

第5章



サインにおける
ユニバーサルデザイン

サインは、利用者にわかりやすく施設情報を提供する手段であるとともに、利用者に施設特性を印象づけるコミュニケーション手段でもあります。

そのため、サインの作成にあたっては、施設を設置する意義を明確にするほか、施設が持っている本来の価値との調和を図るとともに、だれもが本来持っている心地よいと感じる感情とは何かを検討することも重要です。

この章では、サインに関わる人が、利用者の立場に立って考え、多様な利用者にとって、使いやすい施設となるよう検討するために、サインが持つ意味や役割のほか、実際にサインを作るうえで必要な考え方やポイントなどを記載しました。

1 サインとは

サインとは、合図・記号・信号・看板や署名などのことで、私たちの身の回りにあふれている情報提供手段の一つです。

例えば、富士山や東京タワーなど象徴的で目印になるものから、コンサート会場に向かう大勢の人の流れや人の歩くコツコツという音の響き、園路に沿った外灯の光、近くのコーヒーショップの香りなど人を誘うもの、身ぶりやしぐさで気持ちを伝えるコミュニケーションの手段になるものまで、すべてサインと言えます。

施設に設置するサインは、多様な利用者を迎え入れるものだと捉えれば、利用者が最初に接する私たちの「もてなしの心」をあらわすものと言えます。

この章では、人と施設をつなぐものとして、特に、看板や案内板などのサインを対象にします。

施設に設置するサイン

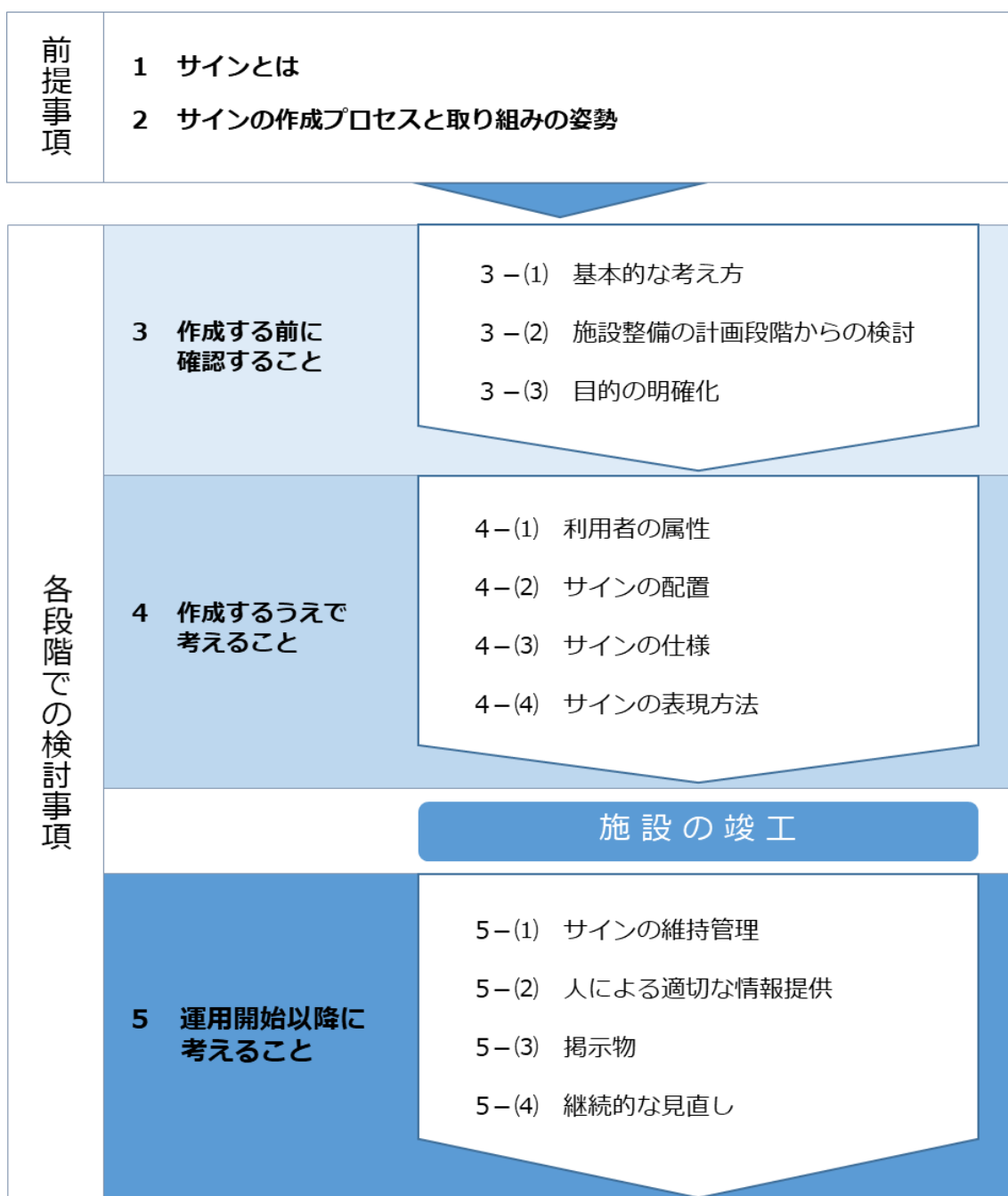


2 サインの作成プロセスと取り組みの姿勢

(1)作成プロセスの全体

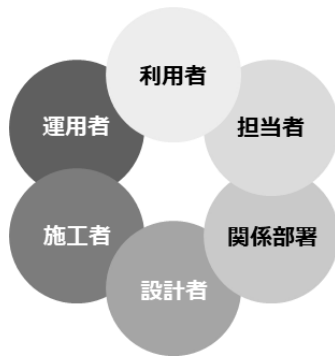
像

サインの作成は、施設整備と一体的な検討が必要となるため、第4章「ユニバーサルデザインによる公共施設整備」とあわせて検討が進められるように、施設整備のプロセスに沿った構成で検討事項を記載します。



(2) 取り組みの姿勢

関係者のイメージ



「量」から「質」へ創意工夫
による引き算の発想 (53 頁)

空間全体設計のイメージ



空間を構成する壁や床、天井、
照明、カウンター、ソファな
どの色・素材・配置等を踏ま
えたトータル設計のこと

① 関係者みんなで考える

サインを含めた施設整備は、多くの関係者が共通した設置目的を持ち、役割分担をして進めていくものです。

