

## 銀行におけるバリアフリーハンドブック（改訂版）

（表紙裏）

銀行におけるバリアフリーハンドブック（改訂版）

全国銀行協会

（表紙裏）

誰もが利用できる銀行をめざして。

バリアフリーハンドブック改訂版の制作にあたっては、さまざまな障がい者団体にご協力を頂いて改善点やご要望をお聞きし、出来る限り誌面に反映させるように心がけました。

銀行は、当然のことながら障がい者等に関する法令等を遵守し、かつ視覚・聴覚や運動機能の障がいのために銀行取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な方に対しても、障がいのない方と同等のサービスを提供するよう配慮する必要があります。

しかし、現実の業務は画一化できるものではなく、障がい者がもつ障がいの態様は多種多様であるため、それぞれの場面において柔軟に対応していく必要があります。

このハンドブックが、バリアフリーを加速する積極的な取組みの一助としてお役に立てれば幸いです。

平成 23 年 3 月 全国銀行協会

**バリアフリーの知識や技術を身につけ、より質の高いサービスを！**

2008 年 5 月に「国連障害者の権利条約」が正式に発効と成、2011 年 3 月現在、日本国内でも批准に向けた準備が進められています。また、現在、わが国は高齢化率世界一の社会構成となっており、障がいのある方や高齢の方がバリアを意識せずに過ごせる地域づくりが急務となっています。このような背景のなか、多くの人が利用する銀行が、業界一丸となってバリアフリーサービスに取り組むことは、大変大きな意義があると言えるでしょう。本冊子の監修に当たり、バリアフリーの輪がより一層広がることを、心より願っています。

監修：横浜市総合リハビリテーションセンター顧問  
伊藤利之

（ 1 ページ ）

## 目次

対応の課題点	2
対応の心がまえ	4
視覚障がいのある方	6
聴覚・言語障がいのある方	10
肢体障がいのある方	14
高齢の方	18
その他、配慮が必要な方	20
バリアフリーに配慮した施設	24
参考資料集	28
バリアフリーチェックシート	36
バリアフリー情報源	37

（ 2 ページ～ 3 ページ ）

**対応の課題点****対応する側の立場から、困っている点を確認。**

接客の現場では、さまざまな個性を持つお客さまに応じた配慮が求められますが、障がいのある方が来店した際には、特にとまどう場面が見られるようです。ここでは、対応する皆さんが困っている点をあげてみました。

**視覚障がいのある方に対して**

- ・こちらの高等での説明を理解して下さったか不安だった
- ・記入した金額をお客様が目で確認できず、不安そうだった

- ・ どう接客して良いかわからなかった
- ・ A T Mの操作のご案内が難しかった

参照ページ=P. 4~9

### 聴覚障がいのある方に対して

- ・ 自分は手話ができないので、こちらから話しかけるのをためらった
- ・ お客様の耳が不自由と分からず、不適切な対応をした
- ・ 手話で話しかけられたが、理解できなかった
- ・ どう接客して良いかわからなかった
- ・ 筆談による説明に時間がかかった

参照ページ=P. 4~5、P. 10~13

### 杖や車いすを使用されている方に対して

- ・ 入口に段差があったので、ご案内するのに苦労した
- ・ ロビー内の通路が狭く、物が置いてあったので通れなかった
- ・ 記帳台が高すぎて書けないと言われた
- ・ A T Mが利用しづらいことに気づかされた

参照ページ=P. 4~5、P. 14~17

### 高齢の方に対して

- ・ 口頭での説明を理解して下さったか不安だった
- ・ 耳が聞こえにくい方で、こちらの話が伝わらなかった
- ・ こちらの話をなかなか理解してもらえず、どのように対応すれば良いのか苦慮した
- ・ 同じ申し出を繰り返されてこまった

参照ページ=P. 4~5、P. 18~19

### 知的障がいや精神的な障がいがある方に対して

- ・ 障がいのあることが外見では分からなかった
- ・ 一方的に話されてどうして良いか分からなかった
- ・ 話の内容を理解することが難しく、会話にならなかった

### 内部障がいのある方に対して

- ・ 障がいのあることが外見では分からなかった

参照ページ=P. 4~5、P. 20~23

## ①なぜ困ってしまったか、その理由を認識しておきましょう。

困ってしまう理由は、基本的な対応方法と障がいに対する知識を身につけていないから。

まずは、どのような心がまえで接すれば良いかを次ページで確認しましょう。

⇒

(4ページ~5ページ)

