

宿泊施設等における新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）

群馬県旅館ホテル生活衛生同業組合
（公財）群馬県観光物産国際協会
（一社）群馬県温泉協会

2020年5月19日

目 次

1	ガイドラインのポイント	1
2	感染防止に向けた具体的な取組み	1
(1)	感染リスクの洗い出し	2
1)	接触感染リスク	
2)	飛沫感染リスク	
3	具体的な感染防止対策	2
(1)	換気の徹底	2
(2)	接触・飛沫感染を防止する各エリア・場面の共通事項	2
1)	留意すべき基本原則	
2)	各エリア・場面の共通事項	
(3)	各エリアごとの留意点	3
1)	入館時（ロビー等）	
2)	送迎時	
3)	チェックイン	
4)	エレベーター	
5)	客室	
6)	大浴場	
7)	食事関係	
8)	チェックアウト	
9)	清掃等の作業	
10)	トイレ（※感染リスクが比較的高いため留意）	
11)	従業員等の休憩スペース（※感染リスクが比較的高いため留意）	
4	従業員の感染予防対策	9
5	宿泊客の感染疑いの際の対応	10

宿泊施設等における新型コロナウイルス対応ガイドライン

令和2年5月19日

群馬県旅館ホテル生活衛生同業組合
(公財) 群馬県観光物産国際協会
(一社) 群馬県温泉協会

本ガイドラインは、令和2年5月15日付け群馬県新型コロナウイルス感染症対策本部本部長からの「社会経済活動の再開に向けた「感染症対策ガイドライン」の策定について」による要請を受け、群馬県内の宿泊施設等における新型コロナウイルス感染症の予防対策について定めるものである。

策定にあたっては、厚生労働省から発出された令和2年2月5日付けの「旅館等の宿泊施設における新型コロナウイルス感染症への対応について」の中で示された「留意事項」、5月14日に改正された政府の「新型コロナウイルス感染症に対する基本的対処方針」をはじめ、共に5月14日付けで策定された「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1版）（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）」「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）を参考とし、新型コロナウイルス感染症の予防対策を整理し取りまとめたものである。

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く。

1 ガイドラインのポイント

お客様が宿泊施設に到着し、お帰りになるまでの間のお客様の動線や従業員の動線等を考慮し、接触感染と飛沫感染のリスクの洗い出しを行い、その上で、お客様と従業員の感染リスクを低減させるための、具体的な感染予防対策を定める。

2 感染防止に向けた具体的な取組み

施設内には、不特定多数のお客様が一定の時間滞在されることから、集団感染のリスクが高いと考えられている3つの密（密閉・密集・密接）を回避することが重要であるとともに、新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である接触感染と飛沫感染のそれぞれについて、お客様と従業員の動線や接触場所などを洗い出し、そのリスクに対応した取組みを行う。

(1) 感染リスクの洗い出し

1) 接触感染リスク

① 複数の者が手指などで高頻度に接触する物の表面

- ・フロントカウンター、チェックインの際に使用する筆記用具、ロビー・レストランのテーブル・

椅子、メニュー、トング、・箸、パブリックスペースのトイレのドアノブ・トイレットペーパーホルダー、水栓レバー・蛇口、階段・エスカレーターの手すり、エレベーターのボタン、クロックカード、マイク、自動販売機 ほか

② 使用後の客室内の設備や備品など、手指などで接触する部位

- ・ドアノブ、テレビや空調のリモコン、電話、椅子・テーブル、筆記用具、スイッチ、トイレの水栓レバー・ペーパーホルダー・便座・蛇口、バスタブ・シャワーの取手、ドライヤー、客室備え付けの館内案内 ほか

③ 館内や客室から出されたゴミ

- ・ごみ箱に廃棄されたティッシュ、使用済みのアメニティグッズ など

④ お客様と従業員の間で、物品等を受け渡し等をする際

- ・ルームキー、クレジットカード、パスポート、紙幣・硬貨
- ・スーツケースやバッグ（手で持つ部分）

2) 飛沫感染リスク

① お客様同士あるいはお客様と従業員との至近距離での会話

② ビュッフェスタイルでの飲食の提供（従業員による料理の取り分け方式を除く。）

③ パブリックスペースのトイレやハンドドライヤーの使用

3 具体的な感染防止対策

(1) 換気の徹底

館内（客室・レストラン・宴会場・ロビーなど）の換気については、空気調和設備等の基準に適合するよう維持管理に努め、外気に触れる窓やドアがある場合は、定期的に空気の入れ替えを行い、こまめに換気に努める。

