

# 2017년 고객용대 근로자 건강보호 우수사례 발표대회

2017. 7. 6. (목)



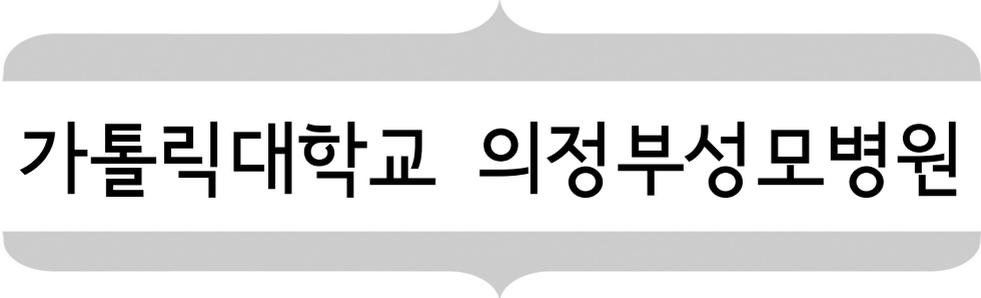


## 차 례

---

- ❖ 가톨릭대학교 의정부성모병원 ..... 1
  - ❖ 금천구시설관리공단 금천종합복지타운 ..... 41
  - ❖ 서울교통공사 ..... 59
  - ❖ (주)씨제이 텔레닉스 ..... 75
  - ❖ 코레일 관광개발(주) ..... 87
-





**가톨릭대학교 의정부성모병원**



건강하고 안전한 행복직장 만들기

# 고객응대업무 근로자 건강보호활동

가톨릭대학교  
의정부성모병원

2017. 7. 6(목)

보건관리자 송미령

## CONTENTS

### 의정부성모병원 사업장 소개

01

step

- 1 사업장 개요
- 2 안전보건 방침
- 3 안전보건 조직
- 4 근로자의 감정노동 수준

### 고객응대업무 근로자 건강보호활동

02

step

- 1 추진 체계 및 시설
- 2 주요 활동
- 3 문제점 및 개선노력
- 4 활동 성과
- 5 결론 및 향후 추진계획

# 01 의정부성모병원 사업장 소개

- 1 사업장 개요
- 2 안전보건 방침
- 3 안전보건 조직
- 4 근로자의 감정노동 수준

## 01 사업장 소개

- Step 1 사업장 개요      Step 2 안전보건방침      Step 3 안전보건조직      Step 4 근로자 감정노동 수준

### 1 설립 목적



의정부성모병원은 가톨릭 정신에 입각하여 자선과 의료봉사로 지역 주민들의 보건증진에 이바지하는 한편 병원사목을 통하여 환자의 영육을 함께 치료하는 데에 그 설립목적이 있습니다.



#### 핵심가치

- 생명존중과 의료선교
- 환자우선의 전인치료
- 윤리에 기초한 창의적인 연구
- 성숙하고 역량 있는 전문인력 양성
- ✓ ● 상호신뢰와 윤리경영

**01 사업장 소개**

Step 1  
사업장 개요

Step 2  
안전보건방침

Step 3  
안전보건조직

Step 4  
근로자 감정노동 수준

### 2 병원 현황

CMC 네트워크

병상 수 : 707 beds  
 교직원수 : 1,686 명  
 소재지 : 경기도 의정부시 천보로 271

고객응대업무근로자 건강보호활동

5

가톨릭대학교  
**의정부성모병원**

**01 사업장 소개**

Step 1  
사업장 개요

Step 2  
안전보건방침

Step 3  
안전보건조직

Step 4  
근로자 감정노동 수준

### 3 주요 연혁

- 1957. 05. 의정부성모병원 개원
- 1976. 05. 가톨릭대학교 부속병원으로 편입
- 1993. 05. 신축병원 이전 개원(현 위치)
- 2000. 06. 미 제18의무사령부와 진료협약 체결
- 2000. 07. 경기북부 권역응급의료센터로 지정(보건복지부)
- 2000. 08. 외국인진료소 개설
- 2004. 07. 신관(경기북부 권역응급의료센터) 완공
- 2005. 04. 보건복지부 의료기관평가(500병상 이상) 전국4위
- 2010. 06. 임상연구에 관한 국제인증(AAHRPP)
- 2011. 04. 소아응급센터로 지정(보건복지부)
- 2014. 11. 경기북부 권역외상센터로 지정(보건복지부)
- 2014. 11. 개성공단 부속의원 위탁운영 지정(통일부)
- 2015. 06. 신생아집중치료지역센터 지정(보건복지부)

고객응대업무근로자 건강보호활동

6

가톨릭대학교  
**의정부성모병원**

**01 사업장 소개**

Step 1  
사업장 개요

Step 2  
안전보건방침

Step 3  
안전보건조직

Step 4  
근로자 감정노동 수준



**소중한 나**  
나는 세상에서 하나뿐인 사람입니다. 기쁨과 고초, 기쁨과 근골격계 고통을 바탕으로 나 자신이 소중한 존재임을 인식하면서 자신의 일과 역할에 자부심을 가집니다.

**같이 소중한 당신**  
당신은 세상에서 하나뿐인 사람입니다. 다른 사람들도 나와 같이 소중한 존재라는 것을 받아들이면서 이해와 포용, 협조의 상호 존중 문화를 가꾸어 나갑니다.

**함께 소중한 우리**  
소중한 나와 당신이 모여서 소중한 우리를 이루게 됩니다. 다양한 이들이 서로 화합하여 시너지를 창출함으로써 함께 소중한 우리를 만들어 갑니다.

나와 당신, 우리를 소중하게 여기면 행복해집니다.  
행복한 사람들이 모여서 행복한 가정, 직장, 세상을 만들어 갑니다.

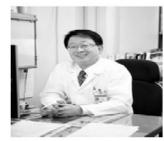
학교법인 가톨릭학원  
가톨릭대학교  
의정부성모병원

## 1 안전보건 방침

가톨릭대학교 의정부성모병원은 CMCI(넘)를 바탕으로 모든 직원의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 의정부성모병원 직원들은 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

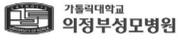
- 병원에서 정하는 안전수칙을 준수하여 사고를 예방한다.
- 인적, 물적 손실을 최소화하기 위해 적극적인 안전보건 활동을 실시한다.
- 전 직원은 자율안전체제를 구축할 수 있도록 적극 협조한다.
- 병원에 안전보건활동을 최우선으로 한다.

2013. 5. 1

고객응대업무근로자 건강보호활동

7



**01 사업장 소개**

Step 1  
사업장 개요

Step 2  
안전보건방침

Step 2  
안전보건조직

Step 4  
근로자 감정노동 수준

## 2 경영자의 대외활동

의정부시 보건의료협력 MOU(2011.8.30)




한국 의료 질 향상 가을 학회 참석 (2015, 2016년)



지역주민과 함께하는 건강걷기 대회 (2011년~) 병원장 개회사




사업주 위험성 평가교육 (2015, 2017년)

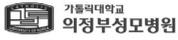


경기 의사회 보건의료 정책토론회 (2017.4)

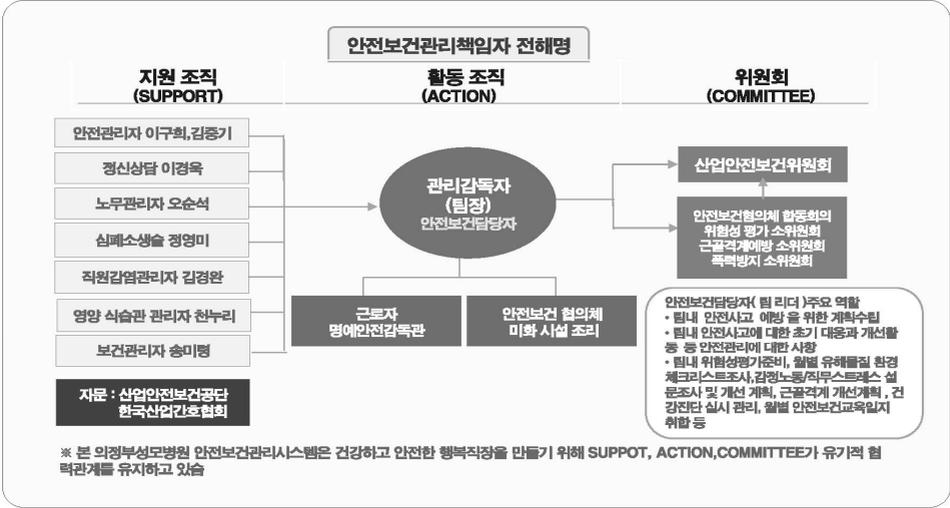


고객응대업무근로자 건강보호활동

8



01 사업장 소개 Step 1 사업장 개요   Step 2 안전보건방침   Step 3 안전보건조직   Step 4 근로자 감정노동 수준

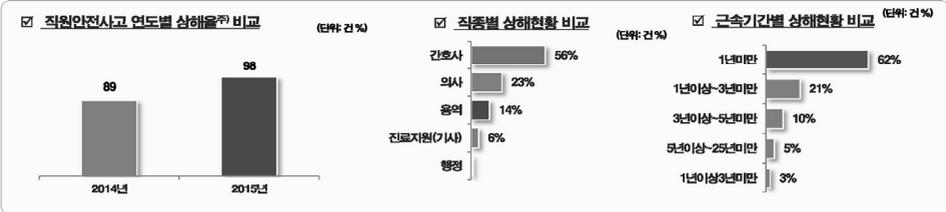


고객응대업무근로자 건강보호활동



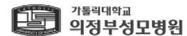
01 사업장 소개 Step 1 사업장 개요   Step 2 안전보건방침   Step 3 안전보건조직   Step 4 근로자 감정노동 수준

**1 직원안전사고 발생률**



구분	2014년	2015년
전체 직원 수	1,566명	1,634명
안전사고건수	89건	98건
안전사고 발생 사유(건)	1위 주사침에 의한 찔림 74 2위 근골격계 질환 10 3위 베임 8 4위 폭력 4 5위 폐결핵 2 6위 기타 1	1위 주사침에 의한 찔림 81 2위 근골격계 질환 8 3위 폭력 6 4위 베임 3 5위 기타 2
직원 안전상해율	5.68	5.99

고객응대업무근로자 건강보호활동



01 사업장 소개
Step 1  
사업장 개요
Step 2  
안전보건방침
Step 3  
안전보건조치
Step 4  
근로자 감정노동 수준

## 2 사업성 위험성 평가

**위험성 평가 상위 유해요인**    내/외부에 잠재하는 교직원 안전사고 발생가능성과 피해심각성을 분석하는 안전 위험성 진단을 실시

- ▲ 진료부(의사,간호사,약사,의료기사)- 67,5%
- 1위 야간작업,고령화에 의한 뇌심혈관 질환
- 2위 환자이송 중 중량을 취급, 장시간 입식, 단순작업 의한 근골격계 질환
- 3위 환자치료에 따른 직무스트레스(폭언,폭력포함) 감도 높음
- 4위 유해물질(포르말린 등)의 취급상 부주의로 유해물질 노출
- 5위 주사바늘 등 날카로운 도구(앰플 등)에 찔림, 베임

- ▲ 사무직 (행정) 0.8%
- 1위 컴퓨터 작업으로 인한 VDT 증후군
- 2위 고객응대에 따른 직무스트레스 감도 높음

- ▲ 용역(청소,조리, 보안,시설) 24.2%
- 1위 단순반복, 장시간 입식작업, 중량물취급에 의한 인한 근골격계 질환
- 2위 고객응대에 따른 폭력
- 3위 날카로운 도구에 베임
- 4위 바닥의 물기,기름기 이물질로 인한 보행통로 미확보로 넘어짐 충돌

총 1,635명 (2017.17기준)

2014~2016년 장애인 의무고용 100% 달성 사업장

고객응대업무근로자 건강보호활동
11
가톨릭대학교  
의정부성모병원

01 사업장 소개
Step 1  
사업장 개요
Step 2  
안전보건방침
Step 3  
안전보건조치
Step 4  
근로자 감정노동 수준

## ▲ 위험성 추정 (척도 측정)

가능성	안전(보건)	근골격계
10	-3년간 중대재해 1건이상 발생 또는 3년간 경미한 사고 3건 이상 발생 -아차사고가 일 1회 이상 발생일 경우 -정상 작업시 계속 노출될 또는 발생가능성이 높음	-초과근무 (1일 8시간 이상)
8	-3년간 산재(공상) 1건 이상 발생 또는 경미 사고 2건 발생 -아차사고가 주 1회 이상 발생일 경우 -정상 작업시 간헐적으로 노출됨, 발생가능성이 있음	-계속 (1일 4시간 이상)
6	-3년간 산재(공상) 1건 이상 발생 -아차사고가 월 1회 이상 발생일 경우 -비 정상 작업시 노출되거나 발생하는것으로 알려져 있음	-자주 (1일 4시간 미만)
4	-아차사고가 분기 1회 이상 발생일 경우 -비 정상 작업시 노출 가능성이 있음	-가끔 (하루 또는 2~3일)
2	-아차사고가 반기 1회이상 발생 -위험이 없음	-3개월마다 (년 2~3회)

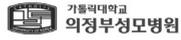
심각성	안전(보건)	근골격계
10	-사망 또는 신체 일부가 손상되는 사고(직업병 포함) -손실금액이 1억이상	매우 힘들
8	-4일 이상의 요양을 요하는 재해 발생 -손실금액 5000만원 ~ 1억 이하	힘들
6	-근로손실이 1일 이상 발생하는 사고(Work lost) -손실금액이 5000만원 이하	약간 힘들
4	-Medical Treatment -손실금액이 100만원 이하	쉬움
2	-First aid -손실금액 없음	매우 쉬움

PROCESS

```

    graph TD
      A[사전준비] --> B[유해 위험요인 파악]
      B --> C[위험성 추정]
      C --> D[위험성 결정]
      D --> E{적용 가능위험 여부}
      E --> F[종료]
      E --> G[기록]
      E --> H[위험성 감소대책 수립 및 실행]
      H --> B
      H --> C
  
```

고객응대업무근로자 건강보호활동
12
가톨릭대학교  
의정부성모병원

01 사업장 소개		Step 1 사업장 개요	Step 2 안전보건방침	Step 3 안전보건조직	Step 4 근로자 감정노동 수준																																																	
<p>▲ 응급실 사업장 위험성 평가표</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>작업장소</th> <th>응급실</th> <th>안전보건 팀리더</th> <th>노시정</th> <th>관리감독자</th> <th>이병욱</th> </tr> <tr> <th>세부작업</th> <th>위험요인</th> <th colspan="3">현재의 안전조치</th> <th>위험성</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1. 환자 이송</td> <td>가. 환자이송에 따른 중량을 취급 근골격계 질환</td> <td colspan="3">1) 환자 이송에 편리한 침대로 교체 2) 환자 이송 시 여러 가지 기구 부착 후 이동 시에는 2-3인 이상 협조하여 이송</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>가. 날카로운 기구에 찔림,혈액매개 감염</td> <td colspan="3">1) 필요 시 보호장구 착용 2) needle사용 후 리캡핑 하지 않고 바로 needle박스에 폐기 3) 사례발생시 사례공유, 개선방법 모색</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>나. 작업대 높이에 따른 근 골격 계 질환</td> <td colspan="3">1) 높낮이 조절되는 침대로 교체(매년 4대정도 교환)</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2. 응급 치료</td> <td>다. 환자치료에 따른 직무스트레스 높음</td> <td colspan="3">1) 멘티 멘토제도 2) 팀 활성화와 활동(체험활동, 야유회 등)</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>라. 환자 및 보호자로 인한 폭력</td> <td colspan="3">1) 안전요원 배치 5명</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>마. 활동성 결핵환자에 대한 정보확인 전 노출</td> <td colspan="3">1) 근무 중 감염예방을 위해 마스크 착용 2) 의심환자에 대한 선별진료 실시 3) 환자의 호기에 노출이 최소화 시키기위해 충분한 환기가능하도록 시설보완 4) 결핵이 의심되는 환자에게 마스크 착용 4) 감염교육 실시</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						작업장소	응급실	안전보건 팀리더	노시정	관리감독자	이병욱	세부작업	위험요인	현재의 안전조치			위험성	1. 환자 이송	가. 환자이송에 따른 중량을 취급 근골격계 질환	1) 환자 이송에 편리한 침대로 교체 2) 환자 이송 시 여러 가지 기구 부착 후 이동 시에는 2-3인 이상 협조하여 이송			42	가. 날카로운 기구에 찔림,혈액매개 감염	1) 필요 시 보호장구 착용 2) needle사용 후 리캡핑 하지 않고 바로 needle박스에 폐기 3) 사례발생시 사례공유, 개선방법 모색			24	나. 작업대 높이에 따른 근 골격 계 질환	1) 높낮이 조절되는 침대로 교체(매년 4대정도 교환)			24	2. 응급 치료	다. 환자치료에 따른 직무스트레스 높음	1) 멘티 멘토제도 2) 팀 활성화와 활동(체험활동, 야유회 등)			48	라. 환자 및 보호자로 인한 폭력	1) 안전요원 배치 5명			60	마. 활동성 결핵환자에 대한 정보확인 전 노출	1) 근무 중 감염예방을 위해 마스크 착용 2) 의심환자에 대한 선별진료 실시 3) 환자의 호기에 노출이 최소화 시키기위해 충분한 환기가능하도록 시설보완 4) 결핵이 의심되는 환자에게 마스크 착용 4) 감염교육 실시			72					
작업장소	응급실	안전보건 팀리더	노시정	관리감독자	이병욱																																																	
세부작업	위험요인	현재의 안전조치			위험성																																																	
1. 환자 이송	가. 환자이송에 따른 중량을 취급 근골격계 질환	1) 환자 이송에 편리한 침대로 교체 2) 환자 이송 시 여러 가지 기구 부착 후 이동 시에는 2-3인 이상 협조하여 이송			42																																																	
	가. 날카로운 기구에 찔림,혈액매개 감염	1) 필요 시 보호장구 착용 2) needle사용 후 리캡핑 하지 않고 바로 needle박스에 폐기 3) 사례발생시 사례공유, 개선방법 모색			24																																																	
	나. 작업대 높이에 따른 근 골격 계 질환	1) 높낮이 조절되는 침대로 교체(매년 4대정도 교환)			24																																																	
2. 응급 치료	다. 환자치료에 따른 직무스트레스 높음	1) 멘티 멘토제도 2) 팀 활성화와 활동(체험활동, 야유회 등)			48																																																	
	라. 환자 및 보호자로 인한 폭력	1) 안전요원 배치 5명			60																																																	
	마. 활동성 결핵환자에 대한 정보확인 전 노출	1) 근무 중 감염예방을 위해 마스크 착용 2) 의심환자에 대한 선별진료 실시 3) 환자의 호기에 노출이 최소화 시키기위해 충분한 환기가능하도록 시설보완 4) 결핵이 의심되는 환자에게 마스크 착용 4) 감염교육 실시			72																																																	
고객응대업무근로자 건강보호활동		13																																																				

01 사업장 소개		Step 1 사업장 개요	Step 2 안전보건방침	Step 3 안전보건조직	Step 4 근로자 감정노동 수준																																		
<p>3 직무스트레스 및 감정노동 평가</p> <p>· 직무스트레스 평가 주1)</p> <p>의정부성모병원 직무스트레스 평가 중 직무 요구도에서 상위 25%에 해당하고, 직무자율성, 관계갈등, 조직체계에서 상위 50%해당되었다.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>2015년 (n=842, 응답률 65.5%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직무 요구도</td> <td>65.6 상위25%</td> </tr> <tr> <td>직무 자율성</td> <td>50.1 상위50%</td> </tr> <tr> <td>관계 갈등</td> <td>33.8 상위50%</td> </tr> <tr> <td>직무 불안정</td> <td>42.6 하위50%</td> </tr> <tr> <td>조직체계</td> <td>51.0 상위50%</td> </tr> <tr> <td>보상 부적절</td> <td>48.2 하위50%</td> </tr> <tr> <td>직장 문화</td> <td>40.7 하위50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>· 감정노동 평가 주2)</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>하부요인</th> <th>정상</th> <th>2015년(n=850, 응답률 68.8%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>감정조절의 노력 및 다양성</td> <td>0~76.66</td> <td>75.7</td> </tr> <tr> <td>고객응대의 과부하 및 갈등</td> <td>0~72.21</td> <td>72.8</td> </tr> <tr> <td>감정 부조화 및 손상</td> <td>0~63.33</td> <td>60.4</td> </tr> <tr> <td>조직의 감시 및 모니터링</td> <td>0~49.99</td> <td>39.9</td> </tr> <tr> <td>조직의 지지 및 보호체계</td> <td>0~45.23</td> <td>48.9</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <p>주1) 직무스트레스 하위요인은 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형 (KOSHA GUIDE H-67-2012, 직무스트레스요인 측정지침) 이용하여 분석하였고 원산점수 계산법은(요인의 실제 점수-요인의 문항 수)/(요인의 예상 가능한 최고점수-요인의 문항 수) x100이다.</p> <p>주2) 감정노동 하부요인은 한국형 감정노동 평가도구(KOSHA GUIDE H-163-2014, 감정노동 지침)를 이용하여 분석하였으며 총 24문항으로 하부요인 별 100점 원산하여 평가하였으며 하부요인 별 원산점수 계산법은(해당영역의 각 문항에 부여된 점수의 합-문항개수)/(해당영역의 예상 가능한 최고 총점-문항개수) x100이다</p>						항목	2015년 (n=842, 응답률 65.5%)	직무 요구도	65.6 상위25%	직무 자율성	50.1 상위50%	관계 갈등	33.8 상위50%	직무 불안정	42.6 하위50%	조직체계	51.0 상위50%	보상 부적절	48.2 하위50%	직장 문화	40.7 하위50%	하부요인	정상	2015년(n=850, 응답률 68.8%)	감정조절의 노력 및 다양성	0~76.66	75.7	고객응대의 과부하 및 갈등	0~72.21	72.8	감정 부조화 및 손상	0~63.33	60.4	조직의 감시 및 모니터링	0~49.99	39.9	조직의 지지 및 보호체계	0~45.23	48.9
항목	2015년 (n=842, 응답률 65.5%)																																						
직무 요구도	65.6 상위25%																																						
직무 자율성	50.1 상위50%																																						
관계 갈등	33.8 상위50%																																						
직무 불안정	42.6 하위50%																																						
조직체계	51.0 상위50%																																						
보상 부적절	48.2 하위50%																																						
직장 문화	40.7 하위50%																																						
하부요인	정상	2015년(n=850, 응답률 68.8%)																																					
감정조절의 노력 및 다양성	0~76.66	75.7																																					
고객응대의 과부하 및 갈등	0~72.21	72.8																																					
감정 부조화 및 손상	0~63.33	60.4																																					
조직의 감시 및 모니터링	0~49.99	39.9																																					
조직의 지지 및 보호체계	0~45.23	48.9																																					

**01 사업장 소개**

Step 1 사업장 개요    Step 2 안전보건방침    Step 3 안전보건조직    Step 4 근로자 감정노동 수준

**<참고> 감정노동 위험수치 하부요인과 상위 점수 설문 문항**

- 감정노동 설문조사 결과 위험 하부요인으로 고객응대의 과부하 및 갈등과 조직의 지지이며
- 설문항문 중 가장 높은 항목은 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다로 나타남.

