



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공학석사 학위논문

서비스업 기초안전보건교육  
시범사업의 현황 분석에 관한 연구



안전공학과

위 국 환

공학석사 학위논문

서비스업 기초안전보건교육

시범사업의 현황 분석에 관한 연구

지도교수 : 장 성 록

이 논문을 공학석사 학위논문으로 제출함

2017년 8월

부경대학교 산업대학원

안전공학과

위 국 환

이 논문을 위 국 환의 공학 석사  
학위논문으로 인준함

2017년 8월 25일

주 심 공학박사 이 창 준 (인)

위 원 공학박사 권 오 현 (인)

위 원 공학박사 장 성 록 (인)

# 목 차

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 제1장 서론 .....                         | 1  |
| 1.1 연구의 필요성 .....                    | 1  |
| 1.2 연구의 목적 .....                     | 4  |
| <br>제 2 장 연구배경 .....                 | 5  |
| 2.1 서비스업의 정의 및 분류 .....              | 5  |
| 2.2 서비스업의 안전관리 현황 .....              | 10 |
| 2.3 국내 서비스업 특징 및 재해 분석 .....         | 12 |
| <br>제 3 장 연구대상 및 방법 .....            | 18 |
| 3.1 시범사업 교육실시자 설문조사 .....            | 18 |
| 3.2 시범사업 교육 전문가들의 브레인스토밍 .....       | 20 |
| <br>제 4 장 기초안전보건교육 시범사업 현황 분석 .....  | 21 |
| 4.1 기초안전보건교육 시범사업 교육 실시자 설문 결과 ..... | 21 |
| 4.1.1 일반사항 .....                     | 21 |
| 4.1.2 교육시간 .....                     | 25 |
| 4.1.3 교육강사 .....                     | 26 |

|                                          |        |
|------------------------------------------|--------|
| 4.1.4 교육시설 및 인원 .....                    | 28     |
| 4.1.5 교육방법 .....                         | 31     |
| 4.1.6 교육내용 및 만족도 .....                   | 33     |
| 4.2 기초안전보건교육 시범사업 교육 전문가들의 브레인스토밍 .....  | 35     |
| 4.2.1 기초안전보건교육의 실시 현황 .....              | 35     |
| 4.2.2 기초안전보건교육 시범사업 실시에 따른 문제점 .....     | 35     |
| 4.2.3 시범사업을 통한 기초안전보건교육의 효과적 실시 방안 ..... | 36     |
| <br>제 5 장 결론 및 고찰 .....                  | <br>37 |
| <br>참고문헌 .....                           | <br>39 |
| <br>부 록 .....                            | <br>42 |

## Table List

|          |                                                                                              |      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Table 1  | Bitner's classification .....                                                                | 6    |
| Table 2  | Lovelock's classification .....                                                              | 7    |
| Table 3  | Classification by industrial accident insurance rate .....                                   | 7    |
| Table 4  | Service industry changes in the number of employees                                          | 9    |
| Table 5  | 2015 Service sector businesses and workers can be the<br>current situation .....             | 12   |
| Table 6  | 2011~2015 Number of people injured in the disaster<br>status .....                           | 14   |
| Table 7  | 2011~2015 Number of work-related diseases status .....                                       | 14   |
| Table 8  | 2011~2015 Status of lost work days .....                                                     | 15   |
| Table 9  | 2015 Status number of disasters according to injured<br>degree in the service industry ..... | 16   |
| Table 10 | 2015 Number of each type of disaster victims status                                          | · 17 |

## Figure List

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Fig. 1 Sex distinction .....                                          | 21 |
| Fig. 2 Year distinction .....                                         | 21 |
| Fig. 3 Type of job .....                                              | 22 |
| Fig. 4 Number of regular workers .....                                | 22 |
| Fig. 5 Worked for the company months .....                            | 23 |
| Fig. 6 Engaged in business months .....                               | 23 |
| Fig. 7 Employment type .....                                          | 24 |
| Fig. 8 Do you think the training time is appropriate? .....           | 25 |
| Fig. 9 How much do you think it is a good education time? .....       | 25 |
| Fig. 10 Basic safety and health education instructor .....            | 26 |
| Fig. 11 Do you think the instructor is appropriate? .....             | 27 |
| Fig. 12 Who is a qualified instructor? .....                          | 27 |
| Fig. 13 Basic safety and health education classroom .....             | 28 |
| Fig. 14 Do you think the classroom is appropriate? .....              | 29 |
| Fig. 15 Where do you think it is appropriate for the classroom? ..... | 29 |
| Fig. 16 Number of educated people .....                               | 30 |
| Fig. 17 How to train basic safety and health education .....          | 31 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Fig. 18 Do you think the training method is appropriate? .....               | 32 |
| Fig. 19 What training methods do you think are appropriate? .....            | 32 |
| Fig. 20 Are you satisfied with basic safety and health education?<br>.....   | 33 |
| Fig. 21 The need for basic safety and health education .....                 | 34 |
| Fig. 22 Is basic safety and health education helpful for real work?<br>..... | 34 |



**A Study on the Status Analysis of the Pilot Project for the Basic Safety  
and Health Education in the Service Industries**

Kuk Hoan Wee

Department of Safety Engineering, The Graduate School of Industry,

Pukyong National University



**Abstract**

Recently, as the industrial structure of Korea has shifted to the service industry,

The number of workers is increasing. According to the Industrial Employment Statistics of the Ministry of Employment and Labor in 2016 Among 17,968,931 workers in Korea in 2015, services classified as other businesses The number of workers in the industry was 8,701,072, accounting for 48.42% of the total number of workers. Employee About one out of two people are engaged in the service industry, but the service industry is institutionalized for safety management Most service

workers are not trained in occupational safety and health I can not. Therefore, pilot business of basic safety and health education of service industry is carried out from 2015 The Prior to the implementation of basic safety and health education, the service disaster in 2014 and 2015 Compared to the rate, the accident rate in the pilot project was reduced by 2.1% in 2015 is. However, the rate of service industry accidents in the entire industry in 2015 is 32.99% Still, the number of disasters was more than the manufacturing and construction industries. The service industry Occupations, employment types, and mostly small or small businesses Voluntary efforts are difficult. Therefore, in this study, the basic service health and safety service The study of the implementation status of the education pilot project shows that the It is expected to be used as basic data for implementation and enforcement. Therefore, A questionnaire survey was conducted for workers who were trained through a pilot project for health education. Educational evaluation, education on safety, education time, instructor, education method and content. And organizations conducting pilot projects for basic service and safety And analyzed the problems.

# 제 1 장 서 론

## 1.1 연구의 필요성

최근 경기둔화 등으로 근로자가 서비스업종으로 지속적으로 유입되면서 2015년 기준 서비스업 근로자수는 약 870만명으로 전체근로자수의 48.4%를 차지하였다<sup>1)</sup>. 또한, 안전보건에 대한 인식이 결여되어 있는 취약계층 근로자의 서비스업 유입이 가속화 되고 있는 것도 재해율 증가의 원인이 된다. 서비스업 종사 장년근로자의 재해비중이 2008년 35.2%에서 2015년 50.9%로 증가하였으며, 서비스업 종사 여성근로자의 재해 비중 또한 2008년 37.0%에서 2014년 45.9%로 꾸준한 증가세를 나타내고 있다<sup>2)</sup>. 이를 반영하듯 서비스업에서 발생하는 재해자 점유율 또한 2001년 23.8%에서 2015년 33.6%로 증가하였으며, 2015년 기준 서비스업의 재해자는 전체재해자의 36.5%로 전체업종 중 가장 많은 재해자가 발생하였다<sup>1)</sup>. 이로서 우리나라 전체 재해율 감소를 위해서는 서비스업의 재해율 감소가 무엇보다 필요한 현실에 놓여있다. 그러나 서비스업의 안전관리를 위한 제도적 장치는 턱없이 부족한 실정이다. 우리나라의 산업안전보건법은 1981년 제정된 이후 지속적인 개정을 통해 보완하였는데, 그 당시 노동인구가 건설업과 제조업에 편중되어 있었으므로 건설업과 제조업의 특성에 초점을 맞추어 산업안전보건법을 제정하였다. 재해예방을 위한 정부의 지원 또한 건설업과 제조업에

중점적으로 공급되었다<sup>2)</sup>. 이렇듯 서비스업의 재해감소가 더욱 필요한 시점에서 서비스업의 재해감소를 위해 현재 추진하고 있는 서비스업의 안전관리를 위한 제도적 장치를 분석하여 이것이 서비스업종에 적합한지에 대한 연구가 필요하다.

서비스업의 재해발생형태는 대부분 단순 실수에 의한 넘어짐 사고 등 기본 안전수칙 미준수로 인한 재래·반복형 재해가 다발하고 있다<sup>2)</sup>. 2012년 안전보건공단의 산업재해 원인조사 보고서(업무상사고)에 따르면 불안정한 행동별 사고사망자 현황에서 작업수행 소홀 및 절차 미준수로 인한 사망재해가 전체의 25%(점유율 1위)를 차지하였다<sup>3)</sup>. 또한 서비스업의 경우 2015년 기준 5인 미만 사업장이 (1,119,319개소) 서비스업 전체의 75.1%, 50인 미만 사업장이(1,469,995) 서비스업 전체의 98.6%를 차지할 만큼 소규모 사업장의 비중이 높다<sup>1)</sup>. 2014년 서비스업에서 발생한 재해 중 50인 미만 사업장의 재해건수는 서비스업 전체 재해건수의 98.6%, 50인 미만 사업장의 재해자는 서비스업 전체 재해자의 86%이상을 차지하였다<sup>2)</sup>. 이와 같은 근로자의 단순실수 등 불안정한 행동으로 인한 재해를 줄이기 위해서는 무엇보다 안전교육을 통한 근로자 안전의식 강화가 필요하다. 그러나 현행 산업안전보건법에서는 5인 미만 사업장의 경우 안전교육에 대한 법적 의무가 전혀 없으며, 50인 미만 서비스업 사업장의 종사자는 안전보건 교육 의무가 대부분 배제되어 있어 서비스업 사업장의 98.6%에 해당하는 종사자가 안전

보건에 대한 기초지식 조차 제공받지 못하는 현실에 처해 있다. 이에 대한 보완책으로 서비스업 종사자를 대상으로 하는 기초안전보건교육이 더욱 절실히 필요하다 할 수 있다. 따라서 2015년부터 2017년 현재까지 시행하고 있는 서비스업 기초안전보건교육 시범사업의 현황을 분석하여 앞으로 서비스업 기초안전보건교육이 나아가야 할 방향을 제시하고자 한다.



