

第 32 回人権・同和問題啓発講演会
(令和元年 9 月 26 日午後 1 時～ 5 時 30 分)

ダイバーシティ・マイノリティの尊重について

講演 II

金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆対応について

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会 理事・事務局長
市橋 正光 氏

金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆対応について

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会 理事・事務局長
市橋 正光 氏

はじめに

これから、「金融機関における高齢者・障がい者の課題と代読・代筆対応について」と題し、実演や体験なども交えた講演をさせていただきたい。先ほど大胡田先生の素晴らしいご講演があったが、講演のなかで、大胡田先生にもう一回再登場いただいて、実演などを一緒にやっていただく予定であるので、お楽しみいただけたらと思う。

■新元号「令和」

それでは早速だが、こちらの画面を見ていただきたい。皆さんもおなじみのテレビで放映された新元号発表のシーンである。この令和(れいわ)という元号は、目が見えている方は、この発表でどんな漢字で書かれているのかすぐわかったと思う。だが、目の見えない方は、「れいわ」と聞いても、どんな漢字を書くのか、その場ではわからない。「命令の令に、平和の和である」という漢字の説明がないと、せっかくの元号がどういうふうになっているかわからない。先日、大胡田先生に「この発表をどのように聞かれたか」と質問をしたところ、大胡田先生は、たぶんインターネットか何かで音声で聞いたけれど、パソコンだと、もしかしたら「りょうわ」というふうに音声では読んだかもしれないとおっしゃった。音声パソコンの場合に、「れいわ」の読み方が「りょうわ」と間違えて読んでしまう可能性もあり、こういう面で日本語の難しさがある。日本語は漢字仮名交じり文があるために、ただ「れいわ」と言っただけでは、相手にその意味が伝わらないということもある。この代読・代筆対応を考えるうえにおいては、ときには漢字がどのようなになっているのか、どういう意味の漢字なのかということもしっかりと説明をしなければいけないということもあるということ、是非覚えておいていただきたい。

逆に、英語圏であれば、英語の場合は全部発音だけであるから、こういう漢字の説明は要らない。日本語には、こうした特有の部分があるということ、是非押さえておいていただけたらと思う。

■特定非営利活動法人 大活字文化普及協会

～配布資料説明（確認）～

お手元の資料にあるとおり、当協会は、出版業界や図書館業界、それから視覚障害者の団

体、眼科医の方など、様々な方にご協力をいただき、誰もが平等に正しい情報を得られる社会づくりを目的として活動を進めている。

■文字を読んだり書いたりすることってどうして必要なの？

そもそも文字を読んだり書いたりするのが、どうして必要なのか。改めて皆様と一緒にその歴史なども含めてもう一回確認をしてみたい。

画面左側のほう（資料4頁）は、世界最古の文字と言われている、古代エジプトのヒエログリフという文字である。よくピラミッドの中などに表記されていた文字である。地球上には、100万種類とも200万種類とも言われる生物が人間も含めて存在する。人間だけが、このように大きく発展した理由の一つとしては、言葉を使って自由自在にコミュニケーションができるようになったからだと言われている。

言葉を使って話し合いができるようになると、一定のグループができてくる。そのグループのなかで、話すことがうまい人、人をまとめるのがうまい人というのは、リーダーとなって、ルールなどを皆さんに伝えていく。ただこの人数が多くなってくると、言葉だけではなかなか伝わらないことが出てくる。集まりに参加できなかった人には、人数が多くなると、あとで文字を書いたメモを渡して、ルールなどを伝えていくことが必要になる。

日本の江戸時代で考えると、右側の写真にあるような奉行所の御札書きというものが使われるようになる。この御札書きで国をまとめて、いろんな藩や江戸幕府が情報を伝えるわけだが、これが読めないと、社会で生活していくうえで不便が生じる。そこで、寺子屋や藩校といった学校、文字の読み書きを勉強するところが出てくる。

このように、文字の読み書きというのは、人が一定の地域で周りの人々と強調して、協力しながら生きていくため、そして行政が行われていくためには、どうしても欠かせないものなのだということがわかってくる。

そして、人間が、文明を大きく発展させることができたのは、文字を使って、それを文書や本に記録して、次の世代に伝えることができたからだとも言われている。これぐらい文字の読み書きというのは、実は重要なことである。

