

補聴器販売店における

新型コロナウイルス感染拡大

防止のためのガイドライン



1. 補聴器販売店における感染リスク

新型コロナウイルス感染のリスクが高まると言われる、いわゆる3密は、補聴器販売店で実施されるフィッティング業務において必ず生じる状況であり、難聴者の聞こえの確保のためには根本的に無くすことは難しいと思われまます。しかし、感染拡大を予防するためには、状況に応じて出来得る限りの対策が必要です。

◎ 3密を避ける！

	いままで	これから
密閉	広く開放された空間は音が聞こえにくいいため、補聴器店内は待合室、防音室、スタッフルームを含め基本的に密閉空間となっている。	1～2時間に1回（5～10分程度）など、定期的に換気を行う。 窓がない場合には扇風機や換気装置を使用する。
密集	特にご高齢のお客様にはご家族でのご来店をおすすめしていることもあり、人が多くなることもある。 スタッフルームが狭い。時間を決めて集まることもある。	できるだけ予約制にしたり、同伴者を1名にお願いするなど、来店者が多くなりすぎないように配慮する。 スタッフはその日の予約状況により、最少人数で運営する。 スタッフルームでも休憩時間をずらす。距離を取る。
密接	聞こえやすいよう話すときは基本的に距離が近い。 耳型採取や補聴器の装着時にはお客様の体に直接接触れる。	スタッフはマスク着用に加え、状況により眼鏡・フェイスガード等を使用する。 手洗い・消毒のほか、手袋の装着も検討する。 お客様にもマスク着用を促す。

2. 補聴器販売店における具体的な取り組み

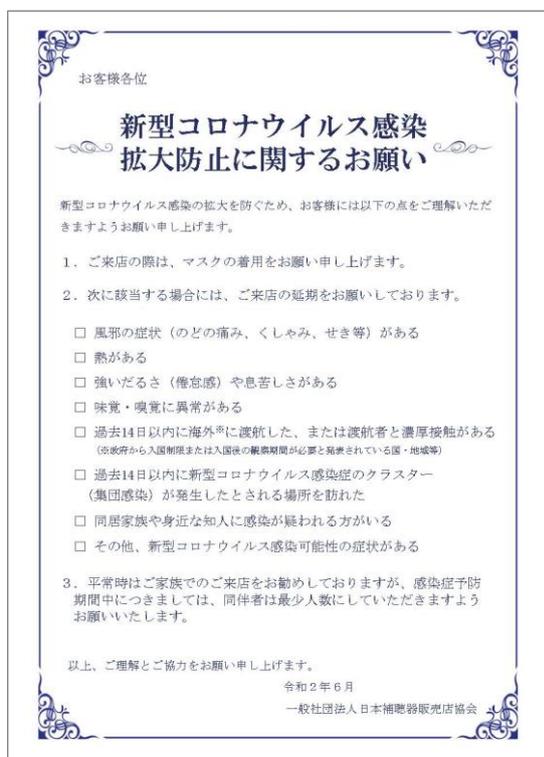
本ガイドラインでは、感染予防の取り組みについて出来るだけ具体的な事例を列挙しています。実際の運用に際しては、店舗の規模・立地条件や地域の感染状況などを考慮して、効果的な対策を実施しましょう。

(1) ご来店の前に（ご予約時等）

感染予防（スタッフの対人距離確保、飛沫対策等）を実施するにあたって、接客対応やサービスなどが従来とは異なるものとなり得ることについて、顧客に対し事前に理解を求めることが大切です。

- 感染防止に関する注意事項について、ホームページ、SNS、店頭掲示、チラシ、DMなどで、出来るだけ事前の注意喚起を行う。
- 来店されるお客様に以下の資料（No.1）を基に体調等の確認を行い、該当する場合には、日を改めてご来店いただくようにする。予約のキャンセル・延期についても、スムーズに行えるよう配慮する。
- ご来店時の同伴者は最少人数にさせていただきようご案内するが、ご家族が付き添ったり、お子様をお連れになったりすることを妨げるものではない。状況により適宜判断する。

