

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3版）

日本旅行業協会
全国旅行業協会

2021年11月22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、（日常生活の回復に向けて、ワクチン・検査パッケージの活用等、感染リスクを低減させる方策を講じることによる制限緩和の検討が進められているところであるが、このような制限緩和を行うに当たっても、基本的な感染防止策は維持・徹底する必要がある。）新型コロナウイルスの最新の知見、新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針、同分科会等の提言、お客様のご要望、事業者側の受け入れ体制等を踏まえて、本ガイドラインは随時見直すこととする。

2 具体的な対策の検討にあたっての考え方

同専門家会議および分科会の提言、ならびに内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室はじめ関係各省庁等の感染拡大防止の指針、発信情報等に当たって、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飛沫感染、マイクロ飛沫（エアロゾル）感染と接触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。
- ・ とりわけ感染力が高いとされるデルタ株などの変異株の感染特性を踏まえた、感染リスクの高い場面での予防対策を重点的に検討。
- ・ 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。高頻度接触部位には特に注意。
- ・ 飛沫感染のリスク評価としては、旅行会社店舗内や旅行中に人と人との距離がどの程度維持できるか、マスクを外す場面や相互に近い距離で会話をする機会がどこにあるかなどを評価。
- ・ マイクロ飛沫（エアロゾル）感染リスクの評価としては、旅行会社店舗内や従業員の休憩室、旅行中に利用する宿泊施設、観光施設、飲食施設、交通機関等における換気や大声を出す場がどこにあるかなどを評価。

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

- 従業員とお客様、従業員同士の接触機会をなるべく減らす。（飛沫感染予防）
- 正しいマスク着用と咳エチケットを従業員とお客様に周知・掲示徹底する。（飛沫感染予防）
- 飲食時等マスクを着用していない場合は、会話を控える。

- 十分なマスク着用の効果を得るためには隙間ができないようにすることが重要であり、感染リスクに応じた、適切なマスクの着用を行う（品質の確かな、できれば不織布を着用）。正しいマスクの着用法について、例えば厚生労働省HP「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」参照する。
- デルタ株等の変異株の拡大も踏まえ、大声を出さないように施設内で掲示等を行うなど、啓発徹底を行う。なお、大声を出す者がいた場合は、個別に注意を行う。
- ・職場の室内等でマスクを着用している場合であっても、会話を短く切り上げる等の対応が望ましい旨を周知する。
- 対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保する。（飛沫感染予防）
- 従業員とお客様、従業員同士が頻繁に対面する場所では、アクリル板やビニールカーテン等で飛沫を防止する。（飛沫感染予防）
- 屋内の換気を徹底し、密閉を回避する。特に密閉の起きやすい場所においては、二酸化炭素濃度計等の設置による状況把握が望ましい（エアロゾル感染予防）二酸化炭素濃度計等を設置する場合、室内の複数箇所で測定し特に換気が不十分となりやすい場所に設置する。
- 従業員とお客様に、石けんでの手洗いかアルコール消毒液（濃度70%以上95%以下のエタノール）等による手指消毒を要請する。（接触感染予防）
- 多くの人々が触るモノの表面を定期的にふき取り消毒する。（接触感染予防）
- 従業員の体調を日々確認し、体調に異常があるときは、ただちに業務を離れ周囲の人との接触を回避する。
- 三密（密集・密閉・密接）のいずれかに該当する場面では、一定の感染リスクが避けられないことから、密集・密閉・密接のいずれも避けるよう日頃から徹底する。
- 旅行業者が企画または手配する旅行で利用する旅行サービス提供事業者は、適切な感染予防対策を実施していることを確認した事業者とする。
- 旅行業者の企画または手配した旅行に参加した旅行者が体調不良となった場合は、旅行サービス提供事業者と協力して周囲への感染予防の対応を行う。

