

下呂市エコツアーガイドライン

2020 年 6 月

下呂市エコツーリズム推進協議会

1 本ガイドラインの基本的考え方

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り、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終息までの、下呂市のエコツアーにおける当面の対策をとりまとめたところである。

なお、新型コロナウイルスの最新知見、お客様のご要望、各地区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。

2 下呂市エコツアーの基本的なガイドラインの考え方

新型コロナウイルス感染症対策の観点から本ガイドラインは、参加者間での感染リスクもさることながら、下呂市にウイルスを残す要素を徹底的に排除した安心・安全な感染リスクの低いツアープログラムを作る。（既存ツアーの組み換えなど）

その上で、下呂市の生活や文化風土・自然保全の観点などを含めた「ディープな日本に浸かるなら、下呂」を念頭に、エコツアープログラムの開発・実施をするものとする。

エコツアー事業者もさることながら、参加者には下呂市エコツーリズム推進活動のルール・本ガイドラインの浸透を徹底し、感染症の予防は参加者において必須の条件であることを参加者に伝える。

今回の新型コロナウイルス感染症への対策をきっかけに、来訪者やガイドならびに下呂市民も含めた地域内外の方々に、下呂市の自然と文化を守る「エコツーリズム推進事業」を伝え、その情報共有によって更なる発展のきっかけとしたい。

本ガイドラインは、「WITH コロナ」を合言葉に、共通ポイント（本ガイドライン）を留意し、現場ごとのお客様のご要望や各地区事業者側の受入体制等を踏まえ、対応する事とする。

全エコツアー事業者・体験事業者の留意すべき共通ポイント⑧

①不特定多数が触れる場所や物品のこまめな消毒、手洗いの徹底

②ソーシャルディスタンスの確保とマスク着用、換気などによる

3 密回避

③参加者が遵守すべき事項の明確化（事前・当日・事後）

④各事項がきちんと遵守されているか施設内及びフィールド

の定期的な巡回・確認

⑤事業者が実施すべき事項や参加者が遵守すべき事項の提示

（受付場所やエコツアー実施開始場所、Web ページなど）

⑥事業者は万が一感染が発生した場合に備え、参加者の個人情報

について（取り扱いに十分注意しながら）保存期間（少なくとも

1 月以上）を定めて保存しておく

⑦万が一ツアー中の感染の疑いが発覚した場合やツアー終了後 2

週間以内に新型コロナウイルス感染症を発症したとの報告があ

った場合は、P8 の通り報告及び保健所の指示に従う

⑧スタッフ向けの対策の徹底と取引事業者との取引基準留意

具体的な留意点は下記の通りとし、現場ごとにお客様のご要望、各地区の事業者側の受け入れ体制等を踏まえて、対応する事とする。

(1) エコツアー・体験を企画する際の留意点

- ・集合からツアープログラム実施中、解散までの一連の流れの各場面で、三密が回避できる行程になっているか。（送迎車が必要な場合は、マスク着用、咳エチケット、車内での会話を控えること等を徹底する）
- ・ツアー参加者同士・参加者とガイド・参加者と地域住民との間での接触感染／飛沫感染を防ぐ（備品のこまめな消毒、大声でしゃべらない、ディスタンス、なるべく対面を避ける）ための方策が考えられているか。

(2) エコツアー・体験を募集する際の留意点

- ・感染拡大の防止のために【参加者が遵守すべき事項】を事前に明確にして、協力を求めておくこと。また各所に提示をしておく。
これを遵守できない参加者には、他の参加者の安全を確保する等の観点から、ツアーへの参加を取り消したり、途中で退席を求めたりすることがあり得ることを周知すること。

【参加者が遵守すべき事項】

- ・以下の事項に該当する場合は、自主的に参加を見合わせること。
 - ア) 体調がよくない場合(例:発熱・咳・咽頭痛などの症状がある場合)
 - イ) 同居家族や身近な知人に新型コロナウイルス感染が疑われる方がいる場合
 - ウ) 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、地域等への渡航又は当該在住者との濃厚接触がある場合
 - エ) 新型コロナウイルス感染重症化リスクが高い基礎疾患を持っている方

