

3月6日は二十四節季の「啓蟄（けいちつ）」です。「冬籠りの虫が這い出る」（広辞苑）時期ですが、春を表現する季語でもあります。厳しい寒さも少しずつ和らぎ春の気配を感じる時期となりました。人々の活動にも変化が見られます。桜前線の北上を眺みながら春旅のプロモーションを本格的に展開しましょう。



代表取締役 小泉壽宏

特集 サービス価値を考える

ユニバーサルツーリズムをビジネスにするための事業戦略の鍵は？

弊社代表で京都大学経営管理大学院2回生である小泉の研究の一部を今号では披露させていただきます。今般同大学院の支援の下、要介護者を家族に持つ人300名にWebによるアンケート調査を実施いたしました。KBS創研が支援しております障害者の旅行のサポート事業を展開するNPO法人ウイズアス様をはじめとする関係各所のご協力により実現した貴重なデータです。

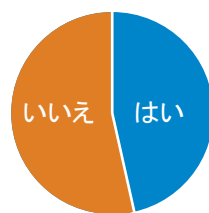
NPO法人ウイズアス様では、旅行先（旅行目的地）としての神戸において障害者の旅行サポートのメニューを充実させています。航空機、鉄道等の交通機関は障害者の乗車サポー

トを日常的に行っているため居住地から旅行先までのいわゆる1次交通を使った移動は問題がありません。しかし旅行先における宿泊、観光地、食事処の利用、そしてそれらの間の移動（2次交通）については障害者単独では難しいケースが多いです。そこで旅行先での旅行サポートを充実させれば、介助サポートの人を帯同しなくても旅行を楽しむことができ、費用面の負担も軽減されるという考えです。この研究が同NPOの仕組みを活かしユニバーサルツーリズムの普及につながることを願って本稿をまとめました。ユニバーサルツーリズムを展開する事業者様のお役に立てることを願っております。

■もし「必要な時、必要な場所へ、必要な時間だけ提供される介助サービス」があったら

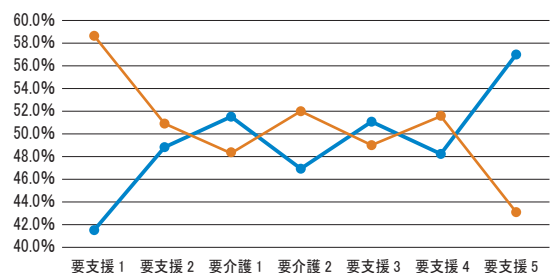
同NPOが展開するサービスがあったら「旅行したい」と回答した人は全体の48.3%、つまり約半数でした。身体の状態が比較的良好な「要支援1」ではニーズが低く、比較的悪い状態の「要介護5」ではニーズが高かったですが、それ以外では「はい」「いいえ」がほぼ拮抗していました。

このサービスによって要介護者の半数が旅を楽しむことができるようになると実感しました。



	全体	300	
はい	145	48.3%	
いいえ	155	51.7%	

図表1. 当該サービスがあれば旅行したいと思うか



図表2. 当該サービスの利用意向度（介護度別）

■どこで、どのような介助サービスの提供が必要か？ ・ ・ 「宿泊先」「入浴サポート」が多い

当該サービスの利用意向のある人に「サービスを主にどこで提供してもらいたいと思いますか」「ヘルパーに依頼したいサービスはどのようなものがありますか」と尋ねたところ、宿泊先での提供を求める声が圧倒的に多く、希望する介助サービスとしては入浴サポートのニーズが一番高い結果となりました。

例えば夫婦で旅行をした場合、大浴場での入浴を楽しもうとしても被介助者とその配偶者が一緒に入ることはできません。入浴サポートサービスがあれば、どちらもゆっくりと入浴を楽しむことができます。結果を見るとそのことが伺えます。

	n	宿泊先	観光施設	買物	レストラン	乗り物	その他
1. 入浴サポート	121	109	4	0	0	0	8
	100.0	90.1	3.3	0.0	0.0	0.0	6.6
2. 食事サポート	71	43	6	0	13	0	9
	100.0	60.6	8.5	0.0	18.3	0.0	12.7
3. 排せつサポート	66	53	4	0	2	3	4
	100.0	80.3	6.1	0.0	3.0	4.5	6.1
4. その他	12	4	3	1	0	3	1
	100.0	33.3	25.0	8.3	0.0	25.0	8.3

