



직업건강
가이드라인

조심조심
안전 앞에 늘 겸손하세요!
코리아

음식 서비스업

Occupational Safety & Health Guideline
Food Service Industry

2015-보건-12



산업재예방
안전보건공단



직업건강 가이드라인

음식 서비스업

「직업건강 가이드라인」이란?

Guideline

- KOSHA CODE* 또는 KOSHA GUIDE**와는 달리 직업 활동을 통해 근로자들에게 발생할 수 있는 고유의 근무 특성 및 작업방식까지 포함한 다양한 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 수록하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서입니다.

직업건강 가이드라인

음식 서비스업

Occupational Safety & Health Guideline
Food Service Industry

KOSHA CODE*

- 선진 각국의 기술 기준 및 국제 표준을 참고하여 사업장에서 자율적으로 활용할 수 있도록 우리 실정에 맞게 제정한 것으로 주로 **산업안전보건기준에 관한 규칙을 상세히 설명**한 지침

KOSHA GUIDE*

- 법령에서 정한 사항보다 높은 수준의 안전보건 향상을 위해 참고할만한 광범위한 기술적인 사항을 제시한 것으로 사업장의 **자율적 안전보건수준 향상을 지원**하기 위한 지침

들어가며 Prologue

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유
의 근무특성 및 작업방식을 포함하여 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하여,
이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「직업건강 가이드라인<sup>[이하
'가이드라인']</sup>」을 개발하게 되었습니다.

가이드라인은 노·사·정 및 학계전문가 회의를 통해 개발대상 직종을 선정한 후,
가톨릭대학교와 성균관대학교 산학협력단^[직업환경의학·간호·위생·안전분야 전문가로 구성된 팀]에
의뢰하여 2012년도에 10개, 2013년도에 10개, 2014년도 10개의 주제와 직종
에 대한 가이드라인을 개발하게 되었습니다.

• 2012년 개발 직종

- ① 환경미화원 ② 병원청소원 ③ 요양보호사^[시설요양원] ④ 간호사 ⑤ 택시운전원
- ⑥ 건물청소원 ⑦ 물류종사원^[창고업종] ⑧ 매장판매 종사자 ⑨ 사무종사자^[IT]
- ⑩ 보건관리자^[실무자침 개정]

• 2013년 개발 직종 및 주제

- ① 콜센터 종사원 ② 이미용 종사원 ③ 도장공 ④ 용접원 ⑤ 차량정비원
- ⑥ 항만하역 종사원 ⑦ 오페수시설 종사원 ⑧ 야간 및 교대작업 ⑨ 근로자 우울증
- ⑩ 외상후스트레스장애

• 2014년 개발 직종 및 주제

- ① 항공기 객실승무원 ② 음식서비스업 종사자 ③ 음식서비스업 ④ 네일샵 종사원
- ⑤ 유지보수작업 종사원 ⑥ 유류사고 방제 작업자 ⑦ 감정노동 종사자^[총괄]
- ⑧ 소음성난청 예방관리 ⑨ 건설업 보건관리자 역할 ⑩ 하절기 폭염대비

음식서비스업 종사자는 조리시 발생하는 자극물질, 알레르기 유발물질, 소음,
연기, 온열, 혼잡, 스트레스, 전자파 등으로 인해 사고성 재해, 피부염, 천식,
요통 및 직업관련성 상지 장애 등 근골격계질환, 심리사회적 장애 등의 위험이
높다. 특히, 조리 종사자는 사고성 재해, 근골격계질환, 피부질환의 고위험군
으로 지적된 바 있습니다.

이에, 음식서비스업의 직업건강 가이드라인^[이하 '가이드라인']에서는 현장의 소리를
직접 확인하기 위하여 약 2개월간^[2014년 8월~9월] 음식서비스업을 대상으로 설문
조사를 실시하고, 사업장을 방문하여 포커스그룹 인터뷰^[FGI]를 시행하였습니다.

산업재해 현황을 분석하기 위해 최근 3년간의 산업재해 자료를 분석하였으며,
대표적인 산재발생 사례를 사진^[삽화] 등과 함께 제시하였습니다. 또한, 산업안전
보건법을 비롯한 관련 법령 및 KOSHA CODE와 KOSHA GUIDE 등 관련 지침
을 수록하였습니다.

작성된 내용의 현장 활용성을 높이고자 노·사·정 및 산업안전보건 전문가들이
참여한 자문회의와 공청회를 거쳤습니다.

본 가이드라인에 기술된 내용은 법령에서 정한 기준이 아닌 근로자의 건강수
준을 향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 본 책자는 주요 내용
을 정리한 '요약본'이 안전보건공단 홈페이지^[www.kosha.or.kr]에 게시되어 있으니
참고하시기 바랍니다.

끝으로 가이드라인 개발에 많은 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자, 근로자 및
관련단체 여러분들께 진심으로 깊은 감사의 말씀을 드리며 본 가이드라인이
건강한 일터를 조성하는 데 활용되길 바랍니다.



01 배경

12



02 일반 현황

1. 음식서비스업의 이해	14
2. 음식서비스업의 근무현황 및 특성	15
3. 관련법령	17
4. 안전보건실태	21



03 산업재해 발생현황 및 특성

1. 음식서비스업의 산업재해	24
2. 산업재해 사례	26



04 음식서비스업의 유해·위험요인

1. 작업 관련 요인	28
2. 건강 문제 요인	29



05 유해·위험요인 관리방안

1. 작업 관련 요인 관리	32
2. 건강 문제 관리	38



06 부록

1. 음식서비스업 관련 고용노동부 예규 및 고시	50
2. 음식서비스업 관련 KOSHA GUIDE	51
3. 음식서비스업 유관단체 명단	52
4. 음식서비스업 종사자 관련 외국 자료 사이트	52
5. 자주 하는 질문과 답 FAQ	53

* 연구팀

연구책임자 – 성균관대 김수근 교수
공동연구원 – 가톨릭대 정혜선 교수, 가톨릭대 장태원 교수,
가톨릭대 이종은 교수, 성균관대 김원술 교수,
성균관대 한복순 교수, 한림대 권영준 교수,
한림대 정윤경 교수, 울산대 이복임 교수,
한양대 노영만 교수

표
차례

1. 음식서비스업에 적용되는 산업안전보건법의 주요 내용	17
2. 음식서비스업 종사자에게 적용되는 산업보건기준에 관한 규칙 주요 내용	18
3. 음식서비스업 종사자에게 적용되는 근로기준법 주요 내용	19
4. 음식서비스업 종사자에게 적용되는 식품위생법 주요 내용	20
5. 음식서비스업 종사자에게 적용되는 식품위생 분야 종사자의 건강진단 규칙 주요 내용	20
6. 안전보건정보 제공현황	21
7. 안전시설과 안전보건수칙	21
8. 보건조직과 보건교육	22
9. 근로자 건강진단 수검 여부	22
10. 음식 및 숙박업의 산업재해 발생현황	24
11. 음식 및 숙박업의 산업재해 발생 분포	25
12. 음식서비스업의 주요 산업재해 사례	26
13. 음식서비스업 종사자 ^[접객업무] 의 근골격계 위험요인과 관련 질환	30
14. 뇌심혈관질환 발병위험도평가를 위한 건강진단 항목	43
15. 대사증후군의 진단기준	44
16. 수면장애의 예방과 관리를 위한 수면위생법	48

그림
차례

1. 연도별 직종별 음식서비스업 종사자 수	15
2. 사업장 규모별 주방장 및 조리사 수	16
3. 사업장 규모별 식당 서비스 관련 종사자 수	16
4. 근골격계질환 예방·관리체계	38
5. 목·어깨 부위 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭	40
6. 손·손목의 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭	41
7. 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭	42
8. 뇌심혈관질환 발병 위험수준에 따른 분류	44
9. Framingham risk score를 산출할 수 있는 웹사이트	45
10. Framingham risk score를 산출할 수 있는 스마트폰 앱	45

chapter 01 배경



01. 배경

1. 배경

- 음식서비스업은 음식을 조리하는 조리사, 조리보조 업무를 수행하는 주방보조원, 고객에게 음식 등 서비스를 제공하는 접객원, 요리를 특정 장소까지 배달하는 음식배달원 등이 있음.
- 조리업무는 중량물 운반, 반복작업, 부적절한 작업자세 등 근골격계질환의 위험요인이 많은 업무이다. 조리종사자는 목, 어깨, 팔꿈치, 손목, 손, 허리 부위의 근골격계질환 위험이 높음.

