

1. はじめに

はじめに「HOTEL SHE/LTER」とガイドラインの目的と原則について説明をします。

「HOTEL SHE/LTER」とは

緊急事態宣言下での「STAY HOME」は当然最良の選択であるものの、誰しもにとって自宅がもっとも安全な場所とは限りません。こうした状況でも電車通勤を余儀なくされるサラリーマンや、自宅に高齢者がいること自体が不安だという家族、精神的観点・家庭内の関係などから自宅にすることがストレスになるようなひとが数多く存在するはずです。こうした人々にとって、安心して一人になれる場所を提供するのが「HOTEL SHE/LTER」の役割です。

ただし、大前提として、「HOTEL SHE/LTER」は「ウイルスからあなたを守る場所」ではありません。一番安全なのは変わらずにお家。ここはお家が安全でない人たちの第二の退避場所です。決して安全が確認されているユートピアではなく、危険かもしれないあなたを“安全かつ快適に”隔離する場所となります。そのため、ガイドライン上では、ゲストは“感染しているかもしれない”という前提での接し方をしています。

ガイドラインの役割

このガイドラインはホテル側が安全性を担保したいというニーズに応えるために作成されました。ただし、ホテルごとの個別の運用が必要とされるため、できる限り広く利用可能な内容に寄せて制作をしていますが、ホテルごとに利用時のカスタマイズを推奨いたします。そのための手順をガイドライン内に設けています。

また、このガイドラインは感染リスクをゼロにするものではありません。少なくとも、宿泊者から感染者が出ることはコントロールできません。大事なのは感染者を出さないことではなく、感染者が出た場合でも二次感染を抑止できるということであり、そのためのガイドラインだと考えてください。

想定ターゲット

「HOTEL SHELTER」では「非感染者」の利用が前提で、具体的には下記のような利用者を想定しています。予約する際にゲストが選んだ用途にあわせて、ホテル側はリスクごとの部屋割りをすることができます（部屋割りに関しては後述）。

1. 自宅で勤務や就学ができない方（オフィスとしての利用）
2. 自宅に高齢者がいる方
3. 家庭内の不和を抱えている方
4. 子供が留守番しなくてはならないご家庭
5. スーパーやドラッグストア、鉄道など社会生活維持に関わる職業の方
6. 勤務先から出勤が要請されている方
7. 医療従事者など感染リスクのある方
8. 医療関係、企業の法人による団体利用
9. その他（自宅にこもることが不安な方など）

遵守すべき基本理念

「HOTEL SHELTER」としてのホテル運営を実施するに当たって、下記ガイドラインの大前提となる基本理念をここに示します。

1. ゲスト・ホストに関わらず、社会的距離を維持すること
2. 接客・対応において直接の対面を避けること
3. 非感染者の受け入れを前提とするが、有事発生時には隔離措置や保健所への連絡などを速やかに対応すること
4. ゾーニングを決め、共用空間やスタッフルームの活用方法、アメニティ保管場所などを決めること
5. 連泊中は客室へ立ち入らないこと

オープンソースとしての活用について

作成にあたっては、下記の参照元をベースに、感染症学会専門医でKARADA内科クリニック院長の佐藤昭裕先生のご意見を反映しました。今後は運営を通じて、臨機応変に内容の精査・改定を続ける予定で、このガイドライン自体をオープンソースとして開放していく計画です。

なお、今後このガイドラインを用いてホテルごとに「HOTEL SHELTER」を運用していく中で出てくる課題や最善策、アドバイスなどの情報共有をするための [オンライン管理シート](#) を用意しました。閲覧自由となっておりますので、下記どうぞご活用ください。

ガイドラインの監修・相談に関するオプション

ガイドラインの監修をいただいたKARADA内科クリニック院長の佐藤昭裕先生に個別で相談ができるオプションプランを用意いたします。平日19:15以降で30分3万円(税込)、1時間6万円(税込)にて、個別でホテルの運営に関するアドバイスを受けられるので、必要のある方はお申し込み時にCHILLNN担当者までご連絡をくださいませ。

※要予約制で時間に限りがありますため、お待たせをする可能性があることご了承くださいませ。

参照元

1. 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症の軽症者等の宿泊療養マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000618526.pdf>
2. 東京都福祉保健局「宿泊施設向け・感染症対策クイックガイド」
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/koho/kansen.files/syukuhakugaido.pdf>
3. 厚生労働省「新型コロナウイルスを防ぐには」
<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000596861.pdf>
4. 厚生労働省「社会福祉施設等に対する「新型コロナウイルス対策 身のまわりを清潔にしましょう。」の周知について」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000617981.pdf>
5. 国立感染症研究所「新型コロナウイルス感染症に対する感染管理」
<https://www.niid.go.jp/niid/images/epi/corona/2019nCoV-01-200319.pdf>
6. 東京都感染症情報センター「新型コロナウイルス感染症に関する清掃・消毒について」
<http://idsc.tokyo-eiken.go.jp/assets/diseases/respiratory/ncov/disin.pdf>
7. 北大病院感染対策マニュアル2-1 標準予防策
https://www2.huhp.hokudai.ac.jp/~ict-w/kansen/2.01_hyoujunyobousaku.pdf
8. 東京都医師会「新型コロナウイルス感染症対策について」
<https://www.tokyo.med.or.jp/wp-content/uploads/application/pdf/covid19-leaflet-japanese.pdf>
9. COVID-19 - Tips for Hotel Managers
<https://www.hospitalitynet.org/opinion/4097377.html>
10. 慶應義塾大学保健管理センター「新型コロナウイルス感染症について」
<http://www.hcc.keio.ac.jp/ja/infection/coronavirus.html>
11. 統合幕僚監部「新型コロナウイルスから皆さんの安全を守るために」
https://www.mod.go.jp/js/Activity/Gallery/images/Disaster_relief/2020covid_19/2020covid_19_guidance1.pdf

ホテル名: _____ ※ここにホテル名を記入してください

記入日: 2020年 _____ 月 _____ 日

最新改定日: 2020.05.30

2. 体制・役割分担

最初に「HOTEL SHELTER」としてホテルの運営を再開するにあたって、セクションごとの担当者を決めましょう。その後、担当責任者ごとにやるべきことをまとめて紹介します。

