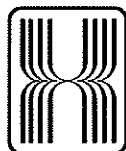


ホテル業における新型コロナウイルス感染症  
感染拡大予防ガイドライン

初 版	2020. 5. 14
一部改訂	2020. 12. 24
一部改訂	2021. 11. 22
一部改訂	2022. 12. 6



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

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23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、5月14日に「ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大防止ガイドライン」を策定・公表いたしました。

その後、9月11日付の内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室から出された「11月末までの催物の開催制限等について」や11月11日付の「寒冷な場面における感染予防対策の徹底等について」等に記載された内容を踏まえ、令和2年12月24日付で一部改訂を行い、また、令和3年7月下旬から9月の初旬にかけて感染力の強いデルタ株の出現で急激に新規感染者数が増加したため、今後の新たな変異株の出現に備え、政府が示している「変異株に対する感染対策」（マスク着用・手洗い・密の回避）を徹底するため、令和3年11月22日付で、本ガイドラインを一部改訂いたしました。更に、令和4年9月8日に変更された「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」により、感染防止対策と社会経済活動の両立をより強固に推進していくこととされたため、平時への移行プロセスとして、本ガイドラインを令和4年12月6日付で一部改訂を行いました。

新型コロナウイルス感染症が収束するまでの間、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と社会活動の両立に向けた積極的な取り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、飛沫感染・エアロゾル感染リスクと接触感染リスクの洗い出しと、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。

また、入館時に検温を行うことや、手指の消毒を行っていただくことを基本としています。

### (1)感染リスクの洗い出し

#### 1)飛沫感染・エアロゾル感染のリスク

- ①お客様同士或いはお客様と従業員、従業員同士の至近距離での会話は注意が必要です。
- ②換気が不十分であったり、密集した室内での長時間の滞在は注意が必要です。

#### 2)接触感染のリスク

- ①複数の者が手指などで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・箸、パブリックスペースのトイレのドアノブ・トイレ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)具体的な取組み

### 1) 飛沫感染・エアロゾル感染の予防

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・エアロゾル感染を予防するためには、人と人との適切な距離を保つことと、正しくマスクを着用することが有効です。

なお、病気や障害等でマスク着用が困難な方もいらっしゃるため、そうした申し出があった場合には、個別の事情をお伺いした上で、差別等が生じないよう十分配慮するとともに、適切な感染対策を講じるよう努めましょう。

※厚生労働省HP「マスクの着用について」を参照下さい。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html)

着席して飲食する場合は、1mの対人距離を確保することを基本とし、それが難しい場合はパーティションを設置しましょう。(日常的に接している家族や知人等の少人数の同一グループ、介助者同席の高齢者・乳幼児・障害者等が同席する場合は除きます。)

マスクを着用していない場合で、場面に応じた対人距離を確保できない時は会話を控えること、また、大声での会話は控えていただくよう注意喚起しましょう。

ホテルは、法令に定められた機械換気が義務付けられているため、一般的には良い換気状態が維持されていますが、換気状況の確認にCO2モニター等を活用し、適切な換気に努めましょう。

※新型コロナウイルス感染症対策分科会「感染拡大防止のための効果的な換気について」を参照する。

[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki\\_teigen.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki_teigen.pdf)

①レストランや宴会・会議場において、着席スタイル（カウンターテーブルも含む）で飲食を提供する場合は、1mの対人距離を確保することを基本とし、それが難しい場合はパーティションを設置しましょう。（日常的に接している家族や知人等の少人数の同一グループ、介助者同席の高齢者・乳幼児・障害者等が同席する場合は除きます。）

②レストランや宴会・会議場においては、入場前にお客様に手指の消毒を徹底いただくとともに、飲食時に会話する場合はマスクを着用するよう要請しましょう。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お知らせし、徹底することが重要です。

③buffeスタイルの飲食で、お客様自身が料理をお取りになる際は、事前に必ず手指を消毒いただき、マスクを着用いただくよう要請しましょう。

④宴会場等で立食スタイルの宴会を行う際は、人の密集を防止するために、会場内にテーブルを散らして設置することが有効です。また、適切な距離の確保を依頼するとともに、歓談時にはマスクの着用を呼びかけるなどの対策を行うことで感染リスクを下げるすることができます。

⑤喫煙室がある場合は換気を徹底するとともに、会話は控えていただくようお客様に注意喚起しましょう。

## 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や器具に接触する手指の消毒を行うことが有効です。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、手洗いまたは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、就業開始時など適時、手洗いまたは手指消毒を実施しましょう。館内の清掃を行う際は、ゴミはビニール袋に密閉して処理し、終了後は手洗いを徹底しましょう。

※消毒方法については、厚生労働省 HP の「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」等を参照。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html)

#### 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

#### 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

buffetスタイルの飲食提供で、お客様がトングや菜箸等を使用して料理をお取りいただく場合は、料理テーブル周りに手指の消毒用のアルコールを設置し、事前に手指を消毒していただくことが有効です。

### 3. 感染が疑われる宿泊者等への対応

宿泊者等から発熱や体調不良の申し出があった場合には、ホテルが所在する都道府県の有症状の際の対応に関する HP を利用者に案内するとともに、必要に応じて各都道府県が設置する「受診・相談センター」を案内しましょう。

各都道府県の受診・相談センターの連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html)

また、訪日外国人旅行者等の多言語対応が必要な利用者の場合には、ホテルが所在する都道府県の外国人用相談窓口をご案内しましょう。

「各都道府県の外国人用相談窓口」の連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

<https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html>

※「各都道府県の外国人用相談窓口」の開設時間外は「厚生労働省新型コロナウイルス感染症相談窓口」を案内しましょう。

「厚生労働省新型コロナウイルス感染症相談窓口」の連絡先等は以下厚生労働省HPを参照。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_15161.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15161.html)

#### 4. 従業員の感染予防対策と感染が疑われる場合の対応

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・休憩室等においても、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、体温測定）を徹底すること。
- ②通勤時には、場面に応じたマスクの着用、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、手指の消毒を行い、かつ、非接触型体温測定器などで体温を計測した後に入館すること。
- ④就業前・就業中の手洗いまたは手指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体調がすぐれない場合は出勤を見合わせ、部門長などの指示に従うこと。  
会社には定期的に電話等により連絡をとること。
- ⑦家族の感染などにより、感染が疑われる場合は、出勤を見合わせ、部門長など責任者に連絡し、その指示に従うこと。

- ⑧出勤後に感染が疑われる症状が出た場合は、マスクを着用させた上で直ちに帰宅させ、検査を促す。
- ⑨有症状者のうち、65歳未満の重症化リスクの少ない者であって、症状が軽いまたは無症状の場合は、発熱外来を受診する前に、検査キットによるセルフチェックを行い、陽性の場合は健康フォローアップセンターに登録すること。
- ⑩健康観察期間中に体調変化があった場合は、健康フォローアップセンターに連絡すること。
- ⑪有症状者のうち、重症化リスクのある者（妊婦や基礎疾患保持者、および高齢者等）は、発熱外来・かかりつけ医・地域外来・検査センター等を速やかに受診すること。
- ⑫施設内で陽性者が出た場合であっても、施設において濃厚接触者の特定・行動制限は基本的に行わない。
- ※自治体によっては濃厚接触者の特定を実施する場合があるため、自治体の最新の情報を確認する。

以上