

令和2年5月28日策定

●具体的な対策にあたっての考え方

- ・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、従業員やお客様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、他社と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度の高頻度接触部位(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・空調のリモコン、レジ、蛇口、手すり、エレベーターのボタン、自動販売機など)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、人と人との距離がその程度保てるかや、施設内で大声など出す場がどこにあるかなど確認

●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

- ・従業員とお客様及びお客様同士の接触をできるだけ避け、対人距離(できるだけ2mを目安に(最低1m)を確保する
- ・感染防止のためのお客様の整理(チェックイン・アウト時に密にならないように対応)
- ・ロビー、大浴場、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

- ・ 入口及び施設内の手指の消毒設備の設置
- ・ マスク(適宜フェイスシールド)の着用(従業員及びお客様に対する周知)
- ・ 施設及び客室の換気
- ・ 施設内の定期的な消毒
- ・ お客様への定期的な手洗い・消毒の要請
- ・ 従業員の毎日の体温測定、健康チェック(会議開始時も同様)

2、各エリア・場面の共通事項

- ・ 他人と共有する物品や手が頻繁に触れる箇所を工夫して最低限にする。
- ・ 複数の人の手が触れる場所を定期的に消毒する。
- ・ 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又は使い捨てにするなど特段の対応を図る。
- ・ 人と人が対面する場所は、距離(できるだけ2mを目安に(最低1m))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する
- ・ ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する
- ・ 手洗いや手指消毒の徹底を図る
- ・ 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(風呂、共有トイレ等)に設置
- ・ 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、感染防止策を取る
- ・ 自社バスでの送迎の場合は、密集しないよう人数を制限して運行する

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、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。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、その指示に従う
- ・なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、お客様等の名簿を適正に管理する
- ・入口及びロビー内に手指の消毒設備(アルコール等)を設置する
- ・入館の際の手指の消毒を依頼する

2、チェックイン

(チェックイン待ち)

- ・間隔を空けた待ち位置の表示など、お客様同士の距離(できるだけ2mを目安に(最低1m))を保つ

(チェックイン手続き)

- ・フロントデスクはお客様との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遮断
- ・お客様の検温の協力依頼

※37.5℃以上の発熱がある方の入館遠慮を要請

(宿泊カードの記入)

- ・宿泊カードのオンライン化

- ・フロントデスク、筆記用具等の頻繁な清拭消毒

(館内・客室案内)

- ・従業員による説明だけでなく、文書の配布や動画の紹介等を導入

(ルームキーの受渡し)

- ・返却されたルームキーの消毒

(団体旅行や修学旅行の受け入れ対応)

- ・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要請

3、エレベーター

(ボタンの操作)

- ・エレベーター内の押しボタンの頻繁な清拭消毒

(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)
- ・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

4、客室

(部屋のドアの開閉)

- ・ドアノブの清拭消毒

(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

※テレビ・空調のリモコン、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破棄、館内用スリッパは使い捨て

に変える又は消毒を徹底

※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要請

(家族等普段生活している人以外との相部屋)

- ・同居者以外との相部屋は、相手の同意を得ることに留意。また、団体旅行や修学旅行の場合、ツアー出発

前に事前に参加者への確認を行うことを要請

5、大浴場

- ・入場人数の制限

(更衣室)

- ・ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒
- ・定期的なロッカーの清拭消毒

(浴室内)

- ・備品等の清拭消毒
- ・浴室内の換気強化
- ・浴室、浴槽内における対人距離の確保の要請
- ・浴室、浴槽内における会話を控えることを要請

(化粧台)

- ・ドライヤー等備品の清拭消毒

(休憩室)

- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で会話をしないようにする。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める
- ・共有する物品(テーブル、いす等)は、定期的に消毒する
- ・使用後の備品(ソファ、マッサージ機、体重計等)の清拭消毒の協力要請
- ・水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒

6、食事関係

※宴会場、レストラン等の接待を伴わない飲食店として都道府県の施設使用制限に従うが、その徹底した感

染防止対策としては以下のことに留意するものとする

- ・なお、接待のある宴会や会食、カラオケは、都道府県の施設使用制限に従い、実施する場合は、十分な距離(できるだけ2 mを目安に(最低1 m))を取ることに留意

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
- ・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用
- ・発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・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
- ・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要請
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を説明メモの変更等)
- ・鍋料理や刺身盛り当は一人鍋、一人前の極力変更、従業員が取り分け

