



イオン
新型コロナウイルス
防疫プロトコル

2020年 6月30日発行

11月11日改定

2021年 4月21日改定

<監修>

前世界保健機関（WHO）

食品安全・人畜共通感染症部長

イオン(株)アドバイザー

宮城島 一明

国際医療福祉大学医学部教授

和田 耕治

東京理科大学薬学部教授

堀口 逸子

早稲田大学理工学術院創造理工学部教授

田辺 新一

1. 本プロトコルの目的

イオンは、「お客さま第一」の基本理念のもと、企業市民として地域のお客さまとともに、地域社会の発展と生活文化の向上に貢献することを目指してまいりました

新型コロナウイルスの感染が流行している中で、イオンは地域のお客さまとともに本プロトコルを一時的な取組みでなく継続的に実行してまいります。

防疫が生活の一部となる社会を実現し、お客さま及び従業員の健康と生活を守り、お客さまとともに地域社会の「安全・安心」な生活を守ってまいります

イオンは、専門家の科学的根拠に基づく助言と最新の知見により防疫対策を実行します

イオンは、防疫対策を全従業員一致団結して実行します

イオンは、お客さまと一体となり防疫体制を構築します

イオンは、デジタルを活用しお客さまのタッチポイントを減らす施策、距離を確保した施設への変更などに投資します

これらの施策により、お客さまにご不便をおかけすることもございますが、ご協力なしには防疫体制は実現できません
ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします

2. イオンの取り組み

(1) 従業員からの感染リスクを防ぎます

- ① 毎日出勤前に体調管理チェックを実施します
発熱、頭痛、嗅覚・味覚異常、鼻水・鼻づまり、咳、のどの痛み、吐き気・嘔吐、呼吸が苦しい、倦怠感、筋肉痛、下痢のような症状のある従業員は出勤しません
- ② 出勤から退勤・帰宅まで飛沫感染防止のため必ずマスクを着用します
- ③ 接触感染防止のため必要に応じ、手洗いと手指の消毒を実施します
- ④ 体調管理を徹底するため店舗・施設の入店（館）時に、検温・手指消毒・マスク着用の確認をします
- ⑤ 店舗・施設の事務所・休憩室には、空気浄化を行うため換気扇で常時換気を促進するとともに空気清浄機も設置します。また、換気状況を補捉するため二酸化炭素濃度計の設置も順次拡大します。更に飛沫感染防止のためアクリルボードを設置し、座席も距離（1 m～2 m）を確保しています。加えて、通信機器・コピー機・スイッチ・ドアノブ・後方スウィングドア等のタッチポイントは、接触感染防止のため抗菌・抗ウイルスシートを貼付します。
- ⑥ 従業員からの二次感染防止のため体調管理や消毒・清掃についてハンドブックや映像を活用し定期的に教育します
- ⑦ 新型コロナウイルスワクチンの接種については、従業員教育を実施したうえで3つの取り組みを行って参ります i. 従業員自ら積極的にワクチン接種を行います ii. 従業員が家族の接種をサポートします iii. イオン店舗が接種会場の場合、積極的にサポートを行います

(2) 施設内での飛沫感染、接触感染リスクを防ぎます

① 施設内換気と空気浄化

i. SC全体

イオンの施設の多くは、エアコンとは別に機械換気システムを備え一定の割合で施設内の空気が入れ替わるように外気を取り込んでいます

なお、機械換気システムが無い小型店舗においては、出入口を開放します

更に、大型SCでは、デジタルサイネージにて混雑度をお知らせしています

ii. フードコート・レストランゾーン

マスクを外して食事を楽しむフードコート・レストランゾーンは、飛沫感染の可能性をより低減するため換気を促進する換気扇等の増設を推進します。更に、高性能フィルターを完備した空気清浄設備の設置を推進します

また、換気促進を周知するため二酸化炭素濃度計を配置していく計画です

iii. 映画館・フィットネスジム

閉鎖空間（※注1）である映画館・フィットネスジム等は、ドアの開放やサーキュレーター等を稼働させ換気を促進します。また、空気浄化を目的に映画館専用の大型空調用ウイルス対策システムとして(a) 空気中に漂う細かな埃や浮遊菌を徹底除去する高効率集塵フィルターMERV13フィルターによる捕集効果(b) 紫外線による照射分解効果(c) 光触媒による酸化無害化効果の3段階での空気浄化機器の導入を拡大します

