

管理表示・管理放送に関する認知と評価の不協和について

—— コミュニケーションからアーキテクチャへ(2) ——

On Discrepancy between Cognition and Evaluation
of Control Signs and Control Announcements
—— From Communication to Architecture (2) ——

西 脇 裕 之

NISHIWAKI Hiroyuki

Control signs (kanri-hyoji) and control announcements (kanri-hoso) are conventionally discussed from the viewpoint of communication. In this article, I tried to position them in the ecological framework of the interaction between body and its environment. The keywords of the framework are “paternalism”, “architecture” and “affordance”.

And I reported on the questionnaire method research on people’s consciousness about control signs and control announcements. The research was designed to verify paternalism theory and interaction ritual theory on the causes of increase of control signs and control announcements. The most interesting result of the research was discrepancy between cognition and evaluation of control signs and control announcements.

はじめに

駅構内，エスカレーター，電車・バスなどの車内，スーパーマーケット・デパート，博物館など，不特定多数の人びとが利用し，つかの間の時間ともに居合わせる公共の場では，人びとの意識を啓発し行動を誘導・管理するために，禁止・警告・マナー等と呼びかける表示が多数設置され，放送も流されている。これらは「啓発表示」，「啓発放送」などと呼ばれているが，公共マナーの低下や安全管理の意識の高まりを社会的背景として近年増加する傾向にある。しかし，それらを増やすことは

効率最優先の手法であっても効果が大きいとは言えず、その結果はさらに表示や放送の増加を招くという悪循環となっている。

西脇（2013）では、これらの表示や放送を中島義道（2001）らにならって「管理表示」、「管理放送」と捉え、それらの特徴を挙げた。また、管理表示・管理放送が増える理由として、従来のコミュニケーション論からの議論を整理してパターンリズム要求説という仮説として再構成するとともに、新たに相互行為儀礼説を提示した。さらに、管理表示・管理放送を代替する手法の可能性を探るために、アーキテクチャやリバタリアン・パターンリズムなどの、人びとを取り巻く環境を設計することで不適切な行動を規制し適切な行動へと誘導する手法に注目した。

以上のような従来の議論の整理と理論的考察を踏まえて、筆者は管理表示・管理放送に関する人びとの意識についていくつかの仮説を導出した。そして、それらの仮説を検証するべく、公共交通機関である地下鉄の利用者を対象として、管理表示・管理放送に関する意識調査を行った。本稿はその調査の結果を紹介し、調査結果から浮かび上がった事実について考察を加えたものである。

1. 概念枠組の構築

まず、管理表示・管理放送を通じた行為の誘導・管理という事実を環境と身体との相互作用として把握するために、当事者の利益のために意思決定や行為を代行するパターンリズム、行為の可能性を意識させずに規制するアーキテクチャ、特定の行為を潜在的に許可する環境特性としてのアフォーダンスという3つの概念を中心とした枠組（図1参照）を構築した。

この枠組は行為の規制や許可が当事者にとって顕在的か潜在的かという縦軸と、当事者が行為の可能性を探索して利用するか、事前に規制されてしまうかという横軸を交差させて構築されており、誘導・管理の手

法を位置づけるものである。パターンリズム、アーキテクチャ、アフォーダンスという人びとの行為の誘導・管理を論ずるにあたって重要でありながら、相互に十分な関連づけがなされてこなかった3つの概念を統一的な枠組のうちに組み込んだものである。

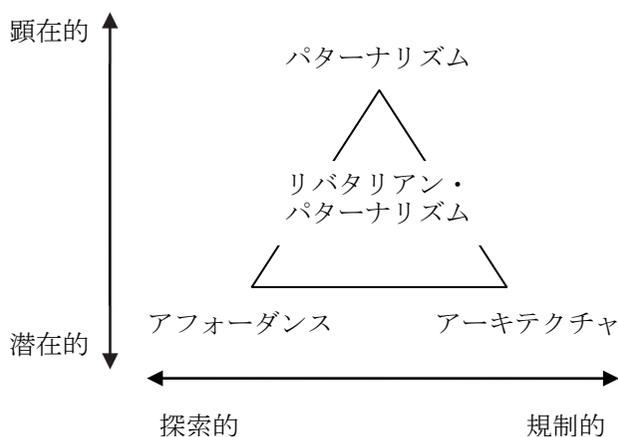


図1 行為の誘導・管理の枠組

①パターンリズム

パターンリズムとは、ある人が自分自身に対して危害を加えてしまうことを防止するためであれば、当事者の行為を規制してもよいという考え方である。当事者の意向に関わりなく、当事者の利益のために代理で意思決定したり行為したりすることになる。パターンリズムは「父権主義とも訳されるように、愛情に溢れた親が子どものために代理で意思決定を行うときの態度を指す。このような態度は、相手が子どもであればとくに問題はない。だが、相手が立派な大人であれば、余計なおせっかいどころか個人の自由の侵害にさえなりかねない」(児玉 2012 : 112) ものである。

②アーキテクチャ

アーキテクチャは、物理的な環境を設計することで人びとの行為を規制する手法であり⁽¹⁾、その「行為規制の本質はまさに行為の自由そのものの直接的縮減という点にある」(安藤 2009 : 144)。アーキテクチャは物理的な制約を課すことでそもそも当該の行為をできなくさせてしまうのであり、行為の可能性自体を奪うことによって機能する。

