

## 2025년 부산광역시 감정노동자 노동환경개선 지원 재공고

감정노동자의 건강권 보호와 영세 사업주의 부담 경감을 위해 「2025년 부산광역시 감정노동자 노동환경 개선 지원」 사업을 다음과 같이 재공고하오니, 많은 신청 바랍니다.

2025. 4. 14.

부산광역시장

### 1. 공모개요

공모대상	◦ 감정노동자가 속한 부산지역 사업장
공모기간	◦ 2025. 4. 14.(월) ~ 4. 23.(수) 18:00 ▷ 10일간
사업기간	◦ 선정일로부터 3개월
지원예산	◦ 휴게시설 신설 및 개·보수(우선 지원), 비품, 보호물품 구입 등 사업장별 최대 5백만원(총 50백만원 범위 내)
사업내용	◦ 노동자 휴게시설 설치 및 개선 지원(가점 부여) ◦ 감정노동자 보호 물품 구입 지원

### 2. 신청자격

- 지원대상 : 감정노동자\*가 속한 부산지역 10여개 사업장(공고일 기준)

#### \* 감정노동자란?

고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품 판매 또는 서비스를 제공하는 직군이 주요 감정노동자에 해당

예시) 전화 상담원, 텔레마케터, 버스/택시운전자, 공동주택 경비원/청소원, 마트/음식업 종사자, 요양보호사, 유치원/보육교사 등

- 제외대상
  - 공공기관, 관공서(학교 포함), 국가·지자체에서 운영하는 사업장 또는 국비 또는 지방비 보조금 지원을 통해 운영되는 사업장
  - 타기관 및 지자체의 유사 사업비 지원을 받은 경우(최근 5년 이내)
  - 그 외 「지방자치단체 보조금 관리에 관한 법률」 제32조(지방보조사업 수행 배제 등)에 따름

### 3. 지원내용

- 노동자 휴게시설 설치 및 개선 지원
  - 샤워 시설, 화장실(남·녀 구분), 수유실 등 신설 및 이전 및 도배·장판 누수 등 개·보수 관련 시설비 우선 지원
  - 냉·난방기, 냉장고, 소파, 사물함(옷장) 등 휴게시설 내 비품 구입
- 감정노동자 보호 물품 구입 지원
  - 바디캠(대면), 녹음장비(비대면), 사무실 내 공기청정기 설치 등
- \* 단순 일회성 소모품 및 고가품(안마의자 등) 등 지양**

### 4. 지원금액 ⇨ 부가세 제외

- 휴게시설 신설 및 개·보수(비품 일체 포함), 보호 물품 구입 등 최대 5백만원
  - ※ 지원금액은 휴게시설 신설, 개·보수, 비품 및 보호물품 구입 등 모두 포함한 총액임
- **자부담 조건 : 지원금액의 10% 이상 자부담 필요**
  - 총사업비 제한은 없으며, 초과액은 자부담으로 충당
    - ※ 예시) 보조금(시비) 5백만원, 자부담 50만원 이상, 총액 기준 550만원 이상 확보
- 지급 방법 : 보조금 전용 계좌(부산은행)로 이체

사업 선정된 지방보조사업자는 지방보조금 전용 계좌(부산은행) 개설, 전용 카드 발급하여 사업 추진하여야 함.(최종 선정시 별도 안내 예정)

## 5. 사업신청

- 신청기간 : 2025. 4. 14.(월) ~ 4. 23.(수) 18:00 ▷ 10일간
- 신청방법 : 지방보조금관리시스템 보탬e로 신청

\*검색 포털에 '보탬e'로 검색(<http://www.losims.go.kr>)

지방보조금관리시스템 사용에 어려움이 있을 수 있으니 기한에 임박하지 않도록 사전에 숙지하여 미리 신청하시기 바랍니다.

