

## ピクトグラム (絵記号) の活用一駅からスマートフォンまで

言語のかべをこえて理解が可能であるとして、ピクトグラムによる表示が有効であるとされている。たとえば交通機関においてもピクトグラムは必要不可欠のものと位置づけられている。まちなかで周囲を注意ぶかく観察してみると、ピクトグラムが多方面で活用されていることがわかる。典型的なピクトグラムとしては禁煙やトイレのマークが有名である。モバイル通信の世界においても、ピクトグラムはおおいに活用されている。絵文字という日本語は英語でも外来語として使用されている。「emoji」と表記される。スマートフォンで「えもじ」と入力すると、たくさんの絵文字が変換候補として表示される。

ピクトグラムの概説書を見ると、ピクトグラムとは「広い社会のさまざまな分野で、文字ではなく、視覚的にその場所や状況を伝えようとする手段」と説明されている (むらこし2014:8)。文字とピクトグラムを対比すると、つぎのような特徴がある。

…文字を使って記述された文章は「伝達」にはもっとも適していると思われませんが、文章は記述する人によって主観が入ったり、表現が異なったりすることがあり、また読む人の解釈に差異が生じることもしばしばです。文字の読めない人、言語を異にする人には通じません。「見ただけでその意味を伝える」、つまり文字ではない図柄の意味が、誰にでも分かることを目的としているのがピクトグラムなのです (同上:10)。

つまり、ピクトグラムはある程度、固定的であり、共通的であるという特徴があるといえる。表現者によってバラバラになることもなく、理解者ごとにバラバラになることもない。一定の認識が共有できるという点に意義があるといえる。

## ピクトグラムは時空をこえるか

しかし、どれほど定着しているピクトグラムであっても、時代の変化によって変革する必要にせまられることもある。また、ことからよっては、図象化することが困難で、どのように表現してもきちんと理解されないような場合もある。ピクトグラムの活用が幅広くなればなるほど、ピクトグラムの有効性は弱まってしまふといえるかもしれない。

### 具体例：修正されるピクトグラム

たとえば、オムツを交換できる場所をさすピクトグラムに女性の絵が使用されている場合がある。スカートをはいている人が赤ちゃんを台にのせてオムツを交換している様子をピクトグラムにしている例である。これについては、すでに性別表現をなくしたピクトグラムが登場している。赤ちゃんのオムツを交換する主体は性別をとわないのだから、当然であるといえる。

電話のピクトグラムにしても、これまで定着してきた黒電話や公衆電話の受話器のかたちをしたピクトグラムは、今後の世代にとっても「わかりやすい」とはかぎらない。「電話のかたち」が変化し、多様化するなかで、どのようなかたちにすれば「わかりやすい」といえるのか、議論が必要になるかもしれない。

### 具体例：ピクトグラムの地域差

ピクトグラムは規格化される。国際標準になる。問題は、それをどのようにきめるのかということだ。ある国で定着しているピクトグラムと、ほかのある国で定着しているピクトグラムがあるとき、どちらかに統一するのがいいのか。それとも複数の種類を採用するのか。国際規格として定着しているものを修正して使用する場合もある。たとえば、アメリカのニューヨーク市や韓国では車いすマークを躍動的なものにしている (アップルのiOSの絵文字は2種類ある。躍動的なもの：、一般的なもの：)。この躍動的なピクトグラムを好ましく思う人もいれば、よくないと思う人もいる。

感性は個人個人でことなる。トイレのマークにしても、男女別トイレのほかに、性別をとわないトイレ (All Gender Restroom) が一部で登場している。このようなトイレを、どのようにピクトグラムにするのか。多様化社会では、これまでの固定的な観念が再検討される。そこでピクトグラムも再検討の対象とされる。

具体例：かたちが知られていないものを絵にしても通じない

たとえば、食品表示として「そば」をどのようにピクトグラムで表現すればいいだろうか。そばの実のかたちをみたことがない人がほとんどの社会では、そばの実をわかりやすく絵にしても、それが「そばの実」であるとは理解されない。まったく別のものとして誤解されうる。

