

건강증진연구사업

Ⅰ 정책 14-21 Ⅰ

위생서비스 수준평가의 실효성 확보방안

Study on effectiveness secure
for Public Sanitary Facilities Services Evaluation

2014

한 국 보 건 사 회 연 구 원
한 국 건 강 증 진 개 발 원

건강증진연구사업

Ⅰ 정책 14-21 Ⅰ

위생서비스 수준평가의 실효성 확보방안

Study on effectiveness secure
for Public Sanitary Facilities Services Evaluation

2014

한 국 보 건 사 회 연 구 원
한 국 건 강 증 진 개 발 원

이 보고서는 보건복지부에서 주관하는 국민건강증진기금에 의해 수행된 것이며, 이 보고서에 수록된 내용은 연구자 개인적인 의견이며 보건복지부의 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.



■ 정책보고서 2014

위생서비스 수준평가의 실효성 확보 방안

정진욱, 윤시문, 조훈, 이병재

제 출 문

보건복지부장관 귀하

이 보고서를 "위생서비스 수준평가의 실효성 확보방안" 과제의 결과보고서
로 제출합니다.

2014년 11월 28일

주관연구기관명 : 한국보건사회연구원

연구책임자 : 정진욱

연구원 : 윤시몬

연구원 : 조훈

연구원 : 이병재

요 약 문

I. 제 목

위생서비스 수준평가의 실효성 확보방안

II. 연구의 목적

이번 연구의 목적은 현행 공중위생관리법 제13조(같은 법 시행규칙 제20조~제22조) 및 공중위생관리법제17조(동법 시행규칙 제23조)에 따라 공중위생영업자에 대한 위생교육과 영업장에 대한 위생서비스 수준평가 실시와 연계방안을 모색하는 것이다.

III. 연구의 내용 및 범위

하나, 기존 공중위생업(숙박업, 목욕장업, 이미용업, 피부미용업, 세탁업, 위생관리용역업)의 위생서비스 평가체계 등 현황, 현안 및 문제점 파악
둘, 위생관리용역업의 평가지속여부 등 평가체계 개선방안 도출
셋, 새로운 업종(네일업 등)의 평가 도구 개발
넷, 지자체의 공중위생서비스 평가실시를 위한 평가체계 구축
다섯, 공중위생분야 각 업종별 위생교육 내용분석과 개선방안 도출마련
여섯, 위생교육 내용 및 위생서비스 평가항목간 상호 연계방안 모색
일곱, 공중위생업 업종별 위생교육 및 위생서비스 평가항목 개발 및 개선
여덟, 공중위생서비스 평가제도 폐지에 따른 위생관리 방안 모색
아홉, 공중위생서비스 제도 개선사항 제시

IV. 연구결과

첫번째로 위생서비스 평가체계 개선방안을 검토하여 제시하였다. 단기 안으로 지도점검 등 행정관리 강화, 중기 안으로 지자체별 우수업소 일정비율 지정, 중·장기 안으로 위생서비스평가 인증제도 도입(신청제), 마지막으로 장기안으로는 자율 점검제도 도입을 제안하였다.

두번째로, 위생서비스평가제도 변화에 따른 위생교육 강화 방안을 모색하였는데, 공중위생관리법 상의 위생교육 내용 중 위생서비스에 관한 교육을 의무화하여 편성후 시행, 각 업종별 매뉴얼화된 위생교육교재 개발과 각 영업자 단체를 통해서 배포, 교육내용 보완하는 방안을 제시하였다.

세번째, 위생서비스수준평가와 위생교육의 연계방안을 제시하였는데, PBL교육 제도 도입, 온라인 전산시스템 도입 및 참여형 프로그램 개발, 위생교육내용을 법 규정 및 위생분야에 국한하지 않고 다양하게 확대하여 보완하여 교육대상자의 적극적인 참여형 교육실시를 유도하는 방안이다.

V. 연구결과의 활용계획

공중위생영업소(관광숙박업 제외)의 위생서비스 수준향상을 통하여 공중위생관리 문제점 개선과 중장기 관리방향 모색 및 향후 공중위생관리법 개정을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

○ 주요어 : 위생서비스, 공중위생, 평가, 공중위생관리법

SUMMARY

(영문요약문)

I. Titles

Study on effectiveness secure for Public Sanitary Facilities Services Evaluation

II. Purposes

The purpose of this study is to seek for cooperation method of sanitary education of the public sanitary business manager and implementation of sanitary service level evaluation of the facilities under the provision of the current Public Sanitary Control Act Article 13(the same Act enforcement regulation Article 20~22) and Article 17(the same Act enforcement regulation Article 23).

III. Contents

First, understanding the current state of such existing sanitary service evaluation system of the Public sanitary business(Hotel business, Bath-houses, Barber & Beauty shop, Laundry, Sanitary service business), pending issues and problems.

Second, improvement plan derivation of the evaluation system, such as whether the evaluation continued of the Sanitary service business.

Third, development of evaluation tool of new business(Beauty nail shop)

Fourth, construction of evaluation system for the evaluation implementation of Public Sanitary service by local government.

Fifth, content analysis of sanitary education by business in Public sanitary field and improvement plan derivation.

Sixth, seeking for mutual cooperation method sanitary education content and

evaluation items of sanitary service.

Seventh, development and improvement of sanitary education and sanitary service evaluation items by Public Sanitary business.

Eighth, seeking for sanitary management plan by abolition of Public sanitary service evaluation system.

Ninth, presenting improvement plan of Public Sanitary service system.

IV. Results

First, this study presented improvement plan of sanitary service evaluation system, strengthening of the administrative management such as check of guidance In the short term, designation of excellent facilities at a constant rate by local government in the medium term, introduction of sanitary service evaluation certification system in the medium to longer term, introduction of self-inspection system in the long term.

Second, this study seeking to strengthening plan of sanitary education by the changes in the sanitary service evaluation system, to be oblige and implement education about sanitary service in sanitary education contents by Public Sanitary Control Act, development of manualized sanitary education materials by business and distribution the materials via each business manager organization, plan to complement the educational content.

Third, it presents a cooperation plan of sanitary service level evaluation and sanitary education, introduction of PBL education system, introduced the online computer system and the development of participatory program, method of inducing the active participation education of education subject. the educational content is expanded variously, not limited to the provision and sanitary field.

V. Future Directions

The result of this study will be used as seeking to improve the problems of public sanitary management by improving the level of sanitary service in public sanitary facilities(except the tourist hotel business), set the management direction in the medium and long term, and basic data for the revision of Public Sanitary Control Act for the future.

○ Key words: Sanitary Service, Public Sanitary, Evaluation, Public Sanitary Control Act.

목차

요약	3
SUMMARY(영문요약)	5
제1장 서론	19
제1절 연구의 필요성 및 배경	21
제2절 연구목적	32
제3절 연구내용	33
제4절 연구 및 분석방법	37
제2장 국내·외 공중위생분야 관리 현황	45
제1절 국내 공중위생분야 관리 현황	47
제2절 국외 공중위생분야 관리 현황	108
제3장 공중위생서비스 평가도구 개선	145
제1절 숙박업 위생서비스 평가도구 개선	147
제2절 목욕업 위생서비스 평가도구 개선	152
제3절 이용업 위생서비스 평가도구 개선	165
제4절 미용업(종합) 위생서비스 평가도구 개선	169
제5절 피부미용업 위생서비스 평가도구 개선	174
제6절 세탁업 위생서비스 평가도구 개선	179
제7절 네일업 위생서비스 평가도구 개발	182
제8절 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생서비스 평가체계 개선	195

제9절 각 업종별 영업자 현장조사 및 영업자단체 평가지표 개선 등 FGI 조사결과	196
---	-----

제4장 공중위생업종별 위생관리 지침 199

제1절 숙박업 위생관리 지침 개선	201
제2절 목욕업 위생관리 지침 개선	204
제3절 이용업 위생관리 지침 개선	208
제4절 미용업(종합) 위생관리 지침 개선	211
제5절 피부미용업 위생관리 지침 개선	214
제6절 미용업(네일업) 위생관리 지침 개발	217
제7절 세탁업 위생관리 지침	236
제8절 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생관리 지침	237
제9절 업종별 위생관리지침 개선 방향	239
제10절 위생교육 지침 개선	240

제5장 국내·외 공중위생분야 등의 인증제도 현황 245

제1절 국내 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황	247
제2절 국외 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황	265
제3절 시사점 도출	278

제6장 공중위생서비스 평가체계 개선 281

제1절 문제점 도출	283
제2절 법적근거 및 기본방향	286

제7장 결론 및 정책제언 299

제1절 결론	301
제2절 정책제언	319

제8장 연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도와 연구결과 활용계획	323
제1절 연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도	325
제2절 연구결과와 활용계획	327
참고문헌	329
부록	333
부록 1. 공중위생업 관련 소비자 민원유형	333
부록 2. 공중위생분야 기능사, 기능장 자격취득 현황	335

표 목차

〈표 1- 1〉 연도별 공중위생영업소 현황	22
〈표 1- 2〉 전국 시도별 공중위생영업소 현황(2013년말 기준)	23
〈표 1- 3〉 공중위생관리법 시행령 위생서비스 평가체계의 주체별 역할	27
〈표 1- 4〉 공중위생관리법 시행령의 위생서비스 평가제도의 개요	28
〈표 1- 5〉 공중위생관리법의 입법예고안(공중위생수준의 평가 등 삭제)	29
〈표 1- 6〉 공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침 (시행규칙 제23조 위생교육)	35
〈표 1- 7〉 기존 공중위생서비스 평가도구 기준 및 내용 검토	40
〈표 2- 1〉 지역별 숙박업소 현황(2013년말 기준)	50
〈표 2- 2〉 전국 숙박업소 사업체수 및 종사자수 현황	51
〈표 2- 3〉 숙박업소 사업체 매출현황	52
〈표 2- 4〉 목욕장 사업체 매출현황	55
〈표 2- 5〉 이용업 사업체 매출현황	58
〈표 2- 6〉 미용서비스 관련 사업체 매출현황(총괄)	63
〈표 2- 7〉 미용서비스 관련 사업체 매출현황(세분화)	64
〈표 2- 8〉 피부미용업 서비스 매출현황	68
〈표 2- 9〉 피부미용업 관련 사업체 매출현황	69
〈표 2-10〉 세탁업 관련 사업체 매출현황(총괄)	72
〈표 2-11〉 세탁서비스업 관련 사업체 매출현황(세분화)	73
〈표 2-12〉 지역별 세탁업 매출현황(2012년 기준)	74
〈표 2-13〉 세탁 관련 법령	75
〈표 2-14〉 전국 세탁업소 신고 및 자격증 현황	78
〈표 2-15〉 세탁기능사 자격취득 현황	79

〈표 2-16〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 매출현황	8
〈표 2-17〉 건물 및 산업설비청소업 매출현황(2012년 기준)	8
〈표 2-18〉 소비자 피해부작용이 발생한 숙박업소 서비스 종류 및 건수 현황	87
〈표 2-19〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 피해구제 접수현황	88
〈표 2-20〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 품목별 현황	88
〈표 2-21〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 피해유형별 현황	89
〈표 2-22〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 처리결과별 현황	89
〈표 2-23〉 부작용이 발생한 피부미용 서비스 종류 및 건수 현황	92
〈표 2-24〉 세탁서비스 관련 소비자 피해구제 접수현황	93
〈표 2-25〉 세탁서비스 관련 품목별 현황	94
〈표 2-26〉 세탁서비스 관련 피해유형별 현황	94
〈표 2-27〉 세탁서비스 관련 처리결과별 현황	95
〈표 2-28〉 위생서비스(위생관리용역업) 관련 업종 소비자 피해접수 현황	100
〈표 2-29〉 숙박업 피해보상기준	102
〈표 2-30〉 피부미용업 및 모발미용업 피해보상기준	104
〈표 2-31〉 세탁업 피해보상기준	105
〈표 2-32〉 세탁소 시설 수의 현황	109
〈표 2-33〉 세탁사 면허건수 및 세탁업 종사 세탁사 수 현황	111
〈표 2-34〉 세탁업무 종사자에 대한 교육내용	112
〈표 2-35〉 일반세탁소와 중계점의 공통된 구조설비 기준	114
〈표 2-35〉 일반세탁소의 구조설비 기준	115
〈표 2-37〉 세탁소 개설 신고 서류	116
〈표 2-38〉 일본의 위생관리용역업 현황	117
〈표 2-39〉 특정건축물 기준	118
〈표 2-40〉 위생관리용역업의 등록기준	121
〈표 2-41〉 건축물 공기환경 관리기준	122

〈표 2-42〉 건축물 환경위생 관리기준	123
〈표 2-43〉 건축물 청소업 등록 기준	125
〈표 2-44〉 피부미용업의 정의	127
〈표 2-45〉 에스테틱업 관련된 법령	128
〈표 2-46〉 시설 및 설비기준	129
〈표 2-47〉 시설, 설비 및 기구의 관리기준	130
〈표 2-48〉 종사자의 관리기준	131
〈표 2-49〉 위생적 취급 관리기준	131
〈표 2-50〉 미용소 개설에 따른 신고 서류	134
〈표 2-52〉 자주관리점검 포인트	135
〈표 2-52〉 소규모 세탁소 기계 설치 조항	142
〈표 2-53〉 대규모 세탁소 기계 설치 조항	142
〈표 3- 1〉 네일업 위생평가 항목 (필수 20개, 권장 55개의 총 75개 항목) 검토안	182
〈표 3- 2〉 네일업 위생서비스 평가지표(안)	193
〈표 3- 3〉 공중위생업종별 위생서비스 평가도구 개선에 대한 삭제 및 수정의견	196
〈표 3- 4〉 현장조사 및 FGI조사결과 개요	197
〈표 4- 1〉 숙박업 시설 및 설비기준	201
〈표 4- 2〉 숙박업 위생관리기준	202
〈표 4- 3〉 숙박업 안전관리기준	202
〈표 4- 4〉 숙박업 위생 등 관리기준 개선(안)	203
〈표 4- 5〉 목욕업 시설 및 설비기준	204
〈표 4- 6〉 목욕업 위생관리기준	205
〈표 4- 7〉 목욕업 안전관리기준	206
〈표 4- 8〉 목욕장업 위생 등 관리기준 개선(안)	207
〈표 4- 9〉 이용업 시설 및 설비기준	208
〈표 4-10〉 이용업 위생관리기준	209

〈표 4-11〉	이용업 안전관리기준	210
〈표 4-12〉	이용업 위생 등 관리기준 개선(안)	210
〈표 4-13〉	미용업(종합) 시설 및 설비기준	211
〈표 4-14〉	미용업(종합) 위생관리기준	22
〈표 4-15〉	미용업(종합) 안전관리기준	23
〈표 4-16〉	미용업(종합) 위생 등 관리기준 개선(안)	23
〈표 4-17〉	피부미용업 시설 및 설비기준	214
〈표 4-18〉	피부미용업 위생관리기준	215
〈표 4-19〉	피부미용업 안전관리기준	216
〈표 4-20〉	피부미용업 위생 등 관리기준 개선(안)	216
〈표 4-21〉	네일업 위생 등 관리기준 개선(안):	
	기존 미용업(종합) 준수사항 준용	233
〈표 4-22〉	네일업 매장관리를 위한 청소 및 위생상태 자율점검표(안)	234
〈표 4-23〉	네일업 종사자를 위한 소독 및 위생관리 자율점검표(안)	235
〈표 4-24〉	세탁업 시설 및 설비기준	236
〈표 4-25〉	세탁업 위생관리기준	236
〈표 4-26〉	세탁업 안전관리기준	236
〈표 4-27〉	세탁업 위생 등 관리기준 개선(안)	236
〈표 4-28〉	위생관리용역업(건물위생관리업) 시설 및 설비기준	237
〈표 4-29〉	위생관리용역업(건물위생관리업) 위생관리기준	27
〈표 4-30〉	위생관리용역업(건물위생관리업) 안전관리기준	28
〈표 4-31〉	위생관리용역업(건물위생관리업) 위생 등 관리기준 개선(안)	28
〈표 4-31〉	공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침 개선방안 (시행규칙 제23조 위생교육)	241
〈표 4-32〉	교육제공자 포커스 교육과 개별 전산기기 포커스 교육의 집중력 차이	244
〈표 5- 1〉	호텔등급제 제도개선안 비교표	250
〈표 5- 2〉	굿스테이 항목별 적정여부 평가지표	252

〈표 5- 3〉	굿스테이 인증업체 평가기준	254
〈표 5- 4〉	이노스텔 인증업소 지원 현황	256
〈표 5- 5〉	국내 음식점 위생등급 평가 현황	258
〈표 5- 6〉	서울특별시 음식점 위생등급 평가 등급표지판 및 등급별 로고디자인	259
〈표 5- 7〉	각 부처별 식품인증 및 표시제도 운용 현황	261
〈표 5- 8〉	식품분야 인증 및 표시제도의 시작연도	262
〈표 5- 9〉	각 부처별 식품인증 운용 현황	262
〈표 5-10〉	각 부처별 동일제도의 다른 로고 현황 (통합로고 시행전 현황)	263
〈표 5-11〉	일본 숙박업의 경영과제 대처에 관한 사항	267
〈표 5-12〉	일본의 여관업 우수업소인 실버스타 등록기준 개요	269
〈표 5-13〉	일본의 이용업 인증마크 현황	270
〈표 5-14〉	국외 음식점 관련 위생등급평가 인증제도 현황	271
〈표 5-15〉	미국 NYC의 Restaurant Sanitary Inspection Grade 로고	275
〈표 5-16〉	영국과 스코틀랜드의 위생제도	276
〈표 5-17〉	영국의 FHRS 등급별 현황	277
〈표 6- 1〉	지자체 공중위생업종별 위생서비스 평가체계 등 개선에 관한 FGI조사결과 요약	285
〈표 7- 1〉	숙박업 자율점검표 수정(안): 별지 제1호 서식(공중위생업소 점검표-숙박업)	305
〈표 7- 2〉	목욕장업 자율점검표 수정(안) (공중위생업소 점검표-목욕장업)	306
〈표 7- 3〉	이용업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-이용업)	308
〈표 7- 4〉	미용업(종합) 자율점검표 수정(안) (공중위생업소 점검표-종합미용업)	309
〈표 7- 5〉	미용업(피부미용) 자율점검표 수정(안) (공중위생업소 점검표-피부미용업)	311

〈표 7- 6〉 미용업(네일) 자율점검표 개발(안)	
(공중위생업소 점검표-네일미용업)	312
〈표 7- 7〉 세탁업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-세탁업)	314
〈표 7- 8〉 위생관리용역업 자율점검표 수정(안)	
(공중위생업소 점검표-건물위생관리업/위생관리용역업)	315
〈표 7-12〉 공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침 개선방안	
(시행규칙 제23조 위생교육)	318

그림 목차

[그림 1- 1] 공중위생관리법 시행령의 위생서비스 평가체계 (입법 예고 개정전)	27
[그림 1- 2] 연구수행 틀	37
[그림 1- 3] 연구수행 체계	38
[그림 2- 1] 숙박업소의 연도별 추이	49
[그림 2- 2] 목욕장업의 연도별 추이	54
[그림 2- 3] 이용업의 연도별 추이	57
[그림 2- 4] 미용업의 연도별 추이	62
[그림 2- 5] 피부미용업소의 연도별 추이	68
[그림 2- 6] 세탁업소 연도별 추이	71
[그림 2- 7] 위생관리용역업소의 연도별 추이	83
[그림 2- 8] 세탁소 개설 신고 절차도	116
[그림 2- 9] 건축물에 있어서 위생적 환경의 확보에 관한 법률 제도 개요	124
[그림 2-10] 청소작업감독자의 자격취득방법	125
[그림 5- 1] 굿스테이 지정과정	253
[그림 5- 2] 농식품 국가 인증제 공통표지 도입제에 따른 통합 로고 (통합로고 시행후 개선)	264
[그림 6- 1] 공중위생서비스 평가제도 개선안의 기본방향	291
[그림 6- 2] 위생교육제도 개선안의 기본방향	292
[그림 6- 3] 위생교육제도 개선안의 기본방향	293

부표 및 부도 목차

〈부표 1〉 공중위생업종별 주요 소비자 민원유형	334
----------------------------------	-----



제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 배경

제2절 연구목적

제3절 연구내용

제4절 연구 및 분석방법

제1절 연구의 필요성 및 배경

1. 연구의 필요성

□ 공중위생분야 위생분야 안전관리에 대한 중요성 증대

- 우리나라 산업구조는 기존 제조업에서 서비스업으로 변화가 급격히 진전되면서 공중위생업은 국가 기반산업이 되고 있음.
 - － 특히 서비스산업은 제조업에 비해 일자리 창출에 큰 기여를 하여 2000~2007년 사이 광공업은 17만개 일자리가 감소한 반면에 서비스업은 297만개의 일자리가 증가하였음.
- 국민 1인당 소득 수준이 2만 달러를 넘어서면서 국민들은 다양한 사회서비스를 요구하고 되고, 또한 최근에는 삶의 질 향상 차원에서 서비스의 고급화, 대형화를 선호하고 있음.
 - － 공중위생분야는 국민의 건강보호 및 행복추구 등 일상생활과 밀접한 관련이 있는 분야로 공중위생업소 및 공중위생시설 등 공중위생분야의 질적 수준향상이 요구되고 있음.
 - － 이와 같은 중요성에도 불구하고 아직은 이들 업종에 대해 정책적, 사회적 하대를 하고 있는 인식의 개선이 필요함.

□ 공중위생업의 성장세 둔화

- 2007년 5월 25일에 개정된 「공중위생관리법」 제2조에 의하면 공중위생업은 6개 업종으로 숙박업·목욕장업·이용업·미용업·세탁업·위생관리용역업으로 분류되고 있음.
- 연도별 공중위생영업소 현황은 <표 1-1>에 제시된 바와 같이 2013년말 현재 전국의 공중위생영업소는 숙박업 30,640개소, 목욕장업 7,818개소, 이용업 19,678개소, 미용업 107,761개소, 세탁업 30,286개소, 위생관리용역업 11,986개소 등 총 208,169개 업소에 달하고 있음.
- 최근 5년간 공중위생업소 현황을 보면 전체적으로는 2009년 대비 2013년 업소가 증가추세를 보이고는 있으나 실제 숙박업, 목욕장업, 이용업은 매년 감소추세를 보이고 있고 위생관리용역업은 급속도로 증가추세를 보이고 있음.

<표 1-1> 연도별 공중위생영업소 현황

(단위: 개소)

구분	총계	숙박업	목욕장	이용업	미용업	세탁업	위생관리용역업	위생처리업	세척제제조업	기타위생용품제조업
2009	194,123	31,130	8,627	22,334	89,017	32,900	8,986	455	267	407
2010	199,333	30,867	8,446	21,739	95,194	32,262	9,656	455	287	427
2011	202,365	30,651	8,252	20,835	99,136	31,683	10,623	442	303	440
2012	205,825	30,573	8,033	20,219	103,670	30,949	11,178	418	320	465
2013	209,376	30,640	7,818	19,678	107,761	30,286	11,986	399	331	477

자료: 보건복지부 홈페이지 공개자료, 『2014년도 공중위생관리 사업안내』, 2014년.(2013년말 기준임)

- 지역별 공중위생업소 현황은 <표 2>에 제시된 바와 같이 공중위생업소 중 서울과 경기도에 위치하고 있어 주로 수도권에 편중되어 있으며 업종에 따라 약간의 차이가 있지만 부산, 경상북도, 경상남도에도 만개 이상의 업소가 있음.
- 공중위생업종은 미용업, 위생관리용역업 목욕업 중 찜질방 영업을 제외하고는 전체적으로 하향세를 보이고 있는데 하향세의 원인으로는 시대의 변화에 부응하지 못한 업소 관리, 정부의 관심부족 및 관리 미흡 등이 주된 원인으로 지적되고 있음.

〈표 1-2〉 전국 시도별 공중위생영업소 현황(2013년말 기준)

(단위: 개소)

구분	총계	숙박업 (일반)	숙박업 (생활)	목욕장업	이용업	미용업	세탁업	위생관리용역업	위생처리업	세척제제조업	기타 위생용품제조업
합계	209,376	29,523	1,117	7,818	19,678	107,761	30,286	11,986	399	331	477
서울	36,886	3,329	9	1,134	3,033	20,265	6,101	2,963	28	4	20
부산	16,174	2,235	86	1,046	1,640	8,132	2,161	812	27	18	17
대구	10,980	1,029	1	418	1,206	6,032	1,767	482	13	17	15
인천	10,140	1,290	31	272	819	5,573	1,632	489	12	12	10
광주	7,077	865	1	243	624	3,710	1,224	378	11	3	18
대전	6,667	880	11	168	550	3,523	1,006	499	14	1	15
울산	4,925	747	15	221	454	2,594	558	317	13	3	3
세종	435	83	0	11	57	183	68	25	2	3	3
경기	41,201	4,627	106	1,079	3,353	22,814	6,277	2,492	73	140	240
강원	8,588	2,054	232	330	760	3,762	975	435	19	8	13
충북	6,736	1,074	14	208	673	3,415	974	287	30	34	27
충남	9,314	1,968	276	273	997	4,128	1,221	396	24	16	15
전북	8,813	1,429	37	333	953	4,297	1,208	516	22	10	8
전남	9,438	1,794	40	405	1,219	4,159	1,309	465	25	11	11
경북	13,300	2,493	57	594	1,485	6,246	1,692	638	37	22	36
경남	15,145	2,716	170	925	1,580	7,404	1,595	673	40	23	19
제주	3,557	910	31	158	275	1,524	518	119	9	6	7

자료: 보건복지부 홈페이지 공개자료, 『2014년도 공중위생관리 사업안내』, 2014년.

□ 대내외적 환경변화에 대응 미흡

- 6개 업종별로 각기 다른 현황과 문제점을 갖고 있음. 특히 서비스시장 개방 및 경기악화 등의 내외적 환경변화에 적절히 대응하지 못하고 있음.
 - 숙박업은 여관, 콘도미니엄, 호텔, 관광호텔 등 다양한 업태로 운영되고 있으며, 또한 관리체계 및 관리부처가 다원화 되어 있음.
 - 관광숙박업소는 관광진흥법에 의해 문화관광부가, 민박업소는 농어촌정비법에 의하여 농림부가, 일반숙박업은 공중위생관리법에 의해 보건복지가족부가 관리하고 있음.
 - 이·미용업은 다른 공중위생영업종과는 달리 면허제도를 두고 있는 업종임.
 - 미용업은 헤어, 피부, 메이크업, 네일아트 등 분야로 전문화·다양화되면서 2008년 6월 공중위생관리법을 개정하여 일반미용면허와 피부미용면허로 분류하였고 2013년 9월에는 미용업(손톱·발톱)이 추가적으로 세분화되어 현재는 4종으로 분류됨.
 - 이원화되어 있는 자격과 면허발급의 일원화를 위한 조치는 여전히 개선되지 않고 있음.
 - 반면에 이용업은 미용업과의 업무범위 갈등, 남성전문미용실의 출현 등으로 경영악화가 가중되어 점차 업소 수가 감소하고 있음.
 - 세탁업은 세탁물 편의점, 할인마트 등에서 세탁물을 회수하여 대형 세탁하는 형태가 확장되고 있고 기존 소규모의 세탁업이 회수건조기 설치등의 의무화에 따른 비용부담으로 폐업하고 수선과 세탁물 회수를 목적으로 하는 세탁 편의점으로 업종을 변경하고 있음.
 - 위생관리용역업은 빠르게 증가하는 첨단 대형 고층건물의 효율적인 위생관리의 필요성으로 인해 업소 수가 급속도로 증가하고 있음.
- 기존 숙박업, 목욕장업, 이·미용업을 대체하는 찜질방, 펜션 및 남성전문미용실 등 각 업종별 신업태의 출현으로 업종 내 경쟁이 심화되고 경영 양극화 현상이 발생하는 등 외적 환경 변화에 적절히 대응하지 못하고 있음.

2. 연구의 배경

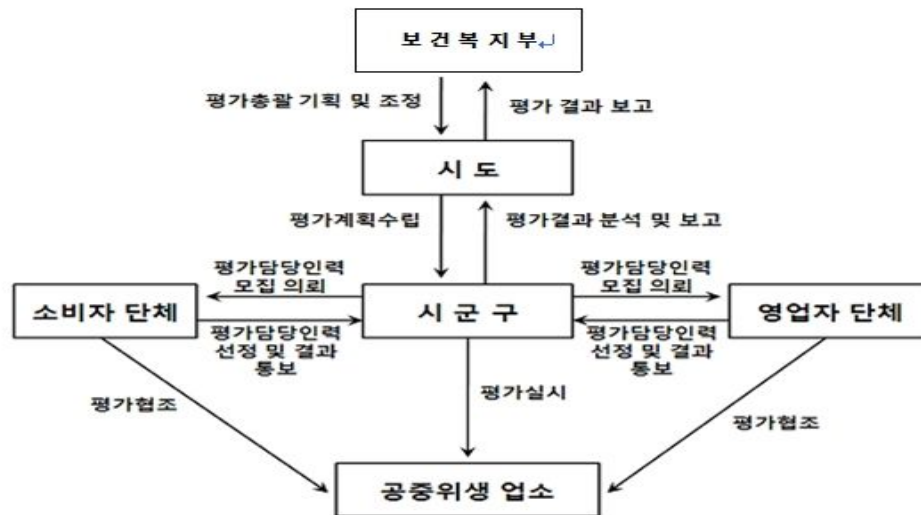
□ 규제합리화 필요

- 이번 정부의 국정지표중 하나가 규제완화이나 공중위생분야는 사회규제로 식품, 환경, 안전분야와 마찬가지로 규제 완화가 능사는 아니고, 철저적인 규제는 완화하고 안전과 관련된 규제는 강화하는 규제 합리화가 필요함.
- 공중위생분야는 『공중위생법』이 1999년에 개정된 『공중위생관리법』이 법적 근간이 되고 있음.
- 공중위생영업소 위생 관리에 대한 정부 차원에서의 불필요한 규제와 간섭은 줄이고 민간업소 영업활동을 제고하여 관련 사업의 발전과 경쟁력을 확보하기 위한 방향으로의 규제합리화가 이루어져야 함.
- 최근 외국계 브랜드의 국내 진입과 프랜차이즈 개설 등 막대한 자본과 기술력을 앞세워 국내 영세형 업소의 경영을 위협하고 있음.
 - 국내 토종 업소는 소규모 영세업으로서 과다경쟁에 따른 폐업, 미용사고에 따른 소비자의 보상 문제 및 피부미용기기의 의료법 저촉 등 여러 가지 경영상의 문제가 발생되고 있음.
- 다양한 공중위생관련 산업이 양적, 질적으로 성장하고 있지만 국민의 건강과 직접적인 관련이 있는 각종 위생업소와 종사 인력에 대한 국가적 차원의 관리가 미흡하고 관련 법규상의 위생교육 및 업소의 위생관리에 대한 법적 규제가 일부 완화되고 있어 우려를 자아내고 있음.
- 2008년 6월 30일 공중위생관리법 시행령(제4조 미용업의 세분, 신설됨)이 개정되어 신설된 항목이 미용업을 종합, 일반, 피부로 나누어져 업을 행할 수 있게 됨에 따라 피부미용업을 법적 제도권에 넣을 수 없는 문제점을 극복함.
- 특히 박근혜정부 출범이후 손톱깎가시의 제거 정책의 일환으로 2013년 9월 공중위생관리법 시행령(제4조 미용업의 추가 세분화, 신설)이 개정되어 미용업(손톱·발톱)이 신설됨.

□ 공중위생서비스 평가제도의 개선

- 위생서비스평가제도의 도입목적은 공중위생영업소의 위생관리수준 제고, 서비스의 질적 향상 도모 및 국민건강과 삶의 질 향상 기여하고자, 1999년 규제개혁 차원에서 「공중위생법」을 폐지하고, 규제가 대폭 완화된 「공중위생관리법」을 제정하는 과정에서 폐지된 규제에 대해 서비스 평가의 형태로 관리하는 방안을 고민하여 도입하였음.
- 대중이 이용하는 시설인 공중위생영업소는 국민의 신체와 직접적인 관련이 있는 서비스로서 철저한 위생관리가 필요함.
- 국민 건강에 위해가 될 수 있는 요인을 사전에 예방하고 공중위생영업소의 보건위생서비스 수준을 향상시키기 위한 방법으로써 공중위생서비스평가가 필요함.
 - 올바른 평가를 실시하기 위해서는 업종별, 규모별 특성을 고려한 현실성 있는 평가체계를 개발하고 규제가 아닌 자율경쟁을 통한 공중위생서비스 수준향상을 도모하여 경쟁력을 확보토록 유도하여야 함.
 - 『공중위생관리법』 제13조에 시도지사가 위생서비스평가계획을 수립하고, 시장·군수·구청장이 2년 주기로 평가하도록 규정하고 있으며, 보건복지가족부장관이 고시하는 바에 따라 위생서비스 수준 평가를 실시하도록 근거는 마련하였고 2008년도 이후 각 업종별로 위생서비스 평가사업이 실시되고 있음.
 - 「공중위생관리법」 시행령 위생서비스 평가체계

[그림 1-1] 공중위생관리법 시행령의 위생서비스 평가체계(입법 예고 개정전)



－ 「공중위생관리법」 시행령 위생서비스 평가체계의 주체별 역할

〈표 1-3〉 공중위생관리법 시행령 위생서비스 평가체계의 주체별 역할

구 분	내 용
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가도구 및 지침 개발·보급 ○ 평가사업 총괄 ○ 평가사업 모니터링 및 조정 ○ 평가결과 취합·분석, 통계 생산
시·도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 실정에 적합한 평가 수행체계 구축 ○ 광역단위 평가계획 수립·시행 ○ 평가의 효율적 수행을 위한 자문 및 지원 ○ 시·군·구 평가결과 취합·분석 및 보고
시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공과 민간의 원활한 협력체계 구축 ○ 자체 평가계획 수립 ○ 평가담당인력 모집, 교육·훈련 ○ 자체평가 실시 ○ 자체평가결과 분석·보고 ○ 평가등급 부여 및 공표
민간단체	<ul style="list-style-type: none"> ○ 영업자 단체 <ul style="list-style-type: none"> － 평가담당인력 모집 협조 및 홍보 － 영업소 대상 공중위생서비스평가 참여 독려 ○ 소비자 단체 <ul style="list-style-type: none"> － 평가담당인력 모집 협조 및 홍보 － 평가사업 참여

－ 「공중위생관리법」 시행령 위생서비스 평가개요

〈표 1-4〉 공중위생관리법 시행령의 위생서비스 평가제도의 개요

구 분	내 용
평가대상	<ul style="list-style-type: none"> ○ 숙박, 목욕장, 이용, 미용, 피부관리, 세탁업, 위생관리용역 ○ (신규 예정) 미용(네일-손톱·발톱)
평가항목	<ul style="list-style-type: none"> ○ 숙박: 3개 영역 30개 항목 (일반 6개, 준수사항: 8개, 권장사항: 16개) ○ 목욕장: 3개 영역 38개 항목 (일반: 10개, 준수사항: 17개, 권장사항: 17개) ○ 이용: 3개 영역 42개 항목 (일반 5개, 준수사항: 10개, 권장사항: 27개) ○ 미용: 3개 영역 44개 항목 (일반 5개, 준수사항: 10개, 권장사항: 29개) ○ 피부미용: 3개 영역 42개 항목 (일반 5개, 준수사항: 8개, 권장사항: 29개) ○ 세탁: 3개 영역 30개 항목 (일반 5개, 준수사항: 4개, 권장사항: 21개) ○ 위생관리용역: 3개 영역 28개 항목 (일반 6개, 준수사항: 5개, 권장사항: 17개) ○ (신규 예정) 미용(네일-손톱·발톱): 미정
평가등급	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최우수업소(녹색등급): 90점이상 (100점 만점기준) ○ 우수업소(황색등급): 80~90점미만 (100점 만점기준) ○ 일반관리대상업소(백색등급): 80점 미만 (100점 만점기준)

○ 지난 2014년 9월 25일 국회에 제출된 공중위생관리법 개정 입법안(김춘진 의원 외 10명 입법예고)에 따르면 위생서비스수준의 평가, 위생관리등급 공표 등, 관련 국고보조 규정 등을 삭제(안 제13조, 제14조 및 제19조 삭제)에 대한 내용이 제출되어져 있어 이를 국회내 보건복지위원회에서 검토(2014.11.19.기준) 중이다(표 1-5 참조).

〈표 1-5〉 공중위생관리법의 입법예고안(공중위생수준의 평가 등 삭제)

현행	개정안
<p>제13조(위생서비스수준의 평가) ①시·도지사는 공중위생영업소(관광숙박업의 경우를 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 위생관리수준을 향상시키기 위하여 위생서비스평가계획(이하 “평가계획”이라 한다)을 수립하여 시장·군수·구청장에게 통보하여야 한다.</p> <p>②시장·군수·구청장은 평가계획에 따라 관할지역별 세부평가계획을 수립한 후 공중위생영업소의 위생서비스수준을 평가(이하 “위생서비스평가”라 한다)하여야 한다.</p> <p>③시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 전문성을 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관련 전문기관 및 단체로 하여금 위생서비스평가를 실시하게 할 수 있다.</p> <p>④ 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 위생서비스평가의 주기·방법, 위생관리등급의 기준 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.</p>	<삭 제>
<p>제14조(위생관리등급 공표등) ① 시장·군수·구청장은 보건복지부령이 정하는 바에 의하여 위생서비스평가의 결과에 따른 위생관리등급을 해당공중위생영업자에게 통보하고 이를 공표하여야 한다.</p> <p>②공중위생영업자는 제1항의 규정에 의하여 시장·군수·구청장으로부터 통보받은 위생관리등급의 표지를 영업소의 명칭과 함께 영업소의 출입구에 부착할 수 있다.</p> <p>③시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 결과 위생서비스의 수준이 우수하다고 인정되는 영업소에 대하여 포상을 실시할 수 있다.</p> <p>④ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 결과에 따른 위생관리등급별로 영업소에 대한 위생감시를 실시하여야 한다. 이 경우 영업소에 대한 출입·검사와 위생감시의 실시주기 및 횟수등 위생관리등급별 위생감시기준은 보건복지부령으로 정한다.</p>	<삭 제>
<p>제19조(국고보조) 국가 또는 지방자치단체는 제13조제3항의 규정에 의하여 위생서비스평가를 실시하는 자에 대하여 예산의 범위안에서 위생서비스평가에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.</p>	<삭 제>

자료: 2014년 9월 25일 공중위생관리법 개정 입법예고안(김춘진 의원 외 10명 발의)

□ 공중위생서비스 평가이후 개선요구 사항 발생

- 기 공중위생서비스평가에 대한 법적근거는 마련되어 있으나 업종별 시범평가를 실시하고 있으나 각 업종별로 통일된 평가기준, 책임시행기관, 훈련된 인력 등이 부재하여 지방자치단체에서 평가를 함에 있어 많은 애로사항이 발생하고 있음.
 - 즉, 전 업소에 대한 평가를 1회만 실시하더라도 상당한 기간이 소요되며 대부분의 행정기관에 공중위생 관련 업무를 담당하는 공무원이 1~5명으로서 위생서비스평가를 실시·지원할 인력이 절대적으로 부족한 상황임.
- 2001년 공중위생영업소 위생서비스 평가방법(안)이 마련되었으나 평가항목의 대부분이 업소의 청결 및 위생상태 등에 국한되어있을 뿐 국민 건강에 악영향을 미칠 수 있는 항목 미흡으로 활용되지 못하였으나,
 - 2007년부터 업종별로 개발되고 있는 평가도구는 국민의 건강보호를 궁극적 목적으로 하는 위생서비스 평가도구가 개발하기 시작함.
 - 또한 관계자의 의견수렴을 통한 현실적인 평가기준 및 방법을 마련할 필요가 있음.
 - 업종별 위생서비스 평가를 위한 과학적이고 투명한 등급평정 세부항목 등 평가기준 및 방법이 개발됨.
- 미용업과 목욕장업에 대한 위생서비스 평가 지표 개발은 2007년도에 실시되었고 2008년 미용업과 목욕장업을 제외한 이용업 및 숙박업 등에 대한 위생서비스평가 주기, 방법, 위생관리등급의 기준 및 기타 평가에 관한 세부 사항은 정하여 실시하였음.
- 2008년 숙박업, 이용업을 대상으로 한 평가체계 구축에 이어 2009년도에는 나머지 세탁업, 피부미용업 및 위생용역관리업 등을 대상으로 한 평가체계 구축

- 지자체의 공중위생서비스 평가사업은 2010년도에는 세탁업, 미용업(피부), 위생관리용역업 2011년도에는 이용업, 미용업(일반, 종합), 2012년도에는 목욕장업, 숙박업, 세탁업, 위생관리용역업, 2013년도에는 이용업, 미용업(일반, 피부, 종합), 2014년도에는 목욕장업, 숙박업, 세탁업, 위생관리용역업을 대상으로 평가 및 실시예정임.
- 영업신고지와 영업장소가 상이한 위생관리용역업에 대한 평가체계의 개선의 필요성 대두
- 기존 위생교육지침 및 내용과 위생서비스 평가항목의 연계에 대한 논의가 미흡하여 이에 대한 개선방향 모색이 필요해짐.

□ 새로운 공중위생서비스 평가대상 업종 등장

- 특히, 박근혜정부 출범이후 손톱밀 가시제거 정책의 일환으로 2013년 9월 공중위생관리법 시행령(제4조 미용업의 추가 세분화, 신설)이 개정되어 미용업(손톱·발톱)이 신설되어 해당 업종에 대한 위생서비스 평가체계 마련이 요구되어짐.
- 기존의 일반(헤어, 메이크업, 네일), 피부, 종합의 3종으로 구분되어 있던 미용업을 일반(헤어, 메이크업), 피부, 손톱·발톱, 종합의 4종으로 변경
- 그리고 공중위생관리법 제4조(숙박업 및 미용업의 세분)가 2014년 10월 15일자 입법예고안에 따라서 2015년 7월 1일부터는 미용업(종합)에서 메이크업에 대한하는 미용업(화장·분장: 얼굴 등 신체의 화장, 분장 및 의료기기나 의약품 사용하지 아니하는 눈썹손질을 하는 영업)이 업종이 추가적으로 세분화 될 예정으로 위생평가제도가 폐지되지 않고 유지될 경우 향후 이 업종에 대한 평가지표의 마련도 필요할 것으로 판단됨.
- 시행령 개정에 따른 시설 및 설비기준과 위생서비스 평가체계 마련이 요구됨.

제2절 연구목적

- 공중위생영업소(관광숙박업 제외)의 위생서비스 수준향상을 통하여 공중위생 관리 정책마련과 개선을 위한 기초자료로 활용토록 함.
- 이를 위해서 현행 공중위생관리법 제13조(같은 법 시행규칙 제20조~제22조) 및 공중위생관리법제17조(동법 시행규칙 제23조)에 따라 공중위생영업자에 대한 위생교육과 영업장에 대한 위생서비스 수준평가 실시와 연계방안을 모색하고자 함이며 구체적인 연구목표는 다음과 같음.
 - 현재 보건복지부 장관이 고시한 위생교육 실시단체에서 실시하고 있는 공중위생영업자에 대한 「위생교육」 제도의 교육내용 및 관리제도의 개선방안 모색과 현행 위생교육의 문제점 및 개선방안 모색
 - 각 시·군·구청에서 시행하고 있는 「위생서비스 수준평가」 제도의 위생 관리 향상을 위한 기존 평가대상 업종에 대한 평가항목의 추가개발 및 시범평가이후 평가결과에 대한 사후관리의 미흡한 부분의 파악과 분석
 - 또한 위생서비스평가 제도의 폐지 입법예고안의 진행여부에 따라서 공중위생서비스 평가제도의 폐지에 대응하기 위한 위생수준 제고를 위한 대응방안의 마련
 - 새로운 업종(네일업: 손톱발톱)에 대한 향후 각 시·군·구청에서 시행해야 할 「위생서비스 수준평가」 제도의 평가체계(평가도구 검토 및 매뉴얼 마련) 마련과 시범평가를 위한 평가위원회 구성
 - 또한 현행 위생교육지침 및 내용 그리고 위생서비스평가 제도를 연계할 수 있는 개선방안의 모색

제3절 연구내용

□ 기존 연구결과 및 자료 고찰

- 공중위생분야에 대한 기존 연구결과 고찰
- 기존 숙박, 목욕장업, 이·미용업, 피부미용업, 세탁업, 위생관리용역업 위생수준을 평가하기 위한 기존 평가항목 고찰 및 제외국 최근 동향 분석
- 특히, 위생관리용역업의 기존 공중위생업종과의 동일한 평가체계 적용에 대한 한계점 등 문헌고찰
- 새로운 업종(네일업 등) 평가항목 마련을 위한 국내외 관련 연구결과 정리 및 고찰

□ 기존 공중위생업(숙박업, 목욕장업, 이·미용업, 피부미용업, 세탁업, 위생관리용역업)의 위생서비스 평가체계 등 현황, 현안 및 문제점 파악

- 숙박업, 목욕장업, 세탁업의 현황, 현안, 문제점 파악
- 이·미용업 현황, 현안, 문제점 파악
- 피부미용업의 현황, 현안, 문제점 파악
- 특히, 위생관리용역업의 기존 공중위생업종과의 동일한 평가체계 적용 보완을 위한 문제점 검토
 - 위생관리용역업의 현황, 현안, 문제점 파악

□ 특히, 위생관리용역업의 평가지속여부 등 평가체계 개선방안 도출

- 영업신고 된 장소와 서비스 제공 장소가 다른 위생관리용역업 특성을 감안하여 이에 대한 평가지속여부에 대한 검토
- 위생관리용역업의 위생수준 평가를 위한 기존 평가체계 개선 방안 마련
- 위생관리용역업 평가체계의 개선 방안에 대한 타당도 분석을 위해 평가위원회 구성 논의
- 위생관리용역업의 최종 평가매뉴얼 및 평가체계 확정

□ 새로운 업종(네일업 등)의 평가 도구 개발

- 새로운 업종(네일업 등)의 위생수준을 평가하기 위한 평가기준 마련
 - 네일업
 - 메이크업: 2015년 7월이후 분리예정인 메이크업에 대한 평가지표 개발여부는 복지부 최종 협의후 포함여부 추후 검토가 필요함.
- 사전조사를 통해 개발된 평가도구의 타당성 확인 및 평가위원회 구성
 - 평가 도구의 적합성을 평가하여 수정 보완한 후 최종 평가도구 확정
 - 평가자간 개인적 오차를 최소화하기 위하여 평가에 참여할 인력 선발, 교육 실시, 평가실시 일정, 조사대상 업소 추출, 평가팀 구성 등 평가 실시를 위한 평가계획 수립 그리고 평가를 실시하기 위한 평가지역, 평가주기, 평가등급, 선정비율, 표시 방법 등의 세부 지침 마련 등을 위한 평가위원회 구성방안 도출

□ 지자체의 공중위생서비스 평가실시를 위한 평가체계 구축

- 공중위생서비스 예비평가를 실시한 후 평가과정상에 도출된 문제점을 바탕으로 평가방법을 보완하여 공중위생서비스 평가 체계 확립
- 기존 평가대상업종(숙박업, 이·미용업, 피부미용업, 세탁업·위생관리용역업)의 위생서비스 평가 체계를 바탕으로 공중위생서비스 평가 추진체계 구축
- 새로운 평가대상업종(네일업 등)의 위생서비스 평가체계를 마련으로 공중위생서비스 평가 추진체계 구축

□ 공중위생분야 각 업종별 위생교육 내용분석과 개선방안 도출마련

- 영업주 및 종사자 그리고 관련유관단체를 대상으로 FGI(focus group interview) 조사를 통한 위생교육 내용 및 문제점 등 파악과 개선방안 모색을 위한 심층조사 실시

- 「공중위생영업자에 대한 위생교육 실시 지침」의 개정을 위한 기초자료 마련
- － 「공중위생관리법」 시행령 위생교육 지침

〈표 1-6〉 공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침(시행규칙 제23조 위생교육)

구 분	내 용
교육시간	○ 매년 3시간
교육내용	○ 공중위생관리법 ○ 관련 법규 ○ 소양교육(경영학 등) ○ 기술교육 ○ 그 밖의 공중위생에 관한 사항
교육기관	○ 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 공중위생영업자단체

□ 위생교육 내용 및 위생서비스 평가항목간 상호 연계방안 모색

- 영업장에 대한 위생서비스 수준평가 항목과 위생교육 내용과의 연계가 미흡하여 공중위생영업자 준수사항에 위생서비스 수준평가 항목을 포함하는 방안 검토
- 위생교육 실효성 제고를 위한 위생서비스 평가제도 개선방안

□ 공중위생업 업종별 위생교육 및 위생서비스 평가항목 개발 및 개선

- 기존 「위생서비스 평가지침」 및 「공중위생영업자에 대한 위생교육 실시 지침」 개선방안 마련
- 신규업종에 대한 「위생서비스 평가지침」 및 「공중위생영업자에 대한 위생교육 실시 지침」 개발 및 시범평가 방안 모색
 - － 위생서비스 평가항목 개발시 공중위생관리법 시행규칙 제7조와 관련된 「공중위생영업자가 준수하여야 하는 위생관리기준」 내용을 반영하여 평가항목 개발

□ 공중위생서비스 평가제도 폐지에 따른 위생관리 방안 모색

- 국내 위생분야(공중 및 식품위생 등) 인증제도 현황 분석
- 국외 위생분야(공중 및 식품위생 등) 인증제도 현황분석
- 위생서비스평가제도 폐지에 따른 인증제도 등 도입을 위한 검토

□ 공중위생서비스 제도 개선사항 제시

- 국내 유사업종 서비스 평가, 해외 공중위생서비스 평가 등 유사사례 비교
- 위생서비스 수준 평가, 위생관리 등급 공표 등 위생서비스 평가제도의 실효성 확보를 위한 제도적 개선방안 (인센티브 제공 등)
- 공중위생관리법 등 개정사항 등의 신규비교표(안) 작성(신구대비표)
- 공중위생관리법 등 개정에 따른 관련 지침서 수정 및 보완사항 마련
 - － 자체점검표, 위생평가지침서 등

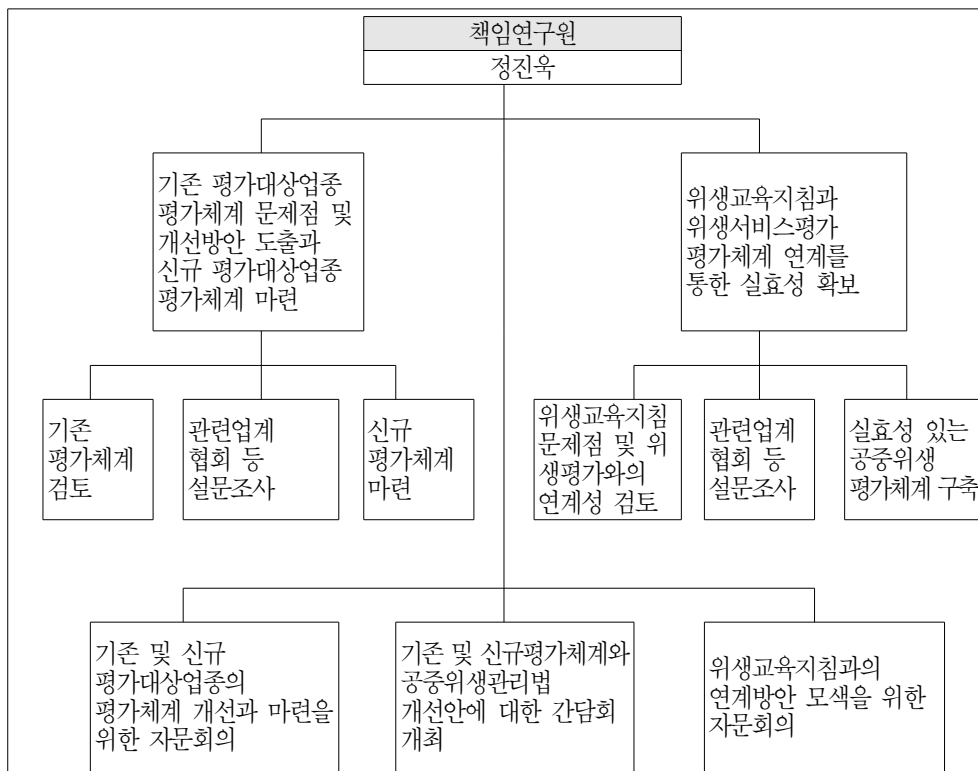
제4절 연구 및 분석방법

1. 연구수행체계

□ 연구수행 틀

- 기존 공중위생업종의 위생서비스 평가체계와 새로이 분류된 공중위생업종에 대한 위생서비스 평가체계 검토로 분리하여 각각 연구 수행
- 기존 평가대상 업종에 대한 문제점 및 개선방안 도출과 새로운 평가대상 업종에 대한 평가체계 마련
- 위생교육지침과 위생서비스 평가체계의 연계방안 모색 등을 통한 공중위생 평가체계의 실효성 확보를 위한 검토

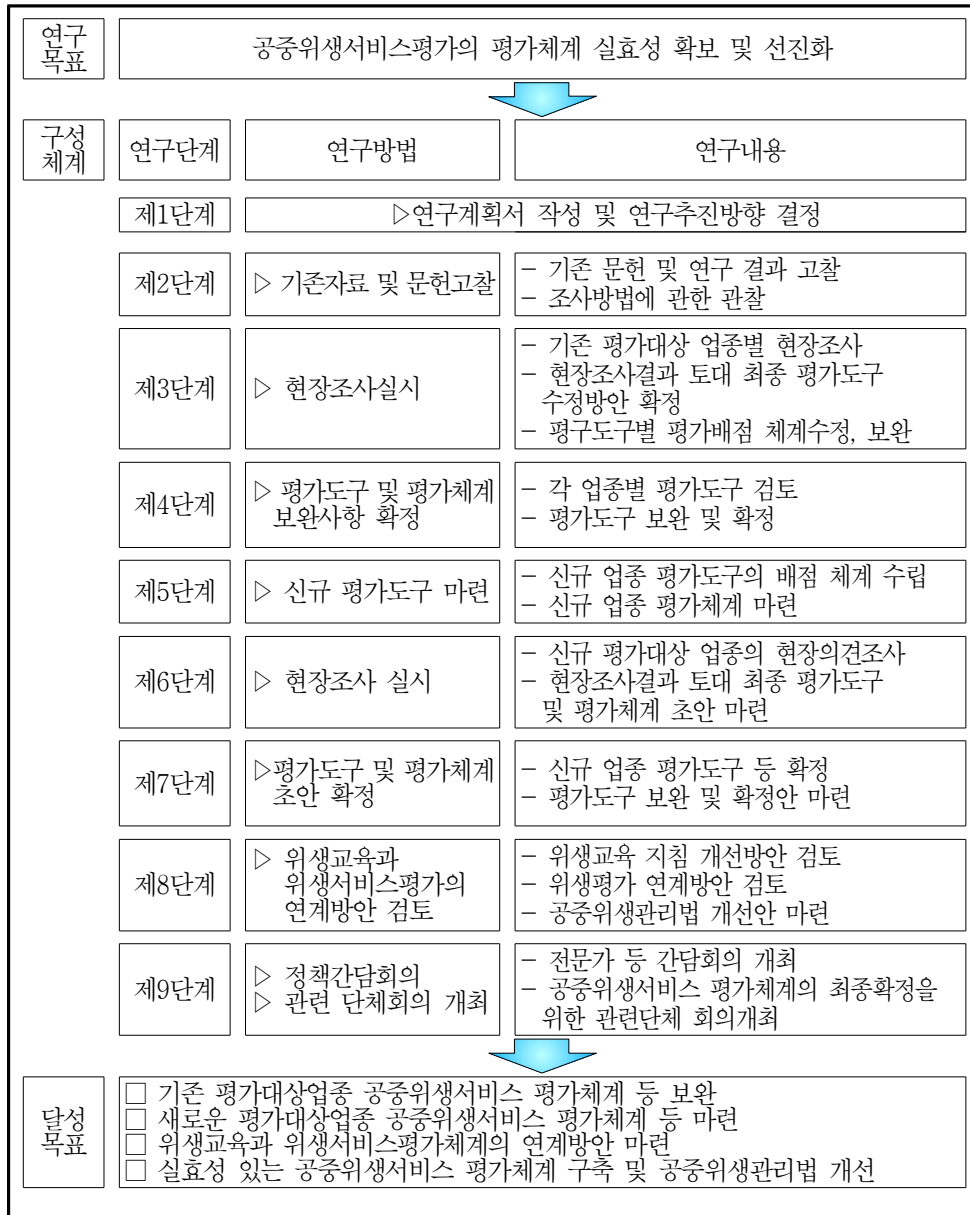
[그림 1-2] 연구수행 틀



2. 연구수행체계

○ 이 연구의 수행 체계는 [그림 1-3]에 제시된 바와 같음.

[그림 1-3] 연구수행 체계



3. 연구방법

□ 기존 자료 및 문헌고찰

- 현행 공중위생관리법 상의 위생교육 내용 분석 및 개선방향
- 현행 공중위생관리법 상의 각 업종별 위생서비스 수준평가 항목 분석 및 개선방향
- 현행 공중위생관리법 상에서 세분화 예정인 미용업(네일업)에 대한 위생교육 내용 및 위생서비스 수준평가 항목 마련
- 현행 공중위생관리법 상의 위생관리용역업에 대한 위생서비스 수준평가체계 재검토
- 제외국의 관련업종 및 타 분야 평가제도 고찰과 시사점 도출

□ 평가위원회 (자문위원회 등) 개최

- 위생서비스 평가도구 개선, 평가체계 구축, 시범평가사업 실시 등을 위한 평가위원회 구성
- 신규 세분화된 업종(네일-손톱·발톱)에 대한 위생교육 내용과 위생서비스 수준평가 항목에 대한 연관단체 관계자 등 의견수렴
- 위생교육 내용 및 위생서비스 수준평가 항목검토를 위한 자문위원회 개최 및 의견 수렴
 - － 관련 분야 학계, 연구계, 영업자 단체 실무자 등으로 구성
- 위생교육 내용과 위생서비스 수준평가 항목간 연계방안 모색을 위한 자문위원회 자문
 - － 보건위생분야 학계 교수, 지자체 공무원, 유관단체 담당자 등

○ 평가위원회(자문위원회 등) 역할은 다음과 같음.

- 기존 평가대상 업종에 대한 평가체계(평가도구 및 매뉴얼) 문제점 및 개선 방향 검토와 새로운 평가업종에 대한 평가체계(평가도구 및 매뉴얼) 마련
- 평가계획 수립
- 평가대상 업종에 대한 평가사업 지원
- 평가인력 교육훈련 프로그램 검토
- 공중위생서비스 평가도구 및 평가 매뉴얼 확정
- 공중위생서비스평가 중장기 개선방안 제시

〈표 1-7〉 기존 공중위생서비스 평가도구 기준 및 내용 검토

기준		내용
준수사항		공중위생관리법에서 기본적으로 규정하고 있는 준수사항 항목
권장사항	시설환경	설비, 장치, 장비 등 주변 환경의 위생 상태를 확인하는 항목
	고객안전성	개인위생에 직접적인 영향을 주는 항목
	서비스 질	고객의 편의시설, 종사자 관리, 위생관리 표준화 등 공중위생서비스 향상에 미치는 항목

○ 1단계 : 평가도구 문제점 등 검토 및 개선방향 도출

- 문헌고찰, 업계 종사자, 관련 단체, 전문가들의 의견수렴과 소비자 의견조사를 통하여 기존 평가체계의 문제점 및 개선을 위한 시사점 도출

○ 2단계 : 공중위생서비스 평가체계(평가도구 및 매뉴얼) 개선안 확정

- 각 공중위생업소를 이용한 경험이 있는 소비자 및 전문가를 대상으로 평가도구에 대한 의견 수렴을 하고 예비조사 결과 등을 분석하여 문제점이 있는 문항을 수정 보완하여 최종 공중위생서비스 평가도구의 수정방향 결정함.

