

HOTERES

週刊 ホテルレストラン

2020 7 | 3

COVID-19
GUIDE LINE

特集

宿泊業界に求められる共通認識 「新型コロナウイルス(COVID-19) 対応ガイドライン」

TOP INTERVIEW

(株)人形町今半

代表取締役社長 高岡 慎一郎 氏

寄稿

感染拡大予防のガイドラインを順守するための 経費増と集客制限への対策

～対前年売上げ60～70%程度で経営が成り立つ経費構造を目指す～



ホスピタリティマネジメント(株)
代表取締役社長
菅野 潔

ホテル、レストランなどの現場で長年経験したノウハウをもとに、多くのホテルや旅館を再生してきた実績を持つホスピタリティマネジメント(株)。同社代表取締役社長の菅野潔氏に、5月14日に公表された「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(第1版)」の要点を、寄稿いただいた。

地域に関しては、さらに復活までの時間を要することは明らかである。宴会需要や会議需要に関しても疲弊した企業が今までと同じ予算で実施するとは考えにくく、宴会の少人数化や予算削減などは宿泊部門同様に厳しい状況が続くと思われる。

また新たなホテル開発への投資意欲も著しく減退し、既存ホテルの業界再編成が一気に進むものと思われる。すでに売却や破綻の話などは水面下で相当活発に動き始めているようである。

今夏の風物詩イベントの中止を受けて

いまわれわれが生き残るためにやるべきことは何か。すべての経営者やホテルスタッフが考えていることである。

現段階で資金的に余裕のあるホテルでは前向きな投資や人材確保も可能だが、多くの会社では半年先どころか足元の資金繰りが最大の課題となっている。規模の縮小や人員の削減、または不採算部門からの撤退なども実行せざるを得

ない状況である。この状況は緊急事態宣言下の4月、5月以上に6月以降にはさらに深刻となり、夏以降には事業継続が困難な宿泊施設が続出することは容易に予想できることである。既に今夏の大型イベントはほぼ中止が発表されている。東京オリンピック・パラリンピックの延期、東北の三大祭り、全国の花火大会、夏の甲子園、夏の音楽フェスティバル、いわゆる夏の風物詩と言われるイベントの中止は、地域経済はもちろんのこと宿泊施設にとっても4月、5月の自粛期間にさらに追い打ちをかけることとなり、まさに死活問題である。都市部においては国際会議や大型展示会の中止や企業イベントの中止・縮小など宿泊・宴会需要に大きな打撃をあたえることとなる。

ガイドラインに記載されていないことも大切

そういった状況の中で5月14日には感染症拡大予防のためのガイドラインの一

報が各業界団体から発表された。ホテル業界においては「①一般社団法人日本ホテル協会(国土交通省)」で一つのガイドラインが示され、「②全国旅館ホテル生活衛生同業者組合連合会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟(厚生労働省、国土交通省)」、またさらに「③外食業界のガイドライン(農林水産省、厚生労働省)」、「④結婚式場業界のガイドライン(経済産業省)」など、それぞれの業界団体が独自に公表されている。

言うまでもなくホテルには、さまざまな形態があり、客層、機能、立地、施設構成、利用目的、所有形態なども違っているため、一つのガイドライン①だけを見るのではなく、少なくとも上記の複数の業界団体のガイドラインを参考にすべきである。特に②③のガイドラインは具体的な記述もあり参考になる。また各ガイドラインには記載されていないが、宿泊業にとっては「予約段階(OTA、電話、AGT、等)でのガイドライン」も必要である。予約の段階で事前告知として到着時の協力要請(同意書)や順守事項(マスク着用等)なども追記していただきたい。

ガイドラインを尊重し順守する必要があることは理解しているが、現実問題としてガイドラインを順守するための経費増(消毒液や清掃コスト、システム導入、等)や手間と人手(消毒作業、接客スタイルの変化、等)の増加、さらに飲食環境においては機材の購入なども必要となる。

売上げ(収益)が激減した状況で、これらの追加経費が必要となるわけだが、そのための助成金などの支給も検討いた

だきたいところである。また「新しい生活様式の実践例」などは実行するためには相当困難な事項も含まれている。一例で言えば「飲食は対面ではなく横並びで座ろう」「大皿は避ける」などとされているが、カップルや夫婦・家族など同じ行程で旅行し、同室で過ごしている客層に対して、これらの基準を順守させることは論理的に矛盾しているものと思われる。要するにガイドラインや新しい生活様式に記載されている内容をどのように解釈するかは、読み手側の判断と良識が重要となってくる。

70%程度を前提としたオペレーションを組む

これらのガイドラインをすべて順守しようとしたらフルサービスのホテルや観光地のホテルなどは、現実問題として客室の100%稼働やレストランの既存席数の満席のオペレーションをしていては、困難ということになってしまう。衛生管理を徹底しつつ経営を持続させるためには、当面は客室もレストランも70%程度の稼働を前提としたオペレーションに切り替える必要がある。要するに安全を担保するために、当面は客数制限・入場制限をするということである。この場合の安全の担保とは従業員に対する配慮も必要ということでもある。客数を制限し売上げが減少する一方で、経営を維持するためには売上げに見合った経費構造にすることが重要となってくる。そのためにはコロナ前の手法に戻るのではなく、新たな運営手法の導入やスタッフ個々人の役割の見直しなども

