

# 감염병 발생 시 기업 업무지속계획 표준안

‘기업 업무지속계획 표준안’은 감염병 발생 시 기업이 업무를 지속할 수 있도록 그 계획의 표준을 규정한 것입니다. 각 기업별 업무지속계획을 수립하는데 참고하시기 바랍니다.

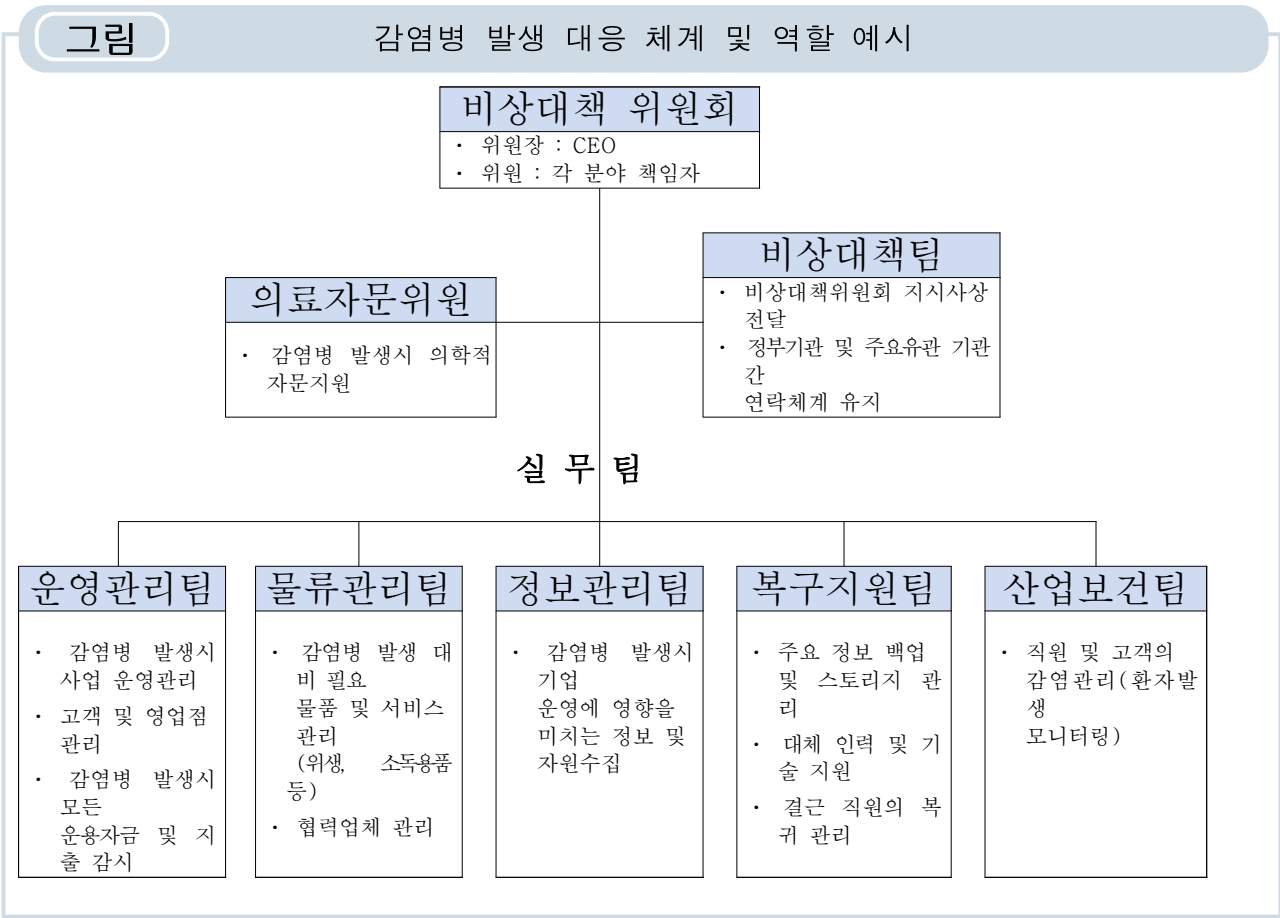


산업통상자원부

Ministry of Trade,  
Industry and Energy

# 제1절 감염병 대비·대응 체계 조직

감염병 발생시, 각 기업은 대응·대비계획을 수립하여 본 업무를 수행할 책임부서 및 담당자 지정



## 3.1.1 비상 대책 위원회

- 보건복지부의 감염병 위기경보 발령에 따라 기업업무 연속성 확보를 위한 의사 결정
  - 비상 대책 위원장 : 최고 의사결정 주체, 기업의 CEO(최고 경영자) 등
  - 비상 대책 위원 : 각 분야별 담당자 및 책임자

### 3.1.2 비상 대책팀

- 비상 대책 위원회의 지시 사항 전달
- 정부기관, 기업의 주요 유관기관과의 연락체계 유지

### 3.1.3 실무팀(운영관리팀, 물류관리팀, 정보관리팀, 복구지원팀, 산업보건팀)

- 위기 경보 발령에 따라 기업의 분야별 업무연속성 계획 착수

### 3.1.4 의료자문위원

- 감염병 발생시 의학적 자문 및 응급조치를 위한 전문 의료인(산업보건의, 보건관리자(산업간호사) 등을 지정
- 전문 의료인이 지정 되어 있지 않은 경우, 각 지역의 치료거점 병원 또는 지역 관할 보건소를 통해 자문을 얻도록 함

## 제2절 업무지속 방안

### 3.2.1 주요 사업 및 인력 파악

- 감염병 발생시 기업의 주요 분야의 지속을 위한 주요 인력·기술 등 업무 현황 파악

- 기업의 “핵심 업무 부서”는 어디인지?
