



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、今日のお客さんはどんな悩みを抱えているのでしょうか・・・

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 「私はとある建物の部屋番号です。よくお客様が目的の部屋に辿りつけずに困っているようなのです。」

Dr. N 「よく聞く話ですね。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 3階の8号室…ですよ？

Dr. N 「あれ？特に問題ないような気もしますが…」

患者 A 「そうなんですよねえ。特に問題ないはずなのに、何故かみなさん3階に行ってしまうんですよね。」

Dr. N 「えっ？今なんとおっしゃいました？」

患者 A 「みなさん3階に行ってしまうと」

Dr. N 「この部屋は3階にあるんじゃないんですか？」

患者 A 「8階ですよ」

Dr. N 「え？それじゃあこの3は？」

患者 A 「3号館に決まってるじゃないですか」

Dr. N 「なるほど。問題点は2つありますね。ひとつめは階数表示。通常、大きな建物の部屋番号は最初に階数、次に部屋番号が来ることが多いです。なので、308という数字の羅列を見た時に、多くの人は、3階の8号室を思い浮かべます。」

Dr. N 「次の問題は建物番号です。そもそも部屋番号に建物番号を入れることはあまり一般的では無いと思います。入れるにしても3-08Bのように間にハイフンを入れて、わ

かりやすくした方が良くと思います。できれば数字ではないABCなどを使ったほうが良いと思いますよ。」

患者 A 「そうですか、ありがとうございます。ついでにスイスに居る親戚も見てもらえますか？何でも外国人のお客様が迷われるらしいです。」

Dr. N 「えーとこれは…H号館の11階1号室？(図2左)」



図2 階数表示がアルファベット

患者 A 「違います。3階の11号室です。Hは階数ですよ。ほらエレベータのボタンを見てくださいよ (図2右)。」

Dr. N 「何ですかこれは。しかも何故1階がF？」

患者 A 「Foyer (ホワイエ) でしょうかね。普通スイスでは1階はEやHで他の階は数字なんです、ここは全部アルファベットになってるみたいですね。」

Dr. N 「文化的な違い^{*1}だと思いますが、さすがにこれでは外国人は迷うでしょう。」

Dr. N 「さて、次の方どうぞ。どうされました？」

患者 B 「私はあるマンションの1階に設置されているインターホンです。テンキーで部屋番号を指定します (図3左)」



図3 テンキーで『2-B』を入力するには…

Dr. N 「普通のインターホンに見えますが、何か問題が発生しているのですか？」

患者 B 「はい、私の前に来てボタンを押そうとして困った顔をしてしまう人が結構おられました。」

Dr. N 「どんな風に困ってるんですか？」

患者 B 「隣にある郵便ボックス（図3右）を見て部屋番号を確認するのですが、その後ボタンを押せずに困っているようです。」

Dr. N 「あれ？ あなたの入力部分は0～9までの数字と呼出／取消のボタンしか無いですよ？」

患者 B 「はい、見て頂ければ分かるかと思います。」

Dr. N 「でも、郵便ボックスの部屋番号は2-Bとか2-Cとかになってますけど…」

患者 B 「はい、この建物は部屋番号が『階番号-階の中でアルファベット順』という形になっていますので。」

Dr. N 「2-Bをどうやって入力するんですか？」

患者 B 「嫌だなあ、ちゃんと変換番号を表示していますよ。2-Bの下に、『202』と書いてるのが見えませんか？」

Dr. N 「あっ、2-Bは202と入れるんですね。でも、これでは小さすぎる上に、この数字が何を意味しているのかわかりません。せめて数字をもう少し大きくして、横に『インターホン入力番号』とでも書いておくべきでしょう。カルテに書いておきますので直してもらってください。本当は部屋番号を数字だけにしてしまうか、専用のキーボードをつけるのが良いのですが、住民への周知や追加費用が発生するので難しいところですね。」

患者 B 「はい、ありがとうございます。」

Dr. N 「はい、最後の方どうぞ。」

患者 C 「私はある温泉にある靴箱の番号です。何故か風呂あがりに悩む人が多くて…（図4）」

Dr. N 「・・・。なんで順番ぐちゃぐちゃなんですか!」



図4 とある温泉の靴箱の番号

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

*1 ヨーロッパ圏では、地上階を「L・H・E」等で表し、「1階」は日本で言う2階に当たることが多い。また、忌み数（キリスト教圏では13、中国では末尾が4(4,14,24,...)）の階そのものを抜いてしまうこともあるぞ。

診療カルテ	
ID	BADUI-007
氏名	ナンバーさん達
原因・主要症状・経過など	<p>英数字の羅列に関する様々なお悩み</p> <ul style="list-style-type: none"> 308Bが8階のB号室 H11.1が3階の11号室 部屋番号が2-Bなのに数字キーのみ 数字の並びがぐちゃぐちゃ
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> ハイフンを入れるなどして建物番号は羅列から分離可。 階数表記は一般的に方法に! インターホンの番号も大きく表記 数字は昇順か降順に並べろ
	<p>2013.9.20</p> <p>ナンバーさん達に</p> <ul style="list-style-type: none"> 8階のBは3階に行ってしまう。308Bの3は建物番号、08が階、Bが部屋番号 3階のHは11階に行ってしまう。H11のHが3階の意味 0~9でしか操作できないのに2-B 数字の並び順が不明 <p>→ 数字や英字から人は意味を読みとるので工夫/変更する</p> <p>ハイフン挿入や大きく表記わかりやすく並べるなど!</p> <p>最小限の手間とコストで修正するにはは?</p> <p>中村 聡史(明治大学)</p>