

～目次～

ヘッドラインニュース	1
第13回 環境問題に関する講演会	2
1. 日本企業に迫り来るCO2排出権経済の脅威	
2. 運用改善による温暖化対策の提案	
第35回 人権・同和問題啓発講演会	6
コラム 銀行業におけるCSRを考える	8
第4回「生物多様性と金融」	
日本総合研究所 上席主任研究員 足達 英一郎氏	
銀行インタビュー	9
「みずほ銀行におけるCSR活動～バリアフリー化への取り組み」	
全銀協の金融経済教育への取り組み・ 認知症サポーター養成講座	14

※※※※ ヘッドラインニュース ※※※※※

改定「京都議定書目標達成計画」閣議決定

3月28日、地球温暖化対策推進本部において、パブリックコメント（本レポート3号「ヘッドラインニュース」参照）等を踏まえ、京都議定書における6%削減約束※をより確実に達成するために必要な措置を定める「京都議定書目標達成計画」の改定案が取りまとめられ、同日、閣議決定されました。

この改定案では、目標達成のための対策・施策として次の項目が挙げられています。

※ わが国は、約束期間における温暖化ガス排出量を、1990年度比平均で6%減少させることを目標としています。

1. 温室効果ガスの排出削減、吸収等に関する施策
  - ・ 自主行動計画の推進
  - ・ 住宅・建築物の省エネ性能の向上
  - ・ トップランナー機器等の対策
  - ・ 工場・事業場の省エネ対策の徹底 等

2. 横断的施策

- ・ 排出量の算定・報告・公表制度
- ・ 国民運動の展開

この他、速やかに検討すべき課題として、①国内排出量取引制度、②環境税、③深夜化するライフスタイル・ワークスタイルの見直し、等が挙げられています。

京都議定書約束期間開始

4月1日、わが国における京都議定書の約束期間（2008年度～2012年度）が始まりました。

全銀協では、温暖化ガス排出量の減少に貢献するため、約束期間中における正会員の本店・事務センター等における電力使用量を2000年度比で12%減少させる数値目標を設定し、その実現に取り組んでいます。

政府における排出量取引に関する検討開始

国内において、政府関係の会合における温暖化ガスの排出量取引に関する研究・検討が始まりました。

環境省では、諸外国の動向や、排出量取引の有効性・必要性の判断に資するため、またわが国の実情を踏まえた具体的な制度設計のあり方を検討するため、本年1月に国内排出量取引制度検討会を立ち上げ、5月20日、「国内排出量取引制度のあり方について中間まとめ」を公表しました。

一方、経済産業省では、主として2013年以降の排出削減を念頭に置いて、「国内排出量取引制度」と「環境税」を含む経済的手法について幅広い検討を行うため、本年3月に「地球温暖化対応のための経済的手法研究会」を立ち上げ検討を行っています。

## 第13回 環境問題に関する講演会

3月3日、「第13回環境問題に関する講演会」を開催しました。

当日は、NTTデータ経営研究所 大塚俊和シニアマネージャー、イーキュービック 岩崎友彦社長の両氏からご講演をいただきました。

本号では、この講演会の要旨を報告します。

## 1. 日本企業に迫り来るCO2排出権経済の脅威

NTTデータ経営研究所  
社会環境戦略コンサルティング本部シニアマネージャー  
大塚俊和 氏

### ●加速化する欧米における排出量規制動向

#### ①EUにおける排出量規制

EUでは、EU排出量取引制度のもとで、2005年から2007年の間、約1万ヶ所の事業所に対してCO2排出量排出規制が課せられた。今後、EU排出量取引制度の規制はさらに強化され、2008年から2012年にかけて2万ヶ所の事業所に拡大されるほか、排出枠の有償化、EU域内へ乗り入れる航空会社、船舶会社への排出量規制なども検討される見込みである。

また、EUにおける排出量取引量は2006年時で約11億トン、取引金額にして約240億ドルに上っており、これは全世界の取引量、および取引金額の約98%を占めている。

#### ②米国における排出量規制

京都議定書を離脱している米国であるが、州、あるいは企業レベルにおける温室効果ガス排出量規制は、日本よりはるかに進んでいる。

カリフォルニア州では、温室効果ガスを2050年までに1990年比80%削減するとの目標を掲げ、2012年からキャップ&トレードによ

る温室効果ガス排出量規制を導入することとしており、現在、EU域内排出量取引制度とのリンケージについても検討中である。

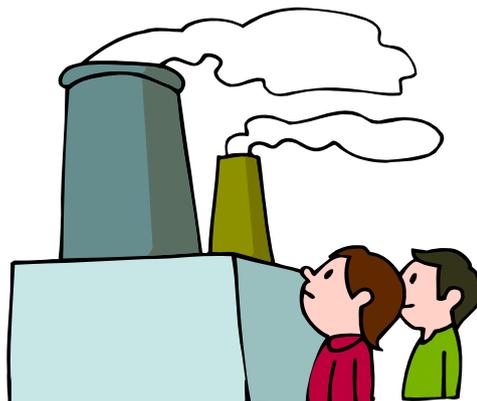
また、北東7州（コネチカット、デラウェア、メイン、ニューハンプシャー、ニュージャージー、ニューヨーク、バーモント）では、2009年からキャップ&トレードによる温室効果ガス排出量規制の導入に合意しているほか、現在、排出枠の有償割当制度の導入を検討中である。

