

# 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

事業

business

継続

continuity

計画

plan

【ドリル編】



# 事業継続計画

施設名	
作成年月日	年 月 日
最新更新年月日	年 月 日
作成者責任者 所属・氏名	
連絡先TEL：	
Mall：	

## 【事業継続計画(BCP)ガイドブック(ドリル編)】

事業継続計画は、まずは作成することが大事ですので、短時間で作成できるようにしました  
その後、現場に合わせた変更や内容充実が必要なので、容易に書換えできるようにしました

- ①ガイドブック(本編)を読んで終わりではなく、個々のホテル旅館の規模やサービス提供の方法などに合わせた計画が作成できるよう、「ドリル編」に記載する方式としました
- ②大きなボリュームとなる「感染対策」を記載しやすくするため、コロナウイルス時の感染対策を一覧にして、実施すべき項目と実施できた項目の各欄にチェックする方式にしました
- ③様式に直接入力して計画を作成するほか、必要な表現や対策内容をコピーできるよう、「本編」と「ドリル編」の両方をWord形式で提供することにしました

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

# 1 平常時の対応

## 【事業継続計画の作成と見直し】

(本編3ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
目的と効果	
感染対策の基本	
営業規模の検討	
宿泊者への対応	

## 【事業継続計画の定着と改善の取組み】

(本編4ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
事業継続計画の定着 (教育訓練)	
事業継続計画の 見直し・改善	

## 【感染拡大の影響の想定】

(本編5ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
宿泊客と 利用客の減少	
感染者の発生による 労働力の減少	
経営資源への 大きな影響	

## 【事前の感染対策】

(本編6ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
感染症の学習	
社内体制と役割分担の検討 (重要業務代替者の検討)	
サービス提供方法の検討、 施設や機器の整備	

## 2 海外感染発生期の対策

新たな感染症パンデミックに備え、ガイドブック(本編)を参考に事前に検討しておきましょう。

### 【感染対策の実施】

(本編7ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
特定感染症の学習	
社内体制と 役割分担の検討	
感染対策サービス 提供方法の検討	
感染対策用備品(※)の 調達・備蓄	
感染対策に有効な 施設改修や設備の整備 (整備可能なもの)	

※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) マスク(従業員用)  
ウエットティッシュ(お客様用) 使い捨てビニル手袋(食事処用) など

### 【資金確保対策の検討】

(本編8ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
自己資金の備え	
緊急時 資金調達手段の確保	
公的支援の確認と 活用の検討	
感染症対応保険への 加入検討	

### 3 国内感染拡大期の対策

ガイドブック(本編)を参考に国内感染拡大期の感染対策等を事前に検討しておきましょう。

#### 【社内体制の整備】

(本編9ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
対策本部の設置	
基本方針の確認と検討	
感染対策実施の指示	
運転資金確保対策の実施	
情報発信方法の確認	

#### 【お客様の感染対策】

(本編10ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
お客様への対応の基本	
お客様の感染対策実施	
お客様の感染発生時の対応	

【従業員の感染対策】

(本編12ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
従業員の感染対応の基本	
従業員の感染対策実施	
従業員の感染発生時の対応	

【感染者発生時の初動対応】

(本編13ページ参照)

〈検討項目〉	内 容
感染が疑われる 宿泊客発生時の対応	
感染者発生時の対応 (感染拡大防止対策)	
感染者発生・業務休停止 時の対応	
業務再開へ向けた対応	

## 4 感染対策社内組織(対策本部)の整備

【対策本部の設置】

(本編9ページ参照)

- 国内感染期には、社長を本部長とした対策本部を設置し、対応協議や感染対策の実施を指示
- 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」のほか、初動体制に必須の情報収集と情報の発信に当たる「情報班」、また、諸々の指示の徹底、対策の実行を担う「総務班」と感染対策の実施と消耗品・備品の確保等に担う「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】：担当者名は、変更や異動が有っても変わらないよう職名で記載

役割	担当者	主な業務内容
対策本部長	社長	○感染対策等の方針の決定や対応の判断 ○感染対策実施の指示 ○情報提供内容の決定
副本部長	※1	
副本部長	※1	

※1 副社長、専務、常務など、取締役・執行役員

【対策本部】：担当者名は、変更や異動が有っても変わらないよう職名で記載

役割	担当者	主な業務内容
総務班 班長	※2	○対策本部会の開催と決定事項の徹底 ○各班との連絡調整 ○従業員と家族の感染対策・健康管理
副班長	※3	
情報班 班長	※2	○公的な被害情報や感染対策実施状況の把握 ○保健所や発熱外来など感染関連機関の把握 ○施設が実施する感染対策の情報発信 ○施設で発生した感染情報等の発信
副班長	※3	
管理班 班長	※2	○施設の感染対策の実施(備品の設置、表示) ○宿泊客への感染対策の周知と協力要請 ○感染対策消耗品や備品の備蓄・管理
副班長	※3	

