

紀州館における新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン

令和2年5月26日

(令和2年7月31日改訂)

(令和2年10月27日改訂)

(令和3年1月6日改訂)

1. はじめに

○わかやま紀州館は、東京都の新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた不要不急の外出自粛要請を受け令和2年3月28日（土）から12日（日）までの土日を臨時休業とし、4月6日（月）から10日（金）の平日を時間短縮営業としました。

○また、令和2年4月7日、新型インフルエンザ等対策特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態宣言及び東京都の外出自粛要請に伴い、令和2年4月11日から5月25日まで休館としていました。

○このような中、令和2年5月4日の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」（以下「専門家会議提言」という。）においては、「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」とされたところです。

○これを受け、令和2年5月4日に変更された新型コロナウイルス感染症対策本部「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」においては、緊急事態措置を実施すべき期間を令和2年5月31日まで延長するとともに、「事業者及び関係団体は、今後の持続的な対策を見据え、5月4日専門家会議の提言を参考に、業種や施設の種別ごとにガイドラインを作成するなど、自主的な感染防止のための取組を進めること」とされました。

○そこで、政府の基本的対処方針を踏まえ、小売業関係団体においては、専門家会議提言において示された感染拡大を予防する「新しい生活様式」の実践例も踏まえつつ、基本的考え方と具体的取組（①各店舗の実情に応じた感染予防対策、②従業員の感染予防・健康管理、③買物エチケットに係る顧客への協力依頼・情報発信等）に関し、ガイドラインが定められたことから、紀州館においても小売店舗に示された上記ガイドラインに基づいて本ガイドラインを作成いたしました。

2. 基本的考え方

○食料品その他生活必需品を供給する小売業は、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行う事業者であり、人員や物的資源等を確保し、業務を継続することが求められています。

○店舗には不特定多数の人々が訪れることから、店頭において十分な感染拡大防止策を講じることが、従業員及び顧客の感染を防止し、事業の持続可能性を確保する上で極めて重要です。

○食料品等を販売する小売店舗における感染予防対策については、WHOのガイドライン等に基づき、諸外国においても、それぞれの国や店舗の実情に応じて様々な対策が取られてきました。

- 我が国においても、諸外国における取組を参考にしつつ、各店舗において「三つの密」（密閉空間、密集場所、密接場面）を避けるために、店舗の実情に応じた創意工夫に基づく様々な対策が講じられてきたところです。
- 特に、小売店舗においては、業態や店舗の立地・規模等に応じて講じることのできる対策は多種多様であることから、各店舗の現場での創意工夫による取組を横展開するとともに、消費者の理解・協力も得るべく発信をしていく、というアプローチを採ってきました。
- 緊急事態宣言の状況下であるかどうかにかかわらず、専門家会議提言で示された「新しい生活様式」の実践に向けて、これまで実施されてきた様々な好事例を参考に、引き続き規模や立地など店舗の様々な実情に応じた実効性ある対策を推進していくことが効果的です。
- このため、本ガイドラインは、これまでに店舗において実施されている具体的な取組事例を中心として、事業者がそれぞれの業態、店舗の規模や立地などの実情に応じて実施する際に参考とすべき取組を例示し、指針として示された「小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和2年5月14日）、（令和2年5月22日改訂）」に基づいて作成しました。
- また、小売店舗が事業を継続していく上では、従業員の健康と安全・安心の確保が不可欠です。このため、本ガイドラインにおいては、従業員の感染予防・健康管理を実施する上で取り組むべき事項についても示します。
- 更に、店舗における感染予防対策を実効性あるものとし、顧客及び従業員にとって安全でストレスの少ない買物の場を実現していくためには、店舗及び従業員による適切な対応に加え、何より顧客の理解と行動変容が不可欠です。このため、本ガイドラインでは、買物エチケットに係る顧客への理解を得るための情報発信等に関し参考とすべき事項についても併せて示します。

3. 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。

具体的には、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とともに、店舗においては、身体的距離の確保、清掃・消毒の実施、接触感染・飛沫感染の防止、換気の徹底、商品陳列等の工夫、店舗内の混雑緩和、店舗内施設の利用等に関する取組を行う必要があります。

このため、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、以下に挙げる取組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といたします。

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。

(国立感染症研究所「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実施要領(令和2年4月20日版)」において、「濃厚接触者」は「手で触れることの出来る距離(目安として1メートル)で、必要な感染予防策なしで、「患者(確定例)」と15分以上の接触があった者(周辺の環境や接触の状況等個々の状況から患者の感染性を総合的に判断する)」とされたこと、専門家会議提言の「新しい生活様式」において、対人距離の確保については「できるだけ2m(最低1m)空ける」とされたこと、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「11月末までの催物の開催制限等(令和2年9月11日事務連絡)」において、適切な感染防止策の実施を前提に「十分な人と人との間隔の確保(1m)」を設けること、そのほか内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室「寒冷な場面における感染防止対策の徹底等について(令和2年11月11日事務連絡)」や「外食業の事業継続のためのガイドライン(令和2年11月30日改正)」でも、対人距離の確保については1mを目安としていることも踏まえつつ、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POPの掲示等や声掛けにより可能な範囲での対人距離の確保を促す。
- ・レジで顧客が列に並ぶ際には、床に目印を付すことや掲示により対人距離の確保を促す。
⇒【レジでお待ちいただく立ち位置について】
レジでお待ちいただく際の立ち位置を、テープ(足型)で表示。
- ・レジ内でスタッフ同士の一定距離を確保する。
⇒【サッカー(袋詰め)位置の変更】
レジ横商品を廃止し、レジ打ちとサッカーをするスタッフ同士の空間を広げる。