- SBS (2011.08.19) : 식당 일 허릿병도 산재... “오랫동안 고강도 인정”
 - 오마이뉴스 (2012.01.15) : 학교급식 조리종사원 근골격계질환 산재인정
 - 광주드림 (2014.12.10) : 대공장 식당 노동자들 근골격계 질환 무방비

- 고객을 직접 응대하며 음식 서비스를 제공하는 접객원은 자신의 감정과 관계없이 웃는 얼굴로 서비스를 하는 감정노동을 하는 직종임.

- 경향신문 (2013.05.02) : [박찬일 셰프의 맛있는 미학]식당의 감정노동자
 - 경향신문 (2013.05.14) : 감정노동자 600만 시대 “무조건 웃는 고객응대 바꿔야... 대응 매뉴얼 필요”



chapter 02 일반현황

- 음식서비스업의 이해
- 음식서비스업의 근무현황 및 특성
- 관련법령
- 안전보건실태



01. 음식서비스업의 이해

1. 이해

- 음식서비스업에는 숙박음식업소에서 한식·중식·양식·일식 등의 음식을 조리하는 조리사와, 조리사의 지시에 따라 각종 조리 보조 업무를 수행하는 주방보조원, 고객에게 음식과 각종 서비스를 제공하는 접객원, 고객의 요구에 따라 요리를 특정 장소까지 배달하는 음식배달원이 있음.
- 한국직업사전의 한국고용직업분류에는 '131-주방장 및 조리사, 132-식당 서비스 관련 종사자'로 분류되어 있으며, 한국표준 직업분류에는 '441-주방장 및 조리사, 442-음식서비스 종사자'로 분류되어 있음.
- 음식서비스업은 크게 음식 조리를 담당하는 주방장 및 조리사와 음식 서비스를 제공하는 접객원으로 구분할 수 있으며, 각 업무는 다음과 같음.

***한국직업사전의
한국고용직업분류**
131-주방장 및 조리사
132-식당 서비스 관련 종사자

***한국표준직업분류**
441-주방장 및 조리사
442-음식서비스 종사자

- **주방장 및 조리사** : 호텔, 한식당, 레스토랑 등에서 음식을 조리하거나 관련 조리사를 감독 및 교육·훈련함.
- **접객원** : 고객을 대상으로 음식 서비스를 제공함.

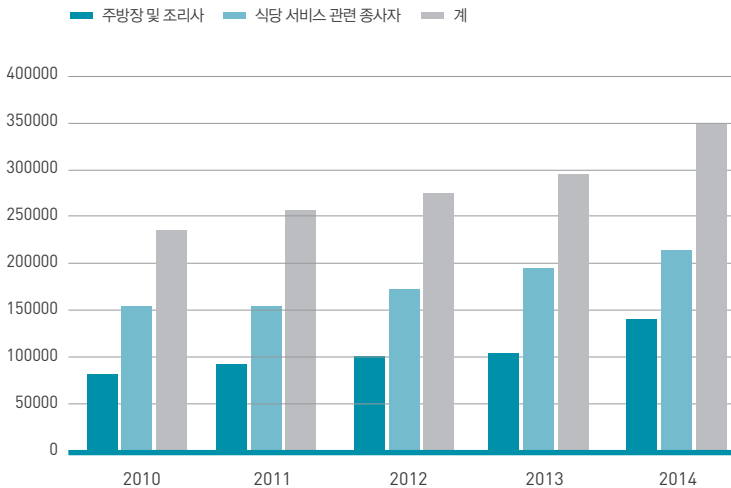


02. 음식서비스업의 근무현황 및 특성

1. 근무현황 및 특성

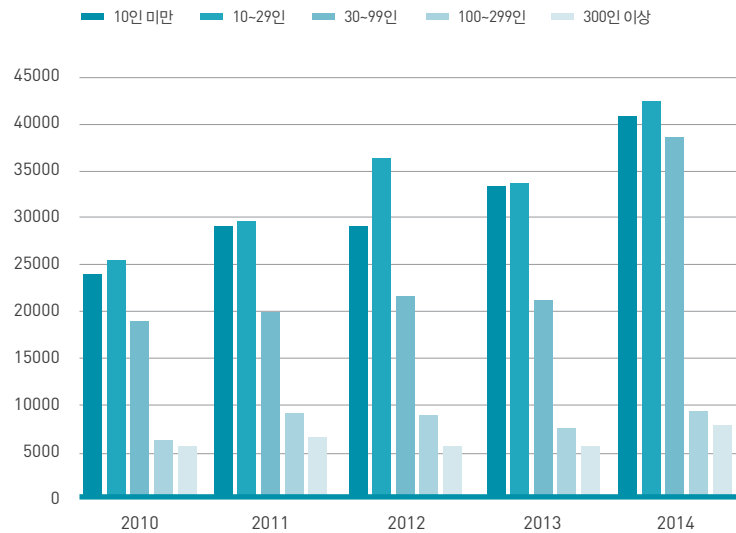
- 2010년 233,311명에서 매년 증가하여 2014년에는 350,151명이 음식서비스업에 종사하고 있으며, 이들 중 주방장 및 조리사가 약 1/3, 식당 서비스 관련 종사자가 약 2/3를 차지함.

연도별 직종별
음식서비스업
종사자 수

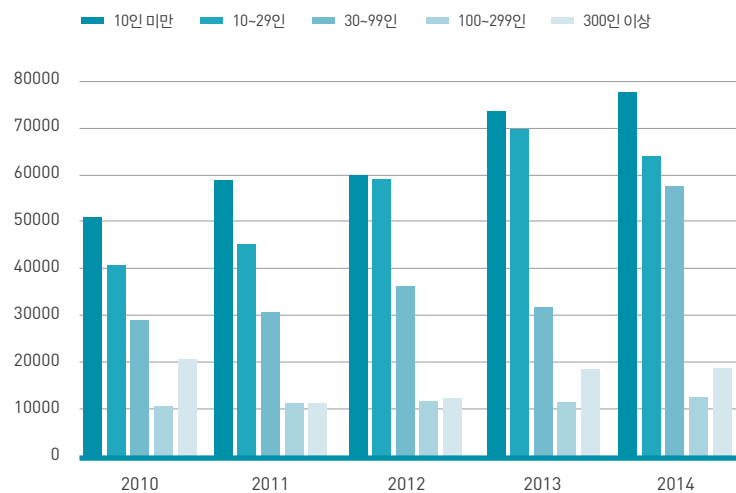


- 주방장 및 조리사는 10인 미만의 영세 사업장보다 10~29인의 소규모 사업장에 가장 많이 분포되어 있었고, 식당 서비스 관련 종사자는 10인 미만의 영세 사업장에서 가장 많았음.
- 또한 주방장 및 조리사는 300인 이상 사업장의 분포가 가장 적었으나, 식당 서비스 관련 종사자는 300인 이상 사업장보다 100~299인 사업장의 분포가 가장 적었음.

사업장
규모별 주방장 및
조리사 수



사업장 규모별
식당 서비스
관련 종사자 수



03. 관련법령

1. 산업안전보건법

- 음식서비스업종사자들이 근무하는 음식점업은 산업안전보건법 시행령 제2조의2 (적용범위 등) 제1항에 의한 [별표 1] 법의 일부 적용 대상 사업 및 일부 적용 규정의 구분표에 따라 법의 일부 규정을 적용받는 업종임.

