

ホテル王将 新型コロナウイルス対応マニュアル

株式会社ホテル王将
代表取締役 渋谷 文枝

令和2年5月31日

1 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なくされる中、お客様と従業員の感染を防ぐことを目的としてこのマニュアルを作成します。

現状では、おもてなしよりも感染防止（安全）が優先とされています。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、安全を確保した上で最大限のおもてなし・サービス提供をいたします。

本マニュアルは状況に応じてその都度改廃し、お客様や従業員の感染防止・クラスター発生防止に最大限に努めます。

2 具体的な対策

- 渋谷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します。
- 対策本部メンバーが中心となり、管理担当者を配置します。
- 小さなことでも問題が発生したら、すぐに管理担当者に連絡してください。
- 接触感染の危険性が最も高い部分（パブリックスペースの家具類・フロントカウンター・テーブル・ソファ等・イスの背もたれ・ドアノブ・電気等のスイッチ・電話・テレビや空調のリモコン・レジ・蛇口・手すり・エレベーターのボタン・自動販売機等）には、特に注意しましょう。
- 飛沫感染の危険性として、換気の状態を考慮しつつ、人と人の距離をどの程度維持できるかや、施設内で大声などを出しうる場がどこになるかなどを、常に意識して行動してください。

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

- お客様と従業員及びお客様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）します。
- 感染防止のため、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・バイキング会場等、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行します。
- 入口及び施設内各所に手指の消毒設備を設置します。
- マスク着用の励行をします。（従業員及び入館者・お客様への周知）
- 施設内及び客室を一定間隔で換気します。
- 施設内の定期的な清拭消毒を行います。
- お客様へ定期的な手洗い・消毒のお願いをします。
- 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

- 他者との共有する物品や頻繁に手が触れると思われる箇所を、最低限にする工夫をします。
- 不特定多数の人の手が触れると思われる箇所は定期的に清拭消毒します。
- 手や口が触れる物（コップ・箸等）は、適切に洗浄および消毒をします。又、環境に配慮しながら使い捨てにするなどの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等で飛沫感染を防止します。

- ユニフォーム・制服等はこまめに洗濯します。
- 手洗いの励行や手指消毒の徹底を図ります。

- お客様や従業員が常に使用できるように、施設内各所に手指の消毒設備を設置します。
- お客様及び従業員の中に無症状感染者がいる可能性を踏まえた感染防止策を取ります。
- 自社バスでの送迎の際は、密集しないよう人数を制限して運行をします。

(2) お客様の感染が疑われる際の対応

- 万一、発熱や呼吸困難・倦怠感等、感染の疑われるお客様がいる場合、マスクを着用して客室内で待機していただき、客室の外に出ないようにお願いをします。(同行者も同様)。
- 事前に、他のお客様と区分して待機する為の部屋を準備しておきます。
- 食事は客室にお届けし、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を限定し、マスクや手袋・エプロン等を着用し対応します。
- 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、保健所からの指示に従い対応します。
- 当日の御宿帳を確認し、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。

(3) 各エリア・場面ごとの留意点

① 予約時

- 利用者全員に出発前に検温をしてもらい、新型コロナウイルス特有の症状が見られる場合はご利用の自粛をお願いします。
- 来館の際には、必ずマスクを着用し、やむを得ない場合を除き館内でも継続しての着用をお願いします。
- 利用者全員に、来館時に検温をお願いします。
- 大浴場等にある共有備品(化粧品等のアメニティ)の備え付けを一時停止させていただいているため、必要なものは各自持参していただきます。
- 車でお越しの際は、お客様ご自身で指定駐車場に駐車していただきます。

② 送迎時

- シャトルバスの運行は一時停止します。
- 送迎者の運転席と後部座席の間には、ビニールシート等の仕切りを設置します。
- 送迎は基本的に天童駅と旅館間のみとし、十分な換気を行いながら予約グループ単位での送迎とします。
- 送迎後はその都度、座席シート等を消毒します。
- マイクロバス・中型バスを使用する際は、なるべく1列開ける等お客様同士の間隔を十分にあけるようにします。

③ 入館時(玄関・ロビー等)

- 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。
- 利用者全員に、来館時に検温をお願いします。
- お車でお越しのお客様には、車はお預かりせ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、(自分の手指を軽く消毒してから)旅館側で運んで良いか伺ってから行います。
- 使用した台車は、使用後に清拭消毒します。

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・ラウンジのイスやテーブルの間隔を十分に空けて配置します。

(チェックイン手続き)

