

ターミナル駅における サイン表示の現状と課題

鉄道、バス、タクシーなどの交通機関の結節点となるターミナル駅は、百貨店やオフィスビルなども集積する、様々な人が行き交う場です。国籍、年齢、障害の有無を問わず、人々が目的地に辿り着けるよう、そこには様々なサイン表示が設置されています。

“バリアフリー”、“ユニバーサルデザイン”の考え方の下、文字等の表記方法の改善、ピクトグラムの活用、音声対応などの取り組みも進みつつありますが、交通事業者間や周辺施設等との縦割り対応等もあり、シームレスな移動の実現にはまだまだ課題が残っています。

そこで、ターミナル駅を中心にしたサイン表示による情報発信について、その現状と課題について皆様といっしょに考えます。

日時
場所

平成
28年

10月26日水

入場
無料

15:00 ~ 17:00(開場 14:30)

会場：中央電気倶楽部 西館5階511号室(アクセス裏面参照)

基調
講演

「大阪のサイン環境から ユニバーサルデザインを考えよう」

摂南大学 理工学部 住環境デザイン学科 教授
岩田 三千子 氏



取組
報告

1. 「バリアフリーな移動」 のための案内支援について

NPO 法人 まちの案内推進ネット 理事長
岡田 光生 氏



2. 「ターミナル駅のサイン表示 事例と考察」

アクセス関西ネットワーク 運営委員
山名 勝 氏



講演、取組報告を踏まえて、聴講者の方々からの疑問、質問にお答えします。

質疑
応答



コーディネーター
近畿大学名誉教授
関西福祉科学大学客員教授
三星 昭宏 氏



コメンテーター
大阪大学
未来戦略機構第五部門
未来共生イノベーター
博士課程プログラム特任助教
石塚 裕子 氏

第4回バリアフリー推進勉強会 in 関西

お申込締切日 平成28年 **10/11** 火

ご所属団体名			
〒	都道府県	市区町村	TEL
ご住所			FAX
ご担当者氏名			E-mail
参加者氏名 (複数名ご参加の場合は、下記に参加される方のご記名をお願い致します。(ご担当者を除く))			
	ご所属部署/お役職	お名前	【懇親会】会費 3,000 円 (税込) 開催時間 : 17:10~18:40
①			<input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席
②			<input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席
③			<input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席
④			<input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席
⑤			<input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席
通信欄			

第4回バリアフリー推進勉強会 in 関西

プログラム * 敬称略 (登壇者は予定です)

開会挨拶	15:00	
基調講演	15:05	岩田 三千子 摂南大学 理工学部 住環境デザイン学科教授
取組報告①	15:35	岡田 光生 NPO 法人 まちの案内推進ネットワーク 理事長
取組報告②	16:05	山名 勝 アクセス関西ネットワーク 運営委員
休憩	16:20	
質疑応答	16:30	
◎コーディネーター	三星 昭宏	近畿大学名誉教授 関西福祉科学大学客員教授
◎コメントーター	石塚 裕子	大阪大学 未来戦略機構第五部門 未来共生イノベーター博士課程プログラム 特任助教
閉会挨拶	16:55	

* 当日手話通訳が必要なお申込者様については、別途下記連絡先まで事前にご連絡下さい。

会場アクセス



- JRをご利用の場合
 - ・東西線「北新地」駅下車 徒歩約5分
 - ・JR各線「大阪」駅下車 徒歩約10分
- 地下鉄をご利用の場合
 - ・四つ橋線「西梅田」駅下車 徒歩約5分
- 京阪電鉄をご利用の場合
 - ・中之島線「渡辺橋」駅下車 徒歩約5分

お申込み方法

・FAX または E-mail にてお申込み下さい。
 ・上記の申込み必要事項をご記入の上、お申込み下さい。

✉ a.kankou@kankouken.org

* 当日は本申込書またはお名刺を受付時にご提出頂きますようお願い申し上げます。
 * ご記入頂きました個人情報本目的以外には一切使用致しません。

第4回バリアフリー推進勉強会 in 関西

<テーマ：ターミナル駅におけるサイン表示の現状と課題>

1 概要

- 1.1 日 時：平成 28 年 10 月 26 日（水）15：00～17：00
- 1.2 場 所：中央電気倶楽部 西館 5 階 511 号室
- 1.3 講 師：岩田 三千子 氏（摂南大学理工学部住環境デザイン学科教授）
岡田 光生 氏（NPO 法人まちの案内推進ネット理事長）
山名 勝 氏（アクセス関西ネットワーク運営委員）
- 1.4 コーディネーター：三星昭宏氏（近畿大学名誉教授、関西福祉科学大学客員教授）
- 1.5 コメンテーター：石塚裕子氏（大阪大学未来戦略機構 第 5 部門未来共生
イノベーター 博士課程プログラム特任助教）
- 1.6 参加者：131 名
- 1.7 講演概要