- “핵심 업무 부서”를 유지하기 위해 필요한 주요 인력은 누구인지?
- 업무가 유지되기 위해 필요한 주요 기술은 무엇인지?
- 결근율이 높아질 경우 인력과 기술이 충분히 백업될 수 있는지?
  - 필요시 다른 자원(자원봉사자, 퇴직자)을 활용할 수 있는지?
  - 원거리에서 전화와 이메일을 통하여 업무를 할 수 있는지?
- 유행시 업무지속계획을 실행하기 위해 필요한 주요 인력은 누구인지?
- 담당직원이 정기적으로 조작해야 하는 업무시스템이 있는지?
  - 조작 없이 얼마동안 시스템이 유지될 수 있는지?

- 감염병 발생시 유증상자 등이 별도로 관리 될 수 있도록 특별 대책 마련

- 감염병 발생 단계 초기부터 재택근무 수행
- 별도의 근무지 마련을 통한 사회적 격리 등

### 3.2.2 결근 대비 사업 계획 수립

- 감염병 발생 다수의 결근 사태가 발생할 수 있음

※ 감염병 발생시 발생할 수 있는 직원들의 결근 사유

- 본인이 감염 되었거나, 감염이 의심되는 경우 또는 회복 후 업무 복귀를 꺼리는 경우
- 환자 간호를 위해 집에 머물러야 하는 경우
- 휴교 등으로 인하여 집에 머물며 자녀를 돌봐야 하는 경우
- 가정에 머무는 것이 더 안전한 경우

- 결근 사태에 따른 피해를 줄이기 위해 사전에 근로자들의 건강정보 관리 및 직원 관리대책 마련

- 기저 질환을 앓고 있거나 기타 건강상의 이유로 인하여 감염병 발생시 감염 위험이 높은 직원은 몇 명인가?
- 혼자 거주하거나 장애가 있어 유사시 도움을 필요로 하는 직원은 몇 명인가?
- 학교에 다니는 자녀가 있어 감염병 발생으로 인한 휴교 시 집에 머물며 이들을 돌보아야 하는 직원은 몇 명인가?
- 가족 구성원이 적거나, 기타 가족 환경으로 인해 감염 시 집에 머물며 간호를 해야만 하는 직원은 몇 명인가?

