



本指針は国土交通省より発表の不動産業ガイドライン（5月20日版）を参考に、賃貸住宅管理業者向けに作成したものです。

# 賃貸住宅管理業者向け 新しい生活様式を踏まえた業務指針

令和2年5月28日版

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

## もくじ

1. はじめに.....	2
2. 感染防止のための基本的な考え方.....	2
3. 講じるべき具体的な対策.....	3
(1) 感染予防対策の体制整備.....	3
(2) 健康の確保.....	3
(3) 勤務・通勤形態.....	3
(4) 事務所等における勤務.....	3
(5) 休憩・休息スペース.....	4
(6) トイレ.....	5
(7) 設備・器具.....	5
(8) 従業員に対する感染防止策への啓発等.....	5
(9) 感染者が確認された場合の対応.....	6
(10) 事務所等における顧客との対応.....	6
(11) 取引物件の対象となる現場での対応.....	7

## 1. はじめに

不動産業は、我が国の豊かな国民生活、経済成長等を支える基幹産業として、その社会的使命を果たしていく必要があり、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的方針（令和2年5月4日変更）」（以下、対処方針）<sup>1</sup>において、不動産業は社会の安定の維持の観点から、緊急事態措置の期間中にも、継続を求められる事業として位置づけられている。今後、感染症の完全な終息までの期間が長期にわたることを考えると、一層感染防止のための取り組みを進め、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止していく役割に加え、事業を通じた国民生活への貢献拡大という役割が求められる。

本ガイドラインは、対処方針や新型コロナウイルス感染症対策専門家会議の分析・提言<sup>2</sup>等を踏まえ、事業者の事務所や案内所等（モデルルーム等を含む。）取引物件の現場において、各事業者の取引等の実態に応じた新型コロナウイルス感染予防対策を行う際の基本的事項について、参考として整理したものである。

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」等を踏まえ、取引を行う現場等の態様等を考慮し創意工夫を図りながら、新型コロナウイルスの感染予防に取り組むよう努めていただきたい。

また、自らの事務所、案内所等や取引物件の現場の感染予防対策に留まらず、情報の提供・共有等を通じ、一般消費者及び取引先の事業者や貸主等の感染拡大防止対策の支援に積極的に貢献していくようお願いしたい。

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の感染リスクが低減し、早期診断から重症化予防までの治療法の確立、ワクチンの開発等により関係者の健康と安全・安心を十分に確保でき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。本ガイドラインの内容は、関係省庁や専門家の知見を得て作成したものであるが、今後も感染症の動向や専門家の知見、対処方針の改定等に伴い、変更される可能性があることから、適宜、必要な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

事業者は、社会全体の感染拡大防止に繋がることを認識したうえで、個々の職場の特性に応じた対策を講ずる。

特に、従業員や接客する一般消費者への感染を防止するよう努めるものとする。このため、「三つの密」が生じ、クラスター感染発生リスクの高い状況を回避するため、最大限の対策を講じる。

<sup>1</sup> 内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策の基本的方針  
[https://corona.go.jp/news/news\\_20200411\\_53.html](https://corona.go.jp/news/news_20200411_53.html)

<sup>2</sup> 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00093.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00093.html)

### 3. 講じるべき具体的な対策

#### (1) 感染予防対策の体制整備

- ・ 経営トップが率先し、新型コロナウイルス感染防止のための対策の策定・変更について検討する体制を整える。
- ・ 感染症法、新型インフルエンザ等対策特別措置法等の関係法令上の義務を遵守するとともに、労働安全衛生関係法令を踏まえ、衛生委員会や産業医等の産業保健スタッフの活用を図る。
- ・ 国・地方自治体・不動産業者団体等を通じ、新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を常時収集する。

