

レジオネラ症発生時の対応について

JTB旅ホ連保険「旅館ホテルワイド保険」 資料



アジェンダ

1. 初動対応
2. 旅館ホテルワイド保険による補償
3. 事故対応の留意点
4. 旅館ホテルワイド保険を補完する特約
5. 相談窓口
6. 資料編

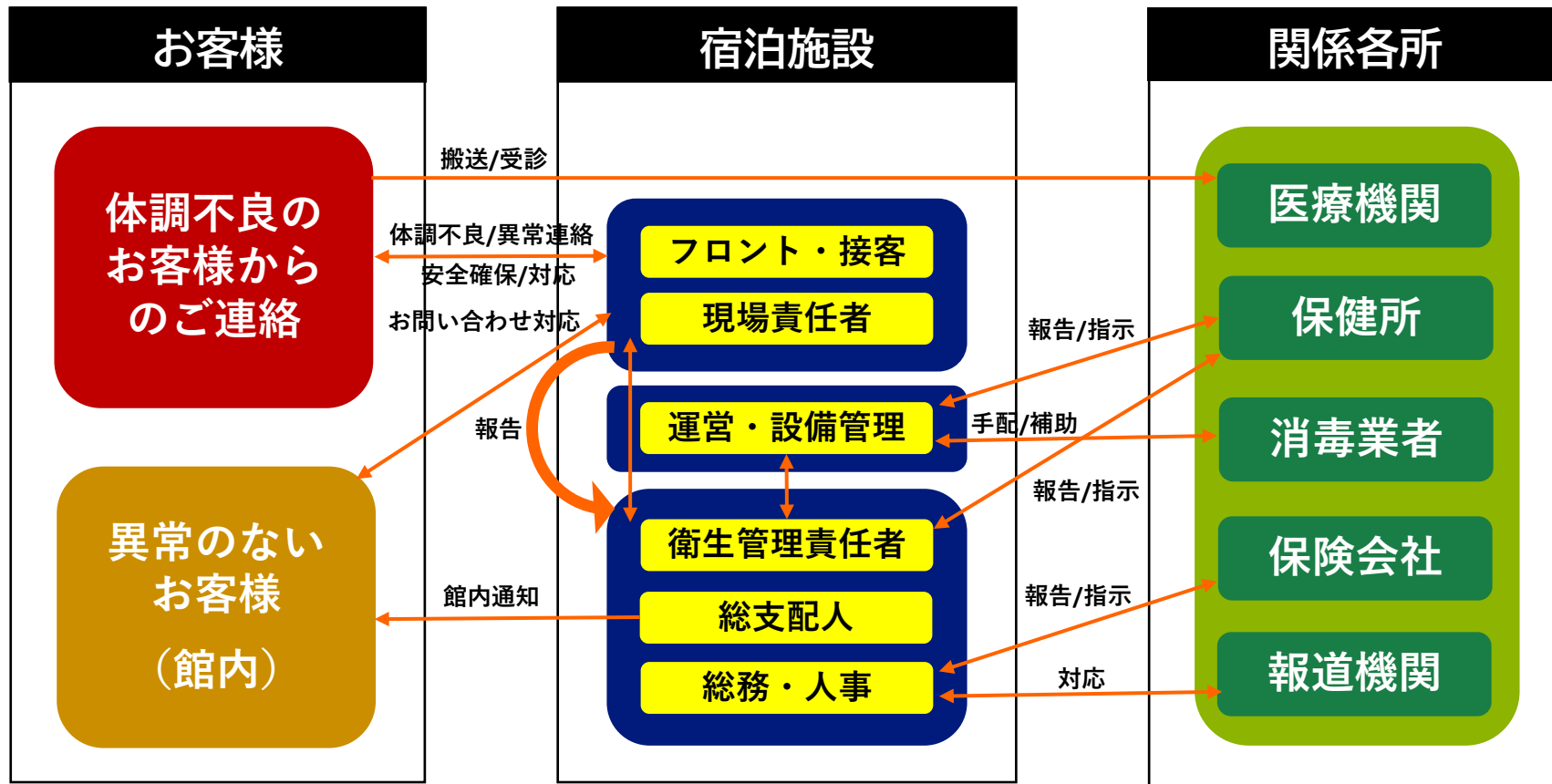
2025年8月28日

JTB旅連事業株式会社

1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応フロー】

ステップ	対応内容	担当部署・担当者
I. 発症疑い者の対応	宿泊客、チェックアウト後のお客様からの発熱、咳、倦怠感、呼吸困難などの症状を訴える連絡	フロントスタッフ フロント責任者
II. 医療機関への受診勧奨	症状・発現時刻の聞き取りと記録、医療機関案内	
III. 保健所へ速やかに連絡	状況説明(発症者・施設・検査・衛生管理・対応情報)	衛生管理責任者
IV. 該当施設の利用中止	浴槽・加湿器等の使用停止、掲示案内の対応	運営管理責任者
V. 感染源の調査	過去の水質検査記録、設備図面の保全	衛生管理責任者、設備管理
VI. 消毒・水質検査	専門業者による配管洗浄、塩素消毒、再検査	設備管理、専門業者
VII. 社内報告・情報共有	経営層、社内関連部署への報告	衛生管理責任者(総務)
VIII. お客様対応・報道対応	説明文書作成、問合せ対応、報道窓口、保険会社	フロント、総務(広報)
IX. 保健所への改善報告	保健所へ改善報告書、施設管理計画書提出	衛生管理責任者
X. 施設利用再開	保健所と協議、安全確認後の再開判断	経営層、衛生管理責任者

1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応における連携体制図】



1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応内容】

