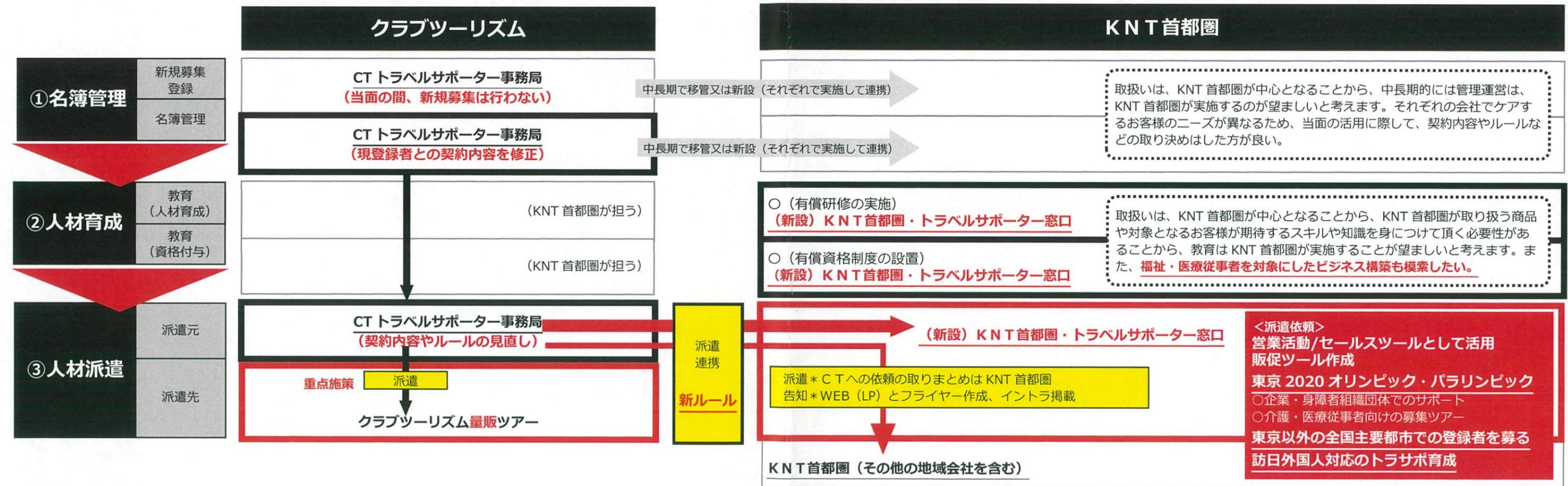


2018 年度下期 トラベルサポーター事務局のあり方

トラベルサポーターの活動は、障がいがある方の旅行・外出をより安全で快適にすることで、新しい旅行需要が生まれることを期待して、HD 全体で活用する必要があります。又、トラベルサポーターとして活躍する方の満足度をあげることで新しい旅行商品（スタディツアーなど）の新規ビジネスが生まれる可能性があります。そうした観点の中・長期的なビジョンを持って運営・活動できる箇所での活動が求められることを期待します。両社（KNT と CT）がユニバーサルツーリズムをどのように推進していくのかを検討することが先で、それらを実行するためにトラベルサポーターをどう活用するかを考えないと、本末転倒になるのではと心配しています。

- 当面は、CT トラベルサポーター事務局が「管理・派遣運営」を担うのが望ましいと考えます。
- 需要が増加するまでは、トラベルサポーターの新規募集を行わず、CT 量販でどのように活用していくか、どう取扱いを増やしていくかの課題に取り組む。
- トラベルサポーターの活動は、KNT 首都圏で再スタートをするバリアフリー 旅行商品の販売状況に応じて調整していく必要がある。（2019 年度には、以前の取扱者数に戻したい）
- ただし、現行のルールでの様々な課題（下記参照）を解決する必要があると考えます。
- KNT 首都圏においても「KNT 首都圏・トラベルサポーター窓口」を作り、「人材育成と新規ビジネスの創造」を目的とした活動を行ないます。
- KNT 首都圏以外の地域会社にも広く活用できる取組みにするため、それらの会社への告知（からの依頼）は、すべて KNT 首都圏・トラベルサポーター窓口が管理します。



