

旅行支援人材の育成による社会的ニーズの対応に向けて — いわゆる障害者差別解消法改正後の要介護者の旅行の在り方 —

伴流高志^{*1)}，江見和明²⁾

- 1) 近畿日本ツーリスト株式会社・事業推進本部
- 2) 滋賀短期大学 ビジネスコミュニケーション学科

Initiating strategic response to social needs through effort to development of human resources
for travel supporters.

— The state of travel for persons requiring care after the revision of Act for Eliminating
Discrimination against Persons with Disabilities —

Takashi BANRYU¹⁾，Kazuaki EMI²⁾

- 1) Business Promotion Division, Kinki Nippon Tourist Co.
- 2) Shiga Junior College, Department of Business Communication

抄録 高齢者や障がい者の旅行は、国内の旅行環境におけるバリアフリー化や共生社会づくり等の推進により、「車いすでも行けるところに限定される旅」から「行きたいところに行く旅」という考え方に変化し、旅行ニーズの多様化が進んでいる。また、2024年の障害者差別解消法の改正により、旅行関係各社が、障がい者や高齢者を受け入れる体制をいっそう整備すると予想される。バリアフリー旅行商品は、同じ境遇の仲間との交流や仲間づくりが主な目的となり、一般ツアーでは個人旅行を中心に、要介護者でも参加可能な商品が増えてくることが考えられる。要介助者の旅行をサポートするトラベルサポーター、地域トラベルサポーターの人材育成は、こうしたこれからの社会的ニーズに応えられる可能性をもっている。

キーワード：地域トラベルサポーター，トラベルサポーター，障害者差別解消法，ユニバーサルツーリズム，バリアフリー旅行

1. はじめに

「要介護者の外出・旅行支援を行う人材（介護従事者）」は、トラベルサポーター

等と呼ばれ、近畿日本ツーリスト株式会社クラブツーリズム営業本部（現クラブツーリズム株式会社，以下クラブツーリズム）

*E-mail:t.banryu579@kntct.com

が、企画販売しているバリアフリー旅行商品（募集型企画旅行）の付帯サービスとして、2000年介護保険制度スタートに合わせて、日本で初めて実施した「旅行中の身体介助サービス」である。

介護保険制度開始前は、旅行中の介助は、同行する家族が行うことが一般的であった。介護保険制度の開始により、家族が日常の介護から解放されるという効果が期待されたものの、同時に家族の介護スキルが低下し、旅行や外出において、家族による安全な介護がなされなくなることが懸念された。

そのような中、クラブツーリズムでは、自社の介護資格を持つ旅行会員に向けてボランティア募集を行ない、介助が必要な旅行者に、より快適で、より安全な介助サービスを提供することをはじめた。当時は、まだ旅行環境におけるバリアフリー化が遅れており、病気やけがをすると旅行をあきらめてしまう方が多かったため、このサービスは大変喜ばれ、バリアフリー旅行（募集型企画旅行商品）の催行率向上に大きく貢献した。その後、2021年に開催された東京オリンピック・パラリンピックを契機に、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」の具体的な取り組みとして掲げられた「ユニバーサルデザインな街づくり」による様々な施策で、大都市圏を中心に公共交通機関、宿泊施設、観光・商業施設等の物理的なバリアフリー化が促進され、移動に障がいがある人たちの多くが自由に外出・旅行することが可能になってきた。筆者らは、要介護者の旅行のさらなる推進には、

物理的なバリアフリー環境の改善に加えて、以下の7点について取り組むことが重要であると考えている。①安全に旅行をケアする専門人材の育成とスキル向上プログラムの開発、②介護者の旅行費用負担による旅行代金の高価格化への対策、③旅行計画の煩わしさを軽減するバリアフリー旅行情報整備、④2024年4月に改正される障害者差別解消法による旅行商品及びサービスの改善、⑤サービス提供者側の従業員教育（障がい者理解）、⑥旅行をより安全・快適にするための福祉用具開発・提案、⑦認知症患者とその家族の余暇活動支援等、に取り組む必要があると考えている。

本稿では、上記のうち、①と②について考察する。要介護者の外出・旅行支援を担う人材の育成活動を推進することで、700万人から更に増え続ける要介護者（要支援者）の旅行需要が増加し、高齢者の旅行寿命を延ばすことができる。また、旅行業界・介護業界に大きく貢献することにつながり、高齢者の孤独化の防止、介護人材不足の解消（魅力ある介護事業への提案）、旅行を通じた豊かな高齢社会の実現（高齢者への旅行需要喚起、認知症患者の余暇活動及び、家族への休息を提案）等、多くの効果が期待される。

