

萃香園ホテルにおける新型コロナウイルス感染症 対応ガイドライン（第二版）

- ① 本ガイドライン作成にあたって・・・P2
- ② 共通・・・・・・・・・・P3～4
- ③ 婚礼営業部門・・・・・・・・P5～6
- ④ 宴会営業部門・・・・・・・・P7～8
- ⑤ 料亭部門・・・・・・・・・・P9～10
- ⑥ レストラン部門・・・・・・・・P11～12
- ⑦ 宿泊部門・・・・・・・・・・P13～14
- ⑧ まとめ・・・・・・・・・・P15

株式会社 萃香園

2020年6月1日

① 本ガイドライン作成にあたって

2020年2月より当社に対して大きな影響を及ぼしている世界的な規模に拡大してしまった新型コロナウイルス感染症は、2020年4月7日に福岡県も含め緊急事態宣言が発出され、当社においても福岡県の指定する休業要請の対象の一部となり、これは5月14日に緊急事態宣言が解除された後も、全国的に第2波、3波を警戒した感染拡大防止の観点からの外出自粛によるホテル関連の利用自粛の世情は収まらず、各部門においてお客様のご利用が以前の様には急激に戻っていない状況となっています。

当社といたしましても何よりお客様に安全にご利用いただく事、当社従業員並びにそのご家族の感染を防止し安心できる職場である事、お取引先企業様も含め当社に係る全ての方が安心、安全に当社へ足を運んでいただけるために、厚生労働省が示した「新しい生活様式」を基にした各業界が制定しているガイドラインを参照し当社における独自のガイドラインを作成することといたします。

まず、全社統一したガイドラインにおいて、全従業員が共通した認識をもって業務に携わる事、そして就業中に関わらず自己の健康管理、並びに共有スペースの衛生環境の整備、お客様スペースの衛生管理を全従業員において実施し、ガイドラインに沿った意識共有における衛生環境の整備に努めます。

そして、各部門におけるガイドラインを通じて、それぞれの施設をご利用いただけるお客様の安全と安心を確保し、この状況下でも萃香園に相応しい「やすらぎの時間と空間」を創造し提供すること、さらには各部門専属の従業員の業務にも対策を講じ感染防止に努めます。

各業界におけるガイドラインでは、施設や事業所の実情に応じた創意工夫が必要であると明記されています。当社においても全ガイドラインに則った運営方法は経営理念の実現、設備環境の不足、組織体制における課題から、全てを踏襲し対応することは難しいと考えていますが、当社の環境下における最善の努力を行い、対応が難しい部分に関しては、代替的な対応を行うことで補うことといたします。

全従業員においては、特に自身の健康管理に留意し、このガイドラインに沿った業務を行い、お客様に安心、安全にご利用いただく事で、この世界恐慌以来といわれる危機を乗り越えていきましょう。

結びにこのガイドラインは、新型コロナウイルス影響下における当社の方針であり、お客様にご負担をお願いする事もございます。全従業員においては、お客様にご理解をいただく旨を十分に考慮し、対応を行うようお願いいたします。

② 萃香園ホテル従業員共通のガイドライン

●新型コロナウイルスの主な感染経路として、接触感染と飛沫感染が挙げられております。ここではホテル内外での感染リスクの高い箇所の対処、状況の回避、対応をガイドラインとして提示します。部門に関係なく従業員の皆さまは共通して徹底をお願いします。また、就業時間外においても感染リスクを出来るだけ回避し、もし自己の体調等に異変を感じたら責任者に相談の上、出勤を控えるなどの措置を取ってください。