岩田 三千子 氏「大阪のサイン環境からユニバーサルデザインを考えよう」
(以下、講演概要)

サインというと視覚に訴えるサインを思い浮かべるかたが多いかと思いますが、それ以外にも聴覚や触覚に訴えるものもあります。障害者、高齢者、子供、そして外国人といったように、情報入手困難者と言われる様々な方がサインを使います。私自身はサインをデザインするというよりも、サインを含めた空間をデザインする分野に携わっています。

生活環境におけるサインの課題ですが、どうしても視覚に頼るサインに偏っています。しかし、視覚による情報入手は全体の約 8 割と言われていて、視認が困難な方々への配慮が重要だといえます。また、サインが置かれる環境の大規模化、複雑化等などの変化に対する対応も課題です。

ユニバーサルデザインの考え方は、ひとつは障害の有無、年齢、性別、人種などに関わらず、多様な人が有意に使える製品や建築のデザインということです。日本においては、このような考え方の中でデザイン手法そのものがユニバーサルデザインというようにも理解されています。

サインによって情報を入手する方法は、視覚だけでなく五感を活用します。視覚障害者施設などでは、曲がり角のサインとして、水の流れる音、鳥の鳴き声や臭いで示す事例もあります。

次にヨーロッパの事例から海外のサインをご紹介します。視覚、聴覚、触覚、嗅覚などを活用した様々なサインがあります。日本と比較すると、サインの重要性、デザイン性において違った面が発見できます。ツーリストインフォメーションのピクトグラムは、ヨーロッパでは「i」と示しています。建物の入り口や名称のサインについて、ケルン中央駅は行燈式で中から光らせて建物自体がサインとなっています。ドイツで見つけた建物入口の地面のサインでは、塗装や貼り付けシートではなく、モザイクの石の色で表していてとても綺麗です。ドイツやデンマークの自転車道の事例では、コントラストが大きく、自転車のピクトグラムも見やすく表されています。

最後に、日本のサインを調査した状況をお伝えします。日本福祉のまちづく

り学会サイン環境特別研究委員会で企画し、学生や障害者の方が参加して難波地区と、梅田から谷町4丁目へのルートを調査しました。

梅田から谷町4丁目へのルートの調査についてですが、モニター3名には大阪駅前第2ビルから谷町4丁目のパスポートセンターを経由し、マッセ大阪に向かうことを教示しました。「谷町線東梅田駅」というサインが、ある所では「地下鉄東梅田駅」、またある所では「地下鉄谷町線東梅田駅」となっていたりします。内照式のサイン看板の上に貼り紙で行先表示をしているのは、とても見にくい事例です。

東梅田駅では、天井吊り下げ式の看板は比較的分かり易かった一方で、地下通路の柱の内照式の広告看板は目立つ目線の高さに合わせて沢山ありました。大阪は広告が一番大事なのでしょうか。

しかし、切符売り場の近くでウロウロしていると、駅員さんが声を掛けてくれました。これはとても人的サポートが良かった事例です。

さて、谷町4丁目に着いてからです。サイン情報を探索しました。後からベタベタと沢山貼り紙がされていました。何故貼らないといけなかったのかと考えると、それは最初のデザインが悪かったからだと言えます。本来はサインが必要ない空間を作ることを目指すべきです。移動しやすく、分かり易く、見易いことなどがユニバーサルデザインであるはずなのに、谷町4丁目の大阪府庁付近のサインや表示は、グラフィックな意匠に拘り、見にくい事例、見つけにくい事例が多いです。

また、難波地区の調査では、車イス2名、弱視者2名、晴眼者9名にモニターとして参加していただき、「JR難波駅から南海難波駅で乗換すること想定して、案内表示(サイン)を利用して歩いて下さい」と教示しました。サインを見た場所、迷った場所を回答してもらい、ルート上にプロットしました。分岐が多いところで、案内表示を途中で見失ったという回答が、迷った原因の中で最も多かったです。

