

동 지침은 기본 가이드 라인으로서 해당 부처·기관·사업장 등 사정에 따라 적합하게 적용하시기 바랍니다.

「콜센터」 코로나19 대응 지침

- 2판 -

2020. 3. 19.

본 지침은 감염병 발생동향 등에 따라
지속 업데이트 될 수 있음을 알려드립니다.



목 차



1. 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련	1
2. 사무실 환경개선	1
3. 근무형태 관리	1
4. 위생·청결 관리	2
5. 의심증상 대비 및 발생 시 조치	2

<참고목록>

참고1) 코로나19 예방 및 확산 방지를 위한 콜센터 사업자 점검표	3
참고2) 확진환자, 의사환자, 조사대상 유증상자 발생시 행동 요령(예시)	5
참고3) 코로나19 행동 수칙(중앙방역대책본부·중앙사고수습본부)	6
참고4) 코로나19 콜센터 예방지침 포스터(고용노동부,안전보건공단) ...	7

- ❖ 서울 구로 콜센터 집단발생 사례와 관련하여 사무공간이 밀집되어 있는 등 근무환경이 감염에 취약한 사업장 중 하나인 콜센터에 대한 집단감염 예방지침 마련·배포
- ※ 고용노동부 「코로나19 예방 및 확산방지를 위한 사업장 대응 지침」 참고
- ※ 중앙방역대책본부 중앙사고수습본부 「코로나19 예방을 위한 사업장 집중관리지침」 참고

1 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련

- 사업장에 전담 조직 또는 전담자를 지정하여 사업장 대응 매뉴얼을 마련하고 콜센터 전체 노동자에게 매뉴얼 안내·전파

* 의심환자 발생시 즉시 대응할 수 있도록 보건소·의료기관(선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축

2 사무실 환경개선

- 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 조정 등 공간을 효율적으로 활용하여 밀집을 최소화
- 비말 감염을 차단하기 위해 노동자 사이에 투명 칸막이 또는 가림막 등 설치(권장 높이: 책상 면에서 90cm)
 - * 즉시 설치가 어려운 경우 우선 임시로 두꺼운 마분지 등을 활용하여 공간을 구분하고, 사업장 상황에 맞게 칸막이 등 설치
- 컴퓨터·책상 위치 및 방향 조정 등을 통해 책상간의 간격, 노동자 간의 간격을 최대한 확대(가급적 1m 이상)
 - 개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)로 집단감염 예방
- 사업장 사정에 따라 실내 휴게실, 다기능 활동 공간 등 다중 이용 공간은 일시 폐쇄
 - * 휴게실 등에서 점심식사 및 다과 같이 먹지 않기 등
- 국내외 행사, 이벤트, 동호회, 취미모임, 회식 등 집단행사, 소규모 모임, 출장 등 연기 또는 취소

3 근무형태 관리

- 동시 근무인원 최소화 및 직원 감염 예방을 위해 유연근무제(재택 근무, 시차출퇴근제* 등), 점심시간 시차운영** 등 활용
 - * 예시) A부: 8시 출근~17시 퇴근, B부: 9시 출근~18시 퇴근, C부: 10시 출근~19시 퇴근
 - ** 예시) 부서 또는 층별로 점심시간 달리 운영 A부: 11:30~12:30, B부: 12:30~13:30
- 연차휴가 등을 자유롭게 사용할 수 있는 환경을 조성하고 이로 인하여 업무·인사 등에 불이익이 없도록 조치

4 위생·청결 관리

- 사업장 내 손소독제, 마스크를 근무 인원에 비례하여 비치하고, 근무중 가급적 마스크 착용을 의무화
 - 자주 손을 씻고 기침예절을 준수하는 등 감염병 예방교육·홍보*
- * 질병관리본부 홈페이지(www.kcdc.go.kr)에 게시된 홍보자료 활용
- 사업장 내 공기 정화를 위하여 공조기·공기청정기 등은 사무실 면적과 노동자 인원을 고려하여 설치하고, 주기적으로 창문을 열어 환기(2시간 마다 1회 이상)
- 책상, 의자, 사무기기(마우스, 키보드 등), 문 손잡이, 난간, 스위치(버튼) 등의 청결을 유지하고 주기적으로 소독*(1일 1회 이상) 실시
 - * 약국 판매 소독용 알콜 등 이 묻은 천으로 자주 접촉하는 면 닦기
- 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 수시로 교체하고, 소독이 가능한 경우 소독(1일 1회 이상) 실시
- 사무실, 휴게실, 화장실, 출입구, 엘리베이터, 복도 등 주요 이동 통로 및 다수가 이용하는 공간의 청결을 유지하고 주기적으로 환기 및 소독(1일 1회 이상) 실시