全体統括責任者（支配人） _____

- チェックイン、チェックアウトの決定
- ゾーニング実施
- 有事対応

カスタマーサポートの責任者 _____

- チェックイン、チェックアウト対応
- 宿泊名簿の管理
- 部屋割りの管理
- 宿泊者とのコミュニケーション
- アメニティ管理
- 備品管理
- 鍵の衛生管理

宿泊者 / 従業員の健康管理の責任者 _____

- 感染予防のための対策
- 防護アイテムの管理
- 運営備品の管理

食事(厨房)の責任者 _____

- 食事提供時の衛生管理
- 食材や厨房の衛生管理
- 出前などの外部の飲食の取り扱い

清掃・生活支援の責任者 _____

- 清掃に必要なものの手配
- 客室の清掃管理
- 共用部分の清掃管理
- リネン類の清掃・交換
- 廃棄の管理

3. 全従業員のルール

次に、従業員全員が把握し、実施すべき事項をまとめます。

出退勤の実施事項

① 出勤時にすべきこと

- スタッフルームでの検温と体調の申告、所定の用紙に記入（※体温が37.5度以上の場合、また体調がすぐれないと本人が判断する場合は休ませる）。
- 手洗い、アルコール消毒を実施（※うがいは飛沫が飛び散る危険性があるため、出勤中にはしない方がよい）
- スタッフルームでの着替えの際には、一部屋に人が密集しないように順番を決めるなど留意する。
- スマホ、PCなどのスタッフルームへの持ち込みは問題ないが、清掃時など客室への持ち込みは禁止とする。

② 退勤時にすべきこと

- スタッフルームでの検温と体調の申告、記入
- 自分が触れた部分は可能な限り清掃する。

感染予防のための基本姿勢

感染予防のために、基本的なことを把握しましょう。ホテルの運営開始までに健康管理責任者を中心に「(補遺)スタンダード・プリコーション」を熟読しましょう。

■ 対面接触や直接の物品授受を避ける

covid-19の主要な感染源は接触感染と飛沫感染という2経路のため、宿泊者との対面接触を避ける。チェックインは非対面に切り替え、リネンやアメニティの受け渡しは所定の受け渡し場所にて行う。

■ マスクをし、ソーシャルディスタンスを遵守する

宿泊者同士、従業員同士も2m以上の社会的距離を開ける。スタッフルームにおいても、密室内で複数人が同時に過ごす状況を極力避ける。なお、お互いがマスクをしていれば、比較的安全である。

■ 手洗いをおこなう

屋外からホテルに入るタイミングや清掃終了後、図らずして対面接触をしてしまった場合には正しい手順で手洗いをおこなう。

■ 環境の定期的な消毒をする

手すり、椅子、テーブル、エレベーターのスイッチなど、宿泊者や従業員が頻回に触れる可能性がある場所に関しては、定期的な環境消毒を実施。そのほか、スタッフは自身が触れたところは自身で清掃することを心がける。

■ 清掃時には防護アイテムを着用する

基本的な館内での過ごし方・ユニフォームは、普段と変わらないが、清掃時のみは汚染の可能性があるものとして、手袋などの防護アイテムを着用する(詳細は後述)。また、清掃後にスタッフルームへ戻る際には、必ず着替えとシャワーを励行する。今後は、清掃向けのユニフォームの制作も検討している。

4. 全体統括責任者(支配人)の仕事

全体統括責任者(支配人)が担うべき担当分野をまとめます。

価格の策定

- 基本金額は3000円~だが、ホテルごとの収支に合わせて、基本金額を策定する。
- 金額は一律料金とし、7泊以上が原則。連泊中の清掃頻度などホテルごとに適宜検討すること。
- あくまで社会的意義のある空間活用という前提で、利用者を想定し、金額設定をする。

チェックインなどの時間の決定

「HOTEL SHELTER」の運営にまつわる主な時間を決めましょう。それぞれ非対面で行いますが、ゲストが滞留しないよう、チェックイン、チェックアウトを分散できるのが理想です。

- チェックイン: _____ 時以降
- チェックアウト: _____ 時まで
- 清掃時間: _____ 時 ~ _____ 時
(※チェックイン・チェックアウトの間で、ゲストとすれ違わない時間を推奨)

ゾーニングの概念

ゾーニングとは、感染を広げないために、清潔な領域(清潔区域)と、ウイルスによって汚染される可能性がある領域(不潔区域)に区分することですが、「HOTEL SHELTER」では感染者を受け入れないことから、このような厳密な二分式でのゾーニングは必要ありません。ここでは感染拡大を防ぐためにホテルが実施すべき空間の活用方法について紹介します。

① 基本的な概念

- 大前提として、ゲストもスタッフも全員が感染の可能性のあるものとして感染対策をする(マスクの着用や必要な対面の回避、手洗いの励行など)。
- 共用空間の利用を制限し、ゲストが通る可能性のある場所を減らすことで、触れる可能性がある場所を最小限にする。また、ドアなどを極力開けっ放すことで、ノブに触れるリスクを軽減できる。
- 唯一ゲスト側との接点となるのが清掃。清掃後は万が一ウイルスをスタッフ側や共用空間へ持ち込まないためにも、着替え・シャワーを実施する。そのための途中区域(清潔区域と不潔区域を移動する際の間接点)として一部屋を準備する。

② エントランス・レセプション

- ホテルへの出入口は宿泊者用と職員用で別のものを利用するのが望ましい。

③ 廊下

- 職員用の通路と宿泊者用の通路が交わらないようにする。ワンフロアを職員用にするのも良い。

④ 共有スペース

- レストランや温泉、物販スペース、公衆トイレなど、不特定多数の利用を想定している共有スペースは閉鎖。
- 導線上閉鎖が難しいランドリー自販機コーナーなどの共有スペースは宿泊者同士が最低1.5mの距離を取って利用するようにする。その際、ソーシャルディスタンスを取るよう喚起するPOPなど掲示する。
- リネン室や厨房など従業員が使用する共有スペースは清潔区域とし、宿泊者の導線と交わらないようにする。

