

昭和60年12月28日第三種郵便物認可 毎月1回10日発行 戸山サンライズ 第204号 平成15年9月10日発行

# 戸山サンライズ

9  
2003

## 特集

「何が変わり、何が変わらなかったか～知的障害の利用者の立場から～」

## レクリエーション

広がる「バリアフリー旅行」



## 広がる「バリアフリー旅行」

近畿日本ツーリスト(株)クラブツーリズム

バリアフリー旅行センター 伴流 高志

### 1. はじめに

観光白書によると、年間の海外旅行者数が、2002年には、1,652万人を超え、内閣府の調査によると2人に1人が海外旅行を経験していると言われています。このような状況の中で今後ますます、国民の生活の中で旅行というものが、欠かせないものとして考えられることが予想されます。

しかし、未だに身体障害者や加齢による運動機能低下により旅行に対して一度自信をなくした高齢者にとって、歴史的背景による国民の身体障害者に対する認識不足やそれによる様々な旅行環境の整備の遅れにより、旅行が遠い存在になっていることも事実です。

1995年に全人口に対する65歳以上の割合が全国平均14%以上の高齢社会になる中、同年の観光政策審議会による運輸大臣への答申以降、急速に進行する法整備とそれによる国民の意識の変化により、少しずつ旅行環境も向上しつつあります。

### 2. 身体障害者・高齢者の旅行が拡大している状況

#### ① 背景

10年程前までの身体障害者・高齢者の旅行形態の中心は、限られたコミュニティを中心とした小規模の主催旅行や家族・友人との自家用車等利用を中心とした個人旅行（海外旅行等は、ごく一部の個人に限られていました）、身体障害者団体やボランティア団体の旅行等でした。

しかし、日本では下記の表1・2のような、かつて世界に例のないスピードで高齢化が進行する超高齢化社会において、1995年に観光政策審議会における、運輸大臣（現・国土交通省）への《今後の観光政策の基本的な方向について（答申第39号）》の答申の中で、「障害者、高齢者等は、日常生活の行動範囲が限られており、旅による充足感が他の人々より深い人々である。このような人々が安心して手軽にできる旅行を促進することは極めて重要である。そのためには、まず、国民及び観光関係者の意識の改革が必要であり、これらの人々の旅が普通に行われる社会であるべきとの認識を普及させるための活動が必要である。次に障害者、高齢者等の人々の旅行の容易化のためのシステムの構築が必要である。そのためには、観光施設等がこれらの人々に利用しやすいように整備されるべきであり、そのガイドラインの策定が望ましい。また、これらの人々のニーズに応じた旅行商品の設定や観光サービスの従事者が適切に対応できるような教育・訓練に関係者は積極的に取り組むべきである。さらに、障害者、高齢者等が自らのニーズに応じた旅を容易に選択できるように、宿泊施設、交通手段、観光施設、旅行商品等の利用情報の提供体制を整備するとともに、ボランティア活動への呼びかけにも取り組むべきである。」(21世紀の観光を創造するための具体的方策の提言／障害者、高齢者などの人々の旅行促進と環境整備)、と述べており、この頃より日本社会は、バリアフ

(表1) 高齢化率の国際比較 (%)

	'90年	'95年	'00年	'10年	'20年	'25年
日本	12.0	14.5	17.2	22.0	26.9	27.4
アメリカ	12.4	12.6	12.4	13.0	16.3	18.3
イギリス	15.7	15.8	15.8	16.5	19.1	20.3
フランス	14.0	15.2	16.2	17.0	20.8	22.5
ドイツ(統一)	15.0	15.2	15.9	18.8	20.0	21.8
スウェーデン	17.8	17.3	16.7	18.0	21.0	21.6

(注) 諸外国は国連資料「WORLD POPULATION PROSPECTS: THE 1996 REVISION」。

日本については、1995年までは国勢調査、2000年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来人口推計（平成9年1月推計）」