図表3. 当該サービスの提供希望の場所、内容

■申し込み方法は？・・・「インターネット」「電話」「介護施設」がほぼ拮抗

「ヘルパーを依頼はどのような方法が望ましいですか」という質問に対しインターネット、電話、介護施設がほぼ同じ比率となる結果となりました。「インターネット」を挙げた人の理由としては「電話より確実」「気を遣わないで済む」「いつでもどこでも依頼できる」「行き違いがなくなる」といった声がありました。また「電話」を挙げた人は「具体的に依頼できる」「声を聞いて判断できる」「手軽に質問できる」「相談しながら詳しい話ができる」を理由としました。更に「介護施設」と回答した人は「日常的にデイサービスを利用している」「安心できる」「ケアマネージャーに相談できる」「直接話を聞くことができる」と

の理由でした。

「利便性」だけでなく「具体的なやりとり」や「安心感」が重要であることが分かります。

	n	%
全体	145	100.0
インターネット	43	29.7
電話	42	29.0
介護施設	38	26.2
自宅へ訪問	22	15.2
その他	0	0

図表4. 当該サービスの申込方法の要望

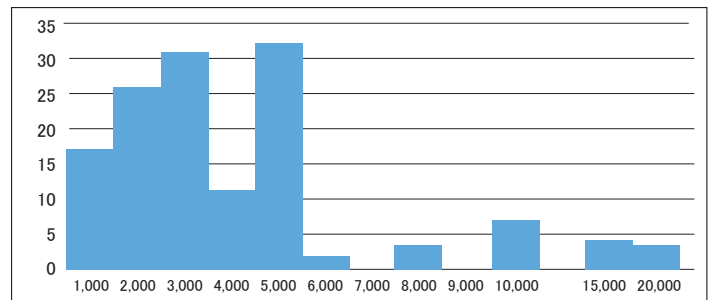
■当該サービスの価格は？・・・2時間で平均は「4,223円」、中には「20,000円」も

「ヘルパーの派遣費用はいくらまでなら利用したいと思いますか(2時間当たり)」という質問に対して平均値は4,223円でした。中には20,000円という声もありその結果は図表5のとおり二極化しています。これは世帯所得と相関があるようです。

上段：世帯所得(万円) 下段：平均額(円)

	200未満	400未満	600未満	800未満	1,000未満	1,200未満	1,500未満	2,000未満	2,000以上
平均	2,031	2,706	4,263	4,448	4,500	6,000	5,000	5,000	10,000

図表6. 当該サービスの価値(世帯所得別平均値)



図表5. 当該サービスの価値

■まとめ

同NPOが展開する「必要な時、必要な場所へ、必要な時間だけ提供される介助サービス」は一定のニーズがあり、そのサービスが提供されることにより旅行したいという人が増えることを裏付ける結果となりました。また求められる介助サービスとして「宿泊先」「入浴」での提供を希望する人が多く、このサービスが

宿泊業のサービスのメニューにもなる可能性があることを感じさせられました。

ユニバーサルツーリズムが更に普及できるよう、この研究結果を活かし今後事業として展開できるよう検討してまいります。

TOPIC

今年も兵庫県へのユニバーサルツーリズム招へいツアーに参加しました。

2月1日(木)～2日(金) 於:兵庫県姫路市

兵庫県、(公社)ひょうごツーリズム協会、NPO法人ウイズアスは、兵庫県姫路市において県内外の旅行会社を招き兵庫県へツアーを招へいする「ユニバーサルツーリズム招へいツアー」を実施、小泉も参加してまいりました。この企画は今年で3年目となりますが、その度に障害者の旅行サポートを提供する事業者が各地で増え、県内にそのネットワークが広がっていることを実感しました。ユニバーサルツーリズム先進県を目指し障害者が利用しやすいサービスづくりにKBSも尽力してまいる所存です。



▲ガイドの案内で姫路城を見学。姫路城は車椅子でたのむことができる順路マップを用意している。



▲咀嚼が困難な人のための「刻み食」も試食。店舗によって対応の可否があるので事前確認が必要。

編集後記

年齢、障害の有無にかかわらず、安心して「旅」を楽しむことができたらどれほど幸せでしょう。特に今後は、ほかの世代に比べて突出して人口が多い団塊世代が高齢化していく時代を迎えます。今月号の特集は、京都大学経営管理大学院で学ぶ小泉社長の研究から「ユニバーサルツーリズムをビジネスにするための事業戦略の鍵は？」。データからも明らかになった「入浴サポートサービス」&「安心感」は要注目ですね。(増田)

株式会社 KBS 創研

関西本部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571

東京本部：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 TEL:050-3452-2488

沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501

<関連会社>株式会社KBSエンタープライズ(2018年4月開業予定)

●代表取締役：小泉壽宏

●事業内容：観光・サービス業の経営支援

●設立：2004年4月

●地域オフィス：関西・東京・沖縄