

---

## 旅行におけるバリアフリーとは

### -トラベルサポーターについて-

会田 いずみ 岩崎 まゆみ 佐藤 裕美  
所畑 裕子 田口 貴子

---

#### 1.目的

高齢者や障害者が生きがいをもって生きられるものの一つに旅行があるが、気兼ねなく旅行を楽しむためにどのような方法、方策がとられているのか。また、トラベルサポーターについての役割や、旅行におけるバリアフリーについてを知る。

#### 2.方法

- (1) 高齢者や障害者の為の旅行に関連して、バリアフリーの歴史について調べる。
- (2) 高齢者や障害者が行きやすい旅行企画を行っている団体、ボランティアについて調べる。また、実際に行っている人に会い詳しい内容を聞いたり、Eメールを送ったり、旅行記を読む。
- (3) 旅行会社に行きトラベルサポーターやバリアフリーなどについて、どのように取り組んでいるのかアンケート調査を行い、トラベルサポーター等を行なっている旅行会社に対しては、詳しい話を聞きに行く。また、実際にトラベルサポーターと会って体験談などを聞く。

#### アンケート調査内容

- (1) 介護サポーター（トラベルサポーター）はついているのか。
  1. どんなサポーターか。
  2. サポーター料金と旅費について。
  3. 事故の対応。
  4. 今後、なにか計画はあるのか。
- (2) お客さま（障害者や高齢者）からの苦情はどのようなものがあるのか。
- (3) バリアフリーをどのように取り組んでいるのか。 など。

3. 結果 (1) 『障害を持つ人や高齢の人の旅行に関する年表』 JTB草薙威一郎作成(1998年3月)を元に編集

1) 旅行	2) 交通・宿泊・観光・まちづくり	3) 海外・一般
	<p>1950. 国鉄「身体障害者旅客運賃割引規定」公示</p> <p>1951. バス、障害者運賃割引開始</p> <p>1955. 船舶、障害者運賃割引開始</p> <p>1967. 航空会社、身体障害者割引を実施</p> <p>1971. 車いす利用者を歩行者として扱う道路交通法の改正</p> <p>1979. 日本道路公団、高速道路利用料金割引実施</p> <p>1988. 京王プラザホテル・15室の障害者用客室を整備（東京）</p> <p>1991. JR等の運賃割引を知的障害者に適用拡大</p> <p>1992. リフト路線バス導入（東京）</p>	<p>1949. 「身体障害者福祉法」公布</p> <p>1960. 第1回パラリンピック開催（ローマ）</p> <p>1960. 「精神薄弱者福祉法」公布</p> <p>1963. 「老人福祉法」制定</p> <p>1966. 「敬老の日」誕生</p> <p>1976. 第1回冬期パラリンピック開催（スウェーデン）</p> <p>1981. 国際連合・国際障害者（IYDP）</p> <p>1983. 「国際障害者年の十年」開始年</p> <p>1987. 社会福祉士・介護福祉士制度開始</p> <p>1989. 「高齢者保健福祉推進10カ年戦略（ゴールドプラン）」策定</p> <p>1990. アメリカ・「ADA(障害をもつアメリカ人法)」成立</p> <p>1993. 障害者基本法の公布</p>
<p>1994. JTB「ノーマライゼーション推進デスク」設置</p> <p>1994. 「みんなの旅」発足</p>	<p>1994. 「高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の推進に関する法律」（ハートビル法）公布</p> <p>1994. 厚生省「障害者や高齢者にやさしいまちづくり推進事業」推進</p> <p>1994. 一般道路休憩施設「道の駅」登録開始</p>	
<p>1995. 障害を持つ人対象の旅行会「トラベル・ネット」設立</p> <p>1996. JATA(日本旅行業協会)障害者旅行部会設置</p> <p>1996. 近畿日本ツーリスト「トラベルサポーター」募集開始</p> <p>2000. 「コムストラベル」設立</p>	<p>1995. 日本観光協会「障害者・高齢者旅行促進ワーキンググループ」設置</p>	<p>1995. 「障害者プラン—ノーマライゼーション7カ年戦略」策定</p> <p>1999. 「新高齢者保健福祉推進10カ年戦略（新ゴールドプラン）」策定</p> <p>2000. 「ゴールドプラン21」策定</p>

