



飲食業
「ウィズ・コロナの新しい店舗運営」

GUIDE BOOK
ガイドブック



静岡県

静岡県飲食業生活衛生同業組合

目次

「新しい生活様式」の実践例 厚生労働省	2
1. 飲食業の事業継続、新しい店舗運営	3
2. お客様が安心して利用できる「感染しない、させない」お店づくり	
① 入店時	5
② 客席への案内	7
③ テーブルサービスとカウンターサービス	9
④ 会計処理	10
⑤ テイクアウトサービスとデリバリーサービス	11
⑥ 店舗の衛生管理	15
⑦ 従業員の安全衛生管理	19
⑧ 陽性者への対応	21
⑨ 店舗の取り組みを発信	22
3. アンケート調査結果	23
4. 先進取組事例調査	
① ベーカリーレストランサンマルク 静岡焼津店	25
② 沼津うなよし	26
③ 居酒屋帆亜	27
5. 弁当販売の成功例	28
6. 「ウィズ・コロナ」に向けての飲食店経営	
ワーキンググループ専門アドバイザー 宮口 巧 氏	30

「新しい生活様式」の実践例(厚生労働省)

(1)一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本:①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

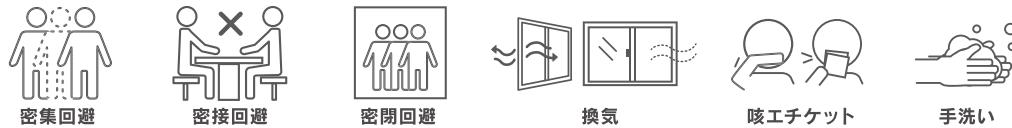
- 人との間隔は、できるだけ2m(最低1m) 空ける。
 - 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
 - 外出時や屋内でも会話をすると、人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する。
ただし、夏場は、熱中症に十分注意する。
 - 家に帰つたらまず手や顔を洗う。人混みの多い場所に行った後は、できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
 - 手洗いは30秒程度かけて水と石けんで丁寧に洗う(手指消毒薬の使用も可)。
- ※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。接触確認アプリの活用も。
- 地域の感染状況に注意する。

(2)日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに手洗い・手指消毒 咳エチケットの徹底
- こまめに換気(エアコン併用で室温を28℃以下に) 身体的距離の確保
- 「3密」の回避(密集、密接、密閉)
- 一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、禁煙等、適切な生活習慣の理解・実行
- 毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



(3)日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは、十分に人との間隔をもしくは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狹い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

イベント等への参加

- 接触確認アプリの活用を
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(4)働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務
- 時差通勤でゆったりと
- オフィスはひろびろと

- 会議はオンライン
- 対面での打合せは換気とマスク

1

飲食業の事業継続、新しい店舗運営

新型コロナウイルス感染症は、人類が初めて遭遇するウイルスによる災害です。飲食業は不特定多数のお客様と接する機会が多いため、行政から休業、営業時間短縮、酒類の提供をしないなど、度々要請を受けてきました。又、職場においても宴会の自粛などの要請があり、飲食業を営む側にとりましては、厳しい状況が続きました。

ほとんどの国民がワクチン接種を受け治療薬ができても、当分の間は感染防止に取り組む必要があります。現場の実情に合わせ3密(密閉・密集・密接)を避け、手洗いなどの一般衛生管理の実施、人ととの間隔の確保など、現在実施している感染防止対策を継続する必要があります。

お客様と従業員の安心・安全を確保する店づくりは、集客にもつながります。本書の先進取組事例調査では、小規模店、チェーン店の徹底した感染防止対策の紹介、コロナ禍ゆえに大幅に売り上げを伸ばした「うなぎの真空パック事業」の紹介をしています。

街を歩いていてマスクをしていない人をほとんど見かけないのが、今の日本の姿です。

今実施している感染防止対策を続けることが、安心・安全につながるのではないかでしょうか。



飛沫感染・
接触感染の
防止

人との間隔は、
できるだけ2m（最低1m）空ける

症状がなくてもマスクを着用



感染防止のポイント

感染防止のポイントは、従来の食品衛生法の一般衛生管理の遵守に加えて、社会的距離の確保と物理的な接触を削除することです。しかし、店舗の実情によって、具体的な方法はそれぞれ異なります。

また、国や地方自治体から適宜発表される最新情報をチェックする必要があります。

- ✓ 食品の安全と衛生管理
- ✓ 店舗・施設等の清掃と消毒
- ✓ 従業員の健康チェックと個人の健康・衛生管理の徹底
- ✓ 社会的距離(ソーシャルディスタンス)の設定と確保への工夫



店舗のコロナ対策情報を発信

店舗独自の創意工夫をこらし感染防止対策にしっかり取り組みながら営業していることを積極的に発信して、お客様の理解と安心を得るように努めましょう。

- 営業時間や提供メニュー品目、テイクアウトメニュー、デリバリーの有無
- 予約・空席状況等
- コロナ対策について



①入店時

入店をお断りしたり 制限したりする場合も入口に掲示をしましょう。

飛沫感染・接触感染を防止するために、十分な間隔をとることが求められます。

次の内容を店舗入口に掲示をしましょう。

「発熱やセキなどの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きます」

「食事中以外はマスクの着用をお願いします」

- お客様の体調を確認する方法として、入店時に非接触型体温計を利用した検温や、従業員による口頭での健康状態の確認をしましょう。



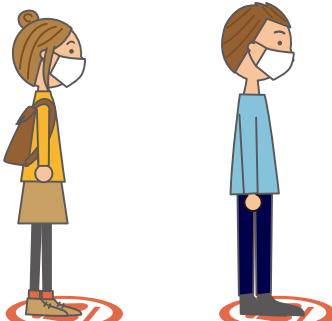
- 店舗入口の手洗い場所には、手指消毒用に消毒液（消毒用アルコール）を用意し、お客様に消毒をお願いしましょう。



- 店内が混み合う場合は、お客様に理解をもらい、入店制限をする必要があります。
- 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、整理券の発行等により、行列をつくらない方法を工夫しましょう。