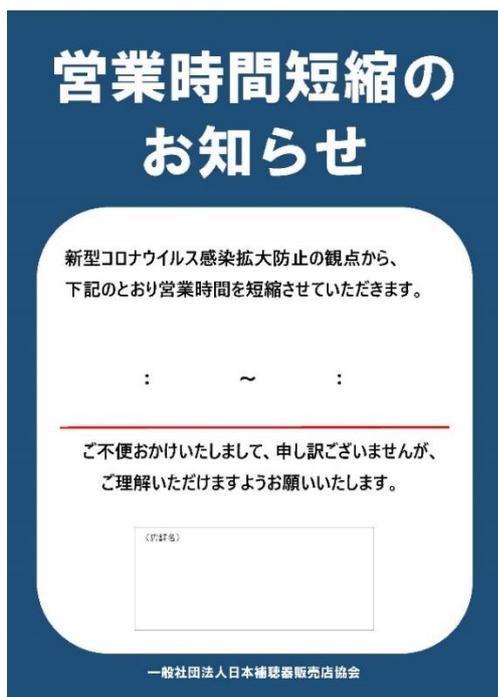
【表示例】 ※協会ホームページからダウンロードできます。



資料1



資料2



資料3

(2) 店内での衛生管理と感染予防

- 衛生管理については、協会が定める「補聴器適正販売ガイドライン」に基づき、徹底して行う。

【ガイドライン抜粋】 ※具体的な消毒方法などの詳細は会員サイトを参照してください。

5. 補聴器販売店における品質・衛生管理

補聴器は直接耳に装着する機器であり、販売やサービス時（フィッティング時）には直接お客様の耳に触れることから、品質管理や衛生管理を適切に行わなければならない。お客様が安心してサービスを受けられるよう、以下の項目を参考に品質・衛生管理をして下さい。

(1) 試聴器（デモ器）の品質・衛生管理

- ①試聴前には必ず殺菌・消毒し、返却時にも殺菌・消毒してから保管する。
- ②保管場所は清潔で湿度が低く、清潔さを維持出来る環境とする。
- ③試聴器は商品と区別し、品番と製造番号が分かるように保管する。

(2) 耳せん、ジョイント、フック等付属品の品質・衛生管理

- ①試聴に使用した耳せん、ジョイントは廃棄する。フック、Sチューブ等は殺菌・消毒して保管する。但し、品質が保たれない場合は廃棄する。
- ②経年劣化や殺菌を繰り返して変色・破損したものは、使用せず直ちに廃棄する。
- ③消耗品等の管理は、種類・サイズ別に清潔なケースなどに入れ、ほこりや湿気の入らない適切な場所に保管する。
- ④付属品は販売用と試聴用で必ず区別し、別の保管庫に保管する。

(3) 使用器具の衛生管理

- ①耳型採取に使用するシリンジ、ピンセット、イヤークリップ、オトスコープなどは使用后必ず除菌シ

- ートや消毒液等で消毒を行い、適切な衛生環境で保管する。
- ②綿球， スポンジストッパーは清潔で湿気のない場所に保管する。
 - ③印象材は異物が混入しないよう蓋つきの箱または専用ケースに入れ， メーカーに指定された保管方法に従い保管する。
 - ④タオル， 綿棒， ヘアピンなどについても清潔なものを用いる。
 - ⑤聴力測定に使用するイヤーマフなどは使用前に必ず消毒してから使用する。

(4) 販売従事者の衛生管理

- ①服装， 髪の毛， 爪（清潔に保たれているか）
- ②健康状態（高熱や嘔吐， 下痢など感染症の症状はないか）
- ③怪我の有無（裂傷やすり傷等による出血はないか）
- ④手指消毒（正しい方法で適正な消毒を行っているか）