### 3.2.2.1 결근사태 대비 직원 관리계획 수립영역

- 결근으로 인한 업무 공백을 최소화하기 위한 업무 재편성 계획

- 유사시 적용할 대체 근무조 및 업무 재편성
- 대안적으로 활용할 근무 장소(대체 근무지) 및 근무 시간의 조정 방안  
: 탄력 근무제 도입
- 인터넷, 전화, 우편 등을 활용한 대안적 근무 방안  
: 전화 또는 이메일을 활용하여 운영할 수 있는 상황실 마련
- 제조업 또는 생산라인 근로자 등 재택근무가 허용되지 않는 업무 대비 방안

- 감염 직원의 업무 복귀 계획

- 감염 환자의 경우, 감염병 발생기 동안 재택근무, 회복 후 직장  
에 복귀 할 수 있도록 하기 위한 업무 복귀 절차
- 감염으로 인해 업무를 지속하기 힘든 직원에게 적용할 보수 및  
휴가에 관한 규정 마련
- 감염병 감염 후 회복된 직원은 자연적인 면역 체계를 획득하여  
재감염의 확률이 적으므로, 감염 후 회복 시 직장으로 복귀할  
수 있도록 충분히 홍보

### 3.2.3 공급 물자 부족 상황 대비 계획 수립

#### ◆ 감염병 발생시 발생할 수 있는 시나리오

- 위생·청결 물품의 수요 폭등으로 인한 관련 물품의 부족 사태
- 특정 서비스업(가정 방문 서비스 등)의 수요 증가로 인한 관련 자재의 부족 사태
- 선박 또는 항공기 등을 통해 장거리로 물품을 운송하는 원자재 공급 업체의 경우, 물품 생산 근로자, 배송 관리 직원 또는 운전기사의 결근 사태

#### 3.2.3.1 공급 물자 부족 상황 대비 계획 수립영역

##### ○ 직원 및 고객 감염 방지를 위한 청결 물품 관리 계획

- 현재 보유하고 있는 위생·청결 물품 현황 파악  
: 비누, 알코올 성분 손 소독제, 일회용 마스크, 체온계, 티슈, 개인보호구, 청소용 소독제, 청소 물품 등
- 감염병 발생이 장기간 지속될 경우를 대비한 위생 물품의 필요량 파악
- 위생 관리 물품 비축

##### ○ 특정 사업부문의 수요 증가로 인한 관련 자재 및 물품 부족 대비 계획

- 감염병 발생 시 수요 증가가 예상되는 사업 분야 파악(가정 방문 서비스 등)
- 해당 분야의 지속을 위한 필수 자재 및 물품 파악
- 한 곳 이상의 자재 및 물품 공급업체 지정
- 감염병 발생 대비 자재 및 물품 비축

○ 기업의 물품 공급 업체(사업 파트너) 관리 계획

- 사업 파트너의 기업 업무지속계획 수립 여부 파악 및 논의
  - 물품 공급 업체의 대규모 직원 결근사태 대비 대체 인력 및 업무 재편성 계획
  - 공급 물품의 사전 비축 가능 여부
  - 유사시 의사소통 방안 논의

### 3.2.4 기업 내 커뮤니케이션

#### 3.2.4.1 감염병 감염병 발생에 따른 결근율 상승 및 유연비어에 대비한 기업 내 커뮤니케이션 전략 마련

○ 직원 대상의 감염병 관련 사전 교육 방안

- 감염병 관련 내용과 감염병 감염병 발생에 대비한 사업장의 대책 소개
- 감염병 자가관리지침 이행

○ 직원 상담을 통한 직원들의 신상 정보 파악

- 감염병 발생시 직원들에게 발생할 수 있는 상황(혼자 거주하는 직원 본인의 감염, 본인 외에 간호할 사람이 없는 가족의 감염, 학교의 휴교 조치 시 자녀를 돌보기 위한 결근 사태 발생 등)과 대처 방안에 대해 논의