②各場面の共通事項

ア 旅行会社店舗内

- ・ 従業員とお客様、お客様同士および従業員同士の接触をできるだけ避け、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保するよう努める。
- ・ 感染防止のための来店人数を調整する（店頭での旅行販売・相談業務、旅行申し込み手続き時等に店舗内にお客様が密集しないように対応。）
- ・ 店舗における旅行販売・相談等をできるだけ電話・オンライン販売に誘導、デジタルパンフレットによる事前案内、旅行契約手続き等の簡素化、非来店化等、お客様との対面での接触機会を極力低減する。
- ・ 店舗内では常にマスクの着用を従業員及びお客様に徹底する。
- ・ 受付カウンターなど人と人が対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテンなどで飛沫を防止する。
- ・ 店舗等における空調設備による常時換気又はこまめな換気（1時間に2回以上、かつ、1回に5分間以上、又は常時換気。寒冷な場面では室温が下がらない範囲で常時窓開けする等の工夫）。
- ・ 乾燥する場面では、湿度40%以上を目安に加湿する。
- ・ 商業施設内の店舗については、各商業施設のガイドランに準じた感染予防対策を実施する。
- ・ 店舗入口及び店舗内、業務スペース内、休憩スペース内に手洗い設備またはアルコール溶液を設置し、従業員とお客様にこまめな手洗いまたは手指消毒

を要請する。

- ・ 店舗内のカウンターや手すり、ドアノブ、記入台など、多くの人が触れる箇所の表面を定期的にふき取り消毒する。
- ・ 大音量のBGMは大声での会話を誘発する可能性があるため、BGMの音量を上げすぎないように留意する。

イ 旅行中

- ・ お客様、旅行サービス提供事業者従業員、添乗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。
- ・ 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。
- ・ お客様に旅行時の感染予防対策を周知・啓発し、対策の実行を要請する。

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、発熱や感染を疑う体調異常のある者は自宅待機とし、かかりつけ医や受診・相談センターに相談するよう指示する。
- ・ 業務中に発熱、咳、その他の新型コロナウイルス感染を疑われる症状の出た従業員は、直ちに自宅待機とする。
- ・ 普段から、健康観察アプリなどを活用し、毎日の健康状態を把握させる。
- ・ 体調が悪い場合には出勤せず、自宅療養する社内ルールを徹底する。
- ・ 出勤後に少しでも体調が悪い従業員が見出された場合や従業員が発熱など軽度の体調不良を訴えた場合、その従業員に対し、『医療従事者の不在時における新型コロナウイルス抗原定性検査のガイドライン』に従って抗原簡易キットを活用して検査できる体制の構築に努めること。
- ・ 抗原簡易キットでの検査結果が陽性であった場合、保健所ので了承を得た上で、「接触者」に対してPCR検査等を速やかに実施すること。

※抗原簡易キットの購入にあたっては①連携医療機関を定めること、②検体採取に関する注意点等を理解した職員の管理下での自己検体採取をすること、③国が承認した抗原簡易キットを用いることが必要であり、注意事項、検査手順、キット購入先については、以下の厚生労働省のURLを参照すること。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00296.html

- ・ 新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者と判断された場合、また海外からの入国・帰国時に政府の指示で健康監視中である場合、自宅待機とする。
- ・ 従業員に、健康観察アプリなどを活用し、毎日の健康状態を把握するよう徹底する。
- ・ ユニフォームや衣服のこまめな洗濯を行う。
- ・ 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は、ただちに本人が業務から離れるとともに、代替要員の派遣、観光サービス事業者の従業員によるお客様対応を予め準備する。
- ・ 旅行業者は、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適時確認する。症状に改善が見られない場合は、医療機関や受診・相談センターへの相談を指示する。
- ・ 従業員の体調不良や同居家族の感染による自宅待機が、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およびそれらの運用において配慮する。

(2) 通勤

- ・ 業務に支障のない限り、在宅勤務（テレワーク）や時差出勤等、職場や通勤途上における人との接触機会を低減する取組を強化する。
- ・ 公共交通機関を利用する従業員等には、車内や駅構内でのマスクの着用や、車内での会話を控えること等を徹底する。

