

新型コロナウイルス対応ガイドライン（国内編）

株式会社エヌオーイー

2020年7月7日

## 1 本ガイドラインについて

本ガイドラインは、「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）に基づき、国内旅行業務に係る各業態別のガイドラインも踏まえて策定した。

## 2 NOE基本方針

### (1) 当社は旅行の実施にあたっては、旅行に関連する各業態別の新型コロナウイルス対応ガイドラインに沿った安全対策を講じたうえで実施します。

- ・ 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。
- ・ 当社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。
- ・ 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。

### (2) 当社は社員の健康管理を徹底してまいります。

- ・ 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。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。
- ・ 添乗業務等、事業所を離れて業務を行う従業員・派遣社員等の健康管理に特に留意し、万一添乗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。

### (3) 当社は社員の感染防止意識を徹底してまいります。

- ・ 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。

## 3 旅行業務取扱上における対策

「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」の記載内容を踏まえ、当社の旅行業務取扱上における感染症対策の基本原則を以下の通りとする。

手配旅行については、感染症対策に関する確認の責任はお客様にあると解釈される表記があるものの、当社では情報提供に留まらず、感染症対策の確認情報を原則として提供する方針にて運用することとする。

なお当社では「交通機関」「宿泊」「観光」「食事」の各旅行サービス提供事業者に対する当社独自の感染症対策チェックリスト(「新型コロナウイルス対策アンケート」)を作成し、同アンケートへの回答内容を通じて安全対策が講じられているかを確認する。

### (1) 手配旅行

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| ①手配時(交通・宿泊な | ・手配する旅行サービス提供事業者が適切な感染防止 |
|-------------|--------------------------|

ど)	<p>対策を取っている事業者であることを当社)が確認し、感染症対策の確認情報としてお客様に提供することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社独自の感染症対策チェックリスト(「新型コロナウイルス対策アンケート」)を作成し、同アンケートへの回答内容を通じて安全対策が講じられているかを確認する判断材料とする。</li> <li>・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、積極的な情報提供を行う。</li> </ul>
②旅行実施に関する助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## (2) 募集型企画旅行・受注型企画旅行

①旅行の企画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染状況に応じた適切な旅行先の選定に留意</li> <li>・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。</li> </ul>		
②企画の際の旅行サービス提供事業者等の選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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取っていることを確認する。</li> <li>・当社独自の感染症対策チェックリスト(「新型コロナウイルス対策アンケート」)を作成し、同アンケートへの回答内容を通じて安全対策が講じられているかを確認する判断材料とする。</li> </ul>		
③旅行実施判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、旅行を中止し出発地に引き返す。</li> </ul>		
④三密リスクを下げる旅	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">交通機関</td> <td>・旅程において利用する各交通機関のガ</td> </tr> </table>	交通機関	・旅程において利用する各交通機関のガ
交通機関	・旅程において利用する各交通機関のガ		

<p>程管理※</p>		<p>イドラインに従った利用ができるよう旅程管理する。</p>
	<p>宿泊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊施設においては各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。</li> </ul>
	<p>観光</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光地では、団体メンバーが集まって「密」の状態を作らないよう、ガイドレシーバーを利用したガイディング等を行う。</li> <li>・ 観光入場施設では、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。</li> </ul>
	<p>食事</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事においては、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。</li> <li>・ その他の場所での食事においても、食事中の飛沫感染を防ぐため、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、距離の確保に留意。</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<p>⑤その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	

※三密リスクを下げる旅程管理を実行するうえで重要なのが、「交通機関」「宿泊」「観光」「食事」の4要素であるが、次項以降に各感染症対策の詳細を記載する。

- 「交通機関」 4-① 交通機関（バス）における感染症対策
- 4-② 交通機関（鉄道）における感染症対策
- 「宿泊」 5 宿泊における感染症対策
- 「観光」 6 観光における感染症対策
- 「食事」 7 食事における感染症対策

なお、各旅行サービス提供事業者には、当社独自の感染症対策チェックリスト(「新型コロナウイルス対策アンケート」)への協力を依頼し、同アンケートへの回答内容を通じて安全対策が講じられているかを確認する判断材料とする。

