

## 「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」(概要)

### 1. 本ガイドラインについて

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議による「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」(2020年5月4日)の提言の中にある「各業種のガイドライン等の作成に当たって求められる基本的な考え方や留意点の例」等に留意して、終息までの間の、旅行業における当面の感染予防対策をとりまとめたもの。今後、随時見直しを行う。

### 2. 対策の検討に当たっての考え方

接触感染と飛沫感染についてリスク評価(従業員、お客様等の動線や接触、他者と共有する物品・ドアノブ等手が触れる場所・頻度の特定、店舗内や旅行中の人と人の距離の維持、施設内の大声を出す場所の特定)を行った上で、以下の感染防止対策を検討すること。

### 3. 具体的な感染防止対策

#### ①<基本原則>

- ・従業員とお客様、お客様同士の対人的な距離を確保  
(できるだけ2mを目安に)
- ・店頭での旅行販売や申込時に密にならないよう到来人数の調整
- ・旅行会社の店舗入口や店舗内への手指消毒設備の設置
- ・従業員のマスク着用
- ・店舗内の換気
- ・商業施設内の店舗は、各商業施設のガイドラインに準じた対策を実施
- ・店舗内の定期的な消毒
- ・お客様への旅行時の感染防止対策に関する周知・啓発並びに感染症対策への理解と協力を要請

#### ②<各場面の共通事項>

##### ア 旅行会社店舗内

- ・パンフレットスタンドなど他人と共有する物品は頻回に触れる機会を減らす工夫をする。
- ・人と人が対面する場面では、アクリル板や透明ビニールカーテン、フェイスシールドなどで飛沫接触を防止する。

## イ 旅行中

- ・お客様、旅行サービス提供事業者の従業員の中に無症状感染者がいる可能性を踏まえて、感染防止策をとる。
- ・旅行業者が手配する旅行サービス提供事業者は、原則として適切な感染防止対策をとっている事業者に限定する。
- ・企画旅行においては、適切な感染防止対策の実施を含めた旅程管理を行う。

## 4. 従業員等向けの対策

健康管理、通勤、勤務、休憩・休息、設備・器具、従業員等の意識向上について、政府の指針に沿った感染予防対策を講じること。出勤前の検温などの健康管理、在宅勤務(テレワーク)等の推進、定期的な手洗いやうがい、手指消毒、できるだけ2m(最低1m)を目安に一定の距離が保てる作業空間や人員配置を行う。

## 5. お客様向けの対策

### (1) 来店時

- ・感染防止のために電話やメールでの旅行相談やオンライン申込みなど、非来店での旅行取引を勧める。
- ・来店希望者には事前の来店予約を依頼し、店舗内での待ち時間をできるだけ短くする。
- ・店舗入口や店内には手指消毒設備を設置し、来店時の手指消毒を依頼する。
- ・店舗内ではマスク着用を依頼する。

### (2) 相談・申込みカウンター

- ・アクリル板や透明ビニールカーテン、フェイスシールドなどを設置し、旅行販売スタッフとお客様との間で飛沫感染を防止する。
- ・旅行代金の支払いは、振込やカード決済など非来店・キャッシュレスを促進する。後日発送のクーポン券類等も電磁的方法や郵送など、非来店の促進を図る。

### (3) 店舗内清掃

- ・通常の清掃後に不特定多数が触れるドアノブやエレベーターのボタン、階段の手すり、カウンターなどを定期的にアルコール液で拭く。

### (4) 店舗内トイレ清掃

- ・店舗内のトイレは比較的感染リスクが高いと考えられるため、不特定多数が接触する場所は清拭消毒する。トイレの蓋を閉めて流すよう表示する。
- ・ハンドドライヤーを止めてペーパータオルを設置、常時換気をオンにする。

## 6. 旅行業務取扱上における対策

### (1) 単品(運輸・宿泊など)手配旅行

運輸や宿泊などの単品手配でも、手配する旅行サービス提供事業者が適切な対策をとっているか確認するよう顧客に案内する。

安全対策が講じられているかを顧客が認識して選定できるよう、必要に応じて情報提供する。

### (2) 募集型企画旅行

手配する旅行サービス提供事業者は、原則として適切な感染防止対策をとっている事業者に限定する。

### (3) 団体旅行(日帰りバスツアーを含む、)

(募集型企画旅行、受注型企画旅行、手配旅行)

