

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4版）

一般社団法人 日本旅行業協会  
一般社団法人 全国旅行業協会

2022年12月6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、積み上げられた知見や医学的対応力の向上、基本的な感染予防策の定着度合に合わせ改訂を進めてきたところである。

なお、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）感染を中心に、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。
- ・ 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マスクなしでの会話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

- ・ マスクの着用については場面に応じた適切な着脱を行う  
また病気や障害等でマスク着用が困難な方もいらっしゃるため、そうした申し出があった場合には、個別の事情をお伺いした上で、差別等が生じないように十分配慮するとともに、適切な感染対策を講じるように検討する。  
マスクの着用について、例えば厚生労働省HP「マスクの着用について」参照。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html)
- ・ 「飲食」の場面では、1mの対人距離を確保するか、またはパーティションを設置する。(日常的に接している家族や知人等の少人数の同一グループ、介助者同席の高齢者・乳幼児・障害者等が同席する場合は除く。車内での一時的・付随的な飲食は除く。)
- ・ マスクを着用していない場合で、場面に応じた対人距離を確保できない時は、会話を控える。また大声での会話を避けるように注意喚起を行う。
- ・ 効果的な換気の実施に努め、密閉を回避する。特に密閉の起きやすい場所においては、換気状況の確認に二酸化炭素濃度計等を活用する方法もある。  
※新型コロナウイルス感染症対策分科会「感染拡大防止のための効果的な換気について」を参照。  
[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki\\_teigen.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki_teigen.pdf)
- ・ 従業員とお客様に、手洗いまたは手指消毒を要請する。
- ・ 多くの人が触るモノの表面を適時ふき取り消毒する。  
※消毒方法については、厚生労働省HPの「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」等を参照。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html)
- ・ 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)を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。

##### 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対人距離を適切に確保するよう努める。(「①留意すべき基本原則」を参照)

- ・ 店舗内で会話するシーンではマスクの着用を従業員及びお客様に徹底する。
- ・ 店舗等において効果的な換気の実施に努める。
- ・ 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℃以上の場合はお客様に入店を控えていただくよう要請する。
- ・ 商業施設内の店舗については、各商業施設のガイドラインに準じた感染予防対策を実施する。
- ・ 店舗入口などに消毒設備を設置し、お客様に入店時に手洗いまたは手指消毒を要請する。
- ・ 業務スペース内や休憩スペース内にも手洗い設備またはアルコール消毒液を設置し、従業員は就業開始時など、適時手洗いまたは手指消毒を実施する。
- ・ 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適時ふき取り消毒する。

#### 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。
- ・ 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

- ・ 感染が疑われる症状がある場合は、出勤しないことを呼びかける。
- ・ 出勤後に感染が疑われる者が発生した場合は、マスクを着用させた上で直ちに帰宅させ、検査を促す。
- ・ 65 歳未満の重症化リスクの少ない者であって、症状が軽い又は無症状の方は、抗原検査キットを活用し、自身で検査した結果を健康フォローアップセンター等に連絡し、医療機関の受診を待つことなく健康観察を受けることが可能である旨を周知する。自宅療養中の体調変化時等には、受診された医療機関や登録されている健康フォローアップセンターに連絡するよう併せて周知する。
- ・ 重症化リスクのある方（子ども（小学生以下）、妊婦、基礎疾患がある方、高齢者）は、発熱外来・かかりつけ医・地域外来・検査センター等を速やかに受診する。必要に応じて受診・相談センター等に電話相談する。
- ・ 事業所内で陽性者が出た場合でも、濃厚接触者の特定・行動制限は基本的に行わない。ただし自治体によっては保健所による濃厚接触者の特定を実施する場合があるため、自治体の最新の情報を確認すること。

### (2) 休憩・休息

- ・ 休憩室等で食事をする場合、対人距離を1m確保することを基本とする。
- ・ 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、他の従業員との会話を控える。
- ・ 喫煙室でマスクを外す際は、会話を控えるよう徹底する。

### (3) 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」」を周知し、注意喚起を行う。
- ・ 飲食を伴う懇親会等は、マスクなしでの会話を避けるなど感染予防策を徹底する。飲食の人数制限は、都道府県の要請に従う。
- ・ 狭い空間での共同生活、居場所の切り替わりにおいても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。
- ・ 従業員等が自宅等で療養を開始する際や、療養期間経過後に職場等に復帰する際には、従業員等に対して、医療機関や保健所が発行する検査証明書等（療養証明書、検査陰性の証明書等）を求めない。

## 5 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、旅行の中止を検討する。
  - ・ 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ことも検討する。
- 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 感染リスク低減に配慮した旅程管理
  - 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依頼するとともに、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。
  - 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依頼するとともに、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、3（1）①留意すべき基本原則に則った旅程管理を心がける。

- 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

- ・ 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、速やかに以下の対応が可能となるように事前に準備する。

【利用者の有症状者発生時の対応】

- ✓ 利用者から発熱や体調不良の申し出があった場合には、滞在先の各都道府県の有症状の際の対応に関するHPを利用者に案内するとともに、必要に応じて滞在先の各都道府県が設置する「受診・相談センター」を案内する。

各都道府県の受診・相談センターの連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html)

- ✓ また、訪日外国人旅行者等の多言語対応が必要な利用者の場合には、滞在先の「各都道府県の外国人用相談窓口」を案内する。同窓口の連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

<https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html>

「各都道府県の外国人用相談窓口」の開設時間外は「厚生労働省新型コロナウイルス感染症相談窓口」を案内する。同窓口の連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_15161.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15161.html)

- ・ 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。

(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。また滞在国の政府等が示す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、運用手引書を参照のこと。

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
第4版	2022年	12月6日