また、課題があれば相互に情報共有化を行い、課題解決に向けた協力体制を構築するものとする。

### (3) 募集型企画旅行・受注型企画旅行における健康管理全般について

#### ①お客様の健康管理

出発前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出発前4～7日程度の検温等、健康チェックを依頼して、発熱や感染の疑いのある症状を呈しているお客様には、事前に旅行参加を遠慮していただく。</li> </ul>
出発当日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
旅行中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 旅行中、お客様には熱中症予防に配慮の上、マスクの着用を要請する。</li> </ul> <p>高温での熱中症回避、三密リスクが低い屋外での一時的な取り外しはお客様が密にならないよう配慮する。</p>
旅行終了後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅行参加者が旅行帰着後2週間以内に新型コロナウイルス陽性と診断された場合には、旅行会社(NoE)へ連絡いただくよう依頼する。</li> <li>・ 感染者発生時に備え、旅行参加者もしくは契約者の連絡先情報を2週間保存する。</li> </ul>

#### ②社員および添乗員等関係者の健康管理

- ・ 社員および添乗員等関係者従業員等に対し、添乗前に、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。また、添乗中に具合が悪くなった添乗員も、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- ・ 万一添乗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。
- ・ 旅行中はこまめな手洗い・うがいを励行し、不特定多数が触れるドアノブ、手す

りなどに手が触れる場面ではその都度消毒、手洗いを意識して行う。

- ・ 旅行中はマスクの着用を原則とし、高温での熱中症回避、三密リスクが低い屋外での一時的な取り外しは、参加者に誤解を与えないよう配慮する。

#### 4-① 交通機関（バス）における感染症対策

バスについては、旅程管理上の重要な位置を占める要素であり、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対策を行い、安心安全な移動を提供する必要がある。

感染拡大の予防と旅行の実施の両立を図った上で必要と考えられる対策を以下に記載しており、バス事業者と旅行会社（NOE）が連携して、実情に合わせた対策を講じることとする。

##### （1）バス運行前

	バス会社
①乗務員に係る事項の確認及び対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 点呼時健康チェック（体温、風邪症状の有無等の報告及び確認、健康チェックシート）</li> <li>・ 発熱、せき確認時の自宅待機</li> <li>・ マスク着用、手洗い等感染予防対策の確実な実施の確認</li> <li>・ 健康チェック表による乗務員の健康状態の確認</li> <li>・ アルコール検知器の除菌</li> </ul>
②車内の感染防止対策の確認及び対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 点呼までの間に自社で実施した車内消毒実施の確認</li> <li>・ 運転席の感染防止対策確認、乗務手袋着用の励行</li> <li>・ 消毒液、清拭消毒用具等搭載のチェック</li> <li>・ 乗務員用のマスク、使い捨て手袋の予備搭載の確認</li> </ul>

##### （2）バス運行時

	バス会社	旅行会社(NOE)添乗時
①乗車時・降車時	<p>[利用者への協力要請]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マスクの着用、大声での会話の手控え</li> <li>・ 乗車時及び再乗車時における手指の消毒</li> <li>・ 降車時、必要に応じ通路に立ち列ができないよう順次の離席</li> </ul> <p>[バス事業者の対応事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者との間の一定の距離</li> </ul>	<p>[利用者への協力要請]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バス出発前に利用者の体調管理（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利用者には、旅行参加を遠慮していただく。</li> <li>・ 乗車時、再乗車時の利用者の手指消毒依頼</li> <li>・ 通路での利用者の滞留が起きないように、乗車時の小グ</li> </ul>

