

新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた 結婚相手紹介サービス 業界ガイドライン

制定:2020年5月26日

改定:2021年12月15日



本ガイドラインは、結婚相手紹介サービス業の事業活動に際して、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止し、安全に活動するための対応事項をまとめたものです。

内容は政府の専門家会議が取りまとめた「新しい生活様式(※)」における注意事項について、当業界の事業活動の場で実践するために、具体的に対応すべき「感染防止策」を示してあります。

この度、感染力の強いデルタ株等の変異株の拡大を踏まえ、これまでの感染防止策をさらに深化させる必要があるため、ガイドラインを改定いたしました。

当業界の事業に携わる従業者の皆様と、結婚相手紹介サービスをご利用いただくお客様の安心・安全を確保するため、本ガイドラインをしっかりと守って、安全な事業活動を行ってまいりましょう。

その他、本ガイドラインに記載されていない事項を含めて、政府新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針を踏まえ、別途、各都道府県が定める行動計画に沿って対応してください。

尚、本ガイドラインの内容は今後の各地域の感染状況を踏まえて、厳格化と緩和の双方を視野に随時見直す予定です。

※「新しい生活様式」については以下を参照

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

1. 基本的な感染予防策

- 感染リスクが高まる「5つの場面」や接触感染・飛沫感染・マイクロ飛沫感染の経路に応じた、感染防止策を講じましょう。
- 特に、感染リスクが高まる下記の「5つの場面」が該当するところを具体的に点検し、個々の場面に重点を置いた対策を実施しましょう。

(場面1) 飲酒を伴う懇親会等

当業界では、飲酒を伴うパーティなどが該当します。

(場面2) 大人数や長時間におよぶ飲食

当業界では、飲食を伴うパーティなどが該当する可能性があります。

(場面3) マスクなしでの会話

当業界では、飲食を伴うパーティなどが該当する可能性があります。

(場面4) 狭い空間での共同生活

当業界では、狭い部屋での相談やお見合いが該当します。

(場面5) 居場所の切り替わり

当業界では、休憩室、喫煙所などでのマスクなしの会話は避けてください。

※ 感染リスクが高まる「5つの場面」については以下を参照ください。

<https://corona.go.jp/proposal/>

- 三密(密集・密閉・密接)のいずれかに該当する場面では、一定の感染リスクが避けられないことから、密集・密閉・密接のいずれも避けるよう日頃から徹底しましょう。
- ソーシャルディスタンスを確保しましょう(最低1m、出来れば2m)
- 正しいマスクの常時着用を徹底しましょう。

- マスクは、できるだけフィルター性能の高い不織布マスクを使用しましょう。
- マスク使用時には鼻と口を確実に覆い、隙間ができないように着用することを徹底しましょう。正しいマスクの着用法については、厚生労働省HP「国民の皆さまへ(新型コロナウイルス感染症)」参照ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00094.html

- 正しいマスクの着用について施設内で掲示等を行い周知するとともに、咳エチケットについても徹底しましょう。
- アルコール等によるこまめな手指の消毒や石鹸・流水による手洗いを徹底しましょう。
 - 事務所の受付にアルコール等の手指消毒液を設置しましょう
- 室内の適切な換気の実施
 - 窓開けによる換気は、対角線上にあるドアや窓を2か所開放すると効果的です。
 - 2つ以上の窓がない場合や、外気温により窓開けによる換気が適当でない場合には、適切な空調設備を活用した常時換気又はこまめな換気(1時間に2回以上、かつ、1回に5分間以上)を行いましょ。
 - 乾燥により湿度が下がる場合は、加湿器を活用し40%以上の湿度を保てるようにしましょ。
 - 換気に加えて、CO2 測定装置の設置と常時モニター(1000ppm 以下)の活用を検討しましょ。
 - なお、CO2 測定装置を設置する場合は、室内の複数箇所で測定し、特に換気が不十分となりやすい場所に設置しましょ。
- 不特定多数が触れる場所の定期的かつこまめな清拭消毒を徹底しましょ。
 - 消毒にはアルコール液や界面活性剤含有の洗浄剤、次亜塩素酸ナトリウム配合の漂白剤など効果が認められているものを使用しましょ。

