

介護旅行人材育成に関する考察 －地域トラベルサポーター養成研修の内容を中心として－

江見和明*

滋賀短期大学 ビジネスコミュニケーション学科

A Study about Human Resources Development of Nursing Care Travel
- Focusing on the Contents of Regional Travel Supporter Training Program -

Kazuaki EMI

Department of Business Communication, Shiga Junior College

抄録：1995年に、観光政策審議会答申で「すべての人に旅をする権利がある。」と明記されて久しい。これまで多くの研究や、地域的な実践が行われてきたが、いまだに、障害者が気軽に旅行を楽しめる社会的システムは整っているとは言えない。このような中で伴流高志氏が提唱している「地域トラベルサポーター養成研修」の取り組みは、これらを解決するブレークスルーになりうる可能性を秘めている。地域トラベルサポーターは、地元出身のサポーターが、当該地域を訪れた介助が必要な観光客を安心・安全・快適に案内するものであり、従来のトラベルサポーターと異なり、発地から着地までの介助者の交通費がかからないため利用者の経済負担が小さくて済む。また、受入地の雇用拡大につながり、介護職従事者の収入増、受入れ地域の介護事業所による新規事業の創出、というメリットも期待できる。

キーワード：コミュニティ・ビジネス、地域トラベルサポーター、副業

1. はじめに

筆者は、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスといった、地域の課題や社会の課題をビジネスの手法によって解決しようという企業の在り方に関心を持っている。その中でも、日本が超高齢社会を迎えていることもあり、ここ数年は、介護旅行サービスに関心を持ち、研究に取り組んできた。様々な企業の担当者の方にお話を伺う中で、現在、近畿日本ツーリストに勤務されている、取材当時はクラブツーリズムに所属されていた伴流高志氏の地域トラベルサポーター養成の取り組みについて知った。令和元年の8月と9月に筆者自身が、この地域トラベルサポーター養成研修に参加した。本稿では、自身の受講経験をもとに、本研修の内容についてご紹介する。

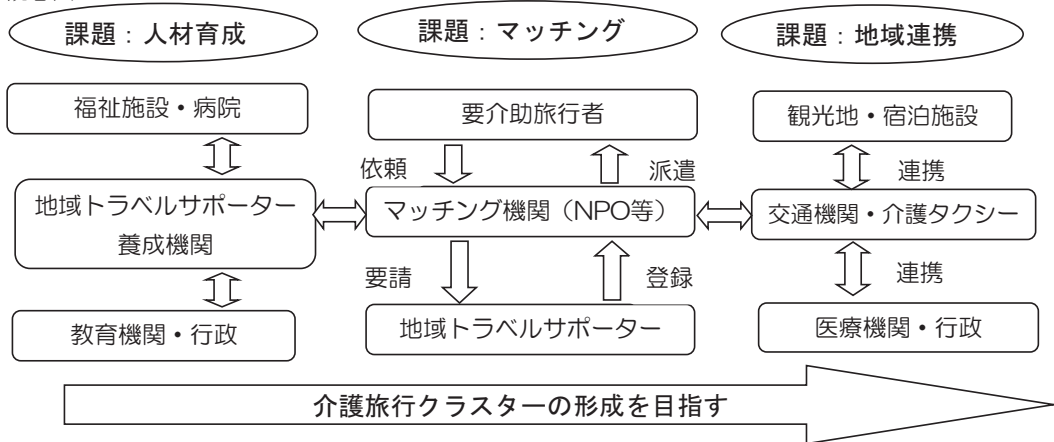
* E-mail:k-emi@sumire.ac.jp

2. 研究の目的

筆者は今後、次の3点について取り組んでいきたいと考えている。①地域トラベルサポーター養成研修を実施し、滋賀県で旅行介助人材を育成する。滋賀県は豊富な観光資源がありながら、隣接する京都の陰に隠れて、その強みを生かし切れていない。高齢の方や障がいのある方でも安心して旅行を楽しむことができれば、観光客の増加につながると考える。②地域トラベルサポーターが、実際に介護が必要な旅行者を支える仕組みづくりをする。地域トラベルサポーターを要請しても、受講者が自力で旅行者からの依頼を受けることは難しいと考える。サポーターが地域で活躍できる仕組みを考えたい。③当該地域に訪れる介助が必要な旅行者を支える、介護旅行クラスターの形成。高齢者や障がい者が安心して旅行を楽しむには、観光地、宿泊施設、交通機関等の連携が必要となる。介助が必要な方の受け入れ態勢を地域ぐるみで整えることが理想である。この3点を、あらわしたものが図表1である。本稿では、この図の中の一番左の部分の内容についてご紹介する。

