

## サイン・スタディー:コミュニケーションのほころびを手掛かりにした持続可能な運用の試み Sign Study: An Attempt for Sustainable Operation Using Cracks in Communication as a Clue

瀬川 晃(RCIC)、伊澤宥依(RCIC)  
SEGAWA Akira (RCIC) and ISAWA Yui (RCIC)

### はじめに

サインとは、一般的に案内看板や標識を意味し、「人々の行動のよりどころとなる情報を具体的なかたちで表したものの」(公益社団法人日本サインデザイン協会)とされている。公共空間において、禁煙やトイレなどのサインは必ず存在している。施設の設計と共にサインは施工されるが、現実には多くの公共施設では貼り紙が追加され、必要十分として計画されたサインの不備を補完している。本研究では、貼り紙も含めて広義のサインと捉え、2020年3月よりソフトピアジャパンエリアおよびIAMAS学内施設に設置されているサインの調査を開始した。

大垣市にあるIAMASは、2014年に旧キャンパスからIT関連企業が集積した複合施設のあるソフトピアジャパンエリアへ移転した。数年前から、世情の流れを反映して施設入口ドアに「歩きスマホ禁止」サインが貼られるようになった。2020年になると、「マスク着用」や「社会的距離の確保」など新型コロナウイルス感染症対策のサインが増え、施設空間内に無秩序な情報が増え続ける状態がより顕著になってきた。施設利用者の動線から閲覧効果を狙い、入口ドアへ掲示するサインを増やし続けることで景観を損ねる結果となっており、過度な情報による景観の汚染について考慮されていないことは明らかであった。移転当初、こういった問題に気づい

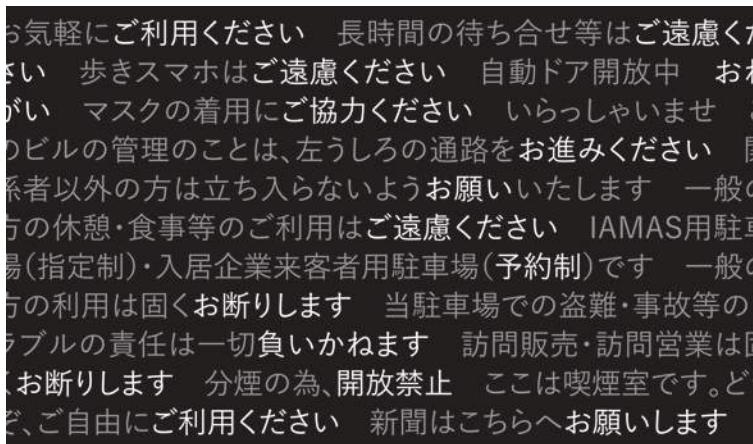
てはいたが、当時はIAMASに関係するフロアサインの改修に留まった。それから6年が経過する中で、当初は気づいていた問題点も「慣れすぎてしまい、風景が見えなくなってしまう状態」(ハナムラ,2017,p.15)馴致が続いていた。

今回サインの見直しに着手することになった直接的なきっかけは、ソフトピアジャパンのセンタービル1階に新設された「ふれあい広場」というフリースペースのサインを改修したことにある。設置当初は「ご自由にご利用ください」というラミネート加工された利用促進の貼り紙が広場のパーティションへ貼られていたが、文言が不明瞭だったため利用者には伝わりづらい印象だった。また、リニューアルされたテーブルや椅子などの什器と雰囲気が合っていなかったため、施設の指定管理者から依頼を受け、利用促進サインを改修することになった。このタイミングであらためてIAMASやソフトピアジャパンエリア内のサインを対象に、産業研究文化センター [RCIC]の活動としてリサーチを取り組むことになった。

リサーチを始めて明らかになった注意喚起サインの具体例としては、利用者一人からの苦情によって「マスク着用にご協力ください」から「着用してください」への追加掲示が挙げられる。また自動ドアへ丁寧に説明された新型コロナウイルス感染症対策の貼り紙があっても、近づく自動ドアが開いて読めないというような矛盾が起っていた。



