

『金融機関における高齢者・障害者サービスの望ましい基準づくり』

1.代読・代筆対応の現状と課題

金融庁の指導指針等の成果によって、各金融機関において、代読・代筆規定作成については、現在までに100%近く整備されています。

しかし現状では、実際に店頭において、お客様サービス担当者等に対して、代読・代筆対応を求めても、代読・代筆規定があることについての周知が行き届いていないことが課題となっています。2016年4月に施行された障害者差別解消法の影響もあって、視覚障害者団体や個人が繰り返し利用する銀行の窓口対応は大きく改善されました。

しかし実際に読み書き困難がある高齢者や障害者が利用することが、日頃はあまり無い銀行支店では、職員が代読・代筆規定があることも認識できていない状態となってしまっています。代読・代筆サービスの実施の表示などについても、一部自治体では、基礎技能習得の研修プログラム実施後に表示設置が進んでいますが、金融機関では、ほとんど進んでいないことも課題です。すでに普及が進んでいる筆談マークのように、代読・代筆サービスを実施していることを表示して、お客様本人や同行者の方に伝えることで、お客様対応をする職員が、内部規定があることを意識して、積極的にサービス展開をするようになることが現状の課題解決につながります。

2.基礎技能習得研修の必要性

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会が運営する銀行職員対象の研修において、貯金通帳の代読演習をしたところ、残高を飛ばして読んだり、項目を正確に読めなかったり、繰越金額を読み忘れしたりと、適切な読み方ができていないという様々な代読技能の課題が見つかりました。また、店頭窓口に置かれている金融商品チラシの代読・代筆演習でも、図やグラフの代読が上手くできなかったり、メリットの説明ばかりを重点化することで、デメリットやリスク内容を読み飛ばしてしまったり、代筆した内容の2重確認を怠ってしまったりと、代読・代筆の技能習得研修を受けることの必要性が顕在化しました。大活字文化普及協会が提供する研修プログラムでは、基礎技能習得演習と合わせて、視覚障害等の銀行利用者からの職員対応の良い点や悪い点も含む率直な要望を直に聞くプログラムがあります。

代読・代筆規定を全体に浸透させて、店頭窓口での積極的なサービス実施

につなげるには、単発での研修開催で終わるのではなく、東京都内に本社がある地方銀行で行っている事例のように、毎年の新人対象等の研修プログラムの一部に採用して、継続的な研修を実施することが不可欠となります。

3.職員(新人)研修の採用事例

東京スター銀行では、4年連続で、新人職員プログラムの一部として、読み書き(代読・代筆)支援サービスの基礎研修を行っています。

都市銀行では、今年3月、みずほ銀行が任意の基礎研修を行いました。3年前には、三井住友銀行も東京会場と大阪会場をライブ映像で繋いで基礎研修を行いました。2016年4月施行の障害者差別解消法の施行の影響もあり、2017年頃までは、各地の地方銀行や信用金庫などでも単年度開催での基礎研修が行われました。

4.まとめと提案

代読・代筆規定を現場職員に浸透させてサービス実施につなげるには、技能習得のための研修プログラムを年間研修計画に入れること、そして、窓口表示設置等を促進するために、監督官庁である金融庁が主体となって、できる限り早い時期に「金融機関における高齢者・障害者サービスの望ましい基準(仮称)」を作成して、全国の金融機関に周知徹底を図ることが、今後の金融機関における高齢者・障害者サービスの改善と課題解決につながると考えられます。金融庁様におかれましては、銀行協会や研修会実施実績のある団体等と連携して、望ましい基準策定委員会の立ち上げを早期に検討していただきますよう、お願い申し上げます。

平成31年6月12日

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会

※配布資料(予定)

- ・団体概要及び研修実績一覧表
- ・職員(新人)研修プログラム例
- ・研修アンケート集計結果
- ・研修テキスト事例(一部抜粋)や代読・代筆用具紹介
- ・公的機関の窓口表示事例
- ・文部科学省の望ましい基準(抜粋)

『金融機関における高齢者・障害者サービスの望ましい基準づくり』

1.代読・代筆対応の現状と課題

金融庁の指導指針等の成果によって、各金融機関において、代読・代筆規定作成については、現在までに100%近く整備されています。

しかし現状では、実際に店頭において、お客様サービス担当者等に対して、代読・代筆対応を求めても、代読・代筆規定があることについての周知が行き届いていないことが課題となっています。2016年4月に施行された障害者差別解消法の影響もあって、視覚障害者団体や個人が繰り返し利用する銀行の窓口対応は大きく改善されました。

