

鉄道4社が連携し、志を持った挑戦者の想いを社会で実現するためのコンソーシアム「JTOS」
「挑戦者の想いを、未来の当たり前に。」私たちの活動についてニュースをお届けします

2026.03.31

「鉄道横断型社会実装コンソーシアムJTOS」第七弾 誰もが移動をあきらめない社会の実現へ、鉄道4社と「クラウドケア」が共創



～箱根を舞台に、自費介護ヘルパーが同行するユニバーサルツーリズムの実証実験を開始～

- JR東日本スタートアップ株式会社、東急株式会社、小田急電鉄株式会社、株式会社西武ホールディングスの鉄道4社で構成される「鉄道横断型社会実装コンソーシアムJTOS（以下、JTOS）」は、第七弾の共創として、シェアリングエコノミー型自費訪問介護サービスを展開する株式会社クラウドケア（以下、クラウドケア）と連携し、2026年4月より箱根エリアにて実証実験を開始します。
- 鉄道4社が有する公共交通・宿泊インフラと、クラウドケアの専門的な自費介護スキルを融合させることで、自宅から目的地までを一気通貫でサポートし、従来の施設単位（点）の整備を超えたシームレスな移動体験を提供します。
- 年齢や障がいの有無に関わらず、誰もが自由に旅を楽しめる「移動をあきらめない社会」の実現に向け、鉄道移動から旅行先での滞在までを一体的に支えるおでかけサポートの実証に挑戦します。介護の専門家が移動・観光・滞在といった旅行全体に伴走することで、これまで旅行を躊躇する要因となっていた心理的・物理的なハードルの解消を目指し、誰もが安心して外出や旅行を楽しめる新たなツーリズムモデルの構築に取り組みます。



「鉄道横断型社会実装コンソーシアム JTOS」第七弾

誰もが移動をあきらめない社会の実現へ、鉄道4社と「クラウドケア」が共創

箱根を舞台に、自費介護ヘルパーが同行するユニバーサルツーリズムの実証実験を開始



1 背景と経緯：移動の「心理的・物理的ハードル」を解消する

超高齢社会を迎えた日本において、日常生活や旅行に介助を必要とする方は年々増加しています。しかし、旅行においては「バリアフリー情報の不足」や「移動中の介助への不安」から、旅行を躊躇してしまうケースが少なくありません。クラウドケアの利用者アンケートでも「介護が必要になっても家族と温泉に行きたい」「もう一度旅行に行きたい」という切実な声が多数寄せられており、同社としてもこれらの方々の願いを実現することが大きな目標となっていました。

鉄道利用においても「心理的・物理的ハードル」の解消は重要な課題となる中で、このたび、駅や車両、宿泊施設などのハード整備と併せて、個々の乗客の旅全体に寄り添う「ドアツードア」のサポートを追求するべく、1,800名以上の自費介護ヘルパーを抱えるクラウドケアと連携します。

JTOSの保有する、「移動の足（鉄道・バス等）」と「滞在場所（ホテル等の宿泊・観光施設）」の両方のアセットを活用した具体的なフィールドとして、都心からアクセスが良く、各社が展開する交通サービスや宿泊施設が存在し、かつ地域としてユニバーサルツーリズムの受け入れ土壌がある「箱根」を選定し、移動から観光、宿泊までをシームレスに支える仕組みの社会実装を目指します。なお、クラウドケアにとっても、交通機関や宿泊施設と連携し、旅行全体のサポートを行うことは初の試みとなります。

2 実証実験の概要：箱根で検証する「旅の安心」

本実証実験では、要介助者およびそのご家族に実際に箱根旅行を体験いただき、利用者の心理的・物理的ハードルの解消、迎え入れる側のオペレーション最適化、利便性の向上、継続可能なビジネスモデルとしての妥当性を検証します。

