

JTB グローバルマーケティング&トラベル

旅行業務における新型コロナウイルス感染拡大予防
対応ガイドライン

第2版
2021年6月28日
営業企画チーム

I. ガイドライン作成主旨

JTB グローバルマーケティング&トラベル（以下、JTBGMT）は一般社団法人日本旅行業協会（以下、JATA）

公表の「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」及び各事業パートナー（宿泊、鉄道、航空、バス、海運、外食業、小売業等）の各業界ガイドラインに留意し、旅行のお客様にサービス提供をする為のガイドラインを作成致しました。

また、JTBGMT は環境変化の応じた最善の対応方法を都度検討する為、本ガイドラインを改訂しながら業務推進をさせて頂く事となります。

II. 旅行出発前

後述「Ⅲ. 旅行中」の諸点を、予めお客様（海外旅行会社、オーガナイザー企業/団体等）に説明の上、業務を進めます。

1. JTBGMT における通訳案内士・幹旋員・添乗員との打合せ方と体調自己管理に関して

(1) 打合せ方

JTBGMT は感染リスクを軽減させるため、JTBGMT からの事前に打ち合わせ内容書面を元に、通訳案内士・幹旋員・添乗員とは可能な限り通信での打ち合わせを進め、対面での打ち合わせを行う場合は、マスクを着用し、対人距離（2m を目安）を確保を致します。

(2) 体調自己管理

JTBGMT は通訳案内士・幹旋員・添乗員に対し、感染予防対策として、マスク着用・手洗いうがい、検温等を元に体調管理を要請致します。

2. JTBGMT (通訳案内士・幹旋員・添乗員含む) は以下の各事業パートナー別ガイドライン要旨を理解した上で、業務を進めてまいります。

各事業パートナーが事前に適切な感染防止対策を取っていることを確認のうえで、お客様に提案・手配します。

(1) 交通機関

① 鉄道

- ・ お客様に対し、可能な限り、乗車時のマスク着用及び会話を控えめにする事の要請を致します。
- ・ お客様の座席の配置形態や輸送形態等に応じて、密接した会話などを避けるための対策を実施致します。

② 航空

- ・ お客様の座席は配置の見直し、一部席の使用禁止等を実施致します。
- ・ お客様に対し、可能な限り、搭乗時のマスク着用及び会話を控えめにする事の要請を致します。
- ・ 体調不良のお客様に対しては、体温測定を実施し、37.5℃以上の発熱があり、咳や倦怠感等の症状が見られるなど感染症が疑われる場合は、搭乗のとりやめを要請し、待機している旅客が密集しないよう誘導等の必要な対応を取ることを実施致します。

③ バス

- ・ お客様の座席は利用状況を踏まえ、バス車内の一部の座席の使用を禁止することやお客様と乗務員や乗客同士の間隔を空ける様、努めます。
- ・ バス車内には、可能な限り手指消毒がある場合液を装備し、お客様の乗車時に手指消毒の要請を致します。
- ・ お客様に対し、乗車時のマスク着用及び会話を控えめにする事の要請を致します。
- ・ 運行中の車内換気を適宜実施致します。

④ ハイヤー・タクシー

- ・ お客様の座席は、可能な限り後部座席に乗車するよう要請を致します。
- ・ お客様に対し、乗車時のマスク着用及び会話を控えめにする事の要請を致します。
- ・ 運行中の車内換気を適宜実施致します。

(2) 宿泊施設

① 基本対応

- ・ お客様と従業員及びお客様同士の接触をできるだけ避け、可能な限り対人距離の確保（2m を目安に）を致します。

- ② 施設到着時
 - ・ 従業員によるお客様への説明は、可能な限り文書の配布や動画の紹介等を導入致します。
 - ・ 団体のお客様へは、チェックインは代表者がまとめてチェックインを行い、団体が一つの場所に固まらず、分散して待機を行うよう要請をする場合があります。
- ③ 大浴場
 - ・ 入場人数を制限がある場合は、お客様に注意を促します。
 - ・ お客様に浴室、浴槽内における対人距離の確保の要請をお願いする場合があります。
 - ・ お客様に浴室、浴槽内における会話を控えることの要請をお願いする場合があります。
- ④ (食事) 宴会場
 - ・ 参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意致します。
 - ・ お客様に食事開始まで、マスク着用を要請する場合があります。
 - ・ お客様に入場前に、手洗ひまたは手指消毒がある場合の利用促進を要請する場合があります。
 - ・ 横並び着席や座席レイアウトの変更等に留意致します。
 - ・ 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、従業員が取り分けをする等工夫を致します。
- ⑤ (食事) 部屋食
 - ・ 横並び着席座席レイアウトの変更等に留意致します。
 - ・ 可能な限り、一度に料理を提供し、従業員とお客様の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）工夫を致します。
 - ・ 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに変更をする事等、工夫を致します。
- ⑥ (食事) ビュッフェ
 - ・ ビュッフェ方式をセットメニューでの提供に代えること等を検討致します。
 - ・ ビュッフェ方式で食事を提供する場合には、料理を小皿に盛って提供する又は従業員が料理を取り分ける等、工夫した対応を実施致します。

