

京王観光団体旅行営業部

新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン Ver.3

～添乗用～

(1) 旅行開始前の対応

●旅行業務取扱上における対策：団体旅行（募集型企画旅行、受注型企画旅行、手配旅行）

①旅行の企画

- ・各地の感染状況を把握した上で適切な旅行先の選定に留意
 - ・自治体等から発信されている情報を入手し、旅行提案先の状況を把握した上で提案する。
 - ・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されていないかを確認する。（訪問地が他県からの移動自粛要請が出ている場合も同様）

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、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。
 - ・旅行サービス提供事業者の選定においては、事業者が所属する業界団体の作成したガイドラインの周知徹底がなされていることを前提に「適切な感染防止を取っている」と判断する。
 - ・業界団体未加盟の施設においても、その業界団体作成のガイドラインに則した「適切な感染防止を取っていること」を確認した上で利用する。

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、またはその可能性が大きい場合には、旅行の実施を中止または延期する。
 - ・旅行中においてお客様がコロナウイルス感染症を疑われる症状などがある場合には、お客様に説明して速やかに保健所等の指示に従う。
- ・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分かった場合は、旅行を中止し出発地に引き返す。
 - ・旅行中も自治体の要請などに注意を払い、自粛要請等が出た場合には速やかに旅程の変更や旅行の中止などを検討し、安全を確保するよう努める。

④旅行実施に関する助言（受注型企画旅行、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。
 - ・契約前であれば、理由を説明し手配自体をお断りする。
 - ・手配旅行の場合は、契約終了後でも知り得る情報を提供してお客様の感染防止に寄与する案内を行う。
- ・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分かった場合は、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。
 - ・助言の際は代案などにより安全な旅行の継続が可能ないように配慮する。

京王観光団体旅行営業部

新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン Ver.3

～添乗用～

(2) 旅行中の対応

- 旅行中において、食事の際を除き移動車内・機内及び観光中やお部屋などで他人と接触する機会が無い場合などを除き、お客様へはマスクの着用をお願いします。また、添乗員などについてもお客様や施設の方などと接する際には必ずマスクを着用する。
- 旅行中は3密になるようなサービスの提供は控えるように心掛ける。
- 添乗員（派遣を含む）においては、JATA作成のガイドラインおよび弊社作成のガイドラインを周知徹底した上で適切な感染防止策を行う。

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。
 - ・各交通機関のガイドラインを熟知し、旅程においてお客様にその内容をご案内することで各交通機関の利用者への要請に応えるように努める。
- ・バス内でのカラオケや宴会中のカラオケは自粛いただくようお客様へ依頼する。

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。
 - ・各宿泊施設のガイドラインを熟知し、旅程においてお客様にその内容をご案内することで各宿泊施設の利用者への要請に応えるように努める。

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、小グループに分け、時間差をつけた入場等の工夫を行う。
 - ・ガイドリーダー等が準備できない場合はガイド内容の書面の交付やガイドの人数を増やし少人数で案内できるように配慮するなど工夫する。
- ・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。
 - ・観光施設関連業界においてガイドラインが作成され該当施設がそのガイドラインの対象であればそのガイドラインで要請される行動をとっていただくようお客様に依頼する。

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。
 - ・飲食関連業界においてガイドラインが作成され該当店舗がそのガイドラインの対象であればそのガイドラインで要請される行動をとっていただくようお客様に依頼する。
- ・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。
 - ・食事時の会話についても出来る限り控えていただくようお客様に依頼する。
- ・食事施設の従業員との接触を出来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。
 - ・弁当を食べる場所についても3密にならない場所を選定する。

