

京都市観光協会(DMO KYOTO)

観光事業者向け オンライン研修

withコロナ時代に求められる安心・安全とは？

宿泊業編① ガイドラインの解説

講師：株式会社日本ホテルアプレイザル代表取締役、専任不動産鑑定士
一般社団法人観光品質認証協会 統括理事 北村 剛史（きたむら たけし）

京都市の観光事業者のための新型コロナウイルス感染症対策WEBセミナー
「宿泊施設における新型コロナウイルスガイドライン」の解説

6月17日（水）



北村 剛史（きたむら たけし）

株式会社日本ホテルアプレイザル代表取締役、専任不動産鑑定士

一般社団法人観光品質認証協会 統括理事

株式会社サクラクオリティマネジメント 代表

不動産鑑定士（日本）、MAI(米国不動産鑑定士)、CRE（米国不動産カウンセラー）

FRICS（英国ロイヤル・チャータード・サバイヤーズ協会 フェロー/英国不動産鑑定士）

慶應義塾大学大学院システムデザインマネジメント博士後期課程単位取得退学（現研究員）





本資料に関するご注意

消毒に関する記載についての注意事項：

必要個所や作業内容について全てを網羅しているわけではありません。また行政機関等からのいかなる是認・承認を得たものではありません。各種大学・研究機関等による研究成果は日々更新されておりますので最新情報をご確認ください。

本資料は、公式に発表された情報に基づき、また弊協会顧問の意見も鑑みご用意いたしました。本資料内に添付いたしました消毒作業に関する内容は、参考としてご提示させていただき、安全性や信頼性について、いかなる保証をするものではないことにご留意願います。

ポスト・コロナ時代の顧客ニーズ



株式会社日本ホテルアプレイザル
(ホテル旅館の不動産鑑定評価、マーケットリサーチ、コンサルティング)



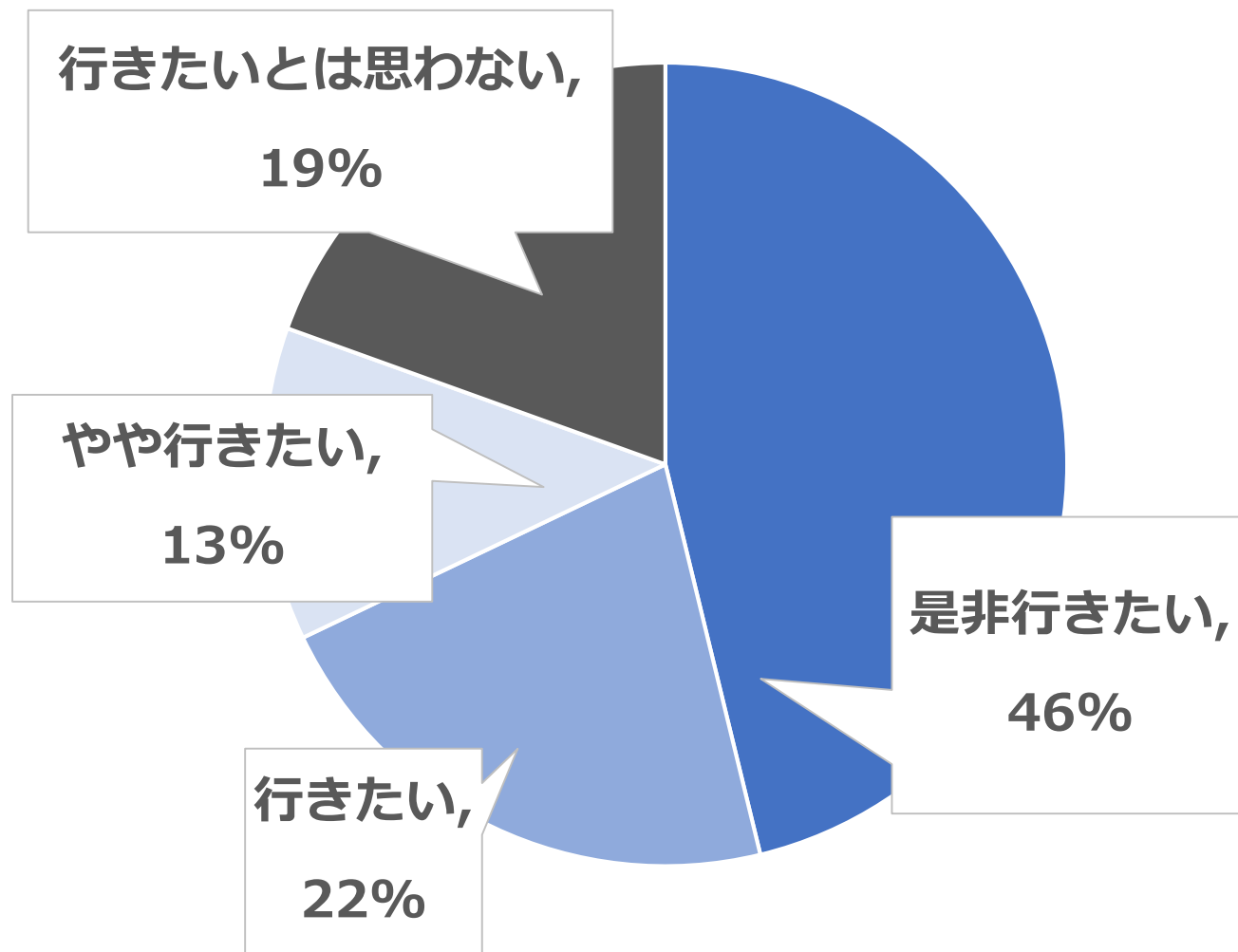
株式会社サクラクオリティマネジメント
(インスペクション業務、コンサルティング業務)



