



# 新型コロナウイルス感染予防対策と感染が疑われる 旅行者が発生した場合の対応マニュアル

令和2年12月11日

一般社団法人 全国旅行業協会

監修：安全サポート株式会社（SSI）

# 目次

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 本資料の前提                      | 3  |
| I. 感染予防対策                   | 4  |
| 1. 出発前の準備                   | 5  |
| 2. 交通機関・宿泊施設の対策基準           | 6  |
| 3. 参加者の感染予防対策               | 7  |
| 4. 集合場所での対応                 | 8  |
| 5. 交通機関移動中の対応               | 9  |
| 6. 観光施設・SA・飲食店での対応          | 12 |
| 7. 宿泊施設での対応                 | 13 |
| 8. まとめ                      | 14 |
| II. 体調不良者(感染が疑われる旅行者)発生時の対応 | 15 |
| 1. 対応手順                     | 16 |
| 2. 対応手順チェックリスト              | 18 |
| 3. 関係者に確認すること               | 21 |
| <事例1> 集合場所での対応              | 22 |
| <事例2> バス車内での対応              | 23 |
| <事例3> 鉄道での対応                | 25 |
| <事例4> 航空機での対応               | 26 |
| <事例5> 観光施設・SA・飲食店での対応       | 27 |
| <事例6> 宿泊施設での対応              | 28 |
| 4. 取消料や追加料金                 | 29 |
| III. 参考資料                   | 30 |

# 本資料の前提

- 1. 全国旅行業協会会員が実施する「添乗員・係員が同行するツアー」**
- 2. 旅行「出発前」から「解散」までに会員が取るべき新型コロナ感染予防対策**
- 3. 旅行「出発」から「解散」まで旅行参加者（以下「旅行者」）へ協力要請する感染予防対策**
- 4. 旅行中に体調不良者（感染の疑いがある旅行者）が発生した場合の対応手順**

# I. 感染予防対策

# 1. 出発前の準備

旅行会社が事前に準備するもの<チェックシート>

- 旅行者へ配布する「当社の新型コロナウイルス感染症対策」 ※事前または当日配布
  - 健康チェックシート（当日記入用、宿泊を伴う場合は2日目以降毎朝記入用） ※参加人数分
  - 質問票記入用筆記用具（参加人数分＋予備）  
※消毒しない限り、旅行者間で同じ筆記具の再使用はしない
  - フェイスシールド（添乗員用）  
※交換シールド予備（宿泊日数＋3～5枚程度）
  - 体温計（非接触デジタル温度測定器）  
※事前の充電、充電器または予備乾電池持参
  - 予備のマスク（参加者人数によって調整）
  - 除菌ウェットシート
  - 消毒用アルコール(または除菌ジェル)
  - ゴム手袋、ごみ袋
- ☞ その他必要と思われるものがあれば準備して持参
- ☞ 交通機関や宿泊施設は基準に合致した感染症対策を講じている先を利用（詳細はP.6）
- ☞ 交通機関は、混雑時間帯を避けて利用



添乗員用  
フェイスシールド



デジタル体温計



予備マスク



除菌アルコール  
ウェットシート



消毒用アルコール



ゴム手袋

## 2. 交通機関・宿泊施設の対策基準

### ① 貸切バス

- ◆ 乗務員のマスク着用
- ◆ 運転者と乗客の間にアクリル板や透明ビニールカーテンなどを設置
- ◆ エアコンによる外気導入や窓開け等のこまめな車内換気の実施
- ◆ 乗客への車内換気の案内表示
- ◆ 乗客の降車後に、窓を開けて車内換気を実施
- ◆ 乗客と乗務員が安心できる車内環境の確保
- ◆ 荷物受け渡し時の乗務員の手袋着用
- ◆ 車内に手指消毒液を設置

### ② 鉄道

- ◆ 改札口・窓口にアクリル板や透明ビニールカーテン設置
- ◆ 乗務員のマスク着用と手指の消毒
- ◆ 空調などを使った車内換気の実施
- ◆ 車内販売提供者のマスク着用と手指の消毒
- ◆ 車内販売の電子決済の利用促進
- ◆ トイレは蓋を閉めて汚物を流すよう表示
- ◆ ハンドドライヤーの利用停止

### ③ 航空会社

- ◆ 空港職員のマスク着用
- ◆ 空港での消毒液・除菌液の設置
- ◆ 保安検査場での検温
- ◆ 手荷物検査時等に安全な距離を保つ措置
- ◆ 後方窓側席旅客からの搭乗
- ◆ 優先搭乗の中止
- ◆ 客室乗務員のマスク着用
- ◆ 機内の換気を実施
- ◆ 機内サービスの休止・簡素化

### ④ 宿泊施設

- ◆ 入館時の検温と手指消毒
- ◆ フロントデスクにアクリル板や透明ビニールカーテンを設置
- ◆ チェックイン待ちの宿泊客列の間隔約2m保持
- ◆ 客室のドアノブの清拭消毒
- ◆ 客室備品の消毒徹底
- ◆ 客室換気のコまめな実施
- ◆ 大浴場への入場制限
- ◆ 食事処の感染防止対策徹底

