

## サービス業(他に分類されないもの)<sup>※</sup>

- ※日本標準産業分類において、他の大分類（宿泊業、飲食業、医療福祉業等）に当てはまらないサービス業
- ※ 本資料は、PwC コンサルティング合同会社が実施した事業者・業界団体を対象とするヒアリング調査結果を基にとりまとめています。
  - ※ 点線枠内の事項は『事業継続力強化計画策定の手引き』(令和8年2月18日版)に記載されている内容です。こちらは予告なく修正されることがありますので、必ず中小企業庁 HP に記載されている最新版もご参照ください。
  - ※ **赤字**の部分は、事業者の状況に応じて、修正・追加・削除可能な事項です (必ずしも認定申請には必須ではない内容を含みます)。
  - ※ **緑字**の部分は、連携事業継続力強化計画関連の事項となります (必ずしも認定申請には必須ではない内容を含みます)。

### 体制整備

#### <事業活動に与える影響>

- ・ 移動の制限や行政からの外出自粛要請や、近隣地域での感染症蔓延等により来客数の減少の可能性がある。
- ・ 社内又は事業所内、関係事業者において、従業員本人又は家族が感染した場合は、長期間出勤できなくなる可能性がある。
- ・ こうした要因により、事業活動が一時的に縮小する可能性がある。
- ・ また、従業員が専属で担当していた業務や情報の引継ぎが滞り、事業の運営に影響を及ぼす可能性がある。

#### <事前準備>

- ・ 感染者確認時の基本方針の明示
- ・ 経営者又はそれに準ずる者を責任者とした体制の構築
- ・ 社内又は事業所内の連絡方法の整備と平時からの活用（例：SNS を活用し、役職・職種・部門別・パートグループを作成）
- ・ 組合等の関係団体や取引先、協力会社との平時からの定期的会合の設定と情報共有の実施
- ・ 産業医の定期訪問と感染症対策に係るフィードバックの全社共有
- ・ 社外の連携先リストの作成（別表1 ファイル（社外連絡先リスト）参照）

#### <その他の事前準備（参考）>

- **コミュニケーション**
  - ・ 定期的な社内又は事業所内の会議にて、ボトムアップによる課題の収集と、対応策の検討、決定事項の組織内共有
  - ・ 地域のコミュニティとして平時から情報共有や協働の実施
  - ・ SNS などの活用（例：SNS 等における役職・職種・部門別・パートグループの作成や平時からの活用）
  - ・ 感染予防マニュアルの作成とマニュアルに則った感染予防対策の徹底
- **対応方針、社内又は事業所内の制度**
  - ・ 部門毎の出勤率想定に応じた優先業務表の作成
  - ・ 事務職の在宅勤務体制の整備に係る社内又は事業所内の規定の見直し
  - ・ 店舗管理者を始めとした要員に関する代理者の設置

- ・ 感染が確認された従業員の出勤停止等の就業規則上の根拠や個人情報の取り扱い・手当について社会保険労務士へ相談
  - 人材育成
    - ・ 業務の属人化を防ぐため、事務職の業務内容や手順のマニュアル化と社内又は事業所内の共有の実施
    - ・ 重要な資格者の確認と、資格取得支援の実施
    - ・ 目標設定と成果の評価等管理制度の構築
    - ・ チーム制による業務体制の整備
    - ・ 緊急時の代替要員候補のリスト化
  - (連携事業者)
    - ・ 連携事業者間の人員の融通・派遣についてルールの整備（希望人員の要件や規模、派遣方法、給与等の補償方法等）と自社の受け入れ体制の整備（マニュアル整備、研修等教育項目の検討、宿泊施設や人事規定等の制度整備等）
- <事後対策>
- ・ 従業員とその家族の手洗い・うがい、消毒、出勤時の検温と報告の徹底
  - ・ 朝礼・終礼や社内又は事業所内のポータルサイト等を活用した感染対策の周知と感染情報の共有
  - ・ 体調不良時・感染の疑いがある場合の出勤基準を明文化
- <その他の事後対策（参考）>
- ・ 感染者確認時の消毒、清掃、搬送など社内又は事業所内の対応マニュアル・フローの作成と従業員への周知
  - ・ 顧客対応マニュアルの作成（感染症の性質に応じて作成）
  - ・ 感染症対策や感染情報等に関する社内報又は事業所内報の作成と、協力会社への郵送、情報共有
  - ・ 妊産婦などの感染要注意者に対する本人の業務継続の意向確認及び業務形態の検討