1. 発症者への対応

- 症状確認
 - ・ 宿泊客やチェックアウト後のお客様から、発熱、咳、倦怠感、呼吸困難などの症状を訴える連絡が複数件数に及んだ場合、感染を疑って即座に対応を開始する。
- 応急措置
 - ・ 安静な環境を提供し、呼吸が楽になる体勢を確保するなど応急的な措置を行い、受診をすすめる。
 - ・ 重症が疑われる場合は速やかに「119」通報し、救急車を要請する。

2. 保健所への通報

- 地域管轄の保健所へ即時連絡。診断前でも「感染症の疑いあり」として報告。
- 報告内容
 - ・ 患者の性別・年齢など
 - ・ 症状と症状の発現時刻
 - ・ 入浴施設の利用日時、場所、その他関連情報
 - ・ 他の利用者・従業員との接触状況

1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応内容】

3. 施設の利用中止

- 当該浴槽・入浴施設を即時閉鎖し、他利用者の使用停止。
- 関係区域を封鎖し、掲示物にて告知（「清掃点検のため一時閉鎖中」など）。

4. 感染源の調査・記録保全

- 給湯温度やpH値の測定記録、濾過装置の稼働記録、残留塩素濃度の管理台帳等を保存。
- 浴槽・配管の構造図、清掃記録や点検記録を準備。
- 浴槽水や給湯水を検体容器に採取して保管。

5. 消毒・水質検査

- 保健所の指導のもと、給湯配管・濾過装置、浴槽全体を徹底的に消毒・洗浄。
- 再開前に水質検査を行い、合格基準を満たせば再開。
- 再発防止のためのマニュアル整備や定期的な水質・温度管理の徹底。

1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応内容】

< 保健所指導に基づく再開までの流れ >

- ① 感染源の除去(配管・濾過器・浴槽の洗浄・消毒)
- ② 再検査の実施(レジオネラ属菌の不検出を確認)
- ③ 改善報告書・管理計画書の提出
- ④ 保健所の許可を得て営業再開

