

## 宿泊施設における新型コロナウイルス対応マニュアル (第1版)

2020年6月8日

### 共通事項

- ・他人と共用する物品や手が頻繁に触れる箇所を最低限になるよう工夫する
- ・宿泊客、従業員の中に無症状感染者がいる可能性があることを踏まえて、感染防止策を取る
  - マスクの着用（従業員及び宿泊者・入館者に対する周知）
  - 従業員の手洗いの徹底、宿泊客への定期的な手洗い、消毒の要請
  - 入口及び施設内に宿泊客や従業員がいつでも使えるようアルコール液等、手指の消毒設備を設置（出入口、客室、風呂、共用トイレ等）
  - 従業員の毎日の体温測定、健康チェック
  - 全施設内にて密室状態にならないよう、定期的な換気の実施
  - 接触頻度部位には頻繁な清拭消毒を徹底（手が触れる事のない床や壁は通常清掃で良い）
- 宿泊客に対して、検温の義務等はないが、万が一に備えて本人の申請や、検温協力依頼等も考慮し、記録の保存を推奨 <<4・5ページ参照 >>

### 宿泊客の感染疑いの際の対応

- ・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、マスク着用と外に出ないようにお願いします（同行者も同様）



本人の同意を得た上で下記「新型コロナウイルス健康相談センター」に連絡し、感染の疑いのある宿泊客の状況や症状を伝え、その後は指示に従。

- ・事前に他の宿泊客と区分して待機する部屋等を決めておく
- ・食事も客室にお届けし他の宿泊客との接触を避ける  
その宿泊客と対応するスタッフも限定し、対応時にはマスクを着用。  
受渡しもドア前で受取対応等、非接触に協力してもらう
- ・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



### 従業員の感染疑いの際の対応

- ・従業員とその同居家族にも感染の疑いがある場合は、直ちに報告、当事者の自宅待機等の適切な対応、予備シフトの想定など予めの準備と周知徹底
- ・出入り事業者、関係者等にも留意