※2 総務課長、支配人、施設課長など

※3 総務係長、フロント主任、管理係長など

※4 「参考資料2 対策本部で検討し実行する内容」を参考に追加で記載しましょう。

※5 いずれの班の業務が明白でない業務は、総務班の担当

## 5 お客様の感染対策とチェックリスト【対策の内容別】

国が示す方針やガイドラインに従って実施

(本編10～11ページ参照)

内容別と場面別の次の感染対策の一覧表のうち、施設で実施すべき対策には、「要実施覧」に「レ」でチェック、実施できたものは、「実施中」に○を記載しましょう。

感 染 対 策 の 内 容	要 実 施	実 施 中
<b>宿泊旅行前の積極的広報と周知による協力要請</b>		
宿泊旅行前のお客様へ“体調がすぐれない場合には旅行を中止する”よう呼びかける		
宿泊施設で実施中の感染対策をお客様にお知らせする （“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”など）		
“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する		
感染対策への協力が無い場合には、宿泊を断ることがありえることを事前に周知する		
<b>まめな手指消毒ができる体制</b>		
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する		
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する		
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する		
客室の入口と室内にも手指消毒液をセットする		
テーブルやカウンターのある場所に手指消毒液をセットする		
<b>お客様の体調管理</b>		
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する		
発熱や体調悪化の症状などが有った場合、フロントや従業員に知らせるようお願いする		
<b>相互の距離確保</b>		
立ち位置を示すことで、お客様相互の距離を確保する		
“エレベーター”の定員を半分以下にして表示し、お客様の相互距離を確保する		
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する		
食事場所や大浴場の使用しない席の明示や椅子を減らして相互距離を確保する		
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、十分な間隔をとって配置する		
<b>施設内の頻繁な消毒</b>		
客室のテレビやエアコンのリモコン、ドアノブ、電話機などをアルコールなどで除菌消毒する		
安心して設備や備品を使っていただくため、消毒した事をお客様に積極的にお知らせする		
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、エレベーターボタンなどを定期的に消毒する		
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する		
お客様が使用した下駄や草履を、その都度、消毒する		
ロビーや食事場所など人が集まる場所の空気を滅菌・殺菌する		
客室に殺菌・滅菌機を設置する		
抗ウイルスの“抗菌加工”などの表面処理を行う		

感 染 対 策 の 内 容	要 実 施	実 施 中
<b>飛沫等の飛散防止</b>		
フロントに飛沫の飛散防止用のアクリルやシールドを設置する		
売店の会計場所にアクリルやシールドを設置する		
レストランの受付や会計場所にアクリルやシールドを設置する		
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する		
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する		
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る		

### 【ホテル旅館の場面別】

感 染 対 策 の 内 容	要 実 施	実 施 中
<b>お客様の到着・出発時</b>		
複数のグループや家族が同時に乗車するバスの送迎では、乗車時の検温、手指消毒とマスクの着用を実施する		
相互の距離確保や飛沫防止のため、送迎バスでは、一列置きの座席利用とする		
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る		
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する		
従業員が回送していたお客様の車は、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する		
玄関先での汚れ落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、キャリーバッグの車輪に付着した土や汚れを除去するようにする		
<b>チェックイン・チェックアウト時</b>		
チェックイン時の混在による“密”を避け、フロントでの滞在時間を短くするため、館内案内チラシなどを渡すほか客室にも設置する		
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を導入し、フロントでの現金受け渡しを省略する		
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する		
チェックアウト時の混雑をさけるため、早いチェックアウトで割安な宿泊プランを提供する		
混雑を緩和するため、可能なお客様には、朝食後の精算を呼び掛ける		
追加精算がない場合には、回収ボックスへのルームキー投入で可とする		
<b>不特定多数が使用する浴場使用时</b>		
大浴場の密を避けるため、チェックイン時に混雑する時間帯をお知らせする		
大浴場の入口に、リアルタイムで混雑状況を表示する		
大浴場の入口にセンサーを取り付け、リアルタイムで大浴場の混雑状況を客室のTV画面やお客様のスマホに知らせるシステムを導入する		
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同時使用者数を制限する		
大浴場の使用できるロッカーや脱衣籠の数を制限する。また、洗い場の椅子や蛇口を一つ置きに“使用不可”と表示するなど、お客様がその場で気づくようにする		

