

事業者向け
東京都感染拡大防止ガイドライン
～「新しい日常」の定着に向けて～

第1版

令和2年5月22日

東京都

目次

1	はじめに	1
2	各業種に共通する感染拡大防止の主な取組例	2
	(1) 利用者向け対策	2
	(2) 従業員向け対策	3
	(3) 施設環境整備	4
	(4) 感染者発生時に向けた対応	5
3	施設の特성에 応じた感染拡大防止の主な取組例	6
	<劇場等>	
	(1) 観覧場、演芸場	6
	(2) 映画館	6
	<集会・展示施設>	
	(3) 博物館、美術館	7
	(4) 図書館	7
	(5) 水族館	8
	(6) ホテル宴会場	8
	<商業施設>	
	(7) エステティックサロン	9
	(8) DVD 等レンタル店	9
	(9) 旅行代理店	10
	(10) 百貨店等	11
	<運動・遊技施設>	
	(11) 体育館、水泳場	11
	(12) パチンコ	12
	(13) ゲームセンター	13
	(14) マージャン店	13
	<遊興施設等>	
	(15) ネットカフェ、漫画喫茶	14
	<大学・学習塾等>	
	(16) 学習塾	14
	(17) 自動車教習所	15
	<食事提供施設>	
	(18) レストラン、料理店等	15
	(19) 居酒屋	16
	<その他>	
	(20) イベント	17

1 はじめに

東京都（以下「都」という。）は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図るため、都民や事業者の皆様方の協力のもと、外出自粛や施設に対する休業の要請等を行うことなどを通じて、感染拡大の防止に取り組んできました。

こうした中、「感染症防止と経済社会活動の両立を図ること」、「新しい日常」の定着を目的として、都は、新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためのロードマップを策定しました。

このロードマップでは、適切なモニタリング等を通じて、感染状況をコントロールした上で段階的な緩和を進め、慎重にステップを踏み、施設の休業要請の緩和等を実施していきます。

そのうえで、第2波も予想される新型コロナウイルスとの長期に渡る戦いを見据え、感染拡大を防止するための、働く場での「新しい日常」が定着した社会の構築を目指していきます。

事業者の皆様においては、事業を再開するに当たり、皆様の事業やお客様、従業員を守るためにも、引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた対策の徹底が必要です。

本ガイドラインは、新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的な取組について整理したものであり、各業界団体作成のガイドラインと共に参考にさせていただき、事業者の皆様方が創意工夫を図り感染予防に向けた対策に取り組むようお願いいたします。

2 各業種に共通する感染拡大防止の主な取組例

(1) 利用者向け対策

○入場時等における対策

- ・ 入場者の列は間隔（できるだけ2 m）を空ける。このための従業員による行列の整理、立ち位置の目印を付すなど、入場整理を行うことで混雑を防ぐ
- ・ 入場者にマスク着用の徹底などの周知を図る（マスクを着用していない方に対してはマスクの配布などに努める）
- ・ 非接触型機器などを活用し入場者を検温し、発熱者に対しては入場を制限する
- ・ 施設の規模に応じて入場者数や滞在時間の制限を設ける（とりわけ屋内施設については、3密（密閉、密集、密接）にならないよう入場者数の制限に十分留意する）
- ・ 入場口や施設内各所に消毒備品等を設置し、入場者の手洗いや手指消毒、靴底消毒の徹底を図る
- ・ ICTシステム等を活用し、整理券やオンラインチケットの販売、来場時の日時指定予約、時間制来場者システムや完全予約制の導入等による混雑の緩和を図る

○施設内における対策

- ・ 施設内における座席や利用場所の配置を工夫するなど、人と人との間隔（できるだけ2 m）を確保する
- ・ 利用者に対し、手洗い・消毒の慣行に加え、大声の会話を慎むよう適宜アナウンスする
- ・ 複数の人が使用する場所（トイレなど）、手や口が触れるようなもの（商品やコップ類など）をこまめに消毒・洗浄する
- ・ 利用者や来場者等に対する紙やチラシ類、販促品などの物の配布は手渡しで行うことは中止し、机等に設置するなど、据

え置き方式で行う

- ・喫煙スペースがある場合は、3密（密閉、密集、密接）にならないよう利用者数の制限を設け、利用者に対して周知徹底を図る

(2) 従業員向け対策

○従業員の体調管理等

- ・従業員が使用する制服や衣服は、こまめに洗濯する
- ・従業員に対し、出勤前の検温や新型コロナウイルス感染症を疑われる症状の有無を確認させ、毎日の報告を徹底する
- ・体調不良の場合は、休養を促し、勤務中に体調不良となった場合には、直ちに帰宅させ自宅待機とする

