厚生労働省 令和2年度生活衛生関係営業対策事業費補助金事業

Part 1

新型コロナウイルスとは

Part 2

衛生の保持

Part 3

感染症対応BCP(事業継続計画)



全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

目次 contents

| Part] | 新型コロナウイルスの特徴 | -02 | |
|---|---|--------------|--|
| | 感染経路 | .03 | |
| | 予防法 | 04 | |
| 新型コロナ | 物品の消毒方法 | 05 | |
| ウイルスとは | | | |
| | | | |
| | クリーニング所における 新型コロナウイルス感染拡大 | | |
| Part 2 | 予防ガイドライン | ·· 06 | |
| 衛生の | 本ガイドラインについて | ·· 06 | |
| | 感染防止のための基本的な考え方・ | ·· 07 | |
| 保持 | 営業者が講ずるべき具体的な対策… | ·· 07 | |
| | 症状のある方への対応と | | |
| | 差別的な対応の禁止について┈┈┈ | - 11 | |
| Part 3 | 企業を生き延びさせるために | | |
| | 必須の計画「BCP」 ···································· | · 12 | |
| | BCPは有用であって万能ではない… | 13 | |
| 感染症対応 | 感染症に対応するBCPの考え方 ······ | 13 | |
| BCP | 具体的な体制づくり | 14 | |
| (事業継続計画) | 感染症発生のニュースが出たら | - 15 | |
| | 自社に感染者が発生したら | · 17 | |
| 参考文献·奥付··································· | | | |
| | | | |
| 【付録】新型コロナウイルス感染症対策チラシ(計4種) 2] ※切り取るか、コピーをしてご活用ください | | | |

掲載している情報は、2021年(令和3年)1月31日現在のものです

新型コロナウイルスの特徴

新型コロナウイルス(ウイルスの名称SARS-CoV-2、疾患の名称COVID-19 /以下、まとめて新型コロナウイルスと表す)は、一般的な風邪の原因となるウイルスやSARS、MERSと同じコロナウイルスの一種です。

ウイルスは単独で増殖することができず、動物の体内などの生きた細胞に入り込んで増殖します。新型コロナウイルスも例外ではなく人間の体内に入ったウイルスが増殖し、その感染者や感染者が触れた物品などを介して他の人へ感染が広がります。

変異株が発生していることも含めて症状などについてはまだ判明していない部分も多く、今後の解明が待たれます。

新型コロナウイルスで主に判明していること

【感染方法】 宿主動物(ウイルスの寄生先となる動物)は不明だが、人間同士での感染によって世界中に広がっている。

【**感染経路**】 <u>判明している主な感染経路は、飛沫感染と接触感染の2種類。</u>この他にマイクロ飛沫感染(エアロゾル感染)の可能性も示唆されている。※詳細はp03参照

【物質上の生存期間】 WHOの発表によると、新型コロナウイルスの生存期間はプラスチックとステンレス鋼では最大72時間、銅では最大4時間、厚紙(ボール紙)では最大24時間とされている。なお、繊維や衣類については発表されていない。

【潜伏期・感染可能期間】 潜伏期は1~14日間で、ばく露から5日程度で発症することが多い。発症前から感染性があり、発症から間もない時期の感染性が高い。なお、季節性による流行の有無は不明。

【疾患の程度】 重症化する人の割合は年齢によって異なり、高齢者は高く、若者は低い傾向にある。65歳以上の高齢者や慢性閉塞性肺疾患、慢性腎臓病、糖尿病、高血圧、心血管疾患、肥満などを有する人は、重症化のリスクが高い。

【症状】 頻度が高い症状は、発熱、咳、倦怠感、呼吸苦。下痢は約1割。味覚障害や嗅覚障害は、日本では2割弱に発症している。

感染リスクが高まる「5つの場面」



飲酒を伴う懇親会等

飲酒の影響で気分が高揚すると同時に注意力が低下する。また、聴覚が鈍麻し、大きな声になりやすい。特に 敷居などで区切られている狭い空間に、長時間大人数が滞在すると感染リスクが高まる。また、回し飲みや箸な どの共用が感染のリスクを高める。



大人数や長時間におよぶ飲食

長時間におよぶ飲食、接待を伴う飲食、深夜のはしご酒では、短時間の食事に比べて感染リスクが高まる。 大人数、例えば5人以上の飲食では大声になり飛沫が飛びやすくなるため、感染リスクが高まる。



マスクなしでの会話

マスクなしに近距離で会話をすることで、飛沫感染やマイクロ飛沫感染での感染リスクが高まる。マスクなしでの感染例としては、昼カラオケなどでの事例が確認されている。車やバスで移動する際の車中でも注意が必要。



狭い空間での共同生活

狭い空間での共同生活は、長時間にわたり閉鎖空間が共有されるため、感染リスクが高まる。寮の部屋やトイレなどの共用部分での感染が疑われる事例が報告されている。



居場所の切り替わり

仕事での休憩時間に入った時など、居場所が切り替わると、気の緩みや環境の変化により感染リスクが高まる ことがある。休憩室、喫煙所、更衣室での感染が疑われる事例が確認されている。

感染経路

新型コロナウイルスの感染経路として考えられているのは、次の3つです(可能性を含む)。

[] ▶▶▶ 飛沫感染

感染者の飛沫(くしゃみ、咳、つばなど)と共にウイルスが体外に放出され、 他者がそのウイルスを口や鼻などから 吸い込んで感染します。

□2 →→ 接触感染

感染者が自分の体のウイルスが付着している部位(顔など)に触れたり咳などを押さえたりした手で他者や物品に触れることで、接触した相手や感染者の後にその物品に触れた人にウイルスが付着し、感染します。











| マイクロ飛沫感染(エアロゾル感染)

※飛沫感染とは別物です

マイクロ飛沫とは、飛沫感染で示されているくしゃみや咳に含まれる飛沫より、さらに小さい微粒子(飛沫)を指します。

つばなど通常の飛沫は通常1~2m程度で落下しますが、マイクロ飛沫はそれよりも少し遠く、長い時間を漂います。

十分に換気されている空間であれば感染の可能性は低いですが、空調のために締め切っているなど換気の悪い密室では注意が必要です。



マイクロ飛沫感染

目安となる飛距離は示されていないが、飛沫感染よりも遠く飛び、空中を浮遊する時間も長い

くしゃみ、咳、つばだけでなく、 嘔吐物にもご注意!

