

AHLA Stay Safe COVID-19 に対応して強化されたホテル業界全体の衛生管理標準

American Hotel and Lodging Association

ホテル業界は、従業員とゲストの清潔さと安全に長年取り組んでいます。新型コロナウイルスによる公衆衛生危機の間もこの取り組みを続けます。健康と安全にかかわる以下のガイドラインは、CDC のガイドラインに従って、経済の再開期におけるホテル業界のベストプラクティスを表しています。これらのガイドラインと業務手順は、今後、公衆衛生当局の推奨に基づいて改訂されるとともに、連邦、州、および地方の法令に準拠して実施されなければなりません。

Safe Stay Advisory Council は、ホテル業界のすべてのセグメントを代表する業界リーダーで構成されています。

【Advisory Council 参画ホテル】

Accor, AAHOA, Aimbridge Hospitality, Best Western Hotels & Resorts, Choice Hotels International, Davidson Hotels & Resorts, G6 Hospitality LLC, Hersha Hospitality Trust, Hilton, Host Hotels, Hyatt Hotels Corporation, InterContinental Hotels Group (IHG), Loews Hotels & Co., Marriott International, My Place Hotels, Noble Investment Group, Omni Hotels & Resorts, Pebblebrook Hotel Trust, Radisson Hotel Group, Red Lion Hotels Corporation, Red Roof, Remington Hotels, Vision Hospitality Group, Wyndham Hotels & Resorts

宿泊事業の中心は、人々の世話をする人々の産業です。お客様と従業員の安全は常に私たちの最優先事項です。現在、私たちは国の経済を再開するために努力していますが、旅行者が旅行を再開できるようになった時、ホテルがこれまで以上に清潔で安全であることを旅行者に保証したいと考えています。

COVID-19 によって新たに提起された健康と安全の課題と期待に応えるため、アメリカのホテル&宿泊施設協会 (AHLA) は「セーフステイ」を策定しました。

この新しいイニシアチブは、ホテルのお客様の滞在を通して透明性を確保しながら、強化されたホテルの清掃業務、社会的相互作用、職場の業務手順に焦点を当てています。

セーフステイでは、ホテル業界の規範、行動、基準を変更して、ホテルのゲストと従業員の両方が、旅行が再開した後のホテルの清潔さと安全性に信頼をおけるようにします。

このイニシアチブは、業界における既存の清浄度に関する焦点を新たなレベルに引き上げるとともに、その透明性を表しています。ホテルは常に清掃と安全性に関して厳しい基準を設けてきました。「セーフステイ」は、消費者の信頼を高めるためにこれらの基準を強化し、CDC を含む公衆衛生当局が示したガイダンスに従っています。

アメリカのトップホテル企業がこの業界全体の取り組みに参加できることを光栄に思います。アメリカ人が安心して自由に旅行することができる日を楽しみにしています。そして、その時に、ホテルは安全に皆様を安全にお迎えできるようになっているでしょう。その日が来ることを待ちきれません。

AHLA プレジデント兼最高執行責任者 チップ ロジャース

■従業員とお客様の健康のために

【手洗いと手指消毒剤】

CDC のガイドラインは、ホテルの全従業員が頻繁に手洗いと手指消毒剤を使用する義務を規定しています。石鹸と水で手を洗うのが望ましい方法です。石鹸や水が利用できない状況では、アルコールベースの消毒剤が推奨されます。

手指消毒剤のディスペンサーは、60%以上のアルコール含有量を含み、可能な場合はタッチレスでなければなりません。ディスペンサーは、できればゲストと従業員の主要な入り口と連絡エリアに置きます。これには、少なくともロビーのフロントデスク周辺と従業員通用口が含まれますが、その他のフロントデスク周辺、ホテルのロビー全体、レストランの入口、会議室、エレベーターの踊り場、プール、フィットネスエリアおよび各施設におけるその他の公共エリアも含まれます。

【ホテル正面に掲示すべきこと】

マスクの使用が CDC やその他の地方自治体によって推奨されている期間を通じて、健康と衛生に関する注意を促す掲示を、少なくともフロントロビーエリアを含む人通りの多い場所に設置し、マスクの正しい着用、取り扱い、廃棄方法を示すものとします。

