

## より一層「安心・安全」な京都観光を実現するための 新型コロナウイルス感染症対策宣言（ガイドライン）

### 1. 本ガイドラインの背景と趣旨について

京都は日本の文化、歴史、伝統、自然、美しい街並み等を現代に受け継ぐ都市として、これまで、観光客に感動や癒しを与えるとともに、京都の魅力の維持と創出、地域と調和した持続可能な観光の創造、更なる交流の促進、京都経済の活性化等を実現すべく、観光に取り組んできました。

一方で、本年に入り、新型コロナウイルス感染症の影響が全世界的に拡大する中で、住民の安心と安全を守ることを第一とし、4月7日に7都府県に緊急事態宣言が発令されて以降は、府県を跨いだ京都観光を控えていただくよう、広くお願いをさせていただきました。

しかし、この度、国内の全都道府県において緊急事態宣言及び県を跨ぐ移動制限が解除され、8月1日には外出自粛の移行期間が終了することに伴い、今後、本格的に他府県からの観光客が京都にお越しになることが見込まれます。

観光客の受入を開始するに当たっては、京都に暮らす住民、京都を訪れる全ての観光客、そして京都で観光業に従事する人たちの「安心・安全」をしっかりと確保したうえで、今までどおり、多くの観光客に感動と気づきや癒しを提供することが必要です。新型コロナウイルス感染症の脅威が消えていない中、日本、そして世界を代表する国際文化観光都市の京都には、全ての人の安心・安全を守る新しい観光様式を実現していくことが、期待されています。

このような背景のもと、この度、我々、京都観光に携わる関係者一同が力を合わせて、「より一層『安心・安全』な京都観光を実現するための新型コロナウイルス感染症対策宣言（ガイドライン）」を作成いたしました。今後、我々は、本宣言に基づき、一丸となって、住民、観光客、観光従事者の安心・安全と、京都らしいおもてなしの気持ちが調和する新たな京都観光を創り上げてまいります。  
\*新型コロナウイルスの最新の知見等を踏まえて、本ガイドラインは随時見直します。

### 2. 「新しい観光様式」を実現するための四つの宣言

- (1) 観光従事者と観光客の感染症対策を徹底し、住民の感染リスクを最小化するように努める
- (2) 施設やサービスにおける感染症対策を徹底し、観光客の感染リスクを最小化するように努める
- (3) 適切な感染症対策と指導により、観光従事者の感染リスクを最小化するように努める
- (4) 感染症対策の徹底とホスピタリティの調和を実現し、全ての観光客を温かく迎え入れる

### 3. 四つの宣言を実現するための六つの行動原則と取組項目（ガイドライン）

#### （1）施設やサービスにおける感染対策の徹底

- ① 定期的な施設内の清掃、消毒の実施
  - ・ 触れる機会が多い箇所の消毒を定期的実施する等、館内の消毒と清掃を強化する。
- ② 換気の徹底、密閉空間の防止
  - ・ 換気装置の常時稼働、窓や出入口扉の開放等、換気を徹底する。
- ③ 手指消毒設備の設置
  - ・ 出入口を含む施設内各所にて手指消毒設備を設置し、こまめに補充を行う。
  - ・ 来訪者には施設に入る際に、手指消毒を要請する。
- ④ 飛沫による感染対策
  - ・ お客様と従業員、従業員同士及びお客様同士の濃厚接触をできるだけ避けるために、身体的距離をできるだけ2m確保する（最低1m）。
  - ・ 多くの人が密集する場所を作らないために、必要に応じて利用者数の制限等を実施する。
  - ・ 近距離での密接した会話を避ける。困難な際には、お客様と対面する場所においては、マスクの着用を徹底し、透明ビニールカーテンやアクリル板の設置等に努める。
- ⑤ 接触による感染対策
  - ・ 金銭や商品、資料のやり取りでは、なるべく対象物に直接触れないようにする。
- ⑥ 症状のある方の受入制限
  - ・ 必要に応じて、入場時の検温や健康確認を実施する。
  - ・ 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛等の症状がある人は入場しないように呼びかける。ただし、宿泊施設については、旅館業法に留意しながら対応を行う。
  - ・ 呼吸困難、倦怠感、高熱等の強い症状のいずれか、又は発熱及び呼吸器症状が出ている観光客には、ガイドライン（4）の項目に従い、適切な対応を行う。
- ⑦ 取組内容の発信
  - ・ お客様が安心して過ごせるよう、感染症対策として取組んでいる内容を視覚的にわかりやすく発信する。

#### （2）従業員における感染対策及び健康管理の徹底

- ① 日々の体調管理
  - ・ 全従業員を対象に就業前の体温測定及び健康チェックを行う。
  - ・ 健康が優れない従業員に対しては、出勤、業務に従事させないとともに、呼吸困難、倦怠感、高熱等の強い症状のいずれか、又は発熱及び呼吸器症状が出ている場合には、ガイドライン（4）の項目に従い、適切な対応を行う。
- ② マスク等の着用
  - ・ 就業中のマスク着用を徹底する。
  - ・ 就業時間外においても、飛沫による感染防止のため、マスクの着用を意識して行うように指導する。