2. 近畿日本ツーリストが実施してきた「要介護者向けの旅行商品」と、「旅行介助の仕組みづくり」について

2.1 クラブツーリズムの取組み

クラブツーリズムは、1997年に要介護高齢者を主な対象にした旅行センターを、大

手旅行会社で初めて設立した。また、翌年（1998年）に業界初の要介護者を対象にした募集型企画旅行商品（海外旅行）の販売を開始し、加齢等により体力や運動機能が低下して介護が必要になっても、いつまでも自由に出かけられる社会の創造をスローガンに掲げ、事業をスタートした。


2000年には、介護保険制度スタートにあわせて、自社独自に、トラベルサポーター・サービス（要介護者の旅行支援を行う人材

育成・派遣活動）を開始した。クラブツーリズムの旅行会員（700万人）に呼びかけたところ、首都圏を中心に約400名の介護従事者の協力を得ることができた（表1）。この活動は、要介護者旅行の販売促進を目的としたもので、人材派遣そのもので利益を得るものではない。本活動を担う人材を「トラベルサポーター」と名付けて、旅行の出発地（集合場所）から着地（解散場所）までに必要な身体介助を提供した（表2）。

表1 近畿日本ツーリスト・クラブツーリズムによる要介護者向け旅行商品企画販売

	KNT-CT HD（近畿日本ツーリスト／クラブツーリズム）旅行商品
1997年	近畿日本ツーリスト・クラブツーリズム営業本部・福祉課開設 *大手旅行会社で初めて要介護高齢者向けの旅行商品を取り扱う専門部署を解説
1998年	要介護者向けの募集型企画旅行（バリアフリー海外旅行）の販売開始
2000年	近畿日本ツーリスト・クラブツーリズムにて、トラベルサポーター制度スタート（初年度登録者400名）
2001年	要介護者向けの募集型企画旅行（バリアフリー国内旅行）の販売開始
2003年	要介護者向けの募集型企画旅行（バリアフリー国内バス旅行）の販売開始
2004年	テレビ東京「ガイアの夜明け」にて、バリアフリー旅行商品の活動が紹介される
2005年	岩手県一関市からの委託事業（モニター旅行等）を機に自治体との連携活動を開始
2018年	募集型企画旅行（B2C）から、企業や自治体との連携事業に注力 日本航空との連携企画「車いすで雪遊び！キロロリゾートで過ごす北海道3日間」実施
2019年	教育旅行事業「心のバリアフリープログラム商品」の販売開始 アルケアとの連携企画「オストメイト対象の日帰り温泉&ストーマ工場見学」実施 日本航空・デイサービス事業会社との連携企画「介護予防／有馬温泉&伊根、姫路城3日間」実施
2020年	「The Valeable 500」にKNT-CT HDが加盟
2022年	バリアフリー四国お遍路ツアー再開（全4回シリーズ）*2023年に結願予定

表2 クラブツーリズム株式会社・トラベルサポーター

主な業務内容	クラブツーリズムが主催する海外旅行、国内旅行、および現地集合解散型の交流会イベントに参加するお客様の個人・全体サポートを行います。また、クラブツーリズムが運営する介護施設事業「まごころ倶楽部」で行われる国内旅行や外出企画の全体的なサポート	
利用方法	トラベルサポーターの制度は、同行するサポーターの旅行代金の一部をお客様にご負担いただくことで、ご利用が可能になります。 トラベルサポーターは、介護福祉士、介護職員初任者研修修了（旧ホームヘルパー2級）等の有資格者です。「ひとりでも多くの方と旅の感動を味わいたい」という思いで、ご旅行代金の一部をご負担いただいでこの活動に参加されています。そのため、仕事としてお願いする介助者ではなく、皆様の「旅仲間」としてご参加いただいている点を十分にご理解いただき、トラベルサポーター制度をご利用いただきますようお願いいたします。	

