

小売業における新型コロナウイルス感染予防対応ガイドライン (第1版・石垣市観光交流協会)

1. 基本的考え方

「STAY HOME」から「予防と両立した観光」へ

現在、一部の県では旅館・ホテル、飲食店、観光施設等を含めた休業要請の解除、県をまたがない外出を容認する等、緊急事態措置が緩和され、県内・地域内に限定されてはいるものの、徐々にではありますが旅行・観光が再開される動きが出始めました。

石垣市においても5月31日に本市の緊急事態宣言が解除される予定です。解除後には県外からのお客様が本市を訪れることが予測されます。石垣市としては、「感染症の予防と社会経済活動の両立」を図る取り組みが求められます。来訪してくださる観光客はもちろんのこと、地域住民や自分自身（自社・スタッフ）を新型コロナウイルス感染症から守り、感染症への不安を極力無くしながらも楽しんでもらえる観光地であることが求められます。地域住民の中には地域外から人が来ることに抵抗のある方も少なくありません。こうした方々にも理解・協力が得られるような観光の在り方を整えることが必要になるでしょう。

感染症予防対策を観光客との信頼関係につなげる

「感染症の予防と社会経済活動の両立」を図る取り組みは、「人との接触を8割減らす10のポイント・新しい生活様式の実践例（厚生労働省）」「施設に応じた感染拡大を予防するための工夫例（内閣官房）」等を基に、宿泊施設や観光施設等で実践が求められています。一方、予防対応の観点からも受入人数に限りがあること、コロナ感染症対策を理解し、島外からのお客様にも協力いただくことが必要なことを踏まえる必要があります。観光地が取り組む健康・衛生面の配慮や三密の回避策、安全・安心な旅行・観光に最適な地であること、お客様にも協力していただく事があること等を整理し、それをしっかりと相手に伝えることが必要です。

お客様が新型コロナウイルス感染症に対する不安なく宿泊や体験、飲食等を楽しむために、旅行前、旅行中、時には旅行後にも細かい情報提供や問合せに対応する。こうした観光地と観光客との間の「説明→承諾」というプロセスを繰り返すことで、互いに信頼を深め、最終的には再来訪や口コミの拡散につながる継続的な関係（いわゆる「ファン」）を築くことを目指します。

このような「予防のための体制整備」と「観光客との信頼関係構築」を両輪とする取り組みであれば、自治体や観光協会、地域住民の方々とともに地域全体で取り組む価値があるものではないでしょうか。

2. 具体的な取組

(1) 店舗における感染予防対策

店舗には不特定多数の顧客が訪れることから、店舗の規模・立地条件や地域における感染拡大の状況などの実情に応じた効果的な対策を実施することにより、「三つの密」を避け、店舗における顧客及び従業員への感染拡大のリスクを下げるのが重要です。

このため、各事業者においては、緊急事態宣言の対象区域や特定警戒都道府県に該当するかなど地域の感染拡大の傾向にも留意しつつ、店舗の実情に応じ、以下に挙げる取組例を参考に対策を講じることにより、店舗における感染予防策の充実を図り、顧客や従業員の安全・安心を確保した上で事業を継続していくことが求められます。

① 身体的距離の確保

店内外において対人距離を確保するため、店舗の規模等に応じて、以下のような取組を行う。

- 対人距離の確保については「できるだけ2 m（最低1 m）空ける」とされたことも踏まえつつ、店舗の業態、規模・立地条件などの実情に応じ、実効的な対応を推進する。
- 店内での滞在に際し、顧客に対し掲示・アナウンスの実施などにより可能な範囲での対人距離の確保を促す。
- とりわけ、レジ前や入店前など店舗内外で顧客が列に並ぶ際には、床に目印を付すことや掲示・アナウンスの実施などにより対人距離の確保を促す。