- 店内飲食やテイクアウトで順番待ちをする場合は、床に間隔を示すテープを貼るなど、各人が十分な間隔を空けるように誘導しましょう。



手洗いは30秒ほどかけ 水と石けんでていねいに洗いましょう。



- 1 流水でよく手をぬらした後、
石けんをつけて手のひらをよくこする。



- 2 手の甲を伸ばすようにこする。



- 3 指先・爪の間を念入りにこする。



- 4 指の間を洗う。



- 5 親指と手のひらをねじり洗い。



- 6 手首まで洗う。

流水で石けんをきれいに流し終えたら、
清潔なタオルやペーパータオルでよくふき取りましょう。

2 ②客席への案内

客席はお客様同士の距離を十分に確保しましょう。

1

テーブルの間は、飛沫感染予防のためにパーテーションで区切るか、できるだけ1m以上の間隔を空けて座れるように工夫しましょう。テーブル席は、真正面の配置を避けるか、または区切りのパーテーション(アクリル板)を配置するなどして横並びで座る人に飛沫が飛ばないように配慮しましょう。

また、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か、カウンターテーブルに隣席との間にパーテーション(アクリル板等)を設けるなど工夫をしましょう。

2

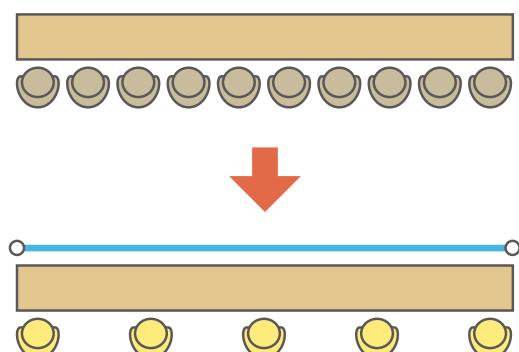
少人数の家族、介護者が同席する高齢者・幼児・障害者等の場合、①の対応を行わないときでも、他グループとの相席は避けましょう。

3

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1m以上の間隔を空けます。店舗内のスペースや構造的に間隔を空けた席の配置が難しい場合は、パーテーションの設置や斜めでの着席など工夫をしましょう。

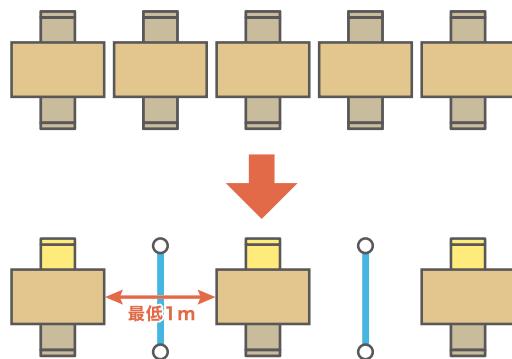
▶ 着席イメージ

◎ カウンター席



カウンター席は密着しないよう適度なスペースを空けます。厨房とカウンター席の間仕切りの設置などを行いましょう。

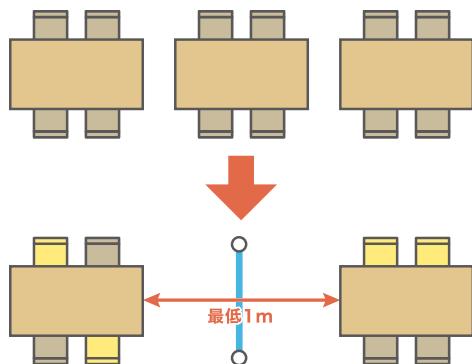
◎ 2人掛けテーブル席



テーブルはパーテーションで仕切るか、2m(最低1m)以上の間隔を空け、横並びで着席しましょう。

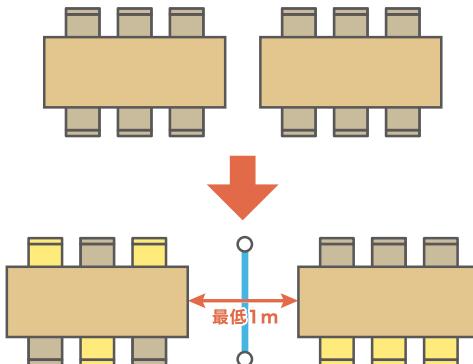


① 4人掛けテーブル席



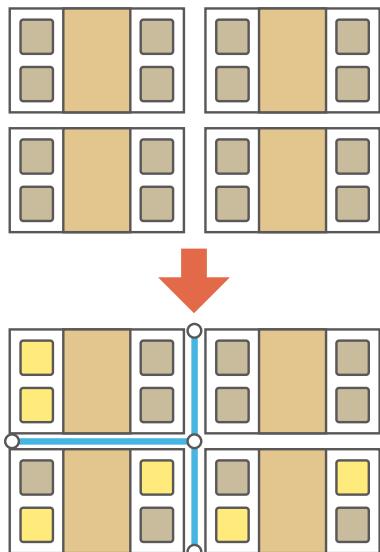
テーブルは2m(最低1m)以上の間隔を空け、互い違い、横並びで着席しましょう。

② 6人掛けテーブル席



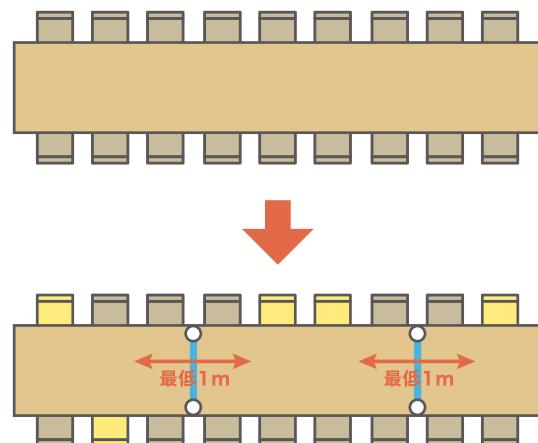
テーブルは2m(最低1m)以上の間隔を空け、互い違い、横並びで着席しましょう。他グループとの相席は避けましょう。

③ BOX席



互い違い、横並びで着席。テーブル、席の間にアクリル板等の仕切りを設置しましょう。仕切りの設置が難しい場合は空席に。

④ 長テーブル席



グループ間で2m(最低1m)以上の間隔を空け、互い違いや横並びで着席しましょう。

2 ③ テーブルサービスとカウンターサービス

接触・飛沫感染を予防しましょう

1

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ちましょう。



2

カウンターサービスでは、従業員とカウンター席との距離を可能な範囲で保ち、注文を受ける際は、お客様の正面に立たないように注意しましょう。従業員のマスク着用はもちろん、仕切りの設置など工夫をしましょう。



