

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 19 日現在

機関番号：30125

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2012～2013

課題番号：24653123

研究課題名(和文) コミュニケーションからアーキテクチャへ - 管理表示・管理放送の効果に関する研究 -

研究課題名(英文) From Communication to Architecture : A Study on Effects of Control Signs and Control Announcements

研究代表者

西脇 裕之 (NISHIWAKI, Hiroyuki)

札幌大谷大学・社会学部・准教授

研究者番号：00254730

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,200,000円、(間接経費) 360,000円

研究成果の概要(和文)：従来コミュニケーションの視点から論じられることが多かった管理表示・管理放送を、環境と身体との相互作用という生態学的な構図のもとに位置づけて、アーキテクチャとして把握することを試みた。管理表示・管理放送をパターナリズムとしてではなく相互行為儀礼として把握することで、それらの増加の原因やその効果上の問題点、それらに関する人びとの意識をよりよく説明できるようになった。管理表示・管理放送の増加の悪循環を断ち切るために、人びとを誘導・管理する手法を説得型のコミュニケーションから規制を意識させないアーキテクチャへと転回させることの有効性を示唆した。

研究成果の概要(英文)：Control signs and control announcements are conventionally discussed from the view point of communication. I tried to position them in the ecological framework of the interaction between body and its environment, and to grasp them as the architecture. The causes of increase of control signs and control announcements, the problems of their effects on people, and people's consciousness about them can be better explained by grasping them not as paternalism but as interaction rituals.

In order to cut off the vicious circle of the increase of control signs and control announcements, It was suggested that turning the techniques of guidance and control of people from persuasive communication to the architecture which does not make people conscious of being regulated is valid.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学

キーワード：アーキテクチャ パターナリズム アフォーダンス 相互行為儀礼

1. 研究開始当初の背景

(1)都市環境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。これらの管理表示や管理放送は、公共マナーの低下やセキュリティ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、その結果はさらにそれらの増加を招くという悪循環となっている。

(2)管理表示・管理放送の増加の原因やそれが招く問題点については、従来は広義のコミュニケーション論の視点から研究がなされてきた。管理表示・管理放送について最初期に問題提起をした中島義道『うるさい日本の私』(1996)、『騒音文化論』(2001)は、管理表示・管理放送を言語行為として把握して、それらを気に留めないマジョリティの心性を問うている。都市社会学の分野では藤田弘夫『路上の国柄』(2006)が、さまざまな看板のメッセージを都市的公共性という観点から分析している。

(3)人びとの行動を誘導・管理する上で、説得的コミュニケーションは伝達されたメッセージの意味内容についての受け手による認知・理解を経由するのに対して、近年注目されているアーキテクチャの手法は、人びとのふるまいに関わる物理的条件をコントロールすることで行動を誘導するために、理解を経由せず、管理されていることを意識させない。管理表示・管理放送の「氾濫」とも言える悪循環の状況を是正するためには、言葉による伝達・説得型のコミュニケーションからアーキテクチャへと、誘導・管理の手法を置き換えていく必要があるのではないかと考えられる。

2. 研究の目的

(1)本研究の目的は、コミュニケーションの視点から論じられることが多かった管理表示・管理放送を、環境と身体との相互作用という生態学的な構図のもとに把握することで、アーキテクチャとして捉え直すことである。コミュニケーションからアーキテクチャへとという転回によって、管理表示・管理放送の増加の原因やその効果上の問題点、それらに関する人びとの意識について、よりよく説明できるようになると期待できる。

(2)管理表示・管理放送に関する人びとの意識において特徴的なことは、それらの量的な膨大さに対して、その意味内容についての人びとの認知の希薄さが好対照をなしている点である。この点を説明するためには、メッセージの伝達・理解というコミュニケーション論の枠組ではなく、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

ス、特定の行為の可能性を意識せずに規制する環境条件としてのアーキテクチャという枠組で、管理表示・管理放送を捉え直すことが望ましい。

(3)都市環境における人びとの誘導・管理の手法を、管理表示・管理放送に代表される言葉による伝達・説得型のコミュニケーションからアーキテクチャへと置き換えていく可能性を検討することで、都市環境のアメニティ向上に資することも本研究のねらいの一つである。

3. 研究の方法

(1)まず、管理表示・管理放送の状況について問題提起をしてきた従来のコミュニケーション論的な視点からの議論を整理し、そこから管理表示・管理放送の増加の原因についての説明仮説を再構成する。その上でその仮説に含まれる問題点を検討する。

(2)アーキテクチャ論、生態学的アプローチなど環境設計を通じた人びとの行動の制御に関する文献の調査を通じて、管理表示・管理放送を環境と身体との相互作用という視点から把握する枠組を構築する。この枠組にもとづいて、管理表示・管理放送の増加を説明する仮説を導出する。

