
「코로나19(COVID-19)」 예방 및 확산방지를 위한

사회적 거리 두기 지침(콜센터용)

2020. 11. 12



목 차

1. 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련	1
2. 유연근무 및 휴가 활용	1
3. 회의·교육 및 모임·회식, 출장 등	2
4. 의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치	3
5. 사무공간 및 구내식당·휴게실 관리	3
6. 소독 및 위생·청결 등	4

<붙임>

붙임 1. 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리두기 지침 콜센터 점검표	6
붙임 2. 의심환자 발생시 행동 요령(예시)	10
붙임 3. 콜센터 사회적 거리두기 단계별 비교	11
붙임 4. 거리두기 단계별 마스크 착용 의무화 범위(중앙재난안전대책수습본부)	12

< 지침 시행 배경 >

□ 사회적 거리두기 5단계 개편

- (배경) 코로나19의 장기화가 불가피한 현실을 감안했을 때, 사회적 수용성 등을 고려하여 사회적 거리두기 체계의 지속 가능성을 높일 필요성 증대
- (주요 개선사항) 기존의 3단계를 보다 세분화하되, 현장에서의 혼란을 최소화하기 위해 단계별 명칭은 국민에게 익숙한 1.5단계, 2.5단계 등을 사용
 - 권역별 중증환자 병상 여력 및 주간 유행 양상을 중심으로 단계 기준 설정

< 거리두기 단계별 전환기준 >

구분		1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
		생활방역	지역 유행 단계		전국 유행 단계	
		생활 속 거리두기	지역적 유행 개시	지역유행 급속 전파, 전국적 유행 개시	전국적 유행 본격화	전국적 대유행
핵심 지표	주 평균 국내 발생 일일 확진자 수(명)	(수도권) 100명 미만	(수도권) 100명 이상	※ 3가지 상황 중 1개 충족 시 격상 ① 1.5단계 기준 2배 이상 증가 ② 2개 이상 권역 유행 지속 ③ 전국 300명 초과	전국 400명~500명 이상 또는 더블링 등 급격한 환자 증가	전국 800명~1,000명 이상 또는 더블링 등 급격한 환자 증가
		(타권역) 30명 미만 (강원·제주는 10명 미만)	(타권역) 30명 이상 (강원·제주는 10명 이상)			
보조 지표	① 주평균 60대 이상 확진자 수, ② 중증환자 병상수용능력, ③ 역학조사 역량, ④ 감염재생산지수, ⑤ 집단감염 발생 현황, ⑥ 감염 경로 조사중 사례 비율, ⑦ 방역망 내 관리 비율					

* 특히 2.5~3단계 격상 시에는 중증환자 병상수용능력을 중요하게 참고하여 판단 필요

□ 지침 활용

- 본 지침은 중대본 「사회적 거리두기 단계가 전면 개편됨(20.11.1.)」됨에 따라, **코로나19 예방 및 확산방지를 위해 사무공간이 밀집되어 있는 등 근무환경이 감염에 취약한 사업장 중 하나인 콜센터에 적용되는 지침입니다.**
- 사업장 소재지의 지방자치단체에서 본 지침보다 엄격한 기준의 행정명령이 있는 경우 이를 따릅니다.
- 사업장 대표자 및 관리자부터 실천하여 사업장 내 모든 노동자가 사회적 거리두기 단계별 기준을 준수하시길 바랍니다.