3

鍋料理や盛り合わせ料理などを提供する場合は、従業員等が取り分けるなど工夫しましょう。



4

スプーンや箸などの食器の共有や使い回し、お酌、グラスやお猪口の回し飲み、大声での会話は避けるよう、掲示物によって注意を喚起しましょう。



2.....④会計処理

コイントレイの使用や非接触型決済の導入に努めましょう。

1

会計処理では、可能であれば電子マネー等の非接触型決済を導入してください。現金やクレジットカード等の受け渡しが発生する場合には、手渡して受け取らず、コイントレイ(キャッシュトレイ)などを使用しましょう。また、コイントレイは定期的に消毒し、会計の都度手指を消毒するなど工夫しましょう。



2

食券を販売している店舗は、券売機を定期的に消毒しましょう。



3

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しましょう。



人と人が対面する場所は、アクリル板、透明ビニールカーテンなどの仕切りを用いましょう。

飛沫防止対策は常に必要です。

加熱処理を行う厨房スタッフや夏の高温期に野外作業(車両の誘導等)する場合であっても、飛沫防止対策は必要です。通常のマスクやフェイスガード以外に、口元を覆う密着しないプラスチック製のマスク(マウスシールド)など、従業員の健康に配慮した工夫をしましょう。



2 ⑤ テイクアウトサービスとデリバリーサービス

▶ テイクアウトサービス

事前予約で待ち時間のカットを推奨しましょう。食中毒への注意喚起を。

1

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、事前予約注文を受付けるなどの仕組みを導入しましょう。

2

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しましょう。

3

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しましょう（特に気温の高い時期）。

▶ デリバリーサービス

オンライン決済等、非接触での料理提供。

1

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しましょう。

2

料理の受渡しは必ず手指を消毒してから行いましょう。

3

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いましょう。

4

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、マスクを着用しましょう。

5

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、消毒しましょう。

6

食中毒等の防止のため、料理は早めに消費するよう、注意書きを添えてお客様に注意を促しましょう（特に気温の高い時期）。



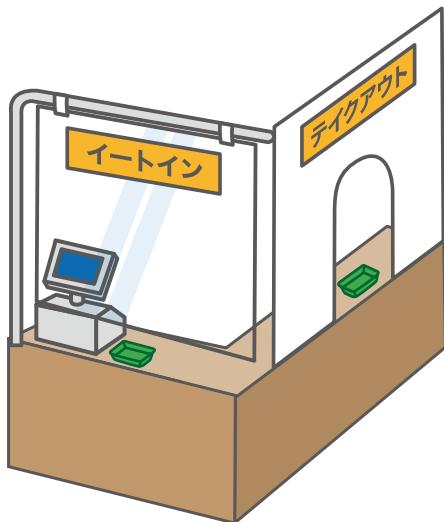
TAKE OUT
OK!!

新たにテイクアウトやデリバリーを始める方へ

1

店内メニューのテイクアウト・デリバリーを販売したい

徹底した衛生管理で食中毒ゼロをめざしましょう!
普段から行っている衛生管理に加え、以下のポイントをチェックしましょう。



□テイクアウトやデリバリーに適したメニュー・容器ですか？

- 鮮魚介類など生ものの提供は避けましょう。
- 水分を切る、よく煮詰める、浅い容器に小分けするなど、傷みにくい工夫をしましょう。

□お店の規模や調理能力に見合った提供数になっていますか？

- 注文を受けてから調理をするなど、食べるまでの時間を可能な限り短くする工夫をしましょう。
- 容器に詰める時は、清潔な場所で行いましょう。

□加熱が必要な食品は、中心部まで十分に加熱していますか？

- 半熟卵やレアな肉類の提供は避けましょう。



□保冷剤、クーラーボックス、冷蔵庫、温蔵庫などを活用していますか？

- 調理した食品は急速に10℃以下まで冷ますか、65℃以上で保管しましょう。
- 食中毒菌は、20~50℃の温度帯で活発に繁殖します。

□早めに食べるよう、お客様に伝えていますか？

- 料理は早めに食べるよう、口頭、または容器にシールを貼るなどして伝えましょう。

2 ⑤テイクアウトサービスとデリバリーサービス

2 真空パック詰や冷凍した食品等を製造・販売したい

1 必要な営業許可・届出について

店で作った食品を真空包装または冷凍するなどして、日持ちさせることを前提として製造したり、他店へ卸したり、ネット販売する場合には、取扱品目に応じた**製造業の許可または届出が新たに必要**です。

【製造業の許可の例】

- ・菓子類（パン、クッキーなど）…………… 菓子製造業
- ・食肉製品（焼豚、ローストビーフなど）… 食肉製品製造業
- ・そうざい、そうざい半製品 ……………… そうざい製造業
- ・そうざいの冷凍品 ……………… 冷凍食品製造業

※食肉製品や冷凍食品には、食品衛生法に基づく個別の規格基準が定められており、製造にあたっては、
製造基準・保存基準や成分規格に適合している必要があります。



2 衛生管理について

真空パック詰食品について、食品を真空パック詰にすれば、細菌が繁殖されず安全に食中毒のリスクもなくなると考えていませんか。

真空パック詰食品でも命にかかる食中毒は発生します。

酸素が極めて少ない密封状態で増殖する

ボツリヌス菌による食中毒の対策が必要です。

対策1 中心部で十分加熱

- ・120℃で4分間加熱する方法、またはこれと同等以上の効力を有する方法で殺菌する。
ボツリヌス菌は非常に熱に強く、100℃程度では加熱時間を長くしても殺菌するのは困難です。

対策2 冷蔵の流通

- ・生産から消費まで冷蔵（10℃以下）で管理、保存し、菌の増殖・毒素の產生を防止する。
- ・容器包装の表面に、要冷蔵である旨の文字を目立つように、大きさ・色・場所などを工夫して表示する。



3 食品表示について

作った食品を容器包装に入れる場合は、食品表示法に基づく表示をする必要があります。

【表示例：クッキー】

賞味(消費)期限は科学的根拠(微生物検査の結果等)に基づいて設定しなければなりません。

名 称	焼菓子
原 材 料 名	小麦粉(国内製造)、植物油脂、卵、砂糖、生クリーム(乳成分含む)、ゴマ、塩／乳化剤(大豆由来)、香料
内 容 量	80g
賞 味 期 限	2000年△月×日
保 存 方 法	直射日光、高温多湿を避け保存
製 造 者	株式会社 ███ 東京都〇〇市△町1-2-3