## 1.2 연구의 목적

재해율이 높은 서비스업에 대한 안전관리의 중요성이 최근 많이 부각되며 서비스업 안전관리의 기준을 마련하기 위한 노력들이 시작되고 있으나 아직 많은 서비스업 종사자들은 법의 테두리 안에서 보호를 받지 못하고 있는 실정이다. 특히 넘어짐·헛디딤 등의 단순 실수로 인한 전도 등의 재래형·반복형 재해가 다발하는 서비스업의 산업재해를 줄이기 위해서는 무엇보다 안전교육을 통한 근로자들의 안전의식 제고가 가장 중요하다. 이러한 현실을 반영하여 안전보건공단은 2015년 5월부터 2017년 현재까지 서비스업 종사자를 대상으로 기초안전보건교육시범사업을 실시하고 있다. 따라서 본 연구에서는 국내 서비스업의 특징 및 재해의 특징을 분석하고, 국내 서비스업 안전관리를 위한 제도적 장치의 필요성을 제시하고자 한다. 또한 외국의 안전관리 사례를 국내제도와 비교 분석한 결과를 토대로, 서비스업 기초안전보건교육 시범사업의 현황에 대한 설문조사 및 기초안전보건교육 시범사업 교육 전문가들의 브레인스토밍을 통해 서비스업 종사자 대상 기초안전보건교육 제도의 효과적인 실시 방안을 제시하고자 한다.

## 제 2 장 연구배경

### 2.1 서비스업의 정의 및 분류

현대인의 일상은 서비스업으로 둘러싸여 있다 해도 과언이 아니다. 한마디로 현대인은 서비스업의 홍수 속에 살고 있다. 우리나라만 해도 전체 산업 생산액 가운데 서비스업의 생산액이 차지하는 비중이 60%를 넘는다. 서비스업에 종사하는 사람으로 따지면 70%가 넘는다. 그러니 우리 일상의 2/3는 서비스업이 차지하고 있는 것이다. 서비스라는 말의 어원은 라틴어로 노예를 뜻하는 “servus”에서 왔다. 경제활동에서 말하는 서비스란 생산된 재화를 운반·배급하거나 생산소비에 필요한 노무를 제공하고, 개인적으로 남을 위하여 돕거나 봉사하는 행위를 말한다. 즉, 서비스란 구체적인 형태를 띠고 있지는 않지만 경제적 가치가 있으며 경제행위의 대상이 되는 재화를 생산하는 활동이라고 정의할 수 있다<sup>4)</sup>.

서비스는 한 국가나 민족의 문화를 대변하는 미래 부가가치 분야이다. 지금 세계에서 가장 영향력 있는 상품은 서비스이다. 자동차를 만드는 것은 제조업이지만 자동차를 디자인하고 광고하고 판매하는 것은 서비스업이다<sup>5)</sup>. 현대에 이르러 다양한 서비스업의 등장과 함께 국가 경제에서 서비스업이 차지하는 비중이 점차 커지고 있다. 서비스업의 발전 정도는 경제 및 생활향상의 지표로 간주되기도 하며 서비스업의 발달은 후기 산업사회의 특징

으로 인식되고 있다<sup>6)</sup>.

우리나라 산재보험 사업 분류상에서의 서비스업은 기타의 각종사업으로 광업, 제조업, 전기·가스·증기 및 수도사업, 건설업, 운수·창고 및 통신업, 임업, 어업, 농업, 금융 및 보험업 등에 분류되지 않은 사업을 기타의 사업으로 정의하고 있다<sup>7)</sup>.

Bitner는 서비스가 실행되는 동안의 고객-종업원의 상태를 기초로 고객-종업원에게 미치는 물리적 환경을 연구하여 Table 1과 같이 분류하였다<sup>8)</sup>.

**Table 1 Bitner's classification**

| Service               | Sectors           |
|-----------------------|-------------------|
| Self Service          | ATM, Golf course  |
| interpersonal service | School            |
| Remote Service        | Insurance company |

Lovelock 은 서비스 행위에 대한 본질을 규명함에 있어서 서비스를 제공하는 대상을 사람과 사물로 구분하고 Table 2와 같이 분류하였다<sup>9)</sup>.

**Table 2 Lovelock's classification**

| Type of service                   | The details                                                                      |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Tangible interpersonal services   | Tangible service to the body<br>(ex: Physiotherapy, Beauty, etc.)                |
| Intangible interpersonal services | Tangible service to the mind<br>(ex: Education, broadcasting, information, etc.) |
| Tangible object service           | Tangible service to things<br>(ex:: Laundry, Building, Repair, etc.)             |
| Intangible Object Service         | Intangible service to things<br>(ex: Finance, Insurance, Accounting, etc.)       |

2015년도 사업종류별 산재보험료율에 의한 분류에서는 Table 3과 같이 서비스업을 분류하였다<sup>7)</sup>.

**Table 3 Classification by industrial accident insurance rate**

| Sectors                                            | The details                                          |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Comprehensive management business such as building | ○ Comprehensive management business such as building |
| Hygiene and similar services                       | ○ Hygiene and similar services<br>○ Sewer business   |
| Health and social welfare business                 | ○ Health and social welfare business                 |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Education service industry                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Education service industry</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Retail and consumer goods repair business          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Retail and consumer goods repair business</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Other business                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Food and lodging industry</li> <li>○ Business service industry</li> <li>○ Personal and Domestic Services</li> <li>○ Office work of each level</li> <li>○ Construction business headquarters etc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Professional technical service                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information processing and other computer related business</li> <li>○ Legal services related to accounting</li> <li>○ Veterinary business</li> <li>○ advertising</li> <li>○ Market research and opinion polling business</li> <li>○ Management consulting services</li> <li>○ Art professional service</li> <li>○ Architectural, engineering and related technical services</li> <li>○ Other scientific and technical services</li> <li>○ Professional Design</li> <li>○ Photographing and processing</li> <li>○ Other services</li> </ul> |
| Entertainment, culture and sports related business | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entertainment, culture and sports related business</li> <li>○ Golf course and racetrack operation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Real Estate and Renting                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Real estate business</li> <li>○ Renting</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                  |                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administration of national and local governments | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administration of national and local governments</li> </ul>                  |
| USFK                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ USFK</li> <li>○ Korean Service</li> <li>○ USFK Invited Contractor</li> </ul> |
| Overseas dispatch business                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overseas dispatch business</li> </ul>                                        |

후기 산업사회를 지나 21세기 지식기반사회로 접어들면서 서비스업이 국가경제에서 차지하는 중요성이 매우 커졌다. 우리나라의 경우 1980년 GDP 대비 44.6%였던 서비스업의 비중은 2007년 57.2%로 증가하였으며, 서비스업 근로자수의 비중은 2009년 43.4%에서 2015년 48.5%로 늘어났다. 서비스업 사업장수의 비중 또한 2009년 63.6%에서 2015년 66.3%로 증가하였으며, 향후에도 지속적인 증가가 예상되고 있다<sup>10)</sup>.

2009년부터 2015년까지 서비스업의 근로자수가 꾸준히 증가하고 있음을 Table 4를 통해 알 수 있다<sup>1,11~16)</sup>.

**Table 4 Service industry changes in the number of employees**

(Unit: 10,000 persons)

| Division       | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| total          | 1,388 | 1,419 | 1,436 | 1,554 | 1,544 | 1,706 | 1,796 |
| Other business | 602   | 629   | 639   | 7315  | 747   | 817   | 870   |
| Distribution   | 43.4% | 44.3% | 44.5% | 47.1% | 48.4% | 47.9% | 48.5% |

## 2.2 서비스업의 안전관리 현황

많은 선진국에서는 제조, 건설업뿐만 아니라 서비스업에 대한 산업재해 예방 사업 및 정책을 추진 중에 있었고, 우리나라는 2010년부터 본격적으로 시작된 서비스업 재해예방에 대한 사회적인 관심과 더불어 2010년 안전보건공단 내 서비스업 전담부서를 신설하였다.

안전보건공단은 서비스업 재해의 80% 이상을 차지하는 음식 숙박업, 위생, 보건사업 등 재해다발 7개 업종에 대한 교육을 강화하기 위해 2011년 안전보건서포터즈 제도를 도입했으며, 2011~2013년 총 156명의 서비스업 안전보건교육 전문강사를 선발해 공단과 산업재해예방 협약을 맺은 직능단체를 통하여 서비스업 종사자에 대한 교육을 실시하고 있다<sup>17)</sup>.

안전보건공단은 서비스업 직능단체인 대한주택관리사협회, 한국건물위생관리협회, 대한영양사협회, 한국산업간호협회, 안전생활실천시민연합 등 5개 직능단체와 MOU를 체결하여 직능단체와 함께 재해예방 활동을 전개하고 있다. 이들 5개 직능단체 500여명의 수행요원들은 전국의 식당, 마트, 병원 등 약 29만개 사업장을 방문해 재해발생 위험요소에 대한 위험성평가, 안전보건 자료제공, 재해사례 전파 등을 지원하고 있다<sup>18)</sup>.

우리나라 산업안전보건법상 50인 미만 사업장은 안전·보건관리자 선임 의무에서 제외되어 있어 실제 사업장에서 안전보건 담당이 없는 경우가 많아 산재예방활동이 미흡한 실정이다. 이로 인해 50인 미만 영세·소규모 사

업장에서 산업재해가 다발하고 있으며, 이를 해소하기 위해 안전보건공단은 소규모 기업에서 안전보건 업무를 담당하는 「안전보건지킴이」를 양성하였다<sup>19)</sup>. 2011년 1만명 시범양성 후 매년 3만명씩 양성하여 2014년까지 총 10만명의 안전보건지킴이를 양성하였으며, 현재 서비스업에서 3만명의 안전보건지킴이가 활동하고 있다. 안전보건지킴이는 50인 미만 서비스업 사업장의 직·반장 등 관리감독자를 대상으로 모집하여 양성교육(4시간)과 보수교육(8시간)을 이수토록 하고 있으며, 소규모사업장의 근로자 안전보건교육, 위험요인 점검, 정부와의 협력관계 유지 등 필수 안전보건관리 업무를 담당하고 있다<sup>20)</sup>.

2015년 서비스업에서 발생한 재해 중 산업안전보건법상 안전보건 교육의 무가 대부분 배제된 50인 미만 사업장의 재해는 서비스업 전체의 98.6%, 재해자는 86%이상이 발생하였다. 이에 대한 보완책으로 안전보건공단은 2015년 5월부터 2017년 현재까지 서비스업 종사자 대상 기초안전보건교육 시범사업을 실시하고 있다.

