

Guidelines for Cancellations due to the New Coronavirus and Infection Prevention Measures during a Nagomi Visit

Nagomi Visit

Megumi Kusunoki, Founder and CEO

*This message has been sent out in both English and Japanese.

To Participants of Nagomi Visit

Some hosts and guests may be wondering whether their Nagomi Visit should be canceled due to the spread of the new coronavirus.

According to latest reports by the WHO (World Health Organization), cases of infection by the new coronavirus have spread to countries around the world, and as of February 20th, Japan has the third highest number of incidents, after China and South Korea. (WHO Report of February 20th, 2020 / [Situation report - 31](#) Novel Coronavirus (COVID-19))

Concerns by Hosts and Guests

Given the current situation, it is quite natural for both hosts and guests to feel slightly concerned about meeting each other. Guests might be concerned about visiting a local home in Japan, one of the few countries where there has been a large number of cases of the coronavirus. On the other hand, hosts may equally have their own concerns with guests who have been sitting on airplanes for long periods and traveling a lot surrounded by crowds of people.

Go/No-go Decisions for Nagomi Visits to be Made Individually

Nagomi Visit is very different from general events that attract an unspecified large number of people. Hosts and guests are responsible for communicating directly with each other beforehand. Hence, at least for the present time, the Nagomi Visit Team is not considering the cancellation of all visits. For the time being, both hosts and guests should make their own decision as to whether or not to go ahead with their visit.

We are currently living in an unusual situation where infections are still prevalent. It would be quite understandable if, after considering their own circumstances and opinions, people were to decide that the best course of action would be

to cancel their visit. Hence, if either host or guest were to decide to cancel, it is important for that decision to be respected.

Difficult Decisions and Communications

We understand that both hosts and guests have been looking forward to meeting each other. This makes it even more difficult for people to be open and honest about their concerns about the coronavirus. Making the decision to cancel does take a considerable amount of courage. Some people may end up feeling hesitant to do so. In addition, we are particularly concerned about problems of communication potentially causing misunderstandings, resulting in people's feelings being hurt. We do not want this unusual situation to cause potential friendships to be destroyed due to communication problems.

Regardless of the decision made by hosts and guests, we will provide you with processes and sample sentences to be used, so that communications about the coronavirus can flow smoothly and without any problems.

Infection Prevention Measures during a Nagomi Visit

If you decide to go ahead with your Nagomi Visit as planned, there are a few actions that you will still need to take. Please take some time to look through them. Following these guidelines will give the other person peace of mind, and will also help to prevent the further spread of the disease.

We hope that both hosts and guests will be able to use these messages from Nagomi Visit as necessary, so that each others' situations and feelings can be completely understood.

If You Decide to Cancel

1. Let the guest or host know if you wish to cancel.
2. Use e-mail, chat, or similar to verify that they have received your cancellation request.
3. Notify the Nagomi Visit Team (info@nagomivisit.com) of your cancellation.
4. The Team will process the cancellation and issue the guest with a full refund.

*Decision Criteria

Your decision should definitely be to cancel your visit if you, or a family member, are confirmed to have been infected with the coronavirus, or if a medical institution contacts you as someone who has potentially been in close contact with an infected person. For any other circumstances, we will leave it up to you to make your own decision.

*Full Refund Policy for Cancellations (Special Clause)

Any decisions to cancel due to the coronavirus will be honored with a full refund, regardless of the timing of the cancellation. However, hosts will not be compensated for any material expenses incurred.

[Sample Sentences for Communicating your Decision to Cancel](#)

- After taking into consideration the effect of the coronavirus, unfortunately, we have decided that we would like to cancel our Nagomi Visit.
- It was a very difficult decision for us, and we hope you can understand our situation.
- We were really looking forward to meeting you, so we are extremely sad to have to cancel our visit.
- We would definitely like to meet you soon, so it would be really great if we could get in touch with you again in the future.
- Please kindly let me know that you have received this message.

[If You Decide to Go Ahead with the Visit](#)

1. Check the wellbeing of the people who will be taking part in the visit.

Please cancel your visit straight away if you develop any symptoms such as a runny nose, coughing, or fever. This will give the other person peace of mind, and will also help to prevent the further spread of the disease.

2. Actions to be taken on the day of your Nagomi Visit

- Wash your hands thoroughly with soap or antiseptic solution.
- Cover your mouth and nose if you have to cough or sneeze, by using a mask, tissue, handkerchief, sleeve, or the inside of your elbow.
- Use different knives and cutting boards for handling raw meat and cooked food. Wash your hands after handling raw meat and before handling cooked food.

Reference: WHO [Basic protective measures against the new coronavirus](#)

This information is current as of February 21st, 2020.

This information will be updated as we continue to monitor the severity and the rate of spread of coronavirus infections.

Nagomi Visit Team

新型コロナウイルス感染症に伴うキャンセルへの考え方と、

NAGOMI VISIT 開催時の感染防止について

2020年2月21日

特定非営利活動法人Nagomi Visit

代表理事 楠 めぐみ

※このメッセージは、同じ内容を英語と日本語で発信します。

*This message has been sent out in both English and Japanese.

