

障がい者受付対応セミナーテキスト（平成28年2月）

1. 障害者差別解消法

< 目的 >

すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的とするための法律。

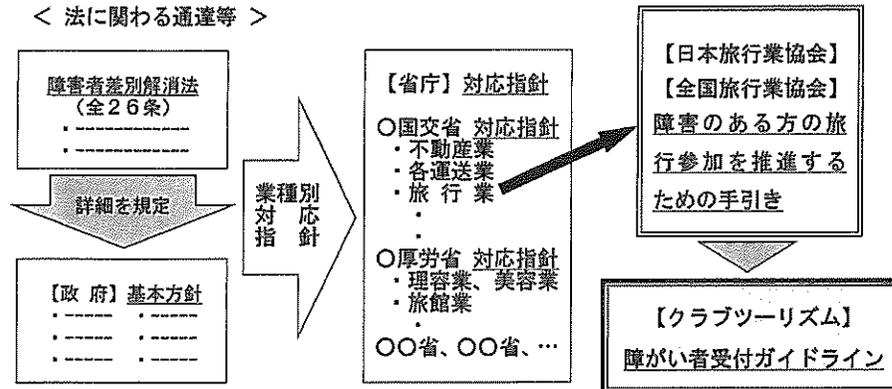
< 経緯 >

- 昭和45年 障害者基本法成立
- 平成16年 障害者基本法改正 ※差別の禁止を規定
- 平成18年 国連総会において障害者権利条約を採択
- 平成19年 日本による障害者権利条約への署名
- 平成23年 障害者基本法改正 ※ 障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
- 平成25年 障害者差別解消法 公布
- 平成26年 障害者の権利に関する条約締結
- 平成27年 障害者差別解消法「基本方針」閣議決定
- 平成28年 障害者差別解消法施行（予定）

< 骨子 >

- ① 「不当な差別的取扱い」の禁止
- ② 「合理的配慮の不提供」の禁止（公的機関は義務、事業者は努力義務）
- ③ 「建設的対話」を通じた「柔軟な対応」

< 法に関わる通達等 >



2. 「不当な差別的取扱い」の禁止（義務）

正当な理由なく（障害の状況やツアー内容にかかわらず）、障害があるということだけを理由に申込みを拒否または制限を加える行為の禁止。

<正当な理由の判断の視点>

具体的場面や状況に応じて総合的、客観的に判断する。客観的とは、第三者の立場から見ても納得を得られるような客観性が必要。

<不当な差別的取扱いとならないと考えられるもの（例）>

- ・ お申し出内容に対応するために、プライバシーに配慮しつつ障がいの状況を確認する行為。
- ・ お申し出の内容に対応するために必要なホテル、運送サービス（リフト付バス等）の手配努力をしたにもかかわらず、手配できず、お申し込みをお断りまたは制限を加える行為。（手配努力は必要）
- ・ 添乗員等が医学的、専門的な知識を必要とする介助や添乗業務に支障を来たす可能性のある措置の求めに対してお断りする行為。
- ・ 障害の状況とツアー内容を照らし、介助者の同行が必要であることが明らかなのに、介助者の同行ができない場合にお申し込みをお断りまたは制限を加える行為。
- ・ 旅行契約時に障害についてのお申し出がなく契約後に申し出があった場合は、極力応じる必要があるが、係る措置に必要な手配がすすめられなかった場合やその時間的余裕がなく確認等ができなかった場合にお申し込みをお断りまたは制限を加える行為。
- ・ 例えば補助犬をお連れの方などが、既に申し込んでいる他の参加者の健康上の理由など（動物アレルギーなど）で深刻な影響を与えるおそれがある場合に、お申し込みをお断りまたは制限を加える行為。

● 建設的対話なし、お断り理由の説明なし

= 不当な差別的取扱いとなる

お申し出に対しては、参加可否のための確認、相談（＝建設的対話）が必要不可欠。

お断りする場合は、その理由をお客様自身が理解、納得できるような説明が必要。説明がない場合は不当な差別的取扱いとなる。

3. 「合理的配慮の不提供」の禁止（公的機関は義務、事業者は努力義務）

事業者は、事業者の過重な負担にならない範囲で、障害者の社会的障壁を除去するための配慮を施すよう努めなければならない。

<合理的配慮の考え方>

- ・ 合理的配慮は障がい者や具体的場面の状況によって個別かつ多様。双方の建設的対話による相互理解を通じて柔軟に対応されるべきもの。
- ・ 合理的配慮の内容は、技術の発展や社会情勢の変化に応じて見直しが必要。
- ・ 本業（旅行業）に付随するものに限られる。医療行為など高度な専門知識や技術、法令上の資格を必要とする行為、食事や排泄などの介助行為は旅行業に付随する業務とはいえず、合理的配慮の対象外。

<過重な負担の考え方>

- ①事業への影響の程度（事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ②実現可能性の程度（物理的・技術的・人的・体制上の制約）
- ③費用・負担の程度（収益を圧迫する程度）
- ④事務・事業規模（企業体力の差異、大きな会社なら可能だが…等）

上記の要素等を総合的・客観的に精査し、過重な負担と判断した場合はその理由を説明し理解を得るよう努める。代替案等考えられる場合は提案する。

<過重な負担とならず合理的配慮が可能と考えられる例>

- ・ 申し込みや受付に際する筆談や契約書面等の読み上げ説明。
- ・ ツアーで利用する宿泊施設や運送機関、観光地等におけるバリアフリーの状況について情報を提供する。
- ・ 障がいの状況や希望を踏まえ、利用する宿泊施設や運送機関等に、障がい者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。
- ・ ツアー中のバス座席位置や宿泊施設の部屋位置の配慮、集合時間や重要事項を大きなボードで説明またはメモを渡すなどして案内。
- ・ ツアー中、エスカレーターやスロープのあるルートが付近にある場合に、添乗員等がそのルートを紹介する。
- ・ 補助犬をお連れの方と動物アレルギーのある方が同じツアーに参加される場合などは、双方の影響が最小限となるように配慮する。（手段が講じられない場合はお申し込み順先決が基本でご参加をお断りできる。）

<過重な負担と考えられる例>

- ・ 募集型企画旅行のように既に利用する宿泊や運送等サービスが決定している場合で、障害の状況に応じたサービスへの変更（バリアフリー対応の旅館やリフト付きバスへの変更等）が困難な場合。
- ・ 添乗員の医療行為など高度な専門知識や技術、法令上の資格を必要とする行為、食事や排泄、移動時の介助などの介助行為。バスの乗降で手を貸す程度は過重とならない。おぶるのは過重&危険。
- ・ 添乗業務に支障を来たず行為。（つきっきり、常に筆談で対応等）

添乗員に添乗業務の範囲を超える申し出があった場合は、“旅行中の添乗員の役割は旅行サービスが適切に旅行者に提供されるよう管理すること”であることを説明し、お客様の介助については旅行業者の本来の業務に付随するものではないのでお断りせざるを得ないことを理解してもらうことが必要。また、災害時の避難のための必要な措置を添乗員が行うように求められた場合は、施設内の避難誘導等は施設が行うことを説明する。

- ・ その他、事務・事業への影響の程度、他の参加者への影響、費用負担の程度等の状況に応じて「過重な負担」に当たると判断される場合。

4. 「建設的な対話」と「柔軟な対応」

障がいをお持ちの方のお申し出は下記ポイントに留意して丁寧に！

- ①ご参加いただくことを大前提にポジティブに考える。
特に聴覚障がいのある方、車椅子ご利用の方、補助犬同行の方のお申込みはお断りしない。（当社「障がい者受付ガイドライン」）
- ②障害の状況をよく確認する。（できること、できないこと）
- ③障害の状況とツアー内容に照らして、当社ができること、できないことをしっかり説明する。
- ④合理的配慮の範囲を超える部分については有償手配の可能性についても丁寧に案内する。
- ⑤総合的に判断して、お客様の意思を確認し、当社の見解も表明する。
- ⑥必要に応じて、合理的な配慮の範囲を超える部分に関して不測の事態が起きた場合に行き届いた案内ができないことについての書面をお渡しする。

5. 当社の取り組み

< 経過 >

- 平成 24 年 1 月 聴覚障がい者受付基準制定
ツアー種別によって受付制限を規定(添乗員なし、介助者なしの海外ツアー、登山ツアーなど)。原則として全て受付けるが、旅程管理上軽微な企業努力では管理困難と思われる分野のみ制限
- 平成 27 年 9 月 障がい者受付プロジェクト開始
当社ツアーにおける障がい者対応指針、基本的留意事項、ガイドライン策定の準備をすすめる。(総務部、CSR推進部、業務部、営業本部が参加)
- 平成 27 年 12 月 障がい者受付ガイドライン制定
聴覚障がい者、車椅子利用者、補助犬同行者の一般ツアーへの受け入れについての基準として制定。「聴覚障がい者受付基準」廃止

「障がい者受付ガイドライン」

- ① すべて例外なく受付する。お断りしない。
- ② 第一段階として当社の取扱いが増加している「聴覚障がい者」、「車椅子利用者」、「補助犬同行者」の一般ツアーへの受け入れについて規定。
- ③ 「受付(コールセンター、店頭等)」、「企画デスク」、「TD(TDセンター等)」の業務分野別に規定。
- ④ 建設的対話、具体的対応は主に「企画デスク」が行う。「受付」はお断りせず受付し(必要に応じて要望を伺う)企画デスクへ連絡、「TD」は企画デスクの指示を確認しお客様対応を行う。
- ⑤ 上記②以外の障がいについても、基本姿勢は変わらない。建設的対話を通じて柔軟な対応を行う。

● 建設的対話なし、お断り理由の説明なし

= 不当な差別的取扱いとなる

お申し出に対しては、参加可否のための確認、相談(=建設的対話)が必要不可欠。

お断りする場合は、その理由をお客様自身が理解、納得できるような説明が必要。説明がない場合は不当な差別的取扱いとなる。

6. 募集広告・取引書面等の表示

「ご旅行条件書」や「旅行業約款」には従来より「特別な配慮を必要とする方の申込み」について記載しているが、お申し出いただくことを強くお勧めする表示をする。

(1) 「パンフレット」への記載

- ① スペースの関係上、紙面を割けないケースを鑑み、特別な配慮を必要とする方の申込を記載したご旅行条件の部分（下記（2））を読んでいただくよう注意を促す文言を目立つ場所に記載。
- ② コース毎に、固有の事項で障がいの状況によって影響を受ける可能性があるものがあれば、その旨を記載するか、「係員にお問い合わせください」と記載。

(2) 旅行条件書の「お申込み条件」の項目への記載とお客様への説明

- ① 旅行条件書には、必ず「特別な配慮が必要な場合はその旨を申し出ること」を記載し、必要に応じて口頭でもお客様に説明する。
- ② 「健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方その他特別な配慮を必要とする方は契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます」

