



ハートフルプロジェクト

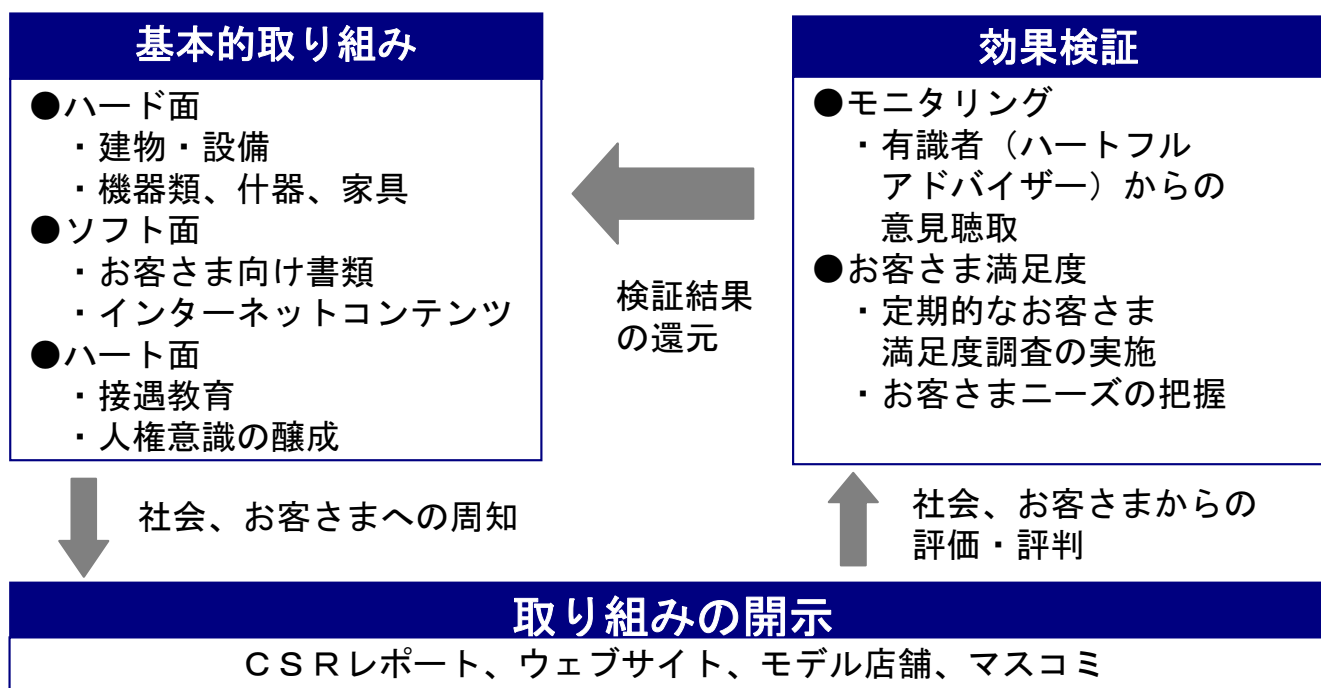
～金融機関におけるユニバーサルデザインの
導入と検証・改善～

株式会社みずほ銀行

1. ハートフルプロジェクトの概要

- みずほ銀行では、2005年11月から、
「年齢、性別、障害の有無などにかかわらず、誰にでも利用しやすい銀行」
を目指し、「ハートフルプロジェクト」を推進しています。
- このプロジェクトでは、「基本的取り組み」として、
 - －店舗・設備・機器類などの「ハード面」
 - －お客さま向け書類、インターネットコンテンツなどの「ソフト面」
 - －お客さまへの接遇向上を目的とする教育の推進などの「ハート面」
における多面的なバリアフリー化に取り組んでいます。

2. 取り組みのサイクル



3. ハード面における取り組み(みずほ銀行六本木支店の事例)

■自治体の条例などを踏まえ、「みずほハートフル店舗改修基準」を策定し、同基準に基づき、自動ドアの設置、段差解消、通路幅の整備、点状ブロックの敷設、車いす使用者用駐車場・お客さま用エレベーター・お客さま用トイレ・視覚障がい者対応ATMの設置などの取り組みを進めています。

入口の段差解消と自動ドアの設置



通路幅や間仕切りの整備



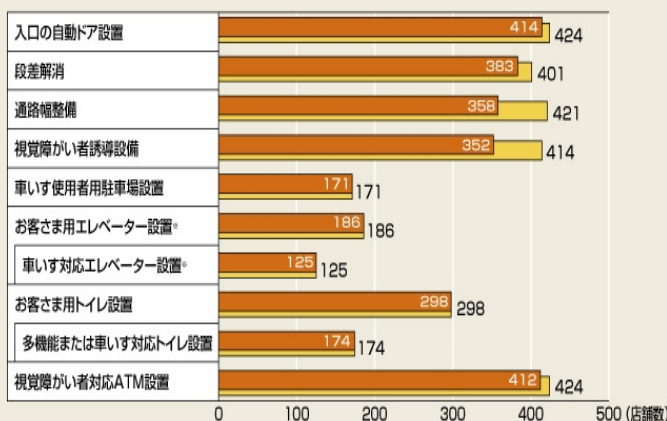
視覚障がい者対応ATM



車いす使用者用駐車場



バリアフリー整備状況 (平成21年9月末現在の有人店舗426店舗の整備状況)



*一層営業等のため設置不要な店舗は含まれておりません。

■ 整備済店舗数 ■ 整備対象店舗数

お客さま用多機能トイレ



4. ソフト面における取り組み

- 窓口には、筆談などの準備があることをお客さまにお伝えする「耳マーク表示板」、「筆談用ホワイトボード」や、お取引内容や手続に関する絵記号や英語を記載した「コミュニケーションボード」を設置しています。
- 伝票類については、「見やすい・分かりやすい・書きやすい」ものへ改訂を進めています。

耳マーク表示板・筆談用ホワイトボード



コミュニケーションボード



5. ハート面における取り組み

- 高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さま、妊娠中のお客さまや外国人のお客さまなどへの対応をまとめたマニュアルやビデオを使用した店内研修を定期的実施しています。
- ロビー案内係などを対象に車いすの操作方法などを含めた研修を実施しています。
- ロビーコンシェルジュ(総合案内係)は、「サービス介助士2級」(NPO法人日本ケアフィットサービス協会認定)の資格取得を進めています。

社員向けマニュアル



研修の様様