	<p>確保又は例えば換気に留意して、運転席周りの仕切り等により濃密接触の防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒液の常備装備</li> <li>・可能であれば、現場の判断により、利用者降車時に手すり等複数の利用者が接触する可能性のある部分の消毒</li> <li>・利用者への乗降支援後の手指の消毒</li> <li>・手荷物の受け渡し等におけるマスク、手袋の着用</li> </ul>	<p>ループに分かれての乗車、降車時の順次の離席誘導</p>
<p>②バス運行中</p>	<p>(全般、車内換気)</p> <p>[バス事業者の対応事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運転時（車内でのアナウンス時を含む）のマスク着用の徹底</li> <li>・外気換気モードによるエアコンの使用を基本とし、更に利用者の協力を得て、現場判断により随時窓の開放をすることによる車内換気の徹底</li> <li>・バス車内換気能力が十分であることの利用者への PR（動画配信等による）</li> </ul>	<p>[利用者への協力要請]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗車中のマスク着用</li> <li>・会話、特に大声による会話のできる限りの手控え</li> </ul> <p>[同乗ガイドの対応事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アナウンス時も含めてマスク着用の徹底</li> <li>・アナウンスについては、可能な限り前方を向いて行う等、工夫に努める。</li> </ul>
	<p>(利用者サービス)</p> <p>[バス事業者の対応事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・禁止事項を車内備え付けのリーフレット等で、改めて利用者への周知を図る。</li> <li>・車内ゴミの回収時には、マスク、使い捨て手袋を着用し、原則お客様の持ち帰りとするが、やむを得ずゴミ捨てした場合は、手洗い・消毒を徹底する。</li> </ul>	<p>[利用者への協力要請]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・座席位置に関する配慮やマスクを着用いただくこと</li> <li>・車内における飲食はできる限り避け、特に飲酒、大声での会話は極力控えて頂くこと</li> <li>・カラオケの利用及びサロン席での飲食・歓談は、原則として禁止頂くこと</li> <li>・トイレ付車両では、便器の蓋閉め後に洗浄頂くこと</li> <li>・ゴミは、エチケット袋に入</li> </ul>

		れ、原則として持ち帰る。  [旅行会社(NOE)の対応事項] ・SA、PA 等における休憩はできる限り長め取る
--	--	--

#### 4-② 交通機関（鉄道）における感染症対策

鉄道については、幹線交通、都市交通、地方交通等の担う輸送形態、利用状況、車両の構造等により状況が大きく異なることから、各事業者において、個々の状況に応じた対策に取り組み、感染拡大の防止、利用者の安心・安全等につなげていくことが求められる。

貸し切り列車の利用等を想定し、下記ガイドラインを参考資料として策定

感染拡大の予防と旅行の実施の両立を図った上で必要と考えられる対策を以下に記載しており、鉄道事業者と旅行会社（NOE）が連携して、実情に合わせた対策を講じることとする。

なお、JRグループ、私鉄各社のホームページ上に感染症対策について詳細が記載されており、掲載内容を適宜確認し判断材料として運用する。

##### （1）鉄軌道事業におけるガイドライン（参考資料）

「密閉」対策	<p>○換気の励行確認 （車両）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調装置等による換気が可能な車両については、当該装置の機能を用いて適切に換気を実施する（空調が自動で作動停止する場合には必要に応じて手動で作動させる）。</li> <li>・それ以外の車両については、窓を開けることも含めて適切に換気を実施している。</li> <li>・換気状況について、車内や駅構内における放送等を通じて利用者への周知を行っている。</li> </ul> <p>（駅構内）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開放可能なドアや窓等については、天候や周囲の利用状況等に応じて開放している。</li> </ul>
「密集」対策	<p>○混雑の緩和確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省と協力して、地域の実情を踏まえつつ、車内や駅構内における放送等を通じて、テレワーク・時差出勤の利用者への呼びかけを実施している。</li> <li>・都市鉄道については、各事業者において、混雑状況の情報提供に努めている。</li> </ul>
「密接」対策	<p>○マスク着用の呼びかけ</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省と協力し、車内や駅構内における放送等を通じて、利用者に対して、可能な限りのマスク着用の協力を呼びかけている。</li> <li>○座席等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定席販売時の座席位置に関する配慮（係員操作時、乗客操作時の配慮の呼びかけ）、国土交通省と協力した可能な限りのマスク着用及び会話を控えめにするための協力の呼びかけなど、座席の配置形態や輸送形態等に応じて取りうる方法により、密接した会話などを避けるための対策を実施している。</li> </ul> </li> <li>○駅構内 <ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅の構造、利用状況等に応じた以下の対策を講じている。</li> <li>・改札口、乗車券発売・案内等の窓口にアクリル板、ビニールカーテン等を設置している。</li> <li>・乗車券発売・案内等の窓口等に列を作る際には間隔を開けるように案内している。</li> </ul> </li> <li>○車内販売等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・車内販売等で、食事・飲料を提供する場合には、提供者はマスク着用のほか定期的な手洗い又は手指の消毒を行うことを基本としている。</li> </ul> </li> </ul>
④消毒等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○車両・駅 <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の清掃時等に、不特定多数が接触する場所（手すり、吊り革、券売機等）は、機器設備の性質等を踏まえて利用頻度に応じて定期的に消毒している。</li> </ul> </li> <li>○駅での手指消毒等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新幹線駅や多くの人々が利用する在来線主要駅において、利用者が手洗い又は手指消毒（駅係員等による管理が可能な箇所における消毒液の設置等）をできるようにしている。</li> </ul> </li> <li>○トイレ <ul style="list-style-type: none"> <li>・便器は、通常の清掃で問題ないが、不特定多数が接触する場所は、利用頻度に応じて消毒を行っている。</li> <li>・トイレに蓋がある場合、蓋を閉めてから汚物を流すよう表示するように努めている。</li> <li>・ハンドドライヤーを停止している。</li> </ul> </li> </ul>

