

(28 ページ)

参考資料集の 1 ページ目

1. 視覚障がいのある方の誘導方法

(1) 誘導の基本姿勢

同じ方向を向き、白杖をついていない側、または盲導犬を連れていない側の横半歩前に立ちます。身長差に応じて、ヒジまたは肩などをつかんでもらい、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。

(誘導の基本姿勢イラスト)

(2) ヒジや肩、手首をつかんでもらう方法

相手のヒジの角度が **90 度** くらいになると、適度な間隔が保たれます。身長差がそれほどない場合はヒジ、相手の背が高い場合には、肩をつかんでもらいます。逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には手首のあたりをつかんでもらいます。

(ヒジや肩、手首をつかんでもらう方法のイラスト)

2. 車いすの基本的な扱い方

(1) 自走式標準タイプの車いすの押し方

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。

(自走式標準タイプの車いすの押し方のイラスト)

(2) ブレーキ (ストッパー) のかけ方

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ (ストッパー) をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ (ストッパー) をかけます。

(ブレーキ (ストッパー) のかけ方のイラスト)

(3) キャスター上げ

ティッピングレバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが、お客さまの安心につながります。

(キャスター上げのイラスト)

(4) キャスター上げで段差を越える

キャスターを上げて前へ進み、後輪が段差にぶつかったところでキャスターを下ろします。次に、ハンドグリップをしっかりと握り、車いすを持ち上げながら前へ進み、段差を越えます。

(キャスター上げで段差を越えるイラスト)

(29 ページ)

参考資料集の 2 ページ目

1. 身体障がい者補助犬に関して

「身体障がい者補助犬」とは、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の 3 種類の犬の総称です。

平成 14 年に制定された「身体障害者補助犬法」により、すべての公立施設や交通機関、飲食店など不特定多数が利用する民間施設で、身体障がい者補助犬の受け入れが義務化されています。

(1) 盲導犬

視覚障がいのある方に対し、じゃまになる物を知らせ、安全歩行できるよう補助を行います。白か黄色のハーネスという胴輪をつけています。また、使用者は使用者証を携帯しています。盲導犬やハーネスには、絶対に触れてはいけません。

(2) 聴導犬

聴覚障がいのある方の耳代わりとして、室内ではインターホンやお湯の沸いた音などを知らせ、屋外ではクラクションや自転車のベル、名前を呼ばれたとなどを知らせます。銀行では、窓口の担当者に預けたベルの音に反応して、順番が来たことを知らせたりします。「聴導犬」と記載された表示をつけており、使用者は認定証を携帯しています。

(3) 介助犬

手足に障がいのある方の日常生活動作を補助します。落とした物を拾って渡したり、ドアの開閉や、歩行介助や車いすの乗り降りの補助まで行います。「介助犬」と記載された表示をつけており、使用者は認定証を携帯しています。

(盲導犬、聴導犬及び介助犬のイラスト)

(注) 身体障がい者補助犬に対して、他のお客さまから誤った反応が起こる場合があります。その際には、「法律で義務化された制度であること」「適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であること」「使用者が行動管理をしているので迷惑はかけないこと」「工作中なので触ったり声をかけないでほしいこと」などを伝えてください。また、犬が嫌いな方、アレルギーのある方の場合は、席を離すなど、適切に対応します。

2. 指文字

(1) 指文字について

日本語の 50 音をひとつひとつ指の形で表す記号で、手話と併せて使われます。

地名や名前を正確に伝えるときなどによく用いられます。

(指文字の一覧、使用例のイラスト)

(30 ページ)

参考資料集の 3 ページ目

1. 基本的な手話

(1) 手話について

聞こえない人、聞こえにくい人たちの間で自然に生まれ、ひとつの言語として発展してきたコミュニケーション方法です。

手話について「あいさつ」程度でも知っておくと、手話を活用される方とのコミュニケーションも取りやすくなります。

(基本的な手話に関するイラスト)

(31 ページ)

参考資料集の 4 ページ目

1. コミュニケーションボード

耳の不自由な方や外国人など、話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さまのために、銀行の代表的な取引や手続きをデザイン化した「全銀協絵記号デザイン」の使用を推奨しています。また、そのデザインを利用した「コミュニケーションボード」もあります。

※「全銀協絵記号デザイン」「コミュニケーションボード」についての詳細は、全銀協ホームページをご覧ください。

<http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/efforts/contribution/csr/cmark/index.html>

(全銀協コミュニケーションボードのイラスト)

(32 ページ)

参考資料の 5 ページ目

1. 点字について

「点字」は、目が見えない方が指で読む文字です。

それに対して、私たちが目で読んでいる文字を「墨字 (すみじ)」といいます。

点字の単位を「マス」といい、一マスは、たて 3 点、横 2 点の 6 点でできています。

(マス内の 6 点に関し、左上の点から縦方向に順番に①、②、③、右の列も同様に、右上の点

から縦方向に順番に④、⑤、⑥と番号が振られていることを示す模式図略)

