

言葉の地図

CNCP サポーター
株式会社熊谷組経営企画本部コーポレートコミュニケーション室
CSグループ部長 **松田 和繁**



昨年7月から土木学会 社会貢献・市民交流WGに参加させていただき、CNCPサポーターにも登録いたしました。私は、入社後22年間の土木現場、5年間の工事管理、10年間のCS（Customer Satisfaction）推進業務を通じて、企業と社会のつながりを経験して来ました。そして、WGに参加したことで、より深くその意味を考える機会をいただきました。改めて感じたことは、どれだけの経験も企業側に立っている限りは片面しか見えていないということです。ただ、CSに関わるようになってからは、ステークホルダー（顧客・株主・協力会社・地域社会・エンドユーザー・従業員など）を常に意識することが当たり前となっているからか、多方面の方とのつながりもあります。そんな中で、相手側の立場に立つことの大切さを感じる出来事がありましたので紹介させていただきます。

私は、ここ数年間5月の第四土曜日に皇居外苑のクリーン活動を20数名のメンバーと行っています。外苑はランニングをされる方も増え、接触を避けるためにランナーに対面できるように逆回り歩道や植栽帯のゴミを拾います。今年は初めて視覚しょうがい者のAさんがパートナーの方と一緒に参加されました。ただ、Aさんがゴミを見つけることはできないので、パートナーと意思疎通を図りながらの作業になります。普通に考えると、ランナーとの接触の危険度も増し、ゴミの収量も見込めないわけですから「Aさん、何のために参加されるのですか？」と問いたくなりますよね。

Aさんは、地図や画像等を理解することが困難な視覚しょうがい者の方々のために、言葉の説明による道案内、言わば、言葉の地図を制作することを大きな活動の目的としたNPO法人の副理事長をされています。制作した道案内情報はWEBで公開しており、誰でも無料で閲覧することができ、視覚しょうがい者は、音声ソフトの入ったパソコンや、音声機能付きの携帯電話等で、道案内情報を聞くことができます。そのほか、ユビキタスコードを内蔵したICタグを道路に埋設し、そのタグに組み込んだ道案内情報を携帯電話等で受けられる、視覚しょうがい者のためのより安全な誘導システムの普及を図っています。

Aさんの思いは「ランナーにぶつかるから、ゴミは見つけれないから、やめよう！」と思って参加をあきらめてしまう視覚しょうがい者の方のために、自らが体験して、その情報を伝え、健常者と同じように皇居外苑を視覚しょうがい者の方が気持ち良く歩ける環境を整える助けになりたいということなのです。

しょうがい（障害＝妨げになるもの）者という、とらえ方は健常者側に立って片面から見ている言葉だと思います。少なくとも、いま私は、Aさんの側にも立って、考え行動しなくてはと思っています。東京パラリンピックの開催は2年後です。