

# 「京都高齢者あんしんサポート企業」としての取組み

## ＜京都銀行におけるバリアフリー化に向けた取組報告＞

京都銀行では、ご高齢の方や障がいをお持ちの方でも、安心してご利用いただける金融サービスの提供を目指した取組みを積極的に推進しています。

具体的には、お客様から頂戴するご意見やご要望を踏まえて、店舗のバリアフリー化、商品・サービスの改善など、ご高齢者のお客様にも優しい銀行を目指しています。



### 1. 「京都高齢者あんしんサポート企業」への参画

- 京都地域包括ケア推進機構が推進している高齢者向けプロジェクト事業に、京都銀行はいち早く参画し、店頭での接客を通じて、お客様をさりげなく見守り、サポートし、必要な時には地域の専門相談窓口（地域包括支援センター、民生児童委員、社会福祉協議会など）を積極的に紹介しています。
- また、ご高齢のお客様が、金融犯罪の被害に遭われている可能性がある場合は、積極的に注意喚起をはかり、必要により警察とも連携して被害の未然防止に努めています。


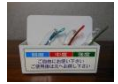


### 2. 京都高齢者あんしんサポート企業としての行員教育

ご高齢のお客様に対する対応に関する行員教育を積極的に実施するとともに、**行員の「認知症サポーター」を1,238人養成**（平成25年9月現在）しました。



### 3. 窓口でのご高齢者支援備品の設置

ご高齢の方や障がいをお持ちの方に安心してご利用いただけるよう、次のような備品を設置し、ご高齢のお客様等にも優しい銀行づくりを進めています。

備品名	用途	
杖ホルダー	杖を利用されているお客様のため、窓口カウンタに杖かけのフックを全店に設置	
老眼鏡 (3種類)	ご高齢のお客様のため、3種類の度の老眼鏡を全店に設置	
助聴器	耳元に助聴器を当てると、相手の声が大きく聴こえる機能を持つ機器を全店に設置。長時間の会話においては付属品のイヤホンを利用すると助聴器を手を持たずに使用可能	
筆談ボード	磁気式のメモボードで、専用ペンで字を書け、ワンタッチで字を消去できるボードを全店に設置。耳の不自由なお客様へ手続き等を説明する際やお客様のご意向をお聞きする際に使用	
車椅子の設置	ご高齢のお客様のご利用が多い店舗に設置	

### 4. 店舗周辺の整備

店舗入口の段差の解消、スロープ、手すりの設置などバリアフリー化を順次進めています。