

## バリアフリーへの取組みについて

### 1. 代筆・代読の取扱い

#### (1) 預金取引

視覚や身体機能に障がいがあり各種書類への自署が困難なお客さまにつきましては、当行職員が代筆のうえ対応します。

#### (2) 融資取引

視覚や身体機能に障がいがあり各種書類への自署が困難なお客さまにつきましては、当行職員立会いのもと、配偶者の方などによる代筆で対応します。

#### (3) 代読の取扱い

視覚障がいのあるお客さまで代読を希望される場合は、お取引に関する重要説明事項等および代筆内容について当行職員が代読します。

### 2. 窓口における振込手数料の取扱い

視覚障がいのあるお客さまなどが窓口を利用して振込みをする際、手数料をATM利用時と同額に引下げて対応しています。

#### (窓口における振込手数料)

	振込金額	当行宛		他行宛	
		通常	引下げ後	通常	引下げ後
現金扱い	3万円未満	315円	<u>157円</u>	630円	<u>472円</u>
	3万円以上	525円	<u>367円</u>	840円	<u>630円</u>
口座からの振替	3万円未満	315円	<u>105円</u>	630円	<u>315円</u>
	3万円以上	525円	<u>210円</u>	840円	<u>420円</u>

### 3. 点字案内サービス

視覚障がいのあるお客さまが、お取引内容についてご確認いただけるように点字案内状を作成しています。

#### (案内状の種類)

- ・ 普通預金の残高通知
- ・ 定期預金、積立式定期預金、定期積金の新規礼状兼預入内容

また、使用済み通帳に「使用済み」表示の点字シールを添付しておりますので、ご希望のお客さまは窓口へお声がけください。

#### 4. バリアフリー対応

##### (1) 音声案内ATMの導入

視覚障がいのあるお客さまがご利用いただける「音声案内ATM」を設置しております。音声案内にしたがって操作していただくことにより、「お預け入れ」「お引き出し」「残高照会」「通帳記帳」のお取引ができます。

平成23年度中に、県内全ての店舗と、高松支店・高知支店・松山支店・大阪支店・神戸支店・西大阪支店・堺支店・岡山支店・尼崎支店・丸亀支店に音声案内ATMを1台以上設置します。

##### (2) スロープの設置

建物の構造などにより整備が困難な店舗を除き、店舗入口までのスロープを設置しております。

##### (3) 点字ブロック

視覚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14店舗に敷設し、メロガイド（音声案内装置）を3店舗（小松島支店、北島支店、鴨島支店）に設置しています。

##### (4) 筆談によるご案内

###### 「耳マーク」の表示

聴覚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、全ての店舗の窓口に「耳マーク」を表示し筆談による対応を実施しています。

###### 「コミュニケーションボード」の備え付け

全ての店舗の窓口に「コミュニケーションボード」を備え付けており、希望されるお手続きを円滑に伝えていただくことができます。

##### (5) 杖ホルダー、老眼鏡の全店設置

杖をお使いのお客さまや老眼のお客さまのために、全ての窓口に杖ホルダーと老眼鏡を設置しています。

##### (6) 「ほじょ犬」の受け入れ

施設等の利用の円滑化を図るため、全ての店舗の入口にステッカーを貼って、身体障がい者補助犬の店舗内への受け入れを行っています。

##### (7) 身体障がい者等用駐車場（パーキングパーミット）の整備

障がいのあるお客さまや妊娠中のお客さまなどに安心して店舗を利用していただくために、身体障がい者等用駐車場を16店舗に整備しています。今後も順次拡大してまいります。

（該当店舗）本店営業部 津田支店 昭和町支店 矢三支店 小松島支店

阿南支店 日和佐支店 海南支店 宍喰支店 川内支店 北島支店

黒崎支店 脇町支店 貞光支店 池田支店 阿波町支店

( 8 ) 研修等の実施

ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの理解を深めるために、ユニバーサルサービス研修会を開催しています。また、窓口などで認知症のお客さまに適切に対応できるよう認知症サポーター養成講座を開催しています。(認知症サポーター474名：平成23年5月現在)

5 . モデル店舗について

ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに安心してご利用いただくため、設備のバリアフリーが充実している店舗を各地域に設置します。今後、お客さまの利便性向上に向けて、順次拡大してまいります。

(モデル店舗) 本店営業部 津田支店 田宮支店 小松島支店 海南支店  
鳴門支店 北島支店 鴨島支店 脇町支店 池田支店

6 . お問い合わせ窓口

あわぎんお客さまサポートセンター フリーダイヤル 0120-39-8689

(受付時間) 午前9時～午後5時(土・日・祝日含む)

ただし、年末年始(12月31日～1月3日)、ゴールデンウィーク(5月3日～5日)を除く。