

고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련

최은희 · 임은실 · 백은미 · 지선영

제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련”의 최종 보고서로 제출합니다.

2020년 10월

연구기관 : 을지대학교 산학협력단

연구기간 : 2020. 4. 22. - 2020. 10. 31.

연구책임자 : 최 은 희 (을지대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 임 은 실 (대구보건대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 백 은 미 (가톨릭대학교 예방의학교실 연구교수)

연구보조원 : 지 선 영 (가톨릭대학교 보건대학원 박사과정)

요 약 문

연구기간

2020년 4월 ~ 2020년 10월

핵심단어

고객응대근로자, 방문서비스, 매뉴얼

연구과제명

고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련

1. 연구배경

- 2018년 10월 18일 부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대 근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」 시행되었다.
- 방문서비스의 경우 지속적인 성희롱을 포함한 감정노동과 폭행 사건이 발생하고 있어, 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)에 따라, 방문서비스 근로자에 대한 맞춤형 관리방안을 포함한 매뉴얼 개발이 필요하다.

2. 주요 연구내용

- 방문서비스 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법을 포함한 매뉴얼 마련
 - 방문간호사, 정신건강복지센터 상담사, 재가요양보호사, 다문화 방문교육지도사, 돌봄서비스종사원(아이 돌보미), 방문상담원(건강보험, 국민연금), 도시가스 점검원·검침원, 설치·수리 현장기사, 대여제품 점검원 9종을 개발하였다.
- 방문서비스 사업주의 조직적 측면에서의 관리방안 제시
 - 방문서비스 9개 직종별 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 실시하여 예방조치 3가지에 대한 내용으로 문구 게시 또는 음성 안내, 고객응대업무 매뉴

얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육, 사후조치 중 고소·고발 또는 손해 배상 청구 지원 규정에 대한 구체적인 내용을 포함하도록 하였다.

○ 직종별 업무특성을 반영한 구체적인 예방조치

- 방문서비스의 특성에 따라 문구와 음성안내 내용 확인과 방문 전에 확인해야 할 사항 등을 포함하였다.

○ 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법

- 방문서비스의 특성이 반영된 상황에 대한 빠른 인지 방법, 공격적 행동 및 분노를 누그러뜨리게 하는 방법, 신속한 연락방법 등이 반영되도록 하였다.

3. 연구 활용방안

○ 고객응대 업무 현장 적용

- 고객응대근로자 건강보호 예방과 사후조치에 대한 실행 시 구체적인 사례를 적용하여 매뉴얼을 통하여 효용성과 실효성있는 현장적용을 하도록 한다.

4. 연락처

- 연구책임자 : 을지대학교 간호학과 교수 최 은 희
- 연구상대역 : 산업안전보건연구원 직업건강연구부 이화연

■ ☎ 052) 703. 0866

■ E-mail hylee2@kosha.or.kr

차례

I. 서론	1
1. 연구목적 및 필요성	1
2. 연구목표	3
II. 연구내용 및 방법	4
1. 연구내용	4
2. 연구방법	9
3. 연구추진체계	11
III. 연구결과	12
1. 직종별 주요이슈와 선행연구	12
2. 포커스그룹인터뷰 결과	41
IV. 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼	76

1. 방문간호사	76
2. 정신건강복지센터 상담사	97
3. 재가요양보호사	114
4. 다문화 방문교육지도사	132
5. 돌봄서비스종사원(아이 돌보미)	150
6. 방문상담원(건강보험, 국민연금)	166
7. 도시가스점검원·검침원	183
8. 설치·수리 현장기사	201
9. 대여제품점검원	221

V. 결론 및 제언 239

1. 결론	239
2. 제언	248

참고문헌 255

Abstract 257

표 차례

<표 III-1> 직종에 따른 관리기관	42
<표 III-2> 직종에 따른 관련근거 및 업무	43
<표 IV-1> 방문간호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	79
<표 IV-2> 방문간호사에 대한 고객의 문제행동 유형	80
<표 IV-3> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	95
<표 IV-4> 경찰신고에 따른 절차(방문간호사)	96
<표 IV-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	113
<표 IV-6> 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	116
<표 IV-7> 재가요양보호사에 대한 고객의 문제행동 유형	117
<표 IV-8> 성적 행위 유형별 조치기준(재가요양보호사)	123
<표 IV-9> 요양보호사를 대상으로 한 성적 행위의 형사처벌요건 및 입증 조치 ..	124
<표 IV-10> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	130
<표 IV-11> 경찰신고에 따른 절차(재가요양보호사)	131
<표 IV-12> 다문화 방문교육지도사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	134
<표 IV-13> 다문화 방문교육지도사에 대한 고객의 문제행동 유형	135
<표 IV-14> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	149
<표 IV-15> 아이 돌보미에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	152
<표 IV-16> 아이 돌보미에 대한 고객의 문제행동 유형	153
<표 IV-17> 방문 상담원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	168
<표 IV-18> 방문 상담원에 대한 문제행동 분류	169
<표 IV-19> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	181
<표 IV-20> 도시가스점검원·검침원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	185

<표 IV-21> 도시가스점검원·검침원에 대한 고객의 문제행동 유형	186
<표 IV-22> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	196
<표 IV-23> 경찰신고에 따른 절차(도시가스점검원·검침원)	198
<표 IV-24> 설치·수리현장기사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	204
<표 IV-25> 설치·수리현장기사에 대한 고객의 문제행동 유형	205
<표 IV-26> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	219
<표 IV-27> 경찰신고에 따른 절차(설치·수리현장기사)	220
<표 IV-28> 대여제품점검원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱	223
<표 IV-29> 대여제품점검원에 대한 고객의 문제행동 유형	224
<표 IV-30> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	237
<표 IV-31> 경찰신고에 따른 절차(대여제품점검원)	238

그림 차례

[그림 II-1] 연구추진체계	11
[그림 III-1] 방문인력의 안전사고 종류	31
[그림 III-2] 방문인력의 안전사고 실태	31
[그림 III-3] 방문인력의 안전사고 발생 후 조치	32
[그림 III-4] 방문 프로세스별 안전관리 기본원칙	32
[그림 IV-1] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커	83
[그림 IV-2] 문자안내 예시(방문간호사)	84
[그림 IV-3] 힐링프로그램 - 000 자기 돌아보기 명상캠프	87
[그림 IV-4] 경찰서와 업무 협약서	102
[그림 IV-5] 000회 사회복지사 「힐링 캠프」 안내	107
[그림 IV-6] 대상자와의 장기요양급여 이용 표준약관	118
[그림 IV-7] 보건복지부 요양보호사 존중 포스터	119
[그림 IV-8] 문자안내 예시(요양보호사)	120
[그림 IV-9] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램	123
[그림 IV-10] 다문화 방문교육서비스 대상자와의 서약서	136
[그림 IV-11] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커	137
[그림 IV-12] 성범죄자 알리미 서비스	138
[그림 IV-13] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램	141
[그림 IV-14] 여성긴급전화	145
[그림 IV-15] 2020년 아이돌봄서비스 이용자 서약서	154

[그림 IV-16] 여성가족부 이용자-아이돌보미 간 상호존중 수칙과 문자안내	155
[그림 IV-17] 성범죄자 알리미 서비스	156
[그림 IV-18] 힐링프로그램 - 000 자기 돌아보기 명상캠프	158
[그림 IV-19] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커	171
[그림 IV-20] 안전사고보고서	181
[그림 IV-21] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄	187
[그림 IV-22] 감정노동 캠페인	189
[그림 IV-23] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커	188
[그림 IV-24] 문자안내 예시(도시가스 점검원·검침원)	190
[그림 IV-25] 00가스서비스센터 고객응대매뉴얼	192
[그림 IV-26] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램	193
[그림 IV-27] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄	206
[그림 IV-28] 감정노동 캠페인	207
[그림 IV-29] 고용노동부 폭언·폭행 예방 포스터	207
[그림 IV-30] 문자안내 예시(설치·수리 현장기사)	208
[그림 IV-31] 힐링프로그램 - 000 자기 돌아보기 명상캠프	210
[그림 IV-32] 성범죄자 알리미 서비스	211
[그림 IV-33] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄	224
[그림 IV-34] 감정노동 캠페인	225
[그림 IV-35] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커	226
[그림 IV-36] 문자안내 예시(대여제품점검원)	226
[그림 IV-37] 한국산림복지진흥원 「힐링 솔루션」 프로그램	228
[그림 IV-38] 성범죄자 알리미 서비스	229
[그림 V-1] 한국산림복지진흥원 「힐링 솔루션」 프로그램	250

I. 서론

1. 연구목적 및 필요성

○ 2018.10.18.부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대 근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」 시행되었다.

- 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에는 고객응대근로자, 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 규정하고 이에 따라 사업주는 건강장해를 예방하기 위한 필요한 조치를 하여야 한다고 하였다.

- 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치로 업무의 일시적 중단 또는 전환, 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장, 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원을 하도록 하였다.

- 산업안전보건법 시행규칙 제41조에는 건강장해 예방을 위한 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구게시 또는 음성 안내, 문제 상황 발생 시 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육 등을 시행하도록 되어있다.

○ 이에 따라 2019년 12월에는 「산업안전보건법」에 따른 고객응대근로자 건강보호 가이드라인이 제작되었다.

- 또한, 「산업안전보건법 시행규칙」에 제시된 매뉴얼 개발에 따라 기본안으로 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 향

공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원(캐디) 직종이 개발되었다.

○ 정해진 장소에서 일하는 것이 아니라 가정으로 가서 업무를 수행하는 직종이 점차 증가하고 있다.

- 대표적인 직종으로 재가요양보호사, 설치·수리 현장기사, 도시가스 점검원·검침원, 정신건강복지센터 상담사, 대여제품 점검원, 다문화 방문교육지도사, 돌봄서비스종사원(육아도우미), 방문간호사, 방문상담원(건강보험, 국민연금)이 있다.

○ 이러한 방문서비스의 경우 지속적인 성희롱을 포함한 감정노동과 폭력사건이 발생하였는데, 대표적으로는

- 2017년 6월 인터넷 수리기사는 ‘인터넷 속도가 느려 화가 난다.’며 흥기에 절려 사망한 사건이 발생하였다.

- 요양보호사, 방문간호사 등의 경우 방문 돌봄에서 성희롱 등 감정노동에 대한 근로자 보호가 지속적으로 요구되었다.

○ 2017.6.27. ‘가구방문 노동자 뼈때리는 인권침해 증언대회’에서 방문 노동자들의 위험노출 보호안이 논의되었으며,

- 2019.11.07. 방문 서비스노동자 감정노동·안전보건 실태조사 결과에서는 10명 중 9명이 ‘비난·고함·욕설’ 경험을 한다고 발표하였다.

○ 이러한 방문서비스 근로자들에 대한 고객들의 폭언·폭행에 대해 이들을 보호하기 위한 고객응대 매뉴얼이 현재 없다.

- 따라서 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)에 따라,

방문서비스 근로자에 대한 맞춤형 관리방안을 포함한 매뉴얼 개발이 필요하다.

2. 연구목표

○ 본 연구는 고객응대업무(감정노동) 고위험 직종(방문서비스) 근로자에 대한 조직 및 개인 차원의 맞춤형 관리방안을 제시하고, 매뉴얼을 개발·보급함으로써 사업장에서 보다 신속한 감정노동 문제 대처 및 감정노동으로 인한 문제를 예방하고자 한다. 구체적으로는

- 방문서비스 직종별 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 마련
- 사업주의 조직적 측면에서의 관리방안 제시
- 직종별 업무특성을 반영한 구체적인 예방조치
- 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법을 제시한다.

※ 직종은 방문간호사, 정신건강복지센터 상담사, 재가요양보호사, 다문화 방문교육지도사, 돌봄서비스종사원(아이돌보미), 방문상담원(건강보험, 국민연금), 도시가스 점검원·검침원, 설치·수리 현장기사, 대여제품 점검원

II. 연구내용 및 방법

1.

연구내용

1. 방문서비스 직종별 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 마련

Kosha Guide H-203-2018 고객응대업무 종사자 건강보호 매뉴얼 작성 지침에 의해 제작된 2019년도 업종별 매뉴얼은 크게,

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적
 - 목적
 - 적용범위
2. 기본조치
 - 경영방침
 - 고객응대업무 종사자 보호위원회
 - 단체협약
 - 고객응대업무 종사자 권리보장 선언
 - 문제행동 고객 유형분류(폭언, 폭력, 성희롱, 그 외 고객의 문제행동 유형)
3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치
 - 문구 게시 또는 음성 안내
 - 건강장해 예방 관련 교육
4. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 사후조치

- 업무의 일시적 중단
 고객의 폭언·폭력 등 대응절차
 그 외 고객의 문제유형에 대한 대응절차
- 휴게시간의 연장
- 건강장애 관련 치료 및 상담지원
- 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

으로 구성되어 있다. 이러한 구성으로 개별 직종에 대해 필요한 내용을 매뉴얼로 구성하도록 한다.

2. 사업주의 조직적 측면에서의 관리방안 제시

본 연구에서 수행하게 될 방문서비스 직종은 크게 하청업체, 위탁사업, 소규모업체 소속, 공공사업 소속 등으로 분류될 수 있으며, 이에 대한 보건안전체계가 다르다. 따라서

기본조치에서 경영방침과 보호위원회 확인, 단체협약, 문제행동 고객 유행 등을 각기 다른 체계로 이루어져야 한다.

3. 직종별 업무특성을 반영한 구체적 예방조치

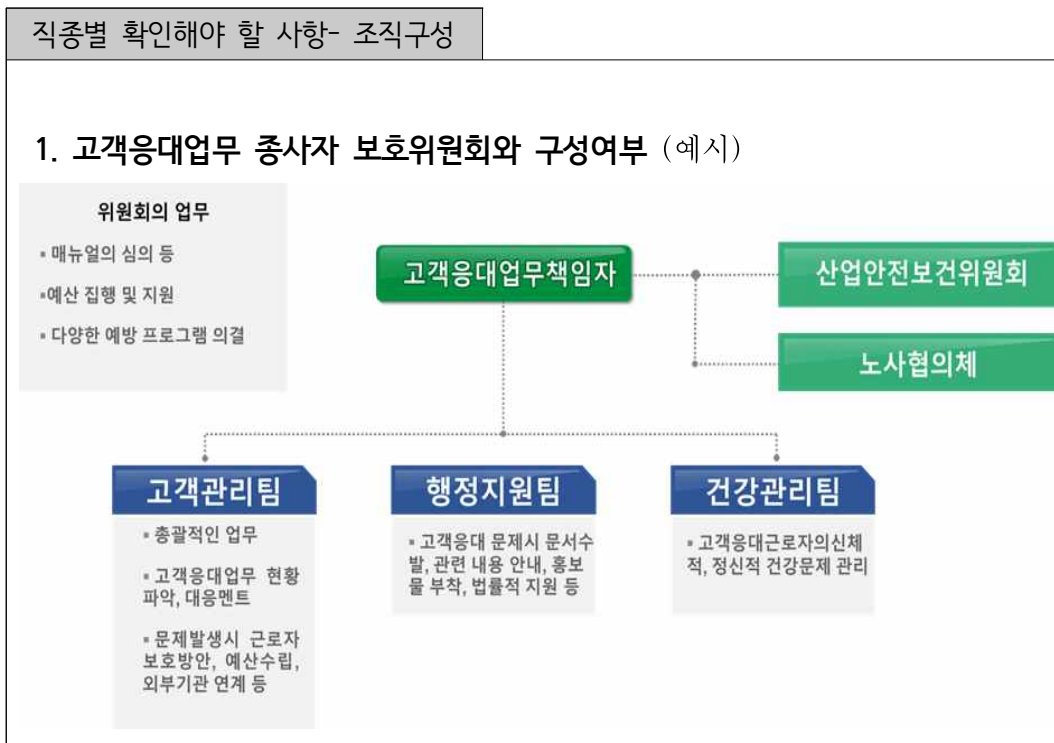
산업안전보건법에서 제시하는 예방조치는 문구 게시, 음성 안내의 내용, 건강장애 예방 교육이다.

방문서비스의 특성에 따라 문구와 음성안내 내용 확인과 필요한 건강장애 예방교육, 힐링프로그램 등이 제시되도록 한다.

4. 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적 대처방법

산업안전보건법에서 제시하는 사후조치에 대한 내용으로 업무의 1. 일시적 중단 또는 전환, 2. 휴게시간의 연장, 3. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 4. 고소·고발 또는 손해배상 청구 지원의 방법을 각 직종마다 구체적으로 제시할 필요가 있다.

또한, 방문서비스의 특성이 반영된 상황에 대한 빠른 인지 방법, 공격적 행동 및 분노를 누그러뜨리게 하는 방법, 신속한 연락방법, 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차 등이 반영되도록 한다.



직종별 확인해야 할 사항- 조직구성

2. 노조와 단체협약 유무

(예시) 본 의료기관은 노사협약에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 환자를 대면하는 간호사들에게 부여한다.

해당직종	해당부서와 직급
간호직	병동, 외래, 중환자실, 응급실, 수술실, 회복실의 팀장과 팀장 이하의 간호사
보건직	환자 대면하는 부서의 간호사
기능직	중환자실 간호사
사무직	원무팀의 팀장과 팀장이하의 간호사

직종별 확인해야 할 사항- 문제행동 고객

골프 경기 보조원(예시)

구분	폭언, 폭력, 성희롱	그 외 고객의 문제행동
정의	행위는 법률상 범죄에 해당될 수 있으며 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 성희롱 2. 욕설, 폭언 3. 폭력 4. 도박성 내기	1. 경기보조원 눈앞에서 소변을 보거나, 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위 2. 과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키기 않는 행위 3. 경기결과를 바꾸어 달라고 하는 등의 무리한 요구

직종별 확인해야 할 사항- 예방방안

1. 문구 게시 및 음성 안내

- 문구 게시 장소: 방문서비스의 경우 안내문 발송 혹은 물품 부착 안내 필요
- 음성 안내 : 전화서비스 예약 시 음성안내
- 추가 안내해야 할 사항

2. 건강장해 예방 관련 교육

- 교육시간: 직종별 산업안전보건법 적용 대상여부 확인, 시간 확인
- 교육대상:
- 교육내용

3. 힐링프로그램

직종별 확인해야 할 사항- 사후관리

1. 폭언·폭력 등 대응절차/ 그 외 고객의 문제행동 유형 대응절차

- 가정 내에서 대응절차
- 녹음 및 신속제시
- 관리자에 보고 및 경찰 신고 상황

2. 휴식시간의 연장

- 직원 보호 방안
- 휴게실 및 휴식 시간 방안

3. 건강장해 관련 치료 및 상담지원

- 사업장 내 지원여부 확인
- 지역사회 내 지원가능한 자원

4. 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

- 증거자료 확보
- 피해 직원 지원
- 법적·행정적 조치 지원

2. 연구방법

1. 문헌고찰

- 학술연구정보서비스(riss4u)와 한국교육학술정보원(keris) 사이트에서 제공하는 연구논문을 조사하였다.
- 공공기관에서 제공하는 연구용역 보고서 조사
- 법제처에서 관련 법제처 홈페이지에서 관련 법을 조사하고, 안전보건공단 홈페이지를 통해 KOSHA GUIDE 조사

2. 포커스그룹 인터뷰(FGI) 실시

- 대 상 : 관련 직종 근로자 4명~5명 1회
- 내 용 : 산업안전보건법 통과 이후 감정노동 관리의 수행의 어려움 및 개선방안, 매뉴얼에 포함되어야 할 내용 등 조사

3. 유관기관 간담회 개최

- 방문서비스노동자 안전보건사업, 감정노동네트워크 단체, 보건의료산업노동조합, 공공운수노조 등과의 간담회 개최
- 산업안전보건법 통과 이후 필요한 개선방안 간담회 실시

4. 전문가 회의

- 고객응대근로자 건강보호 가이드라인을 마련하기 위해 감정노동 관련분야 전문가를 대상으로 전문가 회의 실시

5. 연구진 회의

- 연구진 정기회의 개최

- 연구진 정기회의를 개최하여 연구내용을 지속적으로 점검하고, 연구의 진행사항을 파악하였다. 또한 정기회의를 통해 연구진 간의 충분한 의사소통이 이루어질 수 있도록 하였다.

- 연구내용은 다음과 같다.

- 문헌고찰
- 포커스그룹 인터뷰 및 유관기관 내용 반영
- 업종별 매뉴얼

3. 연구추진체계

- 본 연구의 연구추진체계는 [그림 II-1]과 같다. 관련 직종 매뉴얼을 제작하기 위하여 관련 직종 FGI를 실시하여 1차 제작 후, 유관기관 간담회를 통해 수정하고, 전문가 회의를 통해 최종 매뉴얼을 제시하도록 한다.



[그림 II - 1] 연구추진체계

Ⅲ. 연구결과

1. 직종의 주요이슈와 선행연구

1. 직종별 정의와 특징

1) 방문간호사

○ 지역보건법 제11조(보건소의 기능 및 업무)에서 5. 지역주민의 건강증진 및 질병예방·관리를 위한 다음 각 목의 지역보건의료서비스의 제공을 수행하기 위하여 라, 사 업무를 수행하기 위해 방문을 수행하는 간호사를 말한다.

- 라. 여성노인장애인 등 보건의료 취약계층의 건강유지·증진
- 사. 가정 및 사회복지시설 등을 방문하여 행하는 보건의료 및 건강관리사업

○ 방문간호사의 업무는

- 건강문제 스크리닝,
- 건강관리서비스 제공,
- 보건소 내·외 자원 연계를 수행하게 된다.

○ 방문간호사의 서비스 흐름은 대상자의 증상조절 여부 및 건강문제 등 확인 후 군분류를 통해 건강관리서비스를 제공하는 것이다.

2) 정신건강복지센터 상담사

○ 보건복지부 산하 정신건강복지센터는 지역사회 내 정신질환자의 등록관리, 사례관리, 주간재활(Day care), 교육·훈련, 타 기관 연계 등 정신질환자 관리, 재활사업 추진 및 지역주민의 정신건강, 자살예방 등 지역사회 정신건강 증진사업 수행하고 있다.

- 크게 광역 정신건강복지센터, 기초 정신건강복지센터로 구분되며, 기초 정신건강복지센터의 경우 기획, 중증정신 질환관리, 정신건강 증진사업, 정신보건 환경조성을 하고 있다.

○ 정신건강증진사업을 추진하기 위하여 정신건강전문요원을 두는데, 정신건강간호사, 정신건강사회복지사, 정신건강임상심리사를 채용하고 있다.

3) 재가요양보호사

○ 노인장기요양보험제도는 노화 등에 따라 거동이 불편한 사람에 대하여 신체활동이나 일상가사활동을 지속적으로 지원해주는 복지제도이다.

○ 요양보호사는 노인장기요양보험제도에 의해 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득 취약계층에 대하여 재가 간병·가사 지원 서비스를 제공하는 가사간병방문서비스를 제공하게 된다.

- 서비스 내용은 신체수발(목욕, 대소변, 옷 갈아입히기, 세면, 식사 등 보조), 간병지원(체위변경, 간단한 재활운동 보조 등), 가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비, 양육 보조 등), 일상생활지원(외출 동행, 말벗, 생활상담 등)을 하게 된다.

4) 다문화 방문교육지도사

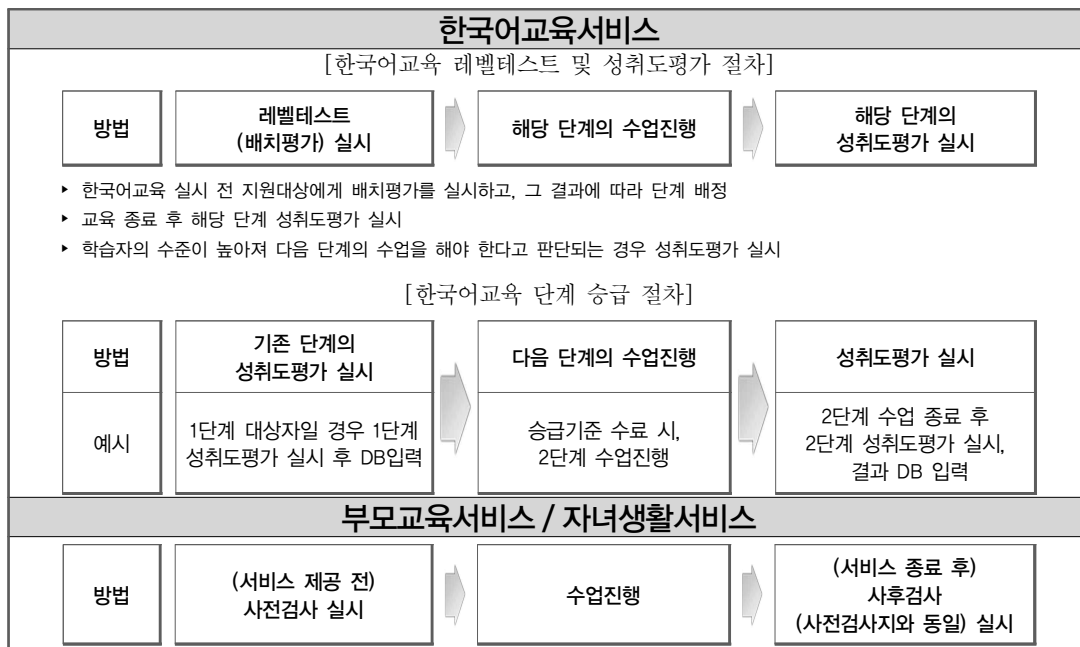
○ 여성가족부 다문화가족과는 다문화가족의 정착 및 자녀양육지원을 위해 집합교육 참여가 어려운 다문화가정에게 한국어, 부모, 자녀생활 교육서비스 방문제공하는 다문화 방문교육 서비스를 제공하고 있다.

- 기준은 다문화가족, 중도입국자녀, 한국어교육 및 부모교육 서비스, 자녀생활서비스로 선정하고 있다.

- 서비스 내용은 한국어, 부모, 자녀생활 교육서비스를 제공하고 있다.

○ 업무는 각 지역 다문화가족지원센터에서 방문교육지도사가 수행하고 있다.

- 자격기준은 한국어교육지도사, 생활지도사로 채용 및 임용을 하며, 계약기간은 1년이다.



5) 돌봄서비스종사원(유아 돌보미)

○ 「아이돌봄 지원법」에 의하면 "아이돌봄서비스"란 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스를 말하며, "아이돌보미"란 제7조에 따른 자격을 갖춘 사람으로서 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 말한다.

○ google, naver 등 온라인 검색창으로 검색하여 나오는 사이트 중 일부를 정리하였다.

- 아이의 연령대에 따라 주업무가 바뀌는데, 0~3세 아이들은 돌봐주기, 4~7세는 돌봐주기와 놀아주기, 8~12세는 생활관리와 간단한 공부봐주기를 수행하고 있다.

- 급여체계는 월급제, 정기제(규칙적 이용), 파트타임제(불규칙적 이용)으로 구분하고 있었다.

6) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

○ 건강보험심사평가원은 건강보험관련하여 방문상담을 받고자 하는 경우 사전 예약을 통해 고객이 원하는 시간에 상담할 수 있는 제도이다.

- 조직도



- 업무

· 일개지역을 click하여 들어가면 방문업무는 '의료급여 사례관리·심사

연계 사업(협동방문중재사업 포함)에 관한 사항

- 의료급여 관외 입원자 협동방문 중재사업에 관한 사항

○ 국민연금의 경우 노후준비서비스를 제공하기 위하여 전국 107개 각 지시마다 전담 컨설턴트 제도를 운영하고 있다.

노후준비서비스

- 노후준비서비스 소개
- 상담지시안내
- 온라인 상담
- 방문상담 신청**
- 방문상담 신청
- 상담예약 목록
- 교육신청
- 감사정보

방문상담신청

방문상담을 위한 방문예약 코너입니다.
담당컨설턴트의 확인 후 방문 예약일에 해당 지시에 방문하시어 전문 컨설턴트 (재무설계사, 사회복지사, 노후준비상담사 등)와 1:1 노후준비 상담을 진행하실 수 있습니다.

> 방문상담신청

방문상담을 신청하고자 하는 지역과 지시를 선택하여 주세요.
원하시는 날짜를 선택하시면 예약이 가능한 시간을 참조하여 신청을 하실 수 있습니다.
예약상담시간은 컨설턴트와의 협의에 따라 일정의 변경될 수 있습니다.

예약목록확인

지역 · 지사 선택

지역 · 지사 선택

방문일자 선택

2020년 03월

일	월	화	수	목	금	토
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

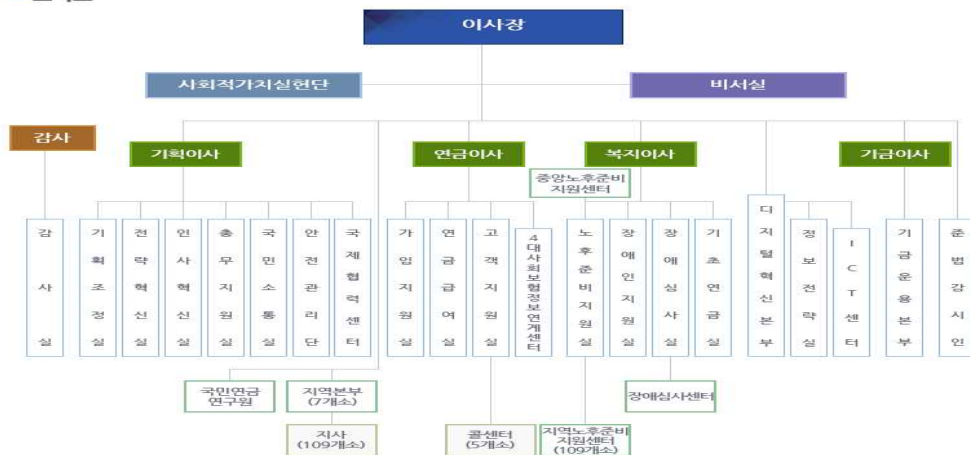
방문시간 선택

년월일

10:00	>>	방문상담신청
11:00	>>	방문상담신청
13:00	>>	방문상담신청
14:00	>>	방문상담신청
15:00	>>	방문상담신청
16:00	>>	방문상담신청

- 조직도

조직도



7) 도시가스 점검원·검침원

○ 한국표준직업분류에서 제시하는 도시가스 점검원은 99212 가스 점검원으로 분류된다.

○ 가스점검원의 정의

- 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다(한국표준직업분류)

○ 가스점검원의 자격요건

- 도시가스 점검원이 되려면 ‘용시설 점검원’이라는 자격 이상의 자격증이 필요하다.

- ‘사용시설 점검원’한국 가스안전공사에서 실시하는 8시간 이상의 교육을 이수하면 획득할 수 있다.

8) 설치·수리 현장기사

○ 한국표준직업분류에서 제시하는 설치 및 수리원은 많으나, 가정 방문을 하는 직종만 따로 정리하였다.

- 761 전기·전자기기 설치 및 수리원: 사무용 전자기기 설치 및 수리원, 가전제품 설치 및 수리원 등

- 771 정보 통신기기 설치 및 수리원: 컴퓨터 설치 및 수리원, 이동전화기 수리원 등

- 772 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원: 방송 관련 장비 설치 및 수리원, 통신 관련 장비 설치 및 수리원, 통신·방송·인터넷케이블 설치 및 수리원

9) 대여제품 점검원

○ 한국표준직업분류에서 제시하는 대여제품 점검원은 999 기타 서비스 관련 단순 종사자에서 고객을 방문하여 대여 제품을 점검하는 자이다.

○ 대여제품 점검원의 정의

- 가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여 제품의 청소상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점검 활동을 수행하는 자를 말한다(한국표준직업분류).

- 세부적으로는 정수기방문점검원, 비데방문점검원, 공기청정기방문점검원, 연수기방문점검원 등이 있다.

2. 직종별 사회적 주요 이슈

1) 방문간호사

“갑작스레 손 잡은 노인에게 화도 못 냈어요”

“수급자격이 안 된다고 이야기했더니 집요하게 따지기 시작했어요. ‘내가 나를 무시하냐’고 하고…. 그럴 땐 정말 많이 상처받죠.”(50대 복지플래너 A씨)

“72세 남성 노인이 집에서 ‘간호사님’ 하면서 손을 잡은 적이 있어요. 놓으라고 하면 그분 기분이 상할까 봐 상냥하게 말할 수밖에 없었어요.”(40대 방문간호사 B씨)

서울시 감정노동종사자 권리보호센터(소장 이정훈)가 최근 발간한 ‘찾아가는 동주민센터(일명 찾동) 방문노동자 감정노동 연구’ 보고서에 등장한 사례다. 복지플래너와 방문간호사는 가정을 직접 찾아 주민에게 필요한 복지정보와 복지·의료서비스를 제공한다. 이들은 주민의 과도한 요구나 폭언·폭력·성희롱 같은 다양한 위험에 노출된다고 하소연했다. 복지를 담당하는 노동자가 부당한 대우를 받으면 서비스 질 하락으로 이어지는 만큼 이들을 보호할 대책을 마련해야 한다는 주장이 나온다.

(생략)

“성희롱에 노출되는 여성 방문노동자”

방문노동자가 공통적으로 토로하는 어려움은 △주민의 과도한 요구로 인한 감정노동 △주민의 폭언·폭력 △젠더 기반 폭력 △고독사·자살사건 경험이다. 방문노동자가 감정노동과 물리적 폭력에 노출되는 이유는 사적 공간에서 서비스가 이뤄지는 데 원인이 있다. 가정에 방문해 서비스를 하면서도 안전을 지켜 주는 장치는 부족하기 때문이다. 연구진이 만난 방문노동자들은 “찾아가는 동주민센터 방문안전매뉴얼은 2인 동행방문을 장려하지만 인력은 부족하고 동료와 스케줄 조정이 어려워 동행방문 원칙이 지켜지지 않는 경우가 대부분”이라고 증언했다.

방문노동자는 위기상황에서 112와 119를 호출할 수 있는 스마트워치를 받는다. 그런데 방문노동자는 물론 동주민센터 사업담당자 역시 스마트워치 실효성을 의심했다. 동주민센터 사업담당자 C씨는 “스마트워치를 공급하는 등 여러 조치를 했지만 의미가 없는 것 같다”며 “(사고가) 워낙 순식간에 일어나 대응하기 어렵다”고 말했다.

방문노동자 다수는 여성이다. 지난해 기준 복지플래너 2천768명 중 71.6%(1천982명), 방문간호사 464명 중 98.9%(459명)가 여성이다. 주민·민원인 성희롱에 노출될 위험이 더 높다는 뜻이다. 방문간호사는 혈압 측정이나 복부둘레 재기처럼 주민들 가까이에서 의료서비스를 제공하는 경우가 많다. 서비스 도중 갑작스럽게 민원인이 신체 접촉을 하는 경우가 비일비재하다고 한다.

“2인1조 가능하도록 인력충원 필요”

방문노동자들은 감정노동을 감수해야 한다고 생각했다. 연구진은 이 이유를 “어디까지 복지대상자 기분을 맞춰야 하는지 기준이 없고, 다음에 다시 볼 사람인데 문제를 어떻게 제기하느냐는 감정이 복합적으로 작용한 것”이라고 분석했다.

공선영 팀장은 “수치로 파악되지 않았을 뿐 방문노동자의 감정노동은 심각한 상태”라며 “복지서비스를 제공하는 공무원을 ‘공복’으로 바라보는 인식 때문에 감정노동을 감내하는 경우가 많다”고 설명했다. 공 팀장은 “매뉴얼을 상황별로 구체적으로 마련하고 방문노동자를 대상으로 교육해야 한다”며 “머리가 하얘질 정도의 위급 상황에서도 바로 대응할 수 있게 매뉴얼을 숙지해야 한다”고 주장했다. 그는 “방문노동자가 2인1조 동행방문을 할 수 있게 인력충원이나 유연한 인력활용이 필요하다”고 말했다.

매일노동뉴스 2019.5.14.

<http://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=158333>

2) 정신건강복지센터 상담사

**전국 보건소 등에 4800여 명 근무, 평균 근속년수 3.3년 박봉과 격무에 ‘이직’ 찾아...
신체적, 성적 위협 노출되기도**

(생략)

정신적, 육체적으로 고통을 받는 사람들의 상처를 보듬는 직업이다 보니 예기치 못할 곤경에 처하는 경우도 많다. 어림잡아 정신건강사회복지사 5명 중 3명은 언어적, 신체적, 성적 위협을 당한 경험이 있는 것으로 추산한다. 건국대 이용우 교수가 2017년도 서울지역에 근무하는 사회복지 종사자를 대상으로 조사한 결과에 따르면 응답자의 64.3%가 신체적, 언어적, 정서적, 성적 위협을 한 차례 이상 당한 것으로 나타났다.

“우리가 환자를 대면한다고 해서 기적처럼, 한순간에 문제가 해결되는 것이 아니다. 멀쩡한 사람이 갑자기 야구방망이를 휘두르거나 물건을 집어 던지기도 한다. 항상 마음의 준비를 하지만 돌발 상황이 발생하면 어떻게 해볼 도리가 없다. 인력이라도 많다면 좋겠지만 대부분이 혼자서 방문하는 경우가 많다.”(서울 송파구 정신건강복지센터 A 복지사)

“상담하러 갔다가 한 대 맞고 돌아오는 경우가 많다. 그렇다고 해서 다음에 그분을 안 볼 수도 없는 노릇이다. 언제 터질지 모르는 활화산을 대하는 기분이 들 때도 있다.”(서울 구로구 정신건강증진센터 B 복지사)

“폭력적인 상황은 물론이고 성희롱을 당하는 경우도 많다. 남자인 나도 그런 경우가 많은데 여성 복지사들이 느끼는 두려움은 훨씬 더 할 것이다.”(서울시 자살예방센터 C 복지사)

격무에 시달리는 일반 사회복지사들도 늘 긴장의 끈을 놓지 못하는 게 한국의 현실이지만 정신건강사회복지사들은 이보다 더 열악한 환경에서 복지 행정을 책임진다. 특히 응급 출동의 경우 2인1조 방문이 원칙이지만 시간에 쫓기거나 업무가 폭주하는 때는 혼자서 현장에 달려 가야 할 때도 있다. 서울 구로구 정신건강증진센터에서 근무했던 한 관계자는 “다른 업무로 외부에 나가있다가 급하게 투입되는 경우가 많다 보니 2인 출동의 원칙이 지켜지는 경우가 드물다”고 토론했다. 특히 알코올 중독과 같이 충동성이 높은 환자의 가정에는 혼자 방문하는 건 금물이다. 하지만 정신질환자의 경우 복지사 2인의 방문을 꺼리는 경우도 있다. 평소 쌓아온 신뢰관계를 고려해 혼자서 찾아가기도 하지만 불안하기는 마찬가지다.
(하략)

중앙일보. 2018.12.30. <https://news.joins.com/article/23247864>

3) 재가요양보호사

요양보호사...육설·협박·성희롱·성폭력 등 인권 사각지대 놓여

아산시비정규직지원센터, ‘아산시 요양보호사 실태조사 결과보고’ 발표

충남 아산시비정규직지원센터(이하‘센터’)는 지난 8월부터 2개월간 아산지역 노인요양보호시설과 재가요양보호사 174명을 상대로 노동실태조사와 면접조사를 진행하고 지난 15일 분석결과 발표회를 개최했다.

실태조사 결과, 응답자 중 82.6%가 51~70세, 94.2%가 여성으로 주를 이루고 있는 것으로 나타났다으며, 임금은 재가요양보호사가 평균 1,234,194원, 시설요양보호사가 1,820,409원을 받는 것으로 나타났다.

이번 조사에서는 반말, 모욕적인 말 등 비인격적인 대우와 욕설, 협박등 언어적 폭력을 경험했다고 응답한 비율이 35.8%로 많은 요양보호사들이 비인격적 대우에 노출 되어 있는 것으로 나타났다으며, 신체적 폭력을 경험한 경우도 17.6%로 나타났으며, 요양보호사의 18.5%는 언어, 신체적 접촉등의 성희롱·성폭력을 경험한 것으로 나타났다.

이날 실태조사 결과를 발표한 ▲ 김세진 한국비정규노동센터 연구원은 "장기요양기관이 민간영역에 맡겨져 수요와 공급의 불균형으로 기관 간 치열한 경쟁으로 요양보호사가 부당한 대우를 당하더라도 보호하지 못하고 희생을 강요당하고 있다며, 장기요양급여의 공공성을 강화해야한다"고 말했다.

▲ 비정규직지원센터는 요양보호사들의 근무여건개선과 자존감과 건강증진프로그램, 돌봄노동에 대한 인식개선을 위한 지역사회 노력에 대한 필요성과 정책적 개선방향에 대해 제시했다.

