

2020年5月28日

## もしも検定における新型コロナウイルス感染症対策

電話対応技能検定 専門委員  
委員長 稲葉一人

2020年4月7日付けで、新型インフルエンザ等対策特別設置法に基づく緊急事態宣言が7都道府県に発出され、4月16日付けで対象区域が全都道府県に拡大されました。

これを受けて、もしも検定は5月並びに6月の試験を中止いたしました。今回、段階的に経済が再開するとの国の方針に基づき、もしも検定も7月から試験を再開することといたしました。

しかしながら、まだまだ予断を許さない状態にあります。

「受検者の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」の観点から、もしも検定における新型コロナウイルス感染症対策を纏めましたので、事前研修や試験実施の際は、ぜひ本趣旨をご理解の上、ご協力くださいますようお願いいたします。

### 1. 実施機関における感染防止対策の徹底をお願いします

- 体温計を常備し、発熱等の症状がないかチェック出来るようにしてください。また、体温計を共有する場合は使用毎にアルコール消毒をしてください。
- アルコール消毒液を常備してください。
- 入館・入室時の手のアルコール消毒やせっけんによる手洗いを徹底してください
- 室内の十分な換気を徹底してください。部屋の窓が開閉可能な場合は、1時間に1回窓を開けて部屋の換気をしてください。
- 乾燥しやすい室内であれば、加湿器などを使って、適切な湿度(50%~60%)を保ってください。

### 2. 検定研修における注意事項

- 感染防止の観点から、講師も受講生もマスクを着用してください。
- 模擬電話セットやホワイトボード・プロジェクター、パソコン、キーボード、マウスを共有する場合は、確実に薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤(主成分が次亜塩素酸ナトリウム)で消毒・清拭をしてください。
- 飛沫感染を防ぐため、人と人の距離は2メートル以上確保することや、座席を一つ飛ばしにする、正面を向き合わないなど、研修の座席配置を見直した上で、ソーシャルディスタンスの確保に努めてください。

- グループワーク等は、受講生が正面を向いた形で行い、講師やファシリテーターが意見を上手に引き出し、纏めるようにしてください。
- 特定の拠点に集中することなく、他拠点に分散して研修を行うなど、人数を絞った研修を企画して密集・密接を回避できるようにしてください。
- 集合研修外での、遠隔によるフォロー教育にも力を入れてください。

### 3. 検定試験における注意事項

- 感染防止の観点から、補助員も受講生もマスクを着用してください。
- 筆記試験の座席は、人と人の距離は2メートル以上確保することを徹底してください。
- 2級・3級の実技試験は、出来るだけ電話による遠隔にて行ってください。
- 集合で実技試験を行う場合は、模擬電話セットの受話器部分を一回ごとに、確実に薄めた市販の家庭用塩素系漂白剤(主成分が次亜塩素酸ナトリウム)で消毒・清拭をしてください。
- 集合で実技試験を行う場合は、一部屋に入る人数を補助員と受験者の2名のみとして、対面での補助は行わないでください。また、事務処理要領等を遵守し、模擬対応者は受験者とは別室対応する等、顔を合わせないで実施してください。

#### ※事務処理要領第3章8

2. 受験者と模擬対応者は、顔を合わせないで実技試験（対応）をすること。
3. 実技試験（対応）は、試験官や他の受験者の前では行わない

#### 【参考】

○内閣府「新型コロナウイルス感染症関連」

<https://www.cao.go.jp/others/kichou/covid-19.html>

○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)