한국화재소방학회 논문지, 제21권 제1호, 2007년
[논 문]
T. of Korean Institute of Fire Sci. & Eng.
Vol. 21, No. 1, 2007

소방공무원의 직무만족도 향상방안
-구급대원을 중심으로-
Job Satisfaction Improvement Ways of Fire Official
-With a Focus on First-aid Staff-

공하성† · 이우성* · 우성천**

Ha-Sung Kong† · Woo-Seoung Lee* · Seong-Cheon Woo**

동신대학교 소방행정학과, *정읍소방서, **강원대학교 소방방재학부
(2006. 9. 21. 접수/2007. 3. 6. 채택)

요 약

구급대원의 직무만족도를 조사한 결과 119구급대원의 업무스트레스 정도는 업무스트레스 척도를 구성하고 있는 영역 전체 평균 4점 만점의 2.54(SD .44)점이었다. 119구급대원이 느끼는 영역별 피로 정도는 영역 전체 평균 4점 만점의 2.09(SD .49)점로 나타났다. 119구급대원의 직무만족도 정도는 전체 평균 5점 만점의 2.71점으로 조사됐다. 본 연구는 구급대원의 직무만족도 향상을 위해 구급대원의 신규채용확대, 임용전 교육실시, 해외연수 등을 통한 구급대원의 지속적인 교육훈련, 구급장비의 지원확대와 현대화, OAT제도 도입운영 등의 방안을 제시하였다.

ABSTRACT

The result of survey on job satisfaction of first-aid staff found that degree of work-related stress of 119 first-aid staff got total average 2.54 point (SD.44) out of 4. The degree of fatigue that first-aid staff feel got 2.09 point (SD.49) out of 4. The degree of job satisfaction of 119 first-aid staff got 2.71 point out of 5. This study suggests increasing of new hire, continuous education through teaching before employment, studying abroad, and so on, expansion and modernization of first-aid equipment, introduction and management of OAT institution for improvement of job satisfaction of first-aid staff.

Keywords: First-aid staff, Job Satisfaction, Work-related stress, Fatigue, Oat(Offday After Tendays)

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

21C 들어 우리 사회는 현대 물질문명의 발달과 고도의 지식정보화 사회로의 급속한 진입으로 소방방재 분야에서도 전문적이고 다양화된 행정서비스가 요구되고 있다. 이러한 사회 환경 변화에 효율적으로 대응하기 위해서는 소방방재 조직도 질적양적으로 보다 수준 높은 행정서비스 제공을 필요로 하게 되었으며, 국민 생활수준 향상과 인구의 도시 집중화로 인한 각종 대형사고 발생 및 주변의 불안전 요인의 증가에 따라 안전한 삶에 대한 국민들의 안전욕구*가 더욱 높아지게 되었다. 따라서 국민의 안전을 책임질 수 있는 전문기관으로서 소방조직의 활성화가 더욱 요구되는 시점이다.

우리나라의 소방공무원 1인당 담당 국민 수는 1,980명으로 미국 208명, 일본 841명, 프랑스 247명에 비해 많은 수를 담당하고 있지만 인력은 소방력 기준 대비

*Abraham H. Maslow의 성장이론에서 "인간의 욕구"는 계층에 따라 순차적으로 유발되는데 첫 번째인 생리적 욕구가 충족되면 두 번째 단계로 안전에 대한 욕구가 유발된다고 함. 그리고 애정의 욕구 긍지와 존경에 대한 욕구, 자아실현의 욕구로 단계를 이루어 유발함.

† E-mail: 119@dsu.ac.kr

현 정원 비율이 72.1%로 적정수준을 유지하지 못하고 있다. 현재 소방공무원 근무시간이 부분 3교대와 순환근무제가 실시되고 있기는 하나, 24시간 근무하고 24시간 휴무하는 격일제 근무체제로 주당 84시간 이상을 근무하고 있는 열악한 실정이다. 더욱이 부족한 인력과 격무로 인한 과로 속에서 각종 재난현장에 투입됨에 따라 순직자 및 공상자 발생률이 증가하여 소방공무원의 사기저하 등 막대한 국가적 손실을 초래하고 있다[1]. 이에 따라 소방행정의 원활한 수행을 위해서는 담당자인 소방공무원의 적극적이고 의욕적인 소방 활동이 요구되며, 이를 위해 소방공무원의 사기와 직결되는 소방공무원 직장근무 만족도는 매우 중요한 의미를 갖고 있다. 그러나 본 연구는 소방공무원 중 구급대원에 한정하여 현 상황 요인을 알아보고 소방행정의 발전에 기여하고자 구급대원들의 직무만족도에 관한 연구를 하였다. 이렇듯 소방공무원 중에서 구급대원으로 한정하여 연구한 이유는 경제구조의 복잡다양화 및 도시화 · 정보화 등이 진전되고 고도의 산업구조의 발달로 각종 산업재해, 교통사고 등의 사고로 인한 손상이 증가하고, 성인병에 의한 합병증으로 심장질환, 뇌질환 등의 급성질환자가 증가하고 있는 추세이며 또한 반세기만에 비약적인 성장을 이룬 우리 국민의 생활수준이 향상됨에 따라 자연히 개인의 보건, 생명 및 신체에 대한 관심과 이에 대한 안전 서비스 요구가 증대되고 있고, 더불어 노령인구의 증가로 고령화가 촉진되어 국가에 대한 사회보장 및 국민복지증진과 함께 의료 서비스 요구가 증가됨에 따라 정부는 응급의료체계를 정비하고 있고 이런 현실의 변화와 혁신, 그러한 그 중심에 119구급대가 자리 잡고 있기 때문이다.