▲ 전국사회서비스일반노동조합 송영수 교육위원장은 "보건복지부가 문제점을 알고 있으면서도 장기요양제도의 제도적 문제점을 개선하지 않고, 요양기관과 요양보호사의 책임으로만 돌리는 것은 심각한 문제"라며 "근본적 해결을 위해 제도개선이 필요하다"고 주장했다. 이날 참석한 재가요양기관 관계자도 불합리한 부분에 대한 제도개선이 되지 않고는 이런 문제들이 반복될 수밖에 없다고 말했다.

뉴스티엔티. 2019.11.19. <http://www.newstnt.com/news/articleView.html?idxno=40876>

4) 다문화 방문교육지도사

10년 참은 다문화방문교육지도사들 “노동법 위반 여가부 고소하고 싶다”

(생략)

다문화방문교육지도사(이하, 방문교육지도사)들은 2007년 아동양육 도우미로 시작했다. 이들은 다문화가족을 대상으로 집에 방문해 결혼이민자 등이 경험하는 언어 장벽 등의 어려움 해소를 위해 1대1 한국어교육을 진행한다. 또한 현재 임신 ~ 만 12세 이하의 자녀를 양육 중인 결혼이민자가 자녀와의 갈등을 해소할 수 있도록 부모교육을 실시하고, 자녀의 정체성 및 사회성 발달을 위해 인지, 사회, 문화, 교육 등의 영역을 지도한다.

민중의 소리. 2018.9.12. <http://www.vop.co.kr/A00001330657.html>

5) 돌봄서비스종사원(육아도우미)

“가사노동자 권리 잠식하는 플랫폼 노동 거부”

(생략)

플랫폼 사업자들은 대개 ‘서비스 중개자’로서 활동하는데, 앱을 통해 노동을 제공하는 이들과 근로계약을 맺는 것이 아니라 용역·위탁계약을 한 뒤 건당 수수료를 지급한다. 한국고용정보원이 최근 <고용동향브리프>를 통해 밝힌 플랫폼노동자 규모는 46만9천~53만8천명으로 추정된다. 이 가운데 여성 노동자가 종사하는 분야는 주로 음식점 보조·서빙(23.1%), 가사·육아도우미(17.4%), 요양·의료(14.0%) 순으로 나타났다.

10년 차 가정관리사인 이진옥씨는 이날 “주위에서 (플랫폼을 통해 일하는 이들의) 얘기를 들어보면, 앱 업체에서 수수료를 제하기 때문에 가정관리사에게 돌아오는 돈은 터무니없이 적고 이용 고객도 서비스를 취소하는 일이 잦아 일자리가 불안정하다는 이야기를 한다”고 말했다. 이씨는 “앱을 통한 플랫폼 시장이 활성화할수록 서비스의 질은 낮아지고 가정관리사의 근무여건은 더 열악해질 수밖에 없다”고 주장했다. 노동자로서 존중받지 못하고 하나의 부품으로 취급되는 일이 가속화된다는 것이다.

전국가정관리사협회와 한국여성노동자회는 이날 “플랫폼은 가사노동자들에게 지속적인 교육을 제공하지 않으며 노동자를 안전하게 보호하지 않는다”며 “플랫폼 노동을 거부한다”고 선언했다. 배진경 한국여성노동자회 대표는 “가사노동은 사용자가 직접 고용할 수 없기 때문에 중개인을 둘 수밖에 없지만, (이 과정에서) 영리 플랫폼이 작동하게 되면 중간착취가 일상화된다. 영리 플랫폼은 가사노동자에 대한 보수교육을 실시하지도 않는다”며 “비영리 중개업소의 육성을 담은 가사노동자법 제정이 필요하다”고 설명했다.

아울러 정당한 휴게시간을 보장받고 성희롱·성폭력이나 괴롭힘, 언어폭력, 임금체불 등으로부터 자유로워질 수 있도록 2012년 국제노동기구(ILO)가 채택한 ‘가사노동자를 위한 양질의 일자리협약’의 국회 비준과 함께 “건강하고 안전하게 일할 권리를 보장해달라”고 요구했다. 6년 차 가정관리사 한현주씨는 “신체를 자산으로 삼아 일을 하는 노동자인데, 근로기준법상 노동자로 인정받지 못해 4대 보험 적용을 받지 않다 보니 건강에 문제가 생겨도 적절한 보상조차 받을 수 없는 것이 현실”이라며 국회에 계류돼 있는 ‘가사근로자의 고용개선 등에 관한 법’ 제정을 촉구했다.

한겨레 2019.6.15.

<http://www.hani.co.kr/arti/society/women/898023.html#csidxb3bcca29baf9729add1f5e3b2d279dd>

6) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

국민건강보험공단 고객센터 상담사들 "우리도 가족입니다"

19일 국민건강보험공단 부산지역본부 부산고객센터에 따르면 고객상담부 자체적으로 상담사의 언어폭력에 대해 설문조사를 한 결과, 응답자 185명 중 상담사의 93.5%가 언어폭력을 경험했고, 65%가 퇴사를 고민한 적도 있다고 조사됐다. 그 중 85%는 월 1-2회 이상 언어폭력을 당하고 있으며, 그 중 주 1-2회 이상의 비율도 26.5%에 달했다. 언어폭력 유형은 욕설과 비속어가 60%로 가장 높았으며, 인격권 모욕, 협박 순으로 나왔다.

특히, 인격권 모욕은 주로 상담사라는 이유로 무시 비율이 90%에 달했다. 언어 폭력 고객의 성별로는 86%가 남성이었으며, 연령대는 40대가 가장 높게 나왔다.

부산 지역은 일자리 창출 일환으로 컨택트센터를 유치해 약 2만 여명의 상담사가 근무하고 있는 것으로 알려져 있다. 상담 분야만 다를 뿐 상담 직원이 받는 고충은 거의 유사할 것으로 판단된다.

(중략)

상담편의와 상담품질을 위해 지역본부에서 실시하던 정기 모니터링을 폐지해 상담사 판단에 따른 능동적 상담을 유도했으며, 운전명헌증 진위여부 확인을 간소화 시켜, 상담편의와 신속성을 도모했다. 특히, 상담사들의 편의를 위해 ARS를 통해 제증명 선택 시 주민번호, 팩스번호 입력 기능 추가로, 구두 확인 후 오발송하는 상담사 업무부담을 줄였다.

(중략)

상담사 한 명과 홀몸 어르신들이 주 2회 이상 문안 전화를 하면서, 홀몸 노인들께는 안정된 노후의 삶을 지지하고, 상담사에게는 보람과 자기 정화의 기회가 된다고 한다. 요즘같이 고독사가 빈번한 상황에서 고독사 예방의 대안이기도 하다. 3회 이상 통화실패 시 방문을 요청하고, 위급상황발생시 유관기관과 119구조대 등에 지원을 요청하기도 한다.

한겨레 2019.6.15.

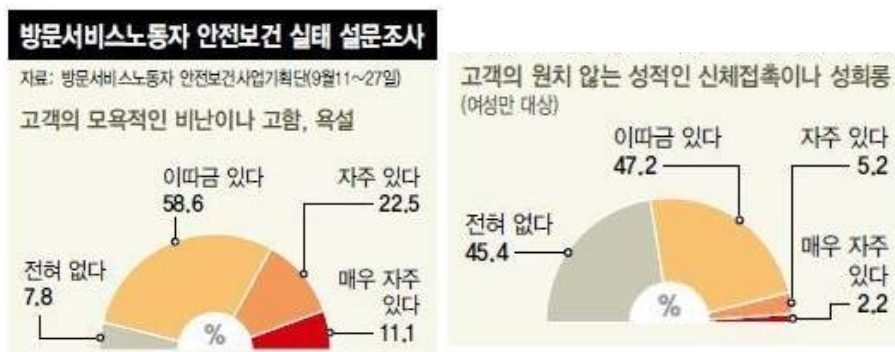
<http://www.hani.co.kr/arti/society/women/898023.html#csidxb3bcca29baf9729add1f5e3b2d279dd>

7) 도시가스 점검원·검침원

가스점검 와서 트라우마...방문노동자 92% “폭언·모욕 경험”

논란이 됐던 가스 점검원의 성희롱 피해는 수치로도 확인됐다. 여성 응답자의 절반이 넘는 54.6%는 ‘고객으로부터 성적인 신체 접촉이나 성희롱을 당한 적 있다’고 답했다. 업종별로 보면, 가스 점검·검침원(74.5%)의 피해가 가장 컸다. 도시가스 점검원들은 조사에서 “야한 동영상을 크게 틀어 놓고 내 반응이 어떤지 보고 있었다”거나 “고객이 ‘저녁에 술 한잔 살 테니 몇시에 끝나냐’며 저질스러운 말을 계속 했다”고 호소했다.

‘구타 등 폭행을 당한 적 있다’고 답한 이도 15.1%나 됐다. 응답자들은 ‘고객에게 머리채를 잡히거나, 흥기로 위협당하거나, 개에게 물려 병원 치료를 받았다’고 답했다. 조사 결과를 발표한 이현정 전국민주노동조합총연맹 노동안전보건실 국장은 “직장에서의 폭행이 일상적이지 않은 현상임을 생각하면 매우 높은 수준의 위험한 상황에서 방문서비스 노동이 이뤄지고 있는 것”이라고 설명했다. 그럼에도 방문서비스노동자들은 회사의 도움을 받기 어렵다고 입을 모았다. 응답자 10명 중 8명에 해당하는 79.2%는 피해가 생길 경우 ‘참고 넘어간다’(37.5%), ‘동료나 가족들과 이야기하며 해소한다’(40.2%), ‘혼자 처리한다’(1.5%)고 했다.



한겨레신문. 2019.11.06.

http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/916075.html#csidx5009c46cc21dc939b93487a639d8ed6

8) 설치·수리 현장기사

갑질에 위험작업 내몰리는 LG·SK브로드밴드 설치·수리기사들통신업계 만연한 원·하청구조로 사고 잇따라 ... 원청은 웃고, 노동자들은 치열한 생존게임

‘까라면 까야’하는 도급기사, 원·하청 안전은 모르쇠

희망연대노조 LG유플러스비정규직지부와 SK브로드밴드비정규직지부에 따르면 도급기사들은 협력업체로부터 영업실적 압박에 시달리고 있다. 원청업체는 장애신고 발생건수와 영업실적을 따져 전국 협력업체의 등수를 매긴다. 협력업체는 등수에 따라 원청에서 수수료를 다르게 받는다.

28일 사망한 김씨와 동료 도급기사 그리고 협력업체가 참여하고 있는 카카오톡 채팅방에 따르면 업체 관리자는 사고 당일 “장애점수에서 보이는 것처럼 방심할 여유 없다. 99점대가 (전국센터 등수) 22위다”고 도급기사의 실적을 독촉했다. 또 다른 관리자는 “본인 물량을 체크하고 빨리 처리해서 원망듣지 않게 하라”며 “퇴근 전 미처리 사유는 명확히 답변해야 하며 어처구니없는 사유는 자르겠다”고 압박했다. 김씨는 비오는 날 작업을 하다 변을 당했다. 지부는 김씨가 감전됐거나 실족했을 것으로 예상하고 있다.

김씨는 전신주에 오르는 등 고공작업을 했지만 협력업체로부터 안전장비를 지급받지 않았다는 의혹도 일고 있다. 실제 김씨는 사고 당일 안전화와 안전모를 쓰지 않은 것으로 전해졌다. SK브로드밴드 관계자는 “수수료에 안전장비 구매 비용까지 포함돼 있다”고 해명했다.

매일노동뉴스. 2016.9.30. <http://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=140328>

“삼성 직원이나고요? 개인사업자입니다” 에어컨 설치기사의 피눈물 원청·하청·고객 갑질 토로할 데 없어

대기업 로고가 박힌 근무복을 입고 아침 7시가 되기도 전에 출근한다. 출근 체크를 하고 에어컨, 세탁기를 이고 지고 좁은 골목을 지나 언덕 위 빌라로 배송하고 설치한다. 고객은 대기업의 우수한 서비스에 대한 눈높이가 높아 소비자 만족에 더욱 신경을 쓸 수밖에 없다. 주중 1회 이상 본사의 교육을 받고 대기업 근무복을 입고 일하는 설치기사는 기본급 0원인 개인사업자이자 사장이다.

LG, 삼성 등에서 가전제품을 주문하면 배달과 설치를 맡은 기사가 가정을 방문한다. 가전기기는 100~300kg까지 무게가 나가는 것도 있지만 아파트뿐만 아니라 좁은 골목, 오르막에 위치한 집까지 배송이 안 되는 지역이 없다. 그런데 주문이 쇠도하는 성수기에 신바람이 날 설치기사들이 눈물로 호소하는 아이러니가 벌어지고 있다. 하청에 하청을 거듭하는 사업구조가 그 결정적인 원인이다.(중략)

뿐만 아니라 고객감동이라는 명목으로 기사들에게 요구되는 업무강도와 감정노동은 점점 심해지고 있다. 일선 기사들 사이에서는 원청업체, 하청업체는 물론 고객까지 갑들 속의 을로 사는 것이 더 이상은 힘들다는 목소리가 많다. LG전자 설치업무를 주로 하는 C 씨는 “하청의 하청 구조, 불합리한 처우 모르는 사람은 없죠. 그런데 제가 불만을 제기하면 뭐가 바뀌나요?”라고 되물었다.

일요신문. 2018.8.20. http://ilyo.co.kr/?ac=article_view&entry_id=306804

9) 대여제품 점검원

돈 버는 회사, 한숨짓는 노동자...생활가전 방문판매서비스 노동실태

주말에 일해도...실수령액 160만원뿐

대여제품 방문점검원의 노동환경은 녹록치 않다. 전국서비스산업노동조합연맹 연구보고서에 따르면 일일 근무시간은 9시간을 넘고 토요일 격주 근무도 적지 않았다. 하지만 총수령액 중 개인지출비용을 뺀 실수령액은 160만 원대에 불과했다. 웅진코웨이, 청호나이스, SK매직서비스 방문판매 노동자를 대상으로 한 설문조사 결과 일일 근무시간은 평균 9.08시간이었고, 1주 평균 근무일수는 평균 5.39일이었다. 토요일과 일요일에도 근무하는 셈이다. 식사나 휴식시간은 평균 1.36시간이고, 한 달 처리건수는 평균 204.82건이었다.

(중략)

아울러 새벽이나 늦은 시간 전화로 술주정하는 등 감정노동에 시달리고 있다. 속옷만 입은 채 문을 열거나 점검하는 동안 야동을 큰 소리로 틀어놓은 등 성희롱이나 성추행 등도 적지 않은 상황이다. 누구도 보호해 주지 않는 환경에서 짧게는 10분에서 길게는 1시간가량 머물러야 하기 때문이다.

웅진코웨이, 청호나이스, SK매직서비스를 비롯한 생활가전업체 방문판매·점검 노동자의 노동조합 가입이 급증세다. 지난 11월 초 전국가전통신서비스노동조합 방문판매지부가 설립된 이후 3000명 넘는 조합원이 가입했다. 노조 측은 내년 1만 명을 넘어설 것으로 전망하고 있다.

이현철 전국가전통신서비스노동조합 공동위원장은 “열악한 노동환경 속에서도 열심히 일하지만 산재보험도 받지 못하고 퇴직금도 없이 감정노동에 시달리고 있지만 회사로부터 적절한 조치를 받지 못하고 있다”고 지적하고 “정부가 더 적극적인 조치를 취하지 않는다면 사용자의 도구로 전락해 노동사각지대에 놓일 수밖에 없다”고 개선을 촉구했다

아시아뉴스통신. 2019.12.19. https://m.anews.com/article_sub3.php?number=2033940

3. 「방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회」 중 일부 발췌

1) 개요

- 일시: 2019.11.06.수.
- 주관: 방문서비스노동자 안전보건사업
- 주최: 기획단(민주노동·공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹)

2) 내용정리

- 약 2주간 온라인으로 설문 진행, 방문 서비스노동자 747명 참여
 - 응답자 10명 중 9명이 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 경험
 - 설차·수리 현장기사 10명 중 1명은 신체 폭행 경험
 - 원치 않는 신체접촉 · 성희롱 여성 54.6%, 남성 20.1% → 여성이 남성
에 비해 2배 이상 높은 성적 폭력에 노출
 - 이러한 감정노동이 발생해도 79.2%가 개인이 알아서 대처
- 작업 관련 근골격계질환을 느낀 적이 있느냐는 질문에 715명(95.7%)가 있다고 응답
- 다수의 노동자가 폭염, 한파로 발생하는 온열질환, 한랭질환에 무방비
- 최근 1년간 77.8%가 사고성 재해(62.7%)나 감염성 질환(15.1%) 경험
- 업무과정에서 겪은 사고나 감정노동으로 정신질환 경험도 61.4%
- 산재처리 비율 4.4%로 매우 낮은 수준
- 업무과정에서 다치거나 아파도 개인부담(62.0%) 이거나 그냥 참는(25.8%)
비율이 높음

3) 보호대책 요구안

- 대부분의 항목에서 방문 서비스노동자 보호가 가능한 조치들이 취해지지 않고 있었다. 특히, 안내문자 발송(93.4%), 트라우마 관리(92.0%), 치료지원 및 치료기간 보장(91.3%), 휴식시간 보장(90.4%)은 거의 이뤄지지 않는다고 보인다. 안내 문구 게시나 음성 안내는 회사에서 어렵지 않게 취할 수 있는 보호조치임에도 작동하지 않는 것이다.

- 정해진 노동시간 내에서 고객을 응대할 수 있는 업무 전용폰을 제공한다고 22.8%로 10명 중 7~8명은 개인 휴대폰으로 업무를 보고 있었다. 고객에게 개인정보가 노출된 탓에 업무시간 외에도 고객으로부터 전화를 받을 수밖에 없는 구조이다. 실제 주관식에서 “고장이 나지 않았는데도 지속 전화”, “늦은 시간에 전화해 욕설”한다는 답변이 나왔다.

- 감정노동자 보호 관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼이 있다는 답이 16.7%에 불과했는데 이는 감정노동네트워크 조사(39.5%)보다 2배 이상 낮은 응답이다. 방문 서비스노동자에게 맞는 업무 또는 대응 매뉴얼 갖추기가 시급하다. 무엇보다 고객의 사적 공간에서 업무를 진행하는 방문 서비스노동자 특성상 문제가 발생하면 이를 해결할 조력자가 없는 상황을 고려한 적극 적인 감정노동 보호규제 실시가 필요하다.

* 방문서비스노동자 안전보건사업, 보호대책 요구안 설문조사 결과 인용

번수	빈도	백분율(%)
① 위험 상황 발생시 노동자가 판단하여 업무(응대)를 중지할 수 있게 한다	546	13.1
② 감정노동자 보호 관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼을 만들어 제공한다	277	6.6
③ 감정노동 관련 예방 교육을 실시한다	167	4.0
④ 감정노동 피해를 입었을 때 휴식시간을 보장한다	432	10.3
⑤ 감정노동 피해를 입었을 때 치료를 지원하고 치료기간을 보장한다	462	11.1
⑥ 위험한 상황에서 대처할 수 있게 2인1조 근무를 실시한다	286	6.9
⑦ 피해를 입었을 때 회사가 직접 경찰에 신고처리하도록 한다	269	6.4
⑧ 감정노동에 따른 트라우마를 관리한다	136	3.3
⑨ 방문 전 고객에게 감정노동 관련 안내문자를 의무 발송한다	202	4.8
⑩ 업무 전용폰을 제공한다	348	8.3
⑪ 과도한 실적압박이나 고객 만족을 강요하지 않게 한다	403	9.7
⑫ 원청(시/군/구 등 지방자치단체공공기관대기업 등)이 책임질 수 있도록 제도를 개선한다	263	6.3
⑬ 용역, 민간위탁 등의 하청 구조를 없애고 원청이 직접 고용관리 하게 한다	383	9.2
총	4174	100.0

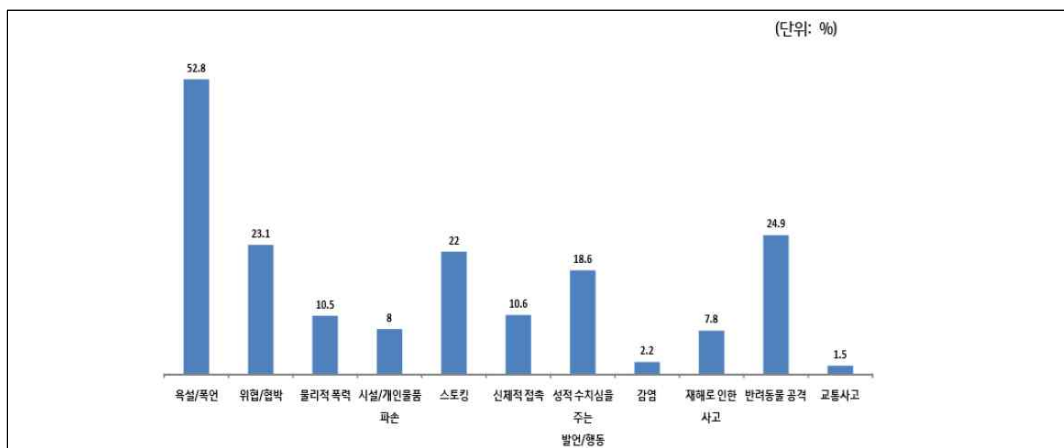
4. 국내 문헌고찰

1) 방문간호사

○ 손정연(2017). 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구. 서울시여성가족재단.

- 방문 인력의 74.3%가 질병에 감염될까봐 걱정한 적이 있으며, 2.2%는 실제 감염된 적이 있다고 하였다.

- 방문 인력의 54.7%가 폭염, 폭설, 혹한 등으로 인해 방문업무시 위험을 느낀 적이 있다고 하였다.
- 또한, 24.9%가 방문업무 시 반려동물로부터 공격을 받은 적이 있는 것으로 나타났다.



[그림 III - 1] 방문간호사의 안전사고 종류

구분		합계	욕설이나 폭언		위협이나 협박		물리적인 폭력		시설이나 개인물품 파손		스토킹	
			유	무	유	무	유	무	유	무	유	무
전체		858 (100)	452 (52.8)	404 (47.2)	198 (23.1)	659 (76.9)	90 (10.5)	767 (89.5)	69 (8.0)	789 (92.0)	188 (22.0)	668 (78.0)
직종	복지플래너	695 (100)	389 (56.0)	306 (44.0)	182 (26.2)	513 (73.8)	81 (11.7)	614 (88.3)	63 (9.1)	632 (90.9)	161 (23.2)	534 (76.8)
	방문간호사	163 (100)	63 (39.1)	98 (60.9)	16 (9.9)	146 (90.1)	9 (5.6)	153 (94.4)	6 (3.7)	157 (96.3)	27 (16.8)	134 (83.2)
성별	남성	217 (100)	121 (55.8)	96 (44.2)	63 (29.0)	154 (71.0)	33 (15.2)	184 (84.8)	25 (11.5)	192 (88.5)	44 (20.3)	173 (79.7)
	여성	641 (100)	331 (51.8)	308 (48.2)	135 (21.1)	505 (78.9)	57 (8.9)	583 (91.1)	44 (6.9)	597 (93.1)	144 (22.5)	495 (77.5)

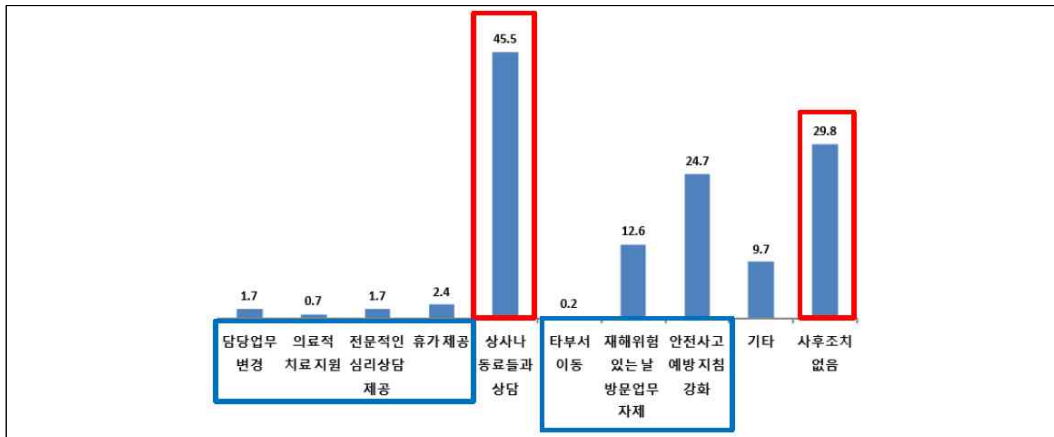
[그림 III - 2] 방문간호사의 안전사고 실태

직원의 안전문제 발생 후 기관의 사후 조치로는

- 안전문제 발생 후 기관에서는 45.5%는 상사나 동료들과 상담하였고,

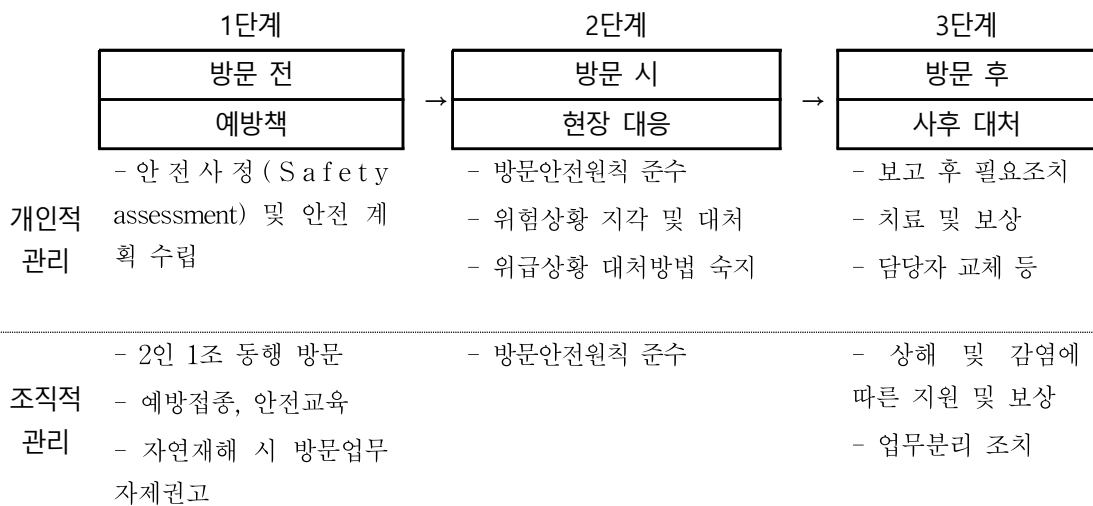
24.7%는 안전용품 지참, 2인 1조 준수, 안전교육 실시 등 안전 사고 예방 지침을 강화하였다.

- 반면, 아무런 사후조치가 없었다는 응답이 29.8%로 상당히 높게 나타났다.



[그림 III-3] 방문간호사의 안전사고 발생 후 조치

○ 정혜선, 최은희, 이종은, 임은실 (2018). 경기도 독거노인 방문건강관리사업 추진을 위한 실무 매뉴얼. 경기도



[그림 III-4] 방문 프로세스별 안전관리 기본원칙

2) 정신건강복지센터 상담사

○ 김희정(2016). 정신보건간호사가 지역사회 정신간호 현장에서 경험하는 윤리적 문제. 정신간호학회지 25(4), 418-429

- 지역사회 정신간호사들이 지역사회 정신보건 실무를 수행하는 가운데 어떤 윤리적 문제들을 경험하는지 이해하고자 포커스 그룹(focus group)을 이용해 시도한 질적 서술적 연구(qualitative descriptive study)에서 감정노동만 발체

- 안전대책 미비 상황에서 나타나는 윤리적 불이행

“제대로 사례관리를 하려면 방문을 해서 실제 거주 상황을 봐야 해요. 근데 위험을 느낄 때는 회원한테 밖으로 나오라고 하고, 내 안전부터 우선 강구하게 돼요.(참여자 1, 13)”

“대상자를 많이 도와주고는 싶죠. 그런데 혼자 방문을 해야 하는 상황이니 내가 먼저 소진되고 두렵고 안전에 위협을 느껴서 적극적으로 개입을 안 하게 되는 부분이 사실있어요.(참여자 3)”

○ 이항아, 윤명숙(2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향-사회적 지지의 조절효과. 정신보건과 사회사업 44(1), 48-75.

- 전국에서 근무하는 정신보건사회복지사 206명을 대상으로 설문조사를 실시

- 연구결과 첫째, 정신보건사회복지사의 감정노동, 우울, 직무스트레스 수준은 타 보건복지직 종사자들에 비해서 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

- 둘째, 정신보건사회복지사의 감정노동수준이 높아질수록 우울과 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다.

- 셋째, 정신보건사회복지사의 감정노동과 우울, 직무스트레스 간의 관계에서 사회적 지지 중 직장동료의 지지가 조절효과를 가지는 것으로 나타났다.

- 이러한 연구결과에 근거하여 정신보건사회복지사의 감정노동 관리 및 감

정노동으로 인한 어려움을 감소시키기 위한 실천적 전략과 개입이 필요하다.

3) 재가요양보호사

○ 최다솜(2019). 요양보호사의 산업재해에 대한 소고-돌봄 노동 및 근골격계 질환을 중심으로. 공익과 인권 19, 291-316

- 다른 직종들과 달리 요양보호사의 업무는 돌봄 노동 및 재가서비스로서의 특징을 지니므로 감정 노동의 기술이 필요하다는 점, 이용자 및 그 가족과의 관계성이 중요하다.

- 감정노동으로 인한 소진이 장기화되면 신체적 질병으로 나타나기도 한다는 점, 현실에서는 돌봄 노동의 가치가 저평가되어 요양보호사에게 큰 스트레스가 된다는 점을 파악하였다.

- 이 점에 주목하여 서비스 이용자 및 그 가족들에 대한 교육과 더불어 요양보호사의 돌봄 노동의 가치에 대한 제대로 된 평가, 감정노동의 기술을 익힐 수 있는 기회 제공, 적정 임금 보장 등이 필수적임을 강조하였다.

- 신체적 노동과 관련하여서는 요양보호사의 업무는 강도 높은 신체노동을 요구하며 그에 따라 근골격계 질환이 많이 발생함에도 근로복지공단과 법원은 이를 산업재해로 인정하지 않는 경향을 보임을 알 수 있었다. 그러나 산업안전보건법령에서 정한 무거운 것을 드는 업무를 할 때 지켜져야 하는 중량 기준이나 횃수, 보조기구 설치 등이 지켜지지 않고 있으며 노인장기요양보험법에서 정하고 있는 인력기준도 지켜지지 않고 있다. 이를 고려하면 요양보호사들의 근골격계 질환을 산업재해로 인정할 여지가 상당하며, 입법적으로도 법령상의 무들이 제대로 실현될 수 있도록 인센티브 제도를 도입하거나 인력 기준을 새로 정하는 것이 필요하다는 점 등을 제언하였다.

4) 돌봄서비스종사원(육아도우미)

- 정형옥 등(2015). 돌봄서비스 일자리 근로환경조사, 경기도 가족여성연구원
 - 돌봄서비스 종사원으로 아이돌보미, 산모·신생아 건강관리사 등이 있다.
 - 아이돌보미 사업의 특성상 돌봄 수요가 발생하는 시간대가 어린이집 또는 초등학교에 등교 하기 전이나 후에 집중된다. 즉, 돌봄 수요가 아침이나 저녁과 같은 특정 시간대에 집중하기 때문에 아이돌보미가 많은 시간을 활동하고자 해도 현실적으로 일할 수 있는 시간은 제한적이다. 또한 아이돌보미 사업의 특성상 서비스 시간이 2시간부터 가능하기 때문에 많은 경우 아이돌보미들은 2시간 일하기 위해서 1시간 전후의 이동시간(출퇴근시간)을 소요하게 된다.
 - 산모·신생아 건강관리사는 다른 돌봄서비스 직종과 달리 건강관리사의 경우 일이 연계가 되면 12일 동안 연속적으로 일하게 되며, 하루 8시간 전일제로 일한다는 특성이 있다. 그러나 산모와 신생아를 돌보는 직종의 특성상 일자리가 연계가 되는 시점이 정확하지 않음으로 인해 발생하는 불안정성이 존재함. 이러한 근로시간의 특성은 소득과도 밀접한 관련이 있다.
 - 폭언 또는 폭행의 경우 지난 1년간 일하면서 돌보는 사람이나 주변 사람으로부터 폭언이나 폭행을 당한 적이 있는지 조사한 결과 있다는 응답이 9.8%로 나타났다. 즉, 돌봄서비스 종사자 10명 중에 1명은 지난 1년간 폭언 또는 폭행을 경험한 적이 있는 것이다.
 - 감시와 사고의 경우 아이돌보미는 노동 감시의 문제 이외에도 돌보는 아이가 사고를 당하는 경우가 여러 건 언급되었다. 신생아와 달리 움직이는 아이들을 통제하는 것이 생각보다 쉽지 않아서 가능하면 외부로 나가지 않고, 집안에서 돌보려고 해도 현실적으로는 아이들의 요구에 따라 집 앞에 놀이터에 나가는 경우가 있고, 외부에서 사고가 발생했다는 사례가 종종 있었다.
 - 일하면서 경험하는 어려움은 아이돌보미의 경우, 다른 사람을 돌보는 일

이 생각보다 육체적·정신적으로 힘들다는 응답 이 66.0%로 가장 높았다. 다음으로는 일하는 시간 조정이 힘들다(41.6%), 일하는 중에 식사가 제공되지 않아 힘들다(34.0%), 일을 위해 다니는 시간이 너무 길다(28.0%), 일하는데 추가 비용이 많이 든다(27.7%), 일하는 분야의 전문적인 서비스를 제공하기 힘들다(22.0%), 돌보는 사람이나 주변 사람이 규정 외 서비스를 요구해 힘들다(18.7%) 순으로 나타났다.

- 산모·신생아 건강관리사의 경우, 다른 사람을 돌보는 일이 생각보다 육체적·정신적으로 힘들다는 응답이 72.0%로 현저히 높았다. 다음으로는 돌보는 사람이나 주변 사람이 규정 외 서비스를 요구해 힘들다(41.5%), 일하는 분야의 전문적인 서비스를 제공하기 힘들다 (35.0%)와 일하는 시간 조정이 힘들다 (35.0%), 일을 위해 다니는 시간이 너무 길다(24.5%) 로 나타났다. 이 외 일하는 중에 식사가 제공되지 않아 힘들다(3.0%), 일하는 데 추가 비용이 많이 든다(7.0%)는 항목에 대해서는 그렇다(매우 그렇다 포함)는 응답률이 현저히 낮았다.

- 돌봄서비스 종사자의 근로환경 개선을 위해서는 필연적으로 재가 돌봄서비스 공급체계의 공공성 강화가 요구되었다. 더 나아가 돌봄서비스 사업을 담당하는 유관 부처 및 시도, 서비스 제공기관 등에서는 성희롱이나 성추행을 예방하는 안전한 근로환경 조성에 보다 적극적으로 나설 필요가 있다. 이는 서비스 종사자의 노동권을 침해하는 심각한 행위이지, 서비스 종사자 개인이 알아서 ‘원만하게’ 해결해야 하는 문제가 아니다. 따라서 돌봄서비스 종사자들이 안전하게 일할 수 있는 근로환경 조성을 위해 관련 지침서 작성 및 배포, 피해자 지원 등을 위한 상담체계 구축 등이 필요함을 제언하였다.

5) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

○ 임승주(2019). 의료급여관리사의 의사소통능력과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 지역사회간호학회지

- 수급자들은 자신들이 처한 상황을 절망적으로 느껴 사회에 대해 부정적인 시각을 가지는 경향이 있다. 의료급여관리사와의 상담으로 인해 수급권이 박탈되는 것은 아닌가 하는 우려에서 방어적이거나 공격적인 태도를 보이기도 한다.

- 더욱이 사례관리의 속성 상 불가피하게 의료이용을 제한하게 되는데 이로 인해 수급자들은 의료급여관리사가 자신들의 의료이용을 통제하는 사람이라는 부정적인 선입견을 가지고 의료급여관리사의 사례관리에 저항을 하기도 한다.

- 의료급여관리사의 직무만족 전체 평균은 2.74점으로 임상간호사의 3.01점보다 약간 낮았다.

○ 오진주(2009). 의료급여관리사의 업무경험. 한국산업간호학회지

- 사례관리라는 생소한 업무뿐 아니라 의료급여 일수 연장승인 및 선택 병의원, 상해요인 등 일부 업무의 경우 성격상 행정적인 제재가 필요하므로 이에 따른 부담이 있었다.

- 수급권자 대상 교육 및 홍보, 간담회 개최 등 업무 수행과정 상 도움이 필요한 경우이거나, 안전상의 문제 및 신분상의 문제 등으로 동행이 필요한 때에 소속 보장기관의 지원이 미비하였다.

- 업무지시 기관과 소속기관의 이원화에 따른 문제로, 업무나 역할은 보건복지부 지침에 근거하나 소속은 시군구청이므로 소속기관의 여건에 따라 분장되는 업무가 상이하여 의료급여관리사 간 업무 난이도와 부담감도 달랐다.

○ 송명경, 유은광(2015). 의료급여 관리사의 개인적 특성 및 자기효능감, 소속 보장기관의 조직 특성이 업무수행능력에 미치는 영향. 보건사회연구

- 소속기관의 행정지원과 관련된 특성 중 업무수행 시의 차량 지원은 전혀 지원하지 않는 기관이 68.2%로 가장 높았고, 의료급여 사례관리 업무나 상해요인 조사 등으로 대상자나 의료기관, 사회복지시설을 방문하는 경우 의료급여 담당 공무원이나 담당 주사가 동행하는 정도는 ‘전혀 지원하지 않는다’ 와 ‘가끔 지원한다’ 가 각각 41.4%로 같았다.

- 신규 수급자관리의 경우 대상자들의 참여 유도를 위해 접근성이 좋은 읍, 면, 동사무소나 구민회관 등을 활용하여 찾아가는 교육 및 홍보 활동을 하는데, 이때 플래카드나 포스터를 게첨하고, 리플릿 등의 홍보물을 제작하거나 인쇄하는 등의 작업이 필요하다.

5. 외국 문헌고찰

1) 가정방문서비스 시 폭언·폭력에 대한 근로자 보호방안

○ 미국(NIOSH, 2010)에 의하면 지역사회에서 환자를 돌보는 과정에서 가정방문의료종사자들이 폭력에 의해 보호받지 못하는 상황이 설문조사 추정(Occupational Injuries and Illnesses, 2007)에 의하면 미국 가정 내의 330명 정도로 예측되며 이 숫자는 정규직 노동자 1만명당 5.5%, 즉 두 배 이상의 비율로 추정된다. 효과적인 직장폭력 보호 프로그램은 다음과 같다.

- 환자와 가족은 가정의 안전한 환경을 제공
- 작업자가 환경의 위험을 평가 할 수 있어야 함
- 사업주는 환자의 책임과 가족의 정보를 제공
- 사업주는 근로자가 위험에 대해 평가하도록 교육

직장폭력의 범위는 폭언과 폭행, 협박, 살인까지 포함이 된다.

- 위협: 의도된 행위(언어, 몸짓, 서면)
- 물리적 공격: 다음을 포함한 공격(폭행, 무기 사용, 강간, 살인)
- 강도: 공격적인 욕설

○ OSHA는 사업주에게 폭력예방프로그램을 수립하고 권장하며 직장에 대해 무관용이라는 명확한 정책과 관련 조치를 해야한다고 한다.

○ 미국 하원은 2019년 11월 21일 하원 결의안으로 의료 및 사회복지, 사회복지사업에 대한 직장 폭력 방지법을 통과시켰다.

이 개정의 주요내용은 조직의 직장 폭력 방지 계획을 근로자에게 메일로 보내도록 요구, 조직의 직장 폭력 방지 계획을 근로자에게 알려지도록 한다.

사건 보고, 대응 및 사후 조사 절차에서 근로자에 대한 외상 및 관련 상담에 대한 정보를 제공하는 절차를 포함하여야 한다. 직장 폭력 및 예방 교육에 보복 방지 조항을 포함해야한다는 내용이며 미국의 산업안전보건청(OSHA)은 이미 1970년 산업안전보건법 제5항(a)(1)항에 따라 직장 폭력을 방지하기 위한 조치를 취하지 않은 사업주에 대해 조치를 취하고 있다. 그리고 사업주는 직장 폭력 방지 프로그램을 법에 모니터링해야한다고 하였다.