一方、連邦政府では、上院環境・公共事業委員会において、2012年までに米国の温室効果ガス排出量を2005年レベルに抑制し、そこから2050年までに約70%の削減を目指す、排出量削減プログラム法案が可決されている。

### ●国際交渉の行方と国際排出権市場の創設

第13回気候変動枠組条約締約国会議（2007年12月バリ島）において、2009年をターゲットにポスト京都の枠組みの締結を目指すことが合意された。

わが国が国際交渉を行う上での論点としては、①米国や途上国の参加批准の行方、および先進国、途上国双方への数値目標の設定、②京都議定書で定められたCDMプロジェクトの継続への担保、③第1約束期間の目標達成に関わる経済的負担額が未確定である、2012年以前に第2約束期間のコミットをしなければならないこと、等があげられる。



そのほか、現在、ポスト京都を見据えた世界排出権取引市場の創設も検討されており、2007年10月には、EU、米国、ニュージーランド、ノルウェーなど、24の国や地域が国際的炭素市場の創設に向けた協定を締結している。

## ●温暖化問題における日本企業のリスク

温暖化問題において、日本企業は「制度リスク」、「市場評価リスク」および「排出権市場リスク」の3つのリスクに晒されている。

「制度リスク」としては、①わが国の京都議定書削減目標達成の見通しが困難であること、さらには欧米におけるCO<sub>2</sub>排出量規制の流れから、国内における排出量規制強化の可能性があること、②欧米における温室効果ガス排出量総量規制の動向が、日本企業に対し欧米市場における企業活動に対する規制を課す可能性があることがあげられる。

また、「市場評価リスク」としては、CO<sub>2</sub>マネジメント能力が、投資家、金融機関、消費者の企業評価の重要な指標として位置付けられていること、「排出権市場リスク」としては、京都クレジットの価格高騰、枯渇のリスクがあげられる。

## ●京都クレジット取引の動向

現在、日本企業は、①CO<sub>2</sub>排出自主削減目標の達成、②将来のCO<sub>2</sub>排出量総量規制への備え、③CSR（ブランド戦略）、④オフセットによる戦略商品・サービスの開発、⑤転売による売却益の確保、等を目的として京都クレジットを購入している。

この京都クレジットの発行量は、2008年2月現在、全世界で約1億2千万トンとなっており、日本政府がコミットしている購入量1億トンとほぼ同量が、漸く世界で発行されて

いるのが現状である。

なお、京都クレジットの需要は非常に高まっているが、需要に対して供給が追いついていないことに加え、市場が存在せず、ほぼ相対取引のみが行われている。このため、京都クレジットには、価格高騰、枯渇のリスクが多く存在している。

## ●まとめ

2013年以降、欧米のCO<sub>2</sub>排出量規制の潮流に逆らえず、わが国においてもCO<sub>2</sub>排出量総量規制が導入されることが予想される。

また、今後、京都クレジットの確保は、特に欧米でビジネスを行う企業にとって重要な経営戦略となってくるほか、CO<sub>2</sub>排出量削減戦略を描けていない企業は大きな負債を抱えていると見なされ、投資家からは見離される企業と位置づけられる。

また、排出権の価格は単純に排出権がほしい企業や国と供給側とのバランスだけで動いているのではなく、世界の投資マネーが排出権市場に流入している点にも注目する必要があるだろう。

こうした観点から、我が国の企業は、早急に排出権の確保についての検討に着手すべきである。（了）



## 2. 運用改善による温暖化対策の提案

イーキュービック社長  
岩崎友彦 氏

### ●温室効果ガス排出量の実態

わが国の温室効果ガス排出量の実態をみると、「産業」(工場等)、「運輸」(自動車・船舶等)、「業務その他」(オフィスビル等)および「家庭」の4部門のうち、一番排出量を伸ばしているのが「業務その他」部門であり、同部門が排出する温室効果ガスは、1990年から2005年の間で40%以上増加している。この結果、一番排出量を減らさなければならないのは、オフィスビル等であり、銀行支店もこれに含まれる。

