

한국안광학회 – 이달의 학술논문 소개

- * 본 논문은 한국안광학회지 제22권 4호(2017년 12월 31일 발행) 게재 논문으로 저자는 학회의 동의하에 요약 발췌본을 제출하였습니다.
- * 논문의 판권은 한국안광학회에 있습니다.

안경사 기술의 난이도와 기술료 필요성에 대한 연구

정세훈 (신한대학교 뷰티헬스사이언스학부 안경광학전공) · 이옥진(동남보건대학교 안경광학과)

◆**목적:** 안경사들이 인식하고 있는 기술의 난이도와 기술료의 필요성을 조사하여 안경사 기술료 책정의 당위성을 제시하고자 한다.

◆**방법:** 서울, 경기지역의 안경사를 대상으로 설문조사(5점척도)를 실시하고, SPSS 22.0 통계 프로그램을 이용하여 통계 분석하여 기술의 난이도와 기술료의 필요성을 조사하였다.

◆**결과:** 안경원의 순이익 구조에 대한 안경사들의 인식은 평균 2.43 ± 0.672 로 부적합한 것으로 조사되었다. 기술의 난이도는 안경조정(4.27 ± 0.716), 굴절검사(4.24 ± 0.676), 조제가공(3.62 ± 0.773) 순으로 높게 나타났으며, 기술료의 필요성은 안경조정(4.07 ± 0.776), 굴절검사(3.89 ± 0.930), 조제가공(3.80 ± 1.030) 순으로 매우 높게 나타났다. 성별에 따라 조제가공기술료 필요성, 굴절검사기술료 필요성에서 유의한 차이가 나타났다. 연령이 높을수록 안경조정기술료 필요성이 유의하게 높았다. 규모가 작은 안경원에서 조제가공기술료 필요성이 유의하게 높았다.

◆**결론:** 안경사는 국민 시력보호를 담당하고 있는 전문인으로서 직무 기술의 난이도가 높고 정교하므로 질 높은 의료서비스를 제공하기 위해서는 안경 판매가격 내 안경사기술료 책정이 정당하며 기술료 책정에 대한 정책 및 법적 검토와 행정적 지원이 뒷받침되어야 한다.

- 서론 -

소규모 창업에서 높은 경제적 이익을 창출하려면 서비스의 품질을 높이는 것이 매우 중요하다. 서비스품질은 서비스로부터 얻는 결과품질인 기술적 품질과 고객들이 서비스로부터 얻는 과정품질인 기능적 품질 두 가지로 구성되어 있다고 하였다(Grönroos, 1984). 또한 고객만족은 결과를 중시하느냐, 과정을 중시하느냐에 따라 나뉘는데 결과 중시로 보는 것은 산출물로서 고객만족을 보는 견해이고, 이것은 소비자가 지불한 대가에 대하여 적절히 보상 되었는가 하는 소비자의 인지적 상태가 대표적이며 다른 하나의 만족은 과정을 중시하는 입장에서 소비경험이 좋았다고 평가되는 것 등이 있다.

안경원의 마케팅은 기술적 품질과 기능적 품질을 동시에 만족시켜야 하는 서비스를 제공해야 한다. 연구에 의하면 소매업에서 고객만족도를 높이려면 근무자의 직무성과와 직무만족을 높여야 하고 이를 위해서 근무자의 직무능력 교육이 필요하다고 하였다(김과 허, 2003). 안경사 직무의 핵심인 결과물(안경)과 인지적 상태(고객응대, 굴절검사, 가공, 피팅 등)가 모두 중요하며 이는 고객 만족도와 내부서비스품질에 정(+)의 영향을 주게 된다.

의료서비스 사업자는 단순히 소비자에게 물건을 판매하여 영업이익을 얻는 것이 아니라 의료지식과 기술을 바탕으로 환자의 질병, 불편함을 치료, 교정하는데 필요한 노무를 제공한다. 의료서비스의 공급가격에는 이른바 직공들의 능력 가치를 대가로 환산하여 수입을 창출하는 공임비가 포함이 되어 있다.

우리나라 국민건강보험에 따르면 진료행위에 인적기술비용이 책정되어 있고 약사의 약제비 계산 방식에는 복약지도료, 처방조제료 등이 포함된 인적기술비용이 책정되어 있으며 많은 직종에서 인적기술비용을 책정 받고 있다.

