

宿泊施設における新型コロナウイルス感染予防対応ガイドライン (第1版・石垣市観光交流協会)

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作成の「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)」に基づいており、石垣市と各宿泊事業所との間で2020年5月25日から順次締結される「新型コロナウイルス感染症感染防止協力協定」の内容をふまえて作成する。

感染症が及ぼす影響や社会情勢を鑑みるとともに、お客様の要望、専門家の助言、各事業所の環境を考慮し、随時更新されるものとする。

石垣市観光交流協会会員施設においては、本ガイドラインを基本とし、各事業所の実情に合わせた対策を講じることとする（事業所により該当しない付帯施設がある場合は項目から省き独自のガイドラインを作成）。

尚、石垣市と各事業所間で締結した協定書に記載されている項目及び石垣市観光交流協会会員統一のガイドラインは、最低限守るべき地域統一の事項とする。但し、状況により解除される項目もある。

各事業所独自のガイドライン作成の際に有効と思われる参考資料は別添する。

① 従業員における感染予防衛生対策

■実務責任者の配置

・各宿泊事業所に新型コロナウイルス感染防止対策に関する実務責任者を配置し、石垣市に報告すると共に、全従業員に感染防止対策の必要性を認識させ実施する。(石垣市協定掲載項目)

・お客様、従業員の中に無症状感染者がいる可能性をふまえた感染防止策を行う。

■日々の体調チェック

・全従業員を対象に就業前の検温及び健康チェックを行い、体調のすぐれない場合は自宅待機とする。(石垣市協定掲載項目)

・業務中に、発熱、咳等のかぜ症状や味覚嗅覚異常、けん怠感等の新型コロナウイルス感染が疑われる症状が出た従業員は、直ちに業務から外し、自宅に戻り、必要に応じて保健所に相談する。

■消毒の励行

・就労前、就労中、休憩中にかかわらず、化粧室使用、清掃、喫煙、飲食、自身の顔に触れる等の行為、また他従業員やお客様との物品のやり取りで接触があった場合は必要に応じて手洗いや手指の消毒、うがいを意識して行う。(石垣市協定掲載項目)

・従業員が共有する備品や機器は使用前後、常に消毒をする。(石垣市協定掲載項目)

・手袋の効果的な利用も検討する。但し、消毒や廃棄は適切に行う。

■マスクの着用

・就業中はマスクを着用する。就業時間外においても人と接触する場所ではマスクの着用を意識して行う。(石垣市協定掲載項目)

・接触時間が長くなる部署や短時間でも接触頻度が高くなる部署においては、フェイスシールドの導入も検討する。

■身だしなみの徹底

・ユニフォームや衣類は毎日洗濯し、身だしなみを整え清潔にする。

■バックヤードでの注意点

・バックヤードにおいても身体的距離を確保するため、一度に休憩する人数を制限し対面での会話をしないようにする。

・従業員同士の距離を保てるよう、デスク等の配置を再検討する。

・共有する備品(椅子・テーブル等)は、定期的に消毒する。

予約端末、パソコン等のキーボード、会計端末等は念入りに消毒を行う。

・特に化粧室の清掃に留意するとともに、使用前、使用後には各々で消毒を行う。

② 施設・敷地内における感染予防衛生対策

■ 駐車場

・お客様の乗用車（レンタカーを含む）を従業員が駐車場に移動することは控え、お客様自身で駐車していただく。やむを得ず従業員が移動する場合は、乗車の前後にドアやハンドル、シフトレバー等の接触部位を消毒する。

■ 送迎サービス

- ・空港や離島ターミナルへの送迎サービスは、できるだけ控える。
- ・やむを得ず送迎バス・バンを運行する場合は、乗車前後の車内消毒（特に手すり、席のひじ掛け等）を徹底する。
- ・同じグループの人以外と同乗するときは、前後左右の座席間隔を空ける。（それを踏まえて、1車両あたりの乗車人員を制限する）

■ 案内表示の掲示

- ・お客様の導線、目線を意識した的確な場所で適切な表示案内をする。
（例；入館直前玄関先→マスク着用のご案内、入館直後玄関口→手指消毒のご案内 等）

■ 消毒液の設置

- ・ホテル玄関、ロビー、レストラン、売店、化粧室や各フロアのエレベーターホール等に消毒液を設置し、こまめに補充する。

■ 消毒・清掃の強化

- ・お客様の触れる機会が多い箇所（ドアノブ、扉や窓、エレベーター内外のボタン、階段の手すり、化粧室の扉やレバー、ルームキー・キーカード、フロントの筆記具、館内の自動販売機のボタン等）の消毒を定期的実施、館内の消毒と清掃を強化する。

