

新型コロナウイルス感染症対応マニュアル

(宿泊施設用：危機管理編)

目 次

1. 宿泊施設で行う感染防止対策	1p
2. 宿泊者に感染が疑われる症状が認められた場合	2p
3. 検査後、宿泊者に陽性反応が確認された場合	4p
4. 従業員またはその家族に感染が疑われる症状が認められた場合	6p
5. 初動に必要な体制	6p
参考1. 新型コロナウイルス感染症 医療相談窓口	8p

群馬県旅館ホテル生活衛生同業組合

2020年6月29日

新型コロナウイルス感染症対応マニュアル（宿泊施設用：危機管理編）

令和2年6月29日

群馬県旅館ホテル生活衛生同業組合

現在、宿泊施設においては、群馬県新型コロナウイルス感染症対策本部本部長から要請を受けて策定した感染症対策ガイドラインに基づき日々の感染防止対策に取り組んでいる。

このような中、社会経済活動が徐々に再開しつつあり、今後は全国からのお客様が県内の宿泊施設を御利用されることになる。

本マニュアルは、旅館、ホテルなどで新型コロナウイルス感染症を疑う宿泊者等が発生した場合の基本的な感染症対応を整理したものであり、宿泊施設において万が一の危機事案が発生した際の対策を講じる上で参考としていただくものである。

なお、本マニュアルは、最新の新型コロナウイルスの予防に係る最新の知見、宿泊客の要望、事業者側の受入れ環境等を踏まえて、必要な見直しを行っている。

1 宿泊施設で行う感染防止対策

宿泊施設は、日頃から「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等）に基づき、各施設の実情に合わせた具体的な対策を講じて、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図りながら営業していく必要がある。

特に、施設内で感染者が発生することを想定して、日頃から次の留意事項の実施を徹底し、万が一に備えた対処方法をシミュレーションしておくことが重要である。

配慮対象	留意事項
宿泊者	<ul style="list-style-type: none">• 宿泊者名簿への正確な記載の徹底• 体調に異変が生じた場合は、室内にとどまり、必ず施設側に申し出るよう依頼• 手洗いや咳エチケットについて協力依頼
従業員	<ul style="list-style-type: none">• 新型コロナウイルス感染症に関する情報共有

従業員	<ul style="list-style-type: none"> • 手洗い、手指消毒の徹底 • 宿泊者が頻繁に触れる箇所等を中心に消毒の徹底 • 咳エチケットの徹底 • 体調不良の場合は休む（自宅安静と適切なタイミングでの群馬県新型コロナウイルス感染症コールセンターへの相談及び施設責任者への状況報告等） • 3つの密を避ける行動 • 出勤時の体温測定と健康チェックと記録 • 勤務中の行動記録（宿泊者への対応を含めた接触歴等）
経営者 施設責任者	<ul style="list-style-type: none"> • 保健所等の関係機関と十分な連携 • 新型インフルエンザ等対策特別措置法等に基づく行政からの要請への協力 • 新型コロナウイルス感染症に関する情報収集 • 宿泊者及び従業員の安全確保対策 • 最悪の場合を想定した営業継続計画策定（従業員のシフトや役割分担） • 事案発生時の迅速かつ適切な連絡体制の確認 • 必要物品の手配（手洗い用石鹸、消毒液、マスク、使い捨て手袋 等） • 宿泊者へのサービス提供内容の記録と整理

2 宿泊者に感染が疑われる症状が認められた場合

(1) 群馬県新型コロナウイルス感染症コールセンターへの連絡

- 宿泊者から従業員に体調不良の申し出があり、新型コロナウイルス感染症が疑われる症状（※）のある場合は、施設責任者と情報を共有する。
- 施設責任者は、「くわしい症状」や「いつ頃から」を確認し、また、必要に応じて申出のあった宿泊者の体温を測定する。この際、内線電話を用いて申し出のあった宿泊者とやりとりするとよい。
（※）発熱、咳、強い倦怠感（だるさ、息苦しさ（呼吸困難））など
- 体温計を使いまわす場合は、必ず毎回アルコールで消毒する。
- その後、症状のある宿泊者の同意を得た上で、速やかに群馬県新型コロナウイルス感染症コールセンター（以下、コールセンター）へ連絡し、保健福祉事務所（保健所）等の指示を受ける。
- なお、症状のある宿泊者の受診等の対応については、宿泊者本人に電話に出ていただく必要がある。

