

**県内観光事業者向け  
ガイドライン作成の手引き**  
～安全安心な観光の実現に向けて～

**三重県観光局**

(令和2年6月19日改定)

新型コロナウイルス感染症拡大により、大きなダメージを受けた県内観光産業を再生するためには、感染症拡大防止対策をしっかりとこなした「安全・安心の確保」と新しい生活様式を踏まえた「ニューノーマルに対応したおもてなし」を実践していくことをオール三重でチャレンジしていく必要があります。

この手引きでは、観光事業者の皆さんが今後事業再開にあたって、また、第二波、第三波に備えての道しるべとなるよう、オール三重で取り組んでいきたい方向性を示します。

なお、今後新型コロナウイルス感染症の終息までの状況に応じて、随時ガイドラインの見直しをお願いします。

## 1. 安全・安心の確保

業種別の詳細なガイドラインが各団体等から発表されていますので、原則、それぞれの業種別ガイドラインを参考に作成してください。

そのうえで、「お客様の安全確保について」「店舗・施設等の管理について」「従業員の安全確保について」「取組の見える化について」の4点から、感染症拡大防止対策としてすべての業種の観光事業者が取り組むべき基本的な考え方や参考となる取組事例を示します。

【業種ごとの感染拡大予防ガイドライン一覧（内閣官房HPより）】

[https://corona.go.jp/prevention/pdf/guideline\\_20200523.pdf](https://corona.go.jp/prevention/pdf/guideline_20200523.pdf)

### 1) お客様の安全確保について

入口などの近くにポスターなどでお客様に事前に健康確認を行うこと。  
入店・入場の条件、キャンセルルール、滞在中の注意点など、お客様にご協力いただくことを提示すること。  
施設内では、ソーシャルディスタンスを徹底し、飛沫感染対策を行うこと。

#### 〈基本的な考え方〉

- 施設入口には、発熱や咳など異常が認められる場合は、入店・入場をお断りさせていただき旨を掲示する。  
⇒お断りする場合のマニュアルも作成しておくことにより。
- 施設入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液（消毒用アルコール等）を用意する。
- 施設入口及び施設内に、マスクの着用をお願いする旨掲示する。
- 飛沫感染・接触感染を防止するために十分な間隔をとることが重要であることをお客様に理解してもらい、施設内が混み合う場合は入店、入場を制限する。
- 順番待ちをする場合は、各人ができるだけ2m（最低1m）以上の間隔をあけるよう誘導する。（床に間隔を示すテープを貼るなど工夫する。）

- 順番待ちが施設外に及ぶ場合は、従業員が間隔を保つよう誘導するか、または整理券の発行等により行列を作らない方法を工夫する。
- 施設内のテーブル、いすなどは飛沫感染予防のためにパーテーションで区切るか、できるだけ2 m（最低1 m）以上の間隔を空けて横並びで座れるように配置を工夫し、カウンターなどは、密着しないように適度なスペースを空ける。
- 屋内の場合は、入口やドア、窓などを開ける、換気扇を回すなど換気に十分気をつける
- 混雑してきた場合は、入場人数や滞在時間の制限を行う。

### 〈参考となる取組の事例〉

- ★もしもの場合に対応できるよう、個人情報に留意し、入場者等の連絡先などを把握できるとさらによい。  
（チェックシートによる健康確認、QRコードで読み取る入店・入場アプリの導入など）
- ★非接触型の体温計などで実際に検温してから入場してもらおう対策がとれるとさらによい。
- ★お客様には、タイムリーな混雑情報・営業情報などを提供し、分散化を図る。
- ★可能であれば事前予約制をとる。
- ★旅マエ、旅ナカでの入場券のオンライン販売など売り場が混まない工夫を行う。
- ★ウェイティングが発生する場合は、座らない椅子に印をつける、ぬいぐるみや花を置くなど、お客様が和む場を意識した工夫をする。

「ぬいぐるみ」でコロナ感染防止 りそな銀行がユニークな取り組み

<https://www.sankeibiz.jp/business/news/200421/bse2004211801003-n1.htm>

- ★チェックインについては、時間や場所が重ならないよう工夫を行う。  
（時差対応する、お部屋でチェックインなど）
- ★受付やオーダーなどは、タブレットなどを活用した非対面式のシステムの導入などIT化を図るとさらによい。

モバイル型ロボット「RoBoHoN（ロボホン）」を活用した接客サービスを開始

[https://corporate.jp.sharp/news/200520-a.html?\\_ga=2.105609795.1517808677.1590402822-1851952174.1590402822](https://corporate.jp.sharp/news/200520-a.html?_ga=2.105609795.1517808677.1590402822-1851952174.1590402822)

