

平成 23 年 6 月 10 日

各 位

株式会社 西京銀行  
取締役頭取 平岡英雄

『コミュニケーションボード』（全国銀行協会制定）の全店設置について  
～ 快適に・安心してご利用いただける店舗づくりの実現に向けて ～

当行は、平成 23 年 6 月 10 日（金）より、銀行内の主な取引内容をイラスト化し、それを指し示すことで用件を伝えることのできる『コミュニケーションボード』（「全国銀行協会」制定）を全店に設置いたしますのでお知らせします。

『コミュニケーションボード』は、「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン（※）」を使用したもので、聴覚に障がいをお持ちのお客さまや日本語を解さない外国からのお客さま等と円滑なコミュニケーションが図られるように工夫されたボードです。

当行では、CSR（企業の社会的責任）の一環として、障がいをお持ちのお客さま・ご高齢のお客さま等へ配慮した取組みを積極的に行っております。これからも地域の皆さまが、快適に・安心してご利用いただける店舗づくりに努めてまいります。

（※）「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン」

全国銀行協会が、ソフト面でのバリアフリーを推進する観点から、銀行における代表的な取引や手続を JIS 規格に沿ってデザイン化したもの。「どこの銀行へ行っても同じデザインによりコミュニケーションを行える安心感」を醸成するために、会員行に対して、本デザインの使用を推奨しております。

◆本件に関するお問い合わせ

西京銀行 営業統括部（担当：鳥田（からすだ））

TEL：0834-22-7665

◇『コミュニケーションボード（表面）』

いらっしゃいませ。ご用件をお伝えください。  
Welcome. May I help you?

ひつだんきぼう  
**筆談希望**

コミュニケーションボード  
Communication board

てつづき  
**手続**  
Transaction

へんこう  
**変更**  
Change

そうしつ  
**喪失**  
Lost

そうだん  
**相談**  
Consultation

こうざ かいせつ  
**口座開設**  
Open a new account

新しい口座をつくります。

かいやく  
**解約**  
Account close

自分の口座を閉じます。

つうちょうきにやう  
**通帳記入**  
Passbook updating

あす い  
**預け入れ**  
Deposits

1000 500

ひきだし  
**引き出し**  
Withdrawals

1000 500

ふこ  
**振り込み**  
Fund transfer

1000 500

せいしん こうきょうひようきん  
**税金・公共料金**  
Tax, Utilities

5000

じどうひお  
**自動引き落とし**  
Automatic fund transfer

口座から自動的に引き落とします。

ひようがえ  
**両替**  
Exchange

10000  
5000

れんらくさき  
**新しい連絡先**  
Address

住所・電話・ファックス番号  
(携帯電話・IP電話)

なまえ  
**新しい名前**  
Name

口座花子 → 〇〇花子

いんかん  
**新しい印鑑**  
Seal

カード  
**ATM card**

つうちょう  
**通帳**  
Passbook

いんかん  
**印鑑**  
Seal

しさん りんよう  
**資産運用**  
Money consulting

定期預金 ていぎよきん  
投資信託 とうししんたく  
外貨預金 がいがよきん  
保険 ほけん  
国債 こくさい

か い  
**借り入れ**  
Loan

住宅ローン じゅうたくろん  
カードローン かーどろん

がいこく かわせ  
**外国為替**  
Foreign exchange

送金 Remittance  
1000 1000  
両替 Money exchange  
¥ ⇄ \$

ねんきん  
**年金**  
Pension

そうそく  
**相続**  
Succession

◇『コミュニケーションボード（裏面）』

ひつだん  
筆談、または  
いか もじ さ  
以下の文字を指してください。

ひつだんきぼう  
**筆談希望**

**はい**  
Yes

**いいえ**  
No

いちど  
**もう一度**  
Again

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

00

十

百

千

万

円 (Yen)

ドル (\$)

