

(社)日本ショッピングセンター協会ではこの度、今年5月に国内で発生し最近流行が進行している新型インフルエンザへの対策をショッピングセンター（SC）として検討するため、公共政策委員会（委員長：谷本良平／住商アーバン開発(株)代表取締役）の下にリスクマネジメント小委員会（座長：桜井信吾／八重洲地下街(株)専務取締役）を設置しました。

不特定多数の利用者が毎日訪れるSCは、安全で安心な施設の運営管理を行うことは最も重要な責務であります。また、地域社会のインフラと位置付けられているSCは、パンデミック時でも安定的に商品やサービスを提供することが期待されています。

このような観点から当協会では、会員各位やSCに関係する方々がマニュアル等を作成する際に参考にしていただくための、「ショッピングセンター業界における新型インフルエンザ対策ガイドラインとBCP（事業継続計画）策定のポイント」、さらには「新型インフルエンザ（A/H1N1）の当面の対策」を作成しました。

ショッピングセンター業界における新型インフルエンザ対策
ガイドラインとBCP（事業継続計画）策定のポイント

2009年10月



社団法人 日本ショッピングセンター協会

目次

1. ガイドライン作成にあたって	3
2. 新型インフルエンザの基礎知識	4
2-1 新型インフルエンザとは	4
2-2 新型インフルエンザの特徴	5
2-3 新型インフルエンザ対策の行動計画	6
3. BCP（事業継続計画）策定の留意点	9
3-1 地震対策との違い	9
3-2 事業者の分類	10
3-3 取引事業者	11
3-4 新型インフルエンザ（強毒性）発生の各段階における状況予測	11
4. SCにおけるBCP（事業継続計画）の策定	13
4-1 策定の留意ポイント	13
4-2 取組の全体像	14
4-3 基本方針の策定	15
4-4 危機管理体制の整備	16
4-5 感染防止のための措置	17
4-6 重要業務継続のための措置	20

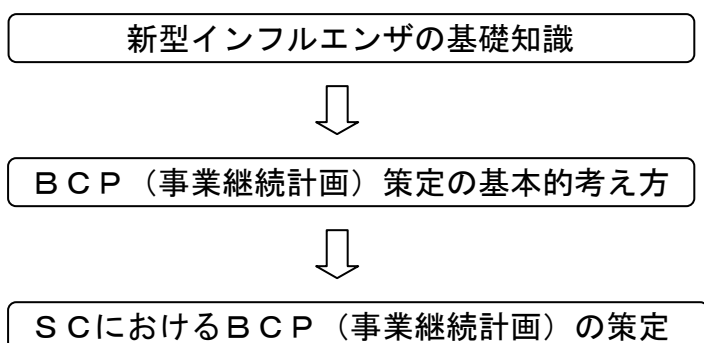
1. ガイドライン作成にあたって

(1) 本ガイドラインは、国民が最低限の生活を送る上で不可欠なライフラインの一つであるショッピングセンター（以下、SCと略）における新型インフルエンザ対策として、SCで働く従業員（テナント従業員を含む）、来館者、関係するステークホルダー（取引事業者）などの感染防止と被害を最小限にとどめる策と、重要業務を中心とした事業継続計画の考え方を示したものです。

(2) 本ガイドラインは、鳥インフルエンザのウイルスが変異し、人と人との間で世界的な大流行（パンデミック）を引き起こし、多くの感染者と致死率によって社会活動に多大な影響を及ぼす強毒性インフルエンザを想定し、その対策に主眼を置いています。

(3) 本ガイドラインは、政府の『新型インフルエンザ対策ガイドライン』（平成21年2月17日新型インフルエンザ及び鳥インフルエンザに関する関係省庁対策会議）の「事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン」、農林水産省が平成21年6月に策定した「新型インフルエンザに備えるための食品産業事業者の事業継続計画策定のポイント」などを踏まえ、さらには、関係法規を遵守し、SC事業の特性に対応した内容としました。

(4) 本ガイドラインは、以下のようなパートから構成されています。



2. 新型インフルエンザの基礎知識

2-1 新型インフルエンザとは

新型インフルエンザウイルスとは、動物、特に鳥類にのみ感染していた鳥インフルエンザウイルスが、当初は偶発的にヒトに感染していたものが、遺伝子の変異によって、ヒトの体内で増えることができるように変化し、さらにヒトからヒトへと効率よく感染して起こる疾患が新型インフルエンザです。

この新型インフルエンザに対してヒトは免疫を持っていないため、ヒトからヒトへ容易に感染して広がり、世界的な大流行（パンデミック）を起こす危険性があります。

鳥インフルエンザには様々な種類があり、現在最も新型インフルエンザに変異しそうなウイルスとして取り上げられているのは、鳥インフルエンザ（H5N1）と呼ばれるものです。

2009年4月に北米で発生し、わが国でも27万人（2009.10.02現在の推計）が感染している新型インフルエンザのウイルスはA/H1N1型と呼ばれ、もともとは豚に流行したウイルスがヒトからヒトに感染をおこすようになったものです。このA/H1N1型ウイルスは、感染率はかなり高いものの、その致死率は低く（0.5%）、病原性は季節性インフルエンザとあまり変わらないと考えられています。

<新型インフルエンザの定義>

新たに人から人に伝染する能力を有することとなったウイルスを病原体とするインフルエンザであって、一般に国民が当該感染症に対する免疫を獲得していないことから、当該感染症の全国的かつ急速なまん延により国民の生命及び健康に重大な影響を与えるおそれがあると認められるもの

（感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第6条第7項第1号）

2-2 新型インフルエンザの特徴

(1) 新型インフルエンザと通常のインフルエンザとの違い

項目	新型インフルエンザ	通常のインフルエンザ
発病	急激	急激
症状 (典型例)	未確定（発生後に確定） (※2)	38℃以上の発熱 咳、くしゃみ等の呼吸器症状 頭痛、関節痛、全身倦怠感等
潜伏期間	未確定（発生後に確定）	2～5日
人への感染性	強い	あり（風邪より強い）
発生状況	大流行/パンデミック	流行性
致死率(※1)	未確定（発生後に確定） アジア・インフルエンザ：約 0.5% スペイン・インフルエンザ：約 2%	0.1%以下

※1 致死率＝一定期間における当該疾病による死亡者数/一定期間における当該疾病のり患者数

※2 A/H1N1型ウイルスの症状は、突然の高熱、咳、咽頭痛、倦怠感に加えて、鼻汁・鼻閉、頭痛等で、季節性インフルエンザに比べて、下痢や嘔吐が多い可能性が指摘されています。

