

「外国人観光客の受入れ対応に関するガイドライン」骨子

1. 本ガイドラインの趣旨・位置付け

- 本年6月10日より受入れを開始した添乗員付きパッケージツアーの実施にあたり、旅行者、旅行サービス手配業者、添乗員、宿泊事業者等の各観光関係者が留意すべき事項をまとめたもの。
- 感染防止対策については、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等の現在我が国で運用されている方針や考え方に即して対応を行うことが前提であり、ツアー実施中に、添乗員等が方針等の適用に迷う場面では、周囲の状況や国内でのスタンダードに照らして判断を行うこと。

2. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項

① ツアー造成時

- ・旅行者等は、密を避けて感染拡大防止に配慮した行程を作成すること。
- ・旅行者等は、感染防止対策を徹底している施設等を活用すること。

② ツアー販売時

- ・旅行者等は、ツアー参加者に対して以下の内容を説明し、同意を得ること。
 - ▶ 基本的な感染防止対策（①マスク着用、②手指消毒、③3密の回避）の徹底
 - ▶ 民間医療保険への加入
 - ▶ Visit Japan Webへの事前登録及びファストトラックの使用
 - ▶ 上記に従わない場合、参加・継続が認められない可能性があること 等

③ ツアー実施前

- ・旅行者等は、添乗員に対し、研修等を実施し、感染防止対策の意義や取るべき対応等について十分に理解させること。
- ・宿泊事業者等は、感染防止対策が適切に実施されるよう、外国語のリーフレット掲示等を行うこと。

④ ツアー実施中

- ・添乗員は、対応に迷う場合、周囲の状況や国内でのスタンダードに照らして判断を行うこと。
- ・添乗員は、ツアー参加者に対し、以下の対応を行うこと。
 - ▶ ツアー開始時、感染防止対策についてイラスト等を活用して説明
 - ▶ 感染防止対策の遵守（マスク着用が必要でない場面も含む。）に関する場面ごとのこまめな声かけや注意喚起
 - ▶ 発熱等の症状がある場合の報告を要請

- ・添乗員は、最新のマスク着用の考え方について十分に理解すること。
- ・添乗員は、陽性者発生時における濃厚接触者の範囲の特定等を適切に行うため、ツアー参加者の行動履歴を保存すること。
(※飲食店における座席配置の固定化等により、濃厚接触者の範囲を最小限に抑制)

3. 陽性者発生時を含む緊急時の対応

① ツアー実施前

- ・旅行業者等は、以下の情報を事前に確認し、添乗員に共有すること。
 - ▶ 多言語対応可能な医療機関、専門的な医療通訳等に関する情報
 - ▶ 自治体が設置する相談窓口等の情報
 - ▶ 有症状者等が発生した場合の一時待機場所等の情報
 - ▶ 各自治体が定める新型コロナウイルス感染症への対応に関する方針等
- ・旅行業者等は、濃厚接触者の範囲を含む陽性者発生時の具体的対応等について、必要に応じて、事前に自治体の関係部署に相談しておくこと。
- ・旅行業者等は、ツアー参加者に対して、陽性者となった場合の入院医療費については、民間医療保険の補償額の範囲内で自己負担を求められる旨、説明すること。
- ・旅行業者等は、ツアー参加者が陽性者や濃厚接触者となった場合に発生する諸費用を補償範囲に含む保険へ加入することが望ましい。

② ツアー実施中

- ・旅行業者等及び添乗員は、有症状者が発生した場合、以下の対応を行うこと。
 - ▶ 当該有症状者のツアーからの速やかな離団
 - ▶ 当該有症状者の医療機関への受診対応
 - ▶ 専門的な医療通訳の手配 等
- ・旅行業者等は、陽性者が発生した場合、以下の対応を行うこと。
 - ▶ 陽性者が発生した場合は、リスクに応じて適切に濃厚接触者の範囲を特定
 - ▶ 待機期間中から帰国までのサポート
 - ▶ 陽性者及び濃厚接触者以外のツアー参加者に対し、ツアー継続が可能である旨の説明 等