(3) トラベルアンサー

- ① 申込みの画面遷移の中に、特別な配慮を必要とする方の有無やその内容を伺うチェックボックスを設置。（平成28年2月現在、開発中）。
- ② ①の特別な配慮を必要とする旨の入力があった場合には、「お客様が必要とされる特別な措置の内容についてお伺いしたうえで、旅行中の対応の可否について確認・相談させていただきます。」と表示。

●障害者差別解消法関連 抜粋要覧

<p>【障害者差別解消法（障害者差別解消法の総論）】 第1条（目的） 全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。</p>	<p>【内閣府】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針 <法より詳細な部分を抜粋></p>	<p>【国土交通省】 所管事業における障害者差別の解消の推進に関する対応指針 <法・基本方針より詳細な部分を抜粋></p>	<p>【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方々の旅行参加を推進するための手引き <法・基本方針・対応指針以外の部分を抜粋></p>
<p>第1条（目的） 全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。</p>	<p>1. 2 法の基本的な考え方 障害者の社会への参加を妨げている社会的障壁を取り除くため、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の不提供の禁止を、普及啓発活動を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりに浸透し、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進されることを期待するものである。</p>	<p>1. 2 法の基本的な考え方 事業者が障害を理由とする不当な差別的取扱いを行うこと及び合理的配慮の不提供により障害者への権利利益の侵害をもたらすことは、差別にあたるとして禁止するとともに、事業者に対し合理的な配慮の提供の努力義務を課している。</p>	<p>（同左） ・ 認知症の方、心身に不自由のある高齢者の方、禁煙に起因する障がいのある方を含むると解釈される。 ・ 当手引きでは「旅行をする上で相応な制限を課する状態にある方」を想定。</p>
<p>第2条（定義） 1. 障害者とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他の心身の機能の障害がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を要する状態にあるものをいう。 2. 社会的障壁とは、障害がある者になつて日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような物障、制度、慣行、觀念その他のもののをいう。</p>	<p>2. 1 法の対象範囲 (1) 障害者 ・ 障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものであつて、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。 ・ 特に女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれていいる場合があること、障害者には、本人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する。</p>	<p>（同左）</p>	<p>・ 法第(政府)⇒基本方針(政府)⇒対応指針(国土交通大臣) ・ 法第(政府)⇒基本方針(政府)⇒対応指針(国土交通大臣)</p>
<p>第5条（基本方針） 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」といふ。）を定めなければならない。</p>			

障害者差別解消法（障害者理由とする差別の解消の推進に関する法律）	【内閣府】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	【国土交通省】 所管事業における障害者理由とする差別の解消の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き
<p>障害者（障害者）における障害を理由とする差別の禁止</p> <p>1. 事業者は、障害を理由として不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。</p> <p>2. 事業者は、その事業の実施に伴う負担が過度でないときは、障害者の権利利益を侵害の状況に応じて、社会的標準の除去の要否について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。</p>	<p>2. 2 不当な差別的取扱い</p> <p>(1) 1. 不当な差別にならない取扱い ・ 障害者を障害者でない者とはして不適当な取扱い（積極的改善措置）、障害者でない者との取扱いにより、障害者でない者と異なる取扱い、合理的配慮を提供するためにコウガイバシューに配慮しつつ障害者の状況等を確認すること。</p> <p>(2) 正当な理由の判断の視点 ・ 正当な理由に相当するかどうかについて、個別の事実ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益等（例：安全・健康、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、場客発生防止等）の観点に鑑み、具体的に判断することが必要。 ・ 正当な理由があると判断した場合に、事業者はその理由を説明するものとし、理解を得ることが望ましい。</p> <p>2. 3 合理的配慮 (1) 合理的配慮は本来の業務に付随するものに限り、事業の目的・内容・機能の本質的な要素には及ばない。 1. 合理的配慮は具体的な場面の状況によって多岐かつ個別性に高いものであり、多岐かつ個別性の高い相互理解を通じて合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものである。 2. 合理的配慮は個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であり、各場面に別ける種類の整備状況によりその内容は異なることとなる。</p> <p>(2) 適宜な負担の基本的な考え方 ・ 適宜な負担に相当するかどうかについては、個々の事実ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的に場面に即して総合的・客観的に判断することが必要である。 ・ 適宜な負担に相当すると判断した場合、</p>	<p>2. 1 不当な差別的取扱い</p> <p>(同志)</p> <p>(2) 正当な理由の判断の視点 ・ 客観的に判断する上では、客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。 ・ 「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、甚大損害や具体的な危険も生じないに安全の確保などという説明のみで「ハードを履け」といふことは適切ではない。</p> <p>2. 2 合理的配慮 (1) 趣旨 ・ 医療行為など実施にあたって高度な専門知識や法令上の義務を必要とされる行為や、食事・排泄等の介助行為などは、国土交通省所管事業の本来の業務に付随するものとは見えず、合理的配慮の対象外と見られる。 ・ 合理的配慮の内容は、持病の進展、社会情勢の変化等に依って変わり得るものである。 ・ 合理的配慮の実施に当たっては、障害者の性別、年齢、扶養等に配慮するものとする。 ・ 合理的配慮については、障害の状況等が変化することもあるため、適宜見直しを行うことが重要である。</p> <p>(3) 適宜な負担の基本的な考え方 ・ 事業者は、客観的に見ればにより、その意向を十分に把握し、理解しつつ、具体的にどのような措置を講じるか検討・調整を行うこととする。 ・ 「適宜な負担」とは、客観的な事実に基づいて判断されるべきであり、客観的に見ても納得を得られるような「客観性」</p>	<p>1 事前準備</p> <p>1-1. 店舗での準備 1. 店舗への案内のブレイク 2. 店舗の案内（障害スローの設置物）、出入口からカウンターまでの幅員確保（通路幅90cm以上確保できるように）、バリエーション等設備の置き方を工夫 3. 緊急時までの避難案内に車椅子等が乗った場合の道順も記載</p> <p>(2) お客様とのコミュニケーション手段の確保 筆談（筆談ボードなど）、紙の書面等必要事項の読み上げ等のコミュニケーションツールの活用（手話通訳に場合の活用を事業者が負担することでは必要でない）</p> <p>1-3. 企画上の留意等 (1) 日頃から運営・宿泊施設等のバリエーション状況やサービス対応の情報を把握する。新施設予約や変更時に取り交わす情報の記載項目等を工夫。 (2) 旅行目的地・観光地のバリエーション情報だけでなく、そこに滞在する観光地のバリエーション情報も把握する必要がある。障がい者が円滑に観光できるか、宿泊の代替手段があるか？ 等な日頃から把握する業者の状況を工夫（例：慣用字・金力比置富の省略）。</p> <p>1-4 取引条件説明書面の見直し 「取引条件」には従来より特別な配慮を必要とする方の申込みについて記載しているが、お申し出いただくことをお勧めする手法を工夫する。</p> <p>(1) バリエーションへの配慮 1. サービスの提供上、書面を付けないサービスを含み、特別な配慮を必要とする方の申込みを記載した「旅行条件」の部分を添えていただくよう注意を促す文言を記載。 2. サービス毎に、個々の事項で障がいの状況によって影響を受けられる可能性があるものがある場合は、その旨を記載するが、「原則にお願いはさせていただきます」と記載。</p> <p>(2) 旅行条件書のお申込み条件の項目への記載とお客様への説明 ・ 旅行条件書には、必ず「特別な配慮が必要な場合はその旨を申し出る」と記載し、口頭でお客様に説明する。 ・ 「書類を渡している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、盲導犬、動物アシスタント、動物アシスタントの方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方その他の特別な配慮を必要とする方は～」</p> <p>5. ウェブサイトの申込みフォームの見直し ① 旅行参加にあたり特別な配慮を必要とするかどうかの質問項目として「ウェブブラウザはブラウザをダウンロードしているか、お客様から特別</p>

<p>障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）</p>	<p>【内閣府】障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針</p>	<p>【国土交通省】所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>	<p>【一般社団法人 日本旅行業連合会（JATA）】障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き</p>
	<p>障害者に対する理由を説明し理解を得るよう努めることが望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業への影響の程度（事業の目的・内容・機能と相なうか否か） ・ 差別可能な程度（物理的・法的・人的・体制上の制約） ・ 費用・負担の程度 ・ 季節・季節変動 	<p>性が必要とされるのである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「適量な負担」を前提に、合理的配慮の提供を求める法的義務が形骸化されるべきではなく、拡大解釈や具体的な義務も亦合理的配慮の提供を行わなければならないこととは適切ではない。 <p>2. 3 合理的配慮の具体例</p> <p>別項において国土交通省所管事業の主な事例に関する具体例を示している。</p> <p>2. 対象事業</p> <p>1 対象事業</p> <p>【例】「旅行業関係」</p> <p>旅行業を対象とするが、旅行業とは、旅行客と運送機関、宿泊施設、飲食施設その他の観光関連施設（以下「運送等サービス」と）との間に入り、ツアーの企画・運送等サービスの手配等を行う事業であり、自ら運送等サービスを提供する事業ではない。よって以下の具体例は、旅行中に利用される運送等サービスそのものにかかるとは関係ない。</p> <p>2 具体例</p> <p>(1) 差別的取扱いの具体例</p> <p>① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害があるという点だけを理由として、障害の状態、ツアーの内容、介助者の同行の有無にかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。 ・ ツアーの内容、障害の状態、介助者の同行の有無に照らし、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じると認められないにもかかわらず、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。 ・ ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じない場合とは、ツアー中の参加者全員（障害者本人を含む。）の安全を確保できない場合や、いずれかの参加者に特に旅程とおりのサービスを提供できない場合等を指す。 <p>・ 障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要ない、又は、支援措置が必要であるとしても、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない適切な措置で足りるに</p>	<p>な配慮を必要とする旨を入力する欄を設ける。</p> <p>② ①の特別な配慮を必要とする旨の入力があつた場合には、「お申し込みいただきありがとうございます。お客様が必要とされる特別な配慮の内容についてお問い合わせいただき、旅行中の対応の可否について確認・相談させていただきます。」というようにお答えする。</p> <p>II 申込み時のお客様対応</p> <p><差別的対応></p> <p>① 障がいのある方から障がいの状況や必要な配慮をお伺いする。</p> <p>② 運送・宿泊機関等の受入が可能かどうかを確認。</p> <p>③ 旅費全体や車の参加費への影響の有無等からみて参加の可否を判断し案内。</p> <p>上記①～③の手順を踏まずに、障がいがあるという理由だけで参加をお断りした場合は、不当な差別的取扱いとされる。</p> <p>※ 運送・宿泊機関等に対する対応の可否や旅程及び他の参加者への影響の有無を確認するために必要な時間等を設けることは不当な差別とはならない。</p> <p>II-1. 障がいの状況に合わせたサービス等旅行内容の説明</p> <p>①旅行のスケジュール、観光スポットの状況、利用を予定している運送機関や宿泊施設の状況などをできるだけ詳しく説明する。</p> <p>②障がいのある方が安全、安らぎに参加できる旅行かどうかを相談。</p> <p>※合理的配慮を行うのに必要な障がい者の状況をお伺いすることは差し支えないが、障がいの内容について詳しく伺われることはお客様にとっても不愉快なことであることに留意して、お伺いする目的を説明し、また上で、必要な範囲の情報をお伺いするように仰ぐ。（「インターネットツアー」ハンドブックを参照）</p> <p>II-2. 必要な措置のヒアリング（障がいの状況のヒアリング）</p> <p>①お客様から旅行中に必要とされる措置をドライバーに説明しつつ、できるだけ具体的にヒアリングする。（「インターネットツアー」ハンドブックを参照し、各社の手順を参照する。）</p> <p>②「お客様に申し出た内容に障がいの運送や異議から、旅行業者がどのような措置が必要か判断するのではなく、「旅行業者は旅行に關する情報を提供し、必要な措置についてお客様と相談・対話を重ね、どのような措置が必要かを双方で検討し、また、お客様から必要な措置の手段を申し出てもらう」お客様から具体的な措置のお申し出がない場合は、旅行業者から、「OOは必要ではないでしょうか、1と具体的な措置を提案していく。」</p> <p>(2) 介助者の紹介</p> <p>①介助が必要の場合は、障がいのある方と介助者の担当の問題もあつた上で、まずお客様に自身で介助のため同行してくれる人を選定するよう促す。</p>

