

第5回：金融機関 UD 研修

日 時：10月18日（火） 集合 17：00 研修 18:00～20:00
会 場：東京東信用金庫 江東中央支店 3階会議室（北砂 4-7-41）
※都 07 系統バス（錦糸町～門前仲町）「境川」下車すぐ

内 容：金融機関 UD 研修

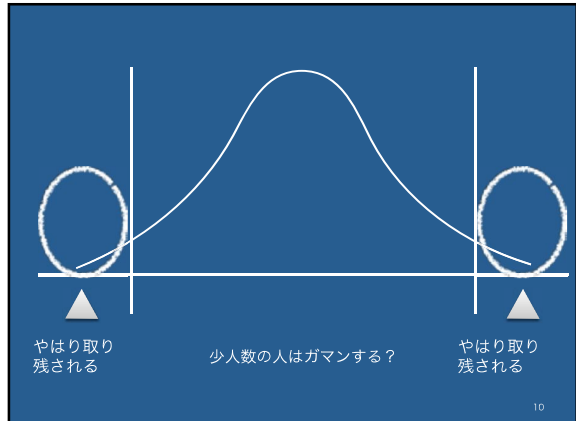
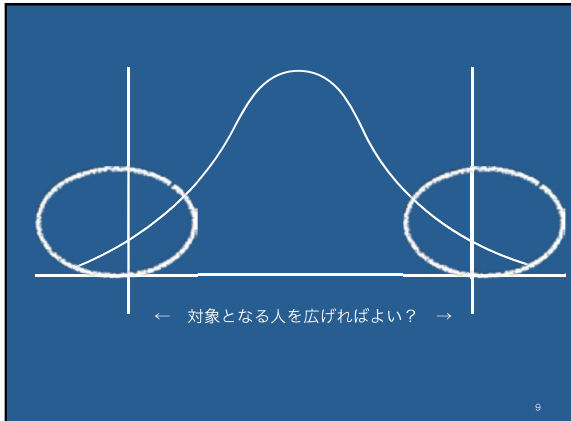
・第4回で検討した内容を、金融機関で働く職員の人を対象に行いました。

プログラム：

- 17：00 【リハーサル】
- 18：00 【開会】 あいさつ
- 18：05 ①【ユニバーサルデザインの概要】
- 18：20 ②【寸劇 ～こんなことに困っています～】
(20分)
- 18：40 ③【6グループに分かれて体験（7分×6テーブル）】
(50分)
- 19：30 ④【質疑応答・感想】
(20分)
- 19：50 終了
- 20：00 片付け終了（退出）

① 【ユニバーサルデザインの概要】

<p>ユニバーサルデザインについて</p> <p>2016.10.18 江東区ユニバーサルデザインWS</p>	<p>本日お伝えしたいこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「障害」は社会によってつくられる 2. 「バリアフリー」は根本の問題を解決しない 3. 「合理的配慮」はその人の目的を達成するためのもの
<p>「ユニバーサル・デザインまちづくり」はすべての人の平等を基本にしたまちづくり</p>	<p>1 「障害」は社会によってつくられる</p>
<p>「障害」の捉え方には二つのモデルがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ○医学モデル: その人がリハビリなどで使えるようにする →本人の身体を社会に合わせる (福祉、保健) ○社会モデル: 環境や制度を変えて使えるようにする →社会の側をその人の身体に合わせる (人権、政策) 	<p>今まで医学モデルの側面からばかり「障害」をとらえてきた</p> <p>↓</p> <p>医学モデルと社会モデルの両面から考えて、誰もが社会に関われるようにすることが必要</p>
<p>2 「バリアフリー」は根本の問題を解決しない</p>	<p>取り残されてしまっている</p> <p>ここを中心にまちやモノをつくると...</p> <p>取り残されてしまっている</p>



