

# 업무직 직종별 안전작업 절차 (안내원)

## 재해유형

- 장시간 근로에 따른 근골격계질환 및 뇌심혈관질환
- 감정노동에 의한 직무스트레스
- 건물 내·외부 통행 시 넘어짐

## 1. 주요 업무

- 민원인 안내 업무

## 2. 표준안전수칙

분야	작업 안전수칙
근골격계질환	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중량물을 운반하거나 취급하는 경우에 하역운반기계 · 운반용구를 사용</li> <li>• 중량물을 들어 올리는 작업을 하는 경우에 무게중심을 낮추거나 대상물에 몸을 밀착</li> <li>• 취급하는 물품의 중량 · 취급빈도 · 운반거리 · 운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분</li> <li>• 물품의 중량과 무게중심에 대하여 작업장 주변에 안내표시</li> <li>• 취급하기 곤란한 물품은 손잡이를 붙이거나 갈고리, 진공빨판 등 적절한 보조도구를 활용</li> <li>• 피곤할 때에는 휴식을 취하며, 바른 작업자세로 주기적인 스트레칭 실시</li> </ul>
직무스트레스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업환경 · 작업내용 · 근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장 · 단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행</li> <li>• 작업량 · 작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영</li> <li>• 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선</li> <li>• 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 근로자에게 충분히 설명</li> <li>• 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리</li> </ul>
넘어짐	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근무 장소에 근로자가 사용할 안전한 통로를 설치하고 항상 사용할 수 있는 상태로 유지</li> <li>• 이동 시 단차부위는 천천히 주변을 확인하며 통행</li> <li>• 바닥의 물기 등은 수시로 제거하여 넘어짐 예방</li> <li>• 출입구에서 신발 바닥면 이물질 제거</li> <li>• 바닥면으로부터 높이 2m 이내에 장애물 설치 금지</li> </ul>

### 3. 유해·위험요인 및 감소대책

#### 구분

#### 유해 · 위험요인

#### 감소대책

#### 민원인 안내



• 장시간 근무로 인한 작업성 스트레스

• 불특정 대중상태 감정노동에 의한 심리적 스트레스

• 교대 근무형태, 노령, 노동강도에 의한 뇌심혈관계 질환위험

• 사무실 이동 중 문턱, 단차 등에 걸려 넘어질 위험

• 미끄러운 건물바닥 확인 미흡으로 미끄러짐 재해 위험

• 의자에 앉아 있다가 졸려서 의자 넘어짐에 의한 머리 부딪힘 위험

• 내부 온풍기, 선풍기 과열에 의한 화재 위험

• 무더운 온도 또는 추운 온도에 의한 탈진, 동상, 저체온증 위험

• 밖으로 열리는 출입문, 셔터문 등에 부딪힘 위험

• 장시간 고정된 자세로 서서 근무함으로 인한 하지의 부담

• 전화기로 고객 응대 시 부자연스런 자세로 인한 근골격계질환

• 주기적인 스트레칭 및 외부 신선한 공기 환기 조치

• 감정노동 심리적 스트레스에 대한 매뉴얼 마련 및 교육

• 적절한 휴식 공간 및 휴게시간 제공

• 문턱, 단차 등 불안정한 요소 사전 제거

• 통행 중 바닥상태 확인 철저 및 불안정한 장소는 사전에 청소 또는 제거

• 급속히 졸릴 경우 소파 등 안전한 장소에서 가면 실시

• 온풍기, 선풍기 등 발열성 전기제품 장시간 사용금지, 적정 용량의 전열기구 사용 및 소화기 비치

• 근무처에 대한 냉방, 온방 조치 시행

• 출입문 등 접근 시 무리한 진입금지, 출입문 회전반경 밖에서 대기

• 장시간 서있는 충격을 완화해 줄 수 있는 내충격성 매트 또는 발 받침대 설치 및 휴게실과 의자 제공

• 전화기를 목과 어깨 사이에 낀 채로 일하지 않는다.

