

핵심업무지속을 위한 업무연속성 계획(BCP) 작성 가이드라인

가이드라인 작성 기본방향

- 이 가이드라인은 코로나19 유행 상황에서 확진자와 접촉자가 폭증하여 인력과 물자의 이동 제한 등으로 정상적인 업무를 수행하기 어려운 상황에서 핵심업무 지속을 위한 계획 수립을 지원하기 위한 것임
 - 각 부처는 ①핵심업무 분야를 선정하고 업무 지속을 위한 ②핵심업무분야별 가이드라인을 만들어 수행기관의 세부계획 수립을 지원함
 - 아울러, 분야별·기관별 특성이 상이하므로 동 가이드라인에서 제시한 내용은 적절히 가감하여 반영할 것을 권고함
- 이 가이드라인은 핵심업무 지속을 위해 검토하여야 할 사항을 위주로 정리하였으므로 평시 위기상황에 대비한 사전 준비와 검토 과정은 생략하였음
 - 각 기관이 보유하고 있는 업무연속성계획(BCP)이나 비상대응계획 등 유사 계획을 바탕으로 이 가이드라인을 참고하여 분야별·기관별 특성과 상황을 고려한 가이드라인 및 세부계획 수립할 것

- 목 차 -

I. 수립 배경	1
1. BCP 정의 및 작성 배경	1
2. 코로나-19 오미크론 변이 개요	1
 II. 기관 내 확산방지를 위한 조치사항	5
1. 감염 예방조치	5
1.1. 종사자 보호를 위한 감염 예방 조치사항	5
1.2. 개인 및 사업장 위생·소독 관리	6
2. 의심·확진자 발생 시 대응	8
 III. 업무연속성계획(BCP) 수립	10
1. 개요	10
1.1. BCP의 주요 내용	10
1.2. 실행 시기	10
2. 부처 및 수행기관 대응체계 및 조직	11
3. 기관 핵심업무 연속성계획 수립	13
3.1. 우선순위 핵심업무 선정	13
3.2. 업무연속성계획 실행 절차	13

4. 가용자원 현황	14
4.1. 주요 업무 및 인력	14
4.2. 가용 자원	14
4.3. 가용 자원	15
4.4. 감염병 확산방지를 위한 방역물품	15
5. 핵심업무 지속을 위한 인력 운영	16
6. 연락망 구축 및 소통	17
6.1. 조직 내·외 비상연락망 운영	17
6.2. 소통 유지	18
6.3. 직원 교육	18
6.4. 대국민 홍보	18
7. 복구 등 사후 조치	19
7.1. 업무복구 체계	19

(첨부1) 수행기관 비상조직체계 주요업무(예시)

(첨부2) 부처별 핵심기능 유지 업무(예시)

(첨부3) 업무연속성 계획 실행 시 고려사항(출처 : WHO)

(첨부4) 업무연속성계획 점검표(예시)

(첨부5) 해외기관 업무연속성 계획 수립 가이드라인 사례

I. 수립 배경

1 BCP 정의 및 작성 배경

- **업무연속성계획(BCP, Business Continuity Planning)** :
위기상황에서도 신속하고 체계적인 대응을 통해 기관의 핵심적인 업무가 지속될 수 있도록 미리 준비하는 위기대응체계
- **작성 배경** : 전파력과 재감염율이 델타 변이에 비해 높은 오미크론 변이가 국내 우세종화 시 **국내 확진자 및 접촉자 폭증이 예상**되고 있음
 - * (해외) 이전 최고점 대비 2~5배 이상 확진자 증가
 - * (국내전문가) 거리두기 수준에 따라 2월말 2만명, 3월말 3만명 이상 확진자 발생 예측
 - 이에 사회유지를 위한 필수 기능의 유지가 어려울 상황에 대비하여, 기관별 핵심업무 지속을 위한 계획 마련 시 참고자료로 제작

2 코로나-19 오미크론 변이 개요

1. 코로나-19 정의

- '20.2.11 WHO에서 2019년 중국 우한에서 발생한 신종 코로나바이러스 감염증(novel corona virus disease)의 명칭을 Coronavirus disease-2019 (약어 COVID-19)로 정함
- ※ '20.2.12 우리나라는 코로나바이러스감염증-19(코로나19)로 명명

2. 임상적 특성 (출처 : 코로나바이러스감염증-19 대응지침(지자체용 10-3판))

- **(주요증상)** 발열(37.5℃ 이상), 기침, 호흡곤란, 오한, 근육통, 두통, 인후통, 후각·미각 소실 등이 있으며,
 - 그 외에 피로, 식욕 감소, 가래, 소화기 증상(오심 구토 설사 등), 혼돈, 어지러움, 콧물이나 코막힘, 객혈, 흉통, 결막염, 피부 증상 등 다양함

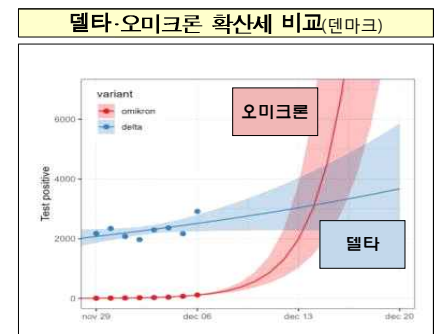
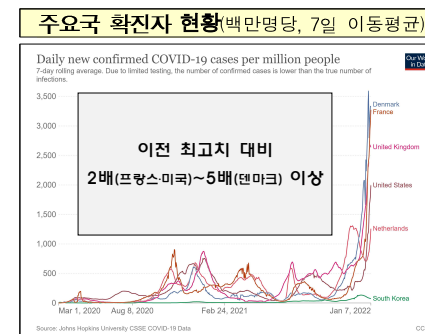
- **(잠복기)** 1~14일(평균 5~7일)
- **(전파경로)** 주된 전파경로는 감염자의 호흡기 침방울(비말)에 의한 전파
 - 대부분은 감염자가 기침, 재채기, 말하기, 노래 등을 할 때 발생한 호흡기 침방울(비말)을 다른 사람이 밀접접촉(주로 2m이내)하여 발생
 - 표면접촉, 공기 등을 통해서도 전파 가능하나 공기전파는 의료기관의 에어로졸 생성 시술, 밀폐된 공간 등 특정 환경에서 제한적으로 전파되는 것으로 알려짐
- **(중증으로 진행되는 위험 요인)** ①65세 이상, ②만성 폐쇄성 폐질환 등 만성 호흡기 질환, ③심혈관계 질환, 당뇨병, 고혈압, 만성 신질환 및 간질환, 면역억제자 등 기저질환 ④암, ⑤비만, ⑥장기 이식, ⑦흡연

