



ホテル旅館の 事業継続計画(BCP) ガイドブック

感染症対策編



旅館ホテル事業継続計画策定推進事業
ワーキンググループ

事業継続計画(BCP)ガイドブック

も く じ

【本編】 事業継続計画の概要を把握し理解するための内容

はじめに	1
感染の各段階において実施する対策と対応	2

平常時の対応

事業継続計画の作成と見直し	3
事業継続計画の定着と改善の取組み	4
感染拡大の影響の想定	5
事前の感染対策	6

海外感染発生期の対策

感染対策の実施	7
資金確保対策の検討	8

国内感染拡大期の対策

社内体制の整備	9
お客様の感染対策	10
従業員の感染対策	12
感染者発生時の初動対応	13

【参考資料編】

1. 旅館業法(感染防止対策への協力の求めと宿泊拒否)	14
2. 感染しているお客様、感染の疑いのあるお客様への対応	15
3. 感染者または感染が疑われる宿泊希望者の受入フロー	16
4. コロナ禍中の国や行政等の支援施策(全業種対象)	18
5. アンケート結果	
回答者の属性	20
感染防止対策(対策内容の種別による感染対策)	20
// (宿泊施設における各場面での感染対策)	28
宿泊施設に対する支援策や抑制策への評価	37
新たな感染症パンデミック発生時の対応	42

事業継続計画ガイドブック検討ワーキンググループの活動	45
----------------------------	----

はじめに

私たち宿泊業者が、苦い思いもしつつ新型コロナ禍で学んだように、宿泊業は、感染対策をしつつ宿泊場所を提供する（＝「お客さまに野宿を強いる訳にはいかない」）という社会的な役割を担っています。

これは地震などの災害が発生した時も同じです。営業を中断せずに済むのがベストですが、一時的な営業中断を余儀なくされたとしても、出来るだけ速やかに営業を再開し、宿泊場所を提供することが求められています。

この度、県組合では、静岡県健康福祉部の委託を受け、ホテル旅館が、感染症のまん延時や大規模災害時であっても、営業の継続や速やかな営業再開が出来るよう、「宿泊業の事業継続計画（Business Continuity Plan）ガイドブック」を作成することになりました。今年度は感染症が対象であり、来年度に災害編に取り組む予定です。

交通網の発達により、地球上のどこであれ新しい感染症が発生すると、またたく間に全世界へと拡大してしまうような時代になっています。まだ見ぬ感染症のパンデミック下であっても、コロナ禍中のように感染症対策をしつつお客さまに宿泊場所を提供し続けること、これが事業継続です。本ガイドブックが、その一助となれば幸いです。

《感染症を対象とした事業継続計画ガイドブックについて》

本ガイドブックは、「本編」と「ドリル編」の二部構成になっています。まず本編をお読みいただければ、感染症を想定した事業継続計画の全体像が理解できるでしょう。

お宿の規模やサービス内容が違えば事業継続計画の中味も自ずと異なります。そこで本ガイドブックでは、「本編」から当てはまる部分だけを「ドリル編」にコピーすればお宿オリジナルの計画が出来上がるようにしました。もちろん加筆修正も自由です。感染防止策の具体的な項目や内容はリストにチェックを入れるだけです。コピーや加筆修正の便を考え、「本編」「ドリル編」とも冊子の他Wordファイルでもデータを提供します。これらにより、さほど労力をかけなくても現実的で実用的な計画が出来ると思います。

次に現れる感染症が何かはわかりませんが、本ガイドブックでは、毒性・感染力とも「中の中」のものを想定しました。実のところ、感染症対策の非医療的対策、言い換えれば社会的対策の基本は、コロナ禍で私たちが行ったことそのものなのです。ですから、次のパンデミックが何であれ、その諸々に「改めて」「自覚的に」「効率的に」取り組めば、十分乗り切ることが出来るだろうと私たちは考えています。

事業継続計画には不断の「深掘り」と「横展開」が不可欠ですが、最初の一步を踏み出さなければ何事も始まりません。残念ながら次のパンデミックも時間の問題です。まずは本ガイドブックと「コピー+チェック入れ」で一步を踏み出して下さい。新しい知見やご意見があれば県組合までお寄せ下さい。私たちももう少し頑張ります。

感染の各段階において実施する対策と対応

平常時の対応

I 事業継続計画の作成と見直し

- | | |
|------------|------------|
| 1. 目的と効果 | 2. 感染対策の基本 |
| 3. 営業規模の検討 | 4. 宿泊者への対応 |

II 事業継続計画の定着と改善の取組み

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 事業実施計画の定着（教育訓練） | 2. 事業継続計画の見直し・改善 |
|--------------------|------------------|

III 感染拡大の影響の想定

- | | |
|----------------|--------------------|
| 1. 宿泊客と利用客の減少 | 2. 感染者の発生による労働力の減少 |
| 3. 経営資源への大きな影響 | |

IV 事前の感染対策

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. 感染症の学習 | 2. 社内体制と役割分担の検討 |
| 3. サービス提供方法の検討・施設や機器の整備 | |

海外感染発生期の対策

I 感染対策の実施

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1. 特定感染症の学習 | 2. 社内体制と役割分担の検討 |
| 3. 感染対策のサービス提供方法の検討 | 4. 感染対策用備品の調達・備蓄 |

II 資金確保対策の検討

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 自己資金の備え | 2. 緊急時資金調達手段の確保 |
| 3. 公的支援の確認と活用を検討 | 4. 感染症対応保険の加入検討 |

国内感染拡大期の対策

I 社内体制の整備

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. 対策本部の設置 | 2. 基本方針の確認と検討 |
| 3. 感染対策実施の指示 | 4. 運転資金確保対策の実施 |
| 5. 情報発信方法の確認 | |

II お客様の感染対策

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. お客様への対応の基本 | 2. お客様の感染対策実施 |
| 3. お客様の感染発生時の対応 | |

III 従業員の感染対策

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. 従業員の感染対策の基本 | 2. 従業員の感染対策実施 |
| 3. 従業員の感染発生時の対応 | |

IV 感染者発生時の初動対応

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. 感染が疑われる宿泊客発生時の対応 | 2. 感染者発生時の対応（感染拡大防止対策） |
| 3. 感染者発生・業務休停止時の対応 | 4. 事業再開へ向けた対応 |

I 事業継続計画の作成と見直し

【1. 目的と効果】

事業継続計画では、感染症の拡大・まん延により発生する被害や影響を想定し、海外発生時の事前対策と国内感染発生・拡大期の感染対策など予め検討したものを計画としてまとめ、事前に対策を講じ、万全の感染対策を実施することで、感染の影響やダメージを軽減し、一定の規模で営業を継続することができます。

感染対策しながら事業継続することにより、「宿泊機会を提供する」という宿泊業の社会的責任を全うするとともに、従業員の雇用を守り、地域の経済活動を維持することができます。

【2. 感染対策の基本】

感染拡大する“特定感染症”の種類によって、感染力や症状が違い、具体的な感染対策や宿泊客に求める健康状況の報告などの協力の内容が異なります。

国や業界が示す「対策指針」や「ガイドライン」にしたがって、ホテル旅館では、感染拡大防止の主な対策である「飛沫の防止」「接触の回避」「消毒の実施」「換気の実施」などの感染対策や患者発生時の対応をすることとなります。

【3. 営業規模の検討】

事業継続計画の作成に当たっては、一般的に、危機の発生による施設や設備の被害、マンパワーの減少などを考慮し、持続する営業規模を決定します。

感染症の場合は、自然災害と異なり施設は使用可能な状況にあるため、感染者の一時的隔離の部屋が必要となることはありますが、基本的には、従業員本人の感染や感染した家族の看病によるマンパワーの減少を考慮しながら、営業継続を目指すこととなります。

【4. 宿泊者への対応】

旅館業法では「特定感染症の患者」は、宿泊拒否の対象となりますが(第5条)、次条(第5条の2)に「旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊する者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにする」との規定があります。

2023年の旅館業法改正の際の国の指導では、宿泊客は「客室に留まる」「健康状態等の確認に応じる」「感染防止対策として求められた措置にしたがう」などの要請に応じて宿泊することが基本となります。

協力を拒んだ場合は「旅館業法違反」となりますが、「みだりに宿泊を拒むことがないようにする」との方針が示されています。

特定感染症の国内発生時には、国が、その感染症に該当する「感染防止に必要な協力の求めを行う場合のフロー」を示すこととなっています。

Ⅱ 事業継続計画の定着と改善の取組み

事業継続計画は、一度作成して終わりではなく、より現場に則し、有効なものとするため、感染症や感染対策について学習するとともに、お客様と従業員の視点からの検討や見直しを繰り返すことで、より有効な対策となることが期待されます。

【1. 事業継続計画(BCP)の定着】(教育訓練)

感染症BCPの教育(年1回程度)

- 全従業員が参加した感染症講習会を実施し、感染症に対する正しい知識を身に着ける
- 平時から手洗いなどの感染症予防を実施する

感染症BCPの訓練(年1回程度)

- 感染拡大を想定した本部訓練を実施する
(時差出勤、お客様への三密回避の指示、感染対策への協力要請、患者発生を想定した対応など)

ビジネスモデルの検討(経営会議などで実施)

- 発生段階にあわせた業務実施方法の検討や修正、感染が長期化することを想定した業務改善や効率化・省力化などのビジネスモデルについて従業員と広く意見交換を行う

【2. 事業継続計画(BCP)の見直し・改善】

感染症BCPの維持(随時)

- 上記教育を継続して実施することにより感染症に対する実効性のある知識と行動実践の能力を獲得する

感染症BCPの見直し・改善(年1回程度)

- 上記訓練実施と同時に、見直し・改善点についての話し合いを行い、BCPの恒常的改善を図る

感染後のビジネスモデルへの対応(随時)

- 感染症が小康状態となった後の状況に適合した新たなビジネスモデルの転換について検討し、準備する

Ⅲ 感染拡大の影響の想定

【1. 宿泊客と利用客の減少】

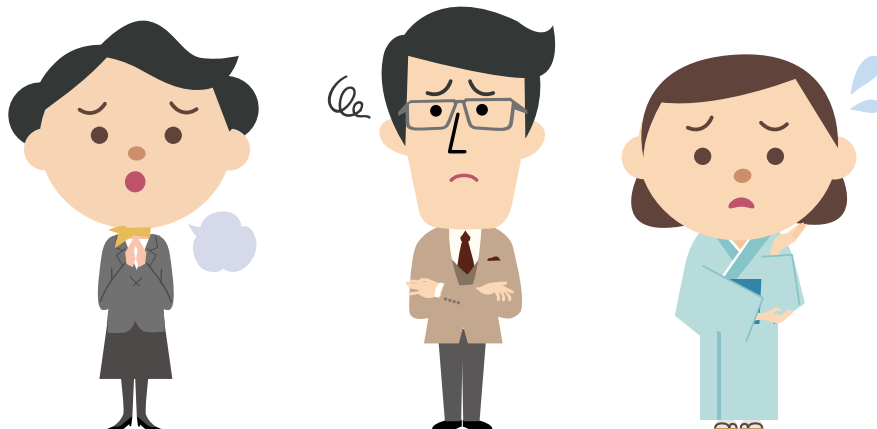
- 行政からの「行動自粛要請」があるほか、要請がない場合でも宿泊客の「自主的な外出自粛」により、宿泊旅行を差し控える傾向が強まる
- 感染拡大で市町から「休業要請」が出された場合、新たな宿泊予約を断り、業務出張の予約客を対象に限定営業する(この場合、休業補償金は入らない)
- 交通事業者の感染で便数が減少する場合には、公共交通機関利用の宿泊客が減少する

【2. 感染者の発生による労働力の減少】

- 従業員本人の感染や感染家族の看病などにより、業務に従事できる従業員が減少するため、営業規模の縮小を余儀なくされる
- 清掃業者やリネン業者など業務委託先が従業員等の感染により休業や営業時間を短縮すると、営業規模の縮小を余儀なくされる

