

旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン

株式会社 小笠原ツーリスト

2020年5月29日

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「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）においては、

「今後、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図っていくに当たっては、特に事業者において提供するサービスの場面ごとに具体的な感染予防を検討し、実践することが必要になる。社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞれ異なることから、業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践していただくことを強く求めたい。」とされたところである。

これを受け、同専門家会議の提言の中にある「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」および小笠原諸島の様々な現地の事情等に留意しながら、新型コロナウイルス感染症の終息までの、旅行業における当面の対策をとりまとめたところである。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見、お客様のご要望、事業者側の受け入れ体制等を踏まえて、また小笠原村および小笠原村観光協会の示す来島者への自粛要請等に準じ、その状況の変化とともに柔軟に見直しをするものとする。

2 具体的な対策の検討にあたっての考え方

同専門家会議の提言にしたがって、対策の検討にあたっては、以下の点に留意した。

- ・新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である接触感染と飛沫感染のそれぞれについて、従業員や顧客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、そのリスクに応じた対策を検討。
- ・接触感染のリスク評価としては、他者と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度を特定する。高頻度接触部位（旅行会社店舗内の家具・備品類、接客カウンター・テーブル、パンフレットスタンド、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、タッチパネル、手すりなど）には特に注意。
- ・飛沫感染のリスク評価としては、換気の状態を考慮しつつ、旅行会社店舗内や旅行中の宿泊施設やガイドツアーへ参加中に人と人との距離がどの程度維持できるかや、施設内で大声などを出す場がどこにあるかなどを評価。

また6月中は、小笠原村観光協会にて示される、東京都の緊急事態宣言解除後からの渡航自粛解除および、2週間以上の現地滞在者(実質3航海以上)のみの受け入れから再開、という方針および、7月以降の一般客(通常の1航海によるお申し込みのゲスト)の受け入れに

ついて、各事業者が定めるガイドラインに基づき旅行商品造成および、販売、現地での受け入れを実施するものとする。

3 具体的な感染防止対策

(1) 留意すべき基本原則と各場面の共通事項

①留意すべき基本原則

- ・お客様、旅行サービス提供事業者従業員の中に無症状感染者がいる可能性があることを踏まえて、感染防止策を取る。
- ・感染予防策の基本原則として「濃厚接触」を生まないということに努める。

■「濃厚接触者」の定義★…

患者（確定例）の感染可能期間に接触した者のうち、次の範囲に該当する者となる。
感染可能期間とは、コロナウイルス感染症を疑う症状を呈した2日前から隔離開始までの期間を指す。

- ・患者（確定例）と同居あるいは長時間の接触（車内、航空機内等）があった者。
- ・適切な感染防護無しに患者（確定例）を診察、看護もしくは介護していた者。
- ・患者（確定例）の気道分泌物もしくは体液等の汚染物質に直接触れた可能性が高い者。
- ・その他：手で触れることのできる距離（目安として1メートル）で、必要な感染予防策無しで、患者（確定例）と15分以上の接触があった者。

★参考：国立感染症研究所感染症疫学センター

- ・従業員とお客様及びお客様同士との接触をできるだけ避け、対人距離を確保（できるだけ1m以上を目安に）する。
- ・入港日の二見港対応はどうしても必要な場合のみとし、原則出発前の旅行案内(日程表)にて到着後の流れを周知できるよう日程表等の作成を徹底する。
- ・感染防止のための来店人数の調整（店頭での現地ツアーの申し込み・相談業務、ツアー申し込み手続き時等に密にならないように対応。）
→2名以上のカップルやグループの場合代表者のみに入店して頂くなど入店して頂くなどの対応。
- ・旅行会社店舗入口及び店舗内の手指の消毒設備の設置
- ・マスクの着用（従業員及びお客様に対する周知）
お客様にご来店、ご入店頂く場合には原則マスクの着用をお願いする。
ただし夏場や高温時の中でのマスク着用は熱中症へのリスクにも配慮する。
- ・店舗等の換気
- ・店舗内の定期的な消毒
- ・お客様に旅行時の感染防止対策を周知・啓発し、対策の実行への理解と協力を依頼する。

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や他人と共用する物品などの頻回に触れる機会を減らす工夫をする。→ガイドマップなどのパンフレット類のみ置き、雑誌、書籍は撤去。
- ・複数の人の手が触れる場所を定期的に消毒する。
- ・人と人が対面する場所は、必要に応じてアクリル板・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。
- ・お客様や従業員がいつでも使えるようにアルコール等を店舗内に設置。
- ・手洗いや手指消毒の徹底を図る。

イ 旅行中

- ・お客様、旅行サービス提供事業者従業員の中に無症状感染者がいる可能性があることを踏まえて、感染防止策を取る。
- ・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取っている事業者に限定する。
→小笠原海運、小笠原村観光協会の各部会におけるガイドラインに則った感染症対策を実施している業者の選定。
- ・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

