

宿泊施設における新型コロナウイルス対応マニュアル

2020年5月22日

株式会社一楽荘

1 本ガイドラインについて

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）においては、

「今後、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図っていくに当たっては、特に事業者において提供するサービスの場面ごとに具体的な感染予防を検討し、実践することが必要になる。社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞれ異なることから、業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践していただくことを強く求めたい。」とされたところであります。

これを受け、同専門家会議の提言の中にある「各業種のガイドライン等の作成に当たって求められる基本的な考え方や留意点の例」等に留意しながら、新型コロナウイルス感染症の流行が終息するまでの当面の対策をとりまとめたところである。

また、本ガイドラインは、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図った上で必要と考えられる対策を例示したものであり、各宿泊施設においては、施設の規模や業態等を勘案し、各施設の実情に合わせた対策を講じることとする。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見等を踏まえて、本ガイドラインは随時見直すこととする。

2 具体的な対策の検討にあたっての考え方

同専門家会議の提言にしたがって、対策の検討にあたっては、以下の点に留意致しました。

- ・新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である接触感染と飛沫感染のそれぞれについて、従業員や顧客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、そのリスクに応じた対策を検討。
- ・接触感染のリスク評価としては、他者と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度を特定する。高頻度接触部位（パブリックエリアの家具類、フロントデスク、テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、テレビや空調機等のリモコン、タッチパネル、レジ、蛇口、手すり、エレベーターのボタン、自動販売機など）には特に注意。
- ・飛沫感染のリスク評価としては、換気の状態を考慮しつつ、人と人との距離がどの程度維持できるかや、施設内で大声などを出す場がどこにあるかなどを評価。

3 具体的な感染防止対策

(1) 留意すべき基本原則と各エリア・場面の共通事項

①留意すべき基本原則

- ・従業員とお客様およびお客様同士との接触をできるだけ避け、対人距離を確保（できるだけ2mを目安に）します。
- ・感染防止のための宿泊客の整理（チェックイン・アウト時に密にならないように対応します）。
- ・ロビー、大浴場、食事処・レストラン等、多くのお客様が同時に利用する場所での感染防止策を実施します。
- ・入口及び施設内の手指の消毒設備の設置
- ・マスクの着用します。（従業員及びお客様・入館者に対する周知）
- ・施設および客室の換気します。
- ・施設内の定期的な消毒をします。
- ・宿泊客への定期的な手洗い・消毒をお願いします。
- ・従業員の毎朝の体温測定、健康チェックを実施します。

②各エリア・場面の共通事項

- ・他人と共用する物品や手が頻回に触れる箇所を工夫して最低限にします。
- ・複数の人の手が触れる場所を定期的に消毒します。
- ・手や口が触れるようなもの（コップ、箸など）は、適切に洗浄及び消毒するまたは使い捨てにするなど特段の対応を図ります。
- ・人と人が対面する場所は、距離を保つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで飛沫感染を防止します。
- ・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯します。
- ・手洗いや手指消毒の徹底を図ります。
- ・ご宿泊お客様や従業員がいつでも使えるようにアルコール液を施設内（客室、風呂、共用トイレ等）に設置します。
- ・お客様、従業員の中に無症状感染者がいる可能性があることを踏まえて、感染防止策を取ります。

(2) 各エリアごとの留意点

①入館時（ロビー等）

- ・新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、味覚・嗅覚障害、けん怠感などの症状がある人は申し出るよう呼びかけます。お客様から申し出があった場合は、同意を得た上で、速やかに保健所（帰国者・接触者相談センター）へ連絡し、その指示に従います。
- ・なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱に十分注意しながら、ご宿泊お客様等の名簿を適正に管理します。
- ・入口およびロビー内に手指の消毒設備（アルコール等）を設置します。
- ・入館の際に手指の消毒と体温測定とマスクの着用を依頼します。

