

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4版)

沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合

2020年6月2日

(2020年8月6日 一部改訂)

(2021年1月15日 一部改訂)

(2022年12月26日 一部改訂)

1. 本ガイドラインについて

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）においては、「今後、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図っていくに当たっては、特に事業者において提供するサービスの場面ごとに具体的な感染予坊を検討し、実践することが必要になる。社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞれ異なることから、業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め、業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践していただくことを強く求めたい。」と提言されました。

これを受け、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会では、同専門家会議の提言の中にある「各業種のガイドライン等の作成に当たって求められる基本的な考え方や留意点の例」等に留意しながら、新型コロナウイルス感染症の流行が終息するまでの当面の対策をとりまとめました。また、本ガイドラインは、「感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図った上で必要と考えられる対策を例示したものであり、各宿泊施設においては、施設の規模や業態等を勘案し、各施設の実情に合わせた対策を講じることとする」と明記されています。

以上の経緯を踏まえ、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合では、観光産業に関連する各業界と意見交換し、沖縄県の実情と照らし合わせた上で、連合会で作成したガイドラインを修正し組合員に広く普及してまいります。

また、第4版作成にあたっては、オミクロン株の特性を踏まえたうえで、平時へのプロセスの一環として、感染症拡大防止と社会経済活動の両立の観点から、本ガイドラインが合理的な内容となるよう見直しを行います。

なお、本ガイドラインは、最新の新型コロナウイルスの予防に係る再門家の知見、宿泊客の要望、事業者側の受入環境等を踏まえて、今後も必要に応じ見直しを行ってまいります。

2. 具体的な対策の考え方

対策の検討にあたっては、その主な感染経路である直接飛沫による感染、空間中に放出されたエアロゾルによる感染、物の表面に介する接触感染のそれぞれについて、従業員や宿泊客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、それぞれのリスクに応じた対策を検討する。

〈飛沫感染〉

・従業員および宿泊客、各人それぞれが対面し会話をする場面を特定。マスクの着脱、対人距離などからリスクを判定。

〈エアロゾル感染〉

・エアロゾルの発生しやすい状況、場面を特定するとともに、エアロゾルが滞留しやすい密閉空間については、換気状況や二酸化炭素濃度、空間における密集度などからリスクを判定。

〈接触感染〉

・宿泊客、従業員それぞれの目線から他社と共有する物品や接触箇所、頻度を特定し、施設の規模、運用状況に応じたリスク判定、対策を行う。

3. 感染経路別の基本原則

(1) 飛沫感染対策

・マスクの着用は飛沫感染対策に有効であるが、着用の効果を得るために、品質の確かなものを隙間ができないように正しく装着する。

・病気や障害等でマスク着用が困難な状態にある者について差別や偏見が生じないように十分配慮するとともに、各人の場面にあわせた感染対策を適切に検討する。

※正しいマスクの着用法について、厚生労働省「マスクの着用について」を参照
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html

・マスクを外す場面（飲食、脱衣等）では会話を控える。

・飲食を行う場面においては、マスク着用を基本としたうえで1mの対人距離を確保するか、またはパーティションの設置を行う（日常的に接している家族や知人等の少人数グループ、介助者同席の高齢者・乳幼児・障害者等が同席している場合を除く）。

・脱衣の場面においては、会話を控えることを前提としたうえで、1mの対人距離を確保するよう依頼する。

(2) エアロゾル感染対策

・共有施設（飲食施設、浴場、従業員休憩所等）の利用人数の把握と管理、利用者への情報提供を行う。

・常時換気を基本とし、できない場合はこまめな換気に努める（換気の状態確認にはCO₂モニターを活用するのも有効）。

※有効な換気対策については、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」を参照のこと。

http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki_tegen.pdf

(3) 接触感染対策

・館内や各店舗、各会場への入口に消毒設備（装置）を設置し、利用客に対して入場の際の手指消毒を依頼する。

- ・多くの人が触れる物の表面を適時、消毒する。
- ・従業員に対しては、就業開始時をはじめとして、適時手洗いまたは手指消毒を実施するよう伝える。

※適切な消毒方法については、厚生労働省「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」を参照のこと。

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html

4. 各エリア／各場面に関する感染防止策と留意点

①入館時（ロビー等）

- ・新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、事前の検温又は現地での検温を行い、発熱の有無の確認を行うように努めるほか、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。宿泊客から申し出があった場合は、速やかに**沖縄県発熱コールセンター**や**発熱外来対応医療機関**もしくは、県が設置する新型コロナウイルス感染疑いの観光客専用対応窓口「**旅行者専用相談センター（TACO）**」をご案内する。

