

# 공중위생영업(숙박·이용업) 위생서비스 평가

## Hygiene Service Evaluation of Hygienically Regulated Businesses (Lodgings and Barber shops)

정진욱 한국보건사회연구원 초빙연구위원

이 연구는 공중위생서비스 평가 및 업소 인증을 위한 사업으로 숙박업과 이용업을 대상으로 각 업소의 위생서비스 수준을 평가할 도구를 개발하고 예비평가를 실시하여 조사대상 업소의 위생수준을 파악할 뿐만 아니라 관련된 공중위생정책을 수립하는데 기초자료를 제공함을 목적으로 하고 있다. 평가도구의 구성은 숙박업 평가 항목 수는 총 84항목으로 준수사항은 12항목, 권장사항 중 시설환경은 19항목, 고객안전성은 30항목, 서비스 질은 23항목으로 되어있고 이용업은 총 47항목으로 준수사항이 10항목, 시설환경 12항목, 고객 안전성 17항목, 서비스 질 8항목으로 되어있다.

숙박업조사 결과 준수사항은 60점 만점에 평균 49.1점, 권장사항은 40점 만점에 평균 27.4점으로 조사되어 상대적으로 법적 준수사항에 대한 평가점수가 높게 나타났고 이용업조사 결과 법적 준수사항은 60점 만점에 48.9점, 권장사항은 40점 만점에 26.1점으로 법적 준수사항의 평가점수가 상대적으로 높게 나타났다. 국민 건강에 위해가 될 수 있는 요인을 사전에 예방하고 공중위생영업소의 위생서비스 수준을 향상시켜 국제 경쟁력을 제고 하기위한 방안으로 공중위생서비스 평가는 시의성이 있는 정책으로 공중위생영업종별 위생서비스 평가와 지속적인 평가실시를 위한 평가체계 구축은 조속히 추진되어야 할 정책적 과제라 하겠다.

## 1. 서론

2만 달러를 넘어서는 국민 소득 증가는 다양한 사회서비스에 관한 욕구를 증대시키고 있고 소비자의 요구에 부응하기 위해 공중위생영업소가 대형화, 고급화되고 있으며, 이용업, 숙박업 및 공중위생시설 등을 포함한 공중위생분야의 질적 수준향상이 요구되고 있다.

국민의 정부 출범이후 국정지표인 개혁이라는 기치 하에 규제완화와 부패방지, 그리고 정부조직의 감축화 등을 우선적으로 고려하여 관련법의 개정이 이루어졌다.

특히 영업의 자유, 시장진입의 자유를 보장하기 위한 사회 전 분야에 규제완화가 시행되었고, 공중위생분야를 관장하는 관련법인 『공중위생법』도 1999년에 이런 맥락에서 『공중위생관리법』으로 개정되었다.

공중위생영업소 위생 관리에 대한 정부 차원에서의 불필요한 규제와 간섭은 줄이고 민간업소 영업활동을 제고하여 관련 사업의 발전과 경쟁력을 확보하기 위한 방법으로서 영업신고제를 폐지하는 한편, 국민의 건강을 보호하는 차원에서 최소한의 위생관리를 위한 사후관리 규정은 그대로 두거나 강화하였다. 그러나 시행결

과 소규모 영세업으로서 과다경쟁에 따른 퇴폐 영업, 미용 사고에 따른 소비자의 보상 문제 및 일부 의료법 저촉 행위 등 여러 가지 국민건강 상 피해가 발생하여 공중위생분야의 질적 수준이 저하되는 문제점이 노출됨에 따라 개설 통보제를 신고제로 전환하고 명예공중위생감시원 제도를 신설하는 등 양질의 공중위생서비스를 확보하기 위하여 공중위생관리법이 수차례 개정되었다. 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 오히려 완화되고 있어 국민건강 상에 심각한 위협을 끼치고 있다.