## （２）従業員に関する対策

- ・従業員に対し、出勤前に、新型コロナウイルスへの感染を疑われる症状の有無を確認させる。特に駅係員・乗務員等については、始業前点呼時等におい

て確認を徹底している。

- ・ 上記を踏まえ、体調の思わしくない者には休むように指導する。また、勤務中に体調が悪くなった者についても、必要に応じ、直ちに帰宅させる。

## 5 宿泊における感染症対策

宿泊については旅行全体の重要な位置を占める要素であり、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対策を行い、安心安全な滞在を提供する必要がある。

感染拡大の予防と旅行の実施の両立を図った上で必要と考えられる対策を以下に記載しており、宿泊事業者と旅行会社（NOE）が連携して、実情に合わせた対策を講じることとする。

### (1)留意すべき基本原則と各エリア・場面の共通事項

留意すべき基本原則	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 従業員と宿泊客及び宿泊客同士の接触をできるだけ避け、対人距離(できるだけ2mを目安に(最低1m))を確保</li><li>・ 感染防止のための宿泊客の整理(チェックイン・アウト時に密にならないように対応)</li><li>・ ロビー、大浴場、食事処・レストラン等、多くの宿泊客が同時に利用する場所での感染防止<ul style="list-style-type: none"><li>*入口及び施設内の手指の消毒設備の設置</li><li>*マスクの着用(従業員及び宿泊者・入館者に対する周知)</li><li>*施設及び客室の換気、施設内の定期的な消毒</li><li>*宿泊客への定期的な手洗い、消毒の要請</li></ul></li><li>・ 従業員の毎日の体温測定、健康チェック</li></ul>
各エリア・場面の共通事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 他人と共用する物品や手が頻繁に触れる箇所を工夫して最低限にする。</li><li>・ 複数の人の手が触れる場所を定期的に消毒する</li><li>・ 手や口が触れるようなもの(コップ、箸)は、適切に洗浄及び消毒する又は使い捨てにするなど特段の対応を図る。</li><li>・ 人と人が対面する場所は、距離(できるだけ2mを目安に(最低1m))を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで飛沫感染を防止する。</li><li>・ ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。</li><li>・ 手洗いや手指消毒の徹底</li><li>・ 宿泊客や従業員がいつでも使えるようにアルコール液を施設内(客室、風呂、共用トイレ等)に設置</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊客、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。</li> <li>・自社バスでの送迎の場合は、密集しないよう人数を制限して運行する。</li> </ul>
--	--

## (2)各場面の留意点

入館時(ロビー等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。宿泊客から申し出があった場合は、同意を得た上で、速やかに保健所(帰国者・接触者相談センター)へ連絡し、その指示に従う。</li> <li>・なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱に十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。</li> <li>・入口及びロビー内に手指の消毒設備(アルコール等)を設置する。</li> <li>・入館の際に手指の消毒を依頼する。</li> </ul>
送迎時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎車の運転席と後部座席の間にはビニールシート等で仕切りを設置</li> </ul>
チェックイン	<p>(チェックイン待ち)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・間隔を空けた待ち位置の表示など、宿泊客同士の距離(できるだけ2mを目安に(最低1m))を保つ。</li> <li>・客室でのチェックイン手続きに変更</li> </ul> <p>(チェックイン手続き)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロントデスクは宿泊客との距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽・モバイルによるプリチェックインの導入</li> </ul> <p>(宿泊カードの記入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊カードのオンライン化、フロントデスク、筆記具等の頻繁な清拭消毒</li> </ul> <p>(館内・客室案内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員による説明ではなく、文書の配布や動画の紹介等を導入</li> </ul> <p>(ルームキー、キーカードの受渡し)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生体認証やモバイル端末によるキーレスシステムの導入</li> <li>・返却されたルームキー・キーカードの消毒徹底等</li> </ul> <p>(団体旅行や修学旅行の受入れ時の対応)</p>

