

## 好事例企業 KNT-CTホールディングス株式会社

高齢者や障害者が旅を楽しめるよう、社員の研修や「トラベルサポーター」の同行、新しい企画の開発を長年にわたり実施しています。



### 取組の概要

#### (1) バリアフリーツアー実践に必要な知識とスキルを習得する研修の実施

1997年よりバリアフリー旅行を国内外で提供してきた実績とノウハウを活かし、社員に向けた研修を実施しています。知識を習得するセミナー型研修に加え、車いす使用者や視覚障害者の旅に同行してサポート方法を学ぶ実地型研修も行っています。

#### (2) 年齢や障害にかかわらず参加できる旅行サービスの提供

旅に出て豊かな人生を過ごしたいというお客様のニーズを満たすべく、バリアフリーの旅を提供しています。介護職員初任者研修以上の資格を持つ「トラベルサポーター」約300名が旅の仲間として共に楽しむ制度も構築し、多くの方の参加を得ています。

#### (3) 高齢者や障害者が楽しめるプログラムの開発

視覚障害者による自動車運転体験ツアーや、高齢者や障害者も人力車に乗りやすい「バリアフリーリキヤステーション」の開発などを通じ、お客様の夢の実現、ノーマライゼーション社会の推進に貢献しています。

### アピールポイント

バリアフリー旅行を20年以上にわたり提供し、アクセシブル・ツーリズムの推進に協力しています。お客様の要望に応え、視覚障害者の自動車運転体験、高齢者や障害者によるお遍路やバリアの多い観光地の訪問などを次々と実現させています。それを支える社員や顧客参加型の「トラベルサポーター」など、ソフト面の施策も拡充してきました。

#### (1) 社会のバリアに気づく

国内外のバリアフリー旅行を企画する中で、様々なバリアと向き合い、工夫を凝らした解決方法を考え、実践しています。社員による気づきが促進され、提案や積極的な対応が増えており、事例を社内で共有しています。

#### (2) コミュニケーションをとる

お客様の要望を実現すべく、どのようなサポートが必要か、どんな体験をしてみたいかなどを具体的に聞き、それを旅行の企画に反映させています。また、障害のあるお客様と接する機会を社員研修に盛り込み、コミュニケーションを推進しています。

#### (3) 適切な配慮を行う

視覚障害者が触って楽しめる旅行、車いす使用者も急な斜面を移動できる人的サポート、高齢者が焦らずゆっくりと移動できるプログラム等、きめ細かい配慮を工夫して実践しています。2015年にはリフト付きバスも導入しました。

### 社員の声

何歳になっても、障害があっても、旅を諦めることのないように、お客様の御要望を伺い、実現の方法を考えています。無理なこととされていた、視覚障害者による自動車の運転体験も、車の運転が夢だという方のお話から生まれました。次は視覚障害者によるセスナ機操縦ツアーを企画中です。

### 福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

旅に同行する実地型研修等により、当事者の声をフィードバックする工夫をしています。長年の経験を生かし、認知症高齢者や医療的ケア児などにもバリアフリーツアーの対象が広がることを期待します。



初めて運転席に座る視覚障害者に説明する指導員



車いす使用者も負担なく乗れる設備を人力車会社と開発