규제완화에 의한 사전관리 완화는 사후관리 강화와 균형을 이루어야 하나 현재 법은 현실적인 집행력이 없어 사실상 업종의 사후관리가 이루어지지 못하고 있다. 공중위생영업은 무엇보다도 사람의 건강과 직결됨으로 양질의 공중위생서비스를 제공하여 국민의 공중위생 안전과 위생관리에 필요한 평가제도 확립 및 개선이 필요하다.

국민건강에 위해가 될 수 있는 요인을 사전에 예방하고 위생서비스 수준을 향상시키기 위한 제도로서 공중위생서비스 평가제도가 마련되어 있다.

『공중위생관리법』 제13조에 시·도지사가 위생서비스평가계획을 수립하고, 시장·군수·구청장이 2년 주기로 평가하도록 규정하고 있으며, 보건복지부장관이 고시하는 바에 따라 위생서비스 수준 평가를 실시하도록 근거는 마

련되어 있으나 현재 실시되지 않고 미용업과 목욕장업에 대한 위생서비스 평가 지표 개발은 2007년도에 실시되었으나 미용업과 목욕장업을 제외한 이용업 및 숙박업 등에 대한 위생서비스평가 주기, 방법, 위생관리등급의 기준 및 기타 평가에 관한 세부 사항은 정해져 있지 않다. 공중위생서비스평가에 대한 법적근거는 마련되어 있지만 업종별로 통일된 평가기준, 책임 시행기관, 훈련된 인력 등이 부재하여 지방자치단체에서 평가를 실시하지 못하는 실정이다.

2001년 공중위생영업소 위생서비스 평가방법(안)을 마련하였으나 서비스 평가는 이뤄지지 못하였으며, 마련된 평가방법(안)에 대한 공청회 개최 결과, 평가항목의 대부분이 청결 및 위생상태 등에 관한 것이 제시되어 있을 뿐 건강에 악영향을 미칠 수 있는 항목에 관한 내용이 모두 배제되어 있다는 의견에 따라 국민건강보호를 궁극적 목적으로 하는 위생서비스 평가도구가 개발되어야 할 것이다.

개발된 평가기준에 대한 관련 종사자 및 행정기관의 합의가 부족하고, 책임시행기관 및 훈련된 인력 등이 부재하여 지방자치단체에서 평가되지 않고 있어, 관계자 의견수렴을 통하여 현실적인 평가기준 및 방법을 마련할 필요가 있다. 업종별 위생서비스 평가를 위한 과학적이고 투명한 등급평정 세부항목 등 평가기준 및 방법이 개발되어야 한다.

이 연구는 공중위생서비스 평가를 위한 사업으로 숙박업과 이용업을 대상으로 위생서비스 수준을 평가할 도구를 개발하고 평가한 결과를 요약 분석한 것이다.

## 2. 연구방법

### 1) 평가도구 구성

공중위생서비스 수준을 평가할 도구로 숙박업과 이용업의 조사표를 개발하였다. 조사표의 구성은 공중위생관리법에서 기본적으로 규정하고 있는 준수사항 항목과 공중위생서비스 향상을 위해 권장사항 항목으로 구성하였고 권장사항 항목은 다시 시설환경영역, 고객안전성영역, 서비스 질 영역으로 구분하였다.

시설환경 영역은 설비, 장치, 장비 등 주변 환경의 위생 상태를 확인하는 항목으로 구성하였고 고객안전성 영역은 개인위생에 직접적인 영향을 주는 항목으로 서비스 질 영역은 고객의 편의시설, 종사자 관리, 위생관리 표준화 등 공중위생서비스 향상에 미치는 항목으로 구성하였다.

조사표의 항목 구성을 보면 숙박업의 평가 항목 수는 총 84항목으로 준수사항이 12항목, 권장사항의 시설환경이 19항목, 고객안전성이 30항목, 서비스 질이 23항목으로 구성되어있고, 이용업의 항목 구성은 평가항목수가 총 47항목으로 준수사항이 10항목, 권장사항의 시설환경이 12항목, 고객안전성과 서비스 질이 각각 17항목, 8항목으로 구성되어 있다.

