

新型コロナウイルス感染症 対応マニュアル (宿泊施設用)

目 次

- | | |
|------------------------------------|------|
| 1. 新型コロナウイルスの特性を知ろう | 2 P |
| 2. 宿泊施設で日頃から気を付けること | 4 P |
| 3. お客様に感染が疑われる症状が認められたら | 18 P |
| 4. 検査後、お客様に陽性反応が確認されたら | 22 P |
| 5. 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ら | 25 P |
| 6. 初動に必要な体制 | 26 P |
| 7. 新型コロナウイルス感染症対策に関する主な相談窓口 | 28 P |

令和 2 年 5 月（第 2 版）

岐阜県観光国際局

〇はじめに

このマニュアルは、旅館、ホテルなどの宿泊事業者向けに新型コロナウイルス感染症の基本的な対応をとりまとめたものです。

「いざというときに具体的に何をすべきかわからない」という多くの現場からの声を受け、日頃からの予防方法、自社の施設において宿泊者、従業員又はその家族に感染が疑われる症状が出た場合など、岐阜県内で発生した事案を踏まえ迅速に対応すべきポイントを、できるだけわかりやすく整理しました。

今回の新型コロナウイルス感染症の流行動向は予想が困難であるとともに、ウイルスの性質、ヒトからヒトへの感染性、確実な診断や治療方法等、不明な点が多いことも事実です。本書はあくまで現時点のものであり、今後とも、必要に応じて追記・修正し改良をしてまいります。

できる限り多くの観光事業者の皆様にご覧いただき、岐阜県における、危機事案発生時のおもてなしの質の向上の参考にしていただきたいと思います。

岐阜県観光国際局

※主に、以下を参考に作成しました。

- ・厚生労働省通知「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」（健感発0205第1号・薬生衛発0205第1号）
- ・岐阜県健康福祉部ホームページ「新型コロナウイルス感染症について」
- ・岐阜県内での事案（感染者訪問）の関係者からのヒアリング
- ・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「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」

○ 新型コロナウイルス感染症とは、コロナウイルスによる感染症のうち、令和2年1月に中華人民共和国から世界保健機関(WHO)に対して、ヒトに伝染する能力を有することが新たに報告されたウイルスによる感染症です。

発熱やのどの痛み、咳が長引くこと（1週間前後）が多く、強いだるさ（倦怠感）を訴える人が多いことが特徴です。約8割は軽症で自然治癒しますが、2割は1週間以降に急速に悪化して重症化し、約5%は人工呼吸や体外循環(ECMO)などの集中治療を要する状態となり、死亡する事例もあります。また、無症状の方も含め、感染すると重症度に関わらず半数以上の方が肺炎を発症します。すなわち新型コロナウイルス感染症は新型コロナウイルス肺炎と言ってもよい疾患で、インフルエンザより重い病気であることを正しく認識して、冷静に対応しましょう。

【疑わしい症状】

以下の症状がある方はすぐに帰国者・接触者相談センター（11P）にご相談下さい。

- (1) 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いずれかがある方
- (2) 重症化しやすい方（※）や妊婦の方で、発熱や咳などの比較的軽い風邪の症状がある方
 - ※高齢者、糖尿病・心不全・呼吸器疾患（肺気腫、慢性気管支炎、気管支喘息等の慢性疾患）の基礎疾患がある方、透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤を用いている方
- (3) 上記以外の方で発熱や咳など比較的軽い風邪の症状が続く方

※症状が4日以上続く場合は必ずご相談下さい。また、症状には個人差がありますので、強い症状と思われる方や、解熱剤などを飲み続けなければならない方はすぐにご相談下さい。

- 新型コロナウイルスは**飛沫（ひまつ）感染と接触感染**によりうつるといわれています。

飛沫感染 (ひまつ かんせん)	感染者の飛沫（ひまつ：くしゃみ、せき、つばなど）と一緒にウイルスが放出され、2m 以内の至近距離にいる他の人がそのウイルスを口や鼻などから吸い込んで感染します。
接触感染	感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で回りの不特定多数の方が手に触れる環境表面(ドアノブ、手すり、つり革など)に触れるとウイルスが付きます。他の人がそれを触るとウイルスが手に付着し、その手で自身の口や鼻、眼を触るとそれぞれの粘膜から感染します。

