



現役医師  
が教える

# 小さな ホテル・旅館 のための 衛生マーケティング戦略



中小企業向け産業保健・予防医学コンサルタント  
健康経営アドバイザー  
株式会社 Machiim 代表取締役

竹宮 たかこ 著  
編集協力 Riri 写真協力 早川未来

## 新型コロナ ウイルスに

- ✓ 感染しない
- ✓ させない
- ✓ 負けない!



## はじめに

本書を手にとっていただき、ありがとうございます。令和二年春は、突如現れた新型コロナウイルス感染の報道が毎日のように続いています。目に見えないウイルスの脅威に不安は高まり、その不安が人間の判断力を狂わせ、人々は不確かな情報のために、寒空の列に並びマスクやトイレットペーパーをまとめ買いしている状況です。そして感染拡大を防ぐためには、『できるだけ外出を控えた方がいい』という雰囲気広がることで、深刻な経済への影響が全国に出始めています。特に、旅行やイベントなどの娯楽に対する自粛ムードは強く、旅館やホテルの経営に対する悪影響は想像を絶するものと思われます。

たしかに、感染症を甘くみるのは怖いことです。

「たかが風邪、されど風邪」「風邪は万病のもと」

こういった言葉を、皆さまも聞いたことがあるのではないのでしょうか。普段なら聞き流してしまう言葉だと思いますが、医師であ

る私自身、身を持って体験したことがあります。医師になりたての頃、私は呼吸器内科を専攻していました。ところが、慣れない病棟業務に疲弊し、常に風邪が治らないまま3か月に1度のペースでひどい気管支炎を繰り返していたのです。まさに『医者の不養生』という状態でした。それがきっかけというわけではありませんが、医師として8年目を迎える直前に、私は臨床の最前線を離れました。その後は、医師としての別の道に進み、基礎研究と産業保健・予防医学を並行して行ってきました。ですが、感染症に対しては、当時負けた悔しさが今でも残っています。

では、私達は感染症をコントロールすることはできないのでしょうか？

感染症の制御は、『外からウイルスなどの敵が入らないように防ぐこと』、『入ってしまった場合には重症化しないように免疫力を高めること』、そして『まわりに感染を拡げないこと』の3つがポイントになります。本書では、現在蔓延している新型コロナウイルス

スの対策を個人レベルで考えると共に、感染拡大防止という社会レベルの対策についても考えていきます。そして、それが経営戦略につながらなければ意味がありません。新型コロナウイルス感染症の影響を受けているホテル・旅館業界の皆さまのために、産業界の経験を積んできた医師の立場として、できるかぎりの知恵を絞り、衛生的で安全かつ安心な方法——本書では『衛生マーケティング戦略』と呼ばせていただきます——をお伝えしたいと考えています。

今回のコロナウイルスは新型であるため、人々は体内に抗体を持っていません。また、一部の感染者の感染力がかなり強いことが他のウイルスと異なる特徴で、専門家も集団感染（クラスター）の発生を恐れています。そして何より、未知のウイルスに対する漠然とした恐怖心が人々の不安を助長しているのではないのでしょうか。未知のものに対して不安になる気持ちは、人間の本能として間違いではありません。ただ必要以上に恐れているのは、何が正

しくて何が正しくないのか、冷静に見極める力も弱まってしまう  
ことでしょう。この新しいコロナウイルスを正しく恐れるとはど  
ういうことか、どうすれば安心して日常生活を送れるのか。1日も  
早く新型コロナウイルス感染症の感染拡大スピードが弱まり終息  
に向かうこと、そして、この本ができるだけ多くのホテル・旅館  
業界の皆さまのお手元に届いて、具体的なウイルス対策を始めら  
れることを願っています。

中小企業向け産業保健・予防医学コンサルタント

健康経営アドバイザー

株式会社 Machiim 代表取締役

竹宮 たかこ

～読者特別限定プレゼント～

本書を手にとってくださったあなたにプレゼントを2つ差し上げます。本書の中でご紹介します『マチーム思いやりマスク』の作り方の動画視聴と従業員の健康衛生確認シートのPDFです。

プレゼントはこちらの宿泊業衛生情報局ホームから

[https://syukuhaku-eisei.machiim.com/?page\\_id=43](https://syukuhaku-eisei.machiim.com/?page_id=43)

## 目次

### はじめに

#### 第一章 新型コロナウイルス感染の脅威

1. 新型コロナウイルスの感染状況
2. 旅行中止の現状とその背景
3. ホテル・旅館業界の見えない敵を倒すには

#### 第二章 いま、なぜ衛生マーケティング戦略に取り組むのか？

1. 衛生管理体制を見直し軌道修正する最大のチャンス
2. オリンピック・パラリンピック開催時に生かせるノウハウ
3. 将来、また必ず似たようなウイルス感染の脅威はやってくる

#### 第三章 衛生マーケティング戦略とは何をすればいいのか？

1. 新型コロナウイルス感染と戦うためにウイルスの特徴を知る

2. 医療現場の感染症対策をホテル・旅館現場に最大限活用する
3. 風評被害と戦うための情報開示ー 1 実行している感染対策
4. 風評被害と戦うための情報開示ー 2 安心・安全の証拠

#### **第四章 衛生マーケティング戦略実践の3ステップ**

1. うつらない・うつさないために個人でできる感染予防対策
2. うつったとしても重症化させない感染防御対策
3. 組織としての感染拡大防止対策

#### **第五章 いま、すぐにできることから始めましょう**

1. 大きく深呼吸、そして笑顔からスタート
2. 全体の衛生管理の流れをイメージしましょう！
3. もともとホテル・旅館は免疫力を上げるのに最適な場所

#### **第六章 これからのホテル・旅館業界に必要なこととは？**

1. キャンセルされたお客様の気持ちを想像してみましよう



2. 少し先のホテル・旅館業界をイメージして進みましょう

## 第七章 新型コロナウイルス感染 Q & A

おわりに

## 第一章 新型コロナウイルス感染の脅威

### 1. 新型コロナウイルスの感染状況

令和2年3月24日現在の厚生労働省の発表によると、国内で新型コロナウイルスに関連した感染症の感染者は1,128人であり、症状が出ている人（患者）996人、症状は出ていないけれどウイルスを体内に持っている人（無症候性病原体保有者）127人、症状の有無は確認中だが陽性が確定した人が5人いることがわかっています。国内死亡者は42人になりました。そして各国で、感染者の数は未だ増加の一途をたどっているのが現状です。

新型コロナウイルス感染は、正式名をCOVID-19（コビッド19）とされ、ウイルス名はsevere acute respiratory syndrome coronavirus 2（SARS-CoV-2）と命名されました。このウイルスが、鼻汁や咽喉ぬぐい液に存在しているか（感染しているか）どうかを確かめるのがPCRと呼ばれる検査方法です。抗体検査も開発

されてきましたので、今後は両方の検査を使い分けて診断につなげることが期待されます。

## 2. 旅行中止の現状とその背景

観光経済新聞社が令和2年2月15～29日に、全国の主な旅館約200軒に新型コロナウイルスの影響に関するアンケート調査を行った結果、外国人客、日本人客を問わずキャンセルが多発し、9割超が「風評被害を受けている」と回答しています。また、今後の予約も「通常の半分以下」など、厳しい状況が続くといわざるをえません。現在、外出の自粛を促す報道が繰り返されていますが、そのような中で、ホテル・旅館業界に従事される皆さまにも、旅行者にも正しい現状を把握・判断し行動する力が求められています。もちろん、国や地方自治体、業界団体は、事態の早期収束をはじめ、損失への救済措置、正しい情報発信などを進めていかなければなりません。

