



2020年初頭からの新型コロナウイルスの感染拡大により、全国で2割、本県でも約1割を占めていた外国人宿泊者が、ほとんど皆無となり、その状態が継続している。

外国人観光客を増大させる起爆剤として期待されていた"2020東京オリンピック・パラリンピック"は、1年延期で開催されたものの、「外国からの観戦者はゼロ」との方針が貫かれることとなった。

国内旅行者についても、感染拡大に伴う度重なる緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令により、大規模イベントやスポーツ大会の開催が中止となったほか、シニアの旅行や団体旅行も回復の兆しが見えない。さらには、リモート方式での打合せなどへの切り替えで出張の機会が少なくなることに伴いビジネス目的での宿泊需要も大きく減少している。

この間、全国的な観光振興策により、ある程度日本人観光客の回復が見られているが、実績としてはコロナ禍以前の水準には到底及ばないという状況であった。

ワクチン接種が進展し、感染の鎮静化が見られた2021年9月末に緊急事態宣言等が一斉に解除された後には、宿泊状況に回復の兆しが見えたが、その後も、感染力の強い新型コロナウイルスの変異株の登場などの影響で、宿泊事業者の経営状態は極めて悪化している。

今後の新型コロナウイルス感染終結が見通せない状況の中では、宿泊施設にあっては、宿泊3団体が2020年5月に作成した「宿泊施設の感染防止ガイドライン(注)」に基づいて感染対策を徹底しながらお客様をお迎えするという現在の方式は、当分の間、変わらないものと思われることから、コロナ対策を切っ掛けに抜本的なサービスの転換や組合わせを変えることにより、従来なかった"ウィズコロナ時代の新たなサービス"を提供するなど今後の"反転攻勢"に備える前向きで積極的な生産性の向上に取り組んでおく必要がある。

そのような状況を考慮するとともに、お客様へのサービスの維持向上を図る中での省力化・生産性の向上は、宿泊施設の永遠の課題であることから、静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合では、感染対策の効果的な実施事例や感染対策に取組む宿泊施設における「省力化・生産性の向上の取組み事例」について昨年度に引き続いてアンケート調査したところ、122通の回答があり、その中で、「他の施設にお薦めできる」とのコメントをいただいた対策を実施している施設を中心に17の施設について、事務局が訪問し、代表的な4施設についてはワーキンググループ委員会が訪問し、感染対策と省力化や効率化、お客様サービスの向上などの生産性の向上について調査した。

昨年度、ソフト対策を中心にガイドブックをまとめたのに続き、今年度は、省力化のための機器やシステム導入などのハード対策を中心に「コロナ禍における宿泊施設における感染症対策と生産性の向上ガイドブック(ハード対策編)」としてまとめた。

新型コロナウイルス感染症の明確な出口が見えない現状の中で、少しでも参考にしていただければ と思っている。

(注)宿泊施設の感染防止ガイドライン:全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)、日本旅館協会、全国シティホテル連盟(JCHA)の3団体が連名で策定した「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」(2020.5.14発表)「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2版」(2021.11.22一部訂正)

コロナ禍における宿泊施設の感染症対策と生産性の向上ガイドブック 【 八一ド対策編 】

目次

【第1	編】宿泊施設における新型コロナウイルス対策等の取組み
1	宿泊施設における感染防止対策 (機能面からの区分)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
2	宿泊施設における各場面での感染防止対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
3	新型コロナウイルス感染対策に見られる傾向・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
【第2	編】宿泊施設における生産性向上の取組み
1	新型コロナ対策等における生産性の向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
2	効率化・省力化による生産性の向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
3	お客様情報の共有による生産性の向上 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32
4	選択肢の多様な新しいサービスの提案と実施・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
5	スマホ活用による生産性の向上 (注)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
6	旅館管理専用システムの導入による生産性の向上・・・・・・・・・・・・・・・・39
7	清掃業務の内製化による生産性の向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39
【参考】	資料 】
1	ガイドブックに取り上げた主な機器・システム・・・・・・・・・・・・・・・・・42
2	従業員の感染発生時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
3	新型コロナウイルスに有効な消毒・除菌方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62
4	ガイドブック作成にご協力いただいた宿泊施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 63
5	旅館ホテル業務改善推進事業ワーキングメンバー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63

(注)スマートフォンやタブレットなどの活用にはWi-Fiの環境整備が必要となる。

【第1編】 宿泊施設における新型コロナウイルス対策等の取組み

1 宿泊施設における感染防止対策(機能面からの区分)

(1) お客様への積極的な広報と周知

①ホームページからの積極的な感染対策の情報発信

お客様が、宿泊施設を予約する時に、閲覧することが多い施設のホームページに、お客様に協力していただきたい感染対策を掲載している。

- ●"手指消毒""距離の確保""マスクの着用"といった、感染対策全般への協力をお願いしている。
- ●フロント、売店など、館内共用施設の具体的な場所を示し、十分な距離が確保できるよう、お客様の協力をお願いしている。
- ●発熱や体調不良の場合の対応方法などを明示している。

【ホームページ掲載例】



発熱されているお客さま、または体調の優れないお客さまは、ご来館 をご遠慮ください。

ご来館中に体調が優れないと感じられた場合には、お近くのスタッフまでお申し出くださいますようお願いいたします。



施設ご利用のお客様には検温を実施しております。

入館時の手指の消毒にご協力をお願いいたします。

館内でのマスクの着用をお願いいたします。





フロント、店舗レジには間をあけてお並びください ますようお願いいたします。

- ●チェックインからチェックアウトに至る場面ごとに、宿泊施設の特徴(客室数や貸切風呂の有無、食事場所が個室かどうか、時間差で食事提供しているかどうかなど)についてお客様がイメージしやすいように分かりやすく表示している。
- ●従業員の健康管理の具体的な内容として、一日に行う検温や手指消毒の回数や、従業員の発熱時 には業務に従事させないことを記している。
- ●一部の施設では、一時期、従業員の外部での飲食の自粛を掲げるなど、従業員の健康管理の方針を事細かに記している。
- ●宿泊施設で掃除担当者が行う除菌作業のマニュアルを掲載することで、感染対策をアピールしている。

②お客様の"気付き"を促すよう表示

宿泊施設では、お客様に実行していただきたい感染対策について、お客様の "気付き" を促すため様々な表示をしている。

- ●「マスク着用」「手洗い」「距離の確保」などを示すピクトグラムを、玄関先やフロント、エレベーター乗り場、客室など、お客様の導線となる様々な場所に表示している。
- ●距離を確保していただきたい場所では、「立ち位置」マークを表示するなど、見える化することで、お客様の自発的な感染対策の行動を促している。
- ●感染対策を"見える化"することにより、施設を利用する際の「お客様の安心感」の醸成にもつながっていると思われる。



【新しい宿泊のエチケット】



【マスク着用のお願い】

(2) 手指消毒液の設置

消毒液の噴霧装置には、人感方式、足踏み方式、手押し方式のものがあるが、全客室内のほか、館内の随所に配置している。

- ●送迎バスや建物の入口・風塵スペースなど、宿泊施設が管理・運営するエリアの入口
- ●施設内の食事処、カラオケ、大浴場、貸切風呂、遊戯施設など館内の個々の施設の出入り口
- ●ロビーなどの共通スペースのテーブルや椅子などの調度品のある場所、フリードリンクコーナー やエレベーターなど、数多くの人が頻繁に触れるボタンやドアノブ、蛇口などがある場所



【手指消毒は随所に】



【大浴場入口】



【客室】

(3) 検温と体調管理

①検温について

送迎バスや建物の入口・風塵スペースなど、宿泊施設が管理・運営するエリアの入口で、お客様 に検温をお願いしている。

- ●新型コロナウイルスの感染拡大の初期には、ハンディタイプの検温器で計測する例がほとんどであったが、スタッフの省力化を図るため、1人ずつモニター画面に近づくことで、非接触での検温ができ、体温を画面に表示し、音声でのマスクの有無の表現ができるタイプのモニタリング検温器が普及してきている。
- ●検温したお客様の顔写真と検温結果を一定期間記録し保存できる機器がある。
- ●同時に複数人数の体温を測定・表示できる大画面の非接触検温モニターをフロントから見える位置に設置している施設もあるなど、機器メーカーの開発により、省力化が図られてきている



【検温と同時に消毒】



【複数人を同時検温】

〈検温の目的は、37.5℃を超えた発症者の把握〉

検温の一つの目的は、新型コロナ感染症に感染した可能性をモニタリングするためであり、お客様が37.5℃を超えている場合には、保健所へ連絡を取り、その指示を仰ぎ、必要があれば、感染の有無の検査を実施し、他のお客様から"隔離"する措置を取ることとなる。

☆昨年度及び今年度、事務局で訪問した約30施設のうち、従業員が職場外の要因で感染した例は あったものの、お客様の感染や37.5℃以上の発熱の例は無い。

〈検温の課題について〉

- ●基準とされる37.5℃を超えていないお客様の場合、宿泊していただくことに問題はないが、宿泊中や自宅へ帰られてから感染が確認された場合には、"濃厚接触者"を追跡するため、同じグループのお客様のほか、同時刻にフロント付近にいたお客様を特定するため、<u>宿泊時の記録を残す</u>ことが好ましい。
- ●客室や宿泊者数が比較的少ない施設では、全員の検温結果を記録する施設や、37度を超えたお客様の結果だけを記録している施設もあるが、客室数の多い施設の場合には、フロントでの混在解消のため、省力化が必要である。このような課題を解決するよう、最近の自動検温装置には、モニター画面と検温結果が記録されるタイプのものがあり、1,000人分の顔写真と検温記録が残るタイプのモニタリング検温器を設置していた施設がある。

〈敢えて"ハンディタイプ"検温器で全員を計測〉

- ●自動化・省力化の機器開発が進む中で、20室弱の観光旅館では、敢えて"ハンディタイプ"の検温器でお客様全員の検温を 実施し、記録したものに、お客様から署名をもらう方式を採っている。
- ●全員の検温をして署名をもらうことで、「感染対策をしっかり やっている宿である」との意識付けができ、同時にお客様に も、手指消毒やお客様相互の距離の確保、混雑の回避、マスク 着用のマナー遵守など感染対策にしっかり取組んでいただくと の意識付けともなっている。



【フロント風景】

ご このような方法を採る場合には、お客様のフロント滞留時間が長くなるため、客室が少なくお客さまの集中が無いこと、ロビーが広いことが必要である。

〈37℃以上の体温だけを記録〉

30室弱のビジネスホテルでは、ハンディタイプの検温器で全員の体温を測るが、37度以上のお客様だけについては特定できるよう、部屋番号や家族等、複数での利用の場合は、男女別や老若別などの特定できるメモを記しておく方式としている。

②体調の把握について

- ●お客様にご自身の体調をしっかりと意識していただくため、ほとんどの施設で「健康管理自己申告カード」や 「問診票」などへの記載をお願いしている。
- ●グループの全員を記載する様式のものや、予約時のグループ構成を考慮して、代表者だけに記載をお願いしている。
- ●チェックイン時に記載していただく必要があるが、フロントでの滞留時間の短縮のため、用紙をお渡しし、客室でチェックアウトまでに記載をしていただき、客室にそのまま置いておくようにお願いしている。
- ●「健康に異常が有る場合には、従業員へお知らせください」という注意書きを客室やフロントなどに掲示している。「自己申告カード」への記載は、これらの注意書きとあいまって、健康異常があった場合の、お客様からの自己申告を促すためのものにもなっている。



【問診票の例】

(4) 密の回避

「密」を避けるために施設の規模や従業員の体制などを考慮し、一日の使用客室数やお客様の組数を限定している施設がある。

各施設では、「密」にならない具体的な方法を"見える化"するほか、「利用人数をカウントする専用システム」や機器を使い、「混雑」「やや多い」「空いている」などのメッセージをお知らせするなどして、お客様の密を避ける自主的な行動を喚起することが基本となっている。

①相互の距離確保

- ●立ち位置を明記し、"見える化"することにより利用者の注意力を喚起し、相互距離を確保する。
- 「社会的距離の確保」との表示や距離確保のピクトグラムなどによりお客様のご協力を喚起する。

②利用人数の制限

- ●エレベーターの乗り口に「人数制限」の表示をする。併せて、箱内に人数分の立ち位置を表示する。
- ◆人数制限の明記やグループ毎の利用をお願いする。
- ●食事処では、4~6人が向かい合わせで使用していたテーブルを1人で使用するなど、テーブル に設置する椅子の数を減らすことで、相互の距離を確保する。
- ●大浴場の洗い場や脱衣所では、使用できる流し場や脱衣棚の数を制限して、相互の距離を確保する。



【距離の確保】



【人数制限表示】



【脱衣室のかご半分】

③利用(滞留)時間の短縮や利用時に時間差を設ける

- ●自動チェックイン機や自動精算機を設置することで、フロント業務のうちの一部を分散処理することができ、フロントで 従業員とお客様の接する時間を短縮することができる。
- デチェックアウト時間が重複しないよう、レイトチェックアウトプランを設ける施設もあり、朝食後、チェックアウト時間までの空き時間を利用した「事前清算」をおすすめする施設もある。



【自動精算機】

●食事処の密を避けるため、個室での食事に切り替えた施設がある。個室が不足する場合は、開始時間を2部制にすることで密を避けている。



【個室ダイニング】

④従業員との物理的接触・接近機会を減らす

お客様が従業員と接する機会や時間を減らした例として次のものがある。

☆スマホの活用にはWi-Fi環境が整備されていることが望ましい。

〈お客様のスマホからレストランメニューを見て注文〉

- ●レストランで、紙メニューを見て、スタッフにオーダーする方式に代えて、QRコードを読み取ることで、お客様のスマホでメニューの確認ができるシステムを導入している。
- ●お客様は、毎日手にしている自分のスマホ画面から、レストランメニューを読み取ることができるので、感染の不安が無い。

〈客室への案内は要請がある場合だけにし、呈茶を変更〉

- ●従来、お客様を客室へご案内していたが、お客様からの要請がある場合を除いて、行わないこととしている施設が数多くある。
- ●客室でのお客様への呈茶を省略し、客室にティーバックを用意している。

