



株式会社エムアンドエムサービス  
新型コロナウイルス対応  
飲食提供時ガイドライン

## 1. お客様の安全

### 1)入店時

- ・ 店舗入口には、発熱や咳など異常が認められる場合は店内飲食をお断りさせていただく旨を掲示する。店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液（消毒用アルコール等）を用意する。但し、異常が認められる該当者が宿泊のお客様の場合、部屋食や他の宿泊者とは離れた席を準備し、パーティー等仕切りを設けること。
- ・ 店舗入口及び店内に、食事中以外はマスクの着用をお願いする旨掲示する。
- ・ 飛沫感染や接触感染を防止するために十分な間隔をとることが重要であることをお客様に理解してもらい、店内が混み合う場合は入店を制限する。
- ・ 店内飲食やテイクアウトで順番待ちをする場合は、各人ができるだけ2m（最低1m）以上の間隔を空けるように誘導する（床に間隔を示すテープを貼るなど）。
- ・ 順番待ちが店外に及ぶ場合は、従業員が間隔を保つように誘導するか、または整理券の発行等により行列を作らない方法を工夫する。

### 2)客席へのご案内

- ・ テーブルは、飛沫感染予防のためにパーティションで区切るか、できるだけ2m（最低1m）以上の間隔を空けて横並びで座れるように配置を工夫し、カウンター席は密着しないように適度なスペースを空ける。
- ・ 真正面の配置を避けるか、またはテーブル上に区切りのパーティションアクリル板等を設けるなど工夫する。
- ・ 少人数の家族、介助者が同席する高齢者・乳幼児・障害者等対面を希望する場合は、可能としてもよいが、他グループとの相席は避ける。
- ・ グループ間の安全を確保するために、他のグループとはできるだけ2m（最低1m）以上の間隔を空け、会話は控えめにし、BGMを聞くなどを勧めることを検討する。

### 3)テーブルサービスとカウンターサービス

- ・ テーブルサービスで注文を受けるときは、お客様の側面に立ち、可能な範囲で間隔を保つ。
- ・ お客様が入れ替わる都度、テーブル・カウンターを消毒する。
- ・ カウンターサービスは、可能な範囲で従業員とカウンター席との間隔を保つ。
- ・ カウンターで注文を受けるときはお客様の正面に立たないように注意する。
- ・ カウンターでは、お客様と従業員の会話の程度に応じ、従業員のマスク着用のほか、仕切りの設置など工夫する。
- ・ 大皿は避けて、料理は個々に提供する、従業員等が取り分けるなど工夫する。
- ・ お客様同士のお酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けるよう、業態に応じ、掲示等により注意喚起する。
- ・ 個室を使用する場合は、十分な換気を行う。

#### 4)会計処理

- ・ 食券を販売している店舗は、券売機を定期的に消毒する。
- ・ 会計処理に当たる場合は、可能であれば、電子マネー等の非接触型決済を導入する。現金、クレジットカード等の受け渡しが発生する場合には、手渡しで受け取らず、コイントレイ（キャッシュトレイ）などを使用する。また、コイントレイは定期的に消毒する、会計の都度手指を消毒するなど工夫する。
- ・ 飛沫を防止するために、レジとお客様の間にアクリル板等の仕切りを設置するなど工夫する。

#### 5)テイクアウトサービス

- ・ テイクアウトを実施している店舗では、お客様の店内滞留時間を短くするために、事前予約注文を受け付けるなどの仕組みを導入する。
- ・ テイクアウト客と店内飲食客の動線を区別し、接触を避けるように工夫する。
- ・ 食中毒等の防止のため、料理は早めに消費するよう、口頭もしくは注意書きを添えてお客様に注意を促す（特に気温の高い時期）。

#### 6)デリバリーサービス

- ・ デリバリー担当の配達員と来店客が接触しないように、可能であればデリバリー専用カウンターを設け、両者の動線が重ならないように工夫する。
- ・ 料理の受渡しは必ず手指を消毒してから行う。
- ・ 代金が支払い済み（オンライン決済等）で、注文者が希望する場合は、注文者が指定した所に料理を置くなど非接触の受渡しを行う。
- ・ 配達員は、店舗従業員と同様の健康管理、手洗い等の衛生管理を実践し、マスクを着用する。
- ・ 配達する料理の容器は、配達員が直に触れないよう袋等に入れ、配達に使用する運搬ボックス等は使用の都度、消毒する。
- ・ 食中毒等の防止のため、料理は早めに消費するよう、口頭もしくは注意書きを添えてお客様に注意を促す（特に気温の高い時期）。

