

新型コロナウイルス感染症禍における 食品事業者の取組

農林水産省
食料産業局食品製造課食品企業行動室
(FCP事務局)

目次

1. 新型コロナウイルス感染症に係る意見交換会ファシリテーターより	1
2. 新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者の取組について	2
3. 新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケート調査について	3
4. 新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者の取組事例	5
【食品製造業】	
職場における従業員の安全管理	6
食品の供給対応	7
消費者等とのコミュニケーション	8
【食品卸売業】	
職場における従業員の安全管理	11
食品の供給対応	12
消費者等とのコミュニケーション	13
【食品小売業】	
職場における従業員の安全管理	16
食品の供給対応	17
消費者等とのコミュニケーション	18
5. 新型コロナウイルス感染症に関する参考情報	21
6. 新型コロナウイルス感染症対策分科会の提言（冬期に向けて）	25
別添：新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケート調査	

1. 新型コロナウイルス感染症に係る意見交換会ファシリテーターより

1. はじめに

中国で原因不明の急性肺炎の原因が新型コロナウイルスであることが判明し、わずか数ヶ月で世界に感染症が拡大しました。近年これほど多くの人々が、感染症で生命や生活だけでなく、文化や平和にまで影響を及ぼしかねない事態を経験したことはなかったと思います。日本も例外ではなく、誰もが緊急事態の中で、感染への不安と行動の自粛を余儀なくされたことで多くの食品事業者が影響を受ける結果となり、まだその解決にはほど遠く、手探りの状況の中で、農林水産省食品企業行動室の呼びかけでこの意見交換会が実現しました。

2. 新型コロナウイルス感染症に係る意見交換会がもつ意味

生活に欠かせない食品のその多くが農場から製造、卸売、小売、消費者までの1つの鎖、サプライチェーンを経由しており、その一部は海外からの調達に頼っています。新型コロナウイルス感染症禍において、海外の事情や国内の鎖の一部に障害が起こると川下の消費者にまで影響が及び、一方、消費者の行動が川上の製造に影響を及ぼすことが分かりました。このような密接な関係の下で、この意見交換会は専門家から最新の知識を学び、企業からは自社の取組みを共有いただき、製造、卸売、小売のグループでのワークショップを通して、各社の経験から優先度の高い課題に絞り、これまでの行動から計画までを議論し、多くの食品事業者の行動のヒントを取りまとめました。

3. 意見交換を通して分かったこと

生命の誕生から存在するウイルスはしたたかで、人のわずかな油断のその隙に乗じて生命や生活を脅かします。従って、一人ひとりが生活の中で「感染しない」「感染させない」努力が不可欠であり、食品事業者はそれを社会の中でサポートする存在であり、食品供給を可能な限り続ける使命を負います。そのため、必ず稼働させなければならない現場があり、そこで働く従業員の安全管理とともに、クラスター感染を防ぐためには必要な環境整備が大切なことが分かりました。また、現場にいる多くの人々は、時に感染への不安を強く感じており、不要な不安や誤解を解消するには必要な情報共有が大切なことも分かりました。

4. これからの行動

ウイルスが相手のため、あらかじめ予測した対応が困難な新型コロナウイルス感染症対策ですが、9月、10月の意見交換会以降も日々状況が変化し、11月には第3波ともいえる感染の再流行により、年末年始を前に事業者はあらためて対応に苦慮する状況にあります。まず、食品事業者にできることは従業員、そのご家族、お客様の一人ひとりに生活の中で「感染しない」「感染させない」行動を呼びかけることです。そして、食品事業者が生産から消費者までのサプライチェーンの中で、相互に力を合わせて、しばらくはウイルスと共存しながら、変化に対応し、生命と生活を守るための具体的な協力やコミュニケーションについて、話し合っていくことが、食品事業者やそれを支援する関係者にとってはウイルスを克服する有効な手段になります。

株式会社 フードサニテーション 78 山下安信

2. 新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者の取組について

食品事業者等におかれましては、これまで新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針、業種別ガイドライン等に基づき、感染拡大防止、食料の安定供給等について総力を挙げて取り組んできたところです。皆様方のご尽力に感謝申し上げます。

我が国では、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、本年4月に緊急事態宣言が発出され、国民一体となって、基本的対処方針等に基づき感染拡大防止に取り組んできたところです。しかしながら、未だ感染拡大の収束は見通せず、海外では外出制限などの対策が講じられ、国内では冬期を迎え、一部地域において、感染経路の不明な患者の増加によって、医療現場のひっ迫と感染拡大が懸念されています。

このような社会環境下においても食品事業者は社会的使命である食料の安定供給の継続的な取組が必要なことから、集団感染防止のため、密閉・密集・密接の「3つの密」を徹底的に避ける、「人と人との距離の確保」「マスクの着用」「手洗いなどの手指衛生」などの基本的対策をより一層推進するとともに、「新しい生活様式」の定着に取り組み、業種ごとに策定される感染拡大予防ガイドライン等の実践を通じて、感染拡大防止と経済活動の維持の両立が求められています。

FCP（フード・コミュニケーション・プロジェクト）では、5月4日の新型コロナウイルス感染症専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」において、「社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞれ異なることから、業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め、業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤しながら、また創意工夫しながら実践していただくことを強く求めたい。」とされたことから、FCP参加食品事業者がそれぞれの組織での新型コロナウイルス感染症禍における、①職場における従業員の安全管理、②食品の供給対応、③消費者等とのコミュニケーションの3つの取組を基に意見を交わし、新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者の取組事例を取りまとめ、公表することとなりました。

食品事業者等におかれましては、経験や感染予防の取り組みを通じて、業種ごとの感染拡大を予防するガイドラインの実行性を高めつつ、地方自治体、医療関係者と連携して、感染拡大防止と経済活動の維持の両立を推進していただきますようお願い申し上げます。

令和2年12月

3. 新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケート調査について

FCP事務局では、消費者の信頼向上に取り組んでいるFCP活動の参考とするため新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者等の対応について、アンケート調査を実施しました。調査は令和2年8月12日（木）から19日（金）の期間、インターネットによって、消費者の信頼向上に取り組んでいるFCP参加食品事業者のうち、FCPメールマガジンに登録している689会員を対象に実施しました。回答（有効回答数）は、148会員（食品製造業77人、食品卸売業20人、食品小売業15人、その他36人）からありました。

アンケート調査では、新型コロナウイルス感染症に係る、1. 従業員の安全対策における課題の有無、2. 次の感染症拡大に備えて、従業員の安全対策における一番必要と思う対応、3. 製品等の安定供給における課題の有無、4. 次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要と思う対応、5. 消費者に向けた情報提供における課題の有無、6. 次の感染症拡大に備えて、消費者に対して一番伝えるべきだと思う情報、7. 所属部署における感染症禍における実施した対応（自由記入）、8. 感染症禍における業務継続において一番必要だと思ったこと（自由記入）について聞き取りました。

【アンケート調査概要】

○従業員の安全対策について

- ・ 新型コロナウイルス感染症に伴い、従業員の安全対策に「課題があった」が60.1%と最も多く、次いで「課題はなかった」が22.3%、「わからない」は17.6%でした。
- ・ 次の感染症拡大に備えて、従業員の安全対策における一番必要だと思う対応・取組については、「マスクや消毒薬等を使用した感染症予防策・3密を避ける飛沫感染予防策」が50.7%と最も多く、次いで「感染症に係る社内マニュアルの整備・改訂・訓練」が27%でした。その他では、感染拡大地域への出張可否判断、テレワーク環境の整備と業務方法の見直しなどの回答がありました。

○製品等の安定供給について

- ・ 新型コロナウイルス感染症に伴い、製品等の安定供給に「課題があった」が66%と最も多く、次いで「課題はなかった」が26%、「わからない」は8%でした。
- ・ 次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要だと思う対応・取組については、「稼働・営業時間等の勤務態勢の見直し、労働力の確保」が34.5%と最も多く、次いで「原材料の調達・販売等における取引先の見直し」が21.6%でした。その他では、消費者の冷静な消費行動と周りのことをよく考え

必要分を買うという購買姿勢、適切な感染防止対策の実施などの回答がありました。

○消費者に向けた情報提供について

- 新型コロナウイルス感染症に伴い、消費者に向けた情報提供が出来たかの設問については、「わからない」が45.3%と最も多く、次いで「出来た」が29.1%、「出来なかった」は25.6%でした。
- 次の感染症拡大に備えて、消費者に対して一番伝えるべきだと思う情報については、「製品・商品の安全性」が38.5%と最も多く、次いで「商品供給・在庫について」が25%、「マスクや消毒薬を使用した感染予防策・密を避ける飛沫感染予防策」が16.2%でした。その他では、企業として感染拡大防止策をどのように対応しているかを具体的に伝えること、適切な感染防止対策の情報伝達などの回答がありました。

○所属部署における感染症禍における実施した対応（自由記入）

あなたが所属する部署では、新型コロナウイルス感染症禍において、どのような対応を実施したかについての設問では、在宅勤務やテレワーク・時差出勤等の「出社制限」等の「感染防止策」、出張・商談など「人と接触する機会の制限」等の「従業員の安全管理について」に関連した回答が多くありました。その他では、感染時の消毒マニュアル作成や感染時のフロー作成等の「マニュアル・ルール作成」に関連した回答、お客様向けの消毒薬の準備や体温計の設置などの回答がありました。

○感染症禍における業務継続において一番必要だと思ったこと（自由記入）

あなたが新型コロナウイルス感染症禍における業務継続において、一番必要だと思ったこと・思うことについての設問では、手洗い、マスクの着用の徹底等の「従業員の安全管理について」に関連した回答が多く、その他では、業務の見える化等の「業務体制の整備」に関連した回答、BCPマニュアル策定等の「クライシスマネジメント・リスクマネジメント」に関連した回答、従業員の雇用対策やメンタルケア、経営者がスピード感をもって対応することなどの回答がありました。

※本アンケートの詳細につきましては、本資料の別添をご参照ください。

新型コロナウイルス感染症禍における 食品事業者の取組事例

- 背景：感染拡大の中で、その予防が個人の行動に委ねられており、万全な対策がとられていないため、実効性のある対策には、ルールの明確化等が必要となった。
従業員を感染から守り、かつ生産を維持するために「感染しない・させない」環境整備が不可欠となった。

取組 1：感染防止のためのルール作成、教育

実際に行動したこと

- ・感染防止のルールとして、手洗いの頻度、方法の教育や声かけを行い、手指殺菌剤の設置と使用を啓発
- ・通勤時はマスクの着用を徹底し、更衣室での着替え等におけるマスク非装着時には、しゃべらないことについて、教育を実施

分かったことや課題

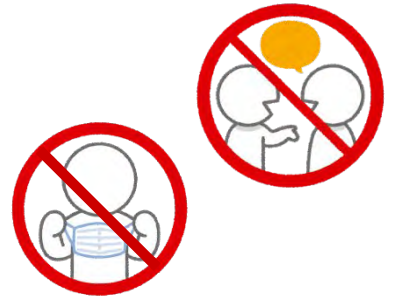
- ・製造現場では衛生管理の対策は既に整っていたが、更衣室、休憩室や食堂などの感染リスクが高い場所においては、個人の意識レベルによるため、ルールが守られない実態があり、感染防止対策の徹底が難しい
- ・社外における感染予防について、外国人労働者など多様な言語や考え方を持つ従業員への周知や理解を得ることが難しい

計画済みの取組（これからやること）

- ・予防対策はマスクの着用が重要なことから、地道な啓発と教育が必要なため、
①基本はマスクを外さない、②着替え時などで、やむを得ずマスクを外す場合は、「しゃべらない」というルールの周知と啓発活動を繰り返し実施

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・従業員の家族が感染した場合に備えて、適切に対応できる対策と手引きの作成を検討
- ・外国人従業員には、母国語の資料によって、自宅での過ごし方なども含めた感染防止対策を正しく伝える資料の作成や研修を検討



取組 2：感染防止のための環境整備

実際に行動したこと

- ・更衣室や休憩室等、従業員同士が接触する場所の換気状況を確認し、換気が不十分な場合は、サーキュレーターや空気殺菌機の設置、ロッカーの配置を変更するなど、現場でも3密を回避する具体的な対策を見える化することで、感染防止を意識できる環境整備を実施

分かったことや課題

- ・工場内の一部において、換気が不十分なことが確認できたことから、3密対策等の具体的な検討と実施ができた
- ・更衣室でのロッカー使用時に密にならないための工夫は、現場によって、様々な事情があることから、最善を尽くす方法をやってみて、対応策を見つけることが必要

計画済みの取組（これからやること）

- ・従業員同士がその場に応じた注意喚起が行える環境を醸成するため、ミーティング等を通じて、注意し合うことを周知
- ・これまでの他の企業の取組やクラスター発生事例を参考として、可能な限り時差出勤やロッカーの間隔を空けるなどの具体的な対策を実行



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・工場内の換気について、現場に即した空調設備の導入と、従業員に対する感染防止対策の教育を検討
- ・業界内において、業界の共通課題として、社会的実情が発生した場合における情報共有体制の整備ができないか検討

■背景：コロナ禍でも食品の供給は必須であり、製造体制の維持が不可欠となった。
サプライチェーンの中で、原材料、マスク、手袋、消毒薬の衛生資材に不足が生じたことから、製造体制を維持する上において、一部では支障が生じた。

