

平成 28 年 3 月 14 日

各 位

株式会社 関西アーバン銀行

ノーマライゼーションへの取り組みについて

株式会社関西アーバン銀行（頭取：橋本 和正）は、ご高齢の方、障がいをお持ちの方などが他の方々と分け隔てられることなく社会生活をともにすることを旨とする「ノーマライゼーション」に取り組んでいます。

この度、この方針に基づき進めておりました全店への「認知症サポーター」の配置と AED（自動体外式除細動器）の設置を完了しましたので、お知らせいたします。

当行は、引き続き、お客さまに優しい店づくりを進め、お客さまに支持される存在感の高い銀行を目指してまいります。

1. 「認知症サポーター」の配置

「認知症サポーター」とは、認知症について正しく理解し、認知症の方やご家族を温かく見守り、支援する応援者を言います。

当行では、本支店で認知症サポーター養成講座の受講を推奨しており、行内の認知症サポーターは、平成 28 年 3 月末で約 800 名となる見込みです。

また、営業店のロビースタッフや管理者等を対象に「障がい擬似体験」を含む接客研修も実施しています。

2. AED（自動体外式除細動器）の設置

AED（自動体外式除細動器）とは、突然の心停止を起こして倒れた人に対し、その場で心臓に電気ショックを与えて正常リズムに戻すための医療機器です。

お客さまや地域の皆さまに万一救命活動が必要になった場合に備え、設置を進めておりましたが、今般、全有人店舗 155 店の A T M コーナーに設置を完了しました。

また、AED を用いた一次救命処置の講習も実施しており、延べ 1,502 名が受講しています。

< 接客研修の様子 >



< AED >



以 上

関西をもっと元気に!!

 関西アーバン銀行



<参考>

当行が取り組む『お客さまに優しい店づくり』について

1	音声案内 ハンドセット付ATM	音声案内とプッシュボタンによる操作可能な受話器により、目が不自由なお客さまにもご利用いただけるATMです。
2	優先ATM (一部店舗)	車イス等をご利用されているお客さまや妊娠中のお客さまが、優先的にご利用いただけるATMです。
3	耳マーク表示板	筆談等でご用件を承ることを明示する表示板です。
4	筆談ボード	筆談を希望されるお客さまのご意向をお伺いする際に使用する、磁気ボードです。
5	コミュニケーション・ ボード	お客さまのご意向をお伺いするため、銀行の代表的な取引のイラストや数字等を分かりやすく表示したボードです。
6	助聴器	音声聞き取りにくいお客さまのために、よりハッキリ聞こえるように補助する音声拡張器です。
7	老眼鏡	お手元が見えにくいお客さまのために、よりハッキリ見えるように補助するメガネです。
8	杖ホルダー	杖や傘を置くためのホルダーです。
9	スポンジ・ハンドル	ボールペンなど、柄が細くて持ちにくい筆記具を握りやすくする用具です。
10	ひざ乗せ記帳台 (一部店舗)	椅子に座りながら、ひざの上で記入できる記帳台です。
11	ロビー内優先座席	ご高齢のお客さまや妊娠中のお客さまが、優先的にご利用いただけるロビー内優先座席です。
12	「代筆」「代読」の 規定化	目・耳や手が不自由なお客さまへの対応として、「代筆」「代読」の行内手続きを定めています。