

KOSHA GUIDE

H - 28 - 2011

건물청소원의 직무스트레스 예방 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

○ 작성자 : 부산대학교 강동묵, 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)
- 산업안전보건법 시행령 제3조의7(사업주 등의 협조)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조(휴게시설)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제80조(의자의 비치)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- 고용노동부 고시 제2010-35호(사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침)

○ 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

건물청소원의 직무스트레스 예방 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 건물청소업무를 하는 근로자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 건물청소원을 고용한 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “건물청소원”은 한국표준직업분류의 정의에 따라 공공건물, 사무실, 상업건물, 아파트 등의 건물내부를 청소, 정돈하는 근로자를 말한다.

(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. 건물청소원의 직무스트레스 요인

4.1 물리적 환경

(1) 건물청소원은 배출되는 쓰레기로 인한 손상과 질병에 노출되어 있다.

(2) 장시간 서서 일하고 다양한 청소도구를 사용하며 쓰레기를 처리하고 재활용품 등을 정리 등을 하여 근골격계질환이 생긴다.

(3) 청소업무는 휴식공간과 정해진 휴식시간이 없다.

4.2 직무요구

(1) 청소업무는 정신적 긴장을 동반한다.

(가) 청소원은 건물 거주자와 이용자의 불편함을 덜기 위하여 야간이나 새벽에 청소를 하고 쓰레기통을 비우기 위하여 시간을 다룬다.

(나) 많은 일을 짧은 시간에 해야 하고, 더러움을 감내해야 한다.

(다) 각종 청소도구를 능숙하게 다루고, 다양하고 복잡한 청소업무를 민첩하고 신속하게 하기 위하여 정신적인 긴장이 된다.

(라) 동시에 같이 하는 사람과 보조를 맞추어야 한다.

(2) 청소는 매우 복잡한 노동이다.

(가) 청소를 하찮은 일이라 생각하지만 자기만의 경험과 연습 및 훈련이 필요하다.

(나) 체력이 필요하여, 육체적으로 힘이 든다.

(다) 청소업무는 복잡하고, 다양한 청소도구가 필요하다.

(3) 같이 하는 동료와 보조를 맞추어야 하기 때문에 숙달되지 않으면 보조를 맞추기가 어려워 괘시를 받을 수 있다.

(4) 건물내부 청소를 하려면 건물의 내부구조 및 공간배치를 이해하는 것이 필수적이다. 건물에 대한 구조를 모르면 작업배치를 잘못하여 효율적으로 업무를 하기 어렵다.

- (5) 청소원들은 작업장의 구조와 쓰레기통의 위치, 청소도구의 위치 등을 잘 알아야 한다.
- (6) 돌발 상황에 대처해야 한다.
- (7) 추운날씨에 장시간 노출되어 체온이 급격히 떨어진 상태에서 작업을 한다.
- (8) 직장과 가정을 양립하는 부담이 있다.

4.3 직무자율

- (1) 의사결정 권한이 없다.
- (2) 건물 이용자들이 드나드는 사람의 정도와 물건의 드나드는 양의 정도에 따라 작업량과 노동강도가 크게 변화한다.
- (3) 현장경험에 의해서 해야 할 업무를 알 수 있고, 따로 배우는 것이 아니다.

4.4 관계갈등

- (1) 같이 작업하는 동료와 서로 말하지 않고도 호흡을 맞춰가면서 업무량이나 일의 순서를 조율을 해야 하기 때문에 동료들 간에 갈등이 생길 수 있다.
- (2) 청소업무에 대한 요령 및 필요한 지식과 경험을 쌓을 때까지 갈등이 생기기 쉽다.

4.5 직무불안정

- (1) 실직에 대한 염려가 있다.
- (2) 비정규직으로 고용이 불안정하다.
- (3) 장기간 근속하여도 호봉체계가 없고, 임시직으로 있다.

4.6 조직체계

- (1) 공식적인 조직체계나 지위가 없다.
- (2) 청소업무에 대한 조직체계가 따로 없고, 특정한 작업지시서가 있는 것이 아니며 일상적인 감독이나 지시가 거의 없기 때문에 모든 업무배치를 청소원이 알아서 해야 한다. 반면, 감독자가 아닌 다른 사람들의 상충되는 지시를 받는 경우가 있다.