#### (2) 健康の確保

- ・ 従業員に対し、出勤前に、体温や新型コロナウイルスへの感染が疑われる症状の有無を確認させる。体調の思わしくない者には各種休暇制度の取得を奨励する。また、勤務中に体調が悪くなった従業員は、必要に応じ、直ちに帰宅させ、自宅待機とする。
- ・ 発熱等の症状により自宅で療養することとなった従業員は毎日、健康状態を確認した上で、症状がなくなり、出社判断を行う際には、学会の指針<sup>3</sup>等を参考にする。症状に改善が見られない場合は、医療機関や保健所への相談を指示する。
- ・ 従業員に対して、毎日しっかりと睡眠を取り、休日は休養に努めるよう求める。

#### (3) 勤務・通勤形態

- ・ テレワーク（在宅やサテライトオフィスでの勤務）、時差出勤、ローテーション勤務（就労日や時間帯を複数に分けた勤務）、変形労働時間制、週休3日制等、様々な勤務形態の検討を通じ、通勤頻度を減らし、公共交通機関の混雑緩和を図る。
- ・ 自家用車等公共交通機関を使わずに通勤できる従業員には、道路事情や駐車場の整備状況を踏まえ、通勤災害の防止に留意しつつこれを承認することが考えられる。

#### (4) 事務所等における勤務

- ・ 従業員が、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）、一定の距離を保てるよう、人員配置について最大限の見直しを行う。
- ・ 従業員に対し、始業時、休憩後を含め、定期的な手洗いを徹底する。このために必要となる水道設備や石けん等を配置する。また、水道が使用できない環境下では、手指消毒液を配置する。
- ・ 従業員に対し、勤務中のマスク等の着用を促す。
- ・ 飛沫感染防止のため、座席配置等は広々と設置する。仕切りのない対面の座席配置は避け、可能な限り対角に配置する、横並びにする等工夫する（その場合でも最低1メートルあける等の対策を検討する）。
- ・ 窓が開く場合1時間に2回以上、窓を開け換気する。建物全体や個別の作業スペースの定期的な換気に努める。なお、機械換気の場合は窓開放との併用は不要である。

---

<sup>3</sup> 日本渡航医学会-日本産業衛生学会作成「職域のための新型コロナウイルス感染症対策ガイド」等  
(<https://www.sanei.or.jp/images/contents/416/COVID-19guide0511koukai.pdf>)

- ・ 他人と共用する物品や手が頻繁に触れる箇所を工夫して最低限にする。
- ・ 人と人が頻繁に対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテン等で遮蔽する。
- ・ 外勤は公共交通機関のラッシュの時間帯を避ける等、人混みに近づかないようにする。
- ・ 出張は、地域の感染状況に注意し、不急の場合は見合わせる。
- ・ 外勤時や出張時には面会相手や時間、経路、訪問場所等を記録に残す。
- ・ 会議やイベントはオンラインで行うことも検討する。
- ・ 株主総会については、事前の議決権行使を促すこと等により、来場者のない形での開催も検討する。
- ・ 会議を対面で行う場合、マスクを着用し、換気に留意する。また、椅子を減らしたり、机等に印をつけたりする等、近距離や対面に座らないように工夫する。
- ・ 対面の社外の会議やイベント等については、参加の必要性をよく検討したうえで、参加する場合は、最小人数とし、マスクを着用する。
- ・ 採用説明会や面接等については、オンラインでの実施も検討する。
- ・ テレワークを行うにあたっては、厚生労働省のガイドライン<sup>4</sup>等を参照し、労働時間の適正な把握や適正な作業環境の整備等に配慮する。
- ・ 事務所内に感染防止対策を示したポスター（保健所等の連絡先を明記することが望ましい）やロゴ、看板を設置し、「三つの密」回避等の意識向上と作業体制の定着を図る。