# 3. 旅行者の感染予防対策（以下「基本対策」）

- ◆ マスクの着用
- ◆ 手指のアルコール消毒
- ◆ 手洗い
- ◆ 人との間隔の確保
- ◆ 大声での会話を控える
- ◆ 体調不良時には参加者から自己申告
- ◆ 次の症状発症時は参加をとりやめていただく
  - ・（検温）37.5度以上の発熱
  - ・咳、のどの痛み、味覚の異常、嗅覚の異常、過去2週間以内に新型コロナウイルス感染所と接触した



マスク着用にご協力ください  
Please make sure to wear face masks



アルコール消毒にご協力ください  
Please make sure to conduct alcohol disinfection



手洗いのご協力をお願いします  
Please wash hands whenever possible



間隔を空けて並んでください  
Please keep social distancing when queuing



体調不良時はお申し出ください  
Please inform us when you feel unwell

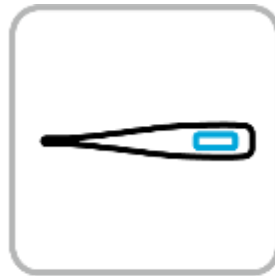
## 4. 集合場所での対応

- 旅行者に健康チェックシートへの記入を依頼し、感染の疑いの有無をチェックする
- 可能であれば、見送り要員を添乗員とは別に1名準備する  
※体調不良による帰宅者対応を担当
- 乗車前の検温
  - ・ 体温37.5度以上の発熱若しくは、咳、息苦しさ等の症状がある旅行者は参加を取りやめて帰宅していただく
  - ・ 上記を参加者配布用「当社における新型コロナウイルス感染症対策」に明記

### + 「基本対策」の再確認と実行



健康チェックシートへの記入



来館時の検温にご協力ください  
Please check body temperature  
upon arrival





# 5. 交通機関移動中の対応

## ① 貸切バス

- ❑ 降車するとき、車内通路で混雑しないように前方座席から一列ずつ降車
- ❑ 旅行中は極力、座席を固定し、移動を控えていただく
- ❑ 車中での旅行者同士の会話は、小さい声で最小限に。大声で会話しない。
- ❑ SAやPAなどでの休憩は長めに取る
- ❑ 車内ごみは、車内に設置したごみ袋に破棄、或いは旅行者自身で持ち帰る
- ❑ 荷物の網棚への上げ下ろしは原則、旅行者自身で行う
- ❑ 車中での飲食、カラオケはしない  
※ペットボトルお茶等の水分補給はOK

## + 「基本対策」の再確認と実行



# 5. 交通機関移動中の対応

## ② 鉄道（新幹線、特急電車、駅など）

- ❑ 車中での旅行者同士の会話は、小さい声で最小限に。大声で会話しない。
- ❑ トイレ利用以外の車中での移動を控える
- ❑ トイレを利用した後は「手洗い」「手指消毒」
- ❑ トイレ便座使用の場合は、便座のふたを閉じてから水を流す
- ❑ 荷物の網棚への上げ下ろしは、原則旅行者自身で行う
- ❑ 座席は回転しない（対面式にしない）

## + 「基本対策」の再確認と実行



# 5. 交通機関移動中の対応

## ③ 航空機・空港

- 機内混雑を避けるため、身の回り品のほか、持ち込み手荷物は1個まで  
※消毒液を機内に持ち込む場合、100ミリリットル以下の個々の容器に分けて、それを1リットル以下のジッパー付き透明プラスチック袋に入れる
- 機内での旅行者同士の会話は、小さい声で最小限に。大声で会話しない。
- トイレ利用以外の機内での移動を控える
- トイレを利用した後は「手洗い」「手指消毒」
- トイレ便座使用の場合は、便座のふたを閉じてから水を流す
- 機内持ち込み荷物の上げ下ろしは、原則旅行者自身で行う

## + 「基本対策」の再確認と実行



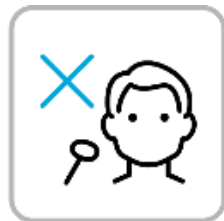
## 6. 観光施設・SA・飲食店での対応

- 観光施設への入場の際には、検温に協力する
- 行列では他の人と一定の間隔をとるよう誘導する
- 飲食時の配席を1卓4名以下とする
- 飲食時の会話の会話は極力控え、大声をださない
- トイレを利用した後は「手洗い」「手指消毒」
- トイレ便座使用の場合は、便座のふたを閉じてから水を流す
- バスへ再乗車する時は手指を消毒する
- 売店などでの試食の禁止
- 添乗員や施設スタッフなどに、旅行者  
がカメラやスマホを渡して「写真  
撮影」の依頼をしない