サポートを依頼されるお客様の追加料金とサポート内容	<p>サポート業務は、要介護者の身体介助内容により、3つに分かれます。</p> <p>Aサポート 基本旅費の70%+「保険・事務手数料」…軽度介助</p> <p>Bサポート 基本旅費の90%+「保険・事務手数料」…中度介助</p> <p>Cサポート 基本旅費の100%+「手当て」+「保険・事務手数料」…重度介助</p> <p>*「保険・事務手数料」として1ツアーあたり国内は2,000円、海外は5日間まで7,000円、6日間以上10,000円をご負担いただきます。</p> <p>*Cサポートの場合は「手当て」として1日あたり5,000円をご負担いただきます。</p> <p>*オプションツアー参加の場合は、サポーター分の費用を50%ご負担いただきます。</p> <p>*宿泊ツアーにおけるA・Bサポートでは原則的に別室利用となります。</p> <p>*旅行条件に相部屋設定の無い場合は、サポーター分の1名1室追加料金もお客様ご負担となります。</p>
お客様へのお願い	<p>*トラベルサポーターはお仕事としてお願いする介助者ではなく、「旅仲間」です。</p> <p>*お客様の安全のため、お身体状況や依頼したいサポート内容は、出来る限り正確に漏れなくご記入ください。</p> <p>*原則的に22時～早朝5時の時間帯は、サポーターも休ませていただきます。</p> <p>*投薬を含む医療行為や抱きかかえ等の介助は行っておりません。</p> <p>*トラベルサポーターが2名必要な場合、または弊社が必要であると判断した場合は、費用も2名分必要となります。</p> <p>*TD(添乗員)が同行しないツアーではこの制度はご利用いただけません。</p> <p>*トラベルサポーター制度成立後の、サポーター本人の急病など予期できない都合によりやむを得ず担当サポーターの変更をお願いする場合があります。</p>

出所) クラブツーリズム、ホームページ

2.2 ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム & 勉強会の活動

2015年に、首都圏と中部エリアが商圈になる長野県を中心に、旅行先(着地)における旅行介助(ホテルでの温泉入浴、観光地での車いす介助等)を行なう地域トラベルサポーター(着地型トラベルサポーター)の人材育成を開始した(表3)。

クラブツーリズムで実施しているトラベルサポーターは、ツアーの集合場所(又は自宅)から、解散場所(又は自宅)まですべての行程において介助を提供することに限定されていたが、実際に介助が必要なのは、行程の一部分にすぎないということも多々あった。具体的には次のような課題がみられた。①参加者の身体介助のニーズが、温泉入浴や観光地のみの車いす介助に限定されるケースが増加した、②トラベルサポーター分の旅行代金負担による、旅行代金総額が高価格化した。これらの課題

を解消するために、旅行先(着地)に限定したトラベルサポートサービスのニーズが高まった。

これまでトラベルサポーターにかかっていた交通費・宿泊費が不要になれば、旅行費用総額を減らすことができる。これにより、要介護者が、年間の旅行回数を減らすことなく旅行を継続できるようになるわけである。この地域トラベルサポーターの育成は、伴流を中心として設立した任意団体「ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会」が行っている。(現在、新型コロナウイルスの影響により、活動を休止中であるが、今後の再開を検討している)地域トラベルサポーター養成講座のプログラムは、表4の通りである。江見は、2018年に伴流の活動についてインタビューしたことをきっかけに、2019年に同講座に参加し、その研修内容について考察した¹⁾ ²⁾。

表 3 着地型旅行介助サービス（地域トラベルサポーター）の活動

2015年	地域トラベルサポーターの人材育成開始（養成講座@長野県／第1回～第6回で50名受講）
2016年	長野県岡谷技専『地域トラベルサポーター人材育成研修』を介護職員初任者研修オプションとして実施 鹿児島県奄美大島にて介護従事者向け『旅行介助研修 2日間』を実施＊ホテル客室内での入浴介助，カヌー体験，高齢者疑似体験，原生林での車いす介助など
2017年	第7回/第8回 地域トラベルサポーター養成講座 in 諏訪（4日間） 第9回 地域トラベルサポーター養成講座 in 岡谷（4日間） 第10回 地域トラベルサポーター養成講座 in 諏訪（4日間）
2018年	カンボジア・シェムリアップ（アンコール遺跡群）での地域トラベルサポーター養成講座実施
2019年	第11回 地域トラベルサポーター養成講座 4日間 in 安曇野（長野県） 埼玉県（いきいき埼玉／彩の国いきがいがい大学）にて養成講座（通年実施 20コマ）
2020年	長野県岡谷技専『地域トラベルサポーター人材育成研修』を介護職員初任者研修内で実施（6日間） 埼玉県（いきいき埼玉／埼玉未来大学）にて養成講座を実施（～2021年2月まで19コマにて実施）
2021年	長野県岡谷技専『地域トラベルサポーター人材育成研修』を介護職員初任者研修内で実施（6日間開催）