□ 기술평가위원회 구성 및 운영

- 새로운 평가대상 업종(네일업 등)에 대한 공중위생서비스 평가도구개발, 평가 체계 구축, 평가사업 실시 등의 검토 및 시스템 마련을 위한 기술평가위원회를 구성함.
- 공중위생서비스평가사업의 추진을 위해 보건복지부와 협력하여 보건·위생관련 학과 교수, 지자체 공무원, 시민단체 관련자, 유관기관 담당자, 각 공중위생영업자단체 대표 등 5명 내외로 구성함.
- 기술평가위원회 역할은 다음과 같음.
 - 새로운 평가대상 업종에 대한 평가체계(평가도구 및 매뉴얼)마련을 위한 검토
 - 평가계획 수립
 - 평가대상 업종에 대한 평가사업 지원
 - 평가인력 교육훈련 프로그램 검토
 - 공중위생서비스 평가도구 및 평가 매뉴얼 확정
 - 공중위생서비스평가 중장기 개선방안 제시
- 1단계 : 공중위생서비스 예비 평가매뉴얼 개발
- 2단계 : 전문가를 대상으로 내용타당성 평가
 - 문헌고찰 및 해외 공중위생서비스 평가시스템 분석 등을 통하여 개발된 예비 매뉴얼에 대해 내용타당도를 평가위원회 및 기술위원회 등을 통하여 내용타당도를 검증함.
- 3단계 : 평가매뉴얼의 타당성 검증
 - 평가도구의 현실성을 분석하기 위하여 서울 및 수도권(광역시 포함)을 중심으로 네일업을 대상으로 각각 개 업소 예비조사를 실시함.
 - 평가항목이 평가매뉴얼에 따라 제대로 평가할 수 있는지를 파악함.
- 4단계 : 예비 평가 매뉴얼 확정
 - 전문가들의 의견 차이와 문제점 제기에 대한 사항을 수정하여 공중위생서비스평가매뉴얼을 결정함.

○ 5단계 : 새로운 업종에 대한 공중위생서비스 평가매뉴얼 최종안 결정

- 예비조사 결과 등을 분석하여 문제점을 수정 보완하여 최종 공중위생서비스 평가매뉴얼을 결정함.

□ 회의 개최

○ 정책간담회 및 관련단체 회의개최

- 연구방향성 결정 및 연구 추진 과정상 Brain Storming을 위한 담당부처, 연구진, 해당 업종단체 대표자간 정례적인 회의 개최

○ 현지회의 개최

- 위생서비스 평가 조사시 현지에서 의견 수렴을 위한 회의 개최

□ 주요 선진국의 공중위생서비스 평가제도 현황 파악

○ 호주, 일본 등 선진국의 공중위생서비스 평가제도 운영 현황 파악

- 미국, 일본, 유럽 및 독일 등 : 기존 평가대상업종과 새로운 업종인 네일업과 유사한 미용관련 분야 등의 평가제도 운영 및 현황 파악 및 분석

○ 국외출장

- 출장목적: 일본 네일업 등의 공중위생서비스 평가체계(도구 및 매뉴얼 등) 현황파악
- 출장국가: 일본 동경 (생활위생지도센터, 이다바시구 보건소, 네일리스트협회 등)
- 출장기간: 2014년 7월 13일 ~7월 17일
- 출장결과: 보고서 부록 4 참조 (출장보고서)

□ 외부 전문가 자문 및 정책간담회의 개최

- 독일, 호주, 일본 등 선진국의 공중위생서비스 평가제도 현황에 관한 외부 전문가 자문 등을 통해 보고서의 전문성 제고와 실적 완성도 도모
- 개선 및 신규 도출된 평가체계와 위생교육지침과의 연계를 통한 보완된 평가체계 개선방향에 대한 관련 공무원, 유관단체, 전문가, 해당분야 업주 등과의 정책간담회의 개최 등을 통한 현장적용 가능한 정책대안 마련



제2장 국내·외 공중위생분야 관리 현황

제1절 국내 공중위생분야 관리 현황

제2절 국외 공중위생분야 관리 현황

2

국내·외 공중위생분야 관리 현황 <



제1절 국내 공중위생분야 관리 현황

1. 일반현황

- 1990년대 이후 우리나라 공중위생업은 전 업종이 전반적으로 완만한 성장세를 보이고 있고 이중 미용업과 위생관리용역업은 성장세가 두드러지나, 이 용업과 숙박업은 상대적으로 답보상태를 보이고 있다.
- 공중위생업의 영업개설은 개별법 하에서는 이전의 허가제에서 신고제로 전환되었고, 1990년에는 다시 허가제로, 1995년에는 다시 신고제로, 그리고 1999년에는 통보제로 변경하였으며 위생교육이 축소되었고 공중위생영업소에서 각종 무질서와 음란행위가 증가하고 공중위생분야의 질적 수준이 저하되는 등 여러 가지 문제점이 노출됨에 따라 명예공중감시원 제도를 신설하는 등 양질의 공중 위생서비스를 확보하기위하여 공중위생관리법을 수차례 개정하였다. 2008년 6월 30일 공중위생관리법 시행령(제4조 미용업의 세분, 신설됨)이 개정되어 신설된 항목이 미용업을 종합, 일반, 피부로 나누어져 업을 행할 수 있게 되었고, 최근 10월 15일자 개정안에 따르면 미용(종합)에서 미용(화장·분장)을 추가적으로 분리하는 내용이 2015년 7월 1일자 시행예정이 다.
- 미용업(손톱·발톱): 네일업 관련 분리신설(2013년 9월 26일 시행)
- 미용업(화장·분장): 메이크업 관련 분리신설(2015년 7월 1일자 시행예정)

- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2012.12.11.)내용에 따르면 옥외요금표시제가 도입되었는데 이용업 및 미용업 영업자는 영업소의 내부에 최종지불요금표를 게시하도록 하고, 신고한 영업장 면적이 66제곱미터 이상인 경우에는 영업소의 외부에도 최종지불 요금표를 게시하도록 하여 소비자들이 충분한 가격정보를 갖고 합리적인 선택을 할수 있도록 하였다.
- 한편, 숙박업 및 미용업의 세분화된 업종 간 변경 시 변경신고를 하도록 하고, 미용업 (피부)의 시설 및 설비기준을 구체화함으로써 이용자의 건강 및 공중위생수준을 향상시키도록 등 현행 규정의 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

2. 숙박업의 현황 및 문제점

가. 정의

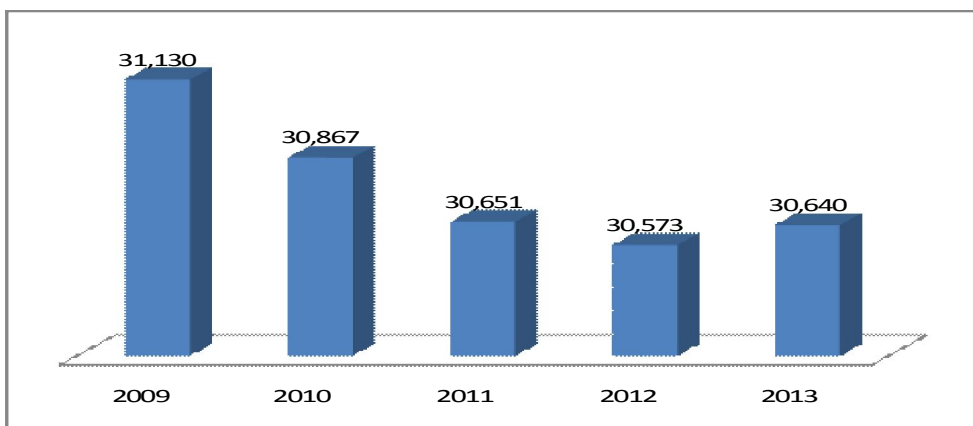
- 공중위생관리법 제2조 2항에 따른 동법 시행령 제4조에 의하면 "숙박업"을 다음과 같이 세분하였는데 숙박업(일반)은 손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설(취사시설은 제외한다) 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업을 말하고 숙박업(생활)은 손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설(취사시설을 포함한다) 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업으로 정의하였음.

나. 숙박업 현황

- [그림 2-1]에는 숙박업소의 연도별 추이가 제시되어 있다.

[그림 2-1] 숙박업소의 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

- 2012년 숙박업이 세분화(일반 및 생활숙박업)으로 되었지만 업소수는 최근 감소추세를 보이고 있음. 2013년말 기준의 숙박업소 현황을 지역별로 살펴보면, 경기지역이 4,733개소로 가장 많은 것으로 나타났고 그 다음은 서울지역 3,338개소로 나타났음.

〈표 2-1〉 지역별 숙박업소 현황(2013년말 기준)

(단위: 개소)

구분	소계	숙박업(일반)	숙박업(생활)
합계	30,640	29,523	1,117
서울	3,338	3,329	9
부산	2,321	2,235	86
대구	1,030	1,029	1
인천	1,321	1,290	31
광주	866	865	1
대전	891	880	11
울산	762	747	15
경기	4,733	4,627	106
강원	2,286	2,054	232
충북	1,088	1,074	14
충남	2,244	1,968	276
전북	1,466	1,429	37
전남	1,834	1,794	40
세종	83	83	0
경북	2,550	2,493	57
경남	2,886	2,716	170
제주	941	910	31

자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

○ 통계청 사업체표준분류에 따른 숙박업소 현황을 살펴보면 <표 2-2>과 같다.

- 숙박 업소수와 이에 종사하는 인원수는 2011년 이후 증가추세를 보이고 있음.

<표 2-2> 전국 숙박업소 사업체수 및 종사자수 현황

(단위: 개소, 명)

구분	2009		2010		2011		2012	
	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수
합계	47,573	156,997	48,203	157,187	48,168	156,425	48,936	162,110
서울	7,145	37,898	7,044	36,731	6,862	35,199	6,862	35,127
부산	2,572	9,267	2,470	9,618	2,402	9,743	2,371	9,436
대구	1,149	3,720	1,123	3,321	1,101	3,342	1,083	3,349
인천	2,124	6,222	2,257	6,383	2,268	6,564	2,314	6,669
광주	985	2,794	959	2,752	942	2,778	943	2,925
대전	926	2,949	918	2,974	909	3,124	895	2,902
울산	871	2,232	868	2,211	868	2,213	882	2,427
세종	-	-	-	-	-	-	75	134
경기	7,194	20,805	7,376	21,289	7,516	21,497	7,564	21,744
강원	6,497	20,006	6,539	20,204	6,469	19,909	6,523	22,045
충북	1,532	4,619	1,614	4,707	1,651	4,618	1,673	4,840
충남	3,194	8,293	3,230	8,430	3,243	8,226	3,211	8,616
전북	1,838	5,463	1,860	5,558	1,874	5,675	1,951	5,833
전남	2,577	6,639	2,700	6,618	2,777	7,243	2,901	7,763
경북	3,245	9,226	3,348	9,504	3,347	9,079	3,434	9,474
경남	4,193	10,124	4,392	10,257	4,443	10,349	4,656	11,142
제주	1,531	6,740	1,505	6,630	1,496	6,866	1,598	7,684

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준

자료: 통계청 홈페이지(코시스),

다. 숙박업 매출 현황

○ <표 2-3>은 숙박업의 매출현황이 제시되어 있다.

- 매년 숙박업에 대한 매출액과 업소수는 증가추세에 있으며, 국민들의 여가 활동 선호와 최근 가족여행의 증가로 인한 결과로 예상된다. 하지만, 최근 캠핑열풍의 증가는 장기적으로 볼 때 숙박업의 매출감소에 다소 영향을 미칠 것으로 판단된다. 하지만 일부에서는 숙박업의 매출증가를 이러한 긍정적인 사회현상에 의한 증가라기보다는 주간대실 증가 등으로 인한 부정적인 요인에 의한 매출증가로 추정하기도 한다.

<표 2-3> 숙박업소 사업체 매출현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	27,978	62,297	2,005,778
2007	27,443	62,899	2,156,047
2008	27,054	62,053	2,322,210
2009	26,458	60,996	2,233,781
2011	25,362	59,403	2,155,078
2012	25,137	60,804	2,213,376
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	2.23	71,691,257	32,197,024
2007	2.29	78,564,552	34,277,922
2008	2.29	85,836,106	37,423,009
2009	2.31	84,427,432	36,621,762
2011	2.34	84,972,715	36,278,942
2012	2.42	88,052,512	36,401,816

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 숙박업 관련 법령

- 1999년 기존의 공중위생법을 폐지하고 공중위생관리법을 제정하면서 공중위생영업의 자율 통보제를 개설신고제로 전환(2002.08)하였다.
- 공중위생관리법 제2조 2항에 따라 동법 시행령 제4조를 신설하여 숙박업을 세분화하는 법령 체제를 준비하였고(2012.01.20.) 2013년 9월 26일자로 시행하였는데 숙박업을 일반숙박업과 즉, 손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설(취사시설은 제외한다) 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업과 생활숙박업 즉, 손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설(취사시설을 포함한다) 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업으로 구분하였다.
- 이는 최근 주로 장기 투숙자를 대상으로 객실 내에 취사시설까지 갖추고 호텔보다 저렴한 가격에 숙박 서비스를 제공하는 새로운 형태의 숙박업이 생겨나고 있어 이를 기존의 숙박업과 별도로 관리·규율하기 위하여 숙박업을 기존의 숙박업(일반)과 새로운 형태의 숙박업(생활)으로 구분하려는 것이었다.

마. 문제점 및 개선방안

- 피부미용업분야는 얼굴 등 신체에 직접적으로 화장품이나 미용기기 사용하여 보다 나은 외모를 통한 삶의 질 향상이라는 소비자의 요구수준이 매우 높은 분야이나 그 동안 우리 사회의 피부미용업에 대한 인식 부족 등으로 인해 관련제도의 선진화 및 전문화가 뒷받침되지 않아 피부미용업의 서비스 질 향상 및 소비자의 안전 도모는 매우 미흡한 실정이다
- 현재 피부미용 분야는 새로운 방법이 계속 소개되고 있는 점을 감안한다면 종사자의 전문성과 안전의식 결여는 곧바로 부작용 발생이라는 소비자 위해로 나타날 수 있으므로 이들의 전문성 및 관리체계 확보가 시급히 마련되어야 하겠다. 따라서 피부미용 종사자들의 전문성 확보와 안전의식 확보를 위한 위생교육의 강화가 필요하다.

3. 목욕장업의 현황 및 문제점

가. 정의

○ 공중위생관리법 제2조(정의)에서 "목욕장업"이라 함은 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 서비스를 손님에게 제공하는 영업을 말한다. 다만, 숙박업 영업소에 부설된 욕실 등 대통령령이 정하는 경우를 제외한다.

- 물로 목욕을 할 수 있는 시설 및 설비 등의 서비스
- 맥반석·황토·옥 등을 직접 또는 간접 가열하여 발생하는 열기 또는 원적외선 등을 이용하여 땀을 낼 수 있는 시설 및 설비 등의 서비스

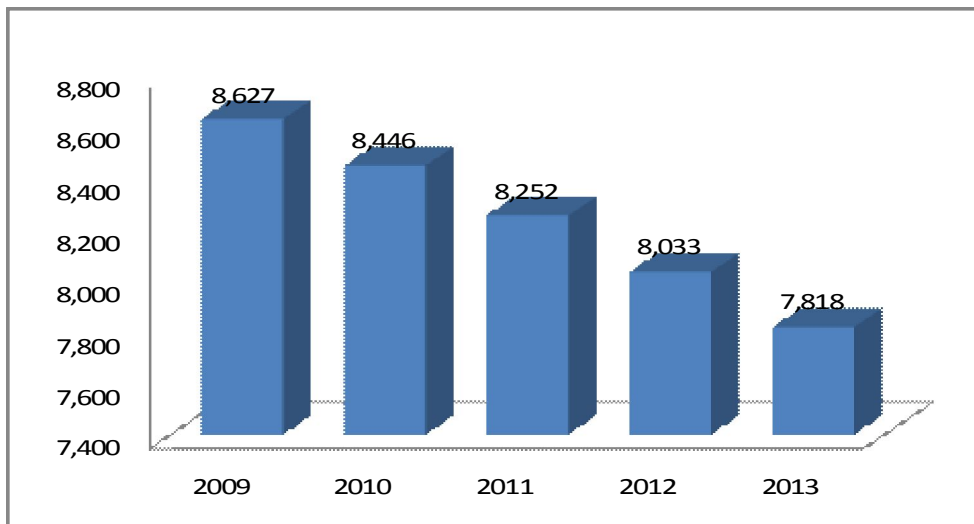
나. 목욕장업 현황

○ [그림 2-2]에는 목욕장업의 연도별 추이가 제시되어 있다.

- 경기불황, 연료비부담 등의 증가로 인하여 전국의 목욕장수는 매년 감소추세를 보이고 있음.

[그림 2-2] 목욕장업의 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

다. 목욕장업 매출 현황

○ <표 2-4>는 목욕장업의 매출현황이 제시되어 있다.

- 매년 목욕장업에 대한 매출액과 업소수는 감소추세에 있으며, 국민들의 여가활동 선호와 최근 가족여행의 증가에도 불구하고 숙박업소와 달리 상반된 결과를 보였음.
- 다만, 생존에 성공한 목욕장의 경우에 국한한 것인지 대규모 매출업소에 의한 영향인지 세부분석이 필요한 부분으로 보이지만, 사업체 1개소당 매출액과 종사원1인당 매출규모는 증가추세를 보였음.

<표 2-4> 목욕장 사업체 매출현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	8,066	34,571	1,435,215
2007	7,811	33,870	1,522,267
2008	7,466	31,678	1,474,712
2009	7,275	30,879	1,434,190
2011	6,897	29,454	1,448,762
2012	6,779	29,309	1,500,652
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	4.29	177,933,920	41,514,998
2007	4.34	194,887,594	44,944,405
2008	4.24	197,523,707	46,553,191
2009	4.24	197,139,519	46,445,481
2011	4.27	210,056,836	49,187,275
2012	4.32	221,367,753	51,201,065

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 목욕장업 관련 법령

○ 공중위생관리법 시행규칙 개정(2005.11.1.)

- 공중위생관리법이 개정(법률 제7455호, 2005. 3. 31. 공포, 2005. 10. 1. 시행)되어 신종자유업종인 찜질시설서비스 영업을 목욕장업으로 편입하여 이를 제도적으로 관리하도록 함에 따라 찜질시설서비스 영업의 안전 및 위생관리 기준 등을 마련함.

○ 공중위생관리법 시행규칙 개정(2011.2.10)

- 24시간 영업을 하는 목욕장 업소의 심야시간대 청소년 출입제한 예외 사유로 ‘친권자 등의 출입동의서를 받는 경우’를 추가하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

마. 문제점 및 개선방안

○ 목욕장업은 한참 증가추세를 보이던 24시간 찜질방 등이 주춤하고 열풍이 식으면서 전반적인 경기가 다소 침체되고 있는 것으로 여겨진다.

○ 업종의 세분화에 따른 통계자료 생산 세분화와 더불어 전국 산업체조사(종사원수, 매출액 등)의 업종분류 개편을 통한 공식적인 통계자료의 생산을 통해서 추가적인 동향분석이 가능하도록 개선이 필요할 것으로 보인다.

○ 특히 위생서비스평가 시행시 남녀구분에 따른 명예공중위생감시원 및 담당 일선 공무원이 남녀시설을 방문하는데 제약이 따라 여성목욕시설에 대한 평가가 제한적일수 있어 이에 대한 한계점을 해결할 방법을 모색해야 할 것이다.

- 현지출장 중 관련자 면담에 의하면 여성목욕장 시설내 이용요금(때밀이 및 피부관리 등)에 대한 현금지불에 대한 문제점이 누출됨.

- 그리고 욕탕내 일부 종사원의 경우 피부미용업 업무범위에 대한 위법행위를 하고 있는 것으로 나타나 이에 대한 제도개선을 필요한 것으로 보임.

4. 이용업의 현황 및 문제점

가. 정의

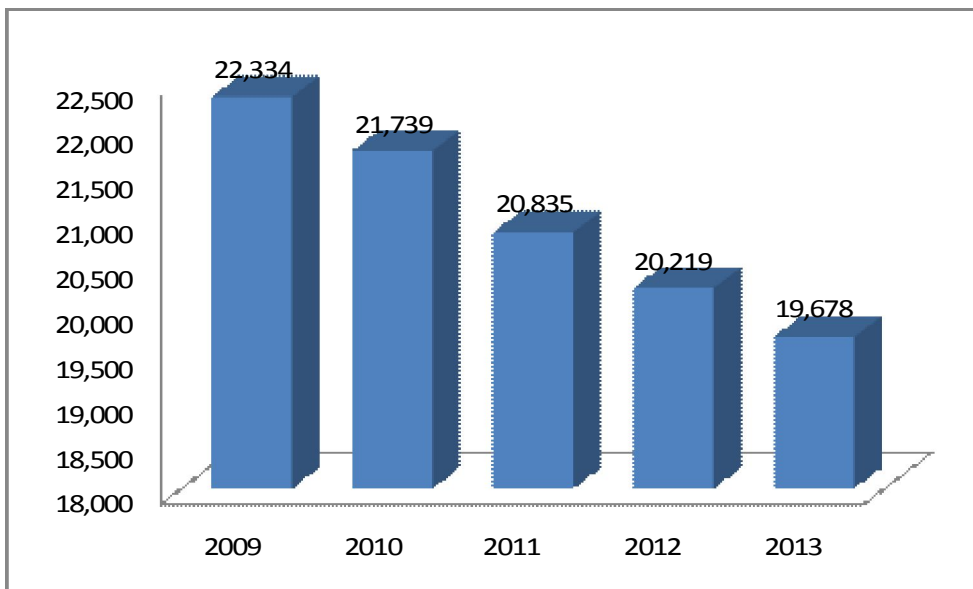
- 공중위생관리법 제2조(정의)에 위하면 "이용업"이라 함은 손님의 머리카락 또는 수염을 깎거나 다듬는 등의 방법으로 손님의 용모를 단정하게 하는 영업을 말한다.

나. 이용업 현황

- [그림 2-3]에는 이용업의 연도별 추이가 제시되어 있다.
 - 소비자 선호의 변화, 영업주의 고령화 등으로 인하여 전국의 이용업소수는 매년 감소추세를 보이고 있음.

[그림 2-3] 이용업의 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

다. 이용업 매출 현황

○ <표 2-5>는 이용업의 매출현황이 제시되어 있다.

- 매년 이용업에 대한 매출액과 업소수는 감소추세에 있어 있어 미용관련업소의 증가추세와 상반된 결과를 보여 소비자 선호의 변화 그리고 영업주의 고령화에 따른 폐업 등으로 인한 결과로 여겨짐.
- 또한 목욕장의 경우와는 달리 사업체 1개소당 매출액과 종사원1인당 매출액 역시 지속적인 감소추세를 보이고 있어 이용업 경영에 있어 많은 애로점이 있을것으로 판단되는데 2012년말 기준으로 사업체 1개소당 매출액은 고작 1천8백만원에 불과하였고 종사원 1인당 매출액 역시 1천5백만원에 머물러 이에 대한 지원대책 마련이 시급한 실정임.

<표 2-5> 이용업 사업체 매출현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	21,462	27,711	498,814
2007	20,660	25,997	480,332
2008	19,829	24,305	449,853
2009	19,109	23,327	412,094
2011	18,035	21,763	332,109
2012	18,029	21,554	331,757
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	1.29	23,241,730	18,000,577
2007	1.26	23,249,371	18,476,440
2008	1.23	22,686,621	18,508,661
2009	1.22	21,565,440	17,665,966
2011	1.21	18,414,694	15,260,258
2012	1.20	18,401,298	15,391,899

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 이용업 관련 법령

- 공중위생관리법 개정(2002.1.19.)으로 국가기술자격시험을 치르지 아니하고 자동으로 이용사 또는 미용사의 면허를 받을 수 있는 대상에 고등학교 또는 이와 동등의 학력이 있다고 교육인적자원부장관이 인정하는 학교에서 이용 또는 미용에 관한 학과를 졸업한 자를 추가(제6조)하였다.
- 공중위생관리법 개정(2004.1.29.)으로 공중위생영업소에 대한 영업시간 제한 폐지에 따른 에너지 낭비·퇴폐영업 확산 등의 문제점을 개선하기 위하여 시·도지사로서 하여금 공중위생영업소에 대한 영업 시간을 제한할 수 있는 근거규정을 마련
- 공중위생관리법 개정(2008.3.28.)으로 무분별한 이용업소 표시등 설치를 방지하기 위하여 이용업신고를 하지 아니하고 이용업소표시 등을 설치한 자에 대하여 300만원 이하의 과태료를 부과하도록 하였다,
- 공중위생관리법 시행령이 개정(2005.11.1. 법률 제7455호, 2005. 3. 31. 공포, 2005. 10. 1. 시행)되어 이용사 또는 미용사에 대한 면허업무가 시·도지사에게 시장·군수·구청장으로 이양됨에 따라 이를 반영하는 한편, 이용사 또는 미용사의 면허발급에 대하여 수수료를 납부하도록 함에 따라 동 수수료의 금액에 대하여 정하려는 것임.
- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2008.6.13.)은 이용사 또는 미용사의 면허를 받을 수 있고, 정신질환자 중 전문의가 이용사 또는 미용사로서 적합하다고 인정하는 자는 이용사 또는 미용사의 면허를 받을 수 있도록 「공중위생관리법」이 개정(법률 제8689호, 2007. 12. 14. 공포, 2008.6. 15. 시행)됨에 따라 이용사 또는 미용사의 면허 신청시 갖추어야 할 구비서류를 정비하는 것으로,
 - 「학점인정 등에 관한 법률」에 따른 학위 취득자의 이용사 또는 미용사 면허 신청(제9조제1항제1호)
 - 정신질환자의 결격사유 완화(제9조제1항제3호)
 - 미용업 시설 및 설비기준 완화(별표 1 제3호)

- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2009.9.4.)은 2009년 5월27일 규제개혁위원회 및 관계장관 합동회의에서경제위기조기극복을위해경기활성화에 부담이 되는 규제를 일정기간 유예하거나 완화하는 ‘한시적 규제 유예제도’를 도입·추진하기로 함에 따라 영업소 외의장소임에도 불구하고「사회복지사업법」 제2조제3호에 따른 사회복지시설에서 봉사활동으로 이용 또는 미용업무를 할 수 있도록 규제를 완화하는 한편, 법률상근거가 없는 행정처분 기준을 삭제하는 등 현행제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.
- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2012.12.11.)은 옥외요금표시제에 대한 내용으로 이용업 및 미용업 영업자는 영업소의 내부에 최종지불요금표를 게시하도록 하고, 신고한 영업장 면적이 66제곱미터 이상인 경우에는 영업소의 외부에도 최종지불요금표를 게시하도록 하여 소비자들이 충분한 가격정보를 갖고 합리적인 선택을 할 수 있도록 하는 것임.

마. 문제점 및 개선방안

- 이용업의 가장 현안 문제점 및 개선이 시급한 문제는 소비자 선호감소 및 영업주 고령화 등으로 인한 업소수 감소와 매출액의 감소로 영세업소의 폐업이 예견된다는 점이다.
 - 현재의 시스템 상으로는 도저히 이 업종에 대한 경쟁력제고를 유지할 수가 없다고 판단됨.
 - 관련협회에서 억지스럽지만 지속적으로 주장하고 있는 남성에 대한 두발행위에 대한 이용업 업무범위로 한정하지 않는 한 영업장 및 매출액 감소를 막을 수 있는 대안은 없는 것으로 판단됨.
 - 다만, 기술적 그리고 경영노하우를 집적하여 공동체(협동조합, 마을기업 등)의 설립을 통해서 새로운 판로를 모색해야 할것으로 판단됨.
- 또한 여전히 남아있는 이용업소의 오랜 폐해였던 불법퇴폐업종에 대한 이미 지 쇄신을 위한 지속적인 영업자 단체의 자구노력이 병행되어야 할 것이다.

5. 미용업의 현황 및 문제점

가. 정의

- 공중위생관리법 제2조(정의)에 의하면 "미용업"이라 함은 손님의 얼굴·머리·피부 등을 손질하여 손님의 외모를 아름답게 꾸미는 영업을 말한다.
- 공중위생관리법 제2조와 동법 시행령 제4조(숙박업 및 미용업의 세분)에 따라서 미용업을 다음과 같이 세분화 하고 있다.
 - 미용업(일반): 파마·머리카락자르기·머리카락모양내기·머리피부손질·머리카락염색·머리감기, 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 눈썹손질을 하는 영업
 - 미용업(피부): 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 피부상태분석·피부관리·제모(除毛)·눈썹손질을 하는 영업
 - 미용업(손톱·발톱): 손톱과 발톱을 손질·화장(化粧)하는 영업
 - 미용업(화장·분장): 얼굴 등 신체의 화장, 분장 및 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 눈썹손질을 하는 영업(2015년 7월 1일 시행예정)
 - 미용업(종합): 가목부터 라목까지의 업무를 모두 하는 영업

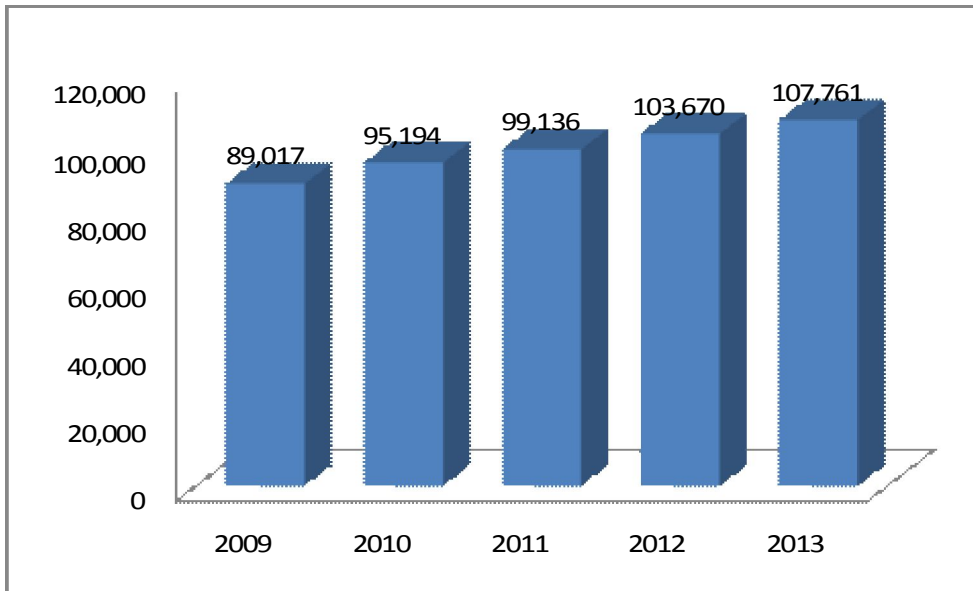
나. 미용업 현황

○ [그림 2-4]에는 미용업의 연도별 추이가 제시되어 있다.

- 소비자 선호의 변화, 미에 대한 욕구증가 등으로 인하여 전국의 미용관련 업소수는 매년 증가추세를 보이고 있음.

[그림 2-4] 미용업의 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

다. 미용업 매출 현황

○ <표 2-6>는 미용관련 업종의 매출현황이 제시되어 있다.

- 이용업에 대한 매출액과 업소수 감소추세와 상반되게 미용관련업소수 및 매출액은 매우 가파른 증가추세를 보이고 있음.
- 이용업 및 목욕장의 경우와는 달리 사업체수와 종사원수는 지속적으로 증가하고 있음.
- 그리고 사업체 1개소당 매출액과 종사원 1인당 매출액은 답보수준을 유지하고 있어 포화상태에 있는 업종에 대한 시장진출로 인해서 영업매출은 크게 업소수와 종사원당 매출이익은 그리 큰 증가를 보이고 있지는 않았음.
- 다만, 사업체와 종사원수의 꾸준한 증가에도 불구하고 업소당 그리고 종사원당 매출액의 규모가 유지되고 있다는 점은 지속적인 시장형성이 이루어지고 있음을 반증하는 자료로 판단됨.

<표 2-6> 미용서비스 관련 사업체 매출현황(총괄)

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	79,697	124,471	3,085,608
2007	80,476	125,907	3,367,384
2008	81,476	126,406	3,569,851
2009	83,158	129,477	3,761,386
2011	88,510	138,971	4,048,129
2012	92,363	145,906	4,330,454
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	1.56	38,716,740	24,789,774
2007	1.56	41,843,332	26,745,010
2008	1.55	43,814,755	28,241,152
2009	1.56	45,231,800	29,050,611
2011	1.57	45,736,403	29,129,308
2012	1.58	46,885,160	29,679,753

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준으로 두발미용업, 기타미용업, 기타 미용관련 서비스업을 포함
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

- 각 미용서비스업종별로 세부화된 사업체수와 종사원수 그리고 매출액 현황 자료는 <표 2-7>에 자세하게 제시하였다.

<표 2-7> 미용서비스 관련 사업체 매출현황(세분화)

구분		사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	두발미용업	76,530	117,236	2,911,005
	기타미용업	1,683	4,040	86,732
	기타 미용관련 서비스업	1,484	3,195	87,871
2007	두발미용업	77,032	118,184	3,159,301
	기타미용업	1,989	4,712	103,420
	기타 미용관련 서비스업	1,455	3,011	104,663
2008	두발미용업	77,409	117,397	3,324,053
	기타미용업	2,928	6,548	155,702
	기타 미용관련 서비스업	1,139	2,461	90,096
2009	두발미용업	78,154	119,042	3,466,081
	기타미용업	3,669	7,842	188,510
	기타 미용관련 서비스업	1,335	2,593	106,795
2011	두발미용업	81,671	126,358	3,652,509
	기타미용업	5,201	9,832	296,416
	기타 미용관련 서비스업	1,638	2,781	99,204
2012	두발미용업	84,239	131,283	3,905,736
	기타미용업	6,161	11,239	319,827
	기타 미용관련 서비스업	1,963	3,384	104,891

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 미용업 관련 법령

- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2007.4.5.)내용에 따르면, 2008년 1월 1일부터 미용사자격증이 「국가기술자격법」에 따라 미용사(일반)와 미용사(피부)로 구분됨에 따라 미용사의 업무범위를 구분하여 미용사(일반)는 파마, 머리카락 자르기, 머리감기 등의 업무를, 미용사(피부)는 피부상태분석·피부관리·제모 등의 업무를 하도록 함으로써 미용업무의 전문화를 도모하고 소비자에게 양질의 서비스를 제공하도록 하려는 것이임.
- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2008.6.13.)내용의 주요내용은 다음과 같음.
 - 학점인정 등에 관한 법률」에 따라 이용 또는 미용에 관한 학위를 취득한 자도 이용사 또는 미용사의 면허를 받을 수 있고, 정신질환자 중 전문의가 이용사 또는 미용사로서 적합하다고 인정하는 자는 이용사 또는 미용사의 면허를 받을 수 있도록 「공중위생관리법」이 개정(법률 제8689호, 2007. 12. 14. 공포, 2008. 6. 15. 시행)됨에 따라 이용사 또는 미용사의 면허 신청시 갖추어야 할 구비서류를 정비
 - 미용업 영업소 안에 현실에 맞게 칸막이를 설치할 수 있도록 시설 및 설비기준을 완화하는 등 현행 제도의 운영과정에서 나타난 일부 미비점을 합리적으로 개선 보완하려는 것임.
 - 즉, 「학점인정 등에 관한 법률」에 따른 학위 취득자의 이용사 또는 미용사 면허 신청(제9조제1항제1호)과 정신질환자의 결격사유 완화(제9조제1항제3호) 및 미용업 시설 및 설비기준 완화(별표 1 제3호) 등이 주요 골자임.
- 공중위생관리법 시행규칙 개정(2009.5.15.)의 내용은 미용실 내의 작업장소와 응접장소·상담실·탈의실 등을 분리하여 칸막이를 설치하거나 작업장소 내에 베드와 베드 사이에 칸막이를 설치하는 경우 외부에서 내부를 확인할 수 있도록 투명하게 설치하여야 하는 면적의 산정기준이 명확하지 않아 민원이 발생하고 있어 미용실 내 작업장소, 응접장소, 상담실, 탈의실 등에 들어가는 출입문의 3분의 1 이상을 투명하게 설치하도록 하고, 피부미용을 위한 작업장소 내에 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우에는 그 출입문의 3분의 1

이상을 투명하게 설치하도록 명확하게 규정하는 한편, 영업신고사항 변경신고의 처리기간을 종전 5일에서 즉시로 변경하여 민원인의 편의를 도모하려는 것임.

- 특히, 박근혜정부 출범이후 손톱밀 가시제거 정책의 일환으로 2013년 9월 공중위생관리법 시행령(제4조 미용업의 추가 세분화, 신설)이 개정되어 미용업(손톱·발톱)이 신설되었음.
- 기존의 일반(헤어, 메이크업, 네일), 피부, 종합의 3종으로 구분되어 있던 미용업을 일반(헤어, 메이크업), 피부, 손톱·발톱, 종합의 4종으로 변경
- 또한 그리고 공중위생관리법 제4조(숙박업 및 미용업의 세분)가 2014년 10월 15일자 입법예고안에 따라서 2015년 7월 1일부터는 미용업(종합)에서 메이크업에 대한 미용업(화장·분장: 얼굴 등 신체의 화장, 분장 및 의료기기나 의약품 사용하지 아니하는 눈썹손질을 하는 영업)이 업종이 추가적으로 세분화 될 예정임.

마. 미용업의 문제점 및 개선방안

- 미용업분야는 얼굴 등 신체에 직접적으로 화장품이나 미용기기 사용하여 보다 나은 외모를 통한 삶의 질 향상이라는 소비자의 요구수준이 매우 높은 분야이나 그 동안 우리 사회의 미용업에 대한 인식 부족 등으로 인해 관련 제도의 선진화 및 전문화가 뒷받침되지 않았지만 기존 미용업에서 세분화하여 피부미용업, 네일업 그리고 메이크업의 업종분리가 이뤄짐에 따라 이에 대한 구체적인 위생관리기준과 관리방안의 개선이 필요한 시점임.
- 현재 미용 분야는 새로운 방법이 계속 소개되고 있는 점을 감안한다면 종사자의 전문성과 안전의식 결여는 곧바로 부작용 발생이라는 소비자 위해로 나타날 수 있으므로 이들의 전문성 및 관리체계 확보가 시급히 마련되어야 하겠다. 따라서 피부미용업과 마찬가지로 미용 종사자들의 전문성 확보와 안전의식 확보를 위한 위생교육의 강화가 필요하다.

6. 피부미용업 현황 및 문제점

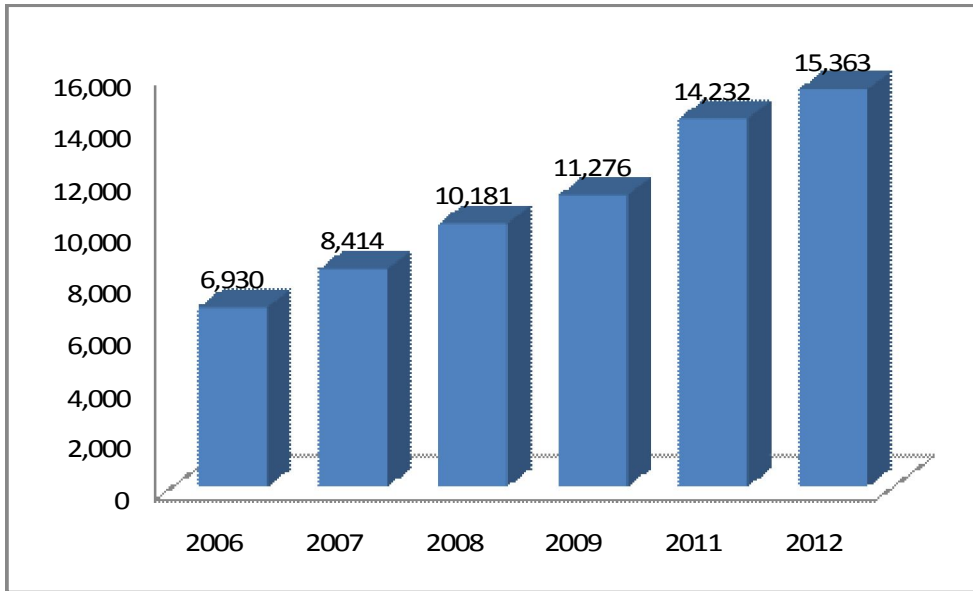
가. 정의

- 공중위생관리법 제2조 2항에 따른 동법 시행령 제4조에 의하면 "미용업"을 다음과 같이 세분하였는데 미용업(일반)은 파마·머리카락 자르기·머리카락모양내기·머리피부손질·머리카락염색·머리감기·손톱과 발톱의 손질 및 화장, 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 눈썹손질, 얼굴의 손질 및 화장을 행하는 영업을 말하고 미용업(피부)은 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 피부상태분석·피부관리·제모·눈썹손질을 행하는 영업, 미용업(종합)은 미용업 일반과 피부업무를 모두 행하는 영업으로 정의하였다.

나. 피부미용업 현황

- [그림 2-5]에는 피부미용업소의 연도별 추이가 제시되어 있다.
- 2008년 피부미용업의 법적 제도권 기틀이 마련되었지만 아직 업소 수는 정확히 파악되지 않고 있다. 황순욱(2008)의 피부미용산업 실태조사 및 제도방안연구에 의하면 피부미용업주가 사업자등록증 발급 시 신청하는 업태 및 업종은 토대로 피부미용업소수를 산정하였는데 전체 피부미용업소수는 2005년 16,748업소로 추정하였고 피부미용업소수의 평균 증가율이 약3.61%인 점을 감안하여 2006년 17,353, 2007년 17,979업소로 잠정 집계하였다. 이는 미용업소 81,000여개(2007년 기준)의 약 20% 수준이다. 한국피부미용사중앙회에서는 전국적으로 신고되지 않은 피부미용업소는 약 50,000개, 종사자 수는 약 200,000명 수준으로 파악하고 있다.
- 통계청 전국산업체 조사현황에 따르면 2012년말 기준으로 피부미용서비스 업소수는 15,363개소로 나타났다.

[그림 2-5] 피부미용업소의 연도별 추이



주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준임.
자료: 통계청 홈페이지(코스스),

다. 피부미용업 매출 현황

○ <표 2-8>는 피부미용업의 업체수와 매출액 현황이 제시되어 있다.

- 매년 피부미용업에 대한 매출액은 증가추세에 있으며, 업소수도 국민들의 건강과 피부에 대한 관심의 고조에 따라 증가 추세에 있다.

<표 2-8> 피부미용업 서비스 매출현황

(단위: 개, 백만원,)

구분	서비스매출액	피부미용업소수	평균연매출액	평균월매출액
2003	1,469,284	15,602	94	7.8
2004	1,612,635	16,156	100	8.3
2005	1,651,688	16,748	99	8.2

자

료: 황순옥, 국민 건강 보호 증진을 위한 공중위생 수준향상 방안연구, 한국보건산업진흥원, 2007

○ <표 2-9>는 피부미용관련 업종의 매출현황이 제시되어 있다.

- 다른 공중위생업소 특히, 이용업에 대한 매출액과 업소수 감소추세와 상반되게 피부미용업소수 및 매출액은 매우 가파른 증가추세를 보이고 있음.
- 이용업 및 목욕장의 경우와는 달리 사업체수와 종사원수는 지속적으로 증가하고 있음.
- 하지만 사업체 1개소당 매출액과 종사원 1인당 매출액은 감소하는 경향을 보이고 있어 포화상태에 있는 업종에 대한 시장진출로 인해서 영업매출은 크게 업소수와 종사원당 매출이익은 그리 큰 증가를 보이고 있지는 않았음.
- 또한, 사업체와 종사원수의 꾸준한 증가에도 불구하고 업소당 그리고 종사원당 매출액의 규모는 2009년을 기점으로 다소 감소하고 있어 이에 대한 추가적인 분석을 통해서 제도개선이 필요한지 여부를 판단할 필요가 있다고 판단됨.

<표 2-9> 피부미용업 관련 사업체 매출현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	6,930	13,644	380,598
2007	8,414	16,097	442,199
2008	10,181	18,622	577,222
2009	11,276	20,165	647,758
2011	14,232	24,301	690,025
2012	15,363	25,845	735,717
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	1.97	54,920,346	27,894,899
2007	1.91	52,555,146	27,470,895
2008	1.83	56,696,002	30,996,778
2009	1.79	57,445,725	32,122,886
2011	1.71	48,484,050	28,394,922
2012	1.68	47,888,889	28,466,512

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준임.
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 피부미용업 관련 법령

- 1999년 기존의 공중위생법을 폐지하고 공중위생관리법을 제정하면서 공중위생영업의 자율 통보제를 개설신고제로 전환(2002.08)하였으며 「학점인정 등에 관한 법률」에 따라 (피부)미용에 관한 학위를 취득한 자에게도 (피부)미용에 관한 학과를 졸업한 자와 동일하게 (피부)미용사의 면허를 취득할 수 있도록 하였음(2007.12 공포, 2008.06.15. 시행).
- 공중위생관리법 제2조 2항에 따라 동법 시행령 제4조를 신설하여 미용업을 세분화하는 법령 체제를 준비하였고(2008.06.30.) 공중위생업자에 대한 위생교육 실시주체를 “시장·군수·구청장”에서 “공중위생영업자단체”로 변경하여 위생교육을 실시하고 있다. 피부미용의 경우 (사)한국피부미용사회에서 실시함(보건복지가족부 고시제2008-59호, 2008.07.01).
- 2008년 하반기 제1회 피부미용사 시험제도 실시에 따라 무분별하게 난립하고 있는 피부미용업소를 관리할 법적 제도 및 틀이 마련되었음(2008.10.).

마. 피부미용업 문제점 및 개선방안

- 피부미용업분야는 얼굴 등 신체에 직접적으로 화장품이나 미용기기 사용하여 보다 나은 외모를 통한 삶의 질 향상이라는 소비자의 요구수준이 매우 높은 분야이나 그 동안 우리 사회의 피부미용업에 대한 인식 부족 등으로 인해 관련제도의 선진화 및 전문화가 뒷받침되지 않아 피부미용업의 서비스 질 향상 및 소비자의 안전 도모는 매우 미흡한 실정임.
- 현재 피부미용 분야는 새로운 방법이 계속 소개되고 있는 점을 감안한다면 종사자의 전문성과 안전의식 결여는 곧바로 부작용 발생이라는 소비자 위해로 나타날 수 있으므로 이들의 전문성 및 관리체계 확보가 시급히 마련되어야 하겠다. 따라서 피부미용 종사자들의 전문성 확보와 안전의식 확보를 위한 위생교육의 강화가 필요함,

7. 세탁업 현황 및 문제점

가. 세탁업의 정의

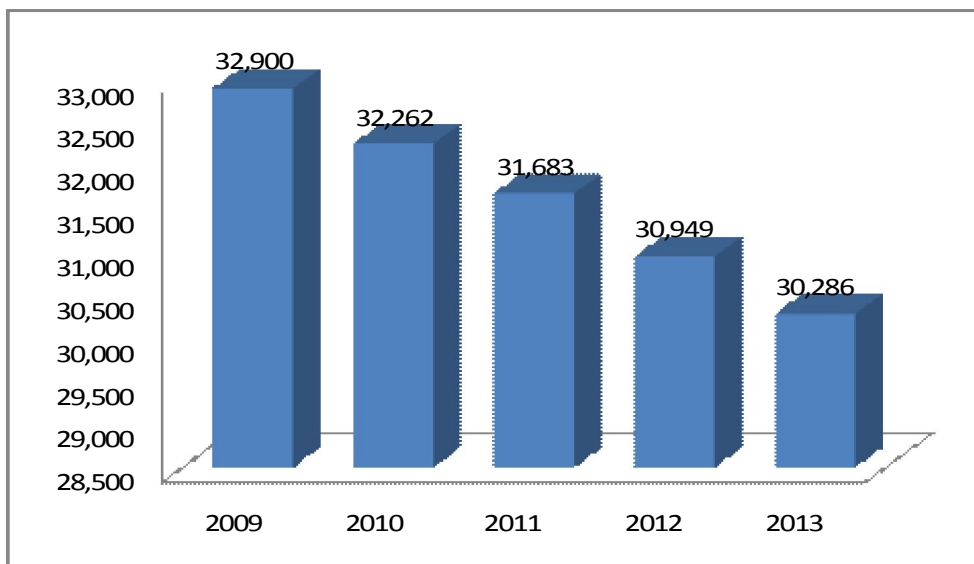
- 공중위생관리법 제2조에 의하면 “세탁업이라 함은 의류 기타 섬유제품이나 피혁제품 등을 세탁하는 영업을 말한다”라고 정의되어 있다.

나. 세탁업의 현황

- [그림 2-6]에는 세탁업의 현황이 제시되어 있다.
- 세탁업은 독신자, 맞벌이 부부의 증가 및 생활수준의 향상으로 매년 증가하여 왔으나 세탁물 편의점, 할인마트 등에서 세탁물을 회수하여 대형 세탁하는 형태가 확장되고 있다. 세탁업소의 경우 2005년을 기점으로 증가세가 둔화되어 2009년 이후에도 지속적으로 감소하고 있음을 알 수 있는데 이는 가정용 세탁용품의 발달과 프랜차이즈 업소의 증가 등으로 경영악화에 따른 폐업이 증가하고 있기 때문으로 사료된다.

[그림 2-6] 세탁업소 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

다. 세탁업 매출 현황

○ <표 2-10>에는 2006년 이후 세탁업의 매출현황이 제시되어 있다.

<표 2-10> 세탁업 관련 사업체 매출현황(총괄)

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	37,997	64,510	1,303,830
2007	38,053	66,287	1,465,296
2008	37,722	65,713	1,500,864
2009	37,533	66,022	1,497,568
2011	36,819	64,649	1,451,788
2012	36,232	64,416	1,455,676
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	1.70	34,314,025	20,211,285
2007	1.74	38,506,714	22,105,330
2008	1.74	39,787,498	22,839,682
2009	1.76	39,900,035	22,682,863
2011	1.76	39,430,403	22,456,465
2012	1.78	40,176,529	22,598,050

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준이며, 세탁업은 산업용 세탁업, 가정용 세탁업, 세탁물 공급업이 포함
 자료: 통계청 홈페이지(코시스).

○ 각 세탁서비스 업종별로 세부화된 사업체수와 종사원수 그리고 매출액 현황 자료는 <표 2-11>에 자세하게 제시하였다.

- 산업용 세탁업, 가정용 세탁업, 세탁물 공급업이 포함된 세탁업은 사업체수와 종사자 수가 조금씩 감소하는 경향을 보이고 있음.
- 하지만 세탁업의 연 매출액은 2006년 1,303,830백만원에서 2012년 1,455,676백만원으로 매년 증가추세를 보이고 있음.

<표 2-11> 세탁서비스업 관련 사업체 매출현황(세분화)

구분		사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	세탁업	37,997	64,510	1,303,830
	산업용 세탁업	263	1,766	59,515
	가정용 세탁업	37,200	59,345	1,132,176
	세탁물 공급업	534	3,399	112,138
2007	세탁업	38,053	66,287	1,465,296
	산업용 세탁업	284	2,124	70,807
	가정용 세탁업	37,192	60,739	1,277,256
	세탁물 공급업	577	3,424	117,233
2008	세탁업	37,722	65,713	1,500,864
	산업용 세탁업	340	2,582	94,494
	가정용 세탁업	36,796	59,458	1,272,921
	세탁물 공급업	586	3,673	133,449
2009	세탁업	37,533	66,022	1,497,568
	산업용 세탁업	378	3,002	107,445
	가정용 세탁업	36,537	58,916	1,241,478
	세탁물 공급업	618	4,104	148,645
2011	세탁업	36,819	64,649	1,451,788
	산업용 세탁업	386	3,285	149,706
	가정용 세탁업	35,740	57,235	1,126,272
	세탁물 공급업	693	4,129	175,811
2012	세탁업	36,232	64,416	1,455,676
	산업용 세탁업	435	3,505	153,585
	가정용 세탁업	35,071	56,421	1,109,198
	세탁물 공급업	726	4,490	192,893

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

○ <표 2-12>에는 2012년도 지역별 세탁업 매출현황이 제시되어 있다.

- 세탁업소는 주로 수도권과 대도시에 많이 집중되어 있는 것으로 나타남
- 업소당 연 평균 매출액은 경기도가 53,211,684원으로 가장 높았고, 다음으로 는 제주도가 높게 나타났다. 종사자 수는 사업체가 많은 수도권에 집중되어 있으며, 평균 세탁업소당 종사자 수는 1.78명으로 나타났다.

<표 2-12> 지역별 세탁업 매출현황(2012년 기준)

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)	업소당 연매출액(원)
합계	36,232	64,416	1,455,676	40,176,529
서울	7,527	12,481	233,638	31,039,989
부산	2,626	4,576	85,237	32,458,873
대구	1,994	3,204	66,001	33,099,799
인천	1,926	3,217	66,991	34,782,451
광주	1,465	2,420	58,197	39,724,915
대전	1,114	2,000	46,131	41,410,233
울산	704	1,252	24,336	34,568,182
세종	71	113	2,670	37,605,634
경기	7,771	15,068	413,508	53,211,684
강원	1,124	2,133	40,281	35,837,189
충북	1,128	2,010	40,104	35,553,191
충남	1,347	2,387	65,426	48,571,641
전북	1,425	2,479	48,856	34,284,912
전남	1,389	2,599	74,000	53,275,738
경북	2,000	3,322	75,252	37,626,000
경남	2,099	4,022	90,006	42,880,419
제주	522	1,133	25,044	47,977,011

주: 통계청 전국사업체수 조사, 2013년말 기준이며, 세탁업은 산업용 세탁업, 가정용 세탁업, 세탁물 공급업이 포함
 자료: 통계청 홈페이지(코시스),

라. 세탁업 관련 법령

○ 공중위생관리법 시행규칙 개정(2005.11.1.)

- 공중위생관리법이 개정(법률 제7455호, 2005. 3. 31. 공포, 2005. 10. 1. 시행)되어 세탁업자의 작업과정에서 발생하는 유해물질이 외부로 방출되는 것을 억제하기 위하여 석유계 용제를 사용하는 경우에 회수건조기가 부착된 세탁용기계를 사용하도록 하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완 하려는 것임

○ <표 2->에는 세탁업 관리 부처와 법령이 제시되어 있다.

- 세탁업 표준약관은 공정거래 위원회에서 관리하고 있으며 소비자 피해보상 규정은 한국소비자원, 세탁업의 영업 정의 및 세탁업 위생기준과 사업장 폐기물 배출에 관한 것은 보건복지부에서 관리하고 있으며, 생활환경 상의 대기오염물질 배출규제에 의한 시설로서의 세탁업은 환경부에서 관리하고 있다.

<표 2-13> 세탁 관련 법령

번호	관리부처	관련법	세탁 관련 주요 내용
1	공정거래위원회	세탁업표준약관	- 2003년 1월 1일 시행(2002년 12월 12일 승인) - 세탁업자의 인수증과 약관의 교부, 세탁업자의 의무 고객의 의무, 세탁요금 등 명시
2	소비자보호원	소비자 피해보상 규정	- 2014년 기준 - 소비자 피해보상 규정 명시(하자발생, 분실 또는 소실 시 원상회복 또는 손해배상 명시)
3	보건복지부	공중위생관리법	- 세탁업의 영업 정의 및 세탁업 위생기준 명시 (법 제2조 및 동법 시행규칙 7조)
4	보건복지부	폐기물관리법	- 사업장폐기물배출자 중 공중위생관리법에 의한 세탁업자 명시 (법 제18조 5항 및 동법 시행규칙21조)
5	환경부	대기환경보전법	- 생활환경상의 대기오염물질 배출규제에 의한 시설 중 세탁시설 명시(시행령 45조)

자료: 법제처 홈페이지(현행법령), 2014.

마. 영업 현황

1) 영업신고 및 장소

- 세탁업은 공중위생관리법 제3조 1항에 의거 시·군·구청에 영업신고를 하게 되어 있고 세탁업소를 할 수 있는 장소는 건축법 시행령 제2조 건축물의 용도 분류상 제1종 근린생활 시설로 지정된 장소에서만 가능하다.]

2) 용제사용

- 세탁업소에서 사용하는 세탁용제는 소방법 제3조, 제12조, 제13조에 위험물(제4류 인화성물질)로 분류되어 있으며, 위험물질을 세탁용제로 사용함에 따라 특수장소에 지정관리 하도록 규정되어있다.
- 공중위생관리법에서는 법 제4조 5항의 규정(⑤세탁업을 하는 자는 세제를 사용함에 있어서 국민건강에 유해한 물질이 발생되지 아니하도록 기계 및 설비를 안전하게 관리하여야 한다. 이 경우 유해한 물질이 발생하는 세제의 종류와 기계 및 설비의 안전관리에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다)에 의하여 동법 시행규칙 제6조 세제의 종류 등의 규정에 따라서 “세탁업자는 제1호 내지 제3호의 세제를 사용하는 경우에는 세탁용 기계의 안전관리를 위하여 밀폐형이거나 용제회수기가 부착된 세탁용 기계를 사용하여야 하고, 제4호의 세제를 사용하는 경우에는 회수건조기가 부착된 세탁용 기계를 사용하여야 한다”라고 규정하고 있다

1. 퍼클로로에틸렌(Perchloroethylene)
2. 트리클로로에탄(Trichloroethan)
3. 불소계용제
4. 석유계 용제

3) 영업 및 고객관리

- 소비자보호법 제12조 및 소비자피해보상규정 제13조 관련 사고의류분쟁조정 (공중위생관리법 시행령 제10조)에 의거하여 관리하도록 되어있다.

4) 영업상 관련법

- 이외에 세탁업 영업에 관련된 법령은 폐기물 관리법 제25조에 의거 지정폐기물 적정관리 규정으로 소량 배출자에 대한 공동수집, 운반처리(연270톤)이다.

바. 자격 현황

- 전국 세탁업소 신고 및 자격증 현황은 <표 2-7>에 제시되어 있다.
- 2009년 3월말 현재 세탁기능사 보유현황은 14,602명으로 전체 세탁업소수의 약 41%가 취득하고 있으며, 향후 소비자들에게 신뢰를 주고 전문화 된 기술 보유로 경쟁력을 갖추기 위해 매년 취득자 수가 약 10% 이상 증가하고 있다.

