



安心安全を第一に当社における新型コロナウイルス  
感染拡大防止にむけてのガイドライン

# 1. 3密（密集・密接・密閉）を回避し、ソーシャルディスタンスを保つ施策を取っています。

**ホテルサンバレー那須では新型コロナウイルス感染予防・感染拡大防止に万全の対策を施し、お客様をお迎えいたします。**

- 1) ご滞在中、安全かつ適切な距離を保つ必要から、お客様同士やお客様と従業員間のソーシャルディスタンスを保つようお願いしています。
- 2) フロントや床面に適度な距離を保つ表記や、館内ではお客様へ注意喚起を促す表記をしております。
- 3) チェックインやチェックアウトの際の混雑時に適度な距離の確保を促すこと、レストランではご利用人数に制限を掛け、座席数を間引きしたうえで営業しております。
- 4) 密閉空間を避けるため、ロビーやレストラン、ご宴席会場など、共有施設では定期的に窓を開閉し、換気に努めています。また、客室では清掃時に十分な換気を行っております。なお、天候等でやむを得ず換気が出来ない場合もございますので、ご了承ください。  
また、ご滞在中のお客様には在室時の定期的な換気にもご協力願います。
- 5) お客様と従業員の密接、接触を極力避けることから、手荷物のお手伝いは原則行わないこと、金銭授受の際にキャッシュトレイを介すこと、クレジットカード精算処理ではお客様のカードに触れ無いようにしておりますので、お手を煩わせることもございますが何卒ご理解願います。
- 6) エレベーターのご利用につきましては、密を避けるため、エレベーターを必要とされる方を優先にご利用いただきたくお願い申し上げます。
- 7) 大浴場では人数に制限を掛けません。混み合うようでしたらご利用時間をずらしていただくようお願い申し上げます。  
なお、従業員も定期的に状況を確認し、混雑しているか否かの情報をフロントスタッフと共有いたします。

## 2. 館内における消毒液の設置、感染防止に向けた対応について

- 1) ホテル入口やロビー、レストラン入口など、館内至る所に「最も除菌効果の高い濃度70%以上」の消毒用アルコールを配置しております。また、従業員は次亜塩素酸水（ジアアクア）を必携し、不特定多数の方が触れる頻度の高いところなど、必要に応じて噴霧いたします。
- 2) お客様ご到着の際には、手指消毒および体温測定へのご協力をお願いしております。また、状況により健康状態を確認させていただくこともございます。
- 3) お客様には館内でのマスク着用（客室内・お食事中・ご入浴時は除く）をお願いし、従業員はマスク（必要に応じてフェイスシールド）着用を義務化しています。対面接客となるフロントや売店では、飛沫感染予防の為、透明の亚克力板やビニールで仕切りを設置しています。

# 3.お客様へのご理解とご協力をお願い

皆様が安全にご宿泊頂くためにも、ご来館に際し、事前にご確認していただきたい事項がいくつかございます。なお、下記に該当するお客様のご来館は、感染拡大防止の観点からご遠慮させていただきますので何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

## 3-1 ご来館に向けての確認事項

- 1) 新型コロナウイルス感染症陽性者と濃厚接触のある方。
- 2) 同居家族や身近な知人に感染が疑われる方と接触機会があった方がいらっしゃる方。
- 3) 過去14日以内に、政府から入国制限や入国後の観察期間を必要とされている国もしくは地域等への渡航、ならびに該当在住者との濃厚接触がある方。
- 4) マスク着用にご協力いただけないお客様には、入館をご遠慮いただきますのでご了承ください。  
ただし、2歳未満のお子様につきましては、マスク着用は却って危険との（公財）日本小児科医会指針に則り、マスクは不要でございます。
- 5) 感染時に重篤化する可能性の高いご高齢の方や、糖尿病、高血圧、喘息等の持病をお持ちの方はご宿泊の可否を慎重にご検討願います。
- 6) チェックインの際に、お名前、ご住所、連絡先の確認をさせていただきますが、感染症拡大予防のため正確にご記入いただくようお願い申し上げます。

