

新型コロナウイルス対策 ——おもてなし各ステップごとの取組事例

(注) 2020年8月時点の情報にもとづき作成したものです。状況により変更・修正されることがあります

新型コロナウイルスは、いまだ先行きの見えない状態が続いておりますが、そうした中、個々の宿泊施設では懸命の取り組みが行われています。

ここではそうした中から、おもてなしのステップ別に代表的な取組事例をご参考までに紹介します。

なお今後、新型コロナウイルスをめぐる状況の変化に伴い、対策内容が修正・変更されることがありますので、関連情報には十分注意するようお願いいたします。

<ご予約時>

- 自館での新型コロナウイルス対策の実施状況をご説明し、ご滞在中、お客様にご協力いただく事柄についてお伝えする。

<例> マスク着用、手指の消毒、営業休止中の施設のご案内など。

<お客様ご到着前の準備>

- 接客スタッフは出勤前あるいは出勤時に体温を測定し、発熱時には必ず管理者に申し出たうえで業務を見合わせる。
- 接客スタッフは必ずマスクを着用する。
- 随時こまめに手洗い消毒を実施する。
- 客室内設備・備品類の清拭作業を遺漏なく行う。
 - ・客室清掃時に消毒剤（洗剤・漂白剤）を使って表面を清拭する。
ドアノブ、テレビ・空調のリモコン、金庫、お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、水栓等。
 - ・使用した浴衣はすべて洗濯に回す。
室内スリッパは消毒済みのものと交換あるいは使い捨てとする。
 - ・使用済みタオルは回収後、人が触れないように密閉保管し、洗濯・消毒する。
 - ・コップ、湯飲み、急須等は消毒済みのものと交換する。
 - ・使用済みアメニティーは廃棄する。
 - ・ゴミはビニール袋で密閉して処理する。

<送迎車によるお出迎え>

- 送迎車の運転席と後部座席との間にはビニールシート等で仕切りを設置しておく。
- 密集しないよう人数を制限して運行する。
- 乗車時に消毒液で手指の消毒をしていただく。
- マスクをしていないお客様にはマスクを配布する。
- 走行中も極力窓を開放し、換気に努める。

<お出迎え>

- お出迎えするスタッフはマスク、フェイスガード等を着用する。
複数のスタッフでお出迎えする場合は、スタッフ同士の距離を1～2m程度取るようにする。
- 車で見えたお客様の同乗者には玄関でお降りいただき、お荷物も玄関でおろしていただく。
駐車場の位置のみご案内し、お車の移動はお客様ご自身に願います。
お客様の車のキーをお預かりする場合は、透明なビニール袋等に入れて保管するなど、むやみに触れないようにする。
- お客様に歓迎のごあいさつをする際、お客様との間を最低1m開ける。
マスクやフェイスガードで顔が隠れている分、声の大きさやアイコンタクト（目の笑顔）を強く意識する。他のおもてなし場面でも同様。
- 入口及びロビー内に手指の消毒用備品（アルコール等）を設置しておき、ご到着時に手指の消毒をお願いする。
- 発熱（37.5度以上）や軽度であっても咳・咽頭痛、倦怠感などの症状がある方は申し出ていただくよう呼び掛ける。
お客様からお申し出があった場合には、お客様の同意を得たうえですみやかに保健所に通報し、
- 万が一、感染が発生した場合に備えて、個人情報の取り扱いに十分注意しながら当日の『宿泊客名簿』を確認し、保健所への提出に備える。
- お客様の荷物をお運びする場合は、あらかじめ用意したポリエチレン手袋を必ず着用し、手袋は1回ごとに廃棄する。

<チェックイン>

- 玄関ドアは定期的には開放して換気する。
- 個人・グループ・団体に関わらず、チェックイン手続は原則として代表者のみとする。
お客様同士が密にならないよう、1m以上間隔を開けた待ち位置を表示しておく。
お連れ様にはロビーでソーシャル・ディスタンスに留意してお待ちいただく。
- フロントデスクはお客様との距離を2m程度保つ、またはアクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽する。
- フロントデスクと筆記用具は1組終了ごとに消毒する。
筆記用具はお手渡しではなく、トレイに載せてお渡しするか、もしくはペン立てを使用する。
宿泊カードのオンライン化ができていれば、なお望ましい。
- チェックイン手続の冒頭で体調（体温・セキ・倦怠感）に以上のあるお客様がいないか確認をし、異常がある場合は必ず申し出ていただく。併せて、最近の海外渡航歴の有無を確認する。
体調に異常のあるお客様がいた場合には、お客様の同意を得たうえですみやかに保健所に連絡し、以降は保健所の指示に従う。
- 館内やお部屋番号、フロア階のご案内、お客様へのお願い事等はフロントデスクのスタッフではなく、別途印刷物を人数分ご用意しておき、後ほどお読みいただく。
- お客様のご滞在中に一時返却されたルームキー、キーカードも消毒を徹底する。