①②④の点で母音（あいうえお）を表し、残りの③⑤⑥の点を組み合わせて、子音を表します。

（「点字一覧表（凸面）読む方）」

※さらに興味のある方は、全国視覚障害者情報提供施設協会のホームページ「点字など」をご覧ください。→ <http://www.naiiv.net/braille/>

提供：日本点字委員会

（33ページ）

参考資料の6ページ目

1. バリアフリーに関するシンボルマーク

言葉で説明しなくても伝えたいことが分かるようデザイン化された、さまざまなシンボルマークがあります。建物・施設で表示するマークは、バリアフリー対応を行っている場合に表示し、マークを表示した方が来店された場合は、積極的に声をかけ、望まれる対応をしましょう。

（1）主に建物・施設で表示するマーク

1) 障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある方が利用できる建築物、施設であることを明確に示す世界共通のシンボルマークです。障がいのある方が住みやすいまちづくりを推進することを目的として、1969年に国際リハビリテーション協会（RI）により採択されました。対象は、車いす利用者だけでなく、すべての障がいのある方が対象となります。このマークの使用については、財団法人日本障害者リハビリテーション協会「国際シンボルマークについて」ホームページをご覧ください。

<http://www.jsrpd.jp/static/symbol/index.html>

（「障がい者のための国際シンボルマーク」の画像）

2) 盲人のための国際シンボルマーク

視覚に障がいのある方の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などにつけられている世界共通のマークです。1984年10月、サウジアラビアのリヤドで開催された世界盲人連合の設立総会で制定されました。信号機や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍・印刷物などに、設置・添付されています。このマークの掲載・使用については、社会福祉法人日本盲人福祉委員会ホームページより、お問い合わせください。

<http://homepage2.nifty.com/welblind/>

(「盲人のための国際シンボルマーク」の画像)

3) ほじょ犬マーク

身体障がい者補助犬同伴の啓発のためのマークです。

(「ほじょ犬マーク」の画像)

4) オストメイトマーク

人工肛門・人口膀胱を造設している方(オストメイト)のための設備があることを表しています。

(「オストメイトマーク」の画像)

5) 安心のサービス介助士マーク

サービス介助士2級検定資格者の証となるマークです。有資格者がいる事業所でも掲示できます。

(「安心のサービス介助士マーク」の画像)

6) バリアフリー法(ハートビル)シンボルマーク

バリアフリー法に基づく認定建築物の入口などに掲示できるマークです。

(「バリアフリー法(ハートビル)シンボルマーク」の画像)

(2) 主に本人が表示するマーク

1) 耳マーク

「耳マーク」は『聞こえが不自由なことを表すマーク』です。また、支援体制があることを示すためにも使われます。参照ページ=P.24

(「耳マーク」の画像)

2) ハート・プラスマーク

身体内部に障がいのある方を表しています。

(「ハート・プラスマーク」の画像)

3) マタニティマーク

妊娠されている方が身につけるなどして、周囲の配慮を示しやすくするものです。また、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関の意識啓発ポスターなどに使われます。

(「マタニティマーク」の画像)

4) 身体障害者標識

普通自動車免許を受けた方で、肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示します。マークの表示については努力義務となっています。

(「身体障害者標識」の画像)

5) 聴覚障害者標識

普通自動車免許を受けた方で、聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示します。マークの表示については、義務となっています。

(「聴覚障害者標識」の画像)

6) 高齢運転者標識

普通自動車免許を受けている年齢が **70** 以上の方で、加齢に伴って身体機能が低下し、自動車の運転に影響を及ぼすおそれがある方が運転する車に表示するマークです。マークの表示については、「**70** 歳以上の努力義務」となっています。

(「高齢運転者標識」の画像)

(34 ページ)

参考資料の7 ページ目

1. 知っておきたい関連用語

(1) サポーター関連

1) サービス介助士

日本ケアフィットサービス協会が認定する資格。高齢の方や障がいのある方のみならず、すべての方に「おもてなしの心」と「安心の介助技術」で応対できるスペシャリスト。交通・流通・飲食などのサービス業で多く導入されており、銀行でも導入しているところが増えています。

サービス介助士の問い合わせは、日本ケアフィットサービス協会

<http://www.carefit.org/>

2) 手話通訳者

音声言語を手話に変換したり、または手話を音声言語に変換して通訳する人。厚生労働大臣認定の手話通訳士、自治体認定の手話通訳者がいます。

3) 手話通訳者派遣制度

地域の自治体の制度によって、聴覚障がいのある方などが社会生活をするうえで意思の疎通が困難な場合、手話通訳者を派遣する制度です。手話通訳を利用したい場合は、その地域の福祉事務所、社会福祉協議会、または聴覚障がい者団体におたずねください。なお、手話通訳者には、業務上知り得たプライバシーや、企業内部の事柄については外部に漏らしてはならないという厳しい守秘義務が課せられています。

