【ホテルセントパレス倉吉】
2020.10.12 認証

新型コロナウイルス感染拡大予防対策（マニュアル）

スタッフ及びパートナースタッフは、「感染源を絶つこと」「感染経路を絶つこと」について以下の感染症対策（マニュアル）を徹底する。

Ⅰ　共通事項（スタッフの体調管理等）

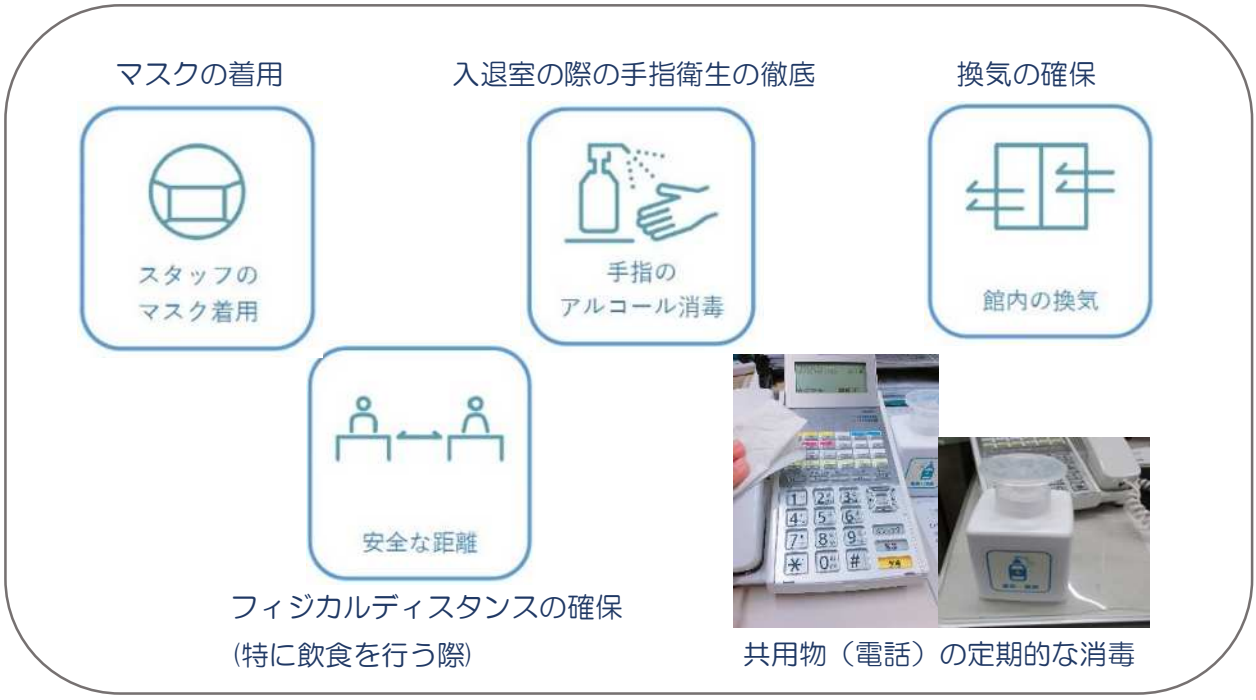
- 従業員は出勤前に体温を測定し、発熱や咳、咽頭痛等の症状がある場合は自宅待機する。
  健康チェック結果を、出勤後に各自記録表に記入すること。

- 感染した従業員や濃厚接触者と判断された従業員は就業を禁止する。管轄保健所に連絡し、就業禁止期間や施設の消毒方法について相談し、速やかに措置する。

- 結婚式に係わる関連スタッフについては、始業前及び実務開始前に検温、体調確認を行い、体調不良者については、他者と接することの無いよう配慮し、自宅待機等とすること。
- 従業員は、始業前および実務開始前に手洗い及び手指消毒を行う。また、こまめな手洗いと手指消毒を徹底する。

- ユニフォームについては、こまめに洗濯を行い、清潔に保つこと。

- 従業員だけが利用する事務室、厨房、リネン庫、休憩室等においては、以下の感染防止対策を実施する。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こと。



