

【 論 説 】

日本における要介護高齢者向け観光サービスの現状と課題に関する考察
－ 主要観光サービス提供者を中心に －

A consideration on the Current Status and Challenges of Tourism Services for Elderly Individuals
Requiring Long-Term Care in Japan: Focusing on Major Tourism Service Providers

景 梅 (Jing Mei) *

【 要 旨 】

本研究では、日本における要介護高齢者の旅行の現状と要介護高齢者向けの観光サービスの取組状況を概観し、特に主要観光サービス提供者に着目して、高齢者福祉や QOL(QUALITY OF LIFE)の向上を念頭に、現状と課題を把握し、今後の方向性について考察することを目的とした。

2019 年度要介護高齢者に対する旅行支援の在り方に関する調査研究事業の調査結果を検討することによって、次の点が要介護高齢者向け観光サービスの課題として明らかになった。1 旅行事業者が提示する観光サービスの限定性や参加可能かどうかの判断に必要な情報が不十分であること、2 運送事業者においては介助サービスの範囲があいまいであり、介護知識に精通したスタッフが不足していること、3 宿泊事業者には介護に適したスペースやルームの数が少なく、介助者同行を前提として対応していること、4 介護関連事業者においては旅行に出かけると介護保険の点数が稼げないため、観光ニーズのある要介護高齢者に対して情報を積極的に伝達しないこと、介護事業者が介護旅行に取り組むことの重要性、5 各観光サービス提供者においては共通して人材獲得・人材育成の難しさや要介護高齢者の特性への理解不足が課題であった。さらに、その根本にあるのは、事業を継続するための採算の問題であった。今後の方向性としては、具体的な解決策を検討し、ビジネスモデルの見直し、適切な価格設定や費用対効果の最適化を図り、事業の収益性を維持することが重要になる。また、顧客の声を取り入れた改善策の実施や、顧客とのコミュニケーションの強化などが求められ、満足度の高い顧客体験を提供することでリピート顧客を獲得していく企業努力の必要性も示唆した。

本研究で得られた分析結果は、今後の要介護高齢者向け観光サービスの推進において、参考となる情報として役立つことが期待される。

キーワード：要介護高齢者、観光サービス、旅行支援、介護旅行、高齢者福祉

I はじめに

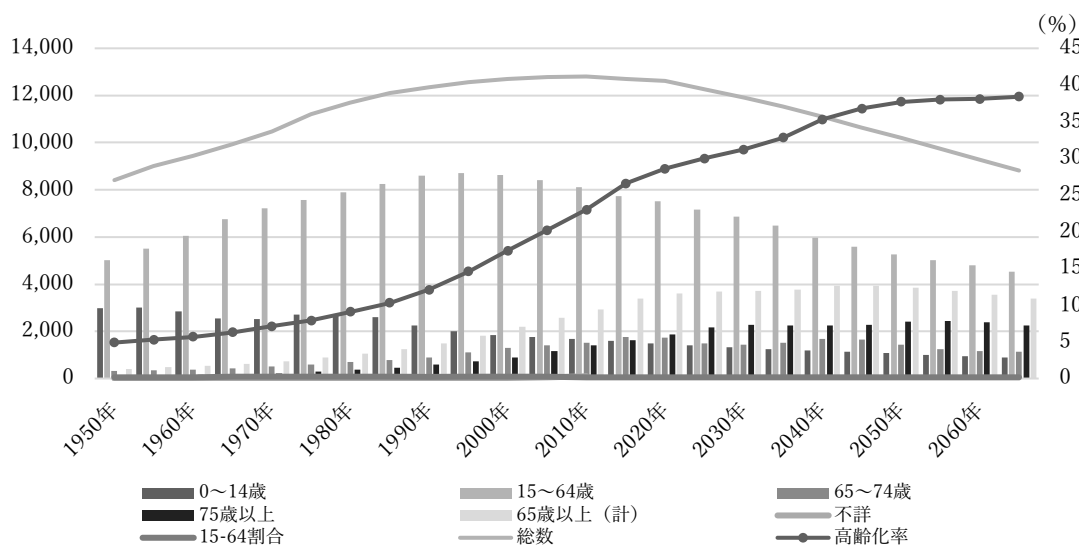
1. 研究の背景

世界の高齢化率の推移を見ても、日本は類を見ない超高齢化社会となっている（令和4年度版高齢社会白書,P7）。日本の総人口は、2022年8月現在、日本の65歳以上人口は総人口に占める割合（高齢化率）が28.9%となった¹。

* 和歌山大学大学院観光学研究科 博士後期課程

¹ 総務省統計局「人口推移-2023年（令和5年）1月報-」 <https://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/202301.pdf>

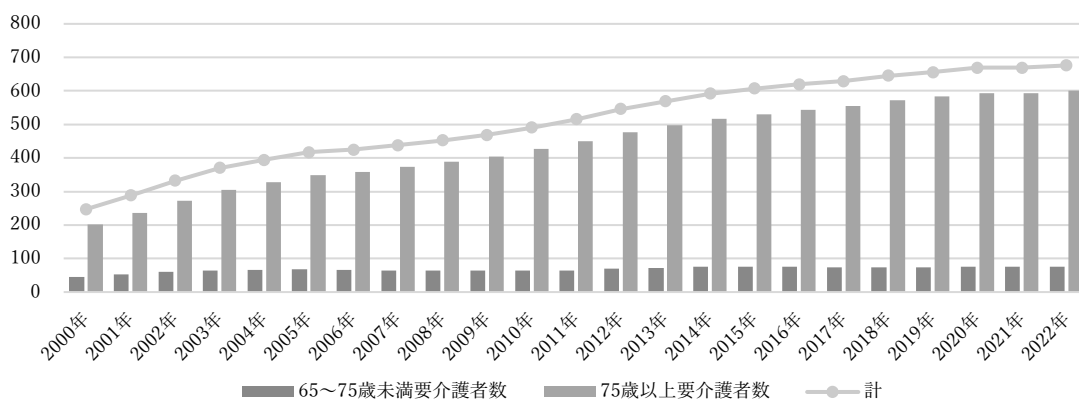
図1 日本の高齢化の推移



出典) 出典：内閣府令和4年度版高齢社会白書より抜粋し、筆者が作成
https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/html/zenbun/s1_1_1.html