嘔吐物(吐しゃ物や糞尿)からも感染する可能性があるので、嘔吐物 の処理をする際には汚物を通さない手袋を着用して直接触れないこと、 処理の後には石鹸での手洗いや手指の消毒を行うことが大切です。

感染予防に有効な方法

3密回避・ソーシャルディスタンスの確保、マスクの着用、こまめで丁寧な手洗い、 定期的な消毒です!



p04~

02

新型コロナウイルスだけでなく多くの感染症で、手洗いや消毒などを行い衛生を保つことが基本的で有効な予防策となります。加えて、新型コロナウイルスは飛沫感染やマイクロ飛沫感染を防ぐ必要があるので、マスクの着用や人と人との距離をとること(ソーシャルディスタンスの確保)が有効となります。

変異株であっても個人の基本的な感染予防法は変わりません。

これまで集団(クラスター)感染が発生した場所の共通点として、下記の3つの要素が揃っていることが確認されています。

1 換気の悪い密閉空間

2 多数が集まる密集場所

3 間近で会話や発声をする密接場面

この3密を回避し、互いに $1\sim2$ mの距離(ソーシャルディスタンス)を保つことが感染防止には有効です。

117 →→→ マスクの着用

※暑熱などの環境や、マスクを着用できない体質の方もいますので、個々の状態を考慮してご対応ください

マスクの着用ポイント

マスクを着用する一番の理由は「自分が周囲にうつさな

い」ことです。他からの感染を防ぐ効果もありますが、それ 以上に自分の口や鼻から出る飛沫(目に見えないものも 含む)をマスクで抑える役割が大きいです。

無症状や感染の自覚がない可能性を考えて、ご自身が 感染源にならないようにしなければなりません。

人は鼻と口で呼吸をしているため、両方を覆うことが予 防には有効です。



隙間ができないよ うワイヤーを鼻の 形に合わせる

※鼻がマスクから出ていると、鼻から飛沫が出たり、 反対に鼻呼吸によって体内にウイルスを取り込ん だりするので、マスクの効果が大幅に減少します

🛛 З ▶▶▶ こまめで丁寧な手洗い

ウイルスは手指を水で洗い流すことで、1/100まで減らせます(流水で15秒)。さらに石けんで10秒もみ洗いし流水で15秒すすぐと、1/10,000に減らすことができます(手洗いの後にアルコール消毒液を使う必要はありません)。手を洗う際には、手の甲、指の間、爪の間、手首なども忘れずに石けんでこすり、きちんと水で洗い流しましょう。

また、可能であれば手拭きには使い捨てのペーパータオルを使用するのが望ましいです。手指は口や鼻などの粘膜に触れやすいので、こまめに手洗いを行うことが感染予防につながります。

手洗いができない場面ではアルコール消毒液(人体に使用できる70%以上95%以下のエタノール)も有効です。消毒液が自然に乾燥するまで、手全体や爪・指の間までよく揉み込みましょう。

| ↑ → 定期的な消毒

身の回りの物の消毒には、以下の消毒方法が有効です。

熱水/次亜塩素酸ナトリウム/アルコール消毒液/界面活性剤/次亜塩素酸水(一定濃度以上のもの)

製品の使用方法や注意事項を確認して、使用対象となる物品の特性にあった製品を選びましょう。※詳細はp05参照

物品の消毒方法

物品についた新型コロナウイルスの消毒や除菌には、下記の方法が有効です。身の回りの物品に使用する際には、 使用する際の怪我や物品の破損・損傷リスクを避けるため製品の使用方法や注意事項を確認した上で活用しましょう。

| 消毒方法 | | 備考 |
|---------------------------|--|------------------------------|
| 熱水 | 80℃の熱水に10分間さら | す。 ※やけどに注意する |
| 次亜塩素酸 ナトリウム (塩素系漂白) | 市販の塩素系漂白剤の次で薄めて、拭き取る。その※ ※素手では扱わない ※脱色 ※酸性のものと混ぜると塩素 | などに注意する |
| アルコール消毒液 | 濃度70%以上95%以下の ※70%以上のエタノールが手 の有効性があることが確認。 | に入らない場合には、60%台のエタノールを使用しても一定 |
| 界面活性剤 | 独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)が新型コロナウイルスの消毒 に有効と発表した9種の界面活性剤、および一定濃度以上の次亜塩素酸水 が成分として含まれる製品を使用する(使用方法は、製品の表示に従う)。 | |
| 次亜塩素酸 | | |

NITE発表の 界面活性剤と 次亜塩素酸水とは

NITEでは経済産業省の要請を受け、アルコール以外で新型コロナウイルスに有効な消毒方法について検証試験を実施しました。2020年6月26日には最終報告が公表され、9種の界面活性剤と一定濃度以上の次亜塩素酸水が有効とされました。

なお次亜塩素酸水の利用に当たっては、①汚れ(有機物:手垢、油脂等)をあらかじめ除去すること、②対象物に対して十分な量を使用すること、の注意が必要です。

界面活性剤(9種)

- 直鎖アルキルベンゼンスルホン酸ナトリウム(0.1%以上)
- 2 アルキルグリコシド(0.1%以上)
- ❸ アルキルアミンオキシド(0.05%以上)
- 4 塩化ベンザルコニウム(0.05%以上)
- ⑤ 塩化ベンゼトニウム(0.05%以上)
- **6** 塩化ジアルキルジメチルアンモニウム(0.01%以上)
- ⑦ ポリオキシエチレンアルキルエーテル(0.2%以上)
- **③** 純石けん分(脂肪酸カリウム)(0.24%以上)
- ④ 純石けん分(脂肪酸ナトリウム)(0,22%以上)

次亜塩素酸水

- 次亜塩素酸水(製造方法によらず[※])
- :有効塩素濃度35ppm以上
- ※電気分解によるもの、異なる2つの液を混合することによるものなどがあります
- ② ジクロロイソシアヌル酸ナトリウム
- :有効塩素濃度100ppm以上