이러한 여건 변화에 따라 업무 증가와 구급서비스의 여건에 발맞추어 구급대원의 근무여건, 장비지원, 그리고 기타 제반 상황 등에도 많은 발전과 진보가 있어 왔지만 대 국민 봉사기관으로서의 위치와 급격한 변화에 비추어 볼 때 국가와 국민에게 생명 및 안전에 꼭 필요한 조직이기에 지속적인 발전과 개선이 불가피하다. 이에 따라 구급업무의 원활한 수행을 위해서는 구급대원의 직장근무 만족도가 중요한 의미를 갖고 있다.

구급대와 구급대원의 현 실태 분석을 통해 구급대원의 직무 만족도를 살펴보고 근무만족을 저해하는 원인을 도출하여 직무만족도를 높이기 위하여 소방조직이 구급대원을 위하여 개선해야 할 부분과 구급대원 스스로의 노력할 사항이 무엇인지를 알아보고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 범위

1.2.1 연구의 방법

직장에 대한 만족도가 높을수록 일의 성과도 높을 것이기 때문에 직장 직무만족도 조사는 조직사회의 문제와 그 해결책을 파악하는데 매우 중요하다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무만족도에 영향을 끼치는 제반 사항 등을 학위연구논문, 정부 및 학계의 각종 관련 자료, 관계 법령, 정기 간행물 및 단행본의 내용 등을 분석하는 방법으로 구급대원의 직장 직무만족도를 높일 수 있는 방법을 제시하고자 한다.

1.2.2 연구의 범위

구급대원의 직장 근무만족도에 영향을 미치는 요인은 많이 있으나 본 연구에서는 구급대원으로서 직무를 수행함에 있어서 직장만족도에 영향을 미친다고 생각되는 요인들 즉, 업무관련 특성, 업무스트레스 정도, 피로 정도 등을 선정하여 이러한 요인들이 구급대원의 직장 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 구급대원의 근무여건 내에서 분석하고자 한다.

1.3 직무만족 선행연구

소방기관의 일부 구성원인 소방구급대원에 대한 직무만족에 관한 선행연구는 아쉽게도 미미한 수준이다. 다행스럽게도 전체 소방공무원의 직무만족에 관한 연구는 현재까지 여러 편이 발표되었기에, 선행연구를 검토하여 본 연구와 비교분석을 통해 연구의 폭을 넓혔으며 Table 1에서 선행연구내용 및 개선점 등을 정리하였다.

위와 같이 선행연구를 살펴본 바 소방공무원의 직무만족도는 전체적으로 낮게 평가되었으며, 직무자체에서 대다수 직원들이 불만족감을 나타내었다. 또한 소방구급대원은 단지 조직의 목표달성을 위한 구급대원의 직무만족감에 대한 연구를 주종으로 삼았다. 조직성과만을 중시하여 조직목표를 달성하기 위한 자료로서만 제공되었고 개인적 발전을 위한 만족도에 관한 연구는 전무한 실정으로 개인적 성과차원에서 직무만족도를 제고한 연구가 없는 것이 아쉽다.