#### 【取組事例】

- 体温測定等による健康管理を行い毎朝検温後、37.5℃以上の熱がある場合またはせき症状、倦怠感、無味無臭症状等、体調のすぐれない従業員は自宅待機とする。
- 従業員が出勤したら、直ちに上司に健康状態を報告し、体温等チェックリストで管理していく。
- 店舗入口に消毒液（アルコール等）を設置する。
- 複数の人の手が触れる場所は適宜消毒する。
- 作業・打合せ時のマスク着用等、対処方針を踏まえた対策の徹底を図る。
- 同業者との情報交換、関係者（金融機関・司法書士等）との打ち合わせはできるだけオンライン等による非対面とし、対面で行う場合または社会的距離を保てない場合はマスクやフェイスシールド等の着用を徹底し、できるだけ短時間となるよう工夫する。
- 営業時間を短縮する。

#### （５）休憩・休息スペース

- ・ 共有する物品（テーブル、椅子等）は、定期的に消毒する。
- ・ 使用する際は、入退室の前後の手洗いを徹底する。
- ・ 休憩・休息をとる場合には、できる限り２メートルを目安に（最低１メートル）距離を確保するよう努め、一定数以上が同時に休憩スペースに入らない、休憩スペースの追設や休憩時間をずらす等の工夫を行う。
- ・ 特に屋内休憩スペースについては、スペースの確保や常時換気を行うなど、「三つの

<sup>4</sup> 厚生労働省「テレワークにおける適切な労務管理のためのガイドライン」

([www.mhlw.go.jp/content/000553510.pdf](http://www.mhlw.go.jp/content/000553510.pdf))等を参照

密」を避けることを徹底する。

- ・ 食堂等で飲食する場合は、時間をずらす、椅子を間引くなどにより、できる限り2メートルを目安に（最低1メートル）距離を確保するよう努める。施設の制約等により、これが困難な場合も、対面で座らないようにする。

## （6）トイレ

- ・ 便器は通常の清掃で問題ないが、不特定多数が使用する箇所（トイレレバー、スイッチパネル、蛇口等）は清掃消毒を行う。
- ・ トイレに蓋がある場合、蓋を閉めてから汚物を流すよう表示する。
- ・ ハンドドライヤーは利用を止め、共通のタオルは禁止し、ペーパータオルを設置するか、従業員に個人用タオルやハンカチを使用してもらう。

## （7）設備・器具

- ・ ドアノブ、電気のスイッチ、パソコン、タブレット、コピー機、手すり、エレベーターのボタン、ゴミ箱、電話、テーブル・いす等の共有設備について、洗浄・消毒を行う。  
※設備や器具の消毒は、次亜塩素酸ナトリウム溶液等、当該設備・器具に最適な消毒液を用いる。
- ・ ゴミはこまめに回収し、鼻水や唾液等がついたゴミがある場合はビニール袋に密閉する。ゴミの回収等清掃作業を行う従業員は、マスクや手袋を着用し、作業後に手洗いを徹底する。

## （8）従業員に対する感染防止策への啓発等

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、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」<sup>5</sup>や「『新しい生活様式』の実践例」<sup>6</sup>や「職場における新型コロナウイルス感染症への感染予防、健康管理の強化について（令和2年5月14日事務連絡）」<sup>7</sup>を周知する等の取組を行う。

- ・ 公共交通機関や市役所等公共施設を利用する従業員には、マスクの着用、咳エチケットの励行、車内等密閉空間での会話をしないこと等を徹底する。
- ・ 事務服等を貸与している場合、従業員がこまめに洗濯するよう促す。
- ・ 患者、感染者、医療関係者、海外からの帰国者、その家族、児童等の人権に配慮する。
- ・ 新型コロナウイルス感染症から快復した従業員やその関係者が、職場内で差別されることがないように、従業員に周知啓発し、円滑な職場復帰のための十分な配慮を行う。
- ・ 発熱や味覚・嗅覚障害といった新型コロナウイルス感染症にみられる症状以外の症状も含め、体調に思わしくない点がある場合、濃厚接触の可能性がある場合、あるいは同居家族で感染した場合、自宅待機を奨励する。
- ・ 新型コロナウイルス感染症陽性と判断された者との濃厚接触がある場合、過去14日以内に政府から入国制限されている、または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場合、自宅待機を指示する。

