A woman wearing a pink kimono and a white face mask is cleaning a wooden counter in a traditional Japanese room. She is using a white cloth to wipe the surface. The room features wooden sliding doors (shoji) and a large window looking out onto a garden. A small stove with a teapot is visible on the counter.

長野県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

北村 剛史 (きたむら たけし) Takeshi.Kitamura@j-h-a.co.jp 電話番号 03-3580-2341

株式会社日本ホテルアプレイザル取締役、専任不動産鑑定士 株式会社サクラクオリティマネジメント 代表
一般社団法人観光品質認証協会 統括理事

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）

- 2000年：不動産鑑定評価会社である(株)谷澤総合鑑定所に入社、翌年不動産デューデリジェンス会社である「(株)ティーマックス」の設立メンバーとして同社へ出向、その後「産業再生機構」に出向し店舗不動産、その他事業用不動産のデューデリジェンスを担当
- 2006年：「(株)谷澤総合鑑定所」及び「ケン不動産投資顧問(株)」により設立されたホテル旅館専門の不動産鑑定評価会社、「(株)日本ホテルアプレイザル」の設立メンバーとして移籍
- 2011年：「(株)HRI」を設立し、同社代表取締役所長に就任、ホテル旅館向け品質認証基準の研究に着手
- 2013年：文部科学省「国立青少年教育施設の組織・制度の見直し等の基本調査」委員に就任
- 2014年：インスペクションリーディングカンパニーである米国「Richey International」社と提携（その後合意解約、ホテル旅館向けインスペクション調査を実施（現在2,140項目）「(株)地域経済活性化支援機構」外部シニア・アドバイザー（業務受任）として全国温泉街に対するデスティネーションマーケティング、デスティネーションマネジメントをサポート
- 2015年：世界のホテル評価リーディングカンパニーである米国「HVS」の「HVS香港」と戦略的提携契約を締結、「一般社団法人宿泊施設活性化支援機構」理事就任
- 2016年：「奈良県橿原市観光大使」、「一般社団法人観光品質認証協会」（「観光圏整備法」に基づく全国13観光圏に対する品質認証をサポート、「SAKURA QUALITY」統括理事）
- 2017年：「大妻女子大学」Eアライン人材養成プログラム講座講師（2017年度、2018年度）、「一般社団法人宿泊施設関連協会」常任理事
- 2018年：宿泊施設評価、同システム化及びカテゴリー別パフォーマンス整理に関する特許を取得（特許第6438164号）
- 2019年：国立研究開発法人国立がん研究センター宿泊施設審査委員
- 書籍等 2018年著書「[宿泊施設の品質](#)」、2016年著書「[ホテル・ダイナミクス～個人消費時代に抑えておくべき新たなホテル力学～](#)」、(株)オータパブリケーションズ、2014年共著「[旅館・観光ホテルの事業特性と価値判断手法研究](#)」、総合ユニコム、2016年著書「[ホテル旅館事業の\[賃料算定実務資料集\]](#)」、総合ユニコム、2015年共著「[事業用不動産のマーケット分析と評価](#)」、(株)谷澤総合鑑定所編著、清文社、その他「週刊ホテルレストラン」、オータパブリケーションズ、連載、「月刊不動産フォーラム21」連載、「週刊ダイヤモンド」、「週刊東洋経済」等ホテル関連記事寄稿、その他日本不動産鑑定協会、調査研究委員会主催e learning「ホテルの不動産鑑定評価」講師、「ニュースゼロ」にホテルマーケットに関するインタビュー出演、JETROとの香港共同セミナー開催をNHK関西で放映された他、多数のホテル旅館関連セミナーを担当



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。

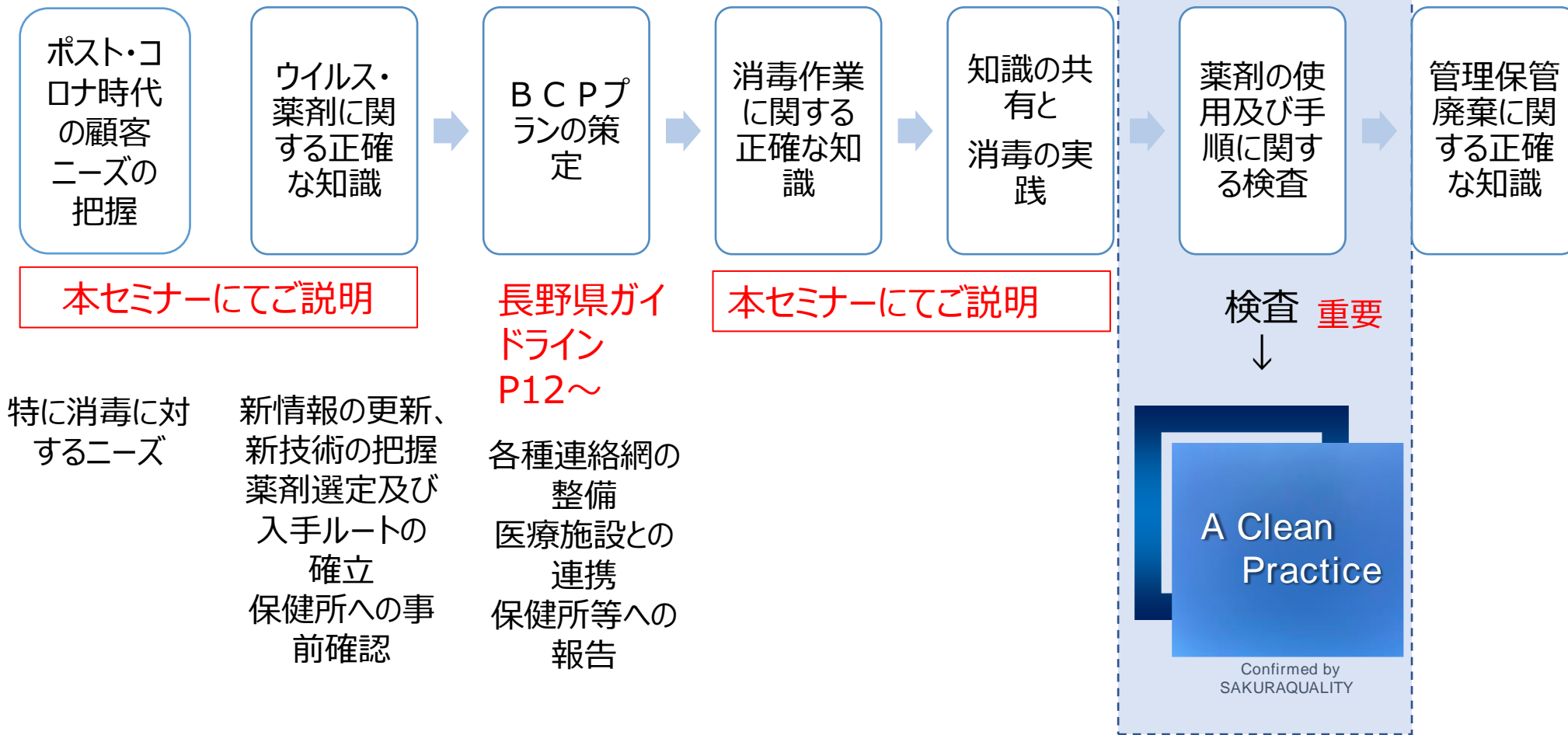
各種大学・研究機関等による研究成果は日々更新されておりますので最新情報をご確認ください。

