안전은 권리입니다



고용노동부

산업재해예방 안전보건공단

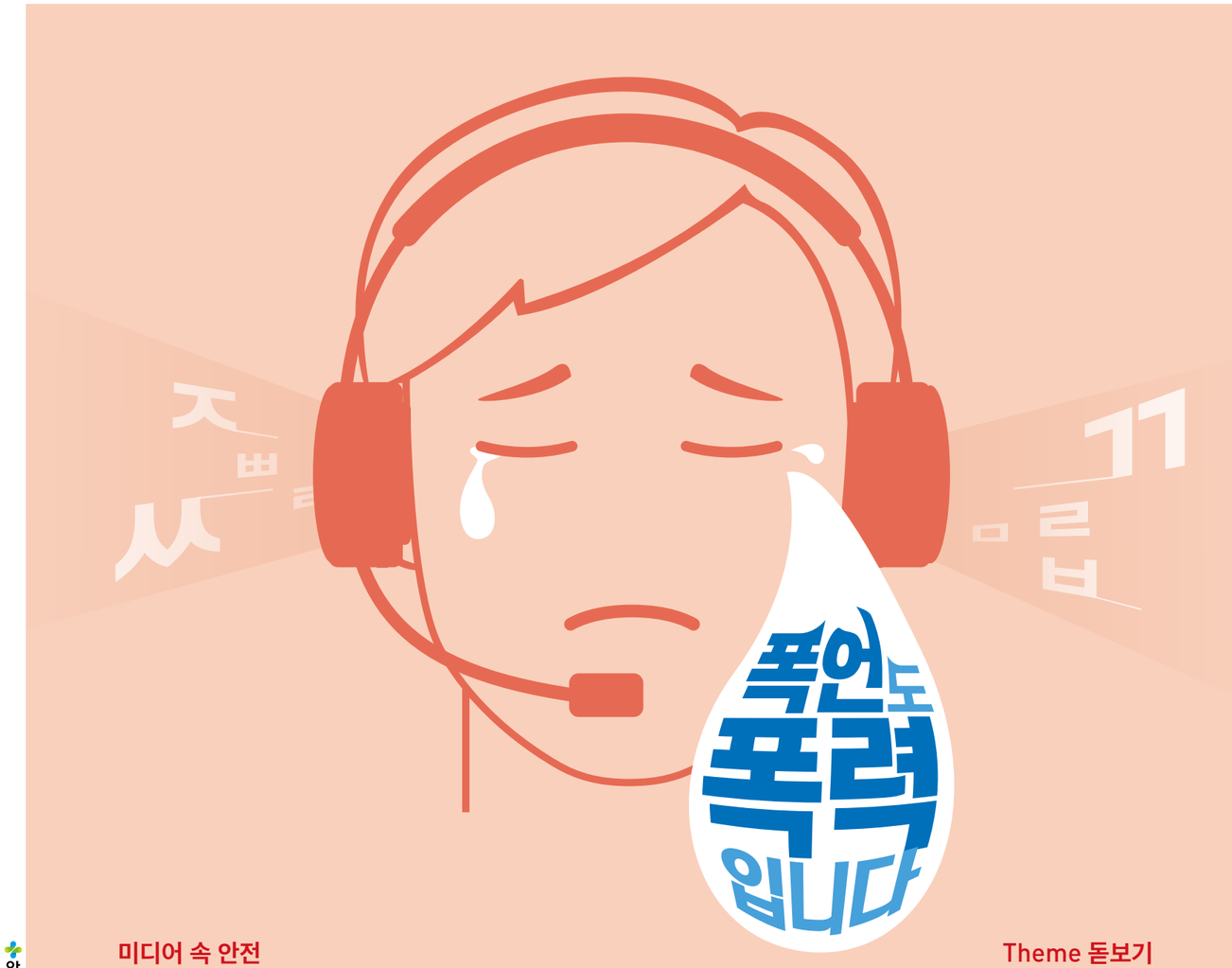
안전보건+ SEPTEMBER 2021 / Vol.385

발행처 한국산업안전보건공단 | 등록 울산중 라00008(1989.04.25) | 제3종 우편물 나급인가(90. 11. 28) | 제33권 9호 | 통권 385호 | ISSN 2288-1611 | 2021. 9. 1 | 매월 1일 발행

안전보건공단

안전보건+

9 | SEPTEMBER 2021
Vol.385



미디어 속 안전

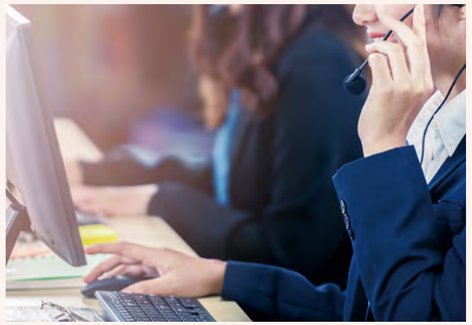
영화 〈머니백〉으로 본 택배노동자의 과로와 감정노동

Theme 돋보기

고객응대근로자와 감정노동 감정이 노동이 되면 안 되는 이유

독자 참여 이벤트

단어 연상 퀴즈









정	노	장	마	직	원	스	동
고	객	트	폭	감	행	언	어

* 8월호 단어 연상 퀴즈 정답 : 배달

정답은 엽서에 적어 보내주세요. 추첨을 통해 소정의 선물을 보내드립니다.



표지 이야기

월간 〈안전보건〉 9월호는 일터에서 감정노동에 시달리는 고객응대근로자들의 이야기를 다룹니다.

안전보건+

2021.9월호 [통권385호]

발행처 한국산업안전보건공단
발행인 박두용 이사장
편집위원장 교육혁신실 이동원 실장
외부위원 한국산업보건학회 김승원 편집이사
한국안전학회 옥승용 편집이사
한국노총 산업안전보건본부 김광일 본부장
민주노총 노동안전보건실 최명선 실장
한국경영자총협회 안전보건본부 임우택 본부장
노동건강연대 정우준 사무국장
(사)안전생활실천시민연합 이윤호 본부장
한국문화정보원 고미라 부장
한국콘텐츠진흥원 이현우 수석연구원
한국양성평등교육진흥원 조혜련 부장
광운대 스마트융합학과 권순철 교수
한국잡지협회 한국잡지교육원 유정서 전임교수
기업홍보연구원 이주형 원장
현대자동차(주) 손위식 부장
SK에코플랜트(주) 김동백 안전관리자/프로
한국방송공사 정미경 보건관리자
내부위원 경영기획본부 강현석 부장
사업총괄본부 이동욱 팀장
재정사업실 조덕연 부장
중대산업사고예방실 임지표 부장
중앙사고조사단 정세균 부장
교육혁신실 심연섭 부장
공공기관평가실 양승혁 부장
산업안전보건연구원 박현희 부장
산업안전보건교육원 한정민 소장
산업안전보건인증원 권준혁 부장
미래전문기술원 오기석 부장
담당 문현곤 부장, 곽혜리 과장
문의 khl411@kosha.or.kr / 052-703-0708
주소 울산광역시 중구 종가로 400
기획·디자인 하나로애드컴 02-3443-8005
인쇄 에스제이씨성전 031-955-8800
홈페이지 www.kosha.or.kr
ISSN 2288-1611

* 월간 〈안전보건〉은 한국간행물윤리위원회의 윤리강령 및 실천요강을 준수합니다.
* 본지에 실린 사진과 삽화, 기사는 저작권법의 보호를 받습니다.

OPEN 출처표시 상업금지 변경금지 공공누리 공공저작물 자유이용허락

〈월간 안전보건〉은 '공공누리' 출처표시-상업적 이용금지-변경금지 조건에 따라 이용할 수 있습니다. 단, 일러스트레이션 및 사진은 제외

ISSN 2288-1611
9 772288 161001 >

Contents

SEPTEMBER 2021
Vol.385









Theme+

고객응대근로자

04 **이달의 응원 한 마디**

06 **Theme Essay**
코로나19 장기화로 인한
일상 속 스트레스와 정신건강

10 **Theme 돋보기**
고객응대근로자와 감정노동
감정이 노동이 되면 안 되는 이유

Kosha+

18 **Hot Issue 1**
추락사고 예방을 위한
엘리베이터 설치용 시스템비계 개발

22 **Hot Issue 2**
산업안전보건표지
산재예방효과를 위한 제언

26 **산안법 파헤치기**
처벌이 강화된 중대재해처벌법령
주요 내용과 개선 방안

30 **위험은 어디에나**
안전 Patrol 안젤이가 간다!
승강기 교체공사 추락사고 편

34 **안전문화 길라잡이**
안전문화 길라잡이
심리학자와 함께 하는 안전문화 첫걸음

35 **콘텐츠 창고**
고객응대근로자 보호를 위한 콘텐츠

Connect+

38 **데이터로 보는 안전**
산업재해율과
국가 사회경제요인과의 상관관계

40 **시선집중**
눈높이를 맞추면 안전이 보입니다
기아 오토랜드 화성 유헌종 책임

44 **현장의 다짐**
Design Happiness, 행복한 일터를 만드는 사람들
삼성물산 리조트 부문 서비스아카데미

48 **안전 4.0**
IoT 심폐소생술 교육 서비스 기업
하트세이프티

50 **KOSHA는 지금**
고용노동부+안전보건공단+관세청
석면 수입 원천 차단한다





부록
감정노동 보호조치
포스터

Story+

56 **안전 세계여행**
재난안전통신망과 대구의 연(緣)
아픔을 간직한 도시, 대구를 만나는 길

60 **고전에서 배우는 안전보건**
교육의 중요성
수상개화(樹上開花)와 수주대토(守株待兎)

62 **안전생활백서**
코로나19 예방접종 바로 알기

66 **미디어 속 안전**
영화 〈머니백〉으로 본
택배노동자의 과로와 감정노동

70 **위기탈출 넘버원**
나의 면역력 상태는?

72 **월간 브리핑**

75 **소통합시다**

76 **알립니다**

따뜻한 말 한 마디의 힘을 믿어요!

월간 안전보건 독자들이 고객응대근로자 여러분에게
따뜻한 응원 한 마디를 전합니다.

모두의 감정은 소중합니다. 나도 상대방일 수 있다는 마음을 가집시다.
- 김광*(충북 청주시)

당신을 소중하게 생각하는 이들이 더 많습니다. 당신을 위하여 마음을 다독여주세요.
- 최보*(경기 고양시)

감정노동을 수행하는 분들도 누군가의 가족입니다. 만나면 먼저 인사해주세요~
"안녕하세요! 감사합니다! 좋은 하루되세요!"
- 최영*(충북 청주시)

오늘 하루도 스스로를 사랑하며 살자! 아자아자!
- 류영*(대구 달성군)

말 한 마디로 천냥 빚을 갚는다고 하죠. 서로에게 따뜻한 말 한 마디를 전하면서 살아요.
- 김광*(경기 양주시)



코로나19 장기화로 인한 일상 속 스트레스와 정신건강



변화와 스트레스

델타 변이 바이러스의 확산으로 집단 면역이 불가능하다고 과학자들은 예측한다. 대면 서비스를 하는 자영업자부터 학교에 등교하지 못하는 아이들까지 다양한 사람들이 영향을 받고 있다. 백신 맞을 때를 기다리는 사람도 있고, 뉴스에서 들려오는 백신 부작용 소식에 접종 예약일이 다가올수록 머리가 아픈 사람도 있다. 자유로웠던 일상은 벌써 한 해를 넘긴지 오래되었다. 조금만 버티면 금방 예전으로 돌아가지 않을까 막연히 기대했던 사람은 반복해서 좌절하게 된다. 백신 접종률이 높은 나라에서도 코로나19는 쉽게 통제되지 않고 있다. 확진자수를 억제하는 정책은 포기하고 예상되는 위험을 감수하며 마스크를 벗는 국가도 있고, 반대로 강한 봉쇄를 유지하며 버티는 국가도 있다. 각자의 환경에서 최선책을 찾고 있지만, 아직도 어떤 것이 최선의 방법인지 명확한 답은 나오지 않는다.

변화와 불확실성은 스트레스를 불러온다. 가까운 사람의 죽음, 큰 경제적 손해, 심각한 질병에 걸리는 것과 같은 삶의 변화에서 사람들은 큰 스트레스를 느낀다. 반대로 승진을 하거나 더 좋은 집으로 이사를 가도 비슷한 감정을 느낀다. 변하지 않는 상황은 무료하고, 감당할 만한 변화에는 호기심과 흥미가 생기지만 이 또한 익숙하지 않아 스트레스를 받는다. 승진하며 인정도 받고 급여도 오르면 기분이 좋지만, 그 변화가 감당할 수 있는 수준을 넘어 책임감과 압박감으로 힘들다면 나쁜 스트레스가 된다.

코로나19로 생긴 변화가 좋은 방향인 경우는 드물 것이다. 간혹 늘어지는 회식 자리가 괴로웠던 사람이나 재택근무로 피곤한 출퇴근을 줄일 수 있어 좋은 변화를 느끼는 사람도 있겠지만 말이다. 모임에서 얻는 친밀감과 재미를 인생의 낙으로 살아온 사람에게 이 변화는 괴로울 것이다. 가족이 화목하지는 못했지만 견딜만한 수준이었는데 함께 있는 시간이 늘다보니 참을 수 없는 지경이 되는 경우도 있다. 경제적으로 큰 타격을 입으면 어려움이 따르고 그로 인해 다양한 문제들이 따라오니 스트레스가 클 수밖에 없다.



현실을 있는 그대로 바라보기

지나친 긍정이나 부정은 도움이 되지 않는다. '금방 좋아질 거야'라고 생각하며 불안을 다스리다 실망이 반복되면 이 방식은 더 이상 통하지 않게 된다. 자포자기로 세상이 끝났다고 생각해도 어차피 지구가 금세 멸망하는 것도 아니기에 큰 도움이 되지 않는다. 현재의 모습을 있는 그대로 보려 노력해야 한다. 백신은 감염률을 낮추고 중증화도 줄여준다. 부작용이 있을 수 있다. 하지만 확률적으로는 백신을 맞는 것이 이득이 크다. 자신이 심각한 백신 부작용을 겪게 되면 그 확률이 무슨 소용이냐 싶겠지만, 원래 세상이 그렇다. 폭탄 테러로 죽을 확률보다 화장실에서 미끄러져 죽는 경우가 더 많지만 우리는 폭탄 테러가 더 신경이 쓰인다. 내가 조심해도 자동차 사고가 날 수 있지만 우리는 차를 탄다. 원래 세상은 완벽히 안전한 곳이 아니라는 것을 받아들여야 한다.

안전에 대한 위협은 전쟁시기에는 더 컸을 것이다. 경제적으로는 IMF나 외환위기 때 더 힘들었던 사람들도 있다. 건강에 대한 위험은 고령자나 만성 질환자가 아니라면 크지 않다. 그보다는 오히려 확진자의 급격한 증가로 의료체계가 붕괴되면 더 큰 위협이 될 것이다. 그래서 정부에서는 백신과 거리두기로 이 추세를 조절하고 있다. 이 과정에서 우리는 큰 변화를 장기간 겪고 있다.

이 변화를 인정하자. 단기간에 해결되지 않는다는 것을 받아들이고, 내가 할 수 있는 계획을 세우는 것이 더 좋다. 마치 이삿짐을 싸는 김에 불필요한 물건도 정리하는 것처럼. 자리만 차지하던 물건들을 치워버릴 기회가 될 수 있다. 반대로 꼭 필요한 것이라면 대체할 것을 구할 수도 있을 것이다. 집이라는 공간을 관리하듯 나의 일상에 중요한 것들을 잘 채워나가려면 불필요한 것을 비워야 한다.

정신건강을 위한 5가지 관리

1 부정적 감정

건강을 잃는 공포는 앞에서 언급했듯이 과장된 경우가 많다. 전문가들의 공통된 의견은 받아들이고, 논란이 되는 부분은 아직 잘 모르는 부분이 있다는 사실을 받아들이자. 사회경제적 변화도 우리를 불안하게 만든다. 그런데 어른이 된 후 정치나 경제 문제에 대해 사람들이 불안해하지 않았던 시기가 기억나지 않는다. 집값이 떨어지면 하우스푸어 소리가 나오고, 집값이 오르면 벼락거지 소리가 나온다. 자산의 가치가 서서히 오르는 것이 가장 이상적이라고 하는데, 세계평화나 자연보호처럼 쉽지 않은 일 같다. 내가 조절할 수 없는 것에 대해서는 한계를 인정하고 내가 할 수 있는 것을 찾아보자. 실질적으로 대처할 수 있다면 좋겠지만 어렵다면 감정만이라도 챙겨보자. 어떤 방식이든 이런 감정들을 다스리는 나만의 방법을 찾으면 도움이 된다. 명상을 통해 마음을 수련하는 사람도 있고, 친구들과 수다를 떨며 해결하는 사람도 있다. 무엇이든 내게 맞는 방법을 찾아보자.

2 긍정적 감정

나를 기쁘게 하는, 의욕이 생기게 하는 것 또한 잘 챙겨야 한다. 즐거운 일을 하고 있을 때는 부정적 감정도 감소한다. 남들이 부러워할 일이 아니라도 나 자신이 만족할 일을 조금씩 자주 만들어보자. 만약 내가 좋아하는 일이 코로나19로 영향을 받는다면 스트레스는 더 클 것이다. 대체할 수 있는 것들을 찾아보자. 클럽을 좋아했다면 그 안에서 어떤 것을 즐겼는지 생각해보는 것이다. 음악과 춤이 좋았다면 거울 앞에서 무선이어폰의 음악에 빠져 춤 연습을 해보는 것은 어떨까? 친구들과 건배하며 수다를 즐겼다면 온라인 화상회의에서 각자 좋아하는 맥주를 소개하며 모이는 것은 어떨까? 바빠서 만나지 못했던 친구에게 전화를 하는 것도 좋다. 평소에는 바빠서 엄두가 나지 않았던 작은 목표를 시도해보는 것도 좋다.

3 인지기능

뇌의 건강을 위해 집중력, 기억력 등의 인지기능을 잘 관리해야 한다. 우울해지면 집중력이 떨어지는 등 감정은 인지기능에도 영향을 미친다. 인지기능 향상을 위해서도 새로운 것을 배울 필요가 있다. 책이 너무 무겁다면 궁금한 주제에 대해 동영상을 보는 것도 좋다. 백신의 부작용과 효과에 대한 '과학적'인 설명을 들어보는 것도 막연한 공포를 다스리는데 도움이 될 것이다. 다만 공포를 조장하는 비과학적인 내용은 피해야 한다. 경제에 대해서도 막연히 불안해하기보다는 내 삶에 적용할 수 있는 것들을 배워보는 것이 좋다. 배우자와 함께 공부한 후 의견을 충분히 나누고 함께 결정하면 적어도 마음의 부담은 줄일 수 있다.

4 사회적 관계

인간은 나를 지지해주는 사람들과 연결되어 도움을 받고 외롭지 않기를 바란다. 눈빛과 표정을 통해 말의 내용을 뛰어넘는 소통을 한다. 경조사나 모임을 통해 서로의 안부를 확인하던 것이 커다란 제약을 받고 있다. 친구들과 자주 만나지 못하게 되면서 즐거움이 줄었다면 안전한 차선책을 찾아보는 것은 어떨까? 전화나 편지가 어색하다면 단둘이 담소를 나누며 산책을 하는 것은 감염의 위험도 적고, 운동도 되는 여러 장점이 있다. 옛날 같이 여러 명이 실내에서 음식을 나누는 방법으로 돌아가기는 아직 어려우니 걸을 만한 장소를 찾는 것은 어렵지 않을 것이다.

반대로 동거가족과 보내는 시간은 늘었다. 재택근무와 온라인수업으로 집이 더 좁게 느껴진다. 심심하다고 칭얼대는 아이들과 내게 별 도움이 안 되는 것 같은 배우자를 보면 가족과의 시간이 더 힘들게 느껴진다. 그런데 반대로 서로 더 친밀해지고 지식 이상의 배움을 전달하는 기회를 갖는 가족도 있다. 어쩌면 이전에는 크게 느껴지지 않아서 무시했던 가족의 문제를 발견하고 발전하는 기회로 삼는 것도 좋겠다.

5 수면과 신체활동

규칙적으로 자고 깨며 신체의 에너지를 관리할 수 있어야 한다. 뇌도 신체의 일부이기 때문에 피로가 쌓이면 제 기능을 못한다. 밤에는 잘 자고 낮에는 활동을 지속할 수 있는 체력이 보장되어야 새로운 것을 시도할 용기가 생긴다. 피로에 찌든 상태에서 마음의 안정을 찾는 것은 어렵다. 반대로 마음이 불안정한 상태에서 잘 자는 것도 어렵다. 낮에는 작은 목표들을 성취하며 기쁨을 느껴야 한다. 낮에 일에 집중하고 왕성하게 활동하는 시간들이 있어야 밤잠이 좋아진다. 밤에는 조용하고 어두운 환경에서 긴장을 풀고 있어야 잠도 깊이 자고, 깊은 잠을 자야 다음날 에너지도 더 난다. 코로나19를 겪으며 전자기기의 사용이 늘었다. 한밤중에 전자기기의 블루라이트 때문에 몸은 밤이 아닌 낮으로 착각하고 뇌를 각성시킨다. 잠을 설치면 인지기능도 떨어지고 부정적인 감정도 늘어난다. 이 상태에서 인간관계가 잘 될리가 없다.



건강을 위한 신체활동은 심박수를 올려 몸을 각성시키므로 너무 늦은 밤이 되기 전에 마치는 것이 좋다. 아이들을 데리고 야외에서 몸을 움직인다면 층간소음도 피하고 가족관계에도 도움이 될 것이다. 낮에는 활발하게, 밤에는 차분하게 규칙적인 생활을 유지할수록 점점 더 큰 이득을 얻을 것이다.

일상에서 발생할 수 있는 여러 가지 스트레스를 언급해보았다. 뇌와 몸의 건강을 위해 우리는 감정, 인지기능, 대인관계, 수면과 신체활동의 에너지 등 다양한 요소가 필요하다. 모두 완벽하게 조절하기는 어려울 것이다. 다만 내게 부족한 부분은 무엇인지, 코로나19로 인해 영향을 크게 받은 부분은 어느 것인지 알아차리고 보완할 수 있다면 도움이 될 것이다. 바른 생활습관을 글로 보는 것보다 실천하는 것이 더 중요하다. 시도해 볼만한 작은 목표를 만들고 유지해보길 권한다.

우리는 부모님의 배웅을 받으며 처음 초등학교에 등교할 때도, 사회생활을 처음 시작할 때도 큰 변화에 적응하느라 걱정하고 두근거리며 설레기도 했다. 언제쯤 완전히 코로나19 이전의 일상으로 돌아갈 수 있을지 낙관할 수 없다. 그 어떤 변화가 오더라도 내가 오늘 여기에서 할 수 있는 것을 생각하며 나의 삶을 조금씩 더 나아지도록 노력해보길 권한다.



고객응대근로자와 감정노동
감정이 노동이 되면 안 되는 이유

**세상에는 많은 직업이 있고, 대부분의 직무에는 일정 수준의 스트레스가 발생한다.
그러나 특정한 감정을 표현하도록 요구되는 감정노동은 또 다른 문제다. 자신의 감정과 상관없이
무조건 친절을 강요하는 환경에서 정작 실제의 감정은 소외되는 불평등을 감수해야 한다.
지속적인 감정노동에 노출된 노동자의 인권을 보호하기 위한 대안을 모색해야 하는 이유다.**



1. 알아보기

고객응대업무와 직업군

'고객응대업무'란 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무이다. '감정노동'이란 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 경우를 말한다.
고객응대업무는 콜센터 상담원, 항공사 객실승무원, 택배원, 판매업무 종사자, 요양보호사나 보육교사 등 돌봄서비스, 공공서비스나 민원처리를 하는 업무까지 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있다.

