全国の各地域の小学校区に一人トラベルヘルパーを
旅は最高のリハビリ 高齢者の生きがいを創る「介護旅行」

インタビュー
篠塚 恭一 氏（内閣府認定NPO法人
日本トラベルヘルパー協会 理事長）

【プロフィール】

篠塚 恭一 氏
（内閣府認定NPO法人
日本トラベルヘルパー協会 理事長）

1961年千葉市生れ。

1991年㈱SPI設立、代表取締役就任。観光を中心としたホスピタリティ人材の育成・派遣に携わる。

1995年超高齢者時代のサービス人材としてトラベルヘルパーの育成をはじめ、介護旅行の「あ・える倶楽部」として全国普及に取り組む。

2006年内閣府認証NPO法人日本トラベルヘルパー（外出支援専門員）協会設立理事長就任。

行動に不自由のある人への外出支援ノウハウを公開し、都市高齢者と地方の健康資源を結ぶ、超高齢社会のサービス事業創造に奮闘の日々。

現在は、温泉・食など地域資源の活用による認知症予防から市民後見人養成支援など福祉人材の多能工化と社会的起業家支援

【NPO日本トラベルヘルパー協会】
http://www.travelhelper.jp/
【あ・える倶楽部】
http://www.aelclub.com/

トラベルヘルパー（外資支援専門員）育成の原点

もともとの出発点は、旅行会社の中でのツアーコンダクター（添乗員）という仕事でした。実際にお客様のお世話をする、お客様とかかわる現場の専門職です。旅行のプランをたてたり、旅行を販売するという部分ではなく、旅行の現場でいかに楽しい旅をしていただけるかを考えていたわけです。

私が旅行業界に入った頃、観光旅行はお金と時間がかかるものでしたから、参加者は子育てが一段落した主婦や定年退職した男性のようなシニア、中高年世代でした。

まだ、餞別をもらってお酒をお土産に買ってくるような時代で、現在のように気軽に海外旅行を楽しめる環境ではありませんでした。

したがって、社会的に高齢化が問題になってきたのはここ10年ぐらいの間ですが、それ以前から、旅行現場では旅行客の高齢化が始まっていたのです。

ツアーコンダクターのミッションは、お客様にいかに楽しく旅をしていただくか、いかにもう一度旅に参加していただくかに取り組むことです。お客様が本当に満足されたかどうかは、リピートにつながったり、身近な大切な人に私たちをご紹介してくださるかで判断することができます。

それから四半世紀が過ぎ一生に一度の旅と思って出掛けた方が、三年ぐらいするとまたツアーに参加してくださる。徐々に間隔が狭まって、二年に一度、毎年、年に二度、三度というように、旅行が身近になっていき、何度も私たちをご利用いただくようになりました。

「定年後、旅行が初めての趣味になった」という方もいらっしゃいました。

60歳で旅行を始めたような方たちが、70歳を超えた頃、「そんなに好きな旅行をもし辞めるとしたら、どんな時ですか」とお尋ねしたところ、「自分のスーツケースが、自分で持てなくなった時」だと言われたので、「そんなこと位で、長年楽しんできた旅行をあきらめるのなら、僕がかわりに持ちますから」と答えました。

「旅が生きがい」という高齢者のお客様に、いつまでも旅行を楽しんでほしい。とは言ったものの、私はまだ30代の始めて、高齢になること、その気持ちがわからない。どうしたらよいかと考えていた時、障がいのある方たちが、色々な工夫をして旅行を楽しんでいるということを聞き、まずは勉強会に参加し始めました。

あるとき、知的障がいのある子どもと母親たちがスキーツアーを計画していたところ、実施の一週間前になって、旅館側から受け入れを拒否されたという話を耳にしました。

旅行代理店は参加者がバリアフリーの客室や食事を変えるなど、特別なサービスを必要としなかったので、直前まで旅館側に参加者が障がいを持つ人たちであるという情報を伝えていなかったのです。

旅館側としては差別とかではなく、「きちんとしたサービスをする自信がない」ということで受け入れを断ったのですが、楽しみにしていた参加者側、とりわけ母親たちには「旅行業の人たちは冷たい」という印象だけが残ることになりました。

