

ホテル、宿泊施設における COVID-19 管理に関するガイダンス

暫定ガイダンス

2020 年 8 月 25 日 改訂版

原文（英語）：

COVID-19 management in hotels and other entities of the accommodation sector

25 August 2020

<https://www.who.int/publications/i/item/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance>

背景

本文書は、伝播の予防と感染疑い例および確定例の管理など、COVID-19 関連で新たに得られた知識に基づいて、2020 年 3 月 31 日に発表された暫定ガイダンス⁽¹⁾を更新するものである。発表済みのこの暫定ガイダンスは、WHO および世界観光機関（UNWTO）のガイダンス文書を見直し、WHO、UNWTO、国連児童基金（UNICEF）で内部協議して作成されたものであった。本文書は、現在のパンデミックの状況下で営業するホテルや、キャンプ施設も含めたあらゆる規模の宿泊施設に適用できるように作成した。住宅宿泊事業の提供者⁽²⁾も、この実践的ガイドラインに従うよう要請する。

また本文書は、公衆衛生関連の当局（国際保健規則の国内連絡窓口、地域の保健当局、市町村、都道府県および国のヘルスサーベイランスシステムおよび対応システムなど）が、ホテルやその他の宿泊提供施設で発生する公衆衛生関連の事象に対応する際に役立つと考えられる。

本文書は、WHO の COVID-19 ウェブサイト⁽³⁾で継続的に更新される情報と併せて使用する必要があり、SARS-CoV-2 の伝播の現状も考慮されるべきである。

COVID-19 に関する留意事項

これまでのエビデンスから、COVID-19 を引き起こす SARS-CoV-2 ウイルスは、主に呼吸器関連の飛沫およびヒトとヒトとの接触を介して伝播するとされている。感染者の周囲環境内で汚染された場所や物（媒介物）に触れることで伝播が起こることもある⁽⁴⁾。

COVID-19 で最も一般的な症状は、熱および空咳、倦怠感である。頻度は多くないが、他に、疼痛や鼻詰まり、頭痛、結膜炎、のどの痛み、下痢、味覚障害または嗅覚障害、皮膚の発疹、手足の指の変色などの症状を訴える患者もいる。SARS-CoV-2 ウイルスに感染しても症状が軽度な症状しかない場合や、症状が全くない場合もある。COVID-19 の症状に関する詳細な情報は、WHO のウェブサイトで閲覧可能である⁽⁵⁾。

予防策としては、定期的かつ完全な手指衛生、物理的距離の確保、目、鼻、口を触らないようにすること、咳エチケットの遵守、市中感染が起きており物理的距離の確保が難しい場合に高リスク者は医療用マスクを着用し、一般市民は布製マスクを着用することなどが挙げられる⁽⁶⁾。予

防に関する詳細なアドバイスは、WHO のウェブサイトで見ることができる⁽⁷⁾。建物や室内を適切に換気し、特に、よく触れるものや場所などの環境を清掃・消毒することが、感染リスクの低減に役立つと考えられる（詳細な説明は 8 ページを参照）。

COVID-19 と宿泊業界

ホテルおよび宿泊施設は、利用客と職員の関わり合いが密になる場所である。

特に注意を払う必要があるのは、このような側面、つまり利用客の宿泊やそれに伴うサービス（飲食、清掃、アクティビティなど）および、このような宿泊施設ならではの（利用客同士、利用客と職員、職員同士の）関わり合いである。

宿泊施設の全職員が、COVID-19 感染の基本的な予防策を遵守しなければならない。具体的には、手指衛生、物理的距離の確保、目、鼻、口を触らないようにすること、咳エチケット（呼吸器衛生）、医療用または布製マスクの着用、必要に応じて命じられる自宅待機、COVID-19 感染症と同じような症状がある場合には医療機関に問い合わせること、などがあげられる⁽⁷⁾。

管理チーム

施設の管理には、COVID-19 パンデミックの状況に適応するため、以下の点を含む包括的な戦略をたてる必要がある。

行動計画

管理チームは、地域の保健当局、ホテル、レストラン、ケータリング、観光当局や業界団体と協議の上、COVID-19 伝播を防ぐための地方自治体による推奨事項に従い、状況に応じた行動計画を立て、実行しなければならない。管理チームは、保健当局が効率的に感染者を管理し、接触者を追跡できるように支援を強化し、利用客と職員に対する影響を軽減する必要がある。物理的距離の確保が難しい場合に客室稼働率を下げることも計画の 1 つである。職員が体調不良時にふむべき手順も含める必要がある。職員や利用客は、関わる相手との距離を少なくとも 1m はとらなければならない（物理的にさえぎる物が必要な場合もある）。定期的に手指衛生を行ったり、共有スペースで高頻度に接触する表面定期的に清掃・消毒したりするために必要な設備と備品を職員が利用できるようにしておく必要がある。体調不良者が使用した部屋の清掃と消毒に関する手順についても、備品も含め、この行動計画に盛り込まなければならない。また、テレワークに関する方針、出勤する職員を選択する手順、COVID-19 曝露後や回復後に職員が安全に職場復帰するための方針が盛り込まれる場合もある^(8, 9)。本計画は、関連当局が新たなガイダンス、手順、規制を発表した場合、必要に応じて更新する必要がある。