5 의심증상 대비 및 발생 시 조치

- 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 자체 발열(37.5℃이상) 모니터링을 실시(1일 2회 이상)
- 발열(37.5℃이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 있는 노동자는 즉시 관할 보건소 또는 1339 콜센터로 신고하여 보건당국의 지시에 따라 조치
 - 보건당국의 지시가 없더라도 해당 노동자에게 병가, 유급휴가를 활용토록 하는 등 귀가 조치를 하여 노동자 건강을 보호

첨부1 **코로나19 예방 및 확산 방지를 위한 콜센터 사업장 점검표**

☐ 사업장 개요

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

☐ 코로나19 예방 및 확산 방지를 위한 사업장 점검표

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지활용)
전담 조직 및 매뉴얼	1) 업무 수행 전담부서 구성 또는 전담자 지정 여부	<input type="checkbox"/> 지정 <input checked="" type="checkbox"/> 미지정	
	2) 사업장 대응 매뉴얼 마련	<input type="checkbox"/> 수립 <input checked="" type="checkbox"/> 미수립	
	3) 코로나19 관련 전체 종사자 안내·전파 여부	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	4) 유관기관과 비상연락체계 구축 * 의심환자 발생시 즉시 대응을 위한 연락체계 (사업장-보건소-소방서-의료기관, 선별진료소 등)	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
사무실 환경	1) 근무 밀집도 개선 여부 * 사업장 상황에 맞춘 책상 등의 위치, 방향 조정, 노동자 사이 투명 칸막이 또는 가림막 설치, 개인별 고정자리 배치	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	2) 실내 휴게실, 다기능 활동 공간 등 다중이용공간 일시폐쇄 여부	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	3) 다중이용공간, 집단행사, 소규모 모임, 출장 등 연기 또는 취소 여부	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
근무 형태	1) 집단 감염 예방을 위한 유연근무제 활용 여부 * 유연근무제(재택근무제, 원격근무제 등) 적용	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	2) 직원 간 감염 예방 조치 여부 * 시차출퇴근, 점심시간 분산, 연차, 휴가 사용 활성화(불이익 금지)	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지활용)
위생· 청결 관리	1) 보호구 및 위생관련 물품 구비 및 비치 여부 * 마스크, 비누, 손소독제, 핸드타월, 화장지, 소독용 세제, 비접속식 체온계, 상담용 마이크 커버, 필터 등을 사업장 여건에 맞게 구비·비치	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	2) 마스크 착용 및 개인위생 관리 여부 * 개인 마스크 착용, 손씻기, 기침예절 준수	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	3) 감염병 예방 교육·홍보 실시 여부	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	4) 주기적 환기 또는 공조기·공기청정기 가동 여부 * 수시로 창문을 개방하여 자연환기 (2시간마다 1회이상)	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	5) 사무 가구·기기, 개인 물품 소독 및 청결 유지 여부 * 책상, 의자, 사무기기(마우스, 키보드, 전화기 등), 헤드셋, 마이크 덮개·필터 관리(수시 교체 등) (1일1회이상)	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	6) 주기적 사업장 시설·공간 등 청결·소독 유지 관리 여부 * 중점적 관리시설 : 세면대, 문손잡이, 난간, 스위치(버튼), 출입구, 화장실, 사무실, 휴게실, 엘리베이터, 복도 등 다수 이용 시설·공간 및 자주 접촉하는 표면 (1일1회이상)	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
의심 증상 조치	1) 자체 발열 모니터링 실시 여부 * 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열(37.5℃ 이상) 모니터링	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	2) 발열(37.5℃이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통)이 있는 노동자는 보건당국의 지시가 없더라도 병가·유급휴가 활용 등 귀가조치 여부	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	3) 의심환자 발견시 대기 가능한 별도 격리장소 유무	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	

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

기타 애로사항 및 건의사항	
-------------------	--

2020 . .

