

新型コロナによる非常事態マニュアル

2020.3.27
株式会社 dbqp.co

目次

1. 「お客様」が「感染していた」場合	3
2. 「従業員」が感染「疑い」の場合	4
新型コロナ以外の診断	5
新型コロナへの感染の疑い	5
3. 「従業員」が「感染した」場合	6
4 参照メールフォーマット	7
「①感染発覚時のメール」	7
「②感染期間中の来店客へのメール」	10
「③一時連絡 電話・留守電・メール」	11
1.診断前、当日予約客（本日予約頂いている該当するお客様へ早急に連絡）	11
2.診断後、当日予約客（新コロナ以外）	11
3.診断後、以降予約客（新コロナ以外）	11
4.診断後、当日予約客（感染の場合）	11
5.診断後、当日予約客（お客様感染の場合）	11
「④営業再開時のメール」	12
5. 今後のリスク対策	13
リスクレベル	13
短期対策	13
中期対策	13
長期対策	13
ロックダウン対策（2020.3.27 時点）	14
テレワーク職務リスト	15
6. 参考資料	16
「濃厚接触者」とは、	16

1. 「お客様」が「感染していた」場合

- ① 保健所から該当店舗に連絡がある
- ② 顧客の特定
- ③ 来店日時の特定
- ④ 滞在時間内にいた従業員と顧客の特定
- ⑤ 濃厚接触者（従業員の施術者・会話した者）の特定
- ⑥ 保健所による従業員聞き取り調査
- ⑦ 保健所が店舗消毒
- ⑧ 営業判断（店 従業員 /TOP が決裁する）
- ⑨ 該当の予約客への連絡
- ⑩ 感染中に来店されたお客様への連絡 [\(フォーマット②参照\)](#)
- ⑪ オフィシャル発表 メール配信、アプリ配信 [\(フォーマット①参照\)](#)
- ⑫ 社員の※[濃厚接触者](#)の 2 週間の経過観察
- ⑬ 営業再開メール、アプリ配信 [\(フォーマット④参照\)](#)
- ⑭ 営業再開

2. 「従業員」が感染「疑い」の場合

* 体温が 37.5℃以上ある

* 熱がなくても怠い、しんどいなどの症状がある（自己判断のみならず第三者判断含む）

① ストアマネジャー（*以下、SM と表記）に報告（SM は本部に報告）

② SM は「シフト・予約」状況を確認、判断し

③ 保健所に連絡の上、できるだけ早く病院に行かせる（SM は本部に報告）

* 本人の体調、現場の状況を確認し、SM の責任にて決裁（指示）をしてください。

④ SM は該当するお客様へ 1 次連絡をする

[\(フォーマット③-1 参照\)](#)

⑤ 病院で診察を受ける。

* 必ずマスク着用で伺うこと

* 風評被害の可能性があるので職場の近くは避けること

* コロナ診断病院はないので、かかりつけ病院で受診をおすすめします

新型コロナ以外の診断

⑥ 診断結果を SM に連絡（SM は本部に報告）

⑦ SM の決裁で「出退勤」の指示をする（SM は本部に報告）

*いつから勤務可能か、いつまで休暇が必要か、いつの時点で判断するかなど決めること

*本人の体調、現場の状況を確認し、SM の責任にて決裁（指示）をしてください

⑧ 休暇の場合は自宅療養に努める

*本人の希望で有給休暇に充当することができる

⑨ ストアマネジャーは速やかに稼働計画（シフト、予約）を修正する

*SM は予約のお客様へ連絡し、担当・日時の変更の **2 次連絡**をする [（フォーマット③-2 参照）](#)

*翌日以降も休む場合は期間内の予約者へ連絡 [（フォーマット③-3 参照）](#)