図1のように、今後20年では30%以上に上昇し、国民の3人に1人が65歳以上になると予想されている。また、これに伴って、高齢者の増加・高齢化率の上昇が今後しばらく続くと見込まれる。

図2 日本の要介護高齢者数の推移



出典) 厚生労働省 令和2年度介護保険事業状況報告(年報),概要より抜粋し、筆者が作成
https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyos/20/dl/r02_gaiyou.pdf

さらに、図2に示されているように、介護認定を受けた人の数は2009年の470万人から10年後の2019年には656万人になり、10年で1.4倍にも増加している。要介護認定を受けていない高齢者あるいはなんらかの支援や介助が必要な高齢者の数を含めるとさらに大きな人数になることが明白である。したがって、今後高齢化率の上昇に伴い、要介護高齢者の増加も見込まれる。観光はより高度な福祉を実現するために必要な、生活の質的向上を図る手段の一部である(米谷, 2017)。したがって、要介護状態になった高齢者はいかに楽しみや生きがいを持って暮らしていくかが重要である。超高齢社会における観光が「生きがい

発見の場」、「人との出会いの場」、「介護予防、寝たきりの防止」に役立つだけでなく、「高齢者の消費拡大」、「バリアフリーの環境整備」など、社会にも役立つ。さらに、旅が人々にとっては五感を刺激する転地療法であり、健康促進剤」（島川, 2020）と解釈できることから加齢に伴う身体機能の低下した要介護高齢者にとっての観光は有益であると言える。したがって、要介護高齢者向けの観光サービスを研究することは、高齢者により質の高い観光体験を提供し、延いては福祉向上にもつながる。要介護高齢者のニーズを把握し、適切な観光サービスを提供することが観光業界にとっても有益と言える。

ところで、高齢者の用語には一律の定義がない。「高齢社会対策大綱」（平成 30 年 2 月閣議決定）では、便宜上、一般通念上の「高齢者」を広く指す語として用いている。

(https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/html/zenbun/s1_1_1.html)

また、「高齢社会対策大綱」においても、「65 歳以上を一律に『高齢者』と見る一般的な傾向は、現状に照らせばもはや現実的なものではなくなりつつある。」とされているが、本研究での要介護高齢者を現時点では、65 歳以上の人とし、要介護高齢者を 65 歳以上で、介護保険制度における介護認定を受けた人、及び介護認定を受けておらず何らかの支援や介助が必要な人も含めた人とする。また、本研究での観光サービスは観光の主体となる旅行者が安全に、容易に、便利に、快適に旅行を楽しめ、満足感を得ることができるよう、様々な個人や企業・組織がサポートしている活動のこと（安田, 2015）と位置付ける。

2. 本稿の構成及び研究方法

本研究の構成としては、以下Ⅱ節では、先行研究から観光サービスと要介護高齢者を取り巻く観光サービスの特性を確認し、顧客体験という観点から要介護高齢者を対象とした観光サービスの課題についての仮説を立てる。そしてⅢ節においては、2019 年度に要介護高齢者に対して実施した旅行支援の在り方に関する調査研究のデータをもとに、各社ホームページ掲載情報も参考にして、主要観光サービス提供者に焦点を当て、その現状を整理する。また、Ⅳ節では介護関連事業者の取り込みについて論述する。先行研究のデータにはアンケート調査も含まれているため、新たにアンケート調査を行わず、仮説を実証するためには少ないサンプル数でも調査が可能であるインタビュー調査による手法を用いることとした。2022 年の 9 月から 12 月にかけて、Ⅲ節とⅣ節に記載した観光サービス提供事業者へ電話や訪問による半構造化インタビューで深堀りすることで現状と課題を明らかにすることを目指した。なお、インタビュー承諾の条件としては観光関連事業者の従業員については匿名を求められた。そのため、本稿では主要事業者の概要とインタビュー内容のみ記載している。

Ⅱ 要介護高齢者に関わる観光サービス

1. 要介護高齢者に関わる観光サービスの特性

観光には多様な観光資源やデスティネーション、目的が包括されている。前述したように、観光の主体となる旅行者が安全に、容易に、便利に、快適に旅行を楽しめ、満足感を得ることができるよう、様々な個人や企業・組織がサポートしている活動のことを観光サービスという（安田, 2015）。観光サービスは、観光客が観光地をより楽しんで、安全かつ快適に滞在できるようにサポートすることが目的である。

要介護高齢者の観光における観光サービスは、観光行動の過程の中で、その欲求に対応した財やサー

ビスを提供する活動であり、これには、宿泊施設、旅行事業者、観光バス、観光ガイド、レストラン、ショッピング施設など様々な観光サービスの提供者が含まれる。

一般の旅行者と同様に、要介護高齢者の旅行開始前から様々なサービスが提供されている。例えば情報の提供や予約、手配をしてくれる旅行事業者、事前情報を提供する各種情報サイト、観光案内所等様々な観光サービスを提供している事業者が存在し、これらは旅のスタート時点から存在する。旅行目的地に向かう過程では、運送サービスを含め、観光地内、観光地間を結ぶ財的、人的各種観光サービスが存在する。そして旅行中にこれらすべての観光サービスを受けるとは限らないが、その多くのサービスを気づかぬうちに受けており、満足度につながっている。つまり、旅行を安全に、快適に、便利に、楽しいものにするには多くの財的、人的サービスが提供されることによって成り立っていると言えよう。