⑤ エレベーターや階段

- 移動に用いるエレベーターのボタンや階段の手すりなどが最も不特定多数の人が触れる可能性があるため、清掃を徹底する。
- 職員が宿泊者と同じエレベーター・階段を使用しないよう、職員専用の上階へのルートを確認する。難しい場合、エレベーターを宿泊者用、階段を職員用として振り分け(あるいはその逆)、宿泊者が職員用階段に立ち入らないようにする。

⑥ バックヤード

- 清掃後にそのままバックヤードへ戻ることがないよう徹底する。バックヤード入室時には必ず手洗いをおこなう。

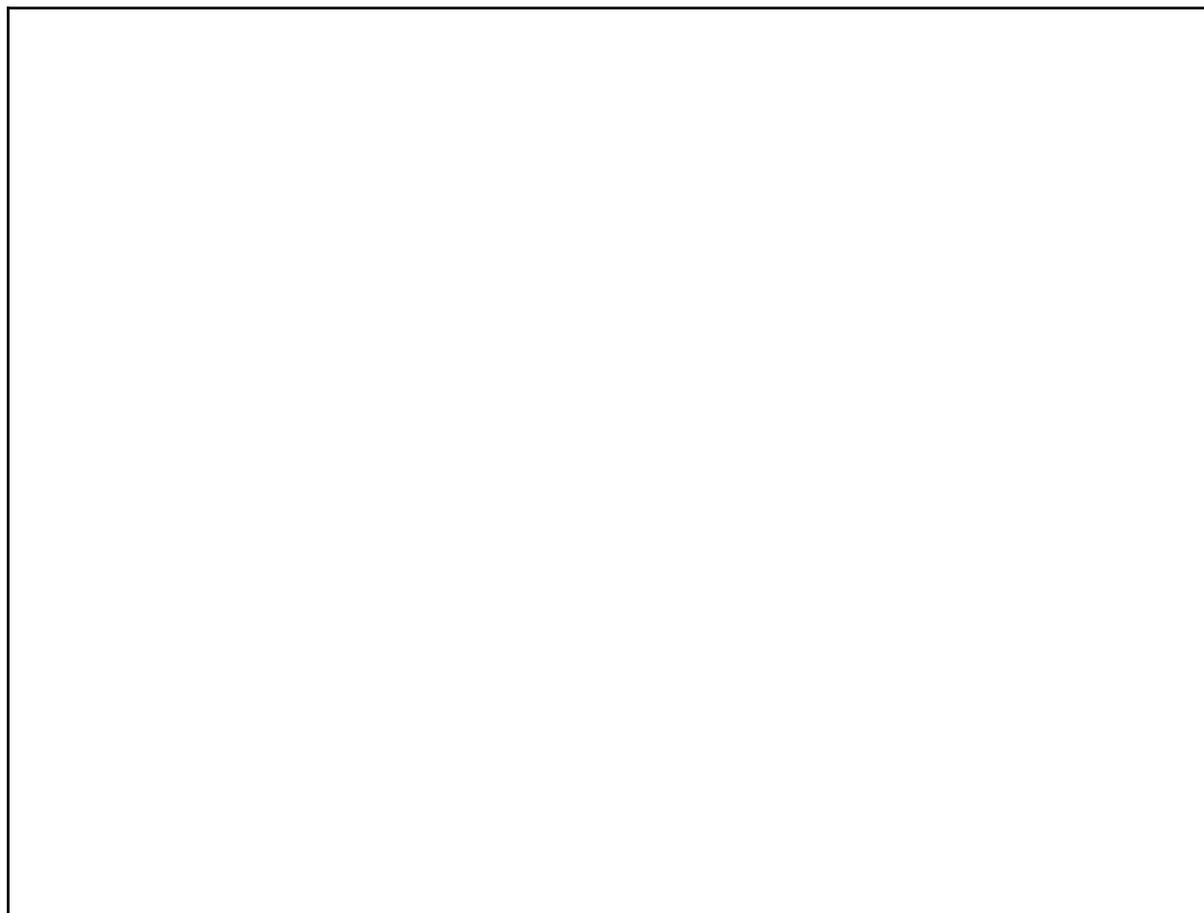
⑦ アメニティ

- アメニティを清潔な場所に保管できるように、空間を確保し、清掃時以外不用意には入らないようにする。
- 清潔にされたアメニティを客室に届ける際には、アメニティを袋などで包むなどして移動させるよう気をつける。

ゾーニングの実施

上記を参考にしながら、ホテルの図面に下記の空間を書き込みましょう。その上で、その動線に従って使用する空間とそうでない空間、スタッフ専用空間などに仕切りを設置しましょう。

1. スタッフルーム(もしくはスタッフ専用フロア)
2. 清掃後の着替え・シャワーに用いる空間
3. 清掃用具の管理場所
4. アメニティの保管場所(利用前)
5. アメニティの保管場所(リネンなど利用後の一時保管)
6. 共用空間のうち、使用を制限するところと使用を継続するところ
7. ゲストの動線(チェックイン～入室～チェックアウト / 共用空間の利用時の動線)
8. スタッフの動線(出退勤 / 通常業務 / トイレなどのスタッフ専用の共用部分の利用動線)



有事対応

① 感染疑いのゲストが発生した場合

- 37.5度以上の発熱や体調不良を感じたゲストがいた場合には、自室から出ないよう指示。
- ゲストが強いだるさや息苦しさを訴えている場合、ゲスト本人に「帰国者・接触者相談センター」への電話対応を依頼するべきだが、場合によって電話で状況を把握し、全体統括責任者(支配人)が対応する。
- その後の経過については本人からヒアリングをし、全体統括責任者(支配人)が統括をする。

③ 滞在者の感染が発覚した場合

- 全体統括責任者(支配人)が保健所(帰国者接触者相談センター)に連絡し、指示を仰ぐ。
- 保健所が求めがあった場合は、宿泊者名簿による該当宿泊者の宿泊期間中における宿泊者の状況等の調査に協力する。
- 施設の消毒は保健所の指示に従って実施。リネン類の扱いは、特別医療リネンに準じて扱い、「病院診療所等の業務委託について」を参考にする。営業再開の見込みなどについてが保健所に相談の上で、取り決める。

