

호텔서비스 산업에 있어서의 산업보건학의 활동

서울 롯데호텔의무실
의학박사 서흥규

속된 말로 소위 “보릿고개”라는 생활고와 식량 부족의 어려운 시절인 1960년대를 지나 우리나라는 30년간 세계경제 발전사에서도 보기드문 산업경제발전으로 90\$의 GNP시절에서 10,000\$의 GNP시절로 급진적인 발전을 이룩하였다. 또한 산업건설에 발맞추어 우리나라 산업의학도 많은 발전을 이룩하였다. 이렇게 건설, 제조 등 생산적인 부분과 관계되는 제반 산업의학적 분야는 많은 발전을 보았으나, 서비스업 특히 호텔업, 연회관축업 등에 관해서는 제반 연구, 분석 등과 개선책이 부진한 느낌이어서 본인은 많지않은 경험이나 이 분야에 대하여 부문별로 제반 문제에 관하여 그 실태를 서술하고자 한다.

건설·생산분야에 있어 산업안전보건분야는 기업주 스스로가 많은 관심을 가지고 있고, 일선 근로자에 대하여는 국가적으로도 많은 행정지도와 후원을 하고 있으나, 서비스업에 관하여는 아직도 무지하며 소극적인 형편이다.

그 주원인의 하나가 서비스업종에 종사하는 산업의학담당자(의사, 간호사) 스스로가 그사업장에 있어 절대로 필요한 분야라는 인식을 근로자들에게 심어주려는 마음자세가 부족한데도 많은 책임이 있다고 본다. 그 일례로서 직원 건강관리

와 간단한 질병진료에 대한 열과 성의가 부족하여 직원개인의 건강관리 기록철 등이 제대로 정리되지 않은 관계로 연구·분석할 자료가 없는 실태이기 때문에 직원들과는 친근감이나 신뢰감이 쌓이지 못함으로써 보건관리자의 존재가치를 인정받지 못하게 된 것이 현실이라 느껴진다. 즉 직원들이 ‘아프고’, ‘괴로운’ 것을 등한시 하는 경향이 있기 때문에 직원들의 건강에 관한 정확한 파악이나 개선책이 마련될 수 없는 상태라 할 수 있다.

그러한 상황에서 보건관리자에 대한 행정직원들로부터의 평가절하와 직장책임자(특히, 경영주)로부터도 보건관리자의 필요성을 인정받지 못한 상태에서는, 동직장 내에서의 산업의학업무 발전을 위한 연구·분석이 이루어지기 어려울뿐만 아니라, 또한 개선책이 수립된다는 것도 쉬운 일이 아니라고 생각한다.

이와같은 현실을 감안할 때, 서비스업체에서의 보건관리자의 필요성 인식과 그 역할을 충분히 실행하기 위해서는 동업종에 종사하고 있는 산업의학담당자(의사, 간호사)들은 ① 직장내 보건관리를 위해 필요불가결한 중요한 사항을 분석하여 행정 책임자에게 건의하고, ② 행정체계상

기 고

의 관계직원과 자주 만날 기회를 가져 의견교환을 하는 것이 절대필요하다고 본다.

지금까지 동업종에서의 개괄적인 보건관리자들의 인식에 관한 전환이 있어야 될 것이라는 필자의 생각을 말하면서, 호텔서비스업에 있어서 산업보건활동에 대한 실례를 본인의 직장 보건관리업무를 토대로 하여 부문별로 열거하여 살펴보기로 한다.

서비스업체 특히 호텔서비스업체는 한마디로 사회구성의 모든 업종이 그 규모의 차이만 있을 뿐 없는 업종이 없을 정도로 각 업종이 집합되어 있는 축소판이라 할 수 있다. 따라서 산업의학적인 면으로도 다양한 지식과 연구가 절대 필요한 업종으로 사료된다. 우선 본 업소에서 산업의학 측면에서 다루어지고 있는 사항을 몇가지 예로 들어 소개하면 다음과 같다.

- ㉠ 분진 : 지하 3층에 있는 기관실(汽罐室), 보일러실, 발전실 등은 유해한 분진, 습도, 소음 등이 발생하는 작업장으로서 현재 작업환경측정과 특수건강진단을 실시하여, 환경 및 건강관리를 하고 있다.
- ㉡ 화학용제사용 : 세탁부 직원들이 사용하는 화학약품용제, 기물관리과 직원들이 사용하는 세척용제, 세탁공장 직원들이 사용하는 화학용제 등이 인체에 미치는 영향 등은 현재 매년 특수건강진단을 통하여 관리되고 있으며, 오염수 처리시설도 철저히 검사하고 있다.

그리고 서비스업에 직접 종사하는 직원들의 특이한 신체적 영향과 부서별 지적사항을 살펴보면 다음과 같다.

