

서울시감정노동보호센터 운영 민간위탁 동의안

심 사 보 고 서

의안번호	2128
------	------

2017. 11. 30.
기획경제위원회

I. 심사경과

가. 제출일자 및 제출자 : 2017년 10월 16일, 서울특별시장

나. 회부일자 : 2017년 10월 24일

다. 상정결과 :

【서울특별시의회 제277회 정례회】

-제12차 기획경제위원회(2017.11.30.)상정, 제안설명,
검토보고, 질의 및 답변, 의결(원안가결)

II. 제안설명의 요지(일자리노동정책관 조인동)

1. 제안이유

가. 감정노동의 문제는 개인적으로 정신적 고통과 더불어 신체질병을 유발할 뿐 아니라 사회적으로 이직률 증가, 생산성 저하 등을 초래해 제도적 보호체계 구축이 필요한 실정으로

- 나. 서울시감정노동보호센터 설치를 통해 근로 사각지대에 있는 감정노동종사자의 감정보호를 위한 가이드라인 마련 등 권리보호 제도 구축 및 대시민 인식개선 사업을 수행하기 위함이며,
- 다. 민간위탁의 필요성 및 타당성 등에 대한 적정성 심의결과, ‘적정’으로 결정되어 「서울특별시 행정 사무의 민간위탁의 관한 조례」 제4조의3에 의거하여 서울특별시 의회 동의를 받고자 함.

3. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서울시감정노동보호센터 운영

나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

○ 민간위탁 추진근거

- 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례 제21조
- 서울특별시 잠정노동종사자 권리보호 종합계획
- 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 시행계획

○ 추진 필요성

- 감정노동종사자 보호 사업은 서울시에서 전국 최초로 추진하는 노동 분야의 새로운 영역으로 안정적인 운영기반을 마련하여 노동복지 서비스를 제고하고
- 효율적인 운영을 위해서는 전문인력 확보가 관건으로 심리상담사, 노무사, 법률전문가, 감정노동 연구조사 및 프로그램 개발 등의 인력 확보와 운영이 가능한 역량 있는 민간기관에 위탁코자 하는 것임

다. 민간위탁 사무내용(위탁 대상 사무, 범위 등)

- 감정노동 보호 가이드라인 마련 및 감정노동 보호체계 구축
- 감정노동 실태조사, 무료 심리상담 및 치유 프로그램 운영

- 시 산하기관의 감정노동 컨설팅 및 이행실태 점검
- 자조모임 지원, 치유프로그램 개발, 교육교재 및 강사 양성
- 유관기관 네트워크 구축, 캠페인 등 사회적 인식개선 확산 홍보사업

라. 민간위탁 개요

- 위 치 : 종로구 관수동 152-1, 노동복합시설 6층
- 규 모 : 부지 553.1 m^2
- 인력구성 : 11명(센터장 1명, 팀장 2명, 팀원 8명)
- 팀 구성 : 2개팀(운영지원팀, 상담치유팀)

※ 서울노동권익센터와 업무의 중복 없는 최소 규모 2팀 11명으로 운영
세부조직 운영은 공개모집 공모시 수탁기관이 자율적으로 구성하여 제안

마. 민간위탁기간 : 위탁일로 부터 3년(2018.6.1. ~ 2021.5.31.)

바. 수탁자 선정방식 : 공개모집(신규 사무위탁)

- 자격조건 : 「노동조합 및 노동관계조정법」에 따른 노동조합 및 노동복지 관련 비영리법인·단체 등

사. 소요예산 및 산출근거

- 소요예산 : 1,300,000천원
- 산출근거 : 서울노동권익센터 보수체계 기준과 동일

아. 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : 적정

Ⅲ. 검토보고 요지(수석전문위원 윤병국)

가. 동의안의 개요

- 본 동의안은 서울시가 감정노동종사자를 위한 제도적 보호체계를 구축하기 위해 서울시 감정노동보호센터를 설치하고, 이를 효율적으로 운영하고자 민간의 전문기관에 위탁하려고 하는 것임.

