

학습자료 (관리감독자 교육(4H) 2)

1차시. 서비스업 안전보건관리

* 떨어짐 재해 예방조치

- 높은 장소에는 안전난간을 설치하고 사다리 작업은 되도록 2인 1조 작업하는 것을 원칙으로 하며 안전난간이나 덮개는 강도를 고려한다.

* 끼임 재해 예방조치

- 화물용 승강기 리프트에 탑승금지 및 탑승구에 운행과 연동되는 문을 설치하여 끼임 재해를 예방한다.

* 부딪힘, 교통 재해 예방 조치

- 문은 쉽게 여닫는 구조로 설치하고 이륜차 탑승 시 안전모를 반드시 착용하며 출입구에서는 사고 위험이 매우 높기 때문에 경보장치를 설치하는 것이 원칙이다.

* 서비스업 재해예방을 위해 근로자가 지켜야 할 사항

- 안전 보건교육에 참석한다.
- 떨어짐 위험 있는 장소에 출입 작업 시 안전모, 안전대(벨트) 등 착용한다.
- 이륜차 운전 시 승차용 안전모 착용, 교통법규 준수 및 전조등 켜기
- 기계, 설비에 설치한 방호조치 임의로 해체해서는 안된다.

* 쓰레기 및 폐기물 수거작업 시 지켜야 할 안전조치

- 중량물은 2인 1조로 작업하고 이동 시 안전한 승차석에 탑승 및 반사판 부착 작업복을 착용한다.

* 서비스업 안전보건수칙

- 높은 곳에서 작업하는 경우 안전모와 안전대를 착용하고 물이나 기름이 있는 장소에서는 미끄럼 방지 신발을 착용하며 야간작업 근로자는 특수건강진단을 실시한다.

* 서비스업 산업재해 중 교통사고를 예방하기 위해 대책

- 운전 중 흡연, 잡담, 휴대폰 통화 등 불필요한 행동은 절대 금지한다.
- 불법 운전을 하지 않고 교통법규 준수한다.
- 운전 시 복장을 단정히 하고 반드시 안전모 등 안전보호 장비를 지급, 착용하고 전조등을 항상 켜다.
- 운행 중 전방의 도로 교통상황과 도로상태 확인에 집중한다.

* 지게차 작업의 안전수칙

- 지게차, 차량 등의 작업장 내 운행경로에는 출입금지 조치 및 유도자를 배치한다.

- 사각지대에는 반사경 설치한다.
- 지게차 운행 시에는 운전자 시야를 확보할 수 있도록 적재한다.
- 제한 속도를 지정한다.

2차시. 감정노동과 건강관리

* 감정노동의 강도를 결정하는 요인

- 감정노동의 강도를 결정하는 요인으로는 빈도, 주의성, 다양성, 부조화가 있다.

* 감정노동의 특성

- 직업성 고객을 대하는 업무의 비중이 증가하면서 감정노동의 중요성이 커지고 서비스 종사자 및 판매 종사자와 같은 감정노동 고위험 직업군의 경우 고객과 대면과정에서 감정 조절 자체가 업무성과와 연관되어 있다.

* 감정노동과 신체 건강영향

- 근무시간 동안 손님 응대를 위해 계속 긴장된 상태가 유지된다.
- 직무스트레스의 건강영향으로 알려져 있는 뇌심혈관계질환, 근골격계질환, 소화기질환 등의 다양한 건강문제 유발한다.
- 심장은 평소보다 더 빨리 뛰고 혈압은 높게 유지된다.
- 적절히 해소할 방안을 찾지 못한다면 신체건강 이상을 초래한다.

* 감정노동을 관리하기 위한 개인차원의 관리

- 개인 차원의 관리로는 명상, 복식호흡법, 근육이완법, 긍정적으로 생각하기, 자신의 감정 털어놓기 등이 있다.
- 근육이완법은 감정노동에 대해 개인 차원의 관리 방안 중 근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 방법이다.

* 감정노동을 관리하기 위한 회사차원의 관리

- 감정노동을 관리하기 위해 회사에서는 근로자의 마음을 키울 수 있는 건강증진 프로그램을 운영한다.
- 고객과 갈등이 발생했을 때 고객의 이야기만 듣거나 관리자가 자의적인 판단으로 질책을 하지 않는다.

* 감정노동의 직업군

- 감정노동의 대표적인 직업군으로는 콜센터 상담원, 마트 및 백화점 종사자, 요양 보호사와 공공서비스 종사자 등이 있다.

3차시. 직무스트레스 관리

- * 스트레스에 의한 정신·신체적 장애의 종류

- 고혈압
- 편두통
- 위경련

- * 직무스트레스의 원인

- 일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵다.
- 바깥 공기를 쉼기 어려운 근무환경이다.
- 휴식공간이 부족하거나 시설이 낙후되어 있다.
- 오랫동안 서서 근무하는 경우가 많다.