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。



本セミナーの流れ

防疫管理の流れ



1. 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

観光ニーズ：2020年5月弊社実施、10,000名のネットアンケート結果では、COVID-19が終息し、「観光に行ってもよいと環境がなれば」、①是非行きたい46.2%、②行きたいを加えると、67.9%、③やや行きたいまで加えると80.5% ①について20代は60%、30代51%、40代41.9%、50代39.4%、60代38.4%

全体を通じ長距離でも行きたい（同調査200名）。
交通（同調査200名）は車（「概ね問題ない」87.5%）が多いものの、電車（同65%）、飛行機（同57.5%）、バス（同51%）の順。

ある程度人が触る部位は消毒していないと宿泊しないが約80%、できる範囲で消毒しないと宿泊したくないが約90%

その他：マスクは80%が支持。不安感があるものの、一方で丁寧なおもてなしは「ややほしい」まで入れると87.5%、おいしい料理が同90%。



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実施している	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	-

2. 各種の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)



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)



① COVID-19（感染率0.1%でも危険）→②感染経路（徹底防 御）→③パンデミック時対応策

① COVID-19（長野県ガイドラインP3～）

6月11日時点で世界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。
ワクチンが未整備、致死率で約3%～4%（インフル約0.1%）、大人で広がっている、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。

銅の上で最大約4時間、段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、エアロゾルの状態で約3時間生存することが確認されています（米国国立衛生研究所等より）。

なお、香港大学による論文発表では、通常の湿度（22℃、湿度約65%）の環境下において、印刷物（紙類）やティッシュペーパーの場合は3時間後に検出されなくなり、その他加工木材や布地では2日後、ガラスや紙幣では4日、ステンレスとプラスチックの表面の場合は7日後とのデータが公表されています。

②感染経路は、飛沫感染（飛沫とは、5μm以上（1μm=1/1,000mm）の大きさの感染病原体を含む粒子のことであり、せきやくしゃみなどでは飛沫は1～2m程度飛散する）と接触感染（ウイルスが付着した手で目・口・鼻を触ることによる感染）と言われています（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です。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。）。



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
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）



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



3. 消毒用薬剤について



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)

● 消毒薬剤 電解水（長野県ガイドラインP5）

（1）次亜塩素酸水(電解水)

電解水には次亜塩素酸水（電解水）、pH2.2～6.5（強酸性～微酸性）濃度10～80ppm（**薬剤①-1**）及びアルカリ電解水、あるいは電解次亜水とも言われるpH7.5以上、濃度30～200ppm（**薬剤①-2**）がある。

なおppmとはparts per million の略であり、百万分の1を表す比率の単位で、1%は10,000ppm。例えば200ppmは0.02%濃度を意味する。

■ 次亜塩素酸水に関する各種研究報告等の経緯

- ・2020年4月30日（NITE、中間報告）、強酸性（40ppm）、弱酸性（30ppm）、微酸性（30ppm塩酸電解、40ppm食塩・塩酸電解）の4種類の次亜塩素酸水が有効と発表。
- ・2020年5月14日（帯広畜産大学）、不活性化を証明。
- ・2020年5月29日（NITE、発表）、有効性確認できず。

消毒薬剤 次亜塩素酸ナトリウム水溶液と次亜塩素酸ソーダ等

(2) 次亜塩素酸ナトリウム水溶液 (以下薬剤②という) (次亜塩素酸ナトリウムを塩酸等で混和希釈してpH調整し微酸性から弱酸性としたもので市販では100ppm～200ppmが多く見られます。)

(3) 次亜塩素酸ナトリウムを水で薄めたいいわゆる次亜塩素酸ソーダ (以下薬剤③という) (次亜塩素酸ナトリウムはアルカリ性で長期保存はできるが効果が弱い、そのため高濃度が必要ともなる)

※次亜塩素酸系の薬剤は一部の細菌が形づく、極めて耐久性の高い細胞構造「芽胞(がほう)」にまで効果があると言われてしています。なおその他、安定化次亜塩素酸ナトリウムという薬剤もあるが、現時点では上記薬剤③と同様の扱いとする。

● 消毒薬剤 エタノール及び界面活性剤（長野県ガイドラインP5）

（４）エタノール濃度76.9～81.4vol%の消毒用エタノールあるいはエタノール濃度約50%以上（以下薬剤④と言う）

エタノール濃度50%以上、接触時間1分間で十分なウイルス不活性化を報告（2020.4.17、北里大学、北里研究所）。

（５）界面活性剤（以下薬剤⑤と言う）。

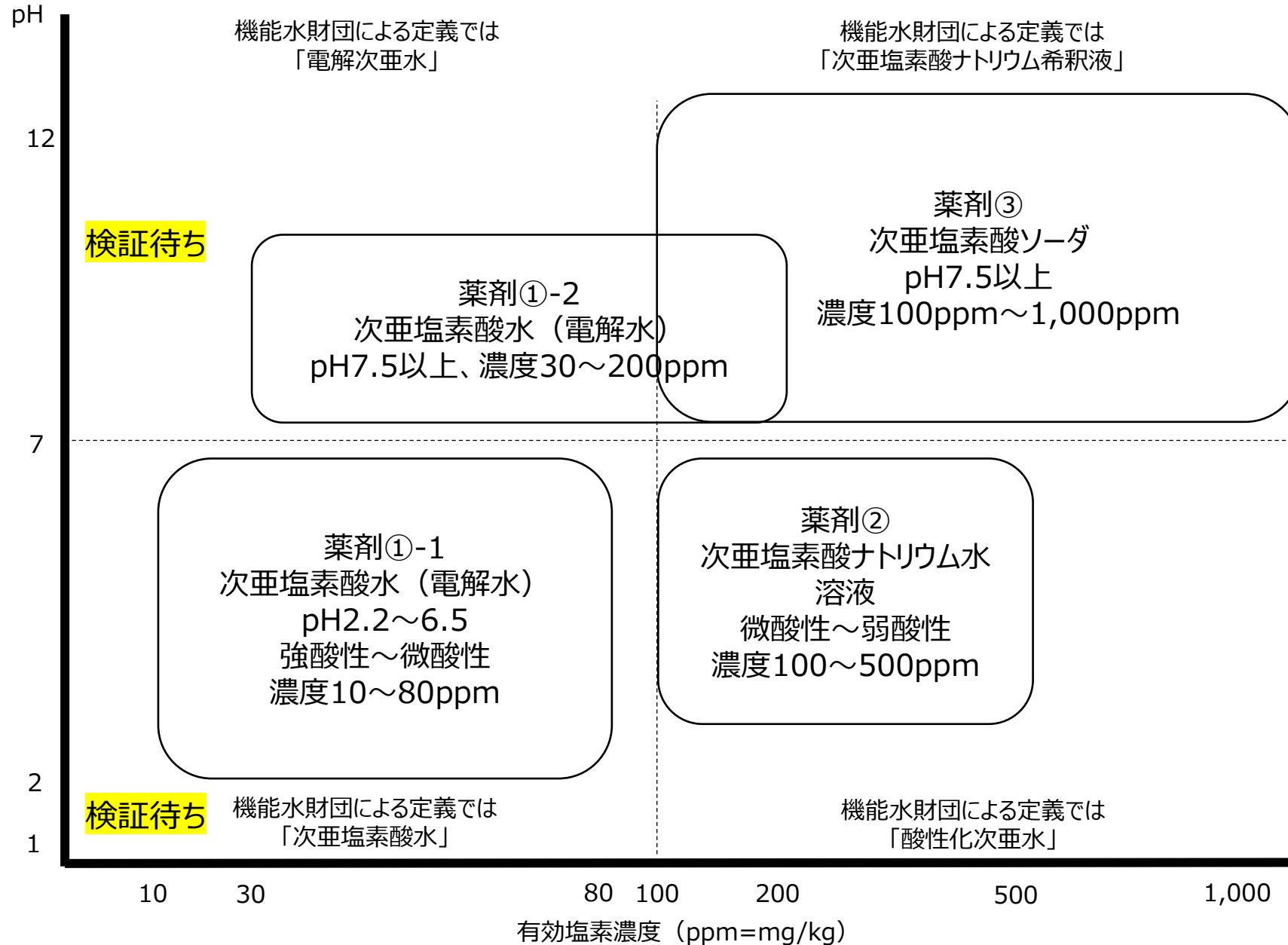
- ・直鎖アルキルベンゼンスルホン酸ナトリウム（濃度0.1%以上）
- ・アルキルグリコシド（濃度0.1%以上）
- ・アルキルアミノオキシド（濃度0.05%以上）
- ・塩化ベンザルコニウム（濃度0.05%以上）
- ・塩化ベンゼトニウム（濃度0.05%以上）