詳しくは
消費者庁ホームページを
参照ください。

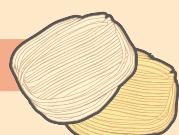
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/
food_labeling/food_labeling_act/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/food_labeling_act/)

3 自家製生麺、生肉、鮮魚貝類を販売したい

生の肉・魚・麺など、そのままでは食べることができず、購入後に調理が必要な食品を販売する場合、取扱品目によっては新たに営業許可・届出が必要です。

【例】・自家製の生麺を販売したい

→麺類製造業



【例】・生肉をカット、包装して「焼肉セット」として販売したい

→食肉販売業



【例】・鮮魚を切り身に加工、包装して「鍋セット」として販売したい

→魚介類販売業



※包装済の精肉・鮮魚貝類を仕入れて、そのまま販売する場合は**営業届の範囲**になります。

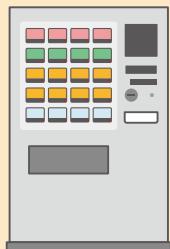
2 ⑥店舗の衛生管理

従来からの衛生管理の強化と、十分な換気を徹底しましょう。

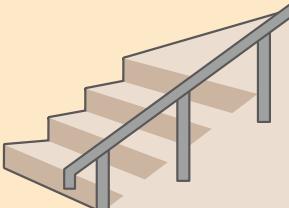
- 店内清掃を徹底し、店舗のドアノブ、券売機、セルフドリンクコーナー等の設備や多数の人が触れる箇所を定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで消毒しましょう。また、テーブル、イス、パーテーション、メニュー・タッチパネル、卓上ベル等についても、お客様の入れ替わるタイミングや繁忙時間帯の前後に、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（界面活性剤）で清潔にしましょう。
- 厨房の調理設備・器具を台所洗剤（界面活性剤）で清潔にし、作業前後の手洗いなど、従来から取り組んでいる一般的な衛生管理を徹底しましょう。



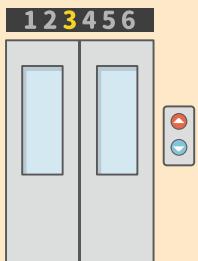
ドアノブ



券売機



手すり



エレベーターのボタン



テーブルや椅子



メニュー、卓上調味料



タブレット端末、タッチパネル、レジ
電話等の機器類



トイレ、洗面台



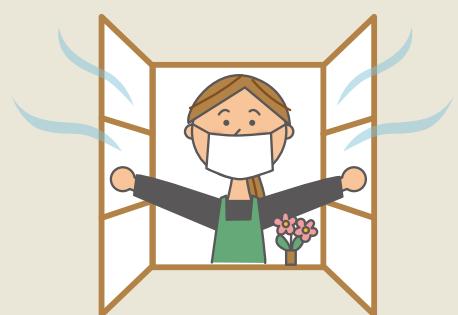
- 卓上には原則として調味料、冷水ポット等を置かないようにしましょう。撤去が難しい場合は、お客様が入れ替わるタイミングや繁忙時間帯前後に、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（界面活性剤）で清潔にし用具の交換を行いましょう。



- ピュッフェやサラダバー及びドリンクバーは、利用者の飛沫がかからないよう、食品・ドリンクを保護しましょう。カバーを設置するか、または従業員が小分けします。客席と料理提供空間が近い場合は、アクリル板等の仕切りを設けましょう。トング等は頻繁に消毒もしくは交換するか、手袋の着用を促しましょう。



- 換気機能を持つ冷暖房設備や機械換気設備が設置されていない、または換気量が十分でない商業施設等は、窓を開けての換気が必要です。冬場における換気は、室内の温度18℃以上かつ湿度40%以上に維持できるよう暖房器具を使用しながら、一方の窓を常時開け連続的に換気を行います。その他、30分に1回以上、数分程度、二方向の窓を全開するなどの方法で換気量を確保することができます。また、窓を十分に開けられない場合は、窓からの換気と併せ、可搬式の空気清浄機を併用しましょう。



※詳しくは「換気の悪い密閉空間を改善するための換気の方法」
(厚生労働省)を参照。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000618969.pdf>

- 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消毒しましょう。



- 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きましょう。また、汚物はフタをして流すように表示して、使用者の注意を促しましょう。



- 食品残渣、鼻水、唾液などがついた可能性のあるゴミ等の処理は、手袋・マスクを着用してビニール袋等に密閉して縛り、回収しましょう。手袋やマスクを外した後は必ず手を洗いましょう。



- ユニフォームや衣服はこまめに洗濯しましょう。



感染防止対策に必要な物資の準備と手配

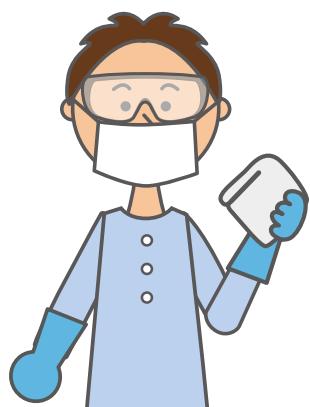
感染防止対策に必要な物資の一覧表を作成し、十分な量を準備しておくか、または緊急時にすぐに入手できるよう手配しておきましょう。平時から使用した分をその都度補充し、常に一定の必要量を備蓄しておくこと(ローリングストック)が大切です。

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 不織布マスク | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> 消毒液 | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> ビニール手袋 | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> 石けん | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> ペーパータオル | <input type="checkbox"/> _____ |