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）	【内閣府】障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	【国土交通省】所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き
	<p><合理的配慮の一例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子利用者のために席間に格納スペースを確保するための物理的配慮 ・ 箸置き、箸上げ、手話などによるコミュニケーションなどの意思疎通の配慮 ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整などにより、慣行の柔軟な変更 	<p>② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的不扱いにあつたまいと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、ツアーメンバーに配慮しつつ、障害者に健康等の状態を把握する。 ・ 障害者から、事前に申告のあった健康の状況や必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等カーゴを心を持って手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する。又は、旅程の一部に制限を加える。 ・ 障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的・専門的知識を要しない程度に措置を講ずる紹介、補助等の他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同行を拒絶する場合には、ツアーへの参加を拒否する。又は、旅程の一部に制限を加える。 ・ 障害者から、到着の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前にも、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への影響の有無を確認できない場合に、ツアーへの参加を拒否する。又は、旅程の一部に制限を加える。 <p>(2) 合理的配慮の提供の具体例</p> <p>① 多くの事業者にとって重要な負担とならず、環境的に提供を行へることを講ずる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ツアーにおいて相談を受ける際、利用する運送機関等におけるバリアフリーの状態について情報を提供する。 ・ ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。 	<p>② お客様の依頼があつた場合に旅行業者が介助者の登録事業者を紹介する。</p> <p>【添乗員の対応について】</p> <p>① 添乗員の介助は、医学的・専門的知識を必要としない習熟なものであり、かつ添乗員の業務やリスクが生じないものであると判断出来る場合に限られる。</p> <p>② 上記の範囲を超え申し出があつた場合は、旅行中の添乗員の役割は旅行サービスが適切に提供されるよう管理することであること例えば、利用を予定している運送・宿泊機関等への手配内容の再確認・確認、旅行者との関係では乗客・乗務員の案内等であること等）を要しない、お客様の介助については、旅行業者の本業の業務に付随するものではない、お客様の安全を確保しないことを要しないことである。また、災害時の避難の要する場合は添乗員が行うよう求められた場合は、施設内の避難誘導等は添乗員ことを要する。</p> <p>(3) 非客席の運送誘導など</p> <p>障がいのある方にとっては、災害時の運送誘導について特別な配慮が必要となる場合があるが、そのほかの場合は、運送・宿泊機関等と事前に通話誘導の方法について相談をし、必要に応じて施設から客席に説明するよう依頼する。</p> <p>II-3. 運送・宿泊機関等への確認、他の参加者に深刻な影響を与える可能性のない事例について</p> <p>(1) 運送・宿泊機関等への確認</p> <p>ア お客様が必要とする措置について運送・宿泊機関等へ伝え受入の可否を確認する。運送機関の条件だけでなく、その施設までの動線上の扉等の有無等を確認する。（駐車場から施設の入場口までの間の扉等の有無等）</p> <p>※確認事項例：客席のドアのサイズと車椅子のサイズ、旅行業者が予定したカーゴスペースの状況により提供できない場合（例えば、ある社社の本営までは車椅子で行けるが県営までは行けない）、施設の入り口への車椅子で行けるが乗客用へは行けないなど。）</p> <p>イ 運送・宿泊機関等からの客席の提供</p> <p>運送・宿泊機関等の方針により、お客様の状況に応じて一定の条件が規定されている場合（例えば、乗客で乗客乗客者が健康状態を確保に持ち込む必要がある場合、診察室の提供を求められる場合があることなど）や、搬送やバスの等の車両の物理的構造により利用できる車椅子の種類が限られるなど、一定の制限がある場合がある。</p> <p>(2) 他の参加者の健康等に深刻な影響を与える可能性がある場合</p> <p>直切バスの利用する旅行に補助犬を帯同する方が参加した場合など、障い申し込んだ参加者に動物アレルギーの申し出をした方がいたときには、その方の健康に深刻な影響を与える可能性がある</p>

10

<p>障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）</p>	<p>【内閣府】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針</p>	<p>【国土交通省】 所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>	<p>【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き</p>
		<p>② 適宜な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取引条件説明書類、契約書面、申込書類、届出書面その他の契約に関する書面及び案内書面の重要な部分について、障上行による説明、音声変換のためのテキストデータの交付等の措置をとる。 ・ ツアー中、聴覚障害者又は知的障害者のため、添乗員等が、集合・解散時間や重要な注意事項を大きなボイスや通用紙等に記載して見せたり、それらが記載されたラミネートを交付する等して案内する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る）。 	<p>め、補助犬を帯同する方から申し出があった場合は、既に申込みを完了した参加者の中に補助犬利用の方の申し出があった方はいないかどうか確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 補助犬利用の方の申し出があった場合は、既に申込みを完了した他の参加者の中に補助犬を帯同するお客様がいないかどうか確認する。 <p>※「深刻な影響を与える可能性がある場合」とは、継続上の理由など客観的に説明できるもので、かつ申込みの際に特別な配慮を必要とする旨の申し出があった事例に則するものに限る。単なる「暑い」「寒い」によるものは含まない。</p> <p>Ⅱ-4. 遊覧・手配結果のお客様へのアンケートと参加の可否の判断のための対応と指針</p> <p>(1) 遊覧結果のお客様への回答</p> <p>ア 運送・宿泊機関等からの回答は、それぞれの業者ごとに正解にお客様に伝える。運送・宿泊機関等から一定の手続きや書類の提出等の条件があった場合は、その内容と書類や書類の提供や理由を説明すれば、旅行業者として不当な差別をしたことにはならない。この説明を参照すると不当な差別が認められ、なおそれがある。なお、運送・宿泊機関等に申込み可能な理由があるが、人間的な制限が十分にあると説明する必要がある。</p> <p>イ 運送・宿泊機関等から受入ができない旨の回答があった場合は、その理由をお客様に伝える。運送・宿泊機関等がその理由を示さない、あるいは合理的配慮に欠けるなど明らかに不当な差別が認められている場合は、その旨を運送・宿泊機関等に説明して運送・宿泊機関等と対応方法を相談する。</p> <p>(2) 他の参加者に深刻な影響を与える場合の要因</p> <p>3 (2)で提示したように、既に申込みされている他のお客様に深刻な影響を与える可能性がある場合は、例えば、貸切バスの前後に分かれて乗っていたりなど、あなたが影響を回避策を検討する。そのうえで他に手配がない場合には、あなたが影響を回避策を検討し、申し込もうとするお客様の影響をお断りする。この場合は、正当な理由があり、不当な差別的取扱いには当たらない。</p> <p>(3) 当初とおりの旅行の参加が不可能な場合の代替案の提示</p> <p>当初予定したとおりの日程で参加することが不可能な場合は、代替案を提示する。提示の仕方は次の二つが考えられる。</p> <p>① 当初参加を予定した日程の一部について、他の代替手段を提示する。あるいは観光が困難な場所については、バスの中や安全な場所まで待機していただくなど、この場合は、に要した費用は原則としてお客様の負担とすることができ、代替手配する場合は、負担を請求の事前説明が必要。</p> <p>② 障がいのある方が安全、安心に参加できる他の旅行について提案し相談する。</p>

検査者差別措置法（検査手理由とする差別の措置の推進に関する法律）	【内閣府】 検査手理由とする差別の排除の推進に関する基本方針	【国土交通省】 所管事業における検査手理由とする差別の排除の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き
			<p>(4) 参加の可否についての相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適切に対応できる運営等や、エースを手配できない場合は、旅程の一部についてバスの中や安全な場所待避いただくか、それも不可能な場合は参加を断りることができ、参加をお断りする場合にはその理由をお客様自身が理解・納得できるように説明する必要もある。 ・ 障がいのある方が安全、安心に参加できる他の旅行について提案し相談する。（ユニバーサルツアー等） <p>(5) 検査手理由についての案内</p> <p>海外旅行保険などの検査手理由では、障がいのある方にとって重要な規定が保険料額に定められていることがあるので(注)、障がいのある方から保険の申込みがあった場合には保険会社と相談したうえで、必要な事項をお客様に案内する必要があります。</p> <p>※例えば、海外旅行保険の約款では、障がいのある方に保険事故が発生した場合、既に存在していた身体障がいの影響により障がいが増大となったときは、保険会社はそれらの障がいや症状がなかったと者に相当する金額の保険金を支払うこと、または、不足は海外旅行保険の旅行商品担保特約の対象とならないことなどが定められている場合があります。</p> <p>(6) 旅行の申込み後（旅行契約の成立後）の申し出</p> <p>旅行契約成立後にお客様から特別の配慮を必要とする旨の申し出があった場合は、お客様からどのような措置が必要なのかを確認し、内容に応じて対応により取り扱う。</p> <p>7. 旅行業者の運営負担とならない措置の場合や、従業員等が医学的・専門的な知識を必要とせずかつ従業員に言葉ややりとりがとれない判断できる場合は、その申し出にばびる。</p> <p>イ 運送・宿泊機関等へ電話・手配をする時間的余裕がない場合や他の参加者へ照会する時間的余裕がない場合は、その旨を説明して、参加に支障のある旅程の一部について別の場面で待機いただくか、それも不可能な場合は参加をお断りすることができる。</p> <p>ウ お客様が従業員による介助を求めると、旅行業者の本来の業務以外のものを求められた場合は、介助は本来業務ではないことを説明し、お客様に介助人の同行を申し入れるか、お客様から依頼があれば介助者の持参事業を手配することが可能であればそれを提案する。それでもなお、お客様が従業員等による介助を主張する場合は参加をお断りすることができるとする。</p> <p>Ⅲ 必要な措置の手配</p> <p>お客様が運送・宿泊機関等から提供された条件や提案を了解し、旅行</p>