表 4 地域トラベルサポーター養成講座のプログラム内容/例

1日目	座学	オリエンテーション
		<p><u>第1章 ユニバーサルツーリズムの基礎</u> ユニバーサルツーリズムを学ぶ意義，その基本理念，そして，それまでの歴史的背景（年表）について述べてあります。</p> <p><u>第2章 ユニバーサルツーリズムの現状</u> ユニバーサルツーリズムの受入側の実際について学びます。旅行は，様々な交通機関や宿泊施設，観光施設を利用します。それぞれの場面において建築・設備の「ハード面」と人的サービスや福祉・医療面における「ソフト面」の組み合わせとなります。私たちの旅行環境は，まだまだ完全なバリアフリー化は実現していませんが，現状を知ることとはとても重要なことだと考えております。</p>
2日目	座学	<p><u>第3章 障がい別における旅行ニーズ&対応</u> ユニバーサルツーリズムの主な対象となる人とそのニーズについて，様々な角度から説明していきます。ここで学んでいただくことは，対象となるお客様は，“様々”であること，それぞれのお客様が旅行に対して異なるニーズがあることです。また，お客様の理解を深めるために，生活的背景についても説明をしています。＊第4章の一部</p>
3日目	実技	<p><u>実地研修</u> ①屋外での車いす介助方法を学ぶ ②視覚障がい者疑似体験&手引き方法を学ぶ</p>
4日目	実技	③実際に周辺の観光地（施設）にて，介助体験
	座学	<p><u>第4章 ユニバーサルツーリズムの社会的資源</u> ユニバーサルツーリズムに関する法律的事柄や諸制度について学習します。実務面でバリアフリー観光に携わる場合でも，これらの法律や制度の現状を知らずに業務を進めるわけにはいきません。</p>
	テスト	<p>①座学終了後に確認テスト（テキスト閲覧不可）を行いません。70点以下の方は，追加テスト（テキスト閲覧可能）を受けていただきます。 ②追加テストが90点以下の方は，修了証をお渡しできません。 ＊再度，受講を希望される場合は最初からの受講になります。（受講料は別途）</p>
	修了式	修了式（修了証の渡し），振り返り，地域トラベルサポーター紹介活動説明会（登録証発行手続き）

3. 要介護者向け旅行商品推進の課題と社会課題

ここでは、要介護者の外出・旅行を推進するにあたって、解決したい課題を、旅行商品と社会情勢の観点から考察する。

3.1 解決したい要介護者向け旅行商品推進の課題

(1) 多様化する旅行ニーズに対応

国内の旅行環境におけるバリアフリー化の促進や、誰もが安心して暮らせる共生社会づくり等により、「車いすでも行ける場所に限定される旅」という考え方から、「行きたいところに行く旅」という考え方に変化し、旅行ニーズの多様化が進んでいる。具体的には、表5のように、①団体旅行から個人旅行へ、②団体旅行の意義・価値の変化、③医療的ケアを伴う旅行ニーズの高まり、という3つのポイントが挙げられる。とりわけ、②団体旅行の意義・価値の変化、において「仲間づくりや情報共有」のニーズが高まっていることは注目に値する。

(2) 障害者差別解消法（2024年改正）による影響

障害者差別解消法の改正により、旅行会社を含む民間事業者における合理的配慮が、努力義務から義務に変更されるに際して、旅行会社の社員への教育やガイドライン作成が急務である。特に個人旅行（ダイナミックパッケージ）でWEBサイトから、予約ができるシステムや体制構築が求められる。また、旅行商品は、ホテルや交通機関、観光施設等を組み合わせた商品のた

め、各受け入れ会社の対応に対して、旅行会社がどこまで責任を負うのかを明確にする必要がある。

(3) 新しいマーケットへの挑戦

①各カテゴリーにおける対応

旅行会社を取り扱う様々な旅行形態において、それぞれから旅行介助サービス及び、その知見を活用した研修が、求められるようになる。ここでは4つの商品カテゴリーについてみる。

a.教育旅行

改正障害者基本法（2024年）や改正バリアフリー法（2021年）等により、（中学・高校）普通学校に障がい者が入学できるようになる中、修学旅行等における「旅行介助」の仕組みが必須になると考える。

b.一般団体

障がい者雇用率上昇やダイバーシティの浸透により、企業における障害者雇用が進み、社員旅行への活用に期待ができる。

c.自治体

観光地における旅行介助の仕組み作りや、宿泊施設（協会）等との連携による入浴介助の仕組み作りに貢献できる。

d.個人旅行

改正障害者差別解消法の合理的配慮の義務化に対応するための取り組みで、新規顧客獲得に貢献できる。既存顧客の高齢化により、事業縮小のリスクを回避するひとつの施策として、高齢者の旅行寿命延伸に貢献できる。