【5月28日に追加された界面活性剤】

- ・塩化ジアルキルジメチルアンモニウム（濃度0.01%以上）
- ・ポリオキシエチレンアルキルエーテル（濃度0.2%以上）。



薬剤①～③の関係図 (一般財団法人機能水研究振興財団HPを元に弊協会作成)



4. 消毒用薬剤及び消毒作業上の注意点

※長野県ガイドラインP6～



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)

消毒薬剤 次亜塩素酸ソーダ希釈方法

次亜塩素酸ソーダ希釈例：

次亜塩素酸ナトリウムから濃度0.05%を作る場合、
原液が5%（5%～6%濃度が多いが、製品により確認すること）であれば、100倍
（ $5\% \div 0.05\%$ ）であり、
1ℓ あれば、10mlを入れます。ペットボトルを使用すると作りやすい。

例：500mlのペットボトルとそのキャップを使用し、キャップ内側のスクリー線最上部まで
薬剤を入れると約約5mlですので、上記例ですと $500\text{ml} \div 100\text{倍} = 5\text{ml}$ 、キャップの内側
スクリー線までの薬剤を入れた後に希釈することで用意できる。

消毒薬剤 使用上の注意点1

薬剤①及び薬剤②と薬剤③とは異なることから、使用上混同しないこと。

薬剤①及び薬剤②については、残留塩素濃度や酸性度次第で効果が期待されるものの（帯広畜産大学発表）、現時点で明確な有効性が確認されていない点に注意（2020.5.29、NITE）。そのため使用する場合は残留塩素濃度及び効能に関し十分注意が必要。

薬剤②を独自で薬品混合して作成するのは危険。

薬剤①、薬剤②、薬剤③とも手指や皮膚には使用しないこと。消毒時は樹脂製等の手袋を着用（使い捨てが望ましい）。

次亜塩素酸水（薬剤①）の詳細検証結果が発表されるまでの間は、COVID-19対策という観点からは薬剤④あるいは薬剤③の選択が望ましいと考えられますが、薬剤③については、上記のとおり手袋着用その他、次亜塩素酸ナトリウムに有毒ガス発生リスクがあるため、他の成分と融合させない等注意事項を遵守して下さい。また薬剤①、②の場合はその濃度や酸性度を十分確認。（例：5～6.5pH、10～80ppm）

消毒薬剤 使用上の注意点2

次亜塩素酸ナトリウムが目に入ると大きなリスクがあること、腐食作用、脱色作用、脱脂作用があることに注意。

薬剤④、薬剤③とも消毒時は十分な換気

薬剤③は塩素成分やアルカリ成分が残留するため水拭きを行うこと（③について、200ppmから1,000ppm以上と濃度が上昇するほど腐食作用や脱色作用等が大きくなることにご注意下さい。また消毒後10分程置いた後に水拭きを行うこと。）

薬剤④は揮発性が高く、消毒後は金属や合成ゴム製品や合成樹脂製品等適切に乾拭きすること。またノロウイルスや、一部肝炎ウイルスには効果がない。付着物がある場合は、しっかりと浸透しないことがあるので、十分に洗い落としてから使用すること。

消毒薬剤 使用上の注意点3

イソプロパノールは脱脂作用、臭いが強く、親水性ウイルスへの効果はエタノールに劣る他、毒性はエタノールの2倍とも言われるため、安全性の観点からエタノールが望ましいと考えられる。

使用するのであれば3.7%イソプロパノール添加により酒税が免除された消毒用エタノール(消毒用エタノール液IP)などがある。

その他エタノール濃度について信頼できる製品を選択することが必要 (アルコール度数65%と記載があっても、成分表でエタノール成分がどれほどあるかを確認する他、その他メチルアルコール、イソプロパノール等があれば、それらからエタノール濃度 (Vol%) を換算し確認する必要がある) 。

消毒薬剤 使用上の注意点4

薬剤②は高濃度で使用するため塩素臭が強く、薬剤①、薬剤②、薬剤③とも薄めたとしても加湿器等に使用することを含め空間噴霧は危険が高いため行わないこと（国内外見解同様）。

薬剤①、薬剤②は機械を購入して作るか、市販されている。

薬剤①でも微酸性であれば残留性は低いものの、残った酸による金属腐食が発生することがあり、しっかりと水拭きを行う必要あり（消毒後10分程置いた後）。

■紫外線：紫外線は身体への影響が強いことから、安全装置が適切に機能していること、人が絶対に立ち入らない環境であること等に十分に留意する必要がある。

■オゾン：濃度CT値330（オゾン濃度6ppm×55分曝露、ppm = オゾン発生量（mg/h）÷容積（m³）÷2.14）でCOVID-19に強い効果があると報告されている（奈良県立医科大学）。ただし高濃度であることから無人空間であること、且つ55分曝露/室が必要であることに注意。

