

障害者ツアー事故・トラブル対策マニュアル

企業文化企画部

平成 9年10月 1日

はじめに

企業文化企画部では、旅行業本業の延長上での社会貢献活動の一環として、「障害者ツアー」の推進に取り組んでいます。

お陰さまで、ここ数年毎年、50%以上の伸び率を更新しています。

ところが、取り扱い実績を、細かく検討しますと、営業本部、支店によりバラツキの多いことが分かります。取扱いの少ない原因の第一は、「障害者ツアーに伴う事故・トラブルに対する不安」であります。

障害者ツアーの事故・トラブルについては、概略次のことが言えます。

(1) 障害者専門団体ツアーにおける事故・トラブルは殆ど発生していない。

- ① 営業統括部の「事故・苦情処理事例集」には、数多くの事例が報告されているが、その内障害者関連の事例は皆無に近い。
- ② 保険業界の統計によると、車椅子ドライバーの事故率が、健常者に比べて非常に低く、近々車椅子ドライバーの損害保険料率を引き下げることになっているという。
- ③ 航空機による事故が、その他の交通事故に比べて非常に少ないが、ひとたび事故が起こると、新聞などに大きく報道されるので、事故が多ような錯覚に陥る。障害者旅行の事故も同様で、実際は殆ど事故は起こらない。
- ④ 障害者ツアーの事故、トラブルの防止、対策は通常の事故、トラブルと大きな違いはないので、原則として、「エスコート・マニュアル」、営業統括部発行「事故対策要領」および当「障害者ツアー事故・トラブル対策マニュアル」により、十分対処可能である。

(2) 事故・トラブルの大部分は、一般募集ツアーに障害者が、障害の事実を申告しないで参加してくる時に発生しています。一般募集ツアーについては、障害をお持ちの方には必ずその旨申し出て頂き、その種類、程度に応じて適切な措置を講ずることによって殆どの事故・トラブルを防止できます。

- ① 受け付け時に「健康のことなどで、特別に配慮の必要なことはございませんか？」などとお尋ねして、障害をお持ちの方が、無申告で参加することを防ぐ。(P-5参照)
- ② 必要に応じ、参加条件を提示したり、お問わりをする。(P-5~6参照)

当マニュアルを十分ご活用頂き、障害者ツアーに積極的に取り組んでいただき、販売高を伸ばしつつ会社のイメージアップを図って頂きたいと思っております。

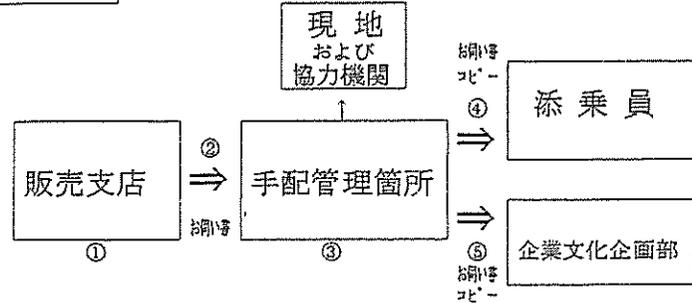
重要

『障害者ツアー事故トラブル対策マニュアル』

下記部分 (P. 23) を差し替えて下さい

V-4. 必要な情報を伝達します

基本の流れ 海外個人旅行(ホリデイなど)、国内個人旅行(添乗員付き)の場合



- ①販売支店 : 「お伺い書」に沿って質問し、記入する
- ②販売支店 : 手配管理箇所へFAX送信する
- ③手配管理箇所: 「お伺い書」から、必要な手配を進める
- ④手配管理箇所: 「お伺い書」のコピーを添乗員に送付する
- ⑤手配管理箇所: 「お伺い書」のコピーを企業文化企画部に送付する

※「お伺い書」は各担当者が保管することとします。(保管期間は旅行申込書と同じ)

※企業文化企画部への送付は、お客様の出発日を基準とします。

- ※国内個人旅行(添乗員なし)や代売などの場合には、
- ①販売支店 : 「お伺い書」を記入・作成し、手配が必要な項目ごとに関係協力機関と連絡をとる。
 - ②販売支店 : 「お伺い書」のコピーを企業文化企画部に送付する
- ※海外団体旅行、国内団体旅行
- ①営業担当者 : 「お伺い書」を記入・作成し、手配担当者に送付する
 - ②手配担当者 : 渡された「お伺い書」をもとに、必要な手配を進める
 - ③手配担当者 : 添乗員に「お伺い書」のコピーを送付する
 - ④手配担当者 : 「お伺い書」のコピーを企業文化企画部に送付する

(以上)

目次

I. 一般的注意事項	1
1. 企画の注意事項	1
2. 介護人、添乗員などについて	1
3. 説明会での注意事項	2
4. 事前準備	2
5. 現地における注意事項	3
II. 一般ツアーに障害者が参加する場合の注意	4
1. 無申告、虚偽申告での参加の事例	4
2. 受け付け時の注意事項	5
3. 参加者の考え方等に起因するトラブル	7
III. 障害種別ごとの事故・トラブル事例	9
1. 障害者全般	9
2. 車椅子利用者	12
3. 視覚障害者	13
4. 聴覚障害者	14
5. 知的障害者	15
6. 内部障害者	16
7. その他	16
IV. 事故・トラブル対応	18
1. 事故・トラブル対応	18
2. 事故・トラブルと旅行業約款	18
3. 事故・トラブルと保険	21
V. 障害をお持ちの方、高齢の方の旅行受付マニュアル	22

I. 一般的注意事項

1. 企画の注意事項

- ① 障害者専門ツアーの場合、安全を最優先させて、障害者のペースでゆったりした旅程を組む。
- ② できるだけ、同一種類の障害者のみの参加とする。障害ごとに、注意すべきこと、意志疎通の方法などが異なる。

2. 介護人、添乗員などについて

(1) 障害の程度により、十分な介護人に同行してもらうことが重要

- ① 旅行会社の責任の範囲、障害者側の義務などを、文書ではっきりさせておく。
* 旅行会社に預けてしまえば、旅行会社が最後まで責任を持つと思ひ、放浪癖のある痴呆老人などを、家族の方が申し込み参加させることがある。
* このようなケースは次のように対処する。
 - イ. 事前に申し出のあった場合は、保護者の同行を旅行参加の条件とする。
 - ロ. 出発空港で分かった場合は、空港勤務社員などに世話を頼み、帰宅して頂く。(この場合、障害などの有無について、販売時に確認しておくことが前提となる。確認したにもかかわらず虚偽の申し出をしていたのであれば、空港からお帰り頂くことも可能である。時間的余裕があれば、家族に連絡を取っておくのが良い。)
 - ハ. 現地で分かった場合は、現地エスコート等を雇い、面倒を見る。(費用は家族に請求する)
- ② 全員を同時に動かすためには、十分な介護人が必要。介護人が少ないと、スムーズに動かないだけでなく、添乗員のサービスが不公平になる。介護人の数は、障害者の障害の程度により決定する。一人で車椅子の折畳みができる程度なのか、2～3人いないと車椅子の乗り降りができないのかなど障害の程度を把握する必要がある。
また介護人の数は、コースの難易度によっても変ってくる。坂が多いのか、山があるのかなど。
- ③ そうすれば、介護人が必要かどうか、何人必要かなどがはっきりする。
- ④ 十分な介護人がつかないと、添乗員に搬寄せがいき、結果として他のお客様のクレームの原因になる。