行為者に該当する行為選択肢を開示せずに規制してしまうという、文字通り選択の余地なく規制する手法であり、その点では物理的な暴力に近いものがあるが、パターンリズムが当事者の利益のためとは言え自由が制限されているという意識を伴うことが多いのに対して、アーキテクチャはそもそも行為の選択肢が示されないために、「制限されている」「無理やりさせられている」という意識をもたせないように配置することが可能である。「アーキテクチャ上の制約は、その対象者がその存在を知ろうと知るまいと機能する」(Lessig 2006=2007 : 482)。また、年月が経てば物理的な制約が自然なものとして受け入れられてしまうこともありうる。

③アフォーダンス

アフォーダンスとは、生態心理学者 J. J. ギブソンが英語の“afford” (=提供する、許す) という動詞を名詞化して造った用語である。「アフォーダンスは、ある動物にとって、どのように行動できるか、どのように行動すべきかに関わる環境の特性であり、環境や対象の生態学的価値や生態学的意味のこと」(河野 2005 : 13) をさす。たとえば、椅子は座ることをアフォードし、あるタイプのドアノブは押すことを、別のタイプのドアノブは引くことをアフォードする。割れたまま放置された窓ガラスは、さらなる窓の破壊やより重大な犯罪をアフォードする⁽²⁾。

アフォーダンスは特定の行為を潜在的に許可する環境特性であり、行為者が探索してそれを発見・利用するという側面が不可欠である。ただし、アフォーダンスの配置をデザインして環境を構造化することで行為者がある程度誘導・管理することが可能となる。アフォーダンスは、「行動を規制しコントロールするもの」であり、「わたしたち人間は、環境を変えることによって自分の行動をコントロールする」(河野 2003: 75, 91) のである。特定のアフォーダンスだけを際立たせて、それ以外のアフォーダンスを目立たないように配置すれば、行為者は特定の行為の方向へと誘導されるであろう。アフォーダンスの発想は実際に人工物のデザインに利用されており、前述のアーキテクチャの概念とも内的に関連するものと考えられる。

④リバタリアン・パターナリズム

パターナリズム、アーキテクチャ、アフォーダンスという3つの概念の交わる点に位置づけられるのが、R. セイラーとC. サンステイーン (Thaler and Sunstein 2008=2009) が説くリバタリアン・パターナリズムである。リバタリアン・パターナリズムは、ある行為を強制するのではなくそれを選ぶようにうまく誘導する手法である。「人々を取り巻く環境を変更することによって、人々が理性を用いて意識的に選択したり誰かに強制されたりしなくても、自然と正しい選択肢を選べるようにしようとする発想」(児玉 2012: 187) に立つ。セイラーとサンステイーンは、この手法で設計された選択アーキテクチャを「ナッジ」(注意や合図のために人の横腹を肘で軽く突いてあげるという意味)と呼んでいる。管理表示や管理放送の改善やその代替手法の可能性を探る上で有効な示唆を与える概念である。

2. 要望の代弁か、敬意の要求か

管理表示・管理放送が増える理由をどう説明するか。西脇（2013）では、中島義道の議論に代表されるコミュニケーション論の視点からの議論を整理し、パターナリズム要求説という仮説として再構成した。管理表示・管理放送をめぐるのは送り手と受け手のあいだには、「公的機関によるパターナリズムとそれを要求する人々という共謀構造がある」（中島1996a：87）と中島は指摘している。

パターナリズム要求説では管理表示・管理放送を、自らの権利や意思を表明することを遠慮してしまう受け手＝利用者の気持ちを、送り手＝管理者が察してその潜在的な要望に応じて代弁したものである、と捉える。人びとが公共の場で個人として語ることを抑圧するような社会風土が存在し、自分の要望や依頼などを直接相手に言いにくく遠慮してしまうがために、管理者側は、表明されない利用者の意思まで察しを利かせてすくい上げ、その潜在的な要望に応えようとパターナリスティックな態度をとっている。この仮説によれば、管理表示・管理放送のメッセージの本来の送り手は利用者であることになる。

さて、この仮説を検討し、パターナリズム要求説には以下のような点の説明において再検討の余地があることがわかった。

- ① 管理表示・管理放送の量の膨大さに対して、それらのメッセージ内容についての利用者の認知が著しく希薄であるのはなぜか。
- ② 管理表示・管理放送を求めているながら、それらを気に留めないという利用者の一見矛盾した態度はどのように説明されるか。
- ③ 管理放送についてはノイズに埋もれて聞き取れない場合も多い。管理者側に利用者の要望に応じているという自負があるのであれば、利用者に送り届け徹底させようとする姿勢が希薄であるのはなぜか。
- ④ 管理表示や管理放送が意図した通りの効果をもたらしているとしたら、それはその意味内容についての人びとの認知と理解を経由していると解釈してよいか、それとも身体が半ば無意識的に行動してしまっ

ている，とみなすべきか。

上記の問題点の①と②は，パターンリズム要求説によれば，管理表示・放送のメッセージの本来の送り手は利用者であるはずなのに，利用者がそのメッセージを認知していない，という矛盾が生じているということである。③についてもそのメッセージが利用者の要望なのであれば，管理者がその伝達をきちんと代行しないのはおかしい。そして，④については，管理表示や管理放送の効果は，[情報－伝達－理解]というコミュニケーション図式で捉えることがそもそも不適切なのではないか，という疑念を抱かせる。