### 3. ホテル・旅館業界の见えない敵を倒すには

観光経済新聞社が調査したホテル・旅館業界へのアンケート調査の結果から、この業界の現場には次のような声が上がっていることがわかりました。まず、『新型コロナウイルスの感染状況について正しい情報がほしい』、『自分達が感染予防をどこまでやればいいのか教えてほしい』、『感染予防のガイドラインがほしい』、『マスクやアルコール消毒が不足して困っている』などでした。そして、お客様を意識した声としては、『旅行者が安全に旅行するにはどうしたらいいか知りたい』、『中華系顧客への差別的な言動を慎んでほしい』、『メディアによる過剰報道はやめてほしい』、というものでした。これらから、現在のホテル・旅館業界は、目に見えない敵である新型コロナウイルス感染と風評被害に対して早急に対策を取らなければならないことがわかります。そして、これらの敵を倒すことこそ、いま、ホテル・旅館業界に必要な『衛生マーケティング戦略』なのです。

ここ数十年の歴史を振り返っても、ウイルス問題は今後も定期的に発生することが予想されます。だからこそ、この機会に磐石な対策プランを作成・実行し、今後、また別の見えない敵が現れても、びくともしない業界の仕組みを作っていくことが大切です。そして、なぜ、いま、私が『衛生マーケティング戦略』に関わろうとしているのでしょうか？それは、これまで私が社会において感染症という敵を相手にして正面から向き合ってきたからです。当然ながら、一般的な経営戦略なら経済に詳しい経営コンサルタントの方が、おそらくいいアイデアを示されると思います。しかし、この感染症に対抗する『衛生マーケティング戦略』に関しては、私たちのように企業の経営を見ながら産業保健・予防医学に関わってきた医療者にしか、適切な作戦は立てられないと考えました。

## 第二章 いま、なぜ衛生マーケティング戦略に取り組むのか？

### 1. 衛生管理体制を見直し軌道修正する最大のチャンス

実は日常生活において、ウイルスや細菌はとても身近な存在で、私達の生活空間には常に存在しています。しかし、体にはいろいろなバリア機能があり、体内にそれらを入れないための様々な工夫がなされています。もし体内に入ってしまったとしても、感染症の原因になるとは限らず、免疫細胞の攻撃によって打破され処理されてしまうこともよくあることです。だからといって、衛生管理を怠っていいということにはなりません。今まで何も起こらなかったからという理由で、今後もそのままいいということにはならないのです。

新型コロナウイルス感染の脅威にさらされている今こそ、これまでの掃除の仕方でもいいのか、これまでの手洗い方法でもいいのか、他にすべきことやできることはないか、組織としての安全管理は大丈夫か、など、これまでの衛生管理体制を抜本的に見直し、修正すべきところは素早く修正することが大切です。この機会にウ

ウイルス感染に強い衛生管理体制ができれば、それをアピールすることでお客様を呼び戻すこともできるのではないのでしょうか。

## 2. オリンピック・パラリンピック開催時に活かせるノウハウ

新型コロナウイルス感染のために、東京オリンピック・パラリンピックの開催は1年程度延期する方向で調整されつつあります。ですが、開催時には世界中から人々が日本にやってきます。ということは、人の流れとともにウイルスや細菌が運ばれてくる可能性は高まり、感染症のリスクも高まるということになります。このリスクについては、今回のウイルス問題が起こる前から、医療関係者として一定の覚悟をしていました。しかし、新型コロナウイルス感染によってそのリスクは数倍にも数十倍にも上昇してしまいました。その現実を認識した上で、慌てず、騒がず、自信を持っておもてなしをするためには、これまでになく徹底した衛生管理が必要です。東京オリンピック・パラリンピックに備えて、いま、ウイルス感染に強い衛生管理体制を構築しましょう。

### 3. 将来、また必ず似たようなウイルス感染の脅威はやってくる

これまでの歴史を思い出してください。人類の歴史は感染症の歴史と断言する人もいるほど、人類の発展過程と感染症は密接に関係してきました。インフルエンザウイルスの流行に悩まされることも多く、また、これまでもSARSやMERSのような新しいコロナウイルス感染の脅威にさらされてきました。それでも人類は、何とか生きながらえてきました。それらの歴史を踏まえると、これからも似たようなウイルス感染の脅威は必ずやってくることでしょう。それに対抗できる衛生管理体制を整備することは、あなたのホテル・旅館の発展のための最重要課題の1つではないでしょうか。将来のためにも、いま対策を始めませんか。

## 第三章 衛生マーケティング戦略とは何をすればいいのか？

### 1. 新型コロナウイルス感染と戦うためにウイルスの特徴を知る



ウイルスの特徴についてお伝えするために、話をメディアの自粛強化に戻します。その理由は一体何でしょうか。ひとつは一部の感染者の感染力が強く、そのような感染者が大規模な集団感染（クラスター）を起こすことが挙げられます。そしてもうひとつの理由は新型コロナウイルスが新しいウイルスであるため、人体に抗体がなく、高齢者や持病がある人に感染すると重症の肺炎などを起こすとわかってきたことがあります。もうひとつ注目されている点は、感染者イコール患者ではないということです。感染症には、一般的に症状がないウイルス保有者が存在し、その人によってウイルスが拡散されるリスクがあります。しかも、症状が出ていないからといって感染力が低いとは限りません。今回、最も恐れなければならないのは『無症状の感染者がクラスターを起こし爆発的な感染拡大（オーバーシュート）になること』です。これらの理由から、新型コロナウイルス感染は、これまでのウイルス感染症とは分けて考える必要があるのは確かです。

しかし、生活の全てを自粛することが感染対策なのかというと、それは違います。なぜかというと、このウイルス感染を詳細に分析している厚労省の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議によると、全ての生活の自粛を勧告しているわけではないからです。自粛ばかりを取り上げることは経済を停滞させ、人々の生活から笑顔を奪うことにつながります。いまこそ、メディアは「適切な自粛と徹底した感染予防」というシンプルな方向性を示すとともに、何が「適切」なのかを明確にしていくことが重要ではないでしょうか。

それでは、適切な自粛とはどのようなものでしょうか？

厚労省の対策専門家会議は、社会・経済機能への影響を最小限とした上で、感染拡大防止の効果を最大限にするために、クラスターに注目した次の3つの具体的な戦略を示しています。それは『クラスターの早期発見・早期対応』、『患者の早期診断・重症者への集中治療の充実と医療提供体制の確保』、『市民の行動変容』

です。そして、クラスターができてしまうリスクとしては、『①密室：換気の悪い密閉空間 ②密集：手の届く距離に多くの人が集合 ③密接：近距離での会話や発声』という3条件が同時に重なることを挙げています。つまり、人が集まる際に、これらの3条件がそろわないように工夫することが最も重要と考えられます。

そして、市民のとるべき行動としては、全ての行動を自粛するのではなく、「上記の3条件をそろえないように、よく考えて冷静かつ適切な行動をとる」ということです。その中には、『自分がクラスターを起こす可能性があることを自覚する』ということも含まれます。特に、今後の感染拡大の最大のリスクは、軽症または無症状の感染者があちこちで同時多発的にクラスターを起こすことです。なので、そのリスクを持つ人の条件について触れておきます。ウイルスを持っているのに症状が出にくい、または自覚しにくいということは、一定の免疫力があるはずです。一方、他者への感染力を考えると、上気道付近でウイルスをかなり増殖させていると考えられます。これより、手洗い・うがいなどの衛生習慣

が乏しいこと、さらに、人混みに出る機会が多い・近距離で他者とコミュニケーションをとる機会が多いなど感染の機会が多いことが挙げられます。今後は、自分がこれらの条件に当てはまらないか振り返るとともに、条件がそろわないように工夫・努力を続けることが重要です。これらが適切な自粛ではないでしょうか。そして、自粛で最も大切なのは『根気よく続ける』ことです。これはダイエットと似ていて、極端なダイエットはリバウンドを起こすように、極端な自粛は人々に強い閉塞感を与え、早く解放されたいという気持ちから、場合によっては適切な自粛を忘れてしまうのです。メディアの影響力は大きいだけに、報道関係者もこの点を理解し報道することが大切です。新型コロナウイルスとの闘いにおいて、『適切な自粛を継続する』ことは、とても重要な作戦の1つなのです。

