

関西全域を対象とする観光案内表示ガイドライン

関西広域連合

平成 25 年 3 月

目次

はじめに

1. ガイドラインの目的等	1
(1) 背景	1
① 関西の国際観光の将来像「1,000万人のアジア文化観光首都」	
② 個人自由旅行客の増加が確実に見込まれる	
③ 国際観光のモデル的な先進地として期待される	
④ 広域的にまとまることにより効率的に整備できる	
(2) 目的	1
(3) 現状と課題	2
① 構内図・フロアマップ	
② 周辺地図	
③ 方向案内板	
④ ホームページ	
⑤ その他の観光案内表示	
(参考) 外国人観光客の観光案内表示に対する不満	
2. 案内表示に関する基本事項	4
(1) 案内表示の役割	4
(2) 対象とする案内表示の種類	4
(3) 案内表示の提供手段	5
3. 基本的な考え方	6
(1) 基本的な考え方	6
① 観光案内表示はおもてなしのひとつ	
② 利用者（外国人観光客）の視点で考える	
③ 視覚情報はシンプルに	
④ 補完する音声案内などを有効に活用	
⑤ 緊急時の安全確保	
⑥ ガイドラインの共有・共創	
(2) 案内表示のモデル像	8
① 整備の目標	
② モデル概念図	

③ 整備の目標と体系	
4. 案内表示基準等	11
(1)案内表示のデザインの考え方・方針	11
① 基本方針	
② 配置の考え方	
③ 情報量の考え方	
④ 多言語対応の考え方	
(2)表示基準	12
① 言語	
② ピクトグラム	
③ 図解標識（地図）	
④ デザイン・レイアウト	
(3)設置計画・管理	17
① 案内表示の設置、維持管理	
② 案内表示の高さ・幅	
③ 案内表示の設置位置及び方向	
(4)留意事項・配慮事項	18
① 景観への配慮	
② 識別性の確保	
③ 誘導形態に応じた案内表示の配置	
④ ICTの活用	
(5)進行管理	20

はじめに

関西は、世界遺産をはじめ多様な歴史・文化遺産、豊かな自然環境等を擁しているが、観光案内表示については各自治体等が独自に整備しており、外国人観光客が府県を越えて、容易かつ安全に関西圏内を観光する十分な環境にまで至っていない。

このため、関西広域連合では、訪日外国人観光客が広域観光を行う際の利便性の向上を目的に、関西全域を対象にこれまで進めてきた整備をさらにグレードアップするため、共通性、統一性を有する観光案内表示に関する指針である「関西全域を対象とする観光案内表示ガイドライン（以下、「本ガイドライン」という。）」を策定した。

本ガイドラインは、平成 23 年度に基礎情報の収集や分析、専門的視点等をもとに「関西全域における観光案内表示ガイドラインの方向案」を作成するなど、ガイドライン作成に向けた検討を進めてきた結果を踏まえ、とりまとめたものである。

今後は、本ガイドラインをもとに関西全体の官民が協力して観光案内表示に取り組むことを標榜する。

1. ガイドラインの目的等

(1) 背景

関西広域連合は、関西観光・文化振興計画(平成24年3月策定)をもとに今後の関西の国際観光を推進することとしている。本ガイドラインは、この計画を上位計画としている。本ガイドラインの策定に係る背景は、次のとおりである。

① 関西の国際観光の将来像「1,000万人のアジアの文化観光首都」

関西観光・文化振興計画において、関西は、現状の約300万人の約3倍となる、将来1,000万人の観光客が来訪するアジアの文化観光首都を目標にしており、多くの外国人が関西を快適に移動するための環境整備を早急に充実していくことが求められる。

② 個人自由旅行者の増加が確実に見込まれる

今後は、個人自由旅行者の増加が確実に見込まれ、外国人観光客の受け入れに際しては、団体にガイド付きのバス移動をする形態だけでなく、個人が飛行機、ホテルを予約し、鉄道やバス、レンタカーなどを利用し、個人やグループで自己判断しながら移動する形態に対応していかなければならない。関西圏で広域的に円滑な移動を支援する観光案内表示の整備は、今後の国際観光にとって必須となっている。

③ 国際観光のモデル的な先進地として期待される

関西には量的・質的に豊富な観光資源が広域的に集積しており、これらの資源を容易かつ安全、快適に移動し、楽しめるモデル的な先進地として、わが国を代表する国際観光地を形成していく使命がある。

④ 広域的にまとまることにより効率的に整備できる

各自治体、民間事業者などが観光案内表示に取り組むにあたり、基本的な考え方の整理や事例調査などから検討していく労力の重なりを避け、統一した指針に基づいて整備に取り組むことにより、計画段階での時間の短縮やデザイン的な労力を削減できるなど、効率的な整備が可能となる。

(2) 目的

本ガイドラインは、関西の自治体はもとより民間事業者などが、関西に来訪する国内外の観光客を対象とした観光案内表示を整備する際の、統一的な指針を示すことを目的としている。

なお、本ガイドラインは、関西のすべての自治体、民間事業者の観光案内表示の整

備の共通指針となるもので、可能な限りにおいて統一性を図ることを目指している。既に整備が進んでいる地域や計画に着手している地域においては先行事例として確認しつつ、未着手の地域では、本ガイドラインに沿って整備・検討を望むものである。

(3) 現状と課題

案内表示については、これまでも多くの自治体、民間事業者などが取り組んでいる。平成24年2月から3月にかけて実施した自治体および事業者の事例収集分析から、案内表示の現状と課題を抽出したので、下記にポイントのみ紹介する。

