トラベルヘルパーと行く旅

介護旅行

(株) SPI　あ・える倶楽部
代表取締役　篠塚恭一
03・6415・6483
http://www.travelhelper.jp/

世界一、予約をとるのが難しいレストランへ行きたい

こういう話には、旅行業マンとしての血が騒ぐ。

別に車いす利用だから予約できないのではない。このレストランは、誰もが予約を取れないのだ。

もう何年か前になる。そんな問い合わせに某カード会社のデスクへ相談すると、「お調べしてみます」とのこと。しばらくして電話があり、「今年の予約はもう終わっているので、来年の春にもう一度電話していただけませんか。おそらく無理でしょうが…」との返事。ワンランク上のサービスという言葉は丁寧だが、まったくやる気のない雰囲気にがっかりした。

レストランの名は、エル・ブジ。シェフのフェラン・アドリアは、最近話題になったミシュランの三ツ星シェフ。日本でも有名な、アラン・デュカスとともに世界中の料理人たちが憧れる存在である。客をみてからメニューを決めるという独特のスタイルは期待を裏切らない。年間50万件の予約が殺到するエル・ブジは、スペインのリゾート地、バルセロナから2時間ほど北の海辺、ロサスにある。

NOと言わない

「あの有名レストランで食事をしたいのですが、だめですか?」

「やってみます」と私。言ってから大丈夫かな、できるかなと思うこともある。しかし、それを承知でチャレンジさせて欲しいとお客様に相談すれば、チャンスはもらえるものだ。我々があきらめてしまえばそれまで、旅の扉は閉ざされてしまう。

「身体を動かすのが好きで、車いすの生活になるまでは、旅行とスポーツが趣味でした。家族旅行も、よくしていました。でも今は、食べることくらいしか、楽しみがなくなってしまった。」そんな思いを聞かされてしまうと、旅のプロでなくともなんとかしたいと感じる人はいるだろう。まして、我々はプロフェッショナル「自分仕様のゆとり旅」とはお客様の「したかったことができる旅」を提供することである。

「そういうの増えると困るんだよね」

以前、ある国を代表する航空会社の役員から真顔でそう言われたことがある。

業界関係者があつまった会合で、名刺交換をしたときに「あ・える倶楽部」でやっている介護旅行の話をしたときのことだった。

「そんな人連れてって、機内で具合悪くでもなって、飛行機引き返されたら幾らかかると思っているの」とでも言いたげだった。

いったん飛び立った航空機が引き返すのには、大変な費用がかかる。航空機は燃料を上手く使い果たして着陸するように計算されている。火災のリスクや安全性を考慮して機体を軽くしなければならないからだ。だから、途中で着陸させるには一旦燃料を捨てることや他の航空機の運航を空港で調整するなど、乗客への補償だけでなく莫大な支出が伴う。経営者として、そういうリスクは少しでも減らしたいというのはわかる。

しかし、「万一」というのが車いすを利用している人や障害のある人だけ高いという考えに私は疑問を感じる。むしろ、医療が身近にあるそうした人たちの方が、自分の身体のことをよく知っているし、大きなリスクは決して犯さないものだ。血栓症など、いわゆるエコノミークラス症候群のリスクは、車いすにのっているから高いわけではない。

超高齢社会に突入した今でこそ、こうした偏見は少なくなってきているが、ついこの前まで、こうした誤った認識があたり前とされる社会があったのは事実である。

4度断られてできた旅

先日、一年かかりで実現した旅がある。行き先は台湾。在宅酸素療法を受けている80代の女性を含む母子三代の家族旅行だ。

身近な旅行先なので、こんなにてこずるとは思わなかったのだろう、紹介された台湾の病院に断られて、ベテラン担当者もさじを投げた業務だった。

お詫びの電話をいれたつもりが、「できそうだと言われたので、母も楽しみにしている」と言われてしまい、あとに引けなくなった。

その後も、紹介されては断られの連続で、結局5度目のルートで実現した旅となった。娘親子は何度か台湾旅行をしているらしく、「酸素療法中の母が元気なうちに、なんとか連れて行きたい」という。書が趣味で、故宮博物院を楽しみにしている様子に心動かされるものがあった。こうした考えに呼応してくれた関係者が現れたのが、実現への道筋となった。

