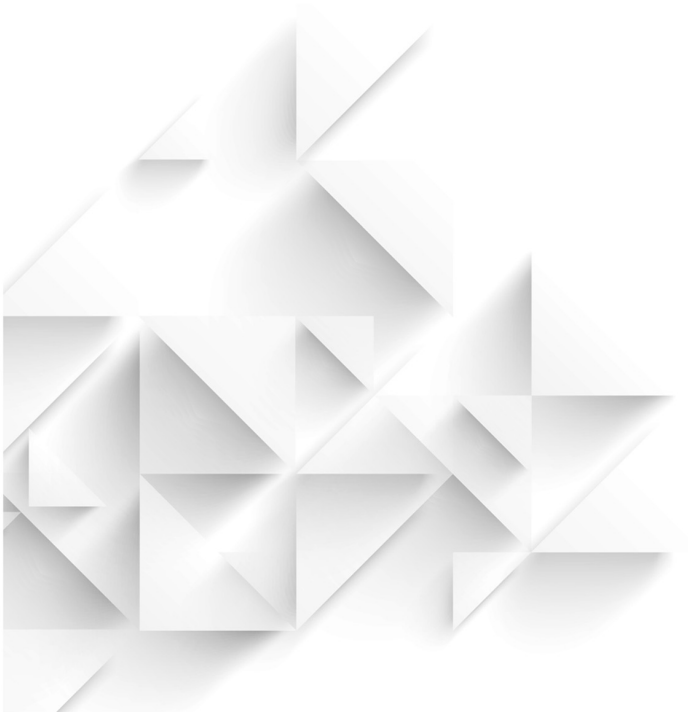


**감정노동 근로자 보호조치
우수사례 발표대회**

목 차

1. 롯데쇼핑(주) 롯데백화점 건대스타시티점	1
2. 서울특별시 동부병원	9
3. 제주대학교병원	51
4. 한국맥도날드(유)	79
5. (주)현대백화점 중동점	91

1. 롯데쇼핑(주) 롯데백화점 건대스타시티점





[롯데백화점 건대스타시티점 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표]

존중의 시작은 ‘관심’이 아닐까요?

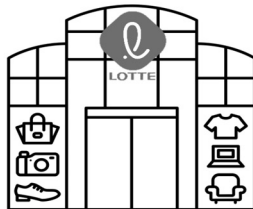
보건관리자 조해숙

도입



ATTENTION(관심)

- 1 사업장 현황: 롯데쇼핑(주), 롯데백화점 건대스타시티점
- 2 3가지 요인의 시너지 효과 극대화
- 3 주요 활동내용
- 4 향후 롯데백화점 건대 스타시티점의 기대치



롯데쇼핑(주)

백화점 31점 아울렛 20점

'19년 매출액 155,466억원
근로자수 13,062명

년 매출액 1,700억원의 소형점 롯데백화점 건대스타시티점

총 1,099명의 감정 노동자 근무



직영 사원
(정규직/AR 등)
93명



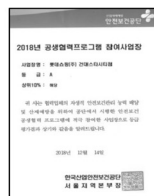
동료 사원
(브랜드 매니저 등)
860명



용역 사원
(미화/주차 등)
146명

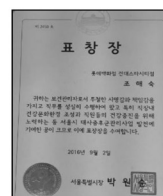
건대스타시티점의 인증 및 표창

2013년	건강증진활동 우수 사업장
2014년	건강증진활동 우수사례 발표대회 최우수상
2016년	건강증진활동 우수 사업장 재 인증
2017~18년	공생협력프로그램 A등급
2019년	건강증진활동 우수 사업장 3회 차 인증



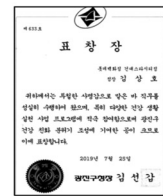
안전 보건 공단 인증

- ① 건강 증진 우수 사업장 (3년 연속)
- ② 공생 협력 프로그램 A등급 (2년 연속)



서울 시장

- ① 경기 활성화 우수 기업 (2년 연속)
- ② 광진구 장기 1등 기업 (2년 연속)
- ③ 근로자 건강 증진 노력 및 대서 증후군 우수 관리 기업



광진 구청장 상

- ① 모범 건강 실천 기업
- ② 근로자 건강 진화 지역사회 우수기업

3大 요인



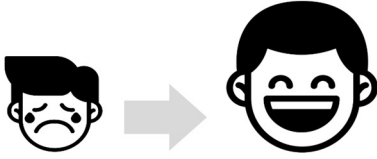
1 [전사] 대규모 감정 노동자 지원 사업



2 [점] 경영자(店長)의 참여와 관심



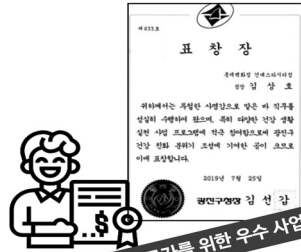
3 보건 관리자의 지속적 관리



‘13年 51.2%

‘19年 44.0%

스트레스 지수 7.2% 개선



근로자를 위한 우수 사업장



1. 대규모 감정 노동자 지원 사업

롯데 쇼핑은 다수의 감정 노동자들이 근무하는 대규모 사업장으로 본사의 지속적인 지원 사업

사회 공헌 활동 여성 우울 예방 캠페인 「리조이스 캠페인」

롯데리 "2020년 첫 테마는 우울증 환우 치료 위한 리조미스 사회공헌"
| 2020. 01. 29 | 54

IT조선 | 2020.01.28. |

롯데백화점 라조이스 멤버십에 공감·지지는 상품도 제공한다. 30일까지 롯데백화점 멤버십 신청하면 라조이스 캐릭터 방향제를 받을 수 있다. 이어 다음 쪽 사진관에서 찍은 사진과 라조이스 캐릭터 방향제를...

* 롯데백화점, 올해 첫 매장 테마 사회... 스포츠조선 | 2020.01.28 | 네이버뉴스

출처: 롯데백화점 홈페이지 첫 메인 테마 '사회...' 부산일보 | 2020.01.28. | 네이버뉴스

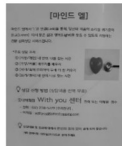


직원들을 위한 「With you」 심리 상담 프로그램

- ✓ 19.7월업계최초로직장내괴롭힘신고센터운영
- ✓ 전점2,000여명의감정노동관리사인력배치



감정 노동자를 위한 각종 매뉴얼 제작 배포

[illegible]

롯데백화점 건대스타시티점
3회 연속 캠페인 진행 점포

- ✓ 여성우울증치료를위한미술치료/원예치료진행
- ✓ 총94명이참여,만족도100% 再참여의사100%

꽃같이 처음 만났는데, 순미로 꽃을 피우잖나
꽃으로서 피어있는 모습을 보니 마음이 안정되고,
존경하는 느낌은 날아갑니다.
왜 자비함이 원래 뛰어난 위주로되었고,
대수 풀렸는데 내가 만들 작품은 '노아
에브라다'를 포함한 여러곡 잘한다. 한 판이더라
다익이 튀겼고있습니다.
나도 꽃처럼 예쁜 사람이라고 생각해 봤을 때도
좋아합니다.
어린 기쁨은 한없이 주어져 감사합니다.

힐링센터 조성→감정노동관리사상담진행



- ✓ 月10회이상상담진행
- ✓ 상담을통해근무 환경 및
처우개선

쏯직원 대상매뉴얼교육실시

- ✓ 교육참여율 100%
- ✓ “동료사원들의감정케어가중요한이유,필요성등을
깨닫게해주는중요한시간이었다”

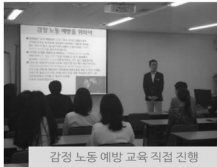
활동
②



2. 경영자의 참여와 관심

경영자(店長)의 적극적인 참여와 관심으로 감정 노동자들을 위한 근무 환경 개선

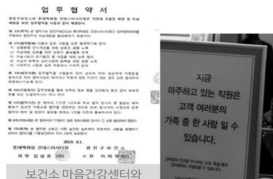
[감정 노동자들을 위한 활동에 많은 관심과 적극적 참여]



감정 노동 예방 교육 직접 진행



폭력 예방 교육 직접 참여



보건소 마음건강센터와 업무협약

광진경찰서와의 업무협약



용역 근로자들과의 소통 간담회

월 4회 이상 용역/정규직/
판매직 직원들과의 간담회 진행

[온/오프라인 소통 창구를 통한 의견 수렴
→ 근로자들의 근무 환경 개선을 위한 끊임없는 노력]



직원 식당 운영 업체 (롯데백화점 본점 운영 업체) 변경



고객 상담 센터 직사제임 하였습니다!



총 1.1배의
대규모 투자



오픈 이래 첫 힐링 센터/의무실 전면 리뉴얼
회사원 안마 의자/공기청정기 비치



3. 보건관리자의 지속적 관리

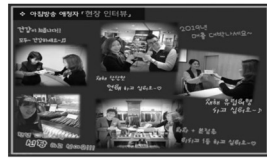
롯데백화점 건대스타시티점 오픈 이후 현재까지 모든 근로자들의 지속적인 건강 수준 지표 관리

[근로자들과의 정례적인 소통을 통한 프로그램 기획]

- ① 「건대스타시티점 아침 방송」을 통한 직원들의 감성 케어 및 소통
- ② 매번 직원들의 「건강 수준 평가」



건대스타시티점 아침 방송



동료직원 가족 초대 시네마데이



건강 수준 평가 설문 조사

[오랜 근무 기간 동안 시기, 부서, 근무 환경에 대한
파악으로 맞춤형 건강 관리]

근로자 세분화를 통한 프로그램 제공



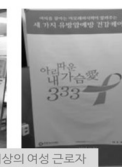
명절 식품팀 직원 대상
하지 통증 예방 프로그램



용역사원 개별CARE
스트레스 지수 측정



사업장 특성 상 80% 이상의 여성 근로자
→ 유방암 자가검진 프로그램



아름다운
333

활동
③

소형점의인적·물적한계를극복! 장시간구축한 인적 네트워크 활용

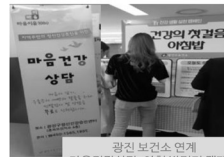
[주변 관공서 및 단체와의 지속적인 커뮤니케이션을 통한 다양한 연계 프로그램 기획]



산업간호협회 연계
자살/우울예방교육



안전보건공단 연계
웃음치료



광진 보건소 연계
마음건강상담, 아침 발탁기 캠페인



가톨릭대학교 간호학과 연계
생애 주기 별 건강관리



문화센터 쿠키클래스 연계
아빠의 식탁



백화점 입점화와 연계
원예치료

계획

ATTENTION(관심)

Ing..



다양한 근무 형태 감정 노동자들의 직군별 그룹핑 → 맞춤형 제도 마련, 스트레스 지수 관리



총 관리자



고객 상담직



접점 고객 응대



판매직



서비스직



시설



주차



식당



미화



경비/보안

1 컴플레인 응대 제도 개선

- ✓ 컴플레인 응대 주체 **상향 조정** → 부서장/점장
- ✓ 원칙과 절차에 따른 처리/보상 기준 정립

2 접점 노동자 대상 EVENT/포상 강화

- ✓ 다양한 사례 공유 Event → 추첨을 통한 포상
- 고객 응대 스트레스 극복 방법 등

3 용역 근무 환경에 맞춘 제도 개선

- ✓ 휴게 시간이 자유롭지 못한 용역들을 위한 휴게공간·안마의자 등 이용 스케줄 배정
- ✓ 정기적인 건강 검진이 어려운 고령자들을 위한 건강 체크 제공 (혈압 등)
- ✓ 기존 정규직에만 제공되던 직무 스트레스 요인 체크, 관리 범위 확대

4 스트레스 지수 관리

- ✓ 19년 44% → 22년 43%



롯데백화점 건대스타시티점 보건 관리자 임상 심리사 국가 자격 시험 도전



1차 필기시험 합격
(20.6.26 결과 발표)

“근로자들의상담 창구의 문턱을 낮추어
많은 근로자가시간과비용을 절감하여
직무 스트레스 감소에 효율성을 높일 수 있다”

2. 서울특별시 동부병원



I·SEOUL·U

너와나의서울

사람은 사람으로 치유된다



보건관리자 문혜진

목차



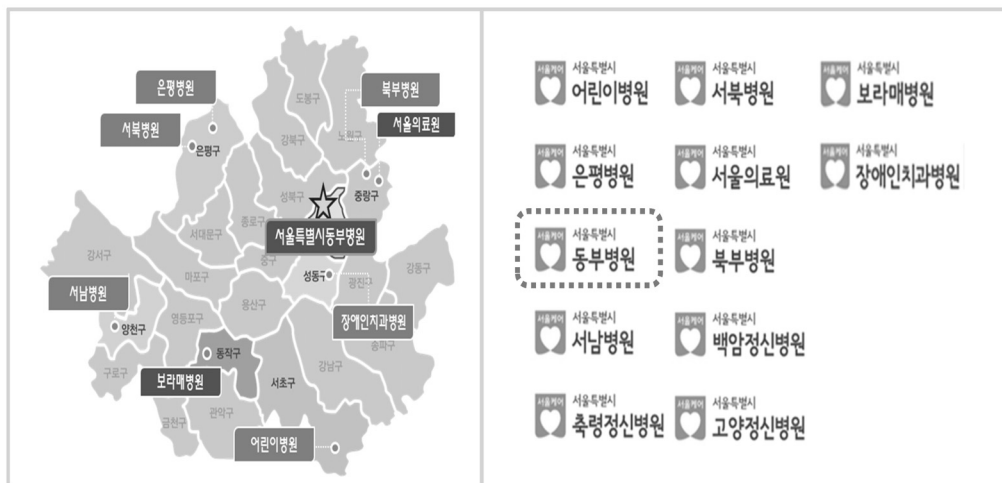
- Ⅰ 사업장 현황
- Ⅱ 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계
- Ⅲ 주요 활동내용
- Ⅳ 활동성과 및 효과분석
- Ⅴ 추진상의 문제점 및 개선노력
- Ⅵ 향후 추진계획 및 기대효과

I. 사업장 현황



1. 사업장 개요

※ 천만 서울시민의 건강을 책임지는 12개의 서울특별시병원



주요 연혁

1929.03	부민병원 (중구 을지로, 현 국립중앙의료원 위치) 개원
1957.05	동대문구 용두동으로 이전 - 동부병원으로 개칭
2002.07	병원 신축 준공 (200병상)
2004.01	제1대 유병욱 병원장 취임, 서울의료원 수탁운영(1기), OCS 도입
2009.04	서울특별시 동부병원으로 명칭 개칭
2010.01	호스피스 완화의료 전문의료기관 지정
2011.01	WHO 국제건강증진병원 네트워크 가입
2016.09	의료기관 인증 획득 (2주기)
2017.03	직원상담실 <선샤인> 개소
2018.04	제6대 김석연 병원장 취임
2019.06	개원 90주년 기념행사



병원 소개



소재지 : 서울특별시 동대문구 무학로 124
 설립일 : 1929년 3월 - 부민병원으로 개원
 건물 : 22,825.5㎡ 지상 6층, 지하 4층
 병상수 : 총 201병상
 근로자수 : 총 326명 (2020년 6월 현재)
 업종 : 보건의료서비스업

미션&비전

MISSION

미션

시민의 건강증진을 실현하는 최고의 공공병원

비전 VISION

1 지역사회 자라나는 병원

수준높은 진료와 의료소외계층을 위한 다양한 프로그램으로 공공의료를 선도하고, 지역사회 건강지킴이 역할을 수행

2 신뢰와 감동을 주는 병원

고객 맞춤형 진료를 통해 의료 질향상과 적정성을 도모하고, 가족같은 서비스로 고객 감동을 실현

3 열정과 자부심으로 일하는 병원

직원이 만족하는 병원으로서 주인의식과 자기계발을 통해 지속적인 병원 발전에 기여



핵심가치 CORE VALUE

소통

고객과 직원, 직원과 직원간 대화의 장을 마련하여 고객과 직원 모두 행복한 병원을 만듭니다.

공유

정직한 경영과 지역사회와의 협력으로 사회 공헌을 실천하고 공공병원으로서의 위상을 확립합니다.

참여

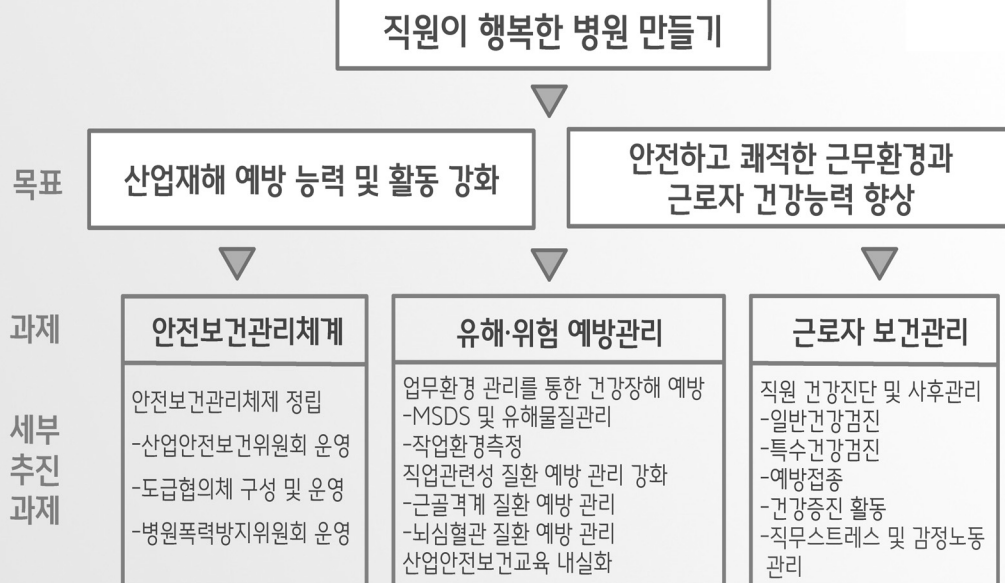
모든 직원이 주인의식을 가지고 참여하여 병원 혁신을 실현합니다.

진료과 및 직원구성

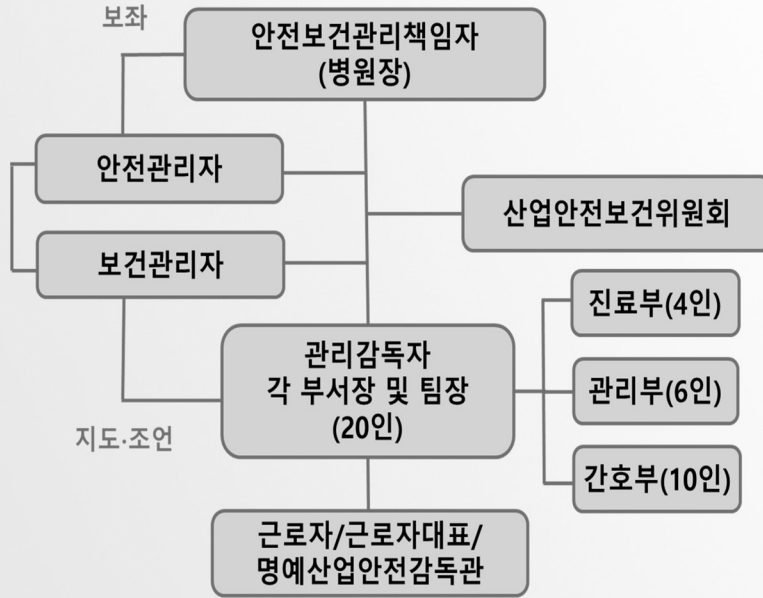
외과	산부인과	소아 청소년과	정형외과
내과	신경과	정신건강의학과	이비인후과
안과	치과	가정의학과	마취통증의학과
응급의학과	비뇨의학과	영상의학과	진단검사의학과
건강관리과			

구분	계	의사직	간호직	약무직	보건직	관리직	기능직	병원장
정원	326	50	166	4	29	40	37	1

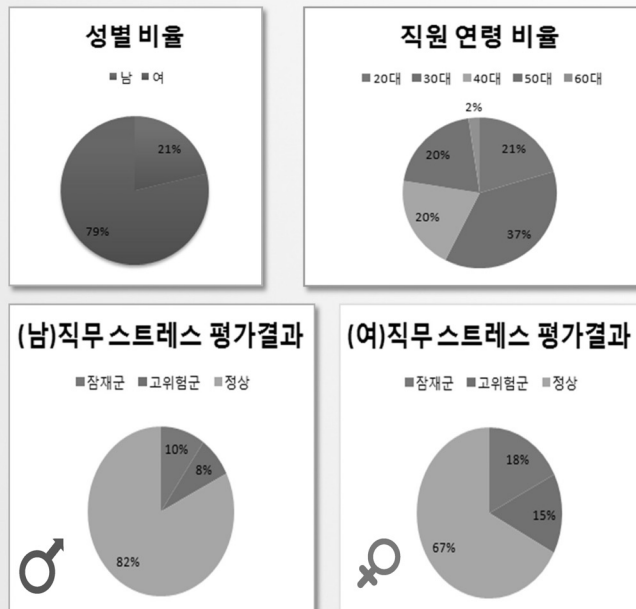
2. 안전보건방침



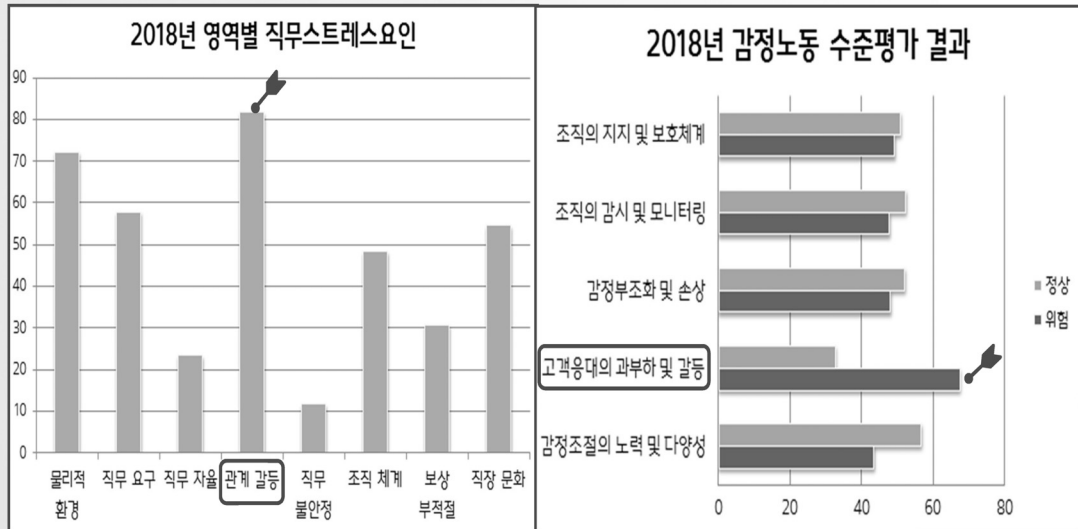
3. 안전보건조직



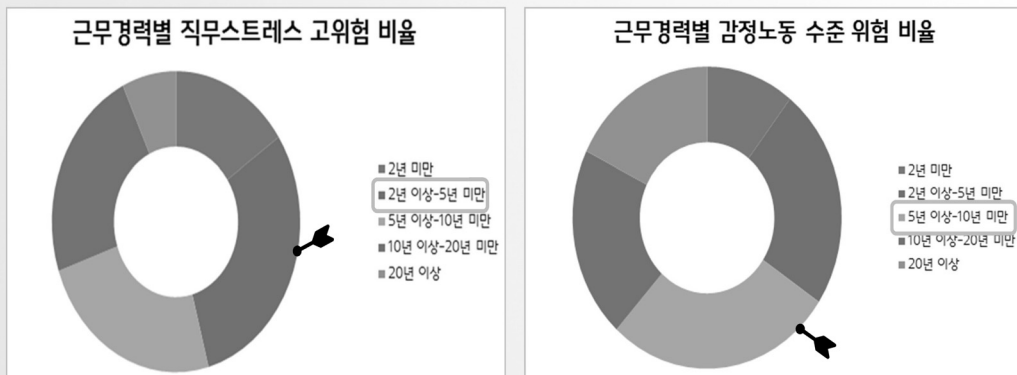
4. 감정노동 근로자 분포 및 감정노동 수준



4. 감정노동 근로자 분포 및 감정노동 수준



근무경력별 위험군 비율



4. 감정노동 근로자 분포 및 감정노동 수준



직무 스트레스 요인 + 감정노동 수준 평가
= 건강보호 Key word

관계 갈등

고객응대의
과부하 및 갈등

여성 근로자

2년 이상 ~
10년 미만

II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

서울케어



1.추진배경

감정노동 근로자의
인격무시 등 왜곡된
이용자 인식 확산

감정노동으로 인한
스트레스에 더 민감한
여성 근로자 비율 79%↑

병원폭력방지위원회
폭력사건관련 개최 증가
2018년 1회 → 2019년 5회

차상위, 행여, 노숙 등
취약계층 환자비율 70%↑
강도 높은 감정노동

사업주의 경영자세 확립



2018년 4월 16일 제6대 병원장 취임

김석연 병원장은 취임사를 통해
최적의 의료서비스인 '신뢰'와 행복을
부르는 건강한 '미소'가 동부병원을
이끌어가는 핵심요소이며, 이를 통해

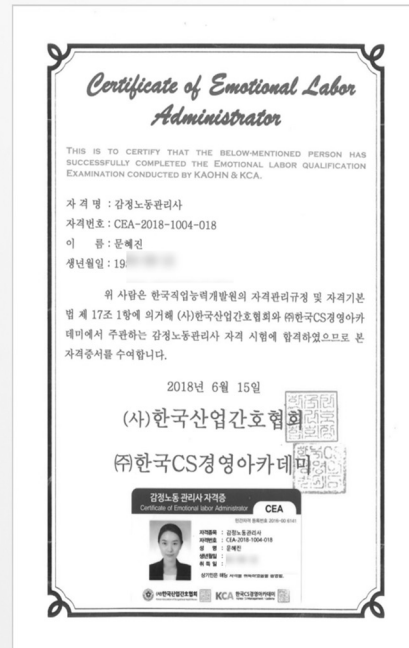
“모두가 믿을 수 있는 병원”
“직원이 행복한 병원을 만들어”