〈施設内のご案内方法を変更〉

- ●フロントで館内施設の案内を省略したことに代え、お客様単位の食事時間や食事場所、大浴場の場所と利用時間などを記したペーパーをお渡ししている。
- ●お客様が部屋に入って落ち着いた頃を見計らって、電話で追加の説明をするなど、お客様の不便 にならいよう配慮し、従業員との接触機会を減らしている。
- ●客室のTV画面に従来の冊子に代えて「館内施設の案内」や「周辺の観光案内」を掲載している。また、QRコードを読み取っていただくことで、お客様のスマホから、これらの情報が得られるサービスを提供している。



【スマホでメニューをみる】



【QRコードから館内施設と観光案内】

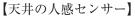
(5) 利用人数をカウントする専用システムの導入について

①人感センサーで利用人数をカウントする専用システム

コロナ禍中に開業した客室数が300超と200弱のホテルは、大浴場及びレストラン会場の混雑度合いが客室で把握できるシステムを組み入れている。

- ●大浴場とレストランの入口に人感センサーを設置してリアルタイムで施設内の人数を把握し、「混雑」「やや混雑」「空いている」との3段階で、大浴場とレストランのある階のエレベーターホールや入口、客室、フロントロビーのTV画面に表示し、お客様の判断で、利用を控えるなど施設の混雑具合を調整していただいている。
- ●200室弱の観光ホテルでも、大浴場の入口にビデオカメラを設置し、自動的に人数を数え、お客様のスマホへ連絡するシステムを導入している。







【TV 画面で混雑表示】



【天井にカメラ】

一 部屋数が多く利用対象者が多い場合や、外部からの不特定多数のお客様の利用があるレストランや目帰り入浴施設などでは、このシステムは、有効である。

宿泊客数が少ない場合や外部からの利用が想定されていない場合には、このような専用システムに代えて、他の簡易な方法を用いる方が効率的であると思われる。

② 三密代官システムについて (※ホームページの記述参照)

●既存の施設に、簡易な受信機を設置して、客室のキーホルダーに取り付けた発信機を感知することで、受信可能エリアにある送信機の数量(≒利用人数)をカウントし、パソコンに知らせ、あ

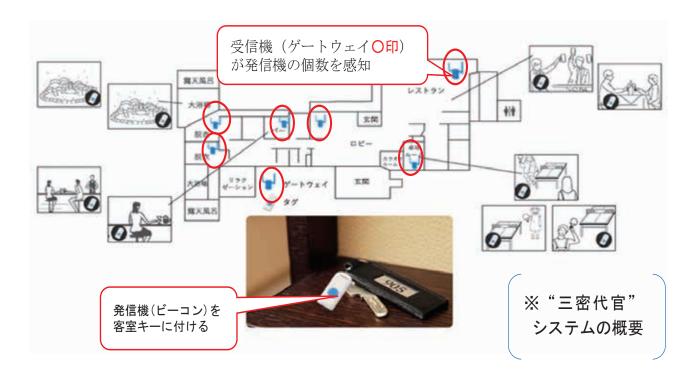
らかじめ設定した人数による「混雑」「やや混雑」「空いている」の 別をお客様のスマホへ自動的に転送するもの。

「三密代官」では、貸切風呂や貸切カラオケ室の利用状況のほか館 内施設の案内、付近の観光名勝や史跡、名物グルメやお土産情報な どもメニュー化できることから、館内案内のペーパレス化が期待で きる。



【三密代官の受信機】

専用システムと比較して初期投資は少ないが、発信機や受信機の整備が必要であるため、費用回収できる程度の比較的客室単価が高いことが必要である。



③定期的な風呂清掃などに合わせ従業員が混雑状況を把握する

- ●利用人数が小規模な浴室の場合には、こまめな情報提供が必要であるが、お客様に浴場入口の履物の数を見ていただくことで、混雑度を知っていただくようにしている。
- ●レストランや日帰り入浴施設のフロントのほか、大規模な浴場であれば、常駐のスタッフや定期 的に施設に立ち寄る風呂の掃除担当者が一定時間ごとに混雑状況を把握し、その情報を、フロン トスタッフが入力することで、お客様へのお知らせをしている。
- ●貸切風呂の場合、施設の鍵をかけると「使用中」表示が点灯する方式や「使用中」の札をかけて 使用する方法、鍵をフロントでの管理する方法など、「密」を避ける使い方については、いろい るな方法がある。

☆スマホ活用にはWi-Fi環境が整備されていることが望ましい。

(6) 機器使用時の接触回避(自動化機器の使用)

お客様が宿泊施設において様々な機器備品を使用する時に、機器に触れる回数を無くし、減らすことは、感染防止の観点から、大変有効である。

宿泊施設には、次のような自動化・非接触施設がある。

- ●自動ドア
- ●非接触の検温装置
- ●非接触消毒液ディスペンサー
- ●大浴場や共用トイレ、客室等の洗面所の自動水栓
- ●共用スペースや客室の自動トイレ(人感センサーでの開閉など)
- ●非接触式ボタン (エレベーターのボタンなど)
- ●非接触の客室キー

(7) 施設内の消毒・除菌

①施設内の頻繁な消毒

- ●厳格なマニュアル等にしたがって掃除と除菌を行っている。
- ●フロントやロビーをはじめ共用施設にある設備や調度については、一定時間ごとに頻繁な消毒や除菌を行い、お客様に安心して使っていただけるよう、消毒・除菌作業をした時間を一覧表に記載して掲示している。
- ●チェックアウト後の客室掃除に合わせてアルコール除菌を実施 している。



【掃除・除菌の記録】

※詳細な「掃除と除菌マニュアル」をホームページで公表している施設もある。

②抗菌・除菌コーティングの施工

不特定多数が利用する宿泊施設内の受付けカウンターやロビー、 大浴場、エレベーターなどのドアやボタン、家具・調度品など、多 くのお客様が触れる箇所に抗ウイルス作用のある薬液の散布や塗布 を行うなど、抗菌施工を施している施設がある。

- ●抗菌施工業者による施工工事が必要であり、施工効率を高めるため、全館を休館にして、一斉に施工する。
- ●効果については、施工内容や業者により異なり、3~4か月毎の施工から、年1回施工、一度施工すれば、数年にわたり効果が持続するものなどがある。



【抗菌処理施工済の表示】

③抗菌シールの活用

- ●感染リスクを大幅に減らすため、エレベーターのボタンをはじめ、共用スペースやトイレなどの 出入口のドアノブ、ロビーにあるドリンクサーバーや冷水器のボタンなど多数のお客様が触れる ことが多い箇所のボタンやドアノブに"抗菌シール"を貼っている施設がある。
- ●抗菌シールを貼っていることをお客様にお知らせすることによって、施設の感染対策への取組みのアピールになるとともに、お客様の感染対策への注意喚起になることが期待できる。





【抗菌シールを貼ったボタンやドアノブ】

(8) 空気清浄機などによる空間の除菌

粒径が0.3μmの粒子に対して高い粒子捕集率をもつ高性能フィルターが組み込まれた空気清浄機は、新型コロナにも効果が高いと考えられる。その一方で、消毒剤や抗ウイルス機能のある物質を直接空中に散布する空間除菌方式によるウイルスの不活性化を目的としているものは、厚労省により推奨されていない。(※参照)

①空気清浄機

新型コロナ対策以前から、空気のちりやほこりを除去するため、客室や共用施設のロビーやフロントには空気清浄機が設置されている。

このうち、微細なウイルスを除去できるタイプ、新型コロナウイルスに対する有効性が確認されている機器を設置している施設がある。

閉じた空間の中で、稼働させ、空気を循環させる中で除菌を行う場合に、有効性が確認されており、目の細かいフィルターでウイルスを補足し、ウイルスに対する紫外線などの殺菌光の照射により無力化する方式がウイルスに有効とされている。

※消毒剤の空間噴霧は、空気や環境表面の除染方法としては不十分であり日常的な患者ケア区域における一般的な感染管理として推奨しない。」「人がいる環境に、消毒や除菌効果を謳う商品を空間噴霧して使用することは、眼、皮膚への付着や吸入による健康影響のおそれがあることから推奨されていない」(「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」

(厚生労働省・経済産業省・消費者庁特設ページより)



【空気清浄機】

②抗ウイルスフィルター(空調機の機能に着目した感染対策)

既存の空調機のフィルターへ抗ウイルスフィルターを設置することにより、空気が循環する中で、フィルターが補足したウイルスを撃退することで、ウイルス数を減少させる方法が有効とされていることから、その方式を採用した施設がある。

【ホテルのホームページより】

新型コロナウイルス感染症対策として、抗ウイルスフィルター「ミラパックRウイルスガード」を導入いたしました。ホテル各所の空調機に設置することで、呼気や飛沫に含まれるウイルスを捕集、撃退し感染リスクを大幅に低減します。



(9) 良好な換気

換気量を増加させる方法としては次のものがある。

- ●室温を大きく変化させることなく必要な換気を行う換気機能付き エアコン
- ●換気用窓や換気扇の新設
- ●客室の網戸の新設
- ●人の近接を感知し一定時間作動する人感センサー付き換気扇



【人感センサー付き換気扇】

☆換気するきっかけや客観的な換気の必要性を認知する方法として次のものがある。

- ●CO₂濃度測定機の活用と必要な場合の換気
- ●CO₂濃度測定機と連動した換気機能付きエアコン



【CO2濃度測定器】



【濃度測定器設置のお知らせ】

〈参考〉

換気については、厚労省がまとめた「推奨される換気の方法」の中に次のような表現がある。 『換気の悪い密閉空間』はリスク要因の一つに過ぎず、一人あたりの必要換気量を満たすだけで 感染を確実に予防できるということまで文献等で明らかになっているわけではないことに留意し ていただく必要があります。ビル管理法(建築物における衛生的環境の確保に関する法律)におけ る空気環境の調整に関する基準に適合していれば、必要換気量(一人あたり毎時30㎡)を満たすこ とになり、「換気が悪い空間」には当てはまらないと考えられます。

(10) 飛沫等の飛散防止とウイルスや菌からの保護

飛沫等の防止は、お客様への宿泊施設内での「マスク着用」の協力依頼が原則であり、これに加えて、目に見える形で、飛沫防止のため、フロントや売店の会計コーナー、レストランやバー・クラブ

の受付など、お客様と会話を交わす場所や、送迎バスの客席と運 転席との仕切りなどに、飛沫防止のための透明なスクリーンやア クリル板を設置している。

●十分な距離が確保できない場合、食事処や喫茶コーナーの テーブルには、隣席との間にアクリル板を設置している



【フロントのアクリルついたて】

- ●バイキング形式の食事会場では、入口に消毒液を配置し、料理にはアクリルカバーを設置するほか、ポリエチレン製の使い捨てグローブやお客様専用トングなどの使用により飛沫の拡大防止を 図っている。
- ●ポリエチレン性のグローブの装着を容易にするため、装着時に空気で膨らませて簡単に装着ができる"タッチレス・エアーグローブ・ディスペンサー"を使い、装着時のストレスを軽減している施設もある。(一枚一枚取り出し開く手間が不要)



【料理のアクリルカバー】



【自動でグローブを装着】

(11) 従業員の健康管理

従業員に対しては、毎日の体調を申告させるほか、出勤時に検温と手指消毒を徹底している。多くの宿泊施設においては、従業員の感染防止対策の具体的な内容をホームページで公開し、次のようなルールを設けている。

- ●自宅で発熱した場合には、出勤停止とし、発熱相談センター(保健所)へ相談し、その指示にしたがって感染検査を受ける。
- ●感染拡大地域への旅行などは自粛する。
- ◆体調管理日記(日々の体温と体調の記録)を 付けさせている。
- ●手洗いを励行させるために従業員出入口の手 洗い場には監視カメラを設置して記録を残し ている。
- ●感染が拡大していた時期には、従業員が市中で飲食することを自粛させていた施設もあった。

体調チェッ	クシー	h (年	月分)
PP RM / + /	//		-	nn

【所鑑】				[氏名]	
35 XX		快温(C)		チェック項目	体温・チェック項目の状況
H	權日	88	9	(該長項目を○で囲む)	(異常があれば症状等を記載する
1				体調・核・採覚障害・その他	
2				体調・核・味覚障害・その他	
3				体調・核・検覚障害・その他	
4				体調・核・核覚障害・その他	
5				体調・枝・味覚障害・その他	
6				体調・核・検覚障害・その他	
7				体調・咳・味覚障害・その他	
8				体調・核・株覚障害・その他	
9				体調・核・検覚障害・その他	
10	0.0			体調・抜・株覚障害・その他	
11				体調・咳・味覚障害・その他	
12				体調・核・味覚障害・その他	
13				体調・核・核覚障害・その他	
14				体調・核・核覚障害・その他	
15				体調・核・株覚障害・その他	
16				体調・核・検覚障害・その他	
17				体調・核・核覚障害・その他	
18				体調・核・検覚障害・その他	
19				体調・咳・味覚障害・その他	
20				体調・核・株覚障害・その他	
21				体調・核・核覚障害・その他	
22				体調・味・株覚障害・その他	

【従業員の体調管理記録】

〈ホームページに掲載の「従業員の感染対策」の例〉

全従業員を対象に、健康管理として出勤時の 体調チェックを行い、就業前の検温記録を実施 しております。

また37.5度以上の発熱や、体調が優れない従業員は出社を控えるよう徹底しております。

- ●全従業員が1時間に1回、手洗い・うが い・手指の消毒を指導しております。
- ●従業員事務所にて1時間に1回、換気を実施しております。
- ●全従業員の出張を原則禁止しております。
- ●10名以上の飲食を伴う集まりを禁止しております。
- ●海外への渡航を原則禁止しております。
- ●感染の危険度が高い各施設への出入りを禁止しております。
- ●体調不良者またはコロナウイルス感染の可能性がある従業員の出勤を禁止しております。(従業員の家族に疑わしい症状がある場合も同様の対応をしております)
- ●お客さまの健康と安全ならびに公衆衛生を考慮し、客室清掃スタッフ・厨房スタッフ・サービススタッフは、全員マスクを着用しております。



2 宿泊施設における各場面での感染防止対策

「宿泊施設における感染防止対策」を各場面でまとめると次のとおりである。

(1) 送迎バス(送迎時)

項 目	感 染 対 策 の 内 容
消 毒	●消毒液を装備し、乗車時に手指消毒してもらう。
検 温	●検温機で乗車時に全員の検温を実施している。
距離の確保	●座席は一列置きに着席し、隣席はグループメンバーに限定する。
	●運転席と客席はビニールカーテン等で仕切る。
飛沫防止	●車内での「マスク着用」を呼び掛けている。
	●バスの全座席へアクリル板を設置している施設もある。
換 気	●窓を開放して常時換気している
抗菌・除菌	●お客様が触れる箇所のアルコール除菌を頻繁に行う。