(첨부파일) 보탬e강의교재(민간보조사업자용) 참고

(유튜브채널) '보탬e 지방보조금관리시스템' 유튜브 교육 영상 참고

\*유튜브 검색 창에 '보탬e' 검색 [보탬e 민간 동영상 참고]

## 6. 제출서류

- ① 2025년 사업신청서 1부
- ② 2025년 사업계획서 1부
- ③ 기업(단체)소개서 1부
- ④ 등록증(사업자등록증, 고유번호증 등) 사본 1부
- ⑤ 상시 노동자 수를 확인할 수 있는 증빙서류(4대 사회보험 사업장 가입자 명부 등) 1부 ※ **감정노동자 표시 후 제출**
- ⑥ 감정노동자 보호 상생 협약 체결문
- ⑦ 감정노동자 보호관리체계 구축 컨설팅 신청서
- ⑧ 개인 및 기업정보 수집·이용·제공 동의서 2부

## 7. 선정기준 및 절차

- 심사방법 : 서류심사(심사기준표에 의거한 적정성 심사) 및 현지조사
- 심사절차 : 1차 심의(일자리노동과) ⇨ 현지 조사 ⇨ 2차 심의(지방보조금심의위원회) ⇨ 최종 선정
- 심사기준
  - ① 사업신청 적격 여부
    - 상시 노동자 수 및 감정노동자 종사 여부, 사업장(단체)의 설립 취지 또는 목적사업 부합 여부 등
  - ② 사업계획 및 신청예산 적정 여부
    - 자부담 편성 비율, 사업추진 일정의 적정성 등
- 선정방법 : 심사점수 총점 60점 이상 사업장 중 고득점 순

## 8. 결과발표

- 부산광역시 홈페이지 공고 및 개별 통보

최종 지원예산은 심사·선정 결과에 따라 확정되며, 추진 일정은 내부 사정에 따라 변경될 수 있음.

## 9. 보조금 교부 및 정산

- 「부산광역시 지방보조금 관리 조례」에 따라 보조금 신청 및 교부
- 사업 완료 후 15일 이내 사업실적 및 정산보고서 제출
  - '25. 9월 한 사업 완료

## 10. 유의사항

- 휴게시설 공간확보 건물주(임대자) 동의 확보, 시설개선 공사 시행, 휴게실 운영, 비품·보호물품 구입 등 전반적인 사업추진은 해당 사업장에서 실시함
- 자부담 예산은 실제 집행할 수 있는 금액으로 보조금과 동일한 기준으로 편성·집행하여야 하며, 사업종료 후 자부담 집행 내역을 포함한 정산보고서를 제출하여야 함
- 사업계획서에 허위의 사실을 기재하는 등 부정한 방법으로 선정될 시에는 **보조금 전액 환수**함
- 신청금액 작성시 천원단위로 작성하여야 함(천원단위 미만 절상)
- 심사점수 및 세부 심사내용은 비공개를 원칙으로 하며, 접수된 서류는 일체 반환하지 않음
- 필수서류 목록 중 일부 내용 미작성 또는 미제출의 경우 접수 취소로 함
- **최근 5년간 지방보조금 지원사항은 지방보조금관리시스템(보탬e)에 입력 필수(누락사항 발생시 미선정)**
- 지원사업장 신청 건 미달시 추가(재)공고 시행할 수 있음
- 기타 자세한 사항은 부산광역시 일자리노동과 노동권익팀 (☎051-888-6471)으로 문의

- 붙임 1. 사업신청서 및 제출서류 양식 1부.  
2. 감정노동자 보호 상생 협약서(안) 1부.  
3. 감정노동보호관리체계 구축 컨설팅 안내문 1부.  
4. 보탬e강의교재(민간보조사업자용) 1부. 끝.



## 2025년 부산광역시 감정노동자 노동환경개선 사업계획서

<b>1. 신청사업명</b>		
◊ 2025년 부산광역시 감정노동자 노동환경개선 지원		
<b>2. 사업목적</b> ※ 시비 지원이 필요한 사유 등을 기재		
◊		
◊		
<b>3. 사업개요</b>		
◊ 사업기간 : 2025년    월    일 ~    월    일		
◊ 사업장소 :		
◊ 사업내용 ※ 세부내용 상세 기재		
-		
-		
-		
-		
<b>4. 세부 추진계획</b> ※ 세부내용 상세 기재		
세부사업명	세부추진내용	추진일정
(예시) 휴게시설 개선	· 도배, 바닥 장판 시공 · 바닥 열판 시공	· '25. 6. ~ 7. · '25. 6. ~ 7.
	· ·	· ~ · ~
	· ·	· ~ · ~
	· ·	· ~ · ~

