

KOSHA GUIDE

H - 88 - 2012

지하철 기관사의 직무스트레스
관리지침

2012. 8.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 성균관대학교 의과대학 직업환경의학교실 김수근
- 제·개정 경과
 - 2012년 6월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정 지침. 2006
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-36-2011, 사업장의 중대재해 발생시 급성 스트레스에 대한 조기대응지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-38-2011 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-39-2011 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-40-2011 사업장 직무스트레스 예방프로그램. 2011
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리메뉴얼. 한국산업안전보건공단. 2003
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의 7(사업주 등의 협조)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조(휴게시설)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치)
 - 사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침(고용노동부 고시 제2010-35호)
- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 8월 27일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

지하철 기관사의 직무스트레스 관리지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해예방 조치”에 따라 지하철 기관사의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 지하철 기관사를 고용하고 있는 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “지하철 기관사”라 함은 승객을 목적지까지 안전하게 수송하기 위해 지하철의 운행을 담당하는 근로자를 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙(안전보건규칙) 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 지하철 기관사의 직무스트레스 요인

4.1 근무환경과 사고위험

(1) 지하철 기관사들은 소음, 진동과 이상기온, 라돈 및 부적절한 인간공학적 환경에 노출된다.

- (2) 장시간 터널 속을 운행하는 등 근무 중에 지하생활로 햇빛이 없고, 바깥 공기를 쐬기 어려워서 답답함을 느낄 수 있다.
- (3) 지하철 운행 스케줄에 맞추어 승무계획을 수립하므로 출퇴근 시각과 근무 일정이 불규칙할 뿐만 아니라 잦은 야간근무 실시로 생체리듬 유지에 어려움이 있다.
- (4) 스크린도어 설치로 사상 사고는 줄었지만, 터널 내 먼지가 빠져나가지 못하기 때문에 분진이 많다.
- (5) 기관실에서 졸음 및 기타 생리 현상을 해소하는 데에도 어려움이 있을 수 있다.
- (6) 열차간의 충돌, 열차의 탈선 및 인사사고 등에 대한 불안감이 있을 수 있다.

4.2 직무요구

- (1) 기관사는 지하철의 안전수송을 위해서 빠른 속도로 운행하면서 출발과 속도 제어 및 제동취급에 의한 정차를 반복하므로 고도의 집중력이 요구된다.
- (2) 차량고장 등 이례상황이 발생할 경우 지연시간 단축 및 피해 최소화를 위해 짧은 시간 내에 정확한 판단과 조치를 해야 하기 때문에 중압감을 받고 있다.
- (3) 지하철 기관사는 정비작업이나 일정관리, 지하철 안전운행 등을 완벽하게 하지 못하면 대형사고로 이어질 수 있는 가능성을 배제할 수 없기 때문에 긴장도가 높다.
- (4) 결원이 생긴 기관사가 즉각 채워지지 않거나, 차장이 없이 두 가지 역할을 함께하는 '1인 근무체제'이기 때문에 힘든 부분이 있다.
- (5) 많은 승객을 태우고 다니므로 다양한 민원이 발생할 수 있고, 워낙 많은 승객들을 책임지는 일이라 긴장하는 경우가 많다.

(6) 불특정 다수의 승객들로부터, 지하철 실내가 덥다거나 춥다는 민원부터 왜 늦게 왔느냐, 문에 끼었다 등의 민원을 대응해야 하는 경우가 있다.

(7) 밀폐된 공간에서 단독근무를 수행하기 때문에 정신적, 육체적 피로가 클 수 있다.

4.3 직무자율

(1) 지하철의 운행표대로 운전을 하게 되므로 자율성이 적다.

(2) 지하철 운전의 자동화로 업무가 단조롭고, 표준운전법으로 규정되어 있고, 기관사의 판단에 의한 자의적인 조치를 억제해야 하므로 자율성이 없다.

(3) 운전에 관한 사항은 이상상황 발생 시에도 엄격하게 규정 및 규칙을 적용하도록 되어 있다.

4.4 조직체계

(1) 과거에는 기관사와 차장이 함께 지하철운행을 하다가 최근에는 기관사 1인 체제로 편성되어 업무부담이 증가하고 있다.