○ 비상 연락망 조직 등의 기업 내 커뮤니케이션 체계 수립

- 감염병 발생시 비상연락망을 통해 신속하게 사전 대응 지침 전달, 지속적으로 연락 유지

- 직원, 거래처, 고객 등 직장 내외의 대응과 발병 상황에 관한 정보 교환을 위한 웹사이트 등 전산 환경 구축
- 감염병 발생시 지역 관할 보건소 등 감염병 담당 정부 기관, 사업 파트너(물품·서비스 공급 업체 등), 주요 고객, 주요 계약자 등과의 연락을 유지하기 위한 방안

## 제3절 기업 내 감염관리

### 3.3.1 감염병 환자 판단 기준

#### 예) 중동호흡기증후군(MERS) 환자 사례 정의

##### □ 확진 환자

: 중동호흡기증후군에 부합되는 임상증상을 나타내면서 진단을 위한 검사기준에 따라 감염병 병원체 감염이 확인된 사람

##### □ 조사 대상 의심 환자

(역학조사 및 검사를 위한 대상자로서, 진단 신고기준에 따른 의사환자와는 다를 수 있으며, 유행수준에 따라 변동 가능)

#### 1. 발열과 호흡기 증상이 있으면서 증상이 나타나기 전 14일 이내에

- 중동지역\*을 방문한 자
- 메르스 의심환자가 증상이 있는 동안 밀접하게 접촉한 자
- 최근 메르스가 유행한 지역(국가)의 의료기관에 직원, 환자, 방문자로 있었던자
- 중동지역에서 낙타접촉, 낙타고기 또는 낙타유 섭취력이 있었던자

\* 아라비안반도 및 그 인근 국가(지역) : 바레인, 이라크, 이란, 이스라엘, 요르단, 쿠웨이트, 레바논, 오만, 카타르, 사우디아라비아, 시리아, 아랍에미리트, 예멘

#### 2. 발열 또는 호흡기증상이 있으면서 증상이 나타나기 전 14일 이내에

- 메르스 확진환자와 밀접하게 접촉한 자

#### 3. 그밖에 역학조사관이 의심환자로 분류한 자

#### 4. 그 밖에 의료진이 의심환자로 인지한 경우 역학조사관에게 분류 요청

※ 출처 : 질병관리본부 홈페이지([www.cdc.go.kr](http://www.cdc.go.kr))

### 3.3.2 감염병 감염 의심환자 자가요양 권고

- 모든 사업장 및 출입소에 예방 수칙을 부착하며 감염병 증상이 있는 직원 또는 방문객들의 출입을 제한
  - 감염병 증상을 보이는 경우 출근을 하지 않도록 사전 교육

- 감염병 증상을 보이는 직원은 전문의의 치료를 받도록 하고, 보건기관의 지시에 따라 행동할 수 있도록 안내
- 감염병 감염 후 회복된 직원은 자연적인 면역 체계를 획득하여 재감염의 확률이 적으므로, 회복시 직장으로 복귀할 수 있도록 충분히 홍보
- 감염된 직원이 회복하여 직장에 복귀하기 위한 복귀 절차 마련

### 3.3.3 개인위생 관리

#### 3.3.3.1 직원 및 방문객을 대상으로 한 개인위생 실천방안 홍보

- o 감염병의 기업내 전파 방지를 위한 직원 및 방문객 대상의 기본적인 개인위생 실천방안(손 씻기, 기침 에티켓 등) 홍보
  - 모든 사업장의 출입소, 샤워실, 세면대 및 공공장소 마다 안내문 부착
  - 브로셔, 뉴스레터, 이메일, 직원 게시판, 급여 명세서 등을 활용하여 감염병 발생기 동안 손위생 및 청결한 주변 환경 유지 등의 중요성 홍보

