

【店舗で新型コロナウイルス感染者が発生した時の対応及び事業継続に関するガイドライン】

店舗運営に対し、基本的な感染症対策を行っていることが重要ですが、それでも経路が特定できない感染者が発生してしまう事例が増えています。感染の収束までは、お客様と従業員の安全を最優先とした店舗の運営が必要となります。安全を担保しないと、将来的に経営が続けることが出来なくなる事態となりかねません。

本ガイドラインでは、実際に感染者が発生してしまった店舗の事例を含め、店舗が行うべき対応の流れをお伝えします。

非営利一般社団法人 日本ペットサロン協会
2020.7.20 作成

【前提：店舗運営における基本的な感染対策】

- ・スタッフの検温と健康チェックの記録（毎日）
- ・出勤時、トイレ使用后、接客前後、ペットの受け渡し前後、の手洗いもしくは手指の消毒。
- ・できる限りマスクの着用、咳マナーの徹底（ティッシュ、ハンカチ、袖などで口や鼻を被覆）
- ・通常の清掃に加え、水と洗剤を用いて、テーブル、ドアノブ、スイッチ類、手すり、トイレの流水レバー、便座など、人が良く手を触れるとこととのふき取り。または消毒液を用いた清拭（消毒）。

◆事例

- ・常にマスクを使用しておけば濃厚接触者には当たらない ※資料1：濃厚接触者の定義 参照
- ・休憩時間（食事中）、帰宅時（更衣室）にマスクを外して会話していると、濃厚接触者と判断される。
- ・濃厚接触者の定義にかからない行動を追加で検討しておくことが望ましい。

【店舗で感染者が発生した時の対応の流れ】

1. 事業所での新型コロナウイルス感染症発生時の対応

(ア) 事業所での感染者発生の把握 報告及び周知

- ・毎日の健康チェックと検温で、スタッフの体調を把握
- ・体調に変化がある場合は迷わず出社を停止し自宅で経過観察
- ・微熱がある場合は特に慎重に対応が必要
- ・体調が戻らない場合、医療機関で受診、診断により PCR 検査を受け判定
- ・感染が確定した場合、最寄りの保険所へ報告、指示を仰ぐ

※一時的に体調不良になったときの対応をどうするか、店でのルールを決めておく

◆対応例

- ・微熱がある場合は3日間出勤停止
- ・待機期間中に微熱が続く場合は、診察・PCR検査を受けること

◆事例

- ・微熱があったため一日休む。翌日微熱が収まったため出社。翌日また微熱が出たため、病院で診察。検査の必要なしと診断されたが、その後も微熱が続くため PCR 検査を受け、新型コロナウイルスの感染が確定（陽性）。陰性
- ・診察を受ける病院によって対応（診断）がまちまちであるよう。症状の程度により診断が確定的ではない場合が多く、どの段階で検査を受けられるかは本人と職場からの要請が必要である。

(イ) 感染の確定

① 保健所からの連絡 対応の指導

- ・感染が確定（PCR 検査で陽性）した場合、店舗の管轄保健所に報告する。
もしくは感染者の居住地の管轄保健所より事業所に報告が来る。
(事業所と居住地の管轄保健所が違う場合、連絡が遅くなることが多い)

② 他従業員に通知 感染拡大予防を周知徹底する

③ テナントの場合 テナント管理会社に連絡

- ・管理会社から各テナントへ連絡
- ・感染者の行動を聞かれる

④ 店としてできることは先にやる

- ・営業を止める
- ・関係各所に連絡（全スタッフ、顧客、近隣店舗など感染が想定される先）
- ・店内の消毒
- ・濃厚接触者のリストアップ（店舗で可能性のある人間を特定）シフトを見て判断
- ・休憩時間が被っているなど（資料1：濃厚接触者の定義 参照）

・感染者の発症からさかのぼって2週間の顧客のリストアップ

※消毒は保健所立会いの下で行うのが好ましいが、保健所の立ち入りが翌日以降となるため、営業の早期再開、周囲や顧客に対する配慮としては早急に行っておくことが良いと考える。

