

2020 年 9 月 9 日

Go To トラベル事務局

新型コロナウイルス感染者が発症した際の対応

および従業員の感染防止対策について

Go To トラベル事業参加事業者各位におかれましては、参加条件である新型コロナウイルス感染症の防止対策にご理解賜り、日々の事業運営において感染防止対策を適切に実施することにより、お客様と従業員の安心と安全に向けた取り組みを進められていることとお礼申し上げます。

さて、先般より、当事業参加条件である新型コロナウイルス感染防止対策を講じているにも関わらず、宿泊施設従業員の感染が確認される事案が続いて発生し、今般、当事業参加宿泊施設においてクラスターが発生する事態となりました。

このような事案の発生が続けば、当事業ならびに宿泊施設の利用に対する国民の信頼感・安心感を損ない、ひいては新型コロナウイルス感染からの観光復興とそれに伴う地域経済の回復にも影響を及ぼしかねません。今後の当事業参加施設の従業員の感染防止対策を強化するとともに、万一、従業員またはお客様に感染または感染の疑いのある体調不良が発生した際に、迅速かつ的確な対応ができるよう、今回「対応の手引」を用意いたしました。

この「対応の手引」を参考としていただき、各施設において従業員の健康管理および感染防止と、感染が疑われる事例が発生した場合の対応の準備を整えていただくようお願いいたします。

万一、従業員やお客様の感染が確認され、あるいは感染が疑われる事案が発生した場合には、この対応の手引および保健所等の指示に従って、速やかに対応してくださるようお願いいたします。また、感染の疑いや従業員が濃厚接触者と特定された場合を含めて、事案が発生したことを速やかに Go To トラベル事務局に報告をお願いします。また、事務局から、お客様の宿泊や感染確認までの経緯や事業所様の対応状況等についても確認をさせていただきますので、御対応いただくとともに、保健所の指導内容等について逐次報告をお願いいたします。

【ご報告先】

Go To トラベル事務局

●お電話の場合 : 03-6747-3986

●メールの場合 : go-to-kinkyu@jata-net.or.jp

新型コロナウイルス感染防止対策 ならびに

感染者が発症した際の対応の手引

(2020 年 9 月 9 日版)

【従業員の健康管理および感染防止対策】

1. 衛生管理および感染防止の体制、従業員への周知・啓発
 - (1) 衛生管理責任者を指名・配置する。
 - (2) 事業所内に感染防止対策を示したチラシを掲示する等により、従業員に対して感染防止対策を周知する。
2. 日常的な従業員の健康管理
 - (1) 全従業員に、勤務日・休日を含め、毎日 1 回以上の検温および健康管理シートの記入を指示する。
 - (2) 感染対策責任者は、従業員の健康管理シートを毎日確認し、発熱や風邪症状の有無を確認する。
 - (3) 各従業員の就業前に、検温及び健康チェックを行う。
 - (4) 就業前の健康チェックにおいて、発熱や味覚障害といった新型コロナウイルス感染症にみられる症状、その他体調に思わしくない点がある場合は、就業を控え自宅待機とする。
 - (5) 従業員に濃厚接触の可能性がある場合、または同居家族が感染した場合は、ただちに衛生管理責任者に報告させ、自宅待機を指示する。
 - (6) 発熱等の風邪症状により自宅待機となった従業員等の健康状態を毎日確認する。
3. 従業員の感染防止
 - (1) 従業員に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗い、手指消毒を徹底する。このために必要となる水道設備や石けん、手指消毒液などを配置する。
 - (2) 従業員が共有する備品(椅子・テーブル等)を、定期的に消毒する。
 - (3) 複数の従業員が頻繁に接触する特定機器(予約端末・パソコン等のキーボード、会計端末等)を、特に頻繁にふき取り消毒する。
 - (4) 事務室等においては、従業員同士が適切な距離を保てるよう、デスク等を配置する。
 - (5) 事務室等のバックヤードは、窓が開く場合、2 方向の窓を 1 時間に 2 回以上、数分間程度全開にして換気する。窓が 1 方向の場合は、窓の反対側にあるドアを開けて換気する。

