



佐野恵一さん

車イスの祖母との旅行が起業の原点

「行けるところではなく、行きたいところへ」をコンセプトに、高齢者や身体の不自由な人など、介護が必要な人が気軽に旅行できるようサポートする「旅のお手伝い楽楽」。観光地のバリアフリー情報や支援サービスを提供するとともに、看護師やホームヘルパーなどの資格を有するスタッフが同行し、入浴補助やトイレ介助を行う「オーダーメイド型の個人旅行」を提供しています。

同社の代表取締役は、福祉を研究する同志社大学院生の佐野恵一さん。事業を思い立ったのは、大学1年のとき車イス生活を送っていた祖母と行った家族旅行がきっかけです。バリアフリーを謳った旅館でありながら手助けが得られず、入浴やトイレの介助で家族全員が疲れきってしまう結果に。バリアフリーの設備も重要ですが、「誰かが少し手を貸してくれると助かるのに」と“人の手”の大切さに気付かされたといいます。

その後、大学の企業家養成講座を受けたことにより、介護が必要な旅行者を助けるサービス事業を起案、大学主催のビジネスプランコンテスト最優秀賞を受賞しました。平成18（2006）年に起業し、2年後の大学4年のとき株式会社として法人化。事業を行うにあたり、自身もホームヘルパー2級の資格を取り、介助者として自ら旅に付き添い、その経験をさらなる事業展開に活かしていきます。



個々のニーズに応じた細やかな対応

同社の旅行の特長は、要介護者と一緒に最適なプランを立て、旅そのものにも同行するところです。近年バリアフリー旅行を手がける事業者は増加しつつありますが、「サービスのきめ細やかさでは“楽楽”の右に出る者はいない」とまで言われるのは、同社が“人の手”の重要性に着目してきたからでしょう。看護師やホームヘルパーなどの介助スタッフが同行し、安心して快適な旅に必要なお迎えやお見送り、観光地への案内、宿泊先での入浴などの介助をするのはもちろん、希望に応じて、出発前の荷造りから帰宅後

観光資源の活用 福祉の向上・子育て支援

の写真の整理、お土産の発送、後片付けまで手伝います。

プランの組み立てに欠かせないのは、実際にスタッフが現地に赴いて調査した独自のデータとネットワーク。例えば、車イスで入れるトイレはどこにあるか。公衆トイレだけでなく、一般のお店のトイレも調べ、バリアフリー対応のお店に前もって協力を依頼しておきます。また、宿泊施設、レストランなどとも連携を図り、「会席料理が食べたい」という人には、会席料理を流動食や刻み食にアレンジする。また、畳の上で起き上がるのが難しい人には、和室に簡易ベッドを搬入する、といった個々の状況や要望に応じたきめ細かなサービスを手配します。



自らもホームヘルパー2級の資格を取得

京都にバリアフリーの観光案内所を

創業以来、近畿圏を中心に全国各地で手配してきた介護付き旅行の業績が認められ、平成18（2006）年財団法人京都高度技術研究所ベンチャー奨励金制度採択、平成20（2008）年第4回キャンパスベンチャーグランプリ全国大会経済産業大臣賞受賞、京都商工会議所よりビジネスモデル認定などを受けています。また、NHKで特集が組まれたのをはじめ、数々のテレビや新聞にも取り上げられました。

こうした反響の中、同社が京都にあることから、京都のバリアフリー情報に対する問い合わせやサポートの要望が全国から寄せられました。京都は年間5000万人が訪れる国際観光都市ですが、バリアフリーに関する情報は十分とはいえません。また、世界遺産や国宝、重要文化財などの歴史的建造物が多く、すべてをバリアフリー化するのは困難な状況です。京都において、情報提供とともに介助者や支援サービスも提供できる半公的な機関の必要性を痛感した佐野さんは、平成20（2008）年度ファン্ডに応募し、「京都バリアフリー観光案内所」の開設に踏み切ります。バリアフリー情報の無料提供をはじめ、介助者の派遣、車イスの無料貸し出し、介護用品レンタルの手配、介護タクシーや宿の手配など、京都における要介護者の旅行をトータルにサポートするものです。情報が電話で無料で得られる点や、サービスの窓口が一本化されたことによる

きょうと元気な地域づくり応援ファン্ড支援事業 平成20年度・平成21年度 事例集

使いやすさが利用者の高い支持を集めました。

ファン্ডの採択を受けた平成20（2008）年度は準備期間と位置づけ、車イスで回れる観光案内冊子を作成、無料配布するなど情報発信できる体制を整え、京都を中心としたプロモーションを実施。開設から1ヶ月で府内だけで問い合わせが約170件ありました。開設から2年半経った現在、高齢者の付き添いサービスのニーズが高まり、リピーターも増加しています。



看護師やヘルパーが車イス利用者に付き添い、観光名所を案内

誰もが気軽に外出できる社会に

これらの事業を支えるのは、まず“人材”であると考えた佐野さんは「ユニバーサル観光サポーター養成講座」を開始。また、英語、中国語にも対応できる体制を整え、海外からの受け入れを可能にするとともに、海外へのツアーも視野に入れています。

現在の介護保険では余暇活動への介助は公的にはほとんど行われていないのが現状です。しかし、「旅はリハビリ」「旅は奇跡」と佐野さんが言うように、食の細かい高齢者でも旅先では美味しそうに食べる、旅から帰ると体調がよくなるなど、旅には生活を生き生きとさせ、人を健康にする働きがあります。この点に注目を集めて保険制度の改正を働きかけるとともに、人の心のバリアも取り除き、自然と手助けしあえる「誰もが気軽に外出できる社会をつくる」それが佐野さんの目標だといいます。



京都バリアフリー観光案内所を開設

事業概要

株式会社 旅のお手伝い楽楽

代表：佐野恵一

業種：サービス業・旅行業

設立：平成20（2008）年

住所：〒604-8153

京都市中京区烏丸通四条上る笋町688 第15長谷ビル8階

TEL：075-708-2430 FAX：075-708-2431