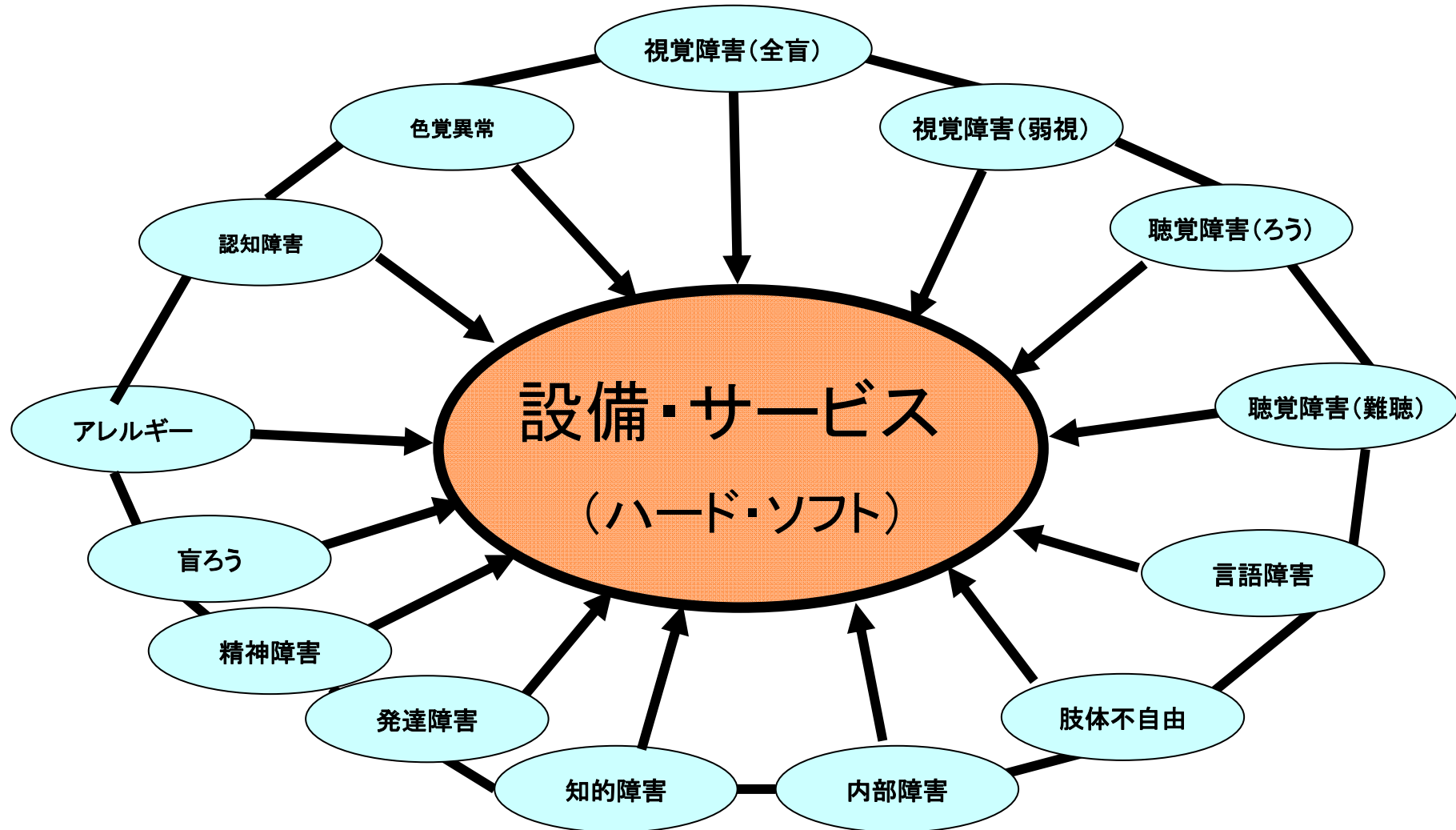


# より多くの人たちが利用しやすい銀行

～ユニバーサルデザインを、アクセシブルデザインで～



# ①さまざまな角度から見る・考える