＜受付当日に書面で確認を行う＞

- ・様式は下記の条件・考え方を留意しながら各事業者で作成
- ・個人情報の取扱いに十分注意する

＜様式作成にあたって4つの考え方＞

- ①ツアー予約にあたって
- ②予約後から当日到着するまでの過ごし方
- ③ツアー実施中
- ④帰宅後

- ・自宅から目的地（宿泊施設、体験場所）までなるべく寄り道をせず直行を心掛ける
- ・マスクを持参し、激しい運動時以外の全時間帯においてマスクを着用すること。
- ・他の参加者、主催者スタッフ等との距離を確保すること。（障がい者の誘導や介助を行う場合を除く）
- ・受付時・食事前、トイレ休憩後など、こまめな手洗い、アルコール等による手指消毒を実施すること。
- ・ツアー中に大きな声で会話等をしないこと。
- ・感染防止のために主催者が決めたその他の措置について、主催者の指示に従うこと。
- ・ツアー終了後2週間以内に新型コロナウイルス感染症を発症した場合は、主催者に対して速やかに報告すること。
- ・散策ガイドにおいては、前の人の呼気の影響を避けるために、可能な限り前後、一直線に並ぶのではなく、斜め後方など位置取りに注意する（可能なガイドツアーのみ）
- ・タオルの共用はしない。
- ・飲食については、周囲の人となるべく距離をとって対面を避け、会話は控えめにすること。
- ・同じトング等での大皿での取り分けや回し飲みはしないこと。

（３）エコツアー・体験（事前・当日・事後）の留意点

1. ガイドが準備すべきもの（事前）

- ・ツアー中常に携帯できるアルコール消毒液（スプレータイプ）
- ・密封できるゴミ袋（ジップロックなどで代用可）
- ・予備のマスク（参加者が忘れたり途中紛失した時にツアー継続ができるように）
- ・ゴム手袋（ツアー中の事故ややむを得ない場合に参加者に素手で触れたり唾液や鼻水などの付着したゴミを処理したりする場合など未消毒のものを触れる場合に使用）
- ・その他、現場に応じて必要となる物品。

2. 受付時（当日）

- ・ アルコール消毒剤を準備すること。
- ・ 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は参加しないように呼び掛けること。（状況によっては、発熱者を体温計などで特定し入場を制限することもある）
- ・ 受付時、参加者が距離をおいて並べるように案内すること。
- ・ 受付を行うスタッフにはマスクを着用させること。
- ・ インターネットやスマートフォンを使った電子的な受付の一層の普及を図り、受付場所での書面の記入や現金の授受等を避けるようにすること。
- ・ 受付当日の書面確認。【参加者が遵守すべき事項】に記入させること（※重要）

3. ツアー開始時：【※重要】

- ・ 募集時にあらかじめ通知しておいた【参加者が遵守すべき事項】について、ツアー開始時に再度参加者に説明・確認し、それを遵守することが参加者自身と市民を守り、「ディープな日本に浸かるなら、下呂」のエコツーリズム参加への基礎的な条件になるということをしっかりと伝えること。

4. ツアープログラム実施中

＜ガイドトーク時＞

- ・ ツアー中のマスク着用の徹底（ガイド・参加者ともに）
- ・ ソーシャルディスタンス2mを確保（ガイドと参加者も、参加者同士（同居家族を除く）も、参加者と地域住民も）、立ち位置の工夫
- ・ インカムの利用（可能な限り）を推奨（ガイドから参加者への飛沫感染を防ぎ、ソーシャルディスタンスを確保したままでもガイドの話に参加者に聞きやすくできる）
- ・ 不特定多数の人が触る備品などはこまめに消毒し接触感染を避ける
- ・ 市民との接触：特に高齢者に対するときにはガイドはソーシャルディスタンスに細心の注意を払う
- ・ ツアー中に体調がすぐれない方が発生した場合、速やかに対応する

