

1

感染症の疑いがあるお客様への対応

お客様から宿泊施設スタッフに相談があった場合、以下の手順で初期対応を行います。

STEP1

状況を確認する

ポイント1 「どのような症状がありますか？」

ポイント2 「その症状はいつからですか？」

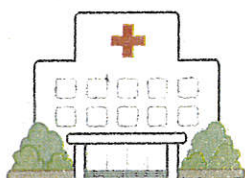
ポイント3 「近くの医療機関を紹介しましょうか？」

本人が「医療機関を受診したいくらい具合が悪い」をたずねる声掛けです。

☞「4 参考【①】」に外国語にも対応した受診ガイドを掲載しています。

STEP2

医療機関を探す



電話で探す：

① 東京都保健医療情報センター（日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語） TEL 03-5272-0303 【24時間対応】

WEBで探す：

① 東京都医療機関案内サービス（日本語、英語、中国語、韓国語）

URL <https://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/>

② 訪日外国人旅行者受け入れ医療機関リスト

URL https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

☞ お客様が希望されなくても、重症の場合は医療機関受診を勧めましょう。

☞ お客様の希望があれば、上記の電話番号、URLを紹介し、ご自身で医療機関を探していただくことも可能です。

STEP3

症状に合わせた 対処



症状1 おう吐・下痢

感染性胃腸炎等、消化器系の感染症である可能性があります。

- ・手当にあたるスタッフは、必ず、マスクと手袋、エプロンをつけましょう。
- ・おう吐、下痢があった場所は他のお客様が近付かないように張り紙やシートで覆うなどし、できるだけ早く消毒をします。

☞「4 参考【②】」に詳しい方法を掲載しています。

症状2 発熱・頭痛

インフルエンザなど様々な感染症の可能性があります。

- ・体温計がある場合、お客様に貸し出し、測っていただきます。

症状3 咳

インフルエンザなど、感染力が強い呼吸器感染症の可能性があります。

- ・マスクをつけていただきます。（症状がある人がマスクをつけることで周囲への感染を予防できます。）
- ・できるだけ、他の方と接することがないように、場所を分けましょう。

症状4 発疹

麻疹、風疹等の感染症の可能性があります。

- ・すぐに医療機関の受診を勧めましょう。
- ・マスクをつけていただきます。（症状がある人がマスクをつけることで周囲への感染を予防できます。）
- ・できるだけ、他の方と接することがないように、場所を分けましょう。



注意点

いくつかの重大な感染症については、医療機関を受診する前の段階で、保健所から宿泊施設に連絡が入る場合があります。その場合は、感染拡大防止のため保健所の指示に従っていただくようお願いします。（中東呼吸器症候群や鳥インフルエンザのような感染症の疑いがある場合）

2

施設内で感染症が発生したときの対応

ポイント1 施設内の清掃

感染症の疑いがあるお客様がいた場合には、施設内の清掃を徹底することが重要です。症状別の清掃のポイントは以下のとおりです。

● 下痢

使用されたトイレだけでなく、蛇口、ドアノブを含め、症状があったお客様が触れた可能性のある箇所をすべて消毒します。

● おう吐

おう吐物をきれいに取り除いてから、消毒液（0.1%次亜塩素酸ナトリウム）で消毒をします。カーペット等が汚染され、消毒薬を使用できない場合には、高圧スチーマーによる熱消毒を検討してください。

☞「4 参考【②】」に詳しい情報を掲載しています。

● 発熱・咳・発疹等

多くは通常の清掃で問題ありませんが、換気を十分に行います。清掃する方は、必ず使い捨てマスクと手袋をして作業しましょう。後から、消毒が必要な感染症であったと判明する場合があります。清掃終了後は直ぐに石鹸でよく手を洗いましょう。

ポイント2 スタッフ間での情報共有

いつ、どこで、どのような症状が発生したか、情報を集約します。また、その情報は毎日スタッフ全員に共有されるようにしましょう。何も起きていないことを周知することも重要です。

ポイント3 保健所との連携

感染症法では、医師が同法に該当する病気であると診断した場合は保健所に報告し、保健所が接触者や関係した場所を調査、指導する旨、定められています。皆様の施設に保健所から連絡が入った場合には、以下についてお願いする場合があります。