NITEのホームページでは「有効な界面活性剤を含有するものとして事業者から申請された製品リスト」として、該当するメーカー名と製品名を公表しています(随時更新)。

NITEホームページ ▶▶▶

https://www.nite.go.jp トップページ→「新型コロナ対策」

クリーニング所における

新型コロナウイルス 感染拡大予防ガイドライン

感染症が流行している場合、労働安全や感染拡大防止の観点から、クリーニング所(および取次所)が感染源とならないように職場内の感染予防に努めなければなりません。事業者、従業員の別なく事業に従事する全ての人の感染リスクに注意を払い、感染予防のため衛生の保持に努める必要があります。

全ク連では厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生課の協力を得て「クリーニング所における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン (以下、クリーニング新型コロナガイドライン)」を作成し、2020年5月29日に発出しています (この項目では2021年2月改訂予定の内容を掲載しています)。

クリーニング新型コロナガイドラインは、主に家庭の一般的な洗濯物を取り扱う事業所(ホームクリーニング)における感染防止のための基本的な考え方や事業者が講ずるべき対策を掲載しています。具体的には感染リスクの評価、および施設内や従業員の感染防止策、受取りおよび引渡し時の注意点、清掃・消毒の方法などを取り上げています。

また、事業者が店舗や従業員の感染予防に努める際の対策という視点で記されていますが、根本的な目的は感染予防のためにクリーニング店の衛生を保つことですので、当然事業者自身も対策の対象に当てはまります。

クリーニング新型コロナガイドラインをもとに、人と物品のそれぞれにおいて衛生を保つためのポイントを紹介します。

クリーニング所における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン 2020年5月29日策定(2021年2月改訂予定) 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

06

01 *** 本ガイドラインに ついて

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」(2020年5月4日)においては、「今後、感染拡大の予防と社会経済活動の両立を図っていくに当たっては、特に事業者において提供するサービスの場面ごとに具体的な感染予防を検討し、実践することが必要になる。社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞ

れ異なることから、業界団体等が主体となり、また、 同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含 め業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作 成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試 行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践して いただくことを強く求めたい。」とされたところである。

これを受け、同専門家会議の提言の中にある「各業種のガイドライン等の作成に当たって求められる基本的な考え方や留意点の例」等に留意しながら、家庭の一般的な洗濯物を取扱うクリーニング所を念頭に、当面の対策をとりまとめたところである。

下記 (1) リスク評価 について

物品を介した接触感染

高頻度接触部位の例とその扱いについて

店舗内で複数の人が触れる場所、 物品を割り出す。

- 〈例〉-

- ●ドアノブ
- ●電話の受話器
- ●レジのキーボード
- ●共用パソコンや文房具
- ●アイロンやクリーニング 機械の持ち手・取手
- ハンガー

消毒に適しているものと適していないものに分類する(物品の素材や消毒を行った場合の衣類などへの影響などで総合的に判断する)。

消毒に適しているもの

p05に掲載した方法で定期的に消毒を行う。

消毒に適していないもの

手袋を着用して扱う、触れる頻度を最小限にするな どの工夫をする。

※クリーニング業はお客様の衣類などをお預りすることから、脱色・変色やダメージを防ぐため、消毒液(特に次亜塩素酸ナトリウムをはじめとする漂白剤)がお預り品に付着しないよう取扱いには注意してください。

なお、新型コロナウイルスの最新の知見や今後の 各地域の感染状況等を踏まえて、本ガイドラインは随 時見直すこととする。

02 → 感染防止のための 基本的な考え方

営業者は、施設の規模や提供するサービスの形態を十分に踏まえ、施設内及びその周辺地域において、 当該施設の従業員のほか、顧客への新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、最大限の対策を講 ずるものとする。

特に、①密閉空間(換気の悪い密閉空間である)、 ②密集場所(多くの人が密集している)、③密接場面 (互いに手を伸ばしたら届く距離での会話や発声が 行われる)という3つの条件(いわゆる「3つの密」)の ある場では、感染を拡大させるリスクが高いと考えら れ、本ガイドラインは、これを避けることなど、自己へ の感染を回避するとともに、他人に感染させないよう に徹底することを旨とする。

13 *** 営業者が講ずるべき 具体的な対策

(1)リスク評価

営業者は、新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である接触感染(①)と飛沫感染(②)のそれぞれについて、従業員や顧客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、そのリスクに応じた対策を検討する。

①接触感染のリスク評価

07

複数の従業員や顧客と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所を特定し、これらへの接触の頻度を評価する。高頻度接触部位(受渡し台、作業台、プレス機やアイロンの持ち手、洗濯機・乾燥機等の取手

Part2 衛生の保持

及び操作盤、洗剤及びしみ抜き等の薬剤の容器、ハンガー、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、筆記用具などの事務用品、キーボード、マウス、レジ、蛇口、手すり、エレベーターのボタン、洗濯物の集配車のハンドル等)には特に注意する。

②飛沫感染のリスク評価

施設における換気の状況を考慮しつつ、人と人との 距離がどの程度維持できるか、施設内で声を出す場 所や未処理の洗濯物を取扱う作業がどこにあるか等 を評価する。

(2) 施設内の各所における対応策

①留意すべき基本原則と各エリア・場面の共通事項

- ■顧客と従業員や従業員同士の接触を避け、対人距離を確保する(1m以上確保するように努め、真正面での立ち位置を避けるなど工夫する)。
- マスク等の着用(従業員及び顧客に対する周知)。咳エチケットの励行。
- ●受付での被洗物取扱い時における手袋の着用(従 業員及び顧客に対する周知)。
- ●アルコール擦式等の手指の消毒設備を設置又は石 鹸と流水による手洗いの励行。
- ●施設の換気について、厚生労働省作成「『換気の悪い密閉空間』を改善するための換気の方法」を参考に取り組む。
- (参考)「換気の悪い密閉空間」を改善するための 換気の方法

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

冬場における「換気の悪い密閉空間」を改善 するための換気の方法

https://www.mhlw.go.jp/content/ 000698868.pdf

- 施設の定期的な清掃、高頻度接触部位の消毒。
- ●洗濯前の被洗物と洗濯後の被洗物を取扱う際の動線が交差しないよう留意するとともに、特に洗濯前の被洗物を扱った後に洗濯後の被洗物を扱う場合には手指の消毒や石鹸と流水による手洗いを徹底する。
- ●複数の従業員や顧客が共用する物品や手が頻回に 触れる箇所を工夫して最小限にする。
- ●新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)、も しくは、各地域の通知サービスの活用を促すため、 ORコードを店内に掲示する。
- ●店舗併設型の受け渡しBOXを設置・活用している場合には、定期的又は被洗物の預かり及び引き渡しごとにBOX内や取手等の消毒を行う。
- ●集配の際は、予め訪問先に連絡し了解をいただいたうえで訪問するとともに、受渡時には必ずマスクを着用する。加えて、集配で顧客宅に伺う前後には手指消毒を行う。