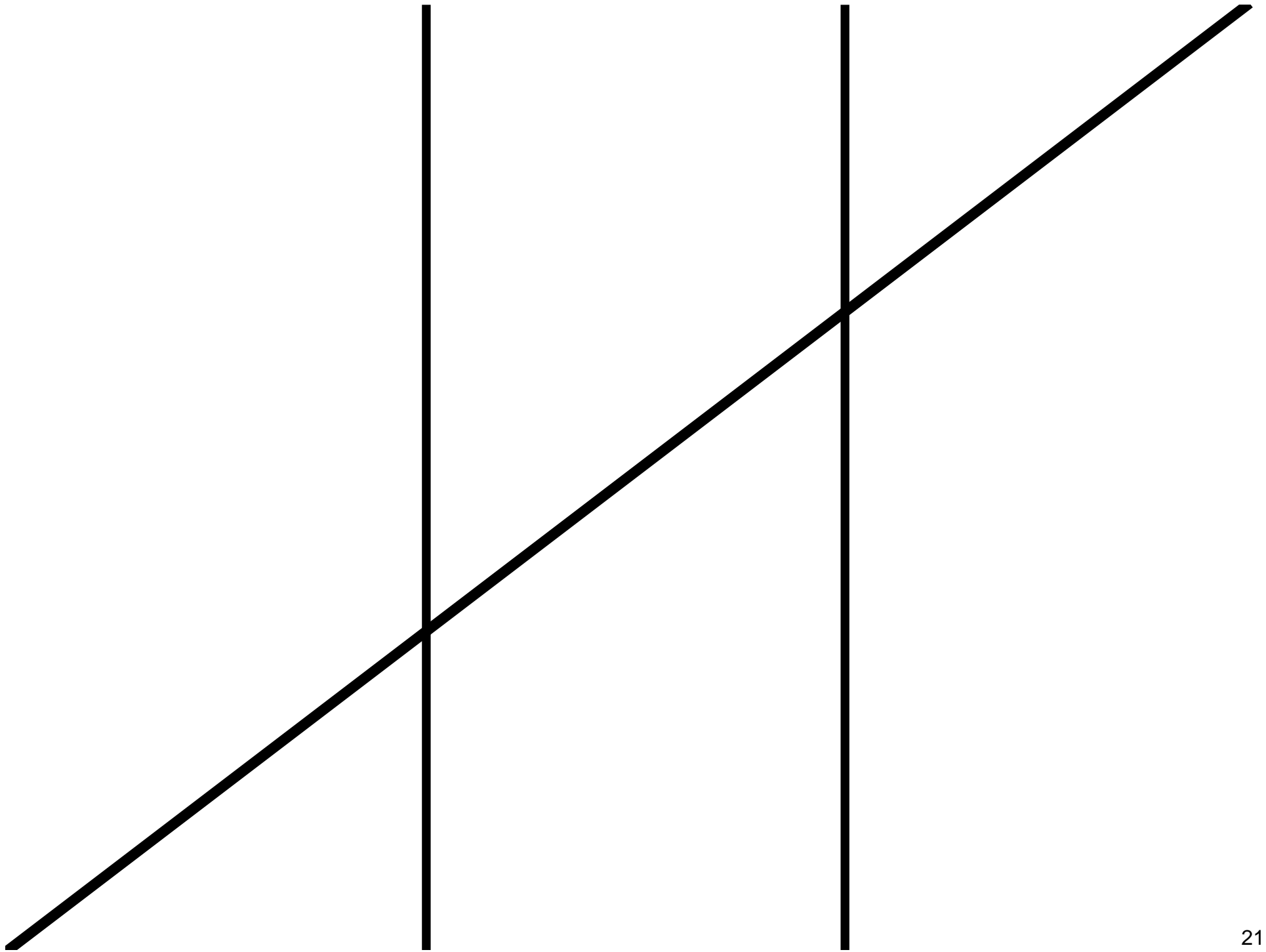
# 主観的

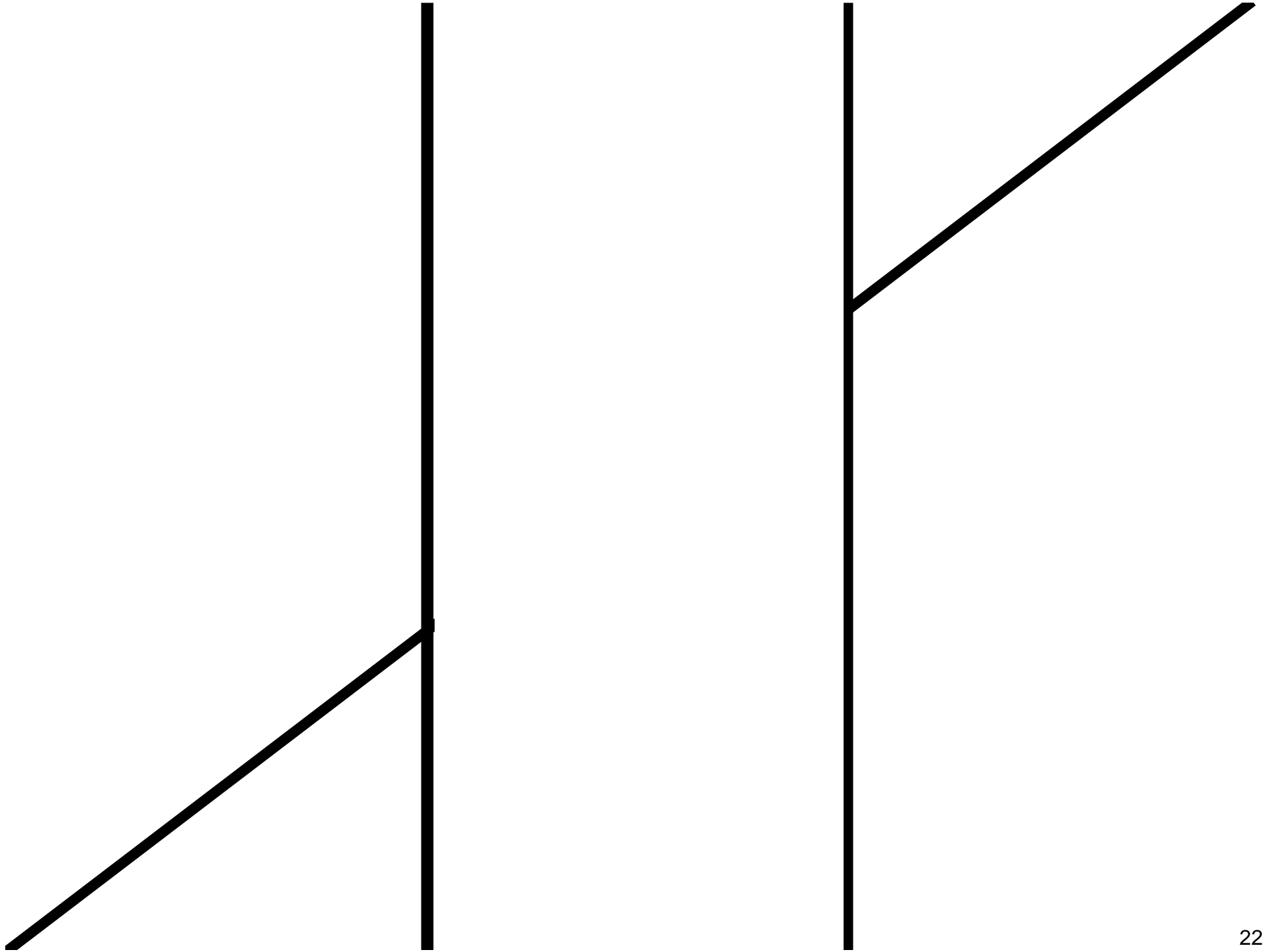
(自分ひとりのものの見方・感じ方によっているさま)

