

よりわかりやすい案内標識を 目指す取組み

阪神高速道路株式会社

はじめに

阪神高速では、これまでお客さまのご意見を反映させる等、よりわかりやすい案内を目指した標識改善に取り組んできました。案内標識は、その性格上、ルートを熟知している多頻度ユーザーにとってはそれほど重要視されるものではありませんが、低頻度ユーザーにとっては、目的地への経路確認や地点等を認識する上で重要な情報となります。しかしながら、阪神高速では、「標識令」や「設計基準第一部計画基準(阪神高速道路株式会社制定)」に基づき標識を設置しているものの、必ずしもお客さまが必要とする情報を適切に提供できていない可能性があります。

一方、交通事故の分析を実施していく中で、阪神高速道路上での事故当事者の大半は、低頻度ユーザーであることが分かっており(図-1)、案内標識の充実等により適切な誘導を図ることが、特に分合流区間の安全性を向上させ、低頻度ユーザーが安全に運転できる環境を整えることに繋がることから、交通安全の観点からも非常に有効な施策と考えられました。

以上の理由から、阪神高速ではお客さまの視点に立った案内標識へ改善すべく、平成18年度に案内標識等改善検討会を立ち上げ、低頻度ユーザーを主な対象とした案内標識の改善を進めており、本稿では、その取り組みについて紹介します。

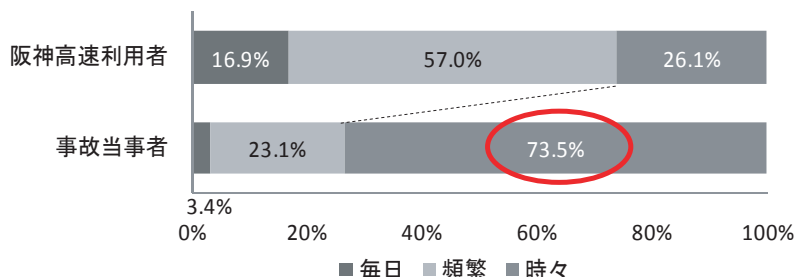


図-1 ドライバー属性と事故の関係(利用頻度)

1. 案内標識の課題の抽出

阪神高速では、これまで、個々の案内標識について、寄せられたご意見をもとに、個別に対応をしてきましたが、標識全般についての課題抽出は実施していませんでした。そこで、まずスルーウェイ会員(当社と連携して阪神高速サービス株式会社が発行するETCカード付きクレジットカードの会員)を対象に、インターネットによるアンケートを実施し、973件のご回答を頂きました。アンケートでは、入口案内、出口案内、本線分岐案内等のそれぞれの標識について、その表示の見やすさや内容についての評価を聞く形で実施しています。

この結果、案内標識全般については、低頻度ユーザーの方が、表示の見やすさや内容について評価が低い傾向にあることがわかりました。

現状の「出口案内」、「確認補助案内」、「料金所案内」、「パーキングエリア案内」については、8割以上の方から表示の見やすさや内容について妥当であるとの回答を得ましたが、自由意見では、少数意見であるものの、情報の簡素化、わかりやすさ等の更なる改善を求める声が見受けられました。一方で、「本線分岐案内」については、5割程度の方からしか表示の見やすさや内容について妥当であるとの回答を得ら

れませんでした。

そこで、本線分岐案内のうち、多車線区間における分岐部について、走行できるレーンをイメージした改善案(図-2)を提示したところ、7割の方から高い評価を得られました。また、JCT部の案内標識については、立体的な表示をイメージした改善案(図-3)を提示したところ、6割の方から高い評価を得られました。