2. 感染が疑われる場合及び感染が発生した場合の対応

＜感染が疑われる場合＞

- 発熱又はかぜ症状(高熱・だるさ・ひどい咳)が続く場合は、帰国者・接触者相談センターに相談し、指示に従い医療機関を受診します。
- 以下の場合には、出勤を停止し自宅で待機します。
 - ・過去14日以内に新型コロナウイルス感染症陽性とされた者との濃厚接触がある場合
 - ・過去14日以内に同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる場合
 - ・過去14日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある場合

＜感染が発生した場合の対応＞

- 感染者が発生した場合は、保健所へ報告し、保健所の指示に従って消毒などの措置を行います。
- 接客・来店履歴の保存 感染発生時の対応に備えて、個人情報の取り扱いには十分留意した上で、アポ・来社・お見合い・パーティなどの接客・来店履歴データを確実に保存します。

3. 従事者に関する感染防止策

＜従業者の予防的な措置＞

- 出勤前に検温を実施し、発熱の症状のないことを確認します。
- 感染リスクが高まる「5つの場面」、「新しい生活様式」等の案内物を利用して、従業員に対する新型コロナウイルス感染症予防管理対策を周知・徹底しましょ。
- ユニフォームや衣服はこまめに洗濯しましょ。

＜出退勤＞

- 発熱又はかぜの症状がある場合の出勤は禁止です。
- 通勤中の「密」を低減するため、時差通勤を増やしましょ。

- オフィス内の「密」を低減するため、交代勤務や自宅勤務を増やしましょう。
- 通勤時は常にマスクを着用しましょう。
- 出社時、来客対応後、帰宅時におけるアルコール等によるこまめな手指の消毒や石鹸・流水による手洗いを徹底しましょう。
- 事務所の受付にアルコール等の手指消毒液を設置しましょう。

<オフィス内での行動>

- (座席は一つずつ空けて)出社人数を減らして勤務中のソーシャルディスタンスを確保しましょう。(最低1m、出来れば2m)
- 勤務中・接客中・会議中は常にマスクを着用しましょう。
- 狭い会議室の「密」を避けるため、オンライン会議を増やしましょう。
- 向かい合わせの机と机の間には、衝立を立てましょう。
- 定期的に窓の開閉、ドアの開閉など、換気を行いましょ。
- ドアノブ、電気のスイッチ、電話、テーブル等、不特定多数の手が触れる場所は、アルコール液や界面活性剤含有の洗浄剤、次亜塩素酸ナトリウム配合の漂白剤など効果が認められているものを用いて、頻繁に消毒しましょう。
- 休憩時間は分散しましょう。
- 勤務中の食事は、会話はせずに、分散して一人ずつ食べましょう。
- 職場の室内等でマスクを着用している場合であっても、会話を短く切り上げる等の対応が望ましい旨を周知しましょう。

<共用部での対策>

- (食事、喫煙を含む)休憩・休息の際はできるだけ2mを目安に最低1m正面から距離を確保し、一定数以上が同時にスペース内に入らないよう、収容人数を決めて従業者に混雑時間帯の利用回避を周知したり、スペースの追設や休憩時間をずらす工夫をしましょう。
- 食事、着替え、喫煙等でマスクを着用しないときは、会話を控えるか、会話の場合はマスクを必ず着用しましょう。
- 休憩スペースの常時換気をしましょう。
- 共用する物品(テーブル、椅子等)の定期的な消毒をしましょう。消毒方法については、例えば厚生労働省HPの「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」等を適宜参照しましょう。
- 入退室前後のアルコールによる手指の消毒や石鹸と流水による丁寧な手洗い実施しましょう。

<職場における検査の更なる活用と徹底>

- 普段から、健康観察アプリなどを活用し、毎日の健康状態を把握しましょう。
- 体調が悪い場合には出勤せず、自宅療養する社内ルールを徹底しましょう。
- 出勤後に少しでも体調が悪い従業員が見出された場合や従業員が発熱など軽度の体調不良を訴えた場合、その従業員に対し、PCR検査又は抗原簡易キットを活用して検査を実施しましょう。