「新型インフルエンザ対策ガイドライン（関係省庁対策会議、平成21年2月17日）」より

(2) 新型インフルエンザパンデミックの歴史

	発生年	原因ウイルス	感染者数	死亡者数
スペイン	1918-19年	H1N1	4億人 (2,300万人)	4,000-5,000万人 (39万人)
アジア	1957-58年	H2N2	— (300万人)	200万人 (5,700人)
香港	1968-69年	H3N2	— (—)	100万人 (—)

日本公衆衛生学会感染症専門委員会作成「新型インフルエンザの予測される被害」より

()内は、日本国内の数字

2-3 新型インフルエンザ対策の行動計画

わが国は、2005年12月、新型インフルエンザ対策を迅速かつ確実に講じるため、「WHO Global Influenza Preparedness Plan (WHO世界インフルエンザ事前対策計画)」に準じて、「新型インフルエンザ対策行動計画」を策定し、その後、科学的知見の蓄積を踏まえ、数次の改定を行い、2009年2月現状の改定版を発表しています。

この中では、国、地方公共団体、事業者などの役割が、発生状況の段階別に示されています。

(1) WHOのフェーズ分類 (2009年4月改定)

フェーズ	定義		日本の発生段階※
1	ヒトに感染する可能性のあるウイルスが出現	ヒト感染の報告がない	前段階 (未発生期)
2		ヒト感染の報告がある	
3		ヒト感染が散発	
4 (新型発生期)	ヒトからヒトへの感染伝播が確認		第一段階 (海外発生期) 第二段階 (国内発生早期) 第三段階 (感染拡大期、まん延期、回復期) 第四段階 (小康期)
5 (パンデミック警戒期)	ヒトからヒトへの感染が拡大	2カ国で流行	
6 (パンデミック期)		異なるWHO地域で流行	
パンデミックピーク後	パンデミックの活動が減少する		
パンデミック後	季節性インフルエンザの流行レベルにもどる		

※フェーズ分類と日本の発生段階の大まかな対比を示す。

「海外派遣企業での新型インフルエンザ対策ガイドライン (A/H1N1 型版) (労働者健康福祉機構 海外勤務健康管理センター2009年8月12日)」より

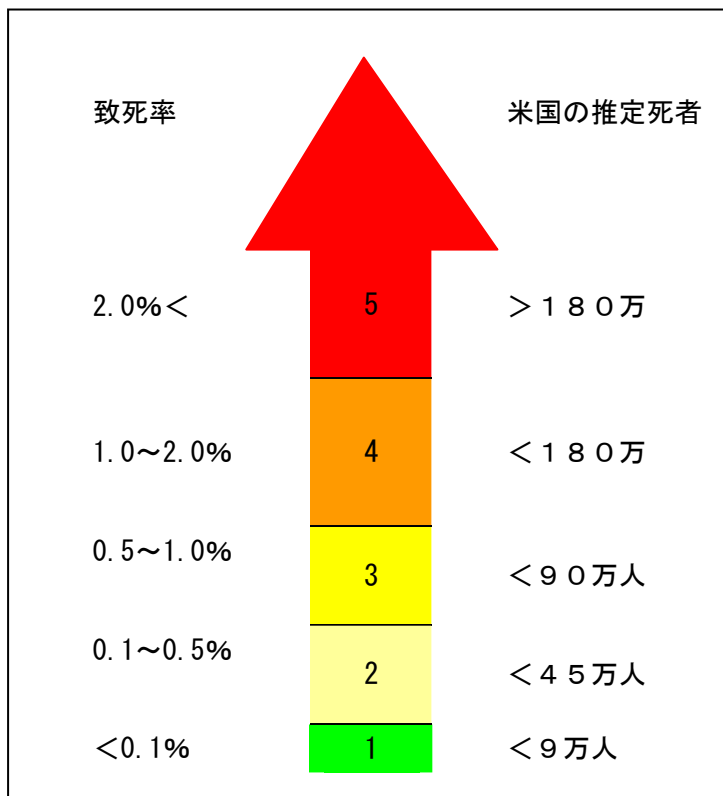
(2) 行動計画の各段階の概要

発生段階	状態	主な対策 (事業者)
前段階 (未発生期)	新型インフルエンザが発生していない状態	事業者等は、事業継続計画等を策定する
第一段階 (海外発生期)	海外で新型インフルエンザが発生した状態	事業者に対し、職場での感染防止策及び業務の継続又は自粛の準備を行うよう、要請する
第二段階 (国内発生早期)	国内で新型インフルエンザが発生した状態	全国の事業者に対し、不要不急の業務の縮小に向けた取組や職場での感染防止策を開始するよう要請する

第三段階		国内で、患者の接触歴が疫学調査で追えなくなった事例が生じた状態	—
（各都道府県の判断）	感染拡大期	各都道府県において、入院措置等による感染拡大防止効果が期待される状態	—
	まん延期	各都道府県において、入院措置等による感染拡大防止効果が期待される状態	—
	回復期	各都道府県において、ピークを越えたと判断できる状態	—
第四段階（小康期）		患者の発生が減少し、低い水準でとどまっている状態	—

「新型インフルエンザ対策行動計画（関係省庁対策会議、平成21年2月17日）」より

<参考> 米国政府（CDC 疾病予防センター）の考え方



対策	カテゴリー 1	カテゴリー 2, 3	カテゴリー 4, 5
罹患時の自宅隔離	勧告する	勧告する	勧告する
子供の社会的距離の確保 学校閉鎖等 学校外、コミュニティでの交流 の提言	基本は勧告せず 基本は勧告せず	4週間以下を検討 4週間以下を検討	12週間以下勧告 12週間以下勧告
職場、成人の社会的距離の確保 距離の確保 集会の中止など 職場の予定の変更など	基本は勧告せず 基本は勧告せず 基本は勧告せず	検討する 検討する 検討する	勧告する 勧告する 勧告する

3. BCP（事業継続計画）策定の留意点

3-1 地震対策との違い

事業継続計画は本来、脅威の種類を問わずに策定するものとされているが、わが国では地震対策を主な対象に策定している事業者が多いようです。新型インフルエンザを対象とする事業継続計画は、地震災害を対象としたものと共通する要素もあるが、両者の相違を把握した上で、事業継続を検討することが重要です。

地震災害に対しては、重要業務の選定を行い、それらの中断を防止することやできる限り早期の復旧を図ることが事業継続方針とされます。他方、新型インフルエンザに対しては、事業を継続することに伴い従業員や訪問者、利用客等が感染する危険性（リスク）と、社会のために自らの企業が継続しなければならない社会的必要性、経営維持・存続のために収入を確保する必要性などを勘案して、重要業務の選定を行い、事業継続のレベルを決めなければなりません。