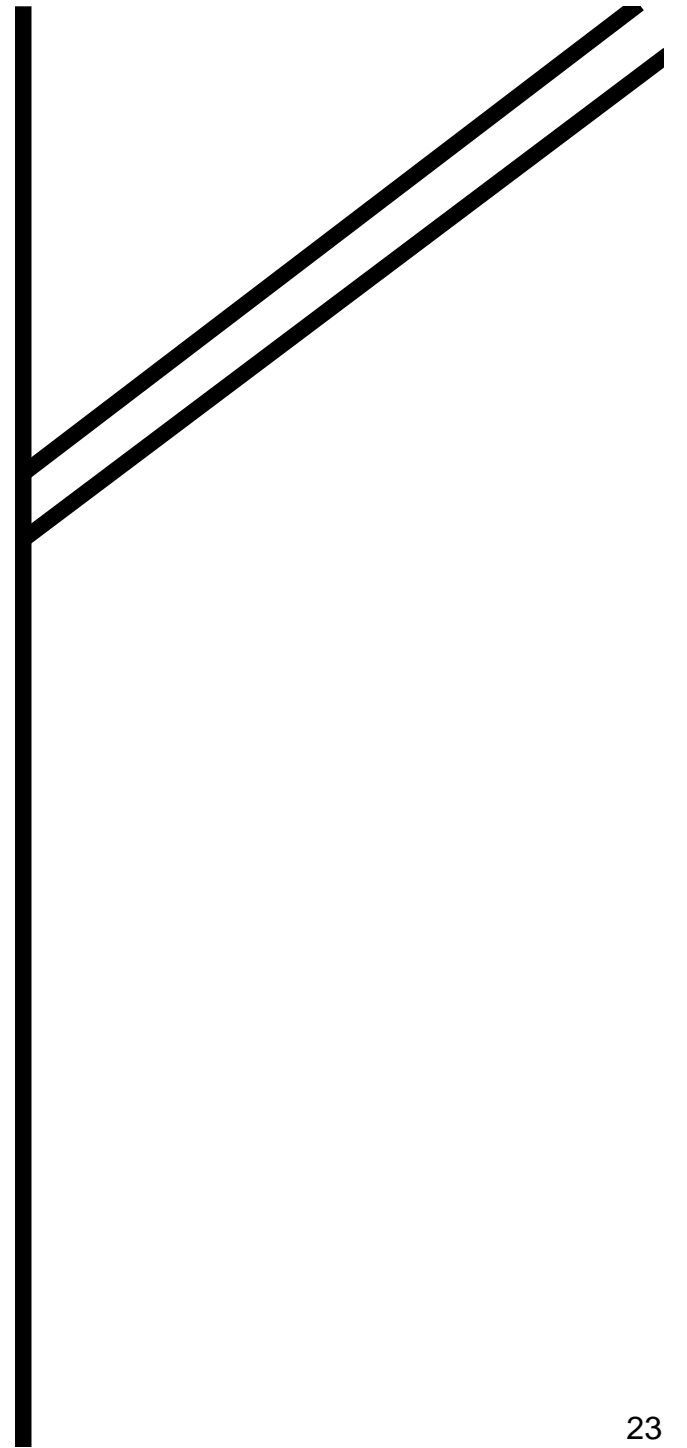
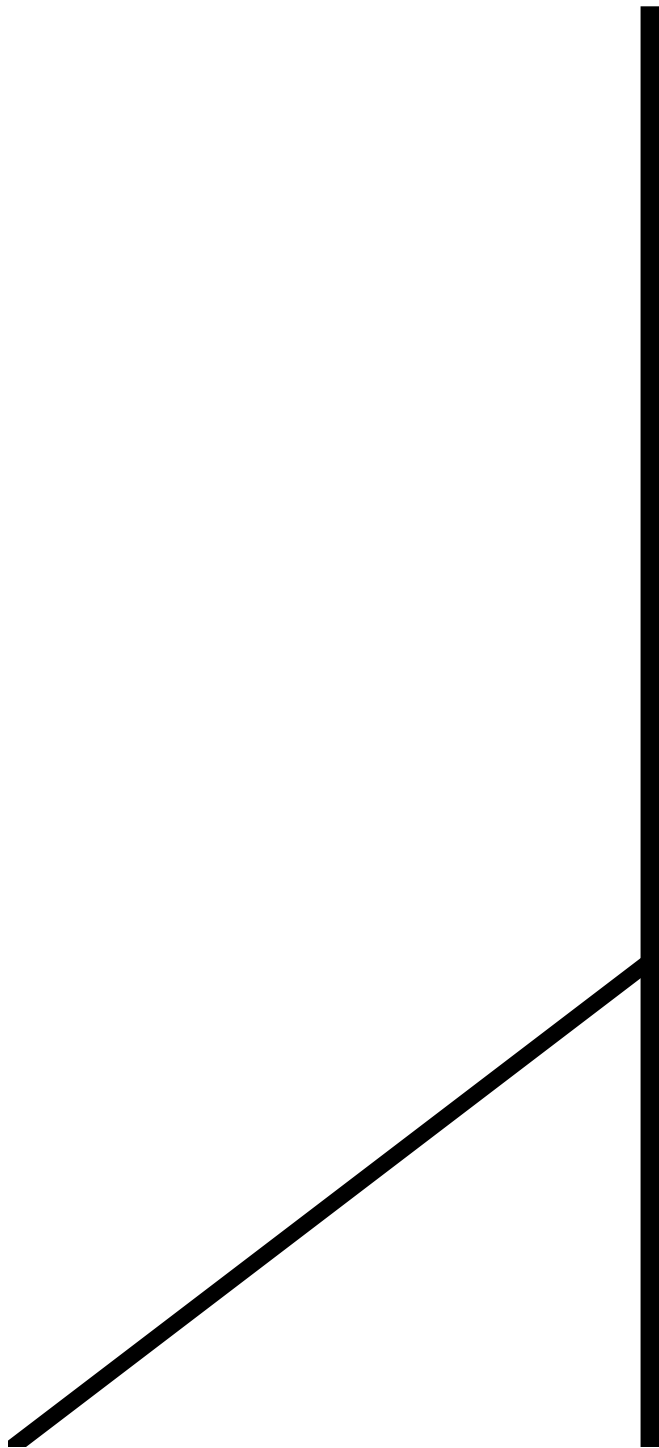
# 客観的

