

# 当ホテルにおける新型コロナウイルス対応ガイドライン

ホテル広島ガーデンパレス

2020年6月12日作成

(2020年8月31日一部改訂)

## 1. 本ガイドラインについて

本ガイドラインは、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟が合同で発行した「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）2020年5月14日発行」に最大限沿えるよう当ホテルにて検討し、感染拡大防止対策を講じた内容です。

なお、本ガイドラインの感染拡大防止対策は、行政および関係機関に準じ、必要な見直しを図るとともに現場において試行錯誤しながら実践し、改善を行っていくものとします。

## 2. エリアごとの対策

### 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、発熱あるいは咳・咽頭痛、けん怠感などの症状（軽症を含む）がある人はホテルスタッフまで申し出ていただくよう呼びかける。お客様から申し出があった場合は、同意を得た上で、速やかに所轄の保健所（帰国者・接触者相談センター）へ連絡し、その指示に従う。
- ・万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱に充分注意しながら、宿泊客等の名簿を適正に管理する。
- ・ホテル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、入館の際の手指の消毒を呼びかける。

### ②チェックイン／チェックアウト

#### 【チェックイン／チェックアウト待ち】

- ・フロントカウンター前に待ち位置表示を設置し、お客様同士の距離を保つ。

#### 【チェックイン／チェックアウト手続き】

- ・フロントスタッフが非接触型温度計で宿泊者全員の検温を実施。
- ・「新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのチェックシート」への記入を要請。
- ・住所の記載された身分証明書の提示を要請。
- ・マスク非着用の場合は着用を要請。
- ・フロントカウンターにお客様とスタッフを遮蔽するアクリル板を設置し、飛沫による感染を防止。
- ・フロントカウンターに二酸化塩素分子成分の空間除菌剤を設置。
- ・フロントデスクおよび筆記具等配置物の頻繁な清拭消毒の徹底。
- ・返却されたルームキーの消毒を徹底。

#### 【団体旅行（一般）受入れ時の対応】

- ・チェックインおよびチェックアウトの手続きは代表者がまとめて行うよう事前要請。その間、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。

### ③エレベーター

- ・エレベーター内や押しボタンの頻繁な清拭消毒を実施。
- ・エレベーター前に待ち位置表示を設置し、お客様同士の距離を保つ。
- ・エレベーター内が過密状態にならないよう立ち位置表示を設置し、乗車人数の制限を要請。
- ・エレベーター内に二酸化塩素分子成分の空間除菌剤を設置。
- ・各フロアのエレベーター脇に非接触型（フットスタンド式）の消毒ディスペンサーを設置。

### ④客室

#### 【客室清掃】

- ・スタッフはマスクおよび使い捨てゴム手袋を着用し清掃を行う。
- ・各ドアノブの清拭消毒を実施。
- ・客室清掃時に、消毒剤を使って設備および備品※の表面を清拭。  
※テレビ、テレビリモコン、空調のリモコン、部屋の照明スイッチ類、電気スタンド、イス（和室は座椅子）、テーブル（和室は座卓）、電気ポット、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓等、コップ（湯飲み）、ドライヤー、鏡（和室は鏡台）、ティッシュボックス、筆記具、消臭剤、シャワーカーテン、客室内にある各案内類等
- ・空調機は外気導入に設定。
- ・清掃時に開窓による換気を行い、客室内の空気を完全に入れ替える。
- ・使用したナイトウェアまたは浴衣（帯）はすべて洗濯・消毒済みのものと交換する。
- ・ゴミはビニール袋で密閉して処理。
- ・浴室内設備、備品類の清拭消毒を実施。
- ・宿泊客用スリッパは全て使い捨ての物に変更する。

#### 【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を要請。
- 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（実施が決定となったと同時に相部屋の同意を得られたものと認識する）。

### ⑤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広島県の施設使用制限に従うものとする。

## (I) 宴会場

### 【宴会・会食】

- ・参加人数に対しソーシャルディスタンスに基づいた席の配置を提案。
- ・サービススタッフはマスクを着用の上、サービスを行う。
- ・お客様からのご要望があった場合、サービススタッフはフェイスシールド、ポリガウン、使い捨て白ゴム手袋、帯電帽を着用の上、サービスを実施する。
- ・会場ご利用のお客様に対し、食事開始までの間のマスク着用を要請。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請。
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒を要請。
- ・開宴前および終宴後は、サービススタッフにより会場内のテーブル・イス等の消毒を徹底する。
- ・宴会場の換気強化を行う。(外気導入の設定)
- ・ご宴会中、お酌や盃の回し飲みは控えていただくよう要請。
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす。
- ・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。
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する。

## (II) ビュッフェ

- ・ビュッフェ形式で食事を提供する場合には、料理を1人前毎の小皿に盛って提供することを基本とする。
- 小皿に盛って提供できない内容は、宿泊客ひとりひとりに取り分け用のトング（マイトング）を渡し対応する（トング類を共用しないように徹底）。
- ・ビュッフェ形式からセットメニューへの変更要望があった場合は対応する。
  - ・お客様には自席で食事中以外（テーブル間の通行や移動等）の間のマスク着用を要請。
  - ・ドリンク（飲み物）は、サービススタッフが手袋を着用の上、容器に注いだ物を提供する。
  - ・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・提供をする。
- ※上記以外は【宴会・会食】記載内容と同様とする。

## (III) お食事処および喫茶ラウンジ（食事）

- ・宿泊客に食事開始までの間、マスクを着用していただくよう要請。
- ・スタッフはマスクを着用の上、サービスを実施する。
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請。
- ・お客様に対し、入場時は手洗い又は手指消毒を行っていただくよう要請。
- ・お席の利用の都度、スタッフにより備品等の清拭消毒を行う。

- ・テーブルの間隔を広げる（座席レイアウトの変更）。
- ・会場の換気強化を行う。（外気導入の設定）
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす。
- ・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。
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒を徹底する。
- ・テーブルおよびイスはスタッフにより、お食事開始前・終了後の消毒を徹底する。

#### ⑥館内清掃等の作業

- ・清掃等の業務にあたり、スタッフはマスクおよび使い捨て手袋を着用する。
- ・清掃時には換気を行い、完全に空気を入れ替える
- ・不特定多数のお客様等が触れる環境表面（エレベーターのボタン、階段の手すり、フロントデスク、各ロビー設備（パブリックスペース）、各自動販売機（ボタン、取り出し口）等）等は、定期的に清拭消毒を行う。

#### ⑦共用トイレ

- ・不特定多数のお客様等が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ・用便後は便器の蓋を閉めて汚物を流すよう求める旨を表示する。
- ・ペーパータオルの設置（ハンドドライヤー使用中止）。
- ・常時、トイレ内の換気をオンにして換気を徹底する。

#### ⑧従業員の対策

##### 【体調管理】

- ・出勤時の体調チェックを実施

出勤前に検温を実施。体調のすぐれない従業員は自宅待機とし、37.5度以上の発熱の場合は、解熱後4日間が経過するまで出社を停止させる。

- ・スタッフの手洗い、うがい、アルコール消毒の実施を強化。

##### 【バックヤード】

- ・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努める。
- ・休憩スペースは常時換気し、衛生的環境の維持に努める。
- ・共用する設備および物品類の定期的な清拭消毒を行う。

#### (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。
- ・食事はスタッフが客室にお届けし他の宿泊客との接触を避ける。その宿泊客に対応するスタッフも限定し、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。