공공의료기관으로서의 소임을
다하겠다는 포부를 밝힘

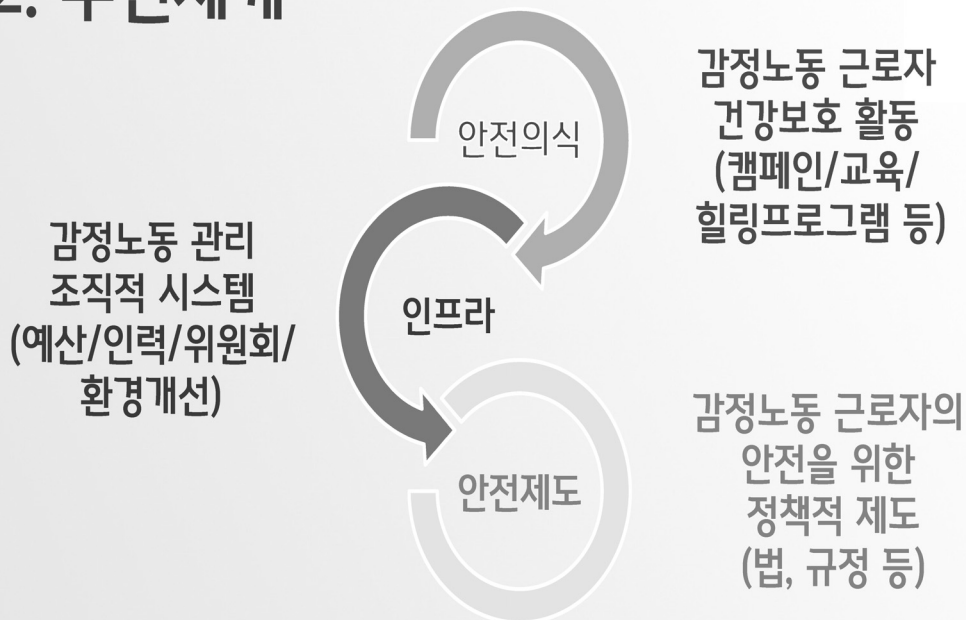
보건관리자 역량강화

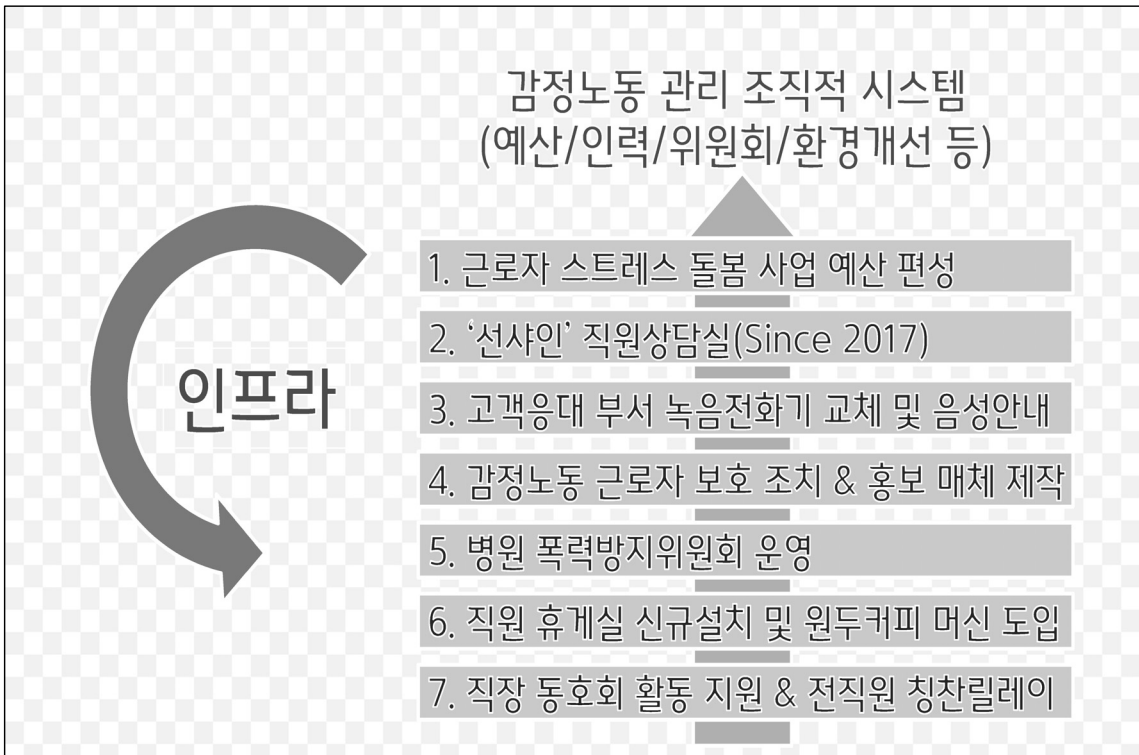
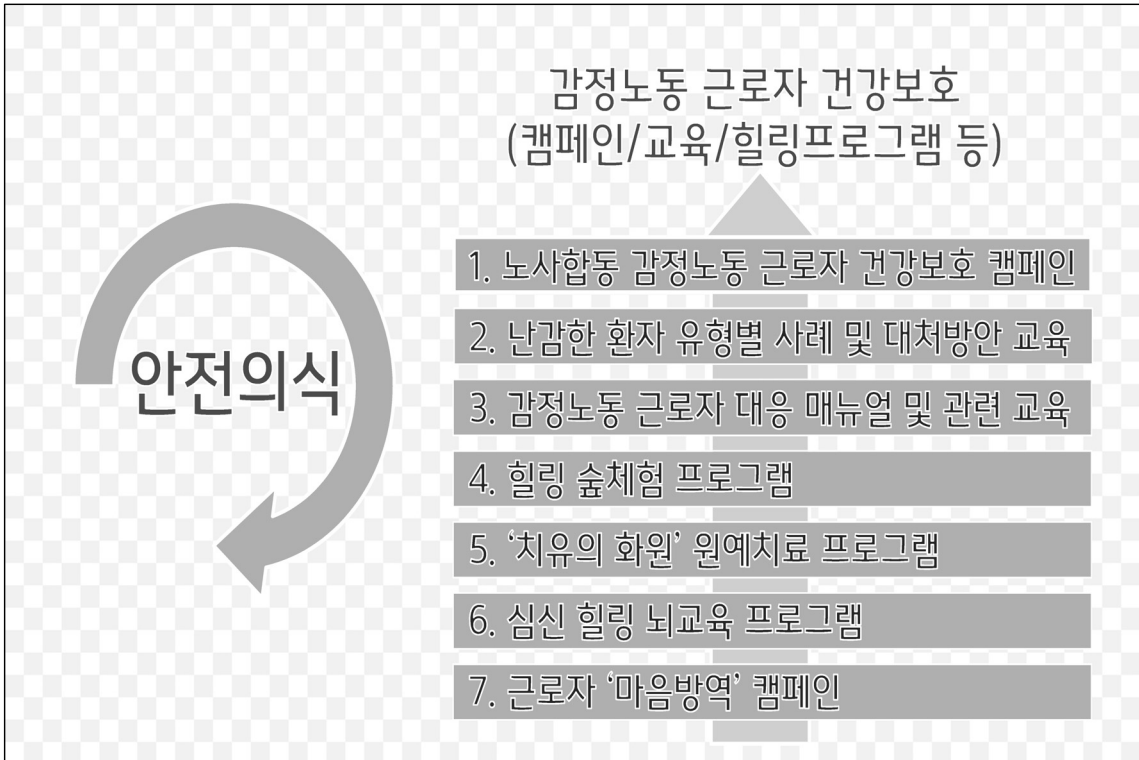
감정노동관리사 자격증 취득 (2018년 6월)

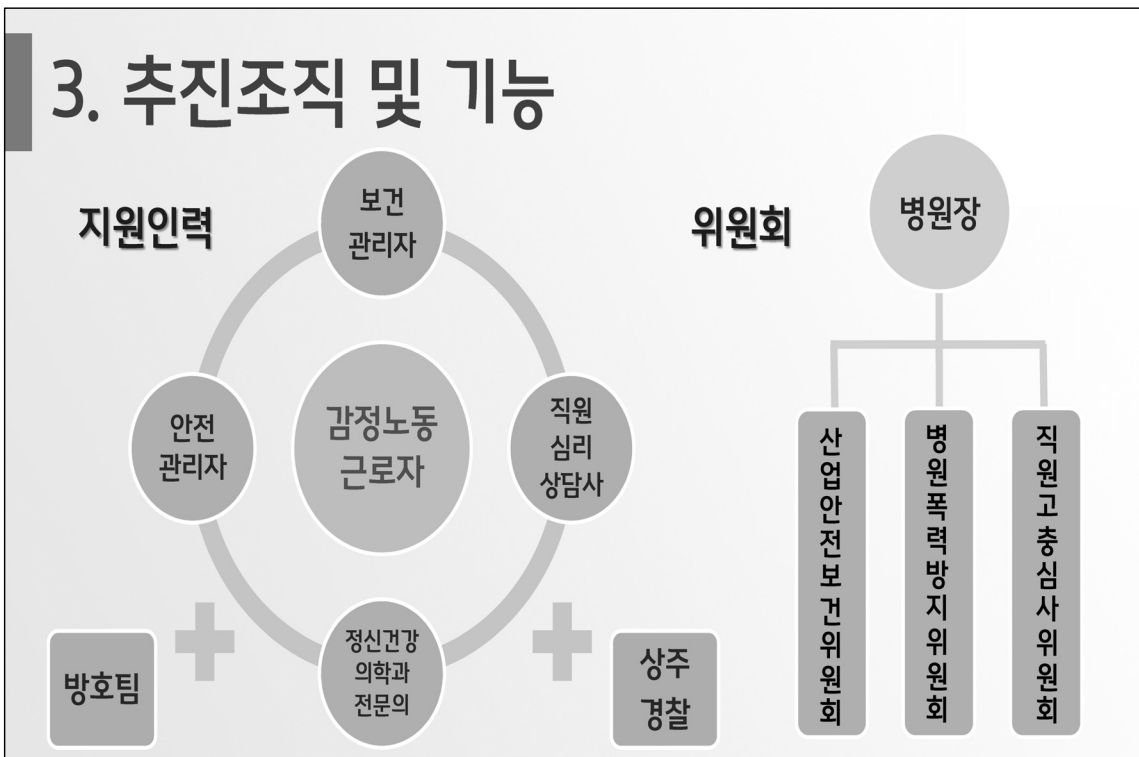
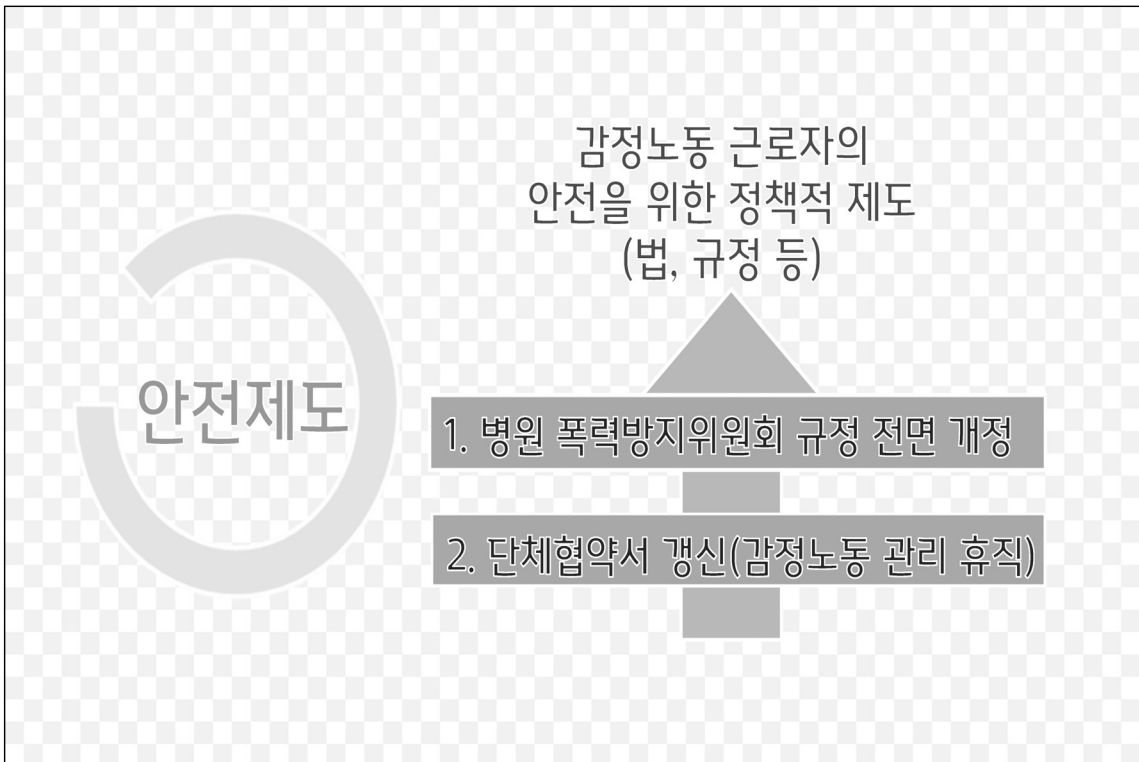
감정노동이 발생하는 의료기관 내
접점 부서 근로자의 감정노동 관리와
직무 스트레스로 인해 감정소진이 되지 않도록
조직의 감정노동을 효과적으로 관리하기 위함



2. 추진체계







Ⅲ. 주요 활동내용

서울케어



사람을 살리는 관청 『활인서(活人署)』

活 : 살리다 人 : 사람 署 : 관청
사람을(人) 살리는(活) 관청(署)



조선시대 가난한 환자를 치료하기 위해
도성 밖 동·서 양편에 설치한 의료기관

도성 내의 병자와 갈 곳 없는 사람들을
수용하여 돌보던 기관으로 헤민서 보다
민중속에서 실질적인 도움을 주었으며
1882년(고종19)에 재정절약 차원에서
폐지되어 활인서와 헤민서의 업무는
제증원으로 통합.

활인서는 서울의 가난한 환자를 격리시켜
치료하기 위한 일종의 국립 서민병원이었다.

2006.10.25 의사신문 기사 일부 발취

경향신문

사회

서울동부병원장 "코로나19로 막다른 곳 몰린 최빈계층 환자 돌볼 기반 마련해야"

이영란 기자 lye@khan.com



등록: 2020.06.15 20:04 | 수정: 2020.06.15 23:39 | 가+ | 가-

"코로나19가 유행하면서 병원들이 안 받아주는 이 일대의 행려병자, 노숙환자는 거의 무조건 저희 병원으로 오고 계세요."

지난 2월 중순 코로나19 확산이 본격적으로 시작되자 환자들 병원 방문을 자제하면서 많은 병원이 텅텅 비었다. 하지만 서울 동대문구에 있는 서울동부병원에는 환자들이 연일 감당 못할 정도로 밀려들고 있다. 대부분은 진료 수익이 거의 나지 않거나 치료가 까다로워서 다른 병원들이 꺼리는 '의료급여' 환자들이다.

김석연 동부병원장은 "코로나19 유행이 더 확산되면 치료받을 곳을 찾지 못해 막판까지 몰리는 최빈계층 환자들을 볼 곳은 공공병원밖에 없을 것"이라고 말한다. 김 병원장은 대한공공의학회장을 맡고 있는 공공의료 전문가다. 이달 초 집무실에서 만나 김 원장과 나눈 대화를 일문일답으로 정리했다.

- 넘치는 환자들은 인근의 민간병원으로 이전시키면 안 될까.

"동부병원은 진료 비용이 일반 대학병원의 10분의 1 수준, 서울의료원이나 보라매병원 같은 시립병원과 비교해도 3분의 1~2분의 1 수준이다. 그래서 건강보험료를 부담할 능력이 부족한 저소득층 의료급여 환자들이 우리 병원 환자의 70%를 차지한다. 의료급여 환자는 많이 받을수록 적자가 나는 구조라서 일반 병원은 이들을 잘 안 받는다. 또 노숙환자의 경우 일단 들어오면 간호사 두 분이 붙어서 한참 동안 씻긴 후에야 진료가 가능하네. 공공병원이 아닌 데서는 간호사들이 이렇게까지 돌보는 것을 기대하기 어렵다."

KBS NEWS

분야별 | 시사+다큐 | TV뉴스

'코로나19' 팬데믹

"코로나19 환자 받느라"...치료 받을 병원 없어진 노숙환자

입력 2020.06.21 (09:04) | 수정 2020.06.21 (15:03)

최재욱

서울의 노숙인들이 찾아갈 수 있는 종합병원은 국립중앙의료원을 비롯해 6곳입니다. 코로나19 확산으로 이 가운데 5곳이 감염병 전담병원으로 지정되면서 노숙인들이 찾을 수 있는 종합병원은 사실상 서울시립동부병원 하나만 남았습니다. 반강제로 진료를 포기하고 있다는 말도 나옵니다. 물론, 평소에도 병원 가기는 쉽지 않았습니...

취약계층 환자 비율 70%

(행여, 노숙, 저소득층 급여환자 등)

현재

서울특별시 동부병원의 역할

(출처) 2020.06.21 KBS뉴스 / 2020.06.15 경향신문 기사 발췌

동부의 세계

~ 현대판 활인서 이야기 ~

■ 사건의 재구성 #1. 만원도 못내주냐!

일 시 : 2019년 10월 점심시간이 임박한 1층 외래 사회사업실
내 용 : 퇴원을 앞둔 입원환자가 구청에 제출할 의사 소견서 비용 만원 발생으로
사회사업실에 찾아와 소견서 비용 처리를 해달라며 폭언 및 난동
피해자 : 사회복지사(여성)
가해자 : 의료급여 입원환자(남성)

사건처리 과정



직원의 안전을 책임집니다!

외래 - 방호팀 / 응급실 - 상주경찰관 근무





‘선샤인’ 직원 상담실



‘선샤인’ - 2017년 3월 개소

- 1급 정신보건 임상심리사의 스트레스 관리
- 직무 스트레스 고위험 직원 및 부서에 대한 상담, 프로그램 운영
- 열린 상담실을 운영함으로써 모든 직원들에게 심리적 해소에 기여



▷ 상담실적

상담연도	개인	집단	해석	인권침해	실 인원	연 인원
2018년	77	6	11	-	38	123
2019년	97	-	7	3	28	107



‘선샤인’ 직원 상담실

※ 2018년도 주2회 → 2019년도 주3회 확대 운영

항 목	세 부 내 용
연차별 집단상담 (신규입사자 / 3~5년차 / 5년차 이상)	신규 입사자의 조직 적응, 중간관리자의 조직 내 역할 수행 등 대상자 특성에 따른 주제 선정 및 심리교육과 집단상담 실시
트라우마 위기개입	응급실, 중환자실, 호스피스 병동 등 직·간접적 외상경험에 빈번히 노출되는 근로자 대상으로 EMDR 기법 등의 증거기반 위기개입 실시
스트레스 자기관리	감정일기 작성, 이완훈련 등 개별적으로 활용 가능한 스트레스 자기관리 기법을 소개
스크리닝 검사 및 해석	자신의 성격, 현재의 기분 및 감정 상태에 대해 알아보는 검사를 실시하고 해석하는 기회를 통해 정신건강을 점검하고 필요 시 개별 심층상담으로 연계



중식시간을 이용한 집단상담 프로그램 주제 - ‘분노에서 벗어나기’ 중



병원 폭력방지 위원회



병원 내외부에서 업무와 관련하여 발생하는 폭언·폭행·성희롱 등의 사고를 예방 및 관리하기 위한 위원회
(2018년 개최 총 1회, 2019년 개최 총 5회)

- 위원장 - 관리부장
- 부위원장 - 진료부장
- 위원 - 간호부장, 노조대표, 총무팀장, 원무팀장, 교육수련팀장 및 담당자, 정신건강의학과 전문의, 사회복지사로 구성 및 운영
- 간사 - 보건관리자



병원 폭력방지 위원회

서울특별시 동부병원 I-SEOUL-U

수신자 내부결재
(경유)

제 목 제5회 병원폭력방지위원회 개최 결과 보고

1. 총무팀(2347)(2019-10-01)호와 관련하여 병원 폭력방지위원회를 개최하고 결의한 '중립' 과달이 보고합니다.

가. 개최일시 : 2019. 10. 07(월) 15:30

나. 장 소 : 3층 중회의실

다. 인 원 : 폭력방지위원회의 전원위원(간)과 폭력사건 발생 시후 대책 논의

첨부 : 1. 병원폭력방지위원회의 의결서 및 개최결과 1부, 문.

서울특별시 동부병원
폭력방지위원회

부장 11020
김인영

1
2
3

1
2
3

1
2
3

■ 사건의 재구성 #1. 만원도 못내주냐!

관련 안전처리 내용

1. 정신적 충격으로 계속 잠을 못자고 불안, 공포가 있는 상황으로 회복할 수 있는 2일간 휴가 요청
 - ◆ 공가 2일 지급
2. 블랙리스트 환자, 정신과 입원치료가 필요한 환자들이 진료과를 돌며 입원하지 못하도록 요청
 - ◆ 환자정보란에 폭언문제를 기록하여 정보공유
 - ◆ 노사협의회에서 문제환자대책위원회를 구성하여 이를 지속적으로 논의하기로 함
3. 대피공간이 마련된 업무공간 및 공간이동 요청
(입원환자는 상담의뢰로 1차 안전시스템 마련. 외래는 불특정 다수가 안전장치 없이 쉽게 들어오는 상황)
 - ◆ 공간을 어디로 원하는지 의견을 들어보고 논의하기로 함



고객응대 부서 녹음전화기 교체 및 음성안내

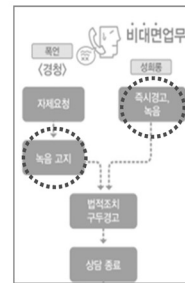


고객으로부터 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 음성안내 실시

소중한 우리가족이 고객님과 상담하고자 준비중입니다.
잠시만 기다려 주시면 감사하겠습니다.
10월18일부터 산업안전보건법에 고객응대 근로자 보호조치가 시행됩니다.
고객응대 근로자에게 폭언, 폭행 등은 하지 말아주세요.



<고객응대 부서 근로자 보호조치>



고객의 폭언 및
성희롱시 매뉴얼에
따라 대응하도록
녹음이 가능한
전화기로 교체

※ 피해 근로자의 요청사항 수렴 - 사건 발생 전 증거수집 및 음성안내를 통한 폭언 사전 예방



심신 힐링 뇌교육 프로그램

감정노동으로 인한 직원들의 직무 스트레스를 해소할수
있는 쉽고 간단한 힐링 프로그램(자율 훈련)

한국직업능력
안전보건공단

**감정노동, 직무스트레스해소를 위한
심신 힐링 뇌교육프로그램**

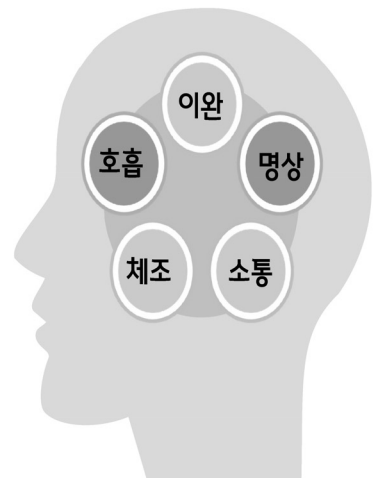
- ✓ 고용노동부 안전보건공단 지원사업
- ✓ 글로벌사이버대학교-서울대학병원, 공동 연구 개발, 효과 입증

연구보고서

**감정노동 근로자를 위한
심신 힐링 프로그램 개발**

김도형, 허태민, 오창영, 장준환, 정예하

한국직업능력
안전보건공단





심신 힐링 뇌교육 프로그램

2018



2019



피해근로자
2019년
프로그램
참여



심신 힐링 뇌교육 만족도 결과

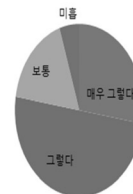
1. 강의내용 혹은 수준이 어느 정도라고 생각 하십니까



2. 오늘 참석을 통해 프로그램에 관심을 갖게 되셨습니까?