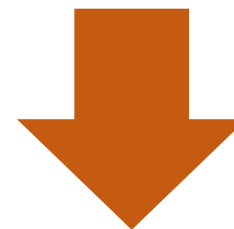
一般社団法人観光品質認証協会
(全国観光圏推進協議会との連携宿泊施設品質認証)



約9割が求めている 不安でも行きたい、楽しみたい



COVID-19が終息し、
「観光に行ってもよい環境になれば」
旅行に行きたいですか？



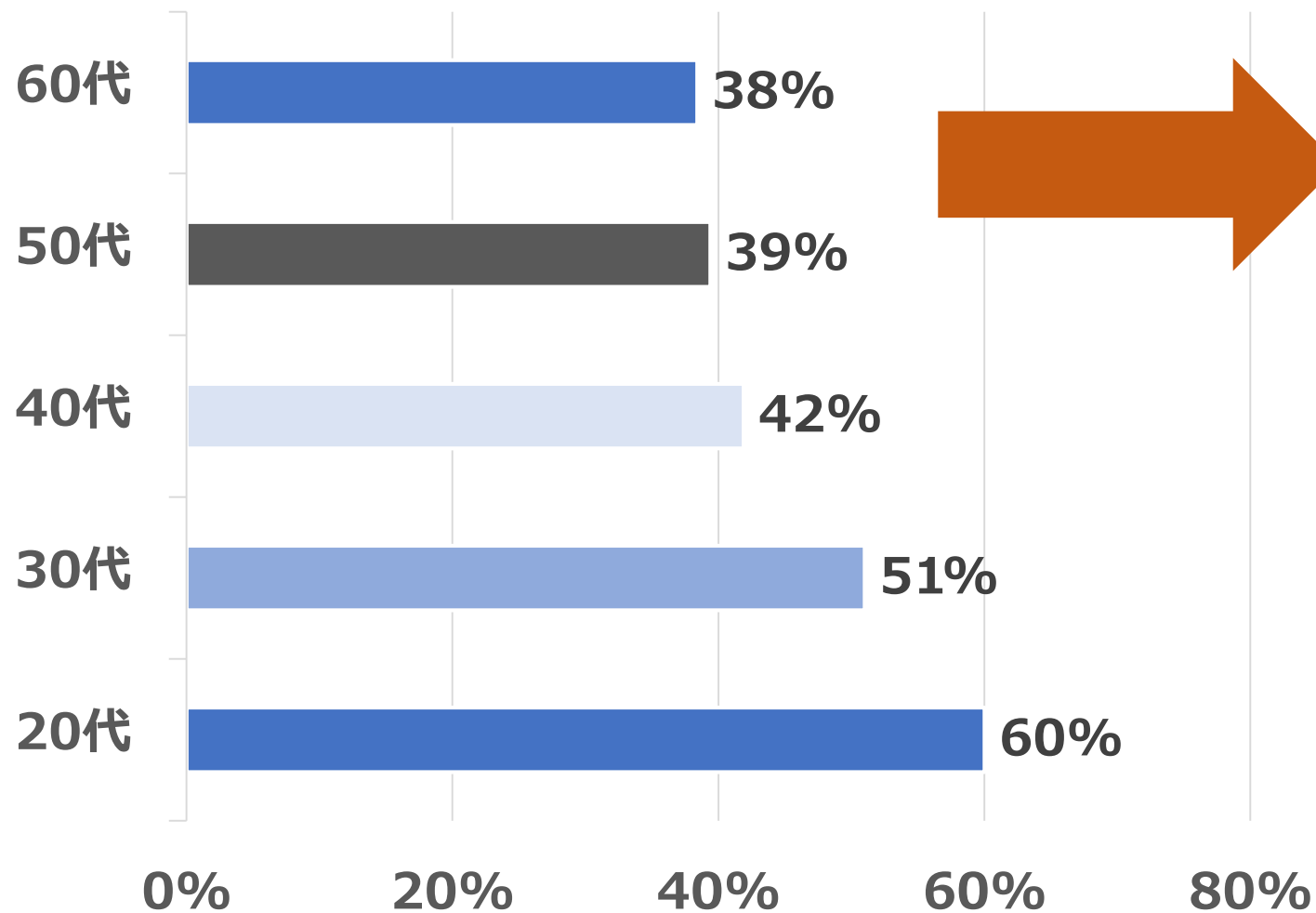
80.5%の人が
「行きたい」

2020年5月弊社実施、10,000名のネットアンケート結果



約9割が求めている 不安でも行きたい、楽しみたい

年齢ごとの「是非、行きたい！」と答えた人の割合



年齢があがるほど、
観光ニーズが弱くなる

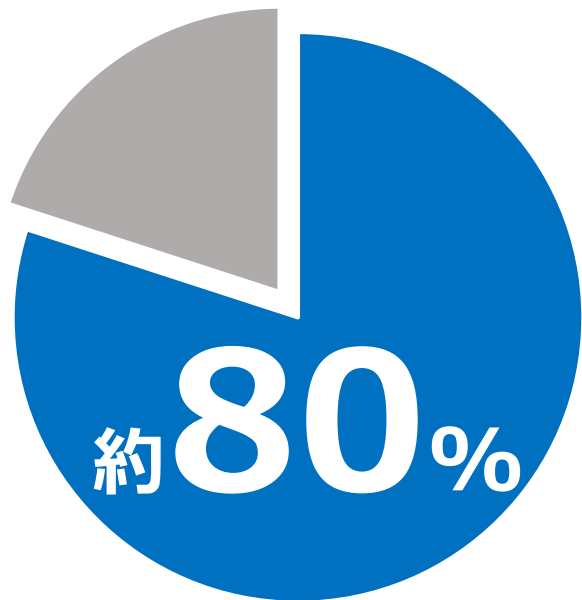
健康・安心
がボトルネック！？

2020年5月弊社実施、200名のネットアンケート結果

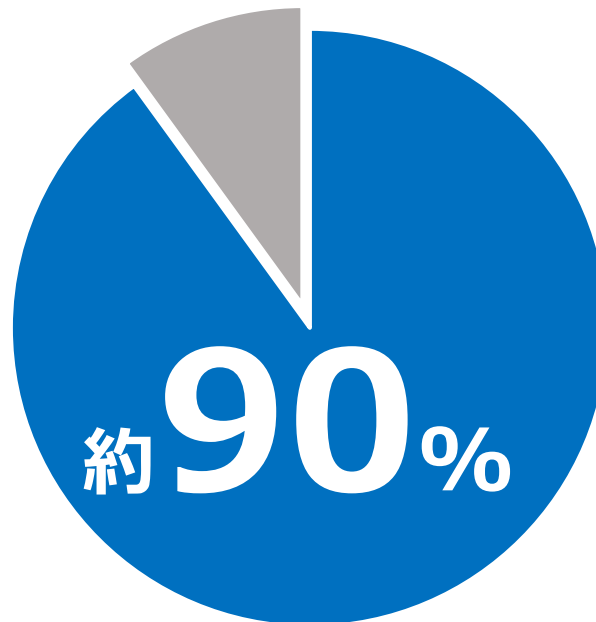


約9割が求めている 不安でも行きたい、楽しみたい

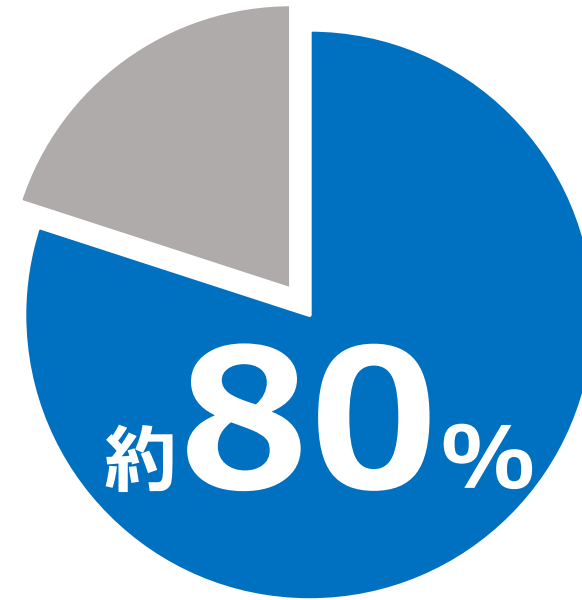
ある程度人が触る部位は
消毒していないと宿泊しない



出来る範囲で
消毒していないと宿泊しない



マスクの着用を求める



丁寧なおもてなし（87.5%）やおいしい料理（90%）と同じレベルで