②旅行寿命の延伸による国内旅行市場の更なる拡大

インバウンドを除く、国内旅行（宿泊）において、その市場は縮小していくと予想されるが、国土交通省の調査「一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数（世代別）」によると、60歳代の平均旅行回数が1.41回出るのに対し、70歳代以上の平均は1.0回であった。³⁾ この急激な減少を抑え60歳代の回数を維持することができれば、国内旅行市場の更なる拡大も可能になると考える。70歳以上の高齢者が抱える課題の一つとして、加齢による体力や運動機能の低下が考えられるが、トラベルサポーター、地域トラベルサポーターの普及による課題解決を目指したい。

3.2 解決したい超高齢社会における社会課題

(1) 介護人材不足の解消

厚生労働省によると、今後必要な介護職員数は増加し、2025年で約32万人が不足する見込みである（図1）⁴⁾。社会問題になっている介護業界における人材不足の対策として、①介護職員の処遇改善、②多様な人材の確保・育成、③離職防止・定着促進・生産性向上、④介護職の魅力向上、⑤外国人材の受入れ環境整備などが挙げられるが、介護という仕事自体に生きがいややりがいを見出すことが出来るようになることが非常に重要である。

介護業界で働く方の多くは、少なくとも「高齢者の役に立ちたい」「高齢者が輝ける社会づくりに貢献したい」という思いを持っていると考える。もともと介護職が社

会的意義の大きい仕事であることは言うまでもない。介護職に就く人たちが、高齢者の外出や旅行を通じて社会参加することに貢献できれば、要介護者の生活環境をより豊かにできる価値のある仕事であるという認識が今以上に広がる可能性がある。

トラベルサポーターあるいは、地域トラベルサポーターとして活動するメリットは、①新しい働き方の提案として、長時間働くことができなくなった、例えば小さい子供がいる家庭や、体力に自信がない高齢者でも継続してできる活動であること、②副業として活動ができれば、収入増を目指すことも可能であること、③地域の潜在有資格者への雇用創出に貢献できることの3点を挙げるができる。

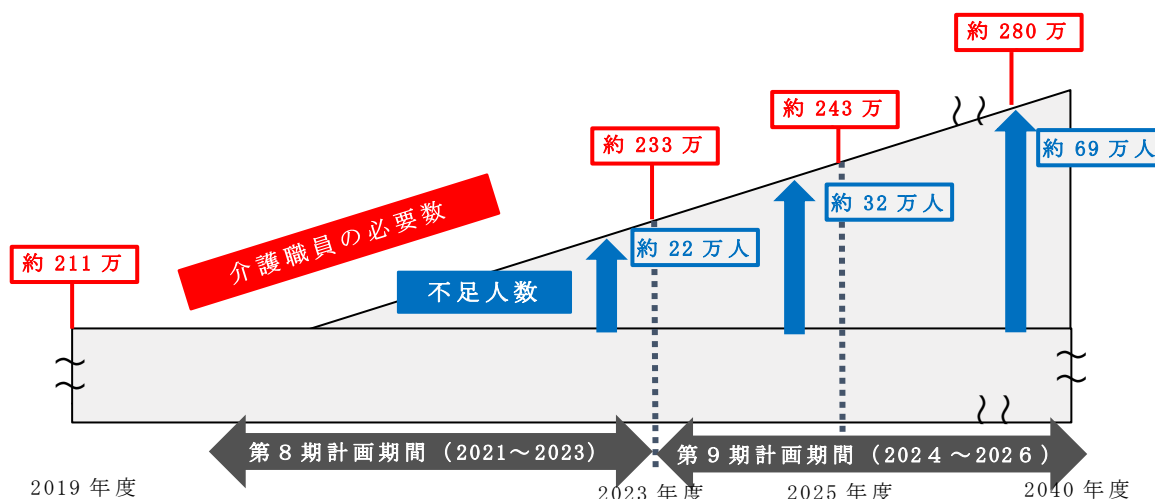
(2) レスパイト（息抜き）旅行の提案

今後、認知症患者が急増することが予想される。2021年1月時点で、要介護者（要支援者）の合計は6,791,770人で、介護保険制度が開始された2000年と比較して2.7倍で、2035年までは急速な増加傾向となり、人数のピークは2040年に950～990万人まで増加すると予想されている。2025年には高齢者の5人に1人が認知症、2060年までに850万人になると予想されている⁵⁾。こうした予測を背景に、2023年6月に「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が国会で可決された。今後は、本人の余暇活動の充実だけでなく、同居する家族に対して休息を提案できる旅行商品・サービスが必要になると考える。