1 **사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련**

- 사업장에 전담 조직 또는 전담자(방역관리자)를 지정
- 밀집도, 환기상태, 업무방식 등을 고려하여 방역지침을 마련하고, 전체 노동자*에게 매뉴얼 안내·교육 등을 통해 전파
- * 협력업체 노동자, 파견·용역 노동자, 특수형태근로종사자, 외국인 근로자 포함
- 의심환자 발생시 즉시 대응할 수 있도록, 보건소·의료기관(선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축

2 **유연근무 및 휴가 활용**

〈공통사항〉

- 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 불이익 없도록 조치

〈단계별〉

- 재택근무가 어려운 콜센터는 근무 중 마스크 착용 의무화, 1.5단계부터 주기적 소독, 근무자 간 거리두기 또는 칸막이 설치 의무화
- 사업장 밀집도를 줄이기 위해 장소에 제약 없이 근무할 수 있는 경우 재택근무, 시차출퇴근제 등 적극 활용*

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

1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
기관부서별 적정비율로 재택근무 등 실시 권고	기관부서별 재택근무 등 확대 권고		인원의 1/30이상 재택근무 등 실시 권고	필수인력 이외 재택근무 등 의무화

3

회의 · 교육 및 모임 · 회식, 출장 등

〈공통사항〉

- 사무실에 방문 외부인이 오면 사업장 상황에 맞게 간이 회의실 등을 활용하여 사무실 외에서 응대

〈단계별〉

- **회의 및 워크숍, 교육, 연수**는 온라인 또는 영상*으로 실시하되, 불가피하게 대면으로 실시 할 경우 방역수칙**준수 및 소규모로 실시

* 회의의 경우 영상회의 시스템이 없는 경우 영상통화 활용

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

1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
- 500명 이상 참여 시 마스크 착용 등 핵심 방역수칙 의무화 - 자체적 방역 관리 계획 수립하여 관할 지자체에 신고·협의		대면 실사가 불가피한 경우 소규모(100인 미만)로 실시	대면 실사가 불가피한 경우 소규모(50인 미만)로 실시	대면 실사가 불가피한 경우 소규모(10인 미만)로 실시

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

1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
- 500명 이상 참여 시, 마스크 착용 등 핵심 방역수칙 의무화 - 자체적 방역 관리 계획 수립하여 관할 지자체에 신고·협의 - 비필수적인 회식은 1.5단계에서는 소규모(100인 미만)으로 실시		100인 이상의 모임·행사 금지*	50인 이상의 모임·행사 금지*	10인 이상의 모임·행사 금지*

* 공무 및 기업의 필수 경영활동에 필요한 경우 예외 허용

- **출장**은 최소한으로 실시, 3단계에서는 업무상 긴급하거나 꼭 필요한 경우를 제외하고 연기 또는 취소

- 대중교통으로 이동시 마스크 착용

* 국외출장에 대해서는 외교부에서 발령하는 여행경보지침을 따르고, 최근 14일 이내 국외 출장 등으로 외국에서 입국한 자는 입국 후 14일째 되는 날까지 타인과 접촉하거나 외부활동 자제(휴가, 재택근무, 휴업 등 활용)

4

의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치

〈공통사항〉

- 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
- 근무 중 증상, 발열 등이 있는 자는 즉시 퇴근하도록 조치

〈단계별〉

- 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열(37.5℃ 이상) 확인 및 기침 등 호흡기 증상(기침 등) 여부 확인

※ 열화상카메라는 스크리닝으로 활용, 정확한 체온은 의료기기로 인증*을 받은 체온계로 측정

< 단계별 체온 및 호흡기 증상 확인 주기 >

1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
매일	1일 2회 이상		1일 2회 이상 * 필요 시 검사 결과 기록	

- 발열 또는 호흡기 증상이 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

5

사무공간 및 구내식당·휴게실 관리

〈공통사항〉

- 개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간을 효율적으로 활용하여 밀집 최소화

- 책상 간 간격, 노동자 간 간격을 2m(최소 1m) 이상 유지하되, 간격 조절이 어려운 경우 모니터·컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하거나 유희공간을 활용

- 노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치 권고

- 실내에서는 상시 마스크 착용 및 장시간 마스크를 착용 등으로 업무부담이 가중되는 점을 반영하여, 충분한 휴게시간을 부여

- 근로기준법*에 따른 휴게시간 외에도 「콜센터 직무스트레스 관리지침 (KOSHA Guide, 2011.12)」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식 권고