【共通基本感染防止対策】

- ・お客様と従業員同士、関連スタッフとの距離を一定間確保するよう努める。
- ・お客様と従業員同士、関連スタッフとの握手やスキンシップは出来る限り控える。
- ・各所へのアルコール消毒液の設置。利用促進の掲示。
- ・従業員のマスク着用。咳エチケットの徹底。
- ・従業員の定期的な手洗い・うがい、アルコール消毒液の手指消毒の徹底。
- ・ホテル内、会場内、事務所内の定期的な換気。
- ・ホテルご利用のお客様には、全部門において幹事様のお名前、ご連絡先をお伺いするように努める。日付別で顧客名簿が確認できるようにデータを整理する。
- ・ご来館のお客様の中に発熱等の症状が見られ、体調がすぐれない様子である場合は、検温を行っていただき、お連れ様がいらっしゃる場合は申し出の上、ご帰宅を促すかご自室にて様子を見ていただき、久留米市保健所（帰国者・接触者相談センター）の連絡先をお伝えする。
- ・出社した従業員は、各部門において自宅で図った体温を記入し、責任者は体温に異常がある従業員がいないか確認する。体温が計測した時点で異常のある従業員は出社せず、責任者に連絡し出社を控える。微熱のある従業員がいた場合は、各種衛生対応を徹底させ、業務に余裕があるようであれば、早退させるなど柔軟に指示する。
- ・自己もしくは近くの人々の発熱以外の体調に異変を感じた際には、責任者に相談の上、出社を控え様子を見る、もしくはそのように促す。改善しない場合は久留米市保健所（帰国者・接触者相談センター）もしくはかかりつけ医へ連絡し指示を仰ぐ。
- ・新型コロナウイルス感染症陽性と診断され自宅療養され外出許可を受けていない方、もしくは濃厚接触者として外出を控えるよう保健所等から指示を受けている方のご来館は控えていただくようお願いする。

【接触感染の回避】 ※共通基本感染防止対策を行った上で、下記を実施する。

・ホテル内でのお客様スペース、バックヤードまで含めた、不特定多数の人が手で触れるなどの高接触箇所を定期的にまた使用前後に、アルコール消毒液による清拭消毒をする。

●高接触箇所例（お客様スペース）

会場出入口、庭園出入口のドアノブ、ドア表面、ガラス等・階段手すり・エレベーターボタン・メニューブック・新聞・イス・テーブル・ソファ・共用筆記用具・電気スイッチ・トイレ便座・ウォシュレットスイッチ

●高接触箇所例（バックヤード）

各部屋出入口のドアノブ・階段手すり・エレベーターボタン・電話機・コピー複合機・リモコン等・食堂テーブル・イス・水道蛇口・電気スイッチ・空調スイッチ・トイレ便座・ウォシュレットスイッチ・

・共用事務用品・備品の清拭消毒、及び各従業員は出来るだけ専用の事務用品・備品を使用し、使いまわしを避ける。

・金銭、クレジットカード、領収書等の受け渡しはキャッシュトレイを使用し、手渡しを避ける。

・従業員は自分のデスク、使用した備品、食堂、トイレなどは各自の責任において、使用前後に清潔に保つことを心掛け、使用後は消毒を行う。

【飛沫感染の回避】 ※共通基本感染防止対策を行った上で、下記を実施する。

・お客様スペースにおいてお客様同士が混雑しないよう、各部門の予約状況をロビー回りの従業員は注意し、混雑時は適切な誘導に努める。

・エレベーター等、共有の乗り物に関しては、グループごとに乗車していただき、当ホテルのエレベーターでは3人までの乗車とさせていただく。

・各会場、レストラン、事務所、食堂など各担当関連部門にて、新しい現環境下における使用における収容人数やレイアウトを協議し、密接となり過ぎないようにコントロールする。

・飲食物調理、製造、取分けに携わる者は必ずマスク、手袋を着用の上、一般の衛生管理をより一層徹底し、ご提供する。お客様にはなるべく早く召し上がっていただくよう促す。

③ 婚礼営業における感染予防ガイドライン※①共通のガイドラインに加えて

●婚礼部門においては、新郎新婦様やご両親様、ご友人様との長時間の接客、打合せ業務、資料のご説明、受渡し、当日のご案内等、多岐に渡り、新郎新婦様やご参列のお客様にとっても、当日は多くのご招待者とご一緒に過ごされるため、一定のリスクは捨てきれません。しかしながら、新郎新婦様、ご両家ご親族様にとっては一生に一度の御目出度いお席でございますので、極力ご希望に沿う形でのご結婚披露宴が開催できますように当社で可能な最善の感染対策を行い、調理、サービス部門と運営面での調整を行いご提案させていただきます。。

