

第 36 回人権・同和問題啓発講演会

「ユニバーサルデザインをアクセシブルデザインで
～より多くの人々が利用しやすい銀行を目指して～」

財団法人 共用品推進機構

専務理事・事務局長 星川安之氏

平成 21 年 2 月 9 日（月）

本日は、「ユニバーサルデザインをアクセシブルデザインで～より多くの人々が利用しやすい銀行を目指して～」という演題で、話をさせていただく。

私が所属している財団法人共用品推進機構は 1999 年 4 月に発足した。本機構では、1) 高齢者及び障害のある人たちの日常生活における不便さ調査、2) 不便さから出てきた課題を配慮点として捉えて標準化を行い、3) 障害のある人を含むより多くの人達が使える製品サービスシステムの普及活動の、大きくは三つの事業を行っている。

今日話させていただく「より多くの人たちが使えるサービス・製品」に関する背景については、次の二つがある。

一つは、障害者・高齢者の人口の増加。

今は高齢社会から超高齢社会と、ほかの国では見ないような勢いで、日本には高齢者の比率が高くなっている。資料 2 にあるとおり、国連が 2006 年に調査をした結果も、各国が高齢化社会に近づいていることが明らかになっている。60 歳以上の高齢者が 2006 年には 6 億 8800 万。推測では、2050 年までには 20 億人に増大していくとされている。この内の 54%がアジア。ヨーロッパが 22%ということであるが、この人数を考えただけで、今までのやり方ではない配慮が必要になってくる。

もう一つは障害者関係である。

2006 年 12 月に国連は「障害者権利条約」を採択した。2007 年 9 月に日本は署名している。そして去年の 5 月には、批准国が 20 カ国を超えたということで、この条約が効力を持つようになっている。

資料 3 のとおり、1948 年に国連で「世界人権宣言」が行われた。これは、社会規約や自由権利規約のもとで行われているが、とても大きな課題であり、細かなところは、別途、条約を作るということで可決されたと聞いている。

最初にできたのが人種差別。次が女子差別。続いて児童の権利条約、拷問がある。そして 2006 年に障害者権利条約が採択されたのである。

この条約は、資料 4 のとおり、50 条からなり、1～4 条まではほかの条約と変わらず、目的や定義、一般原則が規定されている。そのあと障害に関することが書かれている。第 9 条では「アクセシビリティ」、第 14 条では「身体的自由及び安全」、第 20 条では「個人のモビリティ」、第 21 条では「表現と意見表明の自由、情報へのアクセス」、そして第 30 条では「文化的生活、レクリエーション、余暇及びスポーツへの参加」などとある。

この中で、合理的配慮、リーズナブルアコモデーションという言葉が頻繁に出てくる。今までは障害がある人に関しては「配慮することが望ましい」という風潮であったが、こ

の条約では「望ましい」ではなく「すべき」と言い切る、合理的配慮となっているのが大きな違いだと思われる。銀行においても、これまでは障害がある人達に対し、なるべく必要な配慮を行うことが望ましいとされてきていたところが、合理的配慮では、「望ましい」が取れ、「配慮する」となっていく状況になると思われる。

今の日本は、批准に向けていろいろな法律を整備している状況である。この条約に関しては、すべてが整ってから批准するというだけでなく、批准に向かっているということでの批准も可能である。しかし日本は慎重を期して、法律に合っているかどうかを確認する作業を、内閣府や外務省が中心に行っている。おそらく2～3年以内には「国際障害者権利条約」に、日本でも批准していくであろうと言われている。

片や日本の障害者の数であるが、よく企業の中で「そんなに障害者が多くないのであれば、それほど配慮することはないのではないか」ということが出てくるかと思われる。今回この話をさせていただくのに、『障害者白書』の最新版を確認した。大きくは、身体障害児・者 18歳未満と 18歳以上に分けた数が、資料5のとおり書かれている。身体障害児・者の合計が 366.3万人となっている。統計では在宅と施設と分かれているが、ほとんどが在宅の人というのが、身体障害児・者の数である。18歳未満は少なく、9.8万人。それに比べ、18歳以上が 356.4万人である。この身体障害児・者の中には視覚障害、聴覚障害、身体障害を含め、体に関係のある障害がある人達ということである。

それに対し、知的障害の人達の場合は 18歳未満、18歳以上を含めて 54.7万人となっている。そして精神障害者は 20歳未満と 20歳以上を含めると 302.8万人である。全部の合計をすると 723.8万人という、かなり大きな人数になっているということである。この人数は、知的障害の人達の愛の手帳を含めた障害者手帳を持っている人の数に限られているため、「自分は手帳を持ちたくない」とか、障害者手帳をもらえるかどうかぎりぎりの人の数は含まれていない。聴覚障害の人達が持っている手帳の数は約 30万人であるが、実際に補聴器が販売されている台数が 600万台と言われているため、この統計に表れている数よりもはるかに多い人達が、何らかの障害を持っているということも推測できるのではないかと思う。

資料6は、これを年齢別に見たもので、一番古いもので昭和 45年、一番新しいものが平成 18年であるが、65歳以上の障害がある人に関しては、昭和 45年が 442万人だったのが、平成 18年には 2211万人となっており、約5倍に伸びている。それに対し 18～64歳、17歳までの数は、あまり変わらないということがうかがえる。65歳以上の障害がある人の数が増えたことに関しては、おそらく医療の進歩などいえると思う。

知的障害の人達に関しては、平成 7年と平成 17年の資料（資料7）がある。ここでは

逆に 65 歳以上という人達の数それほど増えていない。18～64 歳の人の数が 10 年前に比べると、1.4 倍に伸びている。さらに精神障害の人達の数（資料 8）は、逆に 65 歳未満の数が 6 年間で 1.5 に増えているという状況である。全体的に見ると、すべての障害がある人達に関しては人数的に増えているということである。