하부요인(설문항)	외래	응급실	진료지원	병동	원무(수납)
	73.2 ▲0.9	59.6 ▼12.6	55.7 ▼16.5	80.5 ▲8.2	86.3 ▲1.1
고객응대의 과부하 및 갈등 (나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다)(3.6)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">73.2 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">76 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">59.6 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">68 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">55.7 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">67 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">80.5 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">78 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">86.3 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">85 <small>2016년</small></div> </div>
조직의 지지 및 보호체계 (상사는 고객응대과정에서 발생한 문제 를 해결하기 위해 도와준다)(3.1)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">43.0 ▼2.2 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">35 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">33.9 ▼11.3 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">25 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">48.4 ▲3.1 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">28 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">50.9 ▲5.6 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">32.2 <small>2016년</small></div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">55.7 ▲10.4 <small>2015년</small></div> <div style="text-align: center;">35 <small>2016년</small></div> </div>

고객응대업무근로자 건강보호활동
15

**01 사업장 소개**

Step 1 사업장 개요    Step 2 안전보건방침    Step 3 안전보건조직    Step 4 근로자 감정노동 수준

**4 폭언 폭력 실태조사**

표본수 N 895, 응답률 68.8 %

**☑ 폭언, 폭행 경험 분포**

**☑ 주된 가해자 분포**

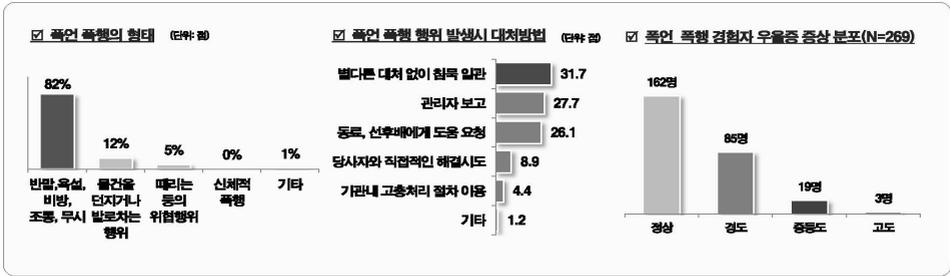
**☑ 기관내 타직종 가해자 분포**

**☑ 기관내 동일직종 가해자 분포**

- 최근 1년 내 교직원 31%에서 직장 내 폭언, 폭행 경험이 있다고 응답하였고
- 주된 가해자는 환자 및 보호자가 41.9% 직장 내에서도 51.1%가 폭언과 폭력이 있었다고 응답함.
- 다양한 직종이 혼재되어 있는 병원의 특성상 타 직종이 가해자인 경우 교수 41.6%, 전공의 40.5% 이고,
- 병원의 수직적 구조, 권위주의적 특성으로 동일직종 일 경우 상급자가 가해자인 경우는 81.7%임

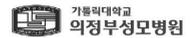
고객응대업무근로자 건강보호활동
16

**01 사업장 소개**      Step 1 사업장 개요      Step 2 안전보건방침      Step 3 안전보건조직      Step 4 근로자 감정노동 수준



- 폭언 폭행의 주요형태는 반말, 욕설, 비방, 조롱, 무시였으며, 관리자 보고나 동료나 선배에게 도움을 요청하는 경우는 53.8%, 별다른 대처없이 침묵으로 일관한다는 응답도 31.7%도 매우 높게 나타났으며, 폭언, 폭행의 기관내 고충처리를 이용한다고 응답한 경우는 4.4% 고충처리 접근성 및 처리방법에 대한 점검이 필요함.
- 폭언 폭행경험이 있는 사람중 우울증 수준 평가 설문 실시시 우울증상 점수에 따라 중등도와 고도 우울증은 12%임

고객응대업무근로자건강보호활동



## 02 고객응대업무 근로자 건강보호활동

- 1 추진 체계 및 시설 ✓
- 2 주요 활동
  - 가 조직 문화
  - 나 프로그램 운영
- 3 문제점 및 개선노력
- 4 활동 성과
- 5 결론 및 향후 추진계획

02 건강보호활동

 Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 1 배경 및 목표

의료기관은 질병으로 스트레스가 심한 환자 상대하고 있기 때문에 인격적 무시와 욕설 등을 퍼붓는 고객(환자)의 비율이 상대적으로 높다

- 병원직원들은 의료의 질, 고객감동을 최우선 목표로 불쾌감을 표현할 수도 없는 상황이기 때문에 교직원들의 감정의 불일치가 반복되고 있다

병원 특성상 수직적 구조, 집단 별 권위주의(교수, 상급자), 유교적 전통(스승과 제자)과 같은 관습화된 형태는 묵인되어 부정적 조직문화 및 상호 갈등은 병원내부 역량에 악영향을 끼치고 있다

- 결국, 병원 직원의 퇴직율을 높이는 주요원인이 되고 있다.

#### 대표적인 감정노동 사례

- ▲ 응급실에 내원한 환자와 만취상태의 보호자가 의료진 욕설 및 폭행사건(2014. 9.1)
- ▲ 환자의 무리한 요구(2015. 2)
- ▲ 수술실내 직장 내 의료진 간(직중간, 선후배) 폭언 폭행 VOC 결과 (2015. 4)

고객응대업무근로자 건강보호활동
19

기동리대학교  
의정부성모병원

02 건강보호활동

 Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

비 전

건강하고 안전한 행복직장 만들기

목 표

지속 가능한 안전보건활동으로  
안전하고 쾌적한 건강사업장 도약

건강한 교직원이 건강한 병원을 만들고 건강한 병원이 질 좋은 서비스를 제공한다

#### \* 부문별 목표설정

**직원안전 상해율** | 전년대비 5% 감소

- 안전사고 유형(감정노동, 폭언, 폭력) 조사

**질병 유 소견자율** | 전년대비 5% 감소

- 일반특수, 종합 건강검진 결과
- 뇌 심혈관 발생 위험도 평가

**사업장 위험성 지수** | 전년대비 5% 감소

- 직무스트레스, 감정노동 설문 및 요구도 조사에 따른 유해요인조사
- 근 골격계 부담작업 유해요인 조사

**병원 퇴직율** | 전년대비 5% 감소

- 퇴직 사유 부서 부적응 등 조직관리 병원 퇴직율 조사

2017년 산업안전보건계획
20

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 2 용어 정의



#### • 감정노동

직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등의 고객 응대업무 (안전보건공단, 감정노동으로 인한 직무 스트레스 관리 지침서(KOSHA-GUIDE),2011)



#### • 조직관리 병원 직원 퇴직율

의정부성모병원의 조직관리를 위하여 직원 퇴직율은 직원 정착률 제고와 고용안정, 만족도를 위하여 평균 정규 재직 교직원율을 분모로 하고, 조직관리를 통해 해결 가능한 (육아문제, 건강문제, 부서 부적응 등)로 퇴직한 직원을 분자로의 백분율로 정의하였다. 단, 학업, 이사, 결혼, 사망, 조기희망퇴직, 개인적 사유 등이 제외됨

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

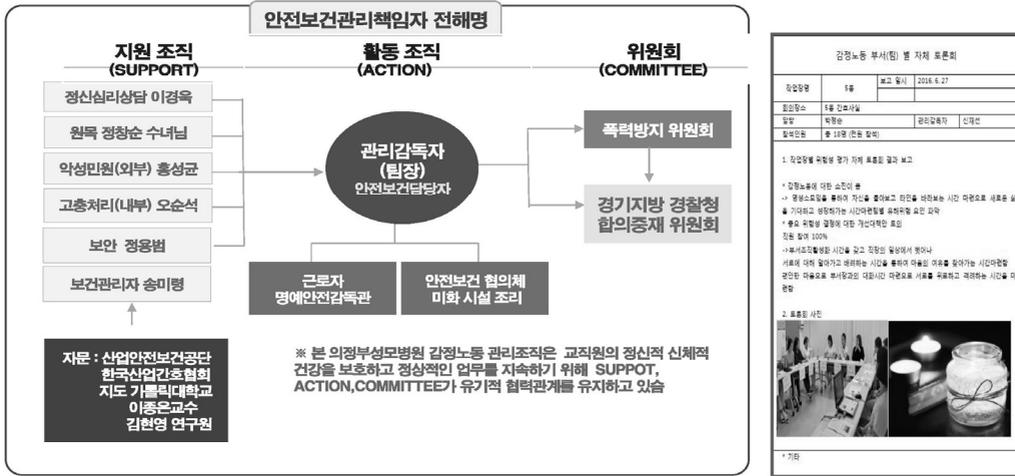
### 3 안전보건 계획

전략	전략과제	관리지표(KPI)	목표치	세부실행 과제
지켜가는 건강 HEALTH KEEP	1 질병조기발견 체계구축과 예방 강화	• 질병 유소자율	• 5% ▼	• 건강검진 및 뇌심혈관 위험성 평가 • 예방접종, 심폐생생 교육 • 금연/식이개선 찬반 줄이기, 체육대회
	2 스트레스 예방활동 강화로 FUN 문화구현	• 직무스트레스위험영역 • 감정노동 위험하부영역 • 교직원 퇴직율 • 직원 상해율(감정노동)	• 1개 ▼ • 1개 ▼ • 5% ▼	• 마음챙김 명상, 심신힐링, 영성프로그램 • 멘토멘티 오피스짜깁대회 • 탁구/축구/피구체육대회 • 보직자 의사소통
	3 업무성 질환 집중관리	• 근골절환안전사고건수	• 10% ▼	• 근골격계작업 유해요인조사 • 안전체조, 작업개선, 계단오르고 건강지키고
	4 유해물질 일체노출 최소화	• 특수검진 유소건자율 • 화학물질 위험성 지수 • MSDS지수평가제	• 5% ▼ • 4 ▼ • 9 ▲	• 작업환경측정 • MSDS 지수제- 작업개선 및 보호구
체계화하는 안전 SAFETY SYSTEM	5 기준과 규정의 내실화	• 직원안전규정 신설	• 1건 ▲	• 산업안전위원회, 내규 검토
	6 안전교육 활성화	• 안전보건교육 이수율	• 100%	• 내외부교육, 사이버 및 벤치마킹
앞서가는 행복환경 ENVIRONMENT JUMP	7 위험성 평가 환류 체계	• 위험성 (감정노동)지수	• 5% ▼	• 일반 위험성 평가
	8 비상안전보건(군동원업체)체계 구축	• 예비군 면제자 수	• 5% ▲	• 예비군 면제 선발 관리
	9 상생의 협력사 환경안전 컨설팅	• 유역안전사고건수	• 5% ▼	• 파트너사의 건강증진 지원
	10 지역주민 연계활동 강화	• 참여지수	• 200명	• 유관기관 MOU체결(건강걷기 대회), • 사랑의 헌혈행사 1사1촌 봉사활동

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 4 감정노동 조직 구성



고객응대업무근로자 건강보호활동

23

가톨릭대학교 의정부성모병원

## 02 건강보호활동

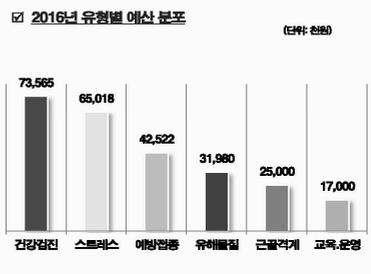
Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 5 예산

교직원의 안전사고 예방과 건강증진을 총 255,085,000원 예산을 투자 예정 (전년도 217,350,000원 집행)이며, 매년 지속적으로 확대 실시할 계획임 (2017년 잠복결핵검사 추가 등)

추진 과제	예산(천원)
1 질병조기발견체계구축과 예방	73,565
2 스트레스 예방활동 강화로 FUN 문화구현	10,000
3 업무성 질환 집중관리	25,000
4 유해물질 인체노출 최소화	6,000
5 기준과 규정의 내실화	11,500
6 안전교육 활성화	400
7 사업성 위험성 평가	1,000
8 국가안전(동원업체)제도활성화	4,100
9 상생의 협력사 안전 컨설팅	1,000
10 지역주민 연계활동 강화	1,000

총 255,085,000원 예산투자 (151,000원/인당) 스트레스 관련 예산25.4%



24

가톨릭대학교 의정부성모병원

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

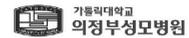
### ▲ 인센티브

최근 3년 동안 근로자 참여를 촉진하는 스트레스 관련 인센티브는 193,397,000원이며 전체 평균 51,699원/인당임 우수사례 대회시 참여 독려를 위해 본래 목적의 대회 1순위 다음으로 부서 응원상 시상 또는 점수 부여

프로그램	세부항목	2016년(명)	2015년(명)	2014년(명)	인센티브(원)
1. 스트레스 관리	§ 보직자와 의사소통(화사랑)모임	1,420			85,397,000
	§ 맨토멘티 오피스짜공 대회		125		5,000,000
	§ 설악산 힐링 여행			952	83,000,000
2. 뇌 심질환	§ 족구/ 피구/탁구 체육대회	256	220		20,000,000
	§ 심폐소생술 교육 및 경진대회		110		5,000,000
3. 근골절환 예방	§ 식습관개선 잔반 줄이기 캠페인 추첨	221	235		1,400,000
	§ 근골격계 위험성 평가 우수사례 작업개선 및 보호구 슬라이딩 매트, 탄력스타킹,발목보호대, 미끄럼 방지화		102		5,600,000
4. 위험성 평가	§ 위험성 평가 우수사례	120	150	120	3,000,000

고객응대업무근로자건강보호활동

25

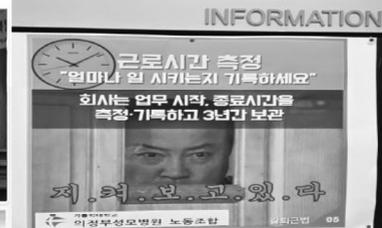


## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 6 휴게시설

- 휴식시간 지키기 운동 전개  
'휴식있는 노동이 환자안전을 보장합니다'
- 노측과 사측이 협의하여 휴게시설(15평)마련  
교직원이 자유로이 이용할 수 있는 제빙기 및 무료음료제공, TV, 에어컨설치
- 차와 함께하는 시편 목상  
- 시편 목상 : 원목실 주관하에 부서에서 신청을 하면 부서별 교직원들의 심신의 안정과 영적 성장을 위해 차를 마시며 나누는 영적 나눔과 휴식의 시간



고객응대업무근로자건강보호활동

26



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 7 체육시설

▲ 목적      다양한 이벤트성 행사를 통한 신명나는 사업장 문화 실현

#### ▲ 체육 대회 실시

병원내 1,500병 규모의 체육시설을 운영하여 테니스장 및 배드민턴장, 탁구대 등의 편의시설을 설치하여 근로자들의 휴식 및 건강활동을 실시하는데 부족함이 없도록 설치 운영



구분	일자	장소	참석인원
족구	11/16-12/14	체육시설	115명
피구	11/30-12/14		141명

구분	족구	피구	상금
우승	(주)대건 세이프(용역)	특수계 팀	각각50만원
준우승	영상의학팀	의무기록팀,기획팀	각각30만원
3위	원무팀, 병리 연합팀	(주)미헬 (용역)	각각10만원

고객응대업무근로자건강보호활동

27



## 02 고객응대업무 근로자 건강보호활동

- 1 추진 체계 및 시설
- 2 주요 활동
  - 가 조직 문화 ✓
  - 나 프로그램 운영
- 3 문제점 및 개선노력
- 4 활동 성과
- 5 결론 및 향후 추진계획

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 사설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 1 노사 공동 추진활동

- 근골격계부담작업, 직무스트레스설문 실시(2005.3분기)
- 외래 등받이 의자 비치 (2009. 4분기)
- 슬라이딩 매트 구입(2012. 4분기)
- 직원휴게실 설치(2012. 4분기)-무로 냉커피
- 힐링캠프 마련(2012.3분기)-전교직원 설악산
- 특수건강검진 (야간작업) (2014.3분기)
- 감정노동 설문조사 (2015. 2분기)
- 고객응대 지침매뉴얼 (2016. 2분기)
- 폭언, 폭행시 공가(3일), 휴식시간제공(2017.1분기)
- 손목보호대, 탄력 스타킹 지급(2017.2분기)



• 폭력 근절 노사공동 캠페인



고객응대업무근로자 건강보호활동



29



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 사설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 2 병원장 및 주요 보직자 참여활동

#### ▲ 상호존중 선언식

2015. 6. 18(목) 07:40 월례 조회  
교직원의 건강과 안전을 우선시하는 선언문 마련

#### ▲ 내 외부고객 폭력 근절 캠페인

선언문 게시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강당 및 각 진료실문에 부착 (A3사이즈)</li> <li>• 포탈 팝업 및 교직원 밴드 게시</li> <li>• 교직원 개인소지용 선언문 배부(7.5cmX12.5cm)</li> </ul>
경어사용	• 올바른 호칭 및 경어사용 교육 강화 및 지속
목례운동	• 현 시행중인 인사 캠페인 지속 및 교육



30

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

### 3 관리자의 지원

의정부성모병원은 교직원들의 신변보호와 정신건강을 위하여 폭언 폭력관련 내규 및 프로세스를 마련하여 과잉악성 고객으로부터 교직원을 적극보호하고 정상적인 환자진료에 임 할수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

1단계 악성민원 응대교직원
2단계 관리감독자
3단계 원무 고객지원팀

**증중한 어조로 증지 요청**

**응대 종료안내**

별도공간 휴식  
심리상담, 정신적 안전조치  
공가 및 공상신청

**민원내용확인  
이관여부결정**

녹음녹화 안내    안전요원 요청

**이관된 고객 응대  
시간경위 보고**

**대응상황, 합의금액, 수사의뢰 여부**

진담 변호사 협의/병참장 보고

• 장기지방경찰청 MOU(2013.10.17)  
• 의료인 폭력예방 긴급 연박망 구축

**☑ 운영사례**

- 밤 11시경 응급실에 만취상태의 보호자(식탁모서리에 이마가 찢어져 내원한 소화환자)가 의료진에 진료순서를 이유로 의료진 역할을 잡고 이를 말리던 직원이 상해를 입고 안경이 부서짐(2016. 9.1)
- 응급실 수간호사는 응대직원과 말리던 직원을 별도공간에서 안정을 취하게 한 후 원무(고객지원팀)에 이관하였으며 이를 보던 다른 환자와 동료직원의 신고로 출동한 관할지구대에 연행된 후에야 종료. 합의금을 받았으며, **응대교직원은 이상보다는 정신충격으로 교통 공가 1일.**

**☑ 폭언 폭력관련 내규 및 응대 매뉴얼**    목적, 적용대상, 용어 정의, 절차 및 업무분장 등

**☑ 중기관리자의 중재역할 강화 교육**

- 불만고객 바로 알기    • 불만처리 프로세스 및 응대기법    • 불만처리 시 중기관리자의 역할



캠페인 기간: 2016. 9. 12(월) ~ 9. 30(수)  
 대상: 과 담당직원  
 목적: 불만고객을 응대하여 의료인 안전을 위협하지 않는 분위기 조성  
 내용: 고객 상담 부서 담당자

고객응대업무근로자 건강보호활동
31

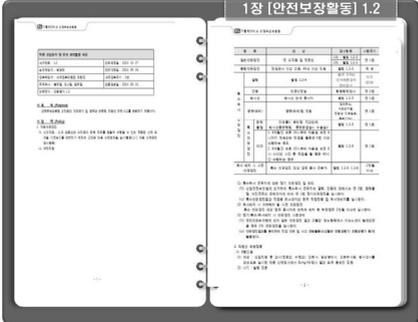
## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

### 4 과잉민원 통제 규정

• 최초 제정 : 2010. 10.27 • 최근 개정일 : 2017. 5. 1

1장 [안전보장활동] 1.2



**5. 직원 안전사고 발생시 치료 및 관리**

**6) 폭언, 폭행, 성희롱 등 발생시 처리 지침**

(1) 폭언, 폭행, 성희롱 발생시 행동요령

가. 주위에 도움을 요청한다.

나. 주변에 도움을 받을 사람이 없는 경우나 **불가피한 경우 현장을 이탈한다.**

(2) 대응책

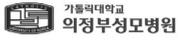
가. 부서장 판단에 의거 **휴식 및 공가 부여(3일 이내)** 한다.

나. **별도의 공간에서 휴식시간을 부여**한다.

다. 필요시 응급진료 및 업무제외(귀가 조치 등)한다.

라. 추가요양이 필요할 경우 공무상 신체손상 절차에 따라 처리한다.

고객응대업무근로자 건강보호활동
32



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 사실    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 5 고객에게 홍보

▲ 식당 입구 LED 전광판 설치 (300CM\*50CM)



▲ 의료인 폭행방지법 알림

- 원무 창구, 병동 계시판, 간호사 스테이션, 출입구 등

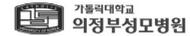
**의료인 폭행방지법 알림**  
(의료법 제12조 3항)  
의료기관에서 진료중인 의료인과 의료기사, 간호조무사 등 의료종사자와 치료를 받는 환자 모두에게 폭행이나 협박을 가한 경우 5년이하 징역, 2천만원 이하의 벌금에 처해 집을 알려드립니다.  
가톨릭대학교 의정부성모병원장

**의료인 폭행방지법 알림**  
(의료법 제12조 3항)  
의료기관에서 진료중인 의료인과 의료기사, 간호조무사 등 의료종사자와 치료를 받는 환자 모두에게 폭행이나 협박을 가한 경우 5년이하 징역, 2천만원 이하의 벌금에 처해 집을 알려드립니다.  
가톨릭대학교 의정부성모병원장



고객응대업무근로자 건강보호활동

33



06

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 사실    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 6 건의제도

▲ 접수 채널

고층 상담실(전담자)운영, 악성민원실, MIS-portal 계시판, 노동조합 고충접수, 설문조사(2015년 8월 1일 ~ 2016년 8월 30일)

▲ 익명성과 시급성 확보 신고채널 및 절차구축

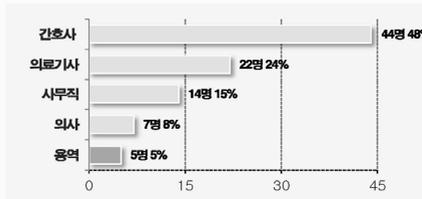
- 외부업체(레드 휘슬)을 활용한 익명 시스템 도입
- 대상 : 폭언 폭행, 직장 내 성희롱, 성추행, 성차별, 부당한 업무 강요 기타 비윤리적인 행위 및 부당행위



☑ 전체 분포 (단위: 건)

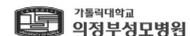


☑ 응답자 분포 (단위: 명)



고객응대업무근로자 건강보호활동

34



**02 건강보호활동**

Step 1  
추진체계 및 사실

Step 2  
주요활동 내용

Step 3  
문제점 및 개선노력

Step 4  
활동 성과

Step 5  
결론 및 향후 계획

**☑ 전체 불만 유형 별 분포** (단위: 건%)

**▲ 전체 불만의 주요내용**

• 상급자에게는 알렸으나 기관에는 알려 지지 않았다.