(表2) 高齢化速度の国際比較

	A 7% 到達年次	B 14% 到達年次	所要年数 (B-A)
日本	1970年	1994年	24年
アメリカ	1945年	2014年	69年
イギリス	1930年	1976年	46年
フランス	1865年	1979年	114年
ドイツ(統一)	1930年	1972年	42年
スウェーデン	1890年	1972年	82年

リー・ユニバーサル化が急速に進行してきたと考えます。

具体的には、ハートビル法（1994年／高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建造物の建築の促進に関する法律）、改正ハートビル法（2003年）、交通バリアフリー法（2000年／高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律）、全国各地での福祉のまちづくり条例、身体障害者補助犬法（2002年）等の身体障害者・高齢者関連法律の施行に伴い、宿泊機関、各種交通機関やテーマパーク等の観光施設でもバリアフリー・ユニバーサル化が推進されるようになりました。

そして、旅行会社でも1995年に近畿日本ツーリスト株式会社・クラブツーリズム・バリアフリー旅行センターや株式会社トラベルネット（JTB 関連会社で現 JTB バリアフリー

プラザ）等の大手旅行会社が、身体障害者・高齢者を対象とした主催旅行の企画・販売を専門部署で本格的に始めました。また、1998年には日本旅行業協会が会員の旅行会社に対して“障害をもつ人・高齢の人などの旅行についてのガイドライン”を策定しました。

## ② 身体障害者旅行の現状（個人・団体）

身体障害者と配慮が必要な高齢者にとっての障害種別毎の旅行参加状況については、主催旅行・手配旅行ともに全体的には旅行形態の選択の幅が広がったと言えます。弊社においては、一般の量販型の主催旅行商品では、できる限り、団体行動に支障がある場合を除いては積極的に予約を承っております。また支障がある場合でも何らかの条件を付けることにより安心してご参加いただけるよう配慮している場合もあります。これらのツアーには近年、視覚・聴覚障害の方々の（一般の量

販型商品への) 参加がとても増えている傾向があります。

肢体不自由者等を対象にした主催旅行商品も1995年以降、大手旅行会社を中心に本格的に企画され始め、海外旅行から国内バス旅行まで様々な方面の旅行を自由に選択することができるようになりました。

個人旅行については、①のような状況から国内旅行を中心に旅行会社を通さず、近年インターネット等で直接予約するケースが増えています(海外旅行は、近場のハワイ・ミクロネシア地区を中心に家族旅行が増えています)

施設団体旅行については、航空機を利用する北海道・沖縄等の国内旅行が養護学校の修学旅行で増える傾向にあり、近場のバス旅行も、リフト付観光バスの普及により、施設単位だけではなく地域福祉ボランティアやNPO 法人企画の旅行も目立ち始めています。

### 3. 旅の効用、レクリエーションとしての価値

#### ① 国の考える“旅の効用”について

1995年に観光政策審議会は、運輸大臣(現・国土交通省) に対しての《今後の観光政策の基本的な方向について(答申第39号)》の答申において、「旅は、すべての人にとって本源的な欲求である。人は旅により日常から離れ、未知の自然、人、文化、環境と出会い、そして新たな自分を発見する。人は旅により健康を維持・回復し、創造力を養う。このような旅がすべての人に特段の障害なく可能となったのは、わが国内においては約130年前からであるし、海外旅行については、たかだか、30年前からにすぎない。しかし、今や、国民の健康を向上させ、家族の絆を強めるなど社会の発展を支えるために、旅を中心とした観光活動は国家的な見地からも必要不可欠な存在である。また、旅には自然の治癒力が備わっており、旅をする自由は、とりわけ、障害者

や高齢者など行動に不自由のある人々にも貴重なものである」と【観光を考える基本的視点。すべての人には旅をする権利がある】の中で、述べています。

#### ② 日本旅行業協会の考える“旅の効用”について

社団法人日本旅行業協会では、21世紀の日本人にとっての二大関心事「旅」「健康」の関連性を科学的に解明すべく「旅と健康に関する調査研究プロジェクト」を設立し、第一弾「旅の健康学的効果」の調査・研究を実施し、その結果(下記 ■)が明らかとなった。