점 검 자 : 소속 직책 성명 (인)
 사 업 주 : 소속 직책 성명 (인)
 근로자대표 : 소속 직책 성명 (인)

첨부 2

확진환자, 의사환자, 조사대상 유증상자 발생시 행동 요령(예시)

확진환자, 의사환자, 조사대상 유증상자 발생시 행동 요령(예시)

즉시 해당 노동자에게 **마스크를 착용** 후 **별도의 격리 장소로 이동**
(보건당국에서 사업장 조치전까지 대기)



관할 **보건소** 또는 **질병관리본부 콜센터 1339**로 **즉시 신고**



사업장 내 **상황 전파**(협력업체, 파견, 용역업체, 방문자 등 포함)



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



확진환자와 접촉하거나
발열(37.5°C이상), **호흡기 증상**(기침, 호흡곤란 등)이 있는 노동자의 경우
보건당국에서 조치 전까지 **별도의 격리 장소에서 대기**

[보건당국의 조치사항이 있는 경우]

보건당국의 지시에 따라 **역학조사, 사업장 방역**(소독 등),
코로나19 확진 검사 등을 실시 **협조·지원**
*중앙방역대책본부 소독 안내 지침에 따라 소독을 실시 및 사용 재개



보건당국의 지시에 따라 **확진 검사 실시** 후
그 결과에 따라 **후속 조치***시행 **협조·지원**
*입원, 자가격리 또는 격리 해제 등

첨부 3

코로나19 행동 수칙(중앙방역대책본부·중앙사고수습본부)

I. 감염예방

□ 개인 위생 교육·홍보

- 흐르는 물에 비누로 손을 꼼꼼하게 씻으세요
- 기침이나 재채기할 때 옷소매로 입과 코를 가리세요
- 씻지 않은 손으로 눈·코·입을 만지지 마십시오

□ 위생환경 개선(손제정제와 휴지 등을 충분히 비치)

□ 청소, 소독 및 환기 강화

- 사람의 손이 자주 닿는 장소 및 물건 등에 대한 소독 강화
* 문 손잡이, 난간, 화장실 및 다양한 터치 장치, 책상, 테이블, 의자, 전화, 컴퓨터 키보드, 엘리베이터 버튼 등
- 시설내 공기정화 및 주기적인 환기 실시

II. 직원및 방문객 관리 강화

□ 직원 및 시설종사자, 방문객 출입시 발열 확인

- 발열 또는 호흡기 증상이 나타난 직원 또는 방문객은 출입 금지

□ 사전에 유증상자는 출근하지 않도록 적극 안내

□ 코로나19 발생국가·지역 여행력 있는 직원은 재택근무 등으로 전환

III. 사회적 거리두기

□ 종사자 또는 방문객 등과 서로 악수를 하지 않는 등 접촉하지 않기

□ 직원좌석 간격(최소 1m) 확대 등 근무환경 개선

□ 출·퇴근 시간, 점심시간 교차실시, 일정거리를 두고 식사하기

□ 실내 휴게실, 다기능 활동 공간 등 다중이용공간 일시 폐쇄

□ 집단 행사, 소규모 모임, 출장 등 연기 또는 취소

코로나19 콜센터 예방지침

1 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련



- 전담 조직(전담자) 지정, 사업장 대응 매뉴얼 마련 및 안내·전파
- 의심환자 발생한 경우를 대비하여 비상연락체계 구축

2 사무실 환경개선



- 노동자간 간격을 최대한 확대하고 개인별 고정 근무자리 배치



- 노동자 사이에 투명 칸막이 또는 가림막 설치(권장 높이: 90cm)



- 다중이용공간 일시 이용 제한, 집단행사 및 각종 모임 등 연기 또는 취소

3 근무형태 관리



- 유연근무제 활용
(재택근무, 시차출퇴근제 등), 점심시간 시차운영



- 연차휴가 등 자유롭게 사용할 수 있는 환경 조성
(업무·인사 등 불이익 금지)

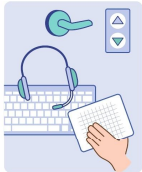
4 위생·청결 관리



- 사업장 내 손소독제 비치 및 마스크 착용



- 공기조기·공기청정기 등 설치 및 주기적 환기(2시간 마다)



- 책상, 의자, 사무기기, 손잡이, 난간, 스위치 등 소독(1일 1회)
- 전화기, 헤드셋, 마이크 접촉면에 1회용 덮개 사용 또는 소독(1일 1회)
- 사무실, 휴게실, 복도 등 다수 이용 공간 청결 유지, 소독(1일 1회)
- * 약국 판매 소독용 알콜 등 사용 가능

5 의심증상 대비 및 발생 시 조치



- 자체 발열(37.5℃ 이상) 모니터링* 실시(출근 시, 1일 2회 이상)
- * 비접촉식 체온계 또는 열화상 카메라 등 활용



- 발열(37.5℃ 이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등) 있을 경우 보건당국에 신고하고 지시에 따라 조치
- 보건당국 지시기 없는 경우 병가, 유급휴가 활용 및 귀가 조치