

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2版) GoToトラベル事業対応

2020年12月10日

監修：高知県 食品・衛生課

2020年5月14日付 観光庁 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

2020年6月8日付 高知県旅館ホテル生活衛生同業組合 第1版

本第2版については、GoToトラベル事業への対応要件を加えて、現時点において必要と考えられる対策を例示したものであり、参考資料として活用いただき、各施設それぞれの実情に合わせた具体的な対策を講じていただきますようご案内いたします

※第1版との比較部分に青下線

①清掃と消毒のプロセスは特に留意

②主な感染経路である飛沫感染・接触感染について、従業員・家族・宿泊客の動線や接触を考慮して、リスクに応じた対策を検討する

飛沫感染・・・換気の状態、人との距離、話をする場所を考慮し対策を講じる
食事の際等、マスクを外す場面での注意喚起

接触感染・・・他者と共有する物品、手の触れる場所と頻度に注意

高頻度接触部位と考えられる箇所・・・カウンター、テーブル、いす背もたれ、
ドアノブ、電気スイッチ類、電話、テレビ・空調のリモコン、パソコン、
タッチパネル、蛇口、手すり、エレベーター、共用トイレ等

③従業員・宿泊客の中に無症状感染者がいる可能性があるため防止策を考慮

日頃からの健康対策・体調管理・体調チェック、体温測定、マスク、手洗い、手指消毒の徹底

※情報収集は常に行ってください。高知県庁 食品衛生課HP

<https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/131901/2020020300063.html>

宿泊客の感染疑いの際の対応

《対応について別添1、2参照(6.7ページ)》

- ・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(同行者も同様)
- ・本人、同行者もマスク着用の上、上記客室で待機し、部屋から出ないよう依頼
- ・食事も客室に届け、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、別添3の機関の指示に従う《8ページ参照》

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
- ・従業員家族等の場合、上記HPの県内検査協力医療機関での検査も考えられるが、
宿泊施設の対応として別添3の機関へ報告し指示に従うこと《8ページ参照》

GoToトラベル事業必須参加条件

感染発生時に備え、各施設毎の対応マニュアルを整備→上記URLを確認→週末・夜間を含め別添3の機関の指示に従う体制を確立しておき、従業員全員に周知徹底しておく

◀ 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

※ 「G o T o」マークはG o T oトラベル事業必須参加条件
(参加していない施設も対応されることが望ましい)

※ 「◇」マークの項目については今後の検討項目として提示

◆送迎時	<ul style="list-style-type: none"> 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 乗車全員マスク着用、換気徹底、ゆとりある座席確保
◆宿泊客受入・準備 (清掃・消毒)	
受入準備	<p>G o t o・事前^に実施している感染防止対策をHP等対外的に公表または施設内に掲示(宿泊施設として旅行者が順守すべき事項を周知)◀ 9ページ参照 ▶</p> <p>G o t o・共有スペース等の消毒・換気の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> 人と人が対面する場所(フロントデスク等)の亚克力板、透明ビニールカーテンなどで遮蔽 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(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) また、健康状態の自己申告の依頼も考慮◀ 5ページ参照 ▶ 適正な個所へ手指消毒設備の設置 <p>G o t o予約時にチェックインの際に旅行者が順守すべき事項や、修学旅行等、団体旅行については着実な感染防止対策が講じられることを前提に適切に旅行が実施されるべきことを周知徹底する ◀ 9ページ参照 ▶</p>
客室 (その他/ カラオケルーム 喫茶室、娯楽室 喫煙室 等)	<ul style="list-style-type: none"> 共通個所・・・1ページ高頻度接触部位 他に座椅子、座布団、ゴミ箱、案内冊子等 宿泊客用スリッパ等は使用後清拭消毒、又、使い捨てに変更 コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換 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
トイレ・浴場 (感染リスクが 比較的高いと 考えられる)	<ul style="list-style-type: none"> 浴場設備・備品、ドライヤー、ロッカー内部 等 常時換気に留意。便器内は、通常の清掃で良い トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する 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 使用済アメニティは廃棄
事務所や 休憩スペース (リスク高)	<ul style="list-style-type: none"> 入室使用する際はマスク着用、入退室前後に手洗いの徹底 共有部分の消毒、換気の徹底 一度に休憩する人数を減らし、対面での食事や会話は避ける ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する
ゴ ミ	<ul style="list-style-type: none"> 特に利用者の残したゴミの扱いには注意して廃棄