## 2.3 국내 서비스업의 특징 및 재해 분석

업무 및 직종, 고용형태가 다양한 서비스업은 대부분 영세하거나 소규모여서 재해예방의 관심에서 벗어나 있었고, 재해예방을 위한 직접적인 기술 지원도 어려웠던 것이 사실이다<sup>20)</sup>. 2015년 서비스업의 전체사업장 수 중 50인 미만 사업장이 차지하는 비율이 98.6%, 50인 미만 사업장의 근로자는 서비스업 전체의 67.1%를 차지한다. 특히 산업안전보건법 적용에서 대부분 제외되는 5인 미만 사업장이 전체의 75.1%, 5인 미만 사업장의 근로자가 전체의 20.3%를 차지하고 있어 산업안전보건법의 적용을 받지 못하는 사업장의 비중이 높은 특징이 있음을 Table 5에 나타내었다.

**Table 5 2015 Service sector businesses and workers can be the current situation**

(Unit: persons)

| Division                 | total           | Less than 5      | Less than 5 ~ 50 | Less than 50 ~ 300 | more than 300    |
|--------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|
| Number of Establishments | 1,489<br>(100%) | 1,119<br>(75.1%) | 350<br>(23.5%)   | 18<br>(1.2%)       | 2<br>(0.2%)      |
| Number of workers        | 8,701<br>(100%) | 1,767<br>(20.3%) | 4,075<br>(46.8%) | 1,782<br>(20.5%)   | 1,077<br>(12.4%) |

국세청의 2011년 개인사업자 폐업 현황에 따르면 2011년 폐업한 개인사업자는 82만9669명으로 2010년보다 3%, 2만4000여명 늘었다. 업종별로는 이·미용업, 학원 등 서비스 사업자가 17만9834명으로 제일 많았으며, 이어 소매업종(17만7039명)과 음식업(17만6607명), 부동산 임대업(7만3000명), 도매업(6만4000명), 운수·창고·통신업(5만8000명) 등의 순이었다. 특히 서비스업 자영업자는 2010년 5명중 1명꼴로 폐업을 한 것으로 추정됐다<sup>21)</sup>.

서비스업은 타 업종 대비 휴·폐업 및 이직률이 높으며, 3년 이내 사업장 소멸율이 44%로 전체 폐업 사업장 중 서비스업종이 차지하는 비율이 71.7%나 되었다<sup>22)</sup>. 뿐만 아니라 많은 근로자들이 비정규직(1년 이내 노동이동률이 47%)으로 종사하고 있어 고용이 불안정한 특징을 보이고 있다<sup>23)</sup>.

2015년 고용노동부의 재해현황분석에 의한 서비스업 재해다발 5대업종인 건물 등의 종합관리사업, 위생 및 유사서비스업, 교육서비스업, 보건 및 사회복지사업, 도·소매 및 소비자용품 수리업 이외에도 오락·문화 및 운동 관련 사업, 해외파견자, 전문기술서비스업, 주한미군, 기타의 각종사업까지 다양한 업종이 서비스업에 포함되어 있다. 이처럼 다양한 업종별 특성에 맞는 안전보건기준의 제정 및 재해예방사업을 추진하여야 하는 특성이 있다.

Table 6을 살펴보면 기타의 산업인 서비스업은 과거 가장 많은 재해자가 발생했던 제조업보다 더 많은 재해자가 발생되어 2015년 전체산업 재해자의 33%가 서비스업에서 발생되었음을 알 수 있다.

**Table 6 2011~2015 Number of people injured in the disaster status**

(Unit: persons)

| Division      | 2011              | 2012              | 2013              | 2014              | 2015              |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Other         | 29,736<br>(31.9%) | 29,159<br>(31.6%) | 30,526<br>(33.2%) | 30,335<br>(33.4%) | 29,734<br>(33.0%) |
| Construction  | 22,782<br>(24.4%) | 23,349<br>(25.3%) | 23,600<br>(25.7%) | 23,669<br>(26.0%) | 25,132<br>(27.9%) |
| manufacturing | 32,294<br>(34.6%) | 31,666<br>(34.3%) | 29,432<br>(32.1%) | 28,649<br>(31.5%) | 27,011<br>(30.0%) |

2015년 재해현황분석 중 서비스업의 업무상 질병자수는 전체산업의 29.6%로 제조업 다음으로 높게 나타났으며, 건설업의 업무상 질병자수는 제조업, 서비스업과 비교하여 현저히 낮은 수치를 나타내었다. 이는 Table 7을 통해 알 수 있다.

**Table 7 2011~2015 Number of work-related diseases status**

(Unit: persons)

| Division      | 2011             | 2012             | 2013             | 2014             | 2015             |
|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Other         | 2,270<br>(34.8%) | 2,250<br>(33.4%) | 2,325<br>(34.3%) | 2,193<br>(32.1%) | 2,093<br>(29.6%) |
| Construction  | 551<br>(8.5%)    | 635<br>(9.4%)    | 657<br>(9.68%)   | 682<br>(10.0%)   | 789<br>(11.1%)   |
| manufacturing | 2,766<br>(42.5%) | 3,072<br>(45.6%) | 3,030<br>(44.7%) | 2,877<br>(42.2%) | 2,894<br>(40.9%) |

Table 8에서는 2011~2015년까지 5년간의 근로손실일수의 변화를 나타내었다. 서비스업의 재해자수가 건설업, 제조업과 비교하여 가장 높은 반면 근로손실일수에서는 제조업이 가장 높았고, 건설업, 서비스업 순으로 낮게 나타났다. 이를 통해 서비스업의 재해는 근로손실일수가 낮은 경미한 재해가 다발하고 있음을 알 수 있다.

**Table 8 2011~2015 Status of lost work days**

(Unit: Thousand days)

| Division      | 2011              | 2012              | 2013              | 2014              | 2015              |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Other         | 11,086<br>(20.2%) | 11,197<br>(20.5%) | 11,266<br>(21.4%) | 10,436<br>(21.5%) | 9,914<br>(20.8%)  |
| Construction  | 15,724<br>(28.7%) | 15,578<br>(28.6%) | 15,694<br>(29.8%) | 13,371<br>(27.6%) | 13,079<br>(27.5%) |
| manufacturing | 20,529<br>(37.5%) | 20,865<br>(38.3%) | 18,596<br>(35.3%) | 16,543<br>(34.2%) | 15,685<br>(32.9%) |

Table 9에서는 2015년 서비스업 재해정도별 재해자수를 나타내었다. 서비스업의 재해 중 치료기간 90일 이하의 재해가 전체의 48.9%로 제조업 32.9%, 건설업 32.2% 보다 높게 나타났다. 제조업, 건설업과 비교하여 서비스업은 재해정도가 낮은 재해가 많이 발생하고 있음을 보여준다.

**Table 9 2015 Status number of disasters according to injured degree in the service industry**

(Unit: persons)

| Division      | dead          | more than 6 month | 91 days~ 180days  | 29days~ 90days    | 4days~ 28days    |
|---------------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Other         | 300<br>(1.1%) | 5,103<br>(17.2%)  | 9,736<br>(32.8%)  | 10,177<br>(34.3%) | 4,331<br>(14.6%) |
| Construction  | 493<br>(1.9%) | 6,437<br>(25.7%)  | 10,081<br>(40.2%) | 6,170<br>(24.6%)  | 1,876<br>(7.6%)  |
| manufacturing | 428<br>(1.6%) | 6,708<br>(24.8%)  | 10,979<br>(40.7%) | 7,089<br>(26.3%)  | 1,747<br>(6.6%)  |

Table 10에 나타난 2015년 서비스업 재해발생형태별 재해자수를 살펴보면 서비스업에서는 넘어짐에 의한 재해가 가장 많이 발생하였다. 건설업·제조업과 비교하여 떨어짐, 물체에 맞음, 끼임 등의 재해는 적었으며 무리한 동작, 교통사고 등의 서비스업의 업종별 특징을 반영하는 재해들이 많이 발생되고 있음을 알 수 있다.

Table 10 2015 Number of each type of disaster victims status

(Unit: persons, %)

| Division      | drop            | fall            | Fit<br>to an<br>object | Get<br>caught<br>in | Cut,<br>pinch<br>ed,<br>pierced | Unre<br>asona<br>ble<br>beha<br>vior | Traff<br>ic<br>Accid<br>ent |
|---------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Other         | 2,669<br>(9.0)  | 8,623<br>(29.0) | 1,145<br>(3.8)         | 2,126<br>(7.1)      | 2,852<br>(9.6)                  | 1,467<br>(4.9)                       | 2,701<br>(9.1)              |
| Construction  | 8,259<br>(32.9) | 3,594<br>(14.3) | 3,168<br>(12.6)        | 1,958<br>(7.8)      | 2,625<br>(10.5)                 | 632<br>(2.5)                         | 199<br>(0.8)                |
| manufacturing | 2,323<br>(8.6)  | 2,413<br>(8.9)  | 2,310<br>(8.5)         | 8,712<br>(32.2)     | 2,605<br>(9.6)                  | 712<br>(2.6)                         | 400<br>(1.5)                |

2015년 서비스업의 재해자수는 전체재해자의 33%를 차지하여 건설업 제조업보다 더 높은 재해율을 나타내었으며, 업무상 질병자수는 2,093명 (29.6%)으로 제조업 다음으로 높은 수치를 나타내었다. 서비스업은 재해자수와 업무상 질병자 수가 높은 반면 근로손실일수는 제조업, 건설업보다 낮게 나타났으며, 재해정도별 재해자수 중 치료기간 90일 이하의 재해자가 전체의 48.9%를 차지할 만큼 건설업 및 제조업과 비교하여 재해정도가 낮은 재해가 다발하고 있음을 알 수 있었다.

서비스업의 재해발생 형태에서는 넘어짐에 의한 재해자가 가장 많았으며, 서비스업의 다양한 업종별 특성을 반영하는 무리한 동작, 교통사고 등의 비중이 건설업, 제조업과 비교하여 현저히 높은 특징을 나타내었다.

## 제 3 장 연구대상 및 방법

### 3.1 시범사업 교육 실시자 설문조사

서비스업 중 재해다발 5개 업종에 종사하고 있는 근로자 320명을 대상으로 “서비스업 기초안전보건교육 시범사업 현황 분석에 관한 연구”에 관한 설문을 실시하였다. 재해다발 5개 업종은 아래와 같고, 각 업종별로 350명에게 설문지를 배포하여 320부를 회수하였다.