### + 「基本対策」の再確認と実行



来館時の検温にご協力ください  
Please check body temperature  
upon arrival



売店での試食は禁止していますので  
ご了承ください  
Please note that tasting at shops  
is prohibited



# 7. 宿泊施設での対応

- 宿泊施設が基準（P.6）に合致した感染症対策を取っているかを確認する
- 旅行者に感染の疑いがある症状が発症した場合の対応を確認する
- 宿泊施設の定めたルール（感染防止対策）に従って行動する
- チェックアウト時もロビーで検温を実施する
- 売店などでの試食の禁止
- 接待を伴う飲食店や感染防止対策が施されていない飲食店の利用禁止
- 飲食時の会話の会話は極力控え、大声をださない
- 添乗員・宿泊施設スタッフなどに、旅行者がカメラやスマホを渡して「写真撮影」の依頼をしない

## + 「基本対策」の再確認と履行



来館時の検温にご協力ください  
Please check body temperature  
upon arrival



売店での試食は禁止していますので  
ご了承ください  
Please note that tasting at shops  
is prohibited

## 8. まとめ

1. バスなどの交通機関、宿泊施設が6ページで紹介した基準に合致した感染予防対策を講じているか、を事前に確認する
2. 旅行会社は旅先に持参するものを準備して、もれがないかを確認する
3. 疑いの症状がある旅行者は参加させない
4. 極力、滞在先での宴会や夜の外出は控える
5. 体調不良者（感染が疑われる旅行者）を早期に識別する

## **II. 体調不良者（感染が疑われる旅行者） 発生時の対応**

# 1. 対応手順

1. 検温の結果37.5度以上の熱、咳、息苦しさ、寒気、悪寒、頭痛、味覚・嗅覚の異常などの症状を申し出た体調不良者（以下「体調不良者」）は、他の旅行者、乗客、宿泊客から離れた場所に移動させて休ませる。
2. 宿泊施設にいる場合、体調不良者は病院等へ搬送するまで個室に隔離する。
3. バス運転手、車掌、駅、航空機クルー、空港、観光地・SA・飲食店、宿泊施設スタッフなど（以下「関係者」）へ体調不良者の発生を報告する。関係者から指示がある場合はその指示に従う。
4. 旅行会社本社（以下「旅行会社」）へ報告する。必要に応じて、現地へ支援社員の派遣を要請する。
5. 関係者、旅行会社または添乗員から旅行先の各都道府県保健所の「新型コロナウイルスに関する帰国者・接触者相談センター」（以下「保健所」）に体調不良者の症状や状況を伝え、体調不良者、他の旅行者、運転手、添乗員等のその後の対応について指示を受ける。保健所から個人情報提供を求められた際は、その求めに応じても差し支えない。

※保健所連絡先 :

[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)

6. 体調不良者が着席していた座席とその周辺、または宿泊していた部屋の消毒を関係者に依頼する。



# 1. 対応手順

7. 関係者も交えて対応案を協議し、保健所の指示を踏まえた協議結果を旅行会社へ報告し、旅行会社は対応を決定する。

※考えられる対応

- ・旅行を中止
- ・体調不良者を病院に搬送、旅程を継続
- ・体調不良者を宿泊先に隔離、旅程を継続

8. 他旅行者へ次のことを説明する。

- ◆ 体調不良者が発生したこと
- ◆ 体調不良者は新型コロナ陽性と診断されたわけではないこと
- ◆ 保健所からの指示内容
- ◆ 対応内容

※病名や症状は機微情報であり、個人情報取り扱いに注意すること。他旅行者への説明内容は必要最小限にとどめ、SNS等への開示・投稿を控えるよう指示する。

9. 体調不良者本人から、または体調不良者の同意を得た上で添乗員から、家族へ症状や状況を報告する。

※家族に保健所からの指示内容を伝えるとともに、現地入りの意思の有無を確認する。

## 2. 対応手順チェックリスト

### 1. 緊急時の報告先

- 旅行会社
- 現地保健所の「新型コロナウイルスに関する帰国者・接触者相談センター」
- 体調不良者の家族
- 他の旅行者
- バス会社本社、宿泊先、観光施設・SA・飲食店等関係者

### 2. 対応方針決定プロセス

- 現地保健所の指示
- 他の旅行者を含む関係者との協議
- 旅行会社による対応方針決定
- 他の旅行者に対する対応方針の説明

## 2. 対応手順チェックリスト

### 3. 対応記録の作成

添乗員や現地支援者は旅行会社に対応内容を報告し、旅行会社は以下を終息まで記録する。

- 体調不良判明日時、判明経緯、処置内容と処置完了日時
- 現地保健所の指示内容、関係者との協議内容
- 対応方針の内容や他参加者・関係者への説明結果
- 濃厚接触者を特定のため、交通機関や食事の際の席配置を記録し、ツアー終了後1か月保存する  
<対応記録作成の必要性>

- ① 家族、行政、監督官庁、マスコミ等に対し、「迅速で適切な緊急時対応」の実施証明となる
- ② メモを取るのが困難な場合は、スマホやICレコーダーでの音声録音も有効

<例>体調不良者が何時何分発生しました。保健所へは何時何分に連絡しました。など

### 4. 旅行会社の対応要員の担当分け

要員1人が複数担当を兼ねることは構わない。

- 現地対応担当（旅行者対応など）
- 家族担当（ご家族を収容先の病院へ案内するなど）
- 関係者（バス会社、鉄道、航空会社・空港、宿泊先、観光施設・SA・飲食店等）担当
- 監督官庁担当（現地保健所、旅行業監督官庁）
- マスコミ担当
- 記録担当