Ⅱ　宿泊施設の感染拡大予防対策

1　施設の管理・清掃等

・利用者に対する一般的な感染予防対策を記載した啓発物を各所に掲示する。

・掲示物には、共用部分におけるマスクの着用、手指衛生の徹底、体調不良時の申し出、厚生労働省が提供している接触確認アプリ（ＣＯＣＯＡ）及びとっとり新型コロナ対策安心登録システムの利用の呼びかけを記載し、施設利用者に感染予防対策を呼びかける。

・以下の場所に、手指の消毒設備を設置する。
玄関出入り口、フロント、朝食レストラン、トイレ、各階エレベーターホール

・ロビー等の共用エリアや客室は定期的に窓を開けるなど十分に換気を行う。

・毎日、午前 10 時から午後３時までは出入口を開放して換気を行い、同時にオゾン消毒を行います。
・客室清掃時、入室時ドアノブを消毒、最初に客室の窓を開け、外気を取り入れ換気を行います。

・フロントには、宿泊者と従業員の直接の対面を避けるためにアクリル板や透明ビニールカーテンを設置する。

エレベータ内が過密状態にならないよう、乗車人数４名まで制限を行い、エレベータ入口に掲示する。
また、エレベータ内では会話を控えるよう掲示する。

・共用洗面所については、ハンドドライヤーの使用を控え、ペーパータオルを設置する。

・以下の場所については、【午前中】お客様のチェックアウト時、【お昼前後】ロビー清掃時、【夜間】夜勤スタッフの見回り点検時、計３回程度、拭き取り清掃及び消毒液による消毒を行う。

フロントデスク、筆記用具、ロビーの家具、共用パソコン、エレベータのスイッチ、
ドアノブ、自動精算機、自動販売機のボタンや取り出し口、トイレ等の宿泊者が共用する部分

・感染予防対策に万全を期していることや具体的な対策を従業員で共有する。
・感染予防のためサービス内容の変更・中止を行う場合は、その旨を掲示して周知する。

・「新型コロナウイルス感染予防対策協賛店」のステッカーとチェックリストを入口に掲示する。

2　接客

- 接客時には必ずマスクを着用する。
- こまめな手洗い、手指消毒を行う。
- 直接対面で接客するときは、正面を避けるなど、可能な範囲で人と人との距離（フィジカルディスタンス）を確保する。

3　フロント業務

- フロントで手続き待ちのお客様が密集しないように、フロントロビーの床面にソーシャルディスタンスが確保出来るようストップマークを付けて対策。
- 長時間の対面を避けるため、自動精算機又はオンライン決済を活用する。
- チェックインの際は、ウォークスルー型検温装置でお客様の体温を確認する。

- チェックインの際は、お客様に、共用部分でのマスクの着用（マスクをお持ちでないお客様に備えて、フロントでマスクを販売する）をお願いする。
- 手指消毒のお願い、密を避け、また大声での会話を控えていただく、到着時、また滞在中に体調不良になられたら申し出ていただく内容のご案内を客室に設置する。
- 厚生労働省が提供している接触確認アプリ（ＣＯＣＯＡ）及びとっとり新型コロナ対策安心登録システムの利用推奨のご案内をロビーに掲示する。

●到着時 37 度 5 分以上の熱があるお客様や、
宿泊中に体調不良の申し出があった場合

支配人に報告後、お客様から同意を得た上で、速やかに保健所に連絡し、指示に従う。
体調不良のお客様は、ご予約いただいているお部屋にご案内し、共用部分の使用、外出を控えていただくようお願いし、他のお客様との接触を避けて安静にしていただく。
ご案内する従業員は、マスクの着用等により十分な感染防止対策をとる。

▶発熱・帰国者・接触者相談センター

地区	電話 （２４時間対応）	ファクシミリ （平日８：３０～１７：１５）
中部地区 （倉吉保健所内）	0858-23-3135 0858-23-3136	0858-23-4803

- 館内・客室の案内は、従業員による説明ではなく、文書により行う。
- 団体旅行者を受け入れる場合は、代表者がまとめて手続きを行い、他の宿泊者は分散して待機するようお願いする。
- 返却されたルームキー・キーカードはアルコールを含ませたタオルで拭き取り消毒をする。