【運転席の仕切り】



【座席にアクリルの仕切り】



【乗車口の消毒液】

(2) 施設入口付近(施設入館時)玄関や風塵スペース

項 目	感 染 対 策 の 内 容
消 毒	●消毒液を装備し、手指消毒を呼び掛ける表示をしている。
検 温	●自動検温機を設置し、検温実施を呼び掛ける表示をしている。
距離の確保	
飛沫防止	●「館内でのマスク着用」を呼び掛ける掲示をしている。
換 気	●頻繁に開閉される場所であり、良好な換気が保たれている。
抗菌・除菌	



【消毒・検温・マスク着用を】



【検温装置】



【消毒液ディスペンサー】

(3) フロント周辺(チェックイン・チェックアウト時)

項 目	感 染 対 策 の 内 容				
消 毒	●フロントやフロント脇に消毒液を設置している。				
	●フロントやフロント脇に自動検温機を設置し検温を実施している。				
 検 温	●スタッフがハンディタイプの検温器で検温し結果を記録している施設がある。				
検温	(お客様の署名をいただく施設もある。)				
	●施設滞在中の発熱はスタッフに知らせるよう表示している。				
	●チェックイン手続きは、グループ代表者1人としている。				
	●立ち位置マークを表示し、「相互距離の確保」を表示している。				
距離の確保	●館内案内の説明は省略し、説明書をお渡しし、客室への電話で補足している				
(密回避)	施設もある。				
(時間短縮)	●チェックイン機や精算機で滞在時間を短縮している施設もある。				
	●「早チェックアウト割引」を設置しチェックアウトの混雑を緩和している				
	施設もある。				
	●チェックアウト時間前の清算を勧めている。				
飛沫防止	●カウンターにアクリル板や厚手のビニールカーテンなどを設置している。				
水外止	●「館内でのマスク着用」を呼び掛けている。				
換 気 ● C O₂濃度測定機を設置している施設もある。					
抗菌・除菌	●空気清浄機を設置している施設もある。				
加图。除图	●フロントのカウンターに除菌・抗菌処理を施行した施設もある。				



【サーモメーターで検温】



【フロント付近立ち位置】



【チェックインは一人で】

(4) ロビースペース

項目	感 染 対 策 の 内 容
消毒	●ロビー内に消毒液を設置している。
日 毋	●フリードリンクコーナーに消毒液を設置している。
検 温	●発熱時の連絡を呼び掛ける表示をしている。
距離の確保	●応接テーブルは十分な距離を確保して配置し、椅子の数も減らしている。
(密回避)	●混雑状況をお客様のスマホに通知する施設もある。(三密代官)
飛沫防止	●「館内でのマスク着用」を呼び掛ける掲示をしている。
換気	●CO₂濃度測定機を設置している施設もある。
一	●常時、窓を開放し、換気を確保している。
	●空気清浄機を設置している。
抗菌・除菌	●ロビーのテーブルに除菌・抗菌処理を施行した施設もある。
	●フリードリンクサーバーのボタンに抗菌シールを貼った施設もある。



【抗菌処理済のお知らせ】



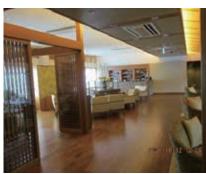
【検温の協力】



【館内での協力要請】



【消毒液の設置】



【広々としたロビー風景】



【応接の間隔を広く設定】

(5) 大浴場(貸切風呂を含む)

☆スマホ活用にはWi-Fi環境が整備されていることが望ましい。

項 目	感 染 対 策 の 内 容
消 毒	●大浴場の入口や冷水器付近に消毒液を設置
検 温	
距離の確保 (密回避)	 ●脱衣棚や洗い場は、十分な距離を確保するため、使用可能な棚や洗い場を減らしている。(仕切りがある場合は、そのまま使用) ●サウナルームは、十分な距離が取れるよう定員を半分以下にしている。(距離が確保できない施設では使用中止としている。) ●利用人数を把握し混雑状況を入口に表示するほか、客室・ロビーのTVモニターやお客様のスマホにお知らせしている施設がある。(人感センサー、ビデオカメラ、三密代官システム、人力での定時発信) ●貸切風呂の使用状況がフロント等で分かる施設がある。 ●混雑状況を大浴場の入口に手書きで掲示している施設がある。
飛沫防止	●脱衣所ドレスコーナーでのドライヤーを使用中止にし、客室での使用を お願いしている施設がある。
換 気	●浴室や脱衣所の換気扇を常時駆動させるとともに、開放部を設けるなど、 十分な換気を行っている
抗菌・除菌	・脱衣所には空気清浄機を設置している。・脱衣所に除菌・抗菌処理を施工した施設もある。



【MYスリッパ目印の使用法】



【脱衣棚は距離確保】



【三密回避の協力要請】



【洗い場の距離確保のお願い】



【サウナの利用人数制限】



【ドライヤー使用中止のお願い】

(6) 食事処(夕食・朝食時)

項目	感 染 対 策 の 内 容
消 毒	●食事処の入口や食器類を手にする所に消毒液を設置している。
検 温	●入口に非接自動触検温機を設置している施設もある。
	●入口の受付には立ち位置を表示している。
	●距離を確保するため、食事テーブルの使用人数を制限している。
距離の確保	●混雑状況を客室・ロビーのTVモニターやお客様のスマホにお知らせしている
(密回避)	施設もある。(人感センサー、三密代官、人力で定時発信)
	●混雑状況を食事処の入口に教示している施設もある。
	●利用グループ数と個室数を考慮し、開始時間を二部制にしている施設もある。
	●大部屋で相互距離が確保できない場合アクリル衝立を設置する。
飛沫防止	●バイキング形式では、料理にアクリルカバーをかぶせ、料理を小分けして小皿
飛杯 別止	で提供する。使い捨てグローブや専用トングを配備する。
	(エアー式自動グローブ装着機を置く施設もある。)
	●十分な換気のため換気扇を常時駆動させ、開放部を設けている。
換 気	● C O2濃度測定機を設置し定時に窓を開放して換気する施設もある。
	●空気清浄機を設置している。
垃费,	●食事終了後のテーブル・衝立などをこまめに消毒している。
抗菌・除菌	●食事テーブルに除菌・抗菌処理を施工した施設もある。



【食事処(隣席とアクリル衝立)】



【抗菌処理施工の表示】



【料理にはアクリルカバー】



【エアーでグローブ装着】



【回し飲み禁止のお願い】

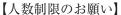


【空気清浄機】

(7) 共用施設(エレベーター使用時)

項	目		感	染	対	策	の	内	容			
消	毒	●乗り場に消毒	液を設置	置してい	いる。							
検	温											
距離の確	産保	●人数制限の表	示とエレ	ノベーク	ター内に	こ立ち位	位置を記	表示して	ている。			
(密回避) ●グループ単位での利用を呼び掛ける掲示をしている。												
飛沫防	止	●エレベーター内での会話制限を呼び掛ける掲示をしている。										
換	気											
培费,M	公古	●エレベーター	のボタン	ノに抗菌	菌シープ	レを貼っ	た施記	没がある	5 °			
抗菌・除菌		●エレベーター	内に除菌	菌・抗菌	菌処理を	を施工し	ている	る施設を	らある。			







【箱内の立ち位置表示】



【抗菌処理済みの表示】

(8) 共用施設(トイレ使用時)

項 目	感染対策の内容
消 毒	●入口に消毒液を装備している。
検 温	
距離の確保 (密回避)	
飛沫防止	●水を流す際に便器のふたを閉じるよう注意喚起している。
飛杯 奶止	●手洗い用水道の水が跳ねないよう水量を調整している。
換 気	●常時の換気を実施している。
抗菌・除菌	





【水洗時にはふたを閉めるよう注意喚起】



【自動水栓で手洗い】

※注 🕻

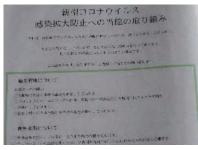
アハンドドライヤーは一時期利用中止となったが、2021年4月に経団連が行った"感染予防対策ガイドライン"の見直しにより、ハンドドライヤーは「アルコール消毒その他適切な清掃方法で定期的に消毒されていること」を追記したうえで「利用停止」の記述を削除している。

(9) 客室に関連したもの

項 目	感 染 対 策 の 内 容
消 毒	●客室に消毒液を設置している。
検 温	●体調の自己申告用紙(問診票)を客室に設置し記載してもらう。
距離の確保	●大浴場、食事処などの混雑状況が客室TVで分かる施設もある。
(密回避)	●「館内案内」が客室TVから見られる施設もある。 (ペーパレス)
飛沫防止	●館内移動時の「マスク着用」を呼び掛けている。
換 気	●常時、換気扇を回している。
	●空気清浄機を設置している。
抗菌・除菌	●清掃時には、テーブル、ドアノブ、手すりなどを除菌している。
	●詳細なマニュアルに基づいて除菌を行っている施設もある。
	●客室までの案内は、要請がある場合にのみ実施する。
拉 备 同 险	●呈茶を省略して、ティーバックに代えた施設がある。
接触回避	●氷水ポットの代わりにミネラルウォーターを置く施設がある。
	●客室利用前の布団敷きをしている施設がある。



【客室の空気清浄機】



【施設の感染対策の周知】



【茶器とティーバッグ】

【客室の除菌マニュアル(抜粋)】

正しい除菌の仕方

【必ず守ること】 一

- ① マスクを着用する
- ② 手袋を装着する
- ③ 対象物に直接スプレーを吹きかけない
- ④ 消毒・除苦剤を含ませたウエスで一方向に拭く
- ⑤ 除菌作業中は顔や身体などを極力触らない

【拭き方の基本】 -

- ① 模方向に拭く場合は片側から一方向に拭く
- ② 縦方向に拭く場合は上から下へ一方向に拭く
- ③ 必ず一方向に拭き、決して往復拭きはしない
- 砂を集めて拭き取っていくようなイメージで、手の小指側 を使ってウエスでウイルスを集めるように拭く





3 新型コロナウイルス感染対策に見られる傾向~施設の実態に見合った対策~

2020年5月の「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」の公表以来「飛沫の防止」「消毒」「検温」「殺菌・除菌」などの感染防止対策に必要な様々な機器が登場している。

これらの感染対策機能を持った機器は、一般に機能が高次化するに比例して機器の費用や維持管理費用が大きくなることから、対策の目的や省力化の効果だけではなく、お客様への影響を考慮したうえで、施設に見合った機能を持つ機器を選定する必要がある。必要以上の能力や機能がある機器を導入しても、必ずしも良い選択とはならない。

コロナ対策のガイドラインが示されてから、2年目となっている現在では、コロナ対策として 具体的な複数の選択肢から次のような対策を実施する傾向が見られる。

- ①施設の規模や業態、人が集まる場所の状況に見合った対策や方法を講じる。
- ②多くの機能を持つ機器を整備するのではなく、スタッフへの負担が掛からないことを条件 に、人手によるソフト対応も含めた対策や方法を講じる。
- ③厳しい資金状況の中、必要以上の機能を求めない対策や方法を講じる。

上記対策の他、非接触をかなえるためにWi-Fi環境の整備が求められる。

(1) 密の回避 = 飛沫による感染防止の方法

飛沫による感染防止方法については、施設の業態や規模、食事場所や大浴場などお客様が集まる場所の条件を考慮して、有効な対策を講じる必要がある。

①食事処における密の回避

- ●感染対策の初期には、「パーテーションを設置する」ことで飛沫を防止する方法が主流であったが、「見栄えの問題」「しばしば引っかかる」「パーテーションを頻繁に消毒する必要がある」などの理由から、次第に、「その場の条件を斟酌した選択的対策」へ変化している。
- ●お客様相互の「充分な距離」が確保できること、「家族単位での食事」や「同じグループごとの利用」ができれば、「パーテーション設置」は不要となる。
- ●「空間を区切って使用」することが可能、また、個室の食事場所がある場合には、グループごとの個室使用で"密の回避"ができる。また、個室数が少ない場合には、従来からも採られてきた方法であるが、時間をずらして二部制にして「時間を区切って使用」し「十分な除菌をほどこす」ことで、「密の回避」となる。



【個室の食事場所】



【相互距離を確保した食事処】

●いずれの方法で"密を回避"し、飛沫による感染対策を講じる場合でも、飛沫防止に最も効果がある対策は、「マスク着用」であり、「マスク会食」が徹底されれば、感染の可能性を大きく低減させることができることから、お客様の協力を求める表示などが必要である。

②大浴場における密の回避

- ●専用システムや汎用システムを用いて、或いは、大浴場で働くスタッフや定期的に立ち寄るスタッフの手入力により、大浴場の混雑状況をお客様にお知らせする方法もあるが、入口で「履物の迷子防止クリップ」の数を限定する方法により同じ時間帯に大浴場を利用する人数を削減することができる。
- ●大浴場内においては、脱衣所での衣類かごを半減させたり、洗い場の椅子を半減させることにより、相互距離の確保を図ることができる。



【洗い場での距離確保】



【スリッパの目印クリップ】

(2) お客様の検温方法

①省力化機器の使用

宿泊施設を利用する全員に必須の検温は、最初は、「非接触ハンディタイプ機器」を使って従業員がお客様一人ずつを検温していたが、現在では、数多くの施設に、サーモグラフ画面で検温するタイプのものが普及している。機器が異常体温者を発見した場合には画面表示や警報音で知らせる仕組みとなっており、従業員によるお客様一人ずつの検温に係る労力が省力化されている。

また、お客さまの感染が確定し、その前後にフロントを訪れたお客様について濃厚接種者として追跡が必要となった場合や、37度を超える体温が測定されたお客様で、その後、症状が出て感染が確認され、追跡が必要となった場合には、お客様が特定できるよう、顔写真と検温結果を記録に残すことのできるモニター機器も登場している。

コロナ禍の最中に開業した宿泊施設では、大きなモニター画面の機器を設置して、複数のお客様の検温が同時にできる大画面のサーモグラフ機をフロントロビーに設置し、フロントスタッフだけでなくお客様が同時に検温結果を見ることができるようにしている。