- ① 施設内の接触者、場所の調査
- ② 施設内の病原体検査、清掃及び消毒の実施
- ③ 接触したスタッフの健康観察、保健指導

3

日頃からの準備

施設内で感染症が発生したときのために、対応ルールを決めておき、必要な物品の準備、定期的なスタッフの研修を行うなど、日頃から準備をしておくことが大切です。

ポイント1 対応ルールを決めておく

- ① 事象が発生した際の報告手順を決めておく
 - ② おう吐物などを片付けるまでの処理手順、物品の点検者を決めておく
 - ③ スタッフが感染した場合の欠勤、復帰の基準を決めておく
- ☞ リーフレット付録「患者発生時の対応方針メモ」を活用してください。

ポイント2 必要物品の準備

【必ず準備しておくもの（おう吐物（汚物）処理をするための物品）】

- ☐ おう吐物を覆うシート（見つけたら直ぐに被せ、拡散しないようにする）
 - ☐ ペーパータオル ☐ ビニール袋 ☐ 消毒液（次亜塩素酸ナトリウム）、
 - ☐ バケツ ☐ 清掃者が使うマスク、使い捨てゴム手袋、使い捨てエプロン
- ☞ 「4 参考【②】」に詳しい情報を掲載しています。

【準備しておくといよいもの（フロントに備えておく便利な物品）】

- ☐ 体温計 ☐ マスク（症状があるお客様に使用してもらう）
 - ☐ 手指用の消毒液 ☐ ビニール袋（吐きけがある人に直ぐに差し出すもの）
 - ☐ ティッシュペーパー
- ☞ 対応記録票（（参考）リーフレット付録「患者発生時の対応方針メモ」）

ポイント3 スタッフの研修

以下のような内容を参考に、定期的にスタッフ研修を行うなど、日頃から感染症の発生時を想定した準備をお願いします。

- ・感染症についての基礎知識を学ぶ
- ・世界の感染症流行情報を知る（外国人旅行者の増加等に伴い、日本ではあまり事例がない感染症が発生する場合も想定されます。）
- ・おう吐物処理の演習

☞ 「4 参考【②】【③】【④】」に詳しい情報を掲載しています。

ポイント4 ワクチン接種

宿泊施設スタッフの方々が感染症にかかるリスクを減らす方法として、ワクチン接種が有効です。特にインフルエンザワクチンは、積極的に接種を検討してください。麻しん・風しん混合ワクチンについても、接種していない方は積極的に接種を検討してください。

【①】 外国語に対応した受診ガイド

●「あなたのその症状、感染症かもしれません！」

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kansen/tagengoguide.html>

お客様が体調不良の際の医療機関受診を、多言語でサポートするガイドブックです。

【②】 宿泊施設で役立つ各種マニュアル

●「社会福祉施設等におけるノロウイルス対応標準マニュアルダイジェスト版」

<http://idsc.tokyo-eiken.go.jp/assets/diseases/gastro/pdf-file/norodigest20.pdf>

●「家庭や施設における二次感染予防ガイドブック」

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/koho/kansen.files/nijikansen3.pdf>

手洗い方法や、おう吐物の処理、消毒液の作り方等についてまとめた資料です。

●「東京動画」正しい手の洗い方

<https://tokyodouga.jp/10000000579.html>

【③】 最新の感染症発生状況

●「東京都感染症情報センター」

<http://idsc.tokyo-eiken.go.jp/>

都内の流行状況や感染症に関する基本的な情報が掲載されています。

●「厚生労働省検疫所 FORTH」(厚生労働省)

<https://www.forth.go.jp/index.html>

世界各国で流行している感染症や検疫所からのお知らせが掲載されています。

【④】 事業所の感染症対応力向上を支援する都の事業

●「職場で始める！感染症対応力向上プロジェクト」(申込制)

「感染症理解のための従業者研修」、「感染症BCP（業務継続計画）の作成」、「風しん予防対策の推進」の3コースがあります。申込制ですので、募集案内をご参照の上、事務局へお問合せください。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kansen/project/project-start.html>

<事務局> 東京商工会議所 サービス・交流部

電話 03-3283-7670 FAX 03-3211-8278