②清掃・消毒

- ・従業員に対しこまめな手洗い・手指消毒を徹底するほか、必要に応じ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。

(「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)」(最終更新日:令和2年6月26日)に示されているように、手指消毒では、水及び石鹼による洗浄とアルコール消毒液のみが推奨されている。次亜塩素酸ナトリウムは直接皮膚に触れる方法で使用しないこと、また、手指用以外の界面活性剤(洗剤)と次亜塩素酸水の皮膚への安全性については未評価であるが、業機法上の承認を有する製品が一部あり、そのような製品については手指消毒も可能とされている。これらを踏まえ、店舗の実情に応じ、新型コロナウイルス感染症に対する消毒として有効性が確認されている方法で、かつ人体に安全な消毒方法を採用すること。)

⇒【従業員の手洗い・アルコール消毒】

感染症防止の有効な対策として、従業員全員が徹底して実施。

- ・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。
 - 買い物かご・レジ・陳列什器・冷蔵冷凍庫扉など、顧客や従業員が手を触れることが多い箇所は定期的(2時間毎)に消毒を実施する。
 - 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、必ず石鹼と流水で手を洗う。

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。
 - レジ前にビニールカーテンを設置し、飛沫感染防止の取組を行う。なお、設置にあたっては、消防庁予防課「飛沫防止用のシートに係る火災予防上の留意事項について(情報提供)※」(令和2年7月22日事務連絡)を踏まえ設置する。(従業員や顧客に触れないように注意)



※「飛沫防止用のシートに係る火災予防上の留意事項について（情報提供）」・・・飛沫防止用シートの材質によっては、着火・燃焼しやすいものがあることから、「火気使用設備・器具、白熱電球等の熱源となるものの近くには原則設置しないようにすること。ただし、これらの近くに設置することが感染予防対策上必要な場合にあつては、燃えにくい素材（難燃性、不燃性、防災製品など）を使用すること。」「同じ素材であれば、薄いフィルム状のものに比べて板状のものの方が防火上望ましいこと。」とされている。また、「比較的燃えにくい素材」として、「ポリ塩化ビニール製やポリカーボネート製のものが挙げられている。これらを踏まえ、店舗の業態、規模などの実情に応じ、実効的な対応を推進する。

- レジにおいてコイントレーでの現金・クレジットカードの受渡を行い、手渡しは控える。
- 金銭・クレジットカード等の受け渡しが必要のないキャッシュレス決済（交通系電子マネー、WAON、iD）の利用を推進する。
- 従業員によるマスク等の着用や、こまめな手洗い・手指消毒を徹底する。

④換気の徹底

- ・交通会館の空調設備は一括管理であることから、ビル管理会社と連携して実施する。

※（新型コロナウイルス厚生労働省対策本部において、リスク要因の一つである「換気の悪い密閉空間」を改善するため、多数の人が利用する商業施設等においてどのような換気を行えば良いかについて、推奨される換気の方法を取りまとめており、ビル管理法における空気環境の調整に適合していれば、必要換気量（一人あたり毎時30立方メートル）を満たすことになり、「換気が悪い空間」には当てはまらないとの見解が示されている。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。また、新型コロナウイルス感染症対策本部（第45回）（令和2年11月10日）においては、寒冷地における換気を適切に行う上では、特に密が発生しやすい場所において、CO2モニター等で換気を確認すること、温度を維持しながら適度な常時換気を行うこと、加湿器等で適度な湿度を維持する工夫をすることが推奨されている。これらを踏まえ、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。）

⑤商品陳列等

- ・商品の陳列等の工夫や、局所的な混雑緩和や接触機会を削減するため、以下のような取組を行う。
- 下記に挙げるような徹底した感染防止対策を取ることができない場合は試食販売を自粛する。

〔感染防止対策の例〕

- ・販売員が常駐する。
- ・販売員は感染防止の観点から、マスク等の着用、身体的距離の確保等による必要な感染予防の措置を行う。
- ・飛沫感染防止の観点から、大声での呼び込みを控える。
- ・器具備品などのアルコール消毒を徹底する。
- ・試食前後の手指のアルコール消毒を顧客に周知する。
- ・試食用の容器などに小分け・カバーした上でトレーなどに置いて顧客が自ら取る方式とする。また、試食後は顧客が速やかに容易に容器を廃棄できるようゴミ箱を配置する。
- ・試食中は会話をせず、会話の際にはマスク着用を徹底することを顧客に周知する。
- ・密接密集に特に留意し、試食時・待機時の顧客同士の距離を確保できるようスペース・配置に配慮する。
- ・一度顧客が手に触れた小分け品はその場で破棄する。