【打合せ等の感染予防】

・打合せにおけるご来館が出来るだけ少なく済むように、電話やメール、郵送、SNS、WEB来館システムなどを有効活用し、直接対面での打ち合わせをせずに済むよう対応する。

・来館対応に関しては、打合せ目的を明確にし、滞在が短時間で済むようスケジュール管理する。対面打合せに関しては、マスク着用の上、正面の座席を避け斜めに座り打合せを進めさせていただく。

【当日の運営上での感染対策】

・（挙式会場・披露宴会場）広さに余裕をもった会場手配を行い、隣席との間隔を出来る限り空ける。※ご家族同士であれば、その限りではない。

・会場移動やロビー内移動の際は、混雑を避けるため状況を確認し誘導する。ご両親様ご親族様に関しては、控室に出来るだけ居ていただき、ホテルスタッフの誘導に従っていただく。また、混雑が想定される際の予約ブッキングは、出来るだけ時間を空けてブッキングする。

・婚礼において大皿料理は少数であるが、ご要望があった際も取り分けは会場スタッフにて行う。

・お料理提供の際は、なるべく早くお召し上がりいただくよう促す。

・使用するお皿、グラス、シルバー類は使用前に消毒する。

・グラスのお酌、回し飲みはご遠慮いただくようお願いする。テーブルに掲示させていただく。

・余興に関しては、テーブル席と十分な間隔を取って行っていただく。

・使用するマイク等のホテル会場内備品は事前消毒を行う。

・ご出席のお客様の中で体調が優れないお客様がいらっしゃった場合は、検温をお願いし、ご本人、お連れ様にご同意いただき、ご帰宅いただく。特別な事情があり、ご帰宅いただけない場合は、ホテルで用意した控室にて待機していただく。

【お持込みの取扱い】

・会場内にて使用するグッズ等の備品、引出物、引菓子、装花、衣装、美容、カメラマン、映像撮影などのお持込みは基本のご遠慮いただき、会場手配の物にてご利用いただく。当社と契約を締結しているエージェント経由の物はその限りでないが、持込業者、物品等は確実な情報をいただいた上で、当社ホテルスタッフの指示に従っていただく。

・当日会場入りするホテル手配以外の外部スタッフに関しては、名刺をいただき出入りを管理する。名刺を持っていない方は、氏名、会社名、会社住所、連絡先を名簿に記入いただく。

④ 宴会営業における感染予防ガイドライン※①共通のガイドラインに加えて

●宴会営業部門においては、婚礼営業部門と同様に打合せ時の接客応対、お客様にとっても会議、講演会、懇親会、祝賀会等の宴席を開催する上では、ご来賓等の接遇、招待において感染のリスクは拭いきれません。当社の施設、設備、備品環境、人員態勢において調理、サービス部門と調整の上、可能な限りの感染予防措置を行いご提案させていただきます。

【打合せ等の感染予防】

- ・打合せにおけるご来館が出来るだけ少なく済むように、電話やメール、郵送などを有効活用し、直接対面での打ち合わせを極力せずに済むよう対応する。
- ・来館対応に関しては、打合せ目的を明確にし、滞在が短時間で済むようスケジュール管理する。対面打合せに関しては、マスク着用の上、正面の座席を避け斜めに座り打合せを進めさせていただく。