국민들은 안경사들에게 질 높은 서비스를 계속적으로 요구하고 있으며 의료인의 실력, 자상함과 친절함 등 “의료인의 자질과 태도”가 의료서비스의 핵심적인 요소로 조사되었다(조, 2009). 안경사가 시력 교정 및 관리에 대한 질 높은 서비스를 계속적으로 향상시키고 제공하도록 하려면 안경사의 권익과 기술을 보호하고 인정해야 안경사들의 자질과 태도의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

본 논문은 현재 안경산업 구조에서 안경사의 기술이 정당한 가치를 인정받지 못하는 현실을 정부와 서비스를 받는 소

비자들인 국민이 인식하고 향후 안경사 기술의 가치를 인정 받을 수 있는 환경을 조성하기 위해서 안경사 직무에 속하는 직무기술에 대하여 안경사들이 체감하는 난이도와 기술료의 필요성을 조사하여 향후 안경사 기술료 책정을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다.

- 대상 및 방법 -

안경사들이 체감하는 기술의 난이도와 기술료의 필요성을 알아보기 위해 서울, 경기지역 안경원을 대상으로 설문지를 배포하여 안경원 90곳(남성 원장 70명과 여성 원장 20명, 일부 일반 안경사 참여)에서 설문에 응답하였다. 설문은 대상자의 일반적 사항 6개 항목, 안경원 기술제공 횟수 3개 항목, 그리고 5점 리커트 척도를 사용한 제품 마진을 만족도 4개 항목, 기술의 필요성 3개 항목, 기술의 난이도 3개 항목, 안경원 순이익률 만족도 1개 항목을 사용하여 실시되었으며 그 결과를 SPSS 20.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 일원분산분석, T-test등을 실시하여 결과를 도출하였다.

- 결과 및 고찰 -

1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 성별은 남성 77.8%(70명), 여성 22.2%(20명)로 나타났고, 연령분포는 40대가 42.2%, 30대 26.7%, 50대 16.7%, 30세 미만이 14.4%순으로 나타났다. 경력은 21년 이상이 28.9%, 11년~15년이 26.7%, 16년~20년이 15.6%, 5년 미만과 6년~10년이 14.4%로 나타났다.

해당 안경원에서 기술적 작업인 조제가공, 굴절검사, 안경조정(Fitting)의 전체 일일평균 횟수는 모두 8건~10건으로 나타났으며 안경사들이 체감하는 안경원의 순이익률에 대한 인식은 매우부족 3.3%, 부족 56.7%, 보통 32.2%, 높음 7.8%, 매우 높음 0.0%로 나타나 안경 이익률이 부족함으로 인식하고 있었다.

2. 안경사의 기술 난이도와 기술료의 필요성

안경사들은 안경조정 기술료의 필요성(4.07 ± 0.776)을 가장 중요하게 생각하고 있으며, 굴절검사 기술료의 필요성(3.89 ± 0.930), 조제가공 기술료의 필요성(3.80 ± 1.030)순으로 모든 항목에서 필요성을 느끼고 있는 것으로 조사되었다.



기술의 난이도는 안경조정(4.27 ± 0.716), 굴절검사(4.24 ± 0.676), 조제가공(3.62 ± 0.773) 순으로 나타났으며, 모든 항목에서 난이도가 높게 나타났다.

안경사들은 안경조정, 굴절검사, 조제가공 순으로 기술료의 필요성을 느끼고 있으며, 안경조정, 굴절검사, 조제가공 순으로 어려운 기술이라고 답하여 결과적으로 안경사들은 난이도가 높을수록 기술료의 필요성이 높은 것으로 생각하는 것으로 나타났다.

안경기술의 난이도와 기술료의 필요성에 대한 질문에서 전체 조사대상자 중 난이도에서 낮음(2)과 매우 낮음(1)을 선택한 비율은 조제가공 8.9%, 굴절검사 0.0%, 안경조정 0.0%로 안경 기술의 난이도를 낮게 평가하는 경우는 거의 없었고, 기술료의 필요성에서 매우 낮음(1)과 낮음(2)을 선택한 비율은 조제가공 13.3%, 굴절검사 6.7%, 안경조정 4.4%로 기술료의 필요성을 느끼지 못하는 안경사는 극히 일부인 것으로 나타났다. 이 결과는 안경사 대부분이 기술의 난이도가 높을수록 습득하기 어렵다고 인식하고 있고, 기술료의 필요성은 매우 필요하다고 인식한다는 것을 의미한다.

