

국가 산업재해관리의 개선방안에 관한 연구  
: 산재보상서비스를 중심으로

김장기(Kim, Jang-gi)\*  
신윤창(Shin, Youn-chang)\*\*

논문접수일 : 2010년 1월 5일  
논문심사일 : 2010년 1월 27일  
게재확정일 : 2010년 2월 8일

---

\* 학위취득대학 : 강원대학교  
현직: 근로복지공단 책임연구원(주 저자)  
\*\*학위취득대학 : 고려대학교  
현직: 강원대학교 교수

# 국가 산업재해관리의 개선방안에 관한 연구 : 산재보상서비스를 중심으로

## <국문요약>

최근 정부기관 및 산하기관은 고객만족도 제고를 위한 다양한 관리운영 체계의 전환이 요구되고 있다. 그러므로 본 연구에서는 노동부 산하기관인 근로복지공단의 산재보상서비스의 추진체계와 실적·성과를 분석한 후, 정책적·제도적인 개선방안을 도출해 보고자 하였다. 국내 4대 사회보험기관의 주요 사업 중에서 산재보상서비스의 공급기반 조성 및 추진실적·성과와 관련된 내용을 분석함으로써, 현장사업의 특성과 전환과정에 대한 특성, 그리고 지속적인 발전가능성을 검토할 수 있을 것이다.

산재보상서비스의 개선방안 마련은 SEQ(policy support, job efficiency, service quality)의 효과성 관점을 토대로 재정립한 후, 관련 내용의 분석과 개선방안 마련을 위한 준거기준으로 활용하고자 하였다. 이에 기초한 산재보상서비스의 추진실적 및 성과 분석의 결과, 근로복지공단의 산재보상서비스는 추진체계의 정비와 실적·성과창출에도 불구하고, 정책적·제도적 지원 부문(S), 직무수행의 효율성 제고 부문(E), 고객서비스의 질 제고 부문(Q) 등에서 개선방안 마련을 위한 정책적 함의가 제시될 수 있을 것이다.

[ 주제어 ] 산재보상서비스, 찾아가는 서비스, 직무성과

# I. 서 론

국내 산재보상서비스는 노동부 산하의 공공기관인 근로복지공단 (COMWEL)에서 제공되고 있다. 근로복지공단은 초일류 사회보장기관으로의 전환을 비전과 목표로 선택하고 있으며, 선진국 수준의 산재보상서비스의 제공과 역할을 수행하는 데 궁극적인 목적을 두고 있다. 근로복지공단의 선진화된 보상서비스 제공은 2005년 10월 이후 산재보상서비스의 제도 도입에서 그 출발점을 설명할 수 있다. 산재보상서비스는 공단내부의 고객맞이형 업무수행 방식에서 현장중심의 고객방문형 서비스 공급기반의 조성과 관련되고 있다.

찾아가는 산재보상서비스는 ‘현장방문과 고객중심’의 서비스 공급체계의 전환과 관련되며, 서류접수중심에서 재해조사 업무, 요양 및 재활서비스 지원 업무 등 현장방문 중심의 업무관리체계를 구축하고 질 높은 상담서비스의 제공과 고객만족도 향상을 추진하는 것과 직접적인 관련이 있다.<sup>1)</sup> 2005년 10월 이후 산재보상서비스의 확대 시행은 신속·공정한 산재보상서비스 제공을 목적으로 공단본부 산하의 지역본부와 지사 등 전국 55개 산하기관의 보상부에서 전면 시행되고 있는 중이다. 또한 산재보상서비스는 질적 성장과 성숙도 제고를 위해 산재보상서비스 전용프로그램 구축(2006), 산재보상서비스 혁신 브랜드 선정(2007), 준 케이스 매니저 선발운영(2007), 산재보상서비스 발전방안 마련(2007) 등 공단본부차원의 지속적인 기반조성 사업이 전개되고 있다.

이처럼 지속적·계속적인 노력에도 불구하고 산재보상서비스는 제도약과 성장의 발판을 마련할 수 있어야 되며, 현장중심의 업무수행에 적합한 직군별·팀별 효율적인 직무수행 체계의 확립, 직무수행의

---

1) 고객중심의 업무수행은 기존 사무실 중심의 업무처리 방식에서 벗어나, 현장중심의 산재보상서비스 실천방법으로 「찾아가는 산재보상서비스」를 도입·운영하고 있다. 본 논문에서는 찾아가는 산재보상서비스를 「산재보상서비스」로 기술하고자 한다.

효과성 추구, 고객서비스의 질 제고 등 대응적 차원의 개선방안 검토가 필요한 것으로 이해된다. 산재보상서비스의 주요 고객층인 산업재해근로자를 대상으로 요양관리와 보험급여 지급, 재활 및 직업복귀 촉진 등 추진체계와 실태분석을 수행한 후 지속적인 발전방안에 대한 실천적인 노력이 필요한 것으로 평가된다.<sup>2)</sup>

이와 같은 점에서 본 연구에서는 산재보상서비스의 재도약과 직무수행 능력을 강화할 수 있어야만 할 것이다. 정부산하기관의 현장서비스 업무영역에서 적용 가능한 정책·제도적 지원(policy support), 직무효율성(job efficiency), 서비스의 질(service quality) 제고와 관련된 관점을 준거기준으로, 산재보상서비스의 지속적인 발전방안을 검토해 보고자 하였다. 관련 제도의 발전방안을 검토하기 위한 준거기준으로 약칭 SEQ의 시각을 도입한 것은 연구결과의 활용과 실용적인 개선방안을 마련할 수 있다는 판단에서이다. 특히 본 연구의 결과는 산재보상서비스의 재전환과 재도약 기반을 조성하는데 기여함으로써 전문 직군별 서비스 업무의 수행능력과 재해근로자의 권익 향상에 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

## Ⅱ. 이론적인 논의 : 시각과 분석모델 정립

### 1. 기본 시각과 접근방법의 이해

국가 간 사회서비스의 연구는 비교론적 관점에서 다루어지고 있으며, 국가 간 개별주의적 시각에서 복지공동체의 발전과정에 관심을

---

2) 근로복지공단은 6개 지역본부 및 49개 지사의 보상부에서 「산재보상서비스」를 전면시행 중에 있으며, 산재보상서비스는 일반직, 의료직, 재활직 등 직군별·팀별 인력구성이 나타나고 있다. 팀별 직제는 재해조사팀(일반직), 현장서비스팀(의료직과 재활직), 급여지급팀(일반직과 의료직)으로 분류되어 있으며, 일부 지사의 경우에만 과중된 업무와 지역여건의 제약으로 직군별·팀별 인력운영에서 부분적인 차이가 발견된다(공단본부 요양팀 실무자 interview, 2008. 4. 10).

두고 있다. 특히 최근에 와서 국가 간 사회서비스(social service)는 생활과 건강, 소득보장 등의 서비스 제공에 집중되고 있다(C. Jensen, 2008:152-154).<sup>3)</sup> 역사제도론적 관점에서 사회서비스의 논쟁은 국가복지체제의 역사적·비교론적 특성에서 개별 국가의 서비스 공급주체의 활동과 역할에 관심을 갖게 되었다. 제도론적 관점에서는 사회·제도발전의 구조적 변화와 질 높은 사회서비스 제공을 위한 이해관계자 집단의 역할과 기능에 관심을 두고 있다(Bahle, 2003:5-14).