### 対応の心がまえ

#### 基本は、望まれる接し方をすること。

銀行には、年齢・性別・国籍を問わずさまざまな方々が来店されます。そのなかで、障がいのある方、高齢の方などに対して、必ずしも特別扱いが必要というわけではありません。ごく普通に应对し、望まれる対応方法があるお客様に対しては、可能な限りご希望に沿えるよう努めることが基本です。

#### お客様には積極的に声をかけます。

障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけましょう。

#### コミュニケーションを大切にします。

ご本人とできるだけ目や顔を合わせ、「分かりやすく」「ゆっくり」「ていねいに」対応しましょう。

#### プライバシーには立ち入りません。

障がいの原因や内容について必要以上に聞いたりせず、知り得た個人情報については守秘義務を守りましょう。

### 身体障がい者補助犬について、理解します。

身体障がい者補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）の受け入れが法律で義務化されていることを理解しておきましょう。

### 敬意をもって接します。

お客さまの人格を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう。

### サポートに際しては同行者がいる場合でも、ご本人の意思を確認します。

望まれるサポート方法は人それぞれ異なり、人の手を借りたくないという方もいらっしゃいます。望まれる方法を確かめたくうえで、対応するようにしましょう。

### 不快になる言葉は使いません。

差別的な言葉や子ども扱いした言葉を使わず、ことさら特別扱いもしないようにしましょう。

## ① 対応の心がまえを身につけたら、それぞれの障がいについて学びましょう。

対応の基本は、誰に対しても同じです。しかし、お客さまが困っていることは、それぞれの障がいによって異なります。さらに、いくつかの障がい重複している方もいらっしゃいますから、満足いただける対応のためには、障がいに対する認識が不可欠です。

次に、それぞれの障がいに対する理解を深めましょう。⇒

( 6 ページ )

### 視覚障がいのある方

#### 「視覚障がいのある方」って？

##### 音声を中心に情報を得ている

視覚情報を得られない分、音声情報や手で触った情報を大切にしています。足音などを動くときの参考にしたりしています。

##### 字の読み書きが困難

文章を読んだり、文字を書いたりすることができない、もしくはしづらい方が多くいます。見た目はできそうでも、見た目とは違うこともあります。

##### 一人で移動することが困難

慣れていない場所を一人で移動することは困難です。

### 全盲の方と弱視（ロービジョン）の方がいます。

視覚障がいのある方の中には「全く見えない」全盲の方と、「見えにくい」弱視の方がいます。また、弱視の方でも、ルーペなどを使って文字を読んだり書いたりできる方から、全盲に近い方まで、障がいの程度もいろいろです。

### 白い杖をついたり、盲導犬を連れている方がいます。

多くの方が白杖(はくじょう)と呼ばれる白い杖をついて、前方を確かめながら歩いています。壁や柱、植木などに杖を当てて確認することもあります。また、白杖を使う代わりに、盲導犬を連れている方もいます。盲導犬は白または黄色のハーネス(盲導犬用の胴輪)をつけており、視覚障がいのある方はそのハーネスを握っています。弱視の方は、白杖を持っていないことがあります。

中途失明された方などには、点字が読めない方も多くいます。

病気や事故などで中途失明された方が点字を理解できるようになるには、かなりの年月が必要です。視覚障がいのある方は、皆さん点字が読めると思いがちですが、読めない方も多くいらっしゃることを知っておきましょう。

( 7 ページ )

●視覚障がいのある方●

①「見えない、見えにくい方」は、こんな事で困っています。

受付窓口がどこだか分からない

受付窓口や受付カード機の位置は、通常、視覚情報として認識されるものですから、視覚障がいのある方は案内されない限り、どこに進めば良いのか判断できません。また、「あちら」や「こちら」などの指示語、色の表現などで案内されてもよく分かりません。

「次の方」と呼ばれても分からない

名前を呼ばれないと、自分の番が来たことが分かりません。受付番号で呼ばれるだけでは、自分の順番を確認できないことがあります。あらかじめ係員が受付番号をお伝えすることが必要です。

誘導用ブロック上に物があると危険

せっかく視覚障がい者誘導用ブロック（誘導用ブロック）が敷設されていても、荷物などが置いてあると進むことができず、ときにはぶつかったり、つまづいたりして危険です。また、行き先が分からなくなるような中途半端な敷設では迷ってしまいます。