■旅には「癒し」効果が絶大、効果は旅行後も持続する(脳や身体の休息、ストレスの低下、怒りや敵意の低下)

■旅の「癒し」効果が特に高いのは、男性、旅にあまり行かない人、内向的な人である

■旅は免疫力を高め、ガンや老化を予防する効果がある

この“旅の効用”に関する調査は始められたばかりなので今後、より科学的に検証されていくことになるでしょう。

#### ③ バリアフリー旅行センターがお客様との関わり合いの中で考える“旅の効用”について

旅の効用として、基本的には身体障害者でない方と同じ効用と身体障害者独特の効用の2つがあると考えられます。身体障害者独特の効用として、リハビリテーションによる身体的・精神的自立度の向上とそれによる介助者負担軽減が、考えられます。(運動機能能力の向上・回復→それによる精神的自立・生きがいの再認識→日常生活における運動機能及び精神面での自立度向上→介助者負担軽減)

そして、主催旅行における具体的な効用については、

<1>身体障害者が多く参加する主催旅行(パッケージツアー)では、同じ障害同士だけでなくほかの身体障害者と多く接する中で“自分も負けないで頑張らないと!”という

認識が芽生えるケースが多い。

<2>特に高齢・加齢による疾病による後天性の身体障害者の方々は、日本の社会福祉制度や仕組み・システム、各自治体の身体障害者に対しての様々な制度等の認識の差が大きく、それらの情報交換の場としてもとても有効であると考えます。

<3>主催旅行で親しくなった方同士で、旅行後に食事に出かけたり、近場の温泉などに個人旅行で一緒に出掛けるようになったり、コミュニティが広がり行動範囲も拡大する。等が考えられます。

#### 4. 近畿日本ツーリスト・クラブツーリズム・バリアフリー旅行センターの取り組み

##### ① 近畿日本ツーリストの身体障害者への対応

近畿日本ツーリストによる身体障害者の方々に対しての旅行のご案内としては、今までは、各地域の支店のそれぞれの営業スタッフによる身体障害者団体・施設での旅行と、ホリデイ・メイト等の主催旅行商品(パッケージツアー)による受付(身体の運動機能の状況やコミュニケーションのレベル等の状況によりご参加に際して介助者を同行していただく等の条件を付けたり、ご参加をお断りするケースもあります。また、ミクロネシア地区の商品の一部に車イス対応の客室やサービスが掲載された商品等もございます)が中心でした。そして1995年にクラブツーリズム事業本部(高齢者を対象とした新しい旅仲間の創造と独自パンフレット《旅の友》による旅行商品販売を行なっています)において、身体障害者に対しての専門部署(大手旅行会社では日本初)・バリアフリー旅行センターが設立し、身体障害者の方でも安心してご参加いただけるよう配慮した主催旅行商品が企画されました。

##### ② バリアフリー旅行センター誕生

日本でも最大規模の会員組織を有するクラブツーリズムは、1980年に渋谷営業所にて誕生し、以降1985年の「旅の友」創刊、1995年の“クラブツーリズム宣言”とお客様の声をもとにテーマ性を重視した斬新な企画をはじめ、徹底したオリジナリティを追求した商品の販売を中心に行い、年々会員数・販売高を順調に成長させていきました、そして2003年の旅の友発行部数は実に370万部(740万人)をこえてさらに拡大をつづけています。(2010年には、1000万世帯を目指しております)

そのような会員の増大が急速に進む中で、会員の皆様の高齢化が急速に進み、それに伴い老化による身体の運動機能等のレベルの幅が広がり、ツアーのスピードについて行かなくなったお客様は旅を諦めてしまう傾向が現れ始めました。(会員の休眠化が進む)

