

CT量販における『心身障害者・肢体不自由高齢者を含む全てのお客様への新しいサービス及び対応』についての考察
 急激に進む超高齢化社会の中で、全てのお客様に安心してご参加いただき、お客様の旅行寿命延長を目的とした
 “クラブツーリズムの旅”の新しいサービスを考える、QF委員会の分科会(ClubTourism for All)設立の提案

1. はじめに

(資料1) 2/13 発# 39333 の参加者の年齢層

2002年2月、以前量販の添乗で知り合ったお客様(3名様)に誘われて《2002年2月13日出発ナイスディ・河津桜まつり・小室山の椿と稲取・雛のつるし飾りまつり(コース番号39333)(本文裏面資料Aと本文資料1)》のツアーに参加しました。

今まで、私は量販に参加するお客様は元気な高齢者であると認識していたのですが、実際にこのツアーのスピードに違和感なく参加されていたのは、やはり30～64歳の年齢層の方で、それらの方とは親子ほど離れている高齢者(特に後期高齢者)の方は、団体行動に遅れないようにと、観光地によっては一部のみを見学したりとそれぞれの方が自分の体力にあわせて工夫されるなど、ツアー中におけるお客様それぞれの体力や身体機能の差があまりにも大きい印象を持ちました。

年代	人数	備考
30～39歳	1名	
40～49歳	3名	
50～59歳	21名	
60～64歳	14名	
65～74歳	24名	前期高齢者
75～99歳	6名	後期高齢者
不明	20名	
合計人数	89名	2台口

また今回は、“障害を持っている人が参加していたら”とイメージしながら参加したのですが、その中で特に気になったのが、“障害を持っている人に対応する行程や利用する施設のハード面などのツアーそのもの”より、“ツアー中の参加者の時間に対する意識”でした。ツアーの行程は足の不自由な方や車椅子を利用しているお客様でもバスの乗降が出来るなどの条件さえ満たせば十分参加いただけるものでありましたが(別紙資料A参照)、私が添乗員として同行するときには感じられない、何かお客様同志の暗黙のルールが存在とそのことによる不自然で独特な雰囲気を感じ、このことが量販ツアーに参加される多くの障害を持っているお客様が気にする他のお客様の“目”ということを理解できました。

<同行のお客様に尋ねたところ“言われてみれば確かにそうですね”とおっしゃられました。具体的には、15分のトイレ休憩なのに時間内ギリギリに帰ってきて一番遅い人に視線をおくる人が多い(集まったらすぐ出発が当たり前なので、みんな急いでトイレに行く)・一番遅い人は、集合時間内であっても“私が一番最後?”と聞いたり、バスが駐車場に着くとまだ停車していないのに我先にと下車する(トイレに並びバスの集合に遅くなるのが、気になるといふ)など、数多く存在するようです>

しかし、それはお客様に直接問題があるのではなく、お客様が添乗員の案内の仕方やツアーの企画内容に対応すべく、いつのまにかお客様の中で習慣として根付いてしまったのかも知れません。

そのような中で今後、参加された全てのお客様がより快適に安心して、参加者同士がお互いを尊重しあい、クラブツーリズムの旅を経験していただくために、ツアー企画だけでなく、お客様同士のコミュニケーションや添乗員・社員の教育など、心から旅を楽しんでいただくために様々な角度から旅行サービスを見直し、お客様の旅行寿命を延ばす為にクラブツーリズムが、(時代の流れに応じて)どう対応すべきかを提案していきたいと考えます。

2、CT発展の時代背景と今後の急激に進む超高齢化社会とは

日本の人口高齢化は、他の先進工業国(スウェーデンで82年、フランスで114年、アメリカで69年)に比べて24年という世界中のどの国も経験したことのないスピードで高齢化社会から高齢社会へ移行しており、2025年には、世界で最も高い高齢化率になるといわれています。

そして、現在の超高齢化社会(65歳以上の全人口の割合が14→25%へ移行している社会)では、後期高齢者人口(75歳以上人口)の中の80歳以上人口が急速に伸びることが予想されます。(資料2)