②1人ずつスタッフが検温

客室数が20室弱と少ない観光旅館においては、感染者が出た場合に濃厚接触者の追跡に必要な記録を残すために、敢えて、フロントスタッフが、お客様全員の検温をハンディタイプの検温器で実施している。

客室数が少ないため、チェックインでの混雑の可能性は少なく、複数のお客様が重なった場合でも、天井が高く換気の良いロビーに、十分な距離を取って配置している応接セットで待っていただくようにしており、お客様からの苦情はないという。

一人ひとりの検温を実施することで、感染対策に対するお客様 の意識を喚起する効果を期待できるとしている。



(3) 大浴場や食事処の混雑状況の把握と周知方法

①専用の人感センサーやビデオカメラによりリアルタイムで人数を把握する施設

コロナ禍の最中に開業した施設(200室弱のシティホテルと300室超のビジネスホテル)では、大 浴場とレストランの入口に人感センサーを設置し、リアルタイムで、施設の使用人数を把握し、施

設のあるフロアのエレベーターホールやフロントロビーのほか、客室のTV画面からお知らせしている。

システムの導入には、宿泊施設の設計に組み込む必要があり、比較的大きな初期投資が必要となる。ビデオカメラにより 人数を把握している施設もある。



【客室TVで混雑がわかる】

②簡易な受信機で発信機の数を読み取り利用者を把握する施設

既存の設備に、出力の小さい簡易な発信機と電波の受信範囲が狭い受信機を追加で設置することで、一定範囲の中にある発信機の数量をリアルタイムで把握するシステム※がある。このシステムは、宿が設定したQRコードを読み込んだお客様のスマホあてに、混雑状況(混雑・やや混雑・空いている)をリアルタイムで通知するもので、お客様のスマホを利用するため、①の専用システムと比較して、導入費用は格段に軽減することができる。しかしながら外部の構築されたシステムを利用し客室数に応じた数の専用の発信機や簡易受信機などを使うため、客室数が多い場合には初期費用が掛かる。

※「三密代官」P72P43参照

③従業員が利用状況を確認する施設

レストランスタッフや日帰り入浴施設のフロントスタッフ、定期的に掃除のために大浴場に立ち入る担当者が利用者の状況を把握し、混雑度合いを打ち込む方式でQRコードを読み込んだお客様のスマホあてに、混雑度合いを通知する方法を採用している施設もある。

④スタッフの手で入口に混雑状況を表示する施設

客室が比較的少ない施設や客室から大浴場やレストランなどが近い宿泊施設などにおいては、使用する施設の入口や受付けにスタッフがその都度、混雑度合いを表示している。



【混雑度を入り口に表示】

⑤利用者が少数のため混雑状況を表示しない施設

混雑度合いを表示せずに、お客様に入口の履物の数で判断して頂いている施設もあるほか、部屋数が16で、露天風呂付客室が8室あり、3つの貸切露天風呂を有する宿泊施設では、男女別の大浴場の利用者は少なく、混雑することが無いと想定されるため、特に混雑状況の表示をしないほか、"密"を避けるための、お客様への協力要請や距離を確保するための脱衣篭の半減や洗い場の椅子の半減などもしていない。



【第2編】 宿泊施設における生産性向上の取組み

1 新型コロナ対策等における生産性の向上

2020年5月に示された「新型コロナウイルス感染対策ガイドライン」に基づいて、宿泊施設において感染対策が実施されている。

各宿泊施設の業態や規模、人が集まる施設の有無、食事提供の方法などの相違により、感染対策の内容には違いがあるが、感染対策の実施は、通常業務プラス a の手間がかかっていることから、継続していくためには、省力化など生産性の向上が必須である。

感染対策には、機器やシステムを活用する対策もあるが、宿泊施設にあっては、施設を利用するお客様一人ひとりが施設の感染対策を理解していただき、マスクの着用や手指消毒、密の回避など、感染対策のルールを守る行動をしていただくことが最大のポイントとなる。

(1) お客様への周知と協力要請による省力化

お客様が感染対策の内容を理解し熟知していて、お客様が気付きやすい環境を作ることができれば、宿泊施設スタッフがその都度、ご協力をお願いし、指示しなくても、お客様の自発的な感染対策が期待できるため、スタッフの負担は少なくなる。宿泊施設では、次のような方法でお客様への感染対策の協力要請をしている。

①お客様への協力をお願いするポスター等

お客様に感染対策をしていただくことが必要な場所、必要な場面、必要な時に協力を呼び掛ける 表示をすることで、お客様のスムーズな協力が期待できる。

- ●入口、フロント、ロビー他で施設内での「マスク着用」や「距離の確保」「手指消毒」の呼びかけを掲示。
- ●エレベーターホールには「同一グループでの利用」や「人数制限」についての周知。
- ●フロント前や受付け前の「立ち位置表示」、ロビーや食堂のソファーやテーブル、大浴場の洗い場への「使用禁止」や「×印」の表示、送迎バス座席に「使用禁止席」を作るなど。



【距離確保表示】



【エレベーター内人数制限表示】



【使用禁止席】

②消毒など感染対策のための機器をお客様の導線上に設置

- ●食事会場入り口など、消毒液や検温機を設置(お客様の自発的な感染対策)
- ●館内でスリッパを脱ぐ場所(食事処、大浴場等)には「スリッパ目印クリップ」を設置。







【消毒と検温機】

【大浴場のMyスリッパ目印】

③宿泊施設の感染対策の周知

安心して施設を利用していただくとともに、お客様自身に "感染対策のために必要な行動をしていただけるよう施設のホームページで周知する。



〈ホームページ掲載内容例と表示ポイント〉

- ●「お客様を対象とした感染対策」と「宿泊施設スタッフの健康管理と感染対策」について掲載
- ●目に留まりやすく、わかりやすいイラストや感染対策のピクトグラムなどを活用する。

●二酸化炭素濃度計を設置していることをお知らせする掲示をしている施設がある。CO2濃度が高くなると警報音が鳴るが、実際に作動することはほとんど無く、常に窓を開ける場合や、定期的に換気する際のお客様の事前のご理解を頂くため、「換気中」と表示する施設もある。



【CO2測定のお知らせ】



【感染対策のため換気中】

●除菌・抗菌コートの施行済みである表示と施工した期日を表示している施設や、抗菌シールを 貼っていることを表示している施設がある。







【抗菌シールのお知らせ 客室ドア・食事処のテーブルなど】

(4)リアルタイム・準リアルタイムでの混雑情報の提供

●食事処や大浴場など複数のお客様が利用する施設の混雑状況を客室のTVからお知らせする施設や、お客様のスマホへお知らせする施設がある。それにより、お客様の"密回避"の行動が期待できる。

(2) 機器やシステムの活用による省力化

1)自動検温機

●お客様の検温は、スタッフによる手動での検温から、自動で検 温する機器の採用が主流となってきているが、検温と同時にマ スクの着用を自動検温機が音声で確認する機種があり、お客様 へのマスク着用の注意喚起を従業員に代わって行っている。



●自動で同時に複数のお客様の検温ができる大型モニター機器を フロント前に設置している施設があり、お客様とフロントスタッフが同時に検温結果を見る事が でき、37.5℃を超えているかどうかの確認だけすればよく、個々のお客様がフロントからキーを 受け取るわずかな時間のうちに、体温が測定できることから、大幅な省力化となる。

②自動チェックイン機・自動精算機

自動チェクイン機や自動精算機は、お客様が、機械の指示に従って予約番号を入力するか予約時

に入手したQRコードを機械に読み取らせ、予約内容の確認を行い、クレジットカード等での宿泊料金や追加料金の清算をするもので、幾つかのタイプがあるが、いずれもフロント業務のうち、「予約の確認」「清算」「客室のカードキー渡しと回収」業務を省力化するものであるが、感染対策の視点からは、フロントデスクを挟んでのお客様とスタッフの接触の機会を減少させるもので、フロント付近の"密"の解消に役立っている。



【自動チェックイン機】

- ●チェックイン機から客室のカードキーを発行し、お客様が、フロントへ立ち寄ることなく、客室へ直行するもの。チェックアウト時には、カードキーを機械に読み取らせることで、追加料金の有無の明示と清算ができ、カードキーの回収によりチェックアウトができるもの
- ●機械が発行するレシートをフロントへ持参し、カードキーやシリンダキーを受け取る方式のもの。チェックアウト時には、客室ナンバーを機械へ入力し、追加料金の有無の明示と清算チェックアウトができるもの。(キーはフロントへ返却)
- ●チェックインはフロントで必要な手続きを行うが、チェックアウト時に客室番号を入力したり、カードキーを清算機に読み取らせることで、追加料金の有無の明示と清算だけを行うもの。 (キーはフロントへ返却)

デチェックアウト時の "密"を解消することは、お客様にとってもスムーズに出発ができるという大きなメリットとなることから、チェックアウトより前の時間、例えば、朝食会場で朝食を提供する施設の場合には、「朝食終了時の事前清算」を呼び掛けている施設もある。

③館内施設の利用者数を自動でカウントするシステム

●人感センサーを利用し、結果を客室やフロントロビー、施設のある階のエレベーターホールのT Vモニターに表示するシステムや、限られたエリアにある発信機をカウントし、お客様のスマホ にお知らせする"三密代官"システムなどがあるが、センサーの設置費用やモニター画面へ表示

するシステム導入、専用の発信機を客室の鍵のキーホルダーに付け、 それを感知する仕組みであるため、客室数(鍵の数)に応じた発信機 と設置する箇所数に応じた受信機を整備するための初期投資が必要と なる。

【ルームキー発信機】

【受信機】

2 効率化・省力化による生産性の向上

(1) トリップAIコンシェルジュ(じゃらん)の活用によるフロント業務の省力化

①トリップAIコンシェルジュとは

じゃらんの提供するシステムで、宿泊施設にかわってお客様からの問い合わせに答えるコンシェルジュサービス。チャット形式で24時間いつでも自動で応答する。

お客様からの問い合わせに、予め用意した設問と回答をスムーズに結びつけることでAI (人口知能)が学習する仕組みになっており、お客様から多数の質問が寄せられ、さまざまな言い回しに対応できるようになり使い勝手の良い"コンシェルジュ"に成長する。

〈システムの概要〉

- ●常時スマホを利用しているお客様を対象としている。
- ●お客様が質問を入力すると、事前に用意されている設問の中からAIが適当と判断したものを表示する。同時に、その問い合わせ内容を判別し事前に登録している回答で応答する。
- ●お客様の質問とAIが表示する回答が合っているかどうかをお客様に判断してもらい、OKの場合は、入力した質問表現と用意した設問を結び付けて記憶(学習)する。
- ●お客様の質問とAIが表示する設問とが妥当でない場合や回答が不十分な場合には、お客様に質問を再入力してもらい、改めて、AIが適切であると理解した設問と回答を表示する。
- ●お客様が尋ねたい内容に対してAIの回答内容が適切ではない場合には、お客様に問合せ先(フロントなど)を案内する。

●想定設問を追加するほか、回答内容を修正するなどしてAIコンシェルジェが適切な回答を表示できるよう内容を充実させる。



②実際の活用事例

〈ビジネスホテルの例〉

- ●工場の製造用機器の保守点検などの作業目的での利用者がほとんどを占めるビジネスホテルの導入例では、日常的にスマホの扱いに慣れている利用客層が主で、電話よりもスマホによる照会を 選択するお客様がほとんどであった。
- ●家族営業で、フロントスタッフが朝食担当を兼ねているため、できるだけフロントへの問い合わせを省略したいとの思いが強かったため、「利用者がスマホから照会する」というAIコンシェルジュの利用方法が合致していた。業務の効率化に大きな効果があり、今後、利用が進み、当初の入力内容の更新が行われることで、さらに使い勝手の良いものに進化することを期待している。



【AIコンシェルジュ利用案内】

●頻繁に紹介される項目は、「コンビニやドラッグストアの店舗名と行き方」「チェックアウト時間」「朝食時間」「付近の居酒屋の名称と行き方」「地域の名勝・観光場所」「電車の時刻表」「最寄りのJR駅までのタクシー料金」などである。利用者が直接アクセスすることで詳細な情報が得られるよう、関係するホームページや照会サイトのアドレスを登録している。

〈観光目的の旅館・ホテルの例〉

- ●観光ホテルへの導入が2例あったが、利用客層が家族連れやシニア層ということもあり、AIコンシェルジュがあまり利用されていない状況であった。
- ●利用が進まないと、内容が更新されず不十分なままで放置される場合もあり、システム導入の効果は大きくないと思われる。

③システム導入に際して

- ●システムを運営するOTAに加入していることが条件であるが、月単位での加入が可能で利用料が高額ではないため、「とりあえず使ってみる」との判断で導入する方法も有るが、AIコンシェルジュが十分に機能するためには、お客様が知りたい内容が盛り込まれ正確に表現できていることが必須であり、お客様とAIコンシェルジュとのやり取りを定期的にチェックし、回答内容を修正するとともに、想定設問を増加させるなどの、定期的なメンテナンスが必要である。
- ●中途半端なままで放置すると、「AIコンシェルジュ」への評価が低下し、それが宿泊施設のイメージダウンにつながる恐れもある。
- ●維持管理に若干の手間がかかることを考慮し、導入するかどうかの判断は、宿泊施設を利用する お客様の年齢やグループ構成の実態を踏まえて、スマホをどの程度使用する客層であるのかを考 慮することと、実際にお客様からどのような質問がどの程度の頻度でスタッフに寄せられている のかを認識したうえで導入の判断をすることが好ましいと思われる。

(2) 掃除業務の省力化

①掃除ロボットの活用(AI清掃ロボット「Whiz i」)

大きな段差のない大広間、脱衣場、食堂、廊下については、専用自動運転ロボット掃除機での掃除が可能で、活用して省力化している施設がある。

- ●掃除する場所を指定して区域の外縁を手押することで、最大6ルートの掃除場所の形状をロボットに記憶させることができ、連続した複数個所を一括で掃除することもできる。
- ●使用時には、出発地点で、掃除場所のQRコードを読み込ませることで、その地点から最短距離で走行し、指定された場所の掃除を直線的に行う。
- ●事前に学習した掃除エリアを走行し掃除するだけでなく、障害物があればよけて掃除し、飛び出しがあれば、一時停止する。
- 1 時間当たり約500㎡の掃除能力で、連続稼働は 3 時間で1,500㎡(約925畳分)の広さを掃除できる。

