

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2版)

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
一般社団法人 日本旅館協会
一般社団法人 全日本ホテル連盟

2020年5月14日
(2020年5月21日一部改訂)
(2020年12月24日一部改訂)
(2021年11月22日第2版一部改訂)

1 本ガイドラインについて

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)においては、「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っては、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の流行が終息するまでの当面の対策をとりまとめたところである。また、本ガイドラインは、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図った上で必要と考えられる対策を例示したものであり、各宿泊施設においては、施設の規模や業態等を勘案し、各施設の実情に合わせた対策を講じることとする。

なお、本ガイドラインは、最新の新型コロナウイルスの予防に係る専門家の知見、宿泊客の要望、事業者側の受入環境等を踏まえて、必要な見直しを行っている。

改訂版(第2版)作成にあたってはウィズコロナに対応した持続可能な対策とし、選択と集中を行うことによって感染リスクが特に高いとされる箇所における緊張感を高めたものとした。より多くの知見がもたらされることで、より予防効果の高い対策となるよう、今後も引き続き見直しを進めていく。

2 具体的な対策の検討にあたっての考え方

同専門家会議の提言にしたがって、対策の検討にあたっては、以下の点に留意した。

- 新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である直接飛沫による感染、空間中に放出されたエアロゾルによる感染、物の表面を介する接触感染のそれぞれについて、従業員や宿泊客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、それぞれのリスクに応じた対策を検討する
- 飛沫感染：従業員および宿泊客、各人それぞれが対面し会話をする場面を特定。換気状況、マスクの着脱、対人距離などからリスクを判定
- エアロゾル感染：エアロゾルの発生しやすい状況、場面を特定するとともに、エアロゾルが滞留しやすい密閉空間については換気状況や二酸化炭素濃度、空間における密集度などからリスクを判定
- 接触感染：宿泊客、従業員それぞれの目線から他者と共有する物品や接触箇所、頻度を特定する。施設の規模、運用状況に応じたリスク判定を行い、接触機会の

多い箇所に対しては清掃頻度を高めるなどの対策を行う

3 具体的な感染防止対策

(1)留意すべき基本原則

①飛沫感染の予防

- 従業員及び宿泊客、それぞれの接触をできるだけ避け、対人距離（できるだけ2mを目安に最低1m）を確保する
- 感染防止のための宿泊客の整理(不特定多数の者が同時に会する場面では、人数の管理や立ち位置の指定等を行うことで密にならないように対応)
- 共用スペースでのマスクの着用要請(従業員及び宿泊者・入館者に対する周知)、咳エチケットの徹底
- 十分なマスク着用の効果を得るためには隙間ができないようにすることが重要であり、感染リスクに応じた、適切なマスクの着用を行う（品質の確かな、できれば不織布を着用）。マスクの着用法について、例えば厚生労働省HP「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」を参照
- マスクを外す場面(飲食、脱衣、入浴等)で会話を控えるよう要請
- デルタ株等の変異株の拡大を踏まえ、大声を控えていただきたい旨の周知・掲示の徹底
- マスクを着用している場合であっても、会話を短く切り上げる等の対応が望ましい旨を周知
- 大音量のBGMは大声での会話を誘発する可能性があるため、BGMの音量を上げすぎないように留意
- 対面距離が近い場所(フロントデスク、レジ、飲食テーブル等)に飛沫防止のパーティションを設置

②エアロゾル感染の予防

- 共用施設(飲食施設、浴場、従業員休憩所等)の利用人数の把握と管理、利用者への情報提供
- 共用施設(ロビー、会議室、宴会場、従業員休憩所等)について適切な空調設備を活用した常時換気又はこまめな換気（1時間に2回以上、かつ、1回に5分以上）の徹底と二酸化炭素濃度の測定（1000ppm以下）等による換気状況のモニタリングの推奨。HEPAフィルタ式空気清浄機やサーキュレーターの補助的活用も可とする。なお、乾燥する場面では、湿度40%以上を目安に加湿する
- 館内イベントやカラオケ、社内会議の運用管理
- なお、引火性があるためエタノール消毒液の空間噴霧は実施しない

