

旅行者の安全・安心アクションプラン

沖縄 Tour Style With コロナ

I はじめに

新型コロナウイルスの第一波は、ようやく落ち着きを見せつつあるが、沖縄県の観光業界は、今かつてない危機に見舞われている。これから県内旅行から国内旅行へと、段階的に観光客をお迎えしていくこととなるが、一方で第二波、第三波の到来は避けられないとして指摘されている。

この旅行者の安全・安心アクションプラン 沖縄 Tour Style with コロナ(以下、「沖縄 Tour Style」という。)は、「With コロナ」時代における望ましい観光のあり方を見据えつつ、旅行者が少しでも安全・安心に沖縄観光を楽しんでもらうことを念頭に、県と観光関連業界だけではなく、医療界の疫学的意見も参考に官民一体となって策定したものである。

本プランの基本的な考え方は、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」(令和2年3月28日(令和2年5月25日変更)新型コロナウイルス感染症対策本部決定)や「安全安心の島・沖縄モデル～新型コロナウイルス感染の第二の波に備えた防災フロンティア・沖縄」(令和2年5月28日第27回沖縄県新型コロナウイルス感染症対策本部決定)を踏まえたものであるが、県内外の新型コロナウイルス感染症の感染状況等を踏まえ、適宜見直しを行っていくものとする。

II 旅行者の安全・安心アクションプラン

1 策定にあたっての基本的考え方と構成

本プランは、以下の方針等を踏まえた取り組みとし、県内外の新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえて、適宜見直すものとする。

- 「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」
(令和2年3月28日(令和2年5月25日変更)新型コロナウイルス感染症対策本部決定)
- 「沖縄県観光危機管理基本計画」(平成27年3月策定)及び「沖縄県観光危機管理実行計画」(平成28年3月策定)
- 「沖縄県新型コロナウイルス感染症対策に係る実施方針」
(令和2年5月14日新型コロナウイルス感染症対策本部決定)
- 「安全安心の島・沖縄モデル～新型コロナウイルス感染の第二の波に備えた防疫フロンティア・沖縄～」
(令和2年5月28日沖縄県新型コロナウイルス感染症対策本部決定)

(1) 水際対策と発熱者・感染者発生時の取り組み

- ① 旅行者専用相談センター(Traveler's Access Center Okinawa(以下、「TACO」という。))の設置
 - ・那覇空港内に設置し、発熱者への支援等
- ② 水際対策の取り組み
 - ・空港における発熱者への対応

③ 市中感染拡大防止対策の取り組み

- ・ 各観光施設への訪問時、移動時における発熱者への対応

(2) 旅行者視点、旅行行程に沿った対策の整理

- ・ 旅前(居住地)、到着(空港)、旅中(観光施設・移動)、出発(空港)、旅後(居住地)で区分し、それぞれを繋げることにより、切れ目のない対策の実現

(3) 情報の発信・伝達・収集の取り組み

① 発信

- ・ 旅行者への沖縄 Tour Style の事前告知
- ・ 県内感染状況に関する情報発信

② 伝達

- ・ 観光関連事業者への発熱者の情報伝達・共有

③ 収集

- ・ 沖縄から帰省した後の旅行者の健康状態の情報収集

(4) 各主体の役割の整理

- ・ 行政、観光関連団体・事業者、県民等の役割を設定

2 水際対策と発熱者・感染者懸念者発生時の取り組み

那覇空港における水際対策と県内でのタクシーやレンタカー等による移動中、または、観光やビジネス等での活動中に発熱や体調不良等の発生等により、感染が懸念される状況が発生した場合の対応を次のとおり示す。

(1) 旅行者専用相談センター(TACO)の設置

- 県は発熱等のある旅行者の相談支援、感染症関連の情報収集・伝達・発信機能をもつ TACO を那覇空港内に置く。

(2) 水際対策

- 県は旅行者が空港に到着した際に、サーモグラフィーによる熱感知を実施する。
- 県は、サーモグラフィーで発熱がみられる方に対し、非接触型体温計で体温測定を実施する。