■実演（アイマスク体験）

皆様のお手元にアイマスクをご用意させていただいたが、皆様にこのアイマスクを付けていただいて、目が見えない状態でご自分のお名前を書いていただきたい。目が見えなくても名前が書けるかどうかという体験をしていただきたい。では、アイマスクを付けていただき、お手元の資料に「講演Ⅱ・Ⅲ 別添資料」の一枚目、裏表紙に、ご自分のお名前を書いていただく。文字の大きさや、縦書きや横書きは全く自由である。書き終わったら、アイマ

マスクを外して、どのように書けていたかどうか確認をしてほしい。それでは準備ができた方からアイマスクを付けて、この裏表紙の真っ白なところにお名前を書いてみてください。

(実演)

では、書き終わったらアイマスクを取って、文字を確認いただきたい。いかがだったでしょうか。何とか書けた方が多かったと思う。今まで目が見えない人は名前が書けないのではな
いかと思っていた方もいたかと思うが、今のように一定の条件が整った場合には、目が見えなくてもご自分でお名前を書ける方もいることに気づいていただきたい。特に、途中から視
覚障害になった方は、元々名前を書く習慣があるので、自分の名前が書ける。ということは、
どうしても（銀行の窓口でも）自筆で名前を書かなければならない場面があるかと思うが、
そういった際にも目が見えなくても書ける方もいらっしゃるということである。その際、今
行った実演のように、書く場所を決めておくということが条件であり、書き始めのところ
にペンを持つ手を連れて行って、「こちらが書き始めです」と伝えてあげれば、自分で書く
ことができる。ただし、そのような条件であっても書けない方もいらっしゃるのでは、お気をつ
けいただきたい。

■自署・押印→署名押印ガイド（テキスト 51 頁）

署名押印ガイドという、当会でも推奨している道具がある。こういった道具を使って、書
く場所を教えて差し上げれば、ご自身でお名前を書いたり、押印をしたりということができ
る。

この署名押印ガイドの使い方については、添付資料にも入れさせていただいたので、後ほ
どご確認いただきたい。

～名前書き／大胡田さん実演～

それではここで大胡田先生に、もう一回登場いただいて、代読・代筆の実演を皆様の前で
させていただきたい。

皆様には、もう一回アイマスクを付けていただいて、目が見えない状態で敢えてこの代
読・代筆の実演を聞いていただきたいと思う。

何種類か手元に今、金融機関のロビーに置いてある金融商品のチラシを用意した。この中
で大胡田先生が興味のある内容を選んでいただいて、代読説明をさせていただきたい。

大胡田先生、よろしく願いいたします。

(大胡田先生 再度登壇)

ここに金融商品に関するチラシが4種類ある。一つ目が、「インターネットバンキングのご案内」、チラシである。二つ目が、「カード ご入会・ご利用等の案内」。いろいろキャッシュバック等のキャンペーンがあるみたいである。三つ目が信用金庫の「安全・安心な貸金庫のご案内」。それから、最後が「リバースモーゲージ」。これは冊子になっていて、10頁近くある。この中で大胡田さんがこのなかで興味があるのはどれか。

(大胡田先生：敢えて一番難しそうなりバースモーゲージの説明をお願いします。)

(代読を実演)

実演としては以上であり、皆様、アイマスクを外していただきたい。では大胡田さんは、この実演でどのような感想をお持ちか。

(大胡田先生：敢えて内容が難しそうものを選んでみたのだが、初めての人、特にご高齢の方が今の説明を聞いてわかるとはちょっと思えない。まずそもそもリバースモーゲージというものが何なのかという知識がないと、全然意味がわからない。市橋さんの説明で良かったところは、目次で「こういうものがある」と伝えてもらったことである。目次を讀んでいただいて、「この冊子には全体としてほしいこういうことが書いてある」ということがわかったのはすごく良かったと思う。だけど、リバースモーゲージに関する正確で詳しい知識がある人が読んでくれないと、たぶん市橋さんの読みではなかなかわからないのではなかろうか、という気がした。)

今、大胡田先生がおっしゃったことは、本当に目に障がいがある方の感想そのものである。目次の説明があつて良かったというのが先生からおっしゃっていただいたが、そういったことが代読の技術として基本である。まず目次をお伝えして、お客さまに好きなところを選んでいただく。ただ、この内容についての代読・代筆は、やはり商品を提供している金融機関の職員の方でないとできないことを認識いただき、代読・代筆技術を身につけて対応していただきたい。

(大胡田先生：そのとおりである。ガイドヘルパーさん、視覚障害者のボランティアのガイドの方がこれを読んだとしても、たぶん読むほうも大変だし、聞いてもよくわからないとい