4) 要約筆記

聴覚障がいのある方に、話の内容を要約し、その場で文字にして伝える通訳。手書きのノートテイクや OHP を使用し集団投影する方法、パソコンを利用する方法などがあります。通訳者を要約筆記奉仕員といい、自治体が養成や派遣を行います。

5) 認知症サポーター

厚生労働省が 2005 年度に始めた「認知症を知り地域をつくる 10 年キャンペーン」の一環として、認知症サポーターの養成が推進されています。地域で認知症の方が困っているときに手助けしたり、気になる高齢者を見かけたときに地域包括支援センター等に情報を伝えたりするなどの役割を務めます。自治体や企業が開く講座を受講し、認知症の症状や対応の仕方について学ぶとサポーターに認定されます。最近では、行内でサポーター養成講座を行う銀行も増えています。認知症サポーター養成講座の問い合わせは、全国キャラバン・メイト連絡協議会

<http://www.caravanmate.com/>

(2) 設備機器・システム

1) 自動体外式除細動器(AED:Automated External Defibrillator)

小型の機器で、体外（裸の胸の上）に貼った電極のついたパッドを通して自動的に心臓の状態を判断します。もし心室細動という不整脈（心臓が細かくブルブルふるえていて、血液を全身に送ることができない状態）を起こしていれば、強い電流を一瞬流して心臓にショックを与えること（電気ショック）で、心臓の状態を正常に戻す機能をもっています。

(自動体外式除細動器の写真)

2) 筆談ボード

音声によるコミュニケーションが難しいときに使用するボードで、何度も書き直しができます。伝わりにくい言葉を正確に伝えることができます。

(筆談ボードの写真)

3) 補聴援助システム

遠距離、複数会話、雑音などで難聴者に聞き取りにくい状況下でも、目的の音声を聴取しやすくするために用いる装置のことをいい、FM補聴システム、赤外線補聴システム、磁気誘導ループシステムなどがあります。

FM補聴システムでは、音源の音声信号をFM電波で送信し、FM受信機によって聴取します。赤外線補聴システムでは、赤外線送信機によって、赤外線で送信し、赤外線受信機によって聴取します。磁気誘導ループシステムは、磁気を使用してよりクリアな音声を補聴器に直接届けます。

4) 触知案内図

視覚障がいのある方に対し、屋内外の施設・設備および移動空間の位置情報を凹凸がある線・面、触知記号、点字などによって触知できる案内図。触知案内図には、施設などに設置する設置形と持ち運べる冊子形があります。

(35ページ)

参考資料の8ページ目

1. 日本工業規格 (JIS) 高齢者・障害者配慮設計指針。

わが国では、国が定める工業標準として、1万を超える日本工業規格 (JIS) が制定されており、JISの目的に対応して、相互理解促進、安全の確保、品質の確保、互換性の確保などの規格があります。高齢者・障がいのある方々への配慮のための規格も順次整備されてきており、2003年、JIS Z 8071「高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針」が制定されました。

これは2001年に国際標準化機構 (ISO) と国際電気標準会議 (IEC) が発行したISO/IECガイド71を基礎としたものです。ISO/IECガイド71は、日本が国際提案して作成され、今、多くの国で活用されています。わが国でもJIS Z 8071に基づき、現在までに32種類の高齢者・障がい者配慮のJISが作られています。

そのなかで銀行のバリアフリーに関するJISを紹介します。

(1) JIS S 0042 高齢者・障害者配慮設計指針 アクセシブルミーティング

この規格は、高齢者および障がいのある方々が参加する会議を行う場合、会議主催者が、安全かつ円滑に会議を運営するための支援機器の利用方法などに関する配慮すべき事項について標準化を行い、生産および使用の合理化、品質の向上を図るための規格です。

(2) JIS T 0921 高齢者・障害者配慮設置指針 点字の表示原則及び点字表示方法—公共施

設・設備

この規格は、視覚障がいのある方々が、公共施設・設備（乗り物などを含む）および公共的空間を利用し移動する場合、安全かつ円滑に行動できるために、施設・設備の利用・操作方法などの情報伝達手段として用いる点字の表示原則および点字表示方法についての規格です。

(手すりにおける点字の表示方法に関する模式図)

(3) JIS T 0922 高齢者・障害者配慮設計指針 触知案内図の情報内容及び形状並びにその表示方法

この規格は、不特定多数の方々が利用する施設・設備および移動空間において、視覚に障がいのある方々が安全で、かつ、円滑に移動できるように、施設・設備および移動空間の位置情報を提示する触知案内図の情報内容および形状ならびにその表示方法について、標準化を行い、視覚障がいのある方々の利便性を図るための規格です。

(触知案内図の形状等に関する模式図)

