

第1回 小規模店舗WG資料

全銀協における バリアフリーに関する取組み

2020年1月31日

辻 松雄
全国銀行協会 理事

全国銀行協会（全銀協）とは・・・

- 日本国内で活動している銀行を直接の会員とする組織。銀行の健全な発展を通じてわが国経済の成長に貢献することを目的に、さまざまな活動を行っている。
- 活動
 - 決済システム等の企画・運営（内国為替制度、外為円決済制度など）
 - 適正な消費者取引の推進（全国銀行協会相談室、金融犯罪防止啓発活動など）
 - 社会貢献活動・コンプライアンスの推進（バリアフリー推進活動など）
 - 銀行業務の円滑化（マネーロンダリング防止対策、金融規制に対する意見発信など）
- 会員数（253会員：2020年1月1日時点）
 - 【正会員】都市銀行、地方銀行、第二地銀、信託銀行など117行
 - 【準会員】外国銀行、ネット専門銀行など74行
 - 【銀行持株会社会員】3社
 - 【特別会員】全国各地の銀行協会58協会
 - 【特例会員】ゆうちょ銀行

バリアフリーに関する取組み（全体像）

- 会員銀行の意識醸成を図り、各行の取組みを支援・推進していくため、以下の3つの柱を中心に取り組んでいる。

（1）会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

『銀行におけるバリアフリーハンドブック』、『人権研修テキスト』、コミュニケーションボード等の支援ツールを作成。会員銀行に提供し、銀行店舗や窓口における接遇の向上を支援。

（2）会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

障がい者対応等に向けたサービスに関する会員銀行の取組みの実態を把握することを目的に、毎年、アンケートを実施。その結果や取組事例を会員銀行に還元し、各行の取組みの推進を支援。

（3）障がい者差別解消法等に関する講演会の開催

障がい者差別解消法やバリアフリーに関する講演会を会員銀行向けに開催。バリアフリー等を巡る環境や動向等を適時適切に情報提供することで各行での取組み推進を支援。

(1) 会員銀行向け各種支援ツールの作成・提供

銀行におけるバリアフリーハンドブック

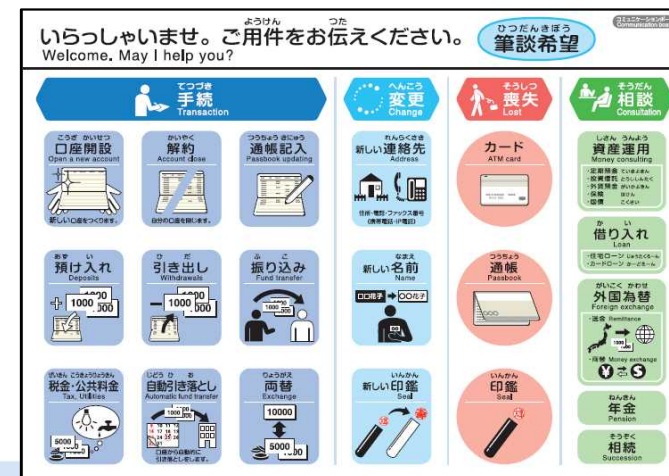
- 対象：銀行のバリアフリー担当、窓口担当等
- 内容：視覚障がい者、聴覚・言語障がい者、肢体障がい者、高齢者、その他配慮が必要な方（知的障がい者、妊娠されている方等）に分けて、それぞれ心構え、コミュニケーションの方法、必要な配慮等について記載（2006年発行）。
- 協力：公益財団法人 共用品推進機構

コミュニケーションボード

- 使用場所：銀行店舗等
- 目的：聴覚障がい者や外国人など話言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある銀行利用者が、店頭で希望する取引や手続きを円滑に銀行職員に伝えていただくことを目的に作成。業界として共通の絵記号デザインを初めて作成（2008年）。
- 協力：公益財団法人 共用品推進機構

