

新型コロナウィルス感染症の軽症者等に係る

宿泊療養対応業務運営マニュアル（例）

【〇〇ホテル】

- 本運営マニュアル例は、ホテル等を選定後、当該施設において実際にオペレーションを担う職員のために作成される運営マニュアルの一例を、参考までに整理するものです。
- 施設の実際のオペレーションについては、
 - ・ ホテルの規模や建物の特性、借用形態
 - ・ ホテルやその他の事業者等からの業務の協力状況
 - ・ 当該ホテルにおける宿泊軽症者等の規模等によっても異なりますので、ここに掲げた記載も参考に、施設ごとに見直してください。
- なお、業務に従事するに当たっては、宿泊軽症者等が、入院等が必要な状態ではないとされた中で、生活上の制約が必要となることを十分に理解し、当該施設の目的等を妨げない範囲で、丁寧に対応するよう留意が求められると考えます。

目次

1 はじめに

- (1) 概要
- (2) 連絡先

2 事務局体制

- (1) スタッフ
- (2) 各フロア図、部屋割り
- (3) 備品等
- (4) 事務局の業務スケジュール（イメージ）

3 注意事項等

- (1) 宿泊者への注意事項
- (2) 館内の利用上の注意（スタッフ向け）
- (3) 仮眠室・休憩室の利用について

4 各担当の業務内容

- (1) 全担当者の業務に共通する留意点
- (2) 全体総括担当の業務
- (3) 健康管理担当（医師、看護師等）
- (4) 入退所対応・管理担当
- (5) 生活支援担当
- (6) 施設管理担当

1 はじめに

(1) 概要

業務概要：新型コロナウイルス感染症の軽症者等の、健康管理、入退所対応・管理、生活支援、施設管理 等

業務開始日：令和●年●月●日（●）～

業務場所：●●ホテル（●●市●●町●●—●●）

受入最大人数：●●名

受入対象者：以下の全てに該当する者

- PCR検査で新型コロナウイルスに感染していることが判明している者
- 無症状病原体保有者（症状はないが検査による陰性確認がされていない者）又は軽症患者（軽症者等）であって、症状や検査所見等を踏まえ入院治療を要しないと医師が総合的に判断した者
- 周囲に感染を広げないための留意点を遵守することが可能な者
- 以下のいずれにも該当しない者
 - ① 高齢者
 - ② 基礎疾患がある方（糖尿病、心疾患又は呼吸器疾患を有する方、透析加療中の方等）
 - ③ 免疫抑制状態にある方（免疫抑制剤や抗がん剤を用いている方）
 - ④ 妊娠している方

(2) 連絡先

連絡先

（担当部署名）：〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

事務局：内線 〇〇〇〇、〇〇〇〇、〇〇〇〇

　　携帯 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

　　〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

　　管理職用 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

緊急連絡先

【平日日中】

（部署名1） 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

（部署名2） 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

【平日夜間・休日】

（担当者1） 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

（担当者2） 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

2 事務局体制

(1) スタッフ

主な担当		人数	作業概要
全体総括		●	事務総括、外部機関との調整（プレス・苦情対応）
健康管理担当	医師	●	必要時の診療・健康相談 ※オンコール体制で可
	看護師・保健師	●	検温・健康確認 ※日中は常駐、夜間はオンコールでも可
入退所対応・管理担当		●	入退所準備・対応・管理
生活支援担当		●	食事準備（弁当）、ゴミ回収、アメニティ管理
施設管理担当		●	非常時対応、リネン業者との連絡調整、備品の発注・在庫管理