このように、高齢者の状況や障害のある人達の状況を考えると、今までは障害がある人には、少しの期間特別な配慮をすればいいと考える企業が多かったと思うが、これは日常の業務の中において、この人達が利用者であるということが、製品にしてもサービスにしてもいえるのではないかと思う。

今までの背景とは別に、ハード面とソフト面についても話しをしたい。

最初にハード面について話したいと思う。

銀行であれば、設備機器などはハードに入ると思う。資料 9 をご覧いただきたい。

これまでは、福祉機器やそれに対して用具はないが、障害がある人が使うということを用意していないというものを一般用具と定義をしたとする。今まで、①の福祉用具と一般用具は離れていたとする。

だが、実際に障害がある人や高齢者に関しては、1 日のうちのすべてを福祉用具で生活しているわけではない。20 年ほど前に十数人に調査した限りにおいては、福祉用具を日常生活で使っているというのは、約 10%。福祉用具と一般用具をどう使っているかという、福祉用具を 10%、一般用具を 90%という簡単な統計が出ている。しかし、障害がある人たちが一般用具自体を使いやすく使っているかという、必ずしもそうではない。無理をして使っているということが挙げられた。

そのような中、「ユニバーサルデザイン」という言葉が言われ始めたのである。一緒にすべての人達が使えらるということである。それをするためには、一般用具自体を障害がある人が使いやすいように、高齢者にも使えるように、⑤から④に、それから③に移し変えるという作業が必要になる。この作業自体を「アクセシブルデザイン」と言っている。

逆に福祉用具からユニバーサルデザインに近づくというものもいくつかある。ライター。これは戦争で片手を失った人のために、片手でもたばこに火がつけられるように開発されたと聞いている。それから最近では温水洗浄便座も、身体障害者のためにアメリカで開発されたものが日本に入り、最初は障害者のために販売していた。さまざまな配慮や色などを含め、一般の人達にも使いやすいようにというかたちをとりながら、①から②、ほぼ③に近づいているものだと思うが、そのようなものもある。

ただ、実際は⑤から出発し④で止まっているというものもほとんど全てである。④で止

まっているというのは、真ん中の③のユニバーサルデザインは理想的な製品であるが、例えば寝たきりの人達も使えるということを見ると、すべての人というのはとても難しい。おそらく、全ての人が使えらるというものには、水や空気ぐらいしかなくはないと思われる。ユニバーサルデザインを目指すことは大変意義があるが、現実的には⑤から④、①から②に行くということではないかと思う。

後ほど話をするが、ISO国際標準化機構での、「アクセシブルデザイン」の定義としては、「修正・改造することなく、ほとんどの人が利用できるものやサービス」、そして「ユーザーに合わせて改造できるように設計する」「福祉用具との互換性を持たせ、相互接続が可能にする」ものとしている。

では、このアクセシブルデザインの製品（資料 11、12）であるが、音声のついたATMも入っている。家電製品も入っている。エレベーターやノンステップバスも入っている。その合計がどうなっているか。日本では、このアクセシブルデザイン製品の市場規模を1995年から調査を始め、95年は4800億円という市場規模であった。10年たった2006年度では3兆円を超える数になっている。3兆円というのは、先ほどの障害者・高齢者の人数にも比例しているのかと思うが、中身を見るとその当時を反映したものがいくつかある。2005～2006年度に一番伸びているのは、映像機器である。これはアナログからデジタルにテレビが変わりつつあるということで、表示が見やすいとか音声が出るなどの配慮された映像機器に関しての伸び率である。

それから、銀行と関係のあるATMも前年度よりは19.0%も伸びている。液晶表示だけではなく、操作ボタンが識別できる、音声で対応できる、点字表示などがあるというものである。

エレベーターに関しても、ボタンが車いすの人達のための位置に配置されている。正面に鏡があるのは、車いすの人がそのままの方向で乗ったときに、表示が見えないため、それを鏡に映すためである。そしてボタンの左横に点字の表示があるなど、エレベーター一つをとっても、さまざまな配慮がされているものが伸びているということである。

ここでは家電製品が金額的には一番多くなっている。家電製品協会に関しては、ホームページ (<http://www.aeha.or.jp/>) で、障害がある人達が使えらる製品が1カ月ごとに更新され、全部データベースとして記載されている。家電製品協会のホームページに掲載されているが、各メーカーが1カ月ごとに改正できるため、常に新しい情報が入っている。銀行協会のホームページも見たが、視覚障害の人達に配慮されたという銀行のリストが載っている。このようなかたちで連携がとれ、なおかつこの情報が掲載・更新されていくということに関しては、とてもいいことだと思う。

バスに関しても、昔はノンステップバスは少なかったが、だんだん増えてきた。ノンステップバスは、ステップが出てきて車いすそのまま乗ることができたり、固定装置があるということで、これも進んできたものの一つだと思う。

資料 13 のとおり、シャンプーの横にはギザギザがついており、視覚障害の人たちが触っただけでリンスと識別できる。これは花王が始めた配慮であるが、十何年たった今では、一般のほとんどのシャンプーの側面にはギザギザがついているということになっている。

花王に届いた声を 1 年間研究・調査をしたものである。最初は点字などを考えたそうだが、点字は 30 万人の視覚障害者のうち 15~20%しか読むことができない。そして髪を洗うときは、目が見えている人でも目をつぶるということがある。すると見えている人でもギザギザがわかるということでこのようなかたちになったのである。実用新案を取ったが放棄し、今では各社が無料でこれを使っている。