## 5. 사업비 구성

### ◦ 총사업비

(단위 : 천원)

총사업비	비중(%)	지방보조금	비중(%)	자부담	비중(%)	비고
	100					

#### ※ 참고사항

- 휴게시설 신설 시 1개 기업 최대 5백만원 신청 가능
- 지원금액은 휴게시설 내 개·보수 및 냉난방기 구입·설치비 등 모두 포함한 총액임
- 심사선정 결과에 따라 최종 지원예산은 변경될 수 있음

### ◦ 지출항목별(비목별) 산출내역

(단위 : 천원)

사업내용	지출항목	금 액	산 출 기 초	집행시기(월)
<b>총 계</b>		<b>(100 %)</b>	<b>&lt;&lt;견적서 별도 첨부&gt;&gt;</b>	
<b>지방보조금(소계)</b>		<b>( %)</b>		
휴게시설 설치	시설비	( %)	· (사업추진에 필요한 세부 내역과 산출 근거 최대한 상세히 기재)	
휴게시설 개보수	시설비	( %)	· (칸이 부족할 경우 추가하여 기재) (작성에서 부분 참고하여 작성)	
휴게시설 내 냉난방기 구입	자산및물품 취득비	( %)	·	
	∴	( %)	·	
<b>자부담(소계)</b>		<b>( %)</b>		
휴게시설 설치	시설비	( %)	·	
휴게시설 개보수	시설비	( %)	·	
휴게시설 내 냉난방기 구입	∴	( %)	·	

#### ※ 참고사항

- 1개 지출항목을 보조금과 자부담으로 일정 부분 나누어 편성할 수 없음  
(1개 지출항목은 보조금 또는 자부담 중 1개 재원으로 편성 원칙)
- 포괄적 예산편성 불가, 즉 예비비, 잡비 등과 같이 구체적인 사용 목적이 나타나지 않는 예산 편성 불가(각 사업 비목별 구체적 산출 근거 제시)
- 자부담은 보조금 교부 전에 예치하여 실제 집행할 수 있는 금액이며, 보조금 집행 기준과 동일하게 집행하여야 함
- 과세사업자의 경우 부가세는 사업장이 사업비(보조금+자부담)외 별도 부담  
(산출내역 작성시 부가세 제외하여 작성)

6. 기대효과 ※ 사업목적이 달성되면 실제 어떤 효과가 나타나는지 기재

◇

7. 현장사진 ※ 사업선정될 경우 정산 보고 시 사업 전후 사진 첨부 필요함

사업 전	
사업 전	
사업 전	

※ 환경개선 비용 및 구입 물품 견적서 별도 첨부  
(온라인 구입 시 화면 캡처본 가능)

**【참고】 지출항목별(비목별) 산출내역 작성예시**

사업내용	지출항목	금액(천원)		산 출 기 초	집행시기 (월)
<b>총 계</b>		<b>6,500</b>	<b>(100%)</b>		
<b>지방보조금(소계)</b>		<b>5,000</b>	<b>(76.9%)</b>		
휴게시설 개·보수	시설비	2,000	(40%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 벽지 공사</li> <li>- 인건비 000천원</li> <li>- 자재비 000천원</li> </ul>	7~9월
	자산 및 물품취득비	2,000	(40%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 냉난방기 구입</li> <li>- 일체형 냉난방기 000천원</li> <li>• 의자 구입 구입</li> <li>- 000천원*0대= 000천원</li> </ul>	7~9월
보호물품 구입	자산 및 물품취득비	1,000	(20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바디캠 구입</li> <li>- 000천원*0대= 000천원</li> </ul>	7~9월
<b>자부담(소계)</b>		<b>1,500</b>	<b>(23.1%)</b>		
휴게시설 개·보수	시설비	500	(33.3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 천장 공사</li> <li>- 인건비 000천원</li> <li>- 자재비 000천원</li> </ul>	7~9월
	자산 및 물품취득비	500	(33.3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공기청정기 구입</li> <li>- 000천원*0대= 000천원</li> </ul>	7~9월
보호물품 구입	자산 및 물품취득비	500	(33.3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바디캠 구입</li> <li>- 000천원*0대= 000천원</li> </ul>	7~9월