４　チェックアウト後の客室清掃

- 清掃は、窓を開けて十分に換気してから作業を開始する。
- ドアノブ、スイッチ、リモコン、ハンガー、スタンド、電話機、ポット、洗面所のレバー、備え付けのアメニティ、館内用スリッパなど、お客様がよく触れる部分は入念に拭き取り清掃及び消毒液による消毒を実施する。
- 清掃やリネン回収を行う従業員は、マスクや手袋を着用すること。

５　朝食レストラン

- 人と人との距離（フィジカルディスタンス）を確保（1m間隔）できる配席に変更する。
- 今までのバイキングスタイルを廃止し、あらかじめ小皿に盛り付けた料理をお客様にお取りいただく。
- ごはん、お味噌汁はスタッフが盛り付けて提供する。
- テーブルは使用ごとに消毒でふき取りを行う。
- 満席の場合は、フィジカルディスタンスを確保し、ロビーでお待ちいただく。

６　その他

- １階の共用トイレについては、蓋を閉めて汚物を流すよう掲示する。
- 客室のゴミを回収し一時保管する場合は、ビニール袋に入れて密封保管する。
- ゴミ出しを行う場合は、マスクや手袋を着用する。
- 従業員の制服等はこまめに洗濯する。

Ⅲ　宴会棟（レストラン、会議室・宴会場）における感染拡大予防対策

共通事項

・感染予防対策に万全を期していることや具体的な対策を従業員で共有する。
・感染予防のためサービス内容の変更・中止を行う場合は、その旨を掲示して周知する。
・「新型コロナウイルス感染予防対策協賛店」のステッカーとチェックリストを入口に掲示する。

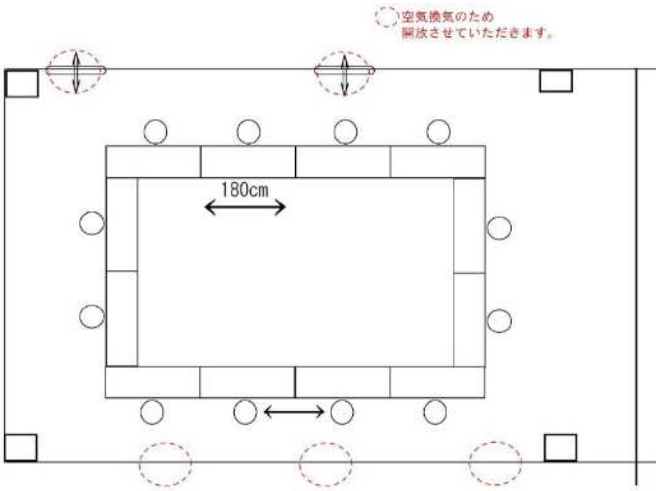
・来店時に検温を行い、発熱症状のあるお客様には入店を控えていただく。
また、発熱や咳、咽頭痛等の症状のあるお客様には入店を控えていただくようお願いする。
・接客時にはマスクを着用して咳エチケットを実践するとともに、お客様と可能な範囲でフィジカルディスタンスを保つ。

・来店時にお客様がマスクを着用していることを確認し、食事中以外はマスクを着用するようお願いする。また、マスクを持っていないお客様には、フロントでマスクを購入していただく。