〈표 2-14〉 전국 세탁업소 신고 및 자격증 현황

구 분	신고업체수 (회원수)	세탁기능사 영업자 (자격취득수)	공장형 세탁업소 (회원가입)		비 고
			본사 및 공장	세탁편의점 및 가맹점	
중앙회	(24,546)	(13,837)	(19)	(96)	전체 영업소 중 회원가입률 75%
서울	6,912	2967(61)	13	346	
부산	2,513	1244(29)	10	138	
대구	1,991	913(21)	7	113	
인천	1,843	834(18)	9	128	
대전	1,116	586(20)	5	79	
광주	1,453	786(34)	6	87	
울산	652	376(16)	4	49	
경기	6,465	2795(143)	17	285	
강원	1,080	385(17)	3	34	
충남	1,387	394(24)	7	73	
충북	1,014	321(27)	6	49	
전남	1,468	493(18)	5	63	
전북	1,416	362(17)	7	104	
경남	1,843	573(25)	11	123	
경북	1,907	582(28)	9	128	
제주	590	226(17)	3	24	
합계	33,650	13,837	122	1,823	체인공장식 형태 운영업소 5%선

주: 통계자료는 2008년 말 기준임.

자료: (사)한국세탁업중앙회, 위생기술교육교재, 2009.

〈표 2-15〉 세탁기능사 자격취득 현황

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
세탁기능사	2013	4,064	1,930	47.5%	2,352	1,762	74.9%
세탁기능사	2012	2,170	957	44.1%	999	659	66%
세탁기능사	2011	1,258	439	34.9%	539	391	72.5%
세탁기능사	2010	1,241	606	48.8%	694	534	76.9%
세탁기능사	2009	1,026	563	54.9%	699	537	76.8%
세탁기능사	2008	1,442	720	49.9%	1,004	612	61%
세탁기능사	2007	1,418	885	62.4%	1,095	658	60.1%
세탁기능사	2006	1,819	1,164	64%	1,419	982	69.2%
세탁기능사	2005	2,272	1,231	54.2%	1,213	874	72.1%
세탁기능사	2004	626	388	62%	388	309	79.6%
세탁기능사	2003	393	228	58%	226	210	92.9%
세탁기능사	2002	293	179	61.1%	197	153	77.7%
세탁기능사	2001	253	186	73.5%	188	147	78.2%
세탁기능사	1992.2000	42,585	17,017	40%	24,256	10,504	43.3%
소 계		60,860	26,493	43.5%	35,269	18,332	52%

자료: 한국산업인력관리공단, 국가기술자격통계연보, 2014(발췌 재인용)

- 세탁업은 전국에 33,600개소가 영업 중이나 대부분 영세하고 고급 기술의 습득기회가 적으며, 새로운 신소재 섬유 양산에 대해 신속하게 대처하지 못하여 의류세탁사고가 빈발하고 있으며 사용하는 용제 및 화공약품으로 인해 환경오염원으로서 역작용도 일부 있는 실정이다¹⁾.
- 따라서 이에 관한 효율적 대처 방법으로는 세탁업을 전문기술업종으로 인식시키고 소비자의 신뢰 회복과 의류재산 보호, 환경오염 예방차원에서 국가기술자격(세탁기능사) 취득한 사람만이 세탁업에 종사할 수 있도록 하는 방안을 고심하여야 할 것으로 사료되고, 종사자의 자질향상과 보건위생 및 환경보존 개념 양양을 위하여 보수교육의 기회가 수시로 제공되어야 할 것이다.
- 세탁업은 전문기술업종으로 세탁기능사는 국가기술자격법 제3조, 제4조 및 같은 법 시행령 제2조의 규정에 의하여 노동부 산하의 국가기관인 한국산업인력공단에서 실시하는 세탁기능사 자격시험에 합격하여 국가기술자격을 취득한 자이므로 국가기술자격법 제10조의 규정을 적용 공중위생관리법 제3조 제1항 및 동법시행규칙 제3조 제1항의 규정에 의거하여 세탁업 영업을 신고할 때에는 반드시 세탁기능사 자격을 취득한 자에 한하여 세탁업 영업신고를 할 수 있도록 자격을 제한하여야 함에도 현재는 세탁기능사 자격의 유무를 막론하고 세탁업 영업신고를 할 수 있게 되어 있어 자격증의 취득자가 우대될 수 있는 방안을 고려하여야 할 것이다.

1) 세탁업 위생·기술교육교재, 2009.

사. 문제점 및 개선방안

1) 세탁업자의 전문성 제고

- 세탁서비스 관련 분쟁내용 중 드라이클리닝 제품을 물세탁하거나 용제, 세제의 사용미숙, 오염제거 미숙 등 세탁업자의 기술부족으로 하자가 발생한 경우가 가장 큰 비중을 차지하고 있는 바, 세탁서비스 관련 분쟁의 감소를 위해서는 세탁업자 전문성이 제고되어야 할 것임.
- 현재 한국세탁업중앙회에서는 세탁업 창업자들을 위한 주 2회 유료강좌 기술교육이 있으나 세탁업 기능사 자격증 대비 전문교육이 진행되는 바는 없으며 필기용 교재의 판매정도만 하고 있다고 한다. 또한 세탁업기능사 자격증 취득을 위한 사설 학원의 정확한 현황은 파악이 안 되고 있어 전국에 정식 인가를 받은 사설학원의 수는 극히 적을 것으로 추정되고 있음.

2) 인수증 교부의무에 대한 사업자 인식제고

- 현행 세탁업 표준약관에는 세탁업자가 소비자로부터 세탁물 인수시 인수증을 교부하도록 규정하고 있으나 인수증을 교부하지 않더라도 이를 강제할 수 있는 제재 수단이 없는 현실임.
- 인수증을 교부하더라도 실제 손해배상의 주요 판단기준이 되는 세탁물의 구입가격 및 구입일이나 품명, 수량, 세탁 요금 등을 기입하는 경우는 많지 않아 분쟁 발생시 배상액을 산정하는데 어려움이 있음.
- 세탁서비스 관련 분쟁의 효율적 처리를 위해서 세탁업자들의 인수증 교부 필요성에 대한 인식제고가 되어야 하며 이에 인수증 교부에 관한 교육이 세탁관련 단체들의 적극적인 수시교육 및 홍보 역할이 필요함.

3) 의류 취급표시 부착에 대한 관리감독 강화

- 드라이클리닝 세탁시 경화 될 소지가 있는 의류에 드라이클리닝 하도록 표시하는 등 소재에 적합하지 않은 취급표시를 부착하거나 취급표시 자체가 미부착되어 드라이클리닝 해야 할 제품을 물세탁하고 석유계 용제만 사용가능한 의류를 퍼크로용제로 세탁하는 경우도 있고 제조사가 세탁 이후 하자에 대한 책임을 면하기 위해 물세탁도 가능한 제품을 드라이클리닝으로 표시하는 등 세탁방법을 과도하게 제약하는 경우도 있음.
- 시도 등 관할기관의 안전, 품질표시대상공산품에 대한 정기적인 감시 및 후속조치의 강화를 통해 취급표시 미부착으로 발생될 수 있는 소비자 피해를 예방해야 할 것임.

8. 위생관리용역업(건물위생관리업) 현황 및 문제점

가. 위생관리용역업(건물위생관리업)의 정의

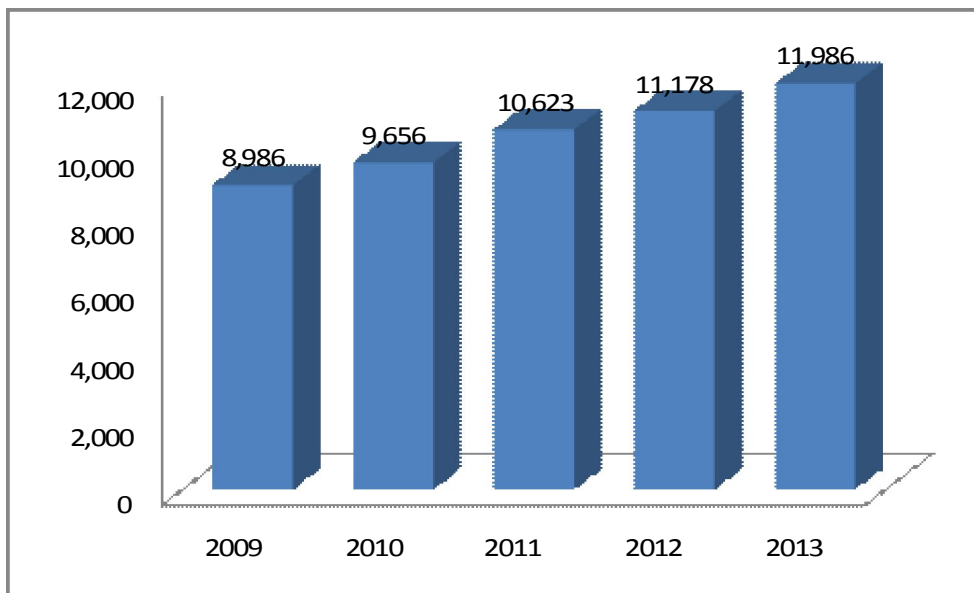
- 공중위생관리법 제2조에 의하면 "위생관리용역업(건물위생관리업)"이라 함은 “공중이 이용하는 건축물·시설물 등의 청결유지와 실내공기정화를 위한 청소 등을 대행하는 영업을 말한다”라고 규정되어 있다.

나. 위생관리용역업(건물위생관리업)의 현황

- [그림 2-7]은 위생관리용역업의 연도별 추이가 제시되어 있다.

[그림 2-7] 위생관리용역업소의 연도별 추이

(단위: 개소)



자료: 보건복지부, 보건복지통계연보 각년도 및 2014년 공중위생관리지침서, 2014.

- 2014년 보건복지부 공중위생관리 사업안내에 따르면 2013년 12월말 기준으로 11,986개의 위생관리용역업체가 있으며 이는 지난 2006년에 비해 약 33.4% 이상 증가하고 있다.
- 위생관리용역업은 고층건물의 증가로 효율적인 건물의 위생관리의 필요성이 대두되면서 동반 증가하고 있다.

다. 위생관리용역업(건물위생관리업) 매출현황

- <표 2-16>에는 위생관리용역업의 매출현황이 제시되어 있다.
- 한국건물위생관리협회 관계자에 따르면 2009년 1월 현재 협회에 등록되어 있는 업소 수는 약 500여개, 전체 업소 수는 약 8,000개로 추산된다고 하나 통계청 서비스업 표준분류에 의한 업체수는 2012년말 기준으로 4,608개소이다.
- 2012년말 통계청 자료에 의한 매출액 현황을 보면 2012년 기준으로 업체 수는 약 4,608개로 매출액은 약 2조 6천여억원으로 2006년 대비 약 70%p 매출액의 증가를 보여주고 있다.
- 2012년의 경우 사업체 수, 매출액, 종사자 수는 급격하게 증가하였으나 많은 사업체수가 난립하여 사업체당 평균매출액은 오히려 감소하고 있다.

〈표 2-16〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 매출현황

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액(백만원)
2006	2,287	65,973	1,572,854
2007	2,409	64,189	1,513,202
2008	2,611	74,776	1,766,028
2009	2,790	78,832	1,954,056
2011	3,948	86,029	2,566,803
2012	4,608	91,678	2,665,448
구분	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
2006	28.85	687,736,773	23,840,874
2007	26.65	628,145,289	23,574,164
2008	28.64	676,379,931	23,617,578
2009	28.26	700,378,495	24,787,599
2011	21.79	650,152,736	29,836,485
2012	19.90	578,439,236	29,074,020

주: 위생관리용역업은 건물 및 산업설비청소업, 건축물 일반 청소업, 사업시설 및 산업용품 청소업, 소독구충 및 방제 서비스업이 포함됨.

자료: 통계청 국가통계포털(<http://www.kosis.kr/>), 전국 산업별 서비스업조사(2012년말 기준)

- <표 2-17>에는 2012년도 지역별 위생관리용역업의 매출현황이 제시되어 있다.
- 위생관리용역업체는 주로 수도권에 많이 집중되어 있고 사업체 수가 100개 이상인 지역은 서울특별시, 인천광역시, 부산광역시와 경기, 경북, 경남, 강원지역으로 나타났다.
- 연 평균 매출액은 서울이 약 11억으로 가장 많았고, 다음으로 경북지역으로 나타나고 있는데 이는 서울 및 수도권과 최근 지방에도 고층 건물이 많이 있기 때문으로 사료된다.
- 종사자 수는 사업체가 많은 수도권에 집중되어 있고 위생관리용역업체 당 종사자 수는 평균 19.9명으로 분석되었다.

〈표 2-17〉 건물 및 산업설비청소업 매출현황(2012년 기준)

구분	사업체수(개)	종사자수(명)	매출액 (백만원)	사업체당 종사원수(명)	사업체당 매출액(원)	종사원당 매출액(원)
합계	4,608	91,678	2,665,448	19.90	578,439,236	29,074,020
서울	897	37,952	1,039,810	42.31	1,159,208,473	27,398,029
부산	359	6,056	154,935	16.87	431,573,816	25,583,719
대구	176	2,368	47,525	13.45	270,028,409	20,069,679
인천	207	4,097	108,656	19.79	524,908,213	26,520,869
광주	148	2,250	49,129	15.20	331,952,703	21,835,111
대전	191	4,126	81,124	21.60	424,732,984	19,661,658
울산	144	1,630	54,476	11.32	378,305,556	33,420,859
세종	5	90	1,855	18.00	371,000,000	20,611,111
경기	965	13,338	466,939	13.82	483,874,611	35,008,172
강원	208	3,333	73,394	16.02	352,855,769	22,020,402
충북	180	2,405	93,377	13.36	518,761,111	38,826,195
충남	190	2,140	80,290	11.26	422,578,947	37,518,692
전북	209	3,322	81,175	15.89	388,397,129	24,435,581
전남	150	1,467	78,566	9.78	523,773,333	53,555,556
경북	236	4,007	146,137	16.98	619,224,576	36,470,427
경남	273	2,241	71,887	8.21	263,322,344	32,078,090
제주	70	856	36,173	12.23	516,757,143	42,258,178

주: 위생관리용역업은 건물 및 산업설비청소업, 건축물 일반 청소업, 사업시설 및 산업용품 청소업, 소독구충 및 방제 서비스업이 포함됨.

자료: 통계청 국가통계포털(<http://www.kosis.kr/>), 전국 산업별 서비스업조사(2012년말 기준)

9. 공중위생업소 관련 소비자 피해

가. 숙박업

○ 한국소비자원에서 발간된 소비자 피해구제 연보 및 사례집에 따르면 숙박업소 소비자 피해접수 사례현황을 살펴보면 <표 2-18>과 같다.

- 2001년 120건에서 2013년 257건으로 많이 증가하였음.
- 여관(모텔)은 다른 숙박시설에 비해서 피해접수 사례는 작은 편이었으나 업소 특성상 피해접수를 할수 없는 특이점을 고려할 때 실제로는 더 많은 피해가 있었을것으로 판단됨. 관련 숙박업소 전체적으로 볼 때 피해사례는 많은 증가추세를 보였음.

<표 2-18> 소비자 피해부작용이 발생한 숙박업소 서비스 종류 및 건수 현황

(단위: 건)

구분	2011	2012	2013
소계	120	192	257
호텔	24	30	34
여관(모텔)	2	3	7
펜션	62	99	106
콘도	13	15	22
민박기타	0	2	1
기타 숙박시설	19	43	87

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

나. 이·미용업 및 목욕탕업 등

□ 피해구제 접수현황

- 보건·위생서비스 분야의 2013년도 피해구제 접수 건은 283건으로, 2012년의 320건보다 약 11.6% 감소함.

〈표 2-19〉 보건위생서비스(이·미용 및 목욕탕 등) 피해구제 접수현황

(단위 : 건, %)

구 분	2011년	2012년	2013년
건 수	219	320	283
증 감	△11 (△4.8)	101 (46.1)	△37 (△11.6)

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

- 품목별로는 이·미용 서비스 관련 피해가 246건(86.9%)으로 가장 많았고, 목욕서비스 22건(7.8%), 위생서비스 12건(4.2%) 순으로 나타남.

〈표 2-20〉 보건위생서비스(이·미용 및 목욕탕 등) 품목별 현황

(단위: 건, %)

구 분	이·미용 서비스	목욕서비스	위생서비스	복지서비스	계
건 수	246 (86.9)	22 (7.8)	12 (4.2)	3 (1.1)	283 (100.0)

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 피해유형

- 피해유형별로는 계약해제·해지 및 청약철회 거부, 과도한 위약금 청구, 계약불이행 등 계약 관련 피해가 179건(63.3%)으로 가장 많았음. 다음으로 부당행위가 55건(19.4%), 품질·A/S 관련 피해 20건(7.1%), 안전관련 피해 11건(3.9%) 등의 순으로 나타남.

〈표 2-21〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 피해유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계약관련 ¹⁾	부당행위	품질A/S	안전관련	가격요금 이자수수료	기타 ²⁾	계
건 수	179 (63.3)	55 (19.4)	20 (7.1)	11 (3.9)	3 (1.1)	15 (5.3)	283 (100.0)

주: 1) 계약해제·해지, 청약철회, 위약금, 계약불이행, 2) 단순문의·상담, 서비스불만
자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 처리결과

- 보건·위생서비스 피해 중 144건(50.9%)이 합의가 성립됨. 이 중 환급이 92건으로 가장 많았고, 다음으로 계약해제 25건, 배상 15건 등의 순이었음.
- － 합의가 성립되지 않은 사례 중 소비자분쟁조정위원회에 조정신청된 경우는 51건(18.0%) 있었음. 이밖에 소비자가 취하중지한 경우가 6건(2.1%)이었으며 정보제공·상담기타·처리불능 등으로 종결된 경우가 82건(29.0%) 있었음.

〈표 2-22〉 보건위생서비스(이미용 및 목욕탕 등) 처리결과별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합의 성립								조정 신청	취하 · 중지	기타*	계
	환급	계약 해제	배상	계약이 행	부당행 위시정	교환	수리 보수	소계				
건 수	92 (32.5)	25 (8.8)	15 (5.3)	8 (2.8)	2 (0.7)	1 (0.4)	1 (0.4)	144 (50.9)	51 (18.0)	6 (2.1)	82 (29.0)	283 (100.0)

주: * 정보제공, 상담기타, 처리불능 등
자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 주요 합의권고 사례

■ 피부관리서비스 이용 중 계약해지에 따른 잔여금 환급 요구

사건

- A씨는 2013. 5. 피부관리서비스 20회 이용 계약을 체결하고 1백만원을 지급함.
- 3회 사용 후 개인사정으로 계약해지 및 잔여금의 환급을 요구하였으나 사업자가 거부함.

쟁점 사항

소비자 귀책사유로 계약해지한 경우 관련 규정에 따른 환급금 산정 여부

판단 경위

20회 피부관리서비스 이용 계약을 체결하고 3회 서비스 이용 후 소비자 개인사정으로 계약해지하였으므로 소비자분쟁해결기준에 따라 결제금액에서 서비스 이용금액과 위약금을 공제한 잔여금을 환급함이 타당함.

처리 결과

사업자에게 해당 규정을 설명하고 환급을 권고하자 3회 서비스 이용비용과 위약금을 공제한 잔여금 750,000원을 환급함.

■ 염색 시술 후 부작용 발생에 따른 손해배상 요구

사건

- o B씨는 2013. 11. 30,000원 상당의 뿌리 염색 시술을 받음.
- o 시술 후 진물이 나고 딱지가 생기는 등 부작용이 발생하여 시술비용 환급 및 치료비 배상을 요구함.

쟁점 사항

신체상의 피해가 발생한 경우 사업자의 손해배상 책임 여부

판단 경위

이 건의 경우 사업자는 시술 상 아무 문제가 없었다고 주장하나, 소비자가 염색 시술 후 알레르기 증상이 발생하여 병원치료를 받았고 염색 시술로 인해 부작용이 발생한 것으로 보이므로, 사업자의 손해배상 책임이 있는 것으로 판단됨.

처리 결과

사업자에게 손해배상 책임이 있음을 설명하고 합의를 권고하자 소비자에게 염색시술비와 치료비를 합산한 55,600원을 지급함.

- 2008년 한국소비자원에 내부자료에 의하면 피부 관리 서비스 이용 중 발생한 문제로는 장기 계약 후 중도에 해지 요구시 잔여기간 만큼의 이용 대금 환급을 요구하는 소비자와 사업자간의 분쟁이 69.4%로 가장 많았고, 피부에 부작용이 발생한 경우가 13.9%, 기타사항(광고와 서비스 다른 경우, 효과 없음 등)이 약 16.7% 정도이었다.
- <표 2-23> 2008년 한국소비자원 내부자료에 나타난 부작용이 발생한 피부미용 서비스의 종류와 건수가 제시되어 있다.
 - 피부 및 체형관리 부작용 상담사례를 보면 얼굴마사지, 피부박피, 체형, 비만관리 등 총 115건으로 나타나고 있음.

<표 2-23> 부작용이 발생한 피부미용 서비스 종류 및 건수 현황

종류	건수	자
얼굴마사지, 팩	58건	
피부박피	23건	
경락마사지	15건	
체형, 비만관리	11건	
눈썹, 입술문신	2건	
기타	6건	

료: 한국소비자원, 내부자료, 2008.

- 부작용 발생 사례 중 62.0% 이상이 병원치료를 받았고, 그 중 완치된 경우는 50.0%, 치료는 끝났으나 흉터나 피부변색 등 2차 부작용이 있는 비율은 37.0%, 현재까지도 치료중인 경우가 12.0%로 전체의 49.0%는 피부미용 서비스상의 부작용이 심각한 상태로 나타났다. 더불어, 병원치료를 받은 응답자 중 업소로부터 치료비를 보상받은 경우는 전체의 9.0%에 불과했으며 38.0%는 치료비뿐만 아니라 이미 지불한 피부미용요금도 환불받지 못하는 등 전혀 소비자 구제를 받지 못한 것으로 분석되었다.

□ 소비자 주의사항

- 계약 체결 시 교부된 계약서상의 내용을 꼼꼼하게 살펴야 함.
 - 보건·위생서비스의 경우 이용대금이 고가인 경우가 많으므로, 계약 시 계약내용을 꼼꼼히 살피고, 결제는 계약해지를 해야 할 경우를 대비하여 신용카드 할부로 하는 것이 바람직함.
 - 신체상의 부작용이 발생하였을 경우에는 그 상태를 사진으로 찍어 피해를 입증하는 것이 중요함.
 - 또한 노상판매나 방문판매로 계약을 체결한 경우 계약서를 교부받아야 하며, 청약철회 요구는 제품구매 후 14일 이내에 내용증명우편으로 발송 하도록 함.

다. 세탁업

□ 피해구제 접수 현황

- 자아 표현의 수단으로서 의류에 대한 관심이 높아지고 최근 전자상거래의 활성화로 의류의 구매가 늘어나는 동시에, 체인형태로 운영되는 대형세탁업체들의 저가정책으로 인해 세탁서비스의 이용도 늘어나고 있다. 이에 따라 세탁서비스에 대한 소비자 불만 및 분쟁도 증가하는 추세임.
 - 세탁서비스(수선·염색서비스 제외) 분야의 2013년 피해구제 접수 건은 2,036건으로 2011년 1,534건 대비 32.7% 증가함.

〈표 2-24〉 세탁서비스 관련 소비자 피해구제 접수현황

(단위 : 건, %)

구 분	2011년	2012년	2013년
건 수	1,534	1,798	2,036
증 감	379 (32.8)	264 (17.2)	238 (13.2)

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

- 품목별로는 양복세탁이 1,557건(76.5%)으로 대부분을 차지하였고, 다음으로 신발세탁이 201건(9.9%), 피혁세탁 132건(6.5%), 한복세탁 71건 (3.5%) 등의 순으로 나타남. 이밖에 커튼·침구류·잡화 등 기타세탁이 75건 (3.6%) 있었음.

〈표 2-25〉 세탁서비스 관련 품목별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	양복세탁	신발세탁	피혁세탁	한복세탁	기타	계
건 수	1,557 (76.5)	201 (9.9)	132 (6.5)	71 (3.5)	75 (3.6)	2,036 (100.0)

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 피해 유형

- 피해 유형별로는 세탁 후 의류 등의 외관손상·훼손, 변·퇴색, 얼룩발생, 형태변화 등 세탁 품질 관련이 1,763건(86.6%)으로 대부분을 차지했음. 이외에 부당행위가 148건(7.3%), 계약불이행 등 계약 관련 피해가 71건(3.5%) 등이었음.

〈표 2-26〉 세탁서비스 관련 피해유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	품질A/S	부당행위	계약관련 ¹⁾	기타 ²⁾	계
건 수	1,763 (86.6)	148 (7.3)	71 (3.5)	54 (2.6)	2,036 (100.0)

주: 1) 계약해제·해지, 위약금, 계약불이행, 무능력자계약, 2) 가격·요금·이자·수수료, 단순문의·상담, 서비스불만
자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 처리 결과

- 세탁서비스 피해 중 853건(41.9%)이 합의가 성립됨. 이 중 배상이 501건 으로 가장 많았고, 다음으로 환급 139건, 교환 125건, 수리·보수 85건 등의 순이었음.
- 한편 처리결과 중에는 전문가 자문 및 시험검사를 거쳤으나 세탁 과실이 확인되지 않아 이에 대한 정보제공으로 종결한 경우가 1,078건(52.9%)으로 가장 많았음.
- 이밖에 합의가 성립되지 않은 사례 중 소비자분쟁조정위원회에 조정신청된 경우가 10건(0.5%)있었으며 상담기타, 처리불능 등으로 종결된 경우가 84건(4.1%) 있었음.

〈표 2-27〉 세탁서비스 관련 처리결과별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합의 성립							조정 신청	정보제 공	취하, 중지	기타*	계
	배상	환급	교환	수리, 보수	계약해 제	계약이 행	소계					
건 수	501 (24.6)	139 (6.8)	125 (6.1)	85 (4.2)	2 (0.1)	1 (0.0)	853 (41.9)	10 (0.5)	1,078 (52.9)	11 (0.5)	84 (4.1)	2,036 (100.0)

주: * 상담기타, 처리불능 등

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

□ 주요 합의권고 사례

■ 세탁 의뢰후 구멍 발생한 셔츠 배상 요구

사건

- A씨는 2012. 7. 구입한 94,400원 상당의 셔츠를 2013. 1. 세탁업체에 세탁을 의뢰함.
- 해당 셔츠를 수령해보니 장식물이 부착된 부분의 섬유가 손상되어 천공됨.
- 세탁소는 소비자 취급부주의에 의한 훼손을 주장하면서 배상을 거부함.

쟁점 사항

섬유의 훼손시기 및 세탁과실 여부

판단 경위

섬유제품심의위원회에서 심의한 결과 탈부착이 가능한 장식물을 탈착하지 않고 세탁을 하여 섬유가 손상된 것으로 판명됨. 따라서 세탁업체는 셔츠 구입시기를 기준으로 감가상각한 금액을 소비자에게 배상해야 할 것으로 판단됨.

처리 결과

세탁업체에게 심의결과를 설명하고 배상할 것을 권고하자 셔츠 잔존가(구입가격의 70% 상당)를 소비자에게 지급함.

■ 세탁 의뢰 후 장식물이 훼손된 코트 배상 요구

사건

- B씨는 2013. 1. 구입한 260,000원 상당의 오리털 코트를 1회 착용한 후 소매에 오염이 발생하여 세탁업체에 세탁을 의뢰함.
- 세탁물을 수령해보니 단추가 부착된 부분의 섬유가 훼손되고 가죽 장식물도 벗겨짐.
- 세탁업체는 세탁미숙으로 코트가 훼손된 사실을 인정하면서 품질표시에 세탁 시 주의사항을 표기하지 않은 의류제조, 판매업자에게도 책임이 있다고 주장함.

쟁점 사항

의류 제조업자의 정보제공(세탁방법) 미흡 및 세탁과실 여부

판단 경위

섬유제품심의위원회에서 심의한 결과 손세탁을 하지 않았거나 기계 건조를 하여 금속 단추에 의해 섬유가 손상된 것으로 판명됨. 단 의류 품질표시에 세탁방법 및 세탁시 주의사항을 한글로 표시 하지 않았고, 기호 정의(KS K0021)에 적합한 표시를 하지 않았으므로 의류 제조·판매업자에게도 정보제공 미흡에 대한 책임이 있는 것으로 판단함.

처리 결과

의류 제조업자와 세탁업체가 연대하여 의류대금을 소비자에게 배상함.

■ 세탁 의뢰후 금박 문양이 제거된 한복 보상 요구

사건

- o C씨는 2013. 3. 300,000원 상당의 여성용 한복 저고리를 세탁 의뢰함.
- o 세탁물을 수령해보니 소매에서 부분적으로 변·퇴색 현상이 발생하고 금은박 문양이 탈락됨.
- o 세탁업체가 저고리를 제작하여 주었으나 소비자의 한복 저고리와 품질이 동일하지 않음.

쟁점 사항

금은박 문양의 날염처리 불량 및 세탁과실 여부

판단 경위

섬유제품심의위원회에서 심의한 결과 세탁미숙(과도한 세탁, 용제 수분과다, 열 등)에 의해 섬유가 손상된 것으로 판명되었으나 원단 염색성(드라이크리닝 견뢰도)불량 및 날염처리 하자로 섬유가 훼손되었을 가능성도 지적함.

이에 동일 제품으로 세탁재현 시험을 한 결과 금은박 문양에서 염료 탈락 현상은 발생하지 않았음. 따라서 한복 저고리는 세탁미숙에 의한 훼손이므로 세탁업자에게 배상 책임이 있다고 판단함.

처리 결과

세탁업체에게 시험결과를 설명 후 보상할 것을 권고하자 세탁과실을 인정하고 한복 저고리를 재구입하여 신청인에게 인도함.

□ 소비자 주의사항

- 세탁 관련 피해구제가 매년 증가하는 원인은 전문적인 기술과 장비를 이용해야 하는 세탁소가 비전문적인 형태로 의류에 표시된 정보를 무시하고 경험에 의하거나 소비자가 잘 알지 못한다는 이유로 아무런 설명없이 일방적으로 세탁방법을 정하여 세탁을 함으로써 분쟁이 발생하고 있음. 특히 세탁물을 인수·인계하는 과정에 소비자와 세탁업자 사이에 의류의 상태를 꼼꼼히 확인하는 작업이 부족한 것이 세탁 관련 민원 발생과 해결을 어렵게 하는 원인임.
- 세탁물 의뢰 시 세탁물의 상태를 확인하고, 인수증을 반드시 교부받을 것.
 - 세탁물 관련 분쟁의 대부분은 세탁 전과 후의 제품 상태가 다르다는 점을 소비자와 사업자가 서로 다른 내용을 주장함으로써 발생함. 따라서 세탁 전과 후를 비교할 수 있는 자료가 존재할 경우, 세탁 과실에 대한 입증 및 배상 처리에 있어서 큰 도움을 얻을 수 있음. 세탁업표준약관에 의하면 세탁업자는 세탁물을 인수할 당시에 세탁물의 품명, 수량 및 세탁 요금, 세탁물의 하자 유무 등이 작성된 인수증을 교부하여야 하는 바, 소비자는 인수증을 교부받아 혹시 발생할지도 모르는 세탁 관련 피해에 대비하는 것이 중요함.
 - 또한 세탁업자는 소비자로부터 세탁물을 인수할 때, 세탁물의 탈색·손상·수축·오점 등의 하자여부를 확인할 책임이 있으므로, 소비자가 인수증을 교부받을 때 세탁업자와 함께 의뢰할 세탁물의 하자 여부를 확인하여야 함.
- 세탁물 수령 시에 하자 유무를 즉시 확인할 것.
 - 소비자가 완성된 세탁물을 인수할 때 하자 유무를 즉시 확인하지 않고 장기간 보관 후 세탁물의 하자가 확인된 경우에는 책임소재에 대해 다툼이 발생할 가능성이 높음. 특히 다량의 세탁물을 찾을 때 세탁물 수량을 확인하지 않고 보관하다가 분실 사실을 인지하였을 경우에는 세탁소 잘못으로 분실되었다는 사실 입증이 불가하므로 반드시 세탁물의 수량을 확인하여야 함.

- 또한 세탁업 표준약관에 의하면 세탁물을 인도받은 날로부터 6개월이 경과한 경우에는 세탁업자는 세탁물의 하자로 인한 손해배상 책임이 면제됨. 일반적으로 환절기에 다량의 계절의류를 세탁한 후, 옷의 상태를 제대로 확인하지 않고 보관하는 예가 많은데, 해당 의류를 다시 착용할 시점에 하자를 발견하는 경우에 설령 세탁업자의 과실로 인하여 하자가 발생하였다고 할지라도 손해배상을 청구하는 것이 불가능할 수도 있음. 따라서 세탁물을 수령할 당시에 하자가 발생하지 않았는지를 꼼꼼하게 확인하는 것이 중요함.

라. 위생관리용역업(건물위생관리업)

○ 위생서비스 관련 업종에 대한 소비자 피해접수 현황을 <표 2-27>에 제시하였다.

- 건물청소서비스업에 대한 피해사례 접수수가 가장 많았음.
- 자세한 피해유형은 관련 사례집의 공식자료가 없어 확인은 불가하지만 관계자의 면담에 의한 내용을 기초로 추정해 볼 때 청소업의 특성을 감안하여 청소상태 불만에 대한 사례가 주를 이룰 것으로 추정되며 인체손상에 관한 사례도 있을 것으로 예상됨.

<표 2-28> 위생서비스(위생관리용역업) 관련 업종 소비자 피해접수 현황

(단위: 건)

구분	2011	2012	2013
위생서비스 소계	7	14	12
쓰레기수거	0	0	0
건물청소서비스	6	11	7
하수도위생서비스	1	0	1
기타 위생서비스	0	3	4

자료: 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.

10. 공중위생업종 관련 소비자 피해보상 관련규정

가. 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제2014-4호)

- 2014년 최근 개정된 이 규정은 소비자기본법 제16조제2항의 규정에 의하여 소비자와 사업자간의 분쟁의 원활한 해결을 위하여 소비자기본법시행령 제8조의 규정에 의한 일반적 소비자 분쟁해결기준에 따라 품목별로 소비자피해를 보상할 수 있는 기준을 정한 것으로 사업자와 소비자간에 보상협의를 이루어지지 않을 경우 당사자는 중앙행정기관의 장, 시·도지사 또는 한국소비자원장에게 그 피해구제를 청구할 수 있다.
- 총 3개 분야(숙박업 1종, 미용업 2종, 세탁업 1종)의 5개 세부업종별 소비자 분쟁해결기준이 최근 2014년 개정되었음,
- 이번에 개정된 숙박업의 분쟁해결기준은 특히, 위약금 조항을 성수기/비수기로 구분함. 성수기/비수기에 사용예정일로부터 10일/2일 전까지 소비자사정에 의한 예약취소 시에는 계약금 전액을 환급하도록 함.
- 각 업종별 소비자분쟁해결기준을 다음에 자세하게 제시함.

○ 숙박업의 피해보상기준은 <표 2-29>에 제시되어 있다.

<표 2-29> 숙박업 피해보상기준

피해유형	해결기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	0 계약금 환급 0 총요금의 10% 공제후 환급 0 총요금의 30% 공제후 환급 0 총요금의 50% 공제후 환급 0 총요금의 80% 공제후 환급 0 계약금 환급 0 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 0 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 0 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 0 손해배상	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. ·여름시즌: 7.15~8.24 ·겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일, 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박 * 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.
2) 성수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 사용예정일 7일 전까지 취소 사용예정일 5일 전까지 취소 사용예정일 3일 전까지 취소 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 사용예정일 10일 전까지 취소 사용예정일 7일 전까지 취소 사용예정일 5일 전까지 취소 사용예정일 3일 전까지 취소 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예	0 계약금 환급 0 총요금의 20% 공제후 환급 0 총요금의 40% 공제후 환급 0 총요금의 60% 공제후 환급 0 총요금의 90% 공제후 환급 0 계약금 환급 0 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 0 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 0 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 0 손해배상	

피해유형	해결기준	비고
정일 당일 취소 3) 비수기 주중 - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소	0 계약금 환불 0 총요금의 10% 공제 후 환불 0 총요금의 20% 공제 후 환불 0 계약금 환불 0 계약금 환불 및 총요금의 10% 배상 0 계약금 환불 및 총요금의 20% 배상	
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소	0 계약금 환불 0 총요금의 20% 공제 후 환불 0 총요금의 30% 공제 후 환불 0 계약금 환불 0 계약금 환불 및 총요금의 20% 배상 0 계약금 환불 및 총요금의 30% 배상	
5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소 - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우	0 계약금 환불 0 계약금 환불	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍 주의보 또는 경보를 발령한 경우로 한정됨.

자료: 법제처 현행법령 정보(소비자기본법시행령 제8조의 규정, 품목별 소비자 분쟁해결기준)

○ 피부미용업 및 모발미용업의 피해보상기준은 <표 2-30>에 제시되어 있다.

<표 2-30> 피부미용업 및 모발미용업 피해보상기준

품종	피해유형	보상기준	비고
-피부미용업 -모발미용업	1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경 우	0 계약해지 (해지일까지 의 이용일수 해당금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전 체금액×(실제이용일수/ 계약상전체이용일수)
	2) 신체상의 피해가 발생한 경우	0 사업자의 책임하에 (사업자가 비용부담) 원 상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해 배상	
	3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	0 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10%를 배상 0 해지일까지의 이용일 수에 해당하는 금액 공 제 후 환급 및 총 이용 금액의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하 는 금액 공제 후 환급 함.
	4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	0 소비자는 총 이용금액 의 10% 부담 0 소비자는 해지일까지 의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에 게 환급함.

자료: 법제처 현행법령 정보(소비자기본법시행령 제8조의 규정, 품목별 소비자 분쟁해결기준)

○ 세탁업의 피해보상기준은 <표 2-31>에 제시되어 있다.

<표 2-31> 세탁업 피해보상기준

피해유형	보상기준	비고
1) 하자발생 (탈색, 변퇴색, 재오염, 손상 등)	- 사업자의 책임하에(사업자 비용 부담) 원상회고 불가능시 손해배상	1. 배상액의 산정방식 ① 배상액=물품구입가격×배상비율 ② 다만, 소비자의 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.
2) 분실 또는 소실	- 손해배상	2. 손해배상액의 감액 ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해 배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제 ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음. 3. 배상의무의 면제 ① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상 책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음. 단 고객이 이상 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음. ② 세탁업자는 다음각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨. - 세탁업자의 세탁물 회수에대한 통지에도 불구하고 통지도 달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우 4. 세탁물 확인의무 - 세탁업자는 세탁물인수시 의뢰받은 세탁물상의 하자 여부를 확인할 책임이 있음. 5. 세탁물 인수증 교부의무 ① 세탁업자는 세탁물 인수시 다음각호의 내용을 기재한 인수증을 교부하였다 함. - 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호 - 고객의 성명, 주소 및 전화번호 - 세탁물 인수일 - 세탁물의 구입가격 및 구입일(20만원 이상제품의 경우) - 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금 - 피해발생시 손해배상기준 - 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항) ② 인수증 미교부시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐 5-1. 손해배상대상세탁물 ① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의

피해유형	보상기준	비고
		<p>기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름</p> <p>② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.</p> <p>③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가한 경우에는 세탁업 자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.</p> <p>6. Set의류의 배상액 산정기준</p> <p>① 양복 상화와 같이 2점 이상이 1벌일 때는 1벌 전체를 기준으로 하여 배상액을 산정함.</p> <p>② 단, 소비자가 1벌 중 일부만을 세탁업자에게 세탁의뢰 하였을 경우에는 그 일부에 대하여만 배상함.</p> <p>7. Set의류의 배상액 배분</p> <p>① 상하의가 한 Set인 경우: 상의 65%, 하의 35%</p> <p>② 상중하의가 한 Set인 경우 상의 55%, 하의 35%, 중의 10%</p> <p>③ 한복 중 치마저고리, 바지저고리는 상의 50%, 하의 50%</p> <p>④ 세트의류라 하더라도 각각의 가격이 정해져 있는 경우는 그 가격에 따름.</p> <p>8. 탈부착용 부속물(털, 칼라, 모자 등)이 손상된 경우는 동 부속물만을 대상으로 배상액을 결정함. 단, 부속물이 해당 의류의 기능발휘에 없어서는 안될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류전체를 기준으로 배상액을 산정함.</p>

자료: 법제처 현행법령 정보(소비자기본법시행령 제8조의 규정, 품목별 소비자 분쟁해결기준)

나. 세탁업표준약관(공정거래위원회 표준약관 제10039호)

- 특히, 세탁업의 경우 소비자들의 일상서비스 중에서 높은 비중을 차지하는 피해다발 서비스업종으로 공정거래위원회에서 마련한 세탁업표준약관에 의거하여 영업자와 소비자간 피해발생분쟁을 사전에 예방하고자 마련되었다.
- 세탁업자는 세탁물을 인수할 때 세탁물의 탈색, 손상, 변형, 수축, 오염 등의 하자여부를 확인해야 하고 이를 회피하여 발생한 피해는 세탁업자가 책임을 진다(제3조 세탁업자의 의무).
- 세탁물에 하자발생 및 분실 관련규정은 소비자분쟁해결기준과 동일하며 세탁물을 인수받는 사업자와 세탁행위를 한 사업자가 다른 경우에는 양자가 연대하여 본조의 책임을 진다(제6조 손해배상).
- 손해배상액의 산정방식은 소비자분쟁해결기준과 동일하며 고객의 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우에는 세탁요금의 20배로 한다(제7조 손해배상 기준).
- 세탁업자의 책임 있는 사유로 세탁물의 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생하거나, 분실 등으로 소비자에게 세탁물을 반환할 수 없을 때에는 세탁업자는 소비자에게 세탁요금을 청구하지 못하며 세탁요금을 선납 받은 경우에는 그 요금을 환급해야한다.

제2절 국외 공중위생분야 관리 현황²⁾

1. 일본

가. 세탁업

1) 세탁업의 정의

- 세탁업이란 용제 또는 세제를 사용하여 의류와 그 밖의 섬유제품 또는 피혁제품의 원형을 그대로 보존하면서 세탁하는 것과 섬유제품을 대여하여 사용 후 회수하여 세탁하고, 이것을 다시 대여하는 것을 포함하며 이것을 행할 수 있는 시설을 갖춘 곳이 세탁소(일반세탁소)이고, 또한 직접적으로 세탁을 하지 않고 세탁물의 접수와 인도만을 행하는 곳(중계점)도 세탁소가 된다.

2) 세탁업의 범위

- 리넨 공급업(Linen supply)업은 세탁업에 포함되므로 기저귀대여, 타월 대여업은 물론이고 그 취급 품목이 무엇인지는 관계없이 섬유제품을 대여하고 그 사용 후 섬유제품을 회수하여 세탁하여 다시 대여 하는 것을 행하는 영업은 모두 해당되고 영업자란 세탁업을 운영하는 자 외, 세탁은 하지 않지만 세탁물을 수취 및 인도하는 것을 영업으로 하는 자도 포함된다.
- 용제 또는 세제를 사용하여 세탁하는 것이란 드라이클리닝과 론도리(laundry)의 양면의 방법을 인정하고 있고 코인 론도리는 세탁업에 해당되지 않는다.
- 세탁의 대상으로서 의류 그 외 섬유제품 또는 피혁제품으로 정하고 있지만, 모든 섬유제품, 피혁제품이 포함되는 것은 아니고 의류 그 외의 것으로 인간이 통상 접촉하고 위생상의 규제의 필요가 있는 것에 한정한다. 따라서 무대

2) 정진욱 외, 공중위생서비스 시범평가 및 추진체계 개선연구, 한국보건사회연구원, 2009, pp65~97(발췌 재인용)

막, 텐트 등은 포함되지 않고 세탁의 대상물을 원형대로 세탁하는 것을 영업으로 한다는 것은 해체하고 세탁하는 업은 포함되지 않는다.

3) 세탁업의 현황

○ 일본의 세탁업 시설 수의 현황은 <표 2-32>에 제시되어 있다.

- 세탁업 시설은 2005년도 147,395개소이었으나 매년 감소하여 2013년도는 113,567개소였고 일반세탁소와 중계점도 2005년부터 계속감소하고 있는 추세이다.
- 그러나 특정세탁물 취급시설은 2005년 2,360개소이었으나 매년 증가하여 2013년도에는 3,292개소라 가장 많았으나 이후 감소경향을 보이고 있다.
- 2005년부터 세탁업 시설이 없이 차량 등으로 세탁물을 접수받아 인계하는 무점포 중계점에 대한 통계를 산출하기 시작하였는데 2005년에는 263개소이었으나 매년 증가하여 2013년에는 1,789개 점포로 증가하였다.

<표 2-32> 세탁소 시설 수의 현황

년도	합계	일반세탁소	중계점	특정세탁물 취급시설	무점포 중계점
2013년	113,567	28,713	79,773	3,292	1,789
2012년	118,188	29,784	83,274	3,322	1,808
2011년	123,845	31,219	87,396	3,548	1,692
2010년	126,925	31,940	90,825	3,390	770
2009년	133,584	34,193	95,805	3,200	386
2008년	137,097	35,211	98,586	2,954	346
2007년	141,190	37,036	101,191	2,596	367
2006년	143,699	36,749	103,061	3,599	290
2005년	147,395	39,638	105,134	2,360	263

주: 특정시설(귀저기, 물수건, 전염병관계 등 소독이 필요로 하는 특정 세탁물을 취급하는 시설도 포함)

무점포중계점(세탁소 시설을 설치하지 않고 차량 등으로 세탁물을 중계하는 업)

자료: http://www.c-online.net/data/c_store/index.html

4) 세탁사

- 세탁사는 국가에서 수행하는 시험에 합격하고, 면허증을 교부받아야 하고 세탁사 시험은 도도부현지사가 1년에 1회 이상 실시하고, 시험은 필기시험과 실기시험이 있다. 세탁사는 업무에 종사한 후 1년 이내에 그 후에는 3년을 초과하지 않는 기간 마다 도도부현지사의 지정 연수를 받아야한다.

가) 세탁사 면허

- 세탁사의 면허는 도도부현지사가 정한 세탁사 시험에 합격한 자에게 부여하고 지사는 면허를 부여했을 때는 면허증을 교부하여야 하고 그 면허증은 도도부현지사로부터 면허를 받고 세탁사 대장에 등록되어 있는 것으로 면허증 소지여부는 그 자격 유무와는 관계가 없다.

나) 면허 취득

- 시험자격은 중학교 졸업 이상의 학력을 가진 자로 학과시험과 필기시험이 있다.

다) 면허신청, 면허증정정, 재교부신청

- 면허신청, 면허증정정, 재교부신청서는 소재지 각 보건소에서 처리하고 지사에게 제출, 즉 타 부현의 주거자에 관해서는 도가 면허신청을 접수 처리하고 있다.
 - 세탁사 시험에 관해서 합격증서 및 합격증명서를 폐지하지만 시험의 합격여부에 관해서 통지를 하므로 그 통지서로 확인한다.
 - 면허증을 손실, 파손 했을 때는 1개월 이내에 면허를 받은 도도부현지사에 재교부 신청을 하고 본적, 또는 성명이 변경되었을 때는 10일 이내에 면허

증 정정 신청을 면허를 받은 도도부현지사에게 하여야 한다.

라) 시험사무의 위탁

- 도도부현지사는 후생대신의 지정하는 자에 세탁사 시험의 실시에 관한 사무의 전부 또는 일부를 위탁할 수 있고 동경도는 위탁하지 않고 복지보건국 건강안전부 환경위생과 생활위생계에서 담당하고 있다.

마) 세탁사의 현황

- 세탁사 면허건수 및 세탁업 종사 세탁사 수의 현황이 <표 2-33>에 제시되어 있다.
 - 세탁사 면허건수는 2009년도에 1,028건이었던 것이 2010년에는 1,122건으로 증가 하였다가 2011년도부터 감소현상을 보였고 세탁업에 종사하는 세탁사 수는 2009년도에 56,547명이었으나 매년 감소하여 2012년에는 51,112명으로 줄었고 2013년에는 5만명 이하로 떨어졌다.
 - 세탁사 면허건수는 최근 5년간 크게 변동이 조금의 차이만 나타나고 있고 세탁 종사 세탁사 수는 매년 감소하는 경향을 보이고 있어 향후 이러한 경향은 계속될 것으로 예상 된다.

<표 2-33> 세탁사 면허건수 및 세탁업 종사 세탁사 수 현황

년도	세탁사 면허건수	세탁 종사 세탁사 수
2013년	1,069	49,662
2012년	955	51,112
2011년	1,034	53,871
2010년	1,122	54,845
2009년	1,028	56,547

자

료: 후생노동성, 후생노동행정보고, 2014년

5) 세탁업 종사자

- 영업자는 세탁소의 업무에 종사하는 자(세탁소의 종업원 5인에 1인 이상)에 대하여 세탁업 개설 후 1년 이내에 업무에 관한 지식의 습득, 기술향상에 관하여 도도부현지사가 지정한 강습회에 강습을 받아야 하고 3년을 초과하지 않는 기간 마다 강습을 받아야 한다.

가) 세탁업무 종사자에 대한 교육 연수 강습

- 최근 섬유 및 섬유제품의 다양화, 세탁기술의 발전 등으로 인하여 세탁소 업무에 종사하는 세탁사와 종사자는 자질향상과 새로운 지식의 습득을 위하여 정기적인 교육을 받아야 한다. 그 교육내용은 <표 2-34>에 제시되어 있다.

<표 2-34> 세탁업무 종사자에 대한 교육내용

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">· 위생법규 및 공중위생· 세탁물의 접수, 보관 및 인계· 세탁물의 처리· 섬유 및 섬유제품 |
|--|

6) 폐쇄명령 등

- 도도부현지사는 필요에 따라 종업원 등에 대하여 업무정지, 환경위생감시원에 의한 출입검사, 조치명령, 영업정지, 폐쇄명령, 세탁사 면허 정지처분을 할 수 있다.

7) 세탁소 등 위생관리 기준

- 세탁물은 세탁하지 않은 세탁물, 세탁된 세탁물, 세탁마무리 되는 것과 세탁 마무리 되지 않는 것으로 구분하여 처리하고(접수 및 운반도 동일) 소독을 필요로 하는 세탁물(전염성병원균 오염의 우려가 있는 것, 기저귀, 속내의, 타올류, 병원 등의 침구류)은 필히 다른 세탁물과 구분하여 처리하고 세탁 전에 소독을 하여야 한다.(세탁이 소독 효과가 있는 방법의 경우는 소독하지 않아도 된다)
- 연무를 사용하여 작업하는 경우는 연무기를 사용하고 업무용 차량을 가지고 있고 식품운반 등 다른 업무를 하는 경우에 있어서는 상호 오염이 발생하지 않도록 차량내의 구획, 밀폐용기를 사용 하는 등 구조 상 및 취급에 관해서 충분히 배려하여야 한다.
- 세탁물을 처리하는 장소, 업무용 차량, 업무용기계, 기구, 수납용기 등은 항상 청결하게 유지하고 수시로 소독하여야 하고 업소내의 환기, 채광 및 조명을 충분히 이루어지도록 할 것이면 업소내의 테트라클로로에틸렌 농도는 50ppm 이하를 유지 하여야 한다.
- 드라이클리닝 설비는 용제의 보관, 충전 중에 있어 누출 등이 되지 않도록 방지 하여야 하며 드라이기의 보수점검을 충분히 실시하고 배출 액의 적절한 처리를 행하여야 한다.(배출액 처리장치로부터 배출 된 용제의 테트라클로로에틸렌 농도는 0.1mg/L 이하) 드라이기는 기계 환기 설비를 작동시키고 작업을 할 것이며 드라이기는 증류장치, 필터를 적정하게 사용하고 세탁물 처리에 있어서 용제가 포함 된 처리액으로 전처리 및 얼룩제거는 극도로 자제하여야 한다. 또한 사용된 증류잔류물, 필터 및 활성탄은 전용의 밀폐용기에 넣어 보관하고 산업폐기물로서 적절하게 처리하여야 한다.
- 이용자의 보호를 위하여 세탁물의 처리방법에 관해서는 설명하도록 노력하여야 하면 세탁소·중계점은 불만을 신청할 때 기재하는 세탁소 명칭, 소재지, 전화번호를 게시하고 같은 내용이 기재된 서면을 배포하여야 한다.

- 구청장은 업무에 종사하는 자가 전염성의 질병에 걸려 그 취업이 공중위생상 부적절하다고 인정 될 때는 기간을 정하여 그 업무를 중지 할 수 있다.

8) 세탁업 구조설비 기준

- 세탁소 일반세탁소와 중계점의 공통된 구조설비 기준은 업소내 환기, 채광, 조도에 관한 사항과 세탁물의 분리보관, 소독에 관한 사항이 있다.
- 일반세탁소와 중계점의 공통된 구조설비기준은 <표 2-35>에 제시되어 있다.]

<표 2-35> 일반세탁소와 중계점의 공통된 구조설비 기준

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">· 세탁소내는 환기, 채광 및 조명이 충분할 것 특히 접수대, 작업대의 조도는 300Lux이상 유지할 것· 세탁물을 세탁 또는 세탁마무리를 한 것과 하지 않은 것을 구분하여 둘 것· 세탁물을 접수 및 운반에 있어서도 세탁 또는 세탁마무리를 한 것과 하지 않은 것을 구분하여 취급할 것· 소독을 요하는 세탁물을 취급하는 경우에는 타의 세탁물과 구분할 용기를 설치할 것 |
|---|

- 중계점의 구조설비 기준은 상호 오염의 가능성이 있는 영업시설(식품의 판매, 조리 등)과 동일 시설 내에 중계점을 설치하는 경우에는 경계를 벽, 판자 그 외 적절한 것으로 칸막이를 설치하는 것으로 되어 있다.
- 일반세탁소의 구조설비 기준은 <표 2-36>에 제시되어 있는 것과 같다.

〈표 2-35〉 일반세탁소의 구조설비 기준

- 세탁장소의 바닥은 콘크리트, 타일 등의 불침투성 재료로 축조하고 적당한 경사와 배수구를 설치할 것
- 세탁물을 세탁하는 세탁소에 업무용 기계로서 세탁기 및 탈수기를 적어도 1대 이상 설치할 것
- 단 탈수기의 효과가 있는 세탁기를 설치한 경우는 탈수기는 설치하지 않아도 됨.
- 용제의 저장장소는 바닥을 불침투성 재료로 하고 직사광선 및 우수를 방지할 수 있는 구조로 할 것
- 저장용 탱크 등은 밀폐, 또는 내용제성 용기로 할 것
- 배출액 처리장치를 설치 할 것
- 용제증기회수장치를 설치 할 것
- 증유잔류물 등의 보관 장소는 직사광선 및 우수를 방지 할 수 있는 구조로 하고 보관용기는 밀폐 또는 내용제성 용기로 할 것
- 국소배출장치 등의 환기설비를 설치할 것

9) 특별관리 산업폐기물 관리책임자

- 석유계용제를 함유하는 폐유, 또는 테트라클로로에틸렌을 함유하는 폐유, 오니 등에 있어 특별관리 산업폐기물에 해당하는 것을 배출하는 세탁업소의 영업자는 「폐기물 처리 및 청소에 관한 법률 제12조의 2 제6항」 규정에 근거하여 해당폐기물을 배출하는 세탁소 마다 「특별관리산업폐기물 관리책임자」를 두어야 한다.

10) 세탁업 개설

- 세탁소를 개설 할 경우는 관할 보건소에 신고하여야 하고, 보건소의 검사·확인 받은 후, 영업을 하도록 되어 있다. 개설 후, 시설 등의 변경이 있을 경우에는 변경서를 보건소에 제출하여야 하고 큰 증·개축의 경우는 신규 신청이 필요로 할 경우도 있다.
- 일반 세탁소로부터 중계점으로 변경하려고 할 경우는 변경서 만으로 가능하지만 반대의 경우는 검사확인을 받아야 한다.

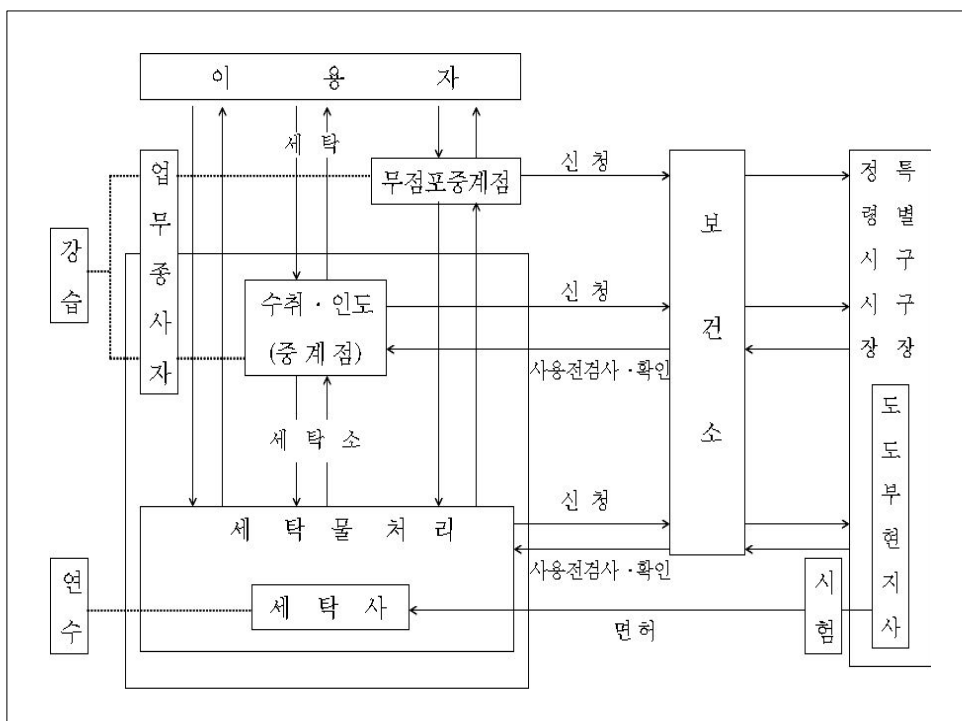
- 세탁사를 새로 고용한 경우는 변경서를 제출하고 개설자의 명의를 변경된 경우는 신규 신청이 된다.
- 개설에 다른 신고 서류는 <표 2-37>에 제시되어 있다.

〈표 2-37〉 세탁소 개설 신고 서류

- 신고서
- 세탁소 구조설비 검사 신청서
- 세탁사 면허증 복사본(중개점(소)은 제외)
- 세탁소의 평면도 및 설비 배치도
- 영업자가 다른 영업소를 개설하려고 할 때는 그 수, 소재지, 종사자수 및 세탁사의 성명 등을 기재한 서류
- 개설 예정지(장소) 약도
- 수수료 등

- [그림 2-8]에 세탁소 개설 신고 절차에 관한 흐름이 제시되어있다.

[그림 2-8] 세탁소 개설 신고 절차도



나. 위생관리용역업

1) 현황

○ <표 2-38>에 일본의 위생관리용역업 현황이 제시되어 있다.

- 청소업은 2008년 3,622개 업체에서 2012년에는 3,798개 업체로 매년 증가하고 있으며 공기환경측정업과 닥트 청소업은 2009년까지 증가하다가 그 이후 2010년부터 감소하고 있다.
- 수질검사업은 매년 조금씩 감소하는 그 감소 폭은 크지 않고 배수관 청소업은 2008년에 1,037개 업체가 2012년에는 1,154개 업체로 매년 증가하였으며 종합 관리업 또한 2008년 2,107개 업체에서 2012년 2,235개 업체로 매년 증가하고 있다.

