

私が考える、バリアフリービジョン2005

世界中のお客様に喜ばれる 21 世紀型の新しい旅をお客様やパートナーズと共に創造するために…

“いきいきとした高齢者文化の創造に向けて” 初心に立ち戻り、更なる飛躍に向けた基礎固めをする

～Tourism for All 旅を通して一人でも多くの方の“生きる自信に満ちあふれた笑顔”を見るために～

人生の深みや充実感は、その道が険しければ険しい程、増してくると思います。そして人と人との強い信頼関係や絆も、主にそのときに生まれます。“身障者及び運動機能等の低下が著しい高齢者”の多くのお客様方も現在の旅行環境において、まだまだ多くの困難な状況があり、旅を自由に楽しめるようになるには、険しい道のりがあります。バリアフリー旅行センターでは、これからも“お客様とパートナーズと共に”一人でも多くの方が旅を通して夢や希望、そしてもう一度勇気を持てるよう、チャレンジし続けます。

(2005 年 所信表明より)

2005 年でバリアフリー旅行センターは、10 周年を迎えます。

入社して 8 年目を迎える私にとって、創設以来、バリアフリー旅行センターが現在まで存在し続けたことと、これから先も発展し続けることがまさに“いきいきとした高齢者文化の創造”に寄与していると実感しています。

入社した 1997 年当時は未だ、“バリアフリー旅行”という言葉は一般的に知られておらず、社内でも仕入れや手配で肩身の狭い思いをしたことや、添乗中も理解のない関係機関等から嫌な顔をされたりと、バリアフリー旅行を造成・販売することの困難さを様々味わってきました。しかし、これらの思いは私たち以上に、当事者である身障のある人々にとっては、もっと、つらく悲しい歴史であったと思います。私たちはまず、この“いきいきとした高齢者文化の創造に向けて”様々な取組みを行なうにあたって、それらの根本となる社会福祉の歴史と高齢者・身障者を取り巻く生活環境やそれらの移り変わりによる心理面での理解をスタッフ一人一人が十分に学ばなければならず、その努力と創意工夫が、本物の“バリアフリー旅行”を創造することが出来ると思っています。

そして、もうひとつ大切なことは、“私たちはそれぞれクラブツーリズム株式会社の 1 アソシエイツである”ことの強い認識を持つことであると考えます。クラブツーリズムは、昔から仕入れを中心とした業務体制や姿勢等に独特な取組みをしており、バリアフリー旅行センターが円滑に業務を遂行するにあたり、全社内人脈とそれによる情報収集能力がとても重要であると考えます。そして、CT 内の様々なイベントに積極的に参加して社内外に私たちの活動を見て・知っていただくことも必要であると思います。

また、1 年目の FS から“予算達成への執着”と“更なる業務効率の改善”を意識させる量販商品取扱い箇所の厳しい指導体制等の良い点については、特に参考にしなければならない重要課題であると考えます。

ひとつの事業を継続・発展させ、新しいことにチャレンジしていくために、量販商品取扱い箇所以上に、私たちも一人一人が収益に今まで以上にこだわる姿勢を持たなければならないのです。

入社して今年で 8 年目を迎えますが、いままで仕事を通じて多くの出会いと別れ（死）を経験してきました。

諏訪中央病院院長鎌田實先生の著書「がんばらない」の中で、鎌田先生自身が、多くの方との“出会い”と“別れ（死）”の中で様々なことを学び、それをまた社会活動に反映させるその姿勢は、とても参考になりその循環こそが、“いきいきとした高齢者文化の創造”であると感じることができ、旅を通して夢や希望を抱くことを期待しているお客様が、旅先で“がんばらない（安心して快適に思い出に残る旅ができる）”為にも提供する側が、今まで以上に“がんばらないといけない”ことをあたらめて考えさせられました。

10 周年という節目の年である 2005 年は、以下の“クオリティ・ファースト 10 ヶ条”の初心に戻り、バリアフリー旅行センターに所属する一人一人のスタッフが、バリアフリー旅行センターのクラブツーリズム内・外での存在価値や意義を十分に理解し、積極的に仕事に取り組むことができるように、サポートしていきたいと考えます。

そして日本中・世界中の身障者・高齢者が自分の意思で“いつでも、どこでも”旅が出来るバラエティに富んだ主催旅行商品及びサービスの創造の実現に向けて一歩ずつ前進していけたらと思います。