そしてクラブツーリズムでは、その“旅を諦めてしまったお客様”からの声をもとに、車いすを利用している方や杖を利用している方で通常の忙しいツアーのスピードについていくことが困難になった方を対象とした旅行商品の企画・販売を目的とした専門の“バリアフリー旅行センター”を1995年に開設しました。

いままで“ツアーについていくことに必死で、旅に集中できない!”“他の方に迷惑をかけてしまわないように、気を遣うのが大変!”等の心配を抱えながら参加していたお客様が、バリアフリー旅行センターの主催旅行(パッケージツアー)に参加され、新たに自信と勇気を持ち始めています。また、身体障害者福祉作業所や様々な協会等の大型団体の取扱いも積極的に行なっています。

バリアフリー旅行センター主催旅行は、2003年で8年目を迎えました。最初は、海外の方が比較的、観光地や交通機関等の施設が障害をお持ちの方に対しての配慮があること

から、バリアフリー海外限定でスタートしましたが、近年日本国内でも障害をお持ちの方に対しての観光施設のサービスの向上やお客様の強いご要望、交通機関や宿泊施設等も物理的に利用しやすくなる傾向にあること等の理由により、2001年よりバリアフリー旅行センターでも本格的に国内旅行を企画・実施してきました。現在国内旅行では、個人旅行では行くことが困難な北海道や沖縄、九州等を中心に航空機を利用するツアーが主流ですが、2003年以降バス旅行も本格的に始動しています。

バリアフリー旅行センターでご登録をいただいている会員の皆様は、“歩行不可”“歩行可能だが時間を要する”“杖を利用して長距離歩行不可”“歩行可能だが階段は上がれない”等など、海外・国内旅行環境に適応する個々のお客様の運動機能に伴う障害の程度が多様化しています。

そのような中で私たちは、様々な企画の中でひとりでも多くの方にご参加いただけるようツアー企画の工夫や品揃えや設定日の充実だけでなく、“車椅子無料貸出サービス”“出発前アンケート（できるだけ事前にお客様の身体状況の把握に努める）”“トラベルサポーター制度”等のその他旅行サービス等（集合場所までの交通手段等）の向上も計画的に実施していきます。そして、これからも、お客様への定期的なアンケートやご旅行中・お電話での会話等の中から既存のバリアフリー旅行の概念にとらわれず、お客様の“したい！”を“できる”をモットーに様々な企画にお客様とともにチャレンジしていきます！

## 5. 良好の実践例と参加者の感想

### ① 実践例

いままでの旅行計画前に対象者が決まっています、その方々へ配慮をした商品企画を行ってきた身体障害者施設・団体旅行とは異なり、

募集の段階では対象者が絞りきれない（特に肢体不自由の方の運動機能、旅行に対する認識、障害の受容度合いやそれに伴う精神面の自立度の差が大きい）主催旅行商品では、  
<1>旅行商品に様々な条件や約束事を提示し、  
<2>商品の内容が物理的・時間的に、よりわかりやすく伝わるようなパンフレットを作成し、  
<3>お申込み時に十分な打合せと  
<4>事前にお客様の身体状況をできる限り把握し、  
<5>現地では経験豊かな添乗員が責任を持って安全に安心して楽しくご参加いただくよう努力する、そして  
<6>旅行後のアンケートの回収とそのフォローという一連のサイクルを誠実かつ、お客様の立場に立って実現していく姿勢が大切であると考えます。

### ② 弊社主催旅行にご参加者の感想

#### ■満天の星空と鯨に感動！ハワイ浪漫3島めぐり7日間 (S.N 男性)

初めて海外旅行なのでいろんな事が心配でしたが、思いきって参加させて頂きほんとに良かったと思いました。車椅子のままリフトに乗るのも初めて、船に乗るのも初めて、又大勢の人々に混じって行動することが出来、勇気が出てきました。最初は車椅子のままリフトに乗っていましたが、一人で立ってリフトに乗れるようになり、自発的に行動するようになり、ハワイの旅は楽しいだけではなくリハビリにも良い結果をもたらしました。