表 5 旅行商品の变化

① 団体旅行から個人旅行へ	国内の旅行環境におけるバリアフリー化の促進により、団体旅行でないと出かけられなかった方が、個人で旅行するようになった。
② 団体旅行の意義・価値の変化	いままでの（バリアフリー）団体旅行は、旅行中の様々な物理的な障壁をみんなで乗り越えて、健常者と同じ旅ができることに価値を見出していた傾向があったが、物理的な課題が解決される中（観光地のバリアフリー化促進）で、「仲間づくりや情報共有」を目的に実施するプログラムが求められるようになる
③ 医療的ケアを伴う旅行ニーズの高まり	旅行環境におけるバリアフリー化が促進される中、ALS等の神経難病患者等、人工呼吸器や経管栄養、たん吸引等の医療的ケアが必要な患者とその家族の旅行ニーズが高まっている。

図 1 将来的な介護職員必要数



出典) 厚生労働省「第8期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」⁴⁾をもとに作成

(3) 介護事業からのアプローチ

介護給付費の総額は、介護保険制度創設時から約3倍（11兆円超え）に増加している。今後も、介護ニーズがますます高まっていく中、介護費用もさらに増加すると予想されている。2025年以降は、介護保険料を負担する40歳以上の被保険者の人口が減っていくことから、今後の財源確保に大きな課題がある。介護事業者は、コロナ禍の影響や、給与待遇改善等による利益率低下の傾向は今後も継続すると考えられ、保険外収入の確保を目的とした新規事業を模索している。そこで、利用者の日常生活の延長線上にある介護保険適用外の活動の介護事業を行なうことで、

利益率向上に繋がたいと考えている事業者が増えてきている。介護保険適用外の活動には、「日常生活に必須なもの以外の買い物、旅行、パチンコ、観劇、冠婚葬祭、外食、お墓参り、地域お祭りへの参加」などが含まれている。

4. 社会的ニーズへの対応と、誰一人取り残さない取り組み

今後、旅行環境の変化と、各種法令等により、旅行会社（商品）のバリアフリー化（ユニバーサルデザイン化）が進み、要介護者による旅行の選択肢が増えることが予想される。バリアフリー旅行商品は、同じ境遇の仲間との交流や仲間づくりが主

な目的となり、一般ツアーでは個人旅行を中心に、要介護者でも参加可能な商品が増えてくることが予想される。旅行環境のバリアフリー化が、整備されていない時代では、旅行会社は専門部署で対応の方が、効率が良かった。しかし、今後は中・軽度の障がいであれば、一般ツアーに参加するケースが増えると考えられる（図2）。

先に見たとおり、2016年の国土交通省の調査によると、1年間の平均宿泊旅行回数は、60代では1.41回と、20代の1.52回に次いで多かったのに、70歳を超えると平均1.00回と、全年代で最も少なくなっている。同じく、国土交通省の調査によると、69歳以下の方が旅行に行かない理由は、「経済的余裕がない」「時間的余裕がない」が主な理由となっているのに対し、70歳以上では、「健康上の理由で」「経済的余裕がない」が主な理由となっている。70歳以上の高齢者は、時間はあっても、健康状態が悪くなり、旅行に行けなくなっている人が多いことがうかがえる。観光庁が2014年度に行った調査でも、要介護状態になる前には「年1回以上旅行に行っていた」人は約4割、「全く旅行に行かない」人は3割弱であった。しかし、要介護状態になった後は、「年1回以上旅行に行く」人は1割にも満たなくなり、「全く旅行に行かない」人が約8割を占めるようになっている⁶⁾。足腰の衰えによる歩行困難が、旅行を断念する理由になっており、物理的なバリアだけでなく、人的サポートサ