※注1 - 閉鎖空間とは、区切られて窓等が無い空間（例：映画館・フィットネスジム等）

- ② 混雑時の入場制限
距離を確保するため1人あたり基準面積を4㎡/人とし、施設ごとに入場数の上限を決めています。状況により入場制限を実施します
- ③ お客さまが交錯しないよう入口と出口を設定します
手指消毒を実施いただけるようアルコール消毒液を設置します
- ④ 接客・レジカウンターに飛沫防止アクリルボードを設置します
必要に応じ手指消毒を実施いただけるようアルコール消毒液を設置します
- ⑤ 優先対象レジを設定し、高齢者・妊娠中・障がいをお持ちのお客さまが出来るだけ短時間で買い物が出来る環境を提供します
- ⑥ レジ待ち等、お客さまにお並びいただく必要がある箇所には、距離確保の目印（足形マーク）を2m～1m間隔で貼付します。会計後に袋詰めをする台（サッカー台）には、飛沫防止アクリルボードを設置します
必要に応じ手指消毒を実施いただけるようアルコール消毒液を設置します
- ⑦ 飛沫感染防止のためエレベーターは最大4人乗りとし、分割表示、足形を貼付します
- ⑧ 接触感染防止のためキッズコーナーの遊び場とタッチ&トライ等は利用を中止します
- ⑨ 休憩用ベンチやギャザリングスペースの椅子について、接触感染防止のため撤去または使用制限をします
- ⑩ 飲食時の距離の確保
フードコート・イートインコーナーのテーブルには、飛沫防止アクリルボードを設置します。また、距離確保（2m～1m）の為、座席の間隔をあけます
なお、同居のご家族さまは、1家族1テーブルでご利用可能です
- ⑪ トイレ・手洗い場（洗面台）
自動水栓を導入推進します（水栓に手を触れる必要がないように）
正しい手洗い用に液体せっけんを設置します
- ⑫ 喫煙室につきましては、利用を中止します
- ⑬ 必要に応じ、販売方法の変更を実施します。
パン・総菜のばら売り・裸売りをやめ、接触感染防止のためトングを使用しないようにします。

(3) 消毒清掃時の除菌により接触感染を防ぎます

① 拭き上げ清掃を下記のとおり実施します

◆場所別 拭き上げ清掃箇所：使用清掃液・清掃頻度

清掃場所	アルコール 拭き上げ	界面活性剤 拭き上げ	清掃頻度
かご・カート取っ手	○	○	都度
エスカレーター手すり	○	○	2回/日
エレベーターボタン	○	○	1回/日
階段手すり	○	○	2回/日
冷凍食品陳列ケース取っ手	○	○	1回/日
セルフレジ アクリルボード	×	○※1	1回/日
会計後に袋詰めをする台 (サッカー台)	○	○	随時
ドライアイス・製氷機取っ手	○	○	1回/日
WAONステーションタッチ パネル	×	○※1	1回/日
ATMタッチパネル	×	○※1	1回/日
自動販売機ボタン	×	○※1	1回/日
お客さまロッカー取っ手	○	○	1回/日
ゴミ箱投入口	○	○	2回/日
椅子・ベンチ・ソファー 肘掛・シート	○	○	2回/日
ガチャガチャボタン	○	○	1回/日
リサイクルBOX投入口	○	○	3回/日
駐車場発券機ボタン	×	○	1回/日
駐車場精算機ボタン	○	○	1回/日
EVステーション充電口	○	○	1回/日

※1：ATMなどの液晶画面の清拭は「中性洗剤」を使用

(中性洗剤は希釈使用で、多くは2度拭きが必要な処方)

(4) 国が実施する新型コロナウイルスワクチン接種に協力します。

- ① イオンと自治体との協定に基づき、イオン各店舗の施設をワクチン接種会場として提供します。ワクチン接種会場においても本プロトコルに基づいた防疫対策を徹底し、ワクチン接種者・被接種者への防疫対策を行います
- ② 国が実施する新型コロナウイルスワクチン接種が円滑に実施できるよう、イオンに勤務する医療従事者（薬剤師）による応援体制を組む等、積極的に支援します

3. お客さまへ感染防止策へのご協力のお願い

- (1). 入口での手指の消毒と検温（非接触式体温計設置店舗）をお願いします
体調がすぐれないときは、来店をご遠慮ください
- (2). 来店時のマスク着用をお願いする他、飲食時はマスク取り外しを最小限にするようお願いいたします
- (3). エスカレーター、エレベーターでの移動やレジでお並びいただく際は一定間隔の確保をお願いします
- (4). 店内混雑時の入場制限へのご協力をお願いします
- (5). お会計時の電子決済やセルフレジのご利用を推奨します
- (6). 必要に応じトイレ・手洗い場（洗面台）で手洗いをお願いします