新型コロナに感染の疑い

⑩ 診断結果を SM に連絡（SM は本部に報告）

⑪ 病院から保健所に連絡が行く

⑫ 保健所指定の病院でコロナ検査を受診

3. 「従業員」が「感染した」場合

- ① 病院、保健所から本人に連絡がある
- ② SM に直ちに報告。(SM は本部に報告)
- ③ 本人は指定病院での治療。医師の指示に従う。*当人は医師の許可があるまで勤務禁止。
- ④ SM は予約のお客様へ連絡し、日時・店舗の変更をお願いする [\(フォーマット③-4 参照\)](#)
- ⑤ 濃厚接触者(顧客・従業員)の特定
- ⑥ 期間内の来店客の特定
- ⑦ 保健所による従業員聞き取り調査
- ⑧ 保健所が店舗消毒
- ⑨ 感染中に来店されたお客様への連絡 [\(フォーマット②参照\)](#)
- ⑩ オフィシャル発表 メール配信、アプリ配信 [\(フォーマット①参照\)](#)
- ⑪ 該当店舗の営業自粛(2週間)*給料の70%保証
- ⑫ テレワークによる自宅作業 [\(今後のリスク対策参照\)](#)
- ⑬ 同店舗、他社員の2週間の経過観察
- ⑭ 各店舗の営業判断 *全店休業の判断をトップが行う
- ⑮ 営業再開お知らせメール、アプリ配信 [\(フォーマット④参照\)](#)
- ⑯ 営業再開

4日以上37.5℃以上の熱が続かない限りコロナとは診断されにくいそうです。ですので、4日程度の経過観察が妥当と考えられます。その間も熱を日々計測し経過を病院に相談するべきと推奨されております。

4 参照メールフォーマット

「① 感染発覚時のメール」

メール配信内容フォーマット（該当店舗のみ休業）

株式会社〇〇の運営する〇〇店におきまして、この度、新型コロナウイルス感染者〇名が発生したことへの緊急対策とし、以下のとおり2週間にわたり、〇〇店の営業停止を実施することとしました。

詳細は以下のとおりです。

今回の緊急対策は、当社社員及び家族の健康と安心を第一に考え、お客様のみならず社会に信頼される、誠実な会社を目指すための判断です。

当社の運営する〇〇店をご利用いただいているお客様におかれましては、ご不便をおかけいたしますが、ご理解のご了承ほど宜しくお願い申し上げます。

■ 経過

〇〇店におきまして、新型コロナウイルス感染症患者〇名（濃厚接触者〇名）が発生しました。感染症患者については〇月〇日に発症が判明し、同日中に〇〇市により発表されました。

現在該当社員は指定病院に入院しております。

なお、同店舗勤務の濃厚接触社員につきましては自宅待機にて経過観察を行っております。

■ 感染の恐れのある期間（〇月〇日～〇月〇日）にお越しいただきましたお客様へ

当社の運営する〇〇店をご利用いただいているお客様におかれましては、ご不便、ご心配をおかけいたしまして誠に申し訳ございません。該当のお客様に関しましては感染拡大を未然に防ぐため来店日より2週間の経過観察をお願い致します。37.5℃以上の発熱が4日以上続くなどの症状が出た場合は下記帰国者・接触者相談センターへご連絡いただき指示を仰いで頂くようお願い致します。

このような事態になってしまい誠に申し訳ございません。

帰国者・接触者相談センター

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html

■ 営業活動の停止について

弊社では、事態を真摯に受け止め、新型コロナウイルス感染に対する拡大防止策として、潜伏期間である2週間、〇〇店の営業活動を全面的に停止することとしました。これは、社内外への感染被害の拡大を防ぎ、社員の安全確保を最優先に行動するだけでなく、社員及びその家族とお客様に多大な不安を与えない為の対応を図るためです。従いまして、新型コロナウイルスの潜伏期間と言われている14日間となる〇月〇日～〇月〇日の間は営業活動を完全に停止いたします。

営業再開に関しましては、安心して営業を再開できる店舗、社員体制が整い次第再開させていただく所存です。

ウイルス感染期間中に来店していただいたお客様へのご連絡もさせていただいております。

なお、誠に遺憾ではございますが、保健所の請求により期間中にお越しになられたお客様の情報を開示させて頂く場合が御座います。新型コロナウイルス拡散防止のための対応ですとご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