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）	【内閣府】障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	【国土交通省】障害事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き
		13	<p>業者がお客様参加を希望した場合は、必要な措置を講じるとし、運送・宿泊機関等に手配を依頼する。</p> <p>Ⅲ-1、手配すべき措置内容の確認 確認した運送・宿泊機関等からの情報や条件、お客様との対話、相談内容を整理し、具体的な措置を講じる。（お客様、運送・宿泊機関等）</p> <p>Ⅲ-2、お客様への必要な情報等の提供依頼 運送・宿泊機関等からの条件（診断書の提出等）がある場合は、期日を含めて、遅滞なくそれらの提供・提出をお客様に依頼する。</p> <p>Ⅲ-3、運送・宿泊機関等への手配依頼 運送・宿泊機関等へは、措置の内容を具体的に伝えて手配を依頼する。この際、どこまでお客様側で用意し、どこから業者運送・宿泊機関等が用意するのかを明確にすることが必要。</p> <p>※ 例えは乗組子を利用する場合が機体の駐車場で下車する際のアシストをバスの乗務員が行うときに、バスの下車した地点から機体のフロントまでの間を、①お客様自身で移動する(同行する介助者がアシストする場を含む。)のか、②旅館の方が迎えに来てアシストするよう依頼するのか等。</p> <p>Ⅳ 旅行中の対応</p> <p>Ⅳ-1 集合解散等の案内の特別な配慮 集合・解散時間等をスケジュールに書いたものを見せる、あるいは定型のものについては予め必要な事項を書いたコミュニケーションカードを用意する。バスの書いて置いたり、障がいのある方に合わせて必要な配慮する。</p> <p>※ JATAコミュニケーションカード一例 https://www.jatata.net/member/beret-free/100720_econdo.html</p> <p>Ⅳ-2 観光中の配慮 (1)バスの乗降時、乗車中の配慮 障がいの状況や希望を聞き、乗降の順番、座席の位置等について配慮するよう、乗降員や乗務員や乗客に丁寧に引き継ぐ。</p> <p>(2)観光地における配慮 介助者の有無に拘わらず観光スポットの一部に行けない場合や危険が伴う場合は、安全な場所まで待機いただくかバスの待機いただくなどの措置を講じる。 このケースは、乗前の建設的対話の中で「了解をいただいたうえでご参加いただくべきであり、お客様との事前の建設的対話内容を添乗員やガイドなどに確実に引き継ぐようにする。</p>

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）	【内閣府】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	【国土交通省】 障害者等における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き
<p>第11条（事業者のための対応指針） 主務大臣は、基本方針に則して、第8条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針を定めるものとする。</p>	<p>4. 事業者が遵守すべき基本的な事項 4. 1 基本的な考え方 事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的効果とされる一方で、事業における障害者との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多様多岐であることから、合理的配慮の提供については、努力義務とされている。</p> <p>4. 2 対応指針 対応指針は、個別課題における事業者の適切な対応、判断に資するため作成されるものであり、盛り込まれる合理的配慮</p>	<p>1（障害者差別解消法・対応指針）の趣旨 1. 2 基本的な考え方 事業者が障害を理由とする不当な差別的取扱いを行うこと及び合理的配慮の不提供により障害者への差別利害の発生をたざすことは、差別にあたるとして禁止するとともに、事業者に対し合理的な配慮の提供の努力義務を課している。</p> <p>1. 3 対応指針の意義・性質 ・ 今後の事業の整備により、実現しがありえることに留意する必要がある。 ・ この対応指針で望ましいと認識している内容は、事</p>	<p>IV-3. 従業員等による介助 ・ 従業員やガイドは介助を行うことはできない。 ・ ただし、医学的・専門的な知識を要しない軽微なものであってリスクが生じないものを、従業員等の本来の業務に支障のない範囲でお手伝いすること例えば、車椅子で係員に入場しようとする際には手を助けて押さえてあげるなど）は積極的に行うようにする。 ・ 係員の範囲に当たり、エスコルターやスロープのあるカーゴ付近にある場合は、積極的にそれらを案内することにはできない。 ・ 係員等が、他の参加者にお介助をお願いすることはできない。 ※ ここでのリスクとは、お客様から誘われて介助従業員を操作し、操作した人の注意不足などにより原因のある方又は問題の方などに被害を与えた場合は、操作した人の法的責任を負う可能性がある。また、操作した人の手指などが従業員に挟まれて怪我をした場合などは、操作した人自身が負わなければならなくなる。</p> <p>IV-4. 旅行中に旅行の継続が不可能になるような事態が生じたとき 旅行の申込みから旅行開始までの間にはお客様が特別な理由が必要とする状況ではなかったにもかかわらず、旅行中に乗車を要する状況になったときは、その状況に即し必要な措置を講じる。 この場合、お客様本人の意思が確認できるときは可能な範囲で本人の意思に沿って対応する。このような場合に備えて、参加者の留守宅の連絡先を確実に把握する必要がある。 お客様本人の意思も分からず留守宅にも連絡が取れないような場合は（そのような断片的な情報が無い場合も含めて）、最もお客様本人の利益になるように留意して旅行業者の判断で必要な措置を講じる（民法第697条）。</p> <p>・ 旅行業者は対応指針（国土交通省）をよく理解することやお客様への支援はないと思われる。</p>

14

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）	【内閣府】障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	【国土交通省】障害者等における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針	【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】障がいのある方の旅行参道を推進するための手引き
<p>第12条（報告の徴収並びに勧告、指導及び勧告） 主務大臣は、第8条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は勧告、指導若しくは勧告をすることができ、</p>	<p>の具体例は、事業者が強制されるものでもそれらに類するものでもない、事業者は対応指針を踏まえ柔軟に対応することが期待される。</p> <p>4.3 空路大臣による行政措置 事業者による取組が適切に履行されず、法に反した取組を繰り返すなど特に必要があると認められるときは、主務大臣は、事業者に対し、報告を求め、又は勧告、指導若しくは勧告をすることができるとされている。</p>	<p>事業者がそれに従わない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り繕むことが望まれることを意味する。</p> <p>・ 国土交通大臣は、事業者に対し、報告を求め、又は勧告、指導若しくは勧告をすることがある。</p>	
<p>第13条（事業者による措置に関する特別） 行政機関等及び事業者が専業主婦としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」の定めるところによる。</p>	<p>2.1 法の対象範囲 (3)対象分野 日常生活及び社会生活を営むに際する分野が広く対象となる。ただし、行政機関等及び事業者が専業主婦としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律の定めるところによることとされている。</p>	<p>4 事業者における相談体制の整備</p> <p>4.1 相談窓口の設置 ・ 事業者は、既設の顧客相談窓口等がある場合にはその活用を、ない場合には新たに窓口を設置等することが重要である。 ・ HP等を活用し、相談窓口、相談方法等に関する情報を広く周知・伝達することが重要である。 ・ 専門知識を有する担当者の配置や職員研修等により、窓口担当者の専門性を確保しておくことが望ましい。</p>	<p>1-6、苦情相談窓口の設置について 障がいのある方やその家族からの相談に対応するため、相談窓口を設置する必要があるが、新たに専用の窓口を設ける必要はない。「お客様相談室」など、既にある組織を活用して対応することが重要。なお、相談の申し出の方法については、電話、フリップス、電子メールの他、障がいの程度に応じて拡大文字、ルビの併記、筆談、点字、手話など、可能な範囲で調査を図るよう工夫する。 相談窓口で取り扱った事例は社内でも開示し社内の研修に役立てるか、事業者間で事例の共有や、特長の障がい者団体との連携などに役立てる。</p>
<p>第14条（相談及び紛争の防止等のための体制の整備） 障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、紛争の防止又は解決に必要が体制の整備を図るものとする。</p>	<p>5.2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備 障害者やその他の関係者からの相談等に的確に応じる必要があるが、様々な機関は協働せず、既存の組織等の活用、充実を図ることが重要。</p>	<p>4.2 相談時のコミュニケーションへの配慮 ・ 事業者は、必要に応じて障害者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メール、点字、拡大文字、ルビ付身、分りやすい要領への提供、手話、筆談、要約筆記、手書き文字(手のひらに描く文字を拡大して伝わる方法)など、障害者に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応することが望ましい。 ・ 相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、扶</p>	

15

<p>障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）</p>	<p>【内閣府】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針</p>	<p>【国土交通省】 障害者等における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針</p>	<p>【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）】 障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き</p>
<p>第15条（啓発活動） 障害を理由とする差別の解消について関心と理解を深め、差別の解消を促している観光団体の解消を図るため、必要が啓発活動を行うものとする。</p>	<p>5. 3 啓発活動 障害者差別は、障害に関する知識・理解不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、各種啓発活動によって障害に関する理解を促進するものとする。 (2)事業者における研修 事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害者やその関係者からの相談等に的確に対応するため、研修等を通じて、法の趣旨や障害に関する理解の促進に努めるものとする。</p>	<p>4. 3 相談事例等は、随時整理を行うこととし、整理した事例は、相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ、事業者内で共有を図り、必要に応じて障害者団体等とも調整を行うなど、今後の合理的配慮の提供等に活かして留意活用するものとする。 5 事業者における研修・啓発 事業者は、障害者等に対する理解を深めることのできるマニュアルや各種研修等を通じて法の趣旨の普及を図るとともに、障害への理解の促進に努めるなど、各事業者が各職員における意識の共有化を図るものとする。 ・ 障害者が参画する外部研修の企画、障害者団体やその他の団体等が実施する研修の外部研修の受講等を通じて効果的な研修を実施することが考えられる。 ・ 日ごろから障害者団体等と意見交換の機会をもつことや、接遇やコミュニケーションに関連する情報の取得も図られる。 ・ 推進方法やハードス等の提供方法を定めた各種対応マニュアル等が既に整備されている場合には、法の趣旨を踏まえ、必要に応じて内容の見直し等を行うことが求められる。</p>	<p>1-2. 障がいに関する基礎的な知識の取得 ホームページ/ウェブページ(UATA発行)等の資料を参考に、障がいについての基本的知識を身につけておく。 ※ホームページ/ウェブページ(UATA発行) https://www.jata.or.jp/member/press/presshis/index.html</p>
<p>第17条（障害者差別解消支援地域協議会） 国及び地方公共団体の連携であって、啓発、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事業に連携するものは、当該区域において障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会を組織することができる。</p>	<p>5. 4 障害者差別解消支援地域協議会 地域における様々な関係機関が相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて事業解決や類似事業の発生防止など差別の解消の取組を行うネットワークとして、障害者差別解消支援地域協議会を組織することができる。この協議会に期待される役割としては、各種相談事例等について適切な相談窓口を有する機関の紹介や具体的な事業の対応例の共有、協議、調整、調整等の効果的解決等が考えられる。</p>	<p>16</p>	

