

# 個々の挑戦から全体の進化へ

○星 希望（あおぞら銀行 人事部 主任調査役 精神保健福祉士/2級キャリアコンサルティング技能士）

## 1 はじめに

当行グループでは障がいの状況や年代に関わらず様々な行員が活躍しており、銀行特有の部署で活躍している者もいれば、一般的な企業・業種においても見られる事務や営業、情報システムなどの部門で力を発揮している者もいる。これまでの歩みの中で、様々なバググラウンドのある多様な人々が共に働く環境が醸成され、自然な流れでかねてより障がいがある方も一緒に働いてきている。

## 2 一人ひとりのチャレンジを後押し

### (1) 仕事面

目標設定や評価なども障がいのあるなしに関わらず同じとしているため、期初に個々で目標を設定しているが、目標の一部に自己啓発や行内外での活動の内容を含めている行員も少なくない。障がいの状況によりできないことは配慮するが、障がいがあるからと諦めたり、可能性を狭めてしまったりということがないよう、キャリア構築プログラムの機会も均等で、多くの行員の利用実績がある。行員が主体的にキャリアを形成できるよう自らの経験領域を上げられるよう、希望者には社内公募制度のジョブポスティング、所属している部署にそのまま在籍しながらも並行して別の業務を経験できる、社内副業的な制度であるジョブサポート制度、他部署での短期トレーニー制度などの機会がある。例えばジョブコーチと一緒に参加してサポートするケースや、上司が参加先と相談して必要な機器を揃えたり、配慮について事前に情報共有したりするなど、本人のチャレンジを応援し少しでも安心して取り組めるよう環境を整えている（図1）。



図1 チャレンジを応援する環境づくりの例

### (2) 活動面

日常業務とは別で障がいのある行員の有志が行内で取り組んでいる活動が多く存在する。元々はコロナ禍をきっかけに聴覚障がいのある行員が当時マスク着用やパーティション設置、オンラインでの研修・ミーティングなどが広まったことによりコミュニケーションが取りづらくなったため、環境整備と困りごとへの認知を拡げるため様々な活動を開始したのがきっかけである。

多種多様な活動のうち、特に疑似体験については、聴覚障がい以外の障がいへの展開があり、視覚障がいの疑似体験、そして電動車いすの体験会への実施へと繋がっている（図2）。



図2 多様な障がいの理解を深める体験

「疑似体験」「体験会」の名前の通り、座学や知識の詰め込みよりも、実際に体験を通して参加者一人ひとりが感じたことや気づきを大切にしている。また自身以外の参加者それぞれがどのように感じ、どのような気づきを得たのかというところから新たな学びもあるため、参加者同士の共有の時間も設けている。障がいの状況に関わらず、疑似体験を含む活動は障がいのある行員が企画立案から実施までを主体的に行っているが、活動の根底として自身のことや困りごとをわかってほしいというより、障がいのある行員が自身の状況を1つのモデルケースとして、世の中にはいろいろな状況下に置かれている方がいらっしゃることを知ってほしいという想いで進めている。

こうした取り組みを通じて、障がいのある行員が多様な参加者と関わることはもちろんのこと、企画立案～実行を業務以外で経験するのもチャレンジの1つとなっている。

### 3 活動の波及効果

障がいのある行員が講師を務める勉強会、手話講座、行内イントラネットでの発信などの活動を通して、障がいのある行員自身も、受け手となる行員にも双方に新たな気づきや学びがある。

障がいのある行員は自身の状況をあらためて振り返る機会となり、その上で伝え方やプログラム内容を工夫し、実施後の参加者からのアンケートが励みの1つになっている。また新たに活動に参加する者も出てきている。

受け手や参加者となる行員にとっては、当行行員を通じて障がいへの理解を深め、街中で見かける障がいのある方に対して何か自分にできることはないかと考えるきっかけにもなっている。

特に聴覚障がいの疑似体験、視覚障がいの疑似体験、そして電動車いすの体験会実施後は、参加者が体験内容を各部署に持ち帰り、弊行をご利用いただいているお客さまにも還元できたと、各店に「電子メモパッド」と「サインガイド」が導入されることとなった（図3）。

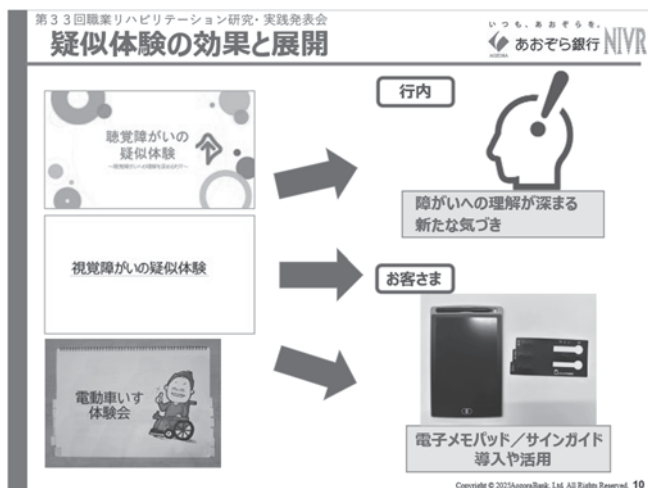


図3 疑似体験の効果と展開について

実際の活用事例も報告されており、障がいのある行員のこうした取り組みは、お客さまにとって安心して当行をご利用いただける環境づくりの一助にもなっている。

### 4 新たな取り組み

障がいの疑似体験のバリエーションが広がったこと以外にも、複数の新たな取り組みを進めている。

聴覚特別支援学校の教員含む高校2年生約25名を対象に職場見学会を実施した。聴覚障がいのある行員が主体となり、実施内容や障がいに配慮した情報保障を考え、銀行業務について学びの場を提供することはもちろん、「聴覚障がいがありながら働くこと」について考えを深められるようなプログラム、当行の聴覚障がいのある行員との交流の

機会も設けた。

さらにこれまで部門単位で展開してきた手話講座を発展させ、普段は各部門でそれぞれ活躍している聴覚障がいのある行員による部門横断プロジェクト「手話レッスンことは」を発足して全行展開、定期的に対面およびオンラインにてレッスンを開催している。これまで開催してきた中での参加者からの意見も積極的に取り入れ、当日参加が難しかった方、参加はしたが後日おさらいしたい方向けにイントラネット上に資料や動画をまとめたページを作成、公開もしている。

またこれまで毎年参画してきた統合報告書作成に関しても、異なる部門で働く障がいのある行員がチームとなり、意見を出し合いながら関係部門との調整やミーティングもチームで主体的に進めていった（図4）。



図4 新たな取り組み

### 5 おわりに

仕事やキャリア面での個々の挑戦と並行して、様々な活動や取り組みを推進することで障がいのある行員が自らのチャレンジを実現している。新たな取り組みにおいては部門を跨いで様々な関係者とのやり取りが発生するため、柔軟な対応や調整力や必要となるので、プロジェクトとしてPDCAをまわしながら推進していくことも自然と学んでいく。周囲もそうした姿勢から新たな気づきや学びを得ており、お客さまや社会に還元していく動きも出てきている。

個々の努力や挑戦に留まらず、皆で相互理解を深め尊重し合うことが全体の進化に繋がっている。これからも障がいのある行員がより活躍できるよう共に歩んでいきたい。

#### 【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@aозorabank.co.jp