【那覇空港の場合】

- 体温測定の結果、発熱が見られる旅行者や体調不良を起こした旅行者(以下、「発熱者」という)で、健康状態等の確認について同意の得られた場合は、那覇空港内に設置された TACO スタッフの案内により、TACO へ移動する。
- 発熱者は、健康状態等を伝えた後、TACO の案内により保健所へ問い合わせる。保健所による診察指示があった場合は、TACO が手配した指定の車両により、指定協力医療機関等へ移動し診察を受ける。
- 発熱者は、TACO、保健所、指定医療機関等において、検査の必要なしと判断された場合は医師の指示等に従うこととし、宿泊施設等で療養する。
- 発熱者は、指定医療機関からPCR検査の必要ありと診断された場合、PCR

検査を受ける。(以下、PCR検査等を受けた発熱者を「感染懸念者」という。)

- 感染懸念者は、PCR検査を受診したことを本人が自ら宿泊施設等の利用施設へ報告し、その後も引き続き健康管理を行い、発熱等があった場合は検査を受けた医療機関に相談する。
- 感染懸念者は、PCR 検査の結果が判明するまでの間、所定の宿泊施設で休養する。検査の結果が陽性である場合は、保健所の勧告に従い入院等をする。
- 検査の結果が陰性である場合は、医師の指示等に従うこととし、宿泊施設等で療養する。

【以下、定期便が就航する県内離島空港の場合】

- 検温の結果、発熱者で健康状態等の確認について同意の得られた場合は TACO へ問い合わせ、健康状態等の確認を受ける。状況を伝えた後、案内があれば管轄保健所に問い合わせる
- その他、地元自治体の取り組みに沿った行動をとる。

(3) 市中感染拡大の防止対策

① 発熱者・感染懸念者

- 沖縄滞在中又は移動中に発熱や体調不良を起こした旅行者は、滞在施設または移動車内から TACO へ問い合わせる。状況を伝えた後、案内があれば、管轄保健所へ問い合わせる。
- 国の動向も踏まえながら、接触確認アプリの活用を検討する。

② 宿泊施設の対応

- 宿泊事業者と県は、発熱者が指定医療機関等での受診・検査を行った後、検査結果が判明するまでの間、感染懸念者を宿泊させる施設を確保する。
- 宿泊事業者は、予め感染懸念者との宿泊客との交差がでないよう動線に配慮したり、感染懸念者の部屋に食事を届けるなど、できる限り他の宿泊客との接触を避けるようにして、対応するスタッフも限定する。

③ 搬送体制の整備

- 交通機関は、運転席を含む前列と後列に十分に感染予防装備を施した車両を手配するなど防疫体制を整備する。
- 搬送の際は、適切な個人防護具を着用する。

④ TACO からの情報発信

- TACO では、発熱者の対応とともに、旅行者専用窓口を設け、以下のような情報を提供するが、その他旅行者の求めに応じて幅広く情報を提供することとする。

【提供する情報等】

- ・搬送可能な交通サービス
 - ・感染懸念者の受け入れ可能な宿泊施設
 - ・観光施設等の対策情報等
 - ・新型コロナウイルス関連情報・その他旅行者にとって必要な情報
- TACO のサービス提供時間外の問い合わせについては、既存のコールセンターへ問い合わせる。

- (5) 観光産業従事者が感染者又は発熱者と接触した場合の対応
○ 各事業者で策定するガイドラインに則り対策を講ずる。

3 観光関連事業者等が取り組むべき感染予防・拡大防止対策

(1) 全旅程共通の取り組み

観光関連の各業種・分野が取り組むべき対策の中で、共通する取り組みは以下の通りである。

① 基本的対策

- ・ 従業員の・手洗い・消毒・マスク着用、健康管理
- ・ 従業員の業務中の発熱や体調不良を認めた場合の業務停止等の徹底
- ・ 旅行者へのマスク着用の促進
- ・ 予防対策実施チェックリストの作成・運用
- ・ イラスト・多言語での注意喚起 など

② 3密の防止対策(密接・密集・密閉)