なお、新型コロナウイルスの感染対策として、以下の事項も併せて実施する。

① 店舗入口

感染予防に関する取り組みを店頭で周知し、お客様にご理解をいただくよう配慮しましょう。

- ドアノブ等、お客様が触れる箇所は、出入り毎、あるいは時間を決めて定期的に消毒する。
- 入口に手指消毒剤を設置し、お客様へも消毒を促す。（資料4）
- お客様にもできるだけマスクの着用をお願いする。（資料5）

【店頭の表示例】 ※協会ホームページからダウンロードできます。



資料4



資料5



資料6

② 待合スペース、ご相談ブース等

- 各コーナーの清掃、消毒を徹底する。
- ドアノブ、テーブル、椅子など不特定多数が触れる箇所は使用毎に消毒を実施する。
- 待合スペースでは間隔をあけてご着席いただくようご案内する。（表示の例：資料7、8）
- ご相談ブース等ではお客様とできるだけ対面で座らず、身体的距離（1 m以上、出来れば2 m以上）を確保するよう心がける。やむを得ず対面になる場合には、あらかじめお客様にその旨をお断りする。（座席配置の例：資料9）
- アクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽することも考えられるが、聞こえには相当の影響があるため、デメリットを検証したうえで導入することが望ましい。
- 接客時は、お客様とスタッフの両者がマスクを着用する。
- 待合スペースの新聞や雑誌（共用で閲覧するもの）は撤去する。（個別に配布するパンフレット等はこちらに含まない。）
- 飲料の提供は基本的には行わないこととし、サーバー等は撤去または使用不可の表示をしておく。提供する場合には、カップやグラス等、直接、お客様の手や口が触れるものは、特に洗浄・消毒を徹底する。もしくは、使い捨てのものを使用する。

【待合・相談ブース等の表示例】 ※協会ホームページからダウンロードできます。



資料7



資料8



資料9

③ 聴力測定室・防音室等

- 室内の清掃・消毒を徹底する。
- ドアノブなど不特定多数が触れる箇所については、お客様毎に消毒を実施する。
- お客様毎に換気を実施する。通気が悪い場合には扇風機や換気装置などで工夫する。

④ フィッティングに関わる器具、用具、備品類

- パソコンやタブレット等を使用した際は、その都度消毒を行う。
- 椅子、使用する器具、機器等は、お客様毎に消毒する。
- 試聴器と付属品、耳型採取時の器具、聴力測定機器等の消毒については上記の「補聴器適正販売ガイドライン」を遵守して行う。
- お客様に直接触れるタオル・ケープ・髪留め等は、使い捨ての紙製品等を使用するか、お客様毎に消毒済み、洗濯済みの物と交換する。
- 消毒・洗濯して使用する備品は、「消毒済み・未使用のもの」と「使用済みのもの」を明確に分けて保管する。

⑤ 手洗い・トイレ等の設備

- 手洗いの洗面台、蛇口、トイレ、ドアノブなど不特定多数が触れる箇所について、お客様毎、または時間を決めて定期的に消毒を行う。
- 掃除の時は使い捨て手袋を着用する。
- 清掃の実施管理記録を保存する。
- トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- 手洗い後は、使い捨てのペーパータオルを使用し、使用済みのペーパータオルは、蓋付のゴミ箱に捨てるようにする。
- ハンドドライヤーの使用は中止する。

【清掃記録表・トイレの表示例】 ※協会ホームページからダウンロードできます。

トイレ清掃チェックリスト											
年 月 日 () 曜日											
清掃実施担当者											
チェック項目 ▼	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
便器・便座											
ゴミ箱											
床・壁											
トイレトペーパー補充											
便座クリーナー補充											
洗面台											
鏡											
ゴミ箱											
床・壁											
手洗い石けん補充											
ペーパータオル補充											

資料 1 0



資料 1 1

⑥ 受付カウンター、レジ・金銭授受

- 対応前後には必ず手洗い・消毒を行う。
- お客様の手が触れる可能性のある部分はあらかじめ消毒しておく。
- 金銭授受の際は、キャッシュトレイを使用する。
- 会計の際に使用した、カードリーダー・タブレット・キャッシュトレイ、ペン等も、対応後は消毒を行う。
- 電話、ボールペン、レジ周りの備品類等も適切に消毒を行う。