以上のように考えてみると、世代や地域をこえて理解しやすいピクトグラムというものは、ある程度は作成可能であるとしても、万全のコミュニケーションツールであるとはいえないだろう。コミュニケーション、情報伝達の補助として活用するものと位置づけることはできる。しかし、言語による説明が必要になる場面もあること、その場合はQRコードを活用する、あるいはスマートフォンのカメラで自動翻訳させることを想定して文字表記することも必要だろう。ピクトグラムは意味がわからない場合、検索することがむずかしいという問題点がある。QRコードは、人間の目にとっては、なんの情報にもならない。しかし、モバイル機器を使用すれば電子情報を手早く入手することができるという利点がある。

## 情報は五感で感じとるものである

ピクトグラムは視覚情報である。視覚情報であるから、見えやすいことが重要である。どのような場所に、どのように表示するのかによって、見えやすさが変化する。大きさ、線の太さ、色あいやコントラストなどに工夫が必要である。しかしどれだけ工夫しても、見えない人には見えない。視覚情報だけが情報のかたちではない。みる、きく、さわる、におう、あじわうことによって、人間をふくむ動物は、さまざまなことを判断している。五感を活用して、危険を察知する。天然ガスには、においがいい。しかし家庭用ガスには、くさいにおいをつけている。ガスもれの危険を伝達するためである。目に見えないガスを、においで「見える化」しているのである。

そうしてみると、ピクトグラムという視覚情報以外にも、情報伝達の回路があることがわかる。

たとえば、音サイン（サイン音）をあげることができる。家のなかでいえば、炊飯器や冷蔵庫、電子レンジなど、音で情報をつたえるものがある。終了をあらわす音、エラー音、警報音など、単純な音で情報をつたえるものがたくさんある。

では、たとえば耳が聞こえない場合はどうか。光や振動でつたえるものがある。スマートフォンにはメールを着信したときなどに光（フラッシュライト）や振動で知らせる機能がある。チャイム音のかわりに、フラッシュライトで知らせることもできる。振動による目覚し時計もある。

たとえば、交通機関において、ドアがしまる際に音サインになる。しかし、その音には地域差がある。かけこみ乗車を防止するために、ドアがしまるサイン音をならさないようにしている場合もある。どのような音サインであれば、旅行者などにもわかりやすいのか。感覚的にわかりやすい音サインについての議論もある。

たとえば、エレベーターのドアがしまるときの音サインについてはどうだろうか。ある程度、人がエレベーター内にいるとき、中に入ろうとしたときにちょうど音サインがなれば、「満員」を意味する音サインであると錯覚することもある。「満員」の音サインと「ドアがしまる」音サインをわかりやすく区別するには、どうしたらいいか。

## これまでの言語景観研究の問題点—音景観（サウンド・ランドスケープ）研究の欠如

そうしてみると、これまでの言語景観研究では音サインや音声案内についての研究が不足していることが指摘できる。一部、例外的な先行研究はあるものの、ほとんどが画像を活用した研究である（「音声景観」も視野に入れた研究として、田中ほか2007がある）。

それには、研究成果を発表する媒体が活字メディアであることにも原因があるだろう。動画を活用した研究報告が学術団体によって発信されるようになれば、音サインや音声案内を活用した研究をわかりやすく表現することができる。マルチメディアの活用が研究の世界にも普及するようになれば、多様化するメディア表現をみつかることが簡単になる。それは言語研究にもいえることであり、たとえば手話研究においては動画の活用は必要性・重要性が高いといえる。音声言語の研究にしても、音声学やマルチメディアをとりあげる研究では、動画を活用したほうが理解しやすいといえる。

文字表記がそれほど定着していない言語の研究においても、動画を活用することができる。「テキスト」中心の研究にとどまることなく、五感を活用した情報・言語研究がもとめられる。