- ⑤ 介護人の介護能力をチェックする。
これまでに、次のようなケースが報告されているが、これらは事故・トラブルにつながるようになるので、適切な介護人を付けて頂くよう依頼する。
イ. 車椅子使用者に高齢の妻が付き添ったが、殆ど車椅子を動かさなかったケースがある。
ロ. 知的障害者の兄に未成年の妹が付き添ったが、妹がトイレに行っている間に兄が行方不明になった。
ハ. 車椅子の高齢者に、未成年の孫が付き添った。

(2) 十分な添乗員を確保する

- ① 特に、複数種類の障害者が同一グループに参加する場合、添乗が難しくなる。
② 乗り継ぎ地点が多い場合も、添乗員なり、要所要所での補助者が必要。

(3) 必要に応じ、医師、看護婦などに同行してもらう

3. 説明会での注意事項

- ① これまでの事故・トラブルの事例を話す。
② 訪問する国の国情を話す。
③ ただし、お客さまを極端に不安がらせるのは逆効果。添乗員や、ボランティアの負担が増大する。注意を喚起する程度に止め、現地においても、必要に応じ注意を繰り返すのが良い。

4. 事前準備

- ① 添乗員は、お客様の障害の種類、内容、程度について把握しておく。旅行中細かい配慮ができるだけでなく、事故に際しては、障害者に代わって医師などに状況説明がし易くなる。
② 万一に備えて、診断書を持参する。
③ ボランティアなどと、協力体制、事故防止などについて打合せておく。
④ 必要に応じ、車椅子の扱い方などを実習する。

5. 現地における注意事項

(1) 現地における注意事項

- ① 添乗員は自分の力を過言しない。ボランティアなどとの役割分担を明確にし、良好な人間関係を保っておく。
② 障害者のペースで行動する。障害者を急がせると事故につながる。
③ 介護に気を取られすぎると、自分の持ち物や、他のお客様に対する注意が疎かになる。余裕のある行程を組むことが必要。
④ 特長のある目立つ服装は、お互いを探すのに役に立つ。
⑤ 障害の程度・種別に従い、添乗員は事前にコースを点検し、安全を確認する。

(2) 言葉遣いに気をつける

- ① 「障害者」という言葉の代わりに、「障害をお持ちの方」、「目の不自由な方」などの言い方をするのが良い。
② 添乗員が気をつけるだけでなく、関係機関の人、現地ガイドなどにも、気をつけて頂くようお願いする。
③ ホノルルで、日本語のできる現地ガイドが、何かの拍子に冗談で「クルクルパー」という言葉を使ったが、お客さまの主体が知的障害者であったため、グループ内に気まずい空気が流れた。
④ 上記の例は極端なものであるが、何気なく、「このトランクの止め金はバカになっている」などの言葉を発しがちである。十分に気をつけたい。

Ⅱ. 一般ツアーに障害者が参加する場合の注意

1. 無申告、虚偽申告での参加の事例

(1) 無申告参加、虚偽申告参加のケース

通常発生しているトラブルの大部分は、ツアー参加者またはその家族が、ツアー参加者の障害などについて①無申告、または②虚偽の申告で参加してくることによるものである。

- ① 申し込み時に手話のできる人を同行して参加するはずだった聴覚障害の方が、出発当日一人で空港に現われた。手話のできる人が急に来られなくなったというこどであった。添乗員がコミュニケーションを取ることが非常に難しかった。
- ② 以前、障害者専用ツアーに参加し、車椅子などの現地対応が万全であったのを、海外では常にそのような状態であると勘違いし、無断で参加してきて、「前は空港で出迎えてくれた」と不満を云った。あらかじめ手配しておく必要のあることを理解してない。
- ③ 「ちょっと足が不自由です」といったお客様が実際は車椅子利用者であった。成田までは家族と一緒に来たが、ツアーには一人参加であった。
- ④ 「妻は視覚障害者ですが、私は見えます」と云って申し込んだ男性が、実は弱視で、40センチ程先までしか見えず、添乗員は、ご夫婦2人を両手で手引きすることになった。

(2) 無申告参加などの原因

- ① お客様サイドが意図的に障害などの事実を隠す場合

障害を申告すると参加を断られる、または参加条件を付けられることを恐れ、障害を隠すことが多い。その背景には次のような原因がある。

- イ. 障害者専用ツアーは参加費が高い。
- ロ. 障害者専用ツアーが少ない。
* 障害者専用ツアーについては、企業文化企画部までお問い合わせください。
- ハ. 同行してくれる介護人がいない。
- ニ. ボランティアを同行すると経費がかかる。
- ホ. 一般健常者と一緒に旅行したい。
- ヘ. 旅行会社の添乗員に預けてしまえば何でも面倒を見てもらえると考えている。
(娘が痴呆の父親の旅行を申し込む)

- ② 当社の受け付け時の対応が不十分な場合

- イ. 申し込み受け付け時のチェックが十分でない。
- ロ. 障害などの申し出があっても、「添乗員に相談してください」といって、参加を無条件で受け付けてしまう。

2. 受け付け時の注意事項

(1) 障害の有無の把握

障害者の旅行による、事故・トラブルの防止は、障害の種類、程度の把握が最大ポイントである。

我々が、お客さまが障害をお持ちであるかどうかを知る方法には次のような場合が考えられる。

- ① お客さまからお申し出のある場合。
- ② 「健康に関することなど、特別に配慮の必要なことはございませんか？」とお尋ねした結果として、障害のあることを知る場合。
- ③ 出発直前の最終確認時に、「お体の不調などはありませんか？」などとお尋ねして、障害を知る場合。

*上記②の質問は、特に次のような場合には、必ず実行する必要がある。

- イ. 健康などに問題がありそうに見受けられる場合。
- ロ. 電話など非来店申し込みの場合。
- ハ. 代理申し込みの場合。
- ニ. 65才以上の高齢者の場合。(特に一人参加の場合)

(2) 障害をお持ちの方へのお尋ね

- ① 障害をお持ちの方には、第V章のチェックリストに従い、障害の種類、程度などをお尋ねし、旅行参加の可否、条件などを判断する。
- ② 漠然と障害についてお尋ねするのではなく、お客さまが参加を希望されているツアー内容を十分に説明して、その内容がお客さまの障害に耐えられるかどうかチェックする。

(3) 申し込み受け付けの原則

- ① 受け付ける場合

- イ. 上肢の障害など障害の程度が軽く、旅行の通常の運営に問題がない場合。
- ロ. 聴覚障害などであっても、心身とも健康な介護人などが同行する場合。

② 条件を付して参加を受け付ける場合

- イ. 介護人の同行、現地での手話通訳者の雇用など、障害をカバーする条件を受け入れて頂ける場合。
- ロ. コース中困難度の多いと思われる部分をカットして頂くなど、行程変更により困難度の軽減化に同意頂ける場合。

*介護人の同行を依頼すると、「健常者が障害者の面倒を見るのは当たり前」という人もいます。全員が楽しく旅行をする為、協力して頂くよう説得する。
*また、添乗員は全体の旅程管理が仕事で、特定の方だけに多くの時間を割くことができない旨ご理解頂く。

③ お断わりする場合

- イ. あらかじめ設定している条件に合致しない場合。
- ロ. 車椅子なしでは歩行が全く困難であるなど、障害の程度が重く、旅行の通常の運営に差し支える場合。
- ハ. 障害の程度が軽い場合であっても、行程中、歩行部分が多い、山登りが含まれているなど、コース内容が厳しい場合。
- ニ. 介護人を付けて頂くなどの条件を受け入れて頂けない場合。