## 2. 医療現場の感染症対策をホテル・旅館現場に最大限活用する

一人の社会人として、そして医師の視点から見ても、医療現場ほど感染予防を意識している現場は他にはありません。院内には感染に弱い患者さんがたくさんいます。医療関係者が仲介となり、その人達にウイルスや細菌を感染させてしまったら大問題だからです。場合によっては命取りになる可能性があるというリスクをしっかりと認識しているからこそ、医療関係者は自分を清潔に保つ意識は他の職種に比べてとても高く、そのためにしなければならないことは率先してするという意識も高いのです。いま、この感覚をホテル・旅館業界の現場にも持ち込んでいただき、医療現場の具体的な対策をぜひ真似していただきたいと考えています。それが習慣化することにより、ホテル・旅館の現場の衛生意識はこれまで以上に高まり、感染症対策につながるのではないのでしょうか。

### 3. 風評被害と戦うための情報開示ー1 実行している感染対策

今回の風評被害の根本には、感染リスクに対する人々の不安があります。間違った噂が流れてしまったがために、それを信じる人が現れて、間違いが誇張され広まっていく——という悪循環が発生してしまいます。では、どうしたら、その不安は解消されるのでしょうか？本書では、現在、打撃を受けているホテル・旅館業界に絞って話を進めていきます。

その解決法というのは、『ホテル・旅館が感染のリスクがとても低い場所であること』を旅行者に理解してもらうことです。そのためには、客室・浴室・食堂・調理場などの施設の衛生管理に加えて、寝具・衣類・スリッパ・タオルなどのリネンや食器・飲食物など、直接お客様が触れたり口にしたりするものの衛生管理が求められると同時に、従業員や他のお客様からの感染リスクについても見直す必要があります。そして、そういった徹底した衛生管理をすることによって得られた『感染のリスクが極めて低い安全な場所』という情報を開示していかなければなりません。そのた

めにはホームページ、facebookなどのSNS、旅行のパンフレット、ご案内のお手紙など、様々な手段を利用しましょう。マスコミに取り上げてもらうことができれば、その波及効果はさらに大きなのではないのでしょうか。

#### 4. 風評被害と戦うための開示ー2 安心・安全の証拠

次に、上記の衛生管理を徹底した結果、『現状では、どのような安心・安全の証拠につながっているか』ということを開示していく必要もあります。例えば、従業員に対し、日常的に手洗い・うがいを医療者に習った方法に変更するということが衛生管理だとすれば、その結果として風邪症状で休む従業員がゼロになったということを示すのもいいでしょう。または、衛生管理として従業員の体調管理を日々行うとするなら、具体的に毎朝の体温測定・風邪症状の有無のチェックで問題がないことを開示するのもいいでしょう。それによって元気を維持している従業員の笑顔の写真をホームページに掲載することも、安心・安全の証拠の1つになる

のではないのでしょうか。現在、マスクが手に入りにくい状況になっています。そんな中、医療職が教える簡単衛生マスクを手作りし、「思いやりマスク」として感染予防に活用している写真を掲載することや、その作り方を旅館スタッフが旅行者に教えて一緒に作る企画を計画するのもいいかもしれません。または、医療職から習った手洗い方法を掲載し、その情報や方法を旅行者と共有するということもできます。

その一方で、安全衛生管理対策としては、旅行者に対して、風邪症状がある場合は無理して来ないように伝え、その場合のキャンセル料は旅行者とホテル・旅館の両方で痛み分けすることを提案するのも一案です。また、ホテル・旅館への入館時には体温測定と風邪症状のチェックをさせていただくことで、旅行者が互いに安心してくつろげる空間作りに努めていることをアピールするのもいいでしょう。または、食堂の席の間隔を広くとり換気を十分に行うこともクラスター防止として効果的です。これらの情報開



示は、一見「おもてなし」にはそぐわないように見えるかもしれませんが、しかし、ウイルス感染症の不安を払しょくして安心してホテル・旅館でくつろいでいただくためには、このくらい徹底した衛生管理と積極的な情報開示が必要ではないかと思います。

## 第四章 衛生マーケティング戦略実践の3ステップ

### 1. うつらない・うつさないために個人でできる感染予防対策

ここでは、具体的な衛生管理方法をご説明します。また、なぜそれが有効であるのかという理由や根拠についても少し解説を加えたいと思います。

#### (1) 正しい手洗い

医療職である私達は清潔・不潔にとっても敏感な職種であるため、おそらくどんな職種よりも手洗いが習慣化しています。特に、自分の手が媒介となり感染が広がることがあってはならないので、患者さんに接する医療現場で働く医師・看護師などの医療者は「

自分の手」に対する汚染感覚が鋭くなっています。常に自分の手が感染の原因・仲介になりえるリスクを念頭においています。しかし、これは一般の現場でも十分あり得るリスクです。そう、あなたの手も、大切なお客様の感染の原因になってしまうかもしれません。

それでは、例として、営業職をしている30代男性Aさんの一日を「手の動き」に注目して見てみましょう。Aさんのある日の朝から夜の行動です。

『スマホの目覚まし機能が鳴ったので画面にタッチして切り、朝食にパンを食べた。靴をはいて駅まで行き、電車のつり革につかまりながら、眠気覚ましのガムをかんだ。会社に着くとすぐにパソコンからメールを出し、同僚が差し出したスナック菓子をつまんだりした。夜は取引先との飲み会に行き、ワインをついでボト

ルを隣に渡し、ピザを左右に引っ張って分けて食べた。テーブルで会計のお金を払った後、残っていたピザを同僚の口に入れた』

それでは、感染リスクはどこにあるのでしょうか？

ここで考えていただきたいことは、日常のありとあらゆる場所・物にウイルスや細菌は存在し、常に感染のリスクはあるということです。スマホの表面にもどれだけの付着があるか目には見えません。靴や電車のつり革、パソコンのキーボード、お金もしかりです。一方、そのリスクに怯えて何にも触れることができなければ生活ができない。さて、どうしたらいいのでしょうか。感染は恐れなくていいのでしょうか？答えはイエスでもあり、ノーでもあります。感染は、完璧に防ぐことはできないし、する必要もない。しかし、日常生活の中でリスクを減らす意識は絶対に必要であり、実施すべきです。それは自らの身を守ると共に他者の身をも守る大切なルールだからです。

それではここで、あなたに日常生活の中で気を付けるべきシンプルかつ重要なルールをお伝えします。それは、「食べ物に触る前、みんなで触れるものに触る前には、必ず手を洗う、または手を消毒する」ということです。自分の顔やスマホも含め、食べ物以外のものを触ってしまったら、不用意に食べ物には触れないようにするという意識が重要です。特にみんなとシェアして食べるようなとき（前述のスナック菓子）には、感染拡大の視点からも注意が必要です。また、自分が触った後に他者が触る（食べる）とき（前述のワインボトルのつぎまわしやピザの切り分け）にも、自分から他者に感染が広がるリスクがあることを常に意識してください。このように「日常生活は手の感染リスクで始まり、手の感染リスクで終わる」と言っても過言ではありません。このことから、なぜこの本の最初に手洗いについて解説したのか、なぜニュースで手洗いの必要性が盛んに取り上げられているのか、その理由がおわかりいただけたと思います。

それでは、次に「効果的な手洗い方法」をお伝えします。次の5つのステップに分けて考えると忘れにくいと思います。リズムカルに声に出してみてください。

ステップ1：手の平・手の甲こすり洗い♪

ステップ2：♪指の間のもみ洗い

ステップ3：親指特別1本洗い♪

ステップ4：爪と周囲の部分洗い♪

ステップ5：最後は手首のまわし洗い♪

手洗い前に洋服をまくり上げておきましょう。最初に、石鹼や液体のハンドソープをよく泡立て手全体にのばしましょう。泡状になって出てくるハンドソープの場合は、それをそのままのばすことができ便利です。そして、まず指も含めて手の大きな平面をこすって洗います。細かい所を洗うことは大切ですが、大きな所