書類が見えにくく、記入することができない

ルーペなどを使って何とか対応できる弱視の方もいますが、小さな枠の中に記入することは大変です。全盲の方ではまず不可能です。

では、視覚障がいのある方にはどのように接すれば良いのでしょうか？⇒

( 8 ページ、9 ページ )

●視覚障がいのある方●

望ましいコミュニケーションの方法

**入店時**

気づいたら声をかける

視覚障がいのある方は、基本的に声かけや誘導を待っています。ご来店に気づいたら、進んで声をかけるようにしましょう。入店時には近づいてから「お客さま、案内役の〇〇です。お手伝いいたしますでしょうか？」と話しかけましょう。

話しながら近づく

突然、耳元で話すと驚かせることになります。「いらっしゃいませ。本日はどのようなご用件でしょうか？」などと話しかけながらそばによっていくように心がけましょう。

**誘導**

お客さまの望む方法をお聞きする

例えば、全盲の方と弱視の方では、望まれるサポートが異なります。「何かお手伝いできることはございますか？」と声をかけ、望まれる方法を率直に聞くようにしましょう。そのときには「どのようにしたらよろしいですか？」と伺うと良いでしょう。

声をかけてサポートの理解を得てから動作に移る

いきなり手を引いたり、白杖をつかんで歩いたり、身体を押すのは危険で、非常に怖く感じられるもので、何より失礼です。誘導を始めようとするときなど、サポートのための動作に移る際には、必ず声をかけて了解を得るようにしましょう。 参照ページ＝P. 28

## 相談・説明

### 抽象的な指示語は使わない

「こちら」「そちら」「あちら」などでは分かりにくいので、具体的な言葉を使うようにしましょう。必要であれば、お断りしてから手を添えるなどして、スムーズなコミュニケーションを図りましょう。

### 現在の状況をお伝えする

声もかけずに担当者が急に席を離れたりとすると、お客さまは現在の状況が分からなくなってしまいます。席を離れる場合は、「通帳記帳してまいります」、戻ったら「お待ちいたしました」と声をかけるなど、必要に応じて状況を伝えるようにしましょう。

## 手続・金銭授受

### 書類記入は各行の規定に応じて

書類記入の際には、最初にすべての記入項目、そして自筆が必要な項目についてお伝えしましょう。

自筆の場合は、サインガイドや定規などを用いて、その間に書きこんでいただくなどのサポートをします。書類記入後は、内容を読み上げて確認してもらいます。自筆が困難な場合には、各行において整備<sup>(注)</sup>されている社内規則等に則って代筆の対応をします。預金取引等に関する意思表示の内容を記録するとともに、親族や同行者等が代筆した場合には、行員が代筆の内容を確認し、その事実を記録すること、行員等が代筆した場合は、複数の行員が確認を行ったうえで記録を残し、どの項目をどのように記入したかをお伝えし、トラブルが起こらないよう心がけましょう。

#### 一代読について

視覚に障がいがある場合は、各行において整備<sup>(注)</sup>されている社内規則等に則って、行員が取引関係書類を代読します。その際、複数の行員が代読内容を確認し、確認した事実を記録として残しましょう。

(注) 代筆、代読に関する社内規則等の整備にあたっては、金融庁監督指針「障がい者等に配慮した金融サービスの提供」を踏まえて対応してください。

### 現金は手渡しで、分かりやすく

金銭授受は、キャッシュトレイではなく、直接手渡しで確実にいきます。また、紙幣と硬貨は分けてお渡しし、「こちらが五千円札です」などと現金の種類を分かりやすく口頭でお伝えするようにしましょう。硬貨に比べ紙幣の区別はわかりにくく、トラブルを防ぐためにも配慮が必要です。視覚障がいのある方へお金・印鑑・通帳などをお返す際には、バッグなどに確実にしまわれるまで確認しておく、トラブルの防止になります。

(10ページ)

## 聴覚・言語障がいのある方

### 「聴覚・言語障がいのある方」って？

#### 外見からは障がい分かりにくい

補聴器を使っている方もいますが、一見ただけでは分かりにくい障がいです。

#### 視覚を中心に情報を得ている

音声情報が得にくい分、文字や図などの視覚による情報を大切にしています。

#### 声を出して話せても聞こえていないとは限らない

声を出して話せる方もいますが、相手の声が聞こえていない場合があります。

## 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器で音を大きくしても、会話だけが明瞭に聞こえるわけではありません。

### 障がいの種類や程度もさまざまです。

全く聞こえない「ろう」の方や聞こえにくい「難聴」の方がいます。また、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。喉頭や発声器官の損傷による音声障がいという障がいもあります。