感 染 対 策 の 内 容	要 実 施	実 施 中
<b>不特定多数が使用する浴場使用时</b>		
スリッパの混在使用を避けるため、タグと番号札でスリッパを特定できるようにする		
十分な相互距離を取るため、サウナや岩盤浴の定員を大幅に減らす		
小規模なサウナは、使用を中止する		
小さな浴場の入口に利用者自身に風呂の“使用中の札”を掲げて頂く		
チェックイン時に貸切風呂を予約することで他の宿泊客との混在を回避するようにする		
<b>食事の提供・レストラン使用时</b>		
同時利用の人数を減らすため、チェックイン時に夕食開始時間を予約して頂く		
食事処の入口に混雑状況を表示し、混雑度合いの情報をほぼリアルタイムで提供する		
リアルタイムの混雑状況を客室テレビやお客様のスマートフォンへ知らせるシステムを導入		
食事時間を2部制や3部制として同時利用のお客様の人数を減らす		
食事付きプランの上限数を抑えるため“素泊まり地域グルメ志向プラン”を併せて導入する		
食事場所の混雑を減らすため、朝食を客室へ持ち帰って食事をする事も可とする		
お客様相互の距離の確保や飛沫を防止するため、食事のテーブルや席を一つ置きに使う		
同じグループや家族でも、同じ向きに座ることで、相互の距離を確保する		
隣や前の席との間に仕切りのアクリルボードを設置する		
感染防止の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る		
食事時のお客様のマスク着用と使い捨て手袋、専用のトング使用の徹底をお願いする		
ビュッフェ方式を小盛り皿での料理提供とし、必要な数量を持って行くようにする		
詳細なお品書きを用意して一品出しの料理をまとめて出し、お客様と接する時間を減らす		
ご飯の盛りとお茶出しを、お客様自身に依頼して、部屋に立ち入る回数を減らす		
<b>エレベーター使用时</b>		
ボタンやスイッチ、手すりに触れるエレベーター乗車前に消毒できるよう消毒液をセットする		
エレベーターの定員を半分以下に決めて表示し、お客様の相互距離を確保する		
エレベーター箱内の立ち位置を表示し、お客様の相互距離を確保する		
<b>従業員の客室への出入り機会の削減</b>		
館内説明書を渡し不明箇所は内線で問合わせて頂くようにし客室での館内案内をやめる		
客室の布団敷きは、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」お客様に意向打診する方法とする。		
客室に複数サイズの浴衣を置きお客様に選んでいただくことで、従業員の入室を減らす		
客室呈茶をやめ、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する		
<b>良好な換気</b>		
客室の換気扇を常時ONとするよう、お客様へのお願い文を表示する		
来客前の客室の窓を開けて網戸状態にして、自然換気ができるようにする		
お客様が集まる場所の換気向上のため、換気扇の更新や追加設置を行う		
<b>トイレ使用時の感染防止</b>		
飛沫防止のため、使用後にトイレのフタを閉めて水を流すよう注意喚起する		
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する		

## 6 従業員の感染対策とチェックリスト

### 国が示す方針やガイドラインに従って実施

(本編12ページ参照)

次の感染対策の一覧表のうち、施設で実施すべき対策には、「要実施覧」に「レ」でチェックし、実施できたものは、「実施中」に○を記載しましょう。

感 染 対 策 の 内 容	要 実 施	実 施 中
<b>日々の体調管理と私生活での感染対策</b>		
「従業員健康管理シート」に毎日の体温や体調を記載させ上司に報告(PCへ入力)		
従業員の健康状態を職場責任者がパソコン入力し、管理者が全員の健康状況を把握する		
時間外や休日の家庭での手指消毒、マスク着用、三密の回避などの感染対策を実施させる		
従業員には、時間外や休日を含め、混雑している施設への立入りや利用を抑制させ、感染が著しい地域への旅行やリスクの高いイベントを避けるよう指導する		
家族の感染対策実施と普段からの健康管理を徹底し、家族の体調も報告対象とする		
<b>館内対策実施(手指消毒、マスク等着用)</b>		
出勤時と退社時、それと定期的に手指消毒を実施する		
常時、マスクを着用させる(費用は、施設が負担する)		
必要に応じて、ホテル旅館が用意したゴーグルやフェイスマスクなどを着用させる		
<b>館内対策実施(密回避と換気)</b>		
休憩中の密を回避する		
休憩場所の換気を頻繁に行う		
<b>館内対策実施(非接触)</b>		
フロント、受付場所、会計場所などでアクリルボードやパーテーションを設置し活用する		
客室立入りを削減する。(呈茶中止、館内案内をお渡しし電話で問い合わせをいただくなど)		
<b>異常時の対応、自宅待機、発熱外来受診を従業員へ指示</b>		
体温や体調異変、感染が疑われる症状が出た場合、上司の指示で発熱外来を受診し、結果を報告する		
<b>感染発症時の対応</b>		
感染が判明した場合、本人は出勤停止として保健所の指示にしたがって、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、保健所の指示に従ってPCR検査を受けさせ、その結果によって、出勤停止などの対応をする		
<b>家族が感染した場合</b>		
家族が感染した場合、保健所の指示で、従業員は、発熱外来の受診やPCR検査を受け、その結果で出勤停止などの対応をする		