고객응대 직업군 분류



대면
백화점, 마트 등 판매업 종사자,
항공사 객실승무원, 캐디,
택시 및 버스운전사,
금융종사자 등



비대면
콜센터 상담원,
텔레마케터,
온라인 상담원 등



돌봄서비스
요양보호사, 간호사,
유치원교사, 보육교사 등



공공서비스
시/구청 직원, 공공기관 직원,
사회복지사, 경찰 등

고객응대업무로 인한 스트레스의 부정적 영향



건강하지 않은 생활 습관
- 흡연, 과음 등 생활 습관
- 스트레스로 인한 불면, 불규칙한 식생활 등



정신건강 문제
- 우울증, 공황장애
- 자기비하, 자아존중감 하락
- 억눌린 감정으로 인한 화병 등



산업재해 발생
- 감정노동 관련 스트레스 또는 정신충격을 유발할 수 있는 사건으로 발생한 인한 적응장애, 우울증, 외상후스트레스장애는 산업재해로 인정받을 수 있음



이직률 증가 및 생산성 저하
- 직업만족도 하락으로 인한 이직률 증가
- 이직률 증가로 인한 잦은 인력 교체가 생산성 감소로 이어질 수 있음
- 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성 감소
- 스트레스 증가로 인한 업무몰입도 저하
- 직무만족도 저하



신체건강 문제
- 계속된 긴장으로 인한 탈진
- 스트레스로 인한 심장박동 및 혈압 증가
- 실제 감정과 다른 감정 반복 표현으로 인한 피로감 증가
- 고객응대를 위한 경직된 자세 유지로 인한 요통 등 근골격계질환

산업재해로 인정받은 사례

예시 1
콜센터 A/S 상담실에서 전화통화 시, 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해 인정

예시 2
대형마트에서 고객으로부터 성희롱, 폭언을 듣고 정신적 스트레스 호소한 노동자에 적응장애가 발생해 산업재해 인정

2. 공감하기 - 고객응대근로자 감정노동 사례

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 감정노동 콘텐츠 공모전에서 수상한 고객응대근로자 수기를 소개한다. 그들의 어려움을 함께 공감해보자.

택배노동자

"택배는 배송 중 마음의 병은 치료 중"

- 이호권

택배기사로 10년 남짓 일하며 디스크라는 육체의 병과 함께 우울증이라는 마음의 병을 얻은 한 택배기사의 이야기다.

"택배를 시작하고 1년 남짓 된 시기였다. 예비군 훈련 일정이 나왔지만 배달 물량이 몰려서 몇 번을 연기한 끝에 11월 마지막 교육 일정만 남아 있었다. 그것마저 참석하지 못하면 당장 벌금을 물어야 할 판이었다. 그날은 하루 물량이 150건 정도 되었다. 50건은 옆 동네를 담당하는 기사분에게 부탁을 드리고 100건 중에 냉동식품 같은 것은 밤늦게라도 훈련이 끝나면 배송하고, 남은 건 다음 날 배송하려고 마음먹었다. 고객들에게는 이런 상황을 설명하는 긴 문자를 단체로 발송했다. 그때부터 다양한 문자가 쏟아졌다. 훈련 잘 받으라는 응원의 문자도 있었지만 배송이 늦은 데 대한 보상을 하라는 문자부터 오늘 안에 배송을 하지 않으면 각오하라는 문자, 그리고 차마 입에 담을 수 없을 정도의 욕을 적어서 보낸 문자도 있었다. 내가 이렇게까지 해서 먹고살아야 하나 한숨이 나왔다. 그날은 새벽까지 배송을 해야 했다.

그 외에도 감정적으로 나를 힘들게 하는 일들은 많았다. 집에 사람이 없으니 소화전에 택배를 넣으라고 했으면서 새벽 1시에 어디에 두었냐고 묻는 전화가 오기도 했고, 분명히 택배를 받았으면서 택배를 받지 못했다고 나를 도둑놈 취급하던 사람도 있었다. 명절 때면 물량이 밀리기 마련인데 신선식품 배송이 조금이라도 늦어지면 핸드폰을 통해서 욕설이 날아든다. 어린이날이면 자녀들 선물이 왜 이리 배송이 안 되냐며 또 격앙된 목소리로 욕하는 소리를 들어야 한다. 이렇게 하루하루 고객들을 대하면서 가슴에 병이 생기고 낯선 번호로 전화만 와도 전화 받기가 무서워졌다.

어떤 택배기사도 고객에게 한 번 당해봐라 하는 심정으로 택배를 늦게 배송하거나 일부러 박스를 밟고 찢는 짓은 하지 않는다. 부디 당신이 쏟아내는 욕설과 비난, 욕 문자와 비인간적인 대접이 한 가장을, 한 노동자를, 그리고 한 사람을 얼마나 힘들고 아프게 하는지 알아주었으면 한다."



콜센터 직원

"나는 ...이다."

- 최순애

6년 동안 전화 응대를 해온 콜센터 직원이 상담을 하면서 느꼈던 감정을 이야기한 내용이다.

"열차가 덥다고 한다. 당장 시원하게 하라고 한다. 열차가 느리다고 한다. 당장 지연된 시간을 회복하라고 한다. 내릴 때 물건을 놓고 왔다고 한다. 어느 열차인지도 모르고 어느 칸인지는 모른다. 모든 열차 모든 칸을 다 보면 나온다고 한다. 당장 내놓으라고 한다. 열차 안에 이상한 사람이 있다고 한다. 열차 정보는 모르겠고 당장 와서 잡아가라고 한다.

"이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다. 부서로 전달하여 조치될 수 있도록 하겠습니다."

고객은 하루 종일 회사에서 일에 치이다가 퇴근 후 얼른 집에 가기 위해 지하철을 탔을 텐데, 덥고 느리고 이상한 사람이 시끄럽게 하니 얼마나 짜증이 나고 화가 났을까. 그러다가도 다른 생각이 차오른다. 여름이니 더운 건 당연한 거고 시간표는 못 지킬 수 있는 거다. 유실물도 못 찾을 수 있고 열차에 이상한 사람도 탈 수 있다. 그런데 이 사람은 왜 당장 해결하라고만 하는 걸까? 그 사람은 해결 방법을 알고 있는 걸까?

한 명의 고객과 통화하는 3분의 시간 동안 나는 상담사였다가 평범한 사람이었다가 수십 번씩 바뀐다.

"내가 그쪽한테 화내는 게 아니에요. 그런데 잘 생각해봐요. 어릴 때 공부 못했죠? 그러니까 거기서 나한테 욕먹고 있는 거예요. 좀 똑똑했어봐. 진작 다른 데 가서 폼 나게 일하지."

인바운드 고객센터만 6년째인데 한 번도 상담사라는 직업이 창피한 적이 없었다. 얼굴도 보지 않고 말로만 사람을 설득하고 불만을 해결하는 게 절대 쉬운 일이 아니다. 다만 고객은 열차 이용하며 화나는 게 있으니 저렇게 얘기하는 거다. 분명 끊고 나면 미안해할 거다. 그러다 돌연 그래서 나를 아는 건지, 고객이 지금 말하는 게 욕이고 폭언인 걸 알고 있는지, 주변 사람은 전화로 이렇게 민원 제기하는 악성 고객이란 걸 알고 있는 건지. 한편으로는 후회도 했다. 묵묵히 잘 걸어왔다고 생각했는데 그게 다 부질없는 것이었을까? 정말 상담사는 이거밖에 안 되는 직업인 걸까? 6년의 시간이 아무런 의미가 없다고 하는 것 같아 마음이 불편하고 쓸쓸해졌다.

"네, 고객님. 저에게 화내는 게 아닌 것 충분히 알고 있습니다. 충분히 불쾌하신 부분에 대해서는 이해하고 있으나 상담사 자체를 비하하진 말아주셨으면 합니다."

상담사 최순애와 사람 최순애는 이 정도 선에서 타협했지만 둘 다 상처받았다. 분명 이 고객은 새로운 하루를 맞으면서 다 잊어버렸을 거다. 그렇지만 마음 어디엔가 저 몇 마디는 떠돌아다니고 있다."



백화점 판매원
"얼룩"
- 김시영

백화점 판매직으로 10년 이상 근무하며 직접 겪었던 감정노동의 시련과 아픔에 관한 이야기이다.

"그날도 전쟁터로 향하는 군인처럼 비장한 마음으로 지하철에 올라탔다. 여느 날과 별반 다르지 않던 날이었다. 주말이라 바쁜 편이었지만 고객들에게 친절하게 응대했고 구내식당에서 늘 비슷했던 메뉴의 점심을 먹었다. 휴게실에서 아픈 다리를 주물러 가며 조금 쉬다 다시 매장으로 돌아오는 길이었다. 여성의 목소리가 제법 크게 들려왔고 갑자기 누군가 내게 달려와 무엇을 던졌다.

"야! 너지! 이 따위 쓰레기를 판 거 너지! 얼굴 보니 딱 알겠네. 뭣 같이 생겨 가지고는!"

어안이 벙벙했다. 내 얼굴에 던져진 것은 다름 아닌 여성용 속옷이었다. 고객은 더 큰 소리와 더 험악한 말투를 쓰며 나를 채근했고 나는 금세 얼굴이 새빨갛게 달아올랐다. 주변 매장 직원들은 물론 수많은 손님들까지 나를 바라보고 있었다. 내가 무엇을 잘못했는지, 고객이 왜 그렇게 화가 났는지는 알 수 없었다.

"그러니까! 얘가 나한테 이딴 걸 팔았다니까. 저기 내가 가져온 속옷 보이지? 속옷까지 파랗게 변한 거 안 보여? 내가 얼마나 짜증이 났으면 수치심을 느끼면서도 내 속옷까지 가지고 왔겠어? 이런 거지 같은 걸 팔면 어떡해! 그것도 이런 백화점에서?"

한 달 전에 구입했다는 옷. 영수증도 없고 교환할 수 있는 시기도 지나버렸다는 것을 알면서도 옷의 이염이 심해 자신의 값비싼 속옷까지 버렸다며 고객은 물질적, 정신적 보상금을 요구한다고 했다. 그리고 그전에 그 옷을 판매한 나의 잘못을 빌라고 말해왔다. 이미 '죄송합니다!'라는 말을 수차례나 한 상황이었지만 사과와는 상관없이 모진 말들이 이어졌다.

속옷에 이어 쇼핑백과 핸드백까지 던지던 고객은 매니저님과 백화점 직원분의 설득으로 조금씩 안정을 찾고 있었다. 나는 그 옆에 서서 마치 죄인처럼 두 손을 공손히 모으고 머리를 조아리고 있었다. 절대 원치 않던 눈물이 갑자기 뚝뚝 떨어졌다.

"뭘 잘 했다고 울기까지 해? 참 가지가지 한다! 백화점에선 저딴 애들 교육 안 시키고 뭐하는 지! 짜증이 나서 죽겠네."

그날 밤, 나는 밤새 우느라 잠들지 못했고 결국 며칠을 앓아누웠다. 보상 문제로 인해 우리 매장의 매니저님과 나는 몇 번 정도 불려 다녀야 했고 수십 명의 사람들 앞에서 내 얼굴에 던져진 속옷과 내 가슴에 꽂힌 비수 같은 말들은 나의 명치를 쿡쿡 쑤셔대고는 했다.

모멸감과 자괴감까지 느껴야 했던 그날의 일은 지나가던 고객의 말씀처럼 퍽 오랜 시간이 흐른 지금에도 내 가슴에 얼룩으로 남겨져 있다."

※ 출처 : 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수기부문 수상작
http://www.emotion.or.kr



3. 실천하기 - 고객응대근로자보호 관련 법

2018년 10월 18일부터

산업안전보건법에 고객응대근로자 보호를 의무화하는 고객응대근로자 보호조치가 시행됐다. 법령은 사업주의 조치 의무사항 3가지를 담고 있다.

[산안법 제26조2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) - (2020. 1. 16. 이후 제41조로 변경)].

산안법 제41조
(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) 주요 내용

① 고객응대근로자가 고객의 폭언, 폭행 등 행위로 인한 **건강장해 예방조치**

② 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나, 발생 우려가 있는 경우 **업무의 일시적 중단 또는 전환 등 조치**
※ 필요한 조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료

③ 고객응대근로자는 **사업주에게 ②의 조치를 요구**할 수 있고, 이를 이유로 **해고 또는 그 밖의 불리한 처우 금지**
※ 해고나 불리한 처우 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

따라서 사업주는 산안법 제41조에 따라 고객응대근로자 보호를 위해 아래와 같은 예방조치와 사후조치를 해야 한다.

예방조치 (산안법 시행규칙 제41조)	
폭언 등 금지요청 문구 게시 또는 음성 안내	고객응대 업무 매뉴얼 마련
매뉴얼 및 건강장해 예방 교육	그 밖의 건강장해 예방을 위해 필요한 조치

※ 고객응대근로자 보호조치를 위한 스티커, 음성파일, 매뉴얼 등 콘텐츠 활용 정보는 콘텐츠창고(31P) 참고

2021년 10월 14일부터

산업안전보건법 개정으로 고객응대근로자뿐만 아니라 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등에 노출될 우려가 있는 모든 근로자에 대한 보호조치가 확대될 예정이다. 모든 근로자에 대하여 건강장해 발생 또는 발생 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 적절한 보호조치를 하도록 하고 불리한 처우를 금지하도록 대상이 확대됐다.

그간 「산업안전보건법」은 '고객응대근로자'에 한하여 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 보호조치를 하도록 규정하고 있었으나, 이번 개정법은 경비원처럼 현행법상 고객응대근로자에 해당하지 않으나 고객 등 제3자의 폭언 등에 노출되는 근로자를 보호대상에 포함하여 근로자 건강권 보호가 한층 강화됐다.



사후조치 (산안법 시행령 제41조)	
업무의 일시적 중단 또는 전환	「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간 연장
폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원	폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

※ 고객응대근로자 건강보호 우수사업장 사례는 현장의다짐(44P) 참고

코로나 블루, 음악으로 치유해요

음악은 과도한 스트레스 환경에서 자기 제어 능력을 키워주는 효과가 있다.
불안증 등 정서 장애 치료나 피로한 심신을 달래주는데 음악치료가 쓰이곤 한다.
하지만 사람마다 음악적 감수성이 다르므로 자신에게 어울리는 음악을 찾으려는 노력이 필요하다.
아무리 편안한 음악이라도 자신이 좋아하지 않는 것을 억지로 들으면 오히려 역효과가 나기 때문이다.
다만 클래식 음악처럼 잘 정리된 선율이나 일정한 리듬이 심신안정에 효과적이라고 알려져 있다.

참고 서적 : '혼자서 할 수 있는 음악요법', '스트레스 시대의 음악건강법'

이럴 땐 이런 음악

분노가 치밀 때
- 생상스 '서주와 론도 카프리치오소'
- 무소르그스키 '전람회의 그림'

우울한 기분일 때
- 모차르트 '교향곡 제40번(1악장)'
- 차이코프스키 '우울한 세레나데'
- 쇼팽 '발라드 제4번'
- 주페 '시인과 농부'

불안한 기분이 지속될 때
- 라흐마니노프 '피아노 협주곡 제2번(1악장)'
- 베르디 '진혼 미사곡'

긴장성 스트레스가 있을 때
- 쇼팽 '환상 폴로네즈'
- 드뷔시 '첼로 소나타'(1악장)
- 슈베르트 '아르페지오네 소나타'(1악장)

불면으로 고생할 때
- 슈베르트 '자장가'
- 베토벤 '로망스 F장조'
- 라벨 '죽은 왕녀를 위한 파반느'



Kosha+

Hot Issue 1
추락사고 예방을 위한
엘리베이터 설치용 시스템비계 개발

Hot Issue 2
산업안전보건표지
산재예방효과를 위한 제언

산안법 파헤치기
처벌이 강화된 중대재해처벌법령
주요 내용과 개선 방안

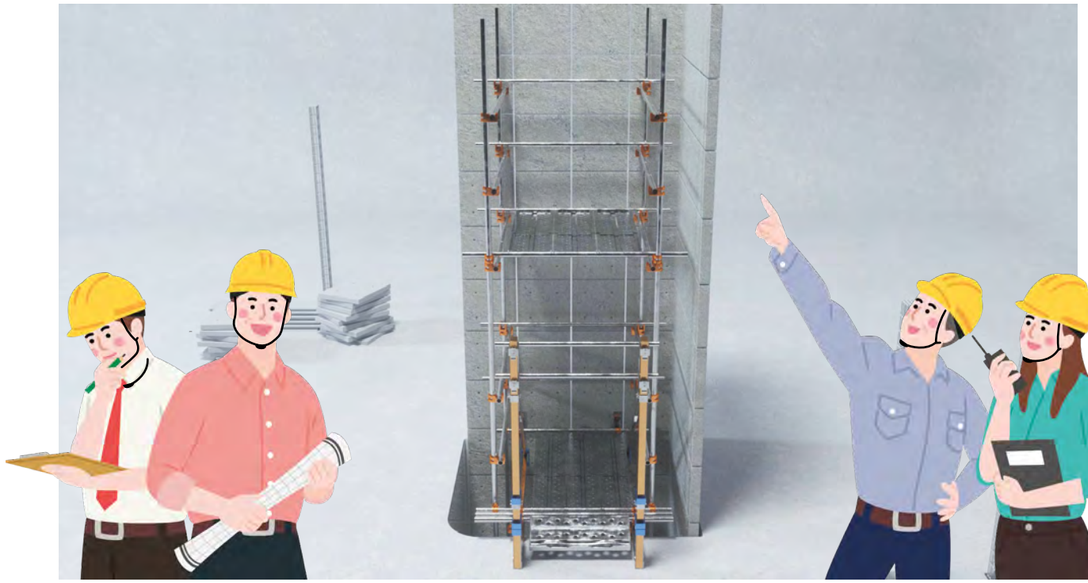
위험은 어디에나
안전 Patrol 안젤이가 간다!
승강기 교체공사 추락사고 편

안전문화 길라잡이
안전문화 길라잡이
심리학자와 함께 하는 안전문화 첫걸음

콘텐츠 창고
고객응대근로자 보호 콘텐츠

추락사고 예방을 위한
엘리베이터 설치용 시스템비계 개발

고용노동부 발표에 따르면 최근 5년간(2015~2019년) 엘리베이터 설치, 교체, 유지보수 작업 중 사망한 작업자 37명 가운데 25명이 설치작업 도중 사고를 당했다. 승강로 내 높은 장소에서 이뤄지는 엘리베이터 설치작업의 위험성을 단적으로 알 수 있는 지표이다. 이러한 사고를 예방하기 위해 안전보건공단과 국내 4대 엘리베이터 제조사가 힘을 모았다. 엘리베이터 설치용 시스템비계를 개발해 현장에 보급하기로 한 것이다.



시장 규모만큼 늘어나는 엘리베이터 사고

국내 엘리베이터 시장은 2019년 기준 71만8000여 대가 등록·사용 중이며 세계 3위 수준이다. 현재 주택공급 정책에 따른 주거용 건물의 증가, 도심화 현상에 따른 고층 건축물의 증가, 노후 건물의 리모델링 활성화 등으로 엘리베이터 수요는 계속 늘어나고 있다. 이와 맞물려 관련 산업재해도 지속적으로 발생하고 있는 상황이다.



지난 5년간 엘리베이터 작업 관련 사고사망자는 총 37명으로, 많은 작업자들이 안전 사각지대에 노출되어 왔다. 주요 사고 원인은 승강로 내부 작업 발판의 잘못된 설치나 관리감독 소홀, 보호구 미착용 등 기본안전수칙 미준수가 대부분으로 나타났다. 또한, 엘리베이터 공사의 경우 다단계 하도급 구조로 이뤄지다 보니 적정 수준의 공사비용이 책정되지 않아 안전한 작업을 위한 인력배치와 장비 지급 등 체계적인 안전관리가 어려웠다.

이에 따라 엘리베이터 공사 도급 관계, 부실시공 및 안전관리에 대한 문제점이 부각되었으며, 또한 국정감사 환경노동위원회 현안 질의에서 엘리베이터 작업 사망사고에 대한 예방 대책 마련을 요구하는 등 관련 대책 마련 및 작업 환경 개선을 요구하는 목소리가 커졌다. 이에 엘리베이터 작업의 사고 근절을 위해 관계 부처 합동으로 엘리베이터 작업장 안전강화 대책을 마련하게 되었다.

엘리베이터 설치용 시스템비계 개발

지금까지 승강로 내 작업발판 설치는 규격화된 작업발판이 아닌 강관비계와 유공 발판 등 현장 가설자재로 조립돼 작업자의 숙련도에 따라 구조적인 차이가 발생했다. 게다가 작업 간섭 여부에 따라 발판을 일부 해체하고 사용하는 등 예측하기 어려운 위험 요인이 잠재돼 있었다. 규격화되지 않은 작업발판을 설치할 경우 구조적인 결함 또는 잘못된 설치로 안전성을 확보하기 어렵기 때문에 사고 발생 가능성도 높아질 수밖에 없는 것이다.

해외에서는 이러한 사고를 예방하기 위해 규격화된 시스템비계를 사용해 발판을 설치하거나, 전용 발판을 개발하는 등 엘리베이터 관련 사고 예방을 위해 작업 전용 제품을 개발·보급하고 있다. 이러한 흐름에 발맞추어 관계 부처가 합동으로 '승강기 작업장 안전강화 대책'을 마련했고, 사고 예방 대책 중의 하나로 '엘리베이터 작업 전용 시스템비계 개발'을 추진했다.

엘리베이터 작업 전용 시스템비계 개발 타임테이블

2019년 11월
엘리베이터 전용 시스템비계 개발을 위한 전담 TF팀 개설, 첫 회의 개최

2019년 12월
안전보건공단과 4대 제조사 간 업무 협약 체결

2020년 4월
연구용역 추진, 본격적인 개발 착수

2020년 6월
1차 기본형 개발

2020년 9월
2차 개선형 개발

2021년 3월
3차 개선형 개발, 최종 개발품의 시제품 제작 완료

2021년 4월
구조 안전성 시험과 현장 적용 테스트 완료

2021년 하반기
최종 개발품의 현장 적용을 목표로 공급 방안과 재정 지원에 대한 논의 진행 중

2019 2020 2021

엘리베이터 설치용 시스템비계의 특징과 기대 효과

그동안 엘리베이터 설치 현장에서는 표준화된 비계가 아닌 현장 상황에 따라 일반 강관 비계를 임의로 조립하여 사용하고 있어 안전성을 담보하는 데 큰 한계가 있었다. 또한 승강로 내부에서 비계를 설치하기 때문에 추락사고와 같은 위험에 쉽게 노출되었다.

이러한 문제점을 개선하기 위해 엘리베이터 설치용 시스템비계는 크게 승강로 내부 작업의 최소화, 표준화 및 규격화, 현장 적용성 강화를 목표로 개발되었다.

주요 특징을 살펴보면

1. 기존에는 승강로 내부에서 설치하던 작업 발판을 안전한 승강로 외부에서 조립하여 밀어넣는 시스템비계로 개선되었으며



▲ 기존(승강로 내부에서 설치)



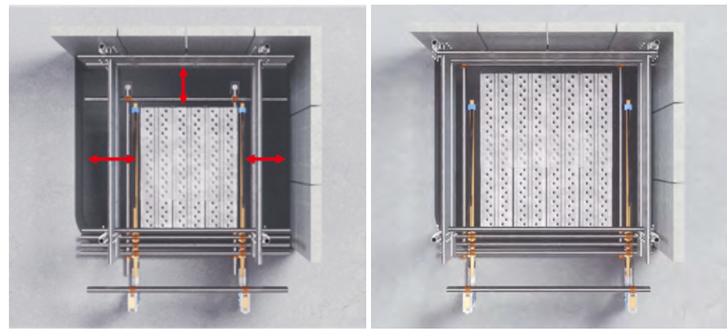
▲ 신형비계(외부에서 조립하여 밀어 넣어 설치)

2. 상부 하중을 지지하기 위해 필요했던 하부 지지대를 없애는 대신 벽체 고정용 철물을 부착하고



▲ 신형 비계 벽체 고정용 철물 부착

3. 길이조절용 작업발판을 적용해 각 현장 엘리베이터의 승강로 내부 구조에 맞게 작업 발판의 설치가 가능해 작업자의 안전성 확보와 현장 적용성이 향상되었다.



▲ 승강로 내부 구조에 맞게 작업발판 조절



개발된 엘리베이터 설치용 시스템비계는 최근 건축물의 공간 활용도를 높이기 위해 기계실(Machine Room Less)이 없는 타입의 엘리베이터를 설치할 때 사용할 수 있도록 설계되었으며 작업자가 구조적 안전성이 확보되지 않은 일반 비계를 사용하는 것과 비교하여 사고 발생 가능성을 현저히 낮추었다.

이번 엘리베이터 작업 전용 시스템비계 개발은 엘리베이터 설치 작업 시 발생되는 산업현장 사고의 원인을 체계적으로 분석하고, 철저한 현장 실태 조사 과정을 거쳐 진행되었다. 또한 안전보건공단과 4대 엘리베이터 제조사가 협업하여 연구개발한 수요 연계형 혁신형 기술 개발 사업으로 현장 적용성이 매우 우수한 것으로 평가받고 있다. 앞으로 시스템비계가 건설 현장에 도입되면 엘리베이터 설치 작업 시 발생되는 사고 위험을 없애고, 작업자의 추락 사망사고를 예방함으로써 엘리베이터 관련 산업의 경쟁력 강화에도 크게 기여할 것으로 예측된다.

