
視覚障害者の銀行利用について

日本ライトハウス第3生活訓練部

平本 小百合*

はじめに

今回、「銀行における視覚障害者への取り組み」を取り上げた事については若干の動機がある。

一つは実際の歩行や日常の訓練の場においては視覚障害者サイドからのアプローチが指導されるのだが、視覚障害者自身からしばしば耳にするのが「社会の実際の中で自分がどんなに努力しても不都合で不便な実態」であり、「視覚障害者に対する無理解または誤った認識への憤り」であったりする。その中でも日常に頻繁に利用する機関・サービスへのものは切実であり、それは視覚障害者からのアプローチばかりを問題にはしていられない。

最近になってE & Cプロジェクトのように社会から視覚障害者への歩み寄りも見られ、障害の理解のため「目の不自由な人の生活を知る絵本、朝子さんの一日」（永原、1993）などのように視覚障害者の生活を広く一般に紹介するものも創られたりしている。多くの企業が参加し、連携を取っている団体の存在は、それが無かった事を思えば喜ばしいことなのだが、はたして「今」の視覚障害者の生活の「不都合で不便な実態」はどこまで改善されつつあるのか、疑問に思い、調べて見たいと思った次第である。

社会サイドの視覚障害者への理解、また意識・関わりをはかるのに日常で最も身近であり、必要であり、誰もが一度は利用する場所として銀行を対象とした。銀行を対象とした理由はその銀行業務が若干の差はある全国的に統一した

* ひらもとさゆり 日本ライトハウス第3生活訓練部 〒538 大阪市鶴見区今津中2-4-37
電話 06-961-5521 FAX 06-961-6268

内容であるので、質問内容が簡潔にまとめられ調査しやすい事と反対にサービスについては個々の銀行に任されているので、視覚障害者に対する関わりの中にその意識や実態が浮かぶのではと考えたためである。ひいてはその中から問題点を総合的に取り上げる事で、銀行に限らず、視覚障害者への理解とより適した関わり方を考える際の一助となればと思ったためである。

I 調査対象及び方法と調査内容

1. 調査対象

調査対象は都市銀行10行と地方銀行65行計75行を対象にして実施した。

2. 調査期間

1994年12月1日から1995年1月15日まで。

3. 調査方法

郵送でアンケート用紙を配布、回答の後返送してもらい回収する。

4. 調査内容

1) 視覚障害者の利用数を把握しているか

2) サービス内容について

(1) ハード面のサービスについて

(2) ソフト面のサービスについて

3) 視覚障害者についての銀行側の認識と意見

ほぼ全体が選択形式だが、部分的に記述を求めた箇所もある。

II 調査結果

アンケート発送の75行中、返送のあった25行についての結果をまとめた。回答回収率は33%である。

1. 視覚障害者の利用数を把握しているか

A : 把握している (0% : 0行)

B : 把握していない (100% : 25行)

ただし、点字サービスを利用している視覚障害者を把握している銀行は、16%あった。

2. サービス内容について

1) ハード面のサービスについて

(1) 通帳について何らかの工夫をしているか（図1）

A：している（28%：7行）

B：一般と変えていない（72%：18行）

回答Aについて

a) 点字表示（24%：6行）

銀行名（83%）

氏名（33%）

通帳番号（83%）

証書（66%）

店番号（33%）

科目（33%）

b) その他（4%：1行）

・表紙に点字シールを貼っている。

・専用の普通預金通帳を制定している。

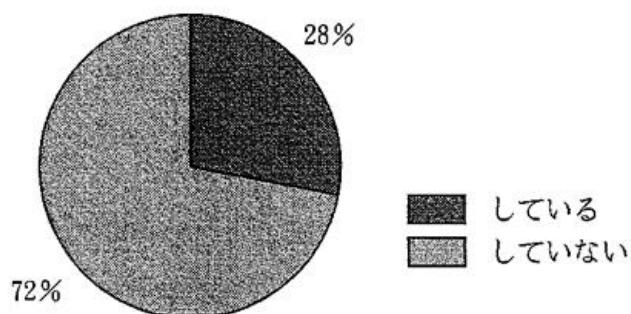


図1. 通帳の工夫

(2) キャッシュカードについて何らかの工夫をしているか

A：している（0%：0行）

B：特別な表示はしていない（100%：25行）

(3) 現金自動受け払い機（以下、ATMとする）の表示に何らかの工夫をしているか（図2）

A：点字表示している（36%：8行）

B：特別な表示はしていない（64%：16行）

点字表示をしていると答えた銀行の内、75%は視覚障害者用ATMを使用しての回答であり、一般に使用されているATMに点字表示をつけたと回答したのは25%である。視覚障害者用ATM使用と回答した銀行においても、1行に1台という回答であった。