消毒などによる清潔・安全が求められる時代に！

2020年5月弊社実施、200名のネットアンケート結果



ニーズ調査トップが換気、防疫。付加価値に繋がっている。

観光目的での宿泊を想定した場合に重視するサービスアイテムを調査すると、2020年5月時点で防疫関係の対策に支持が集まっている（全72アイテム中の上位を抜粋）

	リゾートホテルサービスアイテム顧客ニーズ調査	①重視する人の割合		②支払う人の割合		回答者(②)の平均追加許容支払料金	
		2020.5調査	対2012.12調査	2020.5調査	対2012.12調査	2020.5調査	対2012.12調査
防疫体制	客室は換気設備が適切に機能している	81.0%	-	27.0%	-	587円/室	-
防疫体制	客室・バスルームにおいて、人が良く触る箇所(リモコン、デスク上、空調パネル、ドアノブ等)は除菌消毒拭き上げ作業を丁寧に行っている	78.5%	-	59.0%	-	680円/室	-
防疫体制	全館、換気を意識し人が良く触るところ(フロントカウンター、エレベーターボタン等)は除菌消毒拭き上げ作業を定期的に行っている	76.0%	-	45.0%	-	650円/室	-
朝食	(朝食)選ぶ楽しみのある品数	73.0%	+2.1%	57.5%	+11.7%	599円/室	+18.1%
バスルーム	バスルームの清潔感と快適	72.5%	△2.7%	30.0%	+1.7%	523円/室	+14.2%
