

## 千葉銀行の取組み

### 1. 銀行全体の取組み

項目	取組み状況
営業店バリアフリー改修工事	○自動ドア、スロープ、手すり、点字ブロックの整備。 ○福祉車両用の駐車スペースの設置。 ○平成 21 年 3 月までに、対象となる 138 ヶ店で工事完了。
視覚障がい者対応の ATM 設置	○店内 ATM・店外 ATM の全拠点(426 ヶ所)に 1 台以上の視覚障がい者対応の ATM を設置済(1,232 台中 1,046 台設置：台数ベースで 85%の設置率)。(平成 21 年 11 月 17 日現在)
助聴器・筆談用ホワイトボード・コミュニケーションボードの設置	○平成 20 年 4 月に全店で導入済。
サービス介助士の育成	○現在 256 名の「サービス介助士」を配置。今年度は新たに 50 名程度の資格取得により、300 名体制とする予定。(今年度中完了予定) ○また、新たな取り組みとして、全口ピー担当者(約 250 名)を対象に、集合研修「サービス介助セミナー」を実施予定。
手話のできる人材の育成	○全口ピー担当者への研修の中で、手話講座を実施。
接遇マニュアルの作成・活用	○配慮が必要なお客さまへの対応のポイントをまとめたマニュアルを行内掲示板に掲載し、集合研修等でも活用。 ○高齢者・障がい者の目線で、店内環境および対応のチェックを実施。
より見やすい職員ネームプレートの使用	○氏名をふりがな付で大きく表示する等、お客さまから見た分かりやすさに配慮した写真入りネームプレートへ変更。

### 2. その他

#### (1) 窓口での代筆による取引

##### A. 預金取引

取引先が、手が不自由であるなど、預金払戻請求書等に自書することが困難な状況にある場合に、一定条件により代筆による取引を行っている。

##### B. 融資取引

保証人のほか立会人 2 名程度の同席を求め契約内容の認識、意思確認に特別の配慮をし、保証人または立会人の代筆により契約を締結する。

#### (2) 点字通知サービス

お申込みいただいたお客様(視覚障がい者)の毎月末日の預金残高を口座番号ごとに「点字」で表し、お客様に送付するサービス。

#### (3) 視覚障がい者の方が見やすい新型「顧客呼出機」の設置

窓口の呼出番号をカラーユニバーサルデザインである白文字表示にした新型「顧客呼出機」を 6 ヶ店に設置。平成 22 年 8 月までに 123 ヶ店へ拡大予定。

以上