*支店で簡単に受け入れてしまっていると、空港などで参加を断るのは至難の技である。受け付け時に十分チェックすることが必要である。
*簡単に受け入れるということが分かると、他社で断られた障害者が当社に集中することになり、問題がますます大きくなる。

④ 代替案の提示

- イ. 出来るだけ、モノデス、滞在型などのツアーにご参加頂く。
- ロ. お断わりする場合、障害者専用ツアーをご案内する。
- ハ. 一般募集団体であろうと、障害者専用ツアーであろうと、参加する障害者の種別は、なるべく複数にならないよう注意する。

*判断に迷う場合は下記にご連絡ください。
a. 営業統括部・お客様相談室
b. ホリデー・カスタマーサービス室
c. 企業文化企画部

(4) 出発直前の再確認

- ① 出発前に、参加者全員に体調などについて、電話で確認することにより、障害などを無申告で申し込んでいる方などの発見に努める。
- ② その時点で、断る場合は断り、条件を付けるべきものには条件を付ける。
- ③ その時点で分かったことは早めに添乗員、手配担当などに連絡する。「現地に行けば添乗員がなんとかしますので添乗員に云ってください」というような言い方をするケースが非常に多いが、それではすべての迷惑が添乗員にいくし、出発してからでは対応が遅くなってしまいます。

(5) 他のお客さまへのご連絡

- ① 障害者が一般募集ツアーに参加する場合は、そのことを事前に、他のお客様にお断わりしておく。
*美術館などで、障害者が非常に熱心に説明を聞いたり、質問したり、触れる彫刻を触ったりして、健常者が感動させられる場面があるなど、障害を理解する良い機会であることを説明するのも良いだろう。
- ② 障害者が参加していることを理由に、行程の変更をすることは出来ないで、添乗員はツアーの完全実施を心がけることもお知らせしてご安心頂く。
- ③ 障害者の参加を他のお客さまにお知らせする理由は下記の通りである。
 - イ. 感情的違和感を予防する。
 - ロ. 緊急時には、全員の協力をお願いしたいという意味で、ご紹介する。

3. 参加者の考え方等に起因するトラブル

(1) 障害者側の原因

障害者の中には、

- ① 皆さんに迷惑になることはよく分かっていたが、ぜひとも健常者の観点で旅行がしたかったと云って参加してくる方
- ② 私の体ではここは無理だからと云って、行程の一部を進んでカットし、他のメンバーが戻ってくるまで、階段の下などで待っている人

など理解ある人も多いが、次のような考え方の参加者もいる。

- ① 健常者が、障害者を助けるのは当たり前と云って、さまざまなことを頼んでも、感謝の意を表さない。
- ② ファーストクラスで旅行を申し込んできた障害者の方が、集合などに遅れてきても、「自分はファーストクラスなのだから他のメンバーが私の到着まで待つのは当たり前」と、云った。
- ③ ボランティアの経費の25%を障害者が負担するツアーで、障害をお持ちの方が、自分を世話してくれるボランティアを「雇い人」呼ばわりした。
- ④ 航空機搭乗時に、自分の車椅子から、機内用車椅子に乗り換えるときに、「同じような車椅子なのになぜ乗り換える必要があるのか」と不満を洩らした。(十分な事前説明が必要)

*添乗員は、説明会時などに、快適な団体旅行を楽しむため、相互理解の必要なことを強調する。

(2) 健常者側の原因

一方、健常者の側にも配慮の足りない場合がある。

- ① 特別他人に迷惑がかかるわけでもないのに、障害者が参加しているというだけで、嫌がる人がいる。

イ. 添乗員に、なぜ障害者と一緒なのかと言いつける。

ロ. 特別の目で見える。

ハ. 雰囲気が悪れるとクレームをつける。(銀婚式記念旅行の参加者が、知的障害者と一緒になったケース)

* 説明会時、または出発時に、障害者をお持ちのお客さまが参加している旨、全員に伝達する。

* 障害者をお持ちの方に対する思いやりを全員に要請する。

- ② 目の見えない人が海外旅行しても意味がないなどという。

* 目の不自由な方も、全身で旅行を楽しんでいることを、添乗員が説明する必要がある。

- ③ 足の悪い男性が、奥さんの肩に掴まってバスの中を移動するときだれも助けなし、だれも前の方の席を譲らない。

* 添乗員が事情をよく説明して、席の交換などをしてもらおう。この場合、サービスの不公平感が出ないよう注意する必要がある。

Ⅲ. 個別事例ごとの防止策と対応

1. 障害者全般

(1) 日常生活と異なる環境下に置かれることから生じる事故・トラブル

- ① 日焼け

障害者は、特に程度が重いほど、普段はとかく屋内にこもりがちであるので、旅先の解放感からあまり長時間外にいと日焼けにやられる恐れがある。帽子をかぶったり、長袖の衣類を着たりして、直射日光を避けるべきである。

- ② 過労による疾病

筋ジストロフィー患者の方が、食物も水も受け付けなくなって、ディナーショー中に気分が悪くなり、救急車で病院に行き、1週間入院し、点滴を受けた。

* 旅行中は健常者でも、緊張や時差による睡眠不足から体調を崩しやすい。障害者をお持ちの方はなおさらである。

* できるだけゆったりした行程で、旅行をすることが必要。

* 気分が悪くなったらすぐ休むことが必要。添乗員は、常に全員の体調を細かくチェックする必要がある。

- ③ 便秘

1週間も排便がなく、倒れかかって、入院寸前までになった人がいた。

* 普段と生活時間や、食物が異なること、さらに旅行中つい排便の機会を逃してしまうことで便秘になる人が多い。障害者の場合、排便に30分~1時間かかることも珍しくない。

* トイレ休憩はゆとりとる。

* 朝の排便にかかる時間は人によって異なるので、長くかかる人は早めにモーニングコールを掛けるなどきめ細かい配慮をすることが必要。

- ④ 睡眠不足

時差の関係、緊張、興奮などで、不眠症にかかる障害者が多い。

睡眠不足による疲れから、掴まり歩行など普段できることができなくなって、転倒する人がいた。

* 添乗員は毎朝、「昨夜はよく眠れましたか?」と聞いてあげる。「眠れませんでした」という答えが多数返ってくるに違いない。さらに「それでは、明け方まで眠れなかった人?」「3時まで眠れなかった人?」「それでは2時迄の人?」などと聞いてあげると、不眠症にかかっているのが自分だけではないということが分かって、それだけでもストレスはずっと軽くなる。

- ⑤ 入浴

海外の浴室には洗面器がないので、障害者の体を洗うのに苦労した。

* アイスバールや紙コップで代用する。

(2) 障害の延長上での事故、トラブルに巻き込まれやすい

- ① 内部疾患など障害が旅行中のストレスなどにより悪化する。
* ゆったりした行程、十分な休憩に配慮する。
- ② 障害者が、ちょっとした隙に、鞭をすられた。障害があるため、抵抗が不十分なため、ひったくりなどの事故に会うことがある。
* 障害者の鞭に目を付けているすりのいることを話し、注意を促す。
- ③ 障害者から預かった旅券や貴重品の紛失
* 貴重品は添乗員がまとめて持たずに、各障害者の介護人などに保管して頂く。

