

平成 22 年 1 月 27 日  
株式会社千葉興業銀行

## 身体障がいのあるお客さま対応の当行の現状と今後の予定

千葉興業銀行では、身体障がいのあるお客さまの来店状況やご要望について、全営業店へアンケート（実態調査）を実施しております。その集計結果を基に、身体障がいのあるお客さまに配慮した諸設備並びに事務機器の導入および手続きの改善に取組み、お客さま利便性の一層の向上を目指しております。

各取組み状況と今後の予定については以下の通りです。

### 1. 営業店舗のバリアフリー化

弊行の営業店建物設備においては、入口の自動ドア設置・段差解消・視覚障がい者誘導設備・車いす使用者用駐車場・お客さま車いす用トイレ等について、新規出店や店舗改装の機会を捉え、順次バリアフリー化を進めております。なお、昨年 11 月に移転開店した蘇我支店においては、視覚障がい者誘導設備（点字ブロック）やお客さま車いす用トイレ等、標準設備のバリアフリー化を実施しました。また、今後につきましても、本年 3 月に移転開店を予定している千葉ニュータウン支店をはじめ、予算措置を講じ、順次バリアフリー化を進めて参ります。

### 2. 代筆の対応

預金口座開設やご入金・お引き出しや送金などの手続きは、ご本人に自署いただくことを原則としておりますが、目や手などの障がいあるいはご高齢のためにお客さまご自身で申込書等にご記入ができず、弊行が真にやむを得ないと判断した場合には、弊行行員が代筆する取扱を行っています。この場合、弊行の行員は、お客さまのご希望されるお取引内容等をお伺いしながら、お客さまの面前で代筆を行ったうえ、ご入金の通帳記帳などの事務処理後に、手続完了のご説明をさせていただきます。

住宅ローンを含む貸出取引における各種契約等についても、ご本人の自署を原則としておりますが、目や手などの障がいのある方でも、判断・意思能力が充分であり、弊行の審査にて問題がない場合は、一定の条件を設け、代筆のお取扱をしております。特に、目に障がいがあるお客さまの場合には、契約に際し、行員が各種契約内容をゆっくり読み上げて、契約内容の確認をしていただくようにしております。

### 3. A T Mの対応

現在設置を順次進めている新型 A T Mは、視覚障がいのあるお客さまに操作可能なハンドセットを標準装備しております。また、車椅子をご利用のお客さまに使い易いよう A T Mの下部に凹みを設け、タッチパネルに傾斜つけることで見易く、現金口にミラーを装備することで取り忘れも防止

しております。現在 55 店舗で合計 101 台設置しておりますが、22 年 3 月までに 63 店舗で合計 152 台に拡大し、23 年 3 月末までに全営業店に配置する予定です。なお、ハンドセット方式は A T M 付属のハンドセット（受話器）から流れる操作誘導の音声ガイダンスに従い、ハンドセットについたテンキーボタンにより操作し、お預け入れ／お引き出し／残高照会／通帳記帳の 4 種類のお取引を可能としたものです。

#### 4. その他

聴力の補助が必要なお客さま、ご高齢のお客さまに配慮した取組みとして、紙やペンを使わずに筆談が可能となる「筆談器」と、耳にあてると音声が増大できる「助聴器」および杖をお使いの方が来店されたとき、杖の置き場として便利に利用できる、「杖ホルダー」を 72 店舗・全営業店に設置しております。

また、多様な色覚をもつお客さまに配慮し、ダークブルー地に白文字表示のカラーユニバーサルデザインを採用して見やすい配色の「新型受付番号表示機」を、32 店舗に設置しました。今後も順次導入し、全店へ拡大する予定です。

以上