NAGOMI VISITにご参加の皆さんへ

新型コロナウイルス感染症の流行で、ホスト・ゲストの中にはNAGOMI VISITへの参加(相手を自宅に招いたり、訪問すること)をキャンセルするべきかどうかと迷っている方もいらっしゃるかもしれません。

WHO(世界保健機関)の最新情報によれば、新型コロナウイルス感染症の発症例は世界各国に及び、2月20日現在、日本での発症数は世界でも中国、韓国に次いで多い状況です。(WHO発表 2020/2/20 [Situation report – 31](#) Novel Coronavirus (COVID-19))

ホストとゲストが、それぞれの立場で抱える心配

このような状況の中で、海外から日本へ旅行に来ているゲストとしては、「自分がこれから会うことになっているホストは、発症数が多い日本で暮らしている。もしかして感染していないだろうか?」と心配するかもしれません。逆にホストとしては「自分がこれから会うことになっているゲストは、旅行者として人が多く集まる飛行機や観光地にいたはず。もしかして感染していないだろうか?」と心配するかもしれません。つまり、ホストとゲストがお互いに、相手に対する一抹の不安を感じるのが当然の状況ともいえるのではないかと考えています。

実施、参加は各自の状況で判断を

NAGOMI VISITは、不特定多数の人々が集まる一般的なイベントとは性質が異なります。ホスト・ゲストともに自己責任で相手と交流することになります。そのため、NAGOMI VISIT事務局が一律に全てをキャンセルするということは、少なくとも今の時点では考えていません。つまり現時点においては、ホスト・ゲストが個別に、ご自身で状況を判断していただく必要があります。

今回のように感染症が流行しているようなイレギュラーな状況下では、各自の状況や考え方に応じてキャンセルすることがベストな選択となることも十分にあり得ます。そのため、仮にホスト・ゲストのいずれかが「キャンセルにしたい」と判断する場合には、その想いは尊重されるべきだと私達は考えています。

判断とコミュニケーションの難しさ

一方で私達は、ホストもゲストも相手に会う日を非常に楽しみにしていることを知っています。だからこそ、コロナウイルスに関わる心配を感じても、相手にそれを率直に伝えたり、キャンセルの判断をすることはとても勇気のいること。思わず躊躇してしまうかもしれません。また、コミュニケーションがうまくいかずに相手の言動を誤解して受け取ってしまい、傷つく結果となってしまう可能性を私達は危惧しています。イレギュラーな状況でのコミュニケーションロスが原因で、築けるはずだった友人関係を無駄にしてほしくないのです。

そこで、ホストまたはゲストがどのような判断をする場合でも、新型コロナウイルス感染症に関わるコミュニケーションが円滑になるように、手順と文例をお伝えします。

NAGOMI VISIT 開催時の感染防止

NAGOMI VISITを予定通り実施すると判断した場合でも、意識をするべきアクションがあります。相手に心配をかけずに済み、感染拡大の防止につながりますのでぜひ以下をご確認ください。

NAGOMI VISIT からのこのメッセージを、ホスト・ゲストが各々の立場でご理解いただき、必要な場面でご活用いただくことで、各々の状況や想いがきちんと相手に伝わる結果となることを願っています。

キャンセルすると判断した場合

1. 相手にキャンセルの意思を伝える
2. メールやチャットツール等を利用して、相手がキャンセルに同意したことを確認する
3. NAGOMI VISIT事務局(info@nagomivisit.com)へ状況を伝える
4. 事務局は速やかにキャンセルの手続き及びゲストへの全額返金手続きを行う

※判断基準

ご自身もしくは同居のご家族が新型コロナウイルスに感染したことが確認された場合、または濃厚接触者として保健所等から連絡を受けた場合は、確実にキャンセルするようにご判断ください。その他の場合においては、各自の判断にお任せいたします。

※キャンセルに伴う参加料金の全額返金ポリシー(特別対応)

新型コロナウイルス感染症の影響に伴うキャンセルが発生した場合、その決定がどのタイミングであってもゲストには参加料金全額を返金することとします。尚、その場合ホストへの材料費支払いはありません。

キャンセルを相手に伝える例文

- 私達はコロナウイルスの影響を考慮した結果、とても残念ですが今回のNAGOMI VISITをキャンセルしたいと考えています。(After taking into consideration the effect of the coronavirus, unfortunately, we have decided that we would like to cancel our Nagomi Visit.)
- とても難しい決断なのですが、ご理解ください。(It was a very difficult decision for us, and we hope you can understand our situation.)
- あなたに会うことをとても楽しみにしていたので、このような状況になり非常に残念に思っています。(We were really looking forward to meeting you, so we are extremely sad to have to cancel our visit.)
- 近い将来には、必ずあなたに会いたいと思っていますのでぜひ今後も連絡をとりあえたら嬉しいです。(We would definitely like to meet you soon, so it would be really great if we could get in touch with you again in the future.)
- このメッセージを読んだら返信をいただけますか？(Please kindly let me know that you have received this message.)

実施すると判断した場合

1. 参加するメンバーの体調を確認する

咳や鼻水、発熱などの症状がある場合には速やかにキャンセルの判断をしましょう。

相手に心配をかけずに済み、感染拡大の防止につながります。

2. NAGOMI VISIT 当日に意識すべきアクション

- 石けんやアルコール消毒液などによる手洗いを徹底する
- 咳やくしゃみをする際は、マスクやティッシュ・ハンカチ、袖、肘の内側などを使って、口や鼻をおさえる
- 生肉と加熱済み食品とでは別のまな板およびナイフを使用し、生の食品の取り扱い後は加熱済み食品を取り扱う前に手指を洗淨する。

参考: WHO [Basic protective measures against the new coronavirus](#)

なお、この内容は2020年2月21日現在のものです。

新型コロナウイルス感染症の今後の感染の広がりや重症度を見ながら適宜見直すこととしています。