①事業継続計画における新型インフルエンザと地震災害の相違

項目	新型インフルエンザ	地震災害
事業継続方針	○感染リスク、社会的責任、経営面を勘案し、事業継続のレベルを決める	○できる限り事業の継続・早期復旧を図る
被害の対象	○主として、人に対する被害が大きい	○主として、施設・設備等、社会インフラへの被害が大きい
地理的な影響範囲	○被害が国内全域、全世界的となる（代替施設での操業や取引事業者間の補完が困難）	○被害が地域的・局所的（代替施設での操業や取引事業者間の補完が可能）
被害の期間	○長期化すると考えられるが、不確実性が高く影響予測が困難	○過去事例等からある程度の影響想定が可能
災害発生と被害制御	○海外で発生した場合、国内発生までの間、準備が可能 ○被害量は感染予防策により左右される	○主に兆候がなく突発する ○被害量は事後の制御不可能
事業への影響	○ 集客施設等では長期間利用客等が減少し、業績悪化が懸念される	○事業を復旧すれば業績回復が期待できる

「事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン（（関係省庁対策会議、平成21年2月17日）」より

3-2 事業者の分類

「事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン（（関係省庁対策会議、平成21年2月17日）」等では、事業者を以下のとおり分類しています。

（1）社会的機能の維持に関わる事業者

2か月以上事業を停止することにより最低限の国民生活の維持が困難になるおそれのある事業者については、その社会的責任を果たす観点から、社会的に求められる機能を維持するための事業継続の検討が必要となります。

事業継続を要請される事業者の業種・職種については、具体的になっていませんが、「個人、家庭及び地域における新型インフルエンザ対策」では、“食料品・生活必需品等の製造・販売事業者については、新型インフルエンザ発生時においても事業の継続を要請する方針であるが”という記載があります。

（2）自粛が要請される事業者

- ・ 不特定多数の者が集まる場や機会を提供している事業者に対しては、感染拡大の観点から国や地方自治体が事業活動の自粛を要請することになります。なお、国や地方自治体は国民に対して外出自粛を要請したり、不特定多数の者が集まる場や機会には行かないよう広報をします。
- ・ 仮に、それらの事業者が自主的な判断により事業活動を継続しようとする場合、次のような厳格な感染予防策を講じない限り、感染拡大を促進することになりかねないことに留意する必要があります。

[講じることが必要な感染防止策]

- * 従業員や利用者等が常に2メートル以上の距離にあり、互いの接触・接近が防止される
- * 入り口などで発熱などの病状のある人の入場を防ぐ
- * 入り口などに手洗いの場所を設置する
- * 突発的に感染が疑われる訪問者、利用客等が来場した場合にも、十分な感染予防策を講じることができる体制を構築する

[自粛が要請される可能性のある事業者の例]

- * 不特定多数の集まる施設：集客施設、興行施設等
（集会施設、美術館、博物館、動物園、図書館、映画館、劇場、スポーツ施設、遊園地等）

（3）一般の事業者

- ・ 一般の事業者においては、従業員や訪問者、利用客等の感染リスクを低減する必要があること、また感染拡大に伴う社会状況の変化に伴い事業が制約を受けることが想定されることから、当該事業者にとっての重要業務を特定し、重要業務の

継続に人的・物的資源を集中しつつ、その他の業務を積極的に縮小・休止することが考えられます。なお、感染拡大防止の観点からは、不要不急の業務については、可能な限り縮小・休止することが望ましい。

- ・ 一般の事業者であっても、社会機能の維持に関わる事業者との取引については、当該者との協議等により、その継続の必要性を判断することが望まれます。

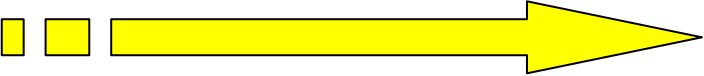
3-3 取引事業者

新型インフルエンザが大流行した場合、その影響は長期間にわたって全世界に及び、サプライチェーン※の確保が困難となることが予想されます。事業者は、重要業務の継続に不可欠な取引事業者を洗い出し、新型インフルエンザ発生時においても重要業務が継続できるよう、当該取引事業者とともに必要な対策について検討を行う。その際、海外事業者との取引を含めた周到な対策を講じておくことも重要となります。

(※ある事業に関わっている全ての取引事業者を指す。直接的な取引事業者だけでなく、2次・3次の取引事業者やライフライン事業者、食堂・清掃等全ての事業者を含む)

3-4 新型インフルエンザ（強毒性）発生の各段階における状況予測

	第一段階 (海外発生期)	第二段階 (国内発生早期)	第三段階 (感染拡大期・まん延期・回復期)	第四段階 (小康期)
消費者サイド	<ul style="list-style-type: none"> ■ 備蓄適正の高い食品のまとめ買いが始まる ■ マスク等の感染防止グッズのまとめ買いが始まる ■ 海外旅行の自粛が始まる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 発生地域を中心に食品や感染防止グッズのまとめ買いが加速 ■ 発生地域内住民の外出自粛が始まる ■ 他地域から発生地域への移動の自粛が始まる 	<p>[感染拡大期]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 全国的に中心に食品や感染防止グッズのまとめ買いが加速 ■ 全国的に不要不急の外出・旅行の自粛が加速 ■ 外食の機会が減少し、宅配需要が増加 <p>[まん延期以降]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 食品や感染防止グッズの購入頻度が減少 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第二波に向け食品や感染防止グッズのまとめ買い行動が再発 ■ 外食に対する需要が増加

