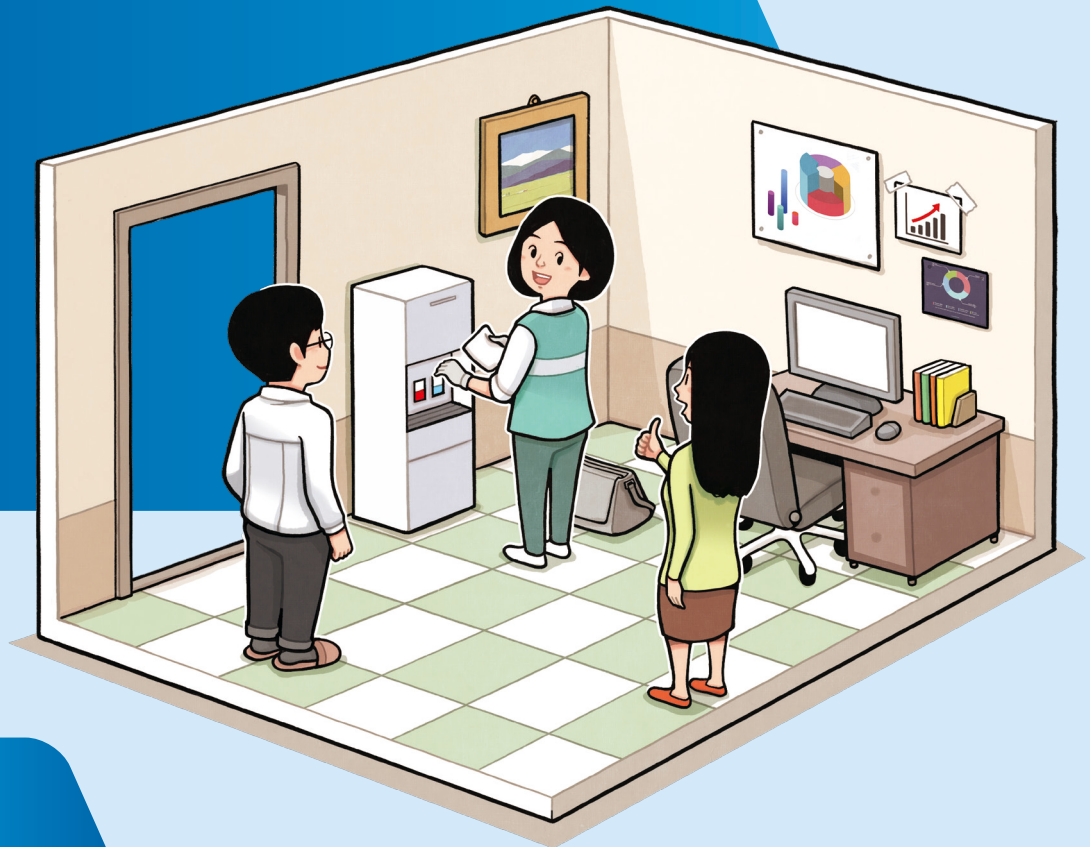


특수형태근로종사자 교육 교재

대여 제품 방문점검원



고용노동부

산업재해예방

안전보건공단



목 차

특수형태근로종사자 교육 교재 대여 제품 방문점검원

I	대여 제품 방문점검원의 특성	05
II	특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법	07
	• 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)	08
	• 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)	10
	• 산업안전보건기준에 관한 규칙(제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)	11
III	주요 재해 및 조치 사항	13
	• 주요 재해 사례	14
	• 사고 발생 시 조치 사항	14
	• 응급조치	15
	• 산업재해 발생 시 요양신청 절차	16
IV	위험요인 및 안전대책	17
	• 이동	18
	• 대여 제품 점검	19
	• 일반적인 예방 조치	20
V	고객응대근로자 보호 지침	25
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치	26
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치	30
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치	34
VI	공기매개 감염병 대응지침	41
	• 공기매개 감염병 관리방법	42
	• 감염병 관리 현황	47
	• 공기매개 감염병 관리를 위해 사업주가 해야 할 일	50
	• 공기매개 감염병 관리를 위해 대여 제품 방문점검원이 해야 할 일	56



특수형태근로종사자 교육 교재
대여 제품 방문점검원

I

대여 제품 방문점검원의 특성

- 대여 제품 방문점검원의 정의
- 주요 업무
- 업무 수행 시 애로사항

대여 제품 방문점검원의 특성

● 대여 제품 방문점검원의 정의

- 가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여 제품의 청소상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점검 활동을 수행한다.

(대여 제품 방문 점검원(9992) ; 한국표준직업분류, 2017)

- 직업예시 : 정수기 방문 점검원, 비데 방문 점검원, 공기청정기 방문 점검원, 연수기 방문 점검원

* 출처 : 통계청(2017). 한국표준직업분류

● 주요 업무

- 필터교환 및 청소 : 대여 제품의 필터교환과 제품의 청소
- 작동상태 점검 : 대여 제품의 정상 작동 여부 점검

● 업무 수행 시 애로사항

- 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구를 하는 경우가 많다.
- 필터나 연수기 등 관련 물품의 무게가 있어, 들고 이동 시 힘들다.
- 관련 물품을 중간지점에 보관함에 따라 장소대여비용 지출이 많다.
- 고객의 약속시간에 따라 유동적이고, 예기치 못한 시간이 발생한다.
- 업무관련 개인 지출 비용이 많다.
- 고객이 성희롱이나 욕설을 하는 경우도 있다.



II

특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법

- 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)
- 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙(제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)

특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법

● 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)

1) 특수형태근로종사자에 대한 안전보건조치 실시(법 제77조)

- 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 요건을 모두 충족하는 사람 (이하 “특수형태근로종사자”라 한다)을 말한다. 특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

- ① 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
- ② 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
- ③ 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)

제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

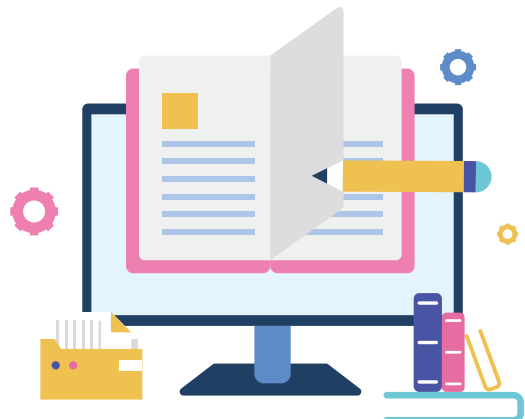
1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
 - 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
 - 나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세세분류에 따른 학습지 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람

10. 「방문판매 등에 관한 법률」제2조 제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여 제품 방문점검원
12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람
13. 「화물자동차 운수사업법」제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
 - 가. 「자동차관리법」제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람
 - 나. 「자동차관리법」제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람
 - 다. 「자동차관리법」제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람
 - 라. 「자동차관리법」제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람
14. 「소프트웨어 진흥법」제2조제3호의 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자

2) 안전 및 보건에 관한 교육 실시(법 제77조)

- 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.

※ 제2호, 제4호부터 제6호까지, 제9호부터 제13호까지는 안전 및 보건 교육 대상(시행령 제68조)



● 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)

시행규칙 제95조(교육시간 및 교육내용 등) ① 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 법 제77조 제2항에 따라 특수형태근로종사자에 대하여 실시해야 하는 안전 및 보건에 관한 교육시간은 별표 4와 같고, 교육내용은 별표5와 같다.

- ② 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 제1항에 따른 교육을 자체적으로 실시하는 경우 교육을 할 수 있는 사람은 제26조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.
- ③ 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 제1항에 따른 교육을 안전보건교육기관에 위탁할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 교육을 실시하기 위한 교육방법과 그 밖에 교육에 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.
- ⑤ 특수형태근로종사자의 교육면제에 대해서는 제27조제4항을 준용한다. 이 경우 "사업주"는 "특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자"로, "근로자"는 "특수형태근로종사자"로, "채용"은 "최초 노무제공"으로 본다.

| 시행규칙 별표4 교육시간

교육과정	교육시간
최초 노무제공 시 교육	2시간 이상(특별교육을 실시한 경우는 면제한다.)
특별교육	16시간 이상(최초 작업에 종사하기 전 4시간 이상 실시하고 12시간은 3개월 이내에서 분할하여 실시 가능)
	단기간 작업 또는 간헐적 작업인 경우에는 2시간 이상

| 시행규칙 별표5 교육 내용

최초 노무제공 시 교육은 아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.

- 교통안전 및 운전안전에 관한 사항
- 보호구 착용에 대한 사항
- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건, 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법령」 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항

※ 특별교육 대상 작업별 교육내용은 산업안전보건법 시행규칙 별표5 제1호, 라목 참조

● 산업안전보건기준에 관한 규칙

(제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)

제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라 한다) 중 영 제67조제1호, 제3호, 제7호, 제8호, 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제79조, 제647조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치
2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시
- ② 특수형태근로종사자 중 영 제67조제2호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제62조까지, 제67조부터 제71조까지, 제86조부터 제99조까지, 제132조부터 제190조까지, 제196조부터 제221조까지, 제328조부터 제393조까지, 제405조부터 제413조까지 및 제417조부터 제419조까지의 규정에 따른 조치를 말한다.
- ③ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제4호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.
 1. 제38조, 제79조, 제79조의2, 제80조부터 제82조까지, 제86조제7항, 제89조, 제171조, 제172조 및 제316조에 따른 조치
 2. 미끄러짐을 방지하기 위한 신발을 착용했는지 확인 및 지시
 3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
 4. 고객의 폭언등에 의한 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우: 영 제41조 각 호의 조치 중 필요한 조치
- ④ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다. <개정 2021. 5. 28.>
 1. 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제657조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
 2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
 3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
- ⑤ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제6호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.
 1. 제32조제1항제10호에 따른 승차용 안전모를 착용하도록 지시
 2. 제86조제11항에 따른 탑승 제한 지시
 3. 업무에 이용하는 이륜자동차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
 4. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
- ⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제9호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침을 제공하는 것을 말한다.