階層の構造が複雑な場所で、車イスの方はエレベータを利用するのに対して、有効なサインが無く、元に戻ってエレベータにたどり着くということが指摘されました。サイン表示面での照明の反射光、これを光膜反射グレアといいます。それによって弱視者の評価が特に低かったです。

梅田、難波を調査して分かったのですが、表示面の文字が小さいという指摘が非常に多かったです。パソコン上でグラフィック・デザインしても、それを10m離れて見るのか、30m離れて見るのかによって、見え方が違います。現場の状況に合わせなければ、このような意見が出てきてしまうと思います。もう一つ、周囲の広告などがサインの見つけやすさを妨げていることが指摘されます。サインの重要性をこれからも伝えていきたいと思います。

岡田 光生 氏「「バリアフリーな移動」のための案内支援について」

(以下、講演概要)

まちの案内推進ネットでは、移動円滑化の案内として、外出される方々に対して事前に情報提供をしたいということで、「えきペディア」というwebサイトを開設して、移動情報をシンプルなMAPにして公開しています。MAPにはエレベータやバリアフリートイレの位置を情報として付加しています。また札幌や福岡など他都市のNPOと協力をして案内冊子を作成や配布などしていま

す。地方から大阪に行こうとした時に、行く前に大阪のマップを入手したいというニーズもあると思いますが、現在コンビニでその情報を出力できるようにもしています。

回答数 2000 票を得てかつてアンケート調査をしましたのでご紹介します。移動時の制約の有る無し、介助者と健常者のグループで比較しますと、特に介助者から迷ったという回答が多くありました。出口への誘導、地上への誘導に従って行ってみると、エレベータが無くて困ったという回答が多くありました。現場の案内で、移動に制約のある人が欲しい情報を的確に入手出来ているかという点、必ずしもそうではない結果であり案内表示システムとしての課題があり、各都市でも共通しているかと思えます。

昨今地上出口がビルと一体化して分かりにくい事例もあります。MAP とともに写真を使って地下と地上との繋がりがわかるようエレベータの案内をしています。バリアフリートイレの情報も単にスペックだけ書かれても障がいのある方で使用でき無い場合があります、写真を掲載しています。そうすると車いすの方が、実際に移乗出来そうか否かも分かります。地下鉄駅と主要なターミナルで、このようなバリアフリー情報をサイトで公開しています。

ターミナルでは、地下街管理者、道路管理者、鉄道事業者等の様々な方が個々に案内に取り組み、サイン表示の連携が必要であると言われる。案内図サインや誘導サイン、名称の表示であったり多くの課題があります。幸い梅田では、地域に共通する案内の仕組み、個々の地区の案内を補完するサブシステムが開発されました。誘導サインなどデザインは個々地区の意匠ですが、情報内容は結節箇所毎に案内対象施設をマニュアルで設定し、適用されています。その他特色として出口番号があります。地下通路にアルファベットと番号を付し、出口を位置特定し、ユニークに番号表示できるようにしています。

これはよく使われるエレベータですが、名前が無いと、人に説明するのに困ります。梅田では、この位置特定の仕組みがあるので、モデルの様な番号表示も可能です。地下、地上、デッキ上、連携した現場での表示とそれらの案内が大切になってきます。近畿運輸局とこのような取り組みの実証実験が出来ればと考えます。エレベータは民間のビルにも設置されています。しかし、地下鉄に繋がっているか否か分からない。民間ビル側或いは道路施設としてのエレベータの案内が、今後の課題ではないかと思えます。

地下鉄駅やターミナルの交通機関間の乗換えを案内するバリアフリーMAPを作成していますが、これら web サイトで整備されている情報を API で、事業者の web サイトの案内にオプション、或いはサブシステムとして活用して頂ければ、不足している周辺施設や移動円滑化の情報を容易に補完し、提供できるのではないのでしょうか。そうすると利用者に案内として提供される情報が繋がり、人々の回遊性も高まり、街で有効に時間を使って頂けるようになると思えます。

お配りした神戸三宮ターミナルマップには広告が入っていますが、交通事業者、案内所、ホテル等に配布して上手くお使い頂きました。阪神三宮駅で使った例では、日本語、英語併せて一日で 45 枚位、年間にすると 2 万枚位の需要があると分かります。そこから考えて梅田であればどれくらい必要か考えられるかと思えます。

