2016 근로복지공단 사회책임경영보고서

COMWEL

2016
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
근로복지공단 사회책임경영보고서

일하는 사람을 위해 일하는,

근로복지공단
Korea Workers' Compensation & Welfare Service

근로복지공단
Korea Workers' Compensation & Welfare Service

44428 울산광역시 중구 종가로 340
Tel. 1588-0075
www.kcomwel.or.kr

근로복지공단

ABOUT THIS REPORT G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

일하는 사람을 위해 일하는 근로복지공단은 고객에게 감동을 주는 세계 최고 수준의 사회보장 서비스 기관이 되고자 합니다.

근로복지공단의 사회책임경영보고서는 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000의 체계를 준용하고 있으며, 보고기준인 GRI G4 가이드라인의 핵심적 부합방법('In accordance'-Core)에 따라 중요이슈로 작성되었습니다.

보고서는 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 공단 본부와 지사, 병원의 사회책임경영 성과를 공시하였으며, 보고서에 수록된 정보는 제3자 전문기관의 신뢰성 검증을 거쳤습니다.

근로복지공단의 사회책임경영보고서는 고객과 만나는 열린 소통의 장입니다. 공단은 이해관계자인 여러분의 목소리를 듣고, 사회적 책임을 다하기 위해 실행한 공단의 활동과 성과를 국민 여러분들께 투명하게 보고 드림으로써 모든 일하는 사람이 믿고 의지할 수 있는 기관으로 성장해 나갈 것입니다.

근로복지공단의 사회책임경영에 대한 의견 또는 보고서 수록정보에 대해 궁금한 사항이 있으시면 고객만족부로 문의하여 주시기 바랍니다.

주소 울산광역시 중구 종가로 340
이메일 jey1212@kcomwel.or.kr
전화 052-704-7603
홈페이지 http://www.kcomwel.or.kr

CONTENTS

INTRODUCTION
이사장 인사말 4
근로복지공단의 사회적 책임은 무엇인가요? 6
2016 사회책임경영 하이라이트 8
근로복지공단 소개 10

사회책임경영을 다지다
중장기 경영전략 16
거버넌스 18
윤리경영 20
이해관계자 소통 & 중대성 평가 24

근로자의 건강을 회복하다
맞춤형 자립·재활서비스 28
최적화된 의료서비스 32
건전한 보험 재정 36

근로자의 미래를 보장하다
모두를 위한 산재보험 42
생활 속 복지 서비스 46

지속가능한 일터를 만들다
임직원이 행복한 일터 52
고객이 만족하는 서비스 58

지역사회의 필요를 채우다
지역사회 나눔활동 64
협력사의 동반성장 68
친환경 실천문화 72

Appendix
주요 경제성과 78
주요 사회책임경영 성과 79
UN Global Compact 80
유엔지속가능발전목표 지지 81
GRI G4 Index 82
제 3자 검증의견서 86
MOU 체결 현황 88

CEO Message G4-1

존경하는 이해관계자 여러분,

근로복지공단에 많은 관심과 사랑을 베풀어 주신 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다.

지속되는 경제불황으로 많은 근로자들이 고용불안이나 임금체불, 산업재해 등 다양한 형태의 사회적 위험에 노출되어 있습니다. 급속한 기술발전과 4차 산업혁명 시대를 맞아 일자리의 의미와 가치가 더욱 중요해지는 요즈음 일하는 사람들이 더 많아지고 있으며, 그들이 일을 통해 행복해져야 사회와 경제의 지속가능한 발전이 이루어질 것입니다. 이에 근로복지공단은 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'을 비전으로 사회 안전망 강화, 일터의 지속가능한 성장, 사회적 책임 이행에 최선을 다하고 있습니다.

첫째, 근로복지공단은 산재근로자의 조속한 직업·사회복귀와 사회보험 사각지대 해소 등 사회 안전망 강화에 앞장서고 있습니다.
산재환자를 대상으로 요양·재활·보상 서비스를 통합적으로 지원하는 '맞춤형통합서비스'를 제공하고 있습니다. 장해가 남고 직장복귀가 불투명한 재해근로자를 위해 사내전문가인 '잡코디네이터'의 주도로 개별 재활계획을 수립하고 재취업·창업 등을 지원해 온 결과, 2016년 최초로 직업복귀율이 60%대에 진입하는 성과를 거두었습니다. 또한 대형유통업체와 협업하여 소규모 입점업체의 보험가입을 유도하고 공익신고 파수꾼 '두루누리 프렌즈'를 통해 생활 주변의 미가입 사업장을 발굴하는 등 사회보험 사각지대 해소에도 힘을 쏟았습니다.