* 「근로기준법」제54조(휴게) ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다. ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

〈단계별〉

- 구내식당은 투명 가림막 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그로 식탁을 배치하고, 개인 간 거리 유지, 공용 집게·접시·수저 등 사용 전후 손소독제 또는 비닐장갑 사용

- 1.5단계부터는 부서별 점심시간 시차 운영 적극 활용

- 2단계부터는 식사 시 대화 금지

- 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

- 2.5단계 및 3단계 전환 시 특별한 사유가 없는 한 일시 폐쇄

〈공통사항〉

- 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, 사무용품 소독·청결을 유지하고, 손씻기·손소독, 기침예절 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 실시

〈단계별〉

- 실내 전체 및 밀집도가 높은 실외에서는 상시 마스크 착용
 - 2.5단계부터는 2m 거리유지가 되지 않는 실외에서도 마스크 착용
- 신체접촉(악수, 포옹 등) 및 침방울이 튀는 행위(구호외치기 등) 자제
 - 2단계부터는 금지
- 통근차량을 운행하는 경우 차량 소독, 방역수칙 준수
 - 단계에 따라 탑승자 기록, 음식물 섭취 금지, 한자리 띄어 앉기 등 하기

〈 단계별 통근차량 운행 시 이행 사항 〉

1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
차량 소독(매일), 탑승자는 기침예절 준수 및 마스크 착용	1단계 + 탑승자 기록	1.5단계 + 음식물 섭취 금지		2.5단계 + 한자리 띄어 앉기

□ 사업장 개요

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

□ 사업장 자체 점검표

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지 활용)
예방 체계 마련	1) 전담 조직 또는 전담자(방역관리자) 지정	<input type="checkbox"/> 지정 <input checked="" type="checkbox"/> 미지정	
	2) 근로자 밀집도, 환기상태, 업무방식 등을 고려하여 방역 지침 마련	<input type="checkbox"/> 수립 <input checked="" type="checkbox"/> 미수립	
	3) 전체 노동자에게 매뉴얼 안내·교육 등을 통해 전파 * 협력업체 노동자, 파견용역 노동자, 특수형태근로종사자, 외국인 근로자 포함	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	4) 의심환자 발생시 즉시 대응할 수 있도록 보건소·의료기관 (선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
유연 근무 및 휴가 활용	1) 장소에 제약없이 근무를 할 수 있는 경우 재택근무 적극 활용 * (1~2단계) 적정비율, 순차적 확대, (2.5단계) 인원의 1/3이상 재택근무 등 실시, (3단계) 필수인력 이외 재택근무 등 의무화	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	2) 특히, 임산부 등 감염에 취약한 노동자는 재택근무, 휴가 등 적극 활용	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	3) 출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	4) 휴가제도(연차휴가, 병가, 가족돌봄휴가 등)를 적극 활용	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	5) 유연근무제 및 휴가 등을 자유롭게 사용할 수 있는 환경 조성	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	
	5-1) 상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무인사 등에 불이익 없도록 조치	<input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오	