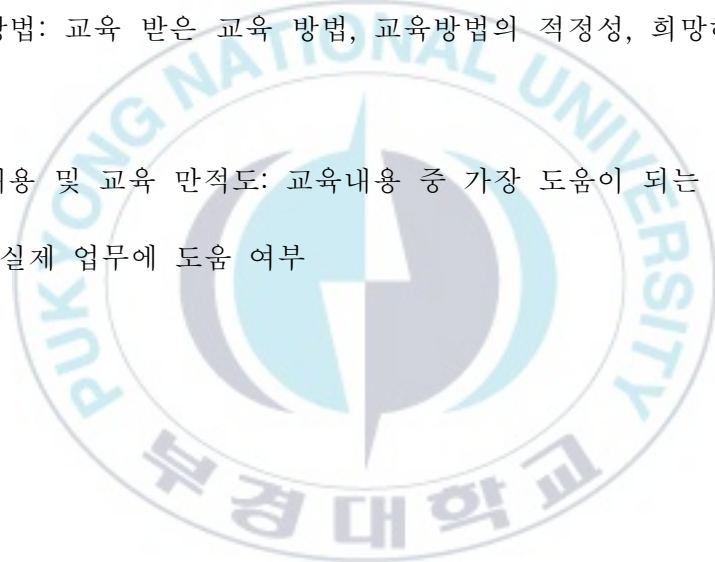
- 1) 건물 등의 종합관리사업(경비원, 건물청소원 등)
- 2) 위생 및 유사서비스업(환경미화원 등)
- 3) 도소매 및 소비자용품 수리업(마트, 주유소 종사자 등)
- 4) 교육서비스업(학교급식 종사자 등)
- 5) 보건 및 사회복지사업(요양보호사, 사회복지사 등)

설문지는 성별, 연령, 회사직종 등 응답자의 기본 인적사항과 시범사업 교육을 받은 후 교육시간, 교육강사, 교육시설 및 인원, 교육방법, 교육내용 및 교육 만족도를 묻는 질문으로 구성하였다. 설문지의 상세구성은 아래와 같다.

- 1) 응답자 인적사항: 성별, 연령, 회사직종, 회사의 상시근로자 수, 회사

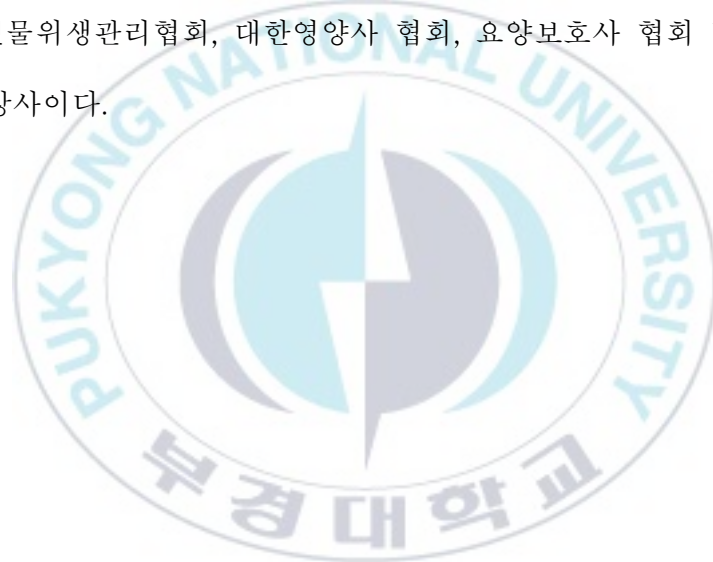
근무개월 수, 업무 종사기간, 고용형태

- 2) 교육시간: 교육시간의 적절성, 적정한 교육시간
- 3) 교육강사: 교육 받은 교육 강사, 교육 강사의 적정성, 희망하는 교육 강사
- 4) 교육시설 및 인원: 강의실의 종류, 강의실의 적정성, 희망하는 강의실, 함께 교육 받은 인원
- 5) 교육방법: 교육 받은 교육 방법, 교육방법의 적정성, 희망하는 교육방법
- 6) 교육내용 및 교육 만족도: 교육내용 중 가장 도움이 되는 것, 교육 만족도, 실제 업무에 도움 여부



### 3.2 시범사업 교육 전문가들의 브레인스토밍

서비스업 각 직능단체 소속강사 및 안전보건공단 서비스업 서포터즈 강사 10명을 대상으로 기초안전보건교육 시범사업 현황과 문제점, 서비스업 법정 직무교육의 효율적인 실시 방안에 대하여 브레인스토밍을 실시하였다. 브레인스토밍에 참여한 강사들의 소속은 한국외식업 중앙회, 대한주택관리사 협회, 건물위생관리협회, 대한영양사 협회, 요양보호사 협회 및 서비스업 서포터즈 강사이다.



## 제 4 장 기초안전보건교육 시범사업 현황 분석

### 4.1 기초안전보건교육 시범사업 교육 실시자 설문 결과

#### 4.1.1 일반사항

서비스업 종사자 320명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과 성별은 Fig. 1에서와 같이 여성이 62%로 남성보다 조금 더 높았고, 연령은 Fig. 2에서와 같이 50세 이상이 88%를 차지하여 고령자의 비중이 높음을 알 수 있다

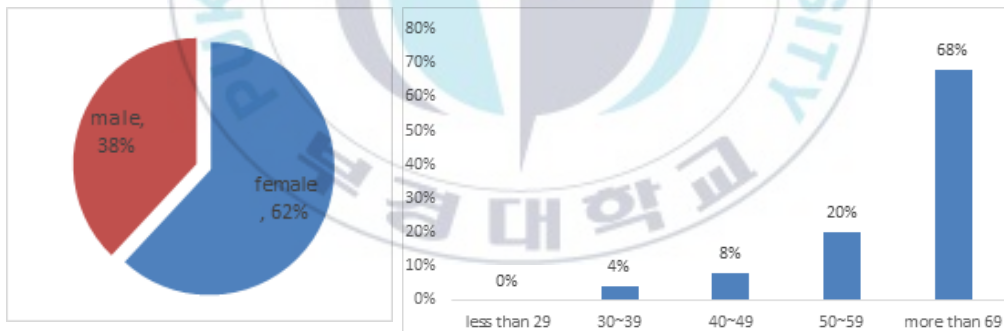


Fig. 1 Sex distinction

Fig. 2 Years distinction

근무 중인 직종은 Fig. 3에서와 같이 보건 및 사회복지사업 25%, 위생 및 유사서비스업 22% 순으로 높게 조사되었다.

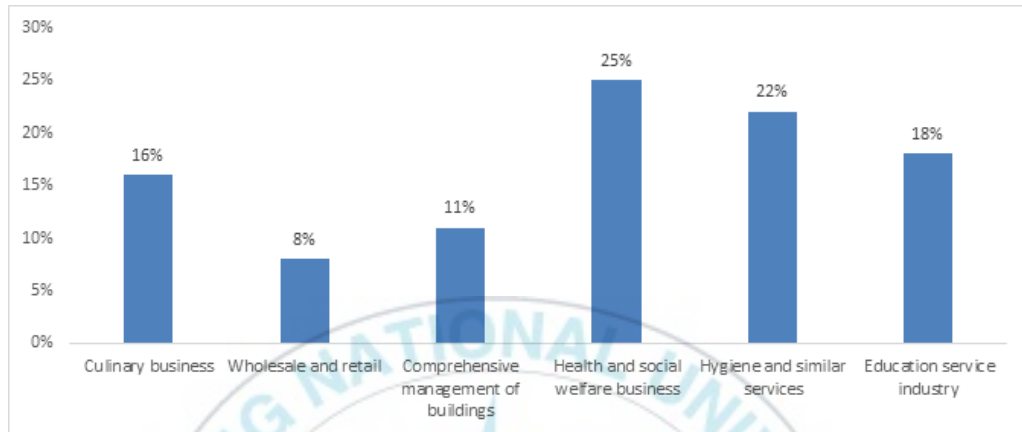


Fig. 3 Type of job

소속된 회사의 상시 근로자수는 Fig. 4에서와 같이 5인 이상 10인 미만 이 49%로 가장 높았으며, 10인 이상 30인 미만이 25%로 그 다음이었다.

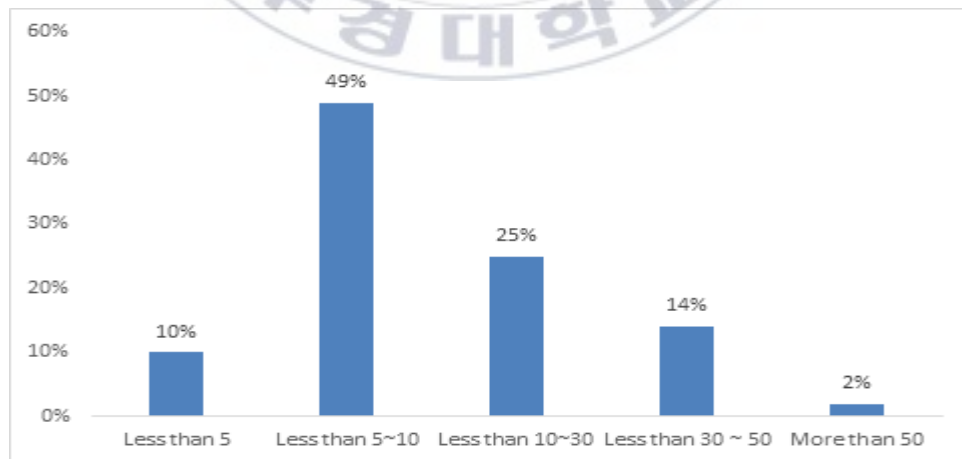


Fig. 4 Number of regular workers

회사에 근무한 개월 수는 6개월 이상 1년 미만이 41%로 가장 높았으며, 업무에 종사한 개월 수는 1년 이상 2년 미만이 37%로 가장 높게 나타남을 Fig. 5와 Fig. 6을 통해 알 수 있다.