うことがなんとなくよくわかった。)

第三者である家族やヘルパーさんでは対応できず、金融機関の皆さんが代読説明できるということを確認し、是非お持ち帰りいただけたらと思う。

(動画上映 約6分) NHK 首都圏ネットワーク映像 2011年6月

これは NHK のニュース映像だが、2011年東日本大震災が起きた年に取り上げられたものである。私どもは東日本大震災の被災地避難所に行き、読み書き支援、代読・代筆の必要性についてアンケートを取ってきた。そのなかで、石巻市の避難所の掲示板を表示しているが、被災者の方々からは、この情報コーナーにある資料について、まず文字が小さい、そして罹災証明とか、必要な書類が記載してあるが、それだけでは手続きがよくわからない、置いてあるだけでは困るという声が寄せられた。また、アンケートでは、行政職員の方に来てもらい、その場で説明をして、手続きを手伝ってほしいという声が皆様の共通した声だった。このようなこともきっかけとなるが、やはり読み書き支援というのは緊急時にも必要であり、伝達する内容をよくわかっている方の対応が重要ではないかということである。このことが、当会の読み書き支援の普及活動を開始するきっかけとなった。

■読書権保障を実現する行政施策

お手元の別添資料の中に当協会が実施した読み書き情報支援サービスの講習・研修会の一覧表があるので、ご確認いただけたらと思う。

■対象者 (テキスト13頁)

当会で研修会などに使っている「読み書き情報支援テキスト」の13頁に、どんな方が読み書き研修の対象者となるかについて記載している。視覚障害者等、目の見えない方が当然対象かと思われると思うが、実は外国人の方々もしゃべることはできても読み書きが苦手であるので、読み書き代読・代筆支援が必要になる。それからご高齢で読み書きが難しくなってきた、認知症などの症状もあってなかなか理解しにくい方。そういった方々も読み書き代読・代筆支援の対象と考えられる。また、一時的に手を怪我して右手を骨折して、利き手なので書けないとか、あるいは目の手術をして、数週間目がなかなかうまく見えない、そういった方々も結局読み書き支援の対象となる。

また、ディスレクシアと言われる学習障害の方、人口の3%ぐらいいると言われている方々も対象となる。有名人の方ではトム・クルーズさんや、スティーブン・スピルバーグ監

督、日本人では片岡鶴太郎さんなどが実は学習障害ではなかったかと告白されていらっしやる。例えばトム・クルーズさんは文字でセリフを覚えることが難しいので、セリフを音声で吹き込んでもらい、それを耳で聞いて覚えているそうである。だが、1回でそれを覚えてしまう能力をお持ちの方らしい。こういった読み書きが苦手な学習困難の方なども、読み書き代読・代筆支援の対象になるということも、是非覚えておいていただけたらと思う。

■通帳を代読してみる！（技能研修の一部体験）

続いて、ここでまた実践、体験をしていただきたい。お手元の別添資料の中に、貯金通帳の一部抜粋がある。これはご本人の許可を得ているもので、私ども研修で使っている資料である。この場で何人かの方に目の前に目の見えない方などが代読を求められている方がいるという想定で読み上げていただきたい。

実演者1 普通預金。平成21年ですかね。4月15日、摘要、繰越、会員。17万8,583円。平成21年4月15日、摘要、会費、支払金額3,000円、ニシトウキョウキンロウシ、差引残高175,583円。平成21年4月27日、摘要、ガス料金、お支払金額4,970円、4月分、差引残高17万、飛んで613円。平成21年4月28日、摘要、水道料金、お支払金額3,305円、差引残高16万7千3百、飛んで8円。

実演者2 普通預金のお借入れ明細になります。下から、表になっていまして、左から年月日、摘要、お支払金額、お預かり金額、差引残高となっております。まず一つ目、平成21年4月15日、摘要が繰越会員、差引残高が17万8,583円。2行目、平成21年4月15日、摘要が会費です。お支払金額が3千円、ニシトウキョウキンロウシ、差引残高が17万5,583円。3行目が平成21年4月27日、摘要がガス料金です。お支払金額が4,970円。ゼロヨン、ガクブン。差引残高が12万613円。4行目に行きます。平成21年4月の28日、摘要が水道料金、お支払金額は3,305円、差引残高が16万7,308円となっております。