그러나 우리나라의 사회서비스 제공은 사회계층의 소득보장을 위한 다기능적 차원에서의 접근이 부족했다는 지적도 나타나고 있다. 다기능적 차원에서의 사회서비스 제공은 ‘사회보장서비스’, ‘사회보험서비스’, ‘공적 부조’ 등 필수적인 측면에서 보편적인 사회보장체계를 확립할 수 있어야 하며, 질 높은 사회서비스의 전달체계를 확립하는 것이 중요한 정책과제로서 설명될 수 있을 것이다.<sup>4)</sup> 무엇보다 사회보장정책은 사회전반에서 생활·소득보장, 건강보장, 그리고 저소득 계층의 사회안전망 체계를 구축할 것이 강조되고 있다. 또한 사회보험의 경우에는 특정계층과 집단의 생활·소득보장과 건강보장이라는 이원적인 사회보장의 구조적 틀 내에서 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 고령자, 실업자, 산업근로자, 가족 등 사회 계층별 수요자 집단을 위한 사회서비스를 제공하는 데 의의가 있다.

이와 같은 점에서 산재보상은 1964년 제정·도입된 산재보험법(Worker's Compensation Act)에 근거하여 산업재해와 질병으로부터

---

3) 국가간 복지연대는 에스핑 앤더슨(Esping-Andersen)의 복지국가자본주의의 3가지 유형에서 설명할 수 있다. 복지국가자본주의는 자유주의, 보수주의, 그리고 사회민주주의 형태로 분류되며, 상당수 국가에서는 복지자원의 인도와 복지서비스 배분에 중점을 두고 있으며, 복지국가의 팽창은 노동의 강도에 대하여 상대적인 의존도가 높은 것으로 기술된다(ibid:153).

4) 조현승(2007:45-46)은 사회서비스 형태를 내용상의 서비스와 기능상의 서비스로 이원화하여 구분하고 있다. 내용상의 분류 형태는 사회복지, 보건의료, 교육, 문화와 예술과 같은 서비스의 유형이며, 기능상의 분류 형태는 생활보장서비스, 신체적·정신적 건강서비스, 인적자본 확충 및 기회평등서비스, 사회적 관계형성 및 참여서비스, 일자리 창출서비스, 일반행정 서비스 등으로 구분된다.

생활과 소득, 건강 등을 보장하는 사회제도적 보호 장치, 즉 산업재해 근로자를 대상으로 한 사회 안전망의 역할과 기능을 수행하고 있다. 산재보험은 사업주의 재해보상 책임에 대한 국가 대위, 신속·공정한 재해보상, 산업재해근로자의 재활 및 직업복귀 촉진, 보험 관련 시설의 설치·운영, 재해예방 및 기타 근로자 계층의 복지증진을 궁극적인 목적으로 채택하고 있다.<sup>5)</sup> 산재보험법에 근간을 둔 산재보상업무의 관리영역은 요양·재활부문, 보험급여체계, 보험관리·운영, 보험 적용 등의 기본골격이 제시될 수 있으며, 이외에 보험료 징수법에 근거한 재정·징수와 관련된 재정관리 영역으로 분류되고 있다.<sup>6)</sup> 특히 산재보험은 타 사회보험과는 달리 재정적 규모와 비중은 상대적으로 적지만, 사회서비스 제공의 기능적·내용적 측면에서는 사업주와 산업재해근로자의 권익보호라는 종합사회보험적 특성이 나타나고 있다. 타 사회보험과는 달리 생활·소득보장, 건강과 의료보장, 재활과 취업 지원 등 다기능적 차원에서 사회보장서비스를 제공하는 사회보험체계가 유지되고 있다.

## 2. 추진체계와 목표, 그리고 전개과정

### 1) 추진목표와 체계

국내 산재보상서비스는 2005년 「산재보험혁신단」에 의한 도입방향과 추진방안의 세부적인 내용이 제시되었다. 산재보상서비스는 제

5) 자세한 내용은 「산업재해보상보험법 제1조」를 참조.

6) 노사정 합의 결과, 2006년 말부터 산업재해보상보험법 전면개정의 합의추진은 2007. 12. 12 산재보험법 공포, 2007. 12. 27 보험료징수법 공포 등 추진과정을 통해 2008년 7월 1일 전면 시행되었다. 산업재해보상보험법 개정의 전면 시행은 양질의 의료·재활서비스 확충을 통한 재해근로자의 직장·사회복귀 촉진, 기존 보험급여 수급권자의 보호와 함께 재해근로자 상호간 보험급여의 형평성·공정성 제고를 통한 저소득 근로자 및 직업재활 근로자 보호 강화, 보험관리 운영의 심사·재심사 제도 운영의 공정성·전문성 강화를 위한 노사참여 확대, 특수형태근로종사자 및 국민기초생활보장법상의 수급권자에 대한 산재보험 적용 보호 등 규범적·실천적인 제도변화의 내용을 담고 있다(근로복지공단, 2008:1-4).

도도입 준비기, 관련 인력·인프라 구축기, 전면 확대 시행기 등 단계별 과정과 절차에 준하여 추진되었다(노동부, 2006:12-13). 산재보상서비스는 노동부와 근로복지공단, 그리고 외부전문가 집단의 T·F팀 구성과 운영, 6개 지역본부 및 7개 지사의 시범사업 추진, 보상부 조직의 직제개편과 인력충원, 담당직원의 직무교육과 홍보실시, 전산·통신망 구축과 전산프로그램 개발추진, 업무매뉴얼 시달 등 단계별 사업기반 조성이 나타났다.

산재보상서비스는 사회변화 과정에서 산재보험사업의 적용확대와 보상위주의 관리시스템 개선의 필요성이 제기되었으며, 직무프로세스를 사무실 내부에서 현장서비스 중심으로 시·공간적인 전환을 통해서 요양관리, 의료·재활서비스 제공, 의료기관 관리의 취약성 문제를 해결하는 것과 관련이 있다. 산재보상서비스와 관련, 지역본부 및 지사 관할구역의 1인 전담제 업무수행 방식에 의존하였던 보상업무시스템을 재해조사팀, 현장서비스팀, 급여지급팀으로 분리·운영하는 기능적으로 전문화된 보상서비스의 공급방식으로 설명할 수 있다(근로복지공단, 2006:3-4). 산재보상서비스는 공단 보상부 직원들이 직접 현장에서 산재환자와의 접촉·상담과정을 수행하며, 각종 산재보상서비스와 관련된 지식과 정보를 제공함으로써 질 높은 산재보상서비스의 제공과 직무수행의 효과성을 추구하는 보상업무시스템의 질적인 전환방식과 결부될 수 있다.

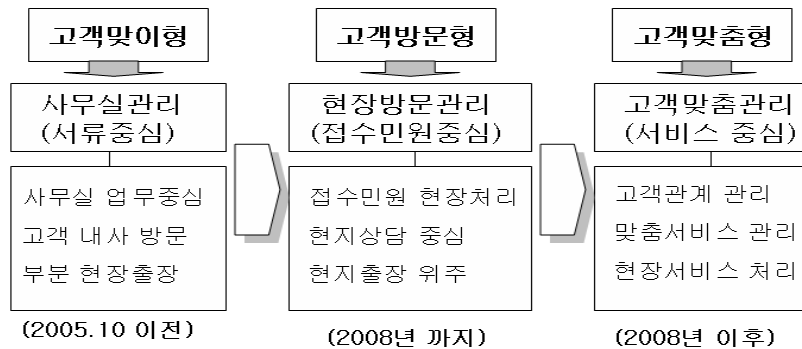
기존 보상업무시스템의 전환은 근로복지공단에 의한 산재보상서비스의 세부 추진목표 설정과의 관계에서도 세부적인 특성을 검토할 수 있다(근로복지공단 노동보험연구원, 2007: 1-2). 산재보상서비스의 세부 추진목표는 목표 1~목표 6까지 단계별 추진목표를 구체화하였으며, 세부 목표설정은 산재환자의 신체적 장애 최소화와 직장복귀 지원, 양질의 의료·재활서비스 제공, 의료기관의 의료서비스 적정성 평가와 현장 요양관리 업무의 연계성 강화, 진료계획서·요양연기신청·전원 및 추가상병·상병별 평균요양기간 관리 등 요양관리의 합리화 추구, 도덕적 해이 방지와 보험재정의 건전화 추구, 산재환자의

사회적응 및 생활 정착사업의 확대 등의 구체적인 목표체계가 제시되고 있다.