※参照「資料：フロー図」

※宿泊業においては、入館を希望した後での有症状発覚による入館自粛には従いづらい特性があるため、旅行行動の回避が可能である「**出発前の健康管理・検温の呼びかけ**」を行うことが有効。

- ・なお、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
- ・入口及びロビー内に手指の消毒設備（アルコールや次亜塩素酸水等）を設置する
- ・ロビー及びパブリックスペースに空間除菌に対応した加湿器を設置する
- ・入館の際に手指の消毒を依頼する

②送迎時

- ・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
- ・**車内換気の徹底**
- ・**乗車人数の管理。**

③チェックイン

（チェックイン待ち）

- ・間隔を空けた待ち位置の表示など、宿泊客同士の距離（できるだけ1M以上）を保つ
- ・非接触型体温計にて宿泊客の体温を測る

(チェックイン手続き)

- ・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
- ・モバイルによるアプリチェックインの導入等

(宿泊カードの記入)

- ・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等

(館内・客室案内)

- ・従業員による説明ではなく、文書の配布や動画の紹介等を導入

(ルームキー、キーカードの受渡し)

- ・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
- ・返却されたルームキー、キーカードの消毒徹底等

(団体旅行や修学旅行の受入れ時の対応)

- ・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、ツアー参加者は一つの場所に固まらず、分散して待機を行うよう要請

④エレベーター

(ボタンの操作)

- ・エレベーター内や押しボタンの頻繁な清拭消毒

(他の宿泊客との同乗)

- ・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等

⑤客室

- ・通常清掃に加え消毒や廃棄等、適切な管理を行い、未使用アメニティは交換する。
- ・利用者が適時、手指消毒または手洗いが行えるよう消毒環境を整える。

(部屋のドアの開閉)

- ・ドアノブの清拭消毒

(部屋の設備(※)への接触)

- ・客室清掃時に、消毒剤(洗剤・漂白剤等)を使って表面を清拭
- ※テレビ・空調のリモコン、金庫、部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓等

(部屋の備品(※)への接触)

- ・ コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換。使用済アメニティは廃棄、館内用スリッパは使い捨てに変える又は消毒を徹底等
- ※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ等

(換気)

- ・ 空調機を外気導入に設定
- ・ 一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請等

(家族等普段生活している人以外との相部屋)

- ・ 同居者以外との相部屋の場合は、相手の同意を得ることに留意。また、団体旅行や修学旅行の場合、ツアー出発前に事前に参加者への確認を行うことを要請

⑥大浴場

- ・ 入場人数の制限

(更衣室)

- ・ ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒
- ・ 定期的なロッカーの清拭消毒
- ・ 浴場での貸しタオル中止、客室から清潔なタオルの持参を要請等

(浴室内)

- ・ 備品等の清拭消毒
- ・ 浴室内の換気強化
- ・ 浴室、浴槽内における対入距離の確保の要請
- ・ 浴室、浴槽内における会話を控えることを要請等

(化粧台)

- ・ ドライヤー等備品の清拭消毒、化粧品・ブラシ等は持参を要請等

(休憩室)

- ・ 一度に休憩する人数を減らし、対面で会話をしないようにする
- ・ 休憩スペースは、常時換気することに努める
- ・ 共有する物品(テーブル、いす等)は、定期的に消毒する
- ・ 使用後の備品(ソファー、マッサージ機器、体重計等)の清拭消毒の協力要請
- ・ 水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒等

⑦食事関係

i) 宴会場

(宴会・会食)

- ・参加人数、席の間隔に留意
- ・従業員のマスク着用
- ・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場の遠慮を要請
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底
- ・座布団、座椅子、脇息（きょうそく）、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒徹底
- ・宴会場の換気強化
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・大皿料理を個人のスプーンや箸等で取ることを控えるよう要請
- ・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)
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛り等に**変更することを推奨**

(従業員の料理提供)

- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底
- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳と同時に料理提供をしない等

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底

ii) 食事処

(食事)

- ・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・従業員のマスク着用
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場の遠慮を要請
- ・入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・入場時、非接触型体温計にて利用客の体温を測る
- ・利用の都度、備品等を清拭消毒
- ・横並びで座る時は、パーティション等で区切るなど飛沫が飛ばないように工夫
- ・参加人数、滞在時間の制限
- ・会場の換気強化
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・大皿料理を個人のスプーンや箸等で取ることを控えるよう要請

- ・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)
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛り等に**変更することを推奨**

(従業員の料理提供)

- ・盛り付け担当書の衛生管理徹底
- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳と同時に料理提供をしない等

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒

iii) ルームサービス

(調理場→パントリー→客室への料理の運搬)

- ・運搬用機器の手に触れる部分の清拭消毒

(客室内での料理の提供)

