
역 근무자 폭행 피해 예방대책(안)

2018. 4.



서울교통공사

고객 서비스 본부

[고객안전처]

『2018년』

역 근무자 폭행 피해 예방대책(안)

직원의 정당한 업무수행 중 고객으로부터의 폭행 등 피해 현황을 분석하여 보호 대책을 마련함으로써 안전한 근무 환경 조성으로 시민서비스를 제고하고자 함

I 추진 배경

□ 역직원 폭행 피해 지속 발생

- 고객 점점 근무로 인해 제3자 폭행 등에 상시 노출 되어 있음
 - 2015년부터 적극적 고소·고발 등으로 대응 중이나 피해 사례는 꾸준히 발생
- 주요 피해사례



종각역('16년)



혜화역('17년)



동대문역사문화공원역('18년)

II 현황 및 분석

□ 최근 3년간 폭행(폭언 등) 발생 현황

○ 발생 현황

연 도	계	1호선	2호선	3호선	4호선	5호선	6호선	7호선	8호선
계	375	58	123	50	58	22	24	32	8
'17년	133	23	39	19	14	8	13	13	4
'16년	114	13	39	20	20	10	4	8	0
'15년	128	22	45	11	24	4	7	11	4

□ 폭행 피해 발생 경향

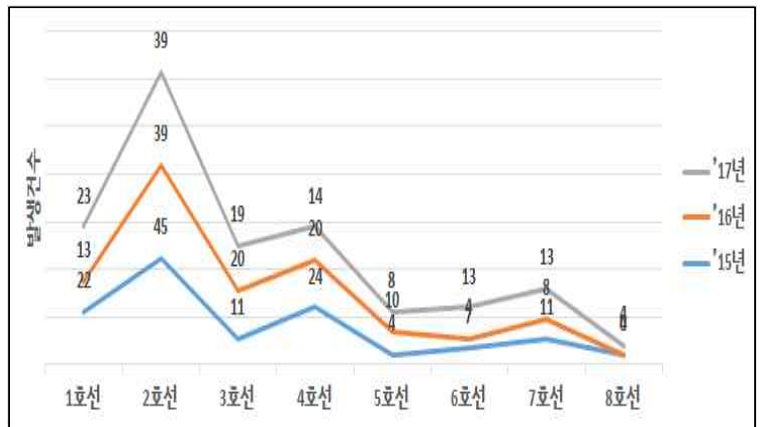
- 장소별로는 대합실 및 안내센터(게이트) 주변(55%)에서 주로 발생
 - ☞ 대합실 : 취객에 의한 폭행, 안내센터(게이트) : 부정승차 단속
- 시간대별로는 21시 ~ 열차 종료 시(51%)까지 취객에 의해 주로 발생
- 또한, 경험이 부족한 신규 직원들의 폭행 피해가 증가 하고 있음

□ 세부 분석

○ 호선별

- 최근 3년간 직원의 폭행(폭언 포함) 피해는 총 375건으로 그 중 2호선에서 123건으로 최다 발생
 - ※ 호선별 발생 순위 : 2 > 1,4 > 3 > 7 > 6 > 5 > 8
- 최근 3년간 발생 건수 상위 10개역은 도심구간의 환승역 등 유동 인구가 많은 곳에 주로 분포

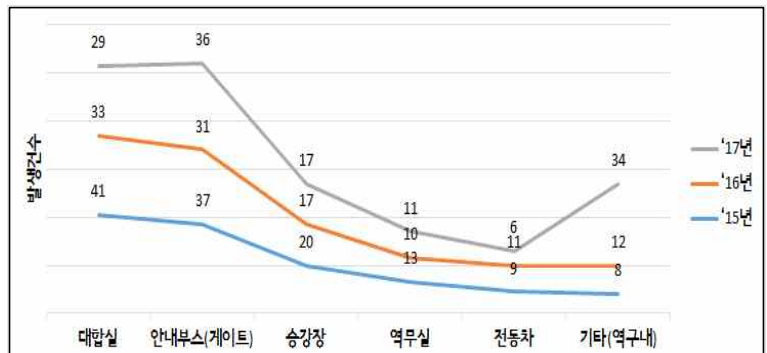
순위	역 명	호선	발생건수
1	신도림	2	11
2	서울(1)	1	10
3	연신내	3	9
	홍대입구	2	9
4	서울(4)	4	9
	동묘앞	1	8
5	청량리	1	8
	종로5가	1	7
6	강남	2	6
7	봉화산	6	4