取組1：生産体制の維持

実際に行動したこと

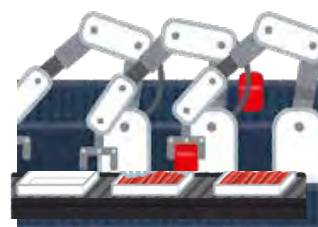
- ・ 人員の応援や三交代制、休日出勤などによって、人員を確保し、需要の高い商品を増産
- ・ 工場への監査や立ち合いを原則禁止とし、一部の監査はZoom等によるリモートでの実施に変更
- ・ 生産体制を維持するため、一部商品の休売を実施し、需要の高い商品を増産するとともに、小売側には特売や広告の自粛を依頼

分かったことや課題

- ・ 子供を持つ従業員は休校により、休まざるを得なくなったことで、一人で複数の業務ができることを可能にする多能工化が必要かつ有効
- ・ 従業員の中に感染者が発生した場合に備えて、職場内に不要な不安感を与えないための対策の整備が重要

計画済みの取組（これからやること）

- ・ 従業員が感染もしくは感染の疑いで休まざるを得ない状況を想定して、業務が停止しないように、予め従業員の業務の棚卸やリスト化を行い、多能工化を推進
- ・ 策定済みの事業継続計画（BCP）について、コロナ禍で想定され得る事態を考慮して、再点検を行い、必要な見直しを実施



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・ 一度に多数の従業員が感染等により欠勤となっても稼働が止まらないようにするため、勤務体制や応援態勢について、点検と改善を検討
- ・ 中長期的な視点も踏まえ、必要に応じて、省人化や機械化に関しても検討

取組2：原料調達と商品供給

実際に行動したこと

- ・ 原料調達において、サプライチェーンを通じた情報収集の頻度を上げ、入手できない原料の代替や、増産に必要な原料を確保
- ・ 商品供給において、増産しても足りない商品や在庫過多となる商品が発生したことから、状況に応じて、生産商品の調整や絞り込みを実施

分かったことや課題

- ・ 突発的な事案が発生した場合は、サプライチェーン全体での情報共有が不可欠であって、コミュニケーションが非常に重要
- ・ コロナ禍では商品提案、供給対応等において、できること、できないことがある
- ・ 需要の高い商品の増産に集中せざるを得ないことから、新規取引先への対応ができない

計画済みの取組（これからやること）

- ・ 原材料や製造用資材の不測の供給停止を想定し、予め代替原料の検討や複数の入手経路を確保

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・ 原料調達や商品調整の相談が円滑にできるように、日頃から取引先とコミュニケーションを実施
- ・ 他社の食品製造業だけでなく、食品関係企業や異業種との連携を強化することによって、共同配送などのインフラを相互に有効活用ができないか、検討



■背景：お客様には混乱なく、必要な商品を必要な分だけ購入いただけるように、情報提供が必要となった。
これまでに経験したことがない事態となったことから、取引先や従業員と様々な情報提供、コミュニケーションの必要性が高まった。

取組1：お客様への速やかな情報伝達

実際に行動したこと

- ・商品の供給体制、会社や店舗等におけるコロナ対策への取り組みについて、ホームページによる情報提供を実施
- ・感染者が出た場合は、ホームページにより、速やかに状況を説明

分かったことや課題

- ・様々な情報が氾濫する中では、お客様が安心できる情報を提供しきれない場合があるが、お客様に安心感を持っていただけるコミュニケーションを十分に取れるか、関係者と認識を共有できるかがポイント

計画済みの取組（これからやること）

- ・ホームページや店舗を通じて、お客様に感染拡大に対する安全対策や取り組みについて、理解され、安心感を持っていただくため、目で見えて伝わるように、知らせる活動を積極的に取り組む



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・「どこに欲しい商品があるのか」という問い合わせが多かったことから、感染防止対策や感染者発生の情報に加えて、商品在庫情報についてもホームページ等を通じた発信を検討
- ・今回の事例を基に、お客様の安心につながる安全対策の告知方法について、少しでも多くのお客様に情報が伝わるように、SNS等の様々な媒体を活用することを検討

取組2：取引先への情報伝達

実際に行動したこと

- ・取引先への情報提供や商品の供給体制について、電話やメールによる直接のやりとりの他にも、ホームページ等を通じて告知

分かったことや課題

- ・情報発信時の留意点として、感染症に係る自社の取り組みについて、一定の情報提供はできたものの感染者が出た場合の告知対応については、社外から感染者が特定される恐れがあることから、情報発信には十分な注意が必要となるため、各社の事情から、対応がばらつく

計画済みの取組（これからやること）

- ・ホームページ等を活用して、商品の供給体制、感染者が発生した場合の対応について、必要に応じて、適切な告知や情報提供に取り組む



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・卸売、小売と情報交換しながら、市場の動向に応じた生産体制を検討
- ・社会的な事案の発生では日頃のコミュニケーションが重要なことが分かったことから、消費者等との情報共有の機会を設けることを検討

	職場における従業員の安全管理 (感染防止のための行動等)	食品の供給対応 (食品を供給するための行動)	消費者等とのコミュニケーション (コミュニケーションに関わる行動)
背景 （取り組むこととなった動機等）	1. 感染拡大の中で、その予防が個人の行動に委ねられており、万全な対策がとられていないため、実効性のある対策には、ルールの明確化等が必要となった。 2. 従業員を感染から守り、かつ生産を維持するために「感染しない・させない」環境整備が不可欠となった。	1. コロナ禍でも食品の供給は必須であり、製造体制の維持が不可欠となった。 2. サプライチェーンの中で、原材料、マスク、手袋、消毒薬の衛生資材に不足が生じたことから、製造体制を維持する上において、一部では支障が生じた。	1. お客様には混乱なく、必要な商品を必要な分だけ購入いただけるように、情報提供が必要となった。 2. これまでに経験したことがない事態となったことから、取引先や従業員と様々な情報提供、コミュニケーションの必要性が高まった。
食品企業として 実際に行動したこと	1. 感染防止のためのルール作成、教育 (1) 感染防止のルールとして、手洗いの頻度、方法の教育や声かけを行い、手指殺菌剤の設置と使用を啓発した。 (2) 通勤時はマスクの着用を徹底し、更衣室での着替え等におけるマスク非装着時には、しゃべらないことについて、教育を実施した。 2. 感染防止のための環境整備 更衣室や休憩室等、従業員同士が接触する場所の換気状況を確認し、換気が不十分な場合は、サーキュレーターや空気殺菌機の設置、ロッカーの配置を変更するなど、現場でも3密を回避する具体的な対策を見える化することで、感染防止を意識できる環境整備を実施した。	1. 生産体制の維持 (1) 人員の応援や三交代制、休日出勤などによって、人員を確保し、需要の高い商品を増産した。 (2) 工場への監査や立ち合いを原則禁止とし、一部の監査はZoom等によるリモートでの実施に変更した。 (3) 生産体制を維持するため、一部商品の休売を実施し、需要の高い商品を増産するとともに、小売側には、特売や広告の自粛をお願いした。 2. 原料調達と商品供給 (1) 原料調達において、サプライチェーンを通じた情報収集の頻度を上げ、入手できない原料の代替や、増産に必要な原料の確保に努めた。 (2) 商品供給において、増産しても足りない商品や在庫過多となる商品が発生したことから、状況に応じて、生産商品の調整や絞り込みを実施した。	1. お客様への速やかな情報伝達 商品の供給体制、会社や店舗等におけるコロナ対策への取り組みについて、ホームページによる情報提供に努めた。また、感染者が出た場合はホームページにより、速やかに状況説明を行った。 2. 取引先への情報伝達 取引先への情報提供や商品の供給体制について、電話やメールによる直接のやりとりの他にも、ホームページ等を通じて、告知した。
行動により分かったことや課題	1. 感染防止のためのルール作成、教育 (1) 製造現場では衛生管理の対策は既に整っていたが、更衣室、休憩室や食堂などの感染リスクが高い場所においては、個人の意識レベルによるため、ルールが守られない実態があり、感染防止対策の徹底が難しいことが分かった。 (2) 社外における感染予防について、外国人労働者など多様な言語や考え方を持つ従業員への周知や理解を得ることが難しいことが分かった。 2. 感染防止のための環境整備 (1) 工場内の一部において、換気が不十分なことが確認できたことから、3密対策等の具体的な検討と実施ができた。 (2) 更衣室でのロッカー使用時に密にならないための工夫は、現場によって、様々な事情があることから、最善を尽くす方法をやってみて、対応策を見つける必要があることが分かった。	1. 生産体制の維持 (1) 子供を持つ従業員は休校により、休まざるを得なくなったことで、一人で複数の業務ができることを可能にする多能工化が必要かつ有効なことが分かった。 (2) 従業員の中に感染者が発生した場合に備えて、職場内に不要な不安感を与えないための対策の整備が重要なことが分かった。 2. 原料調達と商品供給 (1) 原料調達・商品供給に関わることとして、 ①突発的な事案が発生した場合は、サプライチェーン全体での情報共有が不可欠であって、コミュニケーションが非常に重要であること ②需要の変化もあり、特に、賞味期限が長い商品の需要が増加したこと ③海外産の原料や包材の一部が入手できなかったこと などが分かった。	1. お客様への速やかな情報伝達、2. 取引先への情報伝達 (1) 情報発信時の留意点として、感染症に係る自社の取り組みについては、一定の情報提供はできたものの感染者が出た場合の告知対応については、社外から感染者が特定される恐れがあることから、情報発信には十分な注意が必要となるため、各社の事情から、対応にばらつきが見られた。 (2) 様々な情報が氾濫する中では、お客様が安心できる情報を提供しきれない場合があるが、お客様に安心感を持ていただけるコミュニケーションを十分に取れるか、また、関係者と認識を共有できるかがポイントとなることが分かった。

		<p>(3) 実際、環境整備に取り組むことによって、初めて問題点や改善点が見つかることも少なくないことが分かった。</p>	<p>(2) コロナ禍では商品提案、供給対応等において、できること、できないことがあることが分かった。</p> <p>(3) 既存の取引先を優先対応せざるを得ないこと、また、需要の高い商品の増産に集中せざるを得ないことから、新規取引先への対応ができないことが分かった。</p>	
計画済み、計画中の これからの 行動		<p>1. 感染防止のためのルール作成、教育、掲示、声かけ 予防対策はマスクの着用が重要なことから、地道な啓発と教育が必要のため、 ①基本はマスクを外さない ②着替え時などで、やむを得ずマスクを外す場合は、「しゃべらない」というルールの周知と啓発活動を繰り返し実施する。</p> <p>2. 感染防止のための環境整備 (1) 休憩室の3密防止では距離を置く、プラスチック仕切り板の設置を増やす。 (2) 会話は、マスクの着用を徹底する。 (3) 従業員同士がその場に応じた注意喚起が行える環境を醸成するため、ミーティング等を通じて、注意し合うことを周知する。 (4) 換気が不十分な場所への換気回数の増加や、その現場で3密状況を避ける実施可能な予防策を複数実施することで、少しでも予防効果を高められるようにする。 (5) これまでの他の企業の取組やクラスター発生事例を参考として、可能な限り時差出勤やロッカーの間隔を空けるなどの具体的な対策を実行する。</p>	<p>1. 生産体制の維持 従業員が感染もしくは感染の疑いで休まざるを得ない状況を想定して、業務が停止しないように、予め従業員の業務の棚卸やリスト化を行い、多能工化を推進する。</p> <p>2. 原料調達と商品供給 原材料や製造用資材の不測の供給停止を想定し、予め代替原料の検討や複数の入手経路を確保する。</p> <p>3. 事業継続計画 策定済みの事業継続計画（BCP）について、コロナ禍で想定され得る事態を考慮して、再点検を行い、必要な見直しを行う。</p>	<p>1. お客様への速やかな情報伝達、2. 取引先への情報伝達 (1) ホームページ等を活用して、商品の供給体制、感染者が発生した場合の対応について、必要に応じて、適切な告知や情報提供に取り組む。 (2) ホームページや店舗を通じて、お客様に感染拡大に対する安全対策や取り組みについて、理解され、安心感を持っていただくため、目で見て伝わるように、知らせる活動を積極的に取り組む。</p>
検討中の これからの 行動		<p>1. 従業員の家族が感染した場合に備えて、適切に対応できる対策と手引きの作成を検討する。</p> <p>2. ルール通りの運用だけでなく、状況に応じた感染防止に活用できるツールの開発を検討する。</p> <p>3. 換気が十分にできない場合はサーキュレーターなどの装置を有効に活用できないか検討する。</p> <p>4. 工場内の換気について、現場に即した空調設備の導入と、従業員に対する感染防止対策の教育を検討する。</p> <p>5. 業界内において、業界の共通課題として、社会的事案が発生した場合における、情報共有体制の整備ができないか検討する。</p> <p>6. 外国人従業員には、母国語の資料によって、自宅での過ごし方なども含めた感染防止対策を正しく伝える資料の作成や研修を検討する。</p>	<p>1. 一度に多数の従業員が感染等により欠勤となっても稼働が止まらないようにするため、勤務体制や応援態勢について、点検と改善を検討する。また、中長期的な視点も踏まえ、必要に応じて、省人化や機械化に関しても検討する。</p> <p>2. 日頃から取引先とコミュニケーションを行うことによって、原料調達や商品調整の相談が円滑にできるようにする。</p> <p>3. 他社の食品製造業だけでなく、食品関係企業や異業種との連携を強化することによって、共同配送などのインフラを相互に有効活用ができないか、検討する。</p>	<p>1. 卸売、小売と情報交換しながら、市場の動向に応じた生産体制を検討する。</p> <p>2. 「どこに欲しい商品があるのか」という問い合わせが多かったことから、感染防止対策や感染者発生の情報に加えて、商品在庫情報についてもホームページ等を通じた発信を検討する。</p> <p>3. 今回の事例を基に、お客様の安心につながる安全対策の告知方法について、少しでも多くのお客様に情報が伝わるように、SNS等の様々な媒体を活用することを検討する。</p> <p>4. 社会的な事案の発生では、日頃のコミュニケーションが重要なことが分かったことから、消費者等との情報共有の機会を設けることを検討する。</p>