- 음식서비스업의 사업주는 근로자의 직업건강을 위하여 안전·보건조치를 하고, 물질안전보건자료를 작성·비치하며, 작업환경 측정과 건강진단 등을 실시해야 함.

표 1 음식서비스업에 적용되는 산업안전보건법의 주요 내용

항목	세부내용
제5조 (사업주의 의무)	사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고, 근로자의 생명을 지키며 안전 및 보건을 유지·증진해야 하고, 국가의 산재 예방 정책 준수
제10조 (산재 발생 기록, 보고)	4일 이상의 요양을 요하는 부상을 입거나 질병에 걸린 근로자가 발생한 때엔 1개월 이내 요양신청서를 근로복지공단에 제출
제12조 (안전표시 부착 등의 의무)	사업주는 사업장의 유해 또는 위험한 시설 및 장소에 대한 경고, 비상시 조치 안내, 기타 안전의식의 고취를 위하여 안전·보건표지를 설치하거나 부착
제23조 (안전조치)	기계·기구 및 기타 설비 (안전인증 제품만을 사용), 폭발성·발화성·인화성 물질, 전기·열 기타 에너지에 의한 위험 등을 방지하기 위하여 필요한 조치
제24조 (보건조치)	분진, 밀폐공간작업, 사무실 오염, 소음 및 진동, 이상기압, 온·습도, 방사선, 근골격계 부담작업, 관리대상 화학물질 등 화학물질 등에 의한 건강장해를 예방 하기 위하여 필요한 조치

2. 산업안전보건 기준에 관한 규칙

- 산업안전보건기준에 관한 규칙에 의하여 음식서비스업의 사업주는 휴게시설을 설치하고, 근골격계 유해요인조사 및 직무스트레스 예방조치 등을 실시해야 함.

표 2 음식서비스업 종사자에게 적용되는 산업보건기준에 관한 규칙 주요 내용

항목	세부내용
제155조 (휴게시설)	근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설 설치. 휴게시설은 인체에 해로운 분진 등을 발산하는 장소나 유해 물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치.
제179조, 제209조 (목욕시설의 설치)	작업 중 근로자의 작업복이 심하게 젖게 되는 작업장에는 탈의시설, 목욕시설, 세탁 시설 및 작업복을 말릴 수 있는 시설 설치
제657~662조 (유해요인조사 및 개선)	근로자가 근골격계 부담작업을 하는 경우 3년마다 유해요인 조사하고 결과에 따라 작업환경개선, 근골격계질환 예방관리프로그램 실시



3. 근로기준법

- 근로기준법에는 근로시간, 연장근로의 제한, 연장·야간 및 휴일 근로에 대한 규정이 있음.

표 3 음식서비스업 종사자에게 적용되는 근로기준법 주요 내용

항목	세부내용
제50조 근로시간	1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없고, 1일의 근로 시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없음
제53조 연장근로의 제한	당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있음
제56조 연장·야간 및 휴일 근로	연장근로와 야간근로 (오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 함

4. 식품위생법과 식품위생 분야 종사자의 건강진단

- 식품위생법에는 조리사의 직무와 면허, 건강진단에 관한 규정이 있으며, 식품위생 분야 종사자의 건강진단 규칙에는 건강진단 항목과 횟수, 실시기관이 규정되어 있음.

표 4 음식서비스업 종사자에게 적용되는 식품위생법 주요 내용

항목	세부내용
제40조 건강진단	음식서비스업 종사자는 건강진단을 받아야 하며, 건강진단 결과 타인에게 위해를 끼칠 우려가 있는 질병이 있다고 인정된 자는 영업에 종사하지 못함.
제51조 조리사의 직무	조리사는 식단에 따른 조리업무, 구매식품의 검수 지원, 급식설비 및 기구의 위생·안전 실무, 그 밖에 조리실무에 관한 사항을 수행함.
제53조 조리사의 면허	조리사가 되려는 자는 「국가기술자격법」에 따라 해당 기능분야의 자격을 얻은 후 특별자치도지사·시장·군수·구청장의 면허를 받아야 함.

표 5 음식서비스업 종사자에게 적용되는 식품위생 분야 종사자의 건강진단 규칙 주요 내용

항목	세부내용
제2조 별표 건강진단 항목 및 횟수	건강진단 항목 : 장티푸스, 폐결핵, 전염성 피부질환 건강진단 횟수 : 1회/년
제2조 건강진단 실시	건강진단은 「지역보건법」에 따른 보건소, 「의료법」에 따른 종합병원·병원 또는 의원에서 실시함.

04. 안전보건실태¹⁾

1. 안전보건정보 제공

- 건강과 안전에 관한 위험요인 정보를 얼마나 제공받고 있는지에 대해서는 ‘매우 잘 받는다’가 25.8%, ‘잘 받는 편이다’가 58.4%, ‘별로 받지 못하는 편이다’가 14.6%, ‘전혀 받지 못한다’가 1.1%였음.

표 6 안전보건정보 제공현황

항목	구분	빈도(%)
건강과 안전정보 제공 여부	- 매우 잘 받는다	23 (25.8)
	- 잘 받는 편이다	52 (58.4)
	- 별로 받지 못하는 편이다	13 (14.6)
	- 전혀 받지 못한다	1 (1.1)

2. 안전시설 및 안전보건수칙

- 일하는 곳의 안전시설 및 설비가 잘 구비되어 있다는 응답이 91.1%, 안전보건수칙이 잘 갖추어져 있다는 응답이 87.6%였음.

표 7 안전시설과 안전보건수칙

항목	예	아니오
안전시설 및 설비	82 (91.1)	8 (8.9)
안전보건수칙 비치 여부	78 (87.6)	11 (12.4)

단위 : 명, %

주 1) 연구팀이 2014년 8~9월에 음식서비스업 종사자 90명을 대상으로 설문조사를 실시하여 파악한 결과임.

3. 보건조직 및 보건교육

- 사업장에 의사나 간호사, 물리치료사 등의 보건조직이 갖추어져 있다는 응답이 10.6%였고, 업무수칙이나 건강관리 등과 관련된 보건교육을 주기적으로 받고 있다는 응답은 38.2%였음.

표 8 보건조직과 보건교육

항목	구분	빈도(%)
보건조직 (의사, 간호사, 물리치료사 등)	- 있다	9 (10.6)
	- 없으나 의사나 간호사가 주기적으로 상담을 하러 온다(보건관리대행)	23 (27.1)
	- 없으며 사업장을 통해서는 의사나 간호사 상담을 받을 수 없다	53 (62.3)
보건교육	- 주기적으로 받고 있다	34 (38.2)
	- 받은 적이 있으나 매우 간헐적이다	30 (33.7)
	- 받은 적이 없다	25 (28.1)

4. 건강진단과 사후관리

- 근로자 건강진단은 39.8%만이 받았다고 하였으며, 이들 중 건강진단 결과에 대한 설명을 들었다고 응답한 경우는 54.3%였음.

표 9 근로자 건강진단 수검 여부

항목	예	아니오
건강진단 수검 여부	35 (39.8)	53 (60.2)
건강진단 결과 설명 여부	19 (54.3)	16 (45.7)

단위 : 명, %

chapter 03 산업재해 발생현황 및 특성

- 음식서비스업의 산업재해
- 산업재해 사례



01. 음식서비스업의 산업재해



1. 산업재해

- 2013년 10월 기준 음식 및 숙박업의 업무상재해자 수는 6,508명으로 전년 동기 대비 672명 ^(11.5%) 증가하였음.