⑦ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제11호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지, 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

◆ 방문점검원에 대한 안전조치 및 보건조치

1. 보호구의 제한적 사용·지급·관리, 중량물의 제한, 작업조건 배분, 중량의 표시, 신체의 부담을 줄일 수 있는 자세에 대한 고지 등
2. 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

⑧ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제12호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지, 제38조, 제42조, 제44조, 제86조, 제95조, 제96조, 제147조부터 제150조까지, 제173조, 제177조, 제186조, 제233조, 제301조부터 제305조까지, 제313조, 제316조, 제317조, 제319조, 제323조, 제656조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의

⑨ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제13호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조, 제33조, 제38조, 제159조, 제171조부터 제173조까지, 제177조, 제178조, 제187조부터 제189조까지, 제227조, 제279조, 제297조, 제298조, 제302조, 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

⑩ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제14호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제79조, 제646조부터 제653조까지 및 제656조부터 제667조까지의 규정에 따른 조치와 같다

⑪ 제1항부터 제10항까지의 규정에 따른 안전조치 및 보건조치에 관한 규정을 적용하는 경우에는 “사업주”는 “특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자”로, “근로자”는 “특수형태근로종사자”로 본다.

III

주요 재해 및 조치 사항

- 주요 재해 사례
- 사고 발생 시 조치 사항
- 응급조치
- 산업재해 발생 시 요양신청 절차

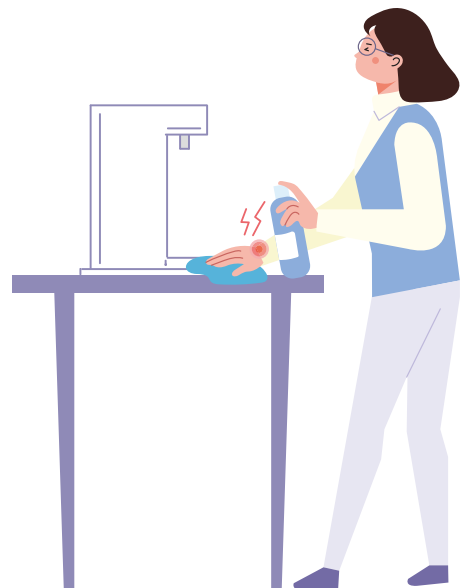
주요 재해 및 조치 사항

● 주요 재해 사례

- (정신질환) '21.3월 사무실에서 성추행을 당해 외상후 스트레스 등 적응장애로 진단 받음
- (넘어짐) '21.1월 고객 방문 후 아파트 현관에서 깔개를 밟는 순간 깔개가 미끄러지면서 몸의 중심을 잃고 넘어져 엉덩이뼈가 골절됨
- (동물에 물림) '21.3월 고객 집에서 정수기 점검 중 개에게 다리를 물림
- (화상) '21.4월 정수기 점검 차 탱크내부 배수작업 중 온수가 발로 떨어져 화상
- (근골격계질환) '20.11월 5년간 비데, 공기청정기, 정수기 등의 점검 업무 수행 중 청소 등을 위해 반복적으로 팔을 움직이고, 중량물인 물통을 드는 작업을 수행하다 팔꿈치에 통증을 느낌

● 사고 발생 시 조치 사항

- 당황하지 말고 심호흡을 한번 한다.
- 어떠한 조치를 할 때는 그 조치로 일어날 수 있는 결과를 예상해본다.
- 다른 사람에게 연락을 취해서 오해가 없도록 신속하고 정확하게 내용을 전달한다.
- 최대한 선배나 상사의 지시를 따르고, 절차 등을 무작정 바꾸어 행동하지 않는다.
- 부상을 입지 않은 사고나 작은 부상이라도 숨기지 않고 보고한다.



● 응급조치

- 부상을 당하면 당황하는 사람이 많다. 특히 피를 보면 냉정한 판단을 할 수 없게 된다. 응급조치의 순서가 잘못되면 더 위험할 수 있으므로 응급조치도 작업절차와 마찬가지로 표준절차를 지켜야 한다. 이를 위해서 평소에 올바른 순서를 몸에 익혀야 한다.

1) 평소 유의사항

- 직장의 설비, 기타 상황을 잘 이해해 둘 것
- 구급용구가 있는 장소를 확실하게 기억해 둘 것
- 담당구역의 구급상자 등은 항상 잘 정리해 둘 것
- 부상자가 생긴 경우 연락방법을 정확하게 알아 둘 것
- 인공호흡법 등 기본적인 응급을 요하는 조치에 대해서는 연습해 둘 것

2) 일반 주의사항

- 환자와 자신의 안정성 등 현장 현황 파악
- 호흡정지 등 우선순위를 파악, 그에 의한 처치
- 무의식, 상태 위급 시 119에 도움 요청
- 주변작업자에게 도움을 요청하며, 필요한 사항을 구체적으로 지시
- 불안해하지 않도록 조용한 대화로 환자의 안정 유지
- 모포나 옷으로 체온을 유지시키고, 의식이 있는 경우 음료 준비
- 현장에 대한 관찰과 증거물 파악, 소지품 보존
- 모든 처치를 기록, 병원 이송 후 제시
- 환부 고정 등의 조치 후 주의하며 운반



● 산업재해 발생 시 요양신청 절차

안전 Tip

산업재해 발생 시 요양신청 절차

산업재해 발생 시 근로복지공단에 요양신청 절차를 알아 둘 필요가 있다. 사업장 내에서 근로자가 업무상의 사유로 부상, 질병, 장애 또는 사망이 발생하면 산재지정병원에서 치료중인 상태에서 요양급여 신청서를 관할 근로복지공단에 신청 후 공단에서 승인여부를 결정 받아 요양급여를 받을 수 있다.

요양신청 절차

응급조치



병원후송

산재지정 의료기관
여부 확인

요양급여
신청서 작성



근로복지공단
제출(산재보험
의료기관)
대행제출 가능

업무상 재해여부
확인 후
7일 이내



요양 승인여부
통지

요양신청 절차

- 1 응급조치 후 병원 후송(산재지정 의료기관 여부 확인)
- 2 요양급여 신청서 작성 후 근로복지공단 제출(산재보험의료기관 대행제출 가능)
- 3 업무상 재해여부 확인 후 7일 이내 요양 승인여부 통지

요양급여 신청서 작성

- 재해자의 인적사항, 재해 목격자, 사고 경위 등을 기재하고 사업주와 신청인(재해자) 날인
 - » 신청서 제출 위임란에 날인하면 의료기관이 토털서비스를 통해 접수 가능.
 - 만약 사업주 날인 거부 시 거부사유를 구체적으로 기재하면 사업주 날인 없이 제출 가능
- 병원에 제출하여 요양급여 신청서 뒷면에 의사소견서 작성
- 업무상질병(일부상병 제외)은 업무상 질병판정위원회에서 심의

업무상 재해 여부확인 및 결과 통지

- 업무상 사유에 의한 재해여부가 명확한 경우 7일 이내 요양승인여부 결정통지
- 사고경위 등에 대한 구체적 사실관계 확인이 필요한 경우 처리기간이 지연 될 수 있음

불승인 통지에 관한 이의 신청

- 요양 불승인 처분에 이의가 있을 때 90일 이내에 처분지사를 경유하여 근로복지공단 산재 심사실에 심사 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송 제기
- 단, 업무상질병판정위원회의 심의를 거쳐 불승인 결정된 경우에는 심사청구절차 없이 처분지사를 경유하여 고용노동부 산업재해보험 재심사위원회에 재심사 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송 제기

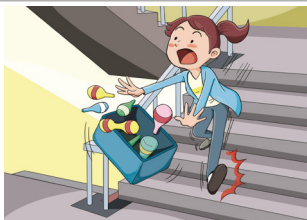



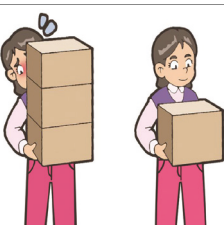


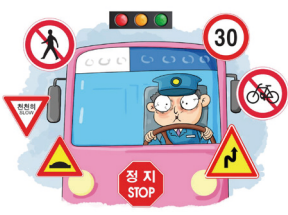
IV

위험요인 및 안전대책

- 이동
- 대여 제품 점검
- 일반적인 예방 조치

위험요인 및 안전대책

● 이동

구분	내 용		
위험포인트	<ul style="list-style-type: none">- 도보 이동 시 돌출물 등에 걸려 넘어짐- 계단 이동 시 발을 헛디뎠다 넘어짐- 겨울철 도보 이동 시 빙판 등에 미끄러져 넘어짐- 차량 이동 시 교통사고		
	 <p>계단에서 넘어짐</p>	 <p>걸려 넘어짐</p>	 <p>교통사고</p>
안전작업수칙	<ul style="list-style-type: none">- 도보 이동 시 전화 통화 등 주의력이 흐트러지는 행위를 지양- 운반하는 물건에 의해 시야가 가려지지 않도록 주의- 이동 동선 상에 장애물 존재 여부를 육안 확인 후 이동- 겨울철의 경우 아이젠 착용 등 미끄럼 방지조치 실시- 차량 운전 시 교통법규를 준수하고, 빙길 등 위험성이 높은 경우 서행 운전		
	 <p>이동 중 통화 금지</p>	 <p>시야 확보</p>	 <p>동선 확인</p>
	 <p>미끄럼 방지 조치</p>	 <p>교통법규 준수</p>	
	<p>안전 통로에는 장애물, 바닥의 오염 또는 손상 여부를 미리 확인한다</p>		

● 대여 제품 점검

구분	내용
위험포인트	<ul style="list-style-type: none"> - 중량물 운반, 부자연스러운 자세 및 반복 동작으로 인한 근골격계질환 - 제품 모서리 등 날카로운 면 접촉에 의한 베임 - 방문 장소의 반려동물에 물림 - 정수기 운수 및 가열 부위 접촉에 의한 화상 - 비데 점검을 위해 화장실에서 이동하다가 물기에 의해 미끄러져 넘어짐 <div>    <div> 근골격계질환 화상 미끄러져 넘어짐 </div> </div>
안전작업수칙	<ul style="list-style-type: none"> - 작업 전·후 충분한 스트레칭 실시하고, 중량물을 들어올릴 경우 허리를 펴고 무릎을 굽혀 다리 힘으로 들기 - 손으로 잡는 부위 등 신체 접촉 부위가 육안으로 보이지 않는 경우 베일 위험이 있는지 사전에 점검 - 방문 장소에 반려 동물이 있는 경우 입마개 착용 또는 격리 후 진입 - 고온의 물체를 취급할 경우 안전 장갑, 팔 토시 등 보호구를 착용하고 작업 - 화장실에서 이동 시 바닥 물기를 제거한 후 이동 <div>    <div> 스트레칭 안전장갑 착용 물기 제거 </div> </div>

IV.