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지 활용)
회의· 교육· 모임 및 회식, 출장 등	1) 회의는 가급적 영상회의 (시스템이 없는 경우 영상통화)로 실시	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	2) 대면 회의를 할 경우 방역수칙(마스크 착용, 참석자 간 거리 유지, 유증상자 참석금지, 손소독제 비치, 발열 확인 및 유증상자 참석 금지) 준수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	2-1) 대면실사가 불가피한 경우 소규모로 실시(단계별 기준 적용) * (1, 1.5단계) 500명 이상 핵심 방역수칙 준수, 지자체 신고·협의 (2단계) 100명 미만 실시, (2.5단계) 50인 미만 실시, (3단계) 10인 미만 실시	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	3) 출장은 최소한으로 실시, 대중교통 이동 시 마스크 착용 * 3단계에서는 업무상 긴급하거나 꼭 필요한 경우를 제외하고 연기 또는 취소	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4) 국외출장은 외교부에서 발령하는 여행경보지침을 따르고, 최근 14일 이내 국외 출장 등으로 외국에서 입국한 자는 입국 후 14일간 타인과의 접촉 및 외부활동 자제 (휴가, 재택근무 등 활용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	5) 소규모 모임, 사내 동아리 활동, 취미모임, 회식 등 비필수적인 모임 등은 자제, 퇴근 후 일찍 귀가하는 문화 형성	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	5-1) 불가피 모임 시 소규모로 실시(단계별 기준 적용) * (1, 1.5단계) 500명 이상 핵심 방역수칙 준수, 지자체 신고·협의 (2단계) 100명 미만 실시(비필수적인 회식은 1.5단계 적용), (2.5단계) 50인 미만 실시, (3단계) 10인 미만 실시	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	6) 사무실에 방문 외부인이 오면 사업장 상황에 맞게 간이 회의실 등을 활용하여 사무실 외에서 응대	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
의심 증상 모니 터링 및 유증 상자 발생 시 조치	1) 매일 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열 (37.5°C이상) 확인 * (1.5~2단계) 1일 2회 이상, (3단계) 1일 2회 이상 + 필요시 검사결과 기록	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	2) 발열(37.5°C이상) 또는 호흡기 증상이 있는 노동자는 재택근무, 병가·연차휴가·휴업 등을 활용하여 출근하지 않도록 조치	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	3) 동일부서, 동일장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 내에 발생 시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음	
	3-1) 추가 발생 시 보건소에 집단감염 가능성 신고	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음	
4) 근무 중 발열(37.5°C이상)증상이 나타나면 즉시 퇴근 하도록 조치	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오		
사무 공간 및 구내	1) 개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유히공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지 활용)
식당 · 휴게실 관리	2) 컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	3) 좁은 공간에 노동자들이 밀집해 있는 사업장(콜센터 등)은 노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치 권고	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음	
	4) 구내식당은 투명 가림막 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그로 식탁을 배치	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4-1) 개인 간 거리 유지	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4-2) 공용 집게접사수저 등 사용 전후 손소독제 또는 비닐장갑 사용	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4-3) 부서별 점심시간 시차 운영(1.5단계 2단계 2.5단계 3단계 적용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4-4) 식사 시 대화 금지(2.5단계, 3단계 적용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	5) 실내 휴게실, 탈의실, 흡연실, 다기능 활동 공간 등을 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고 이용 시 가급적 마스크 착용	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	5-1) 2.5단계부터는 특별한 사유가 없는 한 일시 폐쇄	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	6) 근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
소독 및 위생 · 청결	1) 사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	2) 매일 2회 이상 환기	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	3) 개인용 청소·소독용품을 지급 또는 비치	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	4) 마스크 및 위생용품을 사업장 상황에 맞게 지급·비치 하거나 구입 지원	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	5) 실내 전체 및 밀집도가 높은 실외에서는 상시 마스크 착용 * 2.5단계부터는 2m 거리유지가 되지 않는 실외에서도 마스크 착용	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	6) 사무기기, 사무용품 소독·청결을 유지	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	7) 손씻기·손소독, 기침예절 준수, 개인용 컵·티스푼 사용 등 개인 위생관리	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	7-1) 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉 면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	

항목		점검결과	미이행 사유 또는 후속 조치내용 (필요시 별지 활용)
8) 악수 등 신체접촉, 구호외치기 등 침방울이 튀는 행위 자제 * 2단계부터는 금지	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오		
9) 통근 차량을 운행하는 경우 매일 차량 소독	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음		
10) 통근 차량 탑승자 마스크 착용	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음		
10-1) 탑승자 기록(1.5단계, 2단계, 2.5단계, 3단계 적용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음		
10-2) 음식물 섭취 금지(2단계, 2.5단계, 3단계 적용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음		
10-3) 한자리 띄어 앉기(3단계 적용)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 해당없음		

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

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

2020 . .