## 4. 주요 재해사례

### 사례1



**재해개요** 중량물 운반 및 오랜 시간 불량한 자세\*로  
앉아 있는 시간이 많아 요통 발생

\* 의자에 앉은 상태에서 서있는 고객과 상담 시 시선이  
30도 이상 높게 위치, 의자 등받이에 접촉되지 않은 상태로  
업무 지속 시 허리에 부담 유발

- 예방대책**
- ① 고객 응대과정에서 발생하는 팔 뻗침과  
허리 숙임 등을 최소화하기 위해 고객과의  
응대거리를 가깝게 유지
  - ② 정상작업 영역 내에서 고객응대가 이루어지고,  
최대작업영역을 벗어나지 않게 개선

### 사례2



**재해개요** 창고에서 중량물 박스를 혼자 들어  
옮기다가 오른쪽 팔꿈치 부위에 통증 발생

- 예방대책**
- ① 중량물은 2인 1조로 운반 또는  
이동식 대차 등 중량물 운반설비 사용
  - ② 작업 전 스트레칭 실시
  - ③ 올바른 중량물 취급방법에 대한 교육 실시

## 4. 주요 재해사례

### 사례3



**재해개요** 근무시간 중 대부분을 서서 근무하다가  
하지정맥류로 진단

- 예방대책**
- ① 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있는 때에는 의자를 비치
  - ② 피로예방매트, 발 받침대 사용 및 굽이 높은 신발 착용 지양
  - ③ 구부림, 뺨침, 비트는 업무가 발생하지 않도록 작업대 설치
  - ④ 적절한 휴식시간 부여 및 스트레칭 실시

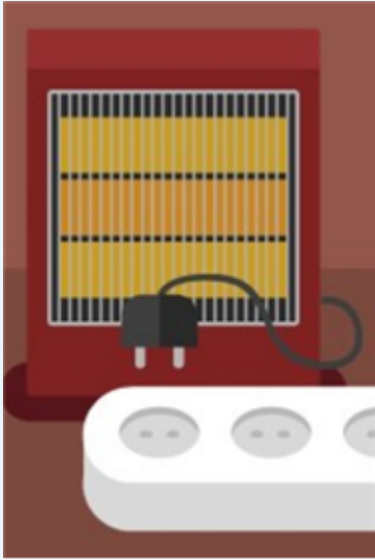
### 사례4



**재해개요** 계단에 적재해 놓은 중량물을 옮기기  
위해 뒷걸음으로 이동 중 발을 헛디더  
바닥으로 넘어져 사망

- 예방대책**
- ① 계단 통로에 중량물 등 적재 금지
  - ② 중량물 운반 시 이동대차,  
엘리베이터(승강기) 등을 사용
  - ③ 부득이 계단으로 운반 시 중량물 등을 들고  
안전한 상태임을 확인한 후 앞으로 보행

## 사례5



**재해개요** 장시간 전열기구 사용으로 벽체 손상 및 화재발생

**예방대책**

- ① 적정 용량의 전열기구 사용
- ② 소화기 비치 및 사용법 숙지

## 사례6



**재해개요**

- ① 고객의 다양한 불만처리와 과도한 책임으로 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단
- ② 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러짐
- ③ 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 근로자가 적응장애 발생

**예방대책**

- ① 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- ② 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
- ③ 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

## 5. 체크리스트

순번	자율점검 항목	점검결과		비고
		적정	부적정	
1	고객 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내를 하고 있는가?			
2	고객과 문제 상황 발생 시 대처방법 등 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 비치하고 있는가?			
3	감정노동 심리적 스트레스에 대한 교육 및 대처방안 교육을 실시하고 있는가?			
4	정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 감소시킬 수 있는 휴식시간을 제공하고, 휴게시설을 마련하였는가?			
5	주기적으로 외부 신선한 공기 환기 조치를 하는가?			
6	주기적으로 스트레칭을 실시하는가?			
7	장시간 서서 일하는 경우 의자를 비치하고 있는가?			
8	규칙적인 운동 및 올바른 식습관을 유지하고 있는가?			
9	민원인의 폭언·폭행 등이 있는 경우 업무의 일시적 중단을 실시하고 있는가?			
10	민원인의 폭언·폭행 등이 있는 경우 휴게시간 연장을 하고 있는가?			
11	민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장애발생 시 관련 치료 및 상담 지원을 하고 있는가?			
12	바닥에 걸려 넘어질 위험이 있는 물건 등을 방치하고 있지 않은가?			
13	근무처에 대한 냉방, 온방 조치 시행하고 있는가?			
14	작업장 조명상태는 적정하게 유지하고 있는가?			
15	중량물 운반 시 2인 1조로 작업하거나 이동 대차 등을 사용하는가?			
16	장시간 서서 일하는 작업 시 앉을 수 있는 의자를 비치하고 있는가?			