

## 障がい等のあるお客さま向けサービスの強化について

平成26年6月

三島信用金庫(理事長 稲田精治)では、視覚・聴覚や運動機能などに障がいのあるお客さまへのサービス向上のため、様々な取組みを行ってきました。今回、従来の取組みに加え、お客さまに更にご満足頂けるように、バリアフリー対応や、総合案内係の配置を行いました。今後とも更なる利便性の向上に努め、お客さまにとってより近い存在となれるように、取組みを充実させてまいります。

### 1. 音声拡聴器・ルーペ・筆談器・杖ホルダーの全店への設置について

①[音声拡聴器]



②[ルーペ]



③[筆談ボード]



④[杖ホルダー]



- ① 会話が聞き取りづらい時に、音を拡張して聞く事ができる携帯型の機器で、耳を当ててご利用いただくものです。
- ② 細かい文字が見つらい方が、拡大鏡としてご使用いただくものです。
- ③ 耳や口が不自由な方が、職員と意思疎通を行う際に、ご使用いただくものです。
- ④ ATMコーナーや記帳台などで、お使いの杖を固定していただくものです。

### 2. 職員による代筆について

自署でのご署名が困難なお客さまから、伝票等へのご記入が困難である旨のお申出があった場合には、職員立会いのもと当金庫職員による代筆を行っています。

[対象取引]

各種新規口座開設、預金払戻、入金ならびに解約、キャッシュカード発行、振込、両替、税金・公共料金等納付、各種届出

### 3. 職員による代読について

新規申込書類の取扱規程の他、重要事項については、職員2名が立会い、職員が記載内容を読み上げます。また、預金通帳等の呈示を受け、預金の入出金等の口座取引内容を確認したい旨のお申出があった場合は、通帳を記帳のうえ、ご説明いたします。

#### 4. 窓口扱いの振込手数料の取扱について

目や手が不自由で、ATMでの振込が困難な方が窓口で振込をする場合に、振込手数料について、ATM振込と同額とさせていただきます。なお、振込依頼書への記入もご希望に応じて代筆での対応を行います。

会員・非会員			
振込金額	自 店	本支店	他行庫
3万円以上	無料 (324円)	324円 (432円)	648円 (864円)
3万円未満	無料 (108円)	108円 (216円)	432円 (648円)

注) ( )内金額は、通常の窓口扱いの手数料となります。

注) 手数料詳細については[こちら](#)をご覧ください。

#### 5. 「音声ガイダンス・ハンドセット付 ATM または触覚機能付 ATM」の設置状況について

有人・無人全店舗においては、新設・更改の都度、視覚障がい者対応のATMへ切替えております。有人店舗には、1台以上の視覚障がい者対応ATMの設置を行っております。なお、今後とも当金庫では、台数の増設や機能改善に努めてまいります。

注) 店舗の住所・連絡先等は[こちら](#)をご覧ください。

#### 6. 人にやさしい店舗づくり

当金庫では「人にやさしい店舗づくり」として各種の設備を設置しております。

- ・思いやり駐車場設置店舗 19店
- ・多目的トイレ設置店舗 7店
- ・点字ブロック敷設店舗 9店
- ・バリアフリー店舗 19店
- ・車椅子用スロープ設置店舗 26店

今後とも、店舗建替えや改修時に「人にやさしい店舗づくり」をテーマとした設備の設置を推進してまいります。

【駐車場から敷設された点字】



【正面玄関に設置したスロープ】



【多機能型トイレ】



7. 本店営業部・三島南支店への配置について

新たにオープンした、本店営業部、三島南支店、熱海支店では、総合案内係(コンシェルジュ)を配置し、様々なご依頼に対して迅速、かつ、丁寧な対応を心掛けております。

[お問い合わせ先]

三島信用金庫 お客様相談窓口 フリーダイヤル 0120-775-501