足元注意やマスク着用が重複された無秩序なサイン



既存サインから抜粋した文字情報

建築空間にある様々な注意喚起やお知らせは、必要以上に私たちへ訴えかけてくるため、日本語で書かれていれば読んでしまい、読めなければ視覚的なノイズでしかない。

クレームやトラブルに先回りして予防線を張るために注意書きが増え、それを見続けなければいけない側の心理的影響やストレスはあまり考慮されていない。伝える情報が増えれば増えるほど個々の情報は埋もれ、精査されない情報は結果的に利用者へ届かないという馴致が起きている。この問題を解決するために、複合施設として入居企業や不特定多数の利用者に対してアプローチを変える必要がある。

本研究では、公共施設の空間におけるサイン掲示の問題点を見直し、ソフトピアジャパンエリアを対象にしたケーススタディーとして、適切に維持管理できる運用のためのガイドラインの制作・実践を行う。さらにはその効果をアンケートやヒアリングを通じて検証し、同様の諸問題を抱える公共施設の当事者へその知見を共有することを目的とする。

## 研究のプロセス

研究を遂行するため、まず対象エリアにおけるフィールドリサーチ、ヒアリングとアンケートを実施し、問題点の分析から実践的にサインの改修と検証を進めた。

- リサーチと問題点の洗い出し
  - フィールドリサーチの対象エリア
    - ソフトピアジャパン利用者層：入居企業・IAMAS・一般
    - ワークショップ24利用者層：入居企業・IAMAS・宿泊者
    - ドリームコア利用者層：入居企業・市民工房利用者
  - ヒアリングによる運用確認
    - 制作者、制作意図(目的・対象)、制作時期、重要度
    - 運用(維持・管理：更新頻度、清掃、修繕)
  - アンケート対象者：管理者・警備員・清掃員・学生・教員など
  - 定期観測：大垣市役所
- ケーススタディー
  - 必要度・実行可能性が高いものから試験的にデザインおよび施工を実践
    - 多目的スペースの利用促進サイン → 工房を利用した施工の検討
    - 立入禁止、着席禁止、ドアサイン、総合案内、臨時休館
    - 汎用性什器の制作・施工データの運用

## フィールドリサーチ

まずIAMASが入居するソフトピアジャパンエリアを対象に、フィールドリサーチを行った。並行して、2020年1月に完成した大垣市役所新庁舎にて、真新しい状態の公共施設か

らどの様にサイン計画が変化していくかを調査するため、定期観測を行った。

## ソフトピアジャパンのリサーチ

フィールドリサーチでは、多くの既存サインは情報の不足があり、貼り紙によって補完していることがわかった。貼り紙はコピー用紙、ラミネート加工した用紙、ラベルプリンターのいずれかを組み合わせた構成となっている。表示方法や掲示位置なども統一されておらず、管理事務所の環境で制作できる手法に限定されていることが一因であると考えられる。剥がす機会を逃したり、粘着シールの劣化、汚損、情報が著しく古いサインからは、運用にメンテナンスが含まれていない現状も伺えた。

使用するフォント選択の問題としては、目立たせるためにポップ体を選んでしまい、シリアスな情報が優しい雰囲気になってしまったり、毛筆体で丁重な演出を施してしまうなどが見受けられた。

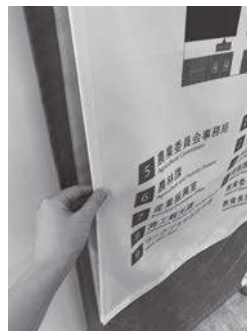
リサーチで得たサイン、貼り紙の事例を元に以下の項目を洗い出した。

- 分類：案内、誘導、位置、説明、規制、広報
- 内容：表記、色、書体、言語、図
- 形態・施工：大きさ、高さ、配置
- 設置条件：環境光、屋内・屋外
- 施工資材：コピー用紙、ラミネート・ラベルプリンター、再剥離シート、アクリル板、透明シール、両面テープ

## 大垣市役所の定期観測

1回目観測、2020年3月

庁舎の壁のほとんどは磁石が付けられる仕様になっている。今後の運用として、掲示物を壁に取り付けることが前提だとわかる。独立形のサイン什器も数点確認できた。各フロアのマップは布にプリントされており、マップ部分のみ取り外して付け替えが可能である。今後部署の変更などで案内図が更新できるようになっている。



