

誰もが利用しやすい銀行

—— 障がいのある方に配慮した取り組み

IT事務部 調査役 齊藤 亜由美

- 社会には、何かしらの障がいを抱え、日常生活に不便を感じている方が少なからずいらっしゃいます。
- 地方銀行は、障がいのある方にも安心・安全・便利にサービスを利用してもらえるよう、店舗設備やATMの工夫、行員の対応力向上など、様々な取り組みを行っています。
- 地方銀行各々は、誰もが利用しやすい銀行を目指して、引き続き障がいのある方に配慮した取り組みを推進していきます。

はじめに

歩道の点字ブロック、鳥の鳴き声が流れる横断歩道、車いすマークのステッカー。街中には、障がいのある方が暮らしやすくなるよう、様々な工夫が施されています。

厚生労働省の調査によると、障がいのある方の概数は、身体障がい者436万人、知的障がい者109万4千人、精神障がい者614万8千人です。複数の障がいを併せ持つ方もいますが、単純合計すると、国民のおよそ9.2%が何等かの障がいを有していることとなります。障がいの内容や程度は人そ

れそれぞれであり、左記のように街中に工夫が施されているといっても、日常生活に不便を感じる方もいるのが実態です。

地方銀行は、障がいのある方にも安心・安全・便利にサービスを利用してもらえるよう、様々な取り組みを行っています。今回のレポートでは、そうした取り組みの一部をご紹介します。

使いやすい店舗・ATM ～大分銀行の取り組み～

障がいのある方の中には、自宅から銀行までの移動が大変だったり、ATMを操作しにくいといった悩みを持つ方がいます。

大分銀行は、共生社会の実現やユニバーサルデザインといった考え方のもと、障がいの有無、国籍、性別等にかかわらず利用しやすい店舗作りを進めています。

なかでも特徴的なのは、全国の銀行で初めて福祉施設内に設置された同行「太陽の家支店」です。別府市の福祉施設「太陽の家」理事長、故・中村 裕博士の「世界で一つしかない銀行をつくりましょう」という一言がきっかけで、1980年、同施設敷地内に開設されました。同支店は、開設当初から、障がいのある方も利用しやすいよう、「高さ」「広さ」「とびら」「トイレ」に配慮しています。例えば、全ての窓口が座って相談できるローカウンターであること、全ての扉が車いすでも利用しやすい引き戸であること、車いすのまま利用できる記帳台、筆談用のボード、広いトイレの設置など、お客さまがスムーズに入店し、手続



▲ 大分銀行 太陽の家支店のカウンター(上)、記帳台(下)。いずれも、車いすのまま利用できる高さに設定。また、記帳台は記入用紙が取りやすいよう、通常の位置よりも手前に設置するなど工夫されている。

きできるよう様々な工夫をしてきました。当時は珍しかったバリアフリーですが、現在は銀行に限らず、多くの施設で取り入れられています。時代がやっと追いついてきたと言えるのかもしれませんが。

また、「太陽の家支店」は、車いすの重度障がい者を世界で初めて銀行窓口係として採用した支店でもあり、行員の事務スペース等も障がいのある方が利用しやすい設計になっています。

福祉施設の敷地内にある店舗であるため、「太陽の家支店」には、障がいのある方が多く来店されます。それぞれのお客さまの障がいの内容や程度に応じて、どのようなサポートが必要か（筆談対応が必要等）といった情報を行員同士で共有し、誰が窓口で対応しても、円滑に手続きができる体制を整えているということです。

さらに、大分銀行は、入社3年目の全行員を対象に、福祉施設「太陽の家」および「太陽の家支店」を視察する研修を実施しています。実際の体験を通じて、障がいのある方への接し方等を学んだ行員が、各支店に戻り、銀行全体として障がいのある方に配慮した対応に努めているということです。

また、同行は、視覚に障がいのある方が利用しやすい触覚記号方式のATMを全店舗に設置しています。触覚記号とは、触って識別できる立体的な「+」「◎」といった記号や数字であり、

ATMのタッチパネルの周辺に設置されています。視覚に障がいのある方も、この触覚記号と音声案内をもとに、行員のサポートがなくても一人でATM取引が完結できます。

同行は、今後も、店舗建て替えに合わせ、バリアフリー設備のさらなる拡充等に取り組むほか、研修の実施による行員の対応力向上等を通じて、誰もが利用しやすい店舗づくりを進めていくとしています。