표 10 음식 및 숙박업의 산업재해 발생현황

주요 항목	2013년 10월	2012년 10월	증감	증감율(%)
사고부상자	6,153	5,525	628	11.4
업무상사고사망자	32	34	-2	-5.9
그외사고사망자	3	4	-1	-25.0
질병이환자	310	266	44	16.5
질병사망자	10	7	3	42.9
계	6,508	5,836	672	11.5%

단위 : 명, %

*발생형태별 산업재해

넘어짐이 1,792명으로 가장 많음

*연령별 산업재해

18~24세가 1,052명으로 가장 많음

- 발생형태별로는 '넘어짐'이 1,792명으로 가장 많았고, '사업장 외교통사고', '이상온도·물체 접촉', '절단·베임·찔림' 순이었음.
- 연령별 분포는 18~24세가 1,052명으로 가장 많았고, 50~54세, 55~59세, 60세 이상의 순이었음.
- 성별 분포는 남성이 2,848명, 여성이 2,715명으로 남성이 다소 많았으나, 2013년에는 남성이 3,014명, 여성이 3,174명으로 여성이 다소 많았음.
- 근속기간별 분포는 1개월 미만이 2,012명으로 가장 많았으며, 근속기간이 길어질수록 줄어드는 경향을 보였음.

- 사업장 규모별 분포는 5인 미만 사업장이 3,815명으로 가장 많았고, 사업장 규모가 증가할수록 감소하는 경향을 보였음.

표 11 음식 및 숙박업의 산업재해 발생 분포

구 분		2013년 10월	2012년 10월	증감	증감율(%)
발생 형태별	넘어짐	1,792	1,506	286	19.0
	사업장 외 교통사고	1,294	1,223	71	5.8
	이상온도·물체 접촉	933	853	80	9.4
	절단·베임·찔림	873	744	129	17.3
연령별	18-24세	1,052	992	60	6.0
	50-54세	998	840	158	18.8
	55-59세	950	766	184	24.0
	60세 이상	720	518	202	39.0
성별	남성	3,014	2,848	166	5.8
	여성	3,174	2,715	459	16.9
근속 기간별	1개월 미만	2,012	1,924	88	4.6
	1년 - 2년 미만	601	546	55	10.1
	2년 - 3년 미만	266	208	58	27.9
	3년 - 4년 미만	114	104	10	9.6
	4년 - 5년 미만	174	122	52	42.6
사업장 규모별	5인 미만	3,815	3,528	287	8.1
	5인 - 9인	878	724	154	21.3
	10인 - 15인	468	435	33	7.6
	16인 - 29인	494	405	89	22.0
	30인 - 49인	246	223	23	10.3
	50인 - 99인	186	150	36	24.0

단위 : 명, %

음식 및 숙박업
산업재해발생
분포

02. 산업재해 사례

1. 산업재해 사례

- 고객의 접객 서비스를 담당하는接客원의 경우 사고로 인한 재해는 적으나 허리와 어깨의 부적절한 자세와 반복동작, 음식그릇의 반복적인 운반으로 인한 근골격계질환이 발생하였음.

표 12 음식서비스업의 주요 산업재해 사례

구분	발생 과정	예방 대책
근골격계 질환	부적절한 자세로 반복동작을 수행하다 발생한 어깨의 근육돌레피 힘줄염	· 작업 중 스트레칭 실시 · 적절한 휴식 · 근골격계질환 예방프로그램
근골격계 질환	장기간 허리를 굽힌 자세로 일하고, 식자재를 운반하여 요추간판탈출증 발생	· 올바른 작업자세 숙지 · 중량물 취급시 대차 이용 · 요통 예방 스트레칭
근골격계 질환	한손에 들기 부담스러운 무게의 음식 그릇을 반복해서 한손으로 운반하여 손목의 힘줄염활막염 및 삼각연골복합체 손상 발생	· 음식 그릇을 운반할 때 쟁반에 담아 양손으로 운반 · 작업 중 손목의 부담을 줄이기 위한 스트레칭



chapter 04 음식 서비스업의 유해·위험요인

- 작업 관련 요인
- 건강 문제 요인



01. 작업 관련 요인



1. 장시간근로

- 2012년 기준 '조리 및 음식서비스 종사자'와 '음식관련 단순종사원'의 1개월 평균근로시간은 각각 182,8시간(남성 188,0시간, 여성 179,9시간), 196,1시간(남성 196,3시간, 여성 191,4시간)이었음.
- 연구진의 설문조사 결과, 전체 응답자의 1주 근무시간은 평균 42.7시간이었으나, 1주 근무시간이 20시간 이상이라고 응답한 경우의 평균 근무시간은 54.3시간이었음.
- 장시간근로는 업무수행중의사고와손상, 심혈관질환, 수면장애, 정신건강문제, 근골격계질환의 위험을 높일 수 있으며, 업무수행 능력이 감소할 수 있음.

2. 야간작업

- 기간산업이나 야간작업을 하는 사업체와 24시간 영업을 하는 음식점에 종사하는 음식서비스업 종사자는 야간작업을 포함한 교대근무를 수행하며, 새벽에 출근하거나 밤 늦게 퇴근하는 경우 생체리듬의 교란으로 인해 야간작업과 유사한 건강장해가 발생할 수 있음.
- 야간작업은 수면장애, 혈압 상승, 뇌심혈관질환, 대사증후군과 당뇨, 우울증, 위장관질환, 유방암의 위험을 높일 수 있음.

3. 감정노동

- 감정노동이란 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동을 의미함.
- 감정노동으로 인한 스트레스는 적응장애와 불안장애 등의 정신 질환과 혈압 상승으로 인한 뇌심혈관질환의 위험을 높일 수 있음.

4. 근골격계 위험요인

- 음식서비스업 종사자는 걷기와 오르내리기, 중량물 운반, 반복 동작과 부적절한 작업자세 등으로 근골격계질환의 위험이 높아질 수 있음.

5. 직장 내 폭력

- 고객을 직접 응대하는 업무를 하는 서비스업 종사자는 고객과의 다툼에 휘말리는 경우가 있으며, 이 경우 폭행의 위험이 있음.

02. 건강문제 요인

1. 근골격계 질환

- 음식서비스 종사자는 고객의 요구와 식사시간에 맞추기 위하여 집중적으로 쉬지 않고 업무를 수행해야 하고, 중량물 취급, 목의 굽힘, 허리 굽힘, 팔 올림, 무릎 꿇기 등의 부적절한 자세, 상지와 허리의 반복동작을 해야 하며, 대부분의 시간을 걷거나 때로는 계단을 오르내려야 함.
- 이로 인해 목과 어깨의 근막통증 증후군, 목과 허리의 추간판탈출증, 만성요통, 어깨의 근육돌레띠증후군, 손 · 손목의 힘줄윤활막염, 손목굴 증후군, 무릎의 슬개대퇴부 통증 증후군, 발바닥 근막염과 같은 근골격계질환의 위험이 높음.

표 13 음식서비스업 종사자(접객업무)의 근골격계 위험요인과 관련 질환

업무	작업내용	위험요인	관련질환
음식·식기 운반	음식과 식기를 운반한다.	중량물 운반 걷기	만성 요통, 요추간판탈출증 슬개대퇴부 통증 증후군, 발바닥 근막염
음식 세팅 식탁 정리	음식과 식기를 식탁에 세팅한다. 목과 허리를 굽히는 경우가 많고, 상지의 반복동작이 발생한다. 때로는 무릎을 꿇는 자세를 취한다.	목 굽히기 허리 굽히기 상지 반복동작 팔 뻗기	근막통증 증후군, 경추간판탈출증 만성 요통, 요추간판탈출증 근육돌레띠 증후군 손·손목의 힘줄윤활막염, 손목굴 증후군
식당 청소	빗질하기, 걸레질하기 등	목 굽히기 허리 굽히기 상지 반복동작	경추간판탈출증, 만성 요통 요추간판탈출증 손·손목의 힘줄윤활막염, 손목굴 증후군

2. 뇌심혈관 질환

- 음식서비스업 종사자는 높은 노동강도와 장시간근로, 야간작업, 수면부족으로 인한 과로로 인해 비만, 대사증후군의 위험을 높여 고혈압, 관상동맥질환, 뇌졸중의 뇌심혈관질환이 발생할 수 있음.