○営業中における対策

- ・従業員に対して、勤務中のマスク着用を促すとともに、各所に消毒備品等を設置し、手洗いや手指消毒を徹底させる
- ・従業員間で、できるだけ2 mの距離を保てるよう、人員配置に配慮する
- ・扉や窓などを開けたうえで、扇風機やサーキュレーター等を外部に向けて使用するなど、建物や施設内の定期的な換気を行う

○更衣室・休憩時等における対策

- ・更衣室・休憩室の規模に相応しい人数以上の入室を制限し、休憩する際も対面での食事や会話をしないよう徹底する
- ・特に、屋内の休憩スペースについては、座席間のスペースを十分にとり、できる限り常時換気を行う

- ・従業員同士が共有する物品や、手が頻繁に触れる場所をなるべく減らし、共有を避けることが難しい物品等（テーブル、椅子等）は、定期的に消毒する
- ・従業員は、更衣室・休憩室に入退室する前後の手洗い・消毒を徹底する

(3) 施設環境整備

○レジ・窓口等

- ・レジや窓口など人と人の対面が想定される場所に、アクリル板や透明ビニールカーテンなどを設置し遮蔽する
- ・レジ前など利用者の列が想定される場合には、立ち位置の目印を付すなど行列の整理を行うことで混雑を防ぐ
- ・チケットレス、キャッシュレスなど、非接触によるやり取りが可能な手法をできる限り導入し接触機会を回避する

○トイレ

- ・適時、手袋・マスク着用の上、定期的に拭き上げ消毒を行う
- ・ハンドドライヤー利用や共用タオルの使用は中止し、できる限り、ペーパータオルを設置する
- ・個室ではない便器（男性用小便器など）の利用に当たっては、一つおきに使用するよう、利用者に対して周知を図る

○ごみの廃棄

- ・鼻水、唾液などが付いたマスク等のごみは、ビニール袋に入れて紐を縛るなど密閉した上で捨てるよう表示する
- ・ごみを回収する従業員は、収集の際に手袋・マスクを着用するとともに、手袋・マスクを脱いだ後は、必ず石けんと流水で手を洗ったうえで、手指消毒を徹底する

○清掃・消毒

- ・不特定多数の人が触れる場所・器具等（ドアノブ、タッチパネル、ベンチ、エレベーターのボタン等）は、それぞれの器具類にあう消毒液等を用いてこまめに清掃・消毒を行う

（４） 感染者発生時に向けた対応

- ・万が一、感染者や感染の疑いがある者が発生した場合に速やかに対応できるよう、所轄の保健所との連絡体制を事前に整える
- ・濃厚接触者や施設来場者等に対して、後日連絡や情報提供できるよう、氏名・連絡先（電話番号・メールアドレス）等について、既存の顧客リストの利用やアプリケーションなどのICT技術を活用するなどの方策を講じ、来場者の把握に努める
- ・入手した個人情報については、目的外の使用を行わないことや一定期間経過後に削除することを徹底する

3 施設の特徴に応じた感染拡大防止の主な取組例

(1) 観覧場、演芸場

- 飛沫感染対策として、前方席の使用を控えるなど、演者と客席の間隔を確保する
- 入場時に際しては、来場者が自分で半券を切って箱に入れ、職員が目視で確認するなど、入場時のチケットもぎりの簡略化を図る
- 余裕を持った入退場時間を設定し、ゾーンごとによる時間差での入退場等が行えるよう工夫する
- 出演者の入待ち、出待ちは厳に慎むよう周知徹底する
- 来場者と接触するような演出（声援を惹起する、ステージに上げる、ハイタッチをする等）は行わないようにする

※「公益社団法人全国公立文化施設協会ガイドライン」を参照

https://www.zenkoubun.jp/info/2020/pdf/0514covid_19.pdf



(2) 映画館

- 前後左右を空けた席配置とすることや、観客同士の距離を置くなどの措置を講じることで、座席の間隔を十分に確保する
- 上映前後に人が滞留しないよう、段階的な入退場を行うなどの出入りの運用について工夫を行う
- 上映に際しては、スクリーンを活用して来場者に対する感染防止策等の周知を行う

