

## 米国旅行協会発行「Travel in the New Normal – Industry Guidance for Promoting the Health and Safety of All Travelers –」の紹介

高木 大介 ワシントン国際問題研究所研究員

### 1 はじめに

新型コロナウイルス（COVID-19）の拡大は、世界中のあらゆる業界の動きを停滞させ、国際経済及び各国経済に未曾有の損失をもたらし、そしてそれは今も継続している。このパンデミックがいったいつ終息するのか、未だ出口の見えない COVID-19 との闘いが世界各地で続いているが、いくつかの国や地域では、経済の再開に向け、また経済が再開された時に万全の状態回復していくための全体指針や特定業界向けのガイダンスなどが出されるようになってきている。とりわけ前例のない大打撃を被った観光業界または旅行業界においても、同様の動きが起こっている。

本稿では、米国の U.S. Travel Association（米国旅行協会）が旅行・観光業界向けに本年 5 月 4 日付で発行したガイダンスである、「Travel in the New Normal - Industry Guidance for Promoting the Health and Safety of All Travelers -」を紹介しながら、米国の旅行・観光業界がどのように経済の再開に備えているのか見ていくこととする。

### 2 前文

ガイダンスの前文は、「業界にとって前例のない課題である COVID-19 のパンデミックは、世界的な旅行の時代に新しい側面を加え、包括的な対応が求められている」という言葉で始まっている。そして「旅行者の健康と安全を促進するためのガイダンスがなければ、旅行はもちろん、我々のビジネスの持続可能な再開や我々の経済の復活はない」という力強い言葉が続く。そして、米国全土で旅行業を再開する時期や方法、条件を決定する当局や公衆衛生当局に対するリーダーシップの発揮と、旅行業が健康と安全に適切に焦点を合わせていることを示すことで旅行者に自信を与えることが目指されている。

そもそもこのガイダンスの目的は、事業の再開に当たって旅行業界全体が取りうる実践行動を提供することである。そしてその行動は段階的なアプローチを想定しており、今日直面している COVID-19 の脅威に直接対応するだけでなく、発生する可能性のある将来の脅威を処理するための業界の準備にもなるとされている。また、業界に対してこのガイダンスに従うことを求めるとともに、旅行者に対し

ては家族とその周りの人々を保護するという役割を果たすために健康ガイドラインに従うことを求めている。

なおこのガイダンスは、テキサス大学サウスウエスタン・メディカルセンターの感染症・地位医学の責任者である Trish M. Perl 医学博士と、アメリカ予防医学大学元学長の Michael D. Parkinson 医学博士の協力の下、CDC とホワイトハウスが共同で策定した「Guidelines for Opening Up America Again（米国の再開に向けたガイドライン）」に基づいて作成されている。

### 3 構成及び概要

ガイダンスは、「CREATE TRANSMISSION BARRIERS（感染を防ぐバリアを作る）」「ENHANCE SANITATION（消毒を徹底する）」「PROMOTE HEALTH SCREENING（健康診断を行う）」「FOLLOW FOOD & BEVERAGE SERVICE GUIDANCE（飲食業ガイダンスに従う）」「A SHARED RESPONSIBILITY（責任を共有する）」の 5 つのパートと協賛団体の紹介によって構成されている。以下では、各パートを逐語訳の形で個別にみていくこととする。

#### CREATE TRANSMISSION BARRIERS（感染を防ぐバリアを作る）

1 旅行関係事業者は、従業員と顧客を保護するため、運用と従業員の行動を見直し、公共スペースをデザインし直さなければならない

旅行関係事業者は、COVID-19 感染のリスクを低減するように設計された戦略を採用または確立する必要がある。ビジネスによっては、その戦略には運用上の変更、従業員の行動の刷新、交通量の多い公共スペースの再構成などが含まれる。戦略は、CDC ガイダンスに沿って調整し、旅行者や従業員に対して健康と安全が最優先事項であるという信頼を築く必要がある。