そのため、感染者の飛沫を吸い込まないための予防（マスク）、接触感染を防ぐ手洗いが非常に大切です。特に不特定多数の方が触った物（ドアノブ、手すり、つり革など）に触った後は、口や鼻、眼に触らない様にするとともに、アルコール手指消毒薬の使用か、流水とせっけんで手洗いをして、手指衛生を行いましょう。

(1) 感染予防の徹底（常日頃からの備え）

施設における**感染予防対策は、お客様や従業員を守る上で最も重要**です。日頃の仕事を通じて、正しい清掃・消毒方法を習慣化することが大切です。また、施設内でのお客様への注意喚起も必要です。

予防対策	注 意 点
手指の衛生	流水と石鹼による丁寧な手洗いを行う（アルコール手指消毒剤を使用するのも有効） お客様に対する手指消毒もすすめる トイレなどで共用のタオルを使用しない
施設の清掃・消毒	十分な清掃をした上で、多数の人が頻繁に触れるところ＝高頻度接触環境表面を清掃・消毒（消毒用アルコール製剤、次亜塩素酸ナトリウムも有効） ◎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、使用量の目安に従って薄めて使ってください。（目安となる濃度 0.05%） ◎消毒の重点対象：人の手が触れるところ 1. パブリックスペース（エレベーター、ドアノブ、フロントデスク、テーブル、椅子の背もたれ、手すり他） 2. 客室内（リモコン、ドアノブ、テーブル、電気のスイッチ、スタンド、電話、タッチパネル、蛇口、金庫、座卓、座椅子、座布団、押し入れ、冷蔵庫、トイレ、流水レバー、ドライヤー他） 3. 飲食スペース（テーブル、椅子、メニューブック、呼び出しベル、水差し、爪楊枝入れ、調味料入れ他） 4. 共同トイレ（ドアノブ、流水レバー他） 5. 共同浴場（ドアノブ、ロッカー、セキュリティロック、ドライヤー、飲料サービス機器のボタン、テーブル、椅子他） 6. その他サービススペース（マッサージ、売店、自動販

	<p>売機のボタンと取り出し口、遊戯設備のボタン、スイッチ他)</p> <p>7. 貸出器具</p> <p>8. 送迎バス</p>
健康管理	<p>従業員の健康チェックを行う（必要に応じ検温）</p> <p>体調が悪い場合は自己申告して適切に休養できる環境整備</p>
咳エチケット	<p>咳がでる場合はマスクの着用。マスクがない場合はハンカチ・ティッシュや袖口で口・鼻を覆う</p>
営業継続計画 リスクマネジメント	<p>[経営者が意識すること]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 迅速な情報共有・意思決定ができる体制 2. 最悪の場合を想定した営業継続計画策定 3. 必要な消毒備品の備蓄 4. 定期的な従業員への教育・訓練の実施

