호남신문의 새 로고는 타원형의 우주안에 '태풍의 눈'을 형상화해 무한한 역동성과 함께 정의로운 언론으로 특히 사회적 약자에 더 큰 관심을 갖는 인간존중의 정신이 배어 있습니다.

호남신문

호남신문 자매지 국민복지신문 2010년 8월 30일 창간

(대표전화) 062-229-6000 1946년 10월 26일 창간 i-honam.com 제 3095호 (음력 1월 14일) 2021년 2월 25일 목요일

"목숨을 걸어 지키려는 것은 사실이 아니라 진실이다"

'1500명 근무' 전국 최초 콜센터 집적건물 수퍼전파지 될까

빛고을 고객센터가 들어선 광주도시공사 사옥.

광주도시공사 사옥 내 빛고을고객센터 집단 감염
라이나생명 등 22개 업체 입주 1500여 명 근무중
건물 내 편의시설 이용객들 추가감염 우려 높아

10년 전 전국 최초로 광주에 문을 연 고객센터(콜센터) 집적건물에서 코로나19 집단 감염이 발생해 수퍼전파에 대한 우려와 함께 방역에 비상등이 켜졌다.**〈관련기사 9면〉**

입주업체 직원만 1500명에 이르는 데다 공기업 직원도 100명 넘게 근무중인 가운데 지하 구내식당 등 건물 내 각종 편의시설 이용객이 상당수에 달해 추가 감염 우려도 높다.

24일 광주시 방역 당국에 따르면 서구 상무지구 광주도시공사 사옥 내 빛고을고객센터에서 이틀새 30명이 넘는 확진자가 발생했다. 라이나생명이 운영하는 4층 광주TM센터에서 첫 확진자가 나온 이후 직장 동료 27명, 가족 2명, 외부접촉자 등이 연거푸 확진 판정을 받았다.

광주시가 650억 원을 들여 2011년 건립한 빛고을고객센터는 전국 최초 고객센터 집적시설로, 라이나생명과 S생명보험, S화재 금융서비스, 장애인고용공단, 광주트라우마센터, 금융기관, 보증보험사 등 22개 업체가 입주해 있으며 근무 인원은 1527명에 이른다.

광주시 산하 최대 공기업인 도시공사는 1층과 13~15층을 사용하고, 2층에는 감사원 관련 사무실(19명 근무), 지하 1층에는 구내식당 성격의 음식점이 들어서 있다.

지하 5층 지상 15층 건물 중 지상 3~6층, 8~10층, 12층, 13층 일부 등 사실상 대부분의 공간이 콜센터 전용사무실로 이용되고 있다.

집단 감염이 발생한 라이나생명은 지상 4~5층, 12층 전체와 3·6·10층 일부를 사용중이며, 841명의 직원이 근무 중이다. 확진자가 쏟아진 4층에는 207명이 일하고 있다.

20여 개 입주업체 직원 1400여 명 가운데 라이나생명 등 콜센터 근무자를 중심으로 880여 명에 대한 1차 역학 조사 결과, 첫 유증상자는 지난 17일 발생했던 것으로 확인됐다. 지표환자가 확진 판정을 받기 닷새 전이다.

홈쇼핑이나 캐시백 고객 등을 대상으로 보험상품을 판매하는 보험사 텔레마케터(TM)로, 콧물과 근육통 등 코로나19 증세를 보였으나 고열 증세는 없어 건물 내 발열검사 등은 무사통과했던 것으로 알려졌다. 이 유증상자는 첫 증상이 발생한 지 1주일 만인 23일 전수조사 과정에서 뒤늦게 확진 판정을 받았다.

유증상 하루 뒤인 18일에는 같은 건물 10층 라이나생명 교육센터에서 자사 텔레마케터들을 대상으로 집단 직무교육이 진행된 것으로 확인됐다.

특히, 첫 유증상자 발생에 이어 단체 직무교육, 일상 업무, 집단 감염으로 이어지는 1주일 사이 상당수 직원들은 지하 1층 구내식당과 커피숍, 건물 내 편의시설, 회사 밖 사우나, 음식점 등을 이용한 것으로 파악돼 추가 감염은 물론 수퍼전파 가능성도 배제할 수 없는 상황이다.

