

ピクトグラムの展示 調査報告書

2020 年 3 月 31 日

主婦連合会

目 次

I. ピクトグラムの展示

1. 展示の目的

2. 展示概要

3. 展示写真

II. ピクトグラムの調査

1. 認知度調査

2. ピクトグラムについてのアンケート

3. まとめ

4. アンケート用紙

I. ピクトグラムの展示

1. 展示の目的

ピクトグラム（案内用図記号）は文字・言語によらず、だれもがひと目でその表現方法が理解でき、遠方からの視認性にも優れているといわれている。また、言語の知識を要しないといった利点があり、視力の低下した高齢者や障害のある方、日本語のわからない外国人観光客等にも理解できる有効な情報提供手法として、日本を含め世界中の公共交通機関や観光施設等で広く使用されている。

2020 東京オリンピック・パラリンピック開催を来年に控え、海外からの観光客が益々増加することが予想される中、開催以降も視野にインクルーシブな社会構築の一助として必要と思われる項目も含め、新たなピクトグラムが作成された。これまでは、形がバラバラだったものを統一する、今までピクトグラムとして表されていなかったものを作成するということが中心だったが、今回は今までにない概念のピクトグラムの作成にも挑戦したピクトグラムを紹介する。

消費者運動の拠点である主婦会館 1 階ロビーに展示することにより、消費者がピクトグラムの意味を理解し、広く周知されることを目的とする。

2. 展示概要

①第 1 回展示

■日 時：2019 年 7 月 1 日～8 月 31 日

■場 所：東京都千代田区六番町 15 主婦会館 1 階ロビー及びエレベーター前

■共 催：主婦連合会、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

■展示内容：標準案内用図記号 36 項目ピクトグラム(重複あり)

- ・子育て関係：
- ・トイレ関係
- ・福祉関係
- ・海外からの観光客向け

合わせて、認知度調査として、来場者に展示パネルに「知っている」「知らない」の当てはまる項目にシールを貼り、周知を図った。

②第 2 回展示

■日 時：2019 年 11 月 6 日～12 月 27 日

■場 所：東京都千代田区六番町 15 主婦会館 1 階ロビー及びエレベーター前

■共 催：主婦連合会、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団、公益財団法

人日本 AED 財団

■展示内容:国際規格(ISO)に整合されたピクトグラムと新たに国内規格(JIS)に追加されたピクトグラム、海外からの観光客向けのピクトグラム

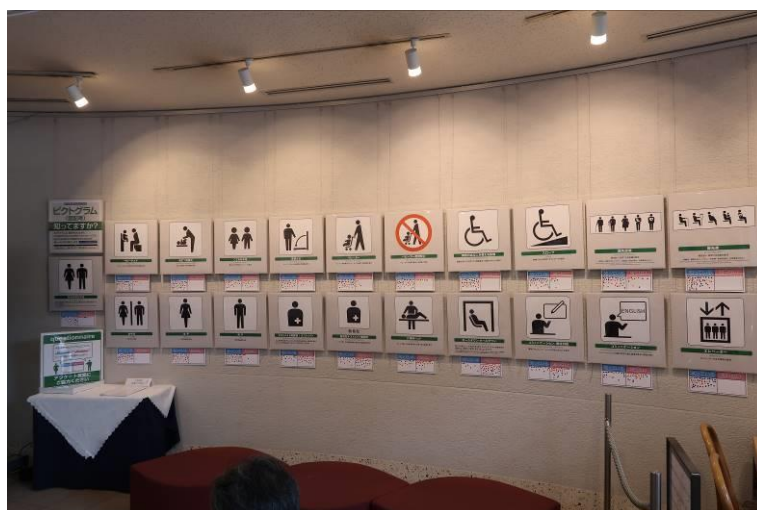
展示ケースには、AED(自動体外式除細動器)の図記号が新たに追加されたことから、救命処置のための医療機器であるAEDの周知のため、国内で販売されている各種AED機器を展示した。