### 2) 배점체계

평가항목의 배점체계는 <표 3>에 제시되어 있다.

설치, 비치여부 등 2단계 척도는 무는 0점, 유는 3점으로 배점하였고 청결상태를 측정하는 3단계 척도는 부족은 1점, 보통은 2점, 좋음은 3점으로 배점하였다. 그리고 설치여부와 청결상태를 측정하는 4단계 척도는 없음은 0점, 부족

표 1. 조사표 내용 구성

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

표 2. 조사표 항목 구성

(단위: 개)

구분		숙박업	이용업
합계		84	47
준수사항		12	10
권장사항	시설환경	19	12
	고객안전성	30	17
	서비스 질	23	8

은 1점, 보통은 2점, 좋음 3점으로 배점하였다.

### 3. 결과

#### (1) 조사대상 지역 선정

공중위생서비스평가 조사지역을 특별시, 광역시, 대도시역, 중도시로 나누어 지역을 선정하였으며 특별시 1개 지역, 광역시 4개 지역, 대도시 2개 지역, 중도시 2개 지역 총 9개 지역에서 숙박업 226개 업소, 미용업 173개 업소를 선정하였다.

#### 1) 숙박업 조사대상업소의 점수 결과

숙박업 전체 조사대상업소의 위생서비스 평가 평균점수는 <표 5>에 제시되어 있다.

전체 조사대상업소 위생서비스 평가 평균점수는 76.5점이고 준수사항은 49.1점이었다. 권장사항의 시설환경은 12.4점이고 고객안전성은 8.6점이며 서비스 질은 6.4점이었고 권장사항 전체 평균은 27.4점이었다.

위생서비스 평가 점수의 범위는 96.4점에서

표 3. 위생서비스평가 배점체계

구분	내용	배점	
2단계 척도	- 설치, 비치 여부 • 소화기 비치, 비상구 표시, 요금표 비치	무	0점
		유	3점
3단계 척도	- 청결상태 측정 • 바닥, 벽, 천장의 청결상태, 욕조의 청결상태	부족	1점
		보통	2점
		좋음	3점
4단계 척도	- 설치여부와 청결상태 측정 • 방충망의 청결상태, 에어컨의 청결상태 컴퓨터의 청결상태, 자외선소독기의 청결상태	없음	0점
		부족	1점
		보통	2점
		좋음	3점

표 4. 조사지역별 조사대상 업소 수 현황

구분	숙박업 조사대상 업소 수	미용업 조사대상 업소 수
합계	226	173
서울특별시	34	41
부산광역시	31	20
대구광역시	34	25
광주광역시	34	29
대전광역시	26	11
경기도부천시	16	10
강원도 강릉시	18	11
전남 목포시	21	10
충남 보령시	12	16

35.0점이었고 준수사항은 60.0점에서 23.3점이었으며, 권장사항은 37.9점에서 10.1점이었다. 그리고 권장사항은 시설환경의 범위는 16.0점에서 4.0점이었고 고객안전성의 범위는 14.0점에서 3.5점, 서비스 질의 범위는 11.3점에서 1.3점이었다.

지역별 조사대상 숙박업소의 평균 평가점수는 <표 6>에 제시되어 있다.

지역별 숙박업소의 평가영역별 평균점수를 비교해 보면 준수사항에서 가장 높은 점수를 나타낸 지역은 강릉시로 56.6점이었고 다음으로 높은 점수를 나타낸 지역은 보령시로 54.4점이었고 가장 낮은 평가점수를 나타낸 지역은 광주

광역시로 42.8점이었다. 권장사항에서 가장 높은 점수를 나타낸 지역은 강릉시로 31.0점이었고 다음으로 높은 점수를 나타낸 지역은 서울특별시로 30.2점이었고 가장 낮은 평가점수를 나타낸 지역은 목포시로 23.3점이었다.

