

アパマンショップ

新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン

Apamanshop Guideline for New Coronavirus Infection (COVID-19)

本ガイドラインの目的

- ・お客様へ安心安全なお部屋探しを提供する
- ・新型コロナウイルス感染症によって引き起こされた「事業の変容」に対応することで、事業の更なる発展を実現する

目次

I. 感染予防

1. 感染経路
2. 一般的な予防方法
3. 新しい生活様式

II. アパマンショップの感染予防

1. 店頭店内
2. 店舗における実践例

III. 感染が疑われる場合の対応

1. 症状がある場合の相談や対応
2. 発症から検査の流れ
3. 企業としての対応

I . 感染予防

I. 感染予防

本章では、各個人が取り組むべき感染予防対策について記載します。

1. 感染経路

飛沫感染、接触感染で感染します。閉鎖した空間で、近距離で多くの人と会話する等の環境では、咳やくしゃみ等の症状がなくても感染を拡大させるリスクがあるとされています。WHOは、一般に、5分間の会話で1回の咳と同じくらいの飛沫（約3,000個）が飛ぶと報告しています。

① 飛沫感染

感染者の飛沫（くしゃみ、咳、唾等）と一緒にウイルスが放出され、他の方が、そのウイルスを口や鼻等から吸い込んで感染することを言います。

② 接触感染

感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で周りの物に触れるとウイルスがつきます。他の方がそれを触るとウイルスが手に付着し、その手で口や鼻を触ることにより粘膜から感染することを言います。

③ 無症状病原体保有者（症状はないが検査が陽性だった者）からの感染

新型コロナウイルスは、症状が明らかになる前から、感染が広がるおそれがあると言われており、発症前も含めて、発症前後の時期に最も感染力が高いとの報告もされています。

2. 一般的な予防方法

- ① 3つの密（密閉、密集、密接）を避ける
- ② 人と人との距離をとること（Social distancing: 社会的距離）
- ③ 外出の際のマスク着用、咳エチケット
- ④ 石けんによる手洗い
- ⑤ アルコールによる手指消毒
- ⑥ 十分な換気
- ⑦ 十分な睡眠をとる等の健康管理

参考

政府の専門家会議において推奨された「人との接触を8割減らす10のポイント」

人との接触を8割減らす、10のポイント

参考資料 1

緊急事態宣言の中、誰もが感染するリスク、誰でも感染させるリスクがあります。
新型コロナウイルス感染症から、**あなたと身近な人の命**を守るよう、日常生活を見直してみましょう。

1 ビデオ通話で オンライン帰省 	2 スーパーは1人 または 少人数で すいている時間に 	3 ジョギングは 少人数で 公園は すいた時間、 場所を選ぶ
4 待てる買い物は 通販で 	5 飲み会は オンラインで 	6 診療は 遠隔診療 定期受診は間隔を調整
7 筋トレやヨガは 自宅で動画を活用 	8 飲食は 持ち帰り、 宅配も 	9 仕事は 在宅勤務 通勤は医療・インフラ・ 物流など社会機能維持 のために
10 会話は マスクをつけて 	3つの密を 避けましょう 1. 換気の悪い 密閉空間 2. 多数が集まる 密集場所 3. 間近で会話や発声をする 密接場面	
手洗い・ 咳エチケット・ 換気や、健康管理 も、同様に重要です。		

出典：2020年4月22日開催 第11回新型コロナウイルス感染症対策専門家会議 配布資料より

3. 新しい生活様式

政府は、新型コロナウイルス感染症専門家会議からの提言（5月4日）を踏まえ、「新しい生活様式」の実践例を示しました。以下を参考に、ご自身やお客様、職場の同僚を感染拡大から守る為、それぞれの日常生活において「新しい生活様式」を実践しましょう。

