

JOYO  
ARC  
AREA  
RESEARCH  
CENTER

調査  
論説  
2040年の未来を考える  
2014年の経済展望

2014  
vol.46 No.531

1

January

## 【TOPICS 多様化する要介護者向けのサービス】

高齢化が進む中、介護保険制度における要支援・要介護者に認定された全国の65歳以上の高齢者は、2010年度末で491万人となっており、2001年度末から203万人増加し、65歳以上人口の16.9%を占めている（2013年版高齢社会白書）。

増加する要介護者に「トラベルヘルパー」（外出支援専門員）が付き添い、ちょっとした楽しみだけでなく、思い出の場所、ふるさとを訪れたり、お墓参りなど「生きがいのための外出」や、親孝行や家族旅行など親しい人の「絆を深める旅」を提供する（株）SPIの篠塚恭一氏に、要介護者をターゲットとした事業展開の経緯や展望などについて話を伺った。



株式会社SPI 「あ・える俱楽部」（東京都渋谷区）

代表取締役 篠塚 恭一氏  
(特定非営利活動法人日本トラベルヘルパー協会 理事長)

事業内容：トラベルヘルパー（外出支援専門員）サービス提供事業、介護旅行サービス事業等

### 1997年に介護旅行のオーダーメイド販売を開始

私は、旅行会社で添乗員を務めた後、人材派遣会社で派遣添乗員などサービス現場の人材育成を行っていました。

そして、1991年に独立して、観光などホスピタリティー産業への人材サービス会社である当社を設立しました。

添乗員として働いていた頃、70歳代のお得意様が、「自分でスーツケースが持てなくなったら旅行をやめる」といった話を聞いていました。話を聞いた時はそれほど気にしていませんでしたが、その後お得意様の中に、顔を見せなくなる方が散見されるようになってきました。

その中には、お亡くなりになった方もいらっしゃいましたが、介護状態にあって旅行に行けなくなった方がいらっしゃったのです。10年、15年と一緒に旅をしてきたお得意様が、旅を諦めてしまうのは悔しいし、もったいないと考え、介護旅行の必要性を感じ始めました。

1995年に、介護者が旅行をする上でサポートできる人材である「トラベルヘルパー」（外出支援専門員）の育成を始めました。

そして、1997年に介護旅行のオーダーメイド販売

を開始しましたが、当時は介護保険制度の施行前ということもあり、要介護者への生活の質への関心が低く、介護付きの旅は理解されませんでした。

初めての介護旅行を手掛けたのは1998年です。その後申し込みは徐々に増加して、リピーターを中心とした「あ・える（Active & Enjoy-Life）俱楽部」として、オーダーメイド介護旅行サービスを確立しました。

### 介護旅行・日帰り外出支援の件数は増加基調

事業の柱は、国内外の介護旅行支援と、芸術鑑賞や法事、お墓参りなどの日帰り外出支援です。介護旅行や日帰り外出の際は、トラベルヘルパーが付き添います。

お客様の割合は、介護旅行が53%、日帰り外出（トラベルヘルパー派遣）が33%、そのほか、バリアフリー旅行の手配などが14%です。

現在は、介護旅行・日帰り外出支援は年間400件に上り、特に直近の3年は2～3割のペースで増加しています。

### トラベルヘルパーはNPO法人で育成

トラベルヘルパーは、2006年に設立した「特定非

「常利活動法人日本トラベルヘルパー協会」で育成しています。

当協会では、トラベルヘルパーの資格認定制度を設け、基礎知識の習得に加え、実地研修を行っています。

また、地方旅行会社や介護事業者の職員を預かり、トラベルヘルパーとして教育しています。

地方の旅行会社は、顧客減少に苦しんでおり、高齢社会の進展を見据え、介護者の旅行や移動手段の提供手法を学んでいます。

介護事業者は、施設内では十分なケアを提供できますが、施設外でのケアとなると、十分ではありません。坂道や電車のホームなどで車椅子を扱うなど、外出のノウハウを学んでいます。

地方のホテルや旅館などでも介護者への対応は求められますが、相応の設備投資が必要となります。したがって、当社が介護旅行というビジネスが成り立つことを示すのが必要で、それができればホテル・旅館も介護者を受け入れる体制を整えていくと思っています。

#### 東伊豆町ではトラベルヘルパーが活躍

静岡県東伊豆町は6つの温泉郷がありますが、近年は観光客が減少し、介護福祉士の離職率の高さ、地元の高齢者が温泉に入れないなどの問題が顕在化していました。

そこで、同町では緊急雇用創出事業の補助金を活用して、トラベルヘルパー3人を養成しました。いずれも介護福祉士としての仕事歴がある地元の50歳代の女性です。旅館などの支援を受け、地元高齢者の生活支援や、バリアフリーの観光拠点づくりに取り組んでいます。

現在は、東伊豆町観光協会トラベルヘルパー部として、トラベルヘルパー業務を手掛けるとともに、

「奈良本けやき公園」の指定管理者として、公園内の足湯に集まる高齢者向けのカフェやマルシェを運営しています。

この足湯は、当地に別荘を持つ都会の方々が、東伊豆町に溶け込むきっかけになるなど、コミュニティづくりにも貢献しています。

#### トラベルヘルパーの育成ノウハウを公開

旅行は非日常の大きな楽しみの1つですが、日常と切り離されたものではありません。したがって、介護者には日常と非日常（旅行）の間を埋める手段、すなわち移動手段を支援することが必要です。

介護旅行には綿密な事前調査が必要です。現在は精度の高い調査ができていますが、当社のみが調査を行っている状況なので、コストを下げることができません。

したがって、当初は他社との差別化を図るために始めた介護旅行・日帰り支援サービスでしたが、日本トラベルヘルパー協会を通じてトラベルヘルパーの育成ノウハウを公開することで、協力者を増やす方向に転換しました。

今後も増加する介護者の移動を支援し、社会を変えていきたいと思っています。



トラベルヘルパーの研修の様子