참고자료 : 엘리베이터 설치와 유지보수 시 안전작업기준 및 전용발판 개발에 관한 연구(산업안전보건연구원, 2020)

글 장석진 사단법인 한국티씨협회 국제표준연구소장, 공학박사

산업안전보건표지

산재예방효과를 위한 제언



안전표지가 한 생명을 구할 수 있다면, 그 효과는 대단하다. 안전표지를 만드는 사람의 마음은 모두 그렇다고 생각한다. 안전표지는 산업현장과 산업인력은 물론 공공장소나 일반인에게도 매우 중요하다. 세심하게 만들어서 정확한 장소에, 눈에 띄게 붙여진 안전표지는 사람에게 위험한 상황을 알려서 경고하며, 금지하게 하고, 지시하며, 대피하게 하고, 응급상황에 대처하도록 돕는다. 사람은 언어와 문화에 따라 표현하거나 느끼는 방법이 다르다. 글로벌 빌리지, 지구촌이라는 단어가 일상이 된 오늘은 세계 모든 사람이 자유롭게 각 국가를 드나들며 여행하거나 취업하거나 생활한다. 따라서 각 나라에서는 그 나라 언어나 문화에 익숙하지 않은 사람이 자유롭고 안전하게 지낼 수 있도록 다양한 표지[1](그림표지, 픽토그램, 그래픽 심볼)를 사용한다. 그 표지는 언어를 모르는 사람을 배려하는 도구다. 이 글에서는 안전표지를 중심으로 산업안전보건법시행규칙[2] [별표 6]과 국가표준을 살펴본다.

1) 이 글에서 심볼과 표준은 같은 뜻이자. 국가표준에서 심볼(symbol)과 표지(sign)으로 표기하기 때문이다.
2) 아래부터는 산업안전보건법시행규칙을 시행규칙으로 표기한다.

국가표준 표지의 종류

우리가 활용하는 대부분의 표지는 국제표준인데, 공공정보심볼(ISO 7001), 안전표지(ISO 7010), 장비용 심볼(ISO 7000)로 구분된다. 그래픽 심볼 국제표준은 국가표준으로 도입되어 표준번호 앞에 “KS S”를 붙인다. 각종 표지는 매년 추가되거나 수정되기도 한다.
공공정보심볼은 164종이며 공공시설, 교통시설, 상업시설, 공공행위, 관광·문화유산, 스포츠활동으로 구분되는데, 최근에는 약자배려용 심볼을 따로 나누기로 국제표준 회의에서 논의하고 있다.
안전표지는 모두 284종인데, 이는 각각 금지 72종, 경고 72종, 대피경로 67종, 지시 55종, 소방기구 18종으로 나뉜다. 안전표지를 디자인하거나 평가하는 국가표준도 있다. 각종 시설에서 안전하게 대피할 수 있도록 도와주는 안전유도 시스템, 안전표지의 성능과 내구성을 규정한 표준, 대피안내도를 만드는 방법, 안전표지·안전라벨 디자인 원칙, 안전표지 재료의 특성이 있다. 최근에는 배관, 탱크용 안전표지, 안전표지 개발 지침, 자연재해 피난 유도로 표시방법이 국가표준으로 제정되었다.
올해에는 안전표지 31종이 국가표준에 추가된다.
장비용 심볼은 5,177종으로 전기전자기술분야 1,524종과 비전기전자기술분야 3,653종이다.

그래픽 심볼 국제표준화의 장점

그래픽 심볼 국제표준은 지속 증가하는 국제무역, 여행, 그리고 노동인력 이동에 따른 안전정보를 전달하기 위한 하나의 의사소통 방법이다. 표준화가 되지 않은 여러 가지 그래픽 심볼이 때로는 혼란스럽고 사고를 초래할 수도 있다. 모든 환경과 시설, 장비를 안전하게 사용하도록 노동자와 관계자가 교육·훈련을 받지만, 안전표지와 안전색은 안전정보 전달에 필수요소이다.
그래픽 심볼이 국제표준으로 등록되면 국제 공통언어로 통용되고 확산된다. 국제적으로 영향을 미친다는 뜻이다. 그래서 여러 나라와 각종 단체에서 사용하거나 필요한 그래픽 심볼을 국제표준으로 신청한다.

또한 각종 국제표준 기술위원회에 등록된 그래픽 심볼도 그래픽 심볼 기술위원회(ISO TC 145)에 등록을 신청한다. 그래픽 심볼 기술위원회는 국제표준 전체의 공공정보, 안전표지, 장비용 그래픽 심볼을 담당한다.
표준은 ISO와 IEC로 대별되는 국제표준, BS(영국)·DIN(독일)·GB(중국)·JIS(일본)·KS(한국)의 국가표준, ASTM(American Society for Testing and Materials, 미국재료시험학회), ASME(The American Society of Mechanical Engineers, 미국기계학회), IEEE(Institute of Electrical and Electronics Engineers, 전기전자기술자협회)에서 만드는 단체표준이 있다. 물론 국내 각종 단체가 개발하는 단체표준도 있고, 각 기업마다 개발하고 활용하는 사내표준도 있다. 그 영향력은 사내표준, 단체표준, 국가표준, 국제표준으로 확대되는데, 경우에 따라서는 국가표준보다 단체표준의 영향력이 클 수도 있다.

산안법 시행규칙과 국가표준의 표지 비교

산업안전보건법 시행규칙에는 안전보건표지의 종류와 형태[별표 6], 안전보건표지의 종류별 용도, 설치·부착 장소, 형태 및 색채[별표 7], 안전보건표지의 색도기준 및 용도[별표 8], 안전보건표지의 기본모형[별표 9]이 있다. 시행규칙의 각 별표에는 안전보건표지를 쉽고 편하게 활용할 수 있도록 간략하게 정리되어 있다.
국가표준에도 안전표지를 설계하고 평가하는 기준이 있다. 안전표지 평가방법으로는 이해성 조사, 인지성 조사, 연상성 조사방법과 안전표지 재료의 측색, 측광 특성 표준이 활용된다. 국가표준에는 안전표지의 기능, 이미지 내용, 적용범위, 위험한 상황, 안전표지의 의미를 인식한 사람이 취할 행동, 적용 기준, 관련 표지, 참조표준 등 제작원리와 활용방법이 자세하게 표시되어 안전표지를 정확하게 활용할 수 있다.
다음은 산안법 시행규칙 [별표6]과 국가표준의 표지를 일부 비교하였다. 시행규칙과 국가표준의 안전표지 종류와 형태는 대부분 비슷한데, 몇 가지는 차이가 있다. 시행규칙의 경고표지 가운데 인화성물질 경고 등 6종은 GHS(Globally Harmonized System)에 따라 빨간색 마름모꼴 테두리를 사용한다. 반면 국가표준표지 6종은 노란색 정삼각형과 검정색 테두리로 변경되어 도입되었다. 국가표준에서는 안전표지 설계 원칙을 정하고 있는데, 표지의 외곽 형태와 색채의 일반적인 의미와 사용방법을 정해놓고 준수하도록 되어 있다. 이에 따라 국가표준의 ‘경고’표지를 노란색 정삼각형과 검정색 테두리로 사용하는 원칙에 맞춰 변경되어 도입된 것이다.

산업안전보건법 시행규칙 [별표 6]	국가표준(KSSIS07010)
 인화성물질 경고 201	 경고: 인화 물질 W021

시행규칙의 일부 안전보건표지는 국가표준에 비하여 다소 애매하고 모호한 면이 있다. [별표 6]에서 출입금지와 보행금지를 따로 표시하고 [별표 7]에서 그 설치·부착 장소 예시를 들었다. 출입금지와 보행금지는 구별이 애매하고, 사용금지와 탑승금지는 구분이 모호하다. 차량통행금지 표지를 국가표준에서는 지게차나 산업용차량으로 한정하며 위험의 정도에 따라 금지와 경고로 구분하였다.

산업안전보건법 시행규칙 [별표 6]	국가표준(KSSIS07010)
 출입금지 101	-
 보행금지 102 국가표준 [통행금지 P004]로 대체 가능	 통행금지 P004

산업안전보건법 시행규칙 [별표 6]	국가표준(KSSIS07010)
	위험의 정도에 따라 선택 가능
 차량통행금지 103 국가표준 [지게차, 산업용 차량 접근 금지 P006]로 대체 가능	 지게차, 산업용 차량 접근금지 P006
	 경고: 지게차, 산업용 차량 W014
 탑승금지 105	-
 물체이동금지 108	의미가 다름  가로막지 마시오 P023

시행규칙의 탑승금지 표지는 고장 난 엘리베이터에 탑승하거나 어떤 장소에 올라가는 것을 금지하는 목적인데, 표지 안의 그림이 무엇인지 얼른 판단하기 힘들다. 더구나 물체이동금지 표지는 절전스위치 등 옆에 붙이는데 움직이면 안 될 물체를 보존하기 위한 장소를 표현하였다. 국가표준에서는 정돈된 특정 구역을 물체로 가로막지 말라는 뜻으로 비상구나 대피경로에 붙이는데, 시행규칙의 의미와 국가표준의 의미는 정반대로 해석된다.

시행규칙의 매달린 물체 경고 표지는 어떤 물체가 끈에 매달린 그림으로, 끊어진 한 가닥 끈이 지나치게 세부적으로 묘사되어 있고 물체는 모양이 모호한데, 국가표준에서는 매달린 물체를 보다 선명하게 표현하여 쉽게 알 수 있다. 낙하물 경고의 그림은 무슨 의미인지 알기 어려운데, 국가표준에서는 머리위로 떨어지는 물건들로 보인다.

산업안전보건법 시행규칙 [별표 6]	국가표준(KSSIS07010)
 매달린물체 경고 208 국가표준 [경고: 공중화물 W015]로 대체 가능	 경고: 공중화물 W015
 낙하물 경고 209 국가표준 [경고: 낙하물 W035]로 대체 가능	 경고: 낙하물 W035

보안면 착용 표지는 국가표준에서 용접마스크와 얼굴 보호구 착용으로 구분되고, 안전복 착용 표지는 국가표준에서 방호복과 보호용앞치마 착용 두 가지로 구분되어 상황에 따라 적절히 활용할 수 있다.



산업안전보건법 시행규칙 [별표 6]	국가표준(KSSIS07010)
 보안면 착용 304 국가표준 [용접 마스크를 착용하시오 M019]로대체 가능	 용접마스크를 착용하시오 M019
	 얼굴 보호구를 착용하시오 M013
 안전복 착용 309 국가표준 [방호복을 착용하시오 M010]로 대체 가능	 방호복을 착용하시오 M010
	 보호용 앞치마를 착용하시오 M026

국가표준(KSSIS07010)			
 안전장치를 점검하시오	 수리나 보수하기 전에 분리하시오	 안전띠를 착용하시오	 가시성이 높은 반사 조끼를 착용하시오
 지면에 접지 단자를 연결하시오	 올라가지 마시오	 과부하 금지	 용접 금지
 비상정지 버튼	 구급 가방	 경고: 손 압착	 경고: 압착
 경고: 질식 가능한 공기	 경고: 아크 플래시	 경고: 프레스 브레이크 사이에 손 끼임	 경고: 역회전 롤러

안전보건표지 개선을 위한 제언

안전보건표지가 국가의 법령이나 시행규칙에 포함되어 강제성을 띤다면 그 내용과 효과를 철저하고 특별하게 관리해야 한다.

대부분의 국가표준 안전표지는 산업현장과 밀접하다. 산안법 시행규칙에는 포함되지 않았지만, 국가표준에는 “안전장치를 점검하시오, 수리나 보수하기 전에 분리하시오, 안전띠를 착용하시오, 가시성이 높은 반사조끼를 착용하시오, 지면에 접지 단자를 연결하시오, 올라가지 마시오, 과부하 금지, 용접 금지”등의 지시, 금지 표지와 “비상 정지 버튼, 구급 가방”과 같은 안전장비 표지가 있고, 경고 표지로는 “손 압착, 압착, 질식 가능한 공기, 아크 플래시, 프레스 브레이크 사이에 손 끼임, 역회전 롤러”등이 있다.

현재 시행규칙의 안전보건표지에는 산업현장에서 다발하는 추락, 끼임 사망사고 예방을 위한 표지가 없다. 다양한 안전 요인을 안전표지로 완전하게 충족시킬 수는 없다. 그렇지만 산업현장에서 일어나는 사고의 심각도나 발생빈도, 재발가능성을 측정하고, 필요하다면 안전표지를 개발해서 사고를 없애고, 인명을 보호해야 한다.

안전표지를 개발할 때에는 가능하면 하나의 표지에 더 많은 정보를 전달하려는 경향이 크게 작용한다. 많은 정보가 포함되었거나 임의로 개발한 안전표지를 지속적으로 홍보하고 교육하면 일부 사람에게 인식시킬 수 있다. 하지만 교육·훈련을 받지 않은 외국인이나 어떤 사람에게는 자칫하면 혼란스럽게 받아들여질 수 있다. 안전표지를 개발하는 방법과 절차를 정한 국가표준을 활용하면 이러한 혼란을 줄일 수 있다.

처벌이 강화된 중대재해처벌법령
주요 내용과 개선 방안

세월호 참사, 가습기 살균제 사건과 김용균씨 사망사고를 계기로 사회 전체적으로
시민과 노동자들의 안전과 건강에 보다 많은 관심을 갖게 되었다.
그 결과 2019년에는 벌칙을 대폭 강화한 산업안전보건법(이하 산안법) 전부 개정이 이루어졌고,
2021년 1월 26일에는 중대재해 처벌 등에 관한 법률(약칭 : 중대재해처벌법)이 법률 제17907호로 제정되었다.
이어 지난 7월 12일부터 8월 23일까지 40일간 중대재해처벌법 시행령이 입법예고 되었다.
2022년 1월 27일부터 상시근로자수 등에 따라 단계적으로 시행되는 중대재해처벌법령의 주요 내용과
사업장의 안전과 보건 확보의 모법인 산안법과의 관계를 정리해 보고자 한다.



중대재해처벌법의 주요 골자

중대재해처벌법은 중대산업재해(산안법에 따른 사고)와 중대시민재해(공중이용시설 등에서 발생하는 사고)로 구분하여 규정하고 있다. 사업주·경영책임자 등에게 안전 및 보건 확보의무를 부과했다.

주요 골자

☑ **경영책임자 등에게 유해·위험 방지의무 명시**
- 개인사업주 및 법인이나 기관의 경영책임자 등에게 종사자에 대한 유해·위험 방지의무 명시와 임대·용역·도급 등의 경우에도 동일한 의무를 부담하도록 규정

☑ **공용이용시설 등 이용자에 대한 안전조치 의무 명시**
- 경영책임자 등에게 사업장에서 생산·제조·판매·유통 중인 원료나 제조물 및 지배·운영·관리하는 공중이용시설 또는 공중교통수단의 설계, 설치, 관리상의 결함으로 인한 이용자 또는 그 밖의 사람에 대한 안전조치 의무 명시

☑ **중대재해 발생 시 해당 책임자에 대한 처벌 강화**
- 종사자가 사망하는 중대산업사고가 발생할 경우 경영책임자 등에게 1년 이상 징역 또는 10억 원 이하의 벌금(병과 가능)
- 공중이용시설 등 이용자가 사망하는 중대시민재해가 발생할 경우 경영책임자 등에게 1년 이상 징역 또는 10억 원 이하의 벌금(병과 가능)
- 해당 법인 등에 대해서는 양벌규정에 따라, 종사자나 이용자가 사망하는 중대재해 발생 시 50억 원 이하의 벌금

중대재해처벌법령의 주요 내용

구 분		주요 내용	
처벌기준	중대산업재해	**산안법상 인정되는 산업재해로서 다음 요건 중 어느 하나에 해당되는 재해** ➔ 사망자 1명 이상 ➔ 동일한 사고로 6개월 이상 치료가 필요한 부상자 2명 이상 ➔ 동일한 유해요인으로 급성중독 등 대통령령으로 정하는 직업성 질병자* 1년 이내에 3명 이상	
	중대시민재해	**특정 원료 또는 제조물, 공중이용시설 또는 공중교통수단의 설계, 제조, 설치, 관리상의 결함을 원인으로 하여 발생한 재해로서 다음 요건 중 어느 하나에 해당되는 재해** ➔ 사망자 1명 이상 ➔ 동일한 사고로 2개월 이상 치료가 필요한 부상자 10명 이상 ➔ 동일한 원인으로 3개월 이상 치료가 필요한 질병자 10명 이상	
적용범위	중대산업재해	➔ 상시근로자 5명 미만 사업 또는 사업장 제외	
	중대시민재해	➔ 상시근로자 10명 미만 소상공인, 면적 1,000㎡ 미만 다중이용업소 제외	
처벌수위	사업주와 경영책임자	➔ 사망: 1년 이상 징역, 10억 원 이하 벌금 ➔ 사망 외: 7년 이하 징역, 1억 원 이하 벌금 ➔ 형 확정 후 5년 내에 동일 죄를 저지를 경우 2분의 1까지 가중	법인 또는 기관이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 제외됨
	법인	➔ 사망: 50억 원 이하 벌금 ➔ 사망 외: 10억 원 이하 벌금	
징벌적 손해배상		➔ 손해액의 5배 이내에서 손해배상 책임	
안전 및 보건 확보의무		➔ 사업주나 법인 또는 기관이 실질적으로 지배·운영·관리하는 사업 또는 사업장의 종사자 또는 이용자에 대한 의무 부담 ➔ 제3자에게 도급, 용역, 위탁 등을 행할 경우 제3자의 종사자 또는 이용자에 대한 의무 부담(실질적 지배·운영·관리 책임이 있는 경우로 한정)	

* 중대재해 범위에 포함되는 직업성 질병 24가지를 시행령에 열거(중추신경계 장해 등의 급성 중독, 관절통 등의 급성 중독, 부정맥 등 급성 중독, 유해화학물질에 의한 급성중독증, 고기압 또는 저기압으로 인한 건강장해, 산소결핍증, 방사선노출증, 열사병 등)

중대산업재해 vs. 중대시민재해

사업주, 법인 또는 기관이 실질적으로 지배·운영·관리하는 사업 또는 사업장의 종사자나 이용자에 대하여 안전 및 보건 확보 의무를 다음과 같이 부담하도록 시행령 입법예고(안)에 규정하고 있다.

중대산업재해

☑ **종사자의 안전·보건상 유해 또는 위험방지**
① 재해예방에 필요한 인력 및 예산 등 안전보건관리체계의 구축과 그 이행에 관한 조치
② 재해 발생 시 재발방지 대책의 수립 및 그 이행에 관한 조치
③ 중앙행정기관·지방자치단체가 관계 법령에 따라 개선, 시정 등을 명한 사항의 이행에 관한 조치
④ 안전·보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

중대시민재해

☑ **생산·제조·판매·유통 중인 원료나 제조물의 설계, 제조, 관리상의 결함**

☑ **공중이용시설 또는 공중교통수단의 설계, 설치, 관리상의 결함**
① 재해예방에 필요한 인력 및 예산·점검 등 안전보건관리체계의 구축과 그 이행에 관한 조치
② 재해 발생 시 재발방지 대책의 수립 및 그 이행에 관한 조치
③ 중앙행정기관·지방자치단체가 관계 법령에 따라 개선, 시정 등을 명한 사항의 이행에 관한 조치
④ 안전·보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

» 위의 ①, ④항에 대해서는 해당 책임자의 의무사항을 시행령에 다음과 같이 구체적으로 규정하고 있음

중대산업재해

① 재해예방에 필요한 인력 및 예산 등 안전보건관리체계의 구축과 그 이행에 관한 조치

(1) 안전보건 목표와 경영방침 결정
(2) 유해·위험요인을 확인·점검하고 개선할 수 있는 업무처리 절차의 마련 및 이행 점검(산안법상 위험성평가 실시로 갈음될 수 있음)
(3) 산안법상 요구되는 전문인력 배치 및 충실한 업무 수행의 확인·점검
(4) 매년 안전보건에 관한 인력, 시설, 장비 등을 갖추기에 적정한 예산 편성 및 집행
(5) 안전보건 전담조직 구성(상시근로자수 500명 이상이거나 시공능력 200위 이내 건설회사의 경우)
(6) 반기 1회 이상 종사자 의견 청취(산안법상 산업안전보건위원회 또는 협의체를 통해 청취도 가능함)
(7) 중대산업재해 발생 위험 또는 발생 시 대응절차 마련 및 반기 1회 이상 확인·점검
(8) 도급, 용역, 위탁 시 안전보건 확보를 위한 평가기준과 절차 마련

④ 안전·보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

(1) 반기별 1회 이상 안전보건 관계 법령의 의무이행 상황 점검 결과를 보고 받을 것(전문기관에 위탁하는 것도 가능함)
(2) 불이행 보고 시 인력배치, 예산 편성·집행 등 필요한 조치
(3) 안전보건교육 확인 및 예산 확보 등 필요한 조치

중대시민재해

생산·제조·판매·유통 중인 원료나 제조물의 설계, 제조, 관리상의 결함

① 안전보건관리체계의 구축과 그 이행에 관한 조치

(1) 관계법령에 따른 안전보건 인력 배치 및 업무 부여가 적정한지 확인
(2) 관계법령에 따라 중대시민재해 예방에 충분한 상태 유지를 위한 적정한 예산이 편성되었는지 검토 및 집행
(3) 독성가스, 농약 등 생명·신체에 해로운 원료 또는 제조물에 대해서는 유해·위험요인 확인·점검, 신고·조치 요구 및 개선, 보고·신고절차, 추가 피해방지 조치 및 원인조사·개선 등에 관한 업무처리 절차의 마련 및 이행할 것. 다만, 소상공인은 조치 의무를 부담하지 않음
(4) 위 (1), (2) 사항을 연 2회 이상 확인·점검하여 미흡하다고 평가될 경우 인력 추가 배치 및 예산 편성 등 필요한 조치 시행

④ 안전보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

(1) 연 2회 이상 관계법령에 따른 의무이행 여부를 점검하거나 결과를 보고 받고, 필요한 경우 인력배치, 추가 예산편성·집행 등 적절한 조치(전문기관에 점검을 위탁하는 것도 가능)
(2) 관계법령에 따른 교육 실시 확인 및 미실시 시 필요한 조치

공중이용시설 또는 공중교통수단의 설계, 설치, 관리상의 결함

① 안전보건관리체계의 구축과 그 이행에 관한 조치

(1) 매년 관계법령에 따른 안전보건 인력이 적정규모로 배치되어 있는지 확인 또는 보고를 받을 것
(2) 매년 안전 관련 예산이 적절히 편성·집행되었는지 확인 또는 보고를 받을 것
  1) 안전과 유지관리를 위한 조직, 인원 등의 확보에 관한 사항
  2) 안전점검 또는 정밀안전진단 실시, 점검·정비에 관한 사항
  3) 보수·보강 등 유지관리에 관한 사항(시설물관리계획, 철도안전법상 시행계획을 확인 또는 보고 받는 것으로 갈음 가능)
(3) 매년 계획된 안전점검 등이 적절히 수행되었는지 확인하거나 보고 받을 것
(4) 다음 사항을 포함한 위기관리 대책이 수립되도록 할 것
  1) 유해·위험요인의 확인·점검 및 개선에 관한 사항
  2) 신고·조치 요구 및 개선에 관한 사항
  3) 중대시민재해 발생 시 추가 피해방지 조치, 보고, 원인조사 및 개선에 관한 사항
(5) 연 2회 이상 위 (1)~(4) 사항을 확인·점검하고, 안전계획의 수정, 인력·예산의 추가 편성·집행 등 필요한 조치를 할 것
(6) 결함이 발견될 경우 그 설계·설치·제도에 대한 보완 요청 또는 보강 등 필요한 조치할 것(필요 시 이용 제한)
(7) 도급, 용역, 위탁 시 안전능력, 적정한 비용 지급을 확인하고, 안전확보 대책 마련을 요구하는 등 필요한 조치를 할 것

④ 안전보건 관계 법령에 따른 의무이행에 필요한 관리상의 조치

(1) 연 1회 이상 관계 법령에 따른 의무이행 여부를 점검하거나 결과를 보고 받고, 필요 시 의무이행 또는 개선·보완 지시(전문기관에 점검 위탁 가능)
(2) 연 1회 이상 관계 법령에 따른 교육 이수 여부 확인 또는 보고 받을 것

안전보건교육의 수강의무

중대산업재해가 발생한 법인 또는 기관 경영책임자의 안전보건교육 수강에 대한 중요 사항은 아래와 같이 정리할 수 있다.