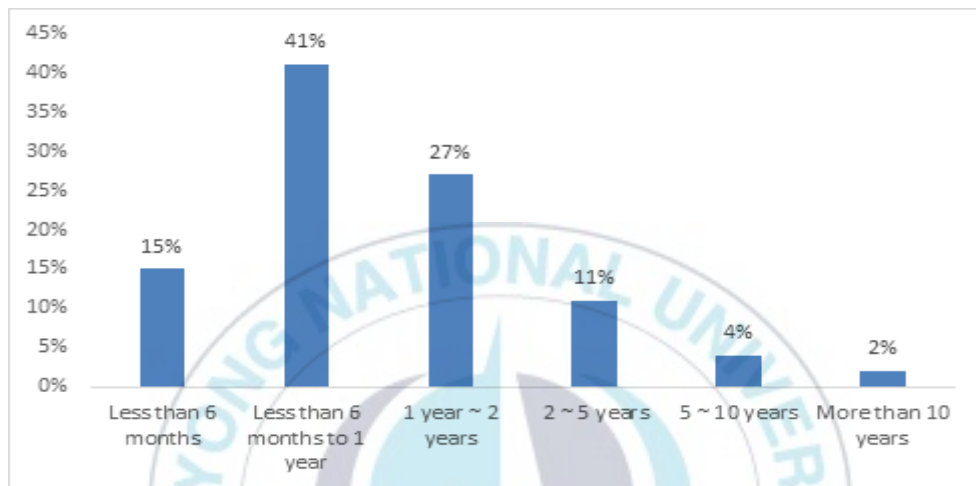


Fig. 5 Worked for the company months

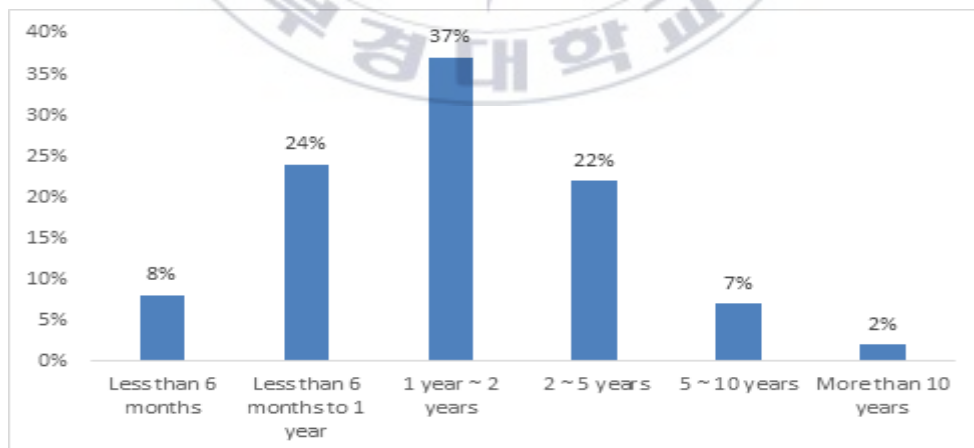


Fig. 6 Engaged in business months

고용형태는 Fig. 7에서와 같이 비정규직의 비율이 88%로 매우 높았다.

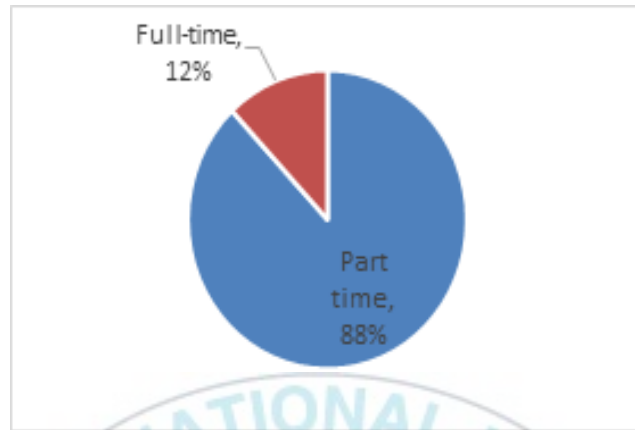


Fig. 7 Employment type



#### 4.1.2 교육시간

현재 3시간의 교육시간이 적당한지 묻는 질문에서 Fig. 8과 Fig. 9와 같이 너무 길다는 답변이 48%로 가장 높았으며, 적당하다는 의견이 45%, 너무 짧다는 의견이 7%로 나타났고, 적당한 교육 시간을 묻는 질문에서 2시간 이상 3시간 미만이 52%로 가장 높게 나타났다.

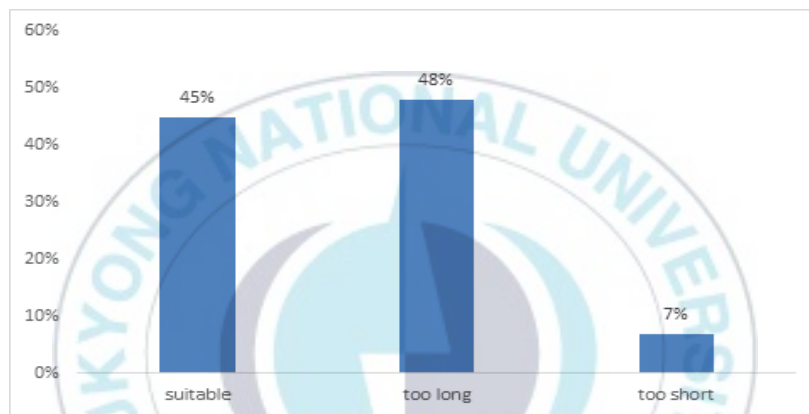


Fig. 8 Do you think the training time is appropriate?

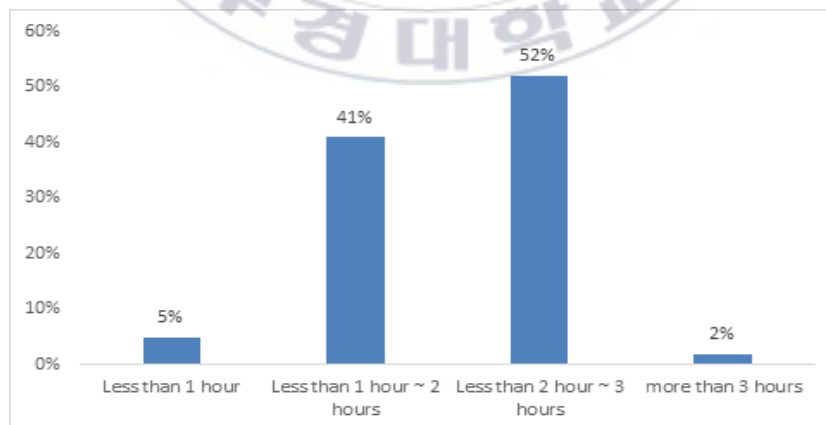


Fig. 9 How much do you think it is a good education time?

#### 4.1.3 교육강사

교육을 실시한 강사는 Fig. 10에서와 같이 직능단체 강사가 54%로 가장 높았으며, 그 다음이 안전 전문강사로 나타났다.

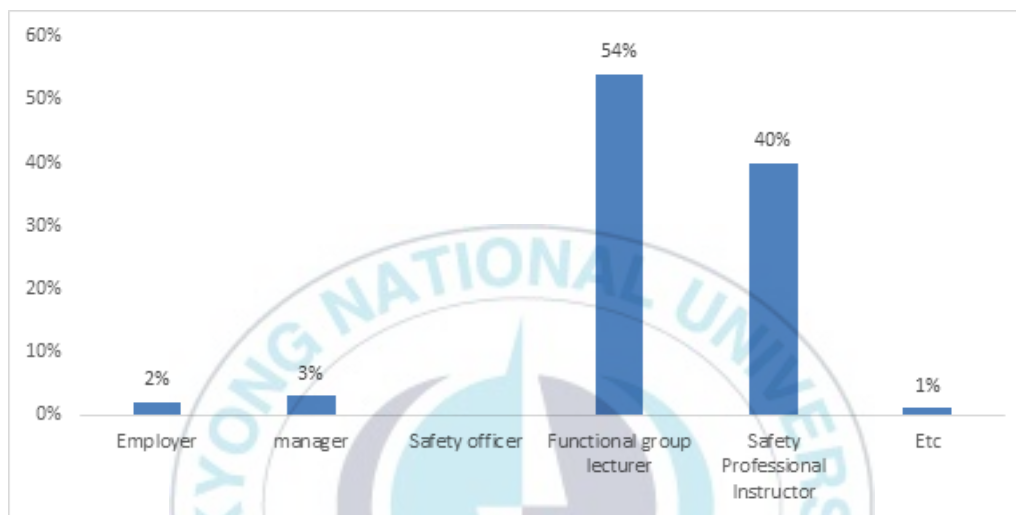


Fig. 10 Basic safety and health education instructor

교육을 실시한 강사가 적당하다고 생각하는지 묻는 질문에서는 Fig. 11  
 에서와 같이 적당하다는 의견이 74%로 높았으며, 교육 강사가 적당하지 않  
 다고 생각하는 경우 누가 교육을 실시하는 것이 좋겠냐는 질문에는 Fig.  
 12에서와 같이 안전전문 강사가 적합하다는 의견이 84%로 가장 높았다.

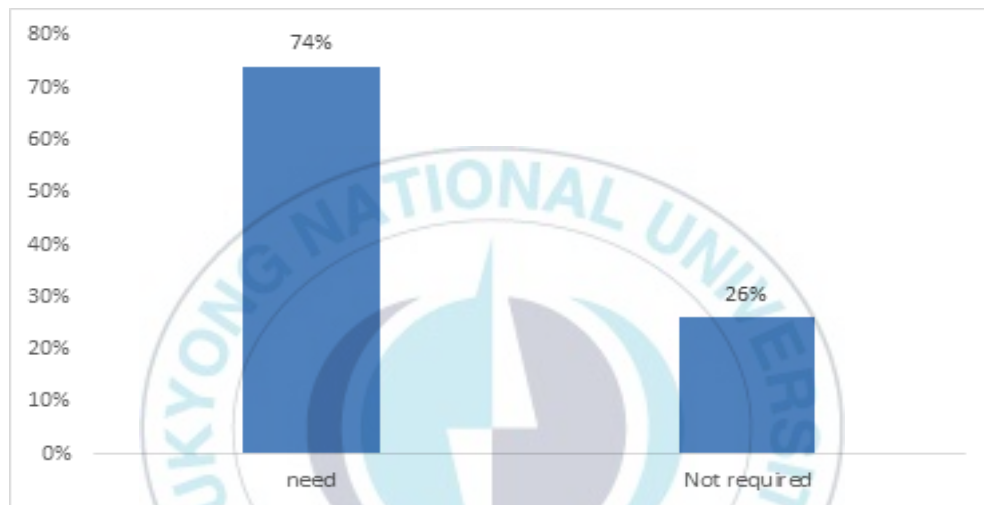


Fig. 11 Do you think the instructor is appropriate?

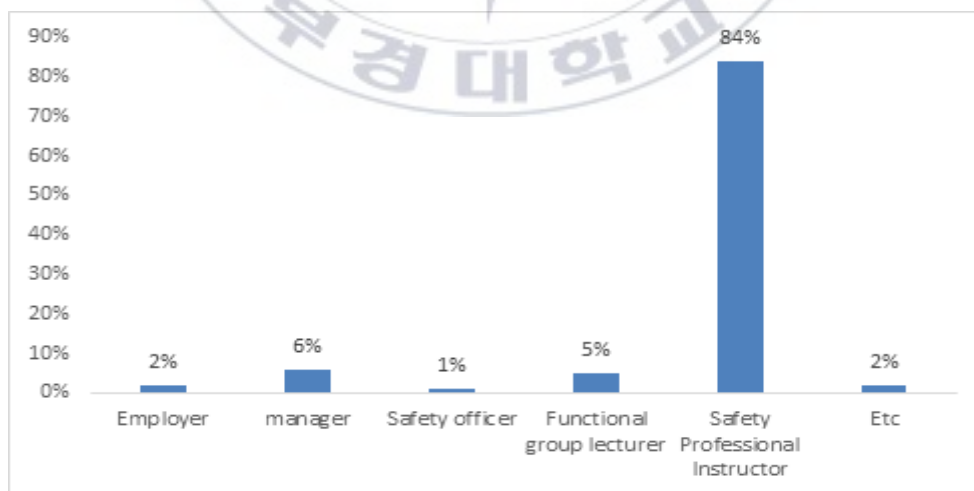


Fig. 12 Who is a qualified instructor?

