「콜센터」 사회적 거리두기 지침 (2단계)

- 월간 「산업보건」에서는 사회적 거리두기 2단계 상황에서 실천할 수 있는 「콜센터」 사회적 거리두기 지침을 소개합니다.
- 본 지침은 **사회적 거리두기 2단계**에서 사무공간이 밀집되어 있는 등 **근무환경이 감염에 취약한 사업장** 중 하나인 **콜센터**에 대한 **집단감염을 예방 및 확산을 방지**하기 위한 지침입니다.
- 사업장 소재지의 지방자치단체에서 본 지침보다 엄격한 기준의 행정명령이 있는 경우 이를 따릅니다.
- 사업장 **대표자** 및 **관리자부터 실천**하여 **사업장 내 집단감염 예장에 일조**하여 주시기 바랍니다.

1 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련

- 사업장에 전담 조직 또는 전담자(방역관리자)를 지정
- 근로자 밀집도, 환기상태, 업무방식 등을 고려하여 방역지침을 마련하고, 콜센터 전체 노동자*에게 매뉴얼 안내 · 교육 등을 통해 전파

  * 협력업체 노동자, 파견 · 용역 노동자, 특수형태근로종사자 포함
- 의심환자 발생 시 즉시 대응할 수 있도록, 보건소 · 의료기관(선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축

2 유연근무 및 휴가 활용

- 사업장 밀집도를 줄이기 위해 장소에 제약 없이 근무할 수 있는 경우 재택근무 적극 활용

  * 공공기관은 전체 인원의 1/2을 유연근무(재택근무, 시차출퇴근제 등) 권고, 민간 기업은 사업장 특성에 맞게 공공기관과 유사한 수준으로 적극 활용

  * 특히, 임산부 등 감염에 취약한 노동자는 재택근무, 휴가 등 적극 활용

  * 재택근무 인프라가 구축되어 있지 않은 경우, 고용노동부 재택근무 인프라구축 지원 제도 및 재택근무 종합 컨설팅 제도를 활용하여 사업장 특성에 맞는 재택근무 시스템 구축에 노력할 것
- 출퇴근 시간 대중교통 집중 이용에 따른 감염 확산을 방지하기 위해 시차출퇴근제를 활용
- 휴가제도(연차휴가, 병가, 가족돌봄휴가 등)를 적극 활용하여 사회적 거리두기 실천
  - 유연근무 및 휴가 등을 자유롭게 활용할 수 있는 환경을 조성하고 상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무 · 인사 등에 불이익이 없도록 조치

3 회의 · 출장 및 집합 · 모임 · 행사

- 회의는 영상 회의(시스템이 없는 경우 영상 통화)로 실시하되, 불가피하게 대면 회의를 할 경우 일정 간격을 유지하여 마스크를 착용하고 회의 실시
- 국내 · 외 출장은 최소한으로 실시하고, 대중교통으로 이동시 마스크 착용

  * 최근 14일 이내 국외 출장 등으로 외국에서 입국한 자는 입국 후 14일째 되는 날까지 타인과 접촉하거나 외부활동 자제(휴가, 재택근무, 휴업 등 활용)
- 실내 50인 이상, 실외 100인 이상의 집합 · 모임 · 행사 금지

  * (예외) 기업의 정기 주주총회, 임금 협상을 위한 노사 회의 등 필수 경영활동은 관할지자체와 협의하여 방역수칙 준수하에 실시

– 워크숍, 교육, 연수 등은 가능한 온라인 또는 영상으로 실시하고, 온라인 · 영상이 어려운 경우 방역수칙*을 준수하면서 소규모(실내 50인 미만, 실외 100인 미만)로 실시

* 발열(37.5℃ 이상) 확인, 마스크 착용, 손소독제 비치 및 참석자 간 충분한 거리 유지, 유증상자는 참석 금지

– 소규모 모임, 사내 동아리 활동, 취미모임, 회식 등 비필수적인 모임 등은 자제하고 퇴근 후 일찍 귀가하는 문화 형성

• 외부인이 방문하면 사무실 외에 간이 회의실 등을 활용하여 응대

4 의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치

• 출퇴근 시 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열(37.5℃ 이상) 확인(1일 2회 이상)

• 발열(37.5℃ 이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 있는 노동자는 재택근무, 병가 · 연차휴가 · 휴업 등을 활용*하여 출근하지 않도록 조치

* 회사 사규(취업규칙 등)에 병가 규정이 있는 경우 이를 활용토록 하고, 노동자 요청 또는 동의하면 연차휴가를 부여, 요청이 없는 경우 휴업 등을 활용

• 동일 부서, 동일 장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 내에 발생 시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하고, 추가 발생 시 보건소에 집단감염 가능성 신고