【 クオリティ・ファースト 10 ヶ条 （バリアフリー旅行センター） 】

1. 私たちは、誰もが平等に旅を楽しめる環境創りを目指します
2. 私たちは、情報ネットワーク発信の中心になり様々なニーズに応えます
3. 私たちは、旅のプロとしてだけでなく福祉の知識も学びます
4. 私たちは、常に広い視野を持ちお客様の目線でご相談に応えます
5. 私たちは、お客様一人ひとりの個性を尊重します
6. 私たちは、お客様の「したい！」を「できる！」にします
7. 私たちは、旅を交流の場としてとらえ新たな出会いを大切にします
8. 私たちは、お客様のチャレンジを応援します
9. 私たちは、お客様のどんなに小さな声でも優しさと勇気を持って対応します
10. 私たちは、お客様から学ぶ姿勢も大切にします

●上記 10 ヶ条は、1997 年入社したときに、これからバリアフリー旅行に取り組むにあたって考えた信条・姿勢です

バリアフリー旅行センターは、旅の友会員を中心とした全国のお客様に対して、生涯を通じて、なくてはならない存在となり、旅への憧れや夢をあきらめてしまった方や、あきらめようと考えている方にもう一度チャレンジする勇気を持っていただけるよう、事業として発展しつづける必要があります。時代の流れや社会の人たちの認識、お客様の思い等の変化により段階的に、CTの理念にそって事業に取り組む必要性があると考えます。現在のバリアフリー旅行センターは、未だ商品の内容、価格、質、業務効率、媒体等など他の事業と比べて大変未熟です。2005年は、今までの10年間の経験や実績をもとに、本格的なバリアフリー旅行需要獲得に向けて、スタートラインに立つ年だと認識して活動が出来たらと考えます。

また、バリアフリー旅行センターによる身障者対応の活動が、クラブツーリズム内での評価として、未だ“収容施設”的なイメージで捉えているスタッフ・お客様が多いようですが、本来の役割としては“リハビリテーション施設”的な考えの事業として、認識してもらえようとする取り組みを行なう必要性があると考えます。

【2010年までに実現する クラブツーリズムが推進するノーマライゼーション実現に向けた10の取り組み】
(事業展開の優先順位は、B⇒A⇒C)

A. クラブツーリズム内でのバリアフリー旅行センターの役割を実現する

- (1) 量販商品における明確な身障者対応の確立
- (2) 身障者の夢を叶えるクラブ活動の推進

B. バリアフリー旅行センターをバリアフリー旅行業界ナンバー1にする

- (3) バリアフリー主催旅行商品の充実・拡大
- (4) 上記1と3をサポートするトラベルサポーターを中心とした新規サービスの充実
- (5) 身障者組織団体との強力な関係作り(手配旅行チーム)

C. 新しい取り組み

- (6) 身障者の外国人旅行商品の開発
- (7) 国内外の高齢者福祉や障害者福祉を学ぶ視察旅行商品
- (8) 身障者・後期高齢者における旅の効能やマーケット等を調査
- (9) パートナーズ・自治体との連携により旅行環境におけるバリアフリー化の推進
- (10) より安全で快適な旅を実現する福祉用具の販売と開発

(1) 量販商品における明確な身障者対応の確立

- ①身障者理解・対応のための情報をイントラに掲載することによる情報の共有が可能となり全社的に均一な対応が実現できます(対応マニュアル作成)
- ② 量販商品に参加される身障者への対応をサポートも行ないます
- ③社員教育に身障者対応のプログラムを積極的に導入していただく(バリアフリー旅行センター以外でバリアフリー旅行の添乗を希望するスタッフに対して特別な研修プログラムを実施する)
- ④量販商品に参加された身障者の参加事例の収集・管理を行ない今後の対応に役立てる取組み
- ⑤量販チームによる、ゆったり旅行商品の更なる造成のための情報提供(全社的に行う)

(2) バリアフリー旅行センターにおける身障者の夢を叶えるクラブ活動の推進

(肢体不自由者だけでなく様々な障害に対応する)(案:①-⑩/2010年までに10クラブを立ち上げる)

①車イスダンスクラブ(仮名)