■ 共用備品や物品における工夫

- ・お客様が共用なさる物品や手が頻繁に触れる箇所が最低限になるように工夫する。
 - ・手や口が触れるようなもの（グラス・食器・カトラリー・箸等）は食器用洗剤で洗浄する（効果的な食器洗浄方法が定まり次第明記）。
- また、使い捨てのものに変更するなど特段の対応も検討する。

■ 身体的距離の確保

- ・お客様と従業員、従業員同士及びお客様同士の濃厚接触をできるだけ避けるために、身体的距離を確保（できるだけ2mを目安に）する。もしくは、アクリル板・透明ビニールカーテン、フェイスシールド等で飛沫感染を防止する。
 - ・エレベーターの乗車人員を定員数に応じて制限する（例；11名定員⇒4名に制限）。
- もしくはグループごとの同乗に限定する。

■ 接客時の感染防止の工夫

- ・チェックインやチェックアウト、観光のご案内等の各種手続きは、なるべく時間を短縮しお客様と従業員が接触する時間を短縮できるように工夫する。

・施設環境によりオンラインによるチェックイン手続きの簡素化やモバイルチェックイン機も検討する。

■お食事のご提供方法の工夫

- ・ビュッフェ方式をセットメニューでのご提供に代えることを検討する。
- ・ビュッフェ方式でご提供をする場合には、感染防止の工夫を最大限に注視し実施する。
(例；小皿盛り・スタッフによる取分け・マイトングでのご提供 等)
- ・ビュッフェの料理は、少量ずつ調理・提供し、テーブルに置かれる時間を短くする。
- ・ビュッフェの料理の上に、お客様の飛沫が飛ばないように透明カバーをする。
- ・ドリンクサーバーやピッチャーの飲み物は、スタッフが注いで提供するか、タッチパネルやピッチャーの持ち手など、複数のお客様が触れるところを頻繁に消毒する。
- ・身体的距離を保った座席レイアウトの工夫もしくは仕切りを設ける。
- ・向かい合わせの座席配置はできるだけ避け、横並びまたは斜めの位置（90度）で座るよう配置する。
- ・入場人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意する。
- ・メニューブックや配膳用トレイ等の備品の消毒頻度を強化する。もしくは、メニューブックを廃止した場合のご提供方法を工夫することも検討する
- ・テーブルセッティングは、食事をされるお客様が使われる分の食器のみを提供し、予備をテーブルに置かない。調味料容器等をテーブルに置いて共用しない。
- ・お酌や同じグラスでの回し飲み（おとーり等）は控えていただく。
- ・食事が済んだテーブルは、次のお客様を入れる前に消毒剤でのふき取り清掃を行う。
テーブルや椅子の裏側も、手が触れる可能性があるので消毒を実施する。
- ・使用後のおしぼりに直接手で触れないようにする。お客様の口や手に直接触れているため慎重に取り扱う。
- ・使用後のおしぼりでテーブルを拭かない。
- ・料理やドリンクの提供、下膳、ゴミを処分する際には、ビニール手袋の着用を推奨する。手袋を着用しない場合は、特に手洗いや手指の消毒を徹底して行う。
- ・下膳作業をしたスタッフは、手を洗い直してから食事を提供する。
- ・配膳用トレイや番重、下膳用バスケット等を使用する場合は、使用後常に表裏ともアルコール消毒を実施する。特に裏面はテーブルに接触するため、徹底消毒を行う。
- ・下膳作業を行う前に、下膳物類の置場所に十分な空きスペースがあるかを確認し、ホールへ向かう。
- ・下膳場所は1ヶ所に集約し、提供する料理から可能な限り遠ざける。
- ・下膳場所の食器がなくなる度に消毒を行う。
- ・使用後の食器類は速やかに食洗機へ入れる。
- ・ごみや残飯は素手では扱わず、必ずビニール手袋着用して行う。
- ・ごみや残飯を客席で一つに集めることは禁止。下膳時に規定のゴミ箱に廃棄、アルコ