3. 코로나19 오미크론 변이 발생 상황

- **(코로나19)** 1주차(1.3.~1.9.) 전세계 1,500만명 확진되어 역대 최고 증가세, 미국·영국·프랑스 우세종화 등 전세계 확산
 - * (52주) 확진 9,768,675명 → (1주) 확진 15,453,286명 (+58.2%)
- **(오미크론)** 전세계 148개국 550,873명 확진, 빠른 확산 양상(1.8. 9시 기준)
 - 국내에서는 최근 8주간('21.11.24.~'22.1.15.) 총 5,031명 오미크론 확진, 바이러스 점유율 12.5%('22.1주)에서 → 26.7%('22.2주)로 급증

4. 오미크론 위험도 평가

- **(전파력)** 델타 대비 **전파력 2~3배** 높고, 확진자 더블링에 **2일 이내** 소요(영국)



○ **(중증도) 입원율** 델타의 **1/5(남아공)~3/4(영국)**, **중증화율 1/3 수준(남아공)**

- 단, 확진자 증가로 **입원자수 2~4배 증가***, **중환자수** 이전 **최고치 수준****

* '21.12월 전월 대비 佛 2.1배(7.6천명), 英 4.2배(4.2천명), 美 3.2배(3.2만명)

** 미국 코네티컷, 뉴저지, 일리노이, 뉴욕 등(파이낸셜타임즈, '21.12.31.)

- 미국, 남아공 등에서 **소아 입원 증가 보고**

* (미국) 0~5세 입원자수 12월중순 10만명당 2.5명→ 1월초 10만명당 4명으로 증가

- WHO는 중증도는 델타보다 낮으나 경증으로 분류는 어렵다고 평가('21.12.6.)

○ **(백신효과)** 면역회피로 **돌파감염 위험 증가**, **중증 사망예방 효과는 소폭 감소**

- 3차 접종시 **감염예방 효과** 확인되나 **접종 3개월 후 뚜렷하게 감소**

○ **(재감염)** 델타 대비 약 **4배*** 높음

* (1차 유행 대비 재감염 위험비) 베타 0.75, 델타 0.71, **오미크론 2.39**(남아공 연구)

○ **(치료제)** **렉키로나(셀트리온社)** 등 기존 항체 치료제는 **거의 효과 없음**

* 12종 중 2종만 중화능 유지(소토르비맵(GSK社), 감소(이부 실드(아스트라제네카社))

- 항바이러스제(팍스로비드, 렘데시비르 등)은 효과 유지

< 오미크론 변이 관련 국외 주요기관의 위험도 평가 >

- (WHO) 오미크론 변이 관련 전세계의 위험도는 매우 높음으로 평가했으며(12.17), 오미크론 **우세종화** 가능성이 높고, 지역사회 전파에 따른 입원 증가 가능성 전망
- (ECDC) 전반적인 위험도는 매우 높음으로 평가(12.15), '22년 1~2월 내에 **우세종화** 예상, 델타 대비 중증도는 낮으나 높은 전염성으로 인해 추가적인 입원과 사망 초래 가능
- (영국) 위험평가 결과 면역회피 가능성 및 우세종화 가능성이 높고, 전파력은 최소한 델타와 유사하며, 중증도 관련 입원 위험은 델타에 비해 감소(12.22.)

5. 오미크론의 영향력

□ **높은 전파력이 낮은 중증도를 상쇄**하며, 단기간에 **대규모 급증(surge)** 가능

○ 방역·의료 대응에 심각한 부담 초래, 새로운 위기 국면 돌입 가능

- **(방역)** 검사·역학조사·격리 관리 부담 급증

- **(의료)** 재택·입원·중환자 급증

⇒ 환자 급증 시 신속하고 효율적인 대응이 이루어지지 않을 경우, **국민 건강에 막대한 피해가 예상**되므로 비상대응 체계를 마련하여 사전에 대비할 필요

○ 확진자·접촉자 증가에 따른 **대규모 격리 및 치료**로 인한 **사회 필수 기능 유지 및 사업장 운영** 지장 초래

⇒ 의료·교육·돌봄·소방·치안·교통 등 **사회 기능 유지를 위해 필수적인 공공 업무의 중단**과 **국가 경제활동의 막대한 차질 발생 우려**되므로 각 분야의 철저한 대비 필요

Ⅱ. 기관 내 확산 방지를 위한 조치사항

1 감염 예방 조치

- ◆ 기관 내 밀집도를 줄여 환자 발생 시 추가 전파로 인한 피해 최소화
 - 평소 재택근무, 원격근무, 탄력근무 등 밀집도 최소화 조치 시행
- ◆ 관련 지침·규정을 확인하고 시설 소독 등을 통해 기관 내 감염병 확산 방지
 - 방역관리자 등 감염병 담당자를 중심으로 조치 중인 방역조치를 재점검하여 핵심업무 지속을 위해 필요한 조치 추가

1. 종사자 보호를 위한 감염 예방 조치사항

- 기관 내 감염병관리자 혹은 방역관리자를 지정하여 **상시적으로 감염 예방 조치를 실시하고 점검함**
 - 직원의 일별 건강 상태 확인 및 감염 예방 홍보 등
- 평소 재택근무제도와 탄력근무제도 등 **기관 내 밀집도를 줄일 수 있는 제도를 도입·운영함**
 - 비대면으로 업무수행이 가능할 수 있도록 평소 온라인 업무시스템을 활용하여 비상시 핵심업무 지속 수행을 지원
- 출근 중 감염의 우려가 있을 시를 대비한 **대체근무지 지정 고려**
- 대면회의는 가급적 지양하고 비대면회의 활성화하는 등 **업무과정 중 접촉 최소화**
- 기관 내 확산 방지를 위해 **백신 미접종자 및 3차 접종대상자 대상 백신 접종 지속 권고**
- 기관 내 **출입자를 관리**하여 비상시 신속 조치할 수 있는 방안 고려

