



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N 「さて、次の方どうぞ～」

患者 A 「こんにちは。私は、とある切符に付けられた QR コードです。簡単な操作（コードをスキャンするだけ）のはずなのに、なぜか自動改札機で渋滞ができてしまうんです」

Dr. N 「それはそれは。まずは診せてください」

患者 A 「はい、お願いします（図 1）」



図 1 QR コードが印字された切符

Dr. N 「なるほど、切符に印刷された QR コードをカメラで読み取る形式なんですね（図 2）」

患者 A 「これ、従来の磁気式に比べて大幅なコストダウンが可能なんです、さらにリサイクルも容易なのでエコでもあります、すごいでしょ。QR コードは既に多くの場面で行われているので、誰もが簡単に使えるはず…だったんですが、混乱する人が多くて困ってるんです」



図 2 バーコードで触れてください

Dr. N 「一見すると問題なさそうに感じますね。試しに使ってみますね（コード部分を窓にかざす、ピッと音がしてゲートが

開く）。うん、問題ないですねえ。なんでだろう？ ちょっと周りのひとがどうして悩んでいるのか観察してみましょうか…」

Dr. N 「(しばらく観察していて…) あっ、あのひと切符を裏返しにしてタッチして引っ掛かりましたね。あっ、あのひともしゃあわかりました。これ、多くのひとが QR コードが印字されている側を手前にしてタッチしてしまってるんですね」

患者 A 「QR コードはカメラで認識するのは当たり前なのに、なんで向こう側に向けられないんですか？」

Dr. N 「いくつか理由があります。まず、切符の端に偽造防止用のホログラムが貼ってあるせいで、光の加減によっては QR コードが途中で切れてるように見えてしまいます。正方形で、隅に四角がある見慣れた形と異なるので、『ここが QR コードだ』と気づきにくいんです。切符上の情報量が多くてコードが目立ちにくいことや、『バーコードで触れてください』という説明がわかりにくい（QR コードは『読ませる』もので、『触れる』のは一般的ではない）のも一因ですね。あと、普通は切符の印字面を表にして持つことが多いので、タッチするときにわざわざ裏返すのは面倒くさいです」

患者 A 「なるほど、そんな理由だったんですね」

Dr. N 「バーコードを裏面にも印刷すれば一番確実ですが、設備の改修が必要なのでちょっと難しそうですね。てっとり早く解決するには、イラストなどで『切符のこの部分を見てください』とか表示すれば良いと思います」

患者 A 「わかりました、治してもらいます！」

(…しばらくして)

患者 A 「先生！こんな感じでどうでしょう？（図 3）」

Dr. N 「おお、一気に情報が増えましたね（笑）逆に増えすぎて混乱しそうですが、後付けでできる対応としては良いと思います」

患者 A 「ありがとうございます！」



図 3 少しはわかりやすくなった？

Dr. N 「さて、お次の方どうぞ」

患者 B 「こんにちは、私はとある病院のスマホ向け Web サイトです。アクセスを便利にするために QR コードを追加したんですが、誰も使ってくれないんです」

Dr. N 「何でしょうね、ちょっと診せてください」

患者 B 「はいこれです（図 4）」

Dr. N 「え～と、QR コードはどこに…」

患者 B 「先生、これ（図の中段左側）ですよこれ」



図 4 QR コードはどこだ？

Dr. N 「これですか？ 単なるイラストだと思ってました。読ませたいならもっと大きくして目立たせないとだめですよ」

患者 B 「なるほどそういうものですか、大きくして貰います。で、スキャンして頂けますか？」

Dr. N 「ん？ 今、私スマホで見てるんですが、どうやってカメラで読めばいいんだこれ…*1」

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. トモクワの UI トリビア

*1 ブラウザやアプリによっては、オブジェクトの長押しでスキャンできるものもある。あと、一旦スクリーンショットを撮って、それを読ませる方法もあるぞ。そもそも横にリンクを置いてくれれば済む話ではあるんじゃないか…

診療カルテ		
ID	BADUI-44	2022/12/15
氏名	ふびんなQRコードさんたち	様々な場所での便利に活用されているQRコードも使いたい方への困惑のこと…
原因・主要症状・経過など		<ul style="list-style-type: none"> 一部切符でどう読めればよいか分からない 切符上のQRコード Web上のサンプルイラスト的なQRコード スマホで開くとスマホのカメラでスキャンできないアクセス用のQRコード
処方・手術・処置など		<ul style="list-style-type: none"> 切符をどのようにして読めるといいのかをイラストで示す。 わかりやすく、大きく提示!! QRコード以外に普通のリンクも!!
		QRコードは人がどう理解しどう使えばいいのかを把握し適用可べし!!
		伊藤 聡史 (明治大学)