以上のような問題点を説明するために，筆者はパターンリズム要求説に代えて，管理表示・管理放送の増加を説明する仮説として，相互行為儀礼説を提示した。この仮説では，利用者が求めているのは管理表示・管理放送のメッセージの意味内容ではなく，それらのメッセージが自分に向けて発信されているという形式それ自体である，と考える。現代人はあらゆる場面で自分に対する配慮と敬意を求めており，管理者側から絶えずメッセージが発信されていることに自分が配慮されていることを確認し，そこに儀礼的価値を認めている，と考えるのである。

管理表示・管理放送を相互行為儀礼として捉え直すことで，パターンリズム要求説では説明が困難だった上記の問題点①～③が説明可能となる。利用者が管理表示や管理放送に儀礼的価値しか見出さないのであればメッセージの意味内容を十分に認知することはなく，管理者もメッセージを利用者に確実に伝達し徹底させることには積極的になりにくい。また，配慮という儀礼的価値はメッセージの形式的な丁重さと量で判断されるしかない。結果として，管理表示・管理放送の量は増大し，氾濫状況の中で個々のメッセージの意味内容は埋没し，無価値化していく。

さらに，問題点④で指摘した管理表示・管理放送の効果のメカニズム

については、意味内容の十分な認知を欠くとすれば説得の効果は期待できないが、管理表示・管理放送には利用者を身体レベルで半ば無意識のうちに誘導する、という側面があるものと考えられる。この点はアーキテクチャによる管理・誘導やアフォーダンスによる行為の調整と似た特徴であり、アーキテクチャの枠組で管理表示・管理放送を捉える可能性を示唆している。

3. 管理表示・管理放送に関する意識調査の概要

管理表示・管理放送はさまざまな公共の場に存在するが、今回の調査では、多くの人びとが利用していて、そこに管理表示が設置され、管理放送が流されているということについての一般的な認知度が十分に高いと想定される場所として、地下鉄駅の構内を選んだ。

日常的に地下鉄を利用している札幌市内の大学生（北星学園大学 1～4 年生 60 人，札幌大谷大学 1 年生 42 人）を対象として、管理表示・管理放送についての認知・評価・効果に関する意識を知るための質問紙調査を行った（質問紙および単純集計結果については資料として最後に掲載した）。なお、今回の質問紙では回答を特定の方向へ誘導してしまうことを避けるために、「管理表示」「管理放送」という語はあえて用いず、より中立的と思われる「啓発表示」「啓発放送」という語を用いた。

質問紙では最初に、札幌市及び東京都の地下鉄駅構内やホームに設置されていた管理表示の写真 6 点を掲載して、これらの管理表示についての意識を問うた。続いて地下鉄駅のエスカレーターで流されている管理放送を例に挙げて、管理放送についての意識に関する設問を並べた。また、これらの表示や放送がもつ意味についての質問も行った。最後に回答者自身のプロフィールや地下鉄などを利用する際のマナーやいくつかの態度に関わる質問をした。

今回の意識調査で検証・確認する調査仮説は以下の 6 つである。

- 仮説①：利用者の管理表示・管理放送についての認知は希薄である。
- 仮説②：利用者は管理表示・管理放送の現状を肯定的に評価している。
- 仮説③：管理表示・管理放送には利用者に注意を喚起し，行動の変更を促す効果はあまりない。
- 仮説④：利用者は管理表示・管理放送の必要性を認め，その量を増やすことを求めている。
- 仮説⑤：利用者はパターンリスティックな管理表示・管理放送の必要性を認めている。
- 仮説⑥：管理表示・管理放送には利用者の行動の変化を引き起こす効果は小さくとも，利用者に対する配慮や敬意の表示として意味があると利用者は考えている。

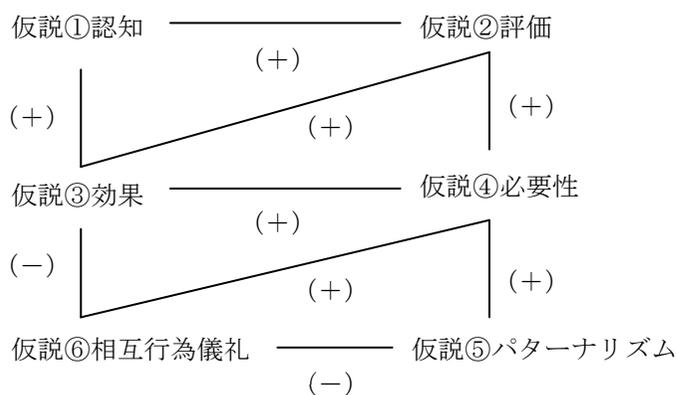


図 2 調査仮説の関連

仮説①は認知の低さという，パターンリズム要求説の問題点①②に関わる仮説である。仮説②は管理表示や管理放送が「氾濫している」現状についての肯定的な態度を確認する仮説である。この仮説は管理表示・放送の効果や必要性和結びつくことで，仮説④⑤⑥と関連している。仮

