

【ハートフルシート(手配篇)】

食物アレルギー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 お客様への確認

(1) ☐ アレルギーの確認

25種アレルギー

☐ 小麦 ☐ 蕎麦 ☐ 乳製品 ☐ 卵 ☐ 落花生

5大アレルギー

☐ あわび ☐ いか ☐ いくら ☐ えび ☐ オレンジ ☐ かに ☐ キウイフルーツ ☐ 牛肉
☐ くるみ ☐ さけ ☐ さば ☐ 大豆 ☐ 鶏肉 ☐ バナナ ☐ 豚肉 ☐ まつたけ ☐ もも
☐ やまいも ☐ りんご ☐ ゼラチン

☐ その他 _____

(2) ☐ コンディションの確認（複数選択可）

- ☐ 担当医に相談している
- ☐ エピペンを持参される
- ☐ 摂取すると深刻な状態となる
- ☐ 摂取すると湿疹がでる
- ☐ 機内食の変更を希望
- ☐ ツアーの食事の変更を希望
- ☐ ご自身で確認される（食事の変更不要）
- ☐ アレルギーではないが苦手
- ☐ その他 _____

(3) ☐ ツアーの食事を変更する場合

- ☐ 変更手数料を了承
- ☐ 更に実費発生時の負担を了承
- ☐ 他のお客様へご説明させていただくことを了承

2 航空機の利用に際して(国際線)

(1) ☐ 航空会社への連絡

- ☐ 5大アレルギー対応食
- ☐ 25種アレルギー対応食
- ☐ ベジタリアン ☐ 厳格なベジタリアン
- ☐ その他 _____

3 宿泊施設(船舶)の利用に際して

(1) ☐ 施設側への連絡

- ☐ アレルギー内容の連絡
- ☐ 具体的な対応依頼
- ☐ その他お客様からのご要望 _____

4 旅程に食事が含まれる場合

(1) ☐ レストランや手配会社に確認

- ☐ アレルギー物質を含んだメニューが予定されているか
- ☐ 別メニューへの変更が可能か
- ☐ 費用が発生するか

【ハートフルシート(手配篇)】

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
- ☐ お客様の申告内容
 - ☐ 手配変更項目
 - ☐ 変更手数料收受と他のお客様へのご案内について
 - ☐ お薬などの携行の有無
 - ☐ その他 _____

6 お客様への事前案内

(この項目については、お客様に書面でご案内いただくことを奨励いたします)

- (1) ☐ 手配変更内容
- ☐ 機内食
 - ☐ 行程に含まれる食事（変更後のメニューの再変更は不可）
 - ☐ その他 _____
- (2) ☐ お客様への事前確認
- ☐ 【ハートフルシート(予約相談篇②)食物アレルギーをお持ちのお客様】の各種注意事項はお客様にご案内済み
- (3) ☐ お手伝い
- ☐ アレルギー物質を英文や現地語に直してお客様にお渡ししてはいかがでしょうか？

7 食物アレルギー以外のお客様

- (1) ☐ お客様のご要望を十分お伺いし、必要な手配を行う * 宿泊を伴う船舶利用時も同様
- ☐ 宿泊施設へのベッドリネンの交換依頼(羽毛⇒羊毛、化繊など)
 - ☐ 宿泊施設への依頼(清掃の徹底など)

(関連用語の英語表記)

アレルギー : ALLERGY

〇〇に深刻なアレルギーがあります : I have serious allergy for 〇〇

小麦 : WHEAT

かに : CRAB

まつたけ : MATSUTAKE MUSHROOM

蕎麦 : BUCKWHEAT

キウイフルーツ : KIWI

もも : PEACH

乳製品 : DAIRY PRODUCTS

牛肉 : BEEF

やまいも : YAM

卵 : EGGS

くるみ : WALNUT

りんご : APPLE

落花生 : PEANUT

さけ : SALMON

ゼラチン : GELATIN

あわび : ABALONE

さば : MACKEREL

キノコ : MUSHROOM

いか : SQUID

大豆 : SOYBEAN

オリーブ油 : OLIVE OIL

いくら : SALMON ROE

鶏肉 : CHICKEN

貝 : SHELLFISH

えび : SHRIMP

バナナ : BANANA

甲殻類 : CRUSTACEAN

オレンジ : ORANGE

豚肉 : PORK

アボカド : AVOCADO

羽毛 : FEATHER

ダニ : MITE

ホコリ : HOUSE DUST

化学物質 : CHEMICAL

金属 : METAL

化繊 : SYNTHETIC FIBERS

(MEMO)