(4) JIS S 0026 高齢者・障害者配慮設計指針 公共トイレにおける便房内操作部の形状、色、配置及び器具の配置

この規格は、鉄道駅、公園、集会場、病院、百貨店、事務所などに設置される不特定多数の方々が利用する公共トイレ（一般便房及び多機能便房）の腰掛便器の横壁面に、便器洗浄ボタンおよび呼出しボタンの両方、またはいずれか一つを設置する場合の、操作部（便器洗浄ボタンおよび呼出しボタン）の形状、色ならびに操作部および紙巻器の配置について、標準化を行い、肢体障がいのある方、子ども、視力の低下した高齢者などの利便性を向上させるための規格です。

(公共トイレにおける便房内操作部の器具の配置に関する模式図)

※詳しくは、日本工業標準調査会、または日本規格協会のホームページをご覧ください。

日本工業標準調査会→<http://www.jisc.go.jp/>

日本規格協会→<http://www.jsa.or.jp/top.asp>

(36ページ)

バリアフリーチェックシート

誰もが来店しやすく、利用しやすいかチェックしてみましょう。

(チェックシート全体)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？

- (1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？
- (2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？
2. 駐車場は「どなたでも」利用しやすいですか？（駐車場がある場合）
 - (1) 障がい者用駐車場に一般の車が停まっていますか？
 - (2) 出入口の見通しは良いですか？
3. 出入口周辺は「どなたでも」刺用しやすいですか？
 - (1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？
 - (2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？
 - (3) 床が滑りやすくありませんか？
4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？
 - (1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？
 - (2) 店内は安全に移動できますか？
 - (3) カウンターは利用しやすいですか？
 - (4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？
 - (5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？
 - (6) 筆談器は手にとりやすい場所に設置してありますか？
 - (7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？
 - (8) 順番待ちの場合、「どなたでも」分かる工夫をしていますか？
5. その他
 - (1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(全盲)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？
 - (2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？
3. 出入口周辺は「どなたでも」刺用しやすいですか？
 - (1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？
 - (2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？
 - (3) 床が滑りやすくありませんか？
4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？
 - (1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？
 - (2) 店内は安全に移動できますか？
 - (4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？
 - (5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？
 - (8) 順番待ちの場合、「どなたでも」分かる工夫をしていますか？
5. その他
 - (1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(弱視)

1. 「どなたでも」 アクセスしやすいですか？
 - (1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？
 - (2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？
2. 駐車場は「どなたでも」 利用しやすいですか？ (駐車場がある場合)
 - (2) 出入口の見通しは良いですか？
3. 出入口周辺は「どなたでも」 刺用しやすいですか？
 - (1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？
 - (2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？
 - (3) 床が滑りやすくありませんか？
4. 店内は「どなたでも」 利用しやすいですか？
 - (1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？
 - (2) 店内は安全に移動できますか？
 - (4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？
 - (5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？
 - (7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？
 - (8) 順番待ちの場合、「どなたでも」 分かる工夫をしていますか？
5. その他
 - (1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(ろう・難聴)

1. 「どなたでも」 アクセスしやすいですか？
 - (1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？
2. 駐車場は「どなたでも」 利用しやすいですか？ (駐車場がある場合)
 - (2) 出入口の見通しは良いですか？
4. 店内は「どなたでも」 利用しやすいですか？
 - (1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？
 - (2) 店内は安全に移動できますか？
 - (5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？
 - (6) 筆談器は手にとりやすい場所に設置してありますか？
 - (7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？
 - (8) 順番待ちの場合、「どなたでも」 分かる工夫をしていますか？
5. その他
 - (1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(上肢)

2. 駐車場は「どなたでも」 利用しやすいですか？ (駐車場がある場合)

(1) 障がい者用駐車場に一般の車が停まっていますか？

4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？

(1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？

(2) 店内は安全に移動できますか？

(3) カウンターは利用しやすいですか？

(4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？

5. その他

(1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(下肢/車いす)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？

(1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？

(2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？

2. 駐車場は「どなたでも」利用しやすいですか？(駐車場がある場合)

(1) 障がい者用駐車場に一般の車が停まっていますか？

(2) 出入口の見通しは良いですか？

3. 出入口周辺は「どなたでも」刺用しやすいですか？

(1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？

(2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？

(3) 床が滑りやすくありませんか？

4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？

(1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？

(2) 店内は安全に移動できますか？

(3) カウンターは利用しやすいですか？

(4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？

(7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？

5. その他

(1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(高齢者)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？

(1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？

(2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？

2. 駐車場は「どなたでも」利用しやすいですか？(駐車場がある場合)

(2) 出入口の見通しは良いですか？

3. 出入口周辺は「どなたでも」刺用しやすいですか？

(1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？

(2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？

(3) 床が滑りやすくありませんか？

4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？

(1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？

(2) 店内は安全に移動できますか？

(3) カウンターは利用しやすいですか？

(4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？

(5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？

(7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？

(8) 順番待ちの場合、「どなたでも」分かる工夫をしていますか？

5. その他

(1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(妊産婦)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？