(3) 障害故に、事故が起きた場合の連絡、避難などに困難を来す。

- ① 障害者への事故などの連絡方法、緊急避難方法などについて確認しておく。
* 具体例は、障害種別の項参照。
- ② 防犯ベルなどを持参する。

(4) 普段接触のない人々との接触

普段あまり接触のない人々が、同じグループで旅行することから生ずる緊張がトラブルを引き起こす。

- ① 障害者と他の参加者の間のトラブル
 - イ. 日常生活では、健常者は健常者同志、障害者は障害者同志か、介護人などの福祉関係者との接触がほとんどであるので、これらの人たちが、旅行中同じグループに属するとさまざまな誤解が生じ易い。
 - ロ. 一般募集ツアーに参加した障害者が他の参加者から毎朝罵声を浴びせられるというトラブルもある。
 - ハ. 複数障害混成グループでは、添乗員が特定の障害者を差別しているとのクレームが生じやすい。
- ② トラブルの防止
 - イ. 快適な旅行を楽しむため、お互いに助け合ったり、感謝したり、我慢したりすることが必要であるむね、全員に説明する。
 - ロ. 特に添乗員は、全員をできるだけ公平に扱い、グループの和を演出する努力が必要である。
 - ハ. 体の不自由な人も参加することが前提になっているツアーであれば、同意が得られやすいが、そうでない場合は、同一グループの他の一般客とのトラブルを未然に防ぐため、特別な配慮の必要なお客様の参加していることを他のお客様にお知らせしておく。

- ニ. 同一グループの健常者も最初は障害者に援助の手を差し伸べるが長続きしないこともある。
- ホ. 旅行中は、障害者のお世話をしたことで充足感も感じるが、帰国後のアンケートでは、旅行会社に何か不満があると、障害者の参加そのものをも問題視することがある。旅行全体を成功させることが、障害者に対するクレームを防止することにつながる。
- ヘ. 介護者の同行を、障害者の旅行参加条件にする場合の基準を明確にしておく。
- ト. 原則として、同一種別の障害者同志のグループを構成する方が運営しやすい。

(5) 介護人の不注意

介護人も、見学や、ショッピングに気を取られて、監視、介護が疎かになることがある。
その隙に、車椅子が転倒したり、視覚障害者が交通事故にあったり、知的障害者が行方不明になったりする。
添乗員、オーガナイザー、介護人、ボランティアなどは常に連携を密にして、お互いの責任範囲を明確にしておかなければならない。

2. 車椅子利用者

(1) 車椅子利用者にかかる事故、トラブル

- ① 床ずれ
* 2～3人で時々寝返りを打たせる。
- ② 筋ジストロフィー患者の、脱臼、骨折
* 筋ジストロフィー患者の扱いは素人にはできない。必ず付き添いの人をお願いし、添乗員などはその人の指示により必要に応じてヘルプする。
- ③ 車椅子の転倒など
 - イ. 車椅子の前方の小さい車輪（キャスター）が、空港の動く歩道（moving walk）やエスカレーターなどの最後の所に詰まって動かなくなり、事故に繋がることがある。
* そのような所では、前輪を少し持ち上げてやる必要がある。
 - ロ. 車椅子利用者の体重が保護者の体重よりずっと重い場合（50kgの母親と、60kgの息子）があり、このような場合は、下りの坂道で、前方に倒れてしまう場合がある。
* 他の人の支援を依頼する。
* ベルトをしっかりと締める。
* 危ないところではバックでゆく。
 - ハ. 前輪が道路脇の鉄格子の溝にはまって、動かなくなった瞬間に前方に転倒し、障害者が顔を道路にぶつけることがある。
* 添乗員は、前輪が落ち込みそうな箇所がないか事前に下見しておく。
 - ニ. 普段車椅子を使っているが、少し歩行もできる人とか、半身不随で杖を使っている人などが、返ってつい油断をして転ぶことがある。
* 介護者に支えてもらう。
* 半身不随者の場合利かないほうの手を持ってあげる。
 - ホ. 車椅子から下りる時に前方の足置き（foot rest）に、つまずいて転倒することがある。
* 必ず、足置きを持ち上げてから、下りてもらう。
 - ヘ. バスから降ろして車椅子に乗せる場合の注意事項
 - a. 2人で降ろすのが大原則
 - b. 前方の人が足を持ち、後方の方は、脇の下から手を差し入れ、障害者の手首の少し上を持つようにすると、腕と体が固定して安全。
 - c. 女性の場合、男性に持たれるのを嫌がる人もいるので、その都度「いいですか」と断ってから、体に触れる。
 - d. 2人で息を合わせてゆっくり移動する。
 - e. 体に力がなく、ぐったりする人の場合、膝を使って体を支える場合があるが、この場合も「いいですか」と断ってからにする。

f. 介護をする人は、障害者を持ちあげる側もつらいが、持ち上げられる側も非常につらいということを理解してあげる必要がある。「何回も持ち上げて済みません」などと声を掛けるのが良い。

- ④ 車椅子利用者で、多少の歩行ができる人が、浴槽（ゴムマットがなかった）の中で転倒して、血まみれになった。
* 車椅子利用者の入浴は、必ず介護人同伴で行なう。
* 特に滑りやすい状態の場合は、目を離してはいけない。
* この場合は、救急車を呼んで病院へ行って治療を受けた。
- ⑤ ハンディキャップルームの使い方
ハンディキャップルームは、設備の操作ができる人用のものであり、浴室はバスタブでなく、シャワーのことが多い。
重度の人で、介護人が入浴を手伝う場合は、バスタブのある普通の部屋の方が使いやすい。
- ⑥ 観光施設のリフトが故障していて、車椅子利用の障害者が入場できなかった
* 施設の人に手伝ってもらって、通常の入り口を利用する。
- ⑦ 宿泊施設が、車椅子利用者にはアプローチしにくい所に変更になった
* 手配時に、変更の場合も同一条件の施設になるようはっきり依頼しておく。
- ⑧ 介護機器（車椅子など）の故障など
* 修理用具を持参して頂く。

(2) 車椅子利用者の緊急避難方法

- ① 火災などの事故の場合の避難がしやすいよう、できるだけ1階フロアを確保し、避難経路について確認しておく。

(3) その他

車椅子を利用していないが、足にマヒがあり杖をつけて歩行する必要のある方が参加した。イタリアの市内観光で歩く区間の多いツアーだったので、全体の行程が遅れた。

* カウンターにおいて、車椅子でなければ大丈夫と簡単に受け付けてしまった。障害の程度と、コース内容を十分チェックする必要がある。

3. 視覚障害者

- (1) 火災現場からの逃げ遅れ
* チェックイン時に必ず避難経路の確認をする。
* 1階に近い避難しやすいところに部屋を取る。

- (2) エレベーターの中などで体に触られるなどの嫌がらせに会う
- (3) 部屋を間違えて、他人の部屋に入ったため、悪戯される
 - * (2)、(3)ともに
 - ①安心できるホテルを推薦することが必要。
 - ②万が一に備えて防犯ベルなどを持参する。
- (4) おつりを誤魔化される。
 - * 高い買物、高額紙幣での買物は、同伴者と一緒に。
- (5) 視覚障害者の妻に付き添ってきた夫も視覚に障害があり、添乗員は、旅行中2人の手を引いて歩き続けることになった。
 - * 電話申し込みのケースで、受け付けたものが「付き添いの方は目が見えるのですかね?」と確認すると「見えます」ということであったが、実際は、「30cmくらいに近づけば見える」程度の強度の弱視であった。
 - * 受け付け時には、付き添い人の能力について正確に把握しなければならない。この場合は、「あなたはお体に不自由な所はないのですかね?あなた一人で、奥様のお世話ができるのですかね?」というように確認する。