そのため、サインの作成にあたっては、利用者の意見や現場の気づきなどを踏まえ、庁内や施設の設置・運用に関わる人たちが協力し合い、横断的に取り組んでいくことが重要です。

② 引き算の発想を意識する

苦情や要望などに対応して、その都度お知らせ等を掲示した結果、廊下に掲示物があふれ、サインはわかりにくくなり、お知らせはどれも読まれなくなるといったような状況が見受けられます。

これは、対処療法的に対応し続けた結果、「本来、何のためにこのサインが必要なのか」「サインとしての機能が適切に発揮されているのか」といった目的意識が薄れてしまった例と言えます（プラスのデザイン）。

そのため、施設の空間全体やさまざまな利用の仕方を想定し、サインで対応すべきことを的確に捉え、施設整備による対応や人的対応などとの組み合わせにより、最適な空間をつくり出すことが重要です（マイナスのデザイン）。

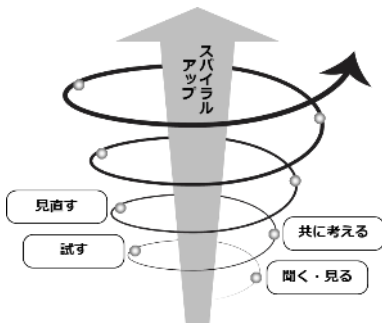
このことにより、案内サインの数や運用後の施設の使い方の説明を減らすことができ、維持管理においても改修がしやすく長期的なコストを抑えることにつながります。



【本庁舎サインの新旧の例】

プラスのデザインからマイナスのデザインへの転換で、サインが本質的な役割を果たしている例

絶えず改善を考え、実践し続けるプロセス



竣工後検証の実施 (70 頁)

③継続的に考える

すべての人や多様なニーズに対応できる環境を整備するためには、多様な主体との協働により、絶えず改善を考え、実践し続けるプロセスが重要です。

そこで、サインの作成にあたっては、本章を参考に、時代や社会構造の変化、技術の進歩、ニーズの変化などを捉え、関係者が一丸となって絶えず見直しを図り、より快適な施設空間にしていくことが大切です。

また、私たちが手を尽くしたと感じていても、意図せずだれかの不安や不便さを招いている恐れもあります。

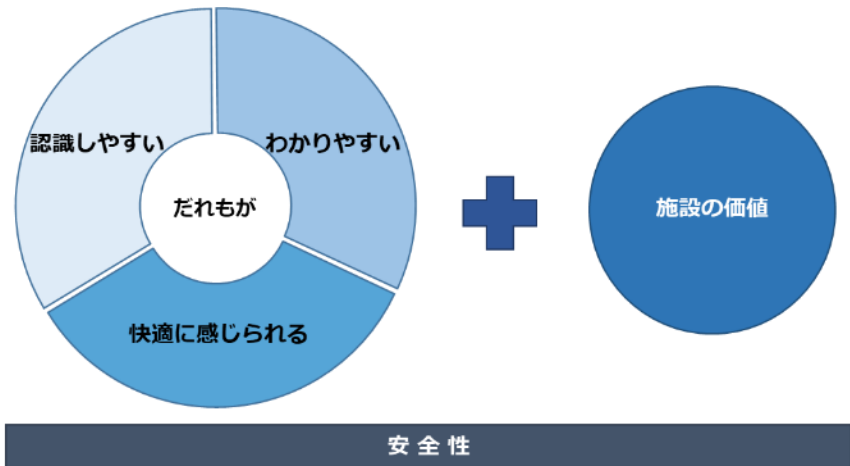
そこで、利用者や管理者などさまざまな人から広く意見を聴き、どうすれば今より少しでも多くの方が心地よく施設で過ごせるかを考え続けることが大切です。

3 作成する前に確認すること

(1)基本的な考え方

ユニバーサルデザインの7原則 (56頁)
価値向上要件 (57頁)
プロセス要件 (57頁)