## 《 各シーン毎の注意事項 》

各施設の実情に合わせた対策を講じて頂きますようお願い申し上げます。

※「◇」マークの項目については今後の検討項目として提示

<p>◆送迎時</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎車の運転席と後部座席の間にはビニールシート等で仕切りを設置</li> <li>・自社バスでの送迎の場合は、密集しないよう人数を制限して運行する</li> </ul>												
<p>◆宿泊客受入・準備（清掃・消毒）</p> 	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 539 502 1041"> <p>(受入準備)</p> </td> <td data-bbox="502 539 1449 1041"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルを避ける為に事前に下記内容の事前案内を推奨（館内貼出やHPでのお知らせ等）               <ul style="list-style-type: none"> <li>○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への申し出のお願い</li> <li>○館内の受入に対する衛生管理の対応状態の説明</li> <li>○食事や大浴場入浴の時間調整のお願い 等</li> </ul> </li> <li>・人と人が対面する場所（フロントデスク等）は宿泊客との距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽し、飛沫感染を防止できるよう準備する</li> <li>・<b>対面会話を減らす一案として宿泊者名簿の見直しを推奨</b>  <b>（従来の様式に同伴者の氏名、決済方法、夕・朝食の希望時間、駐車場の利用の有無やナンバー等）</b>  <b>また、健康状態の自己申告の依頼も考慮《4・5ページ参照》</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1041 502 1227"> <p>フロント ・ ロビー</p> </td> <td data-bbox="502 1041 1449 1227"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアハンドル、パブリックエリアの家具類、フロントデスク椅子の背もたれ、自動販売機のボタン、取り出し口、レジ、共用パソコン、返却ルームキー・キーカード 等</li> <li>・エレベーター内部の壁、押しボタン、手すり</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1227 502 1563"> <p>客室 (その他/ カラオケルーム 喫茶室、娯楽室 喫煙室 等)</p> </td> <td data-bbox="502 1227 1449 1563"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアノブ、電気のスイッチ、電話、テレビや空調機等のリモコン、金庫、スタンド、冷蔵庫、タッチパネル、蛇口、手すり、座椅子、座布団 等</li> <li>・宿泊客用スリッパ等は使用后清拭消毒、又、使い捨てに変更</li> <li>・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換</li> <li>・従業員が客室の布団上げ等の際にはマスクを着用し、使用後のリネン類、タオル、浴衣等は回収後に人が触れないよう密閉保管</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1563 502 1816"> <p>トイレ・浴場 (感染リスクが比較的高いと 考えられる)</p> </td> <td data-bbox="502 1563 1449 1816"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴場設備・備品、ドライヤー、ロッカー内部 等</li> <li>・常時換気に留意。便器内は、通常の清掃で良い</li> <li>・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する</li> <li>・ハンドドライヤーよりペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。共通のタオルは禁止</li> <li>・使用済アメニティは廃棄</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1816 502 1977"> <p>従業員等の 休憩スペース (リスク高)</p> </td> <td data-bbox="502 1816 1449 1977"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員が使用する際はマスク着用、入退室前後に手洗いの徹底</li> <li>・一度に休憩する人数を減らし、対面での食事や会話は極力避ける</li> <li>・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1977 502 2018"> <p>ゴミ</p> </td> <td data-bbox="502 1977 1449 2018"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に利用者の残したゴミの扱いには注意して廃棄</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>(受入準備)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルを避ける為に事前に下記内容の事前案内を推奨（館内貼出やHPでのお知らせ等）               <ul style="list-style-type: none"> <li>○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への申し出のお願い</li> <li>○館内の受入に対する衛生管理の対応状態の説明</li> <li>○食事や大浴場入浴の時間調整のお願い 等</li> </ul> </li> <li>・人と人が対面する場所（フロントデスク等）は宿泊客との距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽し、飛沫感染を防止できるよう準備する</li> <li>・<b>対面会話を減らす一案として宿泊者名簿の見直しを推奨</b>  <b>（従来の様式に同伴者の氏名、決済方法、夕・朝食の希望時間、駐車場の利用の有無やナンバー等）</b>  <b>また、健康状態の自己申告の依頼も考慮《4・5ページ参照》</b></li> </ul>	<p>フロント ・ ロビー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアハンドル、パブリックエリアの家具類、フロントデスク椅子の背もたれ、自動販売機のボタン、取り出し口、レジ、共用パソコン、返却ルームキー・キーカード 等</li> <li>・エレベーター内部の壁、押しボタン、手すり</li> </ul>	<p>客室 (その他/ カラオケルーム 喫茶室、娯楽室 喫煙室 等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアノブ、電気のスイッチ、電話、テレビや空調機等のリモコン、金庫、スタンド、冷蔵庫、タッチパネル、蛇口、手すり、座椅子、座布団 等</li> <li>・宿泊客用スリッパ等は使用后清拭消毒、又、使い捨てに変更</li> <li>・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換</li> <li>・従業員が客室の布団上げ等の際にはマスクを着用し、使用後のリネン類、タオル、浴衣等は回収後に人が触れないよう密閉保管</li> </ul>	<p>トイレ・浴場 (感染リスクが比較的高いと 考えられる)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴場設備・備品、ドライヤー、ロッカー内部 等</li> <li>・常時換気に留意。便器内は、通常の清掃で良い</li> <li>・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する</li> <li>・ハンドドライヤーよりペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。共通のタオルは禁止</li> <li>・使用済アメニティは廃棄</li> </ul>	<p>従業員等の 休憩スペース (リスク高)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員が使用する際はマスク着用、入退室前後に手洗いの徹底</li> <li>・一度に休憩する人数を減らし、対面での食事や会話は極力避ける</li> <li>・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する</li> </ul>	<p>ゴミ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に利用者の残したゴミの扱いには注意して廃棄</li> </ul>
<p>(受入準備)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルを避ける為に事前に下記内容の事前案内を推奨（館内貼出やHPでのお知らせ等）               <ul style="list-style-type: none"> <li>○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への申し出のお願い</li> <li>○館内の受入に対する衛生管理の対応状態の説明</li> <li>○食事や大浴場入浴の時間調整のお願い 等</li> </ul> </li> <li>・人と人が対面する場所（フロントデスク等）は宿泊客との距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽し、飛沫感染を防止できるよう準備する</li> <li>・<b>対面会話を減らす一案として宿泊者名簿の見直しを推奨</b>  <b>（従来の様式に同伴者の氏名、決済方法、夕・朝食の希望時間、駐車場の利用の有無やナンバー等）</b>  <b>また、健康状態の自己申告の依頼も考慮《4・5ページ参照》</b></li> </ul>												
<p>フロント ・ ロビー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアハンドル、パブリックエリアの家具類、フロントデスク椅子の背もたれ、自動販売機のボタン、取り出し口、レジ、共用パソコン、返却ルームキー・キーカード 等</li> <li>・エレベーター内部の壁、押しボタン、手すり</li> </ul>												
<p>客室 (その他/ カラオケルーム 喫茶室、娯楽室 喫煙室 等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアノブ、電気のスイッチ、電話、テレビや空調機等のリモコン、金庫、スタンド、冷蔵庫、タッチパネル、蛇口、手すり、座椅子、座布団 等</li> <li>・宿泊客用スリッパ等は使用后清拭消毒、又、使い捨てに変更</li> <li>・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換</li> <li>・従業員が客室の布団上げ等の際にはマスクを着用し、使用後のリネン類、タオル、浴衣等は回収後に人が触れないよう密閉保管</li> </ul>												
<p>トイレ・浴場 (感染リスクが比較的高いと 考えられる)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴場設備・備品、ドライヤー、ロッカー内部 等</li> <li>・常時換気に留意。便器内は、通常の清掃で良い</li> <li>・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する</li> <li>・ハンドドライヤーよりペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。共通のタオルは禁止</li> <li>・使用済アメニティは廃棄</li> </ul>												
<p>従業員等の 休憩スペース (リスク高)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員が使用する際はマスク着用、入退室前後に手洗いの徹底</li> <li>・一度に休憩する人数を減らし、対面での食事や会話は極力避ける</li> <li>・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する</li> </ul>												
<p>ゴミ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に利用者の残したゴミの扱いには注意して廃棄</li> </ul>												