## 2) 추진과정의 검토

산재보상서비스는공단본부 보험급여국의 헤드쿼터(headquarter), 지역본부와 지사의 보상부가 상호 연계된 관리체계를 갖추고 있다. 초기부터 최근까지 산재보상서비스의 발전과정은 사무실 내부의 고객맞이형, 접수민원 중심의 고객방문형, 고객욕구와 기대 중심의 고객맞춤형으로 서비스 제공의 패러다임적 전환을 추진하고 있다. 산재보상서비스의 발전단계는 사무실 중심에서 접수민원현장처리, 고객접점관리와 전문서비스 제공이라는 산재보상서비스의 실천내용에 대한 변화가 파생되고 있으며, 업무처리중심에서 현장출장 및 상담, 현장중심의 고객맞춤형 관계 관리와 신속한 서비스 처리업무 등 직무수행과정에서의 현장성을 강화하려는 단계별 진화과정을 살펴 볼 수 있다.

<그림. 2-1> 산재보상서비스의 발전과정



\*주 : 자세한 내용은 근로복지공단(2008), 내부자료 참고.

이처럼 산재보상서비스의 자체 발전과정을 살펴보면, 2005년 10월 이후부터 전문 인력 증원과 재배치, 프로세스 혁신에 따른 직무교육



실시, 단계별 홍보활동 전개, PC(노트북)·무선통신망 구축, 전용 프로그램 개발과 구축, 최적모델·매뉴얼·평가시스템 개발 연구용역, 재해조사 체크리스트 개발지원, 차량지원 등 인적·물적 자원의 정책적·제도적 지원방안들이 나타났다. 그리고공단본부의 헤드쿼터(headquarter)는 보험관리본부·보험급여국의 보험계획팀, 진료비심사팀, 요양팀, 재활사업팀간의 정책지원방식에 대한 연계활동을 기반으로 효율적·효과적 기반조성 사업을 전개하였다.

또한 보험급여국의 요양팀은 산재보상서비스의 전담관리 기구로서의 역할이 강조되었으며,<sup>7)</sup> 보험관리본부의 보험계획팀과 진료비 심사팀은 산재보상서비스 담당인력의 전문성 향상과 의료기관 관리를 통한 서비스의 질 제고를 추진하고 있다. 보험급여국의 요양팀은 산재보상서비스의 전담기구로서 산재보상서비스 전용프로그램 개발, 전용차량 등 예산지원과 평가체계 구축, 담당직원의 직무수행 역량강화와 산재보상전문가 양성, 대국민 이미지 제고 및 홍보활동을 수행하였다. 현 시점에서 산재보상서비스는 초기 서비스 제공을 위한 양적 성장과정에서 벗어나 제도 도입기와 기반조성기의 정착과정을 경험하게 되었으며, 양질의 서비스 제공기반 조성을 위한 정책적·제도적인 지원방안 마련과 함께 효율적인 직무수행체계의 개선, 고객서비스의 질 제고를 위한 현장 민원상담과 관리방안의 개선작업들이 필요한 것으로 인식되고 있다.

### 3) 분석구조의 틀 구성

최근 국내외에서 사회보장(social security) 정책은 서비스 전달체계

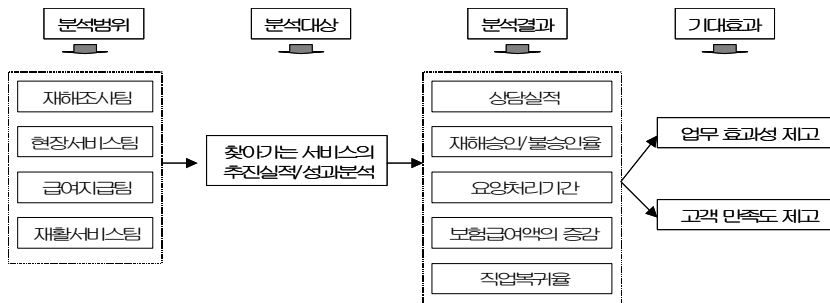
---

7)보험급여국 산하의 요양팀은 업무상 질병인정의 공정성 제고, 재해조사의 정형화·표준화 추진, 효율적인 의학자문 체계 마련, 요양절차 개선, 요양연기제도 개선, 전원·추가상병 등의 관리 강화, 장기요양자의 진료비 신용대부제도 마련, 서비스 대상자 선정의 상해단계 기준 도입, 평균요양기간 도입과 활용, 유형별 특성별 서비스 제공방안 마련 등을, 재활사업팀은 산재요양환자의 재활상담 활성화, 재활상담사의 전문성 강화, 산재근로자의 직업복귀 촉진과 관련된 내용의 세부과제가 나타났다(근로복지공단, 2006:14-15).

의 확립과 함께, 고객중심의 실적·성과를 창출하는 방안에 관심을 두고 있다. 이러한 특성은 사회보장은 공공성을 추구하는 것을 기본 전제로, 관련 사업운영의 효율성과 경제성이 동시에 요구되는 사회 환경적인 요구와도 부합될 수 있다. 이와 같은 점에서 보면, 정부산하기관의 특정 사업추진에 대한 연구는 수렴적·대응적 관점에서 지속적인 발전방안을 마련할 필요성이 있음을 시사한다.

그러므로 본 연구에서는 국내 산재보상서비스에 대한 수렴적·대응적 차원에서의 추진체계와 실적·성과와의 관계를 제고하고 지속 가능한 발전방안을 도출해 보고자 하였다. 이와 같은 관점에서 본 연구에서는 찾아가는 산재보상서비스를 보다 종합적인 관점에서 검토하고자 정책·제도적 지원(policy support), 직무수행의 효율성(job efficiency), 고객서비스의 질(service quality) 제고를 준거기준으로 업무효과성과 고객만족도 제고의 분석틀을 구성하였다. 각각의 준거기준은 찾아가는 서비스의 추진실적과 성과분석을 통한 분석결과의 도출, 그리고 업무효과성과 고객만족도 제고를 위한 차원에서 설계되었다. 이와 같은 설계는 찾아가는 서비스의 추진실적 및 성과분석을 대상으로 업무효과성과 고객만족도 제고를 위한 정책·제도적 지원(policy support), 직무수행의 효율성(job efficiency), 고객서비스의 질(service quality) 개선방안을 마련하는 데 중점을 둘 수 있기도 하다.

<그림. 2-2> 분석구조와 틀



\* 주 : (→)는 분석과정의 연계 구조를 뜻함.

위의 <그림 2-2>의 분석구조와 틀은 크게 분석범위, 분석대상, 분석내용과 분석결과의 도출이라는 일련의 시각적 프레임 워크 (framework)로서 설명될 수 있다. 특히 각 단계별 전개과정은 산재보상서비스 업무를 전담하는 보상부의 업무 효과성과 산재근로자의 고객만족도를 향상시켜 나갈 수 있다는 인과론적 관점에서의 접근방법이라 할 수 있다. 또한 분석결과의 활용은 찾아가는 산재보상서비스를 전담하는 보상부의 직무수행 능력강화와 함께, 수혜자 집단의 권익보호에도 기여하는 직·간접적인 기대효과가 예상되는 이점이 있을 것으로 판단된다.