대상자 선정	☑ 매 분기 고용노동부장관이 교육대상자와 일정 통보
방법 및 시간	☑ 안전보건교육기관 등에 위탁 가능 ☑ 총 20시간 범위 ☑ 소요비용은 교육대상자가 부담
적용 사업장	☑ 전 사업장(5인 미만 사업장 제외)
교육 내용	☑ 안전보건관리체계 구축 및 이행방법 등 안전보건경영 방안 ☑ 「산안법」등 안전보건 관계 법령의 주요 내용 ☑ 정부의 산업재해예방 정책
제재 규정 (과태료)	☑ 50인 미만 (1차 500만원, 2차 1,000만원, 3차 1,500만원) ☑ 50인 이상 (1차 1,000만원, 2차 3,000만원, 3차 5,000만원)

중대산업재해 발생 사실의 공표

법 제13조에 따라 안전 및 보건 확보 의무를 위반하여 중대산업재해가 발생하여, 형이 확정된 사업장의 중대산업재해 발생사실의 공표 내용과 방법은 다음과 같이 요약할 수 있다.

공표 내용	☑ 중대산업재해 발생 사업장의 명칭·소재지 ☑ 발생 일시와 장소, 재해자 현황 ☑ 발생재해의 내용, 원인 및 경영책임자 등의 의무위반 사항
공표 방법	☑ 관보 또는 고용노동부 홈페이지 등에 게시하되 게시기간은 1년

요약 및 개선 방안

중대재해처벌법은 산안법에 비해 중대재해 관련하여 사용자의 의무와 처벌 수준을 확대하거나 강화했는데, 주요 내용은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 법의 목적성 확대이다. 중대재해처벌법은 노무 직접 제공자뿐만 아니라 공중이용시설 및 공중교통수단을 이용하는 시민의 생명과 신체까지 폭넓게 보호한다.

둘째, 처벌 수준 강화이다. 중대재해처벌법은 재해 발생 시 산안법에 비해 무거운 처벌 규정을 두고 있다.

셋째, 대표이사 처벌 가능성이 높아졌다. 산안법 위반의 책임은 사업주로부터 안전보건에 관한 의무를 위임받은 안전보건관리책임자에게 부여되었기 때문에 대표이사의 처벌 가능성은 낮았다. 하지만 중대재해처벌법은 경영책임자의 처벌 가능성을 산안법에 비해 높게 두었다.

마지막으로 도급인 책임 요건 강화이다. 산안법상 도급인으로서의 책임 요건을 충족하지 못하더라도 도급인이 실질적으로 지배, 운영, 관리하는 장소라면 수급인 소속 근로자에 대한 안전 및 보건 확보의 의무를 둠으로써 그 책임의 범위를 넓게 두었다.

이와 같은 내용을 바탕으로 중대재해처벌법령의 개선 방향을 다음과 같이 제안한다. 중대재해처벌법의 내용이 중대산업재해와 중대시민재해로 구분되는 만큼 향후 관할 문제로 인한 혼란 사태가 발생하지 않도록 업무 관할 범위의 명확화가 필요하다. 모든 법령이 그러하듯 처벌은 목적이 될 수 없으므로 사전에 사고를 예방할 수 있는 국가적 차원의 안전보건 거버넌스를 구축하는 노력도 병행되어야 할 것이다.

※ 중대재해처벌법과 산안법 주요내용 비교는 월간 안전보건 2월호 29p 참고



안전 Patrol 안젤이가 간다!

승강기 교체공사 추락사고 편






드르릉-득!
슥-
틱
엇!
자..잡아..
!!
으 아아아-악
미끌-


파아
아..안젤아!!
괜찮아요? 많이 놀랬죠?
고마워 안젤아.
사뿐
이번 사고는 엘리베이터 설치 중에 일어난 아찔한 추락 사고였습니다.
안전이 중요한 엘리베이터인 만큼 설치작업자의 안전도 중요한데요, 이런 사고가 다시 일어나지 않게 하려면 어떻게 해야 할까요?
엘리베이터 '판넬 설치작업'은 추락위험을 방지하기 위해서 비계 조립 등의 방법으로 작업발판을 설치하고 작업해야 합니다.
(작업발판 설치)
두 번째! 작업발판 설치가 곤란한 경우 추락방호망을 설치하고 추락위험이 있는 곳에서는 안전대를 착용하고 안전대를 안전대 부착설비 등에 걸고 작업합니다.
체결!
(안전대 착용)
안젤아 이제부터 안전하게 작업할게.
네! 좋아요!! 첫째도 안전! 둘째도 안전! 안전 안전 파이팅!!

안전문화 길라잡이

심리학자와 함께 하는 안전문화 첫걸음

충남대학교 심리학과 이선희 교수



안전문화란 “작업장 안전과 관련된 조직구성원들이 공유하고 있는 기본 가정”이다.

우리 사회에서도 점차 안전사고를 노동자 개인의 책임, 시설, 규정 등의 개별적인 문제로 접근해서는 안 된다는 인식이 증가하고 있다. 안전에 대한 시스템적 접근의 중요성을 강조하는 최근 분위기에 힘입어, 현장에서도 ‘안전문화’에 대한 관심이 매우 높다. 안전문화는 1986년 체르노빌 원전사고의 근본 원인으로 지적되며 관심을 받기 시작했고, 이후 수많은 연구와 사례를 통해 조직의 안전문화가 재해 발생에 중요한 역할을 한다는 것이 확인되었다.

그러나 여전히 현장에서는 안전문화가 무엇인지, 어떻게 하면 안전문화를 잘 만들 수 있을지 막막하다는 반응이 많다. 「안전문화 길라잡이 1: 심리학자와 함께 하는 안전문화 첫걸음」은 세 명의 심리학자가 안전문화에 대해 현장의 안전 전문가들이 알아야 할 기본 내용을 친절하게 알려주는 안전문화 입문서이다. 이 책은 총 5개의 장으로 구성되어 있는데, 이번 호에 1장에 대한 소개를 시작으로 5회에 걸쳐 각 장을 간단히 살펴보고자 한다.

안전문화는 안전과 관련된 조직구성원들의 ‘기본 가정’이라고 할 수 있다. 기본 가정은 눈에 보이거나 정확히 말로 표현하기는 어렵지만, 그 조직의 일원이라면 모두 당연하다고 받아들이는 것을 말한다. 기본 가정은 조직에서 중요하게 여기는 ‘가치’에 영향을 주고, 이는 다시 정책, 제도, 규정, 물리적 환경, 구성원들의 말과 행동을 통해 드러난다. 따라서 안전한 작업장을 만들기 위해서는 밖으로 드러나는 것뿐 아니라, 그 아래에 있는 기본 가정과 가치가 무엇인가, 그리고 이것이 안전에 어떤 영향을 주는가를 곰곰이 살펴보는 노력이 필요하다.

그런데 안전은 조직에서 중요하게 생각하는 다른 가치들(예: 이윤, 효율)과 경쟁적인 관계를 가질 수 있다는 것을 주목해야 한다. 따라서 한 조직의 안전문화를 이해하거나 향상시키기 위해서는 반드시 안전과 조직의 전반적인 문화 및 시스템과의 관계를 함께 고려해야 한다. 안전문화 캠페인이나 한두 개의 안전문화 활동으로 안전문화를 손쉽게 바꿀 수 없는 이유가 바로 이것이다. 조직의 안전문화를 향상시키고 싶다면 이러한 문제를 좀 더 깊이 있게 이해하는 것이 필요하다. 교재에서는 이상의 내용을 보다 자세하게 설명하고 있다.

자료 받기

공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)
→ 사업소개 → 안전문화홍보
→ 안전문화 자료실

고객응대근로자 보호 콘텐츠

사업장에서 고객응대근로자 보호조치를 위해 필요한 폭언 등 금지 요청 스티커 및 배너, 포스터, 통화연결음, 고객응대 매뉴얼, 고객응대근로자 건강보호 가이드라인 등은 안전보건공단 홈페이지에서 다운받아 활용할 수 있다.



▲ 스티커 및 배너

부록으로 만나보세요



▲ 포스터





▲ 직종별 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 11종



▲ 전화연결음 25종

감정노동자 보호 캠페인(앤드유) 소개

아름해피 and YOU 캠페인은?

감정노동자의 **사회적 보호의식 확대 및 근로환경 개선을 위해** 안전보건공단이 진행하는 **고객응대근로자 건강보호 캠페인**

캠페인 사이트 주요내용

- 캠페인 영상
- 감정노동 수준테스트
- 관련 자료 다운로드
- 마음해피 콘텐츠
- 해피 슬라이드 게임



다운로드 방법 :

1. 안전보건공단 홈페이지 → 자료마당 → 안전보건자료실 → ‘고객응대’ 키워드 검색
2. 안전보건공단 홈페이지 → 사업소개 → 직업건강 → 근로자 건강증진 → 감정노동 게시판

서울동부지사 개소

서울지역 안전보건서비스가 더 가까워집니다

2021년 9월 1일, 서울동부지사가 새롭게 개소하여 서울지역 관할지역이 대폭 변경됩니다.
앞으로 안전보건공단은 노동자의 안전과 생명을 지키기 위해 더 가까이에서 노력하겠습니다. 감사합니다.



· 서울지역 관할구역 변경 안내 ·

변경 전



서울광역본부, 서울북부지사 2개소 운영

변경 후



서울광역본부, 서울남부지사, 서울동부지사 **3개소 확대 운영**

서울광역본부	서울남부지사	서울동부지사
관할구역 중구·종로구·동대문구·서초구·강남구· 용산구·마포구·서대문구·은평구	**관할구역** 영등포구·양천구·강서구·관악구· 구로구·금천구·동작구	**관할구역** 성동구·광진구·송파구·강동구·중랑구· 노원구·강북구·도봉구·성북구
주소 및 전화번호 서울시 중구 칠패로42 우리빌딩 7-9층 ☎ 02-6711-2800	**주소 및 전화번호** 서울시 영등포구 버드나루로2길 8, 8층 ☎ 02-6924-8700	**주소 및 전화번호** 서울시 송파구 법원로 135, 4층 ☎ 02-2086-8000

산업재해예방
안전보건공단

Connect+

데이터로 보는 안전
산업재해율과
국가 사회경제요인과의 상관관계

시선집중
눈높이를 맞추면 안전이 보입니다
기아 오토랜드 화성 유헌종 책임

현장의 다짐
Design Happiness,
행복한 일터를 만드는 사람들
삼성물산 리조트 부문 서비스아카데미

안전 4.0
IoT 심폐소생술 교육 서비스 기업
하트세이프티

KOSHA는 지금
고용노동부+안전보건공단+관세청
석면 수입 원천 차단한다



산업재해율과 국가 사회경제요인과의 상관관계



산업재해는 인명 손실, 노동력 상실, 기업의 생산차질 등 국가적으로 엄청난 손실을 초래한다. 이러한 피해를 줄이기 위한 방안을 모색하고자 사회과학 연구자들은 개별 노동자의 근로환경뿐만 아니라 경제성장 수준, 산업구조의 특성, 노동시장의 구조 등 사회경제적 요인을 주목했다. 상대적으로 산업재해율이 낮은 일본, 독일, 미국, 영국 4개 국가를 대상으로 산업재해율과 사회경제적 요인과의 연구를 실시하여, 한국의 산업재해율 감축을 위한 정책 수립시 참고해야하는 사회경제적 요인은 무엇인지 알아보았다.

상대적으로 산업재해율이 낮은 국가는 일본, 독일, 미국, 영국 등 4개국이다. 산업재해 자료는 1992년~2018년의 사고재해, 사고사망재해를 중심으로 분석했고, 질병재해는 질병이 발현되는 시점과 그 당시 사회경제적요인과의 시점이 확연히 다른 경우가 많고 국가별로 공표하지 않는 경우도 있어서 제외했다.

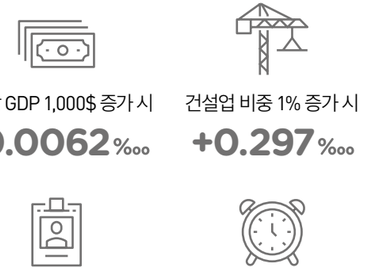
- **사고재해율** : 근로자 100명당 사고재해자가 발생하는 비율
- **사고사망재해율** : 근로자 10,000명당 사고사망자가 발생하는 비율
- **비사망재해율** : 사고재해에서 사고사망재해를 제외한 것으로 근로자 100명당 비사망재해자 비중

사고사망재해율과 사회경제적 요인

사고사망재해율을 종속변수로 살펴본 결과, 경제수준을 나타내는 1인당 GDP, 건설업 비중, 취업자 중 남성비율, 연평균 근로시간 등이 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 1인당 GDP가 1,000$ 증가할 때마다 사고사망재해율은 0.0062‰ 감소했다. 이는 안전관련 제도 정비, 인식수준 개선 등으로 사고사망재해율이 낮아질 수 있음을 의미한다.

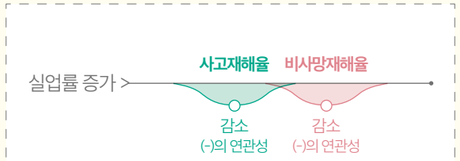
또한, 산업 중에서 상대적으로 사고사망의 위험도가 높다고 인식되는 건설업 비중이 1% 높아질수록 사고사망재해율이 0.297‰ 증가하는 것으로 추정되었다. 취업자 중 남성비율도 건설업 비중과 마찬가지로 사고사망재해율과 통계적으로 유의미한 양(+)의 연관성이 있는 것으로 나타났다.
연평균 근로시간이 1시간이 늘어나면 사고사망재해율이 0.00017‰ 높아지는 것으로 밝혀졌다. 이는 장시간 근로가 사고사망재해 발생을 가속화시키는 요인이 될 수 있음을 확인시켜준다.

요인별 사고사망재해율 변화

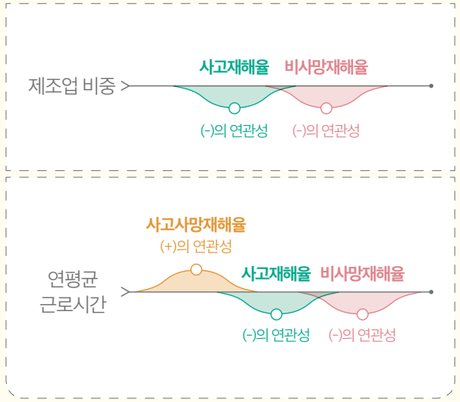


사고재해율, 비사망재해율과 경제사회적 요인

사고재해율은 앞서 분석한 사고사망재해율 분석에 포함되었던 변수 이외에 실업률이 포함되었는데, 실업률이 높아질수록 사고재해율은 낮아지는 것으로 분석되었다. 비사망재해율의 경우에는 사고재해율 분석과 같은 요인들이 통계적으로 연관성이 있는 것으로 나타났다.



사고재해율 및 비사망재해율의 분석모형에서 제조업 비중은 건설업과는 다르게 재해율과 음(-)의 연관성이 있는 것으로 나타나, 분석 국가들이 제조업의 부가가치 생산을 늘리면서 다양한 산업재해 예방정책을 통해 제조업에서 발생하는 사고성 재해 발생을 효과적으로 감소시켰을 가능성과 상대적으로 산업재해 발생위험이 적은 제조업으로 변화했을 가능성이 있다고 판단된기 때문에 정확한 분석결과 해석을 위해서는 심도있는 추가적인 연구가 필요할 것이다.



또한 연평균 근로시간의 경우에는 사고사망재해율과는 양(+)의 연관성이 있다고 나타났으나, 사고재해율 및 비사망재해율과는 음(-)의 연관성이 있다고 분석됐다. 단시간근로자 비중 변화, 경미한 산재사고에 대한 보고 유인 등을 고려한 결과 해석과 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다. 선행연구에 따르면, 재해율의 경기적 변화는 사고발생 사실을 보고하는 인센티브와 관련이 있다고 분석하고 있다. 즉, 경기가 좋지 않은 불황일 경우 근로자가 해고의 위험성을 우려해 경미한 재해에 대해서는 보고하지 않아 재해율이 낮아질 수 있는 것이다. 또한 사고사망재해율 분석 모형과 다르게 연평균 근로시간이 증가함에 따라 사고재해율 및 비사망 재해율이 감소하는 것은 법정근로시간 변화가 원인이 될 수 있다고 판단된다. 일본 등 선진국은 법정근로시간 축소정책을 지속적으로 시행해 왔다. 이로 인해 근로자 한 명이 생산에 투입하는 절대적인 시간이 감소하였을 것이다. 따라서 기업은 생산량의 부족분을 보충하기 위해 신규 인력을 채용했을 가능성이 있다. 채용된 신규 인력은 상대적으로 비숙련 근로자일 가능성이 높고, 산업재해 발생가능성도 높아질 수 있으므로 이러한 분석결과가 도출된 것으로 짐작된다.

본 연구는 일부 국가를 대상으로 분석을 했다는 한계점이 있지만, 산업재해율에 영향을 미치는 요인을 판별하고, 효과를 분석했다는 점에서 의미가 있다. 상대적으로 산업재해율이 높은 국가의 경우 자국보다 앞서서 산업재해율 감소를 달성한 선진국의 사례를 바탕으로 정책을 설계한다면 보다 효율적으로 산업재해를 예방할 수 있을 것이다.

참고자료
연구과제명 : 주요 국가 간 산업재해율 변화 추이 비교 분석
연구수행연도 : 2020년
연구책임 : 산업안전보건연구원 안전보건정책연구실 박선영 연구위원

눈높이를 맞추면 안전이 보입니다

기아 오토랜드 화성 유헌종 책임

상대방의 상황과 원하는 바를 헤아리면 협력을 이끌어 내기 수월하다. 안전도 마찬가지. 협력업체의 업무 특성과 위험요소를 명확하게 파악하면 현장 맞춤형 안전보건활동을 펼칠 수 있다. 기아 오토랜드 화성의 2021년 안전보건 공생협력 프로그램 우수사례 발표대회 대상 수상을 이끈 유헌종 책임과 함께 그가 걸어온 '안전한 상생의 길'에 대해 이야기 나눴다.







함께 참여하는 안전보건활동을 펼치다

기아 오토랜드 화성(前 기아자동차 화성공장)의 안전환경팀에서 일하고 있는 유헌종 책임은 1995년 1월 입사 직후부터 지금까지 26년 동안 안전보건관리 업무를 맡아 왔다. 기아 오토랜드 화성이 1989년 7월에 문을 열었으니, 이곳 안전보건활동의 산증인이라고 해도 과언이 아니다. 연간 56만 대의 생산능력을 갖추고 있는 기아 오토랜드 화성에서는 공생협력 프로그램 운영을 위해 27개 협력사를 지원하고 있다. 청소, 시설 관리, 식당 운영 등 자동차 생산을 제외한 공장 내의 다양한 업무를 수행하는 소중한 동반자다.

> 저희 공장은 '소통과 공유로 만들어 가는 아름답고 행복한 안전 문화'라는 비전을 바탕으로 2014년부터 안전보건 공생협력 프로그램을 진행해 왔습니다. 모기업으로서 무작정 안전보건활동을 강권하기보다는 꾸준한 공생협력단 운영과 인적 물적 지원 및 교육, 함께 참여하는 안전보건활동을 통해 안전을 최우선 과제로 여기는 문화가 모든 협력업체에 깊숙이 스며들 수 있도록 노력해 왔죠.

30년 넘는 공장의 역사와 협력업체의 업무 특성상, 협력업체 작업자들의 평균 연령대는 50~60대로 비교적 높다. 그러다 보니 자연스럽게 근골격계질환에 취약했고, 수십 년간 같은 일을 하는 노동자가 많다 보니 안전보건활동에 대한 피로도가 상당했다. 이에 따라 유헌종 책임은 협력업체 노동자 특성을 고려한 맞춤형 안전보건활동을 도입하기 시작했다.

모션 테이핑으로 예방하는 근골격계질환

유헌종 책임은 안전환경팀 직원들과 머리를 맞대는 한편 외부 안전보건 컨설팅 업체와의 논의를 통해 실효성 높은 근골격계질환 예방 대책을 찾아 나섰다. 그 결과 발견한 것이 바로 '모션 테이핑(Motion taping)'이다. 모션 테이핑은 약해진 근육 부위에 인공 근육 역할을 하는 탄력 테이프를 붙여 몸의 움직임이 한층 원활해지도록 돕는 방법으로, 지금까지는 주로 운동선수들이 즐겨 사용해 왔다.

> 모션 테이핑은 각 근육 부위에 맞는 기법으로 붙이기만 하면 약해진 근육의 기능을 바로잡고 근골격계 손상을 줄일 수 있습니다. 이를 협력업체 노동자에게 적용하면 근골격계질환 예방에 도움이 될 것이라고 생각해 2019년부터 모션 테이핑 강사를 모시고 모션 테이핑 시연 및 협력업체 순회 교육을 실시했습니다. 적용 즉시 효과가 체감되다 보니 노동자들이 매우 좋아했습니다.

유헌종 책임은 한 발 더 나아가 각 협력업체의 책임자 및 안전보건 담당자에게 '모션 테이핑 트레이너' 자격증을 취득할 수 있도록 지원했다. 효과 좋은 근골격계질환 예방책이 현장에서 오랫동안 지속될 수 있도록 강사 양성에 나선 것이다. 덕분에 협력업체 노동자는 지금도 모션 테이핑과 함께 한결 수월하게 일하고 있다. 유헌종 책임은 앞으로 자격증 취득 범위를 더욱 확대해 모션 테이핑이 협력업체에 완전히 뿌리내리도록 할 계획이다.



위험성평가의 실효성을 높이다

사업장의 위험요인을 조기에 파악하고 사고와 질병을 방지하기 위한 감소 대책을 수립·실행하는 위험성평가는 노동자 안전을 지키는 데 있어 매우 중요한 제도다. 하지만 반복하여 위험성평가를 수행하다 보면 자칫 매년 해야 하는 일 정도로 치부될 수 있다. 유헌종 책임은 이러한 불상사를 막고 현장의 안전에 실질적으로 도움을 주는 위험성평가를 진행하고 싶었다. 그가 네 가지 기법을 혼용한 기아 오토랜드 화성 맞춤형 위험성평가를 기획하게 된 이유다.

> 저희의 위험성평가는 작업 현장의 불안전한 행동 및 상태를 파악해 개선활동을 전개하는 'KAR 위험성 평가', 작업 공정의 위험 포인트 및 방호장치를 체크 항목으로 정해 평가하는 'Check sheet 위험성평가', 밀폐공간 출입작업·화기작업·고소작업 등 각 작업의 단계별 위험요인을 파악하고 안전대책을 수립하는 'JSA 위험성평가', 화재·폭발·누출과 같은 사고 발생 시의 시나리오를 작성하고 훈련함으로써 대응능력을 강화하는 '사고피해예측 위험성평가'를 다각적으로 시행합니다.

각 상황에 따라 세분화된 위험성평가가 진행되다 보니, 위험성평가에 참여하는 협력업체 노동자의 태도도 한층 적극적으로 변화했다. 위험성평가가 의례적인 연중행사가 아니라 실제적으로 자신과 동료의 안전에 도움을 주는 중요한 안전보건활동이라는 점을 몸소 깨달았기 때문이다.

모두의 안전을 위해 모으는 진심

이외에도 유헌종 책임은 공생협력 프로그램의 성공을 위해 다양한 도전에 나섰다. 코로나19로 안전보건 집합교육이 불가능해지자 언제 어디서든 15분 분량의 안전보건교육 영상을 시청하고 관리감독자에게 확인받을 수 있도록 안전보건교육 QR코드를 꾸준히 배포하고 있다. 또한 안전회보 발행, '안전유토피아' 인트라넷 구축 및 운영, 각종 안전보건 캠페인 등을 통해 안전의식을 정착시키기 위해 힘쓰고 있다.

> 얼마 전 안전보건 공생협력 프로그램 만족도 평가를 실시했는데요.
> 10점 만점에 9점이라는 높은 점수를 받았습니다.
> 그만큼 협력업체의 안전보건활동이 내실 있게 진행됐다는 의미겠죠.
> 나아가 협력업체 노동자들이 적극적으로 도와준 덕분에
> 2021년 안전보건 공생협력 프로그램 우수사례 발표대회에서
> 기아 오토랜드 화성이 대상을 수상할 수 있었습니다. 우리 모두가
> 함께 만든 공동의 성과이기에 더욱 의미가 깊습니다.