【3. 経営資源への大きな影響】

- 営業規模の縮小や宿泊客の減少により、営業収入が激減する（コロナ禍の例では、宿泊客数1/2の状況が約2年半継続し、コロナ禍前の1.1年分の宿泊客の減少で収入が激減した）
- 営業規模の縮小や休業により、若い従業員を中心に、離職者が増加する
- 感染対策に必要なマスク・消毒液・使い捨てビニール手袋などの消耗品や飛散防止用のシールドやアクリル板などの備品を揃えるための経費が掛かる



IV 事前の感染対策

【1. 感染症の学習】

- 平時から手洗いや検温を習慣づけるほか感染症を学習する研修会を開催する
- 清掃業者やリネン業者など業務委託業者にも感染症の基礎知識を学習させ、感染防止を働きかける

【2. 社内体制と役割分担の検討】（対応に時間や費用がかかるもの）

- 出勤ができない従業員の発生を想定し、重要業務代替者を検討する

【3. サービス提供方法の検討・施設や機器の整備】

- 自動チェックイン機の導入
- 良好な換気を確保するための設備機器を設置する
- 客室に空気清浄機を導入する
- 共用スペースの床や壁などを抗菌処理する
- 複数人を同時検温できる大画面の自動検温機器を設置する
- お客様のスマホを活用して「密の度合い」を知らせるシステムを導入する（“三密代官”など）
- 大浴場の入口に“人数カウントセンサーを取り付け、余裕定員に対する利用人数をリアルタイムで表示する
- 客室のテレビ画面に食事場所や大浴場などの共用施設の利用状況をリアルタイムで表示する



【自動チェックイン、精算機】



【混雑表示(TV画面)】

I 感染対策の実施

【1. 特定感染症の学習】

- 発生した特定感染症について、特徴と拡大防止手段、予防・対処方法などの基礎知識を学ぶ
- 清掃業者やリネン業者など業務委託業者にも特定感染症に関する知識を学習させ、感染防止を働きかける

【2. 社内体制と役割分担の検討】

- 対策実施のかなめとなる対策本部の構成を検討する
- 感染防止対策マニュアルを整備する
- 感染発症者が出た場合の対応手順を作成する
- 従業員の体調管理と自宅待機、検査受診の一連の手順を検討する
- 出勤ができない従業員の発生を想定し、マルチタスク化を準備する
- 感染対策の実施状況や感染者発生の情報発信手順を確認する

【3. 感染対策のサービス提供方法の検討】

非接触や非対面でできるサービスの例(主にソフト対策)

- 客室での呈茶や館内説明を省略する
- 館内案内ペーパーをお客様に渡し、お問合せは内線電話で対応する
- 部屋出し食の詳細な説明書きをお渡しすることで、説明を省略する
- 部屋には、複数サイズの浴衣を置いておく
- チェックイン時に客室に布団を敷いておくかどうか事前に意向を伺う
- 清算の無いチェックアウト時の鍵返却を無人化する

お客様が密にならないサービス提供の例(主にソフト対策)

- 食事時間を二部制や三部制にして同時利用人数を減らす
- フロントや売店、受付などの立ち位置を表示して間隔を確保する
- エレベーターやサウナなど閉鎖空間の定員を半減する
- 大浴場や館内外の共用施設の利用状況をできるだけリアルタイムで表示する
- 履物や着替えの収納場所を半減して同時利用者数を減らす

【4. 感染対策用備品の調達・備蓄】(消耗品や簡易な器具)

- 一定量のマスクや消毒液、使い捨て手袋など(※)を備蓄する
- 三密回避のための表示器具や備品を整備する
- 飛沫防止のためのアクリル板やフェイスガードを備蓄する

※消耗備品：手指消毒液(共用場所/客室) 清拭用品(厨房用/トイレ用) 従業員用マスク お客様用ウェットティッシュ
食事処用使い捨てビニル手袋などで、備蓄する数量は、施設の規模やサービス提供方法により異なる

Ⅱ 資金確保対策の検討

新型コロナウイルス感染症の例を参考に、宿泊客数が半減する状況が2年間半程度継続することを想定した資金対応を考えます。

【1. 自己資金の備え】

- 計画的に内部留保を厚くすることで、一定期間の営業に耐えられる財務体質にする

【2. 緊急時資金調達手段の確保】

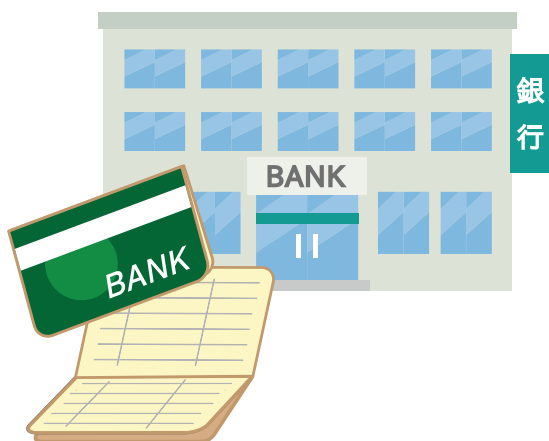
- 金融機関に対して、緊急時のリ・スケジュールや追加融資の相談を行うとともに、信用保証協会との予約保証を締結する

【3. 公的支援の確認と活用の検討】

- 感染対策設備の導入、ビジネスモデルの転換などに係る公的支援制度の確認・検討を行う
- 商工会議所や商工会など、公的支援の内容について情報が入手できるよう、事前に連携を強化する

【4. 感染症対応保険の加入検討】

- 感染症を原因とする休業補償を得られる企業総合保険やビジネス総合保険等の加入を検討する



I 社内体制の整備

【1. 対策本部の設置】

- 国内感染期には、社長を本部長とした対策本部を設置し対応検討や感染対策を実施する
- 統括責任者の不在時や交代のため、代理者を2名程度設置する
- 「対策本部」のもとに、初動体制に必要な情報収集と情報の発信に当たる「情報班」や様々な指示の徹底、対策の実行を担う「総務班」と感染対策の実施と消耗品・備品の確保等を担う「管理班」などを置いて、責任者と代理者等を決める

◇対策本部の例

役割	担当者
対策本部長	取締役社長
副本部長	副社長
副本部長	専務取締役

役割	担当者
総務班 班長	総務課長
副班長	総務係長
情報班 班長	フロント責任者
副班長	フロント副責任者
管理班 班長	施設管理課長
副班長	施設管理課係長

【2. 基本方針の確認と検討】

- 「宿泊場所の提供」という社会的役割・使命を再確認する
- 事業を継続する方針を徹底し、事業継続規模を確認する
- 国が示す方針やガイドラインなどを確認する
- 宿泊者への基本的対応方法を確認する(判断フローなど)

【3. 感染対策実施の指示】

- 備蓄している消耗品や備品等を活用して感染対策の実施と必要な消耗品の確保や情報発信を指示する

【4. 運転資金確保対策の実施】

- 金融機関に緊急時のリスクや追加融資を相談する
- 感染対策設備の導入、ビジネスモデル転換などへの公的支援制度の有無を商工会・商工会議所に問い合わせる
- 金融機関からの借入れへに対する国や自治体の支援内容を確認する

【5. 情報発信方法の確認】

- ホテル旅館の感染対策の実施状況を予約客へ周知する
- 予約客の健康状況を確認する方法を確認する
- 感染者発生時の保健所等の指示による対応状況を宿泊予約者に伝える方法を確認する

II お客様の感染対策

特定感染症の国内での感染が確認された場合には、コロナウイルスの際の感染対策を参考に可能な限りの感染対策を実施しましょう。

国から方針や(※)ガイドラインが示された時には、それにしたがって感染対策を実施しましょう。

【1. お客様への対応の基本】

- ① 特定感染症の感染者であっても、宿泊を断らないことが基本
- ② 感染拡大する特定感染症の種類によって国から示される「必要な協力の求めを行う場合のフロー」(※)により対応する
- ③ 感染者や感染の可能性のあるお客様へは、感染拡大防止のための協力を要請する。旅館業法改正時に示されたフローによるお客様に求める協力内容は次の通り
 - チェックイン時の健康状況確認票への記入
 - マスクの着用、密回避などのホテルが実施する感染対策への協力(その他、感染法等で感染防止対策として求められた行為)
 - 検温への協力、体調に異常を感じたときの申し出
 - 客室への待機協力
 - 保健所への連絡と指示内容の報告
 - 医療機関の受診と受診結果の報告
 - 保健所の指示にしたがった対応(客室待機、帰宅方法、療養施設への移動など)
- ④ 感染対策へ協力が得られない場合であっても宿泊者の事情を十分に考慮するよう国の指針には示されている
 - 但し、誠意をもって状況を丁寧に説明し、感染対策への協力を求めても、応じていただけない場合は、やむを得ず宿泊をお断りすることとなる。(「参考資料2」参照)

※国の指針等が遅れた時で、感染等が判明している場合や感染が疑われる場合には、保健所等の判断を仰いだうえで、入院や隔離施設への移動などの措置を採る

※ホテル旅館に宿泊する場合には、客室への待機のほか、ホテル旅館の感染対策への協力を求めて宿泊を可とする

【2. お客様の感染対策実施】

お客様の感染対策(ホテル旅館が設置・呼びかけ、お客様の協力を求める)

- 感染対策へのお客様の協力の事前周知
- 送迎時の感染対策
- チェックイン・アウト時の感染対策
- 館内対策 (手洗い・手指消毒・飛沫防止・換気・施設消毒・密回避・非接触)
- 発生した新たな特定感染症の対策として国が示す方針やガイドラインで求められる感染対策

〈「ドリル編」の「お客様の感染対策とチェックリスト」を参考〉

【3. お客様の感染発生時の対応】

- 体調の異変等、感染が疑われる症状がある場合には、宿泊施設に報告してもらい、客室待機、体調報告のほか、国の新たな指針で求められる感染防止対策への協力を求める
- 保健所への連絡をしてもらい、対応方法についての指示を受け、医療機関を受診する場合には、適切な医療機関を伝える(必要な場合には、搬送手段を確保する)
- 感染が判明した場合は、施設側の感染対策への協力の求めに応じてもらう(客室待機・受診結果の報告など)
- 宿泊施設から保健所に「患者発生」を報告し、必要な対策・対応を取るための指示を仰ぐ
- 患者の同行者については、保健所の指示に従ってPCR検査を受けていただく

ご来館前のお客様へのお願い	
検温の実施	・ホテル入館時にご利用いただく皆様の検温を行っております 37.5度以上または平常時の体温を超えている場合は、お連れ様も含めご利用をご遠慮いただいております。ご出発前にもご自宅等での検温をお願いします。 37～37.4度のお客様にはご滞在中に定期的な検温の実施をお願いいたします。
ご本人様確認の実施	・ご宿泊頂くすべてのお客様に、チェックイン時のご本人様確認を実施しております。
消毒の実施	・ホテル館内には各所に消毒液を配置しております。定期的な消毒をお願いします。
マスクの着用に関して	・ご滞在中は拡散防止の観点からマスクの着用をお願いします。 ホテルでのご用意はございませんので、ご持参いただきます様にお願いします。
体調不良の方への対応	ご滞在中に万が一、発熱等の体調不良者がいらした場合は、速やかに医療機関および当該管轄保健所をご紹介します。
上記にご協力いただけないお客様へのご宿泊をお断りさせていただく場合がございます。皆様のご理解とご協力をお願いします。	

【ホームページへの掲載例：施設HP】

Ⅲ 従業員の感染対策

特定感染症の国内での感染が確認された場合には、コロナウイルスの際の感染対策を参考に可能な限りの感染対策を実施しましょう。

国から方針や(※)ガイドラインが示された時には、それにしたがって感染対策を実施しましょう。

【1. 従業員の感染対策の基本】

- 勤務時間中だけではなく、勤務外のプライベート時間の感染防止にも注意を払う
- 勤務場所だけではなく、家庭や外出先であっても、感染防止に配慮する
- 体調に異常が有った場合には、速やかに職場や上司に報告し、宿泊客や他の従業員への感染防止、クラスターの発生抑止に最大限の注意を払うよう徹底する