4. 聴覚障害者

(1) モーニングコール方法の確認

次のような方法の内いずれかを決めておく。

- ① モーニングコールの案内は、ベッドの上に電話機を押しつけておくことで振動で感じるができる。
- ② 目覚まし時計を枕の下に入れておく。
- ③ 時間になると光で知らせる目覚まし時計を持っていく。
- ④ 下記「緊急連絡方法」も応用できる。

(2) 通常時の連絡で注意すべきこと

聴覚障害者はおとなしいので普通気が付きにくい、障害者どうし手話でのおしゃべりに夢中になり、添乗員(手話通訳者)の話を受けないことがある。その結果、事故、トラブルに繋がることもあるので、添乗員は十分注意する必要がある。

- ① 会場の中などで、説明しているときは、注意を向けさせるために、照明を点滅させるのが良い。
- ② バスの中などでは、携帯用白板などに、「注目!」と大書して、大きく振るのも一方法。

(3) 緊急連絡方法の確認

次のような方法のうち、いずれかを話し合って決めておく。

- ① 無線バイブレーターを使う。
- ② 小指に糸を巻き付けて、糸の先をホテルの部屋の外へ出しておき、連絡するときその糸の端を引っ張る。
- ③ ドアに鍵をかけないよう頼む。または、お客様の鍵を預かる。

- ④ ホテルのマスターキーでドアを開けてもらう。

(4) 迷子になったときに備えて

迷子になったときは、他人とのコミュニケーションが取れないので、ホテルなどで戻って来るのが非常に難しい。そのような場合に備えて、次のような準備しておく。

- ① ホテルカードを常に持参する。
- ② 英語で、「私は聴覚障害者です。私の名前はXXです。迷子になりましたので、XXホテルの添乗員XXさんまで連絡してください」(I have hearing difficulties. My name is XX. As I lost my way, please get in touch with Mr.XX, tour conductor, at XX Hotel.)または、「XXホテルまで連れていってください。」(Please take me back to Hotel XX)等と書いたカードを作って置いて、各人に持たせる。

5. 知的障害者

(1) 知的障害者の行動の特長

一般的には多動性を持った人が多い。

ただし、ダウン症の人はおとなしい。

多動性の方は、介護者がショッピングに気を取られている隙などに、行方不明になることがしばしばある。

(2) 行方不明

- ① 知的障害者は、幼児と同様で、迷子になりやすい。自分で、勝手に行動してしまうだけでなく、保護者を見失ったりするとパニックに陥り、ものすごい勢いで移動し始めることがある。
- ② 探し方
警察、ジャーナリズム、一般の方(通行人にビラを配って協力を求める)等の協力を得て直ちに捜索すべきであるが、通常発見までに3~4日以上かかることが多い。
* 知的障害者は、こども同様ものすごいスピードで移動することが多い。2~3日して、さまざまな方面からの情報を総合して、足取りをつかんでから、動きはじめるのが効果的。
- ③ 行方不明事故の防止方法
母親など、普段世話をしている、しっかりした保護者、介護人の同行が必要。
(知的障害者の行動をよく理解していない人や未成年者等では、介護は難しい)
添乗員は、全体のコントロールをするのが役割であるので、個々の障害者については、だれが責任を持つかを常に明確にしておかなければならない。

6. 内部障害者

- (1) ユングフラウヨッホなど高い山に移動するようなコースでは、心臓や肺に病気を持っている人などの参加はお断わりする。
- (2) 気温や、高度の急激な変化がある場合は、念のため、心臓や肺の病気の有無などを再確認したり、ジャケットや上着の用意などを勧める。

7. その他

(1) 痴呆症、精神障害者などの一人参加

- ① 痴呆症の高齢者（70才、元大学教授）が、バスのなかで用を足したり、行方不明になったりした。おむつを買いに行ったり、ホテル従業員と一緒に探したりしたが、その間他のお客様へのサービスが不十分になりクレームが出た。
*男性は女性に比べ身の回りのことが全くできず、困難が増加することがある。
- ② 痴呆症のお客さま（介護者なし）が一体に3人参加していた。途中で返すわけにいかないし、すぐ迷子になるので、3人の腕を紐で縛って連れ歩いた。
- ③ 自分で履きふるした靴下などを家具の後ろなどに詰め込んで、持ち物が無くなったとか、お金を取られたと大騒ぎをする方がいた。他の参加者が気分を害した。
- ③ 窓などから飛び下りる危険性のあるお客様がいた。ホテル従業員に頼んで、木製の窓に釘を打って開けられない様にしてもらった。
- ④ デモを見ると半狂乱になる男性（46才）がいた。ホテルレストランの窓からデモ隊を目撃した瞬間レストラン中を駆け回り器物を破壊した。（この人は奥さん同伴であった。器物破壊については、任意保険を掛けていたので賠償できた）
- ⑤ 自咬症（じこうしょう、自分の腕などに咬みついて、傷つけたり、食いちぎったりする）のお客様が参加していて、他のメンバーが気味悪がった。

(2) 防止法

- *いずれも、一般募集ツアーへの参加者であり、申し込み時点でのチェックが十分でなかったことによるトラブルである。（「I-2-(1) 受け付け時の注意事項」参照）
- *特に1人参加の高齢者の男性は十分チェックする。
- *十分な介護人に同行してもらう。

(3) その他のケース（アレルギー症患者）

- ① ホテル側の不注意で、食べてはいけないもの（このケースでは小麦粉）を食材に使ってしまった。ホテルでは小麦粉は使わなかったが、ホテルが仕入れた食材のなかに小麦粉が混じっていた。

② 防止法

- イ. アレルギー患者を取り扱い慣れている、コック、ホテルを選ぶ。（K I Eに情報がある）
- ロ. 中和剤（この場合は重曹）を準備する。

IV. 事故・トラブル対応

1. 事故・トラブル対応

- (1) K I Eデスク、アシスタンスサービスなどと事前に、障害者の事故発生の対応について打合せておく。
- (2) 機内での事故対応について航空会社と打合せておく。
- (3) 事故が起きたら、ボランティア、他のお客様などの力も借りて、冷静に対処する。結果として、グループの連帯感が高まる。
- (4) 詳細は、下記「個別事例ごとの防止対策と対応」、「事故対策要領」（営業統括部）、「エスコート・マニュアル」（海外業務部）など参照。）
- (5) 事故が起ってしまった場合の為、障害者団体などの立場を理解しておく必要がある。障害者は横の団結が強く、何かあると、お互いに助け合うという体制が出来上がっている。何か障害者に事故が起こると、関連団体などが立ち上がり、旅行会社側はそれを圧力に感じることもあるが、障害者団体についての理解を深め冷静に対処することが重要である。
 - ① 障害者は、弱い立場にあるので、団体などに所属して、自分たちの利害を守ろうとしている。
 - ② 障害者団体などは、旅行会社側に何か落ち度があるのであれば、泣き寝入りしないために障害者を保護しようとして立ち上がる。
 - ③ また政治団体などがバックについて、旅行会社に圧力をかけることもある。
 - ④ 従って、契約をはっきりさせておき（できるだけ文書で）、万全の注意で事に臨み、何かあった場合は、誠意を持って対処すれば、問題がこじれることはない。
 - ⑤ 旅行会社の責任の限界、障害者側の義務（必要に応じて、保護者、ボランティアなどを同行するなど）をはっきりさせておけば、余分な経費を請求されるなどのこともない。

