

金融サービス事業者の皆様への要望事項・好事例の紹介等

発達障害者の多くの方に伴う「読み書きの困難さ」「(滞在時間が長い場合の)感覚面(音、光、匂いなど)の疲労」という特性がありますが、一般に広く理解されているとはいえないので、当事者やその家族は説明に苦勞することあります。

(課題点)

- ・読み書き障害(発達障害の一つのタイプ)があることを伝えても、代読や代筆などの配慮が受けられない場合がある。
- ・感覚過敏(音や光、匂いなどの刺激に苦痛を感じる)の特性があって、滞在時間が長くなると疲労することがあるが、休憩スペースなどが無い場合が多い。
- ・テンキーの配置や画面案内が頻繁に変わることなどにストレスが大きい。

(好事例)

- ・ヘルプマークの提示で、代読や代筆などの配慮が受けられる場合がある。
- ・感覚過敏の特性を伝えると、待ち時間を案内し、屋外で時間調整することを認めてくれる場合がある。

(要望)

- ・発達障害の当事者を招いた職員向け研修を実施し、理解や対応について深めていただきたい。