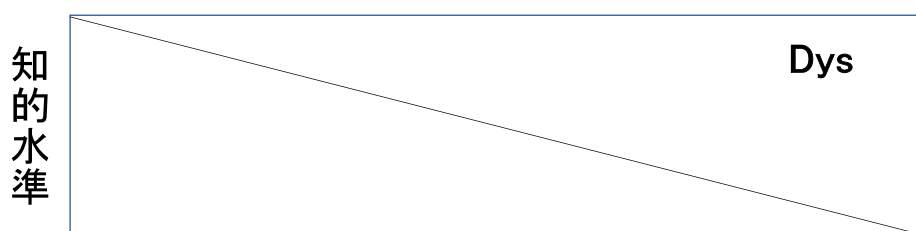


## 発達障害と苦勞

- ・ 発達障害は比較的最近の概念である
- ・ これまでの障害概念と異なる点がある
  - ① 境界がはっきりしない
  - ② 極めて多様性があり、一律な支援は難しい
  - ③ きめ細かな支援が必要である

発達障害



## ディスレキシアからの報告(1)

### 1 金融機関の窓口での対応

ディスレキシアの人達は読むこと、書くことに困難さを持っています。口座開設、クレジットカードの申し込み、借入の際の手続きは大変煩わしいです。多くの書類は自筆を要求されています。分かりやすい記入用紙、PCでの記入、窓口の係による記入支援が可能な職員研修を徹底してください。

デジタル化されていれば、入力も自分でできることも多いので、デジタル化の促進が期待されます。

## ディスレキシアからの報告(2)

例えば、口座を開設するときに、「読み書きが困難です」と口頭で言っても、「こちらの見本通りにご記入ください」と言われ、氏名のところの〇〇銀行太郎という名前をそのまま書くこともあります。

フリガナもカタカナかひらがなか判別できません。

生年月日と本日を混同することもあります。

## ディスレキシアからの報告(3)

### 2 必要書類について

借り入れの際に必要な書類や情報のリストをFAXやメールで送付してください。電話で羅列されても、聞き取りが不正確で、自分が書き取ると字を間違えます。急いでいる際に、「封書で送るので、それに従ってと言われても間に合わないこともあります。

デジタル化や通信方法を検討してください。

## ディスレキシアからの報告(4)

### 1 某都市銀行の窓口における好事例

はじめは、口頭で読み書きが困難であることを伝えたが・・・

S:「こちらの見本通りにお書きください」とほっておかれた。

ヘルプマークを見せながら、ディスレキシアであり、読み書きが苦手なことを伝えたところ、静かなところへ案内され、

S:「大変失礼いたしました、どのようにしたらよいですか？」

書くのに時間がかかること、どこに何を書くか混乱するので、支援をお願いした

S:「分かりました。ではまず、今日の日付です。平成〇〇年〇月〇日とお書きください」と指で示してくれた。

「お名前のフリガナはまず名字をカタカナで入れます。こちらに名字、その横に名前を」と書き入れる場所を指で示した。

おかげで一つの間違えもなく、訂正印もない申込み書がかけた

## ディスレキシアからの報告(5)

### 2 某金融機関における好事例

はじめから、ヘルプカードを見せてお願い。混んでいたが、受付が対応してくれた。順番は同じだったが、ストレスは10分の1に減った。

S : 静かなコーナーに連れていってくれて、「どうしましょう？」読み書きが苦手なことを告げる

S : 「よろしかったら、こちらで分かる部分はまず記入しますので、お待ちください。後でこちらが読みますので、間違いがなかったら、署名と押印は自分でお願いします」お礼を伝え、その場を辞した。