さらには、牛乳パックの開け口と逆側に半円がついていて、ほかのジュースではないということ、買ってきた後でも視覚障害者がわかり、開け口でないということもこれでわかるのである。酒・ビール類に関しても、缶アルコールには上部に「お酒」と点字で表示されている。さらに家庭用のラップについても、ラップ業界全体で行ったものであるが、ラップの頭文字である「W」が浮き出ている。あまり台所に入らないかもしれないが、一度家庭用ラップの側面の「W」という字を確認していただきたい。

余談であるが、資料 14 に柏もちの絵を載せている。柏もちは江戸時代前から日本のお菓子であるが、江戸時代の文書の中に「こしあんは葉っぱを表から巻き、みそあんは葉っぱを裏から巻く」と書いてある。おそらく、これは職人さんが作ったあとに売る人に対して、どちらがこしあん、どちらがみそあんかがわからなくなならないよう、このようなルールを作って文章に残したものであると思われる。お店で売る人は、買った人に対してもこのことを言ったのだと思う。

この文章が残ったことにより、葉っぱの表と裏は、触ってもらおうと目が不自由な人でも識別ができるという、昔の日本人が考えたアイデアが、先ほどのシャンプー・リンスに生きているのだと感激した覚えがある。しかし、私どもの法人賛助会員の、しにせの和菓子屋の人に聞いたところ、「うちは両方とも一緒に、葉っぱを表から巻いています」と言われた。そのときには、文章で何らかのかたちで多くの人が見ることができる形にしておくことが必要だと思った。

いろいろな考え方が出ているが、資料 15 で「主要な概念の登場と日本への波及」についてみていきたい。

「一緒に使える、一緒のサービス」と、より多くの人達が使えるサービスやものという言葉に関しては、デンマークで「ノーマライゼーション」という言葉が 1950 年代に生まれた。今でもノーマルとかノーマライゼーションというところもあるが、そこから 1970 年代に「バリアフリー」という言葉が、国連で建築用語として出てきた。段差の問題ということである。「バリアをなくす」ということである。

1981 年は国連が提唱した「国際障害者年」の最初の年であり、それから 10 年続いたのであるが、そのときのテーマが「完全参加と平等」という大きなものであった。今までは障害のある人達は、交通費、施設入館料など、何かにつけて半額などの配慮がなされていたのだが、そうではなく、完全に参加するという言葉の重みを、それぞれの国や行政、民間企業の人達が徐々に考え始めたのは、この年がきっかけだったと思う。そして 10 年たったときに「ユニバーサルデザイン」「共用品・共用サービス」「デザイン・フォー・オール」。これが相談することなく出てきたというのが、1990 年代である。

アメリカの「ユニバーサルデザイン」が出てきたきっかけは、「障害を持つアメリカ人法」(ADA 法) というものが 1990 年にできたことによる。これは製品やサービスに関して、障害がある人が使えないものは、国は買わないという強烈な法律であった。建物を建てるにあたってはスロープを作り、車いすの人達が入れるようにしなさいという法律ではあるが、そのスロープを設置する場所までは書かれていない。そのため、ビルの裏側まで車いすの人が行かなければならないということも、法律の中では許されるものであった。

法律の限界を感じたロン・メイス氏が、より多くの人たちが使えるということは数値だけで縛られるものではないということから始めたものである。だが、現実的にはとても難しいということで、先ほどの「アクセシブルデザイン」という手法を使いながら、いろいろなものを直していこうということである。今後もいろいろな言葉として出てくる可能性もある。可能性はあるが、より多くの人達が使いやすい・使えるということを目指すというのは、それほどぶれていないと思う。

このような背景のもと、私どもの共用品推進機構自体は、資料 16 のとおり、今までに障害がある人達、高齢者の不便さ調査を行い、それから出てきたものを配慮し、配慮点を考え、国内の標準化そして国際標準化、普及とつなげており、行っている大きな活動の一つには、次の世代の子供達に「一緒」ということはどういうことかを伝えるということである。

今日の本題の「より多くの人々が利用しやすい銀行になるためには」ということで、これが正解ということではないかもしれないが、この数カ月間に考えさせてもらったものを報

告させていただく。

まず、①は、資料 18 の「さまざまな角度から見る・考える」ということである。

今まで、特にもののサービスをするという、障害がない人たちに対してどうサービスをするか、どのようなものを作るかということが主だったかと思う。しかしいろいろな特徴を持った人が、先ほどの数もいるしそれ以上の人達がいる。

ここで示した視覚障害にしても、全然見えない人と見えづらい人。聴覚障害でも全然聞こえない人から聞こえづらい人まで。言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、盲ろう、アレルギー、認知障害、色覚異常等々。それに難病とも併せると、非常にたくさんの人達が違う特徴を持っており、違うサービスを求めるということになっているのかと思う。ここで大切なのは、障害がある人達だけのことを考えるのではなく、障害がない人の立場も考えていくということが必要である。

この仕事をする前に、社会学の先生から、とんちのようなことを言われたのだが、少しお話する。資料 19～25 までをご覧ください。

いろいろな角度から見るということで、私が 30 年ぐらい前に聞いた話で、いまだに頭から抜けていないものなのであるが、「主観的」と「客観的」という言葉でいろいろな方向から見るという表現をされていた。

「主観的」とは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」というのは特定の立場にとらわれず、ものごとを見たり考えたりするさまということである。

