

# 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、いわゆる三密は、従来補聴器販売店で実施されてきたフィッティング業務において必ず生じてしまいます。難聴者の聞こえの確保のためには必要な業務ですが、接触感染・飛沫感染・エアロゾル感染の経路に応じた感染防止策を徹底して行いましょう。

#### ◎三密を避ける！

三密（密集・密閉・密接）のいずれかに該当する場面では、一定の感染リスクが避けられないことから、密集・密閉・密接のいずれも避けるよう日頃から徹底する。

	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。	定期的に換気を行う。 窓がない場合にはドアを開けたり、扇風機や換気装置などを使用する。
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。	予約制にしたり、同伴者を1名にお願いするなど、来店者が多くならないよう配慮する。 人が滞留しないよう動線を確認する。 休憩時間をずらす。距離を取る。 会議や打合せなどはオンラインを活用する。
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触れる。	お客様、スタッフともに正しくマスクを着用する。 口元を見せて話す時はパーティション等を使用したり、距離を確認しマスクを交互に外す等工夫する。 使い捨て手袋を使用する際はお客様毎に交換する。 手洗い及び手指消毒を徹底する。

## 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（飛沫感染対策、接触感染対策）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体調等の確認を行い、熱や風邪症状がある場合には、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。

### (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、適宜消毒を行う。
- 必要に応じて入口に手指消毒剤を設置する。
- 手洗い・咳エチケット・正しいマスクの着用について周知する。

厚生労働省 HP 「マスクの着用について」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html)



厚生労働省HP「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」より

---

## ② 待合スペース、ご相談ブース等

- 各コーナーのドアノブ、テーブル、椅子など、適宜消毒を行う。
- 待合スペースは密にならないよう注意する。
- 接客時は、お客様とスタッフの両者が正しくマスクを着用する。十分なマスク着用の効果を得るためには隙間ができないようにすることが重要であり、感染リスクに応じた、適切なマスクの着用を行う（できれば不織布を着用）。
- 口話等、口元を見せて会話する必要があるときは、パーティション等を使用したり、距離を確保して交互にマスクを外す等工夫する。なおアクリル板等パーティションでの遮蔽は、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。また、エアロゾル感染対策の観点から、空気の流れを阻害しないパーティションの設置に留意すること。
- 飲料等を提供する場合には、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。また、飲食の際はマスクを外すため、できるだけ短時間かつ会話は極力控えるよう留意する。

---

## ③ 聴力測定室・防音室等

- お客様毎に室内の清掃・消毒を適宜行う。
- 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 フィットングに関わる器具、用具、備品類

- 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 洗面所・トイレ等の設備

- 洗面所の洗面台、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、適宜消毒を行う。
- 掃除の後は石鹼で手洗いをを行う。
- トイレでは、手洗いを徹底するものとする。また、共通のタオルの利用の禁止、ペーパータオルの設置、個人用タオル等の持参を徹底する。

※なお、ハンドドライヤーについてはメンテナンスや清掃等の契約等を確認し、また、アルコール消毒その他適切な清掃方法により定期的に清掃されていることを確認する場合には、使用を可とする。

---

## 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または手指消毒を行う。
- お客様の手が触れる可能性のある部分は適宜清拭・消毒を行う。
- 接触防止の観点から電子マネーやキャッシュレス決済の導入を奨励する。

---

## ⑦ 店内の換気の徹底

- 適切な空調設備による常時換気、またはこまめな換気を徹底する。
- 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。
- 窓がない場合にはドアを開けたり、扇風機や換気装置などで工夫する。  
HEPA フィルタ式空気清浄機やサーキュレーターの補助的活用も可とする。
- 室内環境の目安は、温度 18℃～28℃、相対湿度 40%～70%が望ましい。
- 必要な換気量（一人当たり換気量 30m<sup>3</sup>/時を目安）を満たしているかを確認する方法として、CO<sub>2</sub>測定装置の設置と常時モニター（1000ppm 以下）の活用を検討する。（※機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。）なお、CO<sub>2</sub>測定装置を設置する場合は、室内の複数箇所で測定し、特に換気が不十分となりやすい場所に設置する。

※なお、寒冷な場面であっても、暖気を維持しながら常時換気又はこまめな換気を徹底する。その際、換気量を維持しながら暖気を保つため、こまめに大きく窓開けするのではなく、常時小さく窓開けする等の工夫は可とする。

新型コロナウイルス感染症対策分科会「感染拡大防止のための効果的な換気について」令和4年7月14日  
[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki\\_teigen.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/taisakusuisin/bunkakai/dai17/kanki_teigen.pdf)