(従業員の料理提供)

- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底
- ・従業員の衛生管理徹底

- ・下膳と同時に料理提供しない

(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

ii) レストラン

(食事)

- ・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用
- ・発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・入場時、手洗い又は消毒の徹底
- ・利用都度、備品等を清拭消毒
- ・横並び着席の推奨、テーブルの間隔を広げる(座席レイアウトの変更)
- ・参加人数、滞在時間の制限
- ・会場の換気強化
- ・飛沫感染防止用のアクリル板の設置(お客様の要望にて)
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を説明メモの変更等)
- ・鍋料理や刺身盛り当は一人鍋、一人前の極力変更、従業員が取り分け

(従業員の料理提供)

- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底

- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳と同時に料理提供しない

(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
- ・グループ毎に食事後のテーブル等の消毒

iii)部屋食

(調理場→パントリー→客室への料理の運搬)

- ・運搬用機器の手に触れる部分の清拭消毒

(客室内での料理の提供)

- ・横並び着席の推奨
- ・客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる
- ・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する
- ・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす(従業員からの料理説明を説明メモの変更等)
- ・鍋料理や刺身盛り当は一人鍋、一人前の極力変更、従業員が取り分け

(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

iv)ビュッフェ

- ・ビュッフェ方式をセットメニューでの提供に代えることを検討
- ・ビュッフェ方式で食事を提供する場合には、料理を小皿に盛って提供する、スタッフが料理を取り分ける、宿泊客ひとりひとりに取り分け用のトングやお箸を渡し、使い終わったトングは回収・消毒してトング類を共有しないようにする等を徹底

(会場入り口での受付・案内)

- ・従業員のマスク(適宜フェイスシールド)着用
- ・発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・入場時、手洗い又は消毒の徹底
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす

(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
- ・使用したトレイを清拭消毒してから次のお客様に提供
- ・飛沫感染防止用のアクリル板の設置(お客様の要望にて)
- ・自席での食事中以外(お客様のテーブル間の通行や移動)のマスク着用を要請

(従業員がビュッフェテーブルの料理を補充・入れ替え)

- ・料理提供担当者の手指消毒の徹底

(ドリンクサーバーでの飲み物提供)

- ・ボタンやピッチャーの持ち手の清拭消毒、スタッフが手袋を着用の上注ぐ

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳担当者は、手指消毒をしてから清潔な食器や料理の補充・提供
- ・グループ毎に食事後おテーブル等を消毒

7、チェックアウト

(チェックアウト時の待ち列)

- ・カード決済による非対面チェックアウト手続き

(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

(宿泊料金の支払い)

- ・フロントデスク上にアクリル板等を設置する、カード決済による非対面チェックアウト手続き

8、清掃等の作業

(従業員が客室の布団上げ)

- ・マスクを着用し、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

(客室清掃)

- ・清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用
- ・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
- ・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
- ・ゴミはビニール袋で密閉して処理

(浴場清掃)

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

(館内清掃)

- ・市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃する
- ・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く

- ・手が触れることがない床や壁は、通常清掃が良い
- ・自動販売機は自動機ボタン、取り出し口の頻繁な清拭消毒
- ・お客様用スリッパ等は使用後の清拭消毒、又は使い捨てに変更

9、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、通常の清掃が良い
- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すように表示する
- ・ペーパータオルを設置する
- ・ハンドドライヤーを止め、共通のタオルは禁止する
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意

10、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
- ・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する
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める
- ・共有する物品(テーブル、いす等)は、定期的に消毒する
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをする

③お客様の感染疑いの際の対応

- ・ 万一、発熱や呼吸困難、けん怠感など、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、外に出ないように願います(同行者も同様)
- ・ 事前に他のお客様と区分して待機する部屋等を決めておく
- ・ 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
にはマスク着用する
- ・ 保健所の(帰国者・接触者相談センター)へ連絡し、感染の疑いが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う
- ・ 当日のお客様名簿を確認し、保健所への提出に備える
- ・ 館内の他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う