説③は、逆に効果がないとする点で仮説②と関わる。仮説⑤はパターンナリズム要求説の検証に関わる仮説であり、仮説⑥は相互行為儀礼説の検証に関わる仮説である。図2はこれらの仮説の関連性を図示したものである。

4. 意識調査の結果と考察

上記の仮説の検証を含め、主要な調査項目の結果とその考察は以下のとおりである。

例として掲載した管理表示の写真6点について、印象に残る表示を3つまで挙げてもらった。表示①はキーワードとなる短い単語を大きく掲げた表示。表示②と表示④はやや長めの文章による丁寧な依頼文体の表示。表示③は単純化したイラストに注意喚起の言葉を依頼の文体ではなく、平叙文体で載せたもの。表示⑤と表示⑥はイラストを中心に、依頼文体ではなく呼びかけ文体の「しよう」「しましょう」の部分をカットして体言止めにしたものである。

集計の結果、印象に残った順序は、③>⑤>⑥>①、④>②となった。こうした結果には、表示例の文体、イラストの単純明快さなどが影響しているものと考えられる。表示⑥はイラストが大きく配されているが、単純な構図ではなく、ハートマークの中央に文字が配され、その周囲を亀のイラストが囲っているものである。「心のゆとり たいせつに」というメッセージとイラストとの関係がわかりにくい。特に亀の意味がわからない。実は投身事故防止の呼びかけなのだが、そのねらいと中心メッセージとの関連もあまり直接的ではない。一方、表示③はイラストが単純化されており、文字のメッセージとの関連も直接的でわかりやすい。「常に手すりにつかまる」という平叙文体も、依頼や呼びかけとは違って、素直に受けとめられやすいのではないだろうか。

①管理表示・管理放送についての認知度

管理表示一般・管理放送一般についてはその存在が十分に認知されている。しかし、個々の表示・放送については「何の印象も持たない」「その存在に気づかないことが多い」という回答も多く、具体的な個々のメッセージの存在や意味内容についての認知は必ずしも高くはない。「よく気に留める」「たまに気に留める」という回答を足し合わせると管理表示については52%であったが、管理放送については46%にとどまり、「あまり気に留めることがない」「全く気に留めることがない」の合計54%を下回った。

②管理表示・管理放送の現状についての評価

管理表示・管理放送の現状については全体的に肯定的に受けとめられていることが確認できた。管理表示・管理放送ともに認知された場合の印象は総じて好意的であり、「目立ちすぎる」「うるさい」「まわりくどい」「自分には関係ない無用な情報だ」などの否定的な評価は少なかった。管理表示については回答者の94%が目障りだとは受けとめていなかった。ただし、管理放送については11%がやや耳障りであると回答した。見ようとしないと目に入らず印象に残りにくい視覚情報に対して、聞きたくなくとも聞こえてしまう聴覚情報という特性上の対比が影響しているものと考えられる⁽³⁾。

この結果については、2通りの解釈が可能である。利用者が管理表示・管理放送の効果を認め、その必要性を認識した上で現状を肯定しているという解釈ができるが、他方では利用者がそれらに気を留めず認知されていないために現状を肯定的に受けとめているとも考えられる。

③管理表示・管理放送の効果についての評価

管理表示や管理放送に促されて自身の行動に注意を向けたり行動を改

めたりすることがあるかどうかを尋ねたところ、「たまにある」「よくある」という回答を足し合わせると、管理表示については54%、管理放送については47%であった。いずれも「あまりない」「全くない」の合計とは20ポイント以上の差があった。それらを見聞きした際の印象について「特に意識はしないが、その指示には従ってしまいそうになる」という回答が多かった（管理表示36%、管理放送34%）ことと考え合わせると、それらの効果を認める人びとは多いと言える。

④管理表示・管理放送の必要性についての評価

このような効果の認識が管理表示・管理放送の必要性を認めることにつながっている。管理表示について「大いに必要」「ある程度は必要」という回答の合計は95%に上った。管理放送については89%の回答者がその必要性を認めている。必要だと思う理由を尋ねたところ最も多かったのが、「安全やマナーについての意識を高める上で有効だから」（管理表示49%、管理放送51%）であった。次いで多かったのは管理表示については「多くの人びとに伝える手段として効果的だから」（29%）であったが、管理放送については「利用者への配慮（気づかい）として意味があるから」が理由の第2位（21%）に挙げられた。

しかし、こうした表示や放送の増設や増量を望むかという問には「現状のままでよい」が圧倒的多数であった（管理表示85%、管理放送90%）。管理表示、管理放送ともにその必要性を大いに認めているが、その量を増やしたり減らしたりすることを求める人は少なく、大多数は現状維持を望んでいることがわかった。

⑤パターンリズムにもとづく管理表示・管理放送の必要性についての評価

「利用者同士が直接声をかければ済むような内容を、先回りして放送

や表示として代替する形で伝えること」について、その必要性を尋ねたところ、「ある程度は必要」「大いに必要」を足し合わせると 85%となり、「あまり必要ない」は 13%、「全く必要ない」は 0%であった。意識調査の上ではパターンリズム要求説を支持する結果となった。