(2) 入口の動線付近に自転車などが置かれていませんか？

2. 駐車場は「どなたでも」利用しやすいですか？（駐車場がある場合）

(2) 出入口の見通しは良いですか？

3. 出入口周辺は「どなたでも」刺用しやすいですか？

(1) 床に **2cm** 以上の段差はありませんか？

(2) 傘立てや観葉植物、ディスプレイなどが邪魔になっていませんか？

(3) 床が滑りやすくありませんか？

4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？

(1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？

(2) 店内は安全に移動できますか？

(3) カウンターは利用しやすいですか？

(4) 筆記用具や伝票類は取りやすいですか？

5. その他

(1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(知的障がい)

1. 「どなたでも」アクセスしやすいですか？

(1) 看板や表示が樹木や物などで隠れていませんか？

2. 駐車場は「どなたでも」利用しやすいですか？（駐車場がある場合）

(2) 出入口の見通しは良いですか？

4. 店内は「どなたでも」利用しやすいですか？

(1) 困っているお客さまにはすすんで声をかけていますか？

- (2) 店内は安全に移動できますか？
- (5) 最適なコミュニケーション方法に工夫していますか？
- (7) 商品案内パンフレットなどの陳列は見やすいですか？
- (8) 順番待ちの場合、「どなたでも」分かる工夫をしていますか？

5. その他

- (1) 緊急時の避難対策はできていますか？

(36 ページ)

バリアフリー情報源

さまざまな情報が得られるホームページを紹介します。より多くの情報を得て、これからの応対に役立ててください。

1. 視覚障がいのある方に関すること

社会福祉法人 日本盲人会連合 <http://nichimou.org/>

2. 視覚障がいのある方に関すること

全日本視覚障害者協議会 <http://zenshikyou.net/>

3. 弱視の方に関すること

弱視者問題研究会 <http://jakumonken.sakura.ne.jp/>

4. 点字・触知案内図・録音図書に関すること

社会福祉法人日本点字図書館 <http://www.nittento.or.jp/>

5. 音声コードに関すること

JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会） <http://www.javis.jp/>

6. 聴覚障がいのある方、および手話に関すること

財団法人 全日本ろうあ連盟 <http://www.jfd.or.jp/>

7. 聴覚障がいのある方、および手話に関すること

社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 <http://www.zennancho.or.jp/>

8. 聴覚に障がいのある方への情報提供に関すること

社会福祉法人 聴力障害者情報文化センター <http://www.jyoubun-center.or.jp/>

9. 頸椎損傷のある方に関すること

社団法人 全国頸椎損傷者連合会 <http://www.zensekiren.jp/>

10. リウマチに関すること

社団法人 日本リウマチ友の会 <http://www.nrat.or.jp/index.html>

11. 知的障がいのある方に関すること

社会福祉法人 全日本手をつなぐ育成会 <http://ikuseikai-japan.jp/>

12. 精神に障害をもつ人たちのこと

社団法人 やどかりの里 <http://www.yadokarinosato.org/index.html>

13. 障がい者支援情報などに関すること

障害者情報ネットワーク ノーマネット <http://www.normanet.ne.jp/>

14. より多くの人が使しやすい製品・サービスに関すること

財団法人 共用品推進機構 <http://www.kyoyohin.org>

15. 金融・IT 関連用語手話 DVD

新しい専門用語に対応して開発された手話を、学習用にまとめた DVD です。DVD のタイトル、送付先住所、氏名、電話番号、使用目的を明記の上、FAX にてご請求ください。DVD、送付料共に無料です。

独立行政法人 高齢・障害者雇用支援機構 雇用開発推進部

TEL.03-5400-1626 FAX.03-5400-1608

<https://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/video/dvd02.html>

(「金融・IT 関連用語手話 DVD」の画面キャプチャ画像)

(裏表紙)

全国銀行協会

〒100-8216 東京都千代田区丸の内 1-3-1

電話 (03) 3216-3761

<http://www.zenginkyo.or.jp/>

(全銀協のロゴマークの画像)

(はさみこみ)

「主要行等向けの総合的な監督指針」 一部抜粋

(1 ページ)

「主要行等向けの総合的な監督指針」 一部抜粋

Ⅲ 主要行等監督上の評価項目

Ⅲ-4 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供

Ⅲ-4-4 障がい者等に配慮した金融サービスの提供

Ⅲ-4-4-1 意義

銀行は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体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者（以下「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。

このため、各銀行においては、障がい者等に関する法令等を遵守するとともに、平成22年8月26日付で金融庁監督局長が金融機関業界団体等に対して発出した要請文「視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進について」に示された「視覚障がい者対応ATMの増設」や「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」など、視覚障がい者からの要望等を踏まえた取組みを積極的に推進するよう努めることが重要と考えられる。

Ⅲ-4-4-2 主な着眼点

(1) 総論

① 自行の店舗若しくは設備又は取引に係る手続きにおいて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

また、銀行の店舗若しくは設備の新設又は新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、障がい者等に配慮した仕様を検討しているか。