課題	<p>○誰でもやりたい人ができる仕組みは、目指すところではありますが、トラベルサポーターの品質管理をする上でも、面談や筆記試験などである程度は、適正を見極める必要があると考えます。（ハードルは低くてもよい）</p> <p>○現状、CT登録のトラベルサポーターが、競合他社のバリアフリー旅行に参加していることが散見されます。取締りまでする必要はないですが、原則禁止のルールを作る必要があります。</p> <p>○お客様とトラベルサポーター間での個人情報のやり取りは、原則行わないことが望ましい。（問題が起こった際には、CTも責任を問われる可能性がありますので、原則不可にしたほうが良いと考えます。）</p> <p>○トラベルサポーターを含む介護従事者向けのスタディツアーの実施（トラベルサポーターを資格にして利益を出す仕組みを検討したい。研修の場も提供する）</p> <p>○料金（旅行代金）形態は、見直しが必要。オーガナイザーや旅行商品の内容により、負担額や参加代金を流動的にできる仕組みにする。</p> <p>○クラブツーリズムのトラベルサポーター事務局の役割は、現行、新規登録と派遣業務に限定されていますが、今後はクラブツーリズムの会員に対しての案内業務（目標設定）が必要になると考えます。</p> <p>○取扱手数料の見直し</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

想定される案件	KNT 首都圏	<p>○まごころ倶楽部（まごころ倶楽部から直接依頼） ○視覚障害者自動車運転 ○新規バリアフリー旅行商品（もっとも需要が期待できる）</p> <p>○身障者組織団体・高齢者介護施設ツアー（高齢者介護福祉施設からの受注の場合は需要が期待できる） ○修学旅行</p> <p>*トラベルサポーターをセールスツールにする。*2019年度は、前年比を超える。</p>
	クラブツーリズム	<p>○クラブツーリズムの旅（量販ツアー商品）*現在は取扱数が少ないですが、KPIを設定して計画的に、取扱者数を増加させたい。</p> <p>○クラブツーリズムの旅（ゆったり70） ○ドリームフェスティバル（半期に1度実施）</p>

\*取扱人数は、KNT 首都圏が相当数を占めることが想定されるため、KNT 首都圏の販売活動・業務にそった活動にする必要性があり、活動の柔軟さが求められます。トラベルサポーターは、やり方によっては大変魅力的な取り組みになりますが、今までの延長線上だと、他社や他団体の同様の仕組みに先を越されると思い、危惧しています。

仲間が広がる、旅が深まる



クラブツーリズム

2017年8月改定  
トラベルサポーター事務局

④

「利用者」と「介助者」の関係ではなく、  
お客様同士が支え合い  
お互いの存在を尊重し  
同じ目線で旅をすることで、  
感動や喜びが2倍になる。



そのような新しいカタチの「旅仲間」の  
創造を目指します！！

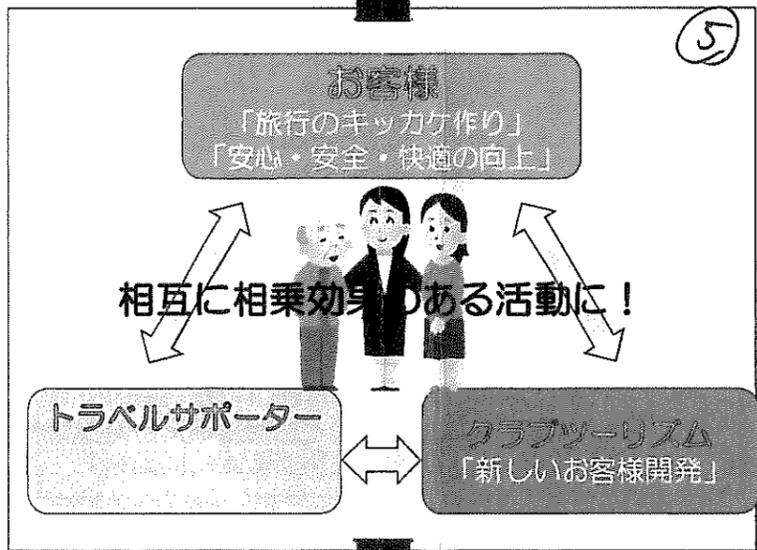
⑦

- 年間を通して、実際サポートの依頼ができない場合があることをご了承いただける方
- クラブツーリズムが目指すトラベルサポーターの取組みをご理解いただき、ご賛同いただける方
- 定期的に研修や勉強会などにご参加いただき、ご自身のスキルアップに努めていただける方