(詳細は「外国人観光客を対象とした観光案内表示の事例」を参照)

① 構内図・フロアマップ

自治体・事業者いずれも色でエリアの区別を認識させるケースが多い。ピクトグラムはトイレ、身障者用トイレが多く、次いでエレベーター、エスカレーターが続く。

言語について、国内の交通事業者は、共通して日本語、英語に対応しており、さらに出口や案内所、トイレなど優先順位が高いと考えるものについては、簡体字・ハングルに対応している事業者もある。

エリアを区別するために用いる色については、個々の自治体、事業者で独自に設定しており、自治体や事業者間で色の意味に対する統一認識はない点が課題といえる。

② 周辺地図

観光施設やトイレだけではなく、警察署・交番、病院、鉄道駅、学校など、公共の建物に関するピクトグラムが多くみられ、中には地図記号を活用する自治体もある。

JR西日本などのように、商業施設、公共施設、公園、その他一般施設などを色で区別している地図もみられた。

課題としては、警察署・交番など、同じ施設を表すものとして、ピクトグラム・地図記号のどちらを使用するのか地域間で統一されていない事例や、異なるレベルの情報が同じ地図上に記載されているために、煩雑でわかりにくい事例などがあげられる。

③ 方向案内板

日本語・英語の2言語での表記に加え、空港や一部の鉄道では簡体字やハングルに対応している。

ピクトグラムはJISZ8210に準拠したものが多いが、同じ意味にも関わら

ず、地域間や自治体・事業者間でそれぞれ異なるピクトグラムが使われている場合もあり、混乱を招く可能性がある。(例：地下鉄のピクトグラム)

④ ホームページ

自治体、観光協会、国内事業者ともに、日本語のほか、英語、簡体字、ハングルが基本となっている。自治体においては、地域的な条件によっては繁体字、フランス語、ロシア語などが加わることもある。対応言語が増えるほど表現やレイアウトの調整に労力が必要になる。

アイコンは自治体ではピクトグラムと写真のいずれかが多いが、事業者ではあまり使用されていない。

⑤ その他の観光案内表示

パソコンやタブレット端末、デジタルサイネージやスマートフォンアプリ、音声ペンなどICTを活用した観光案内を提供する自治体は多い。空港、鉄道駅でも同様の傾向がある。ただ、自治体、事業者がそれぞれ独自に取り組んでいるものが多く、ガイドラインとして詳細に規定することはなじみにくい。

(参考) 外国人観光客の観光案内表示に対する不満

対応言語、案内表示の設置状況、表示自体、説明不足、文化・習慣の違いに起因するものなど、外国人観光客が国内の観光案内表示について抱く不満は多い。利用する側の声に耳を傾け細やかに改善を図り、さらに声を聞くといった継続的な活動が望まれる。

(詳細は「外国人観光客の観光案内表示に対する不満調査等の事例」を参照)

2. 案内表示に関する基本事項

(1) 案内表示の役割

国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」(平成17年6月)では、「観光客の来訪目的は、その地域の観光資源や風景・風土、文化等にふれることであり、観光情報の提供等受け入れ環境の整備はあくまでそれを支援するためにある。これを踏まえて、観光情報の提供はメディア相互の補完によって効果的かつ合理的に行われるべきであり、その中で案内表示をそれに適した役割で活用する必要がある」としている。

関西は他地域と比べ、比較的狭い距離圏内において、府県をまたがる豊富な観光資源が集中しており、外国人観光客が短期間で回遊できる環境にある。それゆえに、良い意味ではオリジナリティの高い、一方で外国人観光客にとって著しく統一性に欠けた案内表示は違和感・混乱を招くことにつながる。

観光客の利便性確保の為には完全に統一された案内表示が府県を越えて配置されているべきといえるが、関西全域における自治体・事業者全ての表示を完全に統一することは事実上困難であり、合理的整備とはいえない。すべてが標準化されていないところに、異なる文化等にふれる楽しみもあるのであり、本ガイドラインでは基本的な考え方(コンセプト)を共有することで、関西としての統一性、一体性を図ろうとするものである。

メディア相互の補完という視点も重要である。海外旅行に不慣れな外国人旅行者の心情は一言でいえば「不安」であり、その解消策としての音声案内は有効である。施設等では音声による呼びかけも活用し、案内表示板による誘導、紙媒体での詳細情報提供、ツールによるコミュニケーション補助というように一連の流れの中で利用者の便宜を考えれば、おもてなしの面でもかなり高水準となる(6ページ参照)。

※上記、国土交通省のガイドラインがいう「標識」は「表示」を表している為、本ガイドラインにおいては「表示」と置き直している。また、これ以降、本ガイドラインで国土交通省と述べる際は上記ガイドラインを指すものとする。

(2) 対象とする案内表示の種類

本ガイドラインでは、主に、観光資源表示、歩行者用の図解標識(地図)、誘導表示、記名表示、規制表示、防災系表示を対象とする。

また、例えばイベント開催時の案内表示といった、期間限定で設置しているものについても同様に対象とする。

こうした案内表示については、例えば市町村においては特色ある地域のまちづくりとの一体性や、民間では全国展開している事業者としての意匠もあり、関西広域連合

としては現時点では規制や義務づけまで求めない。

表1 主な案内表示の種類と説明

案内表示の種類	説明
観光資源表示	世界遺産、文化財、社寺、博物館・美術館、史跡・名勝・庭園、歴史的町並み・通り、景勝地・展望地、商業施設など、観光客が来訪を目的とする対象について、観光資源の内容を紹介し、利用に関する情報を伝えるもの
図解標識（地図）	現在地と目的地、移動経路等を確認するためのもの
誘導表示	道路の分岐点において矢印等を用い、目的の施設等を案内するもの
記名表示	著名地点となる場所や、施設の名称を表示したもの
規制表示	安全確保の為の規制、警告
防災系表示	災害の備えとして必要な情報
交通機関における表示	対象としない ただし、移動のための情報やターミナル施設内を案内するためのものについては対象とする
道路の誘導表示	対象としない ただし、歩行者向けに誘導するためのものについては対象とする