ユニバーサルデザインの考え方に基づいたサインの作成にあたり、検討の拠り所となる視点を基本的な考え方として記載します。



○だれもが

利用者すべてに幅広く対応できるようにします。
それは、すべてのサインをフル装備にすることではなく、必要とする人に必要な情報提供を適切に行うことを意味します。

○認識しやすい

サインが有効に機能するためには、サインの存在自体が直観的に「見つけやすい」ことが大切です。

また、「記憶に残りやすい」工夫をすることで、その後の行動をスムーズにします。

○わかりやすい

サインの内容は具体的で簡潔な言葉を選び、図や記号、色、音、手触りなどを適切に使い、情報を的確に伝えることが大切です。

また、一度に多くの情報を伝えるのではなく、必要な情報を必要な場所で得られるようにするという工夫も重要です。

○快適に感じられる

快適であるためには、さまざまな身体的・精神的な状態や条件でも自然に情報が得られ、アクセスしやすく、ゆとりのあるサイン空間にすることが重要です。

○施設の価値

サインを含めた施設整備においては、利便性や安全性の向上はもちろんですが、地域や施設の持つ歴史的、文化的な価値を創出・維持・発展させ、次世代に継承していくことも大切です。

また、機能的で、やさしく統一感のある美しさなどを、五感に訴えかける演出や「もてなしの心」により提供することで、人が本来持っている心地よさを感じられるようにすることも大切です。



【公園にたたずむ中央図書館】

枝や葉っぱをモチーフにしたサイン

○安全性

施設の設置・運用においては、法令などの技術的な基準を守ることや安全の維持に努めるだけでなく、利用者が使い方を間違えないような工夫や、万が一使い方を間違えたとしても、重大な結果にならないための工夫が必要です。

また、災害時などの非日常において、災害の発生や避難経路などについての情報を、多様な利用者に対して、素早く確実に伝達できるようにしなければなりません。

(2)施設整備の計画段階 からの検討

施設整備のプロセスとフロントローディング (54頁)

サインは、施設を快適に利用するための情報提供手段であるとともに、施設特性を伝える手段です。

そのため、できるだけ施設整備の計画段階から一体的に検討することで、サインの本来の役割が発揮され、施設空間全体として、わかりやすく統一感があり、施設のコンセプトを生かしたデザインにすることができます。

また、早い段階からサインの作成を検討することで、ムリ・ムダ・ムラを省くことができるため、変更に対する労力やコストを抑えることができます。

(3)目的の明確化

サインには、不特定多数の人が行動するために必要な情報を的確に伝えるという役割があります。

多様な人ができるだけひとりで目的の場所にたどり着くためには、だれもが認識でき、わかりやすく、快適に感じられる空間づくりやサインの作成が重要です。

そのため、サインの作成にあたっては、利用者の立場に立って考えた現状や課題を整理し、サインを作成する目的を明確にしたうえで、その目的に沿って、施設空間や伝えたい情報、実際の使用感、地域・施設特性との調和など、さまざまな要素を総合的に検討し、最適な手法を導き出すように心がけます。

- 何のためにサインの作成が必要なのか
- 主なターゲットとなる利用者はだれなのか
- サインでどのような情報を伝えたいのか
- サインは地域や施設の特性を生かしているか
- ソフト面でも適切な情報提供ができるか

4 作成するうえで考えること

(1)利用者の属性

施設の利用が見込まれる人の属性ごとの配慮の内容を検討します。これにより、サインにおけるユニバーサルデザインに配慮するポイントを明確にすることができます。

	利用者（例）	不安・不便さ 対応方法	配慮するポイント
知ることからはじめるユニバーサルデザイン（10頁～） ピクトグラム（絵文字）（133頁） 色の理解（151頁） 文字等の表現方法（158頁） 伝える・理解するための配慮（166頁） 発達障がいの特性と内容（168頁）	車いす使用者	2章 1-1 参照	目線の高さ・角度、照明の映り込み、接近しやすさ、安全なスペースの確保
	視覚障がい者	2章 2-1 参照	【全盲】音声・触知による情報提供 【弱視】まわりの明るさ、視認性の高い配色・文字の大きさ・文字の書体 【視野障がい】認識しやすい位置
		2章 2-2 参照	【色覚障がい】色の使い方（組み合わせ、色に頼らない表現）
	聴覚障がい者	2章 3-1 参照	特に非常時の文字・光・振動による情報提供
	知的障がい者	2章 4-1 参照	わかりやすい言葉、略図・ピクトグラムの視覚的な情報の併用
	発達障がい者	2章 4-2 参照	シンプルな背景に見やすい位置、わかりやすい動線、地図・ピクトグラムの視覚的な情報の併用
	外国人	2章 4-7 参照	わかりやすい言葉、多言語表記、ピクトグラムの視覚的な情報の併用

利用者（例）	不安・不便さ 対応方法	配慮するポイント
高齢者		まぶしさ、視界の黄変化、見やすい姿勢への配慮、目線の高さ
子ども		目線の高さ・角度、わかりやすい言葉、ピクトグラム の視覚的な情報の併用
乳幼児連れの 人		接近しやすさ、十分なスペースの確保

(2)サインの配置

■ シンプルな動線・ゾーニングを考える

シンプルなデザインの効果
(62 頁)