「バリアフリー」で間違いやすいこと

- ハード整備による「バリアをなくす」ことが目的化していると取り残される人が出てしまう
- 本来は「誰もが平等に使えるまちをつくる」ことが目的



3 「合理的配慮」はその人の目的を達成するためのもの

障害者差別解消法

- 平成28年4月1日施行
- 障害を理由とする差別の禁止
- 社会障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うこと。(配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で)

「合理的配慮」は「使う」という 実質を担保するもの

- 現状では施設整備は不十分
- すべてハード整備で対応することはできないが、人の力や社会資源を有効に活用することでその人が使えるようにする
- そのためには利用の選択肢を広げ、必要に応じて人が対応する

17

合理的配慮は「思いやり」か

- 「思いやり」自体は別に悪いことではないが、配慮を「する側の視点」になっていないだろうか。
- 車いす使用者が来訪したので、イスをどけてテーブルについてもらった。
- 聴覚障害者が来訪したので、筆談で「ご用件はなんでしょうか」と書いた。

18

障害者権利条約における 「合理的配慮」の定義

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基礎として、すべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適切な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。

19

「ユニバーサル・デザインま
ちづくり」はすべての人の平
等を基本にしたまちづくり

20

ユニバーサルデザインの定義

(江東区ユニバーサルデザインまちづくり)

年齢、性別、国籍、能力にかかわらず、すべての人が、出来る限り最大限に利用可能な生活環境をつくるために、建築物、設備、環境、製品などをデザインする考え方。

21

ユニバーサルデザインの定義

(江東区ユニバーサルデザインまちづくり)

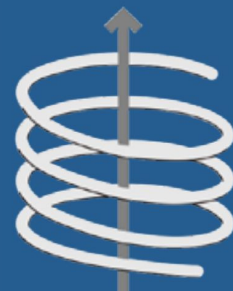
年齢、性別、国籍、能力にかかわらず、すべての人が、出来る限り最大限に利用可能な生活環境をつくるために、建築物、設備、環境、製品などをデザインする考え方。

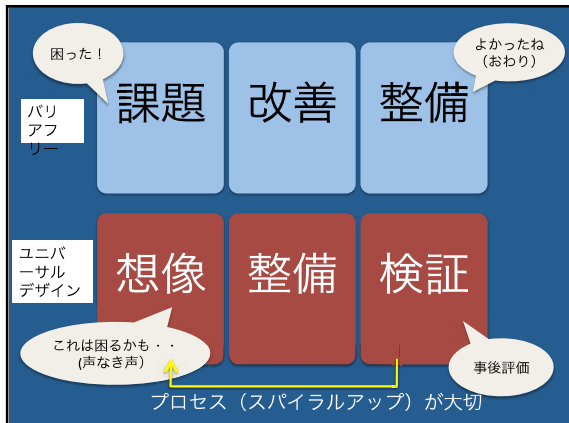
22

無理だからあきらめる？

少しずつ良くするよう、検証し、さらに良くしていく繰り返しが大切

- →これをスパイラルアップといえます。





- 体験を通じた「気づき」から、まだない課題を「発見・想像」する
- 検証／評価／その後の反映（スパイラルアップ）が不可欠

本日の体験の目的

29

これからいくつかのシーンを見ていただきます

30

金融機関の窓口で、利用者が感じている「困りごと」や「とまどい」をご覧ください

31

その後、皆さんがどのように対応したらよいか体験してください。

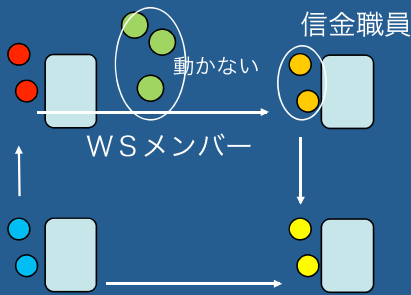
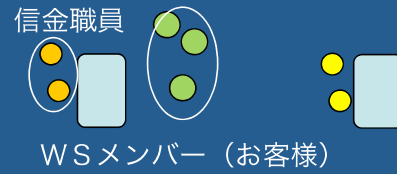
32