● 일반적인 예방 조치

1) 감전재해 예방

- 전기에 의한 재해의 예방은 올바른 전기사용 방법을 이해하고 기본적인 전기 안전수칙을 준수하는 것에서 시작한다.

가) 일반사항

- 감전 위험표시가 있는 장소에는 함부로 접근하거나 접촉하지 않는다. 담당자가 아닌 사람은 변전소나 전기시험실 등에 들어가지 않는다.
- 관계자 이외는 스위치, 변압기, 전동기 등의 전기기계·장치를 임의로 조작하지 않는다. 자신이 부상을 입을 뿐 아니라 다른 사람에게 부상을 입힐 수 있다.
- 전원을 분리한 휴대용 전기기구의 코드를 못이나 금속체에 걸지 않는다.
- 젖은 손, 맨발인 채로 직접 전기기기나 배선 등에 접촉하지 않는다.



- 전구에 종이나 형광을 감지 않는다.
- 전기기계의 청소는 전원 차단 후 실시한다.
- 수리는 반드시 전기전문가가 한다.
- 절연전선도 고열이나 습기로 절연파손이 되는 경우가 있으므로 주의한다.

나) 스위치의 취급

- 스위치의 덮개를 열어 놓지 않는다.
- 스위치 상자의 중앙 또는 가까이에 물건을 놓지 않는다.
- 퓨즈는 규격 이외의 것을 사용하지 않는다.
- 스위치를 개폐할 때 다른 손이 금속 등에 접촉되지 않도록 주의한다.

- 스위치의 개폐는 꼼꼼하고 완전하게 해야 한다. 그렇지 않으면 스파크가 일어나거나, 진동 등으로 불시에 스위치가 작동되거나 꺼질 우려가 있다.
- 스위치를 켜기 전에는 기계 주위에 다른 작업자가 있는지 확인하고, 주변 작업자와 충분한 신호, 연락 등을 주고 받아 이상이 없음을 확인 후 작동시킨다.
- 위험표시나 수리·점검을 알리는 표지가 걸려있는 스위치는 작동시키지 않는다.

다) 접지

- 전기 드릴 등의 전동공구나 이동식 전기기기는 반드시 접지를 한다. 접지를 하지 않고 사용하면 공구의 케이스나 전동기의 덮개로부터 누전될 수 있다. 특히 전동공구는 손으로 잡고 작업하기 때문에 감전 위험이 크므로 주의해야 한다.

라) 기타

- 고압전선, 변압기 등 고압전기설비에 접근하지 않는다. 고압선 가까이에서 작업하거나 금속 파이프, 앵글 등 긴 물건을 취급할 때에는 신체나 파이프 등이 충전부에 접촉하지 않도록 더욱 주의한다.
- 전기기기, 배선 등에서 감전, 발화 등이 발생한 때에는 다음과 같이 처리한다.
 - ▶ 먼저 스위치를 내린다. 스스로 내리지 못하는 경우에는 전기 담당자에게 연락한다.
 - ▶ 감전사고로 즉시 스위치를 내릴 수 없는 경우에는 마른 목재 등으로 피해자를 떨어 뜨린다.

잠금장치



게이트밸브 잠금장치



볼밸브 잠금장치



차단기 잠금장치

안내표지



작동금지 표지

IV.

2) 운반작업 안전

- 물품을 옮기기 위해 인력이나 운반설비를 활용하여 운반 작업이 수시로 이루어지고 있다. 그에 따라 부딪힘, 떨어지는 중량물에 맞음 등 다양한 재해가 운반과정 중에 발생되고 있다. 따라서 안전한 운반작업방법을 익힐 필요가 있다.

가) 위험요인

- 무리해서 무거운 것을 혼자 드는 경우
- 무리하게 한 번에 많은 것을 드는 경우
- 작업장 바닥이 울퉁불퉁한 경우
- 운반하는 박스 등을 높이 쌓아 앞이 보이지 않는 경우
- 운반하는 박스 등을 완전히 고정하지 않는 경우

나) 주요 발생 형태

- 화물 사이에 손이 끼임
- 화물을 발 위에 떨어뜨림
- 화물에 신경 쓰느라 운반구 등에 부딪히거나 중심을 잃고 넘어짐
- 화물이 떨어지거나 무너짐
- 화물을 쌓을 때 손발이 끼임
- 화물을 들어올리다 허리를 다침



다) 올바른 중량물의 취급방법

- 인력으로 화물을 운반할 때 부상을 예방하려면 들어올리는 방법과 올바른 운반 동작을 배워 습관화해야 한다. (1인 인력작업의 적정무게는 약 20kg 이내)
- ▶ 중량물을 들때 무게를 조정하고 무거운 물건은 2인 1조로 작업한다.
- ▶ 수작업으로 물건을 들때 바른 자세(허리를 펴고 무릎을 숙여 다리로 드는 것)로 드는 것이 중요하다. 허리를 숙이게 되면 요추부 압착력이 증가하여 요통으로 진행될 가능성이 높다.



- 운반용 기계에는 동력으로 움직이는 크레인, 호이스트, 지게차, 컨베이어 등과 인력으로 움직이는 대차, 손수레 등이 있다.
- ▶ 차의 적재량에 따라 화물을 싣고 초과적재를 하지 않는다.
- ▶ 될 수 있는 한 중심을 낮게 하고 편하중이 발생되지 않도록 주의한다.
- ▶ 구르기 쉬운 것, 넘어지기 쉬운 것에는 받침대, 지주 등을 이용하고 운반 중에 떨어지지 않도록 밧줄 등으로 고정한다.
- ▶ 앞에서 당기지 말고 뒤에서 민다.



[함께 들기]



[이동식 대차]

3) 수공구 사용

- 망치, 스패너, 렌치, 줄, 드라이버 등을 총칭해 수공구라고 부른다. 일반적으로 많은 사람들이 자주 사용하기 때문에 수공구에 의한 재해도 많이 발생하고 있다. 흔히 만큼 무심코 사용하는 수공구로 인한 재해를 예방하려면 무엇보다 수공구의 안전한 사용법을 기억해야 한다.

◆ 안전한 사용법

- ▶ 사용 전 수공구를 반드시 점검하고 불안정한 것은 사용하지 않는다.
- ▶ 사용하는 도중에 공구가 고장이 나는 경우 즉시 교체하여 사용한다.
- ▶ 사용한 공구는 지정된 장소에 보관하고 정리정돈한다.
- ▶ 공구를 기계 위나 떨어지기 쉬운 장소에 놓지 않는다.
- ▶ 수공구에 기름이 묻었을 때에는 깨끗하게 닦아 사용한다.
- ▶ 수공구에는 각각의 용도가 정해져 있으므로, 용도에 맞게 사용한다.
- ▶ 공구를 사용하고 난 후 개수와 상태를 확인하고 정돈한다.

V

고객응대근로자 보호 지침

- 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치

고객응대근로자 보호 지침

본 매뉴얼은 대여 제품 방문점검원이 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 대여 제품 방문점검원에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 본 매뉴얼에 특수형태근로종사자를 포함하여 적용한다.

● 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치

1) 경영방침 마련

본 회사는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 대여 제품 방문점검원의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 대여 제품 방문점검원의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정 노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건 방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 대여 제품 방문점검원에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객으로부터 대여 제품 방문점검원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고충처리위원회 운영

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

- ① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
 - 대여 제품 방문점검원의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
 - 대여 제품 방문점검원의 인사상담 및 고충 해결
 - 대여 제품 방문점검원의 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
 - 대여 제품 방문점검원 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
 - 기타 대여 제품 방문점검원의 건강에 관한 사항 등
- ② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 대여 제품 방문점검원, 대여 제품 방문점검원 대표 1인을 포함하도록 한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

- ① 대여 제품 방문점검원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 대여 제품 방문점검원은 고객으로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 본 회사는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 대여 제품 방문점검원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 본 회사는 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 대여 제품 방문점검원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑤ 본 회사는 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 개인정보를 보호하며, 대여 제품 방문점검원에게 어떠한 불이익 제재를 하지 않는다.

4) 문제행동 고객 유형분류

대여 제품 방문점검원에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭행 등으로 구분된다.

〈표 1〉 대여 제품 방문점검원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구 분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	점검원이 집으로 들어가도 옷을 모두 벗고 있다거나, 야동을 계속 틀어놓고 있는 경우
욕설, 폭언 ²⁾	서비스에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
폭행 ³⁾	서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고 위협적임 반려견에 물려서 상처가 남

1) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위), 제14조(카메라 등을 이용한 촬영)

2) 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

3) 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행)

4) 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

대여 제품 방문점검원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 인격적으로 무시하는 태도, 예약시간을 수시로 바꾸는 경우, 끊임없는 불만제기, 불합리한 요구 등으로 구분된다.

〈표 2〉 대여 제품 방문점검원에 대한 고객의 문제행동 분류

구 분	유형 내용
인격적으로 무시하는 태도	‘아줌마’ 등의 호칭을 부르면서 집의 청소를 시키는 경우
예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우	이 날 이 시간이 아니면 안 된다고 했는데, 가보면 고객이 없는 경우 거부하면 화를 내면서 다른 시간에 오라고 끊는 경우
끊임없는 불만제기	규정에 어긋나는 요구를 들어주지 않으면 서비스 친절 점수를 낮게 주는 경우
불합리한 요구	규정된 업무 외의 내용을 요구하는 경우



〔그림 1〕 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

● 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치

1) 문구 게시 또는 문자 안내

가) 문구게시 장소

본 회사는 대여 제품 방문점검원의 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있게 대여 제품 방문점검원 작업복과 가방에 부착하는 등 감정노동 캠페인을 전개한다.