출처: The National law review(March 14, 2020)

<https://www.natlawreview.com/article/caring-our-caregivers-house-passes-unprecedented-workplace-violence-prevention-bill>

2) 가정방문서비스 시 성희롱·성폭력에 대한 근로자 보호방안

○ 여성 홈케어서비스를 하는 1214명의 근로자에 대해 연구¹⁾ 결과 직장폭력은

¹⁾ Ginger C Hanson, Nancy A Perrin, Helen Moss, Naima Laharnar, Nancy Glass(2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study. BMC Public Health. 2015; Jan 17. doi: 10.1186/s12889-014-1340-7

23.6%, 성희롱은 25.7%, 성폭력은 12.8%로 나타났으며 이로 인해 다른 수면문제, 우울증, 소진으로 이어지는 결과를 보였다. 결론적으로는 홈케어근로자의 안전과 긍정적인 건강결과를 보장하기 위해 홈케어근로자를 지원하는 정책 및 절차를 통해 폭력예방교육프로그램을 개발하고 구현하는 것이 중요하다고 하였다.(Ginger C Hanson 등, 2015)

○ 미국 오레건의 소비자중심의 홈케어 근로자들을 대상으로 한 연구²⁾에서도 83명 중 41%가 성희롱을 경험하였으며 성폭력은 14%의 결과를 보였다. 결론적으로 실제 폭력사건의 보고와 폭력의 인내, 폭력을 예방하기 위한 훈련 등 세가지 주제를 인식시켜야 하며 근로자를 위한 안전정책과 훈련을 개발해야 한다고 하였다(Lindsay Nakaishi 등, 2013).

○ 미투운동이 대두되면서 방문보건을 하는 근로자의 89%가 여성으로 업무에서 성희롱과 폭행을 경험할 가능성이 높으며 근로자에게 성희롱 훈련을 제공하여 문제를 해결하기 위한 연구³⁾를 실시하였다. 그리하여 방문보건을 하는 근로자들에게 컴퓨터 기반의 교육모듈을 실시하여 3개월, 6개월 후 사후 평가를 하여 90%이상이 70점이상을 받아 괴롭힘이 모두 개선되는 효과를 보였다. 이 프로그램의 목표는 괴롭힘의 가능성을 낮추고 여성방문보건을 하는 근로자의 건강과 안전을 개선하는 것이며 자신감을 향상시키고 괴롭힘의 사건을 줄일 수 있음을 보여주었다.

²⁾ Lindsay Nakaishi, Helen Moss, Marc Weinstein, Nancy Perrin, Linda Rose, W. Kent Anger, Ginger C. Hanson, Mervyn Christian, Nancy Glass(2013) Exploring Workplace Violence Among Home Care Workers in a Consumer-Driven Home Health Care Program. Workplace health & safety 61(10):441-450

³⁾ Glass, Nancy, Ginger C. Hanson, W. Kent Anger, Naima Laharnar, Jacquelyn C. Campbell, Marc Weinstein, and Nancy Perrin(2018). Care for the Caretakers: Preventing Workplace Harassment in Home Health Care. American Journal of Industrial Medicine, Vol. 60, Issue 7 (2017): 635 - 643.

2. 포커스그룹인터뷰 결과

1. 조직체계

1) 관리 및 평가기관(사업주)

고객응대 시 관리 및 평가기관의 직원을 보호하려는 운영방침이 중요하며, 방문서비스 직종에 대하여 이를 파악하였다.

○ 돌봄서비스

- 돌봄서비스 직종은 보건복지부(정신건강복지센터 상담사, 재가요양보호사 일부, 방문간호사 일부), 여성가족부 산하(다문화 방문교육지도사, 육아도우미)에 센터로 위탁하여 운영하기도 하며, 직영하는 경우도 있다(방문간호사).

- 돌봄 서비스의 경우 지자체에서 일부 비용이 지원을 하며, 이는 비용지원에 대한 평가를 수행한다.

○ 방문 점검 및 A/S

- 방문 점검을 하거나 A/S를 하는 경우 본사에서 고객센터에 위탁을 주어 운영하는 경우(가전제품 등 수리 현장 기사, 도시가스 점검원·검침원)가 있으며, 도시가스 점검원·검침원의 경우 가스안전공사에서 점검 규정에 따르고 있다.

- 설치 현장기사, 대여제품 점검원의 경우 영업을 통한 수수료를 본인이 가져가는 형태로 특수고용형태종사자이다.

<표 III-1> 직종에 따른 관리기관

구분	형태	직종	관리기관
돌봄	- 공공기관 직영, 위탁	- 방문간호사 - 정신건강복지센터 상담사	보건복지부, 지자체
	- 민간운영 (돌봄수에 따라 수익발생)	- 재가요양보호사	
	- 센터위탁 (돌봄수에 따라 수익발생)	- 다문화 방문교육지도사(다문화 가족 지원센터) - 육아도우미(건강가정지원센터)	여성가족부 한국건강가정진흥원 지자체
	- 공공기관 직영	- 방문상담원(건강보험, 국민연금)	국민건강보험공단
방문 점검, A/S	- 협력업체	- 도시가스 점검원·검침원	산업통상자원부 가스안전공사 지자체
		- 가전제품 수리 현장기사	본사
방문영업	- 특수고용형태	- 설치 현장기사, 대여제품 점검원	본사 실적관리

2) 업무 범위와 관련 법령

방문서비스 직종 근로자에 대한 업무 범위는 각각의 관련된 법령에 의해 규정되며, 직종마다 방문대상자의 관리방법, 서비스의 횟수가 다르다.

○ 돌봄서비스

- 돌봄서비스의 경우 고객은 사회의 취약계층이 되는 경우가 많으며, 관련 법령으로 대상자를 위한 규정이 마련되어있다.
- 지역중심 담당인 경우과 고객중심 담당인 경우, 1인을 지속적으로 관리하는 경우와 다수의 고객을 주기적으로 방문하는 경우가 있다.
- 또한, 고객은 신규를 전산망에 올리는 행위(등록)을 통해 이루어지는 직종이 있고, 고객이 먼저 신청해서 이루어지는 직종이 있다.

<표 Ⅲ-2> 직종에 따른 관련근거 및 업무

특징		직종	관련근거	관리	업무	현재 방문가구*횟수
지역담당		도시가스 점검원·검침원	- 도시가스사업법 - 도시가스 안전관리기준 통합고시	의무	검침 및 송달	4,000-5,000가구/6개월
		방문간호사	- 국민건강증진법 - 지역보건법 - 공공보건의료에 관한 법률	등록	건강관리, 모니터링 연계	400여가구/1년×횟수
		정신건강복지센터 상담사	- 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스지원에 관한 법률 - 장애인 복지법(정신장애포함)	등록	사례관리, 사회재활 조기개입, 위기개입	2가구/1일
		방문상담원	- 국민연금 장애심사규정 - 노인장기요양보험법	신청	심사 및 판정, 사후관리	2~3가구/1일
고객 중심	1인 담당	재가요양보호사	- 노인장기요양보험법	신청	방문요양, 주·야간보호	3회/1주일×사람수
		다문화 방문교육지도사	- 건강가정기본법 - 다문화가족지원법령	신청	한국어, 부모, 자녀 생활 교육	3~4가구/1주일 2회 이상
		육아도우미	- 아이돌봄지원법 - 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 - 아동복지법	신청/ 등록	자녀돌봄 등	1일 1가구
	주기	대여제품 점검원	본사 규정	계약	점검	담당 가구 2~3개월 순회
	비주기	설치·수리 현장기사	본사 규정	계약	설치, A/S	담당 지역 방문

○ 방문 점검 및 A/S

- 방문 점검을 하는 도시가스 점검원·검침원은 도시가스사업법에 의하여 가스안전과 관련된 업무를 하고 있었다.
- 대여제품 점검원, 설치 수리기사의 경우 원청의 하청업체인 고객센터에서 특수형태근로에 속하여 업무를 수행하는 경우가 대부분이다.
- 수리기사의 경우는 고객센터에서 직원으로 근무하며 업무를 수행하고 있다.

2. 고객의 문제행동

1) 방문간호사

○ 고객의 문제유형 분류 1

- 성희롱

" 나를 방문 오라고, 오케이 젊은 남자 재소자예요, 출소 해가지고 저한테 신규 수급으로 해서 방문한 건데 그분은 나를 오라고 한 것이 성폭행하기 위해서 오라고 했대요, 거기 쓰여 있어요 글이, 그랬는데 막상 와서 대화하고 보니까 친절하고 그다음에 나한테 필요하고 누군가가 나를 찾아오거나 날 자기 자신에 대해서 이렇게 위로해 주는 사람이 여태 없었기 때문에 온전하게 돌려보낼 수 있었다고(방문간호사 1)"

" 신규간호사는 엉덩이를 막 만지고 더듬었대요, 저희 간호사 한 명은 팬티를 안 입고 이불을 이렇게 덮고 있다가 혈압을 재니까 이불을 이렇게 제껴서 이불 속의 성기를 보여준 그런 경우가 있었고(방문간호사 1)"

" 성적인 표현이 들어간 연애편지를 수도 없이 많이 보내셨어요, 간호를 위해서 간 건데 그분은 외로우셨던 거죠, 그래서 친절하게 해주니까 정말 그동안 연애편지 형식을 빌려서 굉장히 성적인 문구가 너무 심하게(방문간호사7)"

" 이불 덮고 있어서 몰랐는데 그래서 깨웠는데 옷을 벗고 계시고 (방문간호사 10)"

" 결국은 이 사람이 성폭력으로 구치소에 들어갔어요, 그래서 저희한테 퇴록이 돼버렸는데, 한 2년 복역하시고 다시 퇴소했는데 다시 또 요구를 하시는 거예요, 그래서 저희는 지금 아직도 이걸 해결 못 하고 있어요, (방문간호사10)"

- 폭언·위협

"그분은 경제적인 도움이 필요한 거고, 근데 그 화남을 저한테 다 폭언을 하시더라고요, 와가지고 내가 공무원들 다 죽여 버리겠다, 불살라 버리겠다, 너 여기 우리 집에 왜 왔어, 뭐 해주려고 왔어, 그때 저도 또 폭언을 다 듣고 어떻게 어떻게 잘 달라고,(방문간호사7)"

"저희가 건강 체크 할 때 그냥 물품을 던진다는지(방문간호사8)"

- 위협적 환경(방문을 잠그는 행위)

"건장하고 혼자 사시는 남자분이셨어요, 50대, 근데 테이블 위에 케이블타이라든지, 날카로운 칼들이 보이는 거예요, 그분은 그게 일하실 때 쓰는 공구 같은 거였어요, 그때 그분이 너무 친절하게 어떤 위해를 가지 않았음에도 밀폐된 공간에서 그 용기라고 하긴 그렇지만 칼들이 보였는데 등줄기에서 식은땀이 줄줄 흐르더라고요,(방문간호사7)"

○ 고객의 문제유형 분류 2

- 무리한 요구

"나 배고프니까 짜장면을 시켜줘라, 돈 좀 주고 가라, 명절 가까이 가면은 빈손으로 왔냐(방문간호사10)"

"담배랑 술을 사 달라 그래요, 사다 달라고, 돈 빌려 달라, 아니면 술과 담배를 사 갖고 와라(방문간호사1)"

- 끊임없는 불평불만(특히, 음주행위 후)

"술을 마시고 전화를 해가지고 욕설을 하시고 자기 자신의 욕구를 그러니까 그 불만을 퍼붓는 거죠, 근데 이 분은 저희한테만 그러는 게 아니라 본인하고 연관 있는 모든 기관에 술만 마시면 전화를 해요,(방문간호사1)"

- 불합리한 민원제기

"물품을 안 주면은 너는 민원 넣겠다, 대부분들이 단체장이라던가 다이렉트로 민원이 들어가요(방문간호사2)"

"방문을 잠그는 행동, 그러니까 반지하 같은 데가 많잖아요. 주택에 가면 앉아 있는데 갑자기 문을 잠궈서 저희 선생님이 놀라서 문을 활짝 열어 놓고 왜 문을 잠그시냐고 이러지 마시라고 하고 서비스를 하고 왔는데 그분이 소장한테 전화를 해서 간호사가 불친절하다, 물품을 제대로 갖다 주지 않는다는 계속 허위민원을 내셨거든요.(방문간호사7)"

- 반려동물의 피해

"개에 물렸을 때의 문제, 그래서 뭐 아프지만 상처 났지만 아무런 처치가 없으니까 자비들어서 뭐 파상풍 주사 맞고 이렇게 하는 거죠, (방문간호사2)"

2) 정신건강복지센터 상담사

○ 대상자의 문제증상

- 폭언 폭행 등

"뭐 폭행 많죠, 그러니까 내소를 해도 어떤 문제가 생기냐면 저희 직원 중에 하나가 내 소를 해서 오기로 했는데 너 왜 나한테 내소하라고 그랬어 뒤에서 그냥 가격입니다, 그러면 가격해 가지고 고소 고발 하려고 하는데 부모님이 오셔서 우리 애가 정신장애인데 이렇게 되면 그냥 알겠습시다 하는 거죠, (상담사1)"

"성희롱과 성폭행과 관련된 위협을 주는게 여성노동자가 방문했을 때 남성의 당사자가 그렇게 얘기하면 이제 또 남성이 맞는 거예요(폭력발생), (상담사1)"

- 규정에 어긋나는 요구

"그럼 나 너 상담 받으려는데 나 가면 택시비 줘, 내가 수급자인데 어떻게 가, 이건 사실 법적으로 문제가 되지는 않잖아요, 그래서 죄송합니다 저희는 그런 걸 제공하는 서비스 기관은 아닙니다라고 얘기를 하죠, (상담사3)"

3) 재가요양보호사

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 폭언

"이 분의 케어시간이 네 시간인 거예요, 그래서 30분 휴게를 보장되어 있는 거니까 몸이 안 좋아서 휴게를 하고 있는 동안에 그 남친이 와서는 문 두들기고 거의 폭언으로 해서(요양보호사2)"

- 폭력

"네가 뭐 그러시면서 때리고 그러셨나 봐요, 그리고 센터에 연락을 하신 거고 팀장한테 연락을 한거고 팀장이 쫓아온거죠, 그래서 팀장이 수습하는 과정이 실제로 이 선생님은 거기서 더 이상 일 못 하겠다고 이야기를 한 거고,(요양보호사4)"

"당사자가 폭행하는 경우도 있지만 보호자도 있어요, 여기에 아들도 있어요, 저희 사례중에는 요양보호사들이 돌싱들이 많으셔서 어쩌다 한번씩 그렇게 하시는 사례들도 있는데 이 선생님은 무서워서 못 들어가겠다고 얘기를 했는데 결국은 또다른 요양보호사나 돌봄이 들어가야 하는 게요, 근데 그 사람이 들어가는 환경이 바뀔게 없는 거죠,(요양보호사3)"

- 성폭력

"성추행이 있었어요 제가 모셨던 어르신 중에도, 성추행 있어서 이 선생님이 바로 얘기를 하시면 되는데 그 상황이 생겼을 때 실은 연세가 좀 있으신 우리 여성 선생님들이 당한 것을 부끄러워서 말을 못 하시는 거예요, 당하고 바로 얘기를 했어야 되는데 저희 같은 경우는 저희가 바로 조치를 취할 수가 있는데 얘기를 안 하시고 계시다가 갔더니 너무 어렵게 얘기를 꺼내셨어요, (요양보호사4)"

○ 고객의 문제행동

- 무리한 요구

"중구난방으로 설거지도 시켰다가, 어르신이 그 어르신 것만 닦게 되어있다고 하는데 그것 말

고도 가족들이 먹은 것까지 있는데 내가 그것만 달랑 해줄 수는 없잖아요? (요양보호사5)"

"이용자의 가족을 위해서 김장을 만들어라, 쪽파 10단을 까고 가라 이런 식...(요양보호사2)"

- 억지주장

"제가 치매 어르신을 케어하면서 뭘 훔쳐갔다 라는 것 때문에 4달 동안 그게 되풀이 되었어요, 뭘 뺏을 훔쳐갔다, 돈 훔쳐갔다, 반지를 훔쳐갔다 이거에 대해 머리가 아픈 거예요, 진이 다 빠지는 거예요, 내가 오늘 어떻게 어르신이 돌아와서 오늘은 이런 일이 좀 없게 했으면 좋겠다 생각할 정도로 그 집에 가기가 두려운 거예요.(요양보호사5)"

" '어우, 음식이 짜, 손발래를 안해줘' 뭘 이런 식으로...(요양보호사2)"

- 인격적으로 무시하는 태도

"내 자식이 돈을 냈다, 너는 내가 고용한 사람 이러는 건 되게 기본인데,,,저 년 쫓아내줘,,,이렇게, (요양보호사4)"

"자식들이 오는 날은 제가 음식을 다 차려야 되고 막 이런,,, 그럴 때마다 살림 못한다는 구박을 매일 받는,,, 제가 두 달하고 자존감이 바닥이 되어버렸는데,,(요양보호사4)"

4) 다문화 방문교육지도사

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 폭언

" 시어머니랑 남편들이 말 한 마디도 대꾸도 못하던 애가 따박따박 대꾸하니 어찌니 하면서, 저 같은 경우는 2시간을 시어머니가 막 집에도 못 가고 붙들고 난리를 하면서 애 다 버려놔다고 하면서 소리소리 지르고 화를 내시고 하면서"

" 대상자가 이렇게 남편이 이렇게 정신지체인 걸 모르고 사기로 와서 알게 됐는데 시어머니가 강금 하고 그렇게 핸드폰도 다 뺏기고 이렇게 그런 상태에서 말이 안 되니까 방문교육 한국어만 신청을 했는데 이 시어머니가 방문 앞에서 엿듣고 항상 있대요, 근데 그 손짓발짓으로 나중에 해서 자기가 감금되었는데 돌아가고 싶다 이렇게 해서 나중에 어떻게 가출을 하고 돌아갔나 봐요, 근데 그 후로 지도사 센터에 폭언을 하고 그랬다고 하는데"

- 폭행, 협박

"가정폭력으로 지도사에게 도움을 요청하자 대상자의 남편이 여럿 죽여봤다는 말로 위협을 주며, 방해하지 말라고 협박한 경우를 봤어요"

"비트코인 이런 쪽의 뭘 하고 있는데 대상자가 같이 투자를 하라고 강요를 해서"

- 성희롱·성폭력

"저도 남편이 술에 취해가지고 알콜중독인데 팬티만 입고 나와서 돌아다녀가지고 너무 막 그런다 이러는데"

"매일 오는 시간 맞는데 아이 가르치러 오는데 일부러 샤워하고 수건만 가지고 이러고 나오고 그런분도 계셨다고"

○ 고객의 문제 행동

- 무리한 요구

"아들을 한국에 초대해 가지고 한국어학당에 보내고 싶은 거 있죠, 근데 그거를 저한테 돈을 빌려 달라고, 150만 원만 빌려달라고 이런 식으로"

"남편이 화가 나가지고 쫓아내고 때리고 나왔는데 갈 곳이 없으니까 밤에 지도사한테 전화해 가지고 집에 재워 주고 그런 경우들 많아요,"

- 업무시간 외 수시 연락

"새벽에도 전화하고 명절 때도 전화하고 뭐 좀 돈 빌려 달라고 전화하고 그리고 수업시간은 전혀 오지도 않고 전화도 안 하고 전화도 안 받고 너무 힘들다 이렇게"

"대상자들이 긴급할 경우에는 어떤 대처를 해야 되는지 그리고 지도사들은 또 이럴 경우에 어떻게 해야 되는지, 그러니까 저희도 관여를, 도움을 어느 한계까지 줘야 될지 모르거든요, 저희가 하다 보면 진짜 너무 진이 빠져요, 계속 해줘야 하는 오랜 기간 진짜 돈도 들어가면서 시간 노력 다 들여 가면서 그렇게 해야 되는 경우들도 있거든요,"

5) 돌봄서비스종사원(육아도우미)

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 폭력

" 아이가 선생님을 폭행 했어요, 여섯 살이에요, 그 아이가 여섯살이긴 하지만 요즘 아이들은 덩치도 좀 있고 키도 있어서 때리면 아프거든요, 그래서 선생님을 일을 할 때 계속 그랬어요, 계속 그런 일이 빈번하게 있었기 때문에 선생님이 그날은 자기 개 집에 CCTV가 있는데 사각지대에서 때렸기 때문에 우리는 아동학대죄로 아이를 세게 잡는다든지 소리를 지른다든지 뭐 이렇게 해도 안 되기 때문에 어떻게 할 수 있는 방법이 없어서 아이가 진정될 때까지 잠깐 2분 간 나가 있었어요, 그래서 그걸로 아동학대죄로 방임 학대죄로 고소를 했어요,(육아도우미1) "

"할머니가 선생님을 야 너 나가 그러면서 등어리를 때리면서 밀어버리고 이렇게 해서 나왔어,(육아도우미2)"

○ 고객의 문제 행동

- 일방 신청 취소

" 저희가 출근하려면 최소한 1시간 전에는 나가거든요, 그런데 뭐 10분, 20분 남겨 놓고 선생님 오늘 그냥 오시지 마세요, 너무 황당해요, 선생님, 지금 그냥 오시지 마세요, 저 지금 문 앞인데 요, 오늘은 이용 안 할래요, 그런 경우가 너무 많다는 거예요, (육아도우미1) "

- 어쩔 수 없는 상황으로 인한 매뉴얼 외 업무

" 설거지가 싱크대에 완전히 진짜 식구들 먹은 설거지까지 다 쌓아놔요, 그러면 아이를 밥을 먹이려면 그릇이 없어요, 그걸로 이용자와 감정싸움이 돼요, (육아도우미1) "

- 끊임없는 민원

" 우리 선생님들은 현장에 가다 보니까 애를 굶길 순 없잖아요, 그래서 후라이라도 하나 해서 먹였어, 그런데 그 후라이를 하는 도중에 아이가 다쳤어, 모든 거 선생님 책임이다 이렇게 한단 말 이죠, (육아도우미1) "

" 중재회의가 열려서 어찌됐던간에 그 이용자가 그렇게 한 거에 대한 거는 잘못 됐다고 했지만 이용자한테는 어떠한 제재가 없어요, 그냥 선생님한테만 그 이용자는 그걸로 인해 선생님이 간 것에 대해 잘못이 없다고 판결이 나니까 다른 걸로 또 물고늘어져 갖고 민원을 넣으려고 하면 끝이 없는 거예요, (육아도우미2) "

6) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 폭력

" 계속 그런 상황이 반복이 되다 보니까 혹시나 해서 둘이 나갔는데 그 여직원하고 그 직원분 둘이 저희는 멍키스페너 사건이라고 표현하는데 이제 집에 감금이 되고 그걸로 폭행을 당하고 그랬던 사례들도 있고요, "

"도끼 들고 오고 칼 들고 찾아오고 그런 경우"

- 폭언·협박

" 서비스를 본인은 필요한데 상태가 이용을 할 수 없다거나 그런 상황이 나서 그게 계속 쌓이다 보면 그런 불만들이 누적이 돼서 욕설하든지 폭언이라든지"

"할머니 모셔다 놓을 테니까 너희가 알아서 해라, 사무실에다 침대 채 갖다 넣을 테니까 너희가 알아서 해라"

"니네가 이거 일을 못 해서 우리가 이 진단비를 못 받았으니까 공단에 손해배상을 청구할 거야 뭐 이런, 근데 이것도 협박이라고 하면 할 수는 있는 거죠, 그런 판정이 안 나온 거에 대해서 그런

얘기들을 많이 해요,”

- 반려동물로 인한 피해

“ 집에 가보면 어르신 혼자 계시면 개하고 교감이나 이런 것 때문에 기르는 경우가 많아요, ”

○ 고객의 문제 행동

- 규정에 어긋나는 요구

“ 신청 자체를 안 받겠다고 하거나 이런 상황은 안 나올 수도 있다 이런 부분은 치료가 요하는 상황이 장기요양제도의 도움이 필요한 부분이 아니다, 병원에 좀 더 가서라 이렇게 판정이 나는 경우도 있고, 뭐 그러다 보니까 보호자 입장에서선 내가 당장 급하니까 뭐 여기저기 막 컨택을 하는 거예요, ”

- 끊임없는 불평불만

“ 왜 자주 나오냐 이거를 시도 때도 없이 전화해서 하시는 분, 그다음에 뭐 술 드시고 그냥 이게 저희가 업무가 장기요양 뿐만 아니라 건강보험도 있고 뭐도 있고 되게 넓어요,”

7) 도시가스 점검원·검침원

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 성희롱

“ 저희가 성추행, 발가벗고 나오는 세대 있잖아요? 한번은 가줘요, (검침원 1)”

“ 우리 센터에서 조금 성희롱 비슷하게 당한 사람이 있었는데 왜냐면 나와서 집에 왔다가 과호

음 이런 걸로 응급실 가면서 그냥 있으면 안 되겠다 해가지고 회사에도 알리고 이제 이렇게 했어요, (검침원 2)"

"너무 고객들이 준비가 안되어 있는 거예요, 우리가 방문하는 거에 대해서 너무 편안해, 너무 사각팬티 (검침원 2)"

- 욕설·폭언

"다른 업무가 있어서 지금 갈 수가 없습니다 어떻게 우리가 대기조여서 바로 갈 수가 없잖아요, 그랬더니 바로 야 씨발년아가 나와요, (검침원 3)"

"주말에 가면 왜 주말에 왔냐 자기네가 직접 맞벌이라서 집에 없으니까 그것도 이해 안 해요, 너가 온 거에 대해서만 기분 나쁜 거예요 고객은, 그럼 이제 설명을 하다가 보면 기분 나쁘면 폭언이 나오고 폭행이 될 수도 있고, 그러면서 남자들이 있는데 너 무섭지도 않냐 이렇게 협박식으로, 쌍욕도 듣는 경우도 가득 (검침원 2)"

- 반려동물로 인한 피해

"저희가 개한테 엄청 잘 물리거든요, 그 애완견이 있으면 (검침원 1)"

○ 고객의 문제 행동

- 무리한 요구

"왜 그러냐고 해서 자꾸 돈을 빌려 달래, 한 번 딱 빌려주고 말라고 이제 못 받을 수도 있으니까 (검침원 4)"

"고객이 돈을 빌려 달래, 자꾸 (검침원 2)"

"그래서 오실 때 그 가게에서 막걸리 하나만 사 오세요 그러는 거예요 저한테, (검침원 5)"

"5층에서 자기 내려오기 힘들다고 쓰레기 있잖아요, 쓰레기 갖고 내려가래요, 그러면 진짜 기분 더러워 (검침원 1)"

- 인격적 무시

"고객이 쫓아와서 '아줌마가 저한테 지금 그럴 군번이에요' 이렇게, 나는 아무 말도 안 했어, 할 말 할 시간도 없었어요.(검침원1)"

"야, 너는 검침을 내가 보고 가야지 지금 내가 집에 있으니까 와 그러고 (검침원 5)"

"아니 감히 어떻게 고객한테 전화를 하라고 할 수 있냐, 네가 전화를 해야지, 젊은 30대 분이 션어요. (검침원2)"

"저희가 이거 때문에 불편하시겠지만 제가 소독약을 좀 되겠습니까 그런 얘기를 하면 되는데 뒤에 와서 막무가내로 막 (검침원 3)"

- 업무시간 외 수시 연락

"어떤 오피스텔은 밤 12시까지도 점검을 해야 돼요. (검침원 3)"

"밤 12시 새벽 2시 이럴 때도 막 전화가 오고 항상 개인적인 일을 하더라도 여기에서 헤어날 수가 없는 거야, 24시간 대기상태로 폰이 그런 게 없으니까 (검침원 2)"

"저희 남원으로 휴가를 갔는데요, 저희 직원들이 휴가 갈 때 PDA폰을 다 가지고 갔어요, 휴가 데 (검침원 1)"

- 서비스 후 고객의 물건을 훔쳐갔다고 오해하는 경우

"도둑으로도 몰려요, 핸드폰 잊어버렸는데 너밖에는 안들어왔다, 그러니까 나는 퇴근하고 집에 있는데 오래, 확실하게 얘기해라 뭐 때문이냐? 무조건 오래, 나는 퇴근했는데 무조건 갈 순 없다. (검침원 1)"

"우리도 어떤 언니 하나가 돈 10만 원이 없어졌다고 고참인데, (검침원 4)"

8) 설치·수리 현장기사

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 폭력

" 이 사람한테 제재를 가하면 이 사람이 다음날 와서 또 횡포를 부려요, 서비스 센터에 와서 또 횡포를 부려요, 심한 경우는 망치 같은 걸 가지고 와서 문 같은 걸 다 때려부셔요, (수리기사 6)"

" 폭행 같은 경우는 갑자기 일어나거든요, (설치기사 6)"

○ 고객의 문제 행동

- 불합리한 민원

" 설치 일이랑 관계없는 것을 부탁하는 경우가 있어요, 예를 들어, 못을 박아달라, 기존 제품을 옮겨달라 (수리기사 2)"

" 어떤 설치기사도 예를 들어서 이 물건을 하나 여기다 놓는다고 해도 설치기사 마음대로 여기 놓는 사람은 제가 봤을 때 없어요, 고객님이 여기다가 승낙을 하셨기 때문에 놓은 건데, 회사에 전화를 해서 오늘 제품을 받아서 놔는데 자리가 좀 이상하고 이래이래해서 이거를 쓸 수 없다 하면 당연히 회사 쪽에서는 고객님 그러면 위약금을 내셔야 한다고,,, 그때부터 설치기사 탓으로 돌리는 거예요, 설치기사 탓으로 돌리게 되면 그 비용을 무는 게 없어요, 왜냐면 설치기사가 대신 물기 때문에, 사실 이런 것 때문에 현장에서 엄청 많이 힘들어하거든요, (설치기사 1)"

" 무게가 엄청 무거운 물건을 고객집에 가져가는 경우에는 사실 그 일이 끝나기 전에 감정적으로 계속 스트레스를 받고 있거든요, 사실 00나 이런 데는 사다리차 지원이 되지만 00는 아직까지 사다리차 지원이 안돼서 고객을 설득을 해서 고객이 지불을 해야 사실 그 물건을 올릴 수가 있어요 사다리를, 안그러면 무조건 들고 올라가는,,,고객님한테 부담하라고 하면 취소가 되면 영업한테 도로 전화와서 (수리기사 1)"

- 업무시간 외 수시 연락

" 계속 끊임없이 시달리고 있는 거예요, 11시에 전화 왔고 밤에도 12시에 전화해서 내일 몇 시 방문 좀 해 주세요, 이런 거는 기본이에요, (수리기사 4)"

- 환경이나 제품 자체의 불만을 투사 하는 경우

"제품을 설치하려고 하는데 설치가 불가능한 환경이에요, 그 때부터 고객과 갈등이 생기는 거죠, (설치기사 2)"

"사무실이나 업장에 정수기 설치 시에 수도 설비가 되어 있지 않는 경우가 있어요, 그러데 막무가내로 해달라고 요구하는 경우가 있어요 (설치기사 3)"

"제품능이나 외관이 불만족스러운 경우는 저희가 어찌할 수 있는게 아녜데...(설치기사 4)"

- 예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우

"약속을 잡아놓고 갑자기 시간약속을 일방적으로 변경하면 힘들죠, (설치기사 4)"

- 언론이나 인터넷 게재 협박

"언론이나 인터넷에 회사를 협박하는 경우가 꽤 있어요, 그러면 대응들이 좀 달라지기도 하고 (수리기사 3)"

9) 대여제품 점검원

○ 폭언, 폭력, 성희롱

- 성희롱

" 집에서 발가벗고 있는 고객도 있었고, 어떤 할아버지 분이 뭐 야동을 계속 틀어 놓고 큰소리로 보고 계신 고객도 있고 (점검원 4)"

○ 고객의 문제행동

- 인격무시

"아줌마, 심지어는 저기, 호칭도 없어요. (점검원 6)"

"코로나 때문에 아 예 여기 이상 넘어오지 마세요 거기서 딱 하시고 여기 넘어 오지 마세요 하다가 뭐 이렇게 좀 뭐 팜플렛 같은 거 하나 드리려고 잠깐 갔는데 소리를 아주 그냥 막 지르면서 왜 여기까지 오냐고(점검원 4) "

" 제 동료가 가서 이제 일을 하고 있으니까는 그 부모가 초등학교 유치원 애들한테 너 저렇게 안 될려면 빨리 가서 공부 하라고 이러는 사람들도 있고, (점검원 3) "

" 나는 당신네 집의 비데를 청소하거나 정수기 청소하러 가는 게 아니라 그 아이의 위생상태를 점검해주러 가는 거고 이 정수기가 잘 관리 되고 있고 물 잘 걸러지고 있는지 필터상태를 점검해주러 가는 거예요, 그리고 새로운 걸로 갈아주면서 앞으로 깨끗한 물을 먹을 수 있도록 우리 000 코디 사명이 있어요, 우리는 건강한 생활을 코디합니다, 고객의 건강한 생활을 코디해 주러가는 거지 그들의 집에 청소부가 가는 게 아니기 때문에 청소부로 보는 게 제일 사실 자존심 상하는 거예요.(점검원 6) "

- 예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우

"제일 힘든 고객 중의 하나는 딱 그 한 달 동안 자기가 딱 지정을 해 놓고 그날 아니면 안 된다고 어깃장을 놓는 거죠, 그러면 우리는 기본 한 200명을 케어 해야 되는데 그 시간만 되는 게 아니잖아요, 그리고 그 고객도 한 달 내내 그 시간만 되는게 아닌데 그렇게 좀 갑질 아닌 갑질을 한다든지, 그렇게 그러면 이렇게 어렵게 이리 빼고 저리 빼고 해서 딱 방문했으면 없어요 또, 그러면 전화도 안 받고 현관문도 안 열어주고 그러고 뭐 심지어는 안에 있는데 개가 잔다고 다음에 오라 그러고, (점검원 3)"

"너무 당연히 내가 고객인데 내가 바빠서 못 왔고 내가 깜빡 잊어버려서 못 왔는데 네가 그러면 다음에 오면 되는 거 아니야 이런 식이고, 또 그 날짜도 또 지정을 4시에 오세요 이라고 또 전화 끊어버리면 이렇다 저렇다 할 것도 없는 거죠, 그런데 그런 거 갖다가 만약에 우리가 상황이 안 돼서 못 간다든지 우리한테는 뭔가 거부를 할 수 있는 아무런 조건이 안 된다는 거죠, 무조건 네네 네네 알겠습니다, (점검원 3)"

- 끊임없는 불평제기

"저희 지국에 하나가 있다고 보면 10몇년이 된 정수기를 쓰는 고객이 있는데 코디만 한번 가면 코디 바꿔달라고 그러는 고객이 있어요, 온 지국의 코디들이 돌아가면서 해요 (점검원 3)"

"계속 전화해서 클레임을 걸기 때문에 그런 건데 저희는 제가 말씀드리는게 아니라 그냥 그 인간 자체가 진상이에요, 근데 그 사람이 콜센터에 전화는 안 해요, 근데 우리를 너무 힘들게 하는 그런 것들을 매니저 얘기를 좀 듣고 (점검원 4)"

- 불합리한 요구

"우리는 젠쓰리라고 해서 고온 살균 세척을 해가지고 배낭을 메고 다니거든요, 그걸 메고서 5층, 6층 아파트 엘리베이터 15층 12층 엘리베이터 고장나잖아요? 그럼 솔직히 양해를 구하면 고객이 다음에 오라고 해야하잖아요, 왜 못올라오냐고 하는 고객들이 있어요, 그럼 지하부터 그 무거운 짐 가방 들고 (점검원 6)"

"냉장고 청소할 때는 더 열받죠, 왜냐면 그거 할 때는 맨날 속으로 울어요, 왜냐면 그 걸을 다 닦아줘야 되거든요, 내가 정수기 점검을 하러 왔는지 냉장고 청소하러 왔는지 (점검원 5)"

"내가 너희거를 쓰고 있는데 너네 회사 걸 쓰는데 더 해주는 거 없어? (점검원 6)"

- 반려건 공격 행위

"방문 점검원들이 개물림사고가 되게 많아요, 근데 개물림사고가 많은데 저희가 제대로 보호를 받지 못한다는 거예요, (점검원 7) "

"저희들은 무조건 뭐 개가 짖던 진짜 그 집이 쓰레기통이든 어떤 말도 안되는 상황이어도 저희는 그 점검을 해야 된다는 거예요, 저희한테는 거부권이 아무것도 없다라는 거죠, (점검원 3)"

3. 고객의 문제행동 관리를 위한 직종별 중요 요인

1) 방문간호사

○ 대상자(고객)의 문제행동 응대 시 고려되어야 할 부분

- 대상자의 문제행위는 정신건강문제의 증상

" 저희는 그분들이 그거를 대부분은 증상으로 보지, 실제적인 민원이라고 보진 않아요, (방문간호사 1)"

" 그게 안 통해, 그게 병이야, 그래서 매일 봐요, 그래서 지금 보건소 못 들어오니깐 날 보고 어디로 오라고 하냐면 공원 벤치로 오래요, 그럼 거기 앉아서 혈압 재고 얘기 듣고 한 30분 한 1시간 얘기 들어 줘야 돼, (방문간호사 1)"

- 방문실적과 지역사회건강조사 건강지표와 연결된 평가

" 방문실적 좀 줄여주었으면 좋겠어요, (방문간호사1)"

" 요구하지는 않는데 보건소 자체에서 요구하는 평가가 있어요, 5개년 계획인가 있잖아요, 그거에 맞춰서 평가를 하는데, 예전에 있잖아요? 방문 처음에 했을 때 통합되기 전에 그때 보면 뭐 인지율, 유병률, 관리율 그거 다해요 (방문간호사1)"

" 흡연율이라든지 고혈압 치료를 유병률 이런 것 때문에 걷기 실천율 이런 걸 하니까 방문했을 때 그런 지표들을 좋게 하라 이거죠, (방문간호사4)"

" 그거를 없애거나 줄이려면 대체할 수 있는 거나 아니면 그거보다 더 좋은 프로그램이 있거나 그렇지 않으면 의회에다가 의정보고를 할 때 인정을 안 해 주고 니네 왜 이렇게 안 했냐 이렇게 한다고 이걸 함부로 없애지 않더라고요, (방문간호사1)"

○ 대상자 퇴록 여부

- 문제가 되는 대상자의 경우 대상자를 퇴록해야 할 필요가 있다.
- 그러나, 건강 취약계층이기 때문에 대상자의 퇴록은 신중히 결정할 필요가 있다.
- 따라서 대상자 퇴록은 보건소장, 담당부서장, 관련 전문인력이 모이는 운영위원회에서 결정해야 한다.
- 한 보건소에서는 대상자의 퇴록 기준을 ① 현재 본인이 자기관리가 가능한가? ② 앞으로 대상자가 변화가능성이 있는가? 두가지로 결정한다고 하였다.
- ①의 경우 자기관리가 가능하지 않으면 관련 기관 연계를 하였다.
- 퇴록을 해야 하는 경우 퇴록의 이유에 대해서는 상세하게 기록할 필요가 있다. 또한, 가족이 있는 경우 퇴록의 이유를 반드시 설명해야 한다.

" 이 사람을 퇴록을 시켰으면 이 사람을 누가 관리해요? (방문간호사3)"

" 지금 현재 본인이 자기관리가 가능한가, 그다음에 앞으로의 변화의 가능성이 있는가 없는가, 왜냐면 지속적으로 이렇게 하면 문제가 되니까 변화의 가능성이 있는 거 없는가, 저희는 그때 이거 두 가지 보고서 했거든요, 근데 자기관리 잘 되는 분이에요, 혼자 잘 다녀요, (방문간호사1)"

○ 성범죄 혹은 폭력 전과 조회

- 많은 경우 방문간호사 1인이 대상자 가정방문을 하고 있다. 이러한 경우 성폭력, 폭력의 위험이 있어 신규 대상자의 초기 방문 시 성범죄 혹은 폭력 전과 조회가 필요하다.
- 방문간호사가 사용하는 전산망은 PHIS이나 관련 정보는 포함되어 있지 않다.
- 주민센터에 사회복지사가 사용하는 행복e음의 경우 대상자의 성범죄 혹은 폭력 전과 내용에 대한 조회가 가능하다.

- 최근 방문간호사가 행복e음에도 접속이 가능하나 공무원용과 비공무원용으로 구분하여 비공무원인 경우 성범죄 혹은 폭력 전과를 조회할 수 없다.