消毒作業上の注意点1

- 小分けしないこと（誤飲事故を防ぐため）。
- 放置しないこと。
- 次亜塩素酸ナトリウムは直接触らないこと、皮膚についたときは水で十分に洗い流すこと。
- 十分に換気をしながら消毒すること。
- 他の薬剤と混ぜないこと。
- 希釈した薬剤はできるだけ早く使用すること。
- 保管時は消毒用薬剤であることを明記し、冷暗所あるいは遮光性ある容器にて保管すること。
- エタノールの保管上の留意点では詰め替えは換気している場所で行うこと、直射日光が当たる場所では保管しないこと、またアルコール濃度が60%以上（重量比）の場合は消防法上の危険物に該当し、表示義務の他、常時貯蔵する場合には技術上の基準を満たす必要があり届出・申請が求められることから、必ず消防署へ確認すること。

消毒作業上の注意点2

- ・その他次亜塩素酸水と記載されていても、成分で次亜塩素酸ナトリウムと記載されているものもあるようですのでご注意ください。次亜塩素酸水を市販で購入等する際は次亜塩素酸水（中性から微酸性）か次亜塩素酸ナトリウム水溶液か、慎重な確認が必要となる。
- ・薬剤保管用容器は清潔に保つこと、再利用時には十分に洗浄し、乾燥した状態で使用すること。
- ・保管はどの薬剤であっても直射日光は避けること。
- ・次亜塩素酸は紫外線で分解されるため遮光性のある容器か暗所に保管すること。
- ・噴霧用容器の素材はプラスチック製でも可能。
- ・希釈に使用する水は精製水や滅菌精製水が望ましいものの、水道水（水道水では不純物も含まれることから薬剤への影響も留意）でも可能。

消毒作業上の注意点3

・廃棄においては、原則として関連法規並びに地方自治体の基準に従うこととします。なお全ての薬剤（①～⑤）について、**トイレで流すことは避けること（浄化槽を使用している場合、浄化機能を低下させる）**。

薬剤③次亜塩素酸ソーダ、その他薬剤①や薬剤②を使用する場合、天然温泉がある施設では、**天然温泉が流れる配管と同じ配管を使用した廃棄は絶対に避けること**（温泉に別途薬剤が使用されている場合、それとの化学反応を避けるため。また源泉かけ流しの場合においても念のため同様）。

通常の手洗い場やキッチン等トイレ以外の排水管を使用する場合は、薄めて廃棄は可能。特にエタノール以外は他の成分との化学反応による有毒ガス発生が懸念されることから、十分に水で薄めながらの廃棄が必要。

消毒作業上の注意点4

・エタノールはスプレーボトル内にて未使用で残った場合も、密閉されていればそのまま使用が可能です。使い切ることが望ましいです。その他薬剤については、時間とともに効果が低下する可能性が高いことから、廃棄が望ましい（特に次亜塩素酸ナトリウムは時間とともに劣化する「生もの」であり、保管する場合は20度以下で保管が望ましい）。その他廃液及び洗浄排水を直接河川等に排出したり、そのまま埋め立てたり投棄することは必ず避けること。

・その他罹患者に関するゴミ等については、都道府県知事などの許可を受けた産業廃棄物処理業者、もしくは地方公共団体がその処理を行っている場合にはそこに委託して処理すること。廃棄物の処理を依頼する場合、処理業者等に危険性、有害性を充分告知の上処理を委託すること。容器は清浄にしてリサイクルするか、関連法規並びに地方自治体の基準に従って適切な処分を行うこと。空容器を廃棄する場合は、内容物を完全に除去すること。

・清掃委託先に消毒を依頼する場合には、薬剤の仕入れが可能かの確認及び作業内容を伝えるため、施設側で十分知識を持ちしっかりと意思疎通を行うこと。

5. 消毒作業の手順



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)



エントランス、ロビー家具





フロント・ロビー、客室扉





客室内取っ手、ダイレクトリー表面



客室内取っ手

客室内扉取っ手



ダイレクトリー表面

ダイレクトリー内部、照明スイッチ



テレビリモコン、空調機リモコン





冷蔵庫取っ手、電話機





ベーシン引き出し取っ手、ベーシンハンドル



シャワーブースハンドル、シャワー





トイレカバー、カバーの裏





便座、大浴場更衣室カゴ





大浴場ドライヤー、大浴場ベーションハンドル





大浴場ロッカー鍵、レストランテーブル、椅子取っ手



消毒作業手順 共通事項1

カードキー等を含め客室の鍵類はフロントで消毒（素材に留意して本実践マニュアル記載注意事項を参照。）。消毒作業では、ウイルス等の拡散を避けるため、1方向に噴き上げること。消毒作業中は2方向換気実践が望ましい。客室入室時は手指消毒を行うこと

（エタノール濃度50%以上を使用※しっかりつけ十分に乾燥するまで）。清掃後の客室について消毒を行うこと。客室リネン類は残毛がないかを徹底チェックすること。なお清掃にあたってはウイルスが埃に付着するとエアロゾルとして空間浮遊する恐れがあることから、床掃除を含め徹底して埃除去を行うこと。消毒終了の確認サインで情報を正確に共有すること。ノロウイルス対応が必要であれば次亜塩素酸ソーダ等を使用すること。

共用部等で定期的な消毒が必要な箇所については、高頻度接触部位は、サービス提供時間内において、概ね2時間に一度を目安に個別施設の顧客利用頻度に応じ調整の上消毒すること。中頻度接触部位については、サービス提供時間内において、概ね4時間に一度を目安に個別施設の顧客利用頻度に応じ調整の上消毒すること。低頻度接触部位については、サービス提供時間内において、概ね6時間に一度を目安に個別施設の顧客利用頻度に応じ調整の上消毒すること。

消毒作業手順 共通事項2

定期的消毒は、罹患者発生時に、濃厚接触者の確認上も重要な情報源となることから、正確に記録しておくようにすること。

カーテン等の布地の場合は、できるだけ顧客が触らなくともよいように、自動カーテン設備とする、あるいはバーでの開閉が可能とし、直接生地に触れる可能性を排除するのが望ましい（その場合は、自動カーテンのパネルやバーに消毒を実施すること）。

スリッパについては、旅館等で館内をスリッパで移動しそのまま客室でも使用するような場合は、飛沫感染や接触感染リスクを鑑み、通常の表面は脱色作用等のない除菌スプレーをし、スリッパの底面のみ、消毒したものを提供するのが望ましいと考えられる。一方で、ホテルの場合は、可能な限り床清掃を徹底すること（埃を徹底除去すること）。

大浴場関係

大浴場については、循環設備がある場合は適法にレジオネラ菌対策を講じていることを前提とする他、水風呂では塩素消毒を適法に実施していること。その他ジャグジーや打たせ湯等エアロゾル発生を極力回避するよう努力すること。飛沫感染、接触感染を防ぐ上で、更衣室等について定期的な消毒を行うこと。サウナ、ミストサウナ、岩盤浴については、できる限り「密」空間を避けるよう運営上工夫すること（規模に応じて予約制とする等）。

エタノール消毒液使用時の作業手順1

事前に汚れを取る清掃後、消毒部位は十分に乾燥状態にしてから消毒すること。また現在の研究報告では濃度50%、1分間の接触時間で不活性化が報告されていることから、十分な拭き上げを行うこと。通常清掃後にルームインスペクションを兼ねて消毒を実施するのが効率的。