## 7 患者発生時の初動対応と保健所の指示による対策の実施

実施する対策の内容について確認しましょう

(本編13ページ参照)

対策種別	実 施 対 策	チ ェ ッ ク
社長を本部長 とした対策本 部の開催	患者発生の情報共有	
	保健所への連絡を指示する	
	保健所による指示内容を徹底する(感染者や特定接触者の隔離、消毒実施、営業休止など)	
	情報発信についての内容検討と準備を指示	
保健所の指示 に従って必要 な感染対策を 行う	感染者の隔離(客室からみだりに出ない協力)	
	感染者の移送の支援(必要な場合は、自社で移送)	
	感染の恐れのある宿泊客(保健所が範囲を特定)へは、客室からみだりに出ないように、また、医師の診断を受けるよう協力を求める	
	感染の恐れのある従業員(保健所が範囲を特定)には、出勤停止を指示し、PCR検査を受けるよう指示する	
	感染者を隔離していた客室の消毒実施	
	必要な場合は、共用施設や共用場所の消毒を実施	
	保健所の指示に従い業務の停止・ホテル旅館施設の一時封鎖(休業)を実施する	
業務実施方法 の検討	宿泊客とできるだけ接触しないサービス提供など業務実施方法の変更・改善に向けた検討や従業員への徹底・準備を行う。	
主要取引先 への第一報	第一報を取引き先(旅行代理店、OTAなど)に連絡	
	連絡先と連絡方法を事前に確認	
	営業に関する見通しを周知する	
営業再開の 対応検討	休業や業務停止があった場合、営業再開の見通しを検討	
	休業や業務停止があった場合、必要な場合は、営業再開に向けた要な資金を確保する	
情報発信	対策本部の了解のもと、感染の事実と営業への影響や今後の見通し等について情報発信する	
	休業する場合はその期間や見通しを情報発信する	
	事業再開時期を関係者や下請け事業者に連絡し、情報発信する	
その他指示		

## 8 特定感染症に関連した機関の一覧

### 【感染発生時の関連機関・施設など】

施設名	連絡先(電話)【所在】	備考(用件種別)
(県相談センター)	静岡市葵区	特定感染症の症状による患者対応の指示、施設の対応指示
(付近の保健所)		下田、熱海、沼津、御殿場、富士、藤枝、磐田、静岡、浜松(県内9所)
(付近の発熱外来)		医師による感染の診断
(付近の検査センター)		PCR検査(有料で採取した検体を検査し、感染の有無を確認する。県内主要都市に設置される)
(付近の入院病院)		発熱外来の診断結果と保健所の指示で入院を受入れる病院
(付近の宿泊療養施設)		保健所の指示で指定された主要都市の複数個所のホテルが療養を受入れる

### 【各種経営支援策の関係機】

施設名	連絡先(電話)【所在】	備考(用件種別)
(付近の商工会(議所))		国や県による各種経営支援施策の相談
日本政策金融公庫 支店		国による有利な条件による資金融資(静岡・浜松・沼津)
(付近のハローワーク)		雇用関係助成金等雇用関係の交付金(県内14市に19箇所)

## 9 宿泊予約関連業者の一覧

【旅行代理店】

企業名	連絡先(電話)【所在】	備考

【OTA】

企業名	連絡先(電話)【所在】	備考

## 10 宿泊業の支援企業や仕入れ業者の一覧

### 【業務提携】

施設名	連絡先(電話)【所在】	備考
クリーニング業者		
部屋の清掃業者		
機器メンテナンス業者		

### 【原材料の仕入れ先業者】

施設名	連絡先(電話)【所在】	備考
野菜業者		
肉卸業者		
魚卸業者		
酒・飲料業者		
日用消耗品業者		

## 11 事業継続計画の定着(訓練)と改善

### 【感染症の事業継続計画の研修計画】

(本編4ページ参照)

〈実施年度 年〉 実施予定日( ) 実施日( )	
研修概要	
意見等	
改善点	

### 【感染症事業継続計画の訓練計画】

〈実施年度 年〉 実施予定日( ) 実施日( )	
訓練概要	
意見等	
改善点	

### 【ビジネスモデルの検討】(経営会議の折に随時実施)

年月日	会議名	検討概要