" 행복이음에 공무원용과 공무원직용이 달라요, 공무원용과 비공무원용을 구분해놓고 권한을 부여하는 게 한계가 있어요, 저희가 조회하는 건 이 분이 여기서 거주하고 의료급여 1종 2종인지, 주거급여인지 기초연금을 받는지 그 정도만 확인할 수 있지, 조회가 안 돼요.(방문간호사8)"

2) 정신건강복지센터 상담사

○ 문제행동 시 법적대응의 어려움

- 정신장애를 앓고 있는 분들의 특징이 집에서 나오지를 않기 때문에 방문을 해야하는데 폭력, 성희롱 등의 문제행동이 많다.

- 그러나 정신장애자의 행동은 심신미약으로 들어가기 때문에 법적대응이 어렵고, 정신장애인에 대한 혐오로 이어질 수 있어 고충을 얘기하기 어려운 부분이 있다.

- 성폭행, 폭력사범의 경우 정보를 받을 수 있지만, 그 분들이 또한 정신장애가 아니기 때문에 받아서 관리대상자가 아닌 정보를 받는 것 또한 부담스러운 상황이다.

" 정신장애를 앓고 계신 분들의 특성상 안 나오시는 게 더 많으니까, 2인 1조가 더 중요하다, 안전을 어떻게 담보할 것인가 하라고 하지만 사실은 범죄 노출되는 곳들을 센터의 직원들이 감내하는 경우가 굉장히 많고 위기를 벗어나는 경우가 많은 거지, 사실은 사고들은 굉장히 많죠, 많아요.(상담사1)"

" 성희롱 성폭행과 관련된 건데 이게 되게 오묘한 게 뭐냐면 정신과적인 증상 때문에 이렇게 발생했다 그러면 심신미약에 들어가는 별이잖아요? 그러면 여기서 일하는 사람들은 이 사람이 어렵고 증상적인 부분이기 때문에 우리가 이걸 당연히 해야지라고 해서 형사고발도 못하게 되고 또 저희가 이 일을 하면서 가장 걱정하는 건 저희도 굉장히 이런 고충을 얘기 하고 싶지만 이게 다 정신

장애 대한 갖고계신 혐의로 갈 수 있기 때문에 그게 굉장히 케이스들을 얘기하게 되게 어려운 거죠, (상담사3)"

"ooo 관내에 있는 범죄자들의 리스트입니다 주시더라고요, 안 받겠다 그래서 안 받았는데 그거를 받는 순간 그 사람들의 관리를 저희가 해야 되는 거예요, (상담사2)"

○ 대상자(고객)의 문제행동 응대 시 고려되어야 할 부분(위기개입으로 연결)

- 대상자의 문제행동은 정신건강복지센터 상담사들에게는 모두 정신과 증상으로 포함되기 때문에 문제행동 자체를 구분하기는 어렵다.

- 자타해 위험성이 있는 경우는 위기개입 시스템으로 적용하여야 한다.

"고객유형을 분류한다는 거 자체가 센터에는 좀 무의미해요, (상담사1)"

"상담을 하는 게 이거를 관찰해서 보고 하는 거는 상담사가 가서 얘기하는 게 그냥 메인 이잖아요, 그게 다잖아요, 근데 가장 안타깝게 저희가 외부에서 듣는 말은 너희들은 그런 위험을 감수하지 위해서 하는 업무이기 때문에 그런 거를 보호받는다고 하면 니네들이 그럼 어떤 업무를 해야 되는지에 대한 역공이라는 굉장히 큰 부담인 거죠, (상담사2)"

"경찰이랑 같이 협조할 때 너네 역할, 우리의 역할, 경찰에서 저희를 많이 이용해요, 이제센터 를 많이 알아서, 전화를 하고 연락을 하고 공문을 보내는 내용은 다 임원시켜줘, (상담사3)"

"위기개입의 시스템으로 팀장한테 연락해서, 경찰에 연락해 가지고 오는 건데, 근데 그게 이 센터 업무를 보는 노동자의 책임; 스테이불하게 안정시키는게 나의 업무인데 라는 얘기들을 경찰이 하는 거예요, 예를 들면 너무 명확한 자타해 위험이 있는 사람들은 평가하는 게 무의미해요, 당장에 칼을 들고 있고 죽겠다고 하는 사람은 뭐 저희가 설득하는 건 무의미해요, (상담사3)"

○ 심리외상 지원의 중요성

- 정신복지센터의 상담사들은 폭력, 자살 등 극한 상황을 가장 일선에서 접하기 때문에 심리외상이 많은 상황이다.

- 업무의 속성상 상담사들의 심리외상 지원이 가장 중요하다.

"정기적으로 방문 갔을 때 독거라든지 혼자 계신 분들이 자살했을 경우에 대한 첫 번째 대면하는 사람이 상담사일 경우가 굉장히 많거든요, 근데 그랬을 때 첫번째 발견자기 때문에 경찰서도 가야 되고 사후조치와 관련된 조서도 써야 되고 이런 것들이 굉장히 심리적인 부담감이 오는 거죠, (상담사2)"

"사실 센터장님들이 다 상근이 아니고 비상근이시기 때문에 또 직장 상사이기 때문에 그런 상담을 받기는 굉장히 어려운 구조인 거죠, 그리고 저희도 정신과적인 업무를 하고 있지만 정신과 상담 받으러 간다고 하는 거 자체가 굉장히 어려운 부분인 거죠, 코드가 찍힌다든지, (상담사1)"

"열심히 하다가 대상자분 수급자 신청도 도와주면서 어느 정도 안전하게 살 수 있도록 해드렸는데 방문상담을 하는 날이었는데 '오늘 내가 버스 타고 어디를 가야 돼 나중에 오면 좋겠어' 꿈 있었는데 그 다음에 자살을 한 거예요, 상담자 입장에서 너무 마음이 아픈 거예요, 내가 그때 통화해서 적극적으로 만나기를 요청드렸어야 하지 않았을까, 이런 일 있어도 당연히 다시 출근을 해야 되고 여전히 직원은 그런 트라우마를 가지고 일을 해야되고, (상담사1)"

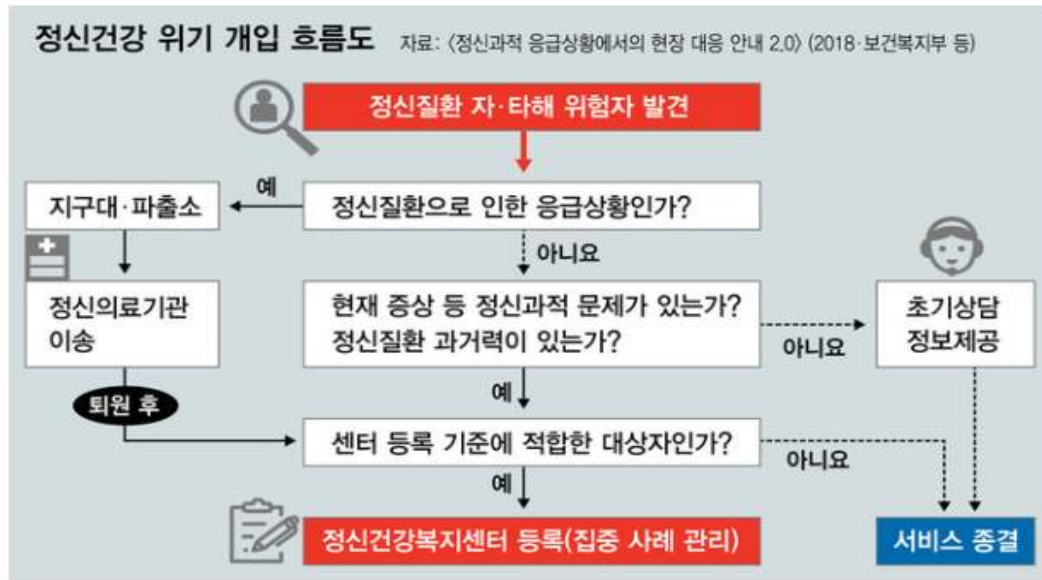
○ 지역사회 협력체계의 중요성

- 업무 중 위기 상황이 많기 때문에 2인1조도 두려운 부분이 있어 지역사회의 협력체계가 중요한데, 특히 경찰, 소방관의 협력체계가 중요하다.

"저희가 공공의 정신보건사업을 이상한 구조로 민간위탁에서 하고 있는 사업이긴 한데 사실은 제일 많이 협조를 해야 되는 게 경찰하고 소방인데 그런 협조체계에 대한 안내라든지 뭐 그런 것들도 매뉴얼상에 좀 명시를 해줘야(상담사1)"

"벨이 하기가 경찰청이랑 00시랑 협조를 해 가지고 이게 이루어져야 되는 건거죠, 각 자치구 마다의 문제가 아닌 거예요, 위해서 뭔가 협의가 되어야 되는데 이게 안 되는 거예요, 근데 제가 기가 막혔던 건 뭐냐면 최근에 동주민센터를 방문을 하니까 되게 가운데 대문쪽만하게 벨을 누르면 112에 바로 연결돼서 경찰이 온다는 문구가 엄청 크게 있더라고요, 다 보라고, 그러니까 여기서 폭행하지 말라고, 그런 게 사실은 (정신건강복지)센터가 정말 필요한데 센터는 어떻게 보면 민간기관이니깐 이 공조가 안 되는 거예요, (상담사3)"

"왜냐면 112신고 자체가 112 전화하면 구로 전화하는 게 아니라 시 상황실로 가는 거기 때문에 서울시 112 상황실로 연결이 되는 거잖아요(상담사3)"



※ 박정현(2019.4.21.). 안전위협 ‘정신건강 응급 매뉴얼’은 왜 휴짓조각이 됐나. 한겨레

3) 재가요양보호사

○ 낮은 사회적인식

- 요양보호사들은 자신의 직종에 대해 사회적으로 인식이 낮아 자신들을 요양을 해주러 온 직종이 아닌 집안 일을 해주러 온 ‘아줌마’ 정도로 생각하고 있는게 힘들다고 하였다.

“저는 이런 폭언이든 폭행이든 우리가 하는 노동에 대한 사회적 인식에 대한 반영이라고 생각을 해요, 예를 들면 우리는 저희 어르신한테 가잖아요, 어떤 어르신은 월급을 어르신 아들 딸이 주는 줄 알아요, 예를 들면 우리 아들 딸이 이 사람들을 고용을 해 가지고 나를 이렇게 하게끔 만드는 거야, (요양보호사1)”

“아줌마 얘기를 듣고 어떻게 해야되지? 그래서 또 동행을 가면 주변에 있는 사람들도 그래요 아줌마가 바뀌었다고, 아줌마가 바뀌었네요, (요양보호사5)”

“사회적 인식이 워낙에 바닥이다 보니 말해서 뭐하냐, 나만 힘들지 이렇게 되는 체념이 많은 거죠, (요양보호사3)”

○ 처음 가정방문의 정확한 상황 파악 필요성

- 요양보호사가 처음 대상자 가정에 방문하는 경우 대상자의 등급과 주소만 알지 나머지는 확인할 수 없다고 하였다. 같이 동거하는 가족 등도 확인할 수 없는데, 처음 방문 시 이 부분들이 파악되어야 한다고 하였다.

- 처음 가정방문 시 팀장과 센터장이 함께 하는 것이 만족도가 높는데 그 이유는 대상자, 요양보호사, 관리자가 서비스제공 내용에 대한 같은 인식이 필요하고, 관리자가 대상자 상태를 같이 파악하여야 무리한 요구, 억지 주장 등에 대한 객관적 인식이 가능하기 때문이다.

" 실제로 센터장이 애초에 이용자가 자기 센터에 등록을 할 때 이 이용자의 이름과 전화번호 주소 밖에 모르는 경우가 많아요, 등급으로 아는 거죠, 진단명으로 아는 것이 아니라, 그래서 그렇게 알고 이 분이 무슨 무슨동에 있으니 그 지역에 요양보호사 풀에다가 띄우는 거예요, 일하실 수 있으신 분 있냐, 그러면 전화가 오는 방식으로 계약이 체결되죠, 그래서 실제로 센터장이 이용자 얼굴을 모르고 요양보호사한테 전화 하고 요양보호사는 센터장과 이용자의 얼굴을 모르고 이 이용자의 집에 바로 출근하는 사례도 굉장히 많아요, (요양보호사2)"

" 다수 요양보호사들이 제일 좋았던게 뭐냐라고 물어 봤을 때 이용자가 왔을 때 팀장이 지금은 어떤지 모르겠는데 초기에 팀장과 파트장이 같이 이용자 집을 방문해준 것을 가장 많이 꼽아요, (요양보호사1)"

" 첫 번째가 같이 방문해서 셋이 이 상황을 동일하게 인지를 해야 된다는 거예요, 당장에 나한테 가라고 한 사람이 가서 하라는 대로 했는데,,, 저희들도 인지가 없는 어르신을 이렇게 했을 때 뭐 니 편 내 편이 아니라 왜 공명정대하게 우리 서비스를 대해주지 않는 부분들이 가장 크거든요, (요양보호사2)"

○ 안전교육의 부재

- 요양보호사는 대상자와의 계약으로 근무시간이 정해지는데, 한 달 근무시간이 60시간이 안되는 경우 고용보험 가입이 안되며, 이는 안전보건교육 대상

에서도 제외가 된다.

- 또한, A기관에서 돌보는 대상자가 60시간인 경우에도 자신이 관리하는 또 다른 대상자가 B요양기관에 속해 있으면서 60시간을 초과하는 경우 A기관에서는 안전보건 교육의 의무가 사라지게 되어 결국에는 교육의 부재로 연결이 되는 것이다.

"고용보험 가입은 어쨌거나 60시간 이상이면 고용보험 가입이 돼요, 근데 월 단위 60시간 미만으로 떨어지거나 아까 얘기한 것처럼 그 해에 예를 들어 고용보험 가입기간이라든가 그런 게 있어요 직무교육 대상자가 선정되는 게 그리고 저희 센터는 모든 직원을 4대 보험 가입 시켜 놔더니 공단에서 연락 온 게 이중가입되신 분들이 있다고,,, 과태료를 물은 적이 있거든요.(요양보호사4)"

"근데 이 교육은 진짜 많이 굉장히 많이 필요해요, 제가 생각할 때 교육이 전혀 없어요 진짜, 지금 몇 년을 일했어도 제대로 된 교육 받은 건 없는 것 같아요. (요양보호사5)"

4) 다문화 방문교육지도사

○ 자신의 업무가 아님에도 불구하고 뿌리칠 수 없는 다문화 여성

- 다문화 방문교육지도사는 힘든 상황에 처해 있는 다문화 여성의 요구를 거절하는 경우 도와줄 곳이 없는 경우가 많아 요구를 들어주는 경우가 많다고 하였다.

"저희가 마음의 갈등인 게 저희는 또 도와주고 싶은 그럴 경우 또는 이 분들이 대상자들이 또 그 사각지대에 떨어질 수가 있거든요, 굉장히 긴급해서 전화할 때가 있어요, 그래서 이걸 못하면 그 대신 대상자들이 뭔가 긴급한 상황일 때 연락을 하고 도움을 받을 수 있는 뭔가 그런 기관이나 뭐 그게 있어야 될 거 같아요, 그러니까 저희만 생각할게 아니고 "

"이 대상자들이 한국어가 안 되니까 신고를 해도 무슨 소린지 잘 못 알아듣는 경우가 많아요, 그렇기 때문에 선생님들한테 하는 거예요"

- 무리한 요구를 거절해야 하는 상황에서도 대상자의 만족도 평가가 센터 위탁에 영향을 미치기 때문에 대상자의 요구를 거절하기 힘들다고 하였다.

"이 선생님이 하신거다 이렇게 말을 하면, 근데 저희 시스템이 대상자한테서 도 만족도 조사를 받아요, 그리고 센터에서도 평가를 받았어요, 만족도 조사를 양쪽에서 센터와 여기에서 다 받기 때문에 대상자들한테도 이렇게 강하게 말을 못 하는 거예요, "

" 저희 센터장님은 바로 저희들한테 그 얘기를 했어요, 저는 평가에 목숨 겁니다 이렇게"

○ 다문화 여성 지원 인프라의 부재

- 자신의 업무 범위를 넘어가 센터에 다문화 여성 지원을 요청해도 이에 대한 지원여부가 불투명하여 어려움을 느끼는 경우가 많았다.

" 오래 지내다 보면 서로 속을 터놓고 다 얘기를 하다 보니까 자기 어려운 얘기들이 다 나오는 거죠, 근데 그런 얘기를 좀 도울 수 있는 방안이 없느냐 해도 제가 예를 들면 한 분이 중도입국 자녀를 봐두고 왔는데 그 베트남에 계신 계모라고 해야되나요? 그 분이 너무나 안 좋게 해서 아이가 너무 비뚤어져서 안 되겠다고 데리고 왔어요, 데리고 왔는데 7개월을 학교를 못 들어가고 있어요, 아버지가 입양 그거를 안 하시려고 해 가지고 못 들어가고 있는데 이 엄마가 너무 속이 타니까 제가 그 공부가 끝난 상태인데 저한테 전화를 해서 가지고 이렇게 아이가 못 가고 있는데 도움 청할 곳이 없다, 저한테 도와달라고 그래서 제가 이거 센터에다 어떻게 해야 되냐 하니까 그런 거 일일이 다 도와주다 보면 한이 없다, 자기가 알아서 하도록 해라 이러시는 거예요,"

"대상자들한테도 교육을 같이, 그러니까 안전교육을 지도사 뿐만 아니라 센터직원, 대상자 다 해야 되는 거 같아요,"

5) 돌봄서비스종사원(육아도우미)

○ 3진 아웃제

- 「아이돌봄지원법」에서는 서비스기관은 적절한 사유없이 3회 이상 거부하는 경우 지정기관을 취소할 수 있다고 하였다.
- 아이돌봄은 지역을 기반으로 하지 않고, 지역과 상관없이 서비스 신청을 받아야하는 데, 집이 멀어서 아이돌봄을 못 간다고 하는 경우에도 이를 서비스 거부라고 악용되는 사례가 있다.

“ 거부가 아니죠, 그런데 다 거부에 속하거든요, 그러니까 가까운 거인데 내가 부득이 못 할 경우는 어쩔 수 없을 수도 있지만 그런 식의 의뢰가 많이 들어와요, 그래도 한 번 두 번 그럼 어쩔 수 없이 세 번째는 알아서 해야지요, 아이돌봄지원법으로 이번에 통과되었어요, 적절한 사유 없이 3번 이상 거부할 경우 해고할 수 있다고(육아도우미2) ”

6) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

○ 판정에 대한 반복되는 재신청과 폭언

- 건강보험과 국민연금으로 방문상담을 나가는 경우는 장기요양보험과 장애등급판정으로 주로 나가는 경우이다.
- 처음 등급판정 시에는 상담원에게 고객이 문제될 행동이 많지 않지만 등급판정 후에 재신청이 반복되는 과정에서 폭언과 폭력이 발생하는 경우가 있다.

7) 도시가스 점검원·검침원

○ 점검수와 점검률 (민원기사 포함해서 인력수를 계산함)

- 도시가스사업법은 연 2회의 안전점검을 의무화하고 있으며 공동주택에는 4,000가구, 단독주택에는 3,000가구에 1명씩 안전점검원을 선임해야 한다.
- 또한, 2017년 산업통상자원부 「도시가스 안전관리수준평가 기준」의 안전

관리수준평가 상세기준표에 의하면 5.2.1 연간 사용시설 점검률 및 부적합시설 개선율이 평가지표로 제시되어 있다. 즉, 점검률에 따라 0점부터 5점까지 점수를 부여받으며, 90%미만 점검은 0점 98% 이상 점검은 5점 만점이다.

“이런 폭언폭행 모든 거가 그것(점검률) 때문에 발생이 되는 거예요, 저도 그 전에 한번 밤에 갔는데 남자들만 있는데 낮에 가도 없고 했으니까 밤에 갔겠죠, 왜 밤에 와갖고 남자들 둘만 있는데 들어와서 그러느냐면서 말이 시작이 된 거예요, 그래서 계속 안 계셨잖아요 해도 자기네 그거는 이해를 안 하고 왜 너 밤에 왔냐, 주말에 가면 왜 주말에 왔냐 자기네가 직접 맞벌이라서 집에 없으니까 그것도 이해 안 해요, 너가 온 거에 대해서만 기분 나쁜 거예요 고객은, 그럼 이제 설명을 하다가 보면 기분 나쁘면 폭언이 나오고 폭행이 될 수도 있고, (검침원 2)”

“ 그 전수가 너무 많은 걸로 인해서 부실점검이 되는 거예요, 할 수 없이, 원청에서 5000가구나 우리가 6개월 동안 한다는 건 이거는 정말 부실로 하라고 조장을 하는 거잖아요, (검침원 4)”

“ 제가 지금 4851를 받았어요, 근데 그거 지금 한달 동안에 한 700집도 못돌았거든요, 지금 7월달 끝나는 거잖아요? 근데 그렇게 돌아서 얼마나 하겠어요? (검침원 4)”

○ 예약제의 어려움

- 검침원 1인이 목표한 검침 가구를 6개월 이내에 끝내려면 1일 100가구 이상을 점검을 해야한다.

- 1일 검침 가구를 미리 예약으로 문자를 보내게 되면, 예약시간에 늦어지는 경우, 검침원이 몸이 안 좋은 경우 시간을 맞추지 못하면 민원이 발생하게 된다.

- 또한, 이를 개인이 조정하기 위해 업무폰으로 예약문자를 보내게 되는 경우 100가구 예약문자가 3시간 이상이 소요되는 어려움이 따라온다.

“ 우리가 컴퓨터로 100건도 한꺼번에 이렇게 해서 송신을 하면 괜찮는데 이 PDA 폰으로 100건을 한집 한집 눌러 해야 돼요, 그 문자 보냈는데 앉아가지고 그걸 3시간 4시간 썩 앉아 있는데 정말 죽을 거 같아요, 허리도 아프고 너무 힘든 거예요, 근데 그게 회사에서 단체로 그게 안 되니까

(점침원 1)"

" 물론 회사 때문에 하는 사람도 있지만 이것 때문에 휴가를 내고 쉬는 사람도 있을 거고 그걸 맞춰서 어딜 만나가고 기다리는 사람이 있어요, 내가 정말 너무 갑자기 오후서부터 몸이 안좋아요, 이러는 상황들이 있는데 그러면 난리가 나는 거야, 문구를 왜 너네 온다고 그러고 안 오냐 그리고 또 하나 문제는 왜 너네 이날 온다라고 했지, 몇 시에 온다는 얘기를 왜 안해줘, (점침원 1)"

" 방문자들은 예약을 하고 가잖아요, 그러면 그 안에 있는 사람도 제대로 입고 와야 되는 건 맞지만 우리는 이렇게 예약을 하고 갈 수가 없는 거예요, 그러니까 그 고객들도 어떻게 보면 불청객이 들어오는 거예요, (점침원 2)"

○ 간주노동자

- 도시가스 점검원·점침원은 근무시간이 아니라 실적을 완료하면 근무를 한 것으로 간주한다고 해서, ‘간주노동자’라고 한다.

- 간주노동자의 문제점은 근무시간이 정해져 있지 않기 때문에 24시간, 휴일에 상관없이 점검을 받으라는 콜을 받아야 한다는 것이다.

" 저희는 너무 못 된 게 간주노동자라고 근로계약을 써인을 해놨어요, 뭐냐면 너네는 외부에 나가서 근무를 하는지 안하는지 내 눈에 안보이니까 너네가 몇시간 일하던 8시간 일하는 것으로 간주할게, 그래서 저희는 가스점검원들은 그렇게 해서 계약을 근로계약을 써요, 월요일부터 금요일 하루 5일 주 40시간 근무 하는 걸로 하지만 단 업무의 특성상 간주 노동제다 이걸로 해서 써인을 하는 거예요, 근데 어떻게 보면 내가 오늘 2시간 일하고 나서 8시간 치는 거니까 어떻게 보면 좋은 거잖아요, 근데 담당 세대수가 많기 때문에 저희가 측정을 해요, 노조 가입하기 전에 일하는 것을 세세하게 이렇게 전화 통화하고 뭐하고 이런 거까지 다, 일주일에 60시간 70시간 80시간도 일해요 (점침원 3)"

○ 고객의 점검거부와 제외조항

- 도시가스법에는 고객이 3회의 부재가 있는 경우 점검한 것으로 간주한다

는 법의 규정이 있다. 또한, 고객이 거부하는 것도 인정을 해주고 있다.

- 그러나, 점검률과 개선률로 보는 평가가 있어 고객이 거부하는 경우라도 다시 가서 점검을 해야만 하고 있다.

“ 도시가스법 법적으로 3회 부재를 찍었을 때 점검한 걸로 간주한다 라고 되어있는 법이 규정 돼 있어요, 3회를 방문하면 우리가 여기 GPS가 달려있어서 만약에 그 집에 갔어, 고객이 없어서 그러면 저희 전화번호 딱지를 붙여놓고 거기 그 현관 사진을 찍어야지만이 GPS로 여길 왔다라는 증거가 되는 거예요, (검침원 1)”

“ 고객이 이거(안전점검) 거부를 예전에 회사에서 받지를 못하게 하더니 요번에는 코로나 때문에 거부를 다 받으래요, 고객들이 싫어해도 했는데, 이거는 00시로 자료가 들어가야 되니까 거부를 받으래요 (검침원 4)”

○ 고객 시선의 변화 필요성

- 도시가스 점검원·검침원들은 고객들의 폭언 등을 방지하기 위해서는 고객의 시선을 변화할 수 있도록 홍보 등 여러 노력이 필요하다고 하였다.

“ 가스안전공사랑 저기 도시가스사랑 해서 새벽에 광고가 나오는 게 있어요, 새벽에 여러번 가스안전에 대해서 TV에서 광고 나오는 거 있어요, 근데 정말 에너지관리협회에서도 보일러를 점검해야 되네 이렇게 엉뚱한 광고가 나오거든요, 그러면 이제는 여러분의 안전도 중요하지만 가스 점검하고 있는 점검원들도 가족입니다 이런 거에 대한 어떤 홍보도 뭔가가 있어야 돼요, (검침원 1)”

8) 설치·수리 현장기사

○ 고객평가제도

- 설치·수리 현장기사의 개인핸드폰, 사진 등이 고객에게 전달이 되며, 고객은 사진을 보고 기사에 대해 평가를 한다.

- 그 평가의 기준이 애매하여 제품자체의 평가인지, 서비스 평가인지가 구분이 어려운 점이 있다.

- 평가 결과가 성과급으로 반영이 되는 경우가 있어 부당한 평가 결과에 대한 억울함과 고객의 폭언, 폭행 등에 대해 올바른 대응을 못하게 하는 부분이 있다.

" 저희 사진, 저희 얼굴 들어간 전화번호가 하루 전날 고객한테 다 가게 되거든요, 근데 그거를 저희 모든 설치마스터들이 가는 거에 대해서 얼굴이 가는 것, 내 번호가 가는 것에 대해서 동의하기 싫다고 해서 미동의 버튼을 다 눌렀어요, 그랬더니 다음 날 또 뜨고 미동의 또 눌르면 다음날 또 뜨고, 그렇게 한 2주가 지났더니 관리자가 나와서 미동의한 사람들 뭐야, 이러면서 강제 동의를 전원 다 시키는 거죠 (수리기사 3)"

" 제품 자체에 대해 평가하는 건 문구 자체에 없어요, 거의 다 서비스에 만족하는지, 시간에 만족하는지 (수리기사 4)"

" 해피콜 고객만족도 조사를 할 때 아까 말씀하셨지만 기사를 평가하는 것들이 꽤 많이 있었어요, 그러니까 조사는 하되 직원 평가의 실적에 반영을 하지 않는다는 거죠, 그게 성과급에 반영이 되니까...(수리기사 2)"

○ 특수고용형태노동자

- 설치기사의 경우 월급이 아닌 수수료로 급여를 받는 형태로 산업재해보상보험법에 의한 특수고용형태근로종사자이다.

" 저희 같은 경우는 지금 특수고용직이거든요, 월급으로 받는 게 아니라 수수료로 받죠, (설치기사 2)"

○ 공익광고의 필요성

- 방문종사자에 대한 고객의 시선이 변화될 수 있도록 공익광고가 필요하

다고 하였다.

“저는 이거 하나 만들면서 공익적인 광고를 고용노동부나 누가 찍어줬으면 좋겠어요, 상담원 멘트가 맨날 들리니까 개인적으로는 일상화가 되었잖아요, 저희도 이런 거 만들기 전에 공익광고라도, 왜냐면 설치기사가 할 수 있는, 인간이 하는 거잖아요, 인간이라는 사람이 감정이 있고 사람마다 속달이 다른 거고 이런 거를 좀 양해를 해주면서 해달라는 공익적인 광고가 좀 필요할 것 같아요, (설치기사 4)”

9) 대여제품 점검원

○ VOC 문제점

- Voice of Customer이라는 말 그대로 고객의 소리를 뜻하며, 회사 내부에서 사용하는 고객관리시스템 용어이다.
- 고객의 불만으로 직원을 등급화 시키며 이는 수수료에 반영이 된다.
- 따라서, 무리한 요구나 인격적 무시에 대해 직원이 적극적으로 대처할 수 없는 부분이 있다.

“저희는 등급제가 있어요, SABCD 이래서 B가 기본이에요, 저희가 고객님 한 집에 한 제품을 하는 것을 계정이라고 하는데 그거를 저희가 그냥 이렇게 측정해 놓은 대로 받을 수가 있어요, 근데 영업이라든지 이런 VOC가 걸려서 저희가 평가하는 기준들이 여러 가지가 있거든요, 근데 그거에 기준에 못 맞추면 C등급을 받아요, 그러면 모든 계정에 300원씩을 깎아요, 그리고 D등급을 받으면 600원씩 다 깎아요, (점검원 3)”

“매출 압박은 그런 것 때문에 고객한테 감정을 못 밝히는 거예요, 왜냐면 내 영업과도 관련이 되 어있기 때문에 고객들이 어떤 감정을 했을 때 감정적으로 안 좋은 감정이 일어났음에도 불구하고 그런 여러 가지 상황 때문에 감정표현을 못하는 거고, 여기서 임금체계 구조가 악순환이 (점검원 5)”

"이 서비스에 대한 너무 철저한 시스템 때문에 저희가 모든 책임을, 그러니까 매니저님이 모든 책임을 물어야 하고 그리고 거기다 급여까지에 대한 거를 손을 대기 때문에 뭐 말을 할 수가 있는 상황이 안 돼요. (점점원 4)"

○ 공익광고의 필요성

- 방문종사자에 대한 고객의 시선이 변화될 수 있도록 공익광고가 필요하다고 하였다.

"우리 방문 관리원들에 대한 우리도 사람이다라는 부분, 우리도 존중받고 인격적으로 존중이 달라는 그런 부분에 대한 공익광고를 제작해서 그 국민들한테 인식 자체를 이렇게 우리가 완전히 정말 청소부나 가사도우미가 아닌 우리는 노동자로서의 그런 권리에 대한 부분을 좀 광고 TV 광고를 통해서 좀내는게, 그리고 이제 요즘에 미디어가 많이 발달 했으니까 유튜브도 있을거고요 굉장히 많이 할 수 있는 부분이 있지 않을까라는 부분입니다. (점점원 4)"

"우리도 시간이 있고, 해야 될 일이 많은데 그냥 자기가 얘기하면 무조건 다 지켜야 된다고 알고 있는 이 인식의 전환이 가장 중요한 거 같아요. (점점원 3)"

4. 소결

○ 폭언·폭행 시 대응방법의 부재

- 방문서비스 직종 근로자는 가정을 방문하기 때문에 가정에서 이루어지는 고객의 폭언·폭행 시 대응방법이 부재한 경우가 많아 위험에 노출되는 경우가 많다.

○ 사업주 구분, 방문 특징에 따른 대응방법

- 방문서비스 직종의 사업주는 공공기관, 본사, 협력업체 등 다양하고, 서비스 내용에 따라 대응방법이 차이가 있게 된다.

- 이 부분은 직종별로 업무의 규정이 각기 다른 법에 의해 규정이 되고 있어 폭언·폭행의 대응방법도 관련 법을 같이 검토해야 하는 측면이 있다.
- 또한, 한 방문가구를 얼마나 자주 오랫동안 방문하는지에 따라 대응방법이 달라질 수 밖에 없다. 예를 들어, 한 가구를 오랫동안 방문하는 요양보호사와 하루에 100가구 이상을 방문하는 도시가스 점검원·검침원과는 폭언·폭행 대응방법이 차이가 날 수 있다.

IV. 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼

1. 방문간호사

본 매뉴얼은 보건소의 및 동주민센터 방문간호사가 가정 방문시 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다. 보건소 및 동주민센터의 고객을 응대하는 모든 방문하는 인력에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 보건소 및 동주민센터 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치

1) 운영방침

우리 지역 보건소 및 동주민센터는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 방문간호사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 방문간호사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무 스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회

우리 보건소 및 동주민센터는 고객응대업무 종사자 보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 운영하며 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회의 업무는 다음과 같다.

- 방문간호사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 방문간호사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 방문간호사 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 방문간호사 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- 방문간호사의 고충 해결에 관한 사항
- 방문대상자 퇴록에 관한 사항
- 기타 방문간호사의 건강에 관한 사항 등

퇴록기준 선정 및 퇴록 실시(예시)

퇴록 검토 기준 - 대상자 스스로 건강관리 가능 여부

서비스 제공 시 변화가능성 여부

퇴록 실시 - 대상자가 스스로 건강관리가 가능하고 변화가능성이 없는 경우

퇴록하는 경우 상세한 기록을 남겨놓고, 필요한 경우 가족에게 퇴록의 이유를 설명

퇴록(연계) - 대상자가 스스로 건강관리가 어려우나, 변화가능성이 없는 경우 관련 기관 의뢰

② 운영위원회의 위원은 관리자(보건소 소장, 과장 등), 방문간호사팀장, 방문간호사 대표 1인을 포함하도록 한다.

- 보건소와 동주민센터는 안전한 방문사업이 이뤄질 수 있도록 기본원칙과 확인사항을 준수하여 방문사업의 안전관리 기반을 구축한다.

- 본 지역 보건소는 필요시 감정노동 휴가를 방문간호사에게 부여한다.

고려사항

서비스 제공 동의서에 '방문 시 민원인으로 인한 위험상황 발생 시 서비스가 중단될 수 있음'을 고지하는 내용 포함

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

- ① 방문간호사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 방문간호사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 보건소 및 주민센터는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 방문간호사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 보건소 및 주민센터는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 방문간호사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 보건소 및 주민센터는 방문간호사의 대상자에게 부당한 대우를 받는 경우 방문간호사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 보건소 및 주민센터는 방문간호사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 방문간호사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 보건소 및 주민센터는 긴급 상황에서 방문간호사가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

방문간호사에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭행, 공포심·불안감 유발, 반려동물로 인한 피해로 구분이 된다.

<표 IV-1> 방문간호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	- 성적수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우 - 집으로 방문하도록 해 사적인 만남을 유도하거나 유혹하는 경우 - 방문 시 옷을 다 벗은 상태로 이불을 덮고 있다가 이불을 내려 알몸을 보여주는 경우
폭언, 폭력 ²⁾	- 불만 등으로 난폭한 말을 하는 경우 - 분노를 조절하지 못해 물건을 던지거나 방문간호사의 신체에 폭력을 가하는 경우 - 술에 취해 이성적 판단이 저하된 상태로 폭력을 행사하는 경우
공포심·불안감유발 ³⁾	- 방문을 하였을 때 방문을 잠그고, 신체에 위협이 가는 행위 등을 하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	- 반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고, 위협적임 - 반려견에 물려서 상처가 남

¹⁾ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2

²⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해), 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행)

³⁾ 형법 제283(협박, 존속협박), 형법 제284조(특수협박). 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두가지로 판단한다. ‘해악의 고지’는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다(대법원 2011도1041판결 등).

⁴⁾ 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우가 있다.

방문간호사에게는 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 무리한 요구, 불합리한 민원제기, 주취상태의 끊임없는 불평불만을 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 IV-2> 방문간호사에 대한 고객의 문제행동 유형¹⁾

구분	유형 내용
무리한 요구	- 업무와 관련하여 이치에 맞지 않는 억지주장을 하고 규정에 어긋난 부당한 요구를 하는 경우 - 현금 및 물품 요구(배고프니까 짜장면을 사달라, 돈을 달라, 명절에 빈손으로 왔느냐 등)
불합리한 민원제기	- 간호사가 불친절하다고 보건소 및 시청 민원실 민원제기 - 대상자가 관련 기관 민원실에서 받아들여지지 않은 문제에 대해 방문간호사에게 처리해 달라고 요구하고 화내는 경우
주취상태의 끊임없는 불평·불만	방문 혹은 전화로 주취상태에서 불만을 계속해서 제기하는 경우

¹⁾ 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치

가) 방문 위험요인 확인

- 남성 고객이 여성 직원 방문만을 요구하거나 성범죄 이력이 있는 경우
- 출소자 중 중범죄 이력이 파악된 경우(사회보장정보시스템, 본인 진술 등)
- 폭언 또는 폭행, 정신질환, 기타 사유로 신변 위협이 느껴지는 경우

안전 정보 확인 법

- 사회복지통합관리망(행복e음)을 통해 서비스 이력을 검토
- 방문대상자에 대해 잘 알고 있는 동료, 슈퍼바이저를 통해 정보 파악
- 의뢰 및 연계기관의 전문가 및 종사자, 가족 등 방문대상자의 주변인들로부터 정보 파악
- 성범죄자 알림이 <https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>
(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)

요인별 Safety Assessment	
개인적 · 임상적	· 정신질환 : 조현병-정신분열증, 기분장애, 불안장애, 인격장애, 기질성 정신장애 · 자해 및 자살 시도 경험자, 알코올(약물)중독 · 낮은 지능이나 지적장애, 치매 ※ 정신질환, 자살, 알코올 중독에 대해서는 심층적으로 방문 대상자를 이해하고, 대응하도록 함
과거력	· 폭력관련 과거력 : 폭력행사, 체포, 구속, 협박 등 · 가정 내 폭력 경험 : 가정폭력, 아동학대, 노인학대 등 · 성폭력 및 성희롱 과거력 · 방문인력을 대상으로 한 폭력 행사 이력 ※ 가정폭력, 아동학대, 노인학대에 대한 방문 대상자는 심층적 이해와 대응이 필요함
환경적 · 상황적	· 사회적지지 체계 : 가족, 동거인, 이웃 등의 사회적지지 체계 유무와 정도 · 최근 스트레스 요인 : 실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실, 서비스 탈락 및 지연 등 · 방문대상자 거주지 평가 : 고립지역 및 빈곤지역(고시원, 쪽방, 지하여부 등 취약 주택), 지역사회 내 범죄율, 지역사회 분위기 등
감염	· 감염성 질환 보유 : 결핵, 수두, 풍진 등

※ 자료 : 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼. 서울특별시(2018).

나) 방문 전 기본 원칙

- 방문 전 방문대상자와 접촉하여 방문인력의 방문을 알린다.

- 방문장소와 복귀 시간을 팀장에게 보고하고, 동료에게 알린다.
- 낯선 지역을 방문할 경우, 그 장소에 익숙한 동료에 문의하고, 가능한 위험에 대해 숙지하도록 한다.
- 고위험군 방문대상자의 경우 방문 계획을 사전에 협의하고, 필요시 2인 1조 방문수칙을 준수하여 방문한다.
- 고위험군 방문대상자(정신건강, 가정폭력 및 아동학대)를 방문할 경우 전문기관과 연계하여 동행 방문을 요청한다. (정신건강복지센터, APO:학대예방 경찰관)

2인 1조 구성

- 2인 중 1인은 담당 방문간호사이다.
 - 2인 중 나머지 1인- 방문팀 내 간호사 1인 혹은 방문팀 내에 전담인력
 - 주민센터 혹은 복지관 담당 사회복지사
 - 공공근로자 혹은 공익요원
 으로 구성할 수 있다.
- ※ 신규 등록시에는 반드시 2인 1조로 가도록 한다.

다) 문구 게시 또는 음성(문자) 안내

방문간호사에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

보건소 및 동주민센터에 방문간호사를 향한 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 보건소 및 동주민센터 게시판, 출입문에 부착하는 등 지역사회 내 캠페인을 전개한다.

방문 중에는 이동 차량에 문구를 넣어 고객이 볼 수 있도록 한다. 또한 대상자에게 제공하는 물품에 문구를 고객이 볼 수 있도록 스티커를 부착한다.

② 문구게시 내용

- 문구게시는 상담하는 방문간호사는 고객을 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다.
- 또한, 방문서비스를 시행하기 전 반려견 확인과 관리주의에 대한 문자를 보내도록 한다.



