

オフィス・コールセンターにおける留意事項

基本的な考え方

各事業者が、感染症拡大防止のため、体制を整備し、個々の職場の特性に応じた感染リスクの評価を行い、対策を講じることが重要です。

具体的な取り組み

感染予防対策の体制

- ・ 感染防止のための対策の策定等を検討する体制を整備する
- ・ 法令の遵守、産業保健スタッフの活用、国・自治体等を通じた情報収集を行う

健康確保

- ・ 毎日、出勤前の従業員の体調管理の徹底に努める
- ・ 体調の思わしくない従業員には各種休暇制度の取得を推奨する
- ・ 勤務中に体調が悪くなった従業員は、必要に応じ、直ちに帰宅させ、自宅療養とする。
- ・ 発熱などの症状で自宅療養することとなった従業員について、症状がなくなり、出社判断を行う場合は、学会の指針^(※)などを参考とする。症状に改善がみられない場合は、医師や保健所へ相談を指示する。

※ 日本渡航医学会-日本産業衛生学会作成「職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド」など



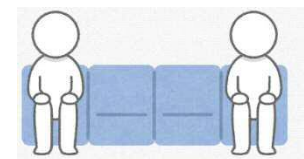
通勤

- ・ テレワーク、時差出勤、ローテーション勤務など、様々な勤務形態を通じて、公共交通機関の混雑緩和をはかる
- ・ 公共交通機関を使用しない通勤（自転車、徒歩等）の推奨



勤務

- ・ 人と人との間に一定の距離を保てるよう、仕切りのない対面の人員・座席配置は避け、可能な限り対角に配置する、横並びにするなど工夫する
- ・ 仕切りがなく対面する場合は、顔の正面からできる限り2mを目安に、一定の距離を保てるよう工夫する
- ・ 従業員の手洗い・手指の消毒や咳エチケットを徹底する
- ・ マスクの着用に努めるよう徹底する



- ・ 窓が開く場合 1 時間に 2 回以上、窓を開け換気する（寒冷期はこまめに）
- ・ オフィス内の湿度について、事務所衛生基準規則等に基づき、空調設備や加湿器を適切に使用することで、相対湿度 40～70%になるよう努める
- ・ 他人と共用する物品や手が頻繁に触れる箇所を工夫し、最低限とする
- ・ 人と人が頻繁に対面する場所は、アクリル板や透明ビニールカーテンなどで遮断する
- ・ 外勤は公共交通機関の混雑する時間帯を避けるなど、人混みを避けるようにする
- ・ 出張は地域の感染状況や出張先の感染防止対策に注意する。
- ・ 外勤・出張時、面会相手や時間、経路、訪問場所などを記録に残す
- ・ 会議やイベント、採用説明会、面接などはオンラインでの実施を検討する
- ・ 対面での会議は、マスクを着用し、換気に留意する。また、椅子を減らす等、近距離や対面に座ることのないように配慮する。
- ・ 対面の社外の会議やイベントなどは、参加の必要性を検討の上、参加する場合は最少人数とし、マスク着用とする
- ・ コールセンターでは、ヘッドセット、パソコン、キーボード、マウスなどを共用する場合は、使用者が変わるたびに、消毒・清拭を行う。ヘッドセットはマイクや耳あてのスポンジを個人専用とする。



休憩等スペース、トイレ、設備・器具、オフィスへの立ち寄り

- ・ 休憩等スペースを利用する際、入退室の前後の手洗いを徹底する
- ・ 休憩・休息を取る場合も、できる限り 2 メートルを目安に距離を確保するよう努める。また、休憩スペースの利用時間をずらす等の工夫を行う。
- ・ 特に屋内休憩スペースは 3 つの密を防ぐことを徹底する
- ・ 食堂などで飲食する場合、時間をずらす、椅子を間引くなど、できる限り 2 メートルを目安に距離を確保するよう努める
- ・ トイレは、共有のタオルを禁止し、ペーパータオルを設置するか、従業員にハンカチ等を持参してもらう。ハンドドライヤー設備は、メンテナンスや清掃等の契約等を確認し、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認する。
- ・ 便器は通常の清掃で問題ないが、使用頻度の高いときは清掃も 1 日複数回行うなど、清潔に保つ。また、トイレに蓋がある場合、蓋を閉めてから汚物を流すよう表示する。
- ・ ドアノブ、電気のスイッチ、手すり・つり革、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、共有のテーブル・椅子などの共有設備は、頻繁に洗浄・消毒を行う。
- ・ ゴミはこまめに回収し、ビニール袋は密閉する。ゴミの回収などの作業を行う場合は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いを徹底する。
- ・ オフィスへの外部関係者の立ち入りは、必要性を含め検討し、立ち入りを認める場合は、従業員に準じた感染防止対策を求める
- ・ 名刺交換はオンラインで行うことを検討する



※ オフィスとは、労働安全衛生法上の事業場の概念であり、従業員が事務作業を行う事業場を指す

～参考～

【ガイドライン】

オフィスにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン

(令和3年4月13日再訂 一般社団法人日本経済団体連合会)

コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

(令和2年5月21日改定 一般社団法人日本コールセンター協会)



【国などからの通知】

札幌市「新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休業等の要請期間の延長等のお知らせ及び配慮について」(札幌企第270号令和2年(2020年)5月7日付け通知)等