※健康管理担当には、必要に応じ、薬剤師も確保（近辺の薬局との連携での対応も可）。

(2) 各フロア図、部屋割

1階：事務局員・医師・看護師・保健師控室、物資保管スペース

2階：ロビー、事務局

3階：ホテル側使用（立ち入り禁止）

4階～●階：入所者フロア

1階フロア図を添付

※導線等を記載

2階フロア図を添付

※導線等を記載

3階フロア図を添付

※導線等を記載

4階フロア図を添付

※導線等を記載

(3) 備品等

- ・客室との連絡専用の携帯電話を●台事務局に配置します。

※ 客室からの問い合わせで回線が埋まらないよう、客室からの着信は2回線
(内線〇〇〇〇、〇〇〇〇) としています。

- ・外部通信用の携帯電話を●台配置します。
- ・事務局 (●階 (場所)) にP C●台を設置します。

※看護師・保健師控室 (●階 (場所)) にもP C●台 設置

- ・スペアキー (カードキー) は事務局で保管します。

(4) 事務局の業務スケジュール（イメージ）

	全体統括	健康管理担当		生活支援担当	入所者管理担当	施設管理担当
	管理職	看護師・保健師	医師	職員	職員	ホテルスタッフも可
7:00						検温放送
7:30						
8:00				朝食配付		食事開始放送
9:00	引き継ぎのため 朝夕2回開催もあり得る			朝食終了		食事終了放送
9:30				ゴミ回収		
		PCR検査 結果伝達			退所者対応	
12:00				昼食配付		食事開始放送
13:00				昼食終了		食事終了放送
13:30				ゴミ回収		
		健康状態・ 検温結果 確認		弁当注文・ 業者対応	入所者対応	※自由時間の 開始・終了放 送
17:00						検温放送
18:00				夕食配付		食事開始放送
19:00				夕食終了		食事終了放送
19:30				ゴミ回収・施錠		
21:00～	仮眠	仮眠		仮眠		仮眠

3 注意事項等

(1) 宿泊者への注意事項

入所者に、事前に下記の注意事項を読んでもらったうえで、同意書を記載いただき、入所時に回収します。

また、入所時には「●●ホテルで療養される皆様へ」を封筒に入れ、ルームキー等と一緒に渡します。

※令和2年4月2日付け事務連絡
の「モデル例」参照

(2) 館内の利用上の注意（スタッフ向け）

- ① 事務局員は●階職員通用口から出入りします。また、必要な個人防護具着用時以外は入所者通用口からの出入りはできません。
 - ・ 入所者通用口は手動モードと自動モードの切り替えができます。
 - ・ 入所者通用口は入退所者の搬入・搬出時を除き、原則として施錠します。（施錠が困難な場合には、手動モードにし、入退所者の搬入・搬出時に自動モードに切り替えます。）
- ② 入所者が使用するエレベーターは使用しないでください（スタッフ用エレベーターは●●（場所）にあります）。
- ③ 感染防護を適切に行う観点から、廊下、出入口、ロビー等における常時の管理体制が必要であるため、●●に、カメラを設置します。事務局のモニターに映像が映りますので、スタッフは常時確認をお願いします。

(3) 仮眠室・休憩室の利用について

- ① ●階の仮眠室/休憩室を利用できます。
- ② 事務局職員用のトイレは●階と●階にあります。
- ③ ●階のシャワー室を利用できます。

4 各担当の業務内容

(1) 全担当者の業務に共通する留意点

- ① 服装は、動きやすい服装と靴としてください。
- ② 宿泊療養開始時の説明等を除き、原則として、各業務において入所者と職員が対面で接することはないようにするとともに、入所者の利用する場所での作業についてマスク等を着用してから作業するよう徹底してください。
※ 特に、ゴミ回収等の際に、入所者の利用する場所での作業が生じるため、立ち入る際は、あらかじめ決められた個人防護具の着用場所と脱衣場所（例：事務局エリア内の個人防護具着用場所及び屋外（入所者通用口横）の個人防護具着脱用テント）の中で着脱のうえ、作業してください。
- ③ 自身の体調にも留意いただき、何らかの異変を感じた場合は、速やかに健康管理担当に相談してください。

(2) 全体総括担当の業務

- ① 施設運営管理全般
- ② 外部機関対応（プレス対応、苦情対応）
 - ・ マスメディアから取材依頼があった場合は、（本庁部署名）（〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）に電話するよう伝えてください。
 - ・ 入所者、近隣住民等から苦情があった際には、丁寧に対応してください。

(3) 健康管理担当（医師、看護師等）

健康管理担当は、入所者の健康管理、症状が悪化した場合の対応を行います。医師、看護師等のそれぞれの主な業務内容は以下のとおりです。

- ① 医師
 - ・ 入所者の体調不良時に備え、オンコール含め、対応できる体制をお願いします。
- ② 看護師・保健師
 - ・ 健康状態の確認

※令和2年4月2日付け事務連絡
の「モデル例」参照

毎日●時～●時の間に、入所者の居室に内線電話で連絡し、健康観察票の記載項目について、健康状態の聞き取りを行い、結果を健康観察票に記入してください

い。（入所者にも入所の際に、事務局で同じ様式を渡します）。毎日2回（午前●時、●時）、入所者各自に検温してもらいます。毎日1回●時以降、健康状態の確認の際に、検温結果の聞き取りもお願いします。その際、宿泊軽症者等の状況に応じて、パルスオキシメーター等も使用して適宜健康状態を確認します。