【当日の運営上での感染対策】

- ・広さに余裕をもった会場手配を行い、隣席との間隔を出来る限り空ける。※ご家族同士であれば、その限りではない。
- ・会場移動やロビー内移動の際は、混雑を避けるため状況を確認し誘導する。また、混雑が想定される際の予約ブッキングは、出来るだけ時間を空けてブッキングする。
- ・料理内容に関しては、宴会目的、ご予算に応じて、極力ご要望にお応えするが、buffet料理、卓盛料理に関しては感染リスクを考慮し十分に注意事項を説明する。基本的には個人盛料理を推薦する。buffet料理、卓盛料理の際、基本的に取り分けはホテルスタッフが行う。
- ・お料理提供の際は、なるべく早くお召し上がりいただくよう促す。
- ・使用するお皿、グラス、シルバー類は使用前に消毒する。
- ・グラスのお酌、回し飲みはご遠慮いただくようお願いする。テーブルに掲示させていただく。
- ・余興に関しては、テーブル席と十分な間隔を取って行っていただく。
- ・使用するマイク等のホテル会場内備品は事前消毒を行う。
- ・長時間に及ぶ会議等では、一定時間で休憩を挟んでいただき、会場内の換気を実施する。

・ご出席のお客様の中で体調が優れないお客様がいらっしゃった場合は、検温をお願いし、ご本人、お連れ様にご同意いただき、ご帰宅いただく。特別な事情があり、ご帰宅いただけない場合は、ホテルで用意した控室にて待機していただく。

【お持込みの取扱い】

・会場内にて使用するグッズ等の備品、引出物、引菓子、装花、衣装、美容、カメラマン、映像撮影などのお持込みは基本のご遠慮いただき、会場手配の物にてご利用いただく。致し方なく持込が発生する場合は持込業者、物品等は確実な情報をいただいた上で、当社ホテルスタッフの指示に従っていただく。

・当日会場入りするホテル手配以外の外部スタッフに関しては、名刺をいただき出入りを管理する。名刺を持っていない方は、氏名、会社名、会社住所、連絡先を名簿に記入いただく。

⑤ 料亭営業における感染予防ガイドライン※①共通のガイドラインに加えて

●料亭に関しては、基本的には少人数での身内グループ内でのご利用となるため、基本感染対策を徹底した上で、調理、サービス部門と調整し予防措置を行いご提案させていただきます。

【打合せ等の感染予防】

・打合せにおける来館が出来るだけ少なく済むように、電話やメール、郵送などを有効活用し、直接対面での打ち合わせを極力せずに済むよう対応する。

・来館対応に関しては、打合せ目的を明確にし、滞在が短時間で済むようスケジュール管理する。対面打合せに関しては、マスク着用の上、正面の座席を避け斜めに座り打合せを進めさせていただく。

・打合せサロンには、ウィルス除菌に有効な次亜塩素酸を希釈した噴霧器を稼働させ、感染リスクを低減する。

【当日の運営上での感染対策】

・広さに余裕をもった会場手配を行い、隣席との間隔を出来る限り空ける。※ご家族同士であれば、その限りではない。

・会場移動やロビー内移動の際は、混雑を避けるため状況を確認し誘導する。また、混雑が想定される際の予約ブッキングは、出来るだけ時間を空けてブッキングする。

・料理内容は基本的に会席料理であるが、鍋や刺し盛等の料理の場合は十分注意事項を説明した上で、ホテルスタッフにより取り分けを行う

・お料理提供の際は、なるべく早くお召し上がりいただくよう促す。

・使用するお皿、グラス、シルバー類は使用前に消毒する。

・グラスのお酌、回し飲みはご遠慮いただくようお願いする。テーブルに掲示させていただく。

・余興に関しては、テーブル席と十分な間隔を取って行っていただく。

・使用するマイク等のホテル会場内備品は事前消毒を行う。

・ご出席のお客様の中で体調が優れないお客様がいらっしゃった場合は、検温をお願いし、ご本人、お連れ様にご同意いただき、ご帰宅いただく。特別な事情があり、ご帰宅いただけない場合は、ホテルで用意した控室にて待機していただく。

【お持込みの取扱い】

・会場内にて使用するグッズ等の備品、引出物、引菓子、装花、衣装、美容、カメラマン、映像撮影などのお持込みは基本のご遠慮いただき、会場手配の物にてご利用いただく。致し方なく持込が発生する場合は持込業者、物品等は確実な情報をいただいた上で、当社ホテルスタッフの指示に従っていただく。