○ 장소별

- 발생 장소는 안내센터(게이트) 및 대합실에서 주로 발생
 - ☞ 고객 접점 구역인 안내센터 및 대합실에서 발생한 비율이 전체 발생 건수의 과반수 이상 차지 : 55.3%

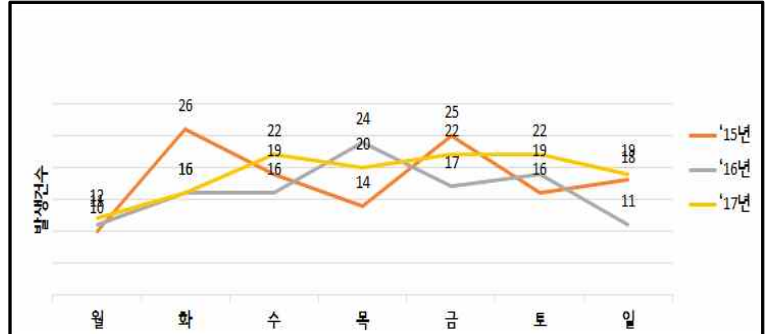
장 소	발생건수	비 율(%)
안내센터(게이트)	104	27.8
대합실	103	27.5
승강장	54	14.4
기타역구내	54	14.4
역무실	34	9
전동차	26	6.9



○ **요일별**

- 주5일 근무로 주말의 의미가 시대적으로 변화하면서 **금요일**이 발생빈도가 다소 높으나 **요일별 발생 비율은 큰 차이가 없음**

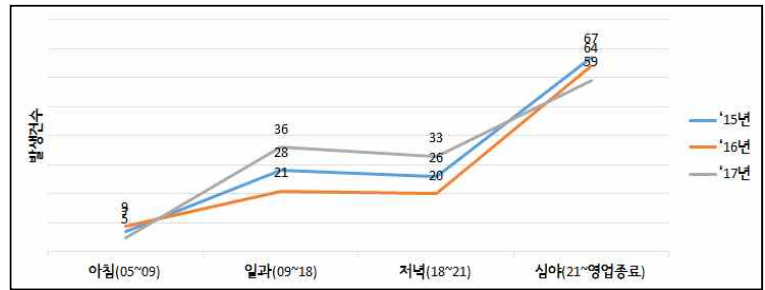
요 일	발생건수	비 율(%)
월	33	8.8
화	58	15.5
수	57	15.2
목	58	15.5
금	64	17
토	57	15.2
일	48	12.8



○ **시간대별**

- 시간대별 발생은 퇴근 후 회식 등으로 음주를 하고, 귀가하는 **21시 이후** 가장 많이 발생

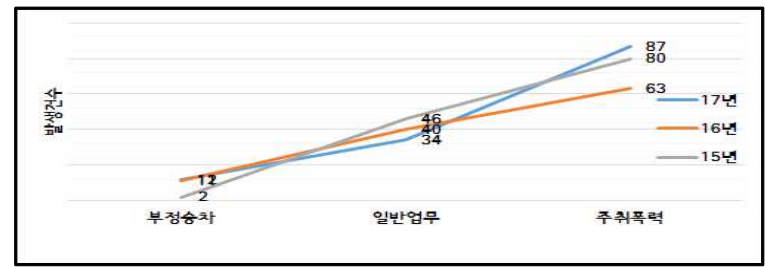
시 간 대	발생건수	비 율(%)
아 침 (05~09)	21	5.6
일과중(09~18)	85	22.7
저 녁(18~21)	79	21
심야(21~영업종료)	190	50.7



○ **원인별**

- 폭행피해가 발생하는 원인은 주취자에 의한 폭행이 230건으로 61% 차지

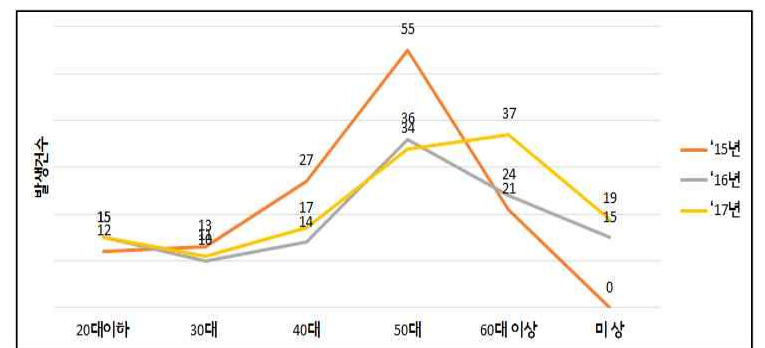
원 인 별	발생건수	비 율(%)
주취폭력	230	61
일반업무	120	32
부정승차	25	7