4. 感染発生時の対応について

館内での二次感染拡大防止のため感染者が判明した時点で、以下の対応を速やかに実施し地域のライフラインとして支障をきたさないようにいたします

(1) 従業員が感染した場合

- ① 従業員の個人情報には十分配慮し、該当区画等の情報を速やかに開示します
開示内容は、該当施設を管轄する保健所へも報告いたします
- ② 該当区画及び立ち寄り個所は、専門業者等による消毒・アルコール清掃を実施します
- ③ 感染判明日から14日間遡り行動履歴調査を行うことで当社としての濃厚接触者（※注2）の特定等、感染拡大の可能性の有無を確認します
感染が疑われる濃厚接触者に対し、必要に応じ、PCR検査を実施します。その場合、感染～発症までのタイムラグを考慮し、濃厚接触から3～5日後に実施し、結果が出るまでは自宅待機とします
- ④ 施設が広範囲に汚染された可能性がある場合は、全館消毒をします
- ⑤ 陰性判定後、一定期間の療養を経て体調回復を確認した上で復職します
- ⑥ また、健康相談等の専門窓口も設けます

※注2ー当社としての濃厚接触者とは、感染が判明してから過去14日間以内に陽性者と接触（1m・15分以上）した従業員を基準としています

(2) お客さまが施設内で感染された場合

- ① お客さまの個人情報には十分配慮し、該当区画等の情報を速やかに開示します
開示内容は、該当施設を管轄する保健所へも報告いたします
- ② 感染拡大を防ぐため、該当区画や立ち寄り個所は、専門業者による消毒・清掃をします
- ③ 濃厚接触者の特定等、感染拡大の可能性の有無を確認し感染拡大を防ぐ対応をします
- ④ 施設が広範囲に汚染された可能性がある場合は、全館消毒をします

5. 検証について

イオンは、新型コロナウイルス防疫プロトコルを地域のお客さまと共有してまいります
また、専門家による科学的根拠とデジタルの活用により、自社内の新型コロナウイルス対策の取り組みを継続的にモニタリングと検証を実施し、感染防止策をより実効性の高いものにしてまいります

新型コロナウイルス感染に対する「完全な予防策」が未だ無い中、様々な防疫の取り組みを組み合わせて実行し大幅に感染リスクの削減を図ることで「安全・安心」なショッピングセンターの構築に努めてまいります

以上

参考

<新型コロナウイルスとは>

- 新型コロナウイルスは、ワクチン接種などの確実な予防方法が確立していないため、曝露対策が最大の感染防止策となっています。
- 新型コロナウイルスは、主に飛沫感染（鼻や口から出る飛沫を通じ人から人への感染）で広がります。感染者の鼻水や唾液が付着した表面にさわった手で自分の粘膜に触れ、間接的に感染（接触感染）することもあります。飛沫感染や接触感染に比べ、食品を通じた感染リスクは無視できると考えられています。伝染のしやすさは、空気感染する麻疹（はしか）、飛沫感染する風疹やおたふく風邪よりもずっと低く、インフルエンザと同程度ではないかと報告されています。
- 2021年4月20日現在、世界で約1億4,200万人の感染者・約303万人の死者が報告され、感染は世界中の国と地域に広がっています。
- 新型コロナウイルスの変異株（突然変異により性質の一部が変化したウイルス）の発生が報告されています。変異株では感染力や発症した時の重症度、ワクチンへの効果等が変化する場合がありますと言われています。既存の基本的な対策の徹底が求められます。

<経過や症状>

- 潜伏期間（ウイルスが体内に入ってから症状が出はじめるまでの期間）は1～14日（平均5～6日前後）といわれています。多くの場合、発症の2日前から発症日にかけて周りの人への感染力が高まり、以後漸減します。
- ウイルスに感染したと診断された人のうち、他の人に感染させているのは2割以下で、多くの人は他の人に感染させていないと考えられています。その一方で、一人で多くの人に感染させる人（いわゆるスーパー・スプレッダー）もいると考えられています。
- よく見られる症状は、発熱、頭痛、嗅覚・味覚異常、鼻水・鼻づまり、咳、のどの痛み、吐き気・嘔吐、呼吸が苦しい、倦怠感、筋肉痛、下痢等です。これは一般的な風邪の症状に似ていますが、症状が長引く傾向があります。
- 感染しても、多くの人は特別な治療を必要とせず、自然に軽快します。重症化し、肺炎と診断された人では呼吸困難の症状が現れ、入院治療が必要です。高齢の人や基礎疾患のある人が発症すると重症化する傾向があります。このウイルスに的を絞った特別な治療薬の開発は進んでいますが、多くの場合、患者の症状に合わせた対症療法が行われています。
- 患者によっては回復後も、倦怠感、呼吸困難、臭覚の異常などが数か月続くことがあります。一人で悩みを抱え込まず、主治医や自治体等が設置している後遺症相談センターに相談するとよいでしょう。