②「iRobot(アイロボット) ルンバ」による掃除で省力化

- ●市販されている掃除ロボット「アイロボット ルンバ」を活用して、掃除の省力化をしている。
- ●ルンバは、自動的に掃除する部屋の広さを判断し、ランダム走行で、180㎡程度までの広さを最大90分かけて清掃(型式により能力差あり)し自動で充電する。1日1回の掃除をするようプログラミングができることから、段差がない宴会場や会議室、夜間などの時間帯に稼働させ、省力化している施設もある。
- ●客室の清掃業務のうち、ベッド下の掃除をルンバに掃除させることで、スタッフの作業内容を軽減している施設もある。



【ソフトバンク「Whizi」】



【市販のアイロボット ルンバ】



【清掃範囲設定センサー】

3 お客様情報の共有による生産性の向上

(1) リアルタイムでの音声による情報共有

従業員にインカム(同時通話可能なマイクとヘッドホーン)を持たせ、リアルタイムの情報共有化 を図っている施設がある。



- ●お客様の来訪をはじめ、夕食の進行状況などの情報がリアルタイムで共有できる ため、スムーズな料理の提供ができる。
- 夕食時にお客様が客室を離れている時に敷く布団のタイミングや連泊の場合の客室掃除のタイミングなど様々な作業が、お客様の行動を考慮しながらできることとなり、効率的な運営に大いに役立っている。
- ●お客様のチェックアウトの時間など、リアルタイムで情報が得られることから、 顔なじみのお客様へのご挨拶や見送りが、別仕事の途中で、手を休めて駆けつけることができ、 お客様満足度の向上と生産性の向上につながっている。

(2) 電子データで予約内容や「お客様の声」の情報共有

宿泊されたお客様から寄せられる「要望・苦情や評価」、OTAから届く「お客様の声や評価」などは、従前は、一堂に会する責任者会議で情報共有され、関係部門のスタッフ会議で徹底することにより、はじめて業務担当者に届くようになっていたが、タブレットなどを利用することでスタッフ間での迅速な情報共有ができるようになる。

- ●お客様の評価や苦情への迅速な対応が宿泊施設にとって極めて大切であるため、パソコンやタブレットを各部門に配備し情報共有する方法が取られるようになってきた。
- ●無料アプリを利用してスタッフのスマホを活用することによって全スタッフがお客様の宿泊に関する評価や苦情を速やかに共有している施設がある。
- ●従業員のスマホを活用し情報共有をするため、初期投資がいらないというメリットがあるほか、 直接の担当者への情報伝達がスムーズになり、迅速な対応ができる事が最大のメリットとなって いる。
- ●お客様の声のほか、掃除部門が把握した"要修繕箇所"などを情報共有アプリに記載することで、修繕担当者がすぐに対応し、その結果を記載することで、速やかな対応をしている施設もある。



(3) 予約内容一覧表による情報の共有(紙ベースでの情報共有)

予約帳簿を基本台帳として、「厨房用」「客室用」などの帳簿に必要な事項を書き写すという古い方式で情報共有を図っていたため、内容変更の都度、別帳簿を書き写す必要があり、大きな手間となり、しばしば不都合が生じていた。(20室弱の観光旅館)

- ●パソコンのEXCELLを使って、予約台帳の内容を基本に、「お客様の予約内容」「夕食時間」「アレルギー」や「別料理の内容」などフロント、調理、客室などの各部門が必要な情報を書き込んだ一覧表を作成し、各部門に配布することとした。
- ●各部門が最新の情報を共有でき、書き写しの手間が省力化され、書き写しミスや変更忘れのミスが無くなった。

4 選択肢の多様な新しいサービスの提案と実施

(1) ワーケーションプランの新設

出張等のビジネス利用は低迷してるが、コロナ禍における新たな 取組みとして、観光地での"ワーケーション"が提案され、必要な 備品の貸出しやビジネススペースの貸出しにより、ワーケーション の利用を促している施設がある。

①必要な事務用品等の貸出し

- ●客室に「ビジネス机」と「椅子」を整備し、「電気スタンド」 を貸し出している観光ホテルがある。
- それらの設備に加え、「デッキスタンド」「プリンター」 「シュレッダー」などを貸し出し、一泊朝食付きの連泊割引プ ランを提供している観光ホテルもある。
- ●パソコンマウス」「外付けテンキー」「USBヘッドセット (ヘッドフォンとマイク)」「延長コード」などパソコン関連 機器を貸し出している観光ホテルもある。



【観光地でワーケーション】



【ビジネス机・イス・スタンド】

②ビジネススペースの貸し出し

- ●会議室やラウンジをワークスペースとして無料で貸し出している。
- ●カラオケルームを営業時間前(15時以前)にビジネスルームとして貸し出している。

③医療関係者応援プラン

●医療関係者への感謝を表明するため、身分証で確認して、シングルタイプの客室の宿泊料金を医療関係者に限り25%割り引く「医療関係者応援プラン」を提供している。

④工事関係者のビジネス利用の連泊プラン

●出張の機会低減によるビジネス需要が低迷する中で、工事関係者などのビジネス利用は、従前とあまり変わらないことから、観光ホテルや観光旅館でも、ビジネス机と椅子、電気スタンドを自前で備え、Wi-Fi使いたい放題の連泊割引プランを作り、実態として、「月曜チェックイン・金曜日チェックアウトの連泊プラン」により、好評を博しているビジネスホテルがある。

(2) ビジネスホテルの新たな提案

①地元グルメとの協働プラン

●ビジネスホテルは、通常は一泊朝食付きプランが一般的であるが、周囲の複数の飲食店と協働する事によって、"ちょっと贅沢な地域グルメ付宿泊プラン"を何種類か提案し、好評を博しているビジネスホテルがある。



②夕食で使用する飲食店からの出前やテイクアウト

夕食場所として、周辺の飲食店を紹介していたが、「まん延

防止等重点措置」の影響で、飲食店が休業したため、夕食が店で食べられない事態となり、通常であれば、宿泊客がコンビニ食しか食べられない状況となった時に、これらの飲食店の協力でテイクアウトや配達を受けられるようになり温かい、美味しい、新鮮な食事ができたとビジネス利用客からは好評であった。

(3) ビジネスホテルへの修学旅行生の取り込み

①修学旅行等の取り込み

●コロナ禍で普及しているテレワーク、リモート会議などの影響で、ホワイトカラーのビジネス需要の低迷が継続し、回復の見通しが立たないことから、スポーツ交流試合や修学旅行の宿舎として利用客獲得に努めている。

②修学旅行などの受入れの課題

修学旅行やスポーツ合宿の受入れには、次のような課題が ある。

- ●従来、修学旅行やスポーツの合宿や対外試合では、大部屋に複数の生徒が寝泊まりしていたが、コロナ感染対策のため、ツインの客室であっても、「一人一部屋」での使用が原則となっており、全室をシングルユースとする必要がある。
- ●部屋の広さや仕様(シングル・ツイン別)が変わっている ことを理由に生徒が負担する金額に差をつけることができ

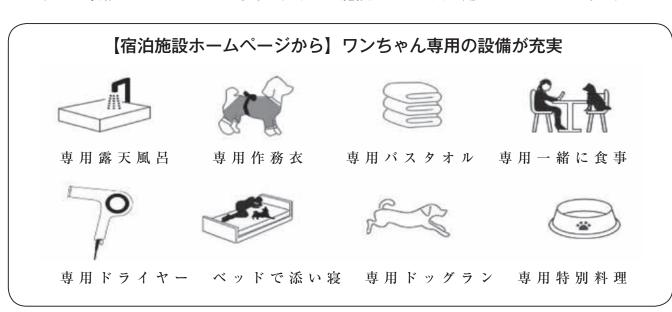
ず、使用部屋の最安の単価が基準となるため、宿泊単価を高く設定できない。



●団体行動と感染防止の必要性から、生徒の移動を少なくするため、通常の朝食だけでなく、夕食も宿泊施設内で提供することが求められる。その際、外食の出前やテイクアウトなどの方法もあるが、温かい食事が求められることが多く、朝夕の食事を自前で提供するためには一定規模の厨房施設があることが条件となることから、受け入れ先との十分な協議が必要である。

(4) ペット同伴の宿泊施設のペットへのサービス充実

- ●従来から "ペット同伴"を売りにしてきた施設では、3つの客室を合わせて100㎡を超える「特別室」に改装し、屋外に専用露天風呂など愛犬用の設備や専用トイレと入浴・シャンプー後の専用ドライヤーなどの専用機器を充実したところ、好調な予約が入っている。
- ●部屋にはペット専用のアメニティグッズ(おしめ、タオル、リンス、ブラシ等)があるほか、ワンちゃん専用のおやつクッキーもある。また、施設屋上には人工芝のドックランがある。



- ●特別室の床面積や応接セットなどは、ペットが走り回っても傷にならない素材が使われ、ベランダには犬専用の露天風呂が付いている。
- ●フロントでは、ワンちゃんのイラスト絵画やオリジナルワンちゃん浴衣を販売しており、売上金の一部を「保護活動基金」へ募金している。



【ワンちゃん専用おかし】



【保護活動基金の呼びかけ】

5 スマホ活用による生産性の向上

宿泊施設では、食事処や大浴場などの場所や利用時間、チェックアウト時間、周辺の観光情報などをはじめ、宿泊約款など、お客様への案内項目が数多くある。これまでは、紙の情報を客室に配備するほか、フロントでお客様に案内を手渡し説明していたが、"密回避"の感染対策のためフロント滞在時間を短縮し、説明を省略するなどの対応に変わってきている。

「館内貸切施設の予約状況」や「混雑状況」などリアルタイムでお知らせすることでお客様に役立つ情報や、確実にお客様へ伝えたい情報(感染対策のお願いなど)、「宿泊施設周辺の観光やグルメ、お土産情報」などお客さまが知りたい情報を効率的に伝達する手段としてスマホを活用する方法が登場している。そのためにはWi-Fi環境の整備をすることが求められる。

(1) お客様のスマホ活用による生産性の向上

お客様がQRコードを読み込み観光施設などのHPにアクセスするため、ペーパレス化が図られるだけでなく、チラシやパンフレットよりも詳しい内容をお客様が入手できることとなる。お客様のスマホ活用事例は、次のものがある。

①リアルタイムでの情報伝達

- ●レストランや大浴場の利用・混雑状況をお知らせする。
- ●館内の貸切施設(露天風呂、ビジネスルーム、カラオケルーム、卓球室 など)の利用状況をお知らせする。

②宿泊施設からの要請事項の伝達

- ●手指消毒、客室外でのマスク着用、グループ外のお客様との距離確保など感染対策の実施、発熱など感染の症状があった場合の速やかな連絡をお願いしている。
- ●チェックアウト時の混雑緩和のため事前清算をお願いしている。

③宿泊施設の運営情報や周辺情報を伝達・提供する

- ●チェックイン・アウト時間や宿泊約款をお知らせする。
- ●売店やバーラウンジなど宿泊施設の館内案内や送迎バスの時間を表示する。
- ●地元グルメが食べられる飲食店を紹介する。
- ●地域のお土産ランキングを紹介する。
- ●電車・バスなど公共交通機関の時刻表を表示する。

④レストランメニューをスマホから読み取り

● Q R コードを読み取ることで、レストランの紙メニューに代えてお客様のスマホからメニューを読んで、注文することができるため、感染の心配が無い。

⑤スタッフの代わり

●フロント等のスタッフの代役として、お客様が知りたい情報をスマホからそのまま入力し、A I コンシェルジュへ照会できる。



【館内施設と観光名所を紹介】



【レストランメニューQR】

(2) 社員研修におけるスマホ活用の生産性の向上

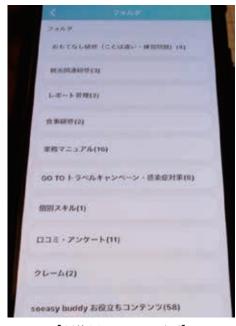
職場での実務を通じた社員研修 (On-the-Job-Training: OJT) を補完するため、情報共有アプリを活用した研修によりスキルアップを図っている。

①従業員研修の課題解決のため

- ●経験が少ない従業員への教育は、座学だけではなくOJTで繰り返し行う必要があるが、規模が 小さな施設の場合、教える側の時間が確保できないという課題がある。
- ●新人の指導に当たるスタッフの省力化のために、従業員のスマホを活用し、自己学習を進めることのできるアプリを使って、知識量も含め、おもてなしのレベル向上を図っている施設がある。
- ●「写真」や「動画」が簡単に添付できる機能を持っていることで、さらに有効なものとなる。例 えば、実際にやって見せなければ伝わらない「料理をお出しするタイミング」などは、動画を見 ることで伝わる。

②自己学習の内容と検索機能

- ●「おもてなし研修」「観光関連」「食事研修」「業務マニュアル」などのほか、「感染症対策」 などのフォルダーを設けている。
- ●「宿泊業の様々な場面における対応方法」をはじめ、「地域の観光資源」「温泉についての知識 (温泉とは?成分や効能ほか)」「地元温泉の歴史」「お出しする日本酒の銘柄と製造工程」な ど、お客様のおもてなしに必要な項目と内容を網羅している。
- ●様々な項目で作成されたフォルダーの中に、図表や写真や動画を入れることができる。また、新 たなフォルダーの作成もできる。
- ●学習したい項目の検索では、「ハッシュタグ#」を付けてキーワードを入力することによりフォルダー内にある関連情報が即座に検索できる方式となっており、自己学習に都合が良い。



【研修用メニュー画面】



【地元名産の紹介】】

(3) スマホを活用して掃除や修繕情報を伝達

- ●客室清掃担当から修繕担当へ客室の壁紙や調度品、じゅうたんなどの破損状況を知らせ、修繕担当の対応状況も記載することで、セクションを越えた迅速な情報共有をしている施設がある。
- ●修繕箇所について、映像を添付して掲載することにより担当 者の適切な判断と迅速な修繕対応が期待できる。
- ●普段あまり立ち寄ることが無いボイラーや電気器具などの警告音が鳴った場合にも、発見者が映像や音声を入力し、その情報を素早く共有することで、事態を理解できる担当者が業者への修繕発注が必要かどうか速やかに判断できる。