이러한 관점에서 직무만족을 높이기 위한 구체적인 개선점을 제시하고 자기 주체성을 지닌 상태에서의 직

[1]행정자치부, 「행정자치백서」, (2002) p. 375

Table 1. The result of survey on job satisfaction

연구자 및 주제	연구내용	개선점 및 제언
안상혁, 「소방공무원 직무만족에 관한 연구」, 1996.	1. 근무기간이 오래될수록 직무에 자긍심을 갖고 빨리 적응 2. 직무만족도는 동료관계는 긍정적, 직무관련 사항은 부정적인 태도로 나타남 3. 직무수행은 긍정적으로 나타남 ∴ 독립변수인 직무만족 요인을 높이면 직무수행도 높을 것이라는 연구 결과 도출함	
김덕영, 「서울특별시 소방공무원 직무만족에 관한 연구」, 1991.	1. 직업의식에 관한 가치관, 도덕관의 불만족 2. 근무상태에 상응하는 보수에 대한 불만족 3. 인간관리 측면에서도 만족감을 느끼지 못하는 수준 4. 근무조건은 중간이하의 낮은 수준 5. 인간관계도 중간이하의 낮은 수준 ∴전체적으로 소방공무원의 직무만족도는 상당히 낮은 수준을 보임	1. 직업의식의 긍지와 자부심의 향상을 위해 교양교육의 강화로 소방관의 확고한 공직관 확보 2. 위험도와 관련된 수당의 신설, 시간 근무수당의 철저 시행 3. 근무를 3교대로의 시행, 전・의경제도와 비슷한 제도를 신설 4. 내외근간의 순환보직의 시행과 인사의 공정성을 제시
박철만, 「소방공무원의 직무만족과 직무수행에 관한 연구」, 1989.	1. 배경적 변수가 직무만족에 영향 미치는 변수는 근무기간과 직류 2. 배경적 변수가 직무수행에 영향을 미치는 변수는 연령, 학력, 근무기간, 가족수, 월생활비, 직류 3. 직류(화재진압, 운전분야)(-)가 직무수행에 영향 4. 직무수행에 통계적으로 영향 - 직무자체, 감독관계, 동료관계	1. 소방공무원의 직무만족도는 대체로 대체로 낮게 평가 2. 직무만족도를 삶의 전체적 수준으로 높이기 위해 구성원 전체가 보다 많은 관심 3. 소방공무원에 대한 정부의 정책에도 반영을 제언
조길영, 「소방공무원 직무만족에 관한 연구 - 경상남도 하위직 소방공무원을 중심으로」, 1998.	1. 직무만족에 있어 담당업무와 근무지에서 집단간 유의미한 차이, 구조 구급요원보다 경방, 운전요원이 더 만족, 구조대가 본서와 파출소 근무자보다 더 만족함 2. 조직의 직무만족에 영향을 미치는 요인들 간의 상관관계에서 보수, 관리 감독, 근무성적 평정, 승진, 근무 시간, 인력, 근무환경과 직무만족 유의미한 상관관계	1. 소방공무원들은 현재의 소방직에 대해 불만족 2. 소방행정의 시민의식의 제고 및 정책 결정자들의 장기적인 안목을 요구 3. 승진과 징계에 대한 공정하고 합리적으로 운영 4. 근무감독에 있어서 상, 하급자간의 바람직한 관계가 요구 5. 특수분야 등에 수당의 현실화 6. 복리후생 등 근무환경개선
유병일, 「소방공무원 직무만족도 분석 -구조구급 행정을 중심으로」, 2001.	1. 소방공무원의 구조・구급 경력에 따라 직무만족에의 차이 2. 소방공무원은 구조・구급업무는 전문직이라는 인식을 가짐 3. 직급이 높은 직원들이 현장에서의 협조관계가 원활 4. 가장 불만족한 요인은 근무환경	1. 전문성을 발휘할 수 있도록 지속적인 훈련과 교육 2. 전문직으로서의 자긍심을 가질 수 있는 보상, 후생복지의 개선 3. 현행 2교대를 3교대로 전환 - 성취도와 동기부여강

무만족도의 영향력을 분석하고 직무만족도를 높일 수 있는 대안을 찾아보고자 한다.

2. 직무만족도 조사

2.1 대상자의 일반적 특성

직무만족도의 조사를 문헌연구 중심으로 전개하였으며, 업무스트레스와 피로도 역시 직무만족도에 영향을 미친다고 판단하여 그 부분에 대해서도 조사하였다. 대상자의 일반적 특성은 Table 2와 같다.

2.2 대상자의 업무관련 특성

대상자의 업무관련 특성은 Table 3과 같다. 당번일 하루평균 수면시간(시간)은 4시간 이상~5시간 미만이 31%로 가장 높게 나타났고, 8시간 이상이 3%로 가장 낮게 나타났다. 근무중 피로를 가장 많이 느끼는 시간은 출근 후 3시간 이상~6시간 미만이 29%로 가장 높게 조사되었고, 출근 후 9시간 이상이 21%로 가장 낮

Table 2. characteristics of survey respondents N=80

특성	구분	N(%)
성별	남	69(86.0)
	여	11(14.0)
연령	만 25세 이상~만 29세 이하	9(11.0)
	만 30세 이상~만 34세 이하	18(23.0)
	만 35세 이상	53(66.0)
최종학력	고등학교 졸업	16(20.0)
	2년제 대학 졸업	29(36.0)
	3년제 대학 졸업	5(6.0)
	4년제 대학 졸업	25(31.0)
	대학원 이상	3(4.0)
	기타	2(3.0)
종교	기독교	17(21.0)
	천주교	6(8.0)
	불교	11(14.8)
	무교	37(46.0)
	기타	9(11.0)
총근무년수 (년)	1년 미만	6(8.0)
	1년 이상~3년 미만	5(6.0)
	4년 이상~6년 미만	9(11.0)
	7년 이상~9년 미만	24(30.0)
	10년 이상	36(45.0)
현보직의 근무년수 (년) 현보직	1년 미만	16(20.0)
	1년 이상~3년 미만	19(24.0)
	4년 이상~6년 미만	29(36.0)
	7년 이상~9년 미만	11(14.0)
	10년 이상	5(6.0)
현재 계급	소방사	16(20.0)
	소방교	57(71.0)
	소방장	7(9.0)
결혼 상태	미혼	13(16.0)
	기혼	65(81.0)
	이혼	2(3.0)
현재월평균 급여액 (만원)	100만원 이상~150만원 미만	5(6.0)
	150만원 이상~200만원 미만	19(24.0)
	200만원 이상	56(70.0)

게 조사되었다.