これから向かう先の都市のターミナルのマップが事前に手に入れば、現地

着いた際に迷わないで済みますから、福岡、沖縄、関空などでの配布もしました。これから、都市間で相互に案内の連携を図っていくことは、ますます外国客が増える、高齢化が進む社会においては非常に大切であると思います。

山名 勝 氏「ターミナル駅のサイン表示 事例と考察」

(以下、講演概要)

私は車いすを利用しており、普段は移動制約者のアクセスの問題に取り組んでいます。同時にサインも重要な問題でありますので、やや専門的な視点からサインのことも考えています。

最近大阪ではサインのリニューアルが行われていて、その代表的な事例をご紹介します。

新大阪は、JR 西日本、JR 東海、阪急、大阪市交通局という4つの事業者が乗り入れています。とても複雑な駅です。サインの統一もやりにくい所です。3階のメイン通路です。課題は文字が小さいことです。近づかないと何が書かれているのか分かりません。JR 東海の新幹線の箇所です。「のりば」の表示は大きくて見やすいです。問題は乗り場案内の掲示です。自分が乗る新幹線のホームがよく分からないです。逆にどのエレベーターに乗ればどのホームに行けるかのサインは非常に優れています。2階の JR 西日本の乗り換え箇所です。リニューアルされて非常によく分かります。何番ホームに行くエレベーターがよく分かりますが、そのホームに着く列車がどこ方面行きなのかは、近づかないと分かりません。大阪駅北側の事例です。階段とエスカレーターはありますが、エレベーターの案内がありません。エレベーターの案内がなければ車いすの人々は途方に暮れてしまいます。乗換え案内はあっても、一部の移動制約者への案内がゼロの事例です。

大阪市交通局の事例です。記号と数字で表そうという考え方です。しかし、このサインだけではどこに出るのか分からなく、また文字も小さいと思います。台北、上海、香港と比べると文字の大きさは1/4程度しかありません。漢字の特性はアルファベットに比べると圧倒的に文字数を少なく出来ます。その分文字を大きく作れます。更に漢字そのものをピクトグラムとして使用出来ます。日本とは発想が異なります。漢字を使う国のサインを考え直す必要があると思います。

最近の東京メトロの事例です。全て目的地までの距離が書かれています。大阪の事例では方向は分かっても、距離がありません。エレベーターの出先の情報も不十分であります。地上に出てから情報があっても仕方ありません。最近床サインが増えてきました。床サインを有効に使うのは分かり易いです。これを上手に使うと良いと思います。しかし、床サインは途中で終わってしまうととても不親切です。

次に外国の事例です。台北の駅の改札です。改札に入る前に方角別に行先情報が掲示されています。ホームでのエレベーターの案内も、方角と距離が出ていて親切です。エレベーターの塗装は非常に派手にされていて、塗装そのものがサインになっています。香港の事例です。このエレベーターに乗るとどの線に乗れますと表示がされています。カラーリングも中途半端ではなく一貫しています。

サインの機能は、初めて訪れた人が迷わずに目的地まで辿れるためのもので

ありますが、その機能が日本では十分に果たされているのでしょうか。決して綺麗に表現するものではないはずです。

コメンテーター(石塚氏)コメント

岩田先生からは、サインそのもののデザインではなく、サインのある環境をデザインしないといけないという重要なご指摘を頂きました。大阪の地下街の事例をご紹介頂きましたが、限られた空間の中で、サインと広告物の競合について、どのように共生させていくデザイン手法があるのかを、岩田先生に教えて頂ければと思います。

岡田先生からは、NPO という民間のお立場から様々な情報を整理するという中で、乗り換え経路に着目されて、地上と地下の空間の情報を一つにまとめて発信されているところが大きなポイントでありました。情報提供の方法として写真掲載し、利用者が自身の観点から利用できるかどうかを判断出来る情報を提供されているのは流石だなと感じました。また、事業者毎、管理者毎で整備される情報を、その枠を超えて繋げる役割を岡田様のエキペディアが担われているのがよく分かりました。

山名様のご発表ですが、大阪を中心に実際に利用された立場から事例を紹介いただきました。途中で見落とししてしまうサイン、地上と地下のサインの共通性が必要というポイントをご指摘頂きました。また海外の事例もご紹介を頂き、20m 毎にサイン或いは距離を表示するというような、日本でも参考になる事例のご紹介も頂きました。特に障害当事者の方々が、どのような点に着目してサインを利用しているのかを踏まえた整備の重要性を、改めて確認することになりました。