「主観的」が悪いと言っているわけではないが、公共的なサービスにおいては、「客観的」というものが重要になってくるのではないか。

ここに 2 本の平行した縦の線がある。ここに横の斜めの線を引いたとする。そして真ん中のところを消す。すると目の錯覚なのであるが、この線が直線に見えなくなると思っただけでいいと思う。この下の線を引くと、ちょうどこれが真っすぐに見えるのではないかと思うが、逆に真ん中を取ってみると、上の線が真っすぐで下の線はちょっとずれているという線である。

ここで問題として社会学の教授から出されたのは、A と B を使って主観的と客観的を述べよ、ということであった。議論し、「あれ？」という答えを聞いたのであるが、最後に教授がおっしゃったことを伝えたいと思う。

①は「さまざまな角度から見る・考える」ということであったが、②は資料 26 の「個別の不便さを知る」である。やはり、いろいろな角度から見ても漠然としてしまうことが

ある。内閣府・日本身体障害者リハビリテーション協会が、平成 17 年に今までに一番大きな不便さ調査をした。障害のある人 4651 人に対して、約 1 カ月半かけて調査を行ったものである。これは身体障害者団体連合会から、日本盲人会連合、全日本ろうあ連盟等々を含め、視覚障害、全盲、弱視などの人達のそれぞれの団体のすべてに対し、調査を行ったものである。

調査はいろいろな公共的なサービスや製品に関して行ったのだが、ここで銀行、郵便局という設問もあった。その中で「銀行、郵便局を過去 1 年間で利用したことがある人」というのが、有効回答数 2191 人のうち 1749 人。79.8%が 1 年間で利用したことがあるという答えであった。逆にない人は 17.6%で、利用しなかった理由を聞いたところ、17%のうちの 77%が「必要がなかった」と答えており、ほかには「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」「設備、環境や条件が整っていなかった」というハードとソフトの面が、利用しなかった理由の中に出てきている。

では、利用して困ったことがある人 42.1%の内訳を見ていただきたいと思う。資料 27 をご覧いただきたい。一番多かった答えが「ATMを利用するとき」で 52.0%ということであった。おそらく、次の「払い込みや手続きをするとき」の 36.1%の中にも、ATMのことが含まれているかもしれない。それから「職員の対応、職員とのコミュニケーション」が 32%。「順番を待つとき」もATMが関係してくるかもしれないが 30.5%。そして「手続きに必要な署名を求められたとき」が 29.0%。「施設や施設内の設備」が 26.1%。「必要なサービスを選ぶとき」が 19.3%。「案内表示やアナウンス放送」が 18.3%。それから「ほかの客との関係」というのが 6.9%出てきている。「利用することを拒まれたとき」というのが 1.8%。これは誤解もあるかと思うが 1.8%。これは少ないようで多いのかもしれない。ここでもあるように、ハード的なこととソフト的なことが入り混じって「困った場面」と出てきているのだと思う。ただ、今年やれば、おそらく減っているのではないかと思う。

今度はそれを障害別に示したものが、資料 28 である。人数的にばらつきがあり、パーセントの多い順には並んでいない。ATMの利用において、肢体不自由の人達の 62.4%が「困った」と言っている。これは「手がきかないので自分でキーが操作できない」ということである。それから「車いすでは、横向きにしますが、低くしてほしい」というもの。そしてコンビニエンスストアにATMが置いてあるのだが、高さの問題であろうが、届かなかったりする。コインが取れなかったということもあるのかもしれない。人の介助が必要だったが、コンビニの店員に言ったら「それはだめです」と言われたということも書かれている。最近、コンビニでのATMが増えてきているとなると、この問題は多くあるのではないかと思う。視覚障害の人達に関しては 75.6%が不便を感じている。これは「操作

パネルの表示が見づらい」「ATMの点字がわかりにくい。音声にしてほしい」ということがあったりする。知的障害の人達は「ATMを使うときのボタンのところがわからないため、係員を呼んで押しもらった」というコメントが出てきている。

ほかに視覚障害の人達からの意見としては、資料 29 のとおり、代筆のことが出てきている。「代筆をしてもらいたい」「いろいろなルールの中で代筆をしてもらえなかった」ということが、コメントとして出ていた。

それから、順番待ちの番号札をもらったのだが、読めない。おそらく読んでもらっている人もいらっしやると思うが、券をもらって待つというのが慣れていないということが、まだこの時期ではあったということである。

聴覚障害の人達からの意見としては、資料 30 のとおり、昔からの聴覚障害の不便さであるが、名前を呼ばれたけれど聞こえず、順番を抜かされてしまったということをよく聞く。ただし、これに関しては数字のカードなど、昔よりはとても便利になったのではないかと思う。それから、聞こえないことを告げると筆談をしてもらったりする。ただ、途中で筆談から口頭での話に変わってしまうという。これもよく見かけるケースかと思われる。そして「ここの銀行は聞こえない人に対するコミュニケーションをしてくれるのかな」と思っている聞こえない人は多いと思う。

「耳のマーク」というものがあり、ある大きな聴覚障害者の団体が普及を図っているもので、両方の立場で使うものなのだが、その「耳のマークを示してほしい」とか。それから、銀行へ行く前の話として、「電話での問い合わせができないのでFAXで問い合わせる仕組みを作ってほしい」ということ。これは銀行だけでなく、あらゆるところでFAXについては言われていることである。FAXが届いてどのように電話のように繰り返し対応をしたらいいかということが難しいのであろうと推測する。

それから車いす使用者の意見としては、資料 31 のとおりである。身体障害者の場合に関しては、見てのとおり段差の問題が大きい。「車いす用の専用の駐車場がないので利用しにくい」というものもある。車いすを利用している人で、自家用車を持っている人に関しては駐車違反除外車両のステッカーがはってあり、路上で止めても駐車違反にならないようになっているのであるが、その場所が降りるときに交通量が多かったりすることを考えるとそのようなことを望むのもわからなくはない。ただ、狭いところは大変だろうなと思う。