6. 社内報告・情報共有

- 総支配人(経営者)や運営本部へ速やかに事故報告。
- 個人情報保護に留意しながら、関係部署へ必要な情報を共有。
- 保険会社へ事故報告。

7. お客様・報道対応

- 必要に応じて宿泊客への説明文書を作成。
- 担当窓口(フロント・広報)を通じて一元的な顧客対応。
- 事実に基づき、誠実かつ正確な説明・情報提供を徹底。

1. 初動対応【レジオネラ症疑い発生時の初動対応における役割分担】

役割分担(例)

役職／担当者	主な業務内容
総支配人(経営層)	全体統括(初動判断・対応方針決定)、再発防止策の承認、再開判断
衛生管理責任者	保健所対応、原因調査指導、記録・管理台帳類の提出、改善報告書作成
運営管理責任者	浴槽・配管の使用停止措置
設備管理責任者	水質検査、消毒・洗浄作業の手配・補助
フロント・接客責任者	発症疑い者への対応、宿泊者対応、医療機関案内、記録作成
総務(広報・人事)	報道対応、保険会社対応、社内情報共有

保険の補償範囲

- ① 治療に要した実費(治療費、入院費、通院費)
- ② 病院に運ぶための緊急移送費
- ③ 発病した本人に対する慰謝料
- ④ 発病した本人の休業による実収入の損失額(休業補償)
- ⑤ 被害者の治療および見舞客等に関する宿泊・交通費については、
事故内容により異なりますので保険会社までお問い合わせください。

<補償限度額>

1名についての補償限度額、1事故についての補償限度額が別々に定められています。

<保険の補償範囲外>

お客様との示談のために要する交通費、宿泊費等は旅館ホテルワイド保険では
支払いの対象になりません。

任意加入の「災害時被災者対応保険」に加入の場合は支払いの対象になります。

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

「初期対応費用」とは保険事故または保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、**旅館・ホテルが負担する社会通念上妥当な初期対応**を行うための費用をいいます。**責任の有無が十分判明しない初期の段階であっても**、後に損害賠償責任に発展した場合に備えた事故現場の保存・写真撮影、担当者の派遣、被害者へのお見舞いを行ったりすることがあります。社会通念上妥当と思われるこれらの費用は「初期対応費用担保特約」から保険金が支払われます。なお、「初期対応費用」は、結果として旅館・ホテルに法律上の賠償責任がないことが判明した場合であっても保険金は支払われます。

<支払い対象の具体例>

- ① 旅館・ホテルの浴槽・入浴施設を利用してレジオネラ症が発生した場合
 - ・ 病院、保健所、患者の家族、旅行業者等への通信費用
 - ・ **患者への見舞金や見舞品の購入費用(1名あたり見舞金の限度額は1万円)**
 - ・ 見舞に行くために支出した交通費・宿泊費
 - ・ 患者を移送するための追加交通費
 - ・ 事故対応のために発生した従業員の残業手当

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

< 保険金請求の留意点 >

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 「いつ、だれが、どういう目的で支払ったか」が明記された書類(出金伝票)を作成し、添付してください。
- ・ 通信費用の明細を作成し、添付してください。
- ・ 見舞金・通信費用以外は領収書を添付してください。
- ・ **見舞金のお支払いは医療機関での受診履歴が前提となります。**

< 緊急措置費用との相違点 >

「初期対応費用」は社会通念上妥当な費用であれば**保険会社の事前同意を必要としません**。
一方、「緊急措置費用」は保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、損害の防止軽減のために必要または有益と認められる手段を講じた後に賠償責任がないことが判明した場合、その手段を講じたことによって要した費用のうち、応急手当、護送その他の緊急措置に要したものおよびあらかじめ保険会社の書面による同意を得たものをいいます。

訴訟対応費用担保特約 (基本保険に含む)

訴訟対応のための社内的コスト等の負担が増加することを前提とし、「事故原因調査費用、追加人件費、交通費」等の訴訟対応費用のうち、社会通念上妥当な費用を「訴訟対応費用担保条項」から支払われます。

