

新型コロナウイルス：代理店における対応のポイント

2020年3月30日版

株式会社PAネットワーク

I 代理店における感染予防の対応

※ 新型コロナウイルスの感染力 1.4～2.5 …… インフルエンザ（1.4～4）よりも感染力は弱いと言われており、基本的には新型インフルエンザ対応を前提に記載

1. 基本対応

- ・ マスクの着用（ない場合はハンカチ等で代用）
- ・ 咳エチケットの励行
- ・ 手洗い、手指のアルコール消毒の励行
- ・ 事務所へのアルコール消毒液の備付と入室者への使用勧奨（但し、消毒液は品切れが発生しており入手できないケースあり。その場合は、石鹼を使用した手洗いの実施）
 - * 消毒液…アルコール系、塩素系…次亜塩素酸ナトリウム、ノンアルコール系等あり
- ・ 事務所内の消毒（消毒液によるふき取り：ドアノブ、取手、スイッチ、椅子、電話機、コピー操作盤、キーボード他）
- ・ 机配置の見直し（可能であれば適正距離の確保）
- ・ 事務所内の換気（1時間に1回程度の窓開け）

2. 出退勤（公共交通機関利用の場合）と昼休み時間

〈出退勤〉

- ・ マスクの着用
- ・ 時差通勤⇒但し、現在多くの人が時差通勤を行っており、早朝が混んでいることもあるので実態を踏まえて対応）

〈昼休み時間〉

- ・ 極力接触を避けるため、昼休み時間を分散させる

3. テレワーク

- ・ 可能であればテレワークを実施
 - ⇒ 管理・教育・指導の実効性確保とともに、個人情報保護等のセキュリティ確保が課題となるが、近年は安価で安全なトンネリングキット等の会社パソコン遠隔操作ツールもあるので、この機会にBCP対応のためにも態勢整備を検討することが望ましい

4. お客さま対応

- ・ お客さまが面談に躊躇される場合は、電話や郵送等で柔軟に対応
⇒ 但し、生保の新規契約は面談が必要
- ・ 面談の場合：マスク着用
- ・ お客さま来訪の場合：ドリンク・お茶菓子の提供中止、キッズスペースの利用の中止
事務所トイレの原則利用中止(状況に応じて対応)

5. 会社行事等の見直し

- ・ セミナー、イベント等の開催可否の検討
⇒ 屋内、多数、長時間、換気なし場合は開催中止が妥当
⇒ 開催の場合は、手洗いの声かけ、アルコール消毒薬の設置と励行、定期的換気、風邪等の症状のある者の参加見合わせ依頼等を実施。
⇒ 参加者が特定されていない場合は、個人情報保護上の適正対応を謳った上で、参加時に住所、名前、連絡先の記載を依頼（万一の場合の追跡用のため）
- ・ 会議、研修等の開催可否の検討、WEB 会議への移行 ⇒ 上記対応に同じ
- ・ 勤務型代理店の集合研修の見直し（統括代理店の場合） ⇒ 集合日程の分散と統括代理店における勤務時間の短縮

6. 必要な事前準備

- ・ 感染者発生に備えて 50%の社員で業務を行うことを想定した準備を行っておく（具体的なシミュレーションの実施）
⇒ 重要業務の確定、ペンディング事項の洗い出し・共有、早期更新の徹底、ペーパーレス手続きの推進、代理店内連絡網の整備、PC や電話などのインフラ整備、役割分担の確認等

Ⅱ 代理店の社員に感染者（疑いを含む）が出た場合の対応

1. 37.5℃以上の発熱等の風邪の症状がみられる場合

- ・ 会社を休み、外出しない
- ・ 毎日検温し、体温を確認・記録
- ・ インフルエンザ等の心配がある場合は、かかりつけ医等に電話相談の上、受診

2. 37.5℃以上の発熱、咳等が4日以上続いた場合

- ・ 「帰国者・接触者相談センター」（都道府県毎に設置⇒WEB 検索で確認すれば特定可能）に電話相談の上、指定された専門外来を受診 ⇒ 専門医の指示に従って対応
- ・ 基礎疾患（さまざまな疾患の原因となっている病気を指す。樹木の枝葉に対する幹の存在ともいえ、心筋梗塞や脳梗塞の原因となる高血圧症や動脈硬化症、糖尿病などをいう）がある人や妊婦の場合は重症化しやすいため、上記より早めの2日程度で医療機関に相談する

3. 上記の結果、感染が疑われる場合

- ・ 感染が疑われる本人 … 保健所・医療機関の指示に従う
- ・ 代理店主またはマネージャー … ① 本人の体調、受診状況、診断結果を確認
② 保険会社他関係各所に連絡（下記5. 記載）

a. 医療機関を受診し、PCR 検査が必要と言われた場合（検査待ちの場合）

- ① 濃厚接触者の特定と対応指示
 - ・ 自宅待機、自覚症状の確認
 - ・ 自覚症状がある場合は医療機関を受診
 - ・ 陰性が確認されるまで出社させない
- ② 消毒業者の手配…下記6. 参照
- ③ 検査結果を踏まえた対応
 - 検査の結果、陽性判定の場合
 - ・ 下記4. 代理店社員に感染者が出た場合の対応に沿って対応
 - ・ 感染者の濃厚接触者については、下記Ⅲの1.社員が濃厚接触者になった場合の対応に沿って対応
 - 検査の結果、陰性判定の場合
 - ・ 該当者の体調が改善したら出社可（マスク着用・手指消毒）
 - ・ 関係者に再連絡
 - ・ 濃厚接触者は体調不良がなければ出社

b. 医療機関を受診し、PCR 検査不要と言われた場合

- ・ 体調が回復するまで医療機関の指示に従い自宅にて休養
- ・ 出社する場合、薬剤の内服がない状態で、発熱等の症状が消失してから 48 時間後以降とする（症状が消えた日を 0 日とし、2 日置いて 3 日目からの出社）