### コミュニケーションの方法も人それぞれです。

補聴器だけでは十分に聞こえない方は、手話、指文字、筆談、唇の動きを読む読話などを併用しています。失聴時期や生活環境により、コミュニケーション方法が異なることを覚えておきましょう。

( 1 1 ページ )

#### ●聴覚・言語障がいのある方●

①「聞こえない、聞こえにくい方」、「話せない、話しぶらい方」は、こんな事で困っています。

### コミュニケーションがうまくとれない

行員が説明していることが分かりにくく、自分が伝えたいことがうまく通じません。もどかしさからイライラしたり、聞き返すことをためらったりすることがあります。耳からの情報が入らないため、分からないまま同意してしまうこともあります。また、耳からの音声だけを頼りとする、通常の電話やインターネットではうまくコミュニケーションできず、主にメールやファクシミリなどを利用しています。

### 自分が呼ばれても分からない

順番待ちの際、番号や名前を音声だけで伝えられても、自分のことだと分かりません。また、いつ呼ばれるのか分からないので、ずっと窓口の方を注視していることがあります。

### 周りの状況が分かりにくい

後ろから声をかけられても気づきません。また、非常ベルにも気づかないため、危険な目に合うこともあります。

では、聴覚・言語障がいのある方にはどのように接すれば良いのでしょうか？⇒

( 1 2 ページ、 1 3 ページ )

#### ●聴覚・言語障がいのある方●

### 望ましいコミュニケーションの方法

#### 入店時

#### お客さまの方から気軽に申し出ただけの工夫を

見た目では分かりにくい障がいであるため、お客さまの方から気軽に申し出ただけのよう工夫しておくことが効果的です。「筆談器があります。」「手話で対応できます。」など、可能な対応方法を示したプレートを用意することもひとつの方法でしょう。 参照ページ＝P. 24

#### 望まれる方法を確認してできる限りの対応を

手話を望まれる方に対しては手話でお応えすることが理想的です。ただし、聴覚障がいのある方すべてが手話ができるわけではありません。まずは筆談でどのような方法を望まれるかを確認し、そのうえで、可能な範囲でご希望に沿うよう努めましょう。 参照ページ＝P. 30

## 待ち時間

### 順番コールの仕組みを考えて

番号を視覚で表示したり、肩をたたいて順番をお知らせする方法もあります。番号コールの後、おみえにならない場合には、「聴覚に障がいのある方かな？」と試してみることも大切です。  
参照ページ＝P. 24～25

### 視覚的に状況を説明する工夫を

声かけの際には、お客さまの視界に入って、注意を引いてから行うように心がけましょう。非常時には、非常ベルだけでは気づかないので、視覚的に分かるパトライトのようなものがあると良いでしょう。

### 補聴器を使っている方への配慮を

補聴器は周囲の音をすべて拾うので、雑音の多いところではうまく機能しません。BGMの音を下げたり、静かな場所で話す方が良いかどうかと本人に確認してから、パーテーションで区切られた席へと案内するなど、望まれる方法で対応しましょう。

## 相談・説明

### いくつかの方法を併用して相談・説明する

ご相談にみえたお客さまには、イラストなどのある視覚的に理解しやすいパンフレットを示しながら説明しましょう。その際、口元を見せて、ゆっくり、はっきりお話ししたり、その方に合わせた配慮を心がけます。ご要望や質問を聞き出したり確認するときには、筆談を併用すると便利でしょう。手話通訳の方（守秘義務があります）が同席する場合、手話通訳の方ではなく、ご本人に向かつて話しましょう。参照ページ＝P. 25、P. 34

### 伝える情報は整理して分かりやすく

筆談の際には、無理に敬語を使ったり、ていねいな文章にしたりする必要はありません。必要な情報だけを、簡潔で分かりやすい文章にして伝えるようにしましょう。

## 手続・金銭授受

### 通常どおりのていねいな対応で

書類の記入などには支障ありませんが、記入箇所を目の前でマークしてさしあげるなど、通常どおりのていねいな対応を心がけましょう。

### 重要事項は筆談で確認を

契約に関する重要事項などは、必要に応じて筆談を交えて確認することで、お客さまの不安を解消するようにしましょう。

(14ページ)