・当日会場入りするホテル手配以外の外部スタッフに関しては、名刺をいただき出入りを管理する。名刺を持っていない方は、氏名、会社名、会社住所、連絡先を名簿に記入いただく。

⑥ レストラン営業における感染予防ガイドライン※①共通のガイドラインに加えて

●レストラン営業においては、ご予約以外のお客様が来館されるケースがあります。喫茶利用も含めるとすべてのお客様のお名前とご連絡先を都度伺うことは出来ませんが、常連様であれば極力お名前をお伺いし一日の来店客データとして記録に残します。基本感染予防対策を実施した上で、お客様に安全にご利用いただくために、店内が込み合わないようにするコントロールや他グループのお客様同士が同会場でご利用されるため、間隔等の配慮、ご誘導など各所において注意を行い、店内掲示も含めて、ご案内させていただきます。

【ご予約受付時】

- ・レストラン内の配置において満席になり混み合わないよう、予約受付時に適正組数、人数をあらかじめ決めご予約を承る。
- ・ご予約時間においても、同時間帯でのご予約が重なる場合は、来店時間のタイミングをずらしていただくなど、ピークを作らないように混みあう時間を早めに手じまいする。
- ・お料理はお待たせしてしまうことも考慮し、出来る限りご予約時に承る。

【レストラン内】

- ・（ご案内時）お客様がお席に着く前にアルコール消毒による手指消毒をお願いする。
- ・（ご案内時）お客様と一定の距離をおいてご案内し、テーブルでのイス引き等は極力行わない。※お身体の不自由なお客様には、十分な注意を払いながらお手伝いする。
- ・（オーダー時）お客様の正面に立たないよう、適正な距離を取ってお伺いする。
- ・お料理提供の際は、なるべく早くお召し上がりいただくよう促す。
- ・使用するお皿、グラス、シルバー類は使用前に消毒する。
- ・グラスのお酌、回し飲みはご遠慮いただくようお願いする。テーブルに掲示させていただきます。
- ・お料理のサービスとバッシングはサイドテーブルを有効に使い、同時に行わないようにする。

・お手洗いが混みあわないよう利用中などの表示をお手洗い入り口前等に設置して誘導する。

・レジにおいても混みあわないようお会計のタイミングが重なりそうな場合は、見計らってご誘導する。必要な場合はテーブルチェックを事前に行う。

・お客様お帰りの後の片付けにおいて、お皿やグラスの口元に触れる部分は注意して直接触れないように心掛け、片付け後には必ず手洗い、アルコール消毒液での手指消毒を行う。

・ご出席のお客様の中で体調が優れないお客様がいらっしゃった場合は、検温をお願いし、ご本人、お連れ様にご同意いただき、ご帰宅いただく。特別な事情があり、ご帰宅いただけない場合は、ホテルで用意した控室にて待機していただく。

⑦ 宿泊営業における感染予防ガイドライン※①共通のガイドラインに加えて

●宿泊営業においては、フロントも含め宿泊客以外の来客も多く、ホテルの来客窓口としての一面があり、総合的なお客様対応が求められます。そのため感染リスクも高いと考えられますので、基本感染対策を十分に実施し、従業員自身が感染しないように来客対応を行う必要があります。宿泊客の諸手続き等の対応も含めて、来客対応に関しては、十分に注意して対応を行う。そして客室清掃に関しても、通常の清掃に加えて、一層の消毒対応等が求められます。その中でもお客様に安全にご滞在していただくために、衛生備品等の準備を行いご提案させていただきます。

【来客対応】

・来客対応は基本的にはフロント内のビニールカーテン内にて対応を行い、飛沫、接触感染のリスクを低減させる。

・来客予定に関しては、あらかじめ担当者はフロントに連絡を入れることを徹底し、接客者がフロントまでお迎えに行くことを徹底する。フロントからはアテンドに入らない。

・（会計対応）各種会計に関してはキャッシュトレイをもって行い、会計タイミングが重ならないように、関係部門担当者は配慮してご案内する。

・（クローク）クローク札は清拭消毒を心掛け、受渡しも出来る限りビニールカーテン内にて、キャッシュトレイを用いて行う。お預かりのお荷物・上着に関しては手指消毒の上、お取り扱いする。