<표 2-38> 일본의 위생관리용역업 현황

년도 \ 항목	청소업	공기환경 측정업	닥트 청소업	수질 검사업	저수조 청소업	배수관 청소업	방제업	종합 관리업
2012년	3,798	1,009	141	616	7,079	1,154	2,666	2,235
2011년	3,776	1,016	134	621	7,105	1,130	2,662	2,218
2010년	3,707	1,008	121	621	7,046	1,061	2,578	2,129
2009년	3,746	1,048	236	606	6,959	1,108	2,763	2,095
2008년	3,622	1,038	164	628	7,103	1,037	2,536	2,107

자

료: <http://www.j-bma.or.jp/articles/20140415-153328>

2) 위생관리용역업 위생관리 현황

- 일본에서는 건축물위생법에 의해 일정 크기와 용도를 가진 건물에 관해서 「건축물환경위생관리기준」에 근거 유지관리 하도록 정해져 있고 이 법률은 적용되지 않는 건물에도 많은 사람이 이용할 경우에는 본 법에 의해 유지관리를 행하도록 노력의무가 있다.
- 건축물위생법은 「건축물에 있어서 위생적 환경의 확보에 관한 법률」의 통칭으로서 건물을 이용하는 많은 사람의 건강을 유지하기위해서 일정한 규모와 용도를 가진 건물을 특정건축물로 정하여 건물의 소유자 등은 법에 정해진 「건축물환경위생위생관리기준」에 근거하여 유지 관리하는 것이 의무로 되어 있다.

3) 특정 건축물의 정의

- 특정 건축물이란 흥행장소, 백화점, 점포, 사무소, 학교, 공동주택 등의 용도로 쓰이는 상당한 정도의 규모를 가지는 건축물로서 다수의 인원이 사용하고 또는 이용하며, 더욱 그 유지 관리에 대하여 환경 위생상 특히 배려가 필요하여 정령으로서 정하는 것을 말한다.
- <표 2-39>에 특정건축물 기준이 제시되어 있다.

〈표 2-39〉 특정건축물 기준

규모	건축물
3000㎡ 이상	흥행장, 백화점, 집회장, 도서관, 박물관, 미술관, 상가, 사무실 여관 등
8000㎡ 이상	초등학교, 중학교 등

4) 건축물 환경위생 관리기준

- 특정 건축물의 소유자, 점유자 그 외의 기타의 사람으로 당해 특정 건축물의 유지 관리에 대해서 권리를 갖는 자는 건축물 환경위생 관리기준에 따라서 당해 특정 건축물의 유지 관리를 하여야 한다.
- 건축물 환경위생 관리 기준은 공기 환경의 조정, 급수 및 배수의 관리, 청소, 쥐, 곤충 등의 방제 기타 환경 위생상 양호한 상태를 유지하는데 필요한 조치에 대하여 정하는 것으로 한다.
- 특정 건축물 이외의 건축물에서 다수의 인원이 사용하고 또는 이용하는 것의 소유자, 점유자 그 외 사람으로 당해 건축물의 유지 관리에 대해서 권리를 갖는 자는 건축물 환경위생 관리 기준에 따라서 당해 건축물의 유지 관리를 하도록 노력하지 않으면 안 된다.(법 제4조)

5) 보건소의 업무

- 보건소는 이 법률의 시행에 있어서 다음 업무를 행하는 것으로 다수의 인원이 사용하고 또는 이용하는 건축물의 유지 관리에 대하여 환경 위생상 올바른 지식 보급을 하고 다수의 인원이 사용하고 또는 이용하는 건축물의 유지 관리에 대하여 환경 위생상의 상담에 응하고 또한 환경 위생상 필요한 지도를 하여야 한다.

6) 특정건축물에 대한 신고

- 특정 건축물의 소유자는 당해 특정 건축물이 사용하게 되었을 때는 그 날로부터 1개월 이내에 후생성령이 정하는 바에 따라 당해 특정 건축물의 소재 장소, 용도, 연면적 및 구조 설비의 개요, 건축물 환경위생 관리 기술자의 성명 기타 후생성령에서 정하는 사항을 도도부현 지사(보건소를 설치하는 시 또는 특별 구에서는, 시장 또는 구장 이하 이장 및 제13조 제2항 및 제3항에 있어서도 같다)에 신고하여야 한다.

- 현재 사용되고 있는 건축물에 있어 용도의 변경, 증축에 의한 연면적의 증가 등에 의하여 새롭게 특정 건축물에 해당되는 경우에도 준용한다.
- 특정 건축물 소유자 등은 신고 사항에 변경이 있거나 또는 해당 특정 건축물이 용도의 변경 등에 의하여 특정 건축물에 해당하지 않게 되었을 때는 그 날부터 1개월 이내에 그 사항을 도도부현 지사에 신고하여야 하고 도도부현 지사는 신고를 받았을 때는 그 사항을 도도부현의 노동국장에게 통보하는 것으로 한다.

7) 건축물 환경위생 관리 기술자의 선임

- 특정 건축물 소유자 등은 해당 특정 건축물의 유지 관리가 환경 위생상 적정하게 행해지도록 감독을 시키기 위하여 후생성령으로 정하는 바에 따라 건축물 환경위생 관리 기술자 면허장을 가지는 사람 중에서 건축물 환경위생 관리 기술자를 선임하여야 한다.
- 건축물 환경위생 관리 기술자는 해당 특정 건축물의 유지 관리가 건축물 환경위생 관리 기준에 의하여 수행되게 하기 위한 필요가 있다고 인정될 때는 당해 특정 건축물의 소유자, 점유자 기타의 사람으로 당해 특정 건축물의 유지 관리에 대해서 권한을 가지는 것에 대해서, 의견을 말할 수 있으며 이때 해당 권리를 가지는 사람은, 그 의견을 존중하지 않으면 안 된다.

8) 위생관리용역업의 등록제도

- 건물의 환경위생관리는 소유자 등의 자주관리가 원칙이므로 건물의 환경위생관리는 특별한 기제, 기구를 필요로 하고 또한 충분한 지식, 경험이 필요로 하는 것으로부터 전문 등록업자 등에 위탁하여 관리하고 있다. 건물위생법에서 등록제도란 건물의 유지관리를 하는 전문 업자가 8가지 사업 분야별로 도도부현 지사의 등록을 받는 제도이다.
- 등록기준은 후생노동성령에 정해져 있는데 「인적기준」은 그 작업을 행하는데 충분한 지식·기술이 있는 감독자 등의 종사자를 자격자로 두고 「물적기준

」은 작업을 행하는데 필요한 기계·기구를 보유하는 등의 엄격한 기준이 정해져 있다.

○ <표 2-40>에 등록기준이 제시되어 있다.

<표 2-40> 위생관리용역업의 등록기준

사업분야	물적기준	인적기준	
	기계기구	감독자 등	종사자
건축물 청소업	(1) 진공청소기 (2) 마루광택기	청소작업 감독자	종사자는 연수를 받아야 함.
건축물 공기환경 측정업	(1) 부유분진측정기 (2) 일산화탄소측정기 (3) 이산화탄소측정기 (4) 온도계 (5) 습도계 (6) 풍속계 (7) 공기환경측정에 필요한 기구	공기환경 측정 실시자	
건축물 공기조화용 다트청소업	(1) 전기드릴 및 니브라 (2) 내시경(사진을 촬영할 수 있는 것에 한 함) (3) 전자천평 및 화학천평 (4) 콤프레샤 (5) 집진기 (6) 진공청소기	다트청소작업 감독자	종사자는 연수 를 받아야 함.
건축물 음료수 수질 검사업	(1) 고압증기감균기, 건열감균기, 건조기 및 분란 기 (2) 원자흡광광도계 또는 유도결합 플라즈마발광분광분석장치 (3) 공전분광광도계 또는 광전광도계 (4) 가스크로마그래프 (5) 증류장치 및 환류냉각장치 (6) 전자천평 및 화학천평	수질검사 실시자	
건축물 음료수 저수조 청소업	(1) 양수펌프 (2) 환기팬 (3) 고압세정기 (4) 잔수처리기 (5) 방수형조명기구 (6) 색도계, 탁도계 및 잔유염산측정기	저수조 청소작업 감독자	종사자는 연수를 받 아야 함.
건축물 배수관 청소업	(1) 내시경(사진을 촬영할 수 있는 것에 한함) (2) 고압세정기, 고압호스 및 세정노즐 (3) 와이어식관청소기 (4) 공압식관청소기 (5) 배수펌프	배수관 청소작업 감독자	종사자는 연수를 받아야 함.
건축물방설	(1) 조명기구, 조사용 트랩 및 실체현미경	방제작업	종사자는연수를

사업분야	물적기준	인적기준	
	기계기구	감독자 등	종사자
방제업	(2) 독사접시, 독사상자 및 포획기 (3) 분무기 및 산분기 (4) 진공청소기 (5) 방독마스크 및 소화기	감독자	반아야 함.
건축물 환경위생 종합관리업	(1) 진공청소기 (2) 마루광택기 (3) 공기환경측정업의 기계기구 (4) 잔류염소측정기	총괄관리자 청소작업감독자 공조급배수관리감독 자 공기환경측정실시자	청소작업종사자 및 공조급배수 관리종사자는 연 수를 받아야 함.

9) 건축물 환경위생관리 기준

- 상당정도의 규모를 가진 건축물에서 다수의 자가 이용, 사용하는 「특정건축물」의 소유자, 점유자 등은 「건축물환경위생관리기준」에 의해 유지·관리하는 것이 의무로 되어 있는데 「건축물환경위생관리기술자」를 선임하고 유지관리를 담당하도록 되어있다.
- <표 2-41>에 건축물 공기환경 관리기준이 제시되어 있다.
 - 공기 환경 관리 기준은 중앙관리 방식의 공기 조화설비(공기를 정화하고 그 온도와 습도 및 유량을 조절하여 공급을 할 수 있는 설비를 말함)를 설치한 경우에는 표의 기준에 적합하도록 공기를 정화하고 그 온도와 습도 또는 유량을 조절하여 공급을 해야 한다.

<표 2-41> 건축물 공기환경 관리기준

구분	관리기준
1. 부유분진 량	공기 1입방 미터에 대하여 0.15밀리그램 이하
2. 일산화탄소 함유율	100만분의 10(후생성령으로 정하는 특별한 사정이 있는 건축물에 있어서는 후생성령으로 정하는 수치)이하
3. 탄산가스 함유율	100만분의 1,000이하
4. 온 도	17도 이상 28도 이하 거실에 있어서의 온도를 외기온도 보다는 낮게 하는 경우에는 그 차를 현저하게 하지 말 것
5. 상대습도	40퍼센트 이상 70퍼센트 이하
6. 기 류	0.5미터 매초 이하

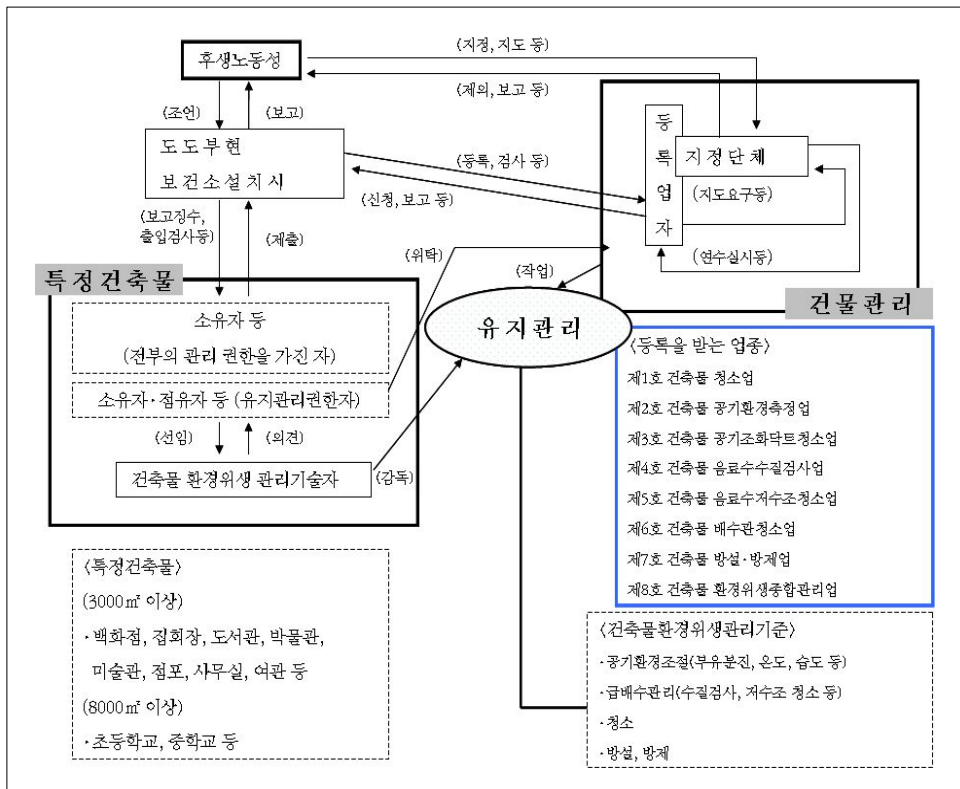
- 중앙관리방식의 기계 환기 설비(공기를 정화하고 그 유량을 조절하여 공급할 수 있는 설비를 말한다.)를 설치한 경우에는 위의 표와 같은 기준에 적합하도록 공기를 정화하고 그 유량을 조절하여 공급하여야 한다.
- 급수 및 배수의 관리는 수도법에서 규정하는 급수장치 이외에 급수에 관한 설비를 설치하여 음료수를 공급하는 경우에는 수질 기준에 적합한 물을 공급해야 한다. 배수에 관한 설비의 정상적인 기능이 저해됨으로 해서 오수의 누출 등이 생기지 않도록 해당 설비의 보수 및 청소를 실시해야 한다.
- 청소 및 쥐와 곤충 등의 방제는 적절한 방법에 의하여 청소를 실시하고 위생적 방법에 의하여 오물을 처리 하고 쥐와 곤충 등에 대해서는 적절한 방법에 의하여 발생 및 침입을 방지하고 구제를 실시하여야 한다.
- <표 2-42>에 건축물환경위생관리기준이 제시되어 있다.

〈표 2-42〉 건축물 환경위생 관리기준

구분		관리기준
청소 및 폐기물처리		일상의 청소 외에 6개월 내에 1회 대청소를 정기적으로 실시
공기환경 조절	공기환경의 측정	2개월에 1회, 각층에 측정(부유분진COCO2·온도상대습도·기류) 건축물의 사용개시일 이후 최초 6~9월간 1회
	냉각탑가습장치· 공조배수처 점검	사용개시일 및 사용개시 후 1개월 이내 마다 1회 점검하고 필요에 따라 청소 등을 실시
	냉각탑냉각수관· 가습장치 청소	1년 이내에 1회
급수·급탕 관리	잔류염소 등의 측정	1년마다 1회
	수질검사	6개월 마다 실시(15항목, 10항목) 매년 6~9월에 실시(소독부생성물 12항목) 3년마다 실시(유기화합물질 등 7항목)
	저수(탕)조의 청소	1년에 1회
잡용수의 관리	수경·청소용	일주일에 1회(ph, 냄새, 외관, 잔류염소) 1월에 1회(대장균·탁도)
	화장실용	일주일에 1회(ph, 냄새, 외관, 잔류염소) 1월에 회(대장균)
배수관리		배수조의 청소는 6개월에 1회
청소 쥐 등의 방제		6개월 마다 1회(특히 발생하기 쉬운 장소에 관해서는 2개월에 1회) 정기적 조사를 실시하고 해당결과를 근거로 필요한 조치를 강구할 것

- 건축물에 있어서 위생적 환경관리에 관한 법률적 제도 개요를 [그림 2-9]에 제시되어 있다.

[그림 2-9] 건축물에 있어서 위생적 환경의 확보에 관한 법률 제도 개요



10) 건축물 청소업 등록 기준

- <표 2-43>에 건축물 청소업 등록 기준이 제시되어 있다.

- 건축물 청소업 등록 기준은 물적요건, 인적요건으로 나누어져 있고 그 외의 요건으로 작업의 방법, 기계기구 등의 유지관리의 방법이 기준에 적합 할 것 그리고 작업방법이나 기계기구 등의 유지관리방법이 후생노동성 고시 제117호에 제시한 항목에 모두 일치하고 있을 필요가 있고 고시의 내용을 충분히 파악하고 표준작업매뉴얼을 작성해 둘 필요가 있음.

〈표 2-43〉 건축물 청소업 등록 기준

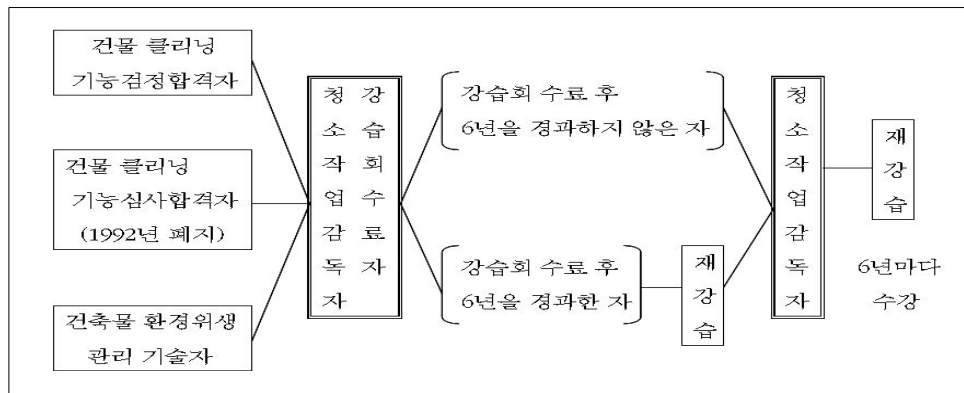
구분	요건
물적요건	· 진공청소기, 마루광택기를 소유하고 있을 것 · 물건요건은 원칙으로 빌린 것은 인정하지 않음. 또한 동일의 기계기구로서 2개소 이상의 영업소 등록을 받을 수 없음.
인적요건	· 청소작업감독자가 있을 것 · 청소작업종사자는 연수를 수료 할 것

가) 청소작업감독자 자격취득방법

○ [그림 2-10]에 청소작업감독자 자격취득방법이 제시되어 있다.

- 건물 클리닝 기능검정합격자가 청소작업감독자 강습회를 수료하면 청소작업감독자가 된다 청소작업감독자는 6년마다 재수강하여야 함.

[그림 2-10] 청소작업감독자의 자격취득방법



나) 청소작업종사자의 연수

- 실시단체는 사업자, 또는 후생노동대신의 등록을 받은 자가 실시주체로서 정기적으로 행하여야 하며 연수내용은 청소용기계기구 및 청소용자재의 사용 방법, 청소작업의 안전 및 위생에 관한 것이 있다. 지도자의 요건으로는 청소작업감독자, 건축물환경위생관리기술자, 그 외 연수과목에 관해서 충분한 지식, 기술을 가지고 있는 자이며 연수의 빈도는 작업에 종사하는 자 전원이 년 1회 이상 받아야 한다. 단 연 1회란 1일 정도로서, 횟수를 나누어 실시해도 된다.

다. 피부미용업

1) 피부미용업 현황

- 일본의 피부미용업(에스테틱 살롱)은 지속적인 성장을 해오고 있고 일본의 에스테틱 살롱의 수는 약 1만개이며 전국 규모의 에스테틱 체인이 성업 중이다. 이 들 살롱 수와 매출은 전체 시장의 60%에 육박하는 상당한 시장을 점유하고 있고 상당히 높은 매출을 자랑하는 대형점이 있는 것이 일본의 에스테틱 살롱의 특징이다.
- 2007년도 에스테틱 살롱의 총 시장 규모는 3,962억 5,800만엔으로 추정되고 최근에는 소비자의 건강과 미용에 대한 의식이 높아져 피부미용시장이 주목 받기 시작하면서 호텔, 대형온천시설 등 이업종의 시장침투경쟁이 심해지고 있다.
- 시술상의 구성 비율은 얼굴관리가 전체 시장규모의 33%, 전신 슬리밍이 25%, 탈모가 16%, 점빠기가 26%를 차지하고 있고 현재 에스테틱의 연대별 이용비율은 30대가 39.5%, 40대가 19.3%, 50대가 5.5%로서 살롱의 중심적 고객은 20~30대의 여성이다. 남성전용 에스테틱 살롱이 등장해 수염제모와 슬림한 얼굴을 위한 피부관리, 전신관리 등의 서비스를 제공하고 있다.

2) 피부미용(에스테틱)의 정의

- 에스테틱은 유럽에서 시작하여 일본에는 명치시대에 전해졌다. 생활수준의 향상이나 여성의 사회진출 등에 의해 1970년대부터 수요가 급격히 증대되었고 현재에는 국민의 건강적인 생활에 의해 필요불가결한 산업으로서 광범위한 지지를 받고 성장하여 2002년 3월 에스테틱업은 일본표준산업분류(소분류번호 829 세부분류번호 8292)에 분류되어 서비스업 중에서 독립적으로 분류되고 있다.
- 급속한 발전에 따라 여러 가지 문제도 발생하고 있는데 그 내용은 기술이나 지식, 영업방법, 안전성에 관한 것까지 소비자와의 분쟁이 증가하고 있다.
- <표 2-44>에 피부미용업에 대한 정의가 제시되어 있다.
 - 총무성 일본표준산업분류의 정의와 특정상품취급에 관한 법률에서의 정의, 일본에스테틱진흥협회의 정의를 보면 업무의 범위에 차이가 있음.

〈표 2-44〉 피부미용업의 정의

구분	정의
총무성 일본표준산업분류	손기술 또는 화장품기기 등을 사용하여 인간의 피부를 미화하고 체형을 조절하는 등의 지도 및 기술을 행하는 사업소를 말한다.
특정상품취급에 관한 법률	사람의 피부를 청결하게 하거나 미화하고 체형조절, 또는 체중 감소를 위한 기술을 행하는 곳
일본에스테틱진흥협회	에스테틱이란 한 사람 한사람의 다른 피부, 신체, 마음의 특징이나 상태를 근거로 하여 손기술, 화장품, 영양보조식품 및 기기, 용구 등을 사용하고 마음의 만족과 편안함을 주는 동시에 피부나 신체를 건강하고 아름답게 유지, 보호하는 행위를 말한다.

3) 에스테틱업 관련 법령

- <표 2-45>에 에스테틱업에 관련된 법령이 제시되어 있다.
 - 에스테틱업에 관련된 법령으로 보건의료관계법령, 생활위생관계법령, 약무관계법령, 경제적 행위관계 법령, 사회·경제관계 법령, 부적정 취급방지 등에 관한 조례 등으로 나누어 볼 수 있음.

〈표 2-45〉 에스테틱업 관련된 법령

구분	법령
보건의료관계법령	<ul style="list-style-type: none"> · 의사법 · 안마·마사지·지압사, 침술사에 관한 법류 · 이학요법사 및 작업요법사법 · 영양사법
생활위생관계법령	<ul style="list-style-type: none"> · 미용사법 · 이용사법 · 공중목욕법 등
약무관계법령	<ul style="list-style-type: none"> · 약사법 · 약제사법 등
경제적 행위관계법령	<ul style="list-style-type: none"> · 상법, · 민법, · 민사법
사회경제 관계법령	<ul style="list-style-type: none"> · 특정상취급에 관한 법류 · 할부판매법 · 소비자계약법 · 소비자기본법 · 부당경품류 및 부당표시방지법 · 개인정보보호법
부적정 취급방지 등에 관한 조례	<ul style="list-style-type: none"> · 도도부현조례 · 소비생활조례

4) 에스테틱 영업시설의 위생기준

- 이 위생기준은 에스테틱 영업시설에 있어서 시설, 설비, 기구 등의 위생적 관리 및 소독 그리고 종원업의 건강관리 등의 조치에 의해 에스테틱에 관한 위생 향상 및 확보를 도모할 목적으로 재단 법인 일본 에스테기 연구재단에서 만든 기준이다.

가) 시설 및 설비 기준

○ 시설 및 설비기준은 <표 2-46>에 제시되어 있다.

<표 2-46> 시설 및 설비기준

- 시설은 칸막이벽에 의해 외부와 온전히 구분되어 있을 것
- 시설은 쥐 및 곤충의 침입을 방지할 수 있는 구조 일 것
- 시설에는 시술을 할 수 있는 시술실 및 고객 대합실을 설치하여야 함.
- 시설에서는 종업원의 수에 따른 적당한 크기의 편의 등을 할 휴게실을 설치할 것
- 시술실과 대합실은 명확하게 구분되어 있을 것
- 시술실은 시술 및 위생유지에 지장을 주지 않는 정도의 충분한 크기를 가지고 있을 것
- 거주실, 휴게실 등이 시술에 직접관계 없는 장소로부터 칸막이벽으로 완전히 구분되어 있을 것
- 시술실에는 적당한 크기의 기구 등을 소독할 장소를 설치할 것
- 시술실의 바닥은 콘크리트, 타일, 판자 등의 불침투성 재료를 사용하고 청소가 용이한 구조로 되어 있을 것
- 시술실내에 종업원 전용의 세면대설비를 설치할 것
- 화장실은 칸막이에 의해 시술실과 구분되고 전용의 세면 설비를 가지고 있을 것
- 시술실내의 채광, 조명, 환기가 충분히 이루어지는 구조로 되어 있을 것
- 몸을 씻는 곳은 유수장치로 하고 급을 설비를 설치 할 것
- 시설에 의해 나오는 오물이나 폐기물을 넣을 수 있는 뚜껑이 있는 쓰레기 함 등을 설치하여야 함.
- 피부에 접하는 가구류의 수납함 등은 소독 된 것과 미소독 된 것을 구분할 것
- 기구류, 면류 및 타올류 등을 소독할 설비 또는 기재를 비치할 것
- 기구류와 면류는 충분한 량을 비치할 것

나) 시설, 설비 및 기구의 관리

○ <표 2-47>에 시설, 설비 및 기구의 관리기준이 제시되어 있다.

<표 2-47> 시설, 설비 및 기구의 관리기준

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- 시설은 필요에 따라 보수를 하고 1일 1회 이상청소하고 위생상 지장이 없도록 할 것- 배수구는 폐기물은 유출을 방지하고 배수가 잘 되도록 필요에 따라 보수를 하고 1일 1회 이상 청소를 실시 할 것- 시술실내에는 불필요한 물품 등을 두지 말 것- 시술실내의 벽, 천장, 바닥은 항상 청결을 유지할 것- 시설 내에는 신체장애자보조건을 제외하고 개, 고양이 등의 동물을 출입을 금 할 것- 시술실내를 쥐 또는 곤충이 서식하지 못하는 상태를 유지 할 것- 가구류, 면류, 그 외 용기류의 보관 장소는 적어도 1주일에 1회 이상 청소를 하고 항상 청결을 유지 할 것- 조명기구: 적어도 1년에 2회 이상 청소를 하고 항상 적절한 조도를 유지하도록 할 것- 환기장치는 정기적으로 점검, 청소를 행할 것- 세면설비에서는 세면에 필요한 비누, 소독액 등을 비치 청결을 유지하고 항상 사용할 수 있는 상태를 유지 할 것- 몸을 씻는 곳은 항상 청결을 유지하고 오물의 축적 또는 악취 등에 의해 고객에게 불쾌감을 주지 않도록 할 것- 기재기구류는 항상 점검하고 고장, 파손 등이 있는 경우는 신속하게 보수하고 항상 적정하게 사용할 수 있도록 정비해 둘 것- 적외선소독기는 적외선 등을 청소하고 항상 85mW/cm² 이상의 적외선조사가 되도록 관리 할 것(적외선 등은 3000시간 이상 사용할 경우 그 출력이 저하되므로 교체할 것을 권유)- 세정 및 소독 된 가구류는 사용된 것과 구분하고 청결하게 건조한 뚜껑이 있는 수납함 등에 보관 할 것- 청소용구는 전용의 장소에 보관할 것- 화장실은 항상 청결을 유지하고 정기적으로 살충 및 소독을 할 것- 사용한 약품류는 소정의 장소에 보관하고 그 취급에 충분히 주의를 할 것 |
|---|

다) 종사자의 관리

○ <표 2-48>에 종사자의 관리기준이 제시되어 있다.

<표 2-48> 종사자의 관리기준

- 개설자는 시설별로 위생관리책임자를 정하고 에스테틱이 위생적으로 이루어지도록 항상 종사자의 위생교육에 노력할 것
- 개설자 및 위생관리책임자는 항상 종사자의 건강관리에 주의하고 종사자가 감염성의 피부질환에 걸린 경우는 해당종사자의 시술을 금지하고 해당질환이 완전히 치유될 때까지 시술에 종사시켜서는 안 됨
- 개설자는 종사자 또는 그 동거자가 에볼라 출혈열, 콩고출혈성열병, 두창, 마버그열, 라사열, 남미출혈열, 페스트, 급성회백수염, 결핵, 중증급성호흡기증후군(SARS), 조류인플루엔자, 콜레라, 세균성이질, 장관출혈성대장균감염증, 장티푸스 또는 파라티푸스환자 또는 그 의심이 있는 경우는 종사자가 감염되어 있지 않는 것으로 판명될 때까지는 시술에 종사시켜서는 안 됨.
- 개설자는 종사자에 정기적으로 건강진단을 받도록 하고 건강상태를 관리하고 있을 것

라) 위생적 취급 관리

○ <표 2-49>에 위생적 취급 관리기준이 제시되어 있다.

<표 2-49> 위생적 취급 관리기준

- 위생관리책임자는 매일, 종사자의 감염여부 등 건강상태를 확인 할 것
- 위생관리책임자는 매일, 에스테틱 영업시설의 시설, 설비, 기구 등의 위생 전반에 관해서 점검 관리 할 것
- 시술실에는 시술중의 고객 이외의 자를 함부로 출입시키지 말 것
- 시술실 냉의 채광, 조명 및 환기를 적절하게 할 것
 - 시술중의 시술면의 조도는 300Lux 이상 일 것
 - 시술실 내의 탄산가스 농도가 5000ppm 이하 일 것(탄산가스농도 1000ppm 이하, 일산화탄소 농도 10ppm이하로 권유)
 - 개방형의 연소 기구를 사용하는 경우는 충분한 환기를 확보하고 정상적인 연소에 지장이 없도록 유의 할 것
 - 시술실내의 부유분진이 0.15mg/m³이하 일 것을 권유
- 시술중의 시술실내는 적절한 온도, 습도를 유지할 것(온도는 17~28℃[냉방시에는 외부온도와와의 차이를 7℃ 이내] 상대습도는 40~70℃가 되도록 권유)
- 시술 중, 종사자는 청결한 복장(흰색 또는 흰색에 가까운 색으로 오염이 눈에 잘 띄는 것)을 착용하고 안면시술시에는 청결한 마스크를 사용할 것
- 종사자는 항상 손톱을 짧게 깎고 고객 1사람마다 시술 전 및 시술 후에는 손을 씻고 필요에 따라 소독을 할 것
- 종사자는 항상 신체 및 두발을 청결하게 유지하고 고객에게 불청결, 불쾌감을 주지 않도록 할 것
- 종사자는 시술실 내에서는 소정의 장소 이외에서는 탈의 또는 흡연 및 식사를 하지 않을 것

- 피부에 접하는 기구류는 고객 1명마다 소독한 청결한 것을 사용할 것
- 피부에 접하는 기구류는 사용 후에 세정 및 소독을 할 것
- 피부에 접하는 면류는 청결한 것을 사용하고 고객 1명마다 교환할 것
- 사용한 면류는 세정제를 사용하여 적절하게 세정할 것
- 고객용 가운은 사용목적에 따라 구별하고 청결한 것을 사용할 것
- 종사자전용의 세면설비에는 소독 액을 상비하고 청결을 유지 할 것
- 기구류를 소독하는 소독 액은 적절한 농도의 것을 조제하고 청결을 유지하고 조제된 소독 액은 사용하기 쉬운 적절한 장소에 둘 것
- 외상에 대한 구급조치에 필요한 약품이나 위생재료를 상비하고 적절하게 사용할 것
- 화장실의 세면대는 유수 식으로 하고 손 씻는데 적절한 비누를 비치할 것
- 시술에 의해 발생하는 폐기물은 뚜껑이 있는 전용용기에 넣고 적절하게 처리할 것
- 피부에 접하지 않는 기구라도 오염되기 쉬운 것은 고객 1명마다 교환 또는 세정하고 항상 청결을 유지 할 것
- 감염증 또는 그 의심이 있는 자 또는 피부질환이 있는 자를 다룬 경우는 시술종료 후 종사자의 손이나 사용한 기구 등을 엄중하게 소독할 것
- 에스테틱 시술에 전기 및 가스기구 사용할 때는 사용 전에 충분한 그 안전성에 관해서 점검하고 사용 중에도 주의를 소홀히 하지 말아야 한다.
- 약사법에 의해 승인을 받은 의약품외품 또는 화장품은 적정히 사용하고 그 안전위생에 충분히 유의할 것 또는 사용에 의한 암모니아 가스가 발생하는 경우에는 특히 배기에 유의할 것
- 시술실내에 욕실 및 사우나실을 설치한 경우에는 공중목욕법의 규정에 따를 것

라. 미용업

1) 미용업 정의

○ 미용은 퍼머넌트 웨이브, 결발(머리를 쪽집), 화장 등의 방법에 의해 용모를 아름답게 하는 것을 말하며, 미용사가 콜드 퍼머넌트 웨이브(Cold permanent wave) 등의 행위에 수반하는 미용행위의 일환으로서 커트를 하는 것은 미용의 범위에 포함되고 여성을 대상으로 커트는 콜드 퍼머넌트 웨이브 등의 행위와의 관련을 거론하지 않고 미용행위의 범위에 포함 되고 염색도 이용행위에 포함된다.

2) 미용사의 정의

- 미용을 업으로 하는 자로서 미용사법에 근거하여 후생노동대신의 면허를 받아야 하며 미용사 면허가 없는 자는 미용을 업으로 행할 수 없다.
- 미용사 면허 결격사유로는 미용사가 정신기능의 장애에 인해 미용사의 업무를 적절하게 행하는데 있어 필요한 인지, 판단 및 의사소통을 적절하게 행할 수 없는 자에게는 부여하지 않거나 취소할 수 있다.

3) 미용소의 개설

가) 미용소 정의

- 미용소는 미용의 업을 행하기 위하여 설치한 시설을 말 하며 미용사는 미용소에서 미용을 시행하여야 한다. 단 질병 등에 의해 미용소에 오지 못하는 자, 혼례 등의 의식에 참여하는 자에 대하여 그 의식 직전에 시행하는 경우, 그 외 도도부현의 조례에 정한 경우에는 출장으로 시행 할 수 있고 출장을 전문으로 시행하는 미용사도 대상자로 조건에 만족하면 시행 할 수 있다.
- 미용소는 도도부현지사(보건소설치 시 또는 특별구에 있어서는 시장 또는 구장)이 사용전의 검사확인을 받지 않고서는 사용 할 수 없다.

나) 미용사소 개설

- 미용소를 개설하려고 할 경우 후생노동성령에 정해진 바에 의해 미용소의 위치, 구조설비, 관리미용사, 그 외 종사자의 성명 및 필요한 사항을 도도부현지사에게 신고하여야 한다.
- 미용소 개설 신고는 다음의 서류를 첨부하여 보건소 생활위생관련과에 제출하여야 한다.

- <표 2-50>에 미용소 개설에 따른 신고 서류가 제시되어 있다.

<표 2-50> 미용소 개설에 따른 신고 서류

·개설신청서 ·구조설비 개요(시설 평면도) ·종업원 명부 ·면허증 ·의사 진단서(결핵·전염성 피부질환 유무가 기재된 3개월 이내의 것) ·관리이용사의 강습수료증(미용사가 2명 이상 인 경우) ·개설자가 법인의 경우 : 법인등기사항증명서(6개월 이내) ·개설자가 외국인의 경우 : 외국인등록증명서(유효기한 내) ·검사수수료(16,000엔)
--

다) 관리 미용사

- 미용사가 2명 이상 있는 미용소를 개설 할 경우 개설자는 미용소의 위생관리를 책임지고 관리 할 관리미용사를 두어야 한다. 관리미용사는 3년 이상 미용의 업무에 종하는 자로서 도도부현지사가 지정한 강습회를 수료한 자이어야 한다.

4) 미용업 자주관리 및 자주점검

가) 자주관리

- 자주관리란 시설이용자에게 안심하고 이용하도록 하기 위해 무엇이 중요하고 무엇을 관리하면 좋은지를 생각하여 일상 업무에서 행하는 관리를 말한다.
- 환경위생관계영업시설은 직접 이용자의 건강에 관계가 있는 업종이므로 시설의 위생과 이용자의 안전 확보에서 영업자의 책임이 중대한다. 한번 사고가 발생하면 시설에도 영업적으로 상당한 손실이 되며, 피해자에게도 육체적·정신적 영향이 남는 경우가 많습니다. 사고에 의한 건강 피해의 발생은 예측할 수 없는 일이므로 일상 관리가 중요하다.

- 자체관리의 포인트는 크게 나누어 「시설·설비에 대한 위생관리」와 「종사자에 대한 위생관리」의 2가지 포인트가 중요하다. 설령 시설이나 설비의 관리방법이 확실히 정해져 있더라도 종사자에게 그 방법을 지키는 기본적 위생지식이 부족하다면 이를 유지해 갈 수 없다. 한마디로 「자체관리」라 하더라도 본의의 시설을 확실히 파악해 두지 않으면 자신의 시설에서도 위생관리 방법은 발견할 수 없다.
- 포인트를 확실히 잡은 위생관리 방법을 차곡차곡 쌓아가다 보면 위생적인 시설·설비라든지 질 높은 서비스의 제공이 가능해지고 종사자의 위생의식과 향상심이 더욱 높아져서 효율적으로 시설관리를 할 수 있게 된다. 또한 그렇게 함으로써 고객을 늘리고 시설·설비의 노후화를 막는 길로도 이어진다.
- 위생관리를 하는 것에 의해 다음과 같은 이점이 있다.
 - ` 소 내부가 청결하게 되고 시설이용자가 안심하고 이용할 수 있어, 불만이 줄어들고 종업원의 위생의식이 높아지며 일상적으로 위생관리를 하게 되면 안전성이 높아져서 질 좋은 서비스를 제공할 수 있음.

나) 미용소의 자주관리점검 포인트

- <표 2-52>에 미용소의 자주관리점검 포인트가 제시되어 있다.

<표 2-52> 자주관리점검 포인트

- 시설내는 매일 청소하고 청결하게 정리정돈 상태
 - 바닥의 모발은 손님마다 청소하고 뚜껑이 있는 용기에 수집
 - 화장실도 매일 청소하고 악취가 없도록 청결히 유지
 - 시설 안에는 함부로 개, 고양이 등의 동물을 들이지 않도록 함.
- 적절한 채광·조명·환기 상태유지
 - 조명기구는 정기적으로 청소
- 소독약의 교환
 - 차아염소산나트륨은 매일, 에탄올 소독약은 증발이나 오염 정도에 따라 7일 이내에 교환하고 희석해서 만든 소독약은 1일 1회 이상 그 외의 것은 1주일에 1회 이상 교환
 - 소독용 에탄올과 같이 화기를 엄금하는 소독액도 있으니 취급, 보관에 주의하고 소독약은 즉시 교환할 수 있도록 꺼내기 쉽고 안전한 장소에 보관
- 소독한 기구는 사용한 것과 구분하여 청결히 보관
 - 소독한 기구의 보관용기는 모발 등이 붙어 있지 않도록 주의

- 피부에 접하는 기구의 소독
 - 자외선조사 20분 이상
 - 끓기 시작한 후 2분 이상 끓임
 - 80도 이상의 증기에 10분 이상 쪼일 것
 - 에탄올수용액 (76.9~81.4%)에 10분 이상 담그거나 에탄올 수용액을 함유 하는 스펀지(면:綿)등으로 닦을 것
 - 차아염소산나트륨수용액(76.9~81.4%)에 10분 이상 담글 것
 - 역성비누수용액 (0.1%)에 10분 이상 담글 것
 - 클루콘산 Chlorhexidine 수용액 (0.05%)에 10분 이상 담글 것
 - 양성계면활성제수용액(0.1%)에 10분 이상 담글 것
 - 면도칼·가위·바리솔 등은 손님마다 세정하고 적정하게 소독된 것을 사용함.
- 천류는 청결히 유지하고 손님 마다 교환
 - 타월, 넥크 페이퍼 등은 청결한 것을 사용하고 한 손님 마다 교환
- 작업실과 대기 장소의 구별
 - 작업실에 작업 중인 손님 이외의 사람을 함부로 출입시키지 않기 위하여 작업실과 작업 전 손님을 대기시키는 대기하는 장소는 명확히 구획할 것
- 청결한 작업복, 마스크 등을 착용할 것
 - 백색 기타 오염이 쉽게 눈에 띄는 색의 청결한 작업복을 착용
 - 안면작업을 할 경우에는 마스크를 사용
- 영업주 및 관리 미용사는 항상 종사자의 건강관리에 주의
 - 정기적으로 건강진단을 받도록 지시하는 등 종사자의 건강에 신경을 쓰고 전염할 위험이 있는 질환에 감염되어 있는 자가 업무에 종사하지 않도록 주의
- 신고·종사자나 시설의 구조설비 등에 변경이 있을 경우 보건소장에게 신고

4) 이동미용소의 취급요령

가) 목적

- 자동차에 시설을 설치하고 미용의 업을 행하는 영업시설의 확인 및 감시지도 등에 관한 세부 규정을 정하여 미용사법의 원만한 운영을 도모하고 공중위생 향상에 기여하는 것이 목적이다.

나) 취급방침

- 이동미용소란 자동차에 시설을 설치 이동하면서 미용업을 행하는 것을 말하며 이동 미용소는 미용사법 제2조 제3항의 미용소로서 취급을 한다.

- 미용사법 제12조의 확인은 개설자의 주소지를 소관 하는 보건소장이 실시하고 개설자의 주소지가 타 지역의 경우는 주 영업 지를 소관 하는 보건소장이 행하는 것으로 한다. 미용사법 제11조에 개설 신청에 있어서는 미용소개설신청 하단의 공백에 자동차 보관 장소, 자동차의 형식 및 차량등록 번호를 기재하여야 한다. 확인 된 증은 자동차의 보기 쉬운 장소에 제시하여야 한다.
- 도내의 타 지역을 소관 하는 보건소장의 확인을 받은 것은 현재 영업하고 있는 구역을 소관하는 보건소장의 확인을 얻은 것으로 본다.

다) 감시지도

- 이동미용소의 감시지도는 확인을 행하는 보관소 또는 현재 영업하고 있는 구역의 소관 하는 보건소에 소속하는 환경위생감시원이 실시하고 개설자가 미용소의 영업에 관해서 법령 등의 규정에 위반하는 것이 발견된 경우는 해당 보건소장은 확인을 하고 보건소장이 통보하는 것으로 한다.

라) 개설자의 준수사항

- 개설자는 다음과 같은 사항을 준수하여야 하는데 영업시에는 작업실의 바닥 면적을 넓게 하는 것을 포함하여 위생상 지장이 없는 시설로서 확인을 받은 상태로 영업을 해야 하며 안전하게 시술할 수 있도록 영업시에는 시설을 고정해 두어야 한다. 또한 미용소내의 출입은 안전에게 할 수 있는 구조로 되어 있어야 하며 보건소장에게 제출한 서류(사진 포함)를 이동미용소의 시설 내에 보관하고 환경위생감시원이 요구가 있을 때는 그 서류를 제시하여야 한다.

2. 미국

가. 피부미용업

1) 자격·면허 관리

- 미국의 미용관련 자격(면허)관리는 시험을 통해서 이루어지고 있다. 미국 연방 정부가 인정한 미용 관련 교육기관(학교)에 등록하여 분야별 총 법정 이수시간을 이수 후 면허시험에 응시할 자격을 갖게 된다. 면허시험을 통해 licence를 발급받은 후에 영업을 위해서는 해당서류를 구비하여 Business licence (영업허가 성격)를 추가적으로 발급받은 후에 업을 개설하도록 하고 있다.
- 피부미용을 취급할 수 있는 자격 분야는 Cosmetology와 Esthetics 자격에 해당이 되며 해당분야의 자격을 독립적으로 운영하고 있다.
- 자격증을 취득한 후에도 주기적으로 자격을 갱신하도록 하고 있다. 뉴욕주의 경우 2년 마다 자격증을 갱신하도록 하고 있으며, 이 경우 추가적인 시험 등은 없으며 관련서류를 구비하여 주정부 담당부서에 제출하도록 하고 있다. 이처럼 미국은 교육, 시험, 갱신 등의 절차를 통해서 미용사 면허를 엄격히 관리하고 있다.
- Cosmetologist의 업무범위에는 특별한 제약이 없이 헤어, 네일, 스킨, 왁싱 작업을 수행할 수 있도록 하고 있다. 반면에 Esthetician의 경우 스킨과 왁싱 작업은 할수 있지만, 네일관련 서비스는 제공하지 못하도록 규정하고 있다.

2) 위생·안전 관리 기준

- 피부미용업에 대한 위생·안전관리 기준은 각 주마다 상이 하며 본 보고서에서는 New York 주(州)의 관련 기준을 제시 하고자 한다. 뉴욕주는 해당업소에 대한 위생·안전 가이드라인을 다음과 같이 제시하고 있다.

- 서비스 제공 장소는 청결해야하며, 충분한 시설을 보유하고 모든 시설이 잘 유지보수 되어야 함.
- 고객들의 안전과 건강을 위해서 충분한 밝기의 조명을 설치하고 충분한 공간을 제공해야 함.
- 주 정부는 서비스제공자와 고객을 보호하기 위해서 서비스제공자는 감염예방절차를 따르도록 규정하고 있으며 네일서비스를 실시하기 전에 고객과 서비스 제공자는 손을 씻도록 규정하고 있음.
- 테이블과 베드는 각 고객의 서비스가 끝나는 대로 다시 청소하여 위생을 유지해야함.
- 피부표면을 문지르거나 다듬는 모든 장비는 미국의 환경보호국에서 승인한 소독제(살균제)에 최소 10분간 담가야 하며 한 사람의 이용이 끝나면 그때마다 살균소독 해야 함.
- 손톱줄, Block buffer, Waxing stick 과 같이 살균소독이 불가능한 장비들은 한사람에게 개인별로 사용해야 함.
- 왁싱 또는 적출(extraction)시 장갑을 착용해야함.
- 면, 스폰지도구, 종이제품과 같이 사용 후 버릴수 있는 제품은 한사람에게 개인별로 사용해야함.
- 사용 후 버릴 수 있는 타월이나 테이블 종이커버는 1회용 사용 품목임.
- 서비스를 제공하는데 필요한 다른 도구들은 청결을 유지해야 하며, 각각의 사용 후에 환경보호국(EPA)의 승인을 받은 소독제(살균제)로 살균 소독하여야 함. 해당 도구로는 가위, 면도기, clippers, 머리빗, 브러쉬, 어깨망또, 큰그릇 등이 있음.
- Finger bowls, Pedicure bowls, Foot baths는 각 사용 후 반듯이 씻고, 행구고, 살균 소독하여야 함.
- 날카롭거나 끝이 뾰족한 용기들은 사용하지 않을 때에는 잘 보관되어야 함.
- 모든 용액, 크림, 파우더는 오염방지를 위해서 shaker, 펌프용기, 스프레이 등에 분리 보관하여야 함.

- 위와 같은 안전·위생 가이드라인 이외에 사용금지 제한품목을 다음과 같이 규정하고 있다.
 - 세무가죽닦기(Chamois buffers), 속돌(Pumice stones), 크레도칼날(Credo blades), 지혈펜슬(Styptic pencils), 막대비누는 사용을 금하고 있음.
 - 사용 후 버릴 수 없는(Non-disposable) Powder puffs, 스폰지, 목면지 떨어(Neck dusters)등과 같은 품목들은 사용 후 EPA 승인을 받은 병원수준의 소독살균제에 담글 수 없기 때문에 해당 품목의 사용을 금하고 있음.
 - 오직 한 고객에게만 사용할 수 있는 품목들과 손톱 미는 줄, nail white pencils(매 사용 후 날카롭게 만들지 않는 경우), 위생 페이퍼를 사용하지 않는 면도용 컵, 한사람 이상에게 이용되는 plastic liner, 면도기

나. 세탁업

1) 연방정부 규제 조항

- 미국 내 세탁업에 대한 규제는 연방정부, 주정부 차원에서 점차 강화되고 있는 추세이다. 퍼크로에틸렌 드라이 클리닝에 대한 National Emission Standard for Hazardous Air Pollutants(NESHAP)과 같이 일부 규제는 세탁업에 직결되어 있으며, 일부는 광범위하게 적용되는 내용에 따라 세탁업도 일부 적용되는 규제내용에 해당한다. 다음에 소개되는 사항은 연방정부 차원의 주요 규제사항에 해당한다.

가) Occupational Safety and Health Act

- 직업안전위생관리국(The Occupational Safety and Health Administration)은 퍼크로에틸렌의 방출허용기준(PEL)을 25ppm으로 제안하였다. 1993년 12월 31일 이전에는 개인보호장비로 방출허용기준을 충족할 수 있었으나 이후로는 방출량을 통제 하도록 하고 있다. 일부 주에서는 방출허용기준을 100ppm

으로 전환하였으나, 일부 주는 25ppm 기준을 적용하고 있다.

나) Clean Air Act Amendments of 1990

○ 1990년 미국의 공기질 개선을 위한 목적으로 1970년에 제정된 Clean Air Act³⁾ 수정안을 발의하여 188개의 toxic chemicals 을 관리하기 시작했으며 퍼크로에틸렌도 이에 포함되었다. 이를 바탕으로 1993년 세탁업자의 퍼크로에틸렌 사용에 대한 규제조항이 신설되었으며 발의된 내용은 다음과 같다.

- 해당 법안은 pollution control equipment의 일종인 “refrigerated condenser”를 모든 드라이클리닝 기계에 요구하고 있으나, 이미 “carbon absorber” 장비를 갖추고 있는 업자는 “refrigerated condenser”로 교체할 필요는 없도록 하고 있다. 기존 소규모업체의 경제적 부담 상황을 고려해 해당 조건을 면제해주도록 하였으나 기본적인 누수체크와 정비 활동은 계속적으로 요구하고 있다. 단, 새롭게 장비를 설치하는 경우(소규모 업소라 할지라도) a transfer machine 에 비해서 공해방지 기능이 좋은 dry-to-dry machine⁴⁾을 장착하도록 하고 있다.
- 1991년 12월 9일을 기점으로 기존 업자인지 새로운 개업자인지 나뉘어져 규제조항이 적용되고 있다. 기존업자는 해당일자 이전에 기계를 설치한 경우에 해당하며 그 이후 주인이 바뀐 경우에도 기계설치 일자를 증명하면 기존업자로 분류된다. 즉 적용은 사업주를 기준으로 적용되는것이 아니고 기계를 기준으로 적용하고 있다.

○ <표 2-52>와 <표 2-53>는 업체 규모에 따른 기계설치 조항을 제시하고 있다.

3) <http://www.epa.gov/air/caa/>

4) Dry to dry machine의 경우 세탁과 건조가 동일 기계에서 이루어지기 때문에 세탁과 건조가 분리된 기계에서 이루어지는 경우보다 유해물질의 방출이 적어 공기오염 가능성이 낮음.

〈표 2-52〉 소규모 세탁소 기계 설치 조항

Type of machine	perc purchases ¹⁾	Required control
Transfer machines	less than 200 gallons/yr	None for "existing" machines. For "new" machines, a refrigerated dry-to-dry machine must be used.
Dry-to-dry machines	less than 140 gallons/yr	
Dry-to-dry and transfer	140 gallons/yr	

주: 1) 사용량은 해당업소의 지난 12개월간 구매량을 기준으로 함

〈표 2-53〉 대규모 세탁소 기계 설치 조항

Type of machine	perc purchases ¹⁾	Required control
Transfer machines	200 or more gallons/yr	Refrigerated condensers or existing carbon adsorber ²⁾ "Existing" transfer machines may remain in use, but new start-ups must use dry-to-dry.
Dry-to-dry machines	140 or more gallons/yr	
Dry-to-dry and transfer	140 or more gallons/yr	

주: 1) 사용량은 해당업소의 지난 12개월간 구매량을 기준으로 함

2) 1993년 9월 22일 이전에 설치된 경우 해당함

- 관련 장비 설치조항 이외에 모든 업자는 퍼크로에틸렌 사용과 관련하여 주 단위로 드라이클리닝 회수장치의 외부온도를 기록하고 누출여부를 점검 기록하도록 하고 있다. 다음의 사항을 보고하도록 하고 있다.

다) Resource Conservation and Recovery Act

- 100kg (220pounds) 이상의 퍼크로에틸렌을 취급하는 세탁업자는 Resource conservation and Recovery Act의 적용을 받아 관련 폐기물을 해당 폐기물 처리 허가업체를 통해 폐기 처리하도록 하고 있다. 100Kg 이하의 퍼크로에틸렌을 취급하는 소규모 업체는 해당조항에 대한 규제를 받지 않는다.
- 연방정부의 관련 규제 조항 이외에 각 주별로 해당산업에 대한 추가 규제조항을 적용하기도 한다.

3. 독일

가. 피부미용사 자격제도

- 독일은 직업교육이 발달한 국가로 모든 직업은 노동부가 정하는 법에 따라 지정된 교육시간과 교과목을 이수하고 시험을 치른 후 국가자격증을 부여받아야 한다.
- 독일에서의 피부미용사가 되기 위한 규정은 피부미용사 직업교육에 관한 법률규정(2002년 1월 9일 시행)으로 피부미용사가 되기 위해서는 국가자격시험에 합격하여야 하고 피부미용사가 되기 위한 교육기간은 3년(현장실습 1년 포함)이다.
- 피부미용사 직업교육을 위한 교육과정 범위에 관한 법률제정(2003년 8월 1일)에서는 교육 시작 1년 지난 후 약 18개월 정도에 중간 평가시험을 치른 후 시험은 총 3시간에 걸쳐 개인에게 주어진 과제에 따라 실기로 치름. 감독관은 피부관리 계획서, 침상정리, 위생상태, 주변정돈(환경보호)등을 평가하고 피부관리 프로그램에서는 피부분석에 따른 피부유형별 관리, 전신관리, 손 관리와 마지막으로 장식미용 등을 평가한다.
- 2년 동안 교육과정을 이수한 후 졸업시험을 실기와 이론으로 나누어 실시하며 실기시험은 8시간에 걸쳐 진행한다. 실기시험에서는 피부관리 프로그램을 혼자서 실행할 수 있는 능력, 침상정리, 피부관리 계획서, 피부유형, 발 관리, 고객상담, 화장품에 대한 지식 및 판매능력, 사회성, 장식미용, 전신관리 등을 평가한다.
 - 이론시험은 필기와 구두로 각각 나누어 치름. 필기시험은 신청하거나 또는 시험점수에 편차가 있을 때, 일부 과목에서 시험평가위원회의 재량에 의해 구두시험으로 보충함. 종래의 시험결과와 구두시험 결과는 2:1의 비중으로 한다.
 - 이론 및 실기시험을 모두 합격하였을 경우 피부미용사 자격시험 합격처리함. 만일 자격시험에 불합격한 경우, 시험을 치르기 위해 이론 및 실습 교

육과정에 다시 참여한 후 자격시험 치를 수 있다.

- 2003년 6월 14일 직업교육법에 다른 피부미용사가 되기 위한 직업학교의 교육과정에 관한 법률 제정, 1953년 9월 17일 수공업에 관한 법률 제정, 1998년 9월 24일 개정, 최근 2003년 12월 24일 새로운 법령으로 변경된다.



제3장 공중위생서비스 평가도구 개선

- 제1절 숙박업 위생서비스 평가도구 개선
- 제2절 목욕업 위생서비스 평가도구 개선
- 제3절 이용업 위생서비스 평가도구 개선
- 제4절 미용업(종합) 위생서비스 평가도구 개선
- 제5절 피부미용업 위생서비스 평가도구 개선
- 제6절 세탁업 위생서비스 평가도구 개선
- 제7절 네일업 위생서비스 평가도구 개발
- 제8절 위생관리용역업(건물위생관리업) 평가체계 개선
- 제9절 각 업종별 영업자 현장조사 및 영업자단체 평가지표 개선 등 FGI 조사결과

3

공중위생서비스 평가도구 개선 <



이번 장에서는 현행 각 업종별 위생서비스 수준평가 항목에 대한 현장산업체 의견조사, 관련 영업자단체를 대상으로 실시한 FGI 조사를 바탕으로 검토된 개선 및 추가항목을 정리하여 제시하였다. 기존의 평가항목에 개선 및 추가할 내용을 각 업종별로 정리하였으며 비교란에 추가표시 하였다.

