

コールセンターにおける各種感染症(インフルエンザ)対策ガイド

令和5年9月25日作成
一般社団法人日本コンタクトセンター協会
会長 呉 岳彦

当協会では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、企業・団体と生活者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する責務を果たすため、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」の3つの方針に基づき、『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』を定めました。

この指針は、当協会会員をはじめとするコールセンターを運営する全事業者および従業員、ならびにコールセンターを利用する生活者の皆様に向けた当協会からのお願いとして、広く周知して参りましたが、同感染症の位置づけが令和5年5月8日をもって感染症法上の「5類感染症」に移行したことを踏まえ適用停止としました。

しかしながら、コールセンターはその業務の特性上、季節性インフルエンザ等の感染症対策を積極的に講じる必要があることから、コロナ禍において積み上げた知見を共有し活用していくことが、従業員にとって更なる安心・安全な職場を提供することに資すると考え、今般、改めて『コールセンターにおける各種感染症(インフルエンザ)対策ガイド』として再編纂の上、公開することといたしました。

コールセンターに携わる全事業者が、各種感染症の拡大予防に努め、また感染症のまん延下においても、従業員一人ひとりが活躍できる環境を日ごろより整備し、生活者の皆様が安心してご利用いただけるコールセンターの社会的機能を維持するために、ぜひ本ガイドの趣旨をご理解の上、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、本ガイドは新型コロナウイルスを含む各種感染症のまん延や社会的な状況を踏まえて随時見直していきます。

1. コールセンターの職場における各種感染症の感染防止対策の徹底をお願いします。

- ① 従業員本人が発熱や体調不良を訴えてきた場合は、極力出勤を控え自宅で安静にさせる等の配慮に努めてください。
- ② 申告等がなくとも従業員本人にせき・くしゃみ・発熱等の諸症状が見られるときは、必要に応じて早退を促すなどして、自宅待機や在宅勤務等に移行するよう努め、職場での各種感染症拡大のリスクを軽減するよう努めてください。
- ③ 従業員本人が新型コロナウイルスや季節性インフルエンザ等の感染症に罹患したことが明らかな場合は、自宅で待機させ、必要に応じて医師の診察を受けるようにさせてください。
- ④ 従業員に海外渡航の予定があるなどの情報を察知したときは、都度、外務省のホームページ等を参照の上、必要な検疫措置に沿って対応することを促してください。
- ⑤ 従業員の出勤時の突発的な体調不良等に備え、各職場には体温計およびアルコール消毒液等を常備することを推奨します。なお、検温を実施する際は「非接触型検温」とするか、やむを得ず皮膚等に接触をする体温計を共用する場合は使用毎にアルコール消毒をしてください。
- ⑥ 入館入室時を含め、平時においても、こまめにせっけんとう流水による手洗い、または手指のアルコール消毒を徹底してください。

また、洗面台、トイレ等に手洗いの実施について掲示を行ってください。感染症対策には「うがい」も有効ですが、人によって唾液の飛沫等を嫌がる方もおられるので職場での積極的な推奨は慎重にご検討ください(あくまで出勤前・帰宅時の励行に留め推奨することでも効果は得られます)。

- ⑦ 職場においては可能な限り機械換気による常時換気を行ってください。機械換気が設置されていない場合は、窓開け換気を行ってください。窓開け換気は可能な範囲で2方向、1時間に2回以上、1回に5分間以上、窓を全開してこまめな換気を行ってください(機械換気・窓開け換気いずれも必要な換気量目安は、1人当たり換気量 30 m³/時)。また、十分な外気の取り入れ・排気とあわせ、空気の流れにより局所的に生じる空気のおどみを解消するよう努めてください。エアロゾルの発生が多いエリアから排気して、反対側から外気を取り入れると、浮遊するエアロゾルを効果的に削減することができます。

換気に加えて、HEPA フィルタ式空気清浄機やサーキュレーターの補助的活用も考えられます。また、寒冷な地域・時季であっても、暖気を維持しながら、常時換気またはこまめな換気を徹底してください。その際、換気量を維持しながら、暖気を保つため、こまめに大きく窓開けするのではなく、常時小さく窓開けする等の工夫をしてください。

更に、CO₂ 測定装置の設置と常時モニター(機械換気・窓開け換気いずれも二酸化炭素濃度目安は、おおむね 1000ppm 以下)の活用を検討してください。なお、CO₂ 測定装置を設置する場合、常時電話応対を行うオペレーションルーム・執務室などは室内の複数箇所測定し特に換気が不十分となりやすい場所に設置してください。

- ⑧ 空気が乾燥すると、のどの粘膜の防御機能が低下するため、乾燥しやすい室内では加湿器などを使って、適切な湿度(40%以上)を保ってください。
- ⑨ マスクの着用は感染対策として有効とされています。ただし、平時におけるマスク等の着用は従業員の意思を尊重し、意に沿わない者を排除することがないように徹底してください。また、職場における不当な差別等が生じないように十分な配慮をお願いします。