○ **연령별(가해자)**

- 가해자의 연령은 50대 이상이 55.2%로 가장 많은 비율을 차지함
- 가해자는 주로 남성임(94%)

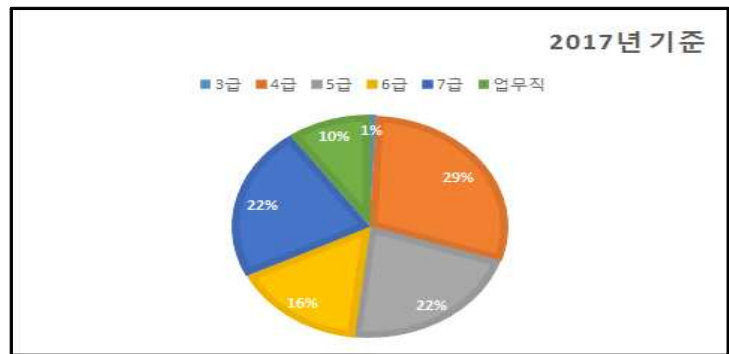
연 령	발생건수	비 율(%)
20대 이하	42	11.2
30대	34	9.05
40대	58	15.5
50대	125	33.3
60대 이상	82	21.9
미상	34	9.05



○ **직급별 피해 직원**

- 피해 직원의 직급은 특정 직급에 치우치지 않고 전 직급에 걸쳐 고루 분포함
 - ↳ 고객 접점 지역(안내센터 및 게이트 인근 등)의 교대(순환) 근무에 따른 현상으로 보여짐
- 4급의 비율이 비교적 높은 이유는 직원의 1차 응대 후, 부역장 등 책임자들이 2차 응대를 하는 과정 및 역사 순회 등에서 발생하는 것으로 추정

직급	발생건수	비율(%)
3급	1	0.7
4급	39	29.3
5급	29	21.8
6급	21	15.8
7급	30	22.6
업무직	13	9.8



Ⅲ 문제점

고객의 폭행에 대한 사전 대비책 부재

- 역 직원의 경우 고객 접점 근무로 인하여 취객 등 응대 시 근접거리에서의 순간적인 폭행 등에 상시 노출
- 영업 종료 후 취객, 노숙인 등 역사 밖으로 안내 시 불응하며 역 직원 폭행

피해 직원의 적극적인 사법 처리 의지 미흡

- 노숙인 등 신분이 불명확한 경우 소극적 대응(사법처리 포기)
- 비번, 휴일의 경찰조사 출두 등에 따른 불편함으로 적극 대응 기피

상황 발생 시 대처 능력 부족

- 불만 고객에 대한 감정적인 대응 등 폭력 유발 행위 존재
- 휴가 등 유고 시 인력부족으로 신속한 대처 미흡

시민 의식 부재

- 직원들에 대한 폭행·폭언 등 고객들의 성숙한 시민의식 부재

IV 그 간의 대책

법률 조력 및 비용 지원

- 폭언 및 폭력 대응 매뉴얼 제작 배포
 - 폭행·상해 등 대응 매뉴얼 제정 및 게시판 공지(최신본 '18.1월)
 - : 승객 폭행상황 시 대응방법, 고소인(고발인) 조사 시 대응요령 등 탑재
- 법률조력 서비스(고문변호사 자문 등) 등 직원 권익 보호와 소송관련 지원
 - 폭행·상해 등 관련 상담지원 : 법무처
- 상해진단서 발급비용 및 치료비 실비 지원 등

안전 감시 사각지역 CCTV 증설·보완

(단위:대)

구 분	계	'15년	'16년	'17년
계	395	164	138	93
증 설	290	129	98	63
보완(이설)	105	35	40	30

※ 역사 내 안전 감시 취약개소는 매년 CCTV를 증설 및 보완 중

가스분사기 지급

- 폭력 등 긴급상황 시 신변보호를 위한 가스분사기 지급(역별 보유 평균 2.3정)
- 역사 전체 총 653정 지급(역 및 센터 511정 / 지하철보안관 142정)
- 가스분사기 사용교육 실시(센터주관 월 1회 교육 실시)
 - : 약제(유효기간 1년) 교체 전 실제 발사 훈련 년 1회 실시(역 주변 빈 공터 등 활용)