---

## ⑧ スタッフの休憩スペース

- 休憩スペースは利用状況に応じて適切に換気を行う。
  - 共有するテーブルやイス等は適宜消毒する。
  - 同時に休憩する人数を減らし、密にならないよう留意する。
  - アクリル板の設置等の工夫をして、対面で食事や会話をしないように気を付ける。
  - 食事、着替え、喫煙等でマスクを着用しないときは、会話を控える。マスクを着用して会話する際は短めにする。
  - 入室前と退室後には手洗い及び手指消毒を徹底する。
- 

## 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。
- 鼻水、唾液などが付いた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。
- ゴミを回収し処分した後は必ず石鹼で手洗いを行う。

## 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。
- 特に、感染リスクが高まる「5つの場面」の下記各場面が該当するところを具体的に点検し、個々の場面に重点を置いた対策を実施する。

別添3

## 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**

- 飲酒の影響で注意力が低下する。また、聴覚が鈍磨し、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は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、例えば深夜のはしご酒では、昼間の通常の食事に比べて、感染リスクが高まる。
- また大人数、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ことで、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、屋外ラオケや野外のバーベキューでの事例が確認されている。



**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施設での事例が確認されている。



**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こともある。
- 休憩室、喫煙所、更衣室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。



- 石けんと流水による手洗いを徹底する。また、必要に応じて入口及び施設内にアルコール等の手指消毒液を設置する。

## (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。普段から健康観察アプリなどを活用し、毎日の健康状態を把握する。
- 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。
- 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。
- 体調が悪い場合には出勤せず、自宅療養する社内ルールを徹底する。
- 平熱を超える発熱や風邪様症状がある場合には、かかりつけ医への受診または検査キットの活用を検討する。  
※65歳未満の重症化リスクの少ない者であって、症状が軽い又は無症状の場合、自己検査結果を健康フォローアップセンター等に連絡し、医療機関の受診を待つことなく健康観察を受けることが可能。
- 職場において検査を実施する場合の留意点
  - 1 検査を管理する従業員を定めて実施すること
  - 2 国が承認した検査キットを用いること。
  - 3 重症化リスクの高い方は、検査の実施によって受診が遅れることがないように留意すること。

厚生労働省・内閣官房コロナ室「職場における検査等の実施手順（第3版）について」2022年10月19日  
<https://www.mhlw.go.jp/content/001003217.pdf>

- ワクチン接種については、厚生労働省HPの「新型コロナワクチンについて」等を参照する。

### ② 接客時の感染症対策

- 接客の前後に手洗い及び手指消毒を徹底し、フィッシング中も必要に応じて手指消毒を行う。
- マスクを正しく装着すること。装着中はマスクに触れないよう徹底する。
- マスクを装着していても、お客様と適切な距離を保ち、不用意に近づき過ぎないように配慮する。

- 口話等、マスクなしでの会話が必要なときは、パーティション等を使用したり、距離を確保して交互にマスクを外す等工夫する。
- 清潔なユニフォームを着用する。消毒・洗濯を毎日行うこととし、万が一お客様の咳やくしゃみが曝露した場合は、ただちに付着した部分の清拭、または別のユニフォームに取り替えることが望ましい。
- お客様毎に、手洗い及び手指消毒を徹底する。
- 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

- 複数人で乗車する場合は、車両内部でも常時正しくマスクを着用し、換気を十分に行うこと。
- 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。
- 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、三密回避はもとより、換気、マスク着用、短時間、必要最小限での開催など、基本的な感染防止策を徹底するとともに、必要に応じオンライン会議等を活用する。
- 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。
- 経理等の事務作業等を中心に、業務に支障とならない範囲で、テレワークや変形労働時間制、週休3日制など様々な勤務形態の導入を検討する。
- 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。

- 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。
- 集団感染が疑われる場合等、必要に応じて保健所へ報告し、求められる情報の開示を行う。
- 休業期間については所轄保健所等の判断が分かれているため、保健所等との意思疎通に留意する。
- 感染者が判明した場合は、必要に応じて同時間帯に来店していたお客様などへの連絡を行う。
- お客様への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。

### (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の自宅待機を指示する。
- 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。

---

**内閣官房** 新型コロナウイルス感染症対策サイト <https://corona.go.jp/>

**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](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

第2版：2020年 7月15日

第3版：2020年 7月28日

第4版：2021年 9月21日

第5版：2021年10月18日

第6版：2022年12月12日

**一般社団法人日本補聴器販売店協会**

<https://www.jhida.org/>

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