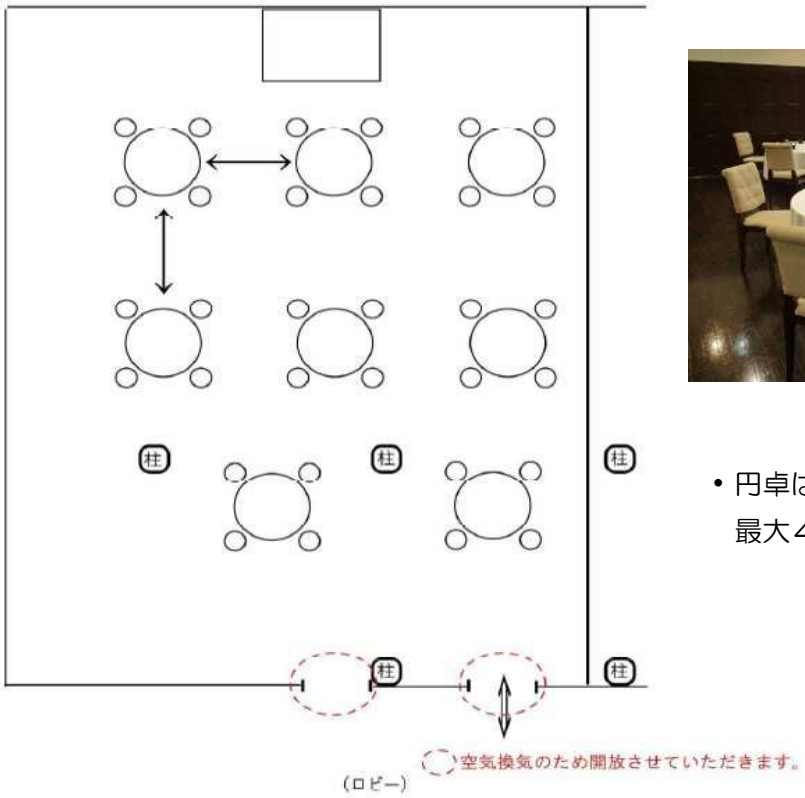
・出入口に手指の消毒設備を設置し、入店時にお客様に手指消毒をお願いする。
・大人数での宴会・会食等は当面の間、控えるように呼びかける。
・食材の搬入、従業員の出入りは裏口を利用し、お客様と動線を分離する。
・仕出しやテイクアウトのサービスも対応する（予約制とする）。

・会場内の換気
２階大宴会場（ケンジントン＆チェルシー）においてはドアを、ウィンザーにおいてはパテーションの一部及びドアを、３階４階の会議・宴会場においては窓及びドアを開放するとともに、換気扇及び大型扇風機を使用し、常時空気の循環を行う。

・人と人との距離（フィジカルディスタンス）を確保できる配席する。



・会議配席例



・円卓は、対角線 1.8m以上とし、
最大４名の着席とする

・マイクは使用の都度、マイクカバーの交換、アルコール消毒を行う。

・会議等の開催により受付場所にお客様が立たれる場合は、
極力１名様ずつとなるようお願いする。

・レストランでは、他のグループのお客様同士が密着しないよう、
フィジカルディスタンスを確保できるよう配席する。
＊日常を共にしている家族等の単一グループは、同一テーブルに
ご案内する。

１　カフェレストラン開店準備

・開店に備えて窓を開けるなど客席及び厨房の十分な換気を行う。
厨房の換気扇、扇風機を活用して空気の流れを作って
吸込口（入口）と吸出口（出口）を意識して空気を入れ替える。

・テーブル、椅子の背もたれ、メニュー表等の多くのお客様が触れる部分は入念に拭き取り清掃及び消毒液による消毒を行う。

２　来店（予約受付）

・フィジカルディスタンスを確保するため、予約制を取り入れる。
・ロビーで入店待ちのお客様が密集しないよう間隔をあけてお待ちいただき、呼び出しとするなど対応する。

・接触確認アプリ（ＣＯＣＯＡ）及びとっとり新型コロナ対策安心登録システムの利用を掲示で呼びかける。
・お客様に、大声での会話は控えていただくよう掲示で呼びかける。

３　席案内・注文受付

・開店後は出入口を開放し、客席を換気する。
・人数制限を行い、密集を避ける。また、相席はしないこととする。
・カウンター席は使用しない。

４　調理

・厨房は換気扇や窓を開けるなど定期的に換気する。
・厨房内の従業員数は最大４名（レストラン３名）として、密集しないようにする。
・従業員同士であってもマスクを着用し、咳エチケットを実践する。
・調理中はこまめに手洗いを実施する。
・お客様の手や口が触れるコップや箸などの容器器具は適切に洗浄・消毒する。

