

多様性が輝く

ユニバーサル社会へ



共創・連携・価値創造への経済界の取り組み

旅のユニバーサルデザイン化

SPiあ・える倶楽部

エス・ピー・アイでは、「あ・える倶楽部」のブランドで、介護付き旅行サービスを展開している。サービスの対象は、健康に不安を持つ人や身体が不自由な人とその家族等である。そうした人たちが旅行中にケアサービスを受けられるようにすることで、積極的に旅に出かけ、旅を満喫することができるよう旅のユニバーサルデザイン化に取り組んでいる。健康に不安を持つ人や身体が不自由な人たちの旅には、通常の旅行サービスに加えて、宿泊施設やトイレ、運輸機関のバリアフリー情報の提供が求められる。例えば、パラアスリートは正確なバリアフリー情報を得ることができれば、自立した旅行が可能となる。ま

た、人工透析や在宅酸素療法を受けている人であれば、医療機関との連携で自由な旅行も実現する。

「あ・える倶楽部」の提供する介護旅行はこれとは異なり、ケアサービス付きの旅行と位置付けている。顧客が満足するサービスを提

供するには、鉄道、航空、バス、タクシー、宿泊、飲食など、さまざまな旅行サービス提供者の理解と協力が不可欠である。そこで、身体の不自由な人の旅が実現できない理由をさまざまなサービス提供者の立場から分析した結果、ケアスキルのある人材サービスを付加することが必要だとわかった。人材サービスの役割は、多くの人の安全・快適・正確性

を第一義としている旅行サービスにかかわる事業者の立場と、健常者と同じように自由な旅をしたいと願う顧客側とのギャップを埋めることである。

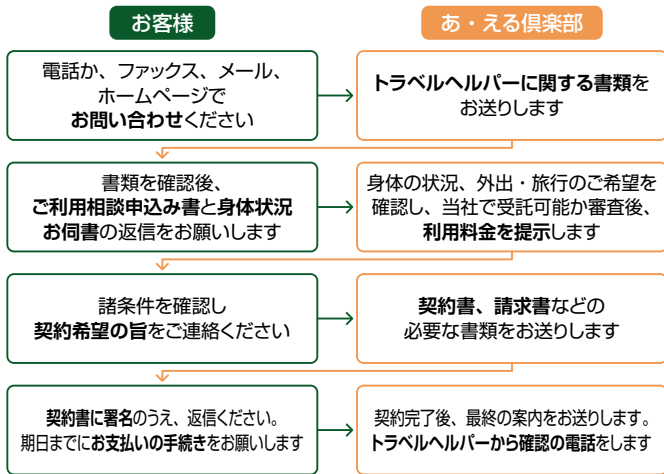
旅行と介護技術の専門家

こうしたサービスを提供する人材の教育は1995年にさかのぼる。トラベルヘルパー（外出支援専門員）の養成を目的に、旅行医学の理解から始まり、現在ではリハビリや認知症ケアの実践を重視している。

トラベルヘルパーは、旅の業務知識と介護技術を身に付けた専門家である。旅程に付き添い、食事・入浴等も含めたケアサービスを提供する。近年、仕事と介護の両立や遠距離介護による職場の問題や周囲との関係悪化等、介護に悩んでいる人も多く、「介護離職」は社会的に大きな問題となっている。こうしたなかにあつて、トラベルヘルパーと行く旅を利用することは、家族との幸せな晩年の過ごし方、送り方を一緒に考えるきっかけともなる。当社では、介護保険や医療保険、成年後見制度など高齢介護にまつわる情報や、便利なサポートアイテムなどもあわせて紹介している。

さらに、当社独自の取り組みとして、旅先で気軽に介助サービスの提供が受けられるようにトラベルヘルパーの現地係員制度を展開している。現在、主な新幹線の駅や空港で利

図表 トラベルヘルパーサービスご利用の流れ



用が可能となつてきているほか、伊豆・箱根等の温泉観光地では、地元の介護経験者に研修を施し、入浴介助等のスポットサービスを提供している。トラベルヘルパーサービスを提供している。トラベルヘルパー教育は、当社の祖業である観光ホスピタリティ人材、ツアーコンダクター養成という職業訓練の一環として始めた。現在は、NPO法人である日本トラベルヘルパー協会がこれを引き継ぎ、顧客側の安心を担保する資格制度として、スキルごとに3級から1級まで段階的に技能を分類している。

国内旅行需要の底上げも期待

トラベルヘルパーの利用目的は、冠婚葬祭などの家族行事への参加やお墓参り、ふるさと訪問、さらにはスポーツ観戦やコンサートなど幅広い。外食同様に日常生活の延長線上に需要がある。健康に不安のあるシニア層の外出を手助けするサービスや商品が充実すれば、国内旅行需要の底上げも期待され、高齢者のマインドの変化や健康増進を促す可能性もある。

異次元といわれる超高齢社会が進展するなか、ハードウェア、ソフトウェアといった新たなインフラが整備されても、それらを使いこなすうえでヒューマンウェアの充実が欠かせない。神は細部に宿るという。サービス業の宿命といえるシームレスでなければ完結しないラストワンマイルの人的サービスの担い手づくりとして、トラベルヘルパーの育成に努めている。

【介護旅行・トラベルヘルパー利用の3条件】

- (1) 本人が行きたいという意思が、たとえばたきでも確認できること
- (2) 家族等が、その旅行、外出に賛成していること
- (3) 治療中の疾病のある人は、主治医の許可を得られること

【トラベルヘルパー資格の種類】

3級コース…家族旅行や地域の外出ボランティア等の活動ができる基礎レベル

準2級コース…プロとして日帰り旅行の同行ができる応用レベル

2級コース…国内・海外を問わず、プロとして宿泊を伴う周遊旅行に同行できる専門レベル

1級コース…2級レベルに加えて、介護旅行の相談からコーディネートまでできる上級レベル

【主な提携先】

JTBグループ、郵船クルーズ、敬心学園日本福祉教育専門学校、東京都健康長寿医療センター研究所 ほか



トラベルヘルパーと行く介護旅行(沖縄)