

〇みえ安心おもてなし施設認証制度に関する よくある質問（認証基準編）

質問番号	分類	質問	回答	備考(基準項目番号)
1	認証基準項目	推奨項目とは？	認証の必須要件にはなりません、より高度な対応など事業者の自主的な取組として推奨する事項です。認証を受けた場合に、専用のHPに推奨項目の取組状況も含めて掲載されます。	0
2	入口での消毒	感染予防で入口での消毒は、アルコールではなく次亜塩素酸でもよいのか？	新型コロナウイルス消毒・除菌方法としては、厚生労働省HP ( <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html</a> )、経済産業省HP ( <a href="https://www.meti.go.jp/press/2020/06/20200626012/20200626012-1.pdf">https://www.meti.go.jp/press/2020/06/20200626012/20200626012-1.pdf</a> )に基づき、手指消毒は、水及び石けん(ハンドソープ)による洗浄、アルコール消毒液としてください。次亜塩素酸は物品の消毒には適していますが、手指の消毒には適さないとされています。	1
3	支払	クレジットカード・デビットカード払いはキャッシュレス決済の導入に含まれるのか？	含まれます。	4
4	支払	レジはあるが、すべてテーブル会計でお願いしている。レジを遮断する必要があるか？レジがない場合はどうすればよいのか？	全てテーブル会計の場合は、レジの遮断は必要ありません。ただし、テーブル会計の場合は、接客時と同様、利用者の正面に立たないように注意し、対人距離を確保してください。	4
5	注意喚起	フェイスガードのような透明マスクは使ってもよいのか？	通常のマスクに代替して、フェイスガードのような透明なマスクでも可です。	6
6	エレベータ、トイレ、適切な換気	テナントが入っている施設のトイレや、エレベーター、換気量はどのような扱いになるのか？	テナントが入っている認証対象施設のトイレ、エレベーターが、対象施設の管理下でない場合、該当部分は「なし」として取り扱ってください。換気量については、まずは建物全体で換気量を計算しているか確認してください。その上で、個別に換気が必要であれば、テナント部分で必要換気量を確保してください。	7
7	異なるグループ間の対人距離、グループ内の対人距離	パーティションの高さはどのくらいが必要か？	目を覆う程度の高さ以上のものを目安とします。	9
8	異なるグループ間の対人距離	一棟貸し・貸別荘の、食事などの注意喚起はどのようにしたらよいのか？なお、他のグループと一緒にすることはあるか？	同一グループでも、利用者の様子は様々であると考えられることから、基準にある内容での対応をお願いします。	9
9	グループ内の対人距離	同一テーブル上の隣同士の着座の場合、1mの間隔を計測する基準は何か？互いの相手方に近い肩同士の距離なのか、それとも飛沫感染の元となる互いの口と口との間となるのか？	「座席の間隔を最低1m」は、座席と座席の距離感を意味しています。したがって、その計測にあたっては机に配置された座席と座席の間が最低1mとなっているか計測することとなります。このため、肩同士の距離とほぼ同じと考えていただいで結構です。	10
10	大皿料理への対応	鍋や串盛りなども小分けに提供しなければならないのか？特に鍋に関してはどうしたらよいのか？	飛沫・接触感染リスクを低減させる観点から、料理を個々に提供することを求めているものです。鍋に関しては、例えば、一人鍋や従業員による取り分け等によりご対応をお願いします。	12
11	大皿料理への対応	サラダ2人前を提供する際には、ビニール手袋を用意してお客様に取り分けて頂いているが、認証基準を満たすものと認められないのか？	個々に食する食材に複数者が近接することによる、飛沫・接触感染のリスクがあることを鑑み、基準上で「大皿は避け、料理を個々に提供する。もしくは従業員が取り分ける。」と示しているところです。そのため、ビニール手袋を用いたとしてもお客様に取り分けていただく場合は基準に適合しませんが、お店の方がその場で取り分ける場合には基準に適合しますので工夫していただければと思います。	12
12	ビュッフェスタイルへの対応	現在、ビュッフェは休止中ですが、「無し」の回答でよいのか？いずれビュッフェスタイルに戻す事を検討しているが、その場合の回答方法はどのようにしたらよいのか？	休止・中止の場合は、無しとしてください。ただし、今後、使用する場合は変更の申請が必要となります。一方、今後再開が確定的である場合は、再開後の取り組み内容を記入してください。	13