この話を聞いたときに、利用者と事業者の中間に立って、間をつなぐ、両者が理解しあうための機能が必要だと感じました。

障がいがあるということがどういうことなのか、障がいのある方々に先生になってもらい、当事者の話を聞きながら、勉強を積んでいったのです。

バリアフリー旅行、ユニバーサルツーリズムから介護旅行へ

元気な障がいを持つ人（例えば、パラリンピックに出場したり、積極的に社会参加をしているような人たち）は、情報さえあれば旅行ができます。車いすで電車に乗るには、飛行機に乗るには、宿に泊まるにはどうしたらよいかという情報さえあれば、旅は可能なのです。以前はバリアフリー情報というものに価値がありましたが、今はネットで情報がとれるようになっています。

また、在宅酸素療法、透析、糖尿病など、医療的なサービスを必要とする人たちには、医療情報を仲立ちする必要があります。

今では、年齢や障がいの有無にかかわらず、誰もが参加できる「ユニバーサルツーリズム」という概念がでてきました。一方、高齢者福祉においては、2000年には介護保険制度が開始されました。

そのような状況の中、介護サービスを必要とする旅行サービス「介護旅行」に特化すること、また、お客様と直接かかわることが仕事の原点であったこともあり、人を介してしかできない旅行を提供するため、人材育成をはじめたのが、トラベルヘルパーです。

2006年内閣府認証NPO法人「日本トラベルヘルパー協会」を設立し、健康に不安がある人や身体に不自由がある人の、外出や介護旅行を支援する「トラベルヘルパー（外出支援専門員）」を育成し、必要に応じて派遣に取り組みはじめました。

旅は最高のリハビリ

トラベルヘルパーを利用する人たちは、お金持ちだと思われるかもしれませんが、必ずしもそういうわけではありません。家族が賛成してくれる。「いっておいで」と励ましてくれる、家族関係のよい人たちが、利用されているように感じます。あとは、ご本人の勇気でしょうか。

旅の効用には非日常を経験する、初めてのものにドキドキしたり、温泉でホッとしたりという感情の緩急があります。また旅はあとさきが大事で旅行に行くと決めた時から、旅は始まっています。いい旅には、心地よい余韻が残ります。

旅に出ると、家族にも話せないようなことを、トラベルヘルパーに話してくれることもあります。旅の苦労をともに味わうからでしょうか。旅をともにしたからこその、信頼関係が築かれるように思います。

車いす用エスカレーターをご利用いただいてホームへ

常連のお客様の中には、すでに100回ぐらいご利用いただいている方もいらっしゃいます。その方は、もともと旅行好きで、定年から海外旅行を楽しまれていました。後に、脳梗塞を発症され車いすの生活となり、施設で生活されるようになったのですが、施設長の紹介で、トラベルヘルパーをご利用いただくようになりました。

二週に一回、東京都内で色々な国の料理を順番に食べに行かれる。次は、東京の人気スポットが目標となり、秋葉原でメイドカフェに足を運ばれたこともありました。ユーモアのある方で現在も、美術館やイベント巡りを楽しまれています。

初めての利用で、介護旅行をためらう方には、こんなことをお伝えすることもあります。トラベルヘルパーに支払うお金というのは、ご自身が楽しむだけのお金ではなく、利用すること、社会に出ていくことによって、街の不便がみえてくる。そこで、公共性の高い施設には、改善を求めたり、提供者に気づいてもらうことになります。

結果、ベビーカーを利用する人たち、障がいのある方にも歩きやすい街になる。皆さんがお金を使うことによって、社会が良くなるのですよ、と。

「与える」「与えられる」以上の関係性

トラベルヘルパーを志す人たちには、大きく二つの特徴があります。

ひとつは福祉、介護などに従事していた人が、介護保険のサービスの限界を感じ、人としてもっと深いかかわりを持ちたい、喜んで頂きたいと考えている場合。もうひとつは、旅行業から現場で抱えている高齢化問題の解決のために学ぶという方々です。