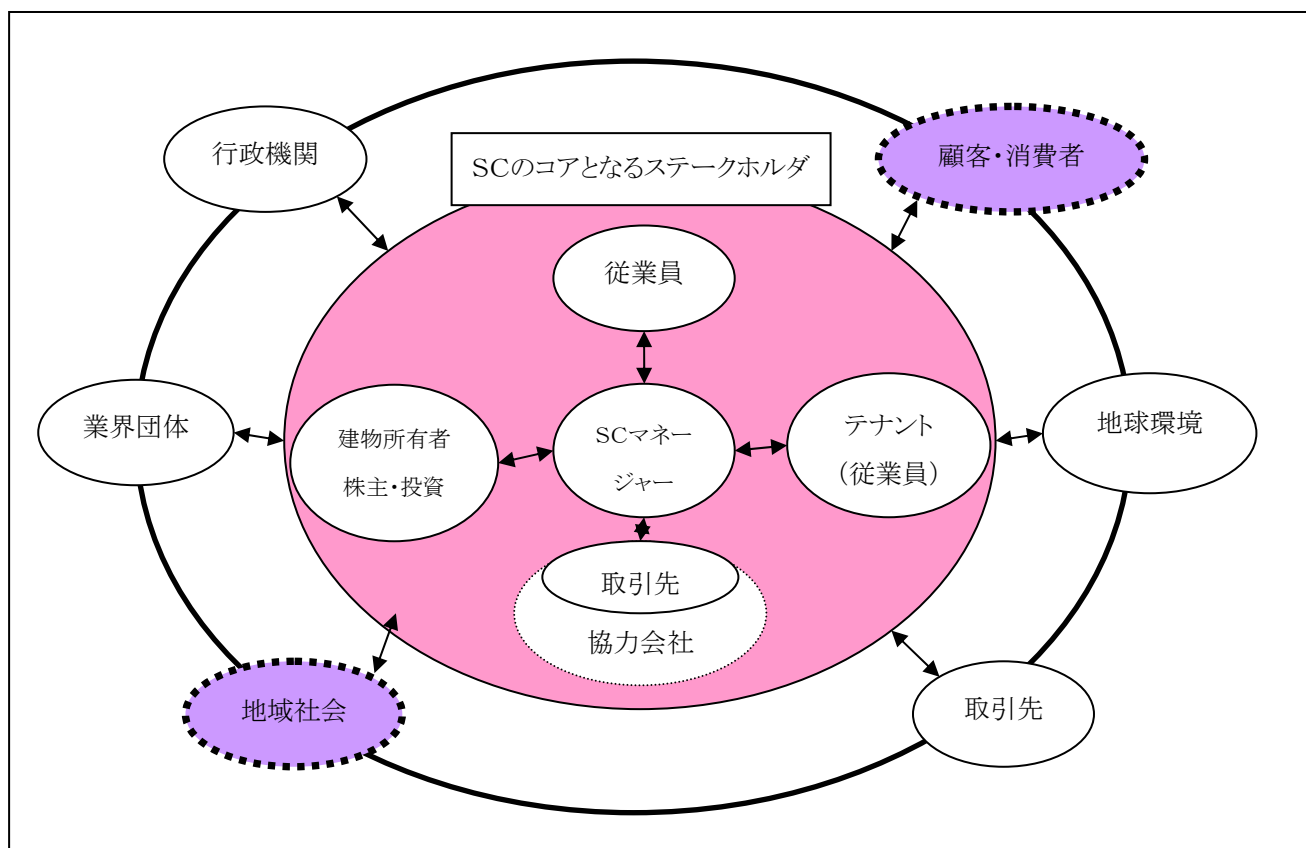
社会心理	<p>■ 新型インフルエンザの感染経路に関する誤った理解に基づく消費者行動が発生する</p>  <p>■ 鶏肉や豚肉、及びそれらを原材料とする製品について風評被害が発生 ■ 感染者が発生したメーカーの製品について風評被害が発生</p>			
SCサイド		<p>■ 発生地域内SCで感染防止グッズを配備 ■ 発生地域内SCでイベントの中止始まる ■ 従業員の一部に感染者が発生 ■ 感染者以外にも家族などの感染者や学校閉鎖により欠勤者が増加</p>	<p>[感染拡大期] ■ 一部閉館又は全館閉館 ■ 食品や感染防止グッズの品切れが始まる ■ デベロッパー、テナント、取引企業の経営者・従業員の感染拡大 ■ 顧客・従業員間での感染拡大の危惧が高まる [まん延期以降] ■ 一部営業再開が始まる</p>	<p>■ 第一波で感染した従業員の一部が回復</p>

「新型インフルエンザに備えるための食品産業事業者の事業継続策定計画のポイント（農林水産省）」を参考に作成

4. SCにおけるBCP（事業継続計画）の策定

4-1 策定の留意ポイント

- ① SC事業は、1企業による単独事業ではなく1SC平均約50店舗が営業するなど複数のステークホルダー（利害関係者）で構成されています。
- ② SCは地域生活に不可欠なインフラです。
- ③ SCでは1,000人前後の人が働いています。
- ④ SCには一日1万人以上の人々が来館します。



「SC経営戦略—SC Management Book (SC協会)」より

4-2 取組の全体像

1. 基本方針の策定

- (1) SCが新型インフルエンザ発生時の対応を検討する際に拠り所とするもの
- (2) 人命安全（従業員（テナント従業員含む）、家族、関係者）、社会的な責任、自SC・自社の経営の維持という3つの側面を含めて策定
- (3) 経営層が主体的に策定に関与し、SC関係者に周知徹底することが重要



2. 危機管理体制の整備

- (1) 発生時の意思決定・対策実施のための責任者の役割分担や体制を明確化し、代行者も選任
- (2) 情報の収集・分析を行うとともに、収集した情報を対策実施の基本情報として整理
- (3) 対策本部が迅速に機能するよう、意思決定手順と情報連絡ルートを確立



3. 感染防止のための措置

- (1) 従業員（テナント含む）やその家族に対し、新型インフルエンザに関する基本的な知識を周知・徹底
- (2) 職場の感染リスクに応じた感染防止策を検討
- (3) 感染防止策等の実施に備え、計画的に準備



平行して実施

4. 重要業務継続のための措置

- (1) 事業影響分析により重要業務を決定し、人員・資源等を把握
- (2) 新型インフルエンザ発生により想定されるリスクを分析
- (3) 重要業務を継続するための対策の大筋を検討し、事業継続に向けた戦略を決定
- (4) 事業継続の実施計画の作成
- (5) BCPの点検、問題点の把握と是正措置の実施

4-3 基本方針の策定

- (1) SCが新型インフルエンザ発生時の対応を検討する際に拠り所とするもの
- (2) 人命安全（従業員（テナント従業員含む）、家族、関係者）、社会的な責任、自SC・自社の経営の維持という3つの側面を含めて策定
- (3) 経営層が主体的に策定に関与し、SC関係者に周知徹底することが重要

基本方針の策定で考慮すべき点

- 営業を停止した場合、誰がどのように困るのか
- 周辺地域の住民生活に支障が発生する可能性はあるか
- ステークホルダーの先々まで、どのような影響が出るのか
- テナント、取引関係者を含んだ全従業員の人命安全
- 地域インフラとしての社会的責任
- SC経営の維持

策定例

当SCは、以下の基本方針に基づき、新型インフルエンザ発生時の対応を行う。

- ① 従業員（テナント従業員を含む）等、家族及び関係者、さらにはお客さまの人命尊重の観点から、感染防止策を最優先とした対応を図りつつ、業務を重要度によって分類し、その重要度に合わせて経営資源を配分し、SC経営を維持し、SCが担う社会的責任を果たす。
- ② 新型インフルエンザに関する基本情報や感染防止策、本事業継続計画等、必要な情報を従業員（テナント従業員を含む）及び家族及びステークホルダーに事前に提供する。
- ③ 新型インフルエンザに関する基本情報や感染防止策、本事業継続計画等、必要な情報を主要なステークホルダーである、地域住民や生活者に事前に公表する。
- ④ 国や地方自治体等から特定の事業継続の維持、集会や業務自粛等の要請がある場合は、できる限りそれに従い対応する。