5~8호선 아이센터에 소형 웹캠 설치

- 역 직원이 상주하는 아이센터(150곳)에 질서 저해자로부터 폭행 대비 예방 및 대책(증빙자료 확보 등) 차원에서 소형 웹캠 설치 완료('17.12월)

시민 홍보용 배너 제작 비치

- 1~4호선 기 지급(236점) / 공사 통합후 1~8호선 확대 지급(277점)

여 직원 폭행 발생 역 비상 호출 벨 시범 설치

구 분	비상벨 호출기(안내부스)	중계기	경광등 수신기(역무실)
아 현 역 동묘앞역 (각 1SET)			

유관기관 협조체제 구축

- 서울지방경찰청과 MOU(업무협약) 체결('15.5.7)
 - 역 근무자에 대한 폭행·폭언 등으로 가해자 고소, 고발 시 의법 처리

폭행 피해 예방을 위한 안전교육 실시

○ 역 간부(부역장) 안전교육 (4회)

- 일 시 : 2017. 3. 13.(월) ~ 3. 16.(목), 15:00 ~ 18:00(3H)
- 장 소 : 신답별관 9층 강당
- 대 상 : 부역장(472명)
- 내 용 : 폭행 피해 시 대응 방법 및 주취자 응대요령 등

○ 다가서는 현장 안전보건 순회 교육(26회)

- 일 시 : '17.10.30.~12.05. 14:00~16:00
- 장 소 : 26개 서비스센터 교육장
- 교육기관 : 서울지하철경찰대, 서울소방재난본부
- 대 상 : 역 직원 및 지하철보안관(440명, 미실시자 전파교육)
- 내 용 : 취객 응대 요령 및 이례상황 발생 시 대응능력 강화 등

○ 제3자 폭행 산업재해 예방 교육(4회)

- 일 시 : '18.4. 12일, 13일, 18일, 19일. 14:00~16:00
- 장 소 : 인재개발원 3층 다목적홀
- 교육기관 : 서울지하철경찰대 서곤도 경감, 홍성하 경위
- 대 상 : '16~'18 입사자 및 지하철보안관(712명)
- 내 용 : 취객, 노숙자 등 난동 시 대응(행동) 요령,
제3자 폭행 시 대응수칙 등

V 추가 보완대책

《기본방향》

- 웨어러블 기기(바디 캠) 활용 폭행피해 예방 및 채증 강화
- 사회적 인식 전환 → 감정노동자(역직원)에 대한 호의적 여론 조성
 - 역직원 폭행 피해사례 등 언론 홍보
 - 역직원 업무의 대시민 이해도 증진을 위한 홍보물 제작 등 홍보

1. 사전 예방 대책

폭행 예방 및 채증을 위한 웨어러블 기기(바디 캠) 구매·지급

- 구매시기 : '18년 5월
- 지급대상 : 폭행 피해 다발 상위 10개역 선정 우선 지급
- 추진일정 : 연차별 확대 지급
- 사용방법 : 게이트 근무 및 역사순회 시 앞 가슴에 착용
폭행 등 이상 징후 예견시 촬영
- 추진부서 : 고객안전처



승객폭행 상황 시 대응방법 반복(집중) 교육 실시

- 교육방법 : 반기별 1회 집합 교육 (미 참석자 : 전과교육)
- 강 사 : 외부 전문가 및 내부 강사 활용
- 교육내용 : 폭력 행위에 대한 소극적 대응 및 CCTV 촬영 구역 내 이동 등
- 추진일정 : 2018. 7월 ~
- ※ 외부전문가 초빙 “찾아가는 폭행예방 교육” 집중실시

외부기관 지원 협조

- 추진내용 : 지하철경찰대와 유기적 업무 협조 체제 구축
(피해 발생 시 가해자의 주폭 단속법 적용 등 적극적 요구 등)
- 추진일정 : 분기별 1회 실시('18년 6월~)
- 주관부서 : 26개 서비스안전센터

