

ホテルにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン

ザ パラダイスガーデンサセボ

2020年7月1日

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

- ・ 従業員と宿泊客およ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2 m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
- ・ 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）
- ・ 施設および客室の換気
- ・ 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
- ・ 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合は、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つか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
- ・ 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
- ・ 自社バスでの送迎の場合、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

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呼びかける。宿泊客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

- ・ 尚、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取り扱いに十分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。
- ・ 入口およびロビー内に手指の消毒設備（アルコール等）を設置する
- ・ 入館の際に手指の消毒を依頼する

②送迎時

- ・ 送迎者の運転席と後部座席の間にはビニールシート等で仕切りを設置

③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、宿泊客同士の距離を保つ

（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ち、アクリル板で遮断

（宿泊カードの記入）

- ・ 事前にデータがある場合は、署名のみに簡略化
- ・ フロントデスク、筆記用具の頻繁な清拭小毒

（館内・客室案内）

- ・ 説明は、極力簡素化。客室内のTVでの案内や説明文等を案内、活用

（カードキーの受け渡し）

- ・ 返却されたカードキーの消毒徹底

（団体旅行や修学旅行の受け入れ時の対応）

- ・ 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

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

（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乗車人数を制限

⑤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、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、湯飲み等は消毒済みのものと交換。使用済みアメニティは破棄、管内用スリッパは消毒を徹底
※ドライヤー、座椅子、座布団、スリッパ等

(換気)

- ・ 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

(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

⑥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
- ・ 客室から清潔なタオルの持参を要請

(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事を要請

(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

(休憩室)

- ・ 一度に休憩する人の人数を減らし、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、マッサージ機器、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

⑦食事関係

※ 食事処、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、十分な距離を取る事等に留意

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
- ・ 従業員のマスク着用
- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・ 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
- ・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす

(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

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・ 下膳作業後の手洗い

ii) 食事処

(食事)

- ・ 従業員のマスク着用
- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・ 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
- ・ 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を極力減らす

（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

（食べ終わった食器類の下膳）

- ・ 下膳作業後の手洗い
- ・ グループ毎に食事後のテーブル等を消毒

iii) ビュッフェ

- ・ ビュッフェ方式を曜日によってセットメニューでの提供に変更
- ・ ビュッフェ方式で食事を提供する場合は、宿泊客に取り分けよう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用しないようにする等徹底

（会場入り口での受付・案内）

- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 従業員のマスク着用
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある方は入場遠慮を要請
- ・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・ 従業員と宿泊客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宿泊客に提供
- ・ 自席で食事中以外（宿泊客のテーブル間の通行や移動等）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)

- ・ 料理提供担当者に手指消毒の徹底

(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

(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のテーブル等を消毒

⑧ 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

⑨ 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、回収後に人がふ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
- ・ 使用した部屋着、室内スリッパ等はすべて選択・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、選択・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
- ・ 脱衣所内の設備・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ホールのボタン、階段のてすり、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で拭く
- ・手が触れることがない床や壁は、通常の清掃でよい
- ・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用後の清拭消毒

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)

- ・便器内は通常の清掃でよい
- ・不特定多数が接触するばしょは、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
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する
- ・常時換気はオンにしておくなど換気に留意

⑪ 従業員の休憩スペース (※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
- ・従業員がしようする際は、入退室の前後に手洗いをする

(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
- ・佐世保市役所の「接触者相談窓口」0956-25-9809 9:00~17:30に連絡し感染の疑いのある宿泊客の状況や症状を伝え、その後は保健所等の指示に従う
- ・当日の宿泊名簿を確認し、保健所への提出に備える
- ・館内の他の宿泊者への情報提供は、保健所の指示に従う