- * 근로자의 직무와 관계 갈등

- 근로자의 직무와 관계 갈등에서 고객과의 관계에서 친절해야 하는 감정노동이며 실적에 대한 부담감과 함께 비정규직으로 일하는 것에 대한 부담감이 있다.

- * 직무 스트레스 관리 방안

- 휴식 공간을 마련한다.
- 규칙적으로 운동하고 올바른 식습관을 유지한다.
- 교대 근무 관리를 한다.
- 근육이완법을 실시한다.

- * 직무 스트레스와 직무 요구

- 직무 요구의 내용으로는 매출에 대한 압박, 업무시간 내내 자신이 업무를 통제하지 못하고 자주 바뀌는 업무시간 및 장시간 노동, 교대 근무가 있다.

- * 직무 스트레스와 직장 문화

- 소속회사와 근무하는 장소가 자주 바뀌는 경우가 있다.
- 상사나 동료로부터 성희롱을 받는 경우가 있다.
- 고객으로부터 언어적 폭력을 받는 경우가 있다.
- 외모와 연령, 결혼 여부에 따른 차별로 인해 직무 스트레스를 받게 된다.

- * 회사에서 직무 스트레스 관리에 관심을 갖는 이유

- 회사에서 직무 스트레스 관리에 관심을 갖는 이유는 정신적으로 신체적으로 건강해야 생산성이 높아지고 건강보험으로 지급되는 사업주 부담의 증가 등이 있다.

4차시 도소매업 안전보건관리

- * 도소매업종에서 가장 많이 발생하는 사고의 형태
 - 2016년 도소매 업 재해 통계를 보면 넘어짐 재해가 전체 사고의 18.3%로 가장 많이 발생하고 있다.
- * 도소매 업 근로자가 산업재해를 예방하기 지켜야 할 사항
 - 근로자가 지켜야 할 사항으로는 작업 시작 전 정리정돈을 실시하고 사다리 작업 및 중량물 취급 시 2인 1조 작업등이 있다.
- * 넘어짐 재해를 예방하기 위한 대책
 - 제품 이송 작업 시 전방 주시 철저
 - 바닥, 통로, 계단은 깨끗하고 건조한 상태 유지
 - 바닥 등의 턱은 없애거나 주변과 구별
- * 베임 재해를 예방하기 위한 대책
 - 야채, 생선, 육류 등 취급 시 베임 방지용 장갑 착용
- * 도소매업종에서 발생하는 사망재해의 유형
 - 도소매 업종에서 발생하는 주요 사망재해 유형으로는 도로 교통사고, 적재물 관리 부실사고, 이동 사다리 추락사고, 계단 실족 등이 있다.
- * 떨어짐 재해 예방하기 위한 대책
 - 견고한 구조의 사다리를 사용하고 2인 1조로 작업하며 사다리 상단은 걸쳐놓은 지점으로부터 60cm 이상 설치한다. 또한 머리 보호구인 안전모를 착용하여 사망이나 부상을 예방한다.
- * 물질안전보건자료의 교육내용
 - 대상물질의 명칭, 물리적 위험성 및 건강유해성, 취급 주의사항, 적절한 보호구, 응급조치요령 및 사고 시 대처방법 등이 있다.

5차시 서비스업 종사자 근골격계질환 예방

- * 근골격계질환의 증상
 - 근골격계질환의 증상은 감각의 마비, 따끔거림, 뻣뻣함, 경련, 통증, 화끈거림 등과 같은 주관적인 통증이 나타난다.
- * 근골격계질환의 종류
 - 근골격계질환의 종류로는 근막통증 증후군, 염좌, 건염, 건초염, 결절종, 수근관 증후군 및 족저근막염 등이 있다.

- * 근골격계질환 유해요인에 해당하는 작업
 - 서비스업 종사자의 근골격계질환 유해요인에 해당하는 작업으로는 상하차, 입출고, 운반, 적재, 판매작업이 있다.
- * 물건의 입.출고 작업 시 근골격계질환을 예방하기 위한 안전대책
 - 물건의 입.출고 작업 시 물체와 몸을 밀착시켜 허리를 세우고 들어올리는 것이 좋고 그 외 운반 거리를 최소화하고, 2인 이상 작업하도록 한다.
- * 서비스업 종사자의 근골격계질환을 예방하기 위한 대책
 - 자동화 설비 사용
 - 중량물 취급 시 2인 이상 운반
 - 운반용 손잡이를 사용하여 적재
- * 적재작업 시 발생할 수 있는 근골격계질환을 예방하는 방법
 - 적재 작업 시 물건을 허리 높이에서 들 수 있도록 인간공학적으로 작업장을 설계하고 과도한 힘이 요구되지 않도록 중량을 조절하며 운반용 손잡이를 이용하는 것이 좋다