(2) 接触・飛沫感染を防止する各エリア・場面の共通事項

1) 留意すべき基本原則

- ① 従業員と宿泊客及び宿泊客同士の接触をできるだけ避け、対人距離を確保（できるだけ2mを目安に）
- ② 感染防止のための宿泊客の整理（チェックイン・アウト時に密にならないように対応）
- ③ ロビー、大浴場、食事処・レストラン等、多くの宿泊客が同時に利用する場所での感染防止
- ④ 入口及び施設内の手指の消毒設備の設置
- ⑤ マスクの着用（従業員及び宿泊者・入館者に対する周知）
- ⑥ 施設及び客室の換気
- ⑦ 施設内の定期的な消毒
- ⑧ 宿泊客への定期的な手洗い・消毒の要請

⑨ 従業員の毎日の体温測定、健康チェック

2) 各エリア・場面の共通事項

- ① 他人と共用する物品や手が頻繁に触れる箇所を工夫して最低限にする。
- ② 複数の人の手が触れる場所を定期的に消毒する。
- ③ 手や口が触れるようなもの（コップ、箸など）は、適切に洗浄及び消毒する又は使い捨てにするなど特段の対応を図る。
- ④ 人と人が対面する場所は、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飛沫感染を防止する。
- ⑤ ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- ⑥ 手洗いや手指消毒の徹底を図る。
- ⑦ 宿泊客や従業員がいつでも使えるようにアルコール液を施設内（客室、風呂、共用トイレ等）に設置する。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。

(3) 各エリアごとの留意点

1) 入館時（ロビー等）

- ① 新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、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。宿泊客から申し出があった場合は、同意を得た上で、速やかに保健所（帰国者・接触者相談センター）へ連絡し、その指示に従う。
- ② 入口及びロビー内に手指の消毒設備（アルコール等）を設置する。
- ③ 入館の際に手指の消毒を依頼する。

2) 送迎時

- ① 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する。

3) チェックイン

① チェックイン待ち

- ・間隔を空けた待ち位置の表示など、宿泊客同士の距離を保つ。
- ・客室でのチェックイン手続きに変更する 等

② チェックイン手続き

- ・フロントデスク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する。
- ・モバイルによるアプリチェックインを導入する 等

③ 宿泊カードの記入

- 「レジストレーションカード」への正確な記載と日本国内に住所を有しない外国人の場合は、その方の国籍と旅券番号を記載し、旅券の写しを保管する。
- 「健康管理に関するセルフチェックシート」等をチェックイン時に記入していただく等、宿泊者の健康状態をできるだけ把握するよう努める（業務に負担のない範囲で）。
- 万が一感染が発生した場合に備え、個人情報への取扱いに十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。
- 宿泊カードをオンライン化する。
- フロントデスク、筆記具等を頻繁に清拭消毒する 等

④ 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する。

⑤ 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を導入する。
- 返却されたルームキー・キーカードの消毒を徹底する 等

⑥ 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する。

4) エレベーター

① 操作ボタン等

- エレベーター内や押しボタンを頻繁に清拭消毒する。

② 他のお客様との同乗

- 重量センサーを調整する（少ない人数でブザーが鳴る）。
- エレベーター内が過密状態にならないよう乗車人数を制限する 等

5) 客室

① 部屋のドアの開閉

- ドアノブを清拭消毒する。

② 部屋の設備（※）への接触

- 客室清掃時に、消毒剤（洗剤・漂白剤等）を使って表面を清拭する。

※テレビ・空調のリモコン、金庫、部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓等

③ 部屋の備品（※）への接触

- ・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換。使用済アメニティは廃棄、館内用スリッパは使い捨てに変える又は消毒を徹底する 等