付け替え可能なマップ



独立型のサイン什器

## 2回目観測、2020年6月

緊急事態宣言後、新型コロナウイルス感染症に関する貼り紙が増えており、窓口にビニールカーテンが設置されていた。また、会議室の空き状況の貼り紙など、既存什器ではわかりにくい部分に貼り紙サインを追加している。



設置されたビニールカーテン



既存サインの情報補強

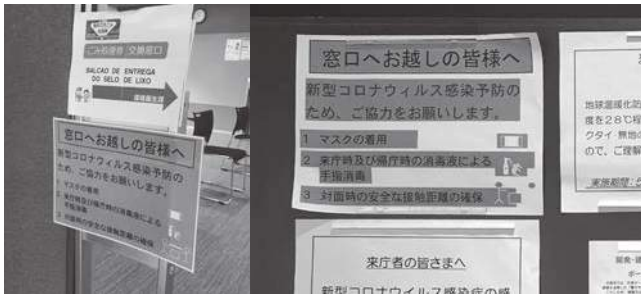


上揃えに整った掲示物

これまで4回の観測からは、想定されていたサインが運用上で見直されたり、掲示物が増えたり整理されたり、繰り返し見ることで変化が顕在化された。

## 3回目観測、2020年10月

全館を通してイベントポスターなどの貼り紙が増えている。各部署ごとで貼り紙のデザインが異なる。掲載内容が同一でありながら背景のみ異なる貼り紙が見受けられた。



背景のみ異なるサイン

## 4回目観測、2020年12月

前回の観測と比較すると、掲示物・貼り紙共に減少している印象がある。また、掲示位置を揃えるなど、全体としての配慮も見られ、運用の変化があったことが推測される。



以前のサイン



現在のサイン

## アンケート調査の実施・分析

フィールドリサーチで得たサイン事例を元に、IAMAS学内サイン、ソフトピアジャパンセンタービルサインについて、管理者と利用者双方からの意見を得ることを目的に2つのアンケート調査を実施した。アンケートでは、サインの写真から必要性、効果性、またその理由についての回答を求めた。

「必要性」については、提示した全てのサインで肯定的な回答が多数となった。「効果性」では、必要性よりも若干数下回るものの、ほとんどのサインで肯定的な回答が多数となった。特にIAMAS学内サインでは、全てにおいて肯定的な回答であった。これは学内利用者が限定されており、サインの他に情報を共有できることが一因であると考えられる。

次に、効果性について評価が低いサイン2点について分析を行う。

(写真1)のサインは、歩きスマホを注意する「規制」のサインである。アンケートでは「すでに社会通念としてわかりきっている」「当たり前のことなので、必要ない」など必要性を疑問視する意見もあった。後のヒアリングでは、2016年にスマートフォン向け位置情報ゲームアプリが流行した際、社会的に問題となった歩きスマホを注意する目的で作られ、以降掲示されているとのことであった。撤去や定期的な見直しの運用が存在せず、結果として、現在必要のないサインが放置状態になっている。効果性については「スマホをいじっている人には自動ドアのサインは目に入らない」など、喚起すべき人に届かない情報であることが指摘されていた。目につきやすい自動ドアに掲示することが慣例化している他、貼り紙が効果的な解決方法であるか考慮されていない。

(写真2)のサインは、岐阜県から掲示することを要請された新型コロナウイルス感染症の注意に関する掲示物である。この掲示物の必要性に対して、半数近くが肯定的であったが、効果性は他項目と比べて最も低くなっている。掲示場所は人



掲示物に関する意識調査【IAMAS】回答数：33

	必要	どちらとも いえない	必要では ない	効果的	どちらとも いえない	効果的で はない
扉の 開放禁止	45% (15)	15% (5)	39% (13)	39% (13)	24% (8)	36% (12)
廃棄物の 注意	72% (24)	21% (7)	6% (2)	54% (18)	27% (9)	18% (6)
IAMAS サイン	96% (32)	3% (1)	0% (0)	81% (27)	12% (4)	6% (2)
席図	54% (18)	33% (11)	12% (4)	39% (13)	39% (13)	21% (7)
大学の 事務局	51% (17)	21% (7)	27% (9)	39% (13)	39% (13)	21% (7)