2.3 대상자의 업무스트레스 정도

대상자의 업무스트레스 정도는 Table 4에서 보는바

Table 3. characteristics of survey respondents N=80

특성	구분	N(%)
현보직의 동기	본인희망	49(61.0)
	소방서 규율	15(19.0)
	마지못해	4(5.0)
	기타	12(15.0)
보직변경을 원하는가	예	33(41.0)
	아니오	47(59.0)
보직변경을 원하는 이유	업무의 특성이 갖는 사고의 위험성	15(46.0)
	과중한 업무량	10(30.0)
	전문성이 보장되지 않음	6(18.0)
	능력부족에 대한 불안감	2(6.0)
당번일 하루 평균 수면시간 (시간)	4시간 미만	15(19.0)
	4시간 이상~5시간 미만	25(31.0)
	5시간 이상~6시간 미만	21(26.0)
	6시간 이상~7시간 미만	17(21.0)
	8시간 이상	2(3.0)
비번일 하루 평균 수면시간 (시간)	4시간 이상~5시간 미만	4(5.0)
	5시간 이상~6시간 미만	6(8.0)
	6시간 이상~7시간 미만	33(41.0)
	8시간 이상	37(46.0)
자격증 종류	1급 응급구조사	21(26.0)
	2급 응급구조사	40(50.0)
	2주 응급구조사 교육	17(21.0)
	간호사	2(3.0)
자신이 인식한 건강상태 문제	예	31(39.0)
	아니오	49(61.0)
시간외 근무	하지 않는다.	41(51.0)
	5일 미만	25(31.0)
	5~9일 정도	2(3.0)
	10일 이상	12(15.0)
시간외 근무에 대한 보상	예	21(54.0)
	아니오	18(46.0)
근무 중 피로를 가장 많이 느끼는 시간 (시간)	출근 후 3시간 미만	21(26.0)
	출근 후 3시간 이상~6시간 미만	23(29.0)
	출근 후 6시간 이상~9시간 미만	19(24.0)
	출근 후 9시간 이상	17(21.0)
직장생활을 하는 이유	경제적 도움을 얻기 위해서	57(71.0)
	자아실현을 위해서	9(11.0)
	가정생활보다는 직장생활이 나에게 맞아서	3(4.0)
	자기전망과 적성을 살리기 위해서	9(11.0)
	기타	2(3.0)

Table 4. Work-related stress of first-aid staff N=80

영역	문항내용	M	SD
사회적 요인	1. 비 응급상황 출동으로 인해 응급출동이 늦어질 때	2.28	.59
	2. 현장 활동 중 주민(시민)들의 구타, 폭언 등 함부로 대할 때	3.01	.75
	3. 응급상황이 아닌 경우에도 요청할 때	2.46	.69
	4. 주민(시민)들의 응급의료 이해부족으로 현장 활동이 지연되거나 방해를 받을 때	2.53	.67
	소 계	2.57	.43
위기상황	1. 현장 활동 중 동료가 부상을 당할 때	2.98	.80
	2. 현장 활동 중 동료가 사망할 때	3.30	.86
	3. 현장에서 사람들이 부상을 당할 때	2.71	.78
	4. 현장에서 사람들이 사망할 때	2.95	.88
	5. 현장 활동 및 이송 중에 환자가 사망할 때	3.01	.77
	6. 현장 활동 중 자신의 건강과 생명에 위험을 느낄 때	2.95	.85
	소 계	2.98	.64
조직관련	1. 근무시간 내내 긴장된 상태에서 출동 대기해야 할 때	2.40	.66
	2. 격일제로 24시간 근무할 때	2.51	.81
	3. 재난, 재해의 응급상황 발생시 위는 날 없이 근무해야 할 때	2.75	.72
	4. 합동 현장 활동시 원활한 공조체제가 이루어지지 않을 때	2.55	.70
	5. 구급대원의 결원상태에서 일해야 할 때	2.53	.72
	소 계	2.55	.54
전문지식으로서의 역할 갈등	1. 현장 활동외의 잡다한 일까지 책임져야할 때	2.63	.73
	2. 이론과 실무에서의 현장 활동의 차이를 느낄 때	2.41	.58
	3. 타부서와의 관계가 비협조적, 비합리적일 때	2.51	.72
	4. 환자의 문제가 복잡하여 해결하는 데 한계를 느낄 때	2.57	.67
	5. 보호자가 지시, 충고를 따르지 않을 때	2.78	3.47
	6. 환자가 현장 활동에 협조하지 않을 때	2.60	.66
	7. 업무에서 새로운 지식을 습득하거나 능력을 개발시킬 수 있는 기회가 없을 때	2.58	2.28
	소 계	2.58	.76
전문지식과 기술	1. 투약, 처치 등 수행시 실수나 빼먹은 것을 발견했을 때	2.62	2.26
	2. 의사가 없는 상황에서 환자상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때	2.38	.68
	3. 응급환자에 대한 질병, 치료, 검사 등의 지식이 부족할 때	2.35	.67
	4. 연장 활동시 사용하는 기구 및 장비조작을 잘 모를 때	2.27	.67
	5. 현장 활동 및 환자상태에 대한 적절한 구급활동기록을 하지 못할 때	2.23	.62
	6. 환자 개개인의 상태파악이 부족할 때	2.27	.57
	소 계	2.35	.62
대인관계 및 업무상 갈등	1. 환자와의 관계가 좋지 않을 때	2.35	.59
	2. 동료 구급대원과의 관계가 좋지 않을 때	2.61	.89
	3. 보호자로 인해 현장 활동에 방해가 될 때	2.48	.65
	4. 부서의 상사, 부하, 동료와의 관계가 좋지 않을 때	2.56	.82
	5. 의사와 간호사가 구급대원의 역할 및 능력을 인정하지 않을 때	2.52	.81
	6. 의사와 간호사가 환자에 대한 정보를 귀담아 듣지 않을 때	2.37	.68
	7. 의사와 간호사가 자신의 업무 및 책임을 전가시킬 때	2.50	.74
	8. 지식 및 기술면에서 의사와 간호사를 신뢰할 수 없을 때	2.26	.68
	소 계	2.45	.58