安心感	滞在時の安心感	69.5%	+7.8%	33.0%	+11.9%	550円/室	△0.2%
客室快適性	客室の清潔感	69.5%	△6.7%	28.5%	△9.5%	642円/室	+31.3%
朝食	(朝食)選ぶ楽しみのあるドリンク	69.0%	+8.7%	49.0%	+16.7%	510円/室	+24.4%
防疫体制	客室内に空気清浄機が設置されている	68.0%	-	39.5%	-	535円/室	-
客室機能性	ネット環境(Wi-Fi、LAN接続)の快適性	67.5%	+82.4%	31.5%	+37.0%	449円/室	+25.1%
防疫体制	ロビーやフロント、エレベーターホール、共用トイレ内等共用部で消毒液噴霧器が設置されている	67.5%	-	34.5%	-	483円/室	-

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（以下「ガイドライン」と言う）について



株式会社日本ホテルアプレイザル
（ホテル旅館の不動産鑑定評価、マーケットリサーチ、コンサルティング）



株式会社サクラクオリティマネジメント
（インスペクション業務、コンサルティング業務）



一般社団法人観光品質認証協会
（全国観光圏推進協議会との連携宿泊施設品質認証）



ガイドラインを読み解く 3つのキーワード

① COVID-19

(感染率0.1%でも危険)