제1절 숙박업 위생서비스 평가도구 개선

1. 숙박업 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수 기재 사항	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 응답자		
	4. 전화번호		
	5. 숙박업 형태	·사용형태 <input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 상가건물 내 ·운영형태 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 자영 업종종류 <input type="checkbox"/> 숙박업(일반) <input type="checkbox"/> 숙박업(생활)	업종분류 추가
	6. 객실 수	객실 (개)	

나. 준수사항 및 권장사항

1) 로비 및 복도

구분	평가대상	평가항목	비고	
법적 준수 사항	1. 로비	1.1 영업 신고증	추가	
		1.2 요금표	추가	
서비스 스질		1.3 접객대 개방상태	추가	
		시설 환경	1.4 접객대 청결상태	
			1.5 바닥, 벽, 천장 청결상태	
법적 준수 사항	2. 영업장 소독	2.1 월 1회 이상 소독	추가	
	3. 출입검사기록부	3.1 비치여부		
시설 환경	4. 복도	4.1 바닥, 벽, 천장 청결상태		
고객 안전성		4.2 소화기 비치 및 관리상태	추가	
		4.3 비상유도등 설치 및 관리상태		

2) 객실

구분	평가대상	평가항목	비고
고객 안전성	5. 바닥, 벽 천장	5.1 청결상태	
시설 환경	6. 옷보관(옷장, 옷걸이)	6.1 청결상태	
	7. 창문	7.1 설치 및 청결상태	추가
	8. 방충망	8.1 설치 및 청결상태	추가
	10. 창문(방충망)	10.1 설치 및 청결상태	추가
법적 준수 사항	9. 침구류의 포	9.1 교체여부	
	10. 침구류	10.1 청결상태	
	11. 먹는 물	11.1 제공방법	
	5. 먹는물	5.1 먹는 물 제공방법 및 수질관리	추가
고객 안전성	12. 컵(유리컵, 찻잔)	12.1 비치 및 청결상태	
	13. 가운	13.1 비치 및 청결상태	
	14. 냉장고	14.1 비치 및 청결상태	
	12. 이용객 편의시설	12.1 냉장고 등 편의시설 설치 및 청결상태	추가
	15. 화장품 용품류 (스킨, 로션, 빗 등)	15.1 비치 및 청결상태	
	16. 전자제품 (TV, 드라기 등)	16.1 비치 및 청결상태	
서비스 품질	17. 공기청정기	17.1 비치 및 청결상태	
	18. 성인용품류 판매,	18.1 비치 및 제공여부	

고객 안전성	비치 및 제공금지		
	19. 성인유선방송 제어장치	19.1 설치 및 작동여부	
	13. 성인유선방송제어장치	13.1 설치 및 작동여부	추가
	20. 비상구안내판	20.1 비치여부	추가
	9. 비상구 표시	9.1 비상유도등 설치 및 관리상태	추가
	21. 휴대용 비상조명등	21.1 비치 및 작동여부	추가
	15. 휴대용 비상조명등	15.1 비치 및 작동여부	추가

3) 욕실 및 화장실

구분	평가대상	평가항목	비고
시설 환경	26. 바닥, 벽, 천장	26.1 청결상태	
	27. 환기시설	27.1 설치 및 작동여부	
고객 안전성	28. 욕실 내 설비 (욕조, 샤워기 등)	28.1 청결상태	추가
	29. 욕실 내 비품 (비누, 샴푸, 컵 등)	29.1 비치 및 청결상태	
서비스 질	30. 변기	30.1 비데설치 여부	
		30.2 변기(비데) 청결상태	추가
법적 준수 사항	31. 수건	31.1 수건 수	
		31.2 청결상태	추가
권고사 항	20. 비상구	20.1 비상구 확보 여부	추가
법적 준수 사항	22. 환기시설	22.1 설치 및 작동여부	추가
	23. 조명	23.1 조명상태 (복도, 계단, 욕실, 화장실)	추가
		23.2 조명상태 (객실, 접객대, 로비시설)	추가

시설 환경	24. 냉방장치	24.1 설치 및 청결상태	추가
	17. 냉방장치	17.1 냉방장치 설치 및 청결상태	추가
고객 안전성	25. 완강기	25.1 설치 및 작동여부	추가
	16. 완강기	16.1 설치 및 작동여부	추가

4) 물품보관실

구분	평가대상	평가항목	비고
시설 환경	32. 물품보관실	32.1 설치 및 물품 분리보관 여부	추가
고객 안전성	33. 보관함 (침구류, 용품 등)	33.1 설치 및 청결상태	
		33.2 사용 전·후 구분보관여부	
	34. 음료수, 용품 등	34.1 유통기한	

제2절 목욕업 위생서비스 평가도구 개선

1. 목욕업 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수 기재 사항	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 응답자		
	4. 전화번호		
	5. 시설형태	<input type="checkbox"/> 일반목욕장 <input type="checkbox"/> 불가마·찜질사우나	
업소 구분	1.업소명		
	2.업소주소		
	3.시설형태	<input type="checkbox"/> 일반목욕장 <input type="checkbox"/> 불가마· 찜질 사우나	
	4.영업자(대표자)		
	5.전화번호		
업소 현황	6.보유설비 및 물품	<div> <input type="checkbox"/> 냉욕조 () 개 <input type="checkbox"/> 열탕 () 개 </div> <div> <input type="checkbox"/> 발한실 () 개 <input type="checkbox"/> 좌욕기 및 훈증기 () 개 </div> <div> <input type="checkbox"/> 정수기 () 대 <input type="checkbox"/> 일회용컵 사용 : </div>	
	7.시설 소독방법	<div> <input type="checkbox"/> 목욕실 소독방법 <input type="checkbox"/> 자체소독 <input type="checkbox"/> 위탁소독 </div> <div> <input type="checkbox"/> 목욕실이외의 시설 소독방법 <input type="checkbox"/> 자체소독 <input type="checkbox"/> 위탁소독 </div>	
	8.욕조수 관리	<div> <input type="checkbox"/> 욕조수 교환방법 </div> <div> <input type="checkbox"/> 주간순환, 야간배수 <input type="checkbox"/> 일정시간간격 순환배수 </div>	
	9.세탁물 세탁방법	<input type="checkbox"/> 자체세탁 <input type="checkbox"/> 위탁세탁	
	10.영업시간	<input type="checkbox"/> 24시간 영업소 <input type="checkbox"/> 기타 (시부터 시까지)	

나. 준수사항 및 권장사항

1) 일반 목욕업

(1) 서류비치

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	1. 안내문 게시	1.1 목욕업 신고증	추가
		1.2 목욕요금표 (주간, 야간 구분)	추가
	2. 주의안내문 게시	2.1 각종 안내문 게시 (입구 출입금지 제한자, 5세이상 이성혼욕금지, 심야 청소년 단독출입제한, 귀중품 보관안내, 욕탕온도 및 입욕주의문 등)	추가
	16. 안내문 게시	16.1 일반 안내문 게시현황 - 입구 출입금지 제한자, 5세 이상 이성출입금지 및 금연안내문 등	추가
	3. 출입검사기록	3.1 기록부 비치	
	4. 위생교육	4.1 영업자교육 이수증 비치	
	5. 정기소독	5.1 정기소독기록부 비치	추가
	6. 정기수질검사	6.1 정기수질검사 결과서 비치	추가
	7. 안전관리 및 사생활 보장	7.1 탈의실, 발한실, 목욕실 이외 공간에 CCTV 설치시 안내문 게시	추가
	2.안내문 게시	2.2 CCTV 설치시 안내문 게시 * 탈의실, 발한실, 목욕실, 화장실 등 설치금지	추가
	8. 다른업종으로 오인될 표시	8.1 표시여부	추가

(2) 안내데스크 및 현관

구분	항목	내용	비고
시설 환경	9. 안내데스크	9.1 청결상태	
법적 준수 사항	10. 현관	10.1 청결상태	
	11. 조명	11.1 조명상태	
시설 환경	12. 신발장 관리	12.1 설치 및 청결상태	

(3) 탈의실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	13. 조명	13.1 조명상태	
	14. 탈의실 청결	14.1 청소상태	추가
	15. 옷장 청결	15.1 청소상태	추가
	8.옷장	8.1 옷장 청결상태	추가
시설 환경	16. 환기시설	16.1 작동 및 청결상태	

(4) 휴게실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	17. 이성의 종사자	17.1 근무여부	
	18. 수건·냅질복 등	18.1 청결상태	추가
		18.2 사용전후 분리보관	추가
	19. 수건 등 보관	19.1 수건·냅질복 사용전·후 분리보관	추가
	19. 조명	19.1 조명상태	
	20. 정수기	20.1 청결상태	추가
	6.먹는물	6.1 먹는 물 제공방법 및 수질관리	추가
	21. 미용기구 (빗, 브러시)의 관리	21.1 소독과 비소독의 분리보관	
	22. 휴게실 청결	22.1 청결상태	
	23. 환기시설	23.1 설치 및 청결상태	추가

	7. 환기	7.1 목욕실·편의시설·휴게실·휴식실 등에 환풍시설 또는 환기용 창 설치 및 청결 상태	추가
고객 안전성	24. 자외선소독기	24.1 설치 및 청결상태	
	25. 미용기구(빗, 브러시)	25.1 비치 및 청결상태	추가
	20. 미용기구	20.1 미용기구의 청결상태	추가
	26. 전기제품 (헤어 드라이기)	26.1 비치 및 관리상태	
	27. 화장품	27.1 비치 및 청결상태	
	21. 베개, 매트	21.1 베개, 매트 의 소독 여부	추가
시설 환경	28. 냉방장치	28.1 설치 및 청결상태	
고객 안전성	29. 비상구 표시	29.1 유도등 설치 및 관리상태	추가
	30. 소화기	30.1 비치 및 관리상태	추가
서비스 스질	31. 금연유도	31.1 금연안내문 게시	
	32. 직원근무복관리	32.1 근무복착용	

(5) 목욕실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	33. 욕조수 관리	33.1 순환여과 설치여부	
	34. 조명	34.1 조명상태	추가
	5. 조명	5.2 목욕실 등 조명상태 - 휴식실·목욕실(40룩스이상)	추가
	35. 좌욕기 및 훈증기	35.1 비치한 경우의 청결상태	
	36. 환기시설	36.1 설치 및 청결상태	추가
	37. 목욕 부대용품 (깔판, 바가지, 좌석의자 등)	37.1 청결상태	
	38. 목욕실 청결	38.1 청결상태	추가
고객 안전성	39. 출입문 관리	39.1 개폐방법 안내문부착	
		39.2 출입문입구의 미끄럼 방지시설	추가
	22. 미끄럼 방지	22.1 출입문 입구 및 목욕실 바닥의 미끄럼방지시설 설치여부	추가
	40. 바닥관리	40.1 계단의 미끄럼 방지시설	
시설 환경		40.2 배수구의 배수 상태	

서비스 스질		41.1 수온표시여부	추가
시설 환경	41. 냉·온탕 관리	41.2 청결 상태	추가
		41.3 이용시 주의사항 게시	
고객안 전성	42. 냉·온욕조 배수구 관리	42.1 안전망 설치	추가
		42.2 배수구 관련 어린이 주의문 게시	
시설 환경	43. 샤워기 관리	43.1 작동 및 청결상태	추가
서비스 스질	44. 치약 등	44.1 비치 및 청결상태	

(6) 발한실

구분	항목	내용	비고
	45. 이용객 입욕주의사항	45.1 게시여부	추가
	10.주의사항	10.1 발한실 이용시 주의 사항 게시여부	추가
		10.2 이용자 제한 입욕주 의문 게시여부	추가
법적 준수 사항	46. 내부가 들여다보이는 창	46.1 설치여부	추가
	47. 발열기에 대한 불연소재 안전망	47.1 설치여부	추가
	48. 온도계	48.1 비치상태	추가
	49. 조명	49.1 조명상태	추가
	5. 조명	5.1 발한실 등 조명상태 － 발한실·탈의실·접객대· 복도 등(75룩스 이상)	추가
고객 안전성	50. 출입문 손잡이	50.1 관리상태	
시설 환경	51. 나무 깔판 및 의자	51.1 청결상태	

(7) 화장실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	52. 조명	52.1 조명상태	
	53. 화장실 청결	53.1 청결상태	추가
시설 환경	54. 환기시설	54.1 설치 및 청결상태	
	55. 실내화	55.1 비치 및 청결상태	
서비스 질	56. 금연유도	56.1 금연 안내문 게시	

2) 찜질방 목욕업(불가마)

(1) 서류비치

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	1. 안내문 게시	1.1 목욕업 신고증	
		1.2 목욕요금표 (주간, 야간 구분)	
	2. 주의안내문 게시	2.1 각종 안내문 게시 (입구 출입금지 제한자, 5세이상 이성혼욕금지, 심야 청소년 단독출입제한, 귀중품 보관안내, 욕탕운도 및 입욕주의문 등)	
	3. 출입검사기록	3.1 기록부 비치	
	4. 위생교육	4.1 영업자교육 이수증 비치	
	5. 정기소독	5.1 정기소독기록부 비치	
	6. 정기수질검사	6.1 정기수질검사 결과서 비치	
	7. 안전관리 및 사생활 보장	7.1 탈의실, 발한실, 목욕실 이외 공간에 CCTV 설치시 안내문 게시	
	8. 다른업종으로 오인될 표시	8.1 표시여부	

(2) 안내데스크 및 현관

구분	항목	내용	비고
시설 환경	9. 안내데스크	9.1 청결상태	
법적 준수 사항	10. 현관	10.1 청결상태	
	11. 조명	11.1 조명상태	
시설 환경	12. 신발장 관리	12.1 설치 및 청결상태	

(3) 탈의실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	13. 조명	13.1 조명상태	
	14. 탈의실 청결	14.1 청소상태	
	15. 옷장 청결	15.1 청소상태	
시설 환경	16. 환기시설	16.1 작동 및 청결상태	

(4) 휴게실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	17. 이성의 종사자	17.1 근무여부	
	18. 수건·찜질복 등	18.1 청결상태	
		18.2 사용전후 분리보관	
	19. 조명	19.1 조명상태	
	20. 정수기	20.1 청결상태	
	21. 미용기구 (빗, 브러시)의 관리	21.1 소독과 비소독의 분리보관	
	22. 휴게실 청결	22.1 청결상태	
	23. 환기시설	23.1 설치 및 청결상태	
고객 안전성	24. 자외선소독기	24.1 설치 및 청결상태	
	25. 미용기구(빗, 브러시)	25.1 비치 및 청결상태	
	26. 전기제품 (헤어 드라이기)	26.1 비치 및 관리상태	
	27. 화장품	27.1 비치 및 청결상태	
시설 환경	28. 냉방장치	28.1 설치 및 청결상태	
고객 안전성	29. 비상구 표시	29.1 유도등 설치 및 관리상태	
	30. 소화기	30.1 비치 및 관리상태	
서비 스질	31. 금연유도	31.1 금연안내문 게시	
	32. 직원근무복관리	32.1 근무복착용	

(5) 목욕실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	33. 욕조수 관리	33.1 순환여과 설치여부	
	34. 조명	34.1 조명상태	
	35. 좌욕기 및 훈증기	35.1 비치한 경우의 청결상태	
	36. 환기시설	36.1 설치 및 청결상태	
	37. 목욕 부대용품 (깔판, 바가지, 좌식의자 등)	37.1 청결상태	
	38. 목욕실 청결	38.1 청결상태	
고객 안전성	39. 출입문 관리	39.1 개폐방법 안내문부착	
		39.2 출입문입구의 미끄럼 방지시설	
시설 환경	40. 바닥관리	40.1 계단의 미끄럼 방지시설	
		40.2 배수구의 배수 상태	
서비 스질	41. 냉·온탕 관리	41.1 수온표시여부	
시설 환경		41.2 청결 상태	
		41.3 이용시 주의사항 게시	
	42. 냉·온욕조 배수구 관리	42.1 안전망 설치	
		42.2 배수구 관련 어린이 주의문 게시	
시설 환경	43. 샤워기 관리	43.1 작동 및 청결상태	
서비 스질	44. 치약 등	44.1 비치 및 청결상태	

(6) 발한실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	45. 이용객 입욕주의사항	45.1 게시여부	
	46. 내부가 들여다보이는 창	46.1 설치여부	
	47. 발열기에 대한 불연소재 안전망	47.1 설치여부	
	48. 온도계	48.1 비치상태	
	49. 조명	49.1 조명상태	
고객 안전성	50. 출입문 손잡이	50.1 관리상태	
시설 환경	51. 나무 깔판 및 의자	51.1 청결상태	

(7) 화장실

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	52. 조명	52.1 조명상태	
	53. 화장실 청결	53.1 청결상태	
시설 환경	54. 환기시설	54.1 설치 및 청결상태	
	55. 실내화	55.1 비치 및 청결상태	
서비스 질	56. 금연유도	56.1 금연 안내문 게시	

(8) 찜질방의 발한실(불가마)

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	1. 이용객 입욕주의사항	1.1 게시여부	
	2. 내부가 들여다 보이는 창	2.1 설치여부	
	3. 발열기에 대한 불연소재 안전망	3.1 설치여부	
	4. 온도계	4.1 비치 상태	
	5. 조명	5.1 조명상태	
	6. 발한실 청결	6.1 청결상태	
고객 안전성	7. 출입문 손잡이	7.1 관리상태	
시설 환경	8. 나무 깔판 및 의자	8.1 청결상태	

(9) 찜질방의 휴게실(불가마)

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	9. 조명	9.1 조명상태	
	10. 환기시설	10.1 설치 및 청결상태	
서비 스질	11. 수면실 오인시설	11.1 설치여부	
법적 준수 사항	12. 숙박에 이용되는 침구류	12.1 비치여부 (대형타월, 베게제외)	
	13. 휴게실 청결	13.1 청결상태	
	14. 경수기	14.1 청결상태	

서비스 스질	15. 식품 및 기호식품 판매	15.1 음식제공을 위한 독립된 공간확보 여부	
		15.2 주류 판매여부	추가
	16. 식품위생관련업소 관리	16.1 업소내 식품위생 관련 업소 영업신고여부	추가
기타	26. 식품판매	26.1 주류판매 여부	추가
		26.2 식품위생 관련 업소 영업신고 여부	추가
시설 환경	17. 냉방장치	17.1 설치 및 청결상태	
고객 안전성	18. 비상구 표시	18.1 유도등 설치 및 관리상태	
	19. 소화기	19.1 비치 및 관리상태	
서비스 스질	20. 금연유도	20.1 금연안내문 게시	
	21. 흡연실	21.1 설치여부	

제3절 이용업 위생서비스 평가도구 개선

1. 이용업 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수 기재	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 응답자		
	4. 전화번호		
	5. 보유 장비	· 이용의자 ()개 · 소독기 종류 : ()	
(2013년 신설항목)			
구분	항목	내용	비고
필수 기재	7. 영업장 형태·면적 등	· 사용형태 <input type="checkbox"/> 단독건물 <input type="checkbox"/> 건물 내 입주 <input type="checkbox"/> 목욕장 내 · 운영 형태 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 자영 · 사용 층 <input type="checkbox"/> 지상(층) <input type="checkbox"/> 지하 · 영업장 면적 ()㎡ 또는 ()평	
	8. 영업자 및 직원 현황(명) (인원수/국가기술자격자/학교졸업자)	영업주 (인원수/국가기술자격자/학교졸업자)	추가

나. 준수사항 및 권장사항

1) 서류

구분	평가대상	평가항목	비고
법적 준수 사항	1. 게시현황	1.1 영업 신고증	추가
		1.2 면허증 원본	추가
		1.3 요금표	추가
	2. 출입검사기록부	2.1 비치여부	

2) 시설환경

구분	평가대상	평가항목	비고
서비스 스질	3. 출입문	3.1 투명상태	
법적 준수 사항	4. 조명	4.1 조명상태	
시설 환경	5. 천장, 벽	5.1 청결상태	추가
고객 안전성	6. 바닥	6.1 청결상태	추가
	11. 천장, 벽, 바닥	11.1 청결상태	추가
법적 준수 사항	7. 커튼, 칸막이	7.1 설치여부	추가
	8. 별실 및 별실 유사한 시설	8.1 설치여부	추가
시설 환경	9. 환기시설	9.1 작동 및 청결상태	
고객 안전성	10. 냉방장치	10.1 설치 및 청결상태	
서비스 스질	11. 공기청정기	11.1 비치 및 청결상태	
시설 환경	12. 물품보관함(선반)	12.1 설치 및 청결상태	추가
	14. 물품보관함, 선반	14.1 청결상태	추가
	13. 거울	13.1 청결상태	추가
	13. 거울, 의자	13.1 청결상태	추가
(2013년 신설항목)			
구분	항목	내용	비고
기타	15. 옥외 최종지불요 금표 게시 (영업장 면적 66㎡ 미만)	15.1 자율 게시 여부	추가

계속

구분	평가대상	평가항목	비고	
고객 안전성	14. 의자	14.1 청결상태		
	15. 옷장	15.1 설치여부		
시설 환경	16. 옷 보관 (옷장, 옷걸이)	16.1 청결상태		
	17. 세발용 세면대	17.1 청결상태	추가	
고객 안전성	12. 세면대	12.1 청결상태	추가	
	18. 물품 세척대	18.1 설치 및 청결상태		
시설 환경	19. 쓰레기·머리카락 수거함	19.1 비치 및 청결상태		
	20. 이용기구 소독장비 (소독기, 자외선)	20.1 비치 및 작동여부	추가	
20.2 청결상태				
8.1 청결상태		추가		
고객 안전성	10. 이용기구(빗, 가위 등)	10.1 청결상태	추가	
	21. 이용기구 사용 전·후 분리보관	21.1 분리보관여부	추가	
4. 이용기구 관리		4.1 소독여부에 따른 분리 보관 여부	추가	
22. 1회용 면도날 1인 1개 사용		22.1 1인 일회 사용여부	추가	
5. 1회용 면도날		5.1 1인 1회 사용여부	추가	
고객 안전성	23. 일회용품사용 (라텍스장갑, 비닐장갑)	23.1 일회사용여부		
	24. 수건	24.1 청결상태	추가	
	25. 위생용품 (목클로스,커트보,염색보)	25.1 청결상태	추가	
	9. 수건, 커트(염색)보	9.1 청결상태	추가	
	26. 염색용 빗(술)	26.1 청결상태		
	27. 염색약 혼합용기	27.1 청결상태		
	28. 화장실	28.2 청결상태		

3) 기타사항

구분	평가대상	평가항목	비고
서비스 스질	29. 염색약 주의사항	29.1 준수여부	
	30. 영업장 소독	30.1 소독횟수	
	31. 종사자 관리	31.1 위생복 착용여부	
		31.2 위생복 청결상태	
고객 안전성	32. 소화기	32.1 비치 및 관리상태	

제4절 미용업(종합) 위생서비스 평가도구 개선

1. 미용업(종합) 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수 기재 사항	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 응답자		
	4. 전화번호		
	5. 보유 장비	미용의자(개) 소독기 종류 : ()	
(2013년 신설항목)			
구분	항목	비고	
5. 위치	<input type="checkbox"/> 일반주택밀집지역 <input type="checkbox"/> 아파트밀집지역 <input type="checkbox"/> 상가밀집지역 <input type="checkbox"/> 기타()	추가	
6. 보유장비	<input type="checkbox"/> 미용의자 ()개 <input type="checkbox"/> 소독기 ()개 (종류 :) <input type="checkbox"/> 세면대(머리감기기 용) ()개	추가	
8. 영업형태	<input type="checkbox"/> 헤어 <input type="checkbox"/> 메이크업 <input type="checkbox"/> 네일아트	추가	
9. 영업장 형태·면적 등	· 사용형태 <input type="checkbox"/> 단독건물 <input type="checkbox"/> 건물 내 입주 <input type="checkbox"/> 목욕장 내 · 운영 형태 및 사용 층 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 자영 <input type="checkbox"/> 지상(층) <input type="checkbox"/> 지하 · 영업장 면적()㎡ 또는()평	추가	
10. 영업자 및 직원 현황(명)	영업주 (인원수/국가기술자격자/학교졸업자)	추가	
	(인원수/국가기술자격자/학교졸업자)		

나. 준수사항 및 권장사항

1) 서류

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	1. 게시현황	1.1 영업신고증	추가
		1.2 면허증 원본	추가
		1.3 요금표	
	2. 출입검사기록	2.1 기록부 비치	
서비스 스질	3. 금연유도	3.1 금연 안내문 게시	
위생관리 기준	7. 최종지불요금표 (1.3 변경 및 신설)	7.1 내부게시 여부	추가
		7.2 외부게시 여부 (영업장 면적 66㎡ 이상)	추가
		7.3 외부게시 항목 (영업장 면적 66㎡ 이상)	추가

2) 시설 환경

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	4. 조명	4.1 조명상태	
	2.작업장소, 응접장소, 상 담실 출입문 시설기준	2.1 3/1이상 투명기준 준수여부	추가
시설 환경	5. 환기	5.1 작동 및 청결상태	
고객 안전성	6. 냉방장치	6.1 설치 및 청결상태	
서비스 스질	7. 공기청정기	7.1 설치 및 청결상태	

	8. 옷장(사물함 등)	8.1 설치	
	9. 옷 보관(옷장, 옥걸이)	9.1 청결상태	
	10. 선반·가구	10.1 청결상태	
	11. 거울	11.1 청결상태	추가
고객안전성	12. 의자	12.1 청결상태	추가
	12. 거울, 의자	12.1 청결상태	추가
시설환경	13. 세면대	13.1 청결상태	추가
	14. 물품 세척대	14.1 설치 및 청결상태	
시설환경	15. 물품 보관함	15.1 설치 및 청결상태	
	13. 물품보관함, 선반	13.1 청결상태	추가
	16. 천정, 벽	16.1 청결상태	추가
	17. 바닥	17.1 청결상태	추가
	10. 천장, 벽, 바닥	10.1 청결상태	추가
고객안전성	18. 쓰레기·머리카락 수거함	18.1 비치 및 청결상태	
시설환경	19. 화장실	19.1 청결상태	
법적준수사항	20. 일회용 면도날	20.1 1인 일회 사용여부	
	21. 미용기구 소독장비	21.1 비치 및 작동여부	추가
	22. 미용기구 관리	22.1 소독한 기구 분리 보관함 보유	

고객 안전성	23. 미용 기구	가위, 클리퍼, 빗	23.1 청결상태	추가
		9. 미용기구 (빗,로뜨,가위 등)	9.1 청결상태	추가
		로뜨	23.2 청결상태	
	24. 미용 장비	열처리기	24.1 청결상태	
		퍼머기 세팅기	24.2 청결상태	
서비스질	25. 작업운반대 (슈레이 등)		25.1 청결상태	
위생관리	7. 미용기구 소독장비 (소독기, 자외선살균기)		7.1 청결상태	추가
고객안전 성	26. 일회용품 사용		26.1 라텍스 및 비닐장갑	
	27. 위 생 용 품	수건	27.1 청결상태	추가
		8.수건, 커트(염색)보	8.1 청결상태	추가
		손님가운	27.2 청결상태	
		목위생대	27.3 청결상태	
		커트보, 파마보, 염색보	27.4 청결상태	추가

3) 기타 사항

구분	항목	내용	비고
법적 준수 사항	28. 유사의료행위(점빠기, 컷볼뚫기, 박피술 등)	28.1 실시여부	
	29. 의약품 또는 의료용구	29.1 사용여부	추가
서비스 스질	30. 소화기	30.1 비치 및 관리상태	
	31. 종사자관리	31.1 위생복 착용	
	32. 영업장 소독	32.1 소독횟수	
기타	14. 옥외 최종지불요금표 게시 (영업장 면적 66㎡미만)	14.1 자율 게시 여부	추가

3) 권장사항(네일) : 네일업 신설평가지표의 동일하게 추가

구분	평가대상	평가항목	비고
위생관리	7. 네일 미용기구 소독장비 (소독기, 자외선살균기)	7.1 청결상태	추가
	8. 수건	8.1 청결상태	추가
	9. 네일미용기구(니퍼, 드라이머신 등)	9.1 청결상태	추가
	10. 천장, 벽, 바닥	10.1 청결상태	추가
	11. 손·발톱 작업대	11.1 청결상태	추가
	12. 물품보관함, 선반	12.1 청결상태	추가
기타	13. 옥외 최종지불요금표 게시 (영업장 면적 66㎡미만)	13.1 자율 게시 여부	추가

제5절 피부미용업 위생서비스 평가도구 개선

1. 피부미용업 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수기재	업소명		
	업소주소		
	응답자		
	업소 전화번호		
	일반사항	업주 피부 미용 경력 ()년 피부미용침대 수 ()개	
(2013년 신설항목)			
구분	항목	내 용	비고
업소 구분	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 대표자		
	4. 전화번호		
업소 현황	5. 위치	<input type="checkbox"/> 일반주택밀집지역 <input type="checkbox"/> 아파트밀집지역 <input type="checkbox"/> 상가밀집지역 <input type="checkbox"/> 기타()	추가
	6. 보유장비	<input type="checkbox"/> 베드 ()개 <input type="checkbox"/> 소독기 ()개 (종류 :) <input type="checkbox"/> 미용기기 ()개 (종류 :)	추가
	7. 영업장 형태·면적 등	· 사용형태 <input type="checkbox"/> 단독건물 <input type="checkbox"/> 건물 내 입주 <input type="checkbox"/> 목욕장 내 · 운영 형태 및 사용 층 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 자영 <input type="checkbox"/> 지상(층) <input type="checkbox"/> 지하 · 영업장 면적()m ² 또는 ()평	추가
	8. 영업자 및 직원 현황	영업주 (인원수/국가기술자격자/학교졸업자) (인원수/국가기술자격자/학교졸업자)	추가

나. 준수사항 및 권장사항

1) 대기실 및 응접실

구분	항목	내용	비고
서비스 질	1. 실내화	1.1 비치 및 청결상태	
법적 준수 사항	2. 게시현황	2.1 영업신고증	추가
		2.2 면허증 원본	추가
		2.3 피부미용 요금표	추가
	3. 탈의실·작업실 출입문 시설기준	3.1 1/3 투명기준 준수 여부	추가
	3. 작업장소, 응접장소, 상담 실 출입문 시설기준	3.1 3/1이상 투명기준 준수여부	추가
시설환 경	4. 접수·상담대	4.1 청결상태	
	5. 천장, 벽, 바닥	5.1 청결상태	
고객안 전성	6. 소화기	6.1 비치 및 관리상태	
시설환 경	7. 환기시설	7.1 작동 및 관리상태	

2) 탈의 공간

구분	항목	내용	비고
시설환경	8. 탈의공간	8.1 설치 및 청결 상태	추가
	9. 개인사물함 (옷장)	9.1 설치 및 청결 상태	
고객안전성	10. 가운	10.1 관리 및 청결 상태	

3) 피부미용작업실

구분	항목		내용	비고
고객안전성	11. 침대	침대보	11.1 관리 및 청결상태	
		베개보	11.2 관리 및 청결상태	
		이불보	11.3 관리 및 청결상태	
	12. 수건		12.1 용도구분 사용 여부	추가
			12.2 흡포용 수건 청결상태	추가
	13. 터번 (헤어밴드)		13.1 관리 및 청결상태	추가
	10. 수건, 피부미용기구(스파츨러, 터번 등)		10.1 청결상태	추가
법적준수사항	14. 소독 장비		14.1 소독 장비 비치 및 작동 여부	추가
			2. 미용기구 소독장비 (소독기, 자외선살균기) 2.1 비치 및 작동여부	추가
고객안전성			14.2 수건 찢기 비치 및 작동 여부	
법적준수사항	1. 베드(온열장치포함), 화장품, 수건, 온장고, 사물함		1.1 설치 여부	추가

법적준 수사항		15.1 피부미용기구 소독 전·후 분리보관 용기 비치 여부	추가
		5. 미용기구 관리	5.1 소독여부에 따른 분리 보관 여부
고객안 전성	15. 피부미용 기기 · 도구	15.2 클렌징, 팩 등 제거 시 사용 용품	
		15.3 스파츨라(spatula) 관리 및 청결상태	추가
		15.4 유리볼, 고무볼 관리 및 청결상태	
	16. 덕용화장품	16.1 유통기한 준수 여부	추가
		16.2 보관 및 관리상태	추가
위생관 리	9. 온장고	9.1 청결상태	추가
	11. 화장품	11.1 관리상태	추가
	14. 작업운반대, 선반	14.1 청결상태	추가
시설환 경	17. 환기시설	17.1 작동 및 관리상태	
법적준 수사항	18. 조명	18.1 조명상태	
		18.2 청결상태	
시설 환경	19. 쓰레기통	19.1 비치 및 청결상태	
위생관 리기준	4. 의약품 또는 의료 기기	4.1 사용여부	추가
	7. 최종지불요금표	7.1 내부게시 여부	추가
		7.2 외부게시 여부 (영업장 면적 66㎡ 이상)	추가
		7.3 외부게시 항목 (영업장 면적 66㎡ 이상)	추가

4) 기타사항

구분	항목	내용	비고
시설환경	20. 세면설비	20.1 설치 및 청결상태	
서비스 질	21. 마무리 준비대	21.1 드라이기 비치 및 관리상태	
		21.2 머리빗 비치 및 관리상태	
	22. 종사자 관리	22.1 위생복 착용 및 청결상태	
고객안전성		22.2 마스크 착용 여부	
서비스 질	23. 고객관리	23.1 고객관리카드 작성 여부	
법적준 수사항	24. 출입검사 기록부	24.1 비치여부	
기타	15. 옥외 최종지불요금표 게시 (영업장 면적 66㎡미만)	15.1 자율 게시 여부	추가

제6절 세탁업 위생서비스 평가도구 개선

1. 세탁업 평가지표 및 항목 개선검토

가. 일반현황

구분	항목	내 용	비고
필수 기재	1. 업소명		
	2. 업소주소		
	3. 응답자		
	4. 전화번호		
	5. 세탁물화재보험	<input type="checkbox"/> 가입 <input type="checkbox"/> 미가입	

나. 준수사항 및 권장사항

1) 시설관리

구분	항목	내용	비고
시설환경	1. 접수대	1.1 설치여부	추가
	2. 요금표	2.1 게시여부	추가
법적준수 사항	3. 영업신고	3.1 게시여부	
	4. 출입검사기록부	4.1 비치여부	
서밋스질	5. 세탁업표준약관	5.1 게시여부	추가
	6. 세탁기능사 자격증	6.1 보유여부	추가
시설환경	7. 천정·벽·바닥	7.1 청결상태	추가
	8. 조명	8.1 청결상태	추가
	9. 환기시설	9.1 작동 및 청결상태	추가
법적준수 사항	10. 세탁용 약품 보관함 (창고)	10.1 설치여부	추가
고객안전 성	11. 소화기	11.1 비치 및 관리여부	추가

2) 세탁물 관리

구분	항목	내용	비고
고객안전성	12. 세탁물 취급관리 (전산화, 수기)	12.1 취급관리방법	추가
	13. 세탁물 인수증	13.1 교부여부	추가
서비스질	14. 세탁물 식별표	14.1 식별표 종류	추가
	15. 세탁물 수거함	15.1 세탁방법별 구분보관	추가
고객안전성	16. 완성된 세탁물	16.1 세탁상태	추가
	17. 보관중인 세탁물 위생적 관리(좁, 곰팡이 등)	17.1 관리상태	추가

3) 세탁기기 관리

구분	항목	내용	비고
시설환경	18. 작업대 및 다리미	18.1 청결상태	추가
		18.2 배풍장치 설치 및 작동여부	추가
		18.2 배풍장치 설치 및 작동여부	추가
		18.3 스팟팅 머신 설치 및 작동여부	
서비스질	19. 세탁기 (물세탁기, 드라이클리닝기 포함)	19.1 청결상태	추가
법적준수 사항	20. 드라이클리닝 세탁기의 유기용제	20.1 누출여부	추가
	21. 회수건조기 또는 용제회수기	21.1 설치여부	추가
고객안전성	22. 회수건조기(건조기)	22.1 청결상태	추가
시설환경	23. 유기용제 관리	23.1 용제 오염상태	
		23.2 (폐)유기용제 보관함	추가
		23.3 유기용제 필터 보관함	추가
	24. 지정폐기물 관리대장	24.1 비치 및 작성여부	추가

제7절 네일업 위생서비스 평가도구 개발

1. 네일업 평가지표 및 항목 개발검토

□ 네일업 위생평가지표 검토

〈표 3-1〉 네일업 위생평가 항목(필수 20개, 권장 55개의 총 75개 항목) 검토안

기준		지표수	평가내용
일반사항		-	- 특이사항 없음
준수사항		8개	- 필수 (서류: 영업신고서, 미용사 면허증, 네일요금표, 사업자등록증, 출입검사기록부, 위생교육, 4대보험, 건강검진)
권장 사항	시설환경	1개 18개	- 필수: 조명도 준수 - 권장: 환기시설 , 냉난방장치, 방충방서, 사물함, 수세시설, 화장실, 청소
	고객안전성	11개 28개	- 필수: 네일기구 소독 분리관리, 유사의료행위, 1회용품, 의료기기 사용여부, 자외선소독여부 - 권장: 위생용품(위생복, 개인위생관리, 작업대 위생, 용품위생 등), 네일기구 청결상태 등, 네일장비 위생관리, 소독실시(시술전후), 화학물질 관리상태 , 쓰레기 보관관리, 네일제품 관리, 비상의약품관리 , 음용수 관리, 실내소독, 소독기비치 및 관리, 위생관리지침서 비치
	서비스 질	9개	- 권장: 금연유도, 종사자관리(보호마스크착용, 눈보호안경착용, 보호장갑착용 등), 소화기관리 , 비상구확보, 고객응대 친절성, 대기공간 확보
	비고	75개	

주: 고딕체 표시내용은 기존 종합미용업의 평가항목 외 추가적으로 신설을 검토한 항목임.

□ 평가지표 검토 및 시사점

- 평가항목: 총 75개 문항(필수 20개 문항, 권장 55개 문항)
- 평가점수: 최대 220점 만점(각 0점~4점) 100점만점으로 환산
- 평가비율: 필수항목과 권장항목 비율: 필수 60: 권장 40
- 시사점
 - 필수: 4대보험 적용여부, 건강검진 실시여부
 - 권장: 환기시설, 네일기구 소독관리 및 보관, 유사의료행위 및 의료기기 사용실태, 기구소독, 시술전후 종사원 소독, 화학물질 관리, 비상의약품관리, 종사원 관리(마스크, 안경, 장갑 등), 소화기 관리 등

□ 기존 미용업(종합) 중의 네일업 위생서비스 평가지표 추가반영 항목

구분	평가대상	평가항목	비고
위생관리	7. 네일 미용기구 소독장비 (소독기, 자외선살균기)	7.1 청결상태	추가
	8. 수건	8.1 청결상태	추가
	9. 네일미용기구 (니퍼, 드라이머신 등)	9.1 청결상태	추가
	10. 천장, 벽, 바닥	10.1 청결상태	추가
	11. 손·발톱 작업대	11.1 청결상태	추가
	12. 물품보관함, 선반	12.1 청결상태	추가
기타	13. 옥외 최종지불요금표 게시 (영업장 면적 66㎡미만)	13.1 자율 게시 여부	추가

2. 일본의 네일업 위생관리지침(2010년 9월 15일, 후생노동성 지침)

□ 목적

- 네일 업소의 설비, 기구 등의 위생 관리 및 소독과 종사자의 건강관리 조치에 따른 네일 업소의 위생의 확보 및 향상을 도모하는 것을 목적으로 함

□ 정의

- "네일업소"란 손톱관리, 손톱의 조형, 손톱의 수리, 보강, 손톱 장식 등 손톱에 관한 기술을 하는 시설을 말함

□ 시설 및 설비

- 시설은 격벽 등에 의해 외부와 완전히 구분 될 것
 - 격벽 등으로 구분할 수없는 시설의 경우는 커튼 등으로 구분 함
- 시설이 설치되어있는 건물은, 쥐 및 곤충의 침입을 방지 할 수 있는 구조 이어야함
- 시설에는 기술을 하는 작업장을 설치하여야 함
- 고객의 대합실을 마련 할 것
 - 둘 수없는 경우에는 대합실에 대체 장소를 마련하는 등 시설 중 손님과 시설 전후의 손님이 혼재되지 않도록 할 것
- 종사자의 수에 따라 적당한 넓이의 휴게실을 마련 할 필요가 있음
- 작업장은 대합실, 거주 시설, 휴게실 등 작업에 직접 관계없는 위치와 구분 되어있어야 함
 - 격벽 등으로 완전히 구분되는 것이 바람직하지만, 경계가 명확히 구분될 것
- 작업장은 작업 및 건강유지에 지장 오지 않을 정도의 충분한 넓이를 가져야 함

- 작업장에 기구 등을 소독 할 수 있는 적당한 넓이의 소독장소를 설치하여야 함
 - 작업장에 설치할 수없는 경우에는 공동시설을 이용하는 등 이용하기 쉬운 장소를 정해 둘 것
- 작업장 바닥 및 벽의 아래쪽은 청소를 용이하게 할 수 있는 구조 일 것
- 작업장에서 종사자용 손 세척 설비를 설치하여야 함
 - 작업장에 설치할 수없는 경우에는 공동시설을 이용하는 등 이용하기 쉬운 장소를 정해 둘 것
- 화장실은 격벽에 의해 작업장과 구분되며, 전용 손 세척 설비가 있을 것
- 작업장의 채광, 조명, 환기가 충분히 될 수 있는 구조 설비 일 것
 - 환기는 기계적인 환기 설비를 설치하는 것이 바람직하지만, 자연 환기의 경우 환기에 유효한 환기구를 다른 배기의 영향을 받지 않는 위치에 설치 함
 - 환기 설비 등에 대해서는 노동 안전 위생법의 규정을 확인 것
 - 석유, 가스를 사용 하는 난방기구 또는 급탕 설비는 밀폐형 또는 반 밀폐형 일 것
 - 세척장은 유수 장치 또는 급탕 설비를 설치 할 것
 - 작업장에 설치할 수없는 경우에는 공동시설을 이용하는 등 이용하기 쉬운 장소를 정해 둘 것
- 작업마다 나오는 오물, 폐기물을 넣을 수 있는 뚜껑이 있는 쓰레기통을 준비 할 것
- 피부에 접촉하는 소독된 기구류를 보관할 수 있는 수납장을 준비 할 것
- 기구류, 천류와 수건 등을 소독하는 설비 또는 기재를 갖추어 것
- 기구류 및 천류는 충분한 양을 준비 할 것

□ 관리

○ 시설, 설비 및 기구 관리

- 시설은 필요에 따라 보수를 하며 1일 1회 이상 청소를 실시하고 위생상 지장이 없도록 할 것
- 배수구는 폐기물의 유입을 막고 배수가 잘 이루어지도록 하며 필요에 따라 보수를 하고 1일 1회 이상 청소를 할 것
- 작업장에는 불필요한 물품을 보관하지 말 것
- 작업장의 벽, 천장, 바닥은 항상 청결을 유지할 것.
- 시설에 개(장애인 보조견은 제외함), 고양이 등의 애완동물이 출입하지 못하도록 할 것
- 작업장 내에서 쥐 및 곤충이 서식하지 않는 상태를 유지할 것
- 기구류, 천류, 기타 공구류의 보관 장소는 정기적으로 청소를 하고 항상 청결을 유지할 것
- 조명기구, 환기 장치는 정기적으로 점검 청소 할 것
- 화장실에는 화장실에 필요한 비누, 소독액 등을 갖추고 두고 청결을 유지하며 항상 사용 가능한 상태로 유지 할 것
- 기구 등의 세척장은 항상 청결하게 유지하고 오물이 축적과 악취 등으로 고객에게 불쾌감을 주는 일이 없도록 할 것.
- 장비 기구류는 항상 점검하고 고장, 파손 등이 있을 경우 신속하게 보수하여 항상 적정하게 사용할 수 있도록 정비 할 것
- 자외선 소독기는 적절한 자외선램프의 청소 및 교환을 하고 항상 85 μ W/cm² 이상의 자외선을 얻을 수 있도록 관리 할 것 .
- 세척 및 소독 끝난 기구류는 사용한 것과 구분하여 보관 케이스 등에 보관 할 것
- 청소용구는 전용 장소에 보관 할 것
- 화장실은 항상 청결하게 유지하고 정기적으로 살충 및 소독 할 것

－ 사용하는 약품류는 소정의 장소에 보관하고 취급에 주의 할 것

· 약품류의 보관에 대해서는 소방법의 규정을 확인 할 것

○ 종사자 관리

－ 업주는 네일 업소마다 위생 관리 책임자를 정하여 시술이 위생적으로 이루어지도록 항상 종사자의 위생교육에 노력할 것

· 위생관리책임자는 보건 지식을 가지고, 네일 업소에서 충분한 경험 있는 것이 바람직 함

· 업주 및 위생관리책임자는 항상 직원들의 건강관리에 주의하고 감염성 피부 질환에 걸린 경우 작업에 종사시키지 말 것

· 업주는 종사자 또는 그 동거자가 결핵 등 호흡기 질환 기타 감염환자과 그 질환이 의심이 되는 경우는 종업원 본인이 감염되지 않았다는 것이 판명될 때 까지 작업에 종사시키지 말 것

□ 위생적 취급 등

○ 위생관리책임자는 직원들이 감염에 걸려 있는지 등 건강상태를 매일 확인 할 것

○ 위생관리책임자는 네일 업소의 설비, 기구 등의 위생 전반에 대해 매일 점검 관리 할 것

○ 작업장소는 시술을 받는 고객 1인 외 다른 사람들이 출입하지 못하도록 할 것

○ 작업장의 채광 조명 및 환기는 충분히 할 것

－ 개방형 연소 기구를 사용하는 경우 충분한 환기량을 확보하고 정상적인 연소에 지장을 주지 않도록 유의할 것

○ 작업중의 작업장 내에는 적정 온도, 적당한 습도를 유지 함

○ 작업 중 종사자는 깨끗한 외투(얼룩이 눈에 띄기 쉬운 것)를 착용할 것

○ 종사자는 손님마다 작업 전과 작업 후 손가락의 세척을 실시하고 필요에 따라 소독을 할 것

- 종사자는 항상 청결을 유지하고 고객에 불결함과 불쾌감을 주는 일이 없도록 할 것
- 종사자는 작업장에 있어 소정의 장소외에서 탈의, 흡연 및 식사를 하지 말 것
- 피부에 접하는 기구류는 손님 한사람마다 소독 깨끗한 것을 사용 할 것
- 피부에 접하는 기구류는 사용 후에 세척하고 소독 할 것
- 피부에 접촉 천류는 깨끗한 것을 사용하고 손님 한사람마다 교환 할 것
- 사용 후의 천류는 혈액이 부착되었을 경우, 차아염소산나트륨 용액으로 소독하고 세제 등을 사용 온탕에서 세척할 것
- 스팀수건은 소독 된 것을 사용 할 것
- 고객용 의류(가운 등)은 사용 목적에 따라 구분하여 깨끗한 것을 사용 할 것
- 종사자전용 손세척 설비에는 소독 액을 상비하고 청결을 유지 할 것
- 기구류를 소독하는 소독액은 적정농도의 것을 준비, 청결유지 적절관리 할 것
- 소독액은 소독하기 쉬운 적절한 위치에 놓아 둘 것
- 외상에 대한 응급조치에 필요한 의약품, 의약 외 품 및 위생재료를 상비하고 적절하게 사용 할 것
- 화장실의 손세척 설비는 유수식과 적당한 손세척 비누를 준비 할 것
- 작업에 의해 발생하는 폐기물은 손님 한사람마다 처리 할 것
- 작업에 의해 발생하는 폐기물은 뚜껑이 있는 전용용기에 넣어 적절하게 처리할 것
- 피부에 접하지 않는 기구도 손님 한사람마다 오염되는 것은 고객 한 사람마다 교환 또는 세척하고 항상 청결하게 할 것
- 감염 또는 의심되는 자 또는 피부 질환이 있는 자를 다룬 경우 시술 종료 후 종사자의 손과 사용한 기구 등의 소독을 엄격하게 할 것
- 시술에 전기기구를 사용할 때는 사용하기 전에 충분히 그 안전성에 대해 점검하고 사용에도 주의를 게을리 하지 말 것
- 시술에 사용하는 약제 등에 대해서는 그 성분 등의 내용을 충분히 파악하고 적절하게 사용할 것
 - 손톱 화장 품류 (네일 에나멜, 제광액 등), 화장수, 크림, 유액, 핸드크림, 화장용오일, 비누, 핸드소프 등의 사용에 있어서는, 의약 부외품, 화장품으로

약사법에 의해 승인 신고 한 것을 사용 할 것

□ 소독

- 사용 한 기구류는 혈액이 묻어있는 것(의심 되는 것을 포함)과 묻어 있지 않는 것으로 구분하고 소독 할 것
- 폐기하는 기구류에 혈액 부착되어있는 경우는 소독 후 폐기 할 것
- 재사용 기구류의 소독 절차
 - 소독하기 전에 가정용 세제를 스펀지 등 묻혀 기구의 표면을 문질러 충분한 유수에 (10초 이상, 1리터 이상) 세척 할 것
 - 기구는 사용 즉시 흐르는 물에 세척하는 것이 바람직 함
 - 이때 흐르는 물이 비산하지 않도록 주의할 것
 - 소독 액에 담그기 전에 물기를 뺄 것
- 소독은 아래 방법 중에 할 것
 - 혈액 부착되어있는 기구류는 소독용 에탄올에 10 분 이상 소독 하는 방법 또는 0.1 % 차아염소산 나트륨용액 (유효 염소 농도 1000ppm)에 10 분 이상 소독하는 방법 중에 할 것
 - 자비(끓임)소독기로 소독할 경우 비등하고 2분 이상 끓여야 함
 - 도자기, 금속 및 섬유기구의 소독에 적절하지만 합성수지의 제재는 일부는 가열에 의해 변형될 수 있음
 - 에탄올에 의한 소독 소독용은 에탄올 (76.9v/v% ~ 81.4v/v% 에탄올 용액)에 10 분 이상 담그고 소독용 에탄올을 적신 면 또는 거즈로 기구 표면을 닦을 것
 - 소독액은 증발, 오염 정도 등에 의해 7일 이내에 교환 할 것

- 차아염소산나트륨에 의한 소독은 0.01 %~0.1% 차아염소산나트륨 용액 (유효 염소 농도 100~1000ppm)에 10 분 이상 담그 둘 것
 - 금속기구 및 동물성 섬유 제품은 부식할 수 있기 때문 사용하는 경우 필요 이상으로 장시간 담그 두지 않도록 주의할 것
 - 소독 액은 사용할 때마다 교체 할 것 체
 - 소독액을 취급할 때는 고무장갑을 착용하는 등 직접 피부에 닿지 않도록 할 것
- 자외선 조사에 의한 살균은 자외선소독기의 자외선램프에서 85 μ W/cm² 이상의 자외선을 연속하여 20 분간 조사할 것
 - 기구의 오염 상태, 수납 상황 등에 따라 효과를 기대할 수 없기 때문에 기구의 얼룩을 충분히 제거한 후 직접 자외선이 조사될 수 있도록 수납 후 조사 할 것
 - 구조가 복잡하고 직접 자외선의 조사를 받지 못하는 모양의 기구류의 소독에는 적합하지 않음
 - 정기적으로 자외선 램프와 반사판을 청소할 것
 - 2000~3000 시간 조사로 출력이 저하되므로 자외선램프의 교체가 필요
- 찜통 등에 의한 증기 소독기에서 80℃ 이상에서 10분 이상 습열에 접촉할 것(온도계로 장치의 상단부 온도를 확인 할 것)
 - 유리, 도자기, 금속 및 섬유기구 등의 소독에 적절하지만 합성수지제품은 부분적으로 가열에 의해 변형될 수 있음
 - 수건 등으로 피복 천류를 기구 내에 쌓아 소독하면 상단부 수건 등이 습열 충분히 접촉되지 않을 수 있음
 - 기구 내 바닥의 물의 량을 적당하게 유지할 필요가 있음
- 글루콘산클로르헥시딘액에 의한 소독 0.05 % 글루콘산클로르헥시딘액에 10 분 이상 소독, 담그 둘 것
 - 소독액은 매일 교환 할 것
- 양성계면활성제에 의한 소독 0.1%~0.2% 양성계면활성제용액 (염화알킬폴리아미노에틸글리신 또는 염화알킬디아미노에틸 글리신)에 10 분 이상 담그

들것

- 소독액은 매일 교환 할 것 한다.

○ 세척 후 흐르는 물에 세척하고 잘 닦아야 함

- 세척에 사용한 스펀지 등은 사용 후 흐르는 물로 충분히 세척하고 얼룩이 심한 경우, 에탄올 또는 차아염소산나트륨으로 소독 할 것 .

○ 소독에 필요한 기타 장비

- 계량계 100ml용 및 1000ml용
- 소독용기 : 소독용배트(뚜껑이 있는 것) 세면기, 기타 소독에 필요한 용기

○ 수건, 천류류의 소독

- 가열에 의한 경우 사용한 수건 및 천류를 세제로 세척 후 찜통 등의 증기 소독기에 넣어 10분 이상 소독(기구내의 온도가 80℃ 이상 일 것) 할 것
- 장치의 상단부의 수건 등의 중심 온도가 80 ℃를 초과하지 않을 수 있으므로 증기가 균등하게 침투될 수 있도록 주의 할 것 .
- 소독액에 의한 경우는 사용한 수건, 천류를 차아염소산나트륨 용액에 담가 소독 할 것
- 소독 종료 후 세탁하고 필요에 따라 건조하여 보관하거나 또는 찜통에 넣어 둘 것

□ 손 소독

○ 고객 한사람마다 시술하기 전에 손가락을 소독 할 것. 소독 방법은 다음의 방법에 따를 것 .

- 혈액, 체액 등에 만져 눈에 보이는 얼룩이 있거나, 또는 속건성소독약을 사용할 수 없는 경우에는 유수와 비누를 사용하여 적어도 손가락을 15초 동안 세척할 것
- 그렇지 않은 경우는 속건성소독약을 건조까지 문질러 소독 할 것

○ 시술 전에 고객의 손가락 소독을 할 것. 소독 방법은 시술자의 손가락의 소독과 동일하게 할 것

□ 기타 소독

- 간접적으로 피부에 접하는 기구류에 대해서도 그 재질에 따라 위의 소독방법 중 하나를 사용하여 소독한다.
- 네일 업소, 오물 넣어 두는 설비는 적절하게 소독할 것.

□ 자주적 관리체제

- 업주와 또는 위생관리책임자는 네일 업소 및 취급 등에 관한 구체적인 위생 관리 요령을 작성하고 직원에게 철저히 주지시킬 것
- 위생관리책임자는 업주의 지시에 따라 책임을 가지고 위생관리에 노력할 것
- 종사자는 시술을 함에 있어 사전에 감염 및 피부 질환 등의 치료 중이거나 알레르기 체질 또는 약을 복용하고 있거나 민감한 피부이거나 다른 시술을 받아 장애가 없는 지를 손님에게 확인 할 것 확인은 문진표 등을 사용하여 확실히 할 것
- 종사자는 시술 후 관리에 대해 충분한 설명을 할 것
- 종사자는 시술에 따른 건강피해발생 위험에 대해 시술 전에 고객에게 충분한 설명을 할 것. 설명, 동의는 서면으로 하는 것이 바람직 함

3. 네일업 평가지표 검토(초안)

- <표 3-2>에 네일업의 위생서비스 수준평가를 위한 평가표 초안을 제시하였다.

〈표 3-2〉 네일업 위생서비스 평가지표(안)

구분	평가대상	평가항목
별적 준수 사항	1. 베드(온열베드포함), 화장품, 수건, 온장고, 사물함	1.1 비치여부
	2. 네일미용기구 소독장비(소독기, 자외선살균기)	2.1 비치 및 작동여부
	3. 작업장소, 응접장소, 상담실 출입문 시설기준	3.1 1/3이상 투명기준 준수여부
	4. 의약품 또는 의료기기	4.1 사용여부
	5. 네일미용기구 관리	5.1 소독여부에 따른 분리보관여부
	6. 게시현황	6.1 영업 신고증
		6.2 면허증 원본
	7. 최종지불요금표	7.1 내부게시 여부
		7.2.1 외부게시여부 (영업장 면적 66㎡ 이상)
		7.2.2 외부게시항목 (영업장면적66㎡이상)

구분	평가대상	평가항목
권장사항		
위생 관리	8. 네일미용기구 소독장비 (소독기, 자외선살균기, 습식소독기)	8.1 청결상태
		8.2 위생기구함에 보관
	9. 수건	9.1 청결상태
	10. 네일미용기구 (푸셔, 니퍼, 손톱깎기, 드라이머신, 콘커터(페디큐어) 등)	10.1 청결상태
	11. 천장, 벽, 바닥	11.1 청결상태
	12. 손·발톱 작업대	12.1 청결상태
	13. 물품보관함, 선반	13.1 청결상태

구분	평가대상	평가항목
	14. 세면대/세족대	14.1 청결상태
	15. 베드, 온장고	15.1 청결상태
	16. 일회용품 (오렌지우드스틱, 파일)	16.1 재사용 여부
	17. 손소독젤	17.1. 비치여부
	18. 네일관리사 손위생	18.1 청결상태
	19. 페디큐어 스테이션	19.1 청결상태
		19.2 낙상위험 여부
	20. 페디큐어 살균 비누 및 살균 스프레이	20.1 비치여부
	21. 페디큐어 슬리퍼	21.1 청결상태
안전	22. 지혈제	22.1 비치여부
	23. 눈보호안경 및 마스크	23.1 비치 및 착용여부
	24. 제품 안전 정보 지침서(MSDS)	24.1 비치여부
	25. 표시제도	25.1 용기에 대한 라벨링
	26. 전기안전	26.1 플러그 과부하 여부
	27. 응급 처치 용품세트	27.1 비치여부
	28. 소방안전	28.1 소화기 비치여부
	29. 화학물질 관리	29.1 화학물질 안전보관 및 분리보관 여부
시설 환경	30. 환기	30.1 작동 및 청결상태
		30.2 휴지통 및 각종 용기의 뚜껑 유무
		30.3 .순발톱 작업대 금속 통풍구나 필터 유무(Ventted Table)
	31. 조명	31.1 조명상태
기타	32. 옥외 최종지불요금표 게시 (영업장 면적 66㎡미만)	32.1 자율 게시 여부

제8절 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생서비스 평가체계 개선

1. 현재 위생관리용역업(건물위생관리업) 평가지표 및 항목과 평가체계

☐ 평가대상 삭제

☐ 연구진 검토안

○ 업종별 영업자 준수사항의 위생관리기준으로 위생관리지침 추가 및 보완

☐ 검토의견 및 사유

○ 현재, 위생관리용역업(건물위생관리업)의 평가의 경우 운영주체의 평가가 아닌 관리 사업장 중심으로 평가를 실시하여야 하나 현재의 평가체계는 운영주체 평가체제로 이루어져 있는 상태이고 또한 영업자 단체에서도 위생관리용역업에 대한 평가를 사업장 중심의 평가체제로 요구

○ 그리고 영업자 단체의 공식적인 입장으로 위생관리용역업을 현재의 공중위생관리법상의 관리업종에서 제외하기 위한 입법화를 요구하고 있으며 구체적으로 이에 대한 타당성을 부처 내부적으로 검토 중

2. 위생관리용역업(건물위생관리업) 평가체계 개선방안

☐ 보건복지부 의견: 평가대상 업종에서 삭제

☐ 영업자 단체 의견: 평가대상 업종에서 삭제

☐ 연구진 검토의견: 위생서비스 평가대상 업종에서 삭제

제9절 각 업종별 영업자 현장조사 및 영업자단체 평가지표 개선 등 FGI 조사결과

각 업종별 평가지표 개선을 위한 영업자 단체 관계자를 대상으로 한 포커스그룹인터뷰(FGI) 결과를 <표 3-3>에 정리하였다.

<표 3-3> 공중위생업종별 위생서비스 평가도구 개선에 대한 삭제 및 수정의견

기준		개선의견 주요내용				
		숙박	목욕	이용	미용	피부미용
일반사항			-영업자 등 -시설형태	-자격증/학력	-자격증/학력 -영업형태 -운영형태 -응답자 (대표자)	-자격증/학력 -자격증/학력
준수사항		-출입검사 기록부 -정기소독 (필증) -먹는물 제공 -침구류 위생	-출입검사 기록부 -정기소독 (필증) -조명상태 -미용기구 소독분리 -수면실설치 -숙박침구 -정수기	-출입검사 기록부 -조명상태 -1회용품 -조명	-출입검사 기록부 -의료기기	-출입검사 기록부 -의료기기 -출입검사 기록부 -회수 건조기
권 장 사 항	시설환경	-옷걸이 비치	-배수구관리 -치약비치 -샤워기	-옷장(남성)		-세면설비 -고객카드
	고객안전성	-공기청정기 -청소년 보호실	-미용기기 -전기제품 -화장품 -미끄럼방지 -수온표시 -출입문 손잡이 (발한실)	-목위생대		
	서비스 질	-성인용품 -성인방송 -가운 -유리컵	-직원복장 -드라이기 -치약	-공기청정기		
기타의견		-자율지도원	-자율지도원	-자율지도원 -욕외요금제 (최종요금)	-네일업삭제 -자율지도원 -욕외요금제 (최종요금)	-자율지도원 -등급 표지판 통일 -홍보 활성화 -전수조사

각 업종별로는 연구기간 중 총 5차례 지방출장(부산, 대구, 광주) 및 시내출장(서울, 경기도 고양시)을 통하여 현장조사를 실시하여 현장의 업주 및 종사자 등의 의견을 수렴하였다. 다만, 네일업의 경우는 공식적인 영업자 단체가 확정되어진 상태가 아니라서 업종별 FGI조사를 통해서 진행하지 않고 2개 단체를 개별방문하여 의견을 수렴하였다. 그리고 FGI조사는 각 업종별로 공식입장을 제기할 수 있는 사무총장 및 협회장을 대상으로 면접조사를 통해서 진행하였다. 2014년 7월 18일 금요일 오후 3시부터 5시까지 약 2시간 동안 한국보건사회연구원 회의실에서 연구책임자 및 참여연구원이 함께 심층면접방법을 이용하여 진행하였다.