なお、各種感染症のまん延期においては、近接した会話を避けることが難しいコールセンターの感染防

止対策としてマスクの着用を義務付けることも考えられますが、この際も、過度な強制等に繋がらないよう配慮をお願いします。

- ⑩ 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、業態を踏まえた適度な頻度の消毒を推奨します。なお、これらの機器を共用する場合は、ヘッドセットはマイクや耳あてのスポンジを、パソコン・キーボード・マウスはすぐに交換できるカバー部分だけでも個人専用とすることも検討してください。
- ⑪ 各種感染症の対策として人と人の距離の間隔を維持することは引き続き有効とされています。飛沫感染を防ぐため、できるだけ過密な状態での着席等は控え、人と人の距離の確保に努めてください。なお、新型コロナウイルス感染症対策等で設置したアクリルパネル・パーティション等も各種感染症の拡大防止には引き続き有効とされています。設置継続・撤去の方針は各社の判断に委ねられますが、撤去する場合は各種感染症まん延への備えや、資源の有効利用の観点も考慮し、できる限り保管しておくことを推奨します。
- ⑫ デスク、複合機、コピー機、プリンター、電話機など共用する備品や機器、手すり、ドアノブ、エレベーターのボタン、エスカレーターのリフトなど多数の人が触れる部分は、業態を踏まえた適度な頻度の消毒を推奨します。
- ⑬ ノロウイルスなどの感染症は、手指や食品などを介して経口で感染します。食堂、休憩室などにある共用の給湯器、ポット、電子レンジ、冷蔵庫などは業態を踏まえた適度な頻度の消毒を特に推奨します。
- ⑭ トイレでは換気を徹底し、不特定多数が接触する場所は業態を踏まえた適度な頻度の消毒を推奨します。また、共用のタオルの使用はできるだけ控え、ペーパータオルの設置、個人用タオルの準備、ハンドドライヤーの設置等を推奨します。
- ⑮ ゴミの廃棄に際しては、マスクやティッシュ等のゴミは、「ゴミに直接触れない」「ゴミはしっかりしばって封をする」を徹底してください。ゴミを回収する人は、マスクを着用の上作業を行い、廃棄後は、せっけんと流水による手洗い、または手指のアルコール消毒を徹底してください。

2. 職場におけるワクチン接種による感染予防に努めていただくようお願いします。

- ① インフルエンザワクチンは、感染後に発症する可能性を低減させる効果と、発症した場合の重症化防止に一定程度有効であることが、厚生労働省からも報告されております。
(<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou01/qa.html>)
接種を希望する従業員に対し、各種健康保険組合等において費用補助を行っている場合は活用を促すようお願いします。
- ② 新型コロナワクチンは、感染後に発症する可能性を低減させる効果と、発症した場合の重症化防止に一定程度有効であることが、厚生労働省からも報告されております。
(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/vaccine_00184.html)

3. 感染症対策を踏まえた適切なコールセンター事業・運営に努めていただくようお願いします。

- ① 各種感染症の発生時においては、そのまん延を早期に予防することが極めて重要です。情報漏洩などセキュリティ対策を十分に講じた上で、可能であれば在宅勤務への移行の積極的な検討・推進をお願いします。
- ② 特定の拠点に集中することなく、他拠点に業務を分散させることで、密集・密接を回避できる業務運営の検討・推進をお願いします。
- ③ Web による受注・申込、IVR や FAQ による自己解決、チャットボットによる自動化対応など、有人対応によらないチャネルの提供やセルフサービス化を図るとともに、お客様には一定期間ご不便をおかけすることを周知した上で、ご利用を勧めることも検討・推進をお願いします。
- ④ 採用活動においては対面のみならず、電子書類の授受、電話・Web 会議による面接等も引き続き活用することを推奨します。
- ⑤ コールセンター業務を委託する事業者(委託元)および、コールセンター業務を受託する事業者(委託先)は、各種感染症の予防・拡大防止に向け、前記①～④をもとに、相互に連携し、柔軟かつ安全な業務運営を図られますようお願いいたします。

4. 従業員への適切な配慮ならびに雇用の維持に努めていただくようお願いします。

- ① 有期契約労働者、パートタイム労働者及び派遣労働者の方々を含め、有給の特別休暇制度を設けるなど、従業員が体調不良等に陥っても休みやすい環境の整備をお願いします。
- ② 各種感染症の拡大期等において小学校等が臨時休校・学級閉鎖等の措置が取られる際に備え、子どもの世話が必要な従業員の方々が休みやすい環境の整備をお願いします。
- ③ 妊娠中や高齢者、基礎疾患を有する従業員の方々の就業においては十分な配慮をお願いします。
- ④ 障害者の方の雇用の安定に向けた特段の配慮、及び外国人労働者についても、日本人と同様の配慮をするようお願いします。
- ⑤ 感染症の予防対策においては、従業員の生活補償と雇用継続の安定的な実現のため、コールセンター業務を委託する事業者、コールセンター業務を受託する事業者、コールセンターに人材を派遣する事業者等の受委託や下請け等の取引関係において、一方に負担が偏重することなく、双方による配慮をお願いします。
- ⑥ 各種感染症から回復した者が差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう十分な配慮をお願いします。また、医療機関や保健所が発行する検査証明書等(療養証明書、検査陰性の証明書等)を求めないようお願いします。