▲ 大分銀行のATM。画面周辺に記号や数字が配置され（太枠部分）、画面右下にはイヤホンの差込口（点線枠部分）がある。

【障がいのある方が創作したアート作品の商業化】

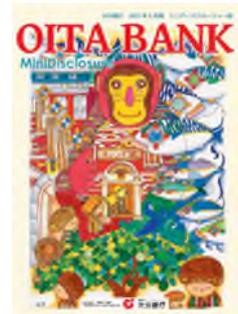
大分銀行は、障がいのあるアーティストの方々の作品の周知や経済的価値の向上に向けた取り組みを行っています。

具体的には、同行の支店や宗麟館（同行の地域密着型金融を実現するフラッグシップビル）を活用した作品展の開催、同行が設立した地域商社「Oita Made」と連携した商品企画・販売等を行っています。

また、障がいのあるアーティストの作品を購入・活用したい企業等とアーティストをマッチングする取り組みも実施しています。実際、宗麟館を訪れた建設業者から、建設現場の囲いに絵を使わせてほしいと依頼があり、版權購入につながるなど、障がいのある方のビジネス機会の創出につながっています。本年11月に大分駅の広場で開催された小学生のスケートボード大会では、ポスターのロゴや参加者に配られるTシャツのデザインに、同行の行員の紹介により、障がいのある方の作品が採用され、注目を集めました。

さらに、同行が障がいのある方の作品を活用したことをきっかけに、当該アーティストの活躍の場が広がった事

例もあります。具体的には、2021年3月期のミニディスクロージャー誌に障がいのある方の作品を掲載したところ、杵築市職員の目にとまり、同市の観光関連ポスターや名刺等に当該アーティストを含め複数の障がいのある方のデザインが採用されました。大分銀行は、障がいのあるアーティストにしか表現できない作品を多くの人に知ってもらいたいと考えており、これからも障がいのある方の支援につなげられるよう、取り組みを広げていきたいとしています。



▲ 大分駅前で開催されたスケートボード大会で配られたTシャツ（左）と、大分銀行のミニディスクロージャー誌（右）。大分銀行提供。



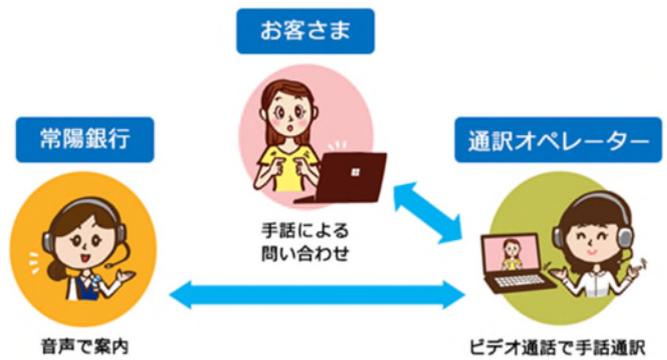
手話・筆談でお手続き ～常陽銀行の取り組み～

もし、どこかでキャッシュカードをなくしてしまったら、多くの方が銀行のコールセンターに連絡し、誰かに不正に利用されないよう手続きをするでしょう。ですが、音声が届かえづらかったり、話すことが難しい方にとって、コールセンターに連絡することは困難です。

茨城県に本店を置く**常陽銀行**は、こうした方が安心して利用できるよう、(株)ミライロと連携し、2020年に、「常陽銀行手話通訳リレーサービス」を開始しました。このサービスでは、キャッシュカード等を紛失した場合に、お客さまがビデオ通話を通じて、ミライロの通訳オペレーターと手話または筆談で話すことができます。専用アプリの導入や会員登録の必要がなく、Skype、Microsoft Teams、FaceTimeを使って連絡するだけで気軽に利用できます。通訳オペレーターがお客さまと同行の相談窓口担当者の間に入り、通訳することで、緊急時に迅速なサポートを行うことができる仕組みです。

同行は、「手話通訳リレーサービス」の導入により、聴

覚・発話に障がいのある方との緊急時の意思疎通が円滑になり、お客さまの利便性向上にもつなげたとしています。同行では、本サービスの対象手続きの拡充等も視野に、引き続き、障がいのある方の利便性向上に向けて取り組んでいくとしています。



▲ 常陽銀行ホームページ (https://www.joyobank.co.jp/contact/shuwa_support.html) より。

手のひらでお手続き ～伊予銀行の取り組み～

近年、銀行へ行かなくても、パソコンやスマートフォンから簡単に口座を開設できたり、残高を確認できるサービスが普及しています。こうした中、愛媛県に本店を置く**伊予銀行**は、お客さまの視点に立った「やさしいデジタル」の実現を掲げ、「どこからでもつながる」「手のひらでお手続きできる」サービスとして、スマートフォンアプリ「AGENT」を提供しています。