今お二方に代読をしていただいたが、大胡田先生から感想をいただきたい。

（大胡田先生：さすがは銀行員だなと思った。非常に正確に読んでくださり、私は聞いているだけでだいたいわかった。敢えて言うとしたら、共通する部分、「平成21年4月」というのが全部共通しているので、「最初に平成21年4月15日。次は同月21日。」と言ってもいいかもしれないと思った。あと、最初の方がガス料金4月分ですね、とさりげなくおっしゃ

ったのが、あれはその場の判断だろうか、それはわかりやすいと思った。本当に聞いていて、明瞭でわかりやすかった。)

今お二方に読んでいただいたが、お二方に違いがあった。違いというのはどうして生じるのか。これは相手があることなので、相手が求めている内容が確実に伝わっていればいいということである。敢えて申しあげる、2番目の方は、「左から摘要があつて、お支払金額があつて」と、普通預金全体の説明が最初にあつたのは良かったかと思う。相手にもよるが、もう少しゆっくり明瞭に、特に金額などは話していただくと、よりいっそう良かったかと思う。

このように、貯金通帳を代読してほしいと求められるケースはあり得るが、人によって読み方も違う。やはり代読の基本技能を身につけていただいたうえで対応していただきたい。相手を想定して、聞き出しながら、必要なことをお伝えしていくということも是非実践していただけたらと思う。

■加齢黄斑変性症／強度弱視者／視野狭窄

次に、視覚障害者の方で、全盲の方、それから弱視の方、ある程度見えている方などがおられるが、それぞれの方の見え方について、動画で皆様に紹介をしたい。

(動画1)

こちらの動画は、まぶしさを感じられている方のものであるが、後ろ側に文字が出ているのだが、ほとんどまぶしくてなかなか見えない。

(動画2)

次は強度の近視の方の見え方である。全体がぼやけてしまってよくわからない。文字もわからないし、風景もわからないような状態になってしまっている。

(動画3)

次に、視野が狭い方、針の穴のような視野しかない方もいらっしゃる。文字が大きすぎる。文字の全体像がつかめないというケースもある。

このように、目が見えにくいと言っても、本当に様々な状態があるということを是非覚えておいていただきたい。

■ロービジョン＝弱視とは？(社会的障壁から考える)

弱視には、WHOの定義などもある。世界保健機構では、(弱視とは)「両眼に矯正眼鏡を装着して視力を測り、視力0.05以上0.3未満」とされている。皆様で近視や乱視等で眼鏡をかけていらっしゃる方は、私もそうだが、この眼鏡を外していただくと全体がぼやけた状

態で、お名前とお顔が判明できないのだが、この状態が眼鏡をかけても常になっているという
ことで、弱視の方の疑似体験できる。

実は視覚障害者手帳の取得者のうちの7割が弱視の状態の方なのである。そのうち、ほと
んど見えない方が3割の人、見えにくい方が7割である。盲学校に通う生徒も半分以上が弱
視の生徒である。このように視覚障害者の方というのは「目の見えない方」というイメージ
があるかと思うが、実は7割の方が弱視の状態であるということこそ是非お伝えしたいと思
う。

昔オスマン・サンコンさんというタレントさんであり、ギニア共和国の大使の方がいた。
ご存知の方もいらっしゃると思うが。この方の著書によると、この方は視力が6.0あったそ
うである。これはどれくらい見えるかという、10階建てのビルの屋上から、地上に置い
てある新聞文字が普通に読めてしまうそうである。このアフリカのギニア共和国では、平均
視力が4.0、5.0あるそうである。平均が、である。日本を含め先進国の標準視力とされて
いるのは、実は1.0であり、大きな差がある。6.0であるから、遠くのほうにある危険動物
なども見ることができ、看板なども見ることができる。日本人は標準視力が1.0だから、
仮にアフリカのギニア共和国に行ったら「全然見えてないじゃないか、弱視みたいじゃ
ないか」と言われてしまう可能性もあるくらい開きがある、ということになる。

では先進国の状況について考えてみたい。眼鏡をかけている人の割合はどれくらいいる
と皆様は思われるだろうか。3割か4割だと思われるかもしれないが、実は、日本人の2人
に1人が眼鏡をかけているそうである。眼鏡屋さんへ行っても、(補正後の視力は)1.0平
均でほしい作ってくるということである。これは裏を返すと、いろいろな出版物、本や資
料は1.0平均の方が見やすいように出版されている、作られているとも考えられる。それか
ら表示に関しても、1.0平均の方が見やすい表示である。信号機なども含めて駅の表示など
もそのように作られていると考えられる。これを考えると、社会の側に障壁があるという差
別解消法の考え方があがるが、では仮に0.05以上0.3未満の弱視の方が大半を占める世の中
だとしたら、文字はものすごく大きい出版物に、表示もものすごく大きい見やすい表示とい
うことになる。大半が1.0なので今の社会になっているということが言える。運転免許の更
新も0.7以上である。信号機なども0.7から1.0ぐらいの方が見やすいようにされている。