(3) 案内表示の提供手段

「案内表示の役割」の項で触れたように、国土交通省も、案内表示の他に、地図やパンフレット等の紙媒体、パソコンや携帯電話等のICT機器、観光案内所や観光ガイド等の人的対応等、観光情報の提供手段毎に提供できる観光情報の種類やその長所・短所は異なるため、適材適所で使い分けて相互に補完させることが必要であるとされている。

例えば、人的対応の際には、外国語対応が十分にはできない施設でも活用できる「指さしツール（和歌山県田辺市事例）」を用意するなど、観光客だけでなく、観光客を迎える側にも使いやすく価値の高い手段を取り入れていくことが望ましい。

3. 基本的な考え方

(1) 基本的な考え方

ガイドラインの推進にあたっては、観光案内表示の整備の基本的な考え方について、徹底した共通の理解をもつことが重要である。詳細な運用は各地域の個性を大切にしていける一方、基本的な考え方（コンセプト）を共有することで、関西としての統一性、一体性を図ることができる。

ここでは、これまでの検討を踏まえた6つの考え方（コンセプト）について、下記に示す。

① 観光案内表示はおもてなしのひとつ

観光案内表示で提供すべき情報は「機能」と「演出」の2つである。「機能」は行動を支援する情報であり、サインの基本である「案内」「誘導」「確認」という要素がある。しかし、現実には案内する情報に偏る傾向があり、自分が今どこにいるのかという「確認」をし、目的地に向かって「誘導」という総合的な視点をもって整備する必要がある。また、歩行者系・車両系などを対象にしたものが多いが、「おもてなしをする」という「演出」の情報があることを認識しておかねばならない。

例えば、空港や駅を出たところに設置される歓迎板は、自国の言語が表示されているため外国人にとっても非常に好感をもつ観光表示である。

また、外国人を迎える環境として、しっかりデザインされたカラフルで快適な椅子が用意されていれば、子供たちもくつろぐことができる。このような感覚はサインなど観光案内表示の全てにおいても有効であり、「おもてなしのひとつ」として取り組む姿勢をもつことが必要である。

② 利用者（外国人観光客）の視点で考える

観光案内表示に対する不満は、「対応言語に対する不満」「案内表示の設置状況に対する不満」「案内表示自体に対する不満」「説明不足による不満」「文化・習慣の違いによる不満」の5つに分けることができる。日本人にとっては当たり前であっても、外国人観光客にとっては理解されない、全く異なった認識を持たれる可能性がある、不安を抱かせることにつながる、といったことを認識しておく必要がある。

外国人観光客向け観光案内表示のガイドラインを策定するにあたっては、まず相手の文化・習慣を理解することが重要であり、案内表示の内容に加え、設置方法や表現方法など、総合的な観点から検討することが価値を高めると考えられる。文化・習慣が違う外国人の意見や不満に耳を傾け、常に補足、修正を加えていくという柔軟な対応が求められる。

（詳細は「外国人観光客の観光案内表示に対する不満調査の事例」を参照）

③ 視覚情報はシンプルに

情報は少なければ少ないほど理解しやすいという特徴がある。これを実現するためには、しっかりとした情報の構造を整理し、基本的なカラーなどのコードを限定するなど、できる限り視覚情報をシンプルにすることが大切である。例えば、表記言語は日本語と英語を基本に、必要に応じて4言語程度に限定したり、同じ情報が提供者によって異なる表現とならないよう統一してシンプルにすれば、利用者の利便性は向上する。また、地域のアイデンティティについては、必要などところだけ個性的な表現をすればわかりやすい情報となる。

④ 補完する音声案内などを有効に活用

案内表示板のみで観光案内をしようとするところには限界がある。音声案内やパンフレットなどの補完する情報を有効に組み合わせることがシンプルな表示につながり、費用対効果も高くなる。例えば、鉄道の切符の買い方や乗り方、緊急連絡先などの視覚情報だけで伝えにくいものは、マップや解説のリーフレット、最近ではモバイル端末と無料の公衆無線LAN、指さしツールなどがあれば容易に解決できることもある。場所や環境、目的に応じて、有効な手法と組み合わせることが重要である。

⑤ 緊急時の安全確保

地震などの緊急時の安全確保に関する案内表示は、案内情報のインフラとして統一した整備を図る必要がある。津波に対する避難場所、地下街における避難方法、鉄道のダイヤ遅れに対する対応、事故や病気などに対する対応など、緊急時に関する情報を整理して、提供することはおもてなしの基本といえる。

なお、観光案内表示による安全確保においては、広域避難等に関する表示を徹底することと合わせて、外国人向け情報窓口を案内するなどの補完対応が望まれる。

⑥ ガイドラインの共有・共創

ガイドラインを踏まえた観光案内表示の整備促進を簡便にするため、データベースとなるマップ、アイコンなどの情報資源は、インターネットにより、誰もが使用できるようオープンデータ化すると共に、優れた事例の蓄積、情報の共有化を図ることが重要である。

