

全てのお客様が安心してご参加いただける『クラブツーリズムの旅』へ

**ユニバーサル・バリアフリーコンセプトに基づいた『クラブツーリズムの旅』の品質管理を  
考察する2つの社会貢献プロジェクトチーム立上げとその役割について**

はじめに

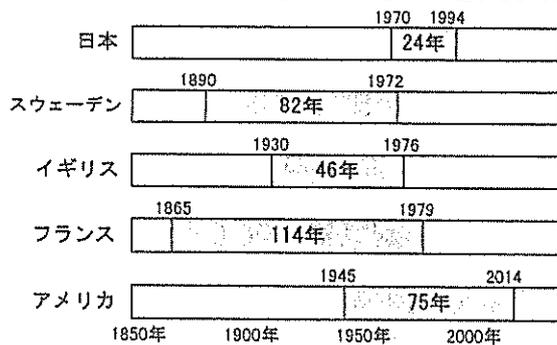
2000年を迎え日本では益々高齢化が進み、医療の進歩と情報・交通システム等の複雑・多様化により高齢者・障害者人口が飛躍的に増加しています。(図1)を見てもわかるように日本は1970年以降世界最速のわずか24年間で高齢社会に突入しています。ゆっくりとした高齢化の速度にじっくり対応してきた欧米諸国に比べ、予想以上の速度での高齢化により、戦後成人男性を基準に構築した日本社会の様々なシステムや概念が現在の高齢社会に追いつかない現状に直面しています。

現在の旅行環境では、特に国内を中心にそれらの影響を強く受け、交通機関や宿泊施設、又は観光施設などでの物理的なバリアとそれら関係者の高齢者・障害者への認識不足、または旅行会社のそれらに依存せざるを得ない立場の弱さや高齢者・障害者の認識不足、そしてお客様自身の旅行の価値観等など後期高齢者・障害者を含むすべてのお客様が安心して参加できるツアーにするにはまだまだ多くの課題があると考えます。

しかし、量販ツアーにはそういう厳しい環境の中でも今後容赦なく‘体の不自由な高齢者や聴覚障害者を主とした身体障害者’からの問合せ・予約等がくることを考えると、今までその場の対応でやり過ごしてきたこれらの課題に積極的に取り組む必要があるのではないのでしょうか。

そこで今回の課題発表では、**A. 後期高齢者・障害者の『クラブツーリズムの旅』におけるガイドラインの作成の必要性とB. パートナーズとの研究会による積極的な旅行環境改善について**を考察し、ISO9000の取得にも不可欠であると考えるユニバーサル・バリアフリーコンセプトに基づく『クラブツーリズムの旅』(バリアフリー海外・国内旅行も含む)の社内・社外の有志による品質管理を提案していきたいと思います。

図1-1: 65歳以上の人口の割合が7%から14%に達するまでに要する年数



資料: 厚生省人口問題研究所「人口統計資料集(1995)」より

図1-2: 人口構造の推移と将来推計

年次	総人口	65歳以上人口	年齢区分構成比		
			0~14	15~64	65~
	千人	千人	%	%	%
昭和25年/1950	84,115	4,155	35.4	59.6	4.9
35年/1960	94,302	5,398	30.2	64.1	5.7
45年/1970	104,885	7,393	24.0	68.9	7.1
55年/1980	117,060	10,647	23.5	67.3	9.1
平成02年/1990	123,811	14,895	18.2	69.5	12.0
05年/1994	125,034	17,585	16.3	69.6	14.1
07年/1995	125,570	18,263	15.9	69.4	14.5
12年/2000	127,385	21,699	15.2	67.8	17.0
17年/2005	129,348	24,728	15.0	65.2	19.1
22年/2010	130,397	27,746	16.4	62.4	21.3
27年/2015	130,033	31,385	16.3	59.5	24.1
32年/2020	128,345	32,738	15.5	59.0	25.5
37年/2025	125,806	32,440	14.5	59.7	25.8

資料: 総務庁統計局「国勢調査」

**A. 後期高齢者・障害者の『クラブツーリズムの旅』におけるガイドラインの仮企画案の作成を目指す、クラブツーリズムの旅・社会貢献プロジェクト/後期高齢者・障害者旅行推進部会設置準備委員会(社内有志)の立ち上げを提案します**

日本の急速な高齢化の中で旅行分野においても、平成7年6月の観光政策審議会答申で、「すべての人には旅行をする権利がある。旅行をする自由は、とりわけ高齢の方々や障害をもつ方などの、行動に不自由のある人々にも貴重なものである」と述べており、誰もが旅をする権利がある旨を明確に定め、社団法人日本旅行業協会の社会貢献委員会・障害者旅行部会では、それを受け業界としての取り組み姿勢を明確にした「障害を持つ人・高齢の人などの旅行についての」JATA会員向けガイドライン(別紙資料2)を策定し(平成10年7月理事会承認)、平成11年2月に障害を持つ人・高齢の人の海外・国内旅行に関する取扱い手引書『ハートフル・ツアーハンドブック(別紙資料3)』を会員に向けて作成しました。

