



AOZORA

第7分科会：コロナ禍での働き方と支援

## 新しい生活様式における相互理解のコミュニケーション

～聴覚障害への理解を深める取り組み～

○星 希望（あおぞら銀行 人事部 人事グループ 調査役）  
（精神保健福祉士・企業在籍型職場適応援助者）

# あおぞら銀行とは



商号	株式会社あおぞら銀行	
上場証券取引所	東証1部 (8304)	
設立	1957年	
本店所在地	東京都千代田区麹町6-1-1	
拠点数	国内 <b>20本支店</b> 、1出張所 海外 3駐在員事務所	
従業員数 (単体)	<b>1,933人</b>	(2021年3月現在)
資本金	<b>1,000億円</b>	
総資産 (連結)	<b>5兆9,168億円</b>	(2021年3月現在)
連結自己資本比率 (国内基準)	<b>11.03%</b>	(2021年3月現在)

メガバンクでも地域金融機関でもない当行グループは、機動的かつ専門的であると同時にお客さまに信頼され親しまれることを目指しています。

# コロナ禍における聴覚障がい者



マスク着用  
パーテーション



声がこもって聞き取りづらい  
口元が見えない



Web会議システム



対面のときの声と違って聞こえる  
機械を通すと音としてしか認識できない

# 当初の取り組み

## 筆談



## 事前に資料を共有



## 透明マスクの配布



# 皆で理解を深める取り組み①

①聴覚障がいとは？



コミュニケーションが制限され、  
人間関係形成にも難しさが残る...

社長がファシリテーターとなり、  
聴覚障がいのある行員の話をも直接聴く  
「スモールミーティング」を開催

聴覚障がい者の苦勞を全行レベルで理解し、  
働きやすい職場作りを目指して、  
役員を対象とした  
「聴覚障がいへの理解を深める会」を実施

①聴覚障がいとは？





# 皆で理解を深める取り組み②

## あおぞら手話サークル (ASL)について

Aozora Sign Language

手話は言語のひとつであることを知っていただき、  
障がいのあるなしにかかわらず、  
誰でも気軽に楽しく学べる場を  
つくっていきたいと思います！



聴覚障がいのある行員、健聴の行員が  
混合の事務局メンバーによって  
「あおぞら手話サークル  
(Aozora Sign Language ; ASL) 」  
を創設

初回は手話だけでなく、  
聴覚障がいについて理解を深める内容も



## 聴覚障がいとは？

音を聴くための部位が  
機能していない (または壊れている)



自力で音による情報を  
集めることができない

「聴こえない」

「耳が不自由」



これらによって起こる二次障がいがある...  
・円滑なコミュニケーションの難しさ  
・外からぱっと見ただけでは気づかれにくい

# 安心して働ける環境づくり

## UDトーク®



## 電子メモパッド



## オンライン研修/ミーティング時のサポート



## 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)



サンプル (必要に応じて編集ください)



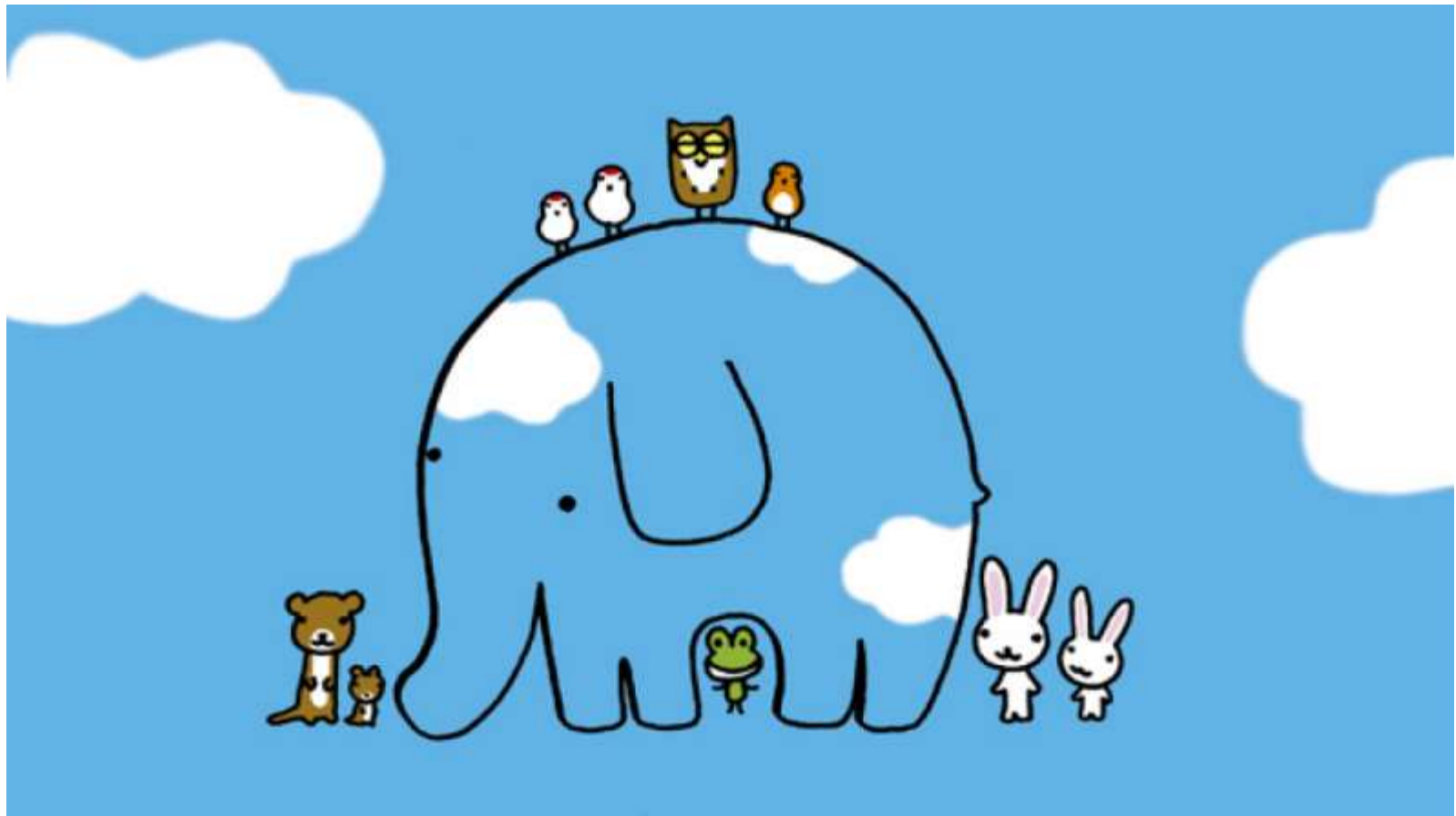


## あおぞらアクション（行動指針）

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  
社会の持続可能な発展に積極的に貢献する



# ご清聴いただきまして、ありがとうございました。



【連絡先】

星 希望

あおぞら銀行 人事部 人事グループ

Tel : 050-3138-7211

E-mail : n.hoshi@aozorabank.co.jp