<お部屋へのご案内>

- お連れのお客様との会話は最小限に抑えつつ、アイコンタクト（目の笑顔）を忘れずに、表情や態度を通して歓迎の気持ちを表現する。
- お部屋までの移動中のご案内を最小限に抑えるため、フロントデスクでお渡しした館内案内の書面をご覧くださいたい旨をご案内しておく。
ただ、不愛想と思われないよう、お客様と旅館スタッフの安全を考慮しての措置であることはあらかじめお伝えしておく必要がある。
- お客様の荷物をお運びする場合は、あらかじめ用意したポリエチレン手袋を必ず着用し、手袋は1回ごとに廃棄する。
- エレベーター内での密な状態を回避するため、
(イ)自館における適正定員を決めておく（足形をつけてお客様の立ち位置を定める、または立ち位置の基準を自館内で共有しておく）、
(ロ)エレベーターの重量センサーを調整する（少ない人数でブザーが鳴るように）。
- エレベーター内での会話は最小限に抑える。
どうしてもご案内することが必要な場合には、お客様と1～2m程度の距離を保つよう注意する。
- エレベーターの操作ボタンは随時こまめに消毒する。

<お部屋での湯茶サービス・ご案内>

ケースA) お部屋に入らない場合

- コロナ禍の期間中、旅館スタッフは原則としてお部屋には入らず、お部屋の入口で「鍵の取扱説明」と「下足の整理」のみに徹し、お部屋でゆっくりくつろいでいただくようご案内している旅館もある。

ケースB) お部屋に入る場合

- お部屋に入り次第、お客様には客室常備の消毒液で手指の消毒をしていただく。
- お部屋に入ってからお客様にごあいさつをする、あるいは館内施設・設備のご案内をする場合は、お客様との間に1～2m以上、距離を保つよう留意する。
館内施設・設備のご案内は、フロントデスクでお渡しした『館内案内』を使って、大事なポイントに絞って説明する。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- お茶は自分とお客様が対面にならない角度で、飛沫に十分注意してお出しする。
- お茶菓子は自分とお客様が対面にならない角度で、飛沫に十分注意してお出しする。
また、お茶菓子の説明は口頭ではなく、事前に作成した説明書きを活用する。
- 空調機を外気導入に設定。加えて一定期間ごとにお部屋の窓を開けての換気をお客様にお願いする。
- 夕食時間・朝食時間をお伺いする際には、お食事の際に密が発生しないよう、お客様ごとに提供時間を区切るなど、自館で十分に工夫のうえ、お客様に主旨を説明し、ご了承を得て対応する。

<大浴場>

- 入場人数を制限する。
- 浴場での貸シタオルは中止する。客室から清潔なタオルをお持ちいただくようお願いする。
- 浴室、浴槽内で他のお客様と適度な距離を保つこと、また会話を控えるようお願いする。
- 洗い場に仕切りがない場合は、1つずつ間隔を開ける。
- 休憩スペースの常時換気に努める。
一度に休憩する人数を減らし、対面で会話しないようお願いする。

<お部屋でのお食事提供>

- お食事開始時に手指の消毒をお願いする。
- 座卓での席配置は横並びまたは対角線をお勧めし、お客様のご意向を伺って対応する。
- 旅館スタッフはお部屋に入ってから、手指消毒してからお料理を並べる。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- お客様と旅館スタッフの接触時間・回数を極力抑えるため、お料理はできるだけまとめて提供する。
その際、接触時間を抑える目的であることをお客様にお伝えし、ご了承いただく。
- お料理のご案内も口頭ではなく、説明メモの形にする等の工夫をする。
- お酌や盃の回し飲みは控えるようご協力をいただく。
- 下膳作業終了後は手指の消毒を徹底する。

<お食事処でのお食事提供>

- 着席人数、会食時間を制限する。
- 会場の換気を強化する。換気については風の通り道が1方向にならないよう注意する。
- お客様には入口で手指の消毒とお食事開始までのマスク着用をお願いする。
- 旅館スタッフはお食事処スペースに入る際、手指の消毒を徹底する。
- 座卓での席配置は横並びまたは対角線をお勧めし、お客様のご意向を伺って対応する。
テーブルの間隔はできるだけ広げる。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- お客様と接触する回数・時間を極力減らす。
そのためにお料理のご案内も口頭ではなく、説明メモの形にする等の工夫をする。
- 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。もしくは旅館スタッフが取り分ける。
- お客様同士でのお酌や盃の回し飲みは控えるようお願いする。
- お客様が利用された都度、備品等を清拭消毒する。