このオスマン・サンコンさんは視力が6.0で来日された。20年間日本で暮らしたそう
であるが、最終的に視力が0.7になってしまったそうである。視力は環境に適応してしまうと
いうこともあるので、やはり社会の側の障壁ということこそ是非覚えておいていただきたい。

■P14、P15 写真 (駅の電光掲示板)

表示の事例を紹介する。これは北海道函館駅の表示である。最近の駅であるが、この電光

掲示板は、皆さん、見やすいだろうか。ちょっと厳しいかと思う。やはり黒バックに緑とかオレンジというのはコントラストがはっきりしていないので見えにくい。最近できた駅でもまだ表示が統一化されず、必ずしも見やすいようにはなっていない。

■P16、P17 写真（トイレの表示）

トイレというのは非常に重要である。外出すると必ずトイレに行く場面があると思う。このトイレ表示に関しては、当会が弱視者の団体と一緒に開発したトイレ表示である。このような、外国語を入れるとこういうかたちになる。都内の都営地下鉄なので、普通に採用されている。皆さんもお気づきかと思う。このように見やすいトイレ表示が使われている例もある。ここで皆様に、挙手でアンケートをしてみたい。2つのトイレ表示のうち、左側のJR 巢鴨駅の壁一面のトイレ表示のほうが見やすいのではないかと思う方は手を挙げてください。右側の銀座線の日本橋駅のトイレ表示のほうが見やすいと思う方。（…どちらも一定数の挙手あり）

意見が分かれたと思うが、実はどっちが見やすいのかは一概に言えないという問題がある。例えば、左側のJR 巢鴨駅は壁一面である。ということは、視野が狭い弱視の方がいらっしやったら、その方は「ただ赤い壁がある」とスルーしてしまう可能性がある。一方で右側の銀座線の日本橋駅のトイレの方は、今度は青バックに水色でコントラストが弱いので、気づかずに通り過ぎてしまうかもしれない。「男性用」ステンレスのところの文字で書いてあるのもコントラストが弱くて見えにくい。

■コンビニマークのように見やすく・統一化

では、トイレ表示環境をどうしたらいいかということになるが、こちらの画像（セブンイレブンのマーク）をご覧ください。セブンイレブンの宣伝ではないが、最近モンゴルから来た弱視の方と話をする機会があって、「日本に来て一番見やすい表示は何ですか」と聞いたら、「これです」と言われて、ちょっとびっくりしたのだが、すでにモンゴルでもセブンイレブンが普及しているということだと思うが、見やすく、統一化されているということが一番重要な点になるということに気づかされた。

駅のトイレ表示の事例のように、まだ表示も様々でなかなか統一化されていない。したがって、先ほどのように見やすいものに統一化していくことが今後の課題として社会が取り組んでいかなければいけないということがわかる。弱視の方が見やすいということは、高齢者の方も見やすいし、一般の方も見やすいわけである。

これ（資料 21 頁）は、各銀行の看板がたまたま横に並んでいる写真である。このように各銀行で表示に関してはもちろん統一化されていると思う。今後、表示を考える際には、視

野の狭い方もいるので、「目線のある位置に置かれているか」、「上のほうにあっては、気づかずに通り過ぎてしまうか」、という点も含めて一定のデザインで見やすい位置に表示を配置することも考えていただけたらと思う。

■大活字本／障害者のしおり

文字は大きなもので対応していく方向が望ましい。大活字本というのが公共図書館などで一般化されている。大活字の事例として、それから、これは公的機関であるが、障害者のしおり。世田谷区のものであるが、これを私のほうで製作を承って、大活字版で作った最近の事例がある。元々文字の小さなものを大きく編集し直したということである。文字とか行間とか図を全部作り直したものである。文字の大きな媒体を用意していくということが、高齢化社会であるから重要になるのだが、レイアウトもいろいろな工夫がある。専門的なことも少し必要になってくるということをご確認いただきたい。これも前のほうから回覧するので、見比べていただけたらと思う。