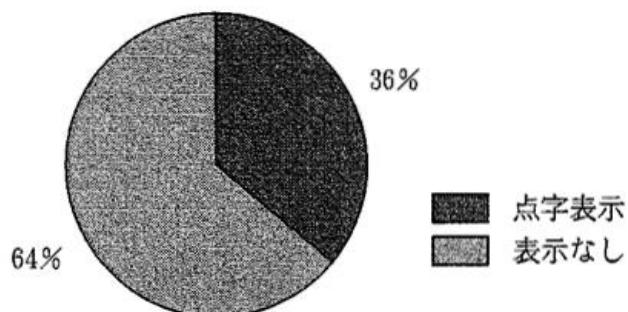


図2. ATMの表示

(4) ATMの機種の取扱いについてどのように考えているか

A：現在、各支店に1台はボタン式のものを設置してあり、今後とも維持するつもりである（0%：0行）

B：ボタン式は減らす方向にあり、画面タッチ式に替えていくつもりである（56%：14行）

C：特にボタン式・画面タッチ式についての考えは今のところもっていない（24%：6行）

D：その他（4%：1行）

- ・音声案内機能付きATMの導入による対応をしている。

- ・全て画面タッチ式である。

NA（無回答）（16%：4行）

Bと回答した理由（記述式）

- ・メーカー側が新機種をタッチ式に切り替えており、もしくはタッチ式しか生産していない、主流である。
- ・画面タッチ式は機能サービスの多様化に対応しやすい、または機能の拡張が容易である。
- ・多機能サービスはハード上画面タッチ式に限定されている。
- ・一般顧客の利便性が優先している。

(5) 設備面でどのような工夫をしているか（図3）

A：している（52%：13行）

B：していない（48%：12行）

回答Aについて

1) 設備内容

a) 点字ブロックの敷設（24%：6行）

銀行内（20%：5行）

建物外（12%：3行）

b) 誘導ロープ（類似物可）（4%：1行）

c) その他（24%：6行）

点字案内板（4%：1行）

スロープ（20%：5行）

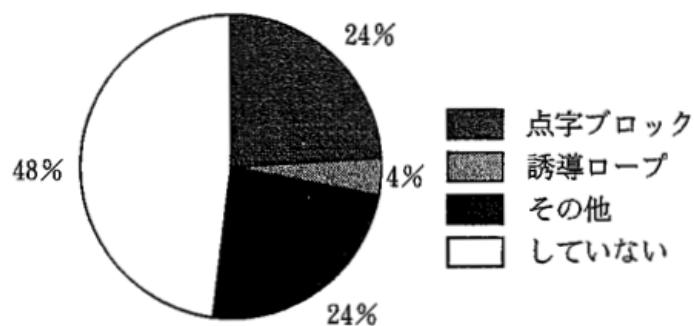


図3. 設備面での工夫

ii) 設備の普及状態

- a) 本店を含む全店で実施 (16% : 4行)
- b) 一部の本・支店で実施 (84% : 21行)

2) ソフト面のサービスについて

(1) 視覚障害者の来行に際してどのような応対でのぞむか

A: 1対1で対応 (84% : 21行)

B: 1対1は難しい (16% : 4行)

(2) 窓口での対応についてどのようにしているか

A: 視覚障害者の利用は優先している (20% : 5行)

B: 積極的に声をかけ、誘導している (96% : 24行)

C: 窓口の違う利用にも対応している (12% : 3行)

NA (8% : 2行)

(3) 利用通知はどのように対応しているか

A: 点字で通知をしている (28% : 7行)