⑥利用者に対する配慮や敬意の提示としての意味づけ（儀礼的価値）についての認知

管理表示・管理放送は「利用者の注意を喚起し行動を変化させるという効果は小さくとも、利用者に対する配慮や敬意を示しているの意がある」という考え方について、「そう思う」と答えた回答者は 18%、「どちらかといえばそう思う」という回答は 55%であった。両者を足し合わせると 73%になるが、これをもって相互行為儀礼説が支持されたとは一概には言い切れない。④で見たように回答者の多くは意識啓発の効果や多数の人びとへの伝達の効率性という点から管理表示や管理放送の必要性を認めており、利用者への配慮（気づかい）としての意味を必要性の理由として挙げる回答はさほど多くなかった（管理表示 16%、管理放送 21%）。相互行為儀礼としての副次的な効果よりも、注意喚起と行動の変化という直接的効果を認めている人びとの方が多いと推測される。

以上の結果から描き出された、管理表示・管理放送に関する調査対象者の意識は次のようなものである。管理表示・管理方法一般についての認知は高いが、具体的な個々の表示や放送のメッセージの存在や意味内容についての認知は必ずしも高いとは言えない。そうでありながら、それらの必要性や効果については高い評価を与えている。また、表示や放送の増設や増量は望んでおらず、現状のままでよいと肯定的である。

個々の管理表示・管理放送の存在についての認知とそれらへの評価との間には不協和が見られる。それらの現状と効果についての肯定的な評

価の高さは筆者の予想をはるかに越えていた。誘導・管理のメッセージは十分に機能しているということなのであろうか。認知の低さについては、相互行為儀礼説が説くように表示・放送のメッセージの意味内容には関心がないからと解釈することも、あまりにも多くの表示・放送が氾濫しているためにノイズと化して、個々のメッセージが埋没してしまうとともに聞き流す態度を培ってしまったから、と解釈することも可能である⁽⁴⁾。目障り・耳障りであるという否定的な評価は、個々の表示・放送のメッセージが認知されてこそ成り立つものであろう。個々の表示・放送は強く自己主張することを控えるように設定され、新しい表示が設置されてもすぐに見慣れてしまうということなのであろうか。この不協和の事実は今後も検討に値すると考える。

おわりに

意識調査の結果は管理表示・管理放送の現状を肯定するものであったが、管理表示・管理放送は都市環境における人びとの誘導・管理の手法としては優れたものとは言えない。どちらかといえば効果よりも、大多数に呼びかける上での効率を優先した手法である。また、注意喚起や行動の変更などの効果については、特に意識はしないがその指示に従ってしまうという回答が多く、管理表示・管理放送の効果のメカニズムは人びとの意識の上ではコミュニケーションによる説得ではなく、アーキテクチャによる環境管理に近いことが示唆された。

調査結果からは、パターナリズム要求説、相互行為儀礼説のいずれが説得的であるかは断定できなかったが、都市環境のアメニティを考慮するならば、管理表示・管理放送の増殖の悪循環は断ち切ることが必要である。そこで、管理表示と管理放送の改善に向けては、それぞれ以下のようなことが示唆された。

① 管理表示については、文章による伝達—説得型ではない視覚的デザ

インへの改善が求められていること。

- ② 管理放送については、リバタリアン・パターナリズムの発想に立つて、アフォーダンスの適切な配置やアーキテクチャによる半ば無意識的な誘導などの代替手段を検討する余地があること。

本稿では、管理表示・管理放送の現状について筆者が実施したささやかな質問紙調査による実証研究を紹介してきた。サンプルの偏り、サンプル数の不足などの欠点をかかえており、データ分析も単純集計にもとづいた分析がほとんどで調査データを十分に活かしてきれていない。人びとの意識における認知と評価の不協和についての考察も不十分である。しかし、管理表示・管理放送についての研究⁽⁵⁾、特にアーキテクチャやアフォーダンスなどの概念を用いた、広義の生態学的なアプローチからする研究はまだ少ない。本稿と前稿がそうした研究の促進と蓄積にわずかでも寄与できるならば幸いである。

[註]

- (1) アーキテクチャとは、元々は「建築」，「物理的に建造された環境」をさすが、ローレンス・レッシグ (Lessig 2006=2007) が、法，社会規範，市場と並ぶ，人の行動や社会秩序を規制するための現代的な手段として挙げたことで、社会科学の分野で一躍注目される概念となった。
- (2) 環境犯罪学における割れ窓理論の知見をアフォーダンスの観点から把握すると、このような表現になる。
- (3) 中島も「音のもつこの暴力性，各人のウチに侵入してエモーショナルなレベルでその人を支配する威力」(中島 2001 : 95) について指摘している。
- (4) 古典的なアーバニズム論の源流とされる論文「大都市と精神生活」において G. ジンメルは，大都市の刺激に満ちた生活は都市生活者に識別の鈍化と無感覚の態度をもたらす，という洞察を記している。
- (5) 近年の興味深い研究として，駐輪禁止の看板を作成して実施した北折 (北折 2013) によるフィールド実験がある。

[参考文献]