### Ⅲ. 산재보상서비스의 추진실태 분석

#### 1. 직무수행 체계와 전담인력 구성

산재보상서비스의 기본구조는 산업재해보상보험법(이하 산재법)에 근거한 산재보상서비스의 신속·공정한 직무수행과 고객서비스의 질 제고를 위한 상담중심의 서비스 공급체계로서 설명될 수 있다. 산재보상서비스의 직무수행체계는 넓게는 내부업무수행체계와 외부업무수행체계로 구분될 수 있지만, 내부업무수행체계는 보험·보상업무수행을 위한 내부결재 및 자료입력, 각종 서식과 서류처리과정으로 구성되어 있다. 반면 외부업무수행체계는 재해현장조사와 산재근로자 면담, 의료기관 방문 및 요양환자 관리, 직업재활기관 및 사업주와의 면담 등 각종 보상업무의 수행과정에서 제시되는 지식·정보의 제공과정으로 기술될 수 있다.

이처럼 산재보상서비스의 직무수행체계는 산업현장에서 재해발생의 시점부터 직업·사회복귀에 이르는 시간적 업무수행프로세스 하에서 현장중심의 산재근로자 상담과 정보제공, 산재근로자의 기대욕구 파악을 위한 시·공간적 직무수행, 그리고 직무수행의 기능적·내

용적 측면과 관련된 요양·재활서비스 제공, 보험급여서비스 제공, 보험관리 운영 등 직무 효율성과 서비스의 질(quality) 관리를 위한 직무수행체계로서 설명될 수 있다. 특히 이러한 직무수행체계는 일반적, 의료직과 재활상담직의 전문 직군별로 구성된 팀 단위 업무수행체계를 구성하고 있으며, 직군별·팀별 사무분장배분에 기초한 업무내용들이 발생되고 있다. 산재보상서비스의 전문직군은 재해조사를 위한 일반직군, 요양관리를 위한 의료직군, 재활관리를 위한 재활상담직군 등 전공영역별 인력구성으로 나타나고 있다.

초기에 전문 직군별·팀별 전담인력의 구성은 재해조사팀 239명(27.7%)으로 일반적으로 충원되어 있으며, 현장서비스팀 412명(47.7%)으로 일반직 168명(40.8%)과 의료직 110명(26.7%), 재활직 134명(32.5%)으로 시작되었다. 한편 보험급여 지급과 관련된 내부업무중심의 급여지급팀은 일반직 213명으로 편성되어 있었다. 그러나 초기 도입과정과 2008년 2월 전문 직군별·팀별 전담인력 구성을 살펴보면 불과 8명(0.9%)의 인력충원이 있었으며, 산재보상서비스의 전체 인력 전담 현황에서 보면 1%미만으로 조사되고 있다. 특히 일부 인력증감 현황에서 보면, 재활직 37명의 증가 이외에 타 전문 직군에서는 일부 감소하는 현상이 나타나고 있기도 하다. 이와 같은 현상은 산재보상서비스의 업무수요량 증가와 보상부 일부 직제개편에 따른 계획적·체계적인 인력수요 계획을 추진할 수 있어야만 됨에도, 이에 대한 보완이 미흡한 것으로 설명될 수 있다. 전문 직군별 서비스 제공에 대한 요구가 증가하고 기능적 보완이 요구되고 있으므로, 중장기적 관점에서 인력수급 문제가 다루어질 필요성이 있음을 설명할 수 있다.

<표. 3-1> 산재보상서비스의 전담인력 구성

(단위 : 명, %)

구 분	2005년 10월				2007.8월				2008.2월			
	계	일반 직	의료 직	재활 직	계	일반 직	의료 직	재활 직	계	일반 직	의료 직	재활 직
계	864 (100.0)	620 (71.8)	110 (12.7)	134 (15.5)	870 (100.0)	590 (67.8)	108 (12.4)	172 (19.8)	872 (100.0)	598 (68.6)	103 (11.8)	171 (19.6)
재해조사팀	239 (27.7)	239 (100.0)	-	-	250 (28.7)	250 (100.0)	-	-	242 (27.8)	242 (100.0)	-	-
현장서비스팀	412 (47.7)	168 (40.8)	110 (26.7)	134 (32.5)	402 (46.2)	135 (33.6)	97 (24.1)	170 (42.3)	396 (45.4)	135 (36.6)	90 (22.7)	171 (43.2)
급여지급팀	213 (24.7)	213 (100.0)	-	-	218 (25.1)	205 (94.0)	11 (5.1)	2 (0.9)	234 (26.8)	221 (94.4)	13 (5.6)	-

\* 주 : 위의 자료는 근로복지공단 요양팀 내부 자료를 인용, 필자가 재정리함.

## 2. 추진실태와 성과의 분석

### 1) 산재환자의 상담 실태와 추진실적

산재보상서비스의 도입 이후, 산재보상서비스 제공과 관련된 승인·미승인 상담, 산재보상지원계획의 추진실태를 살펴볼 수 있다. 승인상담은 최초상담과 지원상담 과정으로 설명될 수 있으며, 산재보상지원계획은 일반집중, 의료집중, 재활집중, 진료계획 등으로 기술될 수 있다. 연도별 상담실적은 2005년도 승인상담의 경우 최초상담 18,398건과 지원상담 33,569건이었으며, 2007년도 승인상담은 최초상담 54,356(295.1%)건과 지원상담 180,028 (536.1%)건으로 상담실적의 획기적인 증가현상이 제시되고 있다. 또한 미승인자 상담의 경우에도 2006년 5,153건에서 2007년 11,496(223.1%)건의 증가가 산출되고 있다. 반면 산재보상지원계획은 일반집중, 의료집중, 재활집중, 진료계획서와 관련된 부문에서 2005년도와 비교하여, 재활집중분야의 증가현

상과 진료계획서의 급격한 감소현상을 제외하고는 유사한 실적 수준이 제시되고 있다.

<표. 3-2> 산재보상서비스의 상담실적

(단위 : 건)

구분	총계	미승인자 상담	승인자 상담		산재보상지원계획			
			최초 상담	지원 상담	일반 집중	의료 집중	재활 집중	진료 계획
2007년	263,297	11,496	54,356	180,028	5,496	4,395	7,431	95
2006년	260,023	5,153	67,010	140,984	14,984	14,530	12,198	5,164
2005년	67,691	-	18,398	33,569	4,007	4,634	4,336	2,747

<표. 3-3> 산재보상서비스의 상담실적 현황<sup>8)</sup>

(단위 : 건, %)

구분	합계	비승인상담	최초상담	지원상담
2008.1~6월	100,208	4,517	25,820	69,871
2007.1~6월	135,733	6,483	29,912	99,338
증감(%)	-35,525(26.2)	-1,966(30.3)	-4,092(-13.6)	29,467(29.7)

\* 출처 : 근로복지공단 노동보험정보시스템(2008).

## 2) 산재요양서비스 제공의 추진실태

산재요양서비스 제공은 산재환자의 요양승인, 연도별 산재환자의 요양기간, 요양종결자의 평균요양기간, 연도별 평균승인 처리기간 등으로 구분된다. 요양 승인 및 불승인 현황을 보면 2005년 산재보상서비스의 도입기에는 총 청구자 92,260명(100.0%)이었으며, 이 중에서 승

8) 산재보상서비스의 상담실적은 2008년도 6월말을 기준으로 2007년도 동일기간과 비교하면 다소 미흡한 결과가 제시되고 있다. 2008년 6월말을 기준으로 살펴보면, 총 산재보상서비스 제공은 100,208건으로 전년도 동일기간 실적 135,733건 대비 -35,525건 26.2%의 감소현상이 발생하였다. 특히 산재환자 중에서 산재보상서비스 제공을 받지 못한 경우에도 2007년 38.6%에 비해 42.1%의 증가현상이 발생, 상담간격도 3개월 정도 소요된 것으로 분석되고 있다.

