

# 新型コロナウイルス対応マニュアル

(2020年7月10日・第2版)

(株)つるエンタープライズ

La 楽リゾートホテル・グリーングリーン

代表取締役 渋谷文枝

## 本マニュアルについて

新型コロナウイルスとの共生を余儀される中、お客様と従業員の感染を防ぐことを目的としこのマニュアルを作成いたします。

現状では、おもてなしよりも感染予防「安心」「安全」が優先されます。お客様にはご不便をおかけすることとなりますが、マニュアルに沿った正しい安全管理を行い、安全を確保したうえで最大限のおもてなしを行い本来旅館のあるべきサービスを提供いたします。

本マニュアルは、状況に応じてその都度改善し、お客様やそれに携わる旅行関係者の皆様、従業員の感染防止に最大限に努めます。

## 1. 基本的な対策

- ① 社長を本部長とする新型コロナウイルス感染症対策本部を設置する。
- ② 対策本部が選任した、対策管理担当者を配置する。
- ③ 接触感染の危険性対策については、接触箇所のアルコール消毒作業を徹底する
- ④ 飛沫感染の危険性対策については、各所換気に努めお客様やお客様と従業員との距離を維持し常に感染予防を意識し行動する。

## 3. 具体的な感染予防策

### (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

- \*お客様と従業員およびお客様同士との接触をできるだけ避け対人距離確保(できるだけ2mを目安に)します
- \*感染防止のための、チェックイン・アウト、会食時など密にならないように対応します
- \*ロビー、大浴場、食事処・レストランなど、各施設の感染防止策を実行します
- \*入口及び施設内の手指の消毒設備の設置します
- \*必ずマスクを着用します(従業員及びお客様・入館者に対する周知)
- \*施設および客室を一定間隔で換気します
- \*施設内の定期的な消毒を行います
- \*お客様へ定期的な手洗い・消毒をおねがいします
- \*従業員への毎朝の体温測定、健康チェックを実施します

#### ②各エリア・場面の共通事項

- \*他者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又は使い捨てにするなど環境に配慮しながら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
- \*お客様や従業員がいつでも使えるように消毒液を施設内(EV ホール、客室、大浴場、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
- \* 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します

## (2)各エリアごとの留意点

### ① 予約時(電話・インターネット・旅行会社経由等)

- \*事前に次の事項に同意していただいた上で予約を受けるよう留意します
- \*利用者全員に出発前に検温をしてもらい「37.5 度」以上の場合は利用を自粛する**
- \*発熱や新型コロナ特有の症状が見られる場合は利用を自粛する**
- \*来館の際には必ずマスクを着用し、止むを得ない場合を除き館内で継続して着用する
- \*上記の事が守られない場合は旅館のご利用をお断りする必要がある事を理解してもらう
- \*大浴場等にある共有備品(化粧水・ヘアリキッド・綿棒等)の備え付けを一時停止しているため、必要なものは各自持参していただく
- \*お客様ご自身で指定の駐車場に駐車していただく

### ② 入館時(玄関・ロビー等)

- \*個人・グループのお客様については、入館時に検温を実施いたします
- \*募集团体については、添乗員を通し出発時の検温表の提出を義務付ける
- \*修学旅行など学生団体については、添乗員をとおして出発時または全泊時の検温表の提出を義務付ける
- \*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
- \*入口及びロビー内に手指の消毒設備を設置します
- \*入館の際に手指の消毒・マスクの着用を依頼します
- \*お車でお越しのお客様には車は預からずご自身で駐車場に停めていただくよう誘導します
- \*お客様のお荷物は、旅館側で運んで良いかその場で伺ってからにします(運ぶ際は、その場で自分の手を軽く消毒する)
- \*使用した台車は使用後に清拭消毒します