나) 문구게시 내용



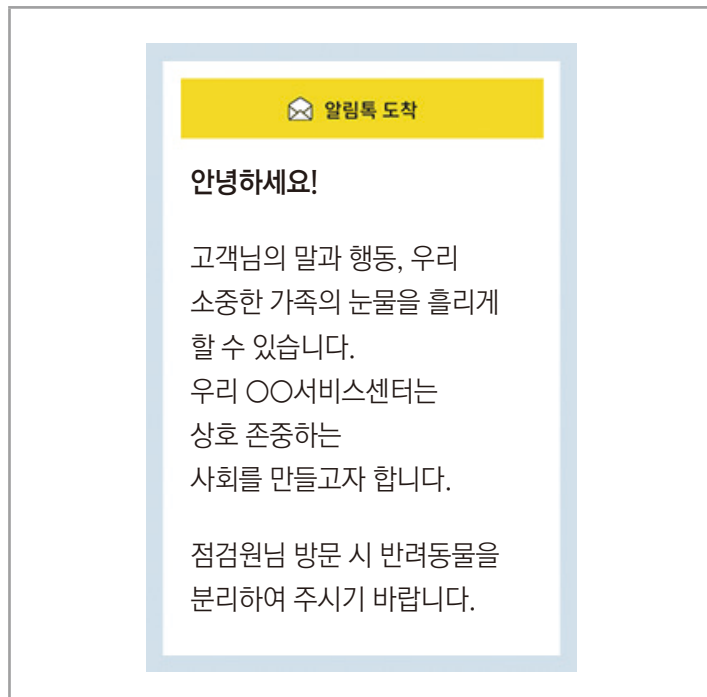
[그림 2] 감정노동 캠페인



[그림 3] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

다) 문자 안내 내용(예시)

- 대여 제품 방문점검원의 방문 시
SNS 혹은 SMS 안내
“고객님의 말과 행동,
우리 소중한 가족의 눈물을 흘리게
할 수 있습니다.
우리 ○○서비스센터는
상호 존중하는 사회를 만들고자
합니다”
- 방문서비스를 시행하기 전 반려견
확인 및 관리주의에 대한 카톡 혹은
문자를 보내도록 한다.



[그림 4] 문자안내 예시(대여 제품 방문점검원)

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 회사는 고객접점 부서의 대여 제품 방문점검원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육 시간

교육시간은 산업안전보건법 제77조제2항, 산업안전보건법 시행규칙 제99조에 따른 교육시간 등을 이용하여 교육한다.

※ 2020. 1. 16.부터 시행된 산업안전보건법에서는 특수형태근로종사자에 대해 안전조치 및 보건조치를 하여야 하는 항목이 추가되었으며, 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 하였다.

교육과정	교육시간
가. 최초 노무제공 시 교육	2시간 이상(단기간 작업 또는 간헐적 작업에 노무를 제공하는 경우에는 1시간 이상 실시하고, 특별교육을 실시한 경우는 면제)
나. 특별교육	16시간 이상(최초 작업에 종사하기 전 4시간 이상 실시하고 12시간은 3개월 이내에서 분할하여 실시가능) 단기간 작업 또는 간헐적 작업인 경우에는 2시간 이상

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 대여 제품 방문점검원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 직원(접수직원, 엔지니어 등)

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하여 교육한다.
- 대여 제품 방문점검원 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법 등에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 포함해야 할 내용

- 대여 제품 방문점검원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등에 제시된 건강보호 내용)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

교육내용

아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| • 교통안전 및 운전안전에 관한 사항 | • 정리정돈 및 청소에 관한 사항 |
| • 보호구 착용에 대한 사항 | • 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항 |
| • 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항 | • 물질안전보건자료에 관한 사항 |
| • 산업보건, 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항 | • 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항 |
| • 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항 | • 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장 |
| • 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항 | 해 예방 및 관계에 관한 사항 |
| • 작업 개시 전 점검에 관한 사항 | • 「산업안전보건법령」 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항 |

마) 대여 제품 방문점검원을 위한 힐링프로그램

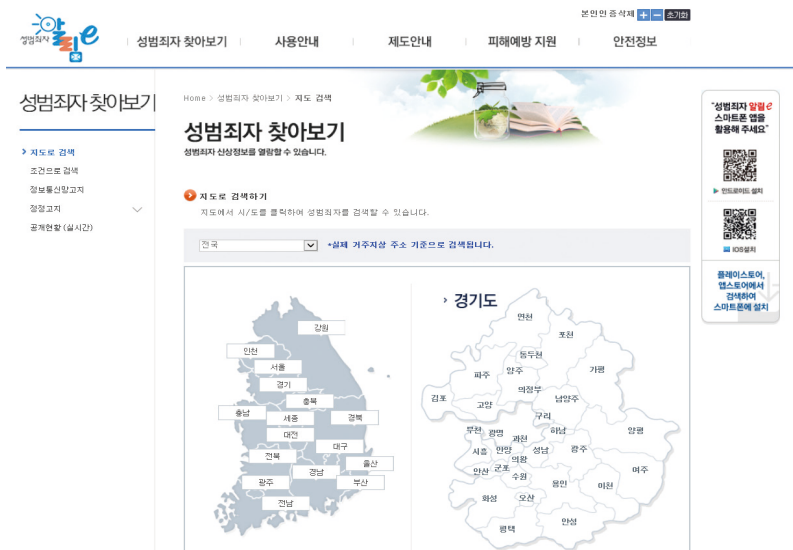
- 대여 제품 방문점검원의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사차원의 예방 프로그램을 실시한다.
- 업무 특성상 감정노동에 노출되기 쉬운 직종으로 근로자들에게 스트레스를 해소하기 위한 프로그램을 실시한다.
- 마음건강관리를 위한 심리상담과 다양한 프로그램을 실시하고 상담실을 지점별 운영한다.

구분			프로그램
숲으로 1일차	12:00~13:00	1시간	국립산림치유원 도착 및 점심식사
	13:00~13:30	0.5시간	「여는마당(오리엔테이션)」 숲과 만나다
	13:30~15:30	2시간	숙소입실 및 짐 정리
	15:30~17:30	2시간	「숲치유(숲길 산책)」 숲을 거닐다 (치유숲길걸기와 명상을 통한 심신 안정)
	17:30~18:00	0.5시간	휴식
	18:00~19:00	1시간	저녁식사
	19:00~21:00	2시간	「수(水)치유(수중체조)」 물처럼 흐르다(수중운동과 수압마사지를 활용한 신체활력증진과 통증 완화)
나에게로 2일차	21:00~		취침
	08:00~09:00	1시간	아침식사
	09:00~10:00	1시간	휴식
	10:00~11:00	1시간	「마음치유(명상)」 마음을 내려놓다(명상을 통한 마음 평화)
	11:00~12:00	1시간	「마음치유(다도)」 마음을 나누다(차명상을 통한 심신 안정)
	12:00~13:00	1시간	점심식사
	13:00~14:00	1시간	휴식
	14:00~16:00	2시간	「숲치유(해먹 체험)」 숲에 기대다 (해먹을 활용한 숲 속 휴식)
	16:00~18:00	2시간	「건강치유(밸런스테라피)」 아름다움을 찾다 (간편한 소도구 활용 스트레칭을 통한 신체 균형 맞추기)
	18:00~19:00	1시간	저녁식사
삶으로 3일차	19:00~21:00	2시간	「건강치유(치유장비)」 나를 마주하다 (아쿠아라인, 아쿠아마사지 체험을 통한 이완 및 혈액순환)
	21:00~		취침
	08:00~09:00	1시간	아침식사
	09:00~10:00	1시간	짐 정리 및 퇴실
	10:00~11:00	1시간	「향기치유(아로마디퓨저 만들기)」 향기를 채우다
	11:00~11:30	0.5시간	「맺는 마당(마무리)」 추억을 담다
	11:30~		점심식사 및 귀가

[그림 5] ○○○○○원 감정노동자 대상 「힐링 솔루션」 프로그램

3) 방문 전 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는지 조회
- 성범죄자 조회 서비스 : 성범죄자 알리미 <https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>
(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



[그림 6] 성범죄자 알리미 서비스

● 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치

1) 폭언·폭행 등 대응절차

고객의 폭언·폭행 등 문제 상황이 발생한 경우 대여 제품 방문점검원은 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

가) 1단계 : 자제요청 및 즉시 경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 서비스에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 서비스에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 서비스를 진행하기 어렵습니다.

나) 2단계 : 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화 내용을 녹음한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

다) 3단계 : 서비스 운영종료, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 이런 행동을 지속하시면 제가 더이상 서비스 진행을 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 상의 하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 근처에 있는 동료나 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 즉시 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고 근처의 동료나 관리자를 재빨리 호출하며, 심각한 상황이라 판단되는 경우 즉시 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화해야 한다.
- 사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 문자에 ‘폭언·성희롱 등 문제행동 시 대화 내용은 녹음이 가능합니다.’ 라는 안내가 미리 제시되어야 한다.
- 또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍어야 한다.

2) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 담당하는 것에 대해 관련 규정에 따라 처리하도록 안내한다.

가) 인격적으로 무시하는 태도

인격적으로 무시하는 태도에 대해서는 회사에서 대여 제품 방문점검원을 존중해달라는 안내 메시지 등 홍보가 우선되도록 한다. 또한, 방문 시 가방이나 옷 등에 대여 제품 방문점검원 보호를 위한 안내 문구를 포함하도록 한다.

고객이 인격적으로 무시하는 태도를 보이는 경우 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 직원에 대한 배려를 부탁드립니다.”

나) 예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우

① 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 예약시간 조율을 요청한다.

“고객님, 말씀하신 시간은 제가 다른 고객님 서비스를 할 시간입니다.
양해해주시기를 부탁드립니다.”

② 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“말씀하신 시간에는 처리가 어려우니 다른 가능한 시간을 말씀해 주십시오.
양해를 부탁드립니다.”

③ 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하여 다른 대여 제품 방문점검원을 연결할 수 있도록 한다.

다) 끊임없는 불만제기

① 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용은 제품에 대한 결점입니다. 말씀하신 부분은 고객센터에서
관련 내용을 접수해서 제품을 개선해드리도록 하겠습니다. 요청사항을
처리해드리기가 어려우니 양해를 부탁드립니다.”

② 2단계

서비스를 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

라) 불합리한 요구

① 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용에 대해서는 처리해드리기가 어려우니
양해해주시기를 부탁드립니다.”

② 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“저희 회사 규정에 의해서는 고객님의
요청사항을 처리해드리기가 어렵습니다. 양해를 부탁드립니다.”

③ 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

3) 휴게시간의 연장

가) 해당 대여 제품 방문점검원의 보호격리

대여 제품 방문점검원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취해야하며 관리자에게 연결되는 번호를 눌러 도움을 요청한다.