[그림 IV-1] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

③ 음성 안내 및 문자 안내 내용(예시)

전화 등으로 고객을 응대하는 경우 이를 음성으로 안내한다.

■ 녹음멘트 안내

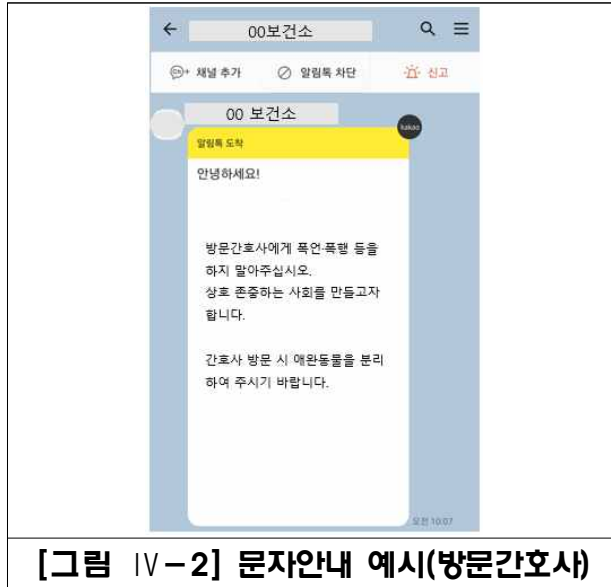
“원활한 방문간호서비스를 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00 지역을 만들고자 합니다.”

■ 욕설·폭언 예방을 위한 안내

- 방문간호사의 방문 시 SNS 혹은 SMS 안내

“방문간호사에게 폭언·폭행을 하지 말아주십시오. 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다”

- 방문서비스를 시행하기 전 반려견 확인과 관리주의에 대한 카톡 혹은 문자를 보내도록 한다.



[그림 IV-2] 문자안내 예시(방문간호사)

2) 방문 중 예방조치

가) 복장, 안전용품, 소지품 지참

① 안전한 옷차림 : 위험상황에서 붙잡히기 쉬운 스타일의 복장(장식 및 부속물이 많은 옷, 넥타이, 스카프 등)을 피하고 안전하고 활동하기 편한 옷차림을 한다(좌식에 편한 옷차림).

② 위급 시 신속하게 피할 수 있는 신발 : 편한 신발을 신어 긴급한 상황에서 뛰거나 기동성 있게 대처(높은 구두, 긴 부츠, 슬리퍼 등은 피함)할 수 있는 신발 착용한다.

③ 방문하는 동안 지갑을 가져가지 말고 최소한의 금액만 챙기기 : 지갑과 귀중품은 보건소 혹은 동주민센터에 두고 가도록 한다.

④ 대상자가 확인할 수 있도록 신분증 목에 걸고 방문한다.

⑤ 활용 가능한 휴대전화 소지 : 핸드폰은 입고 있는 옷 주머니에 소지(몸에

소지)하고, 항상 충전이 되어 있는지 확인하고, 위급상황 시 바로 신고할 수 있도록 112를 단축번호에 설정한다.

⑥ 호신용 장비 및 녹음도구 지참 : 호신용 호루라기, 호신용 스프레이, 경보기 등을 지참하고 평소 활용법을 익혀 둔다. 또한 휴대폰 혹은 간단한 녹음기(보이스펜 등)를 지참한다.

자료 : 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼, 서울특별시(2018).

나) 안전을 위한 가정방문 상담 시 고려사항

- ① 자신의 소속과 이름을 명확히 소개하고 방문 목적을 밝힌다.
- ② 사진 또는 영상 촬영 필요시 대상자 동의하에 수행한다.
- ③ 방문대상자 및 가족구성원이 음료/음식을 권할 경우 먹지 않는 것을 원칙이라고 이야기 한다. (만약, 음료/음식을 먹는다는 것이 적절하다고 판단될 경우, 간단한 음료나 물을 마시도록 함)
- ④ 상담공간에서 고려 사항
 - 상담 공간 가까이에 흉기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 상담 전에 자연스럽게 먼 곳으로 이동한다. (필요시 주변 정리 등)
 - 주방과 같은 위험한 장소를 피함, 칼, 프라이팬, 뜨거운 것이 무기가 될 수 있다.
 - 밀폐된 공간보다는 개방적인 공간에서 상담을 진행하고, 내부 방문 또는 현관문은 잠그지 않고 출입구와 가까운 곳에 앉는다.
 - 고시원 등 공간이 비좁은 경우 방문 개방 또는 응접실에서 진행한다.(필요시 대상자 동의하에 고시원 관계자 등 동석 요청 가능)
 - 처음 방문 시 모든 출구를 사전에 확인하고 기억해 둔다. 실제 위급 상황 시 주변 환경 최대한 활용한다.
- ⑤ 안전하지 못하다고 느끼면 가능한 빨리 떠난다(자신의 직감을 믿을 것).

3) 보건소나 주민센터에서 취해야 할 예방조치

가) 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

① 교육 대상

- 필수 대상 : 지역주민을 대상으로 고객응대업무를 수행하는 방문간호사
- 추가 대상 : 보건소 및 동주민센터 직원

② 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법 등에 초점을 맞춘 교육계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

③ 포함해야 할 내용

- 방문간호사 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 근로자 건강보호 관련)의 내용
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시), 활용가능한 자원, 산업재해보상보험제도 등

- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

④ 방문간호사를 위한 힐링프로그램

- 방문간호사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사 차원의 예방프로그램을 실시



[그림 IV-3] 힐링프로그램- 000 자기 돌아보기 명상캠프

나) 방문간호사의 안전 확인

- 방문인력의 방문업무 시작 및 복귀 시간 확인한다. (복귀 시간이 지연될 시 안전 확인 연락)
- 위험 상황 발생 시 인근의 파출소, 지구대, 119 응급구조대 등 전문기관에 도움 요청할 수 있도록 사전 업무 협약을 맺도록 한다.

다) 관련 보상체계 확인

- 산업재해보상보험법, 공무원연금법, 방문간호종사자 상해보험가입, 배상책임보험, 선택적 복지비(단체보장보험), 민간보험 등을 통한 보상체계 확인하고 가입할 수 있도록 한다.

3. 고객응대업무 종사자 문제행동 대응

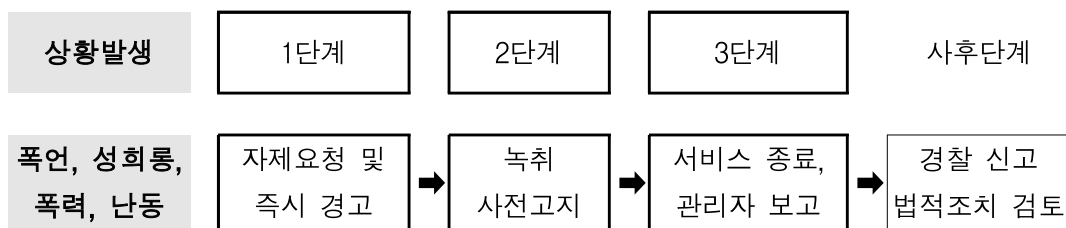
1) 폭언·폭행 등을 예방하기 위한 요령

- 주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 고객의 경우 우선적으로 평정심을 유지하도록 유도하며, 많은 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.
- 상대방의 말을 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 언성이 높을 때, 물이나 음료수를 권하여 상담 속도를 조절한다.
- 흥분상태일 때 농담이나 유머를 사용하지 않으며, 언쟁에 휘말리지 않도록 한다.
- 위협을 느낀다고 생각되면 상담을 중단하고 기관으로 복귀하도록 한다.

※ 자료 : 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼, 서울특별시(2018).

2) 성희롱·폭언·폭행 등 대응절차

성희롱·폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 방문간호사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시 경고

- 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 동행 동료에게 도움을 받도록 한다.
- 고객과 마찰이 커지기 전에 동행 동료는 적극 개입하여 대상자를 진정시키도록 한다.

응대 예시문

OO님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. OO님의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. OO님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

응대 예시문

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.

OO님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 보건소 및 동주민센터 담당기관의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

피해 방문간호사는 보건소 및 동주민센터에 먼저 구두로 보고하고, 6하 원칙에 의거하여 문서를 작성하며 보건소 및 동주민센터는 문서를 보관한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

OO분, 원하시면 보건소에 연락드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 보건소와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 휴대전화로 촬영하도록 한다.
- 폭행을 당한 경우에는 재빨리 112에 신고한다.
- 고객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 폭언·폭행 등의 사건 발생으로 대화 내용을 녹음하고자 하는 경우 사전 고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음하도록 한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전 방문 동의서에 ‘폭언· 성희롱 등 문제행동 시 대화내용을 녹음할 수 있다.’ 라는 안내가 미리 제시될 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

3) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

(1) 무리한 요구

- 1단계: 우선 일차적인 고객접점 서비스를 제공하는 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.

- 2단계: “OO님, OO님에게는 그러한 요구가 필요하시군요. 현재 요구는 규정에 어긋나기 때문에 제가 들어드리기 어렵습니다.”

(2) 불합리한 민원제기

- 1단계: 민원은 보통 방문간호사보다 관리자가 먼저 접하게 되는 경우가 많다. 관리자가 먼저 민원인과 응대하여 민원인의 요구사항을 파악한다.

- 2단계: 관리자는 방문간호사와 면담하여 방문간호사의 입장을 고려하여 상담하도록 한다.

- 3단계: 민원인의 요구에 맞는 연계 혹은 절차를 처리하도록 한다.

(3) 주취상태의 끊임없는 불평·불만

- 1단계: 우선 일차적인 고객접점 서비스를 제공하는 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.

- 2단계: “OO님. 죄송합니다. 오늘은 술을 드셔서 저와 대화가 어려우니 술에서 깨시면 만나뵙도록 하겠습니다.”

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 해당 방문간호사의 보호격리

방문간호사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 방문간호사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

2) 휴식시간 연장

방문간호사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 방문간호사의 건강장해 예방을 위하여 이후 방문간호는 해당 방문간호사에게 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘운영위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 방문간호사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

OO보건소 예시

- 신규 A 방문간호사는 가정 방문 시 대상자에게 성희롱을 경험하여 정신적으로 상당한 충격을 받았다.
- OO보건소에서는 A간호사에게 일정기간 공가를 주어 정신적 치료기간을 제공하였다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 방문간호사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 방문간호사가 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

보건소 및 동주민센터에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 방문간호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-3>와 같다. 피해 방문간호사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-3> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 대상자 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 대상자의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 대상자의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 방문간호사 지원

피해 방문간호사의 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 방문간호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

방문간호사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 IV-4> 경찰신고에 따른 절차(방문간호사)

경찰신고	해당 방문간호사 혹은 보건소, 동주민센터 담당자가 경찰에 신고
경찰출동	해당 방문간호사 혹은 보건소, 동주민센터 담당자가 당시 상황을 설명 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 방문간호사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

2. 정신건강복지센터 상담사

본 매뉴얼은 정신건강복지센터 상담사가 가정 방문시 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 상담사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 정신건강복지센터 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 운영방침

우리 정신건강복지센터는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 상담사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 상담사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무 스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 우리 센터는 고객으로부터 발생하는 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위에 대해 상담사를 보호한다.
- ② 상담사와 관련한 성희롱과 성폭력이 고객으로부터 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회

우리 정신건강복지센터는 고객응대업무 종사자 보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 운영하며 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회의 업무는 다음과 같다.

- 상담사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 상담사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 상담사 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 상담사 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
- 상담사의 고충 해결에 관한 사항
- 대상자 퇴록에 관한 사항
- 기타 상담사의 건강에 관한 사항 등

② 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회는 보건소 담당 공무원, 수탁기관 담당자, 정신건강복지센터 팀장, 상담사 대표 1인, 외부전문가를 포함하도록 한다.

- 정신건강복지센터는 안전한 방문상담이 이뤄질 수 있도록 지역사회 경찰서, 소방서 등과 안전관리 기반을 구축하도록 한다.

③ 고객응대업무 종사자 보호 운영위원회의 위원 구성에는 상담사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 상담사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 상담사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 정신건강복지센터는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 상담사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 정신건강복지센터는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 상담사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

④ 정신건강복지센터는 상담사의 대상자에게 부당한 대우를 받는 경우 상담사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑤ 정신건강복지센터는 상담사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 상담사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 정신건강복지센터는 문제유발 대상자를 위해 최선을 다한 상담사의 개인정보를 보호하여야 하며, 해고, 징계 등의 불이익 제제 등을 하지 않는다.

4) 정신응급상황과 일반 폭행과의 차이

정신응급상황은 정신질환을 앓고 있는 대상자가 본인 혹은 타인의 안전과 건강에 위협이 되는 상황이다.

정신장애자와 일반인의 폭언, 폭력을 행하는 사람과는 구분이 되어야 한다. 즉, 일반 폭언, 폭력을 행하는 사람은 정신장애자가 아니므로 폭행자에 대한 관리 등 업무 외 대상자를 정신건강복지센터 상담사에게 의뢰하는 것은 바람직하지 않다.

정신응급의 개념

- (정의) 사고, 행동, 기분 그리고 사회적 관계의 급성 장애를 말하며, 정신과적 질환이 급성기 상태로 발현하거나 악화되어 환자 본인 혹은 타인의 안전과 건강에 위협이 되는 상황
- (주요원인) 조현병, 급성 정신병, 기분장애 : 주요 우울증, 양극성 장애 / 자살 시도 / 알코올사용장애, 약물 남용 등의 물질 관련 장애
- (특징) 자·타해 위협이 있고, 병식이 없어 치료를 거부하는 경우가 다수
 - 현장 대응, 환자 이송 등에 경찰 등 공권력 개입 필요성이 높음
 - 신속한 환자 이송보다 치료에 적합한 의료기관으로 이송해야 함
- * 심정지, 중증외상, 심뇌혈관 질환 등과 달리 시간 의존성이 크지 않음
- 응급처치 후에도 상당 기간 응급 상황 지속
- * 응급처치 이후 동반 신체질환, 기저 정신질환에 대한 평가와 진단 등에 최소 2주 이상 소요

※출처 : 정신응급 대응체계 개선대책 추진 중. 보건복지부(2019).

정신질환자 상해의 경우 법률적으로 문제가 될 수 있는 폭력, 폭언, 성희롱의 경우 형법 제10조에 의하여 대상자에게 규제를 가하기 어려운 부분이 있어 정신질환자의 징후에 대해 상담사를 위한 철저한 예방과 추후 관리가 시행한다.

형법 제10조 (심신장애)

- ① 심신장애로 인하여 사물을 변별할 능력이 없거나 의사를 결정할 능력이 없는 자의 행위는 벌하지 아니한다.
- ② 심신장애로 인하여 전항의 능력이 미약한 자의 행위는 형을 감경할 수 있다.
- ③ 위험의 발생을 예견하고 자의로 심신장애를 야기한 자의 행위에는 전2항의 규정을 적용하지 아니한다.

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치

가) 신규 대상자와의 초기 상담은 내소 상담을 원칙으로 한다.

- 상담실에는 CCTV를 구비하도록 한다.
- 상담실을 이용하는 대상자들에게 CCTV로 녹화됨을 안내하도록 한다.
- 지역 경찰서와 MOU가 체결된 경우 상담실 내부에 경찰 지구대와 연결될 수 있는 ‘응급벨’ 버튼을 가능한 구비하도록 한다.

나) 방문 가능 여부 타진

- 대상자 가정 방문 전 전화로 스케줄 재확인 및 대상자의 컨디션을 확인하도록 한다.
- 상태 확인 후 필요시 내방 상담을 권유하고 보호자의 동행을 요청한다.
- 방문을 하는 경우 반드시 2인 1조로 구성한다.
- 전화기는 녹음기능이 있는 것으로 두고, 방문 시에는 녹음기능이 있는 업무폰으로 전환하도록 한다.

2인 1조 구성

- 2인 1조 구성 시 1인은 상담사이며,
- 다른 1인은 의뢰자 1인 혹은 주민센터 사회복지사 1인 혹은 복지관 1인 등으로 구성할 수 있다.
- 고위험 대상자의 경우 경찰관 1인과 동행하도록 한다.

다) 내방 상담으로 유도하거나 경찰과 동행방문이 요구되는 경우

- 남성 고객이 여성 직원 방문만을 요구하거나 성범죄 이력이 있는 경우
- 출소자 중 중범죄 이력이 파악된 경우
- 폭언 또는 폭행, 정신질환, 기타 사유로 신변 위협이 느껴지는 경우

※ 내방 상담 유도도 불구하고, 가정 방문을 집요하게 요구하는 경우 경찰과 동행하여 방문하도록 한다. 자료 : 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼. 서울특별시(2018).

사회복지통합관리망 권한 부여

- 정신건강복지센터 직원 1인 이상에 MHIS(정신건강사례관리시스템)와 연결된 사통망 권한을 부여하도록 한다.

라) 지역 경찰서와 지역 소방서와의 MOU를 체결과 사설 보호기관 계약

- OO정신건강복지센터는 지역 경찰서와 지역 소방서와의 업무협약을 맺도록 한다.
- 필요시 사설 보호기관과 업무계약을 체결하도록 한다.

업무협약서									
『해당 시군000정신건강증진센터』와 『협력기관명000경찰서』는 『해당 시군의 정신질환 응급위기개입 지원체계를 구축하고자 다음과 같이 업무협약을 체결한다.』 제1조(목적) 본 협약은 각 기관 간 긴밀한 업무협력을 통해 정신질환 응급위기 상황시 신속하고 체계적으로 대응 할 수 있는 협력 시스템을 구축하여 지역사회 정신건강 안전에 기여함을 목적으로 한다. 제2조(기본원칙) ① 본 협약에 명시된 사항은 상호 신뢰와 존중의 원칙에 입각하여 준수한다. ② 본 협약에 명시된 사항으로서 세부 사항이 필요하거나, 명기되지 않은 사항으로서 협력이 필요한 사항은 양 기관이 별도로 협의하여 정한다. 제3조(협약의 내용) 각 협약기관은 다음 각 호의 협약내용이 효율적으로 추진될 수 있도록 상호 합의한다. ① ○○정신건강증진센터의 역할 및 책임은 다음 각 호와 같다. 1. 정신질환으로 인한 자·타해 위험이 있는 자의 정신건강상태 평가에 적극 협조하고 회복을 위한 정신건강서비스를 제공한다. 2. ○○경찰서의 요청이 있을 시 경찰공무원에게 정신건강교육 및 정신질환 관련 지문을 제공한다. ② ○○경찰서의 역할 및 책임은 다음 각 호와 같다. 1. 정신질환 응급위기 상황 시 현장 출동 및 응급입원 등의 절차에 적극 협조하고, 고위험자와 정신보건전문요원 안전 확보를 위해 적극 노력한다. 2. ○○경찰서는 정신질환으로 인한 자·타해 위험이 있는 자와 보호자의 기초정보를 ○○정신건강증진센터에게 제공하고 지역사회 정신건강 안전망 구축에 협조한다. ③ 본 협약에 명시되지 아니한 사항은 양 기관이 협의하여 시행한다.									
제4조(협약의 기간) 본 업무협약의 기간은 2년으로 하고 협약 당사자 중 일방의 해약 통보가 없으면 자동으로 협약을 1년 연장하는 것으로 하며, 협약 변경, 해지 등의 사항은 각 기관이 상호 협력에 의해 정한다. 제5조(개인정보 보호 및 비밀유지의 의무) 개인정보보호법 등 관련 규정을 준수하여야 하며 협약이행, 교류과정에서 취득한 개인정보를 이 협약 목적 이외에 사용하지 아니하며, 상대방 및 대상자 동의 없이 이를 제3자에게 제공하거나 공개하여서는 아니 된다. 제6조(협약의 준수) 본 협약내용을 성실히 수행하기 위해 필요한 세부사항은 상호 협의하여 결정하며 협약서를 상호간에 기명날인한 각 기관마다 1부씩 보관한다. 2016년 ○○월 ○○일	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">센터 C</th> <th style="text-align: center;">협력기관 C</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">△△정신건강증진센터</td> <td style="text-align: center;">△△경찰서</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">센터장 ○ ○ ○</td> <td style="text-align: center;">시장 ○ ○ ○</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">서명</td> <td style="text-align: center;">서명</td> </tr> </table>	센터 C	협력기관 C	△△정신건강증진센터	△△경찰서	센터장 ○ ○ ○	시장 ○ ○ ○	서명	서명
센터 C	협력기관 C								
△△정신건강증진센터	△△경찰서								
센터장 ○ ○ ○	시장 ○ ○ ○								
서명	서명								

[그림 IV-4] 경찰서와 업무 협약서

마) 방문 전 기본 원칙

- 방문장소와 복귀 시간을 팀장에게 보고하고, 동료에게 알린다.
- 낯선 지역을 방문할 경우, 그 장소에 익숙한 동료에 문의하고, 가능한 위험에 대해 숙지하도록 한다.

바) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대종사자에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

정신건강복지센터에 상담사를 향한 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 정신건강복지센터 게시판, 출입문에 부착하는 등 지역사회 내 캠페인을 전개한다.

필요시 CCTV 설치, 경찰서, 사설 보호기관과의 협력 등에 대한 정보를 넣도록 한다.

방문 중에는 이동 차량에 문구를 넣어 고객이 볼 수 있도록 한다. 차량의 문구는 정신질환자 정보 보호를 위하여 탈부착이 가능한 것으로 한다.

② 문구게시 내용

- 문구게시는 정신건강복지센터의 상담사는 고객을 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다.

“원활한 상담서비스를 위해 CCTV가 녹화됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00지역을 만들고자 합니다.”

③ 음성 안내 내용(예시)

전화 등으로 고객을 응대하는 경우 이를 음성으로 안내한다.

■ 녹음멘트 안내

“상담자는 당신의 소중한 가족일 수 있습니다. 원할한 상담이 진행될 수 있도록 상담자를 신뢰하고 상호 존중해주세요.”

2) 방문 중 예방조치

가) 복장, 안전용품, 소지품 지참

① 안전한 옷차림 : 위험상황에서 붙잡히기 쉬운 스타일의 복장(장식 및 부속물이 많은 옷, 넥타이, 스카프 등)을 피하고 안전하고 활동하기 편한 옷차림을 한다(좌식에 편한 옷차림).

② 위급 시 신속하게 피할 수 있는 신발 : 편한 신발을 신어 긴급한 상황에서 뛰거나 기동성 있게 대처(높은 구두, 긴 부츠, 슬리퍼 등은 피함)할 수 있는 신발 착용한다.

③ 방문하는 동안 지갑을 가져가지 말고 최소한의 금액만 챙기기 : 지갑과 귀중품은 정신건강복지센터에 두고 가도록 한다.

④ 대상자가 확인할 수 있도록 신분증 목에 걸고 방문한다.

⑤ 활용 가능한 휴대전화 소지 : 핸드폰은 입고 있는 옷 주머니에 소지(몸에 소지)하고, 항상 충전이 되어 있는지 확인하고, 위급상황 시 바로 신고할 수 있도록 112를 단축번호에 설정한다.

⑥ 호신용 장비 및 녹음도구 지참 : 호신용 호루라기, 호신용 스프레이, 경보기 등을 지참하고 평소 활용법을 익혀 둔다. 또한 휴대폰 혹은 간단한 녹음기를 지참한다.

※ 자료 : 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼. 서울특별시(2018).

나) 안전을 위한 가정방문 상담 시 고려사항

① 자신의 소속과 이름을 명확히 소개하고 방문 목적을 밝힌다.

② 사진 또는 영상 촬영 필요시 대상자 동의하에 수행한다.

③ 방문대상자 및 가족구성원이 음료/음식을 권할 경우 먹지 않는 것을 원칙이라고 이야기 한다. (만약, 음료/음식을 먹는다는 것이 적절하다고 판단될 경우, 간단한 음료나 물을 마시도록 함)

④ 상담공간에서 고려 사항

- 상담 공간 가까이에 흉기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 상담 전에 자연스럽게 먼 곳으로 이동한다. (필요시 주변 정리 등)

- 주방과 같은 위험한 장소를 피함, 칼, 프라이팬, 뜨거운 것이 무기가 될 수 있다.

- 밀폐된 공간보다는 개방적인 공간에서 상담을 진행하고, 내부 방문 또는 현관문은 잠그지 않고 출입구와 가까운 곳에 앉는다.

- 고시원 등 공간이 비좁은 경우 방문 개방 또는 응접실에서 진행한다.(필요시 대상자 동의하에 고시원 관계자 등 동석 요청 가능)

- 처음 방문 시 모든 출구를 사전에 확인하고 기억해 둔다. 실제 위급 상황 시 주변 환경 최대한 활용한다.

⑤ 안전하지 못하다고 느끼면 가능한 빨리 떠난다.(자신의 직감을 믿을 것)

3) 정신건강복지센터 혹은 보건소에서 취해야 할 예방조치

가) 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

① 교육 대상

- 필수 대상 : 지역의 정신질환자 관리를 위한 상담사
- 추가 대상 : 정신건강복지센터 직원

② 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 상황별 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처 방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 인쇄물이나 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

③ 포함해야 할 내용

- 상담사 고객응대 건강보호 매뉴얼의 내용(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 근로자 건강보호 관련)
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시), 활용가능한 자원, 산업재해보상보험제도 등
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

④ 상담사를 위한 힐링프로그램

- 상담사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 예방프로그램 실시



[그림 IV-5] 000회 사회복지사 「힐링 캠프」 안내

나) 상담사의 안전 확인

- 상담사의 방문업무 시작 및 복귀 시간 확인한다. (복귀 시간이 지연될 시 안전 확인 연락)

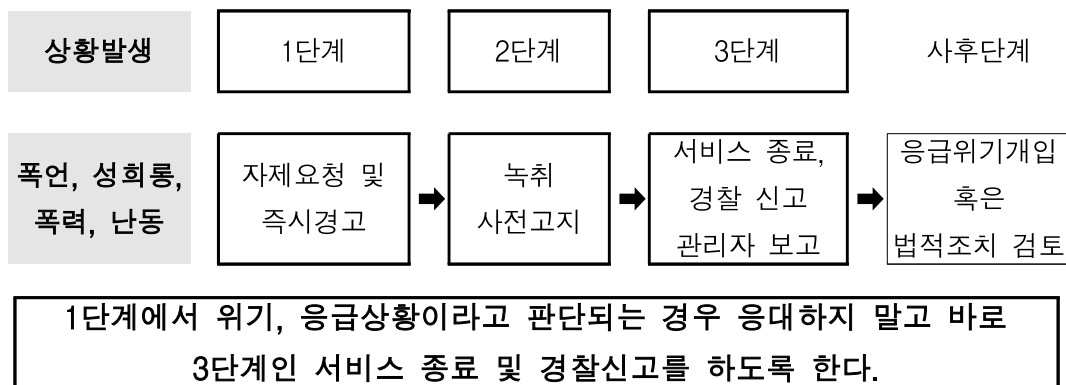
다) 관련 보상체계 확인

- 산업재해보상보험법, 공무원연금법, 상해보험가입, 배상책임보험, 선택적 복지비(단체보장보험), 민간보험 등을 통한 보상체계 확인하고 가입할 수 있도록 한다.

3. 고객응대업무 종사자 문제행동 대응

1) 성희롱·폭언·폭행 등 대응절차

성희롱·폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 상담사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 필요시 응급위기개입 혹은 법률적 대응까지 할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 동행 동료에게 도움을 받도록 한다.
- 대상자와 마찰이 커지기 전에 동행 동료는 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

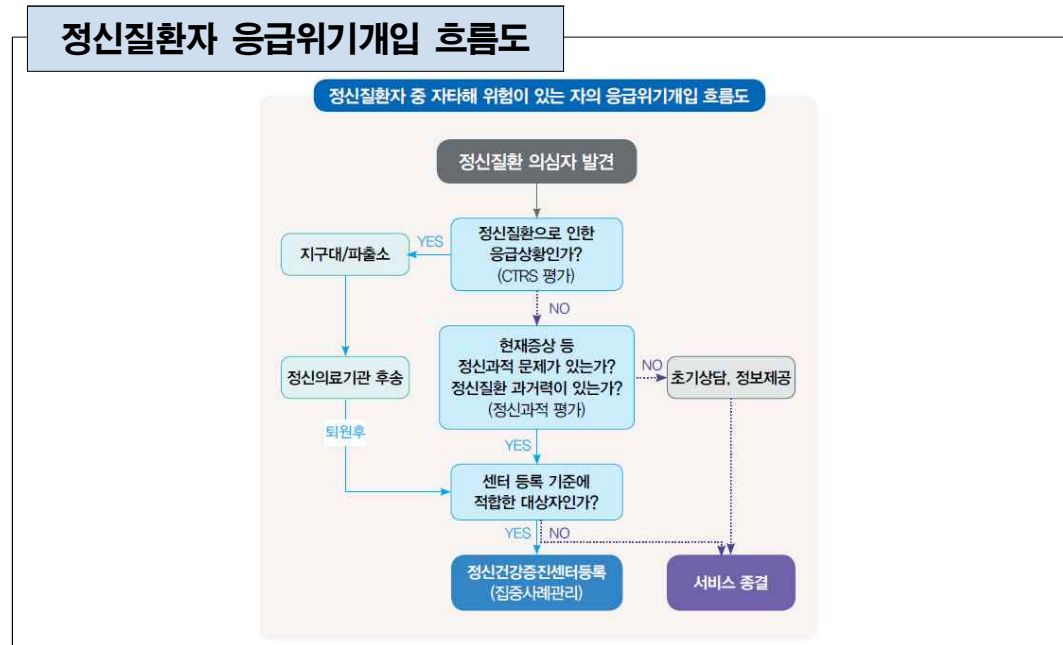
폭언을 지속하면, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 상황별 응급위기개입 여부를 파악한다.

폭력 시 일시이용 중단에 대한 논의

- 지역사회에서 폭력이 재발되는 정신장애 대상자의 경우 일시적 서비스 중지 및 병원 상담을 권장할 수 있도록 한다.



※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 폭언·폭행 등의 사건 발생으로 대화 내용을 녹음하고자 하는 경우 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음을 하도록 한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전에 ‘필요시 대화내용을 녹음할 수 있다.’ 라는 안내가 미리 제시될 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 휴식시간 연장

상담사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 상담사의 건강장해 예방을 위하여 이후 상담여부에 대한 자율권을 일정기간 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘운영위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 상담사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

2) 해당 상담사의 보호격리

상담사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 대상자로부터 격리 조치를 취하며, 해당 상담사가 원하는 경우 이후 대상자와 대질하지 않도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 상담사에게 외상 후 스트레스장애 등의 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 상담사가 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

정신건강복지센터에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 상담사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 대상자에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 상담사 지원

피해 상담사의 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 상담사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

상담사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

3. 재가요양보호사

본 매뉴얼은 장기요양 방문요양기관의 요양보호사가 가정 방문시 고객응대 업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 요양보호사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 방문요양 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

우리 방문요양기관은 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 요양보호사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 요양보호사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무 스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 어떠한 이유로도 요양보호사에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객은 요양보호사와 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 한다.
- ③ 고객은 요양보호사에게 업무 외 부당한 서비스를 요구하지 않도록 한다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음

사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 재가요양보호사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 재가요양보호사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 재가요양보호사의 고충 해결에 관한 사항
- 재가요양보호사 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
- 기타 재가요양보호사의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 요양보호사 대표 1인을 포함하도록 한다.

- 방문요양 및 노인 돌보미 파견기관은 안전한 방문서비스가 이루어질 수 있도록 기본원칙을 준수하여 방문서비스의 안전관리 기반을 구축한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 요양보호사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 요양보호사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 방문요양기관은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 요양보호사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 방문요양기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 요양보호사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 방문요양기관은 요양보호사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 요양보호사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 방문요양기관은 긴급 상황에서 요양보호사가 문제유발 대상자 혹은 보호자에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

재가요양보호사에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분이 된다.

<표 IV-6> 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	- 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 - 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 - 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우
폭언, 폭력 ²⁾	- 악의에 찬 말이나 협박을 하는 경우 - 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우/ 때리는 경우 - 물건을 집어 던져서 맞는 경우
공포심·불안감유발 ³⁾	- 때리려는 자세를 취하거나 물건을 던지려는 자세를 취하는 경우

¹⁾ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2, 노인장기요양보험법 제35조의4

²⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해), 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행), 노인장기요양보험법 제35조의4

³⁾ 형법 제283(협박, 존속협박), 형법 제284조(특수협박). 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두가지로 판단한다. ‘해악의 고지’는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다(대법원 2011도1041판결 등).

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 무리한 요구, 억지주장, 비인격적 태도로 인하여 근로자의 정신건강문제를 일으킬 수 있는 경우이다.

<표 IV-7> 재가요양보호사에 대한 고객의 문제행동 유형¹⁾

구분	유형 내용
무리한 요구	• 김장을 하거나, 보호자 음식준비를 해주라는 등의 업무 외 서비스를 요구
억지주장	• 요양보호사가 (실제 훔치지 않았는데) 물건을 훔쳐갔다고 하는 경우 • (실제 그러하지 않음에도 불구하고 관리자 혹은 보호자에게) 음식 맛이 짜다고 불평하거나, 손빨래를 안 해준다는 등의 불평을 하는 경우²⁾
비인격적 대우	• 반말로 ‘너는 내가 고용한 사람인데...’하면서 ‘저 년’ 등의 비하하는 표현을 사용하며 대하는 경우

¹⁾ 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

²⁾ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3조(적정급여제공 등) ② 수급자와 장기요양기관은 규칙 제14조제2항에 따라 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 “수급자 등”이라 한다)의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문서비스 전 예방조치

가) 처음 관리자와 함께 가정 방문

- 방문요양기관은 대상자와 장기요양급여 이용 표준약관 제시에서 요양보호사와의 업무범위를 제시하고 확인한다.
- 계약 이후 방문요양기관은 관리자와 요양보호사와 함께 대상자의 가정을 방문하고, 대상자의 상태, 동거 가족 등을 확인하도록 한다.
- 가정에서 관리자는 요양보호사를 소개하고, 업무 범위를 안내한다.

장기요양급여 이용 표준약관 (방문요양)



공정거래위원회
표준약관 제10068호
(2014. 9. 19. 개정)

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 시설급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

계약당사자				
이용자 (갑)	성명	(인)	등급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주소			
	기타	☐ 일반 ☐ 50%경감대상자 ☐ 국민기초생활수급권자		
제공자 (을)	시설명		시설종류	
	시설장 성명	(인)	연락처	
	주소			
대리인 또는 보호자 (병)	성명	(인)	관계	'갑'의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주소			

② '을'은 다음 각호에 해당되는 경우에는 '갑' (또는 '병')과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
- '갑'이 장기요양보험 등급위자로 등급변경이 발생한 경우
- '갑'의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- '갑'의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
- 이용계약시 제시된 이용안내를 '갑'이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- '갑'이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

[그림 IV-6] 대상자와의 장기요양급여 이용 표준약관

나) 문구 게시 및 문자 안내

요양보호사에 대한 존중의 표현, 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 문자로 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

방문요양기관에 요양보호사를 존중하고, 요양보호사를 향한 대상자들의 폭언·폭력 등을 예방을 위한 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 수급 신청자가 잘 볼 수 있는 기관의 게시판, 출입문에 부착하는 등 캠페인을 전개한다. 요양보호사 가정의 방문 중에는 요양보호사 가운에 명찰로 표시하고, 대상자와 보호자에게 문자로 안내하도록 한다.

② 문구게시 내용

- 문구게시는 요양보호사는 대상자를 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다. 요양보호사를 존중하는 내용이 되도록 한다.



[그림 IV-7] 보건복지부 요양보호사 존중 포스터

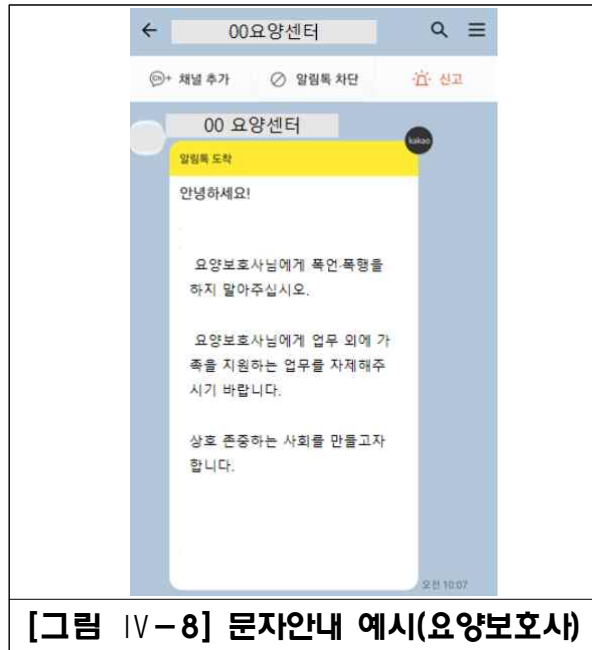
③ 문자 안내 내용(예시)

■ 요양보호사 존중과 업무 외 요구 자제 문자

- 요양보호사의 방문 시 SNS
혹은 SMS 안내

“요양보호사님에게 폭언·폭행을 하지 말아주십시오. 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다”

“요양보호사님에게 업무 외 가족을 지원하는 업무를 자제해주시기 바랍니다.”



[그림 IV-8] 문자안내 예시(요양보호사)

2) 건강장해 예방 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

① 교육 대상

- 필수 대상 : 대상자를 대상으로 고객응대업무를 수행하는 요양보호사
- 추가 대상 : 방문요양기관의 직원

② 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 월례회의 및 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 인쇄물이나 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

③ 포함해야 할 내용

- 요양보호사 고객응대 건강보호 매뉴얼(업무표준계약서, 대상자 이용표준약관, 단체협약에 포함되어 있는 건강보호 관련)의 내용
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

노인장기요양보험법과 인권교육

■ 제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

■ 노인장기요양보험법 시행규칙

제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례
3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

■ 재가장기요양기관 대상 인권교육 운영 및 교육기관 지정 등에 관한 고시 제7조(인권교육의 방법) ① 인권교육은 가급적 대면 교육으로 진행하며, 인터넷 교육으로 대체할 수 있다.

② 대면 교육은 집합 교육과 방문 교육으로 구분된다.

③ 집합 교육에 참여하지 못했거나 법 제37조제1항제6호에 따른 노인학대로 판정된 인권교육대상기관은 방문 교육을 진행한다.

④ 인권교육의 구체적인 방법은 다음 각 호와 같다.

1. 집합 교육: 제5조에 따른 연간 인권교육계획에 따라 진행
2. 방문 교육: 인권교육대상기관에서 제6조에 따라 인권교육을 신청하여 진행
3. 인터넷 교육: 인권교육기관의 사이버교육센터를 활용하여 진행

④ 상담사를 위한 힐링프로그램

- 상담사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 예방프로그램 실시



[그림 IV-9] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램

3. 고객응대업무 종사자 문제행동 대응

1) 성희롱 조치기준

성적 행위는 3가지로 구분될 수 있으며, 상황에 따라 대응방안을 고려한다.

또한, 입증조치를 위한 증거를 확보하고, 폭언폭행 등에 준하여 절차를 밟도록 한다.

<표 IV-8> 성적 행위 유형별 조치기준(재가요양보호사)¹⁾

분류	성적행위	상황 ²⁾		
		인지기능 장애	대상자 혼자인 경우	여러 대상자가 함께 있는 경우
1순위	육체적 성희롱	△	★	★
2순위	언어적성희롱	△	○	★
3순위	시각적성희롱	△	○	★

1) 이호용 외(2014). 요양보호사 성희롱 성폭력 등에 대한 개선방안 연구. 보건복지부, 한양대학교 산학협력단

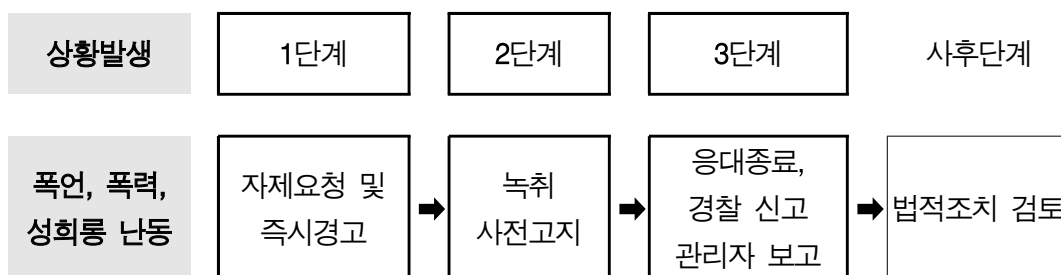
2) △ : 부적절한 성 표현, ○: 신중하게 대응해야할 성희롱 ★공식적 대응이 필요한 성희롱

<표 IV-9> 요양보호사를 대상으로 한 성적 행위의 형사처벌요건 및 입증 조치¹⁾

분류	성립 요건	입증을 위한 조치
강제추행죄	명백한 거절의 의사표시에도 불구하고 요양보호사의 가슴, 엉덩이 등 성적수치심을 느낄 수 있는 신체부위를 불필요하게 만지거나 잡는 행위	- 구체적 상황 기록, 보고 - 휴대폰 등으로 녹음 - 필요 시 2인 1조 근무
통신매체이용 음란행위	통신매체를 이용하여 성적 수치심을 느낄만한 음란한 대화, 성적 묘사를 하는 문자 등 전송	해당 통화내용, 문자 저장
모욕죄	다수의 사람이 있는 자리에서 노골적인 성적인 표현을 하거나 요양보호사의 치마, 가슴 등 신체를 들여다보는 등 모욕적인 행위 표시	- 구체적 상황 기록, 보고 - 촬영, 녹음 조치

2) 성희롱·폭언·폭행 등 대응절차

성희롱·폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 요양보호사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

응대 예시문

어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

응대 예시문

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.