現在の主力は40～50代の女性です。動機は、「社会貢献がしたい」というのが多いようです。みなさん子育ての経験があり、介護と共通する技術を備えています。その上、

株式会社中広

ナノ・ソイコロイド配合
Panacare
nanosoy・colloid

「大豆のチカラ」でお肌に優しく、驚きの洗浄力！
食品原料主体とは思えないほどの洗浄力と肌保湿で
敏感肌の方にも、安心してお使いいただけます。
お肌を包み込むような、優しい泡を是非お試し下さい。
ナノソイ・コロイド配合の美容液石鹸。

こちらの商品は、株式会社 Peace21 のネットショップ
「虹色椿 - にじいろつばき -」でご購入いただけます。
http://peace21.shop-pro.jp/

六本気ヒルズの子供服専門店でショッピング

話す・聴く技術に長けているので、お客様からご指名をたくさんいただきます。

また、地域で福祉にかかわっていたときの経験から、どこかで「やってあげている」という意識が働いている人も見られますが、トラベルヘルパーはサービス業です。顧客意識をしっかり理解して頂いてから仕事をお願いしています。

また、旅行は晴れの場でもあるので、服装、身だしなみにも気を配ることをお願いしています。さらにカラーコーディネートやメイクの研修もしていますので、仕事を通して生き生きと、きれいになっていきます。

ですから、お客様とトラベルヘルパーはサービスを受ける、サービスを提供するといった価値以上のものを交換しているように思います。

ご高齢な方は人生経験の塊、教えられることがたくさんあります。こうした価値の交換は、こちら側にアンテナが立っていて初めて気づきます。キャッチする体制ができていれば、話を聞くだけではなく、自分が年をとるとはどういうことなのかを考え、これからの人生を学ぶこともできます。

もしトラベルヘルパーがお金の価値だけのサービスを提供しているだけなら、どこかでお客様との関係は途切れてしまうのではないでしょうか。与える、与えられるだけの関係だと、関係性は希薄になります。関係を深めることから、価値以上のものを交換する。お年よりの持っているものを上手に引き出すことができると、会話は無限に広がります。話を聴く力があれば、お客様は自分が買ったサービスを、主体的に消費し満足してくださいます。

トラベルヘルパーはひたすら聞いているだけにもかかわらず、お客様は、心地よさを味わうことができるのです。さらにお聞きした言葉、経験が後々、トラベルヘルパー自身の価値を高めて下さるという関係を頂くこともできるのです。

こんなことをしていて、お金をいただいていいのかと言うトラベルヘルパーもいる程です。そういう時には、何かもっとできることはないかを考えて欲しいとお願いします。

超高齢者社会における トラベルヘルパーの役割

トラベルヘルパーが介在することで、旅行サービスを提供する側と、旅を楽しみたいけれど不安というご高齢な方の相互理解を深めることができます。私は超高齢社会の到来が、地方の温泉街など客足の減少に苦しむ観光地にも大きなチャンスをもたらすと思います。

ほとんどの観光地や宿泊施設は、行動に不自由のある人や障がいを持つ人の受け入れに二の足を踏んできました。

しかし、旅はどこか冒険的な要素がないとつまらない。そんな旅の原点に戻り、介護旅行という新しい旅のスタイルには少々のハプニングも笑って乗り越えられるような気持ちの余裕が互いに必要です。これからは、権利や責任ばかりを主張するような関係で旅を楽しめるはずはありません。旅も人生と一緒で、思いどおりにいかないところに面白さがあり、その修正の中に人生の知恵がでて、生きる意味を知るところがあるのではないかと思います。

「介護旅行」が全国どこででも気軽に利用できるようにするには、地域の小学校区に一人、外出相談ができるようなトラベルヘルパーが必要です。そこで、地方のトラベルヘルパーたちが力を合わせてサービスの質を高めてゆくことで、「高齢者の生きがいを創る」という役割を担う、新しい時代の福祉人材が、地域に育っていくということになると思います。

【あ・える倶楽部】
http://www.aeclub.com/
電話番号 03 6415 6480