

新型コロナウイルス対応ガイドライン (Ver. 4)

本ガイドラインは、弊社施設を利用されるお客様、及び従業員、関連スタッフ全員をコロナウイルスの感染のリスクから守るために、各業界団体（宿泊業・結婚式業）がまとめたガイドラインを基に弊社の対応方針を策定したものです。なお、最新の知見、お客様のご要望、施設の環境等を踏まえ、随時見直しを行ってまいります。

① 留意すべき基本原則

- ・従業員と宿泊客及び宿泊客同士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)する
- ・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)
- ・ロビー、大浴場、食事処・レストラン等、多くの宿泊客が同時に利用する場所での感染防止(アクリル板・パテーションなど設置)
- ・入口及び施設内の手指の消毒設備の設置
- ・マスクの着用(従業員及び宿泊者・入館者に対する周知)
- ・施設及び客室の換気
- ・施設内の定期的な消毒
- ・宿泊客への定期的な手洗い・消毒の要請
- ・従業員及び(来訪者・出入り業者様)の毎日の体温測定、健康チェック

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(抗菌コート作業済み)
- ・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、距離を保つ又はアクリル板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
- ・宿泊客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(従業員はアルコールミニボトルを携帯する)
- ・宿泊客、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

③ 各エリアの留意点

○入館時(ロビー等)

- ・ホテル到着時に検温時の発熱(37.5℃以上)や著しい咳・咽頭痛・味覚嗅覚障害・倦怠感・息切れ・関節痛・頭痛・鼻汁・鼻閉・筋肉痛・下痢・吐き気・嘔吐がある方は下記の対応となるので、必ずホテル側へお知らせ頂く(変異型ウイルスの特徴)

・新型コロナ感染症が疑われる場合は、受診相談センター089-909-3483 へお客様自身で連絡し、受診可能な医療機関で、受診していただく

※チェックイン前の場合は、手続き前に受診相談センターご連絡頂き指示された医療機関へお客様のお車又はタクシーを使用

※診療先の手配や検査結果の判明に時間がかかる場合はお客様が予約されたお部屋で待機して頂く

※待機時は、同行者を含め感染予防の為レストラン・大浴場・共用のトイレ・ロビー等、他のお客様と接触される場所の利用を制限させて頂く

(注) 医療機関で陽性が判明した場合は、病院への入院・宿泊療養施設のどちらかになるが、愛媛県が受け入れ先を調整するまでは、他の宿泊者への感染防止の為、お客様が予約されたお部屋で待機して頂く場合がある

※その場合も、感染予防の為ホテル内の施設利用を制限させて頂く

※同行者の方は、濃厚接触者と判断される可能性があるで、感染予防の為、客室で待機して頂くとともに、ホテル内の施設利用を制限させて頂く場合がある

・チェックイン後に体調が悪化し上記症状が出た場合も同様の対応になるで、感染予防のために必ずホテル側に連絡を頂く

※チェックイン後に症状が出た場合は、立ち寄った場所の特定が必要(保健所指示)になるので、お聞かせ頂く

・その他体調が非常に悪い場合には救急医療機関に相談

・なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報取扱に十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する

・玄関 消毒マットにて靴裏の消毒

・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

・入館の際に手指の消毒を依頼

○送迎時

・送迎車の運転席と後部座席の間の距離をあけ、換気と消毒の徹底を行う

○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協力など、宿泊客同士の距離を保つ案内等を表示
(チェックイン手続き)

・フロントデスクは宿泊客との距離を保つ又はアクリル板などで遮蔽

(宿泊カードの記入)

・フロントデスク、筆記具等の頻繁な清拭消毒 等 (宿泊者全員の名前を記入)

(館内・客室案内)

・従業員による説明ではなく、文書の配布

(ルームキーの受渡し)

・返却されたルームキーの消毒徹底 等

(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要請

○エレベーター

(ボタンの操作)

・エレベーターや押しボタンの頻繁な清拭消毒

(他の宿泊客との同乗)

・エレベーター内が過密状態にならないよう協力をお願いを表示(足型を四隅に設置)

・エレベーターのご利用は、同グループもしくは家族とし、個人の場合は4名までとする。

○ホテルの貸し傘

・使用済みのものはその都度消毒を行う

○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(洗浄剤・漂白剤等)を使って表面を清拭

※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、館内用スリッパは使い捨ての物を使用 ※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ等

(換気)

・各部屋に空気清浄機を設置

・空調機を外気導入に設定

・一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請 等

(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の場合は、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