エタノールは効果に揮発性が高く即効性がある。ただし、消毒対象に直接吹き付ける場合は、脱脂作用等に留意。その場合、20cmから30cm離れて噴霧すると、揮発してしまい効果低下が懸念されるため、近くで噴霧するようにすること。また布等に噴霧し拭き上げる場合も、できるだけしっかりと、且つ近い距離で布等に染み込ませ、手早く拭き上げること。

エタノール濃度は50%以上を使用すること（消毒用エタノール(76.9～81.4vol%)）。その他70%を超える濃度の場合、高い効果が期待できるものの、脱脂作用が強いため樹脂製手袋の着用が望ましい。なお手袋はメリット・デメリット（蒸れ衛生面問題、手袋は手の感触が薄れる等）があることを勘案し検討して下さい。

● エタノール消毒液使用時の作業手順2

感染症罹患者等が使用した客室（以下「問題客室」と言う。）については消毒用エタノール(76.9～81.4vol%)を使用すること。

消毒時には揮発性が高いので十分に換気行うこと（原液等の入れ替え等をする場合を含む。）。

感染拡大期等の消毒ではスタッフ自身が感染源にならないようマスク、手袋を着用するのが望ましい。

客室ドア外の手摺、客室内ドアノブ、エントランス周辺から顧客が触れる箇所を消毒。特に布は色付きのタオル等では糸が消毒部位に残ってしまい問題になる可能性がある他、脱色等が懸念される。布等を再利用する場合であればリネン会社に使用内容を説明し提出すること（あるいは使い捨てペーパータオルや使い捨てダスター等を使用）。拭き取りは1カ所1回以上。できるだけ乾拭き仕上げを行うこと（合成樹脂等への影響を最小限とするため）。その際布等の裏表面を混同しないよう注意しつつ、消毒用面と乾拭き用面に使い分けると効率的。

● エタノール消毒液使用時の作業手順3 (ガイドラインP 7 ※床)

使用した布等は1室毎に交換することが望ましい（共用部の接触部位消毒では、使用頻度に応じて適切に交換すること）。コンセント付近は引火リスクがあるため使用不可。ミニバーや冷蔵庫の取っ手、電話機ボタン、受話器、リモコンボタンは高頻度接触部位で特に注意すること。ダイレクトリーは軽く乾拭きするか、高頻度接触部位であることからビニール等でカバーされている場合は通常消毒、紙の場合は、通常環境でウイルス生存時間は約3時間という報告がありますのでそのままとするか、できれば交換用ダイレクトリー1部予備を準備しておき、時間を十分に置いた状態の新鮮なダイレクトリーに取り換えることが望ましい。設置ペンは消毒を忘れやすいので注意すること。表面が布製の物は劣化状況確認を行いながら軽く拭くか乾拭きを行うこと。床は掃除機を使用するものの十分に換気し作業中はマスクの着用が望ましい。

トイレ消毒作業は最後とすること。トイレでは衛生上の問題により、使い捨て手袋の使用が望ましい。ゴミ箱は問題客室等では次亜塩素酸ソーダ等の消毒が必要となる。バスルームリネン類は残毛がないかを徹底チェックすること。便座の消毒はトイレ内でも最後とする。

シャワートイレのノズルは今後の課題。

次亜塩素酸ソーダ使用時の作業手順1

次亜塩素酸ソーダを中心とする場合は、清潔な樹脂製手袋着用（次亜塩素酸ナトリウム水溶液使用時を含み、電解水は含まない）の他、10分程置いた後に水拭きが必要であることから、費用はエタノールに比し廉価でも運用上の難易度は高い点に留意。

バケツ等で適切な濃度を希釈（その他ペットボトルを使用する等）し使用。その場合、布等を薬剤に浸けしっかりと薬剤を布等に染み込ませ（消毒後10分程度置く必要があることから）、その後絞った状態で消毒箇所を噴き上げること（エタノールのように布等に直接スプレーボトルから噴霧してしまいますと、揮発せず広範囲に薬剤の腐食作用等が懸念される他、人体にも害があるため。）。

また空間への噴霧は腐食作用、脱色作用等がある他、人体へも影響があり絶対に行わないこと（電解水、次亜塩素酸ナトリウム水溶液も同様）。

次亜塩素酸ソーダ使用時の作業手順2

事前に汚れを取った清掃後に使用すること（有機物によって分解され殺菌効力が著しく低下するため予め汚れを落とすこと）。アルコール系薬剤と違い即効性がないため10分程度置いてから水拭きを行うこと（乾拭きではない）。次亜塩素酸ソーダ（0.05%前後、500ppm前後※汚染物は0.1%、1,000ppm）を薬剤に記載されている使用上の注意を守り使用。電解水あるいは次亜塩素酸ナトリウム水溶液については効能や残留塩素濃度に注意すること。消毒作業時は換気を徹底すること。

※なお、電解水、次亜塩素酸ナトリウム水溶液では酸による腐食作用や脱色作用に注意すること。有効期間が短く水溶液で密封しても2～3カ月で効果が落ちるためできるだけ早急に使用すること。電解水の場合は作ってすぐに使用すること。

6. 記録の重要性



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)