- ★会計時の混雑を避けるためキャッシュレス化（非接触型など）を図る。

## 2) 店舗・施設等の管理について

**徹底した換気を行うこと。  
多数の人が触れる場所は、定期的に消毒すること。**

### 〈基本的な考え方〉

- 屋内施設内（客席）は適切な換気設備の設置及び換気設備の点検を行い、徹底した換気を行う（窓・ドア等の定期的な開放、常時換気扇の使用など）。
- 施設内清掃を徹底し、店舗のドアノブ、券売機、セルフドリンクコーナー等の設備等、多数の人が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。
- トイレは毎日清掃し、ドアやレバー等の不特定多数が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。
- トイレのハンドドライヤーは使用を中止し、ペーパータオルを置く。また、汚物は蓋をして流すよう、使用者に注意を促す。
- 感染防止対策に必要な物資（消毒剤、不織布マスク、手袋、ペーパータオル、及びそれらの使い捨て用品を廃棄する容器等）の一覧表（リスト）を作成し、十分な量を準備しておくか、または緊急時にすぐに入手できるように予め手配をしておく。平時から使用した分をその都度補充し、常に一定の必要量を備蓄しておくことが望ましい（ローリングストック）。
- ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- 食品残渣、鼻水、唾液などが付いた可能性のあるごみ等の処理は手袋・マスクを着用してビニール袋等に密封して縛り、マスクや手袋を着用して回収する。マスクや手袋を脱いだ後は、必ず手を洗う。

## 3) 従業員の安全確保について

**従業員の健康チェックと個人の健康・衛生管理を徹底すること  
各自が店舗に新型コロナウイルスを持ち込まないように、今までのオペレーションをもう一度見直すこと**

### 〈基本的な考え方〉

- 従業員は必ず出勤前に体温を計る。発熱や風邪の症状がみられる場合は、責任者にその旨を報告し、勤務の可否等の判断を仰ぐ。
- 感染した従業員、濃厚接触者と判断された従業員の就業は禁止する。
- 施設ではマスクやフェイスガードを適切に着用し、頻繁かつ適切な手洗いを徹底する。
- 従業員やその家族が過度な心配や恐怖心を抱かないよう、また風評被害や誤解などを受けないように、事業者は現状を的確に従業員に伝える（従業員へのリスク・コミュニケーション）。
- 従業員のロッカールームや控え室は換気し、空調設備は定期的に清掃する。

#### 4) 取組の「見える化」について

ソーシャルディスタンスの徹底、飛沫感染対策など、自分たちが取り組んでいるコロナ対策の「見える化」を図ること

##### 〈基本的な考え方〉

- ガイドラインを作成し、感染症防止対策にしっかり取り組んでいることをホームページなどで公開する。
- 「お客様にお願いすること」や「自分たちが行っている感染症防止対策」を入口や施設内で掲示する。

##### 〈参考となる取組の事例〉

- ★ 従業員が定期的にアルコール消毒をしている姿などを実際にパフォーマンスとして見せることで、お客様に安心してもらう。  
(スーパーなどの入口で従業員が買い物かごをアルコール消毒し、それを直接お客様に渡すなどしている。)
- ★ 定期的に、お客様へのご協力のお願いや自分たちが感染防止対策を行っていることなどを場内アナウンスする。  
(駅構内や電車内などでは定期的に場内アナウンスで呼びかけを行っている。)
- ★ コロナ対策が、次の対策につながるような仕組みやおもてなしの工夫ができるとさらによい。

「マスクの下の笑顔を伝える缶バッジ(新型コロナウイルスによる医療崩壊を防ぐ寄付金付き)」  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000001.000057009.html>

- ★ お客様に事前に自分たちの取組をお知らせする仕組みを工夫する。

タクシー会社の新型コロナ対策を配車アプリで紹介  
<https://response.jp/article/2020/05/23/334875.html>

- ★ 歌やダンスなどで、新型コロナウイルス対策を伝える動画を公開するなど、提供の仕方を工夫するとSNSなどでも話題になる。

タイのバンコク高架鉄道(BTS)がCOVID-19:ウイルスに抵抗するダンスを公開  
[https://www.youtube.com/watch?v=FkCZ\\_-q8Jqs](https://www.youtube.com/watch?v=FkCZ_-q8Jqs)

## 2. ニューノーマルに対応したおもてなし

これからの観光地は、観光客、そして地域住民や従業員を新型コロナウイルス感染症から守るため、安全・安心の確保とともに、観光客に楽しんでもらえるニューノーマルに対応したおもてなしが求められます。

当面の観光客が地元や県内、近隣地域の方々に限定されること、予防対応の観点からも受入人数を限定せざるを得ないこと、お客様自身にコロナ感染症対策を理解し、協力いただくことが不可欠なことから、これまでとはサービスやおもてなしのスタイルを変えていくことも必要です。

### 1) お客様の安心につなげる

まずは、三重県が、安全・安心な旅行・観光に最適な地であること、お客様にも協力していただく事があること等を整理し、それをしっかりと相手に伝えることが大切です。

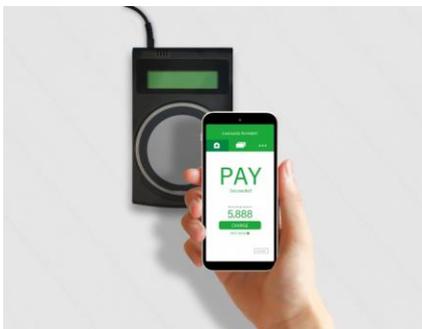
それぞれの施設や店舗で感染症拡大防止対策をしっかりと行うことは安全な観光地づくりの大前提ですが、それをお客様にしっかりと伝えて、理解していただくことは、お客様の安心につながっていきます。