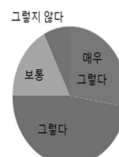
3. 참석한 프로그램에 대해 만족하십니까?



4. 참석한 프로그램에 다시 참여할 의향이 있으십니까?



5. 참석한 프로그램을 다른 사람에게 추천할 의향이 있으십니까?



6. 기억에 남는 부분을 적어주세요.

- 명상
- 자기와의 대화
- 체조



역대 힐링 숲체험 프로그램

1

2018.10 (1차)



2

2018.10 (2차)



3

2019.05 (3차)



4

2019.10 (4차) - with 협력업체



피해근로자
2019년
프로그램
참여



힐링 숲체험 프로그램

※ 프로그램 참가자 공가 제공 및 활동비 전액 지원

연번	시간	내용
1	12:00-13:00	오전업무 정리 후 1층 병원로비에서 집합 후 병원 차량으로 '서울숲' 이동
2	13:00-14:00	점심식사
3	14:00-15:00	숲해설가와 함께 서울숲에서 가장 아름다운 숲길을 따라 산책하는 힐링의 시간 '도심속 재미있는 나무 이야기'
4	15:00-16:00	서울숲의 향기로운 자연물을 직접 만져보며 나만의 인테리어 소품으로 완성해보는 시간 '가을열매 리스 만들기'
5	16:00-16:10	기념촬영 및 해산

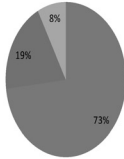




힐링 숲체험 만족도 결과

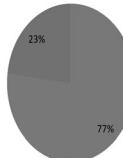


프로그램이 전반적으로 만족스럽다



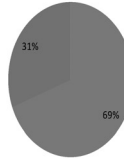
■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다

숲 해설가의 설명을 이해하기 쉬웠다



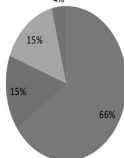
■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다

공예 체험 내용을 이해하기 쉬웠다



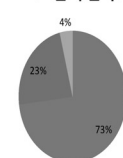
■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다

프로그램 시기와 시간은 적절했다



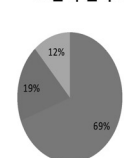
■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다

숲체험 프로그램이 직무스트레스 감소에 도움이 된다고 생각한다



■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다

숲체험 프로그램이 직원 건강증진에 도움이 된다고 생각한다



■ 매우 그렇다
■ 그렇다
■ 보통이다
■ 그렇지 않다
■ 매우 그렇지 않다



부서내 업무전환

I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

수신자 수신처 참조
(경유) 직원 인사발령(부서이동)

1. 직원 인사발령을 다음과 같이 하고자 합니다.

가. 발령사항

연번	성명	부서명	직위	원 근무사항	원 근무처	직종
1		공공의료팀 (301보건의료복지네트워크)	(5급)	사회복지사	공공의료팀 (5급)	사회복지사

나. 발령일자 : 2019. 11. 01. 끝

서울특별시 동부병원장

수신처 각 부, 팀(과)장, 노동조합장부.

발령 일자 2019. 11. 01. 끝

hosp.go.kr / 부공계



I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

수신자 수신처 참조
(경유) 직원 인사발령(2019.11.04차 신규직원)

1. 직원 인사발령을 다음과 같이 하고자 합니다.

가. 발령사항

연번	성명	부서명	직위	원 근무사항	원 근무처	직종
1		2기2개 사회복지사(여) 일함		공공의료팀 근무를 영함	신규 임용	
2		2기2개 사회복지사(여) 일함		공공의료팀(시민공헌활동) 근무를 영함	신규 임용	

나. 발령일자 : 2019. 11. 04.

불합 : 1. 일용서류 각 1부. 끝.

서울특별시 동부병원장

수신처 각 부, 팀(과)장, 노동조합장부.

발령 일자 2019. 11. 04. 끝

hosp.go.kr / 부공계

피해직원 요청사항

대피공간이 마련된 업무공간 및 공간이동
(입원환자는 병동 상담의뢰로 1차 안전시스템 마련. 외래는 불특정 다수가 안전장치 없이 쉽게 들어오는 상황)

- 1층 사회사업실(1인 근무)
- 사회복지사(남성) 신규임용
- 3층 301보건의료복지네트워크 (5인 근무)
- 피해근로자(사회복지사/여성) 부서이동

관계갈등 개선을 위한 활동



노사합동 감정노동 근로자 건강보호 캠페인



원무팀 접수창구 앞 캠페인 현수막 게시



감정노동 캠페인 핀버튼 제작



2018년 감정노동 근로자 건강보호 캠페인

노사합동으로 홍보물(부채, 핀버튼)과 간식을 나눠주며 감정노동 근로자 건강보호 캠페인 활동



외래 진료실, 엘리베이터 앞 배너 설치



임산부 보호 핀버튼 제작



노사합동 감정노동 근로자 건강보호 캠페인



‘치유의 화원’ 원예치료 프로그램

2019년 1회
원예치료
프로그램
‘치유의 화원’





‘치유의 화원’ 원예치료 프로그램



2019년 2회
원예치료
프로그램
‘치유의 화원’



전직원 칭찬릴레이



서울특별시 동부병원의 칭찬릴레이 칭찬 주인공들을 소개합니다



소통하는 조직문화 조성 전 직원 칭찬릴레이

부서간 장벽을 최소화하여
“원팀(One-team) 동부병원”
으로 조직문화 개선

직원들이 직접 릴레이 형태로
매월 칭찬 직원을 선정
» 선정된 직원이 다음
직원을 추천,
타부서 직원만 추천가능



직장 동호회 활동비 지원

<직종별, 직무별 다양한 직원들 간의 어울림을 통해 즐거운 직장문화 달성>
독서, 예체능, 연극, 테니스, 디지털 사진, 영화감상, 도예공방, 아트플라워
클래스 등 동호회 운영 → 근로자 1인당 월 10,000원 x 12개월 활동비 지원



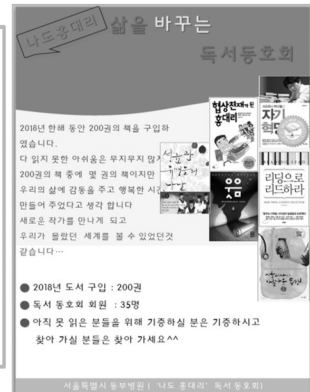
아트 플라워



도예공방



등산

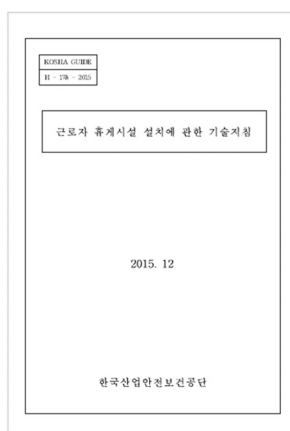


휴게실 신규설치 및 원두커피 머신 도입

사업장 휴게시설
설치·운영 가이드



KOSHA GUIDE
H-178-2015



동부병원 직원휴게실 사인물



휴게실 신규설치 및 원두커피 머신 도입



3층 행정동 휴게실



원두커피머신



제빙기



직원식당 앞 간이휴게실 추가설치



3층 야외 휴게공간



근로자 '마음방역' 캠페인

COVID-19 사태의 장기화로 감염병 전파에 따른 사회 활동이 위축되면서 스트레스와 우울감을 일으켜 근로자들의 심리방역의 중요성이 부상되어 마음의 고통을 예방하고 직원들의 정신건강을 증진시키고자 '마음방역' 캠페인을 실시





근로자 '마음방역' 캠페인

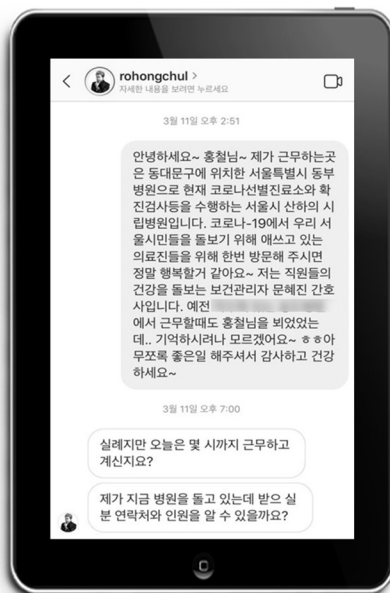


- 코로나19 심리 방역을 위한 마음 백신 7가지, 마음 건강 지침 게시물
- 도시락 배부 및 추억의 뽑기 이벤트(뽑기 당첨자-선물증정)



근로자 '마음방역' 캠페인

Event



III. 고객응대의 과부하 및 갈등 해결을 위한 활동



근로자 스트레스 돌봄 사업 예산 편성

2019년

[illegible]



근로자 스트레스 돌봄 사업 예산 편성

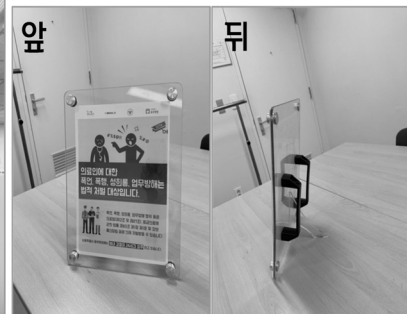
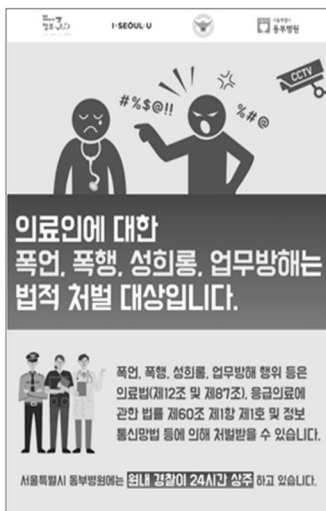
2020년

근로자 스트레스
돌봄 사업 시행

(근로자 스트레스 돌봄 사업 - 서울시 보조금)				20,000,000			
○ 직원 정신건강증진 프로그램							
- 직원 명령(상리도구) 프로그램	1	원/회	1 회	=			
- 명령 밖 명령제할 프로그램	1	원/회	2 회	=			
- 감정노출 예방 프로그램							
- 감정노출 예방 교육	1	원/회	1 회	=			
- 감정노출 예방 캠페인							
- 홍보 자재 양도비		원/회	4 회	=			
○ 직원 신체건강증진 프로그램							
- 직원 신체건강 프로그램		원/회	10 회	=			
- 건강증진 프로그램 명령		원/회	10 회	=			
- 홍보 자재 양도비		원/회	4 회	=			
○ 직원 여향강화 프로그램							
- 위락활동(우리의) 프로그램 교육		원/회	5 회	=			
○ 직원 휴게실							
- 직원 휴게실 물품구매 자재 양도비		원/회	12 회	=			
- 직원 휴게실 카피대신 전달물		원/회	12 회	=			
계							



감정노동 근로자 보호 조치 & 홍보 매체 제작



‘방패용 액자’ 제작 및 비치
앞에선 평범한 액자처럼 보이지만 뒤에 손잡이가 달려 있는 두꺼운 PC재질로 환자가 위협을 가하면 보호장비로 사용

의료기관 내 폭력예방 포스터 제작



감정노동 근로자 보호 조치 & 홍보 매체 제작



입원생활 안내문 문구추가

통증관리	12
감염예방	12
안전관리	13
회생치료와 재활요법	13
외상 관리	13
영양관리	13
충격충격	14
사회복지서비스 안내	14
회생치료와 재활요법	15

6. 응급 처치, 응급
입원 중 응급 처치 및 보호자의 응급 처치, 응급 처치, 응급 처치 등 응급 처치 12조 및
제 8조, 응급 처치에 관한 법률 제 60조, 응급 처치, 응급 처치 등 응급 처치 받을 수 있으며
각종 응급 처치에 관한 법률 제 60조, 응급 처치, 응급 처치 등 응급 처치 받을 수 있으며
각종 응급 처치에 관한 법률 제 60조, 응급 처치, 응급 처치 등 응급 처치 받을 수 있으며

고객응대 근로자 건강 보호멘트 안내방송 실시

2019년 5월 부터 하루2회
오전 - 10시
오후 - 3시

멘트내용
『2018년 10월 18일부터 산업
안전보건법에 고객응대 근로자
보호조치가 시행되었습니다.
고맙습니다. 수고하십니다.
말해주는 고객님 덕분에 우리는
오늘도 웃을 수 있습니다.
고객응대 근로자에게 폭언·폭행
등을 하지 말아주세요.』



감정노동 근로자 보호 조치 & 홍보 매체 제작



코로나19 고객응대 근로자 보호조치



※ 안내 및 원무팀 접수 창구 비말가림막 설치로
고객응대 근로자 감염 방지를 위한 예방 강화



감정노동 근로자 대응 매뉴얼 및 관련 교육

※ 정기안전보건교육으로 전직원 대상 교육 및 배포
(2018년 8월) - 감정노동과 건강관리

서울특별시 동부병원
Seoul Metropolitan Dongbu Hospital

수신자 내부결재
(강유)

제 목 2018년 08월 정기안전보건교육 시행방안

1. 산업안전보건법 제31조 및 동법 시행규칙 제33조에 의거 우리병원에서 발생 할 수 있는 안전사고를 예방하고 직원의 안전을 위하여 전 직원을 대상으로 2018년 08월 안전보건교육을 다음과 같이 시행하고자 합니다.

가. 정기 안전보건교육

- 교육시간: 매월 사무직 1시간 이상, 사무직 외 2시간 이상
- 교육방법

병원 홈페이지 인터넷(안전관리위원회 제시된) 교육자료 제시 → 각 부서관리감독자(각 부서장 및 실과장)께서 다운로드하여 부서원 교육 → 교육 후 교육참석자 명단에 서인 후 08월 31일(금)까지 총무팀(신대입) 제출.

나. 교육내용: 감정노동과 건강관리(인터넷 확인)

다. 교육 실시 기간: 2018년 08월 31일까지

※ 각 부서 내 전 직원(미안직 근로자 포함)의 교육 실시 부탁드립니다. 기일 내에 제출 바랍니다.

붙임: 안전보건교육자료 1부, 끝.

서울특별시 동부병원장



감정노동 근로자 대응 매뉴얼 및 관련 교육

※ 정기안전보건교육으로 전직원 대상 교육 및 배포
(2018년 12월) - 공직자 민원응대 매뉴얼

서울특별시 동부병원
Seoul Metropolitan Dongbu Hospital

수신자 내부결재
(강유)

제 목 2018년 12월 정기안전보건교육 시행방안

1. 산업안전보건법 제31조 및 동법 시행규칙 제33조에 의거 우리병원에서 발생 할 수 있는 안전사고를 예방하고 직원의 안전을 위하여 전 직원을 대상으로 2018년 12월 안전보건교육을 다음과 같이 시행하고자 합니다.

가. 정기 안전보건교육

- 교육시간: 매월 사무직 1시간 이상, 사무직 외 2시간 이상
- 교육방법

병원 홈페이지 인터넷(안전관리위원회 제시된) 교육자료 제시 → 각 부서관리감독자(각 부서장 및 실과장)께서 다운로드하여 부서원 교육 → 교육 후 교육참석자 명단에 서인 후 12월 31일(월)까지 총무팀(신대입) 제출.

나. 교육내용: 민원응대 매뉴얼

다. 교육 실시 기간: 2018년 12월 31일까지

※ 각 부서 내 전 직원(미안직 근로자 포함)의 교육 실시 부탁드립니다. 기일 내에 제출 바랍니다.

붙임: 안전보건교육자료 및 교육일지 각 1부, 끝.

서울특별시 동부병원장



감정노동 근로자 대응 매뉴얼 및 관련 교육

※ 전직원 대상 교육 및 배포 (2019년 7월)
- 진료과정 성희롱 예방안내서

서울특별시 동부병원

수신자 서울특별시
(장유) 보건복지정책과
제 목 성희롱, 성폭력 예방교육 결과 보고

1. 귀 기관의 유공한 발전을 기원합니다.
2. 우리병원 직원을 대상으로 성희롱·성폭력 예방교육을 실시하고 그 결과를 보고합니다.
가. 교육일시 : 2019.07.24(수)~2019.08.06(목)
나. 교육결과

교육명	교육내용	교육방법	참여인원	대강인원
성희롱·성폭력 예방교육	성희롱·성폭력 예방교육 표준강의안	이강(가독) 및 온라인강의	314명	320명

다. 참석자 명단 : '별첨'

첨부 : 1. 교육일지 및 참석자 명단(별도 첨부) 1부.
2. 교육자료 각 1부. 끝.

서울특별시 동부병원장

수신처 총무팀장



감정노동 근로자 대응 매뉴얼 및 관련 교육

2019. 5.

보건복지부 ka 대한병원협회

※ 정기안전보건교육으로 전직원 대상 교육 및 배포 (2020년 3월) - 안전한 진료환경을 위한 가이드

서울특별시 동부병원
Seoul Metropolitan Dongbu Hospital

수신자 내부결재
(장유) 2020년 03월 정기안전보건교육 시행방침

1. 산업안전보건법 제33조 및 동법 시행규칙 제33조에 따라 우리병원에서 발행 할 수 있는 안전사고를 예방하고 직원의 안전을 위하여 전 직원을 대상으로 2020년 03월 안전 보건교육을 다음과 같이 시행하고자 합니다.
가. 정기 안전·보건교육
- 교육시간: 매월 사후직 1시간 이상, 사후직 외 2시간 이상
- 교육방법: 병원 홈페이지, 의료자문위원회(의사)를 계한 교육자료 게시 → 각 부서원리강독(각 부서장 및 실·과장)에서 다운로드하여 부서원 교육 → 교육 후 교육참석자 명단에 서인 후 03월 31일(화)까지 총무팀(신대일) 제출.
나. 교육내용: 안전한 진료환경을 위한 가이드라인
다. 교육 실시 기간: 2020년 03월 31일까지
※ 각 부서 내 전 직원(의·간·조·주·보)의 교육 실시 부탁드립니다. 기일 내에 제출 바랍니다.
붙임: 안전보건교육자료 및 교육일지 각 1부. 끝.

서울특별시 동부병원장

서울특별시 동부병원
Seoul Metropolitan Dongbu Hospital

수신자 수신처 필요
(장유) 제 목 안전한 진료환경을 위한 가이드라인 안내

1. 최근 의료기관에서 연이어 발생한 안전사고 예방을 위하여 보건복지부에서 가이드라인을 마련 하여 배포하였으므로, 본 병원에서도 안전사고 예방을 위하여 배포한 가이드라인을 안내합니다.
2. 이에 해당 내용을 숙지하여 진료환자에게 및 방문할 시에 활용 할 수 있도록 가이드라인을 배포하고는 업무에 활용하여 주시기 바랍니다.

붙임 : 1. 안전한 진료환경을 위한 가이드라인. 끝.

서울특별시 동부병원장

수신처 2020년 6월 24일

2019.6 각 부,과,장
배포 → 교육미흡



난감한 환자 유형별 사례 및 대처방안 교육



- 교육명 : 난감한 환자 유형별 사례 및 대처방안
- 교육내용 : 난감한 환자를 쉽게 인지하고 대처할 수 있도록 하여 감정노동 근로자를 보호하기 위함
- 교육일자 : 2019년 5월
- 외부강사 : 강동경희대학교병원 CS담당

I-SEOUL U

서울특별시 동부병원



수신자 내부결재

(강유)

제 목 친직원 대상 "난감한 환자 유형별 사례 및 대처방안" 교육 결과보고

1. 아래와 같이 외부강사를 초빙하여 교육한 결과를 보고하고자 합니다.

교 육 명	난감한 환자 유형별 사례 및 대처방안
교 육 내 용	난감한 환자를 쉽게 인지하고 대처할 수 있도록 하여 현장에서 근무하는 직원들 보호하기 위함
장 소	계원1층 강당
일 시	2019년 5월 29일 15시 30분 ~ 2019년 5월 29일 16시30분(1시간)
참 석 대 상	전직원
참 석 인 원	101/316
강 사	서영혜 (강동경희대학교병원 원내강사)
종 류	1. 전직원 1부, 2. 교육자료 1부, 3. 교육참석부 및 강의확인서 1부, 문.

서울특별시 동부병원장

00000

장학인

00000

공백



단체협약서 갱신(감정노동 관리 휴직)

제72조 (병원내 성폭력, 폭언 폭력 예방)

① 병원은 병원내 성폭력, 폭언·폭행을 예방하기 위해 적극 노력하며, 연 1회 이상 정기적 교육은 병원장을 포함하여 전직원을 대상으로 실시하여야 한다.

<개정 2014.11.18>

② 병원내에서 성폭력, 폭언, 폭행을 행사한 자의 징계를 위한 인사위원회에 노조대표 1명을 선임한다. <신설 2016.11.25>

③ 병원폭력방지위원회에 노조대표 1명을 선임한다. <신설 2016.11.25>

제80-1조(감정노동과 직무스트레스해결) <신설 2018.9.20>

① 병원은 감정노동과 직무스트레스로부터 직원을 보호하기 위해 건강검진을 실시할 때 심리상담, 직무스트레스에 대한 검진을 포함한다.

② 병원은 직원의 충전과 적절한 감정노동 관리를 위해 10년 이상 장기근속한 직원에 대하여 본인의 신청시 1회에 한해 1년의 장기근속 휴직을 지급한다. 단 1년에 직종별 1인으로 하며 위원회의 승인을 득하며 근속년수 미포함, 무급으로 한다.

2018년 단체협약

- 감정노동과 직무스트레스해결
(직원의 충전과 감정노동 관리를 위해 10년 이상 장기근속한 직원 신청시 1회에 한해 1년 휴직지급)



단체협약서 갱신(감정노동 관리 휴직)

I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

수신자 수신처 참조
(경유)
제 목 직원 인사발령(간호사 장기근속 휴직)

1. 인사위원회(2019.05.03)호와 관련합니다.
2. 위 호와 관련하여 직원 인사발령을 다음과 같이 하고자 합니다.
가. 발령사항

연번	성명	부서명	직위(인원)	기초급	현 근무처명	직위(인원)	기초급
1	간호사(2018.09.20) 간호-13(간호노동과 직무스트레스) 해당 기간에 외가 휴직을 병행. (장기근속 휴직 : 2019.05.01 ~ 2020.05.30)	간호팀	-	(4급)	간호사	-	(4급)

나. 발령일자 : 2019. 06. 01. 자. 끝

서울특별시 동부병원장

수신자 각 부, 팀(과)장, 노동조합지부장

한양 (02-631) 6316
이민 (02-631) 6316
(dshosp.go.kr /)
배공계

I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

수신자 수신처 참조
(경유)
제 목 직원 인사발령(간호사 장기근속 휴직)

1. 인사위원회(2019.07.02)호와 관련합니다.
2. 위 호와 관련하여 직원 인사발령을 다음과 같이 하고자 합니다.
가. 발령사항

연번	성명	부서명	직위(인원)	기초급	현 근무처명	직위(인원)	기초급
1	간호사(2018.09.20) 간호-13(간호노동과 직무스트레스) 해당 기간에 외가 휴직을 병행. (장기근속 휴직 : 2019.07.08 ~ 2020.07.08)	간호팀	-	(4급)	간호사	-	(4급)

나. 발령일자 : 2019. 07. 08. 자. 끝

불임 : 1. 휴직원 1부, 끝.