② 感染経路の徹底防御

(徹底防御)

③ パンデミック時対応策





①COVID-19（感染率0.1%でも危険）

COVID-19とは？

6月11日時点で世界187カ国・地域の729万人に拡大（約0.1%）

死者数は41万人を上回っている。

ワクチンが未整備、致死率で約3%～4%（インフル約0.1%）

【3つのキーワード】

大人の間でも広がっている、2次感染がある、長く感染力を有する（20日間）

→今こそ十分なケアが求められる。



① COVID-19（感染率0.1%でも危険）

留意すべき特徴 → **長い生存期間**

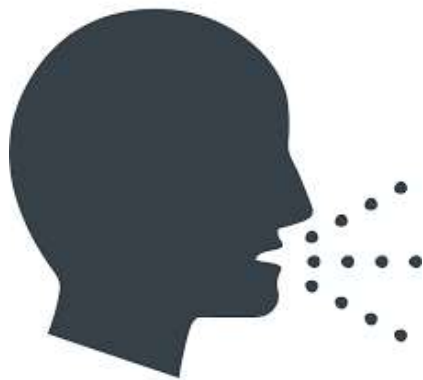
【確認されているコロナウイルスの生存期間（米国国立衛生研究所等より）】

- エアロゾル（空気中を漂う）状態で約3時間
- 銅の上で最大約4時間
- ダンボールの表面で最大約24時間
- プラスチックやステンレスで最長2～3日



②感染経路（徹底防衛）

徹底防衛が求められる2つの感染経路



飛沫感染

- ・飛沫とは、 $5\mu\text{m}$ 以上（ $1\mu\text{m}=1/1,000\text{mm}$ ）の大きさの感染病原体を含む粒子のこと
- ・せきやくしゃみなどでは飛沫は1 ～2m程度飛散



接触感染

- ・ウイルスが付着した手で目、口、鼻等を触ることによる感染

空気感染力及びエアロゾルの状態における感染力については、専門機関により現在検証中。
現時点では清掃時十分な換気を行うことで対応することが重要とされています。



新型コロナウイルス終息までの間の徹底対応→経済と予防を両立

COVID-19：世界187カ国・地域の729万人に広がり（約0.1%）、死者数は41万人を上回っている。
（ワクチン未整備、大人、20日間、2次感染あり、致死率3～4%）

飛沫感染

接触感染

終息まで、経済活動と防疫を徹底して両立することが求められる。

対人距離2m
密を避ける運営（フロント、大浴場、送迎車）
マスクの着用
施設・客室の換気
対面シーンではアクリル板や透明ビニールカーテン
外気導入空調機等

接触部位を最小限化
館内アルコール液の設置
モバイル端末キーレスシステム
消毒（E Vボタン、ルームキー）
客室内消毒等

万一の場合の対策案（ガイドラインP 8）



補足①：検温、フェイスシールド、アクリル板、マスク着用（マスク提供）



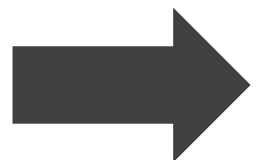
2020年5月



補足②：ソーシャルディスタンスの確保

注意すべき3つの「ソーシャルディスタンス」（接触減）

忘れがち！



基本戦略：①距離を確保する、②時間をずらす



補足③：食事の際に気を付けること

●宴会場、食事処・レストラン全般事項

- ・従業員のマスク着用
- ・発熱、咳、かぜ症状のある人はご遠慮いただく
- ・入場時の手洗いまたは手指消毒の徹底
- ・備品類は開始前と終了後の消毒を徹底
- ・横並び着席を推奨
- ・換気を強化する
- ・従業員と利用者の接触を減らすように工夫
- ・下膳と同時に料理提供はしない
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底を行う
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに極力変更、従業員が取り分け

●その他

- ・細菌類やウイルスは厨房には絶対に持ち込まないこと
(健康管理、手指消毒の徹底等)

●部屋食

- ・運搬用機器の接触部位消毒
- ・できるだけ一度に料理を提供し、
従業員の入室回数を工夫

●ビュッフェ

- ・ビュッフェ方式をセットメニュー提供とする
- ・料理を小皿にもって提供する
- ・スタッフが料理を取り分ける
- ・利用客一人ひとりに取り分けよう tong や箸を渡し、使
いおったら回収・消毒して tong 類を共有しない
- ・使用したトレイを清拭消毒してから次に使用する



