



ユニバーサルサービス実現のために⑥

旅はリハビリ 元気になる旅

(その1)

YMCA 国際ホテル・トラベル専門学校講師

NPO 法人 animi 副理事長

SCA 検定インストラクター 早川 俊信

旅のバリアフリー

私がかつて、旅行添乗員をされていて感じていたことは、お連れするお客様は一般の方も障害者の方も皆同じであること。見知らぬ場所へ出掛けて行き、非日常の中で得る体験は、誰にも共通する旅の面白さであり、特に体の不自由な方の旅への喜びは、ひとしおであった。

一方で、障害者の方は見えても読めず、聞けども理解できず、話しても伝わらず、行動も不便で、その戸惑いの中で自分が過ごすことになる。そのバリア(障害)をサポートすることが、とても大切なことだと実感した。そのお手伝いをすることで、お客様が旅を楽しんでくれることは、私としては喜びにもなった。

旅のお客様に安全で、快適な、楽しい時を過ごしてもらう、そのためのバリアをクリアしてあげるのが、添乗員の当然の役目なのである。

そのような添乗員の仕事の中で車椅子に乗った方や、手話を使って会話を交わしている方たち、介助者に手を借りて白杖で手探りで歩かれる方への実際の対処の仕方を随分学ばせてもらった。

その自分の経験から、これからトラベル業

界で活躍してゆく学生たちに、バリアフリーの理解と対応を教えてあげたいと思い、「バリアフリー理解」という科目を授業に取り入れた。学校側の協力もあり、やがて、ホテル科の学生の授業にも取り入れられることにもなった。

自分でも試行錯誤の新しい分野なので、出来るだけ障害を持つ当事者の方に授業にも参加してもらった。この体験を通して生徒だけでなく、自分も理解を深めることができた。まだ「ハートビル法」や「交通バリアフリー法」も出来ていなかった時代の、バリアばかりが周りを取り巻いていた頃のことである。

行きたいのに行かれない、ならば行かせて見せよう——というプロの意地

その後、外部講師として招いている「障害者」の方たちと実際に旅行をして旅のバリア理解とバリアフリーの対応法を学んでみたいと考え、「トラベルフリーの会」を作った。そして実際に旅に繰り出すことを重ねて行った。当初は講師陣の街での飲み会も多かったのですが「夜のバリアフリーチェック」ばかりだった気もする。そのうち会員も口コミで増えてきた。旅に行きたくても諦めて

ヨセミテ公園にて シエラネバダの山々をバックに



ヨセミテ公園内のスロープ式シャトルバス



いる人が多くいることが分かり、何とか実現させたい。そう思うと、そこからチャレンジ意欲がだんだんわいてきた。

今では、駅ビル、空港、バス・電車・航空機のバリアフリー化が整備されてきている。10年前では、車椅子の行動はとても不便で、周りの人に呼びかけて階段昇降や出入口の手伝いを依頼することが多かった。最近ではスロープやエレベーターの整備が進み自分たちだけで動けることが当たり前になってきている。

ハード面(施設)での整備は急速に進み、公共施設は政令で整備が義務付けられ、商業施設もバリアフリーへの関心が高まってきて

いる。高齢者や障害者の社会参加が促され、外出や旅行の機会が増えることで企業側もビジネスチャンスと見るようになった。大きな変化である。

そんな状況の中で、現在必要になっているのは、受け入れスタッフの理解と対応方法である。ハード面の整備が進んでいるのに比較して、スタッフのハード面(心のケア)での理解・対応が追いついておらず、ここにユニバーサルサービスの必要性が求められている。企業のマーケティングから見ても、リピーター増加のチャンスでもあり、ハード・ソフトのバランスのとれた整備が急がれる課題だろう。

ユニバーサルサービスとはお客様ひとりひとりに“気づき”を実践するサービスです。

- ・現代社会の現状と課題を理解
- ・マインドとスキル両面からのサービスを実践で学ぶ
- ・助けあいの心構え(マインド)の醸成
- ・人間理解(気づきと人間交流)を基にした行動
- ・アテンド技術(高齢者、障害者対応)への基本事項の習得
- ・バリアを人的サポートでフリー化する

<ユニバーサルサービスの3要素>

ハード: 施設面、ショップ等でのバリアフリー化、グッズのユニバーサルデザイン化
ソフト: お客様への配慮を基点とした『機能=商品』サービスマーチャндаイジングのしくみの確立

ヒューマン: ユニバーサルサービスの担い手として活躍できる人材の育成

<『気づき』に基づいた柔軟性のある人的対応能力>