！ 感染症対策 へのご協力をお願いします

新型コロナウイルスを含む感染症対策の基本は、「手洗い」や「マスクの着用を含む咳エチケット」です。

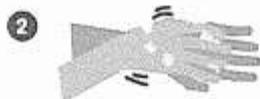
①手洗い

正しい手の洗い方

手洗いの
前に
・爪は短く切っておきましょう
・時計や指輪は外しておきましょう



① 流水でよく手をぬらした後、石けんをつけ、手のひらをよくこすります。



② 手の甲をのぼすようにこすります。



③ 指先・爪の間を念入りにこすります。



④ 指の間を洗います。



⑤ 親指と手のひらをねじり洗います。



⑥ 手首も忘れずに洗います。

石けんで洗い終わったら、十分に水で流し、清潔なタオルやペーパータオルでよく拭き取って乾かします。

②咳エチケット

3つの咳エチケット

電車や職場、学校など人が集まるところでやろう



× 何もせずに咳やくしゃみをする



× 咳やくしゃみを手でおさえる



○ マスクを着用する（口・鼻を覆う）



○ ティッシュ・ハンカチで口・鼻を覆う



○ 袖で口・鼻を覆う

正しいマスクの着用



① 鼻と口の両方を確実に覆う



② ゴムひもを耳にかける



③ 隙間がないよう鼻まで覆う

首相官邸
Prime Minister's Office of Japan

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

厚労省

検索



(2) 業務上の配慮（国内で新型コロナウイルスが発生している時期）

※令和2年5月25日時点では、ここから対応してください。

国内で発生が確認された場合、行政機関の対応方針も踏まえ、

感染拡大防止

対策を徹底して行う必要があります。

万が一施設内で発生した場合を想定し、対応方法についてあらかじめシミュレーションしておくことが大切です。

配慮内容	注 意 点
お客様	<ol style="list-style-type: none">1. 宿泊名簿への正確な記載を徹底2. 体調に異変が生じた場合は必ず施設側に申し出ていただく（チェックイン時説明）3. マスクの着用をお願いする4. 来館時や食事の際など、定期的な手指消毒等の徹底をお願いする
従業員	<ol style="list-style-type: none">1. 新型コロナウイルス感染症に関する情報共有 ※感染が疑われる場合の対応2. 手洗・手指消毒の徹底3. 高頻度接触環境表面（4P）の消毒の徹底4. マスク着用の徹底5. 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受診及びその状況報告と記録）6. 密閉空間での集会、不特定多数の方との対面接触は控える（海外渡航も自粛）7. 勤務シフトの見える化（勤務者確認）8. 出勤時の体温と症状がないことの確認と記録9. 基礎疾患を有する従業員の配置への配慮（接客業務からの配置換え等）
営業継続計画 リスクマネジメント	[経営者が意識すること]

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感染症防止対策責任者の選任 2. 新型コロナウイルス感染症に関する情報収集 3. お客様・従業員の安全確保対策 4. 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・役割分担) 5. 事案発生時の迅速かつ適切な連絡体制の確認 6. 報道された内容の把握 (正しい情報かどうか)
--	--

【エリア、場面ごとの具体的な感染防止対策】

①留意すべき基本原則

- ・ **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、感染拡大防止策**を取ってください。
- ・ 共有スペースでの「3密」解消のために、施設の状況に応じて宿泊予約人数の制限や客室定員の制限をしてください。また、国内の感染状況によっては、利用者の地域制限を行うことも検討してください。
- ・ **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（できれば2m、最低1m）**してください。
- ・ 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は、可能な限り宿泊者別の時間設定を行うなど、利用者をコントロールしてください。
- ・ ナイトクラブやカラオケ、卓球等、これまでクラスター発生の経験がある施設と同種の施設は、「3密」の状態を生じさせないよう、特に注意を

払ってください。また、各業界団体が作成したガイドラインを基に感染防止対策を徹底してください。

- ・ 入口及び施設内（客室、風呂、共用トイレ等）に手指の消毒設備を設置してください。
- ・ 施設及び客室の換気を行ってください。（複数の窓開けによる通気の良い換気や自動ドアの常時開放、換気扇の常時稼働、換気装置つきエアコンの使用等で積極的な換気を行ってください。）
- ・ マージャン牌など不特定多数のお客様が使用する物品の貸出サービスは中止するか、重点的に消毒をしてください。
- ・ お客様に対してポスターや放送等で、館内での感染拡大防止対策（客室以外でのマスク着用、丁寧かつ頻繁な手指消毒の徹底、トイレ使用後は蓋を閉めた後で流すこと等）を呼びかけてください。

②エリア・場面ごとの留意点

エリア・場面	留意点
共通事項	<ul style="list-style-type: none">・ 手や口が触れるようなもの（コップや箸など）は、適切に洗浄及び消毒するか、使い捨てにするなど特段の対応を図る・ 人と人が対面する場面では、距離を保つ（できれば2 m、最低1 m）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

	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニフォームや衣服は毎日洗濯又は交換
入館時（ロビー等）	<ul style="list-style-type: none"> ・入口及びロビー内に手指の消毒設備を設置 ・入館の際に手指の消毒を依頼
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 ・利用客が密集しないよう、人数を制限して運行
チェックイン	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員と宿泊客、又は宿泊客同士の密接や接触、飛沫感染をできる限り避けましょう <p>（対応例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・間隔をあけた（できれば2 m、最低1 m）待ち位置の表示 ・客室でのチェックイン手続きに変更 ・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 ・オンラインでのチェックインシステムの導入 ・宿泊カードのオンライン化 ・フロントデスク、筆記具等の頻繁な清拭消毒 ・館内・客室案内の簡略化（文書配布や動画紹介） ・ルームキーやキーカードの代替として、生体認証やモバイル端末によるキーレスシステムの導入