어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 방문요양기관의

관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 요양보호사는 방문요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거하여 문서를 작성하며 방문요양기관은 문서를 보관한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

어르신, 원하시면 방문요양기관에 연락드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 방문요양기관과 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 휴대전화로 촬영하도록 한다.
- 폭행, 성폭행을 당한 경우에는 재빨리 112에 신고한다.
- 대상자가 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

3) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

(1) 무리한 요구

- 1단계: 대상자의 돌봄을 제공하는 담당자로서 우선적으로 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.
- 2단계: “어르신에게는 그러한 요구가 필요하시군요. 그러한 요구는 업무

범위에 벗어나기 때문에 제가 들어드리기 어렵습니다.”

(2) 억지주장

- 1단계: 민원은 보통 요양보호사보다 관리자가 먼저 접하게 되는 경우가 많다. 관리자가 먼저 대상자와 응대하여 요구사항을 파악한다.
- 2단계: 관리자는 요양보호사와 면담하여 요양보호사의 입장을 고려하여 상담하도록 한다.
- 3단계: 객관적인 입장에서 대상자와 요양보호사에 대한 중재처리를 수행하도록 한다.

(3) 비인격적 대우

- 1단계: “어르신 저는 요양보호사입니다. 요양보호사라는 호칭을 사용해주시기 바랍니다.”
- 2단계: “어르신. 어르신이 말씀하신 부분이 필요한 것은 이해합니다. 그러나 저의 업무가 아닙니다.”

장기요양급여 제공기준 등 고시

■ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시
제3조(적정급여제공 등) ② 수급자와 장기요양기관은 규칙 제14조제2항에 따라 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 “수급자 등”이라 한다)의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 해당 요양보호사의 보호격리

요양보호사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 대상자로부터 격리 조치를 취하며, 해당 요양보호사를 원하는 경우 대상자와 대질하지 않도록 한다.

2) 휴식시간 연장

요양보호사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 요양보호사의 건강장해 예방을 위하여 이후 요양서비스는 해당 요양보호사에게 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 요양보호사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 요양보호사가 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

방문요양기관에서 대상자의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 요양보호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 대상자에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 고객의 불만 대상 및 심각성, 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황, 고객의 요구사항을 파악하도록 한다. 이에 대한 증거 내용으로는 녹취 내용이 필요하다.

<표 IV-10> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 요양보호사 지원

피해 요양보호사의 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

대상자의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 요양보호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

요양보호사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 IV-11> 경찰신고에 따른 절차(재가요양보호사)

경찰신고	해당 요양보호사 혹은 방문요양기관 담당자가 경찰에 신고
경찰출동	해당 요양보호사 혹은 방문요양기관 담당자가 당시 상황을 설명 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 요양보호사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

4. 다문화 방문교육지도사

본 매뉴얼은 다문화 방문교육지도사가 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 다문화 방문교육지도사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 다문화 가족지원센터의 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치

1) 운영방침

본 다문화 가족지원센터에서는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 다문화 방문교육지도사의 생명과 안전을 경영의 최우선 가치임을 표명하고, 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들기 위해 최선을 다한다. 다문화 방문교육지도사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며, 고객 응대 업무로 인한 감정노동 및 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 어떠한 이유로도 다문화 방문교육지도사에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객은 방문교육지도사에게 성희롱과 성폭력을 하지 않도록 한다.
- ③ 고객은 방문교육지도사에게 업무 외 부당한 서비스를 요구하지 않도록 한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회

본 다문화 가족지원센터는 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회의 업무는 다음과 같다.

- 다문화 방문교육지도사의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 다문화 방문교육지도사의 인사상담 및 고충 해결
- 다문화 방문교육지도사의 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항

② 운영위원회의 위원은 다문화 방문교육지도사 대표를 포함하여 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 다문화 방문교육지도사 권리보장 선언

① 다문화 방문교육지도사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 서비스 제공을 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 다문화 방문교육지도사는 고객으로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알리고 보호를 받을 권리가 있다.

③ 다문화 가족지원센터는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 다문화 방문교육지도사가 신속하게 위험 상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 다문화 가족지원센터는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 방문교육지도사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 다문화 가족지원센터는 다문화 방문교육지도사가 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 다문화 가족지원센터는 긴급 상황에서 요양보호사가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

다문화 방문교육지도사에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분이 된다.

<표 IV-12> 다문화 방문교육지도사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
욕설, 폭언 ¹⁾	- 대상자의 가족이 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우 - 알코올중독, 조현병이 있는 대상자의 가족으로부터의 폭언 - 방문지도 후 대상자가 변했다며 대상자의 남편과 시어머니로부터의 폭언 - 국제결혼 대상자의 감금 등의 사실을 알고 도움을 준 이후 시어머니로부터의 폭언, 횡포
폭행, 협박 ²⁾	- 비트코인, 다단계 판매 등 투자할 것을 강요 - 가정폭력으로 지도사에게 도움을 요청하자 대상자의 남편이 여럿 죽어봤다는 말로 위협을 주며, 방해하지 말라고 협박
성희롱, 성폭력 ³⁾	- 대상자의 남편이 속옷만 입은 채로 돌아다님 - 대상자의 남편이 탈의 후 수건만 두르고 돌아다니고 지도사를 따라와 위협

¹⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

²⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행) 형법 제283(협박, 존속협박), 형법 제284조

(특수협박). 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두가지로 판단한다. ‘해악의 고지’는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다(대법원 2011도1041판결 등).

³⁾ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 다문화 방문교육지도사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 서비스 제공 업무 외 무리한 요구, 인격적으로 무시하는 태도, 업무시간 외 수시로 연락하는 경우 등으로 구분이 된다.

<표 IV-13> 다문화 방문교육지도사에 대한 고객의 문제행동 분류

구분	유형 내용
서비스 제공업무 외 무리한 요구	- 냉장고 청소, 아기목욕, 요리 등을 요청 - 임금체불 문제 해결 요청 - 금품을 빌려달라고 요구 - 수시로 수업시간을 불이행하며 보충수업을 진행하도록 함
업무시간 외 수시로 연락	- 대상자가 가정폭력 등으로 가출 후 심야에 연락하여 지도사가 가정에서 보호 - 심야, 새벽, 명절 관계없이 수시로 연락하여 병원 동행, 지도사 개인이 하기 어려운 일들을 요청

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치

가) 방문교육서비스 대상자 서약서 작성 시 교육

방문교육서비스 전 대상자와 방문교육지도사와 부모와 서약서를 작성하고, 서약서 작성시 언어적, 신체적 위해를 유발하지 않을 것을 서약한다.

또한, 방문교육지도사의 업무범위와 부모의 역할 범위를 공지하도록 한다.

이외 다문화가족의 도움이 필요한 경우 활용 가능한 자원에 대해 안내하도록 한다.

방문교육서비스 대상자 서약서	
관리 번호	센터명 000 다문화가족지원센터
준수 사항	① 지도사의 지원 활동이 원활히 이루어질 수 있도록 가족구성원 모두가 열린 자세로 적극 협조한다. ② 지도사에게 언어적·신체적 위해를 유발하지 않을 것을 서약한다. ③ 당초 제공하기로 한 서비스 외의 사항에 대한 무리한 요구를 계속하지 않는다. ④ 약속한 일정에 지도사 및 해당센터에 연락하지 않고 무단으로 약속 불이행이 2회 이상 반복될 경우 지자체 및 센터장 협의후 서비스를 중단하거나 경고조치할 수 있다. 이때 경고조치 가령이 1회 이상 무단 외출시 서비스를 중단할 수 있다. ⑤ 위의 각 사항을 위반하거나 귀 가정의 사정 변경(이사, 장기 친정방문, 타 가족구성원의 반대 등)에 따라 서비스 제공이 어려워지는 경우 서비스가 중단될 수 있음을 인지한다.
본인과 본인의 가구원들은 위 사항을 준수하여 방문교육서비스가 원활히 이루어 질 수 있도록 협조할 것을 서약합니다. 2013년 월 일 지 원 대 상 자 : (서명)	

[그림 IV-10] 다문화 방문교육서비스 대상자와의 서약서

나) 문구게시

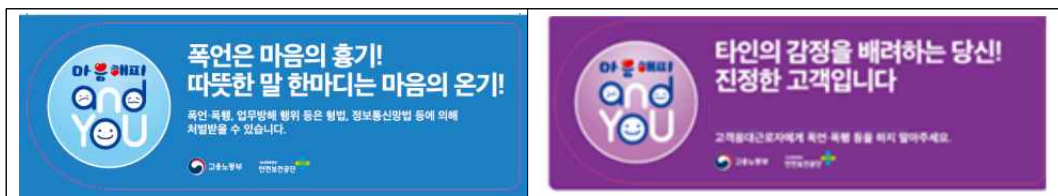
방문교육지도사의 경우 대상자보다 대상자의 가족이 폭언·폭력이 많다. 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 다문화 가족지원센터, 홈페이지에 게시하는 등 캠페인을 전개한다. 방문 서비스 진행 중에도 고객이 볼 수 있도록 문구를 넣어 지니도록 한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

- 지역사회, 온라인 등에 포스터, 현수막, 배너 부착
- 대상자 서약서에 고객응대업무 종사자 보호 문구 삽입
- 음성 또는 문자안내

② 문구게시 내용

- 문구게시는 방문교육지도사는 다문화가족을 도와주는 사람임을 알리고, 방문교육지도사를 존중하는 내용이 되도록 한다.



[그림 IV-11] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

방문서비스 안내문

다문화 방문교육지도사에게 신체적, 정신적 피해를 입히는 경우, 무리한 요구가 지속되는 경우 방문지도 서비스를 중지할 수 있습니다.

다) 방문 전 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회
- 성범죄자 조회 서비스:

성범죄자 알리미

<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>

(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



[그림 IV-12] 성범죄자 알리미 서비스

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 기관은 다문화 방문교육지도사에 대하여 문제행동의 유형, 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 활용가능한 자원, 건강장해 예방과 관련된 교육 등을 실시한다.

(1) 교육 대상

- 필수 대상 : 다문화 방문교육지도사, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 다문화 가족지원센터에서 근무하는 직원 등

(2) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법, 실제 업무에서의 감정노동관리방법 등에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

(3) 포함해야 할 내용

- 업무의 범위 및 고객응대업무 매뉴얼의 내용(직무규정, 취업규칙, 단체협약 등에 있는 근로자 건강보호 관련)
- 문제행동의 유형, 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시), 활용 가능한 자원, 산업재해보상보험제도 등
- 건강장해 예방: 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신 건강증진, 감염병 예방

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

(4) 추가 교육

본 기관은 다문화 방문교육지도사의 안전보건 문제의 발생을 예방하기 위한 안전보건 조치사항을 적극적으로 실시한다.

① 업무용 핸드폰

- 다문화 방문교육지도사의 개인 연락처가 공개됨으로 인해 심야, 휴일 등 근무시간 외에도 대상자에게 지속적으로 연락을 받고 있다.
- 업무용 핸드폰 등을 마련하여 근무시간과 휴게시간의 구분이 될 수 있도록 관리한다.
- 다문화 방문교육지도사가 위험 상황에서 즉시 신고하고 도움을 받을 수 있도록 직통 신고전화, 지원 시스템 등의 마련이 필요하다.

② 안전 귀가도우미

- 다문화 방문교육지도사의 지도시간은 대상자와 협의 후 결정하게 되어 있어 실제 심야에 수업을 진행하는 경우도 있다.
- 도서벽지, 심야수업을 하게 되는 경우, 귀가 시 안전문제가 발생 가능하므로 안전 귀가를 위한 대책이 필요하다.

③ 힐링프로그램

- 다문화 방문교육지도사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사차원의 예방프로그램을 실시한다.



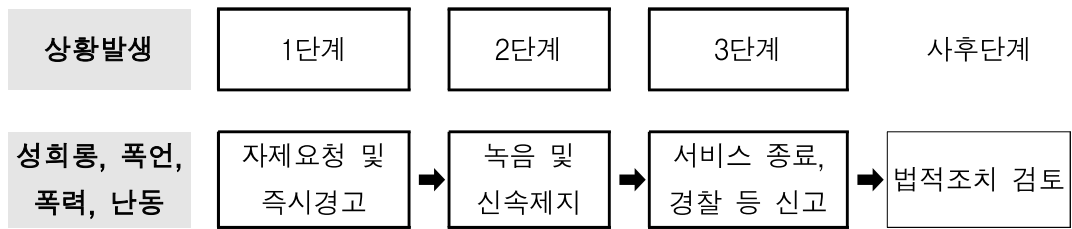
[그림 IV-13] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭력 등 대응절차

대상자 혹은 보호자의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 다문화 방문교육지도사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



**1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로
3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.**

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 방문지도 서비스 업무에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님(대상자, 대상자 가족), 이러한 말이나 행동은 교육지도에 방해가 됩니다. 자제하여 주십시오.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화 내용을 녹음한다. 대상자 혹은 보호자와의 마찰이 커질 경우, 가족지원센터의 관리자와 상의하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰 촬영 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

개인정보 보호법: 녹음 관련

■ 「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)

개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보 주체의 권리보다 우선하는 경우, 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니한 경우에 한한다.

(3) 단계: 서비스 운영종료, 관리부서의 개입, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나 관리부서에 개입을 요청하도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님(대상자, 대상자 가족), 제가 더 이상 서비스 운영을 도와드릴 수가 없습니다. 가족지원센터 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 관리부서에 도움을 요청하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.

- 폭행을 당한 경우 즉시 현장을 벗어나고, 관리부서를 재빨리 호출한다. 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고하며, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

문제 상황 시 대화를 녹음할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 녹음 또는 녹화하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전 계약 시 ‘폭언· 성희롱 등 문제행동 시 대화 내용은 녹음이 가능합니다.’ 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

(1) 서비스 제공업무 외 무리한 요구

다문화 방문교육지도사에게 업무 범위 외 지나친 요구를 하는 경우 방문지도 서비스를 중단할 수 있도록 한다.

- 1단계: 대상자의 교육을 제공하는 담당자로서 우선적으로 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.

- 2단계: “대상자에게는 그러한 요구가 필요하시군요. 그러한 요구는 업무 범위에 벗어나기 때문에 제가 들어드리기 어렵습니다.”

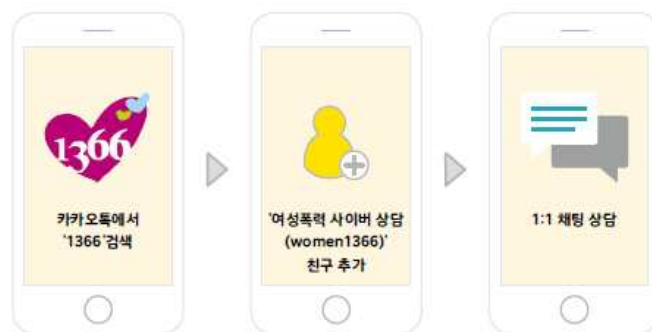
(2) 업무시간 외 수시로 연락

- 가능한 업무폰을 제공하도록 한다.
- 교육 시 미리 내용에 따른 연락처 등을 교육하고, 업무시간 외 불가피하게 연락이 오는 경우 내용에 따라 필요한 곳 전화번호를 알려주고 연계할 수 있도록 한다.
- 다문화가족지원법에 따라 가정폭력 피해자에 대한 보호·지원, 종합정보 전화센터 등을 이용할 수 있도록 안내한다.

다문화 상담 및 신고센터

- ▶ 다문화 가족지원센터: 다문화가족사례관리사업
- ▶ 다누리 콜센터 1577-1366
- ▶ 외국인 종합안내센터 1345
- ▶ 외국인력 지원센터 1644-0644
- ▶ 폭력 피해 이주 여성 상담소

2020년 현재 대구, 전남, 인천, 충북, 제주 등 각 지역별 1개 총 9개 상담소 운영



[그림 IV-14] 여성긴급전화⁴⁾

4) 여성폭력 사이버 상담, <https://www.women1366.kr>

다문화가족지원법

■ 「다문화가족지원법」 제8조(가정폭력 피해자에 대한 보호·지원)

- ① 국가와 지방자치단체는 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 따라 다문화가족 내 가정폭력을 예방하기 위하여 노력하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 가정폭력으로 피해를 입은 결혼이민자들을 보호·지원할 수 있다.
- ③ 국가와 지방자치단체는 가정폭력의 피해를 입은 결혼이민자들에 대한 보호 및 지원을 위하여 외국어 통역 서비스를 갖춘 가정폭력 상담소 및 보호시설의 설치를 확대하도록 노력하여야 한다.

④ 국가와 지방자치단체는 결혼이민자들이 가정폭력으로 혼인관계를 종료하는 경우 의사소통의 어려움과 법률체계 등에 관한 정보의 부족 등으로 불리한 입장에 놓이지 아니하도록 의견진술 및 사실확인 등에 있어서 언어통역, 법률상담 및 행정지원 등 필요한 서비스를 제공할 수 있다.

■ 「다문화가족지원법」 제11조의2(다문화가족 종합정보 전화센터의 설치·운영 등)

- ① 여성가족부장관은 다국어에 의한 상담·통역 서비스 등을 결혼이민자들에게 제공하기 위하여 다문화가족 종합정보 전화센터(이하 "전화센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 이 경우 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제4조의6제1항 후단에 따른 외국어 서비스를 제공하는 긴급전화센터와 통합하여 운영할 수 있다.

2) 휴게시간의 연장

(1) 휴식시간 연장

- 다문화 방문교육지도사의 1시간 수업 중 10분의 휴식시간을 운영할 수 있다.
- 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 다문화 방문교육지도

사의 건강장해 예방을 위하여 이후 다음 교육 운영에 대한 진행 여부에 대한 자율권을 부여한다.

- 또한, 해당 사안을 ‘운영위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

(2) 휴게장소 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 방문교육지도사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소를 택하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 다문화 방문교육지도사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 다문화 방문교육지도사가 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 기관에서는 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 방문교육지도사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-13>와 같다. 피해 방문교육지도사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-14> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 다문화 방문교육지도사 지원

다문화 가족지원센터는 피해 다문화 방문교육지도사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

대상자의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 방문교육지도사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

다문화 가족지원센터는 다문화 방문교육지도사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

5. 돌봄서비스종사원(아이 돌보미)

본 매뉴얼은 건강가족지원센터에서 아이 돌보미가 가정 방문시 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 아이 돌보미에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 아이 돌보미 파견기관의 모든 아이 돌보미를 위하여 해당매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 운영방침

본 건강가족지원센터는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 아이와 아이 돌보미의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 아이와 아이 돌보미의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무 스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 어떠한 이유로도 아이와 아이 돌보미에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객은 아이 돌보미에게 업무 외 부당한 서비스를 요구하지 않도록 한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호를 위한 조정위원회

본 건강가족지원센터는 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 조정위원회를 주기적으로 운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 조정위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

- ① 조정위원회의 업무는 다음과 같다.
 - 아이돌보미 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
 - 아이돌보미 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
 - 아이돌보미의 고충 해결에 관한 사항
- ② 조정위원회의 위원은 관리자, 아이 돌보미 대표 1인을 포함하도록 한다.

3) 아이돌보미 권리보장 선언

- ① 아이 돌보미는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 이용자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 아이 돌보미는 이용자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 건강가족지원센터는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 아이 돌보미가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 건강가족지원센터는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 아이 돌보미에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 건강가족지원센터는 아이 돌보미가 문제유발 이용자에 대한 조치의견을 제시한 경우 아이 돌보미의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑥ 건강가족지원센터는 긴급 상황에서 아이돌보미가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

아이 돌보미에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분이 된다.

<표 IV-15> 아이 돌보미에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	아이 돌보미에게 성적수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우
욕설, 폭언 ²⁾	아이 돌보미에게 난폭하거나 모욕적인 말을 하는 경우
폭력 ³⁾	분노를 조절하지 못해 물건을 던지거나 아이 돌보미의 신체에 폭력을 가하는 경우

¹⁾ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2

²⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

³⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 아이 돌보미에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 일방적인 서비스 취소, 업무 외 부당한 요구로 구분이 된다.

<표 IV-16> 아이 돌보미에 대한 고객의 문제행동 분류

구분	유형 내용
일방적 서비스 취소	당일 서비스 신청을 취소하는 경우
업무 외 부당한 요구	아이가 먹을 식사가 없고, 씻지 않은 그릇이 싱크대에 가득하여 아이 돌보아야 하는 시간에 가사활동을 해야 하는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치

가) 아이돌봄서비스 이용자 서약서

아이돌봄서비스 전 이용자와 아이돌보미가 서약서를 작성하고, 서약서 작성 시 언어적, 신체적 위해를 유발하지 않을 것을 서약한다.

또한, 아이 돌보미의 업무범위와 부모의 역할 범위를 공지하도록 한다.

2019년도에 아이돌봄지원사업 안내에는 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 등 부당행위 발생 시 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 조치될 수 있는 내용을 포함하였다.

아이돌봄서비스 이용자 서약서

본인은 아이돌봄서비스를 이용하면서 아이돌봄서비스 이용규정을 준수하고 아이돌보미의 인격을 최대한 존중하여 아이돌봄서비스가 원활히 이루어질 수 있도록 아래의 준수사항을 지킬 것을 서약합니다.

(중간 생략)

16. 서비스 이용자는 아이 돌보미의 인격을 최대한 존중하여 친절하게 예우하여야 한다.

17. 아이 돌보미 또는 서비스제공기관 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성추행 및 갈등 등 부당행위 발생 시, 최대 1년 이내 서비스 이용제한과 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 고발조치될 수 있음을 인지하고 동의한다.

(중간생략)

19. 식사시간대에 아이 돌보미 활동이 이루어지는 경우 아동의 식사는 미리 준비, 서비스 이용자는 아이 돌보미에게 아이와 관련된 업무 외에 가사활동, 식사준비 등의 일을 요구할 수 없다. 아이 돌보미의 활동 범위는 돌봄과 관련된 활동으로만 제한한다. 또한, 홈페이지 신청, 서비스제공기관에 접수 및 통지하지 않은 돌봄 아동에 대한 서비스는 요구할 수 없다.

[그림 IV-15] 2020년 아이돌봄서비스 이용자 서약서

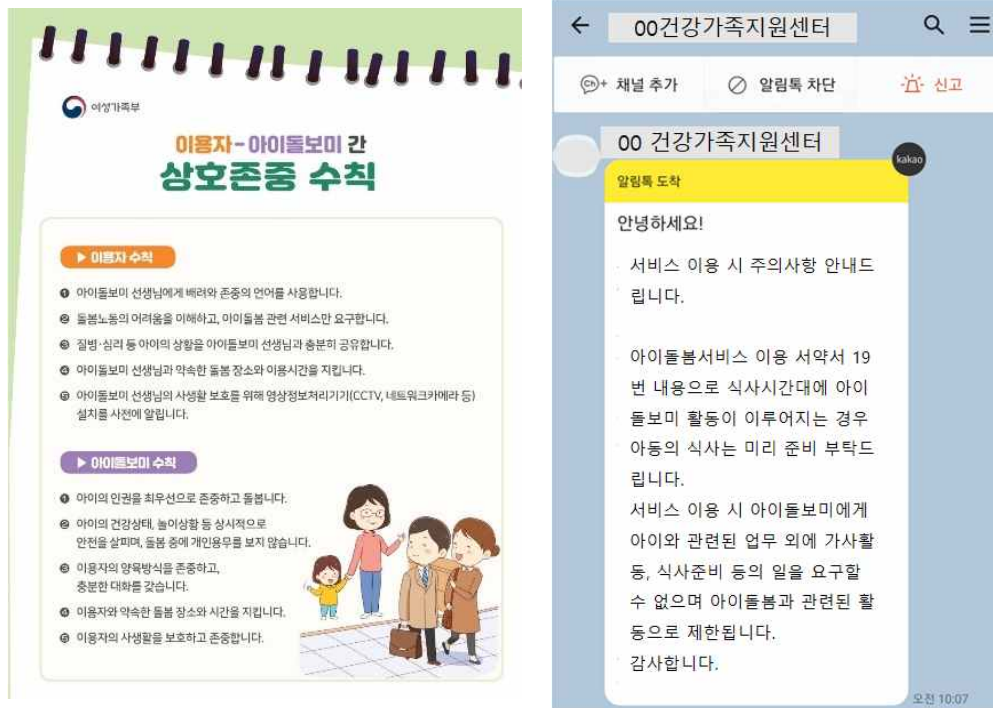
나) 문구 게시 및 문자 안내

① 문구 게시 장소 및 방법

건강가족지원센터는 이용자들의 아이 돌보미를 향한 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 기관 게시판, 출입문에 부착하는 등 지역사회 내 캠페인을 전개한다.

② 문구게시 및 문자안내 내용

문구게시는 아이 돌보미는 가족의 아이 돌봄을 도와주는 사람임을 알리고, 아이 돌보미를 존중하는 내용이 되도록 한다.



[그림 IV-16] 여성가족부 이용자-아이돌보미 간 상호존중 수칙과 문자안내

다) 방문 전 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회
- 성범죄자 조회 서비스:

성범죄자 알림이

<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>

(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



[그림 IV-17] 성범죄자 알리미 서비스

2) 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

가) 교육 대상

- 필수 대상 : 건강가족지원센터 내 아이 돌보미
- 추가 대상 : 건강가족지원센터 내 직원, 이용자 가족

나) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 인쇄물이나 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

다) 포함해야 할 내용

- 아이돌보미 고객응대 건강보호 매뉴얼의 내용(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 근로자 건강보호 관련)
- 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려울 경우 안내 교육
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

라) 아이돌보미를 위한 힐링프로그램

- 아이돌보미의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사 차원의 예방프로그램을 실시



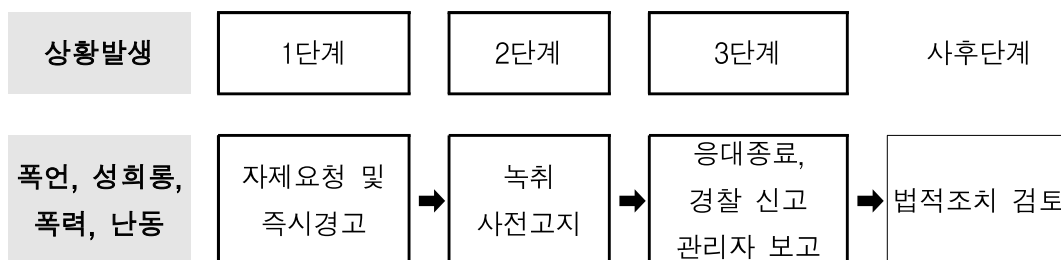
[그림 IV-18] 힐링프로그램- 000 자기 돌아보기 명상캠프

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭력 등 대응절차

폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 아이 돌보미는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



**1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로
3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.**

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시 경고

- 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 이용자와 마찰이 커지기 전에 건강가족지원센터 관리자에게 이를 알리고 적극 개입하여 이용자를 진정시키도록 한다.

응대 예시문

보호자분 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 보호자분의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

(2) 2단계: 법규위반 공지

폭언·폭행을 지속하는 경우 CCTV가 있는 곳으로 유도하거나, 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

응대 예시문

보호자분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조(협박), 제311조(모욕죄))에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 센터의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명한다.

피해 아이 돌보미는 건강가족지원센터 관리자에게 먼저 구두로 보고하고, 보호자가 있는 경우 6하 원칙에 의거하여 문서를 작성하며 기관은 문서를 보관한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

000님 원하시면 아이 돌보미 파견 기관에 연락드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 아이 돌보미 파견기관과 문제를 해결하십시오.

※ 아동학대 방임관련 주의사항

- 보호자가 아동을 가정 내 두고 가출한 경우 아동에 대한 물리적 방임으로 볼 수 있다.
- 아동을 혼자 두고 서비스를 종료하지 않도록 한다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 이용자의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 재빨리 112에 신고한다.
- 이용자의 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고,

신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

아이돌봄지원사업 지침

■ 아이돌봄피해 의심 인지 시

아이돌봄피해 의심 인지 즉시 해당 아이돌봄미의 해당 가정의 서비스 연계 중단

■ 범죄 의심행위에 이르지 않는 갈등행위 시

예) 서비스 제공범위 외의 내용 요구, 약속한 시간 외의 서비스 제공 요구, 돌봄 관련 다툼 등

○ 서비스 제공기관에서 이용가정을 대상으로 주의 및 재발방지 안내

- 아이돌봄피해 반발 및 연계 거부, 갈등 극심 등으로 사건이 중대하다고 판단되는

경우 바로 조정위원회 개최 가능

○ 사건 재발 시에는 서비스 제공기관에서 사실관계 확인(아이돌봄피해 및 이용가정 면담, 필요시 방문 등) 및 당사자 소명기회 부여를 거쳐 조정위원회 개최

- 결정 내용 : 갈등행위 조정, 이용자 이용제한 여부, 이용제한 기간(1~3개월) 등

○ 조정위원회 결정에 따라 서비스 이용 3개월 이내(1~3개월) 제한 조치, 관할시·군·구에 보고

○ 갈등행위 3회 이상 시에는 최대 1년까지 서비스 이용 제한 가능

※ 출처: 여성가족부(2019.8.13.). 2019년 아이돌봄지원사업 안내 지침 개정사항 안내

나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

(1) 일방적 서비스 취소

아이돌봄지원사업 지침에는 아이돌봄서비스를 취소해야 하는 경우 24시간 이내에만 취소하면 약간의 수수료를 지불하는 것으로 되어있다.

아이 돌봄미는 한 달 이전에 돌봄 스케줄을 계획하기 때문에 갑작스러운 서비스 취소는 당황스럽다. 서비스 취소는 불가피한 경우를 제외하고는 최대한

빠른 시간 안에 알려주도록 한다.

(2) 업무 외 부당한 요구

이용자는 아이 돌보미에 대해 아동의 식사, 가사활동 등을 제한하는 서약서를 작성하였다. 이를 어기어 아이 돌보미가 아이를 돌보는 서비스에 장애가 발생하는 대해 센터는 이용자에 대해 제재를 가할 수 있도록 한다.

아이돌봄서비스 이용자 서약서

19. 식사시간대에 아이 돌보미 활동이 이루어지는 경우 아동의 식사는 미리 준비, 서비스 이용자는 아이 돌보미에게 아이와 관련된 업무 외에 가사활동, 식사준비 등의 일을 요구할 수 없다. 아이 돌보미의 활동 범위는 돌봄과 관련된 활동으로만 제한한다. 또한, 홈페이지 신청, 서비스제공기관에 접수 및 통지하지 않은 돌봄 아동에 대한 서비스는 요구할 수 없다.

※ 출처: 여성가족부. 2019년도 아이돌봄 지원사업 안내

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 아이 돌보미의 보호격리

아이 돌보미가 이용자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 이용자로 부터 격리 조치를 취하며 이용자가 해당 아이 돌보미를 원하는 경우 이용자와 대질하지 않도록 한다.

아이돌봄지원사업 지침

서비스 제공기관 종사자가 피해를 입은 경우에는 직접 해당 가정과 연락 및 대응하지 않도록 조치한다.

※ 출처: 여성가족부(2019.8.13.). 2019년 아이돌봄지원사업 안내 지침 개정사항 안내

(2) 휴식시간 연장

아이 돌보미가 이용자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 아이 돌보미의 건강장해 예방을 위하여 이후 서비스는 해당 아이 돌보미에게 자율권을 부여한다(위 상황에서 취업규칙에 제시된 2명 파견을 적용하도록 한다).

또한 해당 사안을 '조정위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

아이돌보미 취업규칙

이용자 가정 내 휴게공간 제공 및 서비스 이용자 가족 대체 지원이 불가능한 경우에는 센터에서 2명 이상 다문화 방문교육지도사를 파견하여 교대근무를 할 수 있다.

※ 출처: OO센터. 아이돌보미 취업규칙 일부 발췌

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 아이 돌보미에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 아이 돌보미가 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

가) 아이돌보미 또는 서비스 제공기관 종사자가 폭언, 폭행, 성폭력 등으로 수사기관에 신고하는 경우

- 경찰 수사, 형 확정 등 사건 종료 시까지 해당 이용가정에 대하여 서비스 연계 및 제공 중지

- 아이돌보미가 아동학대 등으로 수사를 받을 경우 활동이 전면 중지되는 것과 마찬가지로, 해당 가정에 대하여도 서비스 제공 중지 필요

- 수사 결과 무혐의 시에는 정상적으로 서비스 재연계, 혐의 인정(기소유예 등 포함) 시에는 인정 시점부터 1년 간 아이돌봄서비스 이용 제한 (출처: 여성가족부(2019.8.13.). 2019년 아이돌봄지원사업 안내 지침 개정사항 안내)

나) 아이돌보미 또는 서비스 제공기관 종사자가 신고하지 않는 경우(성희롱 포함)

- 서비스 제공기관에서 사실관계 확인(아이돌보미, 종사자 및 이용가정 면담, 필요시 방문 등) 및 당사자 소명기회 부여, 조정위원회 개최

- 결정 내용 : 폭언, 폭행, 성폭력, 성희롱 등의 부당행위 사실이 있었는지 여부

- 조정위원회에서 행위 사실 인정 시, 의결 시점부터 3개월 간 서비스 이용 제한 조치 및 관련 자료를 관할 시·군·구에 보고

- 사실이 아닌 것으로 확인될 경우 정상적으로 서비스 제공

- 이용제한기간 경과 이후 원칙적으로 서비스 재연계 가능, 다만 이용가정에서 유사행위 반복시에는, 사실로 확인될 경우 행위 종류를 불문하고 1년 간 서비스 이용 제한

- 소명기회 부여, 조정위원회 개최 등 사실여부 판단 절차는 동일

다) 해당 행위로 서비스 이용 제한을 받은 가정이 제한기간 만료 이후 새로운 아이돌보미 연계 및 서비스를 재이용하는 경우, 유사한 사례가 발생하지 않도록 현장 방문 모니터링 등 강화

6. 방문상담원(건강보험공단, 국민연금공단)

본 매뉴얼은 건강보험공단, 국민연금공단의 방문상담원이 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 방문상담원에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 공단 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 공단에서는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 공단 구성원의 생명과 안전을 경영의 최우선 가치임을 표명하고, 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들기 위해 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 근로자의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며, 고객응대업무로 인한 감정노동 및 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 어떠한 이유로도 방문상담원에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객으로부터 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.
- ③ 의도적으로 방문 업무를 지연시키는 고객의 경우 서비스 제공을 중단·거절할 수 있다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 방문상담원 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 방문상담원 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 방문상담원 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 방문상담원 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- 방문상담원의 고충 해결에 관한 사항
- 기타 방문상담원의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 방문상담원 대표 1인을 포함하여 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 방문상담원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 방문상담원은 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 공단은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 방문상담원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 공단은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 방문상담원에게 적절한

재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 공단은 방문상담원의 대상자에게 부당한 대우를 받는 경우 방문상담원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑥ 공단은 방문상담원이 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 방문상담원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 공단은 긴급 상황에서 방문상담원이 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

방문상담원에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분이 된다.

<표 IV-17> 방문 상담원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
욕설, 폭언 ¹⁾	판정에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
폭행, 협박 ²⁾	할머니 사무실로 모셔와서 너희가 알아서 해라, 판정을 안 해주어서 진단비를 못 받았으니 손해배상 청구하겠다라고 하는 경우
성희롱, 성폭력 ³⁾	성적수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고, 위협적임. 반려견에 물려서 상처가 남

¹⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

- ²⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행), 형법 제366조(재물손괴 등)
- ³⁾ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2
- ⁴⁾ 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무처리
리에 대한 규정에 어긋나는 요구, 끊임없는 불평불만을 하는 경우로 구분이
된다.

<표 IV-18> 방문 상담원에 대한 고객의 문제행동 분류

구분	유형 내용
규정에 어긋나는 요구	병원 등에서 판정을 낼 수 없음에도 불구하고 계속 해달라고 요구하는 경우
끊임없는 불평불만	원하는 판정받을 때까지 끊임없이 민원을 제기하는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치⁵⁾

가) 방문 전 안전대책 마련

- 안전사고 대비 상해보험 가입 포함 안전대책 수립
- 위험이 예상되는 대상자 방문 시 반드시 내부 보고 및 2인 1조 방문
- 파출소, 119 응급구조대와의 업무 연계체계 사전 구축

⁵⁾ 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단 (2020). 의료급여사례관리 업무매뉴얼.

- 방문인력의 예정 복귀 시간보다 지연될 경우 안전 여부 확인

나) 대상자 가정방문 전

- 방문 대상자 및 가족에 대해 위험요인 확인
 - 대상자 특성, 과거 폭력이력, 폭력 관련 개인력, 전과기록, 정신질환, 약물 및 알코올 남용 여부, 위협이 될 만한 동물 여부 등
- 대상자 방문 일정에 대해 부서에 반드시 사전 보고
 - 방문대상, 방문시간, 방문장소, 출장자, 예상복귀시간 등
 - 예정에 없던 대상자 방문 시 유선 등을 통해 사전 보고 후 방문
- 폭력상황 발생을 대비하여 발생 가능한 위험 및 대처방법 사전 숙지
- 친숙하지 않은 곳을 방문할 경우 방문지역에 대해 사전 숙지

다) 대상자 가정방문 시

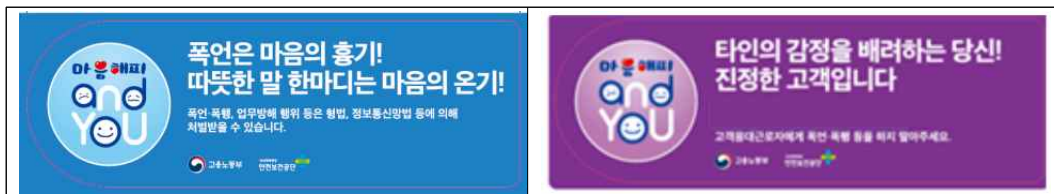
- 폭력 시 대처할 수 있는 비상 시스템 구축하고 주기적으로 점검
 - 비상벨, 녹음 전화기 등 설치
- 신변 위험이 예측되는 대상자 방문 시 사회복지무요원 동행 등 2인 이상 방문
 - 방문 시 대상자나 가족이 술에 취해 있거나 다툼 등이 일어난 경우에는 방문을 연기하고 이미 방문하였다면 즉시 나오는 것이 바람직
 - 약물 및 알코올 중독자 방문 시 술이나 약물에서 회복되는 시간대 선택 방문하고 평소 협조적인 가족 및 보호자와 함께 면담 시행
 - 소속기관과 이름 밝히고, 방문이유는 간단하고 분명하게 설명하기
 - 상담 전 흥기가 될 수 있는 물건은 치우기
 - 음료나 음식을 권할 경우 먹지 않는 것이 원칙이라고 말함
 - 주방이나 방보다는 거실 등 개방된 공간에서 면담 진행하기

- 방문 시 모든 출구 확인. 방문 또는 현관문은 열어 두고 출입구와 가까운 곳에 앉아 위험 상황 발생 시 신속하게 나올 수 있도록 함
- 방문 시 활동이 불편한 의복 및 장신구 착용 자제
 - 넥타이, 부츠, 굽 높은 구두, 모자 달린 상의, 길이가 긴 장신구 등
- 귀중품은 소지하지 않기
- 상담을 하는 경우 문은 열어두기
- 차량 이용 시 가능한 공용차 이용
 - 주차는 되도록 가까운 곳에 하며 상담이 끝나고 돌아갈 때 다른 차에 막혀 떠나기 어렵지 않도록 주의하며 가는 방향으로 주차하기
 - 자동차 열쇠는 가방보다 주머니에 보관하기
 - 대상자와 함께 차량 탑승 시 반드시 2인 1조로 탑승하며 대상자는 조수석 뒷자리, 미 운전자는 대상자 옆자리에 함께 앉도록 함
- 위험 발생 시 인근 파출소, 119 응급구조대 등 전문기관에 도움 요청

2) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구게시

고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 공단시설 내, 홈페이지에 게시하는 등 캠페인을 전개한다. 방문서비스 진행 중에도 고객이 볼 수 있도록 문구를 넣어 지니도록 한다.