体験の中でコミュニケーションをとりながらいっしょに考えてください。

33

体験の方法

34



- ①視覚に障害がある方や手が不自由な方が来店された際、伝票などにご記入いただけず困りました。
- ②歩行が困難な方が椅子から立ち上がる時に、周りに人がいなく危険を感じる時がありました。
- ③お話されることが聞き取りづらく、また意思疎通が取れず困ったことがあります。

38

- ④電動車いすを使用された方が、来店された時にどのように対応してよいかわかりませんでした。
- ⑤視覚に障害がある方などお声掛けの際、手をさしのべて良いか迷いがあります。
- ⑥日本語がわからない為（話せない、書けない）対応に苦勞しています。

39

②【寸劇 ～こんなことに困っています～】

凡例 カッコやアンダーラインの意味
(心の声)
<行動>
【ナレーション】
伝えたいポイント(アンダーライン)

1) 車いす使用者：銀行入口の問題

車いす (入り口のスロープが急だな、一人だとちょっときついな。
インターホンもあるけれど、位置が高くて手が届かないな。
誰か通らないかな?)
通行人1 <急いで通り過ぎる>
車いす (あっ、、、行っちゃった。。。)
(次の人がきたぞ) すみません、このスロープが急で一人では上れないので、
手伝ってもらえますか?
通行人2 えー、私車いすを押したことなくで、、、どうしたらいいですか?
車いす では、銀行の人を呼んできていただけますか?
通行人2 <呼びに行く>
行 員 お待たせいたしました。ご案内いたします。

2) 車いす使用者：窓口対応の問題 (斎藤・瀧川・金子・中沢・須佐・牧野)

行 員 お待たせいたしました。こちらへどうぞ。<イスがある席に案内>
車いす はい <机につくため、自分でイスをどける>
行 員 あっ、すみません <イスをどけるのを手伝う>
黒 子 「× ブブー」【イスがあると、車いすの人はテーブルにつけません】
窓 □ 今日はどうなご用件でしょうか?
車いす □ 座をつくりたいのですが。
窓 □ ありがとうございます。本日、ご身分を証明するものをお持ちでしょうか。
車いす 持っています。後ろのリュックに入っているのですが、手が不自由なのでとっ
ていただけますか?
行 員 <後ろにリュックをかけたまま、身分証明書を取り出し、本人に渡す>
黒 子 「× ブブー」
車いす (リュックを前に持ってきて、自分に見える位置で書類をとって欲しかったん
だけだな。)
はい、これです。
窓 □ 手続きさせていただきます。こちらで<イスがある席を示す>おかけになって
お待ち下さい。
車いす (どこに座るんや、座れるなら座っとる)
黒 子 「× ブブー」

凡例 カッコやアンダーラインの意味
 (心の声)
 <行動>
 【ナレーション】
 伝えたいポイント (アンダーライン)

3) 外国人：社会システムの違い

《銀行窓口で》

外国人 □座をつくりたいのですが<窓口に座る>。

窓 □ ありがとうございます。こちらの書類に必要事項のご記入をお願いします。しばらくお待ち下さい。

はい、こちら通帳になります。

外国人 これは何ですか？

窓 □ こちらは通帳と言いまして、口座の残高がわかります。

外国人 (カナダでは通帳を作らない人が多いけれど、必要なのかな？ 何だかわからないけれど、聞くのも恥ずかしいし。まあいいや、あとでネットで調べよう。) わかりました。ありがとうございます。

窓 □ カードはお作りになりますか？

外国人 (そっか、デビットカードを作れば、便利でいいな。) お願いします。

窓 □ カードは後ほどご自宅に届きます。ありがとうございました。

外国人 (えっこの場でもらえないの？ カナダではその場でカードは発行してもらっていたけどな。まあいいや、あとでネットで調べよう。)

ありがとうございました。

窓 □ (カナダ人だったけれど、日本語が上手で良かった～)

《お店で》

外国人 (カードが届いたわ、これで買い物に行ける、良かった～。) あのお店に行こう。)