しかし実際に読み書き困難がある高齢者や障害者が利用することが、日頃はあまり無い銀行支店では、職員が代読・代筆規定があることも認識できていない状態となってしまっています。代読・代筆サービスの実施の表示などについても、一部自治体では、基礎技能習得の研修プログラム実施後に表示設置が進んでいますが、金融機関では、ほとんど進んでいないことも課題です。すでに普及が進んでいる筆談マークのように、代読・代筆サービスを実施していることを表示して、お客様本人や同行者の方に伝えることで、お客様対応をする職員が、内部規定があることを意識して、積極的にサービス展開をするようになることが現状の課題解決につながります。

2.基礎技能習得研修の必要性

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会が運営する銀行職員対象の研修において、貯金通帳の代読演習をしたところ、残高を飛ばして読んだり、項目を正確に読めなかったり、繰越金額を読み忘れしたりと、適切な読み方ができていないという様々な代読技能の課題が見つかりました。また、店頭窓口に置かれている金融商品チラシの代読・代筆演習でも、図やグラフの代読が上手くできなかったり、メリットの説明ばかりを重点化することで、デメリットやリスク内容を読み飛ばしてしまったり、代筆した内容の2重確認を怠ってしまったりと、代読・代筆の技能習得研修を受けることの必要性が顕在化しました。大活字文化普及協会が提供する研修プログラムでは、基礎技能習得演習と合わせて、視覚障害等の銀行利用者からの職員対応の良い点や悪い点も含む率直な要望を直に聞くプログラムがあります。

代読・代筆規定を全体に浸透させて、店頭窓口での積極的なサービス実施

につなげるには、単発での研修開催で終わるのではなく、東京都内に本社がある地方銀行で行っている事例のように、毎年の新人対象等の研修プログラムの一部に採用して、継続的な研修を実施することが不可欠となります。

3.職員(新人)研修の採用事例

東京スター銀行では、4年連続で、新人職員プログラムの一部として、読み書き(代読・代筆)支援サービスの基礎研修を行っています。

都市銀行では、今年3月、みずほ銀行が任意の基礎研修を行いました。3年前には、三井住友銀行も東京会場と大阪会場をライブ映像で繋いで基礎研修を行いました。2016年4月施行の障害者差別解消法の施行の影響もあり、2017年頃までは、各地の地方銀行や信用金庫などでも単年度開催での基礎研修が行われました。

4.まとめと提案

代読・代筆規定を現場職員に浸透させてサービス実施につなげるには、技能習得のための研修プログラムを年間研修計画に入れること、そして、窓口表示設置等を促進するために、監督官庁である金融庁が主体となって、できる限り早い時期に「金融機関における高齢者・障害者サービスの望ましい基準(仮称)」を作成して、全国の金融機関に周知徹底を図ることが、今後の金融機関における高齢者・障害者サービスの改善と課題解決につながると考えられます。金融庁様におかれましては、銀行協会や研修会実施実績のある団体等と連携して、望ましい基準策定委員会の立ち上げを早期に検討していただきますよう、お願い申し上げます。

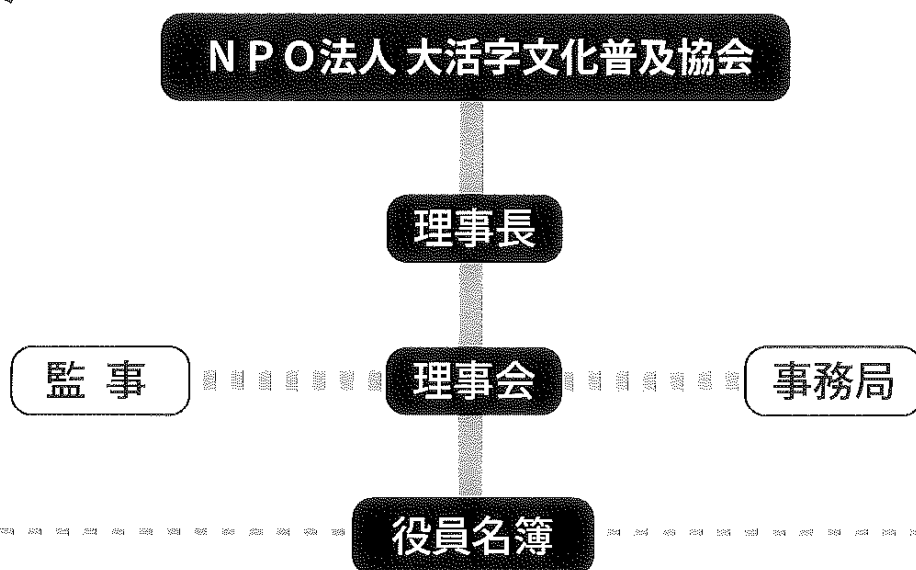
平成31年6月12日

特定非営利活動法人 大活字文化普及協会

※配布資料(予定)

