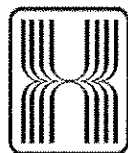


ホテル業における新型コロナウイルス感染症
感染拡大予防ガイドライン

初 版 2020. 5. 14



一般社団法人日本ホテル協会

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

令和 2 年 5 月 1 4 日
一般社団法人日本ホテル協会

本ガイドラインは、厚生労働省から発出された令和 2 年 2 月 5 日付の「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」、4 月 2 3 日付の「新型コロナウイルス感染症の軽症者等に係る宿泊療養のための宿泊施設確保業務マニュアル」、5 月 4 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」及び同日の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議で示された「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」の中の「新しい生活様式の実践例」等を踏まえ、これまでホテル業界が取り組んできた新型コロナウイルス感染症の予防対策をわかりやすく整理のうえ取りまとめました。

新型コロナウイルス感染症が終息するまでの間、ホテル業を営む方に本ガイドラインを活用いただき、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に向けた積極的な取組みをいただきたいと思います。

なお、本ガイドラインは、今後の新型コロナウイルス感染症の拡大状況や最新の同ウイルスの予防に係る専門家の知見等を踏まえて、必要な見直しを行ってまいります。

1. 本ガイドラインのポイント

お客様がホテルに到着し、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について示しています。

2. 感染防止に向けた具体的な取組み

ホテル内には、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が必要となります。

(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に注意が必要です。
 - ・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（ペン他）、ロビー・レストランのテーブル・椅子、メニュー、トング・菜箸、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、マイク他

- 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に注意が必要です。
 - ・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（ペン他）、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、客室内に備え付けの館内案内他

- ③館内や客室から出たごみの取扱いには十分注意が必要です。
 - ・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、物品等を受け渡しする時やお預かりする際に注意が必要です。
 - ・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) 飛沫感染のリスク

- ①お客様同士或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のハンドドライヤーの使用

(2) 具体的な取組み

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替えを行い、こまめな換気に努めましょう。

2) 接触感染の予防

複数の者が手指などで接触する機会の多い物の表面の消毒（※1）や器具に接触する手指の消毒（※2）を行うことが有効です。ホテル側で消毒液を設置するなどして、お客様には、館内に入る際、或いは、各店舗や会場に入る際に、手洗いやアルコール消毒をしていただくよう使用を促しましょう。パブリックスペースの洗面所に、手・指を消毒するアルコール消毒液と、メッセージカード等を設置して利用を促しましょう。

また、従業員は、サービスを開始する前の手洗いのみならず、感染予防の観点から、常に手指の消毒に心がけましょう。館内の清掃・消毒を行う際は、マスク及び手袋を着用し、終了後は手洗い・うがいを徹底しましょう。

※1 次亜塩素酸ナトリウム（0.05%）や消毒用エタノールが有効。
ただし、使用後のトイレは、次亜塩素酸ナトリウム（0.1%）、または、消毒用エタノール又は2-プロパノール（70%）による清拭（特にドアノブ、トイレットペーパーホルダー、水栓レバー、便座）を毎日実施することを推奨する。共有トイレのウォシュレットは、ノズルを清潔に管理できない場合は使用しないことが望ましい。

※2 速乾性手指消毒薬（アルコール（70%））が有効

①ロビー・フロント周りの消毒

- ・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（ペン他）、ソファ・椅子（特にひじ掛け部分）、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・便座、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他

②客室内の備品類等の消毒と取扱い

- ・ドアノブ、テレビや空調のリモコン、電話、椅子・テーブル、スイッチ、筆記用具（ペン他）、トイレの水栓レバー・ペーパーホルダー・蛇口、バスタブ・シャワーの取手、ドライヤー、客室内に備え付けの館内案内他
- ・ゴミ類の取扱い
ゴミは、ビニール袋に入れ、袋の口を閉じ密閉して処理

③レストラン内の備品等の消毒

- ・レストランのドアノブ、テーブル・椅子、メニューブック、テーブル上にセットされている備品や調味料入れ他

④宴会・会議場内の備品等の消毒

- ・宴会・会議場のドア、テーブル・椅子
- ・クローク（カウンター）、預かり札
- ・マイク他

上記③及び④で、ビュッフェ形式で飲食を提供する場合で、お客様が共同で使用する tong・箸やピッチャー等を用意している場合は、衛生管理を徹底し、頻りに tong 等を交換し感染リスクを低減させることが求められます。接触感染を積極的に防止する観点から、ホテル側のサービススタッフが料理等を取り分けする方法や、お客様がお料理をお取りいただく際にお客様に「手袋」を一人ずつ用意し、着用いただくなどの工夫も考えられます。