資源の分配

この行動計画を継続的に効率よく実行できるようにするため、管理チームは資源を適切に分配しなければならない。

また、感染疑い例や接触者の可能性がある人を管理するための資材や方法に関する行動計画も地

域の保健当局と協力して作成し、この行動計画に盛り込む必要がある。

監督

行動計画の実行や実行した対策の有効性については頻繁に評価を行い、コンプライアンスを検証するとともに計画と実績の差を把握して是正し、計画を実情に即したものにすべきである。関連する各部門のメンバーを含む危機対策チームが協力して、行動計画遂行の管理にあたり、調整の必要性を適切なタイミングで指摘したりしても良い。職員の欠勤は常にモニタリングし、それをもとに COVID-19 感染の可能性がある体調不良者を速やかに検知し、対処する必要がある。

行動日誌

感染疑い例や確定例に対してとった行動や対策のうち重要なものは日誌につけ、詳細情報（消毒剤を使用した日にちと時間、使用者と使用場所など）とともに記録に残すことが望ましい。このような日誌は、導入された行動を改善するのに役立つと考えられる。

コミュニケーション

管理チームと職員の間で、各部門の責任者を介する場合も含め、コミュニケーションをとり、利用客の情報の取扱に関する方針を予め定めておく必要がある。利用客や他のステークホルダーに対して、行動計画をどのように伝えるべきか記載したガイドラインを職員に提供することで、一貫性を確保できる。このように取り組むことで職員に最新情報を提供でき、何か出来事があった場合に速やかに情報を取得し、提供できるようになる。

短い文書や教育的なポスター、ビデオメッセージにより、利用客や職員に重要なメッセージを強調して伝えることができる。促す内容としては、手洗い（擦式アルコール製剤の場合は 20 秒間以上、石けんと水の場合は 40 秒間以上、手をくまなく洗うこと）⁽¹⁰⁾、呼吸器衛生、1m 以上の物理的距離の確保、物理的距離の確保が難しく市中感染が認められている場合の医療用または布製マスク着用に関して地域で要求されている事項などが挙げられる。基本的な衛生対策や COVID-19 に関する、多言語での公的なパンフレットは情報ツールとして有用である。

職員の連絡先や緊急連絡先の一覧を常に更新しておくことも有用と考えられる。

訓練と情報提供

COVID-19 の症状がある場合は出勤せず医療機関に連絡をとるといった推奨事項など、自他の健康を守るための対策について、管理チームは全職員に知らせる必要がある。管理チームは職員に対して、COVID-19 に関する基本的な予防策、および、感染の兆候と症状を網羅して定期的に説明する場を設け、状況に応じて情報を更新すべきである。（救急車で搬送まで待っている間や国の手順に従って）感染疑い例を隔離する場合に踏むべき標準作業手順（SOP）や、清掃、消毒、その他の対策など、手順によっては訓練が必要な場合もある。

レセプションとコンシェルジュ

レセプションの職員は、物理的距離の確保など、予防措置をとり、COVID-19 感染の基本的な予

防策を遵守しなければならない。

WHO は、COVID-19 に関わるマスク使用に関するアドバイス⁽⁶⁾の中で、市中感染が認められており、1m 以上の物理的距離を保てない場合に、一般市民は布製マスクを着用するように助言している。このアドバイスには、職員が他の人と密に接触する可能性がある環境も盛り込まれている。

情報とコミュニケーション

レセプションの職員に COVID-19 関連の情報を十分に伝え、定期的に情報を更新することで、予防策、手順とポリシー、利用客が必要とする他のサービス（医療機関や薬局など）について職員が利用客に情報提供できるようにしておかなければならない。COVID-19 の症状のある利用客には、医療従事者の診察（管理チームが速やかに手配する）を受けるまで部屋にとどまるように忠告し、医療用マスクおよび擦式アルコール製剤を提供できるように備えておく必要がある。

特に、アウトブレイクやその他の重要な出来事など、地域の状況に関連する保健当局からの最新情報を、利用客と職員に提供できるようにしておかなければならない。

レセプションの職員は、COVID-19 の感染疑い例が見つかった場合の同行者の客室利用に関するポリシーについても把握しておく。COVID-19 感染疑い例の最新の定義は、WHO のウェブサイトで閲覧できる⁽¹¹⁾。

出発する利用客に COVID-19 感染を示す症状が現れているか、SARS-CoV-2 の検査で陽性の結果が認められた場合、地域の保健当局に速やかに連絡し、当該ホテル（またはその他の宿泊施設）に宿泊していたことを知らせなければならない。