⑦ 店内の換気

- フィットニング終了後、または1～2時間毎に、5～10分程度、窓やドアを開けて定期的に店内全体の空気を入れ換える。
- 十分な換気を確保するため、2方向に換気・吸気ができる窓やドアを開放することが望ましい。
- 窓がない場合には扇風機や換気装置などで工夫する。

⑧ スタッフの休憩スペース

- 共有するテーブルやイス等は定期的（使用前後等）に消毒し、換気に努める。
- 備品類、冷蔵庫のドア、電子レンジの操作ボタン等も適切に消毒を行う。
- 同時に休憩する人数を減らし、距離を空ける、互い違いに座る等、対面で食事や会話をしないように気を付ける。
- 入室前と退室後には手洗い、手指消毒を行う。

⑨ ゴミの処分について

- マスク使用後は、耳にかけるゴム部分を持って外し、マスク本体に触れないようにして廃棄する。
- ゴミや汚れた物は、蓋付きの容器に捨てる。
- ゴミはビニール袋に入れて密閉し、口を縛った状態で廃棄する。
- ゴミを回収する際は、マスクや使い捨て手袋を着用する。
- マスクや手袋を脱いだ後は必ず手指消毒を行う。

3. スタッフの健康管理と感染症対策

スタッフの健康管理や生活維持も、販売店の重要な責務であり、感染予防策の充実を図ったうえで、事業を継続していくことが求められます。各店舗におかれましては、以下を参考に地域の感染状況や店舗の実情に応じた対策を行うようにしてください。

(1) 新型コロナウイルス感染症予防に関する基本的知識等の周知徹底

● 店舗において感染症予防に関する基本的な知識を周知し、感染防止策を徹底させるための必要な指導・教育を行う。

(2) スタッフの感染予防

スタッフを守り、お客様を守るため、スタッフの健康管理と感染予防に努めましょう。

① スタッフの体調管理

- スタッフ一人一人が十分な睡眠を取り栄養バランスの良い食事をするなど、健康的な生活を心掛ける。
- 勤務中は健康維持のため、適切な休息の確保とこまめな水分補給を行う。
- 出勤時に体温と体調を確認する。（管理表の例：資料1 2または1 3）
- 勤務中に体調の変化が生じた時は、即時に上長に報告する。
- 次の症状がある場合は出勤せず上長に連絡して自宅で待機する。

- 風邪の症状（のどの痛み、くしゃみ、せき等）がある。
 - 熱がある。
 - 強いだるさ（倦怠感）や息苦しさがある。
 - 強い味覚・嗅覚障害がある。
 - 同居家族や身近な知人に感染が疑われる者が出た。
 - その他新型コロナウイルスの感染が疑われる症状等がある。

- 感染症の疑いのあるお客様を接客した場合は、以後他のお客様の対応はしないで直ちに上長に報告し指示を仰ぐ。

③ スタッフの移動等に関する感染症対策

- 感染が流行している地域からの移動や、感染が流行している地域への移動は控える。
- 出張はやむを得ない範囲にて実施する。
- 医療機関、学校、行政機関等へ出入りする場合は、各機関の指示に従う。
- 発症した時のため、接客以外にも誰とどこで会ったか記録しておく。
- 店舗の所在地域及びスタッフの居住地域における感染状況に注意し、通勤時には時差通勤など出来るだけ混雑を避ける方法を選択する。
- 社内会議及び取引先との打ち合わせ等は、オンライン会議を活用するなど3密を作らない工夫をする。
- 店舗への出入り業者に対しても、感染予防・健康管理に関する取り組みを促す。

