

新型コロナウイルス (COVID-19)

ロサンゼルス郡公衆衛生局 規則を遵守しない利用者や訪問者の管理

ロサンゼルス郡全体のビジネスが再開され、より多くの一般市民の方々が公共の場所における活動を再開するにあたり、すべての人が物理的距離の要件およびフェイスマスクの着用などの感染管理対策を遵守し続けることが非常に重要です。残念ながら、一部のビジネスまたは会場では、故意または無意識のうちに規則を遵守していない顧客または訪問者を管理しなければならないという困難な立場に置かれる場合があります。本指示書は、規則に従わない個人によって発生した事象の前、最中、および後に備えたいいくつかのツールを提供しています。

発生前

- ビジネスのための監督者/従業員チームを作成する。
 - このチームの役割は、スタッフと監督者との間で定期的なミーティングを行い、スタッフの安全対策を作成、見直し、評価すること。
 - 監督者とスタッフは協力して、顧客がフェイスマスクの着用を含む公衆衛生局または会社のプロトコルに準拠していない状況に対処するための安全対策を開発する。
 - すべてのスタッフが安全対策についてトレーニングを受けていることを確認する。これには、顧客がコンプライアンスに準拠していない場合、これを認識することや、状況を改善する方法に関する会社の戦略が含まれる。トレーニングには、顧客がコンプライアンスを拒否し続ける場合に必要となる可能性のある段階的措置も含める。
 - 安全対策には、顧客が遵守を拒む場合に他のスタッフや監督者がどのようにサポートを提供できるかを含める必要がある。
 - これらのチームを利用して、ビジネスの全体的な安全性を確保することができる。
- コミュニケーション計画を作成する。
 - ソーシャルメディア、会社のウェブページ、その他の顧客または訪問者とのコミュニケーションでメッセージを共有し、フェイスマスクの着用、およびその他、物理的距離や感染対策の実践に関する会社のポリシーを概説する。
 - 公衆衛生局から義務付けられているフェイスマスクの着用やその他の感染対策の必要性を概説する、はっきりと見える大きな**標識**を施設全体に掲示する。顧客向けの**標識**は、ロサンゼルス郡公衆衛生局のウェブサイトから入手できる。
 - 顧客が遵守すべき安全対策を概説した多言語の印刷物を共有する。これらのカードは、スタッフの参考に使用したり、英語が堪能でないスタッフが、規則に従わない顧客に対応する際に使用できる。
- 現場でフェイスマスクまたはフェイスシールドを利用できるようにすることを検討する。
- カーブサイドでのピックアップやオンライン購入など、顧客または訪問者がサービスをリモートで利用する機会を最大化する。
- スタッフが現場にいないビジネスの場合は、カメラを設置して、ビジネスの運営中に起こっている事象を記録することを検討する。録画されていることを人々に知らせるために、追加の標識を配置する。
 - これは、記録されていることがわかっている場合に、顧客が規則を遵守しないことを防ぐのに役立つ。

新型コロナウイルス (COVID-19)

ロサンゼルス郡公衆衛生局 規則を遵守しない利用者や訪問者の管理

発生中

あなたのビジネスを訪れた顧客が、フェイスカバーを着用していない場合（またはビジネスを利用している際に、フェイスカバーを外した場合）、コンプライアンスを遵守してもらうようにするために、以下の手順を検討する。次の手順は、会社の安全計画に合わせて変更できる。

1. スタッフ1名を特定して、訪問者または顧客にアプローチし、落ち着いて丁寧に店舗のポリシーを説明する。これにより、複数のスタッフの曝露を制限できる。
 - スタッフは、前述の標識および/またはカードの印刷物の両方を参照させることができる。
2. 施設が一般向けのフェイスカバーを用意している場合は、それを提供する。
3. 医療従事者から、フェイスカバーオファーを着用しないようにアドバイスされていると顧客が述べた場合、カーブサイドでのピックアップやオンラインサービス、またはその他の方法でサービスを提供する。その場合も、顧客には施設外に退出するように指示する。顧客へのサービスの提供を拒否しているのではなく、フェイスカバーを着用していないため施設内への入場を断っていることが明確になっていることを確認する。
4. 顧客がそれでも規則を遵守しない場合は、進行中の COVID-19 危機と郡の公衆衛生命令により、フェイスカバーの着用なしでは誰もビジネス施設に入場できないことを通告する。フェイスカバーを着用している場合は、いつでも再度来場できることを顧客に伝える。
5. フェイスカバー着用指示に違反している顧客が非常に破壊的、脅迫的、または敵対的である場合は、911 に連絡し、法執行機関に支援を依頼し、必要に応じて顧客を構内から退去させる。

発生後

- インシデントが発生した後、できるだけ早く関係スタッフに報告する。
 - これらのインシデントはスタッフにとって非常にストレスになる可能性があり、将来の対応を改善するために懸念材料を発言し、対処すべき問題提起をする機会を彼らに与えることが重要である。
 - これらのインシデントを、次回の監督者/従業員チームミーティングで取り上げ、すべてのスタッフメンバーと改善の機会について話し合う。
- 1人の個人がこの任務に常に責任を負わないように、規則に従わない訪問者または顧客に対応する担当者をローテーションすることを検討する。
- マスクを着用していない個人が訪問した施設内のエリアの追加の清掃の必要性に対処する。