둘째, 근로복지공단은 일터의 지속가능한 성장을 위해 공단의 임직원과 고객의 만족도를 높여나가고 있습니다.
매년 임직원을 대상으로 조직·인사 및 복리후생에 대한 의견을 꾸준히 수렴하고 있습니다. 이에 따라 일·가정 양립 지원을 위해 유연근무제를 확대하였으며, 울산혁신도시로 이전한 공공기관들과 '공동직장 푸른들어린이집'을 개원하였습니다. 고객의 만족을 위해서는 '현장·고객 중심의 책임경영'을 3대 경영방침 중 하나로 정하여 고객의 관점으로 접점 서비스 품질을 향상해가고 있습니다. 2016년에는 '특별민원 전담팀'을 통해 장기민원 해결률을 높이는 등의 다양한 성과로 기획재정부가 주관하는 공공기관 고객만족도 조사결과에서 3년 연속 A등급을 달성하였습니다.

셋째, 근로복지공단은 지역사회를 위한 봉사활동, 일자리 창출 및 친환경 실천을 통해 사회적 책임을 충실히 이행하고 있습니다.
공단 업무의 특성과 연계한 메디컬 연합봉사, 꿈드림 홍보단, 자유학기제 희망드림 스쿨 및 지역특성에 맞춘 밀착형 프로그램 등 다양한 형태의 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 또한 민간 일자리 창출을 위한 4개의 전략과제를 수립·이행하여 7,273개의 일자리가 창출되었고, 1차 협력사 뿐만 아니라 2·3차 협력사까지 대금지급을 확인하는 '상생결제시스템'을 도입하여 중소협력사의 재무 안전성을 높였습니다. 에너지 절감, 녹색제품 우선 구매 등을 통한 친환경 실천에도 온 직원이 힘을 모으고 있습니다.

공단은 올해로 일곱 번째 사회책임경영보고서를 발간하며 공단의 사회적 책임을 지속적으로 점검해 나가고 있으며, 높은 수준의 사회책임경영을 구축하기 위해 ISO 26000을 기반으로 사회책임경영 실태를 진단받아 개선하고 있습니다. 공단은 이러한 노력의 결과로 3년 연속 '한국에서 가장 존경받는 기업 공공병원 1위' 자리를 이어가고 있으며, 국민권익위원회가 주관하는 부패방지시책 평가에서 4년 연속 1등급을 달성하였습니다. 앞으로도 근로복지공단은 사회적 책임에 대한 열정과 노력을 아낌없이 쏟아 일하는 사람의 삶에 행복을 더해드리겠습니다.

감사합니다.

2017년 7월
근로복지공단 이사장 **심 경 우** 심 경우

“근로복지공단의 사회적 책임은 무엇인가요?”

근로복지공단은 사회적 책임에 대한 직원들의 인식을 높이고자 사업부서별 담당자들을 만나 본인이 속한 업무현장에서의 사회적 책임이 무엇인지 질문하였습니다. 이를 통하여 직원 개개인의 사회적 책임 실천이 공단 전체의 사회적 책임을 구현하는 길임을 다시 한번 확인할 수 있었습니다.

재활계획부

산재근로자에게 산재보상부터 사회복귀까지의 통합서비스를 제공함으로써 가정을 세우고 국가경제에 이바지하는 것입니다.

_노영한 차장, 정순성 차장

고객만족부

일하는 사람들에게 신속하고 공정한 산재보험 및 공공근로복지 서비스를 고객가치 우선으로 제공하는 것입니다.

_윤상희 차장

창조성과관리부

수동적인 보상 차원을 넘어 근로자의 노후까지 보장하는 생애 주기적 복지서비스를 제공하는 것입니다.

_이동훈 차장

재해기준부

공정한 산재판정을 통해 산재근로자들이 억울함 없이 보상을 받을 수 있게 하는 것입니다.

_홍태범 차장

기획부, 총무부

국민들이 믿고 맡길 수 있는 양질의 서비스를 제공하는 것입니다.