年次	総人口(千人)	65歳以上人口(千人)	65歳以上人口の割合
平成12年(2000年)	127,385	21,699	17,0%
平成17年(2005年)	129,346	24,726	19,1%
平成22年(2010年)	130,397	27,746	21,3%
平成27年(2015年)	130,033(総人口ピーク)	31,385	24,1%
平成32年(2020年)	128,345	32,738	25,5%(超高齢社会へ)
平成37年(2025年)	125,806	32,440(内80歳以上10,530)	25,8%(80歳以上8,4%)
平成47年(2035年)	120,132	31,933	26,6%

資料2 総務庁統計局「国勢調査」平成6年「推計人口」、平成12年以降は厚生省人口研究所「日本の将来推計人口」(平成4年9月推計、平成47年以降は参考推計)

補足1:1990年の80歳以上の人口が296万人→2025年は1053万人/総人口の約8.4%

補足2:超高齢化社会は1994年から2025年の期間をいう

中・高齢者を対象としたクラブツーリズムの旅行商品販売(1980年1月に渋谷営業所に高橋社長が営業所長として着任された)が飛躍的に増加したのも、1981年の「国際障害者年」を皮切りに80年代に入って、日本の社会福祉の様々な制度などの仕組みの中にクオリティーオブライフ(生活の質)を問う視点が入り、福祉国家から福祉社会へと社会が変化したり、高齢化社会という人口推移の急激な変化(1970年に高齢人口が7%になってから1994年に14%になる)の時代の流れにうまく合致してきたことが、大きな要因があるからと考えます。

そして、旅の友会員も同じく、更に高齢化が急速に進む中、資料2からもわかるように、今後は今までの高齢化とは異なり、後期高齢者の人口が増加していきます。つまり、お客様の旅行活動中における身体機能の老化なども年齢層が更に上がるこの超高齢化社会の中で進行し、クラブツーリズムの旅の形態もそれらの中高齢者における身体機能の幅の広がり等の変化に対応していかなければならないということでもあります。

実際に、最近CTの量販商品に高齢者特有の様々な形態の障害を持っているお客様のお問合せが多くなり、今後も増加が明らかな現状の中で、今までのような各箇所の担当者によるその場・その時の対応ではなく、受付・予約から添乗、そして次のご旅行までを積極的にそれらのお客様と関わりをもち、ツアー毎・地域毎に、参加可能な障害をお持ちのお客様には、安心してご参加いただける案内と、参加できない(お断りをする)障害をお持ちの方に対しては、しっかりお客様にご納得いただけるお断りの案内をしていく必要があると考えます。

中・高齢者中心のお客様を対象とした主催旅行商品を取り扱う企業として、それらのお客様の身体的・精神的特性をよく理解し、今までの「価格や企画内容中心の商品追求」から、「旅行商品を予約から添乗・次回申込みまでのそれらのお客様のニーズを満たす総合的な旅行サービスとして捉え、新しいサービスや企画、仕組みをお客様の為に追求する」という取組みに変化する必要性があります。そこでこれらを専門的・継続的且つ発展的な取組みとして計画的に行なうべくQF委員会の分科会の設立を、他社の取組みも参考にしながら考えます。

3、これらの時代背景に伴う、他の旅行会社の対応について(量販型主催旅行商品及び社員教育中心)

クラブツーリズムでも、そのような時代の流れの中で、少しずつお客様への具体的な対応(詳細は4.にて)をしていますが、他社はどのような取組みをしているのでしょうか。日本旅行のマッハ、農協ツアー、ジャルパックのアイルなどの多くの大手旅行会社の量販商品の中で、特に参考になる取組みを紹介します。

<参考にしたい2社の取組み(詳細は、別紙資料を参照)>

【全日空ハローツアー(ホールセラー)(予約販売部 ハローサポートデスク 室井氏)]

予約後のお客様への案内をする為の情報収集とその方法 **別紙資料B**

【JTB(経営改革部ノーマライゼーション推進デスク マネージャー草薙氏)]

ルックJTBの対応とJTBの取組み **別紙資料C**

4、今後の対応への提案(どれかをやるのではなく、下記の内容を総合的に行うことが必要)