(2) 感染が疑われる宿泊者への対応

- 飛沫による感染を防止するため、感染が疑われる宿泊者及び同室していた者には、マスク着用を求める。
(本人がマスクを持っていない場合には、施設側から提供する。)
※マスクの備蓄がない場合は、タオルやハンカチ、バンダナなどで口、鼻を覆うなどの対応をお願いします。
- 施設責任者は、感染が疑われる宿泊者に対して感染拡大予防の必要性を十分説明の上、レストラン、浴室等の利用を控え、他の宿泊者と接触しないよう個室での待機を依頼する。
- 感染が疑われる宿泊者に同室者がいる場合は、必要に応じて他室への移動と待機を依頼する。
- コールセンターに相談した結果、新型コロナウイルス感染の疑いがある場合には、保健所の指示を受けて近くの医療機関又は帰国者・接触者外来で受診することになる。
- この場合の交通手段として、自家用車以外に介護タクシーがある。
- 感染が疑われる宿泊者が部屋を出る時には、マスク着用と手指消毒をお願いするとともに、従業員はマスクを着用して、その宿泊者を見送り後に手指消毒を行う。
- 診察の結果、医師が新型コロナウイルス感染症を疑った場合は検体を採取して検査を行うため、感染が疑われる宿泊者は、症状により医療機関への入院や宿泊先個室での待機が必要となる。

(3) 従業員の対応

- 感染が疑われる宿泊者に対応する従業員をあらかじめ決めておくなど、役割分担を明確化することで対応する従業員の数を最小限にする。
- 感染が疑われる宿泊者に接触する場合は、当該宿泊者に感染症予防の必要性について説明した上で、使い捨てのマスク及び手袋を着用する。
- 使用後のマスク及び手袋はポリ袋に直接入れて、口を縛った上で、焼却する等適正な方法で廃棄する。
- その他、感染が疑われる宿泊者への接触は、内線電話を使用して交信するなど、できる限り直接接触しない対応を検討する。
- なお、感染が疑われる宿泊者と直接接触した後は、手洗い及びうがいを徹底する。
- また、従業員のうち高齢の方、糖尿病・慢性肺疾患・免疫不全などの基礎疾患のある方、妊婦の方などは、感染が疑われる宿泊者に対応するこ

とは避けるようにする。

(4) 保健所への協力（情報提供）

- ・保健所から接触者の状況等の調査協力の依頼があった場合は、感染の拡大防止を図る目的から接触した可能性のある宿泊者及び従業員に関する情報提供に応じる。

(5) 施設の消毒

- ・感染が疑われる宿泊者が利用した区域（客室、レストラン、エレベータ、廊下等）のうち手指が頻繁に接触する部分（ドアノブ、スイッチ類、手すり、洗面、便座、流水レバー等）を中心に保健所の指導を受けて消毒を実施する。
- ・消毒作業の際は、マスク及び使い捨て手袋を着用する。

[消毒方法]

①手指が頻繁に接触する部分

- ・アルコール消毒又は薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤で拭く。（漂白剤の場合はその後水拭きする。）
- ・家庭用塩素系漂白剤を使う場合は、主成分が次亜塩素酸ナトリウムであることを確認し、成分濃度に従って希釈する。
（消毒に使用する際の次亜塩素酸ナトリウム濃度は 0.05%に希釈する。元の製品濃度が 6%の場合、水 3L に製品を 25mL 入れると 0.05%になる。）

②トイレや洗面所

- ・専用のゴム手袋等を着用し、床面も含めて清掃・消毒を徹底する。

③食器類

- ・感染が疑われる宿泊者が使用した食器類は、下膳後にゴム手袋等をして洗剤等で洗浄し、消毒（熱湯、次亜塩素酸ナトリウム等）する。

④リネン・寝衣

- ・宿泊者自身にあらかじめ用意した大きなポリ袋に入れていただくか、マスク、ゴーグル、手袋、ガウン（使い捨て長エプロン）を用いて慎重にポリ袋に入れて回収し、その後は 通常の洗濯・洗浄を行う。なお、体液（下痢便、痰等）で汚染されたりネン・寝衣は、ポリ袋（二重にするとさらによい）に入れてそのまま廃棄してしまった方がよい。

⑤タオル・バスタオルなど

- ・リネン、寝衣と同様に対応する。
※感染の疑われる宿泊者が使用したりネン類は、保健所の指導のもと通常の洗濯・洗浄でかまわない。ただし、専門の事業者（指定洗濯

物取扱業者)に消毒を含めた洗濯を依頼することも可能であるので、利用する場合はあらかじめ保健所に相談しておく。

3 検査後、宿泊者に陽性反応が確認された場合

(1) 感染が疑われる宿泊者本人への連絡と医療機関等への移動

- 陽性反応が確定した場合、医療機関又は保健所から本人に連絡が入る。
- その後は、保健所の指示に従い医療機関等へ移動する。
※医療機関への移動手段については、保健所の指示に従う。
(自家用車以外の手段としては、介護タクシーの利用が考えられる。)