_권성율 대리, 임승희 대리

의료사업본부

산재근로자의 사회·직업 복귀 촉진을 위해 최상의 산재의료재활 서비스를 제공하고, 의료취약계층 및 근로자 직업병 예방 등을 위한 공공의료서비스 제공에 만전을 기하는 것입니다.

_나현희 차장

개인정보보호팀

고객의 개인정보를 철저히 관리하여 고객들이 안심하고 맡길 수 있는 공단으로 거듭나는 것입니다.

_박명진 대리

청렴윤리부

깨끗하고 투명한 과정을 전제로 공단의 주요 사업을 이행하도록 하는 것입니다.

_송설희 차장

시설안전부

정부정책에 따라 에너지 절감 활동에 동참하여 예산절감 및 미세먼지 감축에 앞장서는 것입니다.

_정일권 대리

퇴직연금부

중소영세기업 근로자의 노후생활 보장을 위해 퇴직연금 가입률을 높이는 것입니다.

_최신묵 차장

인사부

직원들의 역량을 개발시켜 산재근로자에게 공정하고 신속한 보상서비스를 제공하는 것입니다.

_이정한 차장

동반성장팀

협력업체 용역근로자들의 근로환경을 개선하고 갑을 문화가 아닌 협력문화를 조성해 나가는 것입니다.

_노길호 과장

조직예산부

합리적인 예산편성을 통해 예산낭비를 줄이고 투명하고 깨끗하게 예산을 운용하는 것입니다.

_김종주 차장

부과운영부

산재근로자의 사회적 안전망을 점차적으로 확대하고 정확한 자료에 의해 보험료를 부과하는 것입니다.

_김영수 차장

2016 사회책임경영 하이라이트

경제

61.9%
산재요양종결자 직업복귀율
전년대비 5%p ↑

176만명
고용보험료 지원 근로자 수
전년대비 5만 3천명 ↑

4억원
손익목표 달성도
2년 연속 손익균형 실현

1,059억원
직장보육 지원액
전년대비 16.5% ↑

7,273명
민간부문 일자리 창출
전년대비 1,654명 ↑

82.8%
산재환자 병원이용률
전년대비 7.7%p ↑

95,983명
체불지원 수혜자 수
전년대비 54.2% ↑

23.9만명
퇴직연금 가입자 수
전년대비 27.7% ↑

사회

27.9%
여성관리자 비율
전년대비 1.9%p ↑

61.8만원
직원 1인당 평균 교육예산
전년대비 36.4% ↑

3.2%
신규직원 이직률
전년대비 0.8%p ↓

4년 연속 1등급
부패방지 시책평가

76.9%
사회공헌 수혜자 만족도
전년대비 2.8%p ↑

94.1점
중소협력업체 체감도
전년대비 3.2점 ↑

3년 연속 A등급
공공기관 고객 만족도 조사(PCSI)