だれもがわかりやすく、混乱せずに無理なく移動できるサインを設置するためには、動線やゾーニングがわかりやすいシンプルなものにします。

このことで、施設の使い方や案内のサインを減らすことができ、維持管理においても改修がしやすく、長期的なコストを抑えることにつながります。

■ 連続性に配慮する

サインには、利用者の目的を快適に達成させるという役割があります。

そのため、利用者が出入口から目的の場所まで快適にたどり着けるよう、さまざまな移動の流れ（動線）をイメージします。

連続性に配慮する (63 頁)

出入口や移動空間、目的の場所など各空間の切り替わる部分では、ハード・ソフト両面から切れ目なく情報提供できるように計画します。

■ 現実的な場面を想定

する

サインのその他配慮事項(170
頁)

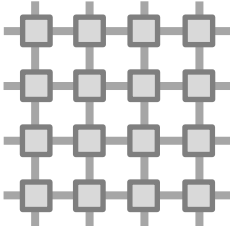
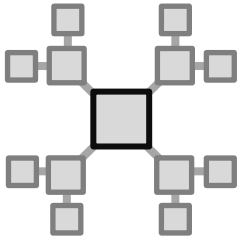
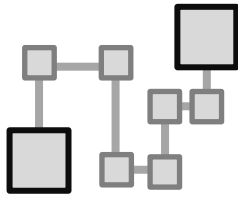
サインをより実用的なものにするためには、利用者の動線や交錯、時間帯に応じた混雑具合など、実際の利用状況を想定します。

また、既存の施設や建設中の施設において、実際にサインの配置を試すことで、利用場面や周辺環境を含めた見やすさ(死角の有無や照明の位置、サインの背景など)、音の聞きやすさ(響き方など)、触りやすさ(手触りや足触りなど)などを、確認することができます。

■ 配置の種類について

考える

配置は、主に3種類にわけることができます。施設特性を生かした配置について検討します。

配置方法	図	考え方
投網配置	 <p>例:公園の散策ルート案内</p>	移動の起点、終点を特定せず、あらゆる移動経路に対応するため、施設内にくまなくサインを配置する考え方
階層配置	 <p>例:本庁舎のフロア案内</p>	限られた移動の起点を想定し、いくつかの終点に向かってサインを配置する考え方
線状配置	 <p>例:美術館の順路案内</p>	起点と終点を決めて、その間の要所にサインを配置する考え方

■ 掲示板を設置する

施設を適切に運用するためには、開館状況や利用案内、イベント案内や臨時的なお知らせなどの情報を利用者に適宜伝える必要があります。

これらの情報を掲示物として、壁やカウンターなど様々な場所に無秩序に貼りだすと、利用者は必要な情報がどこにあるか探さなくてはならず、情報が伝わりにくくなります。

そのため、施設を整備する際には、掲示板を設置して情報を集約する場所をあらかじめ定めておくことが大切です。

また、掲示板の設置においては、利用者の動線や施設特性に配慮し、サインの妨げにならず、スペースにゆとりのある場所への設置を心がけます。

■ サインの取付方法を選択する

サインの周辺環境との調和を図りつつ、多様な利用者の認識しやすさを意識して、利用者の属性や情報提供の流れにふさわしい取付方法を選択します。

安全性の観点から、移動の妨げにならない配置を基本とし、サインによって危険な死角ができないような配慮も必要です。

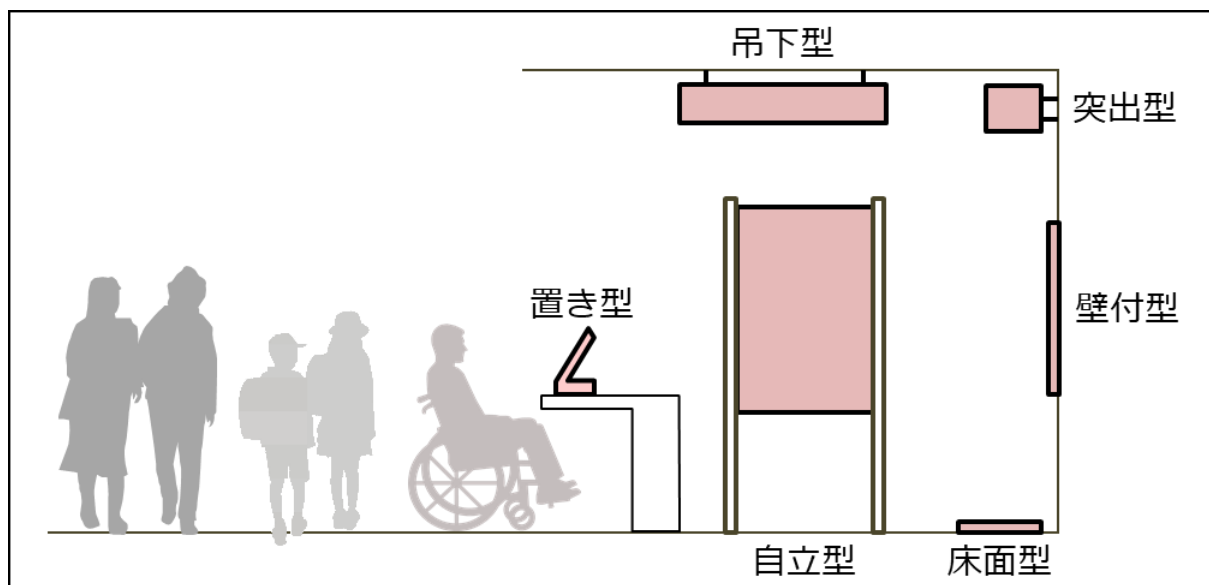
また、経年劣化による落下や破損などを防ぐため、取付部分の材料選定や施工方法など、安全性にも配慮します。