一方、いわゆる省エネ法の改正により、これまで規制対象であった本社ビルや工場に加え、今後、銀行支店や流通チェーン店舗等も規制対象となる。これにより民生業務部門の事業者のうち約半数が規制対象になると言われており、銀行についてはその殆どが対象となる。

### ●省エネの3方策

省エネの3方策とは、「運用改善」、「設備改善」および「調達改善」である。

一般的に馴染みがあるのは「設備改善」であり、これは空調機や照明を旧式のものから新型に交換する、あるいは断熱材を導入するといったものであるが、多額な費用が必要となる。このため、資本力があり、且つ長期間同じ場所で事業をやる工場等以外ではなかなか導入が進まない。

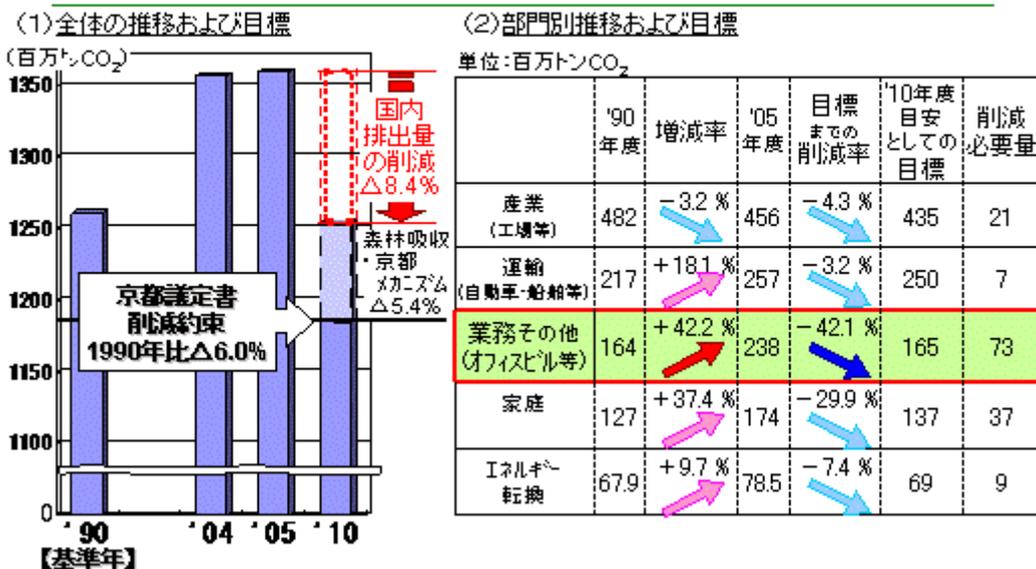
一方、「運用改善」は、初めから設備を交換するのではなく、設備は維持しながら、現状のエネルギー使用状況を設備・機器別に把握したうえで、空調の温度設定や換気との連動を見直すものである。このため、導入費用が安く済むことに加え、社員の意識向上も期待できる。

なお、「調達改善」は、最適な契約への変更を行うことであり、CO2削減を図るといよりも電力会社あるいはエネルギーの小売事業者との折衝の中で契約を見直していくやり方である。



イーキュービック株式会社

## 我が国の温室効果ガス排出量の実態



以上のことから、主にCO<sub>2</sub>削減を図るには、「運用改善」あるいは「設備改善」が基本的な方策となる。

## ●運用改善の重要性

生産活動を行うためには、人材、資材およびエネルギーの3要素が必要であるが、このうち、人材と資材は勤怠管理やサプライチェーンにより「目に見える」ため、細かく管理できる。