## 서식2

## 기업소개서 ※ 서류는 한글파일과 PDF로 제출(PDF만 제출 시 재제출 요청)

기업명				
주소 및 연락처	주 소	(우12345)		
	연락처	전화 : 신청사업담당자 :	FAX E-Mail	
	홈페이지			
사업자 등록번호	등록번호		등록일	
	※ 법인은 법인등록번호, 비법인단체는 고유번호, 둘다 해당사항 없는 경우는 대표자 성명, 주민번호 기재			
설립목적				
기업연혁	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ '00. 1. 10. : 000 창립</li> <li>◦ '01. 1. 10. : 000 사단(재단)법인 설립 허가</li> <li>◦</li> </ul>			
조직현황	※ 조직도 첨부			
기업 소개	※ 자유롭게 작성			

## 참고

## 심사기준표

### □ 사업장명 :

○ 자격심사 ※ 미적격자는 서류심사 제외

심사항목	심 사 지 표	적격여부	
		지원대상	지원제외
신청자격 여부	<p>&lt;신청대상&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 감정노동자가 속한 상시 노동자 부산지역 사업장</li> </ul> <p>&lt;제외대상&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 공공기관, 관공서(학교 포함), 국가·지자체에서 운영하는 사업장 또는 국비 또는 지방비 보조금 지원을 통해 운영되는 사업장</li> <li>◦ 타기관 및 지자체의 유사 사업비 지원을 받은 경우(최근 5년 이내)</li> <li>◦ 「지방자치단체 보조금 관리에 관한 법률」에 따른 수행 배제 대상인 경우</li> </ul>		

○ 서류심사

심사항목	심 사 지 표	배점 기준	평점
사업장의 적격성 (10점)	<p>&lt;적격성 및 책임성&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상 : 사업장 업종이 해당 사업목적과 부합하며, 사업 전담 인력 확보함 (10)</li> <li>◦ 중 : 사업장 업종이 해당 사업목적과 부합하나, 사업 전담 인력 없음 (5)</li> <li>◦ 하 : 사업장 업종이 해당 사업목적과 부적합하며, 사업 전담 인력 없음 (1)</li> </ul>	10	
사업의 적합성 (35점)	<p>&lt;사업계획의 구체성&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상 : 사업계획이 구체적인 경우 (10)</li> <li>◦ 중 : 사업계획이 비교적 구체적인 경우 (5)</li> <li>◦ 하 : 사업계획이 구체적이지 않은 경우 (1)</li> </ul>	10	
	<p>&lt;사업의 필요성&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상 : 개선의 필요성이 높은 경우 (10)</li> <li>◦ 중 : 개선의 필요성이 중간인 경우 (5)</li> <li>◦ 하 : 개선의 필요성이 낮은 경우 (1)</li> </ul>	10	
	<p>&lt;사업의 수혜도&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상 : 감정노동자 20명 이상 (10)</li> <li>◦ 중 : 감정노동자 10명 이상 20명 미만 (7)</li> <li>◦ 하 : 감정노동자 5명 이상 10명 미만 (4)</li> <li>◦ 최하 : 감정노동자 5명 미만 (1)</li> </ul>	10	
	<p>&lt;사업추진 일정&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상 : 사업추진 일정이 체계적이고 정상 추진이 가능한 경우 (5)</li> <li>◦ 중 : 사업추진 일정이 비교적 구체적이고 추진 가능성이 보통인 경우 (3)</li> <li>◦ 하 : 사업추진 일정이 구체적이지 않고 추진 가능성이 낮은 경우 (1)</li> </ul>	5	