#### 예) 중동호흡기증후군(MERS) 감염예방 수칙

1. 평상시 손 씻기 등 개인위생수칙을 준수하시기 바랍니다.
  - 비누와 물 또는 손 세정제로 손 자주 씻기
2. 중동지역 여행(체류) 중 낙타, 박쥐, 염소 등 동물과의 접촉을 삼가하시기 바랍니다.
  - 특히, 낙타와의 접촉(낙타 시장 또는 농장 방문, 낙타 체험 프로그램 참여 등) 피하기
  - 익히지 않은 낙타고기나 멸균되지 않은 생낙타유(raw-camel milk) 먹지 않기
3. 기침이나 재채기를 할 경우에는 화장지나 손수건으로 입과 코를 가리시기 바랍니다.
  - 화장지나 손수건이 없다면 대신 옷 소매 위쪽으로 입과 코를 가리고 하기
4. 사람이 많이 붐비는 장소 방문은 가급적 자제해 주시기 바랍니다.
  - 부득이하게 방문할 경우, 마스크 착용하기
5. 중동지역 여행을 다녀온 후 14일 이내에 발열이나 호흡기증상이 있는 경우에는 의료기관 가지 말고 먼저 질병관리본부 콜센터 1339로 전화하세요.

### 3.3.3.2 위생 물품 관리

- 비누, 알코올 함유 손 세정제 및 핸드 타월, 티슈, 소독용 세제 (락스) 등의 부족 또는 공급에 혼선이 생길 수 있으므로 사전준비를 통해 위생 관련 물품이 원활하게 공급될 수 있도록 관리
- 위생 관련 물품(비누, 손 세정제, 티슈, 일회용 마스크 등)을 직원들이 사용하기 편리한 장소에 비치
- 사용 한 티슈를 버릴 수 있는 휴지통 비치
- 감염병 발생시, 증상을 보이는 직원에게 일회용 마스크 제공

### 3.3.4 사업장 청결, 소독

- 사람들과의 접촉이 잦은 부분은 50배로 희석한 락스를 사용하여 청결히 유지
- 휴게실과 탕비실 등 대기실이나 공공장소에 비치된 잡지, 신문 제거
- 적절한 공기 조화 시스템 또는 창문을 열어 주기적으로 실내 환기
- 권장 사용법 및 주의점은 소독제 성분 조성별로 다를 수 있으므로, 제품별 설명서에 따라 선택하여야 함
- 소독제는 소독 목적에 알맞은 것을 선택하여야 하고 소독 효과를 높이기 위해서는 같은 종류의 소독제를 선정하여 지속적으로 사용하여야 함

o 《 소독 약품 안전 사용 수칙 》

- 사용 설명서를 충분히 읽어 본 후 사용할 것
- 다른 소독제와 혼합하거나 병행하여 사용하지 말 것
- 희석하여 사용 시 희석 비율을 반드시 지킬 것
- 사용 시 마스크 등 보호 장구를 착용할 것
- 소독약에 사람이 과다 노출 시 즉시 물로 씻어 낼 것
- 소독약 사용에 따른 환경오염을 방지하는 조치를 취할 것

표 사업장 소독제

살균 소독제	권장 사용법	주의점
차염소산 나트륨 (Sodium hypochlorite) : 락스 등 염소계 소독제	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 통풍이 잘되는 곳에서 사용</li> <li>· 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용</li> <li>· 염소 가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합 금지</li> <li>· 금속을 부식시키므로 주의</li> </ul>
과립형 염소 (granular chlorine)	액체 소독약을 사용할 수 없을 때 희석하여 사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상동</li> </ul>
이소프로필(Isopropyl) : 이소프로필알콜 70%, 에탄올 60% 등 알콜 성분 소독제	눈에 보이는 오염물이 없거나, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가연성, 독성 있음</li> <li>· 통풍이 잘되는 곳에서 사용</li> <li>· 흡입 주의</li> <li>· 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면 등을 피하여 사용</li> <li>· 사용 후 바로 건조시킴</li> </ul>
비누 및 기타 세정제 : 항생제 및 비 항생제 비누	손 또는 부드러운 표면에 사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사용 후 바로 건조시킴</li> </ul>

