

## 2025년 감정노동 보호 매뉴얼 자문 지원사업 기관 신청 안내

### □ 사업 개요

- 감정노동 매뉴얼에 대한 자문이 필요한 기관에 양질의 감정노동 매뉴얼을 갖출 수 있도록 감정노동 전문가로 구성된 매뉴얼 자문단과 센터 연구진이 함께 지원함
- 2020년 4개 기관의 시범사업을 바탕으로 2021년 8개, 2022년 10개, 2023년 8개, 2024년 5개 기관의 매뉴얼 자문을 진행한 바와 같이, 2025년에는 기관의 감정노동 수준·보호체계 작동 정도에 따라 5개 기관을 대상으로 매뉴얼 수정 / 매뉴얼 설계로 구분하여 사업을 진행함

### □ 사업 내용

#### ○ 매뉴얼 설계

- 기관의 규모와 특성, 감정노동 수준·보호체계 작동 정도를 반영하여 감정노동 매뉴얼을 갖출 수 있도록 자문함
- 자문회의: 최소 5회 이상

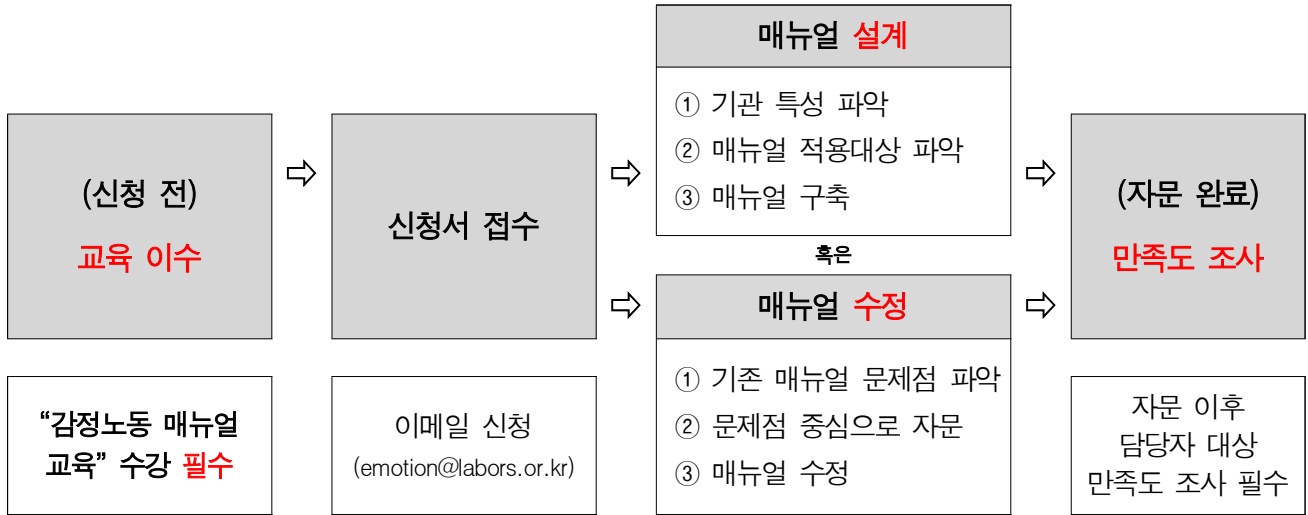
#### ○ 매뉴얼 수정

- 기존 매뉴얼의 문제점을 파악하여 개선 방향을 자문함
- 기관의 특수성이 반영된 매뉴얼을 사업장에서 효과적으로 활용할 수 있도록 지원함
- 자문회의: 최소 3회 이상

### □ 수행 기간 및 지원내용

- 사업 전체 기간: 2025년 3월 ~ 11월
  - 매뉴얼 자문 신청 기간: 2025년 3월 13일(목) ~ 3월 26일(수) (2주간)
- 지원대상: 감정노동 보호 매뉴얼 설계 / 수정을 희망하는 서울시 공공·민간부문 사업장
- 지원내용: 자문 비용 전액 무료