取付方法	内容・配慮するポイント
吊下型	天井から吊り下げる方法 ○天井直付型やペンダント型などがある。 ○高い位置に設置可能なので混雑する場所での設置に適しており、遠距離からの視認性にも優れている。 ○車いす利用者など目線の低い人がいることを考慮する。

取付方法	内容・配慮するポイント
突出型	<p>壁や柱から、通路方向などに突き出して取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高い位置に設置可能なので混雑する場所での設置に適しており、遠距離からの視認性にも優れている。 ○車いす使用者など目線の低い人がいることを考慮する。 ○比較的狭い通路に面した施設の入口などを強調して表示する際に用いる。 ○利用者がぶつからないように配置や設置する高さなど、安全性に配慮する。 ○順光や逆光であっても視認性を確保する。 ○利用者の動線を踏まえ、死角にならないような位置や向きに配慮する。
壁付型	<p>壁に平付けする方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○埋込み型、半埋込み型、壁外付型等がある。壁面に直接表示する場合もある。 ○施設名などその場所の名称を示す場合や地図、詳細な案内などに用いる。 ○主に近距離から見る掲出方法であるため、子どもや車いす使用者などの目線、近づきやすさ（周辺の十分なスペース確保など）に配慮する。
自立型	<p>床面や路面上に取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○固定型と可搬型がある。 ○特にサインの存在を強調する場合や、他に支持方法がない場合に用いる。 ○主に近距離から見る掲出方法であるため、子どもや車いす使用者などの目線、近づきやすさ（周辺の十分なスペース確保など）に配慮する。 ○利用者がつまずいたりぶつかったりしないように、形状や設置場所に注意する。

取付方法	内容・配慮するポイント
床面型	<p>床面に取り付ける方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○複雑な移動経路を示す場合や確実な規制が必要な場合など、壁付型等の他サインと組み合わせて使用することができる。 ○誘導ブロックや避難誘導灯などが代表的である。 ○文字や図形の表示も可能だが、摩耗や素材により滑る恐れがあるほか、人通りの多い場所や人の滞留場所では見えにくくなり、サインの役割が果たせなくなる場合などを考慮する。
置き型	<p>窓口カウンターや記載台などに置く方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○最終的な目的の場所やサービス内容などを表示する場合に用いる。 ○近距離から見る掲出方法であるため、立ち止まり落ち着いて見ることができる。 ○置き型サインを多用したり、他の掲示物が散乱していたりすると視認性を損なうので、設置箇所の周辺には物を置かないよう配慮する。

図：サインの掲出位置



■自然な姿勢について

考える



掲出の高さと表示の幅（171頁）

利用者の属性や動線に応じた視認距離、視認位置、その位置で必要な情報などを整理し、無理なく自然体で情報が得られるような、最適な掲出の高さと表示の幅を選定します。

(3)サインの仕様

■サインの種類を選択する

施設のサインは、設置目的によって、大きく5種類に分けることができます。その場所でどのような情報を伝えたいのか、設置目的を明確にしたうえで、サインの種類を選択します。

サインの種類	例	説明
記名サイン		対象物の名称を示して、他と識別させるサイン 施設看板や室名板のように、対象施設や諸室などの名称を示し、そこが目的の場所であることや目的の場所に到達したことを伝えるためのサイン
案内サイン		対象物の位置と現在地や全体との関係を示すサイン 施設の総合案内板やフロアマップのように、利用者が自ら行動を選択できるように、全体図を用いて、現在地と目的の場所の位置関係（経路や方向・距離など）を伝えるためのサイン

サインの種類	例	説明
誘導サイン		目的の場所の方向を示すサイン 目的の場所までの方向を指し示す矢印のように、経路や方向、距離などを伝えるためのサイン
説明サイン		対象物のさまざまな情報を解説するサイン 目的の場所や諸室のサービス内容や利用方法などを示す解説板のように、施設の円滑な利用を促すためのサイン
規制サイン		人の行動を規制(禁止や警告、注意など)するサイン 立入禁止や禁煙のように、施設利用者の安全や秩序を確保するためのサイン

■サインの伝達方法を選択する

視覚・聴覚・触覚を利用する
(63頁)

人間は、いろいろな情報を無意識のうちに感じ取り、最適な状態を確保しようと行動しています。人間の持つ視覚や聴覚、触覚などの感覚をうまく利用することで、より快適で心地よい情報伝達につながります。

サイン計画等の情報の配慮
(66頁)

ピクトグラム(絵文字)(133頁)

情報の伝え方として、文字やピクトグラム(絵文字)、色などの視覚情報、チャイム音や音声などの聴覚情報、視覚障害者誘導用ブロックや触知案内板、点字表示、手すりなどの触覚情報による方法があります。