※「全国興行生活衛生同業組合連合会ガイドライン」を参照

https://www.zenkoren.or.jp/news-pdf/0514_COVID-19_guideline.pdf



(3) 博物館、美術館

- 展示配置の工夫や一方通行の設定により、人と人との十分な距離を確保する
- オーディオガイド、ベビーカー、車椅子等の貸出しに当たっては、十分な消毒を行う
- 特定の展示作品の前に、床に目印を付すなど、大量の人が滞留しないように工夫する
- 直接手で触れることができる展示物は展示しないことを原則とし、止むを得ない場合は職員が管理して消毒を徹底する

※「公益財団法人日本博物館協会ガイドライン」を参照

<https://www.j-muse.or.jp/02program/pdf/coronaguide0000.pdf>



(4) 図書館

- オンライン予約による貸出しや郵送による資料の配送など、希望する者が資料を利用できる工夫をする
- 新聞・雑誌の配置の工夫や一方通行の設定により、人と人との十分な距離を確保する
- 書架等で閲覧した資料を直接書架に戻さず、返却台に置くよう求めるなどの注意喚起を行う
- 障がい者等への読書支援機器等の貸出しに当たっては、十分な消毒を行う

※「公益社団法人日本図書館協会ガイドライン」を参照

http://www.jla.or.jp/home/news_list/tabid/83/Default.aspx?itemid=5307



(5) 水族館

- 展示室の入口等に行列が生じる場合、できるだけ2 mの間隔を空けた整列を促すなど、人が密集しないよう工夫を行う
- 直接手で触れることができる展示物は展示しないことを原則としたうえで、展示ケースのガラス面など来場者が多く接触する場所については、定期的に消毒を行う
- 来場者に人気のある展示コーナーについては、来場者がケースに触れる機会を減らすためのパーテーション等の設置や床に目印を付すなど、大量の人が滞留しないように工夫する

※「公益社団法人日本動物園水族館協会ガイドライン」を参照

<https://www.jaza.jp/storage/jaza-news/87oxTZhUgw3uam58DgSHpCaesU054VknR8zRHmoj.pdf>



(6) ホテル宴会場

- 着席スタイルの飲食提供については、テーブルとテーブルの間隔、着席数等を工夫した運用を行う
- ビュッフェスタイルの飲食提供については、蓋でカバーし、スタッフが取り分けて提供するなど、衛生管理を徹底する
- 来場者に対して、お酌や盃の回し飲みは控えるよう注意喚起を行う

※「一般社団法人日本ホテル協会ガイドライン」を参照

<https://www.j-hotel.or.jp/uploads/jhotel-admin/3729ece1a25771a8e66bb4b8bad8c239-1.pdf>



(7) エステティックサロン

- 来店者同士が近距離になりすぎないように予約を調整し、また接客も最少人数のスタッフにより対応する
- スタッフルーム等の店舗内で、スタッフ間のフィジカル・ディスタンス（ソーシャル・ディスタンス）を保つことが可能な程度の人員にてサロン運営を行う
- サロン内は、来店者の肌に直接触れる様々な器具や用具をできる限り使い捨てのものに変更する（難しい場合は消毒を徹底する）
- エステティシャンなど施術スタッフはマスクに加え眼鏡・ゴーグルやフェイスガード、手袋などを装着する

※「特定非営利活動法人日本エステティック機構、一般社団法人日本エステティック振興協議会ガイドライン」を参照

http://esthe-npo.lekumo.biz/blog/files/_3_0_202015031518.pdf



(8) DVD等レンタル店

- レンタル用商品やカゴ、扉の取っ手など、顧客や従業員が手を触れることが多い箇所・機材等は定期的に消毒を行う
- 商品の陳列等を工夫するとともに、床に目印を付すなど、局所的な混雑緩和や接触機会を減らし大量の人が滞留しないように工夫する
- あらかじめレンタル作品を決めた上で来店する等、来店者に対して店内滞在時間短縮化を心がけるよう周知徹底する