掲示物に関する意識調査【ソフトピアジャパン】回答数：38

	必要	どちらとも いえない	必要では ない	効果的	どちらとも いえない	効果的で はない
分別の 注意喚起	87% (33)	13% (5)	0% (0)	66% (25)	24% (9)	11% (4)
歩きスマホ の注意	39% (15)	26% (10)	34% (13)	21% (8)	39% (15)	39% (15)
飲食の 規制	66% (25)	26% (10)	8% (3)	39% (15)	29% (11)	32% (12)
消毒の 説明	71% (27)	16% (6)	13% (5)	45% (17)	32% (12)	24% (9)
感染症の 情報	47% (18)	32% (12)	21% (8)	18% (7)	42% (16)	39% (15)
管理室の 案内	84% (32)	13% (5)	3% (1)	50% (19)	39% (15)	11% (4)
管理室の 対応内容	63% (24)	29% (11)	8% (3)	39% (15)	47% (18)	13% (5)
案内矢印	50% (19)	24% (9)	26% (10)	34% (13)	34% (13)	32% (12)
エスカレーター 注意	68% (26)	13% (5)	18% (7)	58% (22)	24% (9)	18% (7)
駐車制限	71% (27)	21% (8)	8% (3)	55% (21)	32% (12)	13% (5)
立ち入り 制限	68% (26)	29% (11)	3% (1)	32% (12)	50% (19)	18% (7)



(写真1) 歩きスマホ注意



(写真2) 感染症の注意

の往来が多い施設のエンタランスにあり、掲示物の上には飲食禁止の「規制」サイン、アルコール消毒の「説明」サインが同列に掲示されている。立ち止まってじっくり見ることを想定

されているが、設置位置が腰よりも低く、注意に関する詳細な情報を受け取りにくいことが問題点として挙げられている。

上記2点のサインに共通していることは、必要としている人や喚起したい人に対して情報が届きにくいという点である。これは今回取り上げた2つのサインだけでなく、他のサインについても同様の意見が散見された。

ヒアリング

アンケート結果とフィールドリサーチの情報を元に、制作意図・目的を明確にするため、貼り紙サインの制作担当者であるIAMAS事務局より1名、ソフトピアジャパン指定管理事務局の3名に対しヒアリングを実施した。

制作と掲示の主な理由は、(1) 運用の変化による既存サインの情報補填、(2) 苦情に対する措置、および苦情対応の時間を軽減、そして(3) 県や行政からの要請、法規による掲示義務などであった。

指定管理事務局では、1つ目に施設の構造がわかりにくいこと、そして2つ目に施設の名称が似ているため利用者が混同してしまうという問題を抱えており、その解消のために貼り紙を使用している。貼り紙サイン自体は景観を損なうなどの理由から、なるべく最小限に留めたいという意向はあるものの、動線の煩雑さから情報補填は必要であり、試行錯誤しているとの見解があった。

IAMAS事務局では、一部の貼り紙は県施設として掲示が必要であり、業務上必要十分であるとの意見があった。また、貼り紙の制作等での業務の負担は可能な限り軽減したいが、学内での利用ルールが守られていないなど、やむを得ず貼り紙を追加しているとのことであった。

双方のヒアリングにおける共通の問題は以下の通りである。これは多くの公共施設が抱える問題であろうと推測する。

1. サインの制作者は、デザインの専門知識を有していない
2. 制作ツールはPowerPoint、Wordなどのオフィスツール
3. 貼り紙サインのデザインルールは存在していない
4. 全体を通じたサインの運用ルールは存在していない

はじめに、制作者とそのツールについて、制作者はサインをデザインすることが専門の仕事ではないということである。グラフィックツールは使用しておらず、貼り紙のデザインはオフィスツールで出来ることに限定され、用紙の種類や大きさも環境に依存している。ソフトピアジャパンエリアでは多くの既存什器が変形サイズもしくはA2以上の大判サイズを想定とした作りになっており、サインの情報更新が容易ではない。

次に、貼り紙は必要になった都度制作されるため、制作者の裁量によって掲示位置や用紙サイズ、配色、フォント選択、文言等に基準となるルールが存在していない。制作業務の負

担となるばかりでなく、サインが無秩序になり、情報の受け手へ混乱を招くことになる。

最後に、全体を通したサインの運用ガイドラインがなく、制作者、管理者が把握できていないことや撤去時期までは考慮されていない点も共通していた。そのため、劣化したサインが放置される一方で、貼り紙を追加するため情報が重複しているなど、結果的に目的や景観が損なわれている。