서울특별시 동부병원장

수신자 각 부, 팀(과)장, 노동조합지부장

한양 (02-631) 6316
이민 (02-631) 6316
(dshosp.go.kr /)
배공계



병원 폭력방지 위원회 규정 전면 개정

I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

수신자 내부통제
(경유)
제 목 2019년 제5회 병원폭력방지위원회 개최, 발령

1. 4차년도 폭력방지위원회를 다음과 같이 개최하고자 합니다.
가. 개최일자 : 2019. 10. 07(월) 15:30
나. 장 소 : 3층 회의실
다. 발령일자 : 병원폭력방지위원회내규 전면개정(안)
참: 발령일자 : "본 발령"

참조 : 병원폭력방지위원회 발령인 1부

서울특별시 동부병원
폭력방지위원회

I-SEOUL U 서울특별시 동부병원

병원폭력방지위원회내규 개정(안) 요약

1. 개 정 이 유

- 병원폭력방지위원회의 효율적인 운영을 위해 "병원 내 폭력예방 및 대처에 관한 지침"을 "병원폭력방지위원회내규"에 포함시키고 각급 내 대응팀 정기 교육을 추가하여 개정하고자 함

2. 주 요 내 용

- 제정목적 및 적용범위, 용어의 정의, 위원회의 명칭(안 제1조~제4조)
- 위원회의 구성(안 제5조)
- 임무범위(안 제6조)
- 회의소집(안 제7조)
- 의의제 보고 및 제정요지 의주, 사건 당사자의 의무(안 제8조~제9조)
- 접수 및 처리, 조사, 징계절차의 취지, 징계절차에 대한 절차 및 조치, 제정일(안 제10조~제14조)

3. 참 고 사 람

- 예산소지 : 별도 조치 필요 없음
- 기 타 : 상·주조준 채택

제안사유 : 병원에서 발생하는 모든 폭력으로부터 직원을 보호하기 위해

관련한 제반업무 수행 및 위원회의 구성과 그 업무처리 절차 등을 정함

- 직장 내 괴롭힘 방지 조항 추가
- 사건 시 일시적 업무공간 분리 및 업무중단 등 사건당사자 보호 조치

제5장 폭력 사건의 처리

제1절 총 칙

제8조(피해자 보호 및 비밀유지 의무) ① 위원회는 사건의 처리 과정에서 사건 당사자의 보호를 위하여 필요한 경우, 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 사건 당사자 간 일시적 업무공간 분리, 퇴장 시 출몰차지, 일시적 업무중단
2. 기타 사건 처리와 관련하여 사건당사자 보호에 필요하다고 판단되는 조치

② 위원회 위원 및 간사, 그밖에 업무처리와 관련된 자는 사건의 처리 과정에서 기록한 정보에 대하여 비밀유지의 의무를 지며, 사건 당사자의 동의없이 신원이 노출될 우려가 있는 자료를 공개해서는 아니 된다.

③ 누구든지 사건 당사자 및 사건 처리에 협력하는 자에 대하여 사건의 발생,



IV. 추진상의 문제점 및 개선결과



추진상의 문제점 및 개선결과

1. 매뉴얼 배포 및 교육을 하였으나 병원 내 폭력 사건 발생 시 대처 미흡
정기안전보건교육으로 전직원 반복교육 및 신규입사자 채용시 교육에 병원 내 폭력 예방 및 감정노동 관리 교육 추가 실시
2. 외부 건강증진 프로그램 진행시 오후공가 지급은 교대근무자가 참석하기 어려움
오후공가 지급을 하루공가로 변경하고 근무표 나오기 한달전부터 부서장 회의때 협조 요청
3. 병원 내 폭력사건으로 피해 근로자가 고소 진행시 근무 시간 내 법원 출석요청이 오면 참석하기 어려움
피해 근로자가 부서장 및 동료에 일일이 양해를 구하고 근무 시간내 외출이 어려우므로 병원 차원에서 참석가능하게 상황을 만들어 주고 병원 차량지원 후 법원 동행
4. 직원상담사의 외래 진료지원으로 직원 상담시간 부족현상 발생
주2회에서 주3회로 확대 운영

V. 활동성과 및 효과분석

서울케어



활동성과 및 효과분석

활동명	예산	심리 상담실	교육	캠페인	원예 치료	폭력방지 위원회	직원 휴게실	힐링 숲체험	힐링 뇌교육	동호회 지원	감정노동 휴직
2018년	편성	주2회	2회	1회	-	1회	신규 운영	2회	1회	1인 연12만원	-
2019년	편성	주3회	3회	1회	2회	5회	추가 설치	2회	1회	1인 연12만원	2명



2019년 직무 스트레스 평가결과 부서별 평균시 고위험부서 ZERO 달성



직원만족도 점수 3년 연속 상승 (2017년 61.0점, 2018년 62.8점, 2019년 62.9점)

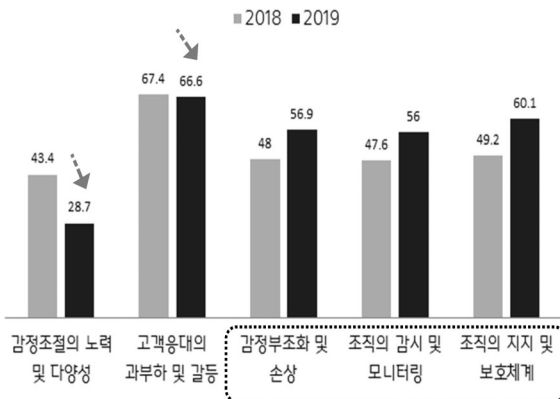


간호사 이직(퇴사)율 2년 연속 3% 이하 달성 (2018년 1%, 2019년 1.5%)



활동성과 및 효과분석

최근 2년간 감정노동 수준평가 비교



2019년 하반기 직무스트레스 요인 평가

부서	물리 환경	직무 요구	직무 자율	관계 갈등	직무 불안정	조직 체계	보상 부족	직장 문화	총점
공공의료팀									A
의무기록팀									A
진단검사의학과									A
원무팀									B
총무팀									B
영상의학과									A
간호부									B
지원부서									A
약제팀									A
전체	C	C	A	C	A	C	B	C	B

A(하위25%),B(하위50%)-정상군/C(상위50%)-잠재군

원인분석 및 추가 연구 필요

추정 » 민원발생 대폭 증가
(2018년 23건 → 2019년 39건)

VI. 향후 추진계획 및 기대효과

서울케어



향후 추진계획

감정노동 근로자 건강보호 인식개선 지속 및 환경개선

감정노동 근로자 건강보호를 위한 내외부 인식개선 캠페인 지속 및 안전하고 쾌적한 근무환경을 만들기 위해 외래 개선공사 예정

01

랜선소통 프로그램으로 조직문화 및 관계갈등 개선

우리 병원의 고착화 된 직무스트레스 요인을 개선하고자 자유롭게 소통할 수 있는 랜선소통 프로그램을 도입하여 많은 근로자 참여 유도 (2020년 하반기 그룹웨어 '알터' 오픈예정)

02

감정노동 근로자 심리지원 프로그램 강화

장기화 된 코로나 이후 몸과 마음이 지친 감정노동 근로자들의 심리지원을 강화하여 스트레스로 인한 소진방지를 위한 ('마음방역' 캠페인 시리즈)

03

기대효과

01

감정노동 근로자의 신체·정신적 건강을 증진하고 감정노동자를 배려하는 조직문화 조성

02

안전하고 쾌적한 근무환경 조성으로 근로자 건강증진&만족도 향상

03

감정노동으로 업무중 발생할 수 있는 산업재해 및 업무상 질병 예방에 기여

04

직원들의 소통과 힐링 프로그램을 통해 직무스트레스 감소

04

03

02

01



경청해 주셔서 감사합니다



3. 제주대학교병원



“ 우리(당신)의 향기는 노력으로 흘린 땀 ”

제주대학교병원

보건관리자 한미숙



CONTENTS

1. 사업장 현황
2. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계
3. 주요 활동 내용
4. 추진상의 문제점 및 개선노력
5. 향후 추진계획 및 기대효과

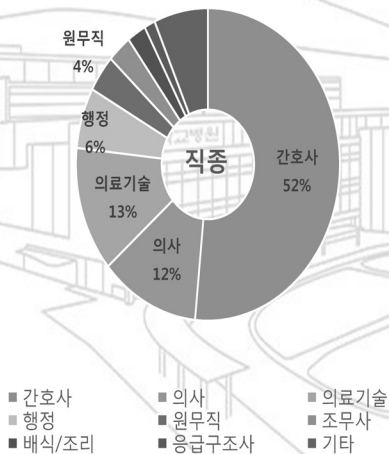
01 사업장 현황

- 1) 사업장 개요
- 2) 사업장 일반적 특성
- 3) 미션, 비전
- 4) 주요 연혁
- 5) 제주대학교병원 보건안전조직
- 6) 제주대학교병원 지역사회 연계

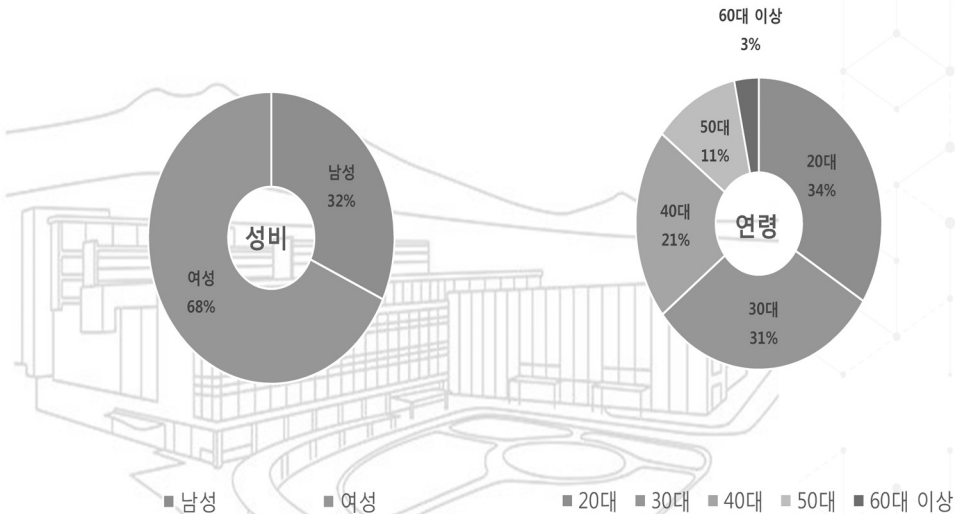
1) 사업장 개요

- 소재지: 제주특별자치도 아라동 (아라13길 15)
- 개원일: 2001년 11월 국립제주대학교병원 개원
- 직원수: 2020.06. 기준 직원 약 1,770명
- 병상수: 660병상

전국 국립대학교병원 현황



1) 사업장 개요 : 일반적 특성



2) 사업장 일반적 특성

- * 직종이 다양
- * 전문가 집단
- * 가장 많은 법의 적용 받는 사업장
- * 365일 오픈
- * 사회의 변화에 바로 영향을 받는다

다양성

- * 환자, 내원객 직간접 접촉
- * 지적노동과 서비스노동의 총체
- * 생명과 연결되어 항상 긴장된 자세
- * 고객의 사회적으로 인정된 약자

고객접점

- * 사회적으로 공인된 약자가 대상이다
- > 성희롱, 언어폭력, 폭력 등 근무하는 시간 내내 노출 됨
- * 여성이 많다 : 특히 간호사는 남성 위주의 사회에서 무의식적인 공격의 대상이 되기도 한다

무방비노출

- * 근무형태를 본인이 선택할 수 없다
- * 다양하다 (3교대, 2교대, 조출, 늦출 등등)

근무형태

- * 교대 근무로 인한 생체리듬 부작용
- * 일하면서 느끼는 보람보다 일상생활의 부러움

가장 중요한 제주대학교병원의 특징: 노사가 함께 협력하여 상생한다.

3) 제주대학교병원 미션, 비전

“ 제주대학교병원은 세계적 수준의 의료서비스를 제공하여 제주특별자치도, 대한민국, 더 나아가 전 세계가 건강한 삶을 누릴 수 있도록 한다. ”

고객 우선

내원 고객은 제주대학교병원의 1순위이며, 항상 고객의 눈높이에 맞추어 병원을 운영한다.

상호 협력

지역의료기관을 비롯, 국내 외 유관기관과의 협력관계를 구축하여 의료네트워크의 허브가 된다.

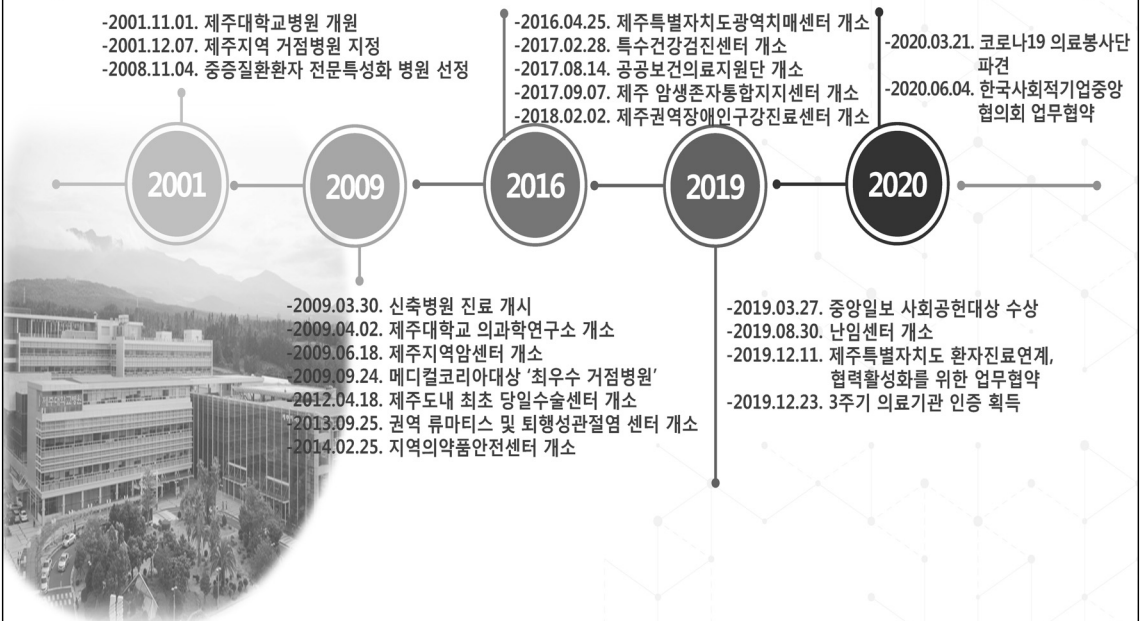
열린 마음

지역적 특색에 안주하지 않고, 외부에 대한 유연한 마음가짐으로 지역 사회 병원의 모범이 된다.

소명 의식

도내 유일의 국립대학교병원으로서, 지역사회 의료 수준에 대한 책임감과 봉사정신으로 업무에 임한다.

4) 제주대학교병원 주요 연혁





02 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

- 1) 배경
- 2) 추진목적 및 체계
- 3) 예산확보

1) 감정노동근로자 보호활동 추진 배경

- * 산업안전보건법 감정노동자 보호법 마련 등 정책 방향 변화
- * 국민생명지키기 3대 프로젝트 (자살예방대책, 교통사고예방, 산업재해 감소대책)

법제도,정부정책

- * 2017. 08.01 기초컨설팅
- * 2017. 09.06 집중컨설팅

감정노동컨설팅

- * 병원 감정노동으로 사회적인식변화 인한 피해와 스트레스 문제에 대한 인식변화
- * 간호사의 높은 이직률
- * 의료소비자의 감정노동 인식부재

- * 의료기관종사자
- * 의료기관 근로자들의 과도한 감정노동 (과거 지적노동으로 인식했지만 서비스업 감정노동자)

1) 감정노동근로자 보호활동 추진 배경

감정노동 컨설팅 결과 (구 산업간호협회(현 직업건강협회) 협업)

2017.08.01. 고객응대 근로자 다수 고용 사업장 기초컨설팅 진행

2017.09.06. 감정노동 서포터즈단 집중 컨설팅 진행

분야	항목	확인	
		유	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자	■	■
	보건관리자	■	■
	심리상담사	■	■
시설 등	휴식시간	■	■
	휴게시설	■	■
	휴게시설 이용시간	■	■
	건강관리실	■	■
	심리상담실	■	■
예산	체육시설 등	■	■
	예산지출	■	■
	인건비보	■	■
조직문화	노사공동 추진	■	■
	사업주의 관심	■	■
	관리자의 지휘	■	■
	과잉민원 통제규정	■	■
	고객에게 홍보	■	■
	건의제도	■	■
실태 파악	대외행사 참여	■	■
	실태 파악	■	■
	요구도 조사	■	■
프로그램 운영	현직마당	■	■
	문화체육	■	■
	프로그램 진행	■	■
	감정노동 교육	■	■
	종호활동	■	■
평가	지역사회 연계	■	■
	대처방안	■	■
	정기평가	■	■
기타사항	지속추진	■	■
	우수사례	■	■

컨설팅 결과

○ 병원업무 특성 상 접점부서 외 타부서 관리의 어려움이 있어 전 직원이 적극적으로 참여 할 수 있도록 사업장 내 분위기 조성이 필요함

○ 기관 담당자의 감정노동에 관한 관심과 의지가 매우 높아서 다양한 프로그램을 계획하고, 운영하고 있음.

○ 고객응대업무에 대한 직원 및 내원객들의 인식을 개선할 수 있는 다양한 방법을 적용할 필요가 있음.

○ 근로자 건강관리를 위한 내부의 시설이 전반적으로 마련되어 있는 편임. 따라서 현재 계획하고 있는 프로그램을 지속적으로 추진하고 향후 보다 다양한 지역사회 기관을 활용하여 연계한다면 보다 발전될 수 있을 것으로 사료됨.

→ 컨설팅 결과를 바탕으로 전 직원이 적극적으로 참여할 수 있는 프로그램을 지속적으로 추진하고 있음

※ 평가항목 30개 중 23개 실시

1) 감정노동근로자 보호활동 추진 배경

지속적인 감정노동 및 직무스트레스 평가 및 관리

- 감정노동 및 직무스트레스 평가 후 연도별 비교 진행
- 2020년 감정노동 평가 진행 중

※ 감정노동 연도별 평가 결과

항목	연도별 평가결과						한국인 근로자 참고치	
	남자			여자			정상	주의
	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
감정조절의 노력 및 다양성	6779	764	분석중	7050	757	분석중	남 0-7666	7667-100
							여 0-8332	8333-100
고객응대의 과부하 및 갈등	6048	562	분석중	6166	604	분석중	남 0-6110	6111-100
							여 0-6110	6111-100
감정부조화 및 손상	4897	532	분석중	5172	571	분석중	남 0-5832	5833-100
							여 0-5832	5833-100
조직의 감시 및 모니터링	3296	300	분석중	3455	324	분석중	남 0-3888	3889-100
							여 0-3888	3889-100
조직의지지 및 보호체계	4761	420	분석중	4945	449	분석중	남 0-4523	4524-100
							여 0-4523	4524-100

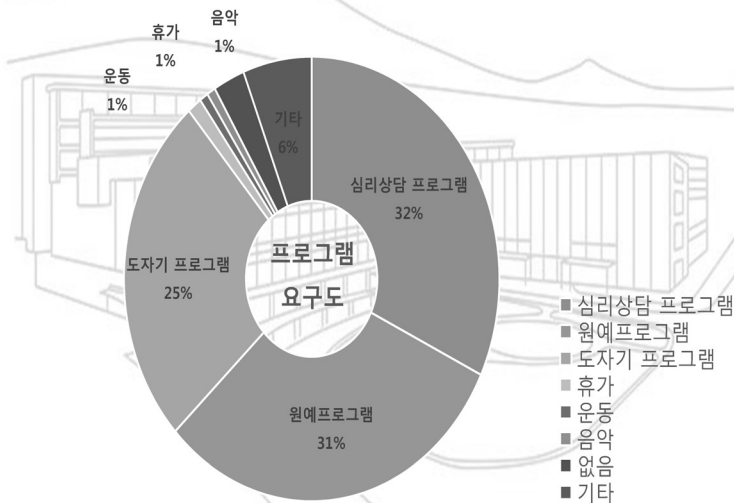
※ 직무스트레스 연도별 평가 결과

항목	연도별 평가결과				한국인근로자참고치			
	남자		여자		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%
	2017	2019	2017	2019				
직무요구	559	60	615	645	남 416이하	417-500	501-583	584이상
					여 500이하	501-533	584-666	667이상
직무자율	490	456	506	499	남 416이하	417-500	501-666	667이상
					여 500이하	501-533	584-666	667이상
관계갈등	358	332	319	349	남 -	333이하	334-444	445이상
					여 -	333이하	334-444	445이상
직무불안정	343	377	359	393	남 333이하	334-500	501-666	667이상
					여 -	333이하	334-500	501이상
조직체계	493	502	502	501	남 416이하	417-500	501-666	667이상
					여 416이하	417-500	501-666	667이상
보상부적절	469	481	510	517	남 333이하	334-555	556-666	667이상
					여 444이하	445-555	556-666	667이상
직장문화	391	408	401	434	남 333이하	334-416	417-500	501이상
					여 333이하	334-416	417-500	501이상

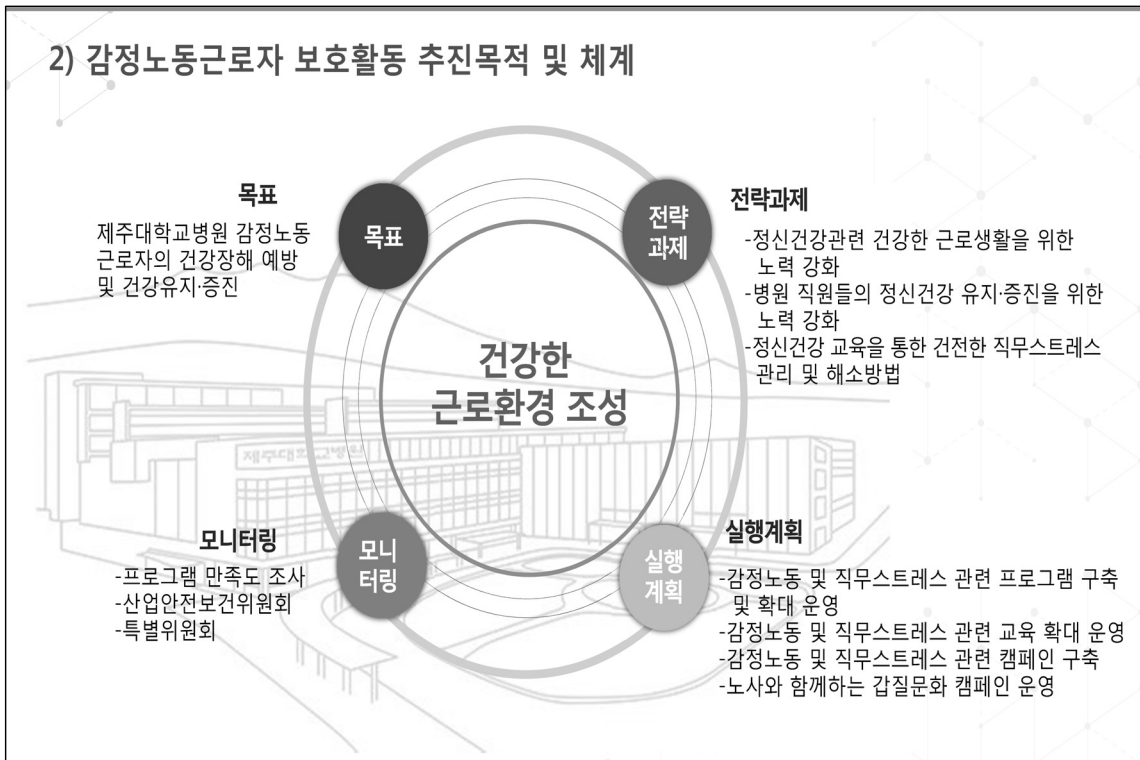
1) 감정노동근로자 보호활동 추진 배경

직원의 감정노동 프로그램 요구도 조사 진행 결과

- 프로그램 요구도 결과 현재 심리상담프로그램, 원예프로그램, 도자기프로그램 순으로 많았으며 기타 항목으로는 운동, 휴가, 음악관련, 사진, 캔들 등이 있었음



2) 감정노동근로자 보호활동 추진목적 및 체계



3) 보건관리팀 예산

(단위: 천원)

항목	2018년	2019년	2020년
I. 직원의료비 (B형, A형 간염접종, 특수검진)	70,400	74,800	87,200
II. 직원 피복비 (탄력스타킹, 보호장구)	38,000	37,800	54,500
III. 공과금 (병원안전보건협회비 등)	1,300	1,300	1,400
IV. 환경정리비(작업환경측정, 국소배기 점검)	18,000	18,000	18,000
V. 일반교육훈련비(51441)	66,500	88,800	105,900
1. 안전보건교육(관리감독자교육)	14,000	14,400	14,400
2. 보건관리자 보수 및 전문교육	2,600	2,600	2,600
3. 안전보건관리교육	2,200	1,200	3,400
4. 감정노동자 심리정서지원 프로그램	24,500	38,400	52,500
5. 직무스트레스 교육		1,200	
6. 근골격계질환 예방프로그램	23,200	26,000	33,000
7. 근골격계질환 예방 교육자료 제작		5,000	
VI. 기타의주용역비(51619)	10,000	42,000	4,000
1. 근골격계유해인자조사	10,000	42,000	4,000
VII. 회의비 (51691)		2,400	2,400
1. 근골격계질환예방 실무협의		2,400	2,400
계	204,200	265,100	273,400

※ 2020년 감정노동자 심리정서지원 프로그램 예산 세부

내용	세부사항	계 (단위: 천원)
1) 힐링캠프	20만원*40인*2회	16,000
2) 당일이완 프로그램	8만원*30인*2회	4,800
3) 심리상담 프로그램	20만원*20인	4,000
4) 원내 프로그램	1) 3만원*20인*20회 2) 강사비 10만원*20회	14,000
5) 저년차 프로그램	1) 참여자기회 : 2만원*7인*3팀*5회 2) 전문가 프로그램 : 30만원*3팀*3회	5,300
6) 감정노동 배려 캠페인	2만원*200인(원내직원 및 내원객)	4,000
7) 요리교실 프로그램	1) 10만원*20인(직원 및 자녀)*4회 2) 강사비 10만원*4회	4,400
계		52,500

03 감정노동 근로자 건강보호 주요 활동

감정노동 직원폭력예방/ 대응 지침 및 메뉴얼

- 병원 내 업무와 관련 혹은 외부인에 의해 발생할 수 있는 폭력(폭언, 욕설, 인격모독 등)을 미연에 방지하고 발생 시 유연하고 단호하게 대처하게 하기 위함

- 직원윤리위원회, 고충상담원 지정되어 있음.
- 메뉴얼 지침 내용

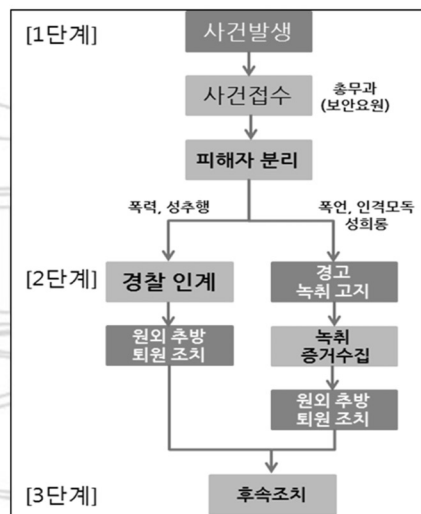
(1)피해교직원
거부의 의사를 명확하게 표현한다.
사건현장을 이탈하고 도움을 청한다. (동료 또는 보안요원)

(2)관리자(동료 교직원)
사건발생을 총무과에 통보하고 보안요원을 요청한다.
보안요원의 도움을 받아 행위자와 피해 교직원을 분리한다.
피해 교직원이 안정을 취할 수 있도록 돕는다.