多様な利用者に情報を伝える場合には、複数の伝達方法を組み合わせます。

しかし、多くの伝達方法を使用してしまうと、利用者にとって、働かせる感覚や受け取る情報量が多くなり、かえって混乱させてしまう可能性があります。

そのため、利用者の属性やサインの配置箇所などを踏まえ、組み合わせの必要性を検討し、伝達方法の種類や仕様などを適切に選びます。

また、壁・床の色や音の響き、手すりの設置など、空間全体でサインを演出し、より快適で心地よい施設にすることができます。

デジタルサイネージの例(120
頁)

なお、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使用して情報発信することができるシステムをデジタルサイネージと言います。

これは、視覚情報や聴覚情報、多言語化などの多くの情報が発信できたり、利用者の属性や目的に応じた情報を提供できたりします。

なお、デジタルサイネージなどの電子機器を活用して情報を提供する場合には、災害時など電源が失われることも想定して、提供する情報を選択するほか、別の電源を確保したり、電子機器によらない情報提供の方法を検討したりしておく必要があります。

伝達方法	内容・配慮するポイント
視覚情報サイン	文字、図、記号、色、形、光など ○統一感があるデザインとする。 ○だれもが理解しやすい表現とする。 ○多様な施設利用者の主な動線を考慮して、安全で気づきやすい（見やすい）場所にサインを設置する。 ○サインとその周辺の明るさを確保する。 ○照明等の反射が起こらない素材とする。

伝達方法	内容・配慮するポイント
聴覚情報サイン	チャイム音、音声、メロディ音など ○施設内での音の種類を統一する。 ○他施設での一般的な音の使い方と整合させる。 ○他の音と混在せず、聞き取りやすく、不快感のない音質・音量とする。 ○反響や残響（エコー）が発生せず、音源の位置がわかるような空間づくりに心がける。 ○情報内容が想像しやすく、簡潔な表現にする。
触覚情報サイン	点字、浮出文字、立体形状、感触（手触り・足触り）、温度、振動など ○連続して設置する。 ○安全で適切な凸凹の高さ、素材とする。 ○周囲の色とコントラストをつける。 ○視覚情報サインや聴覚情報サインと組み合わせる。

■ サインの機能維持・
経済性を考える

サインは、施設等に取り付けた後、通常付け替えることがないため、周辺環境にさらされて、経年による劣化が起こります。

このため、周辺環境（天候や照明など）によるサインへの影響などを考慮し、耐久性のある素材や色などを選びます。

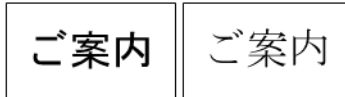
また、サインに掲載している情報の変更（組織改正や室名変更など）に対応するため、柔軟で可変性のあるしつらえにして経済性にも配慮します。

(4)サインの表現方法

■見やすさについて考える

視認性・可読性の違い

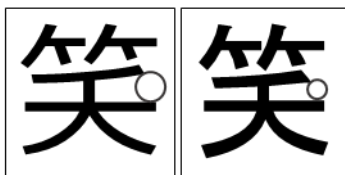
MSゴシック MS明朝



MS ゴシックは、MS 明朝より見やすく読みやすい。

文字内の空間の広さ

メイリオ MSゴシック



メイリオは、MS ゴシックよりはなれが明確になり、シルエットの似た文字を判別しやすい。

サインの文字の大きさ (158 頁)

適切な文字の間隔や行間、文字量、余白

合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

文字が詰まって余白のない状態

合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

適切な文字間・行間・余白がある状態

○文字は、視覚的に情報を伝える手段であるとともに、形状や色などの表現により、様々な印象を与えることのできる手段でもあるため、統一性、視認性、可読性、伝わるイメージなどを考慮します。

○文字の書体は、地域や施設などの特性を踏まえ、伝えたい情報内容に見合ったものを選びます。

また、サインの情報の入れ替えや修正などが想定される場合には、汎用性が高い書体を選ぶことも有効です。

なお、災害時などの非日常においては、文字内の空間が広いものなど、より認識しやすい書体選びも大切です。

○文字の大きさは、だれにどこから見られる情報サインなのかを考え、各視認距離に応じた大きさ以上を確保します。

また、伝えたい情報内容に応じて、文字の大きさにメリハリを付けることも大切です。

○文字の間隔や行間は、広すぎると間延びした印象になり、狭すぎると窮屈な印象となるので、全体のバランスを見て調整します。

特に、漢字が並ぶと詰まって見えたり、カタカナが並ぶと広く見えたりするので、注意が必要です。

○文字量が多いと読み取るのに時間がかかり、少ないと短時間で読み取ることができます。

そのため、文章の内容や読みやすさに配慮し、伝えたい情報を整理し、できるだけ少ない文字量にし、適切な余白を取るよう心がけます。

■色について考える

人間は、無意識のうちに明るい色に視線を向ける習性があり、多くの色を使うと、いろいろなところに目移りするため、伝えたい情報がうまく伝わりません。

色の理解 (151 頁)

