

平成 23 年度自主事業

「案内用図記号の理解度・視認性・認知度調査等の実施」

案内用図記号の今後のあり方を検討する 基礎調査事業 成果報告書

平成 24 年 3 月

交通エコロジー・モビリティ財団

はじめに

日韓ワールドカップが開催された平成 12 年（2000 年）に策定された標準案内用図記号は、その後、平成 14 年（2002 年）に案内用図記号 (JISZ8210) として JIS 化され、更に、平成 18 年（2006 年）12 月に施行されたバリアフリー法に基づく「移動円滑化のために必要となる旅客施設または車両等の構造及び設備に関する基準」の中で案内用図記号の使用について義務化されるに至った。策定から既に 10 年以上が経過し、標準案内用図記号の設置がある程度進捗がみられるものの、理解度、認知度についての追調査（評価）は行われていない。また、日本への外国人観光客の増加により、より多くの図記号の統一と案内用図記号の表示事項の多言語統一が課題とされてきた。

本調査では、案内用図記号の今後のあり方を検討するための基礎調査として、理解度、認知度調査の追調査を行い、過去の調査結果と比較分析すると共に、多言語の現状調査を実施した。

今後、誰もが一見して理解することができる案内用図記号の策定にあたり、本調査結果が活用され、その一助となれば幸いである。

最後に、本調査にあたっては、社団法人日本サインデザイン協会をはじめ、平成 23 年度案内用図記号の今後のあり方を検討する基礎調査事業委員会に多大なご協力をいただいた。ここに深く感謝する次第である。

平成 24 年 3 月

交通エコロジー・モビリティ財団
会長 井山 嗣夫

平成 23 年度案内用図記号の今後のあり方を検討する基礎調査事業 委員会

委員名簿（敬称略、五十音順）

職 位	氏 名	所 属
委 員	赤瀬 達三	株式会社 黎デザイン総合計画研究所 代表取締役
委 員	大塚 喜也	メトロプレックス 代表
委 員	児山 啓一	株式会社 アイ・デザイン 代表取締役
委 員	横田 保生	株式会社 GKグラフィックス 取締役
事務局	萩野 仁美	株式会社 アイ・デザイン チーフデザイナー

案内用図記号の今後のあり方を検討する基礎調査事業

成果報告書 目次

第1章 調査の概要

1.1 調査の背景	2
1.2 業務内容	2
1.3 委員会の目的と基本的な考え方	2

第2章 理解度調査結果の比較分析

2.1 評価基準と整理方針	6
2.2 理解度調査比較	7
2.3 分析結果	10

第3章 開発・修正すべき図記号の抽出

3.1 標準化を検討し、開発すべき図記号の抽出	22
3.2 修正を検討すべき図記号の抽出	23
3.3 その他の指摘事項	24

第4章 多言語の調査

4.1 多言語の調査目的	26
4.2 多言語の調査対象と調査内容	26

参考資料

1. 平成23年度標準案内用図記号理解度及び認知度調査	28
2. 多言語リスト	38

第1章

調査の概要

第1章

1.1 調査の背景

平成12年に標準案内用図記号（125項目）が作成されてから10年が経過した。その後、図記号の設置は進んでいるが、理解度、認知度等についての追調査が行われていない。また、図記号について、適正化の見直しが必要な時期が来ていると考えられる。

更に、日本への外国人観光客の増加により、より多くの図記号の統一と案内用図記号の表示事項（図記号の意味）の多言語統一が必要と考えられる。

以上を踏まえて、案内用図記号の今後のあり方を検討するための基礎調査を実施した。

1.2 業務内容

業務①：理解度調査結果の比較分析

平成23年8-9月に別事業として実施された理解度・認知度調査^(※1)の理解度調査と平成12年度の理解度調査の結果を比較分析する。

業務②：開発、修正すべき図記号の抽出

業務①の分析結果、及び平成22年度に社団法人日本サインデザイン協会が受託した「図記号調査」の結果から、修正が必要と思われる案内用図記号と、新たに開発が必要と思われる案内用図記号を抽出する。

業務③：多言語の調査

標準案内用図記号の多言語表示事例を収集し、基礎調査資料としてまとめる。

1.3 委員会の目的と基本的な考え方

本事業は、交通エコロジー・モビリティ財団より社団法人日本サインデザイン協会が受託し、株式会社アイ・デザインが再委託を受けた。そこで、社団法人日本サインデザイン協会内に委員会を開設し、業務②の開発、修正すべき図記号の抽出を行い、案内用図記号の今後のあり方を検討することを目的とした。

1) 検討の対象

平成23年度理解度調査は、「公共・一般施設」「交通施設」「商業施設」「観光・文化・スポーツ施設」「安全」に分類される89項目だが、討議対象範囲は、「禁止」「注意」「指示」に分類されるものも含む標準案内用図記号125項目及び平成22年度案内用図記号事例収集とすることで、今後の標準案内用図記号全体の体系を考慮するものとする。

2) 図記号の特性

優れた図記号には、次のような視覚的効果があると指摘されている（出典1：ひと目でわかるシンボルサインー標準案内用図記号ガイドブック，p.030，交通エコロジー・モビリティ財団，2001）。

- ①読み取らなくとも一見してわかる
- ②長くつづらなくともワンポイント的に表示できる
- ③共通の言語をもたない利用者にも理解できる

これらから、一般の人々はもとより、感覚機能の低下した高齢者や視野の狭い弱視者、言語障壁のある外国人、言語文化に未熟な子どもらに情報を伝えるのに役立ち、また自動車運転者や移動中の人々に対してなど、瞬時に情報を伝達したい場合にも活用できる