4-4 危機管理体制の整備

- (1) 発生時の意思決定・対策実施のための責任者の役割分担や体制を明確化し、代行者も選任
- (2) 情報の収集・分析を行うとともに、収集した情報を対策実施の基本情報として整理
- (3) 対策本部が迅速に機能するよう、意思決定手順と情報連絡ルートを確立

- (1) 発生時の意思決定・対策実施のための責任者の役割分担や体制を明確化し、代行者も選任

- 意思決定・対策実施のための責任者を明確に（新型インフルエンザ対策本部を事前に設置）
- 本部長や各担当責任者などには、感染等による欠勤のリスクを考慮し、代行者をも決定。責任者ごとの役割も明確化する

策定例

S C全体の危機管理体制（対策本部）		
デベロッパー会社		
担当	責任者	役割
本部長	社長（副社長）	全体総括・指揮および判断
本部長補佐	専務（常務）	対策本部の設置・行動計画等の実行指揮
安全対策担当	人事・総務部長（〇△次長）	健康管理・安全対策、人事
渉外・広報担当	広報部長（〇△次長）	対官庁、自治体対策、消防署・警察
営業担当	営業部長（〇△次長）	テナント会、テナント連絡・連携、お客さま対策
施設担当	施設部長（〇△次長）	環境衛生、警備・防災、清掃等
テナント会	事務局長（次長）	デベロッパー連絡、テナント連携
各テナント	店長（店次長）	デベロッパー連携、本部連絡
取引会社	S C担当責任者	デベロッパー連絡・連携

(2) 情報の収集・分析を行うとともに、収集した情報を対策実施の基本情報として整理

■新型インフルエンザの流行状況の情報を定期的に収集・分析し、対策実施の基本情報とする

■通常時から新型インフルエンザについて正確な情報を収集するよう努める

■流行時には、従業員（テナント従業員）及び家族等の発症状況等が確認できる体制を構築する。

■各テナント企業のインフルエンザ対策の行動計画・方針、BCPの策定状況を把握し、共有化を図る

■情報収集の情報源を整理

[情報源の例]

■厚生労働省「新型インフルエンザ対策関連情報」

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/index.html>

■内閣官房

<http://www.cas.go.jp/jp/influenza/index.html>

■農林水産省

<http://www.maff.go.jp/j/zyukyu/ampo/pdf/shininful.html>

■国立感染症研究所「感染症情報センター」

<http://idsc.nih.go.jp/disease/influenza/>

■その他、地方自治体、保健所、マスコミ報道

(3) 対策本部が迅速に機能するよう、意思決定手順と情報連絡ルートを確認

■対策本部が迅速に機能するよう、対策本部及び全社、全SC（テナント等ステークホルダーを含む）としての意思決定手順と情報連絡ルートを確認しておく必要があります。特に、SCは、異なった事業者の集合体ですので、例えば、テナント店舗や本部への情報連絡ルート、その他のステークホルダーとは緊急の連絡網を常日頃整備しておきます。

■地域の医療機関、地方自治体等との連絡体制を確認

4-5 感染防止のための措置

(1) 従業員（テナント含む）やその家族に対し、新型インフルエンザに関する基本的な知識を周知・徹底

(2) SC・職場の感染防止策を検討

(3) 感染防止策等の実施に備え、計画的に準備

(1) 従業員（テナント含む）やその家族に対し、新型インフルエンザに関する基本的な知識を周知・徹底

■従業員（テナント従業員を含む）に対して新型インフルエンザに関する基本的な知識を周知し、感染防止策を徹底させます。そのためには、常日頃の教育が必要です。

■教育では、テナント店長会などを活用し、感染経路等の新型インフルエンザに関する基本的な知識や、職場及び業種・業態別に策定した感染防止策の内容を、関係する従業員等の必要な者に対して行います。また、従業員等を通じて、家族等への普及を図ることが望まれます。

(2) SC・職場の感染防止策を検討

【従業員（テナント従業員等を含む）の感染防止策】

■事前チェックシートの活用

新型インフルエンザの流行が拡大した時点（第三段階）で、事前予防策としてチェックシートを活用し、従業員（テナント従業員）の体調管理を行い、その内容を管理責任者（例えば、総務責任者、店長）が把握し、必要があれば受診などの指示を与える。

チェック項目（例）

①咳が出る、②吐き気がする、③38度以上の発熱がある、④風邪（咳、くしゃみ、のどの痛み）の症状がある、⑤腹痛や下痢がある。

■出勤時、入館時等におけるうがい、手洗いの徹底

■マスクの着用（不織布製）

■職場の清掃・消毒

■軽くても病状がある又は疑いがある従業員（テナント従業員を含む）には、早期の受診を促すよう指導

【来館者にむけた感染防止策】

■入口などに消毒用アルコール製剤の設置

■うがい、手洗いのすすめ、注意喚起などをポスターや館内放送で行う

■ドア取っ手、カート、貸し出し用バギー・車椅子等の清掃・消毒

■館内環境の改善

例えば：フードコート等のテーブルの配置、間隔を改善する。特に、妊婦や高齢者など感染リスクの高い人を対象にしたコーナーを設置する等

(3) 感染時の対応策

【従業員（テナント従業員等を含む）が感染した場合】

■感染者の出勤禁止（出勤禁止を解除する場合には、回復証明書などの提出を

条件としています。)

■濃厚接触者、軽くても病状がある又は疑いがある従業員（テナント従業員を含む）の出勤禁止、自宅療養の徹底

■職場・売場内の消毒

■感染者が従事しているテナント店舗の一時営業停止

■感染者が従事している同一フロアの一時営業停止

■S C全体の一時営業停止

(4) 感染防止策等の実施に備え、計画的に準備

■(1) から(3) で検討した感染防止策等を実施するため、事前に計画的に準備を行います。

■感染防止策の補助的な個人防護具等の備品を必要量、備蓄しておきます。

【個人防護具などの備品】

マスク：

一般的な企業の従事者では、家庭用の不織布製マスクの使用で充分と考えられます。マスクの効用は、病状のある人、又は感染が疑われる人が着用することで、咳やくしゃみによる飛沫の拡散を防ぎ、感染拡大を防止できます。ただし、健康な人が日常生活においてマスクを着用することによる効果は現時点では、十分な科学的根拠が得られていません。マスクは表面に病原体が付着する可能性があるため、原則使い捨て（1日1枚程度）とします。

マスクの備蓄は、強毒性インフルエンザを想定すると2週間程度の備蓄量（@1×従業員数×14日間）となります。

S C全体で、マスクの備蓄を計画する場合、テナント従業員などS Cで働くすべての人を対象とするか、また、その費用負担と責任はデベロッパーかテナント会とするか等を事前に検討する必要があります。