- フロントカウンターはアクリル板で遮蔽します。
- フロントカウンター・マット・筆記具は、頻繁に清拭消毒します。
- 新型コロナウイルスの症状がある人は申し出るように声掛けをします。
- 客室までのご案内をご遠慮頂く旨をご説明し、館内説明をします。
(通常のお食事会場等の案内に付随して、貴重品・非常口・館内設備等)。
- 大浴場や食事処に行かれる際は、客室に設置しているスリッパキーパーを利用してもらいます。
- ルームキーは手渡しをせずに、フロントカウンターに置いてお渡しします。

⑤ エレベーター

- 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

- ドアノブは清掃時に清拭消毒します。
- コップ・急須等は消毒済みのものと交換します。
- 館内用スリッパは消毒を徹底します。
- お客様に、一定時間ごとの換気をお願いします。

⑦ 大浴場

- 入場を管理する為24時間利用を中止します(午前0時~午前5時までは利用不可)。
- 入場人数を制限するために脱衣カゴの数を調整します。(間引き配置)。
- 日帰り入浴は中止します。
- 共用の化粧品等のアメニティの提供を一時停止します。
- 浴室内の洗面台の利用を間引きし、利用人数を調整します。
- ドライヤー等の備品を定期的に清拭消毒します。
- 脱衣カゴに消毒済みの札を置きます。
- 浴室。浴槽内では対人距離を確保し、会話を控えるよう案内します。

- 湯上り処は常時換気します。
- 湯上りの飲料サービスの機械を定期的に清拭消毒します。

⑧ フロント電話対応

- 不備等で客室にお伺いした際は、できる限り接近せずに対応します。
- 戻る際、触れた場所（ドアノブや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。

⑨ チェックアウト

- 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。
- 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ます。
- ルームキーは返却後に必ず清拭消毒してから、キーボックスに収納します。
- 金銭やカード等は直接受け取らず、トレイでの受け渡しをします。
- カード等を返却する際は清拭消毒をしてから返却します。
- 使用した台車は、使用後に清拭消毒します。

⑩ 夕食

（宴会場・食事処）

- 参加人数により席の間隔を十分に留意^{りゆうい}します。
- 従業員は必ずマスクを着用します。
- 座布団・座椅子・脇息^{きょうそく}・お膳等は開始前に清拭消毒します。
- 宴会場・会食場は定期的に換気します。
- お客様には食事開始までマスクの着用をお願いします。
- 発熱・咳・風邪症状のある方は、先にお申し出いただくよう案内します。
- 入場時、手洗い又は手指の消毒を徹底します（会場ごとに消毒液の設置）
- 利用の都度、備品等を清拭消毒します。
- お客様と従業員の接触を減らすため、後出しの数をできる限り減らします。
- 鍋料理や刺身盛り等はせず、一人鍋・一人盛りにします。

（料理提供・下膳）

- 調理担当者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）。
- 配膳係の衛生管理を徹底します（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。
- 会食後の下膳作業後は必ず手洗い消毒を徹底します。

⑪ 朝食

（会場入口）

- 入場時、お客様へ手洗い又は手指消毒を徹底します。
- 従業員は必ずマスクを着用します。
- お客様には食事開始までマスクの着用をお願いします。

(会場内)

- ビュッフェ方式ではなくセットメニューでの提供を推奨します。
- ビュッフェ方式にする場合、お客様が小皿に盛るのではなく、従業員が小皿に盛って提供します。
- 料理提供担当者は必ずマスク・手袋を着用し、定期的に手指消毒の徹底をします。
- ドリンクサーバーでの飲み物の提供は従業員が手袋を着用のうえ注ぎます。
- サーバーのボタンや持ち手を定期的に清拭消毒します。

(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。

⑫ 清掃等の作業

- 作業者はマスク・使い捨て手袋を着用します。
- 清掃時に換気し、完全に空気の入替えをします。
- 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、クリーニング業者等に引き渡します。
- 使用した帯・丹前・室内スリッパ等は全て、洗濯・消毒済みのものと交換します。
- 使用済みの浴衣・バスタオル等は、回収後に人が触れないように密閉保管し、クリーニング業者等に引き渡します。
- ゴミはビニール袋で密封して処理します。
- 浴室内の設備・備品を清拭消毒します。
- 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。
- 浴室蛇口等の定期的な消毒を徹底します。
- 便器内は、通常の清掃を行います。
- 不特定多数が使用する共用場所は、定期的に清拭消毒します。
- トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。
- ハンドドライヤーの使用を中止し、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。
- 共用スペースは会社指定の消毒液等を用いて清掃します。
- 手が触れることがない床や壁は、通常通りの清掃をします。
- 自動販売機はボタン・取り出し口を頻繁に清拭消毒します。

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します。)

- 使用者はマスクを着用します。
- 一度に利用する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにします。
- 常時換気します。
- 共有する物品 (テーブル・イス等) は、定期的に清拭消毒します。
- 使用する際は、入退室の前後に手洗い・消毒をします。