レセプションデスクでは、保健当局、医療センター、公立および私立病院、安全な輸送サービスの電話番号をすぐに利用できるようにしておき、COVID-19 感染により利用客が体調不良を訴えている可能性がある場合にはいつでも対応できるようにしておく必要がある。レセプションの職員は、利用客のいかなる情報も慎重に取り扱う必要があり、状況の評価および適切な判断については管理チームと保健当局に任せるべきである。

物理的距離の確保に関する対策、手指衛生、咳エチケット

COVID-19 伝播予防の主な対策は、物理的距離の確保に関する対策、手指衛生、咳エチケットである。施設内で適切な物理的距離を確保できない場合は、客室稼働率を下げることを検討しなければならない。物理的距離の確保に関する対策、手指衛生、咳エチケットについては、利用客も既に知っている可能性が高いが、利用客の歓待の一環としても注意喚起しておくべきである。

- 物理的距離の確保には、利用客同士および人との距離を少なくとも 1m 保つ。施設は、職員と利用客の間に、物理的バリア（レセプションデスクやコンシェルジュデスクに感染予防の亚克力板など）を可能な限り設置する。
- 手指衛生とは、定期的かつ完全に、擦式アルコール製剤で消毒したり、石けんと水で洗浄したりすることである。物（現金、クレジットカード）のやりとりを利用客とした後は手指衛生が推奨される。
- 呼吸器衛生とは、咳やくしゃみをする時に、ひじの内側やティッシュペーパーで口と鼻を覆うことである。使用したティッシュペーパーは、速やかに、蓋つきのゴミ箱に捨てるべきである。続いて、手指衛生を行う必要がある。

レセプションデスクに必要な備品と個人防護具一式

レセプションデスクには、COVID-19 感染疑い例が見つかった場合に使用するため、個人防護具 (PPE) を備えておく必要がある。以下の備品を揃えておかなければならない。

- 消毒剤および表面を清掃する布やウェットティッシュ
- (使い捨て) 医療用マスクおよび目の防護具 (個別または一体型、フェイスシールド、ゴーグル)
- (使い捨て) 手袋
- (使い捨て) プラスチック製エプロン
- (使い捨て) 防護エプロン
- 感染性廃棄物用袋

PPE 一式を使用すべき状況および PPE の着脱と廃棄の手順を含め、上記一式の使用に関して、職員は訓練を受ける必要がある。要請があれば、地域の保健当局が必要な PPE が供給されるように支援する場合もある。

設備とメンテナンスサービス

水の消毒

飲料水やプール、スパでは、国の基準および標準で推奨される範囲内に、水の消毒剤の濃度を維持する必要がある。

食器洗浄および洗濯に関連する設備

食器洗浄および洗濯に関連する設備が適切に機能しているかどうかを点検し、特に、動作温度および洗浄剤および消毒剤の適切な使用量などの各項目が、各機器の銘板に記載された通りであることを確認する必要がある。

換気と空調

換気は、COVID-19 を引き起こすウイルスの拡散予防に重要な要因である。以下の手段をとることで、室内の換気を改善できる。以下の手段⁽¹²⁾は、暖房・換気・空調 (HVAC) の専門家と協議した上でとる必要がある。

- 周囲の環境や建物に関する要件が許せば、自然換気 (すなわち、可能であれば安全を確保した上で窓を開けること) を利用して、外気により室内の空気を希釈することを検討する。
- HVAC システムを用いている場合は、定期的に点検し、メンテナンスし、清掃しなければならない。換気システムの有効性および安全性を担保するため、その設置とメンテナンスに関しては厳格な基準が不可欠である。通常の場合と同様に、フィルターの状態がモニタリングされているか、また、可能な場合は、設計されている気流を大幅に低下させることなく、中央空気フィルターによりできるだけ多く空気が濾過できているか、注意を払う必要がある。
- 例えば HVAC システムのエコノマイザーモードを使用し、総給気量と外気の割合を

(場合によっては 100%まで) 増加させる。まずは、温度と湿度の両方の制御に関する HVAC システム機能との適合性と、室内外の空気質についての検討事項との適合性を確認する。