	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、分散して待機を行うよう要請
チェックアウト	(チェックアウト時の待ち列) <ul style="list-style-type: none"> <li>・カード決済による非対面チェックアウト手続き (ルームキーの返却)</li> <li>・フロントスタッフの手指消毒、返却後のキーの消毒 (宿泊料金の支払い)</li> <li>・フロントデスク上にアクリル板等を設置する、カード決済による非対面チェックアウト手続き</li> </ul>

### (3)各エリアごとの留意点

エレベーター	(ボタンの操作) <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター内や押しボタンの頻繁な清拭消毒 (他の宿泊客との同乗)</li> <li>・重量センサーの調整(少ない人数でブザーが鳴る)</li> <li>・エレベーター内が過密状態にならないよう乗車人数制限</li> </ul>
客室	(部屋のドアの開閉) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアノブの清拭消毒</li> </ul> (部屋の設備(※)への接触) <ul style="list-style-type: none"> <li>・客室清掃時に、消毒剤(洗浄剤・漂白剤等)を使って表面を清拭 ※テレビ・空調のリモコン、金庫、部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓</li> </ul> (部屋の備品(※)への接触) <ul style="list-style-type: none"> <li>・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換。使用済アメニティは廃棄、館内用スリッパは使い捨てに変える又は消毒を徹底 ※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ</li> </ul> (換気) <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調機を外気導入に設定</li> <li>・一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請</li> </ul> (家族等普段生活している人以外との相部屋) <ul style="list-style-type: none"> <li>・同居者以外との相部屋の場合は、相手の同意を得ることに留意</li> <li>・また、団体旅行や修学旅行の場合、ツアー出発前に事前に参加者への確認を行うことを要請</li> </ul>
大浴場 ⇒入場人数の制限	(更衣室) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的なロッカーの清拭消毒</li> <li>・浴場での貸しタオル中止、客室から清潔なタオルの持参を要請</li> </ul> <p>(浴室内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品等の清拭消毒</li> <li>・浴室内の換気強化</li> <li>・浴室、浴槽内における対人距離の確保の要請</li> <li>・浴室、浴槽内における会話を控えることを要請</li> </ul> <p>(化粧台)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライヤー等備品の清拭消毒、化粧品・ブラシ等は持参を要請</li> </ul> <p>(休憩室)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一度に休憩する人数を減らし、対面で会話をしないようにする</li> <li>・休憩スペースは、常時換気することに努める</li> <li>・共有する物品(テーブル、いす等)は、定期的に消毒する</li> <li>・使用後の備品(ソファ、マッサージ機器、体重計等)の清拭消毒の協力要請</li> <li>・水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒</li> </ul>
--	--

#### (4)食事関係

宴会場(宴会・会食)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意</li> <li>・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用</li> <li>・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請</li> <li>・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請</li> <li>・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底</li> <li>・座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒徹底</li> <li>・横並び着席の推奨(座席レイアウトの変更)</li> <li>・宴会場の換気強化</li> <li>・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請</li> <li>・従業員と宿泊客の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等)</li> <li>・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、従業員が取り分け等</li> </ul>
食事処	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請</li> <li>・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用</li> <li>・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底</li> <li>・ 利用の都度、備品等を清拭消毒</li> <li>・ 横並び着席の推奨、テーブルの間隔を広げる(座席レイアウトの変更)</li> <li>・ 参加人数、滞在時間の制限</li> <li>・ 会場の換気強化</li> <li>・ お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請</li> <li>・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等)</li> <li>・ 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、従業員が取り分け</li> </ul>
部屋食	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横並び着席の推奨</li> <li>・ 客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる</li> <li>・ 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</li> <li>・ 従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用</li> <li>・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等)</li> <li>・ 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに変更、従業員が取り分け</li> </ul>
ビュッフェ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ ビュッフェ方式で食事を提供する場合には、料理を小皿に盛って提供する、スタッフが料理を取り分ける、宿泊客ひとりひとりに取り分け用のトングやお箸を渡し、使い終わったトングは回収・消毒してトング類を共用しないようにする等を徹底</li> </ul> <p>(会場入り口での受付・案内)</p> <p>宿泊客に食事開始までマスク着用を要請 ・ 従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用 ・ 発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底 ・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす</li> </ul> <p>(食事)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横並び着席の推奨(座席レイアウトの変更)</li> <li>・ 入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意</li> <li>・ 使用したトレイを清拭消毒してから次の宿泊客に提供</li> <li>・ 自席で食事中以外(宿泊客のテーブル間の通行や移動等)</li> </ul>