- 근무장소 청결 유지
 - 사람의 접촉이 잦은 부분은 **매일 소독** 실시
 - 세면대, 문손잡이, 난간, 개수대 등 **사업장 내 청결·소독을 유지**
 - 휴게실과 탕비실 등 대기실이나 공공장소에 공동컵, 잡지 등 **공동사용 물품은 비치하지 않음**
 - 매시간 창문을 열어 **주기적으로 실내 환기를 실시**하고, 자연 환기가 어려울 때는 **공조시설을 활용하여 외기가 충분히 유입**되도록 조치함

< (예시) 사업장 관리 요령 >

내·외부 접촉 최소화	<ul style="list-style-type: none"> - 원격회의(화상회의 등), 재택근무를 도입하고 출장·회의·워크숍·교육 등 축소 운영 - 사적 모임 자제 및 사업장 내 휴게 공간에서 모이지 않도록 함 - 대면 회의가 불가피할 경우 가능한 큰 회의실을 선택 (사람 간 거리를 최소한 1미터 이상 유지) 약속 또는 포용을 삼가고, 주기적 환기 및 회의시간 단축 - 방문객 등 외부인과의 대면 접촉 빈도가 높은 경우 투명 가림막 등 설치 - 콜센터 등 밀폐된 공간에서 다수의 사람들이 밀집된 사업장에서는 칸막이가림막 등을 설치하거나 교대근무를 통해 동시 근무인원을 최소화하는 등 별도의 조치 필요
위생 실천방안 홍보	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 기관 내 방역안내 홍보물 최신화 (질병관리청 누리집 참조)

2. 개인 및 사업장 위생·소독 관리

- 실내에서 근무하거나 대화 시에는 **마스크를 반드시 착용**하도록 안내
- **위생물품**(비누, 손세정제, 티슈, 보건용마스크 등)은 **사용하기 쉬운 곳에 비치**하고 **충분히 제공할 수 있도록 함**
- **사업장 소독 철저**
 - 권장 사용법 및 주의사항은 소독제 성분마다 다르므로, 제품별 설명서에 따라 선택

- 소독제는 소독 목적에 알맞은 것을 선택하여야 하고 소독 효과를 높이기 위해 같은 종류의 소독제를 선정하여 지속적으로 사용

※ 식품의약품안전처(KFDA)에서 허가한 소독제 사용(<http://ezdrug.mfds.go.kr>)

< 소독약품 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

2 의심·확진자 발생 시 대응

- ◆ **확진자 발생 시 대응원칙**을 세우고 기관 내 접촉자에 대한 신속 관리를 통해 추가 전파가 진행되지 않도록 조치
 - 의심증상 시 출근하지 않고 상담 등 기관 내 전파 사전 차단 조치 고려
- ◆ 방역당국의 방침에 따른 신속 조치를 위한 **상시 연락체계** 유지

□ 의심·확진자 발생 시 관리

- 의심·확진자 발생 시 **정부의 방역 대응 지침의 내용을 숙지**하고, 이에 따라 대응함
- **의심증상** 발생 시, 출근하지 않고 기관 내 감염병 관리자와 상담 등 **기관 내 전파 사전 차단 조치** 고려
 - ※ 관련 대응지침은 감염병 진행상황에 따라 내용이 변경될 수 있으니, 최신 지침 내용에 대한 숙지 필요 (질병관리청 누리집, <https://www.kdca.go.kr> 참조)
- **PCR 검사 수요 폭증**에 대비하여 신속한 대응을 위해 **유증상자**를 대상으로 **신속항원검사(RAT, rapid antigen test)** 실시 검토 및 준비
- **환자발생** 시 접촉자를 파악하고 기관 내 확진자 이동경로 등을 공지하여 접촉자의 신속한 검사를 유도
 - ※ 의심증상 발생 시 신속하게 검사를 실시하도록 안내하고 검사결과가 나올때까지는 재택근무 등으로 전환하여 다른 직원과의 접촉을 최소화
 - ※ 확진환자 발생 시 확진환자와 접촉자에 대한 근무형태(개인별 혹은 부서별) 등을 사전에 마련하여 혼선 최소화
- 사전에 지정한 **임시격리장소** 및 **방역관리자(감염병관리자)**를 **활용**하여 기관 내 감염예방 조치를 시행하고 모든 직원에게 안내

- 소독제 종류 및 소독범위, 환기 시간, 폐쇄 범위 등을 관련 대응지침에 근거하여 마련

<(예시) 의심·확진환자 발생 시 대응요령>

※ 방역당국의 지침 변경사항을 반영하여 대응요령을 개정하고 공지할 수 있도록 조치

의심환자	<p>(접수) 감염병 증상을 보이는 직원 또는 방문객 발생 시, 즉시 사내 감염병 관리자(의료팀 등 사전 공지된 신고부서)에 전화 신고</p> <p>(검사) 기관 내 의사환자 발견 시 즉시 진단검사를 받도록 조치</p> <p>(격리) 의사환자는 검사 결과 확인 전까지 재택근무로 전환하고 결과는 사내 감염병 관리자에게 즉시 통보</p> <p>(접촉자) 의사환자와 개인보호구 없이 접촉한 사람은 의사환자의 검사결과가 나올 때까지 외근 및 동반식사 지양</p> <p>(소독) 의사환자가 머물렀던 공간은 마스크와 일회용장갑 등을 착용 후 알콜, 락스 등 소독제를 이용하여 소독</p>
확진환자	<p>(공지) 직장에서 확진환자 확인된 경우 그 사실을 즉시 기관 내 모든 근무자에 알려야 함 (기관 내 함께 근무하는 협력업체, 파견, 용역업체 노동자 포함)</p> <p>(접촉자 파악) 확진 환자와 접촉(마스크를 벗고 대화 혹은 식사)한 사람을 파악하여 진단검사를 실시하고 재택근무 등 비상근무로 전환, 필요시 보건당국에 제출</p>