2. 事故・トラブルと旅行業約款

障害者主催旅行にかかわる旅行業者の責任は、基本的には健常者の旅行の場合と異なる。ここでは、障害者の旅行のトラブルで最も多い、次の3つのケースについてのみ触れる。

- ① 障害をお持ちの方が、会社側の提示する旅行条件を満たさない場合。
- ② 一般募集ツアーに、障害をお持ちの方が、障害の事実を申告しないで参加してきた場合。

- ③ 一般募集ツアーに参加した障害者のペースに合わせるため、旅程の一部を変更した場合。

(1) 旅行契約締結の拒否

- ① 障害者の旅行参加について条件を付けていた場合で、その条件に適合しない場合は、旅行契約の申し込みを断ることができる。（主催旅行約款7条1号）
*介護者の同行等の条件を受け入れて頂くなどにより、できるだけ旅行契約の締結に努めることが好ましい。
- ② 明記した条件に該当しない場合や、条件を付けていない場合であっても、団体活動の円滑な実施に支障があると認められるときは、旅行契約の申し込みを断ることができる。（主催旅行約款7条3号）

(2) 旅行契約の解除

① 旅行開始前

障害をお持ちの方が、障害の事実を申告しないで出発当日、成田など集合場所に現われるというケースがしばしば報告されているが、このような場合は、次のように取扱う。

- イ. 旅行参加の条件を付けていた場合で、条件に適合しない場合は、旅行契約の解除をすることができる。（主催旅行約款16条1号）
- ロ. 条件を付けていない場合であっても、お客様の障害の種別、程度などが、団体旅行の円滑な実施に支障があると認められるときは、やはり契約の解除をすることができる。（主催旅行約款16条2号、3号）

② 旅行開始後

旅行開始前には明らかでなかったが、旅行開始後に、お客様が障害などをお持ちであることが明らかになった場合は、次による。

- イ. たとえ条件を付けていた場合であっても、お客様の状況が、差し当り旅行の円滑な実施に差し支えがない場合は、いったん旅行が開始された以上、旅行をそのまま継続する。
- ロ. 条件の設定の有無に関わらず、お客様の障害の状況が、団体の円滑な実施に支障があると認められる場合は、契約の解除をすることができる。（主催旅行約款17条1号、2号）

[事例]

集合場所の空港では、症状が分からなかったが、旅行開始後徐々に痴呆症状が現われてきた。

- イ. 返せるものなら返したかったが、気が付いたときはすでに遅かった。
- ロ. あまりひどいので、家族に連絡したが、迎えにこないで、そのまま返してくださいと言われた。

- ハ、急がしくて返す手続きをする時間もなく、結局連れ歩くことになった。
特に、乗り継ぎのある時などは、どうしようもない。
*このケースのように、途中で障害に気が付き、ツアーの正常な運営を妨げることが分かった場合には、契約を解除して、途中帰宅して頂く。
*解除権を行使できれば良いが、営業上解除権を行使することが難しい場合には、早めに、お客さま負担で、補助添乗員、手話通訳者、ボランティア、車椅子などの手配をする。

(3) 旅程の変更

障害者の参加が原因であっても、旅程を変更した場合には、旅行会社の責任は免れられない。(障害者などの参加により余儀なくさせられた旅程の変更は免責事由に該当しない。「主催旅行約款第25条第1項」)

- ① 現地でアシスタントを手配するなどして、円滑な旅行の継続に努める。
(費用は、アシスタントを必要とするお客さまの負担とする)
- ② 場合によっては、旅行契約を解除して、アシスタントを付けるなどして、途中帰国して頂く。(「主催旅行約款第17条第1項1号」)

(4) 旅行契約締結の拒否、旅行契約の解除などの注意事項

- ① 障害をお持ちの方の障害自体により、契約締結の拒否や契約解除をすることはできない。
上に述べたとおり、下記の場合に限り、拒否、解除ができる。
 - イ. 設定されている旅行参加の条件に反する場合。
 - ロ. 条件設定の有無に関わらず、旅行の安全かつ円滑な実施に障害がある場合。
- ② 設定する旅行参加条件については、旅行業法上、何ら制限は設けられていないが、合理的でない、公序良俗に反する条件は、「差別」として、別の意味で禁止されている。
- ③ 上に述べたとおり、旅行会社は、条件を満たしている場合は、契約締結の拒否や契約の解除することができるが、この拒否権、解除権は、営業上、また社会的影響などを考慮すると中々行使しづらい。
次のような点に注意しながら慎重に対処することが必要。

イ. 契約締結の拒否

- a. 契約締結を拒否する前に、条件、代替案などを提示する。
- b. どうしても契約を拒否せざるえないと判断した場合は、その言い方などでお客さまを傷つけないよう十分気をつける。

ロ. 契約の解除

- a. 現地でアシスタントを雇用するなどして、旅行の継続ができないかどうか検討する。
- b. 契約を解除し、旅行の途中でご帰宅頂くときは、ご家族の方などとも連絡を取り、アシスタントを付けて、帰宅させるなど、安全上の配慮を払う。

3. 事故・トラブルと保険

(1) 適用保険

障害者用の特別の旅行保険は、現在の所設定されていない。
従って、下記の通常の旅行保険を付保する事になる。

種 別	人数区分	適用対象			
		傷害	疾病	賠償責任	携行品
国内旅行	国内旅行総合保険(個人)	個人	○		○
	国内旅行総合保険(団体)	5名以上	○		○
	日帰り旅行傷害補償プラン	50名以上	○		○
海外旅行	海外旅行傷害保険	区分なし	○	○	○

(2) 適用

- ① 健常者の場合と異なるない。
- ② 既往症による傷害、疾病には適用されないことも、健常者の場合と同様である。
*病氣、障害の悪化、または病氣、障害が原因で生じた事故には適用されない。
*ただし、例えば、脳性マヒの人が、車椅子の転倒により怪我をしたというように、障害が直接の原因でない場合には適用される。
- ③ 盗難についても、健常者、障害者の区別はない。
*障害故に健常者に比べて抵抗力が弱くて、ひったくりを阻止できなかった場合であっても、通常と変わりなく、保険金が支払われる。
*但し、義肢、義足などは体の一部であり、携行品とは認められないので、保険給付の対象にはならない。

V. 障害をお持ちの方・高齢の方の 旅行受付マニュアル

障害をお持ちの方、高齢の方（65歳以上）が来店されたら、以下のように対応してください。

当社の姿勢

障害を持っているから、お年寄りだから、とってツアーに参加するのが必ずしも困難なのではありません。最初からお断りするのではなく、何が必要なかを当社もお客様も、ともに協力して探り出すことが重要です。

1. ご旅行の相談（お客様の希望を伺います＝通常と同じ）

- ・ご出発はいつ頃？
- ・主訪問地は？
- ・何名様くらい？
- ・どんな交通手段で（またはどのツアーで）？
- ・ホテルの希望ランクは？
- ・ご予算はいくらくらい？

2. 情報の交換（お互いに、何が必要で、何が不必要なのかを検討します）

※ お客様の障害の種別、程度、健康状態、によって異なります。
詳細は次頁以降の「お伺い書」を使用して、丁寧に伺ってください。
（コピーして使用。必ず社員がすべて記入すること。）