■背景：感染拡大と行動制限の中で、製造と小売をつなぐ物流現場の感染予防は従業員の努力に頼らざるを得なかった。食品の安定した流通を維持・確保するには、受発注窓口や委託先を含む配送業務の感染対策が必要となった。

取組 1：受発注窓口確保のための対応

実際に行動したこと

- ・受発注事務所内の区画を分け、併せて、電子システムを活用することで、従業員同士の3密を防止し、感染リスクを減少
- ・感染が拡大した時に備えて、他部署の従業員の中から、受発注業務に対応可能な人員を確認することによって、従業員の負担を軽減

分かったことや課題

- ・行政、自治体から休校要請があると、子供を持つ従業員が休まざるを得ないため、欠員補充が必要
- ・派遣社員は、指示系統が異なるため、時短勤務や休業対応などの労務管理について、派遣会社との調整や取り決めが必要

計画済みの取組（これからやること）

- ・FAX、用紙の削減などのデジタル化の促進により、受発注業務の在宅勤務を定着
- ・感染しない・感染させない取組を推進するため、接触確認アプリ(COCOA)を利用

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・突発的な事案の発生に伴い、雇用が維持出来ない事業者から、人員が不足する部門に人員の受入れを検討
- ・受発注業務の効率化を図るため、業界において、受発注業務の標準化を検討



取組 2：配送委託先への対応

実際に行動したこと

- ・配送委託先に新型コロナ関係情報を共有するとともに、感染を防止するため、マスクの着用、手指の消毒、体温測定の徹底を義務付け

分かったことや課題

- ・宅配需要の高まりから、宅配者の中に交通ルールに反する行動が発生し、社会問題となったため、交通ルール等の教育が必要
- ・配送委託先の休業に備え、代替手配が必要

計画済みの取組（これからやること）

- ・在庫品が増減した場合を想定した物流管理計画を策定することによって、委託業者の出入庫待ち時間の減少に努め、委託業者の負担を軽減

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・突発的な事案の発生に伴う従業員の負担を軽減するため、業者間を超えた共同配送の条件整備や物流コストの増加分について、サプライチェーンに検討を提案
- ・人の関与を最少化するため、自動化による荷物の積み降ろしを研究



■背景：食品の供給と需要の環境が変化したことから、食品の流通を維持・確保する上で、出荷拠点での従業員に不足が生じた。

需要が一部の食品や販売に大きく偏る中で、食品の供給に過不足が生じ、入出荷調整が必要となった。

取組1：出荷拠点の人員の対応

実際に行動したこと

- ・安定的に人員を確保できるようにするため、他部署の物流業務に対応可能な社員も含めた出勤シフト表を作成し、見える化
- ・納品先等と配送時間を調整し、深夜時間帯の出荷をなくすことによって、配送に関わる人員の配置を容易化

分かったことや課題

- ・消費者の買いだめ行動等によって、平常時に比べ物流がひっ迫したことから、物流が滞らないように臨時シフトを組んで対応したが、臨時シフトが長くなると労働環境が悪化

計画済みの取組（これからやること）

- ・各出荷拠点のクラスター感染の発生による一時閉鎖を想定した必要な人員の検証を実施

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・商品保管作業等は機械化の導入を検討
- ・取引先と調整して、共同配送を増やすことによって、効率化



取組2：出荷品の調整対応

実際に行動したこと

- ・出荷元、納品先と調整し、需要の高い商品を絞り込み
- ・商品が納品先に均等に行き渡るようにするため、出荷元、納品先と調整し、出荷数量を調整
- ・欠品や品薄を防止するため、事前に納品先と特売や新規商品等の販売方法を調整

分かったことや課題

- ・小売用商品の出荷は増加、外食用の原料の出荷は減少するなど、商品カテゴリーの需給状況が変化したことから、その影響で廃棄が発生
- ・業務用食品の出荷が減少したことから、業務用食品を小売用（一般消費者用食品）に振り替えることを検討したが、業務用食品は小売用の表示がないことから、小売へは販売できない

計画済みの取組（これからやること）

- ・配送委託が急増した場合に委託先の配送が滞らないようにするため、委託先も含めた物流管理計画を立案

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・突発的な事案の発生時における商品供給について、効率的な体制や業務用食品の食品表示等を検討
- ・物流チェーンの負担軽減と商品の供給を切らさないために、同業他社と協業や機械化などについて、検討



- 背景：食品の購入に宅配やネット販売を選択する消費者が急増したことから、配送時における消費者との接触などの見直しが必要となった。
- 物流関係者に感染者が発生した地域では、一部の消費者等が配達員から、直接、荷物を受け取ることに對して、拒否する事態が生じた。

取組 1：宅配増加への対応

実際に行動したこと

- ・宅配需要の急増とともに、誤配などのお問い合わせが増加し、従来の体制では対応しきれなくなったことから、消費者電話窓口を設置
- ・お客様と宅配員との接触による感染リスクを低減するため、置き配制度を導入
- ・注文アプリ内にコロナ対策情報を設け、お客様に企業や宅配員の感染対策等の情報を発信

分かったことや課題

- ・お客様からお問い合わせやご意見が急激に増加したことから、Webのみでは十分な対応ができなくなったため、社会的な事案が発生した時は、電話対応の態勢の整備も必要

計画済みの取組（これからやること）

- ・消費者に商品を取りに来てもらうドライブスルーや受取ボックス等の設置など、配送方法を検討

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・駅のロッカー、コンビニ等を活用した商品の受け取り促進について、消費者からの意見も参考にして、検討
- ・不在時における宅配者の負担を軽減するため、一部の小型の荷物については、ポストに入る大きさの梱包に変更



取組 2：陽性者発生拠点地域へのコミュニケーション

実際に行動したこと

- ・陽性者が発生した時には、行政と連携した対応を行い、地域住民にはWeb広報などで告知

分かったことや課題

- ・県外ナンバーのトラックによって、各地から商品が運ばれて来ることから、物流センター周辺の地域住民が不安感を持たないように、地域住民に向けた感染対策の取り組み等の情報提供が必要

計画済みの取組（これからやること）

- ・地域住民に対して、ホームページ等を通じて、感染防止対策や感染者の発生における状況等について、告知

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・地方自治体と連携して、感染防止対策等の理解を得る取り組みを検討
- ・お祭り等の地域ふれあいイベントへの参加について、従業員の感染防止の観点から参加方法を検討



	職場における従業員の安全管理 (感染防止のための行動等)	食品の供給対応 (食品を供給するための行動)	消費者等とのコミュニケーション (コミュニケーションに関わる行動)
背景 〔取り組むこととなった動機等〕	1. 感染拡大と行動制限の中で、製造と小売をつなぐ物流現場の感染予防は従業員の努力に頼らざるを得なかった。 2. 食品の安定した流通を維持・確保するためには、受発注窓口や委託先を含む配送業務の感染防止対策が必要となった。	1. 食品の供給と需要の環境が変化したことから、食品の流通を維持・確保する上で、出荷拠点での従業員に不足が生じた。 2. 需要が一部の食品や販売に大きく偏る中で、食品の供給に過不足が生じ、入出荷調整が必要となった。	1. 食品の購入に宅配やネット販売を選択する消費者が急増したことから、配送時における消費者等との接触などの見直しが必要となった。 2. 物流関係者に感染者が発生した地域では、一部の消費者が配達員から、直接、荷物を受け取ることに對して、拒否する事態が生じた。
食品企業として 実際に行動したこと	1. 受発注窓口の確保のための対応 (1) 受発注事務所内の区画を分け、併せて、電子システムを活用することで、従業員同士の3密を防止し、感染リスクを減らした。 (2) 感染が拡大した時に備えて、他部署の従業員の中から、受発注業務に对应可能な人員を確認することによって、従業員の負担を軽減することとした。 (3) コロナ禍における従業員の出勤シフト表を作成し、見える化することによって、人員の過不足を把握し、従業員の安全を確保した。 (4) 窓口業務の従業員を増員し、時間的余裕を持たせることによって、感染予防に注力できるようにした。 2. 配送委託先への対応 配送委託先に新型コロナ関係情報を共有するとともに、感染を防止するため、マスクの着用、手指の消毒、体温測定を徹底を義務付けた。	1. 出荷拠点の人員の対応 (1) 急激に受発注が増加したため、他部署から物流業務に对应可能な人員を確保した。 (2) 安定的に人員を確保できるようにするため、他部署の物流業務に对应可能な社員も含めた出勤シフト表を作成し、見える化した。 (3) 納品先等と配送時間を調整し、深夜時間帯の出荷をなくすことによって、配送に関わる人員の配置を容易にした。 (4) 納品先等と受注時間を調整することによって、受注に関わる人員の配置を容易にした。 2. 出荷品の調整対応 (1) 出荷元・納品先と調整し、需要の高い商品を絞り込んだ。 (2) 商品が納品先に均等に行き渡るようにするため、出荷元・納品先と調整し、出荷数量を調整した。 (3) 欠品や品薄を防止するため、事前に納品先と特売や新規商品等の販売方法を調整した。	1. 宅配増加への対応 (1) 宅配需要の急増とともに、誤配などのお問い合わせが増加し、従来の体制では対応しきれなくなったことから、消費者電話窓口を設置した。 (2) お客様と宅配員との接触による感染リスクを低減するため、置き配制度を導入した。 (3) 注文アプリ内にコロナ対策情報を設け、お客様に企業や宅配員の感染対策等の情報を発信した。 2. 陽性者発生拠点地域へのコミュニケーション 陽性者が発生した時には、行政と連携した対応を行い、地域住民にはWeb広報などで告知した。
行動により分かったことや課題	1. 受発注窓口の確保のための対応 (1) 行政・自治体から休校要請があると、子供を持つ従業員が休まざるを得ないため、欠員補充が必要になったことが分かった。 (2) 派遣社員は、指示系統が異なるため、時短勤務や休業対応などの労務管理について、派遣会社との調整や取り決めが必要になったことが分かった。 (3) 従業員の感染防止対策として、受発注業務のデジタル化を進めることは必要であるが、デジタル化には、投資が必要になったことが分かった。	1. 出荷拠点の人員の対応 消費者の買いだめ行動等によって、平常時に比べ物流がひっ迫したことから、物流が滞らないように臨時シフトを組んで対応したが、臨時シフトが長くなると労働環境が悪化することが分かった。	1. 宅配増加への対応 お客様からお問い合わせやご意見が急激に増加したことから、Webのみでは十分な対応ができなくなったため、社会的な事案が発生した時は、電話対応の態勢の整備も必要になったことが分かった。

	<p>2. 配送委託先への対応</p> <p>(1) 宅配需要の高まりから、宅配者の中に交通ルールに反する行動が発生し、社会問題となったため、交通ルール等の教育が必要となった。</p> <p>(2) 配送委託先の休業に備え、代替手配が必要ながことが分かった。</p>	<p>2. 出荷品の調整対応</p> <p>(1) 小売用商品の出荷は増加、外食用の原料の出荷は減少するなど、商品カテゴリーの需給状況が変化したことから、その影響で廃棄が発生することが分かった。</p> <p>(2) 業務用食品の出荷が減少したことから、業務用食品を小売用（一般消費者用食品）に振り替えることを検討したが、業務用食品は小売用の表示がないことから、小売へは販売できないことが分かった。</p>	<p>2. 陽性者発生拠点地域へのコミュニケーション</p> <p>県外ナンバーのトラックによって、各地から商品が運ばれて来ることから、物流センター周辺の地域住民が不安感を持たないように、地域住民に向けた感染対策の取り組み等の情報提供が必要ながことが分かった。</p>
計画済み、計画中的の これからの 行動	<p>1. 受発注窓口の確保のための対応</p> <p>(1) FAX、用紙の削減などのデジタル化の促進により、受発注業務の在宅勤務の定着に取り組む。</p> <p>(2) 感染しない・感染させない取組を推進するため、接触確認アプリ(COCoA)の利用に取り組む。</p> <p>2. 配送委託先への対応</p> <p>在庫品が増減した場合を想定した物流管理計画を策定することによって、委託業者の出入庫待ち時間の減少に努め、委託業者の負担を軽減する。</p>	<p>1. 出荷拠点の人員の対応</p> <p>各出荷拠点のクラスター感染の発生による一時閉鎖を想定した必要な人員の検証を行う。</p> <p>2. 出荷品の調整対応</p> <p>(1) 配送委託が急増した場合に委託先の配送が滞らないようにするため、委託先も含めた物流管理計画を立案する。</p> <p>(2) 共同配送を計画することによって、配送手段を確保する。</p>	<p>1. 宅配増加への対応</p> <p>消費者に商品を取りに来てもらうドライブスルーや受取ボックス等の設置など、配送方法を検討する。</p> <p>2. 陽性者発生拠点地域へのコミュニケーション</p> <p>地域住民に対して、ホームページ等を通じて、感染防止対策や感染者の発生における状況等について、告知する。</p>
検討中の これからの 行動	<p>1. 受発注窓口の確保のための対応</p> <p>(1) 突発的な事案の発生に伴い、雇用が維持できない事業者から、人員が不足する部門に人員の受入れを検討する。</p> <p>(2) 受発注業務の効率化を図るため、業界において、受発注業務の標準化を検討する。</p> <p>2. 配送委託先への対応</p> <p>(1) 突発的な事案の発生に伴う従業員の負担を軽減するため、業者間を超えた共同配送の条件整備や物流コストの増加分について、サプライチェーンに検討を提案する。</p> <p>(2) 人の関与を最小化するため、自動化による荷物の積み降ろしを研究する。</p>	<p>1. 出荷拠点の人員の対応</p> <p>(1) 商品保管作業等は機械化の導入を検討する。</p> <p>(2) 取引先と調整して、共同配送を増やすことによって、効率化を図る。</p> <p>2. 出荷品の調整対応</p> <p>(1) 突発的な事案の発生時における商品供給について、効率的な体制や業務用食品の食品表示等を検討する。</p> <p>(2) 物流チェーンの負担軽減と商品の供給を切らさないために、同業他社と協業や機械化などについて、検討する。</p>	<p>1. 宅配増加への対応</p> <p>(1) 駅のロッカー、コンビニ等を活用した商品の受け取り促進について、消費者からの意見も参考にし、検討する。</p> <p>(2) 不在時における宅配者の負担を軽減するため、一部の小型の荷物については、ポストに入る大きさの梱包に変更する。</p> <p>2. 陽性者発生拠点地域へのコミュニケーション</p> <p>(1) 地方自治体と連携して、感染防止対策等の理解を得る取り組みを検討する。</p> <p>(2) お祭り等の地域ふれあいイベントへの参加について、従業員の感染防止の観点から参加方法を検討する。</p>