【ホテルのバックヤードに掲示すべきこと】

掲示は、少なくとも従業員の休憩室とカフェテリア、および従業員が頻繁に出入りする他のエリアに掲出されるものとします。掲示は、マスクの着用、取り扱い、廃棄、手袋の使用、手を洗う、くしゃみをする、顔に触れないようにする適切な方法を従業員に再認識させるものです。

【従業員とゲストの発症】

ホテルの施設で COVID-19 が発生したと推定される場合は、迅速に対応し、地元の保健当局に報告することが、スタッフ全体の要件です。COVID-19 の症状を示す従業員は、自宅に留まるか仕事中であれば帰宅しなければならない。仕事に、同僚やゲストが COVID-19 の症状を示していることに気づいた従業員は、すぐにマネージャーに連絡しなければなりません。ホテルは、最低限、雇用主と企業向けの CDC ガイドラインに従う必要があります。これには、CDC で規定する必要な期間、症状の発現から少なくとも 3 日間は症状がない状態になるまで自己隔離するよう従業員に指示することも含まれます。

法律で義務付けられている体温チェックを含む、全従業員の健康チェックを実施するものとします。

【感染の報告】

感染が確認された場合、CDC が推奨する適切な方法で直ちに地元の保健当局に報告しなければならない。

■従業員の責任

【手洗いの励行】

保護手袋を着用していない場合、すべての従業員は手洗いに関する CDC ガイダンスに従うものとします。

従業員は、トイレを使用する、くしゃみをする、顔に触れる、掃除する、喫煙する、食べる、飲む、ゲストからのもの（ID、現金、クレジットカード、キーカード等）を受け取ったときには、20 秒以上手を洗う、または流しが利用できない場合は消毒剤を使用するものとします。手洗いは、休憩中、業務前、業務中にかかわらず必要に応じて実施します。

可能であれば、従業員は感染防止と衛生のために、手洗いに加えて手袋を着用します。手袋使う場合は、外す前と後に、CDC ガイドラインに従って、適切な手指衛生を守ってください。

【新型コロナウイルス訓練】

CDC は、すべての従業員が COVID-19 安全および施設の衛生手順の訓練を受けることを推奨しています。

ハウスキーピング、料飲、パブリックエリア部門、ホテルオペレーション、警備、駐車場/ドア/ベルサービス、メンテナンス/エンジニアリングなど、頻繁にゲストと接触する従業員には、CDC に準拠した包括的な対応訓練が推奨されます。

【感染防止用具（PPE）】

連邦および地方政府の規制及び CDC の推奨事項により、従業員が着用すべき PPE が決定されます。

PPE は、要求に応じてすべての従業員が利用でき、使用と廃棄のための適切な訓練が受けられるようにします。詳細については、OSHA を参照してください。

■洗剤と感染防止手順

洗剤と感染防止手順には、ウイルス、細菌、その他の空中および血液中の病原体に対する使用と有効性に関する CDC 要件を満たす、EPA 承認の消毒剤が含まれているものとします。詳細については、建物と施設の消毒に関する CDC ガイドラインを参照してください。

【パブリックスペース】

清掃と消毒は頻繁に（1日に複数回）行い、人の接触が多く、ウイルスの付きやすいつるつるした表面のものの消毒に重点を置きます。

特に注意すべきところは、フロントデスクのチェックインカウンター、ベルデスク、エレベーターとエレベーターボタン、ドアノブ、共用トイレ、自動販売機、製氷機、ルームキーとロック、ATM、エスカレーターと階段の手すり、ジム設備、プールチェアとその周辺、レストラン等のテーブル、すべての座席エリアなどです。

【客室】

清掃と消毒の手順は、テレビのリモコン、トイレのシートとハンドル、ドアと家具のハンドル、水栓のハンドル、ナイトスタンド、電話、室内のコントロールパネル、ライトスイッチ、温度制御パネル、目覚まし時計、荷物ラック、フローリングなど、接触頻度が高く表面がつるつるしたアイテムに特に注意を払う必要があります。滞在中の客室の清掃頻度は、ゲストの要件に応じて変更される（訳者注：チェックアウトまで清掃に入らないことも含める）場合があります。

【リネン類の洗濯】

リネン、タオル、洗濯物は、CDC ガイドラインとメーカーの指示に従って洗濯する必要があります。可能な場合は、可能な限り熱いお湯を使用してアイテムを洗濯し、アイテムを完全に乾燥させます。使用後のリネンは、周囲との接触を避けるため、客室で袋に入れてからクリーニング業者に運びます。