- 安藤馨 2009 「アーキテクチュアと自由」, 東浩紀・北田暁大 編『思想地図 vol.3』日本放送出版協会.
- Ellard, Colin 2009 *YOU ARE HERE: Why We Can Find Our Way to the Moon, but Get Lost in the Mall*, Anchor Books, Doubleday and Company Inc. (=2010 渡会圭子訳『イマココ —— 渡り鳥からグーグル・アースまで、空間認知の科学』早川書房.)
- 福田喜一郎 1996 「文化騒音と権利放棄問題 —— パターナリズムの過剰 ——」, 中島義道・福田喜一郎・加賀野井秀一編著『静かさとはなにか 文化騒音から日本を読む』第三書館.
- Goffman, Erving 1967 *INTERACTION RITUAL: Essays on Face-to-Face Behaviour*, Anchor Books, Doubleday and Company Inc. (=2002 浅野敏夫訳『儀礼としての相互行為〈新訳版〉』法政大学出版局.)
- 濱野智史 2008 『アーキテクチャの生態系—— 情報環境はいかに設計されてきたか』NTT 出版.
- 北折充隆 2013 『迷惑行為はなぜなくなるのか? 「迷惑学」から見た日本社会』光文社.
- 児玉聡 2012 『功利主義入門 —— はじめての倫理学』筑摩書房.
- 河野哲也 2003 『エコロジカルな心の哲学 —— ギブソンの実在論から』勁草書房.
- 河野哲也 2005 『環境に拓がる心 —— 生態学的哲学の展望』勁草書房.
- Lessig, Lawrence 2006 *CODE Version 2.0*, Basic Books. (=2007 山形浩生訳『CODE VERSION2.0』翔泳社.)
- 中島義道 1996a 「騒音倫理学の可能性」, 中島義道・福田喜一郎・加賀野井秀一編著『静かさとはなにか 文化騒音から日本を読む』第三書館.
- 中島義道 1996b 『うるさい日本の私』洋泉社 (→ 文庫版. 1999 新潮社)
- 中島義道 2001 『騒音文化論 —— なぜ日本の街はこんなにうるさいのか』講談社.
- 中島義道 2003 『怒る技術』PHP 研究所 (→ 文庫版. 2006 角川書店.)
- 西脇裕之 2007 「環境への身構え/未来への開かれ —— 身体的コミュニケーションの可能性」, 山岸健編著『社会学の饗宴 I 風景の意味 —— 理性と感性 ——』三和書籍.
- 西脇裕之 2013 「公共空間における管理放送と管理表示に関する一考察」, 『札幌大谷大学社会学部論集』1: 207 - 229.
- 大屋雄裕 2007 『自由とは何か—— 監視社会と「個人」の消滅』筑摩書

房.

パオロ・マツァリーノ 2012 『怒る！日本文化論 よその子供とよその大人の叱りかた』技術評論社.

鈴木謙介 2009 「設計される意欲——自発性を引き出すアーキテクチャ」, 東浩紀・北田暁大 編『思想地図 vol.3』日本放送出版協会.

Thaler, Richard H. and Cass R. Sunstein 2008 *Nudge : Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press. (=2009 遠藤真美訳『実践行動経済学 —— 健康, 富, 幸福への聡明な選択』日経 BP 社)

※ 本研究はJSPS 科研費 24653123 の助成を受けて行った研究成果の一部である。

(にしわき ひろゆき, 札幌大谷大学社会学部准教授)

資料

調査票「公共空間における啓発表示・啓発放送に関する意識調査」

《調査概要》

調査時期：2014年1月10日，1月15日

調査対象：北星学園大学 社会学Ⅱ受講者 1～4年生 60人

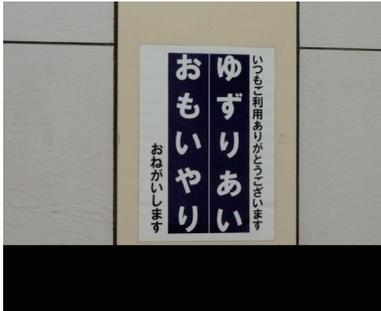
札幌大谷大学 社会学基礎受講者 1年生 42人

有効回答数：100

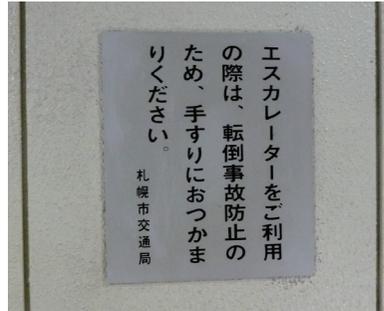
回答選択肢の後に，各回答の単純集計結果を実数で示した。有効回答数が100のために，原則として実数は%と一致する。ただし，設問ごとの有効回答数が100でない場合はその旨を示した。

- 地下鉄駅構内やホームには，下の写真にあるような啓発表示がよく設置されていますが，これらの表示について以下の設問にお答えください。

表示①



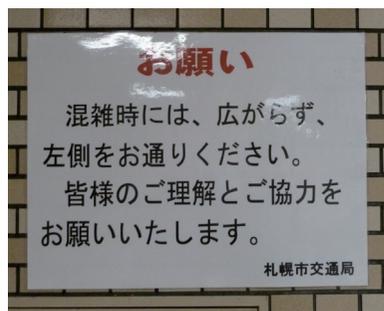
表示②



表示③



表示④



表示⑤



表示⑥



問1 あなたは地下鉄を利用する際に、これらの表示を気に留めて見る
ことがありますか。(n=92)