	<ul style="list-style-type: none"> ・団体旅行客のチェックインは代表者がまとめて行い、その他の参加者も分散待機 など
エレベーター	<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）など、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
客室	<ul style="list-style-type: none"> ・コップ、給水、湯のみ等は消毒済みのものと交換 ・館内用スリッパは使い捨てを使用又は消毒を徹底 ・空調機を外気導入に設定又は、お客様に一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請するなど、客室の換気を促進 ・冷蔵庫内飲料提供の中止又は消毒を徹底した上での配置
大浴場	<ul style="list-style-type: none"> ・入場人数の制限 ・浴場での貸しタオルを中止し、お客様に客室からの清潔なタオルの持参を要請 ・お客様に浴室、浴槽内における対人距離を確保し、会話を控えることを要請 ・お客様に化粧品やブラシ等を持参することを要請 ・一度に休憩する人数を減らし、お客様には対面で会話をしないよう要請

	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室内と休憩スペースは、常時換気するよう努める
<p>宴会場・食事処 (宴会・会食)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の状況に応じて、利用者数や滞在時間を通常よりも制限するとともに、利用者同士の席の間隔を確保 (できるだけ2 m、最低1 m) ・お客様に食事前までマスクを着用することを要請 ・座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、終了後の消毒を徹底 ・横並び着席の推奨 ・お客様にお酌や盃の回し飲みは控えるよう要請 ・料理説明の簡略化(メモによる説明等) ・鍋料理は一人鍋、刺身盛りは一人盛り等に極力変更、 又は従業員による取り分けを実施 ・下膳と同時に料理提供をしない
<p>部屋食</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・横並び着席の推奨 ・客室入室後、手指消毒をしてから配膳 ・客室への入室回数の減少(可能な限り一度に料理を提供) ・料理説明の簡略化(メモによる説明等) ・鍋料理は一人鍋、刺身盛りは一人盛り等に極力変更、 又は従業員による取り分けを実施

<p>ビュッフェ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の状況に応じて、利用者数や滞在時間を通常よりも制限するとともに、利用者同士の席の間隔を確保 (できるだけ2 m、最低1 m) ・ビュッフェではなく、セットメニューでの提供に替えることを検討 ・ビュッフェ方式で食事を提供する場合は、トング類の共用防止を徹底(予め料理を小皿に盛る、スタッフが料理を取り分ける、お客様一人一人に専用の取り分け用トングやお箸を提供する等) ・お客様に食事中以外(食事前、食事を追加するための移動等)にマスクを着用することを要請 ・横並び着席の推奨 ・使用済みトレイの清拭消毒の徹底 ・ドリンクサーバーのボタンやピッチャーの持ち手の消毒、又は、従業員による提供(手袋着用)
<p>チェックアウト</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員と宿泊客、又は宿泊客同士の密接や接触、飛沫感染をできる限り避けましょう <p>(対応例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・間隔をあけた(できれば2 m、最低1 m)待ち位置の表示

	<ul style="list-style-type: none"> ・カード決済による非対面チェックアウト手続き ・返却されたルームキーやキーカードの消毒徹底 ・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
清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用 ・使用後の浴衣、室内スリッパは全て洗濯・消毒済みのものと交換（スリッパは使い捨てへの変更も検討） ・使用後のリネン類、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 ・ゴミはビニール袋で密閉して処理 ・浴室は清掃時に換気し、完全に空気を入れ替え
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・感染リスクが比較的高いと考えられるため、特に感染拡大防止を徹底することが必要 <p>(対応内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの蓋を閉めてから汚物を流すよう表示 ・常時換気をオンにするなど換気に留意 ・ペーパータオルの設置、又は個人用にタオルを準備 ・ハンドドライヤーや共通のタオルの利用を禁止 ・便器内は通常清掃が良い

従業員等の休憩スペース	<ul style="list-style-type: none">・感染リスクが比較的高いと考えられるため、特に感染拡大防止を徹底することが必要 <p>(対応内容)</p> <ul style="list-style-type: none">・休憩スペースは常時換気・一度に休憩する人数を減らし、対面での食事や会話をしないように徹底・共有物品（テーブル、椅子等）は定期的に消毒・入退室の前後に手洗いを徹底する
-------------	--