【2. 従業員の感染対策実施】

- 体調管理と異常時の対応
- 館内対策（換気・施設消毒）
- 〃（密回避・飛沫防止）
- 〃（非接触）
- 私生活での感染対策
- 国の指針で求められる感染対策
- 感染が判明したお客様の客室担当など患者と接触が疑われる従業員については、保健所の指示によりPCR検査を受診させる



〈「ドリル編」の「従業員の感染対策とチェックリスト」を参考〉

【3. 従業員の感染発生時の対応】

- 体調の異変等、感染が疑われる症状がある場合、上司に連絡し発熱外来を受診する
- 感染が判明した場合は、出勤を停止し、保健所の指示にしたがい治療に専念する
- 家族と同僚の従業員については、体調のチェックをするとともに、保健所の指示にしたがいPCR検査を受ける

※ガイドライン等が遅れた時は、発熱や体調の変調が有った場合は、発熱外来を受診するかPCR検査を受け、感染が確認された場合には、保健所の指示により、入院、隔離施設への入所もしくは、自宅での待機・隔離を実施する

IV 感染者発生時の初動対応

【1. 感染が疑われる宿泊客発生時の対応】

- 本部構成員で情報共有し、対策本部会議の開催を準備する
- 宿泊客に客室への待機を要請する
- 保健所へ連絡し、指示を仰いでもらう(本人から)
- 保健所の指示があれば、医療機関への受診を勧める
- 受診結果を報告するよう協力要請する

【2. 感染者発生時の対応(感染拡大防止対策)】

社長を本部長とした対策本部の開催(目安：発生1時間以内)

【感染対策】保健所の指示で宿泊客や従業員の感染対策を実施する

- 感染者の隔離と感染対策を実施する
- 濃厚接触者等の客室待機やPCR等検査を実施する(従業員は自宅待機)
- 業務の停止・休業と客室や共用場所の消毒等を実施する

【情報発信】

- 必要に応じて、感染者の発生の事実と保健所の指示による対応の状況、安全であることの周知を含めて情報を発信する

【3. 感染者発生・業務休停止時の対応】

【関係先や予約客等への連絡】

- 取り引き先(旅行代理店、OTAなど)に連絡する(連絡方法を事前に確認する)
- 業務委託先や仕入業者等へ休業等を周知する
- 予約客へ個別に連絡する

【外部への情報発信】

- WEBサイトに情報を掲載する(方法は事前に確認する)
- ホームページやSNSにより休業予定期間等を周知する
- 外部へ向け定期的に近況を報告する(休業中も実施)

【4. 業務再開へ向けた対応】

保健所の指示による業務停止(休業)期間終了後の営業再開へ向けた対応や業務実施方法の検討

- 休業や業務停止があった場合、事業の再開時期の検討と再開時期の見通しなどについて情報発信する
- 必要な場合は、営業再開に向けた必要な資金確保対策を講じる
- 宿泊客とできるだけ接触しないサービス提供など、業務の実施方法の変更・改善に向けた検討や従業員への徹底・準備を行う

参考資料 1 「旅館業法(感染防止対策への協力の求めと宿泊拒否)」(令和5年12月改正)

旅館業法の感染防止対策への協力の求めの規定【旅館業法第4条の2第1項】

ホテル旅館の営業者は、特定感染症の国内発生期間に限り、宿泊者に対して特定感染症の症状に応じて必要な限度で感染防止対策への協力(※)を求めることができる。(法第4条の2第1項)

※協力内容は、医師の診断結果や症状の原因の報告、客室での待機、健康状態等の確認などで、具体的な項目は、発生した特定感染症に応じて変わるため、特定感染症の国内発生に際して、改めて国が様式のサンプルと「必要な協力の求め」を行う場合の判断基準のフローを示す。

(A有症状者 B特定接触者 C特定感染症の患者 Dその他の宿泊者 の4区分)

旅館業法の宿泊拒否の規定【旅館業法第5条第1項及び第2項】

第5条 営業者は次の各号のいずれかに該当する場合を除いては宿泊を拒んではならない

第1号 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。

第2号 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。

第3号 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

第4号 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

第5条第2項 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにする(以下略)

「国の指針」

※宿泊しようとする者の状況等への配慮が著しくかけたままに宿泊を拒むような場合は、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る。

※当分の間、第5条第1項第1号(特定感染症)及び第3号(カスタマーハラスメント)のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだ場合には、宿泊を拒んだ理由、拒否された相手方、対応の責任者氏名を記載したものを3年間保存する必要がある。

※誠意をもってお客様の協力を求めることとするが、感染対策に対する協力が得られない場合には、やむを得ず宿泊をお断りする。(次頁「参考資料2」参照)

参考資料2 感染しているお客様、感染の疑いのあるお客様への対応

次のようなステップを踏み、お客様に誠意をもって、感染拡大防止への協力を求める。

お客様が、感染対策にご協力いただく場合には、宿泊して頂くこととする。

但し、このようなステップを踏んで、お客様に感染対策への協力を求め、その上で、協力が得られない場合には、やむを得ず、宿泊をお断りすることもある。

〈ステップ1〉

他の宿泊者や従業員へ感染させないため、また、感染した場合の影響の大きさを伝え感染防止への協力をお願いする。

〈ステップ2〉

感染防止への協力が得られない場合には、他の宿泊客や従業員への感染を防止するため、宿泊をお断りせざるを得なくなることを説明し、協力をお願いする。

なお、「特定感染症の感染者」であることを理由に宿泊をお断りする場合には、下記様式の内容に関する記録を3年間保存することとなっている。

【必要記載事項：日時、対応責任者、宿泊拒否対象者の氏名】

【記録様式例】（2023年12月 旅館業法改正時に例示されたもの）

宿泊拒否の記録			
日時			
理由	<input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第1号に該当するため <input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第3号に該当するため		
対応の責任者		宿泊拒否対象者の氏名	
宿泊拒否までの経過の概要 （旅館業法第5条第1項第3号に該当することを理由とする場合）			
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;"> 第3号: カスタマー ハラスメント </div>			
備考			

※宿泊拒否した事案1回ごとに作成してください。

※「特定感染症への感染」を理由に宿泊を拒否する場合は、「旅館業法第5条第1項第1号該当」となるので、経過の概要の記載は不要である。

参考資料3 感染者または感染が疑われる宿泊希望者の受け入れのフロー

(「特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合のフローのイメージ」)

特定感染症の患者かどうか確認するための協力を求めることができる。

感染症の症状が出ている場合には、それが特定感染症以外の疾病に起因するものかどうかを尋ねる。

○「他の疾病によるものである」との回答(自己申告)があった場合には、仮に特定感染症の患者であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めたうえで、「感染防止措置に即する感染対策への協力」と「検温や健康状態の確認のほか、「客室への待機」への協力」を求める。

○「原因不明」との回答で、医師の診断を受け、**患者と判明した場合には**、下記の**患者と判明している場合**により対応する。

○「原因不明」との回答で、医師の診断を受け、**患者ではないと判明した場合には**、一般的な「感染防止措置に即する感染対策」と「検温や健康状態の確認」への協力をお願いする。

○**症状の原因は不明だが医師の診断を受けない場合には**、仮に特定感染症の患者であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めたうえで、「感染防止措置に即する感染対策への協力」と「検温や健康状態の確認」のほか、「客室への待機」への協力を求める。

○感染患者と判明している場合

○旅館業法の第5条第1項第1号により、「特定感染症の患者」であることを理由に宿泊を拒むことが出来る。但し、宿泊しようとする者の状況に配慮してみだりに宿泊を拒むことがないようにすることが必要(同法第5条第2項)とされている。

○宿泊させる場合には、特に他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めたうえで、一般的な「感染防止措置に即する感染対策への協力」と「検温や健康状態の確認への協力」のほか、「客室への待機」を求める。

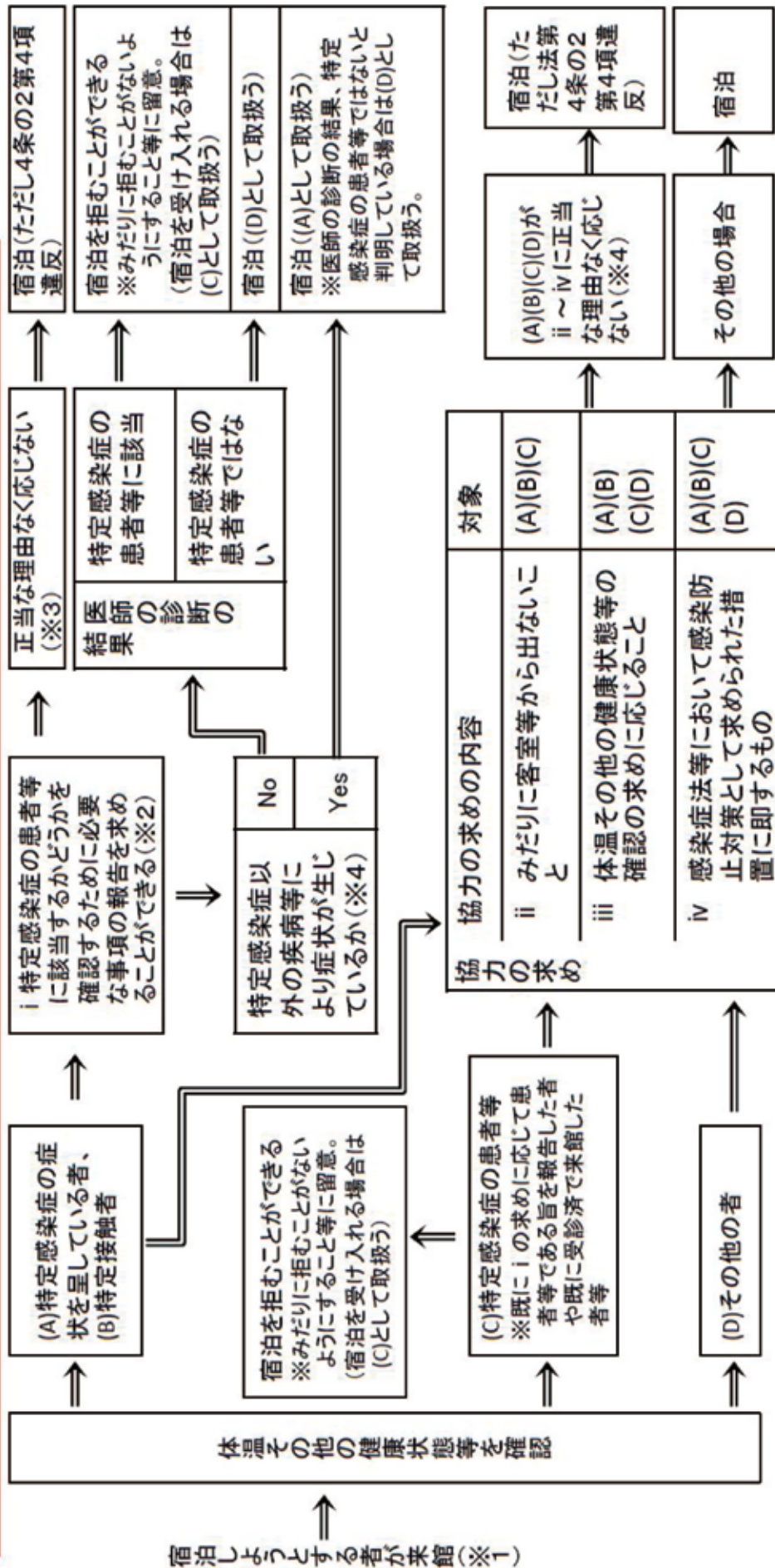
○止むを得ず、宿泊を拒否した場合には、宿泊予定者と対応者、日時、理由を記した記録を3年間保存することが求められている。