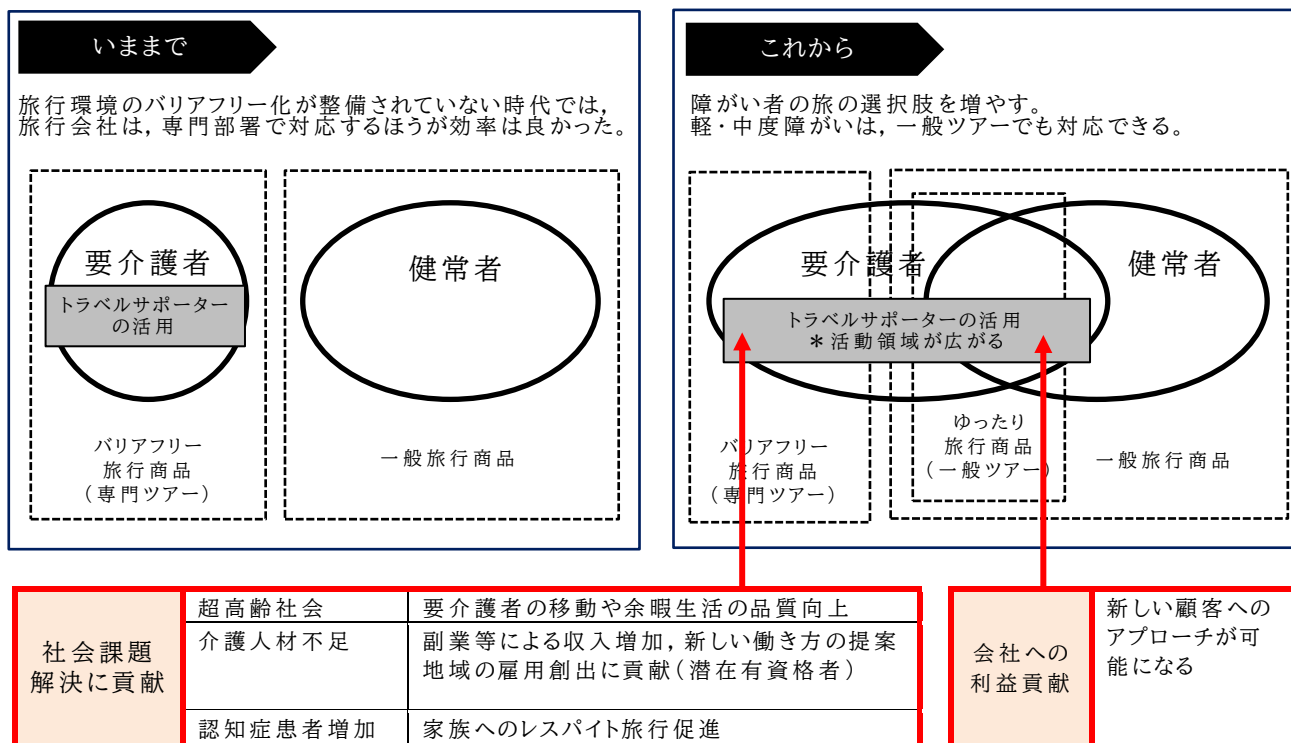
ービスの開発などで、旅行できる環境を整えることができれば、70代以上の高齢者だけでなく、要介護障害者（65歳未満）等も、もっと旅行に行ける可能性がある。

今後、力を入れていきたい3つの取り組みを挙げておく。一つ目は、これまでに引き続き、トラベルサポーター、地域トラベルサポーターの人材育成推進である。これにより、①旅行寿命を延ばし、②平均寿命と健康寿命の差異期間における余暇活動を充実させ、③また旅行に行きたいという気持ちを持ってもらうことで、人生の輝きを持ち続けてもらいたいと考えている。

二つ目は、旅行環境（宿泊・交通・観光施設等）のバリアフリー情報の一元化と、モデルツアーの提案である。旅行実施に向けた行動プロセス（旅行消費プロセス）に必要な情報提供を行なうための旅行情報の収集・発信の仕組みづくりを行ない、旅行検討から申込み、旅行実施までの期間が、障がいのない方と同様になることを目指したい。

三つめは、医療的ケアを伴う患者や認知症患者と、その家族を対象にした旅行介助サービスの構築である。誰一人取り残さないために、重度障がい者に向けた旅行商品・サービスの仕組みを構築したいと考えている。旅行環境の物理的な障壁が、改善されつつある中で、より安全で快適な旅を提案するための専門スタッフの人材育成が求められる。

図2 これからのユニバーサルツーリズム



5. おわりに

最後に、近年の我々の取組みについて述べる。ひとつは、地域トラベルサポーター養成講座で使用する研修動画の作成である。コロナ禍において、実地での研修が行えないという状況において活用する目的で研修動画を作成した。研修動画のねらいは、座学では体感することのできない、旅行の一日の流れを視覚的に理解してもらうことにあり、以下のような内容を盛り込んだ。①お客様と対面したときの挨拶、車椅子の確認。②障害者割引の利用の仕方、③駅員によるサポート、障害者のための施設の存在を知る。④交通機関のバリアフリーの現状を知る。新型車両の紹介。⑤鉄道ーモノレールーバスータクシーといった乗り継ぎの様子。⑥車いす操作について。