② 清掃・消毒

清掃・消毒に関しては、従業員に対しこまめな手洗い・手指消毒を励行するほか、手指の消毒設備を入口及び施設内に設置すること等により顧客の手指の消毒も励行する。

また、店舗については、通常の清掃に加え、店内の消毒等に関し、以下のような取組を行う。

- 買物カゴ、買物カートのハンドル部分、扉の取っ手、冷蔵・冷凍食品ケースの扉など、顧客や従業員が手を触れることが多い箇所・機材等は、定期的に消毒を実施する。
- トイレについて、トイレの蓋がある場合には蓋を閉めて汚物を流すよう表示し、不特定多数が接触する場所は消毒を行うとともに、ハンドドライヤーのほか共通のタオルの使用は行わない。
- ゴミの廃棄については、鼻水・唾液などが付いたゴミが入っていることを想定しビニール袋等に入れて密閉して縛るほか、ゴミを回収する人は、マスクや手袋を着用し、マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石鹸と流水で手を洗う。

- 休憩スペースやフードコートテーブル・イス・タッチ式の案内パネル、ATMなど不特定多数が共用する物品や顧客や従業員が手を触れることが多い箇所・機材等は定期的に消毒を実施する。

③ 接触感染・飛沫感染の防止

従業員と顧客の接触機会を減らし、飛沫感染を防止するため、以下のような取組を行う。

- 透明間仕切り等の設置などによるレジ前での飛沫感染防止の取組を行う。(透明間仕切り等を設置する場合は、透明間仕切り等が従業員や顧客に触れないように注意する。)
- レジにおいてコイントレーでの現金受渡を励行する。
- 自動精算機・キャッシュレス決済の利用を促進する。
- 従業員によるマスク等の着用や、こまめな手洗い・手指消毒を励行する。
- 従業員が対面による販売・説明・サービスを行う際などには、感染予防の観点から、マスクやフェイスシールド等の着用等による必要な感染予防の措置を行う。

④ 換気の徹底

店内が換気の悪い密閉空間となることを避けるため、以下のような取組を行う。(テナント事業者については、出店先の店舗・施設と連携して取り組む)

- 換気設備を適切に運転・管理することや窓やドアを定期的に開放すること等により、室内の換気に努める。推奨される換気の方法としては、機械換気(空気調和設備、機械換気設備)による方法、窓の開放による方法などが推奨する措置として挙げられている。
- 喫煙室の利用を制限する。

⑤ 商品陳列等

商品の陳列等の工夫により、局所的な混雑緩和や接触機会を削減するための以下のような取組を行う。

- 惣菜・ベーカリー等、顧客が自ら取り分ける販売方法についてはパック・袋詰め販売へと変更する。
- 食料品の試食販売を中止する。

⑥ 店舗内混雑の緩和

店舗の規模や立地条件などの実情に応じ、店内の人の密集を避けるための工夫として、以下のような取組を行う。

- 混雑につながるような販売促進策を自粛する。
- 事前の買物リスト作成等による滞留時間短縮を呼び掛ける。
- 混雑時間帯に関する情報提供によりオフピークタイムでの来店を呼び掛ける。
- 混雑時の入店の制限のほか、店舗・施設などで混雑や待ち列が生じる可能性がある場合は入店者の分散化が図られる方法等を検討する。
- 1グループ1人又は少人数での入店を呼び掛ける。
- 必要に応じ高齢者・障がい者・妊婦等の優先時間帯の設定を検討する。

⑦ 店舗内施設の利用等

店舗内施設の利用等について、「三つの密」を避けるための以下のような取組を行う。

- イートインスペースを使用する場合には、テーブルの配置や間隔の確保に留意するとともに、近距離で対面しての食事や長時間の会話をしないようにするなど、必要に応じ利用を制限する。
- 休憩スペースやフードコート等については、テーブルの配置や間隔の確保に留意するとともに、近距離で対面しての食事や長時間の会話をしないようにするなど、必要に応じ利用を制限する。
- 催事の実施又はアミューズメント施設及びサービス施設等の集客施設の使用については、沖縄県において示される対応に基づいて実施又は使用の可否を判断し、実施又は使用する場合においても、入場者の制限や誘導、手指の消毒設備の設置、マスクの着用、室内の換気等の適切な感染防止対策を講じる。