② 銀行が、障がい者等に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける障がい者支援に係る施策を確認し、必要に応じて、銀行のサービスにおいても利用するなどしているか。

③ 障がい者等から銀行に対し、意見（相談、苦情を含む。）があった場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、障がい者等からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。

(2) 業務運営態勢等

①自筆が困難な障がい者等への代筆について

障がい者等のうち自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という。）から、口頭で預金口座開設等の預金取引や融資取引の申込みがあった場合、以下に示す自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応をしているか。

なお、自筆困難者からの当該申込みは「口頭による意思表示」に当たると考えられるため、取引関係書類への代筆は、当該申込みに係る意思表示の範囲内に限られることに留意する必要がある。

(2 ページ)

イ. 預金取引の場合

a. 自筆困難者が、預金取引に関して意思表示した内容を次に掲げる者に代筆を依頼した場合、依頼を受けた者による代筆が可能であることを定めているか。

i) 自筆困難者と同行した者（注1、注2、注3）

ii) 銀行の職員（複数の職員が確認するものとする。）

（注1）自筆困難者が来行せず、当該者からの依頼を受けたとする者のみが銀行に訪れた場合、自筆困難者本人に対して、当該来行者への代理権授与の意思や取引意思を確認することとしているか。

（注2）自筆困難者が単独で銀行に訪れた場合は、上記i)の者との再度来行を求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

（注3）自筆困難者が、例えばヘルパー等の同行者に、代筆を依頼する意思がない場合、当該同行者へ代筆を依頼するよう求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

b. 上記a.の社内規則等に、少なくとも以下のことを代筆の際の手続きとして定められているか。

i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。

ii) 親族や同行者が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。

iii) 銀行の職員が代筆した場合は、複数の職員が確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと。

ロ. 融資取引の場合

自筆困難者が、融資取引に関して意思表示した内容について、推定相続人や第三者保証提供者など返済義務を承継する可能性のある者（自筆困難者と同行した者に限る。以下「同行推定相続人等」という。）に代筆を依頼した場合、当該依頼を受けた者による代筆が可能とすることを定めているか。

その際、少なくとも以下のことを社内規則に定めているか。

- i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。
- ii) 同行推定相続人等が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。
- iii) 同行推定相続人等以外の者による代筆を認める場合、複数の職員が立ち会い確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと（注）。

（注）同行推定相続人等がない場合であっても、そのことのみをもって融資を謝絶すると、自筆困難者の自立した日常生活及び社会生活の確保を困難にさせるおそれがある。

このため、銀行は、自筆困難者の日常生活や社会生活を確保する観点から、公証人制度の利用や弁護士の立会いを求めるなどの解決策を検討することが重要と考えられる。また、当該対応策による融資の際は、銀行の本部や地域本部等の権限のある役席者が確認する態勢を設けるなど、後において、債務の存否を争うようなトラブルが発生しないよう留意する必要があると考えられる。

（3 ページ）

②視覚に障がいがある者への代読について

視覚に障がいがある者から要請がある場合は、銀行の職員が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報の漏洩を防ぐとともに、複数の職員が代読内容を確認し、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。

③本人確認について

本人確認資料として障がい者手帳が利用されている場合は、本監督指針「Ⅲ－3－3－3 顧客等に関する情報管理態勢」を参照する。

④情報発信について

障がい者等に配慮した取組みを行っている店舗や全盲の利用者も単独で利用できる機能を付加したATM（以下「対応ATM」という。）等の場所や内容（音声誘導システムの有無などを含む。）について、銀行が、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう、情報発信に努めているか。

また、障がい者等に配慮した取組みを行っている場合、その事例をCSR（本監督指針「Ⅲ－5 企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等」を参照のこと）事例として積極的に公表することが望ましい。

⑤相談苦情対応について

本監督指針「Ⅲ－3－5－2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」を参照することとする。

特に、障がい者等から、自立した日常生活及び社会生活を確保することに係る業務に関わる相談苦情等を受けた場合、その改善に向けた検討や取組みを行うよう努めているか。

⑥研修等について

銀行として、障がい者等に配慮した取組みのために整備した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全職員に対し、障がい者等に配慮した態勢について研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により周知しているか。

（3）店舗・設備等

①銀行の店舗や設備が、障がい者等に利用されやすい仕様となるように配慮しているか。

なお、当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合も、障がい者等から要望がある場合は、当該物件の賃貸人や地権者にも協力を仰ぐよう努めているか。

②個々の営業店においても、必要に応じて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

③特に、視覚障がい者への対応については、例えば、以下のことに努めているか。

イ．対応ATM（振込みが可能なものや暗証番号の変更が可能なものが望ましい。）並びに画面のコントラスト及び文字が拡大できるもの（大きな画面で、タッチパネルでないものが望ましい。）の設置に配慮しているか。

（4 ページ）

ロ．店舗入口から当該対応ATMまで、視覚障がい者を誘導するブロック（以下「点字ブロック」という。）を敷くなどの配慮を行っているか（当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合は、視覚障がい者からの要望に応じ、所有者等にも配慮を求めるよう努めているか。）。

なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等による誘導などを工夫する配慮が必要である。

ハ．いわゆるコンビニエンスストアなど預金取扱金融機関でない者が設置、保有するATMを、銀行が利用する場合に、対応ATMが設置されているかを、定期的に情報入手しているか。特に、視覚障がい者からの要望がある場合は、対応ATMの設置を当該設置または保有する者に、適宜、情報提供するよう努めているか。

ニ．店舗前の道路に敷設された点字ブロックから店舗入口まで、点字ブロックを敷くなどの配慮を行っているか。敷設できない場合は、音声誘導システムの設置を推進するなど、視覚障がい者が一人で来店できるよう配慮しているか。また、道路管理者に銀行店舗へ誘導するための点字ブロック敷設を働きかけるよう努めているか。

なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等による誘導などを工夫する配慮が必要である。

ホ. インターネットバンキングやテレフォンバンキング等を行う場合、視覚障がい者が利用できるようなシステムを構築するなどの配慮を行っているか。

へ. キャッシュカードや預金通帳、取引記録を視覚障がい者にも認識できるように提供するように努めているか。

Ⅲ-4-4-3 監督手法・対応

障がい者等に配慮した取組み並びに当該取組みを補完する相談苦情処理機能が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、銀行の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。

当局としては、障がい者等から銀行に対する意見が寄せられた場合、当該銀行に伝え、内部管理態勢の整備状況を確認する。仮に、当該整備状況に問題が認められる場合は、改善を促すこととする。

また、銀行の内部管理態勢の整備に向けた姿勢や実効性等に疑義が生じ、障がい者等が自立した日常生活及び社会生活を確保できないおそれがある場合は、必要に応じ、報告（法第24条に基づく報告を含む。）を求めて検証する。

（平成23年4月15日公表）

III 主要行等監督上の評価項目

III - 6 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供

III - 6 - 4 障がい者等に配慮した金融サービスの提供

III - 6 - 4 - 1 意義

銀行は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体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者（以下「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。

このため、各銀行においては、障がい者等に関する法令等を遵守するとともに、平成 22 年 8 月 26 日付で金融庁監督局長が金融機関業界団体等に対して発出した要請文「視覚障がい者に配慮した取組みの積極的な推進について」に示された「視覚障がい者対応 A T M の増設」や「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」など、視覚障がい者からの要望等を踏まえた取組みを積極的に推進するよう努めることが重要と考えられる。

III - 6 - 4 - 2 主な着眼点

(1) 総論

自らの店舗若しくは設備又は取引に係る手続きにおいて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

また、銀行の店舗若しくは設備の新設又は新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、障がい者等に配慮した仕様を検討しているか。

銀行が、障がい者等に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける障がい者支援に係る施策を確認し、必要に応じて、銀行のサービスにおいても利用するなどしているか。

障がい者等から銀行に対し、意見（相談、苦情を含む。）があった場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、障がい者等からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。

(2) 業務運営態勢等

自筆が困難な障がい者等への代筆について

障がい者等のうち自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という。）から、口頭で預金口座開

設等の預金取引や融資取引の申込みがあった場合、以下に示す自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応をしているか。

なお、自筆困難者からの当該申込みは「口頭による意思表示」に当たると考えられるため、取引関係書類への代筆は、当該申込みに係る意思表示の範囲内に限られることに留意する必要がある。

イ．預金取引の場合

a．自筆困難者が、預金取引に関して意思表示した内容を次に掲げる者に代筆を依頼した場合、依頼を受けた者による代筆が可能であることを定めているか。

i) 自筆困難者と同行した者（注1、注2、注3）

ii) 銀行の職員（複数の職員が確認するものとする。）

（注1）自筆困難者が来行せず、当該者からの依頼を受けたとする者のみが銀行に訪れた場合、自筆困難者本人に対して、当該来行者への代理権授与の意思や取引意思を確認することとしているか。

（注2）自筆困難者が単独で銀行に訪れた場合は、上記 i) の者との再度来行を求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

（注3）自筆困難者が、例えばヘルパー等の同行者に、代筆を依頼する意思がない場合、当該同行者へ代筆を依頼するよう求めるのではなく、銀行の職員が代筆することとしているか。

b．上記 a．の社内規則等に、少なくとも以下のことを代筆の際の手続きとして定められているか。

i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。

ii) 親族や同行者が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。

iii) 銀行の職員が代筆した場合は、複数の職員が確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと。

ロ．融資取引の場合

自筆困難者が、融資取引に関して意思表示した内容について、推定相続人や第三者保証提供者など返済義務を承継する可能性のある者（自筆困難者と同行した者に限る。以下「同行推定相続人等」という。）に代筆を依頼した場合、当該依頼を受けた者による代筆が可能とすることを定めているか。