◆入館時	(チェックイン)	Goto・宿泊客全員の検温と本人確認 <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊客同士の接触を避け、間隔を空けた待ち位置の表示 ・筆記用具、鍵等の清拭消毒等の徹底 ・入館の際に手指の消毒を依頼する、<u>マスク着用のチェック</u> ・万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の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 ・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"> ◇モバイルによるプリチェックインの導入 等 ◇宿泊カードのオンライン化 ◇生体認証やモバイル端末によるキーレスシステム導入
	(団体旅行や修学旅行受入時の対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・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
◆館内・客室案内		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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"> ◇重量センサーの調整 (少ない人数でブザーが鳴る)
◆大浴場		Goto・三密対策の徹底 <p>(入場人数の制限、空いている時間帯の案内、分散入浴の案内、浴室、浴槽内、休憩室における対人距離の確保、会話を控えることを要請、等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴場で不特定多数の方が触れる可能性がある置き貸しタオルの中止、客室から清潔なタオルの持参を要請 ・化粧品・ブラシ等は持参を要請 等
◆食事関係	※アレルギー対応に細心の注意	Goto・食事の際の三密を回避 <p>(換気・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) 《 5ページ参照 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請 ・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) ・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
	(ビュッフェ) ※アレルギー対応に細心の注意	Goto・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、スタッフが料理を取り分ける、宿泊客ひとりひとりに取分け用のトングやお箸・手袋等を使用してもらう等、考慮する <ul style="list-style-type: none"> ・ビュッフェ方式をセットメニューでの提供に変更を検討 ・使用済トングは回収・消毒し、その他共用する物の消毒を徹底 (ドリンクサーバーでの飲み物提供等) ・ボタンやピッチャーの持ち手の清拭消毒、スタッフが手袋を着用の上注ぐ
◆チェックアウト		<ul style="list-style-type: none"> ・チェックアウト時の待ち列ができない様に留意 ・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 ・現金、カード類の受け渡しに<u>トレイ</u>等を利用 (使用毎消毒)

◀ 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。 **G o t o 対応の場合、全員検温と本人確認必須**

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たことで、対面の聞き取りを減らす工夫

（例①） 宿泊者台帳

到着日	出発日	御部屋番号	宴会場	
御名前			年齢	体温 度・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	体温 度・症状 有 無
同伴者氏名			年齢	体温 度・症状 有 無
同伴者氏名			年齢	体温 度・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②） 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ございます）

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. 体温 度
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

《食事・宴会の配席、料理の提供について》

配席について

- ※密閉にならない様に換気に注意
- ※人数制限、時間制限等も考慮
- ※広めの会場を用意➡代表者（主催者、幹事）と配席について十分な事前協議が必要
 個室の場合も可能な限り同様
 他グループとの間隔に留意
 円卓、長机とも通常の配席より慎重に考慮
 修学旅行等はスクール形式の配席も考慮
- ※対面、横並びともパーティション等の配慮

注：第1版では、団体・個人に分類して「同一行動履歴」を基準に皿鉢料理の対応、相席・対面可能な場合等を明記。既に各施設において、それぞれの対応がなされており、宿泊客の希望も多様化している為、今回、第2版では削除。

料理について

- ※ビュッフェについては3ページに記載
- ※箸も使い捨て等、選択できるよう考慮
- ※大皿料理～取り分けが望ましい。取り分けない場合は多めの取り箸の準備
- ※懐石タイプは提供方法を考慮。配膳の回数を減らす、料理の説明を文書化する等
- ※朝食などは弁当スタイル対応で各部屋での食事方式

宴会・懇親会（宿泊なし）の場合

- ※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



【 結果報告書 】 チェック（報告）依頼文 例

宿泊施設における「新型コロナウイルス」感染防止ガイドラインに基づき、ご利用者の体温チェック又は体調チェックのうえ、下記結果報告書の提出をお願いいたします。
 お預かりいたしました内容・個人情報に関しましては弊社内において慎重に取扱いさせていただきます。