## 参考文献

- 赤瀬達三（あかせ・たつぞう） 2015 『駅をデザインする』ちくま新書
- あべ やすし 2010 「識字のユニバーサルデザイン」かどや ひでのり／あべ やすし編『識字の社会言語学』生活書院、284-342
- あべ やすし 2018 「ことばのバリアフリーと〈やさしい日本語〉」『〈やさしい日本語〉と多文化共生シンポジウム 発表資料集』学習院女子大学、103-108 (<http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi/2018symposium.html>)
- あべ やすし 2019 「ことばのバリアフリーからみたピクトグラムと〈やさしい日本語〉」庵功雄（いおり・いさお）ほか編『〈やさしい日本語〉と多文化共生』ココ出版、193-209
- 伊原久裕（いはら・ひさやす） 2019 「20世紀視覚言語の系譜—アイソタイプからピクトグラム標準化へ」井口壽乃（いぐち・としの）編『視覚文化とデザイン』水声社、155-182
- 北神慎司（きたがみ・しんじ） 2003 「ピクトグラム活用の現状と今後の展望—わかりやすいピクトグラム・よいピクトグラムとは？」『京都大学大学院教育学研究科紀要』48、527-538
- 庄司博史（しょうじ・ひろし）／P・バックハウス／F・クルマス編 2009 『日本の言語景観』三元社
- 田中直人（たなか・なおと） 2009 『ユニバーサルサイン—デザインの手法と実践』学芸出版社
- 田中ゆかり ほか 2007 「東京圏の言語的多様性—東京圏デパート言語景観調査から」『社会言語科学』10(1)、5-17
- 成松一郎（なりまつ・いちろう） 2009 『五感の力でバリアをこえる—わかりやすさ・ここちよさの追求』大日本図書
- 日本騒音制御工学会編 2015 『バリアフリーと音』技報堂出版
- 野田実紀（のだ・みき） 2019 「駅の表示におけるピクトグラムの課題と可能性」『社会言語学』19号、15-32
- 本田弘之（ほんだ・ひろゆき）／岩田一成（いわた・かずなり）／倉林秀男（くらばやし・ひでお） 2017 『街の公共サインを点検する』大修館書店
- 村越愛策（むらこし・あいさく） 2014 『絵で表す言葉の世界—ピクトグラムは語る』交通新聞社

## 学生のコメント

代読・代筆で思い出したのは、一緒に暮らす祖父母だ。二人とも90才だがしっかりと字を書き、本や新聞を読む。しかし彼らはテレビに写っている文字や電光掲示板で流れていく字を読むことが非常に苦手だ。声に出して読むこともあるが、途中で字は消え追いつけない。そのため音声はとても大事だと感じる。また、昔使われていた漢字を使うため、今は使われていないと指摘されることがあり、時々これで漢字あってる？と不安そうに聞いてくることもある。「時代に追いつけない」ということは、流行とかそういうことだけでなく日常的なものに関係しているのだと思う。

私のバイト先はパン屋なのですが、精算は自動レジを使っています。この自動レジが導入される前は人手が倍くらい必要で、繁盛期にはお会計をする人、パンをつめる人と1人のお客さんに対して2人の店員が対応していました。しかし導入されてからはお会計はセルフレジとなり、会計間違いもなく、今では繁盛期でも1人のお客さんに対して1人の店員で十分対応できるようになりました。私としてもお金を取り扱わなくていいということで非常に助かっています。とはいえやはり、お客さんの中にはセルフレジをよく思わない人もいて、「なんだこのレジ」といらいながらお会計をしていく方もいますし、うまく操作できないことを申し訳なさそうにしているお客さんもいます。しかし人手不足はいちバイトの私でもひしひしと感じていますし、もうセルフレジはなくてはならないものとなっています。会社が人件費をけちっているならまだ何かやりようがあると思うのですが、単純にど田舎すぎて人が集まらないという点も自動化に拍車がかかっている気がします。現在、地方の高齢者の割合の増加が問題となっていることをふまえても、認知症フレンドリーな社会は本当に大事なことだと思います。

【あべのコメント：お金は衛生的な意味できたないので、お金にさわることがなくなるのは、けっこうおおきな変化です。利用者の立場からいえば、こぜにはともかく、お札を挿入するタイプのセルフレジは、ちょっとあつかいにくい。お札もこぜにも、パツと同時にに入れてしまえる精算機がでてくるといいです。そしてもちろん「介助が必要な場合はお声かけください」という対応が定着することも必要です。】

ユニクロ・GUのレジが無人化した事が最近驚くことでした。店によって店員さんが近くにいたり、普通のレジもあわせて動かしていたり…。有人のレジの方がめっちゃめっちゃ混んでました！2、3回画面に従ってやれば、慣れるだろうなって思ったんですが、あまり来ない人やお年寄りなどは無人のが不便だよなって思いました。