に洗い残しがあっては意味がありません。初めに手の平と手の甲の両面をしっかりと洗います。次は、指と指の間をもみ洗い。両手の指を交互に組んでもみながら動かすことで4本の指の間の側面が洗えます。ただし、親指は離れているために、このもみ洗いだけでは洗いきれません。しかも、手を使う動作の中で親指を使わないものはほとんどありません。つまり、それだけ親指は汚れているということになります。そこで、親指だけは指全体を持って回しながら洗うことで洗浄効果を高めます。さらに、他の4本の指についても指先はよく使う部分であると共にもみ洗いでは洗浄効果が不十分であることから、爪の周囲を入念に部分洗います。そして、最後に忘れてはならないのが手首です。しっかりまわし洗いをしましょう。

ここまでの5ステップを行うと、時間にして20～30秒はかかり、最初柔らかかった石鹼の泡は、汚れをまとめて少し硬い泡に変化しています。それが手洗い終了のサインになりますので、ここま

できたら、流水で一気に泡を流します。泡の流し残しがないように、しっかりこすって流します。しかし、ここで気を抜いてはいけません。せっかく洗ってキレイになった手を拭くものに最後の注意を払いましょう。これこそ清潔なものでなければ意味がなくなってしまう。使い捨ての紙タオルがベストですが、ハンカチの場合は毎日取り換えて清潔なものを持ち歩きましょう。手洗い方法は、文末に写真を掲載していますので参考になさってください。

## (2) うがい3ステップ

あなたが口を大きく開けて、鏡で見える範囲は口腔と呼ばれるエリアです。食べ物・飲み物が入り、飲み込みやすい大きさまで歯で咀嚼される場所ですが、外界とつながっている入口とも言えます。そして、口腔はその先の喉（咽頭）につながり、さらにその先の喉頭へと続きます。喉頭では食べ物が進む食道と空気が体内に入る気管に分かれます。上手に分かれる分岐点ですが、食べ物

・飲み物が入ってきたときには食道の方に進み、空気が入って来た時には気管から肺に進む仕組みになっています。喉頭まで来てしまったウイルスについては、気管に入り気管支から肺へと進んでしまう可能性があるのです。

では、それを防ぐにはどうすればいいのでしょうか。それは、ウイルスを喉頭まで侵入させない、その手前で遮断するという事に尽きます。つまり、口腔から肺のルートにおいて、咽頭は生体の水際対策として極めて重要な関所ということがおわかりいただけたかと思います。これらのことを意識して、次のうがいの方法を読み進めてください。口腔から咽頭までのルートにおいて、3段階でウイルスを排除する方法をお伝えします。

口から入ったウイルスはできるだけ口腔内で処理する　～ぐちゅ  
ぐちゅうがい～



まずは、口腔内に入ってしまったウイルスはできるだけ口腔内で処理するという意識を持ちましょう。口腔内に水をふくみ、顔の向きは変えずに正面を向いたまま、「ぐちゅぐちゅぐちゅ」と音をたてて水を泡立てる「ぐちゅぐちゅうがい」をします。5～10秒間続けたら、水を吐き捨てます。そして、もう一度同じ「ぐちゅぐちゅうがい」を繰り返します。口腔内の汚れと共に存在するウイルスをできるだけ外に排除する気持ちで吐き出してください。

### **咽頭におけるウイルス水際対策－1　～がらがらうがい～**

次は、口腔内から咽頭まで進んでしまったウイルスを外に出すステップです。この先は喉頭になりますので、一気に掃除をすると咽頭の奥にウイルスを押しやる可能性があり危険です。そこで、まずは咽頭の入口まで来たウイルスを処理しましょう。そのための「がらがらうがい」です。口に水を含んだら、頭を少し後ろに傾け、口は「あ」を発声する時の形にします。そして、「がらがらがら」と音をたてて5～10秒間水を泡立てるようにうがいをした後

に、口腔内の水を吐き捨てます。そして、もう一度同じ「がらがらうがい」を繰り返します。咽頭の入口付近に存在するウイルスをできるだけ外に排除する気持ちで吐き出してください。

### **咽頭におけるウイルス水際対策ー 2 ～ごろごろうがい～**

最後は咽頭の入口よりさらに奥の部分に付着しているかもしれないウイルスを洗い流すための「ごろごろうがい」です。口に水を含んだら、頭を少し後ろに傾け口は「お」を发声する時の形にします。そして、こちらも「ごろごろごろ」と音をたてて、5～10秒間水を泡立てるようにうがいをしたあと、水を吐き捨てます。そして、もう一度同じ「ごろごろうがい」を繰り返します。咽頭の奥の部分に存在するウイルスをできるだけ外に排除する気持ちで吐き出してください。

うがいで気を付けていただきたいのは、「ぐちゅぐちゅうがい」→「がらがらうがい」→「ごろごろうがい」の順番を必ず守ること

です。外からカラダの奥に向かう順番が大切です。いきなり「ごろごろうがい」をすると、口腔内のウイルスを咽頭に押しやる行為になってしまいますので、うがいの効果が出ないだけでなく、逆効果になることもあります。うがいの目的とカラダの仕組みを理解した上で、適切なうがいに努めてください。

### (3) 顔ケア・シャワーでウイルス流し

ここではまず、目に見えないウイルスに対し、正しく恐れ、正しく対応するための心得をお伝えしたいと思います。ウイルスは皮膚からじわじわ入ってくるものではなく、通常は、皮膚がバリアとなって外界からカラダを守ってくれています。では、ウイルスはどこからカラダに入ってくるのでしょうか。それは、外界と体内をつなぐ穴からで、穴の代表は口と鼻です。口については、上述の3ステップのうがいこそがウイルス撃退方法になります。では、鼻はどうしたらいいのか？鼻には鼻毛が生えていて、空気中のホコリ、花粉、ウイルスなどをできるだけキャッチして体内に

入れないように頑張っています。でもそのまま放置すれば、そこにウイルスが停滞することになり体内に入ってしまうリスクが高まります。そこで、こまめに「鼻をかむ」ということが鼻からのウイルス侵入対策では重要です。

さらに、鼻呼吸と口呼吸では、ウイルス侵入に関してはどちらの方が高リスクだと思いますか？それは断然、口呼吸です。鼻には鼻毛がありますが、咽頭に毛はないからです。だからこそ、咽頭に対しては、うがいによる体内の水際対策が大切になります。そして、普段から口呼吸が習慣になっている人はウイルス感染のリスクが高いと言えます。副鼻腔炎や花粉症で鼻づまり（鼻閉）が強い人を含め、口がポカンと開けるのが習慣の人がいましたら、まずは口を閉じて鼻で呼吸をするように意識してください。もちろん、鼻づまりがあっても口を開けないと息が苦しくなる人は、鼻づまりの原因に対する治療を優先させなければなりません。耳鼻科や内科の医師に相談してください。

さて、話を元に戻しましょう。注意すべき顔の穴としては、口と鼻だけでいいでしょうか。実は、目や耳にもリスクがあります。もともと、目の表面には常時少量の涙が流れており、異物を洗い流そうとする自浄作用があります。耳に関しても、外耳から中耳にうつる場所に鼓膜があり外界と遮断し、外耳道にも汚れを外に出そうとする自浄作用があります。しかし、いずれも皮膚から少しくぼんでいることから、ウイルスにせよ、花粉にせよ、目のふちや耳の中に停滞することができるという構造上の特徴があります。しかも、春先は皮膚が乾燥しやすく花粉も多い季節です。明確な花粉症でなくても、鼻・目・耳がかゆい、ムズムズする、など皮膚や粘膜がむずがゆくなる時期です。そして、知らず知らずに手は鼻・目・耳に触れてしまいます。その結果、そこに付いていたウイルスが手に移ります。また、髪の毛を触る癖がある人も要注意です。つまり、手洗いの習慣がなければ、自分の手を介して、鼻や口からウイルスが入るのは容易なことなのです。

