



悩みを抱えたユーザインタフェースたちがいると依頼を受け、とあるホテルに訪問診療にきている Dr. ナカムラ。さて、今日の患者さんたちはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N「こんにちは、あなたはどうぞされました？」
患者 A「こんにちは。私は、エレベータの呼び出しボタンです。多くの人が私を押しもせずにとずっと待っており、微妙な空気が流れたり、既に押されているのに何度も押されたりして困っています」
Dr. N「うーん、なんでしょうね。とりあえず診せてもらってよいですか？」
患者 A「はいどうぞ (図1)」



図1 どちらのボタンが押されている？

Dr. N「特に問題なさそうな気がしますが… あれ？これはどちらも上下両方のボタンが押されてるんですね？」
患者 A「いえ、違いますよ！ 左側は上のボタン、右側は下のボタンが押されています！」
Dr. N「えっ、そうは見えませんが…」
患者 A「よく見てください！ 光り方が違うでしょ！ 左側は上のボタンが強く光っていて、右側は下のボタンが強く光っているのがわかりませんか？」
Dr. N「えっ… ああ、言われてみれば光量が少しだけ違いますね。でもこれではダメです。そもそも我々人間は、このような刺激の『量』の違いを判断することがとても苦手なんです。結果的に、押されているのかどうか、非常にわかりにくくなってしまっています」
患者 A「なるほど、それで誰も押していないのに、既に押されていると勘違いして、ずっと待っていたんですね」
Dr. N「この場合はさらに問題があります。エレベータのボタンは、光っている状態が『受付』を意味することがほと

んどです。多くの人持っている常識と違うので、余計に勘違いしてしまうわけです。暗いところでもわかるようにという配慮なのだと思いますが、ベースの光量をずっと落として、押したことがはっきりわかるようにする必要があります。押した時に色が変わればなお良いでしょう」
患者 A「ありがとうございました。治してもらいます」

Dr. N「お大事に。さて、次の患者さんに案内してもらえますか？」
スタッフ「はい、次はこちらになります」

患者 B「こんにちは。私はエレベータ内の操作パネルです。目的階に行くことができず悩んでしまう人が多発しており、困っています」
Dr. N「ちょっと診せてもらえますか？」
患者 B「はいどうぞ (図2)」



図2 こんどは押しても反応しない

Dr. N「またこれですか… でももう騙されないぞ。では試しに10階を押してと… うん少し明るくなったので大丈夫ですね… (2秒後に) あれっ！？ ボタンが暗くなったぞ？ しかも勝手にドアが閉まって上昇し始めた！ えっ？ 5階に到着？ (乗ってきた人に対して) あっ、すみません！」
患者 B「先生何してるんですか！ セキュリティのために、カードキーをリーダーにタッチしないとダメですよ！ こんなの一流ホテルじゃ常識でしょう」
Dr. N「えっ？ そんなのどこにありました？」
患者 B「左側のパネルを見てください (図3)。ちゃんとあ



図3 こちら側の操作パネルにはリーダーが

Dr. N「何で片方だけなんですか？」
患者 B「予算の都合です！」
Dr. N「これはダメですよ。両側にリーダーをつけるか、それが無理なら、いっそのこと右側のパネルを取ってしまってください。あと、そもそもカードをタッチしないと押してもボタンが明るくならないようにするとか、カードリーダーをフラッシュさせて、見つけやすくするのも良いと思いますよ」
患者 B「ありがとうございました。治してもらいます」

(…数時間経過)
Dr. N「さて、そろそろ帰りのバスの時間が迫ってきたので失礼させていただきます (図4 左)」
スタッフ「えっ？ もう6時の最終バスは行ってしまいましたよ！」
Dr. N「えっ？ 今の時間は5時43分では？ えっ？ 6時43分！？」 (図4 右)」

スタッフ「ああ、この時計、左下の棒の光り方が弱いので、部屋が明るいとわかりにくいんです。先生、ほかにもたくさん困ってる患者がいますので、ぜひとも夜通しお願いします！」



図4 今は5時43分？ それとも6時43分？

今回の症例はいかがでしたか？ 読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください (下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。



担当医：Dr. ナカムラ
BADUI 蒐集家。
日々新たな BADUI との出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。
BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザインタフェース (技術評論社)」を出版。

Dr. トモクフの UI トリビア
『量』の変化は判別が難しい。インジケータの了解度を上げるには、『刺激の有無 (例: 光っている／光っていない)』や『色 (例: 白／赤)』・『形状 (例: ○／×、文字)』の違いなどを使うのが効果的じゃ。特に気づいて欲しい時には時間変化 (例: 点滅) を使うのも効果的じゃが、うざったく感じるので常時表示には向かない。

診 療 カ ル テ			
ID	BADUI-26	2018.6.5	
氏名	光り方に注意のUIさんたち	光り方で状態を伝えるわかりにくいUIたち	
原因・主要症状・経過など		{	
・ボタンの状態がわかりにくい 光の量で状態を提示		・☀️ と 🌑 の OFF と ON (光量の差は人によってはわかりにくい)	
・リーダーにタッチしないと消え しかもリーダーが片面だけ		・押すと明るくなるが、2秒後に少し 暗くなり OFF になる (わかりにくい 場所にあるリーダーを使う必要あり)	
・デジタル時計をみまちがう 一部の棒の光り方が弱い		・デジタルなのは一部 ON/OFF が あせいい 5 と 6 は「6」	
処方・手術・処置など		↓	
・基本的な光量を落とし、押した時の 光量をより強く (色もかえることが できればなおよし)		・そもそも光量の違いを使うの あれば極端にする!! (使わない方がベター)	
・リーダーにタッチしないと反応しない ようにする & リーダーを目立たせる		・トラップが発生していたら 早めの対応を!!	
・時計は修理する		中村 聡史 (明治大学)	