要介護高齢者は1人での旅行に困難が多く、観光サービスの提供者による何らかの介助が必要になるという特性からは、一般の旅行者と違ったサービスの提供が必然的に重要となる。普段から医療・介護サービスを受けている要介護高齢者にとっての観光は、日常と同等の医療・介護サービスを居住地以外でも受けるということである。中には、要介護高齢者自身の希望や体調に合わせたオリジナルの旅といったもの、時間を気にしないゆったりしたツアー、介護・看護の知識を持った専門添乗員同行のツアー、場合によっては医者も同行するメディカルサポートツアー等が考えられる。このような状況の中で観光サービス提供者も時代の変化とともに変化していく必要が出てくる。

2. 先行研究レビュー

丸木(2001)は高齢者にふさわしい旅行商品の開発の重要性を指摘したものの、要介護高齢者に必要な旅行商品(サービス)については触れなかった。安本(2017)は民間企業では旅行事業者の役割を強調したものの、介護事業者が取り組んでいる介護旅行については触れていない。所謂高齢者や障がい者の旅行の実態やユニバーサルツーリズム(以下UTとする)旅行商品の現状と課題(大島,2019他)、旅行の送り手としての旅行会社のUT(観光庁,2014)の取り組みの状況、UT推進のためのポイントを整理した(秋山他,2013)先行研究等では、課題の概要について明らかにしたものが多くものの、要介護高齢者に焦点を当てて、顧客体験という視点で観光サービスの現状と課題を取り上げた研究は見受けられない。

また、国は高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律(交通バリアフリー法)(2000年)、ユニバーサルデザイン政策大綱(2005年)、観光立国推進基本計画(2007年)、観光庁設立(2008年)、ユニバーサルツーリズムの促進(2012年)等を目指して、誰もが安心して旅行を楽しむことができる環境を整備してきた。しかし、江見(2019)によると、介護旅行はまだ社会全体に普及しておらず、要介護高齢者の観光を促進することがますます重要になっている。日本において、高齢化社会が進む中、要介護者の数は増加傾向にある。要介護者も旅行を楽しむ権利があり、社会参加や心身の健康維持にもつながる。しかし、介護が必要な場合、観光に出かけるには多くの課題を抱える。例えば、移動や食事、トイレの利用などが困難になる場合がある。そこで、ユニバーサルデザインやバリアフリーなどの環境整備により、要介護者でも旅行を楽しめる環境を整えることが必要になる。また、介護者も同行することで、介護負担を軽減できる。さらに、要介護者の観光需要が増加することで、地域経済の活性化や、観光業の発展にもつながる可能性がある。

それゆえ、要介護高齢者の観光を促進することがますます重要となる。要介護高齢者の観光はどうすれば広く実現できるかと考える前に、まず日本の要介護高齢者に向けた観光サービス提供者の取組を把握する必要がある。現在提供されている観光サービスの実態に迫り、どのようなことが問題になっているのかについて高齢者福祉やQOLの向上を念頭に考察する。

3. 問題意識

要介護高齢者の観光サービスにおける介助サービス等の範囲は幅広く、旅行参加者の状態に応じて、移動や食事の介助はもとより、入浴や排泄の介助まで対応するケースもある。そのような性質上、オーダーメイド的な個別ニーズに対応した受注企画型旅行の形態を採る事が多い為、付加価値は極めて高く、また健常者を対象とした旅行とは価格競争が起きにくい特殊な旅行形態とも言える。ひとりでは旅行や外出が困難な利用客に対して、旅行中や外出中に医療福祉の資格を持つ専門のスタッフが付き添いや介護サービスを含めた観光サービスを提供することになる。要介護高齢者は、障がいや健康上の問題があるため、観光においてアクセシブルな環境やサービスが必要である。そのゆえ、一般の旅行者と異なるのは、介助（介護も含む）サービスの存在と介護事業者の関わりである。したがって、一般の旅行より異なる知識や技術・経験が必要である。介助とは生活の質（QOL：Quality of Life）の向上のために必要な支援を指す（島川,2019）。したがって、要介護高齢者向けの観光サービスが普及していない背景には、次のような問題があると考えられる。旅行事業者においては介助ニーズに対応できる地域が少なく、介助の人員配置が不足している、或いは外部委託に頼ることで利用者の負担増になっている。また参加可能かどうかの判断を利用者に委ねているため、要介護高齢者にとっては情報が不十分な場合は旅行計画を立案しにくい。運送事業者においては介助サービスの範囲が不明確であり、福祉対応の機材（車両）と介護知識に精通したスタッフが不足している。宿泊事業者においては、情報収集・スタッフ教育に時間がかかることとバリアフリー改造へのネガティブさが介助に適した宿泊施設の増加を妨げている。介護関連事業者における介護旅行に取り組む意欲が低いため、要介護高齢者の観光体験の機会が少ない。そして人材獲得・育成の難しさや要介護高齢者の特性への理解不足、情報の取得・共有の不足も要介護高齢者向け観光サービスの推進を妨げている。

Ⅲ 各観光サービス提供者の取り組み状況

厚生労働省は老人保健健康増進等事業の一環として、2019 年に要介護高齢者に対する旅行支援の在り方に関する調査を実施している。この調査研究では、日本における要介護高齢者向け観光サービスを提供している主要各事業者の取り組み状況を調査したデータとして、最も調査対象数が多く、現状を把握するうえで参考になるため、本研究ではその調査結果を取り上げ、各社ホームページ掲載情報も参考に、また電話や訪問による半構造化インタビュー調査を行い、現状と課題を検証する。

1. 旅行事業者の取り組み

観光サービスは、旅行事業者によって運輸・交通、宿泊・観光資源、物産・飲食等、実に多くの事業者をコーディネートして実現していることが多い。本研究では、以下の主要旅行事業者の概要とインタビュー