設備・備品
<p>&lt;事業活動に与える影響&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員、顧客のいずれかで感染者が発生した場合、建物の消毒が必要となり、営業活動を一時的に中断する必要が生じる可能性がある。</li> <li>・ マスクや消毒液などの衛生用品が入手しづらくなることにより従業員への感染防止対策を講じることが困難になる。</li> <li>・ これらの要因により、事業が一時的に縮小する可能性がある。</li> </ul> <p>&lt;事前準備&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務所におけるパーティションや空気清浄機の導入</li> <li>・ 全従業員（地域住民等を含む場合は追加）の食料や衛生用品の備蓄</li> <li>・ 在宅勤務用 PC とセキュリティソフトの購入</li> <li>・ 調達先のリストアップ</li> </ul> <p>&lt;その他の事前準備（参考）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マスクや消毒製品、ハンドソープ、体温計、医薬品等の在庫確認責任者の設定、定期確認の実施（別表2 ファイル（備蓄品リスト）参照）</li> <li>・ 感染者確認時の消毒、清掃、搬送など対応マニュアル・フローの作成と従業員への周知</li> </ul>

- ・ 従業員通用口で出退勤記録ができるシステムを導入（QR コード等）し、社内、事業所内、倉庫の滞在状況をリアルタイムで把握する準備を行う  
（連携事業者）
- ・ 連携事業者間の物資の融通についてルールの整備（希望物資の種類や規模、輸送方法、補償方法 等）
- ・ 共同仕入れ、共同備蓄の実施と、調達先への緊急時物資確保の事前調整

#### <事後対策>

- ・ 感染者発生時の施設設備等の消毒

#### <その他の事後対策（参考）>

- ・ 休憩室の座席の壁側配置と、休憩者数の制限ルールの検討

## 資金繰り

### <事業活動に与える影響>

- ・ 移動の制限や行政からの外出自粛要請や、近隣地域での感染症蔓延等により来客数の減少の可能性がある。
- ・ 従業員の感染等に起因する営業活動の縮小により、運転資金がひっ迫する恐れがある。
- ・ 宿泊業における客室や共有施設、飲食における店舗における感染拡大を防止するために必要な設備・備品等を用意するための調達コストが発生し、収益を圧迫する可能性がある。
- ・ これらの要因で、利益が減少する一方、固定費等の支出が増加し、資金繰りが悪化する可能性がある。

### <事前準備>

- ・ 保険内容の再確認や災害時融資に関して、リスクファイナンスの再検討
- ・ 組合や自治体等から共有される情報を基に、公的支援の申請、活用方法の確認
- ・ 新型コロナウイルス感染症等過去の感染症における事業縮小・停止期間を踏まえた売上損失額の算出
- ・ 従業員への給与等運転資金の算出
- ・ 緊急融資が受けられるようメインバンクへの事前相談

### <その他の事前準備（参考）>

- ・ 取引銀行と経営幹部との連絡会議を一定の頻度で開催し、事業の現状、財務状況の報告や今後の事業計画について情報共有を行い、平時より信頼関係を構築
- ・ 財務状況について、財務担当だけでなく、幹部層も含めて認識を共有
- ・ 組合や協会等として取引銀行と当座貸越枠を設定
- ・ EC（電子商取引）の強化、受注エリアの拡大

## 情報

### <事業活動に与える影響>

- ・ 在宅勤務の実施時に、従業員の自宅パソコンから機密情報等の重要情報が漏えいし、取引先への信用を失う可能性がある。
- ・ 従業員が感染した場合には、決算関係の財務情報等など、重要な情報を扱う従業員が通勤できなくなる可能性がある。

### <事前準備>

- ・ 財務・人事労務管理情報等の重要情報のバックアップを毎日取得
- ・ クラウド化への対応
- ・ セキュリティソフトの導入
- ・ 多要素認証サービスの利用
- ・ 情報セキュリティ規定の整備

(以下は、『事業継続力強化計画策定の手引き』において、参考として示されている『中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン』に記載されている事項)

- ・ 個人情報保護やセキュリティ対策に係る従業員教育
- ・ 閲覧権限の付与を活用したデータアクセスの制限
- ・ パスワード付 USB への重要情報の保存
- ・ 多要素認証サービスの利用
- ・ 情報セキュリティ規定の整備

### <その他の事前準備 (参考) >

- ・ バックアップ手順や USB の保管ルールの策定、周知  
(連携事業者)
- ・ 共同でのバックアップサーバー設置