

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

令和2年7月1日一部編集

一般社団法人宮城県情報サービス産業協会

(はじめに)

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任命を担っており、政府の「新型コロナウイルス対処方針」においても、業務の継続が求められている。

IT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IT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、情報サービス業者は対処方針の趣旨・内容を十分理解した上で、本ガイドラインに示された「感染防止のための基本的考え方」と「講ず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ずるものとする。

また自らの感染予防対策に止まらず、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化に向け、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、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。

なお、本ガイドラインの内容は、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。

1. 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、元請けと下請け一体となって互いに協力・連携しつつ更に顧客等の理解を得て、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を明確にし、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。

2. 講ず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」の徹底と「3つの密」の防止

- ・在宅勤務(テレワーク)を積極的に活用し、業務を継続するうえ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、オフィス空間と人間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。
- ・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・セミナー参加等の制限

- ・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。
- ・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、顧客企業や元受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) 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。一部利用者の制限も考慮する。
- ・在宅勤務に備え、アクセス設定の申請、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、電子決済を取り入れる等、社内プロセスの見直しを図る。

③ 契約関係捺印等への対応

- ・契約関係の書類への捺印のため出社せざるを得ない社員を考慮し、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、従業員の意見を聴きながら、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おける合意形成

- ・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。

(4) 従業員に対して徹底すべき感染防止策

① 健康管理

- ・従業員(雇用関係に関わらず、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、具合の悪いものは自宅待機とする。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出勤させない。症状に改善がみられない場合は、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、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)の導入、時差出勤等、公共交通機関の利用緩和を図る。

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、柔軟な運用を考慮する。
- ・上司が判断し就業禁止・出勤停止が出来るような運用を考慮する。
- ・政府からの休校要請への対応等について、就学児童を持つ社員に、必要に応じ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。

④ 従業員の意識向上

- ・従業員に対し、感染予防縦策の重要性を理解させ、日常生活を含む行動変容を促す。このため例えば厚生労働省や専門化会議が発表している「新しい生活様式の実践例」等の参考資料を周知する等に取り組む
- ・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。

⑤ 今後の対応

- ・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策を策定し、共に実践する。

⑥ その他

- ・衛生管理責任者と保健所との連絡体制を確立し、保健所の聞き取りなどに協力する。
- ・労働衛生管理等の関係法連の義務を遵守する。

以上