■背景：感染拡大、行動制限の中での継続的な店舗運営には、従業員のコロナ感染を予防する安全管理が重要となった。店舗従業員の安全を管理するには、本部や本社から、対応策の実施に伴う社員や物資の支援が必要となった。

取組 1：接客対応従業員の安全管理

実際に行動したこと

- ・不特定多数のお客様との接触の機会を減らすため、現金の手渡しを取りやめることとし、トレーを介したやりとり、電子マネーの普及やセルフレジの導入を促進
- ・店内での感染拡大を防止するため、店頭に「お知らせ」を掲示して、お客様に进店時の検温、アルコール消毒をお願い

分かったことや課題

- ・営業再開後に向けた社内で作成されたルールが明確となっていなかった
- ・小売業の従業員は、普段からマスクの着用やアルコール消毒が定着している食品製造業の従業員に比べると、教育の機会が多くないことから、衛生管理が十分に理解されていなかった

計画済みの取組（これからやること）

- ・お客様が、短時間で買物ができるようにするため、売り場のレイアウトの変更とレジの増設等を実施
- ・お客様との接触を減らし、従業員の感染を防止するため、レジ業務のキャッシュレス化を推進



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・お客様が、短時間で買物ができるようにするため、店舗設計時には標準レイアウトの変更を検討
- ・お客様と従業員との接触を減らし、感染防止するため、レジ業務のスマート化（自動化）の導入を検討

取組 2：社員の安全管理

実際に行動したこと

- ・本部内での感染防止のため、随時、本部社員には感染防止対策に係る情報を共有し、マスクの着用、手指の消毒、体温測定を義務付け

分かったことや課題

- ・リモート環境を整備することで、伝票処理や企画書作成等の事務的な作業は自宅勤務への切替が可能
- ・リモート環境では、新規の商談、検収等の対面でのコミュニケーションが必要な業務では制約がある

計画済みの取組（これからやること）

- ・3密を回避するため、従来の集合研修から、eラーニングを活用した研修への変更を計画
- ・外国人従業員の割合が増えてきたことから、外国人従業員への教育が重要となっているものの、外国人従業員は言葉の壁があるため、表や絵を使用したビジュアルによる教育を計画



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・遠隔地でも相互にコミュニケーションを取りながら、必要なトレーニングが出来るようにするため、IoTを活用したオンライン教育の実施を検討
- ・外国人従業員の割合が増えてきたことから、外国人の教育研修に多言語化（自動通訳等）の導入を検討

■背景：コロナ禍でも社会インフラとして、消費者の日常生活に必要な商品を安定的に供給できる店舗運営が重要となった。
需要が一部の食品に大きく偏る中で、商品や販売方法の調整が必要となった。

取組 1：運営（販売）方法の変更

実際に行動したこと

- ・お客様の生活必需品の買いだめ行動によって、品切れや品薄が発生する可能性があったことから、お客様に必要な分だけを購入してもらうために買い上げ点数を制限
- ・来店客数の最も多い時間帯について、アプリや店内入口に貼り出し、告知することにより、見える化するとともに必要に応じて入店規制等を実施

分かったことや課題

- ・行政の緊急事態宣言、営業自粛要請により、通常の営業ができない場合は、休業や営業時間の短縮、イートイン売場の一時中止の判断が必要
- ・営業再開する際の手順などがマニュアル化されていないと営業をすぐに再開できない

計画済みの取組（これからやること）

- ・突発的な事案が発生した場合は、商品の陳列作業の負担軽減を図るため、消費者の需要の高い商品の絞り込みによる陳列を計画
- ・突発的な事案が発生した場合は、店内のお客様同士の密を防ぐ対策として、入口からレジまでの導線の変更を計画



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・従業員による品出しは、3密となる場合があることから、ロボット等の機械化による自動陳列を検討

取組 2：供給体制や品揃えの変更

実際に行動したこと

- ・お客様が集中する特売商品は、3密になるとともに、商品の安定的な供給に支障が生ずる恐れがあったことから、特売商品やチラシの配布を一時中止
- ・来店客数が急増したことから、製造が追いつかず、従来の品揃えができなくなったり、入手が困難な原料も発生したことから、店内調理品の絞り込みを実施

分かったことや課題

- ・お客様の買いだめ行動等によって、特定の商品が長期間欠品
- ・突発的な事案が発生した場合における生活必需品等の管理は、小売側の通常の発注ルールでは対応できないことから、製造元と物流業者における出荷調整が必須

計画済みの取組（これからやること）

- ・突発的な事案が発生した場合は、物流量が多くなり、配送ドライバーやトラックが不足することから、配送の遅延を防止するため、商品の共同配送に取り組む
- ・突発的な事案が発生した場合は、生活必需品や特定の商品に需要が偏るため、生活必需品をメインに品揃えの絞り込みを実施し、生産効率の向上に協力



検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・業務の効率化を図るため、同一内容のナショナルブランド商品は、複数のサプライヤーで供給できる体制の構築を検討
- ・商品を安定的に供給する上では、商品在庫の見える化が重要なことから、製造、卸売、小売の各段階における商品在庫の共有化を検討

■背景：お客様の感染防止を図るためにはポスター等での啓発が必要となった。
店内での3密を回避するためには、ネット販売等を活用し、来店を控えてもらうことが必要となった。

取組1：感染拡大防止の対応

実際に行動したこと

- ・お客様に対して、ポスターや店内アナウンスなどによって、マスクの着用と入口での消毒、少人数での来店等の感染防止対策ルールのご遵守をお願い
- ・商品を取るトンゴや袋等からの感染を防ぐため、総菜やベーカリー売場等で販売するバラ売り商品の販売方法は、個包装に変更

分かったことや課題

- ・マスク着用等の「お願い」について、お客様への説明が十分でないと、店舗とお客様やお客様同士でのトラブルが発生
- ・お客様に感染防止対策を伝え、協力をいただくには、貼り紙やアナウンスなど、伝え方を工夫しなければならない

計画済みの取組（これからやること）

- ・感染防止対策では換気が重要なことから、自動ドアの開放、こまめな窓開けによる換気を行うなど、店内の換気を強化
- ・小売業では試食・試飲販売は売り上げを左右する重要な手法であることから、非接触のオペレーション等の新たな試食・試飲方法を検討

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・店内における感染拡大を防止するため、店内の換気を促進する大型の換気装置等の導入を検討
- ・試食、試飲販売における感染防止策として、試食等の完全セルフ化とセルフ化に伴うアレルギー情報等の掲示を検討



取組2：販売手法の改革

実際に行動したこと

- ・感染症の拡大により、外出自粛やテレワーク等で消費者の消費行動が変化したことから、ネット販売、デリバリー需要が増加したため、ドライブスルーや駐車場での受け渡しを実施

分かったことや課題

- ・突発的な事案の発生によって、消費者の行動が変化するとデリバリー販売の受注が増加
- ・消費者の行動の変化による受注の増加に十分に対応するには、普段の人員や配送車では対応できない

計画済みの取組（これからやること）

- ・店内での買物は、感染の可能性があることから、買い物代行サービスの導入を計画
- ・お客様が来店前におすすめ商品の確認ができるようにするため、デジタルチラシ（電子広告）の活用を検討

検討中の取組（やろうと考えていること）

- ・接客時の接触を防ぐため、デジタルサイネージ（電子看板）を利用した商品案内の実施を検討
- ・従業員が整理券を配布し、販売していた数量限定商品は、人の手を介さないデジタル化による方法への切替を検討
- ・3密を防止するため、Webによる商品在庫の見える化を検討



	職場における従業員の安全管理 (感染防止のための行動等)	食品の供給対応 (食品を供給するための行動)	消費者等とのコミュニケーション (コミュニケーションに関わる行動)
背景 (取り組むこととなった動機等)	1. 感染拡大、行動制限の中での継続的な店舗運営には、従業員のコロナ感染を予防する安全管理が重要となった。 2. 店舗従業員の安全を管理するには、本部や本社から、対応策の実施に伴う社員や物資の支援が必要となった。	1. コロナ禍でも社会インフラとして、消費者の日常生活に必要な商品を安定的に供給できる店舗運営が重要となった。 2. 需要が一部の食品に大きく偏る中で、商品や販売方法の調整が必要となった。	1. お客様の感染防止を図るためにはポスター等での啓発が必要となった。 2. 店内での3密を回避するためには、ネット販売等を活用し、来店を控えてもらうことが必要となった。
食品企業として	1. 接客対応従業員の安全管理 (1) 接客時の従業員の安全管理のため、お客様カウンターやレジに飛沫飛散防止シート等を設置した。 (2) 不特定多数のお客様との接触の機会を減らすため、現金の手渡しを取りやめるとし、トレーを介したやりとり、電子マネーの普及やセルフレジの導入を促進した。 (3) 店内での感染拡大を防止するため、店頭に「お知らせ」を掲示して、お客様に来店時の検温、アルコール消毒をお願いした。 (4) 来店客数の増加によって、従業員の業務が増加したことから、従業員の安全を確保するため、営業時間を短縮した。 2. 社員の安全管理 本部内での感染防止のため、随時、本部社員には感染防止対策に係る情報を共有し、マスクの着用、手指の消毒、体温測定を義務付けた。	1. 運営(販売)方法の変更 (1) お客様の生活必需品の買いだめ行動によって、品切れや品薄が発生する可能性があったことから、お客様に必要な分だけを購入してもらうために買い上げ点数を制限した。 (2) お客様の3密を回避するため、来店時間の分散を目的に、妊婦や高齢者等の優先購入時間帯を設けた。 (3) 来店客数の最も多い時間帯について、アプリや店内入口に貼り出し、告知することにより、見える化するとともに、必要に応じて、入店規制等を実施した。 (4) 店内のお客様の3密を回避するため、また、会話からの飛沫感染を防止するため、イートイン売場や試食販売を取りやめた。 2. 品揃えの変更 (1) お客様が集中する特売商品は、3密になるとともに、商品の安定的な供給に支障が生ずる恐れがあったことから、特売商品やチラシの配布を一時中止した。 (2) 集客力が高い物産展等のイベントは、店内が3密となるため、イベント販売を一時中止した。 (3) 来店客数が急増したことから、製造が追いつかず、従来の品揃えができなくなったり、入手が困難な原料も発生したことから、店内調理品の絞り込みを実施した。	1. 感染拡大防止の対応 (1) お客様に対して、ポスターや店内アナウンスなどによって、マスクの着用と入口での消毒、少人数での来店等の感染防止対策ルールをお願いをした。 (2) 多くのお客様がレジに並ぶと、密接・密集となることから、レジでは床にテープを貼り、一定の間隔を空けて、並んでいただく等のソーシャルディスタンスの協力を呼びかけた。 (3) 商品を取るトンガや袋等からの感染を防ぐため、総菜やベーカリー売場等で販売するバラ売り商品の販売方法は、個包装に変更した。 2. 販売チャネルの変化 感染症の拡大により、外出自粛やテレワーク等で消費者の消費行動が変化したことから、ネット販売、デリバリー需要が増加したため、ドライブスルーや駐車場での受け渡しを実施した。
実際に行動したこと			
行動により分かったことや課題	1. 接客対応従業員の安全管理 (1) ビニールシート等の設置によって、お客様との接触機会を減らす対策を実施したが、従業員が感染したことから、感染者及び濃厚接触者の隔離によって、従業員が不足したため、店舗運営が出来なくなった。 (2) 営業再開後に向けた社内で作成されたルールが明確ではないことが分かった。 (3) セルフレジや電子マネー等のデジタル化による投資負担などによって、感染拡大防止対策費が増加した。	1. 運営(販売)方法の変更 (1) 行政の緊急事態宣言、営業自粛要請により、通常の営業ができない場合は、休業や営業時間の短縮、イートイン売場の一時中止の判断が必要なが分かった。 (2) 営業再開する際の手順などがマニュアル化されていないと営業をすぐに再開できないことが分かった。	1. 感染拡大防止の対応 (1) マスク着用等の「お願い」について、お客様への説明が十分でない、店舗とお客様やお客様同士でのトラブルが発生した。 (2) お客様に感染防止対策を伝え、協力をいただくには、貼り紙やアナウンスなど、伝え方を工夫しなければならないことが分かった。