◆ 感染防止の3つの基本

身体的距離の確保

マスクの着用

手洗い

- 人との間隔は、できるだけ2 m（最低1 m）空ける
- 遊びにいくなら屋内より屋外を選ぶ
- 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける
- 外出時、屋内にいる時、会話をする時は、症状がなくてもマスクを着用
- 家に帰ったらまず手や顔を洗う
- できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる
- 手洗いは30秒程度かけて水と石けんで丁寧に洗う（手指消毒薬の使用可）

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする

◆ 移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える
- 帰省や旅行は控えめに、出張はやむを得ない場合に
- 誰とどこで会ったかをメモにする
- 地域の感染状況に注意する

◆ 日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに手洗い・手指消毒を行う
- 咳エチケットの徹底
- こまめに換気する
- 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- 身体的距離の確保
- 毎朝の体温測定、健康チェックを行う
（発熱又は風邪の症状がある場合は、無理せず自宅で療養する）

◆ 買い物

- 通販も利用する
- 1人または少人数ですいた時間にする
- 電子決済を利用する
- 計画を立てて素早く済ます
- サンプル等、展示品への接触は控えめにする
- レジに並ぶときは、前後にスペースをとる

◆ 食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも利用する
- 屋外空間での食事も検討する
- 大皿は避けて、料理は個々に注文する
- 対面ではなく、横並びで座る
- 食事中的しゃべりは控えめにする
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避ける

◆ 娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用する
- ジョギングは少人数で行う
- すれ違うときは距離をとる
- 施設は予約してゆつたりと利用する
- 狭い部屋での長居はしない
- 歌や応援は、十分な距離かオンラインで行う

◆ 公共交通機関の利用

- 会話は極力控える
- 混んでいる時間帯は避けて利用する
- 徒歩や自転車利用も併用する

◆ 冠婚葬祭等の親族行事

- 多人数での会食は避ける
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

◆ 働き方の新しいスタイル

- テレワークの実施
- 時差通勤の実施
- オフィス内もソーシャルディスタンスをとる
- オンラインMTGを活用
- オンライン名刺交換の活用
- 対面での打合せは十分な換気とマスク着用の上短時間で実施

Ⅱ．アパマンショップの感染予防

Ⅱ. アパマンショップの感染予防

本章では、アパマンショップとして取り組む感染予防対策について記載します。

1. 店頭店内

◆ 勤務体制

感染防止の為、テレワークの積極的な活用を検討ください。例えば、物件登録・更新や、写真登録、間取り図の作成、宅建士による重要事項説明書・契約書類の作成、オンライン重説の実施等がテレワーク可能な業務として考えられます。

CHECK POINT

- 勤務体制のイメージは以下の通り

店長	営業スタッフ	事務スタッフ	宅地建物取引士
原則出社（時差出勤・ローテーション勤務を活用）		テレワークを活用	

- テレワーク中の業務予定は、カレンダーツールを活用して明確にする
- 上司とミーティングを毎日（1日3回程度）実施し、予定や結果を報告・確認する
- 出社する社員も、必要に応じて時差出勤やローテーション勤務を活用する