• 발생시 침묵으로 일관하거나 동료, 선후배에게 도움을 요청하는 사례가 있으므로 중간관리자 교육 및 대응체계에 대한 교육이 필요하다.

- 가해자에게 실질적 처벌이 없고 알려더라도 아무런 조치가 없다.
- 익명이 보장되는 신고센터가 필요하다.
- 수술실에서 폭언이 오가는데 아무런 처벌을 내리지 않아 사표를 내는 경우가 있다.
- 설문조사만 하지 말고 징계를 해 주세요
- 피해자가 속해 있는 부서에 불이익이 초래 되었다.
- 조용히 넘어가고 퇴직 후 알려지는 경우가 있다.

**VOC 처리결과**

VOC	포상	개선 활동	포상
			총 건수
처리결과			8건
		중결	89건
		경고	1건
		휴가	1건
		부서전 환배치	1건
		진행	2건
		기타	13건
	<b>총 건수</b>	<b>102건</b>	

06
35

**02 건강보호활동**

Step 1  
추진체계 및 사실

Step 2  
주요활동 내용

Step 3  
문제점 및 개선노력

Step 4  
활동 성과

Step 5  
결론 및 향후 계획

**▲ 주요내용**

구분	주요 항목	세부항목	처리결과
만족 (21건)	멘토멘티(13)	오피스팹공(8),공감간호(4),연차동기(1), 밴드(1)	홍보팀(우수사례 포상)중결
	교육(5)	병원사례동영상(2) 상호존중캠페인(2)	인사팀 중결
	프로그램(2)	심신 힐링 (2)	총무팀 중결
	기타(1)	동우회(1)	간호부 중결
불만족 (69건)	제도,절차(21)	고충처리 접근성(8) 절차개선(5) 저별강화(4)상사무관심(3)모니터링(1)	인사팀, 총무팀,노동조합 중결
	시설(14)	휴식공간(2), 체육시설(2), 어린이집(4) CCTV(5),사위실(1),	시설팀 중결
	업무적절성(11)	업무형평성(9) 업무량(2)	인사팀 중결
	프로그램(7)	스트레칭 (3), 소통의 창(2),동우회(2)	총무팀, 인사팀 중결
	폭언(7)	의사-의사(4),간호사-기사(2), 간호사 -간호사(1)	폭력방지위원회(경고1회)
	폭력(4)	간호사-환자,보호자(4)	정신과-휴가 처리, 외래진료
	교육(3)	내용불만족(6), 방법 불만족(3),신규교육(2)	인사팀 중결
	성추행(1)	간호사-기사(1)	폭력방지위원회(타부서 전환배치)
	기타(1)	문화(1)	기획팀(병원장 담화문)
	제안 (12건)	지원체계(4)	감정노동 폭력휴가(2), <b>특수검진항목 추가유방초음파(2)</b>
절차(3)		익명접수 ( 3 )	인사팀 중결
교육(2)		내용(1) 시간(1)	인사팀 중결
프로그램(1)		축구대회 ( 1 )	총무팀 중결
기타(1)		감정노동 명상훈련(1)	총무팀 중결

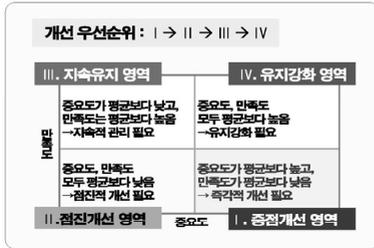
고객응대업무근로자 건강보호활동
36

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### ▲ 중점개선항목 및 내용 분석(IPA: Importance Performance Analysis)

- 중점개선항목으로 불만족은 제도 절차, 폭언, 폭력, 성추행대응과 제안은 절차개선으로 나타남
- 중점개선내용으로 신고 접근성, 대응메뉴얼, 처벌강화, 절차개선, 모니터링, 익명접수내용이 도출됨



구분	중점개선	점진개선	지속유지	유지강화
불만족	제도 절차 폭언 대응 폭력 대응 성추행 대응	시설 교육	프로그램	업무량
제안	절차개선		교육 프로그램	자원체계

NOCC : 2015년 대비 상황/하향 변화된 요인  
O : 2015년 중점개선영역 해당 요인

공통 개선 항목  
불만족과 제안 : 제도 절차개선

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 7 대외행사 참여

#### ▲ 2016 직무스트레스 학회 안전보건 세미나 참석

2015년 12.3(목) 직무스트레스 예방을 위한 건강증진 워크숍  
2016년 7.7(목) 감정노동, 직장내 괴롭힘 실태와 관리방안

#### ▲ 한국산업보건협회 감정노동 서포터즈단 컨설팅

1차 2016. 6.15(수) 14:00~16:00  
2차 2016. 10.10(월) 14:00~16:00  
2016년 감정노동 우수사례 및 힐링 프로그램 체험존(2016.11.18)

#### ▲ 한국 의료 질 향상 기술학대회 발표

- 2014년 : 작업환경의 위험성 감소활동을 통한 직원재해 감소
- 2015년 : MSD(우해화학물질)위험성 감소 활동
- 2016년 : 의료사업장에서 감정노동(일터 괴롭힘)의 예방관리 활동의 효과

#### ▲ 한국산업간호협회 KCA제1회 감정노동관리사 취득(2016.12)



# 02 고객응대업무 근로자 건강보호활동

- 1 추진 체계 및 시설
- 2 주요 활동
  - 가 조직 문화
  - 나 프로그램 운영 ✓
- 3 문제점 및 개선노력
- 4 활동 성과
- 5 결론 및 향후 추진계획

## 02 건강보호활동

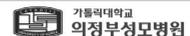
Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 1 프로그램 주요(종합) 경과



- 2015. 06.18 상호존중 선언식
- 2015. 12.02 폭력근절 캠페인
- 2015. 01.05 신고채널 다양화
- 2015.11.25 감정노동, 폭언, 폭력 실태조사 및 우울증상설문조사
- 2016. 04.27 서포터즈단 신청서 접수(한국산업간호협회)
- 2016. 06.15 감정노동 컨설팅 회의(감정노동 안전보건관리시스템 조직)
- 2016. 06.10 위험성 평가, 직무스트레스 조사, 감정노동 설문조사
- 2016. 07.11 멘토멘티오피스짜깁, 명상훈련프로그램, 애니어그램 LED홍보판 설치
- 2016. 08.30 요구도 조사 (VOC)
- 2016. 09.12 중간관리자의 중재적 역할을 강화교육
- 2016. 10.05 맞춤형 응대 매뉴얼 작성-노동조합과 현장부서 주도
- 2016. 12.13 보건관리자 < 감정노동관리사 > 자격증 취득
- 2017. 03.20 병원장 <왕따> 사례 교육
- 2017. 5. 01 직원안전보호대책 추가- 발생시 공가사용, 휴식시간 부여

고객응대업무근로자 건강보호활동





## 02 건강보호활동

Step 1  
추진체계 및 시설
Step 2  
주요활동 내용
Step 3  
문제점 및 개선노력
Step 4  
활동 성과
Step 5  
결론 및 향후 계획

### ▲ 감정노동 근로자 심신 훈련

- 일정 : 2016. 9.3 ~9.31
- 대상 : 전교직원
- 방법 : 산업안전공단 제공 심신힐링 동영상으로 부서별 실시
- 내용 :
  - 1)심신동영상 활용신체 이완 증진  
두뇌이완체조1. 두뇌이완체조2, 두뇌활력체조(3종)
  - 2)정서 이완 증진(2종) 이완호흡, 가슴 호흡
  - 3)스트레스 대처능력 향상(5종)  
몸 내관 명상, 에너지 집중 명상, 두뇌정화명상, 뇌파조절 명상, 릴리즈 명상






43

가톨릭대학교  
의정부성모병원

## 02 건강보호활동

Step 1  
추진체계 및 시설
Step 2  
주요활동 내용
Step 3  
문제점 및 개선노력
Step 4  
활동 성과
Step 5  
결론 및 향후 계획

### 3 프로그램 교육

#### ▲ 안전보건교육-감정노동 편









#### <2016년 ~ 안전보건교육실시 주제>

구분	교육 내용
2016년 4월	건강검진
5월	새천년 건강체조
6월	중량물 취급안전방법
7월	직무스트레스 자가관리
8월	하절기 고열장해
9월	감정노동자를 위한 심신힐링 프로그램
10월	지진시 행동 요령
11월	계단오르고 건강오르고 캠페인
12월	폭설 한파 재해 예방
2017년 1월	유해화학물질 관리
2월	뇌심혈관 질환예방
3월	환자의 건강 여러분의 건강에서 부터

고객응대업무근로자 건강보호활동
44

가톨릭대학교  
의정부성모병원

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### ▲ 폭언 폭력예방 교육

#### · 병원사례 중심의 영상 프로그램 개발

의료기관 실정을 고려한 교육 contents 개발 및 교육방법 개선  
사이버, 개별교육에서 집체 교육으로 방법을 변경하고,  
병원사례 중심의 영상 프로그램 제작 개발 하여 활용

#### · 대상자 별 맞춤 교육

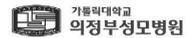
교원, 전공의 행정/진료지원/간호부 상근, 경험담 사례발표

구분	교원	전공의	행정, 진료지원 간호부 상근	간호부 교대
일자	9.1 (목)	10.25 (화)	9.19(월), 9.29(목)	9.13(화), 9.26(월), 10.17(월)
인원	166명	149명	598명	501명



고객응대업무근로자 건강보호활동

45



06

## 02 건강보호활동

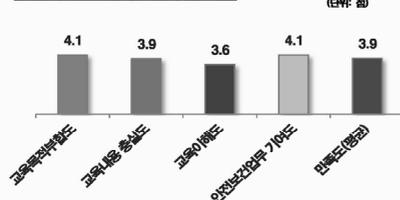
Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### ▲ 여성 프로그램 < 신청하기 >

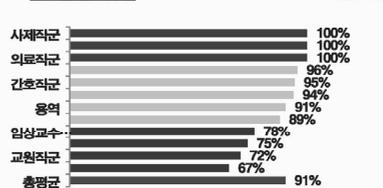
프로그램	일시	내용
movie데라피	3/22(수)	성화 감상 후 내면작업을 통해 영적자아형성과 공감능력을 향상한다.
몸기도(전례무용)	4/20(목)	춤 통한 몸기도 (비언어적이고 오감을 활용하는 기도)
갈등관리	6/20(화)	드라마데라피를 통해 갈등을 해소하고 건강한 대인관계를 익힌다.
자기성장	7/6(목)	내면작업을 통해 성공경험을 강화하여 긍정적사고와 자존감을 향상한다.
로사리오의날	10/199(목)	목주를 직접 제작한 후 함께 목주기도를 한다.
분노관리	11/16(목)	'화'에 대한 올바른 이해와 건강한 해소방법을 익혀 스트레스와 자기관리를 돕는다.



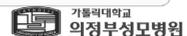
☑ 교육 프로그램 만족도 (5점 척도)



☑ 직군별 이수율



고객응대업무근로자 건강보호활동

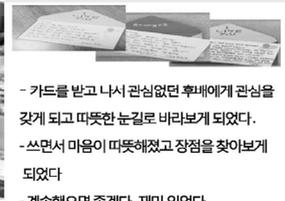


## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 4 동호회 활동 및 멘토 맨티 편지쓰기

- 건강하고 건전한 활동을 통해 자신의 정신함량 및 활동으로 스트레스 해소 및 근무의욕 증진을 유도
- 총 15개\* 활동 지원금을 보조

특기나눔 꽃꽂이	멘토맨토 편지쓰기	서바이벌 게임체험
	 <p>- 카드를 받고 나서 관심없던 후배에게 관심을 갖게 되고 따뜻한 눈길로 바라보게 되었다. - 쓰면서 마음이 따뜻해졌고 장점을 찾아보게 되었다 - 계속했으면 좋겠다, 재미 있었다.</p>	
		

고객응대업무근로자 건강보호활동

47

가톨릭대학교  
의정부성모병원

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 5 지역사회 연계

- 경기지방경찰청 지역보건의료협력 협약(2013.10.17) 체결 의료인 폭력예방 긴급연락망 구축



- 봉사 활동 1사1촌 -경기도 연천군 왕진면 북삼리 (연2회) 2016년 하반기 1사1촌 자매결연지역 농촌 일손돕기



- 의정부시 보건의료협력을 위한 양해 각서 체결(20118.30) 건강걷기 대회실시(2011년 ~ 매년 실시, 대상 : 지역주민/환자및 보호자/교직원가족 (약1000명) 코스 : 의정부성모병원 ~부용천~동막교, 총 5km 참석자 제공 : 혈당, 고혈압,체성분 검사무료실시, 심폐수생수 체험 및 무료중합건진 쿠폰 제공



- 대한적십자사 서울등부 혈액원과 MOU (2017.2.28) 사랑의 헌혈행사 참여 및 헌혈증서 기증(2회/년)



고객응대업무근로자 건강보호활동

48

가톨릭대학교  
의정부성모병원

02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

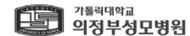
6 대처방안

욕실 등 폭언 행위	단계	대응조치 내용
	1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정중한 어조로 중지 요청                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자(보호자)분, 화가 나셨겠지만 마음을 가라 앉히고 차분히 말씀해 주시겠습니까? 환자(보호자)분의 말씀을 잘 듣고 도움을 드릴 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다.</li> </ul> </li> <li>■ 면담이 종료 될 수 있고, 법적 처벌을 받을 수 있음을 안내                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자(보호자)분, 계속해서 욕설을 하시면 더 이상 면담을 해 드릴 수 없습니다. 환자(보호자)분의 지금의 행위는 의료진에게 모욕감과 공포심을 일으키는 위법한 행위로서, 계속해서 욕설 등을 하시면 법적 조치를 할 수도 있으니 자제 부탁드립니다.</li> </ul> </li> </ul>
	2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 계속 해서 폭언(욕설) 등을 할 경우, 신속하게 안전요원(경찰) 등 주변사람에게 도움 요청                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자(보호자)분께서 계속해서 폭언(욕설)을 하시기 때문에 부득이하게 안전요원의 도움을 요청 하셨습니다. 그리고 환자(보호자)분과의 면담은 종료토록 하셨습니다.</li> </ul> </li> </ul>
	3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원무 팀(고객지원)이 사건을 접수하여 해결한다.</li> </ul>
	4단계	

폭력 행위	단계	대응 조치 내용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상황별 고객 응대 지침 마련하고, 사례모임 등을 교육하여 예상치 못하게 발생할 스트레스를 사전 예측가능 하도록 유도</li> </ul>	1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사전에 주위에 도움을 요청</li> </ul>
	2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현재 상황에 대한 녹음 및 녹화 시작을 먼저 알린다.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 녹음사실 고지로 인해 마찰이 커질 개선성이 높을 경우 사전고지를 생략 할 수 있다.</li> </ul> </li> </ul>
	3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관련 법령 고지                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 폭력은 절대로 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 관련법령(의료인 폭행방지법, 의료법 제 12조3항) 과 법적 대응을 고지한다.</li> </ul> </li> </ul>
	4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 추가 피해 대비</li> </ul>

고객응대업무근로자 건강보호활동

49



02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

병원 내 의사, 상급자, 동료간 발생

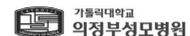
단계	대응 조치 내용
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 병원 내 폭언/폭력 사실 접수                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 병원 폭언/폭력 발생시 담당부서 및 담당자에게 사실을 문서 및 전화, 이 메일, 고충처리 장구를 사용하여 사실을 접수한다.</li> </ul> </li> </ul>
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자 및 당사자 의견 수렴                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 담당부서의 담당자는 사실관계의 조사 및 피해자의 피해 약회방지(2차 피해 등)를 위해 노력하며 정도가 비교적 경미하거나 피해자 및 행위자간의 인식 차가 좁은 경우는 당사자간의 의견 수렴을 통하여 조절한다.</li> </ul> </li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해 사실 조사 및 징계 등 조치                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사자간의 의견 수렴 및 조정을 통해 문제해결이 되지 않을 경우 공식적인 사건 조사과정이 필요하다</li> <li>- 조사가 끝나면 조사 보고서의 의하여 징계위원회를 통해 징계 등 적절한 조치를 취한다.</li> </ul> </li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사후 소지(비핵사 보호 및 명칭 문화 개선)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사가 마무리 되어도 조직 내 피해자 집단 따돌림, 괴롭힘 등이 있을 수 있으므로 지속적으로 피해자 보호 및 감독을 실시한다.</li> <li>- 사건 종료 후 병원 내 폭언/폭력에 대해 전 직원 교육 및 상호 존중 프로그램을 실시한다.</li> </ul> </li> </ul>

성희롱, 성추행 행위

단계	대응 조치 내용
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정중한 어조로 중지 요청/ 사전 고지 후 녹음 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자(보호자) 분, 민원사항에 대해서만 말씀해 주시기 바랍니다. 계속해서 성적 발언을 하시면 녹음토록 하겠습니다.</li> <li>- 녹음 등의 증거자료 확보는 피해자 주변의 제3자가 할 수도 있다.</li> </ul> </li> </ul>
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 법적 처벌을 받을 수 있음을 안내                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자(보호자) 분의 행위는 상대방에게 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉 될 수 있습니다. 계속해서 성적 발언 등을 하시면 법적 조치를 할 수도 있으니 자제 부탁드립니다.</li> </ul> </li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 계속적으로 성희롱을 하거나 소란을 피울 경우, 원무 팀(고객지원) 및 경찰에 도움을 요청한다.</li> </ul>

고객응대업무근로자 건강보호활동

50



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 7 기타 활동

#### ▲ 뇌심혈관 질환 예방관리

- 예방 교육, 야간작업 특수건강검진, 금연, 심폐소생술, 식습관 개선 등
- 개인에게 평가 결과 알림  
질환별 경도,중등도 ,고도 위험도 등 건강위험요인을 알아보고 건강 위험요인 조절 방법 알림  
생활습관(음주, 비만, 흡연, 운동)에 대한 안전,경계위험

항목	2017년			
	1사 분기	2사 분기	3사 분기	4사 분기
뇌심혈관 예방교육				
야간작업특수건강검진				
금연캠페인				
심폐소생술 교육				
식습관 개선				

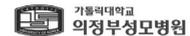
#### 김 00 님은 다음 시행에 대하여 <적극적인 관리>가 필요합니다

나의 주요 상태 결과는?



고객응대업무근로자 건강보호활동

51



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

#### ▲ 심폐소생술 교육 및 경진대회

체계적인 교육을 통한 심폐소생술 방법 습득 및 응급상황발생시 대처능력 제고

- 대 상 : 교직원 및 자녀대상 교육, 일반인
- 방 법 : 교직원은 1회/2년, 차수당 6명~8명 2~4시간 교육 ,  
총 95차수 ( 2015년 321명, 2016년 715명)
- 장 소 : 본원 체육시설 내 마리아 홀
- 효 과 : 실무위주의 교육으로 비상대응 능력 확보, 생명지킴이 활동의 계기  
심폐소생술 경진대회: 17개팀 110명 예선, 6개팀(23명)본선참가 중환자실 팀(1위), 병동팀 (2위)



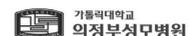
#### 교직원 CPR 경연대회 예선, 본선 성료



서은: 대외 경연대회 유공표 시상식 모습  
박영(42도,물환경팀), 유수영(42도,교육팀),김주희(42도,인간관계팀)

고객응대업무근로자 건강보호활동

52



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

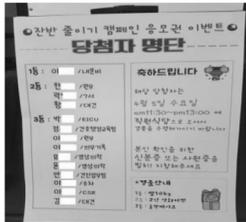
### 영양

직원의 올바른 식습관 형성, 체중조절 관리를 통해 직원의 건강증진 향상을 도모

- 식습관 생활습관조사 (인바디 측정)-개선목록 표 설정
- 나의 하루 식사계획 -개별영양평가 및 집단교육
- 1기 식사량 알기
- 목표 체중 달성 여부-체중유지하기 다짐

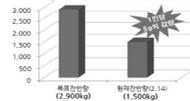
• 중식시 저 열식단(현미 발아밥, 저염미역국, 저염 김치 등) 별도 부스 마련  
식단 염도 주의 표시, 셀러드 데이(홍국쌀 제공)

• 식습관 전반 줄이기 캠페인 포상(쌀 10kg 직원11명, 용역3명)



전월 전방량 대비(2.14기반)

1인당 150g → 145g 5g 감량성공!



- 1인당 50g당 당성시 2586.00원
- 바나나 1/2개
- 1인당 10g당 당성시 588.00원
- 닭가슴살스테이크 Or 두갈비찜

#### 직원 건강영양교실 대상자 모집

가톨릭대학교 의정부성모병원이 건강하고 행복한 질의 생활기에 도움이 되고자 직원 건강영양교실을 운영합니다. 관할하는 직원의 많은 참여 바랍니다.