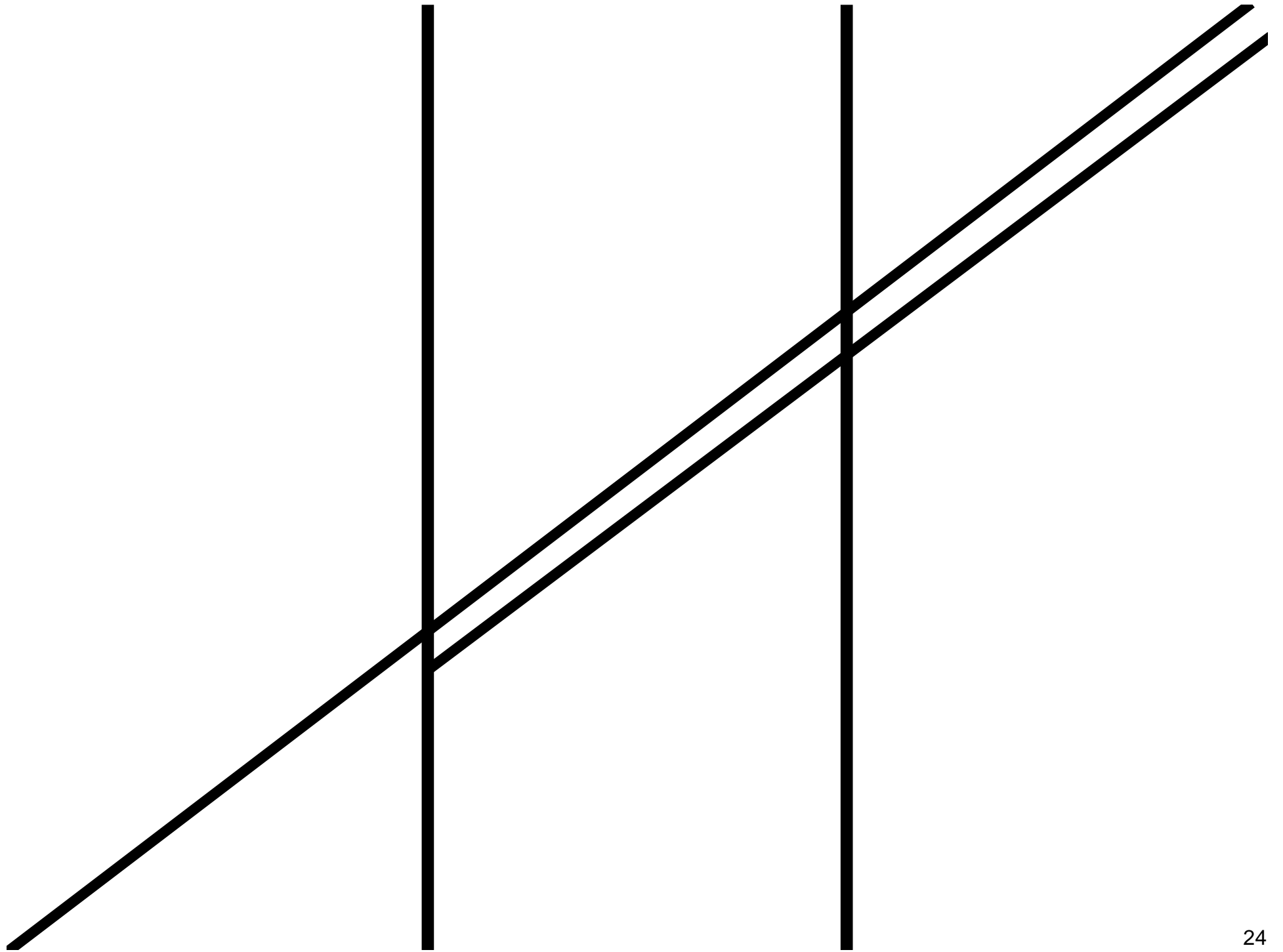
(特定の立場にとらわれず、物事を見たり考えたりするさま)