### ③ 送迎時

- \*送迎車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します
- \*送迎は基本的に JR 仙山線作並駅と旅館間のみとし、十分な換気を行いながら極力予約グループ単位での送迎とします。
- \*送迎後はその都度座席シートを消毒します
- \*シャトルバスを使用する際は、マスクの着用乗車の際手指消毒お願いし、1列開ける等お客様同士の間隔を充分に開けるようにします  
(シャトルバスについては、営業再開日については検討中)

### ④ 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、お客様同士の距離を保つ工夫をします
- \*ロビー・ラウンジの椅子やテーブルは間隔を十分に開けて配置します
- \*フロント責任者は、混雑状況を判断し必要な場合はロビーに誘導する

#### (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で遮蔽します

#### (お伺い書の記入)

- \*フロントデスク、マット、筆記具は頻繁に清拭消毒します
- \*カウンター混雑時は客室等他の場所でお伺い書を記入してもらう等の工夫をします

#### (館内・客室案内)

- \*通常より距離を開け、少し離れて誘導します(1m~2mの距離を保つ)
- \*帰りしな、触れた箇所(ドアノブや自動ドア、エレベーターのボタン等)を持参の消毒液で清拭消毒します
- \*客室内に「安心」「安全」ための案内文章を配布する

#### (ルームキーの受渡し)

- \*返却されたルームキーは消毒します

### ⑤ 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は頻繁に清拭消毒します
- \*エレベーター入口に他のお客様との同乗をご遠慮いただく案内を設置します
- \*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

### ⑥ 客室

#### (部屋のドアの開閉)

- \*ドアノブは清掃時と案内終了時に清拭消毒します

#### (部屋の設備(※)への接触)

- \*客室清掃時に、指定の消毒剤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します。
- \*使用済アメニティは廃棄します
- \*館内用備品については消毒を徹底します

(換気)

- \*空調機を外気導入に設定します
- \*お客様には一定時間ごとに客室の換気をお願いします

## ⑦ 大浴場

- \*入場人数を制限するために、脱衣所のカゴの数を調整します
- \*日帰り入浴の貸しタオルを廃止し、必要な方には新品を販売します
- \*脱いだスリッパを清拭消毒し、きれいに揃えます。

(更衣室)

- \*浴室入口とトイレのドアノブを定期的に清拭消毒します
- \*脱衣カゴは設置の数を調整し、定期的に清拭消毒します
- \*体重計の定期的なアルコール消毒(30分毎実施)

(浴室内)

- \*備品等は定期的に清拭消毒します
- \*浴室内の換気を強化します
- \*浴室、浴槽内における対人距離を確保できるよう入場制限いたします
- \*浴室、浴槽内で対人距離を確保し、会話を控えるよう案内します
- \*低温サウナは、当面の間休止とする

(化粧台)

- \*ドライヤー等の備品を定期的に清拭消毒します
- \*供用の化粧品・ブラシ等を廃止し、客室等から持参いただくよう案内します

(湯上り処)

- \*足マッサージ機械は、当面の間撤去いたします
- \*冷たい麦茶は、当面の間撤去いたします

## ⑧ 食事関係

A. 宴会場・食事処

(宴会・会食)

- \*参加人数により席の間隔に十分留意します
- \*従業員は必ずマスクを着用します
- \*お客様に食事開始までマスクの着用をお願いします
- \*発熱、咳、かぜ症状のある人は入場を遠慮いただくよう案内します
- \*利用の都度、備品等を清拭消毒します
- \*入場時、手洗いまたは手指消毒を徹底します(会場ごとに消毒液の設置)
- \*座布団、座椅子、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒を徹底します
- \*幹事様に予約時点で横並び着席を薦めます(座席レイアウトの変更)
- \*宴会場は定期的に換気します

- \*お客様と従業員の接触を減らすため、後出しの数を出来るだけ減らします
- \*鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りにします

(従業員の料理提供)

- \*調理担当の衛生管理を徹底します(マスク・手袋着用、手洗い、健康チェック等)
- \*配膳係の衛生管理徹底(同上)
- \*下膳した人が料理を提供する場合、手洗い消毒後に行うようにします