13	ビュッフェスタイルへの対応	バイキングの時に、お客様にマスクと手袋を着用していただいた場合でも、お客様ごとにトングを変えなければいけないか？	バイキングは、不特定多数の者が、個々に食する食材に近接することから、飛沫・接触による感染のリスクが高いと考え、 ●一回の料理取り分けごとに新たな小皿を使用する。 ●飛沫がかからないようにカバーを設置するなど食品・ドリンクを保護する。 ●取り分け時はマスク、使い捨て手袋等を着用する。 ●取り分け用のトングや箸を共有としない。 ことを基準としております。 つきましては、基準にありますとおり、取り分け用のトングや箸を共有としないことが必要です。	13

質問番号	分類	質問	回答	備考(基準項目番号)
14	ビュッフェスタイルへの対応	飛沫がかからないように小皿にラップで対応可か？	小皿にラップをかけることでも可となります。	13
15	ビュッフェスタイルへの対応	従業員が取り分ける場合、お客様や従業員への手袋着用義務および食品への飛沫防止カバー設置に関する記述が無いが、これらは不要と解釈してよいか？	従業員の方が料理を取り分ける場合、お客様や従業員への手袋着用義務および食品への飛沫防止カバー設置は不要です。	13
16	ビュッフェスタイルへの対応	小皿に盛って提供する場合、お客様への手袋着用義務および食品への飛沫防止カバー設置に関する記述が無いが、これらは不要と解釈してよいか？	小皿に盛って提供する場合、お客様への手袋着用義務および食品への飛沫防止カバー設置は不要です。	13
17	ビュッフェスタイルへの対応	回転寿司におけるレーンでの商品提供は、どのような対策が必要か？	回転寿司におけるレーンでの商品提供については、利用者と商品の距離が近く、また商品がレーンに乗って長時間移動しているため、利用者の飛沫が商品にかかる可能性が高いことから、ビュッフェスタイルに準じ、下記のようないずれかの対策を行う必要があります。 ①各小皿に飛沫防止のためのカバーやラップをかける。 ②レーンと席の間を、パーテーションやビニールカーテンで遮断する。 ③回転レーンを使用した料理の提供を止め、個々の利用者への提供を行う。	13
18	ビュッフェスタイルへの対応	ドリンクバーを継続して使用する場合、どのような対策が必要か？	ドリンクバーについては、業界ガイドラインに準じ、以下のような対策を実施して下さい。 ・利用前に手指のアルコール消毒や使い捨て手袋の着用。 ・コップなどについて、飛沫がかからないようにカバー設置もしくは利用者に個々提供。 ・人が集中しないよう、対人距離の確保や利用人数の制限。 ・ドリンクバーの機器やトング等の頻繁な消毒もしくは交換。  ※サラダバー及びスープバーについては、ビュッフェスタイルと同じ取扱いとします。	13
19	注意喚起	お客様への注意喚起をすべて口頭でするのではなく内容を印刷したものをテーブル等において要点だけ口頭で伝えることでもよいか？	入店時の手指消毒の実施は呼びかけを行ってください。それ以外は、関連する内容を印刷して、テーブル等に配付する(備え付ける)ことにより、注意喚起を図ることも結構です。この際、印刷物が共用される場合、利用者の入替時など定期的に清拭消毒するようにお願いします。	15
20	トイレの使用方法	「トイレのふたを閉めてから…」の貼り紙について、美観を損なう恐れがあることから個別のトイレの全てに張り出すことは避けたいが、その場合どのような方法であれば可か。	例えば、トイレの入口など、利用者が認知しやすい場所に掲示されていれば、全てのトイレの個室ごとに表示する必要はありません。あるいは、水を流すスイッチやレバーの近くを目につくところに小さく表示するなど、貼り紙に限らず、利用者に注意喚起を促すことを目的とした取り組みをしていただければ結構です。または、印刷したものを各部屋に配布する等でも結構です。	19
21	トイレの使用方法	和式トイレのみのお店や、障がい者トイレにはふたがないので使用不可となるのか？	トイレの蓋がない場合は、使用を不可とする必要はありません。	19
22	トイレの使用方法	和式トイレ等蓋がないトイレの場合、申請書は「すべて行っている」にチェックをしてもよいのか？	蓋がないトイレの場合、「…注意喚起を全て行っている」欄にチェックをして下さい。	19