□ 매뉴얼 자문 지원사업 진행 절차



- 감정노동 매뉴얼 교육 수강 링크: [온라인서울노동아카데미](https://edu.labors.or.kr/course/course_view.jsp?id=177311&)  
[https://edu.labors.or.kr/course/course\\_view.jsp?id=177311&](https://edu.labors.or.kr/course/course_view.jsp?id=177311&)

□ 신청 방법

- 신청기간: 2025. 3. 13. (목) ~ 3. 26. (수) 18:00까지
- 신청방법: 이메일 접수
  - 신청접수 이메일: emotion@labors.or.kr
- 제출서류
  - 매뉴얼 설계: ① 교육수료증, ② 사업신청서(붙임 1), ③ 사업신청서 추가(붙임 2), ④ 기관 자료(기관 소개, 조직도, 인력현황표, 업무분장표 등)
  - 매뉴얼 수정: ① 교육수료증, ② 기관의 기존 매뉴얼, ③ 사업신청서(붙임 1), ④ 사업신청서 추가(붙임 2), ⑤ 기관 자료(기관 소개, 조직도, 인력현황표, 업무분장표 등)
- ※ 신청 관련 서류는 매뉴얼 자문 지원 선정에 중요한 판단자료가 되므로 정확하고 충실하게 작성 및 제출하여야 함

□ 관련문의

- 서울노동권익센터 감정노동팀
  - ☎ 02-6953-4624, emotion@labors.or.kr
  - ※문의는 가급적 이메일을 이용해주시기 바랍니다.