심사항목	심 사 지 표	배점 기준	평점
예산의 적정성 (35점)	<b>&lt;자부담 비율&gt;</b> ◦ 상 : 지원금액의 30% 이상 (10) ◦ 중 : 지원금액의 11%~29% (7) ◦ 하 : 지원금액의 10% (5)	10	
	<b>&lt;예산편성의 적정성&gt;</b> ◦ 최상: 신청한 예산이 일반적 기준에 근거하여 매우 알맞게 책정된 경우 (25) ◦ 상 : 신청한 예산이 일반적 기준에 근거하여 책정된 경우 (19) ◦ 중 : 신청한 예산이 일반적 기준보다 조금 과도하게 책정된 경우 (13) ◦ 하 : 신청한 예산이 일반적 기준을 초과해서 과도하게 책정된 경우 (7) ◦ 최하: 신청한 예산이 일반적 기준을 매우 초과해서 과도하게 책정된 경우 (1)	25	
여성 노동자 건강권 보장 (5점)	◦ 상 : 남·녀 휴게시설(여성 휴게시설만 포함) 모두 시설 개선한 경우(5) ◦ 하 : 남성 휴게시설만 시설 개선한 경우(0)	5	
시설개선 비중 (10점)	◦ 상 : 신청한 예산이 시설개선공사 또는 냉난방기를 포함하여 사용되는 경우(10) ◦ 중 : 신청한 예산이 냉난방기만 설치 또는 물품 구입을 포함하여 사용되는 경우(5) ◦ 하 : 신청한 예산이 물품 구입에만 사용되는 경우(0)	10	
노후화 정도 (5점)	◦ 상 : 휴게시설 조성된지 10년 이상(휴게실이 없는 경우 포함)(5) ◦ 하 : 휴게시설 조성된지 10년 미만(0)	5	
총 계		100	

※ 해당 사업장 상황에 맞도록 수정·작성하여 협약체결

## 감정노동자 보호를 위한 상생 협약

○○○ 사용자 대표와 △△△노동자 대표는 감정노동자의 건강권과 노동권익을 보호하고 존중과 배려의 사업장을 만들기 위해 아래와 같이 협력하기로 약속한다.

1. 회사는 노·사가 합의한 감정노동자 보호 매뉴얼을 제작·보급하여야 한다.
2. 회사는 1항의 감정노동자 보호 매뉴얼의 내용이 포함된 감정노동 예방 교육을 연 2회 이상 실시하여야 한다.
3. 회사는 감정노동자가 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 처해 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있을 때에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.
4. 회사는 고객이 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구나 홍보물을 게시하거나 음성 안내를 하여야 한다.
5. 회사는 적절한 휴게시간을 보장하고 설만한 휴게공간 조성을 위해 노력하여야 한다.
6. 회사는 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 시 관련 치료 및 상담을 지원하여야 한다.
7. 회사는 고객의 폭언 등으로 인해 발생하는 고소, 고발 또는 손해배상 청구, 산재보상 신청 등을 위해 통화녹음(녹취) 및 CCTV 자료 등을 보관하고 필요시 자료 제출에 성실하게 응해야 한다.
8. 회사는 악성 민원 등 불합리한 민원 해결을 강요할 수 없으며, 이를 근거로 해당 노동자의 인사고과 및 평가에 불이익을 줄 수 없다.
9. 회사는 감정노동자 보호체계진단(컨설팅)을 받고 진단 결과를 통해 문제점에 대한 권고사항 나올 경우 감정노동자의 권익 보호를 위해 반영하여야 한다.
10. 상기 조항은 하청, 파견 등 고용 형태를 불문하고 동일 사업장 노동자에 일괄 적용한다.

2025년      월      일

사용자 대표 (인)

노동자 대표 (인)

**사업 개요**

□ 목적

- ◇ 감정노동 종사자의 육체적 심적 건강 확보
- ◇ 업무 스트레스에 따른 신체 건강문제 예방
- ◇ 산업재해 예방
- ◇ 기업 이미지 하락, 이직율 증가 및 생산성 저하 예방

□ 내용

1. (현황조사) ‘근로조건 평가표’ ‘감정노동 평가도구’ ‘폭력위험 수준 평가표’를 토대로 사업장 현황 파악
2. (개선방안 분석) 사업장에 안전보건관리체계 구축 방안 분석
  - ◇ 체크리스트를 분석하여 개선방안을 연구
3. (컨설팅 결과서 작성) 개선 및 권고 사항 작성
  - ◇ 산업안전보건법 등 관계법 위반 사항에 대한 개선 권고
  - ◇ 올바른 감정노동 보호 방안에 대한 권고 사항 작성

**❖ 주요사항 ❖**

**① 기업의 적극적인 협조**

- ◇ 체크리스트 등 분석 도구를 통한 점검에 있어 기업의 적극적인 협조가 필요합니다.