5년 연속 우수 콜센터
고객지원센터

환경

69.1%
LED조명 보급률
전년대비 9.5%p ↑

9,106.8tCO_2eq
온실가스 감축량
전년대비 83.9% ↑

25.2%
온실가스 감축률
전년대비 7.3%p ↑

35.5억원
녹색제품 구매액

2016 사회책임경영 관련 대외수상

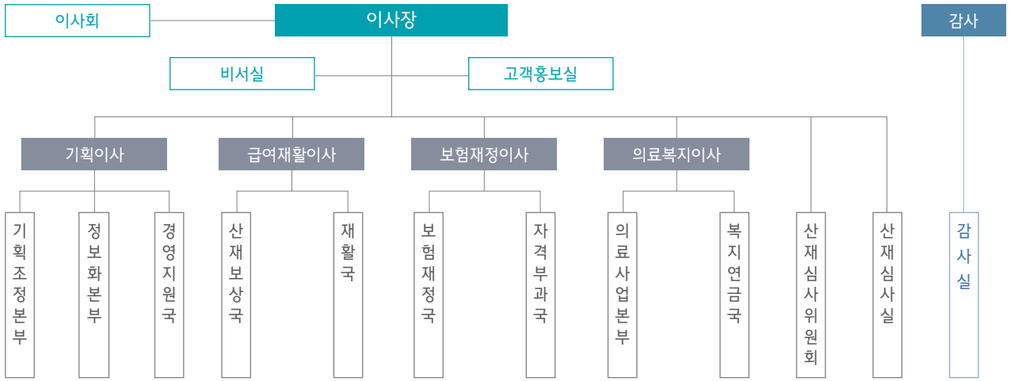
거버넌스 및 윤리경영	• 부패방지 시책평가 최초 3년 연속 최우수 기관 달성(국민권익위원회) • 정부3.0 우수(A등급) 공공기관 선정(행정자치부) • 국제비지니스 대상(IBA) 최우수 블로그 부문 은상 수상(스티비어워즈) • 공공부문 정보자원관리(EA)부문 공공기관 1위 행정자치부 장관상 수상 (행정자치부)
재활·의료서비스	• 한국에서 가장 존경받는 기업 조사 2년 연속 공공병원 부문 1위 (한국능률협회컨설팅) • 근로복지공단 병원 통합홍보 'Best PR Practice Award' 수상 (한국PR학회) • 공단 직영병원 글로벌헬스케어 대상(보건복지부 장관상) 수상 (이데일리) • 근로복지공단 대전병원 보건복지부 의료기관 인증 획득(보건복지부) • 메디컬코리아 대상 재활센터부문 7년 연속 대상 수상(한국경제신문) • 근로복지공단 태백병원 보건복지부 의료기관 인증 획득(보건복지부)
산재보험 및 복지서비스	• 대한민국 올해의 정책상 '목민상'(국민편익·권익부분) 수상(매일경제신문) • 정부3.0 행정자치부 장관상 수상(행정자치부) • 정부3.0 우수사례 경진대회 장려상 수상(행정자치부) • 복권기금사업 성과평가 2년 연속 1위(기획재정부 복권위원회)
임직원 및 고객	• 공공기관 고객만족도 조사 3년 연속 A등급 달성(기획재정부) • 고객지원센터 5년 연속 우수 콜센터 선정(한국능률협회컨설팅) • 국내 연수원 최초로 인재개발원 소비자중심경영(CCM) 인증 (공정거래위원회) • 글로벌 스탠다드 매니지먼트 어워드 가족친화경영부문 2년 대상 수상 (한국능률협회) • NCS기반 능력중심채용 경진대회 고용노동부 장관상 수상 (인력공단 NCS센터) • 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단결과 '우수' 등급 획득 (행정자치부) • 2016년 전자문서 대상 미래창조과학부 장관상 수상(미래창조과학부) • 대한민국 인적자원개발 경영대상 수상(한국HRD협회)
지역사회 및 협력사	• 위아자 나눔장터 감사패 수상(중앙일보&JTBC) • 신기술 실용화 진흥 유공 국무총리 표창 수상(국가기술표준원) • 우수조달물품 구매 유공 기획재정부장관 표창 수상(조달청)

근로복지공단 소개 G4-3, G4-5, G4-7, G4-12

근로복지공단은 산업재해보상보험법 제 10조에 의거해 1995년 5월에 설립된 고용노동부 산하의 기금관리형 준정부기관입니다. 공단은 최적의 산재보상과 재활지원 및 복지증진을 통해 일하는 사람들의 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 설립되었으며, 산재보험 및 고용보험을 중심으로 산재의료 서비스, 근로자지원 서비스 등을 제공함으로써 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관으로 발전하고 있습니다.

공단설립일	1995. 05. 01
이사장	심경우
주무기관	고용노동부
공단특성	정부출연기관으로서 무자본 특수법인
업종	산재보험 및 의료서비스
소재지	울산광역시 중구 종가로 340
임직원수	6,651명
조직현황	본부조직: 4이사, 감사, 3본부, 9실·국, 1위원회 소속기관: 6지역본부, 50지사, 6위원회, 1인재개발원, 3고객지원센터, 10병원, 1연구원, 2연구소

본부조직도



인원현황 G4-9, G4-10

(2017년 3월 기준)

상임임원	정규직	무기계약직	임직원 총계	비정규직	소속 외 인력	여성인원**
6명	5,571.9*명	494명	6,651명	499.5*명	1,127명	3,422.3명

* 시간제 근로자 인원기준 반영(소수점 처리)
** 정규직 및 무기계약직의 여성 직원에 한함

근로복지공단 연혁

1977 06. 02 근로복지공사 설립
10개 산재 병원 설치 및 운영 (8개 설치, 2개 인수)
2개 재활훈련원 및 자립작업장 설치 및 운영

1976 12. 12 근로복지공사법 공포(법률 제2913호)