- (6) 従業員に対し、休憩時間を含む勤務中のマスク等の着用を徹底する。
- (7) 喫煙を含め、休憩・休息をとる場合には、屋外であっても一定の距離を確保する。
- (8) 休憩室等においては、同時利用人数を制限し、マスクなしで対面での会話を控える。
- (9) 休憩室や従業員食堂等での飲食の際は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、従業員同士が適切な距離を確保するよう努め、対面で座らないように配慮する。
- (10) 朝礼や会議などは、小グループで行うなど、大人数が一度に集まらないようにする。
- (11) 従業員の仮眠施設については、利用するごとに寝具を交換するとともに、利用を記録する。
- (12) ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- (13) 勤務時間外や休日を含め、感染が著しい地域への旅行や、いわゆる「三密」が起りやすく感染リスクの高い場所やイベント等に行くことを控えるよう従業員に徹底する。

【お客様に感染を疑われる症状がみられた場合】

※Go To トラベル事業を利用するお客様は、旅行商品予約時に「宿泊施設等の従業員の指示には必ず従う」旨のご同意をいただいております。

1. チェックイン時

- (1) チェックイン時の検温で発熱（37.5℃以上）または呼吸困難、けん怠感、味覚や臭覚の異常など、感染の疑われる症状がみられる場合は、保健所に連絡し、指示を仰ぐ。
- (2) 保健所からの指示にもとづき、医療機関等受診の支援、他のお客様への感染防止等の対応を実施する。
- (3) 感染が疑われるお客様は、予め決めた他の宿泊客と区分した部屋に案内し、保健所の指示による対応を行うまで室内で待機していただく。
- (4) 待機中のお客様およびその同行者には、常時マスクを着用し、部屋の外に出ること、館内の共有施設の利用等を控えていただく。
- (5) 待機中のお客様に対応する従業員を限定し、対応の際はマスクと必要に応じてフェースガード等の個人用保護具を着用する。
- (6) 食事は客室にお届けし、他のお客様との接触を避ける。
- (7) 待機中のお客様に対応する従業員は、対応の都度、丁寧な手洗いか手指消毒を行う。
- (8) 感染疑い事案発生以降のお客様の体調、保健所や Go To トラベル事務局等関係機関への連絡、保健所からの指示およびそれにもとづく感染防止対応等の経緯を時系列で記録しておく。この記録は、感染が確認された場合の経緯確認資料となるとともに、对外発表や広報対応等の際の裏付け資料ともなる。

- (9) 保健所等からの調査に備え、当日の宿泊客および当日勤務した従業員全員のリストを出力・印刷しておく。または全員分の宿泊カードのコピーを準備しておく。

2. 宿泊施設滞在中

- (1) 発熱（37.5℃以上）、呼吸困難、けん怠感、味覚や臭覚の異常など、感染の疑われる症状がみられる場合は、客室内で待機し、外に出ないように願います。
- (2) 体調不良となったお客様の家族や同行者についても、同様に客室内での待機をお願いします。
- (3) 保健所に連絡し、その指示にもとづき、医療機関等受診の支援、他のお客様への感染防止等の対応を実施する。
- (4) 待機中のお客様に対応する従業員を限定し、対応の際はマスクと必要に応じてフェースガード等の個人用保護具を着用する。
- (5) 食事は客室にお届けし、他のお客様との接触を避ける。
- (6) 待機中のお客様に対応する従業員は、対応の都度、丁寧な手洗いか手指消毒を行う。
- (7) 感染疑い事案発生以降のお客様の体調、保健所や Go To トラベル事務局等関係機関への連絡、保健所からの指示およびそれにもとづく感染防止対応等の経緯を時系列で記録しておく。この記録は、感染が確認された場合の経緯確認資料となるとともに、对外発表や広報対応等の際の裏付け資料ともなる。
- (8) 保健所等からの調査に備え、当日の宿泊客および当日勤務した従業員全員のリストを出力・印刷しておく。または全員分の宿泊カードのコピーを準備しておく。
- (9) 体調不良となったお客様が利用した館内の公共施設や備品等のふき取り消毒と換気を徹底するとともに、必要な場合にはそれらの施設の利用を一時的に中止する。
- (10) 滞在中のお客様が体調不良となり、施設側への相談・報告をすることなく自ら医療機関を受診し、PCR 検査等の感染確認検査を受けてその結果を待っている場合は、上記(1)～(9)に準じて対応を行う。