③接触感染の予防

- 入口及び施設内の手指の消毒設備の設置及び消毒の呼びかけ
- 高頻度接触箇所の定期的な清掃及び当該箇所への手指消毒設備の設置
- 定期的な手洗い、手指消毒の要請
- 消毒については、アルコール消毒液（濃度60%以上95%以下のエタノール）等を使用

- アルコールに過敏な方は、アルコール消毒液の代わりに石鹸並びに流水による手洗いを行う
- 共用備品の撤去や使い捨て備品への変更

④感染が疑われる者、感染者(陽性者)への対応

- 事前に接触確認アプリ(COCONA)や各地域の通知サービスなどの登録、QRコード読取を推奨する
- 接触確認アプリ(COCONA)などを機能させるため、「電源を on にしたうえで Bluetooth を有効にする」ことを推奨する
- 宿泊客及び従業員に対する入館時検温の実施、体調把握
- 有症状者に対する適切な対応(従業員に対する就業制限、宿泊客の隔離と保健所への連絡・相談)
- 積極的疫学調査への協力

⑤従業員の健康管理と感染予防

- 毎日の体温測定、健康チェック(就業日以外も実施)
- 体調不良時、同居家族等の感染、濃厚接触者と判定された場合には自宅待機し、宿泊施設責任者に連絡の上、かかりつけ医や受診相談センターに相談
- 日常生活における感染予防行動の指導
- ユニフォームや衣類のこまめな洗濯
- 健康観察アプリなどの利用推奨
- 遠隔地との会議については、必要に応じオンラインでの実施等を検討

⑥清掃

(清掃作業の基本)

- マスク及び使い捨て手袋を着用
- 清掃開始前に清掃空間の換気を行う
- 客使用リネン類は回収後に触れることのないよう密閉袋等に入れて洗濯する
- ゴミはビニール袋に密閉して処理
- 接触機会のある箇所は最低 1 日 1 回の拭き上げを行うほか使用頻度に応じた清掃回数を検討する
- 未使用アメニティの使いまわしを極力避ける(使用する場合は洗浄または消毒を行う)
- マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石けんと流水で手を洗う

(清掃、洗浄、洗濯、消毒)

- 接触機会のある箇所は界面活性剤含有の洗浄剤や塩素系漂白剤、アルコール溶液を用いた清掃を行う
- 手指用以外の界面活性剤や塩素系漂白剤を使用した場合は、その後に水拭きを行う
- 接触機会のない床や壁などは通常の清掃でよい
- 便器内や洗面ボウル、浴槽内などは通常の洗浄でよい
- 食器類は食洗機を用いるほか、通常の洗浄方法を用いて構わない
- 浴衣、リネン類、タオルなどは通常の洗濯方法でよい

- ・ 洗淨できないスリッパなどは塩素系漂白剤やアルコール溶液を用いて消毒するか使い捨てに変更する

(2)各エリアにおける特記事項

①入館時(ロビー等)

- ・ 検温を行い、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。発熱または申し出があった場合は、入館を控えてもらうか、他者との接触がない別室等での待機を依頼し、同意を得た上で、速やかに近隣の医療機関や受診・相談センターへ連絡し、その指示に従う

②送迎時

- ・ 車内の換気の徹底
- ・ 乗車人員の管理
- ・ 運転席と後部座席の間にビニールシート等で仕切りを設置

③チェックイン・チェックアウト

(チェックイン・チェックアウト手続き)

- ・ 自動チェックイン機、モバイルによるプリチェックイン、スマートキー（スマートフォン等）での鍵操作等、非対面チェックインの導入等の検討を推奨
- ・ 接触防止の観点から電子マネーやキャッシュレス決済の導入の奨励
- ・ カード類や現金の受け渡しにはコイントレーを活用