### ケーススタディー

具体的に本研究で改修した事例をあげる。

- フリースペース（ふれあい広場）の利用促進
  - フリースペースの利用促進を周知するため無線LAN環境の整備を想起できるようピクトグラムを使用した。亚克力板の施工は管理者主体で、レーザー加工機のあるドリームコアに併設された市民工房（ファブコア）を利用した。
  - 視認性と矛盾した文言の問題：ご自由にご利用ください（長時間のご利用はご遠慮ください）



改修前



改修後

- 立入禁止：Staff Only・エレベーター
  - 数年前より注意喚起の貼り紙サインが掲示されていたが、内容が細く伝わりにくいため、学内から以前より貼り替えた方が良いという意見があった。緊急事態宣言発令後より厳格に周知するため、黒背景・赤い文字色で簡潔に「立入禁止」を既存什器を用いて注意喚起した。

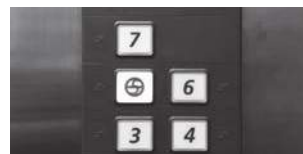


改修前



改修後

- エレベーターボタン周囲に文言を載せるほどのスペースがないことと、関係者のみ利用することからあえて、IAMASと表記する必要はないと判断した。階数表示は意識させつつ簡潔に「立入禁止」を促し、関係者の利便性を確保できるように部分的にカッティングシートでボタンを覆い隠した。



エレベーターボタン

- ドアサイン（マスク着用 | 換気 | 禁煙 | AED設置 | 監視カメラ）
  - 歩きながら瞬時に認識できる情報に留め、表裏を日英バイリンガル表記と種類別に色分け（赤・青・黄・黒）を試みた。再剥離可能なレーザープリンター用紙で出力し、カッティングプロッターで加工後に施工した。
    - 赤（案内）：AED設置 AED INSIDE
    - 青（案内）：防犯カメラ設置 CAMERA INSIDE
    - 黄（COVID-19）：ドア開放 DOOR VENTILATION
    - 黄（COVID-19）：マスク着用 MASK WEAR
    - 黒+赤（規制）：禁煙（2020年4月より屋内禁煙の義務化となり周知されるまで暫定的に設置）



ドアのピクトグラム

- 着席禁止
  - 3席全て着席禁止と誤認しやすいため、個別に着席できるサインも設置することで直感的に座る場所がわかるよう、再剥離可能なレーザープリンター用紙で出力し、カッティングプロッターで加工後に施工した



改修前



改修後

## ● 足元注意

- 雨天時以外でも貼り出されていた注意喚起のサインを傘立てに集約することで、必要な時に意識できるよう、再剥離可能な大判プリンター用紙で施工した。



傘立て

## ● 総合案内

- ソフトピアジャパンセンタービルでは管理事務局への誘導サインが多数掲示されている。また、IAMAS事務局では施設全体の管理事務局と間違える来館者が多く、大学の事務局であることを強調したサインを掲示している。この問題は運用変化に伴い、エントランスの受付が機能していないこと、煩雑な施設の構造が共通の問題であるが、双方が貼り紙を付加することで情報が伝わりにくくなっている。この問題にデザイン面からの解決を試みた。
- 既存サインでは「貸し施設の利用」や「入居案内」など目的別の情報が書かれていたが、「総合案内」という文言に集約。まず受付カウンターへ誘導し、次に具体的な案内ができるように情報伝達の段階を整理した。変更して数ヶ月が経つが問題はなく、担当者からは「スッキリしてよかった」という反応を得た。



管理事務局への誘導



総合案内

## ● 臨時休館：クラウドサービスによるテンプレート

- 施設の臨時休館を告知するためのテンプレートを提供し、必要に応じて書き換えてプリントを可能にした。他のクラウドサービスも検証し、管理者の運用上Office365/PowerPoint、フォントはYu Gothic UIを選定した。管理事務局内で必要に応じて掲載内容を更新でき