【修繕情報の引継ぎ画面】

(4) お客様情報の共有

●従業員個人のスマホとパソコンを利用し、スタッフ間でお客様情報を共有できるシステムを導入 した施設がある。これにより、書き写して伝達していた情報(チェックイン時間、食事時間、料 理情報、過去の利用実績など)を、各部門責任者や担当スタッフが同時に共有でき、変更内容も 速やかに伝達し対応できるようになった。

(5) スマホ活用のメリット

①お客様のスマホ活用のメリット

- Q R コードを読み取っていただくことで、そのシステムを利用して情報の入手や質問ができる方式が一般的であり、お客様が、普段から情報を入手し、電子マネーで支払う時と同じ手順でシステムを利用することができる。
- ●スマホから質問する場合も、友人や知人とメールやラインでやり取りするのと同様の手順でできるので、スマホを使い慣れたお客様にとっては、違和感なく使っていただくことができる。
- ●お客様が所有しているスマホを活用するため、専用の入力用タブレット等が不要なので、初期費 用が低廉に抑えられる。
- ●お客様自身の所有物なので、お客さまは感染への心配が全く不要で安心して使う事ができ、宿泊 施設は、殺菌・消毒の作業が不要で省力化できる。

②従業員のスマホ活用のメリット

- ●通常は、主な部署へパソコンやタブレット端末を整備することとなるが、従業員のスマホを活用 することで、専用のパソコンやタブレット等が不要となり、初期費用が低廉に抑えられる。
- ●専用のパソコンやタブレットの場合、施設からの持ち出や貸与の扱い方法を決めて管理する必要があるが、従業員のスマホであれば管理が不要となる。
- ●従業員のスマホを活用する場合には、情報の閲覧・活用権限に区別を設ける必要があるが、常に 携帯しているので、いつでもどこででも必要な情報の確認ができる。
- ●また、空き時間にも手軽に見る事ができるので自己学習にも有用である。

6 ホテル・旅館管理システムの導入による生産性の向上

汎用の管理システムの使い勝手の不都合を改良した宿泊業専用のホテル・旅館管理システム「陣屋 コネクト」を導入することで生産性の向上を図っている施設がある。

(1) 宿泊予約データの取り込み・共有・活用による省力化・効率化(予約管理)

- ●お客様がパソコンやスマホから予約した場合、これまでは、OTAからメールで送られてくる 「宿泊日」や「宿泊プラン」「チェックイン時間」などの予約内容を改めて入力し直し、旅館の 会計管理につなげていた。
- ●旅館管理の専用システムを使うことによって、お客様がネットから予約すれば、そのデータが自動的に、宿泊施設のシステムへ取り込まれることとなった。このため、再入力の手間と誤入力が無くなり省力化された。

(2) 日々の出納金の会計管理と決算帳票との連動

- ●宿泊料金を含め、施設内での追加料金は、個々の伝票を集計する方式で日々の伝票管理を行い、 改めて集計する方式で毎月の会計管理をしていた。
- ●専用管理システムを導入することにより、パートスタッフが、日々の伝票入力を行うことで、日々の会計管理から、そのまま月次決算や会計帳票の作成に連動することとなり、大幅な省力となった。

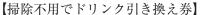
7 清掃業務の内製化による生産性の向上

ビジネスホテルで、大きな経費を占める清掃業務は、通常は、品質の維持と人件費抑制のため専門業者に外注されることが多いが、全体の作業量の削減をはじめ、従事者の労働環境の改善による作業負担の軽減と品質の確保、事務作業の軽減を図ることで、大幅な経費の削減と品質の確保を実現した施設がある。

(1) お客様の希望を把握し掃除する部屋を削減

- ●「連泊時は掃除不用」を基本とし、「掃除希望」や「シーツの交換希望」は、お客様に申し出ていただく仕組みとした。掃除の省略等による割引はしないが、ドリンク券を差し上げている。
- ●掃除を希望したお客様のシーツ交換は「希望制」にしたところ、交換を希望する割合は、わずか 4.2%という結果であり、シーツ交換の手間と費用が削減できた。
- ●掃除省略の場合、バスタオルとフェイスタオルは布の袋に詰めてドアノブに掛けてお届けし、選べる歯ブラシ3種、かみそり、ティーバッグなどのアメニティグッズは1階ロビーにバイキングコーナーを設け、お客様に必要な数量を持って行っていただくようにした。(消耗品原価はほとんど同じ)
- ●お客様の反応を見ながら進めたが、苦情はなく、最近の実績では、1か月の宿泊数全体のうち約35%が連泊であるが、そのうち掃除を希望する割合は、6分の1程度しかなく、連泊時に立入りを希望しないお客様が多いとの事実が改めて確認できた。これにより、全体の約3割に当たる客室の掃除が減った。







【タオル類交換バック】



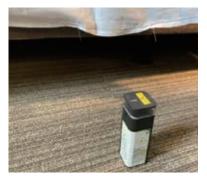
【アメニティバイキング】

(2) 掃除ロボットを活用し清掃作業を軽減

- ●清掃スタッフは、一人10室前後を担当しているが、市販の掃除ロボット"ルンバ"を1フロア1台配置し(計10台)、センサーを設置することにより掃除エリアを限定しベッド下だけをルンバに掃除させることで、清掃員の作業を軽減している。
- ●障害物の無い廊下は客室掃除の時間に、また、会議室は夜間など使用しない時間帯にルンバで掃除することで、清掃作業員の業務量を軽減している。



【市販のアイロボットルンバ】



【範囲設定センサー】

(3) 掃除の品質の確保と生産性の向上

- ●清掃作業マニュアルは、動画を活用することで分かりやすくしており、品質管理につながっている。タブレット端末や個々人のスマホからも閲覧できる。
- ●10名の委託作業でやっていたものを、チームリーダーと10名のスタッフ、計11名とし、客室清掃 の所要時間や品質をリーダーが管理し、その結果を時給に反映している。





【清掃業務を動画で紹介】

(4) 勤怠管理の事務量を軽減

●勤務時間等の実態については、リーダーが把握しているが、顔認証と出退社時刻の記録がクラウド会計を通じて自動的に給与計算に結びつけるシステムを活用しているため、書き写しや手入力、計算作業が不要となっている。

(5) 離職率が低くなり、求人事務がほぼ皆無

- ●清掃業務には、人経費を安く抑えるため、パート従業員を活用するが、勤務シフトを組む手間があることや、頻繁に退職者が発生して採用のための事務作業が必要となるなど、体制を維持するために手間がかかることから外部委託されることが多いが、清掃業務の仕事量全体を少なくし、作業内容の軽減化で勤務環境を改善した結果、年間離職率が10%と格段に少なくなっている。
- ●また、退職者が出た場合でも、勤務者の紹介で次に勤務する人が決まることが多いため、求人の ための事務作業がほとんど不要となっている。

(6) 清掃業務内製化の成果

- ●宿泊客から掃除とシーツ交換の希望を伺うことで、客室の掃除業務を削減し、リネン費用が削減できたことで、1室当たりの平均諸経費が、2017年と比較して約2割削減できた。年間に換算すると、約400万円の経費削減となっている。
- ●ビジネスホテルを利用するお客様の評価に大きな影響を及ぼす客室の掃除を内製化することによって、お客様の評価も向上し、OTA評価で、2017年に4.17だったものが、2021年には4.45となっている。
- ●また、労働条件も向上し、外注時には、清掃スタッフ10名でやっていたものが、リーダーを含めてスタッフ11名で担当する体制となったが、給与の時間単価は1割以上の改善となっている。



【参考資料 1】 ガイドブックに取り上げた主な機器・システム

感染対策の取り組み

〈 "密" 状態をお知らせする〉 ○三密代官システム ····································	··· 43
〈抗菌コーティング〉	
○抗ウイルス・抗菌コーティング「キノシールド」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	45
○ダスキンの抗菌コーティング加工 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · 46
〈殺菌除菌・空気清浄機〉	
○ダイキンストリーマ空気清浄機・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	48
○空調のウイルスフィルター「ミラパックRウイルスガード」····································	· · · 49
〈ホームページ上に詳細な「除菌マニュアル」を掲示〉	
○除菌作業マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	· · · 50
生産性向上の取り組み	
○ソフトバンク業務用掃除ロボット・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	· · · 54
〈お客様のスマホから問合せする〉	
○トリップAlコンシェルジュ ····································	· · · 56
〈ホテル旅館管理システム〉	
○陣屋コネクトシステム · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	58

三密代官システム

◆三密代官URL https://3daikan.com/



3 密対策LINEシステム「三密代官」とは※IoTとBLE(ビーコン)の技術を活用し館内施設の混雑状況を検知し、宿泊者のスマホからLINEによって可視化するシステム

※IoT 自動車や家電といったモノがインターネットと接続され相互に情報交換する仕組み BLE(ビーコン) 位置と情報を伴う伝達手段

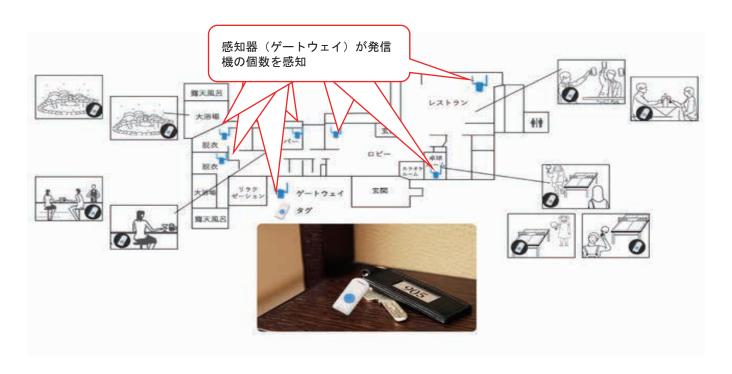
■ポイント

- 1. IoTゲートウェイとBLEビーコンを活用した混雑確認機能
- 2. 圧倒的コストパフォーマンスで導入施設の負担を軽減
- 3. 宿泊者はLINEを使った簡単操作でプライバシーも安心

■説明

- 1. 宿泊者が館内施設を移動する際に持ち歩くルームキー等に、BLEビーコンタグを付けることで、レストラン会場や温浴施設などの館内施設に設置されたIoTゲートウェイが宿泊者の位置を検知し、各館内施設の宿泊者の人数を把握し、混雑状況としてスマホに表示することができる。
- 2. 施設スタッフの操作は必要なく、自動化されているため生産性の向上、省力化に貢献します。他 社の類似ソリューションは、AIカメラやセンサーなどを用いるため、高額な端末代や工事費用など 初期費用がかさみ、メンテナスや保守などの月額費用も導入施設の負担になりがちですが、三密代 官はIoTゲートウェイとBLEビーコンを活用することにより安価に環境を構築することができる。
- 3. 宿泊者はスマホでQRコードを読み込み、施設のLINE公式アカウントと友だちになるだけで、LINE アプリから混雑状況の確認ができる。ワンクリックで複数の館内施設の状況を一気に確認することができ、※UI/UXにこだわった操作性で誰でも簡単に使用できる。システムにはカメラを用いないため、大浴場や脱衣所など温浴施設でもプライバシーの懸念もなく安心して使うことができる。
 - ●UI(ユーザーインターフェース) サービスやプロダクトとユーザー の接点を表すことば。例えばサイト のデザインやフォントなど、ユー ザーの視界に触れる情報など。
 - ●UX(ユーザーエクスペリエンス) 製品やシステム、サービスなどの 利用を通じてユーザーが得る体験。









抗ウイルス・抗菌コーティング「キノシールド」

◆キノシールドURL https://kinoshita-kokin.com/about/

酸化チタン(光触媒 TiO2)、銀イオン(Ag+)、可視光ゾル(Pt) などを組み合わせることで、それぞれの触媒がもつ効果を相乗的に発揮させる画期的な抗ウイルス・抗菌・防臭剤です。

抗ウイルス・抗菌のメリット

キノシールドは短時間でウイルスを不活性化させることが可能です。



ウイルスが最も活性化しやすい暗所でも、およそ4時間で無加工の状態から99.32%減少することが実証されています。

インフルエンザやSARSコロナウイルスなど、ウイルス全般への効果が期待できます。 館内を 予め抗ウイルスとすることにより、人体への影響を小さくすることができます。

施工後には効果を測定、効果は1年間持続します 実施前、実施後に『ATTP検査』を行い、抗ウイルス・抗菌効果を測定します

清浄度検査(ATP検査)とは食品加工設備機器·医療器具などが、十分に清浄に維持されているかどうかを調べる検査で、汚染物質(=ATP値)を測定します。約30秒で結果が得られるので、

その場で衛生状態を 見ることができま す。



期定器:ニッタ株式会社 ATP検査キット(ATP+AMP試き取り検査機)

ATF	表面清浄度レイ	VI (RLU)
Links 1	極めて清浄	0~10
LANE.	とても清浄	11~30
LKJ13	報道	31~80
L~114	やや汚い	81~200
L-S/ILS	汚い	201~500
LAILE	とても汚い	501~1000
レベルフ	極めて汚い	1001~

噴霧で「まるごとコーティング」

キノシールドは屋内の手に触れる箇所すべてを「まるごと抗菌」することで個人による対策の漏れも考慮した感染症予防が可能になります。

咳を手で受けてしまっても、マスクの着脱時に触れてしまっても、菌・ウイルスの繁殖を拡散させません。ホテル各所・スパ・レストラン・調理場に 至るまでコーティングすることで、接触感染を強制的に予防しています。



Withコロナ時代の新しい会社マナー。キノシールドのステッカーは安心の証。

高性能な抗ウイルス・抗菌・防臭剤で、病院・介護施設・保育園・映画館などに採用されています。酸化チタン(TiO2)、銀イオン(Ag+)可視光ゾル(Pt)などを組み合わせることで、それぞれの触媒がもつ効果を層序的に発揮させる画期的な抗ウィルス・抗菌・防臭剤です。施工後はその証明としてこのステッカーをご提供しております。



ダスキンの抗菌コーティング加工

◆ダスキンURL https://biz.duskin.jp/



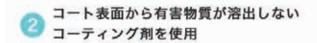




使用するコーティング剤

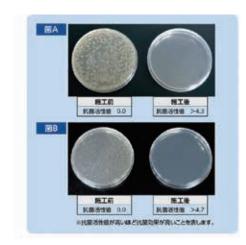
前菌効果のあるコーティング剤を使用

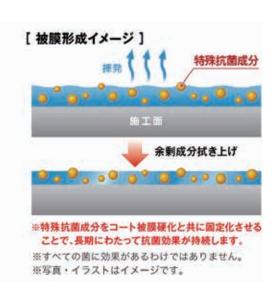
コーティング剤に含まれる特殊抗菌成分が菌の繁殖を抑制 し、抗菌効果を発揮します。

