

JOYO BANK NEWS LETTER

2024年10月9日

インクルーシブ社会の実現にむけた取り組みについて

常陽銀行（頭取 秋野 哲也）は、このたび、インクルーシブ*な社会の実現にむけた取り組みとして、行員を対象とした「茨城県県政出前講座」を開催しますので、下記のとおりお知らせいたします。

今回の取り組みでは、「障がい」に関する理解を深めることを目的に、茨城県障害福祉課の方を講師に迎え、「障がいのある人もない人も共に歩み幸せに暮らすための茨城県づくり条例」や、多様なお客さまの社会的障壁を取り除くための合理的配慮の必要性などについて学びます。

当行は、今後とも、多様化するお客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供ができる人材の育成に努め、お客さまがより安心・快適にご利用いただける銀行を目指してまいります。

*インクルーシブは、「全てを包み込む・包摂的」という意味の言葉です。障がいの有無や程度、年齢、性別、国籍等で区別されることなく、違いを認め合い、全ての人がお互いの人権と尊厳を大事にしていける社会を「インクルーシブ社会」と言い、共生社会と呼ばれることもあります。

記

1. 背景および目的

当行では「誰もが来店しやすく、利用しやすい銀行」を目指し、全店バリアフリー化や設備面の充実、サービスの拡充、従業員の教育など、インクルーシブな社会の実現にむけた取り組みを行ってまいりました。

2021年5月に改正され、本年4月に施行された「障害者差別解消法」により、これまで民間企業には努力義務であった「合理的配慮の提供」が義務化され、インクルーシブへの理解・浸透がますます重要になっています。

インクルーシブの理解・浸透には、様々な考え方や心身の特性を持つ人の視点に立ち、相手を思いやる気持ちを持ちながら行動することが大切です。

ご来店される全てのお客さまに障壁を感じることなく、安心・快適に当行をご利用いただくためには、対応する職員が多様性を受け入れ、適切な理解のもとに必要なサポートを提供できることが重要だと考え、今回の取り組みに至りました。

2. 当行の職員が受講する茨城県県政出前講座の概要

今回、茨城県の協力を得て、茨城県障害福祉課の方を講師に迎え、障害者差別解消にかかる茨城県の取り組みや、障害者差別解消法などについてご講話いただきます。

[県政出前講座の概要]

名 称	障害者権利条例・障害者差別解消法について
開催日時	2024年10月15日(火) 13:30~14:10
開催方法	オンデマンド配信
参加者	常陽銀行行員
内 容	2012年4月に施行された「障害のある人もない人も共に歩み幸せに暮らすために茨城県づくり条例」、2024年4月に改正法が施行された障害者差別解消法について
主 催	茨城県障害福祉課

以 上

<ご参考>

常陽銀行では、全てのお客さまが利用しやすい銀行を目指し、バリアフリー環境を整備しています。車椅子や杖を利用されるお客さまにも安心してご利用いただけるよう、車椅子の配備や車椅子専用駐車場の設置に加え、段差解消のスロープを設置しています。

また、助聴器や筆談ボードなどのコミュニケーションサポートツールの全店配備や、耳の不自由な方向けに、電子メールやFAXによる「耳や言葉の不自由な方専用問い合わせフォーム」の設置、通帳・印鑑・キャッシュカードの紛失・盗難を受け付ける「手話通訳リレーサービス」を行っています。

店舗設備や備品の改善・拡充および職員への研修などによる意識の醸成を通じて、全てのお客さまに安心してご来店いただける店舗づくりを目指しています。

[主な取り組み]

■ 銀行にご来店のお客さまへ

- ・ 点字ブロック、スロープ
- ・ 車いすの配備、車椅子対応駐車場
- ・ ロビー内優先席
- ・ コミュニケーションボードの全店配備



■ 障がいのあるお客さまへ

- ・ 行員による、代筆／代読の対応
- ・ 点字文書作成サービス
- ・ 視覚障がい者対応ATMの全店配備（有人店舗）
- ・ ATM取引が困難なお客さまの窓口手数料引下げ
- ・ 筆談ボード、助聴器の全店配備
- ・ 耳マーク案内板の設置
- ・ 手話通訳リレーサービス
（通帳、印鑑、キャッシュカードの紛失や盗難のお問い合わせ）
- ・ 耳や言葉の不自由な方専用問い合わせフォーム
（当行ホームページ）



障がい者対応ATM
ハンドセット（受話器）



■ 職員の教育への取り組み

- ・ 配慮の必要なお客さまへの対応について「J-Heartマニュアル」を制定
- ・ サービス介助士や、認知症サポーターの育成

■ その他の取り組み

- ・ 点字カレンダーの製作・贈呈