相談窓口: _____

電話番号: _____

受付時間: _____

※全国共通の窓口 / 受付時間: 平日・土・日・祝日 24時間対応 / 電話番号: 075-414-4726

④ 職員の感染が疑われる場合

- まずは感染が疑われる職員を個室に隔離。
- 職員または職員の家族が保健所に連絡し、その後の運営について指示を仰ぐ。

⑤ 職員に感染者が出た場合

- 宿泊者の受け入れをストップ。
- それ以後の宿泊予約は全てキャンセルの連絡(キャンセルポリシー除外)。
- 営業再開の見込みなどについてが保健所に相談の上で、取り決める。

※もしくは4の有事発生時には、必ず「HOTEL SHELTER」事務局(_____)まで連絡をすること。

医療機関との提携について

ゲスト向けの資料にも記載していますが、滞在中の体調不良や懸念点などについて、医療機関のオンライン診療を受けられるよう病院と提携しております。詳しくは「(別紙補遺) 宿泊者へのご案内」に記載しております。

- 平日 & 土曜日 10:00～19:00: KARADA内科クリニック <https://karada-naika.com/>
- 平日 19:00-23:00: ロコクリニック中目黒 <https://loco-clinic.com/>
- 土曜日夜間、日曜祝日は休み

5. カスタマーサポートの 責任者の仕事

ホテル運営において欠かせない接客・オペレーションの安全策をまとめています。

チェックイン方法

① 宿泊名簿の管理

- 予約時点で得られた宿泊者の個人情報、家族などの連絡先などを宿泊状況とともに管理。

② チェックイン・鍵の受け渡し方法

- チェックイン案内・鍵の受渡は非対面で実施。ただし、カメラなどを用いた本人確認など、法令上のチェックインの基準は遵守すること。
- 会計は事前決済のみ。現金での支払いを望む宿泊者がいた場合、銀行振込などで対応。

※非対面チェックイン・鍵の受け渡し方法を決めましょう。

■ 芳名帳記入方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____

どうやって: _____

■ 本人確認の方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____

どうやって: _____

■ ホテル案内の方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____

どうやって: _____

■ 鍵の受け渡しの方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____

どうやって: _____

③ 部屋割りの準備

- できるだけ同一フロアから、部屋間隔を空けて詰めていく。
- 1部屋を利用できる人数はホテルの規定に準ずる。
- ゲストのセグメントについては、医療職者のみ感染リスクが高いため、一つのフロアに固めて配置することを推奨。可能であれば共用のエレベーターなどを用いることのないように、低層フロアに配置することが望ましい。

※上記ゾーニングマップを活用しつつ、宿泊者のルームアサイン順番を部屋ごとに決めましょう。非対面チェックイン・鍵の受け渡し方法が共用部での場合は、詳細を図面に追記してください。



4. 宿泊者との連絡手段を決める

直接対面せずに宿泊者とコミュニケーションが取れるように、内線、館内放送、LINE@等、居室内の施設利用者との連絡方法を決めましょう。

連絡方法: _____

荷物の預かり、発送

- 原則として、荷物の預かりなどは禁止とする。

チェックアウト方法(非対面)

■鍵の返却方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____

どうやって: _____

■鍵の消毒方法は...

いつ: _____

だれが: _____

どこで: _____ (塩素系洗剤を使って)

どうやって: _____

通常のアメニティ以外で客室に必要なものの手配

- 宿泊案内パンフレット: テーブル上など、目につきやすい場所に設置(別紙補遺に見本を添付)
- 大きめのゴミ袋(滞在日数 × 2枚程度): リネンの交換及びゴミの廃棄の時に使用
- 消毒液もしくは殺菌効果のあるウェットティッシュ・ハンドソープ(別途必要数は後述)
- そのほか: 雑誌などの娯楽品があると望ましい(共用品の場合の衛生管理には注意)

清掃用具(必要に応じて)

- バス用洗剤
- バス用スポンジ
- 食器用洗剤
- 食器用スポンジ
- トイレ用洗剤
- トイレ用ブラシ
- 拭き上げ用タオル
- ビニール袋(泊数分のリネン受け渡し&ゴミの収集のため)

※ただし、最初からこれら全てをそろえるのはハードルが高く、お部屋にどこまでの準備をするかはお客様のニーズにあわせて柔軟に検討して良い。その場合、予約フォームのアメニティ部分に常設アイテムを表記しつつ、必要に応じて適宜持参をいただく旨を記載すると良い。

備品の管理場所・管理方法を決める

① アメニティ

- ゾーニングに従って、宿泊者が利用するアメニティ類の在庫管理、補充管理場所おこなう。

② リネン類

- 使用前と回収後のリネンの保管には別の部屋を利用する。
- 使用後のリネン類をクリーニングに出す際、特段業者に特別な洗濯指示をする必要はない。

③ 貸出アイテム

- 不特定多数の接触の可能性がある備品の貸し出しは原則禁止とする。どうしても必要が生じた場合は利用後の消毒を徹底する。

共用部の運用

① 洗濯

- 宿泊施設の洗濯サービスや共用ランドリーを利用する(ただし個室の利用には人数制限を設けるよう指示)

② 宅配の受け取り

- 宿泊者宛の宅配の受け取りは基本的にゲストに委ね、ホテルスタッフは関与しない。可能であれば、置き配ゾーンを作るなどして、ゲストが非対面で受け取りをしやすい工夫をすると良い。

③ 娯楽

- その他、娯楽(マッサージなど)のサービスの有無、共用スペースの利用ルールを決める(原則共用部分は使用しないほうが良い)

換気の励行

- 館内の換気場所を決め、1時間に1回5～10分程度全ての窓を開ける(下記のようなチェックシートで管理を
すると良い)。
- ただし、換気の際に触れた箇所の消毒と手洗いも必須。