> 自費検査を提供する検査機関一覧

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19-jihikensa_00001.html

- 抗原簡易キットでの検査結果が陽性であった場合、保健所の了承を得た上で、「接触者」に対してPCR検査等を速やかに実施しましょう。
- 抗原簡易キットの購入にあたっては、
- 連携医療機関を定めること
- 検体採取に関する注意点等を理解した職員の管理下での自己検体採取をすること
- 国が承認した抗原簡易キットを用いることが必要です。
- これら具体的な手順、キットの購入申込先リスト等については、下記URL参照ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/000798697.pdf>

(令和3年6月25日事務連絡「職場における積極的な検査等の実施手順(第2版)について」)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000819118.pdf>

(令和3年8月13日事務連絡「職場における積極的な検査の促進について」)

- また、寮などで集団生活を行っている場合や、従業員同士の距離が近いなど密になりやすい環境(労働集約的環境)、一般的な感染防止措置を行うことが困難な場合など、クラスター発生の危険性が高い職場環境では、定期的なPCR検査の活用も有用であるので、導入を積極的に検討しましょう。
- ワクチン接種について厚生労働省HPの「新型コロナワクチンについて」等を参照しましょう。

4. 施設内での具体的な感染防止策

＜オフィス内の設備＞

- テーブル、ソファ、ドアノブ、エレベーターのボタン、エスカレーターのベルト等、不特定多数が触れる可能性のある個所については、定期的な清拭消毒を実施しましょう。
- 消毒にはアルコール液や界面活性剤含有の洗浄剤、次亜塩素酸ナトリウム配合の漂白剤など効果が認められているものを使用しましょう。

＜トイレ＞

- 便器内は通常の清掃良いですが、ドアノブ、蛇口、手洗いシンクなどは定期的に清拭消毒を行いましょう。
- トレイの蓋を閉めて汚物を流すよう表示しましょう。
- ハンドドライヤーは止め、ペーパータオルを設置するか、個人用にタオル等の持参を徹底しましょう。

＜ごみの廃棄＞

- 鼻水、唾液などが付いたごみは、ビニール袋に入れて密閉して縛りましょう。
- マスクや手袋を着用して回収しましょう。
- マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石鹸と流水で手を洗いましょう。

5. 「オンライン」で出来ることは、「オンライン」で実施しましょう

＜オンライン面談の活用＞

- 出来る限り、オンラインの説明・相談で完結するようにしましょう。
- 止むをえずご来社の場合もオンラインで事前説明を行い、来店は手続きのみとするなど、短時間でいきましょう。

＜郵送による契約手続き＞

- 重要事項説明書・概要書面・契約書面は、郵送での交付も可能です。
- 特定商取引法に基づく契約手続きは、対面での手続きを想定していますが、契約希望者が来店できない場合や来店を希望しない場合には、あらかじめ十分に契約内容をご説明した上で、契約手続きを郵送で行うことができます。

＜オンラインお見合いの活用＞

- 出来る限り、来店・外出不要のオンラインお見合いをご提案しましょう。
- 止むをえず来店いただく場合は、7ページの注意事項を徹底しましょう。

＜オンラインパーティの活用＞

- 出来る限り、来社・外出不要のオンラインパーティを開催しましょう。
- 止むをえず来店いただく場合は、8ページの注意事項を徹底しましょう。

＜オンライン(電子)決済の活用＞

- 紹介料や参加費などの支払いを受ける際、可能な限りオンライン(電子)決済をご提案しましょう。

6. 契約・相談など、「接客時」の基本的な「感染防止策」

＜お客様の来店時の対応＞

- 非接触型体温計などを用いて、入室に際して体温を確認しましょう。
- お客様にはアポの段階でマスク着用での来店を依頼しましょう。
- お客様へ、入室前のアルコールによる手指の消毒や石鹸と流水による丁寧な手洗いを依頼しましょう。
- 事務所の受付にアルコール消毒液を設置しましょう。
- 接触確認アプリ(COCOA)のダウンロードや各店舗等における各地域通知サービスの登録、利用者のQRコード読取を奨励しましょう。
なお、接触確認アプリ(COCOA)を機能させるために電源を on にした上で、Bluetooth を有効にしましょう。