- ・ 手続のオンライン化、システムのデジタル化の推進
- ・ 人数コントロールの実施
- ・ 混雑状況の提供と利用時間の分散化
- ・ 休憩時間の分散
- ・ エレベーターの重量センサー調整(少ない人数でのブザー発動)
- ・ 関係者以外の立入禁止 など

③ 対人距離の確保(接触・飛沫感染対策)

- ・ 動線・空間デザインの整備
- ・ ソーシャルディスタンスの確保
- ・ キャッシュレス化の促進及び金銭授受時のトレイの活用促進
- ・ 業務範囲・フローに応じたゾーニング
- ・ 飛沫感染防止パネル・カーテンの設置
- ・ 客対応の時に正面に立たない など

④ 換気対策

- ・ こまめな換気
- ・ 休憩施設の換気 など

⑤ 施設・設備・物品の消毒対策

- ・ 消毒・除菌の徹底(高頻度接触箇所の洗い出し)
- ・ 車いすなど貸出物の十分な消毒 など

(2) (1)以外の各旅程別の取り組み

旅行者の旅程等ごとに、各業種・分野における(1)の共通の取り組み以外の取り組みは次のとおりとする。

① 旅前(タビマエ)

- 旅行者は、新しい生活様式を実践するとともに、旅行前の健康管理を徹底する。
- 旅行者は、発熱や風邪症状があった場合は旅行を控えることを検討する。
- 旅行業者は、電話・メール・オンラインでの相談・申込を推奨する。
- 旅行業者は、手配する旅行サービス提供事業者について、原則として適切な感染症防止対策を取っている事業者に限定する。
- 観光関連事業者は、オンライン決済による旅行代金の支払いを推奨するなど、キャッシュレス化を推進する。
- 観光関連事業者は、沖縄 Tour Style の目的や内容を理解し、実行や達成に必要な関係者との連携を強化する。

【県外空港】

沖縄路線のある空港に対して、以下のことを要請する。

- 体温測定の結果、発熱等の症状がある旅行者に対して、渡航の自粛を依頼する。また、機内においてもアナウンス等を活用して、航空会社及び各空港の対応について周知すること。
- 発熱等の症状がある場合は、航空便の利用を厳に慎んでいただくことについて、ターミナルの館内アナウンス等を活用して旅行者に周知すること。
- オンラインチェックイン、自動チェックイン機、自動手荷物預け機の利活用を促進すること。
- 予約・搭乗手続のオンライン化の電子決済推奨等、非接触化を促進すること。
- HP、SNS、ポスター、デジタルサイネージ等を活用した旅行者への注意喚起を図ること。

【1次交通】

- 航空機:「航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」に基づき対策を講ずる。

② 沖縄到着

※ 「2 水際対策と発熱者・感染者発生時について」中「① 水際対策」を参照

③ 旅中(タビナカ)・移動

【2次交通】

- レンタカー:「新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン(一般社団法人沖縄県レンタカー協会)」に基づき対策を講ずる。
- モノレール:「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン(鉄道連絡会)」に基づき対策を講ずる。
- タクシー:「タクシーにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン(一社・全国ハイヤー・タクシー連合会)」、「ハイヤー・タクシーにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン(一社・沖縄県ハイヤー・タクシー協会)」、「ハイヤー・タクシー事業における新型コロナウイルス感染防止マニュアル(一社・沖縄県ハイヤー・タクシー協会)」に基づき対策を講ずる。
- バス:「バスにおける新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン(公益社団法人日本バス協会)」、「貸切バスにおける新型コロナウイルス感染症予防対

策ガイドライン(沖縄県バス協会追補版)」に基づき対策を講ずる。

- 船舶:「旅客船事業における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン(一般社団法人日本旅客船協会)」に基づき対策を講ずる。

