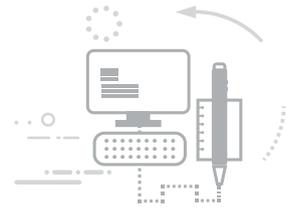


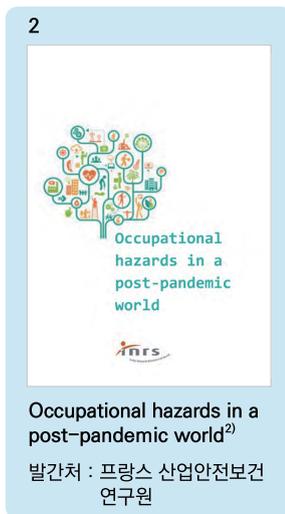
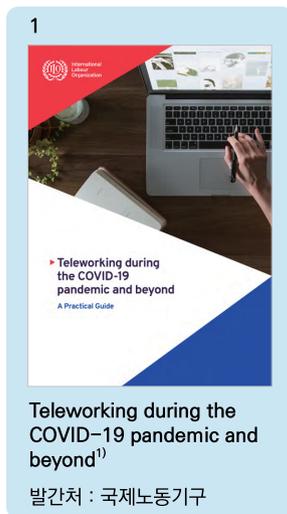
# 국제, 노동자의 웰빙과 업무 지속을 위한 원격근무(Teleworking)



국제노동기구, 프랑스 산업안전보건연구원 및 미국 국제경영자단체연맹은 코로나19 팬데믹으로 급증한 원격 근무의 개요, 산업안전보건에 미치는 유해위험요인, 국가별 원격근무 사례 등을 가이드라인 형태로 제공

## 개요

- 국제노동기구(ILO)는 노동자의 안전과 사업체 운영의 연속성을 유지하기 위한 방안 중 하나로 원격근무에 대한 가이드라인을 발간
  - 원격근무의 정의 및 목적, 코로나19 발생 전과 후의 원격근무 정책의 변화, 사업주와 정책 입안자의 원격근무 활용사례 및 원격근무 추진에 유용한 도구 및 자료 등을 제공
- 프랑스 산업안전보건연구원(INRS)은 '전 세계적 유행병 이후 산업안전보건 유해위험요인' 보고서를 통해 원격 근무의 장점 및 발생 가능한 산업안전보건 위험요인을 조망
- 미국 국제경영자단체연맹(IOE)은 코로나19 등 범(汎)유행(이후 '팬데믹'으로 표현) 기간 중 활용할 수 있는 원격근무 가이드언스를 통해 원격근무가 필요한 사회적 배경, 원격근무에 따른 주요 문제 및 대책 등을 제공



1) 출처 : [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_751232.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_751232.pdf)

2) 출처 : [https://www.researchgate.net/publication/343318793\\_Occupational\\_hazards\\_in\\_a\\_post-pandemic\\_world/link/5f22e133458515b729f35e53/download](https://www.researchgate.net/publication/343318793_Occupational_hazards_in_a_post-pandemic_world/link/5f22e133458515b729f35e53/download)

3) 출처 : [https://www.ioe-emp.org/fileadmin/user\\_upload/COVID-19/2020.04.03.IOE\\_Guideline\\_on\\_Teleworking\\_in\\_the\\_times\\_of\\_COVID-19\\_FINAL.pdf](https://www.ioe-emp.org/fileadmin/user_upload/COVID-19/2020.04.03.IOE_Guideline_on_Teleworking_in_the_times_of_COVID-19_FINAL.pdf)

## 원격근무 정의 및 목적

### \* 원격근무(Telework)란?

- 사업장 이외에서 업무를 수행하기 위해 스마트폰, 태블릿, 노트북, 퍼스널 컴퓨터 등의 ICT 기술을 사용하는 것(Eurofound 및 ILO 2017)

### ● 목적

- 천재지변, 테러, 전염병 확산과 같이 노동자가 사무실 또는 작업장에 오지 못하는 '예상치 못한 상황' 발생 시에도 사업장 외에서 업무를 수행하기 위함
- 기업 활동 및 경영의 지속성을 유지하기 위해 원격근무 정책은 필수적임
- 원격근무는 반드시 사업주와 노동자간의 자율적인 합의에 의해 이루어져야 하며 원활한 수행을 위해 아래의 요소를 명확하게 해야 함