Ⅲ. 업무연속성 계획(BCP) 수립

1 개요

1. BCP의 주요내용

① 비상조직체계 구성 및 역할분담	비상시 체계적인 대응 및 의사결정을 위해 비상조직체계 를 구성하고, 팀별·개인별 역할 을 규정
② 기관 핵심업무 정의 및 연속성계획 수립	기관 자체 특성에 따라 반드시 지속해서 수행하여야 하는 핵심업무 를 선정하고 우선 순위에 따라 체계적인 핵심업무 연속성 계획(BCP) 을 마련함 계획 실행 시 다양한 상황을 고려하여야 혼란을 최소화 함
③ 가용자원 현황 파악	기관이 보유하고 있는 인적, 물적 자원 의 현황을 파악
④ 인력운영 방안 마련	인력 부족 시 핵심업무 지속 방안 을 마련
⑤ 소통 체계 구축	기관 내외부와의 소통체계 를 유지하여 업무집중도를 높임 직원, 고객, 거래처, 하청업체 등 내·외부 연락망 정비 직원 뿐 아니라 파견·하청노동자에게 행동지침 등 전파
⑥ 기관내 확산 방지조치	추가적인 인력 손실을 최소화하기 위해 기관 내 확산 방지 조치사항 등 마련함
⑦ 복구 등 사후조치	사업복구 절차 를 마련하여 복구 시 혼선 최소화

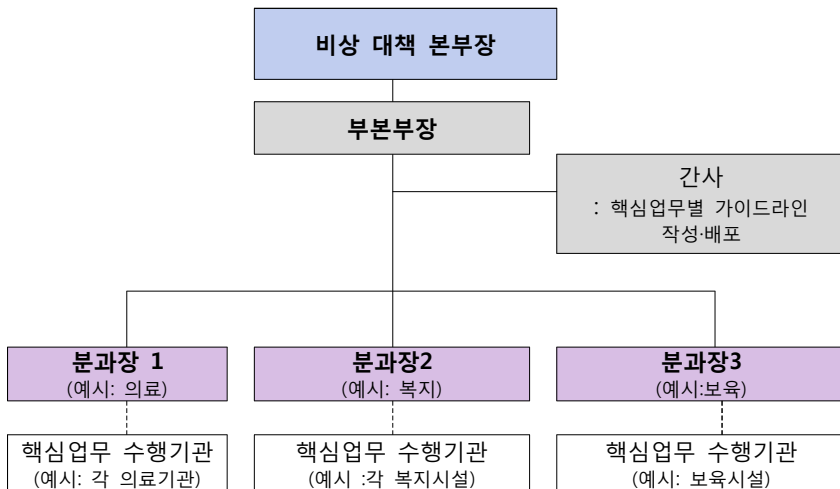
2. **실행 시기** : 감염병의 대규모 유행으로 확진자와 격리자가 폭증하여 사회 필수기능 유지를 위한 비상계획 가동이 필요하다고 예상되는 시점
- 방역당국이 각 부처의 필수 기능유지를 위한 BCP 작동을 요청하거나
 - 사회기능유지를 위한 핵심업무 수행 인력 다수가 감염 등으로 해당 업무 수행이 곤란한 경우 등

2 부처 및 수행기관 대응체계 및 조직

- ◆ 신속·정확한 의사결정과 상황통제를 위한 각 부처별 비상조직체계 가동
- 해당부처에서 운영 중인 코로나19 비상대응조직을 활용하거나 신규 조직 구성 가능

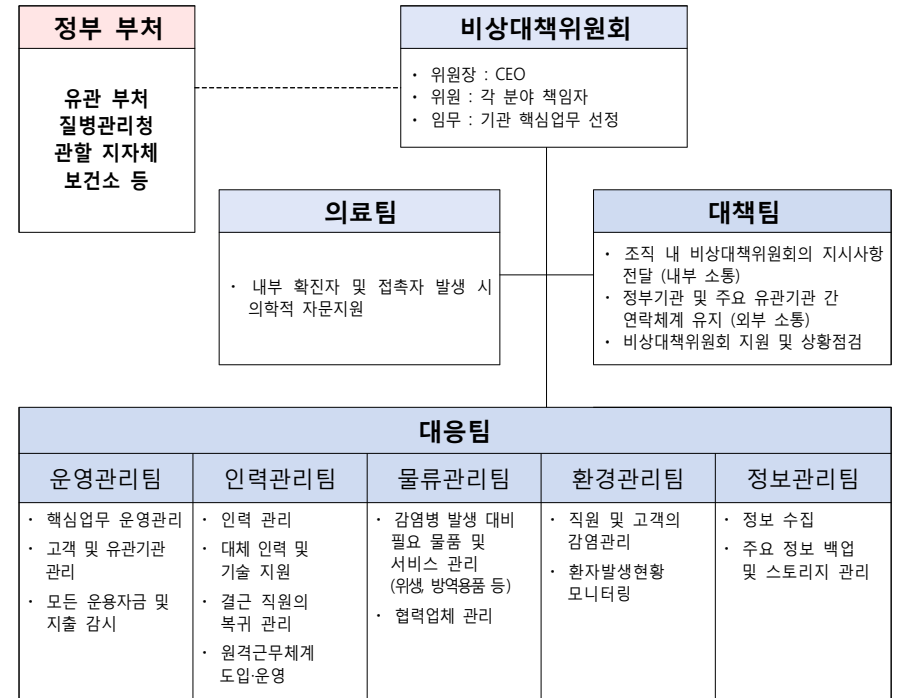
- 기관의 특성을 고려하여 신속하고 정확한 의사결정이 이루어질 수 있도록 구성하고, 팀·개인 역할을 명확하게 규정

< 부처별 비상 대응체계 (예시) >



- 각 부처 책임하에 산하 공공 또는 민간의 핵심업무 수행기관별로 비상대응체계를 구축

< 비상 대응 체계 및 역할 (예시) >



- 업무 대체 상황 등을 고려하여 개인별 임무 숙지와 상시 연락체계 유지를 위한 개인별 임무관리카드 작성 및 휴대·비치

3 기관 핵심업무연속성 계획 수립(부처 및 핵심업무 수행기관)

- ◆ 필수적으로 유지되어야 할 핵심업무를 선별, 우선순위 업무를 선정하고, 비필수 혹은 단기 중단 가능 업무는 축소
- ◆ 핵심업무 위주의 업무지속계획 시행에 따른 고려사항과 문제점 등을 파악하여 돌발 상황과 피해 최소화

1. 우선순위 핵심업무 선정

- 목적 : 기관 내 다수 확진자 등 발생으로 일부 업무의 중단 혹은 축소가 필요한 상황에 대비하여 **우선적으로 지속하여야 할 업무**를 선정
- 고려사항 : 인력, 정보, 자원, 장비, 소통 등 다양한 분야를 고려하여 시행함

