

【ハートフルシート(手配篇)】

歩行の不自由なお客様への手配

[お客様名: _____][旅行先: _____]
[出発日: _____月 _____日][予約番号: _____]

1 航空機の利用に際して

(1) ☐ 航空会社への連絡。

空港内で車いすが必要な場合は事前に航空会社の窓口で連絡をしておきます。

- ☐ WCHR (長距離歩行が出来ない)
- ☐ WCHS (階段の乗降が出来ない)
- ☐ WCHC (お一人で歩行が出来ない)

(2) ☐ 連絡に際して【ハートフルシート(予約相談篇)】の内容を参照の上、下記の点も併せて伝えます。

- ☐ 車いすの持参あり ☐ 車いすの持参無し
- ☐ 車いすのサイズ・重量
- ☐ 電動車いすの場合はバッテリーの種類
- ☐ WCHCの場合は座位が保てるかどうか(*) ⇒ 不可の場合は航空会社に相談
- ☐ 医療機器の持参や機内使用の有無
- ☐ 座席についての要望
- ☐ ガススプリングスの有無

(*)「座位が保てる」とは、シートベルトだけで座席での姿勢が保てるかどうか。

(3) ☐ お客様へのご案内

- ☐ 空港には早め(国内線で1時間前)にお越しいただき、航空会社の有人カウンターでのチェックインが必要。
- ☐ ご持参の車いすはお荷物としてお預けいただき、航空会社が用意した車いすに乗り換えていただきます。
- ☐ 航空機内には他のお客様より優先して先にご搭乗いただきますので、搭乗開始時間の10分ほど早めにご搭乗ゲートにお越しください。
- ☐ 到着時は、他のお客様が降りられてからのご案内となり、車いすの準備などが出来ましたら係員がお声かけさせていただきますので、それまでゆっくりとご準備ください。
- ☐ お預けの車いすは手荷物引取所でお受け取りいただきます。

2 宿泊施設の利用に際して

(1) ☐ 施設側への連絡

お客様のご要望に合わせて宿泊施設に必要な連絡と依頼を上げます。

- ☐ バリアフリールームの要・不要
- ☐ 施設のレンタル車いすの要・不要
- ☐ 施設内の導線のチェック
- ☐ 電動車いすの場合や大型車いすの場合は、お部屋のドアの幅をチェック

(2) ☐ バリアフリールームの種類

「バリアフリールーム」といっても各種あります。お客様のご要望を十分確認し、施設側に伝えます。

- ☐ バスタブ付 ☐ シャワータイプ ☐ ハンドシャワー ☐ シャワーチェアー
- ☐ バスタブの手すり ☐ トイレの手すり ☐ ダブルベッドでも可 ☐ 多目的トイレの有無
- ☐ その他のご要望 _____

(室内やバスルームで車いすの取り回しが十分できるスペースがあるかどうかの確認が重要です)

(関連用語の英語訳)

車いす : WHEELCHAIR	バリアフリールーム : HANDICAPPED ROOM、ACCESSIBLE ROOM、ADA ROOM (米)
手動車いす : MANUAL WHEELCHAIR	手すり : HAND RAIL
手動折畳み車いす : MANUAL FOLDABLE WHEELCHAIR	ハンドシャワー : HAND HELD SHOWER
電動車いす : ELECTRIC WHEELCHAIR	医療機器 : MEDICAL DEVICES

3 車両の利用に際して

(1) ☐ 送迎バス、観光バス、シャトルバス、レンタカーなどを利用する

- ☐ 車両への車いす搭載確認
- ☐ お客様のコンディションでの乗降可否確認
- ☐ 福祉車両の要・不要
- ☐ 専用車への変更
- ☐ その他 _____

(2) ☐ 福祉車両の種類

- ☐ 車いす用リフト付き
- ☐ 車いす用スロープ付き(レンタカー、タクシー等)
- ☐ 補助席がせり出すタイプ(レンタカー)
- ☐ 2列目シートがせり出すタイプ(レンタカー)

4 観光に際して

(1) ☐ 車いすでの見学ルートの確認

- | | |
|---|---|
| ☐ 通常の歩行時間と距離 | ☐ バス内待機の可否 |
| ☐ 車いす用見学ルートや迂回路の有無 | ☐ バス下車場所と乗車場所のチェック |
| ☐ 階段や坂道の有無 | ☐ レンタル車いすの有無 |
| ☐ 路面状況のチェック | ☐ 多目的トイレ・福祉トイレの有無 |
| ☐ 待機場所のチェック | |

5 食事に際して

(1) ☐ 車いすでの利用可否

- ☐ 駐車場からお店までの距離や階段の有無
- ☐ 店内の階段や段差の有無
- ☐ 車いすを利用時の食事の可否
- ☐ 多目的トイレや福祉トイレの有無

6 船舶の利用に際して

(1) ☐ 船会社への連絡と確認を行い、必要な情報をお客様に事前案内する。

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ 乗下船の導線の確認 | ☐ 係員の介助の有無 | ☐ レンタル車いすの有無 |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
- (クルーズなど船内泊が伴う場合)
- ☐ バリアフリールームの有無 ☐ レストランやアクティビティへの導線 ☐ その他の諸注意

7 添乗員・ガイド・現地係員への周知

(1) ☐ お客様の正確な情報伝達

- ☐ 歩行状況の伝達
- ☐ 車いす持参の有無
- ☐ その他お身体のコンディションなどの伝達

(2) ☐ お客様へのご案内内容の伝達

- ☐ お客様の介助不可
- ☐ 途中待機やバス内待機のご案内内容
- ☐ 観光地状況のご案内内容
- ☐ 旅程管理への協力依頼の内容

(3) ☐ 手配内容の伝達

- ☐ 空港車いすの手配有無
- ☐ 現地レンタル車いすの手配有無
- ☐ 特別車両手配の有無
- ☐ バリアフリールーム等の手配有無

(4) ☐ その他の情報

- ☐ お客様からのご要望
- ☐ 特別な手配があればその内容