店員 いらっしゃいませ。

外国人 これ買いたいのですが。支払いはカードをお願いします。

店員 (これはキャッシュカードだ、クレジットカードじゃないわ。) お客様、恐れ入りますが、これはキャッシュカードです。

外国人 キャッシュカードが、デビットカードとして使えないの？

日本語は話せるけれど、日本の銀行のしくみを知っているわけではないのよ！

日本の社会システムを知らない前提で、説明をしてください！

<p>凡例 カッコやアンダーラインの意味 (心の声) <行動> 【ナレーション】 <u>伝えたいポイント (アンダーライン)</u></p>
--

4) 視覚障害者：案内の問題

- 視 覚 (銀行に行ってお金をおろそう。
入口を見つけたぞ。ドアが開いたかな？ うるさくて自動ドアが開いたかどう
かわかりにくいんだよね。)
- フロア いらっしやいませ。
- 視 覚 (私に言っているのかな～)
- フロア いらっしやいませ。
- 視 覚 (やっぱり、私に言っているのかな～)
- フロア <近づいて真横で>いらっしやいませ
- 視 覚 (やっぱり私に声かけしていたのか。遠くから言われてもわからないんだよね。)
お金をおろしにきたのですが。
- フロア <手で示して>こちらです。
- 視 覚 こちらって、どちらですか？
- フロア 向こう側<手で示して>です。
- 視 覚 向こう側って、どこですか？
- フロア 左斜め前です。
- 視 覚 こちらですか？ <逆方向に歩く>
- フロア あっ間違えました。右斜め前です。ご案内いたします。
- 視 覚 (「あちらこちら」の指示語は、わからないんだよね。)
では、肘をつかまらせてください。
- フロア <窓口まで案内>
- 窓 □ いらっしやいませ
- 視 覚 お金おろしたいのですが。～要件終了～
- 窓 □ これで終了です。ありがとうございました。
- 視 覚 出口はどっちでしょうか。
- 窓 □ 入口と同じですが、あちらまでご案内いたします。
- 視 覚 あちらはどちらでしょうか？
- 窓 □ 申し訳ございません。出口までご案内いたします。私におつかまりください。

凡例 カッコやアンダーラインの意味
 (心の声)
 <行動>
 【ナレーション】
 伝えたいポイント (アンダーライン)

5) 視覚障害者：身分証明書や代筆の問題

- 窓 □ いらっしゃいませ。今日はどのようなご用件でしょうか？
- 視 覚 定期預金の口座を作りたいのですが。
- 窓 □ いつも当行ご利用いただきましてありがとうございます。本日、身分証明書をお持ちでしょうか。
- 視 覚 障害者手帳を持ってきています。
- 窓 □ これで大丈夫かどうか、上の者に聞いてまいります。少々お待ち下さい。
- 【ナレーション 待つこと 10分】
- 窓 □ お待たせいたしました。これで大丈夫でしたので、書類の記入をお願いいたします。
- 視 覚 私は見えないので、書類の文字を読めないし書類に記載もできないので、書いていただけませんか。
- 窓 □ お付き添いの方がいらっしゃいますので、代理でお書きいただけないでしょうか。
- 視 覚 いや～、この方には付き添いをお願いしていますが、他人なんです。プライバシーの問題がありますから、代筆は銀行の方をお願いできないでしょうか。
- 窓 □ おっしゃるとおりですね。それでは、ちょっとお待ちいただけますか。もう一度上の者に聞いてまいります。
- 【ナレーション 待つこと 30分】
- 窓 □ お客様、お待たせいたしました。代筆でやらせていただきます。代筆者を呼びますので、しばらくお待ち下さい。
- 視 覚 (また待つんだ。)
- 【ナレーション 待つこと 20分】
- 窓 □ お待たせいたしました。代筆するものと、それを確認するものがまいりましたので、手続きさせていただきます。
- 終わりました。通帳をお渡しいたします。
- 視 覚 待った待った、1時間も余計に待った。参った、もうこの銀行やめるわ。

