

障がいのあるお客さまに配慮した取り組みについて

当金庫では、障がいのあるお客さまに少しでも安心してお取り引きを行っていただくことができるよう、下記のような取り組みを推進しています。

1. 店舗・施設のバリアフリー化等

■ スロープの設置

建物の構造などにより設置が困難な一部の店舗を除き、店舗入口までのスロープを設置しています。

■ 点字ブロックの敷設

視覚に障がいのあるお客さまに安心してご来店いただけるよう、点字ブロックを全店に敷設しています。

■ 音声ガイドの導入

視覚に障がいのあるお客さまが、来店時に音声でご案内する「視覚障がい者用音声標識ガイドシステム」(シグナルエイド)を東成支店、江戸堀支店、日本橋支店、豊中支店、我孫子支店に導入しています。

■ バリアフリー対応トイレの設置

バリアフリー対応のお客さま用トイレを本店営業部、東成支店、江戸堀支店、日本橋支店、豊中支店に設置しています。

■ 障がいのあるお客さま専用駐車場スペースの設置

車いすをご利用のお客さまが、車の乗降をしやすい専用のスペースを本店に設置しています。

■ 車いす対応記帳台の設置

車いすでご来店のお客さまにも利用しやすい記帳台を住吉支店、姫島支店、豊中支店に設置しています。

2. 代筆・代読の取り扱い

■ 代筆の取り扱い

視覚に障がいがあり自署が困難なお客さまが、窓口で口座開設、入出金および振込などのお取り引きをされる場合は、お客さまのご希望により、当金庫職員による代筆のお取り扱いをいたします。

■ 代読の取り扱い

視覚に障がいのあるお客さまが預金をお申し込みされる場合には、「預金規定」、「商品概要説明書」等を職員が代読し、商品概要や預金契約における重要事項等についてご説明いたします。

3. ATMのバリアフリー対応（障がいのあるお客さまに配慮したATMの設置）

■ ハンドセット（プッシュホンボタン付の受話器）の設置

すべてのATMにハンドセット（プッシュホンボタン付の受話器）が備え付けてあり、視覚に障がいのあるお客さまも音声案内にしたがって、ハンドセットのプッシュボタンによりお取り引きができます。

□全ATMでご利用いただけるお取り引き

- ・ハンドセットのご利用により、お引き出し・お預け入れ・残高照会・通帳記帳のお取り引きが可能です（ただし、硬貨はご利用いただけません）。

□一部のATMでご利用いただけるお取り引き

- ・ハンドセットのご利用により、当金庫キャッシュカードと振込券との組み合わせによる振込が可能です（現金での振込はご利用いただけません）。
- ・ハンドセットのご利用により、暗証番号の変更、1日支払限度額・支払回数の変更が可能です。
- ・キャッシュカード読み上げ機能により、ATMに挿入したカードがご希望のカードかどうかを認識していただくため、ハンドセットから挿入したカードの口座番号（他行カードの場合は金融機関名）をアナウンスします。
- ・入力介助機能を備えており、暗証番号入力より前の操作を介助者がATM画面で操作し、暗証番号のみをご本人さまがハンドセットにより入力することができます。

■ 点字案内の設置

キャッシュカード、通帳、現金の投入口等には点字案内を付けています。

■ 車いす対応の形状

- ・ATM前面下部を、車いすのお客さまが操作面に近づいてご利用いただきやすい形状にしています。

- ・低い位置からの見やすさ、使いやすさに配慮し、操作面を緩やかに傾けており、現金取り出し口の状況が見えるよう、現金取り出し口の内側に鏡を備えています。

4. 視覚に障がいのあるお客さまへのサービス

- 点字による「テレホンバンキングサービスご利用の手引き」の交付
点字で作成した「テレホンバンキングサービスご利用の手引き」を全店に設置し、ご希望のお客さまに交付しています。
※「テレホンバンキングサービス」は、キャッシュカードを発行している普通預金・貯蓄預金・当座預金口座の残高および入出金明細が、電話機の操作により音声案内で確認できるサービスです。
- 点字による「取引記録明細」、「満期案内」の作成・送付
視覚に障がいのあるお客さまが、お取引の内容について点字でご確認できる次の点字サービスを無料で取り扱っています。お取引店でお申し込みいただけます。
 - ・普通預金、貯蓄預金の1カ月間のお取引引きを点字で作成した「点字お取引明細」をお届け住所あてに郵送します。
 - ・預入期間が3カ月以上のスーパー定期、大口定期、期日指定定期を対象に、満期のご案内を点字で作成した「点字満期案内」をお届け住所あてに郵送します。
- 窓口振込手数料の引き下げ
障がいによりATMによる振込が困難なお客さまを対象に、窓口での振込については、振込手数料をATM扱いの振込手数料と同額に引き下げいたします。
- 「サインガイド」の設置
視覚に障がいのあるお客さまには、「サインガイド」（自署いただく箇所をわかりやすくするための型枠）を全店に設置しています。
- 老眼鏡の設置
度数の異なる複数の種類の老眼鏡を各店窓口に設置しています。

5. 「会話」が不自由なお客さまへの対応

- 「耳マーク」の表示
筆談等での対応が可能であることをお伝えするために、全店の窓口に「耳マーク」を表示しています

耳が不自由であることを職員に伝え、適切な対応を希望されるお客さまには、通帳や証書の余白部分に「耳マークシール」を貼付させていただくことができます。

■ 「コミュニケーションボード」の設置

会話が不自由なお客さまが、希望される取引や手続きを円滑に伝えていただくツールとして、「コミュニケーションボード」を各店に設置しています。

■ 「簡易筆談器」の設置

「聴覚」や「会話」に障がいのあるお客さまと職員とのコミュニケーションを円滑に行うため、「簡易筆談器」を各店に設置しています。

当金庫では、今後とも積極的に障がいのある方の利便性の向上に努めてまいります。