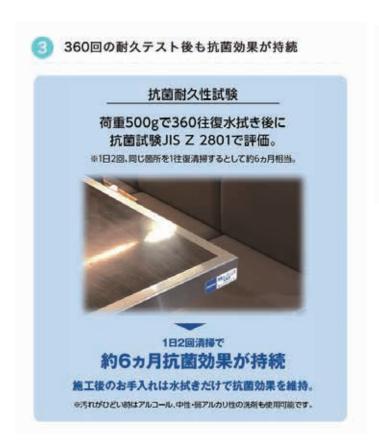


施工後、コーディング剤から人体に有害な物質は溶け出し ません。









お客様や従業員が 直接触れる箇所の部分対応が可能

持続の目安:約6ヵ月

※1日2回、同じ箇所を1往復清掃するとして。
※使用状況、使用環境により効果の持続期間は異なります。(メーカー調べ)

費用・作業時間について ■標準料金 施工対象面積 標準料金 合計20mまで一律 33,000円 (税抜30,000円) ※20mを超える場合は、20mごとに33,000円 (税込) 追加 ※施工面が著しく汚れている場合は、別途料金が発生します。

■作業時間(目安) 内容 時間の目安 抗菌作業時間 (20㎡の場合) 施工後の乾燥時間 1時間程度

ダイキンストリーマ空気清浄機

◆ダイキンURL https://www.daikinaircon.com/ca/index.html

ストリーマ空気清浄機の性能

【ダイキンホームページより】

■空気中の有害物質(ウイルス・菌)を吸い込んで抑制浮遊ウイルス

試 験 機 関:(一財)北里環境科学センター

報告書番号: 北生発2021 0304号

試験方法:25㎡(約6畳)の密閉した試験空間で日本電機工業会

規格JEM1467 に基づく試験方法にて実施。

試験対象:浮遊した1種類のウイルスで実施。

試験結果:約20分で99%以上抑制。

試験機:MCK70Yで実施(ターボ運転)。

■浮游カビ菌

試 験 機 関:(一財)北里環境科学センター

報告書番号: 北生発2021_0303号

試験方法:25㎡(約6畳)の密閉した試験空間で日本電機工業会

自主基準(HD-131)の性能評価試験にて実施。

試験対象:浮遊した1種類のカビで実施。

試験結果:約20分で99%以上抑制。

試 験 機: MCK70Yで実施(ターボ運転)。

■付着有害物質も抑制付着ウイルス

試 験 機 関:株式会社食環境衛生研究所

試験番号: 207766N-1

試 験 方 法: 25㎡(約6畳)の密閉した試験空間で日本電機工業会

規格JEM1467の性能評価試験にて実施。

試験対象:付着した1種類のウイルス。

試験結果:5時間後に99%以上抑制。

試 験 機:MCK70Yで実施(ターボ運転)。

■付着細菌

試 験 機 関:株式会社食環境衛生研究所

試験番号: 207766N-2

試験方法:25㎡(約6畳)の密閉した試験空間で菌を付着させた試験布を置き、

運転。5時間後の菌の生菌数を測定。

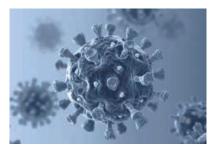
試験対象:付着した1種類の細菌。

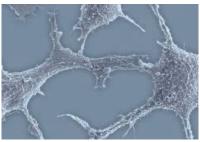
試験結果:5時間後に99%以上抑制。

試 験 機:MCK70Yで実施(ターボ運転)。

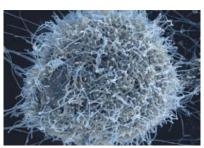
(いずれも25㎡の密閉した試験空間による約20分後の浮遊ウイルスへの効果

であり、実使用空間での実証結果ではありません。)











空調のウィルスフィルター「ミラパックRウィルスガード」

◆進和テック(株) URL ※進和テック 中高性能フィルター で検索

https://www.shinwatec.co.jp/img/products/commercial_and_industrial_air_filters/pdf/pdf10.pdf?2

【熱海後楽園ホテル ホームページ抜粋】

抗ウイルスフィルター「ミラパックRウイルスガード」について

新型コロナウイルス感染症対策として、進和テック株式会社の抗ウイルスフィルター「ミラパックRウイルスガード」を導入いたしました。

ホテル各所の空調機に設置することで、呼気や飛沫に含まれるウイルスを捕集、撃退し感染リスクを大幅に低減します。

【進和テックホームページより】





除菌作業マニュアル

約200室の観光ホテルがホームページに掲載している 「除菌作業マニュアル」(抜粋)

正しい除菌の仕方

【必ず守ること】

- ① マスクを着用する
- ② 手袋を装着する
- ③ 対象物に直接スプレーを吹きかけない
- ④ 消毒・除菌剤を含ませたウエスで一方向に拭く
- ⑤ 除菌作業中は顔や身体などを極力触らない

【拭き方の基本】

- ① 横方向に拭く場合は片側から一方向に拭く
- ② 縦方向に拭く場合は上から下へ一方向に拭く
- ③ 必ず一方向に拭き、決して往復拭きはしない
- ④ 粉を集めて拭き取っていくようなイメージで、手の小指側を使ってウエスでウイルスを集めるように拭く





客室内除菌作業

除菌箇所

- ■除菌する主な客室内の箇所は以下のとおり。
- ■お客さまが手を触れる箇所の除菌作業を重点的に実施します。
- ■宿で除菌する箇所を整理し、漏れがないよう作業内容と統一します。

	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					
玄関付近	① ドアノブ (室内側、廊下側)					
	The second secon	华 P52				
	③ スリッパ					
	● 靴ベラ					
	⑤ 部屋番号洗濯ばさみ					
	⑥ 玄関照明スイッチ					
洗面付近	① ドライヤー					
	② 洗面台照明スイッチ					
	③ 洗面台蛇口					
	④ ハンドソープ					
トイレ付近	① トイレ照明・換気扇スイッチ					
	② トイレ操作パネル					
	③ トイレスリッパ					
	・イレットペーパーホルダー					
	⑤ 便座・水栓ハンドル					
	⑥ トイレドアノブ					
居室内	① 客室照明スイッチ	④ 鏡代				
	② 空調スイッチ	® テレビ				
	③ 非常灯	© 額				
	① 行燈	◎ごみ箱				
	⑤ 内線電話	© 空気清浄機				
	⑥ ティッシュポックス	① 加湿器				
	⑦ ナイトテーブル (各スイッチ)	⑤ 扇風機				
	⑧ ポールペン	® もの干し				
	⑨ ふすま・クローゼット (取っ手)	① ドアノブパネル				
	⑩ 茶羽織・帯					
	① ハンガー					
	① 乱れ箱					
	⑬ 3点セット(テーブル、椅子、ひじ掛け)					
	③ 電気ボット、電気ケトル					
	⑤ 冷水ポット	The service of the se				
	⑥ 鏡台天板・引き出し取っ手、イス					
	⑦ 冷蔵庫(取っ手)、スイッチ					
	⑱ 金庫 (取っ手)・金庫の鍵					
	⑲ 窓の鍵・取っ手					
	◎ テーブル、座椅子					
	② テレビリモコン					
	② 空調リモコン					
	② ご案内ファイル					
	⊗ KMC会員入会案内					
	◎ 茶びつ・お盆					

2.

玄関付近

① ドアノブ (室内側、廊下側)







- ・消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・ドアノブは持ち手の玉をウエスで包み込んで、手前に引き抜くように拭く。
- ・廊下側、室内側のドアノブを拭いたら、室内側の内力ギをウエスでつまみ手前に引き抜くように拭く。
- 手洗い前に触るところなので入念に!

玄関付近

② 手すり







- ・消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・ウエスで包み込むように手すりを握り、上から下方向に拭く。

玄関付近

③ スリッパ







- ・消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・スリッパの甲表、甲裏、中底を奥から手前に一方向に拭く。
- 下底(裏)は特にウイルスが多く付着しているので、取り換える直前のウエスを使うようにする。

77

居室内

⑥ 扇風機







- ・消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・台座やカバーを一方向に拭く。
- ・つまみスイッチをウエスで包み込んで、手前に引き抜くように拭く。

居室内

❸ もの干し







- ·消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・干し部やサイドバーを一方向に拭く。

居室内

① ドアノブパネル







- ・消毒・除菌剤をウエスに含ませる。
- ・手に取って一方向に拭く。 (両面)
- 手の(小指側)でウイルスを集めるようにして拭く。

19

ソフトバンク業務用掃除ロボット

◆ソフトバンク「Whiz i」 https://www.softbank.jp/biz/robot/whiz_i/

〈掃除ロボット(ソフトバンク製「Whiz i」のホームページより)〉

■科学的に証明されたたしかな清掃技術

全面清掃によって隅々まで清掃。床には細菌やウイルス、隠れダストがいっぱい。全面清掃によって隅々まで清掃し、床面に残存しているホコリに付着している細菌やウイルスも除去します。

■新型コロナウイルスも含むさらなる徹底除菌の実現

ウイルスは、床面にもたくさんいる。Whizシリーズは、新型コロナウイルスの除去にも効果があることが実証されました。



■徹底清掃による除菌

全面清掃によって隅々まで清掃。床には細菌やウイルス、隠れダストがいっぱい。全面清掃によって隅々まで清掃し、床面に残存しているホコリに付着している細菌やウイルスも除去します。

人の手とロボットは何が違う?

人の目には見える汚れを優 先的に清掃

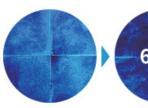
スポット清掃



均一な全面清掃

Whizは高い品質で正確に全 面を清掃

こんなに違う!清掃ムラの差



ブラックライト照 射によりカーペッ トに撒いた蛍光粉 体を可視化

清掃前



人の手での清掃

人の手だと60パ ーセントほどしか 清掃が出来ない結 果に



Whizなら清掃ム

WIIIZなら消掃ム ラが少なく均一に 清掃

※環境アレルゲンinfo and care株式会社調べ「隠れダスト」に見立て た蛍光粉体を撒き、ブラックライトを照射した環境実験で、人の清掃 とWhizの清掃効果を比較した実験環境。

■スマートルート作成

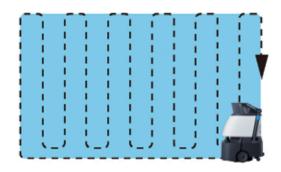
清掃エリアマップ作成時に、外周ルートを設定し、内側の清掃ルートを自動で生成することが可能です。

ティーチングを短時間かつ簡単に行うことができます。 (※10m×100mまでが上限) (清掃エリアを囲むように手動で走行します。) (AIでルートを作成し全面清掃します。)

■複数ルート選択

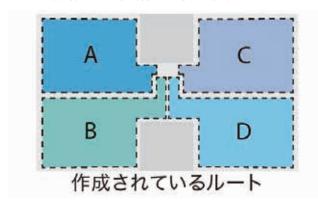
ホームロケーションごとに6ルート作成できますが、さらにそれを組み合わせる機能が登場。複数ルートを選択して、より効率的に自律清掃することが可能に。

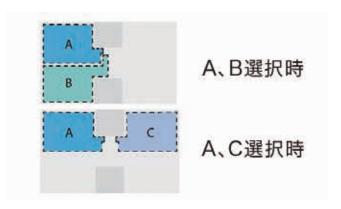




■タイマー機能

清掃開始の時間指定、自動稼働が可能です。



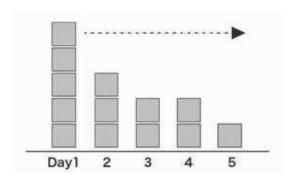


■ダストセンサーによる通知機能

「Whiz i」には、床の汚染度を測定するダストセンサーが搭載されています。

今後、汚染度データをクラウド経由でお知らせする機能をご提供予定です。

(※提供開始時点の「Whiz i」では、ダストセンサーを使用することはできません。 本ダストセンサーを用いた機能は現在開発中で、将来的にOSをアップデートすることでご使用いただける予定です。)



トリップAIコンシェルジュ

◆じゃらん業務サポートサービス https://wwws.jalan.net/bs/tai/doc/lp/

〈トラベルボイス2018年09月28日記事〉

宿泊施設の声から生まれた「トリップAIコンシェルジュ」 リクルートが提供する業務改善サービスの特徴と効果とは?

「トリップAIコンシェルジュ」とは?

