

情報サービス業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

令和2年5月14日策定

一般社団法人情報サービス産業協会

1. はじめに

本ガイドラインは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月4日変更）、以下「対処方針」という。）をはじめとする政府の諸決定を踏まえ、情報サービス業における新型コロナウイルス感染予防対策として、実施すべき基本的事項について、参考として整理したものである。

情報サービス業は、社会インフラ事業者として、情報基盤を安定的に稼働することにより、社会機能及び企業活動の継続性を確保していくという重要な使命を担っており、対処方針においても、業務の継続が求められている。

I Tに精通する人材の業務継続、情報基盤であるデータセンターの機能維持等 I Tサービスの継続は社会からの不可欠の要請であり、経営トップが率先し、関係者一体となって感染対策に強力に取り組むことが重要である。

このため、情報サービス事業者は、対処方針の趣旨・内容を十分に理解した上で、本ガイドラインに示された「感染防止のための基本的な考え方」と「講じるべき具体的な対策」を踏まえ、個々の事業者の様態等も考慮した創意工夫も図りつつ、新型コロナウイルスの感染予防を講じるものとする。

また自らの感染予防対策に留まらず、テレワークやリモートサービスの基盤整備、更にはデジタル化とデータ活用の加速に向け、社会インフラ事業者として積極的に貢献していく。

本ガイドラインは、緊急事態宣言下はもとより、緊急事態宣言が終了した段階においても、新型コロナウイルス感染症が終息し、関係者の健康と安全が十分に守られる段階に至るまでの間の事業活動に用いられるべきものである。

また情報サービス業を営む会員企業等（会員企業、会員団体の会員企業及びこれらの関係企業）が行う感染防止対策を想定したものであるが、会員企業等以外の事業者が行う対策の一助となることも期待する。

本ガイドラインの内容は、今後の各地域における感染状況や専門家の知見、対処方針の改定等を踏まえ、適宜、必要な見直しを行うものとする。

なお、各地域においては、感染の状況・行政の方針等を勘案し、事業者毎に柔軟に実行・見直しを行うものとする。

2. 感染防止のための基本的な考え方

情報サービス業に係る全ての対面型・集合型業務をいかにデジタル化によって非接触型に移していくかが最重要ポイントであり、この観点から、情報システムの企画、設計・開発、保守・運用、マーケティング・営業、更にはデータセンターの運営など「場面毎」に業務プロセス及びコミュニケーションのあり方を徹底的に見直すものとする。

新しい技術が続々と現れ、急速に進化する時代にあって情報サービス事業者は、独創的なソフトウェアをいち早く創造し、新しい仕事のスタイルの先頭を走っていく。

そして業務に携わるすべての関係者、元請と下請一体となって互いに協力・連携しつつ、更に顧客等の理解も得て、強力に取り組むことが重要である。

特に客先に常駐して業務に当たる場合、常駐先の感染防止方針に従うとともに、自社の感染防止方針も明確にし、関係者全員の安全確保を最優先課題とし、顧客の理解を得るとともに、顧客と方針を共有する。

3. 講じるべき具体的な対策

(1) 業務遂行に当たって徹底すべき感染防止対策

① 「必要最小限」の徹底と「3つの密」の防止

- ・ 在宅勤務（テレワーク）を原則とし、業務を継続する上で必要最小限の従業員のみ出勤させるものとする。
- ・ 従業員ができうる限り社会的距離（2メートルを目安）を保てるよう、オフィス空間と人員配置について最大限に配慮する。
- ・ オフィス空間、作業場所、事務所全体の換気に留意する。

② 会議・打合せの制限

- ・ 会議、打ち合わせ等は可能な限りリモートで実施する。
- ・ やむを得ず実施する場合、対面での会議は避ける、最少人数の会議とする、短時間で終了する等を徹底する。

