

100歳になっても旅行に行きたい!? 介護付き旅行を支えるトラベルヘルパー

超高齢化社会を迎えた日本。介護を必要とするシニアの方々も、旅行への意欲は旺盛です。そんな方々に、介護士と添乗員の資格を持つトラベルヘルパー同伴の旅行を提供し、本人や家族の「旅行がしたい」という夢を叶える(株)エス・ピー・アイ「あ・える倶楽部」の皆さんにお集まりいただき、まだなじみの薄い介護付き旅行について語っていただきました。



【福井】 当社は、介護士と添乗員の資格を持つトラベルヘルパーが同伴する介護付き旅行を行っています。障害者及び高齢者の方が対象ですが、当社の特徴としては高齢者の方が多いですね。介護付き旅行は障害の程度の見極めなど専門的な知識も必要となってくるためか、他の旅行会社で断られ、ネットで探して当社に来られる方が多いですね。

私は旅行の手配とトラベルヘルパーの調整をしています。手配といっても切符1枚から、ヨーロッパ大周遊などお客様の要望の幅は広いです。最近は海外旅行の問い合わせも増えており、中でもハワイが人気です。また、先日はエチオピア14日間の手配もあり、お客様が希望される地域はさまざまです。医療事情の理由から、国によってはお引き受けできない場合もありますが、できる限り希望に応えられるよう、いろいろな手段を考えます。

【廣中】 私は社内事務のほか、トラベルヘルパーとして現場にも出ていますが、もともとはまったく違う仕事をしていました。専門学校で総合旅行業務取扱管理者、ホームヘルパーの資格などを取得し、去年の4月に入社したばかりです。

トラベルヘルパーは感動できる仕事です。車イスの息子さんとお母さんの親子旅行に同伴した時は、年1回の旅行を楽しみにし

ている2人の嬉しそうな笑顔や、ニコニコと楽しそうに話している姿を見るだけで、私の心も温まりました。よく、大変でしょ?と聞かれますが、こんなに心温まる旅行の手伝いのできることにむしろ幸せを感じています。

【石井】 もととは、デイサービスの介護施設で4年間弱、働いていました。施設での介護は人手もあり、周りど助け合っって介護ができますし、設備も揃っています。しかし、トラベルヘルパーとして旅行に出るときは1人で行くことが多いので、お客様との会話も自分で見つけていかなくてはなりませんし、何かあったときのことを考えると責任の重大さを感じています。

【福井】 それだけに事前のリサーチ、ヒアリングはかなり時間をかけます。最初は書類で身体状況を確認し、どの程度の介護が必要かを判断します。直接ご本人と話をすることもありますが、多くの場合、ご両親を大浴場の温泉に連れて行きたいという娘さんが申し込んできたり、入居者の希望を叶えたいという施設の方からの問い合わせが多く、主にご家族や施設の方から話を聞きます。そのほうが普通の介護状況も分かります。そして、この人ならこのトラベルヘルパー、と調整します。トラベルヘルパーとおお客様の相性はとても重要です。例えば、トラベルヘルパーに対して介護だけを望む人もいれば、一緒に旅行に行って楽しく過ごしたいと望む人などさまざま。介護だけを望んでいる人によく話す人を付けてしまうと「疲れた」と言われてしまいます。そこを見極めるのも私の仕事です。

コミュニケーション能力と 臨機応変に対応できるスキルが大切

【廣中】 トラベルヘルパーには介護の技術だけでなく、思いやりとコミュニケーション能力が必要だと思っています。相手のタイプを見極めて、おしゃべりしたい人なのか、

そっとしておいてほしい人なのか。できるだけ早く相手のタイプを知ることが大切ですね。

【石井】 性格的に気むずかしい人は確かにいらっしゃいます。以前、そういう人の担当になったときは、心配で何日も前から眠れませんでした。でも、旅行を続けるうちに、少しだけうち解けてくれて、最後には「いてくれたから良かったよ」と言われ、心の底からやってよかったと思いました。この、爽快感がたまらないですね。