- 温度や収容人数に応じて給気を減少させるデマンド制御換気 (DCV) を無効にする
- フィルターハウジングとラックを点検して、フィルターが隙間なく設置されているかを確認し、濾過されずに通過する空気を最小限に抑えられるようにする。
- 給気および排気に関わるディフューザーやダンパーの位置を再確認し、ゾーンごとの給気量と排気量を調整することで測定可能な圧力差を作り、クリーンゾーンからクリーンゾーンではない方向へ流れるような気流を発生させる。職員が、換気された「きれいな (クリーンな)」ゾーンで勤務できるようにする。
- 建物を使用している時は、トイレの排気ファンが正常に機能し、フル稼働していることを確認する。
- 空気の再循環 (例えば、スプリット型空調ユニット、ファンコイル、その他の再循環式で作動するシステムすべて) は避けるべきだが、客室の利用者が 1 人で、他に人がいない場合に限り、実施しても良い。再循環を避けられない場合は、窓を開けることで外気の取り込みを増やし、飛沫やエアロゾルの拡散を避けるため、他者に直接かかる空気を最小限にする。
- 気温が高い地域では、多くのホテルが、ホテル客室内の換気に標準的にファンを使用しているが、部屋を共有しているのが家族である場合にのみファンの使用を許可すべきである。利用客がチェックインする際に、ホテルはこの点を強調し、利用客に理解させる必要がある。
- 窓のない地下の設備や場所は、国の法規に準拠する必要がある。換気改善のために提案されている推奨事項について管理チームは検討すべきである⁽¹³⁾。
- 二酸化炭素 (CO₂) 濃度は換気の効果および過密状態の大まかな指標となるため、国の法規に従い、二酸化炭素 (CO₂) 濃度のモニタリングを検討する。
- 室内プールの換気、空気の入れ替え、除湿の設備が適切に機能しているかどうかを確認すべきである。

ディスペンサー

石けんや擦式アルコール製剤のディスペンサー、ハンドドライヤー、ペーパータオルホルダーやそれに類する備品が適切に機能しているか、清掃されているか、消毒されているかを定期的に確認しておく必要がある。

ホテルの行動計画には、利用客や職員が利用する共用トイレやその他人の出入りが多い場所 (食事会場、レストラン、バーの入口など) を含め、ホテル内の複数の箇所に擦式アルコール製剤のディスペンサーを設置することを盛り込むべきである

レストラン、食事会場とバー

レストランや食事会場、バーの職員は、物理的距離の確保や手指衛生など、COVID-19 に関する基本的な予防策を遵守しなければならない。

COVID-19 に関連し WHO が公表している、食品事業の食品安全に関するガイダンス⁽¹⁴⁾に沿っ

て、レストラン、食事会場、バーの職員は、衛生対策（こまめな手洗い、咳エチケット、作業場の表面や触れる場所のこまめな清掃／消毒）を定期的に行う必要がある。手袋を使用する場合もあるが、その場合はこまめに交換する必要がある、手袋を交換する時および手袋を取った後は手を洗わなければならない。食品を扱う環境で、手洗いに代わるものとして使い捨て手袋を使用してはならない。使い捨て手袋を着用することで誤った安心感を抱き、その結果、職員が必要な頻度で手を洗わなくなる恐れがある。感染からの防御には、使い捨て手袋の着用よりこまめな手洗いの方が有効である。

COVID-19 に関わるマスク使用に関するアドバイス⁽⁶⁾の中で、市中感染が広がっている地域の1m以上の物理的な距離を保つことができない環境では、COVID-19のソースコントロールのため、一般市民の布製マスク着用を政府が奨励すべきであるとWHOは助言している。レストラン、食事会場、バーなど、業務上、他の人と密に接触する職員は、地域のガイダンスに従い、布製マスクを着用すべきである。

情報提供とコミュニケーション

利用客がレストランや食事会場に出入りする際には、各施設の入り口への設置が推奨される擦式アルコール製剤を使って手を清潔にするように、注意喚起すべきである。

ビュッフェとドリンクマシーン

COVID-19を考慮すると、ビュッフェは推奨されず、提供すべきではない。

ドリンクディスペンサーを使用する場合は、利用客が適切に手指衛生を実施できる設備を用意し、ディスペンサーに使用する器具を定期的に洗浄／消毒し、ディスペンサー自体も定期的に洗浄／消毒する必要がある⁽¹⁴⁾。

使用に際し利用客の手に定期的に接触する部品は、少なくとも一区切りのサービスの後で、できればそれよりもっと頻繁に、洗浄および消毒する必要がある。

食器、カトラリー、テーブルリネンの洗浄

通常の手順に従う。食器、カトラリー、グラスはすべて食器洗浄機で洗浄し、消毒すべきである。

使用されていないものも、利用客や職員が触れた可能性があるため、同様にする。

何らかの理由により手で洗う必要がある場合には、最大限の注意を払い、通常の手順（すすぎ、洗浄、消毒）を踏む。自然乾燥で、または、使い捨てのペーパータオルを用いて、乾かす。テーブルクロスやナプキン、地域の公衆衛生の規制に従って洗浄する。リネンは洗濯用洗剤を用いてお湯（60～90℃）で洗濯機を使用して洗浄する。洗濯機で洗浄できない場合は、容器に水（お湯が望ましい）と石けんまたは洗濯用洗剤を入れ、リネンを浸す。