## 2、アンケート調査結果一覧

	(株) JTB	タピックス・ジャパン
担当部署	JTBトラベルネットデスク ノーマライゼーション推進デスク	ハートフルデスク
どんなサポーターか	トラベルボランティア：登録によるボランティア 資格等の条件なし (現在100名程)	トラベルサポーター：登録によるボランティア (登録者は少ない)
サポーター料金と旅費	サポーター料金：なし 旅費：JTBにて全額負担	サポーター料金：なし 旅費：旅行代金の30～50%の範囲で話し合いの中 で決定。
事故の対応	旅行者と同じ保険に加入	ボランティア保険に加入
サポーター内容	簡単な介助程度(例：車椅子を押す、移乗)	簡単な介助(例：車椅子を押す等)
利用者の状態	重介護を必要とする人はいない	原則：ADLの自立している人 介助者が同行している人
バリアフリー旅行の有無	有：サポーター付きプラン (ツアーにサポーター1名、看護婦1名) 一般旅行でマンツーマンの介助者が必要な場合は、有 料介助サービス団体(ふれあいサービス、日本ケアサ ポート)を紹介している	有：毎月一回企画
バリアフリーへの取り組み	社員対象手話サークル及び手話教室(通信教育) ノーマライゼーションセミナー、高齢者体験、 ボランティア介助体験	養護学校の修学旅行や障害者・高齢者施設への働きか けを行っている
苦情	団体旅行に比べ個人旅行は下見をしていないため、当 日のトラブルによる苦情が多い。障害の部位や程度に 応じて利用方法が違うので、苦情が出る。 (例：温泉混浴禁止で介助者が入れなかった)	ツアー費が高く、利用者はまだまだ少ない
コンセプト	草薙氏(ノーマライゼーション推進デスク)の話 「tourism for all」 「今までは観光と福祉は離して考えられていた。 しかし旅には自然の治癒力があるのだ。」	設立したばかりのプロジェクトチームでまだまだ摸索 状態。近畿日本ツーリストを手本にしている。
企画旅行例		うまいっしょ 北海道味覚の旅の3日間(10月) 79800円(JTB:28000円)

	近畿日本ツーリスト	(株)コムスン
担当部署	バリアフリー旅行センター	第2事業部
どんなサポーターか	トラベルサポーター：登録によるボランティア (年会費1000円) (現在180名)	コムスン・トラベルのスタッフ ①トラベルマスター：旅程管理経験、ホームヘルパー (現在2名) 等の介護資格、旅行医や救急救 命の知識を持つ者 ②トラベルヘルパー：旅程管理資格、ホームヘル パー等の介護資格を持つ者 ③ケアスタッフ：ホームヘルパー等の資格を持つ者 ※常に旅行のヘルパーではない。
サポーター料金と旅費	サポーター料金：なし 旅費：障害の程度、介護内容により10～80%の負 担あり	旅行代金＝旅行費2人分＋介助費 ※介助費は、海外1日：25000円～ 国内1日：20000円～
事故の対応	弊社で旅行傷害保険に加入	賠償責任保険に加入
サポーター内容	時間、体力的に負担の大きい全介助は無し (例：車椅子押し、トイレ入浴介助、荷造り) ※各項目ごとに依頼を受けるため、1人のサポーター が全てを行うわけではない	トイレ入浴介助、食事の手伝い等 ※スポット介助(入浴だけ等)、輸送が多い ※スポット介助の場合、全国にケアスタッフが 居るためその地域のケアスタッフが出向く (旅費の削減につながる)
利用者の状態	重介護を必要とする人はいない	高齢者の利用が多い 対象外：コミュニケーションのとれない人 (痴呆、知的障害、てんかん等)
バリアフリー旅行の有無	有：毎月1、2回企画 (例：バリアフリー海外ツアー)	—
バリアフリーへの取り組み	ホームヘルパー講習 トラベルサポーター研修 バリアフリー通信発行	職員、添乗員を対象に病院の先生等を招いての研修会 や過去旅行のビデオで勉強会を行っている インターネット、会報誌での情報提供
苦情	旅行当日の空港でサポーターと初対面ということがあ り苦情があった。 サポーターとの相性に関する苦情もある。	今のところ特に無し(社長談)
コンセプト	旅行者もサポーターも、皆「旅の友」である。 したがって、サポーターにも旅行を十分に楽しんでほ しい。そこで、負担の大きい介助依頼はしない。	高齢者社会専用旅行サービス会社である。 人材は全てプロである。したがって有償。
企画旅行例	ネパール・ヒマラヤ山岳紀行8日間(11月) 330000円(JTB:258000円) 聖なる河ガンジス紀行6日間(12月) 240000円(JTB:258000円)	十勝deコムスン北海道3日間(8月) 108000円(JTB:28000円) 京都千秋4日間(12月) 149000円(JTB:42600円) 出会い・ふれあいバリ島6日間(9月) 214000円(JTB:109000円)

