

バリアフリーへの取組みについて ～ 音声案内ATMの全店設置完了 ～

当行は、平成23年6月から、音声案内ATMの全店設置を順次進めてまいりましたが、この度、店舗内ATMについて全店への設置が完了いたしました。これまでの取組み内容と併せてお知らせいたします。

今後とも、お客さまに安心してご利用いただくために、バリアフリーへの取組みをより一層推進してまいります。

【音声案内ATMの全店設置完了】

ATMを設置している全ての店舗に音声案内ATMを1台以上設置いたしました。店舗外ATMについては、順次切替えを進めてまいります。

県内店舗内ATM	全店
県外店舗内ATM	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

音声案内ATMは視覚障がいのあるお客さまもご利用いただけるATMで音声案内に従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」のお取引が可能となります。

【これまでの取組みについて】

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にて対応します。

(3) 代読の取扱い

代読を希望される視覚障がいのあるお客さまにつきましては、お取引に関する重要説明事項等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点字での通知サービスを実施しています。また、使用済み通帳に「使用済み」表示の点字シールを貼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。

(点字通知サービスの種類)

- ・ 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

4. バリアフリー対応

(1) 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。

(2) 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16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。

(3) 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(日本語・英語・中国語の3カ国語版)」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。

(4) 助聴器、老眼鏡、杖ホルダーの全店設置

音声が聞き取りにくいお客さまや老眼のお客さま、杖をお使いのお客さまのために、全ての窓口に助聴器と老眼鏡、杖ホルダーを設置しています。

(5) お客さま用車いすの設置

車いすが必要なお客さまに安心してご利用いただくため、以下の11店舗にお客さま用車いすを設置しています。

(該当店舗) 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 阿波町支店 脇町支店 池田支店

(6) 「ほじょ犬」の受入れ

施設等の利用の円滑化を図るため、全ての店舗の入口に、ほじょ犬ステッカーを掲示し、身体障がい者補助犬の店舗内への受入れを行っています。

(7) 車いすマークがある駐車場の整備

障がいのあるお客さまや妊産婦のお客さまなどが安心して店舗を利用できるように、車いすマークがある15店舗の駐車場にパーキングパーミットステッカーを掲示し、利用者証をお持ちのお客さまの利便性向上を図っています。

徳島県のパーキングパーミット事業：県内の公共施設や病院、銀行などに設置された車いすマークがある駐車場の適正利用を推進し、歩行が困難な方に配慮した環境づくりを推進するものです。

(該当店舗) 本店営業部 津田支店 昭和町支店 小松島支店 阿南支店
日和佐支店 海南支店 穴喰支店 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、認知症のお客さまへの理解を深めるため、研修会や認知症サポーター養成講座を開催しています。また、サービスケアアテンダントの養成も積極的に推進しています。(サービスケアアテンダント75名、認知症サポーター586名：平成24年3月現在)

サービスケアアテンダントとは、全てのお客さまに配慮した適切なコミュニケーション力を養い、サービス品質を向上させることを目的とした公的資格です。

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ています。

(該当店舗) 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。