



BADUI

BADUI診療所

カルテ：
お風呂場のハンドルさん達

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、今日もまた妙に待合室が賑わっているようですよ。何があったのでしょうか・・・

Dr. N 「最初の方どうぞ～」

患者 A 「おはようございます」

Dr. N 「おはようございます。どうされました？」

患者 A 「私はとあるホテルのユニットバスに取り付けられた水洗金具です。何故か皆様服のままシャワーを浴びてしまうので、しょっちゅう文句を言われています」

Dr. N 「どれどれ、ちょっと診せてもらえますか？」

患者 A 「はい。こんな感じです (図1)」



図1 切替ハンドルを洗面台側に倒すとシャワーが・・・

Dr. N 「これは一目瞭然ですね」

患者 A 「え？ 何がですか？」

Dr. N 「人は、切替ハンドルを倒した方向にあるものを使えると思います。つまり、この状況だと洗面台側の蛇口からお湯を出して、湯船にお湯を張ろうとしているわけです。でも、逆にシャワーからお湯が出てきてしまうため、服を着たままお湯を浴びてしまうわけですね」

患者 A 「え？ でも器具としては正しい構造になってますよ。ほら、蛇口の出口は左側に、シャワーの出口は（後ろで見にくいですが）右側にありますよ」

Dr. N 「なるほど。でも、ユーザーから見ると、湯船（シャワー）より洗面台（蛇口）が右側にあるので、蛇口を使おうとハンドルを右に倒してしまうことになります。何故蛇口を右側につけないのですか？」

患者 A 「蛇口を回転させて湯船と洗面台の両方に使えるように、蛇口はバスタブ側に無ければならぬのです」

Dr. N 「コストも関係するので難しい問題ですね。例えば、切替ハンドルの突起部分を逆向きにして、器具の前面に蛇口とシャワーのマークを書いておくだけでも、ずいぶん苦情は減ると思いますよ」

患者 A 「なるほど、ありがとうございました」

Dr. N 「さて、次の方どうぞ。どうされました？」

患者 B 「私はとあるホテルのバスタブに取り付けられた湯量調節のハンドルです。ありふれたものなのですが、お客さんの中にはお湯を出せずに困る人がいます。特に日本人の旅行者に多いようなのですが・・・」

Dr. N 「実は、洗面所や風呂場の蛇口は、患者さんが最も多い分野のひとつなんです。地域や文化によって、様々な『常識』があるのですが、毎日使う地元民には当たり前のことなので、説明書きを貼るほどのものではない、と考えられがちです。一方で、旅人にとっては見たことも無いインタフェースなので、さっぱり使い方がわからない、ということが良くあります。どんな感じですか？」

患者 B 「はい、これです (図2)」



図2 どちらにハンドルを倒すとお湯が出る？

Dr. N 「ハンドルの先の突起が水や湯の量を表現している目盛りを指しているように見えますし、ハンドルを左に回すと、お湯が出るのかな？ ありゃこちらは水でしたか (図3左)。ということは、このハンドルの握る部分を目盛りに合わせるんですかね。こうして右に回すとお湯が・・・あれ、逆に動かないぞ」

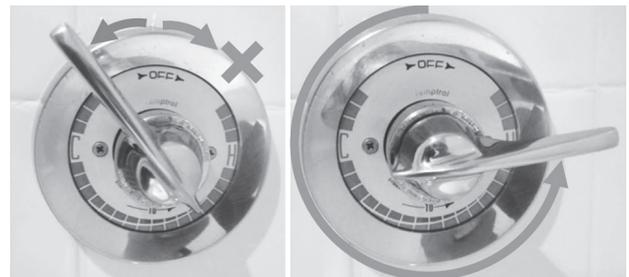


図3 (左) 左に回すと水が出る。中立位置より右には回せない。(右) お湯を出すには半時計回りに270度回す

患者 B 「そこで止めたら水しか出ませんよ。お湯を出すにはこうやってぐるっと 270 度回さないと (図 3 右)」

Dr. N 「え? そんなに回さなきゃいけないのですか? あまり直感的では無いですね。そもそもこんなダイヤル、日本では見たことが無いので、日本人旅行客が困ってしまうのもわかります」

患者 B 「バスタブのダイヤルとしてはごくありふれたものなのですが、こんなものにも地域差があるんですね」

Dr. N 「世界には様々な文化があるので、どんなに一般的に思えるものでも、初めて見た人が迷わずに使えるように注釈をつけておいた方が良いでしょう」

患者 B 「はい、ありがとうございました」

Dr. N 「さて、次の方どうぞ。あれ? さきほどの方と似てますね?」

患者 C 「さきほどのは兄です。私は弟でして、お湯の温度と量を独立に制御できる優れたものなんです。でも、何故かお客さんに不評で、いつもお湯が出ないと文句を言われてばかりなんです」

Dr. N 「ほう。ちょっと見せて下さい」

患者 C 「はい、こんな感じです (図 4)」



図 4 高機能? なお風呂のハンドル

Dr. N 「これはシンプルですね。目盛りすら無い」

患者 C 「良いデザインでしょう。とても合理的にできているので、無粋な注釈なんて不要なんです」

Dr. N 「(客が困っているから来たんじゃない?) えっと、左にひねるのかな。ん、出ませんね。じゃあ右かな。ありゃ出ませんね。うーん、じゃあこの中央のがボタン…じゃないか。これ壊れていませんか?」

患者 C 「違いますよ。ハンドルの回転が温度変更で、ハンドルの前後が湯量調整です。凄い仕組みでしょう。そうそう、水漏れ防止の為にかなり固いので、力を入れて引いてくださいね」

Dr. N 「えっ、そんな…。このハンドルでは『引く』という操作は思いつきませんよ。それにユーザーは壊れるのが嫌なので、力を込めて操作するのを嫌がります。せめて、引いたら出ますという説明くらい欲しいところですね。凄い機構やシンプルなデザインも良いですが、使いにくくなってしまっては意味がありませんからね」

患者 C 「わかりました。ありがとうございます」

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。

捕獲した貴重な品々は「楽しい BADUI の世界」<http://badui.org/> にて公開中。

Dr. トモクフの UI トリビア

水と湯の蛇口が並んでいる場合、日本では JIS B2061 6.2d で左が湯と決まっているのじゃが、配管の都合や施工ミスで守られていないこともあるようじゃ。火傷をしたくなければマークを確認した方が良いでしょう。

診療カルテ	
ID	BADUI-005
氏名	お風呂場のハンドル
原因・主要症状・経過など	お風呂場での色々トラブル { ・服を着たままシャワーを浴びる ・お湯を出せず苦学する ・お湯も水も出せない } →とりつけ方法やサインに問題あり?
処方・手術・処置など	{ ・切りかえハンドルの向きも可 ・温度のコントロールは直観的に ・引くことで水を流すということ +量のコントロールも可 } テララなどでガイドを付ける いいコントロールはありますか? 中村聡史(明治大学)
	・ハンドルの方向を付けがえす。 ・水と湯の温度調整のガイドを修正するか注釈を付与 ・引くという操作に慣れる説明を付与。