유헌종 책임은 협력업체 노동자가 안전하지 않으면 모기업의 노동자 또한 안전한 환경에서 일할 수 없다는 사실을 잘 알고 있다. 그래서 그는 오늘도 협력업체로 향한다. 그들의 생생한 이야기 속에 보다 나은 안전보건활동이 있다고 굳게 믿는 것이다. 그 마음이 와 닿기에, 협력업체 노동자는 유헌종 책임과 함께 진심을 모아 안전보건활동에 나선다.

Mini Interview

함께 하면 더 안전합니다!

사실 규모가 작은 협력업체 입장에서는 안전보건활동에 많은 역량을 쏟아 붓지 못하는데요. 모기업과 협력업체 모두의 안전을 도모할 수 있도록 지원하는 공생협력 프로그램이 있기에 한층 좋은 환경에서 일할 수 있게 됐습니다. 근골격계질환을 예방하는 모션테이핑 프로그램을 도입할 때도 모기업에서 협력업체들을 많이 배려한다는 걸 느낄 수 있었습니다. 자격증 취득까지 지원해주셔서 각 업체 안전보건 책임자들이 얼마나 고마워했는지 모릅니다. 이와 같은 협력 제도가 앞으로 더욱더 활성화돼서 모든 노동자가 안전하고 행복한 일상을 보내셨으면 좋겠습니다!



㈜정연 황연 소장

안전보건활동 팁



모션 테이핑

근골격계질환을 유발하는 약해진 근육을 효과적으로 보완할 수 있는 모션 테이핑을 전 협력업체에 적용했다. 탄력 테이프 지원은 물론, 사내 강사 양성을 통해 지속적으로 모션 테이핑이 활용될 수 있도록 돕는다.



현장 작업자세 지도

찾아가는 안전보건교육의 일환으로 전문 강사가 직접 작업 현장에 방문, 근골격계 질환 예방을 위한 작업자세를 지도한다. 배우자마자 현장에서 즉시 활용 가능하기에 노동자들의 호응도가 매우 높다.



다각적 위험성평가

실질적인 위험성평가가 진행될 수 있도록 각 상황에 맞춘 네 가지 위험성평가 기법을 병행 활용한다. 세분화된 위험성평가가 현장 안전과 직결된다는 사실을 깨달은 협력업체 노동자는 더욱 적극적으로 위험성평가에 나서고 있다.



QR코드를 활용한 비대면 안전보건교육

코로나19로 집합교육이 어려운 현실을 반영해, 언제 어디서든 QR코드만 찍으면 15분 분량의 안전보건교육 동영상을 시청할 수 있는 시스템을 마련했다. 덕분에 안전보건교육의 공백을 효과적으로 메울 수 있었다.



Design Happiness, 행복한 일터를 만드는 사람들

삼성물산 리조트 부문 서비스아카데미

‘직원이 행복할 때 그 행복이 고객에게 오롯이 전달된다’는 생각은 삼성물산 리조트 부문 서비스아카데미’(이하 서비스아카데미)가 1994년 개원한 이후로 줄곧 지향해온 핵심 가치다. 고객의 행복을 만들어가는 직원들의 마음을 세심하게 살피고, 그들이 행복하게 일할 수 있는 일터를 만들어가는 사람들, 삼성물산 리조트 부문 서비스아카데미를 소개한다.

어떻게 하면 행복하게 일할 수 있을까?

서비스아카데미가 처음 문을 열었던 1994년, 국내 서비스 산업에 대한 인식과 인프라는 전무했다. 당연히 관련된 연구와 교육을 담당하는 기관도 없던 시절이다. 이후 서비스아카데미는 2010년부터 본격적으로 심리학, 교육공학, 경영학, Hospitality Management 전공의 석·박사급 인력을 채용, 기본적인 서비스의 개념과 국내 서비스 산업이 앞으로 나아가야 할 방향을 제시하고 교육하는 역할을 담당하기 시작했다.

공공 및 민간기업 대상 서비스 교육을 통해 약 62만 명에 이르는 서비스인을 양성, 우리나라 서비스 산업의 기반을 만든 서비스아카데미가 새로운 도전을 시작한 것은 2013년, 변화는 ‘서비스인에게 더 잘하라고 교육하는 것이 진짜 서비스 품질을 높일 수 있는 것일까?’하는 물음에서 출발했다.

이유리 프로는 “‘서비스인들에게 계속 서비스를 잘하라고 하는 게 맞는 방향일까? 고객을 행복하기 위해 정작 본인들은 행복해하고 있는 걸까? ’라는 생각이 들었다”고 했다. “그것이 ‘서비스를 제공받는 자’에게서 ‘서비스를 제공하는 자’로 시선을 옮기는 계기가 됐습니다. 고객을 만족시키기 위해 어떤 표정을 하고 멘트는 어떻게 하는지를 교육하는 것도 중요하지만 서비스를 제공하는 근무자의 마음을 살피고 이들의 건강하고 단단한 마음 근육을 갖게끔 도와주는 일이 필요하다고 생각한 거죠.”

서비스아카데미가 ‘Design Happiness’를 모토로, 서비스종사자의 감정노동을 연구하고, ‘어떻게 하면 직원이 행복해질 수 있을까’에 대해 고민하기 시작한 이유다.



▲ 왼쪽부터 황주련 프로, 이유리 프로

감정노동에 취약한 CAST 보호 가이드

그곳에선 아이도 어른도 동심으로 돌아가 ‘행복한 하루’를 꿈꾼다. 전날부터 ‘행복한 상상’에 잠을 설치고, 돌아와선 꿈같은 하루를 추억하며 행복하게 잠이 든다. 고객에게 테마파크는 그런 곳이다. 반면 에버랜드의 직원에게 테마파크는 고객에게 행복한 하루를 제공하기 위해 매순간 최선을 다해야 하는 일터다.

고객 대부분이 ‘완벽하게 행복한 하루’를 보내겠다는 기대감을 가지고 에버랜드를 방문하는 만큼, ‘안 된다’거나 ‘들어주기 어렵다’는 얘기를 받아들이지 못하고 격한 반응을 보이는 경우가 종종 있다. “문제는 이러한 고객의 반응을 고스란히 받아내는 접점 근무자의 대다수가 ‘CAST’라고 불리는 20대 청년 아르바이트 직원이라는 점”이라는 것이 황주련 프로의 설명이다.

“아르바이트 직원의 대부분은 대학생 혹은 휴학생입니다. 평균 근무 기간이 5개월 남짓한 단기 근무자가 많은 만큼, 기업이 이들에게 투자하기란 쉽지 않은 일입니다. 그럼에도 에버랜드가 아르바이트 직원을 위한 교육과 인프라 구축을 위해 투자를 결정한 것은 아직 사회적 경험이 부족하고 보호받아야 할 대상이기 때문입니다.”

감정노동은 사전에 예방하는 것이 가장 바람직하지만 그럼에도 돌발 상황은 언제든 발생하게 된다. 그때 CAST를 보호할 수 있는 것이 체계적인 시스템이다. ‘문제행동 고객 응대 가이드’를 수립해 개인이 아닌 조직의 시스템이 문제해결의 주체가 되도록 한 것. 또한 고객응대근로자가 조직으로부터 정서적 지지와 실제 도움을 받을 수 있도록 심리적, 법률적 지원책을 마련한 것도 돋보이는 부분이다. 직접 응대 또는 목격을 통해 심리적 충격을 받은 근무자에게 심리전문가

면담을 지원하고, 성희롱이나 폭행 등 문제행동 고객의 처벌을 원하는 경우 법률 조언 등을 지원하고 있다.

감정관리는 마음의 체력을 키우는 일

'꿈과 환상의 나라' 에버랜드가 고객은 물론 임직원과 아르바이트 직원 모두에게 안전하고 행복한 공간이 되는 것. 이 목표를 위해 서비스아카데미는 새로운 교육 모델을 만들고, 체계적인 시스템과 인프라를 구축해 왔다.

2013년 서비스아카데미가 개발한 EMS(Emotional Management Scale)는 저작권이 등록된 국내 유일의 감정관리 현황 진단 도구다. 자신의 감정인식능력 및 대처 능력을 점수화하고, 그 결과에 따라 개인별로 장단점과 향후 보완과제를 해설서를 통해 피드백하는 방식이다.

EMS 개발의 책임자인 이유리 프로는 감정 상태를 아는 것만으로 문제가 해결되는 것은 아니라고 했다. "변화는 내가 어떤



상태인지를 정확하게 인지하는 것에서부터 시작됩니다. '외부의 스트레스를 견디는 나의 감정 능력은 이 정도구나'를 알게 될 때, '그렇다면 마음의 체력을 키우기 위해 무엇을 해야 할까'에 대한 고민과 노력이 뒤따르기 때문이죠."

가장 가까이에서 고객을 만나는 CAST의 행복 수준을 진단하기 위한 도구, 'CAST 행복척도'를 개발한 것도 이들이 더 단단한 마음 근육을 가지고 행복하게 일할 방법에 대해 고민하기 위함이다. 업무 만족, 관계 만족, 생활 만족, 정서적 안정 등 4개 영역에 걸쳐 CAST의 행복을 구성하는 요소를 선정하고, 정기조사를 통해 CAST들의 필요를 파악, 휴식 및 여가 활용을 위해 근무 후 수강 가능한 무료 교양강좌를 오픈하거나 휴게 공간을 조성하는 등 조직 차원에서 적극적인 지원을 이어가고 있다.

마음 근육 키우는 '비타민 캠프'

'비타민 캠프'는 서비스아카데미가 '서비스 제공자의 행복'을 위해 선도적으로 기획하고 실행해온 다양한 프로그램 중 현장의 만족도가 가장 높았던 교육프로그램이다. 1박2일 동안 진행되는 '비타민 캠프'는 에버랜드 등 삼성물산 임직원뿐만 아니라 공공기관의 감정노동자들에게도 열려 있다.

"서비스아카데미는 서비스 R&D 전문기관이기 때문에 감정노동에 대한 연구나 교육을 개발하고 적용해 보는데 좋은 환경을 가지고 있습니다. 그렇게 만들어진 교육이나 진단결과가 우리 회사뿐 아니라 다른 회사들도 함께 경험해보면 좋겠다고 생각했고요. 또 감정교육이기 때문에 딱딱한 강의실에 교육을 받으러 왔다는 느낌보다 숲속 캠프에 와서 마음을 어루만지고 간다는 느낌이 들었으면 좋겠다고 생각해서 교육의 이름도 비타민캠프라고 지어보았습니다."

황주련 프로의 이러한 바람은 강의실 곳곳에 고스란히 담겨 있다. 딱딱한 책상과 의자 대신 푹신한 의자와 알록달록 예쁜 책상, 동심으로 돌아가게 하는 귀여운 인형으로 가득한 강의실은 신나는 테마파크를 연상케 한다. 이 공간에서 누군가의 감정을 살피는 데 익숙했던 감정노동자는 오롯이 자신의 감정과 마주하는 특별한 경험을 하게 된다. 말랑말랑해진 마음을 안고 비타민캠프에서 신나는 시간을 보내고 난 후에는 다시 현장에 돌아갔을 때 내 마음을 지키기 위해 어떻게 훈련하고 어떤 노력을 해야 하는지, 함께 고민하고 배우게 된다. "1박2일이라는 길지 않은 시간이 내게는 최고의 비타민이었다"는 교육생의 소감은 서비스아카데미가 현재에 안주하지 않고 또 한 번의 도약을 준비하게 하는 원동력이다.

"서비스아카데미는 다양한 방법을 통해 우리 직원이 감정노동으로 인한 스트레스를 다스릴 수 있도록 돕고 있습니다. 가족에게, 또 회사에게 소중한 사람인 여러분이 마음을 다치지 않으면서 즐겁게 일할 수 있도록 지원하겠습니다. 다들 겪는 일이려니, 서비스 업종에서 일하면서 마음이 다치는 건 당연한 일이겠거니 생각하지 마시고, 자신을 보호하기 위해 감정케어를 적극적으로 연습하고 각종 제도 및 인프라를 적극적으로 활용해주세요. 응원합니다!"

건강한 일터를 위한 서비스아카데미의 TIP

발생 전

고객응대근로자의 관리는 감정노동으로 인한 스트레스를 덜 받을 수 있도록 환경을 조성하고 직원 개개인의 회복 탄력성을 높이는 것에서 출발합니다. 직원 개인별로는 EMS 진단을 통해 자신의 감정능력을 진단해 보고, 회복 탄력성을 높일 수 있는 교육을 통해 감정노동에 노출되더라도 스스로를 보호할 수 있는 힘을 가질 수 있도록 도와야 합니다.

발생 시

회사 측에서는 감정노동으로 인한 문제 상황이 발생할 때 직원을 보호할 수 있는 프로세스 마련이 필요합니다. 대표적인 문제 상황은 문제행동 고객을 응대해야 하는 경우일 텐데, 해당 직원을 근무에서 제외하고, 직접 응대해 심신의 피해를 보았거나 사건 목격을 통해 충격을 받은 직원에게 심리상담을 제공합니다. 또한 피해를 본 경우 사내 규정에 따라 법률적 지원이나 치료비를 지원하는 등의 조치가 마련되어야 합니다.

발생 후

지속적인 관찰 및 모니터링이 필요합니다. 정기적으로 조직 진단을 통해 감정노동에 취약한 대상과 직무 영역을 살펴보아야 합니다. 회사는 감정노동으로 인한 스트레스를 경감시킬 수 있도록 업무 환경이나 업무 프로세스를 개선하는 등 지속적인 노력을 기울이고, 무엇보다 직원을 항상 보호하고자 한다는 신뢰를 형성하는 것이 중요합니다.

Mini Interview

에버랜드 리조트에는 직원들의 마음을 세심히 살피고 보호하기 위한 다양한 프로그램이 있는데요, 그중에서도 자랑하고 싶은 프로그램은 역시 '비타민 캠프'입니다. EMS 진단으로 자기 감성&고객 감성의 인식&관리 항목 점수를 확인해 본인의 현재 상태를 객관적으로 알 수 있게 되고, 그것을 기반으로 효과적인 고객 응대 방법과 방향을 생각해 볼 수 있습니다. 비타민 캠프 시간 동안 편안한 의자와 분위기 속에서 몸과 마음을 풀어 놓을 수 있고, 같이 일하는 근무자들과도 업무를 내려놓고 좋은 관계를 맺으며 즐겁게 지낼 수 있습니다. 분명 뭔가 배우고 있으니 교육은 맞는데 종일 힐링하는 느낌이 드는 '고오급' 프로그램입니다.

그 외에도 여러 프로그램을 경험하고 교육받으면서, '내 감정이 힘든 상황이 되면 나를 도와줄 준비가 된 회사'라는 든든함이 여러 상황에서 저를 지지해주고 있는 것 같습니다. 앞으로도 직원들의 마음 건강 관리에 지금처럼 꾸준히 관심을 두고 다양한 프로그램을 운영해주면 좋겠습니다.



에버랜드 리조트 손님상담실 이병희 프로



IoT 심폐소생술 교육 서비스 기업
하트세이프티

하트세이프티에서는 IoT 디바이스를 활용한 심폐소생술 교육 서비스를 통해 심폐소생술 대중화에 힘쓰고 있다. 수많은 위험으로부터 소중한 생명을 지켜야 한다는 사명감을 바탕으로 안전한 사회를 조성하기 위한 노력을 인정받아 하트세이프티의 심폐소생술 체험형 IoT 교육 서비스는 '2021 제4회 안전 신기술 공모전'에서 금상을 수상하기도 했다. 마네킹을 사용하는 아날로그 교육에서 IoT 디지털 교육으로 더욱 진화된 심폐소생술 교육을 통해 누구나 심폐소생술로 다른 생명을 살릴 수 있는 세상을 꿈꾼다.

디지털 교육이 접목된 심폐소생술

하트세이프티는 2019년 설립해 IoT 심폐소생술 교육 디바이스 연동이 가능한 교육 어플리케이션을 개발, 서비스를 제공하고 있다. 하트세이프티에서 개발한 심폐소생술 교육 기기를 앱과 연동시킨 뒤 사용자가 디바이스에 가슴압박을 시행하면 앱을 통해 피드백이 이루어지도록 연동이 되도록 설계되었다. '심폐 소생술 시뮬레이터 장치 및 이를 이용하는 심폐 소생술 교육 훈련 시스템'이라는 이름으로 특허를 출원한 상태다. 2020년 질병관리청에 따르면 하루 평균 심장이 갑자기 멈춰 119 구급대로 이송하는 환자는 평균 84명. 골든타임 내에 심폐소생술이 실시된다면 다시 살아날 확률은 2배 이상 높아진다. 그러나 현장에서 갑자기 심장에 이상이 생겨 쓰러지는 상황이 발생했을 때 일반인이 심폐소생술을 시행할 확률은 4명 중에 1명으로 상당히 저조한 편이다. 하트세이프티는 더 많은 생명을 살리기 위해 IoT 심폐소생술 교육 서비스를 개발했다. 이를 통해 급성 심장정지 환자를 살리기 위해 의료대원뿐만 아니라 비전문인들도 교육을 통해 서비스를 실시하고 심폐소생술 교육을 받는 이들이 보다 많아지기를 바란다. 하트세이프티에서 제공하는 서비스는 총 세 가지이다. 자체 개발한 심폐소생술 교육 기기를 통해 심폐소생술을 널리 알리고, 교육 앱을 이용해 이론부터 시뮬레이션까지 피드백을 제공한다. 마지막으로 단체 교육을 원하는 기업이나 기관과 전문 강사를 연결해주는 서비스를 실시하고 있다.

언제 어디서나 심폐소생술 교육 가능

그동안 마네킹을 이용해 심폐소생술을 가르치는 아날로그 방식은 많은 문제점을 가지고 있었다. 전문 강사의 확인이 없으면 정확한 위치에서 일정한 힘의 세기와 박자로 심장 압박을 제대로 하고 있는지 피드백을 받을 방법이 없었다. 마네킹은 부피가 크고 가격이 비싸기 때문에 전문 교육 기관이 아니라면 실습할 기회가 마땅치 않았기 때문에 심폐소생술 교육을 받는 사람이 현저히 작을 수밖에 없었다. 하트세이프티의 남진혁 대표는 "기존의 한계점을 극복하기 위해 경제적인 가격으로 실감형 심폐소생술 훈련을 할 수 있고, 심폐소생술 훈련 연습 동작을 전문 강사로부터 피드백을 받는 것은 물론, 동작 감지 방식으로 훈련 자세를 교정받는 심폐소생술 시뮬레이터를 개발하게 되었다"고 설명했다. 하트세이프티의 심폐소생술 교육 기기 '리닥(LIDOC)'은 생명을 뜻하는 'Life'와 의사의 'Doctor'의 합성어로 '누구나 심폐소생술을 통해 다른 생명을 살릴 수 있다'는 의미를 담고 있다. 일반인들이 위급한 상황에서 시행하는 가슴압박 소생술(hands only CPR)의 핵심을 담아 간편하게 교육을 진행할 수 있다. 심장을 상징하는 하트 모양으로 디자인되었으며, 기기의 상부 부분은 실리콘으로 만들어져 인체의 물성과 유사한 물성으로 촉감을 구현했다. 기기 자체에 기술을 탑재해 혼자서도 심폐소생술을 배우고 연습할 수 있도록 했다. 또한 빛을 이용한 피드백을 실시간으로 제공해 정확한 심폐소생술 연습을 할 수 있도록 유도하고 있다. 압박의 강도나 속도가 적당하면 램프에 초록색 불이 들어오고, 너무 강하면 빨강색, 약하면 노란색으로 빛이 나타난다. 좌우 115mm 사이즈에 무게 630g으로 작고 가벼워 언제 어디에서나 제약 없이 사용할 수 있다는 것도 장점이다.

모두가 라이프닥터가 되는 그날까지

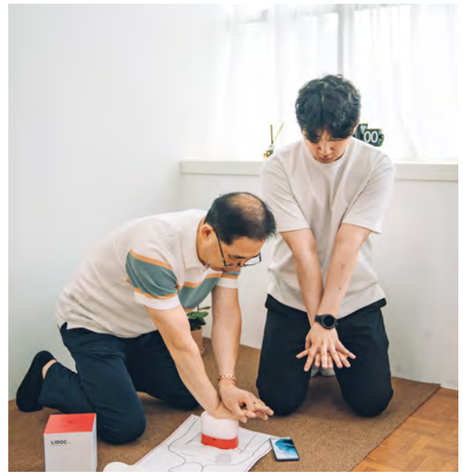
하트세이프티에서는 재미있고 스마트하게 심폐소생술 교육을 받을 수 있도록 심폐소생술 교육 앱을 개발했다. 심폐소생술 전 과정의 이론부터 실제 상황을 기반으로 한 시뮬레이션까지 심폐소생술을 배우는데 필요한 교육 과정을 모두 담았다. 게이미피케이션*으로 학습자가 심폐소생술 교육을 받는 동안 흥미를 유발하고, 지속적으로 연습을 할 수 있도록 도와준다. 또 연습이 종료될 때마다 세부 점수를 보여주며 부족한 영역을 보완할 수 있도록 했다.

현재 우리나라는 심혈관질환이 수십 년째 국내 사망 원인 2위를 기록하고 있다. 하트세이프티는 현장에서 보다 많은 이들의 안전을 책임지고 의료 안전 교육 분야의 선두주자가 될 수 있도록 더욱 새로운 아이디어와 기술을 접목해나갈 예정이다.

* 게이미피케이션 : 문제해결, 지식전달, 행동 및 관심유도를 위해 게임의 요소를 접목시키는 것. 매일 체크인을 하거나 댓글을 달면 포인트를 지급하는 것이 대표적인 예.



▲심폐소생술 교육 어플리케이션



▲시뮬레이터로 심폐소생술 연습하는 모습

고용노동부+안전보건공단+관세청

석면 수입 원천 차단한다

**석면으로 인한 질병 발생과 그 피해가 확인되며
세계적으로 석면 사용을 전면 금지하거나 일부 금지하고 있다.
그럼에도 석면 비규제국으로부터 석면이 함유된
제품이 반입되는 문제를 해결하기 위해
통관과정에서부터 검사·선별의 필요성이 제기되었다.
이에 고용노동부, 안전보건공단, 관세청이 나서서 석면제품
수입·차단 협업검사를 실시하고 있다.**



석면의 사용과 그 피해

석면이란 그리스어로 '불멸의 물건'이라는 의미로써 100만년 전 화산활동에 의해 발생된 화성암의 일종으로 자연계에 존재하는 사문석 및 감섬석의 광물에서 채취된 섬유모양의 규산화합물의 총칭이다. 이 석면은 뛰어난 내화성, 단열성, 절연성, 고인장성, 유연성, 내마모성 등의 특성과 경제적인 이유로 인해 오랜 세월동안 수천가지 이상의 제품 생산에 사용되었다. 그러나 장시간 노출되면 석면폐증, 악성중피종 등 질병에 걸리는 것이 알려지며 세계보건기구(WHO)의 1군 발암물질로 규정되었고, 우리나라의 경우 2009년 이후 국내 석면 취급을 전면 금지하고 있다.

석면함유제품

건축재	마찰재	방직재	기타
석면슬레이트, 석면보드, 석면타일, 석면지, 석면시멘트(스프레이 뿜칠), 바닥재, 지붕펠트, 석면시멘트 파이프, 석면천장재, 석면칸막이(밤라이트)	자동차 브레이크 라이닝 및 패드, 클러치, 클러치브레이크, 조인트시트	석면실, 석면로프, 석면포 등	가스켓, 패킹, 석면지, 페인트 등

석면으로 인한 질환

흉막질환	폐질환	암
흉막반, 미만성 흉막비후	석면폐증	폐암, 악성중피종, 후두암, 난소암

그러나 석면으로 인한 질병들은 잠복기가 길기 때문에 과거 석면 노출 경력이 있던 노동자들에게서 현재까지 피해 사례가 계속해서 나타나고 있다. 이에 정부는 2011년 1월 '석면피해구제법'을 제정, 석면으로 인한 건강피해자 및 유족의 건강피해를 구제하고 있다.





