

障がいのあるお客さま、高齢のお客さまに配慮した当行の取り組みについて（2017年7月時点）

1	コミュニケーションボードならびに筆談器の全店設置	耳の不自由なお客さまが店頭にご来店された際に、ご希望の取引や手続きを円滑にお伝えいただくためのサポートツールとして、コミュニケーションボードならびに筆談器を全店に設置しています。
2	行員による代筆・代読	目の不自由なお客さまや手の不自由なお客さまには、行員による代筆や代読による商品説明を承っております。 説明資料などの代読の際は、お客さまのプライバシーに配慮した場所で承ります。
3	耳マークの全店掲示	窓口で、筆談等の対応が可能な旨を明示する耳マークを掲示しています。
4	補助犬マークの全店掲示	補助犬を帯同しての入店が可能な旨を明示するマークを全店に掲示しています。
5	聴覚や言語に障がいのあるお客さまへのファックスサービス	聴覚や言語に障がいのあるお客さま用に、一部の取引についてファックスサービスを受けています。ご利用にあたっては当行所定のお手続きが必要です。
6	ATMに杖・傘かけの設置	全店のATMに、杖や傘が置ける専用ホルダーを設置しています。
7	店舗の移転、新設時の設備対応	移転・新設した店舗については多目的トイレや車いす使用者用のローカウンターを設置を行う等、障がいのある方が利用しやすい設備対応を行っています。
8	リテール営業部店の全行員が認知症サポーター養成講座受講	全国のリテール営業員が厚生労働省の推進する認知症の人と家族への応援者である「認知症サポーター」になっています。 認知症の正しい知識や特有の言動を理解し、適切な対応を学ぶことを通じて、認知症だけでなくシニア層のお客さまを理解することに役立っています。
9	高齢者福祉体験学習の受講	社会福祉協議会の協力のもと、一部店舗にて高齢者福祉体験学習の受講を行っています。
10	目の不自由なお客さま対応のATM設置	目の不自由なお客さまへの対応として、全店のATMにハンドセットを設置しています。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、目の不自由な方もご利用いただけるATMです。
11	車いすの設置	お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまにご利用いただくため、車いすを一部店舗で設置しています。
12	スロープ、点字ブロックの敷設	店舗の入り口のスロープや点字ブロックの敷設（一部店舗）を行っています。 スロープがない店舗については折りたたみ式スロープで対応いたします。
13	「COMUOON [®] 」の全店設置	話す側の声を明瞭にし、聴く側の聴こえを改善する卓上型対話支援システム「COMUOON [®] 」を全店に設置しています。