凡例 カッコやアンダーラインの意味
(心の声)
<行動>
【ナレーション】
伝えたいポイント(アンダーライン)

⑥ 聴覚障害者：窓口対応の問題

《銀行窓口で》

聴覚 <何か探している様子>

フロア1 いらっしゃいませ。【口座を作りたいやりとりは省略】
手続きはあちらでございます。

フロア2 11番のカードを持って、こちらでお待ちください<待合のイスを示す>。

聴覚 <待っていると、窓口で番号が表記される>

窓 □ いらっしゃいませ。

聴覚 <身振りで、口座をつくりたい、書類を記載する>

窓 □ そちらでお待ち下さい。

聴覚 <窓口前のイスに座る>

窓 □ 11番の田中さま、田中さま<音声のみ>

客(田中さん) はい

窓 □ 11番の田中さま、田中さま<音声のみ>

客(田中さん) あれっ、ぼくじゃないの？

聴覚 (窓口に行く)

ナレーション 1回目に電光掲示板で番号が表示された時はわかるが、2回目は「音声のみ」で呼ばれることが多くてわからない。困ってしまう...

③【6グループに分かれて体験（7分×6テーブル）】

1) 進め方

- ・参加者は2～3人を1グループとして、6グループに分かれます。
- ・体験は、1テーブル7分で、6回実施します。
- ・1テーブルで一人の参加者が体験をします。移動した先のテーブルでは別の人が体験をします。
- ・ワークショップメンバーは同じ場所で6回実施し、参加者が場所を移動します。

2) 役割分担

- 障害当事者はお客様役 記録 タイムキーパー 写真撮影

3) 体験の内容

- ・6つのテーブルを用意します。
- ・7分のうち、最初の5分は体験、2分は意見交換やお話にする目安で実施してください。

■テーブル1（車いす使用者：小曾根さん）

- 体験：テーブルにつく（足元の状況説明）、名刺や資料の手渡し
- お話：ATM、トイレについて

■テーブル2（車いす使用者：斎藤さん）

- 体験：車いすを押してもらい、リュックから資料をとる
- お話：見えない障害のこと

■テーブル3（外国人：シェンさん）

- 体験：外国にはない制度の質問と説明（通帳、振り込みなど）、書類説明の方法
- お話：知らない制度やしきみがあること

■テーブル4（全盲：中山さん）

- 体験：イスに座る、名刺や書類の手渡し、クロックポジション
- お話：声をかけて欲しいこと

■テーブル5（弱視：鈴木さん、杖使用者：中島さん）

- 体験：伝票に記載する（見え方の確認）
- お話：杖使用者のこと

■テーブル6（聴覚：油井さん）

- 体験：筆談で会話、簡単な手話
- お話：視覚情報が大切なこと

★話題

- ①新規口座をつくる ②融資や投資の相談に来る ③定期預金をはじめる
④預金を下ろして、振込をする といった中から協力者が選んでください。



研修の様子

④【質疑応答・感想】

金融機関職員の研修を受けての感想

- ・これまでいろいろな視点で考える視点は少なかった。通帳や振込のシステムが海外にないというのに驚いた。
- ・日常、出くわしたことのないことが多かった。視覚障害者に方向を伝える時、右斜め前というより、11時の方向になどクロックポジションで伝えた方が具体的で分かりやすいことを知った。
- ・ATMの音声ガイダンスを聞いたことがなかったので、確認したい。お客様には聞けないことが、今日は聞いた。
- ・弱視の方は、道具があれば書類が書きやすいことがわかった。手づくりでも作れそうなので、作ってみたい。気が付かないことがたくさんあった。
- ・車いすの方は、ATMの画面が光って見えない高さになってしまうことを知った。配慮しているつもりだったが、足りないことがわかった。
- ・他のお客様がいると、「こうして欲しい」と言いにくいかも知れないので、言いやすい雰囲気をつくりたい。
- ・外国人の方は、何がわからないかもわからない。
- ・こちらからの声かけは大事。「何かお手伝いできることありますか」「不明な点はありませんか」と声かけしたい。