種別	分類	項目	留意点・要確認事項など												
聴覚	コールセンター	すべて受付	・例外なし。すべて受付ける。 ・NEO予約(コース番号、コース名、出発日、参加人員)、基本的注意事項(健常者にも説明している内容)は通常通り案内。												
		受付フロー	・予約基本事項以外はコールセンターでは具体的な要望等は聞かず、「お応えできること、できないことがあるが、それらについてはコース担当者から連絡・ご相談する」旨を案内。 ・企画担当宛に連絡。												
		WEB受付	・受付完了画面に「障がいをお持ちのお客様へ」を掲載し、「ご旅行をするにあたってお手伝いが必要な事柄および不安事項をお知らせください。」のフリースペース欄にご入力いただく。 当該欄に入力された内容はお客様相談センターメールに転送される。												
企画デスク	連絡方法確認	・お問い合わせを使用(メール、FAX、郵送で返信)													
		お問い合わせ	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">耳や言葉が不自由なお客様へ</p> <p style="text-align: right;">クラブツーリズム株式会社 ○○旅行センター 担当者 ○○ ○○ 連絡先(TEL)03-9999-9999 (FAX)03-9999-9999</p> <p>この度は、数ある旅行プランの中から、弊社旅行企画のツアーにお問合せいただきまして誠にありがとうございます。 当社は耳や言葉が不自由なお客様のご参加にあたり、以下のお願いをしております。</p> <p>①特別なお手伝いを必要とされるお客様は必要な措置について可能な範囲で具体的にお伝えください。 ②当社では各旅行の行程内容と照らし合わせ、可能な範囲内でお受けいたします。 ③診断書等の提出をお願いする場合があります。 ④添乗員は専任的な介助はできません。</p> <p>全てのお客様に安全にご旅行頂く為にも、お客様のご要望をお聞きし、ツアー内容に照らし合わせ可能な範囲内でご予約を承ります。</p> <p style="text-align: center;">【お問い合わせ】 耳や言葉が不自由なお客様</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">お名前(オナマエ)</td> <td style="width: 20%;">年齢</td> <td style="width: 30%;">性別</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>出発日</td> <td colspan="2">コース番号・コース名</td> </tr> <tr> <td> </td> <td colspan="2"> </td> </tr> </table> <p>1・ご出発までのお手続きの際の連絡先をお知らせ下さい。(FAX、メール等) ① 電話 (代行者の対応) → 電話番号 () ② FAX → FAX番号 () ③ メール → メールアドレス ()</p> <p>2・お客様がご旅行をするにあたってお手伝いが必要な事柄および不安事項をお知らせ下さい。</p> <p>3・ご旅行中のコミュニケーションのご希望について ①添乗員や現地係員からの連絡事項はどのようにお伝えすればよろしいですか? <input type="checkbox"/> 連絡事項をメモに書いてほしい <input type="checkbox"/> 唇の動きを眺むので、正面を向いてはっきり話してほしい <input type="checkbox"/> その他()</p> <p>②現地でメールの受送信ができる携帯電話を持参されますか? <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい 一係員からのご案内・連絡に利用させていただく場合があります</p> </div>	お名前(オナマエ)	年齢	性別				出発日	コース番号・コース名				
お名前(オナマエ)	年齢	性別													
出発日	コース番号・コース名														
		手配確認	①ご参加いただくことを大前提として担当者が確認・相談のご連絡をする。 ②要領事項の検討(ご参加いただくことが前提)、手配先(宿泊、運送、食事観光等)連絡、手配確認 ③ご参加に際する条件等を連絡し、ご要望等確認し、NEO確認手配事項に入力 ④ご要望に沿って、必要な手配を実施。内容はすべてNEO確認手配事項に入力。 (航空会社・宿泊施設、船舶機関、添乗員、ガイド、現地係員) ⑤添乗員と打ち合わせにて情報共有、指示												
		企画作成	・参加者の高齢化、障がい者参加増加を鑑みた企画設計をすすめる。												

TD	アサイン	「アサイン条件」を確認し、派遣会社に連絡。																																															
	派乗	<p>・集合時間案内等は「ご案内カード」を使用。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">ご案内カード</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><input type="checkbox"/> 下車地名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><input type="checkbox"/> 下車の目的</td> <td style="width: 20%;">観光</td> <td style="width: 20%;">休憩</td> <td style="width: 20%;">トイレ休憩</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>買い物</td> <td>自由散策</td> </tr> <tr> <td colspan="4">その他()</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 出発時刻</td> <td colspan="3">時 分</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><input type="checkbox"/> 集合場所</td> <td>バス車内</td> <td colspan="2">全員同一行動</td> </tr> <tr> <td colspan="3">その他()</td> </tr> <tr> <td rowspan="4"><input type="checkbox"/> 注意事項</td> <td colspan="3">指にありません。</td> </tr> <tr> <td colspan="3">次のことにご注意ください</td> </tr> <tr> <td colspan="3">※段差あり、足元にご注意ください。</td> </tr> <tr> <td colspan="3">※交通量の多い道路があります。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">※その他()</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間</td> <td colspan="3">分</td> </tr> </table></div> <p>・ホテルでの食事会場、時間等の案内は通常の「お帰る割りカード」を使用。 ・業務用携帯電話でのショートメール活用。 お客様(グループの場合は代表者)の携帯電話でショートメール通信ができるようご協力いただく。 (通信状況等により通信できない場合がある旨案内。)</p>	<input type="checkbox"/> 下車地名				<input type="checkbox"/> 下車の目的	観光	休憩	トイレ休憩	食事	買い物	自由散策	その他()				<input type="checkbox"/> 出発時刻	時 分			<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動		その他()			<input type="checkbox"/> 注意事項	指にありません。			次のことにご注意ください			※段差あり、足元にご注意ください。			※交通量の多い道路があります。			※その他()				<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間	分		
	<input type="checkbox"/> 下車地名																																																
<input type="checkbox"/> 下車の目的	観光	休憩	トイレ休憩																																														
	食事	買い物	自由散策																																														
その他()																																																	
<input type="checkbox"/> 出発時刻	時 分																																																
<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動																																															
	その他()																																																
<input type="checkbox"/> 注意事項	指にありません。																																																
	次のことにご注意ください																																																
	※段差あり、足元にご注意ください。																																																
	※交通量の多い道路があります。																																																
※その他()																																																	
<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間	分																																																
教育・指導	・通常時および各会場で法令趣旨・概要、基本姿勢、心構えを指導 <通常時>「慶祝」「TD通信」「FFS通信」、「TDルーム掲示」 <会場で>「TD向け説明会」「フェローの集い」「TDデスク担当者特別会議」 「FFSデスク担当者特別会議」																																																
車椅子	<p>コールセンター</p> <p>車椅子持込申告</p> <p>①車椅子の種類をお伺いする ⇒折りたたみ式、手動、電動(バッテリーがドライまたはウェットなど)・ウェット液体式は、横倒し不可、キャリアに事前申請 ②サイズをお伺いする ⇒横・縦・高さ・重量・折りたたんだときの長さなど ③歩行状況の確認 1.おひとりでの歩行ができない 2.おひとりでの歩行はできるが階段の昇り降りできない 3.おひとりでの階段の昇り降りができるが長距離の歩行はできない ◆基本的には受ける姿勢だが、同行者がいない場合③-1、③-2の方はこの時点で受付をお断りする</p>																																																
企画デスク	<p>手配確認</p> <p>①バス、AIR、JRなどの確認 ⇒車椅子の積み込みや乗り継ぎ時に支障がないかなど ⇒手配が必要な場合は可能な範囲内で手配をする ②行程、観光地などの確認 ⇒立山黒部アルペンルートのように行程中の乗り物乗換えがある場合に支障がないかなど ⇒長距離歩行がメインのコースで支障がないかなど ⇒手配が必要な場合は可能な範囲内で手配をする ③TDの負担確認 ⇒TDに過度な負担を与えるかどうかを確認する ◆基本的には受ける姿勢だが、①～③で支障がある場合は受付をお断りする ◆合理的配慮を超えるため(例:車椅子が乗物に載せられない、エレベーター等ホテルの設備がない、段差、階段、石畳が多い現地事情等)、お断りせざるをえない場合は、コース番号、出発日、お客様氏名、連絡先、事由を記入し、パスワードをかけてCSR推進部宛、申請する。CSR推進部は事情を確認の上、判断・承認する。 合理的配慮で受付可能と判断した場合は、是正指導する。</p>																																																
TD	<p>派乗</p> <p>①手配の確認 ⇒車椅子積み込みスペースなど手配がされているもの確認 ②過度な負担にならない範囲のお手伝い ⇒乗降時に手を添える程度は可能だがおぶることは過度など ◆基本的には他のお客様と同等に扱うが、過度な負担にならない範囲のお手伝いをする</p>																																																