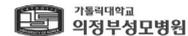
일정	시간	내용	장소
1	14:00 ~ 15:00	식습관, 영양학 기초 (그룹 강의)	교육관 101호
2	14:00 ~ 15:00	나의 식사량 평가, 영양학 평가 및 상담교육	교육관 101호
3	14:00 ~ 15:00	그룹별 영양관리 및 저염 요리 만들기	교육관 101호
4	14:00 ~ 15:00	저염 요리 만들기 및 영양 상담	교육관 101호

신청처: 의정부성모병원 영양팀



고객응대업무근로자 건강보호활동

53



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### 근골격계 질환 관리

<근골격계증상 예방대책 계획 >

1. 조직 : 노사가 참여한 근골격계 소위원회 구성
2. 내용 : 작업환경개선, 관리적 개선, 의학적 관리, 점검 보고로 구성
3. 우선순위 결정 : 근골격계 유해요인조사 결과, 근로자의 의견, 경제성 여건, 개선효과 등을 고려하고, 발생가능성과 피해심각성의 위험성을 진단하여 우선순위 결정

<노사합의 손목보호대, 탄력스타킹 지급>

**손목보호대**

가톨릭대학교 의정부성모병원

손목보호대 지급 대상자 명단

1. 손목보호대 지급 대상자 명단

2. 손목보호대 지급 대상자 명단

3. 손목보호대 지급 대상자 명단

**탄력스타킹 및 손목보호대 관련 실무명세서**

2016년 12월 26일 발령일자 중 탄력스타킹 및 손목보호대 지급 대상자 명단

1. 탄력스타킹 지급 대상자 명단

2. 손목보호대 지급 대상자 명단

3. 손목보호대 지급 대상자 명단

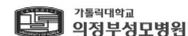
노/사 주도 건강증진 프로그램

: 최근 3년간 근골격계 예방개선 건수 27건 (개선비용: 7천만원)

구분	세부사항	주요 내용
작업환경 개선	부담작업 개선 방안	높 낮은 조절 침대-모니터-의자, 슬라이딩매트, 입산부용 책상, 야재절단기 도입컨베어 적재시 플로트랙 설치(약재팀, 중앙공급실), 자동새척기 3대도입
	개선사항 취합 평가	
관리적 개선	부담작업 순환근무 실시	부서별 자체 순환근무 지표표(중앙공급실)
	부서 집체 교육-OJT	부서별 연간 교육 계획표
	안전보호구 지급	안전화(수술실, 중앙공급실), 탄력스타킹(외래), 손목보호대 지급
	안전체조 및 스트레칭 중량을 취급 및 표시	직업 전 후 상시 실시 노후 분 수시 교체
의학적 개선	증상 호소자 상담	증상 호소자 우선 면담, 매니어그램강의, 멘토멘터 활성화
	운동 프로그램 지원	산악안전공단 안전송 및 스트레칭 프로그램 지원
점검 보고	연간 실적 및 평가	평가(①작업 개선 17건, ②안전체조 : 2016년 전교직원 대상 45% 실시)
	차년도 활동계획 수립	①안전체조 및 스트레칭 활성화-목표지 2017년 10% 상승 ②근골격계 부담작업 유해요인 조사 실시

고객응대업무근로자 건강보호활동

54



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### ▲ 운동

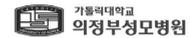
#### 계단 오르고 건강 올리고

- 건강up. 에너지 down
- 건강계단 조성 : 본관 B1~3F / 약국 옆 1층 ~2층
- 출/퇴근 점심시간을 통해 자발적으로 활용 장려 및 홍보
- 본관 B1~3F 계단별 표어 및 수명연장 시간 안내
- 중간 층마다 건강계단 오르기 관련 정보
- B1~3F 누적계단수에 따른 칼로리 및 수명연장 캠페인 영상 제작 기관게시판 공유



고객응대업무근로자 건강보호활동

55



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설      Step 2 주요활동 내용      Step 3 문제점 및 개선노력      Step 4 활동 성과      Step 5 결론 및 향후 계획

### ▲ 금연

#### <흡연 행동강령>

- 흡연금지 행동 강령**
- ① 병원 시설물에서는 흡연을 금지한다.
  - ② 전교직원들에게 금연서약서를 받는다.
  - ③ 자원봉사자, 순환근무자 등을 곳곳에 배치하여 보호자, 내원객 흡연시 이는 병원 내 금연구역임을 설명하고 병원외부(흡연실)로 안내한다.
  - ④ 담배흡연경보기를 설치하여 금연에 대한 경각심을 준다.

#### <금연 현수막 > 정문



#### <전 교직원원 금연 서약서 작성 및 캠페인 > 실시

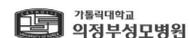


구 분	2014년	2015년	2016년
대상자(명)	873	880	885
흡연자(명)	60	35	27

#### <흡연실 > 설치



56



## 02 고객응대업무 근로자 건강보호활동

- 1 추진 체계 및 시설
- 2 주요 활동
  - 가 조직 문화
  - 나 프로그램 운영
- 3 문제점 및 개선노력 ✓
- 4 활동 성과
- 5 결론 및 향후 추진계획

### 02 건강보호활동

- |                     |                   |                      |                 |                      |
|---------------------|-------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| Step 1<br>추진체계 및 시설 | Step 2<br>주요활동 내용 | Step 3<br>문제점 및 개선노력 | Step 4<br>활동 성과 | Step 5<br>결론 및 향후 계획 |
|---------------------|-------------------|----------------------|-----------------|----------------------|

#### 1 구체적 사례

- 감정노동의 부서별 토론회 회의록 중에서 (응급실 2016.9)

#### 왜 폭언을 할까? 어떤 타입의 환자가 더 공격적일까?

- 병원에 대한 정보와 안내가 부족한 상황
- 진료를 대기하는 시간이 길어져 불만이 생김
- 이 불만은 환자의 불안으로 이어지고 신체적 고통이 합쳐짐
- 환자와 보호자는 인내심은 폭발하고 의료진에게 폭언의 경향을 보임

##### ☑ 구체적 사례 1

응급실에 밤 11시경 70세 노인이 침대에서 돌아눕다 떨어져 다리가 부러지는 사고가 일어났다. 응급의학과 의사가 초진을 하고 응급실 치료를 기다리는 사이 50대 심장 부정맥환자가 심정지가 일어나 긴급하게 심폐소생술을 시행하였다. 뒤이어 농약을 마시고 자살을 시도한 40대가 내원하였다. 처음에는 70대 노인 보호자는 인내심을 발휘하였지만 몇시간 전에 환자의 상태를 확인한 의료진은 아무런 관심을 보이지 않는다면 언성이 높아졌고 먹살을 잡고 환자 곁으로 의료진을 끌고 가는 상황에서 보안요원과 중간관리자가 다가왔고 경찰에 신고하여 사건은 종료되었다.

##### ☑ 해결방안 제안

병원에 내원한 환자가 어떤 단계에 있는지 정확하게 알려 준다  
 안내 리플렛- 병원에 내원하면 바로 앞으로 진행될 진료과정과 평균적인 대기시간을 알려준다  
 대기실에 진료 현황을 알려 주는 실시간 정보 모니터를 띄워 병원 혼잡도와 그에 따른 치료 지연을 전달한다

02 건강보호활동

 Step 1 추진체계 및 사실    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

- 감정노동의 부서별 토론회 회의록 중에서 (5동 2016.9)

**☑ 구체적 사례 2**  
 입사한지 3개월도 안된 신규간호사 모든 것이 서툴다. 3년차 선배 간호사는 자신의 예전모습이 생각나 안타까워 잘해 주고 싶었지만 7년차 선배간호사의 눈치를 보며 행동한다. 7년차 선배간호사 역시 신규간호사가 실수한 부분을 채우느라 바쁜 고교수님한테 막말을 듣고 있는 상황에서 바쁜 레지던트는 어제밤 잠을 못 자 모든 상황이 귀찮은 상황이라 정확한 오더를 주지 않으면서 다시 물어 보면 '무식한것 들이 담당하네' '네가 혼자 할수 있는 것은 무어냐' 라며 7년차 간호사에게 모욕을 한다. 또한 3년차 간호사에게 '태워야 정신 차리는 직업이다. 너도 제처럼 취급 안 당하려면 신규직원한테 주지 말라'고 경고하고 이어 3년차 간호사 역시 신규직원에게 막말한다.

**☑ 해결방안 제안**  
 신규직원이 입사하면 멘토를 지정하여 6개월간 운영한다. 우수 멘토멘티는 포상제도가 필요하다. 가해자인 중간관리자와 의사에 대하여 폭언 유형과 처벌 조치 등을 교육해야 한다. 피해자를 알수 없도록 익명으로 신고하는 건의제도 도입 필요하다.



응급실 대기실에 혼잡 현황판 설치 - 내원한 환자의 혼잡도 환자수, 체류시간, 진료진행 단계에서 어떤 단계에 있는지 확인 가능

고객응대업무근로자 건강보호활동
59


가톨릭대학교  
의정부성모병원

02 건강보호활동

 Step 1 추진체계 및 사실    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

2 개선 노력

	유발자	유발요인	개선노력
폭언 유발자 관리	외부고객	정보와 안내부족/ 진료시간 대기	-병원에 내원하면 바로 앞으로 진행될 진료과정 안내 팸플릿 제작 -대기실 전광판에 현재 혼잡도 환자수, 체류시간, 진료진행현황 (중증도별 방문류, 환자이름, 의사초진, 검사, 타과의뢰)안내, 설명간호사 제도를 도입하여 환자의 진료체계의 이해도를 높임
	약성 민원과 만취고객		약성민원 업무 분담교육과 상황별 응대매뉴얼, 사례모임을 교육하여 예상치 못하게 발생될 스트레스를 사전 예방하도록 유도하며, 약성민원 전담팀 운영 하고 고객이 잘보이는 곳에 의료인 폭력방지법 공지 및 LED전광판 (아파요 폭언! 싫어요 성희롱!)설치, 및 휴게시간 지키기 캠페인과 고객응대직원과 정신상담 및 공가 활용을 통한 정신적 고통을 완화하고 안전요원 3명 인력증원
	내부고객	교육 훈련 업무 미숙	신규입사시 6개월간 멘토 멘티제도를 시행하여 멘토는 업무중 필요한 정보와 개인적 고민 새로운 직장에 잘 적응할수 있도록 도와 주고 기관차원에서는 멘토멘티 오피스썬공경진대회를 실시하여 제주 신라호텔로 여행을 보내주는 등 포상제도 실시
	의사-직원간 관계로 인한 관용문 화와 신고시 부당한 처우로 불안		신고지원절차는 마련되어 있으나 문제해결에 도움이 안된다는 설문조사를 반영하여 병원에서 발생할수 있는 사례 동영상 제작하여 재발방지하고, 익명성과 시급성이 확보되는 신고채널 마련과 가해자로 부터 부당한 처우를 받지 않고 보호받을 수 있도록 함

06
60


가톨릭대학교  
의정부성모병원

## 02 | 고객응대업무 근로자 건강보호활동

- 1 추진 체계 및 시설
- 2 주요 활동
  - 가 조직 문화
  - 나 프로그램 운영
- 3 문제점 및 개선노력
- 4 활동 성과 ✓
- 5 결론 및 향후 추진계획

### 02 건강보호활동

Step 1  
추진체계 및 시설

Step 2  
주요활동 내용

Step 3  
문제점 및 개선노력

Step 4  
활동 성과

Step 5  
결론 및 향후 계획

#### 정기 평가

##### • 직원안전 상해율

보고 주기 : 분기별  
산출 부서 : 총무팀  
보고 내용 : 지표정의서, 지표추이, 기타지표, 결론 및 개선활동



##### • 병원직원 퇴직율

보고 주기 : 분기별  
산출 부서 : 인사팀  
보고 내용 : 지표정의서, 월 지표 지표추이, 기타지표, 결론 및 개선활동



##### • 위험성 평가

보고 주기 : 연도별 산출부서 : 총무팀  
보고 내용:

- 노사가 참여한 체계에서 관리감독자관리하에 내/외부에 잠재하는 교직원 안전사고 발생가능성과 피해심각성을 분석하는 안전 위험성 진단을 실시
- 매년 3~ 4월 중에 위험성평가 소위원회를 구성하여 실시
- 다음 연도(2월) 안전보건계획에 반영
- 위험성 진단에 따라 안전사고 대처에 우선순위 결정



## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

### 1 직원안전사고 발생률

☑ 직원안전사고 연도별 상해율<sup>주1)</sup> 비교 (단위: 건%)

연도	상해율 (%)
2014년	89
2015년	98
2016년	86

☑ 직종별 상해현황 비교 (단위: 건%)

직종	상해율 (%)
간호사	53%
의사	26%
응급	13%
진료지원(기사)	7%
행정	7%

☑ 근속기간별 상해현황 비교 (단위: 건%)

근속기간	상해율 (%)
1년미만	62%
1년이상-3년미만	21%
3년이상-5년미만	10%
5년이상-20년미만	5%
1년이상30년미만	3%

구분	2014년	2015년	2016년
전체 직원 수	1,566명	1,634명	1,686명
안전사고건수	89건	98건	86건
안전사고 발생 사유(건)	1위 주사침에 의한 찔림 74 2위 근골격계 질환 10 3위 베임 8 4위 폭력 4 5위 폐결핵 2 6위 기타 1	1위 주사침에 의한 찔림 81 2위 근골격계 질환 8 3위 폭력 6 4위 베임 3 5위 기타 2	1위 주사침에 의한 찔림 76 2위 근골격계 질환 8 3위 베임 7 4위 폭력 4 5위 결핵 2 5위 기타 2
직원안전상해율	5.68	5.99	5.1%

고객응대업무근로자 건강보호활동
63

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

### 2 병원 직원 퇴직률

☑ 의정부성모병원 전체 직원 퇴직률 비교 (단위: %) **9.4%**

연도	퇴직률 (%)
2014년	9.4%
2015년	8.6%
2016년	7.3%

☑ 의정부성모병원직원 퇴직자 주요 원인별 비교 (단위: 명)

구분	2014년	2015년	2016년
육아문제	12	5	5
건강문제	10	8	7
부서부적응	8	10	8
개인적 사유	53	55	49
합계	83	78	69
조직관리직원 퇴직률 (주1)	3.4	2.5	2.1
직원퇴직률	9.4	8.6	7.3
정규직원	882	907	941

구분	육아문제	건강문제	부서부적응	개인적 사유	합계	조직관리직원 퇴직률 (주1)	직원퇴직률	정규직원
2014년	12	10	8	53	83	3.4	9.4	882
2015년	5	8	10	55	78	2.5	8.6	907
2016년	5	7	8	49	69	2.1	7.3	941

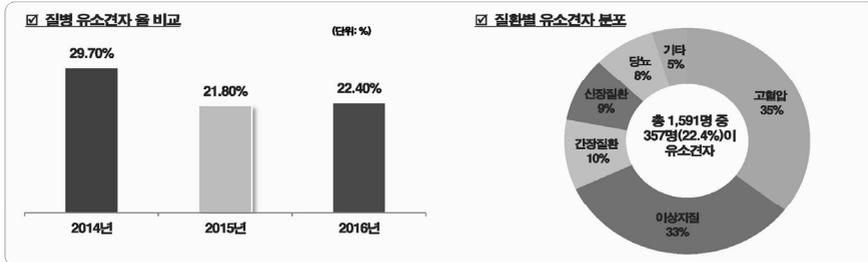
○ 직원 퇴직률은 2014년 9.4%, 2015년 8.6%, 2016년 7.3%로 목표를 달성 하였음.

주 1) 의정부성모병원의 조직관리 직원 퇴직률은 직원 정착을 제고와 고용안정, 만족도를 위하여 평균 정규 재직 교직원들 분으로 하고, 조직관리를 통해 해결 가능한 (육아문제, 건강문제, 부서 부적응 등)로 퇴직한 직원을 분자로의 백분율로 정의하였다. 단, 학업, 이사, 결혼, 사망, 조기이행퇴직, 개인적 사유 등이 제외됨

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 질병 유소견자율



구분	2014년	2015년	2016년
대상자(명)	1,564	1,619	1,591
요 관찰자①	387	289	279
유 질환자②	79	64	78
유 소견자(①+②)	466	353	357
유 소견자율	29.7%	21.8%	22.4%

건강검진 결과 유소견자는 1,571명중 고혈압, 이상지질이 전체 질환의 68%

## 02 건강보호활동

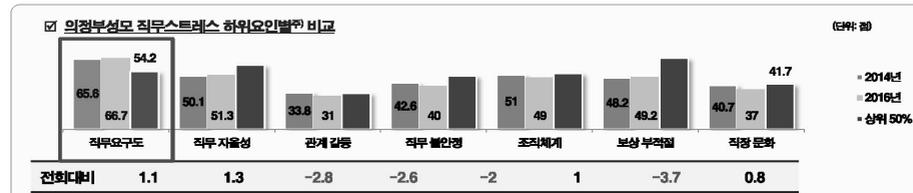
Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 3 직무스트레스-감정노동 평가

하위요인	2014년(n=842, 응답률 65.5%)		2016년(n=895, 응답률 63.9%)	
직무요구도	65.6	상위25%	66.7	상위 25%
직무 자율성	50.1	상위50%	51.3	상위 50%
관계 갈등	33.8	상위50%	31.0	하위50%
직무 불안정	42.6	하위50%	40.0	하위50%
조직체계	51.0	상위50%	49.0	하위50%
보상 부적절	48.2	하위50%	49.2	하위50%
직장 문화	40.7	하위50%	37.0	하위50%



직무스트레스 결과 설명회 (2015.2.2 임상감의실)



- 직무스트레스 (단축형)결과에서는 참고치와 비교하면 직무요구도에서 한국인 평균 상위 25%에 해당됨,
- 직무자율성에서는 상위 50%, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화는 하위 50%에 해당됨

주) 직무스트레스 하위요인은 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형 (KOSHA GUIDE H-67-2012, 직무스트레스요인 측정지침) 이용하여 분석하였고 환산점수 계산법은(요인의 실제점수-요인의 문항 수)/(요인의 예상 가능한 최고점수-요인의 문항 수) x100이다.

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

**· 감정노동 수준 평가**

하부요인	정상	위험	2015년	2016년
			(n=850, 응답률 68.8%)	(n=895, 응답률 63.9%)
감정조절의 노력 및 다양성	0~76.66	76.67~100	72.7	73.1
고객응대의 과부하 및 갈등	0~72.21	72.22~100	72.8	74
감정 부족화 및 손상	0~63.33	63.34~100	60.4	56.1
조직의 감시 및 모니터링	0~49.99	50.00~100	39.9	34.4
조직의 지지 및 보호체계	0~45.23	45.24~100	48.9	30.5

○ 의정부성모병원 감정노동수준은 위험하부요인이 2개에서 1개로 감소함

○ 개선활동 후 고객응대의 과부하 및 갈등 하부요인은 여전히 위험수치에 해당되어 지속적인 평가를 통한 관리 필요

☐ 의정부성모 감정노동 하부요인별 비교 (단위: 점)

☐ 감정노동 수준 설문지

구분	2015년	2016년
1. 감정노동의 어려움	72.7	73.1
2. 고객응대의 과부하	72.8	74
3. 감정 부족화	60.4	56.1
4. 조직의 감시	39.9	34.4
5. 조직의 지지	48.9	30.5

**· 감정노동 활동 보고서**

주) 감정노동 하부요인은 한국형 감정노동 평가도구(KOSHA GUIDE H-163-2014, 감정노동 지침)를 이용하여 분석하였으며 총 24문항으로 하부요인 별 100점 원산하여 평가하였으며 하부요인 별 원산점수 계산법은(해당영역의 각 문항에 부여된 점수의 합-문항개수)/(해당영역의 예상 가능한 최고 총점-문항개수) x100이다

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설
Step 2 주요활동 내용
Step 3 문제점 및 개선노력
Step 4 활동 성과
Step 5 결론 및 향후 계획

### 4 위험성 평가에 따른 결과

○ 응급실, 병동에서의 감정노동으로 인한 스트레스, 환자와 보호자로 인한 폭력 등 위험성 지수가 현재의 안전조치 이외 개선활동으로 가능성이 감소하여 위험성이 감소함

※ 가능성 x 중대성 결과에 따라 위험도 하향화 계획 수립 .우선적용 단계를 검토하고 현실적으로 가능한 예방대책을 수립/적용함

작업장소	응급실		관리감독자	이병욱	팀리더	노시정
	세부작업	위험요인				
1. 환자 이송	가. 환자이송에 따른 중량을 취급 근 골격계 질환	42	1)환자 이송과 관련하여 높낮이 침대 교체	2	8	30
	나. 날카로운 기구에 찔림,혈액매개 감염	24	1) 주기적인 교육	2	10	20
2. 응급 치료	나. 작업대 높이에 따른 근 골격계 질환	24	1) 높낮이 조절되는 침대로 교체(매년 4대정도 교환)	2	4	20
	다. 환자치료에 따른 직무스트레스 높음	48	1)응급실 전용 휴게실 마련 2)직원안전규정-별도 공간에서 휴식시간 보장, 공가 3일	4	2	36
	라. 환자 및 보호자로 인한 폭력	60	1) 안전요원 1명 증원 배치 2) 의료인 폭행 방지법 처벌 규정 게시	4	10	42
	마. 활동성 결핵환자에 대한 정보확인 전 노출	72	1. 음압격리실 확보 2. 선별진료 프로세스 재정립	8	7.5	60

고객응대업무근로자 건강보호활동 68

가톨릭대학교 의정부성모병원

02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 사실 Step 2 주요활동 내용 Step 3 문제점 및 개선노력 Step 4 활동 성과 Step 5 결론 및 향후 계획

5 지속추진 (참여도)

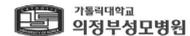
연도	근로자수	프로그램 참여											
		근골프로그램			뇌심프로그램			스트레스 프로그램			유해환경 개선 프로그램		
연도	근로자수	근골격계유해요인조사 작업환경개선 관리적 개선 중상자 관리 계단오르고, 건강올리고			뇌심질환 위험도 평가 심폐소생술경진대회 금연/식이개선상담			상호존중캠페인 마음챙김명상 멘토멘티오피스짜금대회 중재적 역할강화교육 병원장 체육대회 영성프로그램			작업환경측정 MSDS유해물질 지수제 유해물질 위험성평가 및 개선활동		
2016년	1,685	1,685	720	43%	1685	809	48%	1,685	1420	84%	396	396	100%
2015년	1,634	1,634	365	22%	1634	727	44%	1,634	125	42%	378	378	100%
2014년	1,566	1,566	952	61%	1566	256	16%	1,566	952	61%	350	350	100%

단위:명

최근 3년간 스트레스 프로그램 참여한 근로자는 62%임

고객응대업무근로자 건강보호활동

70



02 건강보호활동

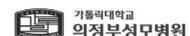
Step 1 추진체계 및 사실 Step 2 주요활동 내용 Step 3 문제점 및 개선노력 Step 4 활동 성과 Step 5 결론 및 향후 계획

5 산업안전 관리지표(12부문)