	<p>(4) 小売業の従業員は、普段からマスクの着用やアルコール消毒が定着している食品製造業の従業員に比べると、教育の機会が多くないことから、衛生管理が十分に理解されていないことが分かった。</p> <p>(5) 外国人従業員への感染防止対策の説明がコミュニケーションの問題から不十分だったことで、寮などで感染者が発生した。</p> <p>2. 社員の安全管理</p> <p>(1) リモート環境を整備することで、伝票処理や企画書作成等の事務的な作業は自宅勤務への切替が可能なが分かった。</p> <p>(2) リモート環境では、新規の商談、検収等の対面でのコミュニケーションが必要な業務では制約があることが分かった。</p>	<p>2. 品揃えの変更</p> <p>(1) お客様の買いだめ行動等によって、特定の商品が長期間欠品した。</p> <p>(2) 突発的な事案が発生した場合における生活必需品等の管理は、小売側の通常の発注ルールでは対応できないことから、製造元と物流業者における出荷調整が必須ということが分かった。</p>	<p>2. 販売チャネルの変化</p> <p>(1) 突発的な事案の発生によって、消費者の行動が変化するとデリバリー販売の受注が増加することが分かった。</p> <p>(2) 消費者の行動の変化による受注の増加に十分に対応するには、普段の人員や配送車では対応できないことが分かった。</p>
計画済、計画中的の これからの 行動	<p>1. 従業員の安全管理・感染防止策</p> <p>(1) お客様が、短時間で買物ができるようにするため、売り場のレイアウトの変更とレジの増設等を実施する。</p> <p>(2) お客様との接触を減らし、従業員の感染を防止するため、レジ業務のキャッシュレス化を推進する。</p> <p>2. 従業員教育</p> <p>(1) 3密を回避するため、従来の集合研修から、eラーニングを活用した研修への変更を計画する。</p> <p>(2) 外国人従業員の割合が増えてきたことから、外国人従業員への教育が重要となっているものの、外国人従業員は言葉の壁があるため、表や絵を使用したビジュアルによる教育を計画する。</p>	<p>1. 運営(販売方法)の変更・店舗作業</p> <p>(1) 突発的な事案が発生した場合は、商品の陳列作業の負担軽減を図るため、消費者の需要の高い商品の絞り込みによる陳列を計画する。</p> <p>(2) 突発的な事案が発生した場合は、店内のお客様同士の密を防ぐ対策として、入口からレジまでの導線の変更を計画する。</p> <p>2. 供給体制の進化・品揃えの変更</p> <p>(1) 突発的な事案が発生した場合は、物流量が多くなり、配送ドライバーやトラックが不足することから、配送の遅延を防止するため、商品の共同配送に取り組む。</p> <p>(2) 突発的な事案が発生した場合は、生活必需品や特定の商品に需要が偏るため、生活必需品をメインに品揃えの絞り込みを実施し、生産効率の向上に協力する。</p>	<p>1. 感染拡大防止対策</p> <p>(1) 感染防止対策では換気が重要なことから、自動ドアの開放、こまめな窓開けによる換気を行うなど、店内の換気を強化する。</p> <p>(2) 小売業では試食・試飲販売は売り上げを左右する重要な手法であることから、非接触のオペレーション等の新たな試食・試飲方法を検討する。</p> <p>2. 販売手法の改革</p> <p>(1) 店内での買物は、感染の可能性があることから、買い物代行サービスの導入を計画する。</p> <p>(2) お客様が来店前におすすめ商品の確認ができるようにするため、デジタルチラシ(電子広告)の活用を検討する。</p>
検討中の これからの 行動	<p>1. 従業員の安全管理・感染防止策</p> <p>(1) お客様が、短時間で買物ができるようにするため、店舗設計時には標準レイアウトの変更を検討する。</p> <p>(2) お客様と従業員との接触を減らし、感染防止するため、レジ業務のスマート化(自動化)の導入を検討する。</p> <p>(3) 「密」状態となった場合の感染防止策として、店内の強制換気や仕切り板の増設、マスクとフェイスシールドの併用などを検討する。</p> <p>2. 従業員教育</p> <p>(1) 遠隔地でも相互にコミュニケーションを取りながら、必要なトレーニングが出来るようにするため、IoTを活用したオンライン教育の実施を検討する。</p> <p>(2) 外国人従業員の割合が増えてきたことから、外国人の教育研修に多言語化(自動通訳等)の導入を検討する。</p>	<p>1. 運営(販売)方法の変更・店舗作業</p> <p>従業員による品出しは、3密となる場合があることから、ロボット等の機械化による自動陳列を検討する。</p> <p>2. 供給体制の進化・品揃えの変更</p> <p>(1) 未然に品切れや品薄を防ぐ対策として、需給予測をAIによって行う発注体制を検討する。</p> <p>(2) 業務の効率化を図るため、同一内容のナショナルブランド商品は、複数のサプライヤーで供給できる体制の構築を検討する。</p> <p>(3) 商品を安定的に供給する上では、商品在庫の見える化が重要なことから、製造、卸売、小売の各段階における商品在庫の共有化を検討する。</p>	<p>1. 感染拡大防止対策</p> <p>(1) 店内における感染拡大を防止するため、店内の換気を促進する大型の換気装置等の導入を検討する。</p> <p>(2) 試食・試飲販売における感染防止策として、試食等の完全セルフ化とセルフ化に伴うアレルギー情報等の掲示を検討する。</p> <p>2. 販売手法の改革</p> <p>(1) 配達における感染を防止するため、ドローンやロボット等による配達を検討する。</p> <p>(2) 接客時の接触を防ぐため、デジタルサイネージ(電子看板)を利用した商品案内の実施を検討する。</p> <p>(3) 従業員が整理券を配布し、販売していた数量限定商品は、人の手を介さないデジタル化による方法への切替を検討する。</p> <p>(4) 3密を防止するため、Webによる商品在庫の見える化を検討する。</p>

5. 新型コロナウイルス感染症に関する参考情報

行政機関や業界団体等のホームページにおいて、新型コロナウイルス感染症に関する情報を提供しています。

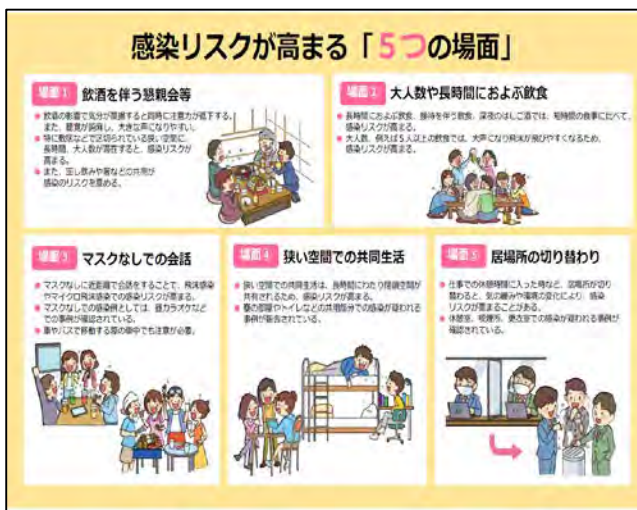
【内閣官房】

◆新型コロナウイルス感染症対策



新型コロナウイルス感染症の対応について、国民の皆様へ、様々な情報を提供。最新情報や各種支援のご案内、感染対策本部や新型コロナウイルス感染症対策分科会等の情報、感染対策や新しい生活様式を分かりやすく説明した動画も掲載。URL : <https://corona.go.jp/>

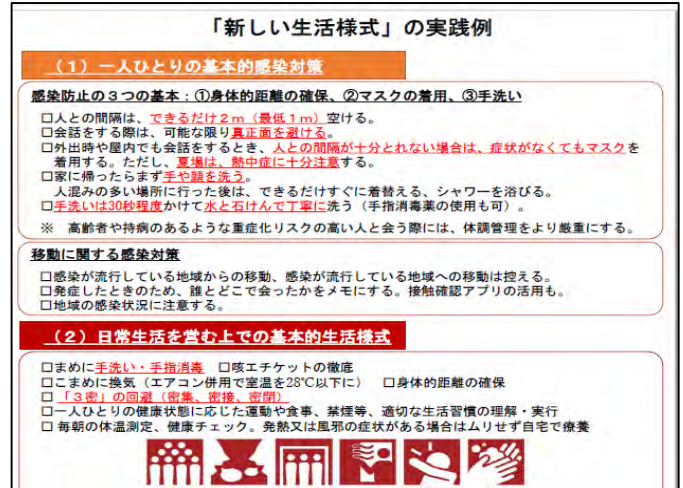
◆感染リスクが高まる「5つの場面」



10月23日の新型コロナウイルス感染症対策分科会において、これまでのクラスターを分析し、感染リスクが高まる5つの場面を整理。

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

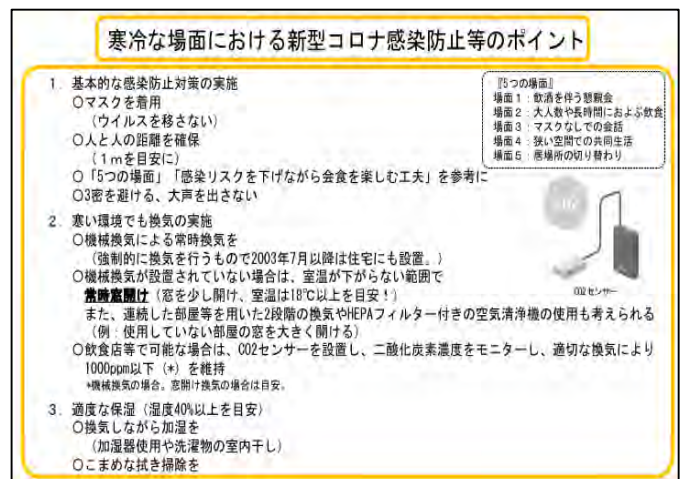
◆「新しい生活様式」の実践例



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、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を具体的にイメージいただけるよう、今後、日常生活の中で取り入れていただきたい実践例を整理。URL :

https://corona.go.jp/prevention/pdf/atarashii_seikatsu.pdf

◆寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント



11月9日の新型コロナウイルス感染症対策分科会において、冬場の寒冷な場面における感染防止等のポイントを整理。

URL :

https://corona.go.jp/proposal/pdf/cold_region_20201112.pdf

【厚生労働省】

◆新型コロナウイルス感染症の“いま”についての10の知識（案）

（2020年10月時点）
新型コロナウイルス感染症の“いま”についての10の知識（案）

資料 4

新型コロナウイルス感染症の患者数・病原性

1. 日本では、どれくらいの人が新型コロナウイルス感染症と診断されていますか。
2. 新型コロナウイルス感染症と診断された人のうち、重症化する人や死亡する人はどれくらいですか。
3. 新型コロナウイルス感染症と診断された人のうち、重症化しやすいのはどんな人ですか。
4. 海外と比べて、日本で新型コロナウイルス感染症と診断された人の数は多いのですか。

新型コロナウイルス感染症の感染性

5. 新型コロナウイルスに感染した人が、他の人に感染させる可能性がある期間はいつまでですか。
6. 新型コロナウイルス感染症と診断された人のうち、どれくらいの人が他の人に感染させていますか。
7. 新型コロナウイルス感染症を拡げないためには、どのような場面に注意する必要がありますか。

新型コロナウイルス感染症に対する検査・治療

8. 新型コロナウイルス感染症を診断するための検査にはどのようなものがありますか。
9. 新型コロナウイルス感染症はどのようにして治療するのですか。
10. 新型コロナウイルスのワクチンは実用化されているのですか。

新型コロナウイルス感染症についての正確で分かりやすい情報「新型コロナウイルス感染症の“いま”についての10の知識（案）」を整理。上記は新型コロナウイルス感染症対策アドバイザーボード、10月28日の資料4から抜粋。
 URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00093.html

◆新型コロナウイルスに関するQ&A（企業の方向け）

新型コロナウイルス感染症の状況において、企業の方々が感じている従業員に対する対応についての疑問を、Q&A形式で取りまとめ。

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_00007.html

◆外国人のみなさんへ 仕事や生活の支援について

日本で働く外国人労働者の方について、新型コロナウイルス感染症の状況において、仕事や生活で困っている場合の各種支援等をやさしい日本語等、14か国語に整理。

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyouunushi/page11_00001.html

◆冬場における「換気の悪い密閉空間」を改善するための換気の方法

～ 商業施設等の管理者の皆さまへ ～

冬場における「換気の悪い密閉空間」を改善するための換気の方法

外気温が低いときに、「換気の悪い密閉空間」を改善する換気と、室温の低下による健康影響の防止を両立するため、以下の点に留意してください。

※「換気の悪い密閉空間」は新型コロナウイルス感染症のリスク要因の一つに過ぎず、一人あたりの必要換気量を満たすだけで、感染を確実に予防できるわけではなく、人が密集した空間や密接な接触を避ける措置を併せて実施する必要があります。