B: 電話で通知をしている (4% : 1行)

C: 一般と区別していない (60% : 15行)

NA (8% : 2行)

回答A・Bでの通知の内容はどのようなものか

- ・定期的な利用通知
- ・定期預金に関する利用通知
- ・残高通知
- ・口座開設時の礼状
- ・自動継続の通知

(4) 訪問はどのように対応しているか

A: 視覚障害者には、できるだけ戸別訪問をするようにしている (16% : 4行)

B: 特に一般とは変えていない (56% : 14行)

C: その他

・支店ごとの対応に任せている (4% : 1行)

NA (24% : 6行)

(5) 上記設問以外での改善・工夫したいと考えている点（記述式）

- ・視覚障害者用 ATM・点字サービスの導入を考えていきたい。
- ・行員教育の検討中である。
- ・誘導用ブロックの設置を拡大していく方向である。
- ・玄関用スロープを各店舗に広げてゆきたい。

3) 視覚障害者についての銀行側の認識と意見

(1) 視覚障害者の銀行利用について困っている・苦慮している点はなにか

- A : なかなか来店してもらえない (44% : 11行)
- B : 手引きをどうしてよいかわからない (32% : 8行)
- C : 行内での事故がないか心配である (24% : 6行)
- D : 移動について、どう説明してよいかわからない (4% : 1行)
- E : サービス内容を口頭でどう説明してよいかわからない (4% : 1行)
- F : 問題点は特に無い (4% : 1行)

(2) 視覚障害者の銀行利用のために銀行として受けたい情報はどのようなことか

- A : 誘導について専門的なアドバイス、または講習を受けたい (12% : 4行)
- B : 視覚障害者についての配慮について専門的なアドバイスを受けたい (24% : 6行)
- C : 視覚障害者が、銀行利用で困っている点、便利な点を知りたい (96% : 24行)

(3) 視覚障害者の利用についてどのように考えているか

- A : 単独でよい (16% : 4行)
- B : 同伴が望ましい (60% : 15行)
- C : ケースバイケース (4% : 1行)
- NA (20% : 5行)

(4) 視覚障害者の手引きについて

- A : 知っている (4% : 1行)
- B : 知らない (88% : 22行)
- NA (8% : 2行)

III 調査の結果からの考察

以上の調査結果から、全体的なものと特徴的なものにわけて視覚障害者の銀行利用に関する問題点を考えてみたい。

全体的な問題点を一言で言えば、銀行サイドの視覚障害者への認識・関心の低さが言える。視覚障害者の利用数の把握にも見られるように、視覚障害者の利用数をきちんと掌握しているところはほとんど無く、掌握していてもそれは点字表示サービスを行うところであり、そのほとんどは「希望があれば」と答えている。つまり、多くの一般利用客に視覚障害者は埋没してしまい、そのニーズが浮かんでこないのが現状である。回答の中から銀行サイドの認識と視覚障害者サイドの要望とのギャップを感じる特徴的な点を挙げながら考えてみよう。

日本点字図書館が1992年に実施した「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査－視覚障害者アンケート調査報告書」によると、金融機関でATMを使うかという問い合わせに対して約60%の視覚障害者から使わないという回答が寄せられており、その理由として「操作がわからない」「フラットディスプレイが使えない」等が挙げられている（1993、日本点字図書館）。視覚障害者自身にとって何の凹凸も無く、手がかりも無い圧力センサー式のディスプレイスイッチ（タッチパネル）は全く利用出来ず、せっかく銀行窓口終了後や休日の利用ができるというメリットがATMにあっても、ボタン式のものがないと利用出来ない。また、新たに視覚障害者用に音声誘導のATMが登場しても、一度は利用方法について説明を受けないと使いづらい。

しかし、今回のアンケートではボタン式のATMの減少傾向、及びその理由がでている。銀行サイドとしてはボタン式のものを減らしてもそれが視覚障害者にとってどのような意味を持つのかは、ほとんど理解されていないよう見える。また、音声誘導付きのATMの導入を実施・検討中という回答があったが（注1）、それも本店に1台のみという状況であり、一般利用客の利便性がどんどんアップするのに対して行動・操作両面に障害を持つ視覚障害者の利便性は、ことATMに関して言えば、かえって低下しているような印象を受ける。