1. よく気に留める 8
2. たまに気に留める 44
3. あまり気に留めることはない 30
4. 全く気に留めることがない 10

問2 駅構内やホームでこうした表示を見た際に、どのような印象を持ち
ますか。次の中から当てはまるもの3つまでに○印をつけてください。

1. 親切でよい 49
2. 目立ちすぎて見た目によくない 3
3. ひかえめな表現でよい 18
4. 表現がまわりくどい 9
5. 自分には関係ない、無用な情報だと思う 4
6. 特に意識はしないが、その指示には従ってしまいそうになる 36
7. その存在に気づかないことが多い 26
8. 気づきはしても何の印象も持たない 29
9. その他 5

問3 こうした表示に促されて、自身の行動に注意を向けたり行動を改め
たりすることがありますか。

1. よくある 9
2. たまにある 46
3. どちらとも言えない 21
4. あまりない 16
5. 全くない 8

問4 左ページの6点の表示のうち、これは印象に残るといふものはあり

ますか。印象に残る表示がありましたら、その番号を3つまで記入してください。

表示① 23 表示② 19 表示③ 74
表示④ 23 表示⑤ 55 表示⑥ 31

問5 こうした表示は必要だと思いますか。

1. 大いに必要だ 21 2. ある程度は必要だ 74
3. あまり必要ない 4 4. 全く必要ない 1
5. わからない 0

問5 a 問5で「1. 大いに必要だ」、「2. ある程度は必要だ」に○印をつけた方に伺います。必要だと思う理由は何ですか。次の中からもっとも当てはまるもの1つだけに○印をつけてください。(n=95)

1. 安全やマナーについての意識を高める上で有効だから 49
2. 多くの人びとに伝える手段として効果的だから 29
3. 利用者への配慮（気づかい）として意味があるから 16
4. その他 1

問5 b 問5で「3. あまり必要ない」、「4. 全く必要ない」に○印をつけた方に伺います。必要ないと思う理由は何ですか。次の中からもっとも当てはまるもの1つだけに○印をつけてください。(n=5)

1. 利用者が指示に従う効果がほとんど期待できないから 4
2. ほとんどの人は気に留めないと思うから 1
3. 余計でおせっかいな表示であると思うから 0
4. その他 0

問6 こうした表示の量をもっと増やしてほしいと思いますか。

1. 増やしてほしい 13 2. 現状のままでよい 85
3. 減らしてほしい 2

問7 こうした表示の現状について、その内容がもっと周知徹底されるように改善すべきだと思いますか。(n=99)

1. 表示を大きくして目立つようにするべき 15
2. 文字を減らしてイラスト等でわかりやすくするべき 41
3. 表示以外の別の手段を検討・導入すべき 7
4. このままでよい 36

問8 現代ではこうした表示があふれていて目障りだという人がいますが、あなたはどう思いますか。

1. 目障りである 3
2. やや目障りである 3
3. たいして目障りではない 67
4. 全く目障りではない 27

■地下鉄駅のエスカレーターでは、「エスカレーターにお乗りの際は、手すりにつかまり、黄色い線の内側にお乗りください」、「お子様連れの方は手をつないで、ステップの中央にお乗りください」、「乗り降りの際はお足元にご注意ください」などの放送が流されています。これらの放送について以下の設問にお答えください。

問9 エスカレーターで放送されている内容が上記のようなものだと知っていましたか。

1. よく知っていた 64
2. おおよそ知っていた 31
3. あまり知らなかった 5
4. 全く知らなかった 0

問10 あなたはエスカレーターに乗る際に、これらの放送を気に留めて聞くことがありますか。

1. よく気に留める 7
2. たまに気に留める 39
3. あまり気に留めることはない 47
4. 全く気に留めることがない 7

問11 駅構内やホームでこうした放送を聞いた際に、どのような印象を持ちますか。次の中から当てはまるもの3つまでに○印をつけてください。

1. 親切でよい 43
2. うるさい 9
3. ひかえめな表現でよい 13
4. 表現がまわりくどい 4
5. 自分には関係ない、無用な情報だと思う 12

- 6. 特に意識はしないが、その指示には従ってしまいそうになる 34
- 7. 聞き取れないことが多い 12
- 8. 聞いていても何の印象も持たない 28
- 9. その他 3

問 12 こうした放送に促されて、自身の行動に注意を向けたり行動を改めたりすることがありますか。

- 1. よくある 5 2. たまにある 42
- 3. どちらとも言えない 27
- 4. あまりない 21 5. 全くない 5

問 13 こうした放送は必要だと思いますか。

- 1. 大いに必要だ 19 2. ある程度は必要だ 70
- 3. あまり必要ない 10
- 4. 全く必要ない 1 5. わからない 0

問 13 a 問 13 で「1. 大いに必要だ」、「2. ある程度は必要だ」に○印をつけた方に伺います。必要だと思う理由は何ですか。次の中からもっとも当てはまるもの 1 つだけに○印をつけてください。 (n=89)

- 1. 安全やマナーについての意識を高める上で有効だから 51
- 2. 多くの人びとに伝える手段として効果的だから 16
- 3. 利用者への配慮（気づかい）として意味があるから 21
- 4. その他 1

問 13 b 問 13 で「3. あまり必要ない」、「4. 全く必要ない」に○印をつけた方に伺います。必要ないと思う理由は何ですか。次の中からもっとも当てはまるもの 1 つだけに○印をつけてください。 (n=11)

