

# 金融機関には ここを改善してほしい

利用者が語る

障害を持つ顧客から見て、いまの金融機関にはどんな問題があるのか。本稿では、3名の方に金融機関への率直な意見を述べてもらった。

## ① 下肢障害者の声

### 重い扉、高い敷居では 建物にすら入れない

大日方邦子

トリノパラリンピック  
アルペンスキー大回転金メダリスト

**私** は下肢に障害があり、その時々で車いすを使うこともあれば、義足と杖で街を歩き回っていることもある。体調や移動距離、時間、目的に合わせて自分にとって使い勝手のよい移動手段を選んでいく。

車いすを使っている時と歩いている時では、街の見え方やバリアフリー設備の使い勝手について、異なった印象を受けることもある。私は車いすユーザーと下肢に障害のある歩行者という二つの目線で、街のバリアフリー設備や人々とのコミュニケーションを考察し、興味深い体験を重ねてきた。改めて金融機関の使い勝手を考えてみると、日本の銀行は車いすユーザーにとって、また、下肢障害を持つ者にとっても、必ずしも

便利な場所ではない。以下、自身の経験をもとに、日本の金融機関のバリアフリーの方向性について考えてみたい。

### 段差が10センチ以上あると車いすで越えるのは難しい

以前勤務していた職場には銀行の出張所があり、普段はそこばかりを利用していた。当然この出張所の職員の方々は私と顔見知りであり、さりげなくサポートしてくださっていたので、不便さを感じることが少なかった。

しかし出張や遠征先で慣れない銀行を利用すると、スムーズに利用できないことがある。まず困るのは、銀行の建物そのものに入れないケース。入口には重たい扉、さらに敷居が高い建物もある。

敷居が高いというのは比喩ではない。物理的に10センチメートル以上の段差があると、車いすでその段差を越えるのは難しい。まして片手で重たい扉を押しながら段差を乗り越えるのは、運動神経と腕力に自信があるアスリートにとっても極めて難度が高い。

実は「敷居の高さ」は簡単なスロープさえあれば容易に解決できるのだが、その準備が整っていない金融機関もまだ見かける。

また、下肢障害があると、マイカー移動が基本となるため、車で銀行を訪れることも多い。最近はこのようにニーズに配慮して、駐車スペースの少ない都心でも駐車場を確保してくれる銀行が少しずつ増えており、助かっている。

一方、地方都市では駐車スペース

スの心配はないが、雪国では車から降りたとたん、駐車場の路面が凍結していて転倒したことが何度もある。路面凍結は寒冷地にはつきものだが、入り口や駐車場も銀行の顔の一部。除雪作業や凍結防止剤の散布などきめ細かなサービスを期待したい。

銀行の店舗に入った後も困難は続く。外国為替の窓口などが2階以上に設置されている銀行では、エレベーターがないと窓口そのものに行きつけない。

混雑している待合スペースは、空間に余裕がないケースが多い。順番を待つ合間に所在なげに立つ



困っていいようなお客様がいたら、まずは一声かけてほしい

ていたり、窓口を歩き来するお客様や子供連れのお客様などにぶつからないように車いすで動いたりするのは、神経を使う。

さらに椅子やマガジンラックなどが置かれているため、目的の窓口まで何かをどかしてもらわないとたどり着けないことも多い。

こんな時、行員さんがさりげなく一声掛けてくれて、動線を確保してくださるととても助かる。お客様が何か困っているかもしれない、と感じたら、まずは一声かける、それが接客のスタートラインではないだろうか。

私自身は海外に行く機会も多いが、日本と海外との比較で特に感じるのが、さりげないサポートができるか否かということである。

日本で車いすに乗っていると、多くの方が気を使ってくださるのだが、私にとっては過剰で大きなサポートに感じてしまうことも多い。逆に、杖を使って歩いているときにこそサポートが欲しい時があるのだが、気遣ってもらえないことが多い。

海外では、車いすユーザーに

も、お年寄りに対しても、あるいは子供連れの人に対しても実にはさりげない、けれども適切なサポートを見かけることも受けることも多く、さわやかな気持ちになれる。ユーザーの立場から見ればさりげないサポートほど、ありがたいものはないのである。

### 車いすでも使いやすいATMの導入を

窓口について書いてきたが、より使用頻度が高いのはATMだ。銀行のATMコーナーによって、手前に段差があつて、こちらにも「敷居が高い」場所がある。

また、駅やデパートなどに設置してあるATMは扉が狭く、車いすのままでは入れないことも多い。そこで最近では、コンビニエンスストアに数多く設置されるようになったATMを使うことが多い。入り口がフラットで手前に扉がない点が便利なのだ。

ただ、ATMはタッチパネル式のものも多く、車いすでは操作画面に手が届かなかつたり、画面が見えないことも多い。ぜひ車いす

でも使いやすいATMを導入していただきたい。そうすれば迷わず、使いやすいATMを設置した銀行を選ぼう。

ここまで、私が経験した銀行の不便さについて書いてきたが、各銀行の事情や店舗の事情もあり、すべてをハード面だけで解決することは難しい。しかし、サービスの質を上げることで対応できることも多い。

大切なことは銀行員一人ひとりがお客様のニーズに対応できる柔軟さをもつことだ。お客様の立場を想像することでニーズが見えてくる。そうすれば、「さりげないけれど適切なサービス」を提供でき、こちらも「痒いところに手が届くような」サービスを心地よく、気軽に受け止めることができる。

現在、2016年の東京オリンピック・パラリンピックの誘致活動が佳境を迎えている。2016年に世界の国々からパラリンピック選手を迎えることになった際には、日本のすべての銀行が世界に誇れる使いやすい銀行になつてほしいと思う。