利点がある。

一方で図記号は、対象物、概念または状態に関する情報を、文字、言語によらず、図形に表したものである（ただし体系化された図記号に文字や数字記号が含まれるケースもある）（出典2：記号学大事典，p.246，柏書房，2002）。従って次のような特性も有する。

- ①具象的な対象物の図記号は、比較的多くの人に理解されやすい
- ②抽象的な記号による図記号であっても、長期間継続して使用していると、多くの人に理解されるようになる
- ③学習したことのない対象物や概念、状態を表す図記号は、誰であっても理解できない
- ④性質や関係を指す概念や直接知覚できない概念を表す図記号の理解には、とりわけ十分な学習プロセスを必要とする

これらの特性によって、例えば、特徴的な形で目を引く施設であっても、全国的かつ広範な世代に知られていなければ、その形状を用いた図記号の意味は、他地域からの来訪者にはわからないし、また同じ地域内に住む人々向けの図記号であっても、市役所と区役所の違いや、文化会館と市民センターの違いを具象的な図記号で表すことは難しい、などのことが起こる。

これらから、広範な人々が利用できる案内用図記号の表示事項には限りがあり、特に抽象概念を表す図記号を社会的なコードとして定着させるには、長期間にわたる普及活動を要することを認識しておく必要がある。

3) 標準化の目的

どの施設でも標準化された図記号が使用されていれば、表示内容の意味が一元化され、図記号の誤読が減り、またその都度意味を斟酌する手間も消えて、施設利用者の利便性向上に寄与することができる。これが標準化の目的である。

また同種の施設で、種々任意の図形が用いられていた図記号の形状が統一されれば、それまであった解釈のバラツキが少なくなり、表現様式と意味内容の関連付けを、一層明確化することができる。さらに新しく考案された優れた図記号がある場合、それをいち早く標準化することで、社会的に生じがちな無用な混乱を未然に防ぐことができる。これらが標準化に伴うメリットとして考えられる。

一方で、あらゆるものの標準化は、臨機応変な工夫を抑制する働きも持っている。とりわけ図記号は視覚的に表現する著作物であるだけに、むやみに統一しようとすると、自由な創造活動を妨げることにもなりかねない。

図形が統一されていなくとも意味を容易に理解できる図記号の例は、全国的に多数存在している。言葉というものが、国語辞典などで定義づけられているものの、それを自由に使って社会全般で活発かつ個性的な表現活動が保たれていることに照らして、図記号においても、利用者の利便性の確保に反しない限り、無理にそれらを統一して、個々の表現の自由を奪う必然性はないことは、理解されていなければならない。

このような認識から、平成11年に交通エコロジー・モビリティ財団が設置した一般案内用図記号検討委員会では、標準化にあたって、統一されているほうが不特定多数の人々にとって有益であり、また安全を確保するうえで必要不可欠であると判断される、ミニマムスタンダードを定める方針を掲げた（前掲1；p.031）。

本検討においても、そのコンセプトは踏襲することとする。

第 1 章

4) 標準化対象の選択基準

平成 11 年当時、先のコンセプトに基づいて定めた標準案内用図記号の策定項目の選択基準は以下のようなものであった（前掲 1；p. 031）。

- ①安全及び緊急にかかわる内容を表示するもの
 - ②不特定多数の人々にとって必要不可欠な施設や設備等を表示するもの
 - ③移動制約をもつ人々にとって必要不可欠な施設や設備等を表示するもの
 - ④不特定多数の人々が利用する施設や設備等、又は人々に対する規制内容を表示するもので、図記号に定める項目とその図形を全国的に統一することで、利用者の利便性が高まると想定できるもの
 - ⑤不特定多数の人々が利用する施設や設備等、又は人々に対する規制内容を表示するもので、図記号に定める項目を全国的に統一することで、利用者の利便性が高まると想定できるもの
- 本検討においても、その基準は踏襲することとする。

更に本検討では、先の議論から 10 余年が経過する中で、より具体的に、あるいはより顕著に現れてきた社会動向に対応して、以下の考えに基づき、標準化すべき表示事項を選択することとする。

- ①不特定多数を一部のエリア、一部の人々に限定することなく、全国的かつ広範な世代、広範な事情をもつ人々として想定し、来訪外国人も含む
- ②2002 年に改正された鉄道事業法の乗継円滑化措置に則り、乗り継ぎの対象となるような交通にかかわる施設・設備を表す図記号
- ③2006 年に改正されたバリアフリー法の旅客施設の整備指針等に則り、移動等円滑化整備の対象となるような施設・設備を表す図記号
- ④同法の道路の整備指針等に則り、全国の地図標識整備対象地区で、相当数の人が訪れる主要施設や高齢者・障害者等が比較的多く利用する施設を表す図記号
- ⑤2011 年に改正された観光圏整備法の整備指針等に則り、わが国の観光旅客が利用したり訪れたりするような施設・設備を表す図記号
- ⑥同年に改正された外客旅行容易化法の整備指針等に則り、外国人観光旅客が利用したり訪れたりするような施設・設備を表す図記号
- ⑦そのほか、法令に基づく指針等はないが、IT 社会の進展や省エネルギー社会への転換、大規模な災害・危機に対する備えなど、近年の社会動向に従い標準化しておくことが望ましい図記号

更に上記にあたらぬものであっても、必要に応じて、個別の項目について検討を加え、その標準化の必要性を判断することとする。