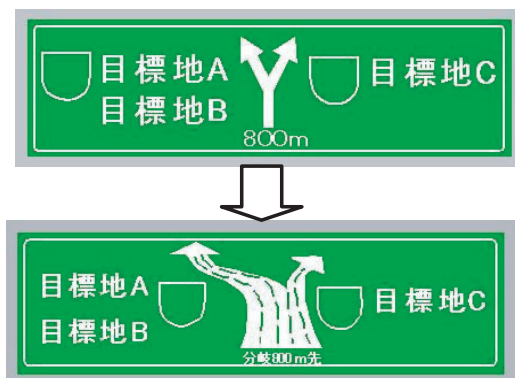


図-2 多車線分岐案内の改善イメージ

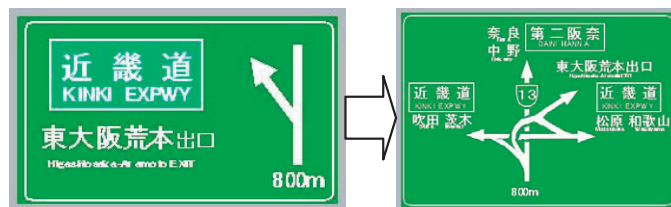


図-3 JCT分岐案内の改善イメージ

2. 案内標識の改善方針

これらアンケート調査の結果を受けて、①出口案内標識、②多車線分岐部案内標識、③立体JCT部案内標識、④パーキングエリア案内標識について、案内標識改善方針を以下のように策定しています。

(1) 出口における案内標識の改善方針

出口案内標識に著名地点等を表示することは、お客さまの持つ情報の補完や、普段その出口を利用しない方への情報発信につながります。そのため、出口名称が著名地点と異なる出口や、阪神高速道路と直交するまたは並行する著名街路に対しては、当該出口の利用が最も適している(接続の最終となる)出口等において、著名地点、接続する著名街路、ランドマークの補助標識を、各出口の設置の必要性に応じて追加設置することにしました。

(2) 多車線分岐部における案内標識の改善方針

本線分岐部は、どの車線を走行すれば目的地に行けるのかを判断し、車線変更を実施しなくてはならないため、お客さまがわかりにくいと感じる箇所の一つです。そのため、どの車線を走行すればどの方面に向かうのかを明確に案内するように、案内標識の意匠を変更することにしました(図-2)。

(3) 立体JCT部における案内標識の改善方針

阪神高速のJCTには、出口が近接あるいは併設されている箇所もあり、分岐が連続することから、こちらもお客さまがわかりにくいと感じる箇所です。そのため、アンケート結果に基づき、分岐形状の全体をイメージできるような意匠に変更することにしました。

(4) パーキングエリア案内標識の改善方針

従来は、パーキングエリアの案内標識は、「P」と「フォーク & ナイフ(レストラン・フードコートがある場合)」のみを表示していました。そのため、ミニパーキングエリア(小規模なパーキング)では、どのような施設があるのかわかりにくいといった意見がありました。そこで、設置している施設をそれぞれピクトサインで表示することにしました。

3. お客様の視点に立った案内標識への改善

以上の改善方針について、スルーウェイ会員を対象に、「阪神高速標識フォーラム」を開催し、直接お客様の意見・評価を頂く機会を設けることにしました（写真－1）。なお、フォーラムの参加者の選定にあたっては、性別・年齢・阪神高速道路を利用されている頻度等が偏らないような配慮をしています。



写真－1 阪神高速標識フォーラムの様子

(1) 出口案内標識の改善

まず、著名地点等の追加表示について、肯定的な意見を多く頂きました。特に、出口名称が馴染みのない地名の場合、よく知られている地名が併記されている方がわかりやすいとの意見が大半でした。一方で、お客様によって目的地が異なるため、著名地点等をどのように選ぶかが重要であるという意見がありました。

これより、設置することにより情報過多にならない場合に、必要に応じて補助標識を設置することにしました。写真－2に、出口名称と異なる著名地点名およびランドマークの補助標識を設置した事例を示します。