나) 휴식시간 연장

대여 제품 방문점검원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 대여 제품 방문점검원의 건강장해 예방을 위하여 이후 서비스 진행 여부는 해당 대여 제품 방문점검원에게 자율권을 부여하도록 한다. 또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 보고하고 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 대여 제품 방문점검원이 휴식을 취하는 경우 잠시 서비스를 중단한 후 이동 중에 쉴 수 있는 곳을 찾거나 서비스센터(회사) 근처에 있을 시에는 회사 내의 휴게시설에서 쉴 수 있어야 한다. 휴게를 할 수 있는 공간은 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기여야 한다.

4) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 대여 제품 방문점검원에게 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다. 해당 대여 제품 방문점검원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장애가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장 : 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 인한 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

5) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 회사에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 대여 제품 방문점검원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애, 법률지원 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 3>과 같다. 피해 대여 제품 방문점검원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

〈표 3〉 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 대여 제품 방문점검원 지원

피해 대여 제품 방문점검원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 대여 제품 방문점검원이 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

대여 제품 방문점검원이 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 없도록 한다. 영업에 방해되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 다음과 같은 프로세스를 취할 수 있다.

〈표 4〉 경찰신고에 따른 절차(대여 제품 방문점검원)

경찰신고	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 대여 제품 방문점검원이 경찰에 신고
경찰출동	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 대여 제품 방문점검원이 당시 상황을 설명 <ul style="list-style-type: none"> - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	<ul style="list-style-type: none"> • 상황 설명한 대여 제품 방문점검원이 경찰서에 동행하여 진술조서 작성
진술조서 작성	<ul style="list-style-type: none"> • 구체적 상황을 가감없이 작성 <ul style="list-style-type: none"> - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	<ul style="list-style-type: none"> • 증거자료 제출 및 조사에 적극협조 <ul style="list-style-type: none"> - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

VI

공기매개 감염병 대응지침

- 공기매개 감염병 관리방법
- 감염병 관리 현황
- 공기매개 감염병 관리를 위해 사업주가 해야 할 일
- 공기매개 감염병 관리를 위해 대여 제품 방문점검원이 해야 할 일

공기매개 감염병 대응지침

● 공기매개 감염병 관리방법

1) 인플루엔자

가) 인플루엔자 특성

- 인플루엔자 바이러스는 바이러스 핵산의 구성에 따라 A, B, C형으로 분류한다.
 - A형 : 인수공통 감염, 모든 연령에서 발생, 감염 시 중등도 내지 중증 경과를 보임.
 - B형 : 사람에게만 감염, 주로 소아에서 발생, A형보다 경한 증상을 보임.
 - C형 : 대부분 무증상, 인플루엔자 유행과 연관 없음.

나) 역학

- 인플루엔자의 잠복기는 평균 2일(1~4일)이다.
- 인플루엔자 환자가 기침이나 재채기를 할 때 분비되는 호흡기 비말을 통해서 사람에서 사람으로 전파된다.
- 환기가 잘 안 되는 밀집된 공간에서는 공기전염도 가능하다.
- 건조한 환경에서 1~2일 정도 생존가능하기 때문에 인플루엔자 바이러스에 오염된 물건이나 환경을 만지고 나서 눈이나, 코, 입 등을 만지는 경우 접촉감염 발생이 가능하다.
- 대체로 증상발현 1일 전부터 발병 후 약 5일~7일 정도까지 전염력이 있다.
- 우리나라를 포함한 북반구에서는 주로 10월부터 4월 사이에 유행한다.

다) 증상

- 전신증상 및 호흡기 증상이 갑자기 시작되며, 발열(고열), 두통, 근육통, 피로감 등의 전신 증상과 인후통, 콧물, 코막힘, 기침 등의 호흡기 증상이 나타난다.
- 65세 이상의 노인, 만성질환이 있는 환자들에게 흔히 발생하는 합병증 중 가장 흔한 합병증은 폐렴이다.

라) 진단검사

- 확진여부 확인을 위한 검사로는 바이러스 배양검사, 유전자 검사(Real-time RT-PCR), 혈청검사, 신속 항원 검사(RAT, Rapid Antigen Test) 등이 있다.

마) 치료

- 인플루엔자는 다른 바이러스 질환과 같은 대증치료가 주된 치료법이며, 주로 호흡기 증상과 전신 증상에 대한 대증치료를 실시하고, 합병증 발생 여부에 따라 추가적인 관리와 치료를 한다.
- 안정을 취하면서 충분한 수분을 섭취하고 해열진통제, 진해거담제 등의 복용으로 증상을 경감시킨다.
- 중이염, 폐렴과 같은 합병증이나 2차 감염 발생 시 항생제를 투여하나, 합병증이 없는 인플루엔자의 경우 항생제 치료는 효과가 없다.
- 항바이러스제 치료로 Oseltamivir(타미플루), Zanamivir, Peramivir 종류의 약제는 A형 및 B형 인플루엔자에 항바이러스 효과가 있다.
- 증상 시작 48시간 이내에 투약 시 인플루엔자 A형 및 B형에 의한 발열 및 기타 전신증상의 기간을 단축시킬 수 있다.

2) 결핵

가) 결핵균 특성

- 결핵은 결핵균(Mycobacterium tuberculosis)에 의한 주요한 인수공통성 감염 질환으로 주로 폐가 감염되나, 다른 장기로도 감염될 수 있는 감염병이다.
- 결핵균은 공기로 전파되기 때문에 전염성이 아주 강하다.
- 결핵의 주된 감염 장소는 밀폐되고 환기가 잘 되지 않으며, 많은 사람들이 오래 머무는 다중이용 시설이다.

나) 역학

- 1차 결핵감염(primary TB)은 환자가 세균을 흡입하고, 균들이 폐에 쌓이게 되면서 폐의 대식세포(macrophage)에 탐식당하게 된다. 이러한 1차 결핵증이 완화되면, 결핵균은 휴면기(dormant)에 들어가게 된다.
- 1차 결핵감염은 대부분 아무런 증상이 보이지 않으나 드물게 흉수(pleural effusion) 등이 발생하기도 한다.
- 하지만 환자의 면역계가 이미 약해진 상태에서 결핵이 발생하게 되면, 휴면기를 거치지 않고 바로 재활성화적인 호흡관련 및 전신적인 증상이 나타나는데, 이를 초감염(progressive primary TB)이라고 한다.
- 1차 결핵증을 겪고 난 후 휴면기 환자의 5~10%의 환자에게서만 재활성화를 통한 활동성 질병(active disease)이 나타난다.
- 2차 결핵감염/재활성화(secondary TB/reactivation)는 환자의 면역상태가 떨어질 경우에 발생한다.
- 속립성 결핵(miliary tuberculosis)은 특히 혈관계를 통해 결핵균이 신체로 퍼질 경우를 의미한다.

다) 증상

- 결핵에서 가장 흔한 증상은 지속되는 기침이며, 전신증상이 수반되어 체중감소, 야간발한(night sweat), 발열, 전신무력감, 식욕부진 등이 발생할 수 있다.
- 호흡곤란은 진행된 결핵이나 흉수를 동반한 경우에 발생하며, 결핵성 흉막염을 제외하고 흉통은 흔하지 않다.
- 따라서 뚜렷한 원인 없이 2~3주 이상 기침 등의 호흡기 증상이 있으면 결핵의 가능성을 고려하여 이에 대한 검사를 시행해야 한다.

라) 검사

- 흉부 X선 검사는 호흡기 증상이 있는 경우 결핵을 진단하기 위한 첫 번째 검사이다.
- 결핵균 도말검사, 항산균 배양검사와 약제감수성검사가 있고, 배양검사는 확진여부 확인을 위한 가장 중요한 검사이다.
- 이 외에 조직학적 진단, 흉부 전산화 단층촬영이 있다.
- 면역학적 진단(결핵균 감염 검사)은 투베르쿨린 검사와 인터페론감마 분비검사가 있으나, 활동성 결핵과 잠복결핵감염을 구별할 수 없으므로 활동성 결핵의 진단보다는 잠복결핵의 진단에 주로 사용한다.

마) 치료

- 활동성 결핵(active TB)으로 진단될 경우 약을 투여한 후 객담검사(sputum exam)를 음성으로 통과할 때까지 환자를 격리시킨다.
- 치료는 최소 6개월로 오래 걸린다. 병원체의 성장이 느리기 때문에 배양진단에도 오래 걸리고 결핵약이 효과를 보는 것도 오래 걸린다.
- 치료 과정에서 화학요법에 내성을 지니게 될 가능성이 높으므로 여러 약을 동시처방(카테일 요법)한다.

3) COVID-19(코로나19)

가) 특성

- 2020년 2월 11일 세계보건기구는 신종 코로나바이러스 감염증을 Coronavirus disease-2019(약어 COVID-19)로 정하였다.
- 이 바이러스는 일정 기간 생존할 수 있는데, 구리(최대 4시간), 골판지(최대 1일), 천과 나무(1일), 유리(2일), 스테인리스 스틸과 플라스틱(4일), 의료용 마스크 겉면(7일)이다.

나) 역학

- 코로나바이러스의 잠복기는 1~14일, 평균 5~7일이다.
- 감염된 사람이 숨을 내쉬거나 말을 할 때, 재채기 또는 기침을 할 때 5 μ m보다 큰 입자의 침방울(비말)을 통해 감염시키는 비말감염이다.
- 감염된 사람의 호흡기에서 배출된 침방울(비말)이 묻은 손이나 매개체와 접촉한 후 자신의 눈, 코 또는 입 등 점막을 접촉하여 감염시키는 접촉감염으로 전파된다.
- 지역사회에서는 버스 안, 실내 운동시설, 성가대 연습, 실내 에어컨 공기의 흐름을 타고 발생한 사례와 같이 밀폐된 공간에서 공기의 흐름을 타고 전파된 사례가 보고되고 있다.
- 증상 발생 1~3일 전부터 호흡기 검체에서 바이러스가 검출되며, 증상이 나타나는 시기 뿐 아니라 증상이 나타나기 전부터도 바이러스의 배출량이 많아 감염 초기에 쉽게 전파된다.