②チェックイン

（チェックイン待ち）

- ・チェックイン予定時刻をに把握し、お客様同士の距離を保つ工夫をします。場合によっては客室でのチェックイン手続きに変更します。

(チェックイン手続き)

- ・透明アクリル板で遮蔽します。
- ・フロントデスク、筆記具等の頻繁な清拭消毒します。

(館内・客室案内)

- ・一般客室においては書面での説明をします。
※館内案内の動画は作成を検討中
- ・ラグジュアリータイプの客室（桜桃庵）は、部屋案内は実施するものの客室内でのお茶・菓子の提供は取りやめます。

(ルームキー、キーカードの受渡し)

- ・返却されたルームキーの消毒をします

(団体旅行や修学旅行の受入れ時の対応)

- ・チェックイン時は代表者がまとめてチェックインを行い、ツアー参加者は一つの場所に固まらず、分散して待機を行うようお願いいたします。

④エレベーター

(ボタンの操作)

- ・エレベーター内や押しボタンの頻繁な清拭消毒します。

(他のお客様との同乗)

- ・重量センサーの調整（少ない人数でブザーが鳴る）します。
- ・エレベーター内が過密状態にならないよう乗車人数を制限します。

⑤客室

(部屋のドアの開閉)

- ・ドアノブの清拭消毒します。

(部屋の設備（※）への接触)

- ・客室清掃時に、消毒剤（洗剤・漂白剤等）を使って表面を清拭します。
※テレビ・空調のリモコン、金庫、部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓、スリッパ等

(部屋の備品（※）への接触)

- ・コップ、急須、湯飲み等は消毒済みのものと交換。使用済アメニティは廃棄、館内用スリッパは消毒を徹底します。
※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ等

(換気)

- ・一定時間ごとに客室の窓を開けての換気をお願いします。

⑥大浴場

- ・混雑時の利用は、時間をずらしていただくようお願いいたします。また、貸切風呂の利用をお勧めします。

(更衣室)

- ・ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒します。
- ・定期的なロッカーの清拭消毒します。
- ・客室又はリネンコーナーから清潔なタオルの持参をお願いします。

(浴室内)

- ・備品等の清拭消毒します。
- ・浴室内の換気強化します。
- ・浴室、浴槽内における対人距離の確保できるよう椅子の配置をします
- ・浴室、浴槽内における会話を控えることをお願いします。

(化粧台)

- ・ドライヤー等備品の清拭消毒、化粧品・ブラシ等は持参を推奨します

(休憩室)

- ・水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒します。

⑦食事関係

i) 宴会場

(宴会・会食)

- ・参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意します。
- ・従業員のマスク着用します。
- ・お客様に食事開始までマスク着用をお願いします。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場をご遠慮いただきます。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底します。

- ・座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒徹底します。
- ・横並び着席の推奨（座席レイアウトの変更）
- ・宴会場の換気強化
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるようお願いします。
- ・従業員とお客様の接触を極力減らします。（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更します。

（従業員の料理提供）

- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底します。
- ・従業員の衛生管理徹底します。
- ・下膳と同時に料理提供を極力避けます。

（食べ終わった食器類の下膳）

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底します。

ii) 食事処

（食事）

- ・お客様に食事開始までマスク着用をお願いします。
- ・従業員のマスク着用します。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場をご遠慮いただきます。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底します。
- ・利用の都度、備品等を清拭消毒します
- ・テーブルの間隔を広げます。（座席レイアウトの変更）
- ・参加人数、滞在時間の制限します。
- ・会場の換気強化します。
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるようお願いします。
- ・従業員とお客様の接触を極力減らします。（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更します。

（従業員の料理提供）

- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底します。
- ・従業員の衛生管理徹底します。
- ・下膳と同時に料理提供を極力避けます。

（食べ終わった食器類の下膳）

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底します。
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒します。

iii) 部屋食

- ・運搬用機器の手に触れる部分の清拭消毒します。

（客室内での料理の提供）

- ・客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べます。
- ・できるだけ一度に料理を提供し、従業員の客室への入室回数を少なくします。
- ・従業員のマスク着用します
- ・従業員とお客様の接触を極力減らします。（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・鍋料理や刺身盛り等は極力一人鍋、一人盛りに変更します。