	<p>のマスク着用を要請 (従業員がビュッフェテーブルの料理を補充・入れ替え)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理提供担当者の手指消毒の徹底</li> </ul> <p>(ドリンクサーバーでの飲み物提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボタンやピッチャーの持ち手の清拭消毒、スタッフが手袋を着用の上注ぐ</li> </ul>
--	--

## 6 観光施設における感染症対策

観光施設に関わる感染症対策は、主に地方公共団体、各観光協会からそれぞれ出状されており、その中で共通項と思われる部分を抽出した。

感染拡大の予防と旅行の実施の両立を図った上で必要と考えられる対策を以下に記載しており、観光施設事業者と旅行会社（NOE）が連携して、実情に合わせた対策を講じることとする。

### （1）留意すべき基本原則と各エリア・場面の共通事項

- ・観光当日は、出発前にお客様の体温測定、健康チェックの実施（少しでも体調に違和感があった場合は、観光の中止を検討）
- ・観光地では、団体メンバーが集まって「密」の状態を作らないよう、ガイドレシーバーを利用したガイディング等を行う。
- ・観光入場施設では、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。
- ・観覧中は、身体的距離の確保（できるだけ2m、最低1m）、マスク着用、手洗い・手指の消毒を励行する。
- ・予約制のある施設では、事前予約を行い、余裕をもって観覧できるよう手配する。

### （2）観光施設の衛生管理

消毒液の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の出入り口への消毒液、トイレの手洗い場への消毒効果のある石けんなど、お客さまが利用される 場所への消毒液等の設置（お客さまが出入りをする際は、手洗い・手指の消毒の励行についてのお声掛け）</li> </ul>
密集・密接・密閉空間を避ける対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・密集空間を作らないための工夫や適切な列間隔の確保</li> <li>・対面接客時の適切な距離の確保</li> <li>・屋内施設は、定期的に十分な換気（窓が少ない場合は、換気扇の併用も）</li> </ul>
お食事処併設の場合の対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・客席は、なるべく横並びの席など、対面での食事を避ける（構造上、横並びが難しい場合は、出来る限り間をとって配置するなどの工夫）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料理を取り分けるトング・箸の供用、大皿を避け、個別の提供を心掛ける。</li> </ul>
お客さまへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の取組みについて掲示するなどお客さまに協力を依頼</li> <li>・業務中は、従業員のマスク着用を徹底</li> <li>・チケット販売窓口やレジでは、一定距離を保つようご案内</li> <li>・客席、遊具、体験用具などは、こまめに消毒液での消毒</li> <li>・お客さまがよく触れる箇所（ドアノブ、水道カランなど）を消毒液で消毒</li> </ul>
従業員の体調管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員は、毎日、体温測定、健康チェックの実施</li> <li>・出勤時、調理前、トイレ後の手指の消毒、手洗いの徹底</li> <li>・従業員に発熱、咳などの風邪症状がみられたときは従事しない</li> </ul>

## 7 食事における感染症対策

食品の安全と衛生管理、店舗・施設等の清掃と消毒、従業員の健康チェックと個人の健康・衛生管理の徹底、社会的距離の設定と確保への工夫が感染症対策の重要なポイントである。

感染拡大の予防と旅行の実施の両立を図った上で必要と考えられる対策を以下に記載しており、外食事業者と旅行会社（NOE）が連携して、実情に合わせた対策を講じることとする。