#### ①旅行の企画

- ・旅行企画時に、感染状況に応じた適切な旅行先の選定に留意する。
- ・出発地となる都道府県から県外への移動自粛要請が出ていないことを確認する。

#### ②企画の際の旅行サービス提供事業者の選定

・選定に当たり、旅程に組み込む運送 機関、食事箇所、観光施設、体験プログラム等については、事前に適切な感染防止対策をとっていることを確認する。

#### ③旅行実施の判断(募集型企画旅行)

- ・感染状況の変化等により旅行の安全かつ円滑な実施が困難となった場合、又は困難となる可能性が大きい場合には、旅行の実施を中止する。
- ・旅行開始後であっても、感染状況の変化によってその後の旅行の安全な継続が困難となる可能性が大きいことがわかった場合は、旅行を中止して出発地に引き返す。

#### ④旅行実施に関する助言(手配旅行)

- ・手配旅行において同様の状況が生じた場合には、旅行の実施の是非や、旅行の継続の是非を検討するよう、旅行者(団体責任者)に助言する。

#### ⑤三密リスクを避ける旅程管理

**ア** 各交通機関や宿泊施設、飲食施設のガイドラインに沿った利用ができるように旅程管理する。

**イ** 観光地では、団体のメンバーが集まって「密」の状態を作らないよう、ガイドレシーバを利用したガイディング等を行う。

**ウ** 観光入場施設では、小グループに分け、時間差をつけた入場等の工夫を行う。

#### **エ** 食事

- ・各場所のガイドラインに従った利用ができるよう旅程管理する。
- ・その他の場所での食事においても、食事時間をずらす、椅子を間引くなどにより、距離の確保に留意する。
- ・従業員からの料理説明を説明メモに変更するなど、食事施設の従業員との接触を

できるだけ少なくする。

- ・人数が多い団体の場合には、昼食を弁当にするなどして、食事中の感染リスクを低減する。

#### ⑥添乗員が同行しない場合

旅行サービス提供事業者と協力して旅程管理を行う。

#### ⑦お客様の健康管理、社員及び添乗員等関係者の健康管理

- ・出発前にお客様の体調管理(検温、体調チェック)を行い、発熱や感染が疑われる症状がある場合には旅行参加を遠慮していただく。
- ・旅行中に体調不良となったお客様は、旅行から離団し、最寄りの保健所や医療機関に相談・受診できるよう事前に準備する。
- ・体調不良により離団したお客様が、旅行の出発地又は自宅等に戻るため必要に応じた旅行サービスを手配できるよう準備する。
- ・旅行中、要所、要所で手洗い・うがいができるよう、適切な休憩場所等を選択する。
- ・旅行中、お客様にマスクの着用を要請する。等

## 7. イベント・コンベンション

イベント・コンベンション業界の安全対策に準じる。

### 「日本バス協会(バス)における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」 (概要) (2020年5月14日)

(注)主に路線バスを対象とした対策がまとめられており、貸切バスに関する感染予防対策は今後取りまとめられる見込み。

- ・乗務員や不特定多数の利用者が頻繁に触れる箇所のこまめな消毒。
- ・運転に支障がない場合は運転席と後部座席の間に防護スクリーンを設置。
- ・運行中、乗務員はマスクの着用を徹底する。
- ・バス車内に可能な限り手指消毒液を装備し、お客様に乗車時に手指消毒をお願いする。
- ・アナウンス、掲示等により、マスク着用や手洗い励行などの感染予防対策を呼びかけ、会話は控えめにし、他の乗客との距離をできるだけ空けること等を呼びかけるよう努める。

## 「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」(概要)

(2020年5月14日)

### 入館時(ロビー等)

- ・入館時に発熱等の症状がある人は申し出るよう呼びかけるほか、申し出があった場合には同意を得たうえで保健所に連絡し、指示に従う。
- ・万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。
- ・入口やロビーには消毒設備を設置する。
- ・入館の歳に手指消毒を依頼する。

### チェックイン

- ・チェックイン時には、間隔をあけた待ち位置の表示など、宿泊客同士の距離を保つほか、客室でのチェックイン手続きに変更するなどの措置をとる。
- ・フロントデスクは宿泊客との距離を保つか、アクリル板や透明ビニールカーテンなどで遮蔽する。

### 団体旅行や修学旅行の受け入れ時の対応

チェックイン時は代表者がまとめてチェックインを行い、ツアー参加者は一つの場所に固まらず、分散して待機するよう要請する。

### エレベーターや客室

頻繁な清拭消毒などを徹底し、エレベーターは過密状態にならないよう乗車人数を制限したり、重量センサーの調整を行う。

### 大浴場

入場人数を制限。浴場での貸しタオルを中止し、客室から清潔なタオルを持参するよう要請する。浴槽内では対人距離の確保の要請、浴室・浴槽内では会話を控えるよう要請する。