<トイレ>

- ・手洗い場に石鹼(ポンプ型が望ましい)が用意されているか確認すること。
- ・手洗い後に手を拭くためのペーパータオル(使い捨て)を用意することも考えられる。(参加者にマイタオルの持参を求めてもよい)
- ・手洗いが難しい場合は、アルコール等の手指消毒剤を用意すること。
- ・参加者のトイレ利用後、ガイドはドアノブなどをアルコール消毒することで他の利用者(住民)の感染リスク低減に配慮することが望ましい。

<移動>

- ・換気・ソーシャルディスタンスを確保して、移動中の三密を避ける工夫をする。
- ・公共交通機関を利用する場合には、マスクの着用、咳エチケット、車内(密閉空間)での会話を控えること等を徹底する。

<食事>

- ・飲食店利用の場合には、飲食店のコロナ対策ガイドライン(未定)を遵守する店舗を利用し、手洗い・消毒を行う。
- ・屋外で弁当などを提供する場合にも、食事中は同居家族以外の対面での席とりや会話は避け、十分な距離をとって食事をとる。
- ・弁当や飲料のゴミは唾液などが付着しているため、マスクや手袋を着用しビニール袋に入れ密閉して縛るなど細心の注意で処分する。(密封し各自で持ち帰ってもらうことも検討する)

5. ツアー終了後(事後)

- ・レンタル品など参加者が利用した物品がある場合には、ツアー後の消毒を徹底する。
- ・主催者は、万が一感染が発生した場合に備え、参加者の個人情報について(取り扱いに十分注意しながら)保存期間(少なくとも1月以上)を定めて保存しておくこと。
- ・各事項がきちんと遵守されているか施設内及びフィールドの定期的な巡回・確認をすること。

(4) 報告・連携について

- ・ 万が一ツアー中に感染の疑いが発覚した場合やツアー終了後2週間以内に参加者から新型コロナウイルス感染症を発症したとの報告があった場合は、下記の通り指示に従うと共に下呂市エコツーリズム推進協議会及び下呂市役所観光商工部観光課に直ちに連絡すること。
 - ①保健所の「帰国者・接触者相談センター」に連絡し、感染の疑いのあるお客様の状況や症状を伝え、その後は保健所からの指示に従う。
 - ②当日の参加者名簿を確認し、保健所への提出に備える
 - ③他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う
- ・ 本ガイドラインの変更が必要な場合は、速やかに下呂市エコツーリズム推進協議会に報告し、当協議会が検討し各地域にフィードバックを行う。

(5) その他留意点

<スタッフ向けの対策>

一人ひとりが基本的な感染防止対策であることから、現場環境に応じて対策を講じると共に下記重点項目を留意すること。

i) 身体的距離の確保 ii) マスクの着用 iii) 手洗い・手指消毒

また各事業者においては、スタッフに対し、新型コロナウイルス感染症予防に関する基本的知識等の周知徹底を図ること、飛沫感染と接触感染の防止策を講じること、対人距離を確保すること、バックヤードや事務所等における対策を講じること、感染予防・健康管理のための指導を行うこと等に取り組むことが必要となる。とりわけ就労に対する不安や様々な事情（妊娠、高齢者介護等）を抱える従業員に対しては配慮が必要。

<取引事業者のガイドラインは取引基準になることを留意する>

以下、旅行会社のガイドラインにおいて、送客先の選定基準に相当する箇所があるため、旅行会社との取引がある事業者は留意すること。

■旅行業務取扱上における対策（旅行会社版より）

(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。

(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。

(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、食事中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、食事中の感染リスクを低減する。

⑥添乗員が付かない場合

- ・旅行サービス提供事業者と協力して旅程管理を行う。

⑦お客様の健康管理、社員および添乗員等関係者の健康管理

- ・出発前にお客様の体調確認（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お客様には、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、他のお客様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、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、お客様にはマスクの着用を要請する 等。

以上

下呂市エコツーリズム推進協議会
会長 瀧 康洋