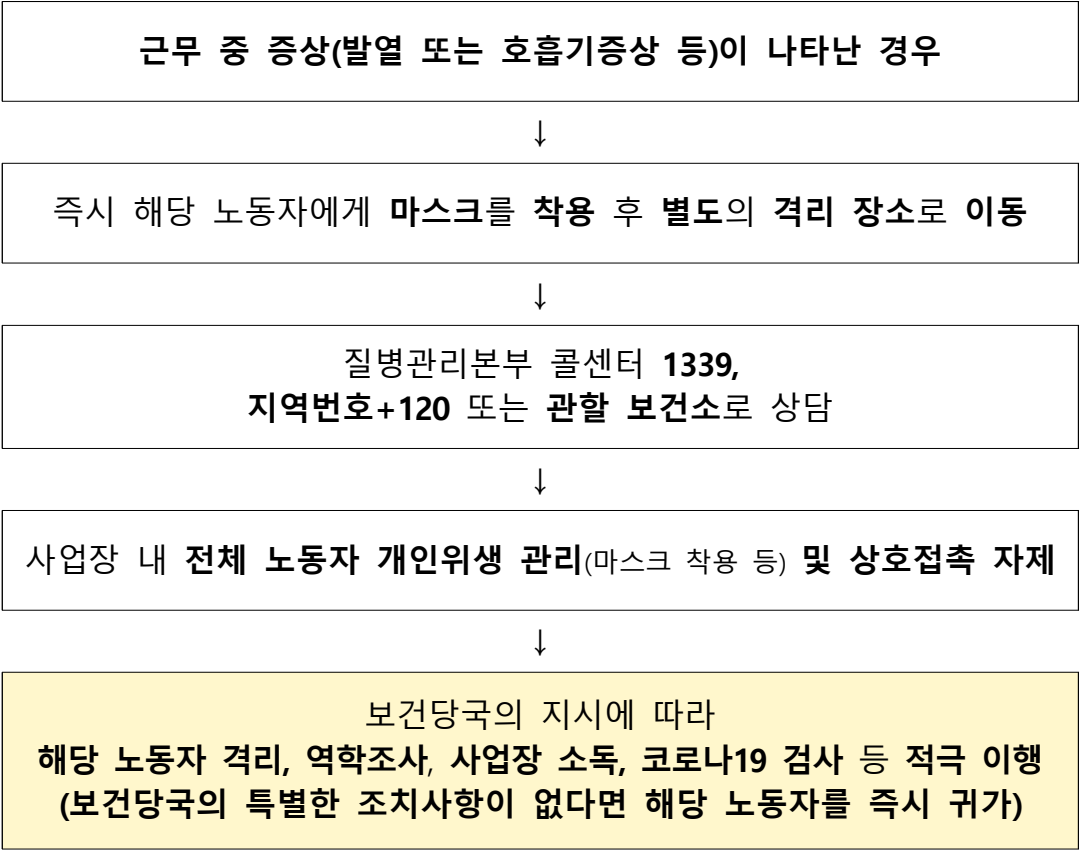
점 검 자 : 소속 직책 성명 (인)

사 업 주 : 소속 직책 성명 (인)

근로자대표 : 소속 직책 성명 (인)

