

# 신종 코로나바이러스(COVID-19)

## 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 규정 미준수 고객 및 방문자의 관리

로스앤젤레스 카운티 전역에서 영업하는 사업체들과, 공공장소에 돌아다니는 사람들이 점점 많아지면서, 모든 사람이 신체적 거리 두기 요건과 안면 가리개 착용과 같은 감염 관리 실천 방법을 지속해서 준수하는 것이 매우 중요합니다. 불행히도, 일부 사업체나 장소는 알게 모르게 규칙을 준수하지 않는 고객이나 방문객을 관리하기 난처한 입장에 놓일 수도 있습니다. 본 지침 문서의 목적은 미준수자의 발생 전후와 도중을 준비하기 위한 몇 가지 도구를 제공하는 것입니다.

### 발생 전

- 사업체에 감독관/직원 팀의 구성:
  - 이 팀의 역할은 직원과 감독관 간의 정기적인 회의를 통해 직원의 안전 조치를 작성, 검토 및 평가하는 것입니다.
    - 감독관과 직원은 고객이 안면 가리개 착용을 포함한 공중 보건국 또는 사업체의 프로토콜을 준수하지 않는 상황에 대처하는 안전 조치의 개발에 모두 협력해야 합니다.
    - 모든 직원이 규정을 준수하지 않은 고객을 인지하고, 상황을 해결하는 방법에 대한 사업체의 전략을 포함한 안전 조치에 대해 교육을 받도록 하십시오. 교육에는 고객이 계속 준수하기를 거부할 경우에 필요할 수도 있는 긴장 완화 조치도 포함되어야 합니다.
    - 안전 조치에는 고객이 규정을 준수하고 싶어 하지 않는 상황을 처리하고 있는 직원에게 다른 직원과 감독관이 어떤 도움을 줄 수 있는지에 대한 내용도 포함해야 합니다.
    - 이런 팀들은 산업체 전반의 안전 보장을 위해 활용될 수 있습니다.
- 의사소통 계획 만들기:
  - 소셜 미디어, 사업체 웹페이지, 기타 고객 또는 방문자와의 의사소통 창구에서 안면 가리개 사용 및 기타 신체적 거리 두기 및 감염 관리 방법을 설명하는 메시지를 공유합니다.
  - 공중 보건국에서 요구하는 대로 안면 가리개 및 기타 감염 관리 조치의 필요성을 설명하는 [안내문](#)을 크고 명확하게 보이도록 건물 전체에 게시합니다. 고객을 위한 다른 [안내문](#)은 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 웹사이트에서 볼 수 있습니다.
  - 고객이 지켜야 하는 안전 조치를 개략적으로 설명하는 다국어 인쇄 카드를 공유하십시오. 이 카드는 직원이 참고용으로 사용하거나, 영어에 능통하지 않은 직원들이 미준수 고객과 공유할 때 사용할 수 있습니다.
- 안면 가리개나 얼굴보호대를 준비해 오지 않은 사람들을 위해 현장에 이를 추가로 구비하는 것을 고려해 보십시오.
- 고객 또는 방문자가 도로 가장자리 픽업 또는 온라인 구매와 같은 서비스를 원격으로 사용할 수 있는 기회를 최대화하십시오.

# 신종 코로나바이러스(COVID-19)

## 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 규정 미준수 고객 및 방문자의 관리

- 상주하는 직원이 없는 사업체는 사업체에서 무슨 일이 일어나고 있는지 녹화할 수 있는 카메라를 설치하는 것을 고려해 보십시오. 녹화되고 있음을 사람들에게 알리기 위해 추가 안내문을 게시해야 합니다.
  - 녹화되고 있다는 사실을 알면 고객들이 규정을 준수하지 않는 사태를 미연에 방지할 수도 있습니다.

### 발생 도중

고객이 안면 가리개를 착용하지 않고 사업체에 들어오거나 (또는 사업체에서 서비스를 받는 동안 안면 가리개를 벗는 경우) 아래 단계를 고려해 고객이 규정을 준수하도록 도우십시오. 다음 단계는 사업체의 안전 계획에 맞게 수정할 수 있습니다.

1. 방문자나 고객에게 다가갈 직원 한 명을 지정하고, 고객에게 매장의 정책을 차분하고 정중하게 상기시킵니다. 이렇게 하면 여러 직원이 노출되지 않도록 제한할 수 있습니다.
  - 직원은 해당 고객에게 위에 언급된 게시된 안내문 및/또는 인쇄 가능한 카드를 모두 소개할 수 있습니다.
2. 일반 대중을 위해 마련해 둔 여분의 안면 가리개가 있으면 이를 제공하십시오.
3. 고객이 담당 의료 서비스 제공자가 안면 가리개를 착용하지 말라고 조언했다고 말하면, 도로 가장자리 픽업, 온라인 서비스, 또는 서비스를 여전히 제공할 수 있는 기타 방법을 제안하고, 그래도 시설에서 나가야 한다고 지시하십시오. 고객에게 서비스를 거부하는 것이 아니라, 고객이 안면 가리개를 착용하지 않았기 때문에 단순히 시설에 입장이 불가하다는 사실을 분명히 하십시오.
4. 고객이 계속 규정을 준수하지 않는 경우, 현재 진행 중인 COVID-19 사태와 카운티의 공중 보건국의 명령으로 인해 안면 가리개를 착용하지 않고서는 사업 공간에 들어갈 수 없다는 점을 재차 강조합니다. 고객에게 안면 가리개를 착용만 하면 언제든지 다시 돌아올 수 있다고 알려주십시오.
5. 안면 가리개 지침을 위반한 고객이 매우 폭력적이거나 위협적이거나 적대적이면 911 을 호출하고 경찰에 도움을 요청해야 하며, 적절한 경우 고객을 건물에서 퇴장시킵니다.

### 발생 후

- 사건 발생 후 가능한 한 빨리 관련 직원 모두에게 자세히 알아봅니다.
  - 이러한 사건들은 직원들에게 스트레스를 매우 많이 줄 수 있고, 앞으로 대처 능력을 향상시키기 위해 문제 제기과 우려 사항을 표명할 기회를 주는 것이 중요합니다.
  - 또한 다음 감독자/직원 팀 회의에서 이러한 문제를 제기하여 모든 직원과 함께 개선 기회를 논의할 수 있습니다.
- 한 사람이 계속 책임을 지지 않도록 미준수 방문자나 고객을 상대하는 지정된 직원을 계속 교체하는 것을 고려해 보십시오.

# 신종 코로나바이러스(COVID-19)

로스앤젤레스 카운티 공중 보건국  
규정 미준수 고객 및 방문자의 관리

- 시설 내에서 마스크를 착용하지 않은 사람이 방문한 영역에서 필요한 추가 청소를 시행하십시오.