消毒を行うときの注意事項

1 塩素系漂白剤を吸い込んだり、直接手指についたりするのを防ぐため、マスクや手袋を着用しましょう。

また、漂白剤が衣類に付着すると脱色の原因になるため、作業服やカツバ等を準備しましょう。

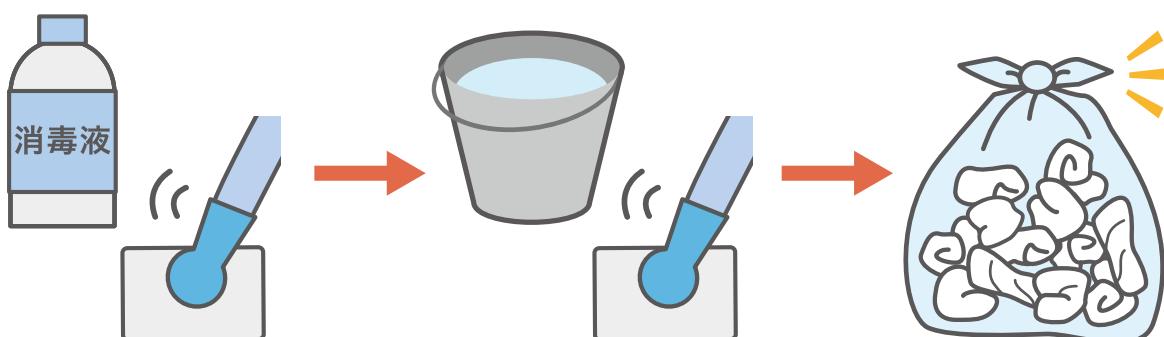


2 消毒する際は、換気を行いましょう。



3 金属部分は腐食があるので、塩素系漂白剤の使用を避け水拭きにしましょう。

4 消毒液を十分に含ませてしづつペーパータオル等で清掃する場所を拭き取ったあと、水拭きしましょう。また、使用後のペーパータオル等はビニール袋に入れて密閉したうえで廃棄しましょう。



2.....⑦従業員の安全衛生管理

従業員の日常的な健康状態をチェックしましょう

従業員の健康管理で最も重要なことは、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す。

- 出勤前には必ず体温を測りましょう。
- 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ぎましょう。



- 発熱がある場合や風邪等の症状がある場合には、「出勤させない・出勤しない」を徹底しましょう。
- 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します。



- 同居する家族についても同様に、発熱や風邪等の症状がある場合の対応について事前に決めておきましょう。



- 店内ではマスクやフェイスガードを適切に着用し、大声で話さないようにしましょう。こまめに適切な手洗いをすることを徹底しましょう。

- 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へ伝えましょう（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室は換気し、室内を定期的に清掃しましょう。休日もマスクを着用しましょう。



- 開店・閉店時間の見直しや、出勤時間の見直しなどにより、時差通勤や自転車通勤の活用を促しましょう。



- 多くの人が密集する場所・換気の悪い密閉空間・近距離での会話など、集団感染しやすい場所への立ち入りを避けるよう従業員に呼びかけましょう。



- 休憩所やバックヤードなど、狭い場所に従業員が密集しないよう、シフトなどの配慮が必要です。



- 人と人が対面する場合は、アクリル板、ビニールカーテンなどを使用しましょう。



2.....⑧陽性者への対応

新型コロナウイルス感染症の陽性者等が判明した場合、適切に対応しましょう

従業員が万一感染した場合は「速やかに」「正直に」職場へ報告しましょう。そのためにも、新型コロナウイルス感染症が陽性と判明しても、解雇や不利益な扱い、差別的な扱いをうけることは一切ないことを、従業員全員に周知・徹底する必要があります。

- 新型コロナウイルス感染症に陽性であると判明した場合は、速やかに職場に電話、メール等により連絡することを従業員に伝えておきましょう。

- 経営者自身が新型コロナウイルス感染症に陽性であると判明した場合についても、対応方法を決めておきましょう。

- 従業員が新型コロナウイルス感染症に感染した第三者との濃厚接触があり、保健所等から自宅待機等の措置を要請された場合にも、速やかに職場に連絡することを周知・徹底しましょう。

- 従業員が新型コロナウイルス感染症に陽性であると判明した場合、所轄の保健所に連絡し、その後の対応について相談しましょう。

感染者が出た場合は、管轄の保健所に相談・確認してください。



- 営業の継続・施設の消毒について
- お客様への連絡について

- 他の従業員の出勤・従事について

2 ⑨店舗の取り組みを発信

新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みは、安心して利用できる店舗としてお客様にも好印象
店頭でしっかりアピールしながらお客様にご協力を
お願いしましょう！