- ・団体概要及び研修実績一覧表
- ・職員(新人)研修プログラム:パワーポイント資料事例
- ・研修アンケート集計結果
- ・研修会修了証見本
- ・文部科学省の望ましい基準(抜粋)

団体概要



【理事長】 相賀 昌宏 (小学館代表取締役社長)

【理事】 阿刀田 高 (作家・日本ペンクラブ 理事)

※50音順

井上 賢治 (井上眼科病院 院長)

大橋 信夫 (東京堂 代表取締役会長)

亀井 忠雄 (三省堂書店 代表取締役社長)

喜入 冬子 (筑摩書房 代表取締役社長)

菊池 明郎 (柏書房 取締役)

清田 義昭 (出版ニュース社 代表取締役)

小池 信彦 (調布市立中央図書館 館長)

酒川 玲子 (日本図書館協会 参与)

高橋 秀治 (日本盲人社会福祉施設協議会 理事長)

田中 章治 (全日本視覚障害者協議会 代表理事)

田中 徹二 (日本点字図書館 理事長)

橋口 勇男 (日本ライトハウス 専務理事)

肥田 美代子 (文字・活字文化推進機構 理事長)

本間 昭雄 (社会福祉法人 聖明福祉協会)

望月 優 (アメディア 代表取締役)

森 茜 (日本図書館協会 理事長)

【理事・事務局長】 市橋 正光

【監事】 相場 有二 (相場税理士事務所)

特定非営利活動法人
大活字文化普及協会

【正会員・賛同企業・賛同団体・賛同眼科医】

【正会員】※順不同

株式会社 小学館
株式会社 東京堂
株式会社 筑摩書房
株式会社 三省堂書店
大日本印刷 株式会社
社団法人 日本図書館協会
社会福祉法人 日本点字図書館
社会福祉法人 日本ライトハウス情報文化センター
株式会社 アメディア
株式会社 大活字
株式会社 日本テレソフト
社会福祉法人 岐阜アソシア
光の家栄光園
医療法人社団 済安堂 井上眼科病院
株式会社 インサイト
株式会社 ミツモリ

【賛同団体】※順不同

弱視者問題研究会
日本網膜色素変性症協会
社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会
特定非営利活動法人 全国視覚障害者情報提供施設協会
近畿視覚障害者情報サービス研究協議会
全国視覚障害児(者)親の会
全国視覚障害早期教育研究会
なごや会(公共図書館で働く視覚障害職員の会)
特定非営利活動法人 愛知視覚障害者援護促進協議会
特定非営利活動法人 神戸アイライト協会
図書館問題研究会
緑内障フレンドネットワーク
公益財団法人 新宿区勤労者・仕事支援センター
公益財団法人 文字・活字文化推進機構
公益財団法人 共用品推進機構
社会福祉法人 日本盲人職能開発センター
特定非営利活動法人 タートル
親子の面会交流を実現する全国ネットワーク
特定非営利活動法人 シーエス障害者放送統一機構
全国音訳ボランティアネットワーク
社会福祉法人 プロップ・ステーション

【賛同眼科医】※順不同

塚本 慶子(つかもと眼科医院 院長)
若倉 雅登(井上眼科病院 名誉院長)
永井 春彦(勤医協札幌病院 眼科)

【賛同企業】※順不同

株式会社 渋谷文泉閣
株式会社 朝倉メガネ
株式会社 ビジュアルウェア
株式会社 博文館新社
株式会社 I F A
ライオン 株式会社
株式会社 カミオー

図書館の設置及び運営上の望ましい基準
(平成24年文部科学省告示第172号) について

平成24年12月

文部科学省生涯学習政策局社会教育課

【目次】

- ・公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成13年文部科学省告示第132号）
の改正について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

- ・図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成24年文部科学省告示第172号）・・ 3

- ・図書館の設置及び運営上の望ましい基準（改正前／改正後対照表）・・・・・・・・ 15

- ・「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の告示について（通知）（平成24年12月
19日 各都道府県教育委員会教育長あて 生涯学習政策局長通知）・・・・・・・・ 37