図表1 研究のフレームワーク（筆者作成）

<概念図>



3. 高齢者・障害者の旅行に関する先行研究

徳久（2005）は、「観光と福祉」という視点から、バリアフリー観光の推進、宿泊施設のバリアフリー化の重要性、障がい者・高齢者を対象とした旅行商品の紹介などを行っている。上田・森長（2013）も、視覚障害者のための観光環境整備について論じている。柳（2014）は、高齢者にとっての観光が持つ意味について、中溝（2018）は、高齢社会の余暇研究として、高齢者にとっての旅行の意味について分析している。実際の介助の在り方について調査している研究として、山本・安井・千賀（2019）の研究がある。この研究では、重度障害者が、東京とベルリンでそれぞれリパークルーズに参加した際に、誰のどのようなサポートがあったのかを記録し両者を比較して分析している。また小倉・須貝・

小倉（2008）は、旅行をサポートする有償ボランティアをエスコートヘルパーと呼び、実際に介護旅行を実施して、緊急時の対応の難しさ、医療行為が必要な場合の医師や看護師との連携などの課題を指摘している。この研究では、NPO 法人によるエスコートヘルパーの育成、高齢者とのマッチング、サービス内容、連携機関との関係などが一つの図にまとめている。これらの研究は、旅行介助人材の育成にとっても関連がある。

4. トラベルサポーターと地域トラベルサポーター

トラベルサポーター制度は、1998年に当時近畿日本ツーリスト（株）クラブツーリズム事業本部に勤務していた伴流高志氏をはじめたものである。同社の会員顧客で介護資格を持つ人にサポーターになってもらい、介助を必要とする旅行者のサポートをするというサービスである。これは大変画期的なサービスであるが、すべての行程にトラベルサポーターが付くと、利用者の経済的な負担が大きいという面があった。そこで伴流氏が考えたのが、地域トラベルサポーターの仕組みである。地域トラベルサポーターとは、介護経験と知識を持った有資格者（介護福祉士、介護職員初任者研修修了者、看護師）で、「地域トラベルサポーター養成研修」を修了した人をいう。夫婦で旅行する場合、自力で目的地までは行けるが、宿泊先での大浴場で介助ができないときや、観光地で車いすを長時間、長距離押す自信がないときなどに利用してもらおう。こうした利用の仕方では、①出発地からトラベルサポーターについてもらうよりも交通費、宿泊費、日当などの経済的負担が少なくて済むというメリットがある。その他のメリットとしては、②地域トラベルサポーターは地元で詳しいので、よりよい案内ができる。③受入地の雇用拡大につながり、介護職従事者の収入増、受入れ地域の介護事業所による新規事業の創出、ということが挙げられる。

5. 地域トラベルサポーター養成研修の概要

この講座は、「ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会」という組織が実施しており、伴流氏が現在所属している（株）近畿日本ツーリストではない。2016年に長野県諏訪で第1回目が行われた。長野県は首都圏からいける観光地として人気が高く、名古屋からの観光客も見込める長野で行うことになったという。現在、長野地域では、「ユニバーサルツーリズムながの」がトラベルサポーター認証団体として長野県全体を対象に研修事業を行っている。2017年には、第3回長野県地域発元気づくり支援金活用事業として行われた。長野地域では、これまで約170人以上が受講した。伴流氏によれば、長野県のように認証団体を設立して運営することは特例であり、基本的には「ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会」が実施するということだった。また、2019年度からは埼玉県の高齢者大学「彩の国いきがいの大学」でも同養成講座が実施されている。