⑧ 店舗入店時の顧客に対する依頼

顧客の店舗への入店に際しては、感染拡大のリスクをできる限り下げる観点から、掲示・アナウンスの実施などにより、顧客に対し以下のような事項を依頼する。（テナント事業者については、出店先の店舗・施設と連携して取り組む）

- 顧客が発熱その他の感冒様症状を呈している場合には、入店の自粛を依頼する。
- 顧客の入店時のマスクの着用や手指の消毒などの実施を依頼する。

(2) 従業員の感染予防・健康管理

店舗の事業継続を確保するとともに、店舗における感染拡大予防を確かなものとするためには、従業員の感染予防と健康管理の実施がそのための基礎となります。

従業員の感染予防においては、一人ひとりが基本的な感染防止対策である、i) 身体的距離の確保、ii) マスクの着用、iii) 手洗い・手指消毒に取り組むことが重要です。また各事業者においては、従業員に対し、新型コロナウイルス感染症予防に関する基本的知識等の周知徹底を図ること、飛沫感染と接触感染の防止策を講じること、対人距離を確保すること、バックヤードや事務所等における対策を講じること、感染予防・健康管理のための指導を行うこと等に取り組むことが必要となります。

このため、以下に挙げる取組例を参考に対策を講じることにより、従業員の健康と安全・安心の確保に努めることが求められます。また、とりわけ就労に対する不安や様々な事情（妊娠、高齢者介護等）を抱える従業員に対しては配慮が必要です。

① 新型コロナウイルス感染症予防に関する基本的知識等の周知徹底

■従業員に対し、感染症予防に関する基本的な知識を周知し、感染防止策を徹底させるため必要な指導・教育を行う。

② 従業員への飛沫感染と接触感染の防止

■従業員によるマスク等の着用や、こまめな手洗い・手指消毒を励行する。消毒による手荒れ防止等のため手袋を使用する場合であっても、手袋を使用していない場合と同様に、手洗い・手指消毒による感染防止の取組が必要であることを周知する。

■レジ端末や商品運搬用カート等、複数の従業員が頻繁に振れる機材の表面を頻繁に消毒する。

③ 対人距離の確保

■従業員が業務において他の従業員や顧客との対人距離を確保できるよう、業務の方法や導線について点検するとともに、従業員自らが対人距離の確保に努めるよう指導する。

④ バックヤード・事務所等での対策

■従業員用の休憩所や事務所等のバックヤードにおいても、「三つの密」を避けるための対策を適切に講じるとともに、共有電話やパソコンなど複数の者が触れる箇所・機材等の消毒を定期的に行うなど、顧客が滞在する区域と同様に実情に応じた効果的な感染予防の取組を適切に実施する。

⑤ その他、感染予防・健康管理に関する指導等

職場において、顧客対応に伴う精神負荷も含め、従業員の日々の健康状態の把握に配慮するとともに、従業員に対し、以下のような指導を行う。

- 咳エチケットを徹底する。
- 出勤前に体温測定、自覚症状の確認を行い記録する。
- 発熱その他の感冒様症状を呈している場合には、所属長に連絡し自宅待機する。
- 業務中に体調不良となった場合は、直ちに業務をやめて帰宅させるとともに、保健所・医療機関等に相談するよう指示する。
- 新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合、過去14日以内に政府から入国制限されている国・地域や入国後の観察期間必要とされている国・地域等への渡航がある場合には、所属長に連絡する。
- 出勤時、トイレ使用后、売場・厨房・製造加工施設への入場時等における手洗い、手指の消毒を徹底する。
- 勤務に際し、適切な休息の確保や水分補給など健康維持に必要な対応を行う。
- 従業員1人1人が十分な栄養摂取と睡眠の確保を心がけるなど健康管理を行い、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。
- 店舗・施設への出入り事業者に対しても、感染予防・健康管理に関する取組を促す。