• 충분한 휴식 시간을 부여하고, 근무 중 증상, 발열 등이 있는 자가 나타나면 즉시 퇴근하도록 조치

5 사무공간 및 구내식당 · 휴게실 관리

• 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 조정 등 공간을 효율적으로 활용하여 밀집을 최소화

• 컴퓨터 · 책상 위치 및 방향 조정 등을 통해 책상간 간격, 노동자간 간격을 2m(최소 1m) 이상 유지

• 개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)하고, 비말 감염을 차단하기 위해 노동자 사이에 투명 칸막이 또는 가림막 등 설치

* 칸막이 · 가림막은 전면 및 좌우로 설치하고 높이는 가급적 책상 면에서 90cm로 권장

• 실내 휴게실, 탈의실, 흡연실, 다기능 활동 공간 등 다중 이용공간은 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고 이용 시 마스크 착용

* 휴게실 등에서 점심식사 및 다과 등을 같이 먹지 않기, 흡연실에서 흡연자 간 2m 이상 거리를 두고 가급적 대화 자제하기 등

- 구내식당은 투명 가림막 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그로 식탁을 배치하고, 개인 간 거리 유지, 점심시간에 인원이 몰리지 않도록 점심시간 시차 운영

6 소독 및 위생 · 청결

- 사무실, 작업장, 다기능 활동 공간 등을 주기적으로 소독하고, 매일 2회 이상 환기
- 개인용 청소 · 소독용품을 지급 또는 비치하고, 마스크 및 위생용품을 사업장 상황에 맞게 지급 · 비치하거나 구입 지원
- 사무기기(마우스, 키보드 등), 사무용품 소독 · 청결을 유지하고, 손씻기 · 손소독, 기침 예절 준수, 개인용 컵 · 식기 · 티스푼 사용 등 개인 위생관리
  - 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독(1일 1회 이상) 실시
- 악수 등 신체접촉 금지, 다수가 밀집된 사무 · 작업공간에서는 마스크를 착용하고, 손소독제를 사업장 곳곳에 비치
- 통근차량을 운행하는 경우 차량을 매일 소독하고, 탑승 시 마스크를 미착용할 경우 이용금지
- 침방울이 튀는 행위(구호 외치기 등) 유도 금지

코로나19 국민 행동 지침
(중앙방역대책본부 · 중앙사고수습본부)

〈국민 행동 지침〉

① 발열 또는 호흡기 증상(기침, 인후통, 근육통 등) 등 몸이 아프면 외출 · 출근 · 등교하지 않기

* 38℃ 이상 고열지속, 증상 악화 시 콜센터(1339, 지역번호+120)나 보건소 문의하기

② 의료기관 방문, 생필품 구매, 출퇴근 외에, 불요불급한 외출 · 모임 · 외식 · 행사 · 여행 등은연기하거나 취소하기

– (식사) 음식점 · 카페에서 식사하기보다는 포장 · 배달

* 최근 식사 시 감염사례 다수 보고되어, 특히 식사를 동반하는 행사 · 모임은 연기하거나 취소 필요

– (운동) 체육시설에 가기보다는 집에서 홈트레이닝

– (친구 · 동료모임) 직접 만나기보다 각자 집에서 비대면 모임(PC, 휴대폰 활용)

– (쇼핑) 매장에 방문하는 것보다는 온라인 주문

③ 외출 시, 마스크 착용 등 방역수칙을 준수하고 환기 안되고 사람 많은 밀폐 · 밀집 · 밀접(3밀) 된 곳 가지 않기

– **마스크 착용** 실내에서는 반드시 마스크 착용하고, 실외에서도 2m 거리두기가 어려운 경우 착용하기

* 마스크를 벗게 하는 행위(음식 섭취, 노래 부르기, 응원하기 등)은 자제

– **거리두기** 사람간 2m(최소 1m) 이상 거리두기

– 침방울이 튀는 행위(소리 지르기, 큰소리로 노래 부르기, 응원하기 등), 신체접촉(악수, 포옹 등) 하지 않기

코로나19 사회적 거리두기 (2단계) 콜센터 사업장 자체 점검표

사업장 개요

사업장명 (지부명)			
주소		연락처	
현장책임자명 (휴대전화)		노동자수 (남/여)	명(　　/　　)