## 肢体障がいのある方

### 「肢体障がいのある方」って？

#### 移動に制約のある方もいる

肢体に障がいのある方は、段差や手動ドアなどがあると、ひとりで進めない場合もあります。

#### 体温調節や血圧調整が困難な方もいる

脊髄を損傷されている方では、手足のマヒに加え、体温調節や血圧調整が困難になります。

#### 文字の記入が困難な方もいる

手にマヒや震え、あるいは変形のある方などは、自分で書くことが困難です。

## 話すことが困難な方もいる

半身マヒの方では、言語機能の障がいのために、他人の話を理解したり、自分の意思を伝えることが困難な方もいます。

### 手動や電動の車いすを使っている方がいます。

下肢だけでなく、上肢にも障がいのある方は、自分の手で車いすを動かすことができません。そのため、介助者を同伴するか、電動の車いすを使用しています。長時間、車いすに座っていると血圧が下がってしまうこともあります。

### 介助者を同伴している方もいます。

介助者とは、文字どおり障がいのある方の手助けをする方のことです。障がいのある方の指示に従って、車いすを押して移動の手助けをしたり、障がいのある方がしたいことを代行します。

### 椅子に座ったり、椅子から立ち上がったたりすることが困難な方がいます。

病気やケガなどで杖を使用している方では、椅子に座ったり、椅子から立ち上がったたりする動きが困難で、立ったままの方がむしろラクだという方もいます。

( 15 ページ )

#### ●肢体障がいのある方●

①「聞こえない、聞こえにくい方」、「話せない、話しぶらい方」は、こんな事で困っています。

### 段差や狭い通路は苦手

杖や車いすを使用している方にとっては、ちょっとした段差や狭い通路が大きな妨げとなります。特に手動式の車いすを使っている方にとって、急勾配のスロープは危険ですらあります。

### 手動の開き戸は開けにくい

上肢障がいのある方はもちろん、上肢の自由がきく車いす使用者でも、開き戸を手前に引く場合には、ドアの取っ手に手が届かなかったり、車いすを後方に引かなければならないため、開けにくいことがあります。

### 筆記がうまくできない

上肢障がいのある方だけに限らず、記帳台の位置が高すぎる場合や、車いすが記帳台に納まらない場合には、車いす使用者も筆記に苦労します。

### ATM が利用しにくい

車いすを使っていると、高い所に手が届きにくく、床の物は拾いにくくなります。また、通常のATMの場合、正面を向くと車いすがつかえてしまうので、横向きになって操作することになります。意図しない箇所を押したり、思いどおりの操作がしにくい場合もあります。

では、肢体障がいのある方にはどのように接すれば良いのでしょうか？⇒

( 16 ページ、 17 ページ )

#### ●肢体障がいのある方●

### 望ましいコミュニケーションの方法

#### 入店時

#### 望まれる方法でサポートを

介助者の有無に関わらず、率先して「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけ、望まれる方法でサポートしましょう。

## 車いすの方の視線に合わせる

身体的・精神的な負担を与えないよう、少しかがんで同じ目線で話すようにしましょう。また、介助者がいる場合でも、極力、お客さまご本人に話しかけるようにしましょう。

## 相談・説明

### 尊厳をそこなうような対応をしない

言葉をうまく話せない方に対して、子ども扱いしたような口調で話しかけることのないようにしましょう。

### カウンターの高さに配慮して

車いすを使っている方にとって接客カウンターが高すぎる場合には、低いカウンターで対応しましょう。参照ページ=P. 25

### 椅子の高さにも配慮して

椅子の高さが低すぎて立ち座りが困難な方に対しては、座高の高い椅子を用意しておくといいでしょう。

## 手続・金銭授受

### 車いすの方でも利用できる低い記帳台を用意して

記帳台が高すぎて使いにくい場合は、ボードを記帳台としてお使いいただく方法もあります。

### 書類記入は各行の規定に応じて

上肢障がいのある方で自筆が困難な場合には、各行において整備されている社内規則に則って代筆の対応をします。

### 手が届く位置までキャッシュトレイを運んで

通常的位置にキャッシュトレイを置いても手が届かない場合がありますので、手が届く位置に置るか、直接手渡しするようにしましょう。

### 現金の出し入れのサポートはご本人の確認を受けながら

財布やカバンからの金銭やカードの出し入れは、ご本人にお願いしましょう。どうしても困難な場合には、面前でご本人の確認を受けながらお手伝いするようにしましょう。ATM を利用されている場合も同様に、お手伝いできることがあるかをお聞きし、可能な範囲で望まれるサポートをしましょう。