(1) 健康管理

- ・従業員等に対し、出勤前に、体温や症状の有無を確認させ、具合の悪い者は自宅待機とすること。また、勤務中に具合が悪くなった従業員も、直ちに帰宅させ、自宅待機とすること。
- ・事業所を離れてガイド業務を行う従業員の健康管理に特に留意し、万が一ガイド中の従業員等が体調不良となった場合の対応を予め準備すること。
- ・発熱や具合が悪く自宅待機となった従業員の健康状態を毎日確認すること。症状に改善が見られない場合は、医師や保健所への相談を指示すること。
- ・体調不良の場合の自宅待機が当該従業員の負担や経済的な損失につながることをないよう、就業規則等の社内規程・運用において配慮すること。

(2) 通勤

- ・在宅勤務（テレワーク）や時差出勤等、人との交わりを低減する取組については、最低7割、極力8割という接触削減の目標の達成に向けて、
- ①小笠原の来島自粛要請期間中はオフィスでの仕事は、原則として自宅で行えるようにすること、

- ②やむを得ず出勤が必要な場合も、出勤者を7割は減らすこと、
- ③取引先などの関係者に対しても、出勤者の数を減らすなどの取組みを説明し、理解・協力を求めることなど、テレワークの推進について積極的に活用すること。
- ・公共交通機関を利用する従業員等には、マスクの着用や、私語をしないこと等を徹底すること。

(3) 勤務

- ・従業員等に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗い、うがいを徹底すること。また、手指消毒液を配置すること。
- ・従業員等が、できる限り2メートルを目安に、一定の距離を保てるよう、作業空間と人員配置について最大限の見直しを行うこと。
- ・従業員等に対し、勤務中のマスク等の装着を促すこと。特に、複数名による打ち合わせなど近距離、接触が不可避な場合には、これを徹底すること。
- ・朝礼などは、小グループにて行う、伝達内容をモバイル端末等で伝えるなど、大人数が一度に集まらないようにすること。その他、ロッカーを分ける等により、混雑や接触を可能な限り抑制すること。
- ・店舗における旅行販売・相談等、お客様と近接して会話することが必要な業務についても、電話・オンライン販売への誘導、デジタルパンフレットによる事前案内、来店を要する旅行契約手続き等の簡素化等、お客様との直接接触機会を極力低減するよう業務の見直しを行うこと。
- ・法人等への営業活動についても、可能な限り通信手段を利用した非対面の営業を工夫し、商談時や移動時の感染リスクを低減すること。
- ・添乗やあっせん業務等、事業所外での業務を行うときは、お客様および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があることを前提に、従業員の感染防止行動を徹底すること。
- ・他人と共用する物品や手が頻回に触れる機会を減らす工夫をすること。
- ・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯すること。

(4) 休憩・休息

- ・喫煙を含め、休憩・休息をとる場合には、屋外であっても最低1メートル以上の距離を確保するよう努める、対面にならないように努める、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、屋内休憩スペースについては換気を行うなど、3つの密を防ぐことを徹底すること。
- ・休憩室等での飲食についても、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、最低1メートル以上の距離を確保するよう努めること。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにすること。

- ・休憩室等に設置されているテーブル、いすは、アルコール等による清拭消毒を頻繁に行うこと。

(5) 設備・器具

- ・業務中に従業員等が触れる機器について、従業員等が交代するタイミングを含め、定期的に消毒を行うこと。
- ・洗面所備品、トイレ、蛇口、ドアノブ、ゴミ箱、テーブル、椅子、電気のスイッチ、電話、予約端末のキーボード・タッチペン、タブレット、タッチパネル、手すりなどの共有設備については、頻繁に洗浄・消毒を行うこと。また、トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示すること。
- ・ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する。
- ・ゴミは各自でこまめに回収し、鼻水や唾液などがついたゴミがある場合はビニール袋に密閉すること。ゴミの回収など清掃作業を行う従業員等は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いやうがいを徹底すること。
- ・建物全体や個別の業務スペースの換気に努めること。

(6) 従業員等の意識向上

- ・従業員等に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促すこと。例えば、これまで新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や『『新しい生活様式』の実践例』を周知するなどの取組を行うこと。
- ・新型コロナウイルス感染症から回復した従業員等やその関係者が、差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう、従業員等を指導し、円滑な社会復帰のための十分な配慮を行うこと。

5 お客様向けの対策

(1) 来島前

- ・竹芝栈橋出港当日の流れについて、事前に案内する中で客船ターミナル内での「3密の回避」についての呼びかけを行う。

(2) 来島時・離島時

- ・二見港でのスタッフによる来島時出迎えおよび離島の際が最小限の人数で行うものとなるため、事前に送付する日程表等にしっかりと目を通し、二見港到着後の流れなどを確認するためご出発前に電話にて不明点がないかどうか確認させていただく。

(3) 来店時

- ・感染防止のため、電話やメールでの旅行相談、オンラインによる旅行申し込みなど非来店での旅行取引をお勧めする。
- ・来店での旅行相談、旅行申し込み等を希望されるお客様には、集中防止のため事前の来店予約を依頼する。
- ・入口および店舗内に手指の消毒設備（アルコール等）を設置する
- ・入店の際に手指の消毒を依頼する
- ・店舗内では、マスクの着用を依頼する。