この戦略には次のような事柄の実践が含まれる：

- ・ウイルスの感染リスクを約 50%以下まで低下させる手指衛生の強化

- ・マスクや手袋などの個人用保護具（PPE）の利用
- ・顧客と従業員を適切に分離するための透明なスクリーンなどの物理的障壁の設置
- ・新しい看板を掲示して列と共用エリアを適切に分離することで肉体的な距離を遠ざけること、混雑したエリアでの集会を妨げること、公共スペースを再構成すること、またはさまざまなエリアの従業員と顧客の数を制限すること
- ・オンラインオーダー、店頭サービスの提供、自動入場などのサービスを提供しながら、現場でスタッフと顧客との物理的な接触を制限するように創造的に考えること
- ・COVID-19 環境でお互いを保護するのに役立つ責任を共有することについて従業員と顧客の双方の教育

2 旅行関係事業者は、ウイルス感染の機会を制限すると同時に、前向きな旅行体験を可能にするために、可能な場合はタッチレスソリューションの実装を検討する

タッチレスまたはロータッチソリューションの実装や、安全で楽しい体験を促すための技術的及び革新的な実践を追求する。

当該措置には以下のための非接触技術または手順の採用が含まれる：

- ・発券業務
- ・認証識別
- ・チェックイン
- ・商品やサービスの支払い
- ・食品またはサービスの自動注文やピックアップ
- ・幅広い旅行・ホスピタリティ設備

### ENHANCE SANITATION（公衆衛生を強化する）

3 旅行関係事業者は、COVID-19 の感染と戦うために特別に設計された公衆衛生のための手順を採用して実行する

COVID-19 から保護するには、高度に衛生的な慣行が必要である。旅行のように多様な業界では、特定の慣行はセグメントごとに異なる場合がある。各旅行事業は、独自の運用環境と顧客の期待に合わせて手順を調整し続けなければならない。サードパーティの認証サービスによって検証された慣行を採用する場合もあるだろう。しかし、衛生にかかる手順は主要な公衆衛生当局のガイドラインに沿ったものとなる。

顧客と従業員の健康と安全を促進するため、旅行業界の全てのセグメントは以下を含む強化された衛生手順を展開する必要がある：

- ・全従業員がより頻繁に手洗いを実施する方針を確立し、手洗いが無い場合は、アルコールベースの手指消毒剤（少なくとも 60%希釈のアルコール）を頻繁に使用する
- ・COVID-19 に対する有効性の要件を満たす製品と消毒剤を使用してより頻繁に消毒する
- ・施設全体の公共エリアに手指消毒剤を提供する
- ・衛生・消毒を徹底するため、必要に応じて営業時間を変更する

- ・これらの措置の実施について、執行を監督しながら従業員に新しいトレーニングを提供する
- ・必要に応じて、技術革新を調査し、新しい手順をテストして、衛生状態を向上させる

### PROMOTE HEALTH SCREENING（健康診断を行う）

4 旅行関係事業者は、従業員の健康スクリーニング対策を促進し、COVID-19 症状の可能性のある労働者を隔離し、顧客に健康資源を提供する必要がある

旅行関係事業者は、全従業員に以下のことを求める健康管理手順をとる必要がある：

- ・健康の監視
- ・病気の場合や症状が出た場合は出勤させないこと
- ・COVID-19 の症状を示している場合、検査結果を待っている場合、または COVID-19 と診断された場合の自己隔離

旅行関係事業者やオペレーターは、自社のポリシーを見直し、病気やコロナウイルスに曝された可能性がある場合、従業員がより容易に家に居られるようにする必要がある。これには、一部では、病気休暇のポリシーを更新し、従業員が病気の家族の世話をするため、または自己隔離の要件を満たすために家にいることを許可することも含まれる。

また旅行者も COVID-19 の蔓延を防ぐために果たす役割を持っている。旅行者がこの責任を果たすため、旅行関係事業者は顧客に以下のような適切なリソースを提供し、自分の健康を監視及びスクリーニングできるようにする必要がある：

- ・COVID-19 の症状を伝える看板
- ・検査または治療が必要な場合の地域の公衆衛生リソースのガイダンス
- ・自分自身や他の人を守るための健康管理を説明する資料
- ・旅行者が病気の場合は家にいるように、また健康になるまで旅行を延期するように勧めるコミュニケーション