うがい、鼻かみをした上での顔ケアとしては洗顔がベストです。ウイルスがひと休みできそうな上記の穴部分をはじめ、皮膚についたウイルスも洗い流す意識が大切です。カラダのケアとしてはシャワーでの洗い流しが効率的です。外から帰ったら手洗い、うがい、鼻かみ、洗顔、シャワーを一連の流れとして行うことは、家の中にできるだけウイルスを持ち込まないための「家の水際対策」として有効であると考えられます。

また、もうひとつ気を付けていただきたいのが、外で使ったマスクの処理です。マスクの表面にはウイルスが付着している可能性がありますので、マスクは耳にかけているゴムを持って外し、そのまま捨てなければなりません。できれば家の外で捨てる方が望ましく、マスクを外した直後には手洗いや手の消毒をすることも大切な手順です。もし、マスクの表面に触り、その手で何かを食べたとしたら、ウイルスを口に入れる行為そのものと言えるので

す。このような意味で、マスクに頼り過ぎる感染症対策には注意すべき落とし穴がたくさんあることを知っててください。

## 2. うつったとしても重症化させない感染防御対策

次に、もしウイルス感染を受けてしまったとしても、症状をひどくしない方法について具体的にご説明します。また、それが効果的な理由や根拠についても解説します。

### (1) 生活リズム作りのための睡眠・入浴

睡眠不足になると、疲れが取れない、無理がきかない、風邪をひきやすくなる、頭がもやもやする、などの経験はありませんか。睡眠はカラダの疲労回復に加え、生活リズムを作り、感染予防にも関わる重要な行動の1つです。一般的に、年齢とともに入眠時間、覚醒時間ともに早まってくる人が多いと言われていますが、そこには個人差もあり、さらに仕事の職種によって生活時間は左右されることも多いため、例えば23時に寝て6時に起きるようにし

てほしい、と言われても無理な場合もあります。そこで、自分の生活の中でできるだけ体調が整いやすい入眠時間と覚醒時間を探し出し、なるべくその時間を守るように心がけることをお勧めします。そうすることで、自分なりの生活リズムができ、心身の状態が安定しやすくなるでしょう。規則的な睡眠リズムは、心身の健康維持および感染予防の基本となります。

また、睡眠は時間だけでなく質の確保も重要です。お酒を飲むと寝つきがよくなると言われていますが、睡眠の質は低下します。それは、アルコールの飲み過ぎは、途中で起きてしまう中途覚醒や朝早く目が覚めてしまう早朝覚醒につながり、睡眠の時間・質ともに確保できなくなるからです。よって『飲み過ぎには気を付けた方がいい』のです。

眠りに入るためには、眠りに入るための準備時間が必要です。その準備時間には脳の興奮を抑える必要があるため、興奮につな



るような刺激を脳に与えないことが大切です。では、脳の興奮につながる刺激には何があるのでしょうか？五感として視覚刺激、聴覚刺激、嗅覚刺激、味覚刺激、そして皮膚からの温度刺激や接触刺激についてみていきましょう。この中で一番大きな刺激は、目からの光刺激です。蛍光灯の青い光は網膜から脳に伝わる際に覚醒の方に働くので、できれば寝る前1時間は暖色系の間接照明の光の部屋でのんびり過ごすことをお勧めします。また、スマートフォンの画面の光も強い刺激になりますので、画面の明るさを下げる、寝る直前まで画面を見続けないなどの工夫をしましょう。聴覚刺激では、激しい音楽や強い音が脳を興奮させ、嗅覚刺激としては刺激臭や強い匂いが脳への強い刺激となり得ます。また、味覚としては、珈琲、紅茶、緑茶に含まれるカフェインや香辛料が脳を覚醒させることが知られています。さらに、冷たい飲み物やたばこはカラダを冷やします。また、皮膚刺激として体感の温度調節も大切です。部屋の温度を適正に維持するとともに、直接肌に触れる寝具や衣類も含まれます。温度調整という意味では寝

る直前に熱い湯の入浴は不適切です。熱い湯では、交感神経が優位になってしまい脳は覚醒してしまいます。寝る前の入浴としては、ぬるめの湯に15～20分入ることをお勧めします。また、歯磨きによる歯肉刺激も強い刺激になる人がいますので、そのような場合は夕食後早めの歯磨きが望ましいと思います。このように、スムーズな入眠のためには、「五感の刺激をシャットアウト」を意識してみてください。

## **(2) カラダや抗体作りのためのタンパク質・免疫力アップのための腸内細菌**

大人のカラダの主な成分は、60%の水分、15～20%のタンパク質と15%の脂肪です。ここでは、感染予防を意識し、食事からとるタンパク質の重要性についてお伝えします。食事から取ったタンパク質は、アミノ酸まで分解されたのちカラダに吸収され、体内で必要なタンパク質に生合成されます。タンパク質は筋肉、骨、皮膚、臓器、爪などを形成する重要な栄養素であるとともに、ウ

ウイルス感染を受けたカラダの中でウイルスに対抗するための抗体を作るためにも必要です。その他にホルモンや酵素などの微量な物質の形成にも必要であるために、年齢に応じて1日に必要な量が決められています。タンパク質は、体内の生産工場にとって絶対的に必要な材料としての位置づけというわけです。

例えば、40歳代の男性が1日に必要なタンパク質は65グラムです。これを取り入れるためには、朝食としてトースト1枚、目玉焼き1個、ハム1枚、牛乳200ml（タンパク質合計約22g）、昼にシャケおむすび2個とワカメと豆腐の味噌汁（タンパク質合計約16g）、夜に豚肉の生姜焼き定食（タンパク質合計約27g）を食べて、やっと取れるくらいです。それがもし、朝食抜き、昼は菓子パン、夜はカップラーメンだけ、だったとしたら……カラダに必要な量のタンパク質を取り入れることができないため、当然のことながら抗体を作ることもできなくなってしまう。このような状態でウイルスがカラダに入ってきたとしても戦う武器が準備できてい

ないので、結局のところ重症化も防ぐことができない——ということになるわけです。それでは、タンパク質は取れるだけ取った方がいいのでしょうか？タンパク質の取り過ぎは腎臓に負担がかかるため、注意が必要です。また、腎臓に病気がある人は必ず主治医に確認が必要となります。この点は注意しつつ、しかし、タンパク質はカラダの成分を作り、ウイルスと対抗するにはなくてはならない栄養素であることは忘れず、日々の食事の際は意識して積極的に取り入れてください。

また、腸内細菌のバランス環境が整っていると、免疫疾患やアレルギー疾患の予防につながるということがわかってきました。発酵食品には、よい腸内細菌を作る細菌や酵母が多く含まれています。また、食物繊維やオリゴ糖などは、腸内細菌のエサとなって細菌の増殖を促してくれます。これらを意識した食事メニューは、結果的に腸内細菌を整え免疫力を上げます。もちろん、この他にもビ

タミン・ミネラル・適度な脂質・糖質などをバランスよく体内に取り入れることで、カラダが作られ活力が生まれてきます。

### **(3) 血液循環改善のための水分補給**

大人のカラダは60%の水分からできていることをお伝えしましたが、子供にいたってはカラダの80%が水分でできています。これより、カラダにとっていかに水が大切かということがわかると思います。そして、その水分は、自分が意識して飲むこと、食べることでしかカラダの中に取り入れることができません。自然に入ってきてくれると便利ですが、そういうわけにもいきません。夏の暑い日には喉も乾きますし、脱水に気を付けて水分補給を忘れないようにしようという意識が働くでしょう。しかし、脱水は夏だけに起こることではなく、春、秋、冬にでも起こります。そして、脱水になることと喉が渇くということは、必ずしも同時に起こることではないので、自分の感覚に頼りすぎるのは危険です。