他のサービス面での特徴を挙げれば、通帳・通知においては点字表示・表記などで対応に工夫しているところも見られるが、キャッシュカードについては回答の100%に何ら工夫がされていないとの結果がでている。上記の日本点字図書館のアンケートにおいてカードに対する苦情として「カードの区別・表裏の区別がつかない」という声が90%という高い率で出されている（1994、日本点字図書館）。プリペイドカードなどほとんどのカードは大きさに差異が無くなっている現在、何も表示や工夫をしていないカードを区別する事はほとんど困難であるが、その上にキャッシュカードはおろそかには扱えないので視覚障害者自身が工夫したり持たないようにするなど、およそカード利用の利便性とはかけ離れた現実がある。ATMの利用以外にも様々な改善しなければならない問題点を抱えている。

ソフト面においては点字などの視覚障害者に対応した具体的なアプローチを取り入れているところはわずかであった。しかし、「1対1で対応する」「積極的に声を掛け、誘導している」という回答が多く、実際の現場においては配慮している現状がうかがえる。しかし、本店ならともかく支店までロビーアシスタントを配置している銀行は都市銀行・地方銀行あわせてどれほどあるのかという疑問もあり、1対1対応についての回答の中には「ロビーアシスタントの配置店のみ」「本店のみ」と注釈のある回答も見られ、銀行サイドの現状としてもサービスをすみずみまで行き渡らせるということは難しいと予想される。だから、「来店してほしい」し、してもらえば「1対1で対応する」が、出来るなら視覚障害者の利用は「同伴が望ましい」という答えになる。さらに、ATMが使えず、窓口業務に頼らざるをえない視覚障害者は窓口業務が行われている時間内に銀行に行き、独力で窓口まで行くか、援助を頼むか、気付いて

注1) 平成7年7月のテクノユースセミナーにおいて弱視問題研究会の佐々木克祐氏が「視覚障害者の金融機関利用における諸問題」という発表の中で各銀行の音声・点字表示ATMの設置状況を、設置数・支店名などを挙げて詳細に報告されておられる。現在の状況を把握するのに数値として実感できるデータおよび発表なので興味のある方は一読される事をお勧めする。

もらえるまで待つかしかないという事になる。

ハード面・ソフト面双方の特徴的な点を挙げて銀行サイドの視覚障害者への認識と視覚障害者サイドの要望のギャップについて述べた。そのようなギャップが生じる原因是視覚障害者への関心の低さもさることながら、情報量の不足にあるのではないかと感じる。例えば、「視覚障害者の銀行利用について困っている点」では、具体的な点を挙げる銀行が少ないので対し、同じ設問の中の「銀行として受けたい情報」では100%近い銀行が「視覚障害者がどんな点で困っているか便利なのか知りたい」と答えている。また、1対1対応に高い率で回答があるので対し、視覚障害者の手引きについては「知らない」と答えたところが多いが、その割には「手引きをどうしてよいかわからない」と問題意識を持っているところは少ない。

以上のような銀行サイドの認識と視覚障害者の要望とのギャップ、視覚障害者への関心の低さ、情報量の不足などがアンケートから見られる問題点として挙げられるが、それらを銀行サイドばかりの非として浮き彫りにするためにアンケートを実施した訳ではない。いったいどうすれば視覚障害者と銀行とのギャップが埋められるか、そのために視覚障害者に関わる者としてなにをすべきなのかといった課題を浮き彫りにしたかったのである。問題は情報の提供であり、視覚障害者の要望を銀行サイドに橋渡しする為にどのようなアプローチが必要かという事であろう。そこで、微力ながらアプローチの方法について一考察をくわえたい。

①まず、視覚障害者関係のリハビリテーション施設があり、視覚障害者について専門的な援助技術を有している事、訓練士の存在と視覚障害者の手引きについて紹介する必要があると思われる。

