平成10年7月10日第三種郵便物認可　平成15年3月15日発行　年4回発行3・6・9・12月の15日発行　No.27

Ms.Community

ミズ・コミュニティ

介護保険・高齢者福祉の専門情報誌

VOL.27
2003
春

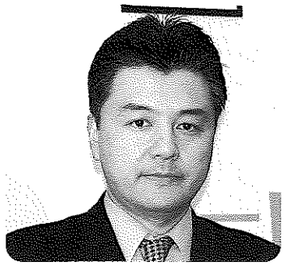
特集

新介護報酬でわかる今後の介護事業方針

～単価改正が及ぼす影響と事業拡大の方向性を探る～

連載

- 輝きインタビュー／永田　久美子
- シニアビジネス最前線／株式会社エスピーアイ　篠塚　恭一
- 新介護システム／特別養護老人ホーム　千歳敬心苑
- 介護保険事業開設／小規模生活単位型特別養護老人ホーム（第1回）
- 介護保険時代のパソコンソフト／介護タクシーシステム
- 介護用品情報／福祉車両（3）



篠塚　恭一　氏
株式会社ＳＰＩ
代表取締役社長

日帰りの外出から海外旅行まで 個人の要望に対応した バリアフリー旅行を企画・提供

株式会社ＳＰＩ

老後の楽しみとして、多くの人が「旅行」を挙げますが、身体的に不自由な高齢者にとっては移動手段などの面で制約があり、諦めてしまうことも多いのが現実です。今回のシニアビジネスでは、介護の必要な高齢者でも参加できるバリアフリー旅行を企画・提供し、旅行に関わる人材育成も手がけている株式会社エスピーアイの篠塚恭一代表取締役社長に、現在の事業概要や今後の事業展開についてお話を伺いました。

お客様の高齢化とともに バリアフリー旅行を開始

――「要介護高齢者」と「旅行」とはかけ離れたイメージに感じるのですが、バリアフリー旅行をはじめたきっかけは何だったのでしょうか？――

もともと、弊社は旅行人材の専門会社として1991年に発足し、旅行先の現場でサービスに従事する添乗員などの育成と派遣を行っています。

私自身は、20年ほど前からこのような人材業務に携わってきました。当時、旅行に行く人の多くが団塊の親世代にあたる方々だったのですが、その旅行が生涯に１度のもので、初めての「奥さん孝行」だと言うのです。彼らは戦中・戦後に結婚した世代ですから、これまで新婚旅行に行くこともなく、ひたすら働き続けてきましたが、会社をリタイヤして時間ができたので、初めて奥さんを喜ばせてあげられるのだと説明してくれました。

しかし、お客様の生涯に１度のはずの旅行が、その後も３年に１度、１年に１度となり、繰り返しツアーに参加して下さるようになったのです。すると、はじめ60代だった方々が、今では70代になり、80代になります。この間に、お客様の多くが加齢のために身体的な変化が起こってくると気づきました。目が見えにくくなったり、耳が遠くなったり、記憶力が低下して旅行中の集合場所や時間を覚えていられなくなったりします。そして、歩くペースがゆっくりになるため、今まで参加していたツアーについていくのが難しくなってしまうのです。お客様の旅のスタイルは、身体的変化に合わせて変わってきますが、こちらが提供するツアーは毎年同じものになるため、お客様のニーズと企画との間に食い違いが生じてしまいました。

そこで、同じお客様に旅行を続けて頂くためには、サービスを手厚くして、個々の要望に応える必要があると感じました。こうして、1996年からバリアフリー旅行の取扱と人材育成を始めたのです。

お客様の相談・提案から始まる バリアフリー旅行

――お客様のニーズに応えていたら、自然とバリアフリー旅行につながったという訳ですね。バリアフリー旅行とは、具体的にどのようなプランがあるのでしょうか？――

プランは、日帰りの外出から数週間にわたる海外旅行まで様々です。バリアフリー旅行の内容は観光と行事の２つに大別できますが、傾向としては観光には温泉地が多く、行事では結婚式や同窓会が多いです。

お客様の平均年齢は82～83歳程度で、最高では106歳の方が利用されました。また、利用者数は確実に増えており、昨年は１年間に約500組、1500名の方が当社の旅行に参加されました。

――バリアフリー旅行の企画から実施まではどのような流れになっているのでしょうか？――

エスピーアイが提供する旅行は、基本的には個人旅行です。まずはお客様からご相談を受け、それから具体的なことを決めていきます。

例えば、「息子がハワイで結婚式を挙げるが、自分は車椅子を使用していて介助が必要なので、ヘルパー付きで参加したい」という方の相談を受けたとします。すると、まず飛行機にはストレッチャーのまま乗るのか、それとも座位を保持できるか。目的地に到着したらすぐに休ませたほうがいいのか、それとも観光ができるほどの体力はあるか。そして、どのような場所をどのような順番で観光すれば体力消耗が少なくて済むか―。このように、様々な場面を想定しながら、お客様のやりたいことや身体状況を確認していきます。すると、最初は漠然としていたプランが、どのような行程になるのか、自ずと細かい部分まで決まってくるのです。

