PART 2
ニーズ対応型②

株式会社エスピーアイ　あ・える倶楽部
要支援高齢者の夢をかなえる介（快！）護旅行事業を展開

1991年設立の株式会社エスピーアイ（東京都渋谷区）は、97年から高齢者・障害者旅行の取り扱いを開始。98年からは高齢者と高齢者を支える人のかけ橋として「あ・える倶楽部」を発足させ、高齢者の介護旅行事業を展開している。

旅行者の高齢化を見据え「超高齢者の旅のモデル」を探求

同社は、ツアーコンダクターを中心とした旅行人材の派遣業からスタートした。高齢者の旅行事業に関わるようになった経緯について代表取締役社長の篠塚恭一氏は次のように語る。

代表取締役社長の篠塚恭一氏

「背景として大きいのは、社会の高齢化にともなって旅行者が高齢化してきたことです。われわれにとってはリピーターが最も大切な顧客の層の1つですが、たとえば60歳でリタイアして旅行をはじめた方が20年旅行を続けた場合、そのお客様は80歳になる。つまり、お客様の加齢にともなう変化に沿ったサービスを考える必要があると考えたのです。結果として、介護旅行やそれに類する高齢者サービスというものに行き着きました」

「あ・える倶楽部」が発足した1998年、一般的なシニア向けの旅行市場には、おびただしい数の商品が供給されていた。同社は最初から、そうした一般的な旅行商品やサービスが賄えない分野に特化した事業、すなわち、「高齢者の介助付き旅行」事業を展開していく。他社に先駆けて超高齢者の旅のモデルをつくりたいという篠塚氏の強い思いからだ。

「トラベルヘルパー」育成に重点 介護旅行を社会の仕組みに

介護旅行事業で最も重要となるのは人材だ。もともと旅行人材という資源があった同社は、95年から、高齢者疑似体験などを行う研修を通して、介護旅行を担う人材＝「トラベルヘルパー」の育成を図ってきた。99年からはトラベルヘルパーの介護技術について、ホームヘルパー2級以上であることを要件としている。現在、トラベルヘルパーは全国に約300人、介護の資格はないが外出が不安な高齢者のサポートをする「ジュニアトラベルヘルパー」も全国に約100人が登録されている。

高齢者からは、「温泉に行きたい」という要望がいちばん多いという。たとえば温泉旅行では、①温泉での入浴介助のみを行う、②旅行の全行程に同行する、③旅行先で移動を含めた介助を行う、というように、同社では高齢者の介護状態、要望に応じてサービスを提供している。年間の利用件数は約500。年々増加の傾向にあり、高齢者介護旅行事業は同社の中心的事業に成長しつつある。

介護保険制度については、篠塚氏は少し複雑な心境のようだ。

「旅行にはリハビリや介護予防的効果があるはずだし、欧米などでは、高齢者の旅行に助成をしている国もあるのですが、日本では旅行は〝ぜいたく〟と判断され、保険給付や助成の対象となりません。これは残念なことですが、制度による後押しを待ってはいられません。実際に高齢者は年々増えていきますし、そこにニーズがあるのですから……」

とはいえ、篠塚氏はあくまで前向きだ。

「高齢者の旅の介助というのは大変な仕事です。しかしその分、成し遂げたときの喜びも大きいのです。こうした仕事を志してくれる人たちの気持ちに応えるためにも、介護旅行というものが、介護保険制度に頼らなくても社会の仕組みとして持続できるようにしていかなくては、と考えています」

同社の事業は、いままさに旅の途上だが、高齢者が当たり前に抱く「旅をしたい」というニーズに応えようとする強い志しによって引っ張られている。

介護ビジョン CARE VISION
平成17年1月20日発行　通巻020号　毎月1回20日発行
平成15年10月15日第三種郵便認可
2　FEB.2005　VOL.20　定価1,200円

最新介護経営

特集　介護保険に頼らない！
シルバービジネスのパラダイムシフト

第2特集　特養、老健、介護療養型――
介護3施設はどこへ行く？

【シリーズ特集】アジアの介護、ニッポンの介護
第1回 フィリピン・タイ

決算書から読む企業分析
［株式会社日本ロングライフ］

“介護予防”先進地を行く
第1回 埼玉県三郷市
シルバー元気塾
新連載！

フロントランナー
社会福祉法人尼崎老人福祉会理事長
市川禮子さん

あたらしいケアのかたち
「グループホーム 寿々」

ユニークサービス最前線
大道校区ボランティアの会

住まいの提案
社会福祉法人つちや社会福祉会
特別養護老人ホーム「ローズヒル」

快・語・録
女優
小山明子さん