(3)총무과(보안요원)
사건접수 후 현장에 위치하여 행위자와 피해 교직원을 분리한다.
사건내용을 파악하여 병원장 보고 및 관련부서에 통보한다.

법적인 문제 발생 시 피해직원은 병원변호사, 노무사 함께 한다.
필요 시 특별휴가를 주고 건강장해 예방을 위한 조치를 한다.

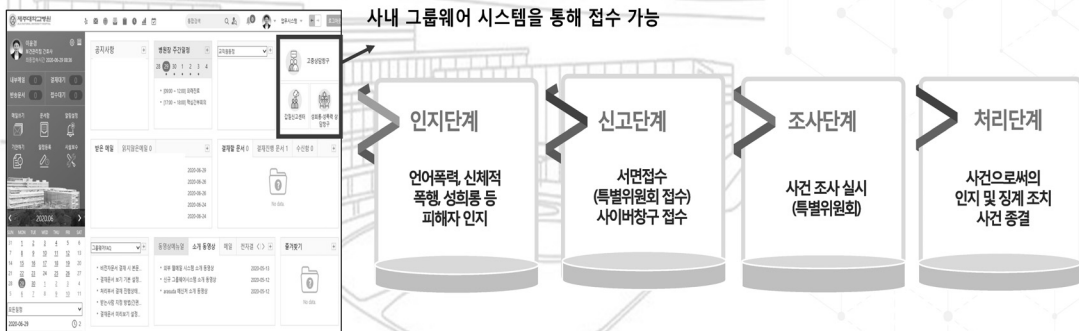
처리절차 흐름도



특별위원회 - 폭언·폭행·성희롱 없는 병원문화 구현

- 폭언·폭행·성희롱 없는 병원 문화 구현 특별위원회 구성 후 노사공동 캠페인 진행
- 병원장, 노조, 사무국장 등의 참여로 직원간 폭언·폭행·성희롱 관련 관심도 제고
- 원내 폭력 관련 신고 및 처리 절차 등의 홍보(활성화)

※ 2018년 사이버 성희롱/성폭력 상담 창구 및 사이버 고충상담창구 개설완료
 - 사이버 창구 이용시 게시글에 대한 열람권한은 원장 및 고충처리위원장만 가능
 (고충처리위원 : 사무국장/간호부장/노조지부장/노조분회장/총무과 고충상담교육 이수자)



특별위원회 - 폭력근절 노사공동 캠페인 활동

- 2018년 7월 초 특별위원회 구성
- 2018년 7월, 2019년 5월 캠페인 진행

갑질, 폭언, 폭행, 성희롱 없는 병원문화를 위한 노사공동 캠페인

일시 2018년 7월 24일 (화) 14:00
 장소 제주대학교병원 1층 로비

〈원내 갑질/폭언/폭행/성희롱 관련 고충처리 절차〉

○ 원내 갑질/폭언/폭행/성희롱 고충상담실 운영 (전화 1076)
 ○ 폭력 접수 : 서면접수 (특별위원회) / 사이버접수 (그룹웨어 사이버창구)
 (공무) 시 불합당한 특별위원회 위원장 결정가능

제주대학교병원

갑질, 폭언, 폭행, 성희롱 없는 병원문화를 위한 노사공동 캠페인

2019. 5. 30(목) 오후 2시
 병원 1층 로비 ▶ 원내 순회

원내 갑질/폭언/폭행/성희롱 관련 고충처리 절차

고충접수문의
 홈페이지: 1076
 노조대표: 1241

서면접수
 사이버접수
 사건조사 (특별위원회)
 사건처리

제주대학교병원



배려천사 캠페인 (구 산업간호협회(현 직업건강협회) 협업)

2017년 배려천사 캠페인 진행 “웃는 고객, 행복한 근로자”

구분	미니 개운죽 화분 만들기	만다라 미술치료	스트레스 및 혈관나이 측정
일시	2017.10.18.		
참여	직원 및 방문객 90명	직원 및 방문객 12명	직원 및 방문객 25명
내용	미니 개운죽, 화분, 자갈을 이용해 본인 만의 화분을 만들면 서 감정노동(고객응 대)에 대해 간단한 설 명을 통해 인지도 높 이기	만다라 무늬를 색연 필로 채워가며 정신 이완 및 스트레스 해 소	스트레스 및 혈관나 이 측정 후 관리방법 에 대한 간단한 설명 진행

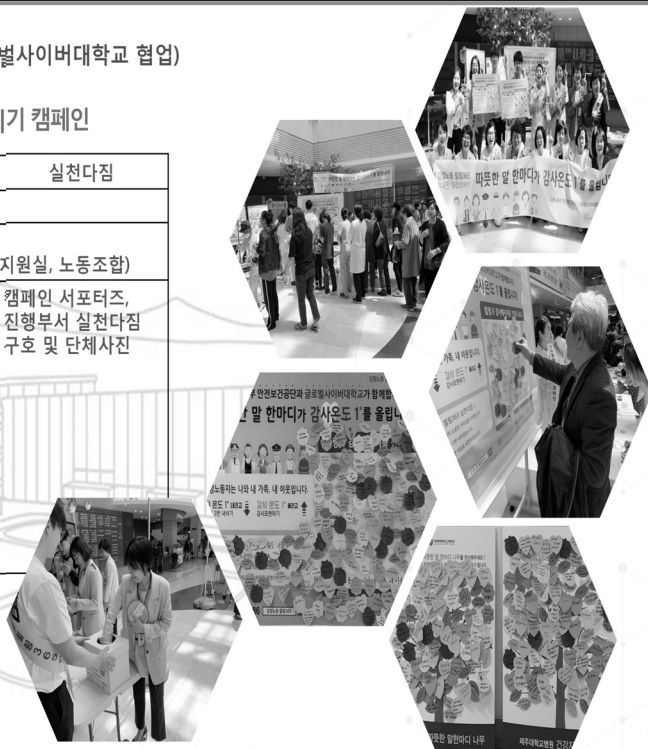
→ 직원들의 스트레스 및 혈관나
이 측정 추가 진행 원하여 2차
진행 (2017.11.08.)



감사온도 1도 올리기 캠페인 (글로벌사이버대학교 협업)

2019년 따뜻한 말 한마디로 감사온도 1도 올리기 캠페인

구분	캠페인 안내	참여이벤트	실천다짐
일시	2019.05.10. 병원 로비		
협조	글로벌사이버대학교 제주대학교병원 (보건관리팀, 간호부, 고객지원실, 노동조합)		
내용	캠페인 소개 및 참여 안내 (홍보부채 배부) <홍보문구> -감정노동자는 나와 내 가족, 이웃 -따뜻한 말 한마디가 감사온도 1도를 올리 니다 -사은품: 다육이 200 개, KF94 마스크, 물병	<따뜻한 말 한마디 나루 완성하기> -병원 직원 및 내외 부 고객을 대상으로 병원 직원들에게 전 하는 감사메세지 <힐링핸즈> 병원 내외부 고객을 대상으로 감사함을 전달하는 힐링핸즈 진행	캠페인 서포터즈, 진행부서 실천다짐 구호 및 단체사진



직원보호를 위한 원내 포스터 게시

직원보호를 위한 안내 포스터 제작 및 구입 보건관리팀에서 진행



감정노동 근로자의 일과 가정 양립을 위한 제도

감정노동 휴가 연2회

- 의료기관 특성 상 고객들을 대하고 신체적 노동 뿐만 아니라 감정적 노동의 영향이 크므로 근로자의 원활한 휴식을 위해 감정노동 휴가 신설
- 연 2회의 감정노동휴가 + 특별휴가로서 부여
- 단체협약 사항에 반영(단체협약 제92조 제7호), 노사 합의에 따라 제도 신설

※ 임신부 배려 뱃지 배부

일·가정 양립을 위한 휴가 연1회

- 직원의 일·가정 양립 및 가족 친화 활동 증대를 위하여 신설
- 연 1회의 일·가정 양립을 위한 휴가 특별휴가로서 부여
- 2019년 단체교섭 진행

특별휴가 연 2회

- 자녀가 있는 직원의 경우 어린이집, 유치원, 학교에서 공식적으로 주최하는 행사에 참여하는 경우, 교사와의 상담에 참여하는 경우, 자녀의 병원진료에 동행하는 경우 1인당 연 2회 제공

임산부 단축근무 제도

- 임신전기간 근로시간 단축(6시간/1일)

출산 * 육아휴직

- 출산휴가 3개월 + 육아휴직 3년 (3년3개월)
- 임신부 주차공간 우선 확보
- 임신부 보건휴가 제도 : 유급지원



원내 건강힐링 프로그램

” 2018년 총 30명 참여

상반기 아로마테라피 10회기
-플라워 소이캔들
-플라워 캔들워머
-폼클렌징, 천연로션
-수분미백에센스
-흑설탕 스크럽
-천연비누, 버물리

하반기 원예프로그램 6회기
-나도나육아트
-꿈의 정원
-전구 꽃 무드
-친환경 화분
-테라리움
-토피어리 액자

직원 20명
대상

2019년 총 40명 참여

상반기 도자기 만들기 10회기
-제주돌담 화분
-앞접시
-밥그릇, 국그릇
-사각접시, 용도 그릇
-초가집 등불
-화병 등

하반기 원예프로그램 6회기
-나만의 정원
-리스 만들기
-테라리움
-수생식물 심기
-틸란드시아 공중걸이
-스투키 화분

2020년 총 20명 참여

상반기 원예프로그램 8회기
-스칸디아모스 액자
-테라리움 만들기
-목부작 만들기
-토리어리 만들기
-식용 허브 심기 등

치유의 숲 걷기 프로그램 (당일 이완 프로그램)

- 서귀포 “치유의 숲” 방문
- 2018년 2회 진행: 05월 18일 / 11월 16일 총 58명 참여
- 2019년 2회 진행: 04월 05일 / 12월 06일 총 53명 참여
- 2020년 7월 상반기 진행 예정

숲 해설사 동행 “치유의 숲 걷기” 진행

치유의 숲 “실내 프로그램 진행”

-가훈쓰기, 우드버닝
-드림캐쳐 만들기 등

집합

오전

점심

오후

해산

건강한 밥상 “차롱밥상”

산림치유 힐링캠프 (1박2일 프로그램, 휴식과 녹지공간 제공)

- “비자숲힐링센터” 방문
- 2018년 2회 진행 총 39명 참여
07월 13~14일 / 12월 28~29일
- 2019년 3회 진행 총 90명 참여
03월 22~23일 / 06월 14~15일 / 11월 8~9일
- 2020년 7월 상반기 진행 예정

- 프로그램 진행
- 쌈장만들기, 숲걷기 등
- 힐링 시간 갖기 (갤러리, 카페 등)

- 강사 섭외 후 프로그램 진행
- 전통놀이, 춤(무용) 프로그램
- 도자기, 원예프로그램 등

1일

저녁

취침

2일

해산

힐링센터 내 건식, 습식 마사지 진행

직원복지를 위한 지속적인 교직원 연수 지원

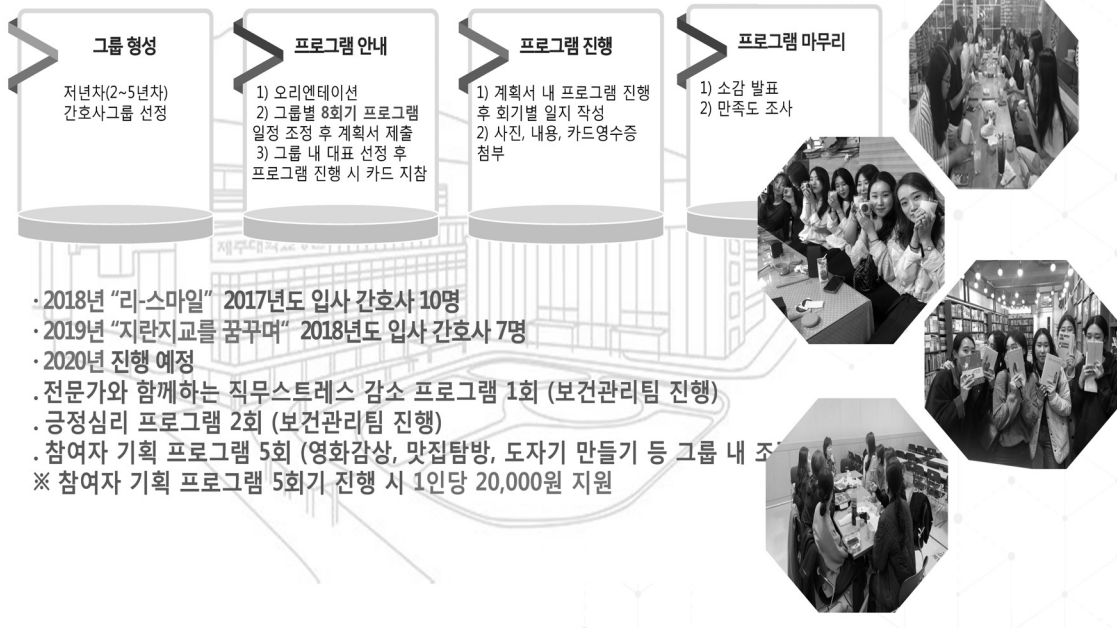
교직원 해외 연수

- 기존 국내위주의 연수 프로그램에서 해외연수프로그램으로 확대
- 단위부서별 배정인원은 노사공동 연수추진위원회에서 선정하고 연수자는 성과평가와 연계하여 각 부서별 연수추천자를 대상으로 인사위원회에서 심의하여 선정
- 추천기준은 입사일 기준 5년 이상 교직원 부서별 추천

구분	교수	진료지원부서	간호부	사무국	기획조정실 등	합계	연수지
2017년 2회	2명	13명	18명	3명	3명	39명	대만
2018년 2회	8명	14명	31명	3명	4명	60명	대만
2019년 3회	10명	13명	30명	4명	3명	60명	일본(오사카)



저년차 간호사 직무스트레스 및 감정노동 관리 프로그램



신규간호사 직무스트레스 및 감정노동 관리 프로그램

- 신규간호사-프리셉터 만남의 날 지원
- 프리셉터-프리셉티 간호사 상호교류 및 간담회 지원



- 신규간호사 Cheer-up Day (2019.12.17.)
- 2019년도 신규간호사, 수간호사
- 축하, 격려사, 모범상 시상, 싱어송라이터가 진행하는 힐링 토크 콘서트



자녀와 함께하는 프로그램

2019년 3학기 진행

	자녀와 함께하는 요리프로그램 1기	자녀와 함께하는 요리프로그램 2기	자녀와 함께하는 요리프로그램 3기
일시	2019.08.24. (토)	2019.11.26.(토)	2019.12.14.(토)
대상	직원+직원자녀 (6~13세 이하) 10팀	직원+직원자녀 (6~13세 이하) 10팀	직원+직원자녀 (6~13세 이하) 10팀
주제	궁중떡볶이 만들기 케이크 만들기	샌드위치 만들기 캐릭터 케이크	크리스마스 쿠키 크리스마스 케이크

2020년 2학기 진행

2020 신설

	자녀와 함께하는 요리프로그램 1기	직원자녀 요리 프로그램 1기
일시	2020.02.15.(토)	2020.02.01.(토)
대상	직원+직원자녀 (6~13세 이하) 10팀	직원 자녀 15명 (중, 고등학생)
주제	월남쌈 만들기 딸기모찌 만들기	부리또 만들기 과일 타르트 만들기

감정노동 관련 교육

감정노동 및 직무스트레스 관련 교육

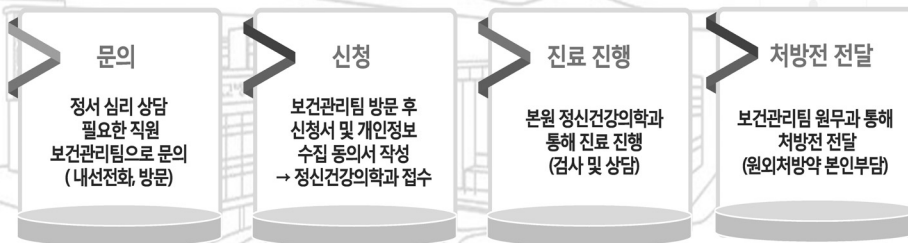
	2018년	2019년
주제	감정노동 심신힐링 및 스트레스 관리 교육	멘탈헬스 회복탄력성 강화 교육
일시	2018.07.12.(목)	2019.08.22.(목)~08.23.(금)
강사	글로벌사이버대학교 교수	관련 전문가
대상	병원 직원 116명	병원 전 직원
내용	감정상태 평가 및 회복방법 등	뇌교육자가힐링 방법 등 교육

자살예방교육 “보고 듣고 말하기”

	2018년	2019년
일시	2018.08.17.(금)	2019.12.05.(목)
대상	병원 직원 54명	병원 직원 44명
강사	제주시 정신건강복지센터 팀장	
내용	-자살의 언어적 신호, 행동적 신호, 상황적신호 -도움이 되는 듣기, 도움이 되지 않는 듣기 -자살 위험성 안전점검목록 등	

정서심리상담 프로그램

- 대상 : 정서·심리 상담이 필요한 직원 (신청자)
- 전문의 위촉 : 2018.06.01.~2020.12.31. 정신건강의학과 전문의 위촉
- 진료비(정서·심리 검사 및 상담) 지원 (2018년: 1인 40만원, 2019년: 1인 20만원)
- 2018년 : 7명 프로그램 신청 후 심리상담 진행
- 2019년 : 6명 프로그램 신청 후 심리상담 진행
- 2020년 : 1명 프로그램 신청 후 진행 중



※ 개인정보 및 진료 비밀유지를 위해 최대한 노출 감소 (보건관리팀 통해 예약 및 수납, 처방전 전달 진행)

대외적 교류 행사 및 활동 지원

” 동호회 활동 지원

- 직원들이 참여하는 협력 증진 활동의 일환
- 지속적인 지원을 통한 대외적 교류
- 일회성에 그치지 않고 지속적으로 추진 및 지원 될 수 있도록 노력

	마라톤 동호회	볼링 동호회	축구 동호회	봉사동호회
내용	2018년 국제 평화 마라톤대회 등	전국 국립대학교 병원 친선 볼링 대회 지원 등	전국 국립대학교 병원 축구대회 지원 등	아우름 봉사 동호회를 통한 지역사회 상생
지원	참가비, 항공료, 숙박비, 식대 등 일체 지원			

정신 및 신체적건강을 위한 근골격계 프로그램 진행

” 근골격계질환 예방을 위한 코어트레이닝

	2018년	2019년	2020년
진행	3기 진행	3기 진행	1기 진행 완료
참여	80명 참여	99명 참여	36명 참여
시간	오후5시30분~6시30분, 12시~1시		
내용	※ 코어 트레이닝 (매주 화요일, 목요일 진행) - 복부 및 등 하부의 근육 강화, 코어 강화 운동 ※ 웨이트 트레이닝 (매주 수요일 진행) - 근육발달을 통해 강한 체력을 기르기 위한 저항 운동		

영양팀 스트레칭 교육 진행

	1기	2기
일시	2019.12.10.~2020.02.27	2020.04.20.~06.10.
시간	주 2회 14:30~15:20	
대상	병원 영양팀 직원 대상	
내용	- 업무에 맞는 스트레칭 교육 - 통증 부위별 개별 마사지	

중간관리자 코칭 리더십 교육

- 2018년도 감정노동 평가 결과 직위별 분석 시 팀장급에서 '감정조절의 노력 및 다양성', '고객응대의 과부하 및 갈등', '감정부조화 및 손상'에서 '주의'로 높게 측정 됨
- 진행 : 병원 CS팀
- 기간 : 2019.08.~10.30. (2개월)
- 대상 : 병원 중간관리자 18명
- 내용 : 접점부서의 서비스 지향적인 활동을 통한 내부고객간 갈등을 축소시키고 협업하는 과정을 통해 다른 직원과 상호 보완하고 업무성과 향상을 위한 교육

관계력 Up-grade

-경청, 5R작성법 교육, 코칭 대화법 등

리더의 역할

- 코칭 대화법-GROW 코칭 모델
- 현장 리더 역할의 중요성

1차

2차

3차

4차

5차

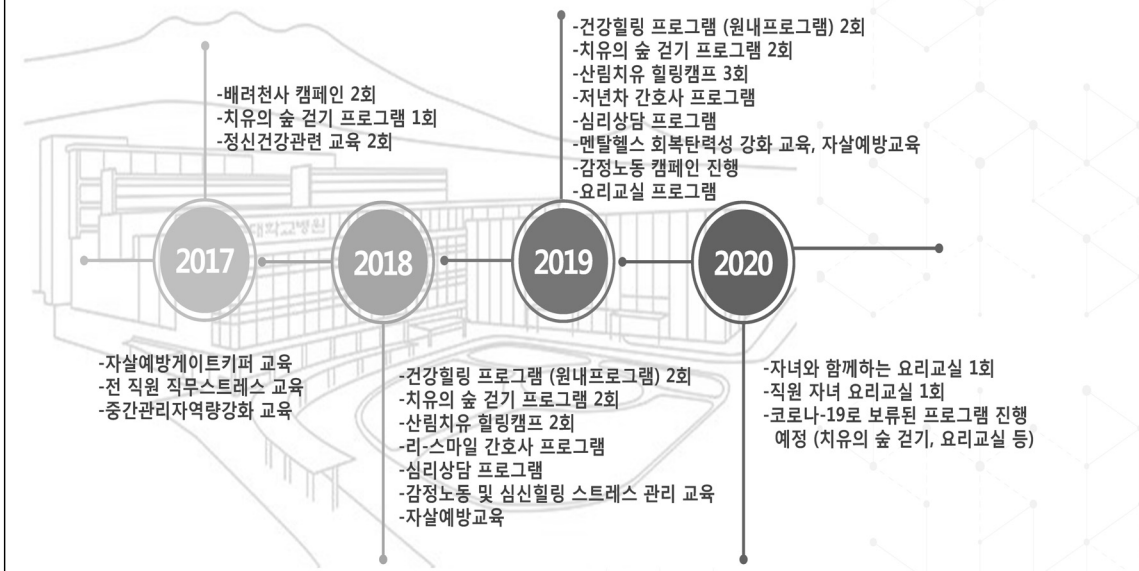
리더의 소통 그릇

- 소통 역량
- 인정, 칭찬, 코칭 대화법 실습

04 활동성과 및 효과분석

1) 활동성과 및 효과분석

· 지속적인 프로그램 운영 및 확대 진행을 통한 감정노동에 대한 직장 분위기 조성 및 내실화 기여



1) 활동성과 및 효과분석

- 2019 고객응대근로자 건강장해 예방을 위한 실천 캠페인 감정노동 및 정신건강 지표 분석 결과

2019 「고객응대근로자 건강장해 예방을 위한 실천 캠페인」

감정노동 및 정신건강 지표 분석 결과

참여기관	제주대학교병원
수행기간	2019년 10월
주관	글로벌사이버대학교
후원	안전보건공단

2019. 11

글로벌사이버대학교
GLOBAL CYBER UNIVERSITY

II. 감정노동 수준

○ 원자별 감정노동 정도(7점 Likert)에 근거하여 조사 분반인 1차 사업장 소속 종사자들의 감정노동 수준은 아래 표와 같습니다. 평균을 위해 감정노동 정도가 100인 경우 100으로 표시를 해 주었습니다. 평균점수가 해당 수준에 속해 있으면 해당 수준이 감정노동의 주요한 문제로서 개입의 우선순위가 있음을 보여줍니다.