< 保険金請求の留意点 >

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 保険金請求書には領収書を添付してください。

< 争訟費用との相違点 >

基本的には同種のものですが、「争訟費用」は保険会社の書面による同意を得て支出した費用に限られますが、「訴訟対応費用」は「争訟費用」を補完するもので、所定の費用のうち社会通念上妥当な費用であれば保険会社の事前同意を必要としません。

公平かつ適切な調整

レジオネラ症は旅館・ホテルの浴槽や給水システムなど人工水系の汚染が原因で発症するため、事故になれば多数の被害者が発生します。このような場合に対する示談の際の基本的な態度としては、被害者に心からの誠意を尽くすことが大切です。多数の被害者の様々な賠償請求に対し、個々の特殊性と全体のバランスの中で公平かつ適切に調整していくことが必要です。

<公平かつ適切な調整>

- ① 事故の全容を速やかに調査する。
- ② 宿泊者名簿に基づき、被害状況の実態を把握する。
- ③ 被害者の症状の程度により「重症・中症・軽症」に分類する。
- ④ 分類に応じて、グループ毎に損害を捉える。
- ⑤ グループ内でのバランスを考慮し、個々に補償額を積み上げていく。
- ⑥ 団体客は信頼できる代表者を選出いただき、その代表者と交渉に当たる。

事故対応の留意点

- ① 被害客が支払われた治療に要した実費(治療費、入院費、通院費)は信頼回復と安心のため、速やかに旅館・ホテルで一時的に立替を行うことが望ましい。
- ② 個々の慰謝料の判定は保険会社が行い、示談交渉は旅館・ホテルが行います。
- ③ 被害客の会社または所属団体等から企業損害を要求される場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では支払いの対象となりません。
- ④ 学校団体の場合、父兄に対する説明会を開催する場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では説明会の会場費や資料作成費、旅館・ホテル間の交通費、宿泊費等の費用は支払いの対象となりません。
- ⑤ 旅館ホテルワイド保険は契約更新の累計年数と補償金額に相関性はありません。
- ⑥ 被害客からの著しく不当な要求は法律相談へ相談してください。

ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用特約 (任意加入オプション)

感染症の蔓延または再発を防止するための消毒・廃棄その他の措置を講じるために支出した費用等に対して保険金が支払われます。

< 保険金が支払われる場合 >

旅館・ホテル施設内で「レジオネラ症」が発生し、**保健所その他の行政機関の命令または指導により、当該施設の消毒を行った場合。**

< 保険金が支払われない場合 >

- ・ 保健所その他の行政機関の命令・指導によらない自主的な消毒費用

4. 旅館ホテルワイド保険を補完する特約【休業あんしん保険】



食中毒休業あんしん保険 (任意加入オプション)

< 保険金が支払われる場合 >

レジオネラ菌による感染症は呼吸等により感染するもので食中毒には当たりません。通常の食中毒利益担保特約条項に該当しませんが、JTB旅ホ連保険の「食中毒休業あんしん保険」では「レジオネラ症」によって休止・阻害された旅館・ホテルの営業損失（喪失利益・収益減少防止費用）を補償いたします。

< 保険金が支払われない場合 >

- ・ 保健所その他の行政機関に届出または報告等が行われなかった場合

保険相談室

- JTB旅連事業株式会社
- 営業時間 平日:09時30分～17時30分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-371-177

事故受付専用ダイヤル

- 東京海上日動あんしん110番
- 営業時間 24時間365日
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-119-228

法律相談

- 五木田・三浦法律事務所
- 営業時間 平日:09時00分～12時00分、13時00分～17時00分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-888-731

法人税法上の損金算入

- 損害保険は掛け捨て型で貯蓄性がないため、原則として全額損金算入が可能です。
- 食中毒事故など、業務に関連する賠償責任を補償する保険は、業務遂行上必要な支出とみなされます。
- 勘定科目は「損害保険料」または「支払保険料」を使用します。

