

第1回 誘導案内表示に関する検討ワーキング 議事要旨

日時：令和7年12月18日（木）10時～12時

場所：Web会議

（事務局：中央合同庁舎3号館3階総合政策局打合せスペース2）

議事1：誘導案内表示に関する検討ワーキンググループの設置について（資料1）

【質疑】

- ・ 資料の通りのスケジュールで進める予定か？
→ ご認識のとおり。
- ・ 調査の対象を本日の議論で決める予定か？
→ 具体的な対象までは決められずとも、どのような視点で調査するのが良いかといった点についてご議論いただきたい。
- ・ どのくらいのスパンで、どの程度までまとめることを考えているか？
→ ガイドライン内で、他事業者に対して取組みの事例として紹介できるようなものを見つめたいと考えている。
- ・ 実態調査、ヒアリング調査を行うことについては賛成だが、実験を行うようなことは計画しているのか？
→ 期間の問題、予算の問題があること、学術的な部分に関する知見を持ち合わせていないこと、さまざまな状況が考えられる中で、どのような状況を再現して実験すれば良いかという点が明確になっていないことから、実験の実施は予定していない。
- ・ この1～2年で、駅の無人化やQRコードによる情報提供といった点が急速に変化してきているので実態を把握するとともに、事業者が今後どういったことをやろうとしているのかヒアリングしてほしい。特にQRコードのようなデジタルによるコンタクトが増えているが、情報提供に関わるもので重要であるので、情報提供者側と利用者側の視点で実態を把握してほしい。
→ QRに限らず、デジタルサイネージによる可変サインといった事例も出てきている中で、ICTという観点も踏まえて幅広く事例を拾っていきけるようにしたいと考えている。

議事2：バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）サインに関する記載内容について（資料2）

【質疑】

- ・ 7ページ目に4種類のサインシステムとあるが、これに構内図を加えた5種類でサインが構成されているという理解で良いのか？
→ 大きな括りの中では、構内図は4種類のうちの案内サイン類の中に含まれると考えている。ただ、約30年前の調査結果から考え方をまとめているので、緊急時の安全確保のためのサイン、デジタルサイネージ等との関係性を踏まえた総合的な見直しを検討する必要があると考えている。

議事３：過年度調査によるサインに関する課題等の整理（資料３）

【質疑】

- ・ 見やすかった事例に関してだが、JR の改札で黄色地に黒文字で表示されているところが見やすく、遠方からでも位置が分かるため安心して改札に向かうことができる。
- ・ 以下４点ほど確認をしたい。
 - ① 令和４年度の当事者アンケート・意見交換は、どの程度の規模の駅を想定して回答いただいたか把握しているか？
 - ② 13 ページ目でサインが見づらいとの意見があるが、昨今では内照式のサインで消灯されている事例が増えている中、照明に関する意見は出ていなかったか？
 - ③ 17 ページで、「社内部門間の細かい調整がとりきれず」とあるが、サインに関する計画は設計段階、工事段階のどの段階で取組まれているか確認したか？
 - ④ 「客観的な評価方法に関する課題」とあったが、重要な視点であり、エコモ財団でも過去に実証実験を行ったことがあるが、時代が変化している中で、これを見直す必要があるのではと考えている。今後国土交通省で学術的な知見を集めるための実証実験等を行う考えはあるか。
- ① ある程度バリアフリー化が進んでいる駅を想定して回答を求めている（駅の規模については問わなかったと認識している）。
 - ② 特に意見としては挙がっていなかったと認識している。
 - ③ 駅全般について広く伺う調査であったため、詳細については把握できていない。
 - ④ 学術的な知見は重要であると認識している。今年度はスケジュール的に難しいが、次年度以降に検討していきたい。
- ・ 大規模駅に関する困りごとが多く抽出されているという印象を持っており、調査対象は大規模駅を想定しても良いのではないかと思った。駅の利用頻度も重要で、おそらく初めて利用する駅が課題になると思うが、いずれにしても対象とする環境の絞り込み、整理をしていく必要があると思う。
- ・ 令和４年度の当事者アンケート・意見交換では、具体的にどの鉄道事業者、どの駅について意見が出されたものか分かるのか？鉄道事業者ごとにサインの設置数や大きさといったカラーがあり、具体的に分かると、サインを設計する側としては非常に参考になる。
 - 具体的な事業者名、駅名までは分からないが、今後はそのような点も踏まえて調査を実施したい。
- ・ 全体的な体系から見ると、人の移動に対して、単に移動する、サインを利用する、安全な移動・緊急時の移動といった３種類程度の考え方があるかと思う。これに加え、デジタルや人的介助を体系の中でどのように位置付けるかといったことを考えていく必要がある。サインだけで解決できる領域と、サイン以外で解決すべき領域を、どのように組み立てていくかという視点が抜けていると思う。QR コードやスマートフォンといった、デジタルの位置付けも必要。
 - デジタルの位置付けについては、考えていく必要があると思っている。デジタルサインページによる可変サインなどは、これまでの調査ではその分かりやすさ、もしくは分かりにくさといったことが出てきていないので、そのような点も明らかにできればと思っている。