2. 업무연속성계획 실행 절차

구분	단 계	활동 내역(예)
1단계	우선순위 평가 * 비상계획 가동준비	· 기관 핵심업무 중심으로 방향 개편 · 우선순위 업무 선별 (중단 후 복구 곤란 여부 및 최대 중단가능 시간 등 고려)
2단계	자원 (인력·물자 등) 배치조정 및 시행 전 고려사항 검토	· 추가 인력 확보 방안 모색 · 축소 혹은 중단업무 지정에 따른 인력 재배치 및 물자 확보 · 인력, 자원, 시설, 감염관리 등 계획 실행을 위한 점검
3단계	업무연속성 계획 시행	· 상황에 따른 핵심 업무연속성계획 가동 · 정상 복구 작업을 위한 활동 · 비상계획 가동에 따른 문제점 발생 대응 등
4단계	평가 및 환류	· 비상가동 계획을 얼마나, 어떻게 유지할지 · 가동을 통한 문제점 발생 시 수정 계획 반영

4 가용자원 현황

- ◆ 기관이 보유하고 있는 주요업무와 인력, 가용자원을 파악하여 핵심업무 유지를 위한 기초자료 마련

1. 주요 업무 및 인력

- 기관 내 **주요업무를 대상으로** 업무별 우선순위 평가를 위한 정보 수집
- 기관 내 각 업무별 **개인별 현황**을 정리하고 핵심인력 파악을 위해 **대체인력 투입 가능 여부**를 결정

2. 가용 자원

- 기관이 보유 혹은 도입가능한 **필수자원**과 기타자원의 **종류·필요량 및 현재의 비축량**을 파악 (예 : 기계장치·설비, IT· 데이터, 통신, 외주·공급 협력사, 기타 인프라 등)
- 다만, 감염병 확산에 따라 수요 증가 또는 공급 부족이 예상되는 자원은 별도 명시하여 관리함
- 기관 내 **핵심정보 및 기타 정보**를 **백업**하여 보관·관리하고 향후 **업무 복구 시 접근가능하도록 조치**
- 최소 8주 이상 위기상황이 지속된다는 전제하에 핵심업무를 위해 필요한 물자의 **필요량을 산정하여 비축**
- 한 곳 이상의 자재 및 물품 업체 지정
- 국내 상황의 악화에 대비하여 국외 공급업체로 대상 확대

3. 가용 자원

- 기관 내 **가용 예산**과 조달 가능한 액수, 조달 방법을 파악
- 국가 및 지자체의 **지원 예산**과 액수, 신청방법, 지급 시기 등을 파악

4. 감염병 확산방지를 위한 방역 물품

- 현재 보유하고 있는 위생·청결 물품 수량을 확인하고 감염병이 장기간 지속될 경우를 대비한 **위생·청결 물품의 필요량 파악 및 비축**
(예 : 비누, 손소독제, 일회용 마스크, 체온계, 티슈, 개인보호구, 소독제, 청소 물품 등)

5 핵심업무 지속을 위한 인력운영

□ 인력 운영

- 감염병 확산으로 인한 **대규모 결근**을 막기 위한 사전 조치로서 **재택·원격·교대 근무 활성화** 및 **대체 근무지 지정** 등 조치
 - 재택근무, 탄력근무제, 대체근무지 지정 등 **밀집도를 줄이면서 업무수행이 가능한 다양한 방법**을 도입
 - 치료·격리 후 **복귀 인력**에 대한 **업무배치** 등 고려
 - 종사자가 **업무수행이 어려운 경우**에 대비
 - 핵심업무 종사자의 **결근**에 대비한 **대체근무조** 등을 사전에 **확정**하여 대상자와 부서장에게 **공지**
 - 대체인력의 부족, 업무 특성상 재택근무가 곤란한 경우 외부인력 도입을 통한 **핵심업무 지속을 위한 인력 활용방안** 고려
 - 무증상(경증)확진자 혹은 자가격리대상자는 ①**가급적 재택근무로 전환** 하고, ②**재택근무가 불가능한 경우에는 대체인력을 즉시 투입**조치 하되, 재택근무와 대체인력 투입이 곤란한 경우, ③**별도의 비상인력 운영 기준*** 적용 검토 고려
- * 격리기간 조정 등 특별 대책이 필요한 경우 사전에 소관부처와 방역당국이 협의 후 조치
- 상기 조치로도 인력 확보가 불가능한 경우에 대비하여, 단기간 핵심업무의 **부분적 중단** 및 **단계적 축소** 방안을 마련
 - 다만, 상황에 따라 **확진자 및 격리대상자 대상 방역조치 변경** 가능성이 있으므로 방역당국 및 소관부처와의 긴밀한 **연락체계** 유지

6 연락망 구축 및 소통

- ◆ 조직 내·외 비상연락망을 구축하고 원활한 소통을 유지하여 위기 상황에서의 유언비어를 막고 체계적인 대응이 가능하도록 준비
- ◆ 전 직원이 감염병 대응에 동참하도록 감염병 기본 지식과 행동지침 등에 대한 교육을 실시

1. 조직 내·외 비상연락망 운영

- 직원들의 건강상태 확인과 감염병 발생 시 대응 지침을 전달할 수 있도록 직원 비상연락망 구축
 - 기존에 운영하고 있는 직원의 건강상태확인 방법이 있다면 **운영상황을 재점검**하고, 시행하고 있지 않았다면 일별 점검 가동
 - * 일별 직원 근무상황 등을 모니터링하여 핵심업무 지속에 미치는 영향 고려
 - 동거 가족 확진자 혹은 재택치료자 발생 시 **개인별 업무별 특성에 따라 업무형태**를 사전에 정하여 발생 시 혼선 최소화
 - 업무형태에 따른 조치사항을 정하고 모든 직원에 사전 공지
 - * 재택근무 혹은 대체자 지정 시 기간 및 복귀 전 진단검사 여부 등
 - * 업무상 출근이 필요한 경우 감염여부 확인 방법 및 근무 시 주의사항 등
- 거래처, 협력기관(물품, 서비스 등 공급업체), 고객 등 직장 내외 대응과 발병 상황에 관한 정보 교환을 위한 비상연락망 구축
- 지역 관할 보건소 등 방역당국 등의 연락망 관리 및 지속적인 정보·공지사항을 확인하여 전파할 수 있도록 조치
- 비상연락망은 기관의 특성에 따라 온·오프라인으로 구축하여 모든 직원이 신속하게 정보를 공유할 수 있도록 함