#### 4.1.4 교육시설 및 인원

교육을 받은 강의실은 어디였는지 질문에서는 Fig. 13에서와 같이 외부 교육장이 63%로 가장 높았고, 그 다음이 회사 교육장, 회사 사무실 순으로 나타났다.

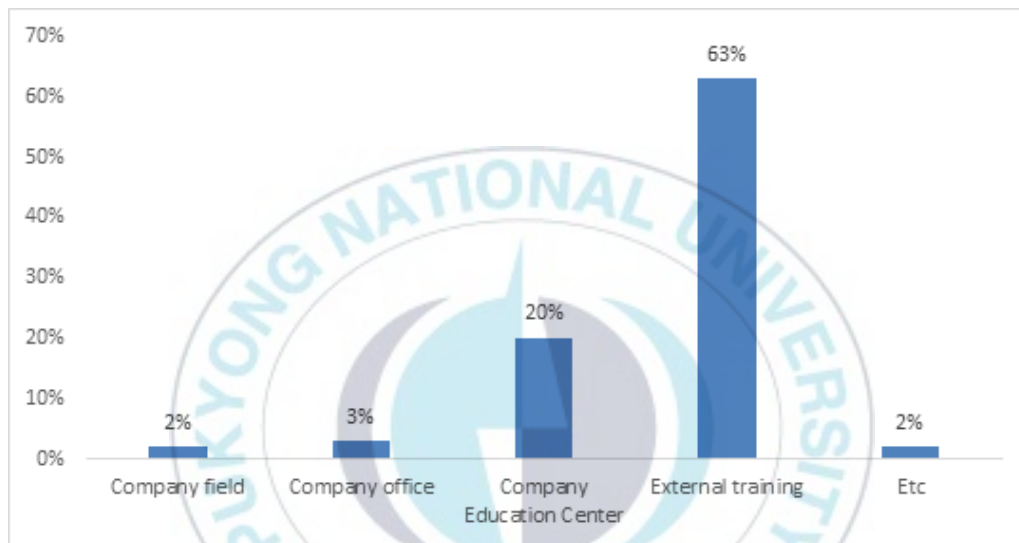


Fig. 13 Basic safety and health education classroom

교육받은 곳이 기초안전보건교육 강의실로 적당하다고 생각하는지 묻는 질문에서 Fig. 14에서와 같이 64%가 적당하다는 의견이었다. 강의실이 적당하지 않다면 어디가 강의실로 좋은지를 묻는 질문에서 Fig. 15에서와 같이 회사교육장, 회사현장 순으로 높게 나타났다.

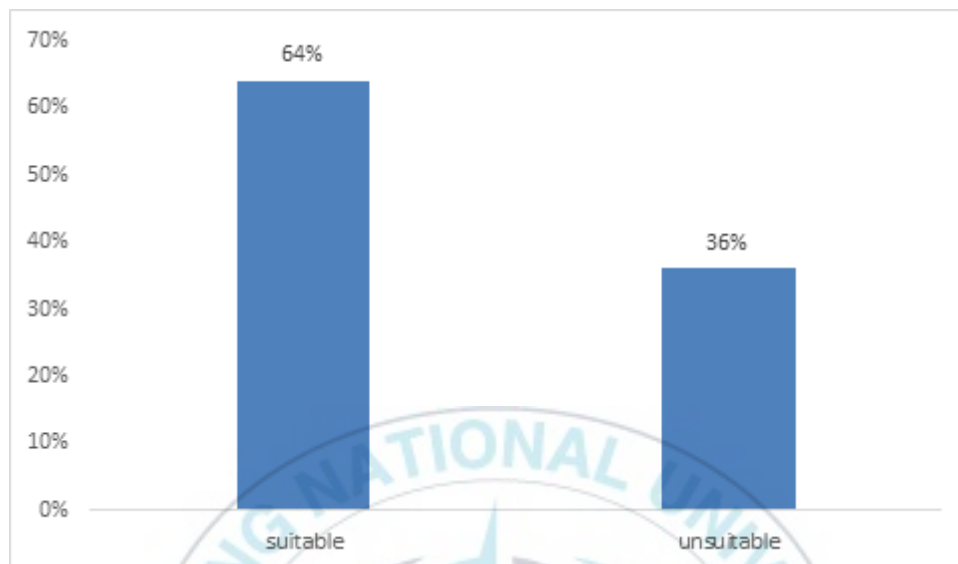


Fig. 14 Do you think the classroom is appropriate?

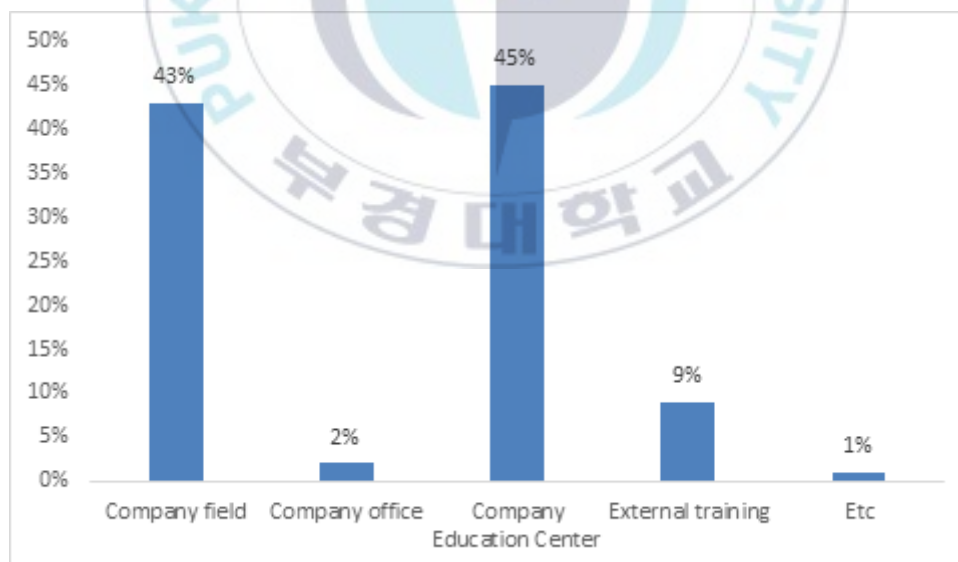


Fig. 15 Where do you think it is appropriate for the classroom?

함께 교육받은 인원을 묻는 질문에서 Fig. 16에서와 같이 40명 이상 50명 미만으로 교육 받았다는 답변이 가장 많았으며, 그 다음이 20명 이상 30명 미만, 30명 이상 40명 미만 순으로 나타났고, 1회 교육인원 최대 50명의 규정을 초과하여 50명 이상 받았다는 답변이 2%로 나타났다.

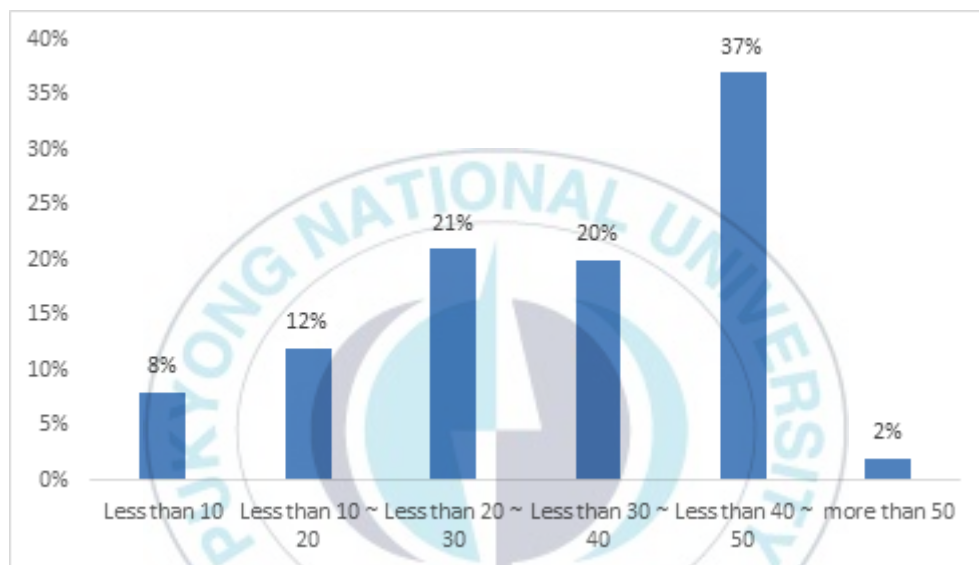


Fig. 16 Number of educated people

#### 4.1.5 교육방법

실제 받은 교육방법을 묻는 질문에서는 Fig. 17에서와 같이 시청각교육과 강의식교육을 병행했다는 답변이 64%로 가장 높았으며, 그 다음이 강의식 교육, 시청각 교육 순으로 나타났고, 체험식 교육을 받았다는 의견은 2%로 아주 낮게 나타났다.

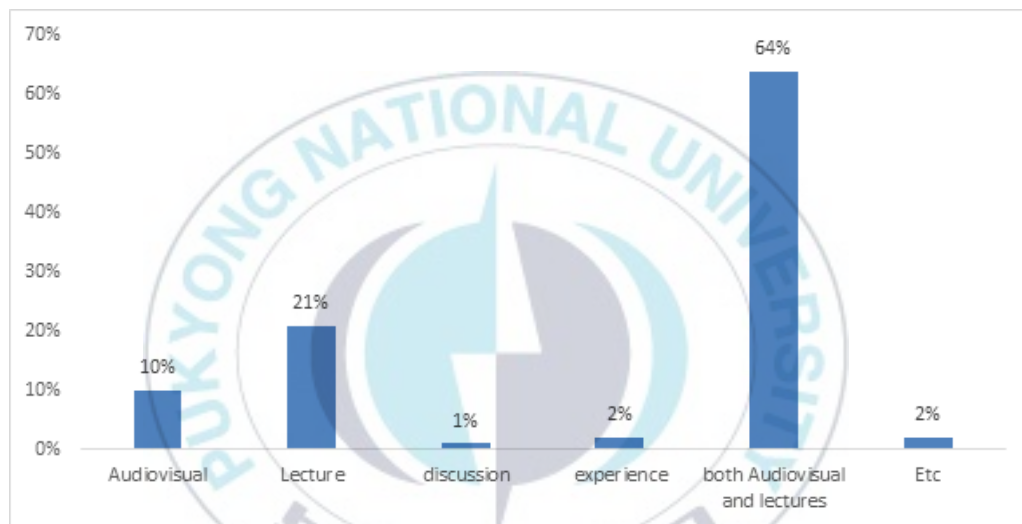


Fig. 17 How to train basic safety and health education

실제 받은 교육방법이 적당하다고 생각하느냐는 질문에서 Fig. 18과 같이 58%가 적당하다고 답변했으며, 적당하지 않다는 답변이 42%였다. 적당한 교육방법이 무엇이라고 생각하는지 묻는 질문에서 체험식 교육이 적당하다는 의견이 68%로 가장 높았으며, 그 다음이 시청각교육과 강의식 교육을 병행하는 방법이 적당하다는 의견으로 Fig. 19에서와 같이 나타났다.