○大浴場

・入場人数の制限

・サウナの人数制限

・足湯の休止

(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

・浴場での貸しタオル中止、客室から清潔なタオルの持参を要請 等

(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 等

(化粧台)

- ・ドライヤー等備品の清拭消毒、化粧品・ブラシ等は持参を要請 等

(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、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 等

○食事関係

レストラン、宴会場、個室

(宴会・会食)

- ・参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意
- ・従業員のマスク着用
- ・利用客に食事開始までマスク着用を要請
- ・発熱、咳、かぜの症状のある人は入場遠慮を要請 ※各入口等に表示
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底
- ・テーブル、椅子、座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、終了後の消毒徹底
- ・テーブルの間隔を広くする(座席レイアウトの変更)
- ・宴会場の換気強化 **(各会場に空気清浄機を設置)**
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・従業員と宿泊客の接触時間の短縮(従業員からの料理説明をメニュー説明に変更)
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、従業員が取り分け等
(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をしない 等

(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
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに変更、従業員が取り分け

(予約、事前打ち合わせ)

- ・顧客の要望によりオンラインでの打ち合わせが可能な環境を整えること

(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等を徹底

○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

○ブライダル

新型コロナウイルス感染症の主な特徴である「接触感染」と「飛沫感染」について従業員やお客様の導線や接触等を考慮したリスクに応じた対策を検討・実行

- ・不特定多数が触る場所の抗菌
- ・1時間ごとに空気の入れ替えを実施し換気の徹底
- ・空気清浄機の導入
- ・従業員及び関連スタッフは、手指消毒の徹底と、原則としてマスクを着用する
- ・挙式や披露宴のタイムスケジュールなど、新郎新婦様とご相談の上、短縮などの調整も行う
- ・ご参列者様が密にならないように係員による誘導等を行う
- ・施設内に複数個所（玄関・会場入口・各フロアのエレベーター口等）手指の消毒設備を設置

お客様へのご案内・お願い

- ・受付時に検温の実施（非接触型）
- ・館内でのマスクの着用を要請（食事中以外）
(挙式場・披露宴会場)
- ・ご参列者は、ソーシャルディスタンスに遵守した距離をできる限り保てるように工夫して配席する（卓上に、飛沫感染防止のアクリルパテーションを設置）
- ・受付でのペンは消毒済のものを一人ずつ配布
- ・披露宴会場のドアの開閉は、原則としてスタッフが手袋を着用の上行う
- ・余興を行う際は十分な間隔を保つこと

※「十分な間隔」とは、1 m以上、可能なら 2m以上を目安とし、隣の席とは1 席程度の間隔をあけることをいう

- ・大声を発する余興等については、控えてもらうこと。マイクについては、使用の都度、消毒又は差し替えを行うこと
- ・迎賓、送賓を行う場合は、人が密集しないよう、係員による誘導を行うこと
- ・集合写真を撮影する場合は、直前までマスクを着用し、会話を控えてもらう
- ・スナップ写真を撮影する際には、密集となることのないポーズとすること
- ・各テーブルの上にはアルコール消毒を設置し、消毒されたおしぼりを、未開封のまま提供
- ・お料理はビュッフェスタイルを避け、個人盛りでサービススタッフが提供する
共有しないようバター・砂糖・ミルクポーションを使用

(ロビー・控室、その他会館内施設)

- ・テーブル、ソファ、ドアノブ、エレベーターのボタン、お手洗い等、不特定多数の方が触れる可能性がある個所については定期的な拭き取り清掃・消毒を行う

(打合せ)

- ・お客様のご要望によりオンラインでの打合せが可能な環境を整える
- ・フェア等のイベント開催にあたっては、予め混雑しない様、日程・時間・人数を調整する

○清掃等の作業

(従業員が客室の理念の回収)

- ・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、通常の清掃で良い
- ・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
- ・宿泊客用スリッパ等は使い捨てに変更

○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表示する
- ・ペーパータオルを設置する
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意

○利用客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、感染の疑われる宿泊客がいる場合、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する(同行者も同様)
- ・ 事前に他の宿泊客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宿泊客との接触を避ける。その宿泊客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する
- ・ 保健所の「帰国者・接触者相談センター」に連絡し、感染の疑いのある宿泊客の状況や症状を伝え、その後は保健所からの指示に従う
- ・ 当日の宿泊者名簿を確認し、保健所への提出に備える
- ・ 館内の他の宿泊客への情報提供は、保健所の指示に従う
- ・ 客室に《新型コロナウイルス一般相談窓口》089-909-3468
《帰国者・接触者相談センター》 089-909-3483 の表記をする