムやレイアウト等に関するルールの一

(資料提供:東京都都市整備局)

複数の鉄道事業者・商業施設が混在する新宿駅では、「新宿ターミナル協議会」を設置し、共通の表記集の作成、掲載する情報のルールの決定により、表記の統一性及び表現の一貫性を確保。

#### ■ 管理者ごとに設置されていたサイン（代表例）



#### サインの改善（基本ルール化）

##### 改善の方向性

事業者ごとに異なる案内サインを統一化し、分かりやすく改善

##### 【基本ルールを策定】



## 表示に関するもの

主な対象者:「動くこと」に困っている人

### エレベーターの位置が遠くからでも分かるサイン

階段やエスカレーターの利用が困難な車椅子使用者、高齢者、妊産婦等が、エレベーターの利用に際して設置場所を容易に把握できるようにするため、エレベーターのピクトグラムをエレベーター脇に大きく表示。



## 表示に関するもの

主な対象者:利用者全体

### 移動距離を明確にした誘導サイン (資料提供:小田急電鉄)

階段、エレベーター、エスカレーター等の設備が設置されている方向だけでなく、設備までの距離の目安も表示。





## 床サインに関するもの

主な対象者:利用者全体

### 床サインによる直感的な案内

(※床サインの用途と表示方法については今後検討すべき課題)



#### 床サインによる乗り換え経路の誘導

複数の路線が乗り入れる駅において、路線カラー等を用いた床サインの設置により、のりばや改札まで円滑に誘導。



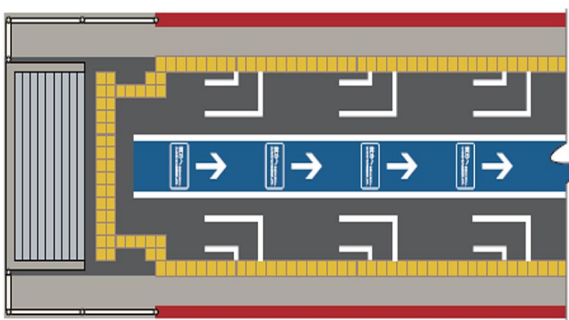
#### ホーム上での通行スペースの明示 (資料提供:近畿日本鉄道)

ホームの中央部など、安全な場所に通行スペースを示し、ホーム端部の歩行を抑制。

## 色に関するもの

主な対象者:利用者全体

### 国際規格(ISO)に則った色の意味の統一 (資料提供:西日本旅客鉄道)



緑=安全、赤=禁止、青=指示、黄=注意として、それぞれの床サインの色の意味を明確化。

## その他

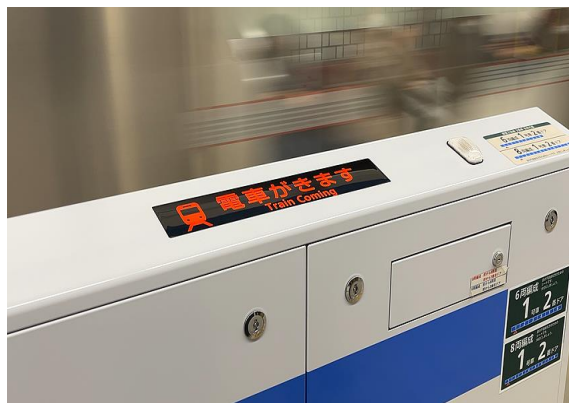
主な対象者:「聞くこと」に困っている人

音声案内のみで提供されている情報をカバーする情報表示設備



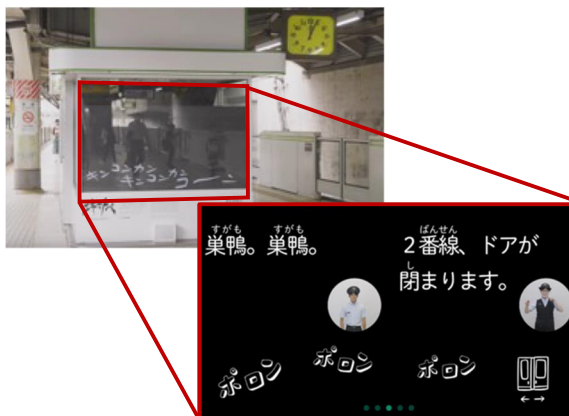
### 可変サインシステムでの電車到着表示

ホーム上で主に電車の行き先・発車時刻を表示している可変サインシステムでは、可変表示という特性を活用して、電車の到着を文字でも表示。液晶ディスプレイのタイプでは、イラストを表示したり、カラーの反転により注意を促すなど、表示方法も多様。