○ 이 사업장 소속 남녀 응답자의 경우, 감정노동 수준에 대한 평균점수가 모든 요인에서 위험수준 30인 낮아 정상 범위에 속해 있습니다. 감정노동 문제의 해결을 위해 사업장에서 추진한 다양한 노력들과 조치들이 반영되어 긍정적일 것으로 기대됩니다.

감정노동 수준	남성		여성	
	점수 평균	위험 수준	점수 평균	위험 수준
감정노동의 요구 및 관리	76.4	76.7 ~ 100	75.7	83.3 ~ 100
고객응대자의 태도와 말 관행	36.2	61.1 ~ 100	68.4	61.1 ~ 100
감정노동으로 인한 손상	33.2	58.3 ~ 100	57.1	58.3 ~ 100
조직의 감시 및 통제방식	30.0	38.9 ~ 100	32.4	38.9 ~ 100
조직의 지지 및 보호방식	62.0	61.1 ~ 100	44.9	61.1 ~ 100

※ 감정노동 수준 평가 척도는 2019년 안전보건공단에서 개발한 「직장 감정노동 정도(7점 Likert)」를 사용함

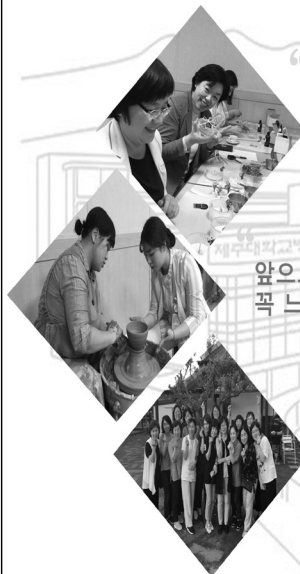
- 2 -

“귀 사업장 소속 남녀 응답자의 경우, 감정노동 수준에 대한 평균점수가 모든 요인에서 위험수준보다 낮아 정상 범위에 속해 있습니다. 감정노동 문제 해결을 위해 사업장에서 추진한 다양한 노력들과 조치들이 반영되어 소속 응답자들의 긍정적인 평가로 이어진 것으로 추론됩니다.”

-2019.11. 글로벌사이버대학교
감정노동 및 정신건강 지표 분석 결과

1) 활동성과 및 효과분석

- 프로그램 진행을 통한 감정노동 및 직무스트레스 완화 방법 공유 기회 제공
- 감정노동 및 직무스트레스 활동을 통한 애사심 고취



“직장 동료들과 식물에 대해 이야기하고 수업에 참여하는 선생님들의 표정이 다 웃고 있는 모습을 잊을 수가 없습니다. 저 또한 프로그램을 하면서 무척 행복했습니다.”

-2020년 원내힐링프로그램 참여자

“앞으로 유익한 시간이 더욱 더 마련되어 제가 느꼈던 행복함을 다른 직장 동료들도 꼭 느꼈으면 좋겠습니다. 감사합니다.”

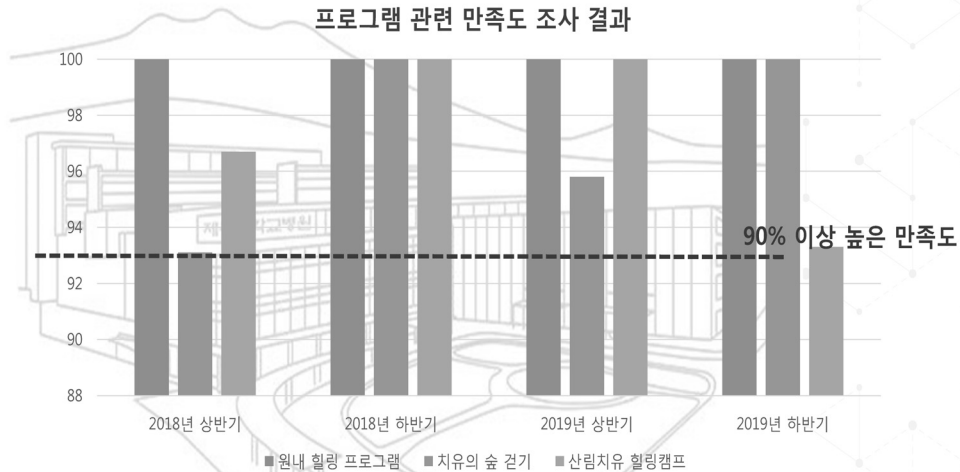
-2019년 원내힐링프로그램 참여자

“다같이 모여서 얘기를 하는 기회가 있었는데 병원 내의 많은 부서 사람들과 만나게 되어 우리는 몰랐던 다른 부서의 고충을 알게 되어서 좋았습니다.”

-2019년 산림치유 힐링캠프 참여자

1) 활동성과 및 효과분석

· 프로그램 만족도 조사 시 정신건강 관련 항목 90% 이상 높은 만족도



05 추진상 문제점 및 개선노력

추진상 문제점 및 개선노력

- 만족도 조사 및 프로그램 진행 시 직원들의 의견 적극 수렴

“ 프로그램 시간이 끝나고 쉬는 시간이 조금 더 늘어났으면 좋겠습니다 ”
-힐링캠프 관련 참여자 의견

- 기존 힐링캠프 진행 시 프로그램 개수(4개→2,3개 진행)를 줄이고 휴식시간 증대
- 여유를 가지고 힐링 할 수 있도록 2일차 프로그램 진행 시 갤러리 감상, 카페 방문
- 만족도 조사 진행 시 개선 노력에 따른 만족도 달성

프로그램 변경 후 만족도 변화

“ 프로그램 항목들이 알차고 여유롭게 진행되어 편하게 따라가고 즐겁게 이용 할 수 있었음 ”
“ 일정이 너무 타이트 하지 않아서 더 힐링되서 가는 것 같아서 좋았음 ”
-힐링캠프 관련 참여자 의견



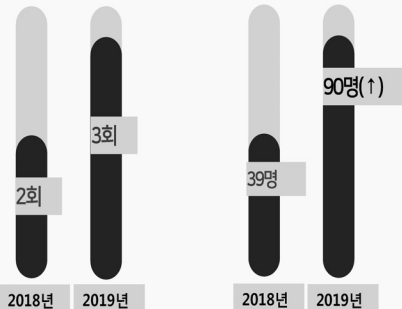
추진상 문제점 및 개선노력

- 산림치유 힐링캠프 대상 인원 대비 참여율 저조하여 2019년 프로그램 진행 시 CS팀(고객지원실)과 협업하여 참여도 상승 노력
- 각 부서 협조를 통해 멘토/멘티들이 참여 할 수 있도록 감정노동 힐링시간 및 상호교류 기회 제공

산림치유 힐링캠프

시행횟수

참여인원



추진상 문제점 및 개선노력

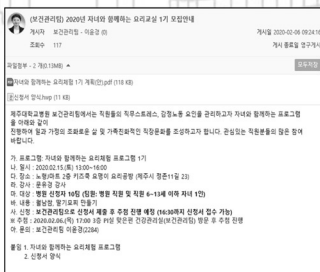
- 만족도 조사 및 프로그램 진행 시 직원들의 의견 적극 수렴

“자녀와 함께하는 프로그램 참여하고 싶지만, 인기가 너무 많고 신청이 너무 빨리 마감돼요.”

-자녀 프로그램 진행 관련

- 기존 게시판 공지 후 선착순 마감으로 신청 진행하였으나 게시판 공지 후 10분 내외 마감으로 인해 참여 기회가 어렵다는 의견이 있어 선착순 → 추첨 방식으로 신청 방법 변경

① 프로그램 관련 게시판 공지 → ② 기간 내 신청서 제출 후 추첨일자 공지 → ③ 추첨시간 내 방문하여 신청자 직접 추첨 진행 → ④ 추첨 후 당첨 직원에 한해 프로그램 진행 추진



아쉽지만 다음 기회에
참여해주세요 ♥

축하합니다 !
♥ 당 첼 ♥

06 향후 추진계획 및 기대효과

향후 추진계획 및 기대효과

01

기존 감정노동 관련 프로그램 지속적 유지 및 정착

02

직무스트레스 및 감정노동 관련 프로그램 개발

03

직원 스스로 건강관리를 해야 한다는 인식 개선과 역량 강화

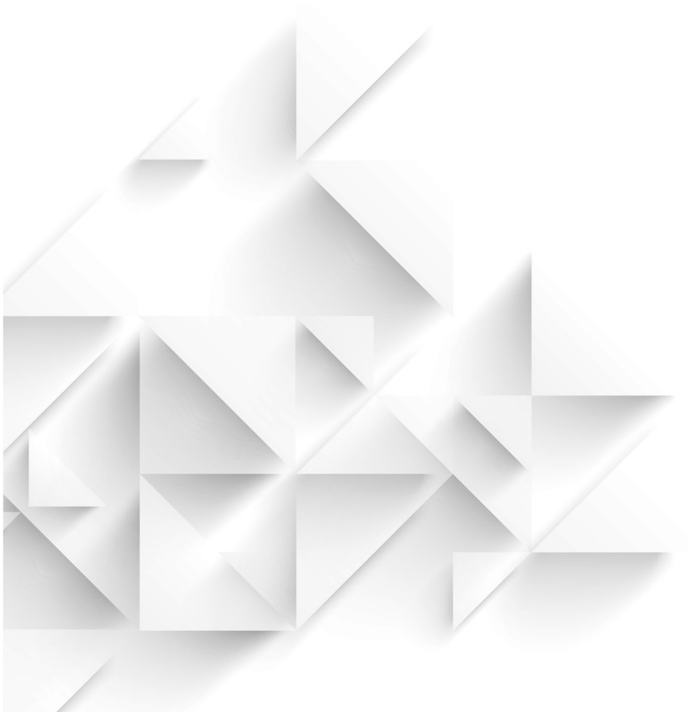
04

감정노동 및 직무스트레스에 대한 병원 분위기 개선

▶ 감정노동 관련 프로그램을 통한 제주대학교병원 전 직원 정신건강 유지·증진



4. 한국맥도날드(유)



한국맥도날드 감정노동 근로자 건강보호 우수사례

Jul. 8, 2020

© McDonald's 2020 — Confidential

한국맥도날드 개요

한국맥도날드 사업장 개요

한국에서 매일 40만 명,
연간 2억 명 이상의 고객이 방문하는
대표적인 외식 브랜드 맥도날드

맥도날드가 써온 '한국 외식업계 최초의 역사'

1992년 국내 최초 드라이브 스루 '맥드라이브' 도입
2005년 업계 최초 '24시간 매장 운영' 시작
2006년 업계 최초 아침 메뉴인 '맥모닝' 도입
2007년 업계 최초 딜리버리 서비스 '맥딜리버리' 도입
2016년 국내 최초 '미래형 매장' 상암DMC점 오픈

- 기업명: 한국맥도날드 유한회사
- 대표자명: 앤토니 노리스 마티네즈
- 본사 주소: 서울시 종로구 종로51, 종로타워 14층
- 기업 설립일: 1986년 9월 20일
- 운영 매장 수: 407개
- 근무자 수: 1만 5천 여 명

© McDonald's 2020 — Confidential

3

고용에 힘쓰는 한국맥도날드



글로벌 외식업계 최대 수준의 국내 고용 창출

맥도날드는 본사 및 전국 400여 개 레스토랑에서
1만 5천여명의 일자리를 창출해 내고 있으며,
이는 글로벌 외식업계 최대 수준입니다.

일학습병행제 시행

청년 직원들이 일과 학업을 병행하며 외식업계 전문가로
성장할 수 있도록 지난 2017년 1월부터 고용노동부와 함께
일학습병행제를 시행하고 있습니다.

비정규직 정규직 전환

2020년 1월부터 시급제 직원의 정규직 전환 채용을 위해
시프트 매니저(Shift Manager) 직급을 신설하고
지속적으로 정규직 채용을 확대하고 있습니다.

© McDonald's 2019 — Confidential

4

학력, 나이, 성별, 장애 등 차별이 없는 한국맥도날드의 '열린 채용'

주부 직원

업계 최초로 주부 채용의 날을 개최하며 결혼, 육아 등으로 인해 경력이 단절된 워킹맘들의 재취업을 장려하고 있으며

현재 약 1,396명의 주부 직원이 근무 중입니다.

시니어 직원

2000년대 초반부터 시니어 채용에도 앞장서

현재 359명의 시니어 직원이 근무하고 있습니다.

장애인 직원

현재 약 167명의 장애인 직원이 맥도날드에서 근무하고 있으며,

이 중 10년 이상 장기 근속한 중증장애인 직원은 31명에 달합니다.

학력, 나이, 성별, 장애 등 차별이 없는 한국맥도날드의 '열린 채용'

주부 직원

업계 최초로 주부 채용의 날을 개최하며 결혼, 육아 등으로 인해 경력이 단절된 워킹맘들의 재취업을 장려하고 있으며

현재 약 1,396명의 주부 직원이 근무 중입니다.

시니어 직원

2000년대 초반부터 시니어 채용에도 앞장서

현재 359명의 시니어 직원이 근무하고 있습니다.

장애인 직원

현재 약 167명의 장애인 직원이 맥도날드에서 근무하고 있으며,

이 중 10년 이상 장기 근속한 중증장애인 직원은 31명에 달합니다.

학력, 나이, 성별, 장애 등 차별이 없는 한국맥도날드의 '열린 채용'

주부 직원

업계 최초로 주부 채용의 날을 개최하며 결혼, 육아 등으로 인해 경력이 단절된 워킹맘들의 재취업을 장려하고 있으며
현재 약 1,396명의 주부 직원이 근무 중입니다.

시니어 직원

2000년대 초반부터 시니어 채용에도 앞장서
현재 359명의 시니어 직원이 근무하고 있습니다.

장애인 직원

현재 약 167명의 장애인 직원이 맥도날드에서 근무하고 있으며,
이 중 10년 이상 장기 근속한 중증장애인은 31명에 달합니다.

© McDonald's 2020 — Confidential

7

(참고) 고용 관련 한국맥도날드 수상 내역

수여일자	포상종류	주관
'20.05	2020 국가산업대상 고용친화 부문	산업통산자원부
'20.02	제2회 대한민국 일자리대상 국회환노위원장상	고용노동부
'19.12	2019 좋은 일자리 대상 '일하는 여성이 행복한 기업' 부문 여성가족부 장관상	고용노동부
'19.11	'2019 올해의 일자리 대상' 민간 일자리 부문 대상	고용노동부
'18.09	'대한민국 고용친화 모범경영대상' 청년고용친화 부문 대상	고용노동부
'18.09	고용노동부 '일학습병행 우수훈련과정 경진대회', '학습기업' 부문 우수사례	고용노동부
'18.02	'행복더함 사회공헌 대상' 고용창출 부문 대상	고용노동부

© McDonald's 2020 — Confidential

주요 활동 내용 및 계획

맥도날드 감정근로자 피해사례

또 맥도날드 고객 갑질...알바 얼굴에 햄버거 던졌다

[중앙일보] 일렉 2018.12.06 09:29 수평 2018.12.06 10:27

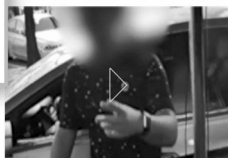


지난 11월 17일 서울 연세대 인근의 한 맥도날드 매장에서 동년 남부 일원이 아르바이트생에게 햄버거 포장을 던진 뒤 얼굴에 찔러 입상을 입었다. [사진 연합뉴스]

국내 맥도날드에서 손님이 점원에게 햄버거를 던져 던지는 일이 또 발생했다. 지난날 중순 인터넷 커뮤니티를 강타한 '울산 맥도날드 사건'에 이어 6일 오전 확산되고 있는 이번 영상은 '연신내 맥도날드 사건'으로 불린다.

미친 XX야" 맥도날드 직원에 욕설 퍼붓고 사라진 남성

[380조기호 기자
일렉 : 2019.10.09 20:47 | 수정 : 2019.10.09 22:29



<영카>

지난해 맥도날드 매장에서 직원 얼굴을 향해 손님이 햄버거를 던지는 영상이 공개돼 큰 논란이 있었는데요 얼마 전에도 직원에게 햄버거 대충 던져 얼굴을 찔러 입상을 입었습니다.

UPRIS > 사회

맥도날드 고객 '갑질'... "맞은 직원은 울고 있었다"

■장기원 / 기사입력 : 2018-11-14 17:44:44

드라이브스루 매장 손님, 직원에 음식 던져
맥도날드 측은, 경찰 고발... "직원의 주문 실수는 없었다"

맥도날드 드라이브스루 매장에서 한 손님이 직원에게 음식을 던져 던져 공분을 산 가운데 맥도날드측이 경찰에 고발하면서 "직원의 주문 실수는 없었다"는 공식 입장을 밝혔다.

14일 맥도날드 측은 " 해당 매장 직원은 실수 없이 주문을 받았음이 사실로 확인됐다"고 밝혔다. "피해 사실 확인 후, 직원 보호 및 피해 구제를 위한 조치를 취하겠다"고 설명했다.

고객의 진정된 사과를 받고 있다고 한다"며 "다시 이런 일이 발생하지 않도록 노력하겠다"고 밝혔다.

경찰에서는 피해자인 직원과 피고발자인 고객명 등을 확인해 예정이다.

dongA.com

"안 먹어, XX"... 맥도날드 손님 갑질 피해자가 전한 당시 상황

2018-11-14 18:04:00 편집



맥도날드
드라이브스루
매장

맥도날드 드라이브스루(차에서 주문하는 곳) 매장에서 손님이 아르바이트생에게 음식 봉이 담긴 봉투를 던지는 영상이 공개돼 논란이 가운데, 사건 당사자인 아르바이트생이 입을 열었다.

감정노동 근로자를 위한 맥도날드 활동 내역 (1)



맥도날드 직원 케어 프로그램 (EAP: Employee Assistance Program)

프로그램 대상자	맥도날드에 근무 중인 전 직원 대상 (정규직, 비정규직 모두 포함)
프로그램 필요 상황	직원이 업무 중 중대 사건/사고로 인해 심리적 충격을 받았을 때 ex) 블랙 컨슈머 응대, 고객으로부터 폭언/폭행 등
프로그램 내용	외부 기관의 전문상담 서비스를 통해 직원의 심리 회복 지원
도입 시점	2015년 8월 1일부터 지속 운영 중
총 진행 횟수	총 상담 횟수 58회 (총 상담 인원 17명) EAP 실시 후 직원만족도 5점 만점 4.6점

© McDonald's 2020 — Confidential

11

감정노동 근로자를 위한 맥도날드 활동 내역 (2)



감정근로자 보호 스티커

감정근로 근로자 보호를 위해 카운터, 드라이브 스루 주문대 등 고객에게 잘 보이는 곳에 스티커를 부착해 운영 중입니다.



© McDonald's 2020 — Confidential



배달 주문 접수 콜센터 안내 멘트

콜센터 직원들을 언어폭력으로부터 보호하기 위해 감정근로 근로자 보호조치와 관련한 사전 안내 멘트를 제공하고 있습니다.



감정노동 근로자 건강보호를 위한 맥도날드의 노력



분기별 크루 랩 세션 / 피플 포럼(노사위원회) & 피플 서베이

분기별 크루 랩 세션/피플 포럼(노사위원회)을 개최하여
감정노동종사자의 건강조치 사항 등을 논의하고 및 피플 서베이를 통해
즐겁게 일할 수 있는 일터를 위한 개선점을 모색하고 있습니다.

2020 전세계 맥도날드 직원 설문 조사에 참여해서 여러분의 소중한 의견을 들려 주세요 GLOBAL PEOPLE SURVEY



© McDonald's 2020 — Confidential

글로벌 피플 서베이란?

글로벌 피플 서베이는 전세계 맥도날드에서 크루와
매니저를 대상으로 진행되는 서베이로,
맥도날드가 더 좋은 일터가 될 수 있도록
여러분의 소중한 의견과 개선을 위해 1년에 1회
진행되는 설문조사입니다.

일정

2020년 9월 11일(월)~24일(일)

참여방법

스마트폰 또는 개인 이메일로 수신되는
설문조사 링크를 클릭하여 설문에 응답



매장 별 크루 미팅

매장 별 크루 미팅을 통해 감정노동종사자에게 인센티브를 다양한
형태로 지급하고 직원의스트레스해소 및 사례를 공유하고 있습니다.



13

감정노동 근로자 건강보호를 위한 맥도날드의 노력



직원 컨벤션

매년 직원 컨벤션을 개최하여 힐링 강사 강연 및 마술쇼 등
행사를 통한 직원 감정 케어에 집중하고 있습니다.



© McDonald's 2020 — Confidential

i'm lovin' 경주. 맥도날드가 경주를 응원합니다!



고객에게 알리기 '따뜻한 한마디' 스티커

레스토랑 내 포스에 '고객님의 따뜻한 말 한마디가
직원의 꿈과 미소를 지원합니다.'이라는 내용의 스티커를 부착하여
고객과 소통하고 있습니다.



14

감정노동 근로자 건강보호를 위한 맥도날드의 노력



고충 해결 상담 창구 (PAL@Mcd.co.kr) 메일 운영

매장내 직원의 감정노동 및 근무중의 고충 등을 PAL이라는 내용의 계정으로 접수 받고 해당 고충에 대해 담당자가 확인한 뒤에 구체적인 액션으로 매장 책임자가 해당 고충을 확인/개선할 수 있도록 하는 프로그램을 운영 중입니다.



© McDonald's 2020 — Confidential

15

감정노동 근로자 건강보호를 위한 맥도날드의 노력



안전 관리 조직망

전국 407여개 매장관리감독자인(점장)뿐만 아니라, 8~9개의 매장 그룹 별 지역 관리자(42개 그룹)가 직원의 안전 및 감정노동업무의고충을 케어 합니다.

407여개 매장
관리감독자



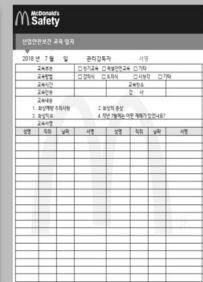
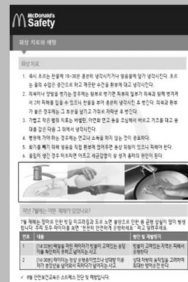
42개 그룹
지역관리자

© McDonald's 2020 — Confidential



매달 산업안전교육 진행 (스트레스 진단)

산업재해를 예방, 쾌적한작업환경을 위해 레스토랑에서전 직원을 대상으로 산업안전보건교육을 진행하며감정노동자의스트레스 진단및 예방및 고객응대근로자보호조치의주제로 교육을 진행하고 있습니다.



16

감정노동 근로자 건강보호를 위한 맥도날드의 노력



직원 존중 문화 만들기 캠페인

고객-직원 상호간 존중하는 문화 조성을 위한
민관 협력 캠페인을 계획 중입니다.



© McDonald's 2020 — Confidential



Fun한 직장 문화를 위한 TFT 운영

즐거운 직장 문화 조성을 위한 TFT를 구성해
직원들이 더 즐겁게 일할 수 있는 직장을 만들 예정입니다.



17

안전한 근무 환경 구축을 위한 노력



배달 직원 안전을 위한 개별 안전장비 지급

맥도날드 라이더(배달 직원)에게 팔꿈치 및 무릎 보호대 등 업계
최고 수준의 안전 장비를 개별 지급하고 있으며, 부상 방지를 위해
얼굴 전체를 보호하는 폴 페이스 헬멧을 도입해 운영 중입니다.