参 考 ご家族に新型コロナウイルス感染が疑われる場合 家庭内でご注意いただきたいこと～8つのポイント～（厚生労働省）

ご家族に新型コロナウイルス感染が疑われる場合 家庭内でご注意いただきたいこと ～8つのポイント～

（一般社団法人日本環境感染学会とりまとめを一部改変）令和2年3月1日版

部屋を分けましょう

- ◆ **個室にしましょう。** 食事や寝るときも別室としてください。
 - ・子どもがいる方、部屋数が少ない場合など、部屋を分けられない場合には、少なくとも2m以上の距離を保ったり、仕切りやカーテンなどを設置することをお薦めします。
 - ・寝るときは頭の位置を互い違いになるようにしましょう。
- ◆ **ご本人は極力部屋から出ないようにしましょう。**
トイレ、バスルームなど共有スペースの利用は最小限にしましょう。

感染者のお世話はできるだけ限られた方で。

- ◆ 心臓、肺、腎臓に持病のある方、糖尿病の方、免疫の低下した方、妊婦の方などが感染者のお世話をするのは避けてください。

マスクをつけましょう

- ◆ 使用したマスクは他の部屋に持ち出さないでください。
- ◆ マスクの表面には触れないようにしてください。マスクを外す際には、ゴムやひもをつまんで外しましょう。
- ◆ マスクを外した後は必ず石鹸で手を洗いましょう。
（アルコール手指消毒剤でも可）

※マスクが汚れたときは、すぐに新しい清潔な乾燥マスクと交換。

※マスクがないときなどに咳やくしゃみをする際は、ティッシュ等で口と鼻を覆う。

こまめに手を洗いましょう

- ◆ こまめに石鹸で手を洗いましょう、アルコール消毒をしましょう。洗っていない手で目や鼻、口などを触らないようにしてください。

換気をしましょう

- ◆ 定期的に換気してください。共有スペースや他の部屋も窓を開け放しにするなど換気しましょう。

手で触れる共有部分を消毒しましょう

- ◆ 共用部分（ドアの取っ手、ノブ、ベッド柵など）は、薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤で拭いた後、水拭きしましょう。
 - ・物に付着したウイルスはしばらく生存します。
 - ・家庭用塩素系漂白剤は、主成分が次亜塩素酸ナトリウムであることを確認し、使用量の目安に従って薄めて使ってください（目安となる濃度は0.05%です（製品の濃度が6%の場合、水3Lに液を25mlです。））。
- ◆ トイレや洗面所は、通常の家庭用洗剤ですすぎ、家庭用消毒剤でこまめに消毒しましょう。
 - ・タオル、衣類、食器、箸・スプーンなどは、通常の洗濯や洗浄でかまいません。
 - ・感染者の使用したものを分けて洗う必要はありません。
- ◆ 洗浄前のものを共用しないようにしてください。
 - ・特にタオルは、トイレ、洗面所、キッチンなどでは共用しないように注意しましょう。

汚れたりネン、衣服を洗濯しましょう

- ◆ 体液で汚れた衣服、リネンを取り扱う際は、手袋とマスクをつけ、一般的な家庭用洗剤で洗濯し完全に乾かしてください。
 - ・糞便からウイルスが検出されることがあります。

ゴミは密閉して捨てましょう

- ◆ 鼻をかんだティッシュはすぐにビニール袋に入れ、室外に出すときは密閉して捨ててください。その後は直ちに石鹸で手を洗いましょう。

- ご本人は外出を避けて下さい。
- ご家族、同居されている方も熱を測るなど、健康観察をし、不要不急の外出は避け、特に咳や発熱などの症状があるときには、職場などに行かないでください。

(1) 帰国者・接触者相談センターへの連絡

お客様から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（2P）がある場合は、内線電話を用いて「くわしい症状」「いつ頃から」を確認して施設責任者の方と情報共有をしてください。必要に応じて体温計で体温を測ってください。

※体温計を使いまわす場合は必ず毎回アルコールで消毒をしてください。

その後、**症状のある宿泊者の同意を得た上で、速やかに「帰国者・接触者相談センター」へ連絡**し、保健所等の指示を受けてください。

【帰国者・接触者相談センター】

※24時間（ただし、平日9時～17時以外は電話呼び出し対応）

- ・岐阜保健所 058-380-3004
- ・西濃保健所 0584-73-1111（内線273）
- ・関保健所 0575-33-4011（内線360）
- ・可茂保健所 0574-25-3111（内線358）
- ・東濃保健所 0572-23-1111（内線361）
- ・恵那保健所 0573-26-1111（内線258）
- ・飛騨保健所 0577-33-1111（内線309）
- ・岐阜市保健所 058-252-7191
- ・岐阜県庁保健医療課 058-272-8860