テーブルセッティング

室内での飲食が許可されるか否かについては、国のガイダンスに従わなければならない。十分な換気という前提は必要である。

可能な限り、10m²あたり最大4人とすることを推奨する。椅子の背と背の距離を1m以上あけるように、また、利用客同士が向かい合う時は互いの距離を1m以上あけるようにテーブルを配置する。

ジム、ビーチ、プール、スパ、サウナ、スチームバス等の設備

ジム、ビーチ、プール⁽¹⁵⁾、スパ、サウナ、スチームバス等の設備は、国の関連ガイドラインに従い、制限つきで使用できる。特に、以下の対策をとる必要がある。

- 適切な物理的距離を確保するために最大収容人数を決める必要があり、この最大収容人数は、宿泊客や施設の利用客の目につきやすいところに掲示しなければならない。
- 利用客は、このような施設を含む共有スペースでの布製マスク着用に関する国および/または地域の要求事項に従わなければならない⁽⁶⁾。
- 各施設は、換気および空調に関する前述の推奨事項に従わなければならない。スチームバスでは、通常、最低限の換気しか行われなため、利用者数の制限による物理的距離の確保、衛生、表面の洗浄と消毒に、より一層注意する必要がある。
- トイレや更衣室の周辺では、手指衛生の設備（石けんと水、擦式アルコール製剤）をすぐに利用できるようにしておく必要がある。
- タオルは繰り返し使用すべきではない。利用客が使用済みのタオルを入れる洗濯物回収用の容器を用意する。
- 飲料水は各個人専用の容器に入れて提供する必要がある。
- 更衣室にはティッシュペーパーホルダー、消毒用の資材、蓋つきのゴミ箱を用意しておく必要がある。
- 清掃員は、シャワーおよび更衣室、トイレや、ドアノブおよびトイレのレバー、蛇口などのよく触れるものを、それぞれの使用頻度に応じて1日に数回、清掃し、消毒しなければならない。

子供のレクリエーションスペース

子供の担当者は、COVID-19 感染を示す兆候に注意を怠らず、何かあった場合には、子供の親に速やかに知らせ、必要に応じて、感染疑い例に関してホテルが定める手順に従う必要がある。地域の感染状況に応じて、国のガイドラインに従って、子供のレクリエーションスペースに感染の予防と制御に関する対策を講じる必要がある。

清掃とハウスキーピング

清掃およびハウスキーピングの職員は、部屋の清掃をしたり、その他のハウスキーピングの業務を遂行したりする際に利用客と直接接触するため、基本的な予防策および COVID-19 感染予防措置を遵守する必要がある。

清掃と消毒

共有スペースで SARS-CoV-2 による汚染が起こる可能性を低減するため、高頻度に接触する表面はこまめに清掃し、消毒する必要がある。一般的な予防対策として、共有スペース（トイレ、ホ

ール、レセプション、廊下、エレベーターなど)の清掃・消毒対策を行わなければならない。持ち手、エレベーターのボタン、手すり、スイッチ、ドアノブ、ディスペンサーなどのよく触れるものには特に注意を払わなければならない。清掃スタッフには、適宜指導をする必要がある。COVID-19 に関わる環境の清掃と消毒に関する WHO のアドバイス⁽¹⁶⁾に沿って、非医療機関では、表面にダメージを与えないように、また、毒性作用を回避/最小限にするように、消毒剤やその濃度を選択する必要がある。環境清掃の技術や清掃に関する原則はできるだけ細かい点に至るまで遵守する必要がある。

清掃用具と个人防护具の確保と使用

消毒液やその他の備品は、清掃員が不自由なく利用できるように確保しておく必要があり、清掃員はこれらを製造者の指示に従って準備し、安全に取り扱わなければならない。清掃員は、薬品への曝露を避けるため、个人防护具(PPE)を適切に着用する必要がある。

必要に応じ、清掃員は、消毒剤および以下の个人防护具の使用に関する訓練を受ける必要がある。

- ゴム手袋
- 不透過性のエプロン
- 足を覆う靴
- (表面の洗浄など、はねが生じる作業に従事する場合は)目の防護具と医療用または布製マスク

廃棄物管理

空気、水、土地、食物連鎖の汚染を介して環境やヒトの健康に害を与えるのを防ぐため、環境と調和した廃棄物管理の支援となるように、清掃員を訓練しなければならない。COVID-19 に関する廃棄物管理の国のガイダンスおよび新型コロナウイルス(SARS-CoV-2)対策としての廃棄物管理に関する WHO のガイダンス⁽¹⁵⁾に従うように清掃員を支援する必要がある。

利用客や職員で COVID-19 が確定した場合の清掃と消毒

体調不良の利用客または職員が施設内にいるか、その利用または勤務後数日以内に COVID-19 が確定した場合の清掃・消毒計画を、宿泊施設における COVID-19 行動計画の一部として準備しておく必要がある。清掃・消毒の強化を推奨する文書では、清掃や廃棄物の管理、个人防护具(PPE)の着用を強化するための実践的手順を記載する必要がある。