特に症状や健康上の異常を呈していない場合

○宿泊者全員を対象とする「検温や健康状態の確認への協力」と一般的な「感染防止措置に即する感染対策への協力」を求める。

特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合のフローのイメージ(特定感染症国内発生期間)

※特定感染症発生期間において、当該特定感染症に応じたフロー図を示すので、下記のイメージはこのまま利用できないことに留意すること。



※1 来館時だけでなく、必要な限度において2泊目以降についても同様のフローで取り扱うことができる。

※2 報告の求めを受けた者が医療機関を受診する場合には、営業者は、適切な医療機関を知らせることが望ましい。

※3 宿泊しようとする者は、営業者から協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。(法第4条の2第4項)

※4 宿泊しようとする者が明らかにしたくない情報の報告や確認を強制することはできず、営業者は、宿泊しようとする者の置かれている状況を十分に考慮し、

・ (A)(B)が、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が特定感染症の患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告や確認は求めずに宿泊を認めること。

・ (D)も、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の確認は求めずに宿泊を認めること。

参考資料4 新型コロナ禍中の国や行政等の支援施策(全業種対象)

種 別	実 施 施 策
1 経営相談	経営相談窓口の開設
	専門家によるアドバイス
2 資金繰り支援 政府系融資(一般)	新型コロナウイルス特別貸付
	新型コロナウイルス対策マル経融資
	特別利子補給制度(実質無利子)
	セーフティネット貸付の要件緩和
政府系融資(生活衛生関係)	生活衛生新型コロナウイルス特別貸付
	新型コロナウイルス対策衛経融資
	特別利子補給制度(実質無利子)
	衛生環境激変対策特別貸付
民間の信用保証付き融資	セーフティネット保証4号・5号
借換え、リスキ、配慮要請	コロナ借換保証制度
	経営改善サポート保証
	信用保証付再建DDS(劣後ローン組替え)
	日本政策金融公庫等の既往債務の借換
	収益力改善支援
	既往債務の条件変更
	金融機関等への配慮要請
その他	経営セーフティ共済の特例措置
3 設備支援・販路開拓支援 生産性革命推進事業	中小企業等事業再構築促進事業
	生産性革命推進事業
	ものづくり・商業・サービス補助金
	持続化補助金
	IT導入補助金
	事業継承・引継ぎ補助金
	日本政策金融公庫等による設備基金貸付利率特例制度
サプライチェーン改革	海外サプライチェーン多元化等支援事業
販路開拓支援	非対面・遠隔の海外展開支援事業

種 別	実 施 施 策
4 経営環境の整備 下請取引	下請け取引配慮要請
	個人事業主・フリーランスとの取引に関する配慮要請
	官公需における配慮要請
	下請Gメンによる実態把握
事業再開支援	事業承継・事業引継ぎ推進事業
資本制資金供給・資本増強支援	中小企業向け資本制資金供給資本増強支援事業
雇用関連	両立支援等助成金(育児休業等新コース)
	同 (介護離職防止支援コース)
	同 (新型コロナウイルス感染症に関する母性健康管理措置による休暇取得支援コース：雇用主向け)
	休業や労働時間変更への対応
	外国人の在留資格取扱い
テレワーク	テレワークに関する情報提供
	専門家からの助言・指導
	設備導入にかかる費用の支援
海外関連	海外進出企業・現地情報及びJETRO相談窓口
	貿易保険による支援策
	輸出入手続きの緩和等について
家賃関連	賃貸借契約についての基本的なルール
5 税・社会保険・公共料金 税の申告・納付	納税猶予・納付期限延長、納税猶予制度(地方税)
	欠損金の繰り戻し還付
	固定資産税の軽減
公共料金	電気・ガス料金の支払い猶予等
	NHK受信料の免除
6 県や市町による支援 運転資金確保	入湯税相当額の資金援助
感染対策機器・備品・消耗品補助	必要な感染対策備品や消耗品の整備・購入資金
休業に対する補償金	休業要請に対する補償金の支給
7 宿泊支援	GOTOトラベル
	宿泊需要を喚起する支援(宿泊割引券、地域振興券)

参考資料5 『アンケート結果』

【回答者の属性】

【回答数 64件】

【施設種別】		
回答区分	回答数	割合
ビジネスホテル	16	25.0%
シティホテル	3	4.7%
リゾートホテル	11	17.2%
ビジネス旅館	4	6.3%
割烹旅館	5	7.8%
観光旅館	22	34.4%
公共の宿	1	1.6%
ペンション1	1	1.6%
民宿	1	1.6%
計	64	100.0%

【客室数】		
回答区分	回答数	割合
9室以下	8	12.5%
10～29室	22	34.4%
30～49室	5	7.8%
50～99室	12	18.8%
100室以上	17	26.6%
計	64	100.0%

【従業員数】		
回答区分	回答数	割合
9人以下	15	23.4%
10～29人	20	31.3%
30～99人	25	39.1%
100人以上	4	6.3%
計	64	100.0%

第I編 宿泊施設における感染防止対策

※新型コロナ禍における感染対策の実施状況を4区分で回答

【よくできていた まあまあやっていた あまりできていなかった 対象外(必要ない)】

1. 対策内容の種別による感染防止対策

(1) 宿泊旅行前のお客様への積極的な広報と周知による協力要請について

① 宿泊旅行前に、お客様への“体調管理”と“体調がすぐれない場合には旅行を回避する”よう呼びかけた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	59.4%
まあまあやっていた	20	31.3%
あまりできていなかった	6	9.4%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	59.4%
まあまあやっていた	20	31.3%
あまりできていなかった	6	9.4%
計	64	100.0%

② 宿泊施設で実施中の感染対策についてお客様にお知らせしていた。(来館時の“検温”、“健康状態の申告”、“マスク着用”、“手指消毒”、“相互距離の確保”)

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	55	85.9%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	2	3.1%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	55	85.9%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	2	3.1%
計	64	100.0%

③ “滞在中の心配な症状”を知らせるなど感染防止のための協力をお願いしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	47	73.4%
まあまあやっていた	16	25.0%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	47	73.4%
まあまあやっていた	16	25.0%
あまりできていなかった	1	1.6%
計	64	100.0%

④感染対策への協力が無い場合に宿泊を断ることが有ると事前に周知していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	26	40.6%
まあまあやっていた	26	40.6%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	26	41.9%
まあまあやっていた	26	41.9%
あまりできていなかった	10	16.1%
計	62	100.0%

⑤その他、お客様への事前の感染対策の協力要請でやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- 来館前の検温のお願い、体調不良による直前キャンセルの際のキャンセル料免除の案内
- 団体様には、宿泊する際必ず検温をするようお願いし、当日は、全員手指等の消毒検温をしていただきました。体調不良の人は、宿泊をお断りするようお願いしてきました。
- 宿泊者に5日前に宿泊確認と体調を確認していた。
- ご自宅を出る前の体温測定、からだのチェック
- 自社HPへの掲載
- ホームページにて呼びかけ
- 体温に関する説明など。
- 積極的な告知はしてきませんでした。国や県が発表する内容を転写しての対応のみです。
- 「事前」に実施していたことは、予約サイトへ感染症対策や注意を載せていた、電話やメールにて問い合わせがあれば答えていた程度です。
- 口頭での対応は出来ました。
- 全ての媒体に対して共通のお知らせとして周知していた
- JTBなどリアルAGT以外の予約客すべてに「予約確認」の電話をすることにした。その際「当日」でも熱があったらキャンセル無料で対応しますので万が一の時はご連絡くださいと、連絡した。

(2) こまめな手指消毒ができる体制について

①玄関・入口をはじめホテル旅館の出入口に手指消毒液をセットしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	61	96.8%
まあまあやっていた	2	3.2%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	61	96.8%
まあまあやっていた	2	3.2%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	63	100.0%

②共用トイレ、喫煙室、エレベーター前など、お客様がドアや取っ手、ボタン、スイッチに触れる場所に手指消毒液をセットしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	78.1%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	2	3.1%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	78.1%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	2	3.1%
計	64	100.0%

- ③フロント、ロビー、売店、食事場所や大浴場入口など、不特定多数の人が集まる場所に手指消毒液をセットしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	60	93.8%
まあまあやっていた	3	4.7%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	0	0.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	60	93.8%
まあまあやっていた	3	4.7%
あまりできていなかった	1	1.6%
計	64	100.0%

- ④客室の入口と室内にも手指消毒液をセットしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	42.2%
まあまあやっていた	11	17.2%
あまりできていなかった	19	29.7%
対象外(必要ない)	7	10.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	47.4%
まあまあやっていた	11	19.3%
あまりできていなかった	19	33.3%
計	57	100.0%

- ⑤テーブルやカウンターのある場所にも手指消毒液をセットしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	37	58.7%
まあまあやっていた	13	20.6%
あまりできていなかった	9	14.3%
対象外(必要ない)	4	6.3%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	37	62.7%
まあまあやっていた	13	22.0%
あまりできていなかった	9	15.3%
計	59	100.0%

- ⑥ その他、手指消毒液の配置でやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- 全館光触媒を施工
- お客様が立ち止まりそうな場所には、手指消毒ができるようにキットを設置していた。
- アルコール製剤の活用
- アルコール消毒の貸し出しを行っておりました。
- エントランス、各エレベーターホール、レストラン入口、大浴場、宴会場、売店に消毒液設置

(3) お客様の体調管理について

- ①施設に入館する際やチェックインの際にお客様の検温をしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	59	92.2%
まあまあやっていた	3	4.7%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	59	93.7%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	1	1.6%
計	63	100.0%

- ②お客様に発熱や自覚症状などを申告していただくようにしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	78.1%
まあまあやっていた	11	17.2%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	80.6%
まあまあやっていた	11	17.7%
あまりできていなかった	1	1.6%
計	62	100.0%

③発熱や体調悪化時にフロントや従業員にお知らせ下さるようした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	78.1%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	50	79.4%
まあまあやっていた	12	19.0%
あまりできていなかった	1	1.6%
計	63	100.0%

④その他、お客様の体調管理でやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- 体調が思わしくない時は、医者に見てもらおうよう指導しておりました。実際に医療機関で診察し、新型コロナの感染者か確認を取っております。
- こまめに体温を計測できるように、各部屋に非接触型体温計を設置した
- 隔離の為の予備部屋の準備。3時間ごとのこまめな消毒。
- 予約サイトや掲示物で表示。お客様ひとりひとりに口頭ではお願いしていません。
- 問診票を宿帳のセットにして記入いただいていた
- マニュアルを作成し、専任を決めて対応した。①玄関のサーマルカメラで高熱者がいた場合、副支配人が代わって専任で対応。②ロビーで少しやすんでいただき、コロナ対応で再度体温計での検温をお願いしていることを説明して別室で検温。③従業員もマスク手袋。ほとんどの客はクリアしたが、④この説明と対応で本気度を理解してもらい逆に安心してもらった。
- 宿泊中に発熱者が出た場合のマニュアルも作成して対応(病院への送迎は自分の車か、コロナ送迎可能のタクシーを特別契約)現実は一度もなかった
- 体調確認書類への署名

(4) 相互の距離確保について

①立ち位置を示すことで、お客様相互の距離を確保していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	60.9%
まあまあやっていた	17	26.6%
あまりできていなかった	4	6.3%
対象外(必要ない)	4	6.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	65.0%
まあまあやっていた	17	28.3%
あまりできていなかった	4	6.7%
計	60	100.0%

②“エレベーター”定員を半分以下にし、お客様の相互距離を確保した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	31	48.4%
まあまあやっていた	10	15.6%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	18	28.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	31	67.4%
まあまあやっていた	10	21.7%
あまりできていなかった	5	10.9%
計	46	100.0%

③エレベーター箱内の立ち位置表示で、お客様の相互距離を確保した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	23	36.5%
まあまあやっていた	10	15.9%
あまりできていなかった	13	20.6%
対象外(必要ない)	17	27.0%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	23	50.0%
まあまあやっていた	10	21.7%
あまりできていなかった	13	28.3%
計	46	100.0%