인자수 85,411명(92.6%)이었고 불승인자 6,849명(7.4%)으로 제시된다. 승인자수 중에서는 업무상 사고 81,501명(95.6%)과 업무상 질병 10,759명(69.7%)이었고 불승인자 중에서는 업무상 사고 3,585명(4.4%)과 업무상 질병 3,264명(30.3%)으로 나타났다. 또한 2007년도 현황에서는 총 청구자 수 99,732명(100.0%)이었으며, 승인자 수는 90,147명(90.4%)과 불승인자 9,585명(9.6%)으로 산출되었다. 승인자 수 중에서는 업무상 사고 78,675명(95.4%)과 업무상 질병 11,472명(4.6%)로 조사되었으며, 불승인자의 경우 업무상 사고 3,785명(4.6%)과 업무상 질병 5,800명(33.6%)으로 설명되고 있다. 2005년과 비교할 때 총 청구자 수는 7,472명으로 증가되었으며, 승인·불승인율의 경우 증감율 변화가 나타나고 있다.

<표 3-4> 최초 요양승인 및 불승인율

(단위 : 명, %)

구 분	총 청구자수	승인현황		불승인현황		
		승인자수	승인율	불승인자	불승인율	
2007년	계	99,732	90,147	90.4	9,585	9.6
	업무상사고	82,460	78,675	95.4	3,785	4.6
	업무상질병	17,272	11,472	66.4	5,800	33.6
2006년	계	98,356	89,911	91.4	8,445	8.6
	업무상사고	83,430	79,676	95.5	3,754	4.5
	업무상질병	14,926	10,235	68.6	4,691	31.4
2005년	계	92,260	85,411	92.6	6,849	7.4
	업무상사고	81,501	77,916	95.6	3,585	4.4
	업무상질병	10,759	7,495	69.7	3,264	30.3

\* 승인 : 산업안전공단 통계자료, 불승인: 공단 통계자료 활용

\*\*'08.3월 : 공단 종합정보분석시스템 자료

### 3) 산재환자의 평균 요양처리기간의 실태

연도별 산재환자의 요양기간 산출은 6개월 이상~10년 미만의 경우 산재환자가 감소된 반면, 6개월 미만과 10년 이상의 경우에 산재환자 수가 증가된 현황을 나타낸다. 2005년을 기준년도로 살펴보면, 연도별

산재환자의 비중은 6개월 미만의 경우 2006년 7.6%, 2007년 8.1%정도 증가되었으며, 10년 이상의 경우 2006년 7.5%, 2007년 15.5% **정도** 증가된 현상을 검토할 수 있다. 산재환자의 요양기간별 분석은 2005년을 기준년도로 2007년과 비교할 때 6개월~2년 미만 -25.8%, 2년~5년 미만 -39.0%, 5년~10년 미만 -16.8%의 감소현상을 살펴볼 수 있다. 통계자료의 분석결과, 산재환자의 요양기간은 6개월 미만과 10년 이상의 단기 및 장기 환자의 수는 증가되고 있으나, 중장기에 속하는 2년~10년 미만의 산재환자 수는 감소하고 있다.

<표 3-5> 연도별 산재환자의 요양기간 산출

(단위 : 명, %)

구 분	6개월 미만	6개월~2년 미만	2년~5년 미만	5년~10년 미만	10년 이상
2005년	18,823 (100.0)	17,917 (100.0)	7,097 (100.0)	3,854 (100.0)	2,661 (100.0)
2006년	20,254 (107.6)	14,337 (80.0)	5,291 (74.6)	3,396 (88.1)	2,861 (107.5)
2007년	20,350 (108.1%)	13,301 (74.2)	4,326 (61.0)	3,205 (83.2)	3,074 (115.5)

\* 주 : 위의 표에서 2005년을 기준년도 증감현황을 %로 산출하였음.

평균 요양승인 처리기간은 업무상 사고와 업무상 질병과 관련된 산재환자의 재해발생일~접수일, 접수일~요양결정일, 그리고 증감율을 대상으로 검토할 수 있다. 연도별 평균 요양승인처리기간은 2003년 81.0일, 2005년 69.6일, 2007년 55.5일로 단축되었으며, 2003년과 비교 -25.5일 감소, 2005년과 비교 -14.1일 단축됨으로써 산재보상서비스의 신속성을 상당부분 개선하는 것으로 평가된다. 반면에 업무상 사고의 경우 2003년 76.8일, 2005년 62.6일, 2007년 44.2일로 2003년과 비교해서 -32.6일 단축되었으며, 업무상 질병의 경우 2003년 135.9일, 2005년 147.4일, 2007년 118.8일로 단축되었다. 산재보상서비스의 실시 이후,



업무상 사고와 질병에 대한 평균 요양 처리기간이 상당부문 개선되고 있음을 살펴볼 수 있다. 재해발생일~접수일과 관련해서는 2003년 64.4일, 2005년 50.6일, 2007년 45.1일로 단축되었으며, 접수일~요양결정일과 관련해서도 2003년 16.6일, 2005년 19.0일, 2007년 10.4일로 상당부문 개선되고 있음을 설명할 수 있다.

<표. 3-6> 연도별 평균 요양승인 처리기간

(단위 : 명, 일, %)

구 분	요양결정자수	요양승인 처리기간			증감율	
		합계	재해발생일~접수일	접수일~요양결정일		
2005년	소 계	86,315	69.6	50.6	19.0	2.8
	업무상 사고	79,213	62.6	46.2	16.4	3.0
	업무상 질병	7,102	147.4	99.1	48.3	4.8
2006년	소 계	92,277	59.0	46.9	12.2	-15.2
	업무상 사고	81,638	50.2	40.6	9.6	-19.8
	업무상 질병	10,639	127	95.1	31.9	-13.8
2007년	소 계	93,542	55.5	45.1	10.4	-5.9
	업무상 사고	79,464	44.2	36.6	7.6	-12.0
	업무상 질병	14,078	118.8	92.7	26.1	-6.5

\* 주 : 근로복지공단, 내부통계자료(2008).

한편 2008년 6월말 요양종결자의 사회복귀 기간은 평균 222.3일로 2007년도의 동일기간에 대비, 11.2일의 증가현상이 발생되고 있다. 20078년도의 평균요양기간의 경우 전년도 대비 40.6일 단축되었지만, 2008년도의 전반기 실적에서는 오히려 증가현상이 대두되고 있다. 또한 요양환자수의 경우에도 2007년도 동일기간에 비해 5.6% 감소하였지만, 요양기간과 관련해서 6개월 미만의 경우 1.8%, 10년 이상의 경우 4.5% 증가추이가 나타나고 있다. 특히 산재보상서비스의 도입 이후 감소되었던 10년 이상 장기요양환자수가 증가되고 있다는 점에서 정책적인 검토의 필요성이 제기된다.

<표. 3-7> 요양종결자의 사회복지 기간산출

(단위 : 명, 일, %)

연 도	종결자수	총 요양일수	평균사회복지기간	증감(율)
2005	88,098	23,982,221	272.2	20(8.0)
2006	89,525	22,535,176	251.7	-20.5(7.5)
2007	88,263	18,630,621	211.1	-40.6(16.1)
2008.6월	45,948	10,215,773	222.3	11.2(5.4)

\* 주 : 근로복지공단, 내부통계자료(2008).

#### 4) 산재환자 보험금 지급액의 증감실태

산재보상서비스 도입과 함께, 보험급여액의 증감은 연도별 재해 및 보험급여 현황, 재해유형별 보험급여 지급형태, 연도별 보험급여 지급 현황, 산재보험 연금수급자 수의 증가 등으로 살펴 볼 수 있다. 한편 피보험자 근로자 수는 2005년 12,069,599명, 2006년 11,688,797명, 2007년 12,528,879명으로 집계되고 있다. 피보험자 수는 2007년의 일시적인 감소 이후, 2007년에 다시 증가하는 현상이 발생되고 있다.

