

◆ ◆ ◆ 小論文 ◆ ◆ ◆

総合・国内共通問題

平成 28 年 4 月 1 日より「障害者差別解消法」が施行されます。
あなたが添乗する募集型企画旅行の出発空港に、歩行がかなり困難な高齢者が主催旅行会社に事前連絡なしに単独で車椅子で現れました。
あなたが取るべき措置を旅行開始前と開始後に分けて箇条書きで 800 字程度で述べなさい。

出題の背景

- ①日本人の平均寿命は世界一であり、健康な旅行意欲のある高齢者が年々増加することが予測されている。
- ②募集型企画旅行に参加される高齢者のなかには、認知症である自覚が本人になく、旅行申込時に事実を申告しないままツアー参加するケースが増えている。

出題の趣旨

- ①出発当日、派遣先旅行会社に提示を仰ぐも、ほとんどの場合、「何とか連れて行ってくれ」と言われる現状に、添乗員としてどう対応したらツアーを成功させられるかを考えてみたい。

解 説

高齢社会が進み、高齢者や体の不自由な人の旅行参加が増えているなかで、JATA、ANTA、TCSA では、平成 28 年 4 月 1 日より施行される「障害者差別解消法」に備え、委員会、ワーキンググループを設置し、協議してまいりました。

障害を理由とする差別を禁止し、合理的な配慮を行うことが事業者に求められるため、正しく法律を理解し、適切な対応が図れるよう、法の成立背景や概要などを解説するセミナーも、東京、名古屋、大阪で開催しました。

国内外の募集型企画旅行にも、事前連絡なしに障害を有する人が出発空港に突然現れることが考えられることから、今年はこの問題を取り上げました。

能力資格認定 1 級にチャレンジされた方々は、この新法についてもよく理解しておられ、対応方に関しても、ほとんどの方が的確な解答をしておられ、なかには、新人研修の教材として活用させていただきたいと思うほど、細々とした対応策や具体的な配慮方法などを明記された解答がありました。

TCSA で平成 27 年春に、会員会社に現場の実態をヒアリング調査した時に多く出された認知症の方の単独参加が、この法施行により減少することを願い、旅行申込時に特別な配慮を必要とする旅行参加者の介助者の要請について、JATA へも要望書を提出しております。