②症状のある方の来店制限等

- ●新型コロナウイルスに関しては、自宅待機者や濃厚接触者はもちろんのこと、発症していない人からの感染もあると考えられる。事前の検温又は現地での検温を行い、発熱の有無の確認を行うよう努めるほか、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人が来店しないように呼びかけることは、施設内などにおける感染対策として最も優先すべき対策である。
- ●密にならないよう店内における顧客数を制限し、順番待ちの際には距離を確保すること。
- 顧客にもなるべくマスクを着用していただくことが望ましい。マスクを持参していない顧客へは、マスクを配付もしくは販売する。
- ●万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱に十分注意しながら、顧客の名簿又はお預り証(店側控)を3週間以上、適正に管理すること。

(2)施設内の各所における対応策をもとに作成 受付カウンターでの感染予防ポイント [お預り品の取扱いにも注意] 施設の換気 お客様に対する (扉・窓を常時細く開けておく、 検温・マスク着用の あるいは定期的な扉・窓の開放など) 洗濯前の 洗濯前と洗濯後の お願い 被洗物を扱う 被洗物の動線が交 キャッシュトレーを わらないようにする 飛沫飛散防御 利用した代金のやりとり ほか、洗濯前後の被 スクリーンの活用 洗物を交互に取扱う 時には手指の消毒・ 手洗いをしましょう。 距離の 確保 手指用消毒液の使用や 洗濯後の 石鹸での手洗い 被洗物を扱う お預り証の マスク、手袋の着用 確実な手交と保管 (必要に応じてフェイスガードを活用)

③受取及び引渡

- ●従業員は常にマスクを着用すること。また、必要に 応じて手袋や目の粘膜からの感染を防止するため に目を覆うことができる物(フェイスガード、ゴーグ ル等)、飛沫飛散防止スクリーンの活用を行うこと。 なお、飛沫飛散防止スクリーンを設置した場合は定 期的に清拭消毒をすること。
- ●顧客に対し、新型コロナウイルス感染症患者、濃厚接触者が使用した洗濯物や吐しゃ物やふん尿の付着した物品の持込みは控えていただくよう周知すること。
- ●ポケット残留物(ハンカチ・マスク等)は来店前にあらかじめ顧客に確認してもらうよう促し、受付での 衣類点検時に発見した際には顧客自身に取り出してもらうこと。
- レジではコイントレーでの現金受渡を励行し、場合に よってはキャッシュレス決済の利用を促進すること。

4トイレ

※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する

- ●便器内は、通常の清掃で良い。
- ●不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ●トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- ●使用後は確実に石鹸と流水による手洗いをするよう表示する。
- ●ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。
- ●ハンドドライヤーは止め、タオルの共同利用は禁止する。

5従業員の休憩室

※感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する

- ●一度に休憩する人数を減らし、対面で飲食や会話を しないようにする。
- ●対人距離を確保する(1m以上確保するように努める)。
- ●休憩室は、常時換気することに努める。

- 共有する物品(テーブル、いす等)は、定期的に清拭 消毒する。
- ●入退室前後に手指消毒又は石鹸と流水による手洗いをする。

6ゴミの廃棄

- ●鼻水、唾液などが付いたゴミは、ビニール袋に入れて密閉して縛る。
- ●ゴミを回収する人は、マスクや手袋を着用する。
- ●マスクや手袋を脱いだ後は、手指消毒又は石鹸と 流水による手洗いをする。

⑦清掃·消毒

- ●市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃する。通常の清掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、終業後に清拭消毒することが重要である。手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。なお、顧客の衣類等を預かるという業務の特性上、漂白剤などを用いた消毒作業を行う際には、衣類等に影響が及ばないよう細心の注意を払い、衣類等の保護に努めること。
- ●複数の人の手が触れる場所を適宜消毒する。

8その他

- ●高齢者や持病のある方については、感染した場合の重症化リスクが高いことから、サービスを提供する際は、より慎重で徹底した対応を検討する。
- ●地域の生活圏において、地域での感染拡大の可能 性が報告された場合の対応について検討をしておく。

(3) 従業員の感染管理

●受付から返却までの各作業工程及び会計後等のこまめな手指消毒又は石鹸と流水による手洗いの徹底を図る。

- ●マスク着用等の咳エチケットの周知を行う。
- ●夏季の暑熱環境下でのマスク着用による熱中症に 注意し、予防のための環境整備や対策を図る。
- ●時差出勤、自転車通勤の活用を図る。
- 業務時間内はもとより、プライベートでも外出自粛、 3密を回避する等地域の状況を踏まえた行動を行う。
- ●従業員のユニフォーム等はこまめに洗濯する。
- ●出勤前の体温測定を従業員に求める。
- ●従業員は、風邪症状や発熱がある場合や、過去14 日以内に政府から入国制限されている又は入国後 の観察期間を必要とされている国・地域などへの 渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合 は、管理者等に必ず報告し、管理者等は従業員に 出勤しないことを求める。
- ●従業員に対し、体調が優れない場合には休みやすい環境作りに努める。
- ●新型コロナウイルス感染症と診断された場合や、新型コロナウイルス感染症患者と濃厚接触があり、保健所から自宅待機等の措置を要請された場合は、速やかに営業者等に報告することを周知する。
- ●これらの報告を受ける担当者(営業者、クリーニング 師等)及び情報を取り扱う範囲を定め、従業員に周 知を行う。
- ●新型コロナウイルス感染症についての相談目安及び「保健所」、「受診・相談センター」の連絡先を従業員に周知を行う。
- ●万が一、従業員に感染者が出て営業が一時的に継続できなくなる場合を想定し、その間の顧客対応、 品物の引き渡し方法等について近隣同業者との取り決めを行っておくなど、事業継続計画(BCP)を策定しておくこと。
- ●従業員に対し、これまで新型コロナウイルス感染症 対策専門家会議が発表している「人との接触を8割 減らす10のポイント」や「新しい生活様式の実践例」 を周知すること。