# 3.お客様へのご理解とご協力をお願い

## 3-2 体調チェックのお願い

- 1) ご宿泊・日帰り施設とも、入館時には検温の実施と口頭で体調を確認させていただいております。37.5度以上の熱がある方や倦怠感や咳など体調を崩していらっしゃるお客様にはご入館をご遠慮していただく場合がございます。
- 2) ご滞在中、発熱や咳、喉の痛みや味覚障害が出たなど、著しくお身体に変調をきたしたお客様は、速やかにフロントもしくはお近くのスタッフへご相談下さい。

## 3-3 飛沫感染予防策のご案内

- 1) 飛沫感染予防および3密回避の為、大浴場等、館内施設内では大勢の同時利用を制限させていただく場合がございます。
- 2) 対面での接客をなるべく控えておりますが、フロントでは対面となることが多いため、仕切りを設けています。
- 3) 感染予防とソーシャルディスタンス確保のために、適度な距離を保たれることと、大声での会話はお控いただくようお願いいたします。

# 3.お客様へのご理解とご協力をお願い

## 3-4 接触感染予防の取り組み

- 1) お客様には、客室内、お食事中、ご入浴中、プールご利用時以外はマスクの着用をお願いしております。
- 2) 全ての客室には「除菌効果が高いアルコール濃度70%以上」のスプレー式アルコール消毒液を備えておりますので、室内での定期的な消毒や気になる所をご利用下さい。ただし、スプレーのお持ち帰りはご遠慮いただきたくお願い申し上げます。  
※なお、アルコール消毒液は、タバコや火の近くでは引火する危険がございますので、ご使用にあたってはくれぐれもご注意ください。
- 3) ご滞在中は、設置してある石鹸での手洗いや、アルコール消毒液での手指消毒へのご協力をお願いいたします。お食事の際でも、レストラン入口に消毒液がございますので、必ず手指を消毒されてからご入場下さい。
- 4) タオルなどのリネン類は共用部分での設置を控えております。各お部屋にご人数分ご用意してありますので、そちらをご利用下さい。
- 5) お客様が所有されるお品に直接触れることを極力避けるため、クレジットカードでの精算時はお客様ご自身でカードを端末に挿入頂くようスタッフからご案内いたしますので、ご協力をお願いいたします。

## 4.館内の衛生管理の取り組み

- 1) 館内共有施設において、接触頻度の高い個所につきましてはこまめに消毒するよう心掛けています。
- 2) 客室内における接触頻度の高い個所につきましては、チェックアウト後の清掃時に「次亜塩素酸水（ジアアクア）」や「アルコール消毒液」にて念入りに消毒しています。
- 3) 使用済みリネン類は、適正な手順でクリーニングしています。
- 4) 館内のゴミの集積・廃棄に関しては、適正な処理を義務化しております。
- 5) 通常の清掃に従事するスタッフも、手袋とマスクの着用を義務化しております。
- 6) トイレにて汚物を流す際は、蓋を閉めて行うことが望ましいとお客様にご協力を促しています。
- 7) ロビーその他公共スペースのトイレでは、ハンドドライヤーの使用を中止しております。  
備え付けのペーパータオルをご利用ください。

# 5.お食事会場及びお食事提供時の取り組み

## 5-1 お食事会場

- 1) 密集・密接を避けるため、入場制限（人数と時間）をかけ、座席も通常の半分程度に減らして営業しております。
- 2) レストラン入場の際は、入口に設置した消毒液で手指を消毒いただいてからお席にご案内しております。
- 3) 自席でのお食事中以外は、お客様にマスク着用のご協力をお願いしております。
- 4) ご家族や同伴者以外でのお酌や、グラスの回し飲みはご遠慮いただいております。
- 5) お客様が食事を終え離席される度に、最も除菌効果が高い濃度70%以上のアルコール消毒液でテーブルや椅子を拭き上げます。
- 6) お客様との密接を避けるため、いつもより会話を控えることもございます。ただし御用があるときはご遠慮なくお声がけください。
- 7) お食事・飲料のご提供に従事するスタッフは、マスク（必要に応じてフェイスシールド）の着用を義務化しております。
- 8) 料理提供スタッフには定期的な石鹸による手洗い、アルコール消毒を義務化しております。