記録の重要性と接触部位管理1：※サクラクオリティ防疫管理シート抜粋

番号	箇所	実施タイミング	作業内容	高頻度接触性	チェック項目（「大」項目は「実施」「入力欄」上は「Y」を選択しとなるようお願い致します）	留意点	施設側チェック欄	使用薬剤（成分、メーカー、希釈の有無等）その他取り組み内容	定期的消毒時の消毒実施時間	消毒作業がある場合、拭き上げしたか否か	その場合の拭き上げ方法（水拭き、乾拭き）	その場合の拭き上げ間隔（消毒作業後何分後か）	検査結果	取組内容について、その他記載事項、あるいは今後の課題認識があればご記載ください	アドバイザー等よりフィードバック	
1	客室	清掃時	洗浄	大	客室のガラスウェア、チャイナウェア、シルバーウェア等洗浄マニュアルがあり洗浄に係る衛生面に高い配慮がある。	洗浄機での洗浄を行うこと。使用する洗浄剤は、中性洗剤、アルカリ洗浄剤または液体、粉末等、食器の材質によって使い分けること。適切な温度で使用する（洗浄60℃以上、すすぎ80℃以上）こと。食器は扉のある清潔な食器保管庫に保管・扉のない場所に保管する場合には、ラップや布などで覆う、もしくは床から60cm以上の高さを確保し、換気扇や空調機の近くに保管しないこと。			清掃時							
2	客室	清掃時	消毒	大	客室のドアノブ	【A】消毒薬は、エタノール消毒であれば、直接噴霧か布等を介して拭き上げ処理（揮発性があるため、消毒対象あるいは布と至近の距離十分に使用して下さい）。次亜塩素酸ソーダは布又はペーパータオル等に十分含ませてから消毒する場所を1回以上拭くこと。いずれも一方向で拭き上げて下さい。次亜塩素酸系消毒薬では消毒後5分以上（10分程）おいてから水拭きすること（0.05%前後、500ppm前後※汚染物は0.1%、1,000ppm）。エタノール消毒薬は金属や革製品は脱色の危険あり、合成樹脂、特にアクリル等はしっかりと乾拭きをすること。ウイルスが舞い上がる可能性があるので消毒対象に直接噴霧することは避けること。消毒対象が濡れている場合エタノール消毒効果が大幅に減少するため水分や汚れを除去しておくこと。通常のリン酸等の洗濯は通常通り（旅館業法で認可されている施設について）。ペーパータオルが使い捨ての布やダスターを使用するか、あるいは使い回す場合であれば、リン酸会社に使用方法を伝えて適切に報告し依頼すること。なお、拭き上げ用の布は白地が望ましいです。その他実践マニュアルによる注意事項、留意事項を守り適切に使用して下さい。			清掃時							
3	客室	清掃時	消毒	大	客室のテーブル上、椅子の取っ手（窓に取っ手があれば窓の取っ手）、荷物置き場、ベッドがある場合はヘッドボードを含めた枠、その他設置家具類で触る部位	【A】に準拠し消毒すること（以下【A】とのみ記載する）。			清掃時							
4	客室	清掃時	消毒	大	客室の押し入れやクローゼット扉取っ手、ハンガー、金庫取っ手	【A】			清掃時							
5	客室	清掃時	消毒	大	客室の受話器、リモコンボタン、空調パネル	【A】			清掃時							
6	客室	清掃時	消毒	中	客室内ボールペン、ダイレクトリー、各種備品	【A】ボールペンは消毒し忘れに注意。ダイレクトリー等紙製品があれば乾拭きでもよいが、高頻度接触部位であり、脱色等に十分留意しつつ、揮発性の高いエタノール消毒（噴霧か拭き取り）が望ましい。			清掃時							
7	客室	清掃時	消毒	大	客室の電気・スタンドスイッチ	【A】			清掃時							
8	客室	清掃時	清掃	中	客室及びトイレ内のごみ箱	高熱の顧客、感染症等が懸念される顧客滞在客室については【A】に準拠し消毒作業が必要			清掃時							
9	客室	都度	消毒	大	ルームキー（カードキー等）	【A】及びフロントスタッフ等が保管時等に実施。			都度							
10	客室	定期的	清掃	大	床及びエアコンフィルター	床は十分な換気を行いつつ埃を除去。フィルターは水洗い／天日干し等でフィルター清掃、月に1～2回。										

記録の重要性と接触部位管理2

11	客室	清掃時	換気	大	2方向換気	少なくとも20分以上。開閉不可の場合には、特にできるだけ空気清浄機を設置する。なお、窓については外からの害虫侵入を防ぐ設備上の工夫があること。												清掃時		
12	客室	都度	消毒	中	客室内スリッパ（使い捨てであればY）	【A】及び次亜塩素酸ソーダは脱色の恐れあることから乾拭き等工夫が必要。④エタノールは脱色等に留意。なお効能等に注意し①次亜塩素酸水、②次亜塩素酸ナトリウム水溶液を使用する場合は脱色に関する問題はほぼない。													都度	
13	客室	清掃時	消毒	大	手で触れる箇所（扉の取っ手、洗面及びハンドル、便座、便座カバー、流水レバー、バスタブ周辺備品類、取っ手等）	【A】及び次亜塩素酸ソーダの濃度は0.1%前後、1,000ppm前後、塩酸、酢酸、酸性洗剤等pHを低下させる物質と融合すると塩素が生じ非常に危険。効能等に注意する場合は①次亜塩素酸水、②次亜塩素酸ナトリウム水溶液を含む													清掃時	
14	備品	都度	消毒	小	ルームサービス運搬用機器の接触部位	【A】消毒は6時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。														都度
15	客室通路	定期的	清掃	中	客室通路床	日々の運営で掃除機を使用する他、掃除機等も定期的に消毒すること。埃を徹底除去するよう清掃すること。														
16	料飲施設	都度	消毒	大	レストランテーブル上は利用後、椅子の取っ手、カスターセット等（全て客室の場合は客室確認）	【A】利用の都度できるだけ実施。														都度
17	料飲施設	都度	消毒等	中	利用時に不特定多数が触る備品類（トング等）	プッフェ形式の食事の場合、トングを適宜交換すること（1時間おき）。プッフェ形式の場合、常時、もしくはご希望のお客様に使い捨て（ビニール製）手袋を準備することが望ましい。														都度
18	料飲施設	定期的	清掃	中	レストランの床（全て客室の場合は客室確認）	日々の運営で掃除機を使用する他、掃除機等も定期的に消毒すること。埃を徹底除去するよう清掃すること。														
19	料飲施設	都度	消毒	小	下膳は都度（全て客室の場合は客室確認）	【A】														都度
20	料飲施設	都度	消毒	小	下膳後の手洗い、消毒（全て客室の場合は客室確認）	手指の消毒：速乾性手指消毒薬（エタノール濃度50%～70%）														都度
21	料飲施設	都度	消毒	小	下膳をそのまま消毒処理無しで料理提供しない（全て客室の場合は客室確認）	【A】														都度
22	料飲施設	常時	換気	中	レストランやコーヒーラウンジ、バー等（全て客室の場合は客室確認）	定期的に臭気計測等実施が望ましい														常時
23	宴会場等	定期的	消毒	中	宴会場等別途設備がある場合、客室、共用部等に準じて防疫体制を構築	【A】消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。														

記録の重要性と接触部位管理3

24	共用部	定期的	消毒	中	自動販売機ボタン、クリーニング機扉やボタン(ない場合はY)	【A】消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
25	共用部	定期的	消毒	大	ロビーのフロントカウンター・ソファー	【A】消毒は2時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
26	共用部	定期的	清掃	中	ロビーの床、その他館内の床(脱靴の有無により適切な処理)	日々の運営で掃除機を使用する他、掃除機等も定期的に消毒すること。埃を徹底除去するよう清掃すること。												
27	共用部	定期的	消毒	中	共用部で顧客が触れる箇所(建物入り口扉に取っ手があれば当該取っ手、手すり、電話機があれば受話器、ボタン等)	【A】消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
28	共用部	定期的	消毒	大	エレベーターの外内のボタン(平屋の場合、エレベーターが無い場合はY)	【A】及びフロント階は2時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。その他フロアは6時間に一度を目安。アクリル製ボタン等合成樹脂は傷みがでることから乾拭きすること。												
29	共用部	定期的	清掃	小	エレベーター内床(平屋の場合、エレベーターが無い場合はY)	日々の運営で掃除機を使用する他、掃除機等も定期的に消毒すること。埃を徹底除去するよう清掃すること。												
30	共用部	常時	設置	小	ロビー(風除室でもよい) 消毒液	手指の消毒: 速乾性手指消毒薬(エタノール濃度50%~70%)												常時
31	共用部	常時	設置	小	エレベーターホール消毒液(エレベーターがない場合はYとする)	手指の消毒: 速乾性手指消毒薬(エタノール濃度50%~70%)												常時
32	共用部	常時	設置	小	料飲施設入り口消毒液設置(全て客室提供の場合はYとする)	手指の消毒: 速乾性手指消毒薬(エタノール濃度50%~70%)												常時
33	共用部	定期的	消毒	小	館内スリッパ・共用トイレスリッパ(ない場合は、床清掃が適切であればY)	【A】トイレについては、消毒は6時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。その他旅館等館内用については、飛沫感染、接触感染のリスクを鑑み、裏面は消毒、表面は通常の除菌も可とする(但し、できれば2日ごとに交換して、2日間未使用のものを提供するのが望ましい。)												
34	共用部	定期的	消毒	小	顧客用トイレとスタッフ用トイレの分離、トイレ内換気扇の清掃	定期的実施すること。												
35	共用部	常時	換気	中	共用トイレ内を含め、全館換気	定期的に臭気計測等実施が望ましい。												常時
36	共用トイレ	定期的	消毒	大	共用トイレ内の清掃(個室内、床、壁その他全体)	【A】及び次亜塩素酸ソーダの濃度は0.1%前後、1,000ppm前後、塩酸、酢酸、酸性洗剤等pHを低下させる物質と融合すると塩素が生じ非常に危険。効能等に注意する場合は①次亜塩素酸水、②次亜塩素酸ナトリウム水溶液を含む。消毒は2時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												