推奨される換気の方法

① 窓の開放による方法

換気機能を持つ冷暖房設備[※]や機械換気設備が設置されていない、または、換気量が十分でない商業施設等は、以下に留意して、窓を開けて換気してください。

※ 冷暖房設備本体に屋内空気を取り入れ口がある（換気用ダクトにつながっていない）場合、室内の空気を循環させるだけで、外気の取り入れ機能はないことに注意してください。

- 居室の温度および相対湿度を18℃以上かつ40%以上に維持できる範囲内で、暖房器具を使用[※]しながら、一方向の窓を常時開けて、連続的に換気を行うこと。
※ 加湿器を併用すること有効です。
- 居室の温度および相対湿度を18℃以上かつ40%以上に維持しようとすると、窓を十分に開けられない場合は、窓からの換気と併せて、可搬式の空気清浄機を併用すること。

窓開け換気による室温変化を抑えるポイント

- ◆ 一方向の窓を少しだけ開けて常時換気をする方が、室温変化を抑えられます。窓を開ける幅は、居室の温度と相対湿度をこまめに測定しながら調節してください。
- ◆ 人がいない部屋の窓を開け、廊下を経由して、少し暖まった状態の新鮮な空気を人のいる部屋に取り入れること（二段階換気）も、室温変化を抑えるのに有効です。
- ◆ 開けている窓の近くに暖房器具を設置すると、室温の低下を防ぐことができますが、燃えやすい物から距離をあけるなど、火災の予防に注意してください。

空気清浄機を併用する際の留意点

- ◆ 空気清浄機は、HEPAフィルタによるろ過式で、かつ、風量が毎分5m³程度以上のものを使用すること。
- ◆ 人の居場所から10m²（6畳）程度の範囲内に空気清浄機を設置すること。
- ◆ 空気の流れを発生させないように、外気を取り入れる風向きと空気清浄機の風向きを一致させること[※]。
※ 間仕切り等を設置する場合は、空気の流れを妨げない方向や高さとするか、間仕切り等の間に空気清浄機を設置するなど、空気がよどまないようにしてください。

② 機械換気(空気調和設備、機械換気設備)による方法

必要換気量を満たすことのできる機械換気設備等が設置された商業施設等は、以下のとおり換気を行ってください。

- 機械換気設備等の外気取り入れ量等を調整することで、必要換気量（一人あたり毎時30m³）を確保すること。
- 冷暖房設備により、居室の温度および相対湿度を18℃以上かつ40%以上に維持すること。

参考

必要換気量を満たしているかを確認する方法として、二酸化炭素濃度測定器を使用し、室内の二酸化炭素濃度が1000ppmを超えていないかを確認すること有効です。

- ・ 測定器は、NDIRセンサーが扱いやすいですが、定期的に校正されたものを使用してください。校正されていない測定器を使用する場合は、あらかじめ、屋外の二酸化炭素濃度を測定し、測定値が外気の二酸化炭素濃度（415ppm～450ppm程度）に近いことを確認してください。
- ・ 測定器の位置は、ドア、窓、換気口から離れた場所、人から少なくとも50cm離れたところにしてください。
- ・ 測定頻度は、機械換気があり、居室内の人数に大きな変動がない場合、定常状態での二酸化炭素濃度を定期的に測定すれば十分です。
- ・ 連続測定は、機械換気設備による換気量が十分でない施設等において、窓開けによる換気を行うときに有効です。連続測定を実施する場合は、測定担当者に測定値に応じてとるべき行動（窓開け等）をあらかじめ伝えてください。
- ・ 空気清浄機を併用する場合、二酸化炭素濃度測定は空気清浄機の効果を評価するための適切な評価方法とはならないことに留意してください。
※ HEPAフィルタによるろ過式の空気清浄機は、エアロゾル状態のウイルスを含む微粒子を捕集することができますが、二酸化炭素濃度を下げることはできないためです。

新型コロナウイルス対策には、こまめな換気が重要なことから、寒さと換気に折り合いをつけ、上手な換気に取り組めるように換気の方法を整理。 URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15102.html

◆職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためのチェックリスト

安全衛生委員会／衛生委員会資料 令和2年 月 別添2-1

職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためのチェックリスト

1 このチェックリストは、職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するための基本的な対策の実施状況について確認いただくことを目的としています。

2 項目の中には、業種、業態、業種等によっては対応できないものがあるかもしれません。ですので、すべての項目が「はい」にならないからといって、対策が不十分ということではありません。職場の実態を確認し、全員（事業者と労働者）がすぐにできることを確実に実施いただくことが大切です。

3 確認した結果は、衛生委員会等に報告し、対策が不十分な点があれば調査を依頼いただき、改善に努めてください。また、その結果について全ての労働者が確認できるようにしてください。

衛生委員会等が設置されていない事業場においては、事業者による自主点検用に用いて下さい。

※ 都道府県労働局、労働基準監督署に報告いただく必要はありません。

項	目	確認
1	感染予防のための体制	
	・事業場のトップが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に積極的に取り組むことを表明し、労働者に対して感染予防を推進することの重要性を伝えている。	はい/いいえ
	・事業場の感染予防の責任者及び担当者を任命している。（衛生管理者、衛生推進者など）	はい/いいえ
	・会社の取組やルールについて、労働者全員に周知を行っている。	はい/いいえ
	・労働者が感染予防の行動を取るよう指導することを、管理監督者に教育している。	はい/いいえ
	・安全衛生委員会、衛生委員会等の労働者が集まる場において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止をテーマとして取り上げ、事業場の実態を踏まえた、実施可能な対策を議論している。	はい/いいえ
	・職場以外でも労働者が感染予防の行動を取るよう「新しい生活様式」の実践例について、労働者全員に周知を行っている。	はい/いいえ
	・新型コロナウイルス接触確認アプリ(COQOA)を周知し、インストールを労働者に勧奨している。	はい/いいえ
2	感染防止のための基本的な対策	
	(1)感染防止のための3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い	

新型コロナウイルス感染症対策分科会での提案を踏まえ、職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するための基本的な対策の実施状況を確認できるチェックリストを作成。

URL：
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_12865.html

【農林水産省】

◆新型コロナウイルス感染症で影響を受ける食品事業者の皆さまへ

新型コロナウイルス感染症による企業への影響を緩和し、企業を支援するための施策等を掲載。

URL :

https://www.maff.go.jp/j/shokusan/saigai_r2-march.html

◆農林水産省所管の関係団体等が作成する業界別ガイドラインについて

新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針に基づき、農林水産省所管の関係団体等が自主的な感染防止の取組を進めるために作成した業界ガイドラインを掲載。

URL :

https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/ncv_guideline.html#gl_gyoushubetsu

◆新型コロナウイルス感染者が発生時の対応及び業務継続に関する基本的なガイドライン



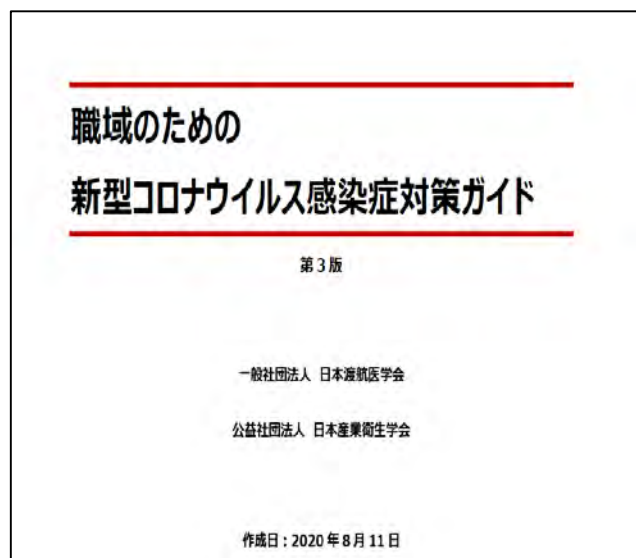
酪農、大規模畑作、林業、水産業及び卸売市場等について、感染者が発生した場合を念頭に、「予防対策の徹底」「感染者や濃厚接触者への対応」「施設設備等の消毒の実施」「業務の継続」の4つの観点から、生産者及び食品事業者の経営・操業を維持するガイドライン。

URL :

https://www.maff.go.jp/j/press/kanbo/bunsyo/saigai/200313_4.html

【一般社団法人日本渡航医学会、公益社団法人日本産業衛生学会】

◆職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド



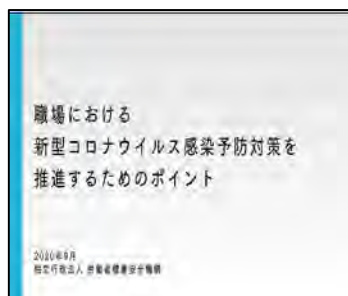
職域での新型コロナウイルス感染症対策を担当する方を対象として作成されたガイド。

URL : <https://www.sanei.or.jp/>

<https://plaza.umin.ac.jp/jstah/index2.html>

【独立行政法人労働者健康安全機構】

◆職場における新型コロナウイルス感染症予防対策を推進するためのポイント



職場における感染予防のポイントを動画などで説明。産業医や産業保健スタッフの選任義務のない事業所でも活用が可能。

URL :

<https://www.johas.go.jp/san-gyohoken/johoteikyo/tabid/1764/Default.aspx>

【一般社団法人日本経済団体連合会】

◆製造事業場における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン

製造事業場を運営する事業者が、個々の業界や事業場の実態に応じた新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項について、参考として作成したガイドライン。

URL :

https://www.keidanren.or.jp/policy/2020/040_guideline2.html

※参考情報は、令和2年12月1日時点の情報やリンクを掲載しています。

6. 新型コロナウイルス感染症対策分科会の提言（冬期に向けて）

新型コロナウイルス感染症対策分科会では、今冬に向けて、「感染リスクが高まる「5つの場面」」、飲酒を伴う会食においてのクラスター発生を防ぐための「感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫」、「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」などを整理しています。

◆感染リスクが高まる「5つの場面」

感染リスクが高まる「5つの場面」

場面① 飲酒を伴う懇親会等

- 飲酒の影響で気分が高揚すると同時に注意力が低下する。
- また、聴覚が鈍麻し、大きな声になりやすい。
- 特に数居などで区切られている狭い空間に、長時間、大人数が滞在すると、感染リスクが高まる。
- また、回し飲みや箸などの共用が感染のリスクを高める。



場面② 大人数や長時間におよぶ飲食

- 長時間におよぶ飲食、接待を伴う飲食、深夜のはしご酒では、短時間の食事と比べて、感染リスクが高まる。
- 大人数、例えば5人以上の飲食では、大声になり飛沫が飛びやすくなるため、感染リスクが高まる。



場面③ マスクなしでの会話

- マスクなしに近距離で会話をする中で、飛沫感染やマイクロ飛沫感染での感染リスクが高まる。
- マスクなしでの感染例としては、昼カラオケなどでの事例が確認されている。
- 車やバスで移動する際の車中でも注意が必要。



場面④ 狭い空間での共同生活

- 狭い空間での共同生活は、長時間にわたり閉鎖空間が共有されるため、感染リスクが高まる。
- 寮の部屋やトイレなどの共用部分での感染が疑われる事例が報告されている。



場面⑤ 居場所の切り替わり

- 仕事での休憩時間に入った時など、居場所が切り替わると、気の緩みや環境の変化により、感染リスクが高まる可能性がある。
- 休憩室、喫煙所、更衣室での感染が疑われる事例が確認されている。



◆感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫

◆寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント

感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫

<利用者>

- 飲酒をするのであれば、①少人数・短時間で、②なるべく普段一緒にいる人と、③深酒・はしご酒などはひかえ、適度な量で。
- 箸やコップは使い回わず、一人ひとり。
- 座の配置は斜め向かいに。（正面や真横はなるべく避ける）
（食事の際に、正面や真横に座った場合には感染したが、斜め向かいに座った場合には感染しなかった報告事例あり。）
- 会話する時はなるべくマスク着用。（フェイスシールド・マウスシールド[※]はマスクに比べ効果が弱いことに留意が必要^{※2}。）
※1 フェイスシールドはもとよりマスクの着用、顔からの飛沫感染防止のため、マウスシールドはこれまで一部業界から使われてきたものである。
※2 新型コロナウイルス感染防止効果については、今後さらなるエビデンスの蓄積が必要。
- 換気が適切になされているなどの工夫をしている、ガイドライン[※]を遵守したお店で。
- 体調が悪い人は参加しない。

<お店>

- お店はガイドライン[※]の遵守を。
（例えば、従業員の体調管理やマスク着用、席ごとのアルコール消毒の設置、換気と組み合わせた適切な換気設備の利用などの工夫も。）
- 利用者に上記の留意事項の遵守や、接触確認アプリ（COCOA）のダウンロードを働きかける。
★従業員で感染者が出た飲食店では、ガイドラインを遵守しており、窓を開けるなど換気もされ、客同士の間隔も一定開けられていたことから、利用客（100名超）からの感染者はなかった。
- 【飲酒の場面も含め、全ての場面でこれらも引き続き守ってほしいこと】
● 基本はマスク着用や三密回避。密閉空間内では換気を良くし、
● 集まりは、少人数・短時間にして、
● 大声を出さず会話ができる距離に、
● 共用施設の清掃・消毒、手洗い・アルコール消毒の徹底を。