補助犬	定義	補助犬とは	<ul style="list-style-type: none"> -盲導犬 目の見えがない人、見えにくい人をサポート。ハーネス着用。 -聴導犬 耳の聞こえない人、聞こえにくい人に生活に必要な音を知らせる。「聴導犬」の表示着用。 -介助犬 手や足に障害のある人をサポート。「介助犬」の表示着用。 <p>●【公益財団法人 日本補助犬協会】http://www.hejyoken.or.jp/</p>
	募集時	一般の方への補助犬同行告知	<p>補助犬同行の障がい者の方と、動物アレルギーをお持ちの方との参加トラブルを回避するため、TOS、TPO、TA、媒体(可能な場合)に、以下の趣旨の文章を入れ、申出があった方には個別に対応を行う。</p> <p>「盲導犬等補助犬を同行されるお客様のご参加が想定されます。「動物アレルギー」をお持ちの方は、必ずお申込時にご連絡ください。」</p>
	企画デスク	補助犬の確認	<p>補助犬かどうかの確認</p> <p>⇒どの育成団体で訓練された犬かの確認。</p> <p>●【育成・認定団体状況】http://www.hejyoken.or.jp/law/category2/category2_1.html</p> <p>◆指定法人で育成され、固によって認定された犬以外は補助犬ではない。</p> <p>特に盲導犬以外は様々な犬種が活動しているため、補助犬かどうかの見極めは難しく確認することは失礼ではない。</p> <p>⇒確認とれた場合は受け入れる。</p> <p>◆全員の視覚障がい者が、お1人で盲導犬同行を条件にツアー申込みはない。</p> <p>介助者がいて盲導犬が同行する場合、介助者が誘導を口頭で伝えることでユーザーは犬と動ける。(町中を単独で歩かれる方は、ユーザーがルート把握できていて、盲導犬に指示をだしている旅行のように初めての土地では指示がだせない)</p> <p>●【認定団体の義務・ユーザーの義務・受入れ施設の義務】http://www.hejyoken.or.jp/law/</p> <p>◆ユーザーは適切な行動と健康の管理義務があるため、犬の行動に関する部分(餌、排泄等)で旅行会社が準備をするものは基本的にはない。</p>
	手配確認		<p>①バス会社、AIR、JRなどへの連絡</p> <p>⇒バス会社 特別な配慮は不要だが、法令等不理解なバス会社に対しては理解を要請する。</p> <p>⇒AIR・JR 障がい状況の伝達が先決事項。補助犬の有無は付帯情報として伝える。</p> <p>AIRにおいては、チェックイン時に補助犬の登録証の提示が求められる。</p> <p>情報を伝えることで、バシネット前等のスペースが広い席を確保したり、隣りの座席をブロックしてくれる。</p> <p>JRにおいては、一番前か後ろの座席を確保することで、犬のスペースが広く使える。</p> <p>②行程、観光地、宿泊施設などへの連絡</p> <p>⇒特別な配慮は不要。補助犬の有無を連絡。</p> <p>法令等不理解な施設等に対しては理解要請をすすめる。</p> <p>③TDの負担確認</p> <p>⇒原則として、ユーザー及び介助者で完結するため、TDに負荷がかかることはない。</p> <p>④他の参加者への案内 出発当日まで、補助犬同行する障がい者のご参加を他の参加者へは伝えない。</p>
TD	添乗		<p>①受付時</p> <p>⇒他の参加者に補助犬に関する案内を行う。</p> <p>②過度な負担にならない範囲のサポート</p> <p>⇒トイレ休憩の際に、ユーザー本人プラス補助犬のトイレ時間を要することもある</p> <p>他の参加者に協力を仰ぐことも必要。</p>

障がいをお持ちのお客様へ

クラブツーリズム株式会社 ○○旅行センター
担当者 ○○ ○○
連絡先 (TEL) 03-9999-9999
(FAX) 03-9999-9999

この度は、数ある旅行プランの中から、弊社旅行企画のツアーにお問合せいただきまして誠にありがとうございます。

当社は障がいをお持ちのお客様のご参加にあたり、以下のお願いをしております。

- ①特別なお手伝いを必要とされるお客様は必要な措置について可能な範囲で具体的にお伝えください。
- ②当社では各旅行の行程内容と照らし合わせ、可能な範囲内でお受けいたします。
- ③診断書等の提出をお願いする場合があります。
- ④添乗員は専任的な介助はできません。

全てのお客様に安全にご旅行頂く為にも、お客様のご要望をお聞きし、ツアー内容に照らし合わせ可能な範囲内でご予約を承ります。

【お伺い書】耳や言葉が不自由なお客様

お名前 (オナマエ)		年齢	性別
出発日	コース番号	コース名	

1. ご出発までのお手続きの際の連絡方法と連絡先をお知らせ下さい。(FAX、メール等)

- ① 電話 (代行者の対応) → 電話番号 ()
- ② FAX → FAX番号 ()
- ③ メール → メールアドレス ()

2. お客様がご旅行をするにあたってお手伝いが必要な事柄および不安事項をお知らせ下さい。

3. ご旅行中のコミュニケーションのご希望について

①添乗員や現地係員からの連絡事項はどのようにお伝えすればよろしいですか？

連絡事項をメモに書いてほしい
唇の動きを読むので、正面を向いてはっきり話してほしい
その他 ()

②現地でメールの受信ができる携帯電話を持参されますか？

いいえ
はい →係員からのご案内・連絡に利用させていただく場合があります。

【イントラ格納場所】

<イントラトップ ⇒ 部門ページ・CSR推進部 ⇒ その他リンク・ツアー関連書式 ⇒ 障がい者受付ガイドライン「お伺い書」>

【イントラ格納場所】
 <イントラトップ ⇒ 部門ページ・CSR推進部 ⇒ その他リンク・ツアー関連書式 ⇒ 障がい者受付ガイドライン「合理的配慮を超えるなどの正当な理由により止むを得ず受付をお断りする申請書」>

【合理的配慮を超えるなどの正当な理由により止むを得ず受付をお断りする申請書】

●ファイルにはパスワード設定し、ワークフロー<業務ID: 910007「CSR推進部宛 機密情報・個人情報データファイル」・件名選択「その他、始末書、順末書等」>にて申請

箇所名		担当者名	
コース番号		コース名称	
出発日		旅行日数	
お客様氏名		問合せ番号	
お客様連絡先	Tel :	Fax :	
	e-mail :		
<p>●お断りケース例</p> <p>①車イスが折り畳めない等でバスに積めず、代用の車イスがレンタルを含めて用意できない場合。</p> <p>②車イスは折り畳んでバスに積めるが、バスに自動乗降装置がないため、おんぶすることになるものの、介助者の同行がない場合。</p> <p>③宿泊施設にエレベーター等の昇降設備がなく且つ客室が2階以上にしかない施設のコースで介助者の同行がない場合。但し、ツアーの行程に大きな支障を来たさない程度の近隣の宿泊施設の別手配(宿泊代お客様負担)が可能でお客様も合意した場合は除く。</p> <p>④立寄り予定に含まれる観光地等の状況(坂道や段差、階段等)により、車イスでの通行が困難と思われる場合で且つお客様が待機できない(バス回送困難、バス乗務員の運転時間制限のためバスでの待機が無理、その他に待機場所がない等)場合。</p>			
お断り事由	(該当に○)		
	①運送機関 ②宿泊施設 ③観光地 ④その他 ()		
	事由(具体的に詳しく) :		
	お客様への説明内容 :		
お客様の要望等 :			
CSR記入欄	承認 ・ 条件付承認 ・ 否認		
記入日 :			
年 月 日			

ご案内カード

<input type="checkbox"/> 下車地名	観光	休憩	トイレ休憩
<input type="checkbox"/> 下車の目的	食事	買い物	自由散策
	その他()		
<input type="checkbox"/> 出発時刻	時	分	
<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動	
	その他()		
<input type="checkbox"/> 注意事項	特にありません 次のことにご注意ください。 ※段差あり。足元にご注意ください。 ※交通量の多い道路があります。		
<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間		分	

ご案内カード

<input type="checkbox"/> 下車地名	観光	休憩	トイレ休憩
<input type="checkbox"/> 下車の目的	食事	買い物	自由散策
	その他()		
<input type="checkbox"/> 出発時刻	時	分	
<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動	
	その他()		
<input type="checkbox"/> 注意事項	【イントラ格納場所】 <イントラトップ>⇨部門ページ・CSR推進部⇨その他リンク・ツアー関連書式 ⇨ 障がい者受付ガイドライン「ご案内カード」>		
<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間		分	

ご案内カード

<input type="checkbox"/> 下車地名	観光	休憩	トイレ休憩
<input type="checkbox"/> 下車の目的	食事	買い物	自由散策
	その他()		
<input type="checkbox"/> 出発時刻	時	分	
<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動	
	その他()		
<input type="checkbox"/> 注意事項	特にありません 次のことにご注意ください。 ※段差あり。足元にご注意ください。 ※交通量の多い道路があります。		
<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間		分	

ご案内カード

<input type="checkbox"/> 下車地名	観光	休憩	トイレ休憩
<input type="checkbox"/> 下車の目的	食事	買い物	自由散策
	その他()		
<input type="checkbox"/> 出発時刻	時	分	
<input type="checkbox"/> 集合場所	バス車内	全員同一行動	
	その他()		
<input type="checkbox"/> 注意事項	特にありません 次のことにご注意ください。 ※段差あり。足元にご注意ください。 ※交通量の多い道路があります。		
<input type="checkbox"/> 次の下車地までの所要時間		分	

第1章:予約相談編

【お客様対応事項】

- 1 旅行相談・受付
- 2 お客様のコンディション確認
 - 「ハートフルシート(予約相談編①)」(「ハートフルシート(予約相談編②)」)の内容をお客様に聞き取り確認
 - ご旅行にご参加いただくことを前段にお話をお伺いする
- 3 参加希望コース確認
 - ご旅行の目的は? _____
 - 具体的なご希望は? _____
 - ご旅行の予定日は? _____
 - ご希望の訪問地は? _____
 - 過去のご旅行経験は? _____
- 4 企画旅行会社への確認
 - 「ハートフルシート(予約相談編①)」(「ハートフルシート(予約相談編②)」)の内容を企画旅行会社へ伝達
 - ご本人様が参加されている場合はそのご様子も伝達
 - ご希望のコースの参加可能性と確認
 - 参加が難しい場合の代替案の提案依頼
 - 追加確認が必要な事項 _____
- 5 行程上の支障の確認
 - 参加コースにおける留意点 _____
 - 追加手配の内容とその料金確認 _____
 - 特別にご案内が必要な事項 _____
- 6 お客様への各種条件提示
 - 高票員や現地係員は必須でない。
 - _____
 - _____
- 7 お客様の意向確認
 - _____

5

【ハートフルシート(予約相談編②)】

<歩行の不自由なお客様>

取扱注意 お客様にお渡しせず、必ず自便にて確認して記入ください。
個人情報保護の観点から、手配上必要な箇所(旅行会社、航空会社、ホテル等)にはお伺いした内容について、必要な範囲で情報をお渡しすることをお客様にご案内し、ご了承を仰ぐください。