コーディネーター(三星氏)コメント

私の所には障害当事者から多くの意見が寄せられます。各事業者は個々には非常によくサイン表示に取り組まれています。やはり情報が別々であり困っているという意見が8割位あります。

ドイツや北欧では運輸連合というものがあり、自治体からの公共交通への助成金の配分、ダイヤ、長期的な路線計画などが一元的に議論される場です。仕組みの違う日本に直ぐに当てはめられないのは分かった上ですが、このような場でサインも整備されれば、岡田さんがされているような取り組みも、持続可能になるかと思えます。

岡田さんの取り組みについて皆様に知って頂きたいのですが、とても重要な取り組みをなさっています。日本の多くの大都市をカバーされています。しかし、財政的に考えますと、継続実施がとても困難な面もあります。殆どボランティアで実施されているこのような取り組みを、継続出来るような仕組みが必要だと思えます。

1.8 主な質疑応答

質問者 1

文字の大きさなどの視認性に問題があると分かったのですが、一方で外国からの来訪者が増える中で、近年は英語だけではなく、中国語やハングルなどにも対応しています。限られたスペースの中で色々な情報を入れるということは、文字を大きくすることと相反するかと思えますが、何か良い知恵があればお教

え下さい。

講師(岩田氏)

表記の多言語化は必要だとは思いますが、中国人の学生に聞いたのですが、日本語と同じ漢字を使っているのに、何故表記しているのかという意見がありました。まだまだ整理できる余地があるのではないかと思います。文字があつてサインだと思われているのですが、空間があつてのサインだと思います。サインも建築や空間を設けてから設置するのではなく、一体となって最初から計画をしましょうということが大切です。そういうように考えると、先ほど言った整理ももっと簡単になると思います。本当に四ヶ国語表記が必要なのか否かは、もう一度考えてもよいと思います。

講師(岡田氏)

サインとしては限定的に扱って、他のメディアから情報を補完できる、或いは位置情報から情報を補完できるような仕組みが必要かと思います。

講師(山名氏)

自分が外国に行った時のことを考えればよいと思います。海外には日本語表示なんてないです。しかし、向こうのサインでも何とかあります。四ヶ国語表記は必要ないと思います。ピクトグラムと矢印、そして必要な情報がアルファベットであれば良いと思います。

質問者 2

駅名の英語表記について、一般的にはローマ字表記をしています、「神戸空港」駅は、「kobe airpoot」と表記しています。訪日外国人への見せ方としてどちらが分かり易いのでしょうか。今後多言語対応して行く中で方向性を教えて頂ければと思います。

講師(岩田氏)

例えばニントク寺という寺があつて、「nintokuji」「nintokuji temple」「nintoku temple」というようなことが考えられます。日本人にとっては「nintoku temple」ではパツと響きません。外国人にとってはやはり英語表記が一番通じると思います。

講師(岡田氏)

固有名詞の部分はローマ字表記だと思います。寺や神社の場合では、後に「temple」や「shrine」を付けるケースが殆どだと思います。

講師(山名氏)

駅員や日本人に聞いた時に、全部英語にすると通じなくなります。エアポートなど誰でも分かるものはそうしてもよいでしょうが、そうでないところは日本語表記を考えればよいのではないのでしょうか。

コーディネーター(三星氏)

バリアフリーの考え方においても、新しい段階での課題が出て参りました。この 10 年間頑張って来た日本も、香港や台北に比べると、エレベーターの大きさやサインの分かり易さにおいて、周回遅れのような状態になっています。これは大きな問題で、日本はこれに満足しては駄目です。アジアの中で取り残されるというようなことはあつてはならないです。ホテルでバリアフリー情報の載ったタウンマップを欲しいと言って、出て来る街は世界中を見てもまずありません。これが大阪で出来れば凄いことだと思います。また、本日の議

論の中で名前が無いエレベーターがあるということに驚かされました。駅に名前が無いのと同じですから、大変な問題だと思います。

コメンテーター(石塚氏)

沢山ご質問を頂いてディスカッションがあれば、もっと色んなアイデアも出て、問題解決に繋がったかと思います。アンケート票の自由回答欄がありますので、現場ではこんなことに困っているというようなことをご記入頂ければ、今後の議論の参考とさせていただきます。

2 配布資料

次のとおり。