3

寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント

1. 基本的な感染防止対策の実施

- マスクを着用（ウイルスを移さない）
- 人と人の距離を確保（1mを目安に）
- 「5つの場面」 「感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫」を参考に
- 3密を避ける、大声を出さない

2. 寒い環境でも換気の実施

- 機械換気による常時換気を（強制的に換気を行うもので2003年7月以降は住宅にも設置。）
- 機械換気が設置されていない場合は、室温が下がらない範囲で常時開け（窓を少し開け、室温は18℃以上を目安！）
また、連続した部屋等を用いた2段階の換気やHEPAフィルター付きの空気清浄機の使用も考えられる（例：使用していない部屋の窓を大きく開ける）
- 飲食店等で可能な場合は、CO2センサーを設置し、二酸化炭素濃度をモニターし、適切な換気により1000ppm以下（+）を維持
※機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。

3. 適度な保湿（湿度40%以上を目安）

- 換気しながら加湿を（加湿器使用や洗濯物の室内干し）
- こまめな拭き掃除を

【5つの場面】

- 場面1：飲酒を伴う懇親会
- 場面2：大人数や長時間におよぶ飲食
- 場面3：マスクなしでの会話
- 場面4：狭い空間での共同生活
- 場面5：居場所の切り替わり



CO2センサー

お問い合わせ先

＜本冊子に関するご意見・ご質問＞

農林水産省 食料産業局 食品製造課 FCP 事務局

03-6738-6166（直通）

（受付時間：平日 12：00～13：00を除く、9：30～17：30）



＜FCPホームページ＞

<https://www.maff.go.jp/j/shokusan/fcp/>

＊フード・コミュニケーション・プロジェクト「FCP」とは、食品事業者の意欲的な取組の活性化を通じて、消費者の「食」に対する「信頼」を向上させるために、農林水産省が提供するプラットフォームの下に、食品事業者や関連事業者が主体的に「協働」で活動するプロジェクトです。皆様方の参加をお待ちしています。

【著作権について】

ホームページ掲載の本資料の著作権は農林水産省が有しています。内容について、転載・複製を行う場合は、出典を明記してください。なお、商用目的での転載・複製を行う場合は、あらかじめ農林水産省 食料産業局 食品製造課 FCP 事務局（03-6738-6166）まで 御相談ください。

【免責事項】

本ホームページ資料の掲載事項の正確性については万全を期しておりますが、農林水産省は、利用者が情報を用いて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。

新型コロナウイルス感染症対策に関する アンケート調査

令和2年12月
農林水産省食料産業局食品製造課食品企業行動室
(FCP事務局)

アンケート調査の目的等

目的	消費者の信頼向上に取り組んでいるFCP（フード・コミュニケーション・プロジェクト）活動の参考とするため新型コロナウイルス感染症禍における食品事業者等の対応について、アンケート調査を実施
調査対象	消費者の信頼向上に取り組んでいるFCP参加食品事業等のうち、FCPメールマガジンに登録している689会員（人）
調査期間	令和2年8月12日（木）から19日（木）
有効回答者数	148会員（回答率：21.5%）＊小数点第2位四捨五入
方法	インターネットによる調査
調査内容	新型コロナウイルス感染症に係る以下の8項目 1. 従業員の安全対策における課題の有無 2. 次の感染症拡大に備えて、従業員の安全対策における一番必要と思う対応 3. 製品等の安定供給における課題の有無 4. 次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要と思う対応 5. 消費者に向けた情報提供における課題の有無 6. 次の感染症拡大に備えて、消費者に対して一番伝えるべきだと思う情報 7. 所属部署における感染症禍における実施した対応（自由記入） 8. 感染症禍における業務継続において一番必要だと思ったこと（自由記入）

アンケート調査結果の概要（1）

従業員の安全対策について

- ✓ 新型コロナウイルス感染症に伴い、従業員の安全対策に「課題があった」が60.1%と最も多く、次いで「課題はなかった」が22.3%、「わからない」は17.6%であった。
- ✓ 次の感染症拡大に備えて、従業員の安全対策における一番必要だと思う対応・取組については、「マスクや消毒薬等を使用した感染症予防策・3密を避ける飛沫感染予防策」が50.7%と最も多く、次いで「感染症に係る社内マニュアルの整備・改訂・訓練」が27%、「感染症に係わる情報収集・提供」が12.2%であった。従業員の安全対策については、感染症予防策・3密を避ける飛沫感染予防策が必要との結果であった。
- ✓ その他では、感染拡大地域への出張可否判断、テレワーク環境の整備と業務方法の見直しなどの回答があった。

製品等の安定供給

- ✓ 新型コロナウイルス感染症に伴い、製品等の安定供給に「課題があった」が66%と最も多く、次いで「課題はなかった」が26%、「わからない」は8%であった。
- ✓ 次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要だと思う対応・取組については、「稼働・営業時間等の勤務体制の見直し、労働力の確保」が34.5%と最も多く、次いで「原材料の調達・販売等における取引先の見直し」が21.6%、「感染症に係わる社内マニュアルの整備・改訂・訓練」が20.3%であった。製品の安定供給については、業務体制に係る対応が必要との結果であった。
- ✓ その他では、消費者の冷静な消費行動と周りのことをよく考え必要な時に必要分を買うという購買姿勢、ウイルスに対する正しい知識と情報、新規供給先の開拓、適切な感染防止対策の実施などの回答があった。

アンケート調査結果の概要（2）

消費者に向けた情報提供

- ✓ 新型コロナウイルス感染症に伴い、消費者に向けた情報提供が出来たかの設問については、「わからない」が45.3%と最も多く、次いで「出来た」が29.1%、「出来なかった」は25.6%であった。
- ✓ 次の感染症拡大に備えて、消費者に対して一番伝えるべきだと思う情報については、「製品・商品の安全性」が38.5%と最も多く、次いで「商品供給・在庫について」が25%、「マスクや消毒薬を使用した感染予防策・密を避ける飛沫感染予防策」が16.2%であった。消費者に向けた情報発信については、製品・商品の安全性を伝えることが必要との結果であった。
- ✓ その他では、企業として感染拡大防止策をどのように対応しているかを具体的に伝えること、適切な感染防止対策の情報伝達などの回答があった。

所属部署における感染症禍における実施した対応（自由記入）

- ✓ あなたが所属する部署では、新型コロナウイルス感染症禍において、どのような対応を実施したかについての設問では、在宅勤務やテレワーク・時差出勤等の「出社制限」、マスクの着用や、消毒薬の設置等の「感染防止策」、出張・商談など「人と接触する機会の制限」、商談・会議のリモート化等の経済活動の変更等の「従業員の安全管理について」に関連した回答が多かった。
- ✓ その他では、感染時の消毒マニュアル作成や感染時のフロー作成等の「マニュアル・ルール作成」に関連した回答、お客様向けの消毒薬の準備や体温計の設置などの回答があった。

感染症禍における業務継続において一番必要だと思ったこと（自由記入）

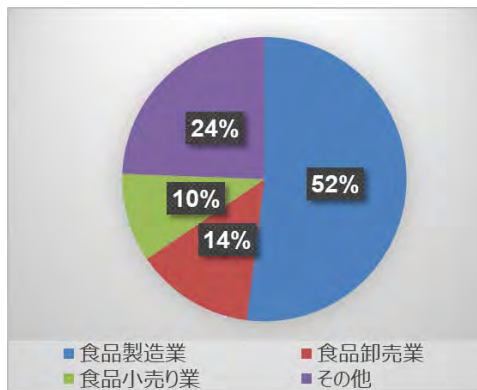
- ✓ あなたが新型コロナウイルス感染症禍における業務継続において、一番必要だと思ったこと・思うことについての設問では、手洗い、マスクの着用の徹底等の「従業員の安全管理について」に関連した回答が多かった。
- ✓ その他では、業務の見える化等の「業務体制の整備」に関連した回答、BCPマニュアル策定等の「クライシスマネジメント・リスクマネジメント」に関連した回答、従業員の雇用対策やメンタルケア、経営者がスピード感をもって対応することなどの回答があった。

アンケート調査結果（回答者の業種等）

(n=148)

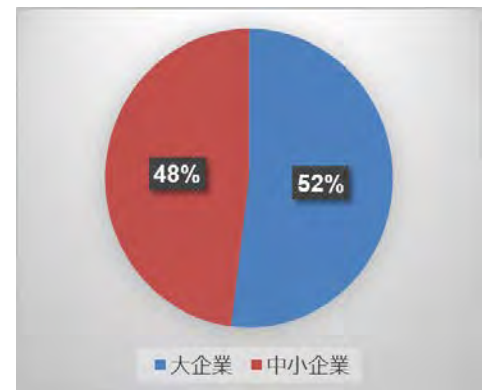
業種

食品製造業 77
食品卸売業 20
食品小売業 15
その他 36



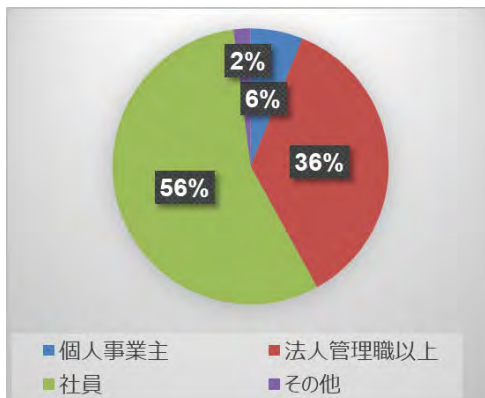
規模

大企業 77
中小企業 71



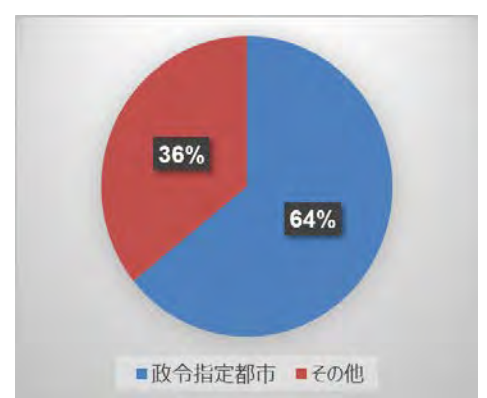
役職

個人事業主 9
法人管理職以上 53
社員 83
その他 3



勤務地

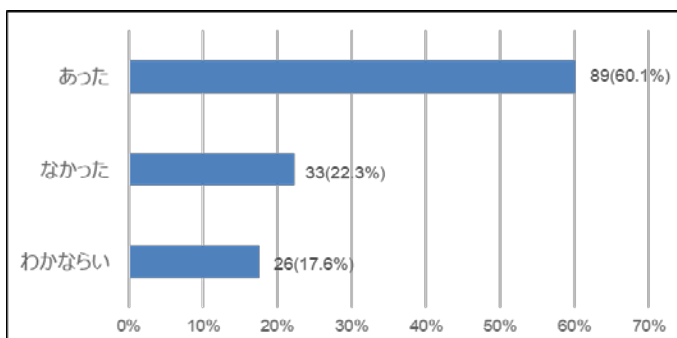
政令指定都市 95
その他 53



アンケート調査結果（従業員の安全対策）

(n=148)

1. あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、従業員の安全対策に課題があったと思いましたか



新型コロナウイルス感染症に伴い、従業員の安全対策に課題があったかの設問に対しては、「あった」が60.1%であった。
各業種別の「あった」と回答した割合は、食品製造業が62.3%、食品卸売業が55%、食品小売業が73.3%であった。

2. あなたが次の感染症拡大に備えて、従業員の安全対策における一番必要だと思う対応・取組は何か



従業員の安全対策における一番必要だと思う対応・取組は、「マスクや消毒薬等を使用した感染症予防策・3密を避ける飛沫感染予防策」が50.7%、「感染症に係る社内マニュアルの整備・改訂・訓練」が27%であった。

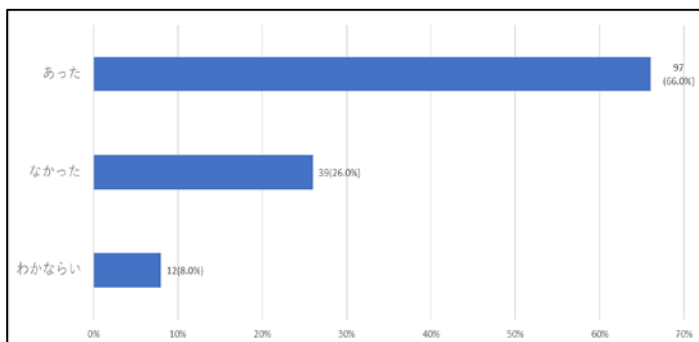
2. の設問で「その他」を選択された方の主な回答

・感染拡大地域への出張可否判断 ・テレワーク環境の整備と業務方法の見直し ・接触部（ドアノブ・洗濯機やエアコンの操盤）の消毒の標準化 ・労働集約型の解消 ・感染症流行時の供給能力の確保
・政府指針のみに頼らず、自社の状況等を踏まえた柔軟な勤務体制の構築