### ホームドアに設置された電車到着表示

より目線の高さに近い場所で電車の到着が分かるよう、ホームドア筐体の上部に電車到着表示を埋め込み。



### 参考:ICT を活用した情報提供

環境音字幕表示システム「エキマトペ」

(資料提供: 東日本旅客鉄道)

聴覚障害者等が、駅ホームの音環境を視覚的に理解できることを目的とした装置。駅のアナウンスや電車の音等の環境音を、大型の画面に文字や手話で表示。ホームで聞こえるあらゆる音を AI で分析して「オノマトペ(擬音語)」に変換し、漫画風の字幕で表示。

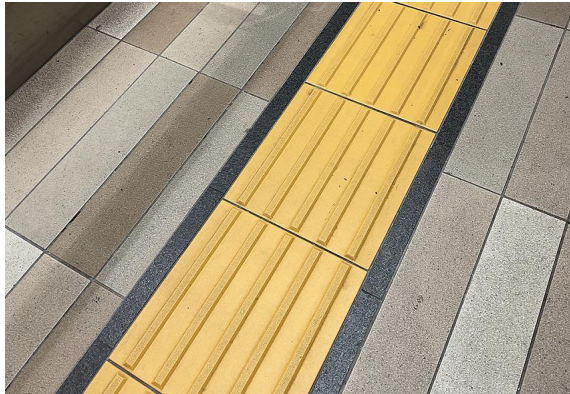
※ 写真は巣鴨駅での実証実験のもの  
(令和3年9月)

## ● 触覚表示設備

### 視覚障害者誘導用ブロックに関するもの

主な対象者:「見ること」に困っている人

#### コントラストの確保、側帯の設置



視覚障害者誘導用ブロックと床面との色の明度、色相又は彩度の差(輝度コントラスト)を確保するだけでなく、側帯を設置することでよりはっきりと分かるよう工夫。

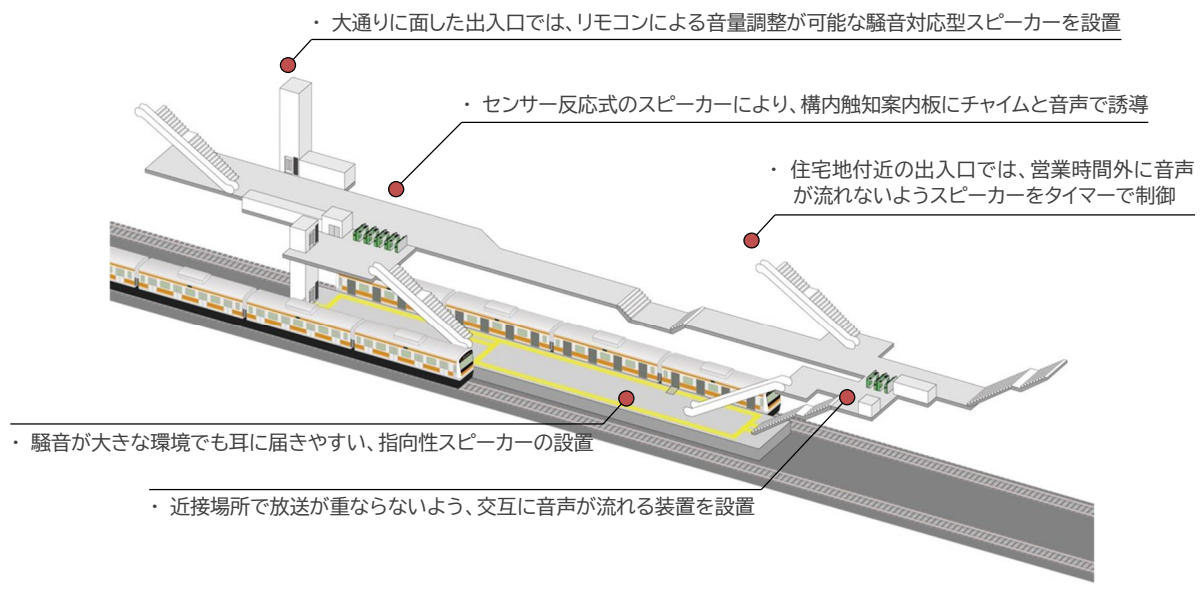
## ● 音案内設備

### 音案内全般に関するもの

主な対象者:「聞くこと」に困っている人

#### トータルでのサウンドコーディネートが求められる中での個々の設備

住宅地近辺など音への配慮が求められる場所、列車の発着時の騒音が大きなホーム等、さまざまな場所で誘導、設備の案内、アナウンス等の音案内が必要とされることから、トータルでのサウンドコーディネートが求められる中で、それぞれの場所に適したスピーカーや装置を設置。



## ● その他

大規模駅・空間が分かりにくい駅における分かりやすいサイン体系構築に関するもの

主な対象者:利用者全体

共通ルール(サイン計画)の策定 (資料提供:東京都都市整備局)