必要である。

弊社はコロナ前より効率的運営と人材育成による生産性アップということをクライアントと共に取り組んでいたが、今後はさらにその取り組みを追求していきたいと思っている。

一方で利用者側からするとホテルを選択する基準として「衛生管理の徹底=感染予防重視」ということが重要な要素となる。特に家族連れやレジャー客や外国人が多いホテルや旅館などは、少々価格が割高になったとしても宿泊したいというニーズが多く出てくるはずである。客数を抑えて消毒の徹底や3密を極力少なくした対策や宿泊プランなどは早速商品化されるべきである。既にそういった商品や取り組みが多く施設で行なわれているようだが、少なくともコロナの完全終息宣言までは、ホテルを選択する際の基準として、価格・立地・ブランド・機能など以上に「安全・衛生・清潔」などが選択基準の上位になることも考える必要がある。むしろ客数を制限し単価を追求できるような衛生管理に特化したサービスや商品提供ができれば、今後新たな価値観として宿泊業界にとっても歓迎されるべきことでもある。

いずれにしてもワクチンや治療薬が一般に普及し、新型コロナウイルス感染症が通常のインフルエンザと同等の扱いにならない限りは感染症が終息したとは言えず、宿泊産業が本当の意味で復活することは困難と考へざるを得ない。一日も早く本当の意味で「収束」ではなく「終息」していただきたいものである。

新型コロナウイルス感染予防 対応チェックリスト(清掃編)

No.	場所	内容	年 月 日 時間			
			出勤時	確認2	確認3	確認4
1	共通	従業員の健康チェックを実施、体温は37.5℃以上ないか(4日以上発熱が続いていないか)				
2	共通	「咳・咽頭熱・倦怠感などの症状」がないか				
3	共通	「喉など痛み・下痢・結膜炎・頭痛・味覚または嗅覚の消失・発疹・変色」がないか				
4	共通	従業員の家族に感染が疑われる者がいないか				
5	共通	従業員は常時マスクを着用しているか				
6	共通	お客様にも着用をお願いしているか				
7	共通	ロビーや大浴場、レストランなどの多くのお客様が集まる場所での感染防止をしているか				
8	共通	対人距離を2メートルを目安に確保しているか				
9	共通	お客様が密集・密接しないように整理しているか(人数制限・時間制限・お断りするなど)				
10	共通	他人と共有する備品や頻繁に触れる場所は最低限にしているか				
11	共通	手指の消毒設備の設置しているか				
12	共通	対面対応する場所には間仕切り(透明ビニールカーテンやアクリル板など)を設置しているか(フロント、キャッシャー)				
13	共通	常時換気し、密閉空間にしているか				
14	共通	不特定多数が手を触れる場所は定期的に消毒しているか(★1日複数回)				
15	共通	従業員の手洗いや手指消毒の徹底しているか(★1日複数回)				
16	共通	ユニフォームや衣服はこまめに洗濯しているか				
17	客室清掃	使い捨てできるアメニティを使用しているか				
18	客室清掃	消毒用エタノール(70%以上)を導入(アルコール系薬剤)しているか				
19	客室清掃	次亜塩素酸ナトリウム(漂白剤0.05%以上)を導入しているか(同様の効果が認められた薬剤ならば可)				
20	客室清掃	拭く方向は一定にして、ウイルスを広げないようにしているか				
21	客室清掃	清掃は「上から下」、「きれいなどところから汚いところ」にしているか				
22	客室清掃	客室内の設備類の表面を清拭消毒しているか				
23	客室清掃	交換可能な備品類を消毒済みのものと入れ替えているか				
24	客室清掃	交換が難しい備品類は消毒を徹底しているか				
25	客室清掃	使用済みアメニティを破棄しているか				
26	客室清掃	使い捨て手袋・マスクの着用、使用後は破棄しているか				
27	客室清掃	清拭タオルを繰り返し使用していないか				
28	客室清掃	清拭タオルを繰り返し使用していないか				
29	客室清掃	入室時の換気、空調機で外気の導入をしているか				
30	客室清掃	客室から出たごみはビニール袋に入れ袋の口を閉じ、密閉して処理しているか				
31	トイレ	トイレは感染リスクが比較的高いので清拭消毒をしているか				
32	トイレ	トイレの蓋を閉めて汚物を流すように案内を表示している				
33	トイレ	ハンドドライヤーの停止、共通タオルを撤去しているか				
34	トイレ	常時換気をしているか				
35	トイレ	洗面台、スイッチ類、トイレペーパーホルダーなど不特定多数が触れる場所はこまめに清拭消毒を行っているか(★1日複数回)				
36	大浴場	大浴場の入場人数の制限を行っているか				
37	大浴場	浴場内での貸しタオルを中止し、客室からの持参要請をしているか				
38	大浴場	化粧品やブラシなどを撤去、持参を要請しているか				
39	大浴場	ドアノブやセキュリティロック、飲料サービス機などの不特定多数が触れる場所の清拭消毒しているか(★1日複数回)				
40	大浴場	ロッカー内やドライヤーなどの清拭消毒しているか(★1日複数回)				
41	従業員休憩所	従業員休憩所は感染リスクが比較的高いため注意喚起しているか				
42	従業員休憩所	従業員休憩所の利用人数の制限を設け、密集を避けているか				
43	従業員休憩所	従業員休憩所でも常時マスク着用を促しているか				
44	従業員休憩所	従業員休憩室の入退室時の手洗いをしているか(★1日複数回)				
45	従業員休憩所	従業員の共有備品の定期的な消毒をしているか(★1日複数回)				

