



**JBA** 一般社団法人  
JAPANESE BANKERS ASSOCIATION  
**全国銀行協会**

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1  
電話 (03) 3216-3761  
<https://www.zenginkyo.or.jp/>



銀行に  
おける

# バリアフリー ハンドブック



# 合理的配慮の提供事例

## 1. 銀行窓口での事例

### 聞き取りにくさ



聴覚障がいのある方から、「行員からの説明内容が雑音で聞き取りにくいときがあるので、座席を配慮してほしい」と言われた。



仕切りのある席に移動し、行員の声を聞き取りやすくした。



聴覚障がいのある方から、「行員の声が聞こえない」と言われた。



個人情報の取扱いに留意したうえで、音声を変換するアプリが搭載されたタブレットを提供し、タブレットを使用してもらうことで説明の内容を伝えた。



聴覚障がいのある方から、「手続きしたい内容をきちんと伝えられるか不安に感じている」と言われた。



筆談器やコミュニケーションボードを活用し、スムーズに手続きできるよう案内した。

### 書類記入



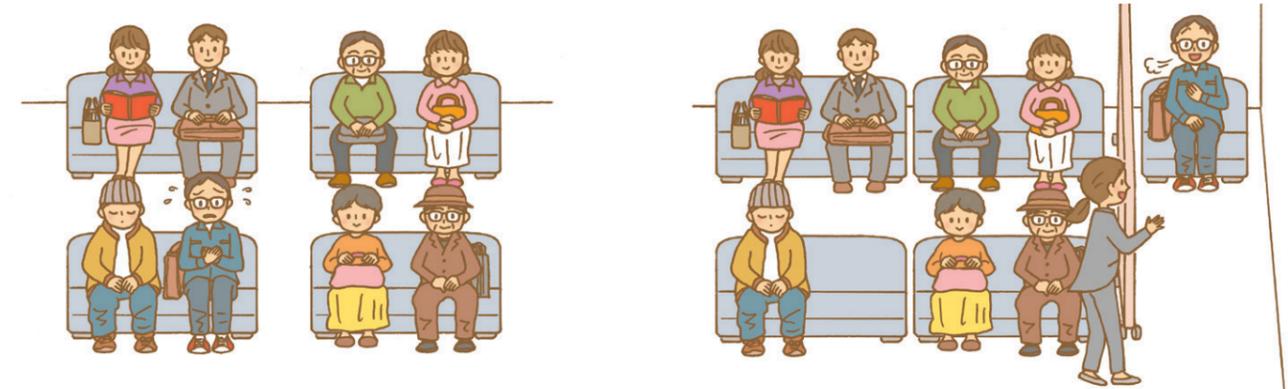
精神障がいのある方から、「申請書類の記入に時間がかかるので、銀行へ行ってからその場で記入するのは気が引けてしまう」と言われた。



外部に持ち出しても問題の生じない内容であったことから、事前に申請書類を送付し、銀行に来店していただく際に、記入済みのものを持参していただくことにした。

## 2. 銀行ロビーでの事例

### 待ち時間



精神障がいのある方から、「大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、ロビーでの順番待ちが難しい」と言われた。



別室の確保が困難であったため、ロビーで、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースを作り椅子を移動させ、順番待ちできるように配慮した。

## 3. 施設利用時の事例

### エレベーター



車椅子や杖を使用している方から、「2階にある店舗へ行きたいのだが、エレベーターが故障しており上がることができない」と言われた。



裏口にある行員用のエレベーターを使って2階まで上がっていただいた。