相談の結果、新型コロナウイルス感染の疑いがある場合には、「帰国者・接触者外来」が紹介されますので、**帰国者・接触者相談センターの指示に従って受診**することになります。**部屋を出るときに、必ずお客様のマスク着用と手指消毒を確認するとともに、従業員も同様にマスク着用、お客様を見送った後の手指消毒を行います。**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います。それまでの間、感染が疑われる宿



泊者は、症状により医療機関での待機（入院の場合も含む）や、宿泊先個室での待機が必要となります。（この点も帰国者・接触者相談センターとご相談ください）

（２）宿泊者への待機依頼



宿泊先での待機となった場合、感染が疑われる宿泊者に対し、感染拡大の予防の必要性を十分説明し、**施設内の他施設（レストラン、浴場など）の利用を禁止していただき、他の宿泊者と接触しないよう個室での待機を依頼してください。**この際、お客様が不安を感じられていますので、電話での声かけなどに配慮しましょう。

同室者がいれば他室への移動と待機を依頼してください。

（３）マスク着用の依頼



感染が疑われる宿泊者及び同室していた方には、部屋から外に出る際はマスクの着用と手指衛生を求めてください。

（本人が持参していない場合はマスクを施設側から提供してください）

※マスクの備蓄がない場合はタオルやハンカチで口、鼻を覆うなどの対応をお願いしてください。（６P）

（４）従業員の対応（接客）



対応する従業員はあらかじめ指名しておくなど、その数は極力限定し、対応してください。

感染が疑われる宿泊者に接触する場合は、**マスクを着用**し、感染が疑われる宿泊者から離れた場合は、手指衛生を確実に行ってください。

使用後のマスクは再利用せず必ず廃棄してください。廃棄箱にはビニールをかけておき、廃棄箱からごみを出す際にはそれを使い捨て手袋で処理するようにしてください。

※その他、感染が疑われる宿泊者への接触は、できる限り内線電話を

使用して交信するなど、お客様に失礼にならない程度に、できるだけ直接接しない対応をご検討ください。

※また、心臓、肺、腎臓に持病のある方、糖尿病の方、免疫の低下した方、妊婦の方などが接客するのは避けてください。(2 P)

(5) 保健所への協力(情報提供)

保健所から求めがあった場合は、接触者の状況等の調査に協力願います。

[協力事項の例]

- ・接触した可能性のある宿泊者及び従業員の情報提供(体調も含め確認)など ※調査は感染の拡大防止を目的に行うものです。

(6) 施設の消毒

マスク及び使い捨て手袋を着用し消毒を行ってください。

感染が疑われる宿泊者が利用した区域(客室、レストラン・食堂、エレベーター、廊下等) **のうち手指が頻繁に接触する箇所** ; **高頻度接触環境表面**(ドアノブ、スイッチ類、手すり、洗面、便座、流水レバー等)を中心に実施してください。

[消毒方法](10 P)

○高頻度接触環境表面

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いてください。(漂白剤の場合はその後水拭きをしてください)

- ・物に付着したウイルスはしばらく生存(長くて数日)します。
- ・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、使用量の目安に従って薄めて使ってください。(目安となる濃度0.05%)

※製品によって次亜塩素酸ナトリウム濃度が異なりますので

注意してください。例:製品濃度が6%の場合、水3Lに原液を25mLです。

○トイレや洗面所

通常の清掃を実施徹底してください。

○食器、箸、スプーンは通常の場合と同様の下膳、その後の洗浄で構いません。

○リネン・寝衣などは使用者自身にあらかじめ用意した大きなビニール袋に入れていただくか、マスク、ゴーグル、手袋、ガウンを用いて慎重にビニール袋に入れて回収し、その後は通常の洗濯・洗浄を行ってください。なお、明らかに体液で汚染されたリネン・寝衣はビニール袋に入れてそのまま破棄してください。

○タオル・バスタオルなど

リネン・寝衣と同様に対応願います。

※専門事業者に「消毒」を依頼することも可能です。この場合、あらかじめ取り扱い事業者を確認してください。

※これらの対応も保健所の指示に従ってください。

具体的手法は、「感染症法に基づく消毒・滅菌の手引き」（厚生労働省健康局結核感染症課）、「新型コロナウイルスに関するQ & A（一般の方向け）」（厚生労働省ホームページ）を参考に実施してください。