また、観光案内表示は維持管理が継続的に必要となることから、民間からの広告や寄付などの支援による共創という考え方を積極的に取り入れることも有効である。

(2) 案内表示のモデル像

① 整備の目標

目標 「快適・安全に乗れる、歩ける、楽しめる関西」

関西全域に計画的に案内表示が広がるイメージは、次頁に示す「モデル概念図」のようになる。

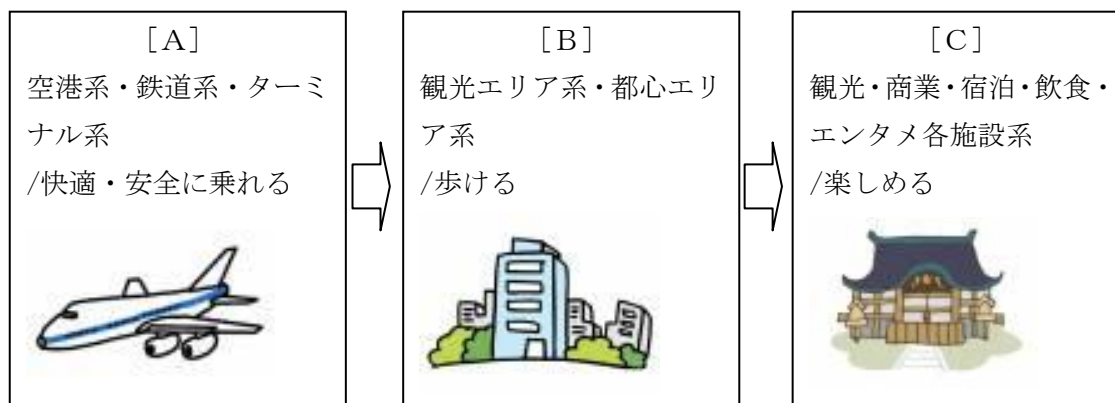
外国からの観光客が国際空港に到着する、あるいは新幹線等で他の地域から移動してくるとすると、最初に触れる案内表示は[A]空港系・鉄道系・ターミナル系である。関西の玄関口に到着した旅行者を快適・安全に誘導する必要がある。次に[B]観光エリア系・都心エリア系では、歩いて観光する上で必要な案内表示が求められる。また、[C]の観光施設系・商業施設系・宿泊施設系・飲食施設系・エンタメ系など個々の施設においては、それぞれの事業者が、楽しむ行動を支援する案内表示を設けることになる。

このように、外国人観光旅行客の行動を具体的にイメージしていくと、[A] [B] [C]という一連の流れの中であって、それぞれの案内表示に統一感があることの重要性和同時にそれぞれの場で案内表示に求められる機能（目標）が異なっていることが理解できる。

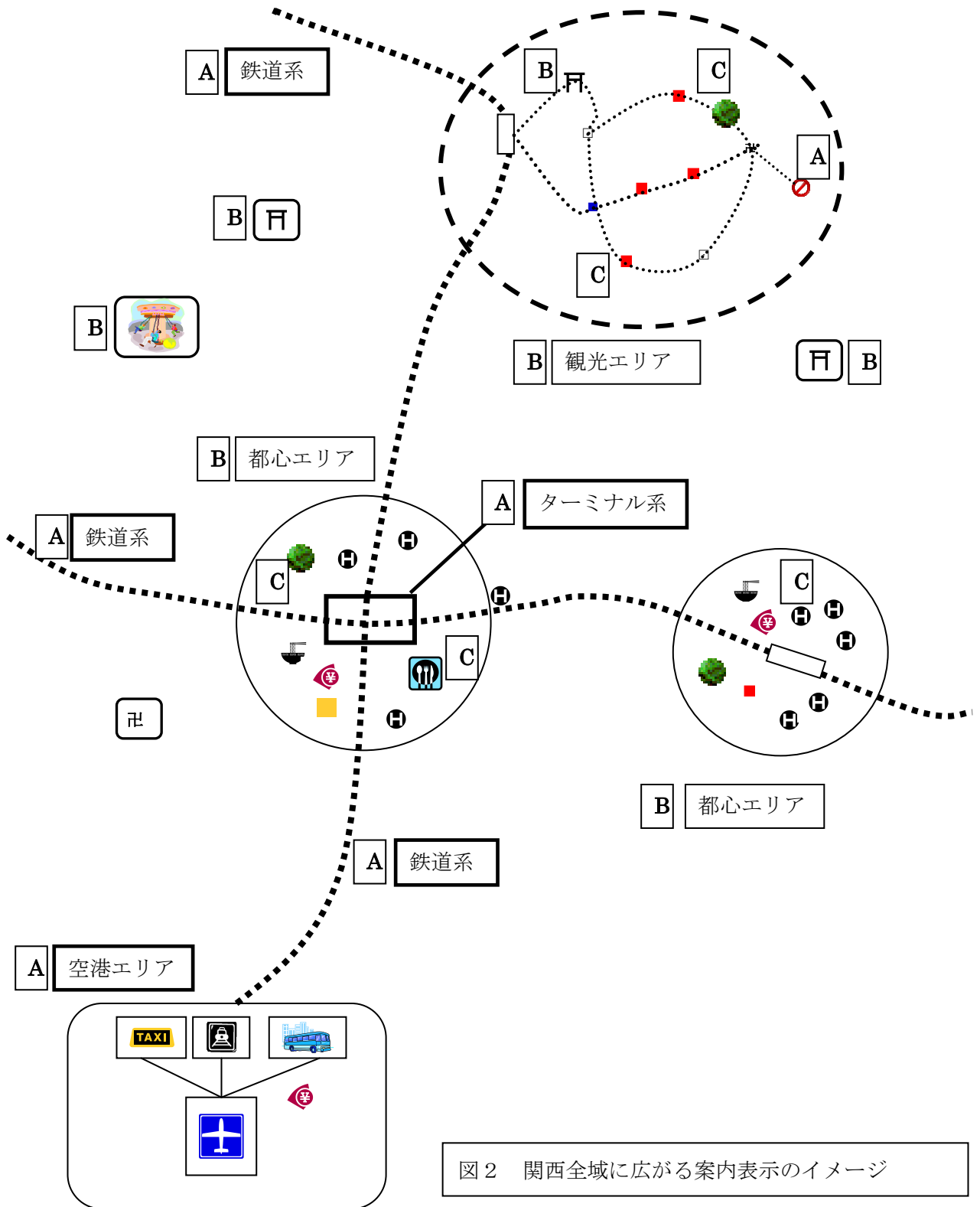
案内表示の整備の目標をひとことで表すなら、「快適・安全に乗れる、歩ける、楽しめる関西」となる。上記[A] [B] [C]に対応して、個々のテーマは「A/快適・安全に乗れる」、「B/歩ける」、「C/楽しめる」という3つに分けることができる。整備の概念としてはそれぞれに「基本整備」「快適整備」「演出整備」という定義ができる。表2においては対象例をあげ、より具体的なイメージをつかめるようにした。関西が一丸となって観光案内表示の整備に取り組む上での共通認識とする。