23	喫煙スペース	喫煙所の制限人数の考え方は？	基準では、喫煙スペースの3蜜を避けるを求めているところであり、施設・設備の衛生管理の徹底に基づき適切な換気を行ってください。	20
24	喫煙スペース	飲食スペースでも喫煙できる場合はどうすればよいのか？	認証基準9、10の対人距離を確保いただければ結構です。なお、回答は「喫煙スペースあり」で、喫煙スペースの広さや利用人数を記載する欄に飲食スペースで喫煙できる旨を記載してください。	20
25	従業員の緊急連絡先	従業員の緊急連絡先は必ず把握しなければならないのか？	施設利用者や他の従業員に感染者が出たことが分かった場合に、すぐに連絡が取れるように緊急連絡先の把握に努めてください。	21
26	接客対応(カウンター越しの接客対応を含む)	カウンター越しの対面接客について、パーテーション等は必須か？	料理の提供にあたっては、利用者の正面に立たないように注意し、対人距離の確保(できれば2m、最低1m)が必要です。カウンター越しに利用者と従業員の距離が確保できない場合や、食品や調理器具等に利用者の飛沫がかかる可能性がある場合は、パーテーション等で遮断を行ってください。	26

質問番号	分類	質問	回答	備考(基準項目番号)
27	ユニフォーム	ユニフォームの洗濯は当該日の業務終了後に毎回洗濯しなければならないのか？洗濯についてはクリーニングと自宅での洗濯がある。自宅での洗濯は業務終了後に行っていると思うが、クリーニングは部署ごとタイミングが異なるため、回答は複数になってもよいか？また、クリーニングについては勤務終了後毎日でなくてもよいか？	「業務終了後に毎回」は、例示です。洗濯頻度を記入してください。その際、例えば、〇〇部門は〇回/週、**部門は〇回/週、等として複数の記載内容であっても可能です。ただし、感染防止対策認証店にふさわしい対応としてください。	28
28	適切な換気	換気設備により必要換気量(一人あたり毎時30立方メートル)を確保するとありますが、実際の確認方法にはどのようなものがあるのか？	<p>【建築物衛生法(=ビル管理法)の対象施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「定期点検結果簿」、「建築物の完成図書」、「維持管理に関する設備の配置及び系統を明らかにした図面」等により施設内の空調・換気設備の換気量をご確認ください。</li> <li>・上記図書等が無い場合は、設置されている機器の型番を確認し、メーカーのホームページなどにて仕様を確認してください。申請施設がテナント等のため申請者が把握していない場合は、建物の管理者にお問い合わせください。(法律で帳簿書類の整備は義務付けあり)</li> <li>・完成図書などにより換気設備の換気量を確認してください。</li> </ul> <p>※法定点検結果のみでは、1人当たりの必要換気量の確認はできないため、定員も併せて確認願います。</p> <p>【建築物衛生法(=ビル管理法)の対象外施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の空調・換気設備の換気量をご確認ください。設置製品の説明書・仕様書やメーカーのホームページなどで確認できます。申請施設がテナント等のため申請者が把握していない場合などは、建物の管理者にお問い合わせください。</li> </ul> <p>※いずれの場合も、換気設備による換気量を示す書類(建築物衛生法で定められた帳簿書類、製品の説明書・仕様書等)について、現地確認時に提示を求める場合があります。</p>	29
29	適切な換気	飲食店の場合は、営業許可書を受ける際にビル管理法の検査表等も確認されるものと認識しているので、ビル管理法の検査表などによらず営業許可書があることで、換気関連の基準を満たしていると認められるのか？	<p>ビル管理法では、適時(2ヶ月に1回)、空気環境の調整に関する基準を満たされているか確認することとなっております。この際、測定・検査結果を記載した帳簿を備えていただくこととなっているため、現地確認では、この帳簿を確認することとしています。</p> <p>なお、飲食店がビル管理法の対象外の場合、次のいずれかを満たしていただく必要があります。</p> <p>「換気設備により必要換気量(一人あたり毎時30 m<sup>3</sup>)を確保すること。必要換気量が足りない場合は、入店者数を調整して一人あたりの必要換気量を確保するとともに、換気設備の清掃、整備等の維持管理を適切に行う。」</p> <p>「窓の開放による換気を行うため、30分に1回、5分程度、2方向の窓を全開(窓が一つしかない場合は、ドアを開ける)するなどして十分な換気を行う。」</p>	29