Table 4. Continued

영역	문항내용	M	SD
의료한계의 심리적 부담	1. 전문 1급 응급구조사 부족으로 충분한 현장 활동을 하지 못할 때	2.35	.65
	2. 충분히 노력했다고 생각했는데 환자상태가 나빠지거나 호전되지 않을 때	2.50	.69
	3. 회복가능성이 없는 환자를 현장 활동할 때	2.27	.57
	4. 환자가 고통스러워하는 것을 볼 때	2.40	.64
	5. 환자에게 고통을 주는 현장 활동을 행할 때	2.38	.60
	6. 업무범위의 한계 때문에 현장 활동을 제대로 하지 못할 때	2.36	.64
	7. 현장 활동에 필요한 장비 및 의약품이 부족할 때	2.38	.58
	소 계	2.38	.48
부적절한 대우	1. 구급대원이 적절한 대우를 받지 못할 때	2.71	.74
	2. 상사로부터 충분한 신임을 받지 못할 때	2.58	.77
	3. 승진이나 승급할 수 있는 적절한 기회가 없거나 있어도 언제 될지 예측할 수 없다고 생각할 때	2.56	.72
	4. 학력과 자격증 등에 따라 대우가 다를 때	2.26	.77
	소 계	2.53	.63
	전 체	2.54	.44

※M=검사집단의 평균점 , SD=검사집단의 표준편차

Table 5. The degree of fatigue N=80

영역	문항 내용	M	SD
신체적 피로	1. 머리가 무겁게 느껴진다.	2.13	.65
	2. 온몸이 나른하다.	2.25	.66
	3. 다리가 무겁게 느껴진다.	2.11	.65
	4. 하품이 나온다.	2.42	2.28
	5. 머리가 멍하다.	2.15	.59
	6. 졸립다.	2.27	.29
	7. 눈이 피로하다.	2.22	.55
	8. 동작이 둔하다.	2.00	.57
	9. 다리에 힘이 없다.	2.01	.58
	10. 눕고 싶다	2.25	.66
	소 계	2.18	.52
정신적 피로	1. 생각이 집중되지 않는다.	2.07	.56
	2. 말하는 것이 귀찮다.	2.02	.55
	3. 짜증이 난다.	2.12	.62
	4. 마음이 산란하다.	2.06	.55
	5. 일이 열심히 되지 않는다.	2.00	.63
	6. 금방 할 일을 잊어버리는 수가 있다.	2.15	.61
	7. 하는 일에 실수가 많다.	2.01	.64
	8. 매사에 신경이 쓰인다.	2.43	2.52
	9. 안정감이 없어진다.	1.98	.64
	10. 참을성이 없어진다.	2.28	2.22
	소 계	2.11	.57

Table 5. Continued

영역	문항 내용	M	SD
신경 감각적 피로	1. 머리가 아프다.	2.38	2.32
	2. 어깨가 아프다.	2.23	.75
	3. 허리가 아프다.	2.15	.74
	4. 숨이 답답하다.	1.85	.69
	5. 입안이 마른다.	1.91	.69
	6. 순 목소리가 난다.	1.77	.71
	7. 현기증이 난다.	1.86	.75
	8. 눈꺼풀에 경련이 일어난다.	2.01	.77
	9. 손과 발이 떨린다.	1.76	.73
	10. 기분이 안 좋다.	1.97	.63
	소 계	1.99	.63
	전 체	2.09	.49

※M=검사집단의 평균점, SD=검사집단의 표준편차

와 같이 업무스트레스 척도를 구성하고 있는 영역 전체 평균은 2.54(SD .44)점이었다. 각 영역별로 살펴보면 사회적 요인이 2.57(SD .43), 위기상황이 2.98(SD .64), 조직관련이 2.55(SD .54), 전문지식으로서의 역할 갈등이 2.58(SD .76), 전문지식과 기술이 2.35(SD .62), 대인관계 및 업무상 갈등이 2.45(SD .58), 의료한계의 심리적 부담이 2.38(SD .48), 부적절한 대우가 2.53(SD .63)으로 조사되었다.

2.4 대상자의 피로정도

대상자가 느끼는 피로 정도는 Table 5에서 영역 전체 평균은 2.09(SD .49)점 이었으며, 각 영역별로는 신체적 피로(2.18)에서 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 정신적 피로(2.11), 신경 감각적 피로(1.99)순이었다.