なお、外国人観光客が接する案内表示を時間の流れとして表したのが図1「外国人観光客の行動と案内表示の関係」、面的広がりの中に置いたのが図2「関西全域に広がる案内表示のイメージ」、さらに整備の視点を加えたのが表2「案内表示の整備の体系」である。

図1 外国人観光客の行動と案内表示の関係



② モデル概念図



③ 案内表示の整備の体系

表2 案内表示の整備の体系

テーマ	対象	特徴	対象例
A 基本整備 快適・安全 に乗れる	空港系	玄関口としての歓迎及び鉄道系への乗り換え案内が大きな意味を持つ	国際空港
	鉄道系	目的地への路線・切符の買い方の案内が求められる	JR 私鉄 バス
	ターミナル系	円滑な乗り換えの案内が求められる	拠点駅
	全体	災害時の案内、危険情報、避難場所・経路案内などによる安全確保が大切	
B 快適整備 歩ける	観光エリア系	観光資源が面的に集積するエリアにおいては、歩いて楽しめる誘導表示、案内マップ等が必要	景勝地 公園
	都心エリア系	都心の多目的で複雑な移動を支援する迷路となりやすい地下街などはわかりやすい案内が必要	繁華街
C 演出整備 楽しめる	観光施設系	主要な観光施設に快適に到達でき、施設内において円滑に移動できるよう考慮する	世界遺産 社寺 博物館
	商業施設系	快適に買い物ができるように考慮する	百貨店 土産物店 スーパー
	宿泊施設系	ホテル、旅館の施設内及びその周辺において、快適、安全に宿泊できるように考慮する	ホテル 旅館
	飲食施設系	トイレ案内及び使用方法の案内、メニュー、見本、指さし会話シートなどを用意する	レストラン パン店 カフェ
	エンタメ系	外国人が楽しめるように配慮する文化の違いについての説明も有効	イベント 祭り 銭湯

4. 案内表示基準等

(1) 案内表示のデザインの考え方・方針

① 基本方針

案内表示による観光情報の提供は、利用者（外国人観光客）の視点に立って、周囲の景観に配慮しながら誰もが見やすく分かりやすく行うべきである。その上で、関係者が連携して最小限の設置となるようにすること（国土交通省）も欠かせない。

観光客の視点に立つ、という原則は常に重要である。誰もが見やすく分かりやすくという点も、景観に配慮するという点も、原則に立ち返れば自ずと実現される。関係者が連携していない為に、同一箇所に似たような案内が複数掲出されることなども避けるべきである。

② 配置の考え方

観光客にわかりやすい案内表示を提供するために連続性の確保や重複の排除を行うつつ、観光客の行動起点や主要分岐点を中心に、過不足のない、地域特性に応じた適切な配置となるようにすること（国土交通省）が基本である。

それぞれの地域毎に特性は異なるものであり、それぞれの地域で議論を深めることが大切である。

③ 情報量の考え方

ガイドラインを推進する上で重要な6つの考え方のひとつとして、「視覚情報はシンプルに」とすでに述べた（7 ページ参照）。情報量を制限して、利用者にわかりやすい案内表示を目指さなければならない。具体的には、情報の優先順位を明確にする、図記号等の活用、文字の大きさやレイアウトのメリハリなどに留意する。

また、安全のために、災害・火災時の避難等の対応、怪我・事故における緊急に必要な病院、警察などの施設表示を明確化する。

④ 多言語対応の考え方

外国人観光客の受け入れのために多言語対応は必要であるが、同時に表示における視認性確保とのバランスが考慮されなければならない。

「整備の体系」における「テーマA：基本整備」に含まれる鉄道の遅延情報、走行車両内における次の到着駅案内情報（電光表示・アナウンス等）などは、外国人観光客にとって重要なものである。