4. 代理店の社員に感染者が出た場合の対応

- (1) 本人・・・保健所・医療機関の指示に従って対応（指示を厳守）
- (2) 店主・マネージャー
 - 感染源の確認（潜伏期間は最大 14 日であることを踏まえ確認）
 - 所定の連絡先への連絡（下記 5. 記載を参照）
 - 濃厚接触者の把握（濃厚接触者の範囲については、下記Ⅲの 1. の記載を参照）
 - ① リストアップ
 - ② 感染者から氏名開示の同意を取り付け、濃厚接触者に予防策の指示を行うとともに濃厚接触者該当者の申し出を受付
- (3) 回復後の勤務
 - ・ 医師の指示に従い、治療に努める
 - ・ 出社の際には医師の「就業可」の診断書を取り付ける（産業医を設けている場合は、当該産業医の「承認」取り付け）
 - ・ 医師の診断書が出来、産業医の承認を取り付けるまでの間は在宅勤務

5. 関係各所への連絡

- ・ 濃厚接触者、感染疑い、感染者発生の場合は下記に連絡（保健所・医療機関以外）
 - 保険会社
 - 事務所が自社ビルの場合で管理を外注している場合はその会社
 - 事務所が賃貸の場合、管理会社
- ・ 日常的に訪問している契約者等 ⇒ 情報拡散の可能性のあることを踏まえておく

6. 消毒作業

- ・ 感染者が発生した場合、至急「壁で仕切られた同一区画の消毒」を実施
 - ⇒ 画外であっても会議室、共用部等感染者の動線を踏まえ作業実施
- ・ 消毒方法は「消毒剤にて拭き上げ作業」を行うことが基本
 - ⇒ 業者が忙しく、直ぐに手配できない場合はオフィス閉鎖（フロア閉鎖）
- ・ 消毒の範囲や事務所再開の可否が保健所から具体的に指示されない場合は、必要に応じて保険会社と相談の上、代理店主が判断（地域によって保健所の対応が異なっており、指示の仕方が異なっている模様）

Ⅲ 代理店の社員が濃厚接触者になった場合の対応等

1. 社員が濃厚接触者になった場合の対応

- 保健所との緊密な連携が重要であり、迅速に報告を行い、指示を受けること
 - 濃厚接触者の範囲：以下の通り
「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。
 - ① 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
 - ② 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、看護したもの
 - ③ 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接触した可能性が高い者
 - ④ 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、感染者と接触があった者（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）
- (1) 同居者が感染した場合・・・入社禁止 ⇒ 自宅待機・在宅勤務・会社報告要
- (2) 感染者の発症後に、感染者と2メートル以内の距離で以下に該当するケースがあった場合
・・・入社を見合わせ、自宅待機・在宅勤務・会社報告要
- ・ 感染者の咳やくしゃみを受けた場合
 - ・ 挨拶を超える程度の時間、感染者と対話した場合（感染者がマスクをしていた場合を除く）会議室、車、新幹線、飛行機、会食など
 - ・ 密閉性の高い空間で30分以上接触した場合 事務所の隣の席など
- (3) 上記以外（すれ違い、エレベーター同上、あいさつ程度）・・・入社可
但し、保健所等の公的機関から指示があった場合はそれに従う

2. 社員が濃厚接触者に該当し、入社不可となった場合の対応

- 社員本人の対応
 - ・ 直ちに自宅待機を開始 ⇒ 入社再開までは出勤とみなす
体調良好であれば在宅勤務も可
 - ・ 在宅期間は発熱（体温）、咳、呼吸困難等の健康状態を毎日チェックし記録。体調不良の場合は保健所または医療機関を受診・会社にも報告
- 入社再開のタイミング
 - ① 感染者が同居者以外の場合・・・下記前提で会社に確認を行う
 - ・ 感染者との最終接触日の翌日から数えて14日経過後
 - ・ 保健所からの指示がある場合 ⇒ その指示に従う

- ・ 指示はないが診察を受けている医師の見解が得られる場合 ⇒ 医師の指示に従う
- ② 感染者が同居者の場合 …… 下記前提で会社に確認を行う
 - ・ 感染者の症状が軽快した後、14 日間経過するまでは自宅待機とし、毎日検温して健康状態を監視・記録する。
 - ・ 保健所からの指示がある場合 ⇒ その指示に従う
 - ・ 指示はないが診察を受けている医師の見解が得られる場合 ⇒ 医師の指示に従う
 - ・ 出社の際は、マスクを着用し、こまめに手指を消毒する

3. 保険会社の担当者や自社取引先（契約者等）に濃厚接触者が出た場合の対応

- ・ 毎日検温を実施し、体調把握に努める ⇒ 店主等に報告・毎日記録
- ・ 事務所内の消毒（濃厚接触者立ち入り場所、共用部等）
- ・ 濃厚接触者の状態確認 ⇒ 保険会社、取引先等との連携

以上