6. 講師、伴流高志氏のプロフィール

講師の伴流氏の経歴は図表2の通りである。1995年国が障害のある人の旅の権利を発信し、旅行業界に配慮するように通達が出された。それを受けて、JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行が障害者を対象にした旅行商品を出し始めた。1997年近畿日本ツーリストが業界で初めて障害者のための窓口を作った。そんな状況の中、伴流氏はその年に(株)ユナイテッドトラベルスタディサービスから近畿日本ツーリスト(株)クラブツーリズム事業本部に転職した。それ以来23年間バリアフリー旅行に携わってきた。注目すべきは、同氏は様々な会社に転職して、それぞれの会社で、バリアフリー旅行の推進に貢献してきたことである。

図表2 伴流氏の経歴

1997年近畿日本ツーリスト(株)クラブツーリズム事業本部
2000年介護福祉士資格取得
2004年(株)クラブツーリズム
2006年8月～2007年12月 株式会社SPI
2008年1月～2015年5月(株)エイチ・アイ・エス
2015年6月～2016年5月 (株)JTB総合研究所
2016年6月～2018年12月 (株)クラブツーリズムユニバーサルデザイン旅行センター
2018年12月～(株)近畿日本ツーリスト首都圏 ユニバーサルツーリズム推進担当

(出所)地域トラベルサポーター養成研修テキスト25版より抜粋

7. 地域トラベルサポーター養成研修の内容

この研修は、4日間で行われた。1日目、2日目のスケジュールは図表3の通りである。この2日間は基本的に座学である。長野駅近くのもんぜんぶら座という施設の会議室で行われた。1日目は、ガイダンスと伴流氏の自己紹介、参加者の自己紹介、バリアフリー観光の基礎、バリアフリーの現状について学んだ。2日目は、まず前日の振り返りをしたのち、障害別旅行ニーズと対応、バリアフリー旅行の社会資源について学び、最後に確認テストを行った。

3日目・4日目は基本的に観光地実習である。スケジュールは図表4の通りである。場所は、戸隠神社で行われた。戸隠観光協会の1室を借りて、振り返りなどはそこで行われた。3日目は、まず1日目と2日目の振り返りと、室内での車いす講習で、午後は、視覚障害者・高齢者疑似体験と砂利道や高い段差などにおける車いす介助実習であった。

4日目はJINRIKIを使った車いす実習と、実際に観光地を案内しながら車いすを押す訓練、急な坂道を安全に車いすで移動する訓練を行った。

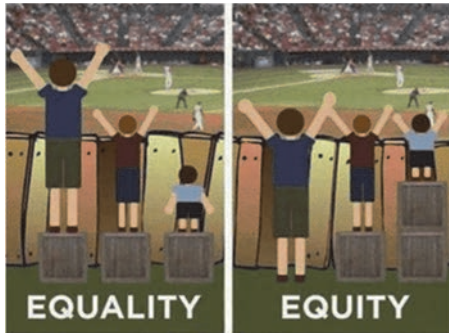
図表3 研修1日目と2日目のスケジュール

座学 集合場所：もんぜんぷら座【長野市新田町 1485-1】	
2019年8月17日(土) 10:00集合 10:00~17:30	
10:00	集合
10:15	ガイダンス
10:30~	座学 バリアフリー観光の基礎
13:00~14:00	昼食
14:00~17:30	座学 バリアフリー旅行の現状
2019年8月18日(日) 10:00集合 10:00~17:30	
10:00	集合
10:00	1日目の振り返り
10:30~	座学 障害別旅行ニーズの学習
13:00~14:00	昼食
14:00~17:00	座学 バリアフリー旅行の社会資源
17:00~	確認テスト

図表4 研修3日目と4日目のスケジュール

【観光地実習】高齢者・視覚障害者疑似体験～車椅子操作実習	
集合場所：戸隠観光協会2F会議室	
2019年9月21日(土) 10:00~17:30	
AM：座学	
PM：戸隠神社中社付近にて、視覚障害者・高齢者疑似体験	
車椅子操作実習	
2019年9月22日(日) 10:00~17:30	
1時間程度レクチャー後、車椅子介助実習	
JINRIKIを使った車いす操作	

図表 5 平等 (equality) と公平 (equity)



7.1 1日目の研修内容

冒頭にまず、平等と公平の違いについてレクチャーがあった。平等では、それぞれの状況を考慮せずに全員に対して同じ待遇をするため、背の低い子供は野球の試合が見られない。公平では、それぞれの状況に応じて待遇を変え、全員が野球の試合を見られるようになっている。この公平の考え方がバリアフリー旅行では重要であると強調された。(図表5)