주요과제	관리지표(KPI)	측정방법	목표치	2014년	2015년	2016년	결과
질병조기발견체계 및 예방	질병 유소견자율	(요관찰자+유질환자)/교직원*100	5%▼	29.7%	21.8%	22.4%	미달성
스트레스 예방활동 강화	감정노동 수준	감정노동하무요인 위험단계	1건▼	-	2	1	달성
	교직원 퇴직율	퇴직자수 /정규직원 *100	5%▼	9.4	8.6	7.3	달성
업무성질환 집중관리	근골질환안전사고건수	근골질환안전사고건수	10%▼	10건	8건	6건	달성
유해물질 인체노출 최소화	특수검진 유소견자 수	특수검진(화학물질+야간) 유소견자수	5%▼				달성
	화학물질 위험성 평가	포르말린, 산화에틸렌 평균위험지수	4	8	4	4	달성
기준과 규정의 내실	Msdsh환경지수	(교육+목욕관리+경고표시+보호구)/4	9이상	9.04	9.44	9.35	달성
	직원안전 규정 신설건수	산업위 안전 중 직원안전규정 신설건수	1건	1	1	1	달성
안전교육 활성화	안전보건교육 이수율	안전보건교육이수자/전교직원*100	100%	95.9%	90.9%	91.0%	미달성
위험성 환류체계 구축	위험성 지수	부서별 평균위험성(가능성*중대성)	5%▼	34.6	33.4	28.3	달성
군동원업체 구축관리	예비군 면제자수	국방부 선발요원 수	5%▲	61	67	65	미달성
상생의 협력사 안전컨설팅	응역안전사고건수	응역안전사고건수	5%▼	-	17	13	달성

고객응대업무근로자 건강보호활동

71



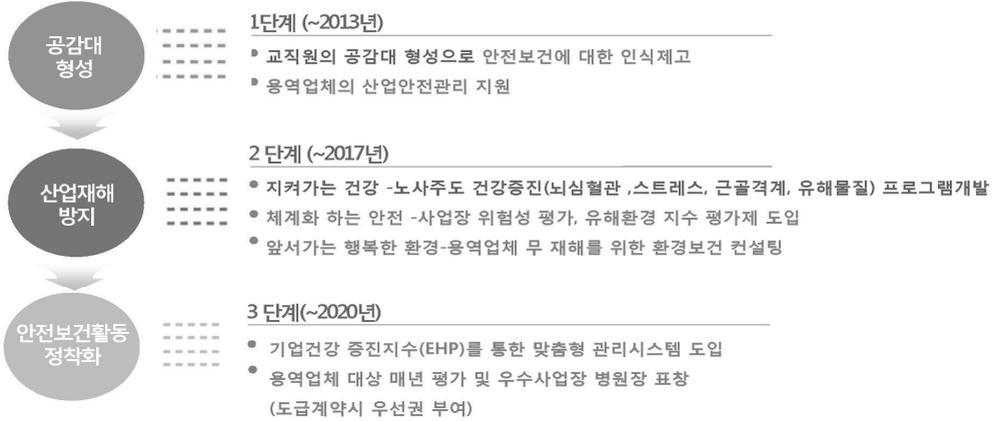
02	고객응대업무 근로자 <b>건강보호활동</b>
	1 추진 체계 및 시설 2 주요 활동 가 조직 문화 나 프로그램 운영 3 문제점 및 개선노력 4 활동 성과 5 결론 및 향후 추진계획 ✓

02 건강보호활동	Step 1 추진체계 및 시설	Step 2 주요활동 내용	Step 3 문제점 및 개선노력	Step 4 활동 성과	Step 5 결론 및 향후 계획
<div style="background-color: #eee; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"><b>1 결론</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동의 유해요인 감소(상호존중문화 조성)와 노사 공동의 자율관리는 조직문화창조에 기여하여 내부역량을 강화하는 계기가 되어 각종 평가지표 향상 및 병원직원의 직원 퇴직률 감소</li> <li>• 신체적 피로와 정신적 스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 산업안전보건법 준수 계기 마련</li> </ul> <div style="background-color: #eee; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"><b>2 감정노동 향후 계획</b></div> <div style="background-color: #eee; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">▲ 감정노동과 직무스트레스 개선을 위한 제도적 보완</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동의 하부요인인 고객응대의 과부하 및 갈등과 직무스트레스 영역 중 직무 요구도 개선을 위해서 서비스 제공 고객의 적정수 파악(업무량, 강도)하여 적절한 인력 보충 등 제도적인 보완</li> </ul> <div style="background-color: #eee; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">▲ 병원, 직원, 환자 모두가 행복한 병원 문화 정착</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신고자의 접근성 강화와 예산확보로 노사가 함께하는 추가적인 프로그램 강화 하고 구체화 하여 병원, 직원, 환자 모두가 행복한 병원 문화정착</li> </ul>					
고객응대업무근로자 건강보호활동	73			가톨릭대학교 의정부성모병원	

## 02 건강보호활동

Step 1 추진체계 및 시설    Step 2 주요활동 내용    Step 3 문제점 및 개선노력    Step 4 활동 성과    Step 5 결론 및 향후 계획

### 3 중장기 산업안전 발전계획



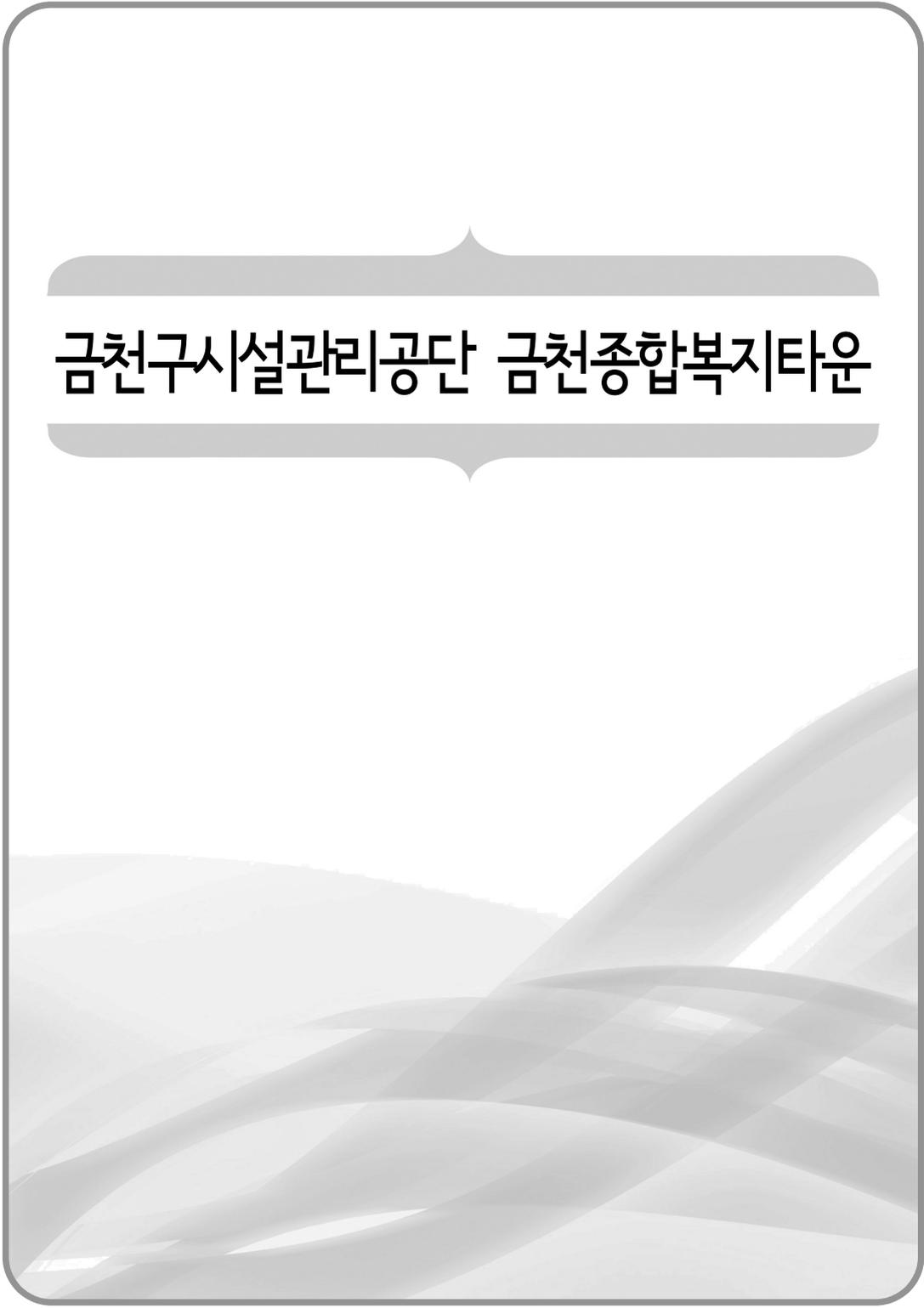
고객응대업무근로자건강보호활동

74

감사합니다.







금천구시설관리공단 금천종합복지타운





**근로자가  
행복하고  
건강한 일터,  
삶의질을 높입니다.**

서울특별시  
금천구시설관리공단

## 목차

<b>회사개요</b>	사업장현황, 안전보건조직도
<b>추진목적</b>	추진근거 및 목적
<b>기반조성</b>	제도운영 및 제도개선
<b>주요활동</b>	주요활동 프로그램
<b>향후계획</b>	결과 및 향후계획

## I 사업장현황

● 개요

<b>명칭</b>	서울특별시금천구시설관리공단
<b>설립일</b>	2004.10.27.
<b>설립근거</b>	지방공기업 제76조(지방공단의 설립·운영) 금천구시설관리공단 설립·운영에 관한 조례 제400호 (2004.06.30.)
<b>설립목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금천구청장이 지정하는 시설 및 사업을 효율적으로 관리운영</li> <li>- 구민생활의 편의와 복지증진</li> <li>- 자치구정의 생산성 향상에 기여</li> </ul>

● 주요사업

1	공영주차장관리 및 운영과 거주자우선주차제 운영사업
2	불법 주·정차 차량의 견인 및 견인차량 보관사업
3	도서관, 문화체육시설 등의 관리와 운영사업
4	기타구청장이 위탁·지정하는 사업

## I 사업장현황

● 개요

**미션(Mission)**

창조경영으로 고품격 서비스 제공

↑

**비전(Vision)**

변화와 혁신으로 신뢰받는 1등 공단

↑

화합  
내·외부 고객  
과의  
소통·공감

창의  
경영혁신으로  
새로운 것에  
도전

도약  
분야별 최고(1  
인자)의 단계  
로 성장

감동  
고객감동 고품  
격  
서비스 제공

↑

**비전목표**

고객만족도 90점, 대행사업비 5% 절감, 안전사고 Zero, 사업수입 10%향상

## I 사업장현황

### ● 금천종합복지타운



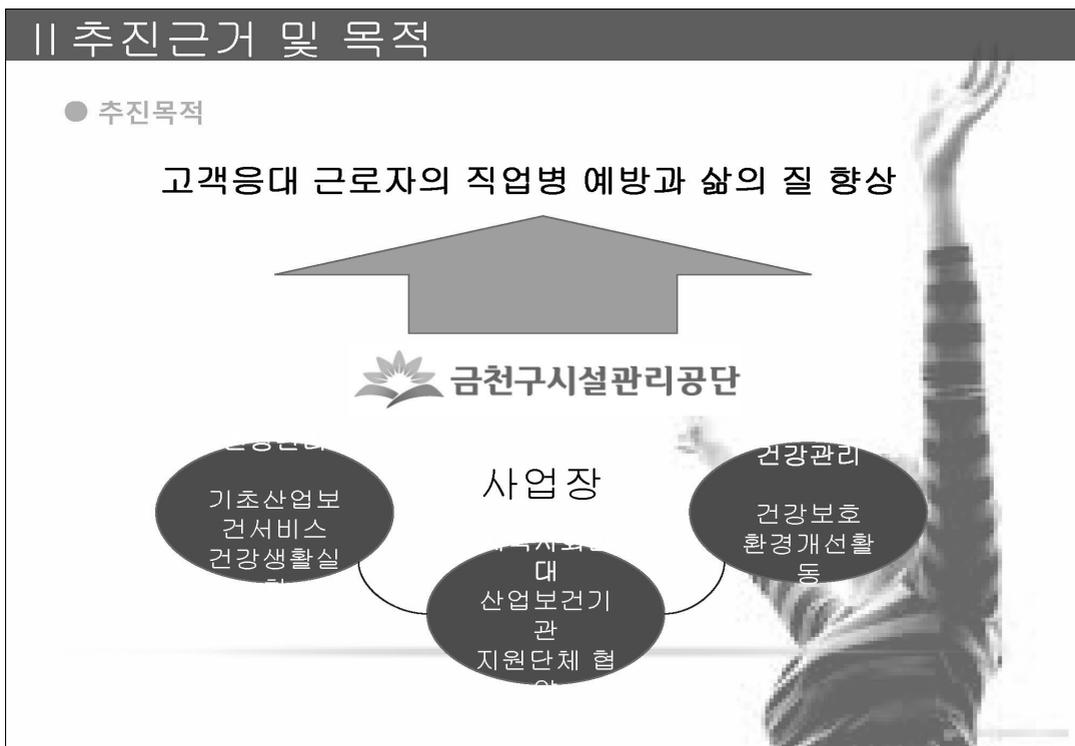
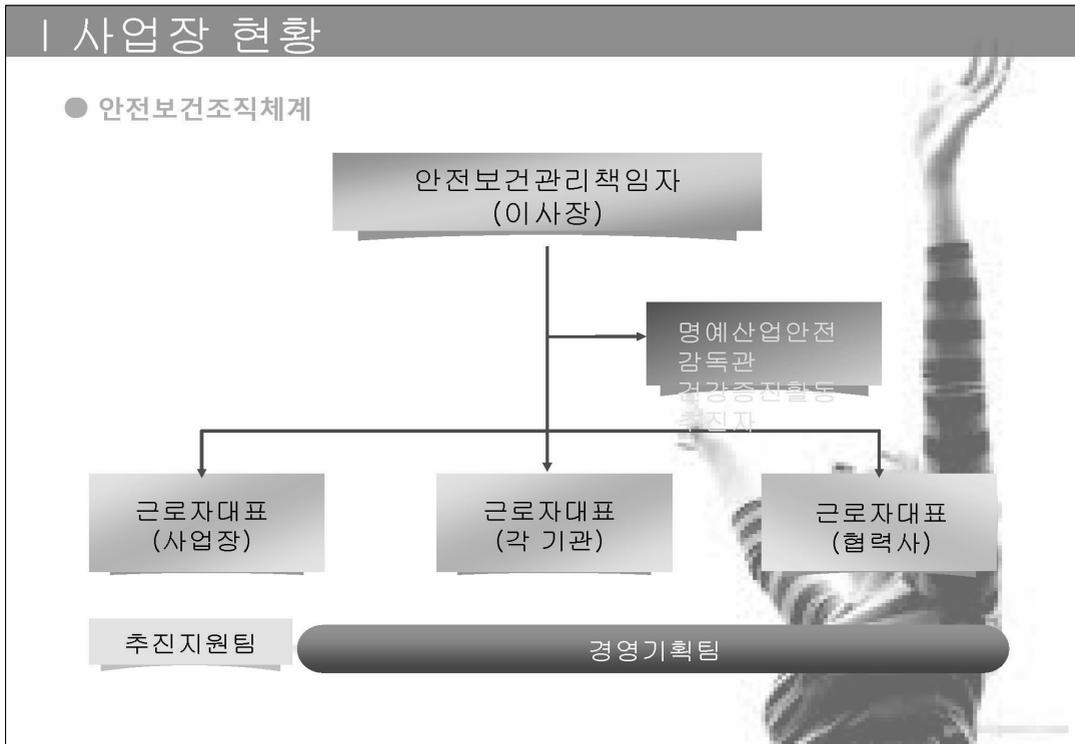
건물명	금천종합복지타운
대지위치	서울특별시 금천구 금하로 764(267-9외 19필지)
대지면적	3,969.00㎡
준공일	2013.07.08.
연면적	8,983.58㎡
규모	지하1층, 지상5층
구성원수	4명
주용도	실버타운 및 복지시설
입주기관	주민센터, 도서관, 어린이집, 요양원

## I 사업장현황

### ● 인증 및 수상내역

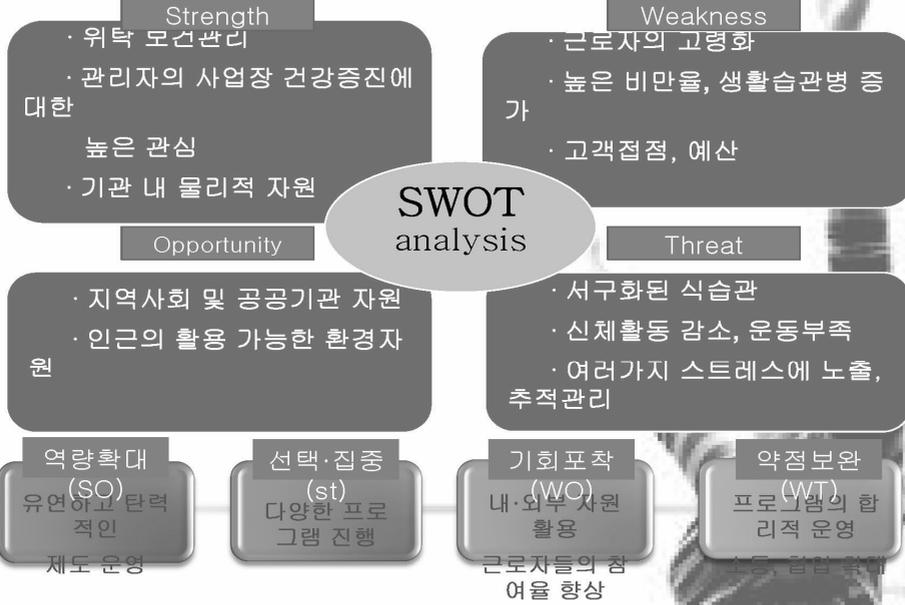
- 15.07.18. 무재해운동 개시
- 16.01.19. 위험성평가 우수사업장 인정(안전보건공단)
- 16.03.11. 근로자 건강센터와 협약 체결
- 16.09.05. CLEAN 사업장 인정(안전보건공단)
- 16.11.09. 건강한 일터 조성을 위한 금천구 보건소 업무협약 체결
- 16.11.11. 월간 안전보건 매거진 취재(안전보건공단)
- 16.11.18. 감정노동 사업 참여 우수기업 선정(한국산업간호협회)
- 16.12.01. 여성가족부 가족친화인증 획득
- 17.02.07. 국무총리 표창 수상 (지방공기업 발전)
- 17.03.13. 안전보건경영시스템(KOSHA 18001) 인증 획득





## II 추진근거 및 목적

### ● SWOT분석



## II 추진근거 및 목적

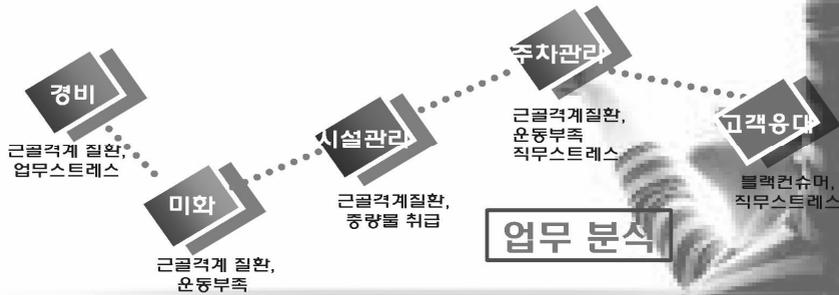
### ● 건강보호 프로그램 중장기 로드맵



### III 주요활동

● 설문조사

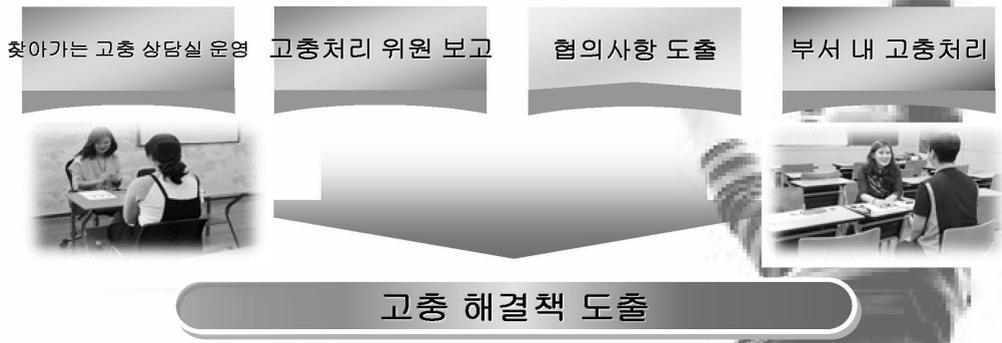
- ※ 산업안전보건공단 홈페이지 자료실 설문자료 작성
- ※ 업무 종류에 따라 유해요인 및 감정노동 수준 분석
- ※ 분석 결과에 따라 처방 실시



### III 주요활동내용

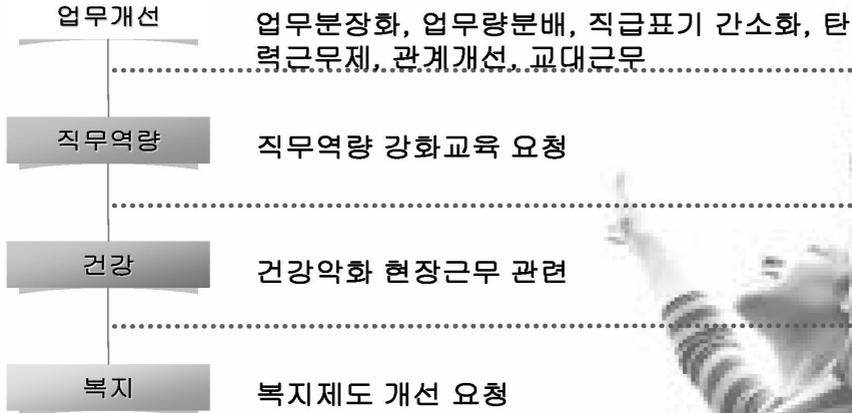
● 고충처리 추진 프로세스

갈등 관리 및 소통강화를 위한 면담 실시



### III 주요활동내용

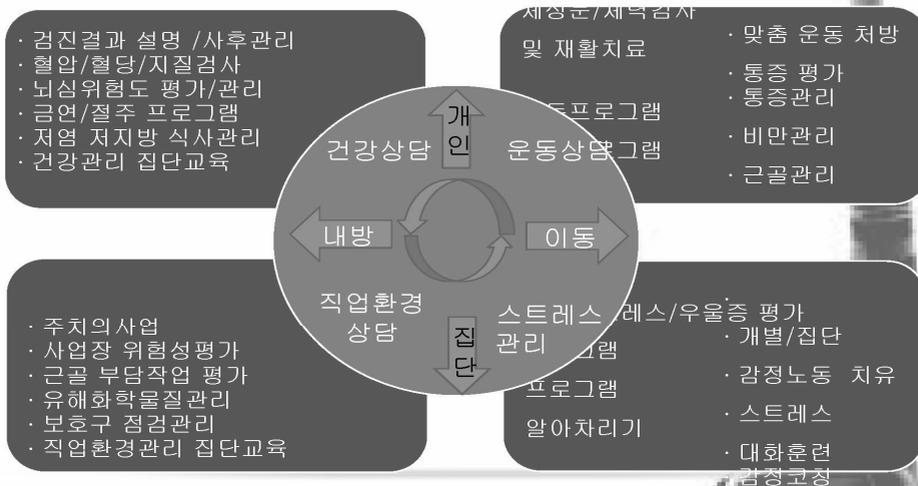
#### ● 고충처리 운영 세부현황



10건중 9건 완료, 1건 진행중 (고충 처리율90%)