첫째, 연도별 재해자 수 및 보험급여의 증감현황이다. 연도별 재해자수(B)는 2005년 85,411명, 2006년 89,911명, 2007년 90,147명으로 산출되었으며, 연도별 보험급여(C)는 2005년 3조 258억, 2006년 3조 1638억, 2007년 3조 2423억 원으로 총 보험급여액이 증가되고 있다. 산업재해유형별 보험급여 총 지급액은 2005년에 비해 2006년 4.56%, 2006년에 비해 2007년 2.48% 증가되었으며, 업무상 사고보다는 업무상 질병의 보험급여 증가비중이 상대적으로 높게 나타난다. 특히 업무상 질병 수급권자는 2005년 30,732명, 2006년 31,407명에서 2007년 40,957명으로 전년도 대비 9,550명이 증가되었다. 향후 업무상 질병에 의한 보험급여수급권자의 지속적인 증가현상이 예상되며, 총 보험금 지급의 증가요인으로 설명된다.

<표. 3-8> 산업재해유형별 보험급여 지급형태

(단위 : 명, 백만원, 건, %)

구분	2007년			2006년			2005년		
	수급자 수	금 액	증감 율	수급자 수	금 액	증 감 율	수급자수	금 액	증 감 율
총 계	211,284	3,242,276	2.48	206,333	3,163,769	4.56	196,515	3,025,771	-
업무 상 사고	170,327	2,437,373	-0.2	174,926	2,443,742	3.87	165,783	2,352,566	-
업무 상 질병	40,957	804,903	11.78	31,407	720,027	6.95	30,732	673,205	-

\* 주 : 근로복지공단, 내부통계자료(2008).

둘째, 연도별 보험급여 지급액과 연금수급권자의 증가현상이다. 연도별 보험수급권자는 2005년 196,515명 대상의 3조 0257억 원에서 2007년 211,284명으로 3조 2422억 원의 증가현상을 보이고 있다. 총 보험급여의 증가율은 2006년 4.56%, 2007년 2.48%의 증가현상을 나타낸다. 2007년도 보험급여의 증가는 장해급여, 유족급여, 상병연금, 장의비, 간병급여에서는 증가현상이 나타난 반면에, 요양급여와 휴업급여에서는 일부 감소되고 있다. 보험급여의 증가는 유족급여의 경우 2007년도에 16.91% 증가되었고 간병급여는 31.10% 증가율을 보이고 있으며, 상대적으로 타 급여보다 높은 증가율이 나타났다.

또한 산재보험연금은 장해연금, 유족연금, 상병보상연금을 살펴볼 수 있으며, 연금형태의 보험금 지급은 증가하고 있는 것으로 설명된다. 산재보험연금의 경우에 2003년도를 기준으로 살펴보면, 장해연금과 유족연금의 증가율이 상대적으로 높고 상병보상연금의 경우 부분적인 증가현상을 갖는 것으로 평가된다. 장애연금과 유족연금의 선택은 보험금 지급에서 일시금보다 연금을 선택할 경우에 생활안정과

총량적인 측면에서의 소득액 증가가 예상되기 때문인 것으로 기술될 수 있다.

<표. 3-9> 연도별 보험급여 지급현황

(단위 : 명, 백만원, 건, %)

구분	2007년			2006년			2005년		
	수급자수	금액	증감율	수급자수	금액	증감율	수급자수	금액	증감율
총계	211,284	3,242,276	2.48	206,333	3,163,769	4.56	196,515	3,025,771	-
요양 급여	160,067	763,003	-4.67	166,443	800,391	4.06	159,815	769,167	-
휴업 급여	123,284	800,305	-5.64	120,764	848,135	-9.62	121,180	938,439	-
장해 급여	67,227	1,170,647	9.67	61,894	1,067,385	15.75	55,782	922,185	-
유족 급여	13,799	296,797	16.91	12,166	253,876	15.10	10,546	220,577	-
상병 연금	6,227	162,236	7.03	6,182	151,580	8.01	5,938	140,345	-
장 의 비	2,420	22,753	2.67	2,439	22,162	4.43	2,464	21,221	-
간병 급여	2,810	26,534	31.10	2,291	20,240	46.27	1,653	13,837	-

\* 주 : 급여중복이 발생하는 수급자는 합계에서 1명으로 산정됨.

### 5) 직업복귀율의 증가실태

직업복귀율은 증가는 산재장애인 직업복귀율, 직업복귀 현황 그리고 사례관리 대상자의 직업복귀 현황으로 설명될 수 있다. 연도별 산재장애인의 직업복귀율(C)은 직업복귀자 수(B)/장애판정자 수(A)로

살펴볼 수 있으며, 직업복귀증감율은 전년도 대비 금년도의 직업복귀자수를 통해서 산출할 수 있다. 2005년 장애판정자 수는 37,119명이었으며, 이 중에서 직업복귀자 수는 15,680명으로 나타났으며, 직업복귀율은 42.3%에 해당된다. 2007년도 산업재해근로자의 장애판정자 수(A)는 36,553명이었으며, 이 중에서 직업복귀자 수(B)는 18,220명이었고 직업복귀율(C)은 49.9%였다. 또한 2006년도 대비 2007년도의 직업복귀증감율은 3.0% 정도 증가된 것으로 설명된다. 직업복귀증감율은 2006년도 12.8%와 비교할 때 일부 증감의 차이가 발생되고 있다.

<표. 3-10> 연도별 산재장애인 직업복귀율

(단위 : 명, %)

구 분	장애 판정자수(A)	직업복귀자수(B)	직업복귀율(C)	증감율
2003년	30,363	12,192	40.0	-
2004년	34,320	14,420	42.0	18.3
2005년	37,119	15,680	42.3	8.7
2006년	38,872	17,681	45.5	12.8
2007년	36,553	18,220	49.9	3.0

\*주: 증감율은 직업복귀자수의 전년도 대비 %임.

한편 연도별 전체 장애인의 직업복귀 현황(표. 2-22)을 살펴보면, 전체 직업복귀자 수에서 원직복귀가 가장 높으며, 재취업과 자영업의 형태로 설명된다. 미취업자의 경우에도 2005년 35.6%, 2007년 36.8% 정도이며, 취업여부에 대한 확인불가도 2005년 22.1%에서 2007년 13.3%로 현저하게 감소하는 경향이 나타나고 있다. 또한 2007년 사례관리 대상자의 직업복귀 현황의 경우 전체 사례관리대상자 5,278명(14.4%) 중에서 직업복귀자 중 1,550명(29.4%) 정도이며, 원직복귀 667명(12.6%), 재취업 746명(14.1%), 자영업 137명(2.6%)이었으며, 미취업 3,368명(63.8%)와 확인불가 360명(6.8%)이었다. 사례관리대상자의 경우, 원직복귀보다는 재취업자가 많고 미취업자의 비중이 높게 나타난다.

<표. 3-11> 연도별 전체 장애인 직업복귀 현황

(단위 : 명, %)

구 분	전체 장애자 수	직업복귀자수				미취업	확인 불가
		소계	원직복귀	재취업	자영업		
2005년	37,119	15,680 (42.3)	10,144 (27.3)	4,958 (13.4)	578 (1.6)	13,225 (35.6)	8,214 (22.1)
2006년	38,872	17,681 (45.5)	11,794 (30.3)	5,472 (14.1)	415 (1.1)	15,095 (38.8)	6,096 (15.7)
2007년	36,553	18,220 (49.9)	12,216 (33.4)	5,223 (14.3)	781 (2.14)	13,459 (36.8)	4,874 (13.3)

<표. 3-12> 2007년 사례관리 대상자의 직업복귀 현황

(단위 : 명, %)

구 분	계	직업복귀				미취업	확인 불가
		소계	원직복귀	재취업	자영업		
계	36,553	18,220 (49.9)	12,216 (33.4)	5,223 (14.3)	781 (2.1)	13,459 (36.8)	4,874 (13.3)
사례관리 대상자	5,278 (14.4)	1,550 (29.4)	667 (12.6)	746 (14.1)	137 (2.6)	3,368 (63.8)	360 (6.8)

\*주: 전체에서 원직복귀자를 제외한 사례관리대상자 선발율 20.4%로 제시됨.