(1) 本人への連絡と医療機関への移動

- ・ 陽性が確定した場合、基本的に主治医から本人に連絡が入ります。
- ・ その後は保健所の指示に従い医療機関へ移動します。
※医療機関への移動手段については保健所の指示に従ってください。

(2) 接触した従業員と他の宿泊者の健康確認

- ・ 保健所の指示に従い、当該宿泊者に接触した従業員及び他の宿泊者を特定するとともに、従業員には2週間の健康観察（体温やその他症状の有無の確認など）を行ってください。従業員を闇雲に業務から外し、自宅待機にする必要はありません。このあたりの判断は接触した状況にもよりますので、保健所の指示にしたがってください。
- ・ 濃厚接触者の場合は、感染の有無を判断するPCR検査の対象となります。保健所の指示に従ってください。
- ・ 「濃厚接触者」とみなされた場合は少なくともPCR検査結果が判明するまでは出勤しないよう、要請を行う場合があります。

※「濃厚接触者」とは

患者に発症日以降に接触した方のうち、同居又は長時間の接触があった方、対面で会話することが可能な距離（お互いに手を伸ばせば届く、およそ2メートル）で必要な感染予防策なし（マスク着用なし）で接触があった方です。

(3) 宿泊者の部屋などの消毒

- ・ 使用した客室等は、速やかにマスク及び使い捨て手袋を着用し消毒を行ってください。

- ・ 消毒ポイントは13P（6）と同様です。
 ※布団、シーツについては汚染状況や材質等をみて消毒効果の高いものを選びます。（蒸気、熱湯、塩素剤他）

（4）他のお客様への説明

- ・罹患されたお客様への対応により、他のお客様にも影響を及ぼす場合があるため、宿泊されている他のお客様への説明が必要と考えられます。
- ・また、添乗員等が同行するツアーについても、旅行社への説明が必要と考えられます。
- ・ **施設として適切に実施した事実を伝えるなど状況に応じて判断**してください。
- ・ これらも保健所の指導も受けながら慎重に対応してください。
 ※地域への影響も想定し、観光協会等への連絡も必要と考えられます。
 ※ツアーが複数の都道府県を經由している場合は、都道府県の記者発表の内容を踏まえ対応することとなります（要注意）。

（5）旅行社への説明（ツアーの場合）

- ・今後のツアーに影響を及ぼす場合があるため、旅行社への説明が必要と考えられます。
- ・ **施設として適切に実施した事実を伝えるなど状況に応じて判断**してください。

旅行区分	お客様	旅行社
個人	○	—
個人（旅行社経由）	○	△
団体（旅行社ツアー）	○	○

○：要説明、△：必要に応じて説明

（6）報道の対応

- ・ **基本的に都道府県が発生状況を発表します。**
- ・ 国の基本方針を踏まえ公表内容は検討されます。

- ・なお、お客様等への説明は、都道府県の発表内容を確認した上で保健所の指導のもと、適切に判断し、対応してください。
- ・陽性が確認された方が発生した場合、報道機関からの取材がある可能性もあります。
- ・**個人情報の保護に配慮し、都道府県の記者発表内容を踏まえ対応**することとなります。
- ・あらかじめ、対応窓口を決め、一元的に対応することが望ましいと考えられます。
- ・その際に備え、**マスコミ対応方針を決定**しておいてください。
- ・**なお、感染されたお客様・従業員を差別しないように配慮してください。悪いのは感染者の心がけではなく、ウイルスであり、感染者は被害者であることをあらかじめ共通認識願います。**

【マスコミ対応方針例】

・**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、すべて対応窓口に一本化することを従業員全体に徹底してください。

・**情報の収集と集約**

適切な情報発信を行うため、宿泊者への対応、従業員への対応、消毒などを適切に実施した事実を整理してください。

(1) 従業員又はその家族に症状があったら

- ・従業員から、本人または家族に新型コロナウイルスへの感染が疑われる症状の申し出があった場合や、感染が疑われる宿泊者に接触した可能性があり発熱など体調不良の申し出があった場合、