日付: _____

場所	担当者	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

感染予防のための対策度合いのチェック

- スタンダードプリコーションを活用した社内研修を定期的(週に1回程度)に実施。
- ホテルでの危険予知トレーニング(どこを触りがちであるなど)を定期的にワークショップなどで確認。
- ウイルスが付きやすいとされる場所に目立つシールなどを貼ることで、直感的に手洗いを認知させることも。

防護アイテムの用意と備品の在庫管理

- マスク:1カ月で _____ 枚(職員人数×出勤日数分)

医療用サージカルマスクを1日ごとに使い捨てするのが理想だが、調達に難しい場合は布マスク+α(不織布やキッチンペーパー5枚重ねなど)でも代用可能(その場合、消毒を必ず行うこと)。

- 手袋:1カ月で _____ 個(職員人数×出勤日数分)

医療用の薄手ゴム手袋を着用。調達が難しい場合は綿手袋で代用可能(その場合、消毒殺菌を必ず行うこと)。ただし、手袋を用いるのは清掃時のみで良い。

- ハンドソープ: _____ 個(手洗い場の数分とその倍の詰め替え用の備蓄)

一般のドラッグストアやスーパーマーケットで購入できるものでOK。全ての手洗いスペースに設置する。どの市販の医薬部外品などがウイルスの不活性化に役立つかをまとめた北里大学大村智記念研究所 ウイルス感染制御学研究室の研究成果もある。

- 消毒薬: 1カ月で500mL製品 _____ 個(配置個数 × 3(※1個1日50プッシュ50mlとして月3個))

アルコール成分60%以上のものを使用。一般的な飲料用の酒類での代用はアルコールの成分が異なるため不可。ただし、消毒利用を想定して製造されている酒類の場合例外的に代用可能。

- 消毒液の含まれた除菌シート: 1カ月で _____ 個(職員人数分)

机などを拭くために使用するもの。アルコールスプレーと布巾などでも可。

- 目の防具等: 基本的にはホテルでは必要がないとされるが、吉岡徳仁さんが公表した [型紙](#) を利用すれば簡単に製作も可能。

- 体温計: 客室分用意できれば設置をするのが望ましいが、無理な場合はゲストの検温は実施せず、体調不良や不安な場合のみ自己申告として、共用のものを貸し出すなどの対応も可能(ただし非対面で実施することとし、検温後は消毒をほどこすこと)

健康管理のための区域の決定

上記ゾーニングマップを活用しつつ、健康管理のために必要な区域・設置場所を決めましょう。

1. アルコール設置場所(各エレベーターの前と入り口、そのほか不特定多数の人が触れる可能性のある場所)
2. 重点的に清掃すべきポイント(不特定多数の人が触れる可能性のある場所)
3. 換気すべき窓の場所

ワークシート
<ここにホテルの図面を描きましょう>

7. 食事(厨房)の責任者

食事に関わる注意点をまとめています。ただし、HOTEL SHEL/TERでは対面接触を避けるために、食事の提供中止を推奨しております。下記は飲食提供が不可欠な場合の具体的な対応策となります。

ホテルにおける飲食の提供の原則

- 飲食の提供、共用エリアでの飲食は原則禁止
- 提供する飲食に触れる可能性のあるスタッフはかならず使い捨てのマスク、手袋を着用

出前などの外部の飲食の取り扱い

- 宅配同様に置き配ゾーンを利用するなどして非対面での受け渡しを推奨するが、基本的にはホテルスタッフを介さずゲストが注文・受け取りをするので、受け取り方はゲストに委ねる形になる(注意喚起は案内に記載してある)。

8. 生活支援の責任者

生活支援、清掃における注意点をまとめています。具体的には、以下項目に沿って、自店舗用の清掃マニュアルを作成して下さい。

消毒の基本

① ウイルスの不活化に使用できる消毒剤

- 手指: ハンドソープもしくは消毒用アルコール(濃度70%以上)
- 物の表面: 塩素系漂白剤(次亜塩素酸ナトリウム原液濃度約5~6%)

-ドアノブ・手すり等: 0.05%(500mlの水道水に塩素系漂白剤を5ml入れる)

- 吐しゃ物が付着した床等: 0.1%(500mlの水道水に塩素系漂白剤を10ml入れる)

※次亜塩素酸製剤は下記の一例のように、商品名により調整方法が異なるので、[こちら](#)を参照。

メーカー	商品名	作り方の例
花王	ハイター	水1Lに本商品 25mL(商品付属のキャップ 1 杯)
	キッチンハイター	水1Lに本商品 25mL(商品付属のキャップ 1 杯)
カネヨ石鹼	カネヨブリーチ	水1Lに本商品 10mL(商品付属のキャップ 1/2 杯)
	カネヨキッチンブリーチ	水1Lに本商品 10mL(商品付属のキャップ 1/2 杯)
ミツエイ	ブリーチ	水1Lに本商品 10mL(商品付属のキャップ 1/2 杯)
	キッチンブリーチ	水1Lに本商品 10mL(商品付属のキャップ 1/2 杯)

② 消毒方法

- 作り置きした消毒液は効果がないため、消毒するたびに作り直す（※次亜塩素酸であれば、遮光環境で1日は問題なく使えるため、1日ごとに作って使用も可）。
- 消毒液を十分に含ませてしぼったペーパータオル等で、消毒する場所を拭き取った後（一方向に拭く）、から拭き。
- ただし、金属部分は腐食する可能性があるため水拭き。絶対にさびさせたくない場合は、アルコール消毒。
- 2度拭きすればより効果的。
- 清掃におけるスプレー式ボトルでの噴霧は、ウイルス拡散の可能性があるので、好ましくない。
- 消毒が完了したら、手をよく洗う。

清掃時のユニフォーム

- 最も汚れやすいのは前面と手なので、清掃用のユニフォームに着替え、基本的にはマスクと手袋を着用するだけで良いが、物資に余裕があれば、使い捨てのガウンなどを用いるのが望ましい。
- 使い捨てのガウンなどがない場合でも、清掃完了後に手袋を捨て、シャワーを浴びてスタッフユニフォームに着替えることを推奨する。
- ユニフォームの洗濯は通常通りで問題ないが、乾燥機をかけられるとなお良い。