・長野冬季パラリンピックにおいても、車椅子ダンスはエキシビションとして披露され、2006年に正式種目に認められることが決定し、ますます注目を集めています。全国に車椅子ダンスを行なう組織が多数ありますが、その中の車椅子社交ダンス普及会だけでも全国に130支部で2000名が活動しています。カルチャー旅行センターのダンスクラブと協力。クルーズツアーやクラブツーリズムの様々なイベントでご活躍いただきます

②バリアフリースキューバダイビングクラブ(仮名)

・バリアフリー旅行センター顧客会員1800世帯のうち、20世帯以上の希望者がありました。2010年までに100世帯の会員登録を目指す。海の中では自由に活動できる感動を味わっていただければと考えています。

③バリアフリー四国お遍路クラブ(仮名)

・視覚障害のお遍路クラブが好評で最近では肢体不自由のお客様が増えてきているために、主催旅行チームでも実施する必要があります

④バリアフリー旅行環境を考える会(仮名)

・身障者の方、パートナーズ、学生、自治体、トラベルサポーター等の様々な方で構成され、バリアフリー旅行環境の実現に向けて勉強会を行ないます。

⑤ バリアフリー・横浜エリア会（仮名）

・横浜エリアのバリアフリーバス旅行や交流会を通じて地域の仲間作りを推進する。

⑥ バリアフリー・さいたまエリア会（仮名）

・さいたまエリアのバリアフリーバス旅行や交流会を通じて地域の仲間作りを推進する。

⑦ バリアフリー・千葉エリア会（仮名）

・千葉エリアのバリアフリーバス旅行や交流会を通じて地域の仲間作りを推進する。

⑧ バリアフリー・九州エリア会（仮名）

・九州エリアのバリアフリー海外・国内の商品販売

⑨ 在宅酸素療法患者の海外旅行を推進する会

・在宅酸素療法患者の海外旅行は一般的に医療メーカーの事情等によりハワイに限定されています。ただし、現地医療機関と提携すれば不可能では有りません。日本の在宅酸素医療メーカー（帝人）等や各種専門家や組織団体等と共に実現していけたらと考えます。

⑩ 透析患者の海外旅行を推進する会

・現在、首都圏における透析患者の海外旅行の主導権は、JTB品川支店にあります。透析旅行と言えばクラブツーリズムと言われるようになればと考えます。

（3）バリアフリー主催旅行商品の充実

①お客様の運動機能等により様々な選択できる商品作り

②集合場所まで移動が困難なお客様に対しての新しいサービス又は商品の開発（介護旅行へのシフト）

③バリアフリー主催旅行版・はとバスの商品化

④バリアフリー会員を2010年までにCT全会員の1%を目指す

（4）上記1と3をサポートする新規サービスの充実

①トラベルサポーターサービスの充実（将来的には、量販商品にもご案内できればと考えています）

②肢体不自由者だけでなく、視覚障害者等に対してのガイドヘルプサービスも実現させる

（5）身障者組織団体との強力な関係作り

①身障者団体（小口）から身障者組織団体（大口）への積極的なアプローチとそれらの組織との連携によるCTイベントの積極参加また、組織内募集ツアーの企画造成を推進する

②身障者団体（小口）に対しての更に効率的な販売手法の確立、及びそれらを結び付けて新しいコミュニティーの創造を実現する（障害児に対してのアプローチ）

③様々な障害に対して全体的に取り組みを行ない、総合身障者専門旅行センターとしてお客様の様々なニーズに応えられる体制を構築する

（6）身障者の外国人旅行商品の開発と英文のホームページ作成

①欧米を中心とした様々な障害者グループやバリアフリー旅行会社との情報交換を行なう

②香港のバリアフリー旅行専門の旅行会社との提携及び情報交換・交流の推進

（7）国内外の高齢者福祉や障害者福祉を学ぶ視察旅行商品（対象者は身障者も含む）

・トラベルサポーターの“より質の高いスキル”の習得の実現の為に国内外の身障者旅行環境や様々な取組みを学ぶことのできる視察旅行商品（ブランド）を開発する

（8）身障者・後期高齢者における旅の効能やマーケット等を調査

・身障者・後期高齢者における旅の効能やマーケット、危機管理等を研究する機関を様々な業界や教育機関・行政等と連携をとって立ち上げる

（9）パートナーズ・自治体との連携により旅行環境におけるバリアフリー化の推進

・（2）の④バリアフリー旅行環境を考える会（仮名）の活動を推進していく

（10）より安全で快適な旅（生活）を実現する福祉用具の販売と開発

・物販セクションとの連携