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



### III 주요활동

● 지역사회 협력 네트워크

모든 근로자가 행복하고 안전한 일터

### III 주요활동

● 운영프로그램

<b>타임오프제</b>	고객응대 근로자 대상으로 근무시간 면제 시행	
<b>유연근무제</b>	시차 출퇴근형, 근무시간 선택형, 자율 출퇴근제 등 다양한 방법으로 운영	
<b>휴직 제도</b>	자동육아 휴직제도, 가족돌봄 휴직제도 시행	
<b>쉽 제도</b>	휴식시간 휴식 보장 쉼터 확보 및 운영(이어심)	

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



#### 고객응대 신입직원 멘토링 운영

고객을 응대하는 방법을 배우고,  
조직적응력 향상

고객응대 업무에 미숙한 신입직원 대상  
최대 1년간 멘토링 교육 실시

2015년 신입직원 이직률 3명 대비  
2016년 신입직원 이직률 0명 달성



### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



#### 금천구 보건소와 업무 협약 체결

대사증후군 예방 프로그램

체력 검진 등의 건강서비스 제공

문자 서비스 시행

금천 한가족 건강걷기 대회



### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



#### 의명병원 업무 협약



무료 건강서비스 업무를 협약하여  
직원들의 건강 진단 및 상담 진행



#### 건강계단 조성



건물 내부 계단에 건강 벽지 및 스티커를 부착하여  
건강에 대한 관심을 높이고 운동효과를  
증진시키기 위해 설치

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



#### 국민체력 100



체력을 측정하고 건강에 대한  
상담을 받을 수 있는 행사



#### 힐링데이



CEO와 함께 하는 직원과의 간담회  
직접 도시락 전달하기, 영화 관람하기,  
식사를 같이 하는 행사

### III 주요활동

#### ☉ 운영프로그램



서울근로자건강센터  
업무 협약 체결

근로자 건강상담

근골격계질환 예방 관리

직무 스트레스 예방관리

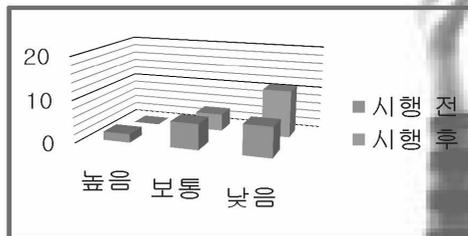
직업환경 상담



### III 주요활동

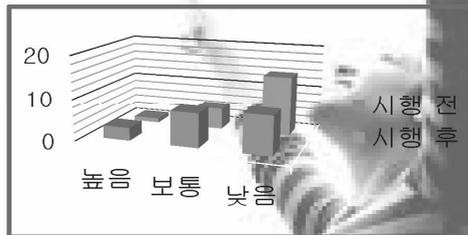
항점	기간	7월	10월
높음(7~10점)		2	0
보통(4~6점)		6	4
낮음(3점 미만)		7	11

금연 프로그램 실시 결과



항점	기간	7월	10월
높음(7~10점)		3	1
보통(4~6점)		8	5
낮음(3점 미만)		9	14

절주 프로그램 실시 결과



35명의 참여자 중 9명(25%)은 해당 프로그램을 통해 흡연 및 음주 수준이 크게 감소하였습니다.

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



감정노동 서포터즈단

사업장에 대한 컨설팅

컨설팅에 대한 개성활동

힐링 프로그램 추진

고객응대 근로자 건강보호에 기여

#### 운영 후 만족도 조사



### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



근골격계 질환 예방

지역사회 공헌 활동과 연계

요양원 및 사회복지재단과 협약

물리치료, 통증완화

자세 교정, 근골격계 질환 예방



### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



재미어트 프로그램



내부 자원을 활용한 운동과 다이어트 프로그램을 병행하여 건강증진 목적



동아리운영

운동과 관련된 사내 동아리를 조직하여 직원들의 건강 및 만족도 증진



SPORT FOR ALL, 맥파이스 등 6개 동아리 운영

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램



재미어트 프로그램



내부 자원을 활용한 운동과 다이어트 프로그램을 병행하여 건강증진 목적



SPORT FOR ALL



운동과 관련된 사내 동아리를 조직하여 직원들의 건강 및 만족도 증진

### III 주요활동

#### ● 운영프로그램

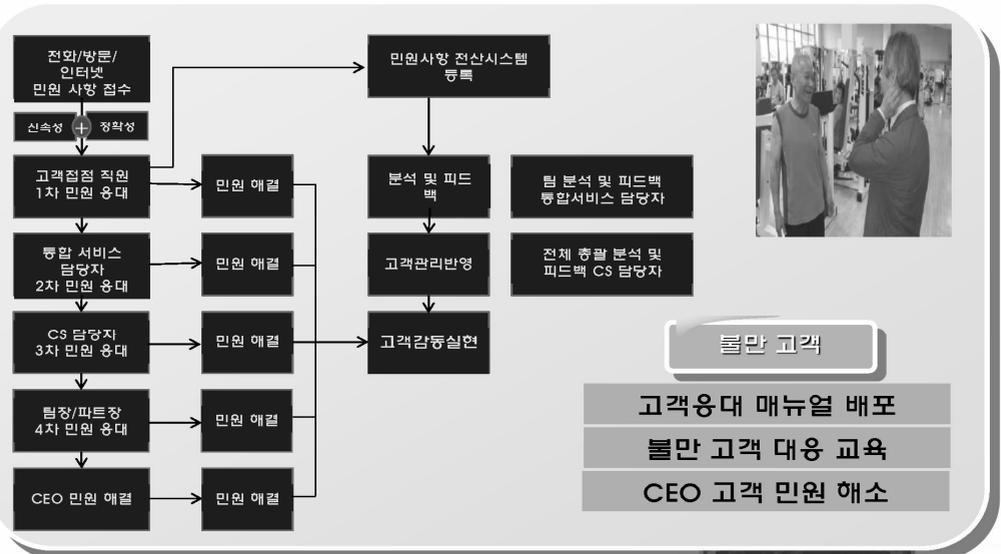


- 교육**
- 안전보건공단 강사 초청 교육
  - 블랙컨슈머 대응 교육
  - 안전보건공단 자료 내부 교육
  - 보라매 안전체험관 교육



### III 주요활동

#### ● 불만 민원 사항 처리 절차 확립



### III 주요활동

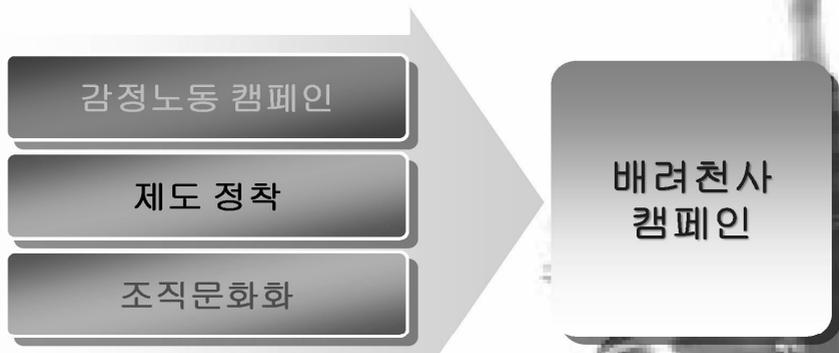
● 결과



↓

직원만족도 9.2% ↑  
공감하는 직장문화 조성

### IV 향후계획



고객응대 근로자 건강보호 캠페인 진행

## IV 향후계획

1. 현재 진행하는 프로그램의 보완 및 사후관리 강화

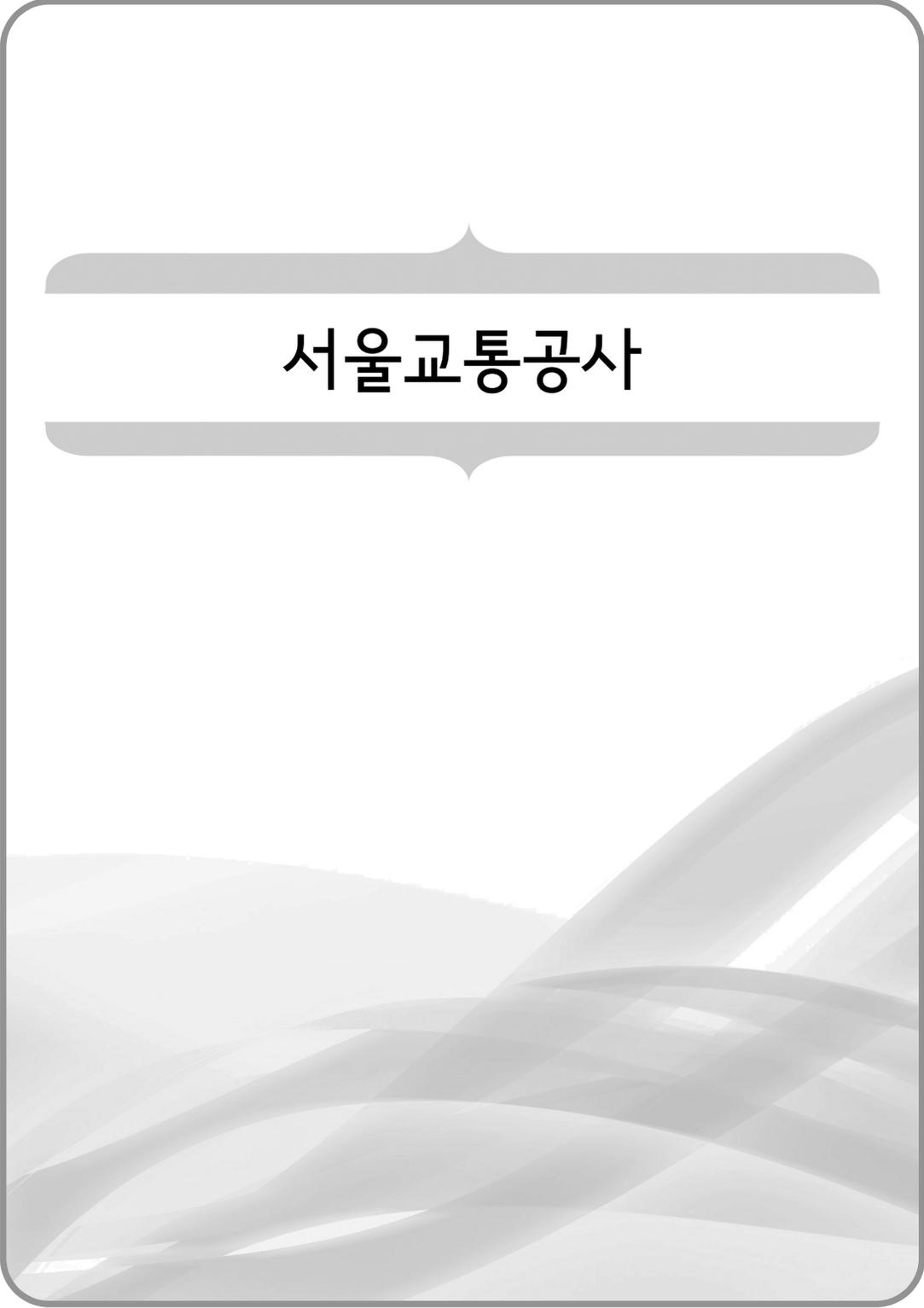
2. 제도 정착 및 효과가 검증된 프로그램 지속적 유지

3. 건강증진 관련 우수기업 벤치마킹

4. 안전보건경영시스템 강화

5. 제도 및 우수사례 전파





# 서울교통공사





2017년도  
고객응대업무 근로자 건강보호 우수사례 발표대회

# 사람이 꽃보다 아름다워~



0



꽃이나 식물에게  
관심과 사랑을  
주는 것처럼

사람도  
사랑과  
관심이  
필요합니다



## INDEX.

1  
일반  
현황

2  
실태  
분석

3  
추진  
과정

4  
기대  
효과

# 1 일반현황

## - 사업장 연혁

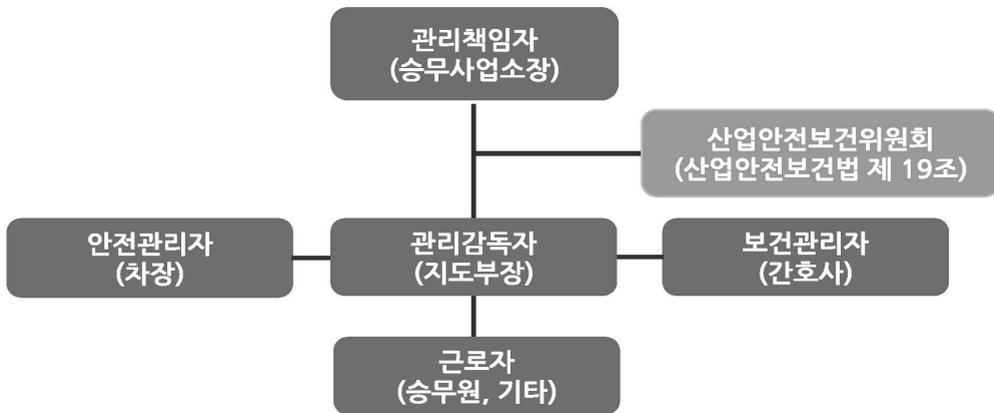


- 1980년 10월 31일**  
신설동~종합운동장 구간 개통
- 1982년 12월**  
종합운동장~고대 구간 개통
- 1983년 9월**  
을지로입구~성수 구간 개통
- 1983년 12월**  
고대~서울대입구 구간 개통
- 1985년 5월 22일**  
서울대입구~을지로입구 구간 개통
- 1996년 3월 20일**  
신정지선 전구간 개통

4

# 1 일반현황

## - 안전보건관리 조직 및 인력



**총 333명 (사무 25명, 승무 277명, 기지관제 22명, 청경 9명)**

5

# 1 일반현황

- 지하철 승무원의 업무



전동차 기기점검 및 입출고



열차 본선운영



고객 서비스 제공

6

**왜?**  
승무원들이  
감정노동자라고  
할 수 있을까?



# 1 일반현황

- 승무원의 감정노동

- 초긴장
- 욕설/폭언
- 폭력
- 무시

+ 감정노동 +



- 우울증
- 공황장애
- 수면장애
- 위장장애

8

# 2 실태분석

- 2호선 열차운행 관련 민원내용



역삼역 / 6월 3일 21시 28분

내선방향 역삼역 2481 왜 늦게오냐 21시23분차가 지금 오고 미친운전 개겨지같이 하나 사람 있는데 문닫고 지랄이야 미친OO들아

신대방역 / 4월 26일 22시 13분

2호선 아 신대방역에서 문 좀 늦게 쳐달으라고 씨발 O갈네 진짜 CCTV 확인해봐라 씨발 10시 11분 대림방향 매번 이딴식이다 개선할때까지 매일 민원넣는다 사람이 다 내리고 타야지 내리고 있는데 문을 쳐닫냐



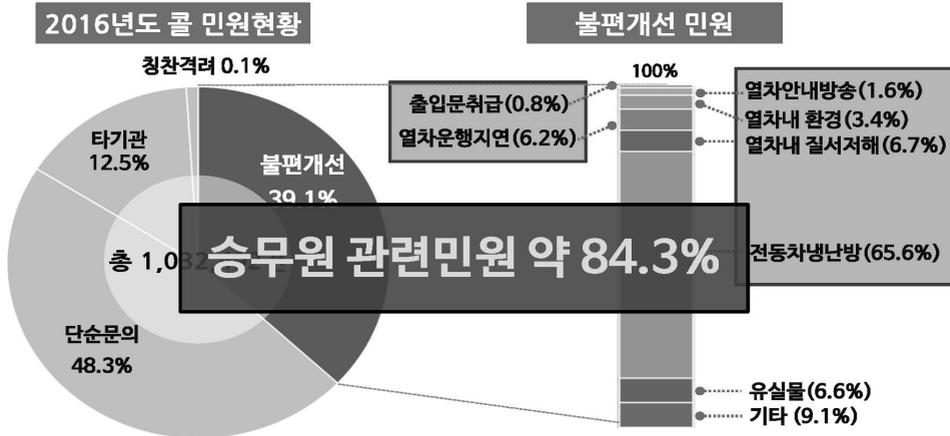
교대역 / 4월 16일 14시 49분

씨발 뭐하는 OO들이야 사람 많아서 타는거 줄서서 타고있는데 문닫고 강 출발해버리네 이따위로 운행하나 열차?

9

## 2 실태분석

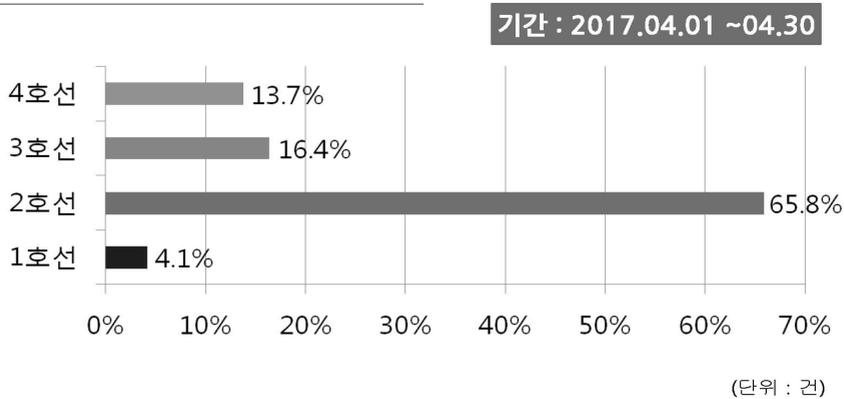
### - 민원 분석



10

## 2 실태분석

### - 호선별 불편민원건수

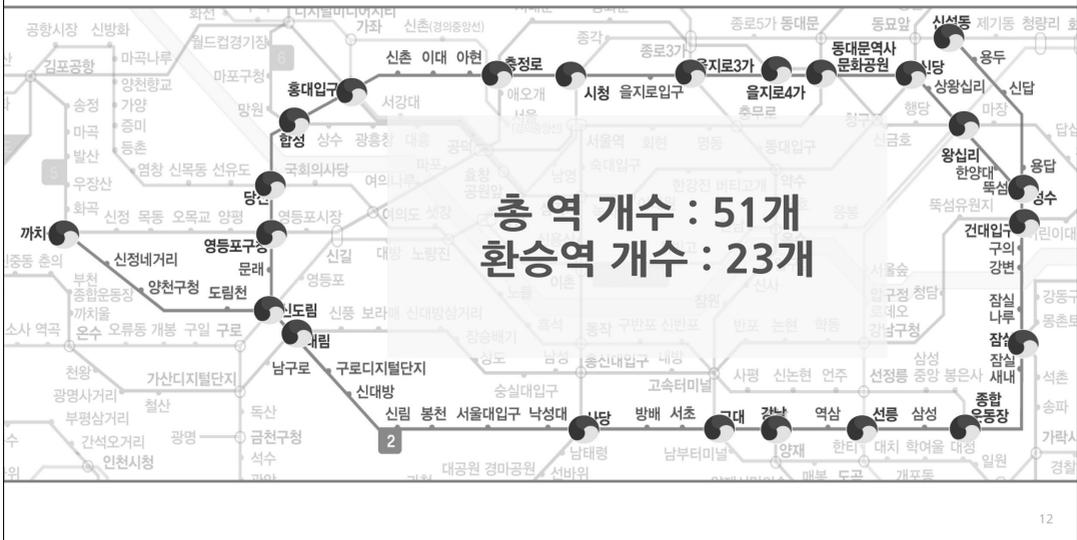


구 분	1호선	2호선	3호선	4호선
계	39,655	1,645	26,074	6,491

11

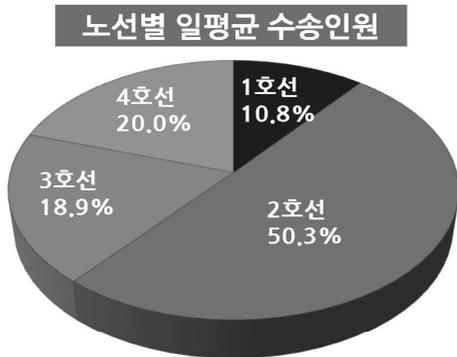
## 2 실태분석

### - 서울교통공사 2호선의 특징(환승역)



## 2 실태분석

### - 서울교통공사 2호선의 특징(수송인원)



역 별 일평균 수송인원

순위	역 명	일평균 수송인원
1	강 남(2호선)	128,552
2	홍대입구(2호선)	114,383
3	잠 실(2호선)	108,255
4	신 림(2호선)	94,223
5	서울역(1호선)	93,203
6	신도림(2호선)	91,167
7	구로디지털단지(2호선)	86,467
8	고속터미널(3호선)	83,412
9	삼 성(2호선)	75,284
10	종 각(1호선)	74,344

(단위 : 천명/일)

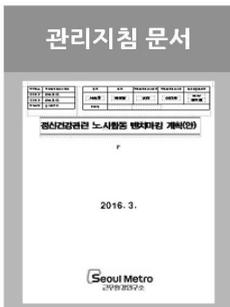
구 분	계	1호선	2호선	3호선	4호선
2016년	4,148	450	2,083	785	830

상위 10개역 중 7개 역이 2호선에 해당됨



## 2 실태분석

- 회사에서 운영하고 있는 고충해결 프로그램



## 2 실태분석

- 승무원들이 피부로 느끼지 못하는 이유



승무원들은 회사의 프로그램을  
피부로 느끼지 못하고 있다!!