<どのように感染するのか>

◇飛沫感染とは？（咳・くしゃみ、おしゃべりによる感染）

感染した人の咳・くしゃみ・つば・鼻水など飛沫の中に含まれているウイルスを口や鼻から吸い込むことにより感染することです。

◇接触感染とは？（手で触れることによる感染）

ウイルスが付着したドアノブ、スイッチ、手すりなど周りの物や場所に触れた手指で鼻や口や目に触れることで、粘膜を通じてウイルスが体内に入り感染することです。飛沫感染に比べ頻度は少ないとされていますが、可能性は無視できません。

◇ウイルスはヒトの体外でどのくらい生きられる？

空気中に放出された飛沫の中のウイルスは数時間しか生存できない（1～2時間毎に半減）ものの、乾燥した固体表面に付着したウイルスは、段ボール紙の表面では24時間以内に死滅する一方、紙幣やガラス、ステンレスやプラスチック、外科用マスクの表面では数日間生き延びるといふ報告があります。実験で魚や肉に大量のウイルスを塗布したところ、冷凍・冷蔵下でウイルスは数週間生き延びました。したがって、食品や食器の取り扱いには通常通りの衛生管理を順守することが必要です。一般に、高温乾燥の環境でウイルスは早く破壊されやすいことがわかっています。石鹸水での丁寧な洗浄、あるいは70%アルコール（エタノール）の塗布は、ウイルスを効率よく死滅させます。医療用マスクは使い捨て、布マスクは毎日洗浄（60度の温水で洗剤使用）することが必要です。

<検査の種類>

◇新型コロナウイルスの検査には、大きく分けて、①PCR検査、②抗原検査、③抗体検査があります。PCR検査はウイルス遺伝子の存在の有無を調べるもので、最も初期の感染をとらえられる鋭敏な検査ですが、感染力のないウイルスの破片にも反応するので、疾病回復期にはPCR検査が陽性であっても感染力はない場合もあります。また、PCR検査が陰性であるということは、検体採取時にウイルスがなかったことを意味し、PCR検査の結果が判明した日（検体採取日の翌日以降）にウイルスがないことを担保するものではありません。抗原検査はPCR検査よりも安価で手軽にでき、一時間以内に結果が判明するという利点がありますが、ウイルスが活発に複製されている期間にしか陽性にならないという欠点があります。抗体検査は数週間以前にウイルス感染し、またはワクチンを接種して免疫が賦活していることを証明するものですが、日本では現時点で研究用途にしか使われていません。

◇検体のウイルスがどの変異株に属するかはウイルスの遺伝子を詳しく調べる必要がありますが、これは一部の研究施設でしか行われておらず、結果判明まで時間がかかります。

<免疫の獲得と維持>

◇海外の製薬会社により新型コロナウイルスに対するワクチンが開発され、数社のワクチンが日本でも認可されつつあります。輸入ワクチンのほか、一部は国内でも委託生産されています。ファイザー社とモデルナ社のワクチンはRNAワクチン、アストラゼネカ社のワクチンはウイルスベクターワクチンで、作用機序は若干異なりますが、いずれも一定の間隔をあけて二回接種することで最も高い効果が得られます。効果には、感染自体を防ぐ効果と、感染しても発症や重症化を防ぐ効果の両方があります。二回目の接種には一回目の接種と同じワクチンを打つのが原則です。

◇行政によるワクチン接種には優先順位があり、①新型コロナウイルス感染症患者等に直接医療を提供する医療従事者等、②65歳以上の高齢者、③基礎疾患を有する方や高齢者施設等において利用者に直接接する職員、の順で接種を始めていく方針となっています。多くの人が接種を受けることにより、自分と他者の両方を発症や重症化から守り、結果として、感染症に限らず、あらゆる医療を必要とする人が適切な診療を受けられるようにすることが期待されます。世界では、2021年4月9日までに、7億回以上のワクチン接種がおこなわれました。

◇ワクチンを接種したり、すでに一度新型コロナウイルスに感染したりすることによって獲得した免疫、すなわち感染や再感染を予防する効果がどのくらいの期間（何か月あるいは何年）持続するのかは、まだよくわかりません。将来、ウイルス変異株に対処するためのブースターワクチンが必要になるかどうか、今後の調査研究によって明らかになると考えられます。

◇すでにコロナウイルスに感染した人で、さらにワクチンを打つ必要性があるかどうか分からない場合、医師に相談しましょう。

イオン統一ピクトグラム（一例）

□キープディスタンス



□手指の消毒



□マスク着用



□館内換気



□体調がすぐれない



□会話は控えめ



□エスカレーター



□エレベーター 定員表示



□黙食