6차시 안전한 운반작업

- * 운반의 3조건
 - ① 운반 취급거리는 극소화 시킬 것
 - ② 손이 가지 않는 작업방법일 것
 - ③ 운반이동은 기계화 작업일 것
- * 인력운반 재해 발생원인
 - 부자연스런 자세로 대상물 취급한다.
 - 시야확보가 안된 상태로 이동한다.
 - 대상물의 위험성 및 유해성에 대한 지식부족이 원인이다.
- * 인력운반 작업 시 올바른 자세
 - 두발을 인양하기 편하고 몸의 균형을 유지할 수 있도록 약간 앞으로 유지한다.
 - 앞발은 꼬이지 않도록 나아갈 방향을 향해 놓는다.
 - 들어 올릴 물건을 확실히 잡고 가급적 몸에 밀착한다.
 - 무릎을 구부린다.
- * 기계화의 무게
 - 바닥에서부터 어깨까지 25Kg 이상의 물건을 들어올리는 작업은 일반적으로 기계화를 해야 할 인력운반 작업의 표준이다.

* 미끄러짐의 위험요소

- 바닥에 기름, 물 등
- 경사진 바닥
- 굽이 높은 신발 등

* 걸림의 위험요소

- 바닥 표면 높이의 차이, 디딤대와 계단
- 보행로를 가로지르는 케이블
- 구멍 및 갈라진 틈

* 전도재해 발생 원인

- 작업장 바닥에 윤활유 등 기름기 존재
- 정상적인 통행로가 아닌 장소로 통행
- 작업장 바닥에 원재료·가공물 적재 등 정리정돈 불량

7차시. 사다리, 경사면, 바닥의 전도 재해 예방 3대 수칙

* 이동식 사다리의 재해예방대책

- 디딤판은 25~35cm의 동일 간격 유지한다.
- 6m 미만의 길이의 사다리를 사용한다.
- 설치각도는 수평면과 75도 이하로 유지한다.
- 사다리를 작업대로 사용금지한다.

* A형 이동식 사다리 사용 시 준수사항

- 사다리 하부의 미끄럼방지장치 관리 철저히 해야 한다.
- 최상부 작업 금지한다.
- 고정쇠, 멈춤쇠의 체결 및 고정한다.

* 전도재해 예방대책

- 바닥에 남아있지 않도록 청소한다.
- 통로에 자재, 가공품 등의 적재 금지한다.
- 안전통로 확보 및 근로자용 통로 구획을 표시한다.
- 굽높은 신발을 신지 않는다.

* 계단 등 경사면에서의 전도재해 예방대책

- 계단청소는 아래에서 위쪽 방향으로 실시한다.
- 물기나 기름이 없도록 청결 유지한다.
- 계단 끝단부에는 미끄럼방지 테이프를 부착한다.

8차시. 순간의 실수! 작업자의 끼임 재해 안전

* 컨베이어 끼임 위험

- ①숙련에 의한 자만심으로 위험요인에 대한 경각심 저하
- ②끼임 위험 부위 노출
- ③ 작업위치에 비상정지장치 미설치
- ④가동 중 점검 또는 수리

* 리프트 끼임 위험

- ①운반구 문 연동장치 기능해제
- ②안전조치 없이 승강로에 끼인 화물 제거
- ③운반구 문 미 설치
- ④운반구 문과 구동장치의 연동장치 미 설치 또는 고장
- ⑤운반구에 탑승하여 화물 운반
- ⑥운반구 탑승

* 동력전달부 끼임 위험

- 끼임 위험 부위 노출
- 가동 중 점검 또는 수리
- 방호덮개 해체 후 복귀 미 실시

* 운반설비 취급 작업의 재해 예방대책

- 무리한 적재 금지
- 평탄한 위치에 운반설비 정지 및 미끄러짐 방지조치 실시
- 자격자가 운반설비 운전

* 일반용 리프트 및 화물용 승강기 위험 방지

- 운반구가 정 위치에 도달 시 탑승구 문 열리도록 탑승구 문 설치 및 운반구와 연동 조치한다.
- 운반구에 임의로 접근하지 못하도록 승강로 전체에 방호울 설치한다.
- 운반구의 탑승상태에서는 조작할 수 없는 위치에 설치한다.
- 운반구 문이 닫힌 상태에서만 운반구 작동하도록 운반구 방호울 및 문 설치한다.

* 컨베이어 재해 예방조치

- 협착 위험점에 방호덮개 및 방호울 설치한다.
- 비상정지장치 설치한다.
- 수리·정비·이물질 제거 작업 시 설비 가동중지 후 작업 실시한다.
- 급하더라도 가동중지 후 점검 또는 수리 실시한다.