コロナ対策実践中！

ご来店のお客様へ

●当店では新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、お客様に下記のお願いをしています。



入店時に手の消毒をお願いしています。

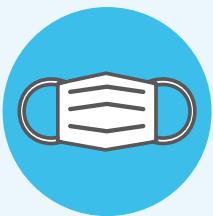


体調の優れない方、
高熱がある方の入店をお断りしています。



店内が密になる場合は、
入店を制限させていただくことがあります。

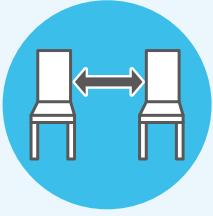
●当店では下記の対応を行っています。



従業員はマスクや手袋を着用しています。



隣席のお客様と一定の距離を保った席にご案内します。



店内はこまめな消毒・清掃・換気を行っています。



従業員のこまめな手洗い・うがい、勤務前の検温等、徹底した体調チェックに努めています。

お客様のご理解、ご協力をお願い申し上げます。

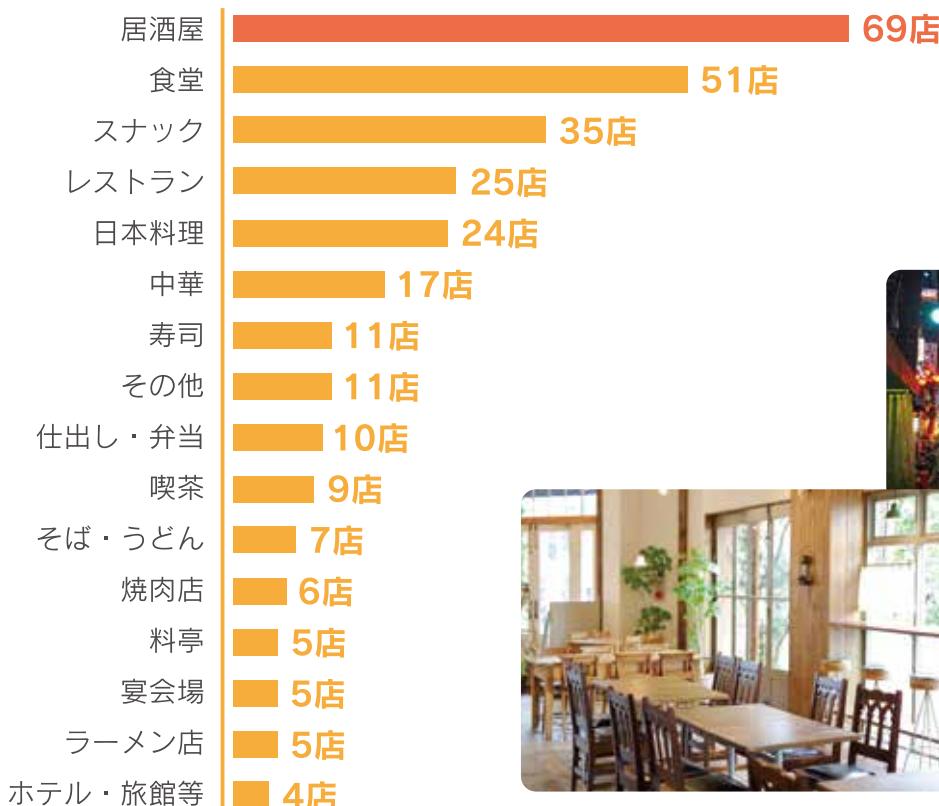
3

営業者向けアンケート調査結果(2021年)

配布：500店 回答：286店

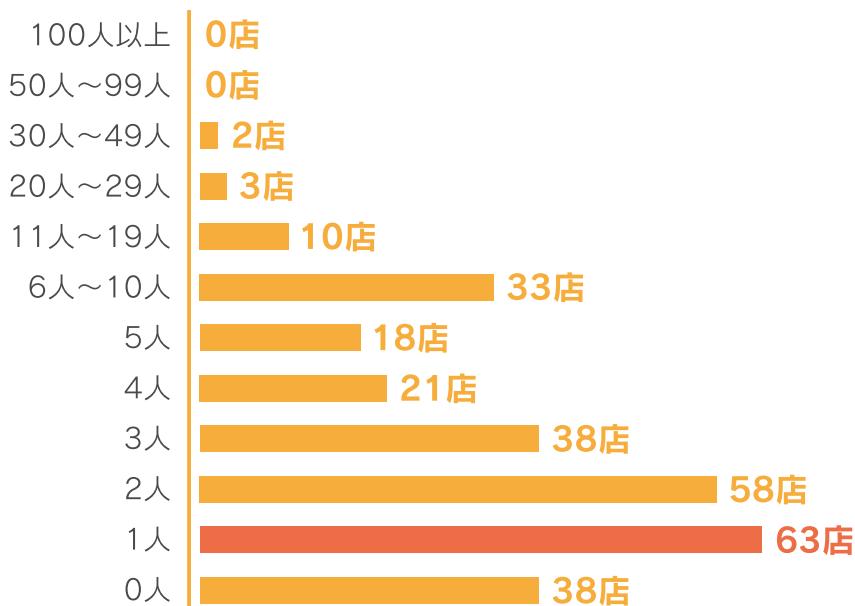
1

お店の営業の種類



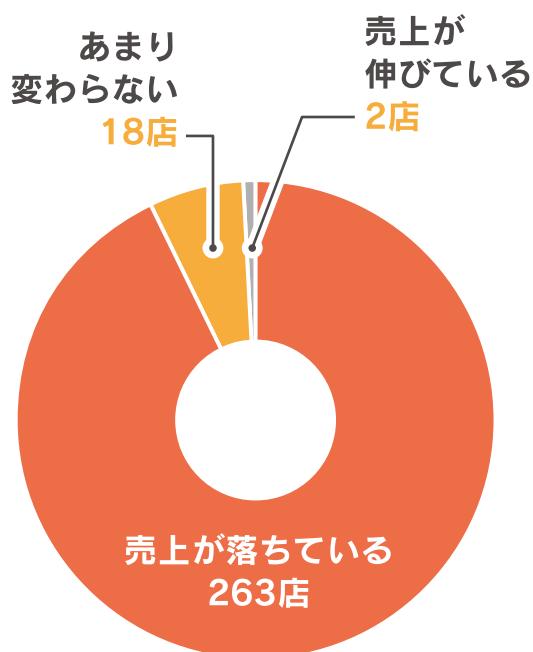
2

従業員数(正社員・パート)



3

2019年に対しお店への影響は？



「あまり変わらない」と回答した人の業種別結果

食堂	5店
喫茶	3店
レストラン	3店
中華	2店
仕出し	2店
居酒屋	2店
うなぎ	1店

「売上が伸びている」と回答した人の業種別結果

コンビニ	1店
ラーメン店	1店

4

新規に実施した対策



テイクアウト
メニューの販売
109店



弁当の販売
45店



SNSを活用
24店

その他
24店



ネットショップ・
ECサイトでの販売
1店



キッチンカー
での販売
1店

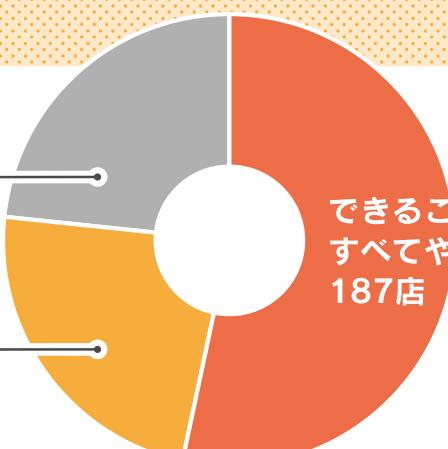
5

感染対策について



一部
取り組めなかつた
81店

13店



4 先進取組事例調査



ベーカリーレストラン サンマルク 静岡焼津店

応対者 店長 栗林 美加 氏

岡山市に本社があるベーカリーレストラン サンマルク静岡焼津店は、静岡県内では、唯一の店舗です。焼きたてパンの食べ放題をセールスポイントに、全国に60店余りを展開する、レストランチェーンです。静岡焼津店は30年余りの歴史があり、正社員、パート・アルバイトを合わせて24人体制でシフトを組み、11時から22時までの営業を行っています。

2020年2月に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が始まると、すぐに本社から感染対策を取るように指示がありました。このお店の感染対策の特長は、店舗が広いため、アクリル板等の設置をしないで、テーブルとテーブルの間隔を1メートル以上空け、しかも1テーブルに座る人数を少なくするやり方です。そのためお客様は圧迫感がなく、ゆったりとした空間で食事が楽しめます。