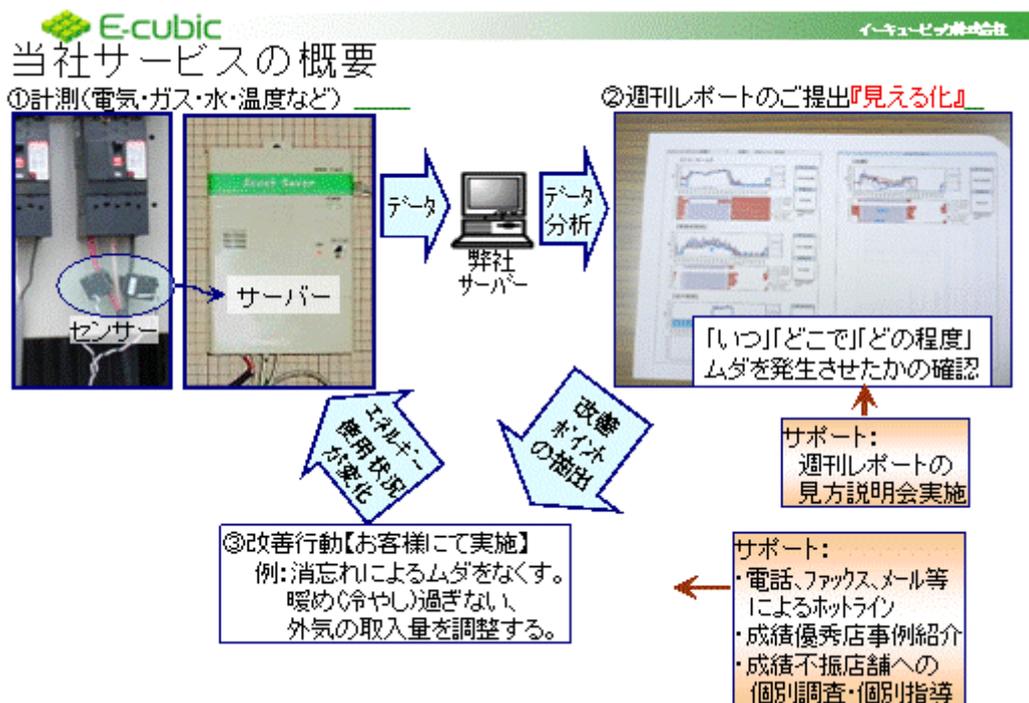
一方、エネルギーは、施設全体での合計金額が月額で請求されており、「いつ」「どこ」「どの程度」無駄が発生したのかが目に見えないため、管理ができず固定費化される。このため、エネルギーの「見える化」が省エネの第一歩となる。

当社では、温暖化対策の支援をする事業者として、「エネルギーの体重計」を世の中に

普及させながら温暖化対策をしている。自分の体重に注意を払う人は、毎日体重計に乗り、増えていれば食事を控えよう、あるいは運動しようとするものである。温暖化も、エネルギー消費が肥満化しているようなものであり、「エネルギーの体重計」を日々しっかりと見ていく、すなわち「見える化」を図っていくことで改善を図っている。

具体的には、分電盤から回路計測を行い、データ分析を行ったうえでレポートを作成し、「いつ」「どこ」「どの程度」無駄が発生したかを確認する。そして改善ポイントを抽出し、運用改善を実施することにより、エネルギー使用状況の変化を図っている。

なお、当社は、物販チェーン等における対策を中心に行っているが、同様の対策は今後規制対象となる銀行店舗においても適応できると考えている。(了)



## 第35回 人権・同和問題啓発講演会

2月21日、「よりよい職場環境を作るために～パワーハラスメントの実態と対策～」をテーマに「第35回 人権・同和問題啓発講演会」を開催しました。

当日は、(株)クオレ・シー・キューブ 岡田康子代表取締役からご講演をいただきました。

本号では、この講演会の要旨を報告します。

## ●パワーハラスメントの定義

私どもでは、パワーハラスメントを「①職権などのパワーを背景にして、②本来業務の適正な範囲を超えて、③継続的に、④人格や尊厳を侵害する行為を行い、⑤就業者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与えること」と定義付けている。

①の要件では、被害者が加害者に服従せざるを得ないような力関係があるかどうか、②では、本来業務の適切な範囲を超えてないか（適切な範囲内であれば、管理者がパワーを発揮することは許される）、③では、どのくらいの期間にどのくらいの頻度で行われているか、④では、実際にパワハラが行われた状況（どのような場所で、どのような態度で行われたか等）、⑤では、結果的にどのような悪影響が被害者に及んでいるかがポイントになる。

似たような状況でも、パワハラに該当したり、しなかったりするので、パワハラの問題が発生した場合には、事実関係がどうなっているかを正確に把握する必要がある。

## ●パワーハラスメントのレベル ～タイプ別マネジメント

パワハラが発生すると、被害者の心身の健康度の低下、人材の流出、職場の士気の低下、訴訟などによる直接・間接的損失、企業のイメージダウン、隠蔽体質の醸成など様々な問

題が発生する。

パワハラは幾つかのレベルに分類することができる。まず、刑法（暴行・脅迫等）や労働法（解雇、サービス残業等）上の問題、健康管理上の問題（うつなど労働安全上大きな問題となる可能性がある）等の法律に抵触するレベルである。法律に抵触するパワハラについては、組織として責任を問われる問題でもあるので、コンプライアンス部門や人事部門と相談して、組織として対応していく必要がある。

次に、法律に違反するほどではないが、マネジメント上の問題から、職場環境が非常に劣悪になっているレベルである。マネジメント上の問題に対して対策を講じる場合には、社員のタイプ別マネジメントが参考になる。

