

新型コロナウイルス対応ガイドライン

2020年5月29日

ニューワードツーリスト中国観光株式会社

本社（広島営業所）・合同庁舎旅行センター

新型コロナウイルス感染症対策に於ける弊社の対応と致しましてお客様の安全を第一に旅行業に係る各業種のガイドライン等に留意しながら新型コロナウイルス感染症の弊社ガイドラインに定めます。

①基本原則

- * 従業員とお客様との接触をできるだけ避け対人距離をできるだけ最低1m確保するように努めます。
- * 従業員は、手洗い・消毒・マスク着用を徹底致します。
- * 商談時は、できるだけ電話・メール等の通信手段を活用し、訪問商談の場合は事前にご連絡をさせて頂き感染防止対策に努め短時間訪問を心掛けます。
- * 店舗内の定期的な消毒を心掛けます。
- * お客様に旅行時の感染予防対策を周知・啓発し対策の実行への理解と協力を依頼させて頂きます。

②各場面での共通事項

- * 店舗において人と人が対面する場所は、ビニールカーテン等で飛沫接触を防止致します。
- * お客様や従業員がいつでも使えるようにアルコール等を店舗に設置。
- * 手洗いや手指消毒の徹底を図ります。
- * 弊社が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策を取っている事業者に限定する。

③旅行業務取扱上における対策

■単品（交通・宿泊などの手配旅行・個人型募集型企画旅行）

- * 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。

■団体旅行（募集型企画旅行・受注型企画旅行・手配旅行）

A 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なされていないことを確認する。

B 企画の際の旅行サービス提供事業者の選定

- * 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。

C 旅行実施判に関する助言

* 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）に助言をする。

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）に助言をする。

旅行中止及び旅程変更を決定した際の費用・追加費用については旅行サービス提供事業者と協議を行い旅行者（団体責任者）へ報告を行う。

D 旅行実施判断

* 募集型企画旅行

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。

E お客様の健康管理

- * 発熱や感染の疑いのある症状のお客様には、旅行参加を遠慮していただく。
- * 出発前又は旅行中に原則お客様の体調確認（体温、体調チェック）を行わせて頂きます。
- * 体調不良となり離団したお客様が、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、お客様にはマスクの着用を要請する。
- * 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。

F 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を行う。

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を行う。

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を行う

G 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。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見、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する。