

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2014年10月6日発行(毎週月曜日発行)
第51巻第39号 通巻2921号
1964年9月17日第三種郵便物認可

50th
ANNIVERSARY

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
10/6

大東京圏を 考える

関東の訪日観光は
まとまるのか

好評連載

視座

中村好明

(ドン・キホーテグループ
インバウンドプロジェクト責任者)

発見!海外旅行半世紀

取り込め!ヤング層

高齢者大国の前線から

車いす利用者と北イタリアへ

eマーケティングの透視眼

集客は他に頼らず自力で

ツーリズムのヒント

観光に若手の力を

ビジネスパーソンの日々雑感

鎌田智子(サクラホステル浅草支配人)

DATA

旅行業主要50社 7月の取扱状況

中国レポート

Top Interview

2020年私の観光立国論

山口範雄氏(味の素代表取締役会長)

誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術
当たり前を変える



高齢者大国の 前線から

vol.
019



文・藤塚恭一 (SPIあ・える倶楽部代表取締役)

車いす利用者と 北イタリアへ

新人のころ、バスガイドの話に感動したのを覚えてる。東北の馬子の唄に笑い、長崎では永井博士の話に客と一緒に泣かされた。マイクを持つ手もおぼつかない者にとって、修練された無駄のない語りはよい手本であり今も忘れられない。

以前、ツアーガイドとして、1年ほどカナダのロッキー地方に住んだことがある。それまで、ツアーコンダクターの育成に携わっていた私には、全国各地からやってくるさまざまな個性を持つコンダクターの仕事を見せてもらうのがとても勉強になった。同じ物事を伝えるにも、選ぶ言葉や声のトーン、地図を使って示すなど、ちょっとした工夫で伝わり方に大きな違いが出るのがわかった。「大きな声でゆっくりと、大事なことは二度繰り返す」は基本だが、お年寄りが多い団体になれば、集合時間を示すボードを作ったり、それでも心配な人には個人的にメモを渡し念押しするなどして、細心の注意を払い行き違いのないようにしていた。

ロッキー観光で有名なアイスフィールドパークウェイを走るとドロミテという山が見えてくる。私はガイドをしながらこの辺りは、イタリアにあるドロミテ地方の景色と似ているからこの名が付けられたと、本当は行ったこともないのに知ったかぶりをして案内していた。だから、山好きの先輩が「あそこはいいぞ、一番好きだ」と言うのをずっとうらやましく思うだけでいた。

それが先日、トラベルヘルパーとして北イタリア

へ行く機会をもらうことになった。ドロミテ地方には一度行きたいと思っていたので、ハードな内容は承知していたがとても楽しみだった。先輩の言葉から四半世紀が過ぎ、ようやくその思いがかなったことになる。

温泉の有名なトルコからミラノを回り、チャンスがあればリハビリを兼ねてどこかで湯治をしたいという希望があった。真夏のパムッカレは40℃を超え温泉どころではなかったが、北イタリアに入ると山の気候となり快適で客の体調も安定してきた。運よくメラノでまちの温泉センターを利用することができて旅の目的が一つかなえられた。

こうした施設は車いすを利用する人にさまざまな割引がある。トルコでも博物館や寺院で本人と介助者の入場料が無料となり、ベネチアのヴェネツィアは特別運賃が適用される。こうした情報は、普段健常者のツアーばかり担当しているガイドには乏しく、ツアーオペレーターも知らないことが多いので、見積もりにも反映されていないと思う。

日本と違うのは、入場や乗船時にいちいち障がい者手帳など、証明するドキュメントのチェックをされずに済むことだ。今回もチケット売り場では身体が不自由で車いすを利用する人がいると伝えると丁寧に割引制度を説明してくれた。介護認定を受けた高齢者は、身体は同じようでも障がい者手帳は持たないので提示を求められても困るが、今回の旅ではトルコもイタリアもそうした心配は全くなかった。日本では必ずといっていいほど提示を求められ、その都度、大事にしまった鞆の底から取り出さなければならない。あまりに事務的な態度で言われると「見ればわかるだろう」と腹が立つこともある。文字や言葉でなければ通じないこともあれば、見ればわかることもあるはずだ。

ある朝、ドロミテの山を見ながら、「この景色を見に来たんだよね、お父さん」と、夫人が車いすの夫に声をかけた。いろいろあったが、この旅に同行して一番うれしい瞬間だった。



しのづか きょういち ●91年にSPIを設立し、現職就任。95年トラベルヘルパー（外出支援専門員）の養成開始、介護旅行事業に取り組む。06年NPO法人日本トラベルヘルパー協会を設立し理事長に就く。