(3) 勤務

- ・ 従業員等に対し、始業時、休憩後を含め、就業中の定期的な手洗い、手指消毒を徹底する。また、オフィス内に手指消毒用アルコール溶液を配置する。
- ・ 業務中の従業員等が、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保するよう、オフィス内のレイアウトと人員配置に配慮する。
- ・ 従業員等に対し、飲食時以外、常時マスク着用を徹底する。
- ・ 業務上の複数名による打ち合わせなどは、可能な限り対面を避けて実施することとし、やむを得ず対面で行う場合には、マスク着用と対人距離の確保、会議テーブルにパーティション等を設置する等、感染予防策を取る。
- ・ 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。
- ・ 法人等への営業活動についても、可能な限り通信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。

(4) 休憩・休息

- ・ 休憩室等は、利用時間をずらすなどにより、室内が混雑しないようにする。
- ・ 休憩室等は、窓開けか空調により常に外気を導入して換気する。
- ・ 休憩室等では、お互いが適切な距離を確保し、対面で座らないよう座席を配置する。
- ・ 休憩室等では、飲食時以外はマスクを着用し、会話をする場合も、必ずマスクを着けることを徹底する。
- ・ 休憩室等で食事をする場合、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保する。十分な距離が確保しにくい場合は、テーブル上や隣席との間にアクリル板等でパーティションを設置する。
- ・ 洗面所等でのマスクを外した歯磨きやうがい、メイク等の際は、他の従業員と十分な距離を空け、会話を控える。
- ・ 感染リスクの高い喫煙室は、同時に利用できる人数を制限し、喫煙室内での会話や携帯電話での通話を控えるよう徹底する。
- ・ 休憩室等に設置されているテーブル、いす、自動販売機、給湯機等は、定期的にアルコール等による清拭消毒を行う。

(5) 設備・器具

- ・ 業務中に従業員等が触れる機器は、定期的に消毒を行う。
- ・ 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・コールセンターレシーバー、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、エレベーターのボタンなどの共有設備については、頻繁に洗浄・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。
 - ・ トイレ利用の際の手洗いを徹底する。
 - ・ 洗面所・手洗場にペーパータオルを設置する。
 - ・ ハンドドライヤー設備は、メンテナンスや清掃等の契約等を確認し、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認した上で使用する。
 - ・ ゴミはこまめに回収し、使用済マスク、ティッシュペーパー等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、作業後に石けんと流水で手洗いを徹底すること。
 - ・ 建物全体や個別の業務スペースは、空調設備による常時換気又はこまめな換気（1時間に2回以上、かつ、1回に5分間以上。寒冷な場面では室温が下がらない範囲で常時窓開けする等の工夫）を行う。
 - ・ 必要に応じ、CO₂測定装置を設置する等により、換気状況を常時モニターし、CO₂濃度が1000ppm以下となるよう、換気を調整する。
- (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、日常生活における感染予防対策の実行を徹底する。
 - ・ 従業員に対し、業務中および日常生活の中で「感染リスクが高まる「5つの場面」」を避けるよう、周知・徹底する。具体的には、
 - ① 飲食を伴う懇親会等
 - ② 多人数や長時間におよぶ飲食
 - ③ マスクなしでの会話
 を控えるとともに、
 - ④ 狭い空間での共同生活
 - ⑤ 居場所の切り替わり
 においては、特に感染予防対策を徹底して実行する。
 - ・ 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。

5 お客様の感染予防対策

(1) 来店時

- ・ 電話やメール、オンラインでの旅行相談、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。
- ・ 接触確認アプリ（COCOA）などの登録を行うことを推奨する。
- ・ 接触確認アプリ（COCOA）などを機能させるため、「電源を on にしたうえで Bluetooth を有効にする」ことを推奨する。
- ・ 入口および店舗内に手指消毒用のアルコール消毒液を設置し、入店時や店内の設備・備品等に接触した後に、手指消毒ができるようにする。
- ・ 店舗入口に検温器や非接触体温計等を設置するなど、体温が 37.5℃ 以上の場合は入店を控えていただく。

