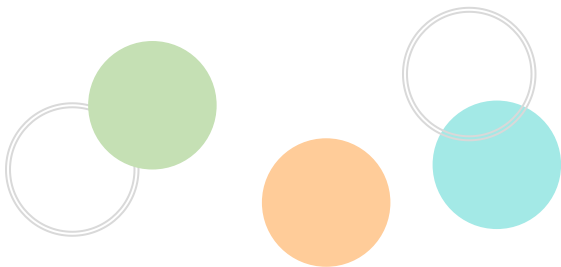


コールセンターにおける 各種感染症(インフルエンザ) 対策ハンドブック



CCAJ
Contact Center
Association of Japan

一般社団法人
日本コンタクトセンター協会

■ハンドブック活用のおねがい

コールセンターは業務の特性上、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ります。そこで、当協会では『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』を作成しました。

本ハンドブックは、当ガイドの基本的な対策を取り上げ、簡潔にまとめることにより、多くの方に感染症対策を意識していただくことを目的としています。

従業員一人ひとりが安心して活躍できる環境を整備・維持するために、ぜひ本ハンドブックをご活用ください。

- 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
(2023年9月25日作成)
<https>

■目次

1. ハンドブック活用のおねがい…………… P. 1
2. コールセンターの職場における
 感染防止対策…… P. 2～4
3. コールセンターのお仕事に従事される
 皆様へのお願い… P. 5～6
4. 参考資料…………… P. 6

●コールセンターの職場における 感染防止対策

1. 従業員への配慮

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ましょう。



2. 感冒症状が見られる場合

従業員本人にせき・くしゃみ・発熱等が見られるときは、早退・自宅待機・在宅勤務等をするように努めましょう。

3. こまめな手洗い・消毒

こまめにせっけんと流水による手洗い、手指のアルコール消毒を徹底しましょう。

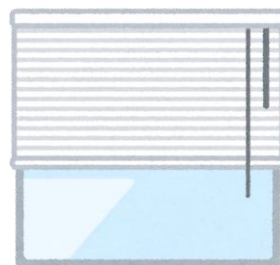



4. センター内の換気

センター内では常時換気を行いましょう。
機械換気が設定されていない場合は、
定期的な窓開け換気を行いましょう。

窓開け換気のやり方

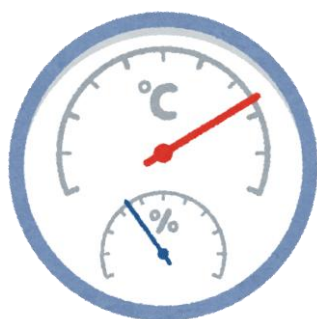
- * 2方向
- * 1時間に2回以上
- * 1回5分間以上



40% 

5. 適切な湿度の管理

乾燥はのどの粘膜の防御機能を
低下させます。加湿器などを使って
適切な湿度を保ちましよう。



6. 距離を保つ

各種感染症の対策として、人と人の距離を
維持することは有効とされています。
飛沫感染を防ぐため、過密な状態での
着席等は控えましよう。

7. ワクチン接種



インフルエンザワクチンは、感染後に発症する可能性の低減効果と、発症後の重症化防止に一定程度有効であることが報告されています。可能な限り、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。

☆厚生労働省《インフルエンザQ & A》
<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou01/qa.html>



8. マスクの着用を求める時は…

マスクの着用は感染対策として有効です。ただし、マスク等の着用は従業員の意思を尊重し、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。

個人の意思を尊重しましょう！



●コールセンターのお仕事に従事される 皆様へのお願い

1. こまめな手洗い・消毒

通勤や外出時、またお手洗いの利用時等は
こまめにせっけんとう流水による手洗い、
および手指のアルコール消毒をしましょう。



2. 体調管理

適度な運動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
に取りましょう。



3. 体調不良のときは…

勤務中に体調が悪くなったら、無理をせずに
上司と相談するようにしましょう。

4. 飛沫感染の防止

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ように気をつけましょう。

5. 皆様が健康に働けるように

コールセンターの重要な社会的機能を維持するためには、まずは皆様自身が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にしてください。



■参考

①厚生労働省「感染症情報」

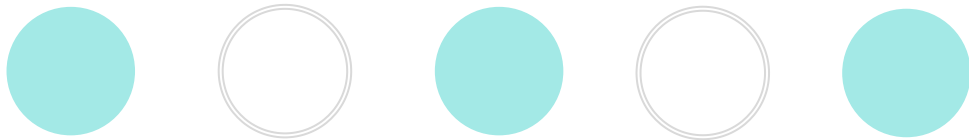
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/index.html

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/kekkaku-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



CCAJ
Contact Center
Association of Japan

一般社団法人
日本コンタクトセンター協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2-4F
電話: 03-5289-8891 Mail: office@ccaj.or.jp HP: <https://ccaj.or.jp>

作成日 : 2023年12月7日