5 旅行関係事業者は、従業員または顧客が COVID-19 陽性の場合、CDC ガイダンスに沿った一連の手順を確立する必要がある

従業員または顧客の検査結果が陽性の場合、旅行関係事業者は対応するアクションの適切なチェックリストに従う必要がある。旅行関係事業者は主要な公衆衛生当局からのガイダンスに従って、これらの事例に必要なアクションを定義する必要がある。

### FOLLOW FOOD & BEVERAGE SERVICE GUIDANCE（飲食業ガイダンスに従う）

6 旅行関係事業者は、従業員と顧客の健康を促進するため、飲食サービスのベストプラクティスに従うべきである

COVID-19 は食品媒介の病気ではないが、飲食サービスは、私たちの業界が旅行者に提供するホスピタリティにとって不可欠で遍在的な部分である。飲食物を提供する場合、旅行事業者は、COVID-19 パンデミックにおける小売食品店、レストラン及び集荷配達サービスに関する FDA のベストプラクティス及び全米レストラン協会の COVID-19 再開ガイダンスに従う必要がある。

また、National Restaurant Association（全米レストラン協会）の長年の ServSafe ガイドラインまたは同等の州プログラムも確認する必要がある。

#### ASHARED RESPONSIBILITY（責任を共有する）

COVID-19 に効果的に対応することは、共通の責任である。このガイダンスは、顧客や従業員の健康と安全を促進するために旅行業界が果たすべき重要な役割を反映している。しかし、この課題を単独で克服できる業界は存在しない。

旅行者にも責任がある。彼らは、家族や旅行者や業界の従業員を含む家族の健康を守るため、新しい旅行慣行を採用し、科学に基づいたガイドラインに従う必要がある。

COVID-19 を打倒するために必要な集団行動の精神において、我々は旅行者に彼らの役割を果たし、政府と業界のガイダンスに従って自分自身と他者を保護することを推奨する。

協力することで、課題を克服し、経済を再開し、責任を持ってアメリカを再び旅行してもらうことができる。

#### CONTRIBUTING ORGANIZATIONS（協賛団体）

以下の組織は、この旅行業界ガイダンスを支持しており、ガイダンスは旅行業界全体と共有され、必要に応じて各セクターによって拡張される。以下の組織とそのメンバーは、2.6兆ドルの米国旅行業界の大部分を占めている。

- U.S. Travel Association
- American Association of Airport Executives
- Asian American Hotel Owners Association
- American Car Rental Association
- Airport Council International North America
- Airlines for America
- American Gaming Association

- American Hotel & Lodging Association
- American Resort Development Association
- American Society of Travel Advisors
- Brand USA
- Cruise Lines International Association
- Destination International
- Event Industry Council
- International Association of Amusement Parks and Attractions
- International Association of Exhibitions and Events
- International Association of Venue Managers
- International Inbound Travel Association
- IMEX Group
- Meeting Professionals International
- National Restaurant Association
- National Tour Association
- PCMA
- Society of Independent Show Organizers
- United States Tour Operators Association
- U.S. Travel Association's CEO Round Table
- U.S. Travel Association Destinations Council
- U.S. Travel Association Gateway Airports Council
- U.S. Travel Association Meetings Mean Business
- U.S. Travel Association National Council of Attractions and Experiences
- U.S. Travel Association National Council of State Tourism Directors

#### 4 おわりに

この新型コロナウイルスの事態に限らず、欧米の特徴として、各業界団体が自主的に独自のガイドラインやガイダンスを出す傾向が強い。では日本はどうか。新型コロナウイルスの対応に関しては、5月14日に各業界団体が一斉にガイドラインを発表した。こういう事態でも足並みを揃えようとするところはいかにも日本らしく、またどうしても政府主導にならざるを得ないが故の現象であることは否めない。経済界主導の行動が望まれる。

#### 【参考資料】

- 本ガイダンス掲載先（米国旅行協会ウェブサイト内）  
<https://www.ustravel.org/toolkit/industry-guidance-promoting-health-and-safety-all-travelers>