(18ページ)

## 高齢の方

### 「高齢の方」って？

#### 話したり書いたりすることが苦手な方もいる

声が小さかったり、言葉がはっきりしないために聞き取りにくい方や、手のマヒや震えのために所定の場所に記入することが困難な方もいます。

#### 記憶することが苦手な方もいる

物をしまい忘れたり、新しい言葉やカタカナ言葉が苦手だったり、店のシステムや作業の流れが分からずに戸惑う方もいます。

#### 思い込みやこだわりが強い方もいる

思い込みで誤った判断をしたり、過去の出来事にこだわって話が前に進まない方もいます。

#### 安全に歩けない方もいる

杖やシルバーカーを使用していたり、小刻みで不安定な歩行をしている方もいます。

## 見えにくい方や聞こえにくい方もいる

個人差はありますが、小さな字が見えない方や雑音の中では聞こえにくい方もいます。

## 短時間に判断することが苦手な方もいる

その場で判断を求めたりすると戸惑ってしまい、判断に迷う方もいます。

## 疲労しやすい方もいる

長い時間座っていると疲れてしまい、精神的に不安になる方もいます。

## 立ちしゃがみが苦手な方もいる

椅子が低いと、座ったり、立ち上がったりがすることが困難な方もいます。

## 「認知症の方」って？

話すことはできても、物忘れがひどい、考えがまとまらず判断に戸惑う、注意力を失いケガをしたり失敗を繰り返す、ときどき自分の居る場所や日時が分からなくなる、いろいろなことに興味なくなるなど、精神活動の低下をきたしています。

## 「補助人」や「保佐人」を同伴される方もいます。

補助人や保佐人、後見人は、成年後見制度によって、認知症や知的障がい、精神障がいの方たちの判断能力の程度に応じて選任された方で、ご本人の判断を補助したり、代理人としての役割を果たします。

( 19 ページ )

## ●高齢の方●

## 望ましいコミュニケーションの方法

### 入店時

#### ご本人の意思を尊重して

「本日のご用件は？」などとさりげなくお聞きし、サポートを求められたらごと案内しましょう。

#### 転倒に注意して

床が濡れていると滑りやすく危険です。特に雨の日には注意しましょう。

### 待ち時間

#### 不安を解消するために

どのくらい待つのか、待ち人数や待ち時間をお伝えするように配慮しましょう。

### 相談・説明

#### 敬意をもってゆっくりと

ご用件を伺ったうえで、はっきりと、ゆっくり、ていねいに対応しましょう。

#### 情報は整理して

必要な情報は、パンフレットなどを用いて、結論から、分かりやすく整理してお伝えしましょう。

#### 説得ではなく納得を

説得しようとするのではなく、納得してもらうように努めましょう。

#### 説明は補助人や保佐人ではなく、ご本人に向かって

物事の最終決定には、ご本人の意思を尊重して必ず同意を得なければなりませんので、補助人や保佐人などがいる場合でも、説明はご本人に向かって行いましょう。

### **手続・金銭授受**

#### **重要事項はメモなどで確認を**

重要なことは、言葉だけでなく、紙に箇条書きするなどして、ひとつひとつ確認しましょう。

#### **判断はせかさずに**

判断を求める場合には、適切な結論が導けるよう、せかさず、ゆっくり進めましょう。

#### **現金の出し入れのサポートはご本人の確認を受けながら**

財布やカバンからの金銭やカードの出し入れは、ご本人にお願いしましょう。どうしても困難な場合には、面前でご本人の確認を受けながらお手伝いするようにしましょう。

#### **以下の点にも留意しましょう**

- お知らせは、大きめの文字で、はっきりと、行間を空けて、短い文章で表示しましょう。
- 立ちしゃがみが困難な方には、座高の高い、肘掛けのある椅子を用意しましょう。
- 待合が混雑して座れない場合、待ち時間が長くなるようなら別の場所へお連れするか、ゆっくり座れる椅子を用意しましょう。
- 握りやすい柄の太いペンなど、使いやすい筆記用具を用意しておくといいでしょう。

(20ページ、21ページ)

### **その他、配慮が必要な方**

## **対応に「配慮が必要な方」って？**

### **知的障がいや精神的な障がいのある方**

外見からは分かりにくいのですが、知的障がい、発達障がい、高次脳機能障がい、精神障がいなどのために、コミュニケーションが苦手な方がいます。特徴が重複していることもあり、一般には見分けられませんが、大まかな特徴を知っておくことは適切に対応するための第一歩です。