川内先生の講評

- ・コミュニケーションボードはみずほ銀行が取り組んでいるもの。聴覚障害、知的障害者のために作ったが、外国人にも有効。
- ・聴覚障害者との対応は、筆談ボードの他、アプリでは「UD手描き」「UDトーク」もある。
- ・外国人への対応は、アプリ「Voice Tra（音声翻訳）」、あるいはタブレットを使ってスカイプで通訳なども行われている。
- ・この店舗は良くできている。車いすが入れるトレイもあってよい。通用口の敷居が高くなっているのは残念。

信金：鈴木さま

- ・コミュニケーションは大事。ハードは限界があっても、ソフトは開発していける。



金融機関職員のアンケートのまとめ

Q 1. 今回の研修に参加された理由をお聞かせ下さい

- 06：ユニバーサルデザインについて知りたかったから
- 14：これまで接客中、対応に困ったことがあったから
- 01：その他

●体験の中で、相互理解が深まった

- ・どのように対応したら皆様に気持ち良くご来店していただけるか、知りたかったから。

Q 2. 参加された感想お聞かせください

- 12：ちょっとしたことで、様々な方に対応できることがわかった
- 09：もっと様々な方への接客について知りたくなった
- 04：難しく感じ、自分の店舗で活用できるか疑問だった
- 01：その他

●障害者本人から直接聞いて良かった

- ・障害者の方の本音が聞けて、大変参考になりました。
- ・実体験や要望を直接聞いたのが、大変貴重でした。満足していただける接客を目指したいが、訓練経験を重ねなければ難しいと感じました。
- ・具体的な対応の仕方や、声かけのタイミングなど、大変参考になりました。

●相手の立場を考える、コミュニケーションの大切さを知った

- ・相手の立場になって考える、ということの重要性を感じました。
- ・コミュニケーションを取る（取りやすい環境をつくる）ことが大切だと思いました。

Q 3. 今後、研修として受けてみたいテーマ等がありますか

●同じ内容を時間かけて

- ・もう一度同じ内容で時間をかけて受けたいです。
- ・時間をかけ再度研修を受けたいです。

●高齢者・認知症

- ・高齢者や認知症のお客様への適切な対応。
- ・高齢者を中心として、様々な対応を学んでみたいです。
- ・高齢のお客様への対応（6）
- ・今回より少し濃い内容の研修

●課題に対するアイデア出し

- ・今回の研修でも出た「通帳の最終ページがわからない」等を解消するために、こんな商品があったら良いというアイデアを出したり、商品を一緒に考えてみたりすることをしてみたいです。

●車いすなどの体験

- ・車いすに自分で乗ってみる
- ・車いすに自分で乗ってみるなど、障害者側になってみる体験をすると、お客様の気持ちを想像しやすくなるかと思います。

●事前アンケート内容

- ・事前アンケートの内容にあまり触れる時間がなかったので、その件に関しての実践的な研修があれば、また参加してみたいと思います。

Q 4. 本日の研修に関して、ご意見、ご提案など、自由にお書きください。

●貴重な体験、参考になった

- ・今回の研修を受けるまでは、正直なところ体の不自由な方に対してどう接すればよいのか

わからず、経験もなかったので、大変参考になりました。

- ・貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。
- ・このような研修に参加するのは初めてのことで、とても勉強になりました。
- ・実際に障害をお持ちの方が来店すると、私たちもどのようにしたら良いか、戸惑っていました。お客様に不快な思いをさせているかも、と感じたこともありました。今回、この研修で直接お話できて、どのようにするべきか、学ぶことができました。
- ・いつも窓口にお客様の対応をしています。障害を持っている方の不自由なことが、正直わかりませんでした。ATMの画面が、車いすの方は見えにくい、スロープもあがりにくい、目が見えない方の対応など、すごく勉強になりました。自分が不自由を感じていないので、あたりまえに接していて、恥ずかしかったです。
- ・大変有意義で勉強になりました。貴重な経験をさせて頂きありがとうございました。