5. コールセンターのお仕事に従事される皆様へのお願い

コールセンターは特定された従業員のみの出入りでき、不特定多数の人と接する職場ではないものの、多くのスタッフが同一の就業場所で従事する以上、感染症拡大による影響が非常に大きい事業とも言えます。そのため、日常の予防や感染時の初動対応など、コールセンターのお仕事に従事される皆様一人ひとりの意識や行動が、コールセンター内での感染拡大防止の鍵を握っています。

皆様にはこうしたことをご理解いただき自ら感染予防に努めていただくとともに、体調不良等を生じた際は、自己判断で無理をせず、速やかに医療機関で診察を受けるなどして、静養に努めていただきますようお願い申し上げます。

- ① 日常的に暴飲暴食などは避け、かつ適度な運動をするなどして体力の増進に努めてください。また、体の抵抗力を高めるために、十分な休養とバランスのとれた栄養摂取を日ごろから心がけ、休養と睡眠を十分に取らしましょう。
- ② ウイルスは人を介して移動するので、通勤や外出および帰宅時、またお手洗いの利用時等はこまめにせっけんと流水による手洗い、および手指のアルコール消毒等の励行をお願いします。
- ③ 勤務中に体調が悪くなった時は、無理をせず上司と相談するようお願いいたします。
- ④ 新型コロナウイルスやインフルエンザウイルス等は、たとえ感染者であっても、全く症状のない(不顕性感染)例や、感冒様症状のみで感染していることを本人も周囲も気が付かない軽症の例も少なくありません。したがって、日ごろから次のことを守るよう心掛けてください。
 - ・ 咳エチケットを心がけ、咳やくしゃみを他の人に向けて発しないこと
 - ・ 咳やくしゃみが出ているときはできるだけ不織布製マスクをすること。とっさの咳やくしゃみの際にマスクがない場合は、ティッシュや腕の内側などで口と鼻を覆い、顔を他の人に向けないこと
 - ・ 鼻汁・痰などを含んだティッシュはすぐにゴミ箱に捨て、手のひらで咳やくしゃみを受け止めた時はすぐに手を洗うこと
- ⑤ 日常的に衣服やユニフォームのこまめな洗濯をお願いします。
- ⑥ コールセンターは社会的機能を維持する役割を担っています。これを支えるために、まずは皆様自身が心身ともに健康でなければなりません。日々の自己管理を徹底していただくとともに、ご心配なことがあればすぐに上司の方や会社に相談するようお願いいたします。

6. コールセンターを利用される生活者の皆様、お客様へのお願い

コールセンターを運営する企業・団体ならびに従業員は、社会のインフラとしてのコールセンターの役割を維持することができるよう努めております。しかしながら、新型コロナウイルスや季節性インフルエンザをはじめとする感染症のまん延により、コールセンター内の稼働人員が一時的に確保できない場合がございます。

その際は、ご不便やご迷惑をおかけすることも多々あると思っておりますが、次の点にご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- ① せっかくご連絡いただいたにもかかわらず、お待たせしたり、お返事が遅くなったりすることがございます。今しばらくお時間くださいませようお願いいたします。
- ② Web での注文や申込、困ったこと・知りたいことは Web の「よくあるご質問(Q&A、FAQ)」で解決できる方法などもございますので、ご活用をお願いいたします。
- ③ 配送や修理・施工、その他サービスを提供する事業者の皆様も、各種感染症の影響を受ける場合がございます。すぐにご回答や解決ができないこともございますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
- ④ 生活者の皆様、お客様にとっては非常に大切なことであるとは承知しておりますが、すぐ聞かなければならないことか、伝えなくてはならないことかを今一度ご考慮いただいた上でのご利用をお願いいたします。ご利用いただいた際は期待に応えられるよう精一杯努めます。
- ⑤ 最後に、新型コロナウイルス感染症のまん延時における緊急事態宣言下においては「電話に出てくれて、ほっとした」「センターを開けているんだね、お疲れさま、安心したよ」という声を多数いただき、「エッセンシャルワーカー」として自身の感染リスクを顧みず出勤してくれた多くのスタッフがこの声に勇気づけられました。

日ごろより、コールセンターに連絡して良かった、助かったと思われましたら、ぜひその気持ちを伝えてください。それが私たちの励みになります。

もちろん、対応が良くなかった、がっかりしたと思ったときは、ご指摘・ご助言をお願いいたします。それも私たちへの叱咤激励とし、次にご連絡をいただいた時に挽回させていただきます。

7. 参考

各種感染症に関する政府・省庁からの情報を逐次確認し、適切な対応をお願いします。

①厚生労働省「感染症情報」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekaku-kansenshou/index.html

②厚生労働省「インフルエンザ(総合ページ)」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekaku-kansenshou/infuleenza/index.html

③厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

以上