「外国人観光客の受入れ対応に関するガイドライン」骨子

1. 本ガイドラインの趣旨・位置付け

- 本年9月7日より受入れを開始する添乗員の同行を伴わないパッケージツアーの実施にあたり、旅行業者、旅行サービス手配業者、宿泊事業者等の各観光関係者が留意すべき事項をまとめたもの。
- 感染防止対策については、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等の現在我が国で運用されている方針や考え方に即して対応を行うことが前提であり、ツアー実施中、感染防止対策の方針等の適用に迷う場面では、ツアー参加者は、周囲の状況に照らして判断するとともに必要に応じて旅行業者等へ相談することとする。

2. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項

- ① 添乗員の同行を伴わないパッケージツアーの定義
 - (1) 旅行業法（昭和27年法律第239号）の登録を受けた旅行業者又は旅行サービス手配業者が、ツアー参加者の受入責任者となること。
 - (2) 旅行業者又は旅行サービス手配業者が、ツアー参加者の入出国時の往復航空券及び滞在期間中の全ての宿泊施設の手配を行うこと。
- ② ツアー造成時
 - ・ 旅行業者等は、密を避けて感染拡大防止に配慮した行程を作成すること。
 - ・ 旅行業者等は、感染防止対策を徹底している施設等を活用すること。
- ③ ツアー販売時
 - ・ 旅行業者等は、ツアー参加者に対して、以下の内容を説明し、同意を得ること。
 - ▶ 基本的な感染防止対策（①マスク着用、②手指消毒、③3密の回避）の徹底
 - ▶ 民間医療保険への加入
 - ▶ Visit Japan Webへの事前登録及びファストトラックの使用
 - ▶ ツアー実施中に旅行業者等と常時確実に連絡が取れる体制を構築する必要
 - ▶ ツアー実施中、方針等の適用に迷う場面では、周囲の状況に照らして判断するとともに、必要に応じて旅行業者等へ相談すること
 - ▶ 発熱等の症状がある場合の報告及び指示に従うこと
 - ▶ 各項目に従わない場合、参加・継続が認められない可能性があること 等
- ④ ツアー実施前
 - ・ 宿泊事業者等は、感染防止対策が適切に実施されるよう、外国語のリーフレット掲示等を行うこと。

⑤ ツアー実施中

- ・ 旅行業者等は、ツアー参加者へ、入国後に連絡を取り、感染防止対策の徹底等について注意喚起すること。
- ・ 旅行業者等は、ツアー参加者から、感染防止対策の適用に迷う場面等、相談を受けた場合には、適切に対応すること。

3. 陽性者発生時を含む緊急時の対応

① ツアー実施前

- ・ 旅行業者等は、以下の情報を事前に確認しておくこと。
 - ▶ 多言語対応可能な医療機関、専門的な医療通訳等に関する情報
 - ▶ 自治体が設置する相談窓口等の情報
 - ▶ 有症状者等が発生した場合の一時待機場所等の情報
 - ▶ 各自治体が定める新型コロナウイルス感染症への対応に関する方針等
- ・ 旅行業者等は、ツアー参加者に対して、陽性者となった場合の入院医療費については、民間医療保険の補償額の範囲内で自己負担を求められる旨、説明すること。
- ・ 旅行業者等は、ツアー参加者が陽性者や濃厚接触者となった場合に発生する諸費用を補償範囲に含む保険へ加入することが望ましい。

② ツアー実施中

- ・ 旅行業者等は、有症状者が発生した場合、以下の対応を行うこと。
 - ▶ 当該有症状者のツアーからの速やかな離団
 - ▶ 当該有症状者の医療機関への受診対応
 - ▶ 専門的な医療通訳の手配 等
- ・ 旅行業者等は、陽性者が発生した場合、以下の対応を行うこと。
 - ▶ 旅行業者等は、速やかにツアー参加者の行程を把握し、濃厚接触者の範囲の特定に努めること
 - ▶ 待機期間中から帰国までのサポート
 - ▶ 陽性者及び濃厚接触者以外のツアー参加者に対し、ツアー継続が可能である旨の説明 等