気をつけていることは、ここに行きましょう、あそこがいいですよと出過ぎないように、同時に引きすぎないようにすること。お客様の中には旅行中、宿から一步も出ない人もいます。そういう人に気持ちよく旅行してもらうには、普段はその人の好きなように過ごしてもらい、必要なときにそばにいてお手伝いをします。でも、このあたりの感覚は相手によって違いますし、トラベルヘルパーが実際に介護の現場に立ったことがあるか、ないかの経験の差は大きいと思います。

また、介護の仕方は人それぞれで、おむつの交換の仕方ももちろん、手の洗い方一つとっても違います。その場で臨機応変に判断できる能力が必要です。

【福井】 海外に行きたいと思うお客様は結構おらかな人が多く「なんとかなるさ」というタイプですが、お客様の希望する土地がバリアフリーの進んだ場所とは限りません。通常のホテルに宿泊する場合、ホテルのベッドの高さを車イスに合わせるために室内にある物を応用したり、シャワーを浴びるため必要なイスはビールケースを購入して代用したりと、海外ではいろんな工夫とアイデアで臨機応変に対応することになります。

時間をかけた丁寧な対応が リピーターを産む

【福井】 お客様からのヒアリングの結果をトラベルヘルパーに渡し、事前の不安をどれ

だけ取ってあげられるか。これは重要です。でもすべての情報を渡すこととは違います。普通の介護方法を細かく伝えてしまうと、それをマニュアルと受け取ってしまい、臨機応変に対応できなくなる人もいます。トラベルヘルパーのタイプを考えながら、情報の渡し方を変えています。

【石井】 事前にある程度お客様の情報をいただけるのは通常の添乗とは違い、とても心強いです。でも、私たちトラベルヘルパーが旅行に出た後、帰着報告を待つ福井さんは心配だろうと思います。

【福井】 何かトラブルがあって夜中に電話がかかってくるんじゃないかと心配で眠れないこともあります。トラベルヘルパーから帰着報告をもらった後は、必ずお客様にも連絡をして何か気になったことはなかったかを伺うようにしています。私は以前、他の旅行会社にいましたが、当時はクレームを言われるんじゃないかと怖くてお礼の電話がかかってくらなかったものです。出発前、1人のお客様に納得いくまで案内をする時間がなく自信がなかったんですね。今は、じっくりと出発まで時間をかけて案内したお客様に一言お礼を言いたい気持ちが大きく、必ず連絡をします。そして、その時にしっかりと次の旅



(株)エス・ピー・アイ 事業部
しいい みかこ
石井 美香子 さん
介護職として4年弱、施設で働いた後、同社に入社。社内事務の他、トラベルヘルパーとして添乗業務もこなす。ホームヘルパー資格2級。総合旅行業務取扱管理者

行のお約束をいただく。それが継続的になり、時には他のお客様を紹介して下さったりと、幅が広がっています。私たちの手配やトラベルヘルパーに満足して下さったら、おそろく次回も申し込んでもらえると思っています。

少しの手伝いがあれば 旅行ができる高齢者は多い

【廣中】 最近、国内のツアーに旅行者として参加しましたが、半数以上が60歳以上の方々でした。ツアーでは海岸沿いを散歩しましたが、景色はシニア向けでも足元は落ちて松葉に足を取られて転びそうな、シニア向けではないものでした。足元に気を配り過ぎて夕食もとれないほど疲れている方もいました。添乗員がフォローできないような足元の注意や手伝いのできるトラベルヘルパーが最低1人いるツアーが一般的になると、高齢者には安心ですね。まずは、トラベルヘルパーのアドバイスを受けたツアーができるだけでも違うと思います。