調査に基づいて論述する。

(1) 株式会社 JTB²

要介護高齢者を含むハンディキャップを持つ方には、その個別のニーズを正確に把握するための全社統一のヒアリングシステムを導入している。スルー介助とスポット介助という形式で介助が必要な高齢者に「トラベルヘルパー」を紹介している。例えば、旅行全体を通して介助が必要な場合には、NPO 法人日本トラベルヘルパー協会が養成している株式会社 SPI あ・える倶楽部の「トラベルヘルパー」を紹介し、契約は JTB を通さず、SPI あ・える倶楽部とサービス利用者で直接してもらう。ただし、トラベルヘルパーサービスには追加料金が発生する。また、目的地に「トラベルヘルパー」を配置し、入浴や食事などの支援やサポートを行っている。ただし、ストやマッチング面、スポット介助が対応できる地域が少ないため、このサービスの利用は大幅に増加していない。さらに、JTB は、ツアー中に他のお客様の通常のペースで観光することが難しいと感じる観光客のために、専用ガイドや車両を手配する。車椅子のレンタルはハワイなど一部のエリアでも利用できる。しかし、お客様がツアーの対象かどうかを判断するのではなく、交通・宿泊・観光関連施設等のバリアフリー情報を提供し、お客様に判断を委ねる。要介護高齢者の多様なニーズに応えるツアーコースは、募集型企画ツアーでも少ないのが実情であった。

(2) 株式会社エイチ・アイ・エス³

20 年前からバリアフリー専門デスクを設置して対応している。個人、団体の個別のオーダーだけでなく、専用のバリアフリー旅行コースをつくって、年に 50 本以上実施している。車椅子で行きづらいレストランや観光地にも、長年蓄積した独自のノウハウで対応している。また、添乗員が紙パンツやシャワーチェア等要介護者向けの様々な備品を持参している。しかし、現状では研修を受けた専門の添乗員が同行し、車椅子を押したり、食事を取り分けたりすることはあるが、基本的に 1 人しか同行しないため、すべての要介護者に対応することはできない。そのため、旅行に同行(またはスポット)して介助する「旅行介助ボランティア」の手配を行っている。しかし、ボランティアである以上、給与を支払える状況にはなく、その人員の確保と継続性が難しい。また、情報提供上、パンフレットに対応可能な内容をわかりやすいアイコンで記載していて、旅行者自身で参加可能かどうかを判断してもらうようにしている。しかし、それらは車椅子で利用可能か、バリアフリー客室があるか、入浴サポーターがいるか等ツアーの特徴を表した内容になっており、要介護高齢者の特徴に合わせた内容になっているとは言えない。

以上のように、旅行事業者には配慮が必要な旅行者のための相談窓口の設置が見られ、バリアフリー旅行等の介助が必要な旅行者のための観光サービスはあるものの、要介護高齢者に特化した観光サービスがない。一般の旅行者と同じツアーには参加できない場合代替案が出されているが、自社の募集型旅行にとどまっている(大島, 2018)。介護旅行サービスの特性として、事前準備だけでもかなりの手間がかかり、利用者の状況に応じてカスタマイズしなければならないという特性がある(江見, 2016)。観光庁(2014)は旅行事業者へのユニバーサルツーリズムの取組についての調査をした結果、「ユニバーサルツーリズムに関する

² JTB ホームページ <https://www.jtb.co.jp>

³ 株式会社エイチ・アイ・エス ユニバーサルツーリズム専用デスクホームページ <https://www.his-barrierfree.com>

取り組みをまったく行っていない」が4割を占めたことで、さらに数少ない要介護高齢者の旅行を取り組んでいる旅行事業者はまだ少ないと言える。

2. 運送事業者の取組

運送事業者では車椅子利用者に対応した運送手段の導入や改良、運転士の介護知識の向上やトレーニングの実施、車内にリフト・手すりや座席ベルトなどの安全設備の設置、駅やバス停のバリアフリー化や案内表示の改善、時刻表や運賃表の簡易化や視覚的な表現への切り替え、オンライン予約システムの導入や利便性のあるサービス等の提供が挙げられる。

(1) 全日本空輸株式会社(航空事業者)⁴

バリアフリー環境を整備するほか、空港、機内、到着地のすべてにおいてはお手伝いが必要な利用者からの申告があれば(情報登録が必要)対応するとしている。この事前に得た旅行者情報をもとに、レンタル車椅子(リクライニング車椅子も含む)を準備したり、スタッフを配置するなど、ハード(保安検査場直結カウンター、ローカウンター、搭乗通路幅の拡大、歩行器等、ボーディングリフト、機内バリアフリー設備等)とソフト(情報発信、社員教育)の両面で要介護高齢者をサポートしている。また「業務範囲外」と考えられる隣接公共機関とチェックインカウンターとの間の案内誘導等も、可能な限り行っている。しかし、タクシー乗り場からチェックインカウンターまでの移動については、今のところは「サービス範囲外」という共通認識である。インタビューの中で、「共用部」の移動に関しては、航空会社として、サポートすべきかどうか、トイレ介助などの直接介助はどこまでやっていいか等が明確ではないため、対応がまちまちとなっていることがわかった。そして臨機応変に対応することが介助範囲を超えて結果的に大きな負担になっているという。配慮が必要な顧客としても、サポートをどこに依頼すべきかを迷うことも容易に想像できる。

職員教育の面では、「ユニバーサルサービス e ラーニング」の実施(全社員対象)、「ユニバーサルサービス体験型教育」の実施(間接部門対象)、「心のバリアフリーセミナー」を継続して実施(外部講師による)しているものの、要介護高齢者のために必要な介護や高齢者の特徴に関する専門的な研修は行っていない。空の旅を提供する航空会社が多く、要介護高齢者にとっては理想の観光サービスを提供しているように見える。しかし、車椅子を押したり、デジタルリテラシーの低い高齢者や要介護高齢者となるとチェックインの手助けをする必要が多々ある。したがって基本的に1対1のサポートが必要であり、同一時間帯に多数利用した場合、人手が回らないことがある。まして、このような旅行者が増加した場合は、間違いなく、大きな人手不足の問題になる。そうなった場合は、これを解消するために、業務の効率化を図るほかに増加する人件費をどうするかの問題が出てくる。最終的に要介護高齢者の航空券代金の上昇につながることになる。

