

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

聴覚に障がいをお持ちのお客様へ

**「耳マーク」シールの取り扱いを開始します！**

京都銀行（頭取 高崎 秀夫）では、聴覚に障がいをお持ちのお客様に安心して当行をご利用いただけるよう、「耳マーク」表示板や「筆談ボード」、「コミュニケーションボード」等を全店に設置しておりますが、今般、希望される方に対して「耳マーク」シールを通帳に貼付させていただくサービスを開始しますのでお知らせいたします。

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、行員向けに「視覚障がい者対応講座」を開催するなど、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い、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. サービス内容

聴覚に障がいをお持ちのお客様で希望される方に対して、通帳見返し部に「耳マーク」シールを貼付します。

ご来店いただいた際に「耳マーク」シールをご提示いただくことで、通帳返却のお呼び出しの際など、ご不便をおかけしないよう適切な対応に努めます。



&lt;「耳マーク」シール&gt;

耳マーク ... 「聞こえない人々の存在と立場を社会一般に認知してもらい、コミュニケーションの配慮などの理解を求めていくためのシンボル」として、一般社団法人 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。

## 2. 取扱開始日

平成 26 年 7 月 4 日（金）から、支店窓口にて順次取り扱いを開始

<ご参考>

障がいをお持ちのお客様、ご高齢のお客様等へ配慮した主な取り組みについて

1	「視覚障がい者対応 ATM」の設置	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」等の取引が可能。 現在、有人店舗内の ATM 全台に設置済み。今後は、店舗外 ATM を含めて全台に設置予定。
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」の実施	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実施。
4	「老眼鏡」の設置	度数の異なる 3 種類の「老眼鏡」を全店に設置。
5	「点字ブロック」の敷設	視覚に障がいをお持ちのお客様を安全に誘導するための「点字ブロック」を敷設。
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」を一部店舗に設置。
7	窓口での振込手数料の引下げ	視覚等に障がいをお持ちで 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	「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。
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	「助聴器」の設置	耳元に当てると相手の声が大きく聞こえる機能を持つ「助聴器」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」(カウンターに杖をかける器具)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一部店舗のロビーに設置。
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、手すりを設置。
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証制度」に参加し、京都府下の 33 か店に設置。
17	「認知症サポーター」の養成	認知症の方に適切な対応ができるよう、認知症サポーターを全行的に養成。
18	「京都高齢者あんしんサポート企業」への参加	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、適切な対応ができる行員を育成。
19	行員向け 「視覚障がい者対応講座」の開催	視覚に障がいをお持ちのお客様に適切な対応ができるよう、当行行員を対象に「視覚障がい者対応講座」を開催。

以上