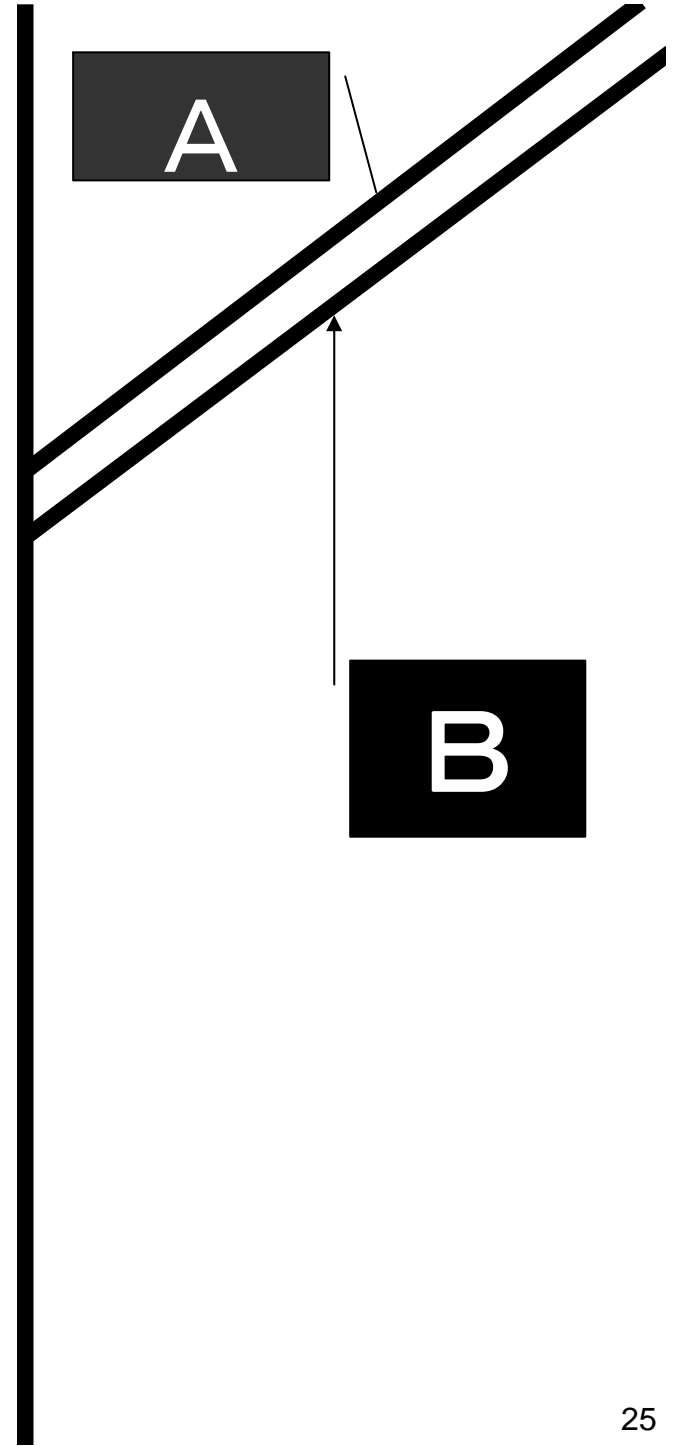
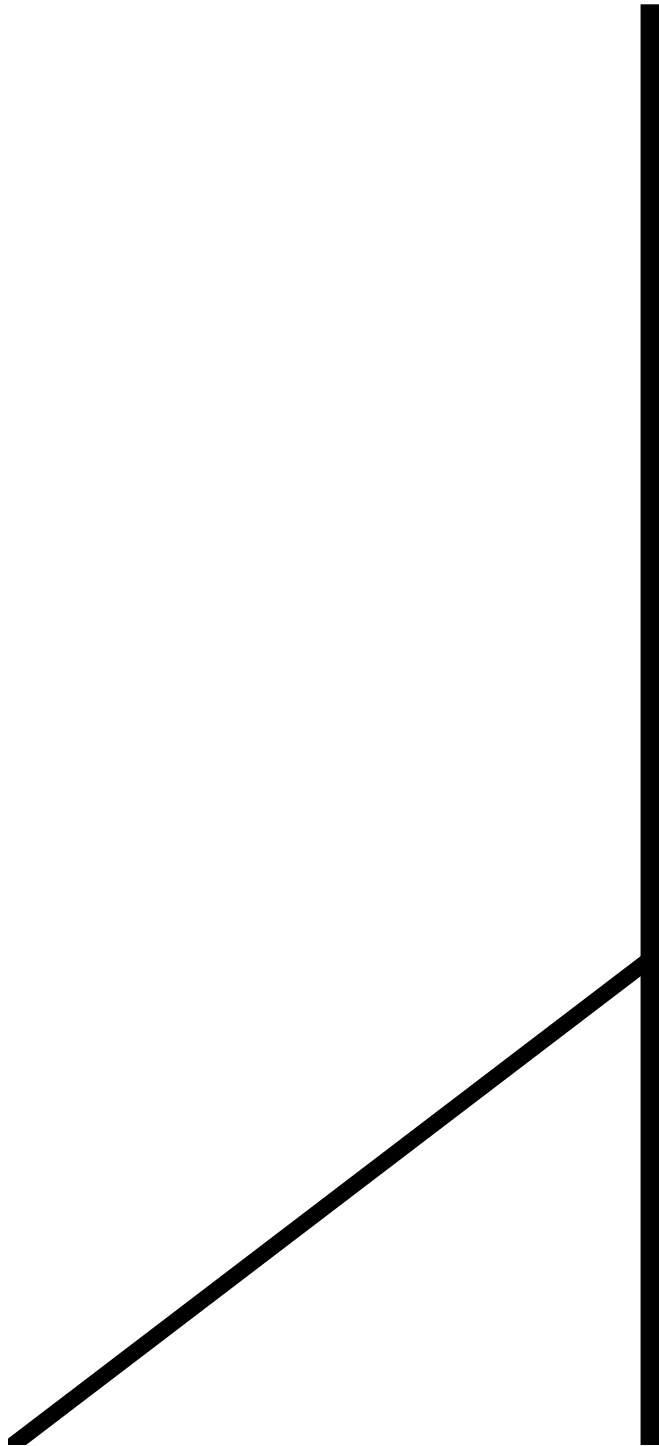