## 2. 対応手順チェックリスト

### 5. プレスリリースの作成

状況によって都道府県等が感染者の発生を発表する。必要に応じてマスコミ発表用資料=プレスリリースの作成準備を行う。特に「集団感染（クラスター）の発生」「対応の不備（報告の遅れ、不適切な対応、隠ぺいなど）」などのある場合、マスコミによる会員への取材もあり得る。

プレスリリースに記述する主な内容は以下の通り。

- 陽性者の新型コロナ陽性判明日時、判明場所
  - 陽性者の行動履歴と濃厚接触者の状況
  - 陽性者と濃厚接触者に対する対応内容
  - 旅行会社がとっていた新型コロナ感染予防措置
- 
- ☞ 個人情報（陽性者や濃厚接触者の氏名・住所・年齢等、本人を特定できる情報）は開示しない。
  - ☞ 陽性者や濃厚接触者の了解を得られる限りにおいて、年代・性別を発表する。
  - ☞ 感染者発生判明後、ニュースやSNSのモニターを開始する。



# 3. 関係者に確認すること

## □ 旅行先の保健所

- ・ 対応方針を確認 （例）病院へ搬送、ホテル隔離
- ・ 病院や隔離施設への体調不良者の搬送方法
- ・ バスや宿泊施設等の消毒方法
- ・ 他の旅行者、乗客、宿泊客、関係者への対応方法
- ・ 旅行継続の可否

## □ 体調不良者家族

- ・ 保健所からの指示内容を報告
- ・ 保健所の指示内容に反しない範囲で、現地入り意思の有無の確認

## □ 他の旅行者や関係者

- ・ 旅行中止の場合の費用精算方針
- ・ 他の旅行者に生じる検査費・隔離費用・延泊費用・交通費等の追加費用負担者の確認

# <事例1> 集合場所での対応

## <事例> 集合場所で体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応>

1. 体調不良者とその濃厚接触者に、37.5度以上の熱、咳、息苦しさ、味覚・嗅覚障害のある場合は旅行への参加を取りやめていただく
2. 集合場所から帰宅いただく。
3. 他の旅行者が出発した後、見送り要員が集合場所で体調不良者・濃厚接触者に対応する。

※体調不良者やその濃厚接触者がマスク着用していることを確認し、また2m以上の距離をとって対応する

# <事例 2> 貸切バス車内での対応

## <事例> 貸切バス車内で体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応>

1. 安全な場所でバスを停車させる。
2. 体調不良者を後部座席に移し、他の旅行者は3列（2～3m）離れた前席に移動の上、席の移動を控えていただく。（次頁写真参照）
3. 後部座席と前席の間に透明ビニールカーテンを設置する。
4. 旅行会社に報告する。
5. 地元の保健所へ連絡して体調不良者の症状と状況を伝え、指示を受ける。
6. 添乗員、旅行会社、参加者の代表者、関係者間で対応を協議する。

対応は、保健所の指示に従う。

〔考えられるアクション〕

- ・ 食事場所、観光地、宿泊先等予約先のキャンセル
- ・ 宿泊先に他の参加者の受入れ可否を確認
- ・ 宿泊先に体調不良者の受入れ可否を確認、受入可の場合隔離部屋準備を依頼

7. 体調不良者家族に症状、状況、対応を伝えて、現地入りの意思を確認する。



# バス内での体調不良者の座席移動



運転席:アクリル板とアルコール消毒液





# <事例3> 鉄道での対応

## <事例> 鉄道車内で体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応>

1. 車掌などに報告し、体調不良者の取り扱いに関する指示を受ける。
2. 旅行会社に報告する。
3. 下車駅（目的地）の保健所に体調不良者の症状と状況を伝え、指示を受ける。
4. 添乗員、旅行会社、参加者の代表者、関係者間で対応を協議する。

対応は保健所の指示に従う。

〔考えられるアクション〕

- ・ 食事場所、観光地、宿泊先等予約先のキャンセル
  - ・ 体調不良者の病院搬送手配や付き添い
  - ・ 宿泊先に体調不良者の受入れ可否を確認、受入可の場合隔離部屋準備を依頼
5. 体調不良者家族に症状、状況、対応を伝えて、現地入りの意思を確認する。



# <事例4> 航空機での対応



## <事例> 機内で体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応>

1. 航空機クルーに報告し、体調不良者の取り扱いに関する指示を受ける。
2. 航空機クルーに機内における対応についての指示を確認する。
3. 目的地の空港に到着後、最寄りの保健所へ連絡して体調不良者の症状と状況を伝え、指示を受ける。
4. 添乗員、旅行会社、参加者の代表者、航空機クルー・空港スタッフを交えて対応を協議する。保健所や空港関係者の指示に従う。

#### 〔考えられるアクション〕

- ・ 食事場所、観光地、宿泊先等予約先のキャンセル
  - ・ 体調不良者の病院搬送手配や付添
  - ・ 宿泊先に体調不良者の受入れ可否を確認、受入可の場合隔離部屋準備を依頼
5. 体調不良者家族に症状、状況、対応を伝えて、現地入りの意思を確認する。