④食事場所や大浴場の不使用席の明示や椅子削減で相互距離を確保した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	43	68.3%
まあまあやっていた	12	19.0%
あまりできていなかった	3	4.8%
対象外(必要ない)	5	7.9%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	43	74.1%
まあまあやっていた	12	20.7%
あまりできていなかった	3	5.2%
計	58	100.0%

⑤ロビーや喫茶場所のテーブルやソファ・椅子の間隔を空け、安心できる十分な間隔をとって配置した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	46	71.9%
まあまあやっていた	13	20.3%
あまりできていなかった	3	4.7%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	46	74.2%
まあまあやっていた	13	21.0%
あまりできていなかった	3	4.8%
計	62	100.0%

⑥その他、“距離確保”のためにやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- 玄関とは別のお届け口を使用した非対面でのルームサービスや食事の提供
- 食事場所は、感染対策として、透明板を設置してきました。
- パーテーションの数を増やして人の集まる場所に設置した
- フロント前の動線確保のパーテーション設置など。
- ソーシャルディスタンス表記していた。
- チェックアウト時のフロントで並んで待つお客様を限定し、立ち位置を決めた。
- 浴場入口にセンサーを設置して浴場利用人数をロビーのモニターに表示した他、客室に設置したQRコードを読み込み客室からリアルタイムで浴場利用者を確認できるようにした。
- フロントカウンター前の立ち位置表示

(5) 施設内の頻繁な消毒について

①客室のテレビやエアコンのリモコン、ドアノブ、電話機などの備品をアルコールなどにより除菌消毒をしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	51	79.7%
まあまあやっていた	10	15.6%
あまりできていなかった	2	3.1%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	51	81.0%
まあまあやっていた	10	15.9%
あまりできていなかった	2	3.2%
計	63	100.0%

②お客様に安心して設備や備品を使っていたいただくため、消毒したことを、積極的に表示し、お知らせしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	42.2%
まあまあやっていた	24	37.5%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	3	4.7%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	44.3%
まあまあやっていた	24	39.3%
あまりできていなかった	10	16.4%
計	61	100.0%

- ③不特定多数の人が頻繁に触れる共有のトイレや施設のドアノブや手すり、テーブルのほか、エレベーターボタンなどを定期的に消毒していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	48	75.0%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	3	4.7%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	48	76.2%
まあまあやっていた	12	19.0%
あまりできていなかった	3	4.8%
計	63	100.0%

- ④フロントの使用済み筆記用具や返却ルームキーを毎回消毒していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	46	71.9%
まあまあやっていた	14	21.9%
あまりできていなかった	3	4.7%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	46	73.0%
まあまあやっていた	14	22.2%
あまりできていなかった	3	4.8%
計	63	100.0%

- ⑤お客様が使用した下駄や草履を、その都度、消毒していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	31	49.2%
まあまあやっていた	20	31.7%
あまりできていなかった	4	6.3%
対象外(必要ない)	8	12.7%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	31	56.4%
まあまあやっていた	20	36.4%
あまりできていなかった	4	7.3%
計	55	100.0%

- ⑥ロビーや食事場所など人が集まる場所の空気の減菌・殺菌をしていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	50.0%
まあまあやっていた	16	25.0%
あまりできていなかった	11	17.2%
対象外(必要ない)	5	7.8%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	54.2%
まあまあやっていた	16	27.1%
あまりできていなかった	11	18.6%
計	59	100.0%

- ⑦客室に殺菌・減菌機を設置していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	20	31.3%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	26	40.6%
対象外(必要ない)	10	15.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	20	37.0%
まあまあやっていた	8	14.8%
あまりできていなかった	26	48.1%
計	54	100.0%

- ⑧抗ウイルスのための“抗菌加工”などの表面処理をやっていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	8	12.5%
まあまあやっていた	14	21.9%
あまりできていなかった	28	43.8%
対象外(必要ない)	14	21.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	8	16.0%
まあまあやっていた	14	28.0%
あまりできていなかった	28	56.0%
計	50	100.0%

- ⑨その他、施設内の消毒でやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- テニスコートが野外とはいえ、密にならない様に注意しながらやっていた。
- アルコール消毒を使用した拭き取り作業がメイン。
- UVのライトを当て、除菌していた

- 客室内の紙のインフォメーションは全て撤去
- エアードッグなどの空気洗浄器と加湿器を設置

(6) 飛沫等の飛散防止について

①フロントに飛沫の飛散防止用のアクリルボードやシールドを設置していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	56	87.5%
まあまあやっていた	2	3.1%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	6	9.4%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	56	96.6%
まあまあやっていた	2	3.4%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	58	100.0%

②売店の会計場所にアクリルボードやシールドを設置していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	40	62.5%
まあまあやっていた	2	3.1%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	22	34.4%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	40	95.2%
まあまあやっていた	2	4.8%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	42	100.0%

③レストランの受付や会計場所にアクリルボードやシールドを設置していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	30	47.6%
まあまあやっていた	2	3.2%
あまりできていなかった	3	4.8%
対象外(必要ない)	28	44.4%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	30	85.7%
まあまあやっていた	2	5.7%
あまりできていなかった	3	8.6%
計	35	100.0%

④食事場所で隣席との間仕切りとしてアクリルボードを設置していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	33	51.6%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	8	12.5%
対象外(必要ない)	11	17.2%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	33	62.3%
まあまあやっていた	12	22.6%
あまりできていなかった	8	15.1%
計	53	100.0%

⑤食事場所として家族やグループ単位毎に小宴会場などを活用した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	28	43.8%
まあまあやっていた	9	14.1%
あまりできていなかった	8	12.5%
対象外(必要ない)	19	29.7%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	28	62.2%
まあまあやっていた	9	20.0%
あまりできていなかった	8	17.8%
計	45	100.0%

⑥従業員へのマスク徹底とお客様へのマスク着用協力を常に呼び掛けていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	62	96.9%
まあまあやっていた	1	1.6%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	62	98.4%
まあまあやっていた	1	1.6%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	63	100.0%

⑦その他、飛沫等の飛散防止のためにやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- マスクをせず大声で話をする事は、控えていただきました。
- 客室のアメニティにマスクを追加した
- 一般的な感染予防対策はしていた。
- 宴会テーブル用のアクリルボード購入。
- バイキング会場でのスニーズガードの設置
- buffetレストランでの手袋着用
- レストランにはパーティションがあり十分な間隔あり
- そもそも余裕のあるテーブル配置だったため、各席のパーティションは特に必要がないと判断した。

(7) 従業員の感染防止と健康管理について

①「従業員健康管理シート」に毎日の体温や体調を記載するようにした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	42	65.6%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	13	20.3%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	42	67.7%
まあまあやっていた	7	11.3%
あまりできていなかった	13	21.0%
計	62	100.0%

②職場責任者がパソコン共有ファイルの従業員一覧に入力することで、管理者が全従業員の健康管理状況を見ることができるようにした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	10	15.6%
まあまあやっていた	10	15.6%
あまりできていなかった	26	40.6%
対象外(必要ない)	18	28.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	10	21.7%
まあまあやっていた	10	21.7%
あまりできていなかった	26	56.5%
計	46	100.0%

③出勤時と決まった時間ごとに従業員の手指洗いを実施していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	59.4%
まあまあやっていた	15	23.4%
あまりできていなかった	9	14.1%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	61.3%
まあまあやっていた	15	24.2%
あまりできていなかった	9	14.5%
計	62	100.0%

④従業員へのマスク着用を徹底した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	59	93.7%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	59	95.2%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	62	100.0%

⑤マスクの費用は、施設が負担した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	34	53.1%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	15	23.4%
対象外(必要ない)	7	10.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	34	59.6%
まあまあやっていた	8	14.0%
あまりできていなかった	15	26.3%
計	57	100.0%

⑥時間外や休日を含め、感染が著しい地域への旅行やリスクの高いイベントへ行くことを控えるなど、私生活においても、従業員に感染防止を徹底させた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	60.9%
まあまあやっていた	19	29.7%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	1	1.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	61.9%
まあまあやっていた	19	30.2%
あまりできていなかった	5	7.9%
計	63	100.0%

⑦その他、従業員の感染防止と健康管理についてやっていたことやご意見があれば、記載してください。

- 手袋の着用、ゲストとのエレベーターの同乗回避
- 従業員の家族の健康状態を報告するようにした。
- 発熱や体調不良のスタッフは出勤を控えた。
- 自己管理を徹底するようには声掛けをしていた。
- 定期的な体調報告
- 「できていなかった」の選択肢がないのでやっていたことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- 出勤時の検査表への申告
- 従業員が朝、体調不良の場合のマニュアルを作成。感染した場合出勤停止、昨日、一緒に仕事をした従業員の体調管理。聞き取りで必要に応じて自宅待機。指定病院での受診。結果報告。独身者への食糧届け。
- 健康管理チェックシートはコロナ前から継続実施

2. 宿泊施設における各場面での感染防止対策(一部重複あり)

(1) お客様の到着・出発時の取組み

①複数のグループや家族が乗車する専用バスによる送迎で、乗車時の検温、手指消毒とマスクの着用をやっていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	20	31.3%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	36	56.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	20	71.4%
まあまあやっていた	7	25.0%
あまりできていなかった	1	3.6%
計	28	100.0%

②お客様相互の距離の確保や飛沫を防止するため、送迎バスでは、“密”を避ける為の1列置き座席利用としていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	17.2%
まあまあやっていた	10	15.6%
あまりできていなかった	2	3.1%
対象外(必要ない)	41	64.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	47.8%
まあまあやっていた	10	43.5%
あまりできていなかった	2	8.7%
計	23	100.0%

- ③送迎バスでは、窓を開けるなど換気に配慮し、飛沫の飛散防止のため、運転席と客席との間にビニールシートを張っていた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	19	29.7%
まあまあやっていた	4	6.3%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	40	62.5%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	19	79.2%
まあまあやっていた	4	16.7%
あまりできていなかった	1	4.2%
計	24	100.0%

- ④送迎バスのお客様の手が触れる取っ手やシートを頻繁に消毒した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	15	23.8%
まあまあやっていた	8	12.7%
あまりできていなかった	0	0.0%
対象外(必要ない)	40	63.5%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	15	65.2%
まあまあやっていた	8	34.8%
あまりできていなかった	0	0.0%
計	23	100.0%

- ⑤従業員が回送していたお客様の車に従業員が乗ることを控えるため、玄関で同乗者と荷物を降ろした後に、お客様自身に駐車場まで運転していただき、ワゴン車などで駐車場から玄関まで送迎する方式とした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	4	6.3%
まあまあやっていた	4	6.3%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	55	85.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	4	44.4%
まあまあやっていた	4	44.4%
あまりできていなかった	1	11.1%
計	9	100.0%

- ⑥玄関先での汚れを落とすマットを二重化することで、お客様の下足の土のほか、キャリアバッグの車輪に付着した土や汚れを除去していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	13	20.3%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	23	35.9%
対象外(必要ない)	16	25.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	13	27.1%
まあまあやっていた	12	25.0%
あまりできていなかった	23	47.9%
計	48	100.0%

- ⑦その他、お客様の到着出発時にやっていた感染対策やご意見があれば、記載してください。

- 検温の実施、エレベーターは一組ずつ案内、送迎車は1台1組で案内
- お客様の荷物の運搬等は専用の従業員に限定した。
- 当時はバスを保持していなかったため、特にありません。
- 見送り等は控えた。
- お荷物を運ぶ際などはお客様に必ずうかがってから運ぶようにした。
- 「できていなかった」の選択肢がないのでできていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- 送迎は行っていない、駐車はお客様自身で駐車して頂いた。
- 送迎バス乗車前に必ず手消毒の徹底を促した。