補足④：お客様情報の入手（特に日帰りのお客様）

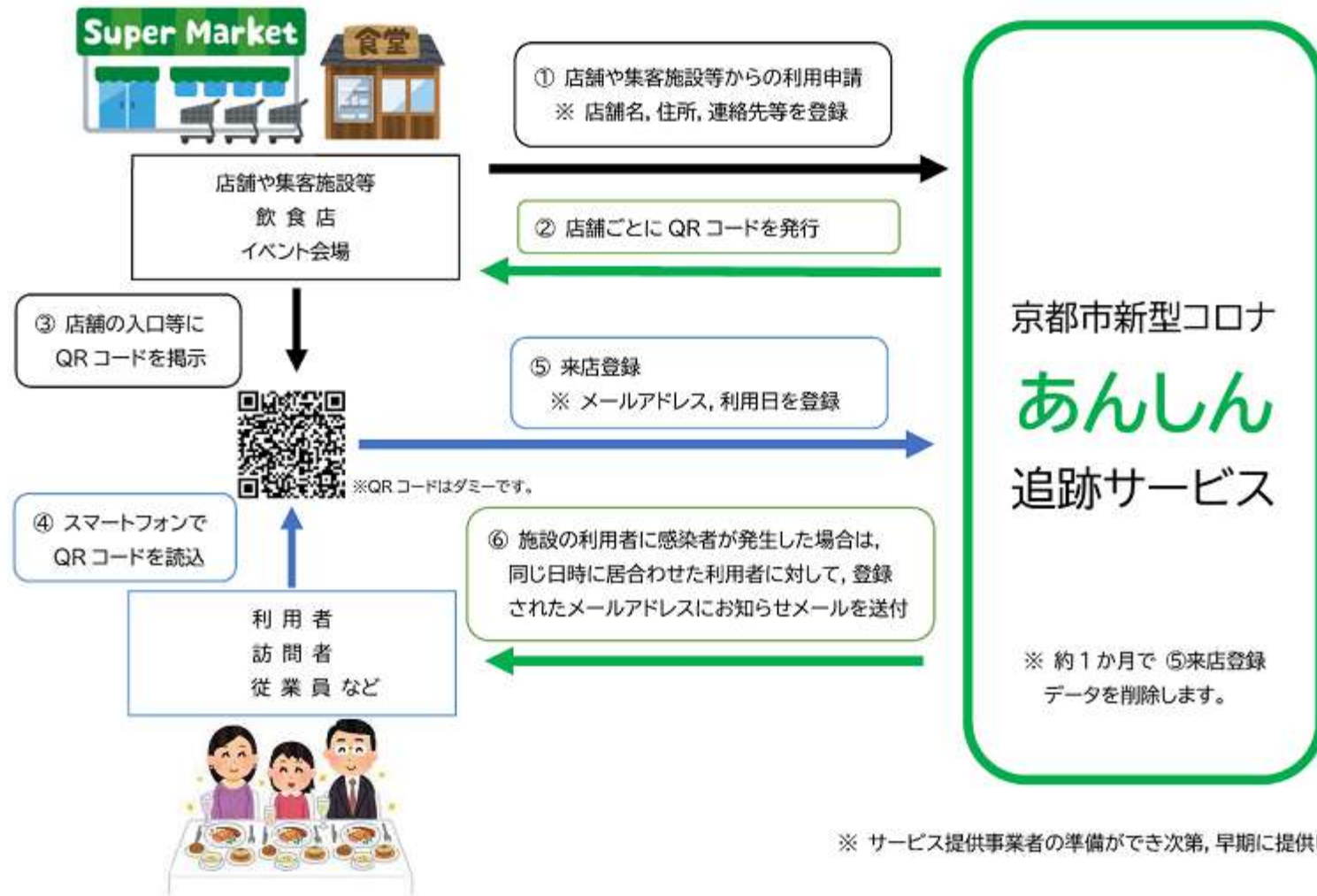
京都市新型コロナ あんしん追跡サービス

施設の利用者等から新型コロナ
ウィルスの感染者が確認される

▼
接触のおそれがある方 へ
お知らせメールが送付



登録はこちらから！



ご清聴ありがとうございました

6月17日（水）