清掃に必要なものの手配

- 塩素系漂白剤
- バス用洗剤
- バス用スポンジ
- 食器用洗剤
- 食器用スポンジ
- トイレ用洗剤
- トイレ用ブラシ
- 埃取りモップ
- 水拭き上げ用タオル
- その他拭き上げ用タオル
- 掃除機
- 吐物処理セット(嘔吐処理が最も危険なため、専門用具を複数個準備しておくのが望ましい)

客室の清掃について

- 退出時に窓を開けてもらい、30分以上経てば基本的にはウイルスが浮遊していない(テーブルや床に沈着する)とされるため即日清掃を行い次のゲストを案内しても構わないが、客室に余裕があれば、退出後48～72時間(2日～3日)を空けて清掃を実施、ゲストの案内をしても構わない。
- 基本的には、通常の宿泊施設等と同様の清掃を実施するが、必ず客室清掃と新しいアメニティやリネンの設置は別でおこなう。具体的には、全室リネンを先にセットしてから拭き掃除などをすると清掃担当が着替えなくて済む。
- 「HOTEL SHELTER」として最初の受け入れ開始前にも必ず客室の清掃を行うこと。
- 清掃終了後には、ゲストの受け入れに当たって、「宿泊者への案内」(別紙補遺)の印刷と必要なアメニティを各部屋に用意する。

連泊時の対応方法

- 客室清掃には入らず、ゲストに自室の清掃を依頼する。
- リネン類の交換回数の上限をホテルごとに決めても良い。
- 宿泊客がアメニティ交換を求める場合のみ、所定の時間にドア前に設置し交換を実施する。
- 使用済みリネンは各フロアに回収ボックスを設け、宿泊者自ら運び入れるなどする。
- ただし、清掃を希望するゲストがいる場合は部屋替えなどの対応をし、チェックアウト時同様の清掃を実施しても良い。

追加で必要となる清掃箇所

次亜塩素酸 0.1%溶液及びアルコールを用い、下記の拭き掃除を重点的に実施する。

- ドアノブ
- 窓の取っ手
- 照明のスイッチ
- ソファ
- テーブル
- 椅子
- 電話機
- コンピューターのキーボードとマウス
- 水道の蛇口
- 壁・床等
- トイレの流水レバー・便器のフタ等
- リモコン
- シャンプー・リンス・化粧水等
- ドライヤー・アイロン
- ケトル
- コップ
- 館内案内のバインダー
- 冷蔵庫

その他ゲストが触る可能性のある場所を記載しましょう。

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

共用部分の重点的な清掃箇所

基本的には共用部の清掃も通常通りとするが、下記のような高頻度接触部位（健康管理のための区域を参照）に関しては、1日に数回、次亜塩素酸 0.1%溶液及びアルコールを用い、かならず拭き掃除を実施する。

- エレベーター
- オートロック
- コピー機等のボタン
- 建物出入口のドアノブやハンドル
- 共有のトイレや給水場所の蛇口・電話機等
- 建物の出入り口にあるドアノブ・ハンドル・セキュリティー対応のオートロックボタンなど
- ロビーエリアのテーブル
- フロントデスクのペン
- 回収した客室の鍵やキーカード（※基本的にはカスタマーサポート責任者が対応）

リネン類の清掃・交換

- リネン類の処理は、通常の洗濯機で問題ないとされるが、気になる場合には、熱湯消毒(80℃、10分以上)してから洗濯機にかける。指定業者にクリーニングに出す場合も通常通りで構わない。

廃棄について

- 清掃時に用いた手袋、サージカルマスクはどの都度廃棄。
- 拭き掃除などに用いるペーパータオルも使い捨てるが、布などを用いた場合には熱湯消毒(80℃・10分以上)して再利用をすることも可能。
- 客室からのゴミもスタッフ側からのゴミも密封をして回収し、通常通りに処理する。

清掃チェックリスト

上記をもとに、通常の清掃とは異なる清掃部位に関してのチェックリストを用意し、運用する。

① 退去時に重点的に清掃する箇所

日付							
時間							
客室番号							
清掃担当者							
バスルーム 拭上	バスドア						
	鏡						
	ソープ類						
	シャワーヘッド						
トイレ 拭上	ボタン類・レバー						
	蓋便座						
	ペーパーホルダー						
室内備品・ 家具など拭上	リモコン類						
	冷蔵庫						
	ブラインドの紐						
	ゴミ箱						
	テレビ						
	机						
	ソファ椅子						
	コップ						
	ケトル						
	内線電話						
その他 拭上	鏡						
	窓						
	照明						
	ボタン						
	ドアノブ						
自由蘭							

② 共用部分で重点的に清掃する箇所

	日付							
	時間							
	フロア							
	清掃担当者							
エレベーター	開閉スイッチ							
	フロアスイッチ							
	手すりなど							
	手前のアルコール							
階段	ドアノブ							
	手すり							
共用部分								
エントランス	エントランスキー							
	ドアボタン							
	アルコール							
自由蘭								

※上記2つの表は [こちら](#) のスプレッドシートに原本があるので、コピーして自由にお使いください。

〈別紙補遺〉お客様ご案内

この項目は、そのまま予約時に先立ってお送りするとともに、チェックイン時にお部屋に置いておける資料となります。資料は [こちら](#) にございますので、別途下線部の必要事項を穴埋めしたり、必要に応じてホテルごとに加筆・修正などして、完成させてください。完成したPDFはガイドラインとともに提出をする他、ダウンロードして印刷し、あわせて上記館内マップなどとともに客室ごとに配布をするとスムーズです。

補遺 | 館内掲示用POP

館内で用いる主なPOPのデザインをまとめています。[こちら](#)に格納をしているので、そのまま印刷して、ラミネートなどで加工し、使用してください。

フロント・エントランスで使用するもの



共用部分で使用するもの



客室で使用するもの



別紙補遺 | お客様ご案内

スタンダード・プリコーションとは、医療・ケアを提供するすべての場所で適用される基本的な感染予防策のことです。接客や清掃とは別で、通常時にホテルスタッフが気にかけるべきことをここにまとめます。なお、下記に利用している画像は[こちら](#)に格納しているので、必要に応じてご使用ください。