記録の重要性と接触部位管理4

37	共用トイレ	定期的	消毒	中	共用トイレの扉取っ手をはじめ共用トイレ内で手等接触箇所（洗面、便座、流水レバー等）	【A】「旅館業における衛生等管理要領」に準拠していることが前提。消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
38	共用トイレ	常時	設置	中	共用トイレ内消毒液	手指の消毒：速乾性手指消毒薬（エタノール濃度50%～70%）				常時								
39	大浴場	定期的	消毒	大	更衣室内扉取っ手、ロッカー扉取っ手、セーフティボックス、その他設置備品類（ドライヤー、体重計、椅子類等）（全て客室の場合は客室確認）（ない場合はY）	【A】消毒は利用可能時間中、2時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
40	大浴場	定期的	消毒	大	浴槽は清掃、水質管理（全て客室の場合は客室確認）（ない場合はY）	浴槽表面のバイオフィルムの除去を徹底すること。次亜塩素酸ナトリウムは汚れがあれば殺菌効果が落ちる可能性があることに留意（アルカリ性温泉も同様）※「旅館業における衛生等管理要領」に準拠していることが前提。												
41	大浴場	常時	管理	中	リネン類は他者非接触・無使用のものを設置（全て客室の場合は客室確認）（ない場合はY）	清潔に保ったリネン庫で管理していること。残毛をしっかりと確認すること。「旅館業における衛生等管理要領」に準拠していることが前提。				常時								
42	送迎車	都度	消毒	小	送迎車内（なければY）	【A】				都度								
43	バックヤード	常時	換気	中	従業員が滞留するバックヤード等	【A】消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。				常時								
44	バックヤード	定期的	消毒	中	従業員が滞留するバックヤード等の備品類	【A】消毒は4時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
45	その他施設	定期的	消毒	大	高頻度接触部位（特になければY）	【A】消毒は2時間に一度を目安に個別施設の利用頻度に応じ調整の上実施。												
46	ブランディング	常時	理念	大	「サクラクオリティ」のサービス哲学は「精神の美」を追求することであり、重視する理念とは「安全」と「安心」と「誠実」を伴うサービス提供の一貫である。それら取り組みを通じてはじめて顧客や地域との間に強い信頼関係を構築することができ、真実味をもって「安全」「安心」を顧客に伝えることができる。					常時								

別紙



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)

お客様の自己申告あるいは検温の結果、37.5℃以上の場合、各施設の施設構成、防疫体制の状況を鑑み、**他の顧客の安全を徹底して守り**、また**当該顧客にも寄り添った「誠実」**な対応を念頭に、事前の対応策構築が求められる。

(例示) 37.5℃以上あった場合の対応としましては、以下が挙げられる。

- ① 当該お客様にはお帰りいただく (代替案、代替施設を特にご提示しない)
- ② 当該お客様にはお帰りいただく (代替案、代替施設をご提示する)
- ③ 当該お客様をお泊めする (館内での隔離対策等が必要) 等

「新型」ウイルスであることから、日々情報が更新されている。現状のペンディング課題：

① 空気感染力やエアロゾル状態での感染力、② エアコン及び③ 床清掃の効果的実践内容 (現時点では客室内の埃を徹底除去しておくことに加えエアコンフィルターも定期的に清掃すること)、④ 夏・冬等季節別消毒の内容変化の必要性、⑤ 安定化次亜塩素酸ナトリウムの取り扱い、⑤ ウォシュレットノズルの消毒。



（ガイドライン等に基づく参考例） 罹患者発生時の対応案（長野県ガイドラインP24～）

様々な情報から感染が疑われるお客様に対し、感染拡大の予防の必要性を十分に説明の上、レストラン等の対応はいたしかねる旨を説明し、他の宿泊者と接触しないよう個室での待機の上、食事提供方法については適宜個別対応とします。同室者がいる場合は他室への移動と待機をお願いします。また、飛沫の飛散を防止するため、感染が疑われるお客様及び同室者には、マスク着用を求めます。

感染が疑われるお客様に接触する場合は、マスク及び使い捨て手袋を着用し、感染が疑われるお客様から離れた際には、手洗い及びうがいを徹底します。使用後のマスク及び手袋はビニール袋で密閉し、焼却する等適正な方法で廃棄して下さい（健感発0205第1号/薬生衛発0205第1号）。

感染が疑われる場合の食器は使い捨てとし、使用後はビニール袋に入れ感染性廃棄物として廃棄。残食の液体成分は医療用凝固剤で処理した後に廃棄すること。

罹患者使用後の客室については、窓を解放した換気を早急に行うこと（客室ドアでは通路へ流れる可能性に留意）、数日不使用とすることの他、消毒作業等で入室する際はできれば医療用マスクの他、ゴーグルを含めた徹底防護を整えること、あるいは消毒専門業者に委託することが望ましい。