# <事例 5> 観光施設・SA・飲食店での対応

## <事例> 観光施設・SA・飲食店で体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応>

1. 最寄りの保健所に体調不良者の症状と状況を伝え、指示をうける。
2. 観光施設、SAスタッフ、飲食店員等に報告し、隔離室（救護室など）を用意してもらい、またはバスで他の参加者と離れた座席で休ませる。
3. 旅行会社に報告する。
4. 添乗員、旅行会社、参加者の代表者、関係者間で対応を協議する。

対応は保健所の指示に従う。

#### 〔考えられるアクション〕

- ・ 食事場所、観光施設、宿泊先等予約先のキャンセル
- ・ 宿泊先に他旅客の受入れ可否を確認
- ・ 宿泊先に体調不良者の受入れ可否を確認、受入可の場合隔離部屋準備を依頼



5. 体調不良者家族に症状、状況、対応を伝えて、現地入りの意思を確認する

# <事例 6> 宿泊施設での対応

## <事例> 宿泊中に体調不良を訴える旅行者が発生

### <対応策>

1. 宿泊先に報告、体調不良者の取り扱いに関する指示を受ける。  
※添乗員は体調不良者の部屋に入らずに、電話で症状を確認
2. 旅行会社に報告する。
3. 宿泊先から現地保健所に体調不良者の症状と状況を伝え、指示をうける。  
※宿泊先が保健所へ連絡しない場合、添乗員又は会員が報告し、指示を受ける
4. 添乗員、旅行会社、参加者の代表者、宿泊先間で対応を協議する。  
次の対応が考えられるが、原則は保健所・宿泊先の指示に従う。
  - ・旅行を中止し集合場所に戻る  
⇒ 食事場所、観光地、宿泊先等予約先のキャンセル
  - ・病院に体調不良者を搬送、旅程継続  
⇒ 宿泊先に他旅行者の宿泊継続可否を確認
  - ・宿泊先に体調不良者を隔離、旅程継続  
⇒ 宿泊先に宿泊継続可否を確認、可の場合、隔離部屋準備を依頼
  - ・旅行者全員が「濃厚接触者」としてPCR検査受検、隔離要請
5. 体調不良者家族に症状、状況、対応を伝えて、現地入りの意思を確認する。



# 4. 取消料や追加料金

## 1. 集合場所で疑い症状が確認された旅行者の契約解除

- ◆ お客様都合の解除となり、取消料が発生する可能性があること、詳細は後日に本社から案内することを説明する。

## 2. 旅行行程中に旅行者に感染の疑いがある症状が確認された場合

- ◆ 感染が疑われる旅行者やその濃厚接触者に対して、旅行会社が以降の行程への参加を拒否する場合、旅行会社が旅行の続行を拒否することになり、以下の約款に従って取り扱う

〔標準旅行約款第18条第3項〕

旅行代金のうち旅行者がいまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものを旅行者に払い戻す

## 3. 上記2. の場合のバス・宿泊費用等の違約金

- ◆ バス会社や宿泊先に対しては、旅行会社の都合による解除となり、所定の違約金が発生する
- ◆ バス会社等が企画旅行を全面的に中止すると判断したのでなければ、旅行会社は一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款第15条に従って違約金を支払う
- ◆ 旅行会社の都合による解除であり、「当ホテルが解除したとき」（モデル宿泊約款第7条）には該当しないため、旅行会社から宿泊先への違約金支払いが発生する

# III. 參考資料

# 【参考資料 1】

## 主な感染予防対策ガイドライン

- 旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン（全国旅行業協会）  
[https://www.anta.or.jp/law/pdf/covid-19\\_guideline.pdf](https://www.anta.or.jp/law/pdf/covid-19_guideline.pdf)
- 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（貸切バス旅行連絡会）  
[https://www.anta.or.jp/law/pdf/covid-19\\_guideline\\_bus.pdf](https://www.anta.or.jp/law/pdf/covid-19_guideline_bus.pdf)
- ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（日本ホテル協会）  
<https://www.j-hotel.or.jp/uploads/jhotel-admin/3729ece1a25771a8e66bb4b8bad8c239-1.pdf>
- 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  
（全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟）  
<http://www.ryokan.or.jp/top/news/detail/298>
- 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（鉄道連絡会）  
<https://www.mintetsu.or.jp/association/news/e25daa822cba233b0b701cccf270c0b6ea1ccc8.pdf>
- 航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン（定期航空協会、日本空港ビル事業者協会）  
[http://teikokyo.gr.jp/wordpress/wp-content/uploads/2020/06/200602\\_guideline.pdf](http://teikokyo.gr.jp/wordpress/wp-content/uploads/2020/06/200602_guideline.pdf)
- 外食業の事業継続のためのガイドライン（日本フードサービス協会、全国生活衛生同業組合中央会）  
[http://www.jfnet.or.jp/contents/\\_files/safety/FSguidelineA4\\_20514\\_630.pdf](http://www.jfnet.or.jp/contents/_files/safety/FSguidelineA4_20514_630.pdf)