(2) 感染者の宿泊施設利用情報の探知

- 宿泊者の感染が退館後に判明した場合、保健所の調査に伴い感染者の利用情報が宿泊施設に提供される。

(3) 接触した従業員と他の宿泊者の健康確認

- 保健所の調査の結果、濃厚接触者と確認された者については、一定期間の自宅待機等を依頼する可能性があるため、保健所の指示に従って対応する。
※濃厚接触者とは：発症の2日前から、確定患者と同居あるいは長時間の接触(車内、航空機内等を含む)があった方、
確定患者と手で触れることのできる距離(目安として1メートル)で必要な感染予防策なしに15分間以上の接触があった方などをいう。

(4) 宿泊者の部屋などの消毒

- 宿泊者の退室後、その都度客室等の消毒を徹底しているが、ウイルスは付着残存していた場合、しばらく生存(長くて数日)する可能性がある。
- 感染が疑われる宿泊者を認めた段階において、念のため、使用した客室内に加えて館内の人の手が触れる場所は、速やかに再度消毒する。

(5) 報道等への対応

- 不特定多数の接触者が感染していたり、集団感染の広がりがある事例では、保健所と事業者で十分に調整の上、施設名が公表となる場合がある。
- 感染拡大防止の観点から施設名公表の協力を求められた場合や施設に対して取材があった場合に備えて、保健所や報道機関への対応方針を決めておく。

【マスコミの対応方針の例】

①対外的な対応窓口の一本化

- ・外部からの問い合わせは個々に対応せず、対応窓口を一本化する。

②情報の収集と集約

- ・情報発信のため、宿泊者への対応、従業員への対応、消毒など施設の感染防止対策を適切に実施した事実を整理しておく。
- ・なお、宿泊者等への説明は、県の発表内容を確認した上で、保健所の指導・助言のもと、適切に判断し、対応する。

4 従業員またはその家族に感染が疑われる症状が認められた場合

(1) 自宅待機

- ・新型コロナウイルス感染症の「疑わしい症状」がある従業員については、出勤させず、自宅待機させる。
※疑わしい症状がある場合は、出勤しないことをあらかじめ徹底しておく。（ご家族に症状がある場合も同様）

(2) コールセンターに相談

- ・宿泊者の場合と同様、コールセンターに連絡して指示に従う。
- ・検査の必要がないと判断された場合の対応（自宅待機等）についても、あらかじめ決めておく。

(陽性反応が確認された場合)

(3) 施設の消毒

- ・陽性となった従業員が担当する関係箇所を中心に消毒する。

(4) 陽性となった従業員と接触した従業員の健康確認

- ・保健所が行う接触者の状況等の調査に協力し、勤務中の行動記録をもとに陽性となった従業員に接触した従業員を特定するとともに、健康状態を確認する。

5 初動に必要な体制

(1) 二次被害の防止

- ・宿泊施設の利用者や従業員から感染者が出た場合、経営者を中心に迅速な対応が求められる。
- ・迅速な対応は、感染拡大や風評被害の防止、さらにはお客様の安心に繋

がる一方、不適切な情報の隠蔽は、結果的に今後の営業にかえって悪影響を及ぼすことを認識しておく必要がある。

- 特に、従業員が感染した場合は、施設の消毒、営業自粛の検討、予約されているお客様への連絡など、ある程度の想定準備が必要となる。
- 事案発生時は、様々な対応が求められるため、次表を参考にあらかじめ役割分担しておくなど、平時からの危機管理体制整備が重要である。

平時から確認しておくべき役割

	役割
総務管理	1 関係機関との連絡調整 2 施設内での感染拡大防止措置の指示・指導 ※消毒は保健所等の指導あり ※マスク、使い捨て手袋等着用の徹底 3 リネン類の取り扱い 4 従業員の健康チェック・出勤管理 5 感染拡大防止に向けた営業自粛等の協議 6 マスコミ対応（施設名公表の可否等） 7 宿泊者の移動手段確保（介護タクシー事業者の連絡先確認）
予約・フロント	1 お客様への対応 保健所の指導・助言を参考に、個別に判断 2 問い合わせへの対応（窓口一本化）
その他	1 風評被害への対応（従業員の安全） ※従業員及びその家族を含めケアが必要 2 旅行会社等への対応（信頼回復） 3 経営安定対策（営業維持）

参考1 新型コロナウイルス感染症 医療相談窓口

相談窓口	電話番号	受付時間等
群馬県新型コロナウイルス感染症コールセンター	0570-082-820	平日・休日問わず 9時～21時 上記以外の時間は診療相談 027-223-1111
前橋市保健所	027-220-1151	平日・休日問わず 8時30分～21時 上記以外の時間は 027-224-1111
高崎市保健所	【平日】 (受診相談) 027-381-6112 (一般相談) 027-381-6113、6114 【夜間休日】 027-381-6123	(受診相談) 平日 8時30分～21時 (一般相談) 平日 8時30分～17時15分 上記以外は夜間休日番号へ