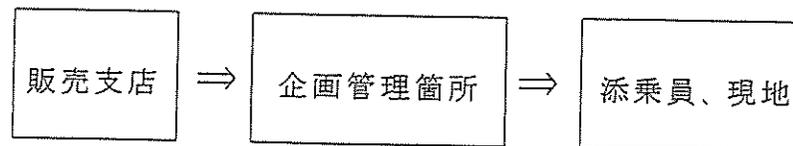
- ①車椅子を利用する方
- ②肢体が不自由な方
- ③視覚障害をお持ちの方
- ④聴覚障害をお持ちの方
- ⑤知的障害をお持ちの方
- ⑥内部障害をお持ちの方
- ⑦ご高齢の方（65歳以上）

3. ツアー条件の再確認（困難な場所はどこで、どんな手配が必要か）

お客様が心配している点は、必ず関係箇所、関係機関に再確認する。

- 例・お城は、車椅子でどこまで入場できるのか？
- ・鉄道での階段はどれくらいか？
 - ・ホテル入口から部屋のバスルームまでに段差はあるか？
 - ・航空機内に日頃使用している酸素吸入器を持ち込んでよいのか？
 - ・美術館の展示物で触れるものはないのか？
 - ・手話通訳を雇うことはできますか？
 - ・ホテル火災など緊急時のコミュニケーションは？
 - ・日頃使用している薬が、外国の入国時にパスしないのでは？
 - ・人工透析を受ける病院は？費用は？

4. 必要な情報を伝達します。



- ①販売支店は、先ほど記入した「お伺い書」に、手配が必要な項目をすべて記入し、企画管理箇所、に必ずFAX送付して対応を依頼してください。
- ②企画管理箇所は、「お伺い書」にもとづいて必要な手配をした上で、現地および、添乗員に必ずFAX送付して対応を依頼してください。
- ③企画管理箇所は、「お伺い書」を一定期間保管した後に、企業文化企画部へまとめて送付してください。

5. 諸注意

※各「お伺い書」には、「介助者の氏名ほかを記入する欄」がありますが、介助者ではない同行者（例：小学校低学年の児童など）は含まないので注意してください。

※参加の可否判断や、対応方法などで迷う場合には、企業文化企画部までご相談ください。

(コピーして使用のこと) 社員記入

車椅子

障害者お伺い書

社外秘

出発日	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. 車椅子の種類は何ですか？幅は何センチありますか？

手動車椅子(折り畳み可能)

電動車椅子(ドライバッテリー)

電動車椅子(ウェットバッテリー)

※ 電動車椅子(ウェット)の場合、バッテリーを取り外した後、分解または折り畳みできなければ、航空機に搭載できないので、手動車椅子にしてもらうこととなります。

車幅

cm

Q 2. おひとりでどれくらい車椅子走行ができますか？(時間、距離)

自力走行可能 → 時間くらい、 m くらい

介助してもらう必要がある

Q 3. アクセシブルルーム(障害をお持ちの方用のお部屋)は必要ですか？

必要ない

どうしても必要

※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

Q 4. (手動車椅子の場合) ※電動の場合基本的には不可

航空機搭乗の際、機内までご自身の車椅子使用を希望しますか？

希望する

希望しない

※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

※機内座席まで希望の場合、航空会社の車椅子へ要乗り換え(数限定)

Q 5. 航空機内では特定の座席を希望しますか？

希望する

希望しない

※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

Q 6. おひとりで身の回りのことができますか？

(入浴、トイレ、洗面、着替え、食事、荷物の整理など)

すべてできる

介助が必要

すべて介助が必要

※添乗員が特定のお客様に専任でお世話することはできないので注意

(送付先 必ず：販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら：企業文化企画部)

販売箇所	企画箇所
担当者	担当者

Q 7. ご同行される介助の方はどなたですか？介助経験のある方ですか？

介助者1	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無
介助者2	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無

Q 8. 普段常用している、お薬等がありますか？

ない

ある

薬品名、形態

Q 9. ほかに重複障害やご病気等がありますか？

ない

ある

症状、必要な処置

(手配希望記入欄)

[アクセシブルルームの手配]

[機内座席まで 航空機入口まで]

[スクリーン前 肘掛可動席 その他()]

(回答)

OK / NG

()までOK / NG

()OK / NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断	参加支障なし	条件付き参加可能	参加不可能
--------	--------	----------	-------

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

肢体不自由

障害者お伺い書

社外秘

出発日	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. 自助具の種類は何ですか?

- つえ
- 松葉づえ
- 歩行補助器
- 義肢(義足)

Q 2. どのくらい歩行できますか? (時間、距離)

時間くらい、 mくらい

Q 3. どのくらいのペースで歩行できますか? (速度)

(ex. 車椅子と同程度 など)

その他の希望

- 現地では車椅子を使用したい(有料)
- 空港()では、航空会社の用意する車椅子を使用したい
※機内座席まで希望の場合は、航空会社の車椅子となります(数限定)

Q 4. 航空機内では特定の座席を希望しますか?

- 希望する
- 希望しない
※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

Q 5. おひとりでの身の回りのことができますか?

(入浴、トイレ、洗面、着替え、食事、荷物の整理など)

- すべてできる
- 介助が必要
- すべて介助が必要

※添乗員が特定のお客様に専任でお世話することはできないので注意

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所	企画箇所
担当者	担当者

Q 6. ご同行される介助の方はいらっしゃいますか? 介助経験のある方ですか?

介助者 1	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無
介助者 2	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無

Q 7. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
- ある 薬品名、形態

Q 8. ほかに重複障害やご病気等がありますか?

- ない
- ある 症状、必要な処置

(手記希望記入欄)

- 最初の到着空港 から 最後の出発空港 まで
- () から () まで
- [機内座席まで 航空機入口まで]
- [スクリーン前 肘掛可動席 その他()]

(回答)

OK / NG
()までOK / NG
()OK / NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断 参加支障なし ・ 条件付き参加可能 ・ 参加不可能

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

視覚障害

障害者お伺い書

社外秘

出発日	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. どのような障害ですか?

- 全盲
- 弱視
- その他 (ex. 視野狭窄など)

Q 2. (全盲以外の方のみ) どの程度視力がありますか?

- 指数弁(しすうべん: 50cmの距離から指の本数を数えられる)
- 手動弁(てどうべん: 50cmの距離から手の動きがわかる)
- 人物や物の輪郭は判断できる
- 明るさは判断できる ※視力記入欄

右目	左目
----	----

Q 3. こちらの書類はどのように準備すればよろしいですか?

- 点字で書かれたもの希望
 - 拡大コピーしたもの希望 → (1文字の大きさ cmくらい)
 - 通常どおりの書類で構わない
- ※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

Q 4. おひとりで行動することができますか?

- 単独行動ができる
 - バイキングスタイルの食事などで介助が必要
- その他介助が必要な項目

すべて介助が必要

※添乗員が特定のお客様に専任でお世話することはできないので注意

Q 5. 盲導犬をお連れになりますか?

希望する

※訪問国入国時に動物検疫が必要となるケースもあるので、訪問国のすべてに検疫の方法、留置期間等を確認すること

※希望しても必ず実現できるわけではないので注意

希望しない

Q 6. ほか特にご要望はございますか? (触ることのできる美術館訪問など)

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所	企画箇所
担当者	担当者

Q 7. ご同行される介助の方はいらっしゃいますか? 介助経験のある方ですか?