나. 서울시 감정노동보호센터의 조성

- 서울특별시(이하 “시”)는 지자체 최초로 「서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례」를 제정하고, 감정노동자들에 대한 실태조사, 감정노동종사자 권리보호 종합계획 수립, 감정노동종사자 권리보호위원회 구성 등 감정노동종사자들의 생활안정과 복리증진을 위한 사업을 운영하고 있음.
- “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태를 말함.¹⁾
- 시는 감정노동보호센터를 2018년 하반기 완공될 노동복합시설(종로구 관수동 위치)에 조성할 예정으로, 센터의 정식설립전까지 2017년부터 서울노동권익센터 내 감정노동보호팀을 만들어 관련

1) 「서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례」

사업을 진행중임.

〈2017년 서울노동권익센터 감정노동 관련 사업〉

(단위 : 천원)

감정노동자 권익보호		330,000
	일선 사업장 감정노동자 보호	120,000
	감정노동 간담회 및 포럼 감정노동 보호 이행실적 확인 감정노동 실태조사 감정노동 표준교안 제작 및 권리보장교육 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅	
	감정노동 사각지대 해소	140,000
	감정노동 상담 치유를 위한 공모사업 감정노동 유관기관 합동 워크숍 감정노동자 심리상담 및 상담네트워크 구축 감정노동자 자조조직 지원사업 서울시 감정노동 네트워크 구축 취약종사자 감정노동 피해예방 및 치유 프로그램	
	감정노동 인식개선 활동	70,000
	감정노동 CI 개발 UCC 공모사업 감정노동 가이드라인 제작/배포 감정노동 관련 카드뉴스 제작 오프라인 감정노동 캠페인	

- 우리나라는 고객에 의한 갑질, 막말 등 감정노동자들에 대한 문제가 심각한 편이며, 감정노동자들의 정확한 규모에 대해서도 파악이 되지않은 상태로 현재 서울노동권익센터에서 각 분야별 감정노동자 실태에 대한 실태조사 중에 있음.

※ 2016년 금융업분야에 이어, 2017년에는 보건의료산업분야의 감정노동자 실태조사를 진행하였음.

- 서울시 감정노동보호센터는 이러한 감정노동종사자들을 위해 전국 최초로 센터를 설립하고, 감정노동이라는 새로운 영역의 노동복지 서비스를 제공한다는 점에서 긍정적으로 평가되며, 감정노동자들의 정신적인 건강 및 존중받는 근로환경 조성을 위해 동 센터의 역할이 중요할 것으로 보임.
- 그러나 현재 서울노동권익센터 내에 감정노동업무가 시행되고 있는 상황에서 별도의 감정노동보호센터가 신규로 설치되게 되는 바, 두개의 센터가 모두 노동복합시설 내로 입주예정임을 고려할 때, 분리·독립적 운영의 필요성을 인정하기 어려운 측면이 있으며, 향후 두 센터의 업무가 중복되지 않도록 통합운영하는 방안에 대해서도 검토가 필요할 것으로 판단됨.

다. 민간위탁의 타당성 여부

- 시는 근로사각지대에 있는 감정노동종사자들의 권리보호제도 구축 및 인식개선 사업을 수행하기 위해 서울시 감정노동보호센터를 설치하고 이를 위탁하고자 하는 것임.
- 위탁계획에 따르면, 수탁기관은 감정노동 보호 가이드라인 마련 및

감정노동 보호체계 구축, 감정노동실태조사 및 시 산하기관의 감정노동 컨설팅 및 이행실태 점검, 무료 심리상담 및 치유프로그램 운영, 자조모임 지원, 유관기관 네트워크 구축 및 홍보사업 등의 사업을 수행해야 함.

- 시는 2018년 감정노동보호센터의 민간위탁금으로 13억원을 편성하였으며, 세부예산내역은 1명의 센터장을 포함한 총 11명에 대한 인건비와 운영비, 사업비 등으로 다음과 같음.

