

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

行員向け「視覚障がい者対応講座」を開催！

京都銀行（頭取 土井 伸宏）では、視覚に障がいのあるお客さまに、より安心して当行をご利用いただけるよう、当行従業員を対象に「視覚障がい者対応講座」を開催し、すべてのお客さまに適切な対応ができる従業員の育成に努めてまいります。

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招き、視覚障がい者が日常生活で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、視覚障がい者の誘導（手引き）の実習を行っていただきます。

当行では、障がいのあるお客さま、ご高齢のお客さまに配慮した取り組みを実施し、全行を挙げてお客様満足度（CS）の向上に努めております。今後も、すべてのお客さまに安心して金融サービスをご利用いただけるよう積極的に取り組んでまいります。

記

「視覚障がい者対応講座」の概要

日 時	2019年3月9日（土）10:00～12:00
場 所	京都銀行 金融大学校 桂川キャンパス 大ホール （京都市南区久世高田町376-7）
内 容	【講義】 視覚障がい者が日常生活で不便に感じていること 等 【実習】 視覚障がい者の誘導（手引き）
講 師	公益社団法人 京都府視覚障害者協会 参与 松永 信也 氏
受 講 者	当行従業員 約150名（予定）

<ご参考>

障がいのあるお客さま、ご高齢のお客さま等に配慮した当行の取り組みについて

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することにより、視覚に障がいのあるお客さまでもご利用いただけるATMで、「入金」「出金」「残高照会」「通帳記入」等が可能。
2	「点字ブロック」の敷設	視覚に障がいのあるお客さまを安全に誘導するための「点字ブロック」を店舗入口や店舗内に敷設。
3	「行員代筆」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さまの場合、行員による代筆を実施。
4	「行員代読」の取扱	視覚等に障がいのあるお客さまに対して、行員による申込内容等の代読を実施。
5	「京銀点字通知サービス」の実施	視覚に障がいのあるお客さまに対して、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。
6	窓口での振込手数料の引下げ	ATMのご利用が困難なお客さま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。
7	ホームページの「音声読み上げ機能」	高齢者の方や視力の弱い方等にも快適にご利用いただけるようホームページの文字情報を音声で読み上げる「リードスピーカー」を設置。
8	「耳マーク表示板」の設置	筆談等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。
9	「耳マークシール」の取扱	窓口でのお呼び出しの際などにご不便をおかけしないよう、ご希望により通帳の見返し部に「耳マークシール」を貼付。
10	「筆談ボード」の配備	磁気または電子式のメモボードで、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」を全店に配備。
11	「COMUOON」の配備	話し手の声を明瞭にすることでコミュニケーションを支援する卓上型聴こえ支援機器「COMUOON」を配備。
12	「助聴器」の常備	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」を全店に常備。
13	「コミュニケーションボード」の配備	聴覚に障がいのあるお客さまや外国人のお客さま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」を全店に配備。
14	「老眼鏡セット」の常備	度数の異なる3種類の老眼鏡を全店に常備。
15	「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」（カウンターで杖をかける器具）を全店に設置。
16	優先駐車場の設置	車椅子をご利用の方などに優先的に駐車していただける駐車場を設置。 （「京都おもいやり駐車場利用証制度」「滋賀県車いす使用者等用駐車場利用証制度」「奈良県おもいやり駐車場制度」「兵庫ゆずりあい駐車場制度」「大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度」に参画）
17	「成年後見制度取次サービス」の実施	成年後見制度に関する相談や利用を希望されるお客さまを、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートに取り次ぐサービスを実施。
18	「障がい者ご相談窓口のフリーダイヤル」の設置	障がいのあるお客さまのご相談・お問い合わせ専用フリーダイヤルを設置。

以上