【あべのコメント：あと、外国からの観光客は有人レジでない免税サービスがうけられませんね。】

私がオーストラリアに留学した際、スーパーのレジはほとんどセルフでした。レジぐらいできるだろうと思ったけれど、分からない単語があり、変な操作をしてしまい、使えなくなってしまいました。その時にレジを助けてくれる店員さんもいなくて、レジを放置して違うレジに移ってなんとかなりました。しかしとても焦ったし、はずかしかったのを覚えています。駅の中のスーパーなどは、セルフレジ付近に店員さんがいるので、何かあれば聞くことができるのですが、そのスーパーは駅から離れており、利用者はほとんど地元の人という感じでした。日本でもセルフレジが導入され始めているけれど、使おうとする人が少ないイメージがあったり、セルフレジ付近に必ず店員さんがいる様な気がします。スーパーなど、様々な人が利用するお店では、セルフレジだけにすると困る人がいるな、と思いました。セルフレジの普及が進んでも、人のいるレジの必要性を体験することができました。

…カナダでWalmartに行った時に、全てのレジが無人でした。私は日本でもセルフレジをあまり使わないし、割引のシステムや支払いのやり方もわからず…。結局店員さんと呼んでほとんど代わりにやってもらっていました（笑）。（すごく時間もかかってしまい、有人レジの方が私は好きです。）

【あべのコメント：イオンモールだと割引シールがはってある商品はセルフレジでは対応できないとか、おもわぬところにおとしあながあります。】

何に関しても、ポイントは「多様化」であると考えます。セルフレジも便利だが、有人もそのまま廃止せず選択できるようにする。やさしい日本語に関してふつうのもの、やさしい日本語、多言語など、選択肢を広げることでこれまで苦しんでいた人の数を減らすことができるのではないかと思います。これ、と決めてしまうからそこにあてはまらず困る人が出てくるので、その人たちだけのために対策！というわけでもなく、キャバを広くするために受け入れる、という形がいいと思う。

ガソリンスタンドはセルフの方が人件費を引いた分安くなるのですが自分で給油するのが難しい人は高くても店員さんに入れてもらえるスタンドに行かなければならないのは不当な状況だと思いました。タッチパネルを操作してお金を入れて給油口を開けてガソリンを入れるという普段何気なくやっている動作も識字に問題がある人や体が不自由な人にとってはかなりハードルの高い作業だと思った。それ以前に車の運転もかなり覚える手間が多くて大変なので、そのせいで行動が制限されてしまうことも多々あるのだろうと思った。

…名古屋国際センターでは日本語教室だけでなく、行政相談や法律相談、さらにはこころの相談、子どもの教育相談なども受けつけています。しかし、センターの方の話では、こうしたサービスを困っている外国人に伝える術がなく、口コミで利用しに来る人がほとんどだそうです。本当に必要な人々にサービスが行き届くような情報伝達の方法を考え直すべきだと思います。

アルバイト先のマニュアル集の中に「外国人のお客様対応」という項がありました。あまり期待はしていませんでしたが、いざ読んでみるとやはり英語での対応ありきな内容でした。また、英語でやりとりできるというのが店長になる条件の1つである、というのも耳にしたことがあります。悪いことではないのですが、やさしい日本語やわかりやすい説明方法などにも言及されてこそ、多言語（多文化）対応、配慮のある企業といえると思います。

地元の図書館に点字で書かれた本が並んでいますが、入口からその場所まで少し距離が離れていて、点字ブロックも入口で途切れて、たどりつくのが非常に困難に思います。

【あべのコメント：対面朗読などのサービスを利用している人でなければ、見えない人は図書館にいかないですね。郵送やインターネットで図書館サービスが利用できるから、でもあるのですが。個々の図書館にいったところで、満足できるほどの資料が豊富にあるわけではない。全国でネットワーク化したこと、デジタル化したことで、見えない人、見えにくい人にとっての図書館サービス利用が改善されたといえます。なお、点字図書館も各地にあります。】

テレビで、「学習障害」を持っている方として落語家の柳家花緑（かるく）さんが紹介されているのを見たことがあります。お仕事で、番組の台本を読むことが難しく感じているようで、ひらがなに読んでいます。私も、障害とまではいかなくとも「忘れ物が（生活に支障があるほど）多い」という特徴があって、苦労してきた覚えがあります。なんとか工夫をして今は暮らしています。それは障害ではないので、話が違ふかもしれませんが…「工夫をして、なんとかくらししていく」ことはできたり、自分の特性が周りに説明できないとか、周りが分かってくれないと苦しい、という思いは同じなのかもしれない、と思いました。