콜센터 사업장 자체 점검표

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지활용)
예방 체계 마련	1) 전담 조직 또는 전담자(방역관리자) 지정	□ 지정 □ 미지정	
	2) 근로자 밀집도, 환기상태, 업무방식 등을 고려하여 방역지침 마련	□ 수립 □ 미수립	
	3) 전체 노동자에게 매뉴얼 안내·교육 등을 통해 전파 * 협력업체 노동자, 파견·용역 노동자, 특수형태근로종사자 포함	□ 예 □ 아니오	
	4) 의심환자 발생시 즉시 대응할 수 있도록 보건소·의료기관(선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축	□ 예 □ 아니오	
유연 근무 및 휴가 활용	1) 장소에 제약없이 근무를 할 수 있는 경우 재택근무적극 활용 * 공공기관은 전체 인원의 1/2을 유연근무(재택근무, 시차출퇴근제 등) 권고, 민간기업은 사업장 특성에 맞게 공공기관의 유사한 수준으로 활용	□ 예 □ 아니오	
	2) 출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용	□ 예 □ 아니오	
	3) 휴가제도(연차휴가, 병가, 가족돌봄휴가 등)를 적극 활용	□ 예 □ 아니오	
	4) 유연근무제 및 휴가 등을 자유롭게 사용할 수 있는 환경 조성하고 이로 인하여 상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익이 없도록 조치	□ 예 □ 아니오	

회의 · 출장 및 집합 · 모임 · 행사	1) 회의는 영상 회의(시스템이 없는 경우 영상통화)로 실시하되, 불가피하게 대면 회의를 할 경우 일정 간격을 유지하여 마스크를 착용하고 회의를 실시	□ 예 □ 아니오	
	2) 국내·외 출장은 최소한으로 실시, 대중교통 이동시 마스크 착용 * 최근 14일 이내 국외 출장 등으로 외국에서 입국한 자는 입국 후 14일간 타인과의 접촉 및 외부활동 자제(휴가, 재택근무, 휴업 등을 활용)	□ 예 □ 아니오	
	3) 실내 50인 이상, 실외 100인 이상의 집합·모임·행사 금지	□ 예 □ 아니오	
	4) 워크숍, 교육, 연수 등은 가능한 온라인 또는 영상으로 실시 – 온라인·영상이 어려운 경우 소규모(실내 50인 미만, 실외 100인 미만)로 방역조치 후 실시 * 발열여부 확인, 마스크 착용, 손소독제 비치, 참석자 간 거리두기, 유증상자 참석 금지	□ 예 □ 아니오	
	5) 소규모모임, 사내 동아리 활동, 취미모임, 회식 등 비필수적인 모임 등은 자제, 퇴근 후 일찍 귀가하는 문화 형성	□ 예 □ 아니오	
	6) 대규모 인원이 모이는 정부·공공기관의 공무 및 기업의 필수 경영활동은 법적 의무 여부, 긴급성 등을 고려하여 관할 지자체와 협의하여 실시, 다만 방역수칙 준수 의무화	□ 예 □ 아니오	
	7) 사무실에 방문 외부인이 오면 사무실 외에 간이 회의실 등을 활용하여 응접	□ 예 □ 아니오	
의심 증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치	1) 출퇴근시 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열(37.5℃ 이상) 확인 (1일 2회 이상)	□ 예 □ 아니오	
	2) 발열(37.5℃ 이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 있는 노동자는 재택근무, 병가·연차휴가·휴업 등을 활용하여 출근하지 않도록 조치	□ 예 □ 아니오	
	3) 동일부서, 동일장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 내에 발생시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하고, 추가 발생 시 보건소에 집단감염 가능성 신고	□ 예 □ 아니오	
	4) 충분한 휴식 시간을 부여하고, 근무 중 발열(37.5℃ 이상)증상이 나타나면 즉시 퇴근하도록 조치	□ 예 □ 아니오	
사무 공간 및 구내 식당 · 휴게실 관리	1) 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화	□ 예 □ 아니오	
	2) 컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 2m(최소 1m) 이상 유지 – 개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)	□ 예 □ 아니오	
	3) 비말 감염을 차단하기 위해 노동자 사이에 투명 칸막이 또는 가림막 등 설치 * 칸막이·가림막은 전면 및 좌우로 설치하고 높이는 가급적 책상면에서 90cm로 권장	□ 예 □ 아니오	
	4) 실내 휴게실, 탈의실, 흡연실, 다기능 활동 공간 등을 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고 이용 시 가급적 마스크 착용	□ 예 □ 아니오	
	5) 구내식당은 투명 가림막 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그로 식탁을 배치하고, 개인 간 거리유지, 점심시간에 인원이 몰리지 않도록 점심시간 시차 운영	□ 예 □ 아니오	