※ その他の交通手段についても、各自でガイドラインを作成し、対策を講ずることとする。

【施設】

- 宿泊施設:「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(全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟)」「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(沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合)」、「ホテル業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(一般社団法人日本ホテル協会)」、「ホテル業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(集会のように供する部分)(沖縄県ホテル協会)」に基づき対策を講ずる
- 観光・体験施設:「観光施設における新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン(一般社団法人美ら島観光施設協会)」に基づき対策を講ずる
- 飲食店:「外食業の事業継続のためのガイドライン(一般社団法人日本フードサービス協会、一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会)」に基づき対策を講ずる
- ショッピング施設:「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(オール日本スーパーマーケット協会、一般社団法人全国スーパーマーケット協会、日本小売業協会、一般社団法人日本ショッピングセンター協会、一般社団法人日本スーパーマーケット協会、一般社団法人日本専門店協会、日本チェーンストア協会、日本チェーンドラッグストア協会、一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会、一般社団法人日本百貨店協会、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本ボランティアチェーン協会)」に基づき対策を講ずる

※ その他の施設についても、各自でガイドラインを作成し、対策を講ずることとする。

④ 沖縄出発

- 県は、空港内でサーモグラフィーによる熱感知を実施する
- 県は、サーモグラフィーで発熱がみられる旅行者に対し、非接触型体温計で体温測定を実施する。
- 空港関係者は、発熱等の症状がある旅行者に対して、航空便の利用を厳に慎んでいただくことについて、ターミナル館内アナウンス等を活用して旅行者に周知する。
※ 以下、「2 水際対策と発熱者・感染懸念者発生時について」中「① 水際対策」を参照
- 空港関係者は、オンラインチェックイン、自動チェックイン機、自動手荷物預け機の利活用を促進する。
- 空港関係者は、HP、SNS、ポスター、デジタルサイネージ等を活用した旅行者への注意喚起を図る。
- 空港関係者は、ターミナルの館内アナウンスやポスター掲示等によって、旅行者に感染症対策を促す。

⑤ 旅後(タビアト)

- 旅行者は、沖縄から出発した後に感染懸念症状があったら、管轄保健所に連絡するよう要請する。(検査・陽性の場合は除く。)

- 宿泊事業者は宿泊者から事前に同意を得て(メールや電話での手段を明確に同意書に署名をもらい)沖縄から出発する日と連絡先を確認し、当該宿泊者が沖縄から出発して3日後に電話連絡の上健康状態の確認も含めてお礼の連絡をする。当該宿泊者に感染懸念症状があったら、管轄保健所に連絡する。

(3) 情報発信・伝達・収集の取り組み

- 県と一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー(以下、「OCVB」という。)は沖縄 Tour Style に基づく沖縄観光の安全・安心の取り組みについて各種メディアを活用して県内外へ情報発信を行う。
- 県と OCVB は、県内感染状況に関する情報発信を行う。
- 県と OCVB は、その他県内観光施設に関する情報発信を行う。
- 県と OCVB は、観光関連事業者への発熱者等の情報を伝達し共有を図る。
- 宿泊事業者は、沖縄から帰省後の旅行者の健康状態の情報収集を行う。

4 取り組みに係る各主体の役割

(1) 県

- ① 各主体間の連携を促進し、全県的な沖縄 Tour Style 推進体制を構築する。
- ② 沖縄 Tour Style 及び新型コロナウイルス感染症対策の知識・役割等の普及・啓発に関すること。
- ③ 市町村・観光関連事業者のガイドラインのマニュアル策定促進を支援する。
- ④ 県内空港にサーモグラフィーを設置し、旅行者の熱感知を行い、発熱が見られる旅行者に対し、非接触型体温計で体温測定を実施する。
- ⑤ 空港で発熱者が発生した場合、空港施設内で検査機関へ繋げられるワンストップ体制として、相談窓口等を設置する。
- ⑥ 沖縄 Tour Style に基づく沖縄観光の安全・安心の取り組みについて各種メディアを活用して県内外に発信する。
- ⑦ 出発前のサーモグラフィー検査等を活用した熱感知等の実施を沖縄路線のある空港に要請する。
- ⑧ 感染者が発生し、本人から同意が得られた場合、速やかに情報収集し、特に、観光活動が日常生活よりも広範であることを鑑み、宿泊施設や観光関連施設で発生した場合には、一段と早い連絡がなされる体制を構築する。