3. 수면장애

- 음식서비스업 종사자 중 야간작업을 포함한 교대근무를 하거나, 야간작업을 하지 않더라도 새벽에 일찍 출근하거나 밤에 늦게 퇴근하는 경우 수면장애가 발생할 위험이 높음.



chapter 05 유해·위험요인 관리방안

- 작업 관련 요인 관리
- 건강 문제 관리



01. 작업 관련 요인 관리

1. 장시간 근로자 건강관리

조직적 관리방안

- 1일 10시간 이상의 근로를 하지 않도록 근무시간을 조정
- 근무시간 종료 후 11시간 이상의 휴식시간이 있도록 함
- 최소 1주일에 한 번은 온전한 하루를 쉴 수 있도록 함
- 업무량과 업무일정 등에 대하여 근로자의 의견을 수렴
- 근로자 개개인의 체력조건과 노동강도를 감안하여 근무시간을 조정
- 근무 중 충분한 휴식을 취할 수 있는 시간과 휴게공간을 제공
- 짧은 휴식을 자주 갖는 것이 긴 휴식을 덜 자주 하는 것보다 효과적

개인적 관리방안

- 장시간 근로로 인한 피로와 저하된 신체 능력을 회복하기 위해 7시간 이상의 수면을 취함
- 피로 회복과 스트레스 해소를 위해 카페인과 술의 섭취를 제한
- 매일 규칙적으로 적절한 양의 운동을 실시
- 휴일에 충분한 휴식을 취하여 피로가 쌓이지 않도록 함



관련 안전기술지침 KOSHA GUIDE

- 장시간 근로자 보건관리 지침 (KOSHA GUIDE, H-47-2011)
- 뇌심혈관질환 근로자의 업무복귀시 업무적합성 평가 지침 (KOSHA GUIDE, H-50-2011)
- 업무적합성평가시 운동부하검사 지침 (KOSHA GUIDE, H-43-2011)

2. 야간작업과 교대작업의 관리

조직적 관리방안

- 8시간 근무인 경우 야간작업은 연속 3일, 12시간 근무인 경우 야간작업은 연속 2일을 넘지 않도록 함
- 8시간 근무인 경우 야간작업을 3일 연속으로 한 후에는 24~48시간의 휴무를 주고, 12시간 근무인 경우 야간작업을 2일 연속으로 한 후에는 24~48시간의 휴무를 주도록 함
- 가능하면 야간작업 도중에 30~40분 정도의 가수면 (napping)을 취하도록 함
- 교대근무의 방향은 아침반 ⇨ 저녁반 ⇨ 야간반으로 정방향으로 순환하도록 함
- 교대작업일정을 계획할 때 가급적 근로자가 원하는 바를 고려
- 교대작업일정은 근로자에게 미리 통보하여 예측할 수 있도록 함

- 1개월에 최소 한두 번은 주말에 쉬게 하여 가족과 시간을 보내거나 사회생활을 할 수 있도록 배려
- 교대근무의 장단점과 야간작업의 건강장애에 대한 교육 실시
- 야간작업 특수건강진단을 주기적으로 받도록 함

개인적 관리방안

- 충분한 수면 (6~7시간 이상)을 취함
- 야간작업을 하기 전에 2~4시간 정도 수면을 취하면 야간작업 중의 각성 유지와 혈압상승을 방지하는데 도움이 됨
- 야간작업 후 주간작업으로 일정이 바뀔 때는 야간작업 종료 후 2시간 정도 짧게 수면을 취한 후 낮 동안에는 최대한 깨어 있고, 밤에 되어 평소 잠이 들던 시간에 수면을 취하도록 함

관련 안전보건기술지침

- 교대작업자의 보건관리지침 (KOSHA GUIDE, H-22-2011)



3. 감정노동과 직무스트레스 관리

조직적 관리

- 고객과의 민원이나 다툼이 발생하였을 때 응대할 수 있는 매뉴얼 마련
- 무리한 요구를 하는 고객에 대응하는 방안에 대해 교육과 연습
- 책임을 근로자에게 전가하지 않고, 민원이 발생한 상황에 대하여 근로자가 자신의 의견을 충분히 표현할 수 있도록 함
- 직장 내 동료들 간에 서로 돕고 지원할 수 있는 분위기 조성
- 고객과의 다툼을 경험한 근로자가 후유증상을 겪지 않도록 면담 및 필요시 전문가 상담
- 서비스를 이용하는 고객이 너무 많으면 감정노동의 빈도와 강도는 더욱 심해지므로, 적절한 노동강도를 유지할 수 있도록 업무를 조정
- 식당을 이용하는 고객에 대해 감정노동의 폐해를 알리는 홍보 문구 부착 (예: "내가 대접받고 싶은 만큼 상대를 대접하세요.")



프랑스의
한 카페에서
감정노동을
예방하기 위한
대책

< 커피 한 잔의 가격 >

“커피 한 잔!”이라고 하면 7 유로

“커피 한 잔 주세요.”라고 하면 4 유로

“안녕하세요? 커피 한 잔 주세요.”라고 하면 1.4 유로

*우리 카페의 커피 가격책은 감정노동자인 종업원들에 대한 배려로서
위와 같이 책정하였습니다.

개인적 관리

- 무리한 요구를 하거나 화를 내는 고객에게 1차 대응을 한 후에도
상황에 나아지지 않으면 혼자 대응하지 말고 동료 근로자나 상사에
게 도움을 요청
- 고객과의 민원이나 다툼의 경험을 동료와 공유하고 서로 지지
- 직무 스트레스를 완화하기 위한 명상이나 근육이완법 실천

관련 안전보건기술지침 KOSHA GUIDE

- 사업장 직무스트레스 예방 프로그램 (KOSHA GUIDE, H-40-2011)
- 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침
(KOSHA GUIDE, H-38-2011)
- 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침 (KOSHA GUIDE, H-39-2011)

스트레스
완화를 위한
복식호흡과
근육이완법

복식호흡

- 눈을 감고 편안한 자세로 몸의 긴장을 푼다.
- 숨을 쉴 때 될 수 있으면 배만 오르내리도록 하고, 입은 다물고
코를 통해 천천히 숨을 쉰다.
- 들이쉬면서 “하나”, “내쉬면서 “편안하다”라고 속으로 속삭인다.
- 하나부터 열까지 세고, 다시 열부터 하나까지 센 후 천천히 눈을 뜬다.

근육이완법

- 편안한 자세로 눈을 감고 벨트와 옷을 느슨하게 하고 팔걸이에 양팔
을 올려놓는다.
- 10초 동안 주먹을 꼭 쥐고 손목을 굽혀 아래팔을 긴장시킨 후
약 20초 정도 유지한다. 이때 아래팔이 조이고 잡아당겨지는 느낌에
집중한다.
- 20초 후 서서히 긴장을 풀면서 손의 힘을 뺀다. 이때 긴장이 서서히
풀리는 느낌에 집중한다.
- 것처럼 힘을 주는 동작을 손목에서 이두근, 목, 머리, 눈, 어깨, 배,
허벅지, 종아리, 발의 순서로 진행한다.

