

<手当金について>

- ・手当金は1000円から2000円程度を支給している
- ・手当金の金額を決定する方法は、トラベルヘルパーに対して明文化はしていない
- ・手当金は、以下の点を考慮し金額を決めている

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 利用者の希望（氏名、同食、同室宿泊の希望など）※ ② 利用者の介護の度合 ③ トラベルプラン ④ 旅行先（地域） |
|---|

※トラベルヘルパーの精神的な負担部分がどの程度になるかという要素を考慮している

3. 旅行中のサービスの質を管理するための工夫

(1) 旅行前の事前準備

- ・トラブルは準備段階でリスクヘッジできることが多く、人の問題というよりは、オペレーションの問題であることが多い。そのため、入念な事前準備を行っている

① 無理のないプランを立てる

- ・旅行は予想以上に疲れるため、利用者はもちろんのこと、ヘルパーも無理しないですむ計画を立てている

② 旅行の一連の流れを、トラベルヘルパーに理解させる

- ・トラベルヘルパーに旅行先での流れをイメージしてもらうことは、トラブルを回避する上で、重要なポイントになる
- ・トラベルヘルパーとの事前の打ち合わせの段階で、旅行の一連の流れを口頭で説明してもらうことで、注意すべきことなど、頭の中でイメージできているかの確認を行っている

(2) 旅行中の本部の体制

① 旅行先に連絡を入れ、状況を把握する

- ・旅行のプランは当然把握しているので、休憩している時間などを見はからいこまめに連絡をとっている

② 旅行先でのトラブルを最小限に押さえるための体制を整えている

- ・旅行先で何かあった場合はすぐに本部の方に連絡をするようにトラベルヘルパーに伝えてある

他業界事例研究、業界内先行事例研究 ヒアリングレポート

旅行人材派遣業 B社

訪問日：2003年4月11日

ヒアリング対象者の役職：

代表取締役社長

1. 企業概要とヒアリング選定理由

(1) 企業概要

- ・旅行人材の派遣会社として設立し、高齢者・障害者向けの旅行取り扱いを行う
- ・大手介護事業者と連携し、介護旅行を提唱している
- ・介護者との旅行に添乗するトラベルヘルパーの登録数は約300人

(2) ヒアリングの選定理由

- ・トラベルヘルパーを派遣し、介護旅行の企画を行っている。
- ・登録型での雇用、サービスを提供する場面が見えない、対人サービスを行っているなど働き方が似ている点が多い

2. 現在の賃金制度の概要

○ 賃金体系

- ・給与は以下のように、日当と手当金で構成されている

基本日当（9000円以上）	+	手当金（1000円～6000円）
---------------	---	------------------

- ・平均総支給日当は12000円程度

<日当について>

- ・旅行は宿泊を伴うことがあるので、時給ではなく日当で賃金を支給している
- ・スタート時点での日当は一律9000円で、経験者でも新人でも同じ金額にしている
- ・日当の金額は相場から考えると高めに設定している

- ・旅行先で利用者の体調変化があった場合、医者に連絡を取らなければならなくなる。海外であれば言葉の問題も出てくる。そういう場合、どうすればいいかを本部で対応できるよう、バックアップの体制を整えている

(3) 研修・教育体制

- ・スキル研修では、トラベルヘルパーに「介護」「旅行」の二通りの教育を行っている。トラベルヘルパーといっても、旅行と介護の両方に精通しているという人はまれであり、「介護」「旅行」の両面の教育を行っている
- ・サービスマン研修では、ホスピタリティ精神と安全な旅への判断を培ってもらう研修で、最重視している