© McDonald's 2020 — Confidential



배달 직원 안전을 위한 민관 협력 안전교육 시행

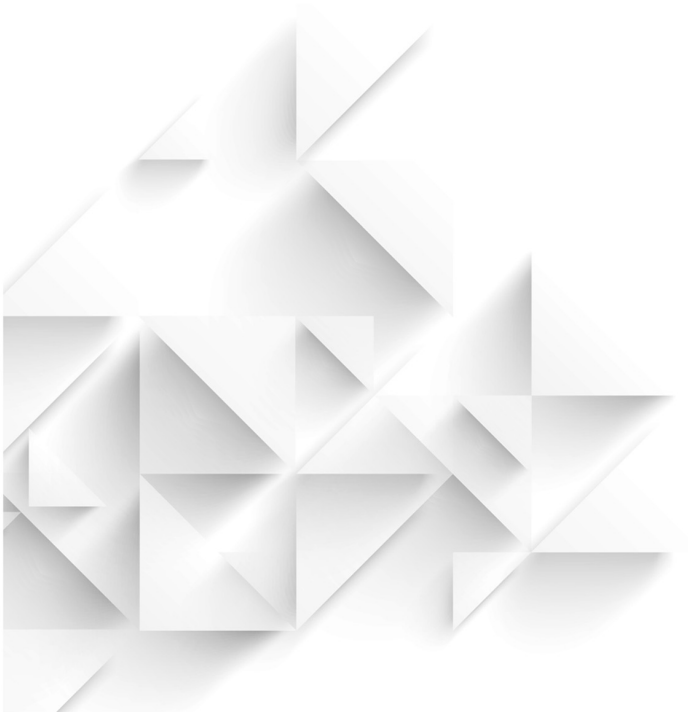
서울지방경찰청 등 관할 경찰서와의 협약을 통해 배달 직원 대상
교통안전교육을 운영하고 있으며, 이를 통해 안전 근무 환경
구축에 힘쓰고 있습니다.



18

감사합니다

5. (주)현대백화점 중동점



전 직원이 일하기 좋은 행복한 직장 만들기

현대백화점 중동점

THE HYUNDAI

현대백화점 중동점

INDEX

- I. 사업장 현황
- II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계
- III. 주요 활동내용
 - 1. 감정노동자 케어 프로그램
 - 2. 건강보호 프로그램
 - 3. 근무환경 개선
 - 4. 직원 복리후생 제도
- IV. 추진상의 문제점 및 개선노력
- V. 활동성과 및 효과분석
- VI. 향후 추진계획 및 기대효과

I. 사업장 현황

I. 사업장 현황

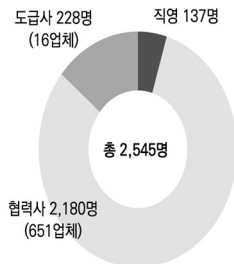
▶ 중동점 현황



오픈일	· 백화점 : 2003년 8월 · 유프렉스 : 2009년 3월
위치	· 경기도 부천시 원미구 길주로 180
대지면적	· 총 4,164평
연면적	· 총 45,322평
영업면적	· 총 19,242평
주차대수	· 총 1,317대
영업시간	· 백화점 : 평일 10:30~20:00 / 주말 10:30~20:30 · 유프렉스 : 10:30~22:00

I. 사업장 현황

▶ 근무 현황



※ 백화점 영업일정에 따른 스케줄 근무 특성상
 일 평균 1,500명 내외 근무

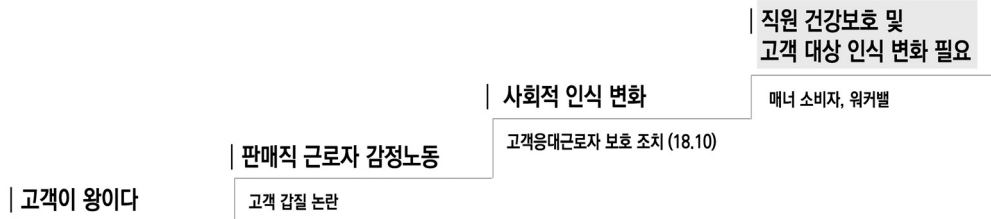
▶ 안전보건조직



II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 추진배경



II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 추진체계

정책목표	전 직원이 일하기 좋은 행복한 직장 만들기
추진방향	① 감정노동자 케어 근로자의 감정노동, 직무 스트레스 관련 위험요인 예방 및 감소 활동 ② 건강보호 프로그램 전 직원 대상 종합적인 케어 활동을 통한 신체 및 정신건강 보호 ③ 근무환경 개선 당사 및 협력사의 모든 근로자가 쾌적하고 즐겁게 근무할 수 있는 업무 환경 조성 (지원) ④ 복리후생제도 / 캠페인 활동 근무환경 및 근무만족도 전반의 향상을 위한 복리후생 제도 지원 및 근로자 인식 개선

II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ CEO의 관심

정지선 현대백화점그룹 회장 “50억 들여 협력
사원 복지 챙긴다” 본문들기 | 설정

한경BUSINESS

기사입력 2017-06-13 09:22

기사원문

● 본문듣기 | 설정



[한경비즈니스=최은석 기자] 정지선 현대백화점그룹 회장이 백화점 내 입점한 브랜드 소속 판매원인 협력사 직원의 처우 개선을 위해 팔을 걷어붙였다.

정 회장은 올 4월 그룹 경영전략 회의에서 “고객과 접점에 있는 협력 사원이 자부심을 가져야 차별화한 서비스가 가능하다”며 협력사 직원의 처우 개선을 강조했다. 정 회장은 5월 회의 때에도 “당장은 표시가 나지 않더라도 협력 사원을 어떻게 잘 대우할 수 있을지 개선안을 마련하라”고 지시했다.

현대백화점은 2014년 유통업계 최초로 협력 사원 대상 스트레스 상담 프로그램을 마련했다. 2015년에는 기쁨과 슬픔을 함께 나누자는 의미의 '동거동락 프로그램'을 만들었다. 협력 사원 결혼식 때 백화점에서 화환을 보내줬다. 부모 배우자 장례 댄 식기·수저 등 상조 물품을 지급했다. 3년 이상 근무한 협력 사원이 대상이었다.

II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ CEO의 관심

〈 한국경제, 2020.3.16(월)〉

현대百 정지선의 파격 ... “협력사 3000명에 100만원씩 줘라”

(현대백화점그룹 회장)

[illegible]

현대백화점 협력사 직원 지원제도
3년 이상 근무시 정례회참조동행제공
차내300명 할대 동행요금 지원
난이도 저나 원소에 1인당 최대 3000만원 지원
한글백화점 제품 숙박요금 응징할인
백화점별 연대사 '헬스케어' 운영
직무 커리어제 강화심화

현대百 3월 매출 30% 급감에도
중소 협력사에 실질 지원 나서

매장 배너저들에 총 30억원
면세점 판매사원에 2억원
리바트는 3억원, 한섬은 5억원
남부대금 3000억원 안다게 지

다. 월 100만원을 이달 중 지급한다. 상황이 심각한 매니저에게는 다음달에도 100만원을 준다. 대상자는 3000여 명에 이른다.

현대백화점그룹 현금지원 방안	
회사	내용
현대백화점	1천억 원 현금 지원 월 100억원 지원
현대물류	현금 지원 월 20억원 지원
현대리테일	대기업 현금 지원 분기당 현금 지원 30억원 지원
현대ACC	분기당 현금 지원 월 500만원 지원

선다. 무역센터점, 봉대문점 두 곳에 있는

대응했다. 지난해는 총 2억4천여 원의 대비와 전세집은 2003년 양업을 시작한 이후 한 번도 아저를 내본 적이 없다. 적자 회사지만 '고통 분담'에 동참하기로 했다.

시제 자금을 하는 현대리브는 3·4월 두 달간 3억원의 현금을 지급한다. 현대리브는 대구·경북 지역 내 설치기사와 직원 30여 명에게 500만원을 준다. 행사 기간

사 한섬은 1300여 개 브랜드 매장 매출에 대해 총 900원을 지급한다. 대규모 브랜드 매장 매출은 100만원, 그 외 매장 매출은 30만원이다.

◆금융 지원 방안도 추가로 내놔
현금 지원에 더해 금융 지원도 내놔다. 매출 달에 있던 협력사들 납품 대금도 20일 앞까지 매출 10일에 주기로 했다. 또 자금을 고금리로 빌려왔던 협력사도

이제 조성한 약 300억원 규모의 '동부
신지식산업'은 동부건설이 100% 지분을

한대희회장은 앞서 지난 2월에도 자
반안을 내놔다. 청정협력 기금 500억원

한대희와 함께 관계자는 "협업업체들과 협심에 어려움을 극복하겠다"며 "앞으로도 다양한 방식을 통해 사회적 책임을 다할 것"이라고 말했다.

현대백화점, 중소기업 협력사에 500억 긴급 자금 지원

■ '코로나19' 여파로 경영 어려움을 겪는 협력사에 업체별로 최대 1억 지원
■ '협력사 지원 센터' 운영해 지원사항 모니터링 지속 ... "경영 안정화에 도움 기대"

현대백화점이 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 영향으로 어려움을 겪는 협력사를 위해 긴급 자금 지원에 나섭니다.

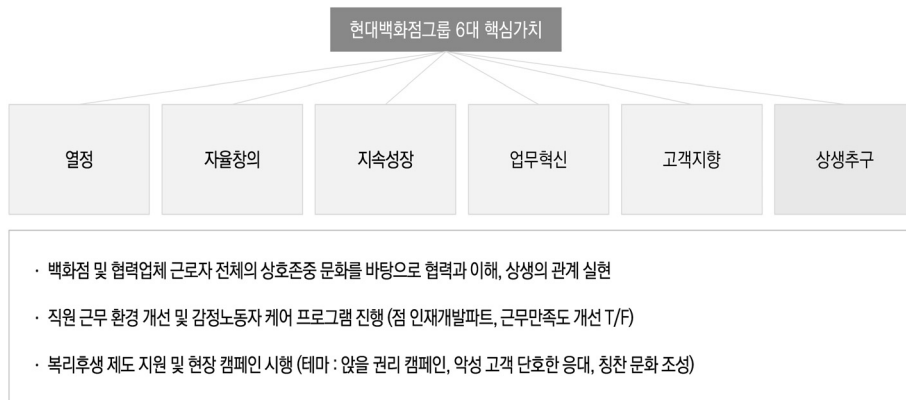
현대백화점은 협력사의 경영 안정을 위해 500억원 규모의 자금을 마련해 무이자로 지원해 주기로 했습니다. 협력사 입장에서야 미래에 발생하는 매출을 담보로 우선적으로 현대백화점에서 자금을 빌려 쓸 수 있는 것입니다.

현대백화점과 거래하고 있는 중소기업 중 자금 지원이 필요한 협력사를 대상으로 하며, 업체별로 최대 1억원을 지원합니다. 상환은 3개월에 걸쳐 납품대금에서 공제하는 방식으로 진행됩니다.

II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

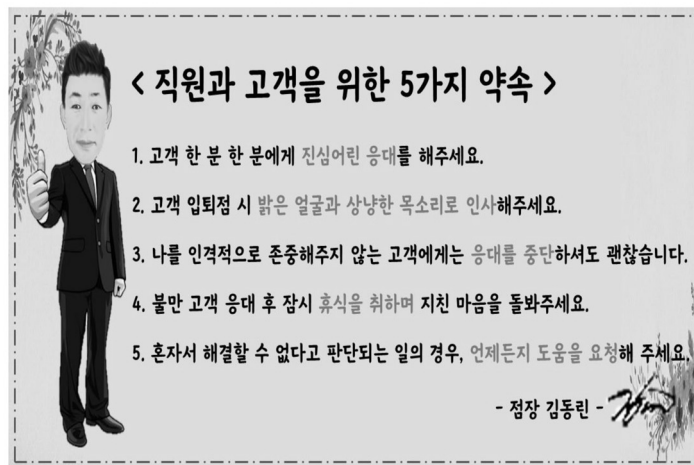
▶ 추진내용

현대백화점에서는 전 직원 근무만족도 개선 전담 조직(점 단위 인재개발파트)을 운영하여 현장의 활발한 소통 및 근무환경 집중 케어를 통한 근로자의 일과 삶의 균형, 그룹이 지향하는 가치에 기반한 선진 문화를 구축하고자 함



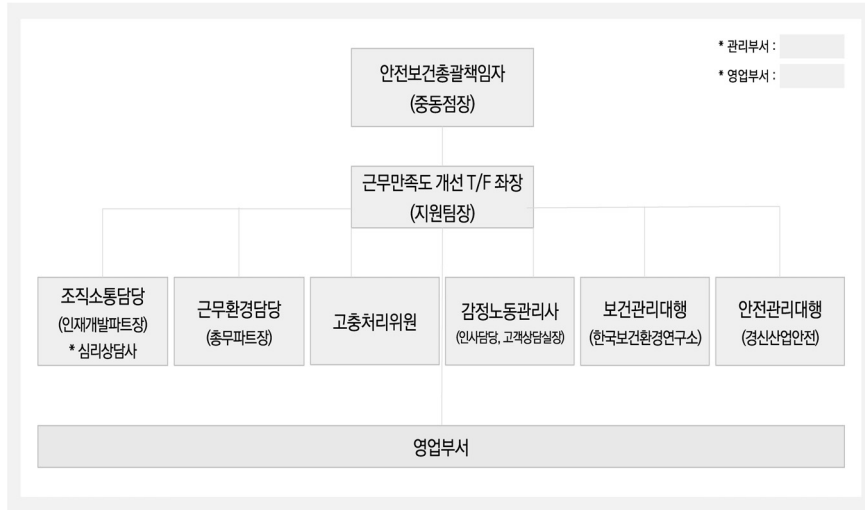
II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 사업주의 관심



II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 추진조직 : 근무만족도 개선 T/F



II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 실무자의 관심



II. 감정노동 근로자 건강보호 활동 추진목적 및 체계

▶ 실무자의 관심

감정노동관리사 자격 합격자 발표!

지난 11월 10일(토) 백화점 고객상담실 실장 및 여러 점점근무자들이 한국감정노동인증원에서 주관하는 '제 7회 감정노동 관리사' 자격증 시험에 응시하였습니다.

향후 당사 감정노동 관리사는 고객 응대 근무자가 현장에서 겪는 정신적 충격을 상단, 코칭함으로써 스트레스를 완화시키는 역할을 수행할 계획입니다.

■ 합격자 명단

순서	사업소	소속	직급	성명
1	본사	서비스경영팀	과장	김태선
2	본사	서비스경영팀	4사	김지혜
3	본사	서비스경영팀	4사	김정윤
4	본점	판매기획팀	상당상장	이숙희
5	무역점	지원팀	부장대우	곽정현
6	무역점	지원팀	사원	박희숙
7	무역점	판매기획팀	대리	최유선
8	무역점	판매기획팀	사원	신화영
9	무역점	판매기획팀	고객케어상장	정문숙
10	무역점	판매기획팀	상당상장	최유정

11	무역점	판매기획팀	상당상장	성혜진
12	무역점	역류확산팀	사원	한선영
13	무역점	역류확산팀	사원	전예원
14	무역점	점화거점팀	4사	김민준
15	무역점	점화거점팀	사원	홍정민
16	무역점	식음팀	대리	최승진
17	무역점	식음팀	4사	이희오
18	무역점	식음팀	5급(고)	권원진
19	천우점	판매기획팀	상당상장	김영숙
20	미여점	판매기획팀	상당상장	전소라
21	미여점	판매기획팀	상당상장	임송혜
22	목동점	판매기획팀	상당상장	전정미
23	다큐브점	판매기획팀	상당상장	구영희
24	다큐브점	판매기획팀	상당상장	최모아
25	반교점	지원팀	4사	한승주
26	반교점	지원팀	CS 庫니치	강은혜
27	반교점	지원팀	CS 庫니치	박원진
28	반교점	판매기획팀	상당상장	박선영
29	충청점	판매기획팀	상당상장	오재은
30	충청점	판매기획팀	상당상장	송민지
31	부산점	판매기획팀	상당상장	차원숙
32	부산점	판매기획팀	상당상장	김남경
33	동구점	판매기획팀	상당상장	장수진

III. 주요 활동내용

① 감정노동자 케어 프로그램

1. 감정노동자 케어 프로그램

01 고객, 직원 양자 케어 원칙

양자케어 원칙 : 현대백화점에서 근무하는 모든 직원들은 고객과 동등한 케어를 받아야 한다

컴플레인 발생시, 양자케어 행동 지침

- | | |
|---|--|
|  | 1. 협력/도급직원에게 미루지 않고, 직원 담당자가 적극적으로 고객을 응대한다. |
|  | 2. 폭력, 인격 모독 등 위협상황 발생시 직원을 우선적으로 보호한다. |
|  | 3. 고객의 무리한 요구가 있을 경우, 관련법/사내 규정에 따라 응대한다. |
|  | 4. 빠른해결을 위해 고객의 무리한 요구를 수용하도록 입체에 강요하지 않는다. |
|  | 5. 컴플레인 처리비용은 공정하게 분담한다. |
|  | 6. 컴플레인 종료 후, 해당 직원에게 격려와 함께 따뜻한 피드백을 한다. |
|  | 7. 상급자에게 컴플레인을 인계하는 직원은 무능하다는 인식에서 벗어나는다. |

양자케어 원칙 : 현대백화점에서 근무하는 모든 직원들은 고객과 동등한 케어를 받아야 한다.



현대백화점 양자케어 행동요령

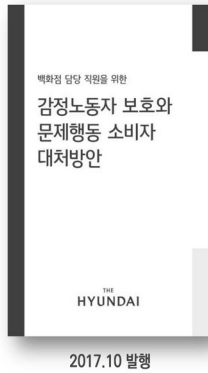
1. 컴플레인 발생시 당일은 고객과 직원을 동일하게 케어 해야 한다.
2. 협력/도급 직원에게 미루지 않고, 직원 담당자가 적극적으로 고객을 응대한다.
3. 상급자 PM/담당자는 컴플레인 해결을 위해 적극 적극 개입한다.
4. 폭언, 폭행, 성희롱 등 위협상황 발생시 일단자원을 보호하고 해당 고객으로부터 일단 직원을 즉시 분리시킨다.
5. 고객의 무리한 요구가 있을 경우, 소비자 분쟁 해결 기준 등 규정에 따라 응대한다.
6. 고객의 무리한 요구를 수용하도록 협력사에 강요하지 않으며, 비용은 공정하게 분담한다.

전 사업장 지침 전파, 전 직원 대상 교육 시행
(2015.01)

블랙컨슈머 양자케어 행동요령 전 사업장 전파
(2017.10)

1. 감정노동자 케어 프로그램

02 블랙컨슈머 응대 매뉴얼



2017.10 발행



1인 1권 배포

정상적 절차대로 수차례 응대하여도 해결되지 않는 상황에 대한
대처 방향 및 Process를 제시하기 위한 용도로 제작
※ 문제행동 소비자 대처방안 매뉴얼 2번째 책자 제작 중

1. 감정노동자 케어 프로그램

03 블랙컨슈머 응대교육

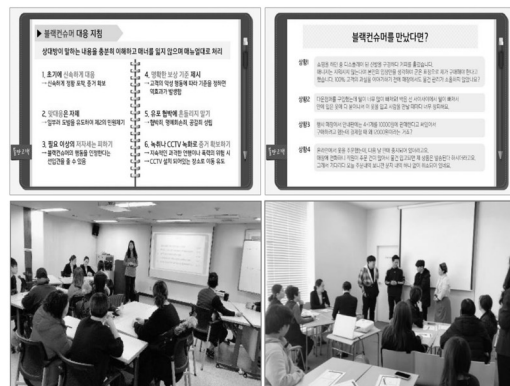
입점교육 & 장기전환 교육 (현대백화점 필수 교육)

- 블랙컨슈머의 정의 및 응대 방법 이론 교육



입사 6개월 미만 사원 교육 (점 자체 교육 연 4회)

- 블랙컨슈머 응대 롤플레이팅 교육 (2시간)

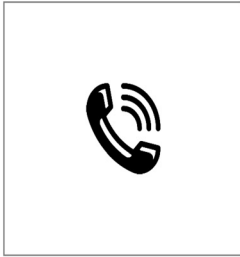


실제 블랙컨슈머 사례 응용 롤플레이팅 교육

1. 감정노동자 케어 프로그램

04 서비스 접점 직원 보호

1_

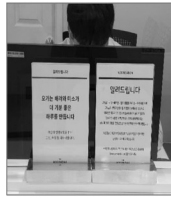


직원 보호 통화 연결음

고객상담실, 회원데스크 등
유선 고객 접점 응대
전 직원 보호 내용 안내

2_

모든 서비스 접점에 폭언 방지를 위한 안내문 게시



고객상담실



문화센터



사은데스크



상품권데스크



충계산대



회원서비스센터

1. 감정노동자 케어 프로그램

05 블랙컨슈머 응대 제도

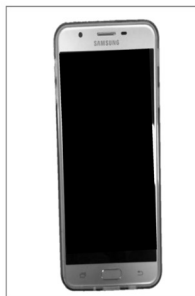
1_



상담실 비상벨

상담 중 고객 위협 시
보안팀 호출 비상벨 설치

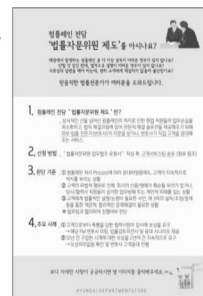
2_



컴플레인 응대용 휴대폰 지원

- 명예 훼손, 모욕 행위 등으로부터
직원 보호가 가능하도록 통화 내용 녹취 가능
- 컴플레인 고객 응대 시
개인정보를 노출하지 않고 응대 가능
- 고객상담실 및 각 팀별로 1개씩 배부

3_



법률 자문위원 제도

블랙컨슈머에 대한
변호사의 자문 및
고객 직접 응대 서비스

1. 감정노동자 케어 프로그램

06 전문가 상담 프로그램 운영



EAP 전문 상담

일반적 Care로 한계가 있는 직원 대상
전문 상담가 상담 제공

스트레스, 가족, 재무/법률 등 상담 가능
100% 익명 보장 / 비용 전액 무료



스트레스 측정기 도입 및 상담

상담실 내 측정기 비치하여 컴플레인 응대 직원
감정노동관리사와 스트레스 측정 및 상담

1. 감정노동자 케어 프로그램

07 힐링 프로그램 운영



힐링교육

전 직원 대상 스트레스 진단과
스트레스 관리법, 컬러드로잉 활동 등
(연6회)

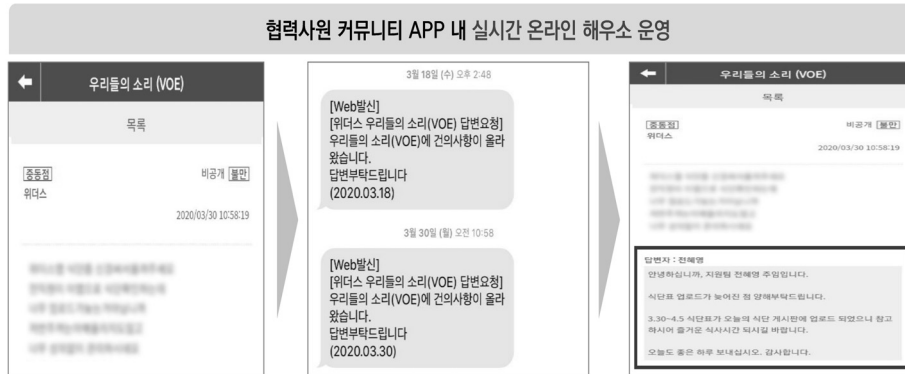


힐링키트

컴플레인 고객 응대 직원에 제공
(수면안대, 족욕소금, 힐링티백, 치유의 펜, 파우치)

1. 감정노동자 케어 프로그램

08 VOE (Voice of Employees)



직원 익명 의견 등록
문의 / 건의 / 만족 등
※100% 익명 보장

파트별 담당자에
실시간 접수 알림 문자

게시글 내
댓글 피드백 必

1. 감정노동자 케어 프로그램

09 근로자 의견 청취 채널

1. 2019년 중동점 근무 만족도 설문조사

온라인 직원 만족도 조사

애로사항 청취 목적
(연 2회)
※100% 익명 보장

2. 중동점 1004 칭찬 & 윤리 관련 의견 제보방

직원간 칭찬 & 윤리 관련
의견 제보방

'중동점 1004'
익명 오픈 채팅방
점 자체 상시 운영
※100% 익명 보장

3. 찾아가는 ES 클리닉

현장 방문 간담회를 통한
현장 의견 수렴 및 개선

4. 분기별 점장 주관 간담회

직원게시판에
2주 이내 결과 피드백

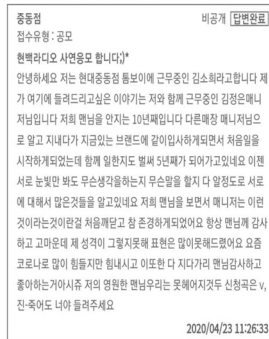
1. 감정노동자 케어 프로그램

현백 라디오

직원 간 칭찬 사연 접수 후 전점 방송 및 포상



전 직원 대상 사연 접수
안내 포스터



직원 사연 접수 및
우수 사연 선정



전 점 방송 송출
대상자 현장 축하 및 포상

1. 감정노동자 케어 프로그램

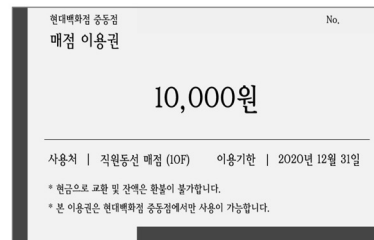
▶▶ 점장 주관 칭찬 포상

칭찬 VOC 점장 포상



고객 칭찬 의견 접수 시
점장이 직접 매장에 찾아가 격려 및 포상금 전달

우수 직원 칭찬 쿠폰 증정



점장 매장 점검 중 우수 직원 발견 시
즉시 현장 포상

1. 감정노동자 케어 프로그램

12 고객→직원 칭찬 캠페인



접수된 칭찬 VOC를 바탕으로 고객이 직접
고마운 직원에게 매장에서 직접 포상

포상 내용



CK컨설팅에서 원별화 매니저들에게.
대동할 수도 있는 소중한 부분도 다 챙겨주시길.
귀찮은 일도 매다하지 않고 서비스에 응해서 너무 기쁜 줄을 통지해 주시길 부탁드립니다.
이런 헌정하는 방법 말고도 주위로 해도 안 되겠는 생각이 들 정도로 감동받았습니다.
이런에 기쁜 줄을 통지해 주시길 부탁드립니다. 감사합니다.