참여기회  
부족

무관심  
(귀찮음)

부정적  
이미지

16

## 3 추진과정

- 전략수립

### 문제점

교번근무  
이해부족 - 참여기회가 부족  
- 중간에 이탈하는 경우 발생

감정노동  
이해부족 - 무관심 / 귀찮음  
- 참여도 낮음

부정적  
이미지 - 질병 숨김으로 건강 악화  
- 잠재적 고위험군 발생

### 해결전략

- 근무협조
- 교육시간 부여
- 홍보 및 캠페인
- 인식 개선
- 찾아가는 상담 진행
- 심신의 건강상태 파악

17

### 3 추진과정

- 추진팀 구성 및 실무자 회의

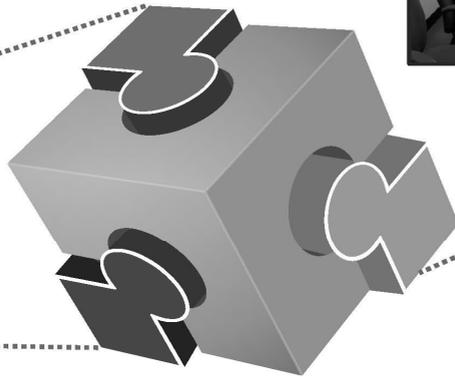


#### 보건관리자

- 직원의 욕구 파악
- 프로그램 기획
- 외부자원 찾기
- 전문가 섭외

#### 사무실

- 근무협조
- 교육시간 부여



#### 노동조합

- 직원의 참여유도
- 소식지를 통한 행사 공지

18

### 3 추진과정

- 추진활동 내용



19

### 3 추진과정

- 홍보활동(컨설팅 및 캠페인 실시)

강령노동자 서포터즈단 운영 및 보고서

사업장명	강령노동자 서포터즈단 운영 및 보고서																																																																																										
서포터즈 유형	홍익문화서비스팀	담당자명	박미화																																																																																								
사업장 개요	○ 근무처수 : 2015명(여성 근무자 수 3명) ○ 위치 : 서울특별시 중구 을지로 287 동아편 열관 ○ 시설 : 지하4층 ~ 지상 33층 ○ 노조연부 : 총 ○ 집행부들 : 기조프사지 열과																																																																																										
기조프사지 확인 결과	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>항목</th> <th>조</th> <th>확인</th> <th>비</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">주요 및 실적</td> <td>집합노동 행사</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>보건의료자</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>직업교육</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">사업 목표</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">예산</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">조직 현황</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">노무 사항</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">프로그램 운영</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>평가</td> <td>홍익문화 서비스팀</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구분	항목	조	확인	비	주요 및 실적	집합노동 행사	●			보건의료자	●			직업교육	●			사업 목표	홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			예산	홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			조직 현황	홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			노무 사항	홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			프로그램 운영	홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			홍익문화 서비스팀	●			평가	홍익문화 서비스팀	●				
구분	항목	조	확인	비																																																																																							
주요 및 실적	집합노동 행사	●																																																																																									
	보건의료자	●																																																																																									
	직업교육	●																																																																																									
사업 목표	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
예산	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
조직 현황	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
노무 사항	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
프로그램 운영	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									
평가	홍익문화 서비스팀	●																																																																																									



협조 : 사단법인 한국산업간호협회  
 참여인원 : 직원 및 일반인 150여명

20

### 3 추진과정

- 자기이해(미술치료)



설 문	점 수
프로그램 실행에 전반적으로 만족한다	4.47
스트레스 관리에 도움이 되었다	4.46
다음에도 기회가 된다면 참여할 생각이 있다	4.56
다른 동료에게 권할 의사가 있다	4.45
사업장 보건관리를 활성화 시키는 계기가 되었다	4.30

협조 : 사단법인 한국산업간호협회  
 참여인원 : 직원 12명

21

### 3 추진과정

- 건강한 몸[걷기 마일리지]



협조 : 서울시 및 중구보건소  
 방법 : 워크온(WALK ON)앱 설치 후 걷기마일리지 적립

22

### 3 추진과정

- 건강한 몸[찾아가는 상담]



운영 : 매월 1회 교육 및 찾아가는 상담  
 장소 : 승무휴게실, 승무교양실 10여명 내외 집중상담

23

### 3 추진과정

- 척도검사[스트레스 측정기의 운영]



명칭 : UBPLUSE H3(교감-부교감 신경 활성화 측정)  
 운영방법: 개인 자율적 측정(평균 6.5명/일)

24

### 3 추진과정

- 척도검사[정신건강 척도검사]



분 류	결과(명/%)
정상 (0~9점)	152명(66.1%)
가벼운 우울 (10~24점)	70명(30.4%)
중한 우울 (25~40)	8명(3.5%)
심한 우울 (40점 이상)	0(0%)

협조 : 중구보건소 정신건강센터  
 참여인원 : 승무원 230명(83%) 설문지 분석

25

# 4 기대효과

- 일과 삶의 조화



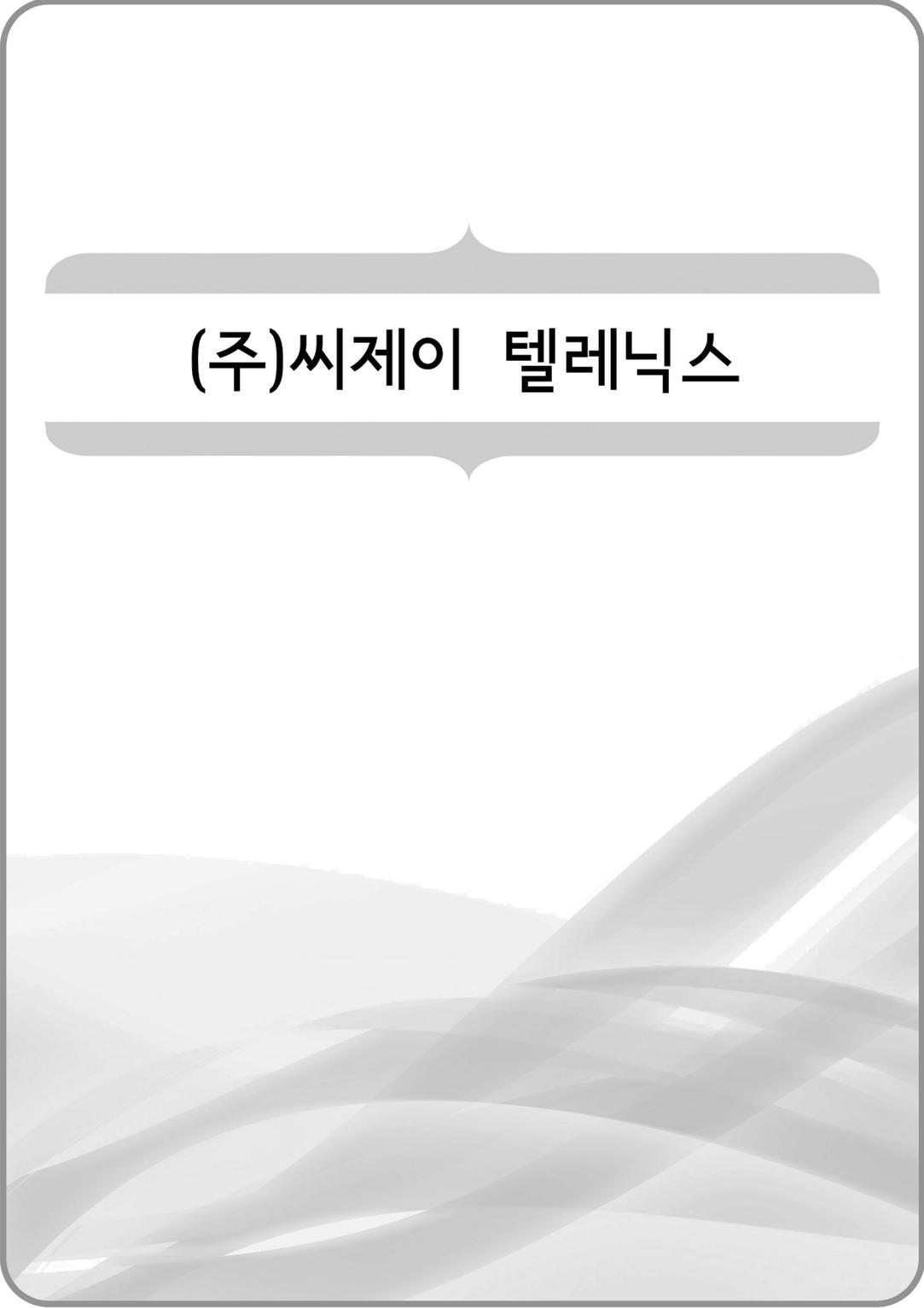
26

**적절한 감정노동의 관리**

**안전운행과 고객 감동**

**1등 서울교통공사를 만들어 갑니다**

27



(주)씨제이 텔레닉스



CJ TELENIX

'함께여서 즐거운 우리'  
**CJ텔레닉스**

## 고객응대 근로자 건강보호 우수사례

CJ TELENIX

### 1. 사업장 현황

1-1. 회사소개 및 주요 연혁

### 2. 근로자 건강보호활동 추진목적 및 체계

2-1. 추진배경

2-2. 추진목적 및 체계

### 3. 주요활동

3-1. SC보호프로그램 : ARS안내/경고멘트, HELP Button, TAKE 10

3-2. 음성분석시스템

3-3. 클레임 전담조직 구성

3-4. 조직문화 활동: 건강한 TELENIXER

### 4. 활동성과 및 효과분석

### 5. 향후 계획

## 1.사업장 현황

1-1.회사소개 및 주요 연혁

CJ그룹의 유통, 물류, 식품, 엔터테인먼트 등 다양한 사업의 고객 접점 담당,  
 각 계열사 고객접점 서비스 수준의 상향화, 서비스 안정성 확보, RISK대응  
 9개 계열사, 17개 컨택센터 운영하며 약 2,000명의 임직원이 연간 1억콜 응대

재도약기	2016. 12	GPTW 대한민국 여성이 일하기 좋은기업 '대상'
	2016. 11	감정노동 종사자 건강보호 우수사례 '모범상'
	2016. 06	업계 최초 음성 분석 시스템 도입
	2015. 01	업계 최초 고객성향별 맞춤형대기법 시행
도약기	2014. 04	ISO9001 인증 획득
	2012. 04	CJ대한통운 센터 운영 이관
성장기	2010. 01	그룹 내 7개 계열사 13개 컨택센터 통합 운영
	2005. 09	대통령 표창수상 '장애인 재택 고용 우수사례'
창업기	2004 ~ 현재	NCSI 흡소핑부문 1위
	2004 ~ 05	KSQI 흡소핑부문 1위
	2003. 08	CQ(Contact-center Qualified) 마크 획득
	2003. 02	CJ텔레닉스로 사명변경
	2001. 08	국내최초 흡소핑 콜센터 서비스 개시 (사명 : 제일 Tele Service)



고객접점 전담



서비스 품질  
혁신·개선



고객의 소리 분석,  
그룹 계열사에 insight 제공



Global 컨택센터  
구축 및 지원

## 1.사업장 현황

1-1.회사소개 및 주요 연혁

CJ그룹의 유통, 물류, 식품, 엔터테인먼트 등 다양한 사업의 고객 접점 담당,  
 각 계열사 고객접점 서비스 수준의 상향화, 서비스 안정성 확보, RISK대응  
 9개 계열사, 17개 컨택센터 운영하며 약 2,000명의 임직원이 연간 1억콜 응대



## 2. 근로자 건강보호활동 추진목적 및 체계

### 2-1. 추진배경

#### ● 추진배경

非대면 고객상담을 수행하는 업의 특성상, 다양한 스트레스에 노출되어있는 구성원들을 위한 조직차원의 체계화된 관리·지원 프로그램을 필요로 함

#### 고객 상담으로 인한 심리적 부담

- 악성고객(욕설/성희롱)상담 Stress
- 실제와 다른 감정표출로 인한 Stress
- 질 높은 서비스 제공에 대한 부담

#### 신체건강관리 적신호

- 다양한 스트레스요인으로 흡연 및 음주욕구 증가
- 장시간 좌식근무에 따른 근육 경직/운동량 부족
- 불규칙한 근무패턴으로 안중은 습관 발생/반복

#### 컨택센터업에 대한 낮은 자존감

- 고객상담 업에 대한 부정적 인식
- 사회적 약자로 분류되는 사회적 시선

체계화된  
근로자 보호  
PGM 필요

## 2. 근로자 건강보호활동 추진목적 및 체계

### 2-2. 추진체계 및 목적

고객응대과정에서 발생할 수 있는 상황(악성고객, 민원 등)에 대한 개인/조직별 대응체계를 운영하여 구성원들이 건강한 회사생활을 할 수 있도록 지원



- ✓ SC보호프로그램
- ✓ TAKE 10
- ✓ HELP Button
- ✓ ARS안내/경고멘트



- ✓ 콜레임전담 부서
- 고객상담팀
- 고객지원파트



- ✓ **심리건강관리**
  - 심리상담실 운영
  - 직무스트레스 진단
- ✓ **신체건강관리**
  - 근골격계예방운동
  - 건강동호회
  - 건강검진/치료지원
- ✓ **조직건강관리**
  - 구성원 만족도 조사
  - 소통활동
  - GPTW / CSR 등

### 3. 주요활동

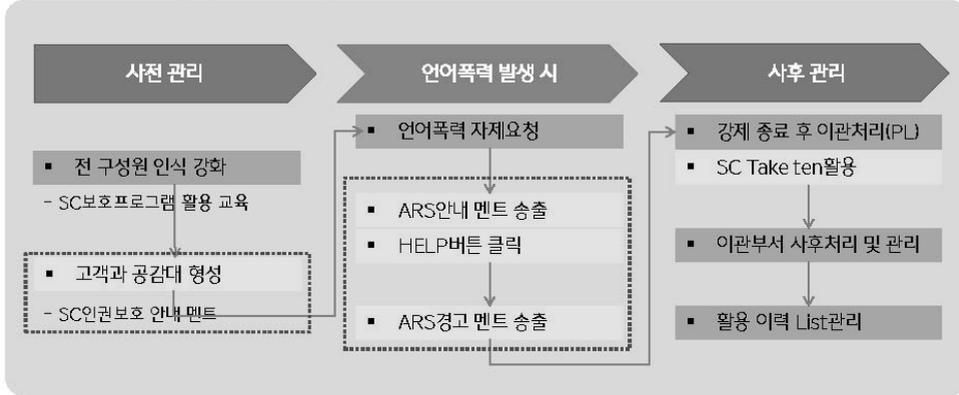
3-1. SC보호프로그램

#### ● SC보호프로그램

악성 고객으로부터 상담사 인권을 보호하고, 감정 노동으로 인한 스트레스를 최소화 하고자 SC(상담사)보호프로그램을 단계적/체계적으로 운영

\*SC : Service Consultant

[SC보호프로그램 총 PROCESS]



7

### 3. 주요활동

3-1. SC보호프로그램

#### ● ARS안내/경고멘트

- 고객이 언어폭력을 행하는 경우, 상담사 인권보호를 위해 자제 해 줄 것을 안내하는 **ARS안내멘트**를 송출하고, 이 후에도 지속될 경우 관리자의 지도하에 **ARS경고멘트** 송출 후 종료함

##### 고객 공감대 형성

\*서비스 향상과 **상담사 인권보호를 위해** 상담내용이 녹음되며 원활한 서비스 제공을 위해 개인정보를 수집할 수 있습니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.

##### ARS안내멘트

"고객님의 연사는 **상담사에게 정신적으로 큰 고통을 주는 언어폭력**입니다. 상담사가 고객님을 도와드리는데 집중할 수 있도록 자제해 주시기 바랍니다."

##### ✓ 기본 원칙

- 언어폭력은 SC가 판단하여 심적 어려움을 느낄 때 활용함.
- ARS안내멘트 송출과 함께 HELP버튼을 활용함.

##### ✓ PL/관리자 지원 지연 시

- ARS안내 멘트를 추가 2회 까지 사용 가능하며,
- 강제 종료 안내 후 PL/관리자가 사후관리 하도록 보고함

##### ARS경고멘트

"고객님, **언어폭력은 2년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처해질 수 있는 범죄상 범죄**입니다. 상담사가 더 이상 상담진행이 어려워 상담을 종료하오니, 저희 책임자가 연락드리도록 하겠습니다."

##### ✓ 기본 원칙

- PL/관리자 지도하에 활용 가능하며,
- 강제종료 후 PL/관리자가 사후관리 되도록 이관처리함.

8

### 3. 주요활동

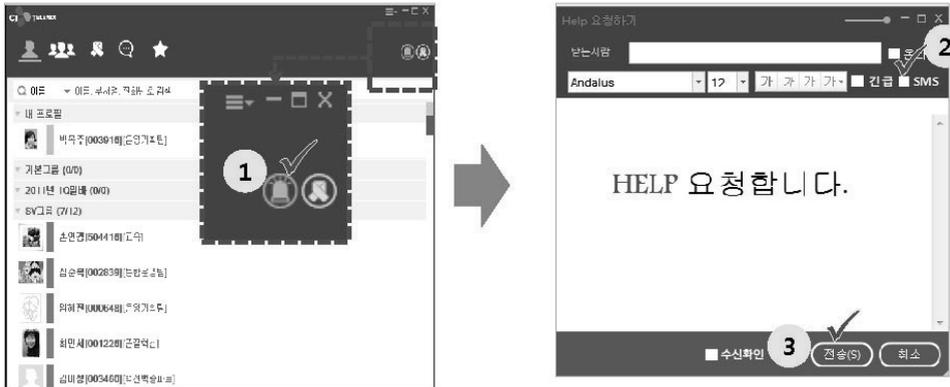
3-1. SC보호프로그램

#### ● HELP BOTTON

- 관리자의 지원이 필요할 때, 간편하게 지원요청 할 수 있도록 사내 메신저 內 시스템 개발
- 사내 메신저 非사용 부서도 활용할 수 있도록 SMS발송 기능 추가

① 경광등 클릭 → ② SMS전송여부 체크 → ③ HELP요청 전송 클릭

※ 수신자는 PL/센터장/센터별 업무지원 스템으로 자동 세팅되며, 추가 및 제외 가능 함



9

### 3. 주요활동

3-1. SC보호프로그램

#### ● TAKE 10

- 악성고객 통화 후 최소 10분 이상 즉시 휴식을 취하는 제도



10

### 3. 주요활동

#### 3-2. 음성분석 시스템

##### ● 음성분석 시스템

- 신속, 정확하게 고객의 소리를 실시간으로 분석하고, 이슈와 Risk감지함
- 실시간 콜모니터링이 가능하며, 이슈 발생 시 관리자가 지원
- 축적된 데이터를 활용하여 SC코칭 및 고객 응대전략 수립

① 상담원케어(분석) → ② 이슈 녹취 리스트 → ③ 개별 콜 녹취록 및 녹취 확인

11

### 3. 주요활동

#### 3-3. 전담 조직 구성

##### ● 클레임 및 악성고객 전담조직 구성

- 클레임 발생 시, 유형(대외민원, 언론 등)에 따라 책임자 혹은 전담 부서로 이관처리 함
- 상습적인 악성고객의 전화는 전담 부서로 바로 연결 되도록 조치함



- 관심고객
- \*부당고객
- :당사 이용 중 과다 취소/반품, 구성품 상습 누락, 카드도용 및 재판대 고객
- \*특성고객
- :잘은 책임자 통화 요청, 과보상요구, 욕설, 상습불만고객
- 대외민원 접수건(공정위/방송위)
- 중대클레임(이물발생/신체상해 등)



- 채권수심 강성민원
- 해지신청/접수/처리 누락
- 대외민원 신고정후



- 오히수/퀵(긴급)
- 2차 보상 관련
- 상급자(책임자) 요청

12

### 3. 주요활동

#### 3-4. 조직문화 활동

감정 노동으로 인한 스트레스를 다각도에서 해소할 수 있도록 심리·신체·조직 측면을 고려한 프로그램을 운영하여 건강하고, 균형 있는 회사생활을 도모

#### ♥ 심리건강 관리

- SC보호프로그램
- 休-PLACE(심리상담실)
- 직무스트레스 진단
- 休-Care Package (직무스트레스 관리)

#### 🧘 신체건강 관리

- 예방활동
- 건강증진/건강 동호회
- 건강검진
- 치료지원

#### 🏢 조직건강 관리

- 조직건강 진단
- 성장활동
- 소통/조직활성화
- GWP
- CSR

심리/신체/조직 건강의 균형과 조화

‘건강한 구성원, 일하기 좋은 CJ텔레닉스’

13

### 3. 주요활동

#### 3-4. 조직문화 활동

#### ● 심리건강관리



#### ✓ 심리상담실 운영

- 개인/집단상담
- 심리검사 가능

- 2017 ↑ 목표 출장상담 시행(격월)  
야간상담 시행(주 1회)
- 2016 목표 유선상담 시행  
심리검사 지원
- 2015 김해지역 확대(격월)
- 2014 서울/대전/부산/대구운영
- 2012 ● Pilot 운영 (12.09~12)



#### ✓ 직무스트레스 진단

- 연 1회, 전 구성원 대상
- 1차(요인진단) → 2차(증상파악)
- ※ 한국형 직무스트레스 요인진단  
직무스트레스 진단(K-OS)활용

현재, 사내시스템 內 진단기능 개발중



#### ✓ 休-CARE PACKAGE

- 직무스트레스 수준이  
높은 구성원을 대상으로  
시기/단계별 PGM진행

NO.	구분	2016년 추진현황 (1/)			
		6	7	8	9
1	休-Guide				
2	休-Talk				
3	休-Place				
4	CSR(연성)				
5	스트레스 타파 교육				
6	MISSION, MOVE!				
7	직원 스트레스채안단				

14

### 3. 주요활동

#### 3-4. 조직문화 활동

- **신체건강관리**



✓ **신체운동PGM운영**

- 전 사업장 운영 (각 지역기관 연계)
- 근골격계 통증예방운동, 금연, 건강상담 등 운영

지역	기관
서울	서울 근로자건강센터(15~) / 서울 금연지원센터(16~)
원주	원주 근로자건강센터
대전	대전 대덕구 건강증진센터
대구	대구 근로자건강센터
부산	중앙동 부산 중구 보건소
	전포동 부산 진구 보건소
	해운대 부산 해운대구 보건소

※서울지역 외 사업장은 2017년 이후 확대운영



✓ **모성보호제도**

여성이 상대적으로 많은 조직특성을 반영하여 여성이 임신 및 출산에 부담 없이 참여할 수 있도록 제도 강화

구분	항목	내용
임신기	임신축하제까지	축하카드, 전지 마자간 알차마, 발 받침대, 허리 받침대 지급
	임신기 휴게시간	50분 근로 시 10분 휴식 ※ 단축근로와 병도
	임신기 근로시간 단축	임신 2주 이내, 36주 이후 1일 2시간 근로시간 단축 + 6주 ~ 112주 이후, 36주 이전 개인선택 사항)
출산기	출산 축하선물	미역국재료 또는 산생아용품
	배우자 출산휴가	2주 유급 (출산 후 1개월 이내 사용가능)
육아기	간접 자녀돌봄 근로시간 단축	1일 2시간 근로시간 단축 (1년 1회, 최종 1개월 연도 사용 가능)
	자녀입학 돌봄휴가	자녀 초등학교 입학 전후 휴가 부여 (2주 유급 + 2주 무급)