고객이 안경원에서 안경렌즈 만을 교체 하고자 하는 경우를 보면 먼저 굴절검사를 시행하여 처방을 내리고 그 처방에 의해서 안경렌즈에 인점과 조제·가공작업을 하게 된다. 안경이 처방에 맞게 정확히 완성되면 세척과 피팅을 해주는 과정을 거치게 된다. 현재 안경원에서는 가장 많이 판매되고 있는 굴절률 1.56렌즈를 교체하는 경우에 15,000원~20,000원, 굴절률 1.60인 경우에 30,000원~40,000원 정도의 판매가격을 받고 있다. 따라서 이 가격에서 안경렌즈와 안경케이스, 안경수건, 운병비 등의 비용을 제외하면 안경사의 기술료가 포함되었다고 볼 수 없는 상황이며, 이러한 부분이 안경사들이 기술료의 필요성을 높게 인식하는 이유라고 하겠다.

3. 연령에 따른 기술료 필요성

연령에 따른 안경사들의 조제가공, 굴절검사, 안경조정 기술료의 필요성을 분석하기 위하여 일원분산분석(One-way Anova)을 실시한 결과, 안경조정 기술료의 필요성에서 유의한 결과가 나타났다. 30세 미만(4.00 ± 0.961), 30대(3.75 ± 1.032), 40대(4.16 ± 0.495), 50대 이상(4.43 ± 0.514) 모든 연령층에서 평균값이 높게 나타났으나 사후검증 결과, 안경조정 기술료 필요성에 대하여 50대 이상은 다른 세대 모두와 유의적인 평균점수 차이가 나타났다. 40대는 30대 미만 및 30대와 유의적인 차이가 나타났고 30대는 30세 미만과 유의적인 차이가 나타나 결과적으로 안경사의 연령이 높을수록 안경조정 기술료에 대한 필요성을 더 중요하게 인식하고 있다고 할 수 있다($p < 0.05$).

4. 매장크기에 따른 기술료 필요성

안경원 규모에 따른 조제가공, 굴절검사, 안경조정 기술료의 필요성을 분석하기 위하여 일원분산분석(One-way Anova)을 실시한 결과는 조제가공 기술료의 필요성에서 유의한 결과가 나타났다. 안경원의 규모가 10평(33m^2) 이하(3.90 ± 0.718), 20평(66m^2)대(4.14 ± 0.651), 30평(99m^2)대(4.00 ± 1.069), 40평(132m^2) 이상(3.00 ± 1.298)으로 모든 규모에서 평균값이 높게 나타났으나 사후검증 결과, 조제가공 기술료에 대하여 10평 이하, 20평대, 30평대의 안경원 규모와 40평 이상 안경원 규모에서 유의적인 차이가 나타났다($p < 0.001$).

결과적으로 40평대 미만의 규모가 작은 안경원의 안경사들이 40평대 이상의 대형 안경원보다 조제가공 기술료의 필요성을 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

우리나라 국민건강보험에서 진료비의 지불제도는 행위별 수가제와 포괄수가제로 구분된다. 행위별수가제는 진료 행위 하나하나마다 항목별로 가격을 책정하여 환자에게 진료비를 지급하도록 하는 제도이고 포괄수가제는 진료명에 따라 일정한 의료비용을 책정하는 방식이다. 이 두 가지 수가제 모두 약제 또는 재료비를 제외한 금액으로 정의되며 즉, 인적기술비용에 대한 금액을 책정한 제도로 시행되고 있다.

약사인 경우에는 약제비계산 방식을 사용하고 있으며 여기에 조제료(약국관리료+조제기본료+복약지도료+의약품관리료+처방조제료)를 계산하여 받는다. 예를 들어 성인이 타이레놀 알약을 1일 처방받는 경우에 건강보험심사평가원에서 제시한 약제비계산법에 의하면 조제기본료 4,650원이 산정되어 있으며 이를 환자가 부담하게 된다. 일용직 노동자인 경우에도 통상적으로 기술이 없는 일용직과 기술이 있는 일용직으로 구분이 되고 기술일용직의 경우 기술이 없는 일용직(일일임금:8만원~15만원)에 비해 일일임금이 1.5배에서 3배 정도의 차이가 있다. 미용사의 경우에 대표적 직무기술은 커트, 펌, 염색인데 커트는 1만원에서 1.5만원, 펌이나 염색은 2만원에서 30만원까지 폭넓은 기술인건비를 받고 있다. 대부분의 소비자들은 위에서 열거한 인적기술비용을 통상적으로 인식하고 있고 그 비용을 당연하게 지불하고 있는 것이다. 이처럼 의료인들에게 산정 되어있는 인적기술비용과 의사 처방전에 의해 약을 조제했을 때 받는 조제료, 기술일용직, 미용사, 자동차 수리 공임비등 모두가 기술공급자의 능력을 인정하여 그 값어치를 책정하고 있다.