<バリアフリー旅行の基礎>

バリアフリー旅行の基礎では、高齢者・障がい者に関わる様々な統計データが紹介された。特に65歳以上の高齢者の人口、要介護認定を受けている高齢者の人口、介護職に従事している人の数、身体障がい者手帳保持者の数などは、問題意識を持つためにも最低限覚えておくべき数字だという。ここではバリアフリー旅行の効能についてもレクチャーがあった。高齢者・障がい者にとって、プラスの効能がある一方で、マイナスの効能があることも忘れてはならないことが強調された。主なマイナス効能としては、(1) 気候や気温の変化や一日の活動量が増えることで体力を消耗させる。(2) 社会には障がいに対して無理解な人がいるため、旅行中に心無い言葉を掛けられることがあり精神的な負担になる。(3) トラベルサポーターなど介助者の費用がかかることで経済的負担がかかる、である。このほか、バリアフリー旅行に関する基礎概念として、1950年代にデンマーク・スウェーデンからはじまったノーマライゼーションの概念、1970年代に国際連合建築障壁委員会が提唱したバリアフリーの概念、1980年代にロン・メイスが提唱したユニバーサルデザインの概念についての説明があった。また、日本におけるバリアフリーの歴史と法律の整備の歴史についての説明があった。伴流氏によると、最も車いす対応ができてきているのは日本であること、そうした現在の環境があるのは、先人の様々な活動があつてのことであり、歴史を知るとはとても意味のあることだという。1950年の国鉄・身体障害者旅客運賃割引規定・施行によって、第1種障がい者は、本人と同行者の乗車券が半額に、第2種障がい者は本人のみ半額で利用できるようになった。地域トラベルサポーターがプロとして活動するために、また顧客から信頼を得るためにも、こうした知識が必要だという。

＜バリアフリー旅行の現状＞

ここでは、まずバリアフリー法に基づくバリアフリー化の進捗状況についてのデータが紹介され、高齢者や障害者のための旅行環境について、各機関別に紹介された。かんぼの宿・寄居、ハウステンボス・ローレライ、京王プラザホテル、クルーズ・フォーレンドム、全日空、JR 東海、リフト付き大型バス、富士見高原リゾート、富士レークホテル（山梨県河口湖町）、京王プラザホテル（新宿）、羽田空港・エクセル東急ホテル（第二ターミナル）バリアフリー客室、高山グリーンホテル（岐阜県高山市）、オキナワマリオットリゾート&スパ、などが紹介された。

その他、ユニバーサルツーリズムとバリアフリー旅行あるいは介護旅行の違い、東京オリンピック・パラリンピック、首都圏の高齢化の進展を契機とした障害者旅行の多様化、クラブツーリズム（株）、（株）HIS、ANA セールス、JTB といった大手旅行会社のバリアフリー旅行商品について、全日本空輸、日本航空といった航空会社や成田空港、羽田空港のバリアフリー状況、成田空港までのアクセスである JR 成田エクスプレスや羽田空港のリムジンバスといった移動手段のバリアフリー状況、飛鳥Ⅱ、おがさわら丸など船舶の状況、ジャパントクシーや善光寺（長野県）の取組みについても紹介された。

7.2 2日目の研修内容

＜障害別における旅行ニーズと対応＞

2日目の午前中は、障がい別における旅行ニーズについての講義であった。高齢者、歩行障がい、視覚障がい、聴覚障がい、内部障がい①人工透析患者、②糖尿病患者、③ニトログリセリンの機内持ち込み、④人工肛門装着者（オストメイト）消化管ストーマ（コロストミー、イレオストミー）、尿路ストーマ⑤ペースメーカー及びICD装着者、⑥在宅酸素療法患者、知的障がい、発達障がい、構音障がい、精神障がい、失語症、高次脳機能障がい、盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）重症心身障がい、認知症、そして難病について、それぞれの主な特徴や対応、旅行中の対応や案内のポイントが紹介された。台風など気候の影響で予定通りに帰れなくなる場合もあるため、薬は余分に持っていくようにする、飛行機を乗り換える場合、特に航空会社が変わる場合などは荷物が行方不明になってしまうことがあるので薬は必ず手荷物で持っていく、などの注意点が紹介された。