※「日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合ガイドライン」を参照

http://www.cdvnet.jp/modules/information/index.php/pdf/20200514_guideline.pdf



(9) 旅行代理店

- 電話やメールでの旅行相談、オンラインによる旅行申し込みなどを利用者に促すとともに、後日発券のクーポン等は、電磁的方法による手交、または郵送等を活用するなど、非来店での旅行取引に努める
- 感染状況等により旅行の安全かつ円滑な実施・継続が困難となった場合や、その可能性が大きい場合には、旅行の実施の是非を検討するよう、旅行者（団体責任者）に助言する
- 店舗における旅行販売・相談等、顧客と近接して会話することが必要な業務についても、デジタルパンフレットによる事前案内、来店を要する旅行契約手続き等の簡素化など、顧客との直接的な接触機会を極力低減するよう業務の見直しを行う

※「一般社団法人日本旅行業協会（JATA）、一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）ガイドライン」を参照

https://www.jata-net.or.jp/virus/pdf/2020_newviruscrspsndncguideline.pdf



(10) 百貨店等

- エレベーターの利用が混雑しないよう利用人数の制限を行うとともに、高齢者、妊婦、障がい者が優先的に利用できるよう来場者に対して周知する
- エスカレーターの利用においては、来場者が適切な対人距離を確保できるよう、定期的アナウンスを行う
- キャッシュレス決済を行わない来場者に対しては、レジにおいてコイントレイでの現金受渡を励行する
- 化粧品等のカウンセリング時には、顧客との真正面での立ち位置を避け、適切な接客時間に留意する
- 混雑につながるような販売促進策を自粛するとともに、店舗が混雑する時間帯に関する情報を周知しオフピークタイムでの来店を呼びかける
- 混雑が予想される店舗や売場などへは、1グループ1人又は少人数で入場させるなど運用上の工夫を行う

※「オール日本スーパーマーケット協会等ガイドライン」を参照

http://www.ajs.gr.jp/upimages/pdf/526_1.pdf



(11) 体育館、水泳場

- 更衣室、休憩室、シャワールーム等の利用に当たっては、ゆとりを持たせ、他の参加者と密となることを避ける運用を行う
- 更衣室、休憩室、シャワールーム等の利用に当たって、ゆとりを持たせることが難しい場合は、入室人数制限等の措置を講じる
- 更衣後の衣服やタオル等は、密閉できる容器等に入れ、他人に触れないように管理し持ち帰ることを周知徹底する

※「公益財団法人日本スポーツ協会、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会ガイドライン」を参照

<https://www.japan-sports.or.jp/news/tabid92.html?itemid=4158>



※スポーツジムについては、感染防止対策を講じたか否かにかかわらず、当分の間、休業要請の対象になる。

(12) パチンコ

- 利用者の入れ替えのタイミングを利用し、遊技機のハンドル・レバー・ボタン等の消毒を行う
- BGM や機械の効果音等を最小限のものとしたうえで、利用者間で会話を行わないよう注意喚起を行う
- 人と人が対面する景品カウンターに透明ビニールシートなどを設置するとともに、カウンター接客時は手袋を着用する
- 通路等で立ち見がないように呼びかけを行うとともに、遊技客数が増え密集の恐れがある場合は、入場制限を行う
- 遊技客同士が間隔（2メートル程度）をとれるよう、少なくとも1台おきに稼働させるなど、稼働台数の制限などを行う
- カウンター前にある端玉景品の陳列を変更し、遊技客が景品に手を触れないように工夫する

※「全日本遊技事業協同組合連合会」を参照

http://www.zennichiyuren.or.jp/content/files/2020/covid19_guideline.pdf



(13) ゲームセンター

- 遊技機操作レバー、プッシュボタン、両替・券売機など高頻度に接触する部分については、利用者の入れ替え等のタイミングを利用し定期的な消毒を行う
- 遊技機の座席間隔を設け、遊技機 1 台おきに稼働させるなど物理的に間引くとともに、アクリル板や透明ビニールシートなど遮蔽パネルを設置する
- 遊技機を低音量に設定し、利用者が大声で会話を行わないよう注意喚起を行う

※「一般社団法人日本アミューズメント産業協会ガイドライン」を参照
<https://jaia.jp/wp-content/uploads/2020/05/ガイドライン PDF.pdf>



(14) マージャン店

- マージャン卓・マージャン牌・点棒等などの高頻度の接触が見込まれる道具は、利用者の入れ替えのタイミング等の機会を利用し、定期的に消毒を行う
- 遊技に際し、椅子を後ろに下げるなどして、対人距離を可能な限り 2 m 程度保つなどの工夫を行う（対人距離を確保できないことが見込まれる場合は、アクリル板や透明ビニールカーテン等を設置するなどの工夫を行う）
- 遊技者用にマージャン卓 1 台当たり 2 個程度の消毒液をサイドテーブル等に配置する