ールで噴霧消毒後フタをする(ウイルスの飛散防止)。

- ・食器洗浄に食洗機使用ができない場合は、毎回アルコール消毒を実施する。
- ・食器洗い道具は複数用意し、定期的に 80 度以上の熱湯にくぐらせ消毒する。

■清掃

- ・トイレや浴室、大浴場やプールの更衣室は感染リスクが比較的高いと考えられているため特に留意する。
- ・清掃中は常に換気をし、お客様が触れることの多い箇所や備品類は消毒を強化する。
- ・従業員とお客様の接触頻度を少なくするため、客室の清掃は毎日行わず、お客様からのリクエストがあった場合、あるいは長期滞在の場合は、数日に1度に抑える。
- ・交換のタオル等は、部屋の前に届けるなどして、お客様との接触を減らす。
- ・使用後のリネン類は回収後人が触れないように密閉保管し、洗濯・消毒を行う。
- ・ゴミはビニール袋で密閉し処理する。分別の際には細心の注意を払う。

■ショップ

- ・宿泊施設内の売店はおお客様の滞在時間、商品を手にする機会が多いことを踏まえて対策を講じる。
- ・買うものを決めて手に取っていただくように案内表示をする。
- ・買い物かごのハンドル、冷蔵・冷凍商品ケースの扉など、手の触れることが多い箇所、機材等は定期的に消毒を行う。
- ・レジ端末や電話等共有する備品や機器は頻繁に消毒する。
- ・食料品の試食・試飲は中止する。
- ・店内混雑を避けるために、店内の最大人数を制限し、オフピークタイムのご来店を促す。
- ・レジでの密集を避けるために、床に立ち位置の目印を付すことや案内を掲示し身体的距離を確保する。
- ・ご精算時は、コイントレーでの受渡を励行し、接触しないようにする。
- ・キャッシュレス決済を推奨する。
- ・簡易包装のご協力をお願いし、ラッピングの時間を削減する。
- ・マイバックへの袋詰めはお客様ご自身で行っていただく。
- ・宅配手続き時間を短縮するために、伝票への情報記載は店外にて行っていただく。

■大浴場

- ・浴場の更衣室は感染リスクが比較的高いと考えられているため特に留意する。
- ・脱衣室内の設備や備品(ドライヤー・電話・ロッカー等)の消毒を定期的に行う。
- ・お客様の共有備品を極力減らす。
- ・脱衣所への備付タオルを取りやめ、客室からお持ちいただく。
- ・浴室内の設備・備品(桶・椅子・水栓金具等)の洗浄消毒を定期的に行う。
- ・入場人数の制限を行う。使用するロッカーの間隔空け、身体的距離を確保する。

- ・ごみはビニール袋で密閉し処理する。分別の際には細心の注意を払う。
- ・浴槽水等の消毒を徹底する。
- ・清掃時に換気し、完全に空気を入れ替える。

■プール

- ・プールサイドや更衣室・シャワールーム・トイレは、感染リスクが比較的高いと考えられているため特に留意する。
- ・更衣室の設備や備品（ドアノブや水栓金具、シャワーヘッド等）の消毒を徹底する。
- ・更衣室の定期的な換気のため、使用時間を制限し換気の時間を設ける。
- ・更衣室の使用人数と時間短縮のため、水着着用での来場を推奨する。
- ・貴重品以外の手荷物はプールサイドでの管理を推奨し、ロッカーの利用を減らす。
- ・更衣室の人数制限を行い、使用するロッカーの間隔を空け、身体的距離を確保する。
- ・プールサイドの共有備品（パラソル・デッキチェア等）は使用后徹底消毒をする。
- ・デッキチェア等は、身体的距離が確保(最低 1m)できる配置にする。
- ・タオルの貸出を取りやめ客室からお持ちいただく。もしくは、ご持参いただく。
- ・プールの側溝には、鼻水やツバが出ることが多いため、定期的な洗浄を行う。
- ・プールの水質管理を徹底する(遊離残留塩素濃度のチェック)。
- ・屋内プールの場合は定期的に換気を行う。
- ・ごみはビニール袋で密閉し処理する。分別の際には細心の注意を払う。

■その他付帯施設

- ・各宿泊事業所の付帯施設での感染予防対策を作成し実施する

③ お客様へご協力依頼する感染予防衛生対策

■ご入館時や外出等、客室内以外ではマスクをご着用くださいますよう、お願い致します(石垣市協定掲載項目)