そして、バリアフリーの宿や移動手段となる介護タクシー、そして旅行中のケアを行うトラベルヘルパーなどを当社が手配し、あとは楽しく旅をして頂くだけです。

じっくり話し合って決める個人旅行だからこそ、「美術館だけに１日費やしたい」など、お客様の希望や体調に合わせたスケジュールを自由に組むことができるのです。

図表　旅行時の相談入力フォーム

■ ご旅行予定の方(お身体に不自由のある方)について入力してください。

お名前(漢字)	
お名前(カナ)	
相談者との関係	
生年月日	西暦　　年　月　日　才
性別	□女性　□男性
身長	cm
体重	Kg
電話番号	※ハイフン(-)で区切ってください
FAX番号	※ハイフン(-)で区切ってください
要介護認定について	要介護　　度
障害者手帳について	種　級　発行市町村　　番号

■ ご旅行予定の方(お身体に不自由のある方)の日常生活について入力してください。

障　害	□後天性の病気　□事故　□先天性 どんな障害がありますか?
歩　行	□問題ない　□長距離の歩行は不可　□階段等の段差は要介護 □杖　□歩行器　□電動車椅子 手動車椅子（□2･3歩程度は歩くことができる／□歩行不可、介助があれば立つことができる／□立位･歩行不可）
食　事	食事の介助は必要ですか?　□要　□不要 どんな介助が必要ですか?
排　泄	排泄の介助は必要ですか?　□要　□不要 どんな介助が必要ですか? 車椅子対応トイレは必要ですか?　□要　□不要
入　浴	入浴の介助は必要ですか?　□要　□不要 どんな介助が必要ですか?
話　す	話すことでなにか障害がありますか?
見　る	見ることでなにか障害がありますか?
聞　く	聞くことでなにか障害がありますか?

■ 今回のご相談内容について入力してください。

いつ頃?	
どこへ?	
誰と(何人で)?	
目的は?	
ご予算は?	
その他ご希望をお聞かせ下さい。	

ホームページ上にある相談入力フォームの１部。旅行の目的地や日数と共に、旅行者の要介護度をはじめ、歩行や排泄などの身体的状況を入力していく。

重介護でも安心できる 万全の体制

――お客様の希望に沿うということですが、何か制限はありますか？――

エスピーアイではトラベルヘルパーの制度、そして旅行手配の受け入れ先や医療機関との提携などで万全の準備を整えています。利用に関しては、最低限本人と家族、そして医師の了解が必要になります

が、年齢や要介護度、また行き先での制限は基本的にありません。お客様の身体に危険がなければ、行き先がどこであっても旅行して頂けます。

トラベルヘルパーとは、エスピーアイ独自の介護人材で、旅行中のお手伝いをします。全員がホームヘルパー2級以上の資格を持ち、なおかつ事業所での実務経験者です。必要に応じて、出発から帰宅まで同行する場合と、旅行先で部分的にケアを行う場合とを選べます。

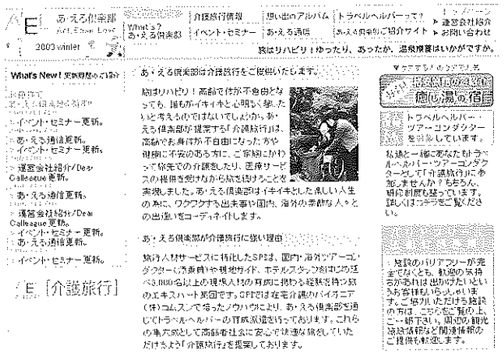
出発から帰宅までお手伝いする場合には、当社専任のトラベルヘルパーを派遣します。旅行業務に関する研修も受けているため、ケアを行えるだけでなく、現地で添乗員的な役割も果たせます。海外にも安心して旅行することができます。

出発からではなく、旅行先（目的地）に限定して部分的にお手伝いをするのは、登録制のトラベルヘルパーです。例えば、旅行先での入浴時だけ介助が必要なお客様の旅行では、同性で入浴介助を行える現地の登録ヘルパーのみを手配します。登録ヘルパーの利用は利用期間も短く、ヘルパーの移動に関する旅費などもかからないため費用を安く抑えられるメリットがあります。

現在、登録制のトラベルヘルパーは250人以上います。全国各地に配置しているため、旅行先が限定されることもありません。また最近の傾向として、旅行業務の経験者がホームヘルパーの資格を取った上で登録するケースも出てきており、現地の登録ヘルパーでも添乗員兼ケアスタッフと、両方の役目を果たせるヘルパーが増えています。まだあまり知られていない制度ですが、トラベルヘルパーの登録数は、今後さらに増えていくでしょう。

また、エスピーアイでは医療手配付きの旅行も手がけています。旅行に必要な医療関係の事前手配を行いますので、海外でも人工透析や酸素吸入などの医療処置を受けられます。さらに、提携した医療機関の紹介も行っていますので、旅行先で緊急事態が起きた時にも対応できます。