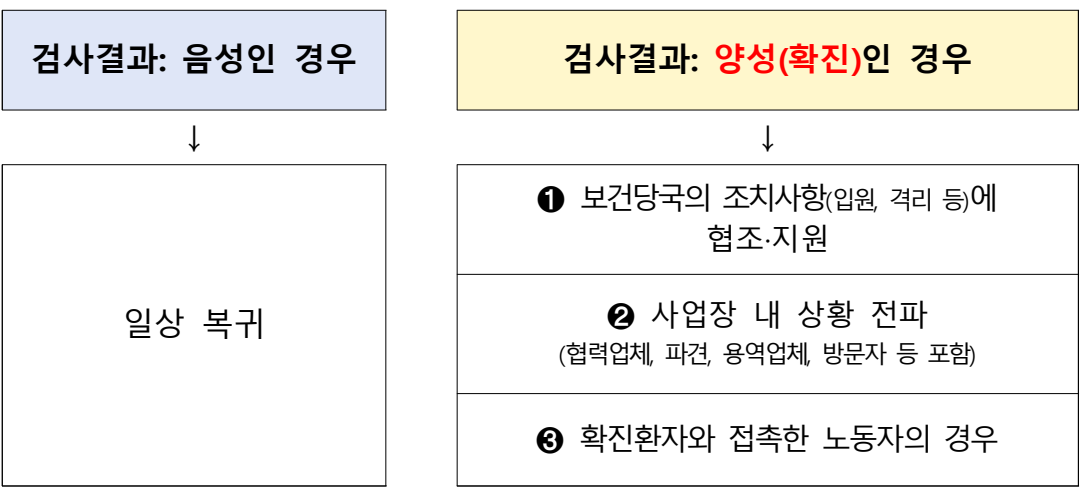
붙임2

의심환자 발생시 행동 요령(예시)
 * 발열(37.5°C이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등) 이 있는 자



[의심환자가 코로나19 검사를 할 경우]

* 검사결과가 나오기 전까지 보건당국의 조치(격리 등)에 따름



※ 코로나19 발생 동향 등에 따라 변동이 있을 수 있음

붙임3

콜센터 사회적 거리두기 단계별 비교

구 분	1 단계	1.5 단계	2 단계	2.5 단계	3 단계
상 황	(생활 방역)	(지역 유행)		(전국 유행)	
방역체계 마련	전담 조직(또는 전담자 지정) 지정, 방역지침 마련 및 안내 교육, 보건소 등 비상연락 체계 구축 등				
유연근무 및 휴가 활용	유연근무제(재택, 시차출퇴근 등), 휴가제도(가족돌봄, 연차휴가, 병가 등) 적극 활용				
	- 기관부서별 적정비율로 재택근무 등 실시 권고 마스크 착용 의무화	- 기관부서별 재택근무 등 확대 권고	- 인원의 1/3 이상 재택근무 등 권고	- 필수인력 이외 재택근무 등 의무화	
회화교육 등	가급적 영상 활용, 대면으로 실시 시 방역수칙 준수 (500명 이상 행사는 지자체 신고협약)		영상으로 실시, 대면 실시가 불가피한 경우 소규모(100인 미만)로 실시, 방역수칙 준수	영상으로 실시, 대면 실시가 불가피한 경우 소규모(50인 미만)로 실시, 방역수칙 준수	영상으로 실시, 대면 실시가 불가피한 경우 소규모(10인 미만)로 실시, 방역수칙 준수
모임 화식 등	소규모 모임, 동아리 활동, 화식 등은 가급적 자제하고, 퇴근 후 일찍 귀가하는 문화 형성				
	- 500명 이상 모임 등은 지자체 신고 협약, 방역수칙 의무화	- 100명 이상 모임 등 금지		- 50명 이상 모임 등 금지	- 10명 이상 모임 등 금지
출장	출장은 가급적 줄이기		출장은 최소한으로 실시		업무상 긴급하거나 꼭 필요한 경우 를 제외하고 연기 또는 취소
외부인 응대	간이 회의실 등을 사업장 상황에 맞게 마련		사무실 외에 간이 회의실 등을 활용하여 응접		
모니터링	매일 체온 검사 및 호흡기 증상 확인	1일 2회 이상 체온 검사 및 호흡기 증상 확인		2단계 기준 + 필요 시 검사 결과 기록	
의심자 조치	발열이나 호흡기 증상이 있거나, 최근 14일 이내 해외여행이나 해외 출장자는 재택근무, 병가·연차휴가·휴직 등을 사용하게 하기 근무 중 증상이 있는 경우 즉시 퇴근 조치, 2~3명 이상의 유증상자 발생 시 보건당국 신고				
사무공간	노동자 간 간격 2m(최소 1m) 이상 유지 * 노동자 간 간격 조절이 어려운 경우 모니터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하거나 유희공간을 활용				
구내식당	좌석 간 투명격벽 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그 착석, 손소독제 또는 비닐장갑 사용 등	1단계 기준 + 부서별로 점심시간 시차 운영		2단계 기준 + 식사 시 대화 금지	
휴식, 휴게시설 등	근로기준법에 따른 휴게시간 외 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분(콜센터 직무스트레스 관리지침) 휴식 권고				
	실내 휴게실, 탈의실 및 대기실 활용 공간 등 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고, 이용 시 마스크 착용			실내 휴게실, 탈의실 및 대기실 활용 공간 등 특별한 사유가 없는 한 일시 폐쇄	
환기 소독 및 위생청결	①매일 2회 이상 환기, ②주기적 소독, ③사무기기 및 사무용품 등은 소독·청결 유지, ④전화기, 헤드셋 등은 개인별 사용(1회용덮개, 필터 사용), 소독가능 시 소독				
통근 차량	차량 매일 소독, 탑승 시 기침 예절 준수, 탑승시 마스크 착용	1단계 기준 + 통근차량 탑승자 기록	1.5단계 기준 + 음식물 섭취 금지		2.5단계 기준 + 한자리 띄어 앉기
마스크 착용	실내 전체 밀집도가 높은 실외 상시 마스크 착용			1단계 기준 + 2m 거리유지가 되지 않는 실외 마스크 착용	
개인위생	개인용 컵식기·티스푼 사용 등 개인 위생관리 철저, 신체접촉(약수, 포옹 등) 및 침방울이 튀는 행위(노래부르기, 구호 외치기 등) 자제하기		개인용 컵식기·티스푼 사용 등 개인 위생관리 철저, 신체접촉(약수, 포옹 등) 및 침방울이 튀는 행위(노래부르기, 구호 외치기 등) 금지하기		

