

介護と旅の専門家 トラベルヘルパー

関心高まる新市場創出のキーパーソン

バリアフリー社会の実現に向け、旅行ビジネスにもユニバーサルな対応が必要となっている。一方で若年人口の縮小に直面する旅行業界は、高齢者の取り込みを図る必要性に迫られる。2つの必要性を満たす存在として、需要や関心が高まっているのがトラベルヘルパーだ。

取材・文／高岸洋行

トラベルヘルパーとは、介護技術と旅の業務知識を備えた外出支援の専門家。身体に不自由のある人や健康に不安のある人の希望に応じて、近場での移動から介護旅行の相談まで、外出に関わるさまざまな支援サービスを行うのが仕事だ。NPO法人日本トラベルヘルパー協会が講習を実施しており、資格の認定も行う。資格は4段階に分かれ、介護旅行の基本を身に着ける3級、仕事として日帰り旅行の外出支援などが行える準2級、仕事として宿泊を伴う周遊型の介護旅行に同行できる2級、さらに外出コーディネイト技法を身に着け旅の計画立案や設計の力を備えた1級で構成する。

協会の代表理事で、介護旅行サービスを提供するエス・ピー・アイ（SPI、営業名称：あ・える倶楽部）の代表取締役でもある篠塚恭一氏は、トラ

ベルヘルパーの社会的重要性について、「日本には自由に外出できない状況に置かれている高齢者、障害者、要介護者が数千万人いる。彼らの孤独を解消し、体を動かし頭を使ってもらい社会参加を促すため、観光や旅行の仕組みが助けになる。そのための新しいサービスとインフラを作っていくべきで、トラベルヘルパーもその要素の一つ」と説明する。

日本には現在、障害者手帳を持つ人が約700万人、要介護者が約600万人おり、75歳以上人口は20年に約1900万人に達する見込みだ。重複する部分があるにしても、何らかの不自由を抱えて外出がままならない人々が千万人単位で存在し、それに関わる家族などを含めれば4000万人、5000万人の人々が外出支援のサービスを必要としていると見られることもできる。もはや特別な話でも他人事でもなく、誰にとっても切実な問題となりつつある。

外出が困難になる人が増える一方で、海外旅行を普通に楽しみ、頻繁に国内旅行を満喫していた団塊の世代が後期高齢者になり始めている。いつでも旅行に行っていた彼らにとって旅行商品は日常の買い回り商品で、高齢者になっても旅行への高い意欲を持続する傾向がある。とはいえ、身体

●トラベルヘルパーの意義

Point 1 旅行を諦めさせない
旅行意欲が高いにもかかわらず、身体的な衰えから断念する高齢者を減らす抑止力に。

Point 2 仮想家族の役回り
独居が増えるなか、旅行時に物理的・心理的に頼れる家族のような役目を果たす。

Point 3 旅でのリハビリを実現
介助しすぎず、旅行前にはできなかったことができるよう手助けする重要な役割もある。



左／「周りに気を遣いすぎず一緒に楽しんでもらいたい」と要介護者とその家族も笑顔にする岡安さん（前列中央）
右／天候や移動中の段差などで旅行が億劫になることは日常茶飯事。気分を読んで対応する力が求められる

的に衰えたり体の不自由を抱えたりしてしまえば、家族の介護や支援なしには旅行はおぼつかない。それにもかかわらず、頼れる家族がない独居のケースが増えている。そんな時に、「いわば仮想家族として旅を支援するのがトラベルヘルパーの役割だ」（篠塚代表）。

旅行業界のビジネスの観点からもニーズはますます高まっている。これから高齢者になる人たちには、もともと旅行ファンだった人が多い。80代になっても元気に旅行を楽しむ人も増えている。それでも高齢化に伴い旅を断念せざるを得なくなるが、もう少し長く旅行を楽しめる解決方法を提供するだけで、違った市場が生まれるからだ。

新たな活躍の場に

トラベルヘルパーは働く者にとっても、希望が持てる生き方となり得る。旅行の専門家としてツアーコンダクターの役割を果たしつつ、介護士役として旅行中の面倒を見る仕事だ。ツアーコンダクターも介護士も非正規社員としてテンポラリーな働き方をせざるを得ない者が多く、待遇は必ずしも恵まれているとは言えない。キャリアアップにも好待遇にも無縁な仕事では、長く働くモチベーションを維持するのは難しい。

それに対して、家族代わりに介護を行い、旅に付き添い、感謝されるトラベルヘルパーは、金銭的な報酬だけではなく喜びが得られる仕事として、介護職からの転職先として、あるいはツアーコンダクター経験者の新たな活躍の場として、期待が高まっている。

ホームヘルパー2級と総合旅程管理主任者の資格を持ち、1級認定のトラベルヘルパーとして活躍する岡安千絵さんも、添乗の仕事でも介護の仕事でも得られなかった仕事の喜びを感じながら仕事を続けている一人だ。「80代の方とトラベルヘルパーとして知り合い、その方の人生最後の何年かの外出支援を任されることもある。まさに家族代わりとして貴重な時間を過ごし、感謝してもらえるトラベルヘルパーの仕事から得る喜びは大変大きい」という。

かつてツアーコンダクターとして活躍していた岡安さんは、夫がくも膜下出血で倒れたことをきっかけに、家を空けることが多い添乗の仕事から離れた。代わりに100歳を超える祖母を連れて毎月のように温泉旅行へ出かけるようになった。そうすると超高齢者を同伴する旅行に伴うさまざまな困難に直面した。フロアの違う部屋から大浴場への移動の困難さや、不十分なバリアフリー設備、提供される情報の不足などを感じるなかで、介護資格の取得を思い立ちホームヘルパーの資格を取得。その後、デイサービス施設で2年間働いた。

施設では入所者と旅行の話で盛り上がることも少なくないのだが、実際にはどこにも行けない入所者がほとんどだった。そんな時に雑誌で偶然目にしたのがトラベルヘルパーという仕事だった。

できなかったことを可能にする

トラベルヘルパーは健常者が対象のツアーコンダクターとも、決まった職場の同じ環境で介護をする介護士とも、全く異なるスキルが必要となる。岡安さんは仕事を通じて相手に対する意識も大きく