

第3章:現地オペレーション篇

【添乗員・ガイドの留意点】

1. 歩行の不自由なお客様への配慮
2. 耳の不自由なお客様への配慮
3. 医療機器類をご利用のお客様への配慮
4. 糖尿病のお客様への配慮
5. 食物アレルギーをお持ちのお客様への配慮

添乗員・ガイドの留意点

[お客様名:][旅行先:]
[出発日: 月 日][予約番号:]

1 歩行の不自由なお客様

1 歩行状況の確認

- (1) ☐ 歩行不可 ☐ ご自身でのバスの乗り降り不可 ☐ 長距離歩行不可 ☐ 単独歩行不可
☐ 歩行が遅い ☐ その他
(2) ☐ 介助者の有無 ☐ なし ☐ あり ()
(3) ☐ 車いすの持参 ☐ なし ☐ あり

2 航空機の利用に際して

- (1) ☐ 空港車いすの手配状況 (☐ 手配あり ☐ 手配なし)
(2) ☐ 車いす利用時の出入国手続きルートチェック
☐ 一般旅客と導線が異なる場合は再集合場所の確認 _____
☐ 出発時はゲート番号を案内 _____
(3) ☐ 機内座席に配慮が必要な場合はその確認と調整
(4) ☐ 機内優先搭乗の確認と、降機時の集合場所案内

3 車両に関して

- (1) ☐ 空港送迎 (往路・復路チェック)
☐ 別車両なし ☐ 別車両あり (☐ 専用車 ☐ タクシー ☐ その他)
☐ 別車両ありの場合のミート場所案内
☐ 荷物はお客様と一緒に搬送
(2) ☐ 観光・移動時
☐ 車両への乗降はお客様ご自身・または同行者の介助のみで行っていただくことを再確認。
☐ バス乗降に時間がかかる場合は早めの集合をお願いする。
☐ バス内座席位置について、入り口に近い席が必要な場合は他のお客様に事前案内。
☐ 車いすの車両への搭載はドライバーに依頼(但し、破損などについてお客様の了承を事前にいただく)。

4 宿泊施設の利用に際して(船舶内の宿泊も含む)

- (1) ☐ バリアフリールーム等特別な依頼の確認
☐ バリアフリールーム (☐ 依頼なし ☐ 依頼あり _____)
☐ レンタル車いすの依頼 (☐ 依頼なし ☐ 依頼あり _____)
☐ お部屋について (☐ エレベーター近くの部屋 ☐ 同行者と近い部屋 ☐ その他 _____)
☐ その他特別手配
☐ 施設内の多目的トイレの有無と場所の確認 ☐ なし ☐ あり (場所: _____)
☐ 施設内レストランなどへの車いす導線の確認と案内

5 観光に関して

* 観光時の諸注意・ご案内は事前に行うことが望ましい。

- (1) ☐ 観光地における障害の有無確認
(2) ☐ スケジュール管理についての協力を再度お客様に依頼
(3) ☐ 途中待機が必要な場合はその場所のご案内 (場所: _____)
(4) ☐ バス内待機が必要な場合は待機時の諸注意
☐ スケジュール案内 ☐ トイレのご案内 ☐ ドライバーの責任案内 ☐ 保安上のアドバイス
(5) ☐ 車いす用観光ルートがある場合はその確認とご案内
(6) ☐ 最終的な出発時間とバス駐車場所の再確認

6 食事に関して

- (1) ☐ 車いす利用時は事前にレストランへー報
☐ レストラン内階段の有無確認 (☐ ありの場合の対処確認)
☐ トイレへの導線における障害の有無 (☐ ありの場合の対処確認)
- (2) ☐ 下車場所からレストランまでの距離と途中の障害確認

7 旅行会社の責任に関して

* 基本的な旅行会社の責任を理解しておいてください。

- ☐ 添乗員やガイドは旅程管理を行うもので、介助・介護は行わない。
- ☐ 他のお客様と公平にサービスを提供するもので、特別なサービスはお客様負担。
- ☐ 旅程管理・スケジュール管理が優先される。
- ☐ 旅程管理上支障が出る場合は、同行者にその旨説明し、協力を求める。
- ☐ 必要な介助者が不在(いても介助しない場合も含む)の場合や、健康面での問題がある場合は、速やかに企画旅行会社の責任部署に報告し、善後策を協議。

2 耳の不自由なお客様

1 事前のお客様へのご案内

- (1) ☐ 手話・筆談不可 (但しスケジュール案内や諸注意は書面でご案内)
- (2) ☐ お客様との意思疎通方法 (☐ 筆談 ☐ 読唇 ☐ ジェスチャー ☐ 携帯利用 ☐ その他
☐ 携帯電話を通じてのコミュニケーションをご要望の場合は番号やアドレスの確認などを行う。