◆事例

今後の事業継続を考慮し、秘匿よりも早急に**事実を連絡・公表する事**が望ましい。

・連絡先1：**以降予約の顧客**（一旦キャンセル、再開後に改めて連絡）

・連絡先2：**過去2週間の顧客**（接触した可能性のある来店者）

※クレームで帰ってくる可能性が大きいですが、誠意を伝えるための連絡。後から知られるより良いため、以下の対応を行っていたことを説明し納得いただいた。

a 症状がある場合は接客していない

b 濃厚接触のマニュアルに沿って対応していた

c 来店者にも感染防止の対策に賛同いただき対応していた

・連絡先3：**その他トリミング客・物販客**に対して

HP,SNSで広く報告、何を記載するかは決まっていないので大手企業の告知文を参考にした。（例文は文末に添付）

(ウ)濃厚接触者の特定

- ① 保険所の調査に協力：2週間にさかのぼり感染者と接触した人が対象
 - ・店舗スタッフ：シフト表、休憩時間、更衣室で被っているスタッフ
 - ・顧客、業者：感染者が対応した顧客
 - ・立ち回り先：家族、同居者、感染者と一緒に食事をした店や人

(エ)濃厚接触者への対応

◆濃厚接触者と判断されたら

- ① 14日間出勤の停止 自宅で健康観察
- ② 住んでいる区役所から本人に連絡がくるので、PCRを受ける手続きをする
- ③ 各個人のPCR検査
- ④ 陽性者が出た場合、更にその人間の濃厚接触者を特定
- ⑤ 最寄りの保健所の連絡先を伝達
- ⑥ 発熱・呼吸器症状を呈した場合（軽症含む） 保健所に連絡・行政検査の実施
事業所は検査結果を速やかに受け取る

◆事例

スタッフ、顧客の安全・安心を担保するため、スタッフ全員に PCR 検査を実施。検査費用は会社が負担した。

2. 施設設備等の消毒の実施

(ア) 保険所が必要と判断した場合、感染者が勤務した区域、休憩室などの消毒を行う

(イ) 保険所の指示に従って実施する事が望ましいが、先に行っても可

自ら行う場合、下記を参考にしっかりやりましょう

参照：**新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について** 厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html

- ① 場所：感染者の勤務した区域（売り場、トリミング室、休憩室、事務所、トイレ等）
- ② 部位：手指が頻繁に接触する個所（ドアノブ、スイッチ類、手すりを中心に）
- ③ 薬剤：消毒用エタノール（70%）、次亜塩素酸ナトリウム（0.05%）
次亜塩素酸水（35ppm 以上※）
方法：薬剤でのふき取り（清拭）

◆事例

テナント管理会社から店舗消毒は専門業者を入れるよう指示があったため、実施。消毒は一日で終了。

※消毒が終わった時点で営業再開は可能だが、顧客や周囲への配慮、スタッフの調整を行うため再開まで無期限の休業を案内し、時期を見て再開を行った。

(ウ) 消毒後の営業

- ① 一般的な衛生管理が出来ている場合、感染者が発生した施設などは、操業停止や商品廃棄などの対応を取る必要はない。

◆事例

念のため指示されている箇所以外、商品の消毒も行った。感染者が管理していた商材に一部消毒液の使用に不向きなものもあったため、廃棄した商品もある。顧客の安心を担保するためにはやむを得ない判断。

3. 業務の継続

(ア) 濃厚接触者の出勤停止により通常業務の継続が困難な場合

- ① 優先的に継続させるサービス・商品・関連業務を選定
- ② 重要業務を継続するための人員、物的資源（マスク、手袋、消毒液等）を把握
 - ・感染者、濃厚接触者は離脱するので、残ったスタッフでシフトと予約の調整が必要
 - ・可能な範囲と人員で運営を行う
- ③ 業務継続のための情報共有・人員融通の体制を整備
 - ※ 業務継続のためのマニュアルを作成しておくことが望ましい

(イ) 業務継続体制案

- | | |
|---------------------|--------------------|
| ① 原則通常通りの業務 | 人員：早出・残業で業務対応 |
| ② 重要業務を中心に他事業の縮小・休止 | 人員：早出・残業・他部門からの応援 |
| ③ 完全休止 | ：雇用調整・補助金・助成金の申請など |