위생서비스 평가점수가 가장 높게 나타난 지역은 강릉시가 87.6점이었고 다음으로 높은 평가점수를 나타낸 지역은 서울특별시로 84.0점이었고 평가점수가 가장 낮게 나타난 지역은 목포시로 68.5점이었다.

표 5. 숙박업 조사대상업소 평균 평가 점수현황

구분	만점점수	실제점수	범위
		평균±표준편차	최대~최소
합계	100	76.5±12.9	96.4~35.0
준수사항	60	49.1±8.6	60.0~23.3
권장사항	소계	40	37.9~10.1
	시설환경	16	16.0~4.0
	고객안전성	12	14.0~3.5
	서비스 질	12	11.3~1.3

표 6. 지역별 조사대상 숙박업소의 평균 평가점수 비교

(단위: 평균±표준편차, 점)

구분	준수사항	권장사항	평가점수
전체	49.1±8.6	27.4±5.6	76.5±12.9
서울특별시	53.8±5.1	30.2±4.5	84.0±8.8
부산광역시	49.0±8.1	26.8±6.3	75.8±13.5
광주광역시	42.8±9.7	28.3±4.5	71.1±12.8
대구광역시	47.4±7.6	26.1±4.0	73.5±10.1
대전광역시	46.5±8.4	25.0±6.0	71.5±13.1
경기도 부천시	52.5±5.2	30.1±4.9	82.7±9.5
전라남도 목포시	45.2±9.9	23.3±7.3	68.5±16.5
강원도 강릉시	56.6±3.7	31.0±3.2	87.6±5.1
충청남도 보령시	54.4±4.7	26.1±3.5	80.6±7.5

## 2) 이용업 조사대상업소의 평가결과

이용업 전체 조사대상업소의 위생서비스 평가 평균점수는 <표 7>에 제시되어 있다.

이용업 전체 조사대상업소 위생서비스 평가 평균점수는 74.9점이고 준수사항은 48.9점이었다. 권장사항의 시설환경은 12.5점이고 고객안전성은 9.0점이며 서비스 질은 4.5점이었고 권장사항 전체 평균은 26.1점이었다.

위생서비스 평가 점수의 범위는 98.1점에서 46.2점이었다고 준수사항은 60.0점에서 22.4점이며, 권장사항은 38.3점에서 14.4점이었다. 그리고

권장사항은 시설환경의 범위는 16.0점에서 7.0점이었고 고객안전성의 범위는 11.8점에서 4.9점, 서비스 질의 범위는 11.4점에서 0.6점이었다.

지역별 조사대상 이용업소의 평균 평가점수는 <표 8>에 제시되어 있다.

지역별 숙박업소의 평가영역별 평균점수를 비교해 보면 준수사항에서 가장 높은 점수를 나타낸 지역은 부천시로 55.1점이었고 다음으로 높은 점수를 보인 지역은 목포시로 54.4점이었고 가장 낮은 평가점수를 보인 지역은 대구광역시로 44.0점이었다. 권장사항에서 가장 높은 점수를 나타낸 지역은 부천시로 36.2점이었고 다

표 7. 이용업 조사대상업소 평균 평가점수 현황

구분	만점점수	실제점수	범위
		평균±표준편차	최대~최소
합계	100	74.9±11.2	98.1~46.2
준수사항	60	48.9±7.9	60.0~22.4
권장사항	소계	26.1±5.0	38.3~14.4
	시설환경	12.5±2.2	16.0~7.0
	고객안전성	9.0±1.6	11.8~4.9
	서비스 질	4.5±2.2	11.4~0.6

표 8. 지역별 조사대상 이용업소의 평균 평가점수

(단위: 평균±표준편차, 점)

