

乳幼児連れのお客様歓迎マニュアル

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合
子どもに安全・安心な温泉等入浴推進事業ワーキンググループ



この歓迎マニュアルは、子ども連れのお客様を歓迎したい施設で、取り組んでいただきたい基本的な取組ポイントです。

これらの項目に積極的に取り組んでいただき、県内ホテル旅館の魅力度のアップが実現することを期待しています。



ア 最重点 (○印) 10項目

- ① 「歓迎です」の気持ちを、自社ホームページ等で発信する
- ② わかりやすい形で、小さな子どもの料金体系を示す
- ③ 宿の設備、サービス、泉質等をビジュアルに情報提供する
- ④ 赤ちゃんプラン・キッズプランをつくり、お客様のニーズに応える
- ⑤ おねしょシートとおむつ用ごみ箱を用意する
- ⑥ 車からの乗り降り、駐車場からの移動、館内への案内などを支援する
- ⑦ 子ども連れのお客様のニーズに合わせ施設の特徴を活かした食事サービスの提供に努める
- ⑧ 赤ちゃん連れのお客様等の入浴時の着替えを楽にするため、ベンチやイス、ベビーベッドなどを置く
- ⑨ 赤ちゃん向け入浴に関する温泉の泉質等の情報を提供する
- ⑩ 子ども連れのお客様の確認と災害時には優先的に直接誘導を行う

イ 重点 (○印) 10項目

- ① ホテル旅館の家族旅行の受け入れの実績を把握する
- ② 自社ホームページに良くある質問等を掲示し、お客様から安心して選ばれる宿にする
- ③ 子ども向けネットエージェントのサイトの活用を図る
- ④ 予約時に得た情報などから、備品類やアメニティを準備し適切なお部屋を提供する
- ⑤ 利用者の声に応え、できる範囲で、必要な設備やグッズを配備していく
- ⑥ 施設の衛生面や離乳食やアレルギー対応など、食の安心について、信頼されるような配慮と情報発信をする
- ⑦ スムーズなチェックインの手続きを工夫する
- ⑧ ベビーチェアやフォーク・スプーンなど、子どもの食事のためのグッズを用意する
- ⑨ 浴室の転倒防止のための手すり設置と、床材は滑らないものにする
- ⑩ 小さな子どもの急病に備え、近くの病院などの連絡先を確認する