2. 소통 유지

- 확진자 발생 시 전 직원에 그 사실을 알려야 하며, 조직 내 확산 동향을 투명하게 공유하여 유언비어를 방지
 - 발생 정보 제공의 목적은 접촉자들이 신속하게 진단검사를 받는 등 확산 방지 조치를 위한 것으로 해당 목적에 따른 정보를 제공
- 확진자 다수 발생 시 내부 인트라넷망 등 비접촉식 소통 방안을 마련하여 직원 간 접촉 최소화
 - 소속 직원 뿐 아니라 **사업장 내 출입하는 모든 사람** (청소·식당 노동자, 물품 운송기사 등 협력업체·파견·용역업체·특수형태근로종사자 포함) 대상

3. 직원 교육

- 직원, 파견·용역 노동자 등 모든 사업장 출입자를 대상으로 감염병 예방을 위한 숙지사항, 기관의 대책, 자기관리지침 등을 전달
 - 가급적 비대면 방식으로 전달하되 주기적 전달을 통해 구성원들이 숙지할 수 있도록 조치
- 적절한 마스크 착용 및 주기적 환기 등 핵심방역조치 준수 강조

4. 대국민 홍보

- 핵심업무 연속성 유지에 따른 **일부 업무의 축소 혹은 중단 사항**을 국민 등 이해당사자 대상으로 **사전에 신속하게 안내**하는 방안 고려
 - 업무의 중단 및 축소 기간, 그에 따른 대체 방안 등

7 복구 등 사후조치

- ◆ 상황이 안정화되는 시점에 기존 비상조직체계를 복구 활동조직으로 전환하고, 복구 진행 예정표를 작성
- ◆ 복구에 필요한 자원, 비용 등을 파악하고, 우선순위에 따라 자원 배정
- ◆ 유관기관, 지역사회 등에 복구상황 알림

□ 업무 복구 체계

- 감염병 발생 후 운영되던 비상조직체계를 복구 중심으로 개편
- 복구 목표시간과 목표 복구수준을 설정하고, 복구 전담팀을 구성
(예 : 소통팀, 유관기관지원팀, 인력관리팀, 자원팀, 설비팀, 재무팀 등)하여 팀별 업무를 부여
- 복구활동에 대한 우선순위를 선정하고 복구팀별 복구활동계획과 필요자원 및 비용 등을 분석

첨부 1 수행기관 비상 조직체계 주요업무(예시)

① 비상대책위원회

- 핵심업무 선정 등 기관의 업무연속성 확보를 위한 의사결정
- 비상대책위원장: 최고 의사결정 주체, 기업의 CEO(최고 경영자) 등
- 비상대책위원: 각 분야별 담당자 및 책임자

② 대책팀

- 비상대책위원회의 지시사항 전달 등 조직 내부 소통
- 정부기관, 주요 유관기관과의 연락체계 유지 등 외부 소통
- 위원회 의사결정 지원

③ 의료팀

- 확진자 및 접촉자 발생 시 의학적 자문 및 대응조치를 위한 전문 의료인(산업보건역), 보건관리자(산업간호사) 등을 지정
- 기관 내에 전문 의료인이 없는 경우, 인근 협력병원을 지정하여 자문

④ 대응팀

- 운영관리팀, 인력관리팀, 물류관리팀, 환경관리팀, 정보관리팀 등 분야별 업무연속성 확보 계획을 시행

분 류	임무와 역할 (예)
운영관리팀	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심업무 운영 관리 • 고객 및 영업점 관리 • 모든 운용자금 및 지출감시
인력관리팀	<ul style="list-style-type: none"> • 인력관리 • 대체 인력 및 기술 지원 • 결근직원의 복귀 관리 • 원격근무체계 도입·관리
물류관리팀	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병 발생 대비 필요 물품 관리(위생, 소독용품 등) • 핵심업무 수행 필요 물품 관리 • 협력업체 관리
환경관리팀	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 및 고객 감염관리 및 서비스(방역관리자) • 환자 발생 모니터링
정보관리팀	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심업무 수행을 위한 정보 수집·제공 • 주요 정보 백업 및 스토리지 관리

첨부 2 부처별 핵심기능 유지 업무(예시)

구분	내용	구분	내용
복지부	의료, 복지, 보육	금융위	은행·금융
국토부	교통·철도·항공·물류	국방부	국방(군인)
산업부	에너지·산업	행안부	재난관리
과기부	통신·정보	고용부	근로자
경찰청	치안	교육부	교육(초·중·고, 대학교)
소방청	소방	환경부	화학·위험물질
식약처	식품·약품	농림부	농업

※ 자체비상계획으로도 사회 기능유지를 위한 업무 수행이 곤란한 수준의 확진자 및 격리자 발생 시 격리기간 조정 등을 위해서는 방역당국과 사전협의 후 조치 가능

첨부 3 업무연속성계획 실행 시 고려사항 (출처 : WHO)