1994 12. 22 산업재해보상보험법 개정(법률 제 4826호) 1995. 5. 1부터 근로복지공사법 폐지

1993 12. 27 중소기업근로자복지진흥법 공포(법률 제 4640호) 근로복지공사가 근로복지진흥기금 조성 및 운영주체가 됨

1995 04. 07 재단법인 산재의료관리원 설립 12개 산재보험시설 현물 출연
05. 01 근로복지공단 설립(법률 제 4826호) 산재보험업무 개시 및 근로복지공사 해산, 권리, 의무 포괄 승계

1998 04. 15 실업자 대부사업 수행
07. 01 임금채권보장사업 수행

1999 10. 01 고용보험 적용 및 징수 업무 수탁

2002 01. 01 근로자신용보증 지원사업 수행

2005 01. 01 산재·고용보험 통합징수 업무 수행

2008 01. 01 진폐근로자 보호업무 수행
07. 01 노사정 합의 산재보험제도개선 시행
07. 01 특수형태근로종사자 4개직종 산재보험 적용

2010 04. 28 근로복지공단, 한국산재의료원 통합
12. 01 퇴직연금사업 수행

2012 01. 22 자영업자 고용보험(실업급여) 사업 확대
04. 05 대구산재병원 개원
05. 01 택배, 퀵서비스 기사 산재보험 적용
07. 01 사회보험료 지원 사업 실시
11. 18 예술인 산재보험 가입 확대

2014 03. 25 근로복지공단 본사 울산 이전
07. 01 산재보험 50주년

2015 05. 01 공단창립 20주년

2016 07. 25 퇴직연금 적립금 1조원 돌파

근로복지공단 사업 소개 G4-4

근로복지공단은 산재·고용보험, 의료·재활, 근로복지 서비스를 통해 일하는 사람들이 겪을 수 있는 재해, 질병, 근로소득 감소, 양육, 노령, 노동능력 및 기회상실 등 다양한 사회적 위험으로부터 그들의 삶을 보호하고 적극적으로 지원하여 신속한 사회복귀와 자립을 돕고 있습니다.

01

가입·부과 서비스

산재·고용보험의 가입 및 보험료 부과업무를 수행합니다. 특별히 취약근로계층의 보험적용을 확대하고 보험 사각지대를 축소하고 있으며, 효율적인 보험료 부과·징수로 보험 재정의 건전성을 확보하고 있습니다.

02

산재보상서비스

업무상 재해의 신속하고 공정한 결정을 통해 산재근로자가 안심하고 치료를 받을 수 있도록 체계적인 서비스를 제공합니다. 또한 산재보험 인정범위를 확대하여 근로자의 사회적 안전망을 강화하고 있습니다.

03

재활서비스

산재근로자에게 요양과 재활을 연계한 맞춤형 통합서비스를 제공하여 신속한 사회·직업복귀를 촉진하고 있습니다. 또한 산재근로자 및 가족들의 생활안정과 복지증진을 위해 직업훈련, 학자금·생활안정자금 대부사업 등의 재활·복지서비스를 제공하고 있습니다.

04

근로복지서비스

중소기업과 취약계층 근로자의 근로복지증진을 통해 일하는 사람들의 삶의 질 향상에 기여하고자 복지사업에 관한 업무를 수행합니다. 근로자의 행복한 노후 설계를 위한 퇴직연금서비스, 일·가정 양립지원을 위한 어린이집 설치 및 운영, 기업 규모 간 복지격차 완화를 위한 기업복지 활성화 지원 등을 수행하고 있습니다.

05

의료서비스

산재환자들의 조기 사회·직업복귀 촉진을 목표로 산재 의료재활 분야에서 선도적 역할을 수행하고 있습니다. 산재환자와 지역주민의 맞춤형 통합 산재의료재활서비스를 위한 의료·재활사업, 근로자의 건강 및 직업병 예방을 위한 산업보건사업, 산재의료재활 임상연구 및 첨단 의지·보조기 개발·보급을 위한 연구사업 등을 추진합니다.

사회책임경영을 다지다

Preparing for Sustainability Management

근로복지공단은
이해관계자와 적극적으로 소통하며
사회책임경영을 실천합니다.

16 중장기 경영전략
18 거버넌스
20 윤리경영
24 이해관계자 소통 & 중대성 평가

중장기 경영전략

근로복지공단은 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'의 비전 달성을 위해 중장기 경영전략을 수립하여 체계적인 사업을 추진하고 있습니다. 2016년에는 대내외 환경과 정부정책을 고려하여 공단의 경영전략을 재점검하였고, 미션과 비전을 중심으로 도출된 과제를 충실히 이행하여 Vision 2021를 달성하고자 하였습니다.