(2) 小田急電鉄株式会社(鉄道事業者)⁵

⁴ 全日本空輸株式会社 ホームページ <https://www.ana.co.jp>

⁵ 小田急電鉄株式会社ホームページ <https://www.odakyu.jp>

要介護高齢者に適したバリアフリー対応としては駅構内にある多目的トイレ、エレベーター、携帯スロープ、社内にある車椅子スペースの設置が挙げられる。バリアフリー環境の整備は進めているものの、まだ完全なバリアフリー化が実現できていない。「お客様介助記録簿」のシステム導入をすることで、乗車駅と降車駅の駅係員への情報伝達が容易になり、人為的ミスが抑えられている。社員教育面では障がい者による講演を年に1回開催し、認知症サポーター養成講座も行っている。また、サービス介助士の取得率が95%となっている。しかし、繁忙時には駅係員が対応しきれない場合もあり、気を遣って介助を遠慮する利用客が多いことから要介護高齢者からの忌避は容易に想像できる。

(3) はとバス(バス事業者)⁶

ベンチソファのある複数の待合室の設置や多目的トイレの整備を行い、待合室からバス乗車場所までの距離も短縮している。また、車椅子対応昇降リフト付きバスや乗車時のスロープを設置し、車いすが必要な要介護高齢者に合ったバス乗降時のサービスに限定して提供している。しかし、このようなリフトバスの台数が充分とは言えない。一方では、人員的には、バスの乗務員は運転士とガイドの2名がほとんどであり、それぞれの役割のほか、全体の旅程を管理する役割がある。そのため、個別ニーズにすべて対応するには限界がある。また、観光先では介助ができないことも忘れてはならない。

以上のように、日本ではJRや大手私鉄などの運送事業者には、基本的には駅員が車椅子利用者の介助をする。乗車駅では利用予定の列車の乗車ポイントへ駅員が誘導し、乗車の介助を行う。下車駅もしくは乗換駅の駅員へ乗車位置、到着時間の情報を共有することによって下車駅の駅員もその時間に合わせて介助を行い、エレベーター等を利用して改札出口まで案内する。しかし、要介護高齢者数の増加に伴い、繁忙時には人出不足が生じて、対応しきれないことが予想される。

3. 宿泊事業者(ホテル・旅館)の取組

宿泊事業者(ホテル・旅館)の取組には、バリアフリー対応の客室や共用スペースの整備、介護用具の貸し出しや介助サービスの提供、障害者手帳や要介護認定証の提示による割引料金の設定、介護者向けの宿泊割引や介護休暇のサポート等挙げられる。

(1) 株式会社富士レークホテル⁷

日本人観光客がメイン客層になっている74室のあるホテルで、うちバリアフリー客室は23室で、ホテル全体の31%を占める。パブリックスペースのバリアフリー対応、細かなニーズに対しては、備品等のできる限り対応、客室により手すりの向きが異なるなど、身体状況に合わせて最適な選択ができる環境を整えている。ホームページ上で対応できるバリアフリー情報を発信し、予約時には、できる限り要介護者の身体状況やニーズをヒアリングしている。

宿泊客からの要望やチェックアウト後の客室の様子などは全て記録に残し、レポート時に活用している。

⁶ はとバス ホームページ <https://www.hatobus.co.jp>

⁷ 株式会社富士レークホテル ホームページ <https://www.fujilake.co.jp>

また、要介護状況の千差万別であるうえに個人差も加わるため、対応側としてマニュアル化はせず、宿泊客一人ひとりに合わせた対応をしている。歩く速さ、食事のペース、話すスピードなどにも配慮し、入浴介助等の直接介助は介護事業者と提携して対応している。インタビューの中で、備品の取り付けや保管場所の確保にかなりの負担がかかっていることや事前に十分な情報を入手するために、予約電話に平均 30 分程度かかることも業務の負担になっているという。また、家族や介護関連事業者の協力を必要としている。宿泊客一人ひとりの対応方法が異なるため、社員教育をマニュアル化することができないため、職員育成に時間がかかっていることも浮き彫りになった。

（２）株式会社京王プラザホテル⁸

当ホテルのユニバーサルルームが本館 30 階に 13 室(3 タイプ)ある。ユニバーサルデザインルームの整備、備品等の設置は高水準であると評価されている。また、WEB 上で、ユニバーサルルームや最寄り駅からのバリアフリー動線などを動画等でわかりやすく紹介している。宿泊客の身体状態に合わせて出来る限り対応をする。客室から館内施設(レストラン等)への移動をサポートする。課題としては、ユニバーサルデザインの客室は快適に過ごせるが、その数は全体客室数に比べると少ない。どの程度のサポートが必要か線引きは難しいため、宿泊客とホテル側の橋渡しの存在が求められている。

（３）ホテルヘリテージ⁹

当ホテルは客室が 250 室あり、メイン客層は企業旅行や学生の合宿など日本人団体客がメイン客層になっているため、介助をおこなうことは想定していない。パブリックスペースはバリアフリー対応となっている。宿泊者の要望に応じて段差を乗り越える介助や車椅子を持ち上げる介助なども実施したことがある。ホテル側より介助の要不要を聞くことは難しいと指摘する。課題としては、客室内に段差があり、さらなるホテル側がバリアフリー化の検討をしたところ、改修費が高額な反面、それほどの利用客も見込めず、具体的な改修計画を立てるまでに至っていない。予約時に旅行者の状態や必要な介助量の把握し、対応可能な範囲内で、具体的な介助者の手配などが必要である。スタッフに介助知識がないため、教育が必要と感じているが、人手不足な中、スタッフ採用も困難になっており、そこまで手が回らない。介助に関して、介護事業者にアウトソーシングするなど、外部事業者の協力を検討する必要があると認識している。

要介護高齢者が宿泊する際に、介護者同行が前提であることが多い、また事前の情報入手に時間がかかる、どの程度のサポートをするかの線引きに難しさを感じている、要介護高齢者向け専門の知識をもったスタッフの教育に時間がかかる、バリアフリー対応に改修する費用対効果にネガティブである。これらが宿泊事業者における要介護高齢者向け観光サービスが広がっていない要因になっていると言えよう。