注釈) WHOの調査では新型コロナウイルスの潜伏期間は1～12.5日（多くは5-6日）とされておりま
す。また、濃厚接触者については14日間にわたり健康状態を経過観察することが推奨されています。

■ 他店舗の対応

弊社は以前より新型コロナウイルスの社内感染拡大を防ぐため各店舗での体温測定、消毒作業の徹底、及び3月中旬より店舗間の社員の行き来及び接触を取りやめておりました。保健所の他店舗の消毒作業も行い保健所の指導を仰ぎ他店舗での営業継続に問題ないという判断をさせて頂いております。

■ 営業停止期間中の対応について

お客様へのご迷惑をおかけすることのないよう、他店舗の営業につきましては、〇〇店営業停止期間中であっても社内情報共有を図りながら、可能な限りお客様への対応に努めます。

また、〇〇店営業停止期間中も他店全社員の体温チェック等、体調管理を徹底し、健康管理状態を記録し把握いたします。不要不急の外出は控え、店舗の消毒作業をより一層徹底して参ります。

尚、該当店舗に感染の恐れのある期間内にお越しいただきましたお客様、関係者の方々には個別にご連絡を差し上げますので診断をお願い致します。

■再開後の体制について

営業停止期間中の該当社員の健康状態を確認のうえ、営業再開の時点での体調に問題の無いことを確認のうえ、保健所、医師の指導を仰ぎ営業、業務再開を認めることといたします。

今後につきましては、社内外への感染被害抑止及び社員の安全確保を最優先に行動するとともに、社員及びそのご家族、ご関係者の皆さまの健康状態の把握をはじめ、拡散抑止などの情報収集に努めてまいります。

以 上

「② 感染期間中の来店客へのメール」

株式会社〇〇の運営する〇〇店におきまして、

この度、新型コロナウイルス感染者〇名が発生したことへの緊急対策としまして、

〇月〇日～〇月〇日の間、営業活動を完全に停止いたします。

詳細は以下のとおりです。

今回の緊急対策は、当社社員及び家族の健康と安心を第一に考え、お客様のみならず社会に信頼される、誠実な会社を目指すためのものです。

感染拡大を防ぐため、該当社員が感染していた恐れのある期間にお越しいただいたお客様にご連絡を差し上げております。

〇〇様におかれましては期間内にお越し頂いておりますので大変ご迷惑、ご不便とご心配をおかけしてしまい誠に申し訳ございません。謝罪の言葉も見つかりません。

しかしながら、誠に僭越ではございますが、更なる感染拡大を防ぐためご理解ご協力をお願い致します。

来店日より2週間の経過観察をお願い致します。37.5℃以上の発熱が4日以上以上続くなどの症状が出た場合は 帰国者・接触者相談センターへご連絡していただき指示を仰いでいただくようお願い致します。

感染されていない事を心よりお祈り申し上げます。

この度は多大なるご迷惑をおかけし、衷心よりお詫び申し上げます。

営業自粛店舗

〇〇店

営業自粛期間

〇月〇日 ～ 〇月〇日（日にちが変更されることがあります）

感染する可能性のある期間

〇〇店において下記の期間にお越しいただいたお客様

〇月〇日 ～ 〇月〇日

帰国者・接触者相談センター

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html

「③ 一時連絡 電話・留守電・メール 」

1. 診断前、当日予約客（本日より予約頂いている該当するお客様へ早急に連絡）

突然のご連絡申し訳ありません。担当の〇〇（従業員）が体調不良で今病院へ向かわせまして、本日の勤務が難しそうでしたので取り急ぎご連絡させていただきました。

診断結果ができましたら、今後の勤務状況などを含め予約日時の変更など改めてご連絡させていただきます。何卒よろしくお願いいたします。

2. 診断後、当日予約客（新コロナ以外）

診断の結果、ただの風邪なようで本日は（〇日まで）休養させ、明日（〇日）から通常通り勤務できそうとのことです。大変ご迷惑をおかけしました。明日（〇日）以降ご都合いかがでしょうか？

