

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
11/3

転職旅行

1300億円市場のつかみ方



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
パンフレットは最高の武器です?

高齢者大国の前線から
人情なくして人権なし

トレンド観測

ゲーム的要素をビジネスに

ナベケン流インバウンドの教科書
御朱印集めの魅力

ビジネスパーソンの日々雑感
鎌田智子(サクラホテル浅草支配人)

DATA

旅行業主要50社 8月の取扱状況

中国レポート

誌上採録

外国人向けサイトから見た
日本の魅力

高岡謙二氏(ジャパンガイド取締役)

誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術
来店時に成約の仕掛けを

高齢者大国の 前線から

vol.
020



文・篠塚恭一 (SPIあ・える倶楽部代表取締役)

人情なくして 人権なし

先日、銀座のデパート前で面白い場面に出くわした。連休の人混みで賑わうなか、ライオン像のある正面玄関からスッと1台の青いシニアカーが現れた。乗っていたのはまだ60代だろうか、老人というほどでもないが、大柄でいかにも歩くと膝に負担がかかりそうな体格の男性だった。

その人は、巧みな操作で人混みを通り抜けると、大きな交差点で待ち受けていた黒塗りワゴンハイヤーの側にシニアカーをすべり込ませた。ハイヤーの運転手もよくわきまえていて、その人が近づくと気づくとスライド式のドアを開け、運転席から降りて待ち構えた。ちょうどシニアカーが1台入るほどの幅を歩道との間にとって停車しているのもサービスに通じている証拠だ。

私は一瞬、障がいのある人かと思ったのだが、次の瞬間その人はすっと立ち上がり、シニアカーを降りて慣れた手つきでハンドルをたたむと車に乗り込んでいった。

最近シニアカーのユーザーもずいぶんとスマートになったものだと感心したが、その軽量コンパクトなシニアカーをよく見ると日本製でないことに気づいた。好奇心で近づくと、どうやら中国語で話しているのがわかった。

なるほど、外国人観光客はシニアカーをこういう使い方で利用するのかと妙に納得させられた。それを日本人ドライバーが、ごく自然なことのようにサービスをしている。

外国ではショッピングセンターやターミナル駅、町中でもよく見かける場面なのだが、銀座で日本人に見えたその人が不意に現れたので驚かされた。

日本のシニアカーは、こうした身近で便利な機器としてのポジションを得ていない。メーカーも電化するなどのずいぶん苦労して改良を加えており、安全運転の教育も地域で試みてきたが、まだ一般に普及しているとははいえない。大きな空港では、ゴルフ場にあるような電動カートでターミナル移動を助けてくれるようにもなったが、坂の多い屋外施設や観光地にもこうした移動サービスがあればずいぶん便利だと思えることがある。しかし、やはりシニアカーのように、人は自らの意思で動きたいというのが心情だろう。

再来年の春に始まる障がい者差別解消法の準備で、国は業界に対してヒアリングを続けているという。一方で、利用者からの要望にはシニアカーで電車に乗りたいという意見があると聞いた。シニアカーは「鉄道利用ステッカー」の交付を申請して認められれば、電車も駅も利用できる。しかし、「ハンドル型電動車いす」に分類されていることから、「運輸上支障のないと認められた時に限って利用できる」と規定されており、障がいをもつ人が使用する電動車いすと比べると、ずいぶん乗車にはハードルが高いようだ。

外国人高齢者にとってのシニアカーは足腰が弱り、身体が不自由を感じる人の身近な移動手段として認知されている。公共交通機関を利用している時にも、ごく自然に乗り込んでくるし、周囲も驚かない。こうした社会的な背景や理解の違いから、日本ではトラブルが起こることもあり、なかには人権問題にまで発展することがある。法の整備は歓迎だが、日本では訴訟社会が広がり、なんだか窮屈になった気がする。

行き過ぎた人権主義は、摩擦は生めど建設的ではない。まずは相互の理解から、人情なくして人権なしである。



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み。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。