다) 증상

- 환자의 중증도는 고령과 기저질환 유무와 관련이 있다.
- 중증으로 진행되는 위험요인으로 65세 이상 고령(특히 장기 요양 시설 생활자), 기저질환자, 암, 비만, 장기이식, 흡연으로 알려져 있다.
- 임상 증상은 무증상, 경증, 중등증, 중증까지 다양하다.

라) 진단

- 진단검사로는 상기도(비인두 및 구인두 도말 검체 혼합)나 하기도(타액 등이 포함되지 않는 깊은 부위에서 가래 채취)에서 채취한 검체에서 '실시간 역전사 중합효소 연쇄반응(Real Time RT-PCR, RT-PCR)' 방법을 사용하여 SARS-CoV-2의 특정유전자를 검출하여 진단한다.
- 항체검사는 혈액 검체에서 COVID-19의 원인 바이러스인 SARS-CoV-2에 대한 항체를 확인하는 검사이다. 항체는 감염이 된 이후에 생성되기 때문에, 검사 결과 양성이 나오면 이전에 SARS-CoV-2에 감염된 적이 있다는 의미이다.
- SARS-CoV-2 항체가 형성되기까지 보통 1~3주 걸리므로 항체 검사로 초기 감염 여부를 확인하는 것은 어렵다. 따라서 현재 감염 상태인지 확인하려면 RT-PCR 같은 유전자 검사가 필요하다. 폐렴이 의심되는 모든 환자에게 흉부 영상검사를 한다.

마) 치료

- 현재 COVID-19 특이 치료제는 없으며 증상에 따른 해열제, 수액공급, 진해제 등 대증치료를 실시한다. 호흡 곤란 시 산소를 공급하고 필요한 경우에는 기계호흡이나 체외막 산소공급 등의 처치를 시행한다.
- 산소 치료가 필요한 환자에서 렘데시비르의 효과가 일부 확인되어 우리나라를 포함한 여러 나라에서 긴급 승인이 되었거나, 긴급 승인을 준비 중이다.

- COVID-19 치료제는 집에서 간편히 복용하는 것만으로도 중증으로 악화하는 것을 막아주는 경구용 치료제가 개발되었다. 2021년 11월 4일 미국 제약사 머크앤컴퍼니(MSD)의 경구용 항바이러스 치료제 ‘몰누피라비르’가 세계 최초로 영국에서 사용 승인되었는데 입원이나 사망 확률이 약 50% 줄었다고 하였다. 11월 5일에는 미국 제약사 화이자가 알약 형태의 항바이러스제 ‘팍스로비드’를 개발하였는데 입원·사망 확률을 89%까지 줄여준다는 임상시험 결과를 발표하였다. 경구용 치료제가 상용화되면 COVID-19 관리에 큰 도움을 줄 것이다.

● 감염병 관리 현황

1) 일반적 특징

- 설문조사에 응답한 대여 제품 방문점검원은 총 177명이었다.
- 연령으로는 40~49세가 50.8%로 가장 많았으며, 50~59세가 31.6%, 30~39세가 16.4% 순이었다.
- 경력으로는 1~3년이 38.4%로 가장 많았으며, 3~5년이 16.9%, 5~10년이 11.3% 순으로 많았으며 고용형태는 기타가 89.3%, 정규직이 6.2%, 계약직이 4.5%로 구성되어 있다.

〈표 5〉 대상자의 일반적 특징

(N=177)

항목	구분	N	%
연령	< 30세	1	0.6
	30~39세	29	16.4
	40~49세	90	50.8
	50~59세	56	31.6
	60세 ≤	1	0.6
경력	< 1년	20	11.3
	1~2년	68	38.4
	3~4년	30	16.9
	5~9년	28	15.8
	10~19년	8	4.5
	20년 ≤	23	13.0
고용형태	정규직	11	6.2
	계약직	8	4.5
	기타	158	89.3

2) 방문특징

- 설문조사에 응답한 대여 제품 방문점검원의 가정 방문특징은 하루 방문 가구 수가 10가구 이상이 89.8%, 2~9가구가 9.6%, 2가구 이하가 0.6%이었다.
- 한 가구 방문주기는 매일이 48.6%로 가장 높았고, 한 달 주기가 48.0%, 1주일 2~3회가 3.4%이었으며, 1회 방문시간은 10분 이상이 98.9%, 10분 이내가 1.1% 이었다.

〈표 6〉 대상자의 방문특징

(N=177)

항목	구분	N	%
하루 방문가구수	≤ 1	1	0.6
	3~9	17	9.6
	10 ≤	159	89.8
한가구 방문주기	매일	86	48.6
	주 2~3회	6	3.4
	1달 주기	85	48
1회 방문시간	10분 이내	2	1.1
	10분 이상	175	98.9

3) 방문 시 위험

- 직장에서 COVID-19 정보가 부족하다는 응답이 48.6%이었고, 방문 전 COVID-19 정보는 못받음 84.7%이었다.

- 주변의 확진자는 있음이 1.7%이었고, 주변 자가격리자는 있음이 19.2%이었다.
- 방문처의 방역정도는 부족이 52.5%이었고, 방문연기요청은 있었던 경우는 96.6%이었다.
- 방문 시 COVID-19감염자가 있었던 경우는 16.4%이었다.

〈표 7〉 대여 제품 점검원의 방문 시 위험정도

(N=177)

항목	구분	N	%
직장 코로나 정보	충분	30	16.9
	보통	61	34.5
	부족	86	48.6
방문 전 코로나 정보	받음	27	15.3
	못받음	150	84.7
주변 확진자 유무	있음	3	1.7
	없음	174	98.3
주변 자가격리자 유무	있음	143	80.8
	없음	34	19.2
가정 방역정도	충분	18	10.2
	보통	66	37.3
	부족	93	52.5
방문연기요청	있음	171	96.9
	없음	6	3.4
방문 시 코로나감염자	있음	29	16.4
	없음	148	83.6

4) 직장 내 호흡기감염 관련 방역제도

- COVID-19 감염의심 시 무급휴가는 52.0%이었고, 휴가없음이 22.6%이었다.
- 직장 내 마스크지급은 부족한 경우가 53.7%이었고, 직장 내 손 소독제 지급은 하지 않음이 46.3%이었다.
- 감염교육은 없음이 75.1%이었고, 예방담당자는 없음이 70.1%이었다.

〈표 8〉 대여 제품 점검원의 직장 내 호흡기감염 관련 방역제도

항목	구분	N	%
코로나 감염 의심 시 휴가	유급휴가	0	0.0
	무급휴가	92	52.0
	휴가없음	40	22.6
	잘 모름	45	25.4
직장 내 마스크지급 정도*	충분	33	18.6
	보통	47	26.6
	부족	95	53.7
	지급하지 않음	2	1.1
직장 내 손소독제 지급 정도	충분	24	13.6
	보통	27	15.3
	부족	44	24.9
	지급하지 않음	82	46.3
감염교육	있음	44	24.9
	없음	133	75.1
예방담당자	있음	6	3.4
	없음	124	70.1
	잘 모름	47	26.6

* 충분 : 하루 방문 가구 수 이상으로 지급되어 충분히 교체할 수 있는 경우, 보통 : 다음 방문 시를 대비해 아껴야 하는 경우, 부족 : 마스크를 교체 사용하기에 현저히 부족한 경우

● 공기매개 감염병 관리를 위해 사업주가 해야 할 일

1) 공기매개 감염병 예방 대응·대비 계획 수립

- 사업장 차원에서 감염병 대응 전담조직 체계를 갖추고 공기매개 감염병 예방 대책을 수립하여 유행 시 대응 조치를 한다.
 - 감염병 예방 대응·대비 계획을 수립하기 위한 전담조직 체계를 갖춘다.
 - 감염병 관리 업무를 수행할 담당부서 또는 담당자를 지정하고 업무 범위를 정한다.
 - 감염병 예방·관리에 필요한 예산을 배정한다.
 - 공기매개 감염병 유행에 대비하여 유관기관 간 비상연락체계를 유지한다.
- 공기매개 감염병 예방 대응방안 계획 수립 시 다음과 같은 사항을 포함한다.
 - 공기매개 감염병 발생 예방 및 감염병 유행 시 확산을 예방하기 위한 대책
 - 공기매개 감염병 유행 시 방문서비스 업무 계획
 - 공기매개 감염병 유행 시 방문서비스 종사자에게 제공할 보호구 및 위생물품 구비·제공 계획
 - 확진환자, 의심환자 발생 시 대처방안
 - 방문서비스 업무 수행 시 행동수칙
 - 업무복귀 등
- ‘대여 제품 방문점검원 공기매개 감염병 관리 매뉴얼’을 작성하여 방문서비스 종사자에게 매뉴얼 내용을 교육하고 대여 제품 방문점검원이 항상 열람 가능하도록 한다.

2) 공기매개 감염병 유행 시 확산 예방 조치

- 공기매개 감염병 유행 시 질병관리청이 발령하는 위기경보 수준을 확인한다.
- ※ 전염력 또는 치명률이 높고 효과적인 예방치료제가 없거나 미흡한 신종감염병 또는 제1급감염병에 포함된 4종의 공기매개 감염병의 국내 유입으로 국가 위기상황을 초래할 가능성이 높은 경우 질병관리청은 감염병 위기경보를 발령한다.
- 위기경보 수준에 따라 대여 제품 방문점검원과 고객 간 공기매개 감염병 전파를 차단하기 위해 신속한 대응조치를 한다.

〈 교육 및 정보 제공 〉

- 유행하는 공기매개 감염병에 대한 정보 제공 및 감염병 예방관리 교육을 실시한다.
 - 질병관리청의 자료를 이용하여 유행하는 공기매개 감염병의 증상, 잠복기, 전파경로, 예방법, 치료방법 등 임상적 특성에 대한 정보를 교육하거나 대여 제품 방문점검원에게 제공한다.
 - 유행하는 감염병 관리에 대한 보건당국의 최신 지침에 따라 변경된 내용을 공지한다.
 - 개인위생 및 사회적 거리두기에 관한 정보를 제공한다.

- 개인위생 실천방안을 준수하도록 한다.

