

KOSHA GUIDE

H - 27 - 2011

택시, 버스 운전원의 직무스트레스  
예방을 위한 관리감독자용 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

## 안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 부산대학교 강동목, 연세원주의대 고상백, 연세원주의대 장세진
  
- 제·개정 경과
  - 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
  
- 관련규격 및 자료
  - KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
  - KOSHA CODE H-49-2008, 교대작업자의 보건관리지침
  - KOSHA GUIDE G-5-2009, 사고조사에 관한 안전가이드
  - 보건관리자용 직무스트레스 관리 매뉴얼, 한국산업안전보건공단, 2003
  
- 관련법규·규칙·고시 등
  - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 제1항
  - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
  
- 기술지침의 적용 및 문의
  - 이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2011년 12월 26일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

## 택시, 버스 운전원의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침

### 1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 택시 및 버스운전원의 직무스트레스 예방을 위해 필요한 관리감독자의 활동을 정함을 목적으로 한다.

### 2. 적용범위

이 지침은 택시 또는 버스 운전원을 고용하는 사업장에 적용한다.

### 3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “택시 운전원”이라 함은 한국표준직업분류의 정의에 따라 승객을 목적지까지 신속하고 안전하게 운송하기 위하여 택시를 운전하는 사람을 말한다.

(나) “버스 운전원”이라 함은 한국표준직업분류의 정의에 따라 노선버스, 관광버스, 비영업용 버스를 운전하는 사람을 말한다.

(다) 이 지침에서 사용하는 직종은 한국표준직업분류(통계청고시 제2007-3호, 2007.7.2)에 기술된 정의를 따른다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

#### 4. 운전원의 직무스트레스 요인

운전원은 전체적인 직무스트레스가 다른 직종에 비해 높으며, 사회적 지지부족, 보상 부적절, 직무요구도, 위해환경 노출 등의 분야에서 상대적으로 다른 직종에 비해서 이 분야에 대한 스트레스가 높다.

##### (1) 장시간 근무

근무시간이 길수록 직무 요구도 증가로 인한 스트레스가 높아진다.

##### (2) 교대 근무

교대 근무는 정상적인 수면 패턴을 방해하므로 양적, 질적으로 수면이 감소하여 졸음을 야기하며 잠이 들지 않는 것과 졸리는 상태가 계속될 수 있다

##### (3) 사고 처리과정에 대한 스트레스

운전원들이 경험하는 사고는 피할 수 없는 노동의 한 부분일 때가 많다. 또한 사고가 발생한다고 해도 대부분의 이유는 장시간 노동, 휴식부족 등이 원인이 된다는 점에서 사고의 가해자가 된다하더라도 다른 측면에서는 피해자일 수 있는 상황이다.

##### (4) 근골격계질환 부담요인

운전석 환경은 제한된 좁은 공간에서 한정된 자세를 장시간 취하도록 요구하기 때문에 인간 공학적으로 부담이 큰 환경이다. 운전석 환경은 남성에 맞추어서 설계되어 있기 때문에 특히 여성 근로자들에게서 인간 공학적인 부하가 더욱 크다. 인간공학적 부하와 아울러, 진동으로 인하여 근골격계질환 부담이 증가한다.

##### (5) 승객과의 갈등

택시, 버스 운전원은 승객과의 갈등이 빈번히 발생한다. 특히 택시의 경우

밀폐된 공간에서 승객과의 직접적인 접촉이 불가피하기 때문에 갈등 상황은 훨씬 높은 스트레스 요인이 된다. 서비스 업무라는 직업 특성으로 인해 갈등 상황에서도 감정 표현의 제한이 발생하게 된다. 이러한 감정표현의 제한이 반복적으로 발생할 경우 우울증상으로 전환될 가능성이 있다.

#### (6) 사고의 위험

장시간 노동과 교대근무, 무리한 배차 시간 등 근무조건의 문제로 인한 누적된 만성피로는 사고의 위험을 높인다.

### 5. 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자 활동

#### (1) 장시간 근무로 인한 문제 예방

(가) 1인 1차제, 24시간 연속 근무 등 장시간 근무를 유도하는 제도는 바람직하지 않다.

(나) 장시간 노동과 사고발생의 가장 주된 요인은 쫓기는 배차시간과 이로 인한 충분한 휴식의 부족이다. 따라서 아무리 차가 막혀 늦게 들어 왔다고 하더라도 법적으로 보장되어 있는 8시간 근무 중 1시간 이상 휴식시간을 제공하는 것이 바람직하다.

#### (2) 교대 근무와 관련된 조치

교대근무를 하는 경우에는 교대작업자의 보건관리지침(H-49-2008)을 준수한다.

#### (3) 사고 처리과정의 스트레스 관리

일단 사고가 발생한 경우, 본인의 특별한 과실이 없는 한 통상적인 업무상의 재해로 보고, 사고 처리과정에서 근로자의 정신적인 고통을 줄일 수 있도록 법률 및 재정 지원 상담창구를 마련해 주어야 한다.

#### (4) 인간 공학적인 대책

가능하다면 운전석을 인간 공학적 부하가 감소되는 모델로 교체하는 것이 바람직하다.

(5) 승객과의 갈등에 대한 대비

(가) 운전자 보호시설 마련 : 모든 승객용 운송 차량에 운전자 보호시설 마련한다.

(나) 운전자 응급 보호조치 체계 : 차에 카메라를 설치하거나, 택시의 경우 트렁크 안쪽에서도 트렁크를 열 수 있게 하는 장치를 마련한다.

(다) 승객과의 갈등을 완화시킬 수 있는 대응법에 대한 교육 : 월 2시간 이상의 운전원 안전 관련 교육이 이루어질 수 있도록 한다.

(6) 사고위험 감소를 위한 조치

장시간 작업 금지, 휴식시간 보장, 그리고 교대근무 시 보건관리지침의 준수를 통하여 운전원의 만성 피로 및 졸음을 예방하고 사고위험을 줄인다.