- ・【参考】
図書館の設置及び運営上の望ましい基準の見直しについて「これからの図書館の在り方
検討協力者会議」報告書（平成24年8月）・・・・・・・・・・・・・・・・ 45

公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準 (平成13年文部科学省告示第132号)の改正について

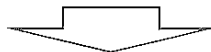
平成24年12月
生涯学習政策局
社会教育課

○図書館法(昭和25年法律第118号)

第7条の2 文部科学大臣は、図書館の健全な発達を図るために、図書館の設置及び運営上望ましい基準を定め、これを公表するものとする。

経緯・背景

平成13年7月 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を告示



○図書館法の改正(平成20年)

○社会の変化や新たな課題への対応の必要性

・図書館に対するニーズや地域課題の複雑化・多様化

・指定管理者制度の導入等、図書館の運営環境の変化

等を受けて改正

平成24年8月～9月にパブリックコメントを実施。12月19日に告示・施行。

主な改正内容

1. 図書館法の改正を踏まえた規定の整備

- ・「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」として、基準の対象に私立図書館を追加
- ・運営状況に関する評価の実施やその結果の住民への情報提供
- ・学習の成果を活用して行う多様なボランティア活動等の機会・場の提供

2. 図書館に対するニーズや地域課題の複雑化・多様化に対する規定の整備

- ・知識基盤社会において、図書館は地域の情報拠点等として重要な役割を担うことを明記
- ・図書館相互の連携のみならず、国立国会図書館、学校、民間団体等との連携・協力
- ・レファレンスサービス等の情報サービス、地域の課題に対応したサービスの充実
- ・児童・青少年、高齢者、障害者、乳幼児とその保護者、外国人等の利用者に対応したサービスの充実、施設・設備の整備

3. 図書館の運営環境の変化に対応するための規定の整備

- ・図書館の設置者は、設置目的を適切に達成するために必要な管理運営体制を構築すべきことを規定
- ・管理を他者に行わせる場合、緊密な連携により事業の継続的・安定的な実施等を確保
- ・基本的運営方針、指標・目標、事業計画の策定・公表等
- ・館長には図書館の運営及び行政に必要な知識・経験と司書資格を有する者を置く
- ・司書等の確保、関係機関との人事交流、各種研修機会の拡充等

4. その他

- ・著作権等の権利の保護に関する規定を追加
- ・危機管理に関する規定を追加
- ・図書館資料に電磁的記録を含むこと、郷土資料等の電子化等に関する規定を追加

〇〇〇〇〇銀行 (2019.〇.〇)

「読み書き（代読・代筆）情報支援につて 考える研修会」

大活字文化普及協会
事務局長 市橋 正光

アンケート用紙

アンケート用紙

※主催：特定非営利活動法人 大活字文化普及協会

※本日は内閣府連続読書推進セミナーに御出席いただき、ありがとうございます。今後の参考にさせていただきたく、下記のアンケートにお答えいただけますよう、お願い申し上げます。

1. 読書推進セミナーの内容は分かりましたか（該当する項目にチェック）
 満足 ほぼ満足 どちらとも言いにくい やや不満 不満
2. 最も興味深かった内容をお書き下さい。
4. 改善した方がよい点をお書き下さい。
6. 質問があればお書き下さい。下記の連絡先までお問い合わせします。

※お寄せいただいたアンケート結果をまとめた資料を関係機関にのみご活用させていただきます。

希望する 希望しない ※希望する方に下記に連絡先を記載下さい。

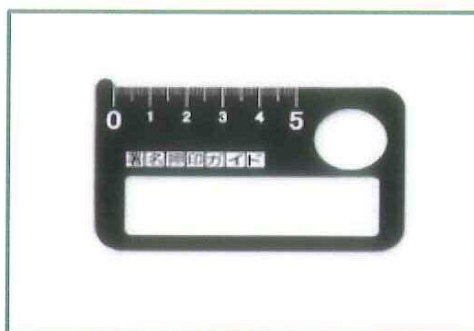
氏名 _____ 性別 _____
 住所 _____
 電話番号 _____ (Eメール) _____

このアンケートにご記入いただいた個人情報は、厳重に管理し、許可なく利用又は外部に出すことは絶対に致しません。ご協力をお願いします。



自署・押印⇒署名押印ガイド (テキスト51頁)

