

Go To MIYAZU 事業における新型コロナウイルス対応ガイドライン

Go To MIYAZU タスクフォース事務局

1.本ガイドラインの趣旨

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、「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、同専門家会議の提言の中にある「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、Go To MIYAZU 事業推進における当面の対策をとりまとめる。

なお、本ガイドラインは以下のガイドラインを参考として作成しており、最新のコロナウイルスに関する知見、お客様からのご要望、事業者からの意見等も踏まえながら随時更新していくものとする。

- ・ **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）**
（日本旅行業協会・全国旅行業協会 2020年7月1日）
- ・ **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（第1版）**
（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
2020年5月21日一部改訂）
- ・ **「海の京都」新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン＜宿泊施設向け＞**
（一般社団法人京都府北部地域連携都市圏振興社（海の京都 DMO）2020年6月19日）
- ・ **「海の京都」新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン＜飲食店向け＞**
（一般社団法人京都府北部地域連携都市圏振興社（海の京都 DMO）2020年6月19日）
- ・ **「海の京都」新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン
＜体験プログラム事業者向け＞**
（一般社団法人京都府北部地域連携都市圏振興社（海の京都 DMO） 2020年6月1日）
- ・ **感染拡大予防ガイドライン（例）（標準的対策）**
（京都府 2020年6月18日改訂）

2. 具体的な対策の検討にあたっての考え方

同専門家会議の提言にしたがって、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接触感染と飛沫感染のそれぞれについて、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。
- ・接触感染のリスク評価としては、他者と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度を特定する。高頻度接触部位（旅行会社店舗内の家具・備品類、接客カウンター・テーブル、パンフレットスタンド、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、タッチパネル、レジ、手すり、エレベーターのボタン、自動販売機など）には特に注意。
- ・飛沫感染のリスク評価としては、換気の状態を考慮しつつ、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や、施設内で大声などを出す場がどこにあるかなどを評価。

3. 全施設共通事項

3-1. 人と人との距離等：3密（密閉、密集、密接）の回避

- ・人と人との接触を避け、対人距離(できるだけ2mを目安に(最小1m))を確保すること。また、対人距離が確保できない場合は、入場制限等を実施すること。
- ・感染防止のための入場者の整理(密にならないように対応)をすること。
- ・従業員及び入場者に対する咳エチケット・マスクの着用を徹底すること。
- ・客同士の大声での会話を行わないよう呼びかけ、かつ、いわゆる背景音楽（BGM）や機械音等を最小限のものとし、従業員が客同士の大声での会話が行われていないことを確認できる状態にすること。
- ・施設の換気(2つ以上の窓を同時に開けるなどの対応も考えられる)をすること。
- ・キャッシュレス決済を推進すること。なお、現金、クレジットカード等の受け渡しが発生する場合には、手渡しで受け取らず、コイントレイ（キャッシュトレイ）などを使用すること。また、コイントレイは定期的に消毒する、会計の都度手指を消毒するなど工夫すること。
- ・業種によっては、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意をしながら、入場者等の名簿を適正に管理すること。

3-2. 症状のある方の入場制限

- ・入場時の体温チェックを実施すること。
- ・発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は入場しないように呼びかけること。また、状況によっては、体温計やサーモグラフィーなどで発熱者を特定し入場を制限することも考えられる。
- ・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は入場しないように呼びかけること。

3-3. 消毒等

- ・入口及び施設内の手指の消毒設備（石鹸による手洗い、手指消毒用アルコールなど）を設置すること。
- ・複数の人の手が触れる場所を適宜消毒すること。
- ・手や口が触れるようなもの（コップ、箸など）は、適切に洗浄消毒するなど特段の対応を図ること。
- ・人と人が対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテンなど（防災製品等その他の燃えにくい素材を使用しているものに限る。）で遮蔽すること。
- ・他人と共用する物品や手が頻回に触れる箇所を工夫して最低限にすること。

3-4. 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。）

- ・便器内は通常の清掃が良い。
- ・不特定多数が接触する場所（ドアノブ、トイレの便座、便座のふた、トイレットペーパーのふたや水洗レバーなど）は、清拭消毒を行うこと。
- ・便座の蓋を閉めて汚物を流すよう表示すること。
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止すること。
- ・ペーパータオルを設置するか、使い捨ておしぼり等を準備すること。