また、事態に応じ関係機関へ提出をいたします際には代表者(ご報告者)様までご連絡させていただきます。

ご利用日	令和 年 月 日			
ご利用者名 (団体名)				
ご利用 総人数	名	ご利用者 名簿	有 ・ 無	
結果報告	検温 チェック	名	体調 チェック	名
代表者氏名 (ご報告者)			連絡先 (TEL)	
ご住所				

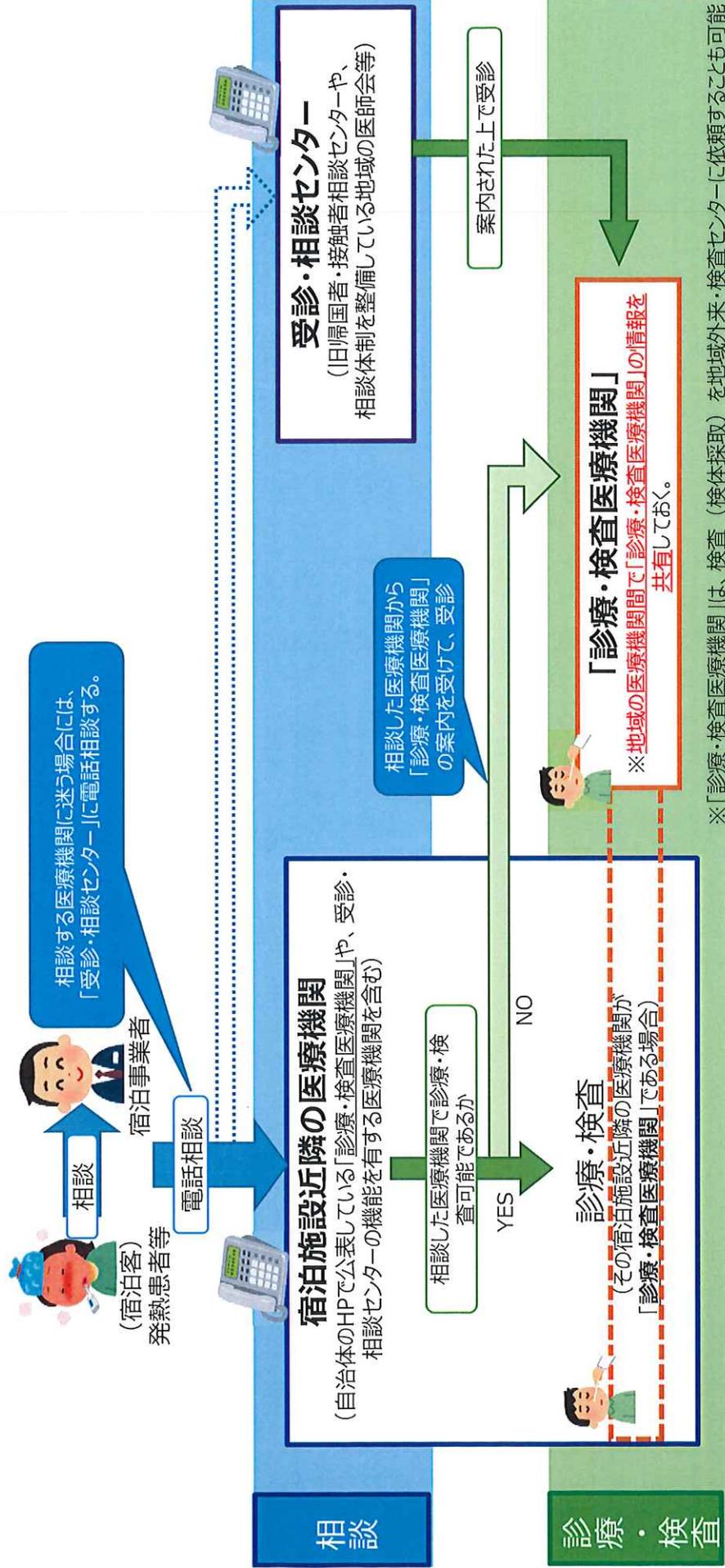
発熱等の症状のある方の相談・受診の流れ（宿泊事業者向け）

<宿泊事業者の対応>

- 宿泊客に発熱等の症状が生じた場合には、**まずは宿泊施設近隣の医療機関に、電話相談**すること。
- 相談する医療機関に迷う場合には、「**受診・相談センター（注1）**」に**相談**すること。