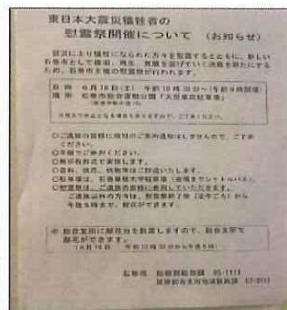
自分で署名・押印できる人もいる！



3

NHK首都圏ネットワーク映像+実演
※2011年6月

東日本大震災において支援の重要性を確認



4

読書権保障を実現する行政施策

読み書き（代読・代筆）情報支援サービスの調査・研修

実施年度	実施機関	実施内容	実施期間	実施回数	参加者数	実施費用
2009年度	読書推進センター	読み書き困難者に対する代読・代筆サービスの提供	2009年10月～2010年3月	10回	100名	100万円
2010年度	読書推進センター	読み書き困難者に対する代読・代筆サービスの提供	2010年10月～2011年3月	10回	100名	100万円
2011年度	読書推進センター	読み書き困難者に対する代読・代筆サービスの提供	2011年10月～2012年3月	10回	100名	100万円
2012年度	読書推進センター	読み書き困難者に対する代読・代筆サービスの提供	2012年10月～2013年3月	10回	100名	100万円



対象者（テキスト 13頁）

高齢者・障害者・外国人・学習障害者他

読み書き困難がある全ての人が対象



障害者差別解消法リーフレット



平成28年4月1日施行：障害者差別解消法

障害者差別解消法リーフレット確認

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

1 法の対象範囲

(1) 障害者

対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、即ち、「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)のみに起因するものではなく、**社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの**といわゆる「**社会モデル**」の考え方を踏まえている。したがって、**法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。**なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

故・市橋 正晴と読書権保障

～弱視者との生活の中での読み書き情報支援の必要性～

☆読書権アピールの趣旨: 読書困難者にも平等な権利保障

☆大活字本の出版社を創業: 創業半年後に事故で他界

☆金融機関の利用は、生活上で欠かせない権利保障
(健康で文化的な最低限の生活の保障)

☆家族にも見せられない貯金通帳等の個人情報

☆亡き父: 市橋正晴が遺した言葉
(電車の中で、寝転がって本を読みたい)
(読むこと 生きること)



読み書き困難者の願い

まとめ: すべての読書困難者への支援体制の実現



書店や役所等公共機関のロビーには読めない情報に溢れている!

障害者差別解消法と合理的配慮

金融庁のホームページ記載のアンケート結果

内部規定があっても、実施が進んでいない実態



11

読書権保障を実現する行政施策：表示事例



12



書式見本

読み書き（代筆・代読）支援員養成基礎講習

修了証書

齊藤 正子 殿

あなたは当協議会が主催する
「読み書き（代読・代筆）支援
員養成基礎講習」を修了された
ことを証します。

平成29年7月6日

大活字文化普及協会

理事長 相賀 昌宏

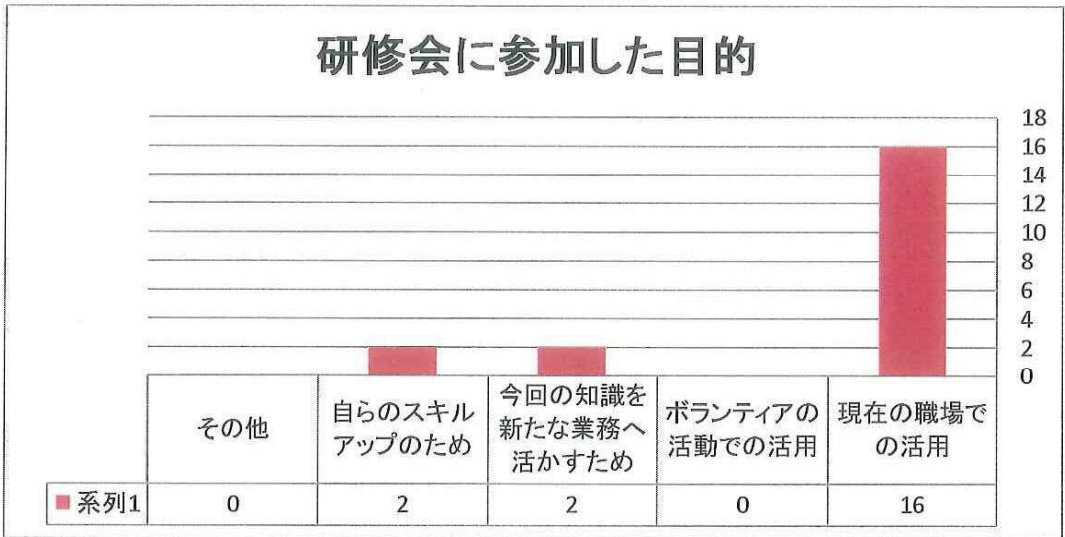


アンケート結果報告

★アンケート回収:18通 配布: 通 回収率%

1. 研修会に参加された目的をお聞かせ下さい(複数回答)