2.5 대상자의 직무만족도

대상자의 영역별 직무만족도에 대한 결과 Table 6에서, 전체 평균은 5점 만점의 2.71(SD .49)점이었으며, 전체 7개의 영역 중 근무여건 영역(3.70)에서 직무만족도가 가장 높았으며, 그 다음은 조직요구도 영역(2.85) 순이었고, 가장 낮은 영역은 직무자체 영역(2.18)으로 나타났다.

2.6 조사 결과

119구급대원의 업무스트레스 정도는 업무스트레스 척도를 구성하고 있는 영역 전체 평균은 4점 만점의 2.54(SD .44)점이었다. 각 영역별 업무스트레스 정도를 살펴보면 가장 높은 영역은 위기상황(2.98)이었으며, 그 다음이 전문직으로서의 역할 갈등(2.58), 사회적 요인(2.57), 조직관련(2.55) 순으로 전체 평균 점수 이상이었다. 반면 업무스트레스 영역이 가장 낮은 영역은 전문지식과 기술(2.35), 의료한계의 심리적 부담(2.38), 대인관계 및 업무상 갈등(2.45), 부적절한 대우(2.53) 순

Table 6. Job satisfaction of first-aid staff N=80

영역	문항 내용	M	SD
보수	1. 현재 받고 있는 봉급에 만족한다.	2.21	.65
	2. 시간외 근무수당은 만족스럽다.	2.82	.91
	3. 봉급은 능력과 경력에 비추어 적당하다.	2.58	.85
	4. 타 부서에 근무하는 직원들과 비교하면 봉급은 합당하다.	2.55	.82
	소 계	2.54	.67
직무자체	1. 다른 어떤 업무보다 내가 수행하는 업무는 중요하다.	2.00	.76
	2. 직장에서 하고 있는 일에 대해 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기한다.	2.32	.95
	3. 또다시 업무를 결정한다 해도 여전히 현재 수행하는 업무에 종사할 것이다.	2.57	1.09
	4. 나의 업무는 많은 이론과 기술을 필요로 한다.	2.07	.82
	5. 내가 하는 업무는 중요하다는 점에 추호의 의심도 없다.	1.92	.80
	소 계	2.18	.71
자율성	1. 구급대원이 발전할 기회가 많이 있다.	2.68	1.05
	2. 내가 원한만큼 통제를 받고 있다고 느낀다.	2.72	.74
	3. 내가 근무하는 부서에는 상관이 모든 것을 결정, 내리지 않으며 내가 결정할 일도 많다.	2.63	.78
	4. 내 뜻대로 중요한 업무를 결정할 수 있으며 이때 상관이 지지해 준다.	2.73	.89
	소 계	2.69	.63
업무요구도	1. 현재 수행하는 업무활동에 만족한다.	2.50	.85
	2. 업무상 요구되는 서류업무가 어느 정도 있다.	2.20	.70
	3. 서류업무 소요시간은 합리적이며 현장 활동에 피해를 본다고 생각하지 않는다.	2.77	1.03
	소 계	2.49	.63
상호작용	1. 근무하는 부서는 자격증과 학력 및 계급에 무관하게 좋은 관계를 이루며 협조한다.	2.25	.81
	2. 근무하는 부서는 바쁠 때 서로 돕는 것을 주저하지 않는다.	2.28	.78
	3. 현장 활동시 문제에 대해 의논할 기회와 시간을 충분히 가지고 있다.	2.56	.83
	4. 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 충분하다.	2.82	.89
	5. 근무하는 부서는 복지시설에 많은 배려를 한다.	3.18	.88
	6. 근무하는 부서는 서로의 업무를 이해하며 인정한다.	2.65	.78
	소 계	2.62	.62

Table 6. Continued

영역	문항 내용	M	SD
조직요구도	1. 현장 활동이 조직적이고 수행되는 방법에 대해 만족한다.	2.70	.78
	2. 행정과 현장 활동의 일상문제 사이에 커다란 차이가 없다.	2.95	.89
	3. 현장 활동의 효율적 수행을 위해 행정조직이 체계화되어 있다.	2.92	.72
	4. 근무하는 부서를 위한 정책과 절차를 계획할 때 의견제시를 한다.	2.82	.85
	소 계	2.85	.67
근무여건	1. 현행 24시간 교대근무에 만족한다.	3.68	1.19
	2. 대기실의 환경은 충분한 휴식공간이 된다.	3.40	1.03
	3. 행정직 공무원과 비교해 현행 근무시간은 적당하다.	4.01	1.08
	4. 근무시간외 비번활동에 동원되어 근무하는 경우 그에 대한 적정한 보상을 받는다.	3.70	1.07
	소 계	3.70	.92
	전 체	2.71	.49

※M=검사집단의 평균점, SD=검사집단의 표준편차

이었다.

119구급대원이 느끼는 영역별 피로 정도는 영역 전체 평균은 4점 만점의 2.09(SD .49)점이었으며, 각 영역별로는 신체적 피로(2.18)에서 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 정신적 피로(2.11), 신경 감각적 피로(1.99) 순이었다.