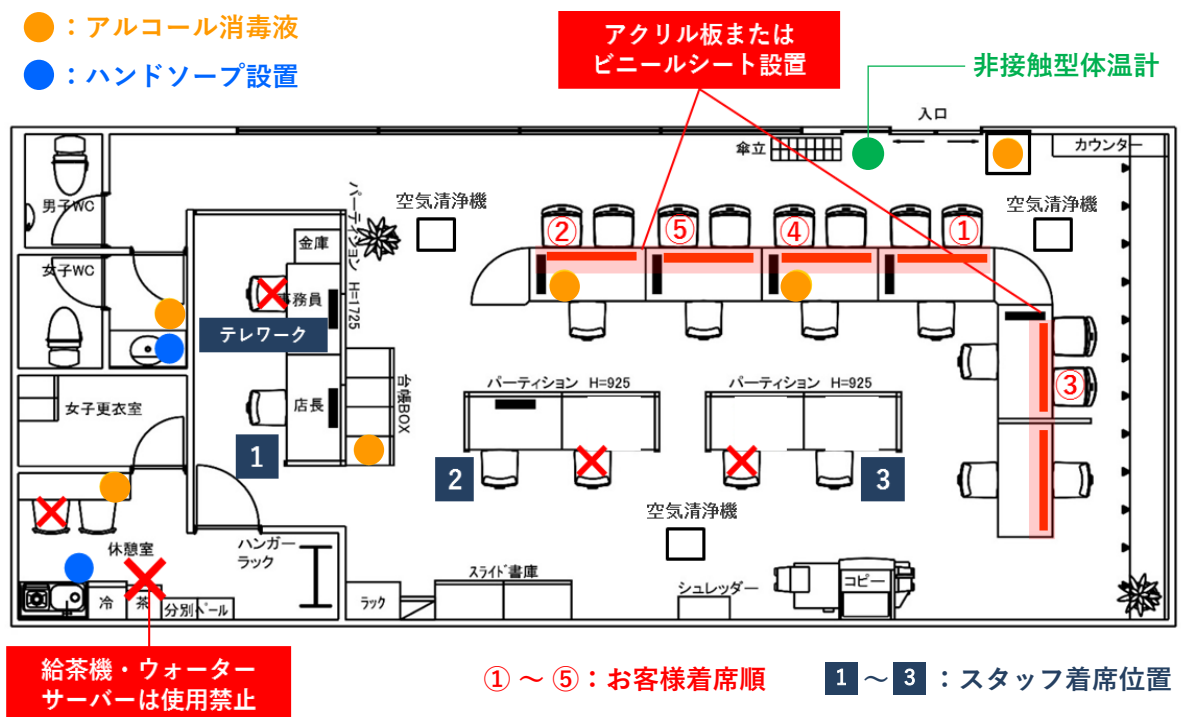
◆店内レイアウト

店内の座席配置は、お客様及びスタッフができる限り2 m（最低1 m）を目安に距離を保てるように努め、接客カウンターにはアクリル板やビニールカーテンを設置します。飛沫感染防止には、対面ではなく「対角」や「横並び」の配置が望ましいといわれています。また、非接触型体温計や体温検知機、ハンドソープ・アルコール消毒液・空気清浄機等を利用しやすい場所に設置します。

CHECK POINT

- 座席配置は広々と。できるだけ2 m（最低1 m）の間隔を確保する
- 可能な限り「対角」「横並び」に配置
- 接客カウンターにはアクリル板またはビニールシートを設置

参考 店内レイアウトのイメージ



◆設備・備品

お客様に安心してご利用いただけるよう、感染防止に必要な備品を揃え、店内に設置しましょう。

CHECK POINT

- アクリル板、ビニールカーテン
- 空気清浄機、加湿器
- お客様用アルコール消毒液
- ハンドソープ・ペーパータオル・ゴミ箱（お手洗いに）
- お客様用マスク
- 非接触型体温計、体温検知機

◆トイレ・休憩室

トイレ・休憩室は感染リスクが比較的高い場所とされています。以下の感染防止策を徹底しましょう。

CHECK POINT

《トイレ》

- ドアノブ・トイレのふた等、不特定多数が接触する箇所はこまめに消毒
- ハンドドライヤー・備付タオルは停止し、ペーパータオルとゴミ箱を設置
- 洗面台にアルコール消毒液を設置

《休憩室》

- ローテーションで休憩を取り、一度の利用人数を減らす
- 常時換気する
- 利用前後にテーブル・椅子等は消毒する
- 利用時は手洗い、アルコール消毒をする

2. 店舗スタッフの行動様式

◆ 通勤時

スタッフは毎朝、出勤前の検温を行い、体調を確認したうえでマスクを着用して出勤します。公共交通機関を利用して通勤する場合は、車内での会話は控え、吊革等、不特定多数の人が触る部分は、極力触れないようにします。