症状のある方への対応と 差別的な対応の禁止について

新型コロナウイルスの流行と共に、感染者や医療従事者、生活物資の輸送など社会機能の維持に貢献 している人、および彼らの家族が不当な差別を受ける事例が発生し、社会問題となっています。

新型コロナウイルスは軽症や無症状の感染者が存在するなど、感染の特定が難しいとされます。必要以上に過敏になる必要はありませんが、クリーニング所が感染源になることを防ぐため、明らかに症状が出ている人や保健所が判断した濃厚接触者に関しては来店を制限するなどの対応が必要となります。

しかし、既に回復している人の来店を断ることや、やみくもに衣類の受付を拒むといった差別的な対応 を行わないようにしましょう。

クリーニング業には、新型コロナウイルスの特徴を正しく知り、適切な感染防止策を取った上でクリーニングサービスを提供することが求められています。

適切な対応の例

- ●発熱している人や新型コロナウイルスに感染している ことが明らかな人(発症中/無症状を含む)、または 濃厚接触者など感染の疑いのある人の来店制限
- ●新型コロナウイルスなど伝染性病原体汚染の疑いのある洗濯物(指定洗濯物)の引き受けができない旨の説明(指定洗濯物取扱いの届出を出している店舗を除く)

差別的な対応の例

- ●「帰省者の来店禁止」、「医療 関係者お断り」など、やみく もに特定の人や集団を拒否 する来店制限
- ●既に回復している(陰性となった)人の洗濯物の受取り 拒否

誤解を生まないお客様とのコミュニケーションの重要性について

クリーニング店が感染源になることを防ぐために、クリーニングの引き受けを制限する際にも、伝え方一つでお客様が受け取る印象は大きく変わってきます。

上記のお願いを伝える場合には、誤解を招かないため、単純に拒否をするのではなくお店で受けられない理由の説明を行うなど、お客様とコミュニケーションを図ることに努めましょう。

- 「指定洗濯物の取扱いができないお店であること」、「従事者に持病があり、慎重な対応が必要であること」などの説明を合わせて行う。
- 感染者の衣類について相談が持ち込まれた際には、「発症中の方の衣類であるのか」、それとも「発症したが、現在は陰性となり、退院されている方の衣類であるのか」を確認する。自店でできること、引き受けられない場合は自宅で行える対応などを丁寧に説明する。

感染症対応

重要な対応

企業を生き延びさせるために必須の計画「BCP」

BCP (Business Continuity Plan=事業継続計画)と は、企業が災害などの緊急時に事業を継続するため、非 常時の対応を取り決めた計画のことです。平時の内に自 社の事業内容や優先順位を明確にしておくことで、災害 時の課題を洗い出し、対応策を整備することができます。

BCP

非常時に会社を存続させ、収益を 確保するための計画。平和で余裕 のある時に、復旧方法や事業の優 先順位をあらかじめ決めておく。

策定したBCPがうまく働くと、被害を受けてから復旧までの期間を短縮できるため、早期の営業再開による経営 の立て直しが可能となります。反対に、BCPを策定せずに被害を受けた場合、機能復旧までに時間がかかるため取 引先やお客様が先に復旧した同業他社に流れる可能性が考えられます。

これまでのBCPは、主に自然災害を対象に策定されていました。ただ、今回は「世界規模で長期間にわたって流 行する感染症 | という従来想定されていなかったリスクが発生したことによって、多くの企業が既存のBCPを見直す 必要に迫られました。

新型コロナウイルスの影響が沈静化したとしても、今後別の感染症が流行し、同様の事態に陥る可能性は否定で きません。あらかじめ自然災害と感染症双方のBCPを策定しておくことで将来的なリスクに備えられることから、こ れまであまり取り組まれてこなかった感染症対応BCPを組み立てるポイントを紹介します。

※この項目では企業、個人店の別なく「自社」、事業主および従業員をまとめて「従事者」と表しています

感染症対応BCP

自然災害同様、会社を存続させるため の対処法は計画できる(重要事業の選 択、収益・資金の確保など)



ただし、お客様・従事者の不安・不満の払拭や、 デマ・風評被害への対応方法は確立されていない。 物的損害には有効だが、 心理的問題への対処には弱い。

BCPはあくまで有事の際の対応策なので、その前段階である予防も大切になる

感染防止策の徹底(p02~11)

●クリーニング従事者の安全確保 ●クリーニング店が感染源になることを防ぐ

正確で適切な情報の周知



●安心してクリーニング店を利用できる



クリーニング店への信頼向上



- ●感染の危険にさらされながら働かなければならないという従事者の 不安・不満の解消
- 風評被害を受けた際に、被害を最小限に抑える

BCPは有用であって万能ではない

感染症対応BCPの基本的な策定方法は自然災害と同じで、自社を存続する上で重要な事業を選択し、被害(感 染拡大)レベルに応じた会社の対応を決めることになります。

ただ、自然災害の場合はある程度短期間で突発的に発生する外からの物的被害やそれに付随する人的被害を主 に想定することになりますが、感染症の場合は今回の新型コロナウイルスが年単位で流行しているように終息まで の期間が未知数であること、被害の主な対象が「人」であることを考慮しなければなりません。

何より、感染の危険性に対するお客様および従事者の不安・不満の解消や万が一自店に関するデマ・風評被害が 発生した場合など、人の心に関する対応が必要となってきます。ですが、これら形のない心理的な要因への確実な 対処方法は現段階では確立されていません。だからこそ、BCPと同じくらい「感染防止策の徹底」と「正確で適切な 情報の周知」の2点が重要になってきます。

感染症に対応するBCPの考え方

感染症対応BCPの大まかな流 れは右のとおりになります。

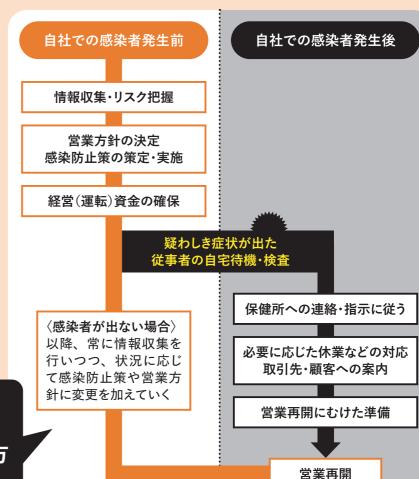
まずは最新かつ正しい情報を 収集し、自社に与える影響(リス ク)を把握することが必要です。