#### IV. 정책적 함의와 시사점

최근 산재보상서비스의 관리체계와 제도운영의 변화가 예상되고 있다. 그 이유는 2008년 7월 1일부터 산재보험법 개정이 시행되고 있기 때문이다.<sup>9)</sup> 산재보험법 개정은 산재보상서비스의 재도약 기반조성

9) 2006년 5월 23일 총 17명의 위원으로 구성된 산업재해보상보험발전위원회 발족과 함께 6개월간의 논의를 걸쳐 노사정 합의내용을 기초로 산재보험법 개정을 추진 하였다. 2006년 12월 13일 노사정 합의는 5개 분야, 42개 과제, 80개 항목에 이르

과 함께, 산재보상서비스의 추진체계에도 영향력이 있을 것으로 판단된다. 특히 산재보상서비스는 추진실태와 실적·성과분석에서 제시되듯이, 정책·제도적 지원 부문(policy support), 직무수행의 효율성 부문(job efficiency), 고객서비스의 질 향상 부문(service quality)에서의 개선방안 마련이 필요할 것으로 판단된다. 특히 양적 부문에서의 성장과정이 실적 수준의 향상을 추구할 수 있는 개선방안 마련을 통해서 담당직원의 직무수행능력과 고객서비스의 질 향상을 목적으로 한 추진체계의 개선 및 기능적 보완의 필요성이 있음을 주장할 수 있다.

첫째, 정책적·제도적 지원 부문에서의 개편사항이다. 질(quality) 위주의 경영목표치를 새롭게 도입·운영함으로써 성과측정의 변화를 모색할 필요성이 있다. 이와 같은 점에서 양적 성장지표를 통해서 측정되고 있는 경영 목표치의 조정과 가중치가 부여될 수 있어야만 할 것이다. 산재보상서비스의 승인자 상담 및 불승인자 상담 등 계량적 목표치를 보편적으로 적용하고 있으며, 계량적 목표치에 의한 경영평가 결과가 산정됨으로써 양적 성장기반에 치중되어 있다는 점일 것이다.<sup>10)</sup> 이처럼 현실 사업추진에 대한 경영목표치의 조정과 함께, 산재환자 대상의 질 높은 서비스 제공에 대해서 경영평가의 가중치(weight)를 부과함으로써 유인력을 제공할 필요성이 있을 수 있다.<sup>11)</sup>

---

는 제도개편 방안에 대한 합의를 도출하였으며, 2007년 6월 1일 법 개정안이 국회에 제출되어 같은 해 11월 23일 국회 본회의를 통과한 후 12월 14일 산재보험법을 공포하였다.

- 10) 현실적으로 근로복지공단은 2008년 내실 있는 상담서비스 제공을 위해 노·사간 경영목표치 조정에 합의하였다. 경영목표치 조정은 산재보상서비스의 상담실적을 2007년과 비교하여 상대적으로 5%하향 조정하였으며, 직업재활서비스 강화를 위해 재활서비스팀 실시인원을 경영평가 목표산출에서 제외시켜야만 된다는 논의가 지속되고 있다.
- 11) 공단평가의 경우 공운법에 기초한 평가지표 및 가중치 영역과 관련해서는 리더십과 전략부문, 경영시스템 부문, 경영성과 부문 등으로 분류할 수 있으며, 계량지표와 비계량지표에 의한 측정방법이 활용되고 있다. 비계량지표 부문은 요양관리 합리화 및 서비스 제공부문과 관련되며, 계량지표는 최초요양결정의 신속성, 산재장해인 직업복귀 지원노력과 성과, 진료비 현지실사 실적 등으로 기술된다. 반면에 내부 경영평가는 산재보상서비스 제공실적, 사회복지율, 최초요양결정신속성, 민원서류 기한 내 처리율, 산재장해인 직업복귀 실적, 재활서비스 실적, 진

특히 가중치 부여는 전문직군별·팀별 공동협력을 통한 산재환자의 관리 및 의료·재활집중의 사례관리를 시행하는 것이 바람직할 수 있다.

둘째, 산재보상서비스 직무수행의 효율성을 강화시켜 나갈 수 있어야만 된다. 산재보상서비스의 효율성 강화는 지역본부 및 지사에서의 전문 인력 수급이 필요하다. 2005년 이후 재활상담직의 일부 직원증가 현상을 제외하고는 일반직과 의료직군, 특히 재해조사팀과 요양관리의 현장서비스팀, 급여지급팀의 인력수급은 거의 발생되고 있지 못하다. 매년 산재환자 수의 증가와 과도한 업무비중으로 인력활용의 적합성마저 침해될 가능성이 내재되고 있다. 이와 같은 현상은 지역본부 및 지사의 현장서비스팀은 요양관리와 재활관리가 구별되어 있음에도 불구하고 일부 지역에서 재활상담직에 의한 요양관리 업무의 지원현상이 나타나고 있다. 산재보상서비스의 직무수행체계는 1인의 요양환자에 대해서 일반·의료직은 의료재활 관련 상담서비스 제공을, 재활상담직은 사례관리와 심리상담서비스를 제공하는 것을 직무정체성으로 유지하고 있지만, 직군간 유사업무 수행과 중첩에 따른 직무수행의 어려움이 발생되고 있다. 따라서 보상부 인력수급의 원활성과 전문역량 강화를 위해서는 적정 인력수급 모델을 개발하여 단계별 전문 인력 보강과 전문서비스 기능의 활성화를 모색할 필요성이 있다.<sup>12)</sup>

셋째, 산재보상서비스의 효과성 제고는 산재환자 대상의 질(quality) 높은 산재보상서비스를 제공할 수 있어야만 된다. 현실적으로 산재보상서비스는 산업재해의 발생에서 재활·직업복귀에 이르는

---

료비 현지실사 실적 등 대부분 계량적인 지표형태로 구성되어 있다. 자세한 자료는 근로복지공단(2008), 2008 산재보상부문 합동 워크숍 자료집 : 3-38참조.

12) 산재보상서비스 내의 재활상담직 담당업무 비중에서 요양관리 업무가 49%이었으나 재활서비스팀 분리 시 요양관련 업무비중 축소로 일반·의료직의 업무부담 과중현상이 지적되고 있다. 또한 산재보상서비스의 궁극적인 목표인 “산재근로자의 직업·사회복귀” 촉진을 위해서도 일반·의료직과 재활상담직간의 업무협력과 연계활동이 필요하지만, 재활서비스팀의 시범사업과 확대추진에 따른 각 팀간의 공동협력형 업무처리의 시너지 효과는 감소할 것으로 예상된다.



전반적인 과정에서 전문직군별·팀별 보편화된 산재보상서비스가 제공되고 있다. 이처럼 보편화된 산재보상서비스의 제공방식에 대한 변화가 필요하며, 산재보상서비스 제공방식의 변화는 ‘보편적인 요양·재활관리대상자군(群)’과 ‘의료·재활집중관리대상자군(群)’을 선별하여 관리할 수 있어야만 된다. 보편적인 요양·재활관리대상자군은 단순재해 및 중장기 요양·재활관리를 필요로 하지 않는 고객집단을 대상으로 설정할 수 있으며, 단순 산업재해의 경우에 한해서는 간소화된 산재보상서비스 제공을 위한 업무수행이 가능할 것이다.