クラブツーリズムでは、今後積極的に、観光中における体力への不安を抱えているお客様に対して、下記の様々な取組みにおいてそれらを一掃し、心身共に安心してご参加いただける新しいサービスを構築、推進していく必要があると考えます。そしてこれらの取組み・姿勢をお客様に知ってもらうことにより「体力があるうちに！」とあせって旅をしているお客様に対していつまでも続けられる将来の旅行環境に希望を持ってもらいたいと思います。

① 添乗員・社員教育

◆高齢者を対象とした旅行商品を取り扱う企業として、対象の心理・身体的特性を理解する必要があると考えます。

しかし、入社以来、特にFSにとってOJT・OFF-JTともにそれらについて学べる研修がありません。CHIE+S Houseでも最近では「旅行医学」の観点から高齢者を理解する機会がありますが、高齢者・障害者の心理や身体特性などを専門的に学べる機会がないのが現状です。

(FSが、旅行医学の観点から高齢者・障害者を理解する取組みへの提案実績)

2000年3月より、障害者・高齢者の旅行環境を考える・非営利団体『もっと優しい旅への勉強会』で知り合った篠塚先生にFSの研修(アカデミー・CHIE+S House)旅行医学講座(添乗員対象)をアカデミー事務局に紹介。

2000年3月～計10本 添乗員旅行医学講座

2000年7月～計 9本 旅行医学(糖尿病・ぜんそくなどの2次医療) など

今後は、実際に障害を持っているお客様からお話を聞いたり、FSがいままで経験した高齢者・障害者のお客様への対応について議論したりできる“CHIE+S House”への提案を行ない、添乗中に障害のある参加者いらしらっやっても柔軟に対応できるよう旅程管理をアレンジできたり、他のお客様に迷惑を掛けないう、障害のある参加者への適切な案内などができるようにする必要があります。

◆海外添乗員業務マニュアル・CTスタンダード(01・11・26版)“IV.高齢者・高齢障害者のPAX対応について”の改正

現在のマニュアルは、TDのそれらのお客様に対する姿勢のみになっており、旅行医学という冊子もJust Informationとしては十分であるが、お客様にご案内する具体的なものではありません、“アルコール摂取後の入浴は控えるなどの温泉入浴やシャワーを浴びるときの注意事項ご案内とそのタイミング”“機内での過ごし方～エコノミークラス症候群についてのご案内とそのタイミング”“観光地での選べる動線の情報のご案内とそのタイミング(体力に自信がない方への配慮)”などのお客様に対する具体的な案内方法などの実用なものが記載されていません。

② 商品企画・媒体・契約書面・旅のしおり・その他

◆私たちだけがお客様の旅行参加可否を判断するのではなく、お客様が参加を判断しやすい商品作りや情報提供、パンフレットの見せ方の工夫が必要であると考えます

(商品企画)メディア販売の中で(低価格や)盛りだくさんな企画に価値が出てくるようになり、主にそれらのツアーに対応できる体力を十分に満たしている中・高齢者が対象になっているのが、今の現状であると考えます。親子ほど年齢が離れていて身体機能や体力的にも格差が顕著な様々な対象者に対して、それらを意識した新しいコンセプト商品の品揃えとパンフレットの表示の方法も考える時期にきています

(パンフレット及び予約確認書)パンフレット等のお客様が目を通す案内書類全ての見直しを行なう。

1)案内書/JTB熟年とルックJTBの違い— **A3サイズ別紙資料**

2)行程案内/JTB熟年の健脚度表示— **別紙資料D**

(旅行参加申込書)

(クラブツーリズムの取組み)“旅行参加申込書”を新たに、特別な手配が必要な方のチェック欄を設けました。そして、【団体行動にご不安があり特別な配慮を必要とされる方はご記入ください。/高齢の方、歩行や視聴覚などご不自由な方は左欄にご記入ください。出来る限り可能な範囲でご要望にお応えします。(コースによっては、同伴者の同行を条件とさせていただきます場合があります)】という文章を記載するなどの取組みをし、事前に“お客様の身体機能に関するニーズ”を積極的に知る工夫をするようになりました。

(その他)当日集合の際にお渡しするパスポートホルダーの中にPPの案内の他にいれて事前に読んでもらう(エコノミー症候群やその他案内)→【旅の医学 旅立つ前の安心ガイド/発行元JATA】等

