

お客様の旅行寿命を延ばす為の安全性・安心感を重視した旅行便利  
グッズ又は旅行用福祉機器の販売促進及び開発の必要性に関する考察  
～お客様の旅行寿命を延ばし、いつまでも旅を続けられる旅行環境の創造に向けての取組み～

1. はじめに

よく添乗中にお客様から“バスの階段の1段の高さが高くて乗降が大変”“お風呂の中で滑って転んだ”“部屋が寒くて眠れなかった”“部屋が乾燥していて朝起きたらのが痛い”“美術館や空港など長時間立って話を聞くのが大変つらい”等と言われることがある。

ある程度、添乗員からの案内で解決する問題もあるが、殆どが、ホテルや交通機関の設備面での問題が大きく関与している事柄が多い為、旅行会社である立場上、積極的にお客様に対して対応できないのが現状であり、そのことが、お客様が旅行を諦めてしまう理由のひとつの原因となっているのも事実である。

しかし、それらの物理的問題の解決策をパートナーズに積極的に促し、全てのお客様に満足していただくような旅行環境へするのは、パートナーズの障害者に対しての認識不足や建物に関する障害者受入れの法的規制がなく、コストがかかる等の理由から、今後早急に改善されることは困難であると考えます。よってこれからは、お客様自身がそれぞれのニーズに応じて物理的不自由さを解消するための、旅行用福祉機器を選択し、それを利用しながら旅行をしていただく必要性があると考えます。ここで言う“安全性・安心感を重視した旅行便利グッズ又は旅行用福祉機器”とは、お客様の身体的能力を旅行環境に適應させ、且つ、けがや病気などのリスクを最大限に減少することを目的とした機器である。

(福祉機器の活用はパートナーズにとっても工事費が最小限に留まり、低コストで俊敏にお客様の個々のニーズに対応できるという利点がある。また主催会社が旅行商品自体の付加サービスとして旅行用福祉機器の導入も考えられるが、今回は割愛する) また、旅行中は、殆どが初めての非日常の環境であり手足が不自由な高齢者にとってはけがや病気になるリスクの多い大変危険な環境であるとも考えられ、(高齢者の1998年の死亡者数での、住み慣れた環境である住宅内での死亡(7801人)が交通事故による件数を上回っている。特に、浴室内での事故が多い。)主にこれらの旅行便利グッズ・旅行用福祉機器は、単に便利だけでなく、リスクを回避し安全で安心した旅行を楽しんでいただく為に必要不可欠なものであり、それらを必要とする対象者の数も今後増加していくと予想され、(表1)旅行会社としてそれらを積極的に販売していくことは、お客様の旅行寿命を延ばす上でも大変重要なものであり新規サービスを行なう上で多くのお客様のニーズにそったものであると考える。

そこで今回は、“旅行中にお客様が物理的要因で不便と感じていること”と、“旅行用福祉機器又は旅行用便利グッズを活用するによりそれらの不便さを解消することの必要性”について、お客様から回収したアンケートをもとに検証していきたいと考える。

表1 高齢者人口の推移

年次	人口			総人口比	
	総数	65歳以上	75歳以上	65歳以上	75歳以上
1990(平02年)	123,611	14,895	5,973	12.00%	4.80%
1996(平08年)	125,864	19,017	7,469	15.10%	5.90%
2000(平12年)	126,892	21,870	8,885	17.20%	7.00%
2010(平22年)	<b>127,623</b>	<b>28,126</b>	<b>13,350</b>	<b>22.20%</b>	<b>10.50%</b>
2020(平32年)	124,133	33,335	16,646	26.90%	13.40%
2025(平35年)	120,913	33,116	18,887	27.40%	15.60%

(人口単位：千人)

## 2. お客様へのアンケート実施と結果

### 2-1 アンケート実施方法

“1. はじめに”の添乗業務中のお客様からの声や私自身の経験を具体的なデータとして検証するために、“お客様アンケート”を実施した。項目は大きく、①旅行便利グッズ・旅行用福祉機器の必要性についての項目②旅行便利グッズ・旅行用福祉機器に関する具体的なサービスについての項目③一般的なトラベルグッズについての項目の3つに分かれている。

(バリアフリー旅行センター会員約3,500世帯の会員の内、100世帯(60から70%は旅行時非車椅子利用者)の方々にアンケートをお送りした。解答数は、100件中51件/51%)

### 2-2 アンケート結果

#### 2-2-①旅行便利グッズ・旅行用福祉機器の必要性についての項目

●旅行中、ホテル・観光地等で物理的な問題で不便を感じたことがある (はい94%/いいえ6%)