119구급대원의 직무만족도 정도는 전체 평균 5점 만점의 2.71점이었으며, 전체 7개의 영역 중 근무여건 영역(3.70)에서 직무만족도가 가장 높았으며, 그 다음은 조직요구도 영역(2.85) 순이었고, 가장 낮은 영역은 직무자체 영역(2.18)으로 나타났다.

3. 결 론

구급대원의 직무만족도 향상을 위해 몇 가지 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 구급대원의 신규채용을 확대해야 할 것이다. 구급대원의 직무만족도를 높이기 위해서는 구급대원의 인력확충이 우선 되어야 한다. 구급대원이 담당하는 국민의 수는 선진국과 비교하여 앞서 전술한 것처럼 너무 많기 때문에 업무과중으로 인하여 구급대원의 직무만족도를 저해시키는 요인이 되고 있다.

둘째, 구급대원의 선발 시 철저한 검증을 요하며 임용 전 교육을 실시해야 한다. 구급대원을 선발 시에 현장 실무능력 및 적응력에 대한 철저한 검증 후 선발함이 우선시 되어야 하겠다. 그 후로 임용함에 있어서 경찰공무원 조직처럼 선(–) 교육을 필한 후 배치를 하는 것이 타당하나, 소방업무특성상 신규 채용자에 대한 선 교육, 후 배치 체계를 시도하지 못하고 있다. 이로 인해 신규채용 되는 구급대원들은 현장실무에 대한 적응능력이 부족해 구급상황 발생시 효과적으로 대처하지 못하고 있는 실정이다.

현재 소방 공무원은 각 지자체별로 모집 인원과 모집 시기가 각기 다르다. 그 이유는 각 지자체마다 운영사정을 고려하여 채용 시기를 결정하기 때문이다. 그러므로 대부분의 지자체의 구급대원 모집은 소수이고 임용전 교육을 실시하기가 어렵다. 이러한 문제를 해결하기 위해서 소방조직의 구급대원 모집에 있어서는 경찰조직의 시험처럼 각 지자체별로 나누어 동시 모집을 실시하는 것도 한 방법이 될 것이다.이 방법을 적용하면 각 지역별 합격자들이 일시에 채용되기 때문에 일괄적인 교육이 가능해 진다. 소수의 인원으로 임용전 교육을 하기에는 예산 운용이 쉽지 않겠지만, 다수의 신규 임용자를 대상으로 하는 교육은 각 지자체에서 실시하는 자체교육보다 훨씬 높은 효과를 나타내고, 예산 운용도 효율화시킬 수 있다. 그러므로 구급대원의 경우 각 지역별 전국단위로 모집을 하여 임용전 교육을 실시할 것을 제안한다.

셋째, 해외연수 등을 통한 구급대원의 지속적인 교육훈련을 실시해야 한다. 구급대원이 직무에 만족하고 현장에서의 스트레스를 줄이기 위해선 지속적인 교육훈련 실시와 선진 응급의료 기술을 습득하기 위하여 연수기회를 확대해야 한다. 1998년 7월1일부터 응급환자 신고 및 이송체계가 「119」로 일원화 된 후 국민들에게 보다 나은 구급서비스 제공과 응급의료팀의 응급처치 능력을 국제수준으로 향상시키기 위해 전국에서 선발된 119구급대원들을 미국 펜실베니아주에 있는 Pittsburgh 대학에서 응급구조사(EMT-1) 자격을 취득시

켜 소방학교 등 교육기관에 배치되어 응급처치교육 교관요원으로 활동하고 있다. 119구급대원들에 대한 해외연수는 1996년부터 실시하고 있으며 "119구급대원 전문화"의 조기추진을 위해 앞으로도 매년 지속적으로 실시될 예정이다. 이러한 119구급대원의 응급처치 능력 향상은 우리나라 병원전단계 응급의료체계의 조기정착과 각종 재난·사고현장에서 발생하는 부상자들의 인명 소생률을 높이고 불구율을 줄일 수 있기 때문에 보다 많은 구급대원에게 해외연수 기회를 확대한다면 직무만족도 또한 향상될 것이다.

넷째, 구급장비의 지원확대와 현대화가 이루어 져야 한다. 구급대원의 근무장소 중 하나는 구급차 내이다. 우리나라 구급차의 기준은 「자동차관리법 시행규칙」과 「구급차의 기준 및 응급환자 이송시설 기준에 관한 규칙」에 의하며, 응급처리 기구 등 장비는 「응급의료에 관한 법률 시행규칙」 제42조 구급차에 두는 장비를 기본 장비로 규정하고 있다.

「응급의료에 관한 법률」은 구급차를 특수구급차와 일반구급차로 나뉘어 위급의 정도가 중한 응급환자의 이송에 적합하도록 된 구급차를 특수 구급차로, 위급의 정도가 중하지 않은 응급환자 이송에 주로 사용되는 구급차를 일반 구급차로 구분하였다.

구급차의 분류목적은 특수구급차는 이송 중 차량 내에서 응급처치를 할 수 있는 공간이 넓고, 특별한 응급의료기구가 일반 구급차에 비하여 더 많이 보유하고 있다는 점에서 차이를 보인다.