소독 및 위생 · 청결	1) 사무실, 작업장, 공용공간 및 다기능 활동 공간 등을 주기적으로 소독하고, 매일 2회 이상 환기	□ 예 □ 아니오	
	2) 개인용 청소·소독용품을 지급 또는 비치하고, 마스크 및 위생용품을 사업장 상황에 맞게 지급·비치하거나 구입 지원	□ 예 □ 아니오	
	3) 사무기기, 사무용품 소독·청결을 유지하고, 손씻기·손소독, 기침예절 준수, 개인용 컵·티스푼 사용 등 개인위생관리	□ 예 □ 아니오	
	4) 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용, 소독이 가능한 경우 소독(1일 1회이상)실시	□ 예 □ 아니오	
	5) 악수 등 신체접촉 금지, 다수가 밀집된 사무·작업공간에서는 마스크를 착용하고, 손소독제를 사업장 곳곳에 비치	□ 예 □ 아니오	
	6) 통근 차량을 운행하는 경우 차량을 매일 소독하고, 탑승 시 마스크를 미착용할 경우 이용금지	□ 예 □ 아니오	
	7) 침방울이 튀는 행위(구호외치기 등) 유도 금지	□ 예 □ 아니오	
기타 애로 사항 및 건의 사항			

※ 점검결과 '미지정, 미수립, 아니오'의 경우 미이행 사유 또는 후속조치 작성

2020. . .

점 검 자 : 소속 직책 성명 (인)

사 업 주 : 소속 직책 성명 (인)

근로자대표 : 소속 직책 성명 (인)

의심환자 발생시 행동 요령(예시)

* 발열(37.5℃ 이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 있는 자

근무 중 증상(발열 또는 호흡기증상 등)이 나타난 경우

↓

즉시 해당 노동자에게 마스크를 착용 후 별도의 격리 장소로 이동

↓

질병관리본부 콜센터 1339,
지역번호+120 또는 관할 보건소로 상담

↓

사업장 내 전체 노동자 개인위생 관리(마스크 착용 등) 및 상호접촉 자제

↓

보건당국의 지시에 따라
해당 노동자 격리, 역학조사, 사업장 소독, 코로나19 검사 등 적극 이행
(보건당국의 특별한 조치사항이 없다면 해당 노동자를 즉시 귀가)

의심환자가 코로나19 검사를 할 경우

* 검사결과가 나오기 전까지 보건당국의 조치(격리 등)에 따름

검사결과: 음성인 경우

↓

일상 복귀

검사결과: 양성(확진)인 경우

↓

❶ 보건당국의 조치사항(입원, 격리 등)에 협조 · 지원
❷ 사업장 내 상황 전파
(협력업체, 파견, 용역업체, 방문자 등 포함)
❸ 확진환자와 접촉한 노동자의 경우

※ 코로나19 발생 동향 등에 따라 변동이 있을 수 있음

(고용노동부) 재택근무 관련 지원제도 안내

재택근무 인프라 구축비 지원 제도

- **개 요** 재택근무*에 필요한 인프라 구축비용 지원
  * 근로자가 정보통신기기 등을 활용하여 주거지에 업무공간을 마련하여 근무하는 방식
- **지원대상** 우선지원 대상기업 및 중견기업의 사업주
- **지원요건** ❶고용센터에 사업신청 및 계획서 제출 및 고용센터의 심사 · 승인, ❷계획 인원의 50% 이상 재택근무 활용, ❸사용의무기간(3년) 준수 또는 약정기간(최대 3년) 준수
- **지원내용** 사업주가 투자한 시스템 구축비의 1/2 범위 내에서 최대 2,000만 원 지원
  * 사업참여신청서 제출일 이전에 설치가 완료되었거나 설치 중인 프로그램, 시설 등은 지원시설에서 제외
- **지원방법** 고용보험 홈페이지(www.ei.go.kr) 또는 고용센터에 신청
  ※ 자세한 신청방법 및 양식은 고용노동부 일 · 생활균형 홈페이지(www.worklife.kr) 공지사항 '코로나19 예방 재택근무 인프라 구축비 지원 안내' 참조

〈 지원대상 시설 〉

종류	지원금 용도	지원방식
시스템 구축비	■ **정보시스템** 그룹웨어, ERP, 기업 전용 이메일 · 메신저, 서버, 스토리지, 업무용 소프트웨어 등 ■ **보안시스템** VPN 등 원격접속, 정보 유출 방지, 자료 백업 및 복구, 사용자인증 시스템 등 ■ **서비스 사용료**(최대 3년 사용약정분) 웹 기반의 ERP, 클라우드 사용료, 재택근무자의 인터넷 사용료 등 ■ 취업규칙 변경, 제도 도입 컨설팅 비용 ■ 인사담당자 교육 · 훈련 비용	직접지원

※ PC · 노트북 등 통신장비, 건물 · 토지의 구입 및 임차 비용은 지원 제외

출처: 고용노동부 홈페이지(http://www.moel.go.kr)