③-1 (初期対応) 予約受付業務 (書類)

◆テレフォンの対応マニュアルを作成(最初の対応でどこまでお客様の情報を収集するべきか等)

③-2 (判断) 予約受付業務

◆受ける・断わるの判断力は、お客様理解への姿勢とお客様個人の身体機能も含めた客観的な情報の量で決まります

いままでの曖昧な判断から、客観的な現地又はお客様自身の情報を素にお客様にも納得がいく回答をする為に、現地の情報だけでなくお客様の障害についてどれだけ理解することができるかが課題となる。

(担当者が障害に対するしっかりとした知識を持つのは困難であるが、現地の情報をしっかりと把握しそれらをお客様にしっかりと伝えることができるか)(どれくらい歩くか等)(NHハロー室井氏参考)

◆差別用語などの知識や対応時の様々な用語の使い方(障害者と健常者など)

障害を持っている人(特に先天性や重度の障害)に対応する際の、障害に関する用語等の知識不足により、担当者が不自然な対応をしてしまうことがある。一部の圧力を掛ける障害を持っているお客様により障害を持っているお客様全体の印象が担当者に対して悪い認識を与え、苦手意識を持ってしまっている。

④ 手配業務(航空仕入国内海外・ホテル・レストラン・観光地・ランドオペレーター)

◆予約を受けた後の対応や業務がスムーズにいくような各種フォーム作成

お客様のニーズを的確にパートナーズに伝え、通常業務に負担を掛けないうマニュアルやフォームなどを作成する(英語での障害名など)。また、旅行情報について分科会が各箇所や添乗員とともに収集・蓄積・分析行なう。

(※NHハローの室井氏を見本)

⑤ パートナーズとの協調

旅行会社が旅行商品を企画する際に、利用するハードやソフト素材は原則的に、他社であるパートナーズのハード・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ず、旅行という流れの中での均等なサービス等の品質管理の徹底は難しいものと考えます。しかし、高齢化したクラブツーリズム会員の全ての方が安心して心から旅を楽しみ新しい旅仲間と出会うために、いままで以上にこの◆超高齢化社会に対応すべく、パートナーズとの結びつきを強化し、新しい旅行環境を創造していく必要があると考えます。

そこで、全てのお客様に安心して利用し満足していただける旅行環境である設備面・サービス面等を研究し、実際に現場に反映していき、他社・他業種のユニバーサルデザインやバリアフリーコンセプトによる動向等の情報収集等も行い、急激に変貌を遂げる日本の福祉社会の流れに伴う他の企業理念の流れに乗り遅れないようにするパートナーズとの情報交換や勉強会の実施を提案したいと考えます。

◆「クラブ倍増計画の策定」に関するその方向性の一つとして、“パートナーズや公共機関との協創から創設されるクラブ等、その他の取組み”の中で、この活動ができるよう企画書を作成中です。

(関心のあるF Sも参加できるようにする)

◆国内バスガイドや現地ガイド等に対してCTの理念や高齢なお客様への対応等の姿勢を理解してもらう取組み
年齢や経験の差によるサービスの違いが気になる。(お客様インタビューから)
高齢なお客様の心理状況を理解して欲しい(お客様インタビューから)

⑥ 他のお客様へのツアー中における案内について

◆クラブツーリズムのこの理念や取組みを旅の友やHP上で積極的にお客様に伝えていく。

⑦ FACTによるお客様障害データ管理

◆FACTでの管理方法の見直し、分科会でお客様の障害状況データ等を一元管理・運営する。

お客様の具体的な障害内容とADL(日常生活動作)に関するデータを入力するフォーマットがありません

1. 各担当者や添乗員の主観的で、次回の参加に消極的なデータを入力することにより、次回問合せの際、参加の可否等の客観的な判断が出来なくなるなどの問題が生じる可能性があるため、次回ツアーの時に必要なお客様情報は、分科会で管理入力を行なう必要があります。

2. 手配時に必要になる航空機搭乗に関するお伺いや旅行時使用の自助具に関する、客観的な身体情報などを管理する(JALのプライオリティゲストセンターの取組みが見本になる)