※西武観光、京王観光、小田急トラベルについても調査したが、トラベルサポーター制度なし。

### 3、その他のトラベルサポーター例

#### ボランティア団体・「みんなのたび」

四肢機能に障害を持つ中沢信氏が、1994年に心のバリアフリーを無くそうをモットーに発足する。様々な企画（旅行、食事会、遠足等）をし、様々な出会いを体験する。

◎参加者（登録者）：250名。その内障害者は1、2割。

ボランティアも参加者の中で自然にやりたい人が行う。

趣旨は、様々な体験・経験を通して、仲間づくりをすること。

旅の仲間は、助けてあげる仲間ではなくて、一緒に楽しむ仲間であり、対等。介助者と利用者の関係ではない。

◎参加費用：皆同じ。

格安で行くことがモットー。（ツアーも利用するし、企画もする。）

◎旅行先：行きやすいところ・行きたいところ（バリアフリー施設）に行くのではない。

行きたいところに行く！

様々なところへ出掛けて行くことで、その旅先の人々がバリアフルな環境に気付いてくれる。そして、改善してくれる。

（例：次の年には葡萄園に車椅子用トイレが出来ていた！）

◎役割①旅行障害を持った人への自由な選択による旅実現の手伝い

②世の中のバリアフルな環境に対するアプローチ

（様々なところへ出掛けること、TV・新聞社と組んで取り上げてもらうことによる）

③旅行会社への、障害者旅行に対する企画等のノウハウの提供

\*旅行一例

ソウル食い倒れツアー2泊3日 45000円

#### (株)地球は狭いわよ

トラベルデザイナーおそどまさこさんによるジャパン・トラベルボランティア・ネットワーク（JTVN）。1997年より、おそどまさこ企画ツアーにおける新しい試みとして、ツアーに参加して、トラベルボランティア（旅行介助ボランティア）をする人にツアー料金の減額をし旅先でサポートをしてもらう制度を作る。

◎参加者：誰でも参加可能（現在までの参加者490名）

健全者：252人

障害者：238人 —— 視覚障害者：108人 聴覚障害者：2人

肢体不自由者：114人 知的障害者：9人

人工透析者：3人 自閉症：2人

#### トラベルボランティア

登録制のボランティアである。年会費5000円。資格等は必要なし。

現在の会員は約120名。

1日に5時間ほどの介助を行う。

◎参加費用：

— 一般参加者	提示通りの金額（100%）
— ★生活介助（排泄、入浴等）の必要な人	150～200%
— ◆生活介助の必要のない人（軽度）	130%
— トラベルボランティアをする人	
★の人を二人で介助する場合	75～50%
◆の人を1人で介助する場合	75%
◆の人を二人で介助する場合	85%

\*旅行一例

ケニアでサファリを楽しむ旅10泊11日 498000円

#### 4. 考察

たくさんの方からお話を伺ったが、利用する人の為にとというコンセプトはどこも同じであった。ただ、それがビジネスの一環であるものと、ボランティア色が強いものと、やり方には相反するものがあった。

『障害者、高齢者の為の旅行』自体認知度も低く、料金も通常より高いため利用している人はまだ少ないのが現状である。それゆえにトラベルサポーターの意義もきちんと確立されていない。自分に合った旅を選択できる環境が確立され、多くの障害者、高齢者の人に安心して旅行を楽しんでもらい「生きがい」を持って頂きたいと思う。それには、多くの人が利用しやすいように料金の設定や人材確保をして万全な環境を整えることが必要であり、その中でトラベルサポーターが安心して利用者の旅を支え、楽しめるように工夫することが大切だと思う。

私たちの卒業研究で、少数の例ではあるがトラベルサポーターの役割を知ることができたと思う。トラベルサポーターの理解だけではなく、宣伝者として多くの高齢者や障害者の人たちに旅行の楽しみを味わってもらう為に「トラベルサポーターを利用するといいよ」と言えるように、介護する側も旅行者側もそして介護される側もみんな考え、『QOL向上の誰もが楽しめる旅行』を目指していければと思う。そのためにも、トラベルサポーターが国からの援助をもらうことができ、社会的に認められていくことが今後の課題であるといえよう。

#### 参考文献

- 1) 会員誌『旅の友』近畿日本ツーリスト クラブツーリズム事業本部 2000.5.
- 2) 『ノーマライゼーション-障害者の福祉-』 日本財団法人日本障害者リハビリテーション協会 2000.8.
- 3) 草薙威一郎『障害者旅行ハンドブック』 学苑社 1998.
- 4) 『バリアフリーの商品開発2』 日本経済新聞社 2000.
- 5) おそどまさこ『車椅子はパスポート』