撮影にご協力いただいた車いす利用者の方は、週に2回人工透析をしている方で、最近では外出する機会も少なく、今回の撮影をお出かけの機会と考えてとても喜んでいただいた。途中、利用したバスには、リフトなど車いす用の設備がなく、介助者が利用者を抱き上げて席までお連れするという場面があった。リフト付きのバスを利用するためには、事前に調べて、その時間に合わせて旅行計画を作成する必要がある。また、ジャパントクシーを利用した際には、ドライバーの方は、車椅子に乗ったまま乗り込むということを経験したとのことで、当初、乗車準備にとまどい、マニュアルを見ながら対応していた。このドライバーの方は、今回のこの経験をととても喜んでおり、旅行後に今回の利用者

と手紙のやり取りをされたということである。利用者もドライバーの一生懸命な姿に心を打たれたようだった。今回の撮影を通じて、こうした交流ができたことも一つの収穫であった。

研修動画の撮影を終えた後、これからバリアフリー旅行サービスに携わろうという方にとって有益なことは何かと考えた。その結果、実際に参加されている方々の思いを知ってもらうのが良いのではということになり、近畿日本ツーリストが実施している「バリアフリー旅仲間 バリアフリー四国お遍路・高知県 5 日間」というツアーにおいて、インタビューをさせていただいた。

バリアフリー旅行はまだまだ多くの人には知られていない。たまたまテレビで見たとか、インターネットで出てきたとか、あるいは、そういうサービスを求めて調べることでなんとかたどり着くことが多いと思われる。バリアフリー旅行に参加する人は、情報的にも体力的にも、実際に参加するまでのハードルが高い。少しでも多くの方に、旅行ができることを知ってもらうために、どのような経緯でバリアフリー旅行に参加したのかを伺うことは、価値があることであると考えます。

旅行業界のみならず、今日ではすべての業界を取り巻く環境が大きく変化している。筆者らがとりわけ感じているのは、地域社会における企業の存在理由に関する意識の変化である。近年、ESGやSDGsの重要性が叫ばれるようになったのは、周知のことである。すなわち、企業がその本業

で収益を上げるだけでなく、社会問題の解決が求められるようになってきたといえる。名和高司氏⁷⁾は、「パーパス経営」という考え方を提唱している。パーパスとは、直訳すれば目的という意味である。パーパス経営とは、その企業が何のために社会に存在するのかを明確にし、志をもって経営することが重要であるという考え方である。資本主義の先に来るのが志を基軸とした「志本主義」と述べている。同氏によれば、従来の資本主義における基本資産はカネ（金融資本）とモノ（物的資本）であり、ヒト（人的資本）は、試算ではなく費用として計上されてきた。資本経営の源泉は、「志」という目に見えない資産であるという。また同氏は、ただパーパスを宣言するだけでは十分ではなく、社員がその意味を理解し、行動に移すことが大切であると指摘している。企業だけでなく、我々自身も、なぜ働くのか、社会に対してどう貢献できるのかを考えることが重要である。

旅行業界は、いうまでもなく旅行者によってその経営が支えられている。どのような状態になっても旅行に行くことができるサービスを提供することは、これまで旅行会社を支えてきてくれた顧客への恩返しにもなり得る。トラベルサポーター、地域トラベルサポーターの活動は、高齢者が生きがいや楽しみを持ってもらうことにつながる。トラベルサポーター、地域トラベルサポーターに従事する者も、人の役に立ち、社会に貢献できる喜びを感じることができる。こうした好循環が生まれること

を目指して活動を続けていきたい。

参考資料

- 1) 江見和明 (2019) 「介護旅行サービスの普及に関する現状と課題」-ソーシャルイノベーションの視点から - 消費経済研究第8号, pp.118-130
- 2) 江見和明 (2021) 「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-」滋賀短期大学研究紀要, 第46号 pp.155-165
- 3) 国土交通省国土交通政策研究所, 国土交通政策研究第130号「車いす, 足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究」2016年4月
<https://www.mlit.go.jp/pri/kikanshi/pdf/2015/59-3.pdf>
- 4) 厚生労働省「第8期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」2021年7月
https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323_00005.html
- 5) 内閣府「平成29年度版高齢社会白書」
https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2017/zenbun/29pdf_index.html
- 6) 観光庁平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」
<https://www.mlit.go.jp/common/001226056.pdf>
- 7) 名和高司 (2021) 『パーパス経営: 30年先の視点から現在を捉える』東洋経済新報社

謝辞

本研究は, 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の支援を受けている。心より感謝申し上げます。また, 本学の田中裕之と清水美里の両氏には, 原稿を確認いただいた。感謝申し上げます。

なお, 本論文に関して, 開示すべき利益相反関連事項はない。