원격근무 장소



의사소통 방법(도구)



업무 감독 방법



추진한 업무 보고 및 검토 체계·절차



추진할 업무



근무시간 및 일정

## 원격근무 환경 및 가이드라인 수립 배경

### ● 원격근무가 필요한 사회적 배경

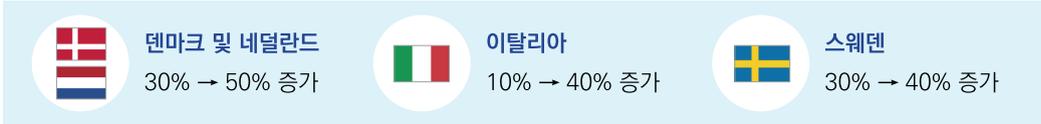
- 비상사태 발생 시 원격근무는 예상치 못한 문제를 수반하며, 기존의 원격근무 대책은 문제해결 등 대응이 제한적임
- 코로나19로 인해 많은 사업장은 노동자의 안전하고 건강한 작업환경 보호와 일자리 보존 등 사업의 지속성을 유지해야 하는 상황에 직면
- 비상사태 발생 등 상황이 급변하는 경우 모두에게 적용 가능한 방법은 없으므로, 사업주는 반드시 다양한 상황에 대응할 수 있도록 준비
- 성공적인 원격근무를 위해서 사업주와 노동자가 책임을 분담하고 협력하는 등 전략적인 접근 필요

### ● 원격근무 가이드라인의 역할

- 원격근무와 관련된 모든 사람들에게 효과적이며 활용 가능한 권고사항 등이 수록된 기준 제공
- 기존 원격근무 정책의 개정 등을 위한 참고자료
- 기업·공공기관 등이 자체 원격근무 정책을 수립하거나 업무절차의 개발 및 최신화를 위한 유연한 체계 제공
- 원격근무로 발생 가능한 주요 문제의 파악 및 효과적인 원격근무를 위한 주요 방안 제공

## 코로나19가 작업환경에 미친 영향

- 전 세계적인 코로나19 확산으로 유럽국가의 재택근무 명령에 따라 원격근무를 시행하는 사업장은 코로나19 발생 전 대비 약 40% 증가



- 코로나19 발생 이후 유럽 내 원격근무를 하게 된 노동자 중 원격근무 경험이 전혀 없는 노동자는 24%, 원격근무 경험이 있는 노동자는 56%로 확인
- 일본의 경우 결재도장(Hanko)을 공문서나 계약서 등에 직접 찍어야하는 업무방식 등 다양한 요인으로 원격근무는 감소세(16% → 13%)

## 원격근무에 따른 주요 문제점 및 산업안전보건 유해위험요인

<p><b>육체 및 정신 건강</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원격근무 시 사업주의 산업안전보건 대책은 직접적인 영향권에서 벗어남. 또한 비상 시 일상생활이 바뀌며 추가적인 스트레스나 긴장, 불편함·불안감, 우울증, 두통 및 시각적 피로, 운동 및 수면 부족 등으로 이어질 수 있음</li> <li>- 원격근무가 강제적이고 장기화될 경우 불안, 우울증, 스트레스, 피로도는 심화</li> </ul>
<p><b>일과 가정의 양립</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원격·재택근무 시 업무와 개인 생활의 구분이 모호해질 수 있음. 이러한 상황은 외출 금지나 사회생활이 제한될 경우 더욱 심해 짐. 가족 구성원으로서의 책임·역할 등이 작업 공간에서 이루어지므로 업무 일정에 지장을 주게 됨</li> </ul>
<p><b>기술, 정보보호 및 보안</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원격근무 관련 기술의 사용은 사이버공격이나 기밀 누출과 같은 위험성을 더 높임</li> </ul>
<p><b>기술(역량)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의프로그램 등 통신을 위한 도구 사용 시, 활용 능력과 기술이 요구되며, 모든 직원이 기술을 보유하기는 쉽지 않음. 사업주는 상황에 따른 새로운 업무방식의 필요성을 예측해야 함. 비상사태가 종료되고 업무가 재개될 경우 업종·직종별로 각기 다른 기술이 필요함</li> </ul>
<p><b>생산성</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉쇄정책으로 유아 및 아동들은 집에 남고 원격근무 중인 보호자와 업무공간을 공유하게 될 경우 생산성 저하로 이어지게 됨. 노동자들은 가족구성원이나 기타 방해요인이 있을 수 있는 새로운 업무환경에 적응해야 함</li> </ul>