脱水では体内の血液循環が悪くなり、ドロドロした血液が巡ることになります。免疫細胞は血液の流れによって必要な場所に向かいますが、その血液がドロドロしては、効率よく働くことができません。また、カラダに水分がなくなると、皮膚や粘膜は乾燥してきます。ウイルスや細菌にとって、乾燥していながらも適度な温度と湿度が保たれている咽頭は、停滞して仲間を増やすのに便利な場所となります。ウイルスや細菌がそこで増殖されて、増えたウイルスや細菌は喉頭から気管、気管支、肺へと容易に移動してしまうのです。このように、感染症に対しても脱水がいかにマイナスに働くかがおわかりいただけると思います。また、脱水は感染症だけでなく脳梗塞、心筋梗塞などいろいろな病気のリスクとなるとともに、脱水症だけで命の危険にさらされることもあります。たかが脱水とは思わずに、脱水予防を頭に入れておいてください。

それでは、脱水を予防するにはどうしたらいいのでしょうか。答えは簡単です。こまめに水分をとる、これにつきます。麦茶などカフェインを含まない飲み物は水の仲間として扱っていただき、水分として積極的に取り入れてください。甘味を付けていない、ただの炭酸水も水として扱って構いません。しかし、ジュースや甘い炭酸飲料、コーヒー・紅茶などカフェインを含む飲み物、アルコール類は嗜好品に分類し、水とは思わないでいた方が問題にならずに済みます。水分だと思って積極的に飲んでいても、カフェインやアルコールには利尿作用があるため、水分が尿となって体外に出て行き、結果的に水分補給の効果が低くなってしまいます。また、甘い飲み物の飲みすぎは糖尿病のリスクにつながります。よって、基本的には、水分=水というシンプルなルールで水分補給を意識しましょう。

では、水分はどのくらいのペースで摂取するのが望ましいのでしょうか？基本的には、1時間に100ミリリットルのペースが理想的

ですが、2時間に200ミリリットルでも構いません。ただし、それ以上の量を一度に補給しても、体内に留めて有効に活用するのは難しく、早めに尿となって体外に排出してしまいますので、一度に飲む量は200ミリリットルまでと考えていただくといいと思います。そうすると、起きている時間が18時間だとすると1800ミリリットル程度の水を取ることになります。もちろん、カラダの大きさや年齢、心臓・腎臓・ホルモンなどの持病の有無によって、水分制限が必要な場合があります。病気を持っている人は必ず主治医とよく相談して自分の適量を知って守るようにしてください。

感染症対策の基本は、全身状態が良好であることです。そして、良い全身状態を保つには血液循環を意識することが大切です。必要な水分量をこまめに体に取り入れる意識を持つとともに体内で水分が停滞せずに流れるようにするためには、ストレッチや入浴も効果的です。



### 3. 組織としての感染拡大防止対策

#### (1) ホテル・旅館の衛生管理と衛生マーケティング戦略

さて、これまでは、従業員やお客様の個々のカラダにおける感染予防の概念や具体的な方法をお伝えしてきました。ここでは、そういう個々の衛生管理の取り組みをホテル・旅館としての『衛生マーケティング戦略』につなげるポイントについて書きたいと思います。

まず、感染管理の怖いところは、従業員全体の99%の人が頑張っても1%の人の意識が低いことで全ての努力が水の泡になってしまうという点です。そういう意味で、経営者や経営担当者は、従業員の衛生管理教育を徹底して行い、日常的に感染防止項目が守られ実行され続けているかどうかを確認することが重要となります。なぜなら、いま、日本中の人は感染症に対して敏感になっています。新型コロナウイルス感染の報道も多く、それに対する関心も高いことから、感染症に対する知識もこれまでより増えて

いる状態と考えられます。そのような中で、風評被害を払しょくしてお客様が来館された場合でも、厳しい目がなくなるわけではありません。SNSで「思ったほど衛生管理は徹底してなかった」とつぶやかれたら、全ての努力は消え去ってしまう可能性すらあります。

しかし、他の施設にできないレベルまで衛生管理を徹底することができれば、感染症への不安で疲れ切ったお客様にくつろぎと癒しの時間と空間を提供でき、本当にこのホテル・旅館に来てよかったと感じていただけるのではないのでしょうか。ここは本当に安全だったと感じて頂けたら、その後のSNSの拡散効果や口コミ効果はこれまでとは比にならないものになる可能性もあります。なぜなら、そのポイントは今、世間から注目を集めているからです。今回は、感染症対策に関しては中途半端な対策を行っても効果は期待できません。医療現場に匹敵するくらいのレベルを意識して

行うこと、そしてそれをアピールすることで絶大な信頼を得る、それが『衛生マーケティング戦略』の主軸なのです。

## (2) 公衆衛生用品の工夫

しかし、衛生管理を徹底したいと思っても、マスク不足・アルコール消毒不足などから、これらの消耗品は品薄で高騰しているため、掃除も自己管理も徹底できないと思われるかもしれません。そこは頭を柔軟にして、医療職のアドバイスに沿って、本来の感染予防の目的に沿った対応を工夫していきましょう。例えば、今は市販のマスクがなかなか手に入りません。それならば、マスクはそもそも何の目的で使用するのかに立ち戻ります。マスクは自分が感染者の想定で、自分から他者にうつさないための対策としては一定有効です。ところが、他者からの感染を防ぐ手段としては不十分です。もちろん、外界との遮断効果はありますが、マスクの表面にはウイルスが付着している可能性があり、それを手で触ってしまうリスクを考えると、絶対的な存在ではないことがわ

かります。その程度の役割ならば、館内施設を利用する際の咳エチケットとして衛生的な手作り簡易マスク（弊社では「思いやりマスク」と呼んでいます）で十分です。実物は文末に掲載されている写真をご覧ください。

また、消毒用アルコールが手に入らないのであれば、キッチンにある塩素系漂白剤を水道水で薄めて拭き掃除に使ってください。詳しいことは文末の写真をご覧ください。感染対策としては十分な消毒です。このように、医療職でも代用品で対応しているものを参考にいただければ、安心して使用し情報公開もできると思います。この他にも様々な工夫の余地があります。

### **（3）感染拡大防止対策と働き方改革**

ホテル・旅館業界においては、接客サービスが重要なポイントを占めるため、スタッフの確保・育成・活性化は経営上の重要な課題であると思います。特に、宿泊業で働く人のおよそ25%が29歳以

下の若者であることから、優秀な若者を確保し定着させていくことは重要です。今回の感染防止対策における個々の感染予防対策は、感染症だけでなく基本的な健康管理にも通じる部分が多々あります。そして、それは従業員の健康度上昇にもつながるため、働き方改革にも発展するという副産物的な利点が得られます。つまり、感染防止対策を徹底した衛生管理を進めることは、お客様に安心と癒しを提供できるだけでなく、従業員の健康管理にもなり、それは優秀な人材確保に発展することになります。まさに健康経営です。そうなれば、ホワイト企業として堂々と社会にアピールできるため、さらに優秀な人材確保・顧客の確保に発展するという経営の好循環が動き出します。それだけでなく、ホテル・旅館業界全体のイメージアップにもなり得ます。衛生管理を徹底すれば、今回の新型コロナウイルス感染と風評被害のダブルパンチを、一気に倍返し収益に転換することも可能になるのです。

## 第五章 いま、すぐにできることから始めましょう

## 1. 大きく深呼吸、そして笑顔からスタート

ここまでお読みいただき、ありがとうございます。ホテル・旅館の衛生管理手順と衛生マーケティング戦略のイメージはできましたか？さて、それでは、何から始めたらいいでしょう？それは、経営に関わる方が大きく深呼吸をして、ニコッと笑顔になることではないでしょうか。深呼吸には張りつめた気持ちやストレスをやわらげてくれる作用があります。それは、自律神経の中の副交感神経が優位になるからです。深呼吸というと、「吸って・吐いて」をイメージすると思いますが、ここでは、先に思い切り吐いてみてください。これ以上吐けないというところまで頑張りましょう。その後は楽にしてください。いかがでしたか？いつもよりリラックスしてたくさん空気が吸えた感覚はありませんか？これからはこの「しっかり吐いて・自然に吸う」を深呼吸のスタンダードにしてください。深呼吸でカラダがほぐれましたら、次は鏡に向かってニコッと笑いかけてみてください。笑うことは免疫機能を活性化することがわかっていますので、従業員のみなさんの感