また、展示と合わせてアンケートを実施し、ピクトグラムの周知を図った。

3. 展示写真

① 2019年7月1日～8月30日

1階ロビー



エレベーター前



② 2019年11月6日～12月27日

1階ロビー



エレベーター前



各種AED機器の展示



Ⅱ．ピクトグラムの調査

1．認知度調査

■調査方法

来場者に展示パネルに「知っている」「知らない」の当てはまる項目にシールを貼り、周知を図った。

■調査対象:主婦連合会員、一般消費者

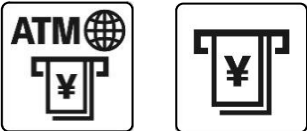
■調査結果

回答者数：37～58名（ピクトグラムにより、シールを貼った数が異なるため）

ピクトグラム		知っている	知らない	合計	認知率 (%)
	ベビーチェア	42	6	48	87.5
	おむつ交換台	46	1	47	97.9
	子どもお手洗	26	22	48	54.2
	着替え台	33	13	46	71.7
	ベビーカー	42	6	48	87.5
	ベビーカー 使用禁止	38	9	47	80.9

	介助用ベッド	20	29	49	40.8
	男女共用お手洗	27	10	37	73.0
	お手洗い	46	0	46	100.0
	男性	43	6	49	87.8
	女性	47	2	49	95.9
 簡易型	簡易型オストメイト用設備	18	37	55	32.7
	オストメイト/オストメイト用設備	19	33	52	36.5
	カームダウン・クールダウン	8	50	58	13.8
	コミュニケーション：筆談対応	16	32	48	33.3

	障がいのある人が使える設備	43	1	44	97.7
	スロープ	37	8	45	82.2
	エレベーター	45	0	45	100.0
	優先設備関連（5項目）	34	13	47	72.3
	優先席関連（5項目）	44	0	44	100.0
	自動販売機	16	28	44	36.4
	コミュニケーション	20	28	48	41.7
	レンタサイクル／シェアサイクル	19	36	55	34.5
	コンビニエンスストア	13	34	47	27.7
	イヤホンガイド	25	21	46	54.3

	無線 LAN	47	3	50	94.0
	充電コーナー	32	14	46	69.6
	礼拝室	21	29	50	42.0
	海外発行カード対応 ATM／キャッシュサ ービス (ATM)	34	14	48	70.8
	靴を脱いで ください	16	37	53	30.2

2. ピクトグラムについてのアンケート

1) 調査概要

■調査の目的

ピクトグラム（案内用図記号）は文字・言語によらず、だれもがひと目でその表現方法が理解でき、遠方からの視認性にも優れているといわれている。また、言語の知識を要しないといった利点があり、視力の低下した高齢者や障害のある方、日本語のわからない外国人観光客等にも理解できる有効な情報提供手法として、日本を含め世界中の公共交通機関や観光施設等で広く使用されている。2020 東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、海外からの観光客が益々増加することが予想される中、開催以降も視野にインクルーシブな社会構築の一助として必要と思われる項目も含め、新たに作成されたピクトグラムを展示で紹介する。展示されたピクトグラムの認知度を調査することにより、広く消費者にピクトグラムの意味を周知し、消費者の意識、課題などを知り、関係機関への提言につなげることを目的とする。

また、ピクトグラムに AED が含まれていることから、公益財団法人日本 AED 財団から協力をいただき、AED 機器の展示を行い、AED についてのアンケートも同時に行った。

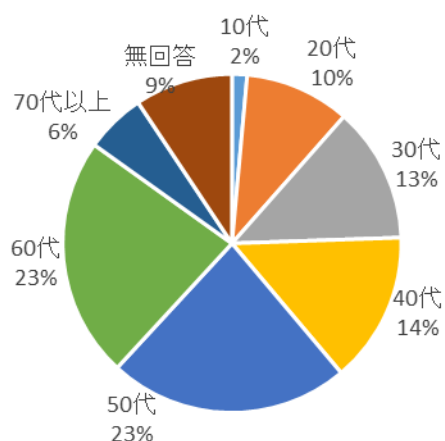
■調査方法と回答者数

- ① 調査期間 2019 年 7 月 1 日～8 月 31 日
- ② 調査対象 主婦連合会員、一般消費者
- ③ 調査方法 ピクトグラム及び AED 機器について所定のアンケート用紙に回答する
- ④ 回答者数 139 名