Vision 2021 중장기경영목표

근로복지공단은 근로자의 복리를 증진하는 공공기관으로서 사회보험 사각지대, 청년실업률 등 국내사회가 직면한 문제들과 4차 산업혁명 시대의 급격한 근로환경 변화에 대응해 나가고 있습니다. Vision 2021 중장기 경영목표 달성을 위해 4대 전략방향과 12가지의 핵심 전략과제를 실천하여 일하는 사람을 위해 일하는 공단으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

<중장기 경영전략 체계>

미션	사회적 위험으로부터 일하는 삶을 보호하고 미래의 행복할 권리를 지켜주는 희망버팀목			
비전	일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관			
경영목표 (2021년)	선진국형 재활·자립도 확보 (직업복귀율 75%)	근로자 사회안전망 강화 (보험 적용률 98%)	지속가능한 서비스 역량 강화 (국민평가 1위)	세계적 수준의 사회적 책임경영 구축 (ISO 26000진단 900점)
핵심가치	관계에 대한 책임	고객을 위한 공감	미래를 향한 열정	
경영방침	현장·고객 책임경영	성과·효율 경영	공정·윤리경영	
전략방향	산재보험 핵심역량 제고	미래 대응 근로복지 확충	지속 가능 성장역량 강화	가치 창출 경영관리 혁신
전략과제	산재근로자 자립·재활서비스 고도화	보험서비스 수혜 사각지대 해소	미래 성장 인프라 기반 강화	사회적 책임 및 열린 소통 강화
	직영병원 산재의료체계 혁신 가속화	중소기업 퇴직연금 시장 선도	고객 중심 스마트 IT서비스 실현	국민 공감 투명경영 확립
	중장기 보험재정 건전성 강화	근로생애 맞춤 복지체계 구축	차세대 창의적 인재 육성	성과 중심 조직체계 혁신
핵심성과지표 (KPIs)	• 직업복귀율 • 산재환자 진료실적비율 • 고용정보구축률	• 보험 적용률 • 퇴직연금 가입자 수 • 근로 복지 수혜자 수	• 미래준비지수 • 정보화 만족도 • 전문인재 양성비율	• 고객만족도 • 종합청렴도 • 부가가치생산성

중장기경영목표 달성 과정

근로복지공단은 전략과제에 대한 수립-실행-평가-피드백 체계를 구축하고 전략과제별 KPI와 장기목표를 수립하여 'Vision 2021' 달성을 위해 전사적인 역량을 집중하고 있습니다.

수립	실행	평가	피드백
12대 전략과제를 기반으로 세부적인 실행과제와 성과지표 도출	사업·부서별 과제와 목표에 각각 연계하여 실행, 총괄, 지휘 주체를 중심으로 추진	오프라인 점검회의, 온라인 모니터링 등을 통해 전략과 개별 성과 평가	성과에 대한 개개인의 포상 제도 실시

<12대 전략과제별 성과>

전략과제	KPI	단위	2014	2015	2016	Vision 2021
산재근로자 자립·재활서비스 고도화	직업복귀율	%	53.9	56.8	61.9	75.0
소속병원 산재의료체계 혁신 가속화	산재환자진료실적비율	%	51.5	50.8	53.6	65.5
사회적 책임 및 열린 소통 강화	고객만족도	점	92.2	88.0	91.3	93.6
국민 공감 투명경영 확립	종합청렴도	점	4	3	3	1
보험서비스 수혜 사각지대 해소	보험적용률	%	87.5	88.8	91.2	98.0
중소기업 퇴직연금 시장 선도	퇴직연금 가입자 수	천명	144	187	239	1,961
중장기 보험재정 건전성 강화	고용정보 구축률	%	93.2	93.1	93.5	95.0
근로생애 맞춤 복지체계 구축	근로 복지 수혜자 수	만명	44	57	62	301
미래 성장 인프라 기반 강화	미래준비지수*	점	-	-	-	92.0
고객 중심 스마트 IT서비스 실현	정보화 만족도	점	83.8	84.4	84.7	87.3
차세대 창의적 인재 육성	전문인재양성비율	%	54.3	55.3	58.2	67.1
성과 중심 조직체계 혁신	부가가치생산성	백만원	715	727	768	870