- 「トリップAIコンシェルジュ」は、宿泊施設に代わってお客様からの問い合わせに答えるコンシェルジュサービス。
- AIが問い合わせ内容を判別し、チャット形式で24時間、即時に自動で応答する。
- ●宿泊施設は、お客様からの質問が集中するフロント業務を軽減し、その分、目の前のお客様に接する密度を 高めることができるようになる。
- ●お客様にとっても疑問が生じたその場ですぐに回答が得られるので、利便性が向上する。
- ●宿泊施設は自身の公式ホームページに簡易的に質問の受付窓口を設置することもできるため、予約検討中のタビマエのお客様から、宿で滞在を楽しんでいるタビナカのお客様まで対応が可能だ。
- ●これまでリクルートライフスタイルでは、宿泊施設に対して旅行サイト「じゃらん.net」と旅行情報誌「じゃらん」を中心に、集客支援サービスを提供してきた。しかし、労働人口の減少や訪日外国人旅行者の急増、予約チャネルの多様化など、旅行を取り巻く環境の急激な変化で、宿泊施設の業務が増加。掲載施設からは、「本来取り組むべき業務に時間や費用を投資できない」「このままでは疲弊し、宿泊業界の価値が低下してしまう」という悩みや危機感を聞く機会が増えてきた。
- ●そこでリクルートライフスタイルでは、宿泊施設の業務支援サービスの取り組みを開始。「トリップAIコンシェルジュ」はその1つだ。
- ●宿泊施設の意見やニーズを直接聞き、業務負荷の大きい問い合わせ業務をAIでサポートする同サービスを開発。「従業員の省力化」と「利用客の満足度の向上」を両立させ、宿泊施設が本来の業務である付加価値の提供に注力できるようにしたのがポイントだ。

宿泊施設とお客様の双方の悩みを解決



「よくある質問」への回答に注力する理由と効果 「トリップAIコンシェルジュ」の特徴

1. 単純な質問の対応が中心、簡単な準備で導入が可能

- ●「トリップAIコンシェルジュ」は、ホームページの「よくある質問」のような、単純な質問への対応が中心だ。しかし、これが宿泊施設が受ける質問の多くを占める。お客様は自分で調べるより、聞いた方が早くて間違いないと思うからだ。このニーズを「トリップAIコンシェルジュ」で満たすことで、電話やフロントへの問い合わせは、AIで答えられない複雑な内容に集約される。
- ●また、宿泊施設側の導入作業が少ないという特長もある。サービスを開始するための作業は、最初に規定の質問の回答を入力するだけ。あとはAIが日々、蓄積される質問データで学習し、回答の精度を自動で高めてくれる。様々な言い回しに対応できるようになり、対応可能な質問のバリエーションも増えていく。

 | トリップAIコンシェルジュの自動応答画面

お客様の質問内容を ☆ トリップ*AIコンシェルジュ どのように理解したかを示した上で トリップAIホテル 回答内容を表示 ご質問は「大浴場はあります か?利用時間を教えてくださ い」と認識しました。 AIの認識の設置いを指摘する 2. 低コストで高精度のサービスを運用可能に はい、1階にございます。 はい、「用にごさいます。 12:00-25:00、朝は 4:30-10:00までご利用いた だけます。詳しくはこちらを ご覧下さい。 ●リクルートライフスタイルでは、AIを効率的に低コストで学 習させるスキームをデータサイエンティストと協力して構 (http://trip-ai-hotel.jp/ bath/) 築。利用したお客様からは「文章の理解能力が思いのほか高 回答内容は十分ですか?もしよる しければ改善のためにご協力くだ く、素晴らしかった」とのコメントも多い。 1-2 不士分 ●この品質でサービス使用料は部屋規模に応じ、月額1万円~ アの質問をき入力とださい 3万円(税抜)。1000室以上の大型ホテルはもちろん、こ れまで価格的に同様のサービスを導入できなかった中小の旅

【(注)「リクルート社トリップAIコンシェルジュ業務サポートサービス」より】

いるという。

館、家族経営のペンションまで、幅広い宿泊施設が導入して

A | コンシェルジェの月額使用料 50室以下 月額1万円

51~100室 月額2万円

101室以上 月額3万円

(付加サービス:英語、韓国語、中国語(繁体字、簡体字)への自動翻訳は月額5.000円が追加)

陣屋コネクトシステム

◆陣屋コネクトシステムURL https://www.jinya-connect.com/

陣屋コネクトのホテル・旅館管理システム

〈「陣屋コネクトホームページ」より〉

- 老舗旅館「陣屋」が自ら開発し、経営を立て直した最新のホテル管理システム「陣屋コネクト」
- 小~中規模旅館・ホテルの経営管理に必要と考えられる機能が網羅されている
- ・ 全国120施設*の現場で培われたノウハウを、安価かつ迅速に導入できる

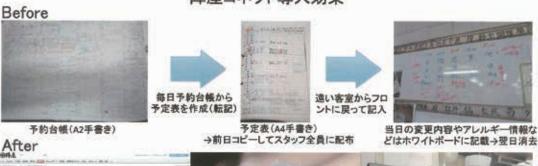
*旅館・ホテル・ペンション・レストラン・医療施設など、5室から500室まで規模を問わず全国120施設で陣屋コネクトを導入実績あり

日々の業務に必要な全ての機能を陣屋コネクト上で一元管理



PMS CRM SFA Groupware (ホテルシステム) + (顕客管理) + (営象支援) + (情報共有) + (販売時点管理) + (収益管理) + (収益管理) + (企業資源計画)

陣屋コネクト導入効果





による子間を言さ、単様や漏れなどのドラブルも防止 いつ・誰が・何を変更したかの履歴が残るため予約対応者の責任感が向上 今まで消されていた女将やスタッフの頭の中にしか無かった顧客情報が陣屋コネクト上に蓄積 スタッフ全員がお客様カルテから先読みした細やかな「おもてなし」を実現 → 受身から積極的な接客へ



Granishs W. SEC - Street Corrects Aff Rights Report

陣屋コネクト導入効果 客室から… プロントからい レストランから・・ PC JINYA CONNECT タブレット請求 屋外から・・ 調整場からい 選択から一 スマートフォン



フロント・客室・レストラン・調理場・営業先など、スタッフが各々の担当場所で最新情報を瞬時に共有 会議を減らし、社内SNSにスタッフ全員が参加することで、「言った・言わない・聞いていない」のトラブルが解消 部門を越えた情報共有で組織の一体感が向上



陣屋コネクト導入効果



壁に貼った模造紙に毎日の 全体売上実績を記載



日々の仕入れや 出動簿はノートで管理

After



全体売上だけでなく部門別売上や商品別売上、稼働率・人件費・ 原価率・GOPなどの経営指標をスタッフ全員が共有

- →情報の見える化でスタッフのコスト意識向上(危機意識向上)
- →手間をかけずに月次管理から日次管理に移行

売上実績だけでなく、予約状況から売上予測を自動生成 →予約状況に応じた営業活動や迅速な経営判断が可能に



Copyright © 2011 Janua Copyright All Rights Now

【参考資料 2】 従業員の感染発生時の対応 (静岡県ホームページ2022.2.1現在)

事業者の皆様へ

従業員等に新型コロナウイルス感染症の 感染が確認された時は

1. すぐやること

- 感染が判明した者は『自宅待機』とします。 (医療機関から発生届が提出 された後、本人には保健所から連絡がいきます)
- 職場では、必要に応じて2・3に記載されている内容を実施してください。

2. 濃厚接触の可能性がある方のリストアップ

- <u>誰が濃厚接触者は当たるかは保健所が総合的に判断し、決</u> 定します。
- ・ 保健所が事業所に対し、濃厚接触の可能性がある方のリストや職場の配置図等の提出を求める場合があります。御協力をお願いします。

<参考:濃厚接触者の対象例>

- ① 感染者と生活空間(食事や洗面浴室等の場)を共有している者
- ② 1メートル以内(互いに手を伸ばした際に触れる距離)で、互いにマスクなしで会話をした者
- ③ 1メートル超から2メートル未満の距離(互いに手を伸ばした際に触れない距離)は保っていたが、マスク着用等なしで、感染者と15分以上の接触(会話や飲食等)があった者
- ④ 感染者からの距離に関係なく、換気等が不十分な空間に一緒 にいた者

3. 施設の消毒

感染者が使用した可能性のある①、②の消毒をお願いします。

①手で触れる共有部分 ドアの取っ手やドアノブ、スイッチ、受話器等

②トイレ

床、便器、便器の蓋、流水レバー、スイッチ等



消毒方法の詳細はこちら

静岡県健康福祉部感染症対策局新型コロナ対策企画課

よくある質問~もしも従業員がコロナになったら編~

- Q. 会社の従業員のうち1人が陽性者となりました。基本的な感染対策はとっていたため他の従業員は濃厚接触者に特定されませんでしたが、会社としてどのようなことに気をつけたらよいでしょうか?
- A. 感染者については、保健所が指示する時期まで療養が必要となります。 なお、濃厚接触者に特定されなかった場合でも、他の従業員の体調管理を徹底 し、<u>体調不良時には速やかに医療機関を受診</u>するよう御案内ください。 感染者が触れた場所等を消毒する場合、市販の塩素系漂白剤の主成分である 「次亜塩素酸ナトリウム」やアルコール消毒液が有効です。
- Q. 新型コロナウイルスに感染した社員がいる場合、会社の消毒はどうしたらよいでしょうか。消毒費用等の助成制度はありますか?

A. テーブルやドアノブなど多くの人が手を触れる場所は、市販の塩素系漂白剤を次亜塩素酸ナトリウムの濃度が0.05%になるよう薄めたもの(※)やアルコールで拭いてください。

- (※原液濃度5%の塩素系漂白剤の場合:5 ml (キャップ1杯)を水500mlで希釈) 消毒費用については、一般事業所への助成制度はありません。
- Q. 会社の従業員のうち1人が濃厚接触者と特定されました。会社内に 陽性者はいませんが、どのようなことに気をつけたらよいでしょうか?
- A. <u>現時点で特別な対応は不要</u>です。引き続き一般的な感染予防対策を徹底し、<u>体</u> <u>調不良の従業員がいる場合には速やかに医療機関を受診</u>するよう御案内ください。
- Q.療養終了後、職場に復帰するにあたって、陰性証明が必要と言われた のですが、どうすればよいでしょうか?

A. 国が定めた基準を満たして療養を終了した方については、他者に感染させる可能性がないことから、職場復帰に際しての再検査や陰性証明を保健所が行うことはありません。

その他、よくある質問は静岡県ホームページを御覧ください。 https://www.pref.shizuoka.jp/kousei/ko-420a/c19faq/c19faq_top.html

静岡県 コロナ よくある質問





令和2年7月6日版

新型コロナウイルスに有効な消毒・除菌方法(一覧)



(独)製品評価技術基盤機構(NITE)が実施した有効性評価※の結果等を踏まえ、 新型コロナウイルスに対して有効な消毒・除菌方法を紹介します。

詳細については厚生労働省・経済産業省・消費者庁特設ページをご覧ください。

夕新型コロナ 消毒 検索

従来から推奨してきた消毒方法

ó

の

評価事業を通じ

ζ

あらたに有効性が確認され

石けん・ハンドソープによる手洗い

手指

アルコール (60%以上95%以下)



熱水

物品

塩素系漂白剤等

(次亜塩素酸ナトリウム 0.05%以上)

物品

- ※ このほかにも、新型コロナウイルス に対して有効な消毒・除菌方法 が存在する可能性があります。
- ※ 対象物と接触させて消毒する 場合の効果を評価したものです。
- ※ 手指消毒及び空間噴霧の有効性・安全性は評価していません。また、個別製品の評価ではありません。

家庭用洗剤等

物品*

物品

(界面活性剤・第4級アンモニウム塩)

- ▶ 直鎖アルキルベンゼンスルホン酸ナトリウム (0.1%)
- ▶ アルキルグリコシド (0.1%)
- ▶ アルキルアミンオキシド (0.05%)
- ▶ 塩化ベンザルコニウム (0.05%)
- ▶ 塩化ペンゼトニウム (0.05%)
- ▶ 塩化ジアルキルジメチルアンモニウム (0.01%)
- ▶ ポリオキシエチレンアルキルエーテル (0.2%)
- ▶ 純石けん分(脂肪酸カリウム) (0.24%)
- ▶ 純石けん分(脂肪酸ナトリウム) (0.22%)
- *手指には、家庭用洗剤は使わず、手指用製品を用いてください。

使用方法

・住宅・家具用洗剤は、製品に記載された 使用方法に従って そのまま使う。



台所用洗剤は、
 100分の1に薄めて、
 (水500mに小む1杯)
 きれいな布などに
 浸して拭き取る。



有効な界面活性剤 が含まれる「家庭用 洗剤」の製品リストを 公開しています。



使用方法

・汚れをあらかじめ落としておく。 十分な量の次亜塩素酸水 で消毒したいモノの表面をヒ タヒタに濡らし、拭き取る。

次亜塩素酸水雞和

拭き掃除に使うとき

▶ 有効塩素濃度80ppm(=0.008%)以上のもの (注2)

※ジクロロイソシアヌル酸ナトリウムを水に溶かしたものは100ppm以上 ※その他の製法によるものは、製法によらず、必要な有効塩素濃度は同じ ※元の汚れがひどい場合は200ppm以上が望ましい

流水で掛け流すとき

▶ 有効塩素濃度35ppm(=0.0035%)以上のもの

使用方法

・汚れをあらかじめ落としておく。 次亜塩素酸水の 流水で、消毒したい モノに掛け流し、

拭き取る。



(注2) 拭き掃除に対応する条件(ウイルス:消毒液=1:9)での検証試験結果を踏まえ、80ppm以上の利用を推奨しています。 更に、同条件で有機物濃度を高めた場合の試験結果を踏まえて、汚れがひどい場合は200ppm以上を推奨しています。

NITEの有効性評価の詳細はウェブサイトをご覧ください。 https://www.nite.go.jp/information/koronataisaku20200522, html

【参考資料 4】 ガイドブック作成にご協力いただいた施設

支 部 名	施 設 名	支 部 名	施設名
	熱海後楽園ホテル	沼 津	沼津グランドホテル
熱海	かんぽの宿熱海	清水	ホテルクエスト清水
	KKRホテル熱海		民宿かしお
伊 東	伊東温泉大東館	静岡	ホテルオーレイン(静岡)
熱川	奈良偲の里玉翠	梅ケ島	梅ケ島温泉ホテル梅薫楼
河 津	玉峰館	浜 松	アパホテル浜松駅南
天城湯ヶ島	おちあいろう	湖西	ビジネスホテル鈴屋
	えふでの宿八の坊		
伊豆長岡	楽山やすだ	舘山寺	浜名湖グランドホテルさざなみ館
	招福の宿ゑびすや		

【参考資料 5】 旅館ホテル業務改善推進事業ワーキングメンバー

活動期間:令和3年6月~令和4年2月

	氏 名	所 属 等	地	域
座長	西野 勝明	県立大学経営情報学部特任教授		
専門アドバイザー	鈴木 宣二	静岡県中小企業診断士協会会長		
専門アドバイザー	府川 博明	当組合前専務理事		
旅館ホテル営業者	佐藤 敬子	ホテル貫一	熱	海
旅館ホテル営業者	山口 隆良	招福の宿ゑびすや	伊豆	長岡
旅館ホテル営業者	渡邊恭宏	ホテルニューセントラル	富	士
旅館ホテル営業者	加藤 弥生	土筆旅館	焼	津
旅館ホテル営業者	伊藤 彰	椎の木屋旅館	掛	Ш
旅館ホテル営業者	金原 貴	時わすれ開華亭	舘 L	山 寺
旅館ホテル営業者	山本 欣右	割烹旅館琴水	三点	ア日
事務局	小川 英雄	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合		
事務局	杉田 志野	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合		







静岡県

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

静岡県静岡市葵区紺屋町11-1 浮月ビル5F TEL: 054-254-6388 FAX: 054-254-6390

http://www.shizuokayado.jp

作成: 令和4年3月 編集・デザイン: 株式会社マーレプランニング