석면 전면 금지 위해 입구부터 차단

2015년부터 석면이 1% 초과 함유된 석면 제품의 수입이 금지됨에 따라 석면 비규제국으로부터 석면 1% 초과 함유된 석면함유제품 또는 석면함유 가능성이 높은 제품군에 대한 선별·검사의 필요성이 대두되었다. 이에, 고용노동부와 안전보건공단, 관세청은 석면함유의심제품의 통관 적정성을 강화하고자 협업을 진행하게 된 것이다.
고용노동부로부터 관련 업무를 위탁받은 안전보건공단은 석면함유의심제품 검증 시스템을 구축 중에 있다. 그 과정의 일환으로 석면조사자가 관세청(인천항)에 상주하며 통관 전 석면함유제품군의 상시 모니터링을 실시하고 있다.

상시모니터링 절차



시료분석

사업수행기관 시료분석 결과 '석면함유제품'일 경우,
➡ 공단 연구원(울산)으로 동일 제품의 교차분석을 의뢰하고, 교차분석결과는 공단본부에서 고용노동부 및 관세청으로 통보

이처럼 고용노동부, 안전보건공단, 관세청은 협업을 통해 석면함유제품 신고 물품의 통관 적법성을 확인하고, 석면함유의심 제품에 대한 수입 통관단계부터 검사를 실시해 석면의 불법 수입과 유통을 원천 차단하고 있다. 2020년 한 해 동안 총 1,734건의 석면협업검사를 실시했으며 그 중 25건의 석면함유의심제품 시료를 분석했고, 그 결과 5건(3,770점)의 석면 함유제품을 적발했다.



석면제품 수입·차단 협업검사 석면조사절차

1 석면함유제품상시 모니터링 (관세청, 위탁기관)

수입신고서 확인
위탁기관이 인천세관장에서 석면함유의심제품군의 수입신고서 확인

육안확인
위탁기관 석면조사자는 석면함유의심제품 ❶육안확인 후 고형시료 채취
- (석면함유의심제품) ❷위탁기관에 분석의뢰
- (석면미함유제품) ❸관세청 협업검사센터로 결과 통보

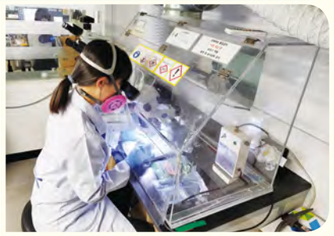




2 석면함유 의심제품교차분석 (위탁기관, 공단 연구원)

위탁기관
석면함유의심제품 고형시료 분석 실시
- 위탁기관 자체 분석결과 석면이 함유되었을 경우, 공단 연구원으로 석면함유의심제품 송부(1~2일)

공단 연구원(울산)
석면함유의심제품을 2~3회 분석 실시 후, 공단 본부로 결과 송부(분석기간 최대3일)



3 결과통보 (공단 본부→고용노동부, 관세청)

공단본부
고용노동부(산업보건기준과) 및 인천세관장(협업검사센터장)에 최종 결과 통보

관세청
상기 결과를 바탕으로 석면함유제품의 수입·유통 차단

근로복지공단
Korea Workers' Compensation & Welfare Service



산재보험 부정수급 중대한 범죄 입니다

산재보험 부정수급이란?

거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보험급여, 진료비, 약제비 등을 지급받는 것을 말합니다.

부정수급 신고 내용

- 요양 중 취업 또는 사업 경영으로 부당하게 휴업급여를 받는 행위
- 브로커를 통해 보험급여를 편취 또는 부당한 제3자 개입 행위
- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장해상태를 조작하는 행위
- 근로자가 아님에도 근로자로 조작하여 산재보상을 받는 행위
- 보험급여를 많이 받기 위해 평균임금을 높게 조작하는 행위
- 실제 간병을 하지 않음에도 간병급여를 받는 행위
- 재해경위를 조작하여 산재보상을 받는 행위

부정수급 적발 시 어떻게 되나요?

| 부당이득 환수 | 부정하게 지급 받은 보험금의 2배에 해당하는 금액 환수 조치

| 형사처벌 | 부정수급은 명백한 범죄행위로 당사자 및 공모자 형사처벌
※ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금

| 자진신고 | 부정하게 지급 받은 금액 징수(배액징수 규정 면제)

신고인 보호 및 신고포상금은 어떻게 되나요?

| 신고인 보호 | 신고인의 신상정보는 철저하게 보호, 익명신고 가능

| 신고포상금 제도 | 부정수급이 확인되는 경우 신고가 접수된 날까지 부당하게 지급된 금액에 따라 최고 3천만원까지 포상금 지급



산재보험 부정수급 꼭! 신고해주세요

울산광역시 중구 종가로 340 근로복지공단 산재부정수급신고

신 고 전 화 | (052) 704-7474
신고포상금 | 최고 3천만원
국민권익위원회 부패·공익신고 | 국번없이 1398

Story+

안전 세계여행
재난안전통신망과 대구의 연(緣)
아픔을 간직한 도시, 대구를 만나는 길

고전에서 배우는 안전보건
교육의 중요성
수상개화(樹上開花)와 수주대토(守株待兎)

안전생활백서
코로나19 예방접종 바로 알기

미디어 속 안전
영화 〈머니백〉으로 본
택배노동자의 과로와 감정노동

위기탈출 넘버원
나의 면역력 상태는?

재난안전통신망과 대구의 연(緣)

아픔을 간직한 도시, 대구를 만나는 길

2003년 대구 지하철 참사, 2014년 세월호 참사 등 우리 국민의 기억 속에는 되풀이하고 싶지 않은 슬픈 사고가 자리하고 있다. 끔찍한 참사를 반복하지 않기 위해 정부에서는 세계 최초로 재난안전통신망을 구축했고, 그 운영센터가 서울, 제주, 대구에 설치됐다. 이 중 대구는 지하철 전동차에서 발생한 화재로 190여 명의 시민을 잃는 아픔을 겪은 도시다. 그래서인지 도시를 꾸미는 단풍과 문화예술의 아름다움 한편에는 '안전'을 향한 열망이 함께 드러난다.



세계 최초, 재난안전통신망을 구축하다

2014년 4월 16일 오전 8시 50분경, 제주로 수학여행을 떠난 학생들이 타고 있던 여객선이 전라남도 진도군 조도면 부근에서 침몰했다. 시신 미수습자 5명을 포함해 304명의 승객이 사망한 '세월호 참사'다. 승객의 대다수는 "선내에서 기다리라"는 안내방송을 믿고 충실히 따른 십대 청소년들이었다. 이 안타까운 사고를 겪으며 우리 사회에는 중대 재난·재해 컨트롤타워를 강화해야 한다는 목소리가 전역으로 퍼졌다. 이를 계기로 행정안전부에서는 '재난안전통신망' 구축 사업을 진행해 왔다.

재난안전통신망이란 태풍, 홍수, 지진 등의 자연재해와 화재, 건축물 붕괴 등 대규모의 재난이 발생했을 때 경찰, 소방, 해양경찰, 군인, 행정안전부 등의 재난 관련 기관이 일원화된 통신 체계로 소통해 신속하게 현장대응을 할 수 있도록 구축된 통신망이다. 4세대 무선통신기술이 적용된 전국 단일의 재난안전통신망을 완성한 것은 우리나라가 세계 최초다. 통신망 구축 기간만 2년 3개월. 사업 시행이 결정된 직후부터 카운트다운을 한다면 약 7년여의 시간동안 공들여 구축한 통신망이 완성돼 지난 8월부터 가동을 시작했다. 이 통신체계를 통하면 재난상황을 신속하게 전파하고 일원화된 지휘명령을 하는 게 가능해진다. 또 음성, 사진, 영상 등을 활용해 입체적 소통을 할 수 있다.

생명을 살리는 통신망, 골든타임 확보에 유리

이전까지는 재난 대응 기관별로 각기 다른 상용망을 사용해 상황을 공유하거나 발 빠르게 대처하는 것이 어려웠다. 하지만 앞으로는 재난상황에서 신속하고 유기적인 대응이 가능할 전망이다. 일원화된 통신체계 덕분에 해상 사고, 산불, 도심 화재 등





어떤 재난상황에서도 전국망통신으로 상황을 신속히 전파하고, 발 빠르게 현장을 지휘할 수 있기 때문이다. 여러 재난 관련 기관이 단일 통신망으로 소통하면 골든타임을 확보해 현장 대응 능력을 키울 수 있고, 재난이 발생하지 않은 평상시에도 기관 연계 어플리케이션을 개발해 재난안전통신망을 활용한 일상 업무 수행이 가능하다는 장점이 있다. 기관별로 통신망을 따로 구축할 필요가 없어 경제적으로도 이득이다. 언제, 어디서 대형 사고가 발생할 지 예측할 수 없기에 재난안전통신망은 365일, 24시간 모니터링된다.

재난안전통신망을 이용하면 웨어러블, 드론, 사물인터넷, 인공지능, 첨단 ICT 기술 등을 접목해 위기대응 역량도 강화할 수 있다. 예컨대 산불이 발생했을 경우 드론과 통신망을 연계해 현장을 수색한 뒤 재난 현장 영상을 실시간으로 송출하거나, IoT 센서와 재난안전통신망을 연계해 하천 범람, 화재 등을 사전에 예방할 수 있게 되는 것이다.







현재는 1단계 사업 구역인 대전, 세종, 강원, 충청지역 경찰부터 서비스가 시작된다. 이후 연말까지 전체 사업이 완료되면 2022년부터는 전국에서 재난안전통신망 서비스를 활용할 수 있을 예정이다. 재난안전통신망 시스템을 안정적으로 운영하기 위해 행정안전부에서는 서울, 대구, 제주에 운영 센터를 설치했다. 또 연결 장애가 발생해도 통신이 두절되지 않도록 전송망을 이중으로 구축하는 등 준비에 만전을 기했다.

대구 팔공산 자락에서 안전체험을 하다

재난안전통신망 운영센터가 위치한 지역 중 한 곳인 '대구'에는 단풍이 아름다운 팔공산이 자리하고 있다. 팔공산이 울긋불긋 물들기 시작하면 대구에도 가을이 왔다는 증거다. 이곳에서는 굽이굽이 산길을 따라 차를 타고 달리는 것만으로도 여행의 기쁨을 만끽할 수 있는데, 가을이면 아름드리 단풍 터널이 드리워지기 때문이다.

이 아름다운 산자락에 시민안전테마파크가 있다. 2003년 대구 지하철 중앙로역 전동차에서 화재가 발생했던 '대구 지하철 참사'의 영향이다. 이 사고는 세월호 참사와 많은 부분에서 닮아 있다. 화재 발생 초기의 대처가 안일했고, 긴급히 탈출해야 하는 골든타임에도 "차내에서 기다리라"는 안내방송이 흘러나왔기 때문. 우리 사회의 시민 안전교육이 미흡해 전동차 문을 수동으로 개폐할 줄 아는 승객이 없었던 것도 인명피해를 키웠다. 그 결과 무고한 192명의 시민이 사망했다.

대구시에서는 이와 같은 아픔을 되풀이하지 않기 위해 2008년, 시민안전테마파크를 개관했다. 일상에서 벌어지는 각종 사고를 미리 체험함으로써 안전의식과 재난 대응능력을 키울 수 있는 공간이다. 불이 난 지하철에서 탈출하고 소화기로 불을 끄는 체험, 심폐소생술 체험 등 꼭 알아야 할 안전교육을 받을 수 있는 것. 체험관은 지하철 안전, 생활 안전, 위기 안전, 심폐소생술, 지진 안전 등으로 구성되어 있다. 실제 소방관이 직접 체험객의 연령과 수준에 맞춰 체험을 진행하기 때문에 만족도가 높은 편이다.

지난해에는 교통안전체험관의 문을 열어 더욱 폭넓은 체험이 가능해졌다. 난폭운전, 교통법규 위반 등으로 교통사고가 발생했을 때 차량이 전복되는 상황을 시뮬레이터로 체험해볼 수 있고, 시뮬레이션 자전거와 미니 카트를 타고 주행하며 각종 교통안전에 대한 교육을 받을 수도 있다. 다양한 체험을 하기 위해서는 대구광역시 통합예약 시스템 홈페이지(http://yeyak.daegu.go.kr)에서 무료로 예약 후 방문해야 한다.

옛 것과 새 것, 시장과 예술이 공존하는 길

대구에는 '팔공산'과 '시민안전테마파크'처럼 어울리지 않은 두 요소가 공존하는 곳이 또 있다. 대구를 찾은 관광객이라면 빼먹지 않고 들르는 명소, '김광석 다시그리기 길'이다. 2010년 조성된 이 길은 방천시장 한편에 자리해 있다. 한때는 1,000여 개의 점포가 번성했던 시장은 시대가 변하며 점차 쇠락해져 갔다. 이후 사람들의 발길이 끊긴 전통시장을 되살리기 위해 젊은 예술인이 대구로 모여들었고, 가수 김광석을 주제로 한 그림과 조형물을 하나둘씩 만들어 낙후된 시장길을 아름답게 바꿔나가기 시작했다.

방천시장 방면으로 5분여를 걷다 보면 故김광석의 노랫말처럼 감성적인 풍경이 그림같이 펼쳐진다. 이곳이 김광석을 그리는 길이 된 이유는 그가 방천시장 인근에서 나고 자랐기 때문이다. 시장 골목을 뛰어놀던 유년기의 기억은 김광석의 감성을 이루며 그의 음악이 되었을 것이다.

옛 모습을 그대로 간직한 골목에는 현대적인 인테리어의 카페, 술집, 식당 등이 즐비해 있다. 한편에는 오랜 역사의 전통 시장이 있고, 모퉁이를 돌면 곧바로 문화예술이 어우러진 길이 펼쳐지는 이곳은 한 편의 판타지 같다. 불과 십여 년 전까지만 해도 인적이 끊긴 거리였다는 걸 곰곰이 생각하게 할 만큼 특색 있는 분위기가 눈길을 사로잡는다. 누군가에게는 삶을 일구는 생활의 터전이 되고, 누군가에게는 삶의 무게를 내려놓을 수 있는 고즈넉한 여행지가 되는 곳. 김광석 다시그리기 길에는 다채로운 재미가 있다.

교육의 중요성

수상개화(樹上開花)와 수주대토(守株待兎)

전쟁에서 이기기 위한 병법 가운데 하나인 삼십육계에서는 '남의 눈을 속여 승리하는 법'이 나온다.
또한 한비자는 노력하지 않고 요행을 바라는 것을 경계해야 한다고 했다.
이 두 명언을 통해 안전보건교육은 어떻게 해나가야 하는지에 대해 다시금 생각해본다.

삼십육계의 樹上開花수상개화

"樹上開花 借局布勢, 力小勢大. 鴻漸于陸, 其羽可用爲儀也."
"나무 위에 꽃을 피우는 것처럼 형세에 따라 위세를 떨치면, 작은 세력이라도 큰 세력처럼 꾸밀 수 있다. 기러기가 높은 하늘을 날 때 무리를 지어 날개를 활짝 펴고 대형을 이루어 나는 것처럼 하는 것이다."

원래 이 말은 철수개화(鐵樹開花 : 쇠나무에 꽃이 피다)가 시대가 흐르면서 변화한 것으로, 원래는 지극히 실현되기 어려운 일을 비유하는 말이었다. 이후 수상개화로 말이 바뀌면서 '본래 꽃을 피울 수 없는 나무에 조화(造花)를 진짜 꽃처럼 장식하여 상대방을 속인다'는 말로 사용되고 있다.
병법에서는 이러한 수상개화 계책이 용이할지 모른다. 그러나 안전보건교육에 있어서 '수상개화'는 반드시 피해야 하는 술수에 지나지 않는다. 형식적으로 교육일지만 확인하고 정리하는 것이 아니라 실제로 효과적이고 의미 있는 안전교육이 이뤄지도록 해야 한다.
의사라면 보통 최고의 지식과 경험을 갖추고 있다고 생각한다. 하지만 지속적인 훈련을 받지 않으면 의사라도 실력이 뒤처질 수밖에 없다. 뉴욕 모건 스탠리 어린이병원의 방사선과 레지던트의 사례를 통해 이 사실을 확인할 수 있다. 당시 레지던트들이 진단한 내용을 검토해보니 그 정확성이 높지 않았다. 이에 병원에서는 실제 엑스선 사진을 모아 교재를 만들었고, 레지던트들이 이 자료로 교육을 받고, 경험 있는 의사가 피드백하도록 했다. 이러한 연습을 통해 레지던트들의 진단능력을 극적으로 향상시킬 수 있었다.(「1만시간의 재발견」, 안데르스 에릭슨 외, 203~204p)
사업주는 노동자가 정기적인 안전보건교육을 받도록 해야 한다. 정기교육은 반복된다는 점에서 매너리즘에 빠지기 쉽다. 따라서 효과적인 학습이 되기 위해 몸으로 체득할 수 있는 방법을 고안해야 한다. 체험을 통해 배운 것은 '학습 중 기억'에서 '장기적 기억'으로 옮겨져 시간이 지나도 잊지 않게 된다. 안전보건교육에도 가짜 꽃이 아닌 진짜 꽃이 활짝 피어오르길….







한비자의 守株待兎수주대토

"'그루터기를 지키며 토끼를 기다린다'는 뜻으로 '한 가지 일에만 얽매여 발전을 모르는 어리석은 사람'을 비유적으로 이르는 말"

춘추시대 송(宋)나라에 매우 부지런한 농부가 살았다. 여느 때처럼 밭에서 열심히 일을 하고 있는데, 갑자기 풀덤불 사이에서 커다란 토끼 한 마리가 펄쩍 튀어나오더니 마침 밭 옆에 서 있는 나무의 밑동에 부딪쳐 죽어버렸다. 농부는 괭이도 던져 버리고는 토끼를 들고 저잣거리에 가서 후한 값에 팔았다. 이후 농부는 생각했다. '구태여 힘들게 땅 파고 농사지을 필요가 없지. 나무 옆에서 가만히 지키고 앉아 있으면 토끼란 놈이 또 튀어나오지 않겠어?' 다음날부터 농부는 밭에 나가서 토끼가 잡히기만 기다렸다. 그러나 토끼는 두 번 다시 나타나지 않았고, 어느덧 밭은 잡초가 우거진 황무지가 되어버렸다.

이 고사는 변화와 혁신의 가치를 중요하게 여기던 춘추전국시대에 등장했다. 그때도 보수와 개혁은 대립하고 경쟁했는데, 한비자가 이 수주대토 고사를 인용해 정치혁신을 주장한 것이다. 쟁기를 놓고 그루터기 옆에 앉아 종일 토끼를 기다리는 젊은이가 많아지면 나라의 장래는 어찌 되겠는가.
안전보건교육도 이와 다르지 않다. 혁신이 필요하다. 투자금융사인 에드워드 존스는 미국의 유력 경제지 '포춘(Fortune)'이 선정하는 일하기 좋은 기업에 해마다 상위 랭크된다. 이 회사의 교육비는 인건비의 3.8%이고, 1인당 교육시간은 미국 평균보다 다섯 배 이상 높은 연 146시간이었다.(「유쾌하게 자극하라」, 고현숙, 205p)
산업안전보건법은 여러 가지 안전보건교육을 의무로 규정하고 있다. 하지만 안전보건교육은 예비군 훈련만큼 재미없고 진부한 것이 현실이다. 안전보건 부서는 연수 부서의 기법을 배워야 한다. 연수 부서는 어떤 때는 노래와 율동으로, 어떤 때는 감동적인 스토리로 직원의 마음을 변화시킨다. 안전보건교육에서도 이런 혁신적인 기법이 적용되어야 한다.





코로나19 예방접종 바로 알기

신약이 개발되면 여러가지 궁금증과 함께 부작용에 대한 두려움이 생기곤 한다. 코로나19 백신 역시 전례없이 빠른 속도로 개발되어서인지 여러 부작용에 대한 우려와 가짜뉴스로 인한 몸살을 겪고 있는 중이다. 지금부터 코로나19 백신에 대해 제대로 알고 예방접종을 해야 하는 이유를 자세히 알아보자.



백신은 어떻게 우리 몸을 보호할까?

인체는 몸속에 바이러스가 침입하면 충돌해 이겨내는 과정을 거치며 해당 바이러스에 대한 면역체계를 얻는다. 단, 바이러스에 감염되지 않고 면역을 획득할 수 있는 안전한 방법이 있다. 바로 백신 예방접종이 그것이다. 모든 예방접종은 인체의 면역체계를 훈련시켜 바이러스를 인식하고 제거하도록 도와주는 역할을 한다.

다양한 종류의 백신이 있지만 모든 백신의 메커니즘은 동일하다. 우리 몸의 면역세포가 바이러스를 구성하는 일부 단백질 부분을 인식하고 반응하여 항체를 만들어 내고, 면역 세포 중 일부는 기억세포로 남는다. 이후 인체에 바이러스가 침입했을 때 활성화되어 바이러스나 바이러스에 감염된 세포를 제거하는 것이다.

이러한 기전으로 코로나19 예방접종은 코로나19 감염의 위험을 줄여주고, 중증 환자발생이나 사망을 예방한다. 다만 예방접종 후 면역을 획득하기까지 통상 2주 이상이 소요되므로 예방접종 직후에는 코로나19 바이러스에 노출되어 코로나바이러스 감염증-19에 걸릴 수 있다.

코로나19 백신의 종류

현재 코로나19 백신은 여러 가지 종류가 개발되었거나 개발 중에 있다. 대부분의 코로나19 백신은 코로나바이러스의 '스파이크' 단백질을 이용해 면역반응을 일으킨다. 우리 몸의 면역체계가 코로나바이러스의 스파이크 단백질을 이물질로 인식하여 오래 지속되는 면역 세포와 항체를 만들어 내는 방식이다. 예방접종을 완료하고 면역이 형성된 이후 코로나바이러스에 노출되면, 우리 몸은 더 빠르고 더 나은 반응을 일으켜 코로나바이러스감염증-19로부터 우리 몸을 보호하게 되는 것이다. 현재까지 개발되거나 곧 개발될 코로나19 백신은 크게 3가지 종류로 나눠진다.



mRNA백신(핵산백신)

코로나바이러스 특이 스파이크 단백질을 만드는 유전자를 RNA형태로 만들어 우리 몸에 투여하는 백신이다. 인체에 주입된 mRNA는 우리 몸의 세포에서 코로나바이러스 특이 스파이크 단백질을 만들게 된다. 우리 몸은 만들어진 스파이크 단백질을 이물질로 인식해서 면역반응을 일으키게 되고, 코로나19 바이러스에 대항하는 면역을 획득하게 된다.

재조합백신

코로나19 바이러스의 무해한 단백질 항원(주로 스파이크 단백질)을 포함하고 있다. 예방접종을 하면, 인체의 면역체계는 단백질 항원을 이물질로 인식하여 면역반응을 일으키게 되고, 코로나19 바이러스에 대항하는 면역을 획득하게 된다.

바이러스벡터 백신

코로나19 바이러스 특이 단백질(주로 스파이크 단백질)의 유전 물질을 포함한 바이러스로 만들어진다. 이때 사용되는 바이러스는 코로나19 바이러스와는 다른 바이러스로, 약독화된 바이러스를 사용하므로 인체에는 무해하다. 코로나19 바이러스 특이 단백질의 유전물질을 포함한 벡터 바이러스가 인체에 들어오면, 코로나19 바이러스 특이 단백질인 스파이크 단백질이 우리 몸에서 만들어진다.

우리나라 도입 백신별 특성과 용법

우리나라는 모든 국민이 접종을 완료할 수 있도록 총 9천 9백만 명분에 대해 백신을 확보했다. 국내 도입이 결정된 백신은 잘 알려진 바와 같이 벡터 백신 2종(아스트라제네카 코로나19 백신, 얀센 코로나19 백신), mRNA 백신 2종(화이자 코로나19 백신, 모더나 코로나19 백신), 재조합 백신 1종(노바백스 코로나19 백신)이다(2021년 4월 29일 발표 기준).
각 백신별로 특성과 용법이 조금씩 다르고 예상되는 부작용에도 차이가 있다. 접종 부위는 팔 윗부분의 삼각근 부위 근육에 주사한다는 점은 동일하다.