## ②個別の不便さを知る

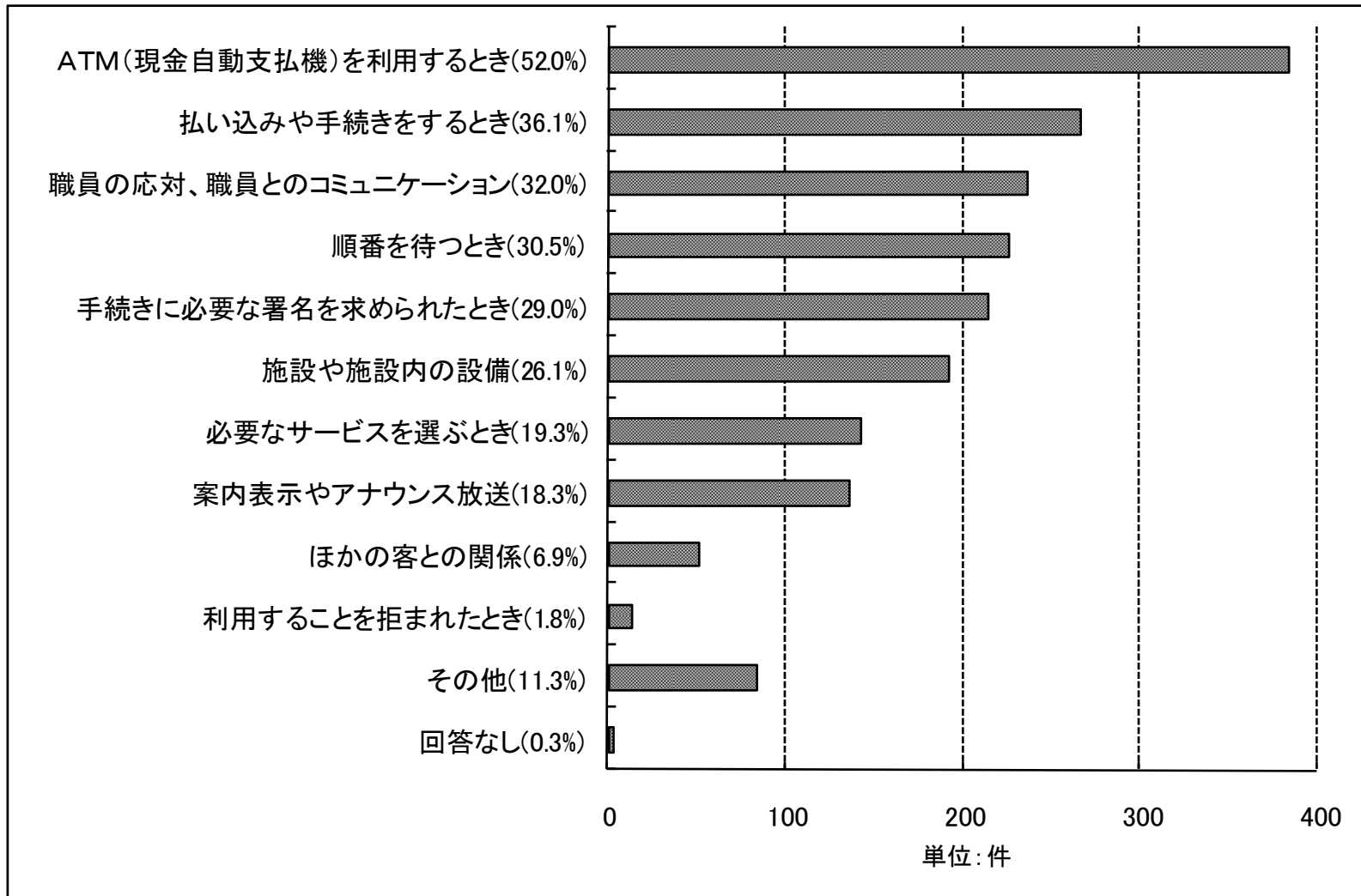
障害者施策総合調査(平成17年度)  
「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査

■調査主体:内閣府・日本身体障害者リハビリテーション協会	
■調査対象者:障害をもつ人 4,651人	
社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会	(300)
社会福祉法人 日本盲人会連合	(400)
財団法人 全日本ろうあ連盟	(200)
日本障害者協議会(JD)	(1447)
特定非営利活動法人 DPI日本会議	(674)
社会福祉法人 全日本手をつなぐ育成会	(500)
財団法人 全国精神障害者家族会連合会	(500)
社団法人 全国脊髄損傷者連合会	(340)
全国「精神病」者集団	(50)
社会福祉法人 全国盲ろう者協会	(40)
社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	(200)
■調査期間:2005年11月1日～12月16日	

### [銀行、郵便局]

- ・銀行、郵便局を過去1年間で利用したことがある人は79.8%(1,749/2,191人)、  
ない人は17.6%(386/2,191人)
- ・利用して困ったことがある人は 42.1%(737/1,749人)、  
困った場面
  - ・「ATM(現金自動支払機)を利用するとき」(52.0%)、
  - ・「払い込みや手続きをするとき」(36.1%)、
  - ・「職員の対応、職員とのコミュニケーション」(32.0%)、
  - ・「順番を待つとき」(30.5%)
- ・利用して困ったことがない人は 51.6%(901/1,749人)、  
利用しなかった理由は、
  - ・「必要がなかった」が77.7%、
  - ・「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.6%、
  - ・「設備、環境や条件が整っていなかった」が1.3%、
  - ・「その他」が15.3%であった。

## 問14-2 困った場面は何ですか。





## 「ATM(現金自動支払機)を利用するとき」52.0%

・頸髄の人は手がきかないので自分でキーが出来な  
・車イスでは、横向きにしますが、低くして欲しい。  
・コンビニエンス・ストアに設置してあるATMについて、  
コンビニの店員が手伝いが出来ないという理由で、利  
用を拒否された。

・操作パネルの表示が見えづらく  
・ATMの点字がわかりにくいので、音声にし  
てほしい。

・ATMを使う時、ボタンの押す所が  
分からずに、そして、係員を呼んで  
押しもらった。

肢体不自由者	62.4%	146/234人
視覚障害者	75.6%	99/131人
知的障害者	42.9%	9/21人
精神障害者	45.5%	30/66人
難病	50.0%	14/28人
言語障害者	100%	1/1人
重複障害者	52.4%	33/63人

銀行や郵便局で払いもどし用紙の代筆をしてもらいたい。

銀行の順番待ちの方法(整理券をとって番号で呼ばれるまで待つ)がなかなかなじめない。知らないで待ってて時間を無駄にしまった。その場所がそうであることがなかなか判りづらい。