#### **知的障がい・発達障がいのある方**

- 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい方もいる
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- 自分にとって利益か不利益かの判断がなかなかできない方もいる
- 周りの人の誘導に乗りやすい方もいる
- 聞かれると、十分に理解していなくても「はい、そうです」と言ってしまう方もいる
- 興味や関心のあることばかりを話したり、熱中してやり続ける方もいる
- 言葉を聴いて理解することよりも、目で見て理解するほうが得意な方もいる
- 複数の情報に同時に目を向けて、全体の意味を把握することが苦手な方もいる
- 経験したことのないことを想像することが苦手な方もいる
- 聴覚や触覚が過敏なために、大きな声や音、騒々しい場所を不愉快に感じたり、身体に触られることが苦手な方もいる

#### **高次脳機能障がい・精神障がいのある方**

- 記憶することが苦手で、簡単なことでもメモを取らなければならない方もいる
- 場所や時間が分からなくなってしまう方もいる
- 注意・集中が持続できず、見落としや間違いが多くなる方もいる
- 不安がつると衝動的になる方もいる
- 同じことを何度も聞いたり、つじつまの合わないとを一方向的に話す方もいる
- 時として、声の大きさを調節できなくなる方もいる
- 周囲の言動を被害的に受け止める方もいる

- 病気のことを知られたくない思いが強い方もいる

### 内部障がいのある方

内部障がいとは、身体障害者福祉法においては、心臓、腎臓、呼吸器、膀胱、直腸または小腸の機能障がい、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能障がいとされています。身体障がいと比べ、障がいが見えにくいことから、「理解されにくい障がい」とされ、その分、ご本人のストレスも大きなものとなります。

- 外見からは分かりにくい
- 疲れやすく動きが制限される方もいる
- 携帯電話の影響が懸念される方もいる  
(ペースメーカーの使用者)
- ときどき、せき込んだり、胸の痛みを訴える方もいる
- 専用のトイレを必要とする方もいる  
(人工区門や人工ぼうこうの使用者=オストメイト)

### 妊娠されている方

初期の頃は、外見では分からないため、座席優先などの配慮も得られにくいことがあります。一方、おなかが大きくなってくると、普段とは違ったバリアを感じるようになります。

- 初期では外見からは分からない
- おなかが大きくなると、足元が見えにくい
- 体重が重くなり、動きにくい
- 転ぶと、おなかの赤ちゃんも危険！

※この他、けが人や急病人、乳幼児連れの方、子ども、日本語が分からなかったり、少ししか話せない外国の方などもバリアフリーサービスの対象となります。

では、困ったときには、どのように接すれば良いのでしょうか？⇒

( 22 ページ、23 ページ )

- その他、配慮が必要な方●

こんな場面では、こんな対応を

入口付近でキョロキョロと落ち着かない方がいらっしゃる。



にこやかに話しかけ、ご用件を上手に聞き出しましょう。

知的障がいや精神的な障がいのある方、あるいは日本語のよく分からない外国の方などは、分かりやすい表示やサインがないと戸惑ってしまいます。

待っていただく場合には、「こちらでお待ちください」などと、どこで待つかを明確に示しましょう。長くなるようなら、あとどのくらい待つのかをきちんと報告し、順番や呼び出す方法を伝えましょう。

大きな声を発しながら入店されてきた。



気持ちを落ち着かせて、静かに話しかけましょう。

知的障がいや精神的な障がいのある方は、声の大きさを調節できなくなることがあります。あわてずに、声を小さくすることをお願いし、場合によっては別室に案内するなどの臨機応変

な対応をしましょう。

何度説明しても、同じ質問をされてくる。



「明確に」「分かりやすい言葉で」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」

対応しましょう。

知的障がいや精神的な障がいのある方、または認知症の方の可能性がります。いらいらせずに、「明確かつ具体的に」「分かりやすい言葉で」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」をモットーに説明しましょう。

コミュニケーションがうまくとれない。



説明用の絵や写真、絵文字ボードを活用しましょう。

聴覚障がいのある方に限らず、知的障がいや精神的な障がいのある方、日本語がよく分からない外国の方の場合、言葉に加え、視覚的に分かる方法として、文字、絵本、写真、絵文字ボードなどを準備しておく便利です。

