

## 第4回新型コロナウイルス等対策推進会議ヒアリング提出資料

令和5年10月30日

一般社団法人全日本ホテル連盟（ANHA） 会長 清水嗣能

### 1. 新型コロナウイルス感染症の疑いのある宿泊客への対応上の課題（会員から寄せられた困った事例）

#### ○感染者の確認ができないこと

- ・ 体調不良のお客様がご自身で救急車を呼ばれたケースがあり、救急車到着の直前にお客様から内線電話で報告を受け、ホテルスタッフが状況もわからないまま救急車が到着した。救急隊にスタッフが同行すると、お客様と救急隊とのやり取りで濃厚接触者であることが判明し、お客様は搬送されました。その後、状況が判明したのは夕刻過ぎで、「お騒がせしました。コロナは陰性です。大丈夫です」と内線でお客様より連絡が入った。帰館された際にフロントへの立ち寄りもなかったため、正確な帰館時間もわからなかった。最初にホテル側への連絡がなく、他のお客様や従業員が大変危険な状態であった。
- ・ 感染者の疑いのある者への申告義務、対応方法の明確化を早急をお願いしたい。（令和3年9月時点）
- ・ 宿泊客以外の方が宿泊客を訪ねて来館し、検温・消毒の確認しないままに出入りしてしまうケースが発生した。

#### ○感染者の旅館業法に基づく宿泊拒否ができないこと

- ・ 当館が所在する地域で数週間前から感染拡大が深刻になってきた際に、濃厚接触者と接触してしまった方から「宿泊をさせて欲しい」と言う問い合わせが増えた。大半は、濃厚接触者のPCR検査結果が出るまでの3泊を目安で宿泊された。当館としては旅館業法第5条の観点から見ても、宿泊拒否ができないと捉えて、独自の自主隔離ガイドラインを作成しご協力いただける方はご宿泊いただき、ご協力いただけない方は契約解除権を行使してご退館いただくように書面を作成し対応した。これも果たして正解なのか分かりませんが、PCR検査次第では不明であった方が濃厚接触者になり、最悪のケースとして陽性者になる可能性も秘めているので、一般客を受け入れながら、ホテルが感染の疑いのあるお客様に対応するのは迷いや困りごと多いです。
- ・ 感染の疑いのある宿泊者に事情を正直にご説明し確認したところ他のホテルで宿泊を断られたというケースが多くみられた。
- ・ 保健所に問い合わせても陽性者以外は基本的に行動制限が出来ないと言われ、完全に宿泊施設と当人に丸投げ状態になった。これでは各宿泊施設によって対応に迷いや違いが生じる可能性があると考えます。

### ○感染者の疑いのある者がホテルでの宿泊すること

- ・新型コロナ陽性の宿泊客が発生し、保健所からの連絡もなく、受け入れ先の療養施設が決まらないのでそのまま宿泊させてほしいという事で一週間ほど滞在した。無症状ではなく体調が悪かったので、退室を求めることもできずに難儀した。その間、同じフロアは立入禁止、他の滞在者および宿泊予定者へその旨アナウンスしたが、キャンセルが多数発生し、大きな経済的なダメージを受けた。当事者よりも保健所の対応の悪さが目立った事例であった。
- ・濃厚接触者、待機要請者であることを申し出ると宿泊を断られるケースが多くあるため、宿泊客が対象者であることを伏せて予約・宿泊をしているケースが多く見受けられた。
- ・陽性者の増加により入院、宿泊療養施設へ入れず、自宅療養者が多い状況です。自宅での療養が厳しい感染者も多数いると推測され、感染者であることを伏せて、宿泊施設に宿泊することは容易に想定できるのではないか。
- ・陽性・陰性の区別がつかない宿泊客に外出を控え自室にて安静にさせていただくようお願いしても、それでも館を出たり入ったりでとてもコントロールできない。因みに、そのお客様はその後 PCR 検査を受けて、陽性が確認された。
- ・海外から入国し、2週間の待機要請を受けたお客様に対して、待機要請期間中であっても陰性だから大丈夫ということで、ホテルのロビースペース等の公共のエリアに来られて、他のお客様への感染の危険が生じた。

### ○自治体の借上宿泊療養施設の確保が不十分であったこと

- ・県や市が借り上げている軽症者用の宿泊療養ホテルが満室になっていて、宿泊客で感染者が出た場合でも、移動が出来ないケースが多々ある。このような場合には、国から何かしらの補助金等の公的支援をしていただきたい。
- ・滞在中のお客様より「昨日から熱っぽいのですが、どうしたらよいか」と尋ねられ、保健所に確認するも「土日で紹介できる病院がないので月曜まで待ってもらえないか」と、俄かに軽症者向けの宿泊療養施設のような対応を求められることが少なくなかった。

