

【ハートフルシート(手配篇)】

目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BLND登録を行う
- ☐ 空港内で手引きが必要な場合は、その旨申し入れる
- ☐ 座席について配慮が必要な場合はその旨申し入れる

2 宿泊施設の利用に際して

(1) ☐ 施設側への連絡

- ☐ 施設側へ目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）
- ☐ エレベーター近くの部屋をリクエスト
- ☐ その他お客様からのご要望 _____

3 旅程に食事が含まれる場合

(1) ☐ レストランへの事前連絡

- ☐ 食事サービス時の配慮
- ☐ 座席への配慮

4 船舶の利用に際して

(1) ☐ 船会社への連絡

- ☐ 施設側へ目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）
- ☐ その他お客様からのご要望 _____

5 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

- ☐ 手配変更項目や関連施設等への依頼事項
- ☐ お客様からのご要望
- ☐ お客様への事前案内項目
- ☐ その他 _____

6 お客様への事前案内・確認

- ☐ 航空会社係員は事前要請すれば空港内は手引きしてもらえる場合もあります。
- ☐ しかしながら現地係員や添乗員は手引きすることは出来ません。
- ☐ 携帯電話を使つてのコミュニケーション可否 ☐ 不可 ☐ 音声のみ ☐ メールも可
* 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。
- ☐ 携帯電話の番号やメールアドレスを確認し、係員や宿泊施設に伝えさせていただく。

7 企画旅行会社の留意点

- ☐ 目の不自由なお客様が募集型企画旅行に参加する際は、介助者の同行をお願いする。
- ☐ 同行者なしの場合、参加いただけるコースや旅行形態を十分検証してください。
- ☐ 現地係員や添乗員による手引きや介助を前提とすることは出来ません。
- ☐ 介助者が同行しない場合、別途介助者の手配・紹介（費用はお客様負担）も検討。

(MEMO)