ポストコロナ時代の顧客ニーズ

	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実施している	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	-
朝食	(朝食)選ぶ楽しみのあるパン	67.0%	+8.1%	51.0%	+21.4%	523円/室	+19.7%
客室快適性	客室の広さ	66.5%	△3.6%	42.5%	+2.4%	595円/室	+9.2%
客室快適性	安心感、一定のグレード感あるバスルームアメニティ(歯ブラシセット等)	65.0%	+3.2%	33.0%	+3.1%	444円/室	+5.7%
客室快適性	素晴らしい客室からの眺望	65.0%	△4.4%	40.0%	+2.6%	625円/室	+16.2%
客室快適性	気持ちの良いバスルームリネン(タオル)	63.5%	△4.5%	29.0%	△1.7%	493円/室	+27.1%
朝食	(朝食)選ぶ楽しみのあるフルーツ	63.0%	+0.8%	47.0%	+19.0%	523円/室	+26.6%
立地	目的地からの距離	62.5%	+1.6%	39.0%	+20.0%	550円/室	+7.4%
朝食	(朝食)地元の地産品重視	61.5%	+12.8%	44.5%	+21.9%	588円/室	+20.2%
夕食	夕食提供の有無と充実感	61.5%	△0.8%	43.0%	△4.4%	706円/室	△0.4%
大浴場	大浴場と温泉の有無	61.5%	△3.1%	45.0%	+11.1%	556円/室	+7.5%
ロビー	フロント・ロビーの印象の良さ	61.0%	△1.6%	23.0%	+27.8%	530円/室	+13.0%
安心感	見えないところではあるが、徹底した防犯防災体制	60.5%	△6.9%	24.0%	±0.0%	554円/室	+29.1%
人	スタッフサービス力の高さ	60.0%	△2.4%	31.5%	+5.0%	560円/室	+17.4%
客室快適性	完全に禁煙化した客室	58.5%	+3.5%	30.5%	+7.0%	595円/室	+22.9%
大浴場	天然温泉である大浴場の有無	58.5%	△3.3%	47.0%	+4.4%	570円/室	+13.5%
立地	車利便性	57.0%	+16.3%	28.0%	+19.1%	532円/室	+15.7%
安心感	免震構造等耐震補強	56.0%	△6.7%	27.0%	+14.9%	515円/室	△2.1%
車	駐車場の充実度、駐車しやすさ	53.5%	+17.6%	25.5%	+50.0%	504円/室	+17.5%
サービス	観光対策の充実度	49.5%	△2.0%	28.5%	△3.4%	533円/室	+5.5%
客室機能性	十分なコンセントの数	48.5%	+44.8%	19.5%	+85.7%	467円/室	+27.2%
朝食	(朝食)徹底した産地表示の安心感	48.0%	+12.9%	24.5%	△7.5%	569円/室	+34.5%
客室快適性	気持ちの良いナイトウェア	48.0%	△11.9%	26.0%	△3.7%	467円/室	+17.3%



ポストコロナ時代の顧客ニーズ

立地	駅利便性	47.0%	+20.5%	31.0%	+12.7%	555円/室	+32.8%
サービス	何らかのポイント還元や得点制度	43.5%	+35.9%	20.5%	+51.9%	529円/室	+33.6%
ロビー	待ち合わせや使いやすいロビーラウンジ	41.5%	+2.5%	17.5%	±0.0%	546円/室	+19.5%
バスルーム	シャワーブースの有無	41.5%	±0.0%	22.5%	+32.4%	520円/室	+19.5%
サービス	充実した貸出品(客室)	41.5%	△4.6%	24.5%	+14.0%	512円/室	+8.5%
客室機能性	ドライヤーの強度と快適性	41.0%	+7.9%	21.0%	+68.0%	500円/室	+37.4%
客室快適性	ベッドカバーではなく清潔感あるデュベスタイル(純白の羽毛布団)	41.0%	+2.5%	27.5%	+14.6%	480円/室	+6.7%
施設	アミューズメント施設の充実や他施設との提携	38.5%	+22.2%	28.5%	+35.7%	558円/室	+33.2%
客室家具	客室の家具のグレード	38.0%	△3.8%	26.0%	+52.9%	471円/室	±0.0%
バスルーム	バスタブと独立したシャワーブース	37.5%	±0.0%	20.5%	+13.9%	485円/室	△13.1%
人	客室まで丁寧な案内(アテンド)	33.5%	+1.5%	17.0%	+47.8%	535円/室	+25.6%
車	印象のよい車寄せ	33.5%	△6.9%	17.0%	+54.5%	485円/室	+11.2%
ブランド	ホテルブランドとしての知名度	33.0%	+22.2%	26.5%	+65.6%	523円/室	+5.9%
サービス	自動販売機	32.0%	△1.5%	21.0%	+27.3%	405円/室	+16.4%
朝食	(朝食)食材表示(アレルギー対策)の徹底	31.5%	+16.7%	20.5%	+20.6%	561円/室	+30.8%
客層	客層の統一感	30.5%	+7.0%	23.5%	+104.3%	585円/室	+38.6%
新奇性	高級感、落ち着いたいい雰囲気のバー・ラウンジ	29.0%	+45.0%	20.0%	+2.6%	618円/室	+12.2%
朝食	(朝食)バイキング形式ではなく、和洋の定食で持ってきてもらう	29.0%	+16.0%	30.0%	+7.1%	548円/室	+15.9%
朝食	(朝食)カロリー表示の徹底	28.5%	+14.0%	21.0%	+35.5%	555円/室	+28.5%
機能性	スパ、フィットネスの利用	27.5%	△15.4%	26.0%	△13.3%	452円/室	△18.6%
社会性	バリアフリー等高齢者、身障者対策	27.0%	△1.8%	19.0%	△2.6%	532円/室	+16.7%
客層	自身と同じ価値観を有する客層	26.0%	+48.6%	15.0%	+66.7%	480円/室	+12.1%
客層	自身の周辺親族、環境に合致した客層	25.0%	+19.0%	14.0%	+86.7%	429円/室	+19.2%
サービス	清掃担当者のサインがある	25.0%	+2.0%	13.0%	+52.9%	508円/室	+41.5%
客室機能性	使いやすいコインランドリー	24.5%	+14.0%	20.5%	△8.9%	429円/室	+44.0%
客室快適性	質感の高いティーセット(販売で買うこともできる)	24.0%	+4.3%	20.0%	△7.0%	430円/室	+5.1%
客層	自身の社会性(地位等)と整合する客層	23.5%	+51.6%	13.0%	+62.5%	496円/室	+34.4%
客層	自身が目標とする客層	23.0%	+39.4%	14.5%	+81.3%	438円/室	+25.1%
客室機能性	アミューズメント(ペイテレビ、ビデオオンデマンド)	19.5%	+21.9%	18.5%	+76.2%	468円/室	+8.1%
客層	自身と同じ年齢層である客層	17.5%	+84.2%	13.0%	+73.3%	462円/室	+30.9%
ブランド	ホテルコンセプトに合致した客室内備え付け雑誌	17.5%	+29.6%	13.5%	+17.4%	444円/室	+18.7%
託児所	託児所、キッズルーム	17.0%	+61.9%	19.5%	+8.3%	533円/室	+0.4%
ブランド	外資系ホテルブランド	15.5%	+72.2%	14.5%	+107.1%	493円/室	+4.7%
新奇性	様々な人と出会いのあるスタンドバー	15.0%	+11.1%	12.5%	+8.7%	472円/室	△6.3%
客室機能性	客室で聞けるオーディオ機材	15.0%	△9.1%	10.5%	△4.5%	448円/室	+17.3%
サービス	自由に選べる日系新聞サービス	15.0%	△38.8%	14.0%	△3.4%	446円/室	+28.2%
ブランド	ホテルコンセプトに合致した音楽(CD等)の備え付け	12.0%	△17.2%	10.0%	+5.3%	435円/室	+2.1%
サービス	海外新聞サービス	10.5%	+40.0%	10.0%	+53.8%	420円/室	△10.4%
客室機能性	夜間仕事ができるビジネスセンター	10.0%	+33.3%	13.0%	+52.9%	508円/室	+33.0%