□ 보안관 특별사법경찰권 부여 추진

- 추진내용 : 지하철 보안관의 특별사법경찰권 부여 지속 추진
 - 서울시의회, 서울시, 전국도시철도운영기관 등 안전 상정 공동 대처
 - 특별사법경찰권 부여 필요성에 대한 대시민 언론 홍보
 - 관련기관(법제사법위원회, 국회전문위원, 법무부, 국토교통위원회 등) 설득
 - 특별사법경찰권 부여 보류결정(지하철 경찰대 업무와 중복 등)에 대한 대응논리 개발
- 추진일정 : 기획처 등 관련 부서 협의 후 추진
- 주관부서 : 영업계획처, 법무처, 기획처 등

□ 시민 의식 개선을 위한 홍보 강화

- 언론 홍보 등을 통한 시민의식 변화 유도(홍보실)
 - 분기별 1회 언론 보도 자료 홍보(고객안전처 → 홍보실)
- 유관기관 합동 폭행 예방 캠페인 실시(역사지원처)
 - 지하철 경찰대 등과 합동 캠페인 실시(분기 1회)
- 노사 합동 폭행 예방 캠페인 실시
 - 역무본부 노조와 일정 등 협의
- 열차 LCD모니터 및 역사 행선안내게시기에 홍보 문구(영상) 표출(홍보실)
 - 문구 표출(5월중), 영상 표출(홍보실 협의 후 일정 등 추후 일정 등 반영)
- 공사홈페이지 게시판 게시(매일 첫주 고정 게시) 및 팝업창(분기 1회 현시)(홍보실)
 - 게시판 게시(7월중), 팝업창 게시(민원발생 소지 등으로 홍보실과 협의 후 추후 일정 등 반영)
- 야간 취약 시간대 역사 내 홍보 안내방송 실시
 - 홍보실(사내 아내운서) 문구 녹음(5월) 후 음성 파일(MP3) 각역 배부
 - 역별 상황에 따라 각 역에서 자체(PC) MP3 음원 송출

연번	세 부 내 용	월별 추진계획							
		5	6	7	8	9	10	11	12
1	보도자료 홍보								
2	유관기관 합동 캠페인								
3	노사 합동 캠페인								
4	열차 LCD / 역 행선안내게시기 표출								
5	공사 홈페이지 공지 게시								
6	역사 홍보 방송 실시								

2. 재발 방지 및 지원 대책

폭행피해 직원 도우미 지정 운영

- 담당자 : 서비스안전센터 P/L(부장)
- 역할 : 피해 발생 시 대응요령 및 처리절차 역(당사자)에 통보
증거 자료 확보 및 법률 지원 절차 안내 외 관내 인력지원 등
- 추진일정 : 센터별 1명 지정(5월) 후 집합교육 실시(6월)
※ 강사 : 법무처 사내 변호사

폭행피해 조사 및 재발방지 대책

- 담당자 : 폭행 피해 발생 소속 역장
- 역할 : 피해 발생 시 원인조사, 재발방지 대책 수립 및 이행
- 결과제출 : 피해 발생 후 5일 이내 피해조사 및 재발방지 대책 제출
- 상황보고, CCTV 영상, 피해조사 및 재발방지 대책(붙임2)
- 추진부서 : 폭행 피해 발생 소속 역
- 폭행 피해 중점관리 소속 지정 : 폭행 피해 발생 상위 10역
- 폭행 피해 예방 특별교육 실시(고객안전처 주관)

□ 제3자 폭행 산업재해 예방교육

- 현 황 : '16년 1건 → '17년 3건
- 일 시 : 상·하반기 집합교육(교대근무 특성 고려 횟수 분할 실시)
- 대 상
 - 상반기 : 신규직원, 지하철보안관, 부역장, 희망직원 등
 - 하반기 : 상반기 미 교육 직원, 지하철보안관, 부역장, 희망직원 등
- 강 사 : 서울지방경찰청, 지하철 경찰대 협조
- 내 용
 - 취객, 노숙인 및 정신이상자 대응 요령
 - 제3자 폭행 시 대응수칙 등

□ 정신건강관리 대책

- 휴(休)프로그램 참여를 통한 심신의 안정 치료
- 체험식 힐링프로그램 참여를 통한 재 충전의 기회 우선 제공
 - ※ 업무상 부상으로 인한 정신적·신체적 치료를 요하는 직원 우선 추천
- 비상식 민원 고충처리 직원 선정 및 포상
- 정신적 상담(외상 후 스트레스 등) 요청 직원
 - 안전보건 총괄책임자(녹색병원 위탁) 면담 실시
 - 거점 병·의원 선정 폭행 피해 정신상담 실시(보건환경처 협조)