③ 社外会議・セミナー参加等の制限

- ・ 原則として、集合型の社外会議・セミナー等への参加は中止する。
- ・ 各地域の感染状況等を踏まえ、一部制限を解除する場合には、感染対策を徹底的に講じる。

④ 自社で主催する社外会議・セミナー等開催の制限

- ・ 自社が主催する集合型の社外会議・セミナー等の開催は、原則として、延期・中止する。
- ・ リモート型・ライブ配信型で開催する場合は、資料及び映像に係る権利等に配慮して実施する。
- ・ 各地域の感染状況等を踏まえ、一部制限を解除する場合には、感染対策を徹底的に講じる。

⑤ 出張・渡航の制限

- ・ 原則として、出張は延期・中止する。
- ・ 海外渡航を伴う出張は、外務省の渡航勧告をもとに、原則として、延期・中止する。

(2) 情報システム開発の現場等で徹底すべき感染防止対策

① 協力会社等の社員への配慮

- ・ 複数社の社員で構成するプロジェクトにおいては、協力会社の社員や派遣社員にも同様に感染防止のための措置を講ずるよう要請する。
- ・ 同様のテレワーク環境を準備し、場合によっては機器類の貸与等にも配慮する。
- ・ テレワーク実施の際の業務管理（業務配分、進捗、品質等）にも留意する。

② 顧客先での業務における留意点

- ・ 情報サービス業で特徴的な客先常駐という開発形態に鑑み、顧客企業や元請け企業に感染防止のための措置を講ずるよう要請する。基本的には、常駐先の感染防止対策に従うとともに、自社における感染防止対策との整合を図る。

③ 感染拡大時における業務優先度に関する留意点

- ・ 感染者が広がる過程の中では、遂行中の案件についても顧客及び協力会社等と協議の上、維持すべきシステム機能等に関する優先順位について十分な議論と意思統一を図る。

(3) データセンターにおける業務等で徹底すべき感染防止対策

① 必要な人員の通勤（移動）体制の確保

- ・ 人の移動に制限がかかる場合、データセンターの維持管理（システム運用、点検・工事等に伴う人の入退館）に必須な業務に係る要員の移動について配慮する。

② 感染予防と発生時への準備

- ・ データセンター内における感染予防対策として、入館時の検温、手洗い、マスクの奨励、運営要員の分散配置（同室、別室含む）や共用スペースの定員制限などを講じる。
- ・ 感染者発生時における対応として、消毒作業の手順、保健所への報告等、予め想定できる対策について準備しておく。

③ マスク等の感染予防品の調達

- ・ データセンターとして必要な消毒用アルコールやマスク等の感染予防備品の調達について事前に対策を講じておく。

(4) テレワーク実施における基盤整備等についての対策

① ネットワーク環境の確保

- ・ 多くの社員等によるリモート接続を想定し、ネットワーク容量不足への対応が必要になる。音声だけの会議等、ネットワーク負荷の軽減策を準備しておく。一部利用者の制限等も考慮する。
- ・ 在宅勤務に備え、アクセス設定への申請、リモート機器の確保等、事前に対策を講じておく。
- ・ 上記とともに、セキュリティ確保のための対策を講じる。

② 決裁等社内プロセスの見直し

- ・ テレワークに対応するため、電子決裁を取り入れる等、社内プロセスの見直しを図る。

③ 契約関係の捺印等への対応

- ・ 契約関係の書類への捺印のために出社せざるを得ない社員もいる。予め、顧客やパートナー会社との契約書面の電子化を推進する。

④ 電話（外電）対応方針の策定

- ・ 電話転送システムや留守番電話システムを活用し、電話対応のための出社を極力減らす。

⑤ モチベーション維持等への対応

- ・ Web 会議やチャット等のリモート・ツールを有効に活用し、上司や同僚との適切なコミュニケーションを維持する。
- ・ 在宅勤務の経験を基に、従業員の意見も聴きながら、在宅勤務と出社の使い分け、在宅勤務の評価方法の検討など今後における新しい仕事の進め方につなげていく。