【あべのコメント：苦手なことってありますね。わたしはマルチタスク的なことができない。むかしは、支払いをしたら商品をうけとらずにそのままいってしまうということが日常的にありました。よびとめられるんですけど。新幹線のホームで自販機でジュースをかって、つりせんをとりだして、そのまま新幹線にのる、手に2つもっているときに、ひとつだけすてるときに両方すててしまうとか。時間割にあわせて教科書を準備するとか、宿題をするとか、できないことが多かった。あと、いねむりをがまんすることは今もできないので、朝から夕方までの仕事はできません。】

現在はお年寄りがセルフレジを使えない、ということが問題で、有人であるべきかもしれないが、たとえばデジタル・ネイティブの私たちの世代が老齢になった際は、ある程度の周辺機器（セルフレジなど）にコンプレックスはなくなって、無人化はかなり進行するのではないだろうか。

【あべのコメント：どうでしょうね。未来には未来なりの、高齢者にとっての使いにくさの問題が発生するはずですよ。高齢者が製品やシステムを開発するのではないのだから。ユニバーサルデザイン的な理念がどれだけ定着するかが重要で、デジタルネイティブだから問題ないだろうというのは楽観論ですね。数十年後に「体内に機械をうめこむこと」が一般化していけば、いまの世代は時代おくれになります。語彙のハードルもある。】

「やさしい日本語」は多言語表示と並んで論じられることが多く、「表示」として駅などの街中の案内表示や文章における「やさしい日本語」化が進んでいるように思う。その一方で、昨年、県大に来ていた外国人留学生と話す時に私の思う「やさしい日本語」（難しい日本語を使わない、敬語をつかわない）で話していた。現在、「やさしい日本語」は「表示」や「書き言葉」として使われていることが多いように思うが、「会話」場面においては「やさしい日本語」とは言わないのか気になった。

【あべのコメント：会話についても、やさしい日本語といえます。ただ、研究の利便性というポイントがあります。言語表示や文書は、そこにデータがあるわけです。けれども、会話となると、録音してテキスト化しないといけない。録音するなら許可をとることも必要。どんな論文を準備していて、どんなふうを活用するのかを事前に説明して…と。そもそも、どんな会話を研究対象にするのか。それなりに手続き上のハードルがある。日本語では「接触場面」というキーワードで検索すると先行研究が見つかります。フォリナートークという昔からある言語学用語でも。】

…私の通っている日本語教室で、私は他のボランティアの方がつい早口で訊いてしまった質問をかみくだいて言い換えたりしています。文章をほぐして短文にして言い切りの形で絶対に終わらせたり、「○○さんは～」や「私は～」と主語をちゃんと言ったり、語彙が難しいようであればわざと熟語にして（学習者の方が中国育ちで、英語話者でもあるので）漢字から意味を理解してもらったり、あえて英単語で説明したり、語彙の意味合いの範囲をホワイトボードで図式化したり、等等です。日本語じゃないことばどころか言語ですらないときもあるわけです。…中略…「やさしい日本語」をただ語彙のレベルを易しくしたもの、と捉えているのなら、そうではなくて、分かりやすい、理解しやすい文を作る為の、一つのアプローチの一つにすぎないんだ、ということが社会全体に広まればいいなあと感じました。

【あべのコメント：たとえば、「もらってあげてくれる？」というフレーズは、個々の単語は「やさしい」ですが、全体がしめす文法構造を理解するには、かなりの日本語力が必要ですね。その意味をわかりやすく説明するのも知識や技術が必要でしょう。図式化して説明するとか、ニュアンスをおさえたまま英語などの異言語に訳してみるとか、とにかくいろいろ工夫してやる必要がある。そして、すでにそういった「つまかさね」があるので、「やりもらい」で検索すると解説文がたくさん見つかる。個々の場面で見えてきたことを学問の世界に接続すると、道がひらけるわけです。その道がスムーズでなければ、改良するとか、自分でつくりなおす。それが研究するということ。／「わざと熟語にして」というのはけっこう大事で、一見わかりやすくみえる多義的なことばこそ、わかりにくい場合もよくある。ほかの学生のコメントで「単語のみを少し変えるなど逐語訳のようにしがち」だという指摘がありました。そのとおりで、文の全体をわかりやすくするために工夫する必要がありますね。その方法は図にするとか絵をかくなど、視覚的な手段もある。】