大規模で複雑な駅の、多数の動線が交錯する主要なエリアを「結節空間」としてとらえ、各結節空間に名称を付け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。現在地の特定が容易にできるよう、結節空間を示した同定サインの設置、指示サイン等への結節空間名称の明記が行われている。



## ウェブサイト等による情報提供に関するもの

主な対象者:利用者全体

らくらくおでかけネット（資料提供:（公財）交通エコロジー・モビリティ財団）

鉄道駅、空港ターミナル、バスターミナル、旅客船ターミナルのバリアフリー対応状況、バリアフリー経路を使用する経路検索、複数事業者が乗り入れる駅等のバリアフリールート経路図(駅構内図)等の情報を提供。

メインメニューをスキップして本文へ移動 ▶

らくらくおでかけネット  
For Safe and Convenient Accessibility  
by 交通エコロジー・モビリティ財団

駅・ターミナル情報検索 ▼ 経路検索 ▼ 駅構内図一覧 リンク

English 文字サイズ 小

### 経路検索

出発地

目的地

+ 経由駅を追加する

出発日

バリアフリー経路 ☒ 使う ☐ 使わない

優先したい条件 ☒ はい 移動にかかる時間が短い経路を優先して表示します ☐ らく 乗換の回数が少ない経路を優先して表示します

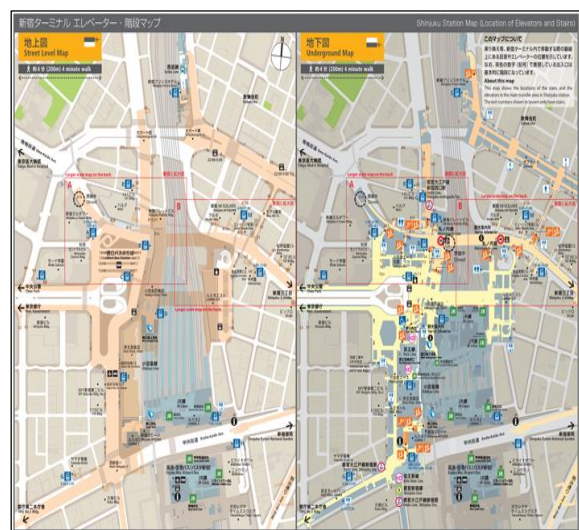
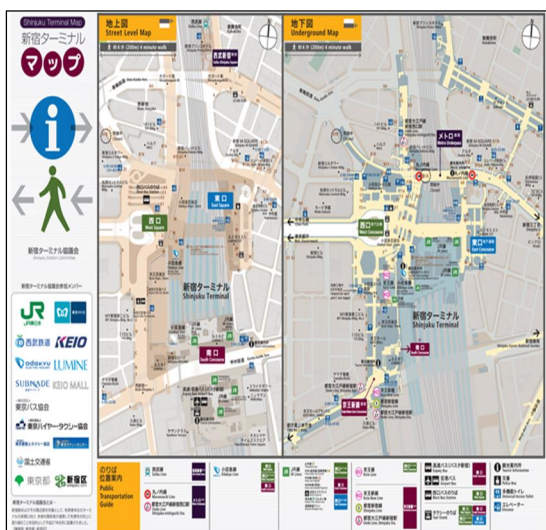
検索する



## 新宿ターミナルマップ（資料提供:東京都都市整備局）

新宿駅における乗り換えやまちに関する情報提供を充実させるために、新宿ターミナルマップを作成。地上、地下、駅周辺の位置関係を分かりやすく表示しており、エレベーターと階段の場所を示す「エレベーター・階段マップ」も別途用意されている。

マップはウェブサイトで提供されるほか、新宿駅の案内所等でも配布。



対象者の主な特性(より具体的なニーズ)