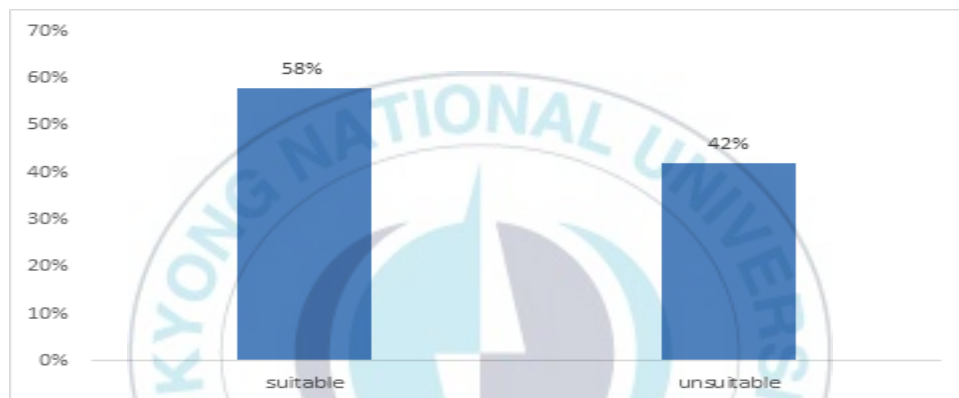


Fig. 18 Do you think the training method is appropriate?

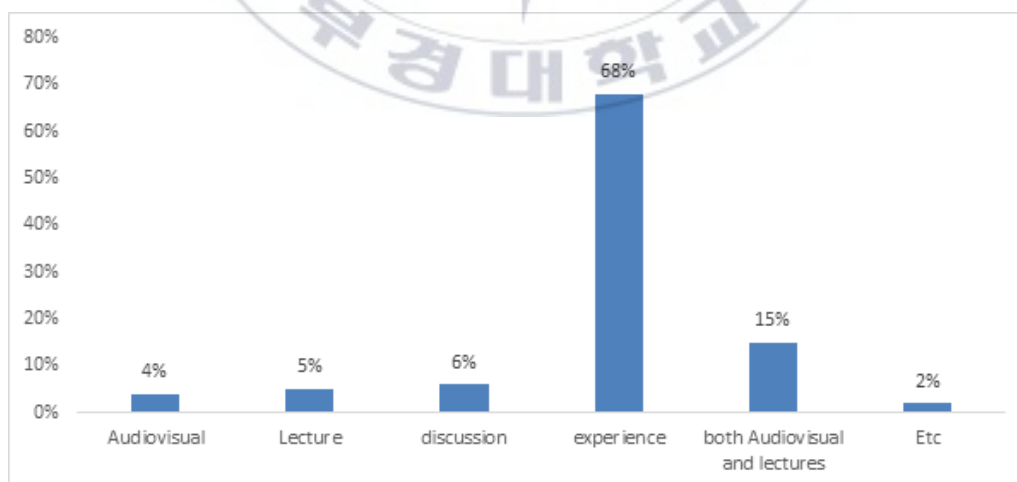


Fig. 19 What training methods do you think are appropriate?

#### 4.1.6 교육내용 및 만족도

기초안전보건교육에 만족하느냐는 질문에서는 Fig. 20과 같이 매우 만족한다는 답변이 41%, 만족한다는 답변이 46%로 87%의 근로자가 교육에 만족한다고 답변하였다.

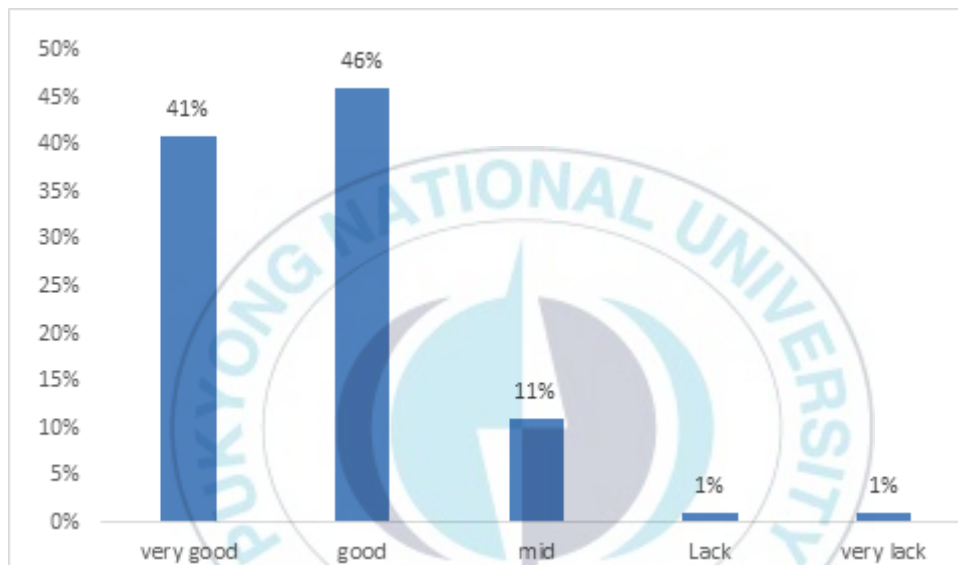


Fig. 20 Are you satisfied with basic safety and health education?

기초안전보건교육의 필요성을 묻는 질문에서는 Fig. 21와 같이 74%의 근로자가 기초안전보건교육이 필요하다고 답변했으며, 필요하지 않다고 생각하는 이유를 묻는 질문에서는 회사에서 비슷한 교육을 받고 있다는 의견이 많았다.

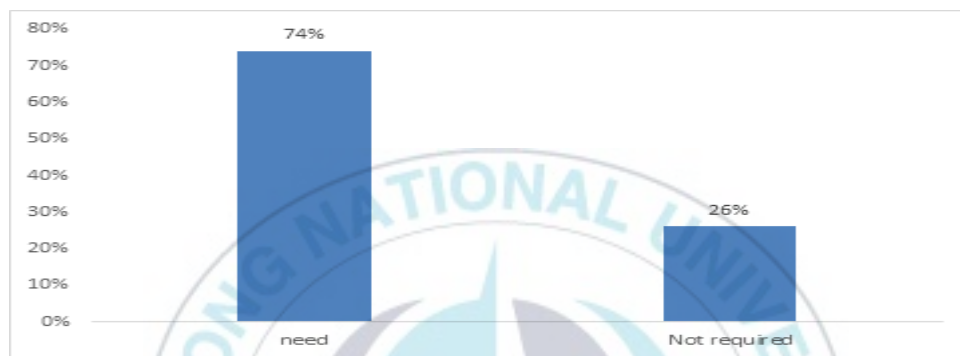


Fig. 21 The need for basic safety and health education

기초안전보건교육이 실제 재해예방에 도움이 되는지를 묻는 질문에서 Fig. 22에서와 같이 매우도움이 된다는 답변이 54%, 조금 도움이 된다는 답변이 35%로 90%의 근로자가 작업에 도움이 된다고 답변하였다.

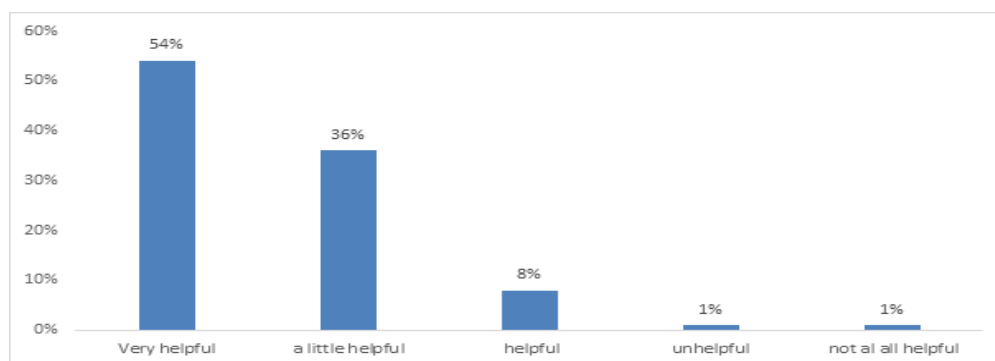


Fig. 22 Is basic safety and health education helpful for real work?

## 4.2 기초안전보건교육 시범사업 브레인스토밍

### 4.2.1 기초안전보건교육의 실시 현황

서비스업의 안전교육은 대한영양사협회, 한국건물위생관리협회, 대한주택관리사 협회등 서비스업 각 직능단체에 소속된 근로자를 위주로 불규칙적으로 실시되고 있으며, 그나마 직능단체가 없는 업종의 경우 안전교육이 거의 실시되지 않고 있다. 뿐만 아니라 안전보건교육 시간이 별도로 배정되어 있지 않고 직능단체의 직무교육 시간에 안전교육이 일부 포함되어 형식적으로 실시되고 있는 실정이다.

### 4.2.2 기초안전보건교육 시범사업 실시에 따른 문제점

서비스업 대부분의 사업장이 현행 산업안전보건법 안전보건교육의 법 적용에서 제외되어 있으며, 서비스업 종사 근로자를 위한 법적인 제도가 거의 없는 상태이다.

현재 안전보건교육을 실시하고 있는 직능단체 강사는 안전보건에 관한 지식을 가진 전문가가 아닌 직능단체의 직무교육 강사로서 강사의 안전보건 전문성 부족이 문제가 된다. 또한 사업장에서 안전보건교육을 실시하고 있는 사업장 관리자의 안전보건지식 또한 부족할 가능성이 크며, 서비스업은 대부분 영세한 사업장으로 안전보건 교육장이 갖추어져 있지 않은 경우가 대다수이다.