✓ **건강동호회**

- 헬스, 요가, 등산 등 15개 동호회 활동 중
- 1인 2동호회 가입가능, 활동비 지원


✓ **의료지원**

- 건강검진
- **일반검진 / 야간특수건강진단**
- **종합검진(40세/간부/일반직원 4년 1회)**
- **치료지원(휴가/휴직 및 의료비)**

### 3. 주요활동

#### 3-4. 조직문화 활동

- **조직건강관리**



✓ **ESI조사**

다양한 영역에 대한 구성원의 의견, 인식, 만족도를 파악하여 **일하기 좋고, 일하고 싶은 Workplace**로 발전하기 위해 실시하는 조사로, 응답자 중 10%를 대상으로 개별 인터뷰 진행

구분	핵심가치	조직문화	개발성장	업무환경	소통	Loyalty	보상인정
항목	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치
내용	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치	핵심가치



✓ **HR H/C**

각종 제도 운영상 문제점이나 잘못된 인사 관리가 이뤄지는 지에 대한 점검을 통해 건전한 조직문화를 형성하고자 함

**주요 점검내용**

- 법적RISK 발생 가능 5개 영역 (채용,보상,근태,퇴직,비정규)대상
- 구성원 관리 프로세스 적절성 및 법/사규 준수여부 점검
- 제도 운영의 적절성 및 기타 인력운영 점검



✓ **조직활성화 활동**

- 가족소통
- 장애인구성원 야유회
- 전사 체육대회
- GPTW 경진대회
- CSR


✓ **소통활동**

- 복새통
- CJ특독(경영진간담회)
- 한마음협의회(노사협의회)

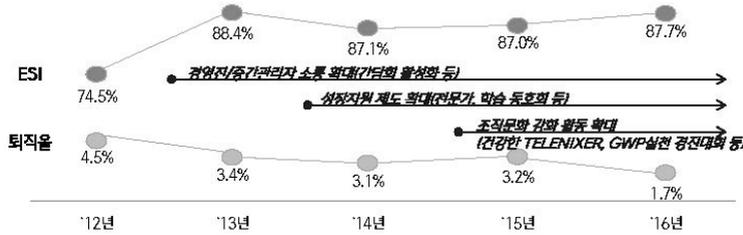

✓ **안전활동**

- 안전의날 (안전점검)
- 안전교육
- 공기질개선

## 4. 활동성과 및 효과분석

### ● 주요 HR지표 분석

- ESI(구성원 만족도): '13년 이후 평균 87.6%로 개선효과 지속
- 퇴직율: '12년 이후 지속적 감소세 유지



#### [ESI조사영역]

구분	핵심가치	조직문화	개발성장	업무환경	소통	Loyalty	보상안정
내용	행동 FUN 가치역할 의미이해 존중	책임감 부정방지 즐거움 원칙준수	육성 성취욕구 업무원활	상사관계 업무수행 분위기 팀워크	좌우소통 상하소통	자부심 SAY	복리후생 인사제도

## 5. 향후 추진 계획

**균형잡힌 관리로  
업무몰입환경구축**

- 심리상담 지속
- 직무스트레스 관리 강화

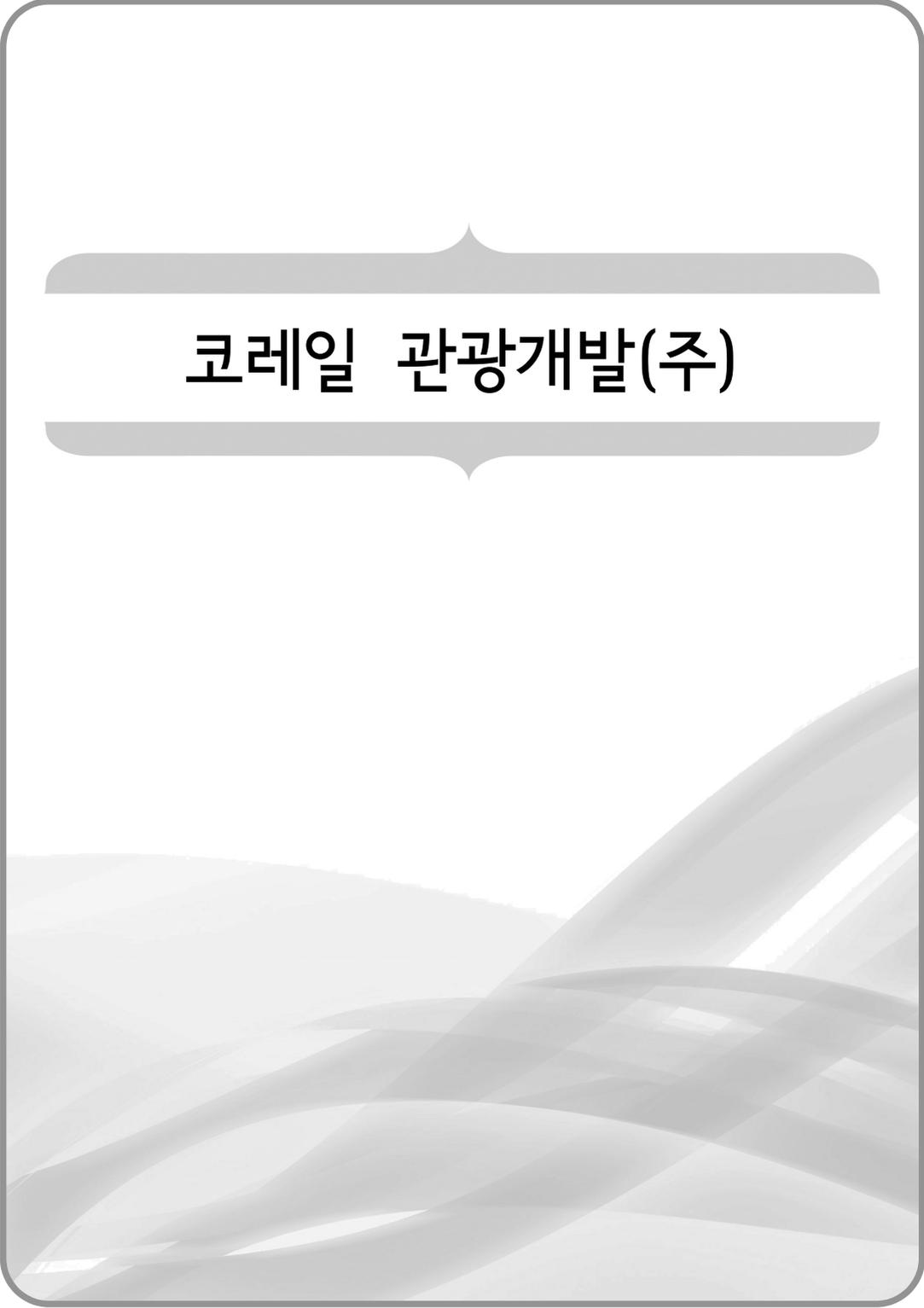
**심리, 신체, 조직건강이 균형 잡힌  
건강한 CJ텔레닉스**

- 공기질 개선
- 업무환경 개선 (조도/소음/습도 등)

“(우리 회사는)  
계속해서 좋아지고 있고,  
좋아질 일 밖에 남지 않았다고 생각한다.  
실제로 내가 성장하는 것을 느끼고,  
회사가 발전하는 과정을 직접 겪었기 때문에  
후배들에게도 항상 좋아질 것이라고 이야기 하고 있다.”  
- '16년 GWP실천대회 현장심사 중 구성원 답변 -

- Health Keeper
- 사내 응급처치원 양성
- 기관협약, 정기 건강상담
- 체성분 측정시설 구비 등





**코레일 관광개발(주)**



# 레일 위에서 함께 꿈꾸는 내일 !

KORAIL TOURISM DEVELOPMENT Co., Ltd



배승임 보건관리자 (보듬센터장)

KORAIL 코레일관광개발

KORAIL 코레일관광개발

## 목 차

1. 코레일관광개발
2. 레일 위에서
3. 함께 만드는 꿈
4. 내일을 향하여!

KORAIL 코레일관광개발

# 1. 코레일관광개발

KORAIL 코레일관광개발

## 코레일관광개발 개요

**설립목적**  
- 철도 인프라와 민간관광 전문경영 노하우 접목을 통한 국민의 행복가치를 추구

**기관성격**  
- 기타 공공기관 (코레일 계열사)

**조직현황**

대표이사	방 창 훈	설 립 일	2004. 08. 11.
소 재 지	서울시 용산구 청파로 378 KTX빌딩		
주요사업	승무사업, 유통사업, 관광사업, 테마파크		
임직원수	정원 984명 (현원 854명 / 2017년 5월 기준)		



## 코레일관광개발 사업

- 승무서비스 사업
- 유통판매 사업
- 관광여행 사업
- 테마파크 사업
- MICE 사업



## 열차 승무 작업 공정

### KTX, 새마을 열차

업무 : 열차 내 고객 안내서비스  
 근무형태 : 3조 2교대  
 근무주기 : 6일 주기(주간, 주간, 야간, 야간, 야간근무 후 휴무, 휴무)  
 주간근무 : 09:00 ~ 19:00 (휴게 1시간 부여)  
 야간근무 : 19:00 ~ 익일 09:00 (수면 4시간이상 부여)

### 관광 열차

업무 : 열차 내 고객 안내서비스, 이벤트, 공연, 방송  
 근무형태 : 월 단위로 근로일, 휴일 등을 지정한 교번 근무제



## 2. 레일 위에서

### 표준직업분류로 살펴 본 감정노동에 종사하는 직업군

대분류	중분류	소분류	예시
서비스 종사자  [Service Workers]	41 경찰, 소방 및 보안 관련 서비스직	411 경찰, 소방 및 교도 관련 종사자 412 경호 및 보안 관련 종사자	경찰관, 소방관, 교도관, 경호원, 보디가드, 주차 단속원
	42 이미용, 예식 및 의료 보조 서비스직	421 의료, 복지 관련 서비스 종사자 422 이미용 및 관련 서비스 종사자 423 혼례 및 장례 종사자 429 기타 이미용, 예식 및 의료보조 서비스 종사자	간병인, 치료 보조원, 미용사, 미용사, 피부미용 및 체형관리사, 메이크업 아티스트 및 분장사, 웨딩플래너, 장례상담원, 접술가
	43 운송 및 여가 서비스직	431 운송 서비스 종사자 432 여가 및 스포츠 관련 종사자	[항공기, 선박, 열차, 객실승무원, 여행 및 관광안내원, 숙박시설 서비스원, 오락시설 서비스원, 치어리더, 캐디



출처 : 고용노동부, 안전보건공단\_현장작업자를 위한 감정노동과 건강관리(2016년)

KORAIL 코레일관광개발

평범한 일상






KORAIL 코레일관광개발

그러나...

**KBS** 승무원 폭행

기사입력 2017-01-25

최신뉴스 | 김윤 | 한국당

뉴스 > 사회 > |

**[뉴스 띠 행]** 승무원 폭행에 성

입력 2017.05.03 (



1 사진=연'

▲ 자신이 나 사진은 본듯



▲ KTX 승무원이 손님에게 서비스를 하고 있다. 지난 4월 KTX 승무원 근무 당시 지속적인 성희롱과 욕설, 폭행에 시달리다 우울증을 알게 된 여성이 근로복지공단으로부터 산업재해 판정을 받았다. ©뉴스-여성신문

출처 : 네이버 포탈

### 3. 함께 만드는 꿈

#### 가족친화 직장문화 조성

당 사 관광 인프라를 활용한  
가족의 사업장 체험을 통한 공감대 및 자긍심 증진

##### Super Parents

직원과 자녀 둘 만의 여행  
2008년~2013년 지사 별 -> 2014년 전 직원 연합

##### Thanks Parents

부모님과 함께 여행  
2006년~2013년 부모님 초청행사 -> 2014년 여행

##### MY Partner

배우자와 함께 여행 (2016년)

##### Family Day

부모님 (배우자), 형제, 자매, 조모, 배우자, 자녀 여행  
(2017년)

##### 가족 사랑의 날

매주 수요일 오후 4시, 5시, 5시 40분 총 3회 사내방송  
방송여부 및 소속 별 참여율 경영진 보고

## 가족과 함께하는 즐거운 시간 ♥



## 직원 행복 프로그램

### 행복복권

직원들의 작은 노력에도 고마움을 표현 (2014년~)  
 즉석복권지급 : 「걱정말아요, 그대」 「수고한 당신」 「열정적인 당신」 등  
 업무 중 필요한 작은 용품 ~ 가족 외식상품권

### 비타민 데이

직원들의 노고를 치하 (2014년~)  
 매월 말 비타민 제품(음료 등) 제공

### Nail Care 手다방

서비스직의 특성을 반영한 Nail Care (2014년~)  
 휴게시간 활용 프로그램 개설 요청 의견 반영  
 직원 가족 서비스 제공 「가족과 함께하는 Nail서비스」  
 지사 직원을 위한 「찾아가는 Nail-day」

### 뷰티서비스 手다방

업무에 지친 직원들을 위한 뷰티서비스 (2016년~)  
 피부 관리/ 견 관절부 관리/ 하지 관리  
 Nail Care 手다방의 높은 직원 만족도 반영  
 직원 가족 서비스 제공 「가족과 함께하는 뷰티서비스」

## 따뜻한 위로 ♥



### □ 행복특권

○ 지급선지

[단위: 백]

No.	상 품	사용 거사	부사 거사	출산 거사	임산 거사	대 구 거사	승 무 사양	합 계
1	행복이루 포인트카드	40	29	20	6	5	-	100
2	운주의상품권	40	30	19	6	5	-	100
3	3년 카동우산	56	40	27	8	7	2	140
4	보조배터리	88	64	42	13	11	2	220
5	빗술살과기	88	64	42	13	11	2	220
6	일주달리제	88	64	42	13	11	2	220
합계		400	294	192	59	50	8	1000

\* 지사별 인원에 따른 차등유량

### ○ 만족도 / 상용 선호도 조사 결과

만족도 조사					상용 선호도 조사	
조사 인원 (명)	매우 불만	불만	보통	만족	상용 선호 비율	비상용 선호 비율
150	1	5	38	56	56%	44%



## 직원 충전 프로그램

### 휴가 및 휴직

Re fresh 휴가  
가족 돌봄 휴직제도  
육아휴직  
병가휴가

### 보듬센터

직원들의 마음을 보듬어 주는 고충상담실 「보듬센터」  
업무 및 개인사정에 따른 고충 상담 및 치유 프로그램  
실태 조사( 직무스트레스, 감정노동, 성희롱 등)

### 동호회

17여 개 동호회  
봉사, 운동, 여행, 문화 관람, 맛 집 탐방 등

### 슈퍼맘 수다파티

일하는 엄마들이 어려움을 함께 나누며 서로를 지지  
업무개선방안 협의 및 제안

### 휴게시설

근무시간 중 휴식을 취할 수 있도록 전 지사 운영  
PC, 소파, 전자레인지 등 구비한 사랑방

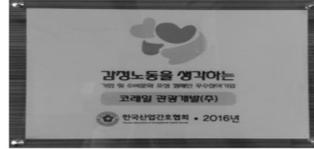
**에너지 충전 중 ♥**



**직원 지지 프로그램**

<b>교육 및 연수</b>	신입직원 입문교육 산업안전보건교육 CS 교육 (폭행 사고 발생 대비 호신술, 미술작업치료, 웃음치료, 직무스트레스 이완 등) 제주도 감성체험 워크샵, 해외 연수
<b>직원 보호</b>	승무원 보호 고지를 위한 열차 내 안내방송 열차내 불법 행위(폭언, 폭행, 성추행) 현장 대응 매뉴얼 민원 발생 시 직원 정보 누출 방지 매뉴얼
<b>감정노동 컨설팅</b>	2016년 산업간호협회 감정노동 컨설팅 참가 우수참여기업 인증
<b>근로환경 증진</b>	장애인고용 우수 사업주 선정 가족친화 우수기관 선정
<b>노사협력</b>	노사 교섭 시 감정 근로관련 사안 안건 상정

## 한걸음 나아가기 ♥



### <표 VII-4> 안내방송 내용

코레일에서는 열차이용 기초질서 지키기 캠페인을 시행하고 있습니다. 열차에서 다른 승객이나 승무원에 대한 폭언·폭행·성추행 등의 위법 행위는 「철도안전법」에 따라 500만원 이하의 벌금에 처하는 등 엄격히 처벌되고 있습니다. 모두가 안전하고 즐거운 기차여행을 위해 열차 내 위법행위를 발견하면 승무원이나 철도사법경찰에 신고해 주시기 바랍니다. 고맙습니다.



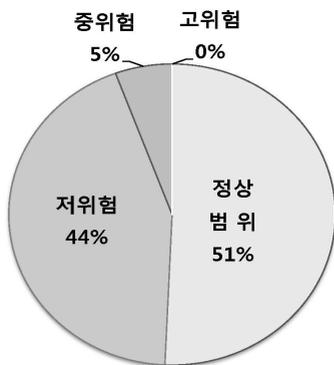
# 4. 내일을 향하여

## 2014년?

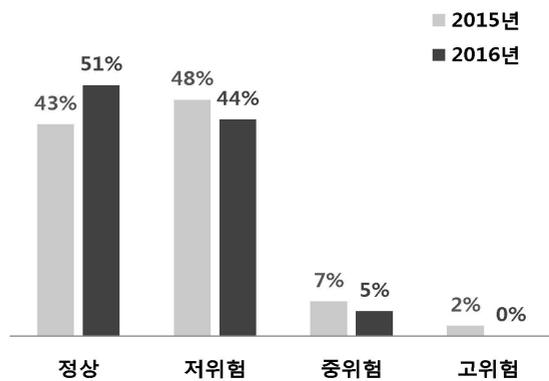
년도	퇴사자	퇴사율
2006년	43명	7.81%
2007년	48명	8.72%
2008년	29명	5.27%
2009년	27명	4.90%
2010년	62명	11.27%
2011년	62명	11.29%
2012년	66명	12.01%
2013년	83명	15.09%
2014년	48명	8.72%
2015년	55명	9.82%
2016년	24명	4.28%

## 2016년 스트레스 측정

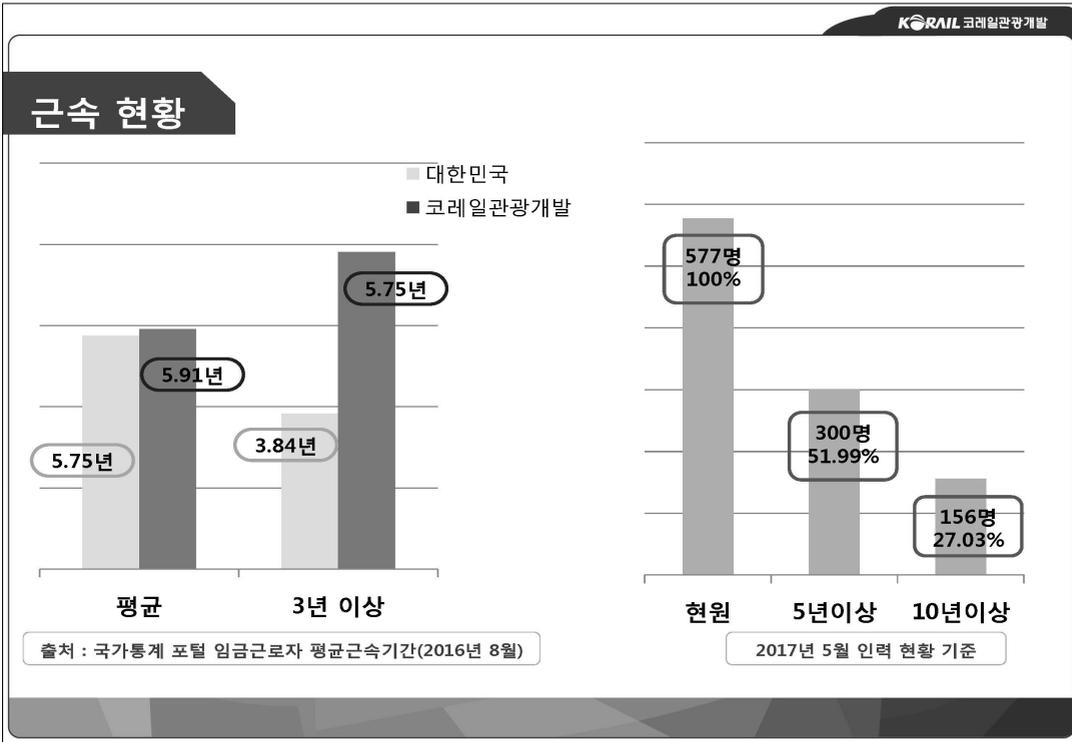
한국인직무스트레스(43문항),우울(21문항),불안(21문항),불면증(5문항),일상생활(10문항)



2016년 위험군별 분류



전년도 비교



**KORAIL** 코레일관광개발

### 모두 함께 앞으로~!!

<b>실태 조사</b>	「한국형 직무스트레스 측정도구_단축형 (24문항)」 활용 「한국형 감정노동 측정도구 (24문항)」 활용 URL 설문 조사
<b>자기 강화 지지</b>	직무스트레스(감정근로)이완 및 회복탄력성 증진 교육 회복탄력성 측정 : 「한국형 회복탄력성 지수_KRQ-53」 그룹웨어를 활용한 자가 측정 개별 상담
<b>공감대 형성</b>	전 사 연합 캠페인 관리자 교육
<b>노사협력</b>	노사 공동 관리 방안 협의 관련 활동 실시 협조



KORAIL 코레일관광개발

Q & A

Q & A

MEMO 

Lined writing area with 25 horizontal lines.

MEMO 

Lined writing area for notes.

MEMO 

Lined writing area with 25 horizontal lines.

MEMO 

Lined writing area with 25 horizontal lines.

이 책자를 한국산업안전보건공단의 승인없이 부분 또는 전부를  
복사, 복제, 전재하는 것은 저작권법에 저촉됩니다

## 고객응대 근로자 건강보호 우수사례 발표대회

---

발 행 일 : 2017년 7월

발 행 인 : 이 영 순

발 행 처 : 한국산업안전보건공단 직업건강실

주 소 : 울산광역시 중구 중가로 400(북정동)

전 화 : (052)7030-638

---