●具体的にどのような点で不便に感じたか

- ・お風呂に手すりがあればいいのに..... 29件(23,2%)
- ・ゆぶねの中で滑りそうになった..... 21件(16,8%)
- ・飛行機やバス、車椅子等座りっぱなしが多いので疲れないクッションが欲しい... 16件(12,8%)
- ・観光バスの階段の段差が高くて大変..... 14件(11,2%)
- ・観光地の石畳対応の旅行用車椅子があればいいのに..... 14件(11,2%)
- ・観光中立ちている時間が長いので座りたい..... 11件(8,8%)
- ・ガイドの声が聞き取りにくい..... 9件(7,2%)
- ・部屋でお湯が欲しくても言葉の間等で頼めない..... 6件(4,8%)
- ・スーツケースの開け閉めが大変..... 5件(4,0%)

(アンケート結果の特徴)・過半数の方々が、旅行中に物理的側面で不便を感じたことがあると答えている  
・浴室でのニーズが半分(50%)を占めている

#### 2-2-②旅行便利グッズ・旅行用福祉機器に関する具体的なサービスについての項目

●希望する具体的なサービスについて

- ・旅行申込み時に申込書と一緒に充実したトラベルグッズの事前購入案内パンフレットの送付を希望..... 19件(43,2%)
- ・携帯用の車椅子の貸出し又は販売..... 10件(22,7%)
- ・浴室浴槽内の手すり等の貸出し又は販売..... 6件(13,6%)
- ・浴槽内の滑り防止マットの貸出し又は販売..... 5件(11,4%)
- ・車椅子レンタル..... 4件(9,1%)

(アンケート結果の特徴)・多くの方が事前購入案内パンフレットの送付を強く望んでいる

●こんなトラベルグッズがあったらいいと考えるもの(旅行用洗濯物干し・レンタル携帯電話・旅行先のガイドブック・TDにすぐ連絡ができるベル・機内の足元台・折りたたみ式お風呂用小型椅子・菓を一回分ずつ入れられる携帯用袋・折たたみシャワーチェアー・国内ツアーで使用している部屋割りカード・車椅子にかける袋)

#### 2-2-③一般的なトラベルグッズについての項目

●旅行に出掛ける時、毎回トラベルグッズを購入しますか (はい73%/いいえ27%)

●主に何を購入しますか

- ・ウェットティッシュ..... 24件(32,9%)

- ・インスタント食品..... 11件(15,1%)
- ・紙パックのお茶.....7件(9,6%)
- ・プラグ.....7件(9,6%)
- ・ミネラルウォーター.....5件(5,8%)
- ・薬.....3件(4,1%)

(2件) トイレ除菌クリーナー、使い捨て下着、パスポートホルダー、携帯化粧品

(1件) 携帯用ウォシュレット、お菓子、梅干し、のり、洗剤、洗面用具、衣類圧縮袋、バンドエイド

●どこで購入されますか

- ・デパート..... 17件(42,5%)
- ・スーパー..... 8件(20,0%)
- ・薬局..... 7件(17,5%)
- ・コンビニエンスストア..... 7件(17,5%)
- ・アイランドウイングB1F売店...1件(2,5%)

●いつ頃購入されますか

- ・1週間前..... 15件(39,5%)
- ・1ヶ月前..... 10件(26,3%)
- ・2週間前..... 8件(21,1%)
- ・出発直前..... 3件(7,9%)
- ・空港にて..... 2件(5,2%)

(アンケート結果の特徴)・購入のタイミングは、時間の空いている時としている方々が多く、全体的にばらつきがある。また、どのようなものがお客様自身必要なのか、どこで購入できるのか、他の参加者がどのようなものを持ってくるのかなどの案内を必要としていることを記入している方が多かった

●パスポートを管理するパスポートホルダーをお持ちですか (はい39%/いいえ61%)

(アンケート結果の特徴)・パスポートホルダーの所持率が低い(原因は事前にお客様に案内していないことにあると考える。ツアー中に管理について案内するが、管理について案内するのであれば事前に“パスポートホルダー”の案内とあわせて行なう必要があるのではないかと考えます)

### 3. アンケート結果について

#### 3-1 アンケート結果についての検証

今回のアンケートは、バリアフリー旅行センター会員の中から比較的身体の機能が量販のツアーの参加者に近い方を選別して依頼しました。具体的には車椅子を日常生活では使用していない方が中心で(80%から90%)日常生活又は旅行中では杖等の補装具を利用されている方が中心でした。

結果として、旅行中に何らかの物理的要因で旅行を不便を感じている方が過半数を占めており、事前に旅行グッズに関する詳しい案内パンフレットの送付を強く希望していることがわかった。

そして何より驚いたのがパスポートを管理するためのパスポートホルダーの所持率の低さであったと言える。

これらの原因としては、①どういう旅行便利グッズ・旅行用福祉機器があるか、それらの存在を知らない②入手場所・方法がわからない③何を選んだら良いかわからない(必要性についての認識不足)の3つが考えられる。これらを解決する為の様々なマーケティングが行なわれ、計画的な販売促進が行なわれれば事業として十分に発展していくと考える。