3. 障害又は運動機能別に入力する項目を作成・セグメントし、それらの方でも安心してご参加いただける量販ツアーやバリアフリーツアー等の旅行商品の提案や、各種情報や障害別の旅行用福祉用具の提案・販売を行なう。

4. 障害を持っているお客様と持っていないお客様の旅行中の団体行動に関する認識の相違の差をなくすために、お客様の声を継続的に収集・蓄積し、次回に参加されるお客様へのより良い対応への材料とする為の管理システムとしても活用する。

⑧ その他様々な課題への取組み

◆様々な問題に身体機能とお客様の心理的な観点から、解決を図る取組み

1) “足が悪いので前に座りたい!”というお客様への対応を考える(横浜販売センターより)

2) ペースメーカー・インシュリン注射・透析患者など医療行為等を伴って渡航するお客様に対する案内方法(アラートカード所持の義務化)など

⑨ 上記の①～⑧の取組みを管理・運営・指導していく分科会を設立する

これらの①～⑧の取組みを各箇所・業務別にそれぞれ対応していくのではなく、パンフレットからお客様問合せ、手配、添乗、データ管理までを総合的に行い、効率的、継続的且つ発展的な活動としていくためのQ F委員会の“分科会”を設立を提案します

5、おわりに

今後、急速に加速する超高齢化社会の流れに乗り遅れず、高齢者(障害を持っている人を含む)を対象とした旅行業界で、常に主導的に事業を行なうために、お客様の立場にたった積極的な企画・サービスを新しく構築する必要があります。それは、既存の旅行素材の組合せを変えるだけのものではなく、クラブツーリズム、パートナーズ、そしてお客様との関わりあいにより創造される総合的な旅行サービスでなければならないと考えます。

そして、高齢者や障害を持っているお客様との関わりを積極的に持ち、心理面・身体面などからお客様を理解

する事で、更にお客様の旅行寿命を延ばす事を目的とした取組みを行なうことができるのではないのでしょうか。

今回、河津のツアーと一緒に参加したお客様から言われた“今日はバリアフリー旅行の存在を知って、これからはいつまでも旅行を続けられるのね、今回はそれが知れただけでツアーに参加した価値がありました”という言葉にとっても勇気づけられました。

量販ツアーかバリアフリーかではなく、量販からバリアフリーへと段階的に体力等に応じてお客様が色々選べる商品・サービスの数多い選択肢が近い将来できるように、これからも努力していきたいと思います。

(資料A) ～一碧湖のランチとデザート・バイキング／河津桜まつり・小室山の椿と稲取・雛のつるし飾りまつり～

<行程>成増(6:20発)・練馬区役所(7:00発)・新宿(8:00発)・・・(東名道)・小室山(美しい椿を鑑賞/バス～椿までは段差なし・距離も少ない・洋式トイレあり)・・・一碧湖(昼食/レストランにはエレベーター・車椅子対応トイレなど)・稲取(雛のつるし飾りまつりの見物)・河津(河津桜の鑑賞/車椅子対応トイレ完備・段差なし)・伊東(デザートバイキング)・小田原・かまぼこやショッピング)・・・(東名道)・新宿(19:20着)・練馬区役所(20:20着)・成増(21:00着)

<下車観光地について>/小室山(椿の鑑賞40分)/一碧湖(昼食60分)/稲取(雛のつるし飾りまつり見物40分)/河津(河津桜の鑑賞40分)/伊東(デザートバイキング30分)

資料C

【ルックJTBの取組みとJTBの方向性を中心に草薙氏(経営改革部ノーマライゼーション推進デスクマネージャー)】

(草薙氏は、JATAバリアフリー旅行部会の部長でもあります)