□ 기본 원칙

- 실내 전체 + 밀집도가 높은 실외에서는 상시 마스크 착용을 권고
- 다만, 사회적 수용성, 행정력 등을 고려하여 마스크 착용 의무화 및 과태료 부과 범위는 단계별로 차등적 설정

□ 단계별 마스크 착용 의무화

< 1단계 >

- 중점관리·일반관리시설, 집회·시위장, 실내 스포츠 경기장, 대중교통, 의료기관·약국, 요양시설, 주·야간보호시설, 고위험 사업장**, 지자체에 신고·협의를 500인 이상 모임·행사

* 밀줄 친 시설은 방대본에서 10.4일에 중대본 보고·발표한 마스크 의무화 장소에 추가된 곳

** 콜센터, 유통물류센터

< 1.5단계 >

- 중점관리·일반관리시설, 집회·시위장, 대중교통, 의료기관·약국, 요양시설, 주·야간보호시설, 고위험 사업장, 지자체에 신고·협의를 500인 이상 모임·행사, 실내·외 스포츠 경기장

< 2단계 >

- 실내 전체, 위험도가 높은 활동이 이루어지는 실외*

* 집회·시위장, 스포츠 경기장 등

< 2.5, 3단계 >

- 실내 전체, 2m 이상 거리 유지가 되지 않는 실외

□ 과태료 부과 기준(' 20.11.13. 시행)

부과기준	질병청장, 시·도지사, 시군구청장이 부과
예외	음식섭취, 수영, 목욕, 세수, 양치, 공연, 운동경기, 양가 예식 등, 만 14세 미만, 마스크 착용이 어려운 사람
마스크 종류	KF94, KF80, KF-AD, 수술용·천·일회용 마스크
과태료	위반당사자 10만원, 관리·운영자 300만원