4. 自粛期間明け

(ア) 業務再開

- ・目安はスタッフ数が整った時

(イ) 社内調整

- ・シフト、予約の再調整

(ウ) 再会のアナウンス：以下3点をアナウンスし再会

- ・再開の理由：感染者の除外、スタッフのPCR検査結果陰性など
- ・対応：店内消毒完了、商品の入れ替え等行った対策
- ・防止の対策：手指消毒、3密の防止、体調管理など
- ・HP、SNS、店内外のポスターなどで実施

(エ) 顧客向け告知

ウと同様の内容を連絡、再度予約の調整

(オ) 通常業務開始

(カ) 感染者の退院後の復帰時期

- ・退院から復帰までの期間やタイミングは、事業者判断。
- ・退院から3日間は自宅待機が望ましい。

参考 厚生労働省 退院基準・解除基準の改定

<https://www.mhlw.go.jp/content/000639696.pdf>

資料 1

【濃厚接触者の定義】

『濃厚接触者』とは、『患者（確定例）』は発病した日以降に接触した者のうち、次の範囲に該当する者である。

- ・新型コロナウイルス感染症が疑われる者と同居あるいは長時間の接触（社内、航空機内等を含む）があった者。
- ・適切な感染防護無しに新型コロナウイルス感染症が疑われる患者を診察、看護若しくは介護していた者。

- ・新型コロナウイルス感染症が疑われる者の気道分泌液もしくは体液などの汚染物質に直接触れた可能性が高い者。

- ・その他：手で触れること又は対面で会話する事が可能な距離（目安として2メートル）で、必要な感染予防策なしで、『患者（確定例）』と接触があった者（患者の症状などから患者の感染性を総合的に判断する）

出典：（『新型コロナウイルス感染症患者に対する積極的疫学調査要項（暫定版）（国立感染症研究所感染症疫学センター令和2年3月12日版）』）

【店舗における新型コロナウイルス感染発生と対応について】

当「トリミングサロン ○○ △△駅前店」(所在地：東京都○○市)の従業員が、PCR 検査の結果、新型コロナウイルスに感染したことが、○月○日(木)14時00分頃に判明いたしました。

本件を受け、お客様、及び関係する皆様の安全と健康を第一優先に、当該店舗は、本日14時30分より一時休業しております。なお、営業再開時期につきましては、行政機関等と連携し確認の上、決定してまいります。

1. 当該従業員が勤務していた店舗名

トリミングサロン○○ △△駅前店(住所：東京都○○市△△1-2-3)

2. 感染者

従業員(20代女性)1名

3. 直近における当該従業員の勤務実績及び経緯(当社確認情報)

- ・○月△日(木)から、最終勤務日である○月×日(木)まで、合計11日間勤務。
- ・○月◇日(木)医療機関を受診。PCR検査を実施。

14時00分頃、新型コロナウイルス陽性と判明(現在入院中)。

※上記勤務期間において、マスクを着用しておりました。

4. 当該店舗における感染拡大防止に向けた対応

- ・○月△日(木)14時30分から一時休業いたしました。当該店舗の営業再開時期につきましては、行政機関等と連携し確認の上、決定してまいります。
- ・速やかに当該店舗の消毒・清掃作業をいたします。
- ・当該店舗の全従業員の健康状態を調査し、現時点でほかに体調を崩している者がいないことを確認しております。

このたびは、お客様及び関係する皆様に、ご心配とご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、引き続き感染抑止に努めてまいります。

ペットサロン ○○

資料3 労働者を休ませる場合の措置（休業手当、特別休暇など）

コロナウイルス感染者が出た場合の対応について、雇用の対応が必要となります。状況によって必要な対応が変わりますので、社労士もしくは各地域の行政への相談をお薦めします。

参照：新型コロナウイルスに関する Q&A（企業の方向け）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_00007.html

例 出勤停止を指示する場合

- ・感染者 ： 指定感染症の就業制限による出勤停止 給与・休業手当の支払い義務はない
 ※被用保険加入の場合、傷病手当金の適応
- ・濃厚接触者 ： 社内の安全配慮義務による出勤停止 休業手当の支払義務が発生

- ・給与 ： 有給休暇 ： 取得の強制はできない
 ： 特別休暇 ： 就業規則での制度がある場合

など