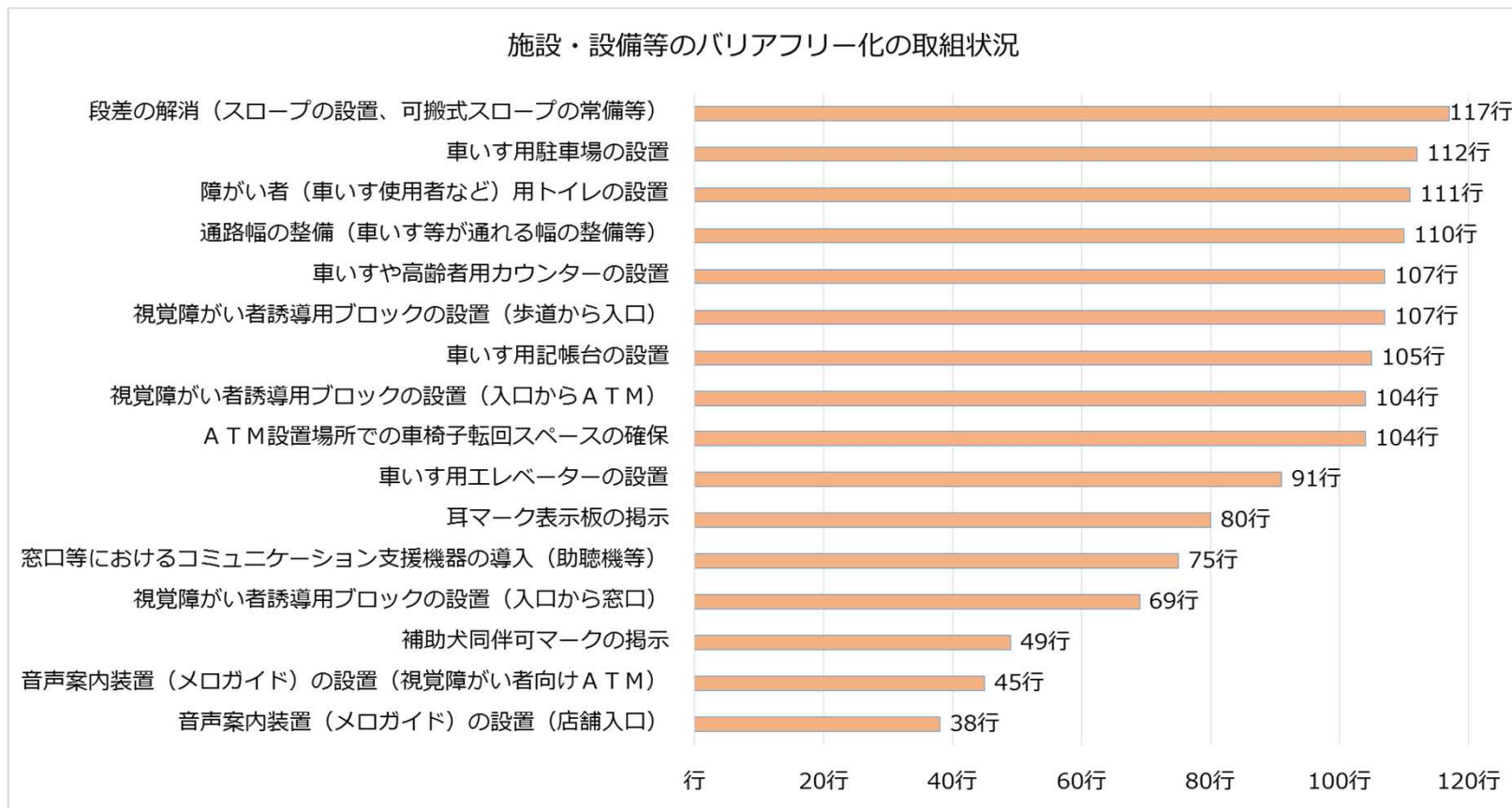
人権研修テキスト

- 対象：新入行員等
- 内容：人権問題を巡る諸情勢や企業活動に関連する人権問題を幅広く記載（毎年改訂、発行）。
- 監修：公益財団法人 人権教育啓発推進センター



(2) 会員銀行の取組状況等に関するアンケート調査の実施・還元

- 実施対象：正会員（2019年度は117行）
- 実施時期：毎年1回
- 質問内容：施設・設備対応状況、行内体制、障がい特性（視覚障がい、聴覚障がいなど）毎の取組状況等



(3) 障がい者差別解消法等に関する講演会の開催（直近の実績）

2019年度

全体テーマ：ダイバーシティ・マイノリティの尊重について

おおごだ法律事務所 弁護士 大胡田誠氏	「対話こそ共生社会を開くカギ ～障害者差別解消法施行から3 年に考える」
特定非営利活動法人 大活字文化 普及協会 理事・事務局長 市橋正光氏	「金融機関における高齢者・障 がい者の課題と代読・代筆対応 について」
公益財団法人 日本補助犬協会 代表理事 朴 善子氏	「ほじょ犬と学ぶ『心のバリア フリー』」
一般社団法人ザ・グローバル・アライア ス・フォー・サステイナブル・サプライチェーン 代表理事 下田屋毅氏	「外国人の人権をめぐる課題、 企業の対応について」



アイマスクを用いた代読・代筆体験



聴導犬による実演

(2017年度)

東京都発達障害者支援センター センター長 山崎 順子 氏	発達障害者をめぐる課題
---------------------------------	-------------

(2016年度)