また、多言語表示を行う際には、その表示言語を母国語とする人（ネイティブ）に十分に監修してもらうことが望ましい。直訳でなく意識とするなどの配慮も可能

になる。言語という表面上の違いでなく、文化・習慣の違いの受け入れと考え、相手の立場に立つことが大切である。

(2) 表示基準

① 言語

【使用言語】

限られたスペースでわかりやすい表示を実現するために、各案内表示で基本とする表示言語は、日本語と英語の2カ国語表記を原則とする。

国土交通省では「案内標識の表示方法」として「案内標識はユニバーサルデザインの観点から日本語、英語及びピクトグラムの種類による表記を基本とし、必要に応じて、多言語表記や音声案内等の活用を検討する」としている。事例としても、表示の情報量とのバランスを考慮し、日本語と英語の2カ国語表記を原則としている自治体が多く、本ガイドラインでも2カ国語表記を原則とする。

中国語（簡体字、繁体字）、ハングルなど英語以外の言語については、図解標識（地図）の凡例や、公共交通機関の利用案内表示、規制表示、防災系表示を中心に、各市町村の特性や、設置箇所、必要性に応じて適宜表記を行う。

自治体ホームページにおける多言語対応状況や、鉄道事業者における言語数についての考え方などは「外国人観光客を対象とした観光案内表示の事例」で詳しく紹介している。

【日本語表記の方法】

日本語の表記については、国土交通省の基準例に基づき下記のようにする。また、同基準例が定めるように、施設の名称等を正式名称、通称及び愛称等のどれを使用するのか、当該施設管理者の協力により明確化することが基本である。

■国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

- －原則として、国文法、現代かなづかいによる表記を行う。ただし固有名詞においてはこの限りではない。
- －正式名称の他に通称がある施設名は地域において統一した名称を使用する。
- －表示面の繁雑化を防ぐために、明確に理解される範囲内で省略できる部分を省略する。
- －アルファベットによる名称が慣用化されている場合は、それをを用いてもよい。
- －数字の表記は、原則として算用数字を用いる。ただし、固有名詞として用いる場合はこの限りではない。また、○丁目のように地名として用いる場合は漢数字を使用する。

ー地名、歴史上の人名など読みにくい漢字にはふりがなを付記する等の配慮を行う。

ー紀年は西暦により表記する。必要に応じて日本年号を付記してもよい。

【英語表記の方法】

英語表記については、国土交通省の基準例に基づき、下記のようにする。

■国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

- ー固有名詞はローマ字で、普通名詞部分は英語に直して表記する。
- ー日本語のローマ字表記についてはヘボン式を用いる。
- ー固有名詞のみによる英語表記にはローマ字つづりの後に～River、Lake～などの意味が伝わる英語を補足する。ただし、Mt. Fuji のように上記のような表記方法でない方法が定着しているものについてはこの限りでない。
- ー町名は切り離さずにひと続きに表記する。「〇丁目」はアラビア数字の表記のみとする。
- ー略語が慣用化されている場合は略語を用いることができる。
- ー施設名は地域において統一した英語表記を使用する。

② ピクトグラム

国土交通省では、ピクトグラムは、国際的に通用する情報伝達手段として積極的に活用することとしている。ピクトグラムの表記について、本ガイドラインでは、「JISZ8201」、「標準案内用図記号ガイドライン」（2001、公益財団法人交通エコロジー、モビリティ財団）、またはオストメイトの図記号等、標準的に使用されている図記号の使用を原則とする。これらに含まれないものについては、独自に作成したピクトグラムを使用する。

JIS にないものについては、独自に作成したピクトグラムを使用すると定めている自治体もある。

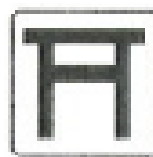
(参考) 独自のピクトグラムの事例

「京都市観光案内標識アップグレード指針」より

寺院



神社



なお、「JISZ8201」は、「標準案内用図記号」の 125 種類のピクトグラムのうち、

110種類を規格化したもので、標準案内用図記号は、下記3段階の推奨度に分類されている。下記以外に標準的に使用されている図記号には、オストメイト、多機能トイレがある。

■「標準案内用図記号ガイドライン」(2001、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)より

<推奨度A>

安全性及び緊急性に関わるもの、多数のユーザーにとって重要なもの及び移動制約者へのサービスに関わるものであり、図形を変更しないで用いることを強く要請する。

(例) お手洗い、警察、救護所、病院、情報コーナー、案内所など

<推奨度B>

多数の利用者が通常の行動や操作をする上で、図記号の概念を統一することによって利便性が高まると期待されるものであり、図形を変更しないで用いることを推奨する。

(例) 航空機、鉄道/鉄道駅、船舶/フェリー/港、バス/バスのりば、タクシー/タクシーのりば、レンタカー、郵便、ホテル/宿泊施設など

<推奨度C>

多数の利用者が通常の行動や操作をする上で、図記号の概念を統一することが必要なものであり、基本的な概念を変えない範囲で適宜図形を変更して用いることができる。

(例) 公園、歴史的建造物など

(参考) JR西日本大阪駅におけるトイレの表示

日本語・英語に対応し、障がい者用トイレ、オストメイト・乳幼児用設備がピクトグラムで表記されている。



③ 図解標識（地図）

【表記方法】

「図解標識は、一般的には徒歩圏を詳細に案内するものを中心に観光客の行動起点等に必要なに応じて設置する。図解標識の表記については、アイキャッチャー・マークの使用やインデックス等の工夫により、見やすくわかりやすい表現に努める」（国土交通省）とされている。