■P24、P25、P26、P27 写真

それから大活字本というのは、文字の大きな本である。公共図書館で今、2巻に1巻ぐらいは文字の大きな本が置かれており、一般化している。今まで高齢者、一部弱視の方も借りられている。全国で普及しており、画面に映っているのは、岐阜県美濃市の図書館と「大活字本コーナー」である（25頁）。

こちら（26頁）が横浜市立中央図書館であり、「大活字本」という表示のほうも大きくなっていて、大活字本がずらっと並んでいる。

ここにはカウンター周りにコーナーがあり、高齢者の方などが訪れても、職員の方が、ずっと「こちらが大活字本です」と案内しやすいような位置に置かれている。

大活字本がどこにあるかということもそうなのだが、大活字本の紹介のプレートも文字を大きくしていないとたどり着かない。表示についても文字が大きなものを用意していかなければいけないということが大事である。

今、障害者のしおりを回覧させていただいているが、公共機関においても、こういった大活字版で、大活字でレイアウトしたものを印刷物として用意するというのは、是非少しずつ取り組んでいただきたい。銀行の金融商品パンフレットなどでも大活字版に変えていくことも考えていただきたい。

今まで、点字や音声というのは、自治体のほうでもよく考えられていたが、抜け落ちていたのが、この大活字本である。文字の大きなものが出されれば、多くの高齢者の方、そして視覚障害者の方の大半を占める弱視の方も読みやすいということが抜けていた。是非これ

から金融機関で配られるパンフレットなどでも、文字の大きなもの、レイアウトをしっかりと組んだものを考えていただけたらと思う。

■ バリアフリーハンドブック・監督指針

全銀協さんに配っていただいたバリアフリーハンドブックだが、内容がよくできたパンフレットになっている。是非じっくりと読んでいただきたいと思うのだが、この中で少し気づいた点を補足説明させていただきたい。それでは5頁。ページが白黒反転で見やすくなっていて、5というのが、すぐわかる。この5頁の右側の二つ目の吹き出しに「同行者がいる場合でも、ご本人の意思を確認する」とある。これは、よく誤りがちであるが、本人ではなく同行者、家族の方に話しかけてしまう事例がある。目が見えなくても、耳は聞こえて、会話もできるのに、家族の方に話しかけてしまうことが問題である。実際に医療機関でもあった例なのだが、視覚障害者の方が診察をしてもらって、医師に最後、診断結果の説明を受けたのだが、一生懸命家族のほうに説明をしてしまっ、ご本人に説明をしない。本人は「私、耳が聞こえていますから、ちゃんと私に説明してください」とお伝えしたそうだが、そのような対応になるのではなく、必ずご本人を主体に説明をしていくというのを心掛けていかなければいけない。それから8頁に「声をかけて了承を得てから動作に移る」というのがある。これについても、声をかけてからというのはもちろんそうなのだが、必ずご所属などを名乗っていただきたい。「〇〇銀行のお客さまサービス担当市橋です」というふうに名乗らないと、今の時代、親切な感じで近づいてきて振り込め詐欺だったりなど、様々な危ないケースもある。必ずご所属を名乗るという点も忘れないでいただきたい。次の9頁には「抽象的な指示語は使わない」とある。これはお気づきの方もいると思うのだが、目の見えない方に「こちら」とか「そちら」とか「あちら」と言っても、どっちかわからない。具体的に「右側のほうをまっすぐ行っていただくと ATM があります」とか、「左側を進んでいただくと窓口があります」というような、具体的な説明をする、抽象的な指示語は使わないということも重要な点になってくる。

次に18頁であるが、こちらにも「高齢者対応」ということでいくつか書かれている。「書いたりすることが苦手の人もある。見えにくい人や聞こえにくい人がいる」ということであるが、これは視覚障害者、弱視の方なども共通しているところである。代読・代筆というのは、高齢者の方にも対応するのに必要な技術ということも是非、お持ち帰りいただきたい。これから日本は世界一の高齢化社会になるので、ますますこの技能が必要とされてくるようになる。次に28頁の「視覚障がいのある方の誘導方法」である。これについても、基本的に肩とかヒジということはあるのだが、実は補助犬の盲導犬がいる方の場合の誘導はちょっと違うということも覚えておいていただきたい。人によっても違いはあるが、盲導犬が