또한 의료·재활집중관리대상자군(群)은 전문 직군별 공동업무 수행과정을 기반으로 전문적인 의료·재활서비스의 제공이 필요할 것으로 평가될 수 있다. 선진국의 경우 케이스 매니저(case manager)양성을 기반으로 전문 의료·재활서비스 집중관리대상자를 선택·관리하고 있으며, 근로복지공단의 경우 준케이스 매니저와 수퍼바이저를 도입·운영하고 있지만 그 효과가 현실적으로 확산되고 있지 못하다. 이와 같은 점에서 전문능력과 경험을 갖춘 케이스 매니저의 양성과 함께, 근로복지공단의 전문 인력과 의사, 요양기관, 복지기관, 사업주 및 산재근로자 등이 참여하는 집중관리대상자군에 대한 「의료·재활 공동계획」을 수립·운영할 수 있는 실천방안도 검토할 필요성이 있을 것이다.

## V. 결 론

산재보상서비스는 이제 제도도입기와 정착기를 지나 제도약 기판을 조성할 수 있는 전환기에 와 있다. 산재보상서비스의 추진체계는 현실적으로 다양한 변화의 동인들이 발생되고 있으며, 이런 변화의 양상에 어떻게 대응하며 지속적인 제도발전을 추진해 나갈 것인가 중요한 과제로서 설명될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 현장중심의 제도 정착과 서비스의 질 향상을 위한 개선방안 마련을 일부 탐색적

차원에서 검토해 보고 지속적인 발전가능성을 확대시켜 보고자 하였다.

특히 산재보상서비스의 개선방안 마련을 위한 준거기준으로 정책적·제도적 지원(policy support), 직무 효율성 부문(job efficiency), 서비스의 질 향상(service quality)을 위한 준거기준과 분석 구조를 적용하였으며, 분석대상은 산재보상서비스의 추진체계와 실태, 실적 및 성과분석을 연계하여 효과적인 개선방안을 살펴보고자 하였다. 공공 및 정부산하기관의 특성은 법·제도적 근거에 준하여 공공서비스 제공활동이 전개되고 있으며, 공공서비스의 제공활동은 구성원의 전문성과 경험정도에 의해 영향력을 받는 경우가 일반적일 수 있다. 또한 최근에 와서 공공기관 및 정부산하기관의 업무수행은 고객지향성(oriented-clients)을 강조하고 있으며, 공공서비스 제공의 최종 목표는 고객만족도 향상을 추구하는 것에서 보편화 될 수 있다.

이와 같은 점에서 본 연구는 업무 효과성과 고객만족도 제고를 위한 분석시각을 정립하여 산재보상서비스의 추진체계와 개선방안을 검토하였으며, 결과분석을 대상으로 정책적 함의를 발견하여 제시하였다. 본 연구의 결과에서 산재보상서비스의 추진체계는 정책적·제도적 효과성 제고를 위해 다양한 변화요인을 주기적으로 검증하고 현장중심의 직무수행체계에 대한 개선모델을 정립하여 활용하는 것도 좋은 방법의 일환이라 생각된다. 또한 연구의 보완적인 차원에서도 산재보상서비스의 전문 직군별·팀별 직무분석 작업을 수행할 수 있다면, 전문 직군별·팀별 개선방안 도출을 위한 유용한 과학적·객관적 분석이 가능할 수 있을 것이다.

마지막으로 산업재해의 발생과 그 원인에 대한 복잡성이 증가되고 있는 시점에서, 산재보상서비스의 기능강화를 위한 현실적인 제약요인들이 존재하는 것은 분명하다. 그러므로 이와 같은 제약요인의 등장에도 불구하고 바람직한 산재보상서비스 제공을 위한 지속적인 관리방안의 마련과 채택은 중요한 실천과제로 설명될 수 있을 것이다.

## < 참고문헌 >

- 근로복지공단, 2008, 찾아가는 서비스의 직무분석에 관한 연구 : 1-127., 산재보험법령 직무교육 교재 : 1-343.
- 근로복지공단 노동보험연구원, 2008, 국내외 산재보험 동향집 : 4-530.
- \_\_\_\_\_, 2006 , 역사적 발전과정에서의 산재보험 개념과 변화 : 1-169.
- \_\_\_\_\_, 2004, 산재보험의 과거, 현재 그리고 미래 : 1-308.
- 김수복, 2000, 산업재해보상보험법, (주)중앙경제 발간물.
- 김진욱, 2007, 한국 사회서비스의 공사역할분담 개혁방향에 관한 연구 : 공공책임성 강화를 전제로 한 공사혼합 모델을 중심으로, 사회복지정책 31 : 177-210.
- 김홍중·신정완·이상호, 2006, 사회경제정책의 조화와 합의의 도출 : 주요 선진국의 경험과 정책 시사점, KIEP대외경제정책원.
- 노동부, 2007., 산재보험사업연보.
- \_\_\_\_\_, 2006, 산재보험 “찾아가는 서비스” 제 평가, 한림대학교 산학협력단 : 1-196.
- \_\_\_\_\_, 2006, 산재보험제도 개선방안 : 1-324.
- \_\_\_\_\_, 2004, 산재보험 40년사(1964-2004) : 3-43.
- 노동부·근로복지공단, 2006, 산재보험 - 찾아가는 서비스 추진계획 : 1-27.
- \_\_\_\_\_, 2007, 산재·고용보험실무편람 : 1-174.
- \_\_\_\_\_, 산업재해보상보험 요양급여 산정기준 : 3-33.
- 박찬임, 2002, 산업보험제도의 국제비교 연구, 한국노동연구원 : 1-68.
- 윤조덕, 2008, 산업보험 현황, 문제점 및 발전방향.
- 조현승, 2007, 주요 선진국의 사회서비스 민영화 사례 및 시사점, KIET산업경제 : 44-54.

국가 산업재해관리의 개선방안에 관한 연구: 산재보상서비스를 중심으로 105

- 정경희 · 이현주 · 박세경 · 김영순 · 최은영 · 이윤경 · 최현수 · 방효정  
(2006), 한국의 사회서비스 쟁점과 발전전략, 한국보건사회연구  
원 : 35-169.
- 정이환, 2007, 현대 노동시장의 정치사회학, 후마니라스 : 74-76.
- Adelantado, J & E. C. Cuevas, 2006, Globalization and the welfare  
state: the same strategies for similar problems?, Journal of  
European Social Policy 16(4) : 374-386.
- Bahle, Thomas, 2003, The changing institutionalization of social  
services in England and Wales, France and Germany : is  
the welfare state on the retreat?, Journal of European Social  
Policy 13(1) : 5-20.
- Jesen, C, 2008), Worlds of welfare service and transfer, Journal of  
European Social Policy 18(2) : 151-162.
- Little, J. W., Easton, T. A & G. R. Smith, 2004, Workers'  
Compensation Cases And Materials, American Casebook  
Series, West, A Thomson Business.

# A Study on Improvements for Worker's Compensation Service

Kim, Jang-Gi · Shin Youn-Chang  
(Kangwon University)

## Abstract

This research is to improve the work effectiveness of worker's compensation service that is called as an outreach service in KCOMWEL. From the theoretical perspective, the performance analysis of outreach service examines policy supports, job efficiency and service quality between work effectiveness and customer's satisfaction. The results indicate improvements that outreach service operates effectively for work effectiveness and customer's satisfaction. This paper explored various performance analysis related to outreach service in KCOMWEL. Also, It analyzed whole characteristics of outreach service and suggested some alternatives to improve the work effectiveness and customer's satisfaction.

**Keywords** : Worker's compensation service, Outreach service.  
Job performance