- ・ 店舗内では、マスクの着用を依頼する。

(2) 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

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、振込やカード決済等、非来店による決済を促進する。
- ・ 後日発券のクーポン等は、電磁的方法または郵送等により、非来店による交付の促進を図る。

(3) 店舗内の消毒

通常の清掃に加えて、以下の方法で高頻度接触部位の表面を定期的に消毒する。

- ・ アルコール溶液や界面活性剤含有の洗浄剤、漂白剤溶液を用いて、多くの人が接触する箇所（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、申し込み台、共用パソコンなど）の表面をふき取り消毒する。
- ・ 消毒の際は、マスクと使い捨て手袋を着用し、消毒作業後は石けんと流水による手洗いかアルコールによる手指消毒を行う。使用した手袋は直ちに廃棄し再利用しない。

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、ダイナミックパッケージ（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（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

- ・ 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

- ・ 旅程に組み込む交通機関、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。

③ 旅行実施判断（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、また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。

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 感染リスクを下げる旅程管理

ア 交通機関

- ・ 旅程において利用する各交通機関の感染予防ガイドラインに従って、交通事業者と旅行者双方が感染リスクに対して安全に利用ができるよう旅程管理する。

イ 宿泊施設

- ・ 旅程において利用する宿泊施設が宿泊業界の感染予防ガイドラインに従った感染予防対策を実行していることを確認し、必要に応じて宿泊施設に改善を要請するとともに、旅行者が適切な感染予防行動をするよう要請する。

ウ 観光

- ・ 団体メンバーが案内をしているガイドの周りに密集することを避けるため、ガイドレシーバー等を利用することにより、旅行者同士が適切な距離を保って案内を聴けるよう、ガイドや観光施設に促す。
- ・ 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。

エ 食事

- ・ 旅程において利用する飲食施設では、「外食業の持続継続のためのガイドライン」および当該施設の立地する自治体のガイドライン等に従った感染予防対策を実行していることを確認し、必要に応じて飲食施設に改善を要請するとともに、旅行者が適切な感染予防行動をするよう要請する。
- ・ 飲食施設以外での食事においても、食事時の飛沫感染を防ぐため、椅子を間引くなどにより、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保する。
- ・ 食事施設の従業員と旅行者との接触をできるだけ少なくすることに留意する。（従業員からの料理説明を説明メモに変更するなど）

- ⑥ 添乗員が付かない団体旅行においては、旅行サービス提供事業者と協力して感染リスクに関する旅程管理を行う。

⑦ 旅行参加者の健康管理、社員および添乗員等関係者の健康管理

- ・ 事前に体調不良者の定義を決めておき、出発前に旅行参加者の体調確認（体温、体調チェック）を行い、該当する場合には、旅行参加を見合わせていただくよう助言する。
- ・ 旅行中に体調不良となったお客様は、旅行から離団し、他の参加者への感染防

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旅行参加者が、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、旅行参加者には飲食時以外のマスクの着用を要請する。
- ・ 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、旅行会社へ連絡いただくよう依頼する。
- ・ 旅行会社は感染者発生時に備え、旅行参加者もしくは契約者の緊急連絡先情報（すぐにつながる携帯電話番号等）を旅行後2週間保存する。

（４）海外旅行に於ける留意点

- ① 日本政府及び渡航先国・地域に関する最新の情報（含む入国要件、ワクチン接種証明・陰性証明に関する情報）を収集し、適切な旅行先と行程を選定する。また旅行先でのガイドラインを遵守するようお客様に適切な助言を行うこと。
- ② 滞在先で新型コロナウイルス感染症に罹患した場合に備えて、お客様に現地医療機関と多く提携し、新型コロナウイルス感染症に対する十分な補償が組み込まれた海外旅行保険の申し込みを強く推奨すること。また、たびレジの登録もご案内し、万が一滞在先で罹患した場合には現地日本大使館・領事館にも連絡すること。

詳細は、追って策定する運用手引書を参照のこと。

●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。

第1版 2020年 5月14日
一部改訂 5月21日
第2版 7月1日
第3版 2021年11月22日