

TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2014
1/27

認知症顧客への 向き合い方

超高齢化時代の観光マネジメント



■ 注目の事例

スカイマークの
プレミアム戦略

■ 誌上セミナー

JNTO 発外客攻略のヒント
復活する英国の訪日スキー

好評連載

視座

ウィラーアライアンス村瀬茂高社長

SCRAP

果敢なシティマーケティング

ホテルの MICE STORY

ヒルトン大阪編

eビジネス先読み深読み

国際カンファレンス

NY発ツーリズムのヒント

産業の垣根を越えて

ビジネスパーソンの日々雑感

石田言行 (トリップス CEO)

介護旅行会社の立場から

経営者が 向き合うこと

篠塚恭一 (SPIあえる倶楽部代表取締役)

10年ほど前、ヨーロッパを訪れていたツアー客が観光途中に迷子となり、そのまま一晩、行方知れずになったというトラブルがありました。

スタンダードな周遊コースにあらかじめ組みこまれていた都市滞在で、迷子になったのは初老の女性一人参加でした。1時間ほど自由行動の時間をとった後、再集合の時刻になっても戻らず、同行していたツアーコンダクターはやむなく他の客とホテルで待つことにしました。翌朝、地元警察に無事保護されていたことがわかり事なきを得ましたが、現地ガイドやオペレーターなど多くの関係者が夜通し心を痛め、眠れぬ夜を過ごしました。帰国してわかったことは、その女性が認知症を患っていたということでした。

厚生省が行った調査では、65歳以上の約15%、500万人近くがすでに認知症を患っており、軽度認知障害(MCI)の人を含めると日本の高齢者は4人に1人が認知症かその予備軍にあるといいます。昨年のロンドンサミットでも認知症が主題となり、治療研究への国際協力が呼びかけられました。これから3倍へ膨れ上がる患者への対策は、すでに国際課題であり、その高齢者先進国の先頭にいるわが国の動向が注目されています。

超高齢社会が本格化するなか、サービスの最前線を受け持つツアーコンダクターに対してシニア向け旅行を扱う会社が、障がいをもつ人の参加実態について聞き取り調査を実施したことがあります。結果は新人、ベテランを問わず、ほとんどのコンダ

クターがこれまでに何らかの障がいをもつ客への対応を経験し、時には他の参加者を巻き込むほど現場を混乱させられ、苦勞して添乗業務にあたっているという事実でした。一般旅行団体の中にすでに多くの障がいをもつ人が参加している実態が、あらためて浮き彫りになるデータでした。

こうした状況はホテルマンや現地ガイドなど、旅先でサービスを提供する人の間でも以前から指摘がありました。そこに関心を示す経営者は多くありませんでした。日本人の旅をサポートする仕組みは現場のサービス力が優れていることから、旅行中に起きた問題の多くを現場力で対応してしまいます。しかしその苦勞と混乱は、すでに看過できないレベルに達しているように思えてなりません。

海外で事故が起きたら

昨年、名古屋地裁は、認知症の男性による列車事故に対して、その家族が保護責任を怠ったとして損害賠償を命じる判決を出しました。事故は認知症で要介護度4の91歳男性が線路内に立ち入り、列車と衝突して死亡したことで生じたJRの損害額、約720万円を遺族が支払うように命じたものです。男性は介護事業者が自宅まで送った後、家族の気づかぬ間に徘徊し痛ましい列車事故に遭いました。

もし、この事故が送迎サービス中に起きたものなら、JRから賠償請求を受けたのは介護事業者だったかもしれません。同様に、もし海外ツアー中に起

きた事故であったなら、旅行会社はその客が認知症とは知らなかったという言い訳では済まされないのではないのでしょうか。ツアーへの参加を認めた主催者として、鉄道会社からその窓口責任を問われることがないと言い切れるのでしょうか。

もちろん、家族や鉄道会社側にも認知症患者による徘徊事故の防止へ必要な措置を講じるべきことがあると思いますが、日本に限らず高齢社会が進む国々ではこうした新しい時代のリスクに対して社会全体で取り組まなければならない時期にあると思います。

冒頭のケースは、客のもつ障がい他からわかりにくいところにありました。少なくとも旅行契約に至るまでに手続きの支障は生じなかったと考えられます。

MCIは認知症ではなく、基本的な日常生活ができていない状態にあります。しかし、新しいことを覚えられず維持できない、思い出せないなどの障がいがあります。一方で旅行の契約、申し込み手続きは、電話と郵便、あるいはファクスやウェブが主流の通販方式です。業務効率化が上がる半面、客が見えない状況です。

認知症は、記憶障害や理解力の低下などの中核症状と、そこから二次的に起こる周辺症状(BPSD)が現れるのが特徴です。BPSDは行動症状と心理症状に分けられ、知的障害、精神障害などを伴うことから、軽度であっても常時適切な見守り、あるいは介護などの専門的支援が必要といわれます。症状が中等度に進めば問題行動、迷惑行動が多くなり、急速にQOL(生活の質)の低下を招くことから、家族や介護者の負担がさらに大きくなります。つまり認知症は症状に伴い、常時ケアを必要とする病気なのです。

ところが症状の現れ方は人によってまちまちで、認知症と診断されてもBPSDが見えない人もいるのが難しいところです。したがって、認知症を患う人に対して旅行など何らかのサービスを提供するならば、現場に携わる人はトラベルヘルパー(外出支援専門員)のように認知症ケアの教育を受けておく必要があると思います。

観光産業全体の危機に

介護旅行の経験から言うと、こうした人の旅先で起こる問題は、金や荷物の管理が苦手な時間を忘れ、荷物を忘れ、帰る道順を忘れてしまうことがあげられます。薬の飲み忘れも心配で、同行した家族はずっと付き添ってなければなりません。こうした家族を助けるには、ボランティアの活躍もありますが、一方で、お店で支払いを忘れて商品を持ち出し万引きの疑いで逮捕されるとなれば、付き添う者の責任は重く見合いません。したがって、認知症の人がよく知る地域を越えて行動する場合は、あらかじめ予測される対策を講じて旅先の受入環境を整えておく必要があります。

今、旅行中に起きている混乱は、MCIなど見えにくい障がいをもつ客が、なんら事前確認されぬまま旅行会社の主催する団体旅行に参加し、対応は現場任せという無責任な運営体制にあると思います。こうした現状を放置すれば問題は企業にとどまらず、旅行業界全体の信頼を損ね、観光産業の危機を招くことになるのではないのでしょうか。

20年、オリンピック・パラリンピックの日本開催が決まりました。この際、国際社会における責任を踏まえて、経営者は観光産業としてわが国の高齢化に伴う業界の共通課題として認知症対策に正面から取り組み、そもそもこうした人を受け入れることが可能かを測り、方針を定め、受けるならどのような契約やサービス態勢を条件付けするかなど、超高齢社会に見合った新たなルールをつくるサービスイノベーションを興し、そこにスピード感を持って取り組むことを消費者は求めています。

こうした研究やガイドラインづくりには関係省庁も加わり、当事者や家族、受入観光地との対話を重ねながら、医療、介護、交通、宿泊、保険などの専門領域に分けて整理し、産業界全体の信頼を育まなければおもてなし先進国とはいえません。



Profile

しのづか・きょういち ● 91年にSPIを設立し、介護旅行事業に取り組む。本誌「高齢者大国の前線から」を連載中。9月9日号では認知症の問題に触れ、「今のまま旅先の混乱を放置するならばこれからさらに深刻な問題を招く」と警鐘を鳴らした。