* 2016 신규 도입된 지표로 산정된 수치 없음

비전 및 핵심가치 내재화

근로복지공단은 중장기전략의 실행 동력을 확보하기 위해 비전과 핵심가치를 조직문화에 내재화하고자 노력했습니다. CEO와 임직원이 경영철학을 공유하는 소통의 장을 마련하고 임직원 대상 교육프로그램을 실시하며 비전과 전략에 대한 인지도와 실천도를 높였습니다. 조직 일체감 형성을 위해 개최된 「가치상상 교육과정」에서는 977명의 직원들이 자기선언서를 작성하고 '가치 실천 선언문'을 제작하였습니다.

비전·전략에 대한 내부 인지도

94.0점
(전년대비 0.5↑)

비전·전략에 대한 내부 실천도

93.2점
(전년대비 0.6↑)

거버넌스

근로복지공단의 최고의사결정기구인 이사회는 주요 이해관계자들의 필요를 경영에 반영하여 공단의 사회책임경영을 선도해 나가는 중요한 역할을 담당하고 있습니다. 2016년에는 이사회 운영을 활성화하고 전문성을 강화하기 위해 비상임이사 중심의 소위원회 활동을 확대하였고, 공단 내부 직원들과의 적극적인 소통으로 현장이해도를 높여 나갔습니다.

이사회 운영

근로복지공단은 이사회 운영을 활성화하고 비상임이사 전문성을 활용하여 책임경영을 구현하고자 합니다. 이를 위해 경영환경에 부합하는 이사회 운영목표와 운영체계를 설정하여 정부정책 및 중장기전략목표 실행을 위한 주요 현안을 해결해 나가고 있습니다. 총 12회의 이사회가 개최된 가운데 비상임이사 발언비중이 전년 대비 상승하였고, 수정의결 안건도 10건에 달하면서 최고의사결정기구로서의 실효성을 확보하였습니다.

이사회 구성 및 역할 G4-39, G4-LA12

근로복지공단의 이사회는 이사회 의장인 근로복지공단 이사장을 포함하여 상임이사 6명, 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 상임이사는 이사장이 직접 임명하고, 비상임이사는 임원추천위원회가 복수로 추천한 사람 중 한 명으로 고용노동부장관에 의해 최종 임명됩니다. 이사장의 임기는 3년, 임원의 임기는 2년으로 정하고 있으며, 의료·행정·법률·사회복지 분야 전문가를 비상임이사로 임명하여 이사회의 전문성을 강화하였습니다.

<임원현황> (2017년 4월 기준)

이름	성별	소속 및 직위	임기	구분
심경우	남	근로복지공단 이사장	2016.11.29~2019.11.28	상임이사
류중하	남	근로복지공단 감사	2014.01.15~현재	
오선균	남	근로복지공단 기획이사	2016.12.28~2018.12.27	
박형정	남	근로복지공단 급여재활이사	2017.04.10~2019.04.09	
김훈	남	근로복지공단 보험재정이사	2016.12.28~2018.12.27	
신태식	남	근로복지공단 의료복지이사	2016.01.19~2018.01.18	
박대수	남	한국노동조합총연맹 상임 부위원장	2016.05.23~2018.05.22	비상임이사
이동응	남	한국경영자총협회 전무	2015.01.08~2018.01.16	
조준	남	건국대학교 의학전문대학원 교수	2014.11.24~2017.11.23	
곽채기	남	동국대학교 행정학과 교수	2015.03.02~현재	
박종희	남	고려대학교 법학전문대학원 교수	2015.03.02~현재	
김미옥	여	전북대학교 사회복지학과 교수	2015.08.06~2017.08.05	
안일환	남	기획재정부 사회예산심의관	2015.10.27~재직기간	당연직
김왕	남	고용노동부 산재예방보상정책국장	2017.02.07~재직기간	

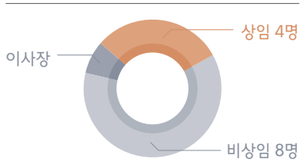
이사회 참석률

84.6%

수정의결 안건 건수

10건

이사회 구성



비상임이사 구성

근로자단체	1명
사용자단체	1명
의료·행정·법률·사회복지	4명
정부대표	2명

이사회

비상임이사 전문성 활용 G4-45

이사회 소위원회 활성화

근로복지공단은 비상임이사