2019 年 11 月から 12 月にかけて、日本全国のホテル・旅館等「施設」に対して実施したサービスの対応状況の調査では、次のような注意深い結果になっていた。車いす利用者への対応について尋ねたところ、83%の施設に貸し出し用の車椅子があったものの、平均保有台数は 2.1 台であった。車いす利用者の客室があるかと尋ねたところ、60%の施設に当該客室があり、平均 1.4%部屋であった。大浴場での入浴対応に

⁸ 株式会社京王プラザホテルホームページ <https://www.keioplaza.co.jp>

⁹ ホテルヘリテージ ホームページ <https://www.hotel-heritage.co.jp>

について尋ねたところ、シャワーチェアを設置している施設は 71.3%で、浴槽に手すりをつけている施設は 62.5%に対して、大浴場で福着用での入浴介助ができる施設は 12.5%、貸し切り風呂・家族風呂は要介護者が使いやすい設計である施設は 10.0%と低い結果となっていた。食事対応について尋ねたところ、疾患に対応した料理提供が可能である施設は 40.0%で、刻み等の対応をしている施設は 28.5%であった。客室内床がバリアフリーになっている施設は 41.5%で、客室内トイレに手すりがある施設は 37.5%で、半数以下という低い結果になっていた。ほとんどの宿泊施設は「ホテル内のバリアフリースペース・ルーム」や「車やバスの乗降時の安全確保」「段差を乗り越える介助」「車椅子を押す程度の介助」と「食事形態の変更」に対応する程度に留まっている。介護に適した宿泊事業者（施設）の数と対応の少なさが、要介護高齢者の旅行体験に支障をきたしていると言えよう。

IV 介護関連事業者の取組

一般の旅行者と異なるのは、要介護高齢者の観光には介助サービスが必要であり、介護事業者の関わりが存在する。介護関連事業者が取り組んでいる観光サービスは、介護施設やデイサービスなどで行われる「外出支援」や「地域交流」などが挙げられる。具体的には、バスツアーや温泉旅行、農業体験、博物館・美術館見学などがある。また、最近では VR 技術を利用したバーチャル旅行や、地域の文化体験を提供するイベントなども開催されている。

1. 社会福祉法人永寿荘 扇の森デイサービス¹⁰

扇の森デイサービスでは、数か月に 1 回日帰り旅行を実施している。スタッフらは 3 か月前から利用者にヒアリング又はスタッフが行きたいところを参照し、旅行先を決定する。そして 2~3 ヶ月前から段差やバリアフリー設備、行程の時間配分などを確認する。下見後から当日までにはスタッフミーティングを 4 回実施する。下見で撮影したビデオで導線を確認し、当日の役割分担の決定、当日のスタッフオペレーションの確認、利用者向けのしおりを作成して当日に臨む。人的に観光や介助サービス面でカバーができることで、旅行参加者からは高い評価を得ていた。しかし、インタビュー調査ではサービスエリアや観光地のトイレ事情やバリアフリーな休憩箇所の不足や刻み食の対応、浴室での介助ができるかどうかの情報不足が指摘された。

2. 株式会社創心會¹¹

旅行を目標にしたリハビリを行うことによって、要介護高齢者の身心機能を向上させ、旅先にバリアがあっても旅行に行く身心をつくるのが、利用者の要介護度の低減に繋がると考え、トラベルリハを例年 3 回程度実施している。参加者の平均介護度は要介護 1~2 程度であり、要介護高齢者 2 人に対して介助者を一人配置する。旅が開始する三か月前からヒアリングすることによって、旅先を決定し、段差や移動距離、トイレ形式、ベンチの数などを確認するために下見をする。そして介護職、リハビリ職、看護職の視点で旅先での動作課題を明らかにし、当日までの動作訓練内容を確認する。この下見によって、旅先で確認で

¹⁰ 社会福祉法人永寿荘 扇の森デイサービス ホームページ <http://eijuso.com/ougi02/>

¹¹ 株式会社創心會 ホームページ <https://www.soushinkai.com/>

きた必要な動作（バスの昇降、狭い通路の通過など）に基づいて、日々の介護サービスの利用時に目標に向かってリハビリ訓練を行う。各種情報を整理し、集合から解散までの流れをシミュレーションして、万全な体制で当日を迎える。要介護高齢者の移動には身体状況によって個人差が大きいため、旅行中は体調管理、食事・休憩・自由時間などの配分、誘導方法、移動手段(歩行の手段・車いす)、転倒リスクなども配慮する。また、役割を決めて、声かけなどをして利用者の身体能力を把握し、その時の状況に合わせて、スタッフ間では臨機応変に情報共有したり、役割を交代したりする。旅行参加者からは満足度が高く、施設主催の旅行には安心して参加できるとしている。また、各観光先で急に必要となる福祉用具の数を予測して、旅先で関わりのある方や旅行事業社と交渉・連携を取ることによって旅がスムーズに実施できているとみている。しかし、旅行を実施する旅に、旅行先の選定から下見、情報整理、役割分担等には多大な労力を費やして、スタッフへの負担増加が懸念される。また、継続的にするのが法にも触れることから年に3回程度と、回数が少ない。

3. 株式会社クラブツーリズム・ライフケアサービス まごころ倶楽部¹²

クラブツーリズム株式会社が100%出資して設立したデイサービス、およびリハビリデイサービスを展開している介護関連事業者である。当社はデイサービスに通うことを日帰り旅行と位置付けし、春・秋に近郊の観光地に希望者で日帰り旅行を行っている。当社のクラブログによると、帰りの車内で「また行きたいな」「すごく楽しかったよ」「参加して良かった」等の感想が述べられたと記載があった。信頼する介護者同行することと仲間と一緒にいく旅行は不安を取り除き、明日への生きがいになっていると言える。ここでは、年に2回と、旅行回数が少ないが、デイサービスの利用者が生き生きとしてデイサービスに通っていることを日帰り旅行と認識されている。しかし、非日常ではなく定期的に通うデイサービスが要介護高齢者にとっては本当の意味での旅行になっているのだろうか。