□ CCTV 이설 및 신설 등 추가 조정

- 추진내용 : 역사 내 CCTV 중첩개소/사각지대 조사 및 조정, 신설
- 추진일정 : 정보통신사업소 연도별 계획 물량에 따라 일정 등 향후 조율
- 추진부서 : 정보통신사업소(역사지원처 협조)

법률 지원 방법 개선

기 존 (소극적)	개선 내용 (적극적)				
변호사 자문은 폭행·상해 등 피해를 입은 직원이 직접 요청	⇒				
변호사 지원은 직원 요청이 있을 시 소속 부서장이 본부장 승인 후 법무처에 조력 요청 (※긴급 시 선지원)					
	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">폭 행 발생시</td> <td>소속장(역장)이 증거 자료 등 확보 후, 필요시 법률서비스 지원 요청 및 관련 절차에 따른 후속 이행 사항 등 처리(유관부서 지원 요청 등)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">폭언 등 기타 경우</td> <td>소속장이 증거 자료 확보 후 해당 직원의 의견에 따라 관련 후속 절차 이행</td> </tr> </table>	폭 행 발생시	소속장(역장)이 증거 자료 등 확보 후, 필요시 법률서비스 지원 요청 및 관련 절차에 따른 후속 이행 사항 등 처리(유관부서 지원 요청 등)	폭언 등 기타 경우	소속장이 증거 자료 확보 후 해당 직원의 의견에 따라 관련 후속 절차 이행
폭 행 발생시	소속장(역장)이 증거 자료 등 확보 후, 필요시 법률서비스 지원 요청 및 관련 절차에 따른 후속 이행 사항 등 처리(유관부서 지원 요청 등)				
폭언 등 기타 경우	소속장이 증거 자료 확보 후 해당 직원의 의견에 따라 관련 후속 절차 이행				

☞ 피해 직원의 폭행 등 사고 발생시 초기 수사 단계(경찰·검찰)부터 본사(고객안전처 및 법무처) 직원 적극 참여

3. 기타 대책

폭행 피해 예방 대책 우수 기관(국내외) 벤치마킹

- 추진내용 : 유사·동종 기업의 폭행 피해 등 예방 대책 우수기관 벤치마킹
- 추진일정 : 국·내외 우수기관 선정, 인사처 등 관련 부서와 예산 및 일정 등 관련 사항 협의
- 대 상 : 본부 및 현업 안전관리(담당)자
- 추진부서 : 고객안전처(인사처, 예산처 등 협조)

노·사 합동 폭행 피해 예방 대책 간담회 개최

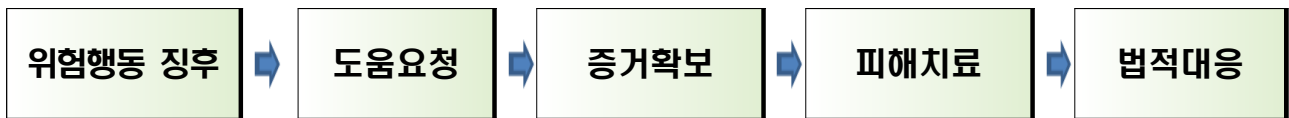
- 추진내용 : 폭행 피해 예방 대책 수립을 위한 노·사 합동회의 개최
- 추진일정 : 역무본부 노조와 협의 후 일정 등 조율(분기별 1회 검토) 고객서비스본부 산업안전보건위원회 개최 시 병행 검토 등
- 대 상 : 고객안전처, 영업계획처(노사협력팀), 역무본부 노조
- 추진부서 : 고객안전처(영업계획처, 역무본부 협조)

- 붙임 : 1. 직원 폭행피해 대응 절차 매뉴얼 및 응대요령 1부.
2. 폭행 피해 원인조사 및 재발방지 대책 1부. 끝.

참고자료

직원 폭행피해 대응절차 매뉴얼

□ **대응절차(Process)**



① 악성민원 고객(주취자 등)과 대화요령에 따라 응대한다.

- ☞ 첫인상을 친절하고 부드럽게 하여 도움을 준다는 인식을 표현한다.
- ☞ 심신 상태를 파악 후 최대한 안전 상태로 유도한다.
- ☞ 단순시비에 말려들지 말고, 신속하게 112(역장) 지원 요청한다.

