

# 新型コロナウイルス対応 宿泊施設ガイドライン

---

第1版

2020年5月27日



白樺リゾート  
池の平ホテル&リゾート

平素より池の平ホテル&リゾートをご愛顧頂き誠にありがとうございます。

この度の新型コロナウイルス感染症の感染予防対策として、弊社グループ施設の全スタッフが館内外の衛生管理と自身の健康管理の徹底に最大限の取り組みを行っております。

ガイドラインを以下の通り定め、当社が運営する全ての宿泊施設にて運用してまいります。

## 1 新型コロナウイルス感染症における感染防止対策基本実施事項

- ・ ホテル出入口、ロビー、食事会場、館内館外施設各所にてアルコール消毒液の設置する
- ・ 館内外施設、食事会場の清掃、換気、消毒の強化する
- ・ お客様同士、お客様と従業員の接触を出来るだけ避け対人距離を確保（最低1m以上）
- ・ 従業員はマスク、手袋の着用、場合によってはフェイスシールドの着用する
- ・ 従業員の検温、健康チェックを実施管理

## 2 各エリア別（全施設館内）

### ① 入口・フロント・ロビー等

- ・ 清掃時及び適宜消毒、換気の実施する
- ・ 入館時に於いてお客様の体温を確認する（サーモグラフィーによる。一部対象外施設有）
- ・ 発熱、咳、風邪等の症状のあるお客様の確認を行う
- ・ 入口、ロビー内のアルコール消毒液の設置する
- ・ 入館時に手指の消毒を依頼、マスク着用の依頼の掲示やスタッフによるご案内をする
- ・ 飛沫感染防止の為フロントへはアクリル板（またはビニールカーテン）を設置する
- ・ 入口、ロビーにおいてお客様同士での距離を保つ（最低1m）ご案内や掲示をする
- ・ お車でお越しのお客様への駐車場等のご案内は1mの距離を基本とした間隔を保ちご案内する（団体でお越しのお客様）
- ・ 館内のご案内につきましては、ロビーの混雑状況によってバス内での実施もしくはロビーにて間隔をお取り頂き、マイク等使用して実施する

### ② チェックイン

- ・ 混雑が見込まれる場合には特設カウンターを設け、受付を分散させる
- ・ お客様への、間隔をあけた位置の表示とスタッフによる誘導をする
- ・ チェックイン受付時に健康チェックシートのご記入を頂く
- ・ フロントカウンター、筆記具等の消毒を適宜実施する（団体でお越しのお客様）
- ・ 館内のご案内はバス内もしくはロビーにて距離を保ちマイク等を使用してのご案内をする
- ・ ルームキーは基本各お部屋へのご用意とする。直接お渡しの場合は添乗員様もしくは幹事様へ一括でお渡しをする
- ・ 事前に各部屋の名簿を頂戴する

- ・ご出発前に検温、健康チェックの実施と確認のご依頼をする
- ・館内のご案内文書の配布をする

### ③ エレベーター・エスカレーター・階段等の手すり

- ・エレベーター内の操作ボタンの消毒を適宜実施する
- ・エレベーター内が密にならないよう掲示をする
- ・エスカレーターの手すりの消毒を適宜実施する
- ・エスカレーターが乗車中の間隔が保たれるよう掲示する
- ・階段等の手すりの消毒を適宜実施する

### ④ 客室

- ・清掃時に於いての消毒、換気を実施徹底する
- ・連泊いただくお部屋清掃は原則行わない  
(団体でお越しのお客様)
- ・お部屋数やご入室人数等事前にお打合せを行う
- ・池の平ホテルの寝具のご用意は感染対策をし、ご夕食時間帯にてご用意する  
(プラン等により布団敷きサービス除外の場合はお客様にて)  
池の平白樺高原ホテル、佐久平プラザ21についてはお客様にてご用意をお願いする

### ⑤ 大浴場

- ・ドアノブ、洗面台、備品等の清掃、消毒を適宜実施する
- ・アルコール消毒液の設置をする
- ・脱衣かごを間引きし、距離を保てるようにする
- ・スリッパキーパーを用意しご利用をご案内する
- ・サウナの利用人数の制限や利用時間制限を掲示する

### ⑥ 夕食、朝食、食事会場、レストラン、宴会場

- ・清掃、消毒、換気の実施を徹底する
- ・入口にアルコール消毒液を設置する
- ・発熱、咳、風邪の症状のあるお客様は入場をご遠慮頂くよう要請する
- ・テーブル間隔を広げたレイアウトとする
- ・感染対策を施したお食事の提供を行う
- ・キャッシャー等カウンター周辺は飛沫防止用シート等を設置する  
(団体でお越しのお客様)
- ・感染防止対策、レイアウト、メニュー、お料理のご提供方法など事前の打ち合わせを実施する
- ・専用会場のご宴会等を除きお食事時間の分散の協力をご案内する

### ⑦ チェックアウト

- ・混雑となる場合は間隔（最低1m）を保てるよう表示、ご案内をする
- ・現金での精算はトレーを介して実施する。クレジット精算はお客様にて抜き差しして頂く

- ・ルームキーの消毒を実施する  
(団体でお越しのお客様)
- ・ルームキー返却は添乗員様もしくは幹事様にて纏めてフロントへご返却頂く

#### ⑧ 売店

- ・レジ周辺は飛沫防止シート等を設置する
- ・試食の提供は行わない
- ・備品、棚、取手付き冷蔵庫の消毒を適宜実施する
- ・使用済みカゴの消毒を実施する
- ・レジ待ちの際 1.5m 以上の間隔を空けていただく表示する
- ・商品接触を極力控えて頂くよう掲示する
- ・現金の扱いはトレーを介して実施する。クレジット精算はお客様にて抜き差しして頂く  
(団体でお越しのお客様)
- ・ご利用時間の間隔を極力空けていただけるようご依頼する

#### ⑨ 屋内施設

- ・アルコール消毒液を各所設置する
- ・施設状況により入場制限の実施を行う
- ・清掃、消毒、換気を適宜実施する
- ・施設によっては休止をする
- ・各施設に於いてご利用際にお客様の体調をお伺いする

### 3 お客様が感染の可能性がある際の対応

- ・万一、お客様が発熱や倦怠感などの症状が発生し感染の可能性が確認された場合、客室内に待機いただき、マスクの着用を要請し外に出ないよう依頼する（同行者も同様）
- ・保健所へ連絡し、感染の可能性のあるお客様の状況や症状をお伝えし、保健所からの指示に従う

### 4 おもてなしについて

- ・お客様との接点を減らしておりますが、限られた時間の中で最大限のおもてなしを致します
- ・マスク等着用をしておりますが、満面の笑顔でお迎え致します
- ・感染対策を実施強化し、安心安全でお客様の笑顔と癒しの場を作り続けます

今後の情勢やお客様が安心してご利用いただける環境をご提供する為、随時ガイドラインの更新を実施してまいります。