CHECK POINT

- 出勤前に自宅で検温
- 「発熱・風邪の症状・せき・味覚異常・強いだるさ・息苦しさ」がある場合は、出勤を控える
- マスク着用
- 公共交通機関の利用は、時差出勤等を導入し、可能な限りラッシュ時を避ける
- 通勤時も感染防止に細心の注意を払う

◆ 出社時

出社時は、業務開始前に「検温」「手洗い」「消毒」を行い、スタッフ同士で確認しましょう。

CHECK POINT

- 店舗または会社入口で検温する
(非接触型体温計や非接触型体温検知機の設置等を検討ください)
- 石鹸での手洗いまたは手指の消毒を行う
- エレベーターがある建物では、エレベーター内等、狭い場所での会話は控える

◆ 清掃

朝の清掃では「人の手が触れやすい場所」「不特定多数の人が接触する場所」を特に消毒・清掃します。

CHECK POINT

- 入口ドア、窓の取手、照明のスイッチ、テーブル、椅子の背もたれ
- 電話機、パソコンのキーボード、タブレット、コピー機のボタン
- 水道の蛇口、ドアノブ、窓の取手、照明やエアコン等のスイッチ
- トイレの流水レバー、便器のふた等
- エレベーターやオートロックのボタン、共用部のドアノブ等

◆ 朝礼

朝礼はできる限り距離をとり、マスク着用にて行います。飛沫感染防止の為、発声練習等を至近距離で行わないよう留意してください。また、テレワーク勤務者とはオンラインにより別途朝礼を行い、1日の業務予定を確認します。

CHECK POINT

- できるだけ2 m（最低1 m）の間隔を確保する
- マスク着用
- アクリル板・ビニールカーテン越しに話す
- 時短
- 近距離での発声・会話の回避
- オンラインも活用

◆新型コロナウイルス感染症対策の周知

お客様は、店舗が感染防止に取り組んでいるか、安心して利用することができかに強い関心を持たれています。店舗詳細ページやPRコメント、自社HP等で、スタッフのマスク着用・接客カウンターのアクリル板設置等、安心安全の取り組みをアピールします。

CHECK POINT

- スタッフ紹介ページは、全スタッフマスク着用で撮影する
- 店内写真は、アクリル板・ビニールシートを設置して撮影する
- 店舗詳細ページで感染防止の取り組みを紹介する
- 自社ホームページ、SNSで安心安全の取り組みを紹介する

◆問合せ対応

問合せ対応では、ご来店を促すだけでなく、お客様のご希望を確認しながら、「接客・内覧・重説」のオンライン化等、来店不要のお部屋探しが可能であることをお伝えします。

CHECK POINT

- 問合せメールや電話の対応時、来店不要のお部屋探しが可能なおことをお伝えする
- オンライン接客をご案内するチラシやメール文のひな型を準備しておく
- AOS画面・物件資料・地図等、スムーズに投影できるよう準備する
- ご来店いただく場合には、マスク着用・混雑時間を避け、事前予約でのご来店を依頼する
- 本部研修等を活用し、全スタッフが接客から契約までをオンラインで対応できる体制を整える

◆接客時

お客様にご来店いただく場合、スタッフはお客様との距離や消毒、換気等、感染防止に細心の注意を払わなければなりません。また、お客様にもご理解をいただき、マスク着用・消毒等、一定のご協力をお願いします。

CHECK POINT

- マスクを常時着用する
- 接客前に手指をアルコール消毒する
- お客様へも検温・マスク着用・手指の消毒をお願いする
- 上記にご協力いただけない場合や、発熱・せき等の症状がある場合は、社員と他のお客様の健康を守る為、入店をお断りする
- お客様向けポスターを掲示する
- 店内は十分に換気する（常時換気が望ましい。難しい場合は2時間に1回以上、扉を全開または複数の窓を同時に開けて換気する）
- お茶出し・ウォーターサーバーの使用は控える
- お客様が複数いらっしゃる場合、席の間隔を空けてご案内する
- 対面して接客する際は、アクリル板やビニールカーテンで飛沫を防止する

