平成15年10月15日第三種郵便認可　毎月1回20日発行　平成27年10月20日発行　通巻149号

最新介護経営

介護ビジョン

CARE VISION

NOV. 2015
11

わかる・使える・明日が見える　人・モノ・カネ・情報を網羅した介護経営月刊誌

定価1,296円

第2特集　シーズン到来
今すぐ始めたい感染症対策

特集　ニーズは現場にある
保険外サービスへの挑戦

保険外サービスのススメ―― 齊木 大（株式会社日本総合研究所 創発戦略センター シニアマネジャー）

事例紹介

生活支援の知恵
アースサポート株式会社／株式会社エムダブルエス日高／株式会社御用聞き／
介護保険外 自費サービス ねこの手

付加価値の創造
株式会社アイビー／日本介護システム株式会社／株式会社シニア生活工房／
株式会社SPI あ・える倶楽部／メディカルフットケアサロン足救

Part3

事例
～付加価値の創造～

事例4

株式会社SPI あ・える倶楽部

利用者ごとのニーズに合わせて介護旅行サービスを提供

提携で業務負担を最小化

「お墓参りに行きたい」「孫に会いたい」「海外旅行に行ってみたい」「野球観戦をしたい」「コンサート鑑賞に行きたい」――。

介護が必要になっても利用者はさまざまなニーズを持っている。それらに対応するため、介護施設でも、まとまった人数での外出や旅行は行っている。しかし、人材不足が嘆かれている介護施設では多勢の外出は行えても、個々の外出や旅行へのニーズに対応していくことは難しい状況だ。

そのため、それらに介護施設が対応するには、保険外で行うしかないのが現状である。幸いなことに、対応する企業も現れている。自施設での対応が困難である今、その部分に対応していく1つの方法として提携という形がある。

介護施設が介護旅行を行ううえでの提携先の一つとして株式会社SPIあ・える倶楽部がある。同社では介護旅行で実際に同行する支援員であるトラベルヘルパーが全国約750人在籍している。

トラベルヘルパーとは、NPO法人日本トラベルヘルパー協会認定の資格で、介護技術と旅行の専門知識をもつ介護旅行の専門家であり、相談から同行までを行う。

同社との提携後は、介護施設は利用者から外出の要望を聞き取り、利用者に了解を取ったのち介護の個人情報を同社に伝え、手続きを行っていく。その後の打ち合わせや見積もり作成などのやりとりは、利用者と同社が行い、出発前に同行するトラベルヘルパーからの連絡、挨拶もある。計画から出発までの経過、結果については介護施設側の担当者へ伝えられる。

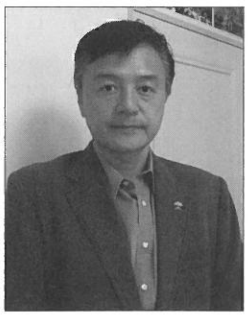
主に、トラベルヘルパーと利用者で外出・旅行を行うが、希望があれば介護施設の職員の同行も可能であり、職員への非日常の提供にもなる。人員に余裕のある介護施設などは、計画のみを依頼し利用者と自施設の職員で行く場合もある。

介護旅行で万が一のことが起きた場合を想定して、介護旅行の計画段階で、現地の利用施設や駅などのバリアフリーも確認する。さらに、医療機関の確認や立ち寄るための手配なども行っている。同社代表取締役であり日本トラベルヘルパー協会理事長である篠塚恭一氏は「利用者の安心と安全を確保し、サービス提供するために万全の体制を整えているが、万が一の

外出での食事に笑顔がこぼれる

株式会社SPI あ・える倶楽部

高齢者がより活動的に、快適に日常を送るための新しい旅行サービスの提供を行う
【住所】東京都渋谷区南平台町6-11 ジョイヒルズ4F
【TEL】03-6415-6480
【URL】http://www.aelclub.com/
【設立】1991年
【サービス】介護旅行サービス
【従業員数】10人（うち在宅5人）