고려 요소	BCP 가동 전	BCP 가동 중	BCP 가동 후
거버넌스 및 조정	· 위험 및 취약시설 파악을 위한 사용 가능 자원 평가 · 비상대응팀 계획 및 감독 팀 구성 · BCP 계획 마련 및 시뮬레이션 시행	· BCP 계획 활성화 · BCP 조직 계획 실행에 대한 감독 제공 · 사전 정상화 시 계획 비활성화	· BCP 실행에 대한 평가 구성 · 필요시 BCP 계획의 모든 부분에 대한 검토 및 개선에 대한 감독 제공 · 모든 이해 관계자에게 피드백 제공
정보 관리	· 기록 및 배포 계획	· BCP 계획 실행 모니터링 및 평가 위한 지표 수립 · BCP 가동 진행상황 정기적인 상황보고서 생성	· 교훈과 모범 사례를 문서화 및 배포 · BCP 가동 중 개선 사항 추적
인적자원	· 직원 교육 계획 · 적절한 인센티브 접근방식 선별	· 수행 가능한 직원 배치 (예: 신규 교육자 퇴직자 등)	· 수행 직원 참여 평가
필수용품 및 장비 (예: PPE)	· BCP 가동을 위한 필수용품 공급업체 사전 분류 및 마련 · 재고파악 · 공급/유통망 관리 담당자 추가 교육 검토	· 필요시 각 부서 및 추가 공급 · 소진시, 대체용품 수급 · 방문객 및 외부출입자 대비용품 비축	· 재고파악 및 마련
시설	· 사전에 추가 시설/ 공간 검토 및 마련 · 시설/공간의 위치 고려 (예: 의심환자 격리 장소)	· 필요에 따라 추가 공간 설정 마련	· 업데이트된 계획에서 현재 기반 시설 반영
재정	· BCP 가동을 위한 가용 재정 확보 및 마련 방안 검토	· BCP 가동을 위한 자금 마련 계획 실행	· 계획 평가 및 수정을 위한 자금 및 기타 자원 제공 계획
의사소통 및 협력	· 비상연락망 체계 구축 · 비상 시 소통 구축을 위한 사용가능 플랫폼 서비스 검토 · 관계기관 등과의 참여 소통 서비스 구축	· 비상연락망 체계 가동 · 실행 시 관계기관 참여 · 서비스 연속성 및 활용을 위한 메시지 전달	· 피드백 및 환류 (관계기관 참여)
필수 서비스 제공	· 기관별 업무 중 필수 서비스 제공 구분	· 필수 서비스 제공을 위한 플랫폼 구축 및 시행 (예: 원격 의료)	· 수정보완 프로세스와 일상적 기능 충돌 방지
보안	· 재택근무 원격근무 시 발생 가능할 수 있는 보안 경고 파악 · 보안조치 실행	· 필요시 보안 문제 해결 위한 추가 보안기관 탐색	· 계획의 보안 조치 업데이트
취약계층	· 기관 내 취약계층(임산부, 장애인, 고령자) 파악	· 기관 내 취약계층(임산부, 장애인, 고령자) 서비스 제공 모니터링 및 특별 주의	· 추후 형평성에 대한 모범 사례 및 교훈 포함

첨부 4 업무연속성계획 점검표(예시)

주요내용	완료	진행	미착수
1. 기관 내 감염확산 방지 조치			
감염병관리자 혹은 방역관리자를 지정하여 운영하고 있는가?			
평시 종사자 보호를 위한 감염예방 조치를 마련하였는가?			
확진자 및 의심환자 발생 시 조치사항을 마련하였는가?			
접촉자 발생 시 조치사항을 마련하였는가?			
개인과 사업장 위생관리 방안을 마련하였는가?			
2. 대응체계			
비상 대비 조직을 구성하였는가? (전담반 구성 여부)			
- 각 조직과 팀, 구성원의 개별 업무를 명확하게 정의하였는가?			
확진자와 접촉자 발생 시 신속하게 자문해 줄 보건 의료인력은 확보하였는가? (내부 : 산업보건의, 산업간호사 등)			
- 내부 의료전문가가 없는 경우 외부에 전담 자문인력을 확보하였는가?			
3. 핵심업무 지속계획 수립			
기관별 핵심업무를 선정하였는가?			
업무연속성계획 실행 전 고려사항은 검토하였는가?			
핵심업무 유지를 위한 인력 운영방안은 마련하였는가?			
- 재택근무, 탄력근무, 대체근무지 지정 등 비상 시 업무수행을 지원하기 위한 방법들을 도입하였는가?			
- 부서별 혹은 개인별로 비상 시 대체조편성 등 업무수행 방안은 마련하였는가?			
- 인력 부족시 대체 방안 혹은 추가 확보방안은 고려되었는가?			
- 격리 또는 치료 후 복귀자에 대한 방안은 마련하였는가?			
기관에서 보유하고 있는 물자는 파악하였는가?			
- 보유물자의 비축분은 별도 고려를 하였는가?			
기관에서 활용할 수 있는 자원과 외부에서 지원받을 수 있는 자원은 파악하였는가?			
감염병 확산 방지를 위한 방역물품은 관리하고 있는가?			
4. 연락망 구축 및 소통			
조직 내·외에 비상연락망은 마련하였는가?			
비상 시 가동가능한 소통망을 마련하고 가동여부를 확인한 바 있는가?			

주요내용	완료	진행	미착수
직원을 대상으로 상황을 공유할 수 있는 방안을 마련하였는가?			
중단 및 축소 업무와 관련한 외부 소통계획을 마련하였는가?			
5. 복구 및 사후조치			
일반 사업 복구를 위한 절차는 마련하였는가?			

첨부 5 해외기관 업무연속성계획 수립 가이드라인 사례

□ 사우디아라비아 의료기관 BIA(Business Impact Analysis)

○ 업무 현황은 각 업무별로 작성하여 관리

업무명	
1. 작성자	
2. 작성자의 직위	
3. 전화 및 이메일	
4. 작성 날짜	
5. 업무책임자	

○ 허용 가능한 중단시간(MPTD : Maximum Period of Tolerable Disruption) 산정

- 사람(직원, 환자, 방문자) 또는 운영에 돌이킬 수 없는 피해를 입히지 않고 서비스 또는 기능을 중단할 수 있는 최대 시간(시간 또는 일)

필수적인 활동 클래스 0 MPTD : 허용 불가	높은 우선 순위 활동 클래스 A MPTD : 24시간	중간 우선순위 활동 클래스 B MPTD : 48시간	낮은 우선 순위 활동 클래스 C MPTD : 72시간 이상
<ul style="list-style-type: none"> 중단 불가 · 어떤 외부 위험 요인 등에도 업무 지속 유지 반드시 필요 · 즉시 수행 불가 시, 인명 손실 등 초래 · 국민 보건서비스등 심각한 영향 	<ul style="list-style-type: none"> · 단시간 내에 업무 중단 가능 · 24시간 이내에 업무 재가동 불가 시 치료 중단 및 인프라 손실 발생 	<ul style="list-style-type: none"> · 24~48시간 사이 중단 가능 업무 · 기간내 업무 유지 곤란 시 환자 상태 악화 및 인 프라 손실 발생 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 72시간 이상 지연 가능 업무 · 정상 업무 복구 및 추가 중단 완화를 위한 업무
활동 나열	활동 나열	활동 나열	활동 나열

○ 업무 장소

- 업무명과 수행 장소(건물), 대체근무지 지정 가능 여부
(예 : 진료소/병동/16동)

○ 인력

- 기능유지를 위해 필수적인 지위와 임상·비임상 업무
- 기능유지를 위한 인력 재배치 및 축소·중단 업무 정의

- 직원 연락처 관리 장소

○ 내부지원

- 업무를 위한 내부 지원(업무의 종류와 연락처)