<sup>5</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00116.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00116.html)

<sup>6</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_newlifestyle.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html)

<sup>7</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_11306.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_11306.html)

- ・ 取引先等企業でも同様の取組を行うことが望ましい。

## (9) 感染者が確認された場合の対応

### ①従業員の感染が確認された場合

- ・ 従業員が感染した旨を速やかに報告する等、社内における所要の連絡体制の構築を図るとともに、都道府県等の保健所、医療機関の指導に従い、感染者本人や濃厚接触者の自宅待機をはじめ、適切な措置を講じる。
- ・ 感染者の行動範囲を踏まえ、保健所、医療機関の指示に従い、感染者の勤務場所の消毒を行うとともに、必要に応じて、同勤務場所の勤務者に自宅待機をさせる等の対応を検討する。
- ・ 感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取り扱いについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う<sup>8</sup>。
- ・ 事務所等内で感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた対応を行う。

### ②複数社が混在する借用建物内で同居する他社の社員で感染が確認された場合

- ・ 保健所、医療機関および建物貸主の指示に従う。

### ③その他

- ・ 総括安全衛生管理者や安全衛生推進者と保健所等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。

## (10) 事務所等における顧客との対応

一般消費者との接客を行う事務所や店舗等においても、感染拡大防止の観点から各事業者の営業形態に合わせ適切な対応を図る必要がある。

- ・ 自社が管理するHPやSNSに対応方針を掲載し、お客様に対して感染拡大防止策への理解を求めらる。
- ・ 事務所や店舗への来店はできる限り予約制にし、できる限り少人数での来店・来場を依頼し、お客様同士の距離を2メートルを目安に（最低1メートル）確保するよう努める。
- ・ お客様等との面談の日時・場所・相手方等を記録し、万一の感染の事態に備える。
- ・ 室内の換気や消毒（例：接客カウンター周辺、椅子、筆記用具、案内ツール、タブレット端末等）を積極的に行う。
- ・ 契約書面（媒介契約も含む。）、重要事項説明書の交付前に相手方に案内文等を事前送付し、対面での説明時間の短縮を図るようにし、各種用語等の説明や疑問点は電話やWEBで丁寧な説明を実施する。
- ・ 重要事項説明に「IT重説」<sup>9</sup>の積極的な実施を行う（賃貸は解禁済み。売買は国土交通省社会実験登録事業者のみ社会実験として実施可。）。

<sup>8</sup> 個人情報保護委員会「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取扱いについて」([https://www.ppc.go.jp/news/careful\\_information/covid-19/](https://www.ppc.go.jp/news/careful_information/covid-19/))などを参照。

<sup>9</sup> 国土交通省「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験」([http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei\\_const\\_tk3\\_000112.html](http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei_const_tk3_000112.html))を参照

- ・媒介契約に関し、当面の間、依頼者への報告は承諾を得た場合には、電話等の契約書であらかじめ定めた方法以外の方法によることも可能とする。また、更新の申し出についても双方で合意した場合には、文書以外の方法により申し出ること可能とする（国土交通省令和2年5月1日付事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言を踏まえた宅地建物取引業者の業務について」）。

#### 【賃貸住宅管理業における取組事例】

##### (1) 非対面形式による対応

- 来店を誘致するDMやチラシ配布等に代えて、メール、電話、インターネット、ビデオチャット等を活用し、対面での接客機会が増えないように工夫する。
- 入居申込みでは、出来る限り非対面によるWEBフォームやシステム等を活用した電子処理を活用する。
- 入居者審査における貸主への承認は、メールや電話等を活用する。
- 契約更新の通知及び締結等は極力対面を避け、郵送等で行う。
- 苦情の対応については、電話・メール等を活用し、極力非対面で行う。
- 入居者からの賃料の支払いは、極力現金の授受は避け、振込・口座引き落とし・クレジットカード決済での入金を促す。
- 未収賃料等を督促する場合は、極力接触を避けた形（電話・書面）での連絡を行う。
- 書類や鍵は極力郵送等追跡可能な送付方法で対応する。