順番待ちの番号札を取った時、自分の番号がよめない。指示された窓口が分らない。

銀行などには耳マークを設置していただき、できるだけ筆談していただけるような働きかけを行った。

病院、銀行、郵便局などで名前を呼ばれたとき、きこえなくて困ることが多い。



専用FAXが少ない。FAXでも、連らくが取れるようにしてほしい。銀行が、一番FAXできない。

「きこえないこと」を告げ、筆談をしてもらう。が、途中で口頭のみになることも多い。

銀行の前に自転車を置いたらいけないのですが、ガードマンの人に自分の障害を説明して、置かしてもらっている。何度か、色々なガードマンの人に言っているので、今は公認してもらっている。(コミュニケーションがうまくとれています。)

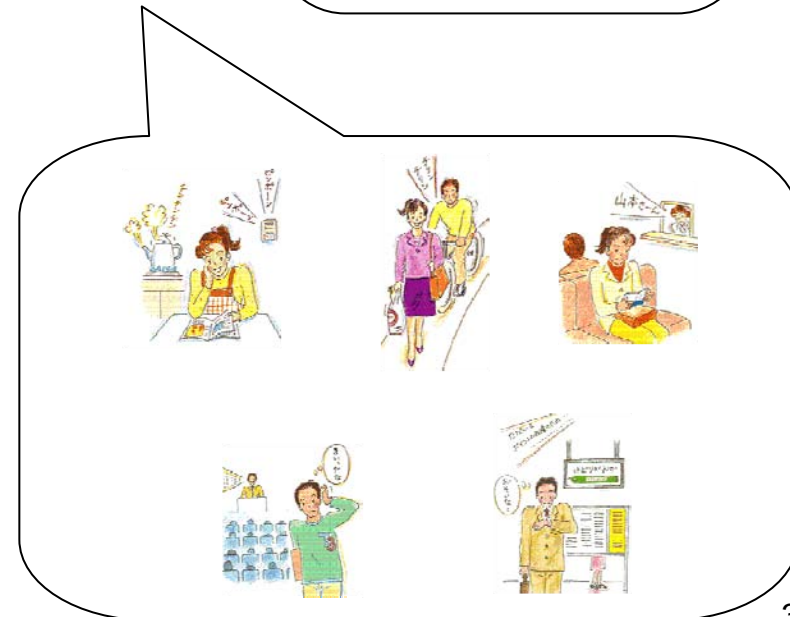
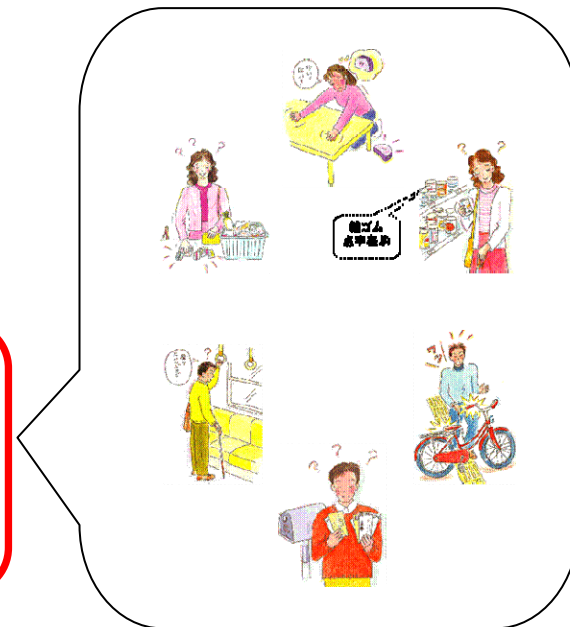
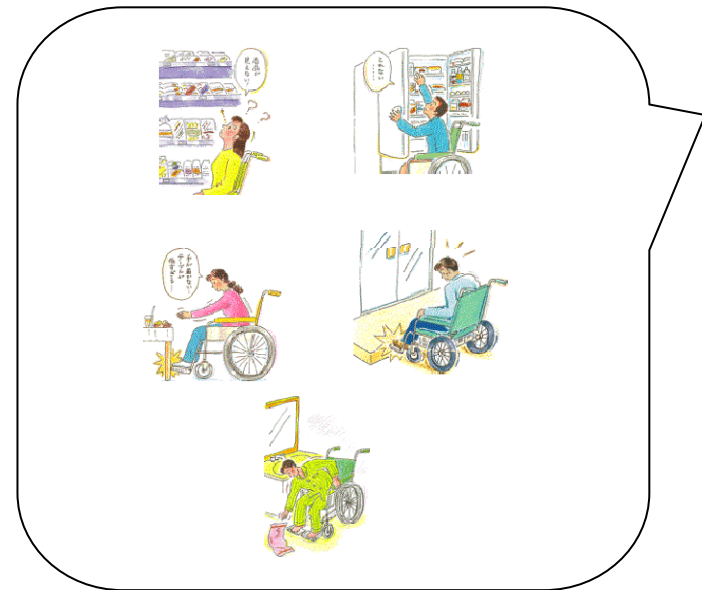


