

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る
郵便番号 600-8652

障がいをお持ちのお客様への更なるサービス向上を目指し 行員向け「視覚障がい者 対応講座」を開催！

京都銀行（頭取 高崎 秀夫）では、視覚に障がいをお持ちのお客様により安心して当行をご利用いただけるよう、当行行員を対象に「視覚障がい者対応講座」を初めて開催し、適切な対応ができる行員を全行的に育成してまいります。

今回の講座では、公益社団法人 京都府視覚障害者協会から講師をお招きし、視覚障がい者が日常生活や銀行取引において不便に感じていること等について講演いただくとともに、視覚障がい者が銀行に来店された時のカウンターまでのご案内の実習を行っていただきます。

当行では、これまで「京銀点字通知サービス」の導入や店舗入口の段差の解消、スロープ、手すりの設置など、障がいをお持ちのお客様、ご高齢のお客様に配慮した取り組みを積極的に行うなど、全行を挙げてお客様満足度（CS）の向上に取り組んでおります。今後も、お客様から常に選ばれ信頼される銀行を目指し、すべてのお客様が安心して金融サービスをご利用いただけるよう、様々な取り組みに努めてまいります。

記

1. 「視覚障がい者対応講座」の概要

日 時	平成 25 年 8 月 24 日（土）10：00～12：00
場 所	京都銀行 本店 7階ホール （京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町 700）
内 容	・視覚障がい者が日常生活や銀行取引において不便に感じていること等についての講演 ・視覚障がい者が銀行に来店された時のカウンターまでのご案内の実習 等
講 師	公益社団法人 京都府視覚障害者協会 副会長 松永 信也 氏
受 講 者	当行行員 約 150 人

2. 障がいをお持ちのお客様、ご高齢のお客様等へ配慮したこれまでの当行の主な取り組みについて

1	「視覚障がい者対応 ATM」の導入	ATM付属のハンドセットから流れる音声ガイダンスに従い、ハンドセットにあるテンキーを操作してご利用いただけるATMで「入金」「出金」「残高照会」「通帳記入」が可能 現在、有人店舗内のATM全台に設置済み。今後は、さらに店舗外ATMでの設置を進め、将来的には全台に導入予定。
2	行員による代筆、代読の取扱	入出金や振込等のお取引において、申込書等への自署、ご記入が困難なお客様の場合、行員による代筆、代読を実施。
3	「京銀点字通知サービス」の導入	視覚に障がいをお持ちのお客様に対して、ご希望により「新規礼状」「残高通知」「取引明細通知」「満期案内」を点字で作成し、通知するサービスを導入。
4	「老眼鏡セット」の設置	度数の異なる3種類の老眼鏡を全店に設置。
5	「誘導ブロック」の設置	安全に誘導するための「誘導ブロック」を順次設置中。
6	「音声誘導チャイム」の設置	店舗入口にて常時チャイム音が鳴動し、センサーが人を感知すると、店内へ案内する音声メッセージが流れる「音声誘導チャイム」を順次設置中。
7	窓口での振込手数料の引下げ	ATMのご利用が困難なお客様に対する窓口受付時の振込手数料を、ATMを利用した場合の手数料と同額に引き下げ。
8	「電子番号札」の設置	お客様を窓口にお呼びする際、目や耳の不自由なお客様のために、「音」と「振動」による電子番号札を一部店舗で使用。
9	「助聴器」の設置	耳元に当てると相手の声が大きく聞える機能を持つ「助聴器」を全店に設置。
10	「筆談ボード」の設置	磁気式のメモボードで、専用のペンで字を書けワンタッチで字を消去できる「筆談ボード」を全店に設置。
11	「耳マーク表示板」の設置	筆談でご用件を承ることを明示する「耳マーク表示板」を全店に設置。
12	「コミュニケーションボード」の設置	聴覚に障がいをお持ちのお客様や外国人のお客様との間で希望されるお取引やお手続きについて、円滑に意思疎通を図るための「コミュニケーションボード」を全店に設置。
13	「杖ホルダー」の設置	窓口で手続きをされる際に便利な「杖ホルダー」(カウンタで杖をかける器具)を全店に設置。
14	「来客用車椅子」の設置	身体の不自由な方などに自由にご利用いただける車椅子をロビーに順次設置中。
15	店舗入口の段差の解消、スロープ、手すりの設置	店舗入口の段差を解消し、スロープ、手すりを順次設置中。
16	「京都おもいやり駐車場」の設置	京都府が推進している「京都おもいやり駐車場利用制度」に参加し、京都府下の32カ店に設置。
17	「認知症サポーター」の養成	認知症の方に適切な応対ができるよう、認知症サポーターを全行的に養成。
18	京都府の「京都高齢者あんしんサポート企業設置事業」に参加	京都地域包括ケア推進機構が推進している「京都高齢者あんしんサポート企業」制度に参加し、高齢者への理解を深め、適切な応対ができる行員を育成。

以上