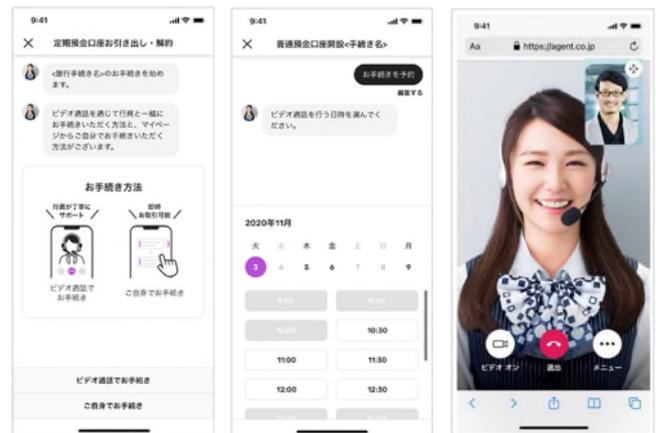
「AGENT」は、“窓口と同じ体験ができる”アプリです。多くの銀行アプリと同様、自身の操作だけで各種取引を完結させることもできますが、ビデオ通話で行員と会話しながら取引を進めることもできます。

ビデオ通話の手続きでは、画面上に手続き内容が表示され、お客さまとの対話をもとに、行員が必要事項を代行入力していきます。最後に、入力された情報が間違いないか、お客さまが確認してボタンを押せば、手続きは完了です。そのため、障がいのある方をはじめ、来店が難しい方やスマートフォンに不慣れな方でも、行員とやり取りしながら安心して手続きをすることができます。

伊予銀行は、デジタル庁が作成した「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」やお客さまの要望などを参考に、すべての方にとって優しいデザインを追求しています。テキストと背景画面のコントラストを明確にして読みやすく

する、画面を移動したり手続きを進めるためのボタンは常に画面内の同じ位置に表示するなど、操作に困らないような工夫が随所に施されています。これは、アプリの機能追加のたびに、関係部署の行員約50名が、デザインや操作性に問題がないか利用者目線に立って細かくチェックし、改善を重ねてきたものです。

伊予銀行は、「AGENT」を誰もが利用しやすい「店舗に並ぶ新たなチャネル」として、引き続き、機能拡充や操作性の向上等に取り組んでいきたいとしています。



▲ 「AGENT」の各画面。文字の大きさやボタンの位置などに配慮し、「見やすい」「操作しやすい」アプリになるよう、都度改良を重ねている。伊予銀行提供。

【障がいのある方が安心して生き活きと働ける環境を】

伊予銀行は、2018年4月に、子会社「㈱いよぎんChallenge&Smile」を設立しました。同社は、2018年6月に中四国の金融機関で初めて「障害者雇用促進法」の特例子会社の認定を受けました。

同社では、知的障がいのある方を中心に、社員それぞれの特性を活かしたクオリティーの高い「ものづくり」を実現し、社員の笑顔が絶えない、明るくやりがいと誇りのある職場づくりに取り組んでいます。現在、23名の障がいのある方が勤務し、愛媛県産のヒノキを材料とした同行オリジナルマスコットのグッズ、今治タオルの残糸を活用したコースター、缶バッジ等を製作しています。

製品は1つ1つ丁寧な手作業で作られ、その品質の高さから、地元の観光列車「伊予灘ものがたり」の社内販売に、同社が製作したコースターが採用されるなど、県内各所での取り扱いが増えています。

また、障がいのある方が安心・安全に働けるよう、誰でも開閉しやすい引き戸のドア、体調が優れない時にすぐに休憩できるよう各作業場に設置されたソファなど、職場環境に工夫を凝らしています。

同社は、社員の方々の健康管理に気を配りながら、1人1人の特性やスキルに応じた仕事に取り組んでもらうことで、素敵な製品を作っていきたいとしています。



▲ 木製のマスコットグッズの製作現場。伊予銀行提供。



▲ 観光列車で採用されている桜のコースター。



▲ 今治タオルの残糸を利用したコースター、缶バッジ、水引細工のストラップ。



▲ 愛媛県産の木材で作られたSDGsバッジ。

障がいに応じた適切なサポート ～西日本シティ銀行の取り組み～

地方銀行は、店舗設備やATMをはじめとするハード面の対応だけでなく、障がいのある方に適切に対応できるよう、行員向けの研修や勉強会など、ソフト面の対応にも取り組んでいます。