・お客様の中で体調が優れないお客様がいらっしゃった場合は、検温をお願いし、ご本人、お連れ様にご同意いただき、久留米市保健所（帰国者・接触者相談センター）へ連絡し対応指示を仰ぐ。

【宿泊対応】

・ルームキーや朝食券の受渡しにおいてもキャッシュトレイにて差し出す。

・チェックイン、チェックアウトにてお客様が混みあわないように、混みあう時間帯は誘導を行い、ソファ等でお待ちいただく。

・ルームアテンドは行わず、口頭にてご案内をする。お荷物をお運びする希望があった際は、お客様入室後、もしくは入室前にお運びし、お客様入室のタイミングとは時間をずらす。

・宿泊客室内に厚生労働省発行の感染防止啓発のご案内を設置し、お客様にも「手洗い・うがい」を励行していただく。また、客室内にアルコール消毒液を設置する。

・エレベーターのご案内に関しては、グループごとに乗車していただき、当ホテルのエレベーターでは3人までの乗車とさせていただきます。

・（ルーム対応）各種対応において客室へ訪問する際は、マスク着用、手袋を持参の上、訪問して対応する。

・万が一お客様の中で感染者もしくは著しく発症が疑われる症状の方で、久留米市保健所や関係省庁より客室等にて待機指示があった場合のため、常時2室は感染者対応用のお部屋として確保し、ホテル内での対応が求められた際はその客室にて待機していただく。施設消毒や利用停止等の処置に関しては久留米市保健所の指示を仰ぐ。

【客室清掃対応】

・客室清掃は通常の清掃に加え、より一層のアルコール消毒液による清拭消毒や除菌噴霧等を行い、換気も十分に行う。

・清掃に入る際は、マスク着用、手袋着用にて行う。

・客室内ごみの取扱いは、アルコール消毒液噴霧の上、ごみ袋をしっかりと縛り、直接触らない。使い捨てアメニティ、食べかけ、飲みかけのごみ類にも十分注意して取り扱う。

⑧ 最後に

ここに萃香園ホテルとしての新型コロナウイルス感染症に対する感染防止対策ガイドラインを作成いたしました。この未知のウイルスにおける脅威は見えないうことのみならず、無症状など感染自覚のない方が感染源となりえること、感染力が異常に強いこと、潜伏期間が長いことや、高齢者、特定疾患の持病のある方の致死率が高く、有効なワクチンや治療方法、薬が無いことなどが挙げられます。

見えない以上、予防措置は出来るだけ万全を期した対策を行うことが、一番リスクを低減させる方法であると思います。しかしながら、我々ホテル・飲食業を営む環境の中で、予防措置が完璧な対応をとるという事は、様々な目的と期待をもって来館されるお客様に満足のいくサービスをご提供できる機会を失ってしまうことにも繋がりがねません。また、設備、備品環境や空間の状況によっても完璧な対応というのは難しく、お客様にお願いせざるを得ないことが発生してしまっています。

ここに示したガイドラインはこの未知のウイルス感染症に対して、決して万全な対策ではないかもしれませんが、萃香園ホテルにおいては今考え得る出来る限りの予防措置を示させていただきました。

また、今後このウイルス感染症に対して有効な治療が判明する、予防措置がとれるなどの新たな確実な情報が得ることが出来れば、更新して提示したいと思います。

萃香園ホテル従業員においては、このガイドラインを参考に各部門における詳細業務を把握し、お客様、関係お取引先様のご協力をいただきながら、感染防止の上、営業活動に取り組んで参りましょう。

(参考)

一般社団法人日本ホテル協会：

ホテル業における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン

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：

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）

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会／一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会：

結婚式場業「新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン」

一般社団法人日本フードサービス協会／一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会：

新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（改正）に基づく

外食産業の事業継続のためのガイドライン