



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、とある老舗病院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、どうされました？」

患者 ABCD「『『こんにちは。私たちは、この病院の案内板です。救命救急センターへの行きかたがわからないという不満が多く寄せられていて困っています』』」

Dr. N「うーん、順に診せてもらえますか？」

患者 A「はいどうぞ（図1）」

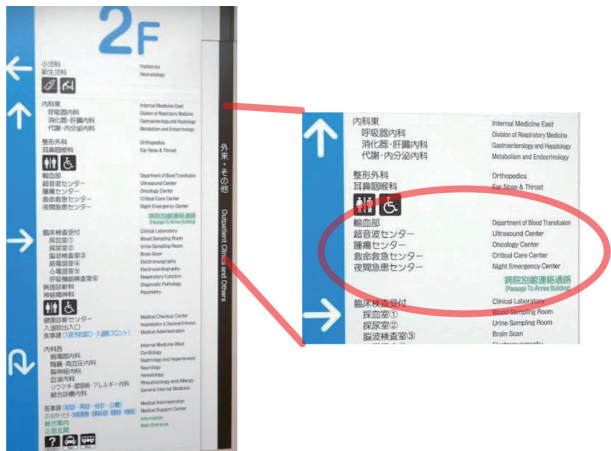


図1 救命救急センターはどこ？

Dr. N「凄い量の行き先が並んでいますね。えっと、どこどこ？ うーん… あっ！ これですね（図1右）。でも、矢印の境界があいまいなので、どっちに行けば良いかわかりづらいですねえ。これ、情報の『グループ化（第11回参照）』ができていないんです。例えば矢印の上で青帯部分を切り離して境界を目立たせるなどの対策が必要でしょう。ともあれ、このまま前の方に行けば良いんですね」

患者 A「はい、そうです！」

Dr. N「あれ？ 少し下にある『病院別館連絡通路』って何ですか？」

患者 A「あ、救命救急センターは本館ではなく別館にあるので、そっちに行ってください、という意味です。目立つように緑色にしているんですが…」

Dr. N「これはダメですよ。そもそも、ここに並んでいるどの行き先が『別館』にあるのかが不明確です。仮に『輸血部』から下の5つが別館にあるのであれば、これらを『別館』

でひとまとめにして表示すべきでしょう。治してもらってください。さて、次のひと～」

患者 B「はい、お願いします！（図2）」

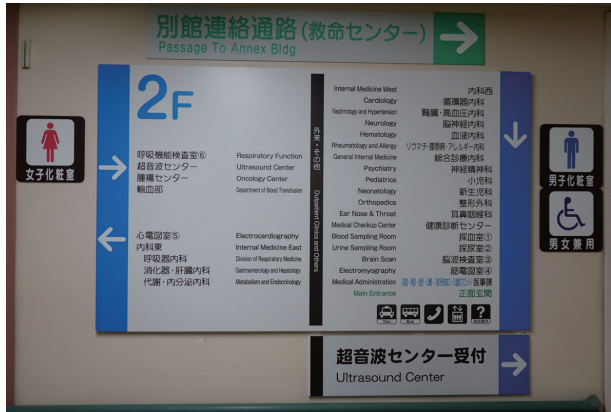


図3 救命救急センターはどこ？

Dr. N「えっ？ こんどは『救命救急センター』はおろか、『病院別館連絡通路』すら見当たりませんか？」

患者 B「しっかり見てくださいよ！ いつも聞かれるので、上にバーンと目立つように示してますよ！」

Dr. N「おっと、ここ（図2の最上部）にあったんですね。でも、これだとかえてわかりにくくなってしまっています。ユーザは大きな『2F』から繋がる一連のグループを『案内板』と認識して、目を右下方向に動かして探します。なので上の案内板にはそもそも目が行きにくいうえに、色やレイアウトも違っているので、見落とされてしまいます。あと照明もあたっていないので、目立ってなくて余計に見落とされるのだと思います」