介助者 1 氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無
介助者 2 氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無

Q 8. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
- ある

薬品名、形態

Q 9. ほかに重複障害やご病気等がありますか?

- ない
- ある

症状や必要な処置

(手配希望記入欄)

盲導犬受け入れ可能な施設

- ホテル (地区:)
- レストラン(地区:)

(回答)

地区 1OK/NG 2OK/NG 3OK/NG
地区 1OK/NG 2OK/NG 3OK/NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断

参加支障なし

条件付き参加可能

参加不可能

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

聴覚障害

障害者お伺い書

社外秘

出発口	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. どのような障害ですか?

- 音は全く聞こえない (ろう状態)
- 難聴
- その他 ()

Q 2. (難聴の方の場合) 補聴器を使用するとどのくらい聞こえますか?

- 通常程度(音の大きさ、速度)の会話は全く問題なく聞こえる
- (高い / 低い)音は聞こえにくい

Q 3. こちらからどのようにコミュニケーションをとればよいですか?

- 手話で対応してほしい
 - ※手話のできるものの同行を有料で希望しますか?
 - 希望します
 - ※希望しても必ず実現できるわけではないので注意
- 筆談で対応してほしい (注意すべき点)

Q 4. 介助の必要はありますか?

- 介助が必要 (必要な点)
- ※希望しても必ず実現できるわけではないので注意
- 介助は不要

Q 5. (現地ガイドが日本語以外の場合) 外国語(英語)案内を読めますか?

- 問題なく読める
- 現地では日本語ガイド(または通訳)を希望する

Q 6. 緊急時の対応についてどのようにすればよろしいですか?

方法

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所	企画箇所
担当者	担当者

Q 7. ご同行される手話通訳(手話のできる)の方はいらっしゃいますか?

介助者	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	手話	可・不可
介助者 1							
介助者 2							

Q 8. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
- ある 薬品名、形態

Q 9. ほかに重複障害やご病気等がありますか?

- ない
- ある 症状、必要な処置

(手配希望記入欄)	(回答)
[手話通訳 (<input type="checkbox"/> 手話のできる添乗員、 <input type="checkbox"/> 手話通訳)]	(添乗員/通訳者) OK/NG
[通訳 (<input type="checkbox"/> 現地通訳、 <input type="checkbox"/> 日本語ガイド)]	(通訳/ガイド) OK/NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断	参加支障なし	条件付き参加可能	参加不可能
--------	--------	----------	-------

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

内部障害

障害者お伺い書

社外秘

出発日	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

※対象となる方々は、下記の方々です。

- ・腎臓機能障害 (人工透析が必要な方など)
- ・心臓機能障害 (ペースメーカー使用者など)
- ・呼吸器障害
- ・消化器障害 (人工肛門使用者など)
- ・その他

Q1. どのような障害で、どういった症状なのか教えてください。

Q2. 介助は必要ですか?

- 必要 不要

Q3. お医者様の承諾はおありですか(旅行について)?

- 承諾あり
お医者様に旅行の可否を訊いていない

Q4. 医療機器を使用していますか?

- いいえ
はい

Q5. 医療措置が必要ですか?

- 飛行機内で使用できる酸素ボンベの手配が必要
現地での人工透析の手配が必要
その他

Q6. 旅行中に必要なこと、注意することはありますか?

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所	企画箇所
担当者	担当者

Q7. (要介助の場合) ご同行される介助の方はいらっしゃいますか?

介助者1	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無
介助者2	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無

Q8. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
ある

薬品名、形態

Q9. ほかに重複障害やご病気等がありますか?

- ない
ある

症状、必要な処置

(手配希望記入欄)

酸素ボンベの飛行機内持ち込み、使用
 普段使用の機種: メーカー()型番()
 現地人工透析 [透析種類 : 一般透析、CAPD]
 地区: (), (), ()

(回答)

機内使用
 OK / NG / 特設機OK()
 地区 1 OK/NG 2 OK/NG 3 OK/NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断

参加支障なし

条件付き参加可能

参加不可能

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

知的障害

障害者お伺い書

社外秘

出発日	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. 障害はどの程度ですか?

- 1度 (最重度)
- 2度 (重度)
- 3度 (中度)
- 4度 (軽度)

Q 2. 障害に何か特徴がありますか?

※多動性で動き回ったり、声を出したりする方もいる。

Q 3. 文章をご理解いただけますか?

- ルビが振ってあれば読むことができます
- ルビなしでも読むことができます

Q 4. ほかにレクリエーションなどのご要望はありますか?

- 遊園地 ()
- テーマパーク ()
- 水族館、動物園 ()
- 美術館、博物館 ()
- スポーツ観戦 ()
- 野外活動 ()
- カラオケ
- その他

Q 5. 特に注意することはありますか?

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所		企画箇所	
担当者		担当者	

Q 6. ご同行される介護の方はいらっしゃいますか? 介護経験のある方ですか?

介護者 1	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介護経験	有・無
介護者 2	氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介護経験	有・無

Q 7. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
- ある

薬品名、形態

Q 8. ほかに重複障害やご病気等がありますか?

- ない
- ある

症状、必要な処置

(手配希望記入欄)

(回答)

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断

参加支障なし

条件付き参加可能

参加不可能

理由・条件・ほか

(コピーして使用のこと) 社員記入

高齢者

高齢者(65歳以上)お伺い書

社外秘

出発口	/	発地	コース番号
お客様氏名		コース名	
性別	男・女	年齢	連絡先 TEL () FAX ()

Q 1. このコースの旅程や日程で無理はありませんか?

※コースの内容(徒歩区間や乗り換えの多さなど)に左右されるため、企画管理箇所にお問い合わせする必要があります。

[Blank box for answer]

Q 2. 参加されるお客様の健康状態はいかがですか?
(いまお医者様にかかっていますか?)

- 良好
- 次の点でお医者様にかかっています(ex. 糖尿病、高血圧症)

[Blank box for answer]

※定期健康診断程度の通院なら問題なし

Q 3. どのくらい歩行できますか?(時間、距離)

時間くらい、 mくらい

Q 4. (足の悪い方のみ)車椅子をご使用になりますか?

- 必要ない
- 現地では車椅子を使用したい(有料)

Q 5. おひとりで身の回りのことができますか?

(入浴、トイレ、洗面、着替え、食事、荷物の整理など)

- すべてできる
- 介助が必要

すべて介助が必要

※添乗員が特定のお客様に専任でお世話することはできないので注意

Q 6. 食事、言葉、習慣の違いは大丈夫ですか?

[Blank box for answer]

(送付先 必ず: 販売支店⇒企画管理箇所⇒添乗員、判断に迷ったら: 企業文化企画部)

販売箇所	⇔	企画箇所
担当者		担当者

Q 7. (要介助の方の場合)ご同行される介助の方はいらっしゃいますか?

介助者1 氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無
介助者2 氏名	性別	男・女	年齢	続柄	介助経験	有・無

Q 8. 普段常用している、お薬等がありますか?

- ない
- ある 薬品名、形態

Q 9. 特に注意すべきことはありますか? (ex. 物事を忘れやすいなど)

[Blank box for answer]

(手配希望記入欄)

- 最初の到着空港 から 最後の出発空港 まで
- () から () まで

(回答)

OK / NG

(企画管理箇所記入欄)

参加可能判断	参加支障なし	・	条件付き参加可能	・	参加不可能
--------	--------	---	----------	---	-------

理由・条件・ほか