

WEEKLY ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2024年4月22日発行(毎週月曜日発行)
第61巻第16号通巻3401号
1964年9月17日第三種郵便物認可



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

2024
4/22

障害は 社会の側に

合理的配慮の義務化にどう対応?

DATA

2023年賃金実態調査

年齢別平均年収・モデル賃金・平均月収・一時金

誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術

お客さまが求めるサービスの創造

新連載

視座

最明仁

(日本観光振興協会理事長)

好評連載

観光学の扉

鮫島卓(駒沢女子大学観光文化学類教授)

黒須靖史のミステリーショッパー

公営キャンブルで非日常体験

相談窓口ができる だけでは解決しない

篠塚恭一 SPIあえる倶楽部代表取締役

改正障害者差別解消法が4月1日に施行され、民間企業でも障害のある人への合理的配慮の提供が法的に義務化された。これまで国や地方公共団体に限定されていた合理的配慮の提供義務が、旅行業界にも広がることになる。誰でも快適な旅ができる社会の実現に向けた歩みを進める法的根拠として、当事者らの期待は高まっている。

JATA(日本旅行業協会)など業界団体では、「障害者の旅行参加を推進するための手引き」の改訂版を公開した。こうした取り組みによって、法の対象となる客は増えていくのだろうか。

手引には、企画旅行における合理的配慮の具体例が、事前準備、申し込み時の顧客対応、必要な情報提供、契約後の申し出、旅行中の対応といった手順に沿って示されている。例えば事前準備では、車椅子利用客に対する店舗へのアクセス方法を示すことや聴覚障害者に対する筆談ボードの用意、視覚障害者にはIT機器を活用し重要事項説明の読み上げを行うことなど具体的で、軽微なものから店舗のバリアフリー化への備えまで触れており、対応の目安になる。また、接客姿勢として、より丁寧な説明、可能な提案、相談・対話の重要性を説いており、特に客の要望に応じられない場合は対話を重ねることを強調している。善意の第三者としての助言や示唆が客とのトラブルに発展するリスクを減らしたいという意図を感じる。

改正法を踏まえた障害者旅行を取り扱ううえで

直面する課題はいくつも想定される。例えば、社員教育として施す「障害」に対する理解では、その種類は身体障害、知的障害、精神障害に分類され、さらに身体障害は視覚、聴覚、言語、肢体不自由、内臓疾患などに区分される。しかも実際の実態は千差万別。日々の業務を抱えるなかで知識を得るのは容易ではない。高齢者の食事でもヒアリングに必要な基礎知識は幅広い。

客からはサービスのカスタマイズが求められるが、そもそも旅行会社が直接提供できるサービスは障害に応じた企画や手配、旅程管理など一部に限られる。主となる旅行サービスは交通・宿泊機関などが提供するため、顧客特性を知ったうえで提案するにしても各機関へ伺いを立て、了解を得て回答することになる。担当者は業務の煩雑さが増すうえに、こうした代理者としての立場を理解しない顧客もいるから精神的負担も少なくない。

合理性か世間への配慮か

それでも改正法が施行されたいま、障害を個人的な要望として拒むことはできなくなる。旅行会社にはより包括的な障害者のアクセシビリティを実現するための努力が求められ、合理的配慮は社会的責任を果たすうえで義務付けられた。時代とともに世間の価値観も大きく変化していることをあらためて認識しなければならない。

オンラインが旅行予約の大半を占める昨今、視覚や聴覚に障害のある客向けの情報提供方法を改善することで、ウェブサイトからバリアフリー商品を購入することも可能になる。電子パンフレットにバリアフリー設備の有無等の情報が明示されることで、障害者自身が利用可能か判断する材料も増える。またSNSやチャットなど電話・ファクス・メール以外の連絡手段は、予約や問い合わせを行ううえで便利なツールとなっている。

しかし、障害者旅行の課題は相談窓口ができるだけでは解決に至らない。細部にわたる正確な情報発信とサービス提供者情報、公共機関による積極的な受け入れ環境の整備など、後押しも必要だ。

先日、障害者旅行に同行するケアラーから相談があった。万一来て備えて旅行中はリハビリパンツを使う人がいるが、公衆浴場や旅館等の大浴場では、赤ちゃんから老人までおむつ等を使用する人の入浴を断るところがある。パットやリハビリパンツで利用できるかを教えてほしいという質問だった。こうしたルールは施設によって条件がまちまちで経営方針による。施設側が断る理由は、不衛生というより、見た目には嫌悪感を覚える他者の目を気にするためで、合理性があるとは思えない。

イメージの問題だと思うが、それが好転した例がある。旅館等の大浴場で「お断り」とされてきた入れ墨を入れた人への対応は、訪日需要の高まりからムードが変わった。入れ墨を隠すシールを貼るなどすれば入浴をよしとする施設が増えたのである。入れ墨を反社の証しと捉えるか文化と捉えるかで、見え方は大きく違う。合理的配慮に当たるか否かは別として、多様性を寛容とする社会が醸成されるなか、世間の目に配慮すべきことは関係者間で建設的な議論を重ねる必要があると思う。

多くの人が旅行の仕方に戸惑っていた時代、学校や職場の団体旅行や海外旅行など精緻な情報を取りにくい時に旅行会社は頼りにされた。それはいまも旅行しづらさを覚える障害者等を含め貴重な存在だと思う。客がサービス提供者に直接言いづらいことを代わってくれる役割に期待もある。法改正によって蓄積されるノウハウが障害のある客の納



入浴施設に掲出された、おむつ使用者の入浴お断りポスター。そこに合理性があるのか、他者の目を気にするためか、建設的な議論が必要

得感を得た結果、断る口実にならないようにしたい。また、コロナ禍で傷んだ経営を立て直すなかで足かせにならないよう、客にも利用する側の責任を理解してもらうために建設的な対話を重ねていきたい。

社会の変化を契機として

時代は変わっても神は細部に宿るといふ。多品種少量消費を求めるこの市場は、障害者やその同行者からのフィードバックを積極的に収集し、サービスの改善に反映させる仕組みをDXで構築しなければ採算は取れない。データの蓄積やサービス提供者情報の共用など、ヒト、モノ、金、情報をシェアすることで障害者の問題や要望に迅速に対応し、より良い旅行体験を提供できるよう業界として取り組むことは、客も人材も減少する時代に重要だと思ふ。

差別解消に取り組む企業に対する若者のイメージは好意的で、自らの価値観や倫理観に基づいたキャリアを構築したいと考えるそう。25年に少子高齢化のピークを迎えると、団塊世代が75歳以上に達して高齢者人口が急増するため、旅行需要は増えると思われる。こうした変化を契機に障害者等のさまざまな状況やニーズに理解を深め、丁寧で思いやりのあるサービス提供ができる相談窓口が増えていくことを期待している。



Profile

しのづか・きょういち ●1991年にSPIを設立し現職就任。観光人材の育成・派遣に携わる。95年トラベルヘルパー（外出支援専門員）の養成開始、「あ・える倶楽部」の介護旅行事業に取り組み。2006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。