■こまめな手洗い、手指の消毒にご協力をお願い致します。施設入口やレストラン入口等、館内各所に消毒剤を設置しております(石垣市協定掲載項目)

■お客様のご滞在日数にかかわらず、毎日の検温や健康チェックを行っております。ご協力くださいますよう、お願い致します(石垣市協定掲載項目)また、体調のすぐれないお客様は速やかにスタッフにご申告賜りますよう、お願い致します

■八重山諸島にご滞在の間は、密閉・密集・密接を回避した行動にご協力くださいますよう、お願い致します(石垣市協定掲載項目)

■チェックアウトから 3 日後に宿泊事業所から「全てのお客様へ体調のご確認」をさせていただいております。確認用のご連絡先のご提示及び 3 日間の検温と体調確認へのご協力を宜しくお願い致します(石垣市協定掲載項目)

■ご精算の際に、キャッシュレス決済のご協力をお願いする場合がございます

④ 感染疑いのあるお客様への対応

■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らっしゃる場合、客室内で待機、マスク着用をお願いし、外に出ないように依頼する(ご同行者様も同様)

■事前に他のお客様と区分して待機する部屋や場所を決めておく

■他のお客様との接触を避けるために、食事は待機部屋へお届けし、対応するスタッフも限定、マスクや手袋等を着用し感染予防に細心の注意を払う

■当日の宿泊者名簿を確認し、保健所への提出に備える

■館内の他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う

■ご滞在中・ご出発後の感染疑いに関する相談・報告窓口

※石垣市指定の窓口及び対応方法に従う

・石垣市健康福祉センター 0980-88-0088

・八重山保健所 0980-82-4891

第1版 2020年5月28日
一部改訂 2020年6月18日

【参考資料】石垣市と宿泊事業者との協定書

新型コロナウイルス感染症感染防止協力協定書

石垣市内での新型コロナウイルス感染症の拡大を未然に防止するため、当宿泊施設における宿泊者の滞在中並びに宿泊後の感染防止対策に関する以下の基本的事項に同意し、実施することに協力します。

(基本的立場)

第1 宿泊者が、国外や国が特定警戒都道府県と位置づけている地域等、現状感染が拡大している地域から来訪する可能性があることを十分に認識するとともに、全ての宿泊者に対して、感染防止対策を万全に講じます。

(長期滞在者受け入れの推進)

第2 新型コロナウイルス感染症が、感染から平均5～6日で発症することや、発症の2日前からウイルスを排出することなどを踏まえ、原則1週間以上の滞在者の受け入れを推進します。
2 1週間未満の滞在者を受け入れる場合であっても、本協定第4第2項に掲げるチェックアウト日以後3日目の健康確認作業を実施し感染拡大防止に努めます。

(滞在中の感染防止対策の徹底)

第3 宿泊者に対しては、滞在日数にかかわらず、検温や健康チェック、外出時のマスクの着用や三密の回避、手洗い、手指消毒等の感染予防策の徹底を促します。

(宿泊後の健康確認作業)

第4 宿泊者のチェックアウト後の新型コロナウイルス感染の疑いの有無を把握するため、当該チェックアウト日以後3日間の検温と健康観察をしていただくよう事前に依頼します。
2 当該チェックアウト日以後3日目に、宿泊者に対して直接電話や電子メール等で連絡し発熱や体調不良など新型コロナウイルス感染の疑いの有無を確認するとともに、発熱や咳などの風邪症状が認められた場合は、石垣市企画部観光文化課（TEL0980-82-1535）に連絡します。

(施設内における感染防止対策の徹底・実務責任者の設置)

第5 当宿泊施設においては、従業員の検温や健康チェック、マスクの着用や三密の回避、手洗い、手指消毒等の感染予防策の徹底をはじめ、施設内における感染予防策を講じます。
2 前項の施設内の感染予防策については、当宿泊施設が別に定めるガイドラインや石垣市観光交流協会が公表する宿泊事業者共通ガイドラインに基づき実施します。
3 当宿泊施設が実施する新型コロナウイルス感染症防止対策に関する市との連絡調整を図るため、可能な限り実務責任者を置き、市に報告します。

令和2年6月1日

石垣市美崎町14番地
石垣市長 中山義隆 印

事業所名
所在地
代表者名 印
電話番号