# 【参考資料 2】

## 主な企業の感染予防対策

- 西日本ジェイアールバス : 新型コロナウイルス感染拡大防止について  
<https://www.nishinihonjrbus.co.jp/news/detail/992>
- JR東日本 : 新型コロナウイルス感染症対策に関する取組み(動画あり)  
<https://www.jreast.co.jp/corona-info/>
- JAL : お客さまへのお願いとJALの取組み(動画あり)  
<https://www.jal.co.jp/jp/ja/info/2020/other/flysafe/protection-measures/index.html>
- ANA : ANAの取組み→お客様へのお願い  
<https://www.ana.co.jp/ja/jp/topics/coronavirus-travel-information/initiative/>
- 羽田空港 : 羽田空港における新型コロナウイルス感染対策の取組みとお客さまへのお願い  
[https://tokyo-haneda.com/covid19\\_prevention/index.html](https://tokyo-haneda.com/covid19_prevention/index.html)
- ホテルグループ一例 : 三井不動産ホテルマネジメントグループ  
<https://corp.gardenhotels.co.jp/hygiene/>
- 旅館 : 新潟県五頭温泉郷 角屋旅館  
<https://kadoyasan.com/corona2020.html>





# 【参考資料 4】 新型コロナ対策告知書（例）

安心してご旅行をお楽しみいただくために

## 当社における「新型コロナウイルス感染症」対策

- ① ご旅行当日は、当社添乗員、ガイド、バス乗務員の**体調管理を行います**。お客様へは、ご旅行当日の**検温ならびに健康状態質問票への記入**をお願いいたしますので、ご協力をお願いいたします。またご旅行中は**マスクの着用と咳エチケット**へのご協力をお願いいたします。お客様の体調がすぐれないと添乗員が判断した場合、ご参加の自粛を要請させていただきます。



体調不良時はお申し出ください  
Please inform us when you  
feel unwell



乗車時の検温にご協力ください  
Please check body temperature  
upon arrival



マスク着用にご協力ください  
Please make sure to  
wear face masks

- ② 利用交通機関および宿泊・観光・食事施設におきましては「**新型コロナウイルス感染拡大予防対策**」を実施しております。
- ③ ご旅行に当たっては新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）事前インストールをおすすめしております。（別紙参照）
- ④ ご旅行当日を含め、体調不良で旅行を取消する場合には、**取消料はいただきません**。（当社主催旅行対象）体調不良の際は無理して参加せず、次回のご旅行への参加をご検討下さい。万全な体調でのご参加をお待ちしております。
- ⑤ 感染予防としてお客様ご自身でも予備のマスク、除菌ウェットシート、携帯用消毒アルコールの持参をおすすめしております。