**② 컨설팅 내용에 대한 기밀 유지**

- ◇ 위법 사안등에 대해 개선 권고에 그치며, 조사내용은 외부에 공개하지 않습니다.

□ 수행기관 : 부산광역시 노동권익센터(☎051-852-1500)



## 서식2

# 개인 및 기업정보 수집·이용·제공 동의서(컨설팅)

※ 서류는 한글파일과 PDF로 제출(PDF만 제출 시 재제출 요청)

## 개인 및 기업정보 수집·이용·제공 동의서

부산광역시(노동권익센터) 귀중

「감정노동자보호체계구축지원 사업」과 관련하여 본인의 개인 및 기업정보를 수집·이용 및 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호, 제17조 제1항 제1호, 제23조 제1호, 제24조 제1항 제1호에 따라 본인의 동의를 얻어야 합니다.

### □ 개인정보 수집 및 이용 동의

#### 1. 수집 및 이용하는 개인정보의 항목

개인 및 업체정보	업체명, 사업자등록번호, 종업원 수, 이메일, 주소, 휴대전화, 팩스번호 등 업체 현황 및 대표자·담당자의 이름 및 연락처, 이메일, 팩스번호, 직위/직급
-----------	--

#### 2. 수집 및 이용목적

상담, 컨설팅, 업무 수행, 조사, 연구, 만족도조사, 부산시·부산노동권익센터의 지원사업 안내, 사업홍보관련 SMS, DM발송 등의 업무수행

#### 3. 보유 및 이용기간

개인 및 기업정보 수집·이용에 관한 동의일로부터 상담, 컨설팅, 부산광역시 수탁사업 연관 업무 종료일 까지 위 이용목적에 위하여 보유·이용됩니다. 단, 상담, 컨설팅, 부산시 수탁사업 업무 종료 후에는 사후 관리, 추가 컨설팅, 만족도 조사, 분쟁 해결, 민원 처리, 법령상 의무이행 업무 외 사업 홍보 SMS, DM 발송 만을 위하여 보유·이용됩니다.

### □ 개인 및 기업정보의 제공에 관한 사항

1. 제공받는 자 : 부산광역시, 해당 지원사업 소관부처, 부산광역시 수탁사업 관련 업무수행인 등

#### 2. 제공받는 자의 개인 및 기업정보 이용 목적

부산시·부산노동권익센터의 노동정책 수립 및 효율적 사업수행을 위해 상담, 컨설팅, 교육, 조사, 연구 등 부산광역시 수탁사업 수혜 개인 및 기업의 지원정보의 수집·조회 활용

#### 3. 제공하는 개인 및 기업정보 항목

개인 및 업체정보	업체명, 사업자등록번호, 종업원 수, 이메일, 주소, 휴대전화, 팩스번호 등 업체 현황 및 대표자·담당자의 이름 및 연락처, 이메일, 팩스번호, 직위/직급
-----------	--

#### 4. 제공받는 자의 개인 및 기업정보 보유 및 이용기간

부산시·부산노동권익센터의 노동정책 소멸 또는 폐기 시까지 위 이용목적에 위하여 보유·이용됩니다. 제공된 개인정보 이용을 거부하고자 할 경우 개인정보 관리책임자를 통해 열람, 정정, 삭제를 요구할 수 있습니다.

### □ 동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익

개인 및 기업정보의 수집·이용에 관한 사항 및 개인 및 기업정보의 제공에 관한 사항에 대해 동의를 거부할 수 있으며, 동의하지 않으시는 경우 상담, 컨설팅, 사업 참여가 제한되거나 혜택의 제한이 있을 수 있습니다.

본인은 개인정보 및 기업정보 수집·이용·제공에 대한 내용을 충분히 설명 듣고 이해하였으며, 동의한 내용이 사실임을 확인합니다.