#### ■初夏のベルギー・クセンブルク満喫周遊9日間 (Y.I 女性)

今回バリアフリーツアーに参加したのは初めてです。私は二年程前から右足の関節炎で車イスは使ってはおりませんが階段の上り下りひざを曲げる動作などきつく又歩くのもゆっくりですので今までは普通のツアーに参加しておりましたが今回バリアフリーに参加してゆったりと足にもふたんもなく帰りのアムステルダム空港は広いので車椅子をお借り

していただいたりして今回の旅行は旅先での見学も観光がゆっくりなので帰ってからも疲れも出ずに楽しく過ごせました。

#### ■神々の島 バリ島6日間夢紀行 (E.A 女性)

バリアフリーは初めての参加です。自分の年齢からしてもこれが最後の海外旅行と思って参加しましたが、添乗員さんの誠意あふれるお世話を現地ガイドさんのよく分かる説明とバスの大きさ、乗り心地等々からまだまだチャンスがあれば参加したと思いました。あこがれ（でも私には無理だと思っていた）のバリ旅行、実現できた4日間のバリ島の青い空と海、私にとっては命の洗濯でした。又これからも頑張ろうという気持ちでいっぱいです。

## 6. これからの方向、予想される未来

### ① 近い将来の旅行形態

主催旅行については、現在の量販型の盛りだくさんで忙しい旅行とバリアフリー旅行の両極端な取り組みから、今後はお客様の体力や身体の運動機能に応じた様々なステージの商品ができると予想されます。バリアフリー旅行の中でも様々な運動機能に合わせたものも計画中で、量販型の旅行も現在連泊型のゆったりツアーや、65歳以上限定の北海道、お一人参加の旅、80歳以上の旅倶楽部等など様々な取り組みをはじめています。

### ② その他取り組み

その他、今後考えられる動きとして、<1>



インドのアグラ・タージマハールにて

国がバリアフリー旅行環境の情報を整備し発信していく、<2>海外からの身体障害者及び身体障害者団体の受け入れが本格化する、<3>旅行用の福祉用具が普及し旅がより快適になる、<4>発展途上国障害者支援活動（中古の車いす等の福祉用具の寄贈）とそれに伴う交流ツアーの企画、<5>入浴等介助付きの宿泊施設や旅行商品の企画等が考えられます。

## 7. おわりに

身体障害者・配慮が必要な高齢者数は、今後ますます増えつづけ、バリアフリー旅行がより発展していく中で、お客様一人一人が旅行会社に対して抱く、いままでのような“旅行に連れて行ってもらう”という考えから脱却し、バリアフリー旅行をしっかりと検証し申込みをするようになってくることが予想され、旅行会社が無形の旅行商品を販売していくにあたり、商品案内をしっかりとお客様の障害状況に応じて、お客様の立場で販売していく為に、スタッフ一人一人が福祉・介助等の知識をある程度所持していなければならないと考えます。（現在バリアフリー旅行センターでは、介護福祉士1名、ヘルパー2級が3名います）

いままでのような受身の対応ではなく、身体障害者・高齢者にこそ旅を楽しんでいただく為に積極的な姿勢で、望んでいきたいと考えます。

### 参考資料

- \*近畿日本ツーリスト・クラブツーリズム・バリアフリー旅行センターの取組み
- \*近畿日本ツーリスト・クラブツーリズム・「クラブ1000構想」について
- \*ハートフル・ツアーハンドブック・2001年（社団法人日本旅行業協会）
- \*バリアフリー旅行ハンドブック・2001年（社団法人日本旅行業協会）

# 福祉の職場をさらに元気にする ソウェルクラブ(福利厚生センター)

会員数も着実に増加しています

平成15年11月から  
加入促進キャンペーン実施

- キャンペーン期間：平成15年11月1日～平成16年2月28日
- 加入促進キャンペーン期間中に、平成16年4月1日から加入申し込みをされた法人には、暫定会員証を交付し、この期間中にサービスの一部が先行利用できる特典があります。