3-5. 休憩スペース（※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。）

- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにすること。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努めること。
- ・共有する物品（テーブル、いす等）は、定期的に消毒すること。
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをすること。
- ・屋内の喫煙ルームの利用に当たっては、3密にならないように注意すること。

3-6. ごみの廃棄

- ・鼻水、唾液などが付いたごみは、ビニール袋に入れて密閉して縛ること。
- ・ごみを回収する人は、マスクや手袋を着用すること。
- ・マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石鹸と流水で手を洗うこと。

3-7. 清掃・消毒

- ・市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃すること。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る。
手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。

3-8. 従事者に関する感染防止策

- ・施設の管理・運営に必要な最小限度とするなど、ジョブローテーションを工夫すること。
 - ・マスク着用や手指消毒を徹底すること。
 - ・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯すること。
 - ・出勤前に自宅等での検温を励行し、37.5℃以上の発熱がある場合には自宅待機等の対応を行うこと。
- さらに、発熱の他に、下記の症状に該当する場合も、自宅待機とすること。
- 咳、呼吸困難、全身倦怠感、咽頭痛、鼻汁・鼻閉、味覚・嗅覚障害、目の痛みや結膜の充血、頭痛、関節・筋肉痛、下痢、嘔気・嘔吐
- ・施設管理者は、従事者の緊急連絡先や勤務状況を把握すること。
 - ・従事者に感染が疑われる場合には、京都府丹後保健所の聞き取りに協力し、必要な情報提供を行うこと。

3-9. 感染が疑われる者が発生した場合の対応策

- ・感染が疑われる者が発生した場合、速やかに別室へ隔離を行うこと。
- ・対応するスタッフは、マスクや手袋の着用を徹底すること。
- ・速やかに、医療機関及び京都府丹後保健所へ連絡し、指示を受けること。

3-10. その他

- ・高齢者、持病のある方や妊婦については、感染した場合の重症化リスクが高いことから、サービス提供側においても、より慎重で徹底した対応を検討すること。
- ・地域の生活圏において、地域での感染拡大の可能性が報告された場合の対応について検討をしておくこと。
- ・施設において感染の疑いがある事例が発生した場合は、速やかに所管の保健所に報告すること。

4. 宿泊施設における個別事項

4-1. 入館時（ロビー等）

- ・入館の際、消毒液を設置し、手指の消毒を依頼する。
- ・発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。
宿泊客から申し出があった場合は、宿泊客から速やかに専用相談窓口※（帰国者・接触者相談センター）へ連絡し、指示に従っていただく。その間、同行者を含めて別の部屋で待機していただく。
- ・なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。
- ・団体旅行や修学旅行の場合、ツアー出発前に事前に参加者の健康状態の確認を行うことを要請する。

4-2. 送迎時

- ・バス乗車の際、消毒液を設置し、手指の消毒を依頼する。
- ・自社バスでの送迎の場合は、密集しないよう人数を制限して運行する。
- ・窓を開ける、宿泊客同士の間隔をあける、運転席と後部座席との間にビニールシートをするなどし、感染防止対策を図る。
- ・大声で会話をしないようお願いする。（BGM の音量を下げる。）

4-3. フロント（チェックイン・チェックアウト）

- ・フロントデスクは宿泊客との距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどを設置する。
- ・フロントデスク、筆記具等の清拭消毒する。
- ・待機場所の分散を促すなど、宿泊客同士の距離を保つ。
- ・館内・客室を案内する場合は、宿泊客との距離を保つ。
- ・ルームキー・キーカードの消毒を徹底する。
- ・団体旅行の場合は、チェックイン時は代表者がまとめてチェックインを行うように要請する。またバスでお越しの団体客の場合は、代表者以外の宿泊客は、バスで待機し、直接客室に入る。
- ・宿泊料金の支払いは、対面での接客時間を削減するため、なるべく、キャッシュレスを推奨する。
（可能な限り、客室での会計とする。）

4-4. エレベーター

- ・エレベーターの押しボタンの清拭消毒。
- ・エレベーター内が過密状態にならないよう乗車人数を制限する。
- ・エレベーター前に消毒液を設置し、併せて、エレベーターを使用する前に手指を消毒するよう表示する。