4. 직장내 폭력 관리

- 욕설이나 폭언, 폭행, 성희롱에 대한 교육 실시
- 고객을 대상으로 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱 등을 방지하기 위한
홍보문구 부착
- 직장 동료들 간에 화목한 분위기 조성
- 폭력이나 폭행을 경험한 근로자에 대하여 전문가 상담 제공

02. 건강문제 관리



1. 근골격계질환 관리

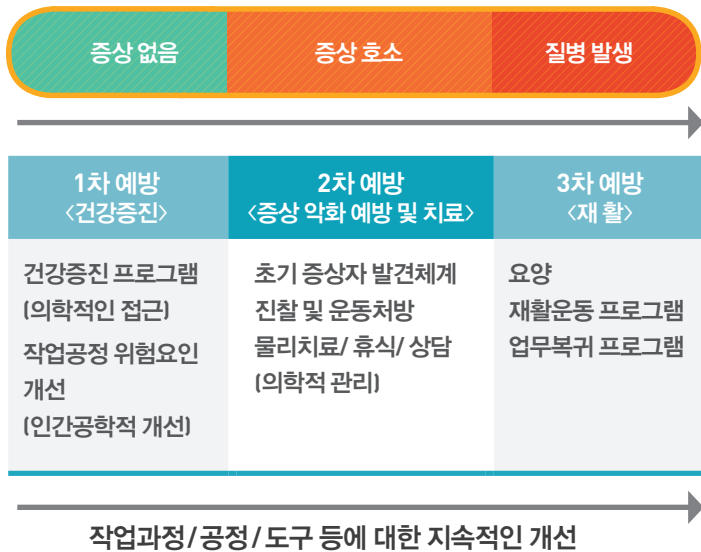
근골격계질환 관리

- **근골격계 부담작업 유해요인조사** : 3년마다 근골격계 부담작업 유해요인조사 실시 (산업안전보건기준에 관한 규칙)

근골격계질환 예방·관리 프로그램 운영

- **1차 예방** : 건강자를 대상으로 한 건강증진 프로그램, 작업공정상의 위험요인을 개선하기 위한 인간공학적 접근
- **2차 예방** : 근골격계 질환을 초기에 발견하여 진찰 및 치료하고, 악화를 방지하기 위한 의학적 관리
- **3차 예방** : 요양자를 위한 재활운동 프로그램과 적절한 복귀를 위한 업무복귀 프로그램휴일에 충분한 휴식을 취하여 피로가 쌓이지 않도록 함

근골격계질환
예방·관리체계



근골격계질환의 의학적 관리

- 증상자의 조기발견체계 구축 : 근골격계 부담작업 유해요인조사와 같이 설문 등을 통하거나 관리자가 주기적으로 근골격계질환 증상을 조사하는 수동적 보고체계, 근로자가 자신의 증상을 관리감독자에게 보고하는 능동적 보고체계
- 증상으로 업무에 지장이 발생한 근로자에 대하여 지정병원 등에서 의사의 진찰 및 적절한 치료
- 질환자가 치료를 완료하고 업무에 복귀하고자 할 경우, 의료기관에서 업무 적합성 평가를 받고 그 결과에 따라 조치

관련 안전보건기술지침 KOSHA GUIDE

- 근골격계 부담작업 유해요인조사 지침 (KOSHA GUIDE H-9-2012)
- 사업장 근골격계질환 예방관리 프로그램 (KOSHA GUIDE H-65-2012)
- 사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적인 조치에 관한 지침 (KOSHA GUIDE H-68-2012)

***음식서비스업 종사자에게서 잘 발생하는 근골격계질환**

근막통증 증후군,
어깨의 근육통증 증후군,
손 및 손목의 협착성
힘줄염, 요통과
요추간판탈출증,
무릎의 슬개대퇴부
통증 증후군,
발바닥 근막염 등

근골격계질환 예방 교육

- 근골격계질환 예방 교육에 포함되어야 할 내용
 - 근골격계질환의 정의와 특징
 - 근골격계 부담작업 유해요인조사의 목적과 내용
 - 음식서비스업 종사자에게서 잘 발생하는 근골격계질환
 - 근골격계질환을 예방하기 위한 올바른 작업자세와 방법
 - 근골격계질환의 예방을 위한 스트레칭

근골격계질환 예방을 위한 스트레칭

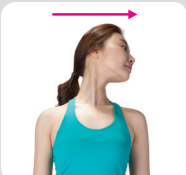
**목·어깨 부위
근골격계질환
예방을 위한
스트레칭**



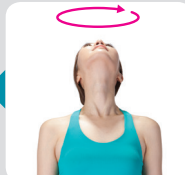
엄지손가락을 턱에 대고 위로 천천히 민다



머리에 손을 얹은 후 옆으로 천천히 당긴다



고개를 뒤로 젖힌 상태에서 좌우로 돌린다



원을 그리면서 목을 천천히 돌린다

목운동



천천히 원을 그리며 어깨 관절을 돌린다



팔을 몸 쪽으로 천천히 당긴다

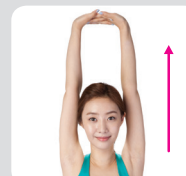


등 뒤로 두 손을 맞잡아 위로 올리고 고개를 뒤로 젖힌다

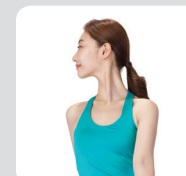


두 팔을 머리 위로 하여 한쪽 팔꿈치를 잡고 아래로 누른다

어깨운동



양손을 깍지 끼고 머리 위로 천천히 뻗는다



다리를 꼬고 앉아 허리를 비튼다



양손을 깍지 끼어 머리 위로 올리고 허리를 좌우로 굽힌다

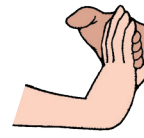


깍지 낀 두 손의 손바닥을 앞으로 쪽 내밀며 머리를 숙이고 무릎을 굽힌다

허리운동

**손·손목의
근골격계질환
예방을 위한
스트레칭**

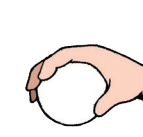












쥐기운동



2. 뇌심혈관질환 관리

뇌심혈관질환 예방프로그램 실시

- 뇌심혈관질환 고위험군 선정
 - 직장에서의 뇌·심혈관질환 예방을 위한 발병위험도평가 및 사후 관리지침 (KOSHA GUIDE H-1-2013) 이용
 - 대사증후군을 고위험군으로 선정
 - Framingham risk score를 기준으로 선정
- 뇌심혈관질환 발병위험도평가
 - 모든 근로자에 대하여 2년에 1회 실시
 - 뇌심혈관질환 발병 위험수준에 따라 건강군, 저위험군, 중등도 위험군, 고위험군으로 분류

표 14 뇌심혈관질환 발병위험도평가를 위한 건강진단 항목

구 분		건강진단항목
필수항목	문진	- 생활습관조사 : 흡연, 운동습관, 음주 등 - 가족력 : 뇌졸중, 협심증, 심근경색증 등 - 과거 및 현병력 : 당뇨병, 일과성뇌허혈발작, 뇌졸중, 협심증, 심근경색증 등
	임상검사	- 체중, 신장, 혈압, 시력, 흉부방사선(가급적 직촬), 혈중지질검사(총콜레스테롤, HDL콜레스테롤, 트리글리세라이드), 식전 혈당
선택항목	임상검사	- 고혈압이 있을 때 : 안저검사, BUN/크레아티닌, 요단백검사

뇌심혈관질환
발병 위험수준에
따른 분류

분류	혈압수준	1도 (수축기혈압 140-159 또는 이완기혈압 90-99)	2도 (수축기혈압 160-179 또는 이완기혈압 100-109)	3도 (수축기혈압 180 이상 또는 이완기혈압 110이상)
위험인자 없음		저위험	중등도위험	고위험
위험인자 1-2개		중등도위험	중등도위험	고위험
위험인자 3개이상 또는 표적장기손상 ²⁾ 또는 질병 동반 ³⁾		고위험	고위험	고위험

• 대사증후군

- 대사증후군은 복부 비만, 고중성지방혈증, 낮은 고밀도지단백 콜레스테롤, 고혈당, 고혈압 중 3가지 이상

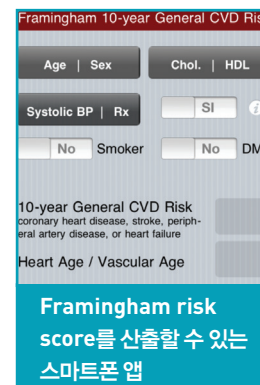
표 15 대사증후군의 진단기준

아래의 기준 중 3가지 이상이면 대사증후군으로 진단

- 복부비만 : 남 102cm, 여 88cm 이상 (동양인 남 90cm, 여 80cm)
- 중성지방 : 150mg/dL 이상
- HDL : 남 40mg/dL, 여 50mg/dL 미만
- 혈압 : 수축기 130mmHg, 이완기 85mmHg 이상 혹은 고혈압 약 복용
- 공복혈당 : 100mg/dL 이상 혹은 당뇨 약 복용부