また、（特にお客さまの目にふれる）従業員がマスクを着用するタイミングやマスク着用の重要度の高い業種・業態の区分を予め計画しておく必要があります。

石鹼・消毒液：

速乾性擦式消毒用アルコール製剤（アルコールが60～80%程度含まれている消毒薬）は、ウイルスが死滅します。また、その前には流水と石鹼を用いて15

秒以上行うことが望ましく、洗った後は水分を十分にふき取ることが重要です。



ＳＣでは、従業員用とは別にお客さま入口に消毒液を置くことが想定されます。この場合、お客さまに消毒の御協力と注意喚起を促す案内（例えばポスターや館内放送）計画が必要となります。

その他：

体温計、ゴーグル、ゴム手袋等

4-6 重要業務継続のための措置

- (1) 事業影響分析により重要業務を決定し、人員・資源等を把握
- (2) 新型インフルエンザ発生により想定されるリスクを分析
- (3) 重要業務を継続するための対策の大筋を検討し、事業継続に向けた戦略を決定
- (4) 事業継続の実施計画の作成
- (5) BCPの点検、問題点の把握と是正措置の実施

- (1) 事業影響分析により重要業務を決定し、人員・資源等を把握
 - 1) 業務中断及び一部停止による地域生活への影響、自ＳＣの財務的影響、取引事業者への影響等、全ての重要な観点から分析
 - 2) 停止する影響が大きい業務を「重要業務」として抽出
 - 3) 「重要業務」の維持すべき操業度、停止の許容期間を検討
 - 4) 「重要業務」の継続に不可欠な人員・要素・資源を把握

1) 業務中断及び一部停止による地域生活への影響、自ＳＣの財務的影響、取引事業者への影響等、全ての重要な観点から分析

■社会的影響 ➡ 業務が中断（全館休業、）及び一部停止（部分営業、営業時間の短縮等）をした場合の地域社会、消費生活への影響度合

■財務的影響 ➡ 売上、利益、資金繰り等（デベロッパー会社及びテナント会社）

2) 停止する影響が大きい業務を「重要業務」として抽出

■継続が社会的に要請される業務

- ・食料品・生活必需品等販売業者（スーパーマーケット、ドラッグストア）
- ・銀行・郵便局等の金融機関

・ 病院・診療所等の医療機関

※政府の方針では、継続が社会的に要請される業務の明確な判断は示されていません。さらには、食料品・生活必需品等の販売業者という場合でも、その販売方法（セルフ方式、対面販売）によっても重要度が変わることが予想されます。

※“不特定多数の者が集まる場や機会を提供している事業者に対しては、感染拡大の観点から国や地方自治体が事業活動の自粛を要請することになります。”とされており、SCにおけるイベントやシネコンがこの分類に入ることが考えられます。また、SC全体がこの分類になるかは不明です。

3) 「重要業務」の維持すべき操業度、停止の許容期間を検討

- 業務が中断（全館休業、）及び一部停止（部分営業、営業時間の短縮等）をした場合の影響を定量的・定性的に分析し、継続すべき重要業務の操業度を検討
- 逆に許容可能な影響にとどまる場合は、停止可能な期間を検討

4) 「重要業務」の継続に不可欠な人員・資源等を把握

- 重要業務の継続に不可欠な人員・資源（物・サービス・資金・情報・インフラ等）を把握
- 自社または自SCだけでは管理できない外部資源については、主なステークホルダー等と早期に協議し、協力体制を構築することが必要

(2) 新型インフルエンザ発生により想定されるリスクを分析

- 1) 人員・要素・資源等が確保できなくなるリスクを分析
- 2) 地域住民、生活者の行動変化（買いだめ、買え控え等）に伴う需要変動の可能性と影響を分析

1) 人員・資源等が確保できなくなるリスクを分析

- 人員が確保できなくなるリスク（例えば、ピーク時の欠勤率：40%と想定）
 - 従業員（テナント従業員含む）の発症や発症した家族の看病等により出勤困難・不可能となる可能性
 - 学校等の臨時休業などにより、共働き世帯等が出勤困難となる可能性（SCのテナント従業員に占めるパート・アルバイト比率は高く、欠勤率が高くなることが予想されます）
 - 感染疑い者や濃厚接触者について、保健所から自宅待機が要請される可能性
 - SC内の感染拡大を防止するため、デベロッパー又はテナントの判断で自宅待機を実施する必要性（自宅待機判断の意思決定者をデベロッパー経営者と

するかテナント経営者とするかをあらかじめ決めておく必要性)

■資源の確保が困難になる可能性

- 商品供給事業者、配送事業者などの業務中断

2) 地域住民、生活者の行動変化（買いだめ、買え控え等）に伴う需要変動の可能性と影響を分析

- 需要の増加の可能性 ➡ 買いだめにより、第一段階の初期に需要が急増
- 需要の減少の可能性 ➡ 買え控えにより、第三段階等に需要が減少

(3) 重要業務を継続するための対策の大筋を検討し、事業継続に向けた戦略を決定

- 1) 事業影響分析やリスク分析に基づき、事業継続戦略を検討
- 2) 対策にかかる費用と効果の見積もりを行い、実現可能性を考慮し、事業継続戦略及び大筋の対策を決定

1) 事業影響分析やリスク分析に基づき、事業継続戦略を検討

■重要業務を継続するための方向性（事業継続戦略）や対策を検討するが、特に人員体制は重要なポイントであり、例えば次のようなステップで検討を行います。

- 現状の人員体制で可能な限り継続する
- ↓
- 他の代替人員を活用して継続する
- ↓
- 早い段階で営業箇所の一部閉鎖や営業時間の短縮など操業度を下げ、許容される低い水準で継続する
- ↓
- あえて数日間営業を停止し、確実に復旧することで継続する

【事業継続戦略を検討する場合の留意点】

①デベロッパーとテナント

■デベロッパーがリスク対策や事業継続戦略の観点、さらには、国や地方自治体からの要請により、テナントに対して一部営業の停止や全館休業を要請することを想定して、あらかじめ賃貸借契約書等に条文などを取り決めるか、又は、十分な協議をしておく必要があります（例えば、休業補償、家賃の取り扱い等）。

なお、厚生労働省の見解は、新型インフルエンザを災害としていません。

- デベロッパーがテナントから売上金を預かっている場合には、その返還に支障のないような体制を構築しておく必要があります。

②労務管理上の法的問題

<例えば>：

- 新型インフルエンザに罹患した、あるいは罹患した可能性の高い従業員を自宅待機（出勤停止）させる場合の給与の取扱について。



自宅待機（出勤停止）のケースとしては、①罹患した場合、②罹患が疑わしい場合（濃厚接触者を含む）があります。

国の指針では、“罹患した場合には外出を自粛し自宅療養をする”となっており、罹患した場合の自宅待機（出勤停止）については、休業手当の支給は必要ないという判断が一般的です。