※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ等

④ 換気

- ・空調機を外気導入に設定する。
- ・一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請する 等

⑤ 家族等普段生活している人以外との相部屋

- ・同居者以外との相部屋の場合は、相手の同意を得ることに留意する。
また、団体旅行や修学旅行の場合、ツアー出発前に事前に参加者への確認を行うことを要請する。

6) 大浴場

① 入場人数を制限する。

② 更衣室

- ・ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒を行う。
- ・定期的にロッカーの清拭消毒を行う。
- ・浴場での貸しタオルを中止し、客室から清潔なタオルの持参を要請する 等

③ 浴室内

- ・備品等の清拭消毒を行う。
- ・浴室内の換気を強化する。
- ・浴室、浴槽内における対人距離の確保を要請する。
- ・浴室、浴槽内における会話を控えることを要請する 等

④ 化粧台

- ・ドライヤー等備品の清拭消毒、化粧品・ブラシ等は持参を要請する 等

⑤ 休憩室

- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で会話をしないようにする。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める。
- ・共有する物品（テーブル、いす等）は、定期的に消毒する。
- ・使用後の備品（ソファ、マッサージ機器、体重計等）の清拭消毒の協力を要請する。
- ・水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒を行う 等

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群馬県の施設使用制限に従い、感染防止対策としては以下のことに留意する。

① 宴会場

(宴会・会食)

- ・参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意する。
- ・従業員はマスクを着用する。
- ・お客様に食事開始までマスク着用を要請する。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場を遠慮していただく。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒を徹底する。
- ・座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒を徹底する。
- ・横並びでの着席を推奨する（座席レイアウトの変更）。
- ・宴会場の換気を強化する。
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請する。
- ・従業員とお客様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）。
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。または、従業員が取り分ける 等

(従業員の料理提供)

- ・従業員の衛生管理を徹底する。
- ・下膳と同時に料理提供をしない 等

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する。

② 食事処

(食事)

- ・お客様に食事開始までマスク着用を要請する。
- ・従業員はマスクを着用する。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場を遠慮していただく。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒を徹底する。
- ・利用の都度、備品等を清拭消毒する。
- ・横並びでの着席を推奨する。テーブルの間隔を広げる（座席レイアウトの変更）。
- ・参加人数、滞在時間を制限する。
- ・会場の換気を強化する。
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請する。
- ・従業員とお客様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）。
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。または、従業員が取り分ける 等

(従業員の料理提供)

- ・従業員の衛生管理を徹底する。
- ・下膳と同時に料理提供をしない 等

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する。
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒する。

③ 部屋食

(調理場 → パントリー → 客室への料理の運搬)

- ・運搬用機器の手に触れる部分を清拭消毒 する。

(客室内での料理の提供)

- ・横並びでの着席を推奨する。
- ・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。
- ・従業員はマスクを着用する。
- ・従業員とお客様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）。
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。または、従業員が取り分ける 等

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する。

(客室内で冷蔵庫から出した飲料を飲む)

- ・客室内のコップの交換、冷蔵庫内の飲料提供の中止、又は消毒を徹底した上で配置する。

④ ビュッフェ

- ・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する。
- ・ビュッフェ方式で食事を提供する場合には、料理を小皿に盛って提供する、従業員が料理を取り分ける、お客様一人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する。

(会場入り口での受付・案内)

- ・お客様に食事開始までマスク着用を要請する。
- ・従業員はマスクを着用する。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場を遠慮していただく。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒を徹底する。
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす

(食事)

- 横並びでの着席を推奨する(座席レイアウトの変更)。
- 入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意する。
- 使用したトレイを清拭消毒してから次のお客様に提供する。
- 自席で食事中以外(お客様のテーブル間の通行や移動等)のマスク着用を要請する。

(従業員によるビュッフェテーブルの料理の補充・入れ替え)

- 料理提供担当者の手指消毒を徹底する。

(ドリンクサーバーでの飲み物提供)

- ボタンやピッチャーの持ち手の清拭消毒を行う。または、従業員が手袋を着用の上注ぐ。

(食べ終わった食器類の下膳)