しかし、未だそれらの認知度が低く一般的に旅行会社では予約受付から添乗まで後期高齢者・障害者の対応にまだまだ統一性がなくその場その場の対応によりお客様によっては障害者の人権問題等の大きな問題に発展するケースも少なくありません。『クラブツーリズムの旅』も同様に聴覚障害者や軽度の肢体不自由者、内部障害者（透析患者等）の旅行受けの段階での対応、申込後の内部障害者（心臓疾患・ペースメーカー装着者・糖尿病患者等）への十分な対応ができず、旅行日当日に車椅子のお客様が現れたり、心臓ペースメーカーの埋め込みをしている人への対応に添乗員が戸惑ったり、申込後に聴覚障害者であることに気づき担当者が対応に四苦八苦したりしています。そのような現状を考えると1日でも早くクラブツーリズムとしての高齢者・障害者への基本的な対応を明確化し予約受付のテレフォンを中心とした全てのスタッフにも認識してもらい安心してそれらの方々がお申しいただけるよう案内できるガイドラインや販売マニュアルを作成する必要があります。目的・実施内容については、以下の通り。

#### 【活動目的】

- ・後期高齢者・障害者を含む全ての方に旅を心から楽しみお客様の仲間作りの輪をさらに広げていただける旅行環境を創造する
- ・『クラブツーリズムの旅』の参加における後期高齢者・障害者に関するガイドライン作成
- ・スタッフの後期高齢者・障害者に関する知識向上
- ・後期高齢者・障害者旅行部会設置の準備  
(後期高齢者・障害者旅行推進部会…高齢者・障害者旅行に関する情報提供と現場改善等を主な業務とします)

#### 【実施方法】

日時／偶数月に1回（平日） 18:00より

期間／1年間で初期目標を達成する

場所／新宿アイランドウイング12階

対象／本部S・FS・GSの有志

（呼びかけは、4月より）

開始／2000年6月より

内容／毎回2時間を目安に障害者・後期高齢者・医師や介護福祉士などとの下記の内容を主に意見交換会（質問も含む）を行ない、その後予約受付から添乗までの一連の業務の流れについて検証していきガイドライン及びマニュアルの仮案の作成を目指す。

具体的には…

- “後期高齢者（高血圧・糖尿病など）・障害者（特に内部障害者）が安心して旅行に行けるよう、旅行会社のすべし＜申込から出発するまで＞の適切な案内を考える”  
⇒心臓ペースメーカーを体に埋め込んでいる方や糖尿病患者などに対する適切なサービス・案内を検討する（今までは、見て見ぬふりをしていた）  
⇒参加申込の見直しを検討する
- “お客様が旅行中けが・病気・死亡したときのそれぞれの立場での適切な対応を考える”  
⇒スタッフ全てが、お客様の旅行中のけが・病気・死亡したときのそれぞれの立場（手配者・添乗員など）での適切な対応の再確認をする。（お客様の身体に関わる危機管理等）  
⇒クラブツーリズムの旅での救急箱の必要性等
- “救急医療・旅行医学を学ぶ”  
⇒日本の三大生活習慣病（成人病）の一つである脳血管障害（脳卒中）のうち脳出血（40歳～50歳代にピーク）・くも膜下出血（40歳～60歳代に多い）・脳血栓（高齢になるにしたがい多くなる）はクラブツーリズムの旅に参加される方の年齢層に合っており旅行中に発症する可能性が高い為（疲労や頭部からの熱いシャワー、生活環境の変化によるストレスや食事の違い等などの為）、それらのリスクを最小限に減らすよう旅行中のお客様の健康管理について検証する。

- “お客様が抱える身体の問題について学ぶ”  
⇒お客様の抱える病気や障害を知り心理を理解することは企画・予約受付・手配・添乗等の一連の業務において積極的なアプローチが可能で対応がスムーズになる

- “海外などは各地域ごとに障害者・後期高齢者についての対応について検証する”  
⇒海外などは特に各地域ごとの旅行環境や旅行期間などが大きく異なるためそれぞれで検討する必要がある。

#### 【初期目標設定】

- ・ 1年間で受付から添乗までの一連の業務の流れの中での『クラブツーリズムの旅』における後期高齢者・障害者へのガイドライン（企画書）及びマニュアル（企画書）を完成させる。
- ・ 各地域ごとの大まかなマニュアル作成

- B. パートナースとの研究会による積極的な旅行環境改善  
クラブツーリズムの旅・社会貢献プロジェクト／旅行環境ユニバーサルデザイン研究会（社外有志）の立ち上げを提案します

いままで一般的に旅行会社は旅行商品を企画する際に利用するハード・ソフト素材は原則的に他社であるパートナーズのシステム・考え方に依存せざるを得なく今後も独自でそれらを所有しない限りその傾向は変わらないと考えます。その為今後も旅行商品の差別化等を含めての品質管理の徹底は難しいものであります。

しかし高齢化したクラブツーリズムの会員すべてが安心して心から旅を楽しめる新しい出会いの場を提供するために、いままで以上にクラブツーリズムとパートナーズの結びつきを強化し同じ考えのもとに新たな旅行環境を創造していく必要があると考えます。