福岡県に本店を置く**西日本シティ銀行**は、「すべてのお客さまにやさしい銀行づくり」を目指し、㈱ミライロと連携

して「ユニバーサルマナーハンドブック」を作成し、全職員に配布しています（2017年4月に初版を配布）。

ハンドブックにおいては、視覚・聴覚・肢体不自由など、障がいの内容に応じて、対応する際の留意点等がまとめられているほか、障がいのある方が来店している時に地震等の災害が発生した場合も想定し、避難時の手助けや応急手



当の際に気を付けるポイントも記載されています。職員がイメージしやすいよう、たくさんのイラストを掲載しているほか、代筆に係る行内規定の説明を加えるなどの工夫もしています。

また、同行は、各支店において、ハンドブックを用いた窓口職員向けの勉強会を継続的に実施しています。職員からは、「勉強会を通じて自身の対応を振り返ることができた」、「今後、お客さまへの対応力をさらに向上させたい」といった声もあるとのこと。

同行は、合理的配慮¹の必要性についてさらに理解を深めるべく、ハンドブックの改訂を予定しています。また、ミライロが提供するサーベイ²を活用し、障がいのある方への対応に係る課題を洗い出したうえで、今後、さらに対応を向上させ、「すべてのお客さまにやさしい銀行づくり」に取り組んでいくとしています。

ハンドブックの目次および表紙。西日本シティ銀行提供。▶

| 目次 | |
|---------------------------------|---------------------------|
| 第1章：ユニバーサルマナーとは | 第6章：様々なお客さまへのマナー |
| 1 ユニバーサルマナーが求められる理由 2 | 1 妊婦・お子様連れのお客さま 26 |
| 2 なぜユニバーサルマナーを学ぶのか 2 | 2 知的障がいのお客さま 27 |
| 3 ユニバーサルマナーの基本姿勢 3 | 3 精神障がいのお客さま 28 |
| 4 障がいとは 4 | 4 内部障がいのお客さま 29 |
| 第2章：視覚障がいのお客さまへのマナー | 第7章：災害が発生したときのために |
| 1 視覚障がいとは 5 | 1 災害時に起こりうる問題点 30 |
| 2 視覚障がいのお客さまが困ること 6 | 2 視覚障がい者のための災害対策 31 |
| 3 視覚障がいのお客さまへの配慮 7 | 3 聴覚障がい者のための災害対策 31 |
| コラム：代筆代読規程 9 | 4 肢体不自由者のための災害対策 32 |
| 第3章：聴覚障がいのお客さまへのマナー | 5 知的障がい者のための災害対策 34 |
| 1 聴覚障がいとは 10 | コラム |
| 2 聴覚障がいのお客さまが困ること 11 | 様々なマーク 35 |
| 3 聴覚障がいのお客さまへの配慮 12 | LGBT 36 |
| コラム：接客対応で使える簡単な手話 14 | |
| 第4章：肢体不自由のお客さまへのマナー | |
| 1 肢体不自由とは 15 | |
| 2 車椅子を使用されているお客さまが困ること 15 | |
| 3 車椅子を使用されているお客さまへの配慮 16 | |
| 第5章：高齢のお客さまへのマナー | |
| 1 高齢者とは 18 | |
| 2 感覚面での配慮 19 | |
| 3 身体面での配慮 21 | |
| 4 杖を使用されているお客さまへの配慮 22 | |
| 5 認知症とは 24 | |
| 6 認知症のお客さまへの配慮 25 | |



おわりに

2024年4月には「改正障害者差別解消法」が施行され、民間事業者による障がいのある方への「合理的配慮の提供」が義務付けられます。

このように政府において、障がいのある方も生活しやすい環境整備に向けた取り組みが進められる中、地方銀行においては、これまでも障がいの有無にかかわらず誰もが利用しやすい金融サービスの実現に向けて取り組んできました。

今回ご紹介した取り組み以外にも、多くの地方銀行が、例えば、自筆するのが困難なお客さまのための行員による代筆、車いすを利用する方向けの専用駐車スペースの設置、各種研修や資格取得を通じた行員の対応力向上に取り組んでいます。

地方銀行各行は、誰もが利用しやすい銀行を目指して、引き続き障がいのある方に配慮した取り組みを推進していきます。

¹ 障がいのある方から、社会における障壁を取り除いてほしいと申し出があった場合、民間事業者の負担が重すぎない範囲で対応を行うもの。例えば、車いすのまま着席したいとの申し出があった場合に、既存の椅子を片付けてスペースを確保することなど。

² 障がいのある方への対応状況を可視化し、合理的配慮の提供に向けた取り組みをサポートするもの。