4.7 보상 부적절

- (1) 작업내용이나 숙련도에 따라서 보상체계가 결정되지 않는다.
- (2) 비정규직으로 임금이 저임금으로 책정되어 있고, 적절한 보상이 이루어지지 않을 수 있다.
- (3) 장기 근속하여도 직급이나 호봉체계가 없는 지위로 머무르고 있다.
- (4) 존중받는 업무가 아니다.
- (5) 자기 개발과 발전을 기대하기 어렵다.

4.8 직장문화

- (1) 여성의 경우에 성차별을 받을 수 있다.
- (2) 건물청소원은 여성이 대부분인 직종이며 사회적 지위가 낮다.
- (3) 건물청소원을 고유한 업무를 가진 사업장의 구성원으로 대하지 않는 경우가 있다.

5. 직무스트레스 관리

5.1 조직적 관리방안

- (1) 휴식 공간 마련 : 근무 중 휴식을 취하고 식사를 편하게 할 수 있는 공간을 마련한다. 장시간 서서 일하는 경우가 많으므로 의자를 비치하여 휴식을 취할 수 있도록 한다.
- (2) 조기출근 관리 : 건물 이용자의 업무가 시작하기 전에 청소를 해야 하므로 새벽에 일찍 출근하기 때문에 아침 식사를 제공하고, 오전 작업 후에 휴식 시간을 제공한다.
- (3) 의사소통 창구 마련 : 어려운 점이 있을 때 말할 수 있도록 상사와 의사소통할 수 있는 채널을 마련한다.
- (4) 고객의 불만에 대한 대응 : 건물 이용자나 거주자들의 청소 상태 불만 접수 창구를 마련하여 청소원들이 직접 접수로 인한 갈등과 사기저하가 최소화될 수 있도록 한다.
- (5) 직업에 대한 미래 : 고용안정과 호봉 등을 인정하여 장기근속에 대한 보상을 받을 수 있도록 한다. 또한 승진과 직급에 대해 원칙을 부여하여 투명하고 공정한 승진기회를 부여한다.
- (6) 업무의 적정 배분 : 인력 배치를 적절히 조정하여 업무에 대한 부담이 근로자에게 고르게 배분되도록 한다.
- (7) 참여 기회 제공 : 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.
- (8) 역할과 책임의 명확화 : 청소 업무의 지시체계가 분명하도록 청소업무를 관리하는 책임자를 배치하여 청소원들의 역할과 책임을 명확히 하고, 상충되는 지시를 받지 않도록 한다.
- (9) 존중 : 근로자가 자신의 일에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중하며, 사회적으로 낮은 직급을 일컫는 용어를 삼간다.

(10) 지지 체계 마련 : 근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 정서적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있도록 한다.

(11) 성희롱에 대한 대처 : 성희롱이 일어나는 경우 고충을 충분히 들어주고 피해자의 입장에서 적극적으로 대처하여 재발을 예방한다. 필요하면 사내에서 정기적으로 성희롱 예방교육을 실시한다.

(12) 신체적 부담 경감

사업주는 근골격계부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우에는 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하여야 하며 유해요인조사 실시는 「근골격계부담작업 유해요인조사 지침(KOSHA GUIDE H-9-2011)」을 참조한다.

(가) 사업주는 근골격계부담작업 유해요인조사 결과 근골격계질환이 발생할 우려가 있을 경우 근골격계질환 예방·관리 정책수립, 교육 및 훈련, 의학적 관리, 작업환경개선활동 등 근골격계질환 예방활동을 체계적으로 수행하도록 권장한다. 이 경우 사업장 「근골격계질환 예방·관리 프로그램(KOSHA CODE H-31-2003)」을 참조한다.

(나) 사업주는 근골격계질환 조기발견, 조기치료 및 조속한 직장복귀를 위한 의학적 관리를 수행하도록 권장한다. 이 경우 사업장의 「근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침(KOSHA CODE H-43-2007)」을 참조한다.

5.2 개인적 관리방안

사업주는 조직적 관리방안과 함께, 근로자들이 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA Guide H-39-2011)」을 참고하도록 한다.