そこで全てのお客様に満足していただける旅行環境を設備面・サービス面などを考え実際に現場に反映させていく“旅行環境ユニバーサルデザイン研究会”を様々なパートナーズの有志の方と始めたいと考えます。

#### 【活動目的】

- ・ 後期高齢者・障害者を含む全ての方に旅を心から楽しみお客様の仲間作りの輪をさらに広げていただける旅行環境を創造する（Aと同じ）
- ・ パートナース（関係機関）の後期高齢者・障害者の受け入れについての設備面・サービス面の様々な課題を検証し実際に現場に反映させていく
- ・ クラブツーリズムの旅で回収したアンケートの中でのパートナーズに対しての問い合わせ項目に対して検証を行ない今後のツアー企画に反映させていく。
- ・ 関係機関の後期高齢者・障害者に関する知識向上
- ・ 新たなユニバーサルデザインの創造

#### 【実施方法】

日時／奇数月に1回（平日） 18：00より

期間／1年単位

場所／新宿アイランドウイング12階

対象／パートナーズ（関係機関）の有志

（呼びかけは、4月より）

開始／2000年5月より

内容／建築士・弁護士・福祉機器メーカー社員・福祉関係大学学生・様々な障害者・高齢者・医師・看護婦・介護福祉士を交えてのディスカッションがメイン。既存の設備面やサービス面の見なおしや新しいサービスや設備の創造をしていく。

具体的には…

- “お客様からいただいた苦情を検証する”  
⇒クラブツーリズムの旅（パートナーズへの苦情も含む）を中心にお客様からいただいた様々な苦情について様々な立場から検証し改善し次回企画に反映させていく。

● “パートナーズの中でのユニバーサルデザイン成功例を検証する”

⇒ハンディーキャップルーム15ルーム（視覚障害者・聴覚障害者にも対応）を誇る新宿京王プラザホテルフロント支配人・中村支配人や日本航空CS推進デスク担当・杉原氏、全日空スカイアシストデスク課長・高橋氏などを迎え全てのお客様に満足いただける設備・サービスなどについてディスカッションを中心に行なう。

● “全てのお客様に満足していただける新設備・サービスを創造する”

⇒シャンプーのギザギザなど様々なユニバーサルデザインを社会に広めた“E&Cプロジェクト”の試みをベースに旅行環境での設備・サービスのユニバーサルデザインを新たに創造する。

【初期目標設定】

- ・1年以内に宿泊施設を中心にバリアフリー化・ユニバーサル化を支援していくチームによる具体的に活動を行なう。

B. の試みは3段階に分けて考えています。

まず、初年度は参加する有志の企業も30～50社を考えておりますが2年目以降は有志企業が100社を目標にし宿泊施設機関・交通機関・観光施設機関などそれぞれの専門分野での分科会を上げより深く課題に取り組める体制作りを始めたいと考えております。

おわりに

2000年を迎え『クラブツーリズムの旅』は世界品質標準規格であるISO9000取得に向けて様々な改善・取り組みをし、新たな品質マネジメントシステムを構築しようとしています。そのような中、今回発表させていただいた2つの（A. 後期高齢者・障害者の『クラブツーリズムの旅』におけるガイドラインの作成の必要性和B. パートナーズとの研究会による積極的な旅行環境改善）取り組みは、取得に向けてクリアしなければならない様々な項目の中で必要不可欠なものもあると考えます。これからも誰もが自由にどこへでも旅ができ文化・人種を越えた仲間作りができる旅行環境になるよう日々努力していきたいと考えます。

《語句説明》

高齢化社会（全人口のうち、65歳以上の人々が7%を越えた社会をいう。人口構造が高齢化していく状態にある社会を意味する）

高齢社会（全人口のうち、65歳以上の人々が14%を越えた社会をいう。人口の高齢化が一定水準に達し、ほぼ安定した状態になった社会を意味する）

後期高齢者（高齢者を65歳以上とする場合、90歳、100歳に至るまでの幅広い年齢層を包含することになる。しかし、65歳と100歳ではその社会的活動や健康度も大きく異なるため、わが国では65歳以上75歳未満を前期高齢者、75歳以上を後期高齢者として区分している）

バリアフリー（公共の建築物や道路、個人の住宅等において、老人や障害者の利用にも配慮した設計のことをいう）

ユニバーサルデザイン（障害者・高齢者だけでなく全ての対象者に配慮した設計のことをいう）

《参考資料》

ユニバーサルデザインとはなにか～バリアフリーを越えて 古瀬敏 編著 都市文化社  
介護福祉士養成講座1 社会福祉概論 福祉士養成講座編集委員会編集 中央法規  
介護福祉士養成講座2 老人福祉論 福祉士養成講座編集委員会編集 中央法規  
介護福祉士養成講座3 障害者福祉論 福祉士養成講座編集委員会編集 中央法規  
体の不自由な人々の福祉'95 (財)テクノエイド協会 中央法規  
海外渡航者の健康指導と慢性疾患管理 戸松成 編著 プリメド社  
社会福祉用語辞典 厚生省 中央法規