参考 お客様向けポスター



◆ ご案内時

物件内覧においても、人と人との接触を削減する為、「オンライン内覧」に対応できる体制を整えます。現地にお客様をご案内する場合は、車内の換気を十分に行います。物件内においては、スタッフが先に入室し、室内の換気を十分に行った上でお客様をご案内します。また、現地集合や現地解散での物件案内も活用します。

CHECK POINT

- IT内覧の場合、外観・内観ともお客様が気になる箇所を丁寧に画面に映して説明する
- 現地内覧の場合は、移動中の車内で窓を開けて換気する
- 車のドア、物件のドアノブ等、人の手が触れる箇所の消毒に気を配る
- 室内ではスタッフが先に入室し、窓ける等、換気を十分にとってからお客様に入室いただく
- お客様ご自身で現地まで行っていただく、現地集合での物件案内も積極的に活用する
- スマートロックを活用する等、お客様ご自身で内覧していただく、セルフ内覧の導入も検討する

◆重要事項説明

重要事項説明に関しても、来店不要の「オンライン重説」をできるだけ活用します。

CHECK POINT

- 重要事項説明書の原本は宅建士が記名押印のうえ、オンライン重説実施前に郵送する
- オンライン重説をご案内するチラシやメール文のひな型を準備しておく
- オンライン重説を受けるお客様が契約者本人であることを確認する
- オンライン重説実施前に、画面上に宅建士証を投影して提示する
- 書類の返送が不要となる、電子サインの導入も検討する

◆契約手続・鍵渡し

申込書や賃貸借契約書のやり取り、鍵のお渡しは郵送で行うことにより、人と人との接触削減が可能です。管理物件に関しては、電子申込・電子契約の活用をご検討ください。

CHECK POINT

- 郵送は、配達履歴が追跡できる手段を利用する
- 管理会社が“DocuPos”を利用することで、契約書等の書面をクラウド上で斡旋会社へ提供可能
- 管理会社が“SKIPS”を利用することで、斡旋会社との入居申込み受付から契約書受け渡しまでWEB上で対応可能
- 管理会社が“SKIPS”を利用することで、電子契約が可能
※ 電子契約の場合でも、現状では宅建業法第37条に基づく書面交付は必要

Ⅲ. 感染が疑われる場合の対応

Ⅲ. 感染が疑われる場合の対応

1. 症状がある場合の相談や対応

◆ 従業員に発熱、咳など呼吸器症状、倦怠感、風邪に似た症状、味覚嗅覚障害等がある場合

- ① 出勤を停止し、症状が続く場合は保健所へ連絡する
- ② 2日程度で熱が下がった場合や症状がなくなった場合は、症状が改善してから数日後に職場復帰を検討する
- ③ 疑わしい症状が出た従業員の同僚は、健康状態を1週間程度継続して確認し、軽微でも懸念がある場合は出勤を控えてもらう

