

【ハートフルシート(手配篇)】

耳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

- ☐ 予約記録にDEAF（難聴も含め）登録をする
- ☐ 機内やチェックインカウンターでの筆談ボードの依頼

(2) ☐ お客様へのご案内

- ☐ 特にお手伝いが必要なければそのまま自動チェックイン機などをつかって搭乗可能。

2 宿泊施設の利用に際して

(1) ☐ 施設側への連絡

- ☐ 施設側へ耳が不自由である旨連絡（緊急時の対応のためにも必ず伝達）
- ☐ 筆談ボードの依頼
- ☐ その他お客様からのご要望 _____

3 船舶の利用に際して

(1) ☐ 船会社への連絡

- ☐ 施設側へ耳が不自由である旨連絡（緊急時の対応のためにも必ず伝達）
- ☐ 筆談ボードの依頼
- ☐ その他お客様からのご要望 _____

4 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

(3) ☐ お客様へのスケジュール伝達用メモの用意

- ☐ 旅程全体のスケジュールの用意
- ☐ ホテル出発時のスケジュールご案内の用意
- ☐ 観光地などでのスケジュールご案内の用意
- ☐ 緊急時の連絡方法についてのご案内要意
- ☐ お客様の携帯アドレスの伝達

(2) ☐ お客様が携帯やスマホでの会話を希望される場合は、お客様の連絡先を 伝達

（海外では通信料が高額となるため、利用できない場合もある。）

(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

5 お客様への事前案内

- ☐ 添乗員やガイド、現地係員は筆談や手話が出来ません。
- ☐ スケジュールや安全上必要な情報はメモでご案内いたしますが、それ以外は口頭でのご案内となります。
- ☐ 安全上バス内などでは添乗員・ガイドは後ろ向きに立ってご案内できない場合があります。
- ☐ 緊急時にはお部屋のドアをホテル係員や添乗員が勝手に開ける場合がありますので、お部屋のドアチェーンなどは使用なさないことをお勧めします。
- ☐ 携帯電話等を使っでのコミュニケーションをご希望の方はお申し出ください。

(関連用語の英語表記)

聴覚障がい : HEARING IMPAIRMENT
難聴 : HEARING LOSS
手話 : SIGN LANGUAGE
筆談ボード : WRITING BOARD

携帯電話 : MOBILE PHONE
緊急避難 : EMERGENCY EVACUATION
読唇 : LIP READING