【お客様用エレベーター】

ボタンパネルは、各ハウスキーピングスタッフの勤務開始時を含め、終日継続して消毒するものとします。

【バックヤード】

人の接触が多い場所や備品等は、少なくとも1日に2回、CDC ガイドラインに従って清掃と消毒を行います。

いつでも、だれでもすぐに使える便利で目立ちやすい場所に、手洗いのできる洗面所と手指消毒液を設置します。

【共用備品・機器の消毒】

従業員が共有する備品や機器は、それを使用する従業員が交代する毎に消毒するものとします。

【感染の可能性のあるお客様が使用した客室】

COVID-19 の感染者または感染の疑いがあるお客様が客室を使用した場合、その後の当該客室の使用を中止し、閉鎖・隔離します。CDC ガイドラインに記載された EPA 承認の消毒剤を使用した高度な清掃と消毒を終えるまで、他のお客様に提供してはなりません。

【料飲】

料飲サービスでは、ゲストとの直接の接触やビュッフェサービスをできるだけ減らすとともに、衛生を高めるために使用する食器類を最小限に抑えます。

ルームサービスは、客室に入ってサービスしていた従来の方法から、ドアの前に料理を置き、従業員とお客様の接触のない提供方法に変えます。

従来型のビュッフェサービスはできるだけ避けてください。やむを得ずビュッフェで提供する場合は、マスクや手袋等の個人用保護具 (PPE) を着用したスタッフが料理を提供するようにし、トング等はより頻繁に洗って交換する必要があります。ビュッフェテーブルに料理が長時間置かれることのないように、一皿に盛る料理の量を少なくして、料理提供の回転を高める必要があります。テーブルの料理皿の上には、くしゃみや咳の飛沫を防ぐ透明プラスチックのカバーを備えなければなりません。

レストランでは、お客様の入れ替わりの間に効果的にテーブルの消毒ができるよう、香辛料、食器、グラス、ナプキンなどのアイテムは最低必要数を置くようにします。

宿泊施設の業態によっては、パッケージ食品や客室に「持ち帰り」できる料理を提供することが好まれる場合もあります。

■ホテルにおけるソーシャルディスタンス

【ソーシャルディスタンスと行列管理】

CDCのソーシャルディスタンスに関するガイドラインで推奨されているように、ゲストは、ゲストや従業員が並んでいる場合を含め、同行者以外の人々から少なくとも6フィート（1.8m）の物理的な距離を保つことが求められます。このような場所では、適切な物理的な距離を明確に示す標識等をフロアなどに設置し、可能な場合は、入口と出口を明示してゲストの列が一方向になるようにします。可能な場合、ロビーの家具やその他のパブリックスペースは、ソーシャルディスタンスが保てるよう配置を変更します。

【客室内】

ゲストの中には、客室内に従業員が立ち入ることに懸念を抱く人もあるので、ハウスキーピングは、ゲストから特に要求または承認されない限り、または確立された安全手順に準拠しない限り、使用中の客室に入室してはなりません。ハウスキーピングでは、チェックアウト後に部屋の掃除を徹底します。

【宴会・会議】

会議や宴会の会場を設営する場合は、CDCの推奨事項に基づいて、ゲスト間の物理的な距離を確保するようなレイアウトにします。

【フロント、コンシェルジュ、パーキング】

フロントデスクスタッフは、フロント端末を一つおきに利用するなどの方法で、できる限り他の従業員との間のソーシャルディスタンスを保つようにします。

可能であれば、ロビーに滞留するお客様の数を減らし、フロントの待ち列をなくし、従業員との直接接触を減らすため、テクノロジーの利用をお勧めします。さらに、非接触型決済が奨励されており、利用できない場合、従業員はできる限りお客様との接触を最小限に抑える必要があります。

駐車場では、できる限りお客様自身で駐車していただきます。従業員が車を駐車場に移動する場合は、車内の消毒が必要です。さらに、送迎バス・送迎車サービスはできるだけ控え、運行する場合は、車内の接触部位の消毒が必要です。

【プールとビーチ】

プールやビーチサイドでは、お客様とお客様の間を少なくとも6フィート離れたシートの配置にします。

【バックヤード】

従業員間のソーシャルディスタンスは、従業員食堂、制服管理室、トレーニング教室、共有オフィススペース、およびその他、多くの従業員が集まるあらゆる場所で実施されなければなりません。