### 休憩室

一度に休憩する人数を減らし、対面で会話しないようにする。

### 食事

- ・宴会場、食事処共に、宿泊客に食事開始までマスクの着用を要請する。
- ・発熱等の症状がある場合には入場遠慮を要請する。
- ・入場時の手洗いまたは手指消毒の徹底。
- ・横並び着席の推奨(座席レイアウトの変更)
- ・参加人数や滞在時間を制限する。

- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請する。
- ・鍋料理や刺身盛り等は、一人鍋、一人盛りに極力変更し、従業員が取り分けるなどの対策をとる。
- ・従業員からの料理説明は料理説明メモに変更するなど、従業員と宿泊客との接触を極力減らす。
- ・部屋食についても横並びでの着席を推奨。
- ・できるだけ一度に料理を提供し、従業員の客室への入室回数を少なくする。

## **ビュッフェ**

- ・ビュッフェ方式をセットメニューでの提供に代えることを検討する。
- ・ビュッフェ方式で提供する場合には、料理を小皿に持って提供したり、スタッフが取り分ける。
- ・宿泊客一人一人に取り分け用のトングやお箸を渡し、使用後に回収・消毒して共用しないようにして感染予防策を徹底。
- ・会場内では、自席で食事中以外(テーブル間の通行や移動等)のマスクの着用を要請する。

## **「航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」(概要)**

(2020年5月14日)

航空機については、飛行中は機内の全空気が約 3 分で常時入れ替り、換気の役割を果たしていることを引き続きPRする。

国際線の長距離便は旅客の搭乗時間も長く、感染リスクが相対的に高くなることから、感染拡大予防策を徹底する。

### **機内における感染拡大予防策**

- ・機内座席では旅客に会話をなるべく控えることを呼びかけるほか、マスクの着用を要請する(幼児や着用が難しい理由のある旅客を除く、以下同)。
- ・機内で息苦しさ(呼吸困難)、強いだるさ(倦怠感)、高熱等の症状がみられる者が発生した場合の対応として、隔離スペースを設けるなどの手順を明確にする。

### **機内食や飲料サービス**

必要最小限の提供とし、提供者はマスクや手袋の着用を原則とする。国内線は原則として機内食や飲料の提供についてサービスの簡素化を工夫、国際線はたとえばボックスミールの提供やモノチョイスなど、サービス提供に要する時間が極力短くなるように工夫する。

### 機内トイレの利用者

- ・利用前後の手洗いの徹底を呼び掛けるほか、マスクの着用を要請する。ドアノブや水道の蛇口などは定期的に洗浄し、とくに国際線の長距離便ではフライト中に複数回にわたり洗浄を実施する。蓋のあるトイレは蓋を閉めて流すよう案内する。

### 機内消毒

- ・座席のテーブル、ひじ掛け、モニター画面、コントローラーなど、利用者がよく触れる場所は消毒する。

### 高齢者や持病のある方

- ・感染した場合の重症化リスクが高いことから、対応する従業員はより慎重で徹底した対応を検討する。また、到着後に感染者が判明した場合には、保健所の指示に従い、周辺旅客の情報を提供するなど適切に対応する。

### 空港における感染拡大予防策

- ・空港ターミナル内に消毒液を設置し、手洗いやマスク着用、咳エチケット等の感染対策を要請する。
- ・発熱等の症状がある場合、航空便の利用を厳に慎んでいただくことについて、ターミナル館内アナウンス等を活用して利用者に周知する。
- ・現在特定警戒都道府県や大都市圏に損する6空港において、サーモグラフィーを用いた体温測定を実施している。今後も、少なくとも体調不良と思われる旅客には体温測定を実施し、37.5℃以上の発熱があり、咳や倦怠感等の症状が見られるなど感染症が疑われる場合は搭乗のとりやめを要請する。

### ターミナルビル(出発フロア・保安検査前旅客向け/到着フロア)

- ・テーブル椅子について、「三つの密」を回避する観点から、配置の見直し、一部席の使用禁止等を行う。
- ・チェックインカウンターや保安検査場、搭乗口前などの旅客が列を作る場所の床に一定の間隔(できるだけ2m、最低1m。以下同じ。)ごとに旅客が待つ場所の目安を示すなどにより、列に並ぶ旅客同士の間隔の確保を促す。
- ・必要に応じて並ぶ人数を制限したり、旅客同士の会話を控えるよう促す。
- ・列に並ぶこと自体をなくすため、空港到着前や非接触による事前チェックインや自動チェックイン機・自動手荷物預けの利用を促す。
- ・チェックインカウンター、二次交通機能のカウンター、案内所等については、必要に応じ、アクリル板や透明ビニールカーテン等により、従業員と旅客の間を遮蔽する。

以上