### 3.3.5 감염방지 활동

- 감염병 발생시 직원들 사이에서의 감염병 전파위험을 최소화시키기 위해 타인과의 접촉을 가능한 최대한으로 줄이는 것이 중요
  - 원격회의 권장 : 전화, 화상회의, 인터넷 활용 등
  - 불필요한 여행, 중요도가 덜한 회의·집회·워크숍·교육 등은 가능한 축소운영
  - 재택근무, 탄력근무 권장

<p>※ 흔적 교대 근무(ghost shift change) : 이전 근무자는 다음 교대자가 들어 오기 전까지 근무지를 떠나도록 하며, 가능하다면 새로운 교대자가 오기 전에 시간 간격을 두도록 하고, 창문을 열거나 공기 조정기를 가동하여 철저하게 환기가 이루어지도록 함</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 휴게실, 사교적 공간의 주기적 소독</li><li>- 대면 회의 시 위생준수 및 가능한 사람간 거리가 최소한 1미터 이상 유지 권고</li></ul>
--

## 제4절 직장 내 감염병 환자 발생 시 대처법

- 의심환자 발생시, 감염병 관리자(비상 대책팀, 산업보건팀)는 전화상 신고 접수
- 전화 등을 통하여 환자관리 사항 안내

### 3.4.1 직장에서 의심환자 발생시

- 근무 중 몸이 불편 하거나, 감염병 증상을 보이는 직원 발생시, 즉시 사내 감염병 관리자(비상대책팀, 산업보건팀)에 전화 신고
- 감염 의심 직원이 38℃ 이상의 갑작스러운 발열과 더불어 기침, 인후통 등의 호흡기 증상을 보이는지 확인
- 증상을 나타내는 경우, 의심 환자가 감염병 환자와 접촉한 경험 이 있는지 여부 확인
  - 확인결과 해당되지 않는 경우라도 의사의 진단 권고
  - 확인결과 한 가지 이상 해당되는 경우, 전화상으로 관리원칙 통보
  - 접촉 정의 : 환자와 1미터 이내에서 얼굴을 맞대고 대화하는 이상의 만남을 의미
- 다른 직원들에게 전파되는 것을 막기 위해 마스크 착용 후 근무지 이탈
- 의심환자 병원 방문
- 오염이 의심되는 장소 등은 소독제를 사용하여 소독
- 결근 기간 동안의 업무 대체 방안 조정

### 3.4.2 방문객 중 의심환자 발생시

- 방문객 중 환자발생에 대비한 상담데스크 또는 상담자 지정 운영
- 방문객이 감염병 의심 증상을 보이는 경우, 마스크를 착용토록 하여 적절한 장소에 방문객 임시 격리 및 의사진료 권고