- 1 歩行ほどの程度でできますか?
 - はい(距離は歩かない。(WCHS))
 - 階段の昇り降りは出来ない。(WCHS)
 - 歩行できない。(WCHS)
 - ※ 空港のお乗降におひとりで行った乗降を保つことができますか? はい いいえ
- 2 ご自身の車いすを持参されますか?
 - はい ※ 車いすへ _____
 - いいえ ※ 空港では車いすを利用したい 現地で車いすを借りたい 杖や歩行補助器を持参 (手配できない場合があります)
- 3 質問まで「はい」と答えた場合には車いすの詳細を教えてください。
 - 車いすの種類 手動車いす 電動車いす
 - 電動車いす → 折りたたみ型 → □折りたたみ型 (□折りたたみ型 □折りたたみ型)
 - 電動車いす → □折りたたみ型 (□折りたたみ型 □折りたたみ型)
 - 折りたたみ型 (□折りたたみ型 □折りたたみ型)
 - 車いすのサイズ ※ 1) 折りたたみ型の場合のサイズ
 - 幅 _____ cm (_____ cm) 高さ _____ cm (_____ cm) 重量 _____ kg
- 4 質問1で「ご乗降が困難な場合」と答えた場合に空港の写真を事前に確認をお願いします。
 - 上体を固定する必要がある (身長 _____ cm / 体重 _____ kg)
 - (手配できない場合があります)
 - その他 _____
- 5 空港での車いすから階乗への移動は
 - ご自身で移動可能 同行者の介助が可能 係員の介助が必要
- 6 質問1で「長い距離は歩かない」と答えた方は①～④を、「階段の昇り降りは出来ない」と答えた方は①～④について確認をお願いします。
 - ①歩行の速度について 一般の人と歩く速さは変わらない 少しゆっくり
 - 一般の人の半分ぐらいの速さ その他 _____
 - ②連続歩行について 30分ぐらい可能 20分ぐらいなら可能
 - その他 _____
 - ③階段の昇降について 一般の人と変わらない 少しゆっくり
 - 一般の人の半分ぐらいの速さ その他 _____

歩行の不自由なお客様 1/2
6

【ハートフルシート(予約相談編②)】

- 7 バスや現地車両、船酔いへの対策は?
 - ご自身で対策可能 同行者の介助が可能 係員の介助が必要
- 8 乗用車やタクシーへの乗降は?
 - ご自身で乗降可能 同行者の介助が可能 係員の介助が必要
- 9 車いす用リフト付き車票があれば
 - 現在利用したい 不要 その他 (_____)
- 10 宿泊施設で「リアウォールーム」は必要ですか? (部屋によっては用意がない場合があります)
 - いいえ はい ※ バスウォールーム (手動車いす)
 - シェアウォールーム ※ シェアウォールームは必ず必要 あれば船中 船中もよい
 - その他 _____
- 11 宿泊施設でレンタル車いすは必要ですか? (宿泊施設によっては用意がない場合があります)
 - いいえ 有料でも借りたい 無料なら借りたい ホテル外でも使えるなら借りたい (身長 _____ cm 体重 _____ kg)
- 12 現地でレンタル車いすは必要ですか? (予約できない場合があります)
 - いいえ 有料でも借りたい 無料なら借りたい (身長 _____ cm 体重 _____ kg)
- 13 その他特別な手配が必要ですか? _____

【参考資料】 (旅行会社によって購入が難しい場合や、在庫がない場合があります。また、サイズ(航空会社)によって異なります。)



* お身体が小さい・低い場合、更に杖や毛布を使って上体を固定することも可能です。予め航空会社にご相談ください。

出典: 日本航空、全日本空輸様より

歩行の不自由なお客様 1/2

7

【ハートフルシート(予約相談編②)】

<耳の不自由なお客様>

取扱注意 お客様にお渡しせず、必ず自便にて確認して記入ください。
個人情報保護の観点から、手配上必要な箇所(旅行会社、航空会社、ホテル等)にはお伺いした内容について、必要な範囲で情報をお渡しすることをお客様にご案内し、ご了承を仰ぐください。

- 1 同行者がいる場合
 - 同行者の方は、現地係員やご乗降員からの連絡事項をお伝えいただけますか?
 - 伝える 伝えられない その他 (_____)
- 2 同行者がいない場合
 - 当乗員や現地係員からの連絡事項はどのようにお伝えすればよろしいですか?
 - 連絡事項をメモに書いてほしい。 音の動きを覚えるので、正面を向いてはっきり話して欲しい
 - その他 (_____)
 - 現地でメールの送受信ができる携帯電話を持参されますか?
 - いいえ はい ※ 電気のつかないエリアに滞在している場合があります。
 - 非案内に聞こえ、下記の点をご了承くださいませ。
 - 緊急時にはホテルの係員等がアプを請ける場合がありますので、お部屋のドアチェーンをご使用なさらないことをお願いします。
 - 非常時の連絡に聞こえ、当乗員がスペースの確保を待つことをご了承ください。
 - ご自身で電話目覚ましなどを持参願います。
- 3 航空機ご利用に際して
 - 緊急時の安全指導の提供で、航空会社に予め連絡しておきますが、必要なお手配はありますか?
 - 聴覚ボードを機内で用意して欲しい。 特に無い
 - その他 (_____)
- 4 宿泊施設ご利用に際して
 - 緊急時の安全指導の提供で、宿泊施設に予め連絡しておきますが、必要なお手配はありますか?
 - 聴覚ボードを用意しておいて欲しい。 特に無い
 - その他 (_____)
- 5 ガイドや係員のご案内について
 - ガイドや係員、現地係員がご案内するツアーについては、下記の点について予めご了承ください。
 - スケジュールのご案内や安全に関するご案内は、ご案内内容を要約することはありません。
 - 音や地域によっては車内内で立ってご案内が出来ない場合があります。
- 6 船酔いやクルーズ船ご利用に際して
 - 緊急時の連絡手段などの関係で、船会社に予め連絡しておきます。
 - 聴覚ボードを用意しておいて欲しい。 特に無い
 - その他 (_____)

耳の不自由なお客様 1/1

8

25

<目の不自由なお客様>

取扱い注意 ※本表様にお返しせず、必ず直返信にて確認ご記入ください。
※個人情報保護の観点から、手配上必要な機関(旅行会社、株式会社、ホテル等)にはお伺いした内容について、必要な範囲で情報をお渡しすることをお客様にご案内し、ご了承を仰ぐください。

- 1 同行者がいる場合
同行される方は日ごから介助されてますか?
2 同行者がいない場合
盲導犬を飼育されますか?
盲導犬のご様子をお聞かせください
ツアーの集合場所まではどなたかご一緒ですか?
ツアーの終着場所にはどなたかお迎えがありますか?
3 詳しいご利用やご要望ありますか?
4 緊急時ご利用に際して
緊急時の安全確保の関係で、航空会社に予め連絡しておきますが、必要なお手伝いなどありますか?
5 船酔いやクルーズ客船ご利用に際して
緊急時の避難訓練などの関係で、航空会社に予め連絡しておきます。
6 宿泊施設ご利用に際して
緊急時の安全確保の関係で、宿泊施設に予め連絡しておきますが、必要なお手伝いなどありますか?
7 ガイドや係員、現地係員がご案内するツアーについては、下記の点について予めご了解願います。

目の不自由なお客様 1/1

【ハートフルシート(手配版)】

歩行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
(2) 連絡に際してハートフルシート(予約相談版)の内容を参照の上、下記の点も併せて伝えます。
(3) お客様へのご案内

- 2 宿泊施設の予約に際して
(1) 高級館への連絡
(2) バリアフリールームの種類

(請求用語の英語訳)
車いす: WHEELCHAIR / リニアフリーフォーム: HANDICAPPED ROOM, ACCESSIBLE ROOM, ADA ROOM (R)
手組車いす: MANUAL FOLDABLE WHEELCHAIR 手すり: HAND RAIL
手組折り畳み車いす: MANUAL FOLDABLE WHEELCHAIR ハンドシャワー: HAND HELD SHOWER
電動車いす: ELECTRIC WHEELCHAIR 医療機器: MEDICAL DEVICES

第2章:手配篇

【対応事項】

- 1 ご希望のコースの参加可能性を確認
2 通常の旅行条件に加えて、条件を付加せざるをえない場合
3 当該コースへのご参加が難しい場合
4 お客様への各種留意点などを提示
5 お客様の意向確認

【ハートフルシート(手配版)】

3 車内での移動に際して
(1) 送迎バス、観光バス、シャトルバス、レンタカーなどを利用する
(2) 福祉車両の種類
4 観光に際して
(1) 車いすでの長距離移動
5 食事に関する事項
(1) 車いすでの利用可否

- 6 船酔いやクルーズ客船に際して
(1) 船酔いへの連絡と確認を行い、必要な準備をお客様に事前案内する。
7 乗員・ガイド・現地係員への取組
(1) お客様の正確な情報伝達
(2) お客様へのご案内内容の伝達
(3) 手配内容の伝達
(4) その他のご確認

26

【お客様名】 [] 【旅行先】 []

【お客様名】 [] 【出発日】 月 日 【予約番号】 []

耳の不自由なお客様への手配

1 聴覚補助の補助に際して

(1) 聴覚補助の補助

予約段階での手配 (耳栓も含め) 直接伝える

機内やチェックインカウンターでの乗降ボードの依頼

(2) お客様へのご案内

特にお手配が必要であればそのまま自動チェックイン機などをかって取扱可能。

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)

乗降ボードの依頼

その他お客様からのご要望

3 船酔いへの対策

(1) 船酔いへの対策

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)

乗降ボードの依頼

その他お客様からのご要望

4 送迎車・ガイド・現地係員への手配

(1) お客様の正確な情報伝達

(2) お客様が携帯やスマホでの会話や作業を待たされる場合は、お客様の連絡先を伝達

(3) お客様のスケジュール伝達用メモの用意

貸渡車などのスケジュールの用意

ホリル出発時のスケジュールご案内の用意 (機内では通話料が掛かるため、机で受け渡す(可能))

観光地などでのスケジュールご案内の用意

(4) その他の情報

お客様からのご要望

送迎時の連絡方法についてのご案内伝達

お客様の携帯アドレスの伝達

特別な手配があればその内容

5 お客様への事前案内

送迎車やガイド、現地係員は乗降や手配は出来ません。

スケジュールや安全上の重要な情報はメモでご案内いたしますが、それ以外は口頭のご案内となります。

安全上バスなどでは送迎車・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リル係員や係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しないことお伝えします。

携帯電話等を使って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。

(伝達用紙の発行条件)

耳が聴きにくい HEARING IMPAIRMENT 携帯電話 MOBILE PHONE

聴覚障害 HEARING LOSS 緊急避難 EMERGENCY EVACUATION

手話 SIGN LANGUAGE 英語 JLP READING

乗降ボード WHEELING BOARD

耳の不自由なお客様 1/1
1/3

第3章：現地オペレーション編

【ランドオペレーター向け】

- 宿泊施設(船会社)
 1. 旅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. 目の不自由なお客様への配慮
 4. 医療従事者をご利用のお客様への配慮
 5. アレルギーをお持ちのお客様への配慮
- 車両
 1. 旅行の不自由なお客様への配慮
- 観光地
 1. 旅行の不自由なお客様への配慮
- 食事場所
 1. 旅行の不自由なお客様への配慮
 2. 食物アレルギーや離乳食のお客様への配慮

【お客様名】 [] 【旅行先】 []