### (1) 留意すべき基本原則と各エリア・場面の共通事項

入店時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗入口には、発熱や咳など異常が認められる場合は店内飲食をお断りさせていただき旨を掲示する。また、店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液（消毒用アルコール等）を用意する。</li> <li>・店舗入口及び店内に、食事中以外はマスクの着用をお願いする旨掲示する。</li> <li>・飛沫感染・接触感染を防止するために十分な間隔をとることが重要であることをお客様に理解してもらい、店内が混み合う場合は入店を制限する。</li> </ul>
客席へのご案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーブルは、飛沫感染予防のためにパーティションで区切るか、できるだけ2 m（最低1 m）以上の間隔を空けて横並びで座れるように配置を工夫し、カウンター席は密着しないように適度なスペースを空ける。</li> <li>・真正面の配置を避けるか、またはテーブル上に区切りのパーティション(アクリル板等)を設けるなど工夫する。</li> <li>・少人数の家族、介助者が同席する高齢者・乳幼児・障害者</li> </ul>



	<p>等対面を希望する場合は、可能としてもよいが、他グループとの相席は避ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ間の安全を確保するために、他のグループとはできるだけ2 m（最低1 m）以上の間隔を空け、会話は控えめにし、BGMを聞くなどを勧めることを検討する。</li> </ul>
サービス時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーブルサービスで注文を受けるときは、お客様の側面に立ち、可能な範囲で間隔を保つ。</li> <li>・お客様が入れ替わる都度、テーブル・カウンターを消毒する。</li> <li>・大皿は避けて、料理は個々に提供する、従業員等が取り分けるなど工夫する。</li> <li>・お客様同士のお酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けるよう、業態に応じ、掲示等により注意喚起する。</li> <li>・個室を使用する場合は、十分な換気を行う。</li> </ul>
会計時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食券を販売している店舗は、券売機を定期的に消毒する。</li> <li>・会計処理に当たる場合は、可能であれば、電子マネー等の非接触型決済を導入する。現金、クレジットカード等の受け渡しが発生する場合には、手渡しで受け取らず、コイントレイ（キャッシュトレイ）などを使用する。また、コイントレイは定期的に消毒する、会計の都度手指を消毒するなど工夫する。</li> <li>・飛沫を防止するために、レジとお客様の間にアクリル板等の仕切りを設置するなど工夫する。</li> </ul>

## （2）従業員の安全衛生管理

- ・ 食品を扱う者の健康管理と衛生管理を徹底する。
- ・ 従業員は必ず出勤前に体温を計る。発熱や風邪の症状がみられる場合は、店舗責任者にその旨を報告し、勤務の可否等の判断を仰ぐ。
- ・ 店舗ではマスクやフェイスガードを適切に着用し、頻繁かつ適切な手洗いを徹底する。

## （3）店舗の衛生管理

- ・ 店内（客席）は適切な換気設備の設置及び換気設備の点検を行い、徹底した換気を行う（窓・ドア等の定期的な開放、常時換気扇の使用など）。
- ・ 店内清掃を徹底し、店舗のドアノブ、券売機、セルフドリンクコーナー等の設備等、多数の人が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。また、テーブル、イス、メニューブック、タッチパネル、卓上ベル等はお客様の入れ替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素

酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭する。

- ・ 卓上には原則として調味料・冷水ポット等を置かないようにするが、撤去が難しい場合は、お客様が入替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭や用具の交換を行う。
- ・ ビュッフェやサラダバー及びドリンクバーは、利用者の飛沫がかからないように食品・ドリンクを保護する（カバーを設置する または従業員があらかじめ又はその場で小分けする、客席と料理提供空間が近い場合には適度に仕切るアクリル板等の仕切りを設けるなど）。トング等は頻りに消毒若しくは交換するか、または手袋の着用を促す。
- ・ 従業員は、店内の一箇所にお客様が集まらないように留意する。
- ・ トイレは毎日清掃し、ドアやレバー等の不特定多数が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。
- ・ トイレのハンドドライヤーは使用を中止し、ペーパータオルを置く。また、汚物は蓋をして流すよう、使用者に注意を促す。
- ・ 厨房の調理設備・器具を台所用洗剤（界面活性剤）で清拭し、作業前後の手洗いなど、従来から取り組んでいる一般的な衛生管理を徹底する。

主に参照した業態別ガイドライン以下の通り

#### (1) 旅行業全般

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版改訂）

#### (2) 交通

- ・ 鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン（第1版）
- ・ 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（第3版）
- ・ 貸切バスにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）

#### (3) 宿泊

- ・ ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大ガイドライン
- ・ 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（第1版改訂）

#### (4) 食事

- ・ 外食業の事業継続のためのガイドライン

#### (5) その他(イベント・コンベンション)

- ・ 新型コロナウイルス感染症禍におけるMICE開催のためのガイドライン