(3) 食事施設

- ① 座席は横並び、対角線、間隔を空ける等を意識致します。
- ② お客様へは、可能な限り食事時の会話についても控えていただくよう要請をする場合があります。
- ③ お客様と従業員との接触をできるだけ少なくすることに留意致します。（従業員からの料理説明をメモに変更する等）
- ④ 従業員は可能な限りマスクを着用し、食事前手指消毒がある場合はお客様に利用促進を致します。
- ⑤ 可能な限り、一人一皿の工夫を致します。
- ⑥ バイキングや大皿から各自が取る事を極力避ける工夫を致します。
- ⑦ 室内換気を適宜実施を致します。

(4) 見学施設（社寺・TDL・USJ 他入場施設等）

- ① 施設毎の一回の利用人数・利用時間に留意した運営を致します。
- ② お客様には可能な限りマスク着用等を促し、入退場時の手指消毒がある場合は周知徹底を致します。箇所により、マスク着用が必須の場合もあります。

III. 旅行中

1. お客様へは、感染予防の観点で以下をお願いをさせていただきます。
 - (1) マスク着用、手洗ひ、うがひ、手指消毒（設置個所のみ）利用の要請を致します。
 - (2) 移動中の車内や機内において会話の自粛や小声での会話の要請を致します。
 - (3) 行程内各利用個所のガイドラインの従った行動要請を致します。
 - (4) 感染リスクを避けながら安全に旅行していただく為に、日本政府も推奨する [「新しい旅のエチケット」](#) の内容をご確認を要請致します。
2. お客様に感染疑いがある場合
 - (1) お客様の発熱が 37.5° 以上の場合は、お申込みの海外旅行会社、オーガナイザー等へ、JTBGMT から報告をさせていただきます。その後は JTBGMT からの報告・指示に従って頂く事となります。
 - (2) JTBGMT は以下の対応を実施致します。
 - ① お客様が新型コロナウイルス症状事例（風邪の症状や 37.5℃以上の発熱、強い倦怠感や呼吸困

難等)に当てはまる事を確認致します。

- ② JTBGMTは厚生労働省の「具合が悪くなったとき」のご案内(以下URL参照)の通り、JNTOの地域別検索サイト又はコールセンターで対応可能な病院を特定後、連絡を取り、病院の指示(PCR検査実施可否含む)に従う事となります。
 - ・ 英語：https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html
 - ・ 韓国語：https://www.jnto.go.jp/emergency/kor/mi_guide.html
 - ・ 繁体字中文：https://www.jnto.go.jp/emergency/chc/mi_guide.html
 - ・ 簡体字中文：https://www.jnto.go.jp/emergency/chs/mi_guide.html
 - ・ 日本語：https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
- ③ お客様又は海外旅行会社が加入している保険会社が窓口になる場合は、お客様対応は保険会社となりますが、JTBGMTは状況把握の為、病院から情報収集をさせていただきます。
- ④ お客様が新型コロナウイルス感染とわかった場合、同行のガイド、添乗員、幹旋員、JTBGMT社員及び残りのお客様・ツアーは、公的機関(医療機関及び保健所官公署等)の指示に基づき動く事となります。
- ⑤ JTBGMTは上記状況報告を海外旅行会社、オーガナイザー等に報告をさせて頂いた上で、ツアー催行可否の確認を実施致します。対応上、必要な経費は海外旅行会社、オーガナイザー、お客様等にご負担を頂く事となります。

IV. 従業員が安心して働くためのガイドライン

(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します。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、自宅待機とします。
- ・ 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、自宅待機とします。
- ・ 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します。症状に改善が見られない場合は、医師や保健所への相談の指示をします。

(2) 通勤

- ・ 公共交通機関を利用する従業員等には、マスクの着用や、私語をしないこと等の注意喚起を徹底します。
- ・ 可能な限り在宅勤務(テレワーク)を実施するとともに、時差出勤等、人との交わりを低減する取組を継続します。

(3) 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、うがいを促します。また、手指消毒液の配置、及びマスクの着用を徹底します。
- ・ 従業員等が、対人距離をできるだけ2m(最低1m)確保するように、作業空間と人員配置について最大限の見直しに努めます。
- ・ お客様との打ち合わせにあたっては、できるだけオンラインでの商談を活用するとともに、ご来社の際は消毒の実施・マスクの着用・対面で座らない等、十分に配慮します。

(4) 設備・器具

- ・ 不特定多数の人が触れる場所や共用設備・備品(洗面所備品、トイレ、蛇口、ドアノブ、ゴミ箱、電気のスイッチ、電話、予約端末のキーボード・タッチペン、自動販売機、エレベーターのボタンなど)の共有設備については、頻りに洗浄・消毒を行います。
- ・ ゴミはこまめに回収し、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します。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、作業後に手洗いやうがいの徹底をお願いします。

(5) 従業員等の意識向上

- ・ 従業員等に対し、情報提供や研修などを通じて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します。

- ・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います。

以上