2025년    월    일    기업명 \_\_\_\_\_ 대표자 \_\_\_\_\_ (서명)

**2025년도 소규모 사업장  
감정노동보호관리체계 구축 컨설팅 보고서**

**2025. 5.**

**컨설팅 기업명 : 00기업(주)**

수행기관	부산노동권익센터
센터장	석병수
감정노동팀	0 0 0
공인노무사	0 0 0

# I

## 일 반 현 황

### □ 컨설팅 기업 현황

사 업 장	업 체 명		업 종	
	팩 스		연락처	
	이메일			
	소 재 지			
	대표자	(서명)		
	주요감정노동직군			

근무형태별 노동자수 (단위 : 명)	구분	계	주간	2교대	3교대	격일제	비고
	남						
	여						

유형별 노동자수 (단위 : 명)	구분	이주민	연소자	장애인	기간제	단시간	파견
	남						
	여						

근로자대표 (※근로자대표 에게 설명한 경우 작성)	본인은 근로자대표로서 감정노동자 노동환경 개선 컨설팅의 기본 진단 및 집중 컨설팅 내용의 설명을 듣고 확인하였습니다.  (인)
--------------------------------------	---

### □ 수행기관 현황

기 관 명	부산노동권익센터			
수행요원	홍길동(감정노동팀), 김선달(공인노무사)			
방문일정	1차	2차	3차	4차
	사전면담	실사조사	(추가조사)	보고서제출

### □ 경영책임자 면담

일 시	장 소	참 석 자
0.00(월) 14:00	OO기업(주) OO공장 회의실	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수행기관 : 홍길동, 김선달</li> <li>▪ 기 업 : 대표이사, 경영전략실장 등</li> </ul>

- 00기업은 000, XXX 등 00부품을 생산하는 제조업체로 전국 0개소에 생산시설을 보유한 업체로 사내 협력업체 0개소, 00명 근로자가 근무하고 있는 상태임
- 00기업은 0개의 감정노동 직군에 00명이 근무하며, 0개의 일반직군에 00명이 직무상 감정노동을 일부 수행하고 있음
- 근로계약형태. 휴식관련 제도 및 시설, 감정노동보호제도의 확인 결과 감정노동자 보호를 위한 시설 및 제도가 부실한 상태임
- 매뉴얼 작성 및 근로자 교육 등 일부 사항에 있어서 산업안전보건법규에 미치지 않는 상황도 발견됨

※ 총평 1쪽 내외로 작성

### Ⅲ

## 기본진단

### 1 근로계약 및 근로조건

1	서면근로 계약	<input type="checkbox"/> 서면 명시한 항목에 체크 표시 ① 임금의 구성항목, ② 임금계산 방법, ③ 임금지급 방법, ④ 소정근로시간, ⑤ 휴일에 관한 사항, ⑥ 연차유급휴가 <input type="checkbox"/> 서면 명시 의무를 전혀 지키지 않고 있다.
2	근로계약서 교부	<input type="checkbox"/> 교부 <input type="checkbox"/> 미교부 <input type="checkbox"/> 노동자의 요구가 있는 경우 교부
3	취업규칙 또는 감정노동 보호매뉴얼	<input type="checkbox"/> 취업규칙 또는 감정노동보호매뉴얼에 명시한 항목 체크표시 ① 감정노동자 인권보장을 위해 금지되는 사용자 및 고객의 부당행위에 관한 사항 ② 감정노동의 가치 인정과 직무수당 등 보상에 관한 사항 ③ 감정노동자의 휴일, 휴가, 휴게시간에 관한 사항 ④ 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항
4	취업규칙 등 신고 및 게시 여부	<input type="checkbox"/> 관할 노동청에 신고한 사항에 체크표시 ① 취업규칙    ② 감정노동보호매뉴얼 <input type="checkbox"/> 게시하고 있는 사항 체크표시 ① 취업규칙    ② 감정노동보호매뉴얼    ③ 노사협의회 의결사항