## 성공적인 원격근무를 위한 고려사항

<b>안전 및 보건 증진</b>	<p>▶ 사업주는 변화하는 환경에 대응하기 위해 적절한 안전보건대책을 마련하고 지침을 제공할 수 있음. 가정에서도 노동자 스스로 신체·정신 건강을 유지해야한다는 인식의 개선이 중요함</p>
<b>상호 신뢰 구축 및 책임 분담</b>	<p>▶ 투명하고 개방된 의견 교환 등 노동자와 사업주가 상호 신뢰를 구축하고 책임을 분담하는 것이 중요함</p>
<b>특별 지원 및 이해</b>	<p>▶ 비상 상황 발생 시 사업주와 노동자 모두 평소보다 긍정적이고 차분하게 행동하고 서로 지지하며 공감해주는 자세가 필요함</p>
<b>생산성에 대한 사고의 변화</b>	<p>▶ 생산성은 본인의 업무를 중심으로 소요 시간이 아닌 결과물을 기반으로 측정되어야 함. 공유달력 및 상태 공개(온/오프라인) 도구와 같은 협업 온라인 소프트웨어를 사용함으로써 팀워크를 촉진하고 생산성을 높일 수 있음. 생산성은 웰빙과 밀접한 관련이 있으므로 주기적인 휴식과 건강한 라이프 스타일을 장려해야함</p>
<b>융통성과 대응력</b>	<p>▶ 원격근무 정책은 비상 시 변화하는 요구*에 대응력을 높일 수 있도록 융통성 있고 정기적인 검토를 거쳐야 함. 또한 기업은 비상사태 종료 후에도 적용할 수 있도록 정책의 전환 전략을 고려해야 함</p> <p>* 예 : 상황 종료 및 정책 전환에 따라 근로자가 회사로 복귀해야 하는 경우</p>
<b>정기 의사소통</b>	<p>▶ 비상상황에 대한 정보 및 현 상황이 사업장 운영에 미치는 영향 등에 관하여 노동자들에게 공지. 사업장 운영 및 지속 경영 전략과 관련하여 의견과 아이디어를 교환함</p>
<b>학습 문화 촉진</b>	<p>▶ 원격근무 소프트웨어 프로그램에 대한 교육이나 동료 간 학습을 통한 원격근무 도구 사용은 노동자가 필요한 역량을 쌓는데 도움이 될 수 있음</p>
<b>사이버 보안 및 개인 정보 보호</b>	<p>▶ 노동자가 원격근무를 위해 개인 랩톱 또는 통신장치를 사용하는 경우 안전한 원격 작업 절차가 중요함. IT 도구에는 최신 바이러스 보호, 보안 VPN 및 사이버 위협에 대한 방화벽이 있어야함. 또한 노동자는 원격근무 중에 기밀을 유지해야하는 의무가 있음</p>
<b>안전의 준수</b>	<p>▶ 국가 차원에서 적용 가능한 법률 및 규정을 평가하고 비상 상황에서 정부가 발표 한 예외 사항은 회사 원격근무 내부지침과 개인 및 단체 협약의 개정으로 이어질 수 있음. 보험 정책이 유효하고 원격근무에 적합한 지 확인해야 함</p>
<b>정책 입안 참여</b>	<p>▶ 사업주(경영자) 협의체의 문의를 통한 관련 권고·조치사항 및 관련 정보를 습득함. 공신력을 확보한 권고사항을 따르고 정책입안자와의 협력을 통해 원격근무를 위한 해결방안 발굴</p>

## 원격근무 운영 우수사례

- 원격근무 시 노동자의 웰빙, 개인이나 팀의 성과 및 생산성 유지를 위해 고려하거나 적용해야 할 분야별 우수 사례를 공유



### 근무 시간 및 근무 조직 (폴란드)



폴란드의 금융 회사는 노동자가 육아를 위해 시간을 유연하게 활용할 수 있도록 지원. 일선관리자와 인사팀이 주로 육아와 관련된 노동자의 일정을 반영하여 근무 시간을 유연하게 변경함