すなわち、社員が、自らの意見を主張する「主張タイプ」か「非主張タイプ」という分類と、この会社で働き続けたいと考えている「依存タイプ」か「自立タイプ」かの分類の組み合わせで、Ⅰ「依存・非主張タイプ」、Ⅱ「依存・主張タイプ」、Ⅲ「自立・非主張タイプ」、Ⅳ「自立・主張タイプ」の4タイプに分類することができる。



Iのタイプは、病気になる可能性が高い。自らの意見をあまり言わないので、じっくり時間をかけて話を聞いてあげる必要がある。

IIのタイプは、文句を多く言う社員が典型である。仕事を任せることで、問題が起きても上司や状況のせいにするような環境依存型から自分の責任で仕事に取り組むような意識を育てるとよい。

IIIのタイプは、放置しておくで黙って辞めていってしまう社員が該当する。このような社員に対しては、本当に大切にしている価値観や考え方を、きちんと理解して魅力ある場を提供しておくことが重要である。

IVのタイプは、対応を誤ると対立・訴訟に発展する。このような社員に対しては、当該社員の言い分をしっかりと聞き、その上で組織の方針や考えを伝えるのがよい。内容を受け入れることよりも、聞いてもらいたいとい

う気持ちを満足させることで、問題が解決することも少なくない。

事業主が講じるべき措置としては、厚生労働省のセクハラ防止ガイドが参考になる。パワハラ方針の明確化、社内報等での周知・徹底、就業規則等への明記、関係委員会の設置、対応・相談マニュアル等の作成等が有効である。

最近、自分の立場を守るために、同僚同士とか、正社員と派遣社員間での社内いじめというものが非常に増えている。こういう場合には、ワンランク上の仕事や目標を与えることで、閉塞感をなくし、視野を広げさせていくことができる。人をマネジメントするとしたらどうしたらいいか、あなたがマネージャーだったらどうするかという意識を、一般社員である時代から常に持たせるようにすることが大切だと思う。(了)



人権・同和問題啓発講演会の模様

## 第4回 「生物多様性と金融」

はじめに

「生物多様性」という言葉からどんなイメージを想起するだろうか。希少動物保護や植林活動が思い浮かぶという回答は多いだろうが、話しはそれだけでは済まなくなりつつあるようだ。目下、CSRの焦点は「地球温暖化」にあるが、次に来るのは「生物多様性」だという見方も有力である。

「生物多様性」における企業の責任

いま地球上では、遺伝子、種、生態系といういずれの切り口においても生命の持つ多様性が爆発的なスピードで減少している。その理由が人為活動にあることは間違いないが、多様性の損失が経済社会に与える負の影響も確実視されるようになってきた。

森林消失が自然災害を引き起こす、細菌の増殖が感染症を蔓延化する、食物資源の再生産が利かなくなり食糧危機に直結する。こうした懸念から、世界の国々は生物多様性条約を締結し、2010年までに生物多様性の損失速度を顕著に減少させるという目標（2010年目標）を掲げ取組みを進めている。しかし、目標の達成は極めて困難な状況で、狙上に上がってきたのが「企業の責任」という視点だ。2006年の第8回締結国会議では、民間部門はこれまで十分な協力を行ってこなかった一方、条約の推進に大きく寄与できることが確認され、同条約の目標達成のために民間部門の参画を促す決議Ⅷ/17が採択された。

日本でも、2007年11月に改訂された第三次生物多様性国家戦略で「民間の参画の促進」が明記され、環境省は2008年度中に「生物多様性企業活動ガイドライン」を策定する動きとなっている。「生物多様性」がCSRの優先課題になると見られる背景はここにある。

「生物多様性」と金融

2008年3月国連環境計画環境イニシアチブは「生物多様性と生態系サービス 開花か

破綻か」と題する報告書を発表した。この報告書は、「生物多様性」が金融機関のリスクと事業機会に結びつくことを述べて、関心を高め行動を起こすことを働きかけている。

報告書は、生物多様性の損失が、経済社会に負の影響を与えるなかには、企業活動に深刻な影響が及ぶものがあるとしている。農業、食品、医薬品、観光などのセクターがその対象だ。また、同様に農業、漁業、林業、バイオ燃料、食品、建設、廃棄物処理、製紙、石油・ガス、鉱業、電力などのセクターは生物多様性の損失に加担する可能性が高いと分析されている。

こうしたセクターの企業に投融資を行う際に「生物多様性」の視点を考慮しないと、金融機関にも①レピュテーションを毀損するリスク、②債務を負担するリスク、③運用益を悪化するリスクが生じるというのが指摘だ。生物多様性は、土壤汚染や地球温暖化のようにそのコストが、現実に企業活動に内部化されるという段階にはない。しかし、現在の議論は確実にそうした方向に向いており、だとすれば金融機関は、無関心でいるべきではないという考え方が根底にある。