(4) 相談・申し込みカウンター

①相談・申し込み待ち時

- ・事前の来店予約を促進し、店舗内での待ち時間を可能な限り短くする。
- ・間隔を空けた待ち位置の表示等
- ・店内での密集を避けるため、どうしても複数のお客様の来店がある場合には店外での待機、もしくは時間差での来店をお願いする。

②相談・申し込み中

- ・カウンターにアクリル板・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の間での飛沫感染を防止する。

③申込書等の記入時

- ・記入台、筆記具等の頻繁な清拭消毒 等

④旅行代金の支払い、クーポン類の引き渡し

- ・旅行代金の支払いは、事前申し込みの場合、小額であっても原則振込での精算をお願いする。
- ・現地での現金精算の場合には対面時間をできる限り対面時間を短くし、キャッシュトレイなどを利用し、キャッシュトレイは使用后消毒をし、担当したスタッフは手洗いを徹底する。

(5) 店舗内清掃

- ・アルコール溶液や市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤溶液を用いて清掃する。
- ・通常の清掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、始業後に清拭消毒することが重要であり、ドアノブ、カウンター、申し込み台、共用パソコンなどは、定期的にアルコール液で拭く。
- ・手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。

(6) 店舗内トイレ (※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。)

- ・ 便器内は、通常の清掃が良い。
- ・ 不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ・ トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- ・ ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。
- ・ 常時換気をオンにしておくなど換気に留意

6 旅行業務取扱上における対策

(1) 単品 (交通・宿泊など) (手配旅行)

- ・ 手配する旅行サービス提供事業者が適切な感染防止対策を取っている事業者であることを確認するよう、お客様に案内する。
- ・ 手配する交通機関・宿泊等の業界等で安全対策が講じられているかをお客様が認識して選定できるよう、必要に応じて情報提供などに配慮する。

(2) フリープラン (宿泊のみの募集型企画旅行を含む)

(募集型企画旅行)

- ・ 募集型企画旅行において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取っている事業者に限定する。

(3) 団体旅行

(募集型企画旅行、学生団体旅行、受注型企画旅行、手配旅行)

①旅行の企画

- ・ 感染状況に応じた適切な旅行先の選定に留意
- ・ 旅行の出発となる都道府県から、都道府県外への移動自粛の要請がなされ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等の選定

- ・ 旅程に組み込む運送機関、食事箇所、観光施設、ガイドツアープログラム等については、事前に適切な感染防止対策を取っていることを確認する。

③旅行実施判断 (標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部 第 17、18 条関係)

- ・ 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、またはその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り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、旅行を中止しお客様および関わるスタッフ、事業者の健康と安全を最優先する。

④旅行実施に関する助言（手配旅行）

- ・ 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、またはその困難となる可能性が大きい場合には、旅行の実施の是非を検討するよう、旅行者（団体責任者）に助言する。
- ・ 旅行開始後であっても、感染状況の変化により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。

⑤三密リスクを下げる旅程管理

ア 交通機関（おがさわら丸／ははしま丸／村営バス）

- ・ 旅程において利用する各交通機関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。

イ 宿泊

- ・ 宿泊施設においては小笠原村観光協会宿泊部および宿泊施設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。

ウ ガイドツアーの利用

- ・ ガイドツアーにおいては小笠原村観光協会ガイド部および各ツアー主宰ガイド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。
- ・ ガイドツアー中に団体メンバーが集まって「密」の状態を作らないよう、ガイドリーダーを利用したガイドング等を行うのが好ましい。

エ 食事

- ・ 食事においては、小笠原村観光協会飲食部および各飲食店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。
- ・ 特に団体での飲食店利用の際には食事中の飛沫感染を防ぐため、時間をずらす、椅子を間引くなど、飲食店と協議し距離の確保に留意する。
- ・ 食事施設の従業員との接触をできるだけ少なくすることに留意（従業員からの料理説明を説明メモに変更するなど）。
- ・ 人数が多い団体の場合は、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。

オ 店舗(商店/お土産物店など)や観光入場施設

- ・ 島内の商店や土産物店の利用においては、小笠原村観光協会商事部および各店舗、また各観光入場施設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。
- ・ 観光入場施設および商店、土産物店では、入り口や施設内部での密集・密接を避けるため、小グループに分け、時間差をつけた入場等の工夫を行う。

⑥添乗員が付かない場合は、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、社員および添乗員等関係者の健康管理

- ・ 出発前にお客様の体調確認（体温、体調チェック）を行い、発熱や感染の疑いのある症状を呈しているお客様には、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、他のお客様への感染防止の対応を行うとともに、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。
- ・ 体調不良となり離団したお客様が、旅行の出発地または自宅等に戻るために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、要所要所での手洗い・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、お客様にはマスクの着用を要請する 等

●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こと。

*参考資料：旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）

日本旅行業協会、全国旅行業協会 2020年5月14日