3. 診断後、以降予約客（新コロナ以外）

突然のご連絡申し訳ありません。担当の〇〇が体調不良（病名）のため、（2-3日/〇日まで）休養させることになり、お日にちもしくは担当の変更のお願いをしたくご連絡させていただきました。〇日で回復するとの見込みですが、〇日以降でご都合いかがでしょうか？

*以下予約マニュアルに従う

4. 診断後、当日予約客（感染の場合）

先ほど大阪市〇〇センターより連絡があり、「従業員が新型コロナウイルスに感染している」と連絡がございました。今から保健所などの調査や消毒などが入る予定で、今後の対応については後ほど正式に会社からお知らせをさせていただきますが、拡散防止のため〇〇店は数日間は営業を停止する予定です。

大変ご迷惑をおかけいたします。よろしければ、系列店をご案内したいと思うのですがいかがでしょうか？ ▶今後のインフォメーションをお待ちくださいませ。

5. 診断後、当日予約客（お客様感染の場合）

先ほど大阪市〇〇センターより連絡があり、「当店ご利用のお客様が新型コロナウイルスに感染している」と連絡がございました。今から保健所などの調査や消毒などが入る予定で、今後の対応については後ほど正式に会社からお知らせをさせていただきますが、拡散防止のため〇〇店は数日間は営業を停止する予定です。大変ご迷惑をおかけいたします。よろしければ、系列店をご案内したいと思うのですがいかがでしょうか？ ▶今後のインフォメーションをお待ちくださいませ。

「④ 営業再開時のメール」

株式会社〇〇の運営する〇〇店におきまして、

この度、新型コロナウイルス感染者〇名が発生したことへの緊急対策としまして、

〇月〇日より〇月〇日まで2週間にわたり〇〇店の営業停止を実施いたしました。

今回の緊急対策は、当社社員及び家族の健康と安心を第一に考え、お客様のみならず社会に信頼される、誠実な会社を目指すためのものでした。

しかし、当社の運営する〇〇店をご利用いただいているお客様、関係者の皆様そのご家族におかれましては、ご不便、ご心配をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

営業再開につきまして

全店舗の消毒作業、全社員の健康状態の経過観察と確認を行い保健所の指導をもとに再開させていただく運びとなりました。今後は以前に増して社員一同コロナウイルスの拡散防止の知識を学び、実践させていただき二度とこのような事の起きないように尽力してまいります。

営業再開後の消毒の内容におきましては添付資料にてご確認いただけますので宜しくお願い致します。

営業再開日

店舗名

〇月〇日〇曜日 〇〇時 より

資料添付

5. 今後のリスク対策

リスクレベル

リスク1 お客様の感染

リスク2 従業員の感染

リスク3 従業員間の感染拡大

リスク4 店舗間の感染拡大

リスク5 営業再開後の風評被害

-追加-

リスク6 ロックダウンによる外出禁止・営業停止命令

リスク7 長期的ロックダウンによる経済破綻

リスク8 医療パンクによる生存危機

短期対策

- ・社員・店舗の感染対策の実施 (別紙：コロナリスクマネジメントとその対策)
- ・予算修正・計画修正 周知徹底 (別紙：コロナリスクマネジメントとその対策)
- ・顧客にむけた感染予防対策の提示 (別紙：新型コロナウイルスの感染予防への対応について)
- ・感染予防規則と制度 (別紙：コロナ対策による規則と制度)

中期対策

- ・感染者対応マニュアル作成と周知徹底 (新型コロナによる非常事態マニュアル)
- ・テレワークによる職務リスト作成 (*長期化する見込みで)
- ・資金調達
 - * セーフティネット
 - * 個人保証抜き融資 (金融相資料：<https://www.fsa.go.jp/news/r1/ginkou/20190807/01.pdf>)