#### 4.2.3 시범사업을 통한 기초안전보건교육의 효과적 실시 방안

2015년부터 2017년 현재까지 시행 중인 서비스업 기초안전보건교육 시범 사업은 5인 이상 사업장 종사 근로자를 대상으로 실시할 예정으로 그나마 직능단체를 통한 안전교육이라도 제공받고 있는 근로자에게만 적용이 된다. 5인 미만 사업장까지 확대 실시할 필요가 있으나 서비스업 사업장 대부분이 영세하여 교육비를 국고로 대체하는데 있어 비용적인 문제가 크다. 이를 해결하기 위한 방안으로 사업장에서 자체적으로 교육을 실시할 수 있도록 관리책임자 선임을 제도화하고, 관리책임자 안전교육을 법정교육에 포함시켜 교육받은 관리책임자가 자체적으로 사업장의 근로자를 교육하는 제도를 마련하는 것이 바람직하다 할 수 있다.

앞으로 본격적인 서비스업 기초안전보건교육의 시행을 앞두고 안전교육을 실시할 수 있는 전문교육기관 및 강사확보가 시급한 문제가 된다. 산업안전보건법상의 법정 직무교육에 안전보건 강사의 직무교육을 제도화 하여 전문 강사를 양성할 수 있도록 서비스업 안전관리를 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있다.

## 제 5 장 결론 및 고찰

서비스업의 재해는 단순실수에 의한 넘어짐 등 기본안전수칙 미준수로 인한 재해들이 많이 발생되고 있으며, 무리한 동작·교통사고 등 업종의 특성을 반영하는 재해들이 발생되고 있는 것으로 분석되었다. 또한, 서비스업의 재해율이 가장 높은 상황에도 법에 규제가 거의 없는 실정으로 분석되어 근로자의 안전교육 및 안전관리제도 마련이 시급한 것으로 나타났다. 이에 2015년부터 서비스업 기초안전보건교육 시범사업을 시행하고 있으나 그 대상이 5인이상 사업장에 한정되어 있고 정부에서 교육비 지원 또한 2017년 현재 서비스업 종사 근로자가 870만명임에도 불구하고 25,000명만 지원하고 있으며 이 또한 법제화에 앞서 자발적인 참여를 기대하고 있어 제대로 정착하기 위해서는 사업주와 근로자에게 교육실시에 따른 권한과 책임이 필요할 것으로 사료 된다.

이에 본 연구에서는 서비스업 기초안전보건교육 시범사업을 통해 교육을 받은 근로자 320명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 그 결과 교육내용은 87%가 만족한 것으로 나타났고, 교육의 필요성에서는 74% 응답자가 교육이 필요하다고 응답하여 교육의 만족도와 필요성에서는 높게 분석되었다. 희망하는 교육방법으로는 체험식이 68%로 높게 나타나 현재 강의식 교육보다는 추후 실습을 통한 체험식 교육이 필요한 것으로 나타났다. 따라서

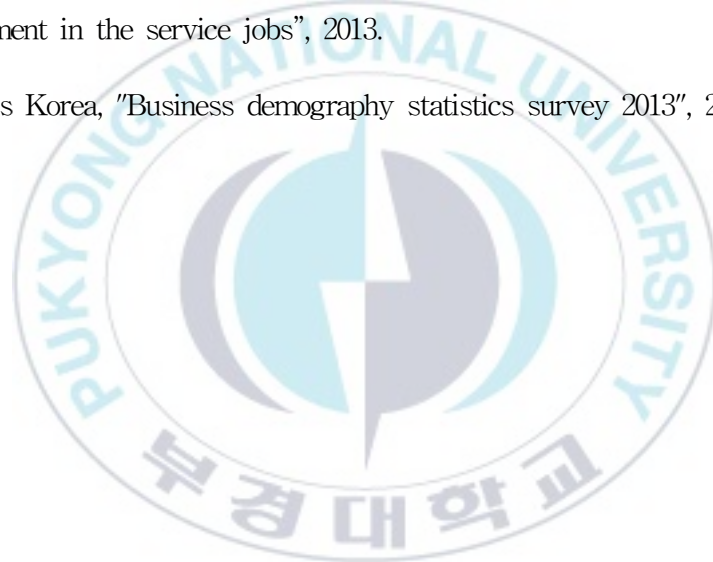
시범사업을 통해 나타난 현황과 문제점을 고려하여 기초안전보건교육의 활성화와 사업장 정착을 위해서는 사업주와 근로자에 대한 교육실시에 따른 권한과 책임이 부여되어야 한다. 이와 더불어 법정교육으로서의 법적 규제와 근로자의 자발적인 참여를 촉구할 수 있는 현실적인 방안이 필요할 것으로 사료된다. 서비스업 관리책임자 선임을 제도화하고 관리책임자 안전교육 및 근로자 정기교육을 법정교육에 포함시켜 교육받은 관리책임자가 자체적으로 근로자를 정기적으로 교육하는 제도를 마련하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것으로 사료된다. 또한 기초안전보건교육 강사의 직무교육을 법정교육으로 제도화하여 업종의 특성에 맞는 직무교육을 구분하여 실시하고 그 직무교육을 이수한 강사를 각 직능단체에서 채용하여 교육을 실시하는 등의 방안도 필요하다. 끝으로 본 연구의 시범사업 현황 분석 결과를 바탕으로 서비스업 기초안전보건교육에 대한 더욱더 실효성 있는 법안이 제정되어 현재 서비스업에 종사하는 근로자들의 산업재해 예방에 도움이 될 수 있기를 기대한다.

## 참고문헌

- 1) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2015.
- 2) Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA), “Basic safety and health training implementation plan in services”, 2015.
- 3) Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA), “Industrial accident report(Business accident)”, 2012.
- 4) Humanist, “Relationship between service industry and human life”, 2011.
- 5) Humanist, “Developed countries, the portion of services is higher”, 2011.
- 6) S. J. Lee, K. W. Lee, “Major service industry classification and service industry policy support by policy objectives”, Korea Institute For Industrial Economics & Trade, pp10~15, 2003.
- 7) Korea Workers’ Compensation & Welfare Service, “Industrial accident insurance rate”, 2014.
- 8) M.J.Bitner, “Marketing Strategies and Organizational Structure Service Frims ” Marketing of Service,1981.
- 9) C.H.Lovelock, “Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insight,” Journal of Marketing, Vol. 47, Summer, 1983.

- 10) G. S. Choi , “Analysis on the Technological Innovation and Cooperative Networks of Service Industries by Region”, The Korea Geographical Society, Vol.40, No.1, pp 1~4, 2004.
- 11) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2009.
- 12) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2010.
- 13) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2011.
- 14) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2012.
- 15) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2013.
- 16) Ministry of Employment and Labor, “Analysis of the status of industrial accidents”, 2014.
- 17) Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA), “Strengthening service industry safety and health education”, 2012.
- 18) Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA), “Signed an MOU with a functional organization”, 2013.

- 19) Ministry of Employment and Labor, “Small workplace Disaster prevention Let’s take care of safety and health”, 2011.
- 20) Ministry of Employment and Labor, “Service industry disaster prevention measures implementation plan”, 2010.
- 21) Internet news News 1, News, 2012.
- 22) Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA), “Safety and health management in the service jobs”, 2013.
- 23) Statistics Korea, “Business demography statistics survey 2013”, 2013.



## 부 록

“서비스업 기초안전보건교육 시범사업 현황 분석에 관한 연구”에 관한

### 설문조사

본 설문에 대한 귀하의 의견은 본 연구의 목적을 달성하는데 매우 중요한 자료가 될 것입니다. 통계법 제 33조에 의거하여 모든 정보는 익명으로 처리되며, 본 설문에 대한 귀하의 응답 및 분석결과는 연구를 위한 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않음을 약속드립니다.

바쁘시더라도 솔직하고 성실히 응답해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다. 귀한시간 내어 설문에 참여하여 주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

부경대학교 산업대학원 안전공학과

연구자 위 국 환 올림

일반적(인적)사항 (해당내용에 √하여 주십시오)

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남성

② 여성







4. 귀하가 기초안전보건교육을 받으신 교육장에서 교육받은 인원은 얼마나 됩니까?

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| ① 10명 미만          | ② 10명 이상 ~ 20명 미만 |
| ③ 20명 이상 ~ 30명 미만 | ④ 30명 이상 ~ 40명 미만 |
| ⑤ 40명 이상 ~ 50명 미만 | ⑥ 50명 이상          |

교육방법 (해당내용에 √하여 주십시오)

1. 귀하가 받으신 기초안전보건교육 교육방법은 무엇이었습니까?

- |                      |          |
|----------------------|----------|
| ① 시청각 교육             | ② 강의식 교육 |
| ③ 토의식 교육             | ④ 체험식 교육 |
| ⑤ 시청각 교육과 강의식 교육의 병행 | ⑥ 기타( )  |

2. 귀하가 받으신 기초안전보건교육의 교육방법이 적당하다고 생각하십니까?

- |         |        |
|---------|--------|
| ① 적당하다. | ② 아니다. |
|---------|--------|

3. 교육방법이 적당하지 않다고 생각하신다면 어떤 교육방법이 좋다고 생각하십니까?까?

- |                      |          |
|----------------------|----------|
| ① 시청각 교육             | ② 강의식 교육 |
| ③ 토의식 교육             | ④ 체험식 교육 |
| ⑤ 시청각 교육과 강의식 교육의 병행 | ⑥ 기타( )  |

교육내용 (해당내용에 √하여 주십시오)

1. 귀하가 받은 기초안전보건교육 내용 중 가장 도움이 되는 내용은 무엇이었습니까?

- |             |           |
|-------------|-----------|
| ① 안전의식 제고   | ② 산업안전보건법 |
| ③ 작업안전수칙    | ④ 재해사례    |
| ⑤ 작업관련성 질환  | ⑥ 건강관리    |
| ⑦ 기타(_____) |           |

교육 만족도 (해당내용에 √하여 주십시오)

1. 귀하가 받은 서비스업 기초안전보건교육에 만족하십니까?

- |            |         |
|------------|---------|
| ① 매우 만족한다. | ② 만족한다. |
| ③ 보통이다.    | ④ 부족하다. |
| ⑤ 매우 부족하다. |         |

2. 귀하는 기초안전보건교육이 필요하다고 생각하십니까?

- |        |           |
|--------|-----------|
| ① 필요하다 | ② 필요하지 않다 |
|--------|-----------|

3. 귀하는 서비스업 기초안전보건교육이 실제 업무에서 재해예방에 도움이 된다고 생각하십니까?

- |                |              |
|----------------|--------------|
| ① 매우 도움이 된다.   | ② 조금 도움이 된다. |
| ③ 보통이다.        | ④ 도움이 안 된다.  |
| ⑤ 전혀 도움이 안 된다. |              |

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.