(2) 保健所

- ① 保健所は、感染懸念者を宿泊・休養させた部屋、使用した施設、感染懸念者を搬送した車両の消毒に関する指導・助言を行う。
- ② 保健所は、感染拡大防止のため感染者が発生した場合に、個人情報保護に十分配慮した上で、速やかに沖縄県保健医療部地域保健課に情報を提供する。特に、観光活動が日常生活よりも広範であることを鑑み、宿泊施設や観光関連施設で発生した場合に備え、一段と早い連絡がなされる体制を構築する。

(3) 市町村

- ① 地域の実情に応じて沖縄 Tour Style を推進する。
- ② 沖縄 Tour Style に基づく取り組みを周知啓発し、地域住民の不安解消に務め観光客を受け入れる、うとぅいむちの気持ちを育む。

- ③ 観光協会等と連携し、業界毎のガイドラインの域内事業者による実践を促進するとともに、事業者に沖縄 Tour Style の周知啓発を図る。

(4) 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー(OCVB)

- ① 県、県内観光業界等と連携し、沖縄 Tour Style を効果的に実行する。
- ② 県内観光業界や旅行者からの声を踏まえ、沖縄 Tour Style の改定案を取りまとめ、県に提言する。
- ③ 県内観光業界における業種ごとのガイドラインの策定促進や改善の支援を行う。
- ④ 沖縄 Tour Style の情報発信を行う。

(5) 観光関連事業者

- ① ガイドラインを策定し、感染予防・拡大防止策を徹底する。
- ② 従業員の感染が懸念される場合には、保健所等に相談する。
- ③ 宿泊事業者は、発熱者を一時待機できる一定のスペースを確保する。
- ④ 交通機関は、発熱者や感染懸念者を検査機関や宿泊施設等へ搬送する。
- ⑤ 感染者に関する情報提供を受けた施設等は、その個人情報等の保護に細心の注意を払う。

(6) 市町村観光協会及び観光関連団体

- ① 市町村等と連携し、業界毎のガイドラインの域内事業者による実践を促進するとともに、事業者に沖縄 Tour Style の周知啓発を図る。
- ② 沖縄 Tour Style の旅行者への周知啓発を図る。
- ③ 沖縄 Tour Style に協力する事業者の取り組みを発信する。

(7) 県民

- ① 県民が旅行する際、沖縄 Tour Style で定める感染予防・拡大防止対策に協力するとともに、感染が懸念される場合は、TACO へ積極的に相談する。
- ② 新しい生活様式を実践する。
- ③ 沖縄観光の安全・安心の取り組みについて、沖縄 Tour Style の内容を正しく理解するとともに、観光が沖縄経済の力となり、県民生活を支えていることを踏まえ、観光客をうとういむちの心でお迎えする。

Ⅲ 終わりに

～沖縄を愛する旅行者の皆様へ～

今、沖縄は新型コロナウイルスの影響が収まりつつあり、ようやく皆様をお迎えする準備が整いました。

しかし、新型コロナウイルスの感染拡大のリスクは今後も存在しますので、私たちは、「With コロナ」の状況下で、過ごしていかなければなりません。

旅行者の皆様を安全・安心にお迎えするため、私たち沖縄の観光業界は、今回策定した沖縄 Tour Style に基づき取り組んでいきます。

そして、旅行者ご自身の健康を守るためにも、旅行者の皆様にご5つのお願いがあります。

1つ目は、日常における新しい生活様式の徹底をお願いします。

2つ目は、沖縄に来る際の「旅前(タビマエ)」の体調管理の徹底をお願いします。

3つ目は、発熱があり、感染の懸念がある場合は、渡航自粛の検討をお願いします。

4つ目は、沖縄滞在中「旅中(タビナカ)」に、検温等で発熱などがあった場合は、TACO を活用した感染拡大防止対策にご協力をお願いします。

5つ目は、「旅後(タビアト)」の体調等に関する情報提供のご協力をお願いします。

新型コロナに負けない安全・安心で持続可能な観光地沖縄へシフトチェンジをしていくためには、旅行者の皆様のご理解とご協力が必要です。

沖縄へお越しになった際は、最大限のおもてなし、うとういむちの心でお迎えすることをお約束します。