※「全国麻雀業組合総連合会ガイドライン」を参照
https://zenjanren.com/pdf/guide_20200514.pdf



(15) ネットカフェ、漫画喫茶

- 雑誌、DVD 等の配置の工夫や一方通行の設定により、人と人との十分な距離を確保する
- 本棚等で閲覧した書籍等を直接本棚に戻さず、返却台に置くよう求めるなどの注意喚起を行う
- 書籍・雑誌等の立ち読みについて、自粛の呼びかけを行う

※「日本書店商業組合連合会ガイドライン」を参照

<http://www.n-shoten.jp/images/coronavirusguide.pdf>



(16) 学習塾

- 教室等における塾生同士及び講師との間隔を1～2 m確保する
- 四方を空けた席配置など、塾生同士の接触を少なくするよう工夫する
- 必要に応じて講師に対するフェイスシールドの装着や、ビニールカーテン等を設置する

※「公益社団法人全国学習塾協会ガイドライン」を参照

<https://jja.or.jp/wp-content/uploads/2020/05/guidelinever.3.pdf>



(17) 自動車教習所

- 送迎車両への乗車を予約制にするなど、乗車人数を管理する
- 車内教習時には、乗車人数を最低限に抑え密集を回避するとともに、車両窓を複数カ所大きく開けて車内を常時換気する
- 教習を行った都度、ハンドル、シフトレバー、ドアノブなど、教習生が触れた個所を中心に消毒する
- 高齢者講習時の実車指導に際しては、車外からの観察の方法によるなど、車両内が密とならないようにする

※「一般社団法人全日本指定自動車教習所協会連合会ガイドライン」を参照

<http://www.zensiren.or.jp/zenwp/wp-content/uploads/2020/05/65f7cdaa8e74aa7914d5d56a5b204eb1.pdf>



(18) レストラン、料理店等

- 大皿での提供は避けて、料理は個々に提供する、従業員等が取り分けるなどの工夫を行う
- 会計時の混雑を避けるためテーブルでの会計を行う
- テレビを設置している店舗では、飲食時における上映の休止を行い、来店客の滞在時間を短縮するよう工夫する
- ビュッフェスタイルの飲食提供については、蓋でカバーし、スタッフが取り分けて提供するなど、衛生管理を徹底する
- レジと来店客の間や、テーブル上にアクリル板等の仕切りを設置するとともに、他グループとの相席は避けるようにする
- カウンターやテーブルサービスで注文を受けるときは、来店客の正面に立たないよう側面に立つなど、可能な範囲で間隔を保つようにする

- テイクアウト客と店内飲食客の動線を区別するとともに、デリバリー担当の配達員と来店客が接触しないよう、可能であればデリバリー専用カウンターを設けるなど、両者の動線が重ならないように工夫する
- 配達する料理の容器は、配達員が直に触れないよう袋等に入れ、配達に使用する運搬ボックス等は使用の都度、消毒する

※「一般社団法人日本フードサービス協会、一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会ガイドライン」を参照

https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/attach/pdf/ncv_guideline-29.pdf



(19) 居酒屋

- 大皿での提供は避けて、料理は個々に提供する、従業員等が取り分けるなどの工夫を行う
- 来場者に対して、グラスやお猪口の回し飲みは控えるよう注意喚起を行う
- 会計時の混雑を避けるためテーブルでの会計を行う
- レジと来店客の間や、テーブル上にアクリル板等の仕切りを設置するとともに、他グループとの相席は避けるようにする

※「一般社団法人日本フードサービス協会、一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会ガイドライン」を参照

https://www.maff.go.jp/j/saigai/n_coronavirus/attach/pdf/ncv_guideline-29.pdf



(20) イベント

- イベントを主催する場合は、観客同士が密な状態とならないよう、あらかじめ観客席の数を減らすなどの対応を行う
- 来場者の募集に際しては、来場者に対して大声での発声や歌唱、声援を行わないなど、来場者が順守すべき事項をあらかじめ明示する
- 来場者が順守すべき事項は、イベント受付など会場の至る場所に掲示等を行うとともに、イベントの合間等を活用し定期的なアナウンスを行うなどの取組を講じる

※「公益財団法人日本スポーツ協会、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会ガイドライン」を参照

<https://www.japan-sports.or.jp/Portals/0/jspo/guideline.pdf>