2) 調査結果

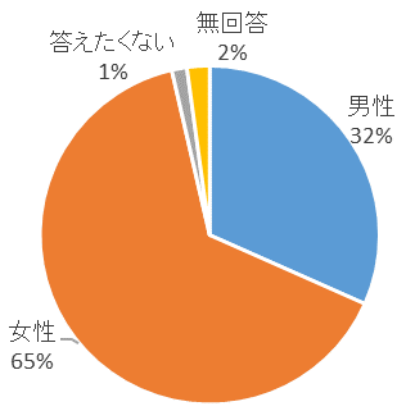
■回答者について

年代



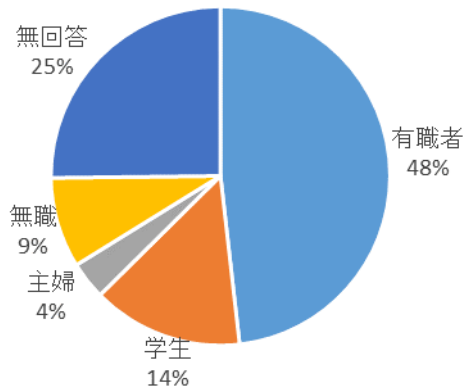
項目	人数	%
10 代	2	1.4
20 代	14	10.1
30 代	18	12.9
40 代	20	14.4
50 代	32	23.0
60 代	32	23.0
70 代以上	8	5.8
無回答	13	9.4
計	139	100.0

性別



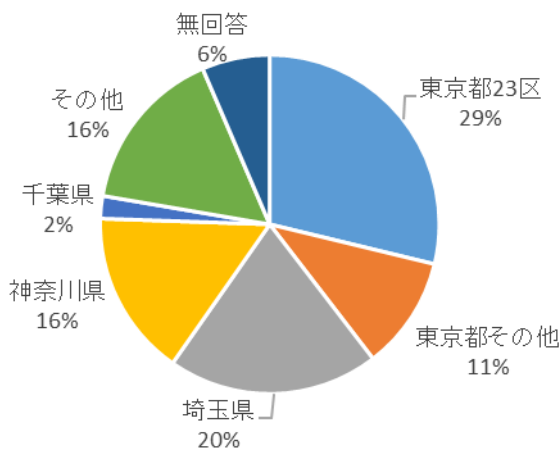
項目	人数	%
男性	44	31.7
女性	90	64.7
答えたくない	2	1.4
無回答	3	2.2
計	139	100.0

職業



項目	人数	%
有職者	67	48.2
学生	20	14.4
主婦	5	3.6
無職	12	8.6
無回答	35	25.2
計	139	100.0

住まい

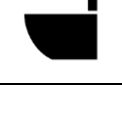


項目	人数	%
東京都 23区	40	28.8
東京都その他	15	10.8
埼玉県	28	20.1
神奈川県	22	15.8
千葉県	3	2.2
その他	22	15.8
無回答	9	6.5
計	139	100.0

Q1. 展示しているピクトグラムをご存知ですか？

ピクトグラムによって、認知度には差があることがわかる。今回は、国際規格（ISO）に整合されたピクトグラムと新たに国内規格（JIS）に追加されたピクトグラム、海外からの観光客向けのピクトグラムを展示したため認知度が低いものが多い。今後のさらなる周知活動が重要である。

集計結果

ピクトグラム		意味まで知っている	見たことがある	知らない	無回答	計	認知度 (%)
	救護室	89	38	9	3	139	64.0
	ベビーケアルーム	91	31	13	4	139	65.5
	駐車場	116	18	3	2	139	83.5
	乗り継ぎ	28	24	81	6	139	20.1
	手荷物受取所	68	34	32	5	139	48.9
	温泉	79	31	26	3	139	56.8
	洋風便器	88	26	22	3	139	63.3
	和風便器	91	18	24	6	139	65.5