宴席から回収後、洗浄液（洗剤と水）をつけて洗い、別の容器に入れてある水のなかにつけて、洗剤を落とし、その後、洗浄機に入れる。洗浄機は 50 秒程度洗剤（無リンアルカリ性固形洗剤）で洗浄してから、85℃のお湯で 6 秒程度熱処理を行う。

・タオルの共用は行わない。また、包丁は個人のものを使用し、調理器具の共有を可能な限り避ける。

５　食事の提供

・接客時にはマスクを着用し、咳エチケットを実践する。
・箸、取り皿は注文後に提供する。
・お客様に、以下を呼びかける。

・フィジカルディスタンスを確保できる配席を呼びかける。
・少人数での会食の場合もお酌や盃の回し飲みは控えるようお願いする。
・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りにする。
・大鍋や大皿で料理を提供する場合は、従業員が取り分けるか、お客様の中で取り分け役を決めて、トング、取り箸等を使い回さないようにする。
・乾杯はグラスが触れないように行うよう呼びかける。
・お客様同士のお酌やグラスの回し飲みは避けるよう呼びかける。

・ビュッフェ形式の料理提供は、当面中止する。
・客席は、出入り口を開放し、換気扇や扇風機を使用して常時換気する。
・下膳と同時に新しい料理を提供しない。

６　会計

・会計待ちでお客様が密集しないようレジ前に立ち位置を示す。
・レジには、直接の対面を避けるためにアクリル板を設置する。
・電子決済を活用する。現金等を扱う場合は、トレイで受け渡しする。

７　下膳

・テーブルの清掃にあわせて、椅子の背もたれ、メニュー表等の多くのお客様が触れる部分は、お客様が入れ替わる都度、入念に拭き取り清掃及び消毒液による消毒を行う。
・手すり、ドアノブなど多くのお客様が触れる部分は、定期的に拭き取り清掃及び消毒液による消毒を行う。
・下膳作業を行った従業員は手指消毒を行う。

８　営業終了後の片付け

・翌日の営業に備えて、窓を２か所同時に開けるなど客席及び厨房の十分な換気を行う。
・店内清掃を徹底し、テーブル、椅子の背もたれ、メニュー表、等の多くのお客様が触れる部分は入念に拭き取り清掃及び消毒液による消毒を行う。
・白衣等の作業着はこまめに洗濯しましょう。
・ゴミ出しを行う場合は、マスクや手袋を着用する。マスクや手袋を外した後は必ず手を洗う。

９　施設の管理

- 換気設備を定期的（年２回～３回）に点検する。
- 洋式トイレでは蓋を閉めて汚物を流すよう呼びかける。
- ハンドドライヤーの使用は控えて、ペーパータオルを活用する。
- ゴミは蓋つきのごみ箱に入れて密閉する。
- ゴミを回収する人は、マスクや手袋を着用する。
- マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石鹸と流水で手を洗う。
- 従業員の控え室等も換気や拭き取り清掃及び消毒液による消毒を徹底する。

Ⅳ　結婚式場における感染拡大予防対策

１　共通

- 人と人との間隔はできるだけ２ｍを目安に（最低１ｍ）確保するよう努める。
- 新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合、同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる場合、過去１４日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合、発熱や風邪の症状のある場合には、参列はご遠慮いただくよう、事前にご案内すること。
- 列席者には検温等の健康チェックを行い、発熱症状等が確認された場合は、ご来館を控えていただく。
- 参列者の来場時間等を予め把握し、感染防止のため、参列者が密にならないようスタッフによる誘導等を行うこと。

- 館内複数個所（玄関、会場入口等）に手指の消毒設備を設置すること。

- 列席者の来場時には、マスクの着用を求め、ロビー、控室、式場等においては、常にマスクを着用してもらうこと。
- スタッフ及び関連スタッフについてもマスクを着用すること。
- 館内の換気を徹底すること。
- 館内の消毒を徹底すること。