7.3 3日目の研修内容

3日目の具体的な目標は、車椅子の前輪（キャスト）を上げて、悪路でも安定して車いす介助ができるスキルの習得、段差1段上がり、段差1段下がりをするスキルを習得することであった。

間に1か月のブランクがあったことから、1日目と2日目の振り返りから始まった。伴流氏から参加者に対し問題を投げかけ、それに答える形で進められた。時間がたっていることもあり、忘れていることが多くあり、振り返りに十分な時間をかけていた。

その後、高齢者疑似体験を行った。(図表 6) 片麻痺があり、視覚・聴覚が衰えた方を想定した体験である。腕と手の関節を固定し、曇って見えるゴーグル、耳栓を着用して、研修会場から戸隠神社中社までを往復する。その間、地域トラベルサポーターが声をかけながら、段差や階段に気を付けて案内する。疑似体験をした立場では、身体が思うように動かないため、階段などは一段一段かなり気を使うし、足元の段差が見えないので恐怖感を感じる。目や耳も思うように見聞きできないので、観光を楽しむという気持ちの余裕は持てなかった。一方、案内する側の立場も、まずは安全のことを最優先に考えるため、階段や段差があることの声かけなどがほとんどとなってしまった。伴流氏からは、歴史の解説があればそれを読み上げて説明し、ご神木など直接触れることができるものがあれば、一緒に近づいていき触っていただくなど工夫して楽しんでいただくことが重要であるとの説明があった。(図表 7) この研修からは、身をもって体験してみても初めて分かることがあった。

その後は、車椅子の実習であった。ビデオで基本的な操作について学び、実際の車椅子で部位の名称などについて学んだ。車椅子の操作を学ぶ上で大切なことは、普段車いすに乗らない人をご案内することが多いという認識を持つことであるという。普段、車いすを使っている人は、どうすると危ないということをよく理解しているが、使い慣れていない人の場合は、トラベルサポーターがしっかり説明する必要があるとのことだった。介護職に就いている場合は、車椅子の操作に慣れていると考えがちだが、室内の平坦なところと、屋外の悪路では操作方法が違う。車椅子の操作の良しあしで、顧客の満足度が大きく変わるので、丁寧に操作することが重要であることが強調された。

図表 6 高齢者疑似体験



図表 7 御神木を触っていただく



7. 4 4日目の研修内容

4日目は、顧客に観光地について説明しながら車いす介助が出来るようになることを目標に、車椅子操作の訓練を行った。この日は、JINRIKI という道具を使って車椅子の操作を練習した。図表 8 がその時の様子である。JINRIKI は、長野県上伊那郡の株式会社 JINRIKI が開発したもので、前輪を持ち上げて引くけん引式車いす補助装置である。今ある車いすに取付けるだけで災害時要援護者の避難・移送に威力を発揮する。最新の福祉機器にどのようなものがあるかということも、地域トラベル

サポーターにとって必要な知識であると感じさせられた。通常の車いす操作については、前日の2項目に加えて、階段（複数段）の上がり下がりスムーズに操作できること、坂道で安全に操作できるスキルを身に着けることを目標に訓練が行われた。

顧客への心遣いとして、車椅子をはじめに利用する際に、空気を入れる部分の金具やゴムのチェック、タイヤの空気のチェックなどを行うこと、乗り降りの際には必ずブレーキをかけることやフットレストを上げてから乗り降りすることを説明します。こうした知識をサポーターが持っていること、細かい配慮ができることが顧客に安心感を与えるという。また、地域トラベルサポーターが大変そうな様子だと利用者に気を遣わせてしまうため、大変なことを大変と感じさせない、平然としたサービスの提供が大切とのことだった。

図表 8 JINRIKI を使った研修



8. おわりに

本稿では、筆者自身が体験した「地域トラベルサポーター養成研修」の内容について紹介した。受講してみて思ったのは、いかに障害者に関わる法律やバリアフリーの取組みに関する歴史について知識を持っていなかったかということである。また、交通機関が実施している障害者の割引制度についてもほとんど知らなかった。この研修では、地域トラベルサポーターがプロとして活躍するため、また顧客から信頼されるためには、問題意識を持ち、高齢者・障害者に関わる基本的なデータや、歴史、様々な制度についての知識を備えておくべきだということを強調していた。

