

新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン（株式会社 NaNa トラベル）

1. お客様向けの対策

（1）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。

（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。

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、振込やカード決済等、非来店・キャッシュレスを促進する。
- ・後日発券のクーポン等は、電磁的方法による手交、または郵送等により、非来店の促進を図る。

（3）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、共用パソコンなどは、定期的にアルコール液で拭く。

（4）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）

- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ・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。
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意する。

2. 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) グループ・団体旅行 ＜主に受注型企画旅行＞

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、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

- ・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

- ・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。

ウ 観光

- ・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、ガイドリーダーを利用したガイドング等を行う。
- ・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。

エ 食事

- ・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。
- ・その他の場所での食事においても、食事時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。

- ・ 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、食事時の感染リスクを低減する。

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、旅行から離脱し、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。
- ・ 体調不良となり離脱したお客様が、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。

3. 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。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。
- ・ 新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合、過去14日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合、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。
- ・ 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。
- ・ 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はないよう、就業規則等の社内規程・運用において配慮する。

(2) 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。
- ・ 従業員等が、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保するよう作業空間と人員配置について最大限の見直しに努める。
- ・ 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。
- ・ 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、お客様との直接接点機会を極力低減するよう業務の見直しを行う。

- ・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。
- ・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。

(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、日常生活を含む行動変容を促す。（『新しい生活様式』の実践など）
- ・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。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見、お客様のご要望、各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させていただきます。

※本ガイドラインは、当社所属団体の一般社団法人全国旅行業協会による「新型コロナウイルス対応ガイドライン」を基に作成しております。

2020年6月25日

株式会社 NaNa トラベル