（食べ終わった食器類の下膳）

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底します。

（客室内で冷蔵庫から出した飲料を飲む）

- ・客室内コップの交換、冷蔵庫を使用する宿泊プラン時は消毒を徹底した上での配置します。

iv) ビュッフェ

一時取止めます。

（会場入り口での受付・案内）

- ・お客様に食事開始までマスク着用をお願いします。
- ・従業員のマスク着用します。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場をご遠慮をお願いします。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底します
- ・従業員とお客様の接触を極力減らします。

（食事）

- ・横並び着席の推奨（座席レイアウトの変更）
- ・入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意
- ・自席で食事中以外（お客様のテーブル間の通行や移動等）のマスク着用をお願いします。

⑧チェックアウト

(チェックアウト時の待ち列)

- ・自動精算機による非対面チェックアウト手続きをお願いしています。

(ルームキーの返却)

- ・フロントスタッフの手指消毒、返却後のキーの消毒します。

(宿泊料金の支払い)

- ・自動精算機による非対面チェックアウト手続きをお願いしています。

⑨清掃等の作業

(従業員が客室の布団上げ)

- ・マスクの着用、使用後のリネン類は、回収後に人が触れないように密閉保管します。

(客室清掃)

- ・清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用します。
- ・使用した浴衣、室内スリッパ等はすべて洗濯・消毒済みのものと交換します。
- ・使用済みタオルは、回収後に人が触れないように密閉保管し、洗濯・消毒します。
- ・ゴミは汚染物としてビニール袋で密閉して処理します。

(浴場清掃)

- ・浴室内の設備・備品を清拭消毒します。
- ・清掃時に換気、完全に空気を入れ替えます。
- ・脱衣室内の設備・備品を清拭消毒、ロッカー内部も清拭します。
- ・使用済みタオルは密閉保管し、洗濯・消毒します。
- ・浴槽水等の消毒の徹底

(館内清掃)

- ・アルコールや次亜塩素酸、パストリーゼ洗浄剤や漂白剤を用いて清掃します。
- ・通常の清掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、始業後に清拭消毒することが重要であり、ドアノブやエレベーターのボタン、階段の手すり、フロントデスク、ロビー内の家具、共用パソコンなどは、定期的にアルコール液で拭きます。
- ・自動販売機は自販機ボタン、取り出し口の頻繁な清拭消毒します
- ・お客様用スリッパ等は使用後の清拭消毒します。

⑩トイレ (※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。)

- ・便器内は、次亜塩素酸を用いて清掃します。
- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行います。
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。
- ・ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備します。
- ・ハンドドライヤー (楓の間のみハンドドライヤー) は止め、共通のタオルは禁止します。
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意します。

⑪従業員等の休憩スペース (※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。)

- ・使用する者はマスク着用します。
- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにします。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努めます。
- ・共有する物品 (テーブル、いす等) は、定期的に消毒します。
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをします。

(3) 宿泊客の感染疑いの際の対応

- ・万一、発熱や呼吸困難、けん怠感、味覚や臭覚の異常など、感染の疑われるお客様がいる場合、客室内で待機し、マスク着用をお願いし、外に出ないようにお願いします。(ご家族や同行者も同様)。
- ・時系列で対応を記録します。
- ・事前に他の宿泊客と区分して待機する部屋等を決めます。
- ・食事も客室にお届けし他のお客様との接触を避ける。そのお客様と対応するスタッフも限定する。対応時にはマスクを着用します。
- ・保健所の「帰国者・接触者相談センター」に連絡し、感染の疑いのあるお客様の状況や症状を伝え、その後は保健所からの指示に従います。
- ・当日の宿泊者名簿を確認し、保健所への提出に備えます。
- ・館内の他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従います。

以上