【붙임 1】

## 2025년 매뉴얼 자문 지원사업 기관 신청서

| 1. 기관 정보                            |  |              |   |   |              |  |
|-------------------------------------|--|--------------|---|---|--------------|--|
| 기관 유형                               | <input type="checkbox"/> 공공 기관/사업장 <input type="checkbox"/> 민간 기관/사업장 <input type="checkbox"/> 기타  |              |   |   |              |  |
| 기관명                                 |  |              |   |   |              |  |
| 대표자명                                |  |              | 설립연도                                    |   |              |  |
| 전화번호                                |  |              | 직원 수                                    | 정규직: ___명 / 비정규직: ___명  |              |  |
| 현원/정원 (명)                           |  |              | 노동조합                                    | <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타 |              |  |
| 주소                                  | (우:        ) 서울시   |              |   |   |              |  |
| 2. 신청 정보                            |  |              |   |   |              |  |
| 1) 신청 유형                            | <input type="checkbox"/> 매뉴얼 설계  |              |   | <input type="checkbox"/> 매뉴얼 수정   |              |  |
| 2) 기관 내<br>감정노동자 현황<br>(직군, 인원 등)   | <b>&lt;①인원수&gt;</b>  |              |   |   |              |  |
|                                     | 구분   | 정규직          |   | 비정규직  |              |  |
|                                     |  | 남성           | 여성                                      | 남성  | 여성           |  |
|                                     | 직접대면   | (        ) 명 | (        ) 명                            | (        ) 명  | (        ) 명 |  |
|                                     | 간접대면   | (        ) 명 | (        ) 명                            | (        ) 명  | (        ) 명 |  |
|                                     | 기타   | (        ) 명 | (        ) 명                            | (        ) 명  | (        ) 명 |  |
|                                     | 계  | (        ) 명 | (        ) 명                            | (        ) 명  | (        ) 명 |  |
|                                     | * 업무가 중복될 경우 비중이 더 큰 업무로 표시.<br>(예시) 직접대면: 민원실, 안내데스크, 사회복지사, 보육교사, 간호사, 요양보호사, 경비, 보안요원 등<br>간접대면: 온라인상담원, 콜센터 및 고객센터 상담원, 홈페이지 민원응대, SNS 담당자 등 |              |   |   |              |  |
|                                     | <b>&lt;②직군별&gt;</b>  |              |   |   |              |  |
|                                     |  | (        ) 명 | (        ) 명                            |   |              |  |
| 1. 보건의료 관련 종사자                      | (        ) 명   | (        ) 명 | 의사, 간호사, 간호조무사, 의료기사, 응급구조사, 약사 등       |   |              |  |
| 2. 사회복지 관련 종사자                      | (        ) 명   | (        ) 명 | 사회복지사, 보육교사, (심리/직업)상담사, 청소년지도사 등       |   |              |  |
| 3. 문리/기술/예능 강사                      | (        ) 명   | (        ) 명 | 어학/기술/예능/직업교육 강사, 스포츠(체력단련) 강사          |   |              |  |
| 4. 금융 관련 업무종사자                      | (        ) 명   | (        ) 명 | 대출/창구/보증, 채권/신용추심원, 보험심사원/모집인 등         |   |              |  |
| 5. 관광안내 관련 업무종사자                    | (        ) 명   | (        ) 명 | 관광(통역)안내원, 체험센터/외부 관광안내소 등              |   |              |  |
| 6. 고객(민원)응대 및 안내                    | (        ) 명   | (        ) 명 | <b>(대면)</b> 안내데스크 직원, 안내원, 접수원, 주차요원 등  |   |              |  |
| 7. 콜센터                              | (        ) 명   | (        ) 명 | <b>(비대면)</b> 콜센터, 온라인(화상) 상담원, 고객센터 상담원 |   |              |  |
| 8. 경호 및 보안 관련 종사자                   | (        ) 명   | (        ) 명 | 경비원, 청원경찰, 보안요원, 지하철보안관 등               |   |              |  |
| 9. 간병/요양 관련 종사자                     | (        ) 명   | (        ) 명 | 요양보호사, 장애인활동지원사, 간병인 등                  |   |              |  |
| 10. 음식서비스 종사자                       | (        ) 명   | (        ) 명 | 식음료서비스                                  |   |              |  |
| 11. 매장 판매(매표)종사자                    | (        ) 명   | (        ) 명 | 판매원, 매표원, 매장계산원, 요금정산원, 티켓매니저 등         |   |              |  |
| 12. 운전 및 운송 관련직                     | (        ) 명   | (        ) 명 | 장애인콜택시, 케어센터 운전기사, 구급차 기사, 역무원 등        |   |              |  |
| 13. 기타 (        )                   | (        ) 명   | (        ) 명 |   |   |              |  |
| 계 (1~ 13.)                          | (        ) 명   | (        ) 명 |   |   |              |  |
| 3) 매뉴얼 자문 지원사업 관련 담당 임직원 (연락, 질의 등) | 소속 과/팀, 직위   | 성명           | 전화번호 (업무)                               | 이메일   | 개인정보 제공 동의   |  |
|                                     |  |              |   |   | ○            |  |
|                                     |  |              |   |   | ○            |  |
|                                     |  |              |   |   | ○            |  |
| *최소 3인 기재*                          |  |              |   |   |              |  |

【붙임 2】

## 2025년 매뉴얼 자문 지원사업 기관 신청서

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 매뉴얼 자문<br>지원사업<br>신청 배경 |  |
| 기관의 감정노동<br>현안 및 문제점    |  |
| 매뉴얼<br>자문단에게<br>바라는 점   |  |

- 개인정보 처리 목적: 서울노동권익센터는 수집한 개인정보를 컨설팅 관련 연락 목적으로만 활용하며, 이용 목적이 변경 시 사전 동의 요청 예정입니다.  
\* 개인정보 수집항목: 소속 과/팀, 직위, 성명, 전화번호, 이메일  
\* 개인정보의 처리 및 보유기간
- 정보주체 개인정보 처리 및 보유 기간은 아래와 같습니다. 단, 개인정보의 처리 및 보유 기간이 경과하거나 수집 및 처리목적이 달성되면 지체없이 파기합니다.(3년 또는 정보주체 동의 철회 요청 시 까지)
- 개인정보의 제3자 공유 및 제공: 서울노동권익센터는 정보주체 동의 없이 수집·보유하고 있는 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다.

동의     비동의

위와 같이 ‘2025년 매뉴얼 자문 지원사업’ 을 신청합니다.

2025년    월    일

담당자명 :

(서명)

**서울노동권익센터 귀하**