

新型コロナウイルス感染症等の感染拡大予防ガイドライン

(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

- ・従業員とお客様及びお客様同士の接触をできるだけ避け、対人距離を確保する
- ・感染防止のためのお客様の誘導（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、多くのお客様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（従業員及び入館者に対する周知）
- ・施設及び客室の十分な換気
- ・施設内の定期的な消毒
- ・お客様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
- ・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
- ・手洗いや手指消毒の徹底を図る
- ・お客様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に設置
- ・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、感染防止策を取る
- ・送迎車は、密集しないよう人数を制限して運行する

(2) エリアごとの留意点

①入館時（ロビー・玄関等）

- ・お客様のお車、お荷物のお預かりは避け、記念撮影もご依頼があった場合しか行わない
- ・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。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、その指示に従う
- ・入館されるお客様への検温を行う。レーザーポインター式の体温計を使用する
- ・入口及びロビー内に手指の消毒設備を設置する
- ・入館の際に手指消毒のご協力を依頼する

②送迎時

- ・乗車人数を制限する
- ・一送迎毎の清掃・消毒を徹底する

③チェックイン

- ・ 間隔を空けた待ち位置、お客様同士の距離を保つ
- ・ フロントデスクはアクリル板で遮蔽
- ・ フロントデスク、筆記具は1回毎に清拭消毒
- ・ 従業員による説明はできる限り短時間に留め、詳細は文書を配布
- ・ 返却されたルームキー・キーカードの消毒徹底
- ・ 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、お連れ様は分散して待機を行うよう要請
- ・ お客様用セルフカートは返却の都度消毒を行う

④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
- ・ エレベーター内が過密状態にならないよう利用人数制限の協力依頼

⑤客室

- ・ ドアノブの清拭消毒
- ・ 客室清掃時に、消毒剤を使って表面を清拭
※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、ドライヤー、座椅子等
- ・ コップ、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、スリッパは消毒を徹底
- ・ 茶羽織は除菌を徹底しハンガーにかける
- ・ 一定時間ごとに客室の窓を開けて換気

⑥大浴場

- ・ 脱衣場、ロッカーを隣接して使えないよう間引きの案内を貼る
- ・ ドアノブ、セキュリティロック等の清拭消毒
- ・ 定期的なロッカーおよび共有物品の清拭消毒
- ・ 浴場での貸シタオルは全てビニール袋で個包装してから提供
- ・ バスマットは自由に新品を使えるように大量に準備
- ・ 備品等の清拭消毒
- ・ 浴室内の換気強化
- ・ 浴室、浴槽内における会話を極力控えるよう要請
- ・ ドライヤー等備品の清拭消毒、一部アメニティは客室入れ込みに変更
- ・ ビニール手袋の新規設置
- ・ 使用後の備品（ドライヤー、マッサージ機器、体重計等）の清拭消毒の協力要請と除菌スプレーの設置
- ・ 水や飲料サービス機器のボタン等の定期的な清拭消毒

吉祥の湯について

- ・ 利用人数が増加した場合、密を避けるため送迎車の運行を減らす

- ・送迎人数の制限を設ける
- ・希望時間に御利用ができない場合があることをお客様に御案内する

⑦食事関係

i) 宴会場

(宴会場)

- ・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
- ・お客様に食事開始までマスク着用を要請
- ・入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底
- ・座椅子、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒徹底
- ・横並び着席の推奨（正面抱き合わせスタイルの禁止）
- ・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
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を省略、詳細なお品書きを付ける）
- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底

ii) 食事処

- ・お客様に食事開始までマスク着用を要請
- ・従業員のマスク着用
- ・入場時、手洗い又は手指消毒の徹底
- ・利用の都度、備品等を清拭消毒
- ・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
- ・従業員とお客様の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を省略、詳細なお品書きを付ける）
- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒

iii) レストラン

- ・ビュッフェ時は料理を小皿に盛って提供する、お客様ひとりひとりに専用の取り分け用トングをご準備する、使い終わったトングは回収・消毒を徹底
- ・お客様に離席のマスク着用を要請
- ・共有物ご利用の際は使い捨てビニール手袋の使用依頼を徹底
- ・従業員のマスク着用
- ・入場時、手洗い又は手指消毒の徹底

- ・従業員とお客様の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を省略）
- ・座席レイアウトの変更
- ・入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意し食事開始時間の指定を設ける
- ・使用したトレイを清拭消毒してから次のお客様に提供
- ・料理提供担当者の手指消毒の徹底
- ・ボタンやピッチャーの持ち手の清拭消毒
- ・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

- ・カード決済や電子マネー決済による非対面チェックアウト手続きを推奨
- ・クレジットカードの挿入等はお客様に行っていただく
- ・現金の授受等もトレイ上で行う
- ・精算完了後スタッフは都度手指の消毒を行う
- ・返却後のキーの消毒
- ・フロントデスク上にアクリル板等を設置

⑨清掃等の作業

- ・マスクを着用し、使用後のリネン類は、回収後に人が触れないように蓋をする
- ・清掃時のマスク・使い捨て手袋の着用
- ・使用の有無に関わらず衣服類も全て回収しクリーニングを行う
- ・ゴミはビニール袋で密閉して処理
- ・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
- ・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
- ・布団は全て布団乾燥機にて除菌作業
- ・送迎車は毎日洗浄する
- ・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

⑩トイレ

- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う
- ・常時換気をオンにしておくなど換気を徹底する

⑪従業員等の休憩スペース

- ・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
- ・食堂は、常時換気する
- ・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

⑫お取引業者様への対応

- ・事務所入り口以外の館内への入館を原則禁止する

(3) お客様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する（同行者も同様）
- ・事前に他のお客様と区分して待機する部屋（感染者用部屋）を決めておく
- ・他のお客様との接触を避ける。そのお客様と対応するスタッフも限定する。対応時にはマスクと手袋を着用する
- ・症状に応じて小国公立病院に連絡し、感染の疑いのあるお客様の状況や症状を伝え、その後は病院からの指示に従う
- ・小国公立病院に連絡する際には、事前に①検温、②倦怠感や症状の強さの聞き取り、③咳の有無の確認を行い、この3項目を電話にてスムーズに伝える
- ・国のガイドラインが頻繁に変わるため、病院も受入れガイドラインを変更している。受入れ窓口や訪問先も変更があり得るため、病院訪問前には必ず事前連絡を行う
- ・お客様情報の提供については、阿蘇保健所の指示に従う

令和2年5月吉日

改定8月1日

つえたて温泉ひぜんや
杖立溪流の宿大自然