会員数の増加に伴って、サービスメニューは3倍の**38種類**に拡充！(1人1万円の掛金はそのまま)

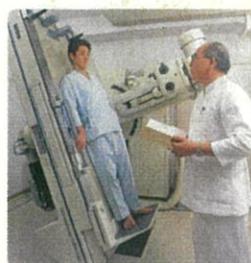
## 職員の余暇活用のために

- 指定保養所……厚生年金宿泊施設等全国に273か所  
ソウェルクラブから会員1人1泊2,500円の助成  
利用回数の制限なし
- 海外リフレッシュツアー  
連休を活用した割安な  
短期海外ツアー
- クラブ・サークル活動支援  
1人当り 1,000円
- テーマパーク
- 国内・海外旅行 } 割引料金で
- レンタカー



## 職員の健康管理のために

- 生活習慣病予防健診費用助成  
30歳以上の会員に対し、検査項目に応じて、原則として  
1人当り2,830円～4,120円(乳ガン、子宮ガン検診を受診  
された場合は4,940円)を助成
- 健康生活用品給付  
全会員に毎年度、健康関連用品  
(15品目の中から希望する1品)  
を贈呈
- スポーツクラブ  
全国625か所のスポーツクラブを  
法人会員料金で利用
- 電話健康医療相談  
通話料・相談料無料



## 会員の声を反映した地域に密着した事業

- 会員交流事業  
各都道府県単位で催される  
会員交流事業(旅行、観劇、  
食事会、スポーツ大会など)  
に割安な費用で参加



## 職員の慶事のお祝いに

- 結婚祝 1人当り 10,000円の商品券
- 出産祝 1世帯当り 10,000円の商品券
- 入学祝 1人当り 5,000円の商品券
- 資格取得記念品  
(介護福祉士・社会福祉主事等)  
1資格当り 5,000円相当の記念品
- 永年勤続記念品  
1人当り5,000円～68,000円相当の記念品  
勤続満5年から30年まで5年刻みで贈呈



## 職員の資質向上のために

- 海外研修(平成15年度予定)
  - ・老人【9月 ドイツ、オーストリア】
  - ・障害【9月 イタリア、スイス】
  - ・児童【1月 オーストラリア、ニュージーランド】
  - ・マネジメント【9月 ベルギー、オランダ】
  - ・特別コース(看護師)【7月 スイス】

## ●講習会(平成15年度予定)

	9月	10月	11月
広報講習会	福岡	大阪	東京
レクリエーター養成講習会	名古屋	大阪	東京
接遇講習会	仙台	東京	広島
パソコン講習会 <b>New</b>	—	東京	東京

※受講料及び教材費無料

## ●情報誌

(施設長を編集委員とする経営者、職員のための情報誌を年4回発行)

## 職員の万が一の際に

- 会員の死亡弔慰金 60万円  
就業中・通勤時の事故による場合、  
3倍の180万円
- 会員の配偶者の死亡弔慰金 10万円
- 会員の入院・手術見舞金  
就業中・通勤時の事故による場合、1日につき1,000円  
(事故の日から180日まで)  
手術を行った場合には5万円～20万円加算
- 災害見舞金 1法人20万円、1人1万円



## 職員の生活サポートのために

- 住宅ローン 最高5,000万円
- 特別資金ローン 無担保で最高300万円
- クレジットカード 初年度カード会費無料、2年度以降1000円引き



職員の福利厚生はソウェルクラブにお任せください。

加入申し込み、  
お問い合わせは

フリーダイヤル  
TEL0120-292-711  
FAX0120-292-722

<http://www.sowel.or.jp/>

社会福祉法人 福利厚生センター  
〒105-0001  
東京都港区虎ノ門1-21-17 虎ノ門NNビル