また、色の見え方は、色覚障がい者や高齢者など人によってさまざまです。

1つの空間の中で使う色は、できるだけ少なくなるようにして、サインとサイン周辺との色のコントラストに配慮することで、情報を効率よく効果的に伝えることができます。

なお、フロアマップのように、色を多く使って情報を区別したい場合は、一色に濃淡をつけて表現すると、情報にメリハリをつけることができます。

また、サインを目立たせたるために、太陽光や照明等の光が当たるようにしてコントラストを作り出し、周囲から浮き出させる方法もあります。これにより、サインに自然と視線が向かい必要な情報が探しやすくなる効果があります。

このように、サインという一つの視点だけでなく、周辺環境や空間を構成しているもの（背景や床・壁・天井、家具、照明など）の総合的な視点を持ち、最適な配色を選定します。

なお、経年によって、色が薄くなったり消えてしまったりして、視認性が低下するため、周辺環境（光や温度など）に影響されにくい色を選定することも必要です。

■聞きやすさについて考える

施設における場所や経路、設備などを案内する方法の一つとして、音（音声・音響）により情報を伝えるサインがあります。

音サインは、視覚障がい者はもちろんのこと、その他の利用者にとっても有効な情報伝達方法です。

代表的なものとしては、例えば、駅での構内アナウンス、電車の発車ベル、エレベーターの到着音などがあげられます。

サインの説明	説明	例
記号音	場所の基点を知らせるため、単音や人工的な音を組み合わせた音	ピンポンという改札口で発する音など
警告音	危険な場所や状態を知らせるための音	サイレン音、ブザー音、ベル音など
識別音	対象を識別するための象徴的な音	トイレを示す流水音、交差点で青信号を示す鳥の鳴き声など
音声	伝えたい内容を言語で表すもの	駅ホームでの音声案内、男女トイレ案内など
環境音	環境の音や器具の音など、対象を識別することのできる音	足音、反響音、改札機ゲートのバタバタという音など
演出音	自然の音や空間を演出するための音	閉店のお知らせとして使用される「蛍の光」など

音サインが適切に機能するためには、周辺環境において、発生している他の音や建物の反射音のほか、複数の重なる案内音などがない空間づくりが必要です。

また、使用する音サインの内容や大きさ、音程、音色など、聞き取りやすく、情報の内容をイメージしやすい音を選定するほか、認識しやすさを考慮して発する場所や方向にも配慮します。

さらに、施設内外において、同様の情報を知らせる場合は、音の種類や使い方などを統一することで、認識しやすくします。

なお、音サインを使用する際には、音に敏感な人もいることから、地域特性や施設の利用状況なども考慮します。

■ 触りやすさについて 考える

施設における場所や経路、設備などを案内する方法の一つに、身体の一部が触れることで知覚される情報案内があります。


代表的なものとしては、視覚障害者誘導用ブロックや手すり、触知案内板などが挙げられます。

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」
視覚障害者誘導用ブロック

種類 (一例)	イメージ	内容・配慮ポイント
<p>視覚障害者誘導用ブロック</p>		<p>視覚障がい者の移動を誘導するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○歩行の方向を誘導する「線状ブロック」と方向転換や停止・危険などを注意喚起する「点状ブロック」がある。 ○「視覚障害者移動等円滑化経路」など法定設置の場合は、「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」を参照し設置する。 ○設置する際は、周辺との色のコントラストに配慮する。 ○法定外の設置の場合は、多様な人に配慮した適切な突起の高さが望ましい。
<p>手すり (点字)</p>		<p>肢体不自由者の歩行を補助するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移動経路に沿って敷設するため、連続性があり、視覚障がい者を目的の場所へ誘導するサインとなる。 ○壁や床など周辺との色のコントラストに配慮する。 ○力を入れて直接握るため、安全性を考慮した強固な取り付けや握りやすい仕様などにする。

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」
手すり

【参考】「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（国土交通省）」案内表示

種類 (一例)	イメージ	内容・配慮ポイント
触知案内板 (点字)		<p>視覚障がい者が施設などを安全で円滑に移動できるようにするための手で見る地図のこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設のおおまかな地図上にアウトラインを浮き上がらせ、トイレや各部屋などを点字で表示する。 ○「視覚障害者移動等円滑化経路」など法定設置の場合は、「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」を参照し設置する。 ○多様な色の見え方に配慮した色を選定する。 ○直接触るものであるため、安全性や衛生面に配慮した近寄りやすく触りやすいものにする。

サインのその他配慮事項(170頁)

触知サインの設置にあたっては、法令の遵守や国の基準等を参考にすることはもとより、近接部に障害物（壁やカウンター、車止め、樹木など）がなく、接近しやすい安全な周辺環境を確保するほか、視覚障がい者等にとって、必要な場所に連続して設置すること、適切な仕様（色や高さ、太さ、素材など）とすることに配慮します。

■理解しやすさについて考える

ピクトグラム（絵文字）(133頁)

○ピクトグラム（絵文字）は、言語に比べ多くの人理解しやすい視覚情報サインです。

直観的な情報伝達が可能であるため、公共施設やオリンピック・パラリンピックなどの国際大会でも広く普及していて、JIS（日本工業規格）などの標準化されたものもあるので、必要に応じて活用します。

- 矢印は、誘導サインの表現方法のひとつで、方向を端的に示し、多様な人を直観的にわかりやすく誘導することができます。

後進を示す矢印



サインの設置場所や他のサインとの関係性、空間構成要素などを踏まえ、適切な方向を検討することが大切

しかし、例えば、下向きの矢印が下の階を示しているのか、それとも後進を示しているのか、わからないこともあるため、矢印により誘導する場合には、サイン計画だけでなく、施設空間全体を含めて、適切な方向を検討することが必要です。