入手した情報をもとに自社で の感染予防策を決め、「自社に感 染者が出ていない場合 | と「自社 に感染者が出た場合」という両方 のケースを想定して営業方針を 決定し、実際に運用を行います。

また、運用を開始した後も引き 続き最新の情報を集め、計画の 改善・更新を行っていきましょう。

クリーニング業の場合

感染症対応 BCPプランの立て方



応BCP(事業継続計画

1 非常時における対策本部のメンバーを選定し、 土台となる自社の経営資源、手元にある情報を割り出す

対策本部 (危機管理)に 参加するメンバー

●司令塔、 感染症対策、経理 など各事業の責任者

自社の売上 (利益)を 構成する商品・ サービスと

その金額・比率

対策本部で 使用する資料

- ●取引先・顧客リスト
- ●自社の従事者リスト(連絡先)
- ●取引先金融機関(融資) リストなど

事業を継続する上で制約 (ボトルネック)となる資源

- ●ヒト、モノ、カネ、情報 (感染症の場合は特にヒトが 適用される)
- ●取引先・お客様や協力業者
- ●社会のインフラ



1 外部から自社に影響を及ぼすもの、またその情報を得るための手段を抽出する

感染レベル別に発生する 自社への影響

- ●外出自粛要請の場合
- ●時短要請の場合
- ●休業要請の場合 など

社会や取引先・お客様が 自社に求めているもの、 自社の時短・休業による 内外への影響

非常時に情報収集を 行うための情報源(HPなど)

- ■厚生労働省や経済産業省などの 省庁
- ●所在地の都道府県庁、市町村の役所
- ●日本政策金融公庫
- ●組合、商工会 など



日子 損失から考える自社に残された時間、 生き残るための優先順位

時短・休業による損失、 損失から導く時短・休業が 可能な期間

- ●1日あたりの売上・経費
- ●取引先・お客様が待ってくれる期間
- ●非常時における資材・燃料などの 仕入れの可否 など

優先事業の ピックアップ・順位づけ

- ●自社の利益に高く貢献している 事業
- ●自社の信頼を醸成している事業 など

感染レベル別の自社の対応

- ●発生期/●拡大期/●流行期
- ●緊急事態宣言の発令期
- ●終息期 など

感染症発生のニュースが出たら

情報収集・リスク把握

国内外で感染症が発生した場合、まずは対策本部を立ち上げ、情報を収集して感染症の特徴(症状や潜伏・発症期間、その感染力など)を確認する必要があります。

官公庁や自治体などの信ぴょう性の高いアナウンス元 を選択し、集めた情報を精査した上で、自社に与える影響 を測ります。

感染症の特徴(一例)

- ●どのような症状が出るのか (発熱、発疹、出血など)
- ●感染から発症までの日数
- ●発症から治癒までの日数
- ●感染力は高いのか
- ●どのように感染するのか (空気、接触、飛沫、血液など)

不確かな情報の拡散について

非常時には往々にして事実とは異なる情報が出てきます。拡散をする人はあくまで善意で知らせようとしている場合があり、新型コロナウイルスの時もメディアやSNS、人々のうわさ話を通じて不正確な情報やデマが広まりました。

間違った情報に踊らされないために、国や公的機関といった信頼のおける情報元を常に参照し、かつ入手した情報に 確かな根拠はあるのかを自分自身で確認しつつ、不確かな情報を他人に広めないことを心掛けることが大切になります。

בעד ב גרשכע

営業方針の決定/自社の感染防止策の策定・実施

精査した情報をもとに感染症の症状(感染力、命にかかわるかどうかなど)、自社が営業している地域の感染状況、国や自治体のアナウンス(休業指定など)を勘案し、営業・時短営業・休業を選択します。

同時に感染防止対策を策定し、従事者が行うべき内容とお客様へご協力をお願いする内容に分け、それぞれ周 知を行います。

なお、この時に自社の営業方針について従事者へ丁寧に意図を説明するとともに、営業を継続する場合は従事者の健康状態や家族の状況などを勘案してシフトを組むことで、不安や不満の解消につなげます。

会社存続を目的とした 業務の優先順位の選択について

自然災害や感染症などの非常事態時には、取引先企業や消費者の需要が低下し、売上が減少する可能性が高くなります。

自社を存続させるために、平時から会社の各事業について 売上や信頼関係などから優先順位を割り出しておき、非常時 には優先順位の高い事業から率先して復旧・稼働させるように しましょう。

また、従来のアイテムがクリーニングに出なくなる場合に備え、新たなメニューやサービスを開発して収益の柱を作ることも一つの手です。



とのクリーニング契約の見直し など

営業方針を従事者に理解してもらうことの重要性について

非常事態時における店舗運営には普段以上に従事者同士の協力が必要になります。

そのため、営業(通常・時短)もしくは休業のどちらを選ぶにしても、従事者には自社の営業方針とその理由を充分に説明し、理解を得る必要があります。また、営業を続ける場合には個々の事情を勘案した上で勤務体制を整えることが大切になってきます。

営業を 続ける 場合

- ●なぜ今この状況で営業するのかという理由の説明、また営業を続けるにあたっての対応
- **理由** 公衆衛生を守るため/雇用を守るためにも営業を続ける必要があるから など
- 対底 店舗・従事者の衛生・安全を守るための具体的な対応(感染予防策、従事者のシフトなど) ▶従事者の健康状態(持病の有無)や家庭の事情(子供や病人などの有無)を考慮する

休業の 場合

- ●休業期間 ●休業中における担当業務の配置や勤務体制
- ●休業中の補償や連絡体制



経営(運転)資金の確保

緊急時であっても、お客様・取引先との契約や従業員との労働(雇用)契約、安全衛生などの法律・ルールは守る 必要があります。

取引先・お客様との契約の不履行や需要の減少による売上の低下、および時短営業・休業による損失を補填する ため、運転資金に活用できる融資や助成金・給付金の制度を調べ、申請に必要な書類などを準備しましょう。