<都道府県等や地域の医療関係者の対応>

- 宿泊事業者や発熱患者等から相談を受けた際に、適切な医療機関を速やかに案内できるよう、「**診療・検査医療機関（注2）**」と**その対応時間等を、地域の医療機関や「受診・相談センター」間で随時、情報共有**。
- その上で、地域の医師会等とも協議・合意の上、「**診療・検査医療機関**」を公表する場合は、**自治体のホームページ等とその医療機関と対応可能時間等を公表する**等、患者が円滑に医療機関に受診できるよう更なる方策を講じる。



Q 1. 宿泊客が発熱や感冒症状などがある場合、どのように対処したらよいでしょうか。



本人の同意を得た上で、宿泊施設近隣の医療機関や受診・相談センターに連絡し、その指示に従ってください。なお、当該宿泊客が医療機関を受診するよう指示を受けた場合であっても、当該宿泊客を医療機関まで送迎する必要はありません。受診者自身が自家用車等を利用して医療機関へ向かうことになっています。公共交通機関の利用は可能な限り避け、やむを得ず利用する場合にはマスク着用等の感染防止策の徹底をお願いします。地域によっては、そのような症状のある方のための搬送サービスを提供する事業者もあるため、お困りの際は最寄りの受診・相談センター、保健所にお問い合わせ下さい。

↓ 宿泊客が宿泊施設近隣の医療機関や受診・相談センターへの連絡などの協力を拒む場合は？また医療機関等への連絡後は具体的な対応は？

Go To トラベルのご利用に当たっての遵守事項において、Go To トラベル利用者には、宿泊施設近隣の医療機関等の指示を仰ぎ、従業員の指示に従うことについて、あらかじめ同意いただいております。発熱や感冒症状などがある宿泊客がいらっしゃった場合には、まずは宿泊施設近隣の医療機関等に連絡いただき、指示に従って、他の宿泊客と区分した客室に待機いただく、あるいは宿泊施設への滞在を見合わせて、当該医療機関等を受診いただくなど必要な措置をお取りいただくこととなります。

↓ 宿泊中の客が新型コロナウイルス感染症の検査を受診し、陽性と判明した場合は？

新型コロナウイルス感染者から、ウイルスがうつる可能性がある期間（発症2日前から 入院等をした日まで）に接触のあった方々について、関係性、接触の程度などについて、**保健所が調査（積極的疫学調査）**を行い、個別に濃厚接触者に該当するかどうか判断します。宿泊者名簿を確認して関係者をリスト化して提供するなど保健所による積極的疫学調査に協力してください。

↓ 従業員が濃厚接触者に該当する場合は？

濃厚接触者と判断された場合は、保健所の指示に従ってください。濃厚接触者は、感染している可能性があることから、感染した方と接触した後14日間は、健康状態に注意を払い（健康観察）、不要不急の外出は控えていただきます。

↓ 従業員が濃厚接触者に該当しない場合は？

引き続き就業させて構いませんが、健康状態に注意を払い、毎日の検温を実施してください。

↓ 従業員が新型コロナウイルス感染症の検査を受診し、陽性と判明した場合、どのように対処したらよいのか？

新型コロナウイルス感染者から、ウイルスがうつる可能性がある期間（発症2日前から入院等をした日まで）に接触のあった方々について、関係性、接触の程度などについて、保健所が調査（積極的疫学調査）を行い、個別に濃厚接触者に該当するかどうか判断します。保健所による積極的疫学調査に協力してください。館内施設については、保健所の指示に従い、速やかに消毒を実施してください。

Q 2. 宿泊客が新型コロナウイルス感染症の陽性と判明した場合、当該客の同室者に対してはどのように対処したらよいでしょうか？



マスク着用をお願いし、客室内で待機し外出しないよう依頼してください。保健所が濃厚接触者と判断した場合には、保健所がその後の指示（検査の受診や行動制限）を出します。



当該客が使用した客室や館内施設及び設備に関してどのように対処したらよいのか。

客室をはじめ、当該客の動線にあたる高頻度接触部位については、保健所の指示に従い、必要に応じて消毒用エタノールや次亜塩素酸ナトリウム液等を使用して消毒を実施してください。（共同施設は可能な限り共用中止）具体的な消毒方法については、『新型コロナウイルス感染症に対する感染管理（2020年6月2日改訂 国立感染症研究所、国立国際医療研究センター 国際感染症センター）』を参考にして、保健所と相談してください。