##### (2) 対面が必要な場合の対応

- 事前にお客様に来店・来場時の質問や確認したい項目を整理して頂き、事前送付してもらう等の工夫により、長時間の会話・接客を避ける。
- 来店時のマスク着用、アルコール消毒等を案内し、マスク着用のないお客様に対してはマスクの配布を行う。
- 来店時に発熱の有無等を確認する。
- お茶等の飲み物を提供する場合は、感染防止のためペットボトル等そのまま提供する。
- 接客カウンターのお客様側座席の隣の組の間の距離を1メートル以上開ける。
- 接客カウンター等対面する場所はアクリル板・ビニールカーテンなどを設置して遮断する。
- キッズスペース等子供を遊ばせるスペースは閉鎖する。

##### (11) 取引物件の対象となる現場での対応

取引物件のある現場においても「三つの密」の回避やその影響を緩和するための対策の徹底について、取引の対象となる各現場ごとに適切な対応を図ることが必要である。

- ・現地案内は、できるだけ一組ずつの予約制にし、説明時のお客様との距離を適切に保ち、同時に複数のお客様を案内する場合は、お客様同士の距離を適切に保つようにして、感染症対策に配慮する。
- ・現場の物件の状況等を勘察しつつ、マスクを着用し消毒液（アルコール等）の設置や不特定の者が触れる箇所・物品の定期的な消毒を実施する。

#### 【賃貸住宅管理業における取組事例】

##### (1) 入居前対応

- 現地案内を行う場合でも出来るだけ現地集合、現地解散とする。



- 現地案内中やお客様が車に同乗する場合は、マスク着用や窓を開放する。
  - 物件の内見中は窓を開け常時換気し、お客様の入れ替えごとにドアノブの消毒を行う。
  - お客様案内用の備品（スリッパ・手袋等）は、使い捨てに変える又は消毒を実施する。
  - 非対面で内見できる写真や動画、VR、バーチャルツアー等のWEBサービスの活用、WEB会議システムやビデオ通話を活用し担当者が現地から物件案内をお客様に視聴して頂くことにより現地内見件数の削減を図る。
  - 入居時鍵交換では、交換後のドアノブや鍵の周辺の消毒を徹底する。
  - 入居前室内点検では、以下対応を実施する。
    - ・入室前にマスクを着用し、手指の消毒を行う。
    - ・入室時のスリッパについては使い捨てのものを使用するか、使用後に消毒を行う。
    - ・室内点検時は窓を開け常時換気する。
    - ・ドアノブ等、接触した箇所には消毒を実施する。
- [入居者を行う場合]
- ・可能な限り、入居者に対してもマスクの着用、手指の消毒を促す。
  - ・入居者とは2m（最低1m）の間隔を空け、立会いを行う。

## (2) 退去時対応

- 解約業務では、退去立会いは極力非対面形式で実施し、やむを得ず立会いを行う場合は、上記「入居前室内点検」の対応を実施する。

## (3) その他（入居中他）

- 建物定期巡回では、共用部の清掃を行い、階段手摺など、手が触れる箇所への消毒を行う。
- 各種設備点検では、自社で対応する場合はマスクの着用、点検後の消毒を実施する。（外部業者による場合も同様）
- 空室の巡回時は、以下対応を実施する。
  - ・入室前にマスクを着用し、手指の消毒を行う。
  - ・室内点検時は窓を開け常時換気する。
  - ・ドアノブ等、接触した箇所には消毒を行う。

以 上