②そのために簡単なパンフレットなどをつくり、上記の内容と共に身近な所で相談・援助ができるように全国の視覚障害者関係のリハビリテーション施設の連絡先を明記する。

③できれば上記リハビリテーション関係施設の情報の相互交流がなされ、銀行団体との連絡が恒常的に行われ、その情報が福祉事務所などの公的機関とタイアップして流されれば在宅で情報収集の乏しい視覚障害者にも均等に情報が

行き渡るのではないかと思う。

④については希望的な部分が多分にあるのだが、②までは実現の可能性は大きいにあり、個々のリハビリテーション施設においてその地域でのアプローチに期待したい。

おわりに

今回、初めてアンケートという形式で論文制作に取り組んでみたが、いろいろな面で学ぶことが多かった。

一つに、アンケートの回答率の低さだが、一個人が企業を対象としてどれほど信用してもらえるかという点で認識が甘かったような気がする。質問紙発送後、文面でまたは電話で協力をお願いしたのだが、このような結果になってしまった。確かに、利益とイメージを重要視する企業としては、マイナスイメージも表出するこの種のアンケートに慎重になったとしてもいたしかたのない事かもしれない。しかし、少しでも現状を把握したかっただけに残念なのは否めない。

また、質問紙発送後、アンケート結果を是非送ってほしいといった要望や、手引きについて記したパンフレットがあれば欲しいといった銀行からの積極的な電話もあった。銀行といつてもそれぞれで差があり、このアンケートを行うまでは一まとめにして認識していた事に気がついた。恥ずかしい事だが、しかし、重要な点が示唆されたように思う。

銀行というのは同じような業務を抱え、問題点にしても共通のものが挙げられる反面、ひとつひとつが全く独立した企業であるという事実も見落としてはならない。各銀行の個性よりも一般に銀行という大きな枠組みで見られてしまいがちだが、それも銀行という企業体の顔の一面なのである。各銀行に要望があるとすれば、「銀行」という全体像もやはりその各企業の顔としてとらえ、「銀行」全体で視覚障害者に対する足並みをそろえてもらえたると、思う次第である。

つけ加えて、論文をまとめる際、いろんな点で詰めて行けばよかったと思うところ、配慮が足りなかったと思う点等、改善点がたくさん見つかった。今後

の反省点にしたい。

最後に、忙しい業務の合間にアンケートに御協力いただいた各銀行各位、またアンケートの内容や収集方法について様々に御助言・御指導いただいた日本ライトハウスの養成部長芝田裕一先生に深く感謝の意を表し、論文の終わりとさせていただく。

引用・参考文献

日本点字図書館 1993 朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査.

永原達也 1993 目の不自由な人の生活を知る絵本、朝子さんの一日. 小学館.

《インフォメーション2 医療研修》

医療関係者視覚障害リハビリテーション研修会（日本ライトハウス・日本眼科医会共催）修了者数（第1～6回）

医療機関名	修了者数	医療機関名	修了者数
関西電力病院 (大阪)	1	星ヶ丘厚生年金病院 (枚方)	2
国立大阪病院 (大阪)	3	近畿大学医学部附属病院 (大阪狭山)	2
大阪市立十三市民病院 (大阪)	1	大阪第二警察病院 (茨木)	1
大阪赤十字病院 (大阪)	4	市立泉佐野病院 (泉佐野)	1
多根記念眼科病院 (大阪)	1	府立母子保健総合医療センター(和泉)	2
大阪市立総合医療センター(大阪)	1	神戸大学医学部附属病院(神戸)	1
大阪市大医学部附属病院(大阪)	3	三菱神戸病院 (神戸)	2
大阪医科大学附属病院 (高槻)	8	兵庫医科大学病院 (西宮)	5
関西医科大学附属病院 (守口)	6	西宮市立中央病院 (西宮)	1
済生会吹田病院 (吹田)	4	京都大学医学部附属病院(京都)	1
大阪大学医学部附属病院(吹田)	3	天理よろず相談所病院 (奈良)	2
河内総合病院 (東大阪)	1	近江八幡市民病院 (滋賀)	1
医真会八尾病院 (八尾)	1	愛知県厚生連総合海南病院(愛知)	1
池田市立市民病院 (池田)	1	新潟医療技術専門学校視能訓練士科(新潟)	1
医療機関総数	28		
修了者総数	61		