

제1절 감염병 대비·대응 체계 조직

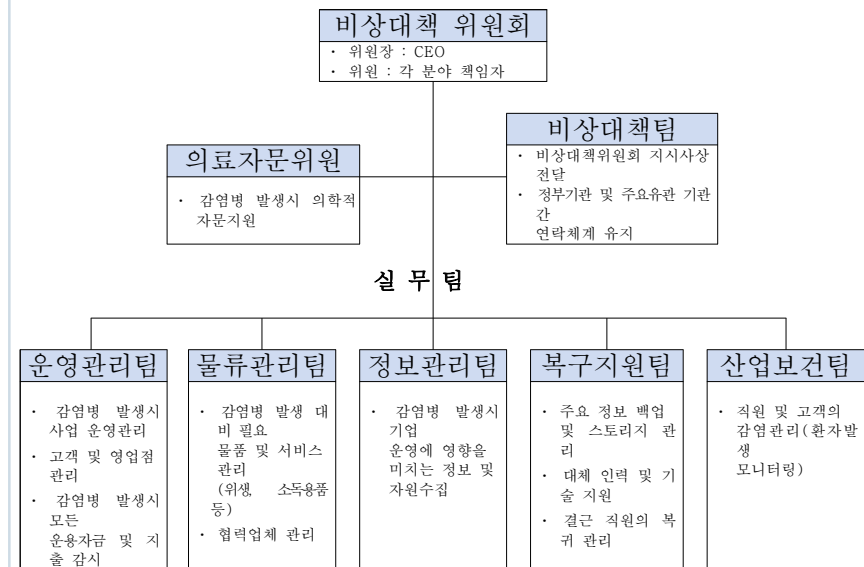
감염병 발생시, 각 기업은 대응·대비계획을 수립하여 본 업무를 수행할 책임부서 및 담당자 지정

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.

그림

감염병 발생 대응 체계 및 역할 예시



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 정보 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?
- 유행성 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 도우미를 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

- o 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

- o 직원, 거래처, 고객 등 직장 내외의 대응과 발병 상황에 관한 정보 교환을 위한 웹사이트 등 전산 환경 구축
- o 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

3.2.4 기업 내 커뮤니케이션

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

- o 직원 대상의 감염병 관련 사전 교육 방안
 - 감염병 관련 내용과 감염병 감염병 발생에 대비한 사업장의 대책 소개
 - 감염병 자가관리지침 이행
- o 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
- o 비상 연락망 조직 등의 기업 내 커뮤니케이션 체계 수립
 - 감염병 발생시 비상연락망을 통해 신속하게 사전 대응 지침 전달, 지속적으로 연락 유지

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 있었던 자
- 중동지역에서 낙타접촉, 낙타고기 또는 낙타유 섭취력이 있었던 자

* 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)

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

- 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 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

○ 《 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	· 통풍이 잘되는 곳에서 사용 · 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 · 염소 가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합 금지 · 금속을 부식시키므로 주의
과립형 염소 (granular chlorine)	액체 소독약을 사용할 수 없을 때 희석하여 사용	· 상등
이소프로필(Isopropyl) : 이소프로필알콜 70%, 에탄올 60% 등 알콜 성분 소독제	눈에 보이는 오염물이 없거나, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	· 가연성, 독성 있음 · 통풍이 잘되는 곳에서 사용 · 흡입 주의 · 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면 등을 피하여 사용 · 사용 후 바로 건조시킴
비누 및 기타 세정제 : 항생제 및 비 항생제 비누	손 또는 부드러운 표면에 사용	· 사용 후 바로 건조시킴

3.3.5 감염방지 활동

- 감염병 발생시 직원들 사이에서의 감염병 전파위험을 최소화하기 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

※ 혼적 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

- 휴게실, 사교적 공간의 주기적 소독
- 대면 회의 시 위생준수 및 가능한 사람간 거리가 최소한 1미터 이상 유지 권고

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
- 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 거리)			
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?			

주요 내용	완료	진행	미착수
3. 감염병 유행시 실행대책 구비			
감염병 발병으로 업무를 지속하기 어려운 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?			
4. 감염확산 방지를 위한 자원의 확보			
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?			
5. 의사소통 및 직원 교육			
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 제처를 확보하고 있는가?			
6. 외부기관 및 지역사회와의 협조			
보건소, 질병관리본부, 지역 보건의료시설 등과 정보를 공유하고 있는가?			
다른 기업 및 지역사회 각 부문의 감염병에 대비한 모범사례에 관한 정보교환이 이루어지고 있는가?			