백신 종류별 특성

mRNA 백신		
제조사	화이자 및 바이오엔텍	모더나 코비드-19 백신주
연령	12세 이상	18세 이상
접종횟수 (간격)	2회, 21일	2회, 28일
접종량 및 방법	희석된 백신 0.3㎖ 근육주사	0.5㎖ 근육주사

벡터 백신		
제조사	아스트라제네카	얀센 Johnson&Johnson
연령	18세 이상	18세 이상
접종횟수 (간격)	2회, 8-12주 (* 2차접종일 기준 11~12주) *허가는 4~12주	1회
접종량 및 방법	0.5㎖ 근육주사	0.5㎖ 근육주사



일반적으로 예방접종 후 흔하게 나타나는 국소 이상반응은 접종부위 통증이나 부기, 발적 등이 있으며, 전신반응으로 발열, 피로감, 두통, 근육통, 메스꺼움·구토 등이 나타날 수 있다. 접종 후 흔히 나타나는 반응으로 별다른 조치 없이 대부분 3일 이내 증상이 사라진다. 이는 정상적인 면역형성과정에서 나타날 수 있는 증상이다.
다만, 39℃ 이상의 고열, 알레르기 반응(두드러기나 발진, 얼굴이나 손 부기) 등의 증상이 나타나거나, 일반적으로 나타나는 이상반응의 증상이 일상생활을 방해하는 정도라면 의료기관을 방문하여 진료를 받아야 한다.



* 예방접종 전에 미리 아세트아미노펜 성분의 해열·진통제를 준비하고, 예방접종 후 몸살 증상이 있으면 해열·진통제를 복용하는 것이 좋다.

의사의 진료가 필요한 증상

- ☑ 접종 후 접종부위 부기, 통증, 발적이 48시간이 지나도 호전되지 않는 경우
- ☑ 접종 후 4주 내 호흡곤란, 흉통, 지속적인 복부 통증, 다리 부기와 같은 증상이 나타난 경우
- ☑ 접종 후 심한 또한 2일 이상의 지속적인 두통이 발생하며, 진통제에 반응하지 않거나 조절 되지 않는 경우 또는 시야가 흐려지는 경우
- ☑ 접종 후 갑자기 기운이 떨어지거나 평소와 다른 이상 증상이 나타난 경우
- ☑ 접종 후 접종부위가 아닌 곳에서 멍이나 출혈이 생긴 경우

코로나19 바이러스 백신이 만능은 아니다. 사실 모든 백신이 그러하다. 독감 예방주사를 맞았다고 해도 독감에 걸릴 수 있는 것과 같은 이치다. 다만 코로나19 예방접종을 하면 우리 몸이 코로나19 바이러스와 어떻게 싸워야 할 지 미리 학습할 수 있다. 이는 면역을 형성하는 데 아주 중요한 과정이다. 백신은 감염을 예방하는 효과도 있지만 혹 감염되었더라도 중증감염이나 사망에 이르지 않도록 하는 데에도 효과가 있다.
우리나라의 경우 2021년 2월 26일부터 4월 26일까지 60세 이상 백신접종자·비접종자 대상 정밀 백신효과 분석결과, 예방 접종 2주 후부터 86.6% 이상 감염 예방에 높은 효과를 보였다. 백신별로 아스트라제네카 백신효과는 86.0%, 화이자 백신 효과는 89.7%로 확인되고 있다. 1회 접종만으로도 두 백신 모두 일정기간 높은 예방효과를 확인했으며, 2차 접종 완료 시 더 효과가 높아지는 것으로 나타났다.(질병관리청 4월 26일 발표 기준) 그밖에 델타 변이에 있어서도 감염예방효과는 줄어들지만 중증 예방엔 탁월한 효과를 보여주고 있다.



영화 〈머니백〉으로 본

택배노동자의 과로와 감정노동

밀려드는 배달물량, 갑질하는 고객, 엘리베이터 이용 제한, 그리고 코로나19까지. 택배노동자를 힘겹게 하는 요소들은 이것 외에도 많다. 여름이면 폭염으로, 겨울이면 한파에 지치고 힘들다. 지난해 택배노동자들의 과로사가 잇따르면서 더 이상 그들만의 이야기가 아닌 우리 모두의 문제가 되었다.



7인 7색의 로드 무비, 머니백

영화 〈머니백〉은 돈가방 하나에 엮인 7명의 예측불가 추격전을 다룬 범죄 영화다. 돈가방의 존재도 몰랐던 각기 다른 7명의 캐릭터가 어쩌다가 사건에 휘말려 꼬리에 꼬리를 무는 추격전을 벌이게 된다. 취준생부터 형사, 킬러, 국회의원, 사채업자, 택배기사, 양아치까지 사는 방식도 직업도 다른 다양한 캐릭터들이 모여 벌이는 돈가방을 향한 레이스는 시작부터 끝까지 한 치 앞도 예측할 수 없게 흘러간다.

영화 〈머니백〉은 취준생부터 국회의원에 이르기까지 가진 것도 사회적 위치도 각기 다른 다양한 인간 군상의 모습을 보여준다. 가진 거라고는 몸 하나뿐인 만년 취준생 '민재'(김무열)는 어머니의 병원비를 구하기 위해 살던 집의 보증금까지 빼가며 돈을 마련하지만 사채 빚으로 그 돈을 모두 빼앗기고 만다. '민재'에게서 돈을 갈취한 '양아치'(김민교)는 이 돈을 사채업자 '백사장'(임원희)에게 전달하고, 이 돈은 고스란히 '문의원'(전광렬)의 선거자금으로 들어가게 된다. 계속되는 착취에 '문의원'을 제거할 계획을 세운 '백사장'은 도박 빚 대신 담보로 잡은 '최형사'(박희순)의 총을 '킬러'(이경영)에게 전달한다. 하지만, '택배기사'(오정세)는 이 총을 '민재'에게 배달하고, 7인의 인생은 그렇게 의도치 않게 꼬여버리게 된다.

실제 이야기가 시나리오로



영화 〈머니백〉의 허준형 감독은 영화의 제작의도를 "돈을 쫓는 사내들의 추격전을 그리면서 캐릭터들을 세대별, 계급별로 나누고 모두가 공감할 수 있는 사실적인 이야기를 시나리오에 녹이고 싶었다"고 밝혔다. 갑질 고객에게 간장게장 세례를 받는 '택배기사' 캐릭터 역시, 실제 있었던 이야기를 시나리오에 옮긴 것이라고.

또 택배기사 역의 오정세 배우는 실제로 10년 넘게 택배기사로 일한 경험이 있다고 밝혔다. 극중에서 간장게장을 머리에 덮어쓰고, 반말과 욕지거리를 들으며 감정노동에 시달리는 모습을 그만의 방식으로 표현해냈다. 그는 미디어 인터뷰 당시 특별히 뭘 더 하려고 하지 않아도 될 정도로 자연스럽게 연기했다고 말하기도 했다.

오정세 배우가 등장하는 씬 가운데 차량에서 삼각김밥으로 끼니를 때우며 고객의 불만 전화를 받는 장면이 있다. 이 장면에서 눈 여겨 볼 것은 차량 내부에 있는 쓰레기더미다. 컵라면 용기도 보이고, 편의점 샌드위치나 김밥 등을 먹고 난 비닐이 쌓여 있다. 제대로 밥 한끼 먹지 못하며 최대한 빨리 택배를 배송하고 있지만 그 사이 울리는 전화의 내용은 "왜 빨리 안 오냐"는 질타다. 그렇게 영화 속에서마저 택배기사는 과노동과 감정노동에 시달리고 있다.

과로사 방지대책, 그 이후

고용노동부·국토교통부는 지난 2020년 11월 12일 택배기사 과로 방지대책을 발표했다. 택배기사의 하루 작업시간 한도를 정하고 밤 10시 이후 심야 배송을 제한하도록 하는 등의 내용을 골자로 한다. 이는 코로나19 확산 속에 2020년 들어 과로사로 추정되는 택배노동자의 사망사고가 잇따르면서 나온 범정부 차원의 대책이다. 대책은 △장시간·고강도 작업시간 개선 △건강보호 강화 △사회안전망 강화 △불공정 관행 및 갑질 개선 △택배기사 일자리 질 개선 등을 주요 내용으로 담고 있다.

발표 당시 긍정적인 면은 있지만 여전히 미흡한 점이 많다는 것이 택배노동자 과로사 대책위원회 측 반응이었다. △1일 최대 작업 시간 설정 △오후 10시 이후 심야 배송 제한 권고 △주 5일 근무제 유도 등의 대책이 담겨있지만 법률적 강제조항 없이 사업주 자율에 맡긴다는 점에서 실효성에 의문을 제기한 것이다. 또 택배 기사들이 건당 수수료로 수익을 얻는 구조에서 '일일 물량'을 제한하면 생계비 확보가 어려워지는 부작용이 생길 수 있다는 지적도 나왔다.

이후 사실상 택배기사 과로사의 주요 원인으로 꼽혔던 분류작업이 택배회사 책임으로 규정되고 분류인력 비용을 택배기사에게 전가하지 못하도록 하는 등의 추가 대책이 마련되며 택배기사 과로사 방지를 위한 노력은 계속되고 있다.

택배작업 중 위험요인과 관리 방법

주요 위험요인 (발생형태) \ 작업순서 (절차)	접수	집화	서브물류센터 (또는 대리점) 상·하차	간선 운송 (상행)	허브물류센터 (상·하차 및 화물 분류작업)	간선 운송 (하행)	서브물류센터 (또는 대리점) 상·하차	배송
교통사고		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
넘어짐		✓	✓		✓		✓	✓
떨어짐			✓		✓		✓	
끼임			✓		✓		✓	
부딪힘		✓	✓		✓		✓	✓
불균형 및 무리한 동작		✓	✓		✓		✓	✓
물체에 맞음			✓		✓		✓	
깔림, 뒤집힘			✓		✓		✓	
직무스트레스 (감정노동 등) 여부	✓	✓						✓

주요 작업별 근골격계질환 예방대책

1 운반구를 이용한 적재물 이동 작업

- 높낮이 조절이 가능한 운반구를 사용하여 허리를 굽히는 부자연스러운 자세 제거

2 화물을 분류하는 작업

- 자동화물 분류시스템을 설계하여 분류작업 시 허리를 굽히고 몸통을 비트는 부자연스러운 자세를 제거

3 컨베이어

- 연속적인 화물 이동에서 배달원/운전사가 화물을 들어서 나르거나, 수동 컨베이어에서 배달원/운전자가 화물을 미는 인력작업을 제거하기 위해 전동 컨베이어를 사용

4 보호장비

- 택배기사/운전자의 작업 특성을 고려한 보호장비 제공

5 운전자 승·하차

- 운전자 승·하차 시 발 디딤대를 장착하여 팔과 손목에 발생하는 과도한 힘을 감소시키고, 부자연스러운 자세를 제거

6 장시간 운전

- 운전석의 좌우에 공기 스프링을 이용한 리프팅 장치를 장착하여 운전석의 진동으로 인한 허리(요추)의 부담을 감소
- 장시간 운전석에 앉아서 운전을 하므로, 허리(요추)에 발생하는 부담을 경감시키기 위해 등받이를 사용

※ 자료 : 안전보건공단, 특수형태근로종사자 택배원 안전보건 교재

감정노동 관리를 위한 일반 지침

과도한 감정노동을 줄이는 방안으로 서비스 제공 고객 수의 적정성, 감정노동을 과다하게 요구하는 고객의 수 등을 파악해서 노동자가 적정한 정도의 서비스를 제공하도록 한다.

감정노동을 지나치게 할 경우 노동자는 체력 등이 소진될 가능성이 높으므로 노동자가 감정노동과 다른 노동으로 직무를 바꿔주거나 혼합해서 할 수 있도록 한다.

서비스에 대한 기준을 마련하여 사업주는 다양한 모니터링과 함께 편안한 휴식을 취할 수 있도록 공간을 제공한다.

조직 내에서 노동자와 고객의 갈등 유발을 최소화할 수 있는 방안을 마련하고, 감정노동자 케어 프로그램을 운영한다.

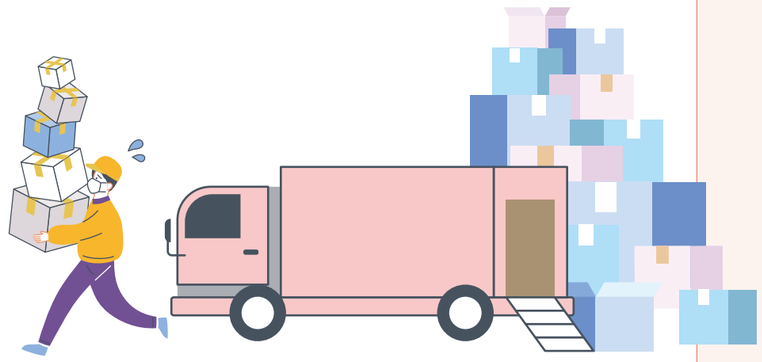
감정노동 관리를 위한 예방대책

고객과의 갈등 감소를 위한 요구사항을 상시적으로 말할 수 있는 통로를 마련하여, 고객 불만 제기 사항에 대한 노동자 측 입장을 배려한다.

노동자가 그동안 업무 부담이 많았거나, 피로가 누적되었다거나, 조직 내의 지원이 부족하여 스트레스가 쌓여 발생한 상황이라면 여기에 맞는 조치를 취한다.

노동자가 직장 생활 관련 부담 및 불만족, 또는 일과 가정 양립으로 발생한 부분이 있다면 각각에 맞는 해당 조치를 취한다.

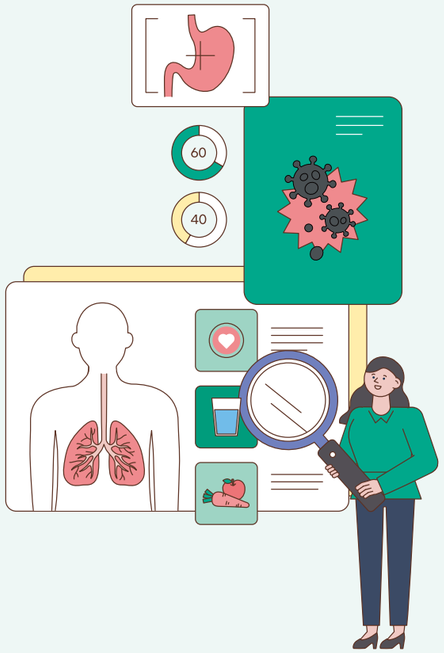
케어 프로그램에는 힐링센터 운영, 직원 고충 심리상담, 심리유형 검사 자격을 보유한 전문 카운슬러, 힐링코치, 웃음 특별강좌 등이 있다.



나의 면역력 상태는?

면역력은 내 몸을 지켜주는 중요한 요소이다. 하지만 이 면역력이 하루아침에 좋아지거나 나빠지는 것은 아니다. 평소 생활 방식, 식사습관, 수면습관, 운동습관 등이 오랫동안 쌓여 나의 면역력이 결정된다. 간단한 자가진단을 통해 면역력 상태를 점검해보자.





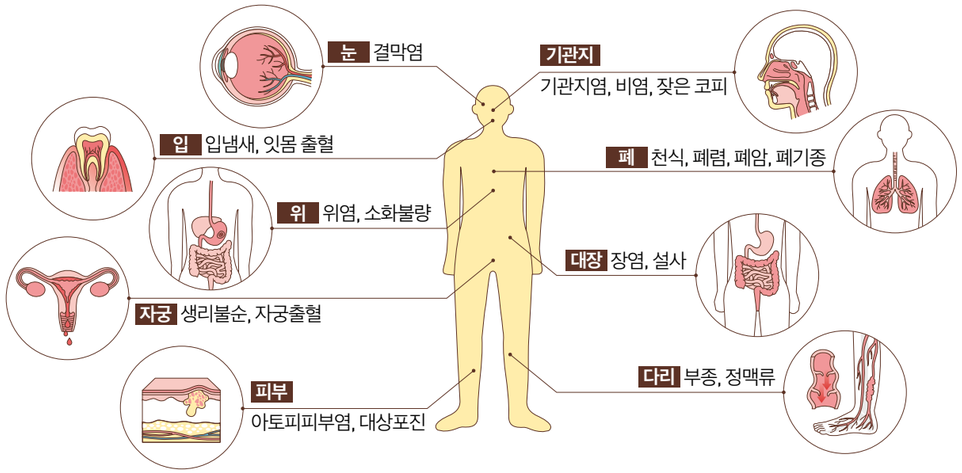
면역력 자가진단 테스트

- [ ] 피로가 잘 풀리지 않는다.
- [ ] 입 안이 헐거나 입 주위에 물집이 생긴다.
- [ ] 눈에 염증이 자주 생긴다.
- [ ] 감기에 쉽게 걸리고 잘 낫지 않는다.
- [ ] 상처가 잘 낫지 않는다.
- [ ] 변비 또는 설사를 하는 편이다.
- [ ] 쉽게 화를 내거나 우울한 편이다.
- [ ] 강한 스트레스를 느끼거나 스트레스를 받기 쉬워졌다.
- [ ] 깊은 잠을 못 자고 밤중에 눈이 떠진다.
- [ ] 식사시간이 정해져 있지 않다.
- [ ] 튀김이나 과자류 등 인공첨가물이 많은 음식을 매우 좋아한다.
- [ ] 외식은 주 4회 이상 한다.
- [ ] 식욕이 없거나 공복감을 잘 못 느낀다.
- [ ] 평소 운동을 안 하거나 일주일에 한 번 강도 높은 운동을 한다.
- [ ] 술을 많이 마시고 담배를 피운다.
- [ ] 생활이 불규칙하다.
- [ ] 아침에 일어나는 것이 힘들다.
- [ ] 하루 종일 자도 피로가 안 풀리고 피로감이 늘 쌓여있다.

결과보기

3개 이하	4~10개	11개 이상
면역력 양호	주의 및 관리가 필요	면역력 결핍 가능성이 매우 높음

면역력이 떨어지면?



면역력을 높이는 방법

1. 물 많이 마시기

충분한 수분섭취는 체내 노폐물을 배출시키고 혈액순환을 원활하게 한다. 면역력 저하의 가장 큰 원인인 미세먼지의 체내 배출도 도와주므로 하루 2리터의 물을 나누어 섭취하자.

2. 햇볕 쬐기

햇볕은 면역력 강화에 꼭 필요한 비타민D를 만들어준다. 하루 15분 정도의 일광욕은 행복호르몬이라 불리는 세로토닌 분비를 촉진해 스트레스를 조절하고 숙면을 도와준다.

3. 숙면하기

수면 또한 면역력에 큰 영향을 끼친다. 자는 동안 인체는 멜라토닌 호르몬을 분비하는데 면역력 강화에 도움을 준다. 저녁 11시부터 새벽 3시까지 멜라토닌이 분비되는 시간이므로 일찍 잠자리에 드는 것이 좋다.

4. 음주·흡연 삼가기

음주와 흡연은 면역체계에 나쁜 영향을 준다. 과음 시 면역세포들의 활동성이 저하된다는 연구결과도 있다. 또한 흡연자도 비흡연자에 비해 면역세포의 활성도가 20% 정도 낮다.

5. 꾸준히 운동하기

마음과 몸은 자율신경으로 연결되어 있기 때문에 수면장애나 스트레스 등으로 자율신경의 균형이 깨지면 면역력이 저하된다. 평소 적당한 운동과 취미생활 등을 즐기면 스트레스도 해소하고 면역력도 높일 수 있다.

국내 안전보건 동향

안전체험교육 기회 확대한다

안전보건공단은 산업현장을 간접 체험하고 안전수칙을 배울 수 있는 '안전체험교육장'을 전국 8번째로 전북 익산에 신설하고, 기존 중부 교육장의 시설 개선을 위해 증축한다. 체험을 통해 산업안전을 배울 수 있는 교육인프라가 확대·개선되는 것이다.

익산 체험교육장에는 스마트 팩토리·건설현장 체험 시설을 별도로 마련하여 미래 산업의 안전교육도 실시할 수 있으며, VR 등의 가상현실 기술을 이용한 시뮬레이션관을 마련해 체험 교육의 효과를 보다 향상시킬 계획이다.

중부 안전체험교육장은 수도권 유일한 체험교육장으로, '97년 개관 이후 노후화된 실외형 시설을 날씨에 상관없이 체험교육을 실시할 수 있는 실내형 시설로 개선한다. 또한, 작년에 설립한 타워크레인 체험장과 연계한 체험존을 신설해 전문적인 건설 안전교육을 유지하면서도, 이번 재건축을 통해 전(全)산업을 아우를 수 있는 교육시설을 마련하여 수도권 전역의 교육수요를 충족하는 안전체험교육장으로 운영할 방침이다.

각 체험교육장은 '24년 개관을 목표로 '22년 착공에 나선다.

10월까지 '무관용 원칙'의 "위험현장 집중 단속기간" 운영

지난 8월 20일 고용노동부는 안경덕 장관 주재로 지방고용노동관서장과 안전보건공단 지역본부장 등이 참석하는 산재 사망사고 위기대응 TF 대책회의를 개최했다.

이번 회의는 지방고용노동관서 및 안전보건공단의 산재 사망사고 감축 추진현황을 점검하고, 하반기 산재 사망사고 감축을 위한 조치사항을 지방고용노동관서 및 공단과 논의하고 당부하기 위해 마련됐다.

안경덕 장관은 이날 회의에서 산재 사망사고 감소대책 추진 등 다양한 노력에도 사망사고가 기대만큼 줄지 않고 있는 상황에 여전히 많은 사업장이 기본적인 안전수칙조차 지키지 않고 있는 현실에 맞춰 "관용 없는 엄정한 감독을 실시할 것"을 지시했다.

이에 안전관리 불량현장에 대한 집중 단속기간을 8월 30일부터 10월 31일까지 운영할 계획이다. ① 지난 7월부터 운영중인 '현장점검의 날'과 '패트롤점검' 결과 3대 안전조치를 다수 위반하였거나 시정지시를 미이행하고 점검을 거부한 안전관리 불량사업장은 감독을 통해 엄정한 행·사법조치를 실시하고, 현장의 위험요인이 완전히 개선될 때까지 점검과 감독을 반복할 예정이다. ② 주말·공휴일에 관리자 없이 위험작업 도중 사고가 다발하고 있어 주말·공휴일에 건물 등을 해체하거나 중량물을 취급하는 등의 위험작업을 계획한 현장 중 관리감독자 부재 등의 불량현장은 불시감독, 조치할 계획이다.

또한 집중 단속기간에 3대 안전조치 미준수로 발생하는 산재 사망사고는 그간의 계도에도 불구하고 기본적인 안전조치를 하지 않은 것으로 보아 사업주의 '고의성'을 중심으로 '무관용 원칙' 수사를 실시한다. 고의성이 최대한 입증될 수 있도록 그간의 점검·조치 내용 등을 수사에 적극 활용할 계획이다.

'중대재해처벌법 시행령 제정안에 관한 토론회' 개최

고용노동부는 지난 8월 18일~19일 양일간 정부세종청사 11동에서 「중대재해 처벌 등에 관한 법률 시행령 제정안」에 관한 의견수렴을 위한 토론회를 개최했다.

지난 1월 26일 공포된 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」의 입법예고가 진행중인 가운데 실시된 이번 토론회에는 특히 노사의 핵심 이슈인 중대산업재해에 대한 경영책임자 등의 안전보건관리체계 구축 및 이행에 관한 조치 의무와 직업성 질병의 범위를 중심으로 진행했다.

먼저 18일에는 중대산업재해 예방을 위해 갖추어야 하는 '경영책임자등의 의무'에 대해 논의하고, 이어 19일에는 중대산업재해의 정의에서 쟁점이 되고 있는 '직업성 질병의 범위'를 중심으로 중대산업재해 관련 시행령 규율사항에 대한 논의를 이어나갔다.

필수업무종사자 보호·지원 대책 지속 점검

정부는 지난해 12월 14일 발표한 필수노동자 보호·지원 대책 주요 과제를 빈틈없이 추진하고 그 이행상황을 지속 점검하는 한편, 보건의료, 돌봄 종사자 등 필수업무 종사자에 대한 코로나19 백신 접종을 우선적으로 실시하는 등 추가적인 보호 방안을 지속 강구해나가고 있다.

주요과제의 추진상황은 아래와 같다.