また、苦情というよりもいい例だと思うが、「銀行の前にたくさん自転車が並んであったのを、何度か行くうちにガードマンがよけてくれるようになった」と、コミュニケーションをすることによっていろいろなものが解決したということも書かれている。これらはたぶん一部ではあるが、障害がある人達が思っているようなことではないだろうか。

今回、内閣府では高齢者の調査は行わなかったのだが、私どもで高齢者の調査を行ったときのことについて話をする。65歳だから、70歳、80歳だからこのような不便があるというように、年齢で区切ることができなかった記憶がある。80歳90歳でもとても元気な人もいれば、65歳でも手の力がとても弱くなってしまったり、視力が弱っている人もいた。このようなことも含め、「高齢者」という名前で一群を呼ぶことはなかなか難しいだろうと思う。

今話をした視覚障害だとか聴覚障害、車いすの人達の不便さというものを、少しずつ解決していくと、高齢者の不便さも解決できるといえるのではないかと思っている。

①が「いろいろな角度から見る」。②が「その角度の個々を見る」ということであったが、より使いやすい銀行のポイントの③は、資料33の「福祉用具のポイントを知っておく」ということである。福祉用具は、昔から障害がある人達特有と、個別に考えて配慮点を造っているものである。例えば、ここに示した車いす。いろいろな法律で車いすの人がスロープで行けるようになっているが、ちょっとした段差があったときに、もしかしたら車いすを持ち上げなければならない場面が出てくるかもしれない。そうしたとき、車いすを持つ位置が決まっていたりするのであるが、そのようなことを知っていたりだとか。右上では車いすの人がちょうど入りやすい机の高さで、ひざがつかえずに車いすが入る机の高さはどのくらいだとか、車いすのことを知っておくということは、こういう場面で役に立つ。

左下には補聴器がある。聞こえない人の大きな種類には「伝音難聴」と「感音難聴」というものがある。耳の管が真っすぐだとすると、伝音難聴はこの管が細くなっていると想像してほしい。補聴器で大きくすれば、このまま音が普通ぐらいまで聞こえるようになる。感音難聴は一度、管がぐにゃとなった状態で、なおかつ細くなっているものであるため、補聴器で音を大きくしてもゆがんだ状態で大きくなってしまふ。私もそうであったのだが、補聴器をつけていれば聴覚障害の人は、すべて聞こえるのではないかと思っていた。補聴器には限界があるということも、知っておいたほうが良いことである。

盲導犬のことや点字のことを知っておいたほうが良い。今日は一部を紹介させていただく。見えない人にとっての字。今日お配りしたものに関してはすべて触ってわかることはできない。そのために点字（資料34）というものがあるが、これは今から180年ぐらい前、フランスのルイ・ブライユ氏が作った文字である。六つが基本になっており、とても効率よく作られている。ローマ字と一緒に、母音と子音を組み合わせたもののため、6点ですべてまかなえるのである。よく聞かれるのだが、「点字は、世界共通か??」である。アルファベットと一緒に数字も一緒である。ただし、ひらがなやハングルは6点を使って違

う表現の仕方をしている。基本的にはアルファベットや数字は一緒であるため、銀行が海外の視覚障害の人達に何かを伝えたいということがあれば、英語の点字で作ることが可能である。これは本や銀行の通帳につけるなど、さまざまところに利用されている。

それから音声付きというものが見えない人にはとても有効である。資料 35 にある、ATMを始め、体重計や体温計などの計器類。そして音声による電卓。見えない人に対して窓口で何かを示すようなことがあったときに、音声で電卓をたたきながら、窓口の方と視覚障害者の方が合計額を共有できるということも、役に立つのではないかと思う。

また、触覚。見えない人に対して音声か触覚になるのであるが、これもなかなか難しい。図やグラフで示すとか、どうかたちになっているかということ、言葉で説明することはできるが、それを図面で表現することはできない。そこで、資料 36 にあるレーザーライターというものがある。レーザーライターはゴム板で、その上にビニールを敷く。ボールペンのインクがなくなったものを、そこに描く。四角を描くと、実際にはその場所はへこむのであるが、両方が盛り上がってきてもみみずばれのようなになる。見えない小さな子供達は、小学校の頃からレーザーライターで図面を習ったりする。このようなものが、もしかすると銀行の窓口に一つ一つあったほうが良いとは思う。何かのところで図面やイラストを伝えたいときには、利用するというのも、一つの手ではないかと思う。

資料 36 の左隅に触知案内図というのものもある。触ってわかる地図。これはレーザーライターで描いたのではなく、実際に作られたものだが、銀行の中でレイアウトを知らせるのであれば必要かもしれない。それから黒のインクで書いたものを、立体コピー機にかけるとそこだけが浮き上がって出てくるという便利なものもある。見えない人に何かを伝えたいことが出てきた場合、そのようなものがいくつかあるということである。

目の見えない人で、点字の名刺を持っている人もいる。点字用筆記道具というものが 600 円ぐらいで売っているため、目の見えないお客が来られたら、自分で書いて渡すということも良いのではないかと思う。印刷を頼むと高いのだが、自分でやれば安いというのものもある。

見えない人の不便さの中では、お札の識別。左下に薄く盛り上がっているのだが、どうも使っているうちにへこんでしまい、触ってわからなくなるということがある。これはある点字図書館の人が考えたもので、横の長さが 1000 円札、5000 円札、1 万円札と異なっているため、資料 37 の「紙幣・コイン見分け」のための定規に当てるといくらかがわかるというものもある。これはしょっちゅう持ち歩いているものではないが、このようなものを持っている人もいる。