#### 7) お食事中的お手洗い

- ・ 接触感染の防止のためお手洗い後の着席前に手指のアルコール消毒を行っていただくこと。

### 2. 従業員の安全衛生管理

- ・ 食品を扱う者の健康管理と衛生管理を徹底する。
- ・ 従業員の健康管理において最も重要なことは、各自が店舗に新型コロナウイルスを持ち込まないことである。
- ・ 従業員は必ず出勤前に体温を計る。発熱や風邪の症状がみられる場合は、店舗責任者にその旨を報告し、勤務の可否等の判断を仰ぐ。また体調管理簿を施設毎に準備し上長が常時確認する。
- ・ 感染した従業員、濃厚接触者と判断された従業員の就業は禁止する。
- ・ 店舗ではマスクやフェイスガードを適切に着用し、頻繁かつ適切な手洗いを徹底する。

- ・ 従業員やその家族が過度な心配や恐怖心を抱かないよう、また風評被害や誤解などを受けないよう、事業者は 現状を的確に従業員に伝える（従業員へのリスク・コミュニケーション）。
- ・ 従業員のロッカールームや控え室は換気し、空調設備は定期的に清掃する。

### 3. 店舗の衛生管理

- ・ 店内（客席）は適切な換気設備の設置及び換気設備の点検を行い、徹底した換気を行う（窓・ドア等の定期的な開放、常時換気扇の使用など）。
- ・ 店内清掃を徹底し、店舗のドアノブ、券売機、セルフドリンクコーナー等の設備等、多数の人が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭 する。また、テーブル、イス、メニューブック等 はお客様の入れ替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭 する。
- ・ 卓上には原則として調味料・冷水ポット等を置かないようにするが、撤去が難しい場合は、お客様が入れ替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭や用具の交換を行う。
- ・ お食事のセッティングについては割り箸、紙おしぼり、紙の敷き紙を推奨する。お子様セット等はしっかり消毒を行ったうえで提供する。
- ・ ビュッフェやサラダバー 及びドリンクバーを実施する場合は、利用者の飛沫がかからないように食品・ドリンク を保護する（カバーを設置する または 従業員があらかじめ又はその場で小分けする、客席と料理提供空間が近い場合には適度に仕切るアクリル板等の仕切りを設けるなど）。トング等は頻繁に消毒若しくは 交換するか、またはビニール手袋を設置し着用を促す。
- ・ 従業員は、店内の一箇所にお客様が集まらないように留意する。
- ・ トイレは毎日清掃し、ドアやレバー等の不特定多数が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭 する。
- ・ トイレのハンドドライヤーは使用を中止し、ペーパータオルを置く。また、汚物は蓋をして流すよう、使用者に注意を促す。
- ・ 厨房の調理設備・器具 を台所用洗剤（界面活性剤）で清拭し、作業前後の手洗いなど、従来から取り組んでいる当社基準の衛生管理を徹底する。
- ・ 感染防止対策に必要な物資（消毒剤、不織布マスク、手袋、ペーパータオル、及びそれらの使い捨て用品を廃棄する容器等）の一覧表（リスト）を作成し、十分な量を準備しておくか、または緊急時にすぐ入手できるよう予め手配をしておく。平時から使用した分をその都度補充し、常に一定の必要量を備蓄しておくことが望ましい。
- ・ ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- ・ 食品残渣、鼻水、唾液などが付いた可能性のあるごみ等の処理は手袋・マスクを着用してビニール袋等に密封して縛り、マスクや手袋を着用して回収する。マスクや手袋を脱いだ後は、必ず手を洗う。
- ・ 皮膚のアルコール消毒アレルギーの対策としてアルコールフリーの消毒液を準備できることが望ましい（アレルギーの方は持参いただいていることが多いため自前のものご利用いただくことは問題ありません）

#### 4. 下膳時の衛生管理

- ・ ビニール手袋を着用し、下膳の度に手指のアルコール消毒を実施する。(原則素手で下膳を行わない)
- ・ トレー／番重／下膳用バスケット等を使用する場合は、下膳の度に表裏ともアルコール消毒を実施する。特に裏面が重要。テーブルにトレーを置いて作業をするケースが多く、ウイルスをあちこちに広げてしまう危険があるため。
- ・ 下膳作業を行う前に、下膳物類の置き場所（以下「下膳場」）に十分な空きスペースがあるかを確認してから、ホールへ向かうこと。
- ・ 下膳用と配膳用でトレー、脇取り、番重の使い分けを行うこと。

#### 5. 客席清掃の基本

##### 1) おしぼりについて

- ・ 使い捨て紙おしぼりの使用を推奨する
- ・ おしぼりは、お客様の口や手に直接触れているため、慎重に取扱うこと。従業員は直接手で触れないこと。
- ・ お客様が使用したおしぼりでテーブルを拭くことは禁止。