<宴会場でのお食事提供>

- 着席人数、会食時間を制限する。
- 宴会場の換気を強化する。換気については風の通り道が1方向にならないよう注意する。
- お客様には入口で手指の消毒とお食事開始までのマスク着用をお願いする。
- 旅館スタッフはお食事処スペースに入る際、手指の消毒を徹底する。
旅館スタッフもソーシャル・ディスタンスを意識し、過度な人数（蜜）にならないよう注意する。
- 座卓での席配置は横並びまたは対角線をお勧めし、お客様のご意向を伺って対応する。
テーブルの間隔はできるだけ広げる。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- お客様と接触する回数・時間を極力減らす。
そのためにお料理のご案内も口頭ではなく、説明メモの形にする等の工夫をする。
- 鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更する。もしくは旅館スタッフが取り分ける。
- お客様同士でのお酌や盃の回し飲みは控えるようお願いする。
ピッチャーなどの取っ手はこまめに消毒する。
- 芸妓、コンパニオンが入る場合は、検温とマスクもしくはフェイスガード着用、手指の消毒を
してもらおう。

<滞在中のお客様への対応>

- 近隣の観光スポットは変則営業や臨時休館が多くなることを想定し、必ずお客様ご自身で開館状況等をご確認いただくようご案内する。

<おやすみ前のお仕度>

- お布団を敷く際は換気機能を作動させて行う。
- 使い捨てのポリエチレン手袋を着用し、1回ごとに手袋を交換する。
- 寝具はお客様の肌身に直接触れるものであることを常に意識し、衛生面における安全を第一に考えて行動する。

<お部屋でのご朝食提供> 155 頁

- お食事開始時にお客様に手指の消毒をお願いする。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- 座卓での席配置は横並びまたは対角線をお勧めし、お客様のご意向を伺って対応する。
- ご飯は旅館スタッフとお客様が対面にならないよう斜めからお出しする。
朝食のご飯はご家族であれば、おひつで対応してもよい。

<バイキング形式でのご朝食提供>

- 着席人数、会食時間を制限する。
- 食事会場の換気を強化する。換気については風の通り道が1方向にならないよう注意する。
- お客様には入口で手指の消毒とお食事開始までのマスク着用をお願いする。
- テーブルでの席配置は横並びまたは対角線をお勧めし、お客様のご意向を伺って対応する。
テーブルの間隔はできるだけ広げる。
- おしぼりは除菌効果のある紙おしぼり、または布おしぼりの場合はビニール袋に入ったものをそのままお出しする。
- 提供メニューの前でお客様がお並びになる間隔を1m離す（例：足形シート、間隔テープ設置）。
- 待合スペースを広く取る。
- 場所、料理内容により、飛沫感染対策用のビニールカーテンを設置する。
- 料理は小皿に盛って提供する（?）。もしくは旅館スタッフが料理を取り分ける。
- お客様一人ひとりに取り分け用のトングやお箸をお渡しし、使い終わったトングは回収・消毒を徹底する。
- 醤油、調味料などは個別包装したものを提供する。
- 消毒液、ペーパータオルは各テーブルに設置する。
- お客様のお食事が終了したら、テーブル、椅子をすぐ消毒する。

<精算・チェックアウト> 160頁

- 飛沫感染防止用のアクリル板や透明ビニールカーテン、お並びいただく際の列の立ち位置を表示する。
- お客様からご返却いただいたお部屋のキーは必ず消毒する。
- お客様との精算金の収受はすべてトレイを介して行う。
お客様との精算終了後は必ず手洗い、消毒を行う。
- クレジッカードの読み取り機も1回ごとに消毒する。

<お見送り>

- マスク、フェイスガードを着用する。
- お客様の荷物をお運びする場合は、あらかじめ用意したポリエチレン手袋を必ず着用し、手袋は1回ごとに廃棄する。
- お客様の車のキーを返却する場合は、保管していた透明のビニール袋の口を開き、お客様にキーをお取りいただく（ビニール袋にはお客様がなるべく触れないよう工夫する）。
- 複数のスタッフでお見送りする場合は、スタッフ間の距離を1～2m程度取るようにする。
- 新型コロナ・ウイルスの感染リスクが想定される状況下で、お客様から握手を求められることはないと考えられるが、もし求められた場合には従来通り快く応じ、その後、ただちに手指の消毒をする。そのためにも消毒液を手近なところに置いておく必要がある。

※この取組事例は「日本の宿おもてなし検定 基礎編」の追補編に掲載されているものです。