(宿泊カードの記入)

- ・ 宿泊カードのオンライン化

(館内・客室案内)

- ・ 従業員による説明ではなく、文書の配布や動画の紹介等を導入

(ルームキー、キーカードの受渡し)

- ・ 生体認証やモバイル端末によるキーレスシステムの導入
- ・ 返却されたルームキー、キーカードの消毒

(団体旅行や修学旅行の受入れ時の対応)

- ・ チェックイン時は代表者がまとめてチェックインを行い、ツアー参加者は一つの場所に固まらず、分散して待機を行うよう要請

④エレベーター

- ・ 重量センサーの調整(少ない人数でブザーが鳴る)
- ・ エレベーター内が密集状態にならないよう乗車人数を制限
- ・ 接触面（ボタン部分）の定期的なアルコール消毒

⑤客室

(部屋の設備、備品に対する清掃、洗淨、消毒及び交換)

- ・ 接触箇所の清掃、使用済み備品の洗淨・消毒・廃棄等適切な管理、未使用アメニティの交換

(消毒剤の設置)

- ・ 接触頻度が高い箇所(入口、テーブル、洗面所等)に手指消毒が可能な設備を設置

(換気)

- ・ 空調機を外気導入に設定(可能な場合)
- ・ 一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請等

(トイレ ※共用トイレも同様)

- ・ トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示
- ・ ペーパータオルを設置
- ・ 常時換気オンにするなど換気に留意

⑥大浴場

- ・ 入場人数の制限、予約制の導入等
- ・ 浴室内の混雑状況を利用者に情報提供
- ・ 浴室内、更衣室等での会話を控えるよう利用者に要請

(休憩室)

- ・ 一度に休憩する人数を制限し、マスクを外した状態で会話をしないよう要請

⑦食事関係

※食事処、レストラン等の接待を伴わない飲食店として都道府県の施設使用制限に従うが、その徹底した感染防止対策としては以下のことに留意するものとする。なお、接待のある宴会や会食、カラオケは、都道府県の施設使用制限に従い、実施する場合は、十分な対人距離(できるだけ2mを目安に最低1m)を取ること等に留意

(食事提供の基本)

- ・ 同食人数や総食事時間の管理及び制限、席の配置・間隔に留意
- ・ テーブル間は、パーティションで区切るか、できるだけ2mを目安に最低1mの間隔を空けて座れるように配置を工夫する
- ・ テーブル席は、真正面の配置を避けるか、または区切りのパーティション(アクリル板等)を設ける
- ・ 他のグループとはできるだけ2mを目安に最低1mの間隔を空け、店舗内のスペースや構造上、物理的に間隔を空けた席の配置が難しい場合は、パーティションの設置や、スペースに余裕がある場合は斜めでの着席などを工夫する
- ・ テーブルサービスで注文を受けるときは、客の側面に立ち、可能な範囲で間隔を保つ
- ・ カウンター席は密着しないように適度なスペースを空けるか、カウンターテーブルに隣席とのパーティション(アクリル板等)を設置するなどし、横並びで座る人に飛沫が飛ばないように配慮する
- ・ カウンターでは、客と従業員の会話を想定し、従業員のマスク着用のほか、仕切りの設置などを工夫する
- ・ カウンターサービスは、可能な範囲で従業員とカウンター席との間隔を保ち、注文を受けの際は、正面に立たないように注意する
- ・ 食事開始までのマスク着用、食後の速やかなマスク着用を要請
- ・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす(料理説明を文書等での説明に変更)
- ・ 大鍋や刺身盛り等は個盛りに変更するか従業員による取り分け