年  
Year

月  
Month

日  
Date

あ

か

さ

た

な

は

ま

や

ら

わ

“

い

き

し

ち

に

ひ

み

り

。

う

く

す

つ

ぬ

ふ

む

ゆ

る

を

ー

え

け

せ

て

ね

へ

め

れ

お

こ

そ

と

の

ほ

も

よ

ろ

ん

## 当行の障がいをお持ちのお客さま等へ配慮した取組み

### 1. 代筆をお受けします（預金取引・融資取引）

お取引の意思確認ができる方のうち、障がいのために書類への自筆が困難な方に限り、複数名の行員が立会い、代筆をお受けします。

#### ～預金取引～

同行者の方、もしくは行員による代筆をお受けします。

（同行者の方の本人確認資料が必要となります）

#### ～融資取引～

原則として推定相続人や第三者保証提供者の方（返済義務を承継する可能性のある方）からに限り、代筆をお受けします。

（行員による代筆は行いません）

### 2. 代読をお受けします（預金取引・融資取引）

視覚障がいをお持ちのお客さまから申込書等の書類について代読して欲しいとのご要望があった場合は、複数名の行員が立会い、商品内容や関係書類の条項を読み上げ、内容をご説明します。

### 3. 窓口受付の振込手数料および両替手数料を下げます

視覚障がいまたはその他の障がいのためにATMや両替機のご利用が困難なお客さまは、窓口においてもATM扱いの振込手数料および両替機扱いの両替手数料でご利用いただけます。

### 4. 点字ブロックの敷設と障がい者専用駐車場スペースの設置を進めております

一昨年から店舗建替えと同時に点字ブロックの敷設と障がい者専用の駐車スペースの設置を進めており、新築建替えした6店舗に敷設、設置しております。

- ① 柳井支店（平成21年1月13日新築）
- ② 小郡支店（平成21年9月14日新築）
- ③ 新下関支店（平成22年6月21日新築）
- ④ 山口支店（平成22年9月21日新築）
- ⑤ 玖珂支店（平成22年10月12日新築）
- ⑥ 小野田支店（平成22年12月6日新築）
- ⑦ 南岩国支店（平成23年6月20日新築予定）

山口県身体障害者団体連合会様と新築店舗を検証し、店舗のバリアフリー化に積極的に取り組んだ結果、小野田支店、南岩国支店に「山口県福祉のまちづくり条例に基づく適合証」が交付されました。（山口県健康福祉部の「福祉マップ山口」に掲載）

今後新築を計画している店舗においても点字ブロックの敷設を始めとするバリアフリー化に努め、より多くの皆さまに快適にご利用していただける店舗造りを目指します。

<p><b>5. 耳マーク・杖ホルダーを設置しました</b></p>
<p>筆談でご用件を承ることを明示する「耳マーク表示板」を全店に設置しました。 窓口やATMでお取引される際に便利な「杖ホルダー」を全店に設置しました。</p>
<p><b>6. 当行提携セブン銀行ATM（視覚障がい者対応ATM）が手数料無料でご利用になれます</b></p>
<p>当行はセブン銀行さまとATM利用手数料無料（平日時間内8：45～18：00）で提携しており、視覚障がいをお持ちの方で当行ATMのご利用が困難なお客さまは、セブン銀行ATMが当行ATMと同じ手数料体系でご利用いただけます。 セブン銀行さまは、視覚に障がいがあるお客さまにも安心してATMをご利用いただけるよう、ATM備付のインターホンから音声ガイダンスに従ってお一人で操作できるサービスを行っております。</p>
<p><b>7. サービス介助研修を実施しております</b></p>
<p>様々な障がいの特性や適切なコミュニケーションの取り方を理解するために、山口県立大学と山口県身体障がい者団体連合会から講師を招き、県内5会場で「サービス介助研修」を実施しました。 これまで163名が受講し、全店に受講者を配置しました。今後も同研修を継続し、サービス介助スキルの向上を目指します。</p>
<p><b>8. 認知症サポーター養成講座を開催しております</b></p>
<p>高齢化社会が進展するなかで認知症に関する理解を深め、認知症の方やその家族の皆さまが安心して暮らせる地域社会を目指すため、「認知症サポーター養成講座」を6回開催しました。 これまで延べ311名が受講し、全営業店に「認知症サポーター」を配置。将来的には全職員が「認知症サポーター」になることを目指します。</p>
<p><b>9. 今後も情報を発信します</b></p>
<p>これからも西京銀行は、全てのお客さまにご安心してご利用いただけるよう上記の取組みを継続していくと共に、こうした取組みについて積極的に情報発信し、引続き各種関係団体さまのご意見を取り入れながら、取組みを発展させて参ります。</p>

以上