鈴木 徹 氏 (陸上競技、リオ2016大会ま で5大会連続入賞)	<第一部> リオ・パラリンピアンから 見た共生社会実現への課題
須藤 正和 氏 (セーリング、過去パラリン ピック3大会出場)	<第二部> パラリンピアンから見た職 場や社会のあり方

(2015年度)

慶應義塾大学商学部 教授 中島 隆信 氏	経済学で考える障害者差別 ～障害者差別解消法施行に 向けて～
-------------------------	--------------------------------------

(2013年度)

つくし総合法律事務所 東京事務所 弁護士 大胡田 誠 氏	障害者関係法規の最新動向
------------------------------------	--------------

(注) 講師の所属や肩書、組織の名称等は講演当時のもの。

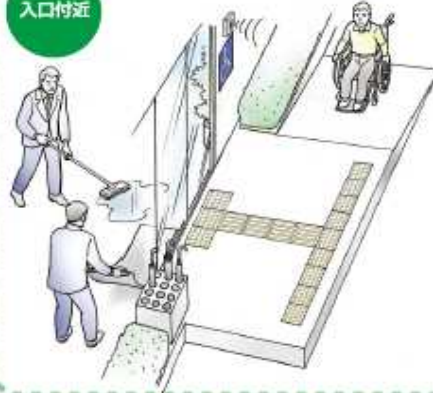
Appendix① : バリアフリーハンドブック (施設に関する記載抜粋)

バリアフリーに配慮した施設

●バリアフリーに配慮した施設●

施設づくりの面からヒントを示しましたので、できることから始めましょう。

入口付近



- 段差をなくしましょう。
段差は、車いすを使っている方、下肢障がいのある方、高齢の方、荷物の方には不便であり、危険です。段差には、手置金などのしっかりした縁取りをつけます。
- 視覚障がいのある方のために、誘導用ブロックや音声・音響案内装置、触知案内等を設置するよう配慮しましょう。
- 柱木や傘立てなどが通行の邪魔にならないように配慮しましょう。
- 雨や雪が降った日は、床が滑らないよう、マットを敷くなど対策を立てましょう。
- バリアフリー対応を知らせるステッカーを入口付近に貼りましょう。
補助犬を受け入れていることを示すステッカーを貼ったり、バリアフリー対応の施設機能がある場合は、入口付近にその旨を告知します。

▶ 参照ページ: P.30

通路



- 通路は物でふさがないようにしましょう。
自動案内パンフレットのスタンドや郵便物が通行の妨げにならないようチェックします。車いすや杖を使用している方の通行のために、通路幅は80cm以上必要です。
- 障がいのある方の中には、壁や手すり(点字表示)を頼りに歩く方もいます。近くに倒れやすいものや危険なものを置かないよう心がけましょう。
- 火災・地震、犯罪などを想定して、定期的に避難訓練をおこなってください。

待合スペース



- 分かりやすい位置に、見やすく、はっきりしたサインを掲げましょう。
必要に応じてフリガナや図案を併記し、目的の場所を見つけやすくします。見えにくい方のためには、目の高さに近い位置に、視覚差のばつぎした見やすい表示をつける効果的です。

「耳マーク」を記載した
プレーの一例▶

- 視覚障がいのある方のために、「耳マーク」なども活用しましょう。
「耳マーク」を記載したプレートなどを用意しておくことで、聴覚障がいのあることをご自身で示していたりするため、対応がしやすくなります。また、順番が来たことを自動で知らせるリモコン式の「振動呼出器」を利用している銀行もあります。
「耳マーク」については、次のURLを参照してください。
<http://www.demarche.co.jp/>

- 障がいのある方に対応した備品を配置している場合は、その旨を告知する工夫をしましょう。
聴覚障がいのある方のための手話話や、視覚障がいや聴覚障がいのある方のための読書の読み取りなど、障がいのある方に対応した備品をできるだけ利用するようにします。また、その配置をお知らせするために、ポスターを併設スペースに掲げるなどの工夫も必要です。
- 文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な方のために、銀行の主な手続きを絵文字等で示した「コミュニケーションボード」を採用している銀行もあります。