たことで一貫性のある情報提示の実践を試みた。

- 掲載内容：電気設備法定点検・消防設備法定点検・ATMの利用



テンプレート



管理者が赤色へ変更した  
年末年始のお知らせ

## サイン運用(ソフトピアジャパンエリア)のためのガイドライン

- ガイドライン(暫定版:2020.12)
  - 対象エリア
    - センタービル(+IAMAS)
    - ワークショップ24ビル(+IAMAS)
    - ドリームコア
    - 情報工房
  - ピクトグラムを併用し、掲示する文言は基本的に日英単語で言い切る
  - アクセシビリティ・ガイドライン
    - 参照：TOKYO2020アクセシビリティ・ガイドライン(2017)
    - 表示サインの背景色とコントラストのはっきりした色彩を用いる。背景色は単色が望ましい。
    - 図記号の大きさ：視距離(7m未満=60mm以上・1~2m=35mm以上)
    - 文字の大きさ：視距離(1~2m=和文9mm以上・欧文7mm以上)
    - 用紙：マットまたは光沢のない仕上げ、複雑な背景模様は用いない
  - 施工の位置・場所：掲示する高さ(1300mm以下)
  - 掲示物：テンプレート
    - 臨時休館：クラウドサービス(Office365)
    - ドア用サイン
- 稼働するドアに円形サインを設置
- 岐阜県要請の「感染症対策」掲示物は、固定ガラス面に掲示
  - 掲示物資材
    - レーザープリンター対応再剥離シート
    - 透明PETシール
  - 運用体制：ルールを見直すことができるように定期的なチェック

## 展望

本研究において、情報伝達のためのデザインによって利用者が一つ一つの情報を精査する手間を省くことで、結果的に情報を取得しやすくなることを仮説として、経過観察しながら検証を進める必要がある。さらに、管理者によって今まで個別に制作されていたサインの制作業務を軽減する可能性を模索し、施工方法などの運用面も含めて協議することを継続していきたい。

貼り紙について、宮田(2018,p.11)は、「その空間を日常的に使用する人々の必要に応じて追加されたということから、その場所では公共サインによるコミュニケーションにほころびがあったことを示す目印」と示し、「単に公共サインを補完するものとしてではなく、その空間に公共性を立ち上げらせる手がかりとして貼り紙を見る」と述べている。

新型コロナウイルス感染症対策用のサインについて、非営利活動として株式会社バウムでは2020年4月にいち早く無償テンプレートデータを公開している。小規模なショップに導

入される事例も見受けられたが、データ提供の存在を知らない場合は各自の環境で急遽内製する状況が続いた。また、今回のリサーチを通じて、情報整理や制作する環境、掲示する素材や位置など複数の問題が絡み合っていることが明らかになった。

今後の展望として、この1年ほど実施してきた改修サインを評価するため関係者からヒアリングやアンケートを再度行う。並行して、形骸化しているサインの必要性・整合性の確認、既設のラベルプリンターなどの施工方法の見直し(運用面の再検討)をする。また汎用性のある情報掲示スタンドの設計・施工(学内施設:イノベーション工房を利用)を検討している。

ガイドラインの背後にあるサイン計画の設計思想から、情報伝達のための文体や文字量なども意識し少しずつ更新できることを試みる。取り組みを始めて数ヶ月で施設管理者の意識が変化しており、引き続き関係者と連携を取りながら継続的な改修と、さらに外部への知見の共有に取り組みたい。

## 参考文献

- 大垣市(2011)「大垣市ユニバーサルデザイン・サインマニュアル」  
<https://www.city.ogaki.lg.jp/0000010255.html> (最終閲覧日:2020年12月20日)
- 株式会社バウム「新型コロナウイルス対策ポスター」  
<https://ba-um.jp/socialdistancing/> (最終閲覧日:2020年12月20日)
- 公益社団法人日本サインデザイン協会(SDA)「サインとは」  
[https://www.sign.or.jp/about\\_sign](https://www.sign.or.jp/about_sign) (最終閲覧日:2020年12月20日)
- 公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会(2017)「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドラインについて」  
<https://tokyo2020.org/ja/organising-committee/accessibility/> (最終閲覧日:2020年12月20日)
- ハナムラチカヒロ(2017)『まなざしのデザイン〈世界の見方〉を変える方法』NTT出版
- 宮田雅子(2018)「公共サインのデザインと空間の公共性をめぐる考察」『愛知淑徳大学大学院—文化創造研究科紀要— 第5号,p11』