〈표 3-4〉 현장조사 및 FGI조사결과 개요

구분	내용	비고
대상	각 공중위생업종 대표자	대한숙박업중앙회 사무총장 한국목욕장업중앙회 사무총장 한국이용사회중앙회 사무총장 대한미용사회중앙회 사무총장 한국피부미용사회중앙회 회장 한국세탁업중앙회 사무총장 (네일업관련 단체: 별도 현지회의 개최)
	각 업종별 업주 및 종사자	각 업종별(네일업 포함)
방법	현장방문 면접조사	연구책임자 및 참여연구진 2인
	심층면접 포커스그룹인터뷰(FGI)	
일시	2014.07.18.(금) 15:00~18:00	총 3시간 가량 진행
	2014.06.01.~2014.11.20	총 5차례 진행
장소	한국보건사회연구원 회의실	자체 FGI진행
	지방: 부산, 대구, 광주 수도권: 서울 강남, 경기도 고양	현지회의 개최
검토자료	1. 각 업종별 위생서비스 평가지표 및 평가매뉴얼 2. 공중위생안전 확보를 위한 검토대안 자료집	기존 평가지표 및 매뉴얼 자료집 인증제도 및 제외국 관리동향 자료집
논의내용	1. 각 업종별 위생서비스 평가 항목 및 평가매뉴얼 개선안 심층검토 2. 위생서비스 평가제도 폐지시 필요한 공중위생안전 확보방안 3. 현행 위생서비스 평가제도 문제점 및 개선방안	제도 유지시: 제도개선방안 검토 제도 폐지시: 제도대체방안 검토



제4장 공중위생업종별 위생관리 지침

- 제1절 숙박업 위생관리 지침 개선
- 제2절 목욕업 위생관리 지침 개선
- 제3절 이용업 위생관리 지침 개선
- 제4절 미용업(종합) 위생관리 지침 개선
- 제5절 피부미용업 위생관리 지침 개선
- 제6절 네일업 위생관리 지침 개발
- 제7절 세탁업 위생관리 지침 개선
- 제8절 위생관리용역업 위생관리 지침 개선
- 제9절 위생교육 지침 개선

4

공중위생업종별 위생관리 지침 <



이번 장에서는 현행 각 업종별 위생관리지침의 문제점과 개선이 필요한 사항을 현장조사(영업주 및 일선 지자체 담당자) 및 FGI(영업자 단체 등)조사결과 등을 바탕으로 보완한 내용을 정리하여 제시하였다. 시설 및 설비기준, 위생관리기준, 안전관리기준을 중심으로 개정사항 및 신설항목을 중심으로 검토하여 제안하였다.

제1절 숙박업 위생관리 지침 개선

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-1〉 숙박업 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박업(생활)은 취사시설과 환기를 위한 시설이나 창문을 설치하여야 한다. - 숙박업(생활)은 객실별로 욕실 또는 샤워실을 설치하여야 한다.
환기 및 조명	<ul style="list-style-type: none"> - 환기용 창 등은 수시로 개방하여 환기가 충분히 될 수 있도록 하여야 한다. - 기계환기설비는 항상 가동될 수 있도록 하고, 수시로 가동시켜 환기가 충분히 될 수 있도록 하여야 한다. - 객실, 접객대 및 로비시설의 조명도는 75룩스(Lux) 이상이 되도록 유지하여야 하며, 복도계단욕실샤워시설세면시설 및 화장실의 조명도는 20룩스(복도 및 계단의 경우 심야에서 10룩스) 이상이 되도록 유지하여야 한다.
게시물 등의 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박영업자는 업소 내에 숙박업신고증을, 접객대에 숙박요금표를 각각 게시하여야 하며, 게시된 숙박요금을 준수하여야 한다.

2. 위생관리기준

〈표 4-2〉 숙박업 위생관리기준

구 분	내 용
객실·침구 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 객실·접객대·로비시설·복도·욕실·샤워시설·세면시설 및 화장실 등에는 해충이 발생하지 아니하도록 매월 1회 이상 소독을 하여야 한다. 다만, 감염병의 예방 및 관리에 관한 법령이 정하는 바에 따라 소독을 하여야 하는 업소의 경우에는 관계법령이 정하는 바에 의한다. ※ 소독 횟수 : 호텔 및 여관(객실수 20실 이상)은 4월부터 9월까지 1회이상/1월, 10월부터 3월까지 1회이상/2월 소독하여야 한다. - 요·이불·베개 등 침구의 포와 수건은 숙박자 1인이 사용할 때마다 세탁하여야 하며, 수시로 일광 그 밖의 방법에 따라 건조시켜야 한다. - 객실의 먹는 물은 먹는 물 관리법에 따른 먹는 물의 수질기준에 적합한 물이어야 하고, 깨끗한 용기에 담아 비치하여야 한다.
욕실 등의 위생관리	<ul style="list-style-type: none"> - 욕조수의 탁도는 1.6NTU(Nephelometric Turbidity Unit) 이하로 하여야 한다. 이 경우 다른 법령에 의하여 목욕장에서 사용할 수 있도록 허가 받은 제품을 첨가한 때에는 당해 제품에서 발생한 탁도는 계산하지 아니한다. - 과당간산칼륨 소비량은 25mg/l 이하가 되어야 한다. - 대장균군은 1ml 중에서 1개를 초과하여 검출되지 아니하여야 한다. 이 경우 평판마다 30개 이하의 균체의 균락이 형성되었을 때는 원액을 접종한 평판의 균체의 균락을 평균하며, 기제는 반드시 1ml중 몇 개라고 표시한다.

3. 안전관리기준

〈표 4-3〉 숙박업 안전관리기준

구 분	내 용
안전관리기준	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박업(생활)의 취사시설은 「도시가스사업법」, 「액화석유가스의 안전관리 및 사업법」, 「소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 및 그 밖의 관계 법령에서 정하는 기준에 적합하게 설치·관리되어야 한다.

4. 개선방안

〈표 4-4〉 숙박업 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
준수사항	－ 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제2절 목욕업 위생관리 지침 개선

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-5〉 목욕업 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 욕실·욕조 및 샤워기를 갖춘 목욕실과 탈의실, 발한실을 각각 설치하여야 한다. 다만, 법 제2조제1항제3호가목에 따른 서비스만을 제공하는 영업(물로 목욕을 할 수 있는 시설 및 설비 등의 서비스)을 하는 경우에는 발한실을 설치하지 아니할 수 있고, 법 제2조제1항제3호나목(맥반석·황토·옥 등을 직접 또는 간접 가열하여 발생하는 열기 또는 원적외선 등을 이용하여 땀을 낼 수 있는 시설 및 설비 등의 서비스)에 따른 서비스만을 제공하는营业을 하는 경우에는 목욕실을 설치하지 아니할 수 있다. - 발한실, 편의시설(이·미용업소, 매점, 헬스클럽장, 음식점 등 목욕장을 이용하는 사람의 편의를 증진하기 위한 시설을 말하며, 화장실은 제외한다. 이하 같다) 및 휴식실(수면실 등 목욕장을 이용하는 사람의 휴식을 도모하기 위한 시설을 말한다. 이하 같다)은 실내가 잘 보이도록 하여야 하고, 밀실 형태로 구획하여서는 아니 된다. 이 경우 편의시설 및 휴식실에 관한 사항은 해당 시설을 설치하는 경우만 해당한다. - 탈의실과 목욕실은 남녀 구분하여 운용하여야 한다. - 목욕실·발한실·탈의실·편의시설 및 휴식실(해당시설을 설치하는 경우만 해당한다)은 각각 별도로 구획하여야 한다. - 목욕실·발한실 및 탈의실 외의 시설에 무인감시카메라(CCTV)를 설치할 수 있으며, 무인감시카메라를 설치하는 경우에는 반드시 그 설치여부를 이용객이 잘 알아볼 수 있게 안내문을 게시하여야 한다. - 숙박에 침구류 등을 비치하여서는 아니된다. 다만, 이용자의 일시적 수면이나 휴식을 위한 대형타월 및 베개 등은 비치할 수 있다.
조명 및 환기	<ul style="list-style-type: none"> - 발한실·휴게실·탈의실·접객대·복도·계단·현관 및 화장실 그 밖에 입욕자가 직접 이용하는 장소의 조명도는 75룩스 이상이 유지되도록 하여야 한다. - 휴식실·목욕실 및 세면시설의 조명도는 40룩스 이상이 유지되도록 하여야 한다. - 목욕실·편의시설·휴게실 및 휴식실 등에는 실내공기를 정화할 수 있는 용량에 맞는 환풍시설 및 정화시설을 설치하거나 환기용 창을 설치하여야 한다.
게시물 등의 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 영업소 안에 목욕업신고증, 접객대에 목욕요금표를 게시하여야 한다. - 영업소의 표시는 신고된 명칭(상호) 및 영업의 종류를 표시하여야 하며 다른 업종으로 오인될 우려가 있는 표시를 하여서는 아니된다.

2. 위생관리기준

〈표 4-6〉 목욕업 위생관리기준

구 분	내 용
욕조수 등의 위생	<ul style="list-style-type: none"> - 욕조수를 순환하여 여과시키는 경우에는 자동유입기에 의한 염소소독장치 또는 오존장치를 설치하여야 한다. - 욕수는 매년 1회 이상 아래에 해당하는 수질검사를 하여야 한다. 다만, 수도물을 사용하는 경우에는 원수에 대한 수질검사를 하지 않을 수 있다. 1. 원수의 수질검사방법은 먹는물수질공정시험기준에 의한다. 다만, 욕조수의 대장균군검사는 「환경분야 시험·검사 등에 관한 법률」 제 6조제1항에 따라 고시된 수질오염공정시험기준의 총대장균군-평균 집락법에 따른다. 2. 욕조수의 대장균군을 검사하는 경우의 채수 방법은 욕조의 대각선 (욕조에 대각선이 없는 경우에는 욕조의 양쪽 끝간의 거리가 긴 지점을 연결한 선을 말한다)을 기준으로 욕수를 3등분하여 물의 표면에서 같은 양의 욕수를 채수하되, 균일하게 혼합하여 1개의 시료로 사용한다. 3. 욕수의 수질검사에 필요한 시료를 채취하는 경우 이화학시험용은 1개의 용기에 2l 이상을 채취하여야 하고, 대장균군시험용은 멸균된 100ml 이상의 용기에 채취하되, 채취된 시료는 섭씨 10℃ 이하의 저온으로 유지하여야 하고, 6시간 이내에 검사기관의 검사실에 도착하여야 한다. - 목욕장 안의 먹는 물은 「식품위생법」 제14조에 따라 작성·보급되는 식품 등의 공전에 따른 집객용음용수 규격에 적합한 물이어야 한다.
목욕실 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 목욕실은 해충이 발생되지 아니하도록 매일 1회 이상 소독을 하여야 한다. - 탈의실·옷장·목욕실·발한실·물통·깔판·휴게실·휴식실·현관 및 화장실 등은 매일 1회 이상, 배수시설 및 오수조는 수시로 청소하여야 한다. - 수건·가운 및 대여복을 손님에게 제공할 때에는 반드시 세탁한 것을 제공하여야 한다. - 빗을 비치할 경우에는 사용하지 아니한 것과 사용한 것을 각각 다른 용기에 넣어 보관하여야 하며, 사용한 빗은 소독하여야 한다. - 부대설비로 좌욕기 및 훈증기 등을 설치하는 경우에는 손님 1인이 사용할 때마다 반드시 소독하여야 한다.

3. 안전관리기준

〈표 4-7〉 목욕업 안전관리기준

구 분	내 용
발열기 등의 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> - 발한실 내에 발열기(맥반석 등을 직접 가열하여 발한을 돕는 시설 등을 말한다)를 설치하는 경우에는 그 주변에 방열 및 불연소재의 안전망을 설치하여야 한다.
발한실 등의 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> - 발한실 안에는 온도계를 비치하고, 발한실 안과 밖(입구 등)에 아래에 해당하는 사람에 대한 입욕 주의사항 등에 관한 내용이 포함된 게시문을 목욕장을 이용하는 사람이 알아보기 쉬운 크기와 형태로 붙여야 한다. <ol style="list-style-type: none"> 1) 감기에 걸렸거나 만 5세 미만 또는 전신 쇠약 증세의 어린이 2) 수축기 혈압이 180mmHg 이상인 사람 3) 백내장이 우려되거나 안면홍조증 환자 4) 노약자·임산부·고열환자 및 중증심장병 환자 5) 술을 마신 후 2시간 이내의 사람 6) 출혈을 많이 한 사람
이용자 및 종사자 등의 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> - 다음에 해당되는 자를 출입시켜서는 아니된다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 감염병환자로 인정되는 자(온천수 또는 해수를 사용하는 목욕장으로서는 환자의 요양을 위한 입욕시설에서 입욕하는 경우를 제외한다) 2. 다른 사람의 목욕에 방해가 될 우려가 있다고 인정되는 정신질환자 3. 음주 등으로 목욕장의 정상적인 이용이 곤란하다고 인정되는 자 - 목욕실 및 탈의실은 만 5세 이상의 남녀를 함께 입장시켜서는 아니된다. - 목욕실·탈의실 및 발한실에 종사하는 자는 남자목욕장의 경우에는 남자, 여자목욕장의 경우에는 여자에 한하여 종사하도록 하여야 한다. 다만, 영업시간 외에 목욕장의 시설 및 설비의 청소, 유지 또는 보수를 하는 경우에는 그러하지 아니하다. - 목욕실·탈의실 및 발한실에 이성의 입욕보조행위를 하는 자를 두어서는 아니된다. - 법 제2조제1항제3호 나목의 규정에 의한 서비스를 제공하는 목욕장업의 영업자가 남녀공용 발한실을 운영하고자 하는 경우에는 발한복을 착용한 뒤 출입하거나 이용할 수 있게 하여야 한다. - 법 제2조제1항제3호나목에 따른 서비스를 제공하는 목욕장업으로서 24시간 영업을 하는 영업소의 경우에는 22:00시부터 05:00시까지 청소년(「청소년보호법」에서 정한 청소년을 말한다. 이하 같다)의 출입을 제한하여야 한다. 다만, 친권자 또는 후견인이 동행하거나 친권자 또는 후견인의 출입동의서를 받은 경우, 그 밖에 친권자를 대신하여 청소년을 보호하는 자, 「초·중등교육법」에 따른 소속 학교의 교원 또는 이에 준하여 청소년을 지도·감독할 수 있는 지위에 있는 자를 동반하는 경우에는 그러하지 아니하다. - 위 단서에 따른 친권자 또는 후견인의 출입동의서 기재사항은 다음과 같다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 청소년의 인적사항(성명·생년월일·주소) 2. 출입 사유 및 출입 허용 일시 3. 친권자 또는 후견인의 인적사항(성명·생년월일·주소·연락전화·청소년과의 관계) 및 서명 4. 영업자의 확인 여부

4. 개선방안

〈표 4-8〉 목욕장업 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
준수사항	－ 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제3절 이용업 위생관리 지침 개선

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-9〉 이용업 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 응접장소와 작업장소 또는 의자와 의자를 구획하는 커튼·칸막이 그 밖에 이와 유사한 장애물을 설치하여서는 아니된다. - 영업소 안에는 별실 그 밖에 이와 유사한 시설을 설치하여서는 아니된다.
조명 및 게시물 등의 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 영업장안의 조명도는 75룩스 이상이 되도록 유지하여야 한다. - 영업소 내부에 이용업 신고증 및 개설자의 면허증 원본을 게시하여야 한다. - 영업소 내부에 부가가치세, 재료비 및 봉사료 등이 포함된 요금표(이하 "최종지불요금표"라 한다)를 게시 또는 부착하여야 한다. - 위 경우에도 불구하고 신고한 영업장 면적이 66제곱미터 이상인 영업소의 경우 영업소 외부(출입문, 창문, 외벽면 등을 포함한다, 이하 같다)에도 손님이 보기 쉬운 곳에 「옥외광고물 등 관리법」에 적합하게 최종지불요금표를 게시 또는 부착하여야 한다. 이 경우 최종지불요금표에는 일부항목(3개 이상)만을 표시할 수 있다.

2. 위생관리기준

〈표 4-10〉 이용업 위생관리기준

구 분	내 용
이용기구의 소독	<ul style="list-style-type: none"> - 이용기구는 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구를 구분하여 보관할 수 있는 용기를 비치하여야 한다. - 소독기·자외선살균기 등 이용기구를 소독하는 장비를 갖추어야 한다. - 이용기구의 소독과 관련된 구체적인 기준 및 방법은 아래와 같다. <p>1. 일반기준</p> <ul style="list-style-type: none"> · 자외선소독 : 1cm당 85mJ 이상의 자외선을 20분 이상 쬔어준다. · 건열멸균소독 : 섭씨 100℃ 이상의 건조한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 증기소독 : 섭씨 100℃ 이상의 습한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 열탕소독 : 섭씨 100℃ 이상의 물속에 10분 이상 끓여준다. · 석탄산수소소독 : 석탄산수(석탄산 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 크레졸소독 : 크레졸수(크레졸 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 에탄올소독 : 에탄올수용액(에탄올이 70%인 수용액을 말한다. 이하 이 호에서 같다)에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액을 머금은 면 또는 거즈로 기구의 표면을 닦아준다. <p>2. 개별기준</p> <ul style="list-style-type: none"> · 이용기구 및 미용기구의 종류·재질 및 용도에 따른 구체적인 소독기준 및 방법은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.
이용기구 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 이용기구 중 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구는 각각 다른 용기에 넣어 보관하여야 한다. - 1회용 면도날은 손님 1인에 한하여 사용하여야 한다.

3. 안전관리기준

현행 공중위생관리법의 시행령 및 시행규칙에서 안전관리기준 내용 찾아볼 수 없어 안전관리기준을 신설검토 중심으로 제시하였다.

〈표 4-11〉 이용업 안전관리기준

구 분	내 용
준수사항	－ 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

4. 개선방안

〈표 4-12〉 이용업 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
준수사항	－ 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제4절 미용업(종합) 위생관리 지침 개선

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-13〉 미용업(종합) 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 칸막이를 설치할 수 있으나, 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의 1 이상을 투명하게 하여야 한다. 다만, 탈의실의 경우에는 출입문을 투명하게 하여서는 아니 된다.
조명 및 게시물 등의 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 영업장안의 조명도는 75룩스 이상이 되도록 유지하여야 한다. - 영업소 내부에 미용업 신고증 및 개설자의 면허증 원본을 게시하여야 한다. - 영업소 내부에 최종지불요금표를 게시 또는 부착하여야 한다. - 위 경우에도 불구하고 신고한 영업장 면적이 66제곱미터 이상인 영업소의 경우 영업소 외부에도 손님이 보기 쉬운 곳에 「옥외광고물 등 관리법」에 적합하게 최종지불요금표를 게시 또는 부착하여야 한다. 이 경우 최종지불요금표에는 일부항목(5개 이상)만을 표시할 수 있다.

2. 위생관리기준

〈표 4-14〉 미용업(종합) 위생관리기준

구 분	내 용
미용기구 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 미용기구는 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구를 구분하여 보관할 수 있는 용기를 비치하여야 한다. - 소독기·자외선살균기 등 미용기구를 소독하는 장비를 갖추어야 한다. - 미용기구중 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구는 각각 다른 용기에 넣어 보관하여야 한다. - 1회용 면도날은 손님 1인에 한하여 사용하여야 한다.
미용기구의 소독기준 및 방법	<ul style="list-style-type: none"> - 미용기구의 소독과 관련된 구체적인 기준 및 방법은 아래와 같다. 1. 일반기준 <ul style="list-style-type: none"> · 자외선소독 : 1cm²당 85mW 이상의 자외선을 20분 이상 쬔어준다. · 건열멸균소독 : 섭씨 100℃ 이상의 건조한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 증기소독 : 섭씨 100℃ 이상의 습한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 열탕소독 : 섭씨 100℃ 이상의 물속에 10분 이상 끓여준다. · 석탄산수소소독 : 석탄산수(석탄산 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 크레졸소독 : 크레졸수(크레졸 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 에탄올소독 : 에탄올수용액(에탄올이 70%인 수용액을 말한다. 이하 이 호에서 같다)에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액을 머금은 면 또는 거즈로 기구의 표면을 닦아준다. 2. 개별기준 <ul style="list-style-type: none"> · 이용기구 및 미용기구의 종류·재질 및 용도에 따른 구체적인 소독기준 및 방법은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

3. 안전관리기준

〈표 4-15〉 미용업(종합) 안전관리기준

구 분	내 용
미용행위 등의 범위	<ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁볼뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 그 밖에 이와 유사한 의료행위를 하여서는 아니된다. - 피부미용을 위하여 「약사법」에 따른 의약품 또는 「의료기기법」에 따른 의료기기를 사용하여서는 아니 된다.

4. 개선방안

〈표 4-16〉 미용업(종합) 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
시설기준	<ul style="list-style-type: none"> - (네일) 시술전후 손세척 실시 여부 (신설) - (네일) 시술전후 손소독 실시 여부 (신설) - 소화기 비치여부 (신설) - 환기시설 설치여부 (신설)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - (네일) 화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설) - (네일) 유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부 (증발된 가스 흡입 방지) (신설) - (네일) 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설) - (네일) 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육실시 여부(신설) - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제5절 피부미용업 위생관리 지침 개선

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-17〉 피부미용업 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드(온열장치포함), 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등을 갖추어야 한다. - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 칸막이를 설치할 수 있으나, 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의 1 이상을 투명하게 하여야 한다. 다만, 탈의실의 경우에는 출입문을 투명하게 하여서는 아니 된다. - 작업장소 내 베드와 베드 사이에 칸막이를 설치할 수 있으나, 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 그 출입문의 3분의 1 이상은 투명하게 하여야 한다.
조명 및 게시물 등의 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 영업장안의 조명도는 75룩스 이상이 되도록 유지하여야 한다. - 영업소 내부에 미용업 신고증 및 개설자의 면허증 원본을 게시하여야 한다. - 영업소 내부에 최종지불요금표를 게시 또는 부착하여야 한다. - 위 경우에도 불구하고 신고한 영업장 면적이 66제곱미터 이상인 영업소의 경우 영업소 외부에도 손님이 보기 쉬운 곳에 「옥외광고물 등 관리법」에 적합하게 최종지불요금표를 게시 또는 부착하여야 한다. 이 경우 최종지불요금표에는 일부항목(5개 이상)만을 표시할 수 있다.

2. 위생관리기준

〈표 4-18〉 피부미용업 위생관리기준

구 분	내 용
미용기구 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 미용기구는 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구를 구분하여 보관할 수 있는 용기를 비치하여야 한다. - 소독기·자외선살균기 등 미용기구를 소독하는 장비를 갖추어야 한다. - 미용기구 중 소독을 한 기구와 소독을 하지 아니한 기구는 각각 다른 용기에 넣어 보관하여야 한다. - 1회용 면도날은 손님 1인에 한하여 사용하여야 한다.
미용기구의 소독기준 및 방법	<ul style="list-style-type: none"> - 미용기구의 소독과 관련된 구체적인 기준 및 방법은 아래와 같다. 1. 일반기준 <ul style="list-style-type: none"> · 자외선소독 : 1cm²당 85mW 이상의 자외선을 20분 이상 쬔어준다. · 건열멸균소독 : 섭씨 100℃ 이상의 건조한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 증기소독 : 섭씨 100℃ 이상의 습한 열에 20분 이상 쬔어준다. · 열탕소독 : 섭씨 100℃ 이상의 물속에 10분 이상 끓여준다. · 석탄산수소소독 : 석탄산수(석탄산 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 크레졸소독 : 크레졸수(크레졸 3%, 물 97%의 수용액을 말한다)에 10분 이상 담가둔다. · 에탄올소독 : 에탄올수용액(에탄올이 70%인 수용액을 말한다. 이하 이 호에서 같다)에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액을 머금은 면 또는 거즈로 기구의 표면을 닦아준다. 2. 개별기준 <ul style="list-style-type: none"> · 이용기구 및 미용기구의 종류·재질 및 용도에 따른 구체적인 소독기준 및 방법은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

3. 안전관리기준

〈표 4-19〉 피부미용업 안전관리기준

구 분	내 용
미용행위 등의 범위	<ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁볼뚫기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 그 밖에 이와 유사한 의료행위를 하여서는 아니된다. - 피부미용을 위하여 「약사법」에 따른 의약품 또는 「의료기기법」에 따른 의료기기를 사용하여서는 아니 된다.

4. 개선방안

〈표 4-20〉 피부미용업 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 (삭제필요) - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

주: 피부미용은 별도 없는 상태임(종합미용으로 기준준용)

제6절 미용업(네일업) 위생관리 지침 개발

1. 위생관리지침 개발

가. 위생관리지침 개발의 원칙

- 고객을 관리하는 모든 과정에서 매장내의 기자재 및 도구를 위생적이지 못할 경우 종사원과 고객은 감염의 위험에 노출될 수 있음.
- ‘위생’이란, 작업 환경을 깨끗하게 하므로 해서 박테리아를 없게 만드는 것을 말하는데이러한 위생을 위한 방법을 소독이라 칭하는데, 소독(disinfection)은 질병을 일으키는 미생물을 신체의 외부에서 파괴시키는 것을 말하며 이것은 주로 화학약품에 의해서 이루어지는데 소독이 결핵균이나 비활동성 간염 바이러스 및 장 바이러스는 파괴하나 박테리아성아포를 파괴하지 못하는 대신에 멸균(sterilization)은 모든 종류의 미생물을 완전히 파괴하는 점이 다름.
- 각종 기구 및 물품은 먼저 소독 또는 멸균하기 전에 멸균을 꼭 하여야 하는 물품, 보통 소독법 이상의 방법으로 소독하여야 하는 물품 또는 약하게 소독하여도 되는 물품 등으로 분류하고 그에 따라서 적절한 방법을 선택하는 것이 효과적임.

나. 질병의 주 오염원 관리 필요

- 박테리아는 습기가 있고 따뜻하며 영양분이 많은 환경에서 증식
- 세균은 먼지, 공기, 물, 손톱 그리고 상처난 부위에 서식하며, 감염은 주로 피부접촉을 통하여 발생한다. 네일 살롱은 여러 사람이 방문하여 관리를 받기 때문에 위생에 대하여 각별히 신경을 쓰고 철저하게 관리해야 한다.

2. 네일 매장의 위생관리

(1) 네일샵의 내부

- 벽, 바닥, 천장, 작업장, 서랍, 캐비닛 등에 먼지가 없어야 하고, 세척할 수 있는 재질이어야 한다.
- 작업장은 조도가 높고, 온, 냉방 시설이 구비되고 따뜻하며 특히 환기가 잘 되어야 한다.
- 온수와 냉수가 충분히 공급되어야 한다.
- 모든 전기 배선은 접지가 되어야 한다.
- 냉.온 음료 시설과 일회용 종이컵이 제공되어야 한다.
- 화장실에는 온수와 냉수, 액상비누, 종이 타올 등을 갖추고 있어야 한다.
- 개, 고양이, 새와 같은 동물을 살롱 내에 들여와서는 안된다.

(2) 도구 및 기구 소독

- 모든 기구나 기자재들은 사용 후 항상 소독 처리를 하고 필요 시 멸균처리를 한다.
- 1회용 도구들은 재사용하지 않는다.
- 파일은 한 고객에게만 사용한다.
- 시술용 도구를 서랍에 다른 물건과 뒤섞어 보관하지 않는다
- 전기제품은 청결 상태를 유지하며 사용하지 않을 경우 덮개를 덮어둔다.
- 메탈푸셔, 니퍼, 랩 가위 등은 사용 후 70% 알코올을 이용하여 20분 동안 담가 두었다가 흐르는 물에 행구어 마른 수건으로 닦은 후 자외선 소독기에 넣어 두었다가 사용한다.
- 타올 등은 1회용으로만 사용하고 소독 세탁한다.
- 폐기용품은 뚜껑이 있는 쓰레기통에 담는다.
- 크림이나 연고 등은 스파툴라를 사용해 용기에 덜어내어 사용한다.

3. 종사자(네일리스트)의 위생관리

□ 네일리스트가 자신과 고객을 감염으로부터 안전하게 보호하기 위한 준수사항

- 적절한 위생절차를 익히고, 이를 꼭 준수하도록 한다. 위생처리를 소홀히 하면 자신은 물론 고객도 쉽게 감염될 수 있다.
- 전염가능성이 있거나 감염이 된 상태에서는 고객에게 시술하지 않는다
- 고객에게 상처가 있는 경우 절대 시술하지 말고 병원 치료를 받도록 권한다.
- 시술 전 후에 70% 알코올이나 손 소독 용액으로 시술자와 고객의 손을 닦는다.
- 모든 타올은 뜨거운 물로 세탁하고 통풍이 잘 되는 햇볕에 완전히 말려 사용한다.
- 매니큐어링 테이블에는 그릇, 도구, 재료 등 사전에 준비하고 시술이 끝나면 다음 고객을 위한 준비를 한다.
- 응급처치를 위한 상비 구급용품을 살롱 내에 준비한다.
- 모든 살균, 소독제는 통풍이 잘되고 건조한 장소에 보관한다.
- 모든 제품은 완전히 밀폐하여 보관한다.
- 화학물질을 사용하는 동안 피부 또는 눈을 만지지 않는다.
- 모든 용기에 내용물에 대한 표기를 하며 라벨이 표기되지 않은 내용물은 사용하지 않는다.

4. 소독(Disinfection)의 방법

- 소독법의 종류에는 물리적인 방법과 화학적인 방법이 있다. 일반적으로 멸균에는 가열(加熱) 등에 의한 물리적 소독법을 이용하는 경우가 많으며, 화학 약품을 사용하는 화학적 소독법이 많이 이용되고 있음.

(1) 물리적 소독법

□ 온열(溫熱)을 이용하는 방법

○ 건열소독(Dry Heat)

- 160℃ 정도의 공기 중에 30~60분 동안 두어 멸균시키는 방법이다. 이 방법은 물에 넣으면 안되는 것(시험관, 유리제품 등과 솜, 거즈 등)을 멸균하려고 할 경우 사용되는데 장비가 고가인 관계로 일반 네일샵 보다 병원에서 많이 이용하는 방법이다.

○ 습열소독(Moist Heat)

- 끓는 물에서 상하거나 변하지 않는 물건을 소독해야 하는 경우 사용되는 방법으로, 물이 끓은 후부터 5~10분 동안 끓임으로써 소독한다. 하지만 완전 멸균이 힘들고 소독 시간이 길어 거의 사용되지 않는다.

○ 소각법(燒却法)

- 가장 확실한 멸균방법이지만 물건의 재생이 불가능하기 때문에 시술시 사용한 휴지 등과 같이 다시 사용할 필요가 없는 것을 태워 없애는 데 이용되는 방법이다. 하지만 대기 오염을 유발할 수 있기 때문에 함부로 사용할 수 없다.

○ 저온살균법(Pasteurization)

- 우유를 소독하는데 이용되는 방법이다.
- 63~65℃의 온도로 30분 동안 소독하는데 결핵균, 티푸스균, 콜레라균, 이질균, 리프테리아균, 연쇄상구균 등의 유해균이 모두 사멸된다.
- 우유의 영양가와 맛에 변화를 주지 않고 소독이 된다는 장점은 있지만 비병원성균(주로 부패균)을 죽이지 못하므로 부패하기 쉬우며, 냉장고에 보존해야 하는 단점이 있다.
- 우유 소독 외에 예방주사액, 예방접종액 등의 소독에도 이용된다.

□ 복사선(輻射線)을 이용하는 방법

○ 일광소독

- 태양광선의 자외선과 적외선에 의해 소독하는 간단한 방법이다. 하지만 소독력이 표면에만 미치며 깊은 곳에까지 미치지 못하는 불완전한 방법으로 의류, 가구, 침구, 서적 등의 소독에 이용된다.

○ 자외선 소독(Ultraviolet)

- 사용이 간편하여 네일샵에서 널리 사용되는 방법으로 먼저 소도구 등을 깨끗이 세척한 후 소독기에 넣어 소독하는 방법이다. 자외선 소독의 경우 자외선이 직접 닿지 않는 그늘진 부분은 소독이 되지 않으므로 골고루 소독이 되도록 뒤집어 주는 것이 좋다.
- 햇빛에 쏘여 소독을 할 수도 있지만, 이 경우 자외선의 침투력이 약해서 효과가 거의 없다.

○ 건조소독법

- 건조에 의한 소독은 긴 시간이 필요하며 소독력이 미약하므로 저항력이 약한 균만이 사멸되는 불완전한 방법이다. 건조에 대해서 저항력이 약한 균은 페스트균, 콜레라균, 임균, 수막염균, 메독스피로헤타 등이다.

(2) 화학적 소독법

- 소독력이 있는 약제를 사용하여 세균을 죽이는 방법이다. 실제 많은 네일샵에서 응용되며 광범위하게 사용되지만 병원성의 아포까지는 사멸시키지 못하므로 병원 미생물을 죽이거나 성장을 억제시키기 위한 목적으로 이용함.
- 화학적 방법을 사용하여 소독을 할 때는 소도구를 먼저 물과 세제로 깨끗이 닦고 깨끗한 물에 행균 다음 약제에 담그는 과정을 거치는 것이 중요함.
- 멸균제
 - 피부나 손톱에는 안전하며 박테리아를 죽이기도 하고 성장을 저해하기도 하는 액체 상태의 물질이다.
- 살균제
 - 멸균제보다는 강하며 피부에 사용할 수 없고 도구의 위생 및 살균 처리에 사용된다.

□ 멸균제

- 요오드팅크(Iodine Tincture)
 - 옥도정기(沃度丁幾)라고도 한다. 요오드 60g, 요오드화칼륨 40g에 에틸알코올 100ml를 가한 것으로 이것에 70% 알코올을 같은 양으로 희석하면 상처 소독에 쓰이는 묽은 요오드팅크가 된다.
- 알코올
 - 70% 용액은 살균제로 사용되고 60%로 희석된 경우 손이나 피부 소독에 사용된다.
- 붕산
 - 눈 소독을 위해 5% 용제가 이용되며 점안기와 함께 이용되기도 한다.
- 과산화수소
 - 3%의 용액을 찰과상에 이용할 수 있다.

○ 클로라젠

- 정제나 파우더 형태의 클로라젠을 사용 설명서에 따라 1% 용액으로 희석하여 감염 부위나 손을 세척하는데 사용한다.

○ 포르말린

- 20% 용액은 세면대, 시술 테이블 등의 소독에 사용되며, 5%의 용액은 손 소독시에 이용할 수 있다.

□ 살균제

○ 선탄산수(Phenol)

- 인체 소독에는 거의 사용되지 않는다. 독성이 강하므로 사용시 용액제를 쓰며, 보통 3~5%의 수용액으로 세면대, 바닥, 실험대, 용구 등의 소독에 사용된다.

○ 크레졸수(Cresol)

- 물에 용해되지 않아 비누 상태로 사용하는데 2~3%의 용액을 사용하여 손이나 기구 소독에 주로 사용된다.

○ 포름 알데히드(Formaldehyde)

- 메틸알코올을 산화시켜 만든 가스체로 물에 쉽게 용해되어 일반적으로 40% 수용액으로 만드는데, 이것이 포르말린이다.
- 강한 자극성과 함께 취급상의 어려움 때문에 일반 미용 관련 업소에서는 사용하기 어려운 점이 있다.

5. 네일 매장에서 응급처치

□ 응급처치의 기본개념

(1) 응급처치의 정의 및 필요성

○ 정의

- 응급환자: 질병, 분만, 각종 사고 및 재해로 인한 부상이나 기타 위급한 상태로 인하여 즉시 필요한 응급처치를 받지 아니하면 생명을 보존할 수 없거나 심신상의 중대한 위해가 초래될 가능성이 있는 환자 또는 이에 준하는 자로서 보건복지부령이 정하는 자를 말한다.
- 응급처치: 응급의료행위의 하나로서 응급환자에게 행하여지는 기도의 확보, 심장박동의 회복 기타 생명의 위험이나 증상의 현저한 악화를 방지하기 위하여 긴급히 필요로 하는 처치를 말한다.

○ 필요성

- 부상자의 생명을 구하고 손상이나 질병이 악화되는 것을 방지하며 회복을 촉진시키기 위함이다.

(2) 응급처치의 일반적 원칙

- ① 부상자를 위험지역에서 안전지역으로 옮기거나 부상자 주위에 있는 위험물을 제거한다.
- ② 호흡 정지, 심한 출혈, 쇼크, 음독 또는 중독 등 가장 긴급을 요하는 부상자부터 처치 해야 한다.
- ③ 기도유지- 부상자의 턱을 위로 올려 기도가 직선이 되게 하여 개방된 상태를 유지하며 질식을 막기 위해 기도내의 이물을 제거하여 호흡을 자유롭게 한다. 만일 호흡에 지장이 있다면 즉시 인공호흡을 한다.

- ④ 지혈- 출혈이 계속적으로 있다면 생명을 잃기 쉽기 때문에 즉시 지혈을 한다.
- ⑤ 쇼크를 예방하고 치료한다.
- ⑥ 상처의 보호- 먼지나 세균의 침입을 막기 위해 소독된 가제나 붕대를 이용하여 드레싱한다. 만일 소독된 것이 없다면 가장 깨끗하다고 생각되는 재료를 이용한다.
- ⑦ 환자를 편안히 눕히고 보온한다. 의식이 없는 환자는 복와위나 측위가 좋은데 이 체위가 불가능하면 똑바로 눕혀 머리만 한쪽으로 돌려놓는다.
- ⑧ 무의식 환자에게 경구적으로 어떤것도 주어서는 안 된다. 만일 의식이 있더라도 복부에 심한 상처를 입거나 심한 출혈이 있는 부상자에게도 역시 입으로 아무 것도 주지 말아야 한다.
- ⑨ 활력징후에 일시적 영향을 미치는 알콜등도 주어서는 안 된다.
- ⑩ 가능한 부상자의 불안을 제거하기 위해 말로서 부상자를 안심시킨다.
- ⑪ 환자의 상태 및 모든 처치는 기록하고 자주 일정한 간격으로 환자를 관찰하고 재평가한다.
- ⑫ 비 의료인의 도움을 받을 수 있도록 주위의 협력자에게 적절한 지시를 하고 그들을 관리한다.
- ⑬ 적절하게 환자를 취급한다. 골절이 의심된다면 골절된 부위를 지지하여 조심스럽게 운반한다든지 옷을 벗길 때는 건강한 쪽부터 먼저 벗기고 뒤이어 손상 받은 부위를 벗긴다. 벗기기가 힘들 경우에는 옷의 솔기를 조심해서 잘라 벗긴다.
- ⑭ 주위의 상황에 유의하여 구급차를 부를 것인지 병원으로 운반할 것인지를 결정한다.

(3) 인공호흡

- 환자를 바로 눕히고 즉시 시행한다.
- 환자의 목을 들어 머리를 뒤로 젖힌다.
- 턱을 눌러 입을 벌린다.
- 숨을 깊게 들이마신다.
- 환자의 입에 시술자의 입을 댄다.
- 환자의 코를 꼭 잡고 공기를 불어 넣는다.
- 시술자의 입을 떼고 환자가 숨을 내 쉴 수 있도록 한다.
- 다시 한번 환자의 폐를 부풀린다.

(4) 출혈

- 두꺼운 멸균 거즈를 상처 부위에 직접 압박한다.
- 직접적으로 꾸준히 높은 압력으로 누른다.
- 피가 베어나오면 거즈를 제거하지 않고 새것을 그 위에 대고 계속 압박을 가한다.

(5) 코피

- 엄지와 검지를 이용하여 5분간 코를 세게 잡는다.
- 찬물을 흠뻑 적신 패드를 목 뒤와 얼굴에 댄다.

(6) 화학 약품에 의한 화상

- ① 먼저 약품을 씻어 피부 표면으로부터 제거한다.
 - 20분 이상 수압이 약한 흐르는 물에 씻어 내야하며, 만약 파우더 형태의 약품일 경우
 - 먼저 털어낸 다음 흐르는 물로 씻어낸다.
 - 함부로 중화하지 않는다. 중화하는 동안 열이 발생할 수 있다.
- ② 옷이나 귀금속 장신구 등을 제거한다. / 약품에 의해 오염될 수가 있다.
- ③ 차갑고 젖은 타월 등으로 덮어 통증을 가라앉힌다.
- ④ 깨끗하고 마른 옷 등으로 화상 부위를 험령하게 감아준다.
- ⑤ 신속하게 병원으로 이송 한다.

(7) 눈의 상해

- 환자가 고통을 호소하거나 시력에 이상이 있으면 병원으로 이송한다.
- 만일 작은 조각이 눈에 들어갔다면 눈을 비비지 않는다.
- 깨끗한 물로 닦아내거나 눈물로 흘러내리도록 눈을 깜빡거리게 한다.
- 만일 필요하다면 눈꺼풀을 뒤집어서 면봉을 이용하여 작은 조각을 제거한다.
- 아랫눈썹에 있는 조각을 제거하기 위해서는 아랫눈썹을 아래로 당긴다.

6. 네일 매장의 위생과 안전 확보를 위한 국제기구 및 지침

(1) 직업안전과 건강위원회(OSHA)

- 미국의 건강위원회(OSHA)는 미용에 사용하는 많은 제품들에 유독한 먼지나 연기를 발산하는 화학제품들을 포함하고 있다고 보고, 1987년 미용 제품 제조업자들이 시술에 사용하는 제품에 표시해야 하는 위험 요소의 리스트를 늘리도록 법을 확대

(2) 재해 커뮤니케이션(HCS)

- 재해 커뮤니케이션(HCS)은 화학 제품을 다루는 모든 사업장에서의 재해를 동등하게 평가하고 고용자와 피고용자가 간의 정보 공유를 원활히 하기 위하여 설립되었음. 주로 화학품 제조업자들과 수입업자들에게 각 제품의 위험 요소를 주지시키고, 위험 정보와 제품 안전 정보 지침서나 제품 라벨에 필요한 보호 방법을 서로 교환 하게 하는데 목적이 있음.

(3) 제품 안전정보 지침서(MSDS)기준

- 제품 안전정보 지침서(MSDS)는 제품에 대한 모든 필요한 정보를 수록해 놓은 것으로, 이 리스트에는 위험한 첨가물에 대한 정보, 제품 정보, 화학품에 대한 정의, 신체 적합성, 가연성이나 폭발 한계, 건강 재해 데이터, 보호나 예방 조치에 대한 정보가 모두 들어있음.

7. 시설 및 설비기준

□ 매장 일반관리 기준

- 머리카락이나 손톱조각, 먼지가 바닥에 떨어져 있는지 확인
- 트레이 바닥 디스펜서등에 먼지 여부 등 확인
- 시술 전 페이퍼 타올 교체 테이블 오염 확인
- 제품 수납 공간 확인 청결 상태 확인
- 페디 스파 족탕기 안쪽 청소 상태 확인
- 유니폼 오염 확인
- 시술자 슬리퍼 및 신발 확인
- 시술자 마스크 착용 확인
- 시술 트레이 바닥오염 확인
- 제품 진열장 먼지 확인
- 시술 도구 소독 단계 확인
- 손톱 또는 발톱 손질 전에 손세정 확인
- 시술 도구 소독 단계 확인
- 케어 도구 세척, 알코올 소독, 자외선 소독 단계 확인

□ 시술테이블 관리 기준

- 시술 대 위에 있는 시술받침대 팔 받침대를 의자 위로 내려 놓은 후 시술 대 위에 소독제를 뿌린 후 걸레로 깨끗이 닦는다.
- 시술 받침대와 팔 받침대에 소독제를 뿌려 걸레로 깨끗이 닦는다.
- 시술받침대와 팔 받침대를 가지런히 테이블 위에 놓는다.
- 의자는 물걸레로 닦는다.

8. 위생관리 기준

□ 소독기 관리

- UV소독기 겉면에 소독제를 뿌려준다.
- 걸레를 이용하여 깨끗이 닦아준다.
- 소독기 안에 들어있는 도구들을 다른 곳으로 이동 후 안쪽에 소독제를 뿌려 닦아준다.
- 청소가 끝난 후 UV 소독기 코드를 체크한다. (전일 소독된 기구를 안에 넣는다)
- UV소독기 정면에 있는 전원버튼을 눌러서 파란색 불이 들어오는지 체크한다.

□ 온장고 청소 및 위생관리

- 온장고 문을 열어준다.(폐점 후 퇴근할 때)
- 온박스 안에 소독제를 뿌려준다.
- 온박스 안을 걸레로 깨끗이 닦아 준다. (마감 시)
- 일정한 크기로 정리된 온 타올을 온 박스 안에 넣어준다.(매장 오픈 시)

□ 기구소독 과정

- 니퍼, 푸셔, 큐렛
 - 사용 전 : 70%이상 알코올에 10분이상 담갔다가 UV소독기에 넣어둔다
 - 시술 사용 : 사용 직전 사용 후 안티세틱을 뿌려 소독 한다.
 - 보관 : 살균기에 겹치지 않도록 보관한다.
- 가위, 클리퍼, 팁커터
 - 사용 전 : 70%이상 알코올에 10분이상 담갔다가 UV소독기에 넣어둔다
 - 시술 사용 : 소독제를 뿌린 뒤 사용한다.
 - 사용 후 : 안티세틱을 뿌려 닦아 놓는다.
 - 보관 : 철제 용기에 보관 한다.

□ 재사용 파일류 소독(재사용 파일류는 청소 및 소독은 매일 마감 전 실시)

- 테이블 위에 페이퍼 타올을 깔아 놓는다.
- 브러쉬를 이용하여 파일에 묻은 손톱가루를 털어준다.
- 정리된 파일은 소독제를 앞 뒤 골고루 뿌려 소독 한 후 말려준다.
- 건조된 파일은 고객별 개인 파일 보관함에 넣어 보관 한다.

□ 페디파일 소독(공용 시술용 페디파일 세척 및 소독은 매회 시술 후 실시)

- 세정액을 세라믹과 페디파일에 묻힌다.
- 페디파일 전용 세척 브러쉬로 깨끗하게 닦아 준다.
- 페디파일을 페이퍼 타올 위에 올려 소독제를 뿌려 잘 말려준다.
- 적외선 소독기에 넣어 겹치지 않게 보관한다. (1시간 이상 소독한다.)
- 개인 라벨을 확인하여 고객 개인별 보관함에 보관한다.

9. 안전관리 기준 신설(안) 검토

구분	내용
○ 시설기준	<ul style="list-style-type: none"> - 소화기 비치여부 (신설) - 환기시설 설치여부 (신설) - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)
○ 준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - 화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설) - 유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부(증발된 가스 흡입 방지) (신설) - 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설) - 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부 (신설) - 비상 의료용품(응급처리용품) 보관 및 관리상태 (신설)

10. 네일업 영업자준수사항 신설(안)

(공중위생관리법 제4조 및 동법 시행규칙 제7조 관련)

〈표 4-21〉 네일업 위생 등 관리기준 개선(안): 기존 미용업(종합) 준수사항 준용

구분	점검사항
○ 신고사항	<ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부
○ 시설기준	<ul style="list-style-type: none"> - 손톱/발톱 미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치여부 - <u>소화기 비치여부 (신설)</u> - <u>환기시설 설치여부 (신설)</u> - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>
○ 준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - <u>점빠기·긁볼뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 (삭제필요)</u> - <u>1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 (삭제필요)</u> - <u>시술전후 손세척 실시 여부 (신설)</u> - <u>시술전후 손소독 실시 여부 (신설)</u> - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) - <u>화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설)</u> - <u>유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부(증발된 가스 흡입 방지) (신설)</u> - <u>유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설)</u> - <u>종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부 (신설)</u> - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 보관 및 관리상태 (신설)</u>

11. 네일업 자율점검표 개발(안)

□ 매장 일반 관리

- 네일매장의 일반적인 청소 및 위생관리를 위한 자율점검표 초안을 <표 4-2 2>에 개발하여 제시하였다.

<표 4-22> 네일업 매장관리를 위한 청소 및 위생상태 자율점검표(안)

순번	점검내용	점검 상태		조치사항	담당자 확인
		예	아니오		
1	머리카락, 손톱조각 등이 바닥에 떨어져 있지 않은가?				
2	재료 물품 트레이 청소 상태는 깨끗한가?				
3	제품 진열장에 먼지는 없는가?				
4	시술 전 페이퍼 타올 교체 및 테이블 오염 확인 하였는가?				
5	소독기 청소는 규칙에 따라 실시하였는가? (주 3회)				
6	온장고 청소는 규칙에 따라 실시하였는가? (주3회)				
7	인포메이션 정리는 깔끔한가? (주 2회)				
8	타올(수건) 얼룩 여부 확인 및 교체 (1개월 마다 점검)				
9	환기시설은 정상적으로 작동하는가? (매일)				
10	종사원 모두 4대보험 적용하고 있는가? (매일)				
11	유사의료행위 및 허가되지 않은 의료기기를 사용하는가? (매일)				
12	화재 등에 대비하여 소방기구를 비치하고 있는가? (매일)				
13	위험한 화학물질은 안전하고 관리하고 있는가? (매일)				
14	네일기구 등은 규정에 맞게 소독하였는가? (수시)				
15	네일데스크 등은 규정에 맞게 소독하였는가? (수시)				
16	안전사고에 대비한 비용의약품은 비치되어있는가? (매일)				

□ 종사자 관리

- 네일업 종사자의 소독 및 위생관리를 위한 자율점검표 초안을 <표 4-23>에 개발하여 제시하였다.

<표 4-23> 네일업 종사자를 위한 소독 및 위생관리 자율점검표(안)

순번	점검내용	점검 상태		조치사항	담당자 확인
		예	아니오		
1	시술 전/후 시술자 손 세척 여부				
2	시술 전/후 시술자 손 소독 여부				
3	시술 전 고객 손 소독 여부				
4	오렌지 우드스틱, 니퍼, 푸셔, 커터, 클리퍼 알코올에 10분간 소독 여부				
5	시술 중 케어 후 소독액 분사 소독 여부				
6	시술 후 패디화일 세척 → 알코올 소독 → 자외선 소독기 절차 여부				
7	위생마스크 착용여부				
8	보호안경 착용여부				
9	위생장갑(안전장갑 포함) 착용여부				
10	건강검진 실시여부 (예: 연 1회)				
11	시술 전에 고객의 감염 및 피부 질환 등의 치료 중이거나 알레르기 체질 또는 약을 복용하고 있거나 민감한 피부이거나 다른 시술을 받아 장애가 없는 지를 손님에게 직접 확인여부				
12	안전사고에 대비한 비치되어 있는 비상 용의약품은 적절한 상태로 보관 및 관리되고 있는가? (매일)				

제7절 세탁업 위생관리 지침

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-24〉 세탁업 시설 및 설비기준

구 분	내 용
시설 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 세탁용약품을 보관할 수 있는 견고한 보관함을 설치하여야 한다. 다만, 세탁용품을 따로 보관할 수 있는 창고 등이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 위생관리기준

〈표 4-25〉 세탁업 위생관리기준

구 분	내 용
세탁물 등의 청결	<ul style="list-style-type: none"> - 세탁업자는 업소에 보관 중인 세탁물에 곰이나 곰팡이 등이 생성되지 않도록 위생적으로 관리하여야 한다.

3. 안전관리기준

〈표 4-26〉 세탁업 안전관리기준

구 분	내 용
유기용제 등의 안전	<ul style="list-style-type: none"> - 드라이크리닝용 세탁기는 유기용제의 누출이 없도록 항상 점검하여야 하고, 사용 중에 누출되지 아니하도록 하여야 한다. - 세탁물에는 세탁물의 처리에 사용된 세제·유기용제 또는 얼룩제거 약제가 남지 아니하도록 하여야 한다.

4. 개선방안

〈표 4-27〉 세탁업 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
시설기준	<ul style="list-style-type: none"> - 소화기 비치여부 (신설) - 환기시설 설치여부 (신설)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - 화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설) - 유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부 (증발된 가스 흡입 방지) (신설) - 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부(신설) - 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부(신설) - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제8절 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생관리 지침

1. 시설 및 설비기준

〈표 4-28〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 시설 및 설비기준

구 분	내 용
설비 일반 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물 바닥을 닦고 광택을 내는 지름 25cm 이상의 마루광택기를 2대 이상 비치하여야 한다. - 진공청소기(집수 및 집진용)를 2대 이상 비치하여야 한다. - 업무수행에 필요한 안전벨트·안전모 및 로프를 갖추어야 한다. - 먼지, 일산화탄소, 이산화탄소를 측정하는 측정장비를 갖추어야 한다. 다만 「건축법」에 의한 업무시설로서 연면적 3천제곱미터 이상의 업무시설과 연면적 2천제곱미터 이상의 건축물로서 2 이상의 용도(「건축법」 제2조제 2항의 규정에 의한 용도를 말한다)에 사용되는 건축물(영 제3조 제1호) 이하의 건축물을 청소하는 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 위생관리기준

○ 위생관리기준에 관한 특별한 내용을 찾아볼 수 없음.

〈표 4-29〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생관리기준

구 분	내 용
위생관리 기준	현재 위생관리지침은 별도 없음.

3. 안전관리기준

〈표 4-30〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 안전관리기준

구 분	내 용
종사자 등의 작업 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> - 유기용제를 사용하여 얼룩제거 작업 등을 하는 경우에는 창문을 열고 작업하는 등 증발된 가스를 흡입하지 아니하도록 하고, 화재가 발생하지 아니하도록 주의하여야 한다. - 종사자에 대하여 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령을 교육하고 안전사고를 예방하도록 하여야 한다.

4. 개선방안

〈표 4-31〉 위생관리용역업(건물위생관리업) 위생 등 관리기준 개선(안)

구 분	내 용
위생관리 기준	- 영업자단체의 청결 등 평가기준의 개발 및 평가기준 적용 필요
준수사항	- 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

제9절 업종별 위생관리지침 개선 방향

□ 공통사항

- 각 업종별 시설 및 설비, 위생, 안전관리지침이 업종의 특성에 맞게 마련되어 있지만 전 업종에 걸쳐 공통적으로 적용되어야 할 기본적인 안전관리지침이 구체적으로 언급되지 않음.
- 즉, 화재 등의 비상사태 시 행동요령, 이·미용의 경우 인체에 유해한 약품의 사용에 대한 강력한 경고 등이 포함된 관리지침은 모든 업종에 공통적으로 적용되어야 함. 신설된 네일업 준수사항에는 이러한 내용이 포함되어 있는 것으로 확인됨.

□ 업종별 관리지침의 편차 조정

- 숙박업, 목욕업 등은 시설 및 설비, 위생, 안전 등의 각 부문에 대한 내용이 구체적으로 명시되어 있음. 그러나 이용업의 경우 시행령 및 규칙에서 안전관리지침에 대한 내용을 찾아보기 힘들. 미용업 역시 종합, 피부, 네일 등으로 세분화되었으나 관리지침에서 특별한 차이점을 발견되지 않고 있음.
- 이처럼 숙박업 목욕업 외에 시행규칙의 구체적인 형태에서 차이점을 보이는 것은 이·미용 뿐 아니라 세탁업, 위생관리용역업 등에서도 발견되고 있음. 각각의 직종에 맞는 구체적인 현실적인 관리지침이 개발되고 적용되어야 함.

제10절 위생교육 지침 개선

1. 공중위생관리법 시행령 위생교육지침 규정 개선

○ 교육내용

- 기존 교육내용에 추가로 “설비 및 장비교육, 운영 및 매출향상, 위생서비스 수준평가, 소상공인 지원대책 및 자금지원 등”에 대한 교육내용 신설함.

○ 교육기관

- 기존 교육시행 주체(영업자 단체)에 추가하여 “관련 영업자 단체가 공동 설립한 전문기관”을 추가함.

○ 교육방법

- 기존 교육방법에 대한 특별한 규정이 없었으나 개정안에 “수강형 및 참여형 교육방법을 병행 실시”하는 방안을 신설하고 이에 대한 세부내용을 제시하였음.

〈표 4-31〉 공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침 개선방안(시행규칙 제23조 위생교육)

구 분	현행	개선(안)
교육시간	○ 매년 3시간	○ 좌동
교육내용	○ 공중위생관리법 ○ 관련 법규 ○ 소양교육(경영학 등) ○ 기술교육 ○ 그 밖의 공중위생에 관한 사항	○ 좌동 ○ 좌동 ○ 좌동 ○ 좌동 ○ 좌동 ○ <u>신설) 설비 및 장비교육</u> ○ <u>신설) 운영 및 매출향상</u> ○ <u>신설) 위생서비스 수준 평가</u> ○ <u>신설) 소중공인 지원대책 및 자금지원</u> ○ 그 밖의 공중위생에 관한 사항
교육기관	○ 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 공중위생영업자단체	○ 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 공중위생영업자단체 및 <u>관련단체가 공동설립한 전문기관 (개정)</u>
교육방법	○ 관련 규정 없음	○ <u>신설) 수강형 및 참여형 교육방법을 병행 실시한다.</u> - 수강형 교육은 집체교육을 의미하며 공중위생관리법, 관련법규, 소양교육, 설비 및 장비교육 등을 실시한다. - 참여형 교육은 PBL교육을 의미하며 특히 위생서비스 수준평가를 PBL방식으로 실시한다. - 모든 수강형 및 참여형 교육시 <u>전산시스템(PC)을 활용하여 실시할 수 있다.</u>

2. 위생교육의 내실화

□ 교육 내용의 포커스 이동 (Focus Shifting of Contents)

- 현재 공중위생업소 대상 위생교육은 공중위생관리법 및 관련 법규, 소양교육, 기술교육 등으로 이루어지고 있으며 위 교육을 미수료시 규정에 의거 행정처분(경고) 및 과태료(20만원)를 부과함.
- 이와 관련하여 많은 업주들이 고민을 하는 부분은 ‘과연 어떠한 선택을 했을 때 조금이라도 덜 손해를 입을 것인가’하는 부분임. 즉, 기본적으로 상인들은 교육과 관련하여서도 안전, 위생 등의 주제보다는 수익적인 측면에서 이익과 손해를 계산하는 경향이 큼. 다시 말해, 20만원을 내고 행정처분을 받는 것과 교육을 받는 것 중 어떠한 것이 금전적으로 덜 손해가 가

는 일인지를 고민한다는 것임.

- 이 때, 교육의 포커스를 수익 혹은 매출과 연관시킬 경우 대상자들의 참여도를 높이고 집중도를 높이는 효과를 가져올 수 있음. 기존의 법적·소양·기술 교육을 다소 압축적으로 제시하면서, 이러한 교육 내용을 준수하였을 때 결과적으로 업소의 매출에 긍정적인 영향을 가져온다는 것을 제시하면 교육 내용 자체에 큰 관심이 없던 업주들도 결과에 대해서는 관심을 보일 수 있음.
- 매출 상승의 결과를 제시하는 방법은 몇 가지 성공 사례를 소개하는 것만으로도 그 내용을 구성하고 관심을 유발할 수 있음. 실제로 다양한 서비스 직종에서는 주로 고객 확보 및 매출 증가 방법에 포커스를 맞춰 대부분의 교육이 이루어지고 있고 전문 교육 인력 또한 존재함. 공중위생업소를 대상으로 한 안전과 위생, 설비 교육에서도 결국 이러한 부분에 대한 투자가 매출의 상승에 영향을 준다는 것에 포커스를 조금 더 집중한다면 교육에 대한 참여도를 높일 수 있을 것임.
- 그러나 이러한 교육 또한 교육 대상자가 많고 교육 제공자는 소수일 경우 큰 효과를 거두기는 힘들다는 단점이 여전히 존재함.