집단 감염이 발생한 라이나생명은 성인 키 정도의 칸막이가 설치돼 있고, 수시로 환기를 실시했으며, 층간교류는 없었다는 게 콜센터 측 설명이지만 "예견된 감염"이라는 지적도 나온다.

때를 놓친 진단검사에 집단교육, 여기에 유선상 쉼없이 대화할 수 밖에 없는 업무특성과 일반직장에 비해 상대적으로 '3밀(密)'(밀접, 밀폐, 밀집) 환경에 놓일 수 밖에 없는 현실적 여건 등도 집단 감염의 요인으로 작용했을 것으로 보고 있다.

방역 당국은 확진자들이 마스크를 제대로 착용했는지, 환기가 실제 제대로 이뤄졌는지, 유증상자 업무배제 원칙을 준수했는지 등을 면밀히 따져 위반사항이 있을 경우 고발 등 엄정 조치할 방침이다.

기동취재본부

"코로나19 물러가라" 쥐불놀이 지난 23일 오후 광주 북구 임동 광주천 두물머리에서 주민과 구청직원들이 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 극복과 건강을 위해 정월대보름 맞이 쥐불놀이를 하고 있다.

광주 방역 공무원, 지난해 13개월 일했다…"충원 절실"

광주 5개구 보건소 직원
작년 평균 735시간 초과
"즉각적 인력 보강 필요"

사상 초유의 코로나19 위기를 맞아 방역 전쟁의 일선을 지킨 광주 지역 보건 공무원들이 지난 1년간 한 달 가량을 더 일한 것으로 나타났다.

24일 광주 각 자치구에 따르면, 지난해 1년간 광주 5개 보건소 감염병 대응·역학조사 관련 공무원 158명의 초과 근무 시간은 평균 735시간이었다. 하루 24시간으로 나눠 환산하면 30.6일을 더 일한 셈이다.

월 평균으로 따지면 61.3시간 꼴로, 공무원의 하루 표준 일과 8시간보다 매일 3시간씩 더 일했다.

자치구 별로 최장 초과 근무자 시간은 ▲동구 1106시간 ▲서구 1752시간 ▲남구 1505시간 ▲북구 1777시간 ▲광산구 1380시간 등으로 나타났다. 대부분 선별진료소 관련 업무를 총괄하는 실무자 또는 해당 부서의 책임자였다.

월별 초과 근무 수당 지급 보장 기준은 자치구마다 약간의 차이는 있지만 50시간 안팎이다. 재난 상황에선 예외가 인정돼 방역 관련 직원들은 일한 만큼 추가 수당을 더 받았다.

부서 승격 등을 통해 간호직 공무원들의 새해 인사에서도 약진이 두드러지기도 했다.

그러나 방역 공무원의 체력적 한계와 지속 가능한 업무를 고려하면, 인력 충원이 절실하다는 목소리가 힘을 얻는다.

광주 한 선별진료소 근무자는 "백신 접종이 시작되더라도 정부가 집단 면역이 형성될 것으로 예상하는 올해 11월까지는 1년 여를 더 버텨야 한다. 부서간 인사 이동 등을 통해 방역 공무원의 체력을 안배하고 있지만, 근본적인 해법은 못 된다"고 지적했다.

또 다른 간호직 공무원은 "세계적으로 감염병 발병 주기가 5년에서 4년으로 짧아지는 추세다. 방역 분야에 대한 장기적인 비전과 인적 투자가 있어야 한다고 본다"며 "당장 경험을 축적한 방역 일꾼들이 힘에 부쳐 공직을 떠나지 않고 자리를 지킬 수 있도록, 인력 풀(Pool) 여유를 확보해야 한다"고 말했다.

역학조사를 맡은 보건소 관계자는 "정부의 간호직 공무원 충원 노력에 대해선 긍정 평가하지만, 피부로 와 닿지 않는다"며 "각 지자체 차원에서라도 당장 야간·주말 근무 지원인력이라도 늘려 부담을 덜 수 있길 바란다"고 전했다.

임형택기자