誘導者の後ろをずっとついてきてくれるということもあるので、補助犬・盲導犬がいる場合にはヒジや肩を要さない場合もある。これも必ず、盲導犬の方がいらっしゃったらご確認をいただき、やり方を確認していただきたい。このようにハンドブックは非常に有効な内容になっている。是非ご熟読いただいて、活かしていただけたらと思う。

■障害者差別解消法と合理的配慮

金融庁の公開の資料で「寄せられた声」「取り組み事例」が補足資料の4頁にあるのでご覧いただきたい。左側の下の「金融サービス利用者相談室等へ寄せられた声」の中で、「店舗入口等に設置されている点字ブロックの上に物が置いてあった」とある。せっかく点字ブロックで店の前まで行けても、その前に自動車とかが置かれていたら、視覚障害の方、杖をついている方は、そこでつまづいてケガをしてしまうかもしれない。店の周りについてもちゃんと見ていただいて、点字ブロックの上に物がないかときどき見て、撤去するといったことが必要になる。それから「代筆規程が窓口担当者に周知されておらず、その都度、上司に確認して対応している」。これもまだまだ実際に店頭である例である。内部規程がほぼ100%、監督指示によって整備されているのだが、「窓口で実際に代読・代筆を行なっていますか」と聞くと、「本部に問い合わせをして確認した後で連絡します」というかたちになってしまうケースがまだまだ多い。また「代筆を依頼したが、断られたり、親族を連れてくるよう言われる」というものである。これも最近、大胡田先生の事務所に打ち合わせで行った帰り、その駅にあった都市銀行の窓口で「もし視覚障害の方が来たら代読代筆してくれますか」と聞いたのだが、そうしたら「ご家族を連れてもう一回来てください」と言われてしまった。「この扱いが規程になっている」と言われて、「ちょっと残念だな」と思った。視覚障害の方が一人でせっかく銀行まで行っても「家族を連れてきてください、と案内するように」という規程になっているそうである。

金融庁の監督指針では、「自筆困難者が単独で銀行を訪れ、代筆を希望した場合に、同行者との再度の来店を求めるのではなく、銀行の従業員が代筆をする」となっている。やはり内部規程が行内で周知されていても、具体的な実際の実務のところでは問題が生じるケースがある。

■すべての読書困難者への支援体制の実現

また、前述した対応をすでに実施している銀行の支店もある。近くに盲学校があったり、視覚障がい者の団体の事務所があったりすると、視覚の障がいのあるご本人が支店に頻繁に訪れるのでこうした対応が職員に周知されていると思われる。

全体としては、やはり職員の方の意識を高めるための読み書き支援の技能研修を継続的

にやっていたくのがとても重要になるかと思っている。

■読書権保障を実現する行政施策：表示事例

自治体では（職員に対して読み書き支援のための）研修を行なったうえで、33 頁にあるような表示を窓口で行っている。真ん中のものが東京都千代田区である。機会があったら、九段下に行っていただくと、役所のある窓口でほとんど「サービスを行う」という表示がある。

それからほかにも、兵庫県芦屋市や、茨城県古河市、埼玉県久喜市、坂戸市といったところでもこうした読み書きサービスの表示がある。今後は金融機関のほうでも、金融庁のほうでもこうした研修を行っていただき、表示の取り組みを是非お考えいただけたらと思っている。視覚障害者等は、「金融機関と銀行は必ず使うので代読・代筆対応をしてほしい」という声が、全国アンケートでも一番上がってくる。是非お考えいただけたらと思っている。

■銀行の窓口表示の整備について

～プライバシーの配慮も含む～

先ほど通帳の記載内容をお二人の聴講者に読んでいただいたが、やはりプライバシーの配慮という問題がある。内容を周りに聞こえないようにするためには、できるだけ個室での対応もお考えいただきたいと思う。必ずご本人の意思を確認して、「個室で読み上げてください」というご希望がある場合には、そのように対応していただきたい。

■銀行の新人研修継続事例・アンケート紹介 ※都内地銀

お手元の資料の中に、実際の銀行の新人研修のプログラム内容を入れさせていただいた。2時間ぐらいのプログラムなのだが、一部の地方銀行が毎年新人研修でこの2時間研修を新人研修の一コマとして実践している例がある。これは、当協会でも過去6年ずっとやっており、利用者の声や全体の概要、そして一部技能を身につけていただくこととなっている。継続的な研修を実施していただく中で、徐々に職員の意識が高まり、実践へとつながっていく。こうした研修は高齢者対応としても、是非お考えいただけたらと思う。

