



ユニバーサルサービス実現のために⑦

旅はリハビリ 元気になる旅

(その2)

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

システムで流したいユニバーサルサービス

ハワイに行きたいという車椅子利用の若者の夢をかなえるため、某トラベル会社の格安ツアーを申し込んでみた。

格安なのに、意外にもサービスがよかった。そのケースをレポートしたい。

旅行当日、空港で車椅子利用者であることを申し出て登場案内を依頼した。

申込時点でこちらの条件を伝え、アンケート記入し審査 許可の流れで参加できる仕組みである。

係員は、何の躊躇もなく当然のこととして受け機内まで案内してくれた。当然ハワイ到着時には連絡が行っていて係員が出迎えてくれた。ホテル送迎バスも同行メンバーを乗せて一緒に送迎になるのだが、ここでも係員は当然のようにリフト付きのミニバンを持ってきて我々だけを別にホテルに送ってくれた。

ホテルチェックイン時に同様にバリアフリールームを希望すると、空いていたので提供してくれた。

ハワイは米国 ADA 法に基づいて、ハード面のバリアフリーが整備されていて、建物やバス、レストランやホテルなどほとんど不便なしで快適に過ごやすく、車椅子利用者

もリゾートライフが満喫できる。

そこで気付いたことは、ハード面の整備が進むと対応も特別なことではなく、ごく当たり前のサービスとして提供されるようになる、ということである。まだ後進国の日本では施設整備が出来ているにもかかわらず、情報として案内書やホームページに載せていない施設もまだ多い。

日本の旅行情報の中ではまだまだバリアフリー情報が不足している。直接電話してチェックしないと分からない宿泊施設も多くある。

施設整備が進み、情報面が充実されていけば、対応する現場スタッフも、特別なサービスとして身構えることもなくなると思う。あわてず騒がず誰でも同様のサービス提供ができるシステムチックなサービス、それが実現すれば進化したユニバーサルサービスとなるに違いない。



学生たちは、お店のバリアフリーチェックをすることで視点の違いに気づいてくれる