# 업무지속계획 점검표

주요 내용	완료	진행	미착수
-------	----	----	-----

## 1. 업무연속성 확보를 위한 대비

감염병 감염병 발생 대비계획에 대한 담당 부서 및 담당자를 지정하였는가? (전담반 구성 여부)			
감염병 감염병 발생시 지역별, 기능별로 업무연속성 확보에 필요한 필수인원 및 기타 핵심 투입물(원자재, 물품, 하청, 물류 등)은 확보 되었는가? (필요성에 대한 인식 여부)			
대체인력은 조직화 되었는가?			
감염병 발생시 특정 사업분야 (자사 상품 또는 서비스)에 대한 수요 증가 또는 매출 감소에 대한 시나리오를 구성 하고 있는가?			
- 생산라인 및 생산지에 문제가 발생하는 복수의 시나리오를 바탕으로 감염병이 재무건전성에 미칠 영향을 고려하였는가?			
보건당국 등으로부터의 신뢰할 만한 최신 정보 수집 및, 유관기관들과의 연락망을 구축하고 있는가?			
직장내 비상연락망을 마련하고 정기적으로 업데이트하고 있는가? (예: 대체요원을 포함한 핵심 연락체계, 고객 및 공급자를 포함한 비상연락망, 업무상황 및 직원현황 점검체계)			
감염병 대비계획을 테스트하기 위한 훈련 실시 및 동 계획을 정기적으로 보완·점검하고 있는가?			

## 2. 직원 및 고객과 관련한 대비

본인의 감염, 가족의 간호, 자택격리, 교통마비 등에 따른 직원 결근 발생시에 대비하고 있는가? (인원수 예측 및 직원의 결근 허용여부 등)			
감염병 발생시 직원간 또는 대고객 접촉(약수, 회의, 사무공간 등)의 빈도와 유형을 변경하기위한 지침을 마련하였는가? (사회적 격리)			
직원의 의료서비스 접근성 및 이용가능성에 대한 평가 및 개선이 이루어지고 있는가?			
유사시 도움을 필요로 하는 직원과 핵심고객을 파악하기위한 체계와 예상되는 지원필요 사항들이 대비계획에 반영되어 있는가?			

주요내용	완료	진행	미착수
<b>3. 감염병 유행시 실행대책 구비</b>			
감염병 발병으로 업무를 지속하기 어려울 경우 당사자에게 적용할 보수 및 휴가에 관한 규정이 마련되어 있는가?			
통신을 통한 업무처리, 탄력적 근무시간제 등 업무장소와 업무시간의 변경에 관한 대책이 마련되어 있는가?			
위생대책, 기침을 통한 감염 방지, 발병 징후시 즉시 격리조치 등 직장내 감염 방지를 위한 대책이 마련되어 있는가?			
바이러스 노출, 발병의심 혹은 발병 직원에 대한 즉시 병가조치 등에 대한 대책이 마련되어 있는가?			
감염지역 방문 제한 및 발병지역에서의 사업장 철수 등의 대책과 감염지역으로부터 복귀하는 직원에 대한 지침이 마련되어 있는가?			
발병시 총체적인 위기관리 책임자, 대비책 개시요건, 수행절차 등이 수립되어 있는가?			
<b>4. 감염확산 방지를 위한 자원의 확보</b>			
모든 근무지에 위생관리 물자가 충분히 공급되어 있는가? (물품별 수량 파악, 문서화 여부)			
직원 또는 고객과의 원활한 의사소통을 위한 정보통신 인프라가 구축되어 있는가?			
감염병 발생시 의학적 자문 및 긴급 상황 발생 대비를 위한 의료자문위원, 의료진이 확보되어 있는가?			
<b>5. 의사소통 및 직원 교육</b>			
감염병에 관한 기초지식과 개인·가족의 발병 예방을 위한 교육이 실시되고 있는가?			
직원들의 불안감 해소와 유연비어 유포를 방지하기 위한 계획이 마련되어 있는가?			
조직내에서 의사소통이 원활히 이루어지고 있는가?			
기업 및 국가의 감염병 대응대비 전략을 직원에게 공람하였는가?			
감염병에 관한 신속 정확한 정보수집 등 대응수단 확보를 위한 정보 제공처를 확보하고 있는가?			
<b>6. 외부기관 및 지역사회와의 협조</b>			
보건소, 질병관리본부, 지역 보건의료시설 등과 정보를 공유하고 있는가?			
다른 기업 및 지역사회 각 부문의 감염병에 대비한 모범사례에 관한 정보교환이 이루어지고 있는가?			