□ 교육대상 인원수 조절 (Control of Target Group Number)

- 다수의 대상자에게 제공하는 교육의 효과는 교육 대상자의 규모를 줄임으로써 높일 수 있음.
 - 실제로 위생교육에 참여했던 한 업주의 얘기를 들어보면, 무슨 내용인지 보려고 해도 교육 제공자와 일정 거리 이상 벗어나면 집중하기가 힘들다는 애로사항을 언급했음. 또한, 실제로 살펴보니 교육대상자와 가까운 거리에 있는 소수의 업주들은 교육 제공자와 질의응답까지 하며 교육에 참여하는 것을 목격했다고 함.
 - 이 때 가장 좋은 방법은 교육 대상자의 인원수를 줄이는 것임. 교육 제공자와 조금 더 가까운 거리에서 의사소통 할 수 있다면 교육의 질을 높이는 방법이 될 수 있음.
- 그러나 많은 공중위생업소를 대상으로 소규모 교육을 진행하기에는 어려움이 따를 것이라고 예상됨. 그러므로 다수의 교육 대상자가 모이더라도 개별적인 교육을 받는 효과를 낼 수 있는 방법이 필요함.

□ 전산 시스템 활용 (Using of Computer System)

- 소규모 교육을 통해 집중도 상승효과를 가져오기 힘들 경우 전산 시스템을 활용할 수 있음.
 - 스마트 기기 등을 활용하여 원격으로 교육을 진행할 수도 있지만, 공중위생업소 업주의 고령화 현상을 고려하면 이러한 교육 방법에는 접근성이 크게 제한될 수 있음.
 - 그렇기 때문에 개인별 전산시스템이 구축된 장소에서 교육을 실시할 경우, 모든 교육 대상자가 한 곳에 집중된 교육 제공자를 바라보는 것이 아닌 개인적으로 교육 제공기기와 마주하게 됨으로써 교육에 대한 집중력을 동일한 수준으로 유지할 수 있는 효과를 가져옴.

- 전산화된 교육을 제공하고 교육 내용이 변경될 때마다 간단한 평가를 실시한다면 교육의 효과를 더욱 높일 수 있을 것임. 교육 제공자는 직접 교육을 전달하는 대신, 교육 대상자들의 전산 교육 수행을 도와주는 도우미 역할만 해도 될 것임.

〈표 4-32〉 교육제공자 포커스 교육과 개별 전산기기 포커스 교육의 집중력 차이





제5장 국내·외 공중위생분야 등의 인증제도 현황

제1절 국내 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황

제2절 해외 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황

제3절 시사점 도출

5

국내·외 공중위생분야 등의 인증제도 현황

제1절 국내 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황

1. 공중위생 관련분야 국내 인증제도 현황

□ 문화체육관광부: 호텔업 등급평가

- 2014년 11월 20일자로 개정 공표된 관광진흥법에 따르면 호텔업의 등급별 기준, 암행평가 도입으로 호텔 서비스의 전반적인 질적 제고 기대하고 있음.
- 호텔업 등급제는 1971년에 도입되었으며 관광진흥법 개정에 따라 올해 9월 12일부터 모든 관광호텔은 3년마다 등급 평가를 의무적으로 받아야 했음. 이번 호텔업 등급제도 개선은 방한 외래객 1400만 명 시대를 맞아 호텔 등급이 호텔의 시설과 서비스 수준을 정확하게 알리는 지표가 되도록 만드는 데 역점을 두었음.
- 이를 위해 해외 사례를 참고하여 호텔 서비스를 실질적으로 평가할 수 있는 방식을 도입하고, 등급별로 별도의 기준을 마련하였으며, 현실과 맞지 않는다고 평가되는 등급 평가 기준은 수정하였음.
- 이에 따라 문화체육관광부는 학계·업계·유관기관의 호텔등급제 및 서비스 평가 전문가로 구성된 ‘호텔 등급 제도개선 특별팀(TF)’를 구성하여 3개월간 제도 개선 초안을 도출하였으며(‘13. 11. 29. 문체부 보도자료 참고), 이후 토론회(‘14. 4. 11.)와 2차례의 모의평가를 거쳐 최종안을 마련하였음.

○ 새로운 등급제도는 '15년 1월 1일부터 시행될 예정이며, 다만 '15년 12월 31일까지는 사업자가 원하는 경우 구 등급기준에 따라 등급을 신청할 수 있도록 해 제도의 변경에 따라 초래될 수 있는 사업자의 부담을 완화하고자 하였음.

○ 국제 표준에 맞는 호텔 등급 평가 기준 마련

－ 새로운 등급 평가는 사전에 심사일을 통보하고 평가요원이 방문하여 조사하는 '현장 평가'와 불시에 방문하여 조사하는 '암행/불시 평가'로 2단계로 구성됨.

－ 현장 평가의 경우 3명의 평가요원이 동시에 방문하여 조사하며, 암행/불시 평가는 각기 다른 날짜를 택하여 불시에 방문하여 조사를 진행. 특히 4~5성급에 적용되는 암행 평가는 평가요원이 '미스터리 쇼퍼' 방식으로 호텔에서 1박을 하며 조사를 진행하여 등급결정 시 실제 호텔의 서비스 수준이 반영될 수 있도록 하였음.

미스터리 쇼퍼(Mystery Shopper)
평범한 손님으로 가장하고 해당 업장을 방문하여 업장의 상태와 직원의 서비스를 평가하는 사람

○ 현장/불시 평가 기준은 현행 등급 평가 기준을 기초로 하여 현재의 호텔 현장과 맞지 않는 항목은 삭제하고, 등급별 중요도에 따라 항목 및 배점을 가감하여 등급별로 별도의 기준을 마련하였으며, 암행평가의 경우 해외사례를 참고하여 시나리오 형태의 기준을 새로 마련하였음.

○ 또한, 새로이 마련된 기준을 바탕으로 3월과 8월, 2차례 모의평가를 진행*하여 실제 현장에서 적용될 수 있는 기준을 마련코자 하였음.

1차 : 특급호텔 중심 11개 호텔 모의평가, 2차 지역별/등급별 35개 호텔 표본으로 모의평가

○ 호텔 등급 평가의 객관성·공정성·전문성 강화

－ 호텔 등급결정업무는 '99년 이전 정부(문체부 및 지자체)에서 직접 수행하였으나 1999년 민간위탁 정책에 따라 2개의 사업자단체로 위탁되어 현재에 이르렀음. 현행 체제는 사업자단체가 등급을 결정함에 따라 업계의 자발적인 등급제 준수 및 호텔 서비스 제고를 유도할 수 있다는 장점도 있었으나 이

원화에 따라 등급결정의 일관성이 확보되지 못한 점이 있어 이에 대한 제도 개선이 꾸준히 제기되어 왔음. 이에 따라 문화체육관광부는 '15년 1월 1일부터 호텔 등급의 공정성과 신뢰도 향상을 확보하기 위해 공공기관인 한국관광공사에 등급결정업무를 위탁할 예정임.

- 또한 호텔 등급 평가의 공정성 강화를 위해 등급평가요원으로 위촉되는 자는 윤리서약을 작성하도록 하고, 등급결정을 신청한 개별 호텔의 평가요원이 되기 위해서는 해당 호텔 재직경력 등, 이해관계가 없음을 확인하여 평가 기준 외의 요소가 평가에 반영되는 일을 차단하고자 하였음.
- 또한, 한국소비자원이 추천하는 암행평가요원 등 등급평가요원으로 위촉된 자는 일정기간의 교육을 이수해야만 등급평가를 할 수 있도록 하여, 평가의 전문성·일관성을 확보해나갈 예정임.
- 개정되는 등급별 평가기준, 평가방식, 평가절차 등을 규정하고 있는 「호텔업 등급결정기관 등록 및 등급결정에 관한 요령(문체부 고시)」 개정안은 문화체육관광부 홈페이지(www.mcst.go.kr)의 '자료마당-법령자료-입법예고'에서 확인할 수 있으며, 문화체육관광부는 입안예고기간 동안 수렴된 의견을 바탕으로 최종안을 확정할 예정임.
- 중국·일본 등 외래 관광객을 지속적으로 증가하여 유치하려면 재방문율이 높아져야 하는데, 이를 위해서는 한국 여행 시 만족도가 중요하다고 판단. 호텔 등급제도 개선으로 숙박서비스의 수준이 제고되면 만족도에도 긍정적인 영향을 끼칠 것으로 기대하고 있으며 또한, 호텔이 외국인 관광객 유치를 위한 기초 기반시설임에도 유해한 시설이라는 부정적인 인식이 있는데 새로운 호텔 등급제도를 통해 그러한 인식도 개선될 것이라고 문화체육관광부는 밝혔음.
- 개정 공표된 호텔업 등급제도 개선안의 주요내용을 정리하면 <표5-1>과 같음.

〈표 5-1〉 호텔등급제 제도개선안 비교표

구분	현행	개정안
적용기간	2015년 1년동안 호텔사업자는 현행 등급제와 개정 등급제 중에서 선택신청가능 <ul style="list-style-type: none"> - 신규/유효기간 만료 호텔: 2015년 12월 31일까지 등급제로 신청가능 - 유효기간 잔존 호텔: 등급의 유효기간 만료시까지 현행 등급 및 등급표지 사용가능 	2015년 1월 1일부터 신청가능
등급체계	특1급 특2급 1급 2급 3급	5성 4성 3성 2성 1성
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> - 현장평가: 평가일 사전공지하고 현장조사 - 암행/불시평가: 없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 현장평가: 평가일 사전공지하고 현장조사 - 암행/불시평가 <ul style="list-style-type: none"> · 4~5성: 1박 암행조사 · 1~3성: 무박 불시방문조사
평가기준	<ul style="list-style-type: none"> - 등급 관계없이 동일한 평가기준 적용 - 암행평가(불시평가) 기준없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 각 등급별로 별도기준 적용 - 현장/암행평가(불시평가) 기준을 각각 별도 마련
등급결정기준	700점 만점 특1급: 평가점수가 90%이상 특2급: 평가점수가 80%이상 1급: 평가점수가 70%이상 2급: 평가점수가 60%이상 3급: 평가점수가 50%이상	5성(1000점만점): 평가점수가 90%이상 4성(850점만점): 평가점수가 80%이상 3성(700점만점): 평가점수가 70%이상 2성(600점만점): 평가점수가 60%이상 1성(600점만점): 평가점수가 50%이상

자료: 문화체육관광부 보도자료(2014.11.20.)

□ 문화체육관광부 : 굿스테이(숙박업)

○ 문화체육관광부와 한국관광공사가 국내 우수 중저가 숙박시설 육성 및 건전한 숙박문화 조성을 위해 제정한 고유브랜드

○ 지정대상

- 공중위생관리에 따른 숙박업의 시설(제3조 제1항제2호에 따른 관광숙박업 시설제외)중 관광진흥법 제19조의 2(우수숙박시설의 지정)에 의한 기준에 적합한 시설

○ 법적 필수기준

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- 외국인에게 서비스(숙박요금 등 이용정보 안내서비스 등을 말한다)를 제공할수 있는 체제를 갖추고 있을 것- 안내데스크에 요금표를 게시하고 신용카드 결제가 가능할 것- 조명, 소방 및 안전관리 등은 관련법령으로 정한 기준에 적합하게 유지하고 정기적으로 점검관리 할 것- 관광객을 맞이하는 프런트 등의 접객공간이 개방형 구조일 것- 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것- 건물 내부 및 외부에 대한 대실영업에 대한 공지를 하지 아니할 것- 성인방음을 제공하는 경우에는 청소년의 이용을 제한할수 있는 동의 제어기능 장치를 갖추고 있을 것 |
|--|

○ 평가지표

〈표 5-2〉 곳스데이 항목별 적정여부 평가지표

항목	평가지표
필수기준 *법적 필수기준은 부정적 평가항목 발생 시 지정불가	외국인 관광객 서비스 제공체계를 갖추고 있을 것(이용정보 안내서비스 등)
	안내데스크 요금표 게시할 것
	신용카드 결제가능할 것
	조명, 소방관리 및 안전관리에 관한 관련법령을 적정하게 유지할 것 * 엘리베이터 정기점검 및 소화기, 손전등, 비상구, 완강기 설치 등
	관광객을 맞이하는 프론트 등의接客공간이 개방형 구조일 것
	주차장 차단막 제거 및 폐쇄형 구조물이 없을 것
	건물 내부 및 외부에 대실 영업에 관한 공지가 없을 것
	성인방송 차단을 위한 제어기능 장치를 설치할 것
시설 및 위생관리 부문	객실 및 욕실청결 및 관리수준 * 객실 및 욕실청결 상태 냉·난방기 가동여부 및 방음상태
	침구류 포사용 및 침구류 청결도 * 침구류 포사용 여부 세탁상태, 약취 등 청결상태
건정성 부문	영업장내 유흥주점 및 안마시설소등의 입점 여부
고객 서비스 부문	예약가능 여부 *인터넷 예약가능 여부 상시 예약 가능상태 여부
	비즈니스 이용시설 지원가능 * 인터넷 전용선 및 PC설치 여부
	외국어 서비스 제공가능 여부 * 종사원 외국어 구사 가능 여부 관광안내서비스 1330 사용가능
	종사자接客응대 서비스 및 용모 *운영자 의지 친절도 및 고객接客 태도 명찰패용 등 근무자 복장
	콜서비스(모닝콜) 제공 유무 * 콜서비스 기기설치 여부예약가능 여부
	주변 관광지 안내자료 비치 여부
	환불 공지 여부 * 온라인 환불공지 여부 환불규정 보유 및 예약 시 통지 여부
	장애인 편의시설 제공여부

평가 항목별 종합점수가 80점 이상일 경우 "외국인 관광객 서비스 제공체제의 적격성" 항목에 대해 "적정"으로 평가함

○ 지정절차

- 매년 1회 공고(홈페이지 온라인신청 및 우편신청)

[그림 5-1] 굿스테이 지정과정



<표 5-3> 굿스테이 인증업체 평가기준

구분	평가항목 및 배점	내용
서류심사	일반현황(30%)	운영자 의지 및 전문성, 주차시설, 인프라(조식기능 식당, 편의점) 등
	시설현황(40%)	건물현황(신축 및 리모델링 연도, 객실수, 객실크기)
	운영현황(30%)	객실요금, 운영관리현황(홈페이지 운영, 인당 객실관리 수, 유선방송, 비상 의료용품, 침구류 관리수준 등), 조식제공, 비즈니스센터 운영, 외국어 서비스, 사전 객실예약 기능 여부 등
예비심사 (현장평가)	필수체크항목(15%)	정기소독 실시여부, 기계 환기시설, 숙박요금표 게시 및 관리현황, 엘리베이터 관리상태, 장애인 편의시설 현황 등
	경영자 의지 및 종업원 전문성(30%)	경영자의 숙박업 지속의지 및 전문성, 종업원의 서비스 마인드 및 숙련도, 종업원의 대응태도 및 복장, 성수기 요금 등
	시설현황(15%)	일반개실 평균크기, 객실 냉방시설 관리, 로비 및 안내데스크 크기 및 관리, 콜 서비스 제공, 조명 시설 등
	시설관리(30%)	객실비품 치 욕실비품 관리수준, 성인방송의 제어수준, 침구관리 수준 등
	서비스수준(10%)	지역관광정보 안내자료 비치, 홈페이지 관리수준, 외국어서비스 제공방법, 조식서비스 제공 수준, 종업원 전화응대 친절도 등
본심사 (체험평가)	운영체제	운영과 관련된 기록 유지관리, 운영매뉴얼의유지 실행 여부 등
	경영자 의지 및 종업원 전문성	종업원의 운영매뉴얼 숙지 여부, 종업원의 복장 및 명찰 착용여부 등
	자원관리	시설·서비스 운영에 충분한 자원확보, 시설의 정기 점검·수리·보수 등 관리여부, 비상사태 대배요령 등에 대한 관련 직원 숙지여부 등
	서비스 운영관리	객실 이용규정 활용, 주문처리 및 예약업무의 매뉴얼화, 고객물품의 관리현황, 분실물 습득 처리현황, 주차업무 절차, 유선방송 관리, 종업원 친절도 등
	측정, 분석 개선	운영상태 모니터링 및 성과기록 유지, 시정조치 실행결과, 운영상태 점검 및 개선조치 등

□ 서울특별시의 이노스텔(Innostel, Innovative+Hostel)

○ 개요

- 서울시에서는 가격이 저렴하고 시설이 양호한 숙박업소 확보를 위하여 일반숙박시설을 대상으로 기존숙박시설과 차별화되는 혁신적인 숙박시설이라는 의미의 Innostel (Innovative+Hostel)을 개발하고 대폭적인 행·재정적 지원을 통해 이를 육성·발전
- Innostel(이노스텔)의 어원은 Innovative(혁신적인)와 Hostel(숙박시설)의 축약형으로 '서울을 찾은 관광객의 현명한 선택'이라는 컨셉으로 개발되었습니다. 숙박산업의 새로운 패러다임이 될 중저가 숙박시장을 선도할 혁신적인 숙박시설로 부각시켰으며 Inn과 Hostel을 발음하게 함으로써 숙박시설과의 연관성을 부여하였고, 서브네임 「Stay Simple」은 '복잡한 걱정 없이 간편하게 머문다'는 의미를 내포

○ 이노스텔 인증 업소 지원 사항

- 인증업소에 대한 지원으로는 행정적 지원과 재정적 지원이 이루어지고 있는데 행정적 지원으로 홈페이지 인터넷 홍보, 홍보 리플릿 제작, 배포, 숙박 예약, 결제 시스템 구축 지원이 있고 재정적 지원으로는 상하수도 요금 20%감면과 서울특별시 중소기업육성기금 융자 지원 등이 있음.

〈표 5-4〉 이노스텔 인증업소 지원 현황

구분	지원현황
행정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 서울시 문화관광 국문, 영문, 일문, 중문 4개 홈페이지 인터넷 홍보 · 인증업소 홍보 리플릿 제작, 배포 · 숙박 예약, 결제 시스템 구축 지원
재정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 상하수도요금 20% 감면 · 서울특별시 중소기업육성기금 융자 지원

2. 국내 식품분야 인증제도 현황

□ 식품접객업 중 일반음식점(모범음식점)

○ 개요

- 위생관리 상태 등의 우수한 업소를 모범음식점으로 지정 및 운영하여 시설의 위생적 상태 개선과 서비스 수준향상으로 선진음식문화 발전을 도모하고, 낭비적인 음식문화 개선하는 등 녹색음식문화 조성에 기여함을 목적으로 신청업소를 대상으로 모범업소를 지정 운영

○ 지정근거

- 「식품위생법」 제47조(위생등급) 및 「식품위생법 시행규칙」 제61조(우수업소 모범업소의 지정 등)
- 보건복지부 예규 제40호(모범업소 지정 및 운영관리지침)

○ 신청대상

- 일반음식점 및 집단급식소

○ 신청자격

- 영업신고(양도 양수를 통한 지위승계 포함)후 6개월 이상 경과 및 영업정지 이상의 행정처분을 받고 2년이 경과된 업소

○ 지정절차

- 지정신청(시장) → 음식문화개선추진위원회 이송 → 현지조사(민간위원 및 담당공무원) → 심의 의결후 시장에게 통보 → 지정여부 결정 및 통보(시장)

○ 지원내역

- 상수도요금 감면, 쓰레기봉투지원 등 물품지원, 시 홈페이지 및 책자제작 홍보 등

○ 기타사항

- 5% 이내로 제한, 영업정지 처분 등 받아 모범업소 지정취소된 업소의 경우 지정취소 후 2년 경과후 재신청 가능, 함량미달의 업소가 모범업소로 지정되지 않도록 강화

□ 식품접객업 중 일반음식점(서울특별시 및 시범사업 시행중)


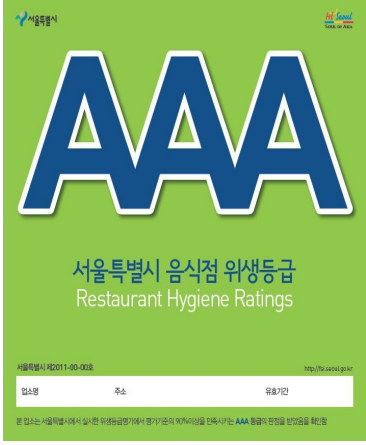



○ 일반음식점 위생등급평가 제도

- 한국을 포함하여 미국, 일본, 캐나다 등 주요국의 음식점 위생등급 평가제도
- 현재 미국, 캐나다, 호주, 일본, 영국, 덴마크, 한국 등 많은 국가에서 음식점종과 관련된 인증을 실시하여 위생수준을 점검, 제고하고 있음. 특히, 영국의 경우 최근 웨일즈와 북아일랜드까지 포함하는 전국을 대상으로 음식점 위생등급 평가제도를 확산하여 운용 중 임.

〈표 5-5〉 국내 음식점 위생등급 평가 현황

국가	적용대상	규모	평가적용	운영방법 및 효과	인센티브	위반사항에 대한 처분
한국	■ 일반음식점	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 - 1만개소 (4년간) 	의무 및 자율	<ul style="list-style-type: none"> - 평가비용 지자체(서울시) 부담 - 법적근거 없음 - 모범음식점은 의무평가 - 일반(비모범)음식점은 평가참여 여부 자율 결정 - AAA업소 등급 취득후 매출증가 언론 보도 <ul style="list-style-type: none"> · 강남구 우노 (미국계 업소) - 업주, 소비자 제도 선행 - 여러 인증을 위생등급으로 통합 중 	<ul style="list-style-type: none"> - 우수업소 홈페이지 게재 	<ul style="list-style-type: none"> - 모범음식점 경우 70점 미달이면 지정취소

〈표 5-6〉 서울특별시 음식점 위생등급 평가 등급표지판 및 등급별 로고디자인

구분	2010년도 제작 배포용	2011년도 이후 수정 제작 배포용
로고		
규격	A4사이즈 (가로: 210mm, 세로: 297mm)	정사각형 (가로: 210mm, 세로: 210mm)
재질	실사스크린	유포지
디자인업체	(주) 지디(GD)비주얼 (전화: 02-3446-3060)	(주) 지디(GD)비주얼 (전화: 02-3446-3060)
비고	LED 라이트패널 프레임 포함	LED 라이트패널 프레임 제외
<div>90점 이상</div> 		
<div>80~89점</div> 		
<div>70~79점</div> 		

3. 식품분야 인증 및 표시제도 현황⁵⁾

□ 일반 운영현황

○ 식품분야 인증 및 표시제도는 총 37종으로 식품인증제도가 27종, 식품표시 제도가 10종임.

－ 식약처는 총 14종의 제도를 운용하고 있고(식품인증 7종, 식품표시 7종), 농림축산식품부는 총 16종으로 인증 14종, 표시 2종, 그리고 해수부가 식품인증 6종 및 표시 1종으로 총 7종을 운용

－ 어린이 기호식품 고카페인 표시(식약처)는 제외하였음(2014년 시행예정).

－ 농림축산식품부의 운용하고 있는 친환경농산물 인증은 다음과 같이 세분류로 구분 및 정의됨.

- 유기농산물: 유기합성농약과 화학비료를 사용하지 않고 재배한 농산물
- 무농약농산물: 유기합성농약은 사용하지 않고 화학비료는 권장시비량의 1/3 이하를 사용하여 재배한 농산물
- 저농약농산물: 유기합성농약과 화학비료를 1/2 이하로 사용하여 재배한 농산물

5) HACCP는 식품위생법 개정안에 따라 2014년 1월부터 “식품(축산물 등)위해요소중점관리기준”에서 “식품(축산물 등)안전관리인증기준”으로 명칭이 변경될 예정임. 관련 내용은 『“소비자 역량 강화를 위한 식품 인증표시 효율화 방안”, 한국보건사회연구원 이슈페이퍼, 2013.10(발췌 재인용)』 내용을 재인용하였음.

〈표 5-7〉 각 부처별 식품인증 및 표시제도 운용 현황

부처		종류	내용
합계		37종	
인증	소계	27종	
	식약처	7종	건강기능식품 인증, 건식 GMP 인증, 방사선조사식품, 어린이 먹거리품질인증, 식품이력추적, HACCP 인증, 축산물HACCP
	농림축산식품부	14종	유기가공식품, 품질인증(농산물, 술), 친환경 농산물(무농약, 저농약, 유기농), 친환경축산물, 지리적 표시, 전통식품, GAP, 축산물과 사료공장 HACCP, KS인증, 식품명인
	해양수산부	6종	친환경수산물, 수산물과 수산특품품질인증, 수산전통식품인증, 수산물이력제, 지리적표시
표시	소계	10종	
	식약처	7종	어린이 기호식품 - 품질인증 표시, 신호등 표시 건강기능식품 - 기능성 표시, 영양표시, 유통기한 표시 가공식품 - 영양표시, 유통기한 표시
	농림축산식품부	2종	음식점 원산지표시제, 농산물 원산지표시제
	해양수산부	1종	수산물 원산지표시제

- 총 37종의 식품인증 및 표시제도는 2000년대 이후 21종, 전체의 60% 이상이 개발, 적용되고 있어 타 분야 인증이 '90년대 이후 그 수가 급속히 증가됨과 달리 2000년대 이후에 본격적으로 제도화되었음.

〈표 5-8〉 식품분야 인증 및 표시제도의 시작연도

구분	계	1990년대 이전	1990년대	2000년~2004년	2005년~2009년	2010년대
인증	27	1	10	5	10	1
표시	10	1	2	3	3	1

- 제도 운용상 식품출시를 위해 반드시 검사기관으로부터 인증을 획득해야 하는 강제성 유무 및 미준수시 행정처벌 여부에 따라 의무규정과 임의규정으로 구분됨.
- 식품분야는 총 37종의 인증 및 표시제도중 의무규정이 5종, 임의규정이 32종으로 제도가 운용 중임.

〈표 5-9〉 각 부처별 식품인증 운용 현황

부처	구분		제도
	성격	개수	
합계	의무	5종	
	임의	32종	
식약처	의무	1종	HACCP(7개품목)
	임의	13종	
농림축산식품부	의무	3종	농산물, 음식점원산지표시, 쇠고기 이력추적표시
	임의	11종	
해양수산부	의무	1종	수산물 원산지표시
	임의	6종	

〈표 5-10〉 각 부처별 동일제도의 다른 로고 현황(통합로고 시행전 현황)

제도	관련부처	대상품목	효력	인증로고
HACCP	식품의약품 안전처	가공식품	7개품목만 의무규정	
	농림축산 식품부	축산물	임의규정	
		사료공장	임의규정	
이력추적	식품의약품 안전처	가공식품	임의규정	
	농림축산 식품부	농산물	임의규정	
		쇠고기	의무규정	
	해양수산부	수산물	임의규정	
품질인증	식품의약품 안전처	어린이 기호식품	임의규정	
	농림축산 식품부	술	임의규정	
	해양수산부	수산물, 수산특산물	임의규정	

주: 7개품목은 어묵류, 냉동식품(피자류, 만두류, 면류), 냉동수산물(어류, 연체류, 조미가공품), 빙과류, 비가열음료, 레토르트 식품, 배추김치

[그림 5-2] 농식품 국가 인증제 공통표지 도입제에 따른 통합 로고 (통합로고 시행후 개선)



제2절 국외 공중위생관련 및 식품위생 등의 인증제도 현황

1. 국외 공중위생분야 인증제도 현황

□ 일본 생활위생영업: 표준영업약관제도

○ 배경

- 생활위생영업 서비스는 서비스 내용의 다각화, 기술의 고도화에 의해 서비스 내용을 소비자가 알기 어렵고 또한 서비스 내용도 업자에 따라 다르기 때문에 오인을 발생할 수 있고 특히 처음 이용하는 업소의 경우 소비자는 불안을 느낌. 이러한 점을 해소하기 위해 각 영업점이 자기 업소의 서비스 내용 등을 사전에 소비자에게 명확하게 전달할 필요가 있음.
- 1973년 국민생활심의위원회에서 환경위생관계 서비스업에 관한 소비자보호의 관점에서 이용, 미용, 공중목욕 및 세탁에 관한 1)위생, 안전, 확보 서비스 2) 서비스의 표시 3) 공정 자유경쟁의 촉진 4) 손해배상제도·불만처리체제의 정비 등에 대한 대책을 강구할 필요성 대두
- 이용자와 소비자의 선택의 이익을 도모하기 위하여 환경위생관계영업운영의 적정화에 관한 법률을 개정하여 창설.

○ 개요

- 생활위생관계영업이 제공하는 서비스나 기술, 설비의 내용 등을 적정하고 명확하게 표시하여 이용자나 소비자가 영업자로부터 서비스나 상품을 구입하는데 선택의 이익을 도모하는 것을 목적으로 1979년 생활위생관계영업운영의 적정화 및 진흥에 관한 법률을 개정하고 창설
- 표준영업약관제도 대상 업종은 후생노동대신이 지정한 업종에 관해서 해당 업종별로 후생노동대신의 인가를 받아, 영업방법 및 취급조건 등이 설정되어 있는데 현재 세탁업, 이용업, 미용업, 면류음식점업, 일반음식점영업 5종이 설정되어 있고, 2007년말 기준으로 약 전국에 7만점포가 각각 업종 별로 표준영업약관에 따라 영업을 하고 있음.

○ 표준영업약관제도의 기본 사항

- 법률에 근거하여 다음의 3가지 기본사항을 정하고 있으며 그 약관의 심벌마크로 S마크는 3가지의 기본사항의 머리문자 「S」를 취한 것이다.
 - 가) 업무의 내용 및 상품 품질 표시의 적정화에 관한 사항(Standard)
 - 나) 시설 및 설비의 표시에 적정화에 관한 사항(Safety, Sanitation)
 - 다) 손해배상의 실시의 확보에 관한 사항

○ 표준영업약관 등록 신청

- 표준영업약관 등록신청은 도도부현에 있는 생활위생영업지도센터에 신청하며 등록수수료는 등록수수료 6,600엔이며 표시대 1,330엔, 게시판 2,150엔을 지불한다. 갱신기간은 첫 회는 3년이며 3년 후 재심사하여 5년 단위로 갱신

□ 일본 생활위생영업 : 숙박업 인증제 운영

○ 일본의 숙박업(여관업)

- 여관업이란 숙박료를 받고 사람을 숙박시키는 영업으로 정의하며, 숙박이란 침구를 사용하는 시설을 이용하는 것을 말하며 여관업은 사람을 숙박 시키는 것으로 생활의 거처를 두는 경우는 아파트나 셋방과 같은 대실업(貸室業)·대가업(貸家業)에 속하며 여관업에는 포함되지 않음(국내의 임대업).
- 숙박료를 받는 것이 조건이며, 숙박료를 징수하지 않는 경우는 여관업법의 적용을 받지 않음. 또한, 숙박료가 명목 여하를 불문하고 실질적인 침구나 방의 사용료로 간주되는 것은 여관업에 포함됨.

○ 종류

- 여관업에는 호텔영업, 여관영업, 간이숙소영업 및 하숙영업 등 4종이 있다.
- 호텔영업은 양식의 구조 및 설비가 주로 된 시설을 설치하고 하는营业을 말하고 여관영업은 일본식의 구조 및 설비가 주로 된 시설을 설치하고 하는 영업. 소위, 역전 여관, 온천여관, 관광여관 등이 포함되며 민박도 해당하는 것이 있다. 간이숙소영업은 숙박하는 장소를 다수인이 공용하는 구조 및 설비를 설치하고 하는 영업으로 펜션, 산장, 유스호스텔, 캡슐호텔 등이

해당된다. 그리고 하숙영업은 1개월 이상의 기간을 단위로 숙박시키는 영업을 말함.

○ 일본 숙박업소 영업진흥을 위한 진흥지침

- 향후 영업진흥 목표로 첫째, 안정과 위생상의 문제에 대하여 특히 주의가 필요한 업종임. 화재나 지진에 대한 설비, 위생적 침구의 제공, 욕실 등의 시설·설비의 위생관리 등 이용자의 안전위생 확보에 노력해야하는 것은 영업자의 책무임. 둘째, 상품 및 정보제공시스템의 개선, 정보수집력 강화, 인재의 육성 등 질적인 경영자원에 충실이 노력하여야 하며 지식과 기능의 고도화를 도모하여 부가가치 높은 업종으로 전환하는 노력도 필요. 셋째, 고령자와 장애자를 포함한 모든 이용자와 지역주민 개개인이 안심하고 쾌적하게 이용할 수 있도록 배려하여야 함.
- 여관업의 진흥을 달성하기 위하여 필요한 사항으로는 위생수준 향상과 경영과제 대처에 관한 사항이다. 경영과제 대처에 관한 사항은 다음과 같음.

〈표 5-11〉 일본 숙박업의 경영과제 대처에 관한 사항

구분	내용
경영과제 대처에 관한 사항	<ul style="list-style-type: none"> · 경영방침의 명확화 및 독자성의 발휘 · 서비스 개선 및 메뉴의 개발 · 시설 및 설비의 개선 · 정보통신 기술을 활용한 신규고객의 획득과 고객 확보 · 표시의 적정화와 이용자에게 정보제공 및 이용 불만처리 · 종사자의 자질 향상 · 경영진단의 활용 · 실버스타 등록제도의 추진

□ 일본 생활위생영업: 숙박업의 인증제도(우수업소 인증: 실버스타)

○ 실버스타의 개요

- 고령화 사회를 맞이하여 고령자가 이용하기 편리한 숙박시설을 정비할 필요에 따라 후생노동성 및 관련기관의 협력을 얻어 설비, 서비스, 요리면에서 일정의 기준을 충족하는 여관, 호텔을 대상으로 전국여관생활위생동업조합연합회(전여련)가 인정 등록하는 제도이다.

○ 등록 신청절차

- 시설이 소재한 도도부현 여관생활위생동업조합에 신청서류에 필요한 사항을 기입하고 첨부서류를 첨부하여 신청한다. 신청할 받은 도도부현여관조합은 신청자가 실버스타 시설로서 적격한 경우, 이사장의 추천서를 첨부하여 전국여관생활위생동업조합연합회(전여련)에 상신한다.
- 전국여관생활위생동업조합연합회(심사위원회)에서는 심사에 합격한 경우 등록증을 교부하고 실버스타 시설로서 등록된다. 설비개선 등이 필요한 경우에는 시설에 대해서 가등록을 한다.

〈표 5-12〉 일본의 여관업 우수업소인 실버스타 등록기준 개요

1. 여관업법에 근거하여 영업허가를 취득 후 1년 이상 영업을 행한 자
2. 표준객실은 원칙으로는 9평방미터 이상일 것
3. 객실내 욕실, 화장실에는 필요에 따라 난간 등이 설치되어 있을 것
4. 공동욕실은 남녀를 구분하고 고령자가 안전하게 이용할 수 있는 설비가 있을 것
5. 공동 화장실은 출입구부터 남녀구분하고 난간이 있고 좌변기가 있을 것
6. 공동 화장실내 사고발생시 연락설비가 있을 것
7. 계단 등에는 난간을 설치할 것
8. 로비나 휴게실이 설치되어 있을 것
9. 숙박요금은 숙박객에게도 알기 쉬운 요금체계일 것
10. 객실을 배정할 때는 될 수 있는 한 고령자가 이용하기 편리한 객실을 제공할 것
11. 고령자(만65세 이상)에 대해서는 할인요금, 음식 등을 배려할 것
12. 종업원에 대해서 고령자의 숙박에 따른 배려를 교육할 것
13. 충분한 여관배상책임보험에 가입하고 귀중품보관설비가 완비되어 있을 것
14. 왕진 등의 대응처치가 가능한 의료시설이 적정한 거리에 있을 것
15. 설계기준(증개축에 있어)
 - 욕실은 고령자의 이용을 고려하고 욕조의 형태, 소지 등을 배려할 것
 - 계단을 설치할 경우에는 될 수 있는 한 기울기를 완만하게 하고 계단의 높이를 배려 할 것

○ 등록시설의 특전

- 일본정책금융공고(생활위생용자)의 특례대부를 받을 수 있고 전국적으로 공동 PR활동에 참가할 수 있다(가이드북, 인터넷 등), 그리고 각종단체와의 협력체계가 이루어지고 있고, 또한 전국여관생활위생동업조합연합회의 정보지를 무료로 구독할 수 있음.

□ 일본 생활위생영업 : 이용업 인증제

○ 이용업 인증 현황

- 일본의 우수이용업소를 인증하는 로고는 다음과 같음.
- 이용업 인증로고는 일본 전국미용생활위생동업조합연합회에서 운영하고 있는 모발케어 전수자 인증, 헤어·카운셀러 인증, 고령자, 장애인케어 미용사 인증마크 등이 있음.

〈표 5-13〉 일본의 이용업 인증마크 현황

인증기관	인증명칭	인증마크
전국미용생활위생 동업조합연합회	모발케어전수사인증	
전국생활위생영업 지도센터	표준영업약관인증	
전국미용생활위생 동업조합연합회	헤어·카운셀러 인증	
전국이용생활위생 동업조합연합회	고령자, 장애인케어미용 사사인증	

2. 국외 식품위생분야 인증제도 현황

○ 주요국가의 음식점과 관련한 인증제도 현황을 <표 5-14>에 정리하여 제시하였다.

<표 5-14> 국외 음식점 관련 위생등급평가 인증제도 현황

국가	적용대상	규모	평가적용	운영방법 및 효과	인센티브	위반사항에 대한 처분
미국	<ul style="list-style-type: none"> 모든 외식업체 (food service establishment) 레스토랑, 커피숍, Bars, 나이트클럽, 카페테리아, 소매 베이커리점, fixed-site food stands 제외 업체 : 식품노점업, 자판기업 	<ul style="list-style-type: none"> 뉴욕시의 모든 업체 (2010년 이후 24,000업체) 캘리포니아주 84개 도시 	의무	<ul style="list-style-type: none"> 평가비용 정부부담 등급결과표 부착 의무화 운영자들을 위한 평가 가이드라인 제공 및 워크샵 운영 평가 실행 이후, training 및 food protection course 이수자 증가 소비자들의 관심 증가로 홍보효과 식중독 발생률 저하 	<ul style="list-style-type: none"> Food Excellence Award Winners <ul style="list-style-type: none"> 유형별 평가점수 상위5% 영업주에 Certificate 증여와 허가비용 (\$200~400/년) 면제 ※ Garland시, 텍사스주 http://www.ci.garland.tx.us/gov/hk/health/services/scores.asp The Awards of Excellence in Food Safety <ul style="list-style-type: none"> 유형별 기준조건을 만족한 영업주에 certificate 증여 ※ Sacramento County, Orange County, California http://www.emd.saccounty.net/EnvHealth/FoodProtect/AwardOfExcellence.html 	<ul style="list-style-type: none"> A등급을 제외한 B와 C등급 업소는 위반사항에 대한 벌금 부과 등급결과 비공개시 벌금 부과 <ul style="list-style-type: none"> 뉴욕시: 천불 LA시: 5백불 점수에 상관없이 주요위반사항을 어겼을 경우 폐점 및 고소 대상이 됨

국가	적용대상	규모	평가적용	운영방법 및 효과	인센티브	위반사항에 대한 처분
					http://ocfoodinfo.com/award/faq	
캐나다	<ul style="list-style-type: none"> ■ 모든 식품, 식음료 판매업 - 레스토랑, 데이크아웃점, 베이커리, 슈퍼마켓 - 제외 업체: 10인 이하의 기숙사(boarding houses), 종교단체 및 천목단체 운영 식품업체(특별행사, 제빵 제공의 경우), 농장경영 식품노점업 - Tonoto's Food Inspection and Disclosure Program(DineSafe): 2011 Samuel J. Crumbine Award for Excellence in Food Protection 	토론토시 약 17,000개소/년	의무	<ul style="list-style-type: none"> - 평가비용 정부부담 - 결과 공개: 영업점 내 등급결과표 부착, Dinesafe 홈페이지, 어플리케이션 	<ul style="list-style-type: none"> - 본 프로그램에 대한 소비자 인식 상승 - 조사에 따르면 약 95%가 등급색깔을 바탕으로 음식점을 고른다고 응답함. - 결과에 따른 경제적 효과(economic incentive)가 있음을 짐작할 수 있음.(Food Premises Inspection and disclosure system evaluation report, 2002) <p>- 272 -</p>	<p>결과에 따라 재평가 또는 폐점</p> <p>위반규정에 따라 벌금(\$5,000~25,000)을 부과하거나 소송 대상이 됨</p>
일본	<ul style="list-style-type: none"> ■ 클리닝업 ■ 이용업 ■ 미용업 ■ 면류음식점 영업 ■ 일반음식점 영업 		자율	- 평가비용 업주 부담		- 업주가 원할시 재평가 실시
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 일반음식점 영업 		의무	- 지자체에서 공무원이 위생평가와 연계하여		

국가	적용대상	규모	평가적용	운영방법 및 효과	인센티브	위반사항에 대한 처분
				실시 - 1950년 미군의 영향으로 시작		
호주	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대상 영업점: 레스토랑, 포장음식점, pubs, 호텔, 카페, 베이커리, 클럽 ■ 비대상 영업점: 슈퍼마켓, delicatessens, low risk food premises, 포장제품 판매점 (service station, butchers, greengrocers, temporary markets, mobile food vending vehicles), Food Authority license을 갖고 있는 영업점 		자율	<ul style="list-style-type: none"> - 시의회와 영업점의 자발적 참여 - 평가비용 정부부담 - 참여한 영업점은 평가 결과로 score와 certificate를 부여함 - 소비자들에게 긍정적 홍보 효과 	<ul style="list-style-type: none"> - Canada Bay Council · 별 5개 등급의 certificate 증여 · 시에서 진행하는 Eat out Week 행사의 food passport에 참여 기회 제공 - Brisbane Council · 별 4-5개 등급 영업주 대상 라이선스 비용 할인 ※ Australia's Best Restaurant Hygiene Rating Scheme at CHOICE Awards <p> http://www.choice.com.au/reviews-and-tests/food-and-health/food-and-drink/safety/choice-awards-2011-best-restaurant-hygiene-rating-scheme/page/score-those-doors.aspx http://www.canadabay.nsw.gov.au/food-safety.html#acctab4 </p>	- 위반사항 교정 및 재평가가 실시
덴마크	<ul style="list-style-type: none"> ■ 모든 식품업체: 식품산업체 및 길거리 소규모 음식점까지 전수 대상 supermarkets, groceries, bakeries, butchers, 	- 2010년 기준 53,000 개소	의무	<ul style="list-style-type: none"> - 평가결과를 소비자에게 공개함 - 평가결과는 5단계로 구분 - 신규평가 시에는 업주가 부담하는 비용이 	<ul style="list-style-type: none"> - 최고등급인 Elite-Smile Award 부여받은 업소는 위생 점검을 년 1회만 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 등급에 따라 재평가, 벌금 부과, 폐점의 대상이 됨 - 재평가 시 평가비용 지불함

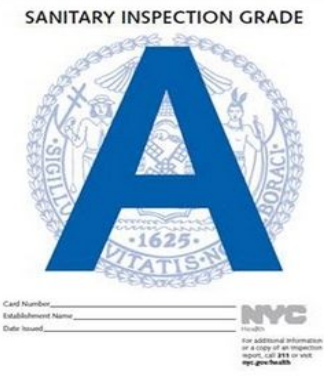


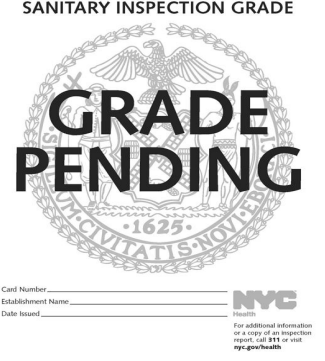
국가	적용대상	규모	평가적용	운영방법 및 효과	인센티브	위반사항에 대한 처분
	greengrocers, kiosks, restaurants, hospital kitchens and elderly homes, hot-dog stands etc.			없으나 재평가 시에는 평가비용 업주부담		
영국	■ 식품업체	- 웨일즈	의무	<ul style="list-style-type: none"> - 2013년 FSA가 법제화 - 평가실시 및 평가결과로 의무적으로 공개해야함 - 6단계로 평가 (0,1,2,3,4,5) 	http://food.gov.uk/news-updates/news/2013/mar/royal-assent-ratings	

□ 미국 NYC의 음식점 위생등급 평가

○ 미국의 NYC의 Restaurant Sanitary Inspection Grade

- 미국 NYC 보건국은 매년 약 24만 개의 식당을 검사하여 시 및 주 식품 안전성 규제를 준수하는지 감시. 2010년 7월부터 보건국은 위생 검사결과를 나타내는 문자등급을 게시할 것을 식당에 요구하고 있음.
- 0~13점을 받은 식당은 A등급
- 14~27점을 받은 곳은 B등급
- 28점 이상을 받은 곳은 C등급을 취득
- 검사결과에 해당 보건국의 웹사이트에 게시됨.

〈표 5-15〉 미국 NYC의 Restaurant Sanitary Inspection Grade 로고

구분	등급별 표지판(로고)	구분	등급별 표지판(로고)
A 등급		B 등급	
C 등급		등급보류	

□ 영국과 스코틀랜드의 음식점 위생등급 평가





〈표 5-16〉 영국과 스코틀랜드의 위생제도

영국의 FHRS	스코틀랜드의 FHIS
	

- FHRS는 총 6등급으로 구성되어 있으며 (0부터 5등급), FHIS는 특정 기준 충족시 “PASS” 로고를 부여하고 그렇지 않은 경우 “Improvement Required” 증서를 발급하게 된다. 두 제도 모두 평가 대기 중을 뜻하는 “Awaiting inspection” 로고도 발급
- FHRS는 감시원이 음식점에 방문하여 육안으로 위생법을 준수하는 여부를 평가한다. 평가 항목은 세 영역으로 나뉜.

가. 식품이 얼마나 위생적으로 다루어지는지 평가
 - 준비, 조리, 재가열, 냉장/냉동, 저장 단계별
 나. 입점한 건물의 구조 및 상태: 청결도, 구조, 조명, 환기 등
 다. 취급하는 식품의 안전성을 담보할 수 있게 하는 관리상태 및 기록물 점검

〈표 5-17〉 영국의 FHRS 등급별 현황

등급	등급 설명	총 Annex 점수	추가 조건	로고
0	Urgent Improvement Necessary	>50	—	
1	Major Improvement Necessary	45~50	20점 초과하는 개별항목이 없어야 함	
2	Improvement Necessary	35~40	15점 초과하는 개별항목이 없어야 함	
3	Generally Satisfactory	25~30	10점 초과하는 개별항목이 없어야 함	
4	Good	20	10점 초과하는 개별항목이 없어야 함	
5	Very Good	0~15	5점 초과하는 개별항목이 없어야 함	
평가 대기	Awaiting Inspection			

제3절 시사점 도출

□ 법개정에 따른 위생서비스 평가제도 기본방향(폐지 등) 검토

- 문화체육관광부의 호텔업에 대한 기존 등급제도의 한계의 개선을 위해서 등급제를 보완 및 강화하는 내용을 주요 골자로 한 개정안 공표(관광진흥법 개정안 공표, 2014.11.20. 입법예고)
 - 하지만 공중위생관리법의 숙박업 등을 포함한 공중위생업소에 대한 기존 위생등급제도 자체의 폐지는 이와 비교할 때 위생서비스 관리의 질적 저하가 우려될수 있어 신중한 재검토가 요구됨.

- 위생등급평가 완전폐지화로 관련 법규정 개정
 - 폐지에 따른 공중위생업종 위생관리를 위한 대응방안 검토 필요
 - 과제수행의 연구내용 보완 및 대응방안 마련 필요 (2014년 10월 연구기간 연장)

- 위생등급평가의 인증제화로 관련 관리제도 개선방향
 - 단기: 지도점검 등 행정관리 강화
 - 중기: 지자체별 우수업소 일정비율 지정방안
 - 연차별 및 규모별 시행(면적별)
 - 장기: 신청 업소에 대한 평가를 통한 인증
 - 1년 1회 신청접수 후 신청업소중 절대평가점수 90점이상(100점 만점기준) 업소만 우수업소 인증부여
 - 등급외 업소까지 공개하여 전체적인 수준 향상 유도가능 장기적인 도입검토 필요
 - 향후 위생취약업소의 전체적인 수준향상 유도가능
 - 예산범위내

□ 평가항목

○ 불필요한 평가항목 제외 검토

- 일반현황(영업자 개인정보 등 학력, 자격증 소지, 영업 및 운영형태-자가 및 임대, 개인 및 프랜차이즈 등)
- 현장평가 확인불가 항목 제외요부(소독여부 확인-소독필증의 확인 현실적 한계로 폐지검토)
- 권장사항: 조명, 의료기기(미용기기) 사용여부, 옷걸이, 세면도구, 위생용품 제공여부, 옷장, 고객카드 작성 등
- 위생분야 항목외 기타사항(안전지표 등): 조명시설, 기타 안전시설 등
- 타법에 관련된(환경부, 여성부 등) 문항의 유지여부 검토: 성인용품 판매, 성인방음 제한장치, 1회용품 사용 등)

○ 기타 항목 재논의

- 위생평가 및 서비스 평가 병행(소비자 응대 등 서비스 평가지표 추가검토)
- 요금제도 공지, 소비자 표준약관 준수여부, 시설환경(조명 등), 인체손상 등 평가지표로의 도입필요성 논의 필요(소비자 금전적 손해배상, 육체적 손상의 보상 등)

□ 기타 평가제도 실효성 증대방안

- 홍보: 우수업소 공개활성화(홈페이지, 배너, 반상회보 등)
- 인력: 자율지도원 검토
- 체계: 지역간 및 업종간 교차평가 실시(자율지도원)
- 인프라: 인력 및 예산확보 시급
- 중앙정부: 지자체평가의 평가항목 반영(공중위생업무)
- 예산확보: 기초자치단체의 구의회 예산 확보 노력



제6장 공중위생서비스 평가체계 개선

제1절 문제점 도출

제2절 법적근거 및 기본방향

제3절 개선안별 주요내용

6

공중위생서비스 평가체계 개선 <

제1절 현황 및 문제점 <

1. 현행 위생서비스 평가제도의 문제점

□ 평가시행에 따른 사업예산 부족

- 사업예산이 책정되어 있지 않으며 조사원 수당은 지자체 자체적으로 활동비 (1일 4만원 가량)로 충당

□ 전수조사의 한계

- 지역에 따라 차이가 있으나 1일 평균 10~15개소를 평가하므로 평가가 형식적으로 진행될 우려 있음.
- 평가를 소비단체나 영업자단체와 관련있는 명예감시원과 구청직원이 2인 1조로 수행하고 있으나 구청직원의 경우 업무과다로 인해 실제 평가에 참여하지 못하는 경우가 빈번함.
- 명예감시원의 주관적 판단에만 의존하게 되어 있어 평가 공정성 저하 우려

□ 평가수행에 대한 문제

- 평가원에 대한 충분한 사전교육이 이뤄지지 않고 평가를 시행하여 전문성 결여로 인한 평가의 전문성까지 위협
- 실질적인 평가점수로 등급을 매길 수밖에 없어 일부 임의적으로 등급조정을 할 수밖에 없는 현실적 한계 발생
- 준수항목 위반업소가 상당수 존재함.

□ 결과처리에 대한 문제

- 등급제에 따른 녹색, 황색, 백색의 이미지화된 표시판 부착은 지자체 예산부족 등의 이유로 제작보급이 불가능함.

- 평가결과는 구청 등 홈페이지 상에 최우수업소만 공개하고 있으나 전 등급을 공개할만한 평가가 실제 이루어지고 있지 못함.
- 등급결과만을 영업신고증 유사양식으로 인쇄하여 보급하고 있는 실정임.
 - 표준화된 표지판 또는 배포양식의 부재

2. 지자체 담당 공무원 FGI조사

□ 공중위생서비스 평가체계 개선 방향 FGI 조사결과

○ 공중위생서비스 평가체계 등 개선방향 논의를 위한 FGI 조사개요

- FGI조사 대상: 서울, 부산, 대구, 경기도 고양시 등 주요지역의 일선 담당 공무원(총 10명)
- FGI조사 기간: 2014.07.01.~2014.10.31. (3개월 기간중)
- FGI조사 내용: 공중위생서비스 평가체계 및 평가지표 등 개선사항
- FGI조사 방법: 방문 심층면접조사
- FGI조사 수행: 한국보건사회연구원 연구진(2인)

○ <표 6-1>에는 위생서비스 평가제도의 개선방향에 대한 FGI조사결과 요약

- 위생서비스 평가제도의 폐지는 시기상조, 현행 전체업체 평가가 한계가 있다면 개정하여 신청업소 인증제화 등으로 보완이 필요함
- 세탁업 및 위생관리용역업에 대한 위생서비스 평가자체에 대한 부정적 의견
- 연도별로 면적(규모)별로 순차적 단계적 평가시행 등 보완
- 평가항목이 너무 많음. 필수항목 위주로 조정필요, 위생서비스와 무관한 평가항목의 재검토 요구, 소비자 친절 등 응대에 대한 서비스 평가 항목 반영 요구, 미용업에 대한 평가지표가 너무 복잡함(종합, 피부, 네일 등)

- 전수조사는 현실적으로 한계가 있음(인프라 부족- 인력, 조직, 예산), 형식적 조사수행문제 발생(기초자치단체 1인 인력으로 현실적 불가능)
- 기타 의견으로는 신뢰성 제고를 위한 교차평가(업종 및 지역간 등) 방안, 평가유지시 우수업소에 대한 실효성 있는 인센티브 부여방안 모색 필요, 평가유지시 우수업소 로고 제작비용 현실화 가능

〈표 6-1〉 지자체 공중위생업종별 위생서비스 평가체계 등 개선에 관한 FGI조사결과 요약

기준	의견 요약
평가체계	<ul style="list-style-type: none"> - 위생서비스 평가체도의 폐지는 시기상조 - 현행 전체업체 평가가 한계가 있다면 개정하여 신청업소 인증제화 등으로 보완 - 세탁업 및 위생관리용역업에 대한 위생서비스 평가자체에 대한 부정적 의견 - 연도별로 면적(규모)별로 순차적 단계적 평가시행 등 보완
평가지표(항목)	<ul style="list-style-type: none"> - 평가항목이 너무 많음. 필수항목 위주로 조정필요 - 위생서비스와 무관한 평가항목의 재검토 요구 - 소비자 친절 등 응대에 대한 서비스 평가 항목 반영요구 - 미용업에 대한 평가지표가 너무 복잡함(종합, 피부, 네일 등)
인프라	<ul style="list-style-type: none"> - 전수조사는 현실적으로 한계가 있음(인프라 부족- 인력, 조직, 예산) - 형식적 조사수행문제 발생(기초자치단체 1인 인력으로 현실적 불가능)
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 신뢰성 제고를 위한 교차평가(업종 및 지역간 등) 방안 - 평가유지시 우수업소에 대한 실효성 있는 인센티브 부여방안 모색 필요 - 평가유지시 우수업소 로고 제작비용 현실화 가능 (예: 대구시의 경우 기초자치단체 의회승인으로 매년 예산 확보 가능 200만원으로 예산으로 실제 약 20여개소 평가점수 상위업소까지 제작배포)

제2절 법적근거 및 기본방향

1. 법적근거

□ 위생서비스 수준 평가

○ 공중위생관리법[시행 2014.8.7.] [법률 제11998호, 2013.8.6., 타법개정]

－ 제13조(위생서비스수준의 평가)

- ① 시·도지사는 공중위생영업소(관광숙박업의 경우를 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 위생관리수준을 향상시키기 위하여 위생서비스평가계획(이하 "평가계획"이라 한다)을 수립하여 시장·군수·구청장에게 통보하여야 한다. <개정 2005.3.31.>
- ② 시장·군수·구청장은 평가계획에 따라 관할지역별 세부평가계획을 수립한 후 공중위생영업소의 위생서비스수준을 평가(이하 "위생서비스평가"라 한다)하여야 한다. <개정 2005.3.31.>
- ③ 시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 전문성을 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관련 전문기관 및 단체로 하여금 위생서비스평가를 실시하게 할 수 있다. <개정 2005.3.31.>

- ④ 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 위생서비스평가의 주기·방법, 위생관리등급의 기준 기타 평가에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2008.2.29., 2010.1.18.>

－ 제14조(위생관리등급 공표등)

- ① 시장·군수·구청장은 보건복지부령이 정하는 바에 의하여 위생서비스평가의 결과에 따른 위생관리등급을 해당공중위생영업자에게 통보하고 이를 공표하여야 한다. <개정 2005.3.31., 2008.2.29., 2010.1.18.>
- ② 공중위생영업자는 제1항의 규정에 의하여 시장·군수·구청장으로부터 통보받은 위생관리등급의 표지를 영업소의 명칭과 함께 영업소의 출입구

에 부착할 수 있다. <개정 2005.3.31.>

③ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 결과 위생서비스의 수준이 우수하다고 인정되는 영업소에 대하여 포상을 실시할 수 있다. <개정 2005.3.31.>

④ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위생서비스평가의 결과에 따른 위생관리등급별로 영업소에 대한 위생감시를 실시하여야 한다. 이 경우 영업소에 대한 출입·검사와 위생감시의 실시주기 및 횟수등 위생관리등급별 위생감시기준은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2005.3.31., 2008.2.29., 2010.1.18.>

－ 제19조(국고보조)

· 국가 또는 지방자치단체는 제13조제3항의 규정에 의하여 위생서비스평가를 실시하는 자에 대하여 예산의 범위안에서 위생서비스평가에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

○ 공중위생관리법 시행규칙[시행 2014.9.1.] [보건복지부령 제257호, 2014.9.1., 일부개정]

－ 제20조(위생서비스수준의 평가주기)

· 법 제13조제4항의 규정에 의한 공중위생영업소의 위생서비스수준 평가(이하 "위생서비스평가"라 한다. 이하 같다)는 2년마다 실시하되, 공중위생영업소의 보건·위생관리를 위하여 특히 필요한 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 바에 의하여 공중위생영업의 종류 또는 제21조의 규정에 의한 위생관리등급별로 평가주기를 달리할 수 있다. <개정 2005.11.1., 2010.3.19.> [제목개정 2005.11.1.]

－ 제21조(위생관리등급의 구분 등)

①법 제13조제4항의 규정에 의한 위생관리등급의 구분은 다음 각호와 같다.