COVID-19 に曝露された部屋や場所には、以下を実施すべきである。

- トイレ、洗面所、浴室など、体調不良者が接触する表面や、体調不良者がいる環境内の表面はすべて、清掃した後、一般的な家庭用消毒液または 0.1%の次亜塩素酸ナトリウムを含む溶液(家庭用漂白剤を、製品によって、必要に応じて希釈する)で消毒する必要がある。例えば濃度 0.1%の塩素溶液では接触時間を 1 分間とった後、清潔な水で表面をすすがなければならない。必ず、先に清掃をし、続いて消毒を行う必要がある。
- (このような製品の多くは漂白剤で、通常より高い濃度である可能性があることから、)業務に従事する清掃員は、製品の準備、取扱、使用、保管に関する追加の訓練が必要な場合もある。溶液を準備する際に漂白剤の濃度をモニタリングする方法や、必要な接触時間

をとった後、必要に応じて塩素をすすぐ方法についても清掃員は知っておかなければならない。

- (電話のような機器やリモコンなど) 漂白剤の使用が適さない、または、表面がダメージを受ける可能性がある場合には、新型コロナウイルス対策に適した 70%アルコールやその他の消毒剤を使用しても良い。
- できる限り、使い捨ての清掃用具のみを用いる。再利用する用具は多孔性でないものとし、0.1%次亜塩素酸ナトリウム溶液が製造者の指示する方法で、次の部屋の清掃に使用する前に必ず消毒する。
- ほこりが立ち、周囲の環境や人を汚染するのを防ぐため、布、リネン、洋服は、印をつけた、専用のランドリーバッグに入れ、注意して取り扱う必要がある。通常の洗剤を使用して、お湯(60~90°C)で洗浄する方法を指導する。伝播のリスクを軽減するため、使用済みのものはすべて適切に取り扱わなければならない。使い捨てのもの(ハンドタオル、手袋、マスク、ティッシュ)は蓋つきの容器に入れ、ホテルの行動計画および廃棄物管理に関する国の規制に従って処理する必要がある。
- 概して、COVID-19感染者が通過するか、最小限の時間を過ごす(廊下などの)共有スペースについては、前述の通り、高頻度接触面を定期的に清掃および消毒する手順を踏んでいる限り、特別な清掃や消毒をする必要はない。

体調不良の利用客のモニタリング

ハウスキーピングおよび清掃の職員は、管理チームまたはレセプションデスクに、居室の利用客の体調不良など、関連する出来事をすべて知らせる必要がある。職員はこのような情報すべてを慎重に取り扱う必要があり、状況の評価および適切な判断については管理チームと医療サービスに任せるべきである。

ホテル等の宿泊施設で COVID-19 症例を取り扱う

全般的な推奨事項

利用客または職員が COVID-19 感染症と同様の症状を呈した場合、有症者とその他の利用客や施設職員との接触を最小限にするような対策を速やかにとる必要がある。レセプションや他の職員は、COVID-19 行動計画に定められた手順に従うべきである。

COVID-19 の症状がある利用客への対処

- COVID-19 感染症と同様の症状を呈したのが宿泊施設の利用客である場合、この有症者を施設内に引き続き宿泊させることを推奨しない。地域の保健当局が介入するまで、他の利用客と別にできるのであれば、一時的に客室に隔離することはできる。感染者が利用している部屋への他者の入室は許可すべきでない。
- 感染者に同行客がいる場合、客室利用の状況次第で、別の部屋に同行客を移動させる。(例えば子供の場合など)これができない場合は、同行客にウイルスが伝播するリスクの軽減に必要なあらゆる予防措置をとる必要がある。同行客を接触者と考え、他の利用客や職員から隔離し、COVID-19 の症状をモニタリングする。地域の保健当局と