新型コロナウイルスについて

① 症状

ウイルス性の風邪の一種です。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)を訴える方が多いことが特徴。感染から発症までの潜伏期間は1日から12.5日(多くは5日から6日)といわれる。重症化すると肺炎となり、死亡例も確認されている。特にご高齢の方や基礎疾患のある方は重症化しやすい可能性が考えられる。

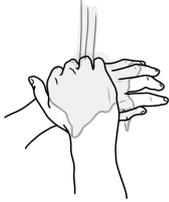
② 感染経路

- 飛沫感染: 感染者の飛沫(くしゃみ、咳、つばなど)と一緒にウイルスが放出され、他の方がそのウイルスを口や鼻などから吸い込んで感染する。
- 接触感染: 感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で周りの物に触れるとウイルスがつく。他の方がそれを触るとウイルスが手に付着し、その手で口や鼻を触ると粘膜から感染する。

濃厚接触とは？

- 新型コロナウイルス陽性者(以下陽性者)と同居あるいは長時間の接触(車内、航空機等を含む)があった
- 陽性者と適切な感染防護なしに、診察、看護もしくは介護をした
- 陽性者の気道分泌物もしくは体液等の汚染物質に直接触れた
- 陽性者と会食した
- 必要な感染予防策なしで、陽性者に手で触れた
- 陽性者と会話することが可能な距離(目安として2メートル)で接触した など

標準予防策



①こまめに石けんで
手洗い



②せきやくしゃみが出
るならマスク



③症状が軽いなら
自宅で休養



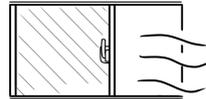
④病院に行くなら
事前に電話



⑤人混みには
なるべくいかない



⑥重症化しないよう
タバコはやめる

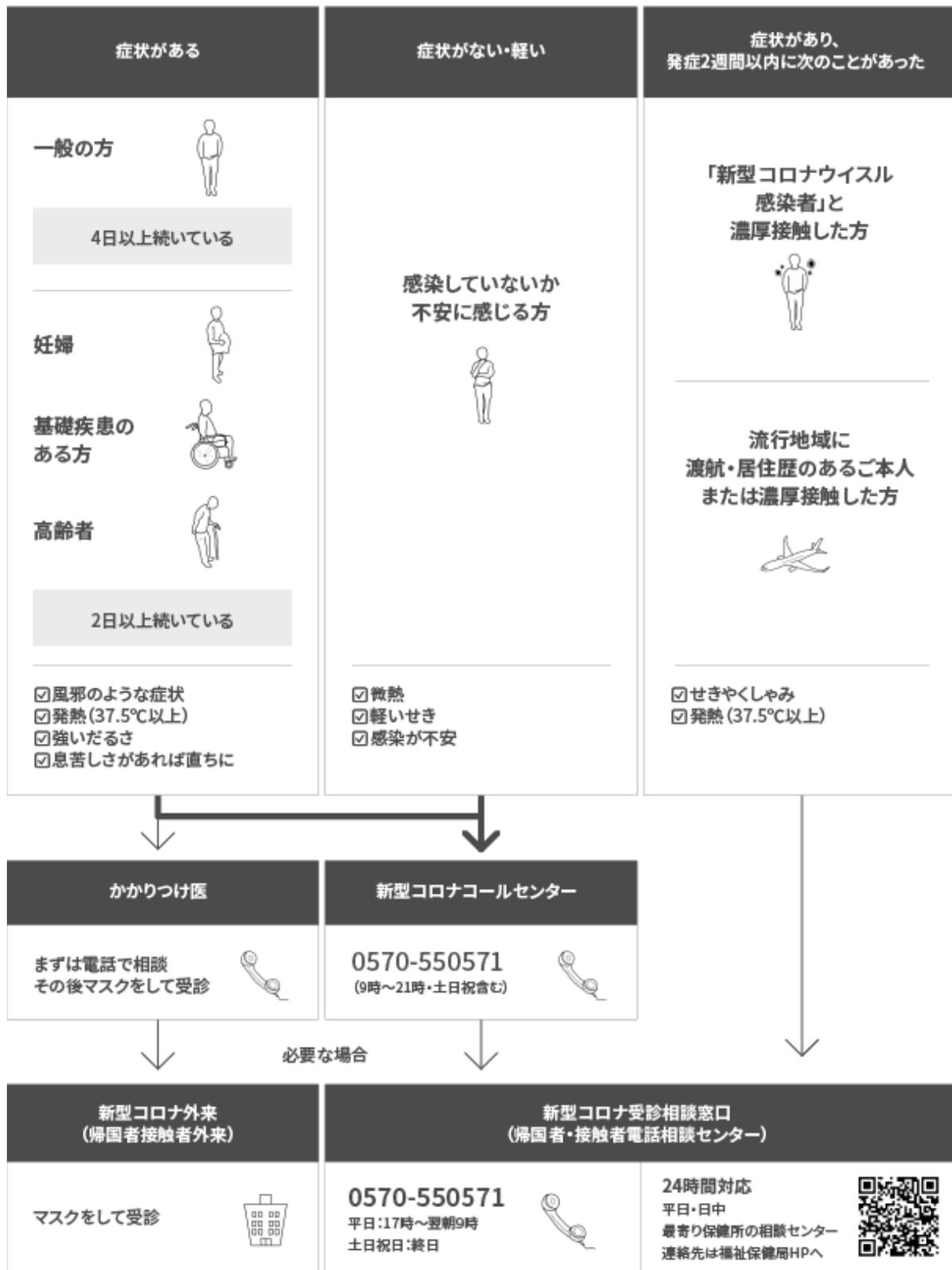


⑦部屋の換気を
十分に



⑧栄養・運動・休養で
体調管理を万全に

感染が心配な時



手指衛生

すべての医療行為の基本となり、感染防止に対して一番大きな役割を果たすのが手指衛生(手洗い、または手指消毒)である。(基本的に手は汚れているもので、自分が触る箇所はすべて汚染源になるという認識を持つこと)