❶ 법·제도개선 신속 추진

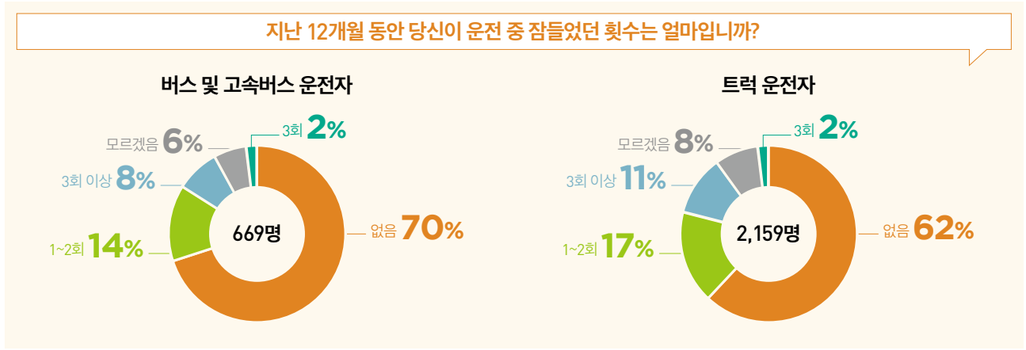
택배 등 특고종사자에 대한 산재·고용보험 적용이 확대되었고, 재난이 발생할 경우 필수업무종사자를 신속하게 보호·지원하기 위한 필수업무종사자법을 제정했다.('21.5.18.제정, 11.19.시행) 한편, 돌봄서비스를 포함한 사회서비스 공공성 강화 및 종사자 처우 개선 등을 주요 내용으로 하는 사회서비스원법 제정안은 현재 국회 법사위 계류('21.6.16. 국회 보건복지위 통과) 중으로, 국회에서 조속히 통과될 수 있도록 국회 논의를 적극 지원할 계획이다.

❷ 맞춤형 예산 지원, 현장 점검 등 지속

간호사 과로방지를 위해 간호인력을 확대 배치하고, 종사자 보호 매뉴얼 마련, 인권침해 예방교육 강화 등 권익 보호를 위한 조치를 강화했다. 방문돌봄종사자에 대해서도 한시지원금, 사회서비스원 확대 설치 등 종사자 처우를 개선했으며, 택배기사의 분류작업 제외, 작업시간 제한 등에 대한 사회적 합의를 이끌어 냈다. 또한 고중량 생활폐기물 배출 제한, 맞춤형 건강진단을 실시하는 등 질병·안전사고로부터 환경미화원을 보호하고, 안정적 근무여건을 조성하기 위해 시설 및 처우 개선을 추진했다.

국외 안전보건 동향

유럽, 운수업종 운전자 피로 연구보고서 발간



최근 유럽 운송노동자연합(ETF)은 도로 이용자와 화물 운송 부문에서 운전자 피로의 특성과 정도를 파악하기 위해 전문 운전자의 특정 작업조건과 이러한 조건이 어떻게 고질적인 피로로 이어지는지를 조사했다. 특히 버스, 고속버스 및 트럭 운전자의 피로에 영향을 미치는 원인 및 대응방안과 안전 간의 연관성에 대하여 검토했다.

유럽의 버스, 고속버스 및 트럭 운전기사 2,800명을 대상으로 한 온라인 설문조사를 통해 운전자 약 3분의 2가 운전할 때 자주 피로를 느낀다고 응답했다.(버스 및 고속버스 운전자의 경우 66%, 트럭 운전자의 경우 60%) 또한 운전자 25%~33%는 지난 12개월 동안 적어도 한번은 졸음운전을 했다고 응답했다.(버스 및 고속버스 운전자 24%, 트럭 운전자 30%) 운전자 피로의 원인은 매우 다양하지만, 기존의 연구는 수면에만 초점을 맞춰왔다. 그러나 이번 연구에서는 수면 부족의 근본적인 이유 중 하나인 고용 및 근로 조건이 얼마나 열악한지를 보여주었다. 열악한 작업 환경은 장시간 근무, 낮은 연봉, 휴식시간 중 운전 외 업무처리, 휴식과 수면 방해, 예측할 수 없는 작업환경, 건강과 안전 등이 포함된다.

☑ 해결책: 사업주와 정책입안자 고려사항

설문조사에 따르면 운전자들은 여건이 되면 종종 차를 멈추고 낮잠과 같이 피로를 해결하기 위한 "자기관리"에 의존하게 된다. 그러나 유럽 전역에 걸친 빡빡한 배송 일정과 부족한 주차구역은 트럭 운전자들이 이런 "자기관리"조차 하지 못하는 것이 현실이다. 버스 및 고속버스 운전자들은 승객이 있고 계획된 시간을 지켜야하기 때문에 그들이 필요할 때마다 자유롭게 휴식을 취할 수 없다.

이와 같은 현실에서 사업주가 고려해야 할 것은 어떠한 경우에도 운전자 피로 예방이 운전자 개인이 해결해야 하는 일로 여겨져서는 안 된다는 것이다. 따라서 사업주는 모든 업무가 근로시간에 반영되고 적절히 기록되어 이에 대한 대가를 지불하는지 확인해야 한다. 또한 정책입안자들도 규제강화 이외에 기존 규정을 살펴보고 제재하는 것을 통해 운전자의 피로 해소를 위한 조치를 지속적으로 시행해야 한다.

▶ 더 많은 국제안전보건동향은

공단 홈페이지 www.kosha.or.kr - 사업소개 - 국제협력 - 산업안전보건동향 바로가기 게시판에서 다운로드 받을 수 있습니다.

지난 호 독자의견



〈Theme 돋보기〉 안전배달가이드를 잘 읽었어요. 특수형태 종사자에 대해 이해하기 쉽게 잘 구성되어 있어서 도움이 많이 되었습니다.

- 울산 남구 김준용



〈안전생활백서〉에서 다뤄준 여름철 피부질환 내용이 유익했습니다. 흔히 나타나는 피부질환들이 잘 정리되어 있어서 유용하게 활용할 수 있을 것 같아요.

- 광주 광산구 태경수

월간 [안전보건] 독자 참여 방법



이달의 응원 한 마디!

10월호에는 화재와 싸우는 소방관에게 따뜻한 응원 한 마디를 전해주세요. 책자에 소개된 분들에게는 소정의 상품권을 보내드립니다.

참여방법 엽서 뒷면 또는 온라인 설문조사에 적어 보내주세요.

연상단어퀴즈

4개의 나열된 사진 속 공통으로 연상되는 단어를 찾아보세요. 추첨을 통해 선정된 분에게는 소정의 선물을 보내드립니다. 단어의 힌트는 책 속에도 담겨 있답니다.

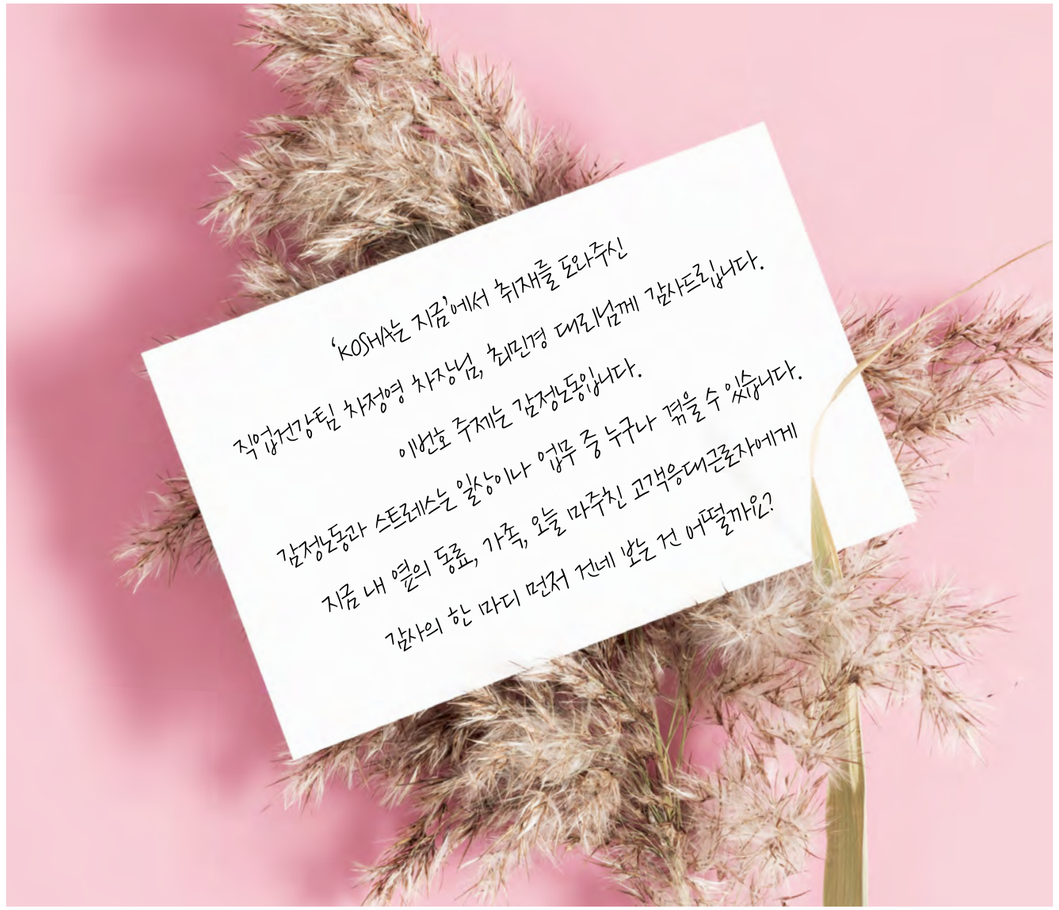
참여방법 : 엽서 뒷면에 정답을 적어 보내주세요.

현장의 다짐

지금도 현장에서 열심히 일하고 계신 노동자를 위해 편집실에서 간식을 쏩니다! 사연과 함께 신청해 주시면 [월간 안전보건 편집실]에서 간식과 함께 찾아갑니다.

사연 신청하실 곳 : kosha@hanaroad.com

※ 참여해 주신 분들께는 추첨을 통하여 상품권 등 소정의 상품을 드립니다.



2021년 10월호 미리보기

Theme 돋보기



대형 물류창고에서 화재예방을 위해 지켜야 할 안전수칙에 대해 알아봅니다.

데이터로 보는 안전



방문서비스를 제공하는 근로자들이 노출되기 쉬운 공기매개감염병 관리에 대해 살펴봅니다.

안전세계여행



독일의 뛰어난 재난안전관리법과 아름답기로 유명한 라인강의 모습을 함께 소개합니다.

절취선

안전보건에 관한 소중한 의견을 기다립니다



월간 〈안전보건〉은 노동자들의 안전하고 행복한 근무환경을 희망합니다.
월간 〈안전보건〉을 통해 듣고 싶은 이야기, 얻고 싶은 정보 등에 대한 의견을 적어 보내주세요.
엽서를 적어서 우편 또는 팩스(Fax 052-703-0322)로 보내주시거나 QR코드로 온라인 설문에 참여해주세요.
소정의 상품을 보내드립니다.

[독자엽서]

매월 2분씩 선정해서 소정의 상품을 보내드립니다.

산업재해예방
안전보건공단

독 자 엽 서

우편요금 수취인후납부담
발송유효기간 2016. 2. 28 ~ 계속
울산우체국 승인 제40241호

보내는 사람

이름 :

주소 :

전화 :

2021. 9

이용자는 해당 개인정보 수집 및 이용 동의에 대한 거부 권리가 있습니다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적: 안전보건 미디어 만족도 측정, 경품 추첨 및 우편 발송 등 서비스 제공에 관련한 목적으로 개인정보를 수집·이용
2. 수집·이용 개인정보 항목: 성명, 직책, 회사명, 회사주소, 연락처
3. 개인정보 보유 및 이용 기간: 개인정보 수집 당해 연도(경과 시 일괄폐기)

◈ 상기 내용을 읽고 개인정보 수집·이용에 동의합니다. □(동의 시 체크표시)

※ 개인정보 수집·이용에 동의하셔야 경품증정 등 서비스가 제공될 수 있습니다.

산업재해예방
받는 사람 안전보건공단

울산광역시 중구 종가로 400
콘텐츠개발1부 정기간행물 담당자 앞

4 4 4 2 9

[설문엽서]

반기별로 기념품을 보내드립니다.

QR 코드를 스캔하시면 조사에 참여할 수 있습니다.

경품추첨

1회차 2021년 7월 중

2회차 2021년 12월 중
- 1회차 2021. 06. 21 이전 도착분
- 2회차 2021. 11. 22 이전 도착분

* 기념품 내용과 추첨 일정은 공단 사정에 따라 변경 가능합니다
* 당첨자는 경품추첨일 이후 SMS로 개별통보됩니다.

설 문 엽 서

우편요금 수취인후납부담
발송유효기간 2016. 2. 28 ~ 계속
울산우체국 승인 제40241호

보내는 사람

이름 :

주소 :

전화 :

2021. 9

이용자는 해당 개인정보 수집 및 이용 동의에 대한 거부 권리가 있습니다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적: 안전보건 미디어 만족도 측정, 경품 추첨 및 우편 발송 등 서비스 제공에 관련한 목적으로 개인정보를 수집·이용
2. 수집·이용 개인정보 항목: 성명, 직책, 회사명, 회사주소, 연락처
3. 개인정보 보유 및 이용 기간: 개인정보 수집 당해 연도(경과 시 일괄폐기)

◈ 상기 내용을 읽고 개인정보 수집·이용에 동의합니다. □(동의 시 체크표시)

※ 개인정보 수집·이용에 동의하셔야 경품증정 등 서비스가 제공될 수 있습니다.

산업재해예방
받는 사람 안전보건공단

울산광역시 중구 종가로 400
콘텐츠개발1부 정기간행물 담당자 앞

4 4 4 2 9

독자 여러분이 읽고 싶은 월간 〈안전보건〉을 들려주세요!



독자 여러분의 소중한 의견을 반영하여
더 좋은 안전보건자료를 만들어 나가겠습니다.

절취선

Q1 이번 호에서 유익했던 기사와 앞으로 다뤘으면 하는 내용 등 월간 〈안전보건〉을 읽고 난 소감이나 의견을 적어주세요. (마감 : 9월 20일 도착분까지)

Q2 매년 공단에서는 다양한 안전보건자료를 개발하고 있습니다. 귀사 또는 귀하는 어떤 자료가 필요하신가요? (형태 또는 주제를 자유롭게 기입해주시면 검토하여 반영하도록 하겠습니다)

Q3 이달의 한 마디

[공통] 화재와 싸우는 소방관에게 응원의 한마디를 전해주세요.
따뜻한 말 한마디가 큰 힘이 됩니다.
[노동자] 일하면서 힘들었던 일이나 보람있었던 일 등 사연을 보내주세요.
선정된 응원과 사연은 10월호에 소개해드리고, 소정의 선물을 보내드립니다.

Q4 단어연상퀴즈 정답을 적어주세요.

2021년 8월 당첨자

김준용(울산시 남구)
태경수(광주시 광산구)

- **여러분이 보내주신 소중한 의견을 반영하여 더 좋은 안전보건자료를 만들어 나가겠습니다.**
  (형태 또는 주제를 자유롭게 기입해주시면 검토하여 반영하도록 하겠습니다)
- **아래 설문 양식을 작성하여 우편 또는 팩스(052-703-0322)로 보내주시면 감사하겠습니다.**

귀하께서 근무하는 회사의 업종은 무엇입니까?

업종 ○ 제조업 ○ 건설업 ○ 서비스업 ○ 금융 및 보험업 ○ 운수·창고·통신업 ○ 임업·어업·농업·광업 ○ 전기·가스·증기·수도사업

규모 ○ 5인 미만 ○ 5~19인 ○ 20~49인 ○ 50~99인 ○ 100~299인 ○ 300인 이상

귀하는 회사에서 어떤 직책을 맡고 계십니까?

○ 사업주 ○ 안전·보건 관리자 ○ 안전·보건 관리 담당자 ○ 관리 감독자 ○ 노동자 ○ 기타

본 자료가 사업장 현장 적용 등 재해예방활동에 도움에 된다고 생각하십니까?

○ 매우 그렇다 ○ 그렇다 ○ 보통 ○ 그렇지 않다 ○ 전혀 그렇지 않다

본 자료가 만족스러우셨습니까?

디자인·편집 ○ 매우 그렇다 ○ 그렇다 ○ 보통 ○ 그렇지 않다 ○ 전혀 그렇지 않다

내용 구성 ○ 매우 그렇다 ○ 그렇다 ○ 보통 ○ 그렇지 않다 ○ 전혀 그렇지 않다

전반적 만족도 ○ 매우 그렇다 ○ 그렇다 ○ 보통 ○ 그렇지 않다 ○ 전혀 그렇지 않다

본 자료에 대한 장점 또는 개선해야 할 점에 대해 간략히 작성 바랍니다.
(40자 이내, 키워드 위주 작성)

설문에 응해주셔서 감사합니다.

2021년 9월호

이용자는 해당 개인정보 수집 및 이용 동의에 대한 거부 권리가 있습니다.

개인정보의 수집·이용 목적 : 안전보건 미디어 만족도 조사, 경품 추첨 및 발송 등 서비스 제공
수집·이용 항목 : 성명, 직책, 주소, 연락처
개인정보 보유 및 이용 기간 : 개인정보 수집 당해 연도 (경과 시 일괄 폐기)

◉ **상기 내용을 읽고 개인정보 수집·이용에 동의합니다.**
☐ **(동의 시 체크표시)**

※ 개인정보 수집·이용에 동의하셔야 경품 증정 등 대상이 되실 수 있습니다.

Fax 보내는 사람

콘텐츠 명 :

이름 :

주소 :

전화 :

KOSHA 본부 일선기관

안전보건공단 본부	울산광역시 중구 종가로 400	**전화** 1644-4544
산업안전보건연구원	울산광역시 중구 종가로 400	**전화** 1644-4544
산업안전보건교육원	울산광역시 중구 종가로 400	**전화** 1644-5656
산업안전보건인증원	울산광역시 중구 종가로 400	**전화** 1644-4544
미래전문기술원	울산광역시 중구 종가로 400	**전화** 1644-4544
근로자건강센터	**대표전화** 1577-6497, 1588-6497	

서울광역본부	서울특별시 중구 칠패로 42 우리빌딩 7~9층
대표 전화 02-6711-2800	**교육 신청 전화** 02-6711-2914 **팩스** 02-6711-2820
관할구역	서울특별시 중구·종로구·동대문구·서초구·강남구·용산구·마포구·서대문구 및 은평구
부산광역본부	부산광역시 금정구 중앙대로 1763번길 26
대표 전화 051-520-0510	**교육 신청 전화** 051-520-0559 **팩스** 051-520-0519
관할구역	부산광역시
광주광역본부	광주광역시 광산구 무진대로 282 광주무역회관빌딩 8~9층/11층
대표 전화 062-949-8700	**교육 신청 전화** 062-949-8294 **팩스** 062-949-8768
관할구역	광주광역시, 전라남도 나주시·화순군·곡성군·구례군·담양군·장성군·영광군 및 함평군
대구광역본부	대구광역시 중구 달구벌대로 2095 삼성생명빌딩 20, 21층
대표 전화 053-609-0500	**교육 신청 전화** 053-609-0577 **팩스** 053-421-8622
관할구역	대구광역시 중구·동구·북구·수성구, 경상북도 영천시·경산시 및 청도군, 군위군
인천광역본부	인천광역시 부평구 무네미로 478-1
대표 전화 032-5100-500	**교육 신청 전화** 032-510-0647 **팩스** 032-574-6176
관할구역	인천광역시
대전세종광역본부	대전광역시 유성구 엑스포로 339번길 60
대표 전화 042-620-5600	**교육 신청 전화** 042-620-5676 **팩스** 042-636-5508
관할구역	대전광역시, 세종특별자치시, 충청남도 공주시·논산시·계룡시·금산군
울산지역본부	울산광역시 남구 정동로 83, 2층/4층
대표 전화 052-226-0510	**팩스** 052-260-6997
관할구역	울산광역시
경기지역본부	경기도 수원시 영통구 광교로 107 경기도경제과학진흥원 10, 13층
대표 전화 031-259-7149	**팩스** 031-259-7120
관할구역	경기도 수원시·용인시·화성시·평택시·오산시·안성시
강원지역본부	강원도 춘천시 경춘로 2370 한국교직원공제회관 2층
대표 전화 033-815-1004	**팩스** 033-243-8315
관할구역	강원도 춘천시·원주시·홍천군·인제군·화천군·양구군 및 횡성군, 경기도 가평군
충북지역본부	충청북도 청주시 흥덕구 가경로 161번길 20 KT빌딩 3층
대표 전화 043-230-7111	**팩스** 043-236-0371
관할구역	충청북도
충남지역본부	충청남도 천안시 서북구 광장로 215 충남경제종합지원센터 3층
대표 전화 041-570-3400	**팩스** 041-579-8906
관할구역	충청남도 천안시·아산시·당진시·보령시·서산시 및 예산군·홍성군·서천군·부여군·청양군·태안군
전북지역본부	전라북도 전주시 덕진구 건산로 251 고용노동부전주지청 4층
대표 전화 063-240-8500	**팩스** 063-240-8519
관할구역	전라북도 전주시·남원시·정읍시·장수군·임실군·순창군·완주군·진안군 및 무주군
전남지역본부	전라남도 무안군 삼향읍 후광대로 242 전남개발공사빌딩 7층
대표 전화 061-288-8700	**팩스** 061-288-8778
관할구역	전라남도 목포시·무안군·영암군·강진군·완도군·해남군·장흥군·진도군 및 신안군

경북지역본부	경상북도 구미시 3공단 1로 312-23
대표 전화 054-478-8000	**팩스** 054-453-0108
관할구역	경상북도 구미시·김천시·영주시·상주시·문경시·안동시·칠곡군 석적읍 중리구미국가산업단지·봉화군·예천군·의성군·영양군 및 청송군
경남지역본부	경상남도 창원시 의창구 중앙대로 259
대표 전화 055-269-0510	**팩스** 055-269-0590
관할구역	경상남도(경상남도 김해시·밀양시·양산시 제외)
제주지역본부	제주특별자치도 제주시 연삼로 473 제주경제통상진흥원 4층
대표 전화 064-797-7500	**팩스** 064-797-7518
관할구역	제주특별자치도
서울남부지사	서울특별시 영등포구 버드나루로2길 8(8층)
대표 전화 02-6924-8700	**팩스** 02-6924-8729
관할구역	서울특별시 영등포구·양천구·강서구·관악구·구로구·금천구 및 동작구
서울동부지사	서울특별시 송파구 법원로 135, 4층
대표 전화 02-2086-8000	**팩스** 02-2086-8019
관할구역	서울특별시 성동구·광진구·송파구·강동구·중랑구·노원구·강북구·도봉구 및 성북구
대구서부지사	대구광역시 달서구 달구벌대로 1834 성안빌딩 5층
대표 전화 053-650-6810	**팩스** 053-650-6820
관할구역	대구광역시 서구·남구·달서구·달성군·경상북도 칠곡군(석적읍 중리구 미국가산업단지 제외)·고령군 및 성주군
경기북부지사	경기도 의정부시 추동로 140 경기북부상공회의소 1층
대표 전화 031-841-4900	**팩스** 031-878-1541
관할구역	경기도 의정부시·동두천시·구리시·남양주시·양주시·포천시·고양시·파주시·연천군 및 가평군
경기중부지사	경기도 부천시 원미구 송내대로 265번길 19 대신프라자 3층
대표 전화 032-680-6500	**팩스** 032-681-6513
관할구역	경기도 부천시 및 김포시
경기서부지사	경기도 안산시 단원구 광덕4로 230 제이엘컨벤션웨딩홀 2층
대표 전화 031-481-7599	**팩스** 031-414-3165
관할구역	경기도 광명시·안양시·과천시·의왕시·군포시·안산시 및 시흥시
경기동부지사	경기도 성남시 분당구 쇳골로 17번길 3 소곡회관 2층
대표 전화 031-785-3300	**팩스** 031-785-3381
관할구역	경기도 성남시·하남시·이천시·광주시·여주시 및 양평군
강원동부지사	강원도 강릉시 하슬라로 182 정관빌딩 3층
대표 전화 033-820-2580	**팩스** 033-820-2591
관할구역	강원도 강릉시·속초시·동해시·태백시·삼척시·양양군·고성군·영월군·정선군 및 평창군
전북서부지사	전라북도 군산시 자유로 482 군산자유무역지역관리원 청사동 2층
대표 전화 063-460-3600	**팩스** 063-460-3650
관할구역	전라북도 익산시·김제시·군산시·부안군 및 고창군
전남동부지사	전라남도 여수시 무선중앙로 35
대표 전화 061-689-4900	**팩스** 061-689-4990
관할구역	전라남도 여수시·순천시·광양시·고흥군 및 보성군
경북동부지사	경상북도 포항시 남구 포스코대로 402
대표 전화 054-271-2017	**팩스** 054-271-2020
관할구역	경상북도 포항시·경주시·영덕군·울릉군 및 울진군
경남동부지사	경상남도 양산시 동면 남양산 2길 51 양산 노동합동청사 4층
대표 전화 055-371-7500	**팩스** 055-372-6916
관할구역	경상남도 김해시·밀양시·양산시