- ① 장시간 일정한 근무자세로 인한 신체적 영

- 향이 고려되며, 특히 하지의 부종과 족부의 "티눈"환자가 많다.
- ② 육류취급 및 House Keeping 직원들 중에는 경견완중후 의심환자가 있다.
- ③ 경비과, 차량과 근로자의 수면조절 문제
- ④ 식음부 근무의 식품위생관리교육
일본 O-157균 식중독에 대비, 주방의 도마·식도·행주 등 소독과 조리사의 식품위생관리 교육이 필요하다.
- ⑤ Room service (객실부)의 화장실, 카펫 청결과 소독에 관한 교육
객실에 사용되는 침구 등 직물류는 세탁공장(서독 Hobort 회자세 증기가압 감균소독시설에서 2회 소독처리)에서 소독처리되어서 사용하나, 사용전 보관창고 소독 등에 유의해야 한다 (창고 보관부주의로 문제가 일어날 때가 있음).
- ⑥ House keeping 근무자들의 청소 등으로 발생하는 분진, 특히 카펫분진에 의해서는 알러지성 피부염발생방지를 위하여 유의하여야 하며, 이에 대한 교육이 필요하다.
- ⑦ 객실에 비치된 유리컵 등은 자외선 소독기로 소독정리하며 객실에 service 된 식품관리처리는 철저히 지키도록 한다.
- ⑧ Hotel 내에 있는 각 뷔페식당과 Coffee shop 등의 주방 위생소독시설과 주방근무자의 위생교육 및 시설 정비 등 음식위생관리는 만전을 기하여야 될 것으로 사료된다.

상기와 같이 본업소에서의 관리부문 및 부서별 직원들의 신체적 영향 등을 지적해 보았는데, 본업소에서는 기타 매년 전직원을 정기신체검사와 건강관리에 이바지하고 있으며, 형식상의 건

기 고

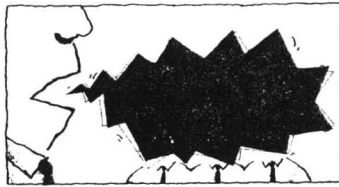
강진단이 아니라 병류별 분석, 개인적 지도(고지혈증, 고혈압, 순환계질환 등)에 대한 것을 책자로 만들어 배부·지도하며, 전직원은 직위고하를 막론하고 언제든지 건강관리에 힘쓰고, 직원 가족의 질병에 관한 상담창구도 개방하여 개인과의 밀접한 유대감을 형성하도록 노력하고 있으며, 계절별 예방접종 등 방역설비도 대비하고 있다.

그리고 그외에도 직장 전체로는 MSDS (Material Safety Data Sheet : 물질안전관리자료)를 준수, 인화물질 및 폭발위험물질 등의 안전관리사용 처치에 관한 제반문제 등 안전관리에도 만전을 기하여야 하며, 다양한 업무수행에 있어 항상 검사·분석의 자세와 안전관리에 만전을

기하도록 하고 있다. 그리고 직원들의 휴식시설 및 직원식당 등 지하에 비치되어 있는 건물시설에도 환기에 유의하여 유사시에 대한 대비와 쾌적한 근무환경이 될 수 있도록 관심을 두어야 할 것으로 생각된다.

이상 부족한 경험으로 우선 서비스업에 필요한 보건관리사항을 중심으로 기술하였으나 다시 강조하고 싶은 것은 기업주로 하여금 서비스업계에 산업의학적 지식의 지원이 절대 필요하다는 인식을 갖도록 최선을 다할 것과, 보건관리자는 전직원과의 유대강화가 절대필요하는 것을 강조하며, 이분야에 있어 산업보건분야의 새로운 관심과 발전이 있기를 기원하는 바이다.

회의 석상에서



회의 석상에서 심심치 않게 들리는 말이 있습니다. 누군가의 말이 채 끝나기도 전에 말을 끊으면서 ‘그게 아니고’ 라고 말합니다. 표현은 조금 다르지만 이렇게 말하는 사람도 있죠. ‘그건 자네가 몰라서 하는 말야’ 라고 말합니다.

이런 말을 듣는다면 누구라도 말할 기운을 잃어 버리고 맙니다. 모두 한번 생각해 봅시다.

자신의 의견에 심취한 나머지 다른 사람의 의견을 묵살하는 발언을 하지 않았나, 다른 사람의 의견을 몰라서 하는 말 정도로 치부해 버리지는 않았나 말합니다.

‘그게 아니고’, ‘그건 자네가 몰라서 하는 말이야’ 이 두 마디 말이야말로 모든 회의에서 추방되어야 할 가장 심한 회의 공해가 아닐까요.