やさしい日本語（166頁）

- 「やさしい日本語」は、阪神・淡路大震災で多くの外国人が被害を受けたことをきっかけに、外国人にも配慮して、簡単にした、わかりやすい日本語のことです。

これは、外国人だけでなく、障がい者や高齢者、子どもなど多様な人にも理解しやすいものとなり有効です。

多様な人の理解を促進するため、文章は短く、一文で一つの情報を提供し、難しい言葉は避け、状況に応じて敬語を使用するよりも、写真やイラストなどを併用するなどの工夫をします。

- 多言語表記の参考として、現在、板橋区民全体に対して外国籍住民の割合は約5%を占めています。

多くの人々が来館する施設では、特に、日本語がわからない人への配慮として、英語を併記することが大切です。地域や施設の特性上必要な場合には、中国語又は韓国語その他の言語についても、併記することを検討します。

なお、併記する言語が多すぎると、全体の視認性が低下する場合がありますので、注意します。

また、日本語の表記には、ふりがなを使用したり、「やさしい日本語」を意識したりすることで、漢字や難しい表現が苦手な人にも伝わりやすくなります。

番号を活用した本庁舎サイン



○その他の工夫として、数字の活用があります。

アラビア数字は世界中で使われ、情報を記号化したり、順序立てたりする特徴があります。

役所の窓口など、利用者の目的の場所が複数ある場合には、窓口の名称の前に番号を付けるなど、だれもが分かりやすい表記を心がけることで、案内板や館内図から窓口までたどり着きやすくなります。

5 運用開始以降に考えること

(1)サインの維持管理

サインは、情報伝達手段であるとともに、施設特性を印象づけるコミュニケーション手段でもあります。

施設を維持していく中で、経年によるサインの汚れや劣化のほか、周辺環境の変化に伴う視認性の悪化などにより、サインが機能しなくなることがあります。施設の信用や信頼、ブランド価値などを低下させることにもつながりかねません。

また、維持管理を怠ることで、サインの落下事故などにより、人にけがをさせてしまう可能性もあります。

そのため、サイン本来の機能を維持するとともに、何より安全性を確保するため、定期的な点検や保守が必要です。

(2)人による適切な 情報提供

快適に施設が利用でき、利用者の満足を向上させるためには、適切なサインの設置・運用に加え、「もてなしの心」による人的な対応が重要です。

そこで、施設の運用開始以降においては、サインによるハード面での案内だけでなく、運営者によるソフト面での適切な案内や情報提供が必要です。

(3)掲示物

掲示物とは、施設を運用する中で、利用者への施設案内や注意喚起の貼り紙、イベント案内・啓発等のチラシ・ポスターなどのことです。

掲示物は、利用者に情報を伝える手軽な手段であるため、周りの案内板や掲示物などに配慮せず貼ってしまい、結果、情報を過剰に掲示し、わかりにくくなることがあります。

こうした事態を防ぎ、利用者に適切に情報を伝えるためには、あらかじめ掲示物に関するルールを定めるとともに、定期的に掲示状況やルールそのものを点検することが必要です。



大きさや縦横が混在し、内容の重複も見られる自動交付機の張り紙（旧本庁舎）
掲示物の内容や大きさ、掲示方法が同じで整然とした掲示板（区立美術館）

掲示物に関して、ルールで定めることが望ましい事項は、主に以下のとおりです。

○掲示についてのルール

- ・ 掲示場所（掲示板など、施設の既存のサインを邪魔しない場所）
- ・ 配置（内容の緊急性や重要度等に応じた掲示位置）
- ・ 掲示期間と点検の時期や頻度
- ・ 貼り方（マグネットや画鋏など）

○掲示物のフォーマット

- ・ 大きさ（A4、B4 など）
- ・ 向き（縦横）
- ・ 色の使い方
- ・ 文字のフォント

また、掲示物以外にも、来館者に配布するチラシや冊子などを作成することがあります。これらのチラシや冊子などについても、作成や配架に関するルールを定め、定期的に見直しをすることが大切です。

なお、1枚の掲示物に掲載する情報が多すぎると、かえって伝わりにくくなることもあります。

そのため、掲示物には最低限の案内のみ掲載し、詳細情報は2次元コードなどを用いてホームページに誘導すると、貼り紙が見やすくなるだけでなく、利用者が求めている情報を適切に伝えることができ、情報の更新にも対応しやすくなります。

(4)継続的な見直し

運用開始以降は、サインが利用者を正しく案内できているか否かについて、確認する必要があります。

継続的に考える (76頁)

確認で明らかになった課題は、より良いサービスを提供するための機会として捉え、関係者間で課題の本質的な解決策を探り、実現し続けていくことが大切です。

また、運用開始後に発生した課題を解決するため、利用者を巻き込んだり、サインの試作品を作成し、実際の施設空間の中で使い勝手を試したりすることも効果的です。

このように、利用者の要望に応じていくことは、施設の快適性を向上させるだけでなく、従事職員にとっても、誇りややりがいにつながる契機となります。