- ・ 大規模駅はサインだけで視覚障害者等を誘導できるか難しい領域だと思う。そういった意味では空港と同じような部分があるが、大規模駅については別枠として、人的介助も含めて検討する必要がある。
- ・ 無人駅に関する問題が挙げられたが、無人駅では聴覚障害者が必要な案内を得られない場合があると聞いている。この点についてコメントいただきたい。
→ 無人駅では「何かあればインターホンや電話でお問い合わせください」ということで、聴覚障害者を考えた設計になっていない点で困っている。将来的にはインターホンだけでなく、できれば人的介助・サポートがあるとよいが、コスト面等の事業者の事情もあると思うので、遠隔手話サービス等も含めて検討してもらえると嬉しい。
- ・ 事例を探すにあたり、資料3にあるような見つけづらい、理解しづらいといったテーマで探していくと、フォントやピクトグラムといった個々のサインの出来についての評価となる。一方で、移動経路の連続性の確保という視点では、特に車椅子の場合は一般の経路から外れてしまうことが多いため、この先どこへ行けばよいのか各ポイント（地点）でわかるということが重要。個々の問題も重要だが、全体的に連続性と一貫性を確保するという観点で事例を挙げる必要がある。今後ガイドラインを作成する際も、全体の連続性という点も重視していただきたい。
→ フォントや色等については、現状のサインガイドラインに基づいてある程度整備されているであろうことを考えると、この点をあまり細かく調査するものではないと考えている。一方で、ガイドラインに基づいて整備しているにも関わらず、なぜ迷ってしまうのか、サインを見失ってしまうのか？という問題があるかと思うので、連続性や一貫性という観点も含めて調査していきたいと考えている。
- ・ 先ほどの当事者の困りごとの中に含まれていなかったが、ロービジョンの場合、広い空間、例えば 20mもあるような幅の広い通路の中で方向性を維持するのが難しく、自分がどの方向に進んでいるのかが分からなくなる。
→ サインの問題だけではなく、環境全体、建築の作り方にもよる可能性があると思うが、方向性を示すというサインの機能を考えると、サインを作る際の環境の作り方ということで、ガイドラインにも何らかの形で示していけるとよい。
→ 障害当事者の意見は、全てを網羅できているわけではない。そのような困りごとがあるということも踏まえて今後の調査を進めたい。
- ・ 資料で挙げられた意見を見ると、乗り換え、地下、電車を降りた時など場面ごとに生じる移動の方向性の分かりづらさによる困りごとかと思う。これをどのように構造化・体系化していくかはなかなか難しいが、駅での一連の行動をある程度分類した上で特に困る部分がどこなのかという視点でも考えてはどうか。
- ・ 何で困るかは人によって異なるので、誰がどのような点で困っているかといった整理も必要かと思う。

議事4：本WGの調査内容について（資料4）

【質疑】

- ・ 例として挙げられた事例4点についての意見。
① 下段左の柱全体を利用したサインは、表示位置が低いため、人が前に立っていると表

示が見えない、近づくとも視野に入らないといった問題があり、設計者の立場では床面から 700mm 以上の高さにする必要があるかと思う。混雑駅でこれがどれだけ役立つかについては疑問が残る。調査ではそのような視点でも見てほしい。

② 下段右の床面サインは、新幹線と書かれた後に矢印で方向が示されている。写真ではその先が分からないが、矢印だけでは途中で合流した人は情報内容が分からない可能性があるので、トータルで情報として分かるかどうか重要。

③ 上段右の事例は天井が高いため床や柱を活用ということだが、サインにきちんと照明の光があたり、そこにサインがあることを目立たせている。情報は床から距離をとった見やすい範囲に表示しつつ、サイン全体は壁全体を使っている、空間全体として考えられた優秀な事例。

④ 上段左の事例は弊社のデザインで、誘導ブロックの中に緑色のラインを追加したもの。当事者団体と協議はしたものの、他の団体への周知が不十分だったため、方法として望ましくないという意見が出てきたという経緯がある。そういった整備の進め方についても事例として取り上げられるとよい。

→ 非常に重要な視点と考えている。ガイドラインに掲載されていない新たな取組みとして、事業者でも試行錯誤しているところかと思うが、どのようなものであれば分かりやすいのか調査したい。また、内照式サインから外照式サインに変更される事例が見られる中、照明の設置計画も含めたトータルでの計画が必要かと感じている。また、最後の点については当事者参画のあり方という部分にも繋がってくると思うので、重要な視点かと思う。