●障害者本人から直接聞いて良かった

- ・様々な障害をお持ちの方と接する機会はなかなかないので、普段聞きづらいことや、皆様の本音を聞いて、とても勉強になりました。
- ・障害を持ったお客様の接客をすることも、お客様から「ここが困る」「こうして欲しい」というお話が聞けることも、普段はなかなかできないことなので、貴重な体験でした。
- ・障害者の方から、直接お話が聞けたので、参加して良かったです。
- ・ワークショップの皆様の生の声を聞くことができ、違う目線で見ることの大切さや文化の違いなども勉強になりました。
- ・今回の研修に参加して、お客様には普段聞けない意見や要望を聞くことができ、すごく勉強になりました。
- ・また普段、障害を持った方が来店した時、自分の対応はあっていたのかと思うことがあったので、そういう質問もすることができて、とても参考になりました。この研修に参加して良かったです。
- ・普段できない貴重な体験ができ、有意義な時間を過ごすことができました。車いすの方、視覚・聴覚障害の方、外国の方を実際に接客して、何に困っているのか不安になるのかを聞き、同じ目線で対応する大切さを学びました。

●今後に活かしたい

- ・この研修を通して、その方の目線に立って考えてみるのがとても大切だと感じたので、支店に帰り全体で考えたいと思います。
- ・また、江東地区だけではなく、全店舗を対象として、こういった研修を行ったりして、金庫全体で共有理解を深め、考え、実践し、全ての人が利用しやすい金庫づくりができれば良いと思いました。
- ・貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。公私ともに今回の経験を活かしていこうと思います。
- ・お客様と接する中で、気づきの大切さを学びました。出来ることを工夫しながら顧客満足度向上につながるよう、参加させて頂きありがとうございました。
- ・この学びを生かし、全てのお客様に気持ち良く感じていただけるよう取り組みたいです。
- ・外国の方も、通帳やATMの使い方、意味もわからないなんて、知りませんでした。店にいて、これから少しでも研修したことを活かしていきたいです。
- ・今回、お伺いできたことは、すぐに実践できることも多く、至らない点は改善し、研修で学んだことや気づいたことを活かして、安心してご利用頂ける金融機関を目指していきたいです。本日はありがとうございました。

●良かれと思っていたこと、あたりまえだと思っていたことが違った

- ・今まで良かれと思ってやっていたことが、相手を傷つけたり、怖がらせてしまっていたのだなという気づきがありました。
- ・親切でしていた行動が、実はそうでないこと、同じ車いすの方でもそれぞれにできることに違いがあることを教えていただき、考えるよい機会となりました。
- ・今回の研修を通して、自分があたりまえだと思っていることが、全て皆、同じだとは限らないということを改めて学びました。
- ・健常者の方や日本人の方に、この程度言えば伝わるだろうと思っていたことも、障害者の

方や外国人の方にとってみれば、1つ1つが疑問に感じることであり、誤解が生まれるはじまりだと思いました。そのためもお客様にしっかり丁寧に、ご案内をして会話をしている、ご要望も汲み取れるように柔軟に対応できるようにしたいです。

- ・私の支店はBFになっていますが、それでもまだまだやらなくてはいけないことが沢山あることに気づかされ、自分達でできることを最大限努力し年齢・性別・国籍や能力に関わらず、全ての方が気持ちよく生活していけるようにしたいと、心から思いました。
- ・今回の研修では、改めて「お客様目線」の難しさを感じ、勉強になりました。
- ・特に、日本語が話せる外国の方は、日本の文化もわかっているものだという思い込みがあったので、もっとお客様の不安をなくせるような接客をしていきたいと思えます。
- ・様々な障害をお持ちの方に、必要な配慮がされていないことを、改めて感じました。