##### 2) テーブル清掃について

- ・ お客様の退店後、テーブル／椅子はアルコール消毒を実施する。
- ・ テーブルや椅子の裏側も、手が触れる可能性がある箇所はアルコール消毒を実施する。

#### 6. 下膳後バックヤードの衛生管理

##### 1) 下膳場所について

- ・ 下膳作業を行う場所は完成した料理を置く場所とは遠ざけること
- ・ 下膳した食器類は、可能な限りすぐに食洗機へ入れる。
- ・ おしぼりや割り箸などは、すぐに規定の場所へ入れる（捨てる）。
- ・ 食洗機のフタは開けっ放しにしない。
- ・ 下膳場は、可能な限り1箇所に集約すること。食器洗浄が間に合わず本来の下膳場ではない場所に下膳物類を溜めておくことがある場合は、下膳物類を置いておく場所の優先順位を決めておき、あちこちに置かないこと。その際でも、割り箸、おしぼり、残飯は先に規定の処理をすること。
- ・ 下膳場所は、食器類がなくなる度にアルコール消毒を実施し拭き清掃すること。(食器の裏側からのウイルス拡散を防止) ※完成した料理を置く場所と下膳場を可能な限り遠ざける。

##### 2) 残飯について

- ・ 残飯にはウイルス付着の可能性が極めて高いため、素手では絶対に触らない。
- ・ 下膳の際、客席にて残飯を一つの食器上を集める様なオペレーションは禁止（ウイルス飛散防止のため）。下膳オペレーションは非効率になるが、厳守すること。
- ・ 下膳したら、すぐに残飯をゴミ箱に捨てること。
- ・ 残飯を捨てる度に、アルコールスプレーを残飯（ゴミ箱内）に噴霧すること。

- ・ ゴミ箱はフタ付きの物を使用し、常時フタを閉めウイルスの飛散防止に努める。

### 3) 食器類の手洗い、及び、食器洗い道具について

- ・ スポンジやタワシ等の食器洗い道具を介してウイルスが広がらないよう、基本的には食洗機を使用すること。
- ・ 手洗いが必要な場合は、洗い終えた食器類を 80 度以上の熱湯にくぐらせる。または、食洗機に入れること。
- ・ 熱湯処理や食洗機使用が出来ない場合は、毎回アルコール消毒を実施すること。
- ・ 食器洗い道具（スポンジ、たわし等）は、複数セット用意し、定期的に 80 度以上の熱湯にくぐらせること。

## 7. 各会場毎の衛生管理

### 1) 宴会場

#### （宴会・会食）

- ・ 参加人数、滞在時間の制限、席の間隔に留意
- ・ 従業員のマスク（適宜フェイスシールド）着用
- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請（テイクアウト又は隔離の対処を行う）
- ・ 入場時、手洗いまたは手指消毒の徹底
- ・ 座布団、座椅子、お膳等は開始前、宴会終了後の消毒徹底
- ・ 横並び着席の推奨（座席レイアウトの変更）
- ・ 宴会場の換気強化
- ・ お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・ 従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・ 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 等  
（従業員の料理提供）
- ・ 盛り付け担当者の衛生管理徹底
- ・ 従業員の衛生管理徹底
- ・ 下膳と同時に料理提供をしない 等  
（食べ終わった食器類の下膳）
- ・ 下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底

### 2) 食事処やレストラン

#### （食事）

- ・ 宿泊客に食事開始までマスク着用を要請
- ・ 従業員のマスク（適宜フェイスシールド）着用
- ・ 発熱、咳、かぜ症状のある人は入場遠慮を要請（テイクアウト又は隔離の対処を行う）
- ・ 入場時、手洗い又は手指消毒の徹底

- ・利用の都度、備品等を清拭消毒
- ・横並び着席の推奨、テーブルの間隔を広げる（座席レイアウトの変更）
- ・参加人数、滞在時間の制限
- ・会場の換気強化
- ・お酌や盃の回し飲みは控えるよう要請
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・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 等  
（従業員の料理提供）
- ・盛り付け担当者の衛生管理徹底
- ・従業員の衛生管理徹底
- ・下膳と同時に料理提供をしない 等（食べ終わった食器類の下膳）
- ・下膳作業後の手洗い、手指消毒の徹底
- ・グループ毎に食事後のテーブル等を消毒

### 3) 部屋食

（調理場→パントリー→客室への料理の運搬）

- ・運搬用機器の手に触れる部分の清拭消毒  
（客室内での料理の提供）
- ・横並び着席の推奨
- ・客室入室後、手指消毒をしてから料理を並べる
- ・できるだけ一度に料理を提供し、従業員の客室への入室回数を少なくする
- ・従業員のマスク（適宜フェイスシールド）着用
- ・従業員と宿泊客の接触を極力減らす（従業員からの料理説明を料理説明メモに変更等）
- ・鍋料理や刺身盛り等は一人鍋、一人盛りに変更、従業員が取り分け