[그림 IV-19] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

나) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 공단, 지역사회, 온라인 등에 포스터, 현수막, 배너 부착
- 감정노동 캠페인 실시
- 방문상담 신청안내문에 고객응대직원 보호 문구 삽입
- 비대면 업무 음성 안내 실시(예약센터)

다) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00입니다. 직원에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주십시오. 상담 직원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 제공 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

라) 방문 전 위험요인 확인

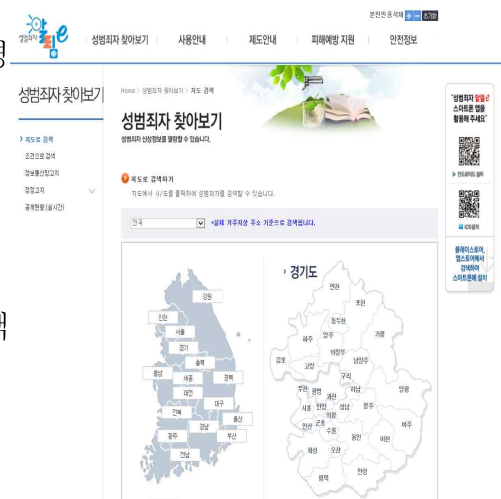
- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회

- 성범죄자 조회 서비스:

성범죄자 알림이

<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>

(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



2) 건강장해 예방 관련 교육

본 공단은 고객접점 부서의 방문상담원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

(1) 교육 대상

- 필수 대상 : 공단 등에 방문상담원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 공단의 고객접점 부서에서 근무하는 직원 등

(2) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 방문상담원 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법 등에 초점, 상황별 감정노동 관리방법 등의 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

(3) 포함해야 할 내용

- 방문상담원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(직무규정, 취업규칙, 단체협약 등에 제시된 직원 건강보호 관련)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 고객응대 시 사고 유형과 대응방안
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신 건강증진

근거 법률 예: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

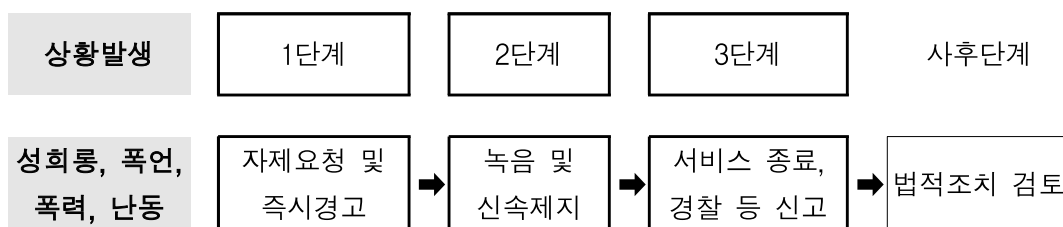
※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 방문상담원은 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



**1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로
3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.**

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시 경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 상담서비스 업무에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 업무에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 서비스 운영을 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 스마트폰 등의 녹음기기로 대화내용을 녹음을 한다.

고객과의 마찰이 커질 경우, 관리부서에서 적극 개입하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음을 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

개인정보 보호법: 녹음 관련

■ 「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)

개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보 주체의 권리보다 우선하는 경우, 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니한 경우에 한한다.

(3) 3단계: 서비스 운영종료, 관리부서의 개입, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 해당 방문상담원은 즉시 현장에서 벗어나고 관리부서에 개입을 요청하도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 제가 더 이상 서비스를 진행하기 어렵습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.

대응시 유의사항

■ 언어적 폭력 대응

- 차분한 목소리 톤과 태도로 이야기하며, 대상자의 이야기를 경청함
- 직접적인 시선 접촉, 요청하지 않은 조언이나 비판, 논쟁 삼가
- 대상자가 흥분상태일 때 농담 하지 않기
- 대상자와 적절한 공간 확보하며 진정이 필요할 경우 침묵 사용
- 대상자의 언성이 높아질 경우 음료 등을 권하여 상담 속도 조절
- 가능한 중립적으로 말하며 지키지 못할 약속은 하지 않음
- 대상자의 질문에는 간단하고 분명하게 설명함
- 대상자가 폭언을 지속하여도 절대 흥분하지 않도록 유의하며 욕설 등으로 맞대응하지 않음
- 문제해결을 유도하는 질문 등을 통해 분노 감정 줄이는 대화 시도
- 필요시 녹음 사전 고지 후 대상자 상담내용 녹음
- 수차례 폭언 중지를 요청하여도 지속할 경우 상담이 불가능함을 설명하고 복귀하도록 함

■ 신체적 폭력

- 대상자와 적절한 거리 유지하며 상담함
- 무기가 될 수 있는 물건은 모두 치우고 신체적 접촉은 삼가
- 손가락질, 팔짱 낀 자세, 주머니 속에 손을 넣는 자세 등 삼가
- 대상자와 정면으로 서지 않으며 대상자 앞에서 등 돌리지 않음
- 대상자의 뒤에서 다가가지 않고 갑작스럽게 접근하지 않음
- 대상자에게 시선을 떼지 않은 채 공격의 가능성에 주의함
- 폭력 발생 즉시 그 장소와 상황에서 벗어나며, 벗어날 수 없는 경우 도움 요청

■ 성적 폭력

- 상담 시 높임말을 사용하여 적당한 거리를 둠
- 대상자의 말이나 행동이 성희롱에 해당됨을 알림
- 분명하고 단호하게 불쾌함을 표현하며 중단할 것을 요청
- 중단하지 않을 경우 녹음 사전 고지 후 상담내용 녹음
- 중지를 요청하여도 지속할 경우 상담이 불가함을 설명하고 복귀

※ 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단(2020). 의료급여사례 업무매뉴얼.

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 규정에 어긋나는 요구, 끊임없는 불평불만이 있다. 규정에 어긋나는 요구는 요구를 들어줄 수 없기에 끊임없는 불평불만으로 연결되는 경우되는 경우 많은데, 보통 민원형태로 제기된다.

- 1단계: 민원은 보통 방문상담원보다 관리자가 먼저 접하게 되는 경우가 많다. 관리자가 먼저 민원인과 응대하여 민원인의 요구사항을 파악한다.
- 2단계: 관리자는 방문상담원과 면담하여 방문상담원의 입장을 고려하여 상담하도록 한다.
- 3단계: 민원인의 요구에 맞는 연계 혹은 절차를 처리하도록 한다.

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 방문상담원의 보호격리

방문상담원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 방문상담원이 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

(2) 휴식시간 연장

방문상담원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 방문상담원의 건강장해 예방을 위하여 이후 서비스 운영에 대한 진행 여부에 대한 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여

적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 방문상담원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

3) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 방문상담원에게 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 방문상담원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장애가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 공단에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 방문상담원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 안전사고 보고서 작성

사고 발생 위험요인에 대한 기록과 근거 필요. 전문기관 의뢰 및 연계 등 사후 지원의 근거 제시를 위함이다.

안전사고 보고서			
사고발생 일시	년 월 일 시	사고발생 일시	년 월 일 시
사고발생 장소		가해자명	
피해자명		가해자 성별/나이	
목격자	☐ 유() ☐ 무	증거자료	☐ 유() ☐ 무
사고유형	☐ 폭력 ☐ 언어폭력 ☐ 신체폭력 ☐ 성폭력 ☐ 기타() ☐ 감염 ☐ 공기매개 감염 ☐ 접촉성 감염 ☐ 기타() ☐ 물질적 손상()		
사고발생 형태	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 서면(편지, 이메일 등) ☐ 기타()		
사고발생 경위			
사고피해 정도	☐ 일시적 손상(한달 이내) ☐ 장기적 손상(한달 이상) ☐ 부작용 발생 ☐ 특별한 이상 없음 ☐ 기타()		
사고발생 후 조치사항			
사고조치 후 결과	☐ 치료 후 후유증 없이 회복 ☐ 지속적인 치료 필요 ☐ 후유 관리 필요 ☐ 기타()		
항후 대처계획			
보고일자	년 월 일 시		
보고자		근무부서	

[그림 IV-20] 안전사고보고서

나) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-18>와 같다. 피해 방문상담원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-19> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

다) 피해 방문상담원 지원

피해 방문상담원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 방문상담원이 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

라) 법적·행정적 조치 지원

방문상담원이 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

7. 도시가스점검원·검침원

본 매뉴얼은 도시가스점검원·검침원이 고객응대 방문업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 도시가스 내에 종사하는 고객응대근로자에게 적용될 수 있도록 한다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본사는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 도시가스점검원·검침원의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 도시가스점검원·검침원의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 고객은 어떠한 이유로도 도시가스점검원·검침원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.

② 고객으로부터 도시가스점검원·검침원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심

의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 도시가스점검원·검침원의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 도시가스점검원·검침원의 인사상담 및 고충 해결
- 도시가스점검원·검침원의 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 도시가스점검원·검침원 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- 기타 도시가스점검원·검침원의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 도시가스점검원·검침원 대표 1인(혹은 노조대표 1인) 을 포함하도록 한다.

3) 도시가스점검원·검침원 권리보장 선언

① 도시가스점검원·검침원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 도시가스점검원·검침원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 본사는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 도시가스점검원·검침원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 본사는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 도시가스점검원·검침원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 본사는 도시가스점검원·검침원은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 도시가스점검원·검침원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 본사는 긴급 상황에서 도시가스점검원·검침원이 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

4) 문제행동 고객 유형분류

도시가스점검원·검침원에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분된다.

<표 IV-20> 도시가스점검원·검침원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	방문 시 점검·검침과 무관한 말을 하거나 행동으로 성희롱을 하는 경우
욕설, 폭언 ²⁾	점검·검침을 오지 않는 것에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
폭력 ³⁾	점검·검침 시 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	- 반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고, 위협적임 - 반려견에 물려서 상처가 남

¹⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위), 제14조(카메라 등을 이용한 촬영)

²⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해),

³⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행)

⁴⁾ 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우가 있다.

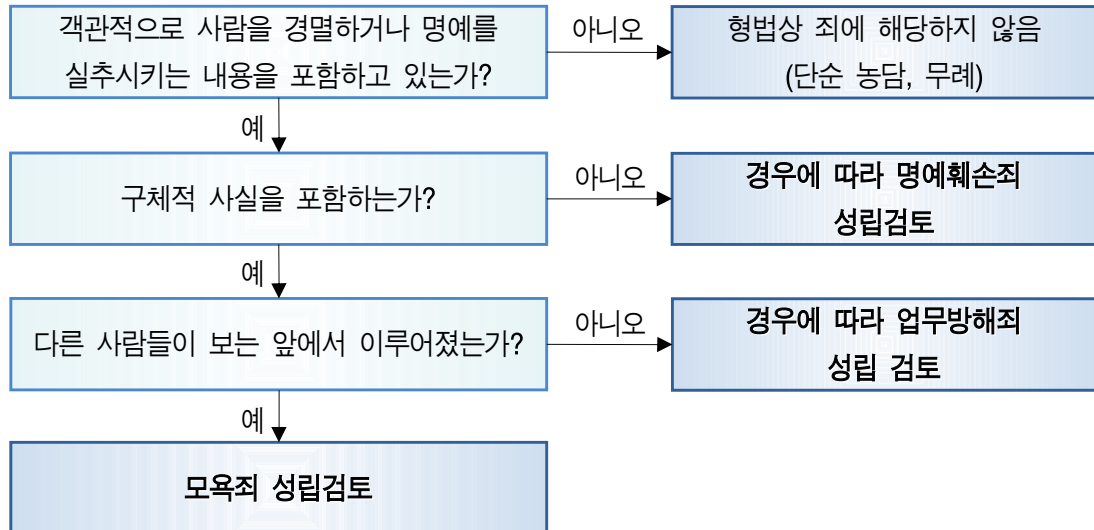
도시가스점검원·검침원에게는 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 무

리한 요구, 업무시간 외 수시연락, 서비스 후 고객의 물건을 훔쳐갔다고 오해하는 경우로 구분이 된다.

<표 IV-21> 도시가스점검원·검침원에 대한 고객의 문제행동 분류¹⁾

구분	유형 내용
무리한 요구	- 전화해서 돈을 빌려달라고 하는 경우 - 다단계 물건이나 OO코인을 구매해달고 강하게 요구하는 경우 - 방문할 때 물건을 사오라고 하는 경우 - 집에서 나가는 길에 쓰레기 좀 버리라고 하는 경우
인격적 무시	- 점검·검침원을 감염원으로 인식하고 얘기도 없이 소독약을 등 뒤에서 뿌리는 경우 - 점검·검침원에게는 ‘아줌마’, ‘네가’ 라는 호칭으로 낮게 부르면서 자신은 고객으로 대우받기를 원하는 경우
업무시간 외 수시연락	- 고객이 자신이 집에 있는 시간이라고 밤12시, 주말 상관없이 전화해서 오라고 하는 경우
서비스 후 고객의 물건을 훔쳐갔다고 오해하는 경우	- 고객이 자신의 물건이 어디에 두었는지 잊어버리고, 나중에 검침원에게 훔쳐갔다고 하는 경우

¹⁾ 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 관례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사



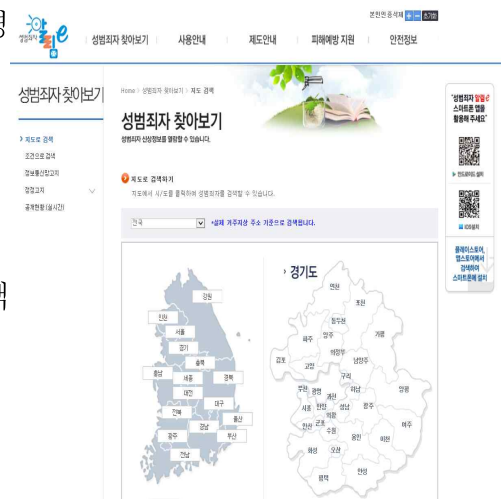
[그림 IV-21] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 방문 전 예방조치

가) 방문 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회
- 성범죄자 조회 서비스:
성범죄자 알람이
<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>
(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



나) 방문 전 기본 원칙

- 고위험군 방문대상자의 경우 방문 계획을 사전에 협의하고, 2인 1조 방문 수칙을 준수하여 방문한다.

(주)OO가스 OO고객서비스주식회사 합의문
1. 안전점검원들의 안전과 효과적인 안전점검을 위해 아래와 같은 방법으로 탄력적 2인 1조 안전점검을 시행한다. ① 안전점검원은 각자 모바일, 가스검지기, 안전점검원 2인이 상시 소통할 수 있는 통신기기를 하나씩 지참한다. ② 안전점검 대상가구 초인종을 누르고 현재 가구에 있는 구성원을 확인한다. ③ 점검 가구에 남성이 있을 경우 여성 안전점검원 두명이 안전점검을 시행하고, 안전점검이 마무리되면 다음 가구로 이동한다. ④ 여성이 있는 세대와 여성가족 구성원과 함께 있는 세대에는 여성점검원이 혼자 들어가서 안전점검을 시행한다. ⑤ 점검가구에 점검원 한명이 안전점검을 시행할 경우 다른 한사람은 다른 가구에 초인종을 누르고 구성원을 확인 후 여성이 있을 경우 혼자서 안전점검을 시행하고, 남성이 있을 경우 기다렸다가 2명이 함께 안전점검을 시행한다. ⑥ 안전점검원이 각각 점검세대에 들어가 위치 확인이 어려울 경우 무선을 통해 상호 위치를 확인하면서 업무를 수행한다. 2. 안전점검원의 건수 성과제를 폐기하고 2인 1조 기준 월 0000건을 간주노동의 기준 업무량으로 한다. 3. 회사는 성범죄 및 특별관리세대에 대한 정보를 안전점검원들에게 적극적으로 제공하고(전출입시 제공 등) 안전사고에 대해할 수 있도록 한다. 아울러 실효성 있는 감정노동자 보호 매뉴얼을 마련하여 시행한다.

다) 문구 게시 또는 문자(음성) 안내

도시가스점검원·검침원에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

본 회사는 도시가스점검원·검침원의 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커 등을 고객이 잘 볼 수 있게 도시가스점검원·검침원 작업복과 가방에 부착하는 등 감정노동 캠페인을 전개한다.

② 문구게시 내용

- 문구게시는 상담하는 도시가스점검원·검침원은 고객의 안전을 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다.

	가스안전은 모두의 안전입니다. 점검원을 존중해 주세요	가스안전 체크에 감사합니다. 점검원을 존중해 주세요
--	---	--

[그림 IV-22] 감정노동 캠페인



[그림 IV-23] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

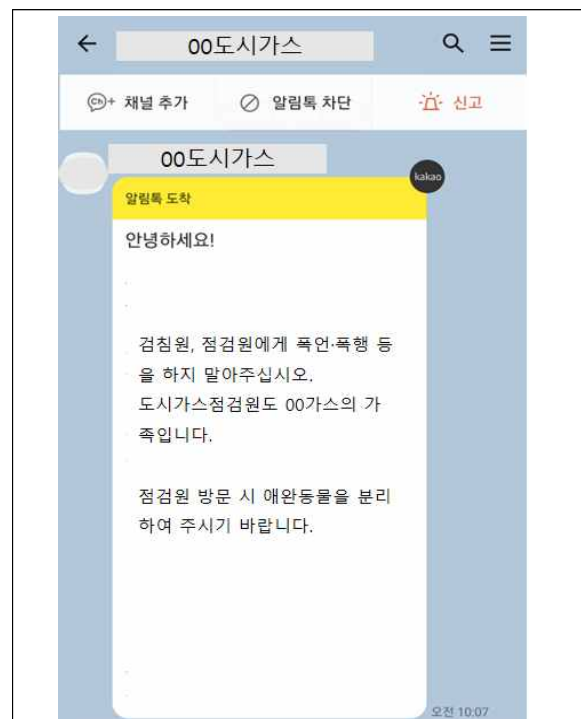
- 도시가스 점검 서비스 시 SNS 혹은 SMS 안내

“점검원, 점검원에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주십시오.

도시가스 점검원도 00가스의 가족입니다.

점검원 방문 시 애완동물을 분리하여 주시기 바랍니다.”

- 방문서비스를 시행하기 전 반려견 확인과 관리주의에 대한 카톡 혹은 문자를 보내도록 한다.



[그림 IV-24] 문자안내 예시(도시가스 점검원·점검원)

③ 업무폰으로 전화 시 자동 문자 응답

“지금은 검침기간이니까 전화를 받을 수 없습니다.”

“지금은 송달기간입니다. 문자를 남겨주시면 전화를 드리도록 하겠습니다.”

“지금은 휴가기간입니다.”

“업무시간은 오전 9시부터 오후 6시까지입니다.”

라) 업무폰에 SOS 요청 프로그램 삽입

도시가스점검원·검침원에게는 업무폰이 주어지는데, 관리자와 지역 경찰서에 바로 SOS를 요청할 수 있는 프로그램을 삽입하고, 근로자에게 교육하도록 한다.

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 회사는 고객접점 부서의 도시가스점검원·검침원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

(1) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 제29조, 산업안전보건법 시행규칙 제26조 및 [별표4], [별표5]에 따른 교육시간 등을 이용하여 교육한다.

(2) 교육 대상

- 필수 대상 : 도시가스점검원·검침원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 행정직원, 민원기사 등

(3) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 도시가스점검원·검침원 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

(4) 포함해야 할 내용

- 도시가스점검원·검침원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강 관리



[그림 IV-22] OO가스서비스센터 고객응대매뉴얼

(5) 도시가스점검원·검침원을 위한 힐링프로그램

- 도시가스점검원·검침원의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사차원의 예방프로그램을 실시
- 업무 특성상 감정노동에 노출되기 쉬운 직종으로 근로자들에게 스트레스를 해소하기 위한 프로그램을 실시
- 마음건강관리를 위한 심리상담과 다양한 프로그램을 실시하고 상담실을 지점별 운영

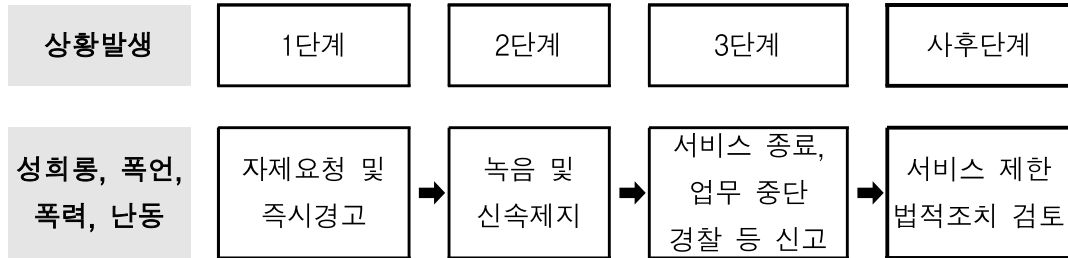


[그림 IV-26] 한국산림복지진흥원 힐링 프로그램

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

가) 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 도시가스점검원·검침원은 자체요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 서비스에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 서비스에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 서비스 진행을 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 녹음기 등)로 대화내용을 녹음을 한다.

고객과의 마찰이 커지기 전에 고객센터에서 적극 개입하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰, 녹음기 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 단계: 서비스 운영종료, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 제가 더 이상 서비스 진행을 할 수 없습니다. 관리자와 상의하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화를 하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 문자 등에 ‘방문 중 폭언· 성희롱 등 문제행동 시 대화내용은 녹음이 가능합니다.’ 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“ 고객님, 말씀하신 내용에 대해서는 처리해드리기가 어려우니
양해해주시기를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“저희 회사 규정에 의해서는 고객님의
요청사항을 처리해드리기가 어렵습니다. 양해를 부탁드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

※ 서비스 후 고객의 물건을 훔쳐갔다고 오해하는 경우

- 관리자는 고객과 근로자의 양쪽의 입장을 고려하여 상담하도록 한다.
- 근로자는 사실에 관련된 내용을 제시하며, 사안에 따라 모욕죄를 적용할 수 있다.
- 현장의 상황이 위급하다고 판단되면 즉시 위험으로부터 벗어나도록 한다.

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 도시가스점검원·검침원의 보호격리

도시가스점검원·검침원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취해야하며 관리자에게 연결되는 번호를 눌러 도움을 요청한다.

(2) 휴식시간 연장

도시가스점검원·검침원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 도시가스점검원·검침원의 건강장해 예방을 위하여 이후 서비스 진행여부는 해당 도시가스점검원·검침원에게 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 도시가스점검원·검침원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 도시가스점검원·검침원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 회사에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 도시가스점검원·검침원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간할애, 법률지원 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-22>와 같다. 피해 도시가스점검원·검침원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-22> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 도시가스점검원·검침원 지원

피해 도시가스점검원·검침원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 도시가스점검원·검침원이 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

도시가스점검원·검침원이 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 없도록 한다. 서비스에 방해 되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 IV-23> 경찰신고에 따른 절차(도시가스점검원·검침원)

경찰신고	해당 도시가스점검원·검침원이 경찰에 신고
경찰출동	해당 도시가스점검원·검침원이 당시 상황을 설명 - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 도시가스점검원·검침원이 경찰서에 동행하여 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

8. 설치·수리 현장기사

본 매뉴얼은 설치·수리 현장기사가 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다. 본사에서는 고객을 응대하는 모든 근로자에게 해당 매뉴얼을 변형하여 사용될 수 있도록 한다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 설치·수리 현장기사에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 특수고용형태 현장기사 또한 적용될 수 있도록 한다.

1. 고객응대종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 회사는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 설치·수리 현장기사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 설치·수리 현장기사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건 방침을 성실히 이행한다.

① 00서비스센터는 어떠한 이유로도 고객이 설치·수리 현장기사에게 폭언, 폭행, 성희롱 등의 폭력행위를 하는 것을 금지하고 설치·수리 현장기사를 보호한다.

② 00서비스센터는 문제행동 고객으로부터 설치·수리 현장기사를 보호하도록 한다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 설치·수리 현장기사의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 설치·수리 현장기사의 인사상담 및 고충 해결
- 설치·수리 현장기사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 설치·수리 현장기사 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- 기타 설치·수리 현장기사의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 현장기사, 현장기사 대표 1인을 포함하도록 한다.

※ 노사협의회

- 본사에 고충처리위원회가 없는 경우 노사협의회에서 관련 내용을 논의할 수 있다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 설치·수리 현장기사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하

거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 설치·수리 현장기사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 본 회사는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 설치·수리 현장기사는 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 본 회사는 설치·수리 현장기사는 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 설치·수리 현장기사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑤ 본 회사는 설치·수리 현장기사의 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 개인정보를 보호하며, 설치·수리 현장기사에게 어떠한 불이익 제재를 하지 않는다.

⑥ 본 회사는 긴급 상황에서 설치·수리 현장기사가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

5) 문제행동 고객 유형분류

설치·수리 현장기사에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분된다.

<표 IV-24> 설치·수리현장기사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
욕설, 폭언 ¹⁾	- 서비스에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우 - 설치·수리기사가 서비스를 잘 못했다고 서비스센터에 와서 난폭하게 말하는 경우
폭력 ²⁾	- 설치·수리기사 서비스가 마음에 들지 않는다면 폭력을 행사하는 경우 - 서비스가 마음에 들지 않는다고 서비스 센터에 가서 문이나 물건 등을 부수는 행위
성희롱 ³⁾	-서비스와 무관한 말을 하거나 손짓으로 성희롱을 하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	- 반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고, 위협적임 - 반려견에 물려서 상처가 남

¹⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

²⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행), 형법 제366조(재물손괴 등)

³⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제14조

⁴⁾ 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

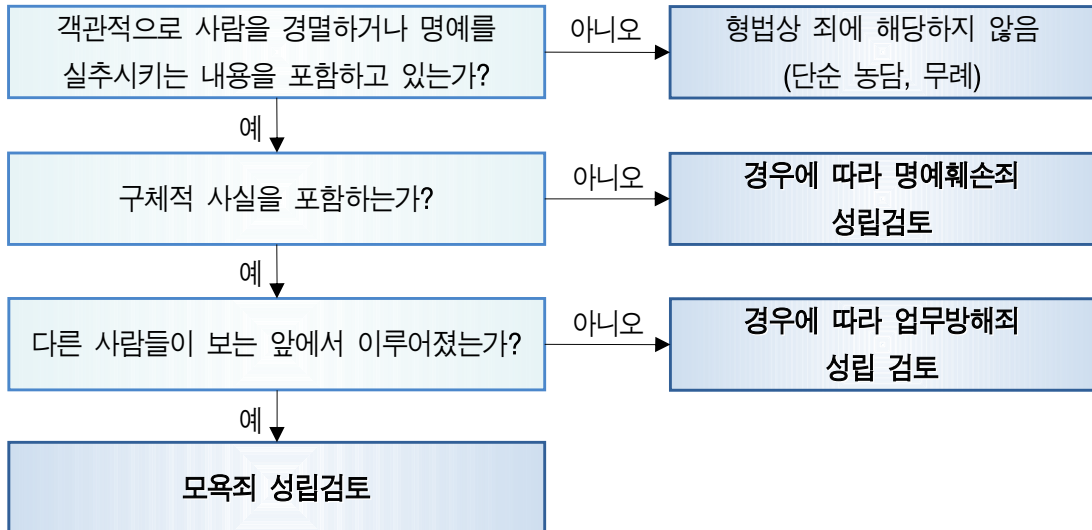
고객의 문제행동 유형으로 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우가 있다.

설치·수리 현장기사에게는 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 불합리한 민원, 업무시간외 수시로 연락하는 경우, 환경이나 제품자체의 불만을 투사하는 경우, 예약시간을 일방적으로 바꾸는 경우, 언론이나 인터넷 게재 협박을 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 IV-25> 설치·수리현장기사에 대한 고객의 문제행동 분류¹⁾

구분	유형 내용
불합리한 민원	- 설치·수리와 관련없는 일을 계속 부탁하는 경우 (예, 다른 제품을 옮겨달라, 못을 박아달라 요구) - 고객이 위약금을 내는 것이 싫어서, 설치·수리기사의 잘못이 아님에도 불구하고 그 탓으로 돌리는 경우
업무시간 외 수시연락	- 개인 핸드폰으로 밤이나 주말에도 연락와서 고객이 되는 시간에 설치·수리를 해달라고 요구하는 경우
환경이나 제품 자체의 불만을 투사하는 경우	- 제품을 설치·수리할 수 없는 환경임에도 불구하고, 하지 않는 것을 설치·수리기사에게 투사하는 경우 - 제품 자체의 문제임에도 서비스가 문제가 있다고 하는 경우
예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우	- 기존 약속을 일방적으로 파기하면서 고객이 원하는 시간에만 오라고 하는 경우
언론이나 인터넷 게재 협박	- 물품이나 서비스에 문제가 있다고 인터넷에 올리겠다고 하는 경우

¹⁾ 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 관례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사



[그림 IV-27] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

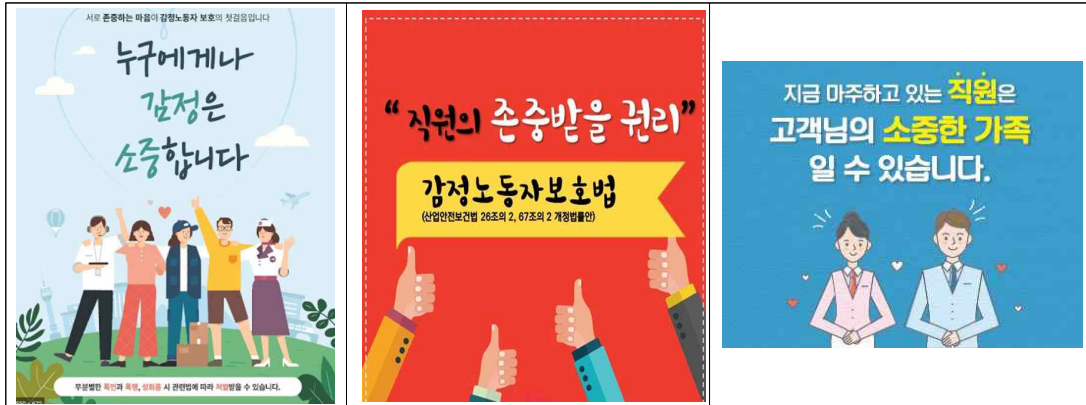
1) 문구 게시 또는 음성(문자) 안내

설치·수리 현장기사에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시 하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 문구게시 장소 및 방법

본 회사는 제품의 설치·수리를 하는 현장기사를 위해 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있게 현장기사 작업복과 가방에 부착하는 등 감정노동 캠페인을 전개한다.

나) 문구게시 내용



[그림 IV-28] 감정노동 캠페인



[그림 IV-29] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

다) 음성(문자) 안내 내용(예시)

수리서비스 예약 시 전화나 문자 등으로 응대하는 경우 이를 음성이나 문자로 안내한다.

■ 욕설·폭언 예방을 위한 안내

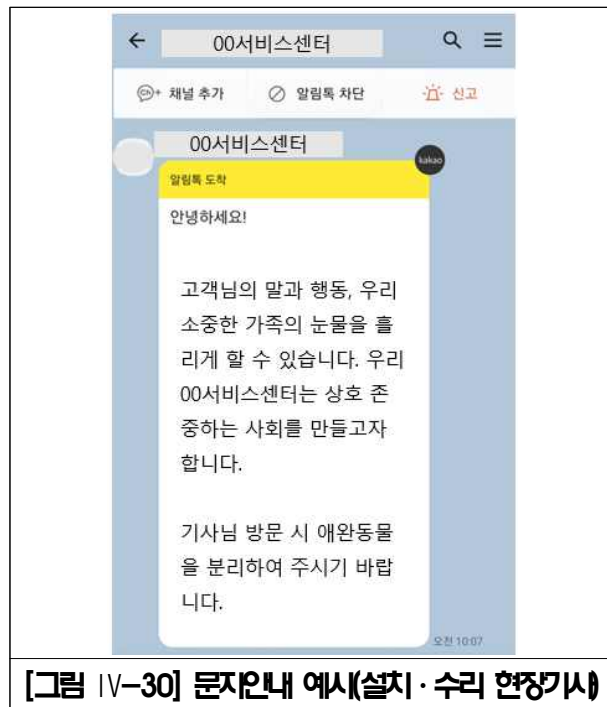
“기사님에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주십시오. 원활한 서비스 진행을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다.”

■ 문자 안내

- 설치·수리 현장기사의 방문 시 SNS 혹은 SMS 안내

“고객님의 말과 행동, 우리 소중한 가족의 눈물을 흘리게 할 수 있습니다. 우리 00서비스센터는 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다”

- 방문서비스를 시행하기 전 반려견 확인과 관리주의에 대한 카톡 혹은 문자를 보내도록 한다.



[그림 IV-30] 문자안내 예시(설치·수리 현장기사)

라) 고객 안내 시 설치·수리기사 보호방안

- 방문하는 설치·수리기사의 개인 핸드폰을 노출하지 않도록 업무폰 혹은 안심 문자로 안내하도록 한다.
- 방문하는 고객에게 설치·수리기사의 얼굴이 들어가 있는 사진을 노출하지 않도록 한다.

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 회사는 고객접점 부서의 설치·수리기사에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

(1) 교육 대상

- 필수 대상 : 설치·수리 현장기사, 설치·수리 현장기사 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 직원(접수직원 등)

(3) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하여 교육한다.
- 설치·수리 현장기사 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법 등에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

(4) 포함해야 할 내용

- 설치·수리 현장기사의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강 관리

(5) 설치·수리 현장기사를 위한 힐링프로그램

- 설치·수리 현장기사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사차원의 예방프로그램을 실시
- 업무 특성상 감정노동에 노출되기 쉬운 직종으로 근로자들에게 스트레스를 해소하기 위한 프로그램을 실시
- 마음건강관리를 위한 심리상담과 다양한 프로그램을 실시하고 상담실을 지점별로 확대 운영



[그림 IV-31] 힐링프로그램- 000 자기 돌아보기 명상캠프

3) 방문 전 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회
- 성범죄자 조회 서비스: 성범죄자 알림이
<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>
(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)

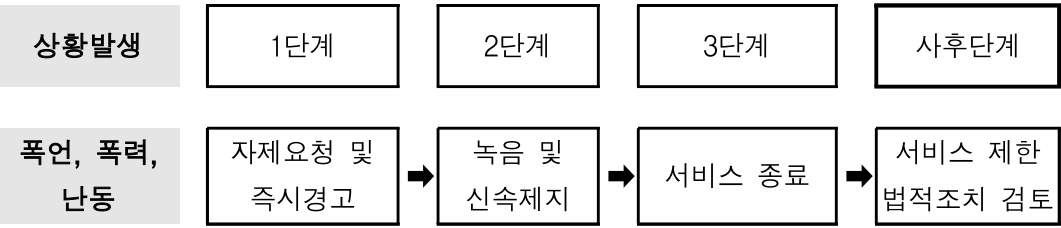


[그림 IV-32] 성범죄자 알리미 서비스

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

가) 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 설치·수리 현장기사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



**1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로
3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.**

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 서비스에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 서비스에 방해가 됩니다. 자제해 주십시오.
폭언이 계속되면 제가 서비스 진행을 하기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 녹음기 등)로 대화
내용을 녹음한다.

고객과의 마찰이 커지기 전에 고객센터에서 적극적으로 개입하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰, 녹음기 등)를 실시하도록 하겠습니다.
고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위
법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수
있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 서비스 운영종료, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 이런 행동이 계속되면 제가 더 이상 서비스 진행을 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 폭언·폭행을 당한 경우에는 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화를 하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 문자에 ‘폭언· 성희롱 등 문제행동 시 대화 내용은 녹음이 가능합니다.’ 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

■ 불합리한 민원, 업무시간 외 수시연락, 언론이나 인터넷 게재 협박

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“ 고객님, 말씀하신 내용에 대해서는 처리해드리기가 어려우니
양해해주시기를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“저희 회사 규정에 의해서는 고객님의
요청사항을 처리해드리기가 어렵습니다. 양해를 부탁드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

■ 환경이나 제품 자체의 불만을 투사하는 경우

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용은 제품에 대한 결점입니다. 말씀하신 부분은 고객센터에서 관련 내용을 접수를 받아 제품을 개선해드리도록 하겠습니다.
요청사항을 처리해드리기가 어려우니 양해를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

서비스를 종료하고, 관리자로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

■ 예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면

서, 예약시간 조율을 요청한다.

“ 고객님, 말씀하신 시간은 제가 다른 고객님 서비스를 할 시간입니다.
양해해주시기를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“말씀하신 시간에는 처리가 어려우니 다른 가능한 시간을 말씀해주십시오.
양해를 부탁드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하여 다른 설치수리기사를 연결할 수 있도록 한다.

관리자 자세

- 관리자는 고객과 설치수리기사의 양쪽의 의견을 객관적인 입장에서 수렴하도록 한다.
- 관리자는 관리 규정을 찾아보고 최대한 관리규정 내에서 처리할 수 있도록 한다.

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 설치·수리 현장기사의 보호격리

설치·수리 현장기사가 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취해야하며 관리자에게 연결되는 번호를 눌러 도움을 요청한다.

(2) 휴식시간 연장

설치·수리 현장기사가 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 경우 해당 설치·수리 현장기사의 건강장해 예방을 위하여 이후 다음 서비스 진행여부는 해당 설치·수리 현장기사에게 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 설치·수리 현장기사가 휴식을 취하는 경우 잠시 쿨을 중단한 후 이동 중에 쉴 수 있는 곳을 찾거나 서비스센터(회사) 근처에 있을 시에는 회사 내의 휴게시설에서 쉴 수 있어야 한다. 휴게를 할 수 있는 공간은 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기여야 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 설치·수리 현장기사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 도시가스점검원·검침원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자 복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 회사에서 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등이 발생하여 해당 설치·수리 현장 기사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애, 법률지원 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-26>와 같다. 피해 설치·수리 현장기사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-26> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 설치·수리 현장기사 지원

피해 설치·수리 현장기사는 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다. 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등과 관련하여 피해 설치·수리 현장기사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

설치·수리 현장기사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소,

고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 없도록 한다. 영업에 방해되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 IV-27> 경찰신고에 따른 절차(설치·수리현장기사)

경찰신고	해당 설치·수리 현장기사가 경찰에 신고
경찰출동	해당 설치·수리 현장기사가 당시 상황을 설명 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 설치·수리 현장기사가 경찰서에 동행하여 진술 조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

9. 대여제품점검원

본 매뉴얼은 대여제품점검원이 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 대여제품점검원에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 본 매뉴얼에 특수고용형태 종사자를 포함하여 적용한다.

1. 고객응대종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 회사는 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 대여제품점검원의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 대여제품점검원의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 대여제품점검원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객으로부터 대여제품점검원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 대여제품점검원의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 대여제품점검원의 인사상담 및 고충 해결
- 대여제품점검원의 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 대여제품점검원 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- 기타 대여제품점검원의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 대여제품점검원, 대여제품점검원 대표 1인을 포함하도록 한다.

3) 고객응대종사자 권리보장 선언

① 대여제품점검원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 대여제품점검원은 고객으로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 본 회사는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 대여제품점검원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 본 회사는 대여제품점검원은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 설치·수리 현장기사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑤ 본 회사는 대여제품점검원의 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 개인 정보를 보호하며, 설치·수리 현장기사에게 어떠한 불이익 제재를 하지 않는다.

⑥ 본 회사는 긴급 상황에서 대여제품점검원이 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

5) 문제행동 고객 유형분류

대여제품점검원에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분된다.