- ・ お酌や返杯、回し飲み、スプーン、箸などの食器の共有、使い回し、手をつけた料理の交換は控えるよう要請
- ・ 従業員のマスク着用
- ・ 盛り付け担当者、配膳係の衛生管理、定期的な手指消毒
- ・ 下膳作業中、作業後の手洗い、手指消毒
- ・ 下膳と同時に料理提供は行わない
- ・ 会場に応じた換気目安、目標数値、実施条件を策定

(食事会場、グループの属性などシチュエーション別の特記事項)

ア. 宴会場・食事処

- ・ 利用の都度、備品等を清掃
- ・ 隣席(テーブル)との間隔を可能な限り広く取り(空席などを設ける)、隣席との間にパーティション(衝立)等を設置するなどグループ間の距離をとる
- ・ 食事中の会話を控えるよう要請
- ・ 移動動線に注意を払い、他グループへの近接を極力避ける
- ・ 移動中のマスク着用の要請

イ. 部屋食

- ・ 客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる
- ・ できるだけ一度に料理を提供し、従業員の客室への入室回数を少なくする
- ・ 客室の入口ドア、襖、障子の一部を開放するなどの換気対策
- ・ 冷蔵庫内への飲料設置、ミニバー等の中止または清掃・消毒

ウ. ビュッフェ

- ・ 料理を小皿に盛って提供する、スタッフが料理を取り分ける、宿泊客ひとりひとりに取り分け用のトングやお箸を渡し、使い終わったトングは回収・消毒してトング類を共用しないようにする等を徹底
- ・ 料理を取る前及び取った後の手指消毒を依頼
- ・ 使い捨て手袋の再利用はしない(手袋を外す際に表面に触らないよう指導)
- ・ ビュッフェ方式をセットメニューでの提供に代えることを検討
- ・ 料理を取る際、移動時のマスク着用要請
- ・ ピッチャーでの飲み物提供は手指消毒を行った従業員が行う

(3)感染疑い事案発生時の対応

①滞在客の感染疑い

- ・ 利用者から発熱や体調不良の申し出があった時にすぐに案内できるよう、最寄りの医療機関または受診・相談センターの連絡先が事務所内やフロントデスクなどですぐに見られるようにしておく
- ・ 利用者または従業員の感染が判明した場合、保健所の積極的疫学調査に協力できるよう、過去1カ月以内の利用者(代表者)のすぐに連絡がつく携帯電話等の緊急連絡先を記録・保存しておく
- ・ 発熱や呼吸困難、けん怠感など、感染の疑われる宿泊客がいる場合、客室内で待機し、マスク着用及び客室外に出ないように依頼する(同行者も同様)
- ・ 事前に待機する部屋等を決めておく
- ・ 食事も部屋に届けるなど、他者との接触を極力避け、対応するスタッフも限定する。対応時にはマスク及びフェイスシールド、ゴーグル等を着用
- ・ 近隣の医療機関や受診・相談センターに連絡し、感染の疑いのある宿泊客の状況

- や症状を伝え、その後は保健所からの指示に従う
- 当日の宿泊者名簿を確認し、保健所への提出に備える
 - 館内の他の宿泊客への情報提供は、保健所の指示に従う

②勤務中の従業員の感染疑い

- 業務中に発熱、咳、けん怠感など、感染を疑われる症状の出た従業員は、直ちに業務から外し、かかりつけ医や受信・相談センターへ相談し、自宅待機とする
体調不良者は、使用できる環境であれば、『医療従事者の不在時における新型コロナウイルス抗原定性検査のガイドライン』に従って、抗原簡易キットにより検査を行いつつ、医療機関や保健所、受診・相談センターに報告し指示を受ける具体的な手順、キットの購入申込先リスト等については、下記 URL 参照する。
<https://www.mhlw.go.jp/content/000798697.pdf>
(令和3年6月25日事務連絡「職場における積極的な検査等の実施手順(第2版)について」)
- 従業員の体調不良や同居家族の感染による自宅待機が、当該従業員の負担や経済的な損失につながることをないよう配慮する