長期対策

- ・ウイルス対策としての店舗改装やオペレーションの見直し、仕組みづくり (設備・備品・消毒マニュアル・服務規則など)
- ・現状での困りごとを解決するビジネスプランの開発
- ・転換案：ヘアサービスの根本を変えるビジネスプランの開発 (ノンストア)

ロックダウン対策 (2020.3.27 時点)

本日の日経に記載がありますが、昨日、政府の対策本部が設置されたので、**国家非常事態宣言が出せる状況になった状況**になっています。

感染者数は、東京、北海道、愛知、大阪、兵庫、神奈川、埼玉、千葉、京都の順になっています。
(<https://www3.nhk.or.jp/news/special/coronavirus/data/>)

発症なしの地域がありますので、日本全部でのロックダウンはあり得ないと考えます。
その場合、上記の地域および東京に隣接している山梨を含めて、ロックダウンになると考えるのが自然だと考えます。

政府の発表では、期間としては出す場合は21日という事を言っていますので、
ロックダウンになれば**3週間は完全に止まる**こととなります。
(<https://www.asahi.com/articles/ASN3V74BJN3VULBJ010.html>)

では、具体的に、非常事態宣言のできる措置については、どのようなものがあるかというと・・・。

- ①住民に不要不急の外出自粛要請
- ②学校や福祉施設、映画館などの開催制限要請、指示
- ③音楽、スポーツイベント等の開催制限要請、指示
- ④臨時医療施設の土地や建物の強制使用
- ⑤医療品やマスク、食品の売渡要請、収用、保管命令
- ⑥運搬事業者に緊急物資の輸送要請、指示

などになります。

(<https://www.sankei.com/life/news/200323/lif2003230076-n1.html>)

ニューヨーク、イタリア、フランス、スペイン、イギリス、インド、フィリピンなどの世界の例を見ると、基本的には、「家から出るな!」という事なので、**経済活動含めて、すべて止まると想定したほうがよい**と思います。

鉄道や航空関係や高速道路も含めて期待はしないほうがよいと考えます。
海外の例を見ると、便数制限されて、ものすごい行列になっているなどがあるので。。。

大阪も食料の確保が難しいと思います。

ロックダウンした期間はどうにもならないので、

その後の21日間以降の明けた1日目売上を最大化できるかという事がポイントです。

そうしないと、ロックダウン明けに、階段状にゆっくり売上が上がるので、本当に回復するまでに、それから2か月程度かかります。

資金的に本当に苦しくなるのは、3~4か月後になると思います。

資金繰りについてほんとに注視していかないと、一気に悪化します。

テレワーク職務リスト

- ① 教育（ZOOM使用）
- ② 面談（ZOOM使用）
- ③ 当月、前月、前々月の患者様や離反したお客様に対して、手紙やはがきや電話連絡等を行う。
- ④ 制度(キャリアプラン)などの仕組みの強化
- ⑤ 将来ビジョン・事業計画などの作成
- ⑥ 教育ツールなどの作成

※新卒の入社&研修のタイミングなので、この期間は前半に、理念や考え方や社内のルールなどを行い、後半に実技を持ってくるようにしたほうがいいです。

乗り越えましょう！

6. 参考資料

「濃厚接触者」とは、

「患者（確定例）」が発病した日以降に接触した者のうち、次の範囲に該当する者である。

- ・ 新型コロナウイルス感染症が疑われる者と同居あるいは長時間の接触（車内、航空機内等を含む）があった者
- ・ 適切な感染防護無しに新型コロナウイルス感染症が疑われる患者を診察、看護若しくは介護していた者
- ・ 新型コロナウイルス感染症が疑われる者の気道分泌液もしくは体液等の汚染物質に直接触れた可能性が高い者
- ・ その他： **手で触れること又は対面で会話することが可能な距離（目安として2メートル）**で、必要な感染予防策なしで、「患者（確定例）」と接触があった者（患者の症状やマスクの使用状況などから患者の感染性を総合的に判断する）。

厚生労働省 帰国者・接触者相談センター

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-kikokusyasessyokusya.html

厚生労働省 新型コロナウイルスに関するQ&A（一般の方向け）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_00001.html