このように万全の体制をとっておりますので、重介護の方でも安心して旅行できます。これまでに、要介護5でナイアガラまで旅行された方もいます。



「あ・える倶楽部」のホームページ。バリアフリー旅行の実例や、ボランティア団体などの情報が掲載されている他、旅行相談やトラベルヘルパーの募集も行っている。

この方は寝たきりなのですが、普段利用しているホームヘルパーやトラベルヘルパーなど計3人のヘルパーをつけ、飛行機ではビジネスクラスの座席に座ることで旅行が可能になりました。

広がりつつあるバリアフリー旅行のサービスとネットワーク

――他にはどのようなサービスを行っていますか?――

家族のための休息旅行、「あ・える倶楽部」の運営、そして移送に関するサービスなどを行っています。

家族のための休息旅行とは、普段自宅で介護をしている家族が高齢者をトラベルヘルパーに任せ、その間旅行してリフレッシュを図るというシステムです。実際はまだ利用ケースは少なく、家族と高齢者が一緒に旅行に出て、日中は高齢者の介護をトラベルヘルパーに依頼して、家族は別行動を取るというパターンが多いです。

「あ・える倶楽部」とは、高齢者社会を支える人と支えられる人との架け橋つくり、情報交換を目的とした会員制の組織です。現在会員は約9,000人、親睦旅行やお茶会などのイベントの他に、情報誌を発行しています。また、ホームページ上では、介護旅行の実例や介護旅行に役立つボランティア団体などの情報を掲載しています。

そして、バリアフリー旅行で培ったネットワークを活かし、病院の転院や外出などの移送も手がけています。最近では、車椅子の移動を伴うイベントなどで依頼を受けることがあります。トラベルヘルパーが同行するので、長距離でも安心して外出して頂けます。

――旅行業界は不況と言われる中ネットワークも広がっているようですが、どのように宣伝活動を行っているのでしょうか？――

各訪問介護事業所への宣伝とホームページ上での宣伝を行っており、最近は認知度も高まりつつあります。以前はホームヘルパーや事業者、病院、自治体などからの問い合わせが多かったのですが、最近では利用者や家族の方から直接問い合わせが来るケースが増えています。

また、1回利用して頂いたお客様に再び旅行して頂くことを目標とし、こちらからご案内を差し上げています。同じお客様が何度も利用されるケースは多いです。

そして、エスピーアイは在宅介護のパイオニアである株式会社コムスンと提携を行っており、コムスンのお客様から外出や旅行の相談が挙がった場合には、当社を紹介してもらっています。逆にトラベルヘルパーを手配できない場合や、家族向け旅行の際には、コムスンのヘルパーをお願いするという形で協力体制をとっています。

旅行が介護予防としての制度になる日を目指して

――今後の事業展開や目標についてお話し下さい――

将来的にはグループ旅行も考えていますが、まずは個人旅行のサービスを徹底させたい。エスピーアイの1番の売りは、ホームヘルパーの資格を持つトラベルヘルパーの存在です。トラベルヘルパーをさらに増員して、全国どこでもトラベルヘルパーを利用できるようにし、介護旅行が一般化するように働きかけたいです。また、それとともにトラベルヘルパーの労働環境も整備していきたいと考えています。

おいしいものを食べたい、景勝の地を訪ねたい、そして楽しい時を過ごしたい…旅行に求めることの根底は、年齢や障害の有無にかかわらず皆同じです。そして、旅行はリハビリにもなります。最終的には、バリアフリー旅行を支援するような制度ができるのが目標です。旅行によって高齢者がますます元気になり、寝たきりを予防して介護や医療にかかる費用も国全体として抑えられる。旅行が介護予防に貢献していければと思います。

会社概要

■商　　標　あ・える倶楽部（AE'L　Club）

■本社所在地　〒150-0043
東京都渋谷区道玄坂1-10-5
DPMビル7F
TEL：03-6415-6480（代表）
FAX：03-6415-6488

■資　本　金　払込資本金3億円

■代　表　者　代表取締役社長　篠塚　恭一

■沿　　革
- 1991年　旅行人材の専門会社（株）SPI設立（一般労働者派遣事業　認可取得）
- 1996年　ホスピタリティ教育として、バリアフリー旅行人材育成開始
  高齢者・障害者向け旅行取扱い開始（第三種旅行業　認可取得）
- 1998年　高齢者と高齢者を支える人の架け橋として「あ・える倶楽部」発足
- 1999年　在宅介護のパイオニア（株）コムスンと提携 高齢者介護ノウハウを融合
- 2000年　高齢者社会専用旅行サービス会社「コムスン・トラベル」として活動
- 2001年　株式会社エスピーアイ（あ・える倶楽部）へ社名変更

■業務内容
1. ツアーコンダクター・トラベルヘルパー等、旅行・介護人材の養成・派遣業務
2. 介護・予防・リハビリ・長期滞在・福祉視察等、高齢者社会向け旅行商品の企画
3. 高齢者情報の発信・高齢者向けイベントの企画・提供他