染症対策としても重要です。笑顔でお客様をお迎えし笑顔で会話を交わすこと、この中に感染症予防効果が含まれているということをお忘れしないでください。

## **2. 全体の衛生管理の流れをイメージしましょう！**

まず、現在のあなたのホテル・旅館の衛生状況を思い出し、衛生管理をしていった方がいいと思われる場所やポイントをピックアップしてください。次に、衛生面で自信があるかないかに分けてみてください。そして、それぞれの責任者、担当スタッフ、目標ポイントを示した上で、各責任者と目標を共有し、具体的な対策案を書き出していきます。その上で、その目標達成に必要な人員や備品や消耗品、必要な期間も検討し、具体的な計画スケジュールに落とし込んでいくとよいと思います。本書に記載したアイデアや方法は自由に活用していただいて構いません。また、必要に応じて写真も活用しながら、現場における衛生管理教育を速やかに進めていきましょう。そして、目標が達成できたところ

から、宣伝アピールの方法を検討していただき、全体の目標が達成できた段階で一斉に公開されるといいと思います。前述しました通り、中途半端な管理では効果を期待することはできません。徹底した衛生管理を検討していただき、あなたのホテル・旅館にしかできない安心安全な憩の場を提案していただければと思います。はじめの一步として、従業員の健康衛生管理から始めてみてはいかがでしょうか？出勤時に健康衛生確認を行うことは、現場で働くスタッフの意識づけに効果的です。

### **3. もともとホテル・旅館は免疫力を上げるのに最適な場所**

それでは、ここで、お客様がホテル・旅館を予約する時の気持ちを想像してみましょう。あなたのホテル・旅館にいらっしゃるお客様は何を楽しみに来られるのでしょうか？私がホテル・旅館を予約する時には、個室で自由に過ごしている自分、美味しい食事を食べて温泉（お風呂）でリラックスしている自分、周辺の景色を見てキレイだなと思っている自分、そしてゆっくり眠りスッキ



りしている自分を想像してワクワクしています。このように、本来、ホテル・旅館は、睡眠、入浴、食事（栄養）の欲求を満たしてくれ、さらにプラスアルファの効果でストレスを解消できる、つまり免疫力を上げるのに最適な場所なのです。本書では免疫力をあげるための工夫として、睡眠、入浴、栄養、水分補給のポイントを示してきました。それらをあなたのホテル・旅館のサービスに取り入れていただければ、さらに免疫力アップにつながるのではないのでしょうか。そして、感染症に不安を抱く旅行者に対して、『ホテル・旅館は免疫力を上げるのに最適な場所』という情報も配信することができれば、安心して来ていただけるのではないのでしょうか。また、個室でくつろぐということは他者との接触を避けることになりますので、実はホテル・旅館は感染リスクが低いと言えます。これも強調できるポイントになります。ホテル・旅館の強みを免疫力アップ、感染予防と絡めて、ぜひ積極的にアピールしてください。

## 第六章 これからのホテル・旅館業界に必要なこととは？

### 1. キャンセルされたお客様の気持ちを想像してみましょう

今回の新型コロナウイルス感染症による経済的な影響について、様々な立場の方がコメントを出しています。ホテル・旅館業界においては、観光の需要が大きく減少するなかで既に大きなダメージを受けていることと思います。それでは、旅行を楽しみに待っていたのに止む無くキャンセルすることになってしまった人々の心理は、どう変化しつつあるのでしょうか。新型コロナウイルスの特徴や感染症の実態が少しずつ見えてきているなかで、自己防衛・他者防衛を含めた自己管理の重要性に気づきはじめていることでしょう。そして自分はどこまで行動範囲を広げていいのかを考えるようになってきたのではないのでしょうか。また、行き過ぎた自粛ムードの中で、人々はその閉塞感に不満が蓄積し、どこへでも好きなところに行ける自由を早く謳歌したいと感じている人も多いことでしょう。ですから、旅館やホテルが安心な場所だという情報がほしくてたまらない状態だと思います。一方で、ホテ

ル・旅館に対しては以前より確実な安心と安全を担保してほしいと願っているのも確かなことです。だから、いまこそ、衛生マーケティング戦略が効果を示すと考えられるのです。

## 2. 少し先のホテル・旅館業界をイメージして進みましょう

お客様の気持ちを考えるならば、ホテル・旅館業界は確実な安心と安全を用意し、それを最大のおもてなしとして準備を進めるべきではないでしょうか。この先に、オリンピック・パラリンピックも待っています。いま、すべき徹底した衛生管理を着実に進めるとともにホテル・旅館は免疫力をアップできる最適の場だということも合わせて情報配信できれば、きっとその思いはお客様の心にしっかり届くはずです。そして、今の危機を乗り越え、旅行者であふれるホテル・旅館となって発展されますことを心より願っています。

## 第七章 新型コロナウイルス感染 Q & A

Q1. 高齢者や持病がある人は重症化しやすいと聞きました。若くて持病がない私はあまり心配しなくても大丈夫ですか？

A1. 若くて、もともとは元気な人であっても、寝不足が続いたり、栄養状態が悪かったり、疲労が溜まっている時、またはストレスで疲弊している時などは、体の抵抗力、つまり免疫力が低下している状態になっています。そのような時は、病名こそついていなくても、病気と同じような免疫状態になっていることがあります。この時に新型コロナウイルスに感染すると、重症化する可能性があることを忘れてはいけません。若くても持病がなくても、「自分の身は自分で守る」という意識をしっかりと持ち、「よく寝る、しっかり休む、きちんと食べる」という基本生活に、今一度立ち戻っていただきたいと思います。

Q2. 37℃くらいの発熱で仕事を休むことに抵抗があります。仕事をしたいのですがどう思いますか？

A2. まず、今回の新型コロナウイルス感染とこれまでの風邪を初期症状で分けることはできません。そうすると、風邪のような症状が出始めた時、コロナウイルス感染の特徴やリスクに注目するしかありません。新型コロナウイルス感染の最大の特徴は、新しいウイルスであることと感染力が強いことです。つまり、ウイルスが入ってきて初めて自分の体の中で抗体を作り始めます。そして、感染力が強いということは風邪のような症状であっても、新型コロナウイルスに感染してしまった可能性は否定できません。そうすると、普段の風邪なら少し無理して仕事に出ていた人も、仕事を休むという基準をぐっと下げて、迷わず休むという選択をしてほしいと思います。そして、自分の免疫力を最大限に上げる工夫をしながら、他人にうつさないということも意識していただき、家でおとなしく寝て食べて、休みましょう。

また、もし新型コロナウイルスに感染してしまった場合、リスクには2つあります。1つは自分自身が重症化することで、もう1つが他人に感染させてしまうことです。この2つをしっかりと意識しましょう。若い人でも免疫力が落ちていたら重症化するリスクは残りますが、そうでなければ、まず軽症で治ります。その場合、病院に行く必要はありません。もう1つの他人にうつすリスクですが、これは自分の症状が強い弱いに関係なくリスクとして存在しますので、意識して対応しなければなりません。特に自分がクラスターを起こしてしまうかもしれないリスクには注意が必要です。このリスク回避のためにも、風邪症状がある時には、仕事に行かない（経営者は仕事に来させない）、不用意に外出しない、特に密室に人口密度が高い状態で集まり声を出すような場には参加しないことが重要です。また、病院の待合室も要注意です。混んでいて窓が閉まっている待合室で感染者が大きなくしゃみをしたらどうなるか想像してみてください。もしも病院が感染のクラスターになってしまったら、病院の機能が停止してしまい、他の