- 마스크 착용 시 제대로 착용하기
- 공기매개 감염병 유행 시 외부활동은 최대한 자제하기
- 흐르는 물에 비누로 손을 꼼꼼하게 씻기 등 개인위생 수칙 준수
- 기침, 재채기 시 옷소매 등으로 입과 코를 가리기
- 씻지 않은 손으로 눈, 코, 입을 만지지 않기
- 음식을 먹기 전에 손을 씻거나 손소독 하기
- 공기매개 감염병 유행 시 악수 및 신체접촉 하지 않기
- 의료기관 또는 선별진료소 방문 시 마스크 착용하기
- 발열, 호흡기 증상자(기침, 인후통 등), 자가격리자와 접촉을 피하기
- 공기매개 감염병이 유행하는 시기에는 많은 사람이 모이는 장소 방문을 자제하기
- 37.5℃ 이상의 발열이나 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 나타나면 출근을 하지 않고 외출을 자제하며, 공기매개 감염병이 의심될 때 관할 보건소 또는 질병관리청 콜센터 '1339'에 전화 하여 상담하기

- 엘리베이터, 출입문, 사무실, 화장실 등 대여 제품 방문점검원이나 고객(방문객)이 많이 이용하는 장소에 위생관리 홍보 안내문 또는 포스터를 부착한다.

〈 보호구 및 위생물품 구비·지급 〉

- 공기매개 감염병 유행 시 대여 제품 방문점검원에게 마스크를 제공하거나 구매할 수 있도록 지원한다.

- 대여 제품 방문점검원은 고객과 대면업무를 할 때 반드시 마스크를 착용하고 업무를 수행 하도록 한다.
- COVID-19, 결핵, 인플루엔자 등 전염성이 강한 공기매개 감염병 의심자 또는 환자를 돌보는 가정의 방문서비스 종사자는 KF94 마스크를 착용하고 업무를 하도록 한다.
- 감염위험이 있는 환경에서 업무를 하거나 방문을 할 때는 KF80 또는 KF94 마스크를 착용 하도록 한다.

※ 65세 이상, 당뇨병, 심부전, 만성호흡기질환(천식, 만성폐쇄성질환), 신부전, 암환자, 임산부 등은 고위험군에 속한다.

- 업무를 수행한 후 다음 방문 시 새 마스크를 착용하도록 한다.
- 공기매개 감염병 유행 시 방진마스크를 사용하지 않도록 한다.

- 대여 제품 방문점검원에게 위생장갑, 손소독제, 비접촉식 체온계, 손소독 티슈, 보호안경 등 위생 용품을 제공하거나 구매할 수 있도록 지원한다.

- 업무 시에는 장갑을 착용하고 물건을 접촉 전, 접촉 후 대여 제품 방문점검원은 반드시 손소독을 실시하도록 한다.

- 여러 사람들이 자주 만지는 장비나 표면을 만질 때 손소독 티슈를 활용하도록 한다.

〈 건강상태 모니터링 〉

- 방문업무를 수행하는 대여 제품 방문점검원은 매일 오전과 오후 2회 이상 체온을 측정하도록 한다.
- 대여 제품 방문점검원은 매일 오전과 오후에 37.5℃ 이상의 발열 또는 기침, 호흡곤란, 인후통, 후각·미각상실, 오한, 근육통 등 증상 여부에 대한 자가 모니터링을 실시하고 이상 증상 발생 시 사업장에 보고하도록 한다.

〈 예방접종 〉

- 대여 제품 방문점검원은 고객의 건강상태를 확인할 수 없어 감염에 노출될 위험이 있고 감염된 종사자는 고객에게 전파할 가능성이 있어 매년 인플루엔자 예방접종 및 신종 감염병 유행 시 필요한 예방접종을 받을 수 있도록 지원한다.

3) 공기매개 감염병 유행 시 의심환자·환자 발생 시 조치

- 고객이 의심 증상(발열, 기침, 호흡기 증상 등)을 보이는 경우 사업장 관리자에게 즉시 알리고 긴급한 상황이 아닌 경우 업무를 중단하도록 한다.
- 고객과 함께 거주하는 가족 구성원이 증상을 보이는 경우에도 동일하게 조치하도록 한다.
- 대여 제품 방문점검원이 근무 중 발열 또는 호흡기 증상 등이 나타난 경우에는 즉시 업무를 중단하고 사업장에 알리며 관할 보건소 또는 질병관리청 콜센터 '1339'와 상담한다.
- COVID-19 유행 시와 같이 전염력이 강한 공기매개 감염병 유행 시에는 이상증상이 있어 검사를 받은 경우, 검사결과가 확인될 때까지 자가격리를 하며 보건당국의 조치(격리 등)에 따른다.
- 검사결과가 음성인 경우 근무에 복귀한다. 검사결과가 양성인 경우 보건당국의 지시에 따른다.
- 대여 제품 방문점검원 중에서 확진환자가 발생한 경우 사업주는 그 사실을 즉시 사업장에 근무하는 모든 노동자에게 알리고 확산방지 예방 절차를 이행한다. 해당 노동자의 격리, 역학조사, 사업장 소독은 보건당국의 지시에 따른다.
- 확진환자와 동선이 겹치는 모든 고객에 대한 조치는 보건당국의 지시에 따른다.
- 출근 전 확진환자로 확인된 대여 제품 방문점검원은 출근하지 않고 사업장에 보고하며 보건당국의 조치에 따르도록 한다.
- 출근 전 발열이 있거나 호흡기 증상이 있는 대여 제품 방문점검원은 사업장에 이 사실을 알리고 재택근무, 유급휴가 등을 이용하여 출근하지 않도록 하며 보건당국에 신고하고 지시에 따르도록 한다.
- 자가격리 중이거나 발열, 호흡기 증상이 나타난 대여 제품 방문점검원에게 출근하도록 고의로 요청하지 않도록 한다.

4) 비상시에 대비한 업무지속계획

- 공개매개 감염병 유행 시 보건당국의 지침에 따라 방문서비스를 최소화하고 비대면 서비스 범위를 확대한다.
 - 위기경보 수준이 낮아지면 보건당국의 지침에 따라 방문서비스 범위를 확대한다.
- 사회적 거리두기를 실천하도록 한다.
 - 직장 내 회식 및 동호회 활동을 자제한다.
 - 사무실의 책상 간격을 조정한다.
 - 책상, 구내식당에 개인별 가림판을 설치한다.
 - 외부인 출입을 제한하고, 출입자 관리를 한다.

5) 업무 복귀

- 공기매개 감염병 환자로 확인되어 치료를 받거나 격리 조치를 받은 경우 업무복귀를 위해서는 임상증상과 검사기준에 의거하여 격리해제 기준을 충족하여야 하며, 건강상태가 방문서비스 업무를 수행하기에 충분히 회복되었다는 의사의 소견이 있는 경우에 업무 복귀가 가능하다.
- 공기매개 감염병 유행국가를 다녀온 경우 보건당국의 조치에 따르도록 한다.
 - COVID-19 유행국가를 다녀온 경우 보건당국의 조치에 따라 2주 간 자가격리 및 외부활동을 자제해야 한다.
- 결핵 진단을 받은 대여 제품 방문점검원은 업무를 일시 중단한다. 전염성 소실이 확인되어 ‘업무 일시 제한 해지’ 통지를 받은 대여 제품 방문점검원은 업무에 복귀시켜야 한다.

공기매개 감염병 예방을 위해 사업주가 평상시 해야 할 일

구 분	항 목	예	아니오	미이행 사유 또는 후속조치 내용
공기매개 감염병 예방 대응·대비계획 수립하기	공기매개 감염병 예방 대책을 수립하기			
	감염병 대응 전담조직 체계 갖추기			
	방문서비스 종사자 공기매개 감염병 관리 매뉴얼을 작성하기			
	방문서비스 종사자에게 매뉴얼 내용을 교육하기(집체교육보다 온라인교육 활용하기)			
	매뉴얼은 방문서비스 종사자가 항상 열람 가능하게 하기			
공기매개 감염병 유행 시 확산 예방 조치하기	질병관리청이 발령하는 위기경보 수준을 확인하여 공지하기			
	발열 또는 호흡기 증상이 있는 노동자는 출근 중단 또는 퇴근 하도록 조치하기			
	사무실 출근 시 노동자 체온검사, 기침 등 호흡기증상 여부 확인하기(비접촉식 체온계나 열화상카메라 등 활용)			
	방문서비스 중 개인위생 실천, 사회적거리두기 홍보 등의 포스터를 고객과 방문종사자들이 보기 쉬운 곳에 알리기			
	유연근무제 및 휴가를 자유롭게 활용할 수 있는 분위기 조성, 긴급한 경우가 아니면 비대면이나 일정을 미루도록 허가하기			
	개인위생 실천방안을 준수하도록 하기			
	보호구 및 위생물품 구비·지급하기			
	위생장갑, 손소독제, 비접촉식 체온계, 손소독 티슈, 보호안경 등 위생용품을 제공하거나 구매할 수 있도록 지원하기			
	방문서비스 종사자는 매일 오전과 오후 2회 이상 체온을 측정하기			
	방문 전 문자에 감염병 예방에 대해 고객에게 안내하고 준수해야 한다는 문자알림서비스 하기(고객 마스크 착용하기 등)			
	방문서비스 종사자의 감염병 예방 행동수칙 알리기			
	온라인 사전 결제 등을 활용하도록 하되, 현장 결제시 전자 결제 방식(모바일페이, QR코드, NFC카드, 신용카드 등)을 활용하도록 하기			
	사람(고객, 상사, 동료)간 간격을 2m(최소 1m) 이상 거리 두기 이행하기			

공기매개 감염병 의심환자·환자 발생 시 사업주가 해야 할 일

구 분	항 목	예	아니오	미이행 사유 또는 후속조치 내용
공기매개 감염병 대유행으로 의심환자·환자 발견 시 조치사항	근무 중 발열 또는 호흡기 증상 등이 나타난 경우에는 즉시 해당 노동자에게 분리조치 하도록 한다.			
	관할 보건소 또는 질병관리청 콜센터 ‘1339’와 상담한다.			
	보건당국의 지시에 따라 해당 노동자 격리, 역학조사, 사업장 소독, 검사 등 확산 예방 절차를 이행한다.			
	검사결과가 음성인 경우 근무 복귀한다. 검사결과가 양성인 경우 확진자는 보건당국의 지시에 따른다.			
	사업장에서 환자가 발생한 경우 사업주는 그 사실을 즉시 사업장에 근무하는 모든 노동자와 사업장을 방문한 모든 고객, 환자와 접촉한 모든 방문고객에게 알린다.			
비상시에 대비한 업무지속계획	감염병 위기 경보수준 ‘심각’단계 발령 시 대규모 환자발생 대비 대응방안을 가동한다. - 유연근무제 및 재택근무제 실시, 업무 시간을 조정한다.			
	사회적 거리두기를 실천하도록 한다.			
업무 복귀	공기매개 감염병이 확인되어 치료를 받거나 격리 조치를 받은 경우 업무복귀를 위해서는 임상증상과 검사기준에 의거하여 격리해제 기준을 충족하여야 하며, 건강상태가 방문서비스 업무를 수행하기에 충분히 회복되었다는 의사의 소견이 있는 경우에 업무복귀가 가능하다.			
	공기매개 감염병 발생국가 지역을 다녀온 경우 2주 간 출근을 하지 않도록 하고 보건당국의 조치에 따르도록 한다.			