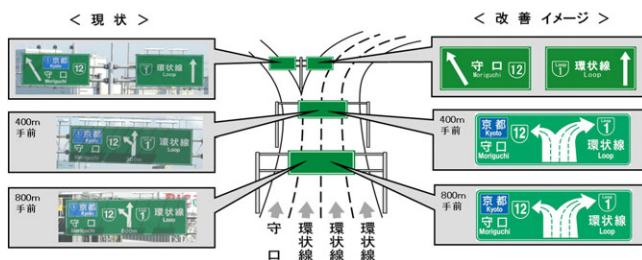


写真－2 3号神戸線京橋出口の補助標識

(2) 多車線分岐部案内標識の改善

次に、3D 矢印にレーンマークを描いた標識と車線指定標識の併用案を提示しました。カーナビにおいては分岐のどちらの方向に進めばよいかの表示はされますが、どの車線を走行すればよいかまでは表示されないものもあり、それを補完することができる等の肯定的な意見を多数頂きました。また、複数の標識に表示している情報を一瞬で判読するよりも、1枚の標識に情報が集約されている方が視野の観点からわかりやすいという意見や、同じ標識が連続して設置してある方が、より正確に情報を認識しやすいとの意見もありました。

以上のご意見を参考に、多車線分岐部では、安心して走行頂けるように3D 矢印にレーンマークを描いた標識を連続して2枚設置することにしました（図－4、写真－3）。



図－4 多車線分岐部案内標識の改善イメージ



写真－3 1号環状線・12号守口線分岐部の案内標識改善

(3) 立体 JCT 部案内標識の改善

一方、分岐が連続しているような場合には、次の分岐がどのようなになっているかの情報も重要であることから、全体イメージがわかる標識を1枚で表示する方がよいとの意見を多数頂きました。

そこで、立体 JCT の案内標識は、JCT 全体形のイメージしやすい立体的な表示を行う案内標識を検討することにしました（図-3）。

(4) パーキングエリア案内標識の改善

最後に、PA にどのような施設があるかをピクトサインで示すことについては、多くの賛成意見を頂いています。トイレ等の阪神高速道路で設置されていることが一般的な施設についても、普段利用しない人からすればわからない情報であり、表示すべきという意見がありました。一方で、ピクトサインが多くあると逆に見づらくなるという意見や阪神高速道路の PA は出口と併設または近接するケースが多く、出口を利用される方でもパーキングを利用できるのかを明確に示す工夫が必要だという意見もありました。

このため、パーキングエリアの案内標識は、設置してある施設のピクトサインを表示し、出口を利用される方でもパーキングを利用できるのかを具体的に認識できるようにしました（写真-4）。

4. 入口案内標識の改善

アンケートでは、入口へ案内する案内標識がわかりにくいとの意見が多かったことから、改善の取り組みの1つとして、社員が各入口の周辺を調査し、お客さまの視点に立った点検・確認を実施しています（写真-5）。この点検により改善が必要と判断した箇所について、一般街路の道路管理者とも調整を行い、順次標識取替を実施しています。

また、阪神高速道路では、一般街路を経由した阪神高速道路への乗継を実施していますが、乗継ルート案内標識も点検し、改善が必要な箇所について、順次標識の取替を実施しています（写真-6）。



