

【ハートフルシート(手配篇)】

疾病をお持ちのお客様への手配

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

1 酸素ボンベ・人工呼吸器・酸素濃縮器などの医療機器類をご利用のお客様

(1) ☐ 航空会社への連絡

- ☐ 医療機器を機内で使用する、または使用する可能性がある ☐ 機内では使わない/受託する
☐ 酸素ボンベ ☐ 人工呼吸器 ☐ 酸素濃縮器 ☐ その他 _____

(医療機器の一例)

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ パルスオキシメーター | ☐ C-PAP | ☐ 血糖測定器 | ☐ インスリンポンプ |
| ☐ 吸引器 | ☐ 吸入器 | ☐ 輸液ポンプ | ☐ シリンジポンプ |
| ☐ 血圧計 | ☐ 除細動器 | ☐ 心電図モニター | |

- ☐ 事前に航空会社に機内での使用の可否を確認(メーカー名、型式番号が必要)
☐ 機内の使用可否・診断書の提出の有無・診断書の日付を航空会社へ確認
☐ 航空会社指定の診断書の提出 ⇒ 航空会社HPからプリント可能な場合もある
☐ 【ハートフルシート(予約相談篇②)疾病をお持ちのお客様】の注意をご案内
☐ 航空会社によっては「酸素ボンベ仕様確認書」の提出が必要な場合があります

☐ 航空会社等から酸素ボンベをレンタルする場合

- ☐ 有料です(例:国内 ¥5,000/400L、国際 ¥10,000/350L)※
☐ 航空会社の予約センターまたは担当窓口へ国内線は48時間前、国際線は96時間前までに申し込み※
☐ レンタル料のお支払いは当日航空会社カウンターにて(クレジットカード利用可能)※
※航空会社によって料金や予約方法等は異なりますので、早めに航空会社に確認をしてください。

(2) ☐ 宿泊施設への連絡

- ☐ 酸素ボンベや医療機器類をホテルに届けてもらう(お客様手配)場合は、事前に施設へ伝える

(3) ☐ 船会社への連絡

- ☐ 船内持込や使用についての確認
☐ 申請書類などの確認 ☐ 予め機器類や酸素ボンベを届ける場合はその確認
☐ 船内での使用制限の確認 ☐ その他の留意点

(4) ☐ お客様へのご案内

- ☐ お客様に診断書をお渡しする/航空会社HPをご案内してプリントしていただく
☐ 診断書の日付に注意(例:航空機利用の14日前以降)
☐ 診断書の事前提出(FAXなど)場所の案内
☐ 診断書の原本持参の案内
☐ 空港保安検査や税関検査に備え、使用機器の英文の説明書などの持参をご案内

2 心臓ペースメーカーや除細動器をご使用のお客様

(1) ☐ 参加行程中の注意

- ☐ 険しい上り下りや長い坂道、高地での観光などがあれば事前案内
☐ 保安検査用に機器の英文での説明書等のご用意をお勧めする

(2) ☐ 保安検査での注意

- ☐ 一部の機器は保安検査(磁気)によって誤作動する場合があるので、検査前に係員に説明

3 人工透析を行うお客様

- (1) ☐ 透析施設の手配はお客様ご自身で行っていただく
(提案: 担当医や普段使っている透析施設にご相談ください。)
- (2) ☐ 現地の透析施設については、調べるお手伝いはしても、予約についてはお客様ご自身で行っていただく。
- (3) ☐ 腹膜透析のお客様には下記のご注意をご案内
- ☐ 航空機内で(CAPD-バック交換)を行う場合は医療行為となるため診断書の提出が必要
 - ☐ 航空機内のバック交換は衛生面で好ましくないため、担当医に透析時刻変更などを相談いただく
 - ☐ 透析液を海外旅行に持参される場合、透析液の英文の成分表ご用意の案内をする
- (4) ☐ 宿泊施設や船会社に透析液を予め配達しておく場合は、施設や船会社への一報が必要
- (5) ☐ 船舶利用時には予め船会社に診断書の提出等を確認
- (6) ☐ 添乗員同行の場合は、添乗員にも状況は説明。但しお手伝いは一切不要

4 精神疾患や旅行参加がご不安なお客様

- (1) お客様のコンディションを把握します
- | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| ☐ 同行の方はいらっしゃいますか | ☐ はい | ☐ いいえ |
| ☐ お一人で身の回りのこと (トイレ、食事、着替え、会話) が出来ますか? | ☐ はい | ☐ いいえ |
| ☐ 担当医にご旅行参加にご相談されてますか? | ☐ はい | ☐ いいえ |
| ☐ お薬は持参されますか? | ☐ はい | ☐ いいえ |
- うつ病やパニック症候群など
- ☐ 発作が起きたときの対処方法は? _____
- ☐ 特別な配慮や手配が必要ですか? _____
- (2) 関係方面にお客様のコンディションを伝達
- ☐ 航空会社への連絡
- ☐ 身の回りのことがご自身でできない場合は航空機への単独搭乗が出来ない場合がある
 - ☐ 身の回りのことがご自身でできれば航空機への単独搭乗可能
 - ☐ 介助者1名につき当事者2名まで可能 (座席割りに注意)
 - ☐ 前の座席を蹴ってしまうなど、座席割りに配慮が必要な場合はその旨申し入れる
- (3) ☐ 宿泊施設や船会社への連絡
- ☐ 同行の方が居ない場合はその旨の連絡
 - ☐ 緊急時の連絡先(家族や旅行会社緊急連絡先)を伝達
- (4) ☐ 添乗員、ガイド、現地係員
- ☐ お客様のコンディションの伝達
 - ☐ 特別な配慮や手配があればその伝達
 - ☐ 緊急時の連絡先(家族や旅行会社緊急連絡先)を伝達

5 お薬を持参されるお客様

- (1) ☐ 海外旅行に際して、市販の薬であれば、購入時の箱などに入れたまま持参し、説明書も一緒に携帯するようご案内
- (2) ☐ 海外旅行に際して、処方された薬を大量に持参される場合はいくつかの注意事項をご案内
- ☐ 紛失時や税関検査を考え、英文の処方箋を持参されるようご案内
 - ☐ 向精神薬やガンの薬には麻薬に識別されるものもあり、海外旅行の場合は申請が必要な場合がある
⇒厚生労働省地方厚生局麻薬取締部のHPで確認
<http://www.nco.go.jp/report/pdf/mayaku-keitaiyusyutunyu.pdf>
 - ☐ 処方された薬の袋のまま持参
 - ☐ 航空機利用の場合、大事な薬については受託手荷物紛失を考慮し、全量機内へ持ち込むようご案内