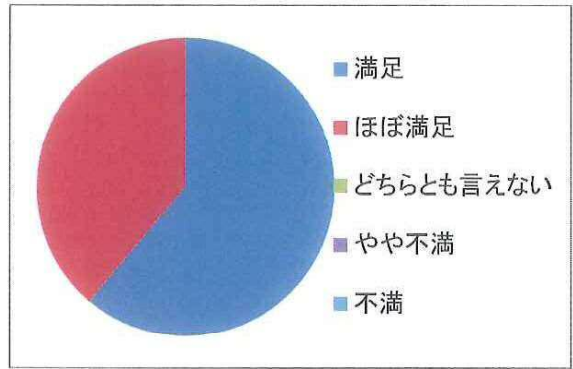
現在の職場での活用	16
ボランティアの活動での活用	0
今回の知識を新たな業務へ活かすため	2
自らのスキルアップのため	2
その他	0



2. 研修会の内容はいかがでしたか？

満足	11	36.1%
ほぼ満足	7	55.5%
どちらとも言えない	0	8.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

※ 100.4%



読み書き支援員講習会アンケート調査

3. 研修会で最も興味深かった内容は？		4. 研修会の改善点は？	5. 研修会の内容についての質問	6. 「読み書き(代読・代筆)情報支援」に対する意見・要望
1 視覚障害の方は触れることで安心を得ることができるといこと	特になし	特になし	非常にためになるお話ありがとうございました。	当行のルールと照らし合わせて適切な対応ができるように精進して参ります。本日は貴重なお時間を頂きありがとうございました。
2 白いステッキを使って街を歩いている人の中でも、全盲・弱視などさまざまな種類がある。	なし	なし	日頃から意識を高めていく必要性を感じました。	日頃から意識を高めていく必要性を感じました。
3 自行商品を引き合いに出しての、障がいのある方への説明の仕方	特になし	特になし	特になし	あたり前の事だと思いがちだと感じたが、(公共設置で巡り合ったら助ける?)サポートを行っていただきたいです。
4 金融機関に望む具体的内容が分かりやすかった。	特になし	特になし	特になし	相手にとっぴかにかに重ださず、ポイントを先にまとめ、お伝えすること
5 同じ読みの違う言葉についてどのように伝えるかを考えるということ	特になし	特になし	特になし	今回は誠にありがとうございました。
6 障害をお持ちの方にに対して、今まで考えていた以上に配慮が必要だという事に気付きました。	特になし	特になし	特になし	本日はありがとうございました。支店でお客様に対応する際の勉強となりました。
7 指示代名詞ではなく、具体的な言葉で説明をすること	特になし	特になし	特になし	特になし
8 障害者の具台により対応は異なる。	特になし	特になし	特になし	特になし
9 視覚障害者の方に指示代名詞を使わないように注意する。	特になし	特になし	特になし	特になし
10 コミュニケーション障害の方との会話・手話等のキャッチボールの仕方について	特になし	特になし	特になし	特になし
11 「規定があるだけでなく、窓口の徹底。」 こういったものが、実務においておろそかにされていきます。具体的な対応について規定の把握をしっかりと行っていこうと考えさせられました。	特になし	特になし	特になし	現実問題として、代読・代筆の提供をスムーズに出来ない場合があると恐ろしいです。難しいかもしれませんが、事前連絡などしていただくれば、悪い時間待ちも頂かなくていいなどの改善も図れると思います。私は実際に経験しましたが、代筆の為の別途の手続きなど大変お時間を取らせてしまいました。大変申し訳なく感じ
12 チラシの読み上げ(必要な情報を伝えるということ)	特になし	特になし	特になし	以前、身体が不自由な方の接客をする機会がありました。次の機会にはもっとできることがあると思います。勉強になりました。ありがとうございました。
13 自社や自店に代筆・代読の規定があるのにも関わらず、実践されているケースが少ないこと	特になし	特になし	特になし	特になし
14 同じ障害者の中でも千差万別なのだと感じました。ありがとうございます。	特になし	特になし	特になし	特になし