新型コロナウイルス感染予防 対応チェックリスト(レストラン編)

No.	場所	内容	年 月 日 時間			
			出勤時	確認2	確認3	確認4
1	共通	従業員の健康チェックを実施、体温は37.5℃以上ないか(4日以上発熱が続いていないか)				
2	共通	「咳・咽頭熱・倦怠感などの症状」がないか				
3	共通	「喉など痛み・下痢・結膜炎・頭痛・味覚または嗅覚の消失・発疹・変色」がないか				
4	共通	従業員の家族に感染が疑われる者がいないか				
5	共通	従業員は常時マスクを着用しているか				
6	共通	お客様にも着用をお願いしているか				
7	共通	ロビーや大浴場、レストランなどの多くのお客様が集まる場所での感染防止をしているか				
8	共通	対人距離を2メートルを目安に確保しているか				
9	共通	お客様が密集・密接しないように整理しているか(人数制限・時間制限・お断りするなど)				
10	共通	他人と共有する備品や頻繁に触れる場所は最低限にしているか				
11	共通	手指の消毒設備の設置しているか				
12	共通	対面対応する場所には間仕切り(透明ビニールカーテンやアクリル板など)を設置しているか(フロント、キャッシャー)				
13	共通	常時換気し、密閉空間にしているか				
14	共通	不特定多数が手を触れる場所は定期的に消毒しているか(★1日複数回)				
15	共通	従業員の手洗いや手指消毒の徹底しているか(★1日複数回)				
16	共通	ユニフォームや衣服はこまめに洗濯しているか				
17	レストラン	食事開始までのマスク着用を要請しているか				
18	レストラン	入場時に手洗いや手指消毒を要請しているか(消毒液の設置)				
19	レストラン	テーブルレイアウトの変更(横並び、間隔を広げる)をしているか				
20	レストラン	入場人数制限、滞在時間の制限を設けているか				
21	レストラン	お酌や盃の回し飲みなどを控えるように要請しているか				
22	レストラン	料理提供回数を減らし、お客様との接触時間を減らしているか				
23	レストラン	大皿盛りではなく、小分けしているか				
24	レストラン	ピュッフェ方式をセットメニュー提供へ変更しているか				
25	レストラン	料理を出したままの状態にしているか				
26	レストラン	テーブル上は何も置いていないか、着席時に提供しているか				
27	レストラン	ボトルアルコールなどの注ぎ足しはお客様にお願いしているか				
28	レストラン	料理・ドリンク提供時でもエンボス手袋を使用しているか				
29	レストラン	皿やナイフフォーク⇒使い捨ての箸を推奨しているか				
30	レストラン	会計時はキャッシュトレーなどを使用して金銭やカードのやりとりをしているか				
31	レストラン	酔って大声で会話しているお客様に注意喚起しているか				
32	レストラン	グループの相席は回避しているか				
33	レストラン	アルコール販売に制限を設けているか(～19:00までなど)				
34	レストラン	サービスした手で顔や髪の毛を触っていないか				
35	レストラン	お客様が利用した都度、備品などの清拭消毒しているか(1日複数回)				
36	レストラン	お客様と会話する場合は正面に立たっていないか(1日複数回)				
37	レストラン	唾液がついた皿や食べ残しは、手袋をしてその都度手洗い消毒しているか(1日複数回)				
38	レストラン	ゴミを拾ったら手洗い殺菌をしているか(1日複数回)				
39	レストラン	トレイやプラッターなどは一回使用したらアルコール殺菌しているか(1日複数回)				
40	レストラン	ソムリエナイフや栓抜き、バー用品はアルコール消毒しているか(1日複数回)				
41	レストラン	お客様がお帰りのテーブルや椅子は殺菌しているか(1日複数回)				
42	レストラン	下げものをした際は必ず手洗い、消毒をしているか(1日複数回)				

ここでは誌面の関係で、衛生管理対応が難しいと思われる「清掃編」と「レストラン編」を紹介しました。業界団体のガイドラインなどを参考に弊社が独自に作成した項目のため、該当しない項目や不足している項目があることをご理解いただき皆様にはご自由に活用いただければ幸いです。