2 航空機や船舶の利用に際して

- (1) ☐ 運航会社への事前連絡 (緊急避難時のことを配慮し、必ず伝える)
- (2) ☐ 機内座席位置や船室について配慮が必要な場合は運航会社に依頼
- (3) ☐ 港内で解散・集合を行う場合は、その時間と場所を書面で伝達

3 宿泊施設の利用に際して(船舶内の宿泊も含む)

- (1) ☐ 宿泊施設側への事前連絡 (緊急時を考慮し、必ず伝える)
- (2) ☐ 宿泊施設側への依頼事項 (☐ ノックセンサー ☐ バイブレーション目覚まし ☐ その他)
- (3) ☐ お部屋について (☐ エレベーター近くの部屋 ☐ 同行者と近い部屋 ☐ その他)
- (4) ☐ 緊急時にはマスターキーを使ってドアを開ける場合があるので、ドアチェーンを使わないようご案内。
- (5) ☐ 滞在中のスケジュールや諸注意は書面でご案内。(施設内掲示板利用も考慮)
- (6) ☐ 緊急時の連絡方法確認 (☐ 添乗員の部屋番号案内 ☐ その他)

4 観光に関して

- (1) ☐ 観光時のスケジュールを書面で案内 (☐ 集合時間 ☐ 集合場所 ☐ 車両駐車場所 ☐ 諸注意)
- (2) ☐ 観光中は当該旅客がはぐれないよう注意。

5 食事に関して

- (1) ☐ メニューチョイスがある場合は事前にお客様にご案内しておく食事の際スムーズ。
- (2) ☐ ドリンクの追加なども事前にご要望をお伺いしておくスムーズ。
- (3) ☐ トイレの場所、出発予定時刻を食事前に書面で案内。

6 その他

- (1) ☐ 通常口頭でご案内する諸注意事項は漏れなく伝わるよう書面を用意しておく。
- (2) ☐ サービス提供機関(ホテル、レストラン、ドライバー、ガイド、現地係員等)へは必ず事前連絡しておく。

3 人工関節、オストメイト、ペースメーカー等をご使用のお客様

* 保安検査でチェックされるため、口頭での説明や、事前に説明用カードを用意しておく手続きがスムーズです。

* ペースメーカーは磁気の影響を受ける場合がありますので、事前に係員にペースメーカー使用を説明しておくとい。

4 糖尿病のお客様

(1) ☐ インスリン注射器を持参されている ☐ いいえ ☐ はい

* インスリン注射器は保安検査でチェックされるため、口頭での説明や糖尿病手帳の提示が必要。

* 事前に「INSULIN」と書いたカードなどを用意しておく手続きがスムーズ。

* 保安検査時にお客様のフォローを。

* 航空機利用時、日本国内並びに日本出発の国際線では全量機内持ち込み可能ですが、海外においては、機内使用分+予備しか持ち込めないの、残りは全て託送荷物に入れる必要がある。

* 航空機内持ち込み制限があるのは「注射針」ですので、カートリッジ式インスリンは全量機内持ち込み可能

(2) ☐ 機内食の変更を依頼されている ☐ いいえ ☐ はい (☐ 航空会社に事前確認)

5 食物アレルギーをお持ちのお客様

1 航空機の利用に際して

(1) ☐ アレルギーの確認 ☐ アレルギー品目 (_____)
☐ 症状 (_____)
☐ エピペンの有無 (☐ 持参 ☐ なし)

2 航空機の搭乗や船舶の乗船に際してのメニュー変更

(1) ☐ 機内食等変更の有無 ☐ なし ☐ あり (具体的な対応メニュー:

(2) ☐ 変更確認

3 食事に関して

(1) ☐ メニュー変更の有無 ☐ なし
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)
月 日 ☐ あり (変更メニュー: _____)

(英語表記例)

インスリン : INSULIN

人工関節 : ARTIFICIAL JOINT

心臓ペースメーカー : PACEMAKER

オストメイト : OSTOMATE

エピペン(エピネフリン注射) : EPINEPHRINE INJECTOR

埋め込み金属 : IMPLANT BOLT

義足 : ARTIFICIAL LEG

植込み型除細動器 : IMPLANTABLE CARDIOVERTER DEFIBRILLATOR

CPAP(睡眠時無呼吸症候群の治療機器) : CONTINUOUS POSITIVE AIRWAY PRESSURE