(2) 기관사는 열차운행 스케줄을 기준으로 편성된 교번(交番, change of shift) 제라는 특수한 근무형태로 근무의 규칙성이 떨어진다.

4.5 직장문화

(1) 지하철 운행 일정에 따라서 근무시간과 휴일이 다르기 때문에 구성원간의 화목과 단합 기회가 부족할 수 있다.

(2) 근무형태는 교대, 교번근무자로 구성되어 동료와 함께 근무할 수 없는 경우가 대부분이다.

5. 지하철 기관사의 직무스트레스 관리방안

5.1 기관실 근무환경과 휴식공간의 제공

- (1) 좁은 기관실에서 홀로 장시간 동안 지하철 운행을 하기 때문에 발생하는 졸음과 소변 등의 생리적 문제를 해결할 수 있도록 노력한다.
- (2) 지하철 운행 중간의 휴식시간에 쾌적한 휴식과 간단한 체조 등 운동을 할 수 있거나 독서 등의 취미생활을 할 수 있는 휴식공간을 제공하도록 노력한다.

5.2 교번(교대) 근무관리

- (1) 교번제라고 하더라도 순환빈도가 안정적이고 예측이 가능하도록 한다.
- (2) 승무행로 작성은 출근하여 승무를 시작할 장소와 승무를 마치고 퇴근할 장소를 승무사업소 인근지점이 되도록 정하여 출근과 퇴근이 용이하게 하도록 노력한다.
- (3) 전반사업 승무 후 하차한 지점과 중반사업 또는 후반사업 승무 시 승차할 지점간의 거리를 최대한 근거리가 되도록 함으로써 불필요한 이동을 최소화 하고 승차 시까지 휴양을 위한 적정 대기시간을 편성하도록 노력한다.
- (4) 기타 교대근무에 대해서는 교대작업자의 보건관리지침(H-49-2008)을 참조한다.

5.3 승무인원 규정 및 참여기회 마련

- (1) 열차 몇 량 이상 또는 승객이 많이 몰리는 시간대에는 기관사 2명이 함께 탄다는 규정을 갖추도록 노력한다.
- (2) 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공하도록 한다.

5.4 민원과 사고처리 지원체계 마련

- (1) 승객들을 모두 만족시키기는 어렵기 때문에 민원이 자주 발생하는 것을 최소화할 수 있도록 하고, 기관사가 일방적인 책임을 지지 않도록 노력한다.
- (2) 승객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 기관사들의 교육에 포함시킨다.
- (3) 승객의 무리한 요구나 근로자와의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시한다.
- (4) 승객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 기관사의 심리적 부담과 사고 위험을 줄이도록 노력한다.
- (5) 불만을 제기한 승객에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 사무원이나 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 한다.
- (6) 지하철 간의 충돌, 열차의 탈선 등의 사고는 물론, 선로에 사람이 떨어지거나 뛰어들어서 발생한 해당 역에서 사고처리를 지원을 하도록 한다.
- (7) 일단 사고가 발생한 경우에 사고 처리과정에서 근로자의 정신적인 고통을 줄일 수 있도록 상담창구를 마련하여 사고 후 스트레스 장애를 예방하도록 한다. 이 때에 사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응 지침(H-36-2011)을 참조한다.

5.5 기타

- (1) 지하철 기관사의 근무특성상 지하공간에서 장시간 연속적으로 운행하고 불규칙한 근무에 의한 수면부족, 생리적 리듬의 혼란에 의한 심리적, 신체적 부담으로 인하여 피로가 가중될 수 있다는 점을 고려하여 적절한 작업 배치를 하도록 노력한다.
- (2) 업무를 통해 자기 발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회를 제공하도록 노력한다. 기관사는 교번제 근무로 인하여 교육받을 기회는 직장의

시간적 배려 없이는 불가능하다. 인간의 삶 전반을 풍요롭게 할 수 있는 커리큘럼을 개발하고 교육하는 환경을 제공하도록 노력한다.

- (3) 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.
- (4) 관리감독자는 직무스트레스로 어려움을 겪는 근로자들이 조기에 근로자 건강센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계를 마련해 두는 것이 필요하다.