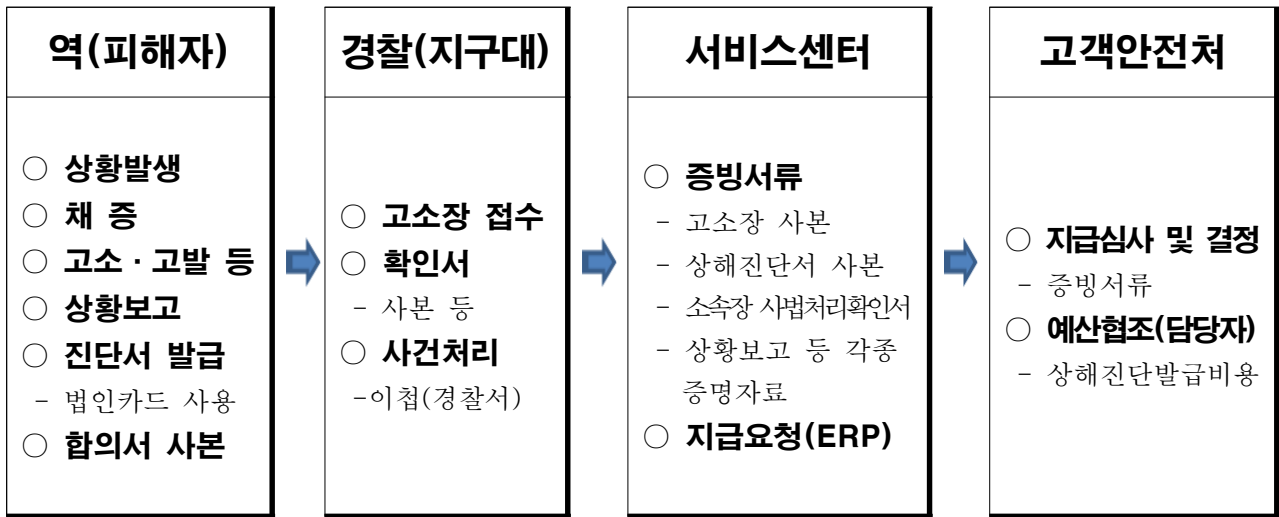
② 위험성 인지 시 신변의 안전을 위해 동료 및 112에 도움을 요청한다.
(1M이상 안전거리 유지, 2인 1조로 대응하기)

- ③ 폭행 피해 시 최대한 증거자료를 확보한다.(목격자, 동영상 등 채증자료)
- ④ 긴급구호(응급처치, 병원후송 등)를 받은 다음 법적대응을 준비한다.
- ⑤ 피해자 조사 시 증거 자료 제출 등 피해상황을 자세히 기술한다.
- ⑥ 폭행 피해 시 지원대책(인력지원, 치료비 등)에 대하여 상담한다.
- ⑦ 취객 응대 중 위험성 인지 시 직접응대 하지 말고 112도움 요청한다.
- ⑧ 부정승차자, 이동상인 응대 중 도주 시 쫓아가지 말고 112도움 요청한다.

□ **업무처리 지침**

인 력 지 원	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 경찰서 진술서 작성 출두시 2인 1조 동행 ☞ 서비스센터에 인력지원 요청 ⇒ 신속한 인력지원
의료비 지원	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 치료에 소요된 실시 지원(1인당 50만원 이내) ☞ 상해진단서 발급비용 지원(건당 20만원 이내)
비 용 지 원	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 관계기관(법원, 경찰서 등) 소환·출두시 시간외 수당 지급 ☞ 대중교통(지하철, 버스) 이용 곤란시 택시 이용요금
법 률 지 원	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 업무상 발생한 민·형사 사건의 제반비용 지원(소송비용 등) ☞ 업무상 사상사고 법률 조력(폭행, 상해 등 대응 매뉴얼 참조)
기 타 지 원	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 신변보호 요청 시 보안관 배치 ⇒ 해당역, 주변 순찰 강화 ☞ 체험식 힐링프로그램 참여 등 재충전