罹患が疑わしいというケースについては、労働基準法第 26 条「使用者の責に帰すべき事由による休業の場合においては、使用者は、休業期間中の当該労働者に、その平均賃金の 100 分の 60 以上の手当を支払わなくてはならない」に該当し、休業手当を支払う必要があるという意見がある一方、次のような観点から休業手当の支給は必要ないという意見もあります。

この考え方の法的根拠としては、民法第 536 条第 1 項「当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債務者は反対給付を受ける権利を有しない」

労働安全衛生規則第 61 条「1. 事業者は、次の各号のいずれかに該当する者については、その就業を禁止しなければならない。ただし、第一号に掲げる者について伝染予防の措置をする場合は、この限りではない。

第一号 病毒伝ばのおそれのある伝染病の疾病にかかった者

2. 事業者は、前項の規定により、就業を禁止しようとするときは、あらかじめ産業医その他専門の医師の意見をきかなければならない。」

さらに、休業手当を支給しないという前提としては、新型インフルエンザ対策を策定し、適切な健康管理体制を実施していることと、産業医その他の専門の医師とも相談しているという要件を満たす必要があります。

- 政府・自治体の事業自粛要請によって、事業所を閉鎖した場合、会社は新型インフルエンザに罹患していない従業員に給与等を支払う必要があるか。



政府・自治体からの自粛要請の切迫性の程度、新型インフルエンザまん延の状況等、事業所の閉鎖が妥当と判断される場合には、給与、休業手当を支払う必要はありません。

- 継続業務に必要な従業員が、感染リスクを理由に出社を拒否した場合、業務命令として出社を指示することは可能か。



十分な感染防止措置が施されるなど安全配慮義務を尽くし、感染リスクを排除した労働環境を構築しているのであれば、業務命令として出社を命じることができます。

- 新型インフルエンザ対策として、“本人や家族が感染した場合には会社に連絡をする”という企業が多いが、一方で個人情報保護という問題点があります。また、こういった取り決めがありながら、従業員が連絡を取ってなかった場合、従業員を懲戒等の処分をすることは可能か。



他の従業員に対する安全配慮義務を履行するという観点から従業員に報告を求めることは必要であるが、極力合理的な範囲の報告に限るということと、業務命令ではあるが、協力要請のレベルに近いものとして考えるべきです。

③イベントの開催

イベント自粛要請が地方自治体などからなされている最中に、SCでイベントを開催するなどして、参加者が新型インフルエンザに罹患した場合の責任等、顧客に対して損害賠償が生じる場合があります（特に有料イベントの場合）。

④その他

SCで資格要件者（設備管理者等）が必要とされている部署で、新型インフルエンザに罹患して、資格要件者が不在とならざるを得ない場合の法律違反となるかはその判断が明確になっていません。

2) 対策にかかる費用と効果の見積もりを行い、実現可能性を考慮し、事業継続戦略及び大筋の対策を決定

- 事業継続戦略を決定するため、対策案ごとに必要な費用や労力等を見積もる
- 必要なステークホルダー等と協議・確認等を実施
- 継続すべき業務水準、契約・法律上の問題点等

(4) 事業継続の実施計画の作成

- 1) (3) で決定した事業継続戦略に基づく個々の対策実施のため、体制・手順・スケジュール等を定めた事前対策の実施計画を作成

- 1) 事業継続戦略に基づく個々の対策実施のため、体制・手順・スケジュール等を定めた事前対策の実施計画を作成

■実施計画を作成する際の留意点

- 重要業務に従事し、業務内容を熟知している人を体制に加えることが必要、また、業務継続のために必要なステークホルダーを加えた体制が必要であり、事業継続計画を発動した際の体制(流行時体制)を定める。S Cの感染予防、事業継続に関する意思決定・業務遂行体制及び経営トップと現場(テナント含む)が必要な情報を共有できる体制
- 感染により業務を離脱する者が出る可能性を考慮し、必ず代行者を設定
- 平常時の体制から速やかな移行ができる体制づくり
- テナント情報をはじめとするステークホルダーの情報収集・交換が速やかに出来る体制。特に、来館者の感染状況を把握するため地域の情報を迅速に収集できる体制
- 体制実施に大規模費用が発生する場合、経営トップが全社的、全S C的視点から判断・承認
- 実施項目に定める項目としては、現状の対策状況、今後実施する対策の内容、対策による効果、必要な予算、実施時期、担当者等
- 発生段階別に全S C的な行動計画と、個別業務に必要な業務手順を定めたマニュアルを作成

(5) B C Pの点検、問題点の把握と是正措置の実施

- 1) 平常時、B C Pを定期的に点検するとともに、問題点を是正
- 2) パンデミック発生後のウイルスに関する新たな知見や想定外の社会の反応を踏まえ、自S Cの対応状況の反省・分析を行い、B C Pを点検するとともに、問題点を是正(2009年4月に発生した新型インフルエンザは、従来予想されていた強毒性とは異なり、弱毒性でした。当初は、政府の方針や各企業の対策も強毒性を意識したものでしたが、一定期間を経て、政府の方針も弱毒性を前提としたものに変化し、国民の間にも感染症対策に変化がみられました。)
- 3) 経営トップによる見直しと改善

- 1) 平常時、BCPを定期的に点検するとともに、問題点を是正
 - 人事異動等（テナント従業員を含む）による指揮命令系統、安否確認の登録情報に変更がないか（テナント従業員は、退職や移動が頻繁であり、どこまで把握が可能かの検討）
 - 取引事業者の人事異動等により、連絡先が変更されていないか
 - 新たな取引事業者ができた場合、BCPに反映させたか
 - 重要なデータや文書のバックアップを実施しているか

- 2) 発生後の点検・是正
 - パンデミック発生後の第四段階には、次のパンデミック発生に備えた見直しと改善を速やかに行う必要があります。それまでの経過の経験を踏まえ、BCPの方針・目標の達成度、事業影響・重要業務の妥当性等について点検を行います。この場合、次のパンデミックが発生するまでに速やかに見直し、改善する必要があります。

- 3) 経営トップによる見直しと改善
 - 自SCの事業内容・経営方針・事業戦略の変更はないか
 - 各テナントの事業継続に関する基本方針・事業継続戦略の変更はないか
 - 事業継続に関する基本方針・事業継続戦略の変更はないか
 - 感染防止策に関する新しい知見がないか
 - 監督官庁や地方自治体、保健所等との相談、テナント企業や取引事業者との協議結果、全SC的に見直しの必要がある事象は発生していないか
 - 実施計画に定められた体制・手順・スケジュールに沿ってBCPが作成され、狙った効果が挙げられたか
 - 維持管理計画に沿って、BCPが維持・管理されているか
 - 対応計画に定めた流行時期・マニュアル、対応プロセス等の実効性は担保されているか