私はJTBを代表してポリシーをお答えする任ではありませんが、わかる範囲内で申し上げます。

手続きの順序は次の通りです。

- 1 標準旅行業約款にありますように、配慮を必要とされる方はお申し込みのときにお申し出いただくことになっています
- 2 JATA「ハートフルツアーハンドブック」の「ハートフルシート」を、ルックの基準にしており、必要な配慮についてお客様とお話します。
- 3 ルックパンフレットの旅行申し込み条件にありますように、そのままの条件でご参加いただくか、介助の人を増やしていただくか、旅程の一部を変更していただくか、他のコースをお勧めするか、お断りするかを、コース内容や現地の状況を勘案して検討します。その判断は、主催旅行会社の方面部の責任者がすることになっています。
- 4 ご参加いただくことになったあとは、必要な連絡を現地と詰めます。なお同じコースに申し込んでおられる他のお客様にご連絡することはありません。

お尋ねの「ポリシー」についてですが、特にルック各社で決めているにははきいておりません。ただ、JTBの社員行動規範で「JTBとしては、ノーマライゼーションの考えを理解して積極的に社会に貢献する」としていますので、その考えで進めていると思います。かなり多くのお客様にご参加いただいておりますが、特に大きな問題が起きたということは聞いておりません。なお、国内旅行のエースについても簡単ではありますが、同じような方法を2年前から始めています。もちろん万全であるとはいえませんが、これからも社会の進展に合わせて改善を進めてゆくことと思います。

大変原則的なご返事になってしまいましたが、ここに来るまでには多くの試行錯誤をしてきました。

私自身も1996年4月にこの方法を取り入れて以来、心配しておりましたが、大きなことが起こっていないので安堵しています。ただ、伴流さんがおっしゃることは、今後に向けた大変に的を得た視点だと思います。

1 同じグループの他のお客様との交流

以前よりも軋轢は少なくなってきたとは聞いております。ただここには多くの要因が重なっていますので、原因をときほぐす必要があります。

2 現地との話し合い

よりお客様の立場に立った工夫を、地域ごとに考える必要があります。ハード面で解決できない課題は、ソフト面でカバーできるのか？

特別にかかる費用はどうするのか？など。

<一般の人が、障害者に対して感じる迷惑に関する考え方について>

- 1 実際に荷物を持つ、車いすを押すなどの手伝いをする
- 2 医師などで実際に体の変調があったときに診察する、火事などの非常時に手伝いをする
- 3 団体行動のときに、車いすの人のバスの乗り降りや、杖の人の歩行が遅くなり、待つことが多くなる
- 4 団体行動のときに、車いすの人が特別なルートをとるなど通常のルートと異なるため、団体行動が混乱する
- 5 今まで障害のある人と接したことがないため、どのように接したらよいか困惑する
- 6 障害のある人と接すること自体をいやがる
- 7 添乗員が障害のある人の世話をすることに時間がとられ、全体に注意が行き届かなくなる

上記の点は、実際にお客様に負担のかかる場合、供給側で解決できること、意識上の問題の3つに分かれると思います。私は、これから徐々に方面やツアー内容にそって基準化すべきだと思っています。

実際に助力が必要な場合は、きちんと説明して了解を得ること(例:飛行機のドア付近の乗客に非常時脱出の助力を依頼する、交通バリアフリー法にあるように一般乗客に手助けしてもらうこともある旨明示する)

観光バスの整備や、観光ルートの整備、ガイドの教育、など、供給者の側で地域に応じた情報を集め、基準化すること(例:ハワイのオプションツアーの参加基準、北京の万里の長城やエジプトのピラミッドの観光ルート設定)

一般の参加者への啓発、協力依頼。クレーマーの排除

(将来は障害者差別禁止法の制定などにより、なくなるとは思いますが。アメリカで「盲導犬がいやだ」と言ったお客様に対しては、その人に席を移っていただくか、席がない場合には飛行機をおりていただくなどの例がある)

JTB 高齢者・障害者対応 (JTBニュースと資料より) <一般パッケージツアーと社員教育を中心に>

<一般主催旅行商品の中での取り組み>

2000年 海外パッケージ旅行「ルックハワイ」「ルックグアム」の中で、車いすご利用のお客様向けサービスを拡充する（現在継続中）

社員に対するホスピタリティ教育

1995年 社員用相談窓口として「Dデスク」を設置する（業界初）

1995年 店頭社員向けの「サービスマニュアル」を作る（業界初）

1996年 社員向けノーマライゼーション教育セミナーを行う（業界初）

1998年 営業社員向けの「団体営業のためのセールスマニュアル」を作成する

1999年 社員行動規範「JTBコード」の中で、全社的に旅行のノーマライゼーションに積極的に取り組むことを定める（業界初）

<その他> 1996年～JATA（日本旅行業協会）社会貢献委員会バリアフリー旅行部会に参加し、「会員向けガイドライン」の制定、「ハートフルツアーハンドブック（海外主催旅行取扱い手引書）」の作成に協力している