⑥ 過重労働の防止

- ・ 経営トップは、自ら業務の実態を把握の上、必要性を徹底的に見直すとともに、必要業務についても優先順位を定めるなどに努める。
- ・ テレワークは、仕事とプライベートの線引きが曖昧となりがちであることから、従業員に対し、仕事を含めた生活の時間割を作る等、セルフチェックが出来るよう啓発を行う。

⑦ 顧客との契約におけるテレワーク実施に関する合意形成

- ・ 特に準委任契約や派遣契約等の契約では、テレワーク実施における工数、スケジュール、納期等の管理については、実績等の精算に関する顧客との合意を得ておく。

(5) 従業員に対して徹底すべき感染防止対策

① 健康管理

- ・ 従業員（雇用関係の有無に関わらず、オフィス内で勤務する者）に対し、出勤前に、体温や症状の有無を確認させ、具合の悪い者は自宅待機とする。また、勤務中に具合が悪くなった従業員も、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- ・ 発熱や具合が悪く自宅待機となった従業員は、毎日、健康状態を確認した上で、症状が改善してから最低48時間の経過期間を経るまでは出勤させない。症状に改善が見られない場合は、医師や保健所への相談を指示する。
- ・ 感染症陽性とされた者との濃厚接触がある従業員、同居家族や身近な知人に感染が疑われる従業員、過去14日以内に政府から入国規制、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航並びに当該在住者との濃厚接触がある従業員についても、上記と同様に対応する。

② 通勤

- ・ 在宅勤務（テレワーク）を原則とし、止むを得ず出勤させる場合は、時差出勤の励行などにより、公共交通機関の利用の緩和を図る。

③ 勤務管理の時限措置

- ・ フレックスタイム制や在宅勤務制等の勤務管理について、時限措置として柔軟な運用について考慮する。
- ・ 上司、部門長が判断して就業禁止・出勤停止を指示（法令に基づく命令では勤務扱い）出来るような運用について考慮する。
- ・ 政府からの休校要請への対処等について、就学児童を持つ社員に必要な応じてテレワークや大幅な時差出勤、特別休暇等、柔軟な運用を考慮する。

（6）従業員の意識向上

- ・ 従業員に対し、感染防止対策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促す。このため例えばこれまで新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や「『新しい生活様式』の実践例」（参考資料）を周知するなどに取り組む。
- ・ 新型コロナウイルス感染症から回復した従業員やその関係者が、事業所内で差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう、従業員を指導し、円滑な社会復帰のための十分な配慮を行う。

（7）緊急事態宣言解除後の対応

- ・ 第二波・第三波に備え、顧客及び協力会社等を含めてBCP的な観点を取り入れた感染予防対策を策定し、共に実践する。

（8）その他

- ・ 衛生管理責任者と保健所との連絡体制を確立し、保健所の聞き取り等に必ず協力する。
- ・ 労働衛生管理等の関連法令上の義務は遵守する。

（以上）

「新しい生活様式」の実践例

（１）一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の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

- 人との間隔は、**できるだけ2m（最低1m）**空ける。
- 遊びにいくなら**屋内より屋外**を選ぶ。
- 会話をする際は、可能な限り**真正面を避ける**。
- 外出時、屋内にいるときや会話をするときは、**症状がなくてもマスク**を着用
- 家に帰ったらまず**手や顔を洗う**。できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- 手洗いは30秒程度**かけて**水と石けんで丁寧に**洗う（手指消毒薬の使用も可）

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 帰省や旅行はひかえめに。出張はやむを得ない場合に。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。
- 地域の感染状況に注意する。

（２）日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに**手洗い・手指消毒** 咳エチケットの徹底 こまめに換気
- 身体的距離の確保 「**3密**」の回避（密集、密接、密閉）
- 毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



（３）日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

冠婚葬祭などの親族行事

- 多人数での会食は避けて
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

（４）働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務 時差通勤でゆったりと オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン 名刺交換はオンライン 対面での打合せは換気とマスク

※ 業種ごとの感染拡大予防ガイドラインは、関係団体が別途作成