2010年には条約締結国会議が名古屋で

2010年の生物多様性条約締結国会議は名古屋に誘致される。日本でも、CSRとしての「生物多様性」保全の取組に大いに注目が集まるだろう。「ビジネスと生物多様性イニシアチブ」宣言に署名する企業も出てきた。日本の金融機関にも、その理解を醸成し、海外にキャッチアップする姿勢が求められている。(了)

## ◆執筆者ご紹介◆

**足達 英一郎(あだち えいいちろう)氏**

日本総合研究所 創発戦略センター 席主任研究員  
昭和61年 一橋大学経済学部卒業  
環境やCSR経営の視点から見た産業調査、  
企業分析の分野が専門。

銀行インタビュー

みずほ銀行におけるCSR活動～バリアフリー化への取り組み

このコーナーでは、CSRにかかる各銀行の取り組みを紹介しています。今回は、みずほ銀行経営企画部の望月昭人次長から、同行におけるCSR活動として特に力を入れている「バリアフリー化への取り組み」についてお話を伺いました。

みずほ銀行におけるCSRの位置づけについて教えてください。

みずほフィナンシャルグループでは、2005年4月に事業戦略『“Channel to Discovery” Plan』を策定し、CSRへの取り組み強化を「新たな企業価値の創造と発展に向けた企業行動の軸」と位置づけ、中長期的な視点から重点取り組み分野を明確化し、具体的な施策を推進してきました。

この事業戦略のもと、グループとして力を入れている「環境への取り組み」、「金融教育の支援」に加え、当行では「バリアフリー化への取り組み」に力を入れてきました。

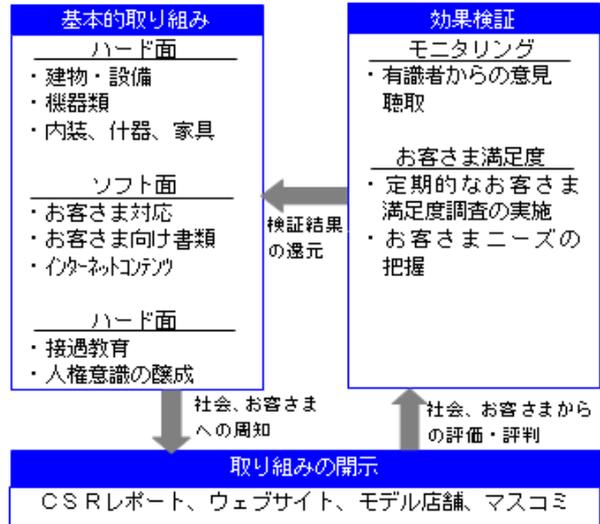
取り組みの背景等について教えてください。

①取り組みの背景

2005年11月、当行は、「年齢、性別、障害の有無などにかかわらず、誰にでも利用しやすい銀行」を目指し、バリアフリー化を推進する「ハートフルプロジェクト」を立ち上げました。

プロジェクトの開始にあたり、全国の営業店の店舗・設備の状況の実態調査を行うなど、当行におけるバリアフリー化の状況を調査した上で、「基本的取り組み」として、店舗・設備・機器類等の「ハード面」、お客さま向け書類、インターネットコンテンツ等の「ソフト面」、お客さまへの接遇向上を目的とする教育の推進等の「ハード面」における多面的なバリアフリー化に取

＜プロジェクトの概要図＞



り組むことにしました。

計画の策定にあたっては、本部各部署やユニバーサルデザインの専門家を擁するみずほ総合研究所と連携しました。また、基本計画に基づく個別課題の実施にあたっては、4名の外部有識者で構成する「ハートフルアドバイザー」の方々から、アドバイスを頂きながら進めています。



経営企画部 望月次長

## ②外部有識者によるアドバイス

「ハートフルアドバイザー」には、2006年トリノパラリンピック金メダリストの大日方邦子さん、ともにユニバーサルデザイン国際会議で「第1回ロン・メイス 21世紀デザイン賞」受賞経歴をもつ古瀬敏さん（静岡文化芸術大学教授）と川内美彦さん（東洋大学教授）、まちづくりのバリアフリー、ユニバーサルデザインなどを専門とする高橋儀平さん（東洋大学教授）の4名に就任頂き、各専門分野からマニュアルや店舗づくりの指導を頂いているほか、アドバイザーと行内担当者が会する「ハートフルアドバイザー会議」等で意見交換を行いながら取組みを進めています。



ハートフルアドバイザー会議の様相

## ③行内ワーキンググループの開催

また、プロジェクト推進にあたっては、行内関係部の担当者が集まる「ワーキンググループ」を定期的に行い、現状把握と情報共有を図っています。

なお、方針や取組み内容は、アドバイザーや担当者間の会議でのみ決めず、高齢の方やお身体の不自由な方の意見を直接聞く機会を設けるほか、日頃からお客さまと接する営業店担当者の声も吸い上げるなどして、施策立案に役立てています。