・ 事例をガイドラインにどこまで織り込むべきか、線引きを明確にした方がよい。さまざまな事例がある中で、ガイドラインに詰め込みすぎると、これを参考にする側としてどうすればよいのか迷うことになる。ガイドラインそのものと、事例集を切り分ける形を検討した方がよい。

→ 非常に本質的な指摘かと思う。ガイドライン内での事例の線引き、定義づけを明確にすべきで、事例を盛り込みすぎると何でもありとなり、結局ガイドラインとしての統一的な基準を示す、考え方を示すということに反するという意見かと思う。

→ 障害者の困りごととは十人十色、整備の事例は千差万別なので、個々の事例を細かく見すぎるとどれがよい事例か分からなくなる。一方で、事例は幅広く集めなければ検討が進められないとも考えており、幅広く集めた事例の中から最大公約数を見つけられるようにしたいと思っている。

・ いくつかの典型的なパターンを事前にモジュールとして設定して、ある種の階層性ができるように事例を整理できればよいと考える。

→ 移動の連続性、障害当事者の特性という意見があったが、どの部分に何が必要か、何が足りていないかといった点を整理して次の戦略を考えていくことが必要と理解した。

・ 事例とガイドラインの棲み分けに関しては、ガイドラインの中で事例をたくさん掲載するのは現実的に難しいのではないかと考えている。サインが見づらい、分かりづらいという状況がある中で、何を足していけばよいのかという議論になるかと思うが、一方でマイナスのデザインも考える必要があるのではないかと。資料に掲載している事例は、空間を切り取った時に分かりやすい事例ということだと思うが、連続性や一貫性の担保という点で分かりやすいものなのか、取舍選択することも一考していただきたい。

→ マイナスのデザインという点は非常に重要と感じており、サインが多すぎたために

迷ってしまったという事例もある中で、そのような視点を踏まえて調査を進めたい。

- ・ 海外の事例を参考にすることは考えていないか？
 - 時間的な問題があること、海外と日本では混雑度や施設の構造的な違いがあること、事務局での知見が不足していることから、現時点では対象に加えることを予定していないが、もしよい事例があれば委員からも紹介いただきたい。
 - 多言語表示については、公用語が複数ある国、ヨーロッパ、カナダ、シンガポール等が参考になるかと思う。
- ・ 東京メトロの事例だが、以前、リニューアルの際にサイン集約の検討が行われ、サインを追加するのではなく少し移動してサインを見てもらおうという取組みをした。ホーム階での集合化は比較的实施しやすいものの、コンコース階のようにどこに向かうか動線が異なると必要となるサインの位置も異なることから、難しい面があった。サイン集約の考え方がある一方で、集約した結果歩きにくい人や見えにくい人をサインのために歩かせることになっていけないといった点も踏まえながら事例を見つけてほしい。
 - 引き算のデザインも場合によっては難しい、技術的に対応を考えなければいけないという点を踏まえて事例調査ができればという意見と受け止めた。
 - さまざまな場面で計画に携わっていらっしゃるかと思うので、また相談させていただきながら調査を進めたい。
- ・ 鉄道駅での案内表示に課題があることを改めて認識した。今回のWGは、バリアフリーガイドラインの充実化を図るものとの認識だが、鉄道駅のみを対象としているのか？鉄道駅からバスの乗り換えといった案内表示の充実も重要な観点かと思うので、その点も含めてほしい。
 - 当事者の困りごとは駅利用時というのが多いため、今回は駅を焦点に調査を行い、優良事例をガイドラインに掲載できればと考えている。

その他

- ・ 鉄道と他モードとの連携、つながりを考える必要がある。
- ・ ご意見にあった鉄道会社ごとの傾向の違いや、最近の床面表示やQRコードの増加などがあることから、ガイドライン策定以降の10～20年のサイン整備のトレンド、流れをどこかでまとめた方がよいかもしれない。
- ・ （建築物の）見通しという概念が抜けている。成田空港の第3ターミナルはサインをなくして「？」マークのみになっていた。見通しのよい空間ではサインは不要といった考え方も採用してほしい。
- ・ 見通しという観点では、必ずどこからでも見える何かがあると分かりやすい。また、今日の議論に参加して、何をどう作るかという点に重心が寄っているという印象を受けた。どのような人がどのような目的で何を使おうとしているか、ユースケースからガイドラインを見られるようにした方がよい。ある障害の人には適切でも、他の障害の人は困るといった話があったが、何をどのように作るかというアプローチのみでは、それぞれの人に対応するためにどんどん物が増えていくことになる。全体像を理解できるような道標を

盛り込めたらよいと思った。

→ 道標の活用の仕方、ユースケースからのアプローチを考えないと、内容がどんどん細分化してしまうということかと思う。今後の検討で考え方を活用したい。

以上