

バリアフリーと金融機関

～みずほ銀行「ハートフルプロジェクト」～

田口 さつき

バリアフリー新法は金融機関にも影響

近年、金融機関でもバリアフリーという言葉がＩＲ資料などで見かけるようになった。このバリアフリーとは、02年12月に閣議決定された「障害者基本計画」によると、「障害のある人が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去する」ことを意味し、より広くは「障害者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理的なすべての障壁の除去」という意味で使われる。

金融機関がバリアフリーに取り組む背景にあるのが、バリアフリー関連法令の整備である。「障害者基本計画」に先行して94年に成立した「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（ハートビル法）やこれを受けた東京都の「高齢者、身体障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例」（ハートビル条例）は、金融機関の店舗（新築分）も対象としていた（後述）。

そして06年成立の「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー新法）は、「高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上」を求めるもので、一層の取り組みを促している（注1）。

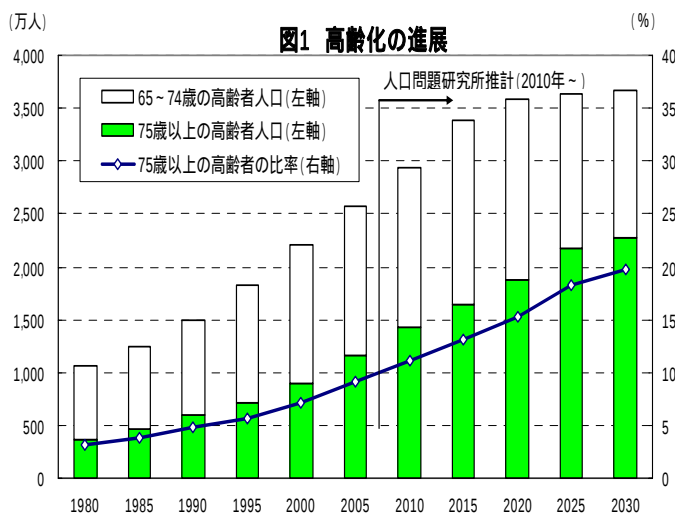
このようなハード面だけでなく、ソフト面についてもバリアフリーに向けた動きが進んでいる。05年に内閣府障

害者施策推進本部が作成した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」は障害のある人々へ配慮すべき事項が具体的に示されている。これを参考に06年に全国銀行協会は「銀行におけるバリアフリーハンドブック」を作成した。また同協会は、08年2月に代表的な取引や手続を表した「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を発表した。

（注1）「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（ハートビル法）、「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」（交通バリアフリー法）は、バリアフリー新法の施行に伴い、06年12月20日に廃止された。

バリアフリーの必要性

このように本格的なバリアフリー社会へ



総務省統計局「国勢調査報告」および国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」（平成18年12月推計）による各年10月1日現在の推計人口（〔出生中位（死亡中位）推計値より作成

の移行が急務となっている背景の一つは、急速に進む高齢化がある。一般的に高齢者は 75 歳を越えると、次第に日常生活を営む上でなんらかの困難を感じたり、医療や介護サービスを利用する頻度が増えたとされる。その 75 歳以上の人口は 05 年に約 1160 万人となり、同年齢層が全人口に占める比率は 9.1% となった。そして、国立社会保障・人口問題研究所の推計では、2020 年には同比率は 15% を越えたとされている（図 1）。

また、バリアフリーにおいては、様々な障害のある人々が活動しやすい社会的環境づくりということも考慮しなくてはならない。厚生労働省の各種調査によると、05 年現在、身体に障害を持つ人々は約 479.5 万人（「社会福祉行政業務報告」）である。身体障害の原因は半数以上（55.7%）が肢体不自由であるが、内部障害（25.7%）、聴覚・平衡機能障害（9.3%）、視覚障害（8.1%）も多い。知的障害者は 05 年現在 54.7 万人（同省「知的障害児者基礎調査」）、精神障害者は 05 年現在 302.8 万人（同省「患者調査」）である。

以上のような状況から、より幅広い顧客へのサービスにおいて「利用しやすさ」「わかりやすさ」という点で全般的に施設やサービスを見直す必要に迫られている。

みずほ銀行「ハートフルプロジェクト」

発足までの足取り

このように金融機関にもバリアフリーについての取り組みが求められている中、早くからバリアフリーの取り組みを進めているみずほ銀行の「ハートフルプロジェクト」について紹介したい。

図2 みずほ銀行「ハートフルプロジェクト」
基本的取り組み

ハード面	ソフト面	ハート面
建物・設備	お客さま向け書類等	接遇教育
機器類	インターネットコンテンツ	人権意識醸成
内装・家具・什器等		

みずほ銀行資料より一部抜粋

同行は、05 年 11 月から「ハートフルプロジェクト」を立ち上げた。同プロジェクトは、a)ハード面、b)ソフト面、c)ハート面から成り立っている（図 2）。同行では、プロジェクト立ち上げ前に検討を重ねた。この話し合いにあたって、利用者（特に、高齢者や障害者）の視点を反映することを心がけ、外部からアドバイザーを招いた。そして現在も「ハートフルアドバイザー会議」として定期的に会議を開催している。