アンケート調査結果（製品等の安定供給）

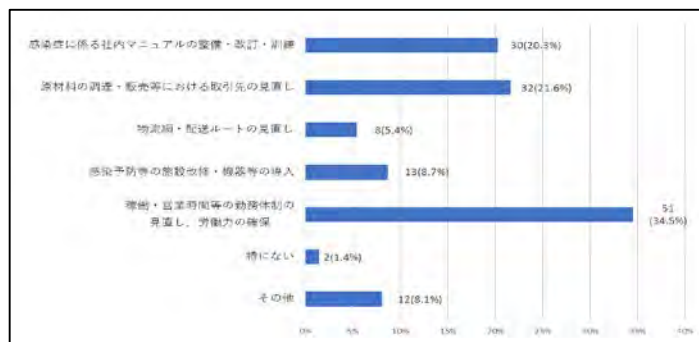
(n=148)

3. あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、製品等の安定供給に課題があったと思いませんか



新型コロナウイルス感染症に伴い、製品等の安定供給に課題があったかの設問に対しては、「あった」が66%であった。各業種別の「あった」と回答した割合は、食品製造業が67.5%、食品卸売業が55%、食品小売業が86.7%であった。

4. あなたが次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要だと思う対応・取組は何ですか



次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要だと思う対応・取組については、「稼働・営業時間等の勤務体制の見直し、労働力の確保」が34.5%、「原材料の調達・販売における取引先の見直し」が21.6%であった。

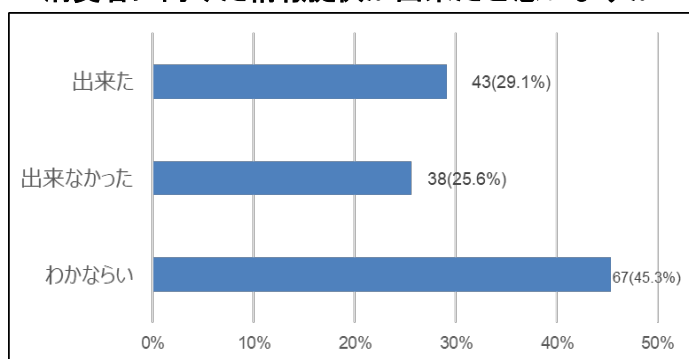
4. の設問で「その他」を選択された方の主な回答

・緊急資金 ・サービス手段の変更 ・消費者の冷静な消費行動（周りのことをよく考え必要な時に必要分を買うという購買姿勢） ・ウイルスに対する正しい知識、情報 ・今までに体験したことのない生活様式への対応 ・新規供給先の開拓 ・適切な感染防止対策の実施 ・衛生資材（手袋・マスク等）の安定手配 ・調達戦略（主要調達先が海外）の見直し

アンケート調査結果（消費者に向けた情報提供）

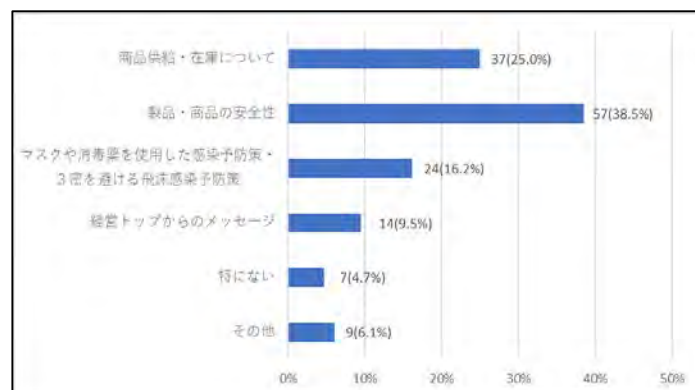
(n=148)

5. あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、消費者に向けた情報提供が出来たと思いますか



新型コロナウイルス感染症に伴い、消費者に向けた情報提供が出来たかの設問に対しては、「分からない」が45.3%、次いで、「出来た」が29.1%であった。各業種別の「出来た」と回答した割合は、食品製造業が18.2%、食品卸売業が15%、食品小売業が40%であった。

6. あなたが次の感染症拡大に備えて、消費者に対して、一番伝えるべきだと思う情報は何ですか



次の感染症拡大に備えて、消費者に一番伝えるべきだと思う情報は、「製品・商品の安全性」が38.5%、次いで「商品供給・在庫について」が25%、「マスクや消毒薬を使用した感染予防策・3密を避ける飛沫感染予防策」が16.2%であった。

6. の設問で「その他」を選択された方の主な回答

・企業として感染拡大防止策をどのように対応しているかを具体的に伝えること ・個人個人の自己管理の徹底と自粛の必要性と協力体制 ・正しい知識と行動に関する情報 ・個人衛生（体調不良時の自粛、手洗いなど）情報 ・適切な感染防止対策の情報伝達 ・エビデンスによる、正しくてわかりやすい情報

アンケート調査結果（自由記入）

(n=148)

7. あなたが所属する部署では、新型コロナウイルス感染症禍において、どのような対応を実施したかについて（主な回答）

従業員の安全管理関係

- ✓ 従業員の心身のフォローと新たな業務体制への支援
- ✓ 在宅勤務・テレワークの実施、出社人数の制限、3密にならないようリモート会議等を有効活用
- ✓ 感染症予防策、ソーシャルディスタンス、体調管理の徹底
- ✓ 対面の商談は中止、不要な外出は禁止、電車での移動禁止
- ✓ 在宅勤務体制の計画的な実施、席間にビニールシート、消毒・換気・検温
- ✓ 出社と在宅の勤務体制ローテーション化、2チーム制による感染リスクのコントロール
- ✓ 休憩室、更衣室の人数制限

マニュアル・ルール策定関係

- ✓ やむを得ず出社する場合のルールの提示
- ✓ 従業員感染時の消毒マニュアルの作成
- ✓ 感染者対応フローの制定・見直し
- ✓ 感染症に関する社内マニュアルの整備・改定・指導
- ✓ 工場で罹患（疑い含む）発生時の対応策の検討・共有
- ✓ 店舗来店時の消毒、マスク着用・入店人数の制限のお願い
- ✓ 取引先との正しい感染防止対応策の連携
- ✓ 店舗従業員の衛生管理ルールの見直し

設備・施設関係

- ✓ キャッシュレス決済の導入、注文品のデリバリー化、資材・衛生品の確保、社内・工場内の清掃強化
- ✓ 電解次亜水を使用した店内清掃
- ✓ 販売店舗を一時closeし、販売はウェブで対応
- ✓ コールセンター営業時間の短縮
- ✓ 工場の厚生棟の使用法の改善
- ✓ お客様向け消毒薬の準備や体温計の設置
- ✓ お客様の負を解消するため、with, after corona におけるパラダイムシフト（社会規範や価値観の変化）の分析と経営戦略の検討による店舗状況の改善

その他

- ✓ 消費者からの製品に関する問合せに対する回答
- ✓ 消費者の不安解消のための情報発信
- ✓ 消費者の生活の変化に伴う不安や疑問に役立つ新たな情報発信
- ✓ 各工場の状況や取り組みのヒヤリングを共有
- ✓ 商品の個包装
- ✓ 行政機関の指針等に従った感染防止対策
- ✓ 政府や業界団体の指針などを関係部署、系列会社に発信
- ✓ 電子印/電子サインの奨励

アンケート調査結果（消費者に向けた情報提供）

(n=148)

8. あなたが新型コロナウイルス感染症禍における業務継続において、一番必要だと思ったこと・思うことについて（主な回答）

従業員の安全管理関係

- ✓ 手洗い、マスク着用など個人的な対策の徹底
- ✓ 自身の体調管理
- ✓ 工場併設の事務所では、事務員は交代でテレワークを実施
- ✓ 出勤せざるをえない工場従業員に、感染症をうつさないため、昼食時は、事務所の事務員と工場の従業員の接触を防ぐ仕組みづくり
- ✓ テレワークの導入による3密を作らない取り組み
- ✓ マスクや消毒薬の安定確保、工場内感染防止策の徹底

業務体制の整備関係

- ✓ 業務の整理整頓
- ✓ リモートワークを前提とした資料のデジタル管理の促進
- ✓ 業務の見える化
- ✓ 在宅ワークの整備、在宅勤務時の意志決定
- ✓ 在宅勤務等に対応するための業務のデジタル化の推進
- ✓ 多様な働き方を取り入れ、これまでと同じパフォーマンス（開発、生産、営業）を維持するため、新規設備の導入や従業員の仕事の仕方の変更等
- ✓ 業務の絞り込み

リスクマネジメント関係

- ✓ 社内クラスターの発生を想定した危機管理
- ✓ 感染症に関するBCPや対応マニュアルの整備と有効性の検証
- ✓ 急な供給増に対する対応準備（複数の供給先の確保等）
- ✓ 新しい感染症の対応マニュアルは以前からあったが、訓練を行っていなかったことから、全く機能しなかったため、マニュアルや機材の整備、訓練の継続的な実施
- ✓ 事業継続に必要な業務の特定と人員確保
- ✓ 企業が所持しているマニュアルや仕組みに蓋然性・妥当性・有効性を持たせ、徹底
- ✓ 長期的な視点によるリスク分散

その他

- ✓ 出社することの必要性を個々の人レベルで判断
- ✓ 従業員の給与や待遇など金銭面と雇用の対策
- ✓ 社員のメンタルケアと企業ができる社会保障の充実化
- ✓ 必要な商品が必要な人に提供できる道筋の確保
- ✓ 感染者または疑い者から、速やかに報告される環境作りとして、偏見や差別をしないこと、ねぎらいや敬意を払うことを従業員に説明
- ✓ 経営者がスピードをもった事業継続のための柔軟な対応
- ✓ 企業と行政との情報の整理・事前共有
- ✓ 正しく恐れること
- ✓ サプライヤーと売り手のコミュニケーション

新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケート調査票

農林水産省食品製造課FCP事務局では、FCP活動の参考とするため、新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケート調査を実施します。

アンケート結果は、個人を特定出来ない形で、FCP勉強会等においてご紹介させていただく予定です。アンケートは5分程度で記入できることから、あなたが勤務している会社の新型コロナウイルス感染症対策についてあなたが感じたこと、思ったこと、思っていることを教えてください。

■あなたの職業について教えてください。

1. 業種 ①食品製造業 ②食品卸売業 ③食品小売業 ④その他
2. 規模 ①大企業 ②中小企業
* 中小企業の範囲
(従業員には、パートタイム社員・臨時社員・派遣社員は含みません。)
●食品製造業：資本金 3 億円以下又は従業員 300 人以下
●食品卸売業：資本金 1 億円以下又は従業員 100 人以下
●食品小売業：資本金 5 千万円以下又は従業員 50 人以下
3. 役職 ①個人事業主 ②法人管理職以上 ③社員
④その他 ()
4. 勤務地 ①政令指定都市 ②その他

■ あなたが勤務している会社の新型コロナウイルス感染症対策について、あなたが感じたこと、思ったこと、思っていることを教えてください。

1 従業員の安全対策について

- (1) あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、従業員の安全対策に課題があったと思いましたか。
- ① あった
 - ② なかった
 - ③ わからない
- (2) あなたが次の感染症拡大に備えて、**従業員の安全対策**における一番必要だと思う対応・取組は何ですか。以下の選択肢よりお選びください。
- ① 感染症に係る社内マニュアルの整備・改訂・訓練
 - ② マスクや消毒薬等を使用した感染予防策・3密を避ける飛沫感染予防策
 - ③ 感染予防等の施設改修・機器等の導入
 - ④ 感染症に係わる情報収集・提供
 - ⑤ 特にない
 - ⑥ その他 ()

2 製品・商品の供給（生産・物流・販売）について

- (1) あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、製品等の安定供給に課題があったと思いますか。以下の選択肢よりお選びください。
- ① あった
- ② なかった
- ③ わからない

- (2) あなたが次の感染症拡大に備えて、製品等の安定供給上における一番必要だと思う対応・取組は何ですか。以下の選択肢よりお選びください。
- ① 感染症に係る社内マニュアル等の整備・改訂・訓練
 - ② 原材料の調達・販売等における取引先の見直し
 - ③ 物流網・配送ルートの見直し
 - ④ 感染予防等の施設改修・機器等の導入
 - ⑤ 稼働・営業時間等の勤務体制の見直し、労働力の確保
 - ⑥ 特になし
 - ⑦ その他 ()

3 消費者コミュニケーションについて

- (1) あなたは新型コロナウイルス感染症に伴い、消費者に向けた情報提供が出来たと思いますか。以下の選択肢よりお選びください。
- ① 出来た
 - ② 出来なかった
 - ③ わからない
- (2) あなたが次の感染症拡大に備えて、消費者に対して一番伝えるべきだと思う情報は何ですか。以下の選択肢よりお選びください。
- ① 商品供給・在庫について
 - ② 製品・商品の安全性
 - ③ マスクや消毒薬等を使用した感染予防策・3密を避ける飛沫感染予防策
 - ④ 経営トップからのメッセージ
 - ⑤ 特になし
 - ⑥ その他 ()

- 4 あなたが所属する部署では、新型コロナウイルス感染症禍において、どのような対応を実施したか、簡潔に記入してください。

自由記入

(記入例：店舗で入店の上限人数を設定し、密を作らないように対応を行った。)

- 5 あなたが新型コロナウイルス感染症禍における業務継続において、一番必要だと思ったこと・思うことを簡潔に記入してください。

自由記入

(記入例：マスクや消毒薬の供給が止まったことから、長期的な視点に立った在庫管理と複数の供給先の確保などのリスク分散)

アンケート調査は以上です。ご協力ありがとうございました。