(食べ終わった食器類の下膳)

- \*下膳作業後は必ず手洗いし、手指消毒を徹底します

B.バイキング(朝食・夕食)

- \*料理をおとりになる際は手袋・マスクの着用をお願いいたします
- \*料理を提供する場合には、極力料理を小皿に盛って提供します
- \*取り分け用のトングやお箸については15分おきに交換いたします

(会場入り口での受付・案内)

- \*受付カウンターには、アクリル板を設置いたします
- \*発熱、咳、かぜ症状のある人は入場を遠慮いただくよう案内します
- \*入場時、お客様へ手洗い又は手指消毒を徹底します
- \*お客様に食事開始までマスクの着用をお願いします
- \*従業員は必ずマスクを着用します

(従業員がバイキングの料理を補充・入れ替えする場合)

- \*料理提供担当者はマスク・手袋を着用し、定期的に手指消毒を徹底します

(ドリンクサーバーでの飲み物提供)

- \*ポタンやピッチャーの持ち手を定期的に清拭消毒します
- \*スタッフが手袋を着用の上注ぎます

(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・提供をします
- \*グループ毎に食事後のテーブル等を消毒します

⑨ パブリックスペース

(売店)

- \*受付カウンターにシールドを設ける
- \*現金は、直接受け取らずトレイでの受け渡しで行います

(ゲームコーナー)

- \*受付カウンターにシールドを設ける
- \*ボウリングは、1レーンずつ開けて密を防ぐ。
- \*卓球については、4台のうち2台使用で行う
- \*現場の判断により、入場制限をかける

(その他パブリック施設)

\*当面の間、利用を自粛予定

## ⑩ チェックアウト

(チェックアウト時の待ち列)

\*待ち状態の時に距離が縮まらないよう足元にわかりやすい表示をします

(ルームキーの返却)

\*ルームキーは返却後に必ず消毒し所定のキーボックス等に収納します。

\*キーボックス等はルームキーを消毒し返却する時に清拭消毒します

(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します

\*フロント責任者は混雑状況を判断し、必要な場合はお客様をロビー等に誘導し支払いを行っていただきます

\*現金・カードは、直接受け取らずトレイでの受け渡しで行います。

## ⑪ 清掃等の作業

(客室の布団敷き、布団上げ)

\*作業者はマスクを着用します

\*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業者等に引き渡します

(客室清掃)

\*清掃時はマスク・使い捨て手袋を着用します

\*使用した浴衣、帯、丹前、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

\*使用済みバスタオルは、回収後に人が触れないように密閉保管し、クリーニング業者に引き渡します

\*ゴミは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

\*清掃時に換気し、完全に空気を入れ替えます

\*脱衣室内の設備・備品を清拭消毒し、脱衣カゴ内部も清拭消毒します

\*使用済みバスタオルは密閉保管しクリーニング業者に引き渡します

\*浴槽水等の定期的な消毒を徹底します

(館内清掃)

\*会社指定の消毒液等を用いて共有スペースを清掃します

\*手が触れることがない床や壁は、通常の清掃を行います

\*自動販売機は自販機ボタン、取り出し口を頻繁に清拭消毒します

\*お客様用スリッパ等は使用後に必ず清拭消毒します

## ⑫ 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、通常の清掃をおこないます

\*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

- \*ハンドドライヤーは止め、ペーパータオル等を設置します
- \*常時換気をオンにしておくなど換気に留意します

⑬ 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
- \*使用する際は、入退室の前後に手洗い・消毒をします

(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(同行者も同様)
- \*可能な限り事前に他のお客様と区分して待機する部屋を準備しておきます
- \*食事も客室にお届けし、他のお客様との接触を避けます
- \*お客様と対応するスタッフも限定し、対応時にはマスクや手袋等を着用します
- \*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、その後は保健所等からの指示に従います
- \*当日の宿泊者名簿を確認し、保健所等への提出に備えます
- \*館内の他のお客様への情報提供は、保健所等関係機関の指示に従います