4-5. 客室

①部屋のドアの開閉

- ・ドアノブを清拭消毒する。

②部屋の設備

- ・客室清拭時に、消毒液を使って表面を清拭。
※テレビ・空調のリモコン、金庫、部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓等

③部屋の備品への接触

- ・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換する。
- ・使用済アメニティは廃棄、館内用スリッパ、ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ、ティッシュ BOX、館内案内等は、消毒を徹底し、可能なものは、使い捨てに変える。

④換気

- ・空調機を外気導入に設定する。
- ・宿泊客（家族利用の場合は除く）に対して、一定時間ごとに部屋の窓を開けての換気を要請する。

4-6. 大浴場

①待合

- ・脱衣室や浴室内での密集を防ぐため、人数制限を行う。実施できない場合は、吸排気ファンの活用などにより換気を行うとともに、脱衣室の外に次の要請事項を掲示する。
 - ▷使用制限人数を表示する。
 - ▷混雑時の入浴は控える。
 - ▷利用時間を短縮する。
- ・入場前、手指の消毒。

②脱衣室及び休憩室

- ・ドアノブ、セキュリティロック、ロッカー等の清拭消毒。
- ・浴場での貸しタオル中止、客室から清潔なタオルの持参を要請する。
- ・脱衣かごのこまめな消毒。
- ・対面で会話をしないように要請する。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める。
- ・ドライヤー、化粧品、ブラシ等は客室に設置し、「客室での利用の協力」を要請する旨を掲示する。
- ・共有する物品（テーブル、いす、マッサージ機器、体重計等）は、定期的に消毒する。
また、水や飲料サービス機器については、機器の横に消毒液を置き、使用前に手指を消毒するよう表示する。（極力、設置しないことが望ましい。据え付けてあるような場合は「感染防止のため使用できない」旨を掲示する。）

③浴室内

- ・備品等の清拭消毒。
- ・浴室内の換気強化。
- ・浴室、浴槽内における対人距離の確保。

4-7. 食事関係

- ・「5.飲食施設における個別事項」を参照。

4-8. 物販

- ・据え置き型の試食サービスは廃止する。(試食サービスを行う場合は、従業員からの手渡し型とする。)
- ・買い物かご、商品見本、その他来訪者や従業員が頻繁に触れる部分はこまめな消毒を行う。
- ・商品陳列の工夫により、局所的な混雑緩和や接触機会の削減を行う。
- ・来訪者自らが取り分ける販売方法については、パック・袋詰め販売にする。
- ・可能な限り購入しない商品への接触を避けてもらうよう告知する。
- ・店内を入場→購入→支払いまで一方通行になるような流れにする。

4-9. 清掃等の作業

① 客室清掃

- ・清掃時のマスク・使い捨て手袋、エプロン等着用する。
- ・使用後のリネン類は、回収後に人が触れないように密閉保管する。
- ・使用した浴衣、室内スリッパ等はすべて洗濯、消毒済みのものと交換する。
- ・使用済みタオルは、回収後に人が触れないように密閉保管し、洗濯、消毒する。
- ・ゴミはビニール袋で密閉して処理する。
- ・冷蔵庫、貴重品 BOX 等、清拭消毒する。

② 浴場清掃

- ・浴室内の設備・備品を清拭消毒する。
- ・清掃時に換気し、完全に空気を入れ替える。
- ・脱衣室内の設備・備品を清拭消毒、ロッカー内部も清拭消毒する。
- ・使用済みタオルは密閉保管し、洗濯、消毒する。

③ 内清掃

- ・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、フロントデスク、ロビー内の家具、共用パソコンなどは、定期的に消毒液で拭く。
- ・手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。
- ・自動販売機は自販機ボタン、取り出し口の頻繁な清拭消毒。
- ・宿泊客用スリッパ等は使用後の清拭消毒、又は使い捨てに変更する。

5. 飲食施設における個別事項

5-1. 料理提供形態を問わない共通事項

①利用者への周知。(食事会場入り口において、下記の項目について、告知板の掲示等により利用者へ周知する。)

