

新トーハウリゾートスタイル

新型コロナウイルス感染症の発生、感染拡大を受け、新しい旅館スタイルを確立し、社会・顧客・従業員の健康を最優先に考え、かつ、旅館の持つ「ひとてまの感動」を進化させるとともに、トーハウリゾートが企業の目的とする「笑顔の永続的創出」を実現していくため、新しい原則・ルールを制定いたしました。

誠に勝手ではございますが、本ルールをお守りいただけないお客様については、ご宿泊をお断りさせて頂く場合がございます。予めご了承ください。

なお本ルールは、厚生労働省などの発表と、ホテル旅館・衛生関係機関からの発表資料、ドクターからの助言をもとに、トーハウリゾート株式会社が独自に制定したルールであり、感染症感染や感染拡大を完全に防ぐものではありません。

基本3原則

下記3原則に則し、ルールを制定いたしました。

① 徹底した密閉・密集・密接の回避

「3つの密」を回避

○密閉空間

空気の流れを確保し、同じ空気が同じ場所に止まらないよう、換気を十分に行う

○密集場所

順序・順番・配置の誘導・整理により、多くの人が集まる場所を作らない

○密接場面

ソーシャルディスタンス（2m以上）の確保と十分な飛沫拡散防止策を講じる

② 接触シーンの劇的な低減

○非接触型サービスのシステム構築

来館/チェックイン/館内移動/食事/チェックアウト/退館まで、従業員とお客様の接触を最小限にするための仕組（システム）を構築。また、どうしても接触が出てくるシーンにおいては、衛生管理を徹底する

③ 施設に入るすべてのヒト・モノの健康・衛生管理の徹底

○来館者の健康管理と義務化の周知

入館時の健康チェック・シートへ記入、滞在中のマスク着用、体調不良の際の施設側への連絡、咳エチケットの実施、場所を移動した際の手指消毒を義務化

○ヒトとの接触が想定される資材・館内個所に対する衛生管理の徹底

館内に持ち込まれるすべての資材・食材の消毒の徹底と、パブリックスペースなどの不特定多数が触れることが想定される個所の消毒作業などの頻繁な実施



従業員について

- ・出勤時に検温、健康チェックシートへの記入を徹底いたします
- ・体調が悪い従業員は出勤を停止いたします
- ・勤務時のマスク着用を徹底いたします



パブリックスペースの消毒

- ・お客様が触れる機会の多い部分について、定期的に消毒を徹底いたします。
※消毒箇所、時間については別紙をご覧ください



ご入館の前に

- ・ご入館の際、非接触型体温計にて、お客様の検温をさせていただきます
その際「37.5℃以上の発熱」が確認された場合、また、検温にご協力いただけない方についてはご入館をお断りさせて頂く場合がございます
- ・靴の消毒のため、消毒薬を塗布した専用マットを通り、ご入館させていただきます
- ・入館時より、ホテル内のパブリックスペース（大浴場入浴中を除く）においては、マスクの常時着用をお願いいたします



チェックイン時間の短縮のために

- ・従業員との接触時間短縮のため、チェックイン時のお名前などのご記帳（ご同行者情報も含む）については、フロントカウンターとは別の箇所で行っていただきます
- ・チェックイン時には非常口や施設情報を記した案内用紙をお渡しし、詳しい説明は省略させていただきます。不明点などは、お部屋より内線電話にてお問い合わせいただきますよう、ご協力のほど、お願いいたします
- ・チェックアウト時の混雑を避けるため、宿泊料金については事前精算とさせていただきます



大浴場のご利用について

- ・ドライヤー、化粧水などの設置は当面の間、中止とさせていただきます
- ・共用の下足箱を中止し、脱衣場に設けた下足入れをご利用いただきます
- ・脱衣かごを減らし、脱衣スペースでの密を回避いたします

皆様の健康と安心のため、細かいルールとなっておりますが、ご理解いただき、ご協力いただければ幸いです



ビュッフェレストランご利用時について

- ・従業員はマスク、手袋の着用をいたします（お食事処も同様）
- ・ご入場の際、検温を実施させていただきます
- ・会場内には、HEPAフィルター搭載の空気清浄機を設置しております
- ・お料理につきましては、トング類を使用せずにお取りいただけるよう、小分けで盛り付けた状態で提供させていただきます。一部、従業員がその場でお取り分けするメニューもございます。
※一部レストランでは、トング類を使用いたしますが、定期的な交換を行い衛生管理に努めます
- ・混雑緩和のため、夕食、朝食ともに、前半と後半に時間を分けてのご案内とさせていただきます
- ・後半のご入場前20~30分ほど時間を頂戴し、空気の入替を実施いたします
- ・食器などの洗浄は、高温洗浄（85℃以上）を実施いたします（お食事処も同様）



お食事処（会席料理）ご利用時について

- ・お客様に安心してお過ごしていただくため、お料理をお出しする回数など、お伺いする機会を極力減らします。御用の際にはすぐに伺いますので、ベルでお呼びください
- ・HEPAフィルター搭載の空気清浄機設置のほか、定期的な空気入替など、換気を適宜実施します



チェックアウトについて

- ・ご滞在中、お部屋付けでの精算がないお客様のため、優先チェックアウトカウンターを設けます
- ・ご精算については、クレジットカード、キャッシュレス決済を推奨しております



客室清掃時の衛生管理

- ・清掃時の換気を徹底いたします
- ・お客様が直接触れる箇所（ドアノブ、スイッチ、リモコン、インフォメーションブック、便座、ドライヤーなど）の消毒はとくに念入りに実施いたします
- ・清掃係はマスク、手袋を着用し、お部屋ごとに手指の消毒を実施いたします

皆様の健康と安心のため、細かいルールとなっておりますが、ご理解いただき、ご協力いただければ幸いです