3) 飛沫感染の予防

ホテルにおける各種サービスは、お客様と対面して行うことが基本ですが、新型コロナウイルスの飛沫感染を予防するためには、人と人との

一定の距離※3をとることと、マスクを着用することが重要です。また、お客様についても、社会的距離の確保やマスクの着用を励行いただくことが必要です。

※3 厚生労働省から示された「新しい生活様式」の実践例
人と人との間隔はできるだけ2 m（最低1 m）空ける。

- ①ホテルに到着されるお客様や出発されるお客様の出迎えや見送りについては、お客様との一定の距離をとることが必要です。
- ②チェックイン・チェックアウト時等で、行列ができる場合には、一定の距離をとってお並びいただくよう誘導するか、受付順にカード等をお渡しし、ロビーなどでお待ちいただくなどの工夫が必要です。
- ③お客様へのご案内などは、お客様との一定の距離を保って行うことが必要です。チェックイン・チェックアウト時の受付など対面する場合には、飛沫感染のリスクを下げるために、お客様との間に、透明な間仕切り等を設置するなどの対応をとることも有効です。
- ④レストランの利用や宴会・会議場において、着席スタイルで飲食を提供する場合は、テーブルとテーブルの間の距離、一つのテーブルに着席できる人数、着席の仕方などについて、飛沫感染が予防できる一定の距離を保つよう工夫することが必要です。
- ⑤レストランや宴会・会議場において、buffeスタイルの飲食を提供する場合は、入場前にお客様に手洗いと手指の消毒を徹底いただくとともに、入場の際はマスクの着用をお願いすること、また、発熱、咳、風邪の症状などで体調がすぐれない方の入場はお断りすることを、前広に告知し、徹底することが重要です。
また、提供されている料理を保護するための措置（蓋でカバーする、サービススタッフが取り分けて提供するなど）を併せて講じることが有効です。

- ⑥エレベーターの利用に当たっては、エレベーター内が密集しないよう、お客様に注意を喚起するメッセージをエレベーター付近に掲示するなどの対応が必要です。エスカレーターについては、行列ができる場合には、距離をとってお並びいただくとともに、お乗りいただく際も間隔をあけていただくよう、お客様に協力をいただくことが必要です。
- ⑦喫煙室がある場合は、一定の時間に多くの方が利用されることが想定されますので、一度に入室できる定員を表示し、お客様に遵守いただくよう注意喚起しましょう。

4) 感染拡大予防に向けた宿泊客への対応

- ①「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、旅券の写しを保管しましょう。（旅館業法及び通達事項）
- ②「健康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ましょう。（業務に負担のない範囲で適宜実施）
- ③チェックイン時或いは客室にご案内の際などに、新型コロナウイルス感染症に関する情報提供を行うとともに、滞在中、発熱など体調に異変が生じた場合は、直ちにホテルの係まで申し出ていただくよう、お伝えしましょう。また、客室内にも同様のメッセージを置くなどの対応を行いましょう。
- ④客室内に「手洗い」及び「うがい」を励行いただくよう、感染予防のためのメッセージを掲出しましょう。
- ⑤宿泊者から体温計の貸し出しを求められた際は、衛生管理に留意の上で貸与するなど、宿泊者の健康管理に積極的に協力しましょう。

5) 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に、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す。また、新型コロナウイルス感染症に関する最新の知見や自社の感染予防対策について共有し、全社で感染予防対策を実施することが必要です。

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

- ①個人でできる健康管理（手洗い・うがいの励行）を徹底すること。
- ②通勤時には、咳エチケットやマスクの着用、対人距離の保持等について、個人でできる感染防止策をとること。
- ③従業員の通用口にアルコール消毒液を設置し、手指の消毒を行ってから入館すること。
- ④就業前・就業中の手洗い・うがい・消毒を徹底すること。
- ⑤始業時における健康状態の確認を行うこと。（体温チェック・諸症状の申告）（就業時間中の再チェックがあればなお良い）
- ⑥感染リスクを低減するため、常に一定の対人距離を保持すること。
- ⑦体調のすぐれない従業員は、直ちに部門長など責任者に連絡をとり、その指示に従うこと。
- 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、最寄の医療機関に連絡を入れ、その指示に従うこととし、会社には定期的に電話等により連絡をとること。

3. その他

一般社団法人日本ホテル協会では、本ガイドラインの他に、新型コロナウイルス感染症の国内発生及びその伝播の状況に鑑み、令和2年1月29日に、初版の「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」（暫定版）を作成いたしました。その後、政府から発出された各種通知を受けて、これまで、数次

の改正を行っております。

同マニュアルの中には、検疫の強化により 14 日間の待機要請を受けた者がホテルに宿泊する際の対応や、新型コロナウイルス感染症の疑いがある者が館内で発生した場合の対応などを取りまとめております。

以上