- ③ 手指消毒の実施
  - ・業務に従事する前、また従事中も定期的に手洗い、手指消毒を実施するように指導する。
- ④ バックヤード及び休憩スペース等の感染対策
  - ・バックヤード及び休憩スペースにおいて、従業員の手に触れる機会の多いものについて清掃消毒を徹底する。
  - ・可能な範囲で常時の換気を徹底するとともに、多くの人が密集することを避ける。
- ⑤ 適切な備品等の管理
  - ・ユニフォームや衣服等、従業員が使用、着用する備品はこまめに洗濯、消毒する。
  - ・マスク、フェイスシールド、手袋等、業態ごとに感染対策を実施する際に必要と思われる備品を適切に管理し、必要に応じて支給する。
- ⑥ 取組内容の発信
  - ・従業員が安心して働けるよう、実施している感染対策を十分に伝えるとともに、常に最新の情報が従業員に共有されるようにする。

### (3) 観光客に対する感染対策への協力要請の徹底

- ① 観光客へのマナー遵守要請
  - ・自身が迎える観光客に対して、以下の項目についてポスターの掲示、店内アナウンスなどを通じた周知徹底を図る。
    - マスク着用のお願、及び使用したマスクの適切な廃棄、咳エチケットの徹底
    - 手洗い、手指消毒の徹底
    - 身体的距離はできるだけ2mを意識する（最低1m）
    - 密閉・密集・密接の回避を意識した行動
    - 体温計測を含む滞在中の健康管理
    - 「京都市新型コロナあんしん追跡サービス」や「京都府コロナ追跡サービス」の利用等、感染発生時に備えた情報の提供
    - 滞在中に症状が見られた際の外出自粛及び宿泊施設等への迅速な相談
  - ・感染対策のために必要な、観光客に対する注意、マナーの改善要請を、観光事業者の責任として徹底する。
- ② 入浴前の健康管理の要請
  - ・観光客が入浴する前から連絡ができる場合は、可能な範囲で健康管理の徹底を要請し、発熱や軽度であっても咳、咽頭痛等の症状がある場合には、入浴を控えるように要請する。
- ③ 受け入れた観光客の情報把握
  - ・感染が発生した場合に備え、可能な範囲で、施設利用者やイベント参加者等の情報を入手するとともに、名簿を適切に管理する。
  - ・店舗や集客施設、飲食店、イベント会場等においては、「京都市新型コロナあんしん追跡サービス」や「京都府コロナ追跡サービス」を活用するなど、観光客の情報把握に努める。
  - ・宿泊施設については、旅館業法に従い、個人情報の取得と管理を適切に遂行する。

(4) 観光客や従業員に感染の疑いが出た際の対応及び準備の徹底

① 隔離場所への誘導と対応

- ・観光客に新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安に該当する症状が現れた際には、お客様の同意を得たうえで、速やかに医療機関又は所管の帰国者・接触者相談センターへ相談すること。また、当該観光客に対し、各施設指定の待機場所で待機、マスク着用をお願いし、外出しないよう要請する（ご同行者様も同様）。
- ・対応するスタッフを限定し、マスク等を着用し、感染予防に細心の注意を払う。
- ・具体的な対応は医療機関又は保健所の指示に従う。
- ・当日のお客様名簿等を確認し、保健所への提出に備える。
- ・他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う。

② 隔離場所及び連絡方法の事前準備

- ・予め、他のお客様、従業員と区分して待機できる場所、緊急時の連絡先、連絡係を定めておき、迅速かつ適切な行動がとれる準備を整える。

③ 従業員への適切な指示

- ・従業員に新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安に該当する症状が現れた際には、使用者は速やかに医療機関又は所管の帰国者・接触者相談センターに相談させること。
- ・出勤前の従業員に当該症状が現れた際には、出勤を控えるよう伝える。また、業務中に当該症状が現れた際には、速やかに帰宅し、自宅待機又は医療機関を受診させる。

(5) 観光客に対するホスピタリティのある受入の徹底

① 差別や偏見のない受入姿勢

- ・京都市内の観光関係事業者は、感染対策の徹底に協力してくださる全ての観光客を、温かく迎え入れる。
- ・感染症予防のために必要な対策と、京都ならではのホスピタリティの両立が実現するよう、サービスのあり方を工夫する。

② 業務内外を問わない誇りある行動

- ・京都市内で観光に従事する全ての人は、自らの施設内、サービス内に留まらず、観光客への適切なお声かけ等を通じて、安心、安全な京都観光を実現することに資する行動を心がける。

(6) 各業界の事情に即した取組の徹底

① 各業界等が作成するガイドラインに基づき必要と判断される項目の遵守

② 各業界の事情にあわせた本ガイドラインの適用

- ・本ガイドラインの取組項目が業界や業態の事情に即さない場合には、安心と安全が守られることを最大限担保出来る形で、対応を工夫する。

#### 4. 本宣言（ガイドライン）の参画団体一覧（五十音順）

京都花街組合連合会  
京都観光施設協議会  
京都観光土産小売商連盟  
京都観光旅館連盟  
京都国際観光レストラン協会  
京都個人タクシー協同組合  
京都商店連盟  
京都府観光連盟  
京都府タクシー協会  
京都物産出品協会  
京都府バス協会  
京都府物産協会  
京都府料理飲食業組合連合会  
京都府料理生活衛生同業組合  
京都府旅館ホテル生活衛生同業組合  
京都府旅行業協同組合  
京都名産品協同組合  
京都料理組合  
京都料理芽生会  
全京都個人タクシー共済協同組合  
日本ホテル協会京滋奈支部  
日本料理アカデミー  
日本旅館協会京都府支部

呼び掛け：公益社団法人京都市観光協会

支 援：京都府、京都市

監 修：京都市ウィズコロナ社会における市民と観光客の安心・安全の確保に向けたアドバイザーチーム