② <第二部>

1. トラベルサポーターとは？
2. ご登録の条件
3. 年会費等のご案内
4. トラベルサポーター登録までの流れ
5. 個人サポーターの流れ
6. トラベルサポーターご活躍の場
7. サポート内容とご旅行代金
8. サポート決定後のお取消しについて
9. トラベルサポーター保険
10. トラベルサポーターの心構えとお願い

⑧ 3. 年会費等のご案内

**年会費は無料**



登録は1年毎に自動更新され任期は無期限  
(退会する場合は、必ずご連絡ください)

※身体介助を伴うサポートは70歳まで。  
また70歳を超える更新には、毎年ご家族の  
同意と健康診断書の提出が必要です

③ 1. トラベルサポーターとは？

お仕事としてお願いする介助者ではなく、  
お客様のサポートをしながら共に旅を楽しむ  
「旅仲間」です。

トラベルサポーターさんにもご旅行代金の一部をご  
負担いただいて、ご参加いただいております。  
お給料はお支払いしておりません！



⑥ 2. ご登録の条件

- 1) 介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)、または同等以上の福祉・看護の有資格者の方
- 2) 20～68歳までの、心身ともに健康・明朗で体力に自信のある方
- 3) メール及びインターネットが利用できる方

or



⑨ 4. トラベルサポーター登録までの流れ

「トラベルサポーター新規登録説明会」にて  
【トラベルサポーター登録申込書1枚】  
【トラベルサポーター登録合意書2枚】を配布

↓

上記書面(3枚)へ必要事項をご記入いただき、  
新規登録の「面談時」にご提出ください

↓

正式登録手続きを弊社にて行い、合意書控えの  
返送とパスワードの連絡をもって登録完了です



## —その他注意事項—

19

- ☆A・Bサポートは、原則トラベルサポーターと介助が必要なお客様は別の部屋をご利用いただきます（旅行条件により同室での依頼の場合もあります）
- ★Cサポートの場合は、介助の内容により同室となる場合が多くございます。
- ☆視覚障害の方のサポートとして、観光中の手引きや宿泊施設・部屋の案内などのサポートを、お願いする場合がございます。
- ★お客様がご自宅または最寄り駅までの送迎をご希望の場合、そこまでの往復交通費は実費でお客様負担となります。



## 8. サポート決定後のお取消しについて

20



お取消し料金がかかる期間について

- 1) サポートを希望されるお客様の取消しによるトラベルサポーター分のお取消し料金は、お客様負担となります
- 2) トラベルサポーターご自身がお取消しを希望される場合の取消料は、トラベルサポーターご本人のご負担となります。料金は、旅行パンフレットに掲載された旅行代金より算出され、その金額は弊社旅行業約款の規定に準じます

## 9. トラベルサポーター保険

22

弊社ではトラベルサポーターとしてご参加される皆様のため、弊社負担にて「海外又は国内旅行傷害保険及び賠償責任保険」に加入しております。

### 保険



ご旅行中、サポートをしていることを直接の原因として、ケガや携行品の損害などを被ったり、依頼されたお客様や第3者にケガをさせて賠償責任が生じた場合など

## 10. トラベルサポーターの心構えとお願い

23



- 1) 入浴時に、体を持ち上げるような抱きかかえ行為は行いません。万が一無断で介助を行ない、事故やケガを負わせてしまった場合、トラベルサポーターの責任となってしまいます
- 2) 事前の打ち合わせにない介助内容をお客様が希望された場合は、必ず添乗員にご相談下さい
- 3) 問題点の早期発見・解決に向けて、その場その場で対応していくことを心がけてください

緊急事態の場合を除き、正式依頼後のキャンセルはご遠慮ください



21

担当トラベルサポーターの取消しにより、介助を必要とするお客様もご旅行に参加出来なくなる場合がございます。ご予約について十分にご確認の上、エントリーをしてください。

※上記の場合、お客様・ご家族様分の取消し費用につきましてもトラベルサポーターの方にご負担いただく場合がございます。

## トラベルサポーター新規登録説明会

25

仲間が広がる、旅が深まる



クラブツーリズム