〈2018년 서울시 감정노동보호센터 세부예산내역(안)〉

(단위 : 원)

항 목		산 출 내 역		소요금액
예산 총계				1,300,000,000
인건비	급 여	센터장	2,515,000원×6월×1명=15,090,000원	191,220,000
		팀 장	2,157,000원×12월×1명=25,884,000원 2,157,000원×6월×1명=12,942,000원	
		팀 원	1,907,000원×12월×4명=91,536,000원 1,907,000원×6월×4명=45,768,000원	
	기타제수당	시간외수당/기말수당/가족수당/관리수당/ 자격수당/정액급식비/명절휴가비 등		83,825,200
합 계				275,045,200
운영비	보험료			26,570,570
	퇴직 적립금	275,045,200원/12월=22,920,440원		22,920,440
	국내 여비	20,000원×20회×10명=4,000,000원		4,000,000
	교육훈련비			5,300,000
	임차료	6,050,000원×6월=36,300,000원		36,300,000
	통신비			3,992,000

항 목		산 출 내 역	소요금액
	소모품비 (피복비등)		5,670,000
	기타경비	수선유지비, 공공요금(전기료), 보험료(화재보험 등), 인테리어/기자재 구매, 복리후생(건강검진 등), 회의비 및 워크샵, 수용비 및 수수료, 업무추진비 등	107,728,700
	합 계		212,481,800
사업비	공공부문 감정노동 보호	감정노동 보호 이행실적 확인	1,800,000
		시·산하 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅	189,120,000
		감정노동 표준교안 제작 및 권리보장 교육	35,145,000
	민간부문 감정노동종사자 보호	서울시 감정노동 네트워크 구축	11,800,000
		감정노동 실태조사	101,288,000
		감정노동 간담회 및 포럼	12,712,000
		취약종사자 감정노동피해예방 및 치유프로그램	52,470,000
		감정노동자 심리상담 및 상담네트워크 구축	46,430,000
		감정노동 상담 치유를 위한 공모사업	161,665,000
		감정노동자 자조조직 지원사업	104,520,000
	감정노동 인식개선	감정노동 유관기관 합동 워크숍	18,000,000
		오프라인 감정노동 캠페인	9,700,000
		감정노동 관련 카드뉴스 제작	3,720,000
		시민대상 감정노동 UCC 공모사업	16,220,000
		감정노동 시민 대면광고	47,883,000
	합 계		812,473,000

※인건비는 서울노동권익센터의 인건비에 근거, 산출하였음.

- 센터의 운영 사무가 감정노동이라는 특수한 노동분야에 국한되고, 심리상담 및 다양한 유관기관과의 소통이 필요한 것을 감안할 때, 해당 업무에 대한 풍부한 경험과 전문적인 역량을 가진 민간기관

에 감정노동보호센터를 위탁하는 것이 효율적일 것으로 판단됨.

- 또한 현재 서울노동권익센터 내 감정노동보호팀의 인력은 총 5명(팀장 1명, 팀원 4명)으로, 서울시 감정노동보호센터로 전원 고용 승계가 이뤄질 수 있도록 위탁과정에서 선정될 수탁기관과의 협의가 필요함.
- 이밖에도 감정노동보호센터는 감정노동종사자의 권리보호와 복리 증진을 위한 다양한 사업을 시행함에 있어 서울 노동권익센터와 각 자치구별 노동복지센터 등 시에서 운영하는 다양한 노동관련 시설들과 연계를 구축해야 할 것임.
- 시는 센터의 효율적인 운영을 위해 적정한 위탁기관의 선정에 주의를 기울여야 하며, 센터의 위탁 후에도 수탁기관에 대한 철저한 관리·감독이 필요해 보임.

IV. 질의 및 답변요지 : 「생략」

V. 토론요지 : 「없음」

VI. 심사결과 : 원안가결

(재적위원 11명, 참석위원 8명, 전원찬성)