- 1. 利用者が指示に従う効果がほとんど期待できないから 2
- 2. ほとんどの人は気に留めないと思うから 8
- 3. 余計でおせっかいな放送であると思うから 1
- 4. その他 0

問 14 こうした放送の回数や量をもっと増やしてほしいと思いますか。 (n=99)

1. 増やしてほしい 2
2. 現状のままでよい 90
3. 減らしてほしい 7

問 15 こうした放送の現状について、その内容がもっと周知徹底されるように改善するべきだと思いますか。

1. 音量を大きくしてもっと聞き取りやすくすべき 5
2. もっと短くして、より直接的な注意や警告に変えるべき 25
3. 放送以外の別の手段を検討・導入すべき 15
4. このままでよい 55

問 16 現代ではこうした放送があふれていて耳障りだという人がいますが、あなたはどのように思いますか。

1. 耳障りである 1
2. やや耳障りである 10
3. たいして耳障りではない 66
4. 全く耳障りではない 23

■ここからは、こうした放送や表示がもつ意味についてお尋ねします。

問 17 エスカレーターで「お急ぎの方のために右側をお空けください」という放送が流されていたり、地下鉄車内で「ゆずりあってお掛け下さい」などの表示が設置されている場合があります。利用者同士が直接声をかければ済むような内容を、先回りして放送や表示として代弁する形で伝えることについて、あなたはどのように思われますか。

1. 大いに必要だ 19
2. ある程度は必要だ 66
3. あまり必要ない 13
4. 全く必要ない 0
5. わからない 2

問 18 こうした放送や表示は、「利用者の注意を喚起し行動を変化させるという効果は小さくとも、利用者に対する配慮や敬意を示しているの

で意味がある」という考え方があります。この考え方についてあなたはどのように思われますか。

1. そう思う 18
2. どちらかといえばそう思う 55

3. あまり心がけていない 4 4. 全く心がけていない 0

問 25 もしも地下鉄などの車内で座席に腰掛けなくなった場合には、あなたは利用客に席を詰めてスペースを空けてくれるようお願いしますか。

1. する 1 2. 体調などの状況によってはする 14
3. あまりしない 25 4. 全くしない 60

問 26 周囲の人たちから認められなくとも、自分の行動に自信をもって生きていけばよいと思いますか。

1. そう思う 20 2. どちらかといえばそう思う 32
3. どちらともいえない 34
4. どちらかといえばそう思わない 12 5. そう思わない 2

問 27 自分をもっと周囲の人たちから高く評価されてもいいはずだと思いますか。

1. そう思う 2 2. どちらかといえばそう思う 9
3. どちらともいえない 43
4. どちらかと言えばそう思わない 20 5. そう思わない 26

問 28 判断に迷う場合も、他人から指示を受けるよりは自分で決断する方が自分の好みである。

1. そう思う 17 2. どちらかといえばそう思う 37
3. どちらともいえない 27
4. どちらかといえばそう思わない 15 5. そう思わない 4

問 29 最後に、地下鉄構内やホームなど公共の空間における表示や放送について思うことがございましたら、自由に記入してください。

- ・ 地下鉄の大通での乗換の際、南北線は緑色とは分かっているが、どちら方面に行くかによって、使うエスカレーター、ホームが違う。「○○方面」「□□方面」と文字だけでなく方面で色分けなどしてもらえれば子供や初めて来た人でもわかりやすい。
- ・ 歩き携帯、スマホをやめるように、という表示や放送が出てきて、時

代に合わせてきてると思います。

- どの表示や放送も親切でいいと思う。急いでいる時などは、表示や放送があるおかげで、注意深くなれるので、人々の安全のためになっていると思う。
- 時々、雑音がひどくて放送が聞こえない。
- 自分だけ意識して放送通りにしているのに周りの人はあまり気にしていないのかもと思うことがよくある。
- 地下鉄で空席の前に立つ人がいて腹が立つので何とかして注意喚起の表示や放送が欲しい。
- 優先席なのか専用席なのかはっきりしてほしい。
- 混雑時に放送が聴き取りにくいので改善すべき点だと思う
- バスの中でよく注意喚起のポスターを見るのだが、絵の内容と文章の内容があまり一致していないものがありこれで正しく伝わるのかと疑問に思っている。
- より簡略化して伝えやすくどうせやるならわかりやすく、放送を気にする人はある程度マナーは守られている。よって、マナーがなっていない。放送をまるで聞かない人が気になるようなやり方、マナーを守らない人を少なくすること。専用席はもっと座っていい人、ダメな人、必要としている人が座れる環境作りに努力すべき。
- 毎日毎日同じ放送を聴くと飽きるのでレパトリーを増やしてほしい。
- 気にとめない人が大多数を占めているので、もし、ほかにも注意を促すことができる方法があるならほかにも対策を打ったほうが良いと思う。
- 普段、利用するときには一人では音楽を聴いていてそれ以外は人と話しているので、放送は気にしていない。
- 沢山の表示があるが、意外と気にしていない。壁ばかりに貼ってあっても見ないとこのほうが多いからもっと視覚に入りやすい表示にすればいいと思う。あと、イヤホンで音楽を聴いている人が多いので、放送を聞いていないと思う。
- 通勤ラッシュ時に混んであまり進まないのを、防止するような放送があればいいのでは。

これで調査は終了です。調査にご協力いただき、ありがとうございました。