

2021年6月9日

コールセンター事業や運営に携わる企業の皆様

一般社団法人日本コールセンター協会
会長 下村 芳弘

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 強化のお願い

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は当協会のご活動にご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。また、新型コロナウイルスの感染防止対策の推進にご協力いただき、重ねて御礼申し上げます。

5月28日の新型コロナウイルス政府対策本部において、緊急事態措置及びまん延防止等重点措置を実施すべき区域・期間が決定され、取組の強化等の内容として「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」が変更・公表されました。

各地のコールセンターにおいても、新型コロナの感染者やクラスター発生が公開・報道されています。当協会では、コールセンターにおける感染拡大を抑えること目的に、公開されている情報から「1. 感染者・陽性者が発生した際の対処」と「2. 感染防止に向けた有効な対策」を取りまとめました。

関係各位におかれましては、下記をご覧の上、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の一層の強化をお願い申し上げます。

末筆ながら貴社のますますのご発展を祈念申し上げます。

記

1. 感染者・陽性者が発生した際の対処

感染者や陽性者が発生した際の対処として、「(1)初動対応」、「(2)感染者・陽性者ならびに濃厚接触者への対応」、「(3)職場内(施設)対応」について以下に記します。

(1)初動対応

- ・ コールセンターが所在する所轄の保健所に速やかに報告する。(所轄保健所の連絡先は事前に調べ、管理者は把握しておく)
- ・ 所轄保健所の指示を受け、指示を最優先する。
- ・ 自社の管理管掌部門に速やかに報告する。
- ・ 濃厚接触の可能性のある従業員に速やかに連絡し、健康状態の確認と自宅待機の指示をする。
- ・ 所管保健所の指導のもと、濃厚接触者を特定する。

(2)感染者・陽性者ならびに濃厚接触者への対応

- ・ 感染者・陽性者については、症状の経過観察を行うとともに医師の許可が出るまで出勤を停止する。

- ・ 濃厚接触者については、自宅待機とし、感染症・陽性者と最後に接触があった日の翌日から 14 日間、健康状態の継続的な把握を行う。必要に応じて PCR 検査を実施する。

(3) 職場内(施設)対応

- ・ 所管保健所の指示のもと、特定業務の閉鎖または当該フロアを閉鎖する。
- ・ 所管保健所の指導のもと、専門業者によるフロアの消毒作業を行う。消毒作業は執務室・ブースだけでなく、会議室、休憩室、洗面所、トイレ、通路・廊下、エレベーター等の共用スペースならびに社内設備にも行う。
- ・ 所管保健所の指示のもと、業務を再開する。

2. 感染防止に向けた有効な対策

各社の公開情報を調査した結果、新型コロナウイルス感染症は「発生場所」と「感染経路」を正確に把握できず、原因の特定が困難な状況にあります。

※発生場所 : センターの執務室、食堂や休憩室、トイレなどの可能性が考えられる。

※感染経路 : 濃厚接触者でも陰性で勤務時の従業員間による感染かどうか判別できない。通勤時の満員電車や人ごみ、家族間、飲食店等での他の客との接触などあらゆる経路が考えられる。

原因の特定が困難な中、感染者や感染の恐れのある人を寄せ付けない「(1)水際対策」、感染リスクの高い場所を避けるといった「(2)リスク回避」、陽性者が発生しても被害を最小限とする「(3)リスク軽減」の3つが有効な対策として考えられます。

(1) 水際対策

- ・ 入社前の検温、咳や発熱等の風邪症状、嗅覚・味覚障害等、体調不良が生じた場合の自社自粛の徹底をする。
- ・ 体調不良者が申し出をしやすく、休暇を取りやすい状況や環境を作る。
- ・ 施設やフロアの入館・入室前の検温を徹底し、発熱がある者や体調不良者には帰宅または医療機関での診察を指示する。

(2) リスク回避

- ・ 朝夕の通勤ラッシュを避けるため、時差出勤、時短勤務等を行う。徒歩・自転車・自動車通勤なども励行する。
- ・ テレワーク実施や併用により、自社(通勤)日数を減らす。
- ・ 従業員に対し、多数の者が利用する施設・店舗、多数の者が集まるイベント、または多数の者が集まる時間帯など、三密の環境へ近づかないよう行動の自粛をお願いする。

(3) リスク軽減

- ・ 自社人数の削減や座席の間隔を十分に空けるなど、密集・密接にならないようにする。
- ・ 座席(ブース)には正面と左右の三方に仕切りを設ける。

- ・ こまめにかつ十分な時間をかけて換気をする。窓やドアの開閉ができない場合は、空気清浄機を設置して換気を行う。
- ・ 座席(ブース)を固定・専用化する(複数名で共用しない)。
- ・ ヘッドセットまたはヘッドセット用イヤークッション、マイクスポンジ等を個人ごとに支給し、共用を禁止する。
- ・ 歯磨き・うがいの飛沫対策として、洗面台に仕切りを設けたり、使用においては一つ空けるようにする。
- ・ 昼食を一人でとる。
- ・ 従業員(オペレーター)からの質問への回答やフォロー・サポート(いわゆる手上げ対応)は、簡潔に短時間で行うか、極力チャットや内線電話を介して行う。

上記は今後の感染拡大状況を踏まえて、必要に応じて修正・変更・追加し、公開してまいります。

その他の感染対策については、「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」を順守くださいますようお願い申し上げます。

○「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」

https://ccaj.or.jp/covid19-guideline_0521.pdf

以上