현재 119구급차는 중형구급차로 대체된 것도 있으나 대다수는 봉고형 소형 구급차가 대부분을 차지하고 있다. 그러나 기본적인 환자에 대한 응급처치 즉 심폐소생술 등의 응급처치는 모든 구급차에서 가능하여야 하므로 구급차의 크기가 중형화 되어야 하며 환자실의 탑 자체도 타원형에서 사각형 등 충분한 공간 확보로 장비의 적재와 응급처치가 가능하도록 하여야 한다. 선진외국에서 구급차의 의미는 단순한 이송수단의 범위를 벗어나 이동 집중치료실의 개념으로 확대되고 있다.

미국의 경우 일반구급차의 규격은 1974년 연방정부에서 제정한 kkk 규격에 의하며 환자 머리 쪽은 63.5 cm의 침대 옆 복도 공간, 152.4 cm의 높이를 최소 조건으로 하고 있다. 현재 119구급차 중 봉고형의 경우 환자실의 높이는 130 cm, 머리 쪽 공간은 50 cm, 발 아래쪽 공간은 15 cm로 높이와 깊이가 좁고 높이에 있어서는 크게 모자라며 좁은 공간으로 인하여 응급처치시의 불편함과 장비적재에도 어려움이 많으므로 이를 고려하여 구급차를 구입하여야 할 것이다. 다만, 산간벽지, 고지대, 좁은 골목길 등과 환경 및 환자를 고려하여 운영되어야 할 것이며, 최소한 의사가 탑승한 인명구조용과 단순이송용, 질병환자이송용으로 구분하여 효과적으로 운영하여야 할 것이다.

구급차에 비치된 장비로는 산소소생기와 간단한 외상용 치료 장비 등이 전부인 상태였으나 최근 응급장비의 도입과 관리가 체계적으로 이루어져 현재는 관찰용 검사기구청진기, 혈당측정기, 혈압계, 검안 라이트, 체온계, 혈압측정기, 기도확보기구, 구강용 세트, 비강용 세트, 후두경 세트, 튜브 세트, 호흡유지기구, 지혈대, 쇼크방지바지, 중추신경보호기구, 골절부목, 목 고정 장치, 머리 고정대, 에어부목, 진공부목, 분리형 들것, 척추 고정대, 담김 고정 장치등 기자재가 갖추어져 있다.

그러나 응급환자의 구명률을 높이고 제2의 후유증도 억제할 수 있도록 첨단 장비가 계속 확보되어야 하며 사용자의 편리함에 따라 자동화 내지 경량화가 되어야 한다.

마지막으로, OAT 제도 도입 운영을 검토해야 할 것이다. 소방공무원 근무체제 개선 방안으로 OAT 제도** 도입이 검토되어야 한다. 이 제도의 시행을 위해서는 현 인력의 약 20% 추가가 요구되는데 이 제도의 시행은 인력 확충 계획과 연계하여 각 소방서 별로 소방서장 책임 하에 추진하되 소방서별 특성에 맞춰 운영되고 있는 출동부대 편성체제를 그대로 유지하는 범위 내에서 시행함으로써 구급대원의 근무시간을 경감하는 방안이다.

참고문헌

1. 행정자치부, 「행정자치백서」, p. 375(2002).
2. H. C. Smith, Psychology of Industrial Behavior, (New York : McGraw - Hill Book, pp.114-115 (1955). 김종한, "소방공무원의 직무만족과 직무수행에 관한 연구", 부산대 학교 석사학위논문, p. 17(1989).
3. J. Tiffin and E. J. McCormick, Industrial Psychology, Vol. 6. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall INC. p. 354(1974).
4. W. Beatty, Richard and Craig Erie Schnier, op, cit.,

**OAT란 Offday After Tendays의 약어로서 「5당번 근무(10일) 후 1당번 휴무」 한다는 의미를 가진 상징적이고 함축된 의미의 造語로써 정부의 주 5일제 근무 시행에 맞추어, 구급대원의 현 근무형태를 그대로 유지하면서 최소한의 인력의 보강을 통해 5당번 근무 후 1당번을 휴무하게 함으로써 근무시간을 경감시켜주는 제도를 말한다.

pp.392-393(1998).
5. R. Albanese and D. D. Van Fleet, Organizational Behavior : A Managerial Viewpoint, p. 244(1983).
6. E. J. McCormick and D. Iigen, op. cit., p. 306(1995).
7. 최재열, “직무만족수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 조선대학교 박사학위 논문, pp. 6-9(1999).
8. 황혜성, “성취동기가 직무만족에 미치는 영향분석”, 동아대학교 석사학위논문, p. 19(1993).
9. 안상혁, “소방공무원 직무만족에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문(1996).
10. 김덕영, “서울특별시 소방공무원 직무만족에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문(1991).
11. 박철만, “소방공무원의 직무만족과 직무수행에 관한 연구”, 부산대학교 석사학위 논문(1989).
12. 조길영, “소방공무원 직무만족에 관한 연구 - 경상남도 하위직 소방공무원을 중심으로”, 경상대학교 석사학위논문(1998).
13. 황희진, 김진선, 정지연, “응급구조사의 직무만족도와 조직몰입도에 관한 연구”(2004).
14. 박대성, “119구급대원의 업무스트레스와 피로 및 직무만족도에 관한 연구”(2004).