1992年～障害を持つ人の雇用を促進するため特例子会社「JTBデータサービス」を設立、障害者雇用率を達成

<個人参加型2000年度取扱い実績（取扱額 百万円）（合計参加者数18000 取扱額2300）>

車いす専用型（参加者数1500 取扱額150）

視覚・聴覚・内部障害等のバリアフリー旅行（参加者数1500 取扱額150）

個人手配型（参加者数10000 取扱額1000）

一般パッケージ旅行（参加者数5000 取扱額1000）

<今後の方向性>

JTB では、今後とも「だれでも、自由に、どこへでも」旅行をお楽しみいただくために、国内・海外の社内関係個所と連携をとるだけでなく、交通機関・宿泊施設・海外機関と密接に協力しながら、旅のバリアフリー化のお手伝いを進めていきます。具体的な内容について、社内施策と対外的な部分に分けて説明します。

●社内施策

国内の交通機関や宿泊施設のバリアフリー化整備に合わせた多様な旅行商品を提供します。

国内においては、ハートビル法、交通バリアフリー法などに基づいて、急速に社会環境が整備されています。それらの新しい施設情報を取り入れたり、新しい医療の進展に合わせた商品を提供します。

海外の各方面におけるバリアフリー旅行を拡充します。

ハワイ・グアムのような地域だけではなく、バリアフリー化の進んだアメリカ本土、カナダ、オーストラリア方面の旅行を拡充します。また歴史・文化に富むヨーロッパや人気の高まっているアジア地域にも安心してお出かけいただけるよう現地事情を取り入れた旅行を計画して行きます。

国内や海外のバリアフリー観光情報の提供に努めます。

これまで JTB の旅行パンフレットや出版物、窓口での社員のご案内などの方法で、バリアフリー観光情報をご提供してきました。今後もこれらと合わせて JTB ホームページや他業界とも連携し、さまざまな方法で情報提供の充実に向けて行きます。

さまざまな社員へのノーマライゼーション教育を実施します。

窓口の社員、営業の社員、添乗業務の社員などお客様と接するさまざまな場面で、どんなお手伝いを必要とするのかを汲み取り、的確に行動できるためのホスピタリティ教育を拡充します。

国内・海外の大会や行事にノーマライゼーションを組み込んだ提案をできるような仕組みを整えます。バリアフリー化は国内だけの問題ではなく、グローバルな課題でもあります。日々の通常の行事にも、障害をもつお客様や高齢のお客様への配慮は欠かせません。通常の業務を行う際にも、すべての方を視野に入れた提案をできるよう提案をしていきたいと考えます。

●対外的協力

旅行業界や観光産業界が、旅のバリアフリー化を推進する活動に協力します。

国土交通省、地方自治体、日本観光協会、日本旅行業協会（JATA）、全国旅館環境衛生同業組合、財団法人日本交通公社などバリアフリー化に積極的に取り組んでいる各種団体と協力して、観光の活性化に努めます。

バリアフリー旅行情報の共有化や旅行介助者協力システムの構築に努めます。

バリアフリー旅行情報は近年豊富になってきたとは言え、まだ情報の収集提供システムや提供の方法について確立されているとは言えません。一つの会社だけではない広い連携が望まれています。また、トラベルヘルパー・トラベルボランティアなど旅行介助者の供給システムは重要な課題となりつつあります。これらの望ましいあり方を官民共同で作って行きたいと思っています。

旅行の健康に与える影響や経済的な効果計測などに協力し、国民の啓発活動に協力します。

高齢者の旅行が健康に与える効果は非常に大きいものと考えられており、また温泉療法による日常の医療費低減など

旅行には大きな経済的効果も期待できると言われています。これらの社会的活動に対しても協力して行きます。