(2) チェックイン・チェックアウト時

- ①チェックイン・チェックアウト時の混在による“密”を避けるため、館内案内チラシなどを渡すほか客室に設置し、フロント滞在時間を短くしようとした。」

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	29	45.3%
まあまあやっていた	18	28.1%
あまりできていなかった	8	12.5%
対象外(必要ない)	9	14.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	29	52.7%
まあまあやっていた	18	32.7%
あまりできていなかった	8	14.5%
計	55	100.0%

- ②カードの事前決済や電子決済、自動チェックイン機器などの「省力化機器やシステム」導入でフロントでの現金受け渡しを省略していた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	17.2%
まあまあやっていた	19	29.7%
あまりできていなかった	20	31.3%
対象外(必要ない)	14	21.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	22.0%
まあまあやっていた	19	38.0%
あまりできていなかった	20	40.0%
計	50	100.0%

- ③自動チェックイン機によるカードキー発給でフロント滞在時間を短縮した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	6	9.4%
まあまあやっていた	1	1.6%
あまりできていなかった	16	25.0%
対象外(必要ない)	41	64.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	6	26.1%
まあまあやっていた	1	4.3%
あまりできていなかった	16	69.6%
計	23	100.0%

- ④チェックアウト時の混雑をさけるため、1時間早いチェックアウト時間で割安な宿泊プランを提供するなどの工夫をした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	3	4.7%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	28	43.8%
対象外(必要ない)	28	43.8%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	3	8.3%
まあまあやっていた	5	13.9%
あまりできていなかった	28	77.8%
計	36	100.0%

- ⑤可能なお客様には、朝食後の精算を呼び掛けるなど混雑を緩和した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	18.8%
まあまあやっていた	11	17.2%
あまりできていなかった	14	21.9%
対象外(必要ない)	27	42.2%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	32.4%
まあまあやっていた	11	29.7%
あまりできていなかった	14	37.8%
計	37	100.0%

- ⑥追加精算がない場合、回収ボックスへのルームキー投入で可とした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	17.2%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	11	17.2%
対象外(必要ない)	34	53.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	36.7%
まあまあやっていた	8	26.7%
あまりできていなかった	11	36.7%
計	30	100.0%

⑦その他、チェックイン・アウト時に混雑を避けるための取組みやご意見があれば、記載してください。

- 仕事でお泊りのお客様のチェックイン、チェックアウト時間はお客様の都合が優先されるので時間をばらつかせる取組みは難しかった。
- 精算は専用の従業員を配置した。
- 混雑時はグループ毎離れた場所で待機いただき、順番にお呼びする方式を取った。
- 連泊のお客様には極力、鍵を持ったままにして頂いた。
- 「できていなかった」の選択肢がないのでできていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- お客様とのコミュニケーションは宿を存続していくための重要な時間と考えておりチェックインチェックアウトについては、省力化しない方針です。
- 客室チェックイン・アウトをしていた。
- 高単価客室では、客室でのカード決済を可能にした。

(3) 不特定多数が使用する浴場使用時の取組み

①大浴場の密を避けるため、チェックイン時に混雑時間帯をお知らせした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	17	26.6%
まあまあやっていた	12	18.8%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	25	39.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	17	43.6%
まあまあやっていた	12	30.8%
あまりできていなかった	10	25.6%
計	39	100.0%

②大浴場の入口に、リアルタイムで混雑状況を表示した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	17.2%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	19	29.7%
対象外(必要ない)	29	45.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	11	31.4%
まあまあやっていた	5	14.3%
あまりできていなかった	19	54.3%
計	35	100.0%

③大浴場の入口にセンサーを取り付けることで、リアルタイムで大浴場の混雑状況を客室のTV画面でお知らせするか、お客様がスマホでQRコードを読み込むことで、知ることが出来るシステムを導入した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	8	12.5%
まあまあやっていた	1	1.6%
あまりできていなかった	13	20.3%
対象外(必要ない)	42	65.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	8	36.4%
まあまあやっていた	1	4.5%
あまりできていなかった	13	59.1%
計	22	100.0%

④大浴場入口に密にならない人数分の履物の置き位置を表示して制限した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	9	14.3%
まあまあやっていた	9	14.3%
あまりできていなかった	16	25.4%
対象外(必要ない)	29	45.0%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	9	26.5%
まあまあやっていた	9	26.5%
あまりできていなかった	16	47.1%
計	34	100.0%

- ⑤密にならないよう大浴場のロッカーや脱衣籠の数を制限するほか、浴場内の洗い場では椅子を外したり、蛇口の一つ置きに“使用不可”と表示するなど、お客様がその場で気づき使用しないように“見える化”した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	24	37.5%
まあまあやっていた	6	9.4%
あまりできていなかった	9	14.1%
対象外(必要ない)	25	39.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	24	61.5%
まあまあやっていた	6	15.4%
あまりできていなかった	9	23.1%
計	39	100.0%

- ⑥十分な相互距離を取るため、サウナや岩盤浴は定員を大幅に減らした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	10	15.9%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	3	4.8%
対象外(必要ない)	47	74.6%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	10	62.5%
まあまあやっていた	3	18.8%
あまりできていなかった	3	18.8%
計	16	100.0%

- ⑦小規模なサウナだったため、使用を中止した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	5	7.9%
まあまあやっていた	1	1.6%
あまりできていなかった	4	6.3%
対象外(必要ない)	53	84.1%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	5	50.0%
まあまあやっていた	1	10.0%
あまりできていなかった	4	40.0%
計	10	100.0%

- ⑧小さな浴場のため、利用者自身に風呂の“使用中の札”を掲げる方法やチェックイン時に時間予約をすることによりで他の宿泊客との混在を回避した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	10.9%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	13	20.3%
対象外(必要ない)	39	60.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	28.0%
まあまあやっていた	5	20.0%
あまりできていなかった	13	52.0%
計	25	100.0%

- ⑨その他、不特定の宿泊客が利用する浴場使用時の取組みやご意見があれば、記載してください。

- サウナの営業中止
- 家族や宿泊の仲間以外の混浴は、しないようお願いしてきた。中で、鍵をかけるようお願いした。
- 当方は家族風呂の貸出しなので、重複した時間の利用はない。
- 予約制の貸切風呂で対応した。
- 男湯・女湯を両方とも家族風呂にして、他のお客様とは一緒に入る事が無いようにした。
- 「できていなかった」の選択肢がないのでできていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- 普段から風呂はすべて貸切風呂で、利用するたびに毎回スタッフが清掃消毒している。
- サウナ・ジャグジーは利用停止していた。
- 履物に貼るラベルシールと筆記用具を浴場入口に置き、お客様自身の目印を貼ってもらいようにした。

(4) 食事の提供・レストラン使用时

- ①同時に利用する人数を減らし、お客様相互の“密”を少なくするためチェックイン時に夕食開始時間の予約を取ることで混雑を振分けた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	50.0%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	20	31.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	72.7%
まあまあやっていた	7	15.9%
あまりできていなかった	5	11.4%
計	44	100.0%

- ②食事処の入口に混雑状況を表示し、混雑度合いの情報を提供した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	11.1%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	16	25.4%
対象外(必要ない)	37	58.7%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	26.9%
まあまあやっていた	3	11.5%
あまりできていなかった	16	61.5%
計	26	100.0%

- ③お客様のスマートフォンや客室のテレビからリアルタイムの混雑状況をお知らせするシステムを導入した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	10.9%
まあまあやっていた	0	0.0%
あまりできていなかった	14	21.9%
対象外(必要ない)	43	67.2%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	33.3%
まあまあやっていた	0	0.0%
あまりできていなかった	14	66.7%
計	21	100.0%

- ④1部制の食事時間を2部制として同時利用のお客様の人数を減らした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	18	28.1%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	8	12.5%
対象外(必要ない)	30	46.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	18	52.9%
まあまあやっていた	8	23.5%
あまりできていなかった	8	23.5%
計	34	100.0%

- ⑤食付きプラン予約数の上限を7～8割に抑え、“素泊まりプラン”で地域の飲食店利用を促すグルメ志向プランを導入した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	6	9.5%
まあまあやっていた	8	12.7%
あまりできていなかった	16	25.4%
対象外(必要ない)	33	52.4%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	6	20.0%
まあまあやっていた	8	26.7%
あまりできていなかった	16	53.5%
計	30	100.0%

- ⑥朝食を客室へ持ち帰って食事することも可とした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	18.8%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	16	25.0%
対象外(必要ない)	31	48.4%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	36.4%
まあまあやっていた	5	15.2%
あまりできていなかった	16	48.5%
計	33	100.0%

- ⑦お客様相互の距離の確保や飛沫を防止するため、食事時に使用するテーブルや席を一つ置きとして距離を確保した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	22	34.4%
まあまあやっていた	13	20.3%
あまりできていなかった	17	26.6%
対象外(必要ない)	12	18.8%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	22	42.3%
まあまあやっていた	13	25.0%
あまりできていなかった	17	32.7%
計	52	100.0%

- ⑧同じグループや家族でも同じ向きに座ることで、相互の距離を確保した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	50.0%
まあまあやっていた	14	21.9%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	13	20.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	32	62.7%
まあまあやっていた	14	27.5%
あまりできていなかった	5	9.8%
計	51	100.0%

- ⑨隣や前の席との間に仕切りのアクリルボードを設置した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	59.4%
まあまあやっていた	7	10.9%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	14	21.9%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	38	76.0%
まあまあやっていた	7	14.0%
あまりできていなかった	5	10.0%
計	50	100.0%

- ⑩感染を防止するためバイキング用の料理全てに、アクリルカバーをかぶせ、お客様にはマスクの着用と使い捨て手袋の徹底をお願いし、専用のトンゴで料理を盛り付けていただくようにした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	22	34.9%
まあまあやっていた	3	4.8%
あまりできていなかった	1	1.6%
対象外(必要ない)	37	58.7%
計	63	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	22	84.6%
まあまあやっていた	3	11.5%
あまりできていなかった	1	3.8%
計	26	100.0%

- ⑪ビュッフェ方式での食事提供は、一皿ごとの小分け盛りでの料理提供とし、必要な数量を持って行ってもらう方式とした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	9	14.1%
まあまあやっていた	13	20.3%
あまりできていなかった	5	7.8%
対象外(必要ない)	37	57.5%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	9	33.3%
まあまあやっていた	13	48.1%
あまりできていなかった	5	18.5%
計	27	100.0%

- ⑫一品ずつ出して説明を行っていた料理を、2回で全部を出すこととし、詳細なお品書きを用意することで、従業員とお客様が接する機会を減らした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	18.8%
まあまあやっていた	15	23.4%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	27	42.2%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	12	32.4%
まあまあやっていた	15	40.5%
あまりできていなかった	10	27.0%
計	37	100.0%

⑬ご飯とお茶の盛りを、お客様自身に依頼して、部屋に立ち入る回数を減らした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	14	21.9%
まあまあやっていた	9	14.1%
あまりできていなかった	6	9.4%
対象外(必要ない)	35	54.7%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	14	48.3%
まあまあやっていた	9	31.0%
あまりできていなかった	6	20.7%
計	29	100.0%

⑭その他、食事時の感染の防止するための取組みやご意見があれば、記載してください。

- 席の数も決まっているので、食時間をチェックインの時に尋ねし、混み具合を調整し、手洗い、消毒をお願いし、感染対策をしてきました。
- お客様と従業員の接触を極力減らすため、飲物等の追加注文は専用の注文用紙を設置した。
- 開業が2022/9月のため最大の警戒ではなかったもののしっかりと行っていた。
- 従来通り朝食はセットメニューでの提供で、お一人ずつに配膳した
- 全てお部屋食なので、対象外が多かった。
- 「できていなかった」の選択肢がないのでできていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- 食事は全て部屋ごとに個室となっており、バイキング方式は行っていない。料理の提供も必要なコミュニケーションと考えており、その時間を減らすことは考えておりません。
- 出来てました。
- バイキングはしていない。
- 朝食バイキングでトングをこまめに交換したり、同じ食器は2度使わない等を気を付けました。
- バイキングでの一度の提供量を減らした。
- 一方通行の表示でbuffet料理をお取りいただいた