また、従来からバリアフリーの取り組みはハード面（店舗・設備面）の整備において行われていたが、さらに理念を行内に広げるため、取り組み内容を前述の 3 つの面に整理することを明確に打ち出した。さらに検討の過程で、「効果検証を行い、次の取り組みに活かす」という『PDCA サイクル』を回す』『『できること』を『継続』して行う』、「バリアフリーの理念が行員に浸透するようにする」など具体的な取り組み姿勢が固まっていった。なお、バリアフリーについては、「総論は賛成であるものの各論では反対」となる可能性があるため、同行では CSR の担当である経営企画部主導で推進し、組織横断的に行動に移していった。

ハード面

前述のアドバイザーとの話し合いから、同行は店舗整備にあたって 8 分野に渡る基

本スペックを選定し、全店舗に備えることを目指した。このスペック選定にあたっては、例えば、顧客用トイレの設置については、防犯上の問題が予想されるものもあったが、サービス業として、可能な限り設置する方針とした。

また、東京都の「高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例」(建築物バリアフリー条例)(注2)も参考にしながら、バリアフリーに関する「店舗改修基準」を独自に決めた。そして06年から改修に着手した。07年3月には基本スペックの整備状況を全店調査し、状況把握に努めている。また、実際に設備が設置された店舗に担当者とアドバイザーが赴き、使い勝手確かめ、場合によっては修正も行うそうである。

なお、基本的には、既存の設備を活かしつつ、更新の時期に、バリアフリー基準を満たしたものを入れるようにしている。

基本スペック

入口の自動ドア設置
段差解消
通路幅整備
視覚障害者誘導設備
車いす使用者用駐車場設備
お客さま用エレベータ設置
お客さま用トイレ設置
視覚障害者対応ATM設置

みずほ銀行資料

(注2)東京都の「高齢者、身体障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例」(ハートビル条例)、「高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例」(建築物バリアフリー条例)では、500㎡以上の新築店舗に対し、建築基準を示しており、基準を満たさない場合には確認や検査済証がおりない。既存店舗についても増改築

する場合、その面積が500㎡以上であれば、同様である。

ハート面及びソフト面

このような整備を行う一方で、同行はハート面として行員への教育も進めた。具体的には、研修を開催したり、独自に作成したマニュアルや研修ビデオを支店に配布し、派遣社員を含む全行員の啓発に努めた。また、ロビーの担当者向けに車椅子の使い方を実践するなどの研修を行っている。総合受付担当者(ロビーコンシェルジュ)には、サービス介助士の資格取得を推進している。このような研修や研修ビデオをみた後、行員で話し合い、店舗ごとの対応を決めてもらっている。

ソフト面については、営業窓口やロビーにおける「耳マーク」(注3)や筆談用の「ホワイトボード」の設置を進めた。また、前述の「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を、08年2月に全店に導入した。これに加えて、商品パンフレットや顧客向け書類などをわかりやすくする試みが行われてきている。

(注3)社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及に努めているシンボルマーク。

取り組みへの反響・効果

同行はハートフルプロジェクトについて当たり前のことをやっているに過ぎないとして声高に伝えるのは控えてきた。しかし、着実に行内外の評価が高まってきている。例えば、06年に東京都から表彰されたり(注4)、顧客アンケートなどから好意的な意見も増えてきた。

現場の行員達の反応は、プロジェクト開

始前の聞き取り調査などでも積極的であったが、実際に行ってみて、「トイレとエレベータの苦情に対応する必要がなくなったため、より顧客対応に集中できるようになった。」「ホワイトボードの利用により顧客とのコミュニケーションが改善し、対応時間が短くなった。」など肯定的な意見がでている。また、行員からバリアフリーの観点での提案が同行本部に寄せられるようになったそうである。

バリアフリーの取り組みは直接的に収益に結びつかないように見えるが、同行では預金や投資信託などの利用は、高齢の顧客が多く、経営戦略にも沿っている、今後、バリアフリーが当たり前になっていく中で早いうちに対応することにより、銀行界における先進的な取り組みがなされたとの意見が出されている。

(注4) みずほ銀行は東京都から第55回東京都社会福祉大会で知事感謝状を授与された。

おわりに

バリアフリーという考え方の原点でもある1983年からの「国連・障害者の10年」のテーマ「社会的に弱い立場におかれた人々への『完全参加と平等』の確保」という考え方は、社会に着実に浸透してきている。これに加えて、高齢化や国際化の進展により、バリアフリーへの社会のニーズは今後も増していくだろう。

政府はバリアフリーから更に進んで、「あらかじめ、障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいような都市や生活環境をデザインする」(02年12月「障害者基本計画」)というユニバーサルデザインの観点も含めたバリアフリ

ー・ユニバーサルデザイン推進要綱(04年「バリアフリー化推進要綱」の改定)の素案を示した。同案では、ハード・ソフト面が一体となった取組みの充実や民間団体への参加の働きかけなども今後の取り組み方針として挙げられている(注5)。

バリアフリー等の理念が交通機関などの設備に具体化され、利用者がそれを当たり前と受け止めていく中で、金融機関も積極的に対応していかなければならないだろう。

みずほ銀行の事例では、バリアフリーの重要性についての認識に基づき、「ハートフルプロジェクト」計画段階での綿密な打ち合わせを行っている。そこで打ち出された方針に沿って、地道に取り組みが進められた。このような主体的な取り組みが奏功し、バリアフリーに関する理解が行内に浸透し、インターネットのコンテンツやパンフレットの見やすさなどの改善につながっているのは、同プロジェクトから得られた広がりとして評価できるのではないだろうか。

(注5) 2008年3月末の報道によると、与党は「ユニバーサル社会基本法」を制定する方針。25日には同法の趣旨が発表された。