生涯の思い出に残す旅

旅を仕事に選んだ者として、一番の褒美があるとするなら、担当したお客様がいつか人生を振り返る瞬間に我々と旅したことを思い出してくれることだろう。だから「NOと言わない」姿勢を大切にしている。できないという前に、どうしたらできるかを考えるのが、我々のポリシーだ。素人は、簡単なことを難しく考える。だから、できない言い訳や「万一」ばかりを口にする。我々はプロだから、旅行システムをもとにできることをシンプルにこなしていくだけでよいのだと思う。

確かに、介護旅行は手間がかかる。一般旅行の10倍は時間をとられる。ぐずぐず考えこんでいると、たちまち採算が合わなくなって、あっという間に行き詰まってしまう。

一方で、私はどんな人のどんな旅も必ずできると思っている。世界が平和でありさえすればという我々だけではどうにもならない条件はつくが、正直、ほとんどのことがお金で解決できるのだ。南極旅行だろうが、宇宙旅行だろうができる。

身体の不自由な人の旅も、同じ考えのもとに立っている。あ・える倶楽部では、本人が行きたくて、家族も行かせたくて、主治医が同意していればすべて受け入れる。60歳ならできて、80歳はできないというものはない。一人ひとり個人差があるから、それに合わせた旅に仕上げればいいのだ。

要介護度5、高齢で寝たきりの方がナイアガラの滝を見たいというので実現させた。もう70歳だから行けないという人がいる一方で106歳の旅も実現した。

こうした旅のフロンティアがいるうちに、介護旅行の道をつけるのが我々の使命でもある。だから、スピード感が必要なのだ。ゆっくり急げ、である。

価値を産むお金の使い方

先の台湾旅行も受け入れ側の条件はとても厳しかった。

現地が断ってきた理由は、安全のためといいながら、面倒でそこまでやりたくないという本音もあったと思う。こうした感情があるのは現実である。正確な情報が伝わらないなど、認識不足が世の中をおかしくしている点は少なくない。

ところが、旅はあっけなく終わった。まったく、問題は起こらなかった。あんなに元気でチャーミングな80代は少ないだろうが、本当に素敵な家族の笑顔を持ち帰ってくれた。

あの一家が家族旅行に出てくれたおかげで、酸素療法を受けている人が台湾だったら行けるということがわかったわけだ。

「ハワイならできるのに、なぜ台湾はできないのか」というそんな素朴な疑問に我々は答えていく必要があった。この旅の実現に、数知れぬほどの裏方の存在をお客様は知らない。かかった経費も少なくない。だから、パッケージ旅行と比べられてはひとたまりもない。

私は自分が楽しくて、しかも世の中のためになるお金の使い方があると思う。

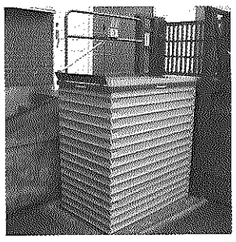
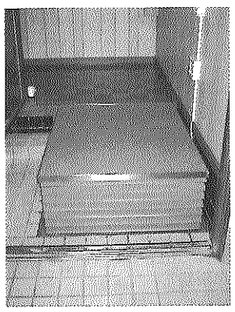
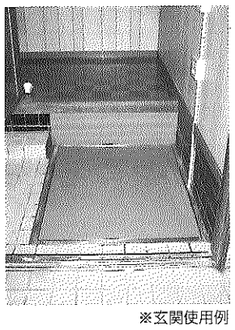
この旅の実現で、現在十数万人といわれる酸素療法を受けている人とその家族が台湾へ旅することができるようになった。

お金が価値を生むというのはこういうことだろうと思う。

オーダーメイドのできるレンタル段差解消機

ダンサスケット

◆自立して使いたい！　◆良い物を永く使いたい！
◆場所が狭い！　◆介護者も一緒に乗りたい！
◆段差が大きい！　◆電動車椅子で使用したい！
(最大1.6mまで)　…など、あなたのご要望にお応えします。




※玄関使用例

製造メーカー直接のレンタルです。是非1度ご相談ください。

介護保険福祉用具
貸与事業所番号
1276800123

大邦機電有限会社　長生事業所　TEL.0475-32-4811　〒299−4345　千葉県長生郡長生村本郷5822-1　FAX.0475-32-4842