協議し、国のガイダンスに従って、適切な対策をとらなければならない。

- COVID-19 感染が疑われるか確定した利用客は、必要に応じた隔離対策および臨床ケアをできるだけ速やかに受けられる別のケア施設に搬送する必要がある。ホテルや宿泊施設は、地域の保健当局と協議し、搬送に関わる計画をたてておかなければならない。
- 体調不良者を医療施設に直ちに搬送する必要がある状況では搬送まで体調不良者の居室内に隔離しておくために必要な対策を講じるため、保健当局と協議し、国のガイダンスに従って、体調不良者の管理を実施する。
- 室内の換気速度を、1 患者あたり 60 リットル毎秒以上の自然換気か、換気回数 (ACH) 毎時 6 回以上の機械換気まで上昇させる。給気および排気に関わるディフューザーやダンパーの位置を再確認し、ゾーンごとの給気量と排気量を調整することで測定可能な圧力差を作り、クリーンゾーンからクリーンゾーンではない方向へ流れるような気流を発生させる。
- 体調不良者を隔離している部屋に（清掃や消毒などで）職員が入る必要がある場合、体調不良者は医療用マスクを着け、咳エチケットを徹底する必要がある。体調不良者が医療用マスクを着用できない場合、咳やくしゃみをする時は、ひじの内側やティッシュで口と鼻を覆い、使用したティッシュは速やかにゴミ袋に廃棄する。ティッシュは、穴や破れのないビニール袋に入れ、密封して廃棄し、行政の廃棄物収集に出す。石けんと水、または、擦式アルコール製剤で手を清潔にする。体調不良の利用客が職員の助けを必要とし、1m 以上の距離を保てない場合は、介助に先立ち、医療用マスクや目の保護具などの PPE を適切に着用し、客室を出る際に手を清潔にする必要がある。
- 職員が PPE を着用する場合は、自身が汚染されるのを防ぐため、脱衣には細心の注意を払う。最初に手袋とガウンを脱ぎ、手指衛生を行った後に医療用マスクと目の防護具を外し、石けんと水または擦式アルコール製剤で速やかに手を洗淨または消毒する。職員はこの方法を訓練されておかなければならない。
- 体調不良者の体液に触れた使い捨ての PPE やその他の資材を、感染性廃棄物用袋または穴や破れのない袋に適切に廃棄し、「感染性」廃棄物として扱う。
- 曝露された可能性のある職員は、国のガイダンスや保健当局の推奨事項に従ってモニタリングし、隔離する必要がある⁽¹²⁾。

ホテル室内に隔離されている体調不良の利用客および接触者の管理に関する対策は、軽症の新型コロナウイルス (COVID-19) 患者の在宅ケアと接触者の管理に関する WHO の暫定ガイダンス⁽¹⁷⁾に記載されている。

接触者および感染していない利用客の同定と管理

施設内で感染疑い例が同定された場合、保健当局は接触者の同定を速やかに始め⁽¹⁸⁾、感染していない利用客に助言する必要がある。ホテルの職員は関連保健当局による指導に従い、協力すべきである。

物品やサービスの供給業者

物品およびサービスの供給業者および請負業者は、業務の安全に関する制度に従うと同時に、

COVID-19 感染拡大予防のための制度も整える必要がある。

COVID-19 の症状がある職員

COVID-19 感染症と同様の症状のある職員は、速やかに業務を中止し、地域のガイダンスに従って医療機関に連絡をしなければならない。体調不良の職員は速やかに手指衛生を行って医療用マスクを着け、医療機関に連絡を取っている間、適切な部屋にこの職員を隔離する必要がある。医療施設での受診や医療施設への搬送を待っている間、指定の隔離場所にティッシュを用意し、燃るべきゴミ箱に廃棄できるようにしておく。

COVID-19 の症状があって体調が優れないと自宅から報告した職員には、自宅に留まり、医療機関に連絡するように勧める。

COVID-19 の検査結果が陽性であったことを自宅から報告した職員は、入院の必要がない場合、自宅で自宅療養するなど、医療従事者の指示に従うべきである。新型コロナウイルス感染者の隔離解除に関する WHO の基準⁽¹⁹⁾を参照する。

感染疑い例の退去に関わるホテル・宿泊施設の職員

- 他の利用客や職員に感染するリスクを最小限にするため、施設管理者や地域の保健当局の指示に従って、症状のある利用客を他へ搬送するべきである。
- COVID-19 感染疑い例を救急車に乗せるのに、例外的に職員が関わらなければならない時は、PPE に関する WHO のガイダンスに基づき、感染予防と制御に関する対策⁽²⁰⁾をとる必要がある。
- 複数の感染疑い例を搬送する場合、交叉汚染を避けるため、担当職員および医療関係者は、患者ごとに PPE を交換しなければならない。感染性廃棄物に関するホテルの行動計画および国の規制に従い、使用済みの PPE を蓋つきの容器に適切に廃棄する必要がある。
- 利用客をホテルから搬送した後、ホテルの管理者は行動計画に従い、患者の居室を清掃・消毒する手順に沿って、体調不良者の居室が確実に清掃・消毒されるようにする。これができない場合は、勤務中の清掃係が、患者の居室を清掃・消毒する手順に沿って、个人防护対策を取りながら、体調不良者が使用した部屋を清掃・消毒できるように、訓練を実施する必要がある。患者が利用する前後 2 時間は、製造者の推奨事項に従い、外気流入量を最大にして HVAC システムを作動させることを検討する。

注意：体調不良の利用客に対し、一時的に部屋に留ませたり、他の利用客の訪問を制限したりする権限は、関連する国の規制にもよるが、一般的には関連する公衆衛生当局にあり、ホテルや宿泊施設の管理者にはない。推奨される対策を利用者が拒否または遵守する権利については、各国の法律が手引きとなる。