(3)管理表示と管理放送の設置・実施の状況を把握するために、札幌市交通局の了解を得た上で、地下鉄東豊線東区役所前駅の構内(ホームを除く)を調査地として実態調査を行う。設置されている管理表示と構内で流されている管理放送をデジタル・ビデオカメラで撮影し、収集したデータの形態に焦点を定めた分析を行う。

(4)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に、日常的に地下鉄を利用している札幌市内の大学生を対象として、質問紙調査を行う。また、この調査によって(2)で導出した仮説の検証を試みる。

(5)意識調査の結果を踏まえて、都市環境における望ましい誘導・管理のあり方に向けて、管理表示・管理放送の改善の方向性を示唆する。

4. 研究成果

(1)従来のコミュニケーション論の視点からの議論を整理し、パターンリズム要求説という仮説として再構成した。この仮説では管理表示・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。この仮説を検討し、パターン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。

管理表示・管理放送の量の膨大さに対して、利用者の認知が著しく希薄であるのはなぜか。

管理表示・管理放送を求めていながら、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。

管理放送については聞き取れない場合も多い。利用者の要望に込んで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管理者に希薄であるのはなぜか。

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。

(2)管理表示・管理放送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理論枠組(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、十分に相互に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。

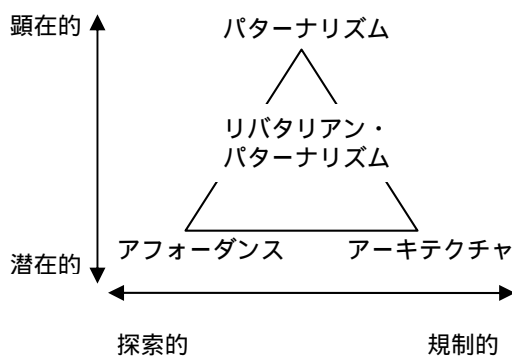


図1 理論枠組

アーキテクチャは行為者に行為の選択肢集合を開示せずに規制してしまうという点で文字通り選択の余地なく規制する手法である。パターンリズムは、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。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。

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。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。

パターンリズム、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・サンズティーン『実践行動経済学』(原著2008)が説くリバタリアン・パターンリズムである(図1参照)。リバタリアン・パターンリズムは、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。セイラーとサンズティ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った意味)と呼んでいる。

この枠組にもとづき、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、相互行為儀礼説を導き出した。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、(1)で述べたパターンリズム要求説では説明が困難だった点が説明可能となる。利用者がそこ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比重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、(1)

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。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)特定の地下鉄駅構内での実態調査であるが、管理表示の形態にはいくつかのタイプがあることがわかった。依頼文体の文章による表示、キーワードとなる短い単語のみを大きく掲げた表示、わかりやすいイラストを大きく掲げ依頼文体ではなく平叙文体で記載した表示、呼びかけ文体の「しよう」「しましょう」の部分のカットして体言止めにした表示など、文体とイラストの組み合わせによるさまざまなバリエーションが見られた。設置場所については、エスカレーターの乗降口にはステッカーなどが集中的に固めて貼られていることが多く、一つひとつが埋没して目立たなくなる傾向にあった。一方、管理放送はやや丁寧すぎる依頼文体での放送がほとんどであった。こうした管理放送の特徴は利用者にとってみれば単調に聞こえてしまう可能性が高く、テキストからの音声合成の技術によって作られた放送は、利用者に応答責任を感じさせることが少ない。時間の経過とともに消えてしまう聴覚情報の特性と合わせて、結果的に管理表示以上に認知度が下がってしまうものと考えられる。

(4)日常的に地下鉄を利用している札幌市内の大学生を対象として、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。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。

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。

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。見ようとしないうちに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。

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。

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。

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弁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。

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という意味がある」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。 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くと推測される。

(5)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。パターンリズム要求説、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。

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。

管理放送については、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。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計1件)

西脇 裕之、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、査読無、第1号、2013、207 - 229

〔学会発表〕(計1件)

西脇 裕之、管理表示・管理放送の増加とその効果に関する研究 - コミュニケーションからアーキテクチャへ -、第86回日本社会学会大会、2013年10月12日、慶應義塾大学

〔図書〕(計0件)

〔産業財産権〕

出願状況(計0件)

取得状況(計0件)

〔その他〕

講演(計1件)

西脇 裕之、都市環境をコミュニケーションから考える、北海道女性協会主催のす連続講座～女性大学～、2013年10月15日、道民活動センターかでの2・7

6. 研究組織

(1)研究代表者

西脇 裕之(NISHIWAKI, Hiroyuki)

札幌大谷大学・社会学部・准教授

研究者番号：00254730