書店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）
（令和２年８月１１日改訂）
日本書店商業組合連合会

１．はじめに

○ 日本書店商業組合連合会は、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」を踏まえ、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。）において示されたガイドライン作成の求めに応じ、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」の実践例を踏まえつつ、「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」を参考に、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、本ガイドラインを定めることといたします。

○ 書店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。

○ 本ガイドラインでは、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、指針として示します。

○ また、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や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。

○ 各事業者におかれましては、本ガイドラインを活用することにより、消費者への呼びかけを含め、書店における新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に向けた取組を推進していただきますようお願いいたします。

○ なお、従業員に新型コロナウイルス感染者が発生した時の対応については、保健所と連携した対応を実施することになりますが、対応を巡る論点（営業再開及び情報発信の在り方等）の詳細については今後の検討課題とし、本ガイドラインの内容には含みません。

２．感染染拡大予防に向けた具体的な取組

（１）店舗における感染予防対策

書店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ことが重要です。

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）手洗いや手指消毒に取り組むとともに、店舗においては、社会的距離の確保、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、各事業者においては、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実施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。

  （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

- 従業員に対しこまめな手洗いや手指消毒を励行するほか、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。
- 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。

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。

（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）において、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っては、燃えにくい素材（難燃性、不燃性、防炎製品など）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、こまめな手洗いや手指消毒を励行する。
- ✓ 従業員が対面による販売・説明・サービスを行う際には、感染予防の観点から、マスク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。）

（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。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。）

- ✓ 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。

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。
  - ✓ 書籍・雑誌等の立ち読みについて、自粛の呼び掛けや必要に応じてひもかけ・バンド等の使用を行う。

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。

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。
  - ✓ 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、各都道府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。）
  - ✓ 発熱その他の感冒様症状を呈している者、新型コロナウイルス感染症の陽性が判明した者との濃厚接触がある者、同居家族や身近な知人の感染が疑われる者、過去１４日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域等への渡航並びに当該国・地域の在住者との濃厚接触がある者（以下、「有症状者等」という。）の入場の自粛を依頼する。
  - ✓ 顧客の入店時のマスクの着用や手洗いや手指消毒などの実施を依頼する。

⑨ 感染拡大防止に資するシステムの活用 ・ 店舗が立地する地方自治体において独自に、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導入している場合には、当該地方自治体におけるシステムの運用や、店舗の業態、規模・立地条件などの実情に応じて活用を検討する。

（２）従業員の感染予防・健康管理

店舗の事業を実施するとともに、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）手洗いや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、こまめな手洗いや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、手洗いや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。

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。

（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」とされたことも踏まえるものとする。）

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、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、顧客対応に伴う先進負荷も含め、従業員の日々の健康状態の把握に配意するとともに、体調が優れない場合には休みやすい環境作りに努める。また、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
  - ✓ 従業員による体温の測定と記録を実施する
  - ✓ 発熱などの症状がある場合に所属長への連絡と自宅待機を徹底する
  - ✓ 新型コロナウイルス感染症の陽性が判明した者との濃厚接触がある場合、同居家族や身近な知人の感染が疑われる場合、過去１４日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域等への渡航並びに当該国・地域の在住者との濃厚接触がある場合、所属長への連絡を徹底する
  - ✓ 出勤時、トイレ使用後、売場への入場時等における手洗いを徹底する
  - ✓ 通勤時には時差通勤など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
・ 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、新型コロナウイルス接触確認アプリ（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地方自治体が独自に導入している場合には、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）手洗いや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、一般消費者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、顧客に対し協力を依頼する。

（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（複数人グループでの購入の場合にはできるだけ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。
- ✓ 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、顧客に対し協力を依頼する。

- ✓ 有症状者等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確認アプリ（COCOA）の利用を促すこと。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地方自治体が独自に導入している場合には、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。

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。

○ 店舗における取組事例については、経済産業省、農林水産省及び消費者庁が公益財団法人流通経済研究所と連携し、好事例の収集・発信を行っています。最新の情報については、公益財団法人流通経済研究所のホームページをご参照ください。

（公益財団法人流通経済研究所ホームページ）
https://distribute-dei-taisaku.jp/

○ なお、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、今後見直すことがありえます。

（以　上）