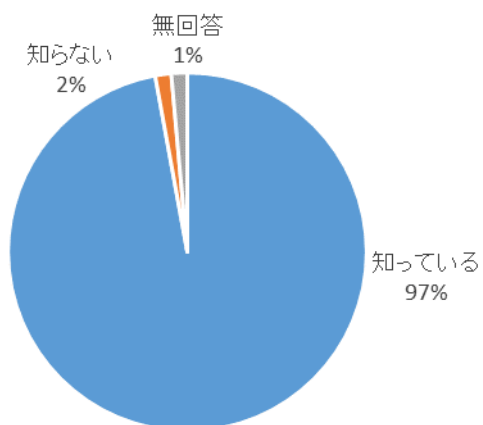
	温水洗浄便座	87	24	24	4	139	62.6
	AED	125	11	0	3	139	89.9
	加熱式たばこ専用喫煙室	32	27	75	5	139	23.0
	自動販売機	61	22	49	7	139	43.9
	コミュニケーション	15	15	102	7	139	10.8
	レンタサイクル/ シェアサイクル	22	33	76	8	139	15.8
	コンビニエンスストア	49	27	58	5	139	35.3
	イヤホンガイド	49	43	40	7	139	35.3
	無線 LAN	109	22	6	2	139	78.4
	充電コーナー	77	32	25	5	139	55.4

	礼拝室	41	25	66	7	139	29.5
	海外カード対応 ATM	40	31	60	8	139	28.8
	キャッシュサービ ス	72	33	29	5	139	51.8
	靴を脱いでくだ さい	30	20	82	7	139	21.6

Q 2. AED（機器）についてご存知ですか？

AED については、97%が知っていると回答し、認知度は高い。

AED（機器）についてご存知ですか？（n=139）



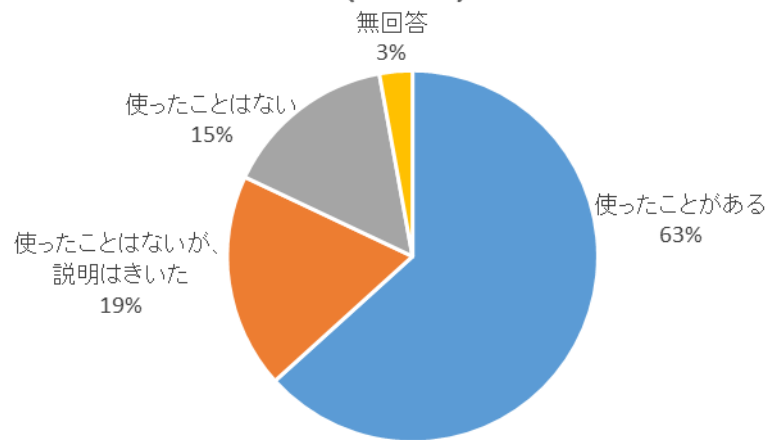
項目	人数	%
知っている	135	97.2
知らない	2	1.4
無回答	2	1.4
計	139	100.0

Q 3. AED（機器）を訓練などで使ったことがありますか？

6 割以上が使ったことがあると回答し、説明を聞いたことがあるとの回答と合わせると、8 割以上が AED について使い方など具体的な内容について知っている。

AED(機器)を訓練などで使ったことがありますか？

(n=139)

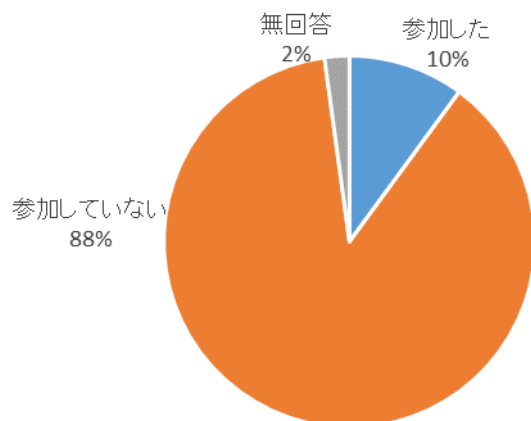


項目	人数	%
使ったことがある	88	63.3
使ったことはないが、説明はきいた	26	18.7
使ったことはない	21	15.1
無回答	4	2.9
計	139	100.0

Q 4. 前回（7月から8月）のピクトグラムアンケート投票に参加しましたか？

前回のアンケートに参加したと回答した人は、10%だった。ピクトグラムについては、前回とは別の方への周知が行われたことが窺える。

前回(7月から8月)のピクトグラムアンケート投票に参加しましたか？(n=139)



項目	人数	%
参加した	14	10.1
参加していない	122	87.7
無回答	3	2.2
計	139	100.0

Q 5. ピクトグラムについて、感想やご意見などございましたらお書きください。

(内容別に分類)