【宿泊中のお客様の感染が確認されたとの連絡を受けた場合】

※感染が確認されたお客様については、旅館業法第5条第1号に該当するため、宿泊拒否の制限は適用されません。

- (1) 保健所または医療機関から連絡を受けた場合は、感染が確認されたお客様の状況と所在を保健所担当者に確認するとともに、当館では感染者の受け入れ態勢がなく、他のお客様や従業員への感染リスクがあるため、当該感染者をそのまま施設に戻さないよう要請する。
- (2) 感染が確認されたお客様本人から連絡を受けた場合は、受診した医療機関と相談の上、他のお客様への感染リスクがある当施設には戻らず、それ以外の場所での待

機を要請する。

- (3) 感染が確認されたお客様がすでに当宿泊施設に戻っている場合、あるいは保健所や医療機関と相談しても、他の療養施設等がないため、当施設で受け入れざるを得ない場合は、保健所に感染防止対策の実施支援等を求め、他のお客様や従業員に対する十分な感染防止対策が準備できるまで、滞在中の客室または他の宿泊客と区分した部屋で待機していただく。
- (4) 事案が発生したことについて事務局に速やかに一報し、その後は、事務局からのヒアリング等に対応する。また、保健所の指導内容等については、逐次、事務局に報告する。
- (5) 感染疑い事案発生以降のお客様の体調、保健所や Go To トラベル事務局等関係機関への連絡、保健所からの指示およびそれにもとづく感染防止対応等の経緯を時系列で記録しておく。この記録は、感染が確認された場合の経緯確認資料となるとともに、对外発表や広報対応等の際の裏付け資料ともなる。
- (6) 保健所等からの調査に備え、当日の宿泊客および当日勤務した従業員全員のリストを出力・印刷しておく。または全員分の宿泊カードのコピーを準備しておく。

【チェックアウト後のお客様の感染が確認された場合】

- (1) 事案が発生したことについて事務局に速やかに一報し、その後は、事務局からのヒアリング等に対応する。また、保健所の指導内容等については、逐次、事務局に報告する。
- (2) 宿泊記録等から、そのお客様の滞在した客室、利用した飲食施設のテーブル等を可能な範囲で確認する。
- (3) 感染が確認されたお客様の利用日以降の全宿泊客および当日勤務した従業員全員のリスト（または宿泊カードのコピー）を準備しておく。
- (4) 感染が確認されたお客様が利用した客室の提供を中止する。その部屋が利用中であれば、その部屋を利用しているお客様に別の客室を用意し、移っていただく。
- (5) 保健所に連絡し、対応の指示を仰ぐ。保健所からの連絡・照会によりチェックアウト後のお客様の感染を知った場合は、その場で保健所に対応の指示を仰ぐ。

【従業員に感染を疑われる症状がみられた場合】

1. 就業中に症状がみられた場合
 - (1) 発熱、咳等のかぜ症状や味覚・嗅覚異常、けん怠感等の新型コロナウイルス感染が疑われる症状が出た従業員は、直ちに業務から外し、自宅に戻り、必要に応じて保健所に相談するよう指示する。
 - (2) 当日および2日前までの当該従業員の勤務を確認し、接客対応にあたったお客様

および同じ日に勤務した従業員のリストを用意する。

- (3) 従業員寮等の共同住宅に居住する従業員の場合は、自室（個室）または他の従業員と区分した別の個室を準備し、そこで待機させる。
- (4) 従業員寮等の共同住宅で待機する場合は、常時マスクを着用し、医療機関の受診等、やむを得ないとき以外が、待機している個室や施設外への外出を控える。
- (5) 従業員寮等の共同住宅で待機する場合は、食堂や共同の浴場・トイレの利用を控え、食事は待機している部屋に届ける。
- (6) 待機している従業員に対応する人を限定し、対応する際にはマスクを着用するとともに、対応後は丁寧な手洗いを行う。
- (7) 感染が確認される場合に備え、経緯を記録しておく。