### 2 휴가 휴게 휴식

5	휴가	<input type="checkbox"/> 연차휴가 외에 감정노동자를 위한 별도의 휴가 또는 병가 제도를 운영하고 있다. <input type="checkbox"/> 근로기준법상 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있다. <input type="checkbox"/> 연차휴가를 사용하기 힘들어 수당으로 지급하고 있다. <input type="checkbox"/> 연차휴가 및 수당을 지급하지 않고 있다.
6	연장근로 제한	<input type="checkbox"/> 근로시간 연장이 1주 12시간을 초과하지 않는다. <input type="checkbox"/> 근로시간 연장이 1주 12시간을 초과하지 않으나, 당사자 간 합의를 하지 않았다. <input type="checkbox"/> 근로시간 연장이 1주 12시간을 초과한다.
7	주휴일	<input type="checkbox"/> 1주일에 평균 1회 이상 유급휴일을 부여한다. <input type="checkbox"/> 1주일에 평균 1회 이상 유급휴일을 부여하지 않는 경우가 있다.
8	휴게시간	<input type="checkbox"/> 근로기준법상 휴게시간(근로시간이 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상 근로시간 도중에 휴게시간)외에 감정노동 보호를 위한 휴게시간을 별도로 부여하고 있다. <input type="checkbox"/> 근로기준법상 휴게시간만을 부여하고 있다. <input type="checkbox"/> 휴게시간을 근로기준법 기준에 미달하게 부여하고 있거나 부여하지 않고 있다. <input type="checkbox"/> 대기시간임에도 휴게시간으로 처리한다.

9	휴게시설	<input type="checkbox"/> 휴게시설 법정 기준 준수 여부 체크 표시 ① 휴게시설의 바닥면적은 6㎡ 이상이다 (공동 휴게시설인 경우 6㎡ * 사업장 개수 이상). ② 휴게시설 바닥에서 천장까지 높이는 2.1m 이상이다. ③ 휴게시설은 노동자가 이용하기 가까운 곳에 위치하고 있다. (공동휴게시설의 경우 휴게시설까지 이동시간이 휴식 시간의 20퍼센트를 넘지 않는다.) ④ 휴게시설에는 냉·난방기능이 갖춰져 있다. ⑤ 휴게시설에는 습도조절 기능이 갖춰져 있다. ⑥ 휴게시설은 창문 등을 통해 환기가 가능하다. ⑦ 휴게시설에는 의자 등 휴식에 필요한 비품이 갖춰져 있다. ⑧ 휴게시설에는 물이나 식수 설비가 갖춰져 있다. ⑨ 휴게시설임을 알 수 있는 표지가 휴게시설 외부에 부착되어 있다. ⑩ 휴게시설을 물품 보관 등 목적 외 용도로 사용하지 않고 있다.
---	------	--

### 3 감정노동 보호 제도 실시

10	감정노동자 건강장애 예방조치	<input type="checkbox"/> 실시하고 있는 건강장애 예방조치 체크 표시 ① 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 ② 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대 업무매뉴얼 마련 ③ 고객응대 업무매뉴얼 내용 및 건강장애 예방 관련 교육 실시
11	고충처리 위원	<input type="checkbox"/> 회사는 고충처리위원제도를 운영하고 있다. <input type="checkbox"/> 회사는 고충처리위원제도를 운영하지 않고 있다. <input type="checkbox"/> 30인 미만 사업장으로 해당사항 없다.
12	노사협의회 또는 감정노동 보호위원회 등	<input type="checkbox"/> 회사는 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 또는 감정노동보호위원회 중 하나 이상의 노동자 참여 기구를 운영하고 있다. <input type="checkbox"/> 회사는 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 또는 감정노동보호위원회 등 노동자 참여 기구를 전혀 운영하고 있지 않다. <input type="checkbox"/> 30인 미만 사업장으로 해당 사항 없다.
13	법정 의무교육	<input type="checkbox"/> 실시하고 있는 의무교육 체크 표시 ① 직장내성희롱예방교육    ② 산업안전보건교육    ③ 장애인인식개선교육 ④ 개인정보보호교육        ⑤ 퇴직연금교육

## IV

## 개선 및 권고사항(요약)

항 목	주요 내용	조치 기간
[1] 경영층 감정노동 보호 활동		(예시)'25.8~'25.10
[2] 근로자 참여		
[3] 감정노동 유해·위험요인		
[4] 유해·위험요인 제거·대체 및 통제		
[5] 비상조치계획 수립		