□ 지원절차 및 처리방법



- ① 법인카드(역, 서비스센터)로 피해 직원의 상해진단서 발급
- ② 상해진단서 발급비용 신청서, 영수증 등 증빙서류 서비스센터 제출
- ③ 서비스센터 상해진단서 발급비용 및 환수금 회계 처리(당사간 합의 시)
 - 상해진단서 발급비용 지급 후 합의 시 환수 조치 철저(서비스센터)
- ④ 관련 증빙서류 원본 서비스센터 보관(5년) 및 사본 고객안전처 송부
- ⑤ 진단서 발급비용 신청 및 치료비 지원 신청 문서 고객안전처 송부
- ⑥ 산업재해로 진행시 관련 증빙자료 고객안전처 송부
 - 산업재해조사표(발생일로부터 30일 이내, 미제출시 과태료 부과), 업무일지, 산업재해요양신청서, 사고경위서, 목격자진술서(있을 경우), 상황보고서, 근태일보, 초진소견서, 제3자 행위에 따른 재해발생신고서 등



폭언 및 폭력 예상 시 응대 요령

관련근거

■ 통신비밀보호법 제3조 및 제1항

- ▶ 상대방의 내용을 제3의 타인이 녹음, 청취한다면 처벌대상이지만, **당사자가 되어 상대방의 대화내용을 몰래 녹음하였다면 처벌되지 않음**

즉, 자신이 상대방과의 이해관계에 있어 그 사실을 확인하기 위해 몰래 녹음한다는 것은 형법상 일종의 자력구제행위 노력, 정당방위 행위로 봄.

응대요령

■ ①-센터 또는 안내부스 근무 시 출입문 쇄정 운영

- ▶ ①-센터 내 보관금 절취, 기물 파손 및 직원 폭행 예방

■ 승객의 요구사항에 대하여 경청 및 안내

- ▶ 불필요한 맞대응 자제 및 자기방어를 위한 물리적 거리 확보

■ 필요시 동료 및 상급자의 협조 요청 및 핸드폰을 활용하여 녹취

- ▶ 승객과 대화 당사자만 녹취 가능, 동영상 촬영은 제3자 녹화가능

- ▶ CCTV, 핸드폰 등 녹화 고지 및 폭력행위 중단 요청

■ 승객의 지속적인 폭언 및 폭력 행사 시 경찰 신고

- ▶ 신체 일부를 붙잡는 행위, 욕설 맞대응 금지
(쌍방과실로 처리될 수 있음)

■ 경찰 출동 시 채증자료 제출 및 엄정 처리 요청

TIP

- 자신이 어떠한 사람에게 공갈, 협박을 당하고 있어 이를 법적으로 처벌하기 위해 동의 없이 녹취한 것은 죄가 되지 않음. 형법상 하나의 자력구제로 볼 수 있음

〈붙임 2〉

피해조사 및 재발방지대책

현장 개요

현장명	서비스안전센터	역	근로자수
피해조사 일시	년 월 일		

근로자 인적사항

성명	주민등록번호	-*****	입사일	년 월 일	근속기간	년 월
고용 형태	<input checked="" type="checkbox"/> 상용 <input type="checkbox"/> 임시 <input type="checkbox"/> 기타()			발생 내역	<input checked="" type="checkbox"/> 주간근무 <input type="checkbox"/> 야간근무 <input type="checkbox"/> 식사·휴식 <input type="checkbox"/> 부정승차 <input type="checkbox"/> 취객 <input type="checkbox"/> 이동상인 <input type="checkbox"/> 기타 (노숙인 등)	
근무 형태	<input type="checkbox"/> 통상 <input checked="" type="checkbox"/> 2교대 <input type="checkbox"/> 기타()	근로 손실	<input type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 부상	도우미 역할	<input checked="" type="checkbox"/> 도우미 : 000 <input checked="" type="checkbox"/> 도움 내역 :	
고소·고발 여부		<input type="checkbox"/> 고소 <input checked="" type="checkbox"/> 고발 000경찰서(지구대)				
병원치료 여부		<input type="checkbox"/> 입원 <input checked="" type="checkbox"/> 통원 000병원				
진행상황						
비용 지원 내역		<input type="checkbox"/> 진단서 비용 신청 <input type="checkbox"/> 진단서 비용 회수 <input type="checkbox"/> 치료비 비용 신청				

피해발생 내용

발생일시		발생지역(부서)	
인적피해	사망 ()명, 부상 ()명	피해내역	
발생원인			
피해 발생 과정 및 원인 (육하원칙에 의거)			

재발방지 계획 및 조치결과

재발방지 계획	
조치 결과	

조사자	역 장	(서명 또는 인)
확인자	서비스안전센터장	(서명 또는 인)