参考資料

1. World Health Organization. Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector - Interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020.
(<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331937> accessed 20 August 2020)
(日本語 3/31 日版 : [宿泊施設における COVID-19 管理についての実践的検討事項](#))
2. As defined in the United Nations International Recommendations for Tourism Statistics 2008 (<https://unstats.un.org/unsd/trade/IRTS/IRTS%202008%20unedited.pdf> and the Glossary of Eurostat Statistics https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Thematic_glossaries accessed 20 August 2020)
3. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Geneva: World Health Organization 2020 (<https://www.who.int/> accessed 20 August 2020)
4. World Health Organization. Transmission of SARS-CoV 2: Implications for infection prevention precautions. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333114> accessed 20 August 2020). (日本語 7/9 日版 : [新型コロナウイルスの伝播について：最新の知見の予防策への示唆 \(科学的事項に関する概説\)](#))
5. World Health Organization. Q&A on coronavirus. Geneva: World Health Organization; 2020.
(<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub> accessed 20 August 2020)
6. World Health Organization. Advice on the use of masks in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332293> accessed 20 August 2020)
(日本語 6/5 日版 : [新型コロナウイルスに関わるマスク使用に関するアドバイス](#))
7. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public> accessed 20 August 2020). (日本語 : [HWO 神戸センター COVID-19 一般向け情報](#))
8. World Health Organization. Considerations for public health and social measures in the workplace in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020.
(<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332050> accessed 20 August 2020). (日本語 5/10 日版 : [職場における新型コロナウイルス感染症への公衆衛生的・社会的対策](#))
9. World Health Organization. Getting your workplace ready for COVID-19: How COVID-19 spreads. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331584> accessed 20 August 2020). (日本語 3/19 日版 : [職場での COVID-19 感染予防対策](#))
10. World Health Organization. How to hand rub? Geneva: World Health Organization; 2020
(https://www.who.int/gpsc/5may/How_To_HandRub_Poster.pdf?ua=1 accessed 20 August 2020)
11. World Health Organization. Public health surveillance for COVID-19 Interim guidance.
(<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333752> accessed 20 August 2020).
12. World Health Organization. Considerations for quarantine of contacts of COVID-19 cases: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333901> accessed 20 August 2020).
13. The regulatory bodies may vary from country to country but usually the ministry of infrastructure. In terms of international regulation this should be under the International Organization for Standardization (ISO) mandate <https://www.iso.org/ics/91.140.30/x/>
14. World Health Organization. COVID-19 and food safety: guidance for food businesses. Geneva: World Health Organization; 2020

- (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331705><https://apps.who.int/iris/handle/10665/333901> accessed 20 August 2020). (日本語 4/7 日版 : [COVID-19 と食品安全 : 食品事業に関するガイダンス](#))
15. World Health Organization. Water, sanitation, hygiene, and waste management for SARS-CoV-2, the virus that causes COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333560> accessed 20 August 2020)
 16. World Health Organization. Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332096> accessed 20 August 2020)
 17. World Health Organization. Home care for patients with suspected or confirmed COVID-19 and management of their contacts - Interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/333782> accessed 20 August 2020)
(日本語 5/15 日版 : [新型コロナウイルス感染症を考慮した清掃と消毒](#))
 18. World Health Organization. Contact tracing in the context of COVID-19. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332049> accessed 20 August 2020)
(日本語 5/10 日版 : [新型コロナウイルス感染症の接触者追跡](#))
 19. World Health Organization. Criteria for releasing COVID-19 patients from isolation – Scientific brief. Geneva: World Health Organization; 2020 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332451> accessed 20 August 2020) (日本語 6/17 日版 : [新型コロナウイルス感染者の隔離解除基準](#))
 20. World Health Organization. Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020. (<https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-IPC-2020.4> , accessed 20 August 2020).
(日本語 6/29 日版 : [COVID-19 が疑われた場合の医療ケアにおける感染予防と制御](#))

謝辞

WHO は、本ガイダンス作成にあたり協力頂いた下記の組織と方々に感謝の意を表する。

The World Tourism Organization (UNWTO)/Sustainable Development of Tourism Department, in particular Dirk Glaesser, Virginia Fernandez-Trapa and Cordula Wohlmuther; United Nations Children's Fund, UNICEF Programme Division, in particular, Jerome Pfaffmann- Zambruni, Maya Aarii and Raoul Kamadjeu. The following people from WHO contributed to this document: Guenaël Rodier, Ninglan Wang, Mika Kawano, Victoria Willet, Benedetta Allegranzi and Luca Fontana.

WHO は、この暫定ガイダンスに影響を与える可能性があるあらゆる変化に対し、状況の監視を注意深く継続する。変化が生じた場合、WHO は更新版を発表する。そうでない場合、この暫定ガイダンスは発行日から 2 年をもって失効とする。

© World Health Organization 2020. Some rights reserved. This work is available under the [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#) licence.

WHO reference number: [WHO/2019-nCoV/Hotels/2020.3](#)