※アプリ等を活用しても可。

- 1 入所者台帳の順に部屋の内線に電話
- 2 患者が出たら氏名、年齢を確認し、健康観察票の項目について順に確認
- 3 その他の体調変化等を確認
- 4 医師に相談すべき変化があれば、いったん保留し相談の上対応
- 5 記録票に健康監察結果を記入し終了

※アプリ等で確認できる場合には、パソコン等で宿泊軽症者等の健康状態を把握の上、必要に応じて連絡。医師に相談すべき事項があれば相談する。

③ その他

- ・ 発熱など症状の悪化が疑われる場合や、その他の疾患が疑われる場合は、医師に連絡して指示を受けてください。
- ・ 夜間に体調不良者が出了場合、事務局から内線で連絡します。
- ・ 医療機関の受診が必要な場合は往診等の調整を行うか、緊急時には救急車等で搬送します。

(4) 入退所対応・管理担当

① 入所者の受入準備 サージカルマスク、手袋、眼の防護具

(※以下、防護具を着用する場面では、「」を付しています。場面ごとの防護具を示しておりますので、場面に応じて着用してください)

- ・ 入所前日の〇時までに、(部署名) から入所者台帳が事務局にメールで送信され、あわせて電話連絡が入ります。
- ・ 事務局は入所者毎の受入時間を●時から●時までの間で調整し、(部署名) にメールで返信します。
- ・ 入所当日の午前中までに封筒表面に、<●●ホテルで療養される皆様へ>を貼付の上、封筒に

※令和2年4月2日付け事務連絡
の「モデル例」参照

- ・ ルームキー
- ・ 体温計
- ・ マスク
- ・ ボールペン
- ・ ゴミ袋●枚
- ・ 飲用水 (ペットボトル●本)
- ・ ●●ホテルで療養される皆様へ
- ・ 健康観察票 (1枚目・2枚目)
- ・ (その他必要なもの)

の●点をセットしてください。

- ・ 到着予定時間に、入所者通用口を自動モードに切り替えてください。

-  ① (入所者の到着は基本的に●時～●時になります)

入所後の内線電話連絡を行う必要があるため、個人防護具を付けて作業をする班と、事務局に残り、入所後の内線電話連絡を行う班に分かれてください。

個人防護具を付けた班は上記の封筒を(場所名)のテーブル上に置き、入所者への注意事項(①封筒の受取、②同意書の提出)を記載した掲示板をテーブル付近に設置します。

② 入所時対応（別紙平面図を参照） **サージカルマスク、手袋、眼の防護具**

防 **・入所者は（部署名）が確保した搬送車等で玄関に到着し、そこから施設内に入ります。職員は、上記の個人防護具着用のまま建物の入り口（屋外）で待機してください。入所者が車から降りたら、以下の2点を紙を持ちながら伝えてください。**

- ①（場所名）から入館してください。
- ②入館後は、掲示板に掲示している注意事項に従って行動してください。

防 **・入所者通用口へ誘導し、質問がある場合は、居室に入ったら事務局へ連絡するよう伝えます。（職員は外で見送り、ロビーには入りません。）なお、誘導等に当たっては、職員との間隔や軽症者等同士の間隔を2m以上空けるよう、配慮してください。**

防 **・入所者が案内された後、（場所名）の箱から同意書を回収してください。**

・入所後の内線電話連絡を行う班は入所者が入室した頃合いを見計らって、内線電話で居室に連絡し、以下の内容を伝えてください。

- ・封筒の中に入っている案内をよく読んで下さい。
- ・何か不明な点があれば内線電話で事務局に連絡してください。

・入所後の内線電話連絡を行う班は、●時までに到着しない入所者がいたら、（部署名）に確認します。全員が入所するか、●時になつたら、職員通用口から外に出て、個人防護具を着用して作業をする班に撤収するよう伝えます。

・その日の最後の入所者が入室したら入所者通用口を施錠します。（施錠が困難な場合には手動モードに切り替える。）

③ 退所手続き サージカルマスク、手袋、眼の防護具

- ・医師・看護師等による健康観察等の結果、退所可能とされた場合、入所者は、退所することができます。

(参考) 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（厚生労働省）抜粋
退所基準

- ・発症日から14日間経過し、かつ、症状軽快後72時間経過した場合に、宿泊軽症者等に帰宅可能である旨を伝える。
 - ・なお、発症日とは、患者が症状を呈し始めた日とし、無症状病原体保有者又は発症日が明らかでない場合については、陽性確定に係る検体採取日とする。また、症状軽快とは、解熱剤を使用せずに解熱し、かつ、呼吸器症状が改善傾向にあることをいう。
- ※「新型コロナウイルス感染症の軽症者等に係る宿泊療養及び自宅療養の対象並びに自治体における対応に向けた準備について（一部改正）」（令和2年5月29日付事務連絡）を参照のこと。