2. 就業時間外に症状がみられた場合

- (1) 発熱、咳等のかぜ症状や味覚・嗅覚異常、けん怠感等の新型コロナウイルス感染が疑われる症状が出た従業員は、衛生管理責任者に報告するとともに、就業を控え自宅待機とする。
- (2) 感染が疑われる事案を保健所に連絡し、保健所の指示にもとづき医療機関の受診や検査等を受けさせる。
- (3) 当該従業員の勤務記録を確認し、症状が出た日から2日前までの全宿泊客リストを用意する。
- (4) 当該従業員が従業員寮等の共同住宅に居住する場合は、上記（3）以降に準じて共同住宅内での感染防止対策を取る。
- (5) 感染が確認される場合に備え、経緯を記録しておく。

【従業員の感染が確認された場合】

- (1) 事案が発生したことについて事務局に速やかに一報し、その後は、事務局からのヒアリング等に対応する。また、保健所の指導内容等については、逐次、事務局に報告する。
- (2) 当該従業員の勤務記録を確認し、保健所等から求められる場合にすぐに提出できるよう、症状が出た日から2日前までの全宿泊客リストおよび全従業員のリストを用意する。
- (3) 保健所からの助言・指示を踏まえ、全館または当該従業員の勤務する施設等でのサービス提供を自粛または中止する。
- (4) 保健所からの指示により、従業員およびその家族など濃厚接触者の検査等、感染拡大防止に協力する。
- (5) 保健所からの指示により、館内の消毒を行う。

【事業継続に向けて】

1. 対応体制の設置

- (1) お客様、従業員にかかわらず、感染確認または感染の疑いの事案が発生した場合は、ただちに事業所内に対応体制（対策本部等）を設置する。
- (2) 対応体制には以下の役割を設けることとし、予め担当を決めておく。
 - ① 統括責任者（対策本部長）
 - ② 情報責任者（情報収集、関係先・一般への情報提供・情報発信、広報対応）
 - ③ お客様対応担当（お客様、旅行会社等への対応）
 - ④ 総務担当（関係機関への対応、人事・労務、財務）
- (3) 感染事案発生以降の情報、指示、対応等はすべて日時・対応担当者を含めて記録し、必要に応じて関係機関等と共有できるようにする。
- (4) 感染事案の発生を想定した訓練・シミュレーションを実施し、万一の場合に的確に対応できるようにしておく。

2. 保健所等の関係機関への協力

- (1) 保健所等からの調査・立ち入り検査等、接触者の追跡調査に全面的に協力し、必要な資料・リスト・記録等は予め準備しておく。
- (2) 保健所等の調査・検査の際は、対応にあたる専任の担当者をつけるとともに、可能な限り統括責任者が立ち合い、組織として感染拡大防止に取り組んでいる姿勢を見せる。
- (3) 現行、保健所は新型コロナウイルス感染の発生を理由とした営業停止を命じることとはできないが、保健所等の関係機関との話し合いにより、自主的判断で営業を自粛することも検討する。

3. 感染者との接触の可能性のあるお客様への対応

- (1) お客様または従業員の感染が確認された場合は、感染拡大防止の観点から、施設内に感染原因があると考えられるのかどうか及び施設で接触した人への感染の可能性があるのかどうかという点について、保健所に確認する。
- (2) 他のお客様や従業員の感染拡大防止のため、保健所による追跡調査に対応するとともに、接触可能性のあるお客様に連絡を入れ、体調に異変のある場合は保健所等に連絡するよう伝える。
- (3) この対応に関しては、お客様への伝え方も含めて、保健所等の指導や助言を踏まえて行うこと。
- (4) 接触可能性のあるお客様相談専用窓口（専用電話）を設置し、該当するお客様からの問い合わせや相談に丁寧に対応する。