주 2) 좌심실비대, 단백뇨, 죽상동맥경화증, 고혈압성망막증

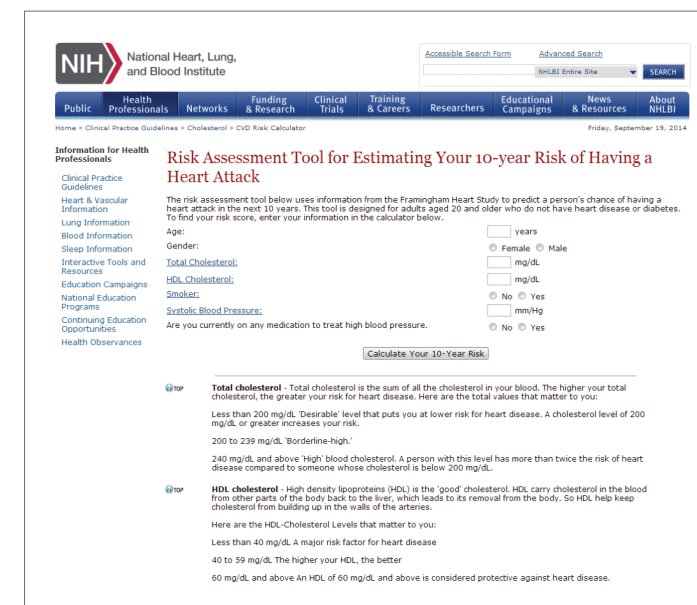
주 3) 당뇨, 허혈성 뇌졸중뇌출혈과 같은 뇌혈관질환, 심근경색증과 같은 심장질환 또는 관상동맥재건술, 당뇨병성신증 신부전과 같은 신장질환, 말초혈관질환 등 (당뇨가 있는 근로자는 1도 고혈압 미만이라도 '중등도위험군' 이상으로 분류)



• Framingham risk score

- 향후 10년 동안의 심혈관질환 발병 위험을 예측하기 위한 점수
- 성별, 연령, 총콜레스테롤, HDL 콜레스테롤, 흡연 여부, 혈압, 고혈압 약 복용 여부 등을 기준으로 산출하며, 근로자 건강진단을 받으면 Framingham risk score 산출에 필요한 모든 요소들을 확인할 수 있음
- 인터넷 사이트를 이용하거나, 스마트폰을 이용하여 산출 가능

Framingham
risk score를
산출할 수 있는
웹사이트





업무 적합성 평가를 통한 적정 배치

- 심혈관기능이 좋은 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 심혈관질환의 위험이 낮으므로, 심혈관질환의 관리와 예방을 위해서 업무 적합성 평가를 받고 그 결과에 따라 근로자를 적정 배치
- 업무 적합성 평가를 받아야 할 필요가 있는 경우
 - 장기간^[3개월 이상] 요양 후 업무에 복귀하고자 할 때
 - 심혈관기능에 영향을 주는 질환이나 치료를 받는 자를 업무에 배치하고자 할 때
 - 강도가 높은 업무, 야간작업을 포함한 교대근무, 장시간근로 등에 근로자를 배치하고자 할 때 (특히 50세 이상의 남성 혹은 40세 이상의 여성)
 - 기타 : 근로자가 작업 후 과도한 피로감을 호소할 때 혹은 건강 진단 결과 업무 적합성 평가가 필요하다는 의사의 소견이 있을 때 등

개인적 관리방안

- 금연, 적정음주, 규칙적 운동 등 적절한 생활습관 유지
- 정기적인 건강진단을 받고, 건강진단 결과를 이용하여 대사증후군 여부를 확인하거나 Framingham risk score를 산출하여 자신의 심혈관질환 위험도를 확인
- 고혈압, 당뇨, 이상지질혈증이 있는 경우 약 복용

관련 안전보건기술지침 KOSHA GUIDE

- 직장에서의 뇌·심혈관질환 예방을 위한 발병위험도평가 및 사후 관리지침 (KOSHA GUIDE H-1-2013)
- 뇌심혈관질환 근로자의 업무 복귀시 업무 적합성 평가 지침 (KOSHA GUIDE H-50-2011)
- 업무 적합성 평가시 운동부하검사 지침 (KOSHA GUIDE H-43-2011)

3. 수면장애의 관리

조직적 관리방안

- 교대작업 일정 조정 : 본 책자 중 '야간작업과 교대작업의 관리'의 '가. 조직적 관리방안'에서 기술된 내용과 교대작업자의 보건관리지침 (KOSHA GUIDE H-22-2011) 참조
- 새벽에 출근하거나 밤 늦게 퇴근하지 않도록 근무시간 조정
- 수면장애의 예방과 관리에 관한 교육 실시

개인적 관리방안

- 올바른 수면습관을 가지도록 노력
- 교대작업을 하는 경우 본 책자 중 '야간작업과 교대작업의 관리'의 '나. 개인적 관리방안'에서 기술된 내용대로 실천

- 수면장애로 인해 일상생활이나 업무 수행에 지장이 초래되는 경우 전문가의 상담 받기
- 의사의 처방을 받아 수면제를 복용하는 경우 장기간 복용하거나 수시로 복용하는 것은 금지

표 16 수면장애의 예방과 관리를 위한 수면위생법

수면위생법

- 규칙적인 기상시간을 지킨다.
- 평소의 수면 시간만큼만 침대에 머문다.
- 불규칙한 낮잠을 피하고 아무 때나 눕지 않는다.
- 잠을 충분히 자고 일어났을 때 상쾌한 느낌을 갖는다.
- 안락하고 쾌적하며 소음이 차단된 수면환경 조성한다.
- 적당한 운동을 하고 낮 시간에 햇빛을 많이 본다(오전 30분, 오후 30분 걷기 운동).
- 저녁시간에 자극적인 음식이나 활동 피한다.
- 잠자기 전에 따뜻한 샤워를 한다.
- 일정시간에 식사하고 수면 전에는 과식을 피한다.
- 술, 담배, 커피, 콜라 등을 피한다.
- 저녁에 근육 이완, 명상, 요가 등을 한다.
- 자기 전에 물을 많이 마시지 않는다.
- 잠이 오지 않아 초조하거나 짜증이 날 때 억지로 자려하지 말고 일어나 불을 켜고 다른 무언가 (예: 지루한 책 읽기)를 하고, 잠이오면 다시 들어가서 자도록 한다.
- 아무리 적게 잤어도 다음날 제시간에 일어난다.
- 자꾸 시계를 보게 되면 시계를 치워 버리는 것이 좋다.
- 낮에 아무리 복잡한 일이 있고 나쁜 감정이 있더라도 그날 자기 전에 정리하여 가능한 한 단순하고 편한 마음으로 잠자리에 들도록 한다.

chapter 05 부록

- 음식서비스업 관련 고용노동부 예규 및 고시
- 음식서비스업 관련 KOSHA GUIDE
- 음식서비스업 유관단체 명단
- 음식서비스업 종사자 관련 외국 자료 사이트
- 자주 하는 질문과 답 FAQ



1 음식서비스업 종사자 관련 고용노동부 예규 및 고시

구분	번호	제 목
고용노동부 예규	제2012-37호	근로자 건강진단 관리규정
고용노동부 고시	제2014-27호	근골격계부담작업의 범위
	제2013-80호	산업안전·보건교육규정
	제2014-14호	사업장 위험성평가에 관한 지침
	제2013-49호	근로자 건강진단 실시기준
	제2013-32호	뇌혈관 질환 또는 심장 질환 및 근골격계 질환의 업무상 질병 인정 여부 결정에 필요한 사항
	제2013-6호	사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침
	제2012-32호	화학물질 및 물리적 인자의 노출기준
	제2012-14호	화학물질의 분류·표시 및 물질안전보건자료에 관한 기준
	제2012-12호	산업재해예방시설자금 융자 및 보조지원사업 운영규정