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">◆入館時</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; text-align: center;">↓</div>	(チェックイン)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入館の際に手指の消毒を依頼する</li> <li>・チェックイン時の待ち列ができない様に留意、宿泊客の整理（間隔を空けた待ち位置の表示など）</li> <li>・万が一感染が発生した場合に備え、個人情報取扱に十分注意しながら宿泊客等の名簿を適正に管理する</li> <li>・個人、グループは代表者、団体は添乗員、添乗員がない場合は幹事にそれぞれ全員の健康状態を確認することが望ましい（できれば検温）</li> <li>・可能であれば客室でのチェックイン手続きに変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>◇モバイルによるプリチェックインの導入 等</li> <li>◇宿泊カードのオンライン化</li> <li>◇生体認証やモバイル端末によるキーレスシステム導入</li> </ul> </li> </ul>
	(団体旅行や修学旅行受入時の対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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か所に固まらず、分散して待機するよう要請</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">◆館内・客室案内</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; text-align: center;">↓</div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員による説明ではなく、案内内容を文書等にして配布による案内や動画による館内紹介等の推奨</li> <li>・エレベーター内の過密状態を防ぎ、乗車人数を制限 等 <ul style="list-style-type: none"> <li>◇重量センサーの調整（少ない人数でブザーが鳴る）</li> </ul> </li> </ul>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">◆大浴場</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; text-align: center;">↓</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">◆食事関係</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; text-align: center;">↓</div>	<u>※アレルギー対応に細心の注意</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>入場人数、席の間隔、同室宿泊者以外の座席レイアウトに留意</b> &lt;&lt; 6ページ参照 &gt;&gt;  宿泊者食事会場の場合・・・同室者は1グループとして対応可能かと考えられるが、他グループとの距離や、パーテーション・机上つい立等により配席を考慮</li> <li>・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請</li> <li>・従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）</li> <li>・同室宿泊者以外の鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、大皿料理は従業員が衛生管理に注意して取り分け等の推奨</li> </ul>
	(ビュッフェ)	<u>※アレルギー対応に細心の注意</u>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">◆チェックアウト</div> <div style="font-size: 2em; color: orange; text-align: center;">↓</div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックアウト時の待ち列ができない様に留意</li> <li>・カード決済等による非対面チェックアウト手続きの推奨</li> </ul>

## 《 補足：拭き掃除について 》

※組合事務局にて各種消毒液（手指用・清掃用等）を販売しております。お問い合わせください。

◇アルコールが入手できない場合は次亜塩素酸ナトリウム溶液◇  
塩素濃度0.05%の次亜塩素酸ナトリウム溶液で拭いた後、水拭き。

**※注意！** 次亜塩素酸ナトリウム溶液の作り方  
①ゴム手袋をはめる ②漂白剤を量る  
③ペットボトルに漂白剤と水を加えて2Lにする  
(避光して保存する)

5%～6% 次亜塩素酸ナトリウム

計量カップ約50ml

ペットボトルのキャップ 約5杯分(25ml)