(5) エレベーター使用時

(1)(2)(4)と重複しているため省略

(6) 従業員の客室への出入り機会の削減

①分かりやすい館内説明書をフロントで渡して、客室へのお客様案内をやめ、不明箇所は内線電話でお問い合わせいただくようにした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	24	37.5%
まあまあやっていた	19	29.7%
あまりできていなかった	3	4.7%
対象外(必要ない)	18	28.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	24	52.2%
まあまあやっていた	19	41.3%
あまりできていなかった	3	6.5%
計	46	100.0%

②テレビ画面から館内施設の利用時間帯や混雑状況が分かるシステムを導入した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	5	7.8%
まあまあやっていた	4	6.3%
あまりできていなかった	14	21.9%
対象外(必要ない)	41	64.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	5	21.7%
まあまあやっていた	4	17.4%
あまりできていなかった	14	60.9%
計	23	100.0%

- ③客室の布団敷きについては、夕食時の従業員による立入りを減らすため、予約を伺う際に、「チェックイン前にあらかじめ布団を敷いて置くかどうか」についてお客様の意向打診をすることとした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	10.9%
まあまあやっていた	6	9.4%
あまりできていなかった	11	17.2%
対象外(必要ない)	40	62.5%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	7	29.2%
まあまあやっていた	6	25.0%
あまりできていなかった	11	45.8%
計	24	100.0%

- ④客室に5種サイズの浴衣を置いておき、浴衣をあらかじめ部屋に用意し、お客様に選んでいただくことで、従業員がお客様と接する時間を減らした。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	4	6.3%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	17	26.6%
対象外(必要ない)	38	59.4%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	4	15.4%
まあまあやっていた	5	19.2%
あまりできていなかった	17	65.4%
計	26	100.0%

- ⑤呈茶をやめ、代わりにロビーにセルフ・サービス方式のフリードリンクコーナーを設置し、従業員の客室への立入りをやめた。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	3	4.7%
まあまあやっていた	5	7.8%
あまりできていなかった	7	10.9%
対象外(必要ない)	49	76.6%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	3	20.0%
まあまあやっていた	5	33.3%
あまりできていなかった	7	46.7%
計	15	100.0%

- ⑥その他、従業員の客室への出入りを減らす取組みやご意見があれば、記載してください。

- 非接触のおこもりプランを販売
- 「できていなかった」の選択肢がないのでできていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。④の5種サイズという限定的な括りは为什么呢？(複数サイズを用意していても5種なければできていなかったになる?)
- ご予約で分かっている人数分の布団は先に敷いておいた。
- 接触を最低限の回数にしていた。
- お荷物はお客様自身にお持ち頂くか後ほど従業員がお持ちすることを実施
- 客室清掃の希望をよりお伺いするようにした。

(7) 良好な換気

- ①感染防止のため客室の換気扇を常時ONとするようお客様に注意喚起した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	30	46.9%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	16	25.0%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	30	62.5%
まあまあやっていた	8	16.7%
あまりできていなかった	10	20.8%
計	48	100.0%

②来客前の客室窓は網戸にして、換気を優先した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	42.2%
まあまあやっていた	8	12.5%
あまりできていなかった	9	14.1%
対象外(必要ない)	20	31.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	27	61.4%
まあまあやっていた	8	18.2%
あまりできていなかった	9	20.5%
計	44	100.0%

③お客様が集まる場所の換気能力向上のため、新たな換気扇を設置した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	17	26.6%
まあまあやっていた	3	4.7%
あまりできていなかった	23	35.9%
対象外(必要ない)	21	32.8%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	17	39.5%
まあまあやっていた	3	7.0%
あまりできていなかった	23	53.5%
計	43	100.0%

④その他、良好な換気のための取組みやご意見があれば、記載してください。

- 食事時間帯の食事会場は常に窓を開けて換気した。
- 空調を換気機能ありに変更した。
- 窓を開ける回数を増やした。
- お客様が客室に不在時に換気することを励行した。
- 「できていなかった」の選択肢がないのでやっていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- 各方面の窓を開け換気した。
- 空気清浄機のフル稼働
- 空気清浄機を全室設置

(8) トイレ使用時の感染防止

①飛沫飛散防止のため、トイレ使用後にふたを閉めて水を流すよう注意喚起した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	60.9%
まあまあやっていた	13	20.3%
あまりできていなかった	10	15.6%
対象外(必要ない)	2	3.1%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	39	62.9%
まあまあやっていた	13	21.0%
あまりできていなかった	10	16.1%
計	62	100.0%

②感染防止のため、トイレに消毒液や除菌シート、使捨て便座シートを配置した。

回答結果(全回答)		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	26	40.6%
まあまあやっていた	15	23.4%
あまりできていなかった	19	29.7%
対象外(必要ない)	4	6.3%
計	64	100.0%

対象外を除く回答結果		
回答区分	回答数	割合
よくできていた	26	43.3%
まあまあやっていた	15	25.0%
あまりできていなかった	19	31.7%
計	60	100.0%

③その他、トイレでの感染防止のための取組みやご意見があれば、記載してください。

- 共有タオルをやめてペーパータオルにした。
- 消毒液を設置し、便座は自動開閉で、使用後は、オート洗浄し、蓋は自動で開閉する。
- 便座を自動開閉式に変更した
- 「できていなかった」の選択肢がないのでやっていなかったことは「あまりできていなかった」にチェックしています。
- トイレ用消毒剤の導入

第Ⅱ編 宿泊施設に対する支援策や抑制策への評価

※国や自治体を実施した支援策や対応策について3区分で回答

【必要 どちらともいえない 不要】

1. 宿泊業への支援

(1) 支援策(資金)

①資金融資支援(いわゆるゼロ・ゼロ融資)

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	44	69.8%
どちらともいえない	16	25.4%
必要ない	3	4.8%
計	63	100.0%

②利子補給・信用保証料補てん

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	38	60.3%
どちらともいえない	22	34.9%
必要ない	3	4.8%
計	63	100.0%

③持続化給付金

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	57	90.5%
どちらともいえない	6	9.5%
必要ない	0	0.0%
計	63	100.0%

④固定資産税の減免

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	56	88.9%
どちらともいえない	7	11.1%
必要ない	0	0.0%
計	63	100.0%

⑤NHK 受信料の減額

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	53	85.5%
どちらともいえない	8	12.9%
必要ない	1	1.6%
計	62	100.0%

⑥その他、資金支援に関する支援への意見

- 高圧電気設備の改修時期になったので、補助制度を検討されたい。
- 支援金や補助金を多々利用したが、手続きの簡素化を要望します。
- コロナが5類になった後でも返済がもう少し楽にできるような利子補給や支援をお願いしたい。
- パンデミックの際は好き好んで旅行に来る方は少ない。売上の大幅な減少は財務状況を単年度で大きく悪くする。コロナ後3年でようやくコロナ前の財務状況に戻ったが、本来であれば財務状況は良くなっていたはずなのに悔しい。
- 手続きの簡素化を強くお願いしたい。
- まだまだコロナ禍から戻っていないので、支援策の継続をしてほしいです。
- 手続きが簡単な方が良く、エージェントが入りやすい難しい支援金は必要と思わない。
- 機器購入費用の補助金も非常に助かった。

(2) 雇用支援策

①雇用調整助成金

(その他)

手続きが複雑すぎる。簡素化が必要
雇調金は使わなかった

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	53	84.1%
どちらともいえない	7	11.1%
必要ない	0	0.0%
その他	3	4.8%
計	63	100.0%

②新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金（個人）

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	54	85.7%
どちらともいえない	9	14.3%
必要ない	0	0.0%
計	63	100.0%

③産業雇用安定助成金

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	46	73.0%
どちらともいえない	16	25.4%
必要ない	1	1.6%
計	63	100.0%

④トライアル雇用助成金

(その他)

トライアル雇用助成金は使わなかった

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	37	58.7%
どちらともいえない	22	34.9%
必要ない	3	4.8%
その他	1	1.6%
計	63	100.0%

⑤雇用に関する国の支援への意見(自由記載)

- 宿泊業で働きたいという方が少なくなっている。外国人留学生では、言葉の壁で旅館のサービス方針の理解は難しい。団体の減少、部屋への詰め込み、大いに飲む・遊ぶお客様が少なくなり利益率が悪くなり、給与等も他産業と同等は難しい。何を支援してもらえれば助かるのか解らない。
- 過去よりも未来に繋がる支援策があれば素晴らしいと思います。
- 使える種類が多いほど良いと思います。
- 雇用調整助成金はもう少し緩和して支給する方法を検討してほしい。社労士の手数料がすごい金額で、組合員の方々が頼らなかった現実があります。

(3) 宿泊・観光事業への支援策について

① GO TOトラベル(2020.7~2020.12)

(その他)

経済循環と売り上げ確保のうえから必要であるが、莫大な手間・労力を考えると二度とやりたくない

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
必要である	44	69.8%
どちらともいえない	12	19.0%
必要ない	6	9.5%
その他	1	1.6%
計	63	100.0%

②元気旅(県民割・隣県割・ブロック割・全国割)
(その他)

経済循環と売り上げ確保のうえから必要であるが、莫大な手間・労力を考えると二度とやりたくない

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	45	71.4%
どちらともいえない	13	20.6%
必要ない	4	6.3%
その他	1	1.6%
計	63	100.0%

③地域振興クーポン券
(その他)

必要であるが、参加施設がもっと増えるよう、利便性と換金性を向上させてほしい

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	43	69.4%
どちらともいえない	14	22.6%
必要ない	4	6.5%
その他	1	1.6%
計	62	100.0%

④イベント割

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	33	52.4%
どちらともいえない	23	36.5%
必要ない	7	11.1%
計	63	100.0%

⑤その他、宿泊・観光事業支援策への意見

- 国の宿泊支援と自治体の支援が重なっていた事が、事務処理業務を大変にして多大な負担でした。
- 各種支援策の仕組みを簡素化していただきたい、GOTO トラベルは難しかった。
- 手続きや処理を簡素化して欲しい。また利用者がもっと理解しやすい制度にして欲しい。
- 金額はたかなくていいので、持続させて欲しい。
- 支援策の手続きが施設側お客様側双方とも簡素化したものであれば良かった。
- 宿泊業に限ったはなしではないが、経済を喚起するためにも通常時から、観光業を支援するような支援があるとよい。通常時からこのような支援制度があれば、非常時にもこのような支援制度を活用して新たな仕組みが築きやすい。
- フロントでの手続きを楽にしてもらいたい。旅行社が何もしないで現場に押し付ける形はよくない。
- 人を動かせば感染は広がるのが良く判った施策だと思います。
- 各観光施設の「広告費」の助成を100%でお願いしたい。値段を安くして喚起する支援は後で停滞期間が長くなり結局マイナスになる。Go Toはその時だけで、始まる前や終わった後の反動を考えると必ずしも良いとは言えない。その中間に入ったネット業者が得する=それを世話した利権者が儲かるだけで、中小の宿は煩雑な事務手続きなどで疲弊するばかり。
- Go Toトラベルのやり方がよかったです。
- マイナンバーカードと紐づけするなどして、宿と使用者の負担(手続き)の簡素化してほしい。
- 補助が多すぎると、支援が無くなった際に反動が大きい。

(4) 宿泊・観光事業への支援策について

①安全・安心認証(宿泊施設)制度による機器導入や設備改修

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	49	77.8%
どちらともいえない	13	20.6%
必要ない	1	1.6%
計	63	100.0%

②その他行政による安全対策支援に対する意見

- 国の宿泊支援と自治体の支援が重なっていた事が、事務処理業務を大変にして多大な負担でした。
- 補助金の対象をもっと拡大してほしい。
- そもそも、感染対策をしてもパンデミックの際にお客様は本当に少なくなり、それが感染対策となっている。減った売上を補填してもらった方が持続性を保てると思う。
- 続けて欲しいです。
- 手続と確認作業のデジタル化が良い、以前の手入力によるデジタル化は負担でした。