Q 3. 宿泊客や従業員が新型コロナウイルス感染症の陽性と判明した場合、営業を休止する必要があるのでしょうか。



保健所の指示にもよりますが、一律に営業を休止する必要はありません。宿泊施設等における感染の発生状況や、消毒の状況などをふまえて、ご判断ください。



宿泊客の感染が判明したため営業を休止した。営業を再開するにあたり、感染防止対策の点で気をつけるべきことはなにか。

保健所の指示を踏まえるとともに、「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）」を遵守いただくようお願いいたします。

Q 4. 宿泊客や従業員が新型コロナウイルス感染症の陽性と判明した場合、Go To トラベル事業の支援対象外になりますか。



Go To トラベル参加に当たっての遵守事項が守られているかどうかの確認をさせていただいた上で、不備があれば是正の指導をさせていただきますこととなります。その上で、仮に不正などが発覚した場合には、本事業の参加事業者登録の取消しを行うこととなります。

《 高知県HP 》

新型コロナウイルス感染症にかかる相談窓口について

(公開日 2020年05月26日)

県民のみなさまへ

高知県と高知市は、新型コロナウイルス感染症に関する相談に対応するため、専用の電話相談窓口【新型コロナウイルス健康相談センター】を令和2年2月4日(火)から設置し、県民のみなさまからの相談に対応しています。新型コロナウイルス感染症の典型的な症状や予防についてお知りになりたい方、息苦しさ(呼吸困難)、強いだるさ(倦怠感)、高熱等の強い症状の見られる方や比較的軽い風邪の症状が続く方など、新型コロナウイルス感染症について疑問や不安がある方は、新型コロナウイルス健康相談センターにご相談ください。

【新型コロナウイルス健康相談センター】

【電話番号】 088-823-9300

【受付時間】 9時から21時(平日・土日祝日)

なお、新型コロナウイルス健康相談センターは、新型コロナウイルス感染症が疑われる方を適切に医療につなぐための「帰国者・接触者相談センター」の機能を兼ねています。

※新型コロナウイルス感染症が疑われる方に、医療機関(帰国者・接触者外来)

で適切に診療を受けていただくため、可能な限り平日9時から17時までにおかけいただきますようお願いします。

上記受付時間以外で、発熱や呼吸器症状があり、新型コロナウイルス感染症が疑われる方で、夜間・緊急に医療機関での対応を要すると見込まれる方は、(1)又は(2)まで連絡をお願いします。担当者から折り返しご連絡いたします。

比較的症状が安定している方につきましては、翌朝の9時以降にご相談していただきますようご協力をお願いします。

(1)高知市にお住まいの方：088-822-0577(高知市保健所)

(2)高知市以外にお住まいの方：088-823-1111(高知県庁代表)

新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安

(参考：2020年5月8日付厚生労働省事務連絡)

1 相談・受診の前に心がけていただきたいこと

- 発熱等の風邪症状が見られるときは、学校や会社を休み外出を控える
- 発熱等の風邪症状が見られたら、毎日体温を測定して記録しておく
- 基礎疾患(持病)をお持ちの方で症状に変化がある方、新型コロナウイルス

旅行者の皆様 へのお願い

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、旅行者の皆様にも順守していただきたい事項をご案内いたします。

- 旅行前には、検温等の体調チェックを実施し、発熱がある場合や風邪症状がみられる場合には、旅行を控えてください。
また、接触確認アプリを積極的にご利用ください。
- 旅行中には、「新しい旅のエチケット」を実施ください。
三密が発生する場や施設等には行かない、利用しない。
大声を出すような行為もお控えください。
- 検温、本人確認、三密対策はじめ、その他感染予防に関する従業員の指示にご協力ください。
ご協力いただけない場合、GoToトラベルキャンペーンの利用が認められない場合があります。
- 若者の団体旅行、重症化しやすい高齢者の団体旅行、大人数の宴会を伴う旅行は、お控えください。
(※ただし、修学旅行・教育旅行などのように着実な感染防止対策を講じた旅行の場合を除きます。)