- アルコールベースの擦式手指消毒薬で手指消毒
- 目に見える汚れがある場合は、石鹸と流水で手洗い
- 爪は短く切る
- 時計を外し、手首まで洗う
- ユニホームが長袖の場合は腕まくり

洗い残しが起こりやすい部位



後



前

■最も手洗いをそこないやすい部位 ■やや手洗いをそこないやすい部位

石鹼と流水での手洗いとうがいの手順

- 蛇口をひねる際、止める際には指先を使わない。
- 石鹼と流水での手洗いは、まず手を水で濡らしてから製造元の勧告量を取り、10～15秒以上洗う。

あなたを守る手洗い



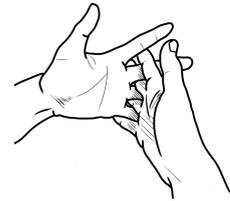
①時計を外し、手をぬらす



②石けんをとり、泡立てる



③手のひらと甲を洗う



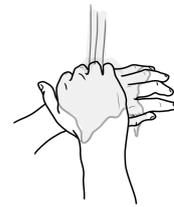
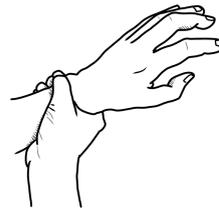
④指を組み、指の間を洗う



⑤指先やつめを洗う

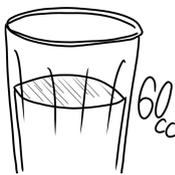


⑥親指と手首をねじり洗い



⑦洗いながし、水分をふきとる

あなたを守るうがい



①水うがい薬60ccを用意する



②20ccを含み、口をつぐんでグチュグチュ



③20ccを含み、15秒のどの奥でガラガラ



④残り20ccで15秒のどの奥でガラガラ

手指消毒の手順

アルコールベースの擦式手指消毒薬の勧告量を手にとり、指先をはじめ手の全表面をくまなく両手で手が乾くまで15秒以上擦り込む。

アルコールによる指先の消毒手順



① 消毒液を適量(約1ml)手のひらにとる



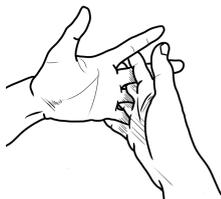
② はじめに両手の指先に消毒液をすりこむ



③ 次に手のひらによくすりこむ



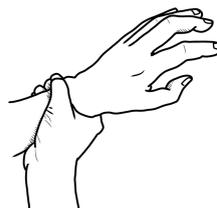
④ 手の甲にもすりこむ



⑤ 指の間にもすりこむ



⑥ 親指にもすりこむ



⑦ 手首も忘れずにすりこむ
乾燥するまでよくすりこむ

防護具の着脱順序

着用の順序



① エプロン・ガウン
折りたたんである内側が最もきれいな部分。
内側が表になるように、着用する



② マスク
顔及顎下にフィットさせる



③ ゴーグル・フェイスシールド
必要時着用



④ 手袋
処置直前に着用する
(最初に着用すると環境表面への接触、
マスク着用時の顔面への接触で手袋が汚染されてしまう)

着脱の順序



① 手袋
手袋が最も汚染している



② ゴーグル・フェイスシールド
外側は汚染している。
取り外し時、清潔な耳掛け部分(つる)
またはヘッドバンドを持って外す

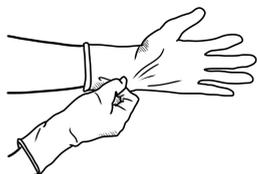


③ エプロン・ガウン
エプロン・ガウンの前面および
ガウンの袖は汚染している。
汚染部分を中にし、丸めみ込む



④ マスク
マスク前面は汚染している。
マスク紐あるいはゴムを持って外す

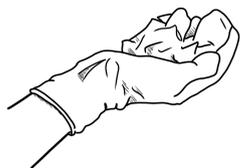
手袋のはずし方



① 手首にち近い縁の外側をつかむ



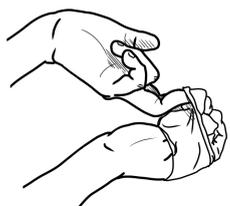
② 手袋の内側が表になるように外す



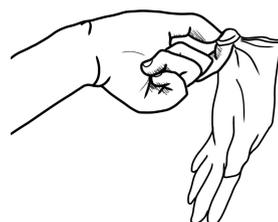
③ 手袋着用の手で外した手袋を握る



④ 手袋の手首の内側に指を入れる



⑤ 握っている手袋に覆いかぶせるように内側が表になるようにはずす



⑥ 破棄し、手洗いまたは手指消毒する

サージカルマスク・ゴーグルの着用

- 目・鼻・口に血液・体液などが飛散する可能性のある処置やケアを行う場合、粘膜を保護するため、サージカルマスクやゴーグルを着用する。
- サージカルマスクとゴーグルを外すときには、手で汚染面を触れないように注意し、その後、手洗いまたは手指消毒を行う。



① ヒダが下方向、
ノースペースが上になるように装着する



② 顎まで覆うようにヒダを伸ばす



③ ノースピースを押さえ、鼻の形に合わせる



④ 口・鼻が覆われ、頬などに隙間がない
⑤ 紐を持って外し、そのまま捨てる

呼吸器衛生・咳エチケット

飛沫及び接触で伝播する微生物による感染拡大を防止することを目的として呼吸器症状(咳, 鼻づまり, 鼻水, 呼吸器分泌物の増加等)を有する医療者, 患者, 家族, 面会者, 学生, ボランティアに対して以下の対策を遵守する。

- 咳をしている人はマスクを着用
- 咳やくしゃみの際は, ティッシュなどで口と鼻を押える
- 鼻汁、痰を含んだティッシュは蓋付きのゴミ箱に捨てる
- ティッシュなどが無い場合は, 口を服の袖で押さえ, 飛沫が飛散しないようにする
- 咳やくしゃみを押えた手, 鼻をかんだ後は手洗いまたは手指消毒を行う