4. 営業自粛の場合の予約客への対応

営業自粛を実施する場合は、予約のあるお客様に必要な情報提供と対応を行い、影響を最小化する。

- (1) 自社ホームページ等で、感染（または感染の疑いのある）事例が発生し、感染防止のために営業を自粛すること、自粛期間中に予約のあるお客様には、ご希望に応じて他館を手配することを発表する。
- (2) 自粛期間中の予約のあるお客様に連絡を入れ、営業自粛のため宿泊予約を解除せざるを得ないことを伝えてお詫びするとともに、ご希望のお客様には他館への振替を行う。
- (3) 旅行会社（OTA を含む）に、営業自粛による予約の停止および自粛期間中の予約の解除あるいは他館への振替について連絡と相談を行う。
- (4) 募集型企画旅行で予約されたお客様への対応については、取り扱い旅行会社にお客様への連絡と旅行内容の変更を依頼する。（変更補償金の対象外）

5. 対外的な情報提供・情報発信

自施設内での感染事案が発生した場合、必ずしも正確でない情報が拡散し、事業継続や地域のイメージの毀損につながることもあることから、対外的に正確な情報を提供・発信することは重要である。

- (1) 自社ホームページで、感染事案の発生およびそれに伴う営業自粛等について、情報発信する。
- (2) 必要に応じてプレスリリースを作成し、マスコミ等に対して正確な情報を積極的かつ定期的に発信する。
- (3) マスコミ等の報道を適切に実施する。（窓口は情報責任者に一本化する）

6. 全館閉鎖となった場合の代替オフィスの設置

施設内での感染の状況によっては、感染予防のため、一定期間、施設内への立ち入りが制限される場合がある。代替オフィス等を設置して、事業継続を図る。

- (1) 施設外に臨時の代替オフィスを設置する。（感染症以外の災害時も含めて、予めどこに代替オフィスを設置するかを決めておくとい）
- (2) 最低限の事業継続のために必要な備品・機器・データ等を持ち出し、代替オフィスで使えるよう準備しておく。
- (3) 可能な場合は、代替オフィスに臨時電話を設置し、関係先への連絡やお客様対応ができるようにする。
- (4) 関係機関・取引先等の緊急連絡先や、OTA 管理画面の ID, パスワード等は、代替オフィスでの業務に不可欠なので、常に準備しておく。

7. 保険会社との対応

感染の発生によるお客様対応等の費用は、旅館・ホテル総合保険等の補償対象になる場合があるので、事案が発生したらできるだけ早く保険会社に連絡をし、補償の対象になるかどうかを確認するとともに、保険金請求の手続きを確認しておく。

お勧めする手洗い・消毒の方法

1. 手洗い・手指の消毒

新型コロナウイルスは、ウイルスが付着した手や指で、口、鼻、眼などに触れることで感染します。（接触感染）

そのため、飲食の前、トイレ使用后、外出後、多くの人が接触する表面（手すり、ドアノブ、エレベーターボタン、フロントデスク等）に触れた後、複数の人が触れる備品（予約・会計端末、パソコンキーボード等）を使用した後、マスクや使い捨て手袋を外した後などには、できるだけ頻繁に手洗い・手指消毒を行って、感染を防ぎましょう。

① 手洗いは、石鹸やハンドソープで10秒もみ洗いし流水で15秒すすぐ。

② 手指消毒は、濃度70%以上95%以下のエタノールを用いて、よくすりこむ。



（厚生労働省）

2. 施設内の手すり、家具、備品等の表面の消毒

モノの表面消毒は以下の消毒剤を使用して、それに合った方法で行います。

① 次亜塩素酸ナトリウム

市販の家庭用塩素系漂白剤を次亜塩素酸ナトリウムの濃度が0.05%になるように薄めて拭き、その後、水拭きする。

② 家庭用洗剤

家庭用洗剤の主成分である「界面活性剤」も一部有効である。界面活性剤が含まれた家具用洗剤の場合は原液のまま使用するが、台所用洗剤は500mlの水に小さじ1杯（5g）を入れた薄め液を作り、キッチンペーパーや布に洗剤液をしみこませて使用する。洗剤で拭いてから5分程度たった後、キッチンペーパーや布などで水拭きして洗剤を拭き取り、最後に乾拭きする。

③ 次亜塩素酸水（有効塩素濃度 80 p p m以上）

次亜塩素酸水の利用の場合は、消毒する対象物の目立つ汚れをあらかじめ落とし、十分な量の次亜塩素酸水で対象物の表面をヒタヒタに濡らして 20 秒おいてから、キレイな布やペーパーでふき取る。