図解標識に表示するエリアについては、地域によって外国人観光客や観光資源の集中度は個別であり、広さや縮尺の基準はそれぞれの地域で検討が必要となる。

■国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

<図解標識の表記方法例>

ー地図内の情報が少ない場合又は地図のサイズが小さい場合

特定の情報を強調するため、ピクトグラムやアイキャッチャー・マーク

（■／●）を他の情報とは異なる色彩により表示し、文字を大きくするなどの工夫が必要である。

ー地図内の情報が多い場合又は地図のサイズが大きい場合

特定の情報を見つけやすくするため、主要施設等をインデックス（メッシュコード）化し、記号（アルファベットと数字の組み合わせ）で地図との対照関係を明示するなどの工夫が必要である。

④ デザイン・レイアウト

文字やピクトグラムのスケールについては、国土交通省の基準に基づき、視認性を考慮して高齢者や弱視者にも判読しやすいよう、できるだけ大きいスケールで設定し、設定された文字のスケールをもとに、案内標識の形状、掲載する情報内容や量を調整する。なお、英語は日本語の3/4程度、ピクトグラムは英語の3倍以上の大きさが標準である。

同時に、景観を引き立て、調和させるため、シンプルで洗練されたデザインを心がけることも大切である。

表3 【案内標識の標準的な文字のスケール】

視距離	和文文字高	英文文字高
30m の場合	120mm 以上	90mm 以上
20m の場合	80mm 以上	60mm 以上
10m の場合	40mm 以上	30mm 以上
4～5m の場合	20mm 以上	15mm 以上
1～2m の場合	9mm 以上	7mm 以上

国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

表4 【地図内での標準的な文字やピクトグラムスケールのスケール】

	ピクトグラム	和文	英文
凡例部表示	24.0mm	10.5mm	8.0mm
特大サイズ	—	18.0mm	14.0mm
大サイズ	21.0mm	9.0mm	7.0mm
中サイズ	16.5mm	7.0mm	5.5mm
小サイズ	12.0mm	5.0mm	4.0mm

国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

デザイン・レイアウトの一環としては、案内表示板という限られた面積の中での表現にこだわらず、壁面や天井、アーチ、床などにおける色による誘導案内の可能性について検討しておく必要がある。色を追っていけば目的地に着くことができるということが理解されれば、言語でのコミュニケーションを補うことが可能になる。

【ユニバーサルデザインへの配慮】

観光案内表示に関して、色弱の人にも識別しやすい色彩（色相、彩度、明度）や形状（パターンや罫線等）に配慮することが必要である。

国土交通省においても、「案内標識の色彩については、図と地のコントラストを強くするなど視認性を高めるとともに、高齢者、色覚障害者に配慮して、「青と黒」、「黄と白」及び「赤と緑」等の見づらい色の組み合わせは用いない」とある。すべての来訪客に快適・安全に観光を楽しんでもらう観光先進地域を目指して、本ガイドラインでも案内表示全般の原則としていく。

(参考)「ユニバーサルデザインの7原則」

- ・ 公平な使用／どんな人でも公平に使えること
- ・ 使用の柔軟性／使う上で自由度が高いこと
- ・ 簡単で直感的／使い方が簡単で、すぐに分かること
- ・ 知覚できる情報／必要な情報がすぐに分かること
- ・ 誤りの許容／うっかりミスが危険につながらないこと
- ・ 少ない身体的努力／身体への負担がかかりづらいこと（弱い力でも使えること）
- ・ 近づき使える大きさと空間／接近や利用するための十分な大きさと空間を確保すること

ロナルド・メイス（ノースカロライナ州立大学のユニバーサルデザインセンター）による

(3) 設置計画・管理

① 案内表示の設置、維持管理

設置に当たっては、設置主体が異なっても、連続性が確保でき、また、重複が排除できるよう、関係者による会議を開催するなど、自治体、事業者等の関係者間で十分に調整をとる必要がある。

また、維持管理にあたっては、定期的な点検を行うことが欠かせない。良好な設置状態を維持するためには汚損しにくい材質や形状を採用し、情報が古くなることによって、わかりにくい、あるいは誤った誘導とならないよう素材・構造の配慮などが必要である。適切な管理を実現する為には、費用面からの計画も必要であり、表示板に広告面を設けるなどして、メンテナンスを経済的に担保することも検討していくべきである。

② 案内表示の高さ・幅

設置にあたっては、安全性、見つけやすさ及びユニバーサルデザイン等に配慮し、視距離に応じて高さ大きさを決定する。例えば、国土交通省では下記のように示している。

■国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」より

- －近づいて見る標識の表示板の高さは、立位の利用者と車いす使用者の視点の中間の高さとされている 135cm 程度と考えるのが適当である。
- －情報量が多い地図などで、車いす使用者にとって地図上部の判読が困難であると想定される場合は 125cm 程度とすることが望ましい。

－視方角（視軸と視対象のなす角度）が 45° 以下では表示内容の誤読率が増加して好ましくない。

－離れて見る標識の表示板の高さは、傾斜が 10° 以内に収まるようにすることが望ましい。

③ 案内表示の設置位置及び方向

図解標識（地図）について、実際の地形と地図の表示方向を合わせ、前方が上であることがわかるようにしている例が多く、利用者の立場にたった考え方と思われ、本ガイドラインとしても取り入れる。