日本の介護保険は介護保険施設や介護サービスを利用するために利用者に必要な費用を支払うことができるが、観光に関する費用は保険適用外になることが多い。介護旅行、所謂観光サービスは公的介護保険サービスと認められていないので要介護者の周辺では旅行に出られては保険の点数が稼げず、売り上げが下ると心配する介護関連事業者もいる。このような状況のなかでは介護旅行を知らせることが介護関連事業者と客の奪い合いをすることになり、要介護高齢者向けの観光サービスがあったとしても、これらの情報が止められてしまうことがある(特定非営利活動法人日本トラベルヘルパー協会,2014)。また、継続的に利益を生み出す目的を持って「リハビリ旅行ができる介護施設」として宣伝して、入居者を募集し、運営をしている介護関連事業者は旅行業法違反に当てはまる可能性がある。このように、介護事業者にとっては旅行の付き添いや旅行時の介助を行うと介護保険収入が減るのと、法的な理由から、介護旅行への取組には積極的ではないことがわかる。さらに、観光業界との協力体制が不十分な場合は、介護スタッフの人数不足や時間の制約なども観光の企画や実施等においては大きな負担となる。実際は、デイサービスなどの介護関連事業者においては、外出訓練や観光のサポートはしづらい傾向にある。したがって、要介護高齢者からの観光への信頼が高いにも関わらず、法的な要因と負担の増加が介護関連事業者における観光

¹² 株式会社クラブツーリズム・ライフケアサービス まごころ倶楽部 ホームページ <https://magokoro.club-t.com>

サービスの普及を妨げる要因になっていると言えよう。

V おわりに

1. まとめ

本研究では、日本における主要観光サービス提供者を中心に、厚生労働省（2019年）が実施した要介護高齢者に対する旅行支援の在り方に関する調査研究事業の調査結果等の先行研究をレビューし、要介護高齢者向け観光サービスの現状を明らかにした。また、高齢者福祉やQOLの向上を念頭に、各社のホームページの掲載情報、電話や訪問によるインタビュー調査と共に、顧客体験の観点から要介護高齢者向け観光サービスの課題について、仮説を立て、検証した。その結果、要介護高齢者向け観光サービスの課題改善のため、以下の示唆が与えられたと考える。

旅行事業者では、要介護高齢者向けのスポット介助ができる地域や範囲が限られているため、募集型企画ツアーには多様なニーズに応えるツアーコースが少ない。介助ボランティアを手配できるが、人員の確保と継続性に課題があった。一方で、ツアーの特徴を表したアイコン等の情報で、旅行に参加可能かどうかの判断を旅行希望者に委ねるため、旅行希望者にとっては旅行が立案しにくい。したがって、要介護高齢者のニーズに合わせてカスタマイズした旅行商品の企画の段階で、要介護高齢者にとって必要な旅行先情報や介助サービスも含めた観光プランの詳細な情報の提供が必要であることを示唆している。

運送事業者においては、福祉対応の機材（車両）等の少なさと配慮が必要な高齢者への対応はスタッフの判断に任せて、介助サービスの範囲が不明確であり、対応するスタッフによってばらつきがあり、時にはスタッフに大きな負担となっている。配置人員の不足から介助サービスを依頼する側も依頼しにくくなっている。これは、要介護高齢者が安全かつ快適に移動するためには、介護に関する知識や技術を持った十分なスタッフの存在のみならず、十分な福祉移動用具も必要であることを示唆している。

宿泊施設においてはバリアフリーが進んできているといっても、スロープや手すりが付いている程度で、介助者同行を前提にしている。また車椅子の設置と介護ベッドのある部屋数の少ない。それに、利用率の低さが設備投資や改修の経営判断に消極的であった。しかしハード面(設備・備品)は投資ができれば可能であるが問題はスタッフの負担と介助能力等のソフト面なのであるため、依然として介護ニーズのある利用者をターゲットにしていない事業者が多い。採算に合った介護に配慮した宿泊施設の増設と介助のシステム作りが必要であるということを示唆している。

介護関連事業者が手掛ける観光サービスは、利用者の介護度が軽くなることにより、社会保障費や医療費削減につながるメリットがある。利用者も信頼が高く安心して参加したいという意識がある。しかし、要介護高齢者が旅行にでかけると介護保険の点数が稼げないことから観光ニーズのある要介護高齢者には情報を積極的に伝達しないという問題も存在する。これは、介護関連事業者が旅行に関するサービスを提供することに関心がない、または旅行に関するサービスを提供することに対する認識や意識が低いことを示唆している。もし観光サービスの提供者として介護事業者の参入を促すことができれば大きな効果が期待できる。

最後に、要介護高齢者の特性についての理解不足や人材の獲得・育成や情報取得の難しさ等が共通の課題として明らかになった。

2. 今後の方向性に関する考察

本論文においては、日本における要介護高齢者向け観光サービスにおける現状と課題について、文献レビューやインタビュー調査を行った。今後の方向性としては、以下の点が考えられる。

まず具体的な解決策を検討することが必要である。前述の分析結果に基づいて、例えば、カスタマイズした観光サービスの整備や、参加可能かどうかを判断するための情報提供の充実、介護に適した宿泊事業者を増やすための支援策や、介護者同行を前提としない介護に適した宿泊事業者の拡大、運送事業者における介助サービスの範囲を明確化することが必要である。また、介護関連事業者に対する啓発や、介護旅行に関する情報提供の強化が必要である。もし旅行に参加する要介護高齢者が指定する信頼のある介助者の負担を一部補助する制度ができる、もしくは「観光」を介護保険サービスに組み込むことができれば利用者の経済的負担を軽減し、介護関連事業者からも積極的な情報伝達や取組につながると考える。そして、介護知識に精通した人材の獲得や育成への取り組みをさらに強化する必要がある。