30	適切な換気	焼肉屋は常時換気を行っており、湿度の管理は難しい。	確かに湿度管理は難しい場合もありますが、湿度計や加湿器の設置などできることもあろうかと思しますので、40%以上を目安に管理を行ってください。どうしても難しい場合はいったん申請を出していただいたうえで現地調査員に相談いただいたり、別の県の支援制度でアドバイザー派遣もありますので、活用も検討してください。	
31	適切な換気	雑居ビルに入居しており、窓がない。換気の項目はどうすればよいか？	換気設備により必要換気量を確保してください。必要換気量が足りない場合は、入店者数を調整して、一人あたり換気量を確保してください。換気量は換気設備の仕様書などで換気量を確認してください。わからない場合は、現地確認にお邪魔した調査員にご相談ください。	
32	ゴミの回収	ゴミの回収時は手袋を〜と書いてあるが、お客様のもの(食べ終わった食器・グラス等)を下げる時も手袋をつけたほうがよいか？	飲食後の食器類の片付けに際して、手袋の着用を求める基準としておりませんので、必要はありません。	36
33	ゴミの回収	ゴミ袋の封をするのはゴミ一つ一つするのか？ゴミ箱がいっぱいになってからでよいのか？	ゴミ箱がいっぱいになってからで結構です。	36
34	訪問登録システム	「安心みえるLINE」とは？	店舗に掲示されたQRコードを利用者がLINEアプリで読み取り、その場を利用したこと(訪れたお店の名称、日時)を登録します。その後、同じお店の利用者に新型コロナウイルスの感染が確認され、保健所が不特定の方への感染の恐れが高いと判断した場合に、対象者へLINEメッセージでお知らせするシステムです。ぜひ、登録をお願いします。	38

質問番号	分類	質問	回答	備考(基準項目番号)
35	国が提供する濃厚接触通知アプリ	国が提供する濃厚接触通知アプリはどのようなものか？	COCOAと呼ばれるアプリで、アプリに設定した人同士の接触が記録され、利用者は新型コロナウイルスに感染が判明した際に匿名で登録ができ、その情報が最近接触した人に通知されるものです。	39
36	デジタル技術を活用したオーダーシステム	モバイルオーダーシステムとは？	事前にアプリなどで注文・決済を行い、店舗などで商品の受け取りができる注文管理システムで、密集の回避が期待されます。	40
37	チェックリストの作成・公表	チェックリストの公表は施設内での掲示でよいか？ホームページへのアップ等も必要か？	施設内への掲示で結構です。	41
38	チェックリストの作成・公表	チェックリストの公表について、施設内の美観等を損なう恐れがあることから、お客様から求めがあった場合に掲示する等の方法で対応したいが、これによいか。	チェックリストを毎日確認していることの公表は基準で求められていますので、実施していただく必要があります。この際、公表方法は、施設内への貼り出しに限らず、印刷したものを各部屋に配布すること、チェックリストを作成していることを美観を損なわない程度に表示しお客様からの求めがあった場合に詳細を示すなどの対応でも結構です。	41
39	チェックリストの作成・公表	チェックリストのひな形はないのか？	当制度ホームページの「みえ安心おもてなし施設認証制度(あんしんみえリア)について」の「3. 認証の基準」に【チェックリスト】を掲載しておりますので、ご活用ください。	41
40	カラオケ、社交飲食業	カラオケ、社交飲食業のみ項目が多いのはなぜか？	クラスター発生リスクが高いと判断しているため、チェック項目が多くなっています。しかしながら、業界ガイドラインに基づく内容となっておりますのでご理解をお願いします。	46
41	その他	手洗いなどの注意喚起のイラストなどが入ったひな型のようなものを作っていただけませんか？	当制度ホームページの「みえ安心おもてなし施設認証制度(あんしんみえリア)について」の「3. 認証の基準」に【利用者への注意喚起チラシ】を掲載しておりますので、ご活用ください。 また、厚生労働省HPにて、自由に使える、感染症予防関連の啓発資料やイラスト(ピクトグラム)が作成・提供されておりますので、こちらをご活用下さい。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00094.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00094.html</a>	99