■技能研修の必要性（テキスト一部紹介）

テキスト関係などを、先ほど回覧させていただいたが、小学館などからもいくつか読み書き支援にかかる資料が出ている。今日、会場の受付のほうにも展示しているので、ご確認いただけたらと思う。

■故・市橋正晴と読書権保障

次に、個人的な内容を少しだけお話したい。「故・市橋正晴と読書権保障」ということで、「弱視者との生活の中での読み書き情報支援の必要性」ということである。私の亡くなった父親（市橋正晴）の話である。父親は生まれつきの弱視者で、地方公務員に就いていたが、49歳のときに公務員を辞めて、先ほど皆さん見ていただいた大活字本の出版というのを、当時誰もやっていなかったのを、自ら脱サラをして出版を始めた。しかし、創業半年で事故で亡くなってしまい、その後私が長男ということで24歳のときに跡を継いで、それから20年間ぐらいずっと大活字本の出版などを皆様のご協力で何とかさせていただいている。そうしたこともあり、私には身近に視覚障害者の弱視者の父親がいた。父にはときどき代読・代筆を頼まれることもあった。39頁に2つの写真がある。上側に「早稲田予備校」という看板の横に父が写っている。これは、父が早稲田予備校に通っていたわけではなく、見やすい看板の例として挙げていたものである。弱視者など視覚障害者の方は、地図を頼りに目的地まで行っても、入口の看板がわかりづらいためにぐるぐる回ってしまったり、なかなか中に入れないということもよくあるそうである。これは高齢者の方にも共通すると思う。是非、表示をもう一回改めて見直していただけたらと思う。

それから下の写真、「拡大読書機」というもので、文字を拡大する機械なのだが、画面には漢字2文字だけ映っている。これは普通の出版物を2文字ずつ読むということである。ちょっと想像していただきたい。2文字ずつ本を読むとか資料を読むとか新聞を読むというのは、非常に時間がかかる。それから長時間だから目も疲れる。父もよく上で「首が痛い」「肩が痛い」「腰が痛い」ということを訴えていた。したがって、こういう読書補助具があっても、十分ではない。もともと文字の大きな印刷物などをできるだけ用意していくということが重要になるということがわかってきた。

父には、いろんな代読・代筆を頼まれたことがあるが、最後まで私に貯金通帳の代読は頼まれなかった。これは考えていただきたい。親が子供に「全財産の貯金を全部読んで」とは言いづらい。子供も困る。したがって、やはり金融機関にあるもの、貯金通帳などは、金融機関の窓口、できれば別室対応で読んでもらうというような、顧客への体制を整えていただけたらと思う。

■朝日新聞記事と技能習得の必要性 ※三重県松阪市役所（別添資料15頁）

最後になるが、朝日新聞の記事を資料としている。これは最近の記事で、三重県松阪市で実際に起きた事例である。生活保護の取り下げの書類が無効ではないかと訴訟になってしまったものである。市の側は（生活保護の辞退届が）「無効ではない」と主張している。この「辞退届」というものは、第三者であるヘルパーさんを書いてもらったそうである。ヘル

パーさんもよく内容がわかっていない中で書いてしまったとのことで、視覚障害者のご本人は「そんな生活保護の辞退届といったものは要求していない、書いてほしいと言った覚えはない」と主張している。こういった事例が起きるということを考えると、役所の手続きとしての生活保護辞退届であるから、役所の方が障がい者対応への技能を身につけていただいたうえで、しっかり説明をして、本人を目の前にして代筆をして書類を作っていく。そして、「作ったものは必ず読み返す」という技能があるが、そういったことをしっかりやることでこのトラブルは防げたはずである。こういった事例もあるのでやはり金融機関で行われる手続きは、できる限り代読・代筆技術を身につけていただいた職員の方に対応していただくことが、こういった事故を未然に防ぐことにもなる。視覚障害者の割合で、7割が弱視ということだが、実は日本は世界一の高齢化社会に突入している。ますます見えにくい、あるいは見えないということで、代読・代筆を利用される方が増えてくる。是非これから全体の各銀行様にも取り組みとして継続的な技能研修の実施をしていただきたい。

どこか一コマでもいい。一部の地方銀行のように、2時間の一コマをどこかに入れていただく。こういったことを持ち帰っていただいて、ご検討いただけたらと思っている。

これで私の講演内容は終了とさせていただきます。ご清聴、ご協力いただき、大変ありがとうございました。