●ピクトグラムはわかりやすい

- ・とても重要だということがよくわかりました。わかりやすい標識で良いと思います。ありがとうございました。
- ・ピクトグラムは一目見てわかるので良いと思いました。言語が伝わらない方でも絵を見てわかるのはすばらしい」 と思いました。
- ・イラストがあることで
- ・老若男女とわず一目見て分かるから良い。日本人でなくとも分かる。もっと普及すれば良いのと思う。
- ・来年のオリンピックに向けて絶対必要なものですね。この前、NHKの「いだてん」を観ていてピクトグラムを考えた人の事がやっていました。歴史があることにビックリしました。そし増々進化してわかりやすくなっていますね。
- ・判り易い工夫がされていると思う。
- ・分かりやすくてとても良い
- ・以前よりはわかりやすくなった。
- ・良いところみ。
- ・図案化して解かりやすい表示。
- ・どこの国の方にもわかりやすくて良いと思います。
- ・パッと見てある程度の意味が理解できるのは便利だと思う。
- ・分かりやすければありがたいです。
- ・前回のピクトグラムの展示をじっくり確認した事により、先日通りかかったオストメイトのトイレを見て、「これだ!!」 と思いました。展示を見た事により意識を高く持つてすごせる様になりました。
- ・外国人観光客も増えるので今後各所に積極的に設けられればよいと思う。
- ・誰もが見て分かるピクトグラムがもっと広がることを望みます。
- ・ピクトグラムの啓発により世界の人々に拡がることを願います。

●知らないピクトグラムがあった

- ・意外と見たことのないピクトグラムもあったので驚いた。
- ・知らなかったり見たことがないピクトグラムがまだまだあると思いました。
- ・見たことないものが意外と多い。
- ・知らない記号が多かった。知らない絵だけで判断するのは難しい。
- ・意味までは知ってますが表示されたのが見たことが無いのもありました。
- ・見た事がないものや、意味の分からないものがあるので、興味があります。他のピクトグラムも調べてみたい。

- ・今まで見たことのなかったものを知ることができて興味深かったです。
- ・言葉は知ってました。知らないことが多かったです。勉強します。

●わかりやすく工夫を

- ・実際に使われている場が少ない。
- ・分かりやすい表示もあるが、意味が伝わりにくいものもあると思う。
- ・表記のサイズをもっと大きくしても良いかと思います。
- ・わかりやすいものも多いが、ISO との整合で逆にごちゃごちゃしているものもある。

日本語又は英語での言葉の補助があるとわかりやすい。

- ・知らないものも多いので、周知する何かの方法が必要ではないでしょうか。
- ・トイレのピクトグラムで日本では女性赤、男性青で表示をしていますが、海外に行くと同じ色なので色別にするのは日本だけですか？
- ・自動販売機は¥を入れるところがわかりにくいと思いました。円ならわかる。
- ・誤解しやすい図もありますね。
- ・見たことがあって、言われれば「なるほど」と思うが、マークだけならわからないマークが多かった。

●よくわからない

- ・ピクトグラム自体の意味がわからない。
- ・ピクトグラムとは何でしょうか？

●その他

- ・前回のシール投票は全部につけて回る時間がとれず、参加しなかった。今回のようなアンケートだと回答しやすいです。
- ・情報を用途に応じて選別し、純度を高めるプロセスは大変な労力を要するものですが、ピクトグラムから受ける印象は背景にある苦勞と正反対に非人間的な美しさであり、数字や式のような色気を感じます。この僅か2、3色と単純な線のみで構成される、造物主すらも超越した芸術領域に脱帽し大いにギャップに萌えさせていただきました。

3. まとめ

今回の展示及びアンケート調査により、消費者のピクトグラムへの理解が深まり、生活上において認知されていることがわかった。しかし、わかりにくいという声や知らない図記号があるとの声もあり、わかりやすくする工夫が課題である。その中でも、ISO へ統合されたものや海外旅行者向けなど、まだあまり目にする機会が少ないものは認知度が低い傾向にあるため、今後のさらなる広報の必要性がある。

AED は各所に設置しており、救命訓練などで実際に使う機会があるという回答が 6 割以上と多かったが、今後も周知を進めることが必要と感じた。

今後もこのような展示の機会やアンケート調査、そして学習会などの機会を通じて消費者への周知を積極的に行っていききたい。

以上