大きな声で話をするお客様には、直接注意をしたり、テーブルを一つ増やし間隔を空けるなど対応をするそうです。又、店内にはカメラが設置してあり本社とつながっているため、本社から指示があることもあるそうです。

組合が実施している、全国生活衛生指導センターの認証制度(OKマーク証)は早々に取得し店頭に掲示しています。これはお客様の安心につながり、リピーターが増加傾向にあると、栗林店長は話していました。また、県のふじのくに安全・安心認証(飲食店)制度は、申請中のことです。

障害者雇用については、会社として取り組んでおり、静岡焼津店ではかつて実施していましたが、現在は行っていません。今後マッチング等のチャンスがあれば前向きに考えていきたいと話していました。





沼津うなよし

応対者 代表取締役 名古屋 浩之 氏

昭和33年創業の「沼津うなよし」は、地元に愛され関東地方からの来客もある人気のうなぎ店です。大きなうなぎとたれの味で、リピーターの多いお店です。

2020年2月頃から新型コロナウイルス感染症の影響で、来店客は減り始めました。不要不急の外出の自粛、まん延防止措置、緊急事態宣言の発令など、飲食店にとっての逆風は「沼津うなよし」をも直撃しました。しかし「沼津うなよし」では、30年前から「うなぎ蒲焼きの真空パック事業」を実施していて、すでに軌道に乗り収益の柱となっていました。この事業は、コロナ禍による巣籠り需要を刺激し、空前の販売増につながり来客数の減少を補う形となりました。

手探りで始めた当事業は、黒字化するまで10年掛かりました。真空パックの機械は現在3代目、蒲焼き製造はお店の調理場でお客様にお出しするやり方と同じ方法で、手作りされています。品質表示等のラベル印刷機も法律に合わせ、最新のものを使用しています。販売プログラムは専門会社と提携し、食堂と惣菜業の免許も取得しました。当初からの顧客管理は徹底して実施したので、現在約1万人の顧客名簿があります。蒲焼きのたれの容器は最初はフタがスクリュー式のものを使用していましたが、航空機に乗せると気圧の変化で開いてしまうことがあり、お店で監修したものを真空パックの蒲焼きのたれになるように、外部業者に委託しました。当初は1匹のうなぎの真空パックのみでしたが、高齢者の要望に合わせ、0.5匹分のうなぎ真空パックを製品化したところ、こちらも好評で売っています。

名古屋社長は、真空パック事業は改良に改良を重ね、時間も手間もお金も掛かりました。しかし、予想もしなかったコロナ禍になり、予想外の高収益をたたき出しました。30年前に真空パック事業を思いつき、信じてやり続けたことが良かったと話していました。

「沼津うなよし」では感染防止対策を、全国生活衛生営業指導センターの業種別ガイドラインに則りOKマーク証を取得、県のふじのくに安全・安心認証(飲食店)制度は申請中とのことです。





居酒屋帆亜

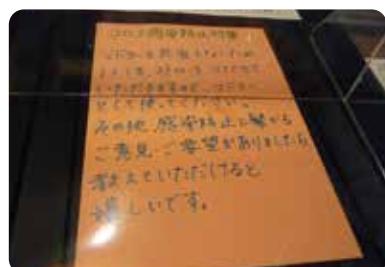
応対者 店主 丹羽 真弓 氏

8年前にオープンした居酒屋帆亜は、掛川市大坂（旧大東町）にあり、地域密着型の居酒屋です。家族経営（母・娘）で、アルバイトを交代で延べ7人雇用しています。

2021年1月に毎日来店するお客様から、来店しなくなった2日目、新型コロナウイルスに感染したと電話連絡がありました。お店が原因で新型コロナウイルスに感染したわけではありませんが、熟慮の末1ヶ月間の休業を決め、SMS、および店頭の張り紙で休業のお知らせをしました。

そして1ヶ月後の2月に営業を再開しますが、昨年の5月から既に実施していた入店後にお客様の名前を記入してもらう対応をはじめ、検温、ビニール幕、アクリル衝立、入口の消毒液の設置、テーブル・椅子等の消毒は、開店前、お客様が入れ替わる毎、閉店時と徹底的に実施しました。保健所とも相談をしながら、3月には全従業員のPCR検査をしました。今も月末には従業員全員のPCR検査を実施し、バイトで出勤する前日には簡易キットで検査をするように、義務化しています。

その他、県外のお客様はもちろん、顔を知らないお客様は入店させないようにし、お客様も安心して楽しめ、従業員も安心して仕事ができるように心がけています。



全国生活衛生営業指導センター指導のOKマーク証と、静岡県のふじのくに安全・安心認証（飲食店）を取得しましたが、感染防止対策で、もっとできることはないかと、アルバイトの人たちと日々研究しています。その中で、メニュー表を消毒していない場合は衝立に畳んで横に置き、消毒済みの場合はメニュー表を広げて立てて置く形にしました。また、水割りなどを作る時に必要なマドラーは廃止し、お客様にストローを各1本配り、お客様専用のマドラーとして使用していただくようにしました。

居酒屋帆亜は、静岡県飲食業生活衛生同業組合大東支部に所属しています。今まで個々のお店の考えがバラバラの部分もありましたが、コロナという共通の悩みが出来たため、LINEでグループになり情報の共有が瞬時にできるようになりました。このことは非常に大きな財産であると話していました。

5弁当販売の成功例



島田市

2020年2月頃より新型コロナウイルス感染症のニュースが毎日報道されました。飲食店は営業の自粛、まん延防止措置、緊急事態宣言等の発令で客足は遠のきました。対策として、テイクアウト、弁当販売に力を入れました。最初は店内での売上減少の補充に役立ちましたが、長続きはしませんでした。そんな中、市役所と組合が連携して弁当販売が成功している事例を紹介します。

静岡県飲食業生活衛生同業組合 島田支部は「島田市民総合施設プラザ おおるり」の1階展示ホールを使用させていただき、毎週金曜日に弁当販売を行っています。島田支部の組合員数は約130軒ですが、事前に申し込みれば出店が可能で、取材した日は19店舗が参加していました。各お店は20個～50個位の弁当を用意し販売しますが、毎回全店舗完売するそうです。消費者側から見ると、市内の名店の料理を1箇所で買う事ができる、お得なイベントになっているようです。販売は午前11時からですが、販売開始の合図の前にすでにお客様は集まっており、別室で待機していただきます。