自社に感染者が発生したら

どれだけ感染予防策を徹底しても、感染の完全な予防は不可能です。そのため、あらかじめ自社に感染者が発生した場合の対処を考える必要があります。



日々の健康管理

従事者全員に毎日出勤前に自宅で検温をしてもらい、発熱やだるさ、咳など、明らかに何らかの症状が出ている場合は休んでもらいます。体調が悪いならば感染の可能性を疑い、出勤をさせない・しないを徹底してください。

発熱の目安について

新型コロナウイルスの場合、発熱の目安は一般的に37.5℃とされています。しかし平熱には個人差があることから、 毎日の検温でご自身の平熱を把握し、それよりも著しく高い場合には発熱したと判断する必要があります。



対象者の自宅待機・検査

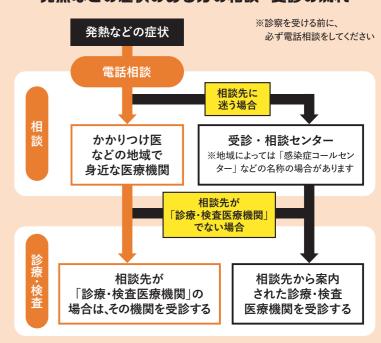
体調の悪い従事者は感染の可能性を疑い、外出を控えることが大切になってきます。また、発熱などの症状、特に以下の条件に当てはまる場合にはかかりつけ医などの地域で身近な医療機関や、地域の相談窓口(受診・相談センターなど)に電話相談をした上で、「診察・検査医療機関」を受診してください。

また、保健所から濃厚接触者と判断された場合も保健所の指示に従うことになります。基本的には、感染者と接触したあと14日間は、健康観察を行いながら不要不急の外出を控えることになります。

〈該当する主な症状〉

- ●息苦しさ(呼吸困難)、強いだるさ(倦怠感)、高熱等の強い症状のいずれかがある場合
- ●重症化しやすい方**で、発熱や咳など の比較的軽い風邪の症状がある場合
- ※高齢者をはじめ、基礎疾患(糖尿病、心不全、慢性 閉塞性肺疾患などの呼吸器疾患など)がある方や 透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤など を用いている方
- ●上記以外で発熱や咳など、比較的軽い風邪の症状が続く場合 (症状が4日以上続く場合、また強い症状と思う場合は必ず相談する)

発熱などの症状のある方の相談・受診の流れ





保健所への連絡・指示に従う

従事者に感染者が発生した場合、まずは管轄の保健所に連絡をしてください。

工場や受付カウンター、集配車の消毒の実施、お預りしているお客様の衣類への対応、他の従事者やその家族な どの濃厚接触者への検査の実施、さらには休業すべきか否か等、あらゆる対処法について保健所の指導に従うの が基本となります。

また、症状が出ていない他の従事者に自宅待機やテレワーク*、営業再開までの準備などを指示します。

※クリーニング作業はクリーニング作業場で行う必要がありますが、事務作業や営業などについてはテレワークを活用することも可能です

感染した従事者のフォローについて

従事者に感染が認められた場合には、まず本人やご家族が治療に専念してもらう環境を作る必要があります。 感染症は誰しもかかる可能性があります。もし関係者やそのご家族から感染者が発生しても、決して責めないでく ださい。もしかしたら、自らがその立場になったかもしれません。同時に、他の従事者にも理解を求めて暖かく迎える 環境を作ってください。

非常時こそ会社が従事者の味方となり、守ることが大切です。



必要に応じた休業などの対応/取引先・顧客への案内

ステップ3に記したように、保健所の指導をもとに自社の休業、もしくは営業を判断することとなります。

特に休業する場合には、状況にもよりますが取引先やお客様に対して店舗およびお預り品の安全性や休業期間 とその間の対応などを説明する必要が出てきます。また、取引先・お客様が濃厚接触者と判断される可能性があり ますので、場合によっては保健所の調査に対するご理解とご協力をお願いすることも考慮しましょう。

必要に応じて情報公開を行い、周囲に安心してもらうことで、早期の営業再開にむけた土壌を作ります。

〈営業継続の場合〉

| 取引先および |
|--------|
| 顧客への案内 |

新型コロナウイルス感染者が発生したこと/発症者以外の検査結果/社内の消毒などの対 応/お預り品など品物の安全性/保健所から営業しても問題ないという判断を得たこと

連絡方法

取引先の企業にはメールや電話、FAXで伝える。顧客へは状況に応じた方法(個別の連絡、あるいは 店頭掲示など)で伝える。

〈休業の場合〉

取引先および 顧客への案内

新型コロナウイルス感染者が発生したこと/発症者以外の検査結果/休業期間/社内の消 毒などの対応/お預り品など品物の安全性/お引取り日を指定日以降にずらすことへのご 理解とご協力のお願い/急ぎのお渡しが必要な場合の連絡先

連絡方法

取引先の企業にはメールや電話、FAXで伝える。顧客へは、休業期間中にお渡し日を迎える客を優先 して、状況に応じた方法で伝える。

他の従事者のフォローについて

店舗内で感染者が発生することによって、他の従事者にも動揺や不安が広がる可能性があります。

そのため、取引先や顧客だけでなく従事者に対しても自社の対応や安全性をしっかり説明し、理解してもらうことで 離職を防ぎ、また取引先やお客様からの問い合わせに適切な受け答えができるようにします。



営業再開にむけた準備

保健所の判断にもよりますが、必要に応じて感染者以外の従事者も検査を受けるなど感染状況が判明し、安全性 が確認できたところで営業再開にむけた準備を進めます。

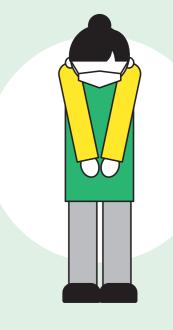
感染した従事者の復帰時期を考慮しながら、勤務できるスタッフを配置します。もし業務中に従事者が感染して いたとしたら、感染が疑われる場所や場面での再感染を防ぐため環境を整備します。

あわせて、取引先やお客様に営業再開の案内や納期の調整などを行います。

以上がBCPの基本的な考え方となります。 お店の規模や組織体系、事業内容を考慮の上、 自店に最適なBCPを策定してください。

今回の新型コロナウイルスは、ワクチンの接種が始まった 国がある一方、従来よりも感染力が高いとされる変異株が現 れるなど、まだ予断を許さない状況にあります。同じように、 今後新たな感染症が発生して社会に影響を及ぼす可能性は 否定できません。