(3) 感染症対策のための時短営業や休業

- 感染拡大の状況により、スタッフの時差通勤の実施とそれに伴う営業時間の短縮、交代制勤務などを検討する。
- 店側の判断での休業等する場合には、出勤停止となる期間の対応について事前に取り決め、スタッフに説明を行う。
- スタッフの同居者の職場で感染者が出た場合の自宅待機など、想定される複数のケースの対応について、あらかじめ店舗で十分に話し合っておくことが望ましい。

4. 緊急時の対応

(1) 店舗で感染者が判明したとき

店舗の顧客もしくはスタッフが感染したときの対応について、以下を参考にあらかじめ決めておき、迅速に対応できるようにしましょう。

① 保健所への報告等

- あらかじめ店舗所在地の所轄保健所の連絡先等を確認しておく。
- お客様に関わる感染情報を取得した場合、速やかに保健所へ報告し、求められる情報の開示を行う。
- 特に感染者あるいは感染の疑われるお客様の到着時間からお帰りの1時間後くらいまでに、同じ時間帯にご来店されていたお客様をリストアップし、報告できるようにしておく。
- 店舗において汚染が発生すると専門業者による施設の消毒が求められるため、あらかじめ対応可能な業者を確認しておく。

② 休業の決定

- 保健所の指示に従い、早い段階で決定する。
- 休業期間については所轄保健所等の判断が分かっているため、保健所等との意思疎通に留意する。
- 決定後は速やかにお客様及び関係者への周知を図る。

③ お客様への連絡

- 感染者の利用が判明した場合は、速やかに同時間帯に来店していたお客様へ連絡する。
- 連絡の際はプライバシー保護に留意する。
- 上記以外の直接関わりのないお客様に対しても不安を与えないよう、情報の開示や連絡方法について事前に検討しておくことが望ましい。

(2) 関連者リストの作成

- 万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱いに十分注意しながら、来店されたすべてのお客様の情報を適正に管理しておく。
- 行政等に関連者リスト（感染者と接触した他の顧客やスタッフの情報）の提出を求められる場合を想定し、抽出するデータベースの確認や作表の手順など具体化しておく。
- 感染防止のため関係各所に報告を行うにあたっては、お客様のプライバシー及び個人情報の保護に留意する。行政等に提供される情報と提供されない情報について、あらかじめお客様にご理解いただいていることが望ましい。

(3) スタッフが感染したときの留意点

- スタッフが感染もしくは濃厚接触者となったときに、報告がしやすい環境を整えること。あらかじめ、連絡ルートを決めておき、迅速に適切な対応が取れるようにしておく。
- 感染が判明した場合でも、不当な扱いはしない。
- スタッフ間でも個人情報の保護に充分留意し対応するよう注意する。
- スタッフが感染した場合もしくは濃厚接触者と指定された場合には、医師や保健所の指導に従い相当日数（14日間等）を出勤停止とする。
- 他のスタッフ、およびお客様との接触について正確な実態把握を行う。

5. 新型コロナウイルス感染症に関する情報サイト

法令等の施行により、店舗がとるべき対応に変更を求められることも考慮し、常に厚生労働省や都道府県、市町村のホームページをチェックし、対応をアップデートしていきましょう。

日本補聴器販売店協会 新型コロナウイルス関連情報について販売店に必要な情報をまとめています
<http://www.jhida.org/>

厚生労働省 新型コロナウイルス感染症について
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

経済産業省 企業支援策一覧
<https://www.meti.go.jp/covid-19/index.html>

中小企業庁
<https://www.chusho.meti.go.jp/>

日本政策金融公庫
<https://www.jfc.go.jp/>

国税庁 税制上の措置等
<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/kansensho/index.htm>

外務省 海外安全ホームページ
<https://www.anzen.mofa.go.jp/>

本ガイドラインは感染拡大の動向等により随時見直します。

『補聴器販売店における新型コロナウイルス感染拡大防止のためのガイドライン』

第1版：2020年6月3日

一般社団法人日本補聴器販売店協会

TEL:03-3258-5964 FAX:03-3258-9033 E-MAIL:secre@jhida.org