病気も含め本来助かるはずの命が危機にさらされてしまいます。  
だから軽症の人は病院にいかないことが大事です。しかし、症状  
が良くなりえずに不安な場合は、迷わず帰国者・接触者相談センタ  
ーやかかりつけの医師に電話で相談をすることをお勧めします。  
自分のカラダを過信しすぎないことも大事です。

Q3. 少人数ですが会議が必要です。何に気を付けたらよいのでし  
ょうか？

A3. まずは、会議以外で対応できる方法がないかを考えてみてく  
ださい。メール、電話、テレビ会議などの手段です。その上で、  
どうしても会議が必要な場合、①なるべく大きめの部屋で人と人  
の間隔をあけて座る(1メートルあける) ②症状のある人や海外渡  
航のある人は参加しない ③必要最低限の人数にする ④部屋に  
入る前に手洗い、手のアルコール消毒をする ⑤マスクの着用(簡  
易手作りマスクやハンカチでもよい) ⑥会議の時間はできる

だけ短時間にする ⑦換気をする ⑧こまめに水を飲む などの対応をしてください。また、会議後には、手洗いや手の消毒をしましょう。1メートルの根拠としては、このコロナウイルスが飛沫感染であることがあげられます。飛沫感染というのは、咳やくしゃみによって、細かい水滴が飛び、それを吸い込んでしまうことによってうつることです。この水滴にウイルスが入っていますが、水分を含んでいるために重さがあり、飛び散っても1メートル以内の床に落ちると考えられています。飛沫感染はインフルエンザウイルスや今回の新型コロナウイルス、これまでのSARSやMERSも含めコロナウイルスが該当します。一方、空気感染というのは、飛沫中の水分が蒸発した小さな粒子からの感染のことで、空中を浮遊しそれがカラダの中に入って感染することで、結核、麻疹（はしか）、水痘（みずぼうそう）などが空気感染を起こします。現段階では、新型コロナウイルスの空気感染は確かめられていませんが、今後の情報のフォローアップは必要です。



Q4. マスクには予防効果がないなど、いろいろな意見が飛び交っています。本当はどうなのでしょう？

A4. マスクは自分が感染者の想定で、自分から他者にうつさないための対策としては一定有効です。その意味で、自分がウイルスを持っている可能性を考慮してマスクをすることはよいことだと思います。しかし、他者からの感染を防ぐ手段としては不十分です。もちろん、外界との遮断効果はあると言えますが、マスクの表面にはウイルスが付着している可能性があり、それを手で触ってしまうリスクもあることを十分に知った上で、取り扱いに注意する必要があります。マスクの表面は絶対に手で触らず、耳に固定するゴムを持って顔から外し、そのままゴミ箱に捨てなければいけません。さらに、マスクを外した後は、手洗いを習慣化しましょう。ちなみに、ウイルスの周りはエンペローブという脂質で覆われており、これはアルコールや界面活性剤に弱い性質があ

りますので、石鹼（界面活性剤が含まれる）で手を洗い流すということはウイルス対策として効果的です。

Q5. PCR検査の保険適応が決まりました。感染の白黒がはっきりすることは安心につながりますか？

A5. 新型コロナウイルス感染の診断方法には、現在ウイルスの存在そのものを確かめるPCR検査が用いられています。しかし、PCR検査の感度は100%ではありませんので（現段階ではっきり確定はされていませんが70%程度という情報もあります）、検査の結果、陰性と出ても本当は陽性の可能性があるということになります。これは偽陰性と言います。一方、特異度はかなり高いと言われていきますので、陽性と出ればまず陽性で間違いはないと考えられます。つまり、PCR検査は、偽陰性があることを理解した上で実施されなければなりません。

新型コロナウイルスの検査は、今後は、医師の慎重な判断のもとで、本当に必要な人に対して実施すべきであると思われます。それは、肺炎などを発症し新型コロナウイルス感染が疑わしい人や確定した感染者と接触した人です。治療としては未だ特効薬はありませんが、一般的な全身管理と症状に合わせた対処療法で対応しています。

検査で陽性が出れば、その患者さんを受け入れる医療機関は「新型コロナウイルスに感染している患者」として対応することができ、その後の感染拡大防止に繋がります。これは大切な医療情報になるため、必要な時に検査ができるということはとてもよいことです。しかし、感染かどうか心配だからという理由で、軽症の人が受けるべき検査ではありません。検査をするにも、試薬、マンパワー（人材+能力）、専用の機器、時間、空間が必要となります。限られたリソースを本当に必要な人にまわす意識が、いま求められています。もちろん症状が軽快せず不安な場合は、必ず

かかりつけの医師や帰国者・接触者相談センターに電話で相談しましょう。その上で、いま自分がすべき行動を考えながら行動しましょう。正しい知識と情報をもとに『コロナウイルス感染を正しく恐れる』、それが一番大切です。

## 感染予防に効果的な手の洗い方

1. 手の平・手の甲こすり洗い



2. 指の間のもみ洗い



3. 親指特別1本洗い



4. 爪と周囲の部分洗い



5. 最後は手首のまわし洗い



流水でよくすすぎ水気を拭き取る



## 街の医務室マチーム『思いやりマスク』

キッチンペーパーと水切りネットの柔らかいゴムで作る簡易マスク



## 次亜塩素酸ナトリウム液の作り方と使い方

水道水500mL + 塩素系漂白剤5mL 液をキッチンペーパーにふくませる



手袋をして拭く



清潔な布で水拭き



残りの消毒液で  
布を消毒



## おわりに

最後までお読みいただき、誠にありがとうございます。3月に入ってから、アメリカダウ平均株価も日経平均株価も過去に類を見ないほど大幅に下落し、その後乱高下を繰り返しています。ここまできると、気持ちの不安定な巨大な龍が、空で一喜一憂しながら動き回っているようにしか見えなくなってきました。まさに実在の生物ではなく、人間の不安な心理が生み出している虚像です。

今回の新型コロナウイルス感染の拡大は心配です。しかし、不安は不安を呼び、不安が溜まるとやはりココロに龍が生まれるような気がします。こういう時こそ、ひとりひとりが冷静な気持ちでいることが大切で、自分の中に龍など飼う必要はないのだと思います。

いま自分は何をすべきか、何ができるのかを考えたとき、そんなに多くのことができるわけではないことに気付きます。でも、何

もできないわけではありません。それは感染予防についても、日常生活についても同様です。どんな場面であっても、自分にできることを粛々と行動していれば、それが最善の策なのだと信じています。虚像ではなく現実世界において、少しずつでも対応策を考え継続していきましょう。

そして、本書が皆さまの経営改善に少しでも役立つ部分がありましたら、こんなに嬉しいことはありません。全国のホテル・旅館業界が、新型コロナウイルスに負けず、一日も早く笑顔で経営回復されることを心から願っています。

株式会社 Machiim 代表取締役

竹宮 たかこ



～読者特別限定プレゼント～

本書を手にとってくださったあなたにプレゼントを2つ差し上げます。本書の中でご紹介しました『マチーム思いやりマスク』の作り方の動画視聴と従業員の健康衛生確認シートのPDFです。

プレゼントはこちらの宿泊業衛生情報局ホームから

[https://syukuhaku-eisei.machiim.com/?page\\_id=43](https://syukuhaku-eisei.machiim.com/?page_id=43)

## 【著者プロフィール】

株式会社 Machiim 代表取締役 竹宮たかこ

健康経営アドバイザー、産業保健・予防医学コンサルタント

日本内科学会認定内科医、日本医師会認定産業医

産業医の設置が義務化されていない中小企業に対して、働く人の健康維持・増進・病気予防のための仕組み作りにチャレンジ中。保健師が前面に出て活動し産業医が後ろからバックアップする体制を基本としながら、業種ごと・企業ごとの特徴に応じて健康度を上げる工夫を実施している。

発行日 令和2年3月発行 初版

著者 竹宮たかこ

発行元

〒162-0054 東京都新宿区河田町 9-9

株式会社 Machiim