● 공기매개 감염병 관리를 위해 대어 제품 방문점검원이 해야 할 일

1) 건강수칙 준수

- 마스크를 착용한다.

- 방문 시 고객과 2m 이상 거리를 유지하기 어려운 경우 마스크를 착용한다.
- 전화 또는 온라인을 통해 고객과 약속을 잡을 때 서비스 제공자가 집에 있는 동안 마스크를 착용하도록 요청한다.
- 각 가정 방문 후에는 마스크를 변경하도록 한다.
- 가정 방문 예약이 2군데 이상인 경우 방문할 때 마다 새 마스크를 사용하도록 한다.
- 가능한 KF94 마스크를 착용하며, 천 마스크일 경우 한 가정 방문 후 천 마스크를 씻어 내어 다른 마스크로 교체하도록 한다.

- 손 씻기 및 손소독제를 사용한다.

- 방문 가정에 들어가면 즉시 손을 씻은 후 업무를 보도록 한다.
- 손 씻기는 비누를 사용하여 흐르는 물에 30초 이상 씻는다.
- 비누와 물을 사용할 수 없는 경우 손 소독제(60%(또는 그 이상) 알코올이 함유된)를 사용한다.

※ 방문 시 손을 씻어야 하는 경우

- ① 고객의 집에 들어가자마자
- ② 고객과 신체 접촉 전·후에
- ③ 마스크를 착용하거나 제거하기 전·후에
- ④ 화장실 이용 후
- ⑤ 코 풀기, 기침 또는 재채기 후
- ⑥ 반려동물의 먹이 또는 용품을 만진 후
- ⑦ 기저귀 교환 후
- ⑧ 아픈 사람을 돌본 후
- ⑨ 여러 사람이 자주 만지는 표면과 접촉한 후
- ⑩ 여러 사람이 자주 만지는 표면을 청소한 후
- ⑪ 고객의 집을 떠난 후

2) 사회적 거리두기 준수

- 개인적 활동 시 사회적 거리두기 유지한다.
 - 개인적 활동 시에는 대규모 모임은 가능한 삼간다.
 - 다른 사람들과 거리두기(최소한 2m)를 유지하는 사회적 거리두기를 실천한다.
- 회식 및 동호회 활동 시 사회적 거리두기 유지한다.
 - 회식 및 동호회 활동 시 몸이 아프면 집에서 쉬도록 한다.
 - 회식 및 동호회 활동 시에도 사회적 거리두기를 유지하도록 하며, 실내 모임은 가능한 삼가도록 한다.
 - 음식을 먹을 때는 가림막이 설치된 장소에서 섭취하며, 가능한 말을 삼간다.
 - 회식 및 동호회 활동 시에도 마스크를 착용하며, 손 씻기 등 개인 위생을 철저히 한다.

3) 건강문제 발생 시 보고 및 대처

- 건강문제를 은폐하지 않고 신속하게 보고한다.
 - 근무 중 발열 또는 호흡기 증상이 나타난 경우에는 방문하는 가정에 알리고 업무를 중단하도록 한다.
 - 37.5℃가 넘을 경우 즉시 관할 보건소 또는 질병관리청 콜센터 ‘1339’와 상담한다.
 - COVID-19와 관련된 건강문제가 의심될 경우 은폐하지 않고 신속하게 소속 업체 관리자에게 보고한다.
- 선별진료소 방문 등 신속하게 대처한다.
 - 발열 또는 호흡기 증상으로 인해 COVID-19 검사가 필요한 경우 보건소 선별진료소 또는 의료기관 선별진료소를 방문하여 검사한다.
 - 검사결과가 음성인 경우 근무에 복귀하며, 검사결과가 양성인 경우 확진자는 보건당국의 지시에 따른다.

4) 대여 제품 방문점검원의 감염병 예방 행동수칙

- 대여 제품 방문점검원은 업무 수행 시 감염병 예방 행동수칙을 준수하도록 한다.
 - ① 가정 방문 전 방문가정에 확진환자, 자가격리자, 유증상자가 있는지 미리 파악한다.
 - ② 방문서비스를 받을 때 마스크를 착용하도록 안내한다.
 - ③ 방문서비스 목적이 긴급한 사항인지 확인한다.
 - ④ 가정 내에 반려동물이 있는지 확인한다.
 - ⑤ 방문 전에 대여 제품 방문점검원은 발열, 호흡기 증상 유무를 스스로 확인한다.
 - ⑥ 방문 시 개인용 마스크를 충분히 준비한다.

- ⑦ 개인용 손소독제를 반드시 지참한다.
- ⑧ 방문서비스 시 마스크 착용 및 손소독제를 사용한다.
- ⑨ 가정에 도착하면 창문을 열고, 환기가 잘 되도록 한다.
- ⑩ 가능한 경우 최소 1m 거리를 유지한다.
- ⑪ 고객이 마스크를 착용하고 있는지를 확인한다.
- ⑫ 의심환자 발견 시 사업장과 보호자에게 알린다.
- ⑬ 가정에서 응급상황 발생 시 신속하게 연락할 수 있는 곳을 미리 알아둔다.
- ⑭ 방문서비스를 마치면 손을 씻거나 손소독제를 사용한다.
- ⑮ 자가격리 중이거나 확진판정을 받은 대여 제품 방문점검원은 보건당국으로부터 격리해제 지시를 받기 전까지는 방문업무에 종사할 수 없다.

대여 제품 방문점검원이 확진자가 된 경우

〈 대응 개요 〉

◆ 확진환자 관리



◆ 확진환자의 접촉자 관리

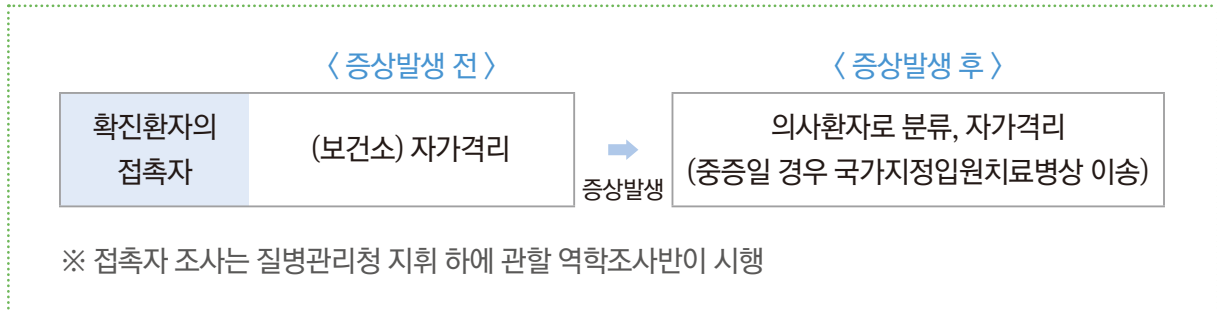


※ 접촉자 조사는 질병관리청 지휘 하에 관할 역학조사반이 시행

▶ 단계별 대응 절차

- ① 사업주는 확진자의 동선을 직원들에게 알리고 근무자 중 확진자 발생 사실을 알린다.
 - ② 사업주는 역학조사관이 실시하는 검사·조사에 적극 협조하고, 지시에 따른다.
 - ③ 확진자가 사무실에 출근했을 경우 사업주는 지방자치단체장(보건소장)의 지시, 권고에 따라 사무실을 폐쇄(전체 또는 부분)한다.
- ※ 폐쇄 후 소독 : ① (지방자치단체장)최초 방역소독 → ② (사업주)2~3회 자체소독 → ③ 24시간 경과 후 충분한 환기
- ④ 확진자 및 확진자와 접촉한 사실이 있는 접촉자는 가정방문을 중단하도록 한다.
 - ⑤ 사업주는 확진자가 방문한 가정에 확진자 발생을 알리고 즉시 보건소에서 검사를 받도록 안내한다.
 - ⑥ 사업주는 사무실이 폐쇄된 경우 격리기간(1~14일) 동안의 업무를 재택근무 등 필요에 따라 수행하도록 조치한다.

대여 제품 방문점검원이 확진자와 접촉한 경우



▶ 단계별 대응 절차

- ① 사업주는 접촉자의 동선을 직원들에게 알리고 근무자 중 접촉자 발생 사실을 알린다.
- ② 사업주는 역학조사관이 실시하는 검사·조사에 적극 협조하고, 지시에 따른다.
- ③ 접촉자가 사무실에 출근했을 경우 사업주는 지방자치단체장(보건소장)의 지시, 권고에 따라 조치한다.
- ④ 접촉자와 접촉한 사실이 있는 직원은 가정방문을 중단하도록 한다.
- ⑤ 사업주는 접촉자 등 자가격리자가 격리기간(1~14일) 동안의 업무를 재택근무 등 필요에 따라 수행하도록 조치한다.

특수형태근로종사자 교육 교재

대여 제품 방문점검원

- 기 획 : 교육혁신실
- 발 행 일 : 2021년 11월
- 발 행 인 : 박 두 용
- 발 행 처 : 안전보건공단

울산광역시 중구 종가로 400(성안동)

TEL. 052) 703-0733 / FAX. 052) 703-0322

“해당 자료를 저작권자의 동의 없이 무단으로 수정, 편집하거나
이를 활용하여 다른 저작물을 제작하는 것은 저작권법에 위반되는 것이므로, 이를 금지하며,
자료내용은 안전관리 업무의 절대적인 기준이 아닌 참고자료로 업무상 이익제기 등
소명자료로서 효력이 없음을 알려드립니다.”