- ・横並び着席の推奨
- ・客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる
- ・できるだけ一度に料運を提供し、従業員の客室への入室回数を少なくする
- ・従業員のマスク着用
- ・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メモに変更等)
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛り等に**変更することを推奨**

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底

(客室内で冷蔵庫から出した飲料を飲む)

- ・客室内コップの交換、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

iv) ビュッフェ

- ・料理をとる前および着席後の新たな料理調達(おかわり)の際の感染防止対策を講じる。
- ・会場に空間除菌に対応した加湿器を設置する

(会場入り口での受付・案内)

- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 従業員のマスク着用
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請
- ・ 入場時、非接触型体温計にて利用客の体温を測る
- ・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす

(食事)

- ・ 横並びで座る時は、パーティション等で区切るなど飛沫が飛ばないように工夫
- ・ アクリル板又はビニール等の設置
- ・ 入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意
- ・ 使用したトレイを清拭消毒してから次の宿泊客に提供
- ・ 自席で食事中以外(宿泊客のテーブル間の通行や移動等)のマスク着用を要請

(従業員がビュッフェテーブルの料理を補充・入れ替え)

- ・ 料理提供担当者の手指消毒の徹底

(ドリンクサーバーでの飲み物提供)

- ・ 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

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・ 下膳担当者は、手指消毒をしてから清潔な食器や料理の補充・提供
- ・ グループ毎に食事後のテーブル等を消毒

⑧チェックアウト

(チェックアウト時の待ち列)

- ・ カード決済による非対面チェックアウト手続きの推奨

(ルームキーの返却)

- ・ フロントスタッフの手指消毒、返却後のキーの消毒

(宿泊料金の支払い)

- ・ フロントデスク上にアクリル板等を設置する、カード決済による非対面チェックアウト手続き

⑨清掃等の作業

(客室の布団上げ及びシーツ類のはがし)

- ・ マスクを着用し、使用後のリネン類は、回収後に人が触れないように密閉保管
- ・ 感染拡大予防の観点からリネン業者が回収する使用済みリネン類は、施設側で3日間程度保管されたのちに回収することが理想的であるが、回収サイクルについては施設とリネン業者で協議をする
- ・ 発熱や呼吸困難等感染の疑いのある宿泊客のリネン及び使用済みタオル類は、委託しているリネン業者が提供するビニールにて密閉し、指定された場所に保管する
- ・ 同様の場合、リネン業者による回収が困難な場合は、契約しているリネン業者と協議の上、廃棄処分を検討する

(客室清掃)

- ・ 清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用
- ・ 使用した浴衣、室内スリッパ等は全て洗濯・消毒済みのものと交換
- ・ 使用済みタオルは、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
- ・ 感染疑いの宿泊客の客室は、オゾン発生器の使用も考慮する

(浴場清掃)

- ・ 浴室内の設備・備品を清拭消毒
- ・ 清掃時に換気し、完全に空気を入れ替える
- ・ 脱衣室内の設備・備品を清拭消毒、ロッカー内部も清拭消毒
- ・ 使用済みタオルは密閉保管し、洗濯・消毒
- ・ 浴槽水等の消毒の徹底

(館内清掃)

- ・ 市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃する
- ・ 通常の濡掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、始業後に清拭消毒することが重要であり、ドアノブやエレベーターのボタン、階段の手すり、フロントデスク、ロビー内の家具、共用パソコンなどは、定期的アルコール液で拭く
- ・ 手が触れることがない床や壁は、通鶯の清掃が良い、
- ・ 自動販売機は自販機ボタン、取り出し口の頻繁な清拭消毒
- ・ 宿泊客用スリッパ等は使用後の清拭消毒、又は使い捨てに変更

⑩トイレ（※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。）

- ・ 便器内は、通常の清掃が良い
- ・ 不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う

- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する
- ・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
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意

⑪従業員等の休憩スペース（※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する）

- ・使用する者はマスク着用
- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにする
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める
- ・共有する物品（テーブル、いす等）は、定期的に消毒する
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをする

⑫納品業者及び宅配業者の入館について

- ・マスク着用を依頼する
- ・手洗い又は手指消毒を依頼する

5. 感染予防と健康管理、有症状時における対応

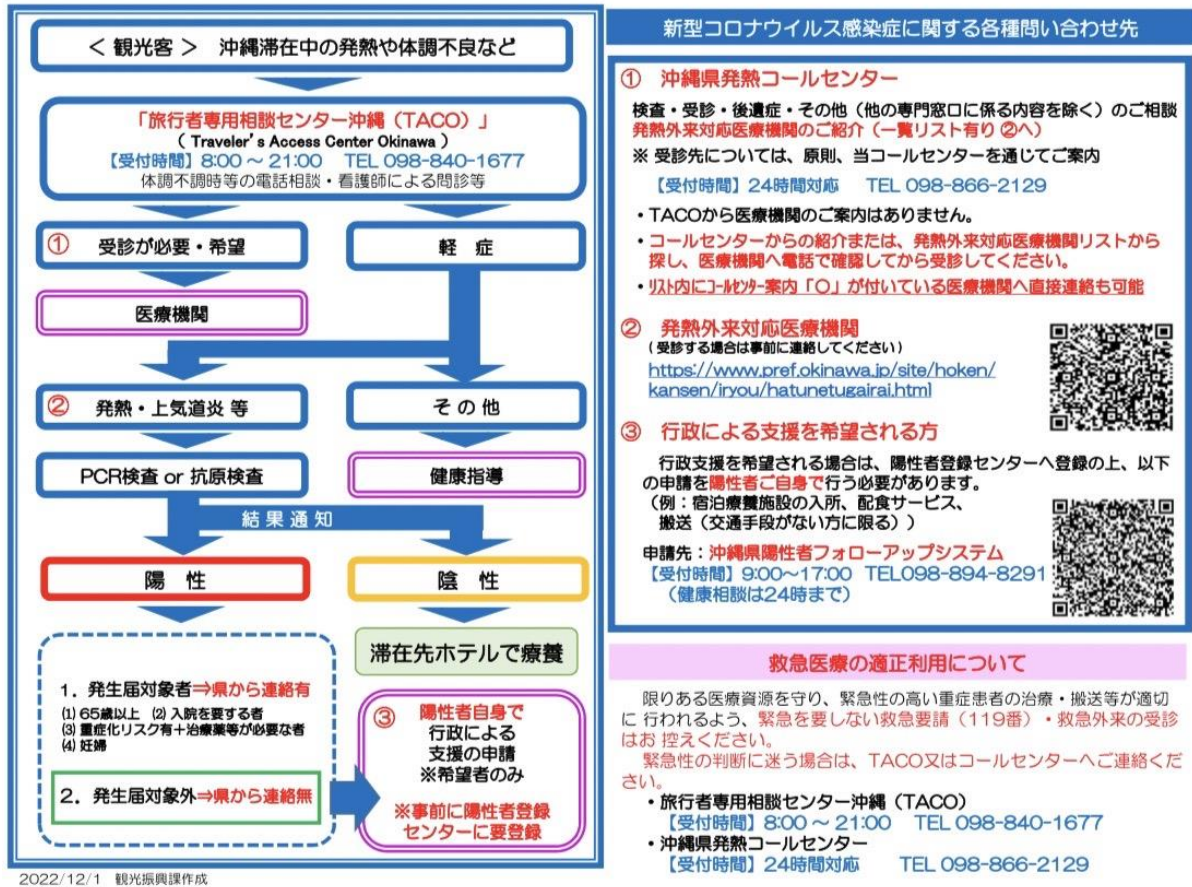
（1）従業員対応

- ・従業員に対する出勤時検温の実施、体調管理を行い、有症状時は出勤しないよう呼びかける。
- ・出勤後に感染が疑われる症状が発生した場合は、マスクを着用させたうえで直ぐに帰宅させ、検査を促す。
- ・有症状時は、沖縄県発熱コールセンターや発熱外来対応医療機関で相談・受診をする。※参照「資料：フロー図」

（2）宿泊客の感染疑いの際の対応・有症状者発生時の対応

- ・万一、発熱や呼吸困難、けん怠感など、感染の疑われる宿泊客がいる場合、客室内で待機し、マスク着用をお願いし、外に出ないようにお願いする（同行者も同様）
- ・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
- ・食事も客室にお届けし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する。対応時にはマスクを着用する
- ・沖縄県発熱コールセンターや発熱外来対応医療機関もしくは、県が設置する新型コロナウイルス感染疑いの観光客専用対応窓口「旅行者専用相談センター（T A C O）」をご案内する。
- ・検査施設又は医療施設への移動は、公共交通機関ではなくハイヤー・タクシー及びレンタカーでの移動を促す

※「資料：フロー図」表記



※外国人観光客「おきなわ多言語コンタクトセンター (Okinawa Multilingual Contact Center)」アクセス先標記

English	0 5 7 0 - 0 7 7 2 0 1
繁体中文	0 5 7 0 - 0 7 7 2 0 2
簡体中文	0 5 7 0 - 0 7 7 2 0 2
한국어	0 5 7 0 - 0 7 7 2 0 3
ไทย	0 5 7 0 - 0 7 7 2 0 7

対応時間： 9時00分～17時00分



おきなわ多言語コンタクトセンターのご案内

新型コロナウイルスに関する情報は今後変更される場合もありますので、最新情報は厚生労働省や沖縄県公式で確認して下さい。



厚生労働省公式HP



沖縄県公式HP