▶ 参照ページ: P.31

接客カウンター



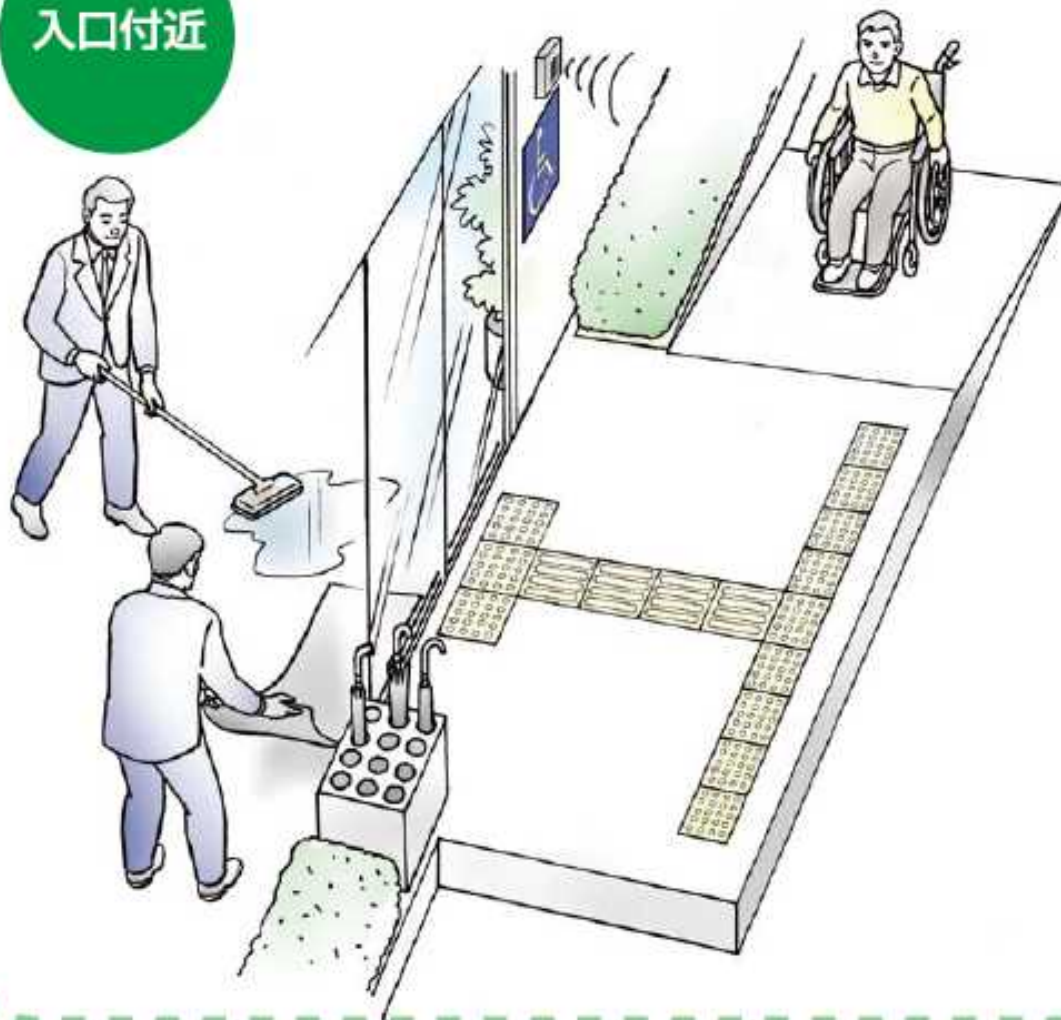
- 車いすを使っている方の使い勝手に配慮しましょう。
車いすが入るスペースのある、低いカウンターがあると便利です。
- 聴覚障がいのある方のために、番号表示板や電話録、視覚案内システムなどがあると便利です。
電話録は、細かい印刷や筆跡の順に役立ちます。視覚案内システムは、文字どおり、読取機能を備え、助ける機能です。

▶ 参照ページ: P.34

- 視覚障がいのある方のために、点字/パンフレットや点字の入出金明細書があると良いでしょう。

Appendix② : バリアフリーハンドブック (「入口付近」の記載拡大)

入口付近



- 段差をなくしましょう。
段差は、車いすを使っている方、下肢障がいのある方、高齢の方、弱視の方には不便であり、危険です。段差には、明度差のはっきりした縁取りをつけます。
- 視覚障がいのある方のために、誘導用ブロックや音声・音響案内装置、触知案内図を設置するよう配慮しましょう。
- 植木や傘立てなどが通行の邪魔にならないように配慮しましょう。
- 雨や雪が降った日は、床が滑らないよう、マットを敷くなど対策を立てましょう。
- バリアフリー対応を知らせるステッカーを入口付近に貼りましょう。
補助犬を受け入れていることを示すステッカーを貼ったり、バリアフリー対応の施設機器がある場合は、入口付近にその旨を告知します。

参照ページ=P.33

Appendix③ : バリアフリーハンドブック (「通路」の記載拡大)

通路



- 通路は物でふさがないようにしましょう。
商品案内パンフレットのスタンドや観葉植物が通行の妨げにならないか、チェックします。車いすや杖を使用している方の通行のために、通路幅は80cm以上必要です。
- 障がいのある方の中には、壁や手すり(点字表示)を頼りに歩く方もいます。近くに倒れやすいものや危険なものを置かないよう心がけましょう。
- 火災・地震、犯罪などを想定して、定期的に避難訓練をしておきましょう。



一般社団法人

全国銀行協会