日本は、高齢化が進んでおり、今後もしばらくは高齢者の増加・高齢化率の上昇・要介護認定高齢者の増加が見込まれている。平均寿命と健康寿命の差も男性で9年、女性で12年ある。健康に問題が生じた後に、いかに生き甲斐や楽しみを持ち続けるかが課題になる。この研修では地域トラベルサポーターが担う役割として4つ挙げていた。（1）旅行中における要介護高齢者への必要な介助（身体介助を含む）で、より安全で快適な旅の提供、（2）サービス利用者の旅行における経済的負担改善、（3）受入れ地における新しい雇用の創出、（4）受入れ地の介護事業所との連携（新規事業の創出）

である。この研修は、高齢者や障害者がいかに生き甲斐や楽しみを持つことができるか、そのためにどんなことが必要かということを考える、とても良い機会になった。

最後に、筆者が感じた課題についていくつか述べたい。ひとつは、観光ガイドとしての訓練も介助技術とは別に受ける必要があるのではないかということである。地域トラベルサポーターといえども地元観光地の知識が少ない人も多いと思う。地域により詳しくなることができれば、より利用者を楽しませることができるのではないだろうか。また、本研修を受けた後の活躍する道筋を示すことができたなら、受講者がこれから活動するモチベーションをさらに高められるのではないかと思った。今回の研修を主催した「ユニバーサルツーリズムながの」では、研修修了者のグループLINEを作り、その中で仕事を依頼するという仕組みを構築していた。地域トラベルサポーターを志す人は、地域を良くしたいという想いも強いことが想定される。そうしたサポーターの力を引き出すことのできる仕組みが必要だと考える。

筆者は、今回、本講座を受講したことをきっかけにして、是非、大津でも研修を実施したいという思いを強くし、伴流高志氏にお願いしたところ、快くお引き受けいただいた。当初令和2年度中に実施することを計画していたが、コロナウィルスの影響により延期することにした。現在、開催する日程を検討している状況である。この事業は、一般財団法人滋賀県民間社会福祉事業職員共済会「地域共生型社会推進事業助成金」によりご支援をいただいている。

謝辞

この研修でご指導いただいた「ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会」の伴流高志さん、研修を主催された特定非営利活動法人ユニバーサルツーリズムながのの妹尾洋人さん、いつも研究にご協力いただいている株式会社どこでも介護の大西友子さん、本研究を理解し応援して下さる皆様に心よりお礼を申し上げます。

参考文献

- 1) 徳久球雄(2005)「観光産業と障害者・高齢者福祉」青山経営論集第40巻第3号。
- 2) 上田麻里・森長誠(2013)「ユニバーサル社会の実現に向けた観光環境整備に関する研究—視覚障害者を対象とした心に響く観光の提案—」日本感性工学会論文誌, Vol. 12No. 1。
- 3) 小倉毅・須貝静・小倉譲(2008)「高齢者のサポート旅行に関する研究(1)」中国学園紀要(7)。
- 4) 安部 信行(2014)「高齢者のための観光施設バリアフリー状況調査及び広域観光ガイドマップの一提案に関する研究—青森県三八地域を例として—」八戸工業大学紀要 33。
- 5) 山本理人・安井友康・千賀愛(2019)「重度障害者の余暇活動に影響する要因—日本とドイツの旅行に関する質的事例研究—」北海道教育大学紀要. 人文科学・社会科学編 70(1)。
- 6) 韓準祐, 柳銀珠(2019)「身体障害者の観光における経済的阻害要因に関する考察」紀要 = Bulletin (11), 多

摩大学グローバルスタディーズ学部

- 7) 柳銀珠 (2014) 「日本の高齢者にとって観光が持つ意味—旅行商品の提供側と観光者側の観点から—」 観光研究 26(1)。
- 8) 中溝一仁 (2018) 「余暇としての「旅」の持つ意味—高齢者の「旅行・観光」に関する質的調査から—」 応用社会学研究：立教大学社会学部研究紀要 (60)。