●声かけ方法や、障害者に聞いて良いことがわかった

- ・「何かお手伝いしましょうか」「何をしたら良いですか」という声かけが大事である、ということを確認できました。
- ・どこまで聞いて良いのか、手を差し延べていいのかわからないと質問したところ、「ストレートに聞いてもらって構わない。その方がこちらも助かる」と意見をいただき、仕事上だけでなく、普段からも実践しようと思いました。

●障害についての理解が深まった

- ・今回、障害の捉え方で、2つのモデルを初めて知りました。特に「社会モデル」は、ひがしん全体として考えて行く課題であると強く感じました。
- ・ユニバーサルデザイン研修を受けて、障害者の方や外国人の方が、普段どのような気持ちで日々生活しているのかが、とてもよくわかりました。
- ・印象的だったことは、車いすに乗っていると、足に障害があると思いがちですが、他にも障害を持っていることもあるというお話でした。目で見て判断するだけでなく、細部に気配りできるように心がけていきたいと思えます。
- ・来店していただくお客様に誠心誠意心を込めた接客をして、気持ち良く帰っていただけるようにユニバーサルデザインの定義の考え方を常に想うことは大事だと想いました。
- ・初めに金融機関で実際に困ったことを寸劇にして頂き、とても参考になりました。

●代筆について考えたい

- ・また障害をお持ちの方と接する時、代筆という課題はとても難しいです。私たち金融機関では、代筆はかなりのリスクを伴います。金融機関毎の決まりがあったり、お客様の状況によって判断すべきことになると思うので、私たち係員だけではなく、上席にもこういった研修を受けてもらいたいです。
- ・窓口対応も勉強不足で代筆を依頼された時などのスムーズな対応も勉強になりました。

●コミュニケーションボードを活用したい

- ・コミュニケーションボードがあることで、耳の聞こえない方、外国人の方など、殆どの方とのコミュニケーションが取りやすくなると感じました。
- ・また、外国人の一見客からはVISAカードでキャッシングをしたいと言われることが、支店で頻繁にあるので、ひがしんでは対応していない旨のボードがあると、英語が苦手な職員でも対応ができるのでありがたいです。

●音声案内を聞いたことがなかった

- ・視覚障害の方から、「ATMは音声対応していますか」という質問があり、音声ガイダンスの受話器を実際に使ってみたことがなかったため、ご案内することができませんでした。今まで知らなかったことや、気づかなかったことを多く学ぶことができたため、意識改革となりました。

●要望を聞きたかった

- ・限られた時間内での研修なので仕方がないかも知れませんが、せつかくの貴重な機会なので、お客様としての皆さんの声（体験や要望など）をじっくりお聞きしたかった。

●概要の資料が欲しかった

- ・プロジェクタースクリーンを使用しても講義の際に、映し出される内容と同じ資料が手元にあると、より理解できたのではないかと思います。

・東京東信用金庫の職員向けニュースに掲載されました。

研修トピックス

平成28年10月19日 人事部人材開発担当

江東区主催「ユニバーサルデザイン接客研修」実施！

平成28年10月18日(火)PM6:00～8:00江東中央支店3階会議室にて、江東区まちづくり推進課・ワークショップの方々にお越しいただき、「ユニバーサルデザイン接客研修」を実施しました。

今回の研修は、江東地区8店舗のテラーを中心に2名ずつの16名が参加しました。当日は、江東区職員・一般公募より約30名の方が研修に来られ、また江東ケーブルTV・ニッキン・キンタイ・金融経済新聞社の取材もあり総勢約50名ほど集まりました。

実際に障害者の方よりお話を聞かせていただき、今後どのようなことを配慮すべきか？等学ぶことができ、とても有意義な研修でありました。

金融機関において、どんなお客様が来店されても快適にご利用いただけるよう、今回の研修を是非活かしてください。

研修内容は・・・

- ①ユニバーサルデザインの概要
- ②寸劇～こんなこと知っていますか？～
- ③6グループにわかれて体験(7分×6テーブル)
- ④質疑応答