2. 宿泊業に対する規制や制限と協力給付金

(1) 行動制限

①緊急事態宣言

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	38	59.4%
どちらともいえない	18	28.1%
必要ない	8	12.5%
計	64	100.0%

②まん延防止等特別措置

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	39	60.9%
どちらともいえない	18	28.1%
必要ない	7	10.9%
計	64	100.0%

③休業要請と休業協力金

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	29	46.0%
どちらともいえない	22	34.9%
必要ない	12	19.0%
計	63	100.0%

④営業時間短縮要請と協力金

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	27	42.2%
どちらともいえない	22	34.4%
必要ない	15	23.4%
計	64	100.0%

⑤その他、国や自治体による行動制限に対する意見

- 緊急事態宣言、まん延防止などの基準の明確化、妥当性の説明が重要と思います。
- 規制に見合った補助金・給付金を必ず採用してほしい。
- 安心安全や健康が第一であることは認識したうえで、経済にとって一番ダメージの少ない規制はかけるべきだと考えます。
- 一般的な旅館形態では、コロナの際の規制をすればお客様はほとんど来なくなる。なれない部屋出しプランや朝食のバイキングを時間制で重ならないよう工夫をしたが、どれも減客への補填とはならなかった。非常にむなしかった。
- 国からの要請も時には必要だが、自分で考えさせる事が今の日本には大切ではないかと考えます。

- 感染拡大には宣言等は必要かと思いますが、お客様が動かなくなってしまう事実もあるので、わかりません。
- 命を守るために、新しい感染症が蔓延する際、ワクチンや、対処法が確立するまでは行動規制が必要

(2) 宿泊・観光事業への支援策について

①休業協力金

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	55	85.9%
どちらともいえない	7	10.9%
必要ない	2	3.1%
計	64	100.0%

②営業時短協力金

回答結果		
回答区分	回答数	割合
必要である	44	72.1%
どちらともいえない	14	23.0%
必要ない	3	4.9%
計	61	100.0%

③その他、給付金に対する意見

- 詐欺行為の厳罰化、摘発の徹底が重要。
- 規制に見合った給付金等を必ず実施してほしい。
- 基準を明確化してスムーズに支給することが必要。特に緊急時には、申請作業等に手間をかけたくないので、通常時の決算資料等から逆算したうえでオートマチックに一律支給を考えた方がよい。給付金を受給して事後に対象外だったことが判明した場合には、事後返納させる等を検討すべき。
- いずれの給付金でもマイナスのほんの一部の負担にしかならない。でもないよりはまし。
- 休業・時短営業の給付金額が協力した施設にとって「通常営業をした場合よりもマイナスにならないよう」な工夫が必要。
- 必要で助けて欲しいですね。
- 給付金はあるとありがたい。

第Ⅲ編 新たな感染症パンデミック発生時の対応

※新たな感染症のまん延した時の感染対策と経営資源に対する不安について3区分で回答
【不安なく対応できる だいたい対応できる 対応に不安がある】

1. 感染対策に対する不安の有無について

①宿泊旅行前のお客様への積極的な広報と周知による協力要請

回答結果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	23	35.9%
だいたい対応できる	34	53.1%
対応に不安がある	7	10.9%
計	64	100.0%

②こまめな手指消毒

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	51	79.7%
だいたい対応できる	11	17.2%
対応に不安がある	2	3.1%
計	64	100.0%

③お客様の体調管理

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	28	44.4%
だいたい対応できる	30	47.6%
対応に不安がある	5	7.9%
計	63	100.0%

④相互距離の確保

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	34	54.0%
だいたい対応できる	24	38.1%
対応に不安がある	5	7.9%
計	63	100.0%

⑤施設内の頻繁な消毒

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	39	62.9%
だいたい対応できる	21	33.9%
対応に不安がある	2	3.2%
計	62	100.0%

⑥飛沫等の飛散防止

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	41	64.1%
だいたい対応できる	21	32.8%
対応に不安がある	2	3.1%
計	64	100.0%

⑦従業員の健康管理

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	43	67.2%
だいたい対応できる	18	28.1%
対応に不安がある	3	4.7%
計	64	100.0%

⑧その他、感染対策への不安

- 感染対策がお客様と施設側で意識の差異があり、不安です。
- これらを徹底するために、補助金を出して欲しい。
- 基本的には問題ないと思うが、イレギュラーなケースには対応しづらい。
- まずはこのような状況では、来ていただけるお客様が極端に減るので、それ自体が感染対策になるため、館内での密などありえない。
- 今回の新型コロナと同じ対応で良いとは限らないので不安がある。
- ソーシャルディスタンスなどは分かりやすかったが、一部弊社で対応できない距離感などあった。

⑨その他、経営資源についての要望や提案について

- 何をするにも経費がかかるので、補填して欲しい。

2. 経営資源に対する不安の有無について

①資金繰りに対する不安

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	8	12.7%
だいたい対応できる	22	34.9%
対応に不安がある	33	52.4%
計	63	100.0%

②人的資源に対する不安

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	5	7.9%
だいたい対応できる	31	49.2%
対応に不安がある	27	42.9%
計	63	100.0%

③物的資源に対する不安

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	9	14.5%
だいたい対応できる	35	56.5%
対応に不安がある	18	29.0%
計	62	100.0%

④情報資源に対する不安

回 答 結 果		
回答区分	回答数	割合
不安なく対応できる	15	24.2%
だいたい対応できる	36	58.1%
対応に不安がある	11	17.7%
計	62	100.0%

⑤その他、経営資源に対する不安について

- 経営の余力が無い。感染対策の費用の捻出に苦勞するかもしれません。
- 従業員の採用に不安がある。
- 全国的な物資不足(マスクや消毒液)、コロナ疾患による隔離(休み)、は突発的な事象が多いため事前対策が難しい。
- コロナ禍により企業の体力はそぎ落とされてしまいました。また来たら店を閉めます。
- まだ経営状況がコロナ禍前に戻らないので何かしらの金融支援策(資金等含めて)をしてほしい。

⑥経営資源についての要望や提案について

- 教師も生徒との関係が変わってきており、教育の場での教師との接し方が生徒の人間対応力を弱くしていると思う。接客、人と接することはサービス業の根本であり、各高校等ではアルバイトなどを生徒に奨励して、人と接する力も身に着ける方法などを模索してほしい。
- Go Toトラベルみたいな支援策や給付金等をまだしてほしいですね。またゼロゼロ融資の返済等も返済猶予か債務カットもありかと思えます。
- 宿泊業はコロナで先行き不安定な業種と感じ異業種への職替えが多かったと感じる。

「事業継続計画ガイドブック」検討ワーキンググループの活動

【活動期間】 令和6年7月～令和6年12月

【メンバーの一覧】

役割等	氏名	所属等	地域
座長	小村 隆史	常葉大学社会環境学部准教授	
専門アドバイザー	金嶋 千明	前静岡県地震防災センター所長	
旅館ホテル営業者	石川 浩	I W A T Aステーションホテル	磐田
旅館ホテル営業者	入谷 真弘	ホテル盛松館	静岡
旅館ホテル営業者	大内 善栄	里山の別邸下田セントラルホテル	下田
旅館ホテル営業者	大澤 鉄平	BAY HOTEL入船館	清水
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	久住 与志人	静岡タウンホテル	静岡
旅館ホテル営業者	松永 亜弓	せせらぎの宿紅竹	静岡
旅館ホテル営業者	望月 康男	ホテルアーバント静岡	静岡
旅館ホテル営業者	諸川 大	浜松ホテル	浜松
旅館ホテル営業者	山口 隆良	招福の宿ゑびすや	伊豆長岡
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	

【活動状況】

令和6年	種別	内容等	備考
7月4日	第1回検討会議	体の進め方 コロナ感染対策のアンケート調査について	
10月4日	第2回検討会議	アンケート調査結果報告 事業継続計画ガイドブック(感染対策編)の構成案について	
11月18日	宿泊施設視察	静岡サンパレスホテル視察	
11月25日	宿泊施設視察	里山の別邸下田セントラルホテル視察	
12月17日	第3回検討会議	事業継続計画ガイドブック(感染対策編案)について	

【第1回検討会議】



【第2回検討会議】



【第3回検討会議】



施設訪問 サンパレスホテル(静岡市)

訪問者 小村隆史座長、石川、入谷、大内、加藤、久住、松永、望月、諸川の各委員
事務局(小川、杉田) 計11名

〈感染症対策について コロナ対策について〉

- GO TOトラベルなどの宿泊支援の条件として、感染対策ができていることが条件となっていたので、示されたチェックリストなどを活用して、対策を実施していた。
- 県組合が作成した「新型コロナウイルス対応ガイドライン」が役立った。
- 食事は、朝食提供であるが、元からセットメニューで運営していたため、コロナ対策につながった。同じ経営の裾野市や小山町のビジネスホテルでは、ビュッフェ形式やバイキング形式での提供だったため、セットメニューでの提供に切り替える対応を図った。
- 1階ロビーの天井が高く、空間も広かったため、お客様相互の十分距離の確保につながった。
- チェックインカウンターが横に広くつくられていたことも、相互距離確保につながった。
- フロントでは、立ち位置マークを床において、お客様の相互距離を確保することが出来た。

〈経営資源について〉

- 人については、コロナ禍で宿泊客が減少したが、従業員については、雇用調整助成金などを活用しながら、一人も削減を行わずに乗り切ってきた。
- 財務的には、流動資金が数か月分あるのと、国からの事業継続補助金や様々な支援があったことなどで、乗り切ることが出来た。
- コロナ対策初期の教訓から、現在も、アルコールとマスクは一定数のストックがある。(19名のスタッフにマスク2～3,000枚(100～150日分))



〈事業継続計画への取組み〉

- 従業員が安心して働くことが出来る災害に強いお宿づくりを始めた。具体的には、自然災害を初め、10種の危機事案を想定し、①予防するためのマニュアル ②事態が発生した時の対処マニュアル ③事後処理のためのマニュアルの3種のマニュアルを作成した。
- その中で、宿泊施設として優先して対処すべき危機事案として、「感染症」「源泉事故」「自然災害」の3つに絞り、事業継続計画を作り、計画にしたがって、春には、保健所の指導の下で感染症対策の訓練を実施、秋は、救急救護訓練を実施している。7月と11月には、施設点検で4日間は全館休業日となるので、初日の午後に全員参加の消火訓練と地震対策訓練を実施しており、その時にマニュアルの勉強会も行い、理解度合いや意見をマニュアルに反映している。
- 地震対策については、10種類の食料と水をお客様と従業員含め、200名分を3日分備蓄しているほか、客室の引き出しの中には、地震災害に備え、「防災頭巾」と「軍手」と「マスク」の防災セットを配置している。

〈感染対策マニュアルの特徴的な内容〉

- 新型コロナウイルスの時には、予約客へは、3日前までに電話して、健康状態を確認し、体調が不良の場合には、キャンセル料なしでキャンセルできることを伝えた。(電話がつながるまで、連絡をした)
- ウェルカムドリンクのロビーでの提供は中止し、客室に置いておく方式に変えた。
- 7割あった現金精算を非接触精算方式に改め、1割までに削減した。
- 入口での大型画面による検温には、従業員も同じ画面で検温することで安心感を与えた。
- ワクチン接種済みの缶バッジ(アレルギーのためワクチン接種できない従業員は「PCR検査陰性の缶バッジ」)を胸につけて、安心してもらうこととした。
- お客様へは、帰宅後3日経過するまでに感染発症した場合には、教えてくれるようお願いしたが、該当するお客様はいなかった。



私たちは、「お客様・地域・家族」への安全義務を果たす為に、従業員のワクチン接種100%を目指すと同時に、未接種者には2週間ごとに、「PCR検査」を義務化いたしました。



11月1日より、バッジを着用いたしました。



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7年3月 編集・デザイン:株式会社マーレプランニング