篠塚恭一
代表取締役

備えとして旅行特別補償保険など、各種組み合わせての保険加入も行っています」と話す。

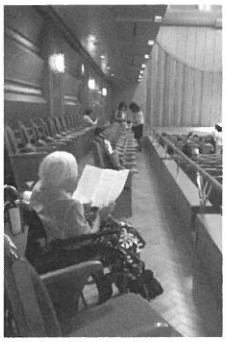
提携することで、介護事業所の業務上の負担はほとんどなく、また安心して任せることができる。

多様化する利用者に応え満足度向上へつなげる

「介護施設が介護旅行で、金銭面での利益を得ることは難しい」と篠塚氏は語る。トラベルヘルパーを提携して利用した場合、利用者が払うトラベルヘルパー利用基本料金のうち、介護施設に返ってくるのは5%程度だからだ。

それでも、提携して介護旅行サービスを行うことのメリットは何なのか。

1つ目は、**個々人の旅行・外出を提供していることでの他の介護施設と差別化を図れる**という点である。数多くある介護施設との競争のなかでは、差別化を図っていく必要があり「ハード面で差をつけることは難しいのが現状である。そのためアクティビティーで差をつけていくしかありません」と説明する。


念願のピアノリサイタルへ行く利用者

次に、**利用者の満足度の向上という点。個々の要望に応えることで利用者満足を得ることができる。**

介護旅行の再利用率は7割であり「利用者からは〝また行きたい〟との声もあがり、介護施設の職員や介護家族からは〝こんなに嬉しそうな顔は見たことがない〟と驚かれる」と話す。利用者の笑顔は、職員のモチベーションを高めることにもつながっていく。

さらに、**中長期的なメリットとしては人材の確保につながる**という点である。手間が増えても、利用者を大切にしようという施設に、若い福祉を志す人は集まってくるだろう。良い人材を定着させるためにも、施設に魅力的なサービスメニューがあることは利点となる。

これからの介護旅行について「今後、介護旅行へのニーズは増えていく。これから出てくる、個性的な要望に応えられる施設が利用者にも、職員にも選ばれていくだろう」と篠塚氏は語った。

新たに、外出支援コーディネイト技法講座を開設

日本トラベルヘルパー協会設立10周年記念

トラベルヘルパーは、介護技術を身につけた外出支援サービス、介護旅行の専門家だ。健康に不安がある人や身体に不自由がある人の外出希望を叶えるために介護旅行の相談から、外出活動などを行いQOLの向上に努める。不自由な身体を補い、その人の気持ちに沿ったサービスを提供することで笑顔にしていくのが狙い。

このたび同協会設立10周年記念として、トラベルヘルパー養成講座1級認定コース併設の外出支援コーディネイト技法の講座を開設。この講座ではプロのサービスを基礎から学んだ人を、外出支援コーディネーターとして認定する。認定コーディネーターを通じて地域に外出支援活動の輪を広げていこうという取り組みだ。介護福祉の仕事をしている人、高齢者旅行へ理解を深めたい人、生活支援サービスに悩んでいる人、介護者などが対象となっている。

	3級	準2級	2級	外出支援コーディネーター※
受講資格	問わない	①ホームヘルパー2級以上のトラベルヘルパー協会が認める関連資格取得者、または取得見込み者 ②トラベルヘルパー協会会員	①ホームヘルパー2級以上の同協会が認める関連資格取得者、または取得見込み者	医療・介護・福祉を学んだ20歳以上の人（民間資格・トラベルヘルパー3級保有者も受講可能）
講座内容	3級テキストによる通信講座	3級テキスト、準2級テキスト、日帰り研修2日間	準2級の講座内容+2級テキスト、2泊3日宿泊研修	1級テキストでの2時間の講座
トラベルヘルパーとして仕事ができるか	—	○	○	○
受講料	29,800円（税込）	82,000円（税込）。日帰り研修費用を含む。トラベルヘルパー3級資格保有者は61,500円（税込）	184,700円（税込）。日帰り、宿泊研修費用を含む。トラベルヘルパー3級資格保有者は159,500円（税込）。トラベルヘルパー準2級資格保有者は108,000円（税込）	55,000円（税別）

※トラベルヘルパー2級有資格者が「外出コーディネイト技法講座を修了した場合、1級認定となる