＜接客時の注意＞

- 出来るだけ広い会議室で、対面を避けて、離れて(最低1m、出来れば2m)、横並びに座席を配置しましょう
また、あらかじめ混在しないように、日程、時間、人数を調整しましょう。
- 接客中はスタッフもお客様も常にマスクを着用しましょう。
- 対面で接客する場合には、テーブルの中央にアクリル製などの衝立を設置しましょう。
- 定期的に窓の開閉、ドアの開閉など、換気を行いましょ。
- 時間のかかる契約内容の説明や活動相談は出来るだけオンラインで実施しましょう。
その上で、契約書などは予め郵送し事前にご記入の上お持ちいただきましょう。
- 手や口が触れる食器類(コップやはしなど)は、適切に洗浄消毒しましょう。
また、必要に応じて、飲み物はペットボトルの水をそのままお出ししましょう。
- お客様の入室前とお帰り後はテーブルやイス、筆記用具などを消毒しましょう。

7. 「お見合い」「パーティ」実施時の基本的な「感染防止策」

＜お客様の来店時の対応＞

- お客様へ事前の検温を依頼し、発熱のある方の参加はお断りしましょう。
- 発熱又は風邪症状のある方の来店はお断りし、入室時は体温を確認しましょう。
- お客様にはご案内の段階で正しいマスクの常時着用での来店を依頼しましょう。
- お客様へ、入室前のアルコールによる手指の消毒や石鹸と流水による丁寧な手洗いを依頼しましょう。
- 事務所の受付にアルコール消毒液を設置しましょう。

＜お見合い実施時の注意＞

- 出来るだけ広いブースで、対面を避けて、離れて(最低1m、出来れば2m)、横並びに座席を配置しましょう。
- お見合い中はスタッフもお客様も正しいマスクを常時着用し、お客様同士や従業員間での大声での会話を行わないようにしましょう。
- 対面の座席配置となる場合には、テーブルの中央にアクリル製などの衝立を設置しましょう。
- 適切な空調による常時換気を行うか、又は定期的に窓の開閉、ドアの開閉など、こまめな換気を行いましょ。
- お見合いは出来るだけ短時間で行いましょ。
- 必要に応じて屋外での実施を検討しましょ。
- 手や口が触れる食器類(コップやはしなど)は、適切に洗浄消毒しましょ。また、必要に応じて、飲み物はペットボトルの水をそのままお出ししましょ。
- お客様の入室前とお帰り後はテーブルやイス、筆記用具などを消毒しましょ。
- 外部会場で実施の際も、換気の良い広い会場で、身体的距離を確保できる座席配置で実施しましょ。

<パーティ参加者の対応>

- 参加者へ事前の検温を依頼し、発熱のある方の参加はお断りしましょう。
- 発熱又は風邪症状のある方の参加はお断りし、全参加者の体温を確認しましょう。
- 参加者にはパーティご案内の段階で正しいマスクの常時着用での参加を依頼しましょう。
- 参加者へ、入室前のアルコールによる手指の消毒や石鹸と流水による丁寧な手洗いを依頼しましょう。
- 事務所の受付にアルコール消毒液を設置しましょう。
- パーティ開催時は、参加者へ大声を出さないように周知するなど、啓発徹底を行きましょう。なお、大声を出す参加者がいた場合は、個別に注意を行きましょう。
- 大音量のBGMは大声での会話を誘発する可能性があることは専門家からも指摘がなされるところであり、接客時やパーティ開催時などにBGMを使用する場合は、音量を上げすぎることがないように留意しましょう。

8. 飲食時の基本的な感染防止策

- 飲食物を提供する場合には、感染防止対策を実施した上で、飲食可能エリアを設定しましょう。
- 食事中以外のマスク着用を徹底し、感染状況に応じて飲酒を自粛するか、過度な飲酒を避けましょう。
- 椅子を間引くこと等人と人の十分な間隔を空けて座席配置をしましょう。
- 顔の正面からできる限り2mを目安に最低1m距離を確保することを含め真正面の配置を避けましょう。
- テーブル上に区切りのパーティション(アクリル板等)を設置しましょう。
- 人数制限や利用時間をずらす工夫も行いましょう。
- 料理を提供する場合は、大皿を避け個々に提供するとともに、会食前に手指の消毒を行っていたく。
- その他、飲食提供に当たっては、以下のガイドラインも参照すること。

<http://www.jfnet.or.jp/contents/safety/>

(外食業の事業継続のためのガイドライン)