- ・上記の条件を満たした入所者について、医師及び看護師・保健師の健康観察の結果を踏まえ退所を決定します。退所者が決定した者に対して以下の点を伝えてください。

- ・●時頃退所していただきますが、事務局から連絡があるまでは部屋で待機してください。
- ・退所時には鍵、体温計を忘れずにお持ちください。
- ・使用した枕カバー、シーツ、布団カバーをまとめておいてください。退所時に（場所）の回収ボックスに入れていただくことになります。

- ・退所予定時間（●時）に、入所者通用口を解錠してください。（施錠が困難な場合で、入所者通用口を手動モードに切り替えることにより対応していた場合は、自動モードに切り替えてください。）

- ・内線で部屋に連絡し、以下の点を伝えてください。

- ・今から1階に降りて退所してください。
- ・1階にあるテーブルの上に、部屋の鍵、体温計をおいてください。
- ・使用した枕カバー、シーツ、布団カバーを1階の回収ボックスに入れてください。

 ④・退所後、個人防護具を着用し、ロビーに置かれた鍵と体温計を消毒した上で、●●に回収します。

- ・入所者通用口を施錠します。（施錠が困難な場合には、手動モードに切り替えます。）入所者台帳に検査結果、退所日を記入し、（部署名）にメールで送信のうえ、併せて電話連絡をお願いします。

(5) 生活支援担当

生活支援担当は、入所者への食事の準備、ゴミの回収のほか、アメニティ等の補充、リネン類の回収業者対応を行います。

① 入所者の食事

食事時間は、朝食：8時～9時、昼食：12時～13時、夕食：18時～19時です。お弁当は居室内で食べていただきます。

② お弁当の配付（添付のフロア図を参照）サーナカルマスク、手指衛生

【パターン1：入所者の各居室の前に届ける場合】

- ・職員が、お弁当を●●（厨房など）から受け取り、お弁当と飲み物をビニール袋に1人分ずつセットし、レッドゾーンの手前に置きます。
- （注意）・置き終えたのを確認後、マスクを着用した職員が、手指消毒の上、レッドゾーン内のレッドゾーン専用台車をレッドゾーンの手前まで運び、そこに置いてあるお弁当のセットを載せた上で、各入所者の居室の前に運び、届けます。
- （注意）・作業終了後、台車はそのままレッドゾーンに置いておいておきます。最後に手指消毒をします。
- ・夕食の配付の際は、ビニール袋に翌日分のマスクを同封します。

【パターン2：入所者が所定の食事置き場に取りにいく場合】

- ・職員が、お弁当を●●から受け取り、お弁当と飲み物をビニール袋に1人分ずつセットし、レッドゾーンの手前に置く。
- （注意）・マスクを着用した職員が、手指消毒の上、レッドゾーン内のレッドゾーン専用台車をレッドゾーンの手前まで運び、そこに置いてあるお弁当のセットを載せた上で、●階（所定の食事置き場）まで運ぶ。
- ・作業終了後、台車はそのままレッドゾーンに置いておいておきます。最後に手指消毒をします。
- ・夕食の配付の際は、ビニール袋に翌日分のマスクを同封します。

③ 施設管理担当に館内放送依頼（食事開始・食事終了）

- ・施設管理担当（内線： ）に食事開始の館内放送を依頼してください。（人数が増えたらフロア別に放送する。）（P16、17 ページ参照）

④ ゴミの回収 **【サージカルマスク、長袖ガウン、手袋】**

【パターン1：入所者が各居室の前にゴミを置く場合】

- ⚠️・食事時間終了後、モニターで●階共有スペースに入所者がいないことを確認の上、個人防護具を着用し、各入所者の居室前のゴミ袋を回収し、（場所）内の所定の場所に置いてください。
- ⚠️・回収業者が来たら引き渡しをお願いします。

【パターン1：入所者が所定の回収ボックスにゴミを置く場合】

- ⚠️・食事時間終了後、モニターで●階（場所）に入所者がいないことを確認の上、個人防護具を着用し、●階（場所）の弁当箱回収ボックスとペットボトル回収ボックス、その他のゴミ（居室内のゴミ）の袋を縛り、ロビー内の所定の場所に置いてください。
- ⚠️・回収業者が来たら引き渡しをお願いします。