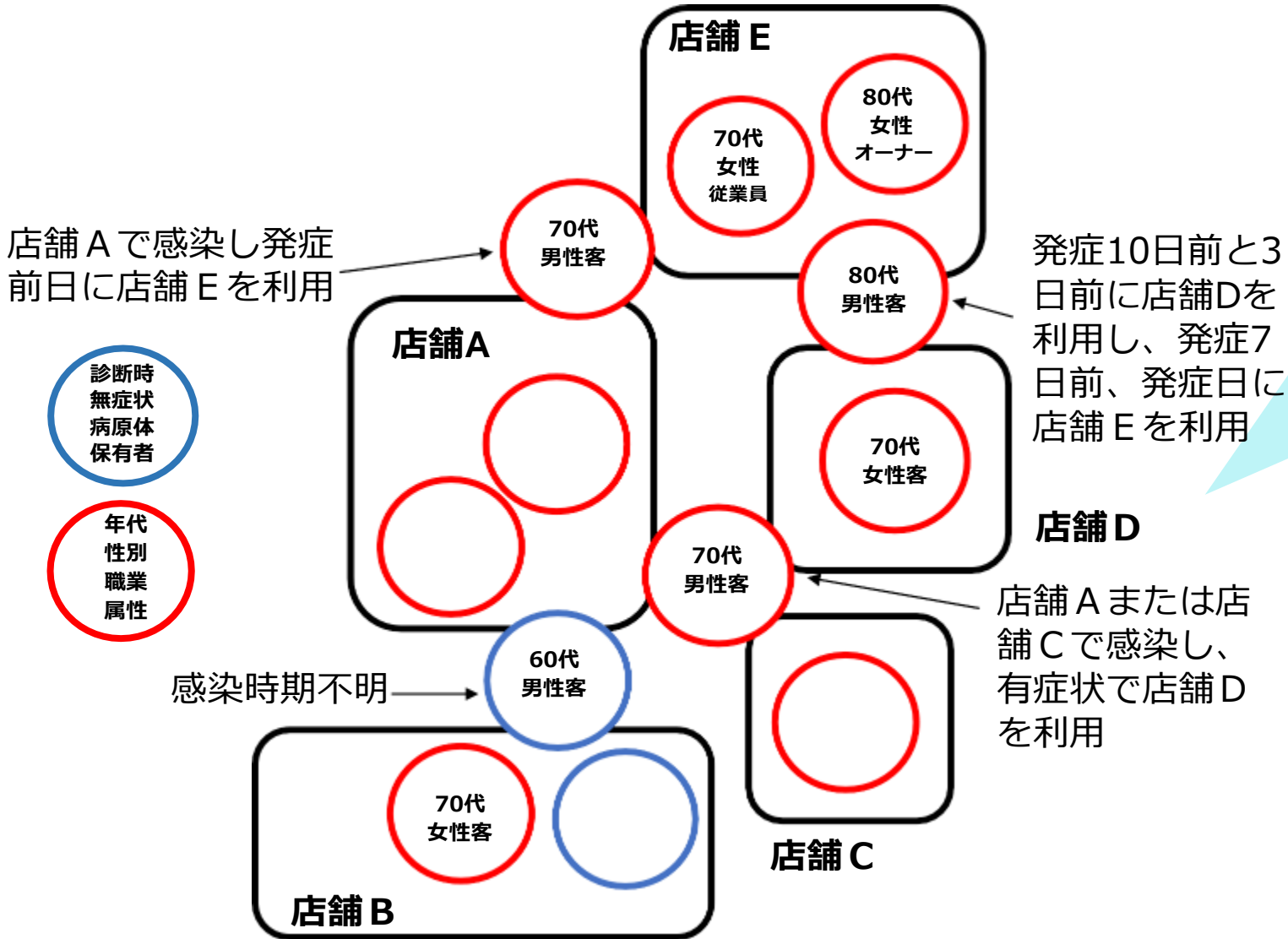
社員一同、万全の体制でお客様の参加をお待ちしております。

## 【参考資料5】

# クラスター事例

国立感染症研究所 感染症疫学センター  
国立感染症研究所 実地疫学専門家養成コース(FETP)

# 昼カラオケ・クラスター（カラオケを伴う飲食店）

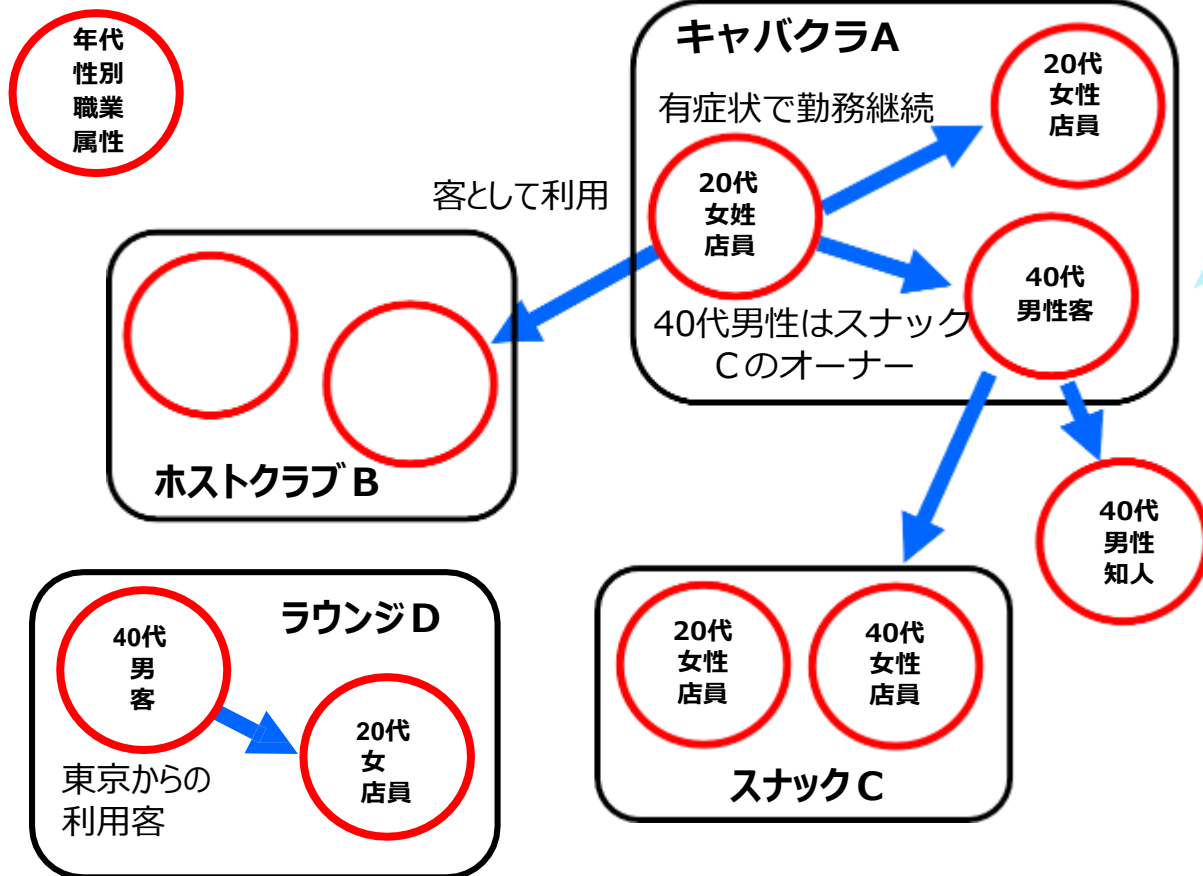


## 分かったこと

- ・マスク着用せず、長時間、歌っていた人が多かった
- ・複数店舗利用者が別の店舗への感染拡大に関与
- ・オーナー・従業員感染、有症状者の利用店舗で感染者が多い