－以上－

2009. 11

新型インフルエンザ（A/H1N1）の当面の対策

（社）日本ショッピングセンター協会

1. 現状把握（11月17日）

(1) WHO（世界保健機構）の現状判断

→フェーズ6ヒトからヒトへの感染が拡大し、異なるWHO地域で流行している状態)

(2) 日本政府の現状判断

→第二段階（国内発生早期）

→全国の患者数：推計153万人

（国立感染症研究所 感染症情報センター2009.11.17発表）、

→定点あたりの報告数（1週間の1医療機関あたりへの受診患者数）は32.76（通常、定点あたり1.00を超えるとインフルエンザの流行期と判断）

→都道府県別で定点あたりの発生報告が大きいのは愛知県（53.19）、秋田県（50.64）、滋賀県（50.06）

2. 政府の基本的認識

- 感染力は強いが、多くの感染者は軽症のまま回復
- 抗インフルエンザウイルス薬の治療が有効であるなど季節性インフルエンザと類似点が多い
- 基礎疾患（糖尿病、ぜん息等）を有する者を中心に重症化しやすい

→対策の主眼は、患者数の増加抑制

3. 政府の当面の方針（抜粋）

- 新型インフルエンザの患者は原則として外出自粛・自宅療養。
- 患者は、感染防止対策として自宅においてもマスク着用などを実施。

- 自宅療養の期間は、発症した日の翌日から7日を経過するまで又は解熱した日の翌々日までとする。

(濃厚接触者の対策項目を削除)

- 学校・保育施設等で患者が発生した際には、都道府県等が感染拡大防止等公衆衛生上必要であると判断した場合、臨時休業を要請。
- 感染拡大防止のため特に必要であると判断した場合、都道府県等は、患者が発生していない学校・保育施設等を含めた広域での臨時休業の要請を行うことが可能。

(厚生労働省「医療の確保、検疫、学校・保育施設等の臨時休業の要請等に関する運用指針」平成21年10月1日より)

以上の事項を踏まえた、S Cにおける当面の新型インフルエンザ対策の考え方は、以下の通りである。

1. 営業活動について

1-1

今回の新型インフルエンザ対策で、都道府県等はS C等事業者について営業の自粛や感染防止策の徹底を要請することは想定していません。



S Cで感染予防のために、例えば、従業員（テナント従業員を含む）全員がマスクを着用する、営業を一部停止するなどの判断は、自主的に行うこととなります。



判断の基準としては、そのS Cが立地する地域の感染状況、自S C内の感染状況等を勘案して行います。

また、従業員全員がマスクを着用する、お客さま出入り口に感染予防の消毒液などを配置する場合には、館内ポスターや館内放送で告知することをおすすめします（お客さまの感染予防、安全に配慮したという姿勢を打ち出す）。

1-2

従業員（テナント従業員を含む）に、新型インフルエンザの感染が確認された場合、濃厚接触者として同一店舗内または周辺テナントの従業員は、マスク着用をすべきか。



マスクの効用は、第一義的には感染者は着用することで、周囲の人に飛沫感染を拡大させないことにあります。また、濃厚接触者がマスクの着用をすることは、感染防止という観点から効果がありますので、可能なかぎり着用を奨励してください。

2. 感染防止策について

【従業員（テナント従業員等を含む）の感染防止策】

■事前チェックシートの活用

事前予防策としてチェックシートを活用し、従業員（テナント従業員）の体調管理を行い、その内容を管理責任者（例えば、総務責任者、店長）が把握し、必要があれば受診などの指示を与える。

チェック項目（例）

- ①咳が出る、②吐き気がする、③38度以上の発熱がある、④風邪（咳、くしゃみ、のどの痛み）の症状がある、⑤腹痛や下痢がある。

■出勤時、入館時等におけるうがい、手洗いの徹底

■マスクの着用（不織布製）

→ 1-1 参照

■職場の清掃・消毒

■感染者の出勤禁止



現在、多くの企業では、感染者の出勤禁止期間は7日間程度を目安としています。（出勤禁止を解除する場合の回復証明書などの提出を条件とする項目を削除）

■濃厚接触者、軽くても病状がある又は疑いがある従業員（テナント従業員を含む）の出勤禁止、自宅療養の徹底



現状では、濃厚接触者は感染者同様、出勤禁止や自宅待機の措置を行っている企業が多くなっていますが、軽くても病状がある又は疑いがある従業員の取扱いについては、出勤禁止や自宅待機の措置についてはその対応はまちまちです。

【来館者にむけた感染防止策】

■入口などに消毒用アルコール製剤の設置

■うがい、手洗いのすすめ、注意喚起などをポスターや館内放送で行う
→ 1-1 参照

■ドア取っ手、カート、貸し出し用バギー・車椅子等の清掃・消毒

■館内環境の改善

例えば：フードコート等のテーブルの配置、間隔を改善する。特に、妊婦や高齢者など感染リスクの高い人を対象にしたコーナーを設置する等

<参考資料>

「図表 1」従業員に感染が確認され、本人を自宅待機とした場合の賃金等の取り扱い

区 分	%			
	規模計	1,000人以上	300~999人	300人未満
合 計	(360社) 100.0	(108社) 100.0	(149社) 100.0	(103社) 100.0
①賃金や休業手当等は支払わない	22.2	25.0	21.5	20.4
②賃金は支払わず、休業手当を支払う	8.6	10.2	11.4	2.9
③賃金を通常どおり支払う（欠勤しても控除がない）	33.1	37.0	28.9	35.0
④分からない・未定	27.2	18.5	30.9	31.1
⑤上記①～④以外	8.9	9.3	7.4	10.7

「図表 2」同居家族に感染が確認され従業員を自宅待機とした場合の賃金等の取り扱い

区 分	賃金等の取り扱い					
	合計	賃金や休業手当等	賃金は支払わ	賃金を通常ど	分からない・未定	左記以外

		は一切支 払わない	ず、休 業手当 を支払 う	おり支 払う (欠勤 しても 控除が ない)		
合 計	(276 社) 100.0	16.7	10.5	43.5	20.3	9.1
①保健所の判断 をまたず、原則と して自宅待機と する	(122) 100.0	14.8	14.8	50.8	9.8	9.8
②保健所から「濃 厚接触者」として 外出の自粛要請 が出された場合 は、自宅待機とす る	(154 社) 100.0	18.2	7.1	37.7	28.6	8.4

(財) 労務行政研究所「企業における新型インフルエンザ対策の実態」より (2009. 9. 9)

※アンダーライン部分が、今回の変更箇所です。