#### 3-2 アンケート結果での課題を解決する可能性のある旅行用福祉機器についての考察

安心・安全を考慮した旅行便利グッズの種類や使いやすさ、値段等、まだお客様にとって本当に有効なものという意味では十分ではありませんが、1999年の国際福祉機器展で展示された福祉機器の中から、旅行用福祉機器に相応しい商品を選択し幾つか紹介します

3-2-1 1999年開催 国際福祉機器展で見つけた旅行用福祉機器として相応しいと考えられるもの

- ①杖の先のゴム.....非日常の様々な道路状況に対応できると考える(図1)
- ②バッグ.....アイランドウイングB1Fでも販売している商品(図2)
- ③ステッキチェア.....長い間立っていなければならぬ空港での案内時や美術館等で有効と考える(図3)

④手すり.....重量があり携帯用としては改善の余地はあるが入浴のけがのリスクが大きい環境時  
では利用価値は高いと考える (図4) ☆その他は、別紙にて紹介 (図5)

**3—2—2 コミュニケーションをサポートする名刺 (旅仲間カード) の発行 (図6/案)**

●旅行中に知り合った方と住所を交換する際に記入する為のページが“旅のしおり”の中にありますが、ボールペンや旅のしおりの出し入れが困難であったり、何度も違う人に記入しなければならない手間が省ける。また、これらの名刺 (カード) を集めてその数を競うことも可能。(旅名人みたいなキャンペーンとして活用)

**3—2—3 現在バリアフリー旅行センターで実施している福祉機器を活用したサービス**

●手動車椅子の無料貸出.....日常生活では車椅子を使用していないが、旅行中は長い距離を歩いたり長い間座れなかったりすることが多いために必要とする方々向けに貸出しを行なっている。

**3—2—4 実際に使っていたり、工夫して使われているお客様の紹介**

●取外し式浴槽手すり (仙台市 田代さん) 車椅子利用者

<2000年12月10日出発バリアフリー『みんなでGO!』聖なる河ガンジス紀行6日間にご参加>  
2F展示用の“取外し式浴槽手すり”を実際に田代さんにインドのホテルにて利用していただきました。通常の旅行中では、浴槽の出入りは掴まるところがなく滑るので大変苦勞されるそうですが、手すりがあると安心して入浴ができ、大変助かったとのこと。

●バスの段差解消用発砲スチロール (我孫子市 水門さん) 杖利用者

<2000年団体旅行 リウマチ友の会 千葉県支部 福島旅行> 発砲スチロールにひもを付け、それをご自身で操っていた。段差がきつくてもこれを利用すればどこでも行けるとのこと。

これらの福祉機器は、身障者や後期高齢者の日常生活の福祉機器や自助具としてだけでなく旅行中でも大変有効であり、更に旅行用に構造上、応用していく必要があると考えます。そしてこれらは特殊なものではなく、多くのお客様が必要としている“ユニバーサル”の概念を考慮したデザイン・機能のグッズである必要があると考えます。

#### 4. おわりに

加齢により高齢者は、体力だけでなく体の機能が衰え、様々な日常生活の動きの中で不自由を感じることは、承知のことであるが、非日常生活である旅行環境内では、それらの方々の方が物理的側面で旅行を完全に満足することはさらに困難であると考えます。そのため、今後旅行用福祉機器はそれらの困難を軽減する為の必需品として多大な役割を果たすことになるだろう。そして、このような旅行用福祉機器を積極的に販売し実際に利用していただくことにより、一人でも多くのお客様の旅行寿命が延び、旅行をいつまでも安全で快適に楽しんでいただける環境を創造していくことができるのではないのでしょうか。

また、将来的に旅行環境だけでなく、お客様の日常生活に関わる全ての福祉機器を積極的に販売し、お客様の生活の中にそれらの福祉機器が根深く浸透し、更に豊かな人生がおくれるよう、今後、更にマーケティングを行い、具体的に事業として確実に1人立ちできるよう検討していきたいと考えます。

“BIG CHANGE”に向けて、自らを変革し、会社を変革し、旅行業界と社会を変革する。

私自身も添乗業務や企画・仕入れ業務等で、多くの体に不自由を感じているお客様に更に安全で安心して素晴らしい旅仲間と思い出に残るような旅を提供出来るよう、介護福祉士と福祉住環境コーディネーターの資格を2000年に取得しました。量販のように派手ではありませんが、広い視野と勇気を持って確実に超高齢社会の中で、バリアフリー旅行が根付き、全ての人々が楽しめる旅行環境になるよう、日々考え努力してきたいと思っております。

<参考文献>福祉用具総論・福祉プランナーテキスト 三菱総合研究所/福祉用具の適応技術・福祉プランナーテキスト 三菱総合研究所/老人福祉概論・介護福祉士養成講座テキスト 中央法規出版/障害者福祉論・介護福祉士養成講座テキスト 中央法規出版/老人、障害者の心理・介護福祉士養成講座テキスト 中央法規出版/26TH 国際福祉機器展カタログ 保健福祉広報協会/福祉住環境コーディネーター検定2級テキスト 東京商工会議所