(4) 留意事項・配慮事項

① 景観への配慮

観光案内表示によって周辺景観が阻害されることは、観光者にとって本末転倒である。景観との調和が優先された観光案内表示であることが望ましい。

② 識別性の確保

国土交通省は、主に観光客を対象とする案内表示の色彩や形状は、景観に配慮しつつ、表示面の色彩を地域で統一する等、観光情報としての識別性を高めることが望ましいとしている。

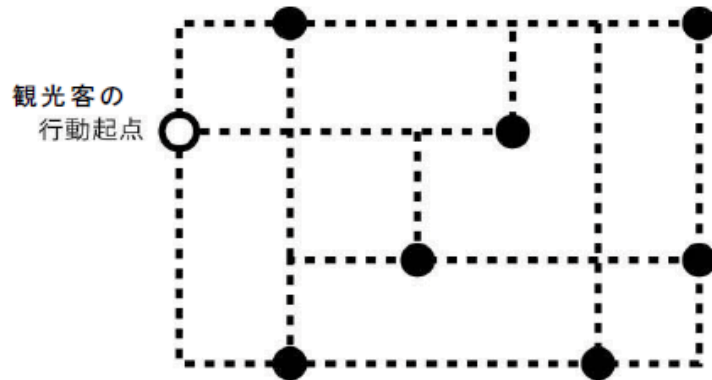
先述のように、本ガイドラインとしては表現だけに縛られた統一ではなく、コンセプトが統一されていることで識別性を高めることが重要であるとする。

③ 誘導形態に応じた案内表示の配置

各観光地における観光客の誘導形態に応じて、案内表示の配置を計画することが望ましい。国土交通省によると次のように整理されている。

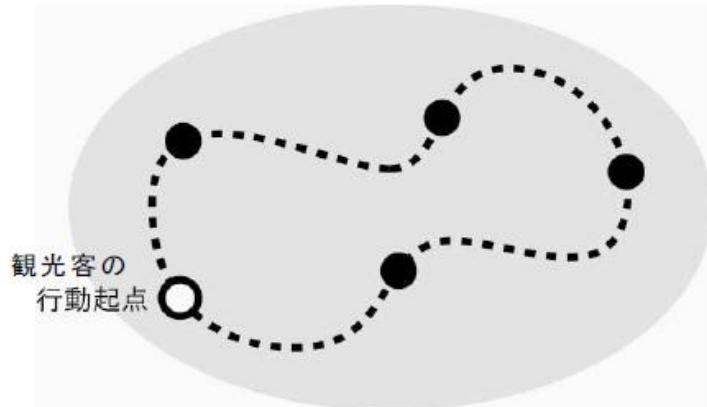
【自由アクセス型】

観光資源が複数点在しており、観光客が自由にアクセスを行えるように誘導する場合、主要分岐点を中心に配置し、図解標識（地図）を活用して投網的に情報の提供を行う。



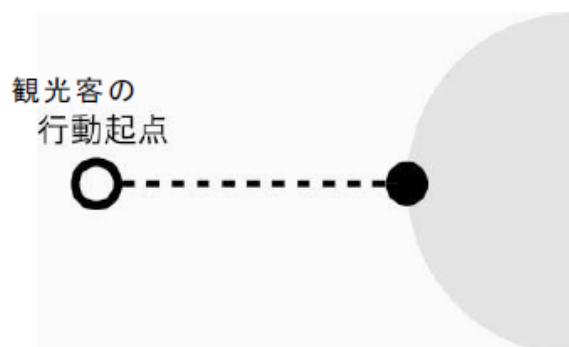
【ルート設定型】

観光客をあらかじめ設定された観光ルートに誘導する場合、観光ルートに沿って指示標識を配置し、主要な分岐点などで図解標識による補足を行う。



【直接アクセス型】

一定の面的エリア又は単一な施設に観光客を誘導する場合、図解標識地図とルート上の指示標識により目的地へ誘導する。



④ ICTの活用

観光案内表示を有機的に利用するために、下記のようなICT（情報通信技術）を活用することも視野に入れることが望ましい。

○デジタルサイネージ（電子情報看板）

空港・駅・バス停や観光施設などに薄型ディスプレイを設置することより、イベント情報や臨時の交通情報、季節の観光案内などを機動的に提供できる環境を整える。観光客に適時性の高いサービスとなるほか、安全誘導の注意喚起にも活用できる。

○公衆無線LAN

案内サイン、図解標識等付近に無線インターネット通信アンテナを設置し、観光客がインターネット上の観光情報（文字情報、画像、音声等）を無料で容易に入手できる環境を整える。

○QRコード

案内サイン等に、特定ホームページにつながるQRコードを掲載することで、インターネット上の観光情報に直接アクセスできる環境を整える。

○AR（拡張現実）

スマートフォンなどのカメラを通して画面上に表示される実際の風景の上に、その場所に関する仮想情報がオーバーレイされる機能。景観を損なうことなく、複数言語の観光案内表示を提供できる。

○携帯端末によるナビゲーションなど

携帯端末は、現在位置の確認ができ、目的への誘導を支援するナビゲーションシステム機能を持つアプリケーションがあれば移動の支援に有効であり、音声による観光施設の解説などを組み合わせれば、観光案内表示を総合的に補完できるため、これらの整備を民間事業者と連携して促進する。

(5) 進行管理

各自治体における観光案内表示の基準の作成・更新状況について、継続して把握・整理を行うとともに、活用状況などを踏まえ、本ガイドラインの記載内容についても検証していく。

以上