### ○客室清掃上の問題

- ・清掃会社から高齢スタッフが多数いることを理由に、感染の疑いがあるお客様が滞在中の清掃作業を拒否された。
- ・宿泊客の陽性確認がはっきりするまでの間、客室清掃のため毎日清掃係が客室に入るので、PCR 検査の結果陽性と判定されても清掃係にとっては手遅れになる。そのため、PCR 検査の結果どころか、体調のすぐれないお客様が滞在中であることについ

て清掃係と情報の共有をすることができない。共有しても「この一週間ずっと掃除してたけど、どうしてくれるんですか」と言われ、対応に苦慮した。

- ・全国・チェーンホテルで、同フロアでの20名の団体宿泊者（1週間滞在中）の1名が陽性、2名が濃厚接触者であることが判明し、この3名の部屋は清掃が不可能となった。残り17名の客室の清掃については委託している清掃会社に拒否され、不慣れたホテルスタッフが清掃を実施せざるを得なかった。

### ○感染者が宿泊した客室の消毒費用の負担

- ・感染者が発生した客室は消毒が必要となり、ホテルがその費用を負担せざるを得ない場合が多く発生した。新型コロナウイルス感染症の発生直後には何十万円もの消毒費用がかかり、しかも、その客室は暫くの間、全く使用できなくなり、宿泊施設側の経済的な損失が大きい。
- ・自治体による借上療養施設の確保ができず、それまでの間、やむを得ず客室での待機を行う場合には、消毒費用については自治体に負担していただきたい。

## 2. 今後のために必要と考えられる事項

### ○ 新型コロナウイルス感染症対応で感じた課題への解決策

- ・新型インフルエンザ等への感染の疑いのある宿泊客への対応

本年6月の旅館業法一部改正により、「宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき」は、宿泊拒否ができることになりました（改正旅館業法第5条第1項第1号）。他方で、医療機関等がひっ迫しており、都道府県等の関係者による入院調整等に時間を要し、そのホテルの周辺で入院や宿泊療養ができない例外的な状況下で、都道府県等からの協力要請があった場合に、宿泊施設から、当該宿泊客に対して、感染防止対策への協力の求めを行い、客室等で待機させ、むやみに部屋を出ないようにお願いするなどの緊急避難的な対応が必要になりました。

## ○ 次回の感染症有事に備え、平時に準備が必要と思われること

### ・ 宿泊施設での待機のための設備、物品準備、情報提供

新型コロナ感染症の時のように、体温計や消毒設備、さらに従業員のマスク着用まで求めるような事態になれば、政府で緊急事態とまで新型インフルエンザ等について注意を促し、宿泊施設での対応準備ができるようにしていただきたい。

また、新型インフルエンザ等の感染者が短時間といえども宿泊施設での待機が必要となる場合があるので、新型インフルエンザ等の予備知識、待機場所に関する注意点、必要な物品等について事前の情報提供等をお願いしたい。

### ・ 宿泊予約取り消しのキャンセル料金の負担

新型インフルエンザ等の疑いがあるため、キャンセルしたいという申し出があった場合には、各施設では前日からキャンセル料が発生するところが多くありますが、事情を伝えてご相談されるとよいと考えます。

### ・ 消毒費用等の負担

宿泊約款等で、新型インフルエンザ等の疑いがある宿泊客に消毒費用を負担してもらうことを明記することが考えられます。

## ○ 次回の感染症有事の際、感染拡大防止と社会経済活動の両立を図るために政府にお願いしたいこと

### ・ 感染者の受入れに関するルールの明確化と対応マニュアルの提供

法的なセミナーや、特定感染症の患者等が短時間といえども宿泊施設での待機が必要となる場合における明確な対応マニュアルの提供などをお願いしたい。

### ・ 都道府県の衛生部局との 24 時間の情報連絡体制の確保並びに感染者のホテルからの移動の手配

新型インフルエンザ等の感染者については、宿泊療養施設への速やかな移動が必要不可欠です。宿泊施設が都道府県の衛生部局と 24 時間の情報連絡を保ち、夜間でも対応可能な病院の紹介とホテルからの移動の手配をしていただけるようお願いしたい。

### ・ 感染者のホテル退室後の消毒対応への支援及び消毒費用補助

新型インフルエンザ等の感染者が緊急避難的にホテル客室での待機が必要になり、その後退室される場合、新型インフルエンザ等については通常の清掃では対応できないので、政府、自治体による消毒対応への支援並びに消毒費用の補助をお願いしたい。

以上