【石井】 私が以前働いていた施設に、若い頃にたくさん海外旅行をしていた人がいました。その人はいつも旅行雑誌を見ながら「今はもう行けなくなってしまったわ。あなたたち若いうちにたくさん旅行に行った方がいいわよ」と言っていました。でも、杖をついてなら歩けるその人は、ヘルパーの私から見ると、ほんの少しだけ手を貸してあげるだけで旅行に行けると思っています。確かに、誰かの手伝いは必要かもしれません。でも、近くに人に介護の知識があれば問題ない人が多いと思います。

【福井】 団体旅行は移動が多く、分刻みのスケジュール。とてもついて行けないから迷惑をかける。だから旅行を諦める。それでも行きたい方だけが、トラベルヘルパーを活



(株)エス・ピー・アイ 事業部
ぶくい ゆかり
福井 由香里 さん
社会福祉士。旅行の手配、トラベルヘルパーの手配を担当。旅行業界歴8年

用して旅行に行っているのが現状です。通常のツアーをもう少しゆっくりにした日程に変えれば、旅行を諦めていた層にアプローチできるでしょう。スケジュールにゆとりがあれば、杖をつく程度の方は問題なく参加できると思います。乗り物に乗るときは、周囲の方などがちょっと手伝ってあげればいいだけ。1人ではできないことでも2人ならできるので

【石井】 日本はこれから超高齢化社会になります。駅員や店員、旅行会社の方々などサービス業に携わる全員が、高齢者や体の不自由な方に対するちょっとした手伝いのコツを知っている世の中になればいいなと思います。専門的なことではなくていいんです。こういうときは、こういう手伝いをしてあげる、そんなコツが分かれば、ちょっと歩くのが不自由な人でも、もっと積極的に外出したり旅行したりするのではないのでしょうか。

ちょっと出かけた、もう一度旅行に行きたい。けれど昔のように自由に動けない、自分ではできないからと諦めている方はまだまだ世の中にたくさんいます。そんな方々にトラベルヘルパーの存在をもっともっと知ってもらって、皆が気軽に外出できるようになったら嬉しいですね。



(株)エス・ピー・アイ 事業部
ひろおか ましこ
廣中 美子 さん
専門学校でトラベルヘルパーに必要な資格を得て同社に入社。社内事務の他、トラベルヘルパーとして添乗業務もこなす。ホームヘルパー資格2級。旅行業界歴1年

JAFIT (日本国際観光学会) よりのお知らせ

■ 論文集

日本国際観光学会の論文集は毎年1回、春に刊行します。できるだけ多くの方々の論文を掲載しようという基本方針のもと一年を通じて常時受け付け、十分な審査を行っています。会員となり、ふるってご応募ください。

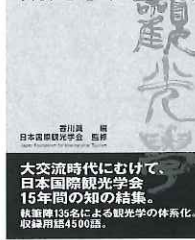
■ 第38回「ツーリズム・フォーラム」開催

「ツーリズム・フォーラム」は旅行業界を中心とした有識者による講演と質疑から成る産学協同セミナーで、毎回好評を博しています。
日 時：5月21日(水)午後6時30分～8時30分
講 師：(社)日本旅行業協会理事長 梅田春実氏
テーマ：「TWO WAY TOURISM」
会 場：JATA研修室(全日通霞が関ビル)
参加費：一般 3,000円
日本国際観光学会・トラベル懇話会会員 2,000円
学生 1,000円

■ 「観光学大事典」を販売中

本学会創立15年の記念として昨秋に発刊。今後予測される国際観光の大交流時代に向けて、学術面や旅行業務などさまざまな方面で役立つよう、15年間蓄積した観光学の知を結集させました。総勢138名の執筆陣による体系化された観光専門の文献です。収録用語4,500語、定価3,500円(会員特価あり)。一般の書店で購入可能ですが、学会でも申し込みを受け付けております。ぜひご活用ください。

観光学大事典



問い合わせ・参加登録はこちら

jafit@viola.ocn.ne.jp
(所属・氏名・希望イベント・連絡先をご送付ください)

日本国際観光学会 TEL:03-5389-7305 FAX:03-5389-7308 http://www.jafit.jp