

# ボランティア情報

No.280 (2022年7月1日発行)

【発行】

社会福祉法人福井市社会福祉協議会  
〒910-0018 福井市田原1丁目13-6  
フェニックス・プラザ 1階  
電話 (0776) 22-0022 ファックス 26-9109  
ホームページ: <http://www.fukuic-shakyo.jp>  
Eメール: [mag@fukuic-shakyo.jp](mailto:mag@fukuic-shakyo.jp)



福井市社会福祉協議会

検索

この情報紙は共同募金の助成を受けて作製しています

## いつでも安心して利用できる店舗に

— 福井銀行・福邦銀行のユニバーサルマナー研修 —



▲ 高齢者擬似体験



▲ ガイドヘルプ体験

福井銀行・福邦銀行では、来店される方々が安心して店舗を利用できるよう、認知症サポーター養成講座などをはじめ、職員に向けた講座や研修会を開催しています。

6月3日(金)に、障がいがある方や高齢者など、さまざまな方の立場に立つ体験を通し、理解を深め、接し方を学ぶことを目的に、福井銀行本店においてユニバーサルマナー研修を実施し、福井銀行・福邦銀行の職員24名が参加しました。

今回の研修では、ガイドヘルプ体験と高齢者擬似体験の2グループに分かれ、ガイドヘルプ体験では、店舗内に設置してある案内盤やATMのハンドセットを確認した後、窓口まで目の見えない・見えにくい方を安全に誘導する体験をしました。また、高齢者擬似体験では、グッズを装着して、窓口で伝票を記入して動きづらさや見えづらさを体験し、窓口を設置している助聴器を操作してみて、聞こえ方の違いを確認しました。

福井銀行本店営業部の大坂絵美さんは、「本店ではバリアフリーに配慮した設備を整えています。ハード面だけではなく、ソフト面でのこころのバリアフリーがあってこそ、利用しやすい店舗だと言えます。この研修を活かし、相手の立場に立った思いやりのある対応を、これからも心がけていきたいです。」と話してくれました。



▲ ATMのハンドセット。押しボタン付きの受話器から音声で操作手順を案内します



▲ 聞こえづらい時に使用する助聴器

### 参加した職員の声



- 実際に体験することで、どのようなご案内をしたらよいか実践ができてよかったです。
- 障がいの有無にかかわらず、お客様に寄り添った接客をしていきたいです。
- 窓口に来られた時はもちろん、街でお見かけした際も手伝えることがないか考えたいと思います。