資料 37 の「音色表示の色センサー」は、光センサーを当てると、洋服の色などを音声

で表示してくれるものである。

今のは見えない人への配慮であったが、聞こえない人への配慮となると、今度は音の代わりに振動や光ということになる。先ほど、「何回も呼び出したのに、はい、と言わないので追い越されてしまった」という人がたくさんいると言ったが、資料 38 の呼び出し器というものもある。受付の人、窓口の人と聴覚障害の人が持ちながら順番に並ぶと、窓口の人がそれを押してあげ、振動で順番が来たことを教えてあげるといったものである。

そのほかにも、聞こえない人の目覚まし時計というもので、腕時計の中で振動するようなもの。体温計も、音ではなくブルブルと震えて測り終えたことを知らせるといったものがあったりする。

このへんは、銀行さんにもかなり関係してくるかもしれないが、資料 39 の電光表示板である。一番有効なのは、火災などを知らせるとき、大声を出しても聞こえない人には通じないため、このような電光表示板を使う。このようなものでなくても、その場にも聞こえない人がお客の中でいた場合には、手書きで誘導方法を知らせることになるのかもしれない。

簡易筆談器は、書いてまた消せるというもの。最初は子供のおもちゃだったものが、実用的になってきたものである。手話ができなくてもコミュニケーションをとることができる。

磁気ループは床の上でもいいのだが、ロープを張る。そのロープの中に入っている聴覚障害の人には、例えば私が今マイクから話した言葉が、空気の振動ではなく電波を通じて、中にいる人のFM補聴器に音声が届くという仕組みになっている。これも一人の聴覚障害の人のために、銀行がそろえるということは難しいだろうが、何かの講演会などで、聴覚障害の人がいる場合はそれが必要になるかもしれない。

資料 40 が先ほど言った高さの例であるが、必要に応じて机の高さが上がったたり下がったりするのも有効かと思う。

特別の配慮ということもあるかもしれないが、資料 41 は埼玉県の、国立の身体障害者リハビリテーションセンターが近くにある新所沢の商店街である。ここには約 60 軒の商店があるのだが、毎日のようにいろいろな障害のある人たちが訪れるがゆえに、毎日工夫がされているというものである。一つの例としては、資料 42 の左上であるが、すべてのお店にスロープがあり、車いすの人が一人で入れるようになっている。これは約束事ではなく、いろいろなお店に車いすの人が来るからということでそれぞれが設置しているということである。

資料 42 の右下は駅前のそば屋である。最初このテーブルは真四角だったが、田んぼの

田でいえば一辺を取ってしまったのである。車いすの人とそれを介助する人が来たときに、車いすの人が手前に座り、介助をする人が奥に座るが、はしを取ったり、皿を渡すときに、1回ごとに立って車いすの人のもとに行くというものであった。しかし、それではしのびないということで一辺を削ってしまい、そこに車いすの人が入って介助の人とコミュニケーションが短い距離で済むようにしたというものである。デザインのいいかどうかかわからないが、そのようなことをしたと言っていた。この店はメニューも写真で表現をしている。それは聴覚障害の人達に、言葉で説明するより写真で伝えたほうが良いということである。

さまざまな角度から見る、個別の不便さを知る、先駆的な配慮点を知っておくということであったが、いよいよコミュニケーションについてである。資料 43 の左上は、「こちらに置きます」「あそこです」「そちらですか」「どこですか」などの「こそあど」といつている。見えない人にこれを言っても、どこにあるかわからないというのが現状である。それで、とても難しい話ではなく「こちらに置きます」を「30センチ前に置きます」だとか、「あそこです」の「あそこ」を「左斜め前です」という表現に変えることにより、見えない人に場所を正確に伝えることができるというものである。

テレビなどでよくあったことは、アナウンサーが応募や問い合わせを受け付けるときに、「問い合わせはご覧の電話番号まで」などと言った瞬間、見えない人はそこから取り残されてしまっていた。数字や問い合わせに関しても、ちゃんと画像だけではなく、両方言うというのはいいことだと思う。

また、資料 44 は、ものの位置を伝えるときの例であるが、食事を一緒に食べるときは「3時の方向にフォークがあります」「12時の方向にコーヒーがあります」というように、アナログの時計の針の数字のところを指す。要するに角度のことを言っているのであるが、このように見えない人に場所を伝えるということも、よくやる手である。いつもこのような正式なことばかりではなく、手を持ってここだよということもあるかと思うが、世界中で使っていることである。

さらに資料 45 は手話である。「おはようございます」とか「こんにちは」「ありがとうございます」というのは、力士が賞金をもらうときの「ありがとうございます」からきているという。「わかりました」「よろしくお願いします」という手話はとても簡単である。これを全部覚えるのは大変かもしれないが、「ありがとうございます」とか「こんにちは」を、聞こえない人とわかったときにやる。向こうとしては「聞こえない人を受け入れてくれるのだな」ということが、この知っている一つの手話を使うことによってわかるのではないか。最後までできなくても、わからなくなったら筆談をすればいいので、資料にあ

る手話くらいは覚えておいても良いのではないかと思う。

一番質問があるのは「手話は世界中で共通か」ということである。世界中が共通であればとても便利で、手話を覚えれば世界中の人と話せるということになるが、実はそれほどうまくいっていない。いろいろな文化によってかなり違うため、それぞれ覚えなくてはいけない状況である。エスペラント語があるように、世界手話というものはあるのだが、あまり到達していないのが現状かと思う。言葉より覚えるのは簡単だと思うので、ぜひ少し覚えていただけたらと思う。