<표 IV-28> 대여제품점검원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
성희롱 ¹⁾	점검원이 집으로 들어가도 옷을 모두 벗고 있다거나, 야동을 계속 틀어놓고 있는 경우
욕설, 폭언 ²⁾	서비스에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
폭력 ³⁾	서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
반려동물로 인한 피해 ⁴⁾	반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고, 위협적임. 반려견에 물려서 상처가 남

¹⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위), 제14조(카메라 등을 이용한 촬영)

²⁾ 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

³⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행)

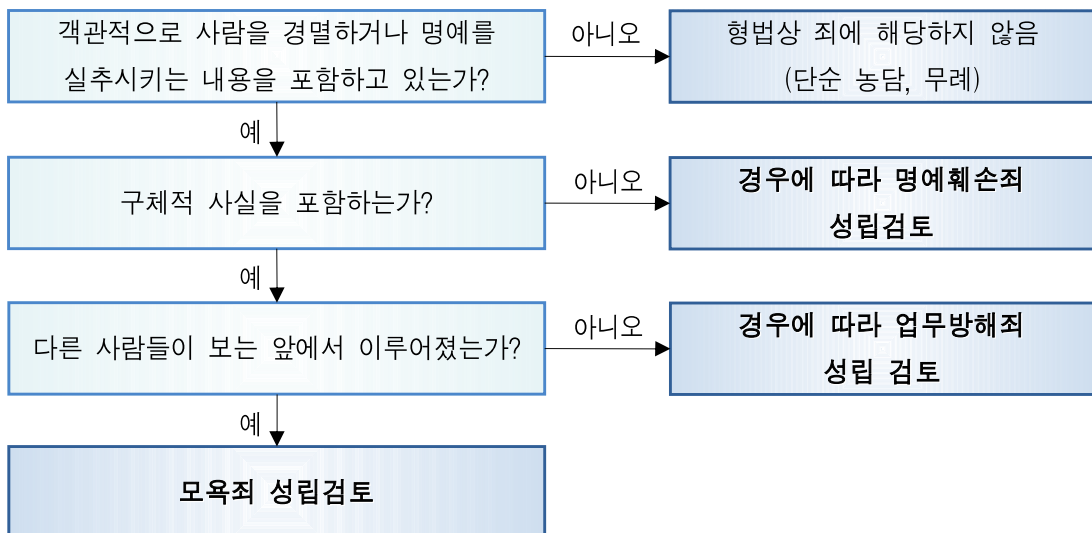
⁴⁾ 동물보호법 제13조2(‘맹견’이란 도사견, 핏불테리어, 로트와일러 등 사람의 생명이나 신체에 위해를 가할 우려가 있는 개로서 농림축산식품부령으로 정하는 개)

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 대여제품점검원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 인격적으로 무시하는 태도, 예약시간을 수시로 바꾸는 경우, 끊임없는 불만제기, 불합리한 요구로 구분이 된다.

<표 IV-29> 대여제품점검원에 대한 고객의 문제행동 분류

구분	유형 내용
인격적으로 무시하는 태도	‘아줌마’ 등의 호칭을 부르면서 집의 청소를 시키는 경우
예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우	이 날이 아니면 안 되고, 이 시간이 아니면 안 된다고 했는데, 가보면 고객이 없는 경우 거부하면 화를 내면서 다른 시간에 오라고 끊는 경우
끊임없는 불만제기	규정에 어긋나는 요구를 들어주지 않으면 서비스 친절 점수를 낮게 주는 경우
불합리한 요구	규정된 업무 외의 내용을 요구하는 경우



[그림 IV-33] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 문자 안내

가) 문구게시 장소

본 회사는 대여제품점검원의 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있게 대여제품점검원 작업복과 가방에 부착하는 등 감정노동 캠페인을 전개한다.

나) 문구게시 내용



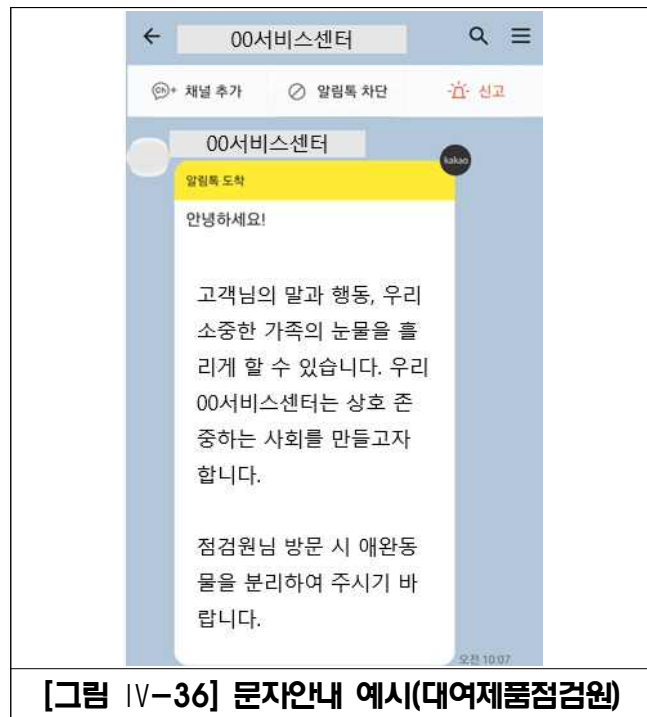
[그림 IV-34] 감정노동 캠페인



[그림 IV-35] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

다) 문자 안내 내용(예시)

- 대여제품점검원의 방문 시 SNS 혹은 SMS 안내
“고객님의 말과 행동, 우리 소중한 가족의 눈물을 흘리게 할 수 있습니다. 우리 00서비스센터는 상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다”
- 방문서비스를 시행하기 전 반려건 확인과 관리주의에 대한 카톡 혹은 문자를 보내도록 한다.



[그림 IV-36] 문자안내 예시(대여제품점검원)

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 회사는 고객접점 부서의 대여제품점검원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

(1) 교육 대상

- 필수 대상 : 대여제품점검원, 대여제품점검원 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 직원(접수직원, 엔지니어 등)

(2) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하여 교육한다.
- 대여제품점검원 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법 등에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

(3) 포함해야 할 내용

- 대여제품점검원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등에 제시된 건강보호 내용)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

(5) 대여제품점검원을 위한 힐링프로그램

- 대여제품점검원의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사차원의 예방프로그램을 실시한다.
- 업무 특성상 감정노동에 노출되기 쉬운 직종으로 근로자들에게 스트레스를 해소하기 위한 프로그램을 실시한다.
- 마음건강관리를 위한 심리상담과 다양한 프로그램을 실시하고 상담실을 지점별 운영한다.

구분			프로그램
술으로 1일차	12:00 ~ 13:00	1시간	국립산림치유원 도착 및 점심식사
	13:00 ~ 13:30	0.5시간	「어느마당(오리엔테이션)」, 숲과 만나다
	13:30 ~ 15:30	2시간	숙소입실 및 침 정리
	15:30 ~ 17:30	2시간	「술치유(술길 실패)」, 술을 거낸다 (치유술길잡이와 경향을 통한 심신 안정)
	17:30 ~ 18:00	0.5시간	휴식
	18:00 ~ 19:00	1시간	저녁식사
	19:00 ~ 21:00	2시간	수(水)치유(수중 치료), 물치림 호르다 (수중운동과 수압마사지를 활용한 신체힐링운동과 동공 인화)
	21:00 ~		취침
나에게로 2일차	08:00 ~ 09:00	1시간	아침식사
	09:00 ~ 10:00	1시간	휴식
	10:00 ~ 11:00	1시간	「마음치유(명상)」, 마음을 내려놓다(명상을 통한 마음 정화)
	11:00 ~ 12:00	1시간	「마음치유(기도)」, 마음을 나누다 (차광상을 통한 심신 안정)
	12:00 ~ 13:00	1시간	점심식사
	13:00 ~ 14:00	1시간	휴식
	14:00 ~ 16:00	2시간	「술치유(해역 체험)」, 술에 기대다 (해역을 활용한 숲 속 휴식)
	16:00 ~ 18:00	2시간	「건강치유(발렌스테라피)」, 아름다운 숲을 찾다 (간편한 소도구 활용 스트레칭을 통한 신체 균형 맞추기)
살으로 3일차	18:00 ~ 19:00	1시간	저녁식사
	19:00 ~ 21:00	2시간	「건강치유(자유경보)」, 나를 마주하다 (아쿠아라인, 아쿠아마시지 체험을 통한 이완 및 혈액순환)
	21:00 ~		취침
	08:00 ~ 09:00	1시간	아침식사
	09:00 ~ 10:00	1시간	침 정리 및 퇴실
	10:00 ~ 11:00	1시간	「힐기치유(아로마디퓨저만들기)」, 힐기를 향유하다
	11:00 ~ 11:30	0.5시간	「멋는 마당(아무라)」, 추억을 담다
	11:30 ~		점심식사 및 귀가

[그림 IV-37] 한국산림복지진흥원 「힐링 솔루션」 프로그램

3) 방문 전 위험요인 확인

- 방문가구 중 성범죄 이력이 있는 경우 조회
- 성범죄자 조회 서비스: 성범죄자 알림이

<https://sexoffender.go.kr/indexN.nsc>

(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)

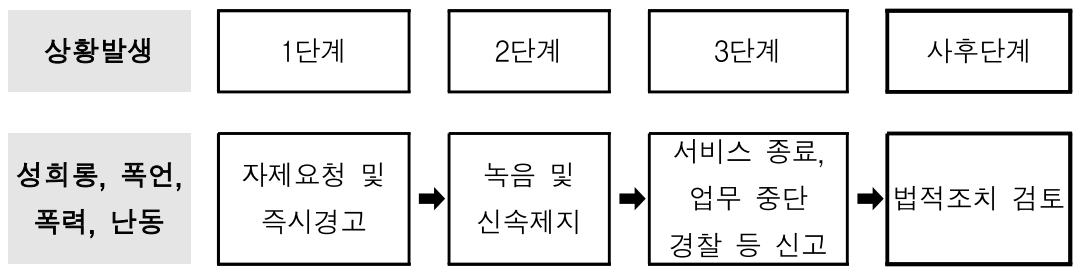


[그림 IV-38] 성범죄자 알리미 서비스

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

가) 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 대여제품점검원은 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



**1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로
3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.**

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시 경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 서비스에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 서비스에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 서비스를 진행하기 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화 내용을 녹음을 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 단계: 서비스 운영종료, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 이런 행동을 지속하시면 제가 더 이상 서비스 진행을 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 상의하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 근처에 있는 동료나 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 근처의 동료나 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화를 하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 문자에 ‘폭언·성희롱 등 문제행동 시 대화 내용은 녹음이 가능합니

다.’ 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 담당하는 것에 대해 관련 규정에 따라 처리하도록 안내한다.

■ 인격적으로 무시하는 태도

인격적으로 무시하는 태도에 대해서는 회사에서 대여제품점검원을 존중해달라는 안내 메시지 등 홍보가 우선되도록 한다. 또한, 방문 시 가방이나 옷 등에 대여제품점검원 보호를 위한 안내 문구를 포함하도록 한다.

고객이 인격적으로 무시하는 태도를 보이는 경우 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“ 고객님, 직원에 대한 배려를 부탁드립니다. ”

■ 예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 예약시간 조율을 요청한다.

“ 고객님, 말씀하신 시간은 제가 다른 고객님 서비스를 할 시간입니다.
양해해주시기를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“말씀하신 시간에는 처리가 어려우니 다른 가능한 시간을 말씀해 주십시오.
양해를 부탁드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하여 다른 설치수리기사를 연결할 수 있도록 한다.

■ 끊임없는 불만제기

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용은 제품에 대한 결점입니다. 말씀하신 부분은
고객센터에서 관련 내용을 접수를 받아 제품을 개선해드리도록 하겠습니다.
요청사항을 처리해드리기가 어려우니 양해를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

서비스를 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

■ 불합리한 요구

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용에 대해서는 처리해드리기가 어려우니
양해해주시기를 부탁드립니다.”

(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“저희 회사 규정에 의해서는 고객님의
요청사항을 처리해드리기가 어렵습니다. 양해를 부탁드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 관리자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 관리자에 보고하도록 한다.

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 대여제품점검원의 보호격리

대여제품점검원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취해야하며 관리자에게 연결되는 번호를 눌러 도움을 요청한다.

(2) 휴식시간 연장

대여제품점검원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 대여제품점검원의 건강장해 예방을 위하여 이후 서비스 진행 여부는 해당 대여제품점검원에게 자율권을 부여하도록 한다. 또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 대여제품점검원이 휴식을 취하는 경우 잠시 쿨을 중단한 후 이동 중에 쉴 수 있는 곳을 찾거나 서비스센터(회사) 근처에 있을 시에는 회사 내의 휴게시설에서 쉴 수 있어야 한다. 휴게를 할 수 있는 공간은 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기여야 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 대여제품점검원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 대여제품점검원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정

노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

이용할 수 있는 자원

■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 증심으로 지원하고 있습니다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 회사에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 대여제품점검원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애, 법률지원 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-30>와 같다. 피해 대여제품점검원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 IV-30> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 대여제품점검원 지원

피해 대여제품점검원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 대여제품점검원이 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

대여제품점검원이 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 없도록 한다. 영업에 방해되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 IV-31> 경찰신고에 따른 절차(대여제품점검원)

경찰신고	해당 대여제품점검원이 경찰에 신고
경찰출동	해당 대여제품점검원이 당시 상황을 설명 - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 대여제품점검원이 경찰서에 동행하여 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

V. 결론 및 제언

1. 결론

1. 현장 사례와 적용

업종별 매뉴얼의 경우 방문간호사, 정신건강복지센터 상담사, 재가요양보호사, 다문화방문지도사, 돌봄서비스종사자(아이돌보미), 방문상담원(건강보험, 국민연금), 도시가스점검원·검침원, 설치·수리 현장기사, 대여제품 점검원 9종을 개발하였다.

업종별 매뉴얼의 경우 업종별 특성이 상이하여 개별적으로 감정노동 담당 관리자, 업종별 노조 대표 등과 회의를 통하여 개별 업종에서 사용할 수 있도록 하였다.

업종별 매뉴얼에는 공통적인 내용은 가급적 생략하여, 활용시에는 고용노동부·안전보건공단(2019)의 고객응대근로자 건강보호 가이드라인에 제시된 내용과 함께 사용하는 것이 바람직하다.

2. 매뉴얼 공통 부분

업종별 매뉴얼의 기본틀은 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치, 예방조치, 사후조치로 구성한다.

1) 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치

- 고객응대근로자 건강보호에서 중요한 점은 사업장의 기본 인프라 구축이다. 방문서비스 근로자 직종들의 경우 감정노동 관리를 위한 체계가 거의 없었다. 본 연구에서는 감정노동 관리를 위한 체계가 없는 상황에서 고충처리위원회 등을 제시하기 어려워 기존의 운영위원회 등에서 감정노동에 대한 부분을 포함하도록 하였다.
- 운영위원회 혹은 고충처리위원회는 방문 업종별로 필요한 용어를 다르게 구성하였다.
- 업종별로 고객의 문제행동의 유형이 다르기에 고객의 문제행동 유형분류를 포함하였다.

2) 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

- 법적으로 규정된 예방조치에는 문구 게시 혹은 음성 안내, 교육, 매뉴얼 비치 등이 있다. 예방조치에는 이와 관련된 조치사항을 포함하였다.
- 방문의 특성상 방문서비스 전, 방문서비스 중 확인해야 할 내용을 포함하였다.
- 근로자가 고객의 문제행동 시 대응하는 방법을 포함하여 방문 전 이를 숙지할 수 있도록 하였다.

3) 고객응대근로자 건강보호에 대한 사후조치

- 법적으로 규정된 사후조치에는 휴식시간 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담지원, 고소·고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원이 있다.

- 법적 규정된 사후조치 사항은 포함하였으나, 업종별로 방문대상자는 취약 계층, 정신장애, 재가요인, 유·아동 등 사회적 약자들이 다수 포함되어 있다. 문제행동 고객에 대해 서비스를 종료할 경우 대상자의 보호대책이 이루어져야 한다. 또한, 고소·고발 또는 손해배상 청구의 경우 실제로 수행하기에는 어려움이 많을 수 있다.

2. 매뉴얼 차이점 부분

1) 방문간호사

- 방문간호에 대한 지침은 보건복지부에서 제공하고 있다. 보건복지부 지침에는 퇴록의 경우 제공자의 판단에 의한 것으로 되어있다.

- 퇴록에 대한 판단의 경우 기관에서도 같이 공유해야 하므로, 운영위원회에서 퇴록에 대한 부분을 같이 논의하도록 하였다. 또한, 퇴록 기준에 대상자의 문제행동을 넣도록 하며, 퇴록 시 대상자가 건강관리가 어려운 경우 관련 기관에 의뢰하도록 하였다.

- 예방조치로 방문 전에 대상자에 대한 위험요인을 확인하여야 하는데, 공무원의 경우 주민센터에서 사회복지통합관리망의 정보공유가 가능하며, 폭력 및 성폭력 전과 등을 확인할 수 있다. 그러나 공무원의 경우 정보가 공유되지 않아 확인할 수 있는 다른 방안을 넣었다.

- 필요시 방문서비스 중에는 2인 1조를 하도록 한다.

2) 정신건강복지센터 상담사

- 정신건강복지센터의 경우 폭언, 폭행이 정신질환 증상과 구분이 모호한

경우가 많다. 일반인이 폭언, 폭행을 한다고 해서 정신건강복지센터 대상자는 아님에도 불구하고, 의뢰가 되는 경우가 많아 정신응급상황과 일반 폭행과의 차이를 구분하는 항목을 넣었다.

- 정신건강복지센터 상담사의 경우 신규 대상자에 대한 기본 정보가 부족하기 때문에 방문 전 내소 상담을 원칙으로 하며, 그 후에 방문 가능 여부를 타진하도록 하였다. 방문을 하는 경우 반드시 2인 1조로 구성한다. 고위험 대상자의 경우 경찰과 동행하여 방문하도록 한다.

- 정신건강복지센터 상담사의 외상후스트레스 등 정신건강문제를 해소하기 위한 상담과 힐링프로그램을 강조하였다.

- 형법 제10조에는 심신장애로 인하여 사물을 변별할 능력이 없거나 의사를 결정할 능력이 없는 자의 행위는 벌하지 않는다. 그러므로, 사후조치에 들어가는 고소·고발 항목은 적절한 경우가 거의 없다고 볼 수 있다. 그러나 고소·고발 항목이 필요한 경우가 있어 삭제하지는 않고 넣었다.

- 지역경찰서와 지역소방서와의 업무협약을 맺어 응급 상황 시 지역 경찰서 혹은 소방서와 연결이 되도록 하고, 필요시 사설 보호기관과도 업무계약을 체결하도록 하였다.

3) 재가요양보호사

- 재가요양보호사의 경우 한 가정을 오래도록 케어하는 경우가 많기 때문에 사후조치보다 예방조치가 강화될 필요가 있다.

- 재가요양보호사 업무를 처음 시작할 때, 표준근로계약서를 작성하는데, 정확한 정보를 주지 않은 상황에서 처음 가정방문이 요양보호사 혼자 이루어지는 경우가 많다. 대상자가 인지장애가 있는 경우 요양보호사에 대한 음해 등 사실관계가 모호해지는 상황들이 발생하게 되는데, 관리자는 대상자에 대한 정

확한 판단을 위하여 처음 가정 방문 시 관리자와 요양보호사가 함께 방문하여 이해하도록 하였다.

- 요양보호사의 경우 월례회의 등을 이용하여 안전보건교육의 수행을 할 수 있도록 하였으며, 인권교육도 포함하도록 하였다.

4) 다문화 방문교육지도사

- 다문화 방문교육지도사는 다문화 가족지원센터의 프로그램 중 교육만을 제공하며 교육시간에 대한 수당을 받는 특징을 지닌다.

- 대상자는 다문화가족의 자녀 혹은 다문화 대상자들로 이들과의 의사소통이 가능한 전문가는 다문화 방문교육지도사만 가능한 경우가 많다.

- 대상자는 가족 내 폭력 등 어려운 일이 생기면 다문화 방문교육지도사의 교육시간이 아님에도 불구하고 전화를 하는 등 의존하는 경우가 발생한다.

- 다문화 대상자에 사례관리 등 연계 자원 활성화와 다문화 대상자가 직접 연결할 수 있는 정보제공을 하도록 하였다.

- 또한, 다문화 방문교육지도사는 대상자의 요구에 맞추기 위해 밤늦은 시간에 교육을 하는 경우가 많은데 귀가하는 길의 안전에 대한 내용도 넣었다.

5) 돌봄서비스종사자(아이 돌보미)

- 아동폭력 및 방임에 대한 보호와 더불어 아이 돌보미에 대한 폭언, 폭력, 성희롱 방지도 같이 중요하게 다루어져야 한다.

- 아이 돌보미의 경우 아이돌봄서비스 외에 아이에 대한 가사활동 등에 대한 요구를 종종 받는다. 따라서 이용자 서약서에 업무범위를 제시하고 업무범위를 넘지 않도록 하는 것이 필요하였다.

- 아이 돌보미의 경우 가정에 CCTV가 있는 경우가 대다수인데, 아이 돌보미가 아이에게 행할 수 있는 폭력을 방지하기 위함이다. 이는 역으로 아이 돌보미를 보호할 수 있는 증빙자료가 되기도 하여 이를 활용하도록 하였다.

- 아이 돌보미의 경우 휴식시간이 제대로 지켜지지 않는 경우가 있는데, 일부 건강가족지원센터에서는 필요시 2인을 번갈아가며 업무를 할 수 있도록 하는 취업규칙을 삽입하였다. 이는 폭언, 폭력 시 휴게시간 연장을 가져야 하는 경우에도 활용할 수 있도록 하였다.

6) 방문상담원(건강보험, 국민연금)

- 방문상담원은 국민건강보험공단과 국민연금 소속, 지자체 소속의 의료급여사례관리사가 있다. 국민건강보험공단과 국민연금의 경우 판정하는 것인데, 국민건강보험공단에서는 장기요양등급을 국민연금에서는 장애인연금 장애등급을 판정한다. 의료급여사례관리사는 지자체 소속으로 의료급여 적정이용 등의 사례관리업무를 수행한다.

- 국민건강보험공단과 국민연금의 경우 대상자 판정이 사회보장제도와 연결되는 것이기 때문에, 판정 전에는 폭언·폭력이 많지 않다. 그러나, 대상자 혹은 가족이 원하는 판정대로 나오지 않는 경우 폭언과 폭력이 이루어지는 경우가 종종 있다.

- 의료급여사례관리사는 대상자가 의료급여수급권 최초 취득자, 질병 대비과다 의료이용자, 약물과다, 중복처방, 장기입원 등으로 취약계층의 대상자가 대다수이다. 따라서 폭언, 폭력이 자주 발생한다.

- 방문상담원(건강보험, 국민연금)이지만, 의료급여사례관리사에 준하는 관리방법을 제시하였다.

7) 도시가스 점검원·검침원

- 도시가스 점검원·검침원은 8시간 근무로 규정되는 것이 아니라 원하는 건수에 도달하게 되면 8시간 근무한 것으로 여기는 ‘간주노동자’이다. 따라서, 야간, 주말 등 24시간 근무하는 것에 대해 법적으로 문제가 있는 것은 아니지만, 야간, 주말, 휴가 중에 근무하지 않도록 하는 관리방안은 필요하다.
- 방문서비스 중 도시가스 점검원·검침원이 1일 방문횟수, 방문 가구가 가장 많다. 즉, 대상자에 대해 친밀도가 형성되어 있지 않은 상황에서 업무를 수행하기 때문에 감정노동에 대해서도 빈도와 사례가 많다고 볼 수 있다.
- 감정노동 빈도와 사례가 높아 2인 1조 방문을 강조하였다.

8) 설치·수리 현장기사

- 설치·수리 현장기사의 경우 설치 현장기사는 특수고용형태 근로자이며, 수리 현장기사는 기업 소속 근로자이다.
- 감정노동 사례는 같더라도 특수고용형태 근로자를 포함한다는 내용을 포함하였다.
- 또한, 감정노동의 빈도와 강도가 강한데, 고객 평가점수가 자신의 평가점수에 반영되기 때문이다. 감정노동에 대한 힐링프로그램이 중요하다.
- 설치 현장기사의 경우 무거운 물건을 사다리없이 계단 등을 이용하여 들고 다니는 경우가 있어, 이에 대한 규제를 넣었다.

9) 대여제품점검원

- 대여제품점검원의 경우 특수고용형태 종사자이다. 대여제품점검원의 경우

근로자의 표현보다 종사자로 언급하였으며, 회사의 감정노동 보호에 포함되어 함을 강조하는 것이 필요하다.

- 본사는 VOC 등으로 특수고용형태 종사자를 평가하고, 수당 등에 평가하는데 이로 인하여 감정노동이 심화되는 경우가 많다. 매뉴얼에는 이러한 부분을 포함하였다.

2. 제언

1. 방문서비스 직종 근로자에 대한 응급 상황에 대한 협력체계 개발

1) 2인 1조 방문

- 방문서비스 직종은 방문 실적으로 직원을 평가하는 경우가 많아, 1가구 1인 방문을 기준에 해왔다.
- 가정방문하는 경우 고객이 파악이 되고, 기존 고객 중에서도 갑작스러운 변화 때문에 방문하는 직원들의 안전이 위험에 노출되어 있는 경우가 많다.
- 따라서 방문서비스는 기본적으로 2인 1조가 될 수 있도록 지원이 필요하다.

2) 관리자에게 긴급 SOS

- 가정 방문시 직원들은 긴급하게 도움을 요청해야 할 일이 있다. 핸드폰 혹은 업무폰에 SOS 시 관리자에게 바로 연락이 될 수 있도록 할 필요가 있다.

3) 경찰서 혹은 소방서와의 지역사회 협력체계

- 112는 대부분 시 콜센터에 먼저 접속하기 때문에 긴급한 경우 지역의 경찰서와 소방서와의 연락이 되어야 한다.
- 지역 경찰서와 소방서에게는 업무에 대한 사전 이해를 시킬 필요가 있으며, 필요시 MOU 등으로 협력체계를 구축하는 것이 필요하다.

2. 방문서비스 직종 근로자의 감정노동 관리를 위한 인프라 구축

1) 고충처리위원회의 실질적 운영

- 방문서비스 근로자 직종들의 경우 감정노동 관리를 위한 체계가 거의 없었다. 본 연구에서는 기존에 있는 위원회 등에서 감정노동 문제를 처리하도록 하였으나 방문서비스 근로자의 감정노동 문제를 해결할 수 있는 실질적인 기구가 필요하다.

2) 폭력 고위험군에 대한 사전 정보 기능 강화

- 방문하는 직종 근로자의 경우 가정이라는 특수성으로 인하여 응급상황 발생이 이를 대처하기 어려운 상황이 많다. 가정 방문 전 고위험 대상자에 대한 사전 정보 기능이 강화되어야 한다.

- 최소한 성폭력, 폭력 전과가 있는 고객의 정보를 알아야 하며, 이를 넘어서 폭력 위험성이 있는 고객의 정보가 확보될 필요가 있다.

- 보건복지부에서 운영되는 사회복지통합관리망(이하 사통망)의 정보에는 대상자의 폭력에 대한 정보가 제시된다. 그러나 공무원인 경우 사통망을 이용할 수 있어도 폭력에 대한 정보를 공유받을 수 없다. 방문간호사, 정신건강복지센터 상담사가 이러한 정보를 받을 수 없는 경우 직원 1인 이상에 사통망 권한 부여가 필요하다.

3) 휴식시간 연장의 실질적 확보 방안

- 방문하는 직종 근로자의 경우 방문건수로 수당을 받는 경우가 많았다. 이러한 경우 폭언, 폭력 등을 경험하여도 생계의 문제로 휴식시간 연장은커녕 다음 서비스를 바로 해결해야는 경우가 많았다.
- 다음 서비스 중단 시 수당 등을 걱정하지 않고 휴식시간 연장을 할 수 있는 실질적 확보 방안이 필요하다.
- 또한, 감정노동에 대한 유급휴가 등을 확보하는 것도 필요하다.

4) 상담과 힐링프로그램 자원 확보

- 방문하는 직종 근로자의 감정노동 관리를 위한 상담과 힐링프로그램 자원이 부족하였다. 방문서비스근로자의 소속기관에서는 기존에 이를 운영하는 인프라 자체가 거의 없었다.
- 많은 경우 지자체에서 감정노동에 대한 조례가 있어, 지자체에서는 감정노동 관리를 위한 힐링프로그램 등을 개발하고, 사업주를 근로자에게 이를 이용할 수 있도록 해주어야 한다.
- 또한, 한국산림복지진흥원에서도 감정노동자를 위한 힐링프로그램을 진행하는 경우가 있는데 이러한 자원을 이용할 필요가 있다.

구분			프로그램
술으로 1일차	12:00 ~ 13:00	1시간	국립산림치유원 도착 및 점심식사
	13:00 ~ 13:30	0.5시간	「어느마담(오리엔테이션)」, 숲과 만나다
	13:30 ~ 15:30	2시간	숙소입실 및 집 정리
	15:30 ~ 17:30	2시간	「숨차유(숨길 신책)」, 숨을 거뒀다 (치유숨길걷기와 명상을 통한 심신 안정)
	17:30 ~ 18:00	0.5시간	휴식
	18:00 ~ 19:00	1시간	저녁식사
	19:00 ~ 21:00	2시간	「수(水)치유(수중 치료)」, 물처럼 흐르다 (수중운동과 수임마사지를 활용한 신체활력증진과 통증 완화)
나에게로 2일차	21:00 ~		취침
	08:00 ~ 09:00	1시간	아침식사
	09:00 ~ 10:00	1시간	휴식
	10:00 ~ 11:00	1시간	「마음치유(명상)」, 마음을 내려놓다(명상을 통한 마음 정화)
	11:00 ~ 12:00	1시간	「마음치유(다도)」, 마음을 나누다(차량상을 통한 심신 안정)
	12:00 ~ 13:00	1시간	점심식사
	13:00 ~ 14:00	1시간	휴식
	14:00 ~ 16:00	2시간	「숨차유(해먹 체험)」, 숨에 기대다 (해먹을 활용한 숲 속 휴식)
	16:00 ~ 18:00	2시간	「건강치유(밸런스테라피)」, 아름다움을 찾다 (간편한 소도구 활용 스트레칭을 통한 신체 균형 맞추기)
	18:00 ~ 19:00	1시간	저녁식사
살으로 3일차	19:00 ~ 21:00	2시간	「건강치유(차유헌비)」, 나를 마주하다 (아쿠리러온, 아쿠어마사지 체험을 통한 이완 및 혈액순환)
	21:00 ~		취침
	08:00 ~ 09:00	1시간	아침식사
	09:00 ~ 10:00	1시간	점 정리 및 퇴실
	10:00 ~ 11:00	1시간	「향기치유(아로마디퓨저만들기)」, 향기를 채우다
	11:00 ~ 11:30	0.5시간	「맺는 마담(마무리)」, 추억을 담다
	11:30 ~		점심식사 및 귀가

[그림 V-1] 한국산림복지진흥원 「힐링 솔루션」 프로그램

3. 방문서비스근로자에 대한 인식 변화

1) 방문서비스를 이용하는 고객의 인식변화

- 고객들은 방문서비스근로자의 경우 돌봄, A/S, 영업으로 인식하고 있어 근로자에 대해 인식이 낮다.

- 고객들은 계약된 서비스 외 추가된 업무를 요구하지 않도록 사업주는 문자, 방송 등의 홍보를 지속적으로 할 필요가 있다.

2) 관리자의 보호 인식변화

- 방문서비스근로자의 경우 낮은 직위, 기간제·위탁·특수형태근로종사자 등의 고용계약의 취약성이 있었다.

- 관리자는 고객의 만족도 평가, 방문실적 등으로 근로자를 관리하고 있었다. 폭언, 폭력 등 악성 민원인에 대하여는 이를 고려하여 객관적 입장 인지가 필요하겠다.

3) 반려동물 공격행위 보호

- 방문서비스근로자는 가정을 방문하기 때문에 반려동물의 공격행위를 많이 경험하였다. 이에 대한 문제를 보호하기 위한 노력이 필요하다.

4. 부처별 제언

방문서비스근로자의 경우 사업주는 대부분 보건복지부, 여성가족부 등이 되는 경우가 있거나, 법률에 의하여 방문 수가 지정이 되는 경우가 있었다. 이에 부처별로 방문서비스근로자를 보호하기 위한 방안을 제안한다.

1) 보건복지부

보건복지부 소속의 방문서비스근로자는 지역사회의 건강 취약계층이 다수를 이루었다. 따라서 그동안 지역사회 대상자 중심으로 서비스가 이루어져 있으며, 근로자 보호방안이 구체적으로 제시되어 있지 않다. 이에 방문서비스근로자 보호가 필요하다.

○ 업무 매뉴얼에 감정노동 및 안전 포함

- 업무 매뉴얼에 직원을 위한 안전과 감정노동 관리방안이 포함될 필요가 있다.
- 많은 경우 등록에 대한 기준은 명확하나 퇴록에 대한 기준은 제시되지 않고 있다. 방문서비스근로자 보호를 위한 문제행동 고객에 대한 퇴록 기준을 마련할 필요가 있다.

○ 방문서비스근로자를 위한 지역사회 협력체계 강화

- 가정방문 시 근로자 보호를 위한 안전 물품지원과 지역사회 경찰서 및 소방서와 협력체계 강화되어야 한다.
- 대상자에 대한 폭언·폭행 경험과 감정노동 소진방지를 위한 상담자원 확보 및 유급 휴가를 제시하고 지역사회 힐링프로그램을 이용할 수 있도록 한다.

○ 관리자 및 평가 방향 전환

- 특이민원의 경우 이를 객관적인 입장에서 확인하여 직원에게 불이익 주지 않도록 노력하여야 한다.
- 센터를 위탁하는 경우 양적 평가로 인하여 근로자에 대한 보호가 어려운 상황이 많아 실적 중심이 아닌 질적인 평가가 될 수 있도록 방향을 전환하여야 한다.

2) 여성가족부

○ 명확한 업무 범위와 고객의 업무 외 범위 요구에 대한 제재

- 업무 매뉴얼에 직원의 업무 범위를 분명하게 제시하고, 고객이 그 외 업무요구할 때 대응방안을 포함하여 제시할 수 있도록 한다.
- 또한, 업무 매뉴얼에 직원을 위한 안전과 감정노동 관리방안이 포함될 필요 있다.

○ 관리자 및 평가 방향 전환

- 센터를 위탁하는 경우 양적평가의 실적 중심보다 질적인 평가가 될 수 있도록 방향을 전환하여야 한다.
- 특이민원의 경우 이를 객관적인 입장에서 확인하여 직원에게 불이익 주지 않도록 노력하여야 한다.

○ 센터 기능 강화

- 다문화방문교육지도사의 경우 보건복지부 산하 단체와의 연계를 강화시킬 필요가 있다.

3) 산업안전통상부

- 현재 도시가스 점검원·검침원의 방문 건수는 기관 내 다른 인력을 포함하여 1인당 방문건수로 평균으로 파악하고 있다. 도시가스 점검원·검침원의 방문 건수는 법에 제시되어 있는데, 법의 실행을 위해서는 도시가스 점검원·검침원만으로 방문 건수를 파악할 필요가 있다.

- 또한, 도시가스 점검원·검침원은 간주노동자인데, 이로 인하여 휴일과 야간도 없이 근무를 하고 있다. 실질적 근무시간 확보가 필요하다.
- 가스안전점검 고객이 안전점검을 거부하는 경우 이를 위탁기관의 평가에 포함하지 않도록 한다. 고객이 안전점검을 거부하는 경우 이를 위한 대안 제시가 필요하다.

참 고 문 헌

- 김영애, 한종희, 김혜영(2015). 감정노동에 대한 인식이 조직몰입에 미치는 영향 연구: 공공보건의료기관과 민간의료기관의 정신간호사를 대상으로 비교분석. 한국인사행정학회보 14(1), 133-154
- 김희정(2016). 정신보건간호사가 지역사회 정신간호 현장에서 경험하는 윤리적 문제. 정신간호학회지 25(4), 418-429
- 방문서비스노동자 안전보건사업(2019). 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회. 보건복지부, 한국건강증진개발원(2020). 2020년 지역사회 통합건강증진사업 안내-방문건강관리
- 보건복지부(2020). 2020년 정신건강사업 안내.
- 송명경, 유은광(2015). 의료급여 관리사의 개인적 특성 및 자기효능감, 소속 보장기관의 조직 특성이 업무수행능력에 미치는 영향. 보건사회연구
- 손정연(2017). 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책방안 마련 연구. 서울시여성가족재단.
- 여성가족부 가족정책과(2019). 2019년 가족사업안내(Ⅱ)
- 오진주(2009). 의료급여관리사의 업무경험. 한국산업간호학회지
- 이항아, 윤명숙(2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향-사회적 지지의 조절효과. 정신보건과 사회사업 44(1), 48-75.
- 임승주(2019). 의료급여관리사의 의사소통능력과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 지역사회간호학회지

정형옥 등(2015). 돌보서비스 일자리 근로환경조사, 경기도 가족여성연구원

정혜선, 최은희, 이종은, 임은실 (2018). 경기도 독거노인 방문건강관리사업 추진을 위한 실무 매뉴얼. 경기도

한국산림복지진흥원. ‘숲이 주는 행복’ 감정노동자, 숲에서 위로 받다. 치유의 숲 산리치유리포트

최다솜(2019). 요양보호사의 산업재해에 대한 소고-돌봄 노동 및 근골격계 질환을 중심으로. 공익과 인권 19, 291-316

최은희 외(2019). 고객응대근로자 건강보호 가이드 개발. 산업안전보건연구원.

통계청(2017). 제7차 한국표준직업분류

Glass, Nancy, Ginger C. Hanson, W. Kent Anger, Naima Laharnar, Jacquelyn C. Campbell, Marc Weinstein, and Nancy Perrin(2018). Care for the Caretakers: Preventing Workplace Harassment in Home Health Care. American Journal of Industrial Medicine, Vol. 60, Issue 7 (2017): 635 - 643.

Ginger C Hanson, Nancy A Perrin, Helen Moss, Naima Laharnar, Nancy Glass(2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study. BMC Public Health. 2015; Jan 17. doi: 10.1186/s12889-014-1340-7.

Lindsay Nakaishi, Helen Moss, Marc Weinstein, Nancy Perrin, Linda Rose, W. Kent Anger, Ginger C. Hanson, Mervyn Christian, Nancy Glass(2013) Exploring Workplace Violence Among Home Care Workers in a Consumer-Driven Home Health Care Program. Workplace health & safety 61(10):441-450.

Abstract

1. Title

Preparing a health protection manual for customer service workers (visiting service jobs)

2. Objectives

From October 18, 2018, the Occupational Safety and Health Act was implemented to prevent health problems of client response workers from verbal abuse by customers.

In the case of visiting services, emotional labor and violent incidents, including continuous sexual harassment, are occurring, and manual development including customized management measures for visiting service workers is necessary in accordance with the sub-Act on the Protection of Customer Service Workers (Enforcement Decree, Enforcement Rules).

3. Results

○ Preparation of a manual that includes specific measures to deal with problems caused by visiting service customer reception.

– 9 types of care providers have been developed.

○ Proposal of management plan in the organizational aspect of visiting service owners

- The focus group interviews (FGI) of nine different types of visiting services were conducted to include specific details on the provision of support for complaints, accusations or damages during follow-up measures, such as posting phrases, voice guidance, preparation of customer response manuals, education related to prevention of health problems, and provision of support for claims for damages during follow-up measures.

○ Specific preventive measures that reflect the characteristics of each job type

- Depending on the characteristics of the visiting service, the contents of the text and voice guidance were checked and the matters to be checked before the visit were included.

○ Specific method of coping with problems caused by customer service

- Quick recognition methods for situations that reflect the characteristics of visiting services, aggressive behavior and reducing anger, and quick contact methods were reflected.

4. Conclusions

○ Application of customer service work site

- Specific cases should be applied to prevent health protection of customer service workers and follow-up measures to ensure effective and effective field application through the manual.

*** key words**

- Emotional Labor, Workers responding to customers request, manual.

〈〈연 구 진〉〉

연 구 기 관 : 을지대학교 산학협력단

연구책임자 : 최 은 희 (조교수, 보건학박사, 을지대학교)

공동연구원 : 임 은 실 (부교수, 간호학박사, 대구보건대학교)

공동연구원 : 백 은 미 (연구교수, 보건학박사, 가톨릭대학교)

연구보조원 : 지 선 영 (학생, 보건학박사 과정, 가톨릭대학교)

연구상대역 : 이 화 연 (연구원, 직업건강연구부)

〈〈연 구 기 간〉〉

2020. 4. 22 ~ 2020. 10. 31.

본 연구는 산업안전보건연구원의
2020년도 위탁연구 용역사업에 의한 것임

본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며,
우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

산업안전보건연구원장

**연구과제명 : 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호
매뉴얼 마련**

(2020-산업안전보건연구원-678)

- 발 행 일 : 2020. 10. 31.
- 발 행 인 : 산업안전보건연구원 원장 고재철
- 연구책임자 : 을지대학교 최 은 희
- 발 행 처 : 안전보건공단 산업안전보건연구원
- 주 소 : (44429) 울산광역시 중구 중가로 400
- 전 화 : (052) 7030-866
- F A X : (052) 7030-335
- Homepage : <http://oshri.kosha.or.kr>