患者 B「そうですか、どうしたらよいんでしょうか？」

Dr. N「例えば『超音波センター受付』を下にずらして、間の部分に入れてはどうでしょう？ あと、名前が『救命センター』や『別館連絡通路』に変わっているのはなぜですか？『救命救急センター』や『病院別館連絡通路』の文字を探している人は混乱してしまいますよ」

患者 B「すいません、増改築を繰り返しているもので…」

Dr. N「気持ちはわかりますが、一緒に治してもらってください。あと、そもそも右側の矢印が3か所に分散しているのが問題です。メインの案内板を差し替えることが可能であれば、下矢印のグループを案内板の左側に配置し、左矢印のものを案内板の右側の上、右矢印のものを右側の下に配置するともう少し把握しやすくなると思いますよ。さて、次のひとどうぞ」

患者 C「これです（図3）」



図3 救命救急センターはどこ？

Dr. N「えっ？ これ、ただのお店にしか見えませんが…」

患者 C「ここですよここ！ カウンターの下を見てください！」

Dr. N「あっ、こんなところに。これ、看板の色が風景に溶け込んでいる上に、表記（『病院別館』）もまた違います。おまけに頭の部分が商品で隠れているので、よけいにわかりにくいですね。そもそも『救命救急センター』とはどこにも書かれていないので、迷ってあたりまえです！ 少なくとも他と同じデザインや色使いに統一してもらってください。あと、語句の統一も忘れずに！」

患者 C「わかりました、治してもらいます」

Dr. N「ふう。ようやく別館にたどり着きましたかね。次はどなたですか？」



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。

患者 D「はいっ！ わたしです（図4）」

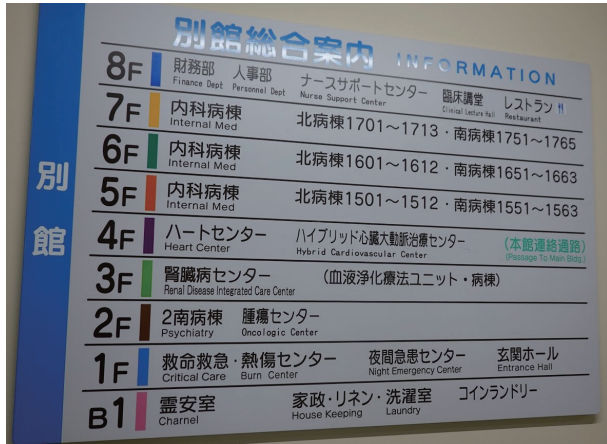


図4 救命救急…

Dr. N「また名前（図の1F部分）が変わってる…」

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（下のカルテに一例を載せています）。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。

Dr. トモクワのUIトリビア

わかりにくい案内看板と言えば、大阪梅田駅が有名じゃ。看板を目印に歩いていくと、突然行き先が無くなってしまうので、初めて行くとまず迷う。『梅田ダンジョン』で調べてみよう。

診療カルテ			
ID	BADUI-33	2020/3/3	
氏名	たどりつけは案内板さんたち	救命救急センターへたどりつたのか？	容易ではない案内板群
原因・主要症状・経過など		<ul style="list-style-type: none"> 矢印と行き先のグループ間に失敗しており、わかりにくい 案内板が目立っていないうえ、デザインが統一できておらず、その場しのぎになっている。 案内に關する情報が欠落しており、不安にさせる。 表記が一貫しておらず、混乱させてしまっている。 	
目的：地にたどりつきにくい案内板		<ul style="list-style-type: none"> グループ化に失敗 案内が目立っていない 情報が欠落している 表記がゆれまくり 	
処方・手術・処置など		<ul style="list-style-type: none"> 距離などを調整してグループ化 案内板の配置と整理すると、さらに重要なものは目立たせる。 色づかいに注意し、情報を欠落させない 表記は統一する！ 	
		<ul style="list-style-type: none"> 病院内でデザインや表記に一貫させることが重要!! 問題と改善を必ずアップデート!! 	
		中村 聡史(明治大学)	