<会計処理の補足>

保険金を受け取った場合は、益金として法人課税対象になりますが、通常は賠償支出と相殺されるため、利益が出るケースは稀です。

なお、故意や重過失による事故の場合、損害賠償金の支出は損金算入できない可能性があります。

関連法令の主要箇所(抜粋)

(関連法令の全文はe-Gov法令検索でご確認ください)

<公衆浴場法>

第三条 営業者は、公衆浴場について、換気、採光、照明、保温及び清潔その他入浴者の衛生及び風紀に必要な措置を講じなければならない。

第七条 都道府県知事は、営業者が、第二条第四項の規定により附した条件又は第三条第一項の規定に違反したときは、第二条第一項の許可を取り消し、又は期間を定めて営業の停止を命ずることができる。

<感染症法> (レジオネラ症は四類感染症)

第十五条 都道府県知事は、感染症の発生を予防し、又は感染症の発生の状況、動向及び原因を明らかにするため必要があると認めるときは、当該職員に一類感染症、二類感染症、三類感染症、四類感染症、五類感染症若しくは新型インフルエンザ等感染症の患者、疑似症患者若しくは無症状病原体保有者、新感染症の所見がある者又は感染症を人に感染させるおそれがある動物若しくはその死体の所有者若しくは管理者その他の関係者に質問させ、又は必要な調査をさせることができる。

2 厚生労働大臣は、感染症の発生を予防し、又はそのまん延を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該職員に一類感染症、二類感染症、三類感染症、四類感染症、五類感染症若しくは新型インフルエンザ等感染症の患者、疑似症患者若しくは無症状病原体保有者、新感染症の所見がある者又は感染症を人に感染させるおそれがある動物若しくはその死体の所有者若しくは管理者その他の関係者に質問させ、又は必要な調査をさせることができる。

3 都道府県知事は、必要があると認めるときは、第一項の規定による必要な調査として当該職員に次の各号に掲げる者に対し当該各号に定める検体若しくは感染症の病原体を提出し、若しくは当該職員による当該検体の採取に応じるべきことを求めさせ、又は第一号から第三号までに掲げる者の保護者(親権を行う者又は後見人という。以下同じ。)に対し当該各号に定める検体を提出し、若しくは当該各号に掲げる者に当該職員による当該検体の採取に応じさせるべきことを求めさせることができる。

6. 資料編【保険金請求書類】 JTB旅ホ連保険手引に掲載



請求に必要な書類	書類の取り付け先	手引掲載ページ
保険金請求に必要な書類一覧表		P.59
JTB協定旅館ホテル用賠償責任保険金請求書	手引掲載フォーム	P.130 (記入例:P.142)
示談書	手引掲載フォーム	P.140
示談金領収書(※)	被害者(お客様)	—
権利移転書(※)		—
宿泊カード、宿泊者台帳の写し(※)		—
治療費の明細書と受領書	入院・通院先病院、治療病院または治療担当医師	—
医師の診断書	治療担当医師	—
看護料、護送費、通院費等の立証書類(※)		—
休業損害の証明(※)	給与所得者は休業損害証明書を事業主が発行、 自由業者・自営業者・農林漁業者は納税証明書 または確定申告書	—
死亡診断書または死体検案書	死亡事故の場合	—
除籍謄本および相続人の戸籍謄本	死亡事故の場合	—

(※)印は東京海上日動と相談のうえ、必要に応じて提出します。

JTB旅ホ連保険手引に掲載



(1) 旅館ホテルワイド保険
保険金請求書 記入例

6 保険金請求書の記入例

※印は東京海上日動と相談のうえ、必要に応じて提出します。

 TOBACCO MARINE
NICHIDO[illegible]C04-10057 雜誌 201702

5 保険金請求用紙（オリジナル）

示談条件

.....年 月 日



感動のそばに、いつも。