クリーニング業は、生活衛生業として人々の衣類の清潔と 美しさを保つ役割を担っています。社会生活を脅かす感染症 が発生した場合には、その感染症を正しく理解し、自分たち の感染を防ぎながらお客様の清潔を保つ仕事を続けられるよ う、この冊子をお役立てください。



参考文献

■厚生労働省〈https://www.mhlw.go.jp〉

新型コロナウイルス感染症COVID-19診療の手引き 第4版

新型コロナウイルス感染症対策アドバイザリーボードの資料等

(第4回新型コロナウイルス感染症対策アドバイザリーボード(令和2年7月30日))

(第21回新型コロナウイルス感染症対策アドバイザリーボード(令和3年1月13日))

新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針 令和2年3月28日(令和3年1月7日変更)

新型コロナウイルス感染症の"いま"についての10の知識(2020年12月時点)

新型コロナウイルスに関するQ&A(一般の方向け)

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・経済産業省・消費者庁特設ページ)

■独立行政法人製品評価技術基盤機構〈https://www.nite.go.jp〉

新型コロナウイルスに対する消毒方法の有効性評価について最終報告をとりまとめました。 ~物品への消毒に活用できます~(令和2年6月26日)

■WHO⟨https://www.who.int⟩

Q&A on coronaviruses (COVID-19)

■静岡市〈https://www.city.shizuoka.lg.jp〉

事業継続計画策定モデルプラン解説編 〈対象リスク〉新型コロナウイルス感染症(COVID-19)

■鳥取県〈https://www.pref.tottori.lg.ip〉 新型感染症対応BCPモデル利用の手引き(第1版)

クリーニング師のための 感染症対策 マニュアル

新型コロナウイルスと感染症対応BCP

発 行日 令和3年(2021年)2月1日

発 行 全国クリーニング

生活衛生同業組合連合会

〒160-0011

東京都新宿区若葉1-5

全国クリーニング会館

TEL 03-5362-7201

https://www.zenkuren.or.jp

本誌の無断転載(web上へのアップロードを含む)・ 複製・借用・放映を禁じます

次のページから掲載している「新型コロナウイ ルス感染症対策チラシ(計4枚)」は、組合員の 皆様限定で使用できるチラシです。

新型コロナウイルスへの対策を行っている店 舗であることを周知するとともに、消費者に感 染症対策へのご理解とご協力をお願いするこ とで、安心して利用できる店舗であることをア ピールするためのツールとして、そのまま切り 取るか、コピーをしてご活用ください。

また、全ク連ホームページでは、組合員様限定 で同チラシのデータがダウンロード可能です。

全ク連HP(https://www.zenkuren.or.jp)

お知らせ

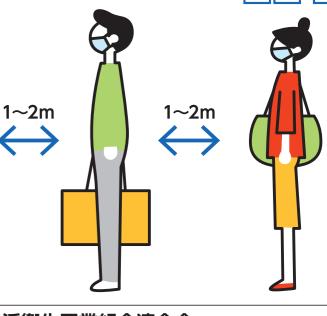
「新型コロナウイルス関連情報」

2020年10月25日

「組合員むけ新型コロナウイルス 感染症対策チラシデータを作成し

[感染症対策のお知らせ]

ソーシャルディスタンスの確保を ピークタイム お願いいたします お待ちのお客様が多くなった 場合は、店外での順番待ちを お願いすることがございます。



全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

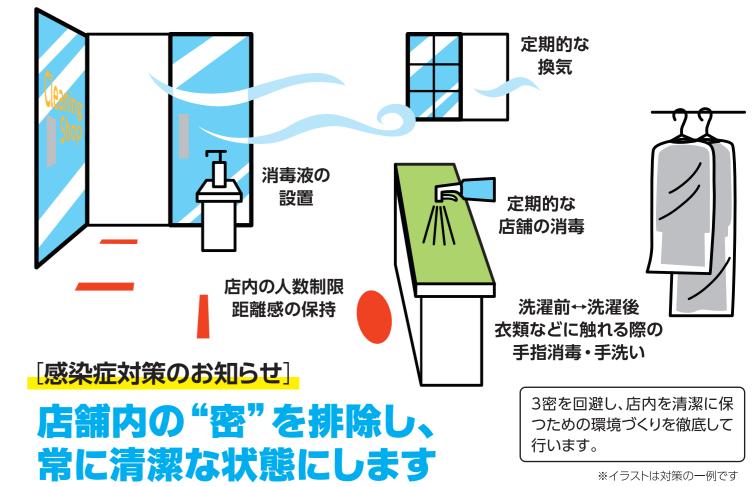
[感染症対策のお知らせ]

健康チェックと衛生管理を すべての従業員に徹底します

お客様と従業員の健康と安全 を守るため、感染症に対する取 組みを徹底して行います。



全国クリーニング生活衛生同業組合連合会



全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

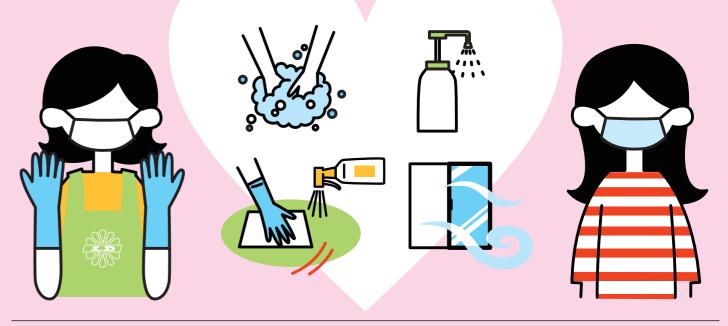
[感染症対策のお知らせ]

コミュニケーションは今まで以上に!

従業員一同、誠心誠意をもって対応させていただきますので、お気づきの点はご相談ください。

ソーシャル ディスタンスは 確保して

ご来店いただくお客様にはマスク着用をお願いしております。 また従業員もマスク・手袋着用での接客となるため、ご不便なこともあるかと思いますが、



全国クリーニング生活衛生同業組合連合会