次に、要介護高齢者向け観光サービスを提供する関連事業者が、より高度な観光サービスの開発に取り組み、介護に適した環境の整備、必要な知識やスキルを持ち、適切に情報の発信と共有を実現することで、顧客が安心して観光を楽しむことができ、顧客満足度を向上させることが期待できる。しかし、多大なコストを負担しなければならない。したがって、いかにビジネスモデルの見直や、適切な価格設定や費用対効果の最適化を図り、事業の収益性を維持していくことが重要になる。

最後に、観光関連事業者にとって、利益の確保と継続を実現するためには、リピート顧客の獲得も重要である。リピート顧客を獲得するためには、事業者間の連携や協力を通じて満足度の高い顧客体験を提供することが不可欠であり、顧客の声を取り入れた改善策の実施や、顧客とのコミュニケーションの強化などが求められる。

以上の取り組みの強化によって、より多くの要介護高齢者に観光サービスを提供し、ひいては生活の質や福祉向上につながるであろう。今後は、要介護高齢者が求めている様々なニーズを把握すべく、調査や研究を継続的に行い、顧客ニーズと提供されているサービスの間のギャップを抽出し、解決策を示していきたい。

【参考文献】

- 小塩稲之・安田亘宏編著 (2016). 『基礎から学ぶ観光プランニング 改訂新版』日本観光士会日本販路コーディネート協会出版局.
- 秋山哲男・大西康弘・佐藤貴行 (2013). 「観光困難階層にとってのユニバーサルツーリズム」『観光科学研究 (首都大学東京大学院都市環境科学研究科)』 6, 111-125.
- 秋山哲男・松原悟朗・清水政司・伊澤岬・江守央 (2010). 『観光のユニバーサルデザイン歴史都市と世界遺産のバリアフリー』学芸出版社.
- 江見和明 (2016). 「介護旅行サービスのコミュニ亭・ビジネス的展開ー滋賀県大津市における介護ベンチャーの事例を中心としてー」『消費経済研究』 5 (37), 145-154 .
- 江見和明 (2019). 「介護旅行サービスの普及に関する現状と課題：ソーシャル・イノベーションの視点か

- ら」『消費経済研究（日本消費経済学会）』 8, 118-130.
- 大島安奈 (2018). 「健常者と障害のある利用客が混在する募集型企画旅行における課題－旅行会社へのヒアリング調査及び社会的排除/包摂の概念を基にした考察－」『Northeast Asia Tourism Research』 14 (3), 229-246.
- 大島安奈 (2019). 「日本におけるユニバーサルツーリズム商品の現状と課題－主要旅行会社4社に着目して－」『Northeast Asia Tourism Research』 15 (1), 207-231.
- 大塚泰司(2016)「要介護高齢者の観光体験:日本人高齢観光客の研究」旅行研究,第55巻,第3号
- 株式会社スターコンサルティンググループ (2020). 「要介護高齢者に対する旅行支援の在り方に関する調査研究事業」『令和元年度唐人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業』
- 観光庁 (2014). 「旅行事業者へのユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査」 <https://www.mlit.go.jp/common/001226048.pdf>
- 厚生労働省 (2020). 『介護保険事業状況報告書』 https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyo/20/dl/r02_gaiyou.pdf
- 厚生労働省 (2021). 『人口動態統計（確定数）の概況 結果の概要』 https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei21/dl/02_kek.pdf
- 国土交通省 (2016). 『車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究』 . <https://www.mlit.go.jp/pri/houkoku/gaiyou/pdf/kkk130.pdf>
- 崔東日 (2000). 「高齢者観光の促進制度に関する研究」『日本国際観光学会論文集』
- 篠塚恭一 (2011). 『介護旅行にでかけませんか』講談社.
- 島川崇編 (2020). 『観光と福祉』 成山堂書店.
- 特定非営利活動法人日本トラベルヘルパー協会 (2014). 『トラベルヘルパー養成講座テキスト準2級』
- 安田亘宏 (2015). 『観光サービス論』古今書院
- 安本宗春 (2017). 「福祉水準を上昇させる手段としての観光－移動弱者に対する観光参加機会の拡大－」『日本国際観光学会論文集』 24, 91-99.
- 米谷光正・安本宗春 (2017). 「生活の質的向上の手段としての観光－観光から見る福祉－」『東北福祉大学研究紀要（東北福祉大学）』 41, 201-213.
- James Bowtell. (2015). “Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies”. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), 203-222.
- Lyu, S.O (2017). “Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment”, *Tourism Management*, 59, 404-412.

【 Abstract 】

The purpose of this study was to provide an overview of the travel situation of the elderly in need of care and tourism service initiatives for the elderly in need of care in Japan, with a particular focus on major tourism service providers, to understand the current situation and challenges and to consider future directions with the aim of improving

the welfare and quality of life of the elderly.

By reviewing the results of the FY 2019 research project on the state of travel support for the elderly in need of care, the following issues for tourism services for the elderly in need of care were identified. First, there is a lack of information on the restrictions of tourism services offered by travel agencies and on whether or not they are available; second, the scope of assistance services offered by transportation companies is unclear, and there is a lack of staff with nursing care knowledge; and third, accommodation facilities have few spaces or rooms suitable for nursing care, and there is a lack of caregivers. Fourth, care-related businesses do not actively provide information to elderly people in need of nursing care who need to visit, because they cannot earn nursing care insurance points by participating in nursing care tours. The fifth is that each tourism service provider commonly faces difficulties in acquiring and training human resources and a lack of understanding of the characteristics of the elderly who require nursing care. Furthermore, at the root of these issues was the problem of business profitability.

As a future direction, it is important to maintain the profitability of the business by considering specific solutions, reviewing the business model, setting appropriate prices, and optimizing cost-effectiveness. Efforts must also be made to improve the customer experience by implementing improvements that incorporate customer feedback and enhancing communication with customers. This will enable the company to provide a highly satisfying customer experience and gain repeat customers.

The analysis results obtained from this study are expected to be a useful source of information in the future promotion of tourism services for the elderly in need of care.