その際、少なくとも以下のことを社内規則に定めているか。

i) 自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すこと。

ii) 同行推定相続人等が代筆した場合は、銀行の職員が複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すこと。

iii) 同行推定相続人等以外の者による代筆を認める場合、複数の職員が立ち会い確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこと（注）

(注) 同行推定相続人等がない場合であっても、そのことのみをもって融資を謝絶すると、自筆困難者の自立した日常生活及び社会生活の確保を困難にさせるおそれがある。

このため、銀行は、自筆困難者の日常生活や社会生活を確保する観点から、公証人制度の利用や弁護士との立会いを求めるなどの解決策を検討することが重要と考えられる。また、当該対応策による融資の際は、銀行の本部や地域本部等の権限のある役席者が確認する態勢を設けるなど、後において、債務の存否を争うようなトラブルが発生しないよう留意する必要があると考えられる。

視覚に障がいがある者への代読について

視覚に障がいがある者から要請がある場合は、銀行の職員が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報の漏洩を防ぐとともに、複数の職員が代読内容を確認し、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。

本人特定事項の確認について

本人確認書類として障がい者手帳が利用されている場合は、本監督指針「III - 3 - 3 - 3 顧客等に関する情報管理態勢」を参照する。

情報発信について

障がい者等に配慮した取組みを行っている店舗や全盲の利用者も単独で利用できる機能を付加したATM（以下「対応ATM」という。）等の場所や内容（音声誘導システムの有無などを含む。）について、銀行が、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう、情報発信に努めているか。

また、障がい者等に配慮した取組みを行っている場合、その事例をCSR（本監督指針「III - 7 企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等」を参照のこと）事例として積極的に公表することが望ましい。

相談苦情対応について

本監督指針「III - 3 - 5 - 2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」を参照することとする。

特に、障がい者等から、自立した日常生活及び社会生活を確保することに係る業務に関わる相談苦情等を受けた場合、その改善に向けた検討や取組みを行うよう努めているか。

研修等について

銀行として、障がい者等に配慮した取組みのために整備した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全職員に対し、障がい者等に配慮した態勢について研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により周知しているか。

(3)店舗・設備等

銀行の店舗や設備が、障がい者等に利用されやすい仕様となるように配慮しているか。なお、当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合も、障がい者等から要望がある場合は、当該物件の賃貸人や地権者にも協力を仰ぐよう努めているか。

個々の営業店においても、必要に応じて、障がい者等の金融取引の利便性を向上させるよう努めているか。

特に、視覚障がい者への対応については、例えば、以下のことに努めているか。

イ．対応ＡＴＭ（振込みが可能なものや暗証番号の変更が可能なものが望ましい。）並びに画面のコントラスト及び文字が拡大できるもの（大きな画面で、タッチパネルでないものが望ましい。）の設置に配慮しているか。

ロ．店舗入口から当該対応ＡＴＭまで、視覚障がい者を誘導するブロック（以下「点字ブロック」という。）を敷くなどの配慮を行っているか（当該店舗が建物賃借や借地関係にある物件である場合は、視覚障がい者からの要望に応じ、所有者等にも配慮を求めるよう努めているか。）

なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等による誘導などを工夫する配慮が必要である。

ハ．いわゆるコンビニエンスストアなど預金取扱金融機関でない者が設置、保有するＡＴＭを、銀行が利用する場合に、対応ＡＴＭが設置されているかを、定期的に情報入手しているか。特に、視覚障がい者からの要望がある場合は、対応ＡＴＭの設置を当該設置または保有する者に、適宜、情報提供するよう努めているか。

ニ．店舗前の道路に敷設された点字ブロックから店舗入口まで、点字ブロックを敷くなどの配慮を行っているか。敷設できない場合は、音声誘導システムの設置を推進するなど、視覚障がい者が一人で来店できるよう配慮しているか。また、道路管理者に銀行店舗へ誘導するための点字ブロック敷設を働きかけるよう努めているか

なお、点字ブロックの設置が、車椅子等の移動の障害になる場合も想定して、点字ブロックの敷設方法や通路の確保、銀行の職員等による誘導などを工夫する配慮が必要である。

ホ．インターネットバンキングやテレフォンバンキング等を行う場合、視覚障がい者が利用できるようなシステムを構築するなどの配慮を行っているか。

ヘ．キャッシュカードや預金通帳、取引記録を視覚障がい者にも認識できるように提供するよう努めているか。

III - 6 - 4 - 3 監督手法・対応

障がい者等に配慮した取組み並びに当該取組みを補完する相談苦情処理機能が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、銀行の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。

当局としては、障がい者等から銀行に対する意見が寄せられた場合、当該銀行に伝え、内部管理態勢の整備状況を確認する。仮に、当該整備状況に問題が認められる場合は、改善を促すこととする。

また、銀行の内部管理態勢の整備に向けた姿勢や実効性等に疑義が生じ、障がい者等が自立した日常生活及び社会生活を確保できないおそれがある場合は、必要に応じ、報告（法第 24 条に基づく報告を含む。）を求めて検証する。