예: 출산한지 얼마 되지 않은 한 여성 노동자의 경우, 한 주는 아버가 아이를 돌보는 동안 어머니는 오전 6시부터 오후 2시까지 근무를 하고, 그 다음 주에는 부부가 역할을 교대해서 어머니가 오후 2시부터 오후 8시까지 근무함. 이런 정책을 통해 부모 모두 일을 하면서 육아 책임을 분담 가능



### 성과 관리 (뉴질랜드)



코로나19 이전까지 뉴질랜드의 금융 회사에서 상시 재택근무 노동자 비율은 1% 미만이었으나, 코로나19 팬데믹 이후 전 노동자(400명)가 재택근무를 함. 전면적인 재택근무로 전환하는 데만 6일이 소요되었으며, 경영진은 위기 상황에서 경영진과 팀장들의 역할이 중요하고 이들이 모범을 보여야 한다는 점을 강조하면서 코칭을 중심으로 한 '리더와의 대화'를 진행. 기업 보고서의 자체 예상에 따르면, 코로나19 종식 후 노동자 3분의 1은 이전에 실시했던 유연근무 방식을, 3분의 1은 주기적 재택근무(예: 격주마다 재택근무), 3분의 1은 주당 2~3회 재택근무를 실시하는 근무 방식을 선택할 것이라고 함



### 디지털화 (일본)



코로나19 확산에 따라 일본 정부는 주요 도시에 비상사태를 선포하고 대인 접촉을 최소 70% 이상 줄일 것을 촉구함. 이에 일본의 한 ICT 회사는 2020년 2월부터는 일본 전역에 퍼지고 있는 코로나19로부터 노동자를 보호하기 위해 출퇴근 혼잡시간을 피하거나 아예 재택근무를 하도록 하고 있음. 이 회사는 노동자들이 가정에서 자녀나 부모를 돌보면서 일을 할 수 있도록 지난 2016년 4월부터 아바타 로봇을 사용하고 있음

#### 아바타 로봇이란?

원격근무 중 아바타 로봇을 통해 사무실 내부를 볼 수 있으며, 동료들과 의사소통이 가능. 카메라, 마이크, 스피커가 내장된 높이 20cm 정도의 아바타 로봇은 스마트폰이나 아이패드 앱과 연동 가능하며, 원격근무자가 원격으로 조정할 수 있음. 사무실에 있는 직원들은 이 로봇을 쉽게 옮길 수 있으며, 회의실에도 가지고 들어갈 수 있음. 이 로봇은 손과 머리를 움직여서 박수를 치거나 손을 들어 인사를 하는 것 같은 비언어 의사소통을 할 수 있는 기능도 탑재하고 있음

**의사소통 (미국, 영국, 네덜란드, 덴마크, 중국)**

정부의 봉쇄조치 발표 이후 팀 내 모든 회의가 온라인으로 전환되고 소통이 온라인으로만 이루어지면서 직장 내에서 사회적 관계가 중요하다는 사실이 부각됨. 이에 직원간의 거리감을 해소하기 위한 다양한 방안들이 도출 됨. 점심시간에 1시간 동안 자유롭게 드나들 수 있는 오픈 비디오 컨퍼런스인 “키친 테이블” 개최 또는 온라인 대화 플랫폼을 활용하여 정기적으로 차를 마시거나 업무 후 맥주를 마시는 모임이 늘어남. 직장 동료들과의 유대 및 친밀감 상생을 위한 모임 뿐 아니라 사내 게시판 및 메신저 프로그램을 통해 봉쇄기간 동안 다양한 팁을 공유하는 공간으로 발전시킴

**산업안전보건 (중국)**

중국의 한 IT 기업은 모든 원격근무자(인턴 포함)들, 심지어 가족들까지 활용할 수 있는 24시간 심리상담 핫라인을 개설함. 또한 팬데믹 상황, 격리 상황에서 감정을 관리하고 심리적인 안정을 찾는 방법을 배울 수 있는 온라인 과정도 개설

**교육훈련 (포르투갈)**

대학들과 협력하여 노동자들에 대한 교육훈련을 책임지고 있는 포르투갈 행정인사총국은 코로나19 팬데믹이 진행되는 동안 무료 온라인 교육 모듈을 개설함. 수강생들은 이 상호적인 교육 모듈을 통해 자율적으로 교육을 이수하고, 새롭고 유용한 지식과 기술을 빠르게 습득할 수 있음. 이 모듈은 상시 이용가능하기 때문에 수강생들은 편한 시간에 언제든지 교육을 받을 수 있음. 공무원들을 위한 웹세미나도 여러 차례 열림. 동 모듈은 원격근무가 어려운 현장 노동자를 위한 교육도 제공 가능