- **実施期間**：2026年4月～5月頃（予定）
- **エリア**：箱根エリア（ザ・プリンス 箱根芦ノ湖 等を活用）

実証実験モデルコース（1泊2日の旅）



※記載の行程は一例です。実際の実証実験では、ご利用者様の状況に合わせて調整いたします。

● 参加者の募集について（一般公募）

本実証実験への参加をご希望の方は、以下の手順にてお申し込みいただけます。

1. **会員登録**：クラウドケアの公式サイトより、ヘルパー利用のための会員登録（無料）を行ってください。
<https://www.crowdcare.jp/register/>（公式サイト）
2. **クラウドケア事務局へ応募のご連絡**：登録完了後、クラウドケア事務局へ電話やメッセージ機能で当実証実験への参加希望をご連絡ください。クラウドケア事務局より希望日程や介助の必要状況、旅の目的等を確認させていただきます。

※応募多数の場合は、検証内容（介助レベル等）を考慮した上での選考となります。

・ 一気通貫サポートのイメージ（移動フロー）

- 専門のヘルパーが自宅から同行し、各社のインフラを繋いで旅を演出します。
- [自宅] ⇄ [踊り子号等] ⇄ [小田原駅] ⇄ [シャトルバス / 貸切タクシー] ⇄ [ザ・プリンス 箱根芦ノ湖] ⇄ [元箱根・芦ノ湖周辺]

・ 具体的な検証項目

1. **利用者の心理的負担の軽減**：専門ヘルパーが全行程をサポートすることで、移動や宿泊時の介助に対する「心理的・物理的ハードル」がどの程度解消され、安心して旅行を楽しめるかを分析。
2. **迎え入れる施設・機関とのおもてなしの共創**：専門ヘルパーと、交通機関や宿泊施設のスタッフが連携することで、現場スタッフがそれぞれの専門領域において、お客さま一人ひとりに寄り添った接遇を最大限に発揮できる環境を検証。プロフェッショナル同士の共創により、施設側がより自信と安心感を持って、温かくお客さまをお迎えできる体制を構築します。
3. **持続可能なビジネスモデルの検証**：旅行代金に加えてヘルパーの同行費用が発生する中で、利用者が価値を感じて継続的に支払える適正な価格帯を調査し、将来的な事業化に向けた持続可能なモデルを検証。

3 鉄道員スキルの還元：多様な働き方と接遇力の向上を目指して

本実証実験の新たな試みとして、鉄道業務で培った高いホスピタリティを持つJR東日本グループの鉄道社員が、クラウドケアのヘルパーに登録し、本プロジェクトの介助業務に一部参画する仕組みを検証します。

- ・ **狙い**：介護現場のスキルを習得した社員が、その経験を本業である鉄道業務へ還元することで、沿線全体の接遇レベルの底上げを図ります。
- ・ **実施範囲**：実証フェーズとして、自宅から最寄り駅までの移動支援や、特定の観光ルートにおける介助を想定。将来的な労働力不足を見据え、インフラを支える人材の「多機能化」という新しいキャリアモデルを模索します。

【参考】：<https://jrestartup.co.jp/news/2025/06/133984/>

株式会社クラウドケアについて

クラウドケアは「ケアを通して、多くの人々を幸せにする。」をミッションに、2016年の創業から、「Crowd Care(クラウドケア)」を開発・運営し、介護保険制度では補えない介護ニーズとヘルパーをマッチングし、介護保険外の訪問介護・家事・生活支援サービスを提供してきました。スキルシェア形式の介護保険外サービスのパイオニアです。

会社名：株式会社クラウドケア

所在地：

東京本社 東京都渋谷区道玄坂1-19-14 COERU
渋谷道玄坂9階

大阪オフィス 〒530-0001大阪府大阪市北区
梅田2-4-9ブリーゼタワー1階

代表者：代表取締役CEO 小嶋 潤一

設立：2016年8月

事業内容：自費訪問介護・自費訪問リハビリ・家事・生活支援マッチングプラットフォーム「Crowd Care」の開発・運営および介護専門メディア「けあむすび」の企画・運営

URL：<https://www.crowdcare.jp/>

クラウドケアの仕組み

