



株式会社あおぞら銀行

経営理念に多様性尊重を掲げ、画面読み上げソフトや拡大読書器、音声文字化アプリなど支援機器導入はもちろんのこと、障がいのある行員による統合報告書作成、障がいの疑似体験を実施。全店にサインガイドや電子メモパッドを導入、お客さまや社会に向けての活動も推進しています。

取組の概要

① 多様な視点を育み、理解を深める継続的な取組

経営理念を実現するあおぞらアクションの一つとして「仲間の多様な生き方、考え方、働き方を尊重し、仲間の成長を支援する」を掲げています。アンコンシャスバイアスに関する自社動画を作成、様々な人権課題をテーマに年2回の社内研修、LGBTQを含む「あおぞらアライ」の立ち上げ、障がいのあるお客さまの対応に関する研修などを通じ、安心できる環境づくりを進めています。

② 障がいのある行員主体の情報発信と実践

障がいのある行員が主体となり、統合報告書のページ作成や、当行オリジナルのあおぞら耳マーク、コミュニケーション支援ボード(指差し表)の企画・活用を推進しています。さらに、障がいの疑似体験や手話講座、音声文字化アプリの使い方講座などの勉強会を実施し、行内イントラネットでの継続的な発信を通じて、障がいへの理解を深め、自然な配慮につながることを目指しています。

③ 気づきを行動につなげる環境づくりと配慮の広がり

視覚障がい・聴覚障がいの疑似体験や電動車いすの体験会を、障がいのある行員が講師となって進めており、実際にお客さまと接する部門にも展開しています。体験を通して障がいをより身近に捉え、必要な配慮を自分事として考えるきっかけにもなっております。こうした気づきを踏まえ、サインガイドや電子メモパッドの全店導入に加え、日々の対応における配慮の向上にもつながっています。



視覚障がいのある行員が講師を務める疑似体験



聴覚障がいのある行員が講師を務める疑似体験

「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

お客さまと接する部門を中心に、障がいのあるお客さまの対応に関するe-ラーニングなどの研修を毎年実施。統合報告書・ディスクロージャー誌の「障がいのある従業員が安心して活躍する環境作り」のページは障がいのある行員が作成、行内外の気づきの広がりにつなげています。

コミュニケーションを とる

障がいのある行員が講師となって勉強会や手話講座、障がいの疑似体験を実施しています。体験と対話を大切にしており、参加者の振り返りや気づきを全行で共有することで相互理解を深め、一人ひとりの意識と行動の変化を育み、多様なお客さまへのより適切な対応に活かしています。

適切な配慮を行う

配慮内容は相談しながら個別に対応、希望に応じて随時面談を実施しており、拡大読書器や音声文字化アプリなどは実際に使用する行員のニーズに合わせ選定。障がいのある行員の声から、全店にサインガイドや電子メモパッドを導入、疑似体験での学びをお客さま対応に活かしています。

福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

障害のある従業員が講師となった勉強会や手話講座、障害の疑似体験のほか全店にサインガイドや電子メモパッドを導入するなど様々な取組を行っています。各従業員がこれらの取組を通じて学んだコミュニケーション上の配慮をお客さま向けに実践するとともに、同業者や地域における多様な他者を含めた心のバリアフリーの取組に広げるなど、さらなる発展を期待します。

企業情報

東京都千代田区麹町6-1-1
<https://www.aozorabank.co.jp>



東京都



心のバリアフリー