

新型コロナウイルス感染拡大防止対策ガイドラインについて

入鹿温泉ホテル瀨流荘 湯元山荘湯ノ口温泉

2020年6月23日【第2版】

1 本ガイドラインについて

熊野市ふるさと振興公社 観光サービス事業部 入鹿温泉ホテル瀨流荘及び湯元山荘湯ノ口温泉では、政府・関係省庁・自治体・各業種団体等より発信される情報に基づき、かつ、当該施設の規模や実情に合わせ、引き続き感染拡大防止対策に努める。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見、お客様のご要望、施設側の受け入れ体制等を踏まえて、本ガイドラインは随時見直すこととする。

2 具体的な対策の検討にあたっての考え方

政府・関係省庁・自治体・各業種団体等より発信される情報に従い、対策にあたっては以下の点に留意する。

- ・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、従業員や顧客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講じる。
- ・接触感染のリスク評価としては、他者と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度を特定し、高頻度接触部位（パブリックエリアの家具・備品類、接客カウンター・テーブル、パンフレットスタンド、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気類のスイッチ、電話、タッチパネル、レジ、手すり、蛇口、エレベーターのボタン、スリッパ、自動販売機など）には特に注意する。
- ・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、当該施設が所有するバス等の車両内や旅行中に人と人との距離がどの程度維持できるか、施設内で大声などを出す場がどこにあるかなどを評価する。

3 具体的な感染防止対策

(1) 留意すべき基本原則と各場面の共通事項

①留意すべき基本原則

- ・従業員とお客様及びお客様同士との接触をできるだけ避け、対人距離をできるだけ2m（最低1m）確保するよう努める。
- ・感染防止のための来店及び宿泊人数の整理（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
- ・ マスク及び使い捨て手袋の着用（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（清掃時には必ず窓を開ける）
- ・ 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
- ・ お客様に旅行時の感染防止対策を周知・啓発し、対策の実行への理解と協力を依頼する。

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、食器）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
- ・ 箸は使い捨て用を使用する
- ・ 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（フロント、通路、レストラン、風呂、共用トイレ等）に設置する
- ・ 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
- ・ 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。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
- ・ なお、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の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
- ・ 入口及びロビー内に手指の消毒設備（アルコール等）を設置し、入館の際に手指の消毒及びマスクの着用を要請する表示物を設置する

②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

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つ又はアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽

(レジストレーションカードの記入)

- ・従来お客様ご自身で記入いただいているが、従業員が代理で記入する
- ・フロントデスク、筆記具等の頻繁な清拭消毒等

(館内・客室案内)

- ・従業員による説明ではなく、文書の配布等で接客時間の短縮に努める

(ルームキー、キーカードの受渡し)

- ・返却されたルームキー・キーカードの消毒徹底等

(団体旅行や合宿の受入れ時の対応)

- ・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、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する

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)

- ・重量センサーの調整をする。(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等を行う。

⑤客室

(部屋のドアの開閉)

- ・ドアノブの清拭消毒を行う。

(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する。

※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、座布団、

押し入れ、ハンガー、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
※ドライヤー、座布団、スリッパ等

(換気)

- ・ 空調機を外気導入に設定する
- ・ 一定時間ごとに客室の窓を開けての換気を要請等を行う。

(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する。
また、団体旅行や合宿の場合、出発前に事前に参加者への確認を行うことを要請する。

⑥大浴場

- ・ 入場人数の制限する。

(更衣室)

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

(浴室内)

- ・ 備品等の清拭消毒する。
- ・ 浴室内の換気を強化する。
- ・ 浴室、浴槽内における対人距離の確保を要請する。
- ・ 浴室、浴槽内における会話を控えることを要請する。

(化粧台)

- ・ ドライヤー等備品の清拭消毒をする。
- ・ ブラシを撤去する。

(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
- ・ 水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒をする。

⑦食事関係

i) 宴会場（宴会・会食）

- ・参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意する。
- ・従業員のマスク、使い捨て手袋の着用 する。
- ・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請する
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請する
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底する
- ・座布団、座椅子、脇息、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒を徹底する
- ・横並び着席の推奨を行う。（座席レイアウトの変更）
- ・宴会場の換気を強化する
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請する
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・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、手指消毒を徹底する

ii) 食事処（食事）

- ・宿泊客に食事開始までマスク着用を要請する
- ・従業員のマスク、使い捨て手袋の着用する
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請する
- ・入場時、手洗い又は手指消毒を徹底する
- ・利用の都度、備品等を清拭消毒する
- ・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、滞在時間を制限する
- ・会場の換気を強化する
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請する
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・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を徹底する
- ・従業員の衛生管理を徹底する
- ・下膳と同時に料理提供をしない等工夫する