2 음식서비스업 종사자 관련 KOSHA GUIDE



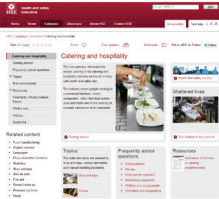
구분	번호	제 목
KOSHA GUIDE	H-1-2013	직장에서의 뇌·심혈관질환 예방을 위한 발병위험도평가 및 사후관리지침
	H-68-2012	사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침
	H-65-2012	사업장 근골격계질환 예방관리 프로그램
	H-9-2012	근골격계 부담작업 유해요인조사 지침
	H-50-2011	뇌심혈관질환 근로자의 업무복귀시 업무적합성 평가 지침
	H-47-2011	장시간근로자 보건관리지침
	H-43-2011	업무적합성평가시 운동부하검사 지침
	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방 프로그램
	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
	H-38-2011	직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침
	H-22-2011	교대작업자의 보건관리지침

* 안전보건공단 홈페이지 www.kosha.or.kr로 들어가 상단의 '정보마당' 메뉴에서 '법령 / 지침정보'-'안전보건기술 지침 GUIDE'을 클릭하면 상세한 정보를 볼 수 있음.

3 음식서비스업 종사자 유관단체 명단

단체명	소재지	홈페이지	대표전화
(사)한국조리사회중앙회	서울시 서초구 방배3동 537-58 원촌빌딩 301호	www.ikca.or.kr	02.734.1545
(사)한국외식업중앙회	서울시 중구 동호로 12길 87 (신당동)	www.foodservice.or.kr	1688-7707

4 음식서비스업 종사자 관련 외국 자료 사이트

번호	기관명	링크주소	홈페이지 사진
1	OSHA	https://www.osha.gov/SLTC/youth/restaurant/index.html	
2	HSE	http://www.hse.gov.uk/catering/	
3	EU-HSE	https://osha.europa.eu/en/sector/horeca/index_html	

5 자주하는 질문과 답 FAQ



1 음식서비스업의 산업재해의 원인과 분포에 대해 간략하게 설명을 해 주세요.

- 음식서비스업 종사자의 발생원인(발생형태)으로는 '넘어짐'이 가장 많았고, 교통 사고나 절단·베임 등의 사고가 많았습니다. 근속기간 별 분포에서는 근속 기간 1개월 미만에서 산업재해 발생이 가장 많았고 근속기간이 증가할수록 감소하였습니다. 즉, 업무를 처음 시작 하여 아직 익숙하지 않을 때 산업 재해가 잘 발생하는 경향이 있었습니다.

2 식당에서 일하는 종업원들은 하루 8시간을 초과하여 장시간 일하는 경우가 많습니다. 장시간 일할 때 생길 수 있는 건강장애와, 그것을 예방하기 위한 방안에는 어떤 것들이 있나요?

- 장시간근로는 업무 중의 사고와 손상 위험을 증가시키고, 업무수행능력을 떨어뜨릴 수 있습니다. 그리고 관상동맥질환과 같은 심혈관질환과 근골격계 질환의 위험을 높일 수 있으며, 우울이나 불안 등의 정신건강문제를 유발할 위험이 증가합니다. 출근시간이 빨라지거나 퇴근시간이 늦어지면 이로 인해 수면시간이 감소하여 수면장애의 위험이 증가합니다. 장시간근로로 인한 건강장애를 예방하기 위한 방안은 다음과 같습니다.

- 하루 근무시간이 10시간이 넘지 않도록 합니다.
- 근무 중에 근로자가 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련합니다.
- 개인의 신체능력에 따라 피로하지 않고 일할 수 있는 시간이 다를 수 있으므로, 개인의 신체능력과 피로 정도를 감안하여 근무시간과 휴식시간을 조절해 줍니다.
- 흡연, 과다음주는 심혈관질환의 위험을 높이므로 금연과 적정음주를 할 수 있도록 관리 합니다.
- 주기적운동은 신체기능을 향상시키고 피로를 줄여 주므로 근로자가 주기적으로 운동을 할 수 있도록 배려합니다.

3

감정노동이란 무엇인가요?

- 감정노동(emotional labor)이란 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동을 의미합니다.

4

감정노동으로 인한 건강장해를 예방하고 관리하기 위해서는 어떻게 해야 하나요?

- 고객과의 민원이나 다툼이 발생하였을 때 응대할 수 있는 매뉴얼을 마련합니다.
- 무리한 요구를 하는 고객에 대응하는 방안에 대해 교육을 하고, 실제 상황을 가정하여 연습을 해 둡니다.
- 무리한 요구를 하거나 화를 내는 고객에게 1차 대응을 한 후에도 상황에 나아지지 않으면 혼자 대응하지 말고 동료 근로자나 상사에게 도움을 청하도록 합니다.
- 상황이 해결된 후 고객과의 민원이나 다툼에 대한 책임을 근로자에게 전가하지 않도록 합니다.
- 고객과의 다툼을 경험한 근로자가 후유증상을 겪지 않도록 면담을 합니다.
- 감정노동으로 인한 후유증상을 호소하면 전문가(임상심리상담사 혹은 정신건강의학과)와 상담을 받도록 합니다.
- 감정노동이 발생하는 상황을 막기 위하여 식당을 이용하는 고객을 대상으로 홍보문구를 부착합니다.

- 프랑스 남부의 카페에서는 종업원의 감정노동을 예방하기 위하여 아래와 같은 가격정책을 고수하고 있습니다.

<커피 한 잔의 가격>

“커피 한 잔!”이라고 하면 7 유로

“커피 한 잔 주세요.”라고 하면 4 유로

“안녕하세요? 커피 한 잔 주세요.”라고 하면 1.4 유로

*우리 카페의 커피 가격책은 감정노동자인 종업원들에 대한 배려로서 위와 같이 책정하였습니다.

5

식당에서 고객에게 서비스를 제공하는 종사자들의 업무 중에서 근골격계질환과 관련된 요인은 무엇이 있고, 어떤 질환을 일으킬 수 있나요?

- 接客업무를 수행하는 근로자의 업무 중 근골격계 위험요인과 관련질환은 아래 표와 같습니다.

업무	작업내용	위험요인	관련질환
음식·식기 운반	음식과 식기를 운반한다.	중량물 운반 걷기	만성 요통, 요추간판탈출증 슬개대퇴부 통증 증후군, 발바닥 근막염
음식 세팅 식탁 정리	음식과 식기를 식탁에 세팅한다. 목과 허리를 굽히는 경우가 많고, 상지의 반복동작이 발생한다. 때로는 무릎을 꿇는 자세를 취한다.	목 굽히기 허리 굽히기 상지 반복 동작	근막통증 증후군, 경추간판탈출증 만성 요통, 요추간판탈출증 근육돌래띠 증후군 손·손목의 힘줄윤활막염, 손목굴 증후군
식당 청소	빗질하기, 걸레질하기 등	목 굽히기 허리 굽히기 상지 반복	경추간판탈출증, 만성 요통 요추간판탈출증 손·손목의 힘줄윤활막염, 손목굴 증후군

직업건강 가이드라인

음식서비스업

집필자	• 성균관대학교 김수근
발행일	• 2015년 4월
발행인	• 이영순
발행처	• 안전보건공단 직업건강실 울산광역시 중구 종가로 400 Tel 052.703.0500
편집디자인	• 필드가이드 Tel 02.6375.2665

* 이 교재를 안전보건공단의 허락 없이 부분 또는 전부를
복사, 복제, 전제하는 것은 저작권 법에 저촉됩니다.



산업재해예방
안전보건공단