구분	준수사항	권장사항	평가점수
전체	48.9±8.0	26.0±5.0	74.9±11.16
서울특별시	46.9±8.9	24.9±4.0	71.8±10.9
부산광역시	48.6±7.8	24.0±4.4	72.6±10.3
광주광역시	47.5±7.3	26.8±5.7	74.3±11.4
대구광역시	44.0±8.0	23.0±3.7	66.9±10.5
대전광역시	50.1±6.0	27.7±2.4	77.8±6.7
경기도 부천시	55.1±4.6	36.2±1.9	91.3±5.5
전라남도 목포시	54.4±3.2	29.7±2.6	84.1±3.5
강원도 강릉시	53.9±2.0	23.9±3.2	77.8±4.4
충청남도 보령시	52.9±6.7	27.5±2.8	80.4±8.3

음으로 높은 점수를 나타낸 지역은 목포시로 29.7점이었고 가장 낮은 평가점수를 나타낸 지역은 대구광역시로 23.0점이었다.

위생서비스 평가점수가 가장 높은 점수를 나타낸 지역은 부천시로 91.3점이었고 다음으로 높은 지역은 목포시로 84.1점이었고 평가점수가 가장 낮은 평가점수를 나타낸 지역은 대구광역시로 66.9점이었다.

#### 4. 정책적 시사점 및 결론

공중위생관리법에 기본적으로 규정하고 있는 항목으로 구성된 준수사항이 잘 준수 되지 않고 있으므로 법적 준수사항을 준수하기 위해 현실에 맞지 않는 위생기준을 정비하여야 하며 영업자 위생교육 지도·점검 및 내실화를 추진하고 공중위생영업자의 자발적 위생관리를 유도 할 방안을 마련하여야 한다.

또한 공중위생서비스 향상을 위하여 공중위생영업자의 자체위생관리를 추진하고 공중위생영업자 등에 대한 위생 강습회 개최와 자체적으로 위생수준 향상과 시설의 개선을 도모하기 위한 공중위생관련단체의 순회자체지도 활동을 추진하고 공중위생의 위험성, 적절한 관리능력, 개선 등을 위한 유용한 정보 및 가이드라인을 제공하여야 한다.

대중이 이용하는 시설인 공중위생업소는 개인의 신체와 직접적인 관련이 있는 서비스로서 철저한 위생관리가 요구되며, 공중위생분야는 사회규제로써 규제를 강화하는 국제적 추세에 반하여 우리나라에서는 같은 사회규제인 식품

등 타 분야와 달리 규제완화의 주요 대상 분야가 되고 있다. 경제규제와는 달리 사회규제의 경우에 절차적 규제는 완화하고 안전규제는 강화함이 필요하다.

최근 규제정책에 관한 국제기구인 OECD에서는 탈규제 (deregulation)에서 규제개혁 (regulation reform)을 거쳐 분야별 특성에 맞는 규제관리(합리화)를 권고하고 있다. 즉, 위생서비스 평가는 소비자의 선택권을 강화하여 공중위생분야 관리를 사전 명령적 규제정책이 아닌 사후 시장 유인적 규제에 의한 시장관리로 전환할 수 있는 핵심 정책적 수단이 될 수 있다. 그리고 국민 건강에 위해가 될 수 있는 요인을 사전에 예방하고 공중위생업소의 위생서비스 수준을 향상시켜 국제 경쟁력을 제고하기 위한 방안으로 공중위생서비스 평가는 시의성이 있는 정책이 될 수 있다.

또한 공중위생관리법에는 위생서비스 평가에 관한 규정이 명시되어 있다. 『공중위생관리법』 제13조에 시·도지사가 위생서비스평가계획을 수립하고, 시장·군수·구청장이 2년 주기로 평가하도록 규정하고 있으며, 보건복지가족부장관이 고시하는 바에 따라 위생서비스 수준 평가를 실시하도록 법적근거가 마련되어 있다.

이런 법적 목적 등 여러 사회적 필요성을 충족시키고, 나아가 국민 건강에 위해가 될 수 있는 요인을 사전에 예방하고, 공중위생업소의 위생서비스 수준을 향상시켜 국제 경쟁력을 제고할 수 있는 방안으로 공중위생업종별 위생서비스 평가와 지속적인 평가실시를 위한 평가체제 구축은 조속히 추진되어야 할 정책적 과제라 하겠다. 