(食べ終わった食器類の下膳)

- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒 する
- ・食器類の塩素消毒を行う

(客室内で冷蔵庫から出した飲料を飲む)

- ・客室内コップの交換、冷蔵庫内飲料提供の中止、又は消毒を徹底した上で配置する

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を行う。

(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 を行う

(宿泊料金の支払い)

- ・フロントデスク上にクリアシート等を設置する。
- ・直接手を触れ合わないようキャッシュトレで金銭授受等を行う

⑨清掃等の作業

(従業員が客室の布団上げ)

- ・マスク及び使い捨て手袋を着用し、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 する

(客室清掃)

- ・清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用する
- ・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する
- ・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 する

(浴場清掃)

- ・浴室内の設備・備品を清拭消毒する
- ・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する
- ・使用済みタオルは密閉保管し、洗濯・消毒する
- ・浴槽水等の消毒を徹底する

(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
- ・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を行う
- ・宿泊客用スリッパ等は使用後の清拭消毒を行う

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か、個人用にタオルを準備する
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する
- ・常時換気をオンにしておくなど換気に留意する

⑪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を着用する
- ・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) 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

(4) 従業員等向けの対策

①健康管理

- ・従業員等に対し、出勤前に、体温や症状の有無を確認させ、具合の悪い者は自宅待機とする。また、勤務中に具合が悪くなった従業員も、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- ・新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合、過去 14 日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合、自宅待機とする。
- ・添乗業務等、当該施設を離れて業務を行う従業員の健康管理に特に留意し、万一添乗中の従業員が体調不良となった場合の対応を予め準備する。
- ・発熱や具合が悪く自宅待機となった従業員の健康状態を毎日確認すること。症状に改善が見られない場合は、医師や保健所への相談を指示する。
- ・体調不良の場合の自宅待機が当該従業員の負担や経済的な損失につながることはないよう、就業規則等の社内規程・運用において配慮する。

②勤務

- ・従業員等に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗い、うがいを徹底する。また、手指消毒液を配置する。
- ・従業員等が、対人距離をできるだけ 2 m（最低 1 m）確保するよう、作業空間と人員配置について最大限の見直しに努める。
- ・従業員等に対し、勤務中のマスク等の装着を促すこと。特に、複数名による打ち合わせなど近距離、接触が不可避な場合には、これを徹底する。
- ・朝礼などは、小グループにて行う、伝達内容をモバイル端末等で伝えるなど、大人数が一度に集まらないようにする。その他、ロッカーを分ける等により、混雑や接触を可能な限り抑制する。
- ・店舗におけるお客様との直接接点機会を極力 低減するよう業務の見直しを行う。
- ・法人等への営業活動についても、可能な限り通信手段を利用した非対面の営業を工夫し、商談時や移動時の感染リスクを低減する。
- ・当該施設以外での業務を行うときは、お客様およびサービス提供事業者の従業員の中に無症状感染者がいる可能性があることを前提に、従業員の感染防止行動を徹底する。
- ・他人と共用する物品や手が頻回に触れる機会を減らす工夫をする。
- ・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。

③休憩・休息

- ・喫煙を含め、休憩・休息をとる場合には、屋外であっても対人距離をできるだけ 2 m（最低 1 m）確保するよう努める。一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、屋内休憩スペースについては換気を行うなど、3つの密を防ぐことを徹底する。
- ・休憩室等での飲食についても、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、対人距離をできるだけ 2 m（最低 1 m）確保するよう努める。
- ・休憩室等に設置されているテーブル、いす、給湯機、食器等は、アルコール等による

清拭消毒を頻繁に行う。

④設備・器具

- ・業務中に従業員等が触れる機器について、従業員等が交代するタイミングを含め、定期的に消毒を行う。
- ・洗面所備品、トイレ、蛇口、ドアノブ、ゴミ箱、テーブル、椅子、電気のスイッチ、電話機、パソコンのキーボード、手すり、エレベーターのボタンなどの共有設備については、頻繁に洗浄・消毒を行うこと。また、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か、個人用にタオルを準備する。
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する。
- ・ゴミはこまめに回収し、鼻水や唾液などがついたゴミがある場合はビニール袋に密閉すること。ゴミの回収など清掃作業を行う従業員等は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いやうがいを徹底する。
- ・建物全体や個別の業務スペースの換気に努める。

⑤従業員等の意識向上

- ・従業員等に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促すこと。例えば、これまで新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や『『新しい生活様式』の実践例』を周知するなどの取組を行う。
- ・新型コロナウイルス感染症から回復した従業員等やその関係者が、差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう、従業員等を指導し、円滑な社会復帰のための十分な配慮を行う。