

TRAVEL  
JOURNAL

Japan's No.1 Travel &amp; Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2013  
11/4旅遊法で  
こう変わる

中国発海外旅行、不良品一掃へ

## ■論文

交通需要本格活性化のための  
新交通政策の提言 後編

丹治 隆(桜美林大学ビジネスマネジメント学群教授)

## ■誌上セミナー

中国人客の購買パワー獲得術  
明暗分けた国慶節対応

## ■好評連載

## 視座

ドンキホーテグループ  
中村好明インバウンドプロジェクト責任者高齢者大国の前線から  
東北復興と法律の壁eビジネス先読み深読み  
LCC支えるインターネットNY発ツーリズムのヒント  
目指せブロードウェイ

ビジネスパーソンの日々雑感

中野正博(新横浜ラーメン博物館課長)

韓国(慶尚北道)レポート



# 高齢者大国の 前線から

vol.  
008



文・篠塚恭一 (SPIあ・える倶楽部代表取締役)

## 東北復興と 法律の壁

**久** しぶりに石巻を訪ねた。東日本大震災から2年半、市内にうず高く積もれていたがれきがどこかへ処分され、復興事業は順調に進んでいるかに思えた。しかし、避難住宅で暮らすお年寄りの話を聞くと、かつての生活を取り戻すことが、先の見えないほど遠いところにあるのがわかった。

平時の旅なら、人生を豊かにするもの、楽しむためのものでなくてはいけない。しかし、人を運ぶロジスティクス、安全で衛生的な食住を提供する観光システムが、非常時には災害救助の仕組みとして大きな役割を果たすことを被災地に学んだ。ただ、同時にどこまでも縦割り、あくまでも申請主義という行政が持つ性質も味わうことになった。

今回は地域で医療介護、生活支援を提供するグループが、大手流通、通信、物流企業ら、彼らを側面から支える関係者を首都圏から招き、石巻の未来について意見を交わす場を設けていた。彼らは外の力も取り入れ、自ら地域を動かそうと行動する若者たちだ。コアメンバーは、今も市内で活動を続ける東京の医療法人で、トラベルヘルパーを一人出向させている。慎ましい東北の人からよそ者が信頼を得ることはたやすくはない。しかし、観光業を経験した人は初対面で人と仲良くなる力を備えているから、コミュニケーター役にはうってつけと評判を得ていた。人と人をつなぐ仕事は、観光人材が最も得意とする分野だろう。

その会議で話題になったのが、個人情報保護法

という法律の壁、非効率性だった。家族ばかりでなく、社会資源も失った地域の人を支えるには、さまざまな専門チームが連携し、行政と一体となりサービス提供するのが効率的だが、一部の規制がそれを邪魔しているという。

以前、海外添乗していた時にお客様が体調を崩して地元医療の世話になった。ただでさえ異国で病気になるのは不安だが、日本の医療制度との違いに戸惑いを感じた。欧州では家庭医（ホームドクター）による一次医療制度が定着していて、可能な治療は住まい近くで施すことが合理的という考えで、利用する国民の満足度も高いという。

デンマーク入国直後に発熱した人は痛みを訴えたのですぐ病院に行かせたかったが、相談したホテルマンはまずこの地域を担当する家庭医の診療を受けるようにと制度を説明してくれた。決まった旅程の中での診療は手前勝手の都合だが、この国ではよほどのことがない限り救急車は呼んでもらえない。オランダでは医療の95%をこの家庭医らが対応しており、救急のほか、専門治療にあたる医師の領域は全体の5%程度にとどまる。一方、家庭医が使う医療費は、財源の5%程度にとどめられ、国はサービスの質を上げつつ徹底したコスト管理が成功していることに自信がうかがえる。

この背景に欧州先進国でも進む高齢化があり、限られた財源で、国民のヘルスケアを支えるシステムにはサービスの一体化が必要で、情報保護もうまくコントロールされている。

日本では、いったん決まった法律を変えるには大きな抵抗があり、時間もかかるので容易でない。ならば新しい合意の中で、例えば高齢者や患者のための個人情報共有（情報シェア）法を試みるとか、旅客運送の規制を考えるなど、別の観点から規制改革を求める発想が必要になる。なぜなら、日本の超高齢社会は超スピードで進んでいるから、その対応もスピードが肝心で、東北復興の過程はその縮図に思えてならない。



しのづか・きょういち ●91年にSPIを設立し、現職就任。95年トラベルヘルパー（外出支援専門員）の養成開始、介護旅行事業に取り組む。06年NPO法人日本トラベルヘルパー協会を設立し理事長に就く。