携帯電話の使用についてお客様同士でもめておられる。



ペースメーカー使用されている方への配慮をお願いしましょう。

事情をお聞きしたうえで、ペースメーカーを使用されている方は、近くで携帯電話を使われることに対して敏感にならざるを得ないことをお伝えし、理解と協力をお願いしましょう。

順番待ちの間に気分が悪くなった方がいらっしやる。



ご本人の希望に沿って、適切に対応しましょう。

内部障がいのある方では、症状が急変する場合があります。ご本人がかかりつけの医療機関へ連絡を希望される場合は、速やかに対応しましょう。

(24ページ～27ページ)

## 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、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

## 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、自の高さに近い位置に、明度差のはっきりした見やすい表示をつけると効果的です。
- 聴覚障がい、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だけるため、対応がしやすくなります。また、順番が来たことを振動でお知らせするリモコン式の「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.zennancho.or.jp/>
- 障がいのある方に対応した備品を備えている場合は、その旨を周知する工夫をしましょう。  
聴覚障がいのある方のための筆談器や、股関節やヒザ関節に障がいのある方のための座高の高い椅子など、障がいのある方に対応した備品をできるだけ用意するようにします。また、その配備をお知らせするために、ポスターを待合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」を用意している銀行もあります。 参照ページ=P.31

## 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、犯罪などを想定し訓練をしておきましょう。

## 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、番号表示板や筆談器、補聴援助システムなどがあると便利です。  
筆談器は、細かな説明や確認の際に役立ちます。補聴援助システムは、文字どおり、聴覚機能を補い、助ける機器です。 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。

## ATM

- 順番整理ロープのレイアウトに配慮しましょう。  
車いすを使用している方や視覚障がいのある方も並びやすいよう、工夫します。
- 操作が困難なお客さまには、すぐに声をかけるようにしましょう。  
車いすを使用している方や上肢障がいのある方、視覚障がいのある方、高齢の方などが困

っているようであれば、すぐに声をかけて望まれる対応をします。

### ●障がいのある方が使いやすいATMを整備しましょう。

車いす対応のATMや音声で操作案内を行うATM、点字で操作できるATMなど、障がいのある方に配慮したのも徐々に普及してきています。これらの設置場所を確認し、適切にご案内できるようにします。

なお、これらを設置した場合には、マーク表示や音声案内などで告知します。

## 駐車場・駐輪場

### ●駐輪場は、常に整頓された状態に保ちましょう。

視覚障がいのある方と必要な誘導用ブロックの上に、自転車などが放置されていないよう注意します。また、車いすの通行スペースも確保しておきます。

### ●駐車場出入口の見通しを良くしておきましょう。

車いすを使用している方や子どもは、ドライバーから見えずらく、聴覚障がいのある方は近づいている自動車の音に気づくことができません。

### ●障がい者用駐車場をできる限り確保しましょう。

できれば入口に近い場所に設置し、表示を大きく掲げます。また、障がいのない方が利用しないよう注意を促すことも必要です。

## 記帳台

### ●車いすで利用できる記帳台があると便利です。

### ●老眼鏡やルーペを常備しておくとう便利です。

### ●視覚障がいのある方のために、十分な照明を確保できるスタンドライトがあると便利です。

## エレベーター・階段

### ●複数階にある場合の移動について配慮しましょう。

高齢の方などのために階段に手すりをつけたり、弱視の方のために階段の縁を明度差のある色で示すなどの配慮をします。車いすを使用している方のために、エレベーターには十分な広さと低い位置の操作ボタン、バックミラーなどの配慮が必要です。また、視覚障がいのある方のために、エレベーターには音声案内や点字表示、および浮き出し文字などを配備する必要があります。

## トイレ

### ●さまざまな設備があることを知っておきましょう

車いす使用者が使えるトイレ、内部障がいのある方（オストメイト）対応のトイレ、折りたたみ式ベッドのある多目的トイレなどがあります。

施設整備とともに、バリアフリー対応の店舗をホームページでお知らせするなどの情報発信も重要です。また、振込や入金があった場合に、電話やファクシミリで通知するサービスや、預金残高などの照会ができるテレホンバンキングサービスなどがあれば、積極的にお知らせするようにしましょう。ホームページやインターネットバンキングでは、視覚障がいのある方に配慮し、音声読み上げソフトへの対応を図ったり、文字サイズや色をお客さまの手で変更できるようにしておきたいものです。

工夫を重ねて、誰もが利用できる銀行にしましょう。