**장려책 (몰타)**

2020년 3월, 몰타의 한 컨설팅 회사는 기업은 사업체의 성장 및 지속성 계획의 일환으로 재택근무가 가능한 노동자가 원격근무를 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 지침을 발표하고 시행함. 동 지침은 사업주가 원격근무에 필요한 투자를 하고 필요 시설 마련 등을 위한 비용 일부를 보전해 주도록 지원함. 업종이나 규모에 상관없이 전 사업체에 적용되며 원격근무 계약 1건당 최대 675,000원 가량<sup>4)</sup>, 사업체 당 최대 540만원 가량<sup>5)</sup>까지 지원가능

4) 원문 : 500유로

5) 원문 : 4,000유로

## 소식 보기

: 국제산업보건동향



### 정책 대안 (프랑스)



봉쇄 조치가 해제되어 가고 있던 지난 5월 중순, 프랑스의 3대 노조(프랑스 민주근로자연맹, 프랑스 기독교자연맹, 자유노조연합)가 프랑스 원격근무의 미래 로드맵을 제시하는 공동 성명을 발표함. 이 공동 성명의 주요 내용은 다음과 같음

- 원격근무는 사용자와 근로자 간의 의미 있는 사회적 대화의 대상이 되어야 하며, 양자 간에 합의된 계약에 따라 시행되어야 한다.
- 원격근무의 범위 및 빈도를 확대하고자 할 경우, 업무 조직 방식을 재고해야 한다.
- 모든 직책을 대상으로 원격근무 적격성을 검토해야 하며, 직책을 신설할 때는 직무 설계 단계에서 원격근무 가능성을 검토하고 반영해야 한다.
- 원격근무는 반드시 자발적으로 시행되어야 한다.
- 디지털화, 산업안전보건 문제를 검토해야 한다.
- 상기 모든 항목들과 관련하여 장애를 가진 근로자에 대한 별도의 검토가 필요하다.
- 조직은 효과적인 원격근무를 위해 필요한 투자를 통해 근로자들이 최고 수준의 원격근무를 선택할 수 있도록 보장해야 한다.



### 코로나19 종식 이후 (글로벌 기업)



미국에 본사를 두고 있는 한 가구 기업은 비공식적인 방식으로 탄력근무를 운영해왔지만, 현재 이런 근무 방식을 공식적으로 채택하기 위한 가이드라인을 준비하고 있음. 사무실의 근로자 밀도를 줄이기 위해 도입되는 이 가이드라인은 회사의 전 세계 모든 지점에 동일하게 적용됨. 동 가이드라인의 목적은 임직원들이 원격근무에 적합한 직원을 객관적으로 선정하기 위해 필요한 기준을 제시하는 것. 업무의 성격, 선호하는 업무 방식, (거리두기 지침 및 현지 관련 지침에 따른) 사무실 공간의 가용성, 직원의 재택근무 가능성 등이 고려 요소들임

## 코로나19 범유행 기간 동안의 교훈

- 원격근무 정책은 만일의 사태 발생 시 생산성과 사업의 연속성 확보 및 일자리 보존을 위한 핵심 요소임
- 원격근무를 위해서는 사업주와 노동자의 참여 및 책임 분담이 필요함
- 비상상황에서 변화하는 필요성에 대응하기 위해 연관성 있고 목적에 알맞도록 원격근무 정책 및 협약 등을 반드시 정기적으로 검토해야 함
- 사업주는 노동자 및 가족이 처한 상황을 면밀히 파악하고 이해함으로써 효율적이고 비상상황에 적절히 대응할 수 있는 원격근무 정책을 마련할 수 있음
- 동료 간 학습을 통해 노동자의 역량(기술)을 강화할 수 있으며 원격근무에 소요되는 학습(시간)을 단축할 수 있음

출 처 : 안전보건공단 국제협력센터 국제안전보건동향 2020. 10월호 제478호

\* 국제안전보건동향은 이메일을 통한 정기 구독이 가능합니다. 신청 및 관련 사항은 안전보건공단 국제협력센터로 연락 부탁드립니다.