宿泊者の場合と同様、帰国者・接触者相談センター(11P)に連絡して指示に従ってください。

(2) 自宅待機

- ・ **帰国者・接触者相談センターの指示があるまでは自宅待機**させます。
- ・ ご家族に症状がある場合も同様に、保健所の指示があるまで従業員を自宅待機させることが感染拡大を防ぐことにつながります。
- ・ なお、これらの対応もすべて保健所の指示に従ってください。

(3) 施設の消毒

- ・ **マスク及び使い捨て手袋を着用し消毒を行ってください。**

(4) 当該従業員と接触した従業員の健康確認

- ・ 当該従業員に**接触した従業員を特定**するとともに、**健康状態を確認**してください。
- ・ **症状がある場合は帰国者・接触者相談センター(11P)に連絡して指示に従ってください。**
- ・ なお、これらの対応もすべて保健所の指示に従ってください。

(5) 他のお客様への説明：16P(4)と同様です。

(6) 旅行社への説明：16P(5)と同様です。

(7) 報道の対応：16P(6)と同様です。

○ 2次被害の防止

帰国者・接触者外来（医療機関）で新型コロナウイルスの感染が確認された場合や、感染者が宿泊施設を利用したことが判明した場合、経営者を中心に迅速な対応が求められます。

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ります。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すべきです。

特に、施設従業員が感染した場合は営業停止、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です。

事案発生時は様々な対応が求められるため、あらかじめ役割分担しておくなど、危機管理体制の整備が重要です。

繰り返しになりますが、**感染されたお客様・従業員を差別しないように配慮してください。悪いのは感染者の心がけではなく、ウイルスであり、感染者は被害者であることをあらかじめ共通認識願います。**

役割	確認事項
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徹底 3. リネン類の取り扱い 4. 従業員の健康チェック 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）
予約・フロント	1. お客様への対応（予約者含む）

	<p>※事案の説明と健康状態確認</p> <p>2. お問い合わせへの対応（窓口1本化）</p>
その他	<p>1. 地域住民への説明（地域理解）</p> <p>2. 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必要</p> <p>3. 旅行社等への対応（信頼回復）</p> <p>4. 経営安定対策（営業維持） ※金融機関・行政機関の支援制度確認</p>

(1) 全般に関してどこに相談して良いか分からない場合

設置場所	相談時間
県民総合相談窓口 058-272-8198	平日 8:30~17:15

(2) 新型コロナウイルス感染症が疑われる症状（2P）がある場合

設置場所	相談時間
【帰国者・接触者相談センター】 岐阜保健所 058-380-3004 西濃保健所 0584-73-1111（内線 273） 関保健所 0575-33-4011（内線 360） 可茂保健所 0574-25-3111（内線 358） 東濃保健所 0572-23-1111（内線 361） 恵那保健所 0573-26-1111（内線 258） 飛騨保健所 0577-33-1111（内線 309） 岐阜市保健所 058-252-0393	※24時間 （平日9:00~17:00 以外は電話呼び出し対 応）

<お客様が外国人の方の場合の相談窓口>

基本的に国内旅行者と同様の対応となりますが、JNTO（日本政府観光局）の外国人旅行者専用のコールセンターもご活用ください。

- ・電 話 050-3816-2787
- ・対応日時 対応時間 365日、24時間
- ・対応言語 英語、中国語、韓国語、日本語
- ・対応範囲 緊急時案内（病気・事故・新型コロナウイルスの問合せ）

(3) 新型コロナウイルス感染症対策に関する相談窓口（平常時）

設置場所	相談時間
各保健所 岐阜保健所 058-380-3004 西濃保健所 0584-73-1111（内線 273） 関保健所 0575-33-4011（内線 360） 可茂保健所 0574-25-3111（内線 358） 東濃保健所 0572-23-1111（内線 361） 恵那保健所 0573-26-1111（内線 258） 飛騨保健所 0577-33-1111（内線 309） 岐阜市市民健康センター 中市民 058-252-0632 南市民 058-271-8010 北市民 058-232-7681	平日 9：00～17：00
県保健医療課 058-272-8860 岐阜市保健所 058-252-0393	毎日 9：00～21：00
厚生労働省（コールセンター）03-3595-2756	毎日 9：00～21：00

(4) 本マニュアルに関するお問い合わせ

設置場所	相談時間
県観光企画課 058-272-1111（内線 3059）	平日 8：30～17：15