- ・マスクを着用
- ・長時間利用を回避
- ・有症状時は店舗への出入りを控える

# 接待を伴う飲食店クラスター



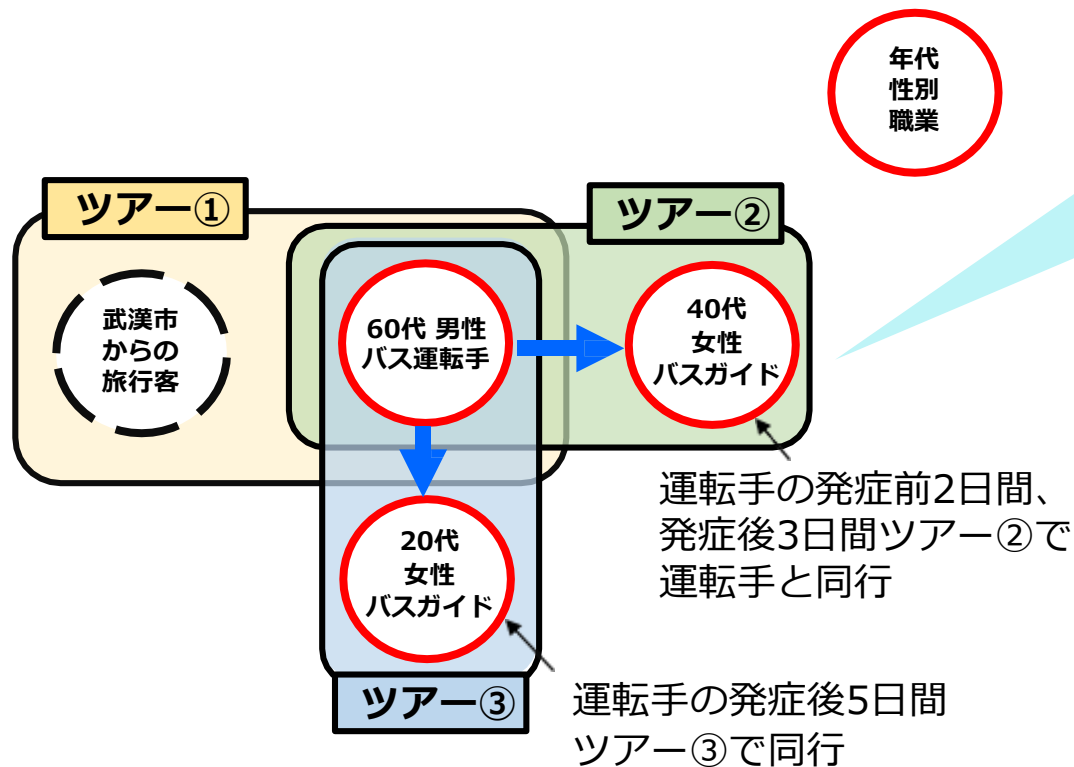
## 分かったこと

- ・ 流行地域から来た利用客から店員へ感染
- ・ 接客時に3密（密閉・密集・密接）になり、店員から利用者へ感染
- ・ 有症状の店員が勤務を継続し店舗利用者と店員に感染拡大



- ・ 症状があるときは店舗の利用を控える
- ・ 店舗は3密を極力減らす工夫や検温などの健康管理を行い感染症を早期発見・早期対応

# バスツアークラスター



## 分かったこと

マスク未着用で、マスク着用の感染者と短時間の会話を行ったり、マスク着用の感染者の後ろに長時間座ることにより感染



長時間のバス搭乗など、他者と同一空間を共有する場合は、症状の有無に関わらずマスクを着用

- どのツアーにも上気道炎症状を有した客はいなかった
- 運転手は、発症後は飲食時以外はマスクを着用していた
- 運転手とバスガイドの接触は、短時間の会話と運転手の1列後方にガイドが着席していたことのみ

# 重大事故や集団感染が発生した際はSSIにご相談を！



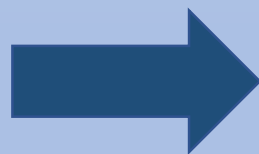
安全サポート株式会社（SSI）は、全旅協 旅行災害補償制度の重大事故支援制度において会員の皆様をサポートする危機管理コンサルティング会社です。

旅行中に死傷者が出るような事故が発生してしまった、新型コロナウイルス感染症の感染が確認されたなど、有事の際は、SSIの緊急サポートデスクまでご相談ください。

危機管理の専門家が無料で適切なアドバイスを行い、皆様をサポートします。

旅行中の重大事故  
旅行者が感染症陽性

対応に困ったら・・・



SSI ANTA会員用 緊急サポートデスク

**0 8 7 - 8 8 3 - 8 8 8 8**

(24時間年中無休で受付 相談料は無料)