

# Time

## やさしい旅ヘルプ

飛行機はチケットレス、自動チェックインの時代。アナログ人間は戸惑うばかりだが、競争の激しい航空業界では必須の経営課題だ。とはいえ空港は地上職員の数が少なくなり、ちよつとしたことを尋ねるにも苦勞する。

そんな中で親切なのは車椅子利用者や障害者、子ども連れをケアする専用カウンターだ。日本航空はスマイルサポート、全日空ならスカイアシストデスク。空港管理会社の対応も良くなった。

車椅子やベビーカーの貸し出しが受けられ、搭乗する際の介助を頼むこともできる。自分の車椅子を先に機内に預けて搭乗用に移り換えるのが基本だが、搭乗待合室で乗り換えられる場合もある。機内には狭い通路を移動する専用車椅子もある。

### 気兼ねせず利用しよう



空港には車椅子が十分用意されている

### 空港で船旅のサービス

羽田のような大きなターミナルでは、空港内を移動するのが大変だ。そういうときは、ゴルフ場の電動カートのような車によるサービスを受けられる。もちろん無料だから、気軽に声を掛けたい。

人気が定着した船旅も高齢の旅行者に親切だ。長旅では荷造りやスーツケースの持ち運びが心配だが、船旅は滞在するホテルがそのまま移動してくれるようなもの。カバンをクルーズ会社に預ければ、客室まで運んでくれる。宅配会社を使えば港から手ぶらで帰れる。

欧米ではクルーズ文化が浸透している。地中海など定番コースがたくさんあり、大型の新造船は町が動いているような感覚だ。高齢者の利用も多いから、寄港地にも数え切れないほどの車椅子や電動シ

ニアカーがある。船内のパブリックスペースはもちろん、車椅子利用に不便はない。

大型船が停泊できない小さな港には渡し船が用意され、屈強なクルーが親切に助けてくれる。寄港地で用意される観光バスの乗り降りができないからと、船旅を断念する人がいるが、多少費用が掛かるが、現地に専用の福祉車両などを手配しておけば、そんな気兼ねもなく観光を楽しめる。

わが国でも「飛鳥」や「にっぽん丸」など、新造船や大掛かりな改装があるたびにパリアフリールームが増えてきた。高齢の車椅子利用者は、旅行業界にとって長年の上得意さんのはず。そういう人に対応するサービスの拡充は当然だ。(日本トラベルヘルプ協会理事長・篠塚恭一)