◆ 家族に疑わしい症状がある従業員がいる場合

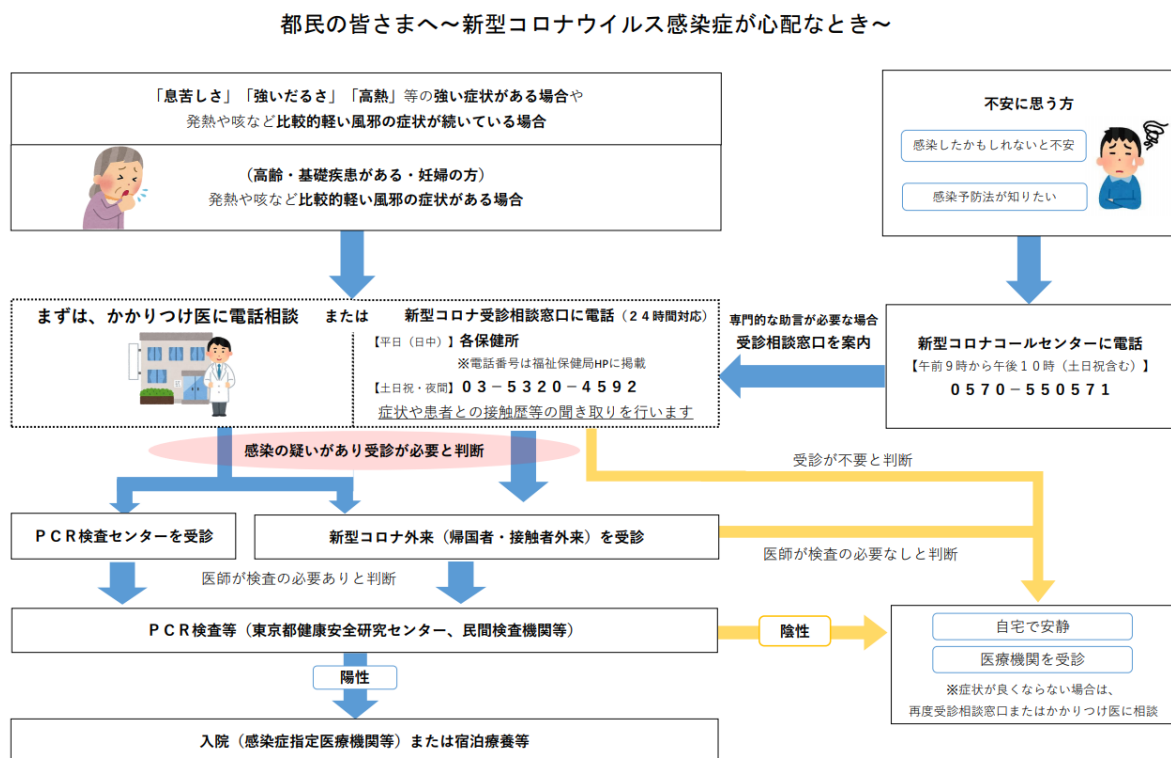
- ① 従業員本人の健康状態を1週間程度継続して確認し、軽微でも懸念がある場合は出勤を控えてもらう
- ② ご家族、同居されている方も熱を測る等、健康観察をし、不要不急の外出を避け、特に咳や発熱等の症状があるときには、出勤を控えてもらう

2. 発症から検査の流れ

下記、東京都のケースをご紹介します。詳しくは、各都道府県が設置している「帰国者・接触者相談センター」へご確認ください。

参考

新型コロナウイルス感染症にかかる相談窓口について



出典：東京都福祉保健局「都民の皆様へ～新型コロナウイルス感染症が心配なとき～」より

◆ 企業としての対応

- ① 管轄内の保健所に連絡し、対応指示を受けます
- ② 保健所が必要と判断した場合、感染した従業員が勤務した店舗、事務所を一時閉鎖します
- ③ 感染した従業員と同じ店舗や事務所に勤務する従業員は原則自宅待機とします
- ④ 保健所の指示により、感染した従業員が勤務した店舗・事務所等の消毒を行います
- ⑤ 消毒後、店舗や事務所の再開や従業員の対応については保健所の指示に従います
- ⑥ 本部への報告
※本部では消毒業者紹介や一部の費用負担、情報提供等、ご加盟企業に必要な支援を実施しておりますので、ご一報ください

◆ 本部へご報告・ご相談いただいた情報の取扱いについて

- アパマンショップ本部の新型コロナ感染症対策本部内で閲覧・共有します
- 場合によっては、消毒業者、専門家（弁護士、社労士等）へ共有します
- ご加盟企業の参考になる情報は、個人・企業情報を取り除いた上、ご加盟企業へ共有することもあります