写真-4 7号北神戸線前開 PA の案内標識改善



写真-5 社員による案内標識の点検の様子



写真-6 中之島西入口案内標識の改善

5. 改善効果

これまで進めてきた案内標識改善の結果について、別途ビューフレ会員（当社コミュニティサイトの会員）を対象にアンケートを実施し、377名のご回答を頂きました。

各改善方針に対するアンケート結果を、図-5に示します。

今回改善を実施した案内標識について、7割以上の方に「わかりやすくなった」、「ややわかりやすくなった」という評価をうけ、一様に改善効果が見られたことがわかります。

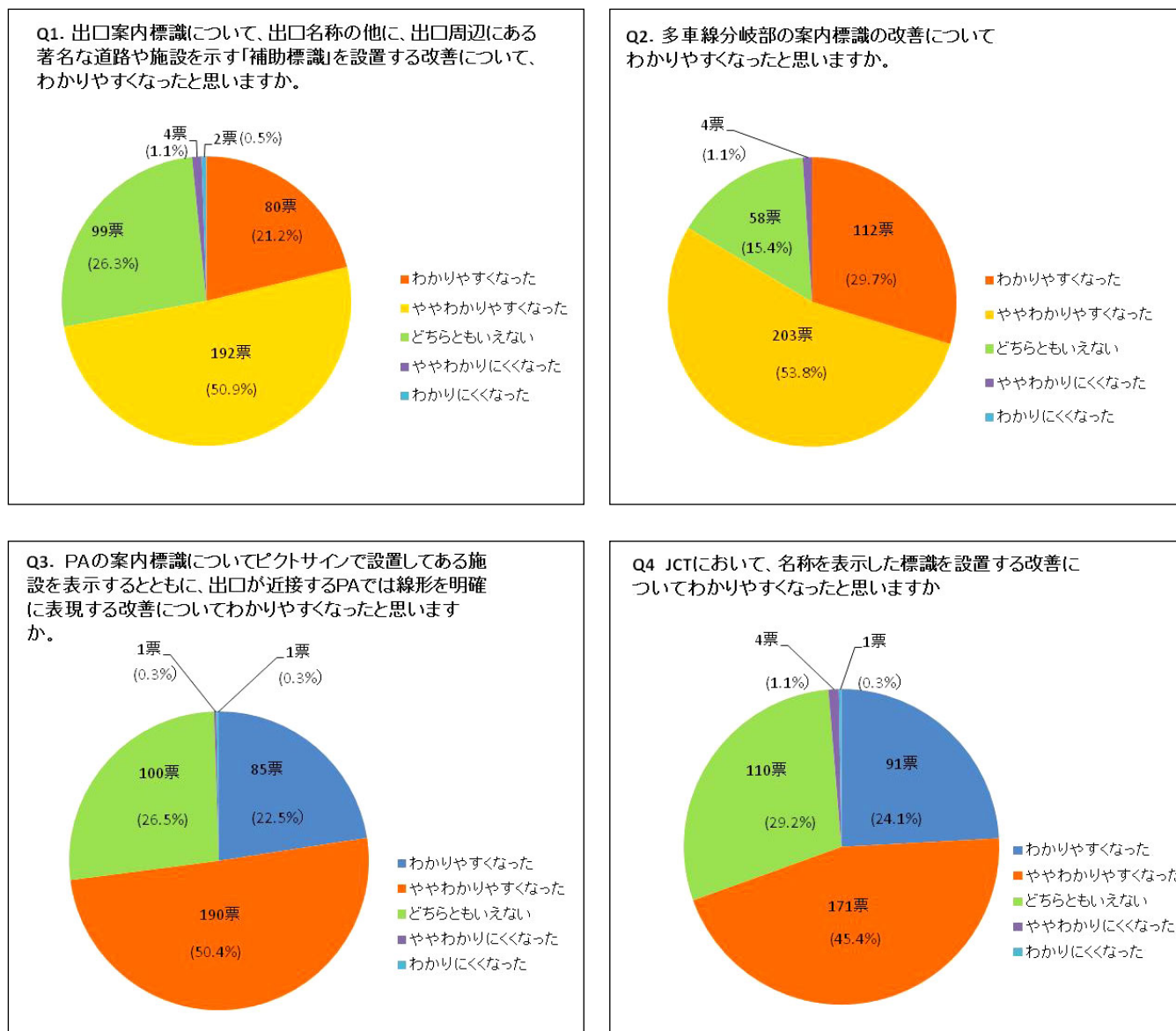


図-5 案内標識改善に関するアンケート結果

おわりに

現在は、策定した案内標識改善方針に基づき、現地の状況を勘案しながら、平成20年度からの5ヶ年で順次改善を実施しているところです。今後も、大規模補修工事に伴う既設標識の取替機会や新規路線の供用にあわせて標識改善を実施していきます。また、適宜、案内標識の改善に対するアンケート等を実施し、お客さまの意見に基づき改善方針を検証しながら取り組んでいきたいと考えています。