- お客様にも感染防止対策の内容を説明する。また、パートナー企業、納入事業者等にも説明し、感染防止対策に努める。

２　受付等

・受付にお立ちいただく方は、極力ご両家１名様ずつとして受付スペースを確保する。
・受付テーブルの卓上には、アクリル板を設置する。
・ご祝儀のお預かりの際には、トレーを介して受け渡す。
・ご芳名は極力控えていただく。筆記用具の使用の際は、使用の都度、消毒をお願いする。
・ご列席のお客様の着付室、更衣室の使用は、１部屋につき１名ずつとする。
・式場や披露宴会場には、少人数毎にご案内する。

３　挙式場

・式場出入口にアルコール消毒を設置し、参列者に手指の消毒をお願いする。
・神殿内はご両家それぞれ４名様ずつ、チャペル内はご両家それぞれ１６名様ずつとし、十分な間隔をあける。
・挙式中、出入口のドアは開放する。
・セレモニー参加時以外は、マスクの着用をお願いする。
・シビルウェディング及びキリスト教式での挙式の際には、新郎新婦と司会者との間隔を十分にあける。
・指輪交換時には、スタッフが手袋をして指輪を手渡すか、リングピローから直接、新郎新婦にお取りいただく。
・神前式においては、宮司を除き、巫女や関係スタッフはマスクを着用する。
・チャペルで聖歌隊が歌う際には、お客様との間に２m以上の距離をあける。（聖歌隊はフェイスガード着用）
・フラワーシャワーの演出は控える。
・集合写真の撮影では、撮影直前までマスクを着用していただき、撮影時にはマスクを外し（マスクは皆様へお渡しした袋に保管していただく）、会話を控えていただくようお願いする。
・スナップ写真を撮影する際には、密集となることのないポーズとしていただくようお願いする。

４　披露宴会場

・ 披露宴会場は、円卓の場合は最大４名の着席とし、十分な距離を設ける。
・ 提供する料理は、個人盛りとし、大皿盛りは避ける。
・ お酌、グラスやお猪口の回し飲みは控えていただくようお願いする。

- 使用するお皿・グラス・シルバー類は使用前の消毒、使用後の洗浄を徹底する。

・余興を行う場合はお客様同士の間隔を十分に保ち、大声を発する余興は控えていただく。

・マイクは使用の都度、マイクカバーの交換、アルコール消毒を行う。

- ケーキ入刀などの演出時に写真撮影を行う場合には、極力マスクを着用し、お客様同士の距離を保っていただくようお願いする。
- ケーキバイトは、新郎新婦のみとする。
- 披露宴中の集合写真撮影は極力お控えいただくか、短時間での撮影を呼びかける。

- 大勢でのお色直し退場や胴上げなど、密集・密着となる演出は控えていただく。
- 送賓は、新郎新婦のみで行っていただくようお願いする。プチギフトを手渡す場合は、ドレス用のグローブを着用するか、手指のアルコール消毒をお願いする。
- 出入口の扉は、演出時を除き開放する。窓がある会場（3 階・4 階）では、可能な限り窓を開け換気を行う。
- テーブル、いす等は披露宴開始前にふき取り消毒をする。
- 披露宴会場等ドアの開閉は、原則として従業員が手袋を着用のうえ行う。
- 迎賓、送賓は、人が密集しないよう、テーブルごとに時間差で誘導する。

5　ロビー・控室

- テーブル、ソファー、ドアノブ、エレベータのボタン等、不特定多数の者が触れる可能性のある個所については、定期的なふき取り消毒を実施する。
- ロビー、控室等は、参列者が密になることのないようレイアウトし、マスクの着用をお願いする。

6　打ち合わせ

- 顧客の要望があれば、オンラインによる打ち合わせで対応する。
- 新規接客においても、リモートでの対応が可能である旨、ご案内する。
- フェア等のイベント開催にあたっては、予め混雑しない様、日程、時間、人数を調整すること。

7　その他

- 美容室行為等、新郎新婦の体に直接触れる場合は、手洗いをよりこまめにするなどにより、接触感染対策を行うこと。
- 高齢者や持病のある方については、感染した場合の重症化リスクが高いことから、サービス提供側においても、より慎重で徹底した対応を検討すること。
- 万が一発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、参列者の名簿を管理すること。