コミュニケーションについて、少し気がついたことがある。私どもの賛助会員である千葉のテーマパーク企業が、発足当初に障害がある人達と一緒に回り、不便なところや直したらいいところがあるか等について話をしたことがある。聞こえない人と一周して話し合ったときに出したのは、「とてもおもしろかった。だが、各パビリオンの前でいろいろな説明をしてくれているけれど、マイクが口の前にあるものだから、しゃべっている内容が半分以下もわからなかった」というコメントであった。

彼女は補聴器をしている。先ほど言ったように、補聴器がすべてではない。その代わりに、彼女は口のかたちを読むということをしており、一生懸命口のかたちを見るのだが、マイクが口の前にあるのでそれがわからないということになる。そのテーマパークの人は、次の朝礼で「マイクを少し下げましょう。下げる意味はどういうことかということ、口のかたちを読んでいる人がいる可能性がある」ということを言ったそうである。マイクを下げることは、お金はかからない。

銀行でいうと、お客が聞こえない人や聞こえづらい人だった場合、窓口の方が下を向いていたり、口を大きく開けないということが当てはまるのではないか。

資料 47 は、今お話しをしたことのまとめである。マイクで口を隠さないよう配慮したり、口のかたちがわかるようにしようとか。手話がわからなくても、筆談という手があるということである。

筆談であるが、「私は何々銀行の何々と申します」と、手紙に書いてもおかしくないような丁寧な文章で書く人がいると、時間のロスになる。「てにをは」を抜かしても十分に伝わるし、「私」を抜かしても十分に伝わる。場面によっては、そのような言葉の使い方でもいいのかもしれない。

ちなみに手話は「てにをは」がない。「私、学校行く」「私、会社行く」「私、銀行行く」に関しても「てにをは」はない。一時、「てにをは」をつけるような手話がはやったことがあるそうだが、それもまどろっこしいということで、実際は省略するために「てにをは」はないということである。そのようなコミュニケーションの一端である。

コミュニケーションをとる、障害がある人達のことを知るということの中で、もう一つ大切なことは、固定観念を持たないということである。長い間この仕事をしてきたのであるが、目が不自由な人はFAXを使わないと思っていた。つい最近、目が見えない知人に聞いたところ、「何を言っているんだ。私は毎日のようにFAXを使っている」という話であった。銀行や友達から、点字ではなく普通の字で手紙が来る。それを、一人暮らしの自分がわかるためには、親に対してFAXをし、銀行で今いくら残高があるかとか、何が入金されたのかを読んでもらうという使い方があるという。自分でも、この決めつけ方はひどいと思ったものである。

それから日本の企業は、「いいことをした」と自分で思っているのだけど「黙っていよう」という、外から言われることが美德のような感じを持っている。きちんとやっていることに関しては、言って情報を伝えないと伝わらないということである。映画館も、車いす用のトイレが増えてきている。10年前までは、車いすを使っている人はどこの映画館に車いす用のトイレがあるかほとんどわからず、一つ一つの映画館に電話で聞かなければならない状態だった。

しかし、資料 49 にあるとおり、あるときから『ぴあ』の編集長が「そうか。車いすの人たちに知らせるためには、このマークをつければいいのか」ということで、車いす用トイレがあるところには、『ぴあ』の映画館の欄に車いすのマークが付き始めたということである。そうすることにより、情報がお互い共有できるので、もしこういう配慮をしたということがあれば、どんどんアピールするといいと思う。

今、日本ではいろいろな関係のルールができています。これを使う・使わないは別として、知っておくといいと思ひ、この場を借りて報告させていただく。日本は福祉関係やユニバーサル、バリアフリーがとても遅れていると思っている人がいるかもしれないが、特に製品などに関しては、実は国際的にリードして先頭を切っている。実際 2001 年に、すべての規格に対し高齢者・障害者の配慮を入れるためのガイドは、日本が提案をして国際的なものにしたのである。

それをヨーロッパ、アジア、アメリカなどが自分の国のガイドとして使ってくれているということである。このガイドの中には、例えば銀行ではポスターの、コントラストや字のフォントなどの表示の仕方、包装容器や操作性のことなどが書いてある。さらに日本の中で、このガイドをもとに作られたものが、28種類にもなっている。ほかの国では、一緒に使えるものの規格はほとんどないという状況である。

日本から提案したものの一つに、資料 53 のクレジットカードがある。これは去年制定されたもので、クレジットカードの右下に点字3文字分の表示ができるスペースを、各ク

レジット会社に了解をもらいながら作ったという話である。クレジットカードに関しては、目の見えない人にとって、一度渡してしまうと違うものが返ってきてわからない。故意に別のものが渡されたのではなかったとしても、わからなくなってしまうケースがある。そのため、自分のカードだとわかるための点字3文字分を作ることが、ISOで承認された。

そのほかにも、使えそうなものをいくつか紹介する。JISにはいくつか番号がついており、資料54の「S0032」は「最小可読文字のサイズの推定法」という規格である。例えば「このパンフレットは何歳以上の人に読んでもらいたい」というと、字の大きさはどのくらいにしたらよいか、計算すれば出てくるようになっているものである。

それから資料55の「S0033」というのは、識別しやすい色の組み合わせ。これもいろいろな表示物で色を使うが、青緑グループや黄緑グループ同士で使い始めると、コントラストがはっきりせず区別がつきにくいということを示したものである。そうであれば、青緑グループと黄緑グループを一つずつ組み合わせるとよりわかりやすいと、色の組み合わせが書かれているものである。