- ・発熱、咳、かぜ症状のある方は入場を遠慮していただくよう要請する。(又は、他の客との時間差利用。)
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒を徹底する。
- ・食事開始までのマスク着用。
- ・食事前及び食事後に歓談をする際にはマスクを着用する。
- ・横並び着席の推奨。(テーブルの間隔を広げる、対面にならないよう座席レイアウトを変更する。)
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす。
- ・お酌や盃の回し飲みは禁止とする。(同居人は対象外。)
- ・アルコール等のラストオーダーの時間を提示する。

②サービス提供の方法等

- ・従業員はマスクを着用する。
- ・場内入口付近への手指消毒液を設置する。
- ・場内の換気を強化する。
- ・食事処、館内レストラン、宴会場の座席は、十分な距離を保ち、横並び着席、できなければ対面を避ける座席レイアウトに変更する。
- ・割りばし、つまようじ、調味料等は、利用の都度渡すこととして卓上から撤去する。(部屋食を除く。)
- ・テーブル、座布団、座椅子、脇息、お膳等の食事開始前と食事終了後の消毒を徹底する。
- ・料理説明は口頭説明から説明メモ等に変更する。
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。
- ・調理担当者及び盛り付け担当者の衛生管理を徹底する。
- ・下げ膳と同時に上げ膳をしない。(部屋食を除く。)
- ・下げ膳作業後の手洗い、手指消毒をする。

5-2. 料理提供形態ごとの個別事項

①宴会・会食

- ・参加人数、滞在時間の制限。

②食事処

※共通事項に基づき対応する。

③部屋食

- ・調理場→パントリー→客室への料理の運搬の際、運搬機器等手に触れる部分を清拭消毒する。
- ・客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる。
- ・料理の運び方を工夫し、従業員の客室への入室回数をできるだけ少なくする。
- ・客室内冷蔵庫による飲料提供の中止、もしくは消毒を徹底した上で配備する。

④ビュッフェ（※感染予防は実現困難なため廃止が望ましい。）

- ・料理を取りに行く際マスク着用を要請する。
- ・利用者自身による料理の取分けでなく、スタッフが取分けて渡す。
- ・トングや取分け用の箸は、1 回の使用ごとに回収・消毒する。
- ・料理配膳テーブルを一方通行とする。
- ・使用したトレイは清拭消毒してから提供する。
- ・料理補充担当スタッフの手指消毒を徹底する。
- ・ドリンクサーバーは廃止し、スタッフが手袋を装着の上、ピッチャー等で注ぐ。

6.体験施設における個別事項

- ・利用当日に「健康アンケート」（※別紙）を記入する。体調不良の訴えがある場合は検温を実施し、体温が 37.5 度以上の場合には利用を断る。ただし、宿泊施設の場合は、旅館業法に留意して対応する。
- ・「体験プログラム参加者全員の連絡先」を提出する（上記健康アンケートに包含）。
- ・予約時に以下の注意事項を徹底する。
 - ①新型コロナウイルスの発生等に伴う急なプログラム中止
 - ②利用時及び利用日 2 週間前以内の発熱や風邪症状がある場合の利用不可
 - ③利用日 2 週間前以内に緊急事態措置発出地域及び外国への訪問がある場合の利用不可
- ・密集を避けるため、同時に利用できるグループ数と、1 グループあたりの人数を制限する（「三密」を避けることができる数とする）。
- ・利用者の連絡先（氏名・住所・電話番号）を記録する。（健康アンケート代用）
- ・回収した「健康アンケート」は、事業者が1か月間保管し、新型コロナウイルス感染症防止対策に必要な場合のみ使用する。保管期間経過後ただちに破棄する。
- ・運動を伴う体験プログラムの場合は、運動時のマスクの着用は任意とする。ただしマスクを着用していない時は、人との距離を 2 メートル以上確保し大声をださないなどの飛沫感染予防に努める。

7. 旅行商品造成における個別事項

7-1. 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。

7-2. 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。

7-3. 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（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

【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。

【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。

【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、ガイドレシーバーを利用したガイディング等を行う
- ・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。

【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

- ・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、発熱や感染の疑いのある症状を呈している方には、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・受診できるよう事前に準備する。
- ・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、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。
- ・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。
- ・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。

■新型コロナウイルス感染症専門相談窓口（帰国者・接触者相談センター）

京都府丹後保健所 TEL0773-62-4312（平日 8:30～17:15）