銀行には車いす専用の駐車場がないので、利用しにくい。

銀行も段差のある所や、こうばいのある所はやめました。

## ②個別の不便さを知る

# 高齢者の不便さ

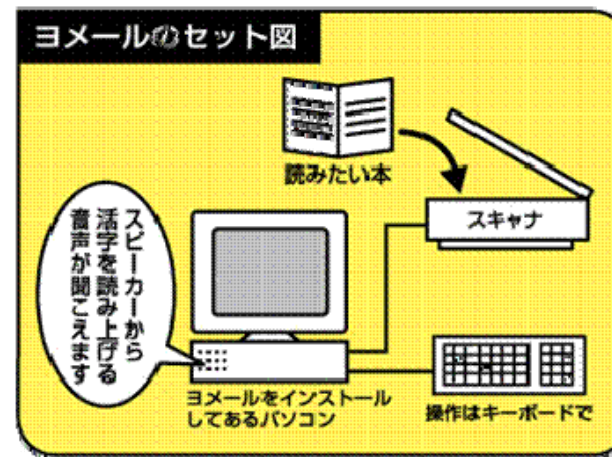
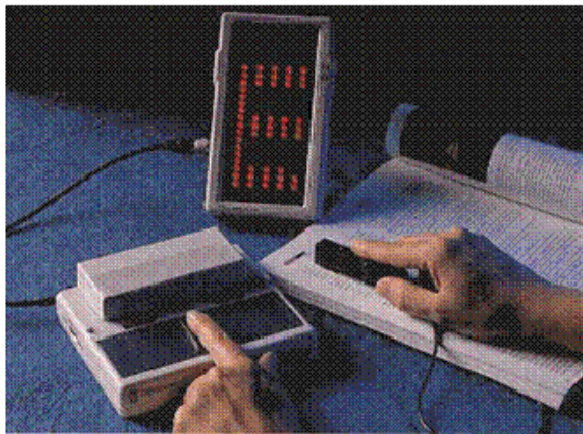
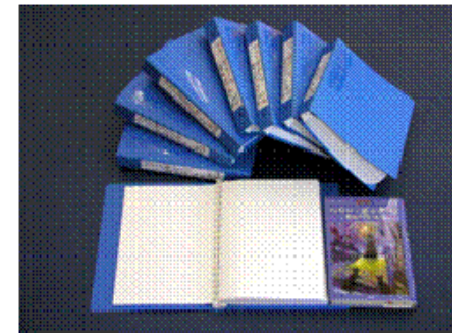
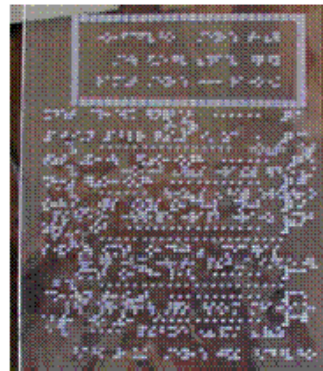
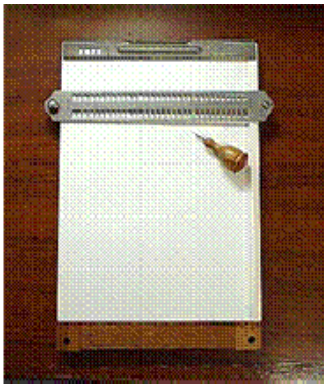






# 点字

目の不自由な人が、活字を読む方法





体重計  
(イヤホン付き)



万歩計



血圧計



体温計



エアコン



リモコン



ATM

音声付  
視覚障害



時計



電卓



タイマー



電磁調理器



炊飯器





メジャー



ものさし



家庭用上皿秤



レーズライター



カセットテープ  
レコーダー



MDレコーダー

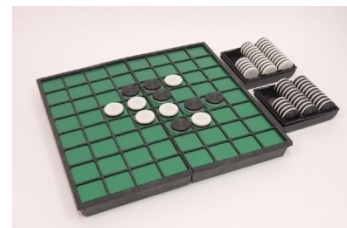
触覚表示付  
視覚障害



地球儀



パズル



ゲーム



薬入れ



触知案内図





二人用の傘



紙幣・コイン見分け

その他の工夫  
視覚障害



音声表示の色センサー



一押しで0.5CC



体温計



タイマー

振動付き  
聴覚障害



呼び出し器



目覚まし機能付き時計

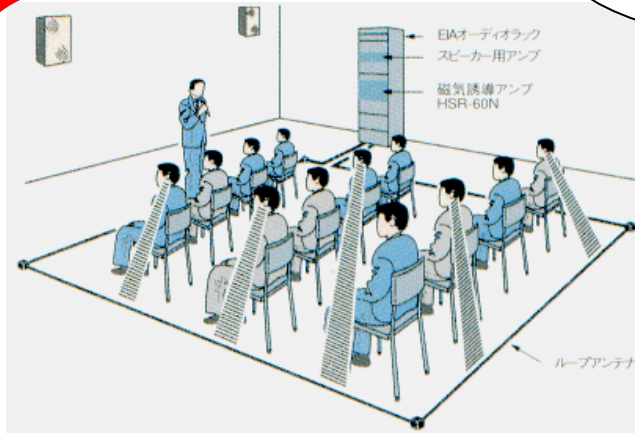


文字表示

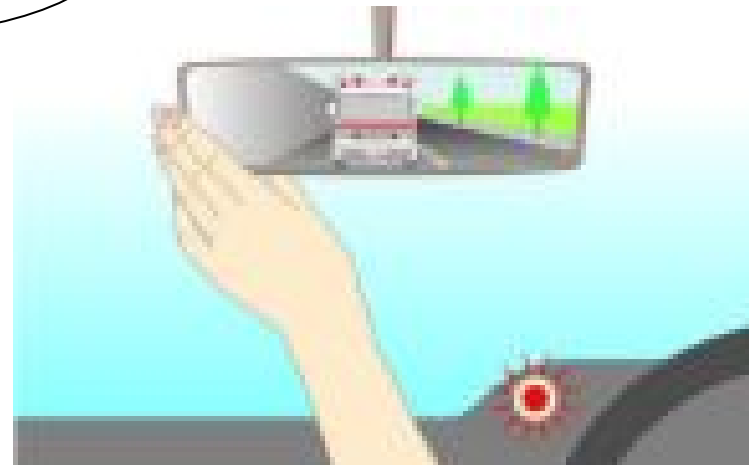


簡易筆談

その他の工夫  
聴覚障害



磁気ループ



大きなバックミラー



車いすが、入る机



# 新所沢 商店街



国立身体障害者リハビリテーションセンター