# 5.お食事会場及びお食事提供時の取り組み

## 5-2 バイキング会場のお料理提供時

- 1) 会場によってはお客様の導線を一方通行とし、他のお客様との距離を保ってご利用いただいております。
- 2) 共用となるトングの使用を極力避けるため、料理はなるべく小鉢に小分けしご提供しております。  
料理によってはスタッフが取り分けるものがございます。
- 3) お客様自身がトングで料理を取り分ける場合は、こまめにトングを消毒いたします。必要とあれば新しいものに交換いたします。
- 4) ドリンクサーバーなど大勢の方が触る箇所は、定期的にアルコール消毒を行い衛生管理に努めています。

# 6.従業員の取り組み

## 6-1 従業員各自の取り組み

- 1) 出勤時には体温測定や健康チェックを実施し、体調不良の疑いがある者は回復するまで様子を見ながら出勤を見合わせます。
- 2) 最も除菌効果の高い濃度70%以上のアルコール消毒液を各所に設置し、常に除菌・消毒作業が出来るようにしております。
- 3) マスク着用を義務化し、定期的な石鹸による手洗いまたは手指消毒用のアルコールの携帯を義務化しております。
- 4) 制服やその他衣類の定期的なクリーニング・洗濯を遵守しております。
- 5) 館内の什器・備品や接触の頻度が高い箇所では、使用前後や状況を見てこまめに消毒を行うよう義務化しております。
- 6) 館内で感染者が出た場合、当人はもちろんのこと濃厚接触者や行動経路を把握するために情報を収集し、その後の対応に備えます。

## 6-2 従業員スペースにおける取り組み

- 1) 従業員スペースに於いても、マスクの着用および定期的な消毒を義務化しております。
- 2) 事務所内や従業員食堂でも密集・密接とならないよう、スタッフの出勤状況等を管理しております。
- 3) 事務所等室内において密閉状態にならないよう、常に換気に努めています。
- 4) 従業員食堂では対面での食事を禁止し、適度な距離を保ち会話を控えるよう指導しております。

# 7.発熱や体調不良のお客様への対応

## 7-1 お客様より発熱や体調不良の申告があった場合の対応

- 1) 発熱や呼吸困難、倦怠感、味覚障害など感染が疑われる症状を申告されたお客様には、その容態を確認し保健所（帰国者・接触者相談センター）等管轄機関に連絡を取ります。お客様が直接お話しいただくかホテルのスタッフが代わりに症状を伝え、連絡を取った管轄機関の指示を待ちます。その間、お客様ならびに同行者様には客室内でお待ち頂き、マスク着用のうえ外出を控えていただきます。
- 2) 保健所等管轄機関から指示が出た場合には、その指示に従っていただくようお願いいたします。
- 3) ご同行者様も含め、皆様には経過報告を確認しながら情報の共有をさせていただきます。
- 4) レストランでのお食事が困難な場合はお部屋で召し上がることが出来ます。ただし、お料理内容はホテル側が定めるメニューとなりますことをご了承ください。
- 5) 状況によってはご予約のプランの内容や客室タイプを変更させていただく場合がございます。

## 7-2 お客様の連絡先等、個人情報の取り扱いについて

- 1) 感染の疑いがあるお客様が発生した場合に備え、個人情報の取り扱いに注意しながら宿泊者名簿を取り纏めております。宿泊のお客様の感染が確認された場合、保健所から宿泊者名簿提出を命じられることがあります。その際は情報管理に努めたうえで保健所の指示に従います。感染経路、濃厚接触者の把握、感染拡大、感染の可能性のある方を追跡するための対応ですので、ご理解いただきたくお願い申し上げます。