【お客様名】 [] 【出発日】 月 日 【予約番号】 []

目の不自由なお客様への手配

1 聴覚補助の利用に際して

(1) 聴覚補助の補助

予約段階での手配 (耳栓も含め) 直接伝える

機内やチェックインカウンターでの乗降ボードの依頼

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見通しを確保

その他お客様からのご要望

3 船酔いへの対策

(1) 船酔いへの対策

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)

乗降ボードの依頼

その他お客様からのご要望

4 船酔いへの対策

(1) 船酔いへの対策

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)

乗降ボードの依頼

その他お客様からのご要望

5 送迎車・ガイド・現地係員への手配

(1) お客様の正確な情報伝達

送迎車などのスケジュールの用意

ホリ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

(2) 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

6 お客様への事前案内・保証

船会社は保証を要する場合は事前に手配していただく場合があります。

船会社が保証を要する場合は事前に手配していただく場合があります。

船会社が保証を要する場合は事前に手配していただく場合があります。

船会社が保証を要する場合は事前に手配していただく場合があります。

7 全船旅行会社の設置点

目の不自由なお客様が乗客として参加する際は、介助者の同行をお願いします。

同行者のみの場合、参加したバスや旅行団を必ず見守ってください。

乗客の乗降や送迎は必ず手配していただく場合があります。

介助者が同行しない場合、別途介助者の手配(費用はお客様負担)も検討。

MEMO

目の不自由なお客様 1/1
1/4

【お客様名】 [] 【旅行先】 []

【お客様名】 [] 【出発日】 月 日 【予約番号】 []

宿泊施設(船会社)

1 旅行の不自由なお客様への配慮

(1) バリアフリールーム手配

お客様のご要望

マスク付 シャワータイプ ハンドシャワー シャワーチェア

マスクの取り出し トイレの手すり ダブルベッドでも可 多目的トイレの有無

その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

(2) 施設でのレンタル車いす手配

無料 有料 ()

手配確認： 月 日 / 担当者

(3) その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

2 耳の不自由なお客様への配慮

(1) 施設側への連絡 (特にお客様からご要望がなくても、緊急時の対応を考慮し、事前に施設には一報します)

予約段階での手配

施設側へ手配依頼

エレベーター近くの見通しを確保

その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

3 目の不自由なお客様への配慮

(1) 施設側への連絡 (特にお客様からご要望がなくても、緊急時の対応を考慮し、事前に施設には一報します)

お客様への手配依頼

エレベーター近くの見通しを確保

その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

4 送迎車や現地係員の手配に際して (送迎車や現地係員の手配が必要な場合があります)

(1) 施設側への連絡

送迎車や現地係員の手配の依頼日時 (月 日 午前/午後) 乗入品目と人数

その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

5 アレルギーをお持ちのお客様への配慮

(1) 施設側への連絡

アレルギー内服の伝達 ()

その他のご要望

手配確認： 月 日 / 担当者

REMARK

27

取 扱 (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への配慮

(1) 送迎車両手配

送迎車両 (乗用車 バン ミニバス 中型バス 大型バス)
 乗用車 (乗用車 バン ミニバス 中型バス 大型バス)
 福祉車両 (リフト付き車両 車いす用スロープ付き その他)

(2) レンタカー

普通車両 (車種: [])
 福祉車両 (リフト付き車両 車いす用スロープ付き その他)

(3) タクシー

普通車両
 福祉車両 (リフト付き車両 車いす用スロープ付き その他)

(4) 車いすの乗降施設確認
 (5) 車いす・荷物の搭載と乗車人柱の確認
 (6) 駐車場所や時間・ルートなどの留意点 _____

手配確認: _____月_____日 / 担当者
 手配確認: _____月_____日 / 担当者
 手配確認: _____月_____日 / 担当者

(REMARKS)

※紙 1/1

19

観光地 (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への配慮

*各種ポイントについて事前に確認をし、乗車員やガイドドライバーに事前連絡

(1) 障がい者用駐車場の有無、場所
 なし あり _____

(2) レンタル車いすの有無、車種、手続
 なし あり _____

(3) 障がい者用トイレの有無、場所
 なし あり _____

(4) 車いす用見学ルートの有無
 なし あり _____

(5) 車いすでの見学時に障害となる場所
 なし あり _____

(6) 途中休憩の場所
 なし あり _____

(7) バス下車場所と乗車場所
 同じ 異なる _____

チェック済み観光ポイント

_____ _____
 _____ _____
 _____ _____
 _____ _____

(REMARKS)

※紙 1/1

19

食事場所 (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への配慮

*各食事場所について事前に確認をし、乗車員やガイドドライバーに事前連絡

(1) 障がい者用駐車場の有無、場所
 なし あり _____

(2) 障がい者用トイレの有無、場所
 なし あり _____

(3) 車いす利用時の障害となりうる階段などの有無 (車柱や壁ごたつ、椅子が固定されている場合は注意)
 なし あり _____

2 食物アレルギーやアレルギーのお客様への配慮

*各食事場所について事前に確認をし、乗車員やガイドドライバーに事前連絡

(1) アレルギー物質の確認 _____

(2) 食事場所への伝達

(3) メニュー変更の伝達
 変更なし 変更あり (費用発生あり 費用発生なし)

チェック済み食事場所

_____ _____ _____
 _____ _____ _____
 _____ _____ _____
 _____ _____ _____
 _____ _____ _____

(REMARKS)

※紙 1/1

19

第3章:現地オペレーション編

【乗車員・ガイドの留意点】

- 1 歩行の不自由なお客様への配慮
- 2 車の不自由なお客様への配慮
- 3 送迎機器をご利用のお客様への配慮
- 4 乗車時のお客様への配慮
- 5 食物アレルギーをお持ちのお客様への配慮

28

30

【お客様名】 _____ 【旅行先】 _____
 【出発日】 月 _____ 日 _____ 日 【予約番号】 _____

1 多歩行の不自由なお客様

1 歩行状況の確認

(1) 歩行不可 ご自身のバスの乗り降り不可 長距離歩行不可 単歩歩行不可
 歩行が強い その他 _____)

(2) 歩行車の有無 なし あり (_____)
 車いすの有無 なし あり _____)

2 航空機の利用に際して

(1) 空港までの歩行状況 (平坦あり 平坦なし)
 車いす利用時の出入り荷物カート手エグ _____)
 一般旅客と混雑が見える場合は乗降台乗降の確認 _____)
 出発時はゲート番号を案内 _____)

(2) 機内座席に配慮が必要な場合はその確認と記録
 機内優先乗降の確認と、乗降時の乗降場所案内 _____)

3 車庫に際して

(1) 記念品 (送料・登録フェック)
 別乗車なし 別乗車あり (専用車 タクシー その他 _____)
 別乗車ありの場合のシート預り案内 _____)
 荷物はお客様と一緒に搬送 _____)

(2) 観光・移動時
 乗降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確認。
 バス乗降に時間がかかる場合は早めの乗車をお願いする。
 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台のお客様に事前案内。
 車いすの乗降への配慮は「ドライバー」に依頼(話し、確認など)についてお客様の了承を事前にといただく。

4 預託品等の利用に際して(施設内の取扱いを含む)

(1) マリファアールーム等特別な取扱いの確認
 マリファアールーム (取扱いなし 取扱いあり _____)
 レンタル車いすの取扱い (取扱いなし 取扱いあり _____)
 お荷物について (エレベーター近くの設置 同行者と近い設置 その他 _____)
 その他特別承認 _____)
 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乗降の確認と案内 _____)

5 観光に際して

* 観光時の御注意ご乗車内は車庫に行うことが望ましい。

(1) 観光地における乗降の有無確認
 スケジュール整理についての協力を再度お客様に依頼
 途中待機が必要な場合はその場所のご案内 (乗降 _____)
 バス内待機が必要な場合は待機時の注意
 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 乗車上のアドバイス
 車いす用補助シートがある場合はその確認とご案内 _____)
 直轄的な出発時刻とバス乗降場所の確認 _____)

6 乗客に際して

(1) 車いす用降台は事前にレストランへ届
 レストラン内階段の有無確認 (ありの場合の対応確認 _____)
 トイレへの確保における乗降の有無 (ありの場合の対応確認 _____)

(2) 下車場所からレストランまでの距離と途中の乗降確認 _____)

7 旅行会社の責任に際して

* 基本的な旅行会社の責任を周知しておく。
 添乗員やガイドは旅程管理を行うもので、介助・介達を行わない。
 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。
 旅程管理と変更が相違する場合は、同行者による旨説明し、協力を求める。
 必要な場合はお客様が不安に感じていない場合も含む) の場合や、乗降器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、報告書を作成。

2 車庫の不自由なお客様

1 事前のお客様へのご案内

(1) 予約・乗降案内 (スケジュール案内や注意書き書面でご案内)
 予約・乗降案内 (乗降 乗降 ジュニアキー 乗降案内 その他 _____)
 お客様との意思疎通方法 (乗降 乗降 ジュニアキー 乗降案内 その他 _____)
 乗降案内を基にした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 乗降時/移動時の利用に際して

(1) 乗降時/移動時の乗降 (緊急連絡時のことを配慮し、必ず伝える)
 乗降時/移動時/乗降 (緊急連絡時のことを配慮し、必ず伝える)
 乗降時/移動時/乗降 (緊急連絡時のことを配慮し、必ず伝える)
 乗降時/移動時/乗降 (緊急連絡時のことを配慮し、必ず伝える)
 乗降時/移動時/乗降 (緊急連絡時のことを配慮し、必ず伝える)

3 緊急連絡時の利用に際して(施設内の取扱いを含む)

(1) 緊急連絡時への乗降確認 (緊急時を考慮し、必ず伝える)
 緊急連絡時への乗降確認 (緊急時を考慮し、必ず伝える)
 緊急連絡時への乗降確認 (緊急時を考慮し、必ず伝える)
 緊急連絡時への乗降確認 (緊急時を考慮し、必ず伝える)
 緊急連絡時への乗降確認 (緊急時を考慮し、必ず伝える)

4 観光に際して

(1) 観光時のスケジュールを事前に案内 (乗降案内 乗降案内 乗降案内 乗降案内)
 観光中は乗降案内がはぐれないよう注意。

5 乗客に際して

(1) メニューチェイスがある場合は事前にお客様にご案内しておく乗客の期スムーズ。
 ドリンクの追加なども事前にご要望をお申し出しておくとスムーズ。
 トイレの場所、出発予定時刻に事前にご案内を希望で案内。

6 その他

(1) 乗降口でのご案内する乗降案内は遅れなく伝わるよう留意を徹底しておく。
 サービス提供時間(ホテル、レストラン、ドライバー、ガイド、乗降案内等)へは必ず事前確認しておく。