| 対象者                  | 主な特性(より具体的なニーズ)                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢者                  | <p>主として a(動くこと)、b(見ること)、c(聞くこと)に困っている人のニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 階段、段差の移動が困難</li> <li>・ 長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難</li> <li>・ 視覚・聴覚能力の低下により情報認知やコミュニケーションが困難 など</li> </ul>                                                                         |
| 肢体不自由者<br>(車椅子使用者)   | <p>主として a(動くこと)、b(見ること)、d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 階段、段差の昇降が不可能</li> <li>・ 移動及び車内で一定以上のスペースを必要とする</li> <li>・ 座位が低いため高いところの表示が見にくい</li> <li>・ 上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難</li> <li>・ 脳性まひなどにより言語障害を伴う場合がある など</li> </ul> |
| 肢体不自由者<br>(車椅子使用者以外) | <p>主として a(動くこと)、b(見ること)に困っている人のニーズ</p> <p>杖、義足、義手、人工関節などを使用している場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 階段、段差や坂道の移動が困難</li> <li>・ 長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難</li> <li>・ 上肢障害がある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難</li> <li>・ 片マヒがある場合、トイレの戸が右開きか左開きかで使いにくいことがある など</li> </ul>     |
| 内部障害者                | <p>主として a(動くこと)、d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外見からは気づきにくい</li> <li>・ 急な体調の変化により移動が困難</li> <li>・ 疲労しやすく長時間の歩行や立っていることが困難</li> <li>・ オストメイト(人工肛門、人工膀胱造設者)によりトイレに専用設備が必要</li> <li>・ 障害によって、酸素ボンベ等の携行が必要 など</li> </ul>        |
| 視覚障害者                | <p>主として b(見ること)に困っている人のニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚による情報認知が不可能あるいは困難</li> <li>・ 空間把握、目的場所までの経路確認が困難</li> <li>・ 案内表示の文字情報の把握や色の判別が困難</li> <li>・ 白杖を使用しない場合など外見からは気づきにくいことがある など</li> </ul>                                                    |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 聴覚・言語障害者 | 主として c(聞くこと)、d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                                                                                   |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 音声による情報認知やコミュニケーションが不可能あるいは困難</li> <li>・ 音声・音響等による注意喚起がわからないあるいは困難</li> <li>・ 発話が難しく言語に障害がある場合があり伝えることが難しい</li> <li>・ 外見からは気づきにくい など</li> </ul>                                                                                                  |
| 知的障害者    | 主として d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                                                                                           |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道に迷ったり、次の行動を取ることが難しい場合がある</li> <li>・ 感情のコントロールが困難でコミュニケーションが難しい場合がある</li> <li>・ 情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある</li> <li>・ 読み書きが困難である場合がある</li> <li>・ 視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など</li> </ul>                                                                     |
| 精神障害者    | 主として d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                                                                                           |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新しいことに対して緊張や不安を感じる</li> <li>・ 混雑や密閉された状況に極度の緊張や不安を感じる</li> <li>・ 周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある</li> <li>・ ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛、幻聴、幻覚が現れることがある</li> <li>・ 服薬のため頻繁に水を飲んだりすることからトイレに頻繁に行くことがある</li> <li>・ 外見からは気づきにくい</li> <li>・ 視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など</li> </ul> |
| 発達障害者    | 主として d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                                                                                           |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 注意欠陥多動性障害(AD/HD)等によりじっとしてられない、走り回るなどの衝動性、多動性行動が出る場合がある</li> <li>・ 広汎性発達障害等により特定の事柄に強い興味や関心、こだわりを持つ場合がある</li> <li>・ 反復的な行動を取る場合がある</li> <li>・ 学習障害(LD)等により読み書きが困難である場合がある</li> <li>・ 他人との対人関係の構築が困難</li> <li>・ 視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など</li> </ul>    |
| 高次脳機能障害者 | 主として a(動くこと)、d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                                                                                   |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 半側空間無視や注意障害がある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつかる危険がある</li> <li>・ 注意障害などにより、必要な情報を見つけるのが難しいことがある</li> <li>・ 失語や失認などにより、案内や表示を見ても内容が理解できないことがある</li> <li>・ 記憶障害や地誌的障害などにより、道順や経路、目印が覚えられないことがある など</li> </ul>                                           |

|       |                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 妊産婦   | 主として a(動くこと)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                    |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歩行が不安定(特に下り階段では足下が見えにくい)</li> <li>・ 長時間の立位が困難</li> <li>・ 不意に気分が悪くなったり疲れやすいことがある</li> <li>・ 初期などにおいては外見からは気づきにくい</li> <li>・ 産後も体調不良が生じる場合がある など</li> </ul>         |
| 乳幼児連れ | 主として a(動くこと)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                                                    |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 階段、段差などの昇降が困難(特にベビーカー、荷物、幼児を抱えながらの階段利用は困難である)</li> <li>・ 長時間の立位が困難(子どもを抱きかかえている場合など)</li> <li>・ 子どもが不意な行動をとり危険が生じる場合がある</li> <li>・ オムツ交換や授乳できる場所が必要 など</li> </ul> |
| 外国人   | 主として b(見ること)、c(聞くこと)、d(伝えること・理解すること)に困っている人のニーズ                                                                                                                                                            |
|       | <p>日本語が理解できない場合は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは困難 など</li> </ul>                                                                                                |
| その他   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一時的なけがの場合(松葉杖やギブスを使用している場合など含む)</li> <li>・ 難病、一時的な病気の場合</li> <li>・ 重い荷物、大きな荷物を持っている場合</li> <li>・ 初めての場所を訪れる場合(不案内) など</li> </ul>                                  |