そしてこれもやっている最中であるが、資料56の「音の大きさと周波数」について。公共施設の中でどのくらいの大きさを出せば、聞こえているかというものである。特に、電車や駅のホームではどのくらいの音を出せばいいのかということがある。もし銀行の中でアナウンスをする場合に、あまり大きくてもうるさいであろうし、小さすぎても聞こえない。どのくらいの音ならちょうどいいのかを示したデータである。

今までは人間工学的なデータであるが、資料57以降は規則的なものである。エレベーターのボタンのどちら側に点字の表示をするか。どちらでもいいのだが、ルールを決めないと違うボタンを押してしまう可能性がある。これは「ボタンの左側に点字の表示をする」と決めたものである。なぜかという、点字は左から読む。そのような意味でも、左側につける。公共の設備機器、ATMや自動券売機、手すり等々につけるJISのルールを決めたもので、T0921である。

それから最近決めたのは、資料58の公共トイレの操作部の位置を決めるJISである。このきっかけになったのは、目の不自由な人達が、なかなか公共トイレから出てこられなくなってしまうという苦情が複数届いたということである。「いろいろなボタンがあり、場所がまちまちである。自分たちは手で床などを触って探す場合もあったのだ」という苦情を、メーカーなどが聞いたという。トイレトペーパーの位置はだいたい決まっているため、その上に流すボタンをつける。必要に応じて、呼び出しボタンを逆L字型につけるといふことも決めた。これを決めたことにより、公共の施設と交通機関のバリアフリーを決

めている「バリアフリー新法」にも反映されており、このルールにしたものが増えていくので、知っていただければと思う。

さらに、資料 59 は、先ほどの触知案内図に関してである。賛否あるのだが、今まで三角や丸のしるしが日本の中でも東西で分かれ、違っていた。それを統一したということで、T0921 というものである。

先ほどからT0921 などと言っている J I S 規格は、ホームページで見ることができる。日本工業標準調査会のホームページに入り、J I S 規格の検索をすると前文が出てくるので、もし「うちの銀行で使えるな」と思うようなものがあれば、どんどん見ていただければと思う。

さらに今は、資料 60 の会議をするときの J I S というものを作っている。もし今日ここに目の不自由な方や耳の不自由な方がいらっしゃれば、私の話の内容の半分も伝わっていない。

いろいろな場面で、障害のある人達と会議をすることが増えてくると思う。これはそもそも、規格を作るときのために作ったものであるが、それ以外にも使える。銀行の中にいろいろな障害がある人達が参加されたり、職員として来る場合もあるかもしれない。そのようなとき、どうコミュニケーションをするかというのをまとめたものである。来年ぐらいにはできる予定である。

私は J I S を作る審査員の一人になっているのだが、資料 61 にある、鉛筆の定義を検討した。規格を作るときには、規格の中に出てくる言葉の定義をしなければならないのだが、シャープペンシルのしんという規格であった。その中に鉛筆の定義があり、「木軸などの中に鉛筆用しんを固定し、書くときに加わる力に耐えることのできる手で保持して描く筆記具」とあった。手で保持して書けない人がいる。すると口や足で書くが、そのときはこれを鉛筆と呼べなくなってしまう。言葉狩りをしているわけではないが、頭の隅で「これは違うよな」と思った。最終的には「など」を入れてもらったのである。今日の話自体、自分もそうであったのだが、一方的に使う人を決めるのではなく、広く考えることが必要だと思ったのである。

そして、この中で一番大切なことを最後に書かせていただいた。資料 62 の「情報の共有化」である。後で、アンケートのまとめの中でマニュアルを使っている銀行なども書いてある。先ほどテーマパークでマイクを下にするということを、皆で情報を共有化したと申しあげた。

2005年に愛知の万博があった。バリアフリーサービスを、私どもで担当させていただいた。そのマニュアルは役立ったのであるが、一番大きかったのは情報の共有化である。V

I Pの人が来たとき、スタッフがマイクに向かって「VIPがいらっしゃいました」と伝えるのだが、たまたまお客の中で足を引きずった人がそれを聞いていた。その人が帰りがけにスタッフに言ったのは、「びっこは差別用語なのでやめるべし」ということだった。スタッフは「びっこ」と言ったつもりはなかったのだが、「VIP」を「びっこ」と聞き間違えられたのである。それをそのスタッフは内緒にせず、他のスタッフに「VIPをびっこと間違えられたので、ブイアイピーと言おう」と情報提供をしたということである。一人間違えることは仕方がないことだと思う。それを何回も続けるというのは、中での情報が行き届かないということで、それこそイメージダウンにつながるものである。

最初にハードとソフトという話をした。ハードが少ないところはソフトでカバーでき、ちょうど半分ずつでもいいし、逆にソフトが少なくてもハードでカバーできるというところがあるだろう。足して100%になるということは、ある意味必要なことではないか。「どちらかが足りないから無理だ」ということはないと考える。

資料 19 のところで「主観的」と「客観的」の話をした。AとBを使って主観的と客観的を述べよ、と言われ、悔しい思いをした記憶がある。「客観的というのはAという本当は真っすぐな線がある。だけどBという真っすぐではないが、真っすぐに見える線がある。その両方を見ることができるといことが客観的だ」ということを、そのとき社会学の教授に言われたのである。この1～2時間、学生同士で議論してきたのは何だったのかと思っていたのだが、30年たってもそれを覚えているということは、相当そのときの印象が深かったということである。皆さんがどう思われるかわからないが、客観的と主観的。主観的が悪いというわけではないが、ときどき客観的に見るというのが大切ということで、お話をさせていただいた。

ご清聴ありがとうございました。

以 上