

平成 26 年 6 月 30 日

各 位

株式会社関西アーバン銀行

ノーマライゼーションへの取り組みについて

株式会社関西アーバン銀行（頭取：橋本和正）は、全てのお客さまにより安心してご利用いただける優しい店舗づくりを推進し、ご高齢の方、障がいをお持ちの方などが他の方々と分け隔たられることなく社会生活をともにすることを旨とする「ノーマライゼーション」への取り組みを、下記のとおり強化いたします。

当行は、今後も、商品・サービスの提供から事務品質・接遇にいたるまで、お客さま満足度を高め、お客さまに支持される存在感の高い銀行を目指してまいります。

記

1. お客さまサポート体制の強化

認知症サポーター養成研修、障がい疑似体験を含む接客研修等を 7 月から順次実施し、平成 27 年度末までに各店舗 1 名以上の専門スタッフ配置を目指します。

2. お客さまに配慮した取り組みの充実

「コミュニケーションボード」、「筆談ボード」、「視覚障がい者対応 A T M」等の設置や点字ブロック敷設を含むバリアフリー対応を進めてまいりましたが、今年度、以下の 8 項目について対応を進めてまいります。

(1) 全店に設置するもの（6 項目）

「杖ホルダー」「助聴器（音声拡張器）」「老眼鏡」「スポンジ・ハンドル」「耳マーク表示板」「ロビー内優先座席」。

(2) 一部店舗に設置するもの（2 項目）

「ひざ寄せ記帳台」（ロビースタッフを常置する 25 店）、「優先 A T M」（点字ブロックが敷設され、かつ A T M を一定台数保有する 14 店）。

以 上

関西をもっと元気に!!

 関西アーバン銀行



<参考>

1. 設置予定の内容

項目	内容
杖ホルダー	・杖や傘を置くためのホルダーです。
助聴器 (音声拡張器)	・聞き取りにくい音声を、よりハッキリと聞こえるように補助する音声拡張器です。
老眼鏡	・お手元が見えにくい方のためによりハッキリと見えるように補助するメガネです。
スポンジ・ハンドル	・ボールペンなど、柄が細くて持ちにくい筆記具を握りやすくする用具です。
耳マーク表示板	・筆談等でご用件を承ることを明示する表示板です。
ロビー内優先座席	・ご高齢の方や妊婦のお客さまなどが、優先的にご利用いただけるロビー内優先座席です。
ひざ乗せ記帳台	・椅子に座りながら、ひざの上で記入できる記帳台です。
優先ATM	・車イス等をご利用されている方や妊婦のお客さまなどが優先的にご利用いただけるATMです。

2. イメージ