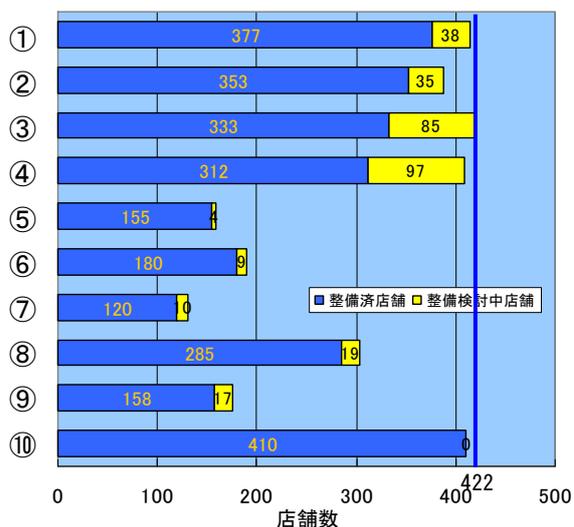
行内ワーキンググループの様相

具体的な取組み内容について教えてください。

### ①ハード面

ハード面では、東京都の「建築物バリアフリー条例」などを踏まえ、バリアフリー化の基準を策定し、全国の営業店において、自動ドアの設置、段差解消、通路幅の整備、点状ブロックの敷設、車いす使用者用駐車場・お客さま用エレベーター・お客さま用トイレ・視覚障害者対応ATMの設置などの取組みを進めています。

整備状況（有人店舗 422 店舗の状況）〔08年3月末〕



- ①入口の自動ドア設置 ②段差解消 ③通路幅整備  
 ④視覚障害者誘導設備 ⑤車いす使用者用駐車場  
 ⑥お客さま用エレベーター ⑦「⑥」のうち、車いす対応エレベーター  
 ⑧お客さま用トイレ ⑨「⑧」のうち、多機能または車いす対応トイレ  
 ⑩視覚障害者対応ATM

※「⑥」「⑦」については、一層営業等のため設置不要な店舗は含まれません。

※「⑧」「⑨」については、入居するビルにお客さま用トイレがある場合等を含みません。

各店舗の整備計画は、「みずほハートフル店舗改修基準」に基づき策定していますが、構造や立地状況が異なる中でいかに統制を図るかが課題です。なお、仕上がりの標準化を保つため、工事を担当するゼネコン各社の施工にブレが生じないよう細かいチェック体制をとっています。

## ②ソフト面

ソフト面では、営業店窓口に筆談などの準備があることを伝える「耳マーク表示板」、「筆談用ホワイトボード」に加え、昨年度に全銀協で定めた「コミュニケーションボード」を全営業店に設置しています。

また、分かりやすいパンフレットやインターネットコンテンツの作成にも取り組んでいます。パンフレットは大きな文字と図版を取り入れ、読みやすさと理解しやすさから改良を加えるほか、お客さまが記入される伝票類も「帳票マニュアル～ハートフルデザイン対応・ヒューマンエラー防止にむけて」を策定の上、「見やすい・分かりやすい・書きやすい」ものへ改訂を進めています。

## ③ハート面

ハート面では、全てのお客さまにご満足いただけるように、日々の接客の中で工夫や心配りを積み重ね、お客さまが「不便さ」「ご不満」を感じる部分を改善していく取組みを「みずほハートフルスタイル」として、接客のレベルアップに向け取組みを進めています。

具体的には、高齢のお客さま、お身体の不自由なお客さま、妊娠中のお客さまや外国人のお客さまなどへの対応をまとめたマニュアルを行員に配布すると共に、研修ビデオを作成し、定期的に店内研修をしています。なお、ビデオには、アドバイザーに

も出演頂くと共に、高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまへの接客方法など具体的な対応を盛り込んでいます。



みずほハートフルマニュアル

また、ロビーコンシェルジュ（ロビー案内を含めた総合案内係）とロビースタッフ（ロビー案内係）計約 2,300 名を対象に車いすの操作法など実技を含めた 1 日集合研修を実施しました。加えて、ロビーコンシェルジュには「サービス介助士」（NPO 法人日本ケアフィットサービス協会認定）の 2 級資格取得を進め、約 200 名が同資格を取得しました。



集合研修の様様

## ④東京都知事感謝状を受賞

2006 年 12 月には、プロジェクトの取り組みが、東京都から評価され「福祉のまちづくり功労者に対する知事感謝状」を金融機関として初めて受賞しました。

## ⑤実例

### 六本木支店（ハートフルプロジェクトモデル店舗） における取組み

2007年3月に、当行は、六本木支店、横浜駅前支店、大船支店の3店舗を「ハートフルプロジェクトモデル店舗」としました。モデル店舗では、このプロジェクトで進める整備事項に加え、お客さまにより快適に店舗をご利用頂けるよう、様々な取組みを試行していく予定です。