○ 외부지원

- 업무를 위한 외부 지원(전력 공급 등) 기관명, 연락처, 지원가능시간

○ 정보화

- 정보화시스템에 문제가 생겼을 때 업무수행 방안

○ 통신

- 업무 수행에 사용되는 비대면 시스템 및 장애 시 복구 전까지의 대응 방안

○ 장비

- 중요장비와 업체, 연락처, 대체 제공업체 정보

○ 의약품

- 필요 의약품(의료가스 포함)명, 공급업체, 연락처 및 대체 제공업체 정보

○ 복구시간목표

- 장애 발생 시 복구 우선순위 및 유지 가능 시간

○ 재원

- 시설 및 건물 교체 소요 비용, 추가 인건비, 배상금 등

□ 의사를 위한 비즈니스 연속성 계획(캐나다 온타리오 의사협회)

1. 상황에 대처하고 다른 직원 및 보건당국과 협력하기 위한 업무연속성 책임자를 지정(병원 관리자 또는 의사가 담당)

- 상황판단
- 업무 운영 및 인적 자원에 대한 영향 평가
- 다양한 시나리오를 바탕으로 업무수행 계획 개발

2. 위험 수준에 따른 의료 행위 변경 결정

- 위험 수준에 따른 제안된 의료 행위 조치(기관별로 유연하게 조치)
(예시) 최고 위험수준에서의 대응 조치 사례

상황 특성	감염성 질병 클리닉 대응/조치
심각(WHO 공중보건 위기 선포)	- 내부 팀은 매일 임원 업데이트, 상황 보고 회의와 함께 원격 회의 필요에 따라 비상 운영 센터 활성화
- 진료소 또는 건물내에서 확인된 중증 사례	- 가능한 경우 재택/원격에서 전체 작업 구현
- 지역 사회 기반 질병확산. 급증하는 사례	- 해당하는 경우 공공 장소 폐쇄
- 여행, 공공 모임 제한을 위한 공중 보건 권고	- 직원이 있는 장소 폐쇄
- 학교 또는 탁아소 폐쇄	- 집합 여행 및 사무실 방문자를 피하기
	- 파트너, 공급업체 및 제3자 서비스 제공업체와의 추가 의사소통

- 업무연속성 책임자는 관련 전문가 및 보건당국과의 연락체계 유지

3. 의료기관 준비 계획의 고려사항 3가지(직원, 시설, 환자)

① 직원

- 지침 보유 직원 등 내부 연락처 목록
- 업무별 연속성을 책임지는 직원의 연락처
- 호흡기 병원체에 대한 노출 가능성을 최소화하기 위한 정책
- 직원의 질병, 결근 또는 자가격리 대책
- 가능하면 비필수적인 업무는 일시중단
- 고려가 필요한 상황
 - 직원이 아프거나 자가 격리할 때 지원하기 위한 병가 정책 완화
 - 무급 휴가 시 소득 손실을 피하기 위해 출근 시의 잠재적 영향
 - 사회적 거리두기를 위한 지원

- 핵심업무를 위한 직원 교차 교육 및 가상 진료를 포함하여 지속적인 의료활동 검토

- 다양한 방식의 작업 방식 도입 고려

- 지원이 필요한 사항

- 직원 정신 건강 지원을 위한 정보 및 제도 지원

- 교육이 필요한 사항

- 책임자에게 근로자로서의 권리 및 고용주로서의 책임과 취약한 상황을 수용할 의무, 보험 적용 범위 정보 제공
- 직원의 병원체 노출가능성 최소화를 위한 방역조치
- 외부인과 노출이 잦은 직원 대상 개인보호구 착용 방법
- 환자나 동료 중에서 COVID-19 의심 사례를 식별한 경우 무엇을 해야 하고 누구에게 알려야 하는지 등의 절차
- 자가 격리 지침 등 방역 지침

- COVID-19와 관련된 잠재적인 사이버 공격 주의

- 방역당국에서 제공하는 정보의 지속적 모니터링

- 직원들과 정기적으로 의사소통으로 질병에 대해 교육하고 가정과 직장에서 취해야 하는 의료 예방 조치 시행

② 시설대비

- 사전계획이 필요한 사항

- 모든 직원이 방역조치의 식별할 수 있도록 정보 제공
- 감염병 발생 검토 및 강화절차(예: 의료 청소 루틴, 음식 취급, 재택근무, 사회적 거리두기 등)
- 환자가 오기 전에 선별검사 절차 및 급성 호흡기 감염 증상이 있는 환자가 내원 시의 절차 확인

- 임상직원의 준비사항

- 방역당국의 권장 사항에 따른 개인 보호 장비 제공
- 별도의 검사실을 지정하여 운영하고 사용 후 소독

□ 진료실의 준비사항

- 호흡기 증상 및 발열이 있는 환자 분류를 위해 입구와 사무실 내부에 적절한 언어로 표지판을 게시
- 대기실에서는 호흡기 증상이 있는 환자와 다른 사람과 거리두기
- 급성 호흡기 감염 증상 환자 전용 출입구 등 접촉 최소화 방안 마련
- 비접촉식 폐기물 용기 및 알코올 성분의 손 세정제, 마스크 및 안면티슈 비치
- 비누는 디스펜서를 비치하고 손 씻기 표지판 게시
- 대기실에 장난감, 잡지, 펜, 사무용 태블릿, 전화기 및 기타 공유 품목 제거

③ 환자 진료

□ 사전계획이 필요한 사항

- 의료 부문에 대한 임상 지침에 따라 COVID-19 사무실 관리 계획을 설계
- 비필수 방문은 취소
- 진료 절차의 변경에 대한 환자 안내방법 교육 (예: 환자에게 호흡기 감염징후가 있는 경우 도착 전에 전화하고 적절한 예방조치를 취함)
- COVID-19에 대한 의심증상자의 임상 표본 수집, 취급 및 테스트에 대한 지침
- 환자를 사무실에서 병원 또는 기타 장소로 안전하게 이송하기 위한 절차

□ 환자 선별 절차

- 예약 시와 내원 시에 접수대에서 전화로 환자 선별
- 안전하게 검사할 수 없는 경우 타 의료기관으로 이송하는 절차

□ 가상진료 검토

- 가능하면 가상(비대면)진료방법을 사용하여 환자 진료(OMA 강력권고)