감사 편지

② 건강보호 프로그램

2. 건강보호 프로그램

01 마음 테라피

1



※ 서울시 운영

마음 관리 프로그램(마음터치)

스트레스 자가진단 프로그램을
협력사원 커뮤니티 App 지원

가벼운 우울, 불안감을 긍정 상태로 회복하는 자기 관리 프로그램

<자가진단 예시>

2. 건강보호 프로그램

01 마음 테라피

2



건강 특강

정신과 전문의와 함께 진행된
감정노동자 스트레스 케어 특강

3

1:1 심리 상담

부천시 보건소 연계
감정노동 위험군 대상 개별상담 진행

※ 20년 3.6.9월 예정이었으나,
코로나19로 인하여 일정 조율 중

2. 건강보호 프로그램

01 마음 테라피

4_



직무스트레스 예방교육

심리상담사 주관
정기적으로 진행

5_



심리상담실 운영

6_



상시 고충 상담

감정노동관리사, 고충처리위원 주관

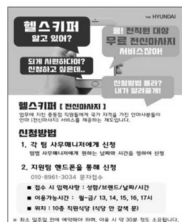
2. 건강보호 프로그램

02 바디 테라피

1_

헬스키퍼(전신마사지) 제도

내용	국가 자격을 가진 안마사의 무료 전신 마사지 서비스를 제공 ※ 현대백화점 직접고용 상주 직원 2명
목적	근무에 지친 직원들을 위한 힐링 및 건강 증진
대상 및 횟수	현대백화점 전 직원 / 일 10회 시행
이용 가능 시간	월~금 / 13, 14, 15, 16, 17시



홍보물



이용 모습



우선 이용권

2. 건강보호 프로그램

02 바디 테라피

2

임산부 뱃지 착용을 통한 임신사실공지
(직원 및 고객 배려 유도)



모성보호 담당자 지정
↓
소통 창구 역할 수행
(임신/출산 제도 안내 등)

헬스키퍼 우선 이용권 지급
(월 2회)

매장 근무 임산부 대상 간이 의자 제공

임산부 복용 필수 성분의 건강 보조제 지급



임신/출산 관련 문화센터 강좌 비용의 50% 지원

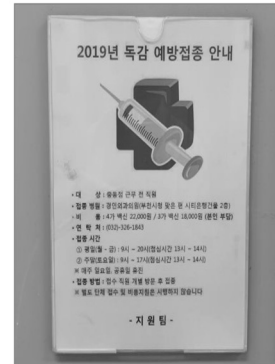
임신 인지~출산 기간 교통비 지원
(월 10만원) ※ 차량사원

여직원 생애주기 가이드북 제작



모성보호(임산부 케어) 제도

3



독감 예방주사 및 진료비 할인

백화점 근처
외부 의료기관과 제휴

2. 건강보호 프로그램

02 바디 테라피

4



구분	내 용	매월 1회	매월 2회	매월 3회	매월 4회
1	업무 중 스트레스 지수 측정 실시	4	3	2	1
2	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
3	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
4	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
5	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
6	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
7	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
8	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
9	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
10	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4
11	스트레스 지수 측정 결과에 따른 교육 실시	1	2	3	4

무료 건강 상담

의사, 간호사 점 방문하여
건강 상담 및 스트레스 문진 진행

5

중독성 진 직원 건강 증진을 위한
댄스 / 스트레칭 강별 안내



강사 소개

- 대한댄스협회, 국제댄스협회 회원
- KATA LATIN DANCE ASSOCIATE
- 국내 / 국제 자격증 취득
- 10년 부업에서 전문강사로 활동 교육
- 현재까지 중독성 진 직원 100명 이상
- 부업에서 전업으로 활동 중인 강사

강사 정보

이름: 김민정 (2019년 1월 24일)

강사 정보

성명: 김민정, 생년월일: 1990.01.24, 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 112, 11층, 1101호

강사 정보

성명: 김민정, 생년월일: 1990.01.24, 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 112, 11층, 1101호

강사 정보

성명: 김민정, 생년월일: 1990.01.24, 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 112, 11층, 1101호



건강 스트레칭 체조

오픈 전 강사 초청 전중 건강 스트레칭 체조 진행

③ 근무환경 개선

3. 근무환경 개선

01 휴게실 관리 규정

휴게실 관리 부서

지원팀 총무파트



총별 해당 영업파트

주 1회 총무파트 주관 / 분기 1회 안전관리 및 보건관리대행 주관 환경 점검 시행
휴게실별 정 / 부 관리자를 지정하여 관리 중

온도, 소음, 조도 등
정기 측정

미화관리 주관
정기적 청소 시행

총별 선호도에 맞는
휴게실 환경 구성
(온돌, 소파, 안마기 등)

냉난방 시설, 비품 교체,
인테리어 개선 공사 등
백화점 비용 지원

3. 근무환경 개선

02 휴게실 환경 (협력사)

위치	사용부서	평수	집기 품목
소 계		181.7	
B3층	식품(수면실)	8.8	온돌
B2층	팩션잡화	10.1	온돌 / 소파 8개
B1층	식품(남)	9.7	온돌 / TV / 신발장
	식품(여)	8.2	온돌 / 좌식의자 5개
	식품(여)	6.5	온돌 / 냉난방기
2층	여성팩션	7.2	온돌 / 소파 5개
3층	여성캐주얼구두	24.9	온돌 / 안마의자 1개 / 소파 3개
4층	영라미브	11.6	온돌 / 안마의자 1개 / 소파 6개
5층	남성팩션	23	온돌 / 안마의자 1개 / 소파 5개
6층	아동스포츠클럽	8.2	온돌 / 안마의자 1개 / 소파 4개
7층	리빙아동	8.2	온돌 / 안마의자 1개 / 소파 5개
8층	식당가	4.1	소파 8개
9층	대행사장	6.4	정수기 / 소파 5개
10층	전직원(힐링룸)	4.6	안마의자 5개 / 정수기
유희3층	유희렉스팀	28.5	공기청정기 / 소파 14개
유희옥상	유희렉스팀	11.7	소파 16개



온돌+소파형
휴게 공간으로 개선



안마의자, 다리 마사지기 등
협력사원 의견 접수 후 필요 비품 비치

3. 근무환경 개선

03 휴게실 환경 (서비스 접점 / 도급업체)

위치	사용부서	평수	집기 품목
소 계		83.5	
9층	캐셔	6.5	온돌 / 1인용 의자 1개 / 소파 2개(3인용)
B1층	안전관리	3.1	온돌 / 공기청정기 / 소파 2개(4인용)
B2층	배송	5.3	온돌 / 공기청정기 / 1인용 의자 1개
	발렛/스마일벨퍼	3.5	온돌 / 공기청정기 / TV
	주차관리(여)	10.1	온돌 / 냉장고 / 화장대 / 소파 1개
B4층	안내데스크	8.1	냉장고 / 공기청정기 / 화장대 / 소파 2개
	캐셔	2.4	온돌 / 냉장고 / 화장대
	주차관리(남)	10.4	온돌 / 공기청정기 / TV
	미화관리(남)	14.2	온돌 / 정수기 / 샤워실 / TV
	미화관리(여)	19.9	온돌 / 1인용 의자 1개

중동점 연간 휴게실 환경 개선 투자 비용

'18년	18,709,500원
'19년	21,422,700원



도급사 별도 휴게 공간 조성

3. 근무환경 개선

04 휴게실 환경 (Anti-Stress 향 도입)

기분전환과 심리적 안정을 도모하는 Anti-Stress향 도입



울창한 숲과 청량한 바람 등 자연이 연상되는
스트레스 완화 효과 입증 함

효과

외부 스트레스 자극으로 발생하는
코르티솔 호르몬이 83% 감소,
피로 감소, 리프레시, 집중력 강화, 소취 기능

직원 의견

- 상쾌한 향기로 불쾌함 없이 편안하게 쉴 수 있었음
- 피톤치드 느낌의 향으로 머리가 맑아지는 기분임

3. 근무환경 개선

05 앓을 권리 캠페인

의자 사용 제한 및 제재 규정 없음 / 의자 사용 독려 캠페인 진행

· 2,421명 (사무실 근무자, 총별 캐셔 등 주로 앉아서 근무하는 인원 제외)



캠페인 포스터

입점 업체 93%, 서비스 점점 100%
매장 내 의자 비치

3. 근무환경 개선

06 고객 동선 시설물 사용 캠페인

고객 동선 시설물 사용 영상 홍보 및 에티켓 교육



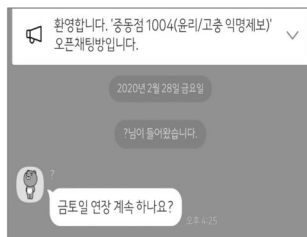
홍보영상



기존 직원 현장 교육 및 신입 직원 교육 프로그램 중 필수 안내

3. 근무환경 개선

07 근무시간 축소



감염병 유행으로 인한 매장 운영의 어려움
(매출 감소, 감원, 매니저 근무시간 ↑)

	기존		변경안	
	월~목	금~일, 공휴일	월~목	금~일, 공휴일
본관	~ 20시	~ 20시 30분		
U-PLEX	~ 22시		~ 20시	~ 20시 30분
8F 식당가	~ 21시			

U-PLEX, 금~일 / 공휴일 영업 시간 한시적 축소 운영 중

④ 직원 복리후생 제도

4. 직원 복리후생 제도

01 활력 증진 이벤트

다양한 콘텐츠의 이벤트 진행 (월1~2회)



FUN 이벤트 포스터



전 직원 대상 이벤트 진행

4. 직원 복리후생 제도

02 전문성 향상 교육



서비스 교양 강좌

'스토리토 말하라'
정선휘 강사

팀워크 향상 강좌

'팀원의 감정찾기'
박주희 강사

세일즈스킬 교육

세일즈 전문성 향상을
위한 교육 진행
(연 6회)

03 사내 동호회 운영

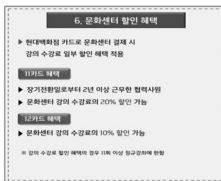


동호회 운영비 지원

1인 1만원 / 월
(협력/도급사원 자율 가입)

4. 직원 복리후생 제도

04 문화센터 할인



문화센터 전 강좌 20 ~ 10% 할인

05 현대 어린이책 미술관



4인 가족 무료 입장 (전시별 1회)

06 현대백화점 제휴 휴양소



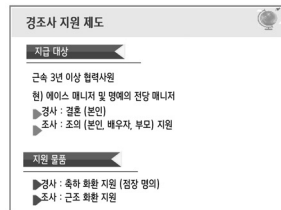
현대백화점 직원 전용 제휴 사이트에서
임직원 특별가로 숙박시설 예약 가능

07 열정 장학금



협력사 임직원 자녀 대상
장학금 지원 (연2회)

08 경·조사 지원



· 경사 : 화환
· 조사 : 화환 / 상조 물품 지원

09 포상제도



우수협력사 대상
연 2회 포상 및 파티 진행

Ⅳ. 추진상의 문제점 및 개선노력

Ⅳ. 추진상의 문제점 및 개선노력

01 고강도 감정노동 근로자 정규직 전환

[중앙일보, '17/08/17.주]

유통업계 상생 확산... 현대백그룹, 2300명 정규직 전환

(현대백화점)

고용형태 대대적 개편 작업 시동
과건·도급 계약 끝나는 대로 적용
하반기 신규채용도 30% 늘리기로
50억 투입 협력사 사원 복리도 개선

현대백화점그룹 정지선(사진) 회장이 동
료인 정규직 전환 결정을 내렸다. 문재인 정
부 들어 유통 대기업이 대규모 정규직 전
환에 나선 것은 이번이 처음이다. 유통 업
계에 경쟁처럼 굳어진 파견근로 중심
의 고용 형태를 확 바꿔 정규직
중심으로 재편하겠다는 의도다.
이런 움직임은 다른 유통 기업으
로도 퍼질 것으로 보인다.

현대백화점 그룹은 16일
현대백화점과 현대그린푸



드 등 계열사 소속 비정규직 2300여명을
정규직으로 전환한다고 밝혔다. 현대백화
점 관계자는 "일자리 창출과 상생 협력이
라는 시대적 흐름에 맞춰 기업의 사회적
책임을 다하기 위해 정규직 전환을 시행하
기로 했다"면서 "정규직으로 전환하는 직
원 수는 지난해 뽑은 신규 채용인원(2340
명)과 맞먹는 수준"이라고 설명했다.
계열사별로 보면 현대백화점이 고강도
대 및 사무 보조직 비정규직 직원 1400명
을 정규직으로 전환해 대상 직원이 가장
많다. 현대그린푸드는 판매 인력 등
외식 관련 비정규직 직원 700명이
정규직으로 전환된다. 현대홈쇼핑
등 다른 계열사에서도 총 200여명
이 정규직 전환 대상이 된다.

다만 이들이 당장 정규
직으로 신분 바뀌는 것

은 아니다. 저마다 파견·도급 회사와의 계
약 기간이 있기 때문이다. 현대백화점그
룹은 이들의 계약이 종료되는 대로 정규
직으로 전환할 계획이다. 또 예정된 인원
과는 별개로 추가적인 정규직 전환도 지속
해서 검토하기로 했다.

정규직 전환과 함께 하반기 신규 채용
도 대폭 늘어난다. 올 하반기 신규 채용 인
력은 지난해 같은 기간보다 약 30% 많은
1340명으로 늘리기로 했다. 올해 상반기
에도 지난해보다 10명 늘린 1320명을 채
용했다.

매장에서 근무하는 협력사원(판매사
원)의 복리 후생 개선에도 연간 50억원 규
모를 투입한다. 협력사원 복지 프로그램인
'현대 패밀리 프로그램'을 시행한다. 현대
백화점에서 2년 이상 근무한 협력사원 1만
명이 대상이다. 이들에게는 상품 구매나

문화공연과 문화센터 이용시 정규직과 동
일한 혜택을 제공한다.

앞서 2014년부터 현대백화점은 협력사
원 자녀 250여 명에게 매년 5억원의 장학
금을 지원해 오고 있다. 또 현대백화점과
현대홈쇼핑은 자금 사정이 열악한 중소
협력업체를 위해 약 600억원 규모의 동반
성장펀드를 조성해, 1년에 최대 3억원까
지 사중보다 낮은 금리로 자금을 지원해
주고 있다.

현대백화점의 변화에 다른 유통 업체
들도 정규직 전환에 대한 고민이 깊어지
고 있다. 유통기업 중에 가장 먼저 정규직
전환에 나선 기업은 이마트다. 이마트는
2013년 사내 하도급 사원 1만여 명을 정규
직으로 전환했고, 2007년에는 판매사원
5000여명을 정규직(무기계약직)으로 고용
했다. 롯데그룹은 지난해 10월 신동민 회

장이 경영 혁신안을 발표하고 향후 3년간
비정규직 1만명을 정규직으로 전환하겠
다고 밝힌바 있다.

익명을 요구한 유통업계 관계자는 "문
재인 정부가 '비정규직 제로'를 내건 데다
공정위의 대형 유통사 불공정 행위 개선
대책까지 더해지면서 정규직 전환을 고민
하고 있는 것은 사실"이라며 "이번에
대규모 정규직 전환을 위해서는 적지 않은
비용이 소요되는 만큼 함정적으로 전환하
는 방안을 검토하고 있다고 말했다.

또 다른 관계자는 "비정규직 근로자를
단번에 기존 정규직과 동일한 임금으로
맞춰주는 것은 현실적으로 불가능하다"
면서 "무기계약직 전환으로 이런 부담을
다소 덜어내는 방식이 현실적"이라고 말
했다.

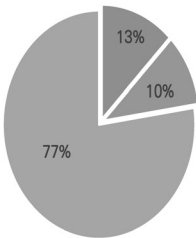
장우영 기자

jae.jooyoung@joongang.co.kr

Ⅳ. 추진상의 문제점 및 개선노력

02 고강도 감정노동 근로자 집중 케어

직영사원 감정노동 근로자 현황



- VIP라운지, 고객센터담당
- 서비스 데스크
- 사무직

VIP라운지, 고객센터담당 설문조사 시행

2019년 2월, 보건관리자 주관, 감정노동평가도구 활용			
구분	항목	결과	비고
VIP라운지, 고객센터담당	1. 고객 응대 시 스트레스를 느끼는가?	○	○
	2. 고객 응대 시 화를 내는가?	○	○
	3. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	4. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	5. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	6. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	7. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	8. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	9. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	10. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
서비스 데스크	1. 고객 응대 시 스트레스를 느끼는가?	○	○
	2. 고객 응대 시 화를 내는가?	○	○
	3. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	4. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	5. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	6. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	7. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	8. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	9. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	10. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
사무직	1. 고객 응대 시 스트레스를 느끼는가?	○	○
	2. 고객 응대 시 화를 내는가?	○	○
	3. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	4. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	5. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	6. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	7. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	8. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	9. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○
	10. 고객 응대 시 감정을 조절하는 데 어려움을 느끼는가?	○	○

※ 2019년 2월, 보건관리자 주관, 감정노동평가도구 활용

2019년도 설문조사 결과

감정노동 하부요인	정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	11	6
고객응대의 과부하 및 갈등	11	6
감정부조화 및 손상	8	9
조직의 감시 및 모니터링	14	3
조직의 지지 및 보호체계	14	3

Ⅳ. 추진상의 문제점 및 개선노력

02 고강도 감정노동 근로자 집중 케어

감정노동 직원 대상 당사 Refresh 프로그램 집중 지원



힐링센터 프로그램

개인 스트레스 해소 지원을 위한 힐링언스선마을, 템플스테이 등 희망하는 힐링센터 이용금액 지원
46만원 / 인



자기계발비 지원

건강, 자격증/어학, 외부교육 등 자기계발 활동 지원
50만원 / 인



가족여행 / 식사비 지원

가족과 함께하는 가족문화컨텐츠 비용 지원
가족여행, 식사, 문화체험, 주말농장 등
50만원 / 인

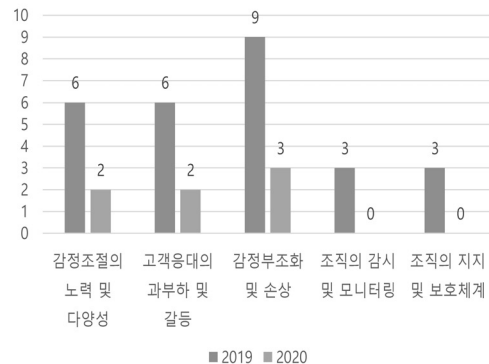
IV. 추진상의 문제점 및 개선노력

02 고강도 감정노동 근로자 집중 케어

2020년도 설문조사 결과

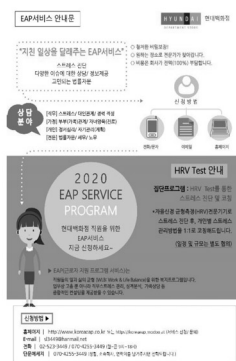
감정노동 하부요인	정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	16	2
고객응대의 과부하 및 갈등	16	2
감정부조화 및 손상	15	3
조직의 감시 및 모니터링	18	0
조직의 지지 및 보호체계	18	0

2019 → 2020년도 설문조사 '위험'결과 개선

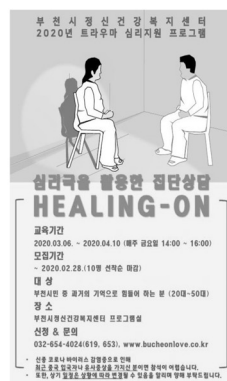


IV. 추진상의 문제점 및 개선노력

03 전문가 연계 프로그램 시행



EAP 전문 상담가 1:1 매칭



부천시 정신건강 복지센터 연계
집단상담 외부교육 진행 예정

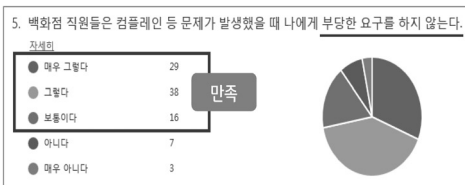


감정노동 종사자 권리보호센터
집단치유 프로그램 (8시간, 4주) 진행 예정

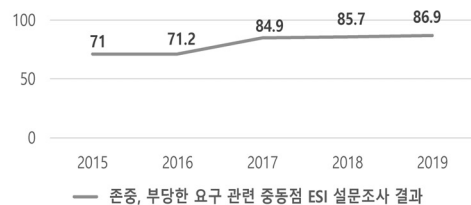
V. 활동성과 및 효과분석

V. 활동성과 및 효과분석

01 양자케어 관련 설문조사 결과



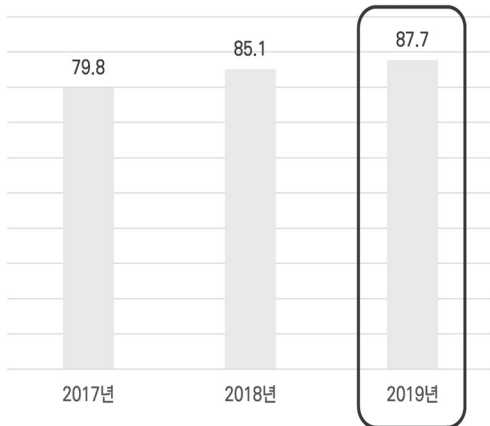
2020년도 상반기 중동점 자체 직원 만족도 조사 결과
양자케어 항목 89% 만족



V. 활동성과 및 효과분석

D2 전 직원 근무 만족도 조사 결과

Q. 직원 건강보호를 위한 개선 활동에 만족하십니까?



[주관 : 한국능률협회컨설팅, 대상 : 6개월 이상 근무 직원 1,000명]

→ 직원 건강보호 개선 활동 만족도 2년간 7.9% 상승,
2020년 90점 이상 목표

기타 긍정의견

- 근무환경이 좋고, 직원을 배려하는 분위기임
- 근무 분위기 향상 이벤트를 자주 진행하여 좋음
- 고객 컴플레인 시 적극적으로 중재 / 대처함
- 직원간 소통이 원활하며, 항상 경어를 사용함

VI. 향후 추진계획 및 기대효과

VI. 향후 추진계획 및 기대효과

01 힐링 교육 프로그램

- 스트레스 해소 힐링 교육 콘텐츠 확대
- 주제 : 나만의 아로마 향수 만들기
- 대상 : 당사 근무자 중 희망자
- 에센셜 오일의 효능을 이용한 스트레스 증상별 아로마 향수 만들기



※ 강사 : 중동점 전세연 CS매니저 (조향전문교육강사 1급 취득)

02 힐링 캠프 진행

- 감정노동근로자 마음 치유 '힐링 캠프'
- 대상 : 당사 근무자 중 희망자, 악성 컴플레인 응대 근로자
- 바다 테라피 (운동 / 명상 수업), 마인드 테라피 (화분 만들기 등)
- 당사 연수원 활용 맑은 공기, 자연채광 등 쾌적한 환경 제공



※ 현대백화점그룹 청평 연수원

VI. 향후 추진계획 및 기대효과

03 파트너십 강화 및 고객과 함께하는 캠페인 지속 시행

외부 기관 파트너십 강화

- 고용노동부, 지자체, 감정노동자 보호센터 등
관할 정부기관과 협력하여 감정노동근로자
권익보호를 위한 MOU 체결 및 협업 강화



고객과 함께하는 캠페인 진행

- 고객이 직접 참여하는 캠페인 진행
- : SNS를 활용하여 고객이 직접 참여하는
감정노동근로자 보호캠페인 진행
(고용노동부& 안전보건공단의 감정노동자
보호 캠페인 슬로건 '#andYOU' 태그 활용)

지역사회 내 감정노동근로자 보호 선도 기업으로 도약

감사합니다