今回は、六本木支店における整備状況を紹介します。（了）



入口を自動ドアに

ドアの有効幅を広げると同時に、自動ドア化を実施しています。



階段には注意喚起の警告ブロック

輝度比、および店舗の内装との調和を考慮した点字びょうを採用しています。階段手すりは両側設置を基本としています。



通路幅や間仕切りの整備

接客カウンターの間仕切りは、車いす利用のお客さまも利用できるように、余裕のある間隔を基本としています。ロビー内の什器類も通行のしやすさを考え配置しています。



車いす利用のお客さま用駐車場

駐車場から店舗入口までの動線は段差をなくし、扉は自動ドア化しています。



見やすく工夫したサイン

文字を縁取ることでの色のコントラストを強め、視認性を高めています。



耳マーク表示板、ホワイトボード、コミュニケーションボードの設置

店頭には筆談などの準備があることを伝える耳マーク表示板や、ホワイトボード、コミュニケーションボードを設置しています。



1階ロビーに多機能トイレ

オストメイト対応のパウチ尿瓶洗浄水栓、多目的ベッド、手元手洗器、手すりなどを設置しています。自動ドアの開閉スイッチは大型ボタン式で車いす利用のお客さまにも操作しやすい位置に設置しています。



視覚障害者対応ATMの整備

目の不自由なお客さまでもご利用頂けるよう全てのATMに音声案内用のハンドセットを整備するとともに、車いすを利用されているお客さまに配慮した拡幅ブースを設置しています。



貸金庫閲覧ブースを広く

車いすを利用されているお客さまでも快適に使えるようにブースを大きくし、車いすで回転できるスペースを確保しました。入口扉はコンパクトに納まる引き戸を採用しました。

# 全銀協におけるCSR活動

## 1. 金融経済教育への取組み

### ① 調査レポートの公表

全銀協では、事務局の政策提言機能の強化・推進を図る観点から、毎年テーマを定め、調査レポートを作成・公表する等の政策提言活動を継続しています。

平成 19 年度は、近年の金融経済教育の充実に対する社会的要請の高まりを踏まえ、「金融経済教育のあり方と金融機関の役割」をテーマに取り上げ、2月29日に調査レポート「金融経済教育の一層の充実に向けて」を公表しました。

調査レポートは、小学校から高等学校までの初等中等教育に焦点を当て、わが国における官民の取組みの現状や海外における事例を調査・研究したうえで、今後の金融経済教育のあり方と金融機関・業界の役割について検討し、金融経済教育の一層の充実のために論点を整理したものです。

※ 調査レポートの具体的な内容は、全銀協HPをご覧ください。

### ② シンポジウムの開催

全銀協では、2月29日にシンポジウム「金融経済教育をいかに充実していくか」を開催しました。

当日は、会員銀行をはじめ、金融関係者、教育関係者等 200 名を超える参加があり、学校教育における金融経済教育に関する内容を中心に、金融経済教育の一層の充実に向けて必要な取組みや銀行業界に期待される役割等についての講演、および教育関係者・銀行関係者が参加するパネルディスカッションを行いました。

※ シンポジウムの具体的な内容は、全銀協機関誌「金融」2008年4月号をご覧ください。

### ③ どこでも出張講座

平成 15 年度から実施している無償で全国各地に協会職員が出かけていく「どこでも出張講座（講師派遣）」は、19 年度中に全国 63 か所を訪問しました。派遣先別内訳は次のとおりです。

派遣先	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
消費生活センター	13	12	9	9
地方公共団体（消費者向け）	10	15	6	8
地方公共団体（職員向け）	8	2	6	2
消費者グループ等	5	5	11	13
学校（大学・高・中・小学）	7	4	15	18
非営利法人	3	4	3	1
金融広報委員会	6	2	8	6
その他	3	0	0	6
合計	55	44	58	63

## 2. 認知症サポーター養成講座

全銀協では、3月24日に「認知症サポーター養成講座」を開催し、会員約 80 名が出席しました。認知症サポーターとは、認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族を温かく見守る応援者のことです。

高齢化社会の進展により、銀行店舗において認知症の方に対応する機会は今後ますます増加し、認知症サポーターの必要性は高まっていくものと考えられます。（了）

### 【発行】全国銀行協会

〒100-8216

東京都千代田区丸の内 1-3-1

TEL 03-3216-3761

掲載内容の印刷物・ウェブ上での無断複製・転載はご遠慮ください。