VII. 소수의견 요지 : 「없음」

VIII. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울시감정노동보호센터 운영 민간위탁 동의안

의안 번호	2128
----------	------

제출년월일 : 2017년 10월 16일

제출자 : 서울특별시

1. 제안이유

- 가. 감정노동의 문제는 개인적으로 정신적 고통과 더불어 신체질병을 유발할 뿐 아니라 사회적으로 이직률 증가, 생산성 저하 등을 초래해 제도적 보호체계 구축이 필요한 실정으로
- 나. 서울시감정노동보호센터 설치를 통해 근로 사각지대에 있는 감정노동종사자의 감정보호를 위한 가이드라인 마련 등 권리보호제도 구축 및 대시민 인식개선 사업을 수행하기 위함이며,
- 다. 민간위탁의 필요성 및 타당성 등에 대한 적정성 심의결과, '적정'으로 결정되어 「서울특별시 행정 사무의 민간위탁의 관한 조례」 제4조의3에 의거하여 서울특별시 의회 동의를 받고자 함.

2. 주요내용

- 가. 위탁사무명 : 서울시감정노동보호센터 운영
- 나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성
 - 민간위탁 추진근거
 - 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례 제21조
 - 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 종합계획
 - 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 시행계획
 - 추진 필요성

- 감정노동종사자 보호 사업은 서울시에서 전국 최초로 추진하는 노동 분야의 새로운 영역으로 안정적인 운영기반을 마련하여 노동 복지 서비스를 제고하고
- 효율적인 운영을 위해서는 전문인력 확보가 관건으로 심리상담사, 노무사, 법률전문가, 감정노동 연구조사 및 프로그램 개발 등의 인력 확보와 운영이 가능한 역량 있는 민간기관에 위탁코자 하는 것임

다. 민간위탁 사무내용(위탁 대상 사무, 범위 등)

- 감정노동 보호 가이드라인 마련 및 감정노동 보호체계 구축
- 감정노동 실태조사, 무료 심리상담 및 치유 프로그램 운영
- 시 산하기관의 감정노동 컨설팅 및 이행실태 점검
- 자조모임 지원, 치유프로그램 개발, 교육교재 및 강사 양성
- 유관기관 네트워크 구축, 캠페인 등 사회적 인식개선 확산 홍보사업

라. 민간위탁 개요

- 위 치 : 종로구 관수동 152-1, 노동복합시설 6층
- 규 모 : 부지 553.1 m^2
- 인력구성 : 11명(센터장 1명, 팀장 2명, 팀원 8명)
- 팀 구성 : 2개팀(운영지원팀, 상담치유팀)

※ 서울노동권익센터와 업무의 중복 없는 최소 규모 2팀 11명으로 운영
세부조직 운영은 공개모집 공모시 수탁기관이 자율적으로 구성하여 제안

마. 민간위탁기간 : 위탁일로 부터 3년(2018.6.1. ~ 2021.5.31.)

바. 수탁자 선정방식 : 공개모집(신규 사무위탁)

- 자격조건 : 「노동조합 및 노동관계조정법」에 따른 노동조합 및 노동복지 관련 비영리법인·단체 등

사. 소요예산 및 산출근거

- 소요예산 : 1,300,000천원
- 산출근거 : 서울노동권익센터 보수체계 기준과 동일

아. 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : 적정

3. 참고사항

가. 관계법령

○ 서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례

제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치)

시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있다.

1. 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 결정 사항의 집행
2. 감정노동 관련 실태조사
3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장해의 예방을 위한 정책 연구 및 보급
5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출
7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항

○ 서울특별시 근로자복지시설의 설치 및 운영에 관한 조례

제6조(관리·운영의 위탁)

① 시장은 복지시설의 효율적인 운영을 위하여 적절한 능력을 갖춘 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 제3조에 따른 복지시설의 관리·운영을 위탁할 수 있다. 이 경우 이 조례에 따른 시장의 사무 중 제5조에 따른 복지시설 이용제한의 조치에 관한 사무는 이를 수탁기관의 장에게 위탁된 것으로 본다.

② 복지시설 관리·운영의 위탁에 관하여 필요한 절차·방법은 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제7조부터 제19조까지를 준용한다.

○ 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례

제4조(민간위탁 사무의 기준)

① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.

2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문직이나 기술을 요하는 사무

나. 기타 민간위탁 심의에 필요한 사항 : 2018년도 예산 편성

※ 작성자 : 노동정책담당관 권익개선팀 이명옥 (☎ 2133-5421)