○農産物の販売については、ビニール袋に入れて販売する。

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店頭販促等の販売促進策を自粛する。

○POPの掲示により、滞留時間短縮を呼び掛ける。

○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。

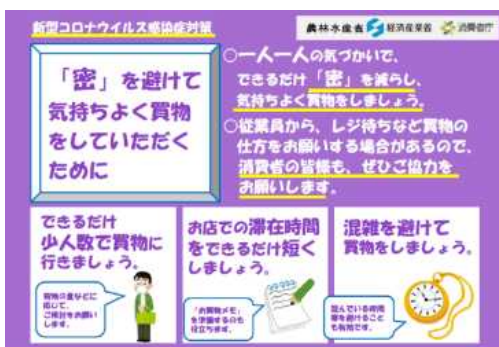
⑦店舗入店時の顧客に対する依頼

・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、下記について掲示を行い顧客に依頼する。

○発熱の有無を確認するため、来店前の検温の呼びかけや、店舗において検温している場合は検温への協力を依頼する。

○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必要に応じ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・安心の確保に努めまる。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を行います。

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・手指消毒を徹底する。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。

- ・従業員のマスク・手袋の着用を義務化

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。
- ・店内巡回、品出し等の作業時は、店内の込み具合を確認し、蜜を避けて行う。

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、電話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。
 - 咳エチケットを徹底する。
 - 就業前に体温測定を行い発熱や風邪の症状の有無を確認する。
 - 発熱その他の感冒様症状を呈している場合は、マネージャーもしくは社員に連絡し自宅待機とし、その旨を紀州館長に報告する。
 - 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を必要とされている国・地域等への渡航がある場合は、マネージャーもしくは社員所属長及び紀州館長に連絡する。
 - 出勤時、トイレ使用后、売場（バックヤード含む）・倉庫への入場時等における手洗い、手指の消毒を徹底する。
 - 通勤時には出来るだけ混雑を避ける方法を選択する。
 - 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う。
 - ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- ・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。
- ・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。
- ・従業員及び店舗・施設への出入り事業者に対して、QRコードを店内に掲示する等、新型コロナウイルス接触感染アプリ（COCOA）の利用を促す。また、感染者が発生した店舗を利用者に通知するためのシステムを東京都が独自に導入した場合には、併せて当該システムの利用を周知する。

(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。

(専門家会議提言の「新しい生活様式」において、対人距離の確保については「できるだけ2m(最低1m)空ける」とされたこと、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長「11月末までの催物の開催制限等(令和2年9月11日事務連絡)」において、適切な感染防止策の実施を前提に、「十分な人と人との間隔の確保(1m)」を設けるとされたこと、そのほか「外食業の事業継続のためのガイドライン(令和2年11月30日改正)」等においても、対人距離の確保については1mを目安としていることも踏まえつつ、顧客の理解と協力を得ることに努める。)

- 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。(複数人で来店の場合はできるだけ1人で精算すること。)
- 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。
- 来店回数の削減に努めること。
- 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、使用中のマスクを適切に管理すること。
- 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。
- 買物への外出時や帰宅時にマイバックの洗浄や消毒をすること。
- 新型コロナウイルス接触感染アプリ(COCoA)の利用を促す。また、感染者が発生した店舗を利用者に通知するためのシステムを東京都が独自に導入した場合には、併せて当該システムの利用を促すこと。

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。

本ガイドラインの内容は、感染拡大の動向、ウイルスに関する知見等に関する専門家の助言等を踏まえた「小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」の改訂に基づき今後見直すことがあります。

(参照)

小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和2年5月14日）

<http://www.super.or.jp/?p=11151>

小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和2年5月22日改訂）

<http://www.super.or.jp/wp-content/uploads/2020/05/corona-retail-guideline20200522.pdf>

小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和2年7月31日改訂）

<http://www.super.or.jp/wp-content/uploads/2020/07/covid19-retail-guideline20200731.pdf>

小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和2年10月27日改訂）

<http://www.super.or.jp/wp-content/uploads/2020/07/covid19-retail-guideline20201027.pdf>

小売業の店舗における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン（令和3年1月6日改訂）

<http://www.super.or.jp/wp-content/uploads/2021/01/covid19-retail-guideline20210106.pdf.pdf>

オール日本スーパーマーケット協会・一般社団法人全国スーパーマーケット協会・日本小売業協会

一般社団法人日本ショッピングセンター協会・一般社団法人日本スーパーマーケット協会

一般社団法人日本専門店協会・日本チェーンストア協会・日本チェーンドラッグストア協会

一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会・一般社団法人日本百貨店協会

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会・一般社団法人日本ボランタリーチェーン協会