- 下膳担当者は、手指消毒をしてから清潔な食器や料理の補充・提供を行う。
- グループ毎に食事後のテーブル等を消毒する。

8) チェックアウト

① チェックアウト時の待ち列

- カード決済による非対面チェックアウト手続きを行う。

② ルームキーの返却

- フロントスタッフの手指消毒を徹底し、返却後のキーの消毒を行う。

③ 宿泊料金の支払い

- フロントデスク上にアクリル板等を設置する。または、カード決済による非対面チェックアウト手続きを行う。

9) 清掃等の作業

① 客室の布団上げ

- マスクを着用し、使用後のリネン類は、回収後に人が触れないように密閉保管する。

② 客室清掃

- 清掃時はマスク・使い捨て手袋を着用する。
- 使用した浴衣、室内スリッパ等はすべて洗濯・消毒済みのものと交換する。
- 使用済みタオルは、回収後に人が触れないように密閉保管し、洗濯・消毒する。
- ゴミはビニール袋で密閉して処理する。

③ 浴場清掃

- 浴室内の設備・備品を清拭消毒する。

- ・清掃時に換気し、完全に空気を入れ替える。
- ・脱衣室内の設備・備品を清拭消毒、ロッカー内部も清拭消毒する。
- ・使用済みタオルは密閉保管し、洗濯・消毒する。
- ・浴槽水等の消毒を徹底する。

④ 館内清掃

- ・市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃する。
- ・通常の清掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、始業後に清拭消毒することが重要であり、ドアノブやエレベーターのボタン、階段の手すり、フロントデスク、ロビー内の家具、共用パソコンなどは、定期的にアルコール消毒液で拭く。
- ・手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。
- ・自動販売機は自販機ボタン、取り出し口を頻繁に清拭消毒する。
- ・お客様用スリッパ等は使用後に清拭消毒する。または、使い捨てに変更する。

10) トイレ（※感染リスクが比較的高いため留意）

- ・便器内は、通常の清掃で良い。
- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- ・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。
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する。
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意する。

11) 従業員等の休憩スペース（※感染リスクが比較的高いため留意）

- ・使用する者はマスクを着用する。
- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにする。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める。
- ・共有する物品（テーブル、いす等）は、定期的に消毒する。
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをする。

4 従業員の感染予防対策

新型コロナウイルス感染症から従業員の健康と安全を守るため、マスク・アルコール消毒液・清掃用手袋・ゴーグルなど予防対策に必要な備品の確保・補充を行うことが重要であり、また、新型コロナウイルス感染症に関する最新の知見を共有し、施設をあげて感染予防対策を実施することが重要である。

なお、バックヤードや事務所等においても、館内と同様の感染予防対策を講じる必要がある。

- 1) 個人でできる健康管理（手洗い・うがいの敢行）の徹底
- 2) 個人でできる感染防止策（通勤時の咳エチケットやマスクの着用、対人距離の保持等）

- 3) 従業員の通用口にアルコール消毒液を設置するなど、手指消毒の徹底
- 4) 就業前・就業中の手洗い・うがい・消毒の徹底
- 5) 始業時の健康状態の確認（体温、諸症状の申告）※就業中の再チェックも検討
- 6) 感染リスク低減のため、常に一定の対人距離を確保
- 7) 責任者による体調がすぐれない従業員の適切な管理
- 8) 家族に感染者や感染が疑われる者がいる場合は、出勤を見合わせ、保健所や医師の指示に従い、勤務先と電話等により定期的に連絡をとる。

5 感染の疑われるお客様の対応

- 1) 万一、発熱や呼吸困難、けん怠感など、感染の疑われるお客様がいる場合、客室内でのマスクの着用をお願いする（同行者も同様）。
- 2) 事前に他のお客様と区分して待機する部屋等を決めておく。
- 3) 食事も客室にお届けし、他のお客様との接触を避ける。感染の疑われるお客様と対応する従業員も限定する。対応時にはマスクを着用する。
- 4) 保健所の「帰国者・接触者相談センター」に連絡し、感染の疑いのあるお客様の状況や症状を伝え、その後は保健所からの指示に従う。
- 5) 当日の宿泊者名簿を確認し、保健所への提出に備える。
- 6) 館内の他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う。