

飛行機はチケットレス、自動チェックインの時代。アナログ人間は戸惑うばかりだが、競争の激しい航空業界では必須の経営課題だ。とはいえ空港は地上職員の数が少なくなり、ちょっとしたこと尋ねるにも苦労する。

そんな中で親切なのは車いす利用者や障害者、子供連れをケアする専用カウンタ―だ。日本航空はスマイルサポート、全日空ならスカイアシストデスク。空港管理会社の対応も良くなった。

車いすやベビーカーの貸し出しが受けられ、搭乗する際の介助を頼むこともできる。自分の車いすを先に機内に預けて搭乗用に乗る換えるのが基本だが、搭乗待合室で乗り換えられる場合もある。機内には狭い通路を移動する専用車いすもある。

気軽に利用しよう

飛行機、船のサービス

羽田のような大きなターミナルでは、空港内を移動するのが



空港には車いすが十分用意されている

大変だ。そういうときは、ゴルフ場の電動カートのような車によるサービスを求められる。もちろん無料だから、気軽に声を掛けたい。人気が定着した船旅も高齢の旅行者に親切だ。長旅では荷造りやスーツケースの持ち運びが心配だが、船旅は滞在するホテルがそのまま移動してくれるようなもの。カバンをクルーズ会社に預ければ、客室まで運んでくれる。宅配会社を使えば港から手ぶらで帰れる。

利用も多いから、寄港地にも数え切れないほどの車いすや電動シニアカーがある。船内のパブリックスペースはもちろん、車いす利用に不便はない。大型船が停泊できない小さな港には渡し船が用意され、屈強なクルーが親切に助けてくれる。寄港地で用意される観光バスの乗り降りができないからと、船旅を断念する人がいるが、多少費用が掛かるが、現地に専用の福祉車両などを手配しておけば、そんな気兼ねもなく観光を楽しめる。

わが国でも「飛鳥」や「にっぽん丸」など、新造船や大掛かりな改装があるたびにバリアフリールームが増えてきた。高齢の車いす利用者は、旅行業界にとって長年の上得意さんのはず。そういう人に対応するサービスの拡充は当然だ。

（日本トラベルヘルパー協会理事長・篠塚恭一）