우리나라에서 안경사는 의료관련 직종에 속한다. 안경사 직무 범위인 굴절검사, 안기능검사, 조제가공, 안경조정, 콘택트렌즈 피팅, 안경 A/S 등 여러 분야의 기술을 고객들에게 제공하고 있지만 이에 대한 인적기술비용을 청구하지는 못하고 있다. 최근 부산광역시안경사회에서 안경조정과 A/S에 대한 권장요금표를 지역권 안경원에서 같이 사용하도록 하였는데 이에 대하여 공정거래위원회는 구성사업자가 자율적으로 결정하여야할 안경 휘팅(Fitting) 및 수리비 관련 서비스 요금을 지부가 결정하는 행위를 함으로써 부당하게 경쟁을 제한하는 행위를 하였다(이하 '원사건 사업자단체금지행위'라 한다) 하여 원심결 주문에서 2천8백만원의 과징금을 부과토록 재결하였다. 이러한 재결에 의하면 안경사들의 기술료에 대한 방향은 굴절검사료는 의료수가 정책에 맞게, 조제가공료는 약사의 처방조제료의 정책에 맞게 그리고 안경조정비와 A/S에 대한 기술료는 안경원이 개별적으로 책정하도록 하는

법 개정이 요구되며 아울러 안경사 스스로의 인식의 변화와 전환이 요구된다.

국가의 위상이 높아질수록 사람이 제공하는 다양한 서비스에 대한 비용은 보편화, 일반화되며, 비용은 높아진다. 정부와 서비스를 받는 소비자들이 안경사의 인적기술비용을 인정하고 이를 안경사에게 지불할 수 있도록 안경산업 구조에 있어 안경사 기술의 기술료를 정당화하기 위한 노력이 경주되어야 할 것이며 기술료 책정에 대한 정책 및 법적 검토와 행정적 지원이 뒷받침 되어야 한다.

- 결론 -

안경원에 근무하는 안경사 90명을 대상으로 안경사 직무범위 내 기술의 난이도와 기술료의 필요성을 조사하였다. 안경원의 순이익율에 대한 안경사들의 인식은 평균 2.43 ± 0.672 로 부적합한 것으로 조사되었다. 안경사들은 안경조정 기술료 필요성(4.07 ± 0.776)을 가장 중요하게 생각하고 있으며, 굴절검사기술료 필요성(3.89 ± 0.930), 조제가공기술료 필요성(3.80 ± 1.030) 순으로 모든 항목에서 필요성이 높게 나타났다.

기술의 난이도는 안경조정(4.27 ± 0.716), 굴절검사(4.24 ± 0.676), 조제가공(3.62 ± 0.773)순으로 모든 항목에서 난이도가 높게 나타났다. 대부분의 안경사가 안경 기술의 난이도를 매우 높게 평가하였으며 기술료의 필요성도 높게 나타나 안경사의 모든 기술에 있어서 난이도와 필요성을 높게 생각하였다.

안경사의 연령이 높을수록 안경조정 기술료에 대한 필요성을 더 중요하게 인식하는 유의한 차이가 나타났다. 40평대 미만 소규모 안경원에서 조제가공기술료에 대한 필요성이 유의하게 높았다.

1997년에 산업연구원에서 안경조제가공료를 건당 31,000원으로 산정하였으나 지금까지 시행되지 못하고 있다. 안경사 직무는 어느 타 직종과 비교해도 그 중요성이 결코 뒤지지 않을 뿐만 아니라 기술의 난이도가 높고 정교한 직무이다. 이에 질 높은 의료서비스를 제공하기 위해서는 정당한 기술료 책정에 대한 노력이 필요하며 정책적 행정 검토가 필요하다. ☞

논문 원문보기: 한국안광학회 홈페이지

(<http://www.koos.or.kr>) 또는 <https://koos.jams.or.kr>