京王観光団体旅行営業部

新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン Ver.3

～添乗用～

(3) その他の対応

⑥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

- ・旅行前に旅行参加者の体調確認（検温の状態や倦怠感の有無などの体調チェック）は必ず行う。発熱や感染が疑われる症状を呈している場合には、旅行の参加を遠慮して頂くことを事前にお客様へ依頼する。
 - ・申込み時に、集合場所で発熱や感染が疑われる症状を呈していることが判り、他のお客様に感染のリスクがあると判断した場合にはご旅行の参加をご遠慮いただくことがある旨案内をする。
 - ・集合時に添乗員もしくは幹旋員により体調確認を行い、感染が疑われると判断した場合は参加者に参加をご遠慮いただくことを要請する。
 - ・要請に応じてお客様自ら参加を見送られた場合は取消料を収受する。
 - ・要請をしても応じて頂けない場合は、企画会社の判断として解除権を行使して参加をさせないようにする。この場合には、取消料は収受できない。
- ・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・受診できるように旅行出発前に準備する。
- ・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。
 - ・旅行業者には募集型・受注型旅行契約の解除によってお客様が離団する場合には、お客様からのご要望に応じて、旅行の出発地に戻るための旅行サービスの手配を引き受ける義務がある（この場合の費用はお客様のご負担となる。）。なお、手配旅行契約の場合にはこの義務はないが、同様に準備しておくこと。旅行先で自主隔離など可能な宿泊施設や近隣のハイヤーなどによる輸送のために配車可能な会社のリストなどを準備しておくこと。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/newpage_00020.html
- ・旅行中、要所所での手洗い・うがいが出来るよう、適切な休憩場所を選択する。
 - ・旅行参加者が手洗い・うがい等が十分に出来るように旅程作成時に時間を十分にとるような行程を作成するように配慮する。
- ・旅行中、旅行参加者には熱中症予防に配慮の上、マスクの着用を要請する。
 - ・厚生労働省発表の「令和2年度に必要な熱中症予防行動」
<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000642298.pdf>
 - に配慮の上、旅行中は旅先の施設などで行われている感染防止策に積極的に協力し、各輸送機関や宿泊施設、飲食店、観光施設、テーマパーク等のガイドラインを遵守いただくようお客様に旅行出発に要請する。
- ・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。
 - ・あくまで他の同行旅行者への注意喚起のための依頼であるので「個人情報保護」に努める旨案内し依頼すること。
- ・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連絡先情報を2週間保存する。
 - ・他の同ツアーの旅行者や利用施設などに感染者が発生した際にお客様に連絡し注意喚起できるようにする。その際には感染者の個人情報はお伝えしない。あくまでもツアー同行者に感染者がいる旨をお伝えし、異常があれば速やかに保健所および医療機関に相談いただく旨案内。

本ガイドラインは、関係各所が発行している下記のガイドラインを参考にしております。

- ・JATA（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2版7月1日改訂版）
- ・JATA（国内修学旅行の手引き 第2版）
- ・旅行連絡会（国土交通省/観光庁） 新しい旅のエチケット

京王観光団体旅行営業部

新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン Ver.3

～添乗用～

(4) 感染者またはそれが疑われる方が発生した場合の対応

【社内の対応】

- 1 添乗担当者 ⇒ 所属店舗の現業長へ報告（不在時はグループリーダー）
- 2 現業長（不在時はグループリーダー） ⇒ 団体営業計画担当へ報告
- 3 団体営業計画担当 ⇒ 経営管理部/旅行事業部/営業管理部および観光庁・JATAへ報告
- 4 1(添乗担当者)、2(現業長)、3(団体営業計画担当) 情報を共有し連携して対応する

【感染者への対応】

- 1 新型コロナウイルスに関する電話相談窓口（各都道府県）への連絡・相談
https://www.kantei.go.jp/jp/pages/corona_news.html
【栃木県新型コロナウイルス感染症】電話相談窓口24時間対応（土日祝含む） TEL:0570-052-092
最寄の管轄保健所への連絡・相談
今市健康福祉センター 〒321-1263 栃木県日光市瀬川51-8 TEL:0288-21-1066
- 2 最寄の管轄医療機関への連絡・受診
日光市立奥日光診療所 〒321-1661 栃木県日光市中宮祠2478-22 TEL: 0288-55-0501
日光市民病院 〒321-1441 栃木県日光市清滝安良沢町 1752-10 TEL:0288-50-1188
- 3 加入保険会社への連絡

【その他の対応】

- 1 行程の事前事後の利用施設への連絡
- 2 濃厚接触者への対応 ※状況に応じて必要なものを国の指針に沿って次の通り進める
 - ・ 隔離スペースの確保/帰路の手配
 - ・ 団体責任者との相談（感染拡大対策を講じた上での旅行継続または旅行中断）
 - ・ 宿泊部屋追加手配
 - ・ バス増台
 - ・ 追加添乗員派遣など
- 3 感染者のご家族（保護者など）などへの連絡

【利用施設】

- 1 利用宿泊施設
奥日光森のホテル 〒321-1662 栃木県日光市湯元もみの木通り TEL: 0288-62-2477
- 2 利用貸切バス会社
東都観光バス株式会社 〒171-0021東京都豊島区西池袋5-13-13 TEL:03-3987-2401