### 2) 次世代を見据えた新たな接客スタイルの提案

新型コロナウイルスの影響拡大に伴い、接客距離の確保や接客時間の短縮が求められる中、ICTを活用するなど次世代を見据えた新たな接客スタイルを提案していくことも大切です。

#### 〈新たな接客スタイルの事例〉

- ・スマートフォンやタブレット端末を用いたチェックイン時の遠隔での接客サービス
- ・受付やオーダー時のタブレットなどを活用した非対面式のシステムの導入
- ・チケットや宿泊プランのオンライン販売
- ・お支払い時のキャッシュレス化など、



非接触型のキャッシュレスの導入



おもてなしロボットCORONを使った実証実験（提供：四日市大学）

### 3) 安心から信頼へつなげる

さらに、お客様が新型コロナ感染症に対する不安なく宿泊や体験、飲食等を楽しむために、私たちは、**旅マエ、旅ナカ、旅アトにもきめ細かい情報提供**を行い、お客様と互いに信頼を深め、最終的には再来訪や口コミの拡散につながる「みえファン」を増やすことを目指します。

旅マエには、滞在前、滞在中のルールの確認、旅ナカでの情報提供、そして旅アトでは、訪問後の健康状態の確認や次回につながるお得な情報など、**オンラインできめ細やかなコミュニケーションをとることで、相手に安心を与え、信頼を得ることへつなげていく**こともできます。

県では、スマホを活用して観光客が楽しんで便利に旅ができることを目指し、「三重県版スマートサイクル確立事業」に取り組んでいます。

これらの事業と各事業者の皆さんの取組を連動させることで、便利で、お得、そしてコロナ対策にも対応した新しいおもてなしを実現していきたいと思います。

オール三重で、感染症予防対策を観光客との信頼関係につなげる取り組みを進めていきましょう。

## 【参考】

業種別のガイドラインが示されていない場合は、他の業種のガイドラインから類似する項目を参考にしてください。以下に一例を示します。

- ・土産物販売施設  
→「小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」  
<[https://www.maff.go.jp/j/saigai/n\\_coronavirus/attach/pdf/ncv\\_guideline-31.pdf](https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/attach/pdf/ncv_guideline-31.pdf)>
- ・飲食・レストラン  
→「外食業の事業継続のための ガイドライン」  
<[https://www.maff.go.jp/j/saigai/n\\_coronavirus/attach/pdf/ncv\\_guideline-29.pdf](https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/attach/pdf/ncv_guideline-29.pdf)>
- ・温浴施設  
宿泊施設のガイドラインの入館時、チェックイン、大浴場、食事、チェックアウト、清掃等、トイレの記述等を参照。  
→「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）」  
<<http://www.ryokan.or.jp/top/news/detail/298>>
- ・体験事業者  
スポーツイベント再開に向けた感染拡大予防ガイドラインのスポーツイベント開催・実施時の感染防止策について等を参照。  
→「スポーツイベントの再開に向けた感染拡大予防ガイドライン」  
<<https://www.japan-sports.or.jp/Portals/0/jspo/guideline.pdf>>

## 【各種連絡先】

### ① 新型コロナウイルスへの感染が疑われる場合はこちら

従業員やお客様などの新型コロナウイルスへの感染が疑われる場合は、最寄りの保健所等に連絡してください。作成するガイドラインにも、もしもの場合に備えて、最寄りの保健所等の電話番号を記載しておきましょう。

○帰国者・接触者相談センター電話番号

(1) 9時00分から21時00分まで

(保健所) (帰国者・接触者相談センター)

・桑名	0594-24-3619
・四日市市	059-352-0594
・鈴鹿	059-392-5010
・津	059-223-5345
・松阪	0598-50-0518
・伊勢	0596-27-5140
・伊賀	0595-24-8050
・尾鷲	0597-23-3456
・熊野	0597-89-6161

(2) 21時00分から翌9時00分まで

・三重県救急医療情報センター 059-229-1199

### ② 経営向上のための取組支援に関する情報はこちら

コロナ危機を乗り越えるため、生産性向上や効率化、ニューノーマルなおもてなしのための環境整備などを検討される場合は、国や県等の補助や支援が受けられる場合があります。企業向けの支援策などの情報は、随時更新されますので、以下のリンク先をご覧ください。

中小企業・小規模企業の皆様へ（新型コロナウイルス感染症関連）

<https://www.pref.mie.lg.jp/SHINSAN/HP/p0016400019.htm>

### ③ その他、観光事業者の皆様の業務再開に向けてのご相談はこちら

雇用経済部観光局観光政策課 TEL：059-224-2077  
(8:30~17:15 土日・祝日除く)