1. 최우수업소 : 녹색등급
2. 우수업소 : 황색등급
3. 일반관리대상 업소 : 백색등급

② 제1항의 규정에 의한 위생관리등급의 판정을 위한 세부항목, 등급결정

절차와 기타 위생서비스평가에 필요한 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다. <개정 2008.3.3., 2010.3.19.>

－ 제22조(위생관리등급의 통보 및 공표절차 등)

① 삭제 <2005.11.1.>

② 법 제14조제1항의 규정에 의하여 시장·군수·구청장은 별지 제14호서식의 위생관리등급표를 해당 공중위생영업자에게 송부하여야 한다. <개정 2003.6.7., 2005.11.1., 2012.6.29.>

③ 법 제14조제1항의 규정에 의하여 시장·군수·구청장은 공중위생영업소별 위생관리등급을 당해 기관의 게시판에 게시하는 등의 방법으로 공표하여야 한다. <개정 2005.11.1.>

○ 2014.11.19. 보건복지위원회 위생서비스 평가제도 폐지여부에 대한 법규정 변동사항의 최종확인후 작성 보완예정

－ 국회의안 정보시스템 : 보건복지위원회 심의중

□ 위생교육

○ 공중위생관리법[시행 2014.8.7.] [법률 제11998호, 2013.8.6., 타법개정]

－ 제17조(위생교육)

① 공중위생영업자는 매년 위생교육을 받아야 한다. <개정 2002.8.26., 2004.1.29.>

② 제3조제1항 전단의 규정에 의하여 신고를 하고자 하는 자는 미리 위생교육을 받아야 한다. 다만, 부득이한 사유로 미리 교육을 받을 수 없는 경우에는 영업개시 후 보건복지부령이 정하는 기간 안에 위생교육을 받을 수 있다. <개정 2002.8.26., 2008.2.29., 2010.1.18.>

③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 위생교육을 받아야 하는 자 중 영업에 직접 종사하지 아니하거나 2 이상의 장소에서 영업을 하는 자는 종업원 중 영업장별로 공중위생에 관한 책임자를 지정하고 그 책임자로 하여금 위생

교육을 받게 하여야 한다. <신설 2006.9.27., 2008.3.28.>

- ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 위생교육은 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 제16조에 따른 단체가 실시할 수 있다. <개정 2008.3.28., 2010.1.18.>
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 위생교육의 방법·절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <신설 2008.3.28., 2010.1.18.>

○ 공중위생관리법 시행규칙[시행 2014.9.1.] [보건복지부령 제257호, 2014.9.1., 일부개정]

－ 제23조(위생교육)

- ① 법 제17조에 따른 위생교육은 3시간으로 한다. <개정 2011.2.10.>
- ② 위생교육의 내용은 「공중위생관리법」 및 관련 법규, 소양교육(친절 및 청결에 관한 사항을 포함한다), 기술교육, 그 밖에 공중위생에 관하여 필요한 내용으로 한다.
- ③ 법 제17조제1항 및 제2항에 따른 위생교육 대상자 중 보건복지부장관이 고시하는 도·별·지·군·구·시·읍·면·동·자치구·자치읍·자치군·자치도에서 영업을 하고 있거나 하려는 자에 대하여는 제7항에 따른 교육교재를 배부하여 이를 익히고 활용하도록 함으로써 교육에 갈음할 수 있다. <개정 2010.3.19.>
- ④ 법 제17조제2항 단서에 따라 영업신고 전에 위생교육을 받아야 하는 자 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 영업신고를 한 후 6개월 이내에 위생교육을 받을 수 있다.
 - 1. 천재지변, 본인의 질병·사고, 업무상 국외출장 등의 사유로 교육을 받을 수 없는 경우
 - 2. 교육을 실시하는 단체의 사정 등으로 미리 교육을 받기 불가능한 경우
- ⑤ 법 제17조제2항에 따른 위생교육을 받은 자가 위생교육을 받은 날부터 2년 이내에 위생교육을 받은 업종과 같은 업종의 영업을 하려는 경우에는 해당 영업에 대한 위생교육을 받은 것으로 본다.
- ⑥ 법 제17조제4항에 따른 위생교육을 실시하는 단체(이하 "위생교육 실시단

체"라 한다)는 보건복지부장관이 고시한다. <개정 2010.3.19.>

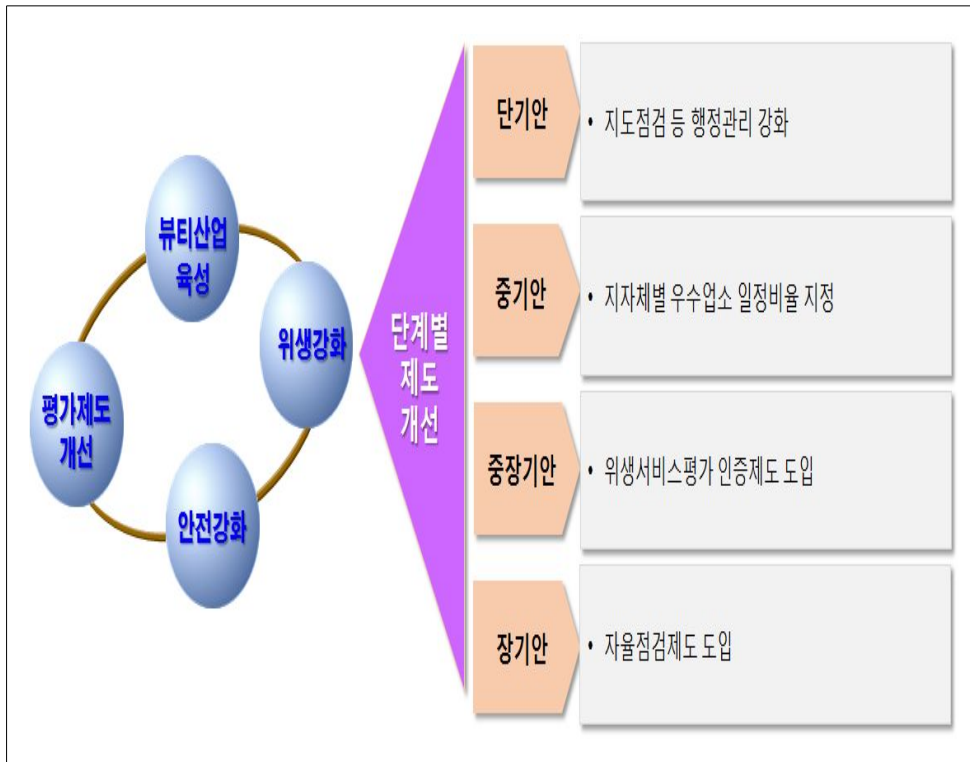
- ⑦ 위생교육 실시단체는 교육교재를 편찬하여 교육대상자에게 제공하여야 한다.
- ⑧ 위생교육 실시단체의 장은 위생교육을 수료한 자에게 수료증을 교부하고, 교육실시 결과를 교육 후 1개월 이내에 시장·군수·구청장에게 통보하여야 하며, 수료증 교부대장 등 교육에 관한 기록을 2년 이상 보관·관리하여야 한다.
- ⑨ 제1항부터 제8항까지의 규정 외에 위생교육에 관하여 필요한 세부사항은 보건복지부장관이 정한다. <개정 2010.3.19.> [전문개정 2008.6.30.]

2. 기본방향

□ 위생서비스 수준 평가

○ [그림 6-1]에는 공중위생서비스 평가제도의 개선안의 기본방향을 제시하였다.

[그림 6-1] 공중위생서비스 평가제도 개선안의 기본방향



□ 위생교육

○ [그림 6-2]에는 위생교육제도 개선안의 기본방향을 제시하였다.

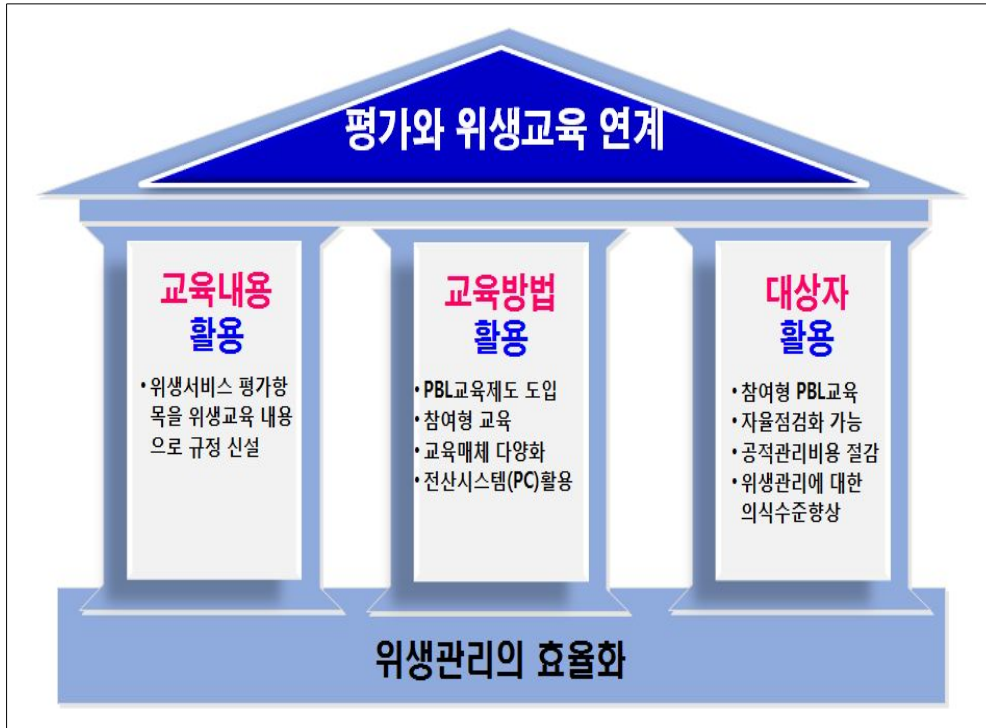
[그림 6-2] 위생교육제도 개선안의 기본방향



□ 위생서비스수준평가와 위생교육의 연계방안

○ [그림 6-3]에는 위생교육제도 개선안의 기본방향을 제시하였다.

[그림 6-3] 위생교육제도 개선안의 기본방향



3. 개선방안 요약

□ 위생서비스 평가체계 개선안

○ 단기 검토안: 지도점검 등 행정관리 강화

- 개요(안): 지도점검 강화, 연 4회(분기별) 지도점검 및 단속 실적 제출, 행정처분 강화 등을 골자로 한 행정관리 강화
- 법적근거(안): 「공중위생관리법」 제〇〇조(지도점검 실적 제출) 및 「공중위생관리법 시행규칙」 제〇〇조(지도점검 실적 제출 등) 마련
- 시행주체(안): 지방자치단체
- 주요 내용(안): 연 4회(분기별) 지도점검 및 단속실적 제출
- 관리절차(안): 지도점검 단속실적 제출요청(보건복지부) → 지도점검 단속 실시(지방자치단체) → 연 회(분기별) 실적 보고(지방자치단체 → 보건복지부) → 지도점검 단속실적 공표(보건복지부)

○ 중기 검토안: 지자체별 우수업소 일정비율 지정

- 개요(안): 위생관리 상태 등의 우수한 업소를 우수업소로 지정 및 운영하여 시설의 위생적 상태 개선과 서비스 수준향상으로 선진공중위생문화 발전을 도모하고, 불적절한 공중위생 개선하는 등 선진화 문화 조성에 기여함을 목적으로 신청업소를 대상으로 우수업소를 지정 운영함.
- 법적근거(안): 「공중위생관리법」 제〇〇조(우수업소 지정) 및 「공중위생관리법 시행규칙」 제〇〇조(우수업소의 지정 등) 마련, 보건복지부 예규(우수업소 지정 및 운영관리지침) 마련
- 신청대상(안): 공중위생업소
- 신청자격(안): 영업신고(양도 양수를 통한 지위승계 포함)후 6개월 이상 경과 및 영업정지 이상의 행정처분을 받고 2년이 경과된 업소
- 지정절차(안): 지정신청(시장) → 공중위생문화개선추진위원회 이송 → 현지조사(민간위원 및 담당공무원) → 심의 의결후 시장에게 통보 → 지정여부 결정 및 통보(시장)

- 지원내역(안) : 상수도요금 감면, 쓰레기봉투지원 등 물품지원, 시 홈페이지 및 책자제작 홍보 등
- 기타사항(안): 5% 이내로 제한, 영업정지 처분 등 받아 모범업소 지정취소된 업소의 경우 지정취소 후 2년 경과후 재신청 가능, 함량미달의 업소가 우수업소로 지정되지 않도록 강화

○ 중·장기 검토안: 위생서비스평가 인증제도 도입(신청제)

- 대상: 신청업소에 한함
- 평가방법: 기존 위생서비스 평가와 동일하게 실시하되 일정점수 이상의 업소에 한해 우수업소 인증부여
- 인센티브 등: 인증로고부여, 홈페이지 공개, 일정기간 위생점검 면제, 세금 감면혜택(지자체, 국세청 등 협의 필요) 부여
- 예산 및 재원: 인증평가 신청업소 신청시 수수료 납부(적정비용 검토 중)
- 평가기관: 지자체 실시 또는 공공 전문기관 위탁
- 전제조건: 인센티브 등의 다양한 제도권으로의 유입대책에 대한 방법론 논의 필요
- 비고: 신청업소에 한해서만 인증평가를 실시하는 방안은 제시된 비신청업소 및 평가결과 등급이하의 업소에 대해서도 “등급보류 또는 판정보류”에 대한 표지판 부착을 의무화 하는 것을 함께 검토가 필요함. 하지만 이러한 등급 및 판정보류제도에 부차의무화에 대한 국내 도입사례가 전무하여 영업자 및 소비자 등에 혼동의 우려가 있을수 있으니 충분한 검토후 도입여부 결정필요.

○ 장기검토안: 자율점검제도 도입

- 대상: 공중위생업소
- 평가방법: 자율 위생서비스 평가표를 제작·보급하여 영업주가 자율적으로 위생서비스 평가를 정기적(예: 매월)으로 실시함.
- 자율위생서비스 평가표를 기록물로 보관하여 일선 공무원 지도점검 및 현장방문시 확인
- 인센티브 등: 자율위생서비스 인증업소 로고부여, 홈페이지 게재, 일정기간 위생점검 면제, 세금감면혜택(지자체, 국세청 등 협의 필요) 부여
- 예산 및 재원: 인증평가 신청업소 신청시 수수료 납부(적정비용 검토 중)
- 평가기관: 관련 영업자단체 공동설립 전문기관 또는 민간전문기관 위탁
- 비교: 자율점검제는 영업자 단체와 민간 전문기관에 관리의 책임을 위임하는 것으로 관리기관의 신뢰성 확보와 관리의 투명성이 전제되어야 함.

□ 위생서비스평가제도 변화에 따른 위생교육 강화 방안

- 공중위생관리법 상의 위생교육 내용 중 위생서비스에 관한 교육을 의무화하여 편성후 시행
- 각 업종별 매뉴얼화된 위생교육교재 개발 및 각 영업자 단체를 통해서 배포
 - 온라인 교육활성화
 - 다양한 교육매체 개발(플래쉬, 만화, 동영상, 리플릿 등)
 - 위생교육 동영상 자료개발 및 배포
 - 위생교육 삽화, 리플릿 등 자료개발 및 배포
- 교육내용 보완
 - 위생서비스 평가항목
 - 소상공인 경영지원 및 자금지원에 관한 내용

□ 위생서비스수준평가와 위생교육의 연계방안

- PBL교육제도 도입
- 온라인 전산시스템 도입 및 참여형 프로그램 개발
- 위생교육내용을 법규정 및 위생분야에 국한하지 않고 다양하게 확대하여 보완하여 교육대상자의 적극적인 참여형 교육실시 유도



제7장 결론 및 정책제언

제1절 결론

제2절 정책제언

제1절 결론

마지막으로 이번 장에서는 본문에서 이미 도출된 현행제도의 문제점 및 한계를 극복하고 개선하기 위하여 제시된 개선안을 전문가 델파이조사를 2차례 실시⁶⁾하여 개선방안의 결론을 정립하여 제시하였다.

1. 평가체계 개선

□ 위생서비스 평가제도 폐지시 위생서비스 평가체계 개선방안

○ 단기 검토안: 지도점검 등 행정관리 강화

- 개요(안): 지도점검 강화, 연 4회(분기별) 지도점검 및 단속 실적 제출, 행정처분 강화 등을 골자로 한 행정관리 강화
- 법적근거(안): 「공중위생관리법」 제〇〇조(지도점검 실적 제출) 및 「공중위생관리법 시행규칙」 제〇〇조(지도점검 실적 제출 등) 마련
- 시행주체(안): 지방자치단체
- 주요 내용(안): 연 4회(분기별) 지도점검 및 단속실적 제출
- 관리절차(안): 지도점검 단속실적 제출요청(보건복지부) → 지도점검 단속 실시(지방자치단체) → 연 회(분기별) 실적 보고(지방자치단체 → 보건복지부) → 지도점검 단속실적 공표(보건복지부)

6) 보건복지부 담당자 1인, 지자체 업무 담당자 2인, 유관기관전문가 1인, 학계전문가 1인 등 총 5명을 대상으로 2차례에 걸쳐 전문가 델파이 조사를 실시하여 개선방안을 도출하였음.

○ 중기 검토안: 지자체별 우수업소 일정비율 지정

- 개요(안): 위생관리 상태 등의 우수한 업소를 우수업소로 지정 및 운영하여 시설의 위생적 상태 개선과 서비스 수준향상으로 선진공중위생문화 발전을 도모하고, 불적절한 공중위생 개선하는 등 선진화 문화 조성에 기여함을 목적으로 신청업소를 대상으로 우수업소를 지정 운영함.
- 법적근거(안): 「공중위생관리법」 제〇〇조(우수업소 지정) 및 「공중위생관리법 시행규칙」 제〇〇조(우수업소의 지정 등) 마련, 보건복지부 예규(우수업소 지정 및 운영관리지침) 마련
- 신청대상(안): 공중위생업소
- 신청자격(안): 영업신고(양도 양수를 통한 지위승계 포함)후 6개월 이상 경과 및 영업정지 이상의 행정처분을 받고 2년이 경과된 업소
- 지정절차(안): 지정신청(시장) → 공중위생문화개선추진위원회 이송 → 현지조사(민간위원 및 담당공무원) → 심의 의결후 시장에게 통보 → 지정여부 결정 및 통보(시장)
- 지원내역(안) : 상수도요금 감면, 쓰레기봉투지원 등 물품지원, 시 홈페이지 및 책자제작 홍보 등
- 기타사항(안): 5% 이내로 제한, 영업정지 처분 등 받아 모범업소 지정취소된 업소의 경우 지정취소 후 2년 경과후 재신청 가능, 함량미달의 업소가 우수업소로 지정되지 않도록 강화

○ 중·장기 검토안: 위생서비스평가 인증제도 도입(신청제)

- 대상: 신청업소에 한함
- 평가방법: 기존 위생서비스 평가와 동일하게 실시하되 일정점수 이상의 업소에 한해 우수업소 인증부여
- 인센티브 등: 인증로고부여, 홈페이지 공개, 일정기간 위생점검 면제, 세금 감면혜택(지자체, 국세청 등 협의 필요) 부여
- 예산 및 재원: 인증평가 신청업소 신청시 수수료 납부(적정비용 검토 중)
- 평가기관: 지자체 실시 또는 공공 전문기관 위탁

- 전제조건: 인센티브 등의 다양한 제도권으로의 유입대책에 대한 방법론 논의 필요
- 비교: 신청업소에 한해서만 인증평가를 실시하는 방안은 제시된 비신청업소 및 평가결과 등급이하의 업소에 대해서도 “등급보류 또는 판정보류”에 대한 표지판 부착을 의무화 하는 것을 함께 검토가 필요함. 하지만 이러한 등급 및 판정보류제도에 부차의무화에 대한 국내 도입사례가 전무하여 영업자 및 소비자 등에 혼동의 우려가 있을수 있으니 충분한 검토후 도입여부 결정필요.

○ 장기검토안: 자율점검제도 도입

- 대상: 공중위생업소
- 평가방법: 자율 위생서비스 평가표를 제작·보급하여 영업주가 자율적으로 위생서비스 평가를 정기적(예: 매월)으로 실시함.
- 자율위생서비스 평가표를 기록물로 보관하여 일선 공무원 지도점검 및 현장방문시 확인
- 인센티브 등: 자율위생서비스 인증업소 로고부여, 홈페이지 게재, 일정기간 위생점검 면제, 세금감면혜택(지자체, 국세청 등 협의 필요) 부여
- 예산 및 재원: 인증평가 신청업소 신청시 수수료 납부(적정비용 검토 중)
- 평가기관: 관련 영업자단체 공동설립 전문기관 또는 민간전문기관 위탁
- 비교: 자율점검제는 영업자 단체와 민간 전문기관에 관리의 책임을 위임하는 것으로 관리기관의 신뢰성 확보와 관리의 투명성이 전제되어야 함.

□ 위생서비스평가제도 변화에 따른 위생교육 강화 방안

- 공중위생관리법 상의 위생교육 내용 중 위생서비스에 관한 교육을 의무화하여 편성후 시행
- 각 업종별 매뉴얼화된 위생교육교재 개발하여 각 영업자 단체를 통해서 배포
 - 온라인 교육활성화
 - 다양한 교육매체 개발(플래쉬, 만화, 동영상, 리플릿 등)
 - 위생교육 동영상 자료개발 및 배포
 - 위생교육 삽화, 리플릿 등 자료개발 및 배포
- 교육내용 보완
 - 위생서비스 평가항목
 - 소상공인 경영지원 및 자금지원에 관한 내용

□ 위생서비스수준평가와 위생교육의 연계방안

- PBL교육제도 도입
- 온라인 전산시스템 도입 및 참여형 프로그램 개발
- 위생교육내용을 법규정 및 위생분야에 국한하지 않고 다양하게 확대하여 보완하여 교육대상자의 적극적인 참여형 교육실시 유도

2. 각 업종별 자율점검표 수정(안) 마련

□ 숙박업

〈표 7-1〉 숙박업 자율점검표 수정(안): 별지 제1호 서식(공중위생업소 점검표-숙박업)

개정전	수정(안)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 신고사항 <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 ○ 준수사항 <ul style="list-style-type: none"> - 숙박시설에 대한 매월 1회 이상 소독을 하였는지 여부(객실 20실 이상 숙박시설은 감염병의 예방 및 관리에 관한 법령이 정하는 바에 의하여 4월부터 9월까지의 월 1회 이상, 10월부터 3월까지의 2월마다 1회 이상 소독을 실시) - 요·이불·베개 등 침구의 포와 수건은 숙박자 1인이 사용할 때마다 세탁하고, 수시로 일광 기타 방법에 의하여 알맞게 건조 시켰는지 여부 - 객실의 먹는물은 먹는물관리법에 따른 먹는 물의 수질기준에 적합한 물을 깨끗한 용기에 비치하는지 여부 - 충분한 환기가 되고 있는지 여부 - 객실·접객대 및 로비시설의 조명도는 75룩스(Lux) 이상이 되도록 유지하여야 하며, 복도·계단·욕실·샤워시설·세면시설 및 화장실의 조명은 20룩스(단, 복도 및 계단은 심야에는 10룩스) 이상이 되도록 유지하는지 여부 - 업소내에 신고증 및 접객대 요금표 게시여부 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신고사항 <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 ○ 준수사항 <ul style="list-style-type: none"> - 숙박시설에 대한 매월 1회 이상 소독을 하였는지 여부(객실 20실 이상 숙박시설은 감염병의 예방 및 관리에 관한 법령이 정하는 바에 의하여 4월부터 9월까지의 월 1회 이상, 10월부터 3월까지의 2월마다 1회 이상 소독을 실시) - 요·이불·베개 등 침구의 포와 수건은 숙박자 1인이 사용할 때마다 세탁하고, 수시로 일광 기타 방법에 의하여 알맞게 건조 시켰는지 여부 - 객실의 먹는물은 먹는물관리법에 따른 먹는 물의 수질기준에 적합한 물을 깨끗한 용기에 비치하는지 여부 - 충분한 환기가 되고 있는지 여부 - 객실·접객대 및 로비시설의 조명도는 75룩스(Lux) 이상이 되도록 유지하여야 하며, 복도·계단·욕실·샤워시설·세면시설 및 화장실의 조명은 20룩스(단, 복도 및 계단은 심야에는 10룩스) 이상이 되도록 유지하는지 여부 - 업소내에 신고증 및 접객대 요금표 게시여부 - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

□ 목욕장업

〈표 7-2〉 목욕장업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-목욕장업)

개정전	수정(안)
<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 욕실·욕조 및 샤워기 갖춘 목욕실, 탈의실, 발한실 설치 여부- 발한실내 발열기주변에 방열 및 불연소재의 안전망설치 여부- 발한실의 내부가 보이는지 여부 - 욕조수를 순환시키는 경우 자동유입기에 의한 염소소독장치 또는 오존 장치 설치 여부 - 무인감시카메라 설치(목욕실, 발한실, 탈의실 설치 금지) 경우 안내문 게시 여부 - 탈의실, 욕실, 휴식실 구조형태 적합 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 목욕장 시설에 대한 매월 1회 이상 소독을 하였는지 여부 - 수건, 가운, 대여복을 손님에게 제공시 세탁한 것 제공 여부 - 발한실에 온도계를 비치하고 주의사항 안내문 게시여부 - 입욕금지자의 출입 여부(전염병환자, 정신질환자, 만취자등) - 목욕실, 탈의실에 5세 이상의 남녀를 같이 입장시켰는지 여부 - 이성 입욕 보조자가 있는지 여부 - 소독을 한 이·미용기구와 소독을 하지 아니한 이·미용기구의 분리 비치 여부 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 욕실·욕조 및 샤워기 갖춘 목욕실, 탈의실, 발한실 설치 여부- 발한실내 발열기주변에 방열 및 불연소재의 안전망설치 여부- 발한실의 내부가 보이는지 여부 - 욕조수를 순환시키는 경우 자동유입기에 의한 염소소독장치 또는 오존 장치 설치 여부 - 무인감시카메라 설치(목욕실, 발한실, 탈의실 설치 금지) 경우 안내문 게시 여부 - 탈의실, 욕실, 휴식실 구조형태 적합 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 목욕장 시설에 대한 매월 1회 이상 소독 하였는지 여부 - 수건, 가운, 대여복을 손님에게 제공시 세탁한 것 제공 여부 - 발한실에 온도계를 비치하고 주의사항 안내문 게시여부 - 입욕금지자의 출입 여부(전염병환자, 정신질환자, 만취자등) - 목욕실, 탈의실에 5세 이상의 남녀를 같이 입장시켰는지 여부 - 이성 입욕 보조자가 있는지 여부 - 소독을 한 이·미용기구와 소독을 하지 아니한 이·미용기구의 분리 비치 여부

개정전	수정(안)
<ul style="list-style-type: none"> - 영업신고증, 요금표의 게시 여부 - 목욕장 및 부대시설의 매일청소 및 배수시설 수시 청소 여부 - 업소내 조명도 준수 여부 - 찜질서비스영업의 경우 22시이후 05시까지 보호자 동행 없이 청소년 출입행위 여부(단, 출입동의서 있는 경우 제외) 	<ul style="list-style-type: none"> - 영업신고증, 요금표의 게시 여부 - 목욕장 및 부대시설의 매일청소 및 배수시설 수시 청소 여부 - 업소내 조명도 준수 여부 - 찜질서비스영업의 경우 22시이후 05시까지 보호자 동행 없이 청소년 출입행위 여부(단, 출입동의서 있는 경우 제외) - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

□ 이용업

〈표 7-3〉 이용업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-이용업)

개정전	수정(안)
<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소독을 한 이용기구와 소독을 하지 아니한 이용 기구의 각각 다른 용기 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 이용기구의 소독장비 비치 여부 - 응접장과 작업장소 또는 의자와 의자사이의 커튼·칸막이·기타 이와 유사한 시설 설치 여부 - 영업소안에 별실 기타 유사한 시설의 설치 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1회용 면도날의 경우 1인 1개 사용하는지 여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소독을 한 이용기구와 소독을 하지 아니한 이용 기구의 각각 다른 용기 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 이용기구의 소독장비 비치 여부 - 응접장과 작업장소 또는 의자와 의자사이의 커튼·칸막이·기타 이와 유사한 시설 설치 여부 - 영업소안에 별실 기타 유사한 시설의 설치 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1회용 면도날의 경우 1인 1개 사용하는지 여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

□ 미용업(종합)

〈표 7-4〉 미용업(종합) 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-종합미용업)

개정전	수정(안)
<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 <p><u>- (네일) 시술전후 손세척 실시 여부(신설) -</u></p> <p><u>- (네일) 시술전후 손소독 실시 여부 (신설)</u></p> <p><u>- 소화기 비치여부 (신설)</u></p> <p><u>- 환기시설 설치여부 (신설)</u></p>

개정전	수정(안)
<p>0 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁발뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) 	<p>0 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁발뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) - <u>(네일) 화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설)</u> - <u>(네일) 유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부 (증발된 가스 흡입 방지) (신설)</u> - <u>(네일) 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설)</u> - <u>(네일) 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부 (신설)</u> <p style="text-align: center;">- 310 -</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>비상 의약품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

□ 미용업(피부미용)

〈표 7-5〉 미용업(피부미용) 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-피부미용업)

개정전	수정(안)
<p>※ 기존 미용업(종합) 자율점검표 준용</p> <p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁볼뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점빠기·긁볼뿔기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 (삭제필요) - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) - 비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

□ 미용업(네일)

〈표 7-6〉 미용업(네일) 자율점검표 개발(안)(공중위생업소 점검표-네일미용업)

개정전	신설(안)
<p>※ 기존 미용업(종합) 자율점검표 준용</p> <p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피부미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 손톱/발톱 미용업무에 필요한 베드, 미용기구, 화장품, 수건, 온장고, 사물함 등 설치여부 - 소독을 한 미용기구와 소독을 하지 아니한 미용기구 분리 보관 여부 - 소독기, 자외선 살균기 등 미용기구의 소독장비의 비치여부 - 작업장소, 응접장소, 상담실 등을 분리하기 위해 설치된 칸막이에 출입문이 있는 경우 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - - 작업장소 내 베드와 베드사이 칸막이 설치시 출입문의 3분의1이상 투명하게 설치 여부 - <u>소화기 비치여부 (신설)</u> - <u>환기시설 설치여부 (신설)</u> - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

개정전	신설(안)
<p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점비기·긱볼뽑기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) 	<p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점비기·긱볼뽑기·쌍꺼풀수술·문신·박피술 기타 유사한 의료행위 여부 (삭제필요) - 1회용 면도날의 경우 손님 1인에 한하여 사용하는지 여부 (삭제필요) - <u>시술전후 손세척 실시 여부 (신설)</u> - <u>시술전후 손소독 실시 여부 (신설)</u> - 영업신고증, 개설자면허증원본 게시여부 - 영업소 내부에 최종지불요금표 게시 또는 부착 여부 - 영업장 면적 66㎡이상인 영업소 외부의 최종지불요금표 3개항목이상 게시 또는 부착 여부 - 피부미용을 위해 약사법에 의한 의약품, 의료기기법에 의한 의료기기 사용 여부 - 업소내 조명도 준수여부(75룩스이상) - <u>화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설)</u> - <u>유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부(증발된 가스 흡입 방지) (신설)</u> - <u>유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설)</u> - <u>종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부(신설)</u> - <u>비상 의료용품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

□ 세탁업

〈표 7-7〉 세탁업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-세탁업)

개정전	개정(안)
<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁용 기계 및 설비의 안전관리 여부 - 세탁용약품을 보관할 수 있는 견고한 보관함의 설치 여부(창고설치 제외) - 퍼클로로에틸렌, 트리클로로에탄, 불소계용제를 사용하는 경우 세탁용 기계의 안전관리를 위하여 밀폐형이거나 용제회수기가 부착된 세탁용 기계 사용 여부 - 석유계 용제를 사용하는 경우 회수건조기가 부착된 세탁용 기계 사용 여부 <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 드라이클리닝용 세탁기의 유기용제 누출 점검 여부 - 세탁기 사용중에 유기용제가 누출되지 않도록 조치 여부 - 세탁물의 세제유기용제 또는 얼룩제거 약제 잔류 여부 - 보관중인 세탁물의 좀 또는 곰팡이 등 위생적 관리 여부 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁용 기계 및 설비의 안전관리 여부 - 세탁용약품을 보관할 수 있는 견고한 보관함의 설치 여부(창고설치 제외) - 퍼클로로에틸렌, 트리클로로에탄, 불소계용제를 사용하는 경우 세탁용 기계의 안전관리를 위하여 밀폐형이거나 용제회수기가 부착된 세탁용 기계 사용 여부 - 석유계 용제를 사용하는 경우 회수건조기가 부착된 세탁용 기계 사용 여부 - 소화기 비치여부 (신설) - 환기시설 설치여부 (신설) <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 드라이클리닝용 세탁기의 유기용제 누출 점검 여부 - 세탁기 사용중에 유기용제가 누출되지 않도록 조치 여부 - 세탁물의 세제유기용제 또는 얼룩제거 약제 잔류 여부 - 보관중인 세탁물의 좀 또는 곰팡이 등 위생적 관리 여부 - 화학물질을 안전하게 보관하고 있는지 여부 (신설) - 유기용제를 사용하여 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부(증발된 가스 흡입 방지) (신설) - 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 (신설) - 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부(신설) - 비상 의약품(응급처리용품) 비치여부 (신설)

□ 위생관리용역업(건물위생관리업)

〈표 7-8〉 위생관리용역업 자율점검표 수정(안)(공중위생업소 점검표-건물위생관리업/위생관리용역업)

개정전	개정(안)
<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25cm이상의 마루광택기 2대 이상 비치 여부 - 진공청소기(집수 및 집진용) 2대 이상 비치 여부 - 업무수행에 필요한 안전벨트 안전모 및 로프 구비 여부 - 먼지, 일산화탄소, 이산화탄소를 측정하는 측정장비 구비 여부 (다만, 연면적 3천㎡이하의 업무시설과 2이상의 용도에 사용되는 연면적 2천㎡이하의 건축물 청소 제외) <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 유기용제를 사용하여 열목제거 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부 (증발된 가스 흡입 방지) - 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 - 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부 	<p>○ 신고사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영업신고여부 - 영업변경신고여부 <p>○ 시설기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25cm이상의 마루광택기 2대 이상 비치 여부 - 진공청소기(집수 및 집진용) 2대 이상 비치 여부 - 업무수행에 필요한 안전벨트 안전모 및 로프 구비 여부 - 먼지, 일산화탄소, 이산화탄소를 측정하는 측정장비 구비 여부 (다만, 연면적 3천㎡이하의 업무시설과 2이상의 용도에 사용되는 연면적 2천㎡이하의 건축물 청소 제외) <p>○ 준수사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 유기용제를 사용하여 열목제거 작업 등 하는 경우의 창문 개폐여부 (증발된 가스 흡입 방지) - 315 - - 유기용제를 사용하여 작업을 할 경우 화재 발생에 대한 주의 여부 - 종사자에 대한 사용장비 및 약제의 취급상의 주의사항과 취급요령 교육 실시 여부 - <u>비상 의약품(응급처리용품) 비치여부 (신설)</u>

3. 위생교육 지침 개정

☐ 교육방법

- PBL교육방법 신설
- 참여형 온라인 교육시스템 프로그램 개발 및 관련 교육방법 신설

☐ 교육내용

- 위생서비스 지표 및 항목 신설(PBL연계를 위한)
- 소상공인 지원 등에 관한 경영지원 및 자금지원 등에 대한 영업자 대상 교육 내용의 추가

4. 위생서비스 수준평가와 위생교육 연계방안

☐ 위생서비스 교육의 효율성 강화를 위한 사례채점식 학습평가와 문제기반 학습제도 도입(Problem-Based Learning, PBL)

- 평가 채점표를 교육 참여자에게 나누어 주고, 사례가 될 수 있는 영상을 보면서 본인이 생각하는 위생 등급을 판정해 보며, 양자간의 토론을 통해 학습 내용을 확인하는 기회 제공.
 - 이 교육 형태는 임상 교육에 기반한 실제적 상황 중심적인 학습체계에서 시작함.
- PBL이란 문제기반학습(Problem Based Learning)으로 주어진 문제를 해결하기 위해서 1명의 Facilitator를 포함하여 4~5명이 팀을 이루어 서로 토론을 통해 문제의 원인을 진단하고 학습목적을 도출해내어 자가학습과 팀 학습을 실시하며 자기 평가와 팀 구성원의 평가를 실시하는 방법.

- PBL은 기존의 교수중심이던 학습과는 대조적으로 학습자 중심으로 수업이 이뤄짐.
- 교육 참여자가 주도가 되어 주어진 문제를 스스로 특정 단계를 거쳐 해결하면서 학습하는 형태
 - 문제가 지식 보다 먼저 제시 되어, 교육 참여자가 모르는 부분에 대해 명확하게 인지할 수 있고, 학습을 통해 그 부분을 채워나갈 수 있어 교육의 효과를 강화시킬 수 있음.
- PBL로 강화할 수 있는 부분
 - 자율적 학습을 통해 관련 분야의 문제해결 및 비판적 사고력 습득
 - 관련 분야의 실제 문제해결을 통한 전문적 지식 습득
 - 자율적으로 지속적인 학습을 수행해 나갈 수 있는 학습자로서의 능력배양
 - 그룹에서의 협동학습 수행능력 배양
- 따라서 PBL제도의 도입을 통하여 교육생의 수동적인 위생교육 참여에서 탈피하여 능동적 교육모델을 도입함으로써 기존 위생교육의 지루함을 벗어나 참여형 교육방법으로 위생교육의 질적향상과 더불어 위생교육의 한계를 극복할 수 있을 것으로 판단됨.

5. 위생서비스 수준평가와 위생교육 연계에 따른 법규정 개정

- 교육내용
 - 기존 교육내용에 추가로 “설비 및 장비교육, 운영 및 매출향상, **위생서비스 수준평가**, 소상공인 지원대책 및 자금지원 등”에 대한 교육내용 신설함.
- 교육기관
 - 기존 교육시행 주체(영업자 단체)에 문구를 수정하여 “~**공중위생영업자단체** 및 **공중위생영업자단체가 공동설립한 전문기관**”을 추가함.

○ 교육방법

- 기존 교육방법에 대한 특별한 규정이 없었으나 개정안에 “**수강형 및 참여형 교육방법을 병행 실시**”하는 방안을 신설하고 이에 대한 세부내용을 제시하였음.

〈표 7-12〉 공중위생관리법 시행규칙 위생교육 지침 개선방안(시행규칙 제23조 위생교육)

구 분	현행	개선(안)
교육시간	○ 매년 3시간	○ 좌동
교육내용	○ 공중위생관리법 ○ 관련 법규 ○ 소양교육(경영학 등) ○ 기술교육 ○ 그 밖의 공중위생에 관한 사항	○ 좌동 ○ 좌동 ○ 좌동 ○ 좌동 ○ 신설) 설비 및 장비교육 ○ 신설) 운영 및 매출향상 ○ 신설) 위생서비스 수준 평가 ○ 신설) 소중공인 지원대책 및 자금지원 ○ 그 밖의 공중위생에 관한 사항
교육기관	○ 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 공중위생영업자단체	○ 보건복지부장관이 허가한 단체 또는 공중위생영업자단체 및 공중위생영업자단체가 공동설립한 전문기관 (개정)
교육방법	○ 관련 규정 없음	○ 신설) <u>수강형 및 참여형 교육방법을 병행 실시한다.</u> - <u>수강형 교육은 집체교육을 의미하며 공중위생관리법, 관련법규, 소양교육, 설비 및 장비교육 등을 실시한다.</u> - <u>참여형 교육은 PBL교육을 의미하며 특히 위생서비스 수준평가를 PBL방식으로 실시한다.</u> - <u>모든 수강형 및 참여형 교육시 전산시스템(PC)을 활용하여 실시할 수 있다.</u>

제2절 정책제언

1. 공공부문

☐ 위생분야 전문인력 양성

- 공교육 강화를 위한 현실적인 중장기 대응방안 관련 부처 및 전문기관과 협의후 검토
- 이용종사자 고령화에 따른 향후 신규기술인력 확보를 위한 기술인력 양성방안 검토

☐ 이용업소 경영개선을 위한 지원대책 마련

- 공중위생진흥기금 설립 필요성과 연계하여 지원대책 등 검토 필요
- 기술지원, 시설 등 개보수를 위한 경영개선자금 지원

☐ 공중위생진흥기금(가칭) 마련

- 공중위생진흥기금(가칭)의 신설
- 영업자 자금지원 및 시설개보수 등 운영자금 등 지원

☐ 위생서비스 평가사업 민간전문기관 위탁 중장기적으로 검토

- 제3차 식품안전관리기본계획(국무총리실)에 따른 음식점 위생등급 평가체계를 벤치마킹하여 장기적으로 향후 민간전문기관으로의 위탁화 추진
- 호텔업의 등급평가 운영제도 시사점 반영(예: 문화체육관광부 → 한국관광공사 위탁)

2. 민간부문

□ 평가를 위한 실시 및 지원인력의 충원 및 자체적인 평가단 구축

- 공중위생서비스의 질적 제고를 위한 평가 도구 및 체계의 개선은 지역 주민의 공중위생에 대한 만족도를 제고하는데 기여할 것임. 그러나 현재 공중위생업소를 운영하는 업주들의 업무량이 과중되고 종업원 수가 그리 풍부하지 않고 갈수록 감소하는 추세임을 감안한다면 개선된 평가도구를 활용할 수 있는 전문인력의 충원없이 평가도구 개선만으로 공중위생서비스의 기능을 대폭적으로 강화하기는 어려울 것임.
- 현실적으로 즉각적인 인력 충원이 힘들 경우, 공중위생업소의 업주들이 직접 평가단을 구성하여 지역사회 차원에서 스스로 평가체계를 구축하는 것도 하나의 방법이 될 수 있음. 각각의 업소에서 시설, 설비, 위생, 안전 등 평가를 담당할 분야를 나누어 업무를 조정하고 서로의 감시단이 되어 평가를 수행할 경우, 업소 간의 경쟁을 통한 발전을 기대해볼 수 있음.
- 이러한 평가체계 구축을 위해서는 각각 평가업무 수행에 필요한 단기 기초교육을 실시하고, 평가 업무를 담당하는 경우 수당 등 별도의 인센티브를 제공하는 것 등도 검토해보아야 할 것임.

□ 공중위생업 매출향상을 위한 대책 마련

- 영업자 협동조합 설립
- 영업자 단체중심의 회원사 경영전략 개선방안 수립
- 각 영업자 단체별 포털사이트 또는 통합홈페이지 구축을 통한 우수업소 등의 정보제공 확대
- 인터넷포털사이트(네이버, 다음, 엠파스, 네이트 등)와의 업무협약을 통한 우수업소 정보공유

- 온라인쇼핑 및 Social Commerce(소셜커머스)업체 등을 활용한 경영개선 방안 모색

□ 공중위생분야 종사자 기술교육 강화 및 전문기관 설립

- 기술인력 확보 및 지속적인 기술교육 지원을 위한 전문기관 설립
- 기술교육 강화를 위한 고급기술자 양성 프로그램 개발

□ 위생안전 강화를 위한 자체정화 강화

- 자율점검제도 정착
- 소비자 피해 및 안전사고 예방을 위한 매뉴얼 개발
- 소비자 피해 및 안전사고 예방을 위한 매뉴얼의 보급확대

□ 종사자의 처우개선

- 일본의 공중위생분야 관리 현황을 보면, 종업원을 위한 편의 및 휴게 시설, 세면 시설 등의 설치를 권고하고 있으나 우리나라 관리지침에서는 이러한 종사자와 관련된 내용을 찾아보기 힘들.
- 현재 이루어지고 있는 공중위생서비스는 주로 서비스를 이용하는 대상의 안전과 위생을 보장하는 목적으로 평가 및 지침 등이 개선되고 있음. 그러나 이처럼 서비스에 대한 평가도구와 위생관리 지침, 인증제도 등이 개선되고 발전할 경우 그만큼 종사자의 업무량이 증가할 것으로 예상됨. 서비스의 질적 제고를 위해서는 서비스를 직접적으로 제공하는 종사자에 대한 처우개선 역시 비슷한 수준에서 이루어져야 함.

3. 지도점검 업무 재정립

- 만약, 위생서비스 평가제도의 폐지시 위생서비스 평가업무로 인해서 상대적으로 소홀하였던 지자체 고유업무인 지도점검을 다시 재정립하여 제도폐지에 따른 대국민 위생안전 공백이 발생하지 않도록 해야 할것임.



제8장 연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도와 연구결과 활용계획

제1절 연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도
제2절 연구결과 활용계획

8

연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도와 연구결과

제1절 연구목표의 달성, 연구의 제한점 및 대외기여도

□ 연구목표의 달성

- 서비스산업의 중요성과 공중위생서비스가 국민과 매우 밀접하고 활용도 높은 직접서비스라는 점에서 위생서비스 수준평가는 매우 의미있는 연구라고 판단되며 이에 이번 연구를 통해서 위생서비스의 향상을 위한 실효성 확보방안의 기초자료가 제시된 것으로 여겨진다.
- 당초 과제제안서(RFP)상에 제시한 연구내용 및 연구목표를 전반적으로는 달성한 것으로 자체적으로 판단한다.

□ 연구의 제한점

- 과제제안서(RFP)상의 가장 중요한 목적이 현행 위생서비스 수준의 향상 및 공중위생관리법상의 위생서비스 수준평가의 실효성 확보를 위한 다각적인 방안 모색이었다.
- 하지만, 과제 수행기간 중 의원발의(김춘진 의원외, 2014.09.25.)로 ‘위생서비스 수준평가’제도를 폐지하는 안이 현재 입법화 및 검토 중인 상태로(국회 보건복지위원회 심의, 2014.11.14.), 향후 최종적인 입법확정 여부에 따라서 이미 수행한 연구결과물의 제언내용들이 법개정 등의 개선사항으로 반영되지 못할 수 있다는 변수가 있다는 점은 연구자의 입장에서는 아쉬운 부분이다.

- 그리고 당초 과제제안서(RFP)상의 연구내용인 지자체의 평가체계 구축을 위한 공중위생서비스 예비평가에 관한 과업내용은 ‘위생서비스 평가제도의 폐지’가 검토됨에 따라서 발주부서와 협의하여 제외하기로 하였다. 다만, 향후 중앙정부 및 지자체에서 이를 대체할 수 있는 공중위생안전관리제도 개선방안 모색이 필요하다는 점을 인식하여 제도개선방안의 모색으로 과업 내용을 수정하여 진행하는 것으로 발주부서와 협의하여 수행하였다.

□ 대외 기여도

- 폐지가 검토중인 ‘위생서비스 평가’제도를 대체할 신설 또는 강화할 공중 위생관리 방안의 모색이 필요한 시점이다.
- 이에 따라 다각적인 방법으로 공중위생안전을 확보하기 위한 개선(안)을 검토하여 제언하였다,
 - 첫번째로 위생서비스 평가체계 개선방안을 검토하여 제시하였다. 단기 안으로 지도점검 등 행정관리 강화, 중기 안으로 지자체별 우수업소 일정비율 지정, 중장기 안으로 위생서비스평가 인증제도 도입(신청제), 마지막으로 장기안으로는 자율점검제도 도입을 제언하였다.
 - 두번째로, 위생서비스평가제도 변화에 따른 위생교육 강화 방안을 모색하였는데, 공중위생관리법 상의 위생교육 내용 중 위생서비스에 관한 교육을 의무화하여 편성후 시행, 각 업종별 매뉴얼화된 위생교육교재 개발과 각 영업자 단체를 통해서 배포, 교육내용 보완하는 방안을 제시하였다.
 - 세번째, 위생서비스수준평가와 위생교육의 연계방안을 제시하였는데, PBL교육제도 도입, 온라인 전산시스템 도입 및 참여형 프로그램 개발, 위생교육 내용을 법규정 및 위생분야에 국한하지 않고 다양하게 확대하여 보완하여 교육대상자의 적극적인 참여형 교육실시를 유도하는 방안이다.

제2절 연구결과의 활용계획

- ☐ 공중위생영업소(관광숙박업 제외)의 위생서비스 수준향상을 통하여 공중위생관리 문제점 개선과 중장기 관리방향 모색의 기초자료 활용
- ☐ 공중위생관리법 개정을 위한 기초자료로 활용

참고문헌 <<

1. 김정선 외, 『충북 화장품뷰티산업육성 종합계획 수립 연구』, 한국보건사회연구원, 2014
2. 노우섭·봉성종 외, 『공중위생영업소의 위생서비스 평가방법 개발』, 한국보건산업진흥원, 2001.
3. 법제처 입법예고안
 - － 보건복지부 공중위생관리법 개정 입법예고안 (2014년 09월 25일)
 - － 문화체육관광부 관광진흥법 개정 입법예고안 (2014년 11월 20일)
4. 법제처 현행법령 정보
 - － 공중위생관리법, 시행령, 시행규칙
 - － 소비자기본법 시행령 제8조 및 별표(각 품목별 소비자분쟁해결기준)
5. 보건복지부, 『2014년도 공중위생관리 사업안내』, 2014.
6. 보건복지부, 보건복지통계연보, 각년도
7. 일본후생노동성, 후생노동행정정보고, 2008.
8. 일본전국건물관리협회 내부자료, 2008.
9. 정기혜·정진욱 외, 『이·미용 및 조리분야 자격·면허제도 통합방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2008
10. 정기혜·정진욱 외, 『소비자 이용량에 근거한 공중위생업종별 발전방안』, 한국보건사회연구원, 2007.
11. 정기혜·정진욱 외, 『음식업·공중위생업 경쟁력 제고 및 지원방안 마련』, 한국보건사회연구원, 2006.
12. 정기혜·정진욱 외, 『공중위생영업소의 안전관리 방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2005.

13. 정기혜·윤시몬 외, 『공중위생업 및 면허제도 관리방안』, 한국보건사회연구원, 2002.
14. 정기혜·윤시몬 외, 『새로운 업종의 적정관리방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2002.
15. 정진욱 외, 『공중위생수준제고를 위한 실태조사 및 제도개선방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2010
16. 정진욱 외, 『공중위생서비스 평가 시범평가 및 추진체계 개선연구(세탁, 위생관리용역업, 미용, 피부미용업)』, 한국보건사회연구원, 2010
17. 정진욱·윤시몬 외, 『공중위생영업(숙박, 이용업) 위생서비스 평가』, 한국보건사회연구원, 2009
18. 통계청 국가통계포털, 전국사업체수조사 및 전국서비스업조사
19. 한국산업인력관리공단, 국가기술자격통계연보, 2014.
20. 한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2013.
21. 한국세탁업중앙회(사단법인), 위생·기술교육교재, 2009.
22. 황순욱 외, 『2008 국민건강보호피부미용실태조사』, 한국보건산업진흥원, 2008
23. 황순욱 외, 『피부미용산업 실태조사 제도 개선방안』, 한국보건산업진흥원, 2008
24. 황순욱 외, 『국민 건강 보호 증진을 위한 공중위생 수준 향상 방안연구』, 한국보건산업진흥원, 2007.

참고사이트 목록

국내

공정거래위원회 홈페이지 (<http://www.ftc.go.kr>)
법제처 홈페이지-현행법령정보 (<http://www.moleg.go.kr>)
보건복지부 홈페이지- 법령정보 (<http://www.mw.go.kr>)
식약처 홈페이지 (<http://www.mfds.go.kr>)
통계청 홈페이지 - 국가통계포털 (<http://www.kosis.go.kr>)
한국소비자원 홈페이지 (<http://www.kca.go.kr>)

국외

일본 국민생활센터 홈페이지 ((<http://www.kokusen.go.jp>)
일본 후생노동성 홈페이지 (<http://www.mhlw.go.jp>)

부 록 <<

부록 1. 공중위생업 관련 소비자 민원유형

- 서비스불만에 따른 환불 및 이용요금 관련 불만
- 인체 손해배상 사례
- 학원수강료 등 해지 및 환급요청 사례
- 숙박업의 경우 취소 및 계약해지 등에 따른 환불요청과 수수료(표준약관 미준수)
⇒ 위생평가와 다소 무관한 요금제도, 소비자 표준약관 미준수, 시설환경(조명 등), 인체손상 등 평가지표로의 도입필요성 논의 필요

〈부표 1〉 공중위생업종별 주요 소비자 민원유형

구분	내용
숙박업	10일전 해약 숙박계약금 환급
	3일전 해약 숙박계약금 환급
	숙박시설 이용료 환급
	숙박시설 변경으로 인한 국외여행 보상
	여행전 소비자사정으로 인한 국내여행 취소
	여행사 숙박지 임의변경
목욕업	사업자 변경된 목욕탕 이용권 보상
	목욕탕 분실품 배상
	사우나이용계약 이행요구
	사우나이용중 발생한 부상에 대한 손해배상
	사우나시설 이용시 발생한 다리부상 치료비 배상
	어두운 수면실(조명)로 인한 소비자부상 손해배상
이용업	특이사항 없음
미용업	인터넷예약 미용서비스 예약금 환급
	미용학원수강 계약 중도해지 요구
	효과없는 두피관리서비스 이용대금 환급
	볼륨매직, 파마 등 시술후 손상모발 손해배상
	염색불량, 붙임머리 불량 비용환급, 재시술 요구
피부미용업	피부관리서비스 계약해지 및 이용료 환급
	경락마사지서비스 계약해지에 따른 이용료 환급
	폐업으로 중단된 피부관리서비스 잔여이용료 환급
세탁업	세탁훼손, 변색, 경화, 분실 등 손해배상
	세탁하자 보상요구
네일	네일아트서비스 계약해지 환급
	네일아트학원 수강료 환급
메이크업	메이크업 강습계약 해지요구

주: 한국소비자원 및 녹색소비자연대 내부자료 일부정리, 2014

부록 2. 공중위생분야 기능사, 기능장 자격취득 현황
(한국산업인력관리공단, 국가기술자격통계연보)

□ 이용사

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
이용사	2013	2,097	1,175	56%	1,563	871	55.7%
이용사	2012	2,155	1,126	52.3%	1,365	690	50.5%
이용사	2011	1,603	1,007	62.8%	1,247	744	59.7%
이용사	2010	1,376	895	65%	1,201	699	58.2%
이용사	2009	1,391	938	67.4%	1,123	747	66.5%
이용사	2008	1,176	734	62.4%	1,028	653	63.5%
이용사	2007	1,174	737	62.8%	1,007	615	61.1%
이용사	2006	1,659	973	58.6%	1,448	803	55.5%
이용사	2005	2,429	1,713	70.5%	2,131	1,211	56.8%
이용사	2004	1,914	782	40.9%	1,346	884	65.7%
이용사	2003	2,121	1,021	48.1%	1,547	976	63.1%
이용사	2002	1,972	815	41.3%	1,605	1,037	64.6%
이용사	2001	2,427	961	39.6%	1,792	1,131	63.1%
이용사	1982.2000	60,885	22,541	37%	35,004	22,436	64.1%
소 계		84,379	35,418	42%	53,407	33,497	62.7%

□ 이용장

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
이용장	2013	107	74	69.2%	112	41	36.6%
이용장	2012	110	73	66.4%	119	41	34.5%
이용장	2011	91	70	76.9%	118	38	32.2%
이용장	2010	102	74	72.5%	132	38	28.8%
이용장	2009	146	95	65.1%	142	59	41.5%
이용장	2008	66	55	83.3%	96	45	46.9%
이용장	2007	123	84	68.3%	92	15	16.3%
이용장	2006	75	52	69.3%	52	34	65.4%
이용장	2005	34	16	47.1%	25	19	76%
이용장	2004	44	16	36.4%	19	6	31.6%
이용장	2003	47	11	23.4%	10	5	50%
이용장	2002	16	1	6.3%	4	2	50%
이용장	2001	22	6	27.3%	9	4	44.4%
이용장	1991.2000	57	16	28.1%	24	10	41.7%
소 계		1,040	643	61.8%	954	357	37.4%

□ 미용사(일반)

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
미용사(일반)	2013	68,611	27,353	39.9%	37,371	14,961	40%
미용사(일반)	2012	57,184	23,133	40.5%	31,837	12,728	40%
미용사(일반)	2011	51,511	22,282	43.3%	31,489	13,124	41.7%
미용사(일반)	2010	46,496	22,264	47.9%	32,920	13,231	40.2%
미용사(일반)	2009	48,824	23,089	47.3%	33,333	12,996	39%
미용사(일반)	2008	46,567	19,822	42.6%	31,991	11,967	37.4%
소 계		319,193	137,943	43.2%	198,941	79,007	39.7%

□ 미용사(피부미용)

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
미용사(피부)	2013	80,265	33,439	41.7%	49,004	17,288	35.3%
미용사(피부)	2012	62,386	30,496	48.9%	41,768	16,976	40.6%
미용사(피부)	2011	43,413	29,612	68.2%	45,345	20,004	44.1%
미용사(피부)	2010	62,725	37,089	59.1%	55,518	24,862	44.8%
미용사(피부)	2009	73,890	34,825	47.1%	63,649	32,379	50.9%
미용사(피부)	2008	66,543	50,477	75.9%	41,119	23,173	56.4%
소 계		389,222	215,938	55.5%	296,403	134,682	45.4%

□ 미용장

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
미용장	2013	338	198	58.6%	329	59	17.9%
미용장	2012	364	177	48.6%	363	69	19%
미용장	2011	386	259	67.1%	474	54	11.4%
미용장	2010	426	296	69.5%	516	45	8.7%
미용장	2009	517	285	55.1%	495	78	15.8%
미용장	2008	458	338	73.8%	498	67	13.5%
미용장	2007	342	214	62.6%	445	52	11.7%
미용장	2006	394	282	71.6%	505	21	4.2%
미용장	2005	386	266	68.9%	416	56	13.5%
미용장	2004	327	192	58.7%	328	54	16.5%
미용장	2003	385	170	44.2%	254	42	16.5%
미용장	2002	258	88	34.1%	335	71	21.2%
미용장	2001	471	205	43.5%	405	28	6.9%
미용장	1991.2000	828	493	59.5%	628	109	17.4%
소 계		5,880	3,463	58.9%	5,991	805	13.4%

□ 세탁기능사

종목명	연도	필기			실기		
		응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
세탁기능사	2013	4,064	1,930	47.5%	2,352	1,762	74.9%
세탁기능사	2012	2,170	957	44.1%	999	659	66%
세탁기능사	2011	1,258	439	34.9%	539	391	72.5%
세탁기능사	2010	1,241	606	48.8%	694	534	76.9%
세탁기능사	2009	1,026	563	54.9%	699	537	76.8%
세탁기능사	2008	1,442	720	49.9%	1,004	612	61%
세탁기능사	2007	1,418	885	62.4%	1,095	658	60.1%
세탁기능사	2006	1,819	1,164	64%	1,419	982	69.2%
세탁기능사	2005	2,272	1,231	54.2%	1,213	874	72.1%
세탁기능사	2004	626	388	62%	388	309	79.6%
세탁기능사	2003	393	228	58%	226	210	92.9%
세탁기능사	2002	293	179	61.1%	197	153	77.7%
세탁기능사	2001	253	186	73.5%	188	147	78.2%
세탁기능사	1992, 2000	42,585	17,017	40%	24,256	10,504	43.3%
소 계		60,860	26,493	43.5%	35,269	18,332	52%

이 보고서는 보건복지부에서 주관하는 국민건강증진기금에 의해 수행된 것이며, 이 보고서에 수록된 내용은 연구자 개인적인 의견이며 보건복지부의 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.

주 의

1. 이 보고서는 보건복지부 주관의 정책과제 연구보고서입니다.
2. 이 보고서 내용을 발표할 때에는 반드시 보건복지부에서 시행한 정책과제의 연구결과임을 밝혀야 합니다.
3. 기밀유지에 필요한 대외적으로 발표 또는 공개하여서는 안 됩니다.

(뒷면)

(앞면)

<div>↑ 전체높이 25.7cm ↓</div>	<div>(과제구분, 관리번호)</div>	<div>2cm ← →</div> <div>건강증진연구사업 (과제구분, 관리번호)</div> <div>4×1.8cm (헤드라인, 12point) (헤드라인, 10point)</div>
	<div>과 제 명</div>	<div>과 제 명</div> <div>(18 point 헤드라인)</div> <div>(과제의 영문명)</div> <div>(15 point 수평선)</div> <div> 연 도</div> <div>(수행년도, 16 point 울릉도)</div> <div>← 7.0cm →</div> <div>주 관 연 구 기 관 명</div> <div>한국건강증진재단</div> <div>(울릉도 20)</div> <div>↓ 4.5cm ↑</div>