また、会場では、空調、照明、感染対策等を市役所の職員3名が担当し、島田市の事業の一環として実施しています。

行政が行う経済対策にはお金が掛かると思われがちですが、島田市のように市が協力し知恵を出せば成功する事業もあります。未長くこのイベントが続いて欲しいものです。



6 「ウィズ・コロナ」に向けての飲食店経営

2020年2月初旬に流行の兆しを見せた「新型コロナウイルス感染拡大」は、2月27日に政府が全国の学校に休校要請。3月には、WHOが世界の流行状況を「パンデミック」と認定。4月14日に世界の感染者数が1万人突破の状況を受け、4月16日に、全国に緊急事態宣言を発出。ここから飲食店経営者のみならず、飲食店経営を支える様々な事業者、観光関連事業者にも、大きな影響が与えられましたが、同年7月の収束傾向を受け、GoToトラベル、GoToイート事業が始まるものの、12月には、GoTo事業の休止。年明け2021年1月からは、一部都道府県に向けて緊急事態宣言、蔓延防止措置などが発出されるなど、ここから4回目となる緊急事態宣言が解除となる2021年9月末まで、経営に多大な影響を与えることになりました。県内飲食店経営者に於いては、弁当やテイクアウトメニューを充実させて販売する。また、通販メニューの開発や販売強化、デリバリーシステムの導入など、様々な対応を余儀なくされました。

感染拡大が落ち着きを見せた2021年10月、消費者の飲食店利用に対する警戒は高いものの、感染防止対策の徹底されている店舗には客足が戻りつつあります。

コロナ禍を乗り切った飲食店事業者の皆さんには、これから訪れる「ウィズ・コロナ(コロナと共生していく段階)」に向けて、引き続き、感染防止対策の徹底とともに、以下の再確認をご提案します。



ウィズ・コロナ段階にて、悪影響を最小限にするための「5つの再確認事項」

1. 自店とお客様の関係性について

- 宣言解除後10月以降、来店してくれるお客様とは、感染拡大前からどんな関係でいたのか
- お客様は、お店にどの様な接客を望んでいるのか など

2. 自店をお客さまが評価してくれているポイントについて

- お客様が支持してくれていたメニュー・料理
- お店の雰囲気や接客、対応
- オーナー・店長・従業員などとのコミュニケーション など

3. 従業員、パート・アルバイトスタッフとの関係性について

- 働いてくれる人達とは、どの様な関係、信頼関係などが必要か

4. 仕入先など、周辺事業者との関係性について

- 経営に不可欠な周辺事業者とは、どの様な関係でいることが大切か

5. 店舗がある地域での、自店のポジション(役割)について

- 自分達が店を構える地域に於いて、自店はどの様な役割か
- 周辺飲食店や組合、商工会議所・商工会などの支援者とは、どの様なお付き合いをすべきか

この機会に、上記の5項目を見直し、整理・再確認する事で、これから経営が再度、困難な状況となつた時に、自店がお客様、働く人たち、周囲の事業者、そして地域に対して、どの様に行動をとる事が最善なのかを判断する事が出来るはずです。

これからしばらく続く「ウィズ・コロナ」、新型コロナウイルスと共生しながら経済を回していくという段階で、自身の経営の本質と向き合う事が出来れば、今回経験した「最悪の事態」を今後に活かせるのではないかと思います。

静岡県飲食業生活衛生同業組合
飲食業「新しい店舗運営」推進事業
ワーキンググループ 専門アドバイザー
株式会社イワサキ経営／駿河増販情報センター
マーケティングアドバイザー 宮 口 巧

組合支部紹介

支部名	電話番号	住 所
東部支部	熱海支部	熱海市渚町8-2 热海商工会議所2F
	伊東支部	伊東市湯川2-14-4
	稻取支部	賀茂郡東伊豆町稻取1511
	河津支部	賀茂郡河津町浜159-1(河津町商工会内)
	下田支部	下田市二丁目12-17(下田商工会議所内)
	戸田支部	沼津市戸田289-12(戸田観光協会内)
	修善寺支部	伊豆市修善寺915-4
	大仁支部	伊豆の国市大仁800-11
	伊豆長岡支部	伊豆の国市長岡337-1
	韮山支部	伊豆の国市南條722-2
	函南支部	田方郡函南町大土肥184-3
	三島支部	三島市一番町15-22
	沼津支部	沼津市高島町16-7
	裾野支部	裾野市深良451(裾野市商工会内)
中部支部	御殿場支部	御殿場市新橋1990-10 BE-ONEビル5F
	小山支部	駿東郡小山町桑木735
	富士吉原支部	富士市吉原4-5-16 塚田ビル3F
	富士宮支部	富士宮市豊町18-5 富士宮商工会議所会館2F
	蒲原支部	静岡市清水区蒲原3-3-10
	清水支部	静岡市清水区春日1-5-16 清水有線ビル2F
	静岡支部	静岡市葵区人宿町2-6-15
	焼津支部	焼津市焼津4-15-24 焼津商工会議所会館1F
	藤枝支部	藤枝市音羽町2-2-22 サンシティotowa101
	初倉支部	島田市阪本1449-1(島田市商工会初倉支所内)
西部支部	榛原支部	牧之原市波津691-2(牧之原市商工会内)
	相良支部	牧之原市波津691-2(牧之原市商工会内)
	島田支部	島田市本通6-6031
	小笠支部	菊川市川上1312
	御前崎支部	御前崎市池新田5484-1(御前崎市商工会浜岡事務所内)
	大東支部	掛川市大坂2882(掛川みなみ商工会内)
	大須賀支部	掛川市西大渕63(掛川みなみ商工会大須賀支所内)
	掛川支部	掛川市領家1495-2
浜松中央支部	袋井支部	袋井市高尾1129-1 袋井新産業会館キラット2F(袋井商工会議所内)
	天竜支部	浜松市天竜区二俣町二俣425-5(天竜商工会内)
	浜松支部	浜松市中区細島町10-4
	浜松中央支部	浜松市中区元浜町167-10

〒420-0034 静岡県静岡市葵区常磐町3-3-9 静岡生衛会館4F

TEL.054-252-5296 FAX.054-252-5279

[静岡飲食組合] 検索 