

감정노동 종사자 권리보호센터 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 서울시 감정노동 종사자 권리보호 센터 운영		
사업비 (당해년도)	1,541,666천원	(국비)	(사비)1,541,666천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
노동민생정책관	노동정책담당관	박동석 2133-5410	이복규 2133-5417	이진영 2133-5421

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2019예산액 (A)	2020예산액 (B)	증감 (B-A)	
				(B-A)*100/A
계	(x-) 1,406,242	(x-) 1,541,666	(x-) 135,424	(x-) 9
민간위탁금	(x-) 1,406,242	(x-) 1,541,666	(x-) 135,424	(x-) 9

□ 산출근거

과목구분	2020년 예산내역		
민간위탁금	○ 감정노동보호센터 인건비(13명) 547,761,000원	=	547,761천원

과목구분	2020년 예산내역		
	○ 감정노동보호센터 운영비 239,870,000원	=	239,870천원
	○ 감정노동보호센터 사업비 754,035,000원	=	754,035천원

3 사업설명

□ 사업목적

- 서울지역 감정노동종사자에게 감정의 상처 또는 피해로부터 감정소진 회복을 돕기 위한 심리상담, 치유프로그램운영, 교육 및 프로그램 개발, 강사 양성사업을 진행하고
- 감정노동종사자의 노동권 침해보호를 위한 노동권리보호관 연계를 통해 법률지원서비스 지원, 감정노동 가이드라인 마련 및 기관별 맞춤형 컨설팅을 실시하여 감정노동 보호체계 구축사업을 수행
- 또한 사업장의 감정노동 종사자 자조모임 지원, 유관기관과의 네트워크 강화, 캠페인 등을 통한 인식개선사업을 전개함으로써 감정노동종사자의 권리보호 체계 확산 및 지원업무를 수행하기 위함

□ 사업근거

- 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례 제21조
- 서울시감정노동보호센터 설치·운영계획(안) 방침(2017. 9월)

□ 사업내용

- 규모 및 인력 : 11명(센터장 1인, 팀장 2인, 팀원 8명)
- 사업기간 : 2018. ~ 계속
- 센터의 기능
 - 심리상담, 치유프로그램 운영, 교육 및 프로그램 개발, 강사 양성, 가이드라인 마련 및 보호체계 구축, 자조모임 지원 및 유관기관과의 네트워크 구축을 통한 인식개선 사업의 컨트롤타워 역할 수행
- 사업의 주요내용 :
 - 공공기관 감정노동종사자 보호
 - 가이드라인 마련, 기관별 감정노동보호제도 컨설팅, 감정노동 표준교안 제작
 - 감정노동 실태조사, 감정노동보호 이행실적 확인, 노동권리보호관 법률상담 등
 - 민간부문 감정노동종사자 보호

- 감정노동 심리상담, 4개권역 거점별 상담 및 치유프로그램 서비스 제공
- 취약종사자 감정노동 피해예방 상담 및 치유프로그램 공모사업 추진
- 감정노동자 자조조직 지원, 사업장 방문 집단상담 및 환경개선사업 컨설팅
- 감정노동 인식개선 활동
 - 민간업체 MOU체결 및 유관기관 네트워크 구축을 통한 캠페인 등 인식전개 사업
 - 감정노동 컨설팅 시범선정기관, 공모사업 수행기관 및 유관기관 등 간담회 및 포럼 추진
 - 감정노동 관련 카드뉴스 제작 및 UCC 공모사업을 통한 온라인 홍보

□ **추진경위**

- '16.01.07. 「서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제정
- '16.07.15. 감정노동종사자 권리보호위원회 구성(위원 11명)
- '16.11.08. 서울시 감정노동종사자 권리보호 종합계획 발표
- '17.03.02. 감정노동보호센터 준비팀 설치(서울노동권익센터 내 팀단위 운영)
- '17.07.17. 2018년도 정식센터 출범을 포함한 '노동존중특별시 2단계 실행계획' 발표
- '17.07.20. 감정노동보호센터 독립 출범을 위한 협의 진행 (감정노동종사자 권리보호위원회 의견 수렴 등)
- '16.7.~'17.10. 감정노동보호위원회 7차회의 진행 (가이드라인 마련 및 센터 기구 규모 등 독립방안 논의)
- '17.09.20. 감정노동보호센터 설치,운영 방침 수립 및 민간위탁운영평가위원회 심의

□ **2020년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		1,541,666	
사업계획 제출	2020.01~2020.01		세부사업계획 수립 및 사업비 교부 요청
사업비 지원	2020.02~2020.02	1,541,666	세부계획 검토 수정 보완 후 반기별 또는 분기별 사업비 교부
사업비 집행 정산	2020.12~2020.12		사업별 정산

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2017년도	
2018년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 감정노동보호센터 개소 ○ 감정노동보호 가이드라인 제작 ○ 민간부문, 공공부문 감정노동 종사자 보호제도 실시 ○ 감정노동 인식개선을 위한 캠페인 실시 및 카드뉴스, 홍보영상물 제작
2019년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간부문 감정노동 종사자 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 감정노동 네트워크 구축 추진 - 감정노동 간담회 및 정책포럼 실시 - 취약종사자 감정노동 피해예방 및 치유 프로그램 지원 - 감정노동자 심리상담 - 감정노동자 자조조직 운영지원 및 모니터링 ○ 공공부문 감정노동 종사자 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 산하기관 대상 감정노동사업 실태 조사 및 컨설팅 - 감정노동 표준교안을 바탕으로 권리보장 교육 시행 ○ 감정노동 인식개선 <ul style="list-style-type: none"> - 시민대상 감정노동 캠페인 실시 - 감정노동 카드뉴스 및 홍보물 제작

□ 향후 기대효과

- 감정노동종사자의 권익보호 및 복지증진
- 감정노동종사자에 대한 사회적 인식 개선

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2018	(x-) 1,300,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 1,300,000	(x-) 1,196,102	(x-) 0	(x-) 103,898