⑤アメニティ・リネン管理

- ・バスマットや布団カバー、枕カバーは週●回の頻度で交換します。
- ・シーツは週●回の頻度で交換します。
- ・以下の備品は●階（場所）の所定の場所に置いておき、入所者が必要なものを各自で持っていきます。
- ⚠️・足りなくなってきたら適宜補充してください。
 - ・リネン類（枕カバー、シーツ・布団カバー等）
 - ・アメニティ（シャンプー、リンス、ボディソープ）
 - ・歯ブラシ・歯磨き粉

- ・洗濯用洗剤
- ・トイレットペーパー・ボックスティッシュ
- ・お茶、コーヒー、砂糖、粉末ミルク 等

⑥ 弁当の注文

注文先：〇〇〇〇 ●●—●●●●—●●●●

(6) 施設管理担当

食事開始・終了、入居者への検温の依頼、入居者が居室外に出ることができます
時間の開始・終了の館内放送その他業者との調整等をお願いします。

① 食事開始・終了、検温の館内放送をお願いします。

食事の開始・終了、検温の開始（毎日2回●時及び●時）、居室外に出ることができます
時間についての放送をお願いします。必要に応じて、事務局職員から放送のタイミングを連絡します。

（放送内容）

1) 食事時（事務局職員から連絡あり）

【パターン1：入所者の各居室の前に届ける場合】

- ・お食事を居室前にお届けしましたので、マスク着用の上、お弁当の受け取りをお願いします。
- ・食事後のゴミは1時間以内に配布したビニール袋に入れた上で、居室の前に置いてください。

- ・食事開始から1時間後、施設管理担当（内線： ）に食事終了の館内放送を依頼してください。

お食事の時間が終了します。ゴミについては、居室の前に置いてください。

【パターン2：入所者が所定の食事置き場に取りにいく場合】

- ・お食事のご用意ができましたので、マスク着用の上、●階（場所）まで受け取りをお願いします。
- ・居室はオートロックですので、ルームキーを必ずお持ちください。
- ・お食事を受け取る前に、●●（場所）で手指消毒をお願いします。
- ・食事後のゴミは1時間以内に●●（場所）の所定の場所に廃棄をお願いします。

- ・食事開始から1時間後、施設管理担当（内線： ）に食事終了の館内放送を依頼してください。

- ・お食事の時間が終了します。（まだ食事を受け取られていない方は、至急受け取られた上でお部屋にお戻りください。）
- ・ゴミについては、マスクを着用の上、●●（場所）の所定の場所に廃棄をお願いします。

2) 入所者への検温の依頼（●時及び●時）

- ・検温の時間になりましたので、検温し、健康観察票に記入をお願いします。
- ・●時頃から、健康状態と検温結果などの確認を内線電話でさせていただきます。

3) 入居者が居室外に出ることができる時間の開始（※昼食の時間に併せて設定する場合には、昼食の放送時に併せて行います。）

- ・ただいまから、●時までの間は、●●の範囲に限り、お部屋の外に出ることができます。居室外に出る際は、必ず、マスクの着用をお願いします。
- ・●階（場所）にあるアメニティ類の受取もこの時間内にのみ可能です。

- ・入居者が居室外に出ることができる時間の終了（●時）

●時になりましたので、お部屋にお戻りください。

② リネン業者との連絡調整、備品の発注・在庫管理。

- ・以下の備品は●階で在庫保管します。
 - ・リネン類（枕カバー、シーツ、布団カバー等）
 - ・アメニティ（シャンプー、リンス、ボディソープ）
 - ・歯ブラシ・歯磨き粉
 - ・洗濯用洗剤
 - ・トイレットペーパー・ボックスティッシュ
 - ・お茶、コーヒー、砂糖、粉末ミルク 等
 - ・●●の備品の在庫状況を確認し、必要に応じて（部署名）：〇〇-〇〇〇〇-〇〇）又はホテル側（内線●●●）に補充の手配をします。
- 防**・リネン類の回収ボックスを●階（場所）に設置します。個人防護具（ゴミの回収時と同様のもの）を着用し、回収業者に引き渡しをお願いします。

③ 清掃・消毒業者等への対応

- ・退所後の客室の消毒、清掃については、（部署名）から事務局に日時等を連絡します。
- ・業者（個人防護具を着用）が到着したら入所者通用口を手動で開けて入るよう指示してください。（※施錠している場合は、手動で開けられるようにしておいてください。）その際、業者には、以下の●点を伝えてください。

- ①・・・（業者の動線について）
- ②・・・
- ③・・・

- ・業者が引きあげたらカメラで入所者通用口が閉まっているか確認します。