(3) 買物エチケットに係る顧客への協力依頼・情報発信

買物の場における安全・安心を確保するためには、店舗及び従業員による適切な対応だけでなく、顧客の理解と協力が不可欠です。従業員と顧客が互いに協力しあって安全で安心な買物の場を作り上げていくという意識が大切です。

従業員だけでなく、顧客においても、一人ひとりが基本的な感染防止対策である、i) 身体的距離の確保、ii) マスクの着用、iii) 手洗い・手指消毒に取り組むほか、買物エチケットに対する理解が必要です。

このため、以下のように、顧客に対する協力依頼とわかりやすい情報発信に取り組むことが必要です。

① 対人距離の確保及び混雑緩和に係る理解促進

対人距離の確保及び混雑緩和のため、以下の事項について、顧客に対し協力を呼び掛ける。

- 店舗内等においては他の顧客及び従業員との一定の対人距離を確保すること。
- 精算を待つ際は間隔を空けて並ぶこと。
- 予め購入品の計画を立てて来店するなど店内滞在時間短縮化を心がけること。
- 混雑時間帯を避けての来店に努めること。

- 混雑が予想される店舗や売場などへは1グループ1人又は少人数で入場すること。
- 従業員への問い合わせや他の顧客との会話で不要不急のものは出来るだけ控えること。

② 感染防止対策への理解促進

感染拡大を防止する観点から、以下の事項について、顧客に対し協力を呼び掛ける。

- 発熱その他の感冒様症状を呈している場合には、入店を自粛すること。
- 入店時にはマスクを着用すること。また、入店後に飲食等のためマスクを外す際には、使用中のマスクの内側の衛生に注意し汚染を回避すること。
- 消毒液が備え付けられている際には手指を消毒すること。
- 咳エチケットを徹底すること。
- 現金を数える際に指をなめるなどの感染懸念行為を行わないこと。
- 可能な限り購入しない品物への接触を避けること。
- 電子決済や自動精算機の利用により可能な限り従業員との接触を避けること。
- マイバックへの袋詰めは顧客自身で実施すること。

③ サービスの内容変化に対する理解促進

接客やサービスの内容変化に関する以下の点について、顧客に対し理解を求める。

- 感染予防（従業員の対人距離確保、飛沫対策等）の観点から、接客対応やサービス水準が従来とは異なるものとなり得ること。
- 店舗において一時的に品薄商品や陳列棚における欠品が生じる可能性があることや、必要に応じて点数制限による販売が行われることがあること。

3. おわりに

各事業者においては、本ガイドラインで示した事項に基づいて店舗営業を行うことにより、効果的な感染予防対策が図られることが期待されます。

新型コロナウイルスは観光地にも大変なダメージを与えました。観光の再開は産業・経済的な意味のみならず、人々の生活に欠くことができない活動の再開といった社会的な意味も有しており、徐々にではありますが休業要請の解除や外出自粛の緩和といった動きは私たちに希望を与えます。しかし、新型コロナウイルス感染症はまだ収まったわけではありません。観光地が取り組むべきコロナ感染症に対応した感染防止対策は、引き続き重要になってくると考えています。

観光地にとって、観光客にとって、地域住民にとって、コロナ感染症に対する有効な取り組みとは何か、観光交流協会として今後も考えていきたいと思えます。

【感染疑いのあるお客様への対応】

■万一、発熱や呼吸困難、倦怠感等、感染の疑われるお客様がいらっしゃる場合、各施設指定の待機場所で待機、マスク着用をお願いし、外に出ないように依頼する(ご同行者様も同様)

■事前に他のお客様と区分して待機できる場所を決めておく

■対応するスタッフを限定、マスクや手袋等を着用し感染予防に細心の注意を払う

■当日のお客様名簿等を確認し、保健所への提出に備える

■他のお客様への情報提供は、保健所の指示に従う

■ご滞在中・ご出発後の感染疑いに関する相談・報告窓口

※石垣市指定の窓口及び対応方法に従う

・石垣市健康福祉センター 0980-88-0088

・八重山保健所 0980-82-4891

第1版 2020年5月28日