約0.1% 次亜塩素酸ナトリウム  
ふん便、吐物等の消毒

約0.05% 次亜塩素酸ナトリウム  
器具、設備の消毒

## 《 参考例：宿泊者台帳や聞き取りについて 》

※宿泊者台帳等の参考例。

個々の施設の実情に沿った内容で結構ですが、現在の状況では個人、グループは代表者、団体は添乗員、添乗員がいない場合は幹事にそれぞれ全員の健康状態を確認しておく事が望ましい（できれば検温）

※同伴者や体調の設問を加え、対面の聞き取りを減らす工夫の推奨

### (例) 宿泊者台帳

到着日	出発日	御部屋番号	宴会場	
御名前			年齢	発熱・症状有・無
御住所				
電話番号				
清算方法	現地決済 現金・カード	事前決済	クーポン	ポイント・内金
同伴者氏名			年齢	発熱・症状有・無
同伴者氏名			年齢	発熱・症状有・無
同伴者氏名			年齢	発熱・症状有・無
夕食時間	18：00	18：30	19：00	19：30
朝食時間	7：00	7：30	8：00	
駐車場利用	有	車ナンバー		無

**(例) 宿泊名簿に追加して**

**自己申告を依頼する場合のセルフ・チェック・シート例**

～お客様へ～

ご滞在中のお客様の健康と安全をお守りするためにセルフチェックシートへのご記入をお願い申し上げます。

(必要な場合は非接触型体温計の準備もごさいます)

また、微熱・倦怠感・かぜの症状等を感じられた際には直ちに係までご連絡をお願いいたします。

何卒、ご理解・ご協力賜りますようお願い申し上げます。

2020年 月 日

- |   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| 1. 37.5 度以上の熱                             | ある | ・ | なし |
| 2. 風邪のような症状（鼻水、咳等）                        | ある | ・ | なし |
| 3. 味覚、嗅覚に違和感                              | ある | ・ | なし |
| 4. 過去 3 か月間に海外渡航歴                         | ある | ・ | なし |
| 5. 過去 20 日以内に海外から入国された場合は入国日と地域名をご記入ください。 |    |   |    |

入国日                      地域名

※ご協力ありがとうございました。

※上記のような症状がある場合、まずは他の宿泊客と区分して個室にて待機をしてもらい、本人の同意を得た上で、表紙の「新型コロナウイルス健康相談センター」へ連絡。  
その後はセンターの指示に従う（表紙参照）

## 《食事・宴会の配席、皿鉢料理の提供について》

※代表者（主催者、幹事）の連絡先の確認、記録保存

宴会利用者の名簿管理と体温チェックの推奨→代表者（主催者、幹事）が把握し、代表者による申告でも可とする

※箸も使い捨て等選択の余地を考慮

※密閉にならない様に換気に注意

構 成 (宿泊は、同居並びに 当日の行動履歴同一を前提)		食事会場 配席（留意事項） ※広めの会場を用意する (個室の場合も可能な限り同様に)		大皿料理（留意事項） ※多めの取り箸の準備 ※懐石タイプの提供方法を考慮 (回数を減らす工夫等)
宿泊食事	・個人	個室	対面配席可	・大皿料理の提供可
	・グループ（10名未満）	相席	対面配席可 ・他グループとの間隔に留意 ・パーテーション等の配慮	
	・一般団体 (企業、組織の団体等)	個室	対面配席可	・参加グループ毎の単位での 大皿料理の提供可
	・募集团体 (旅行会社によるツアー等)	相席	参加グループ毎の単位で対面配席可 ・グループ毎の間隔に留意 ・パーテーション等の配慮	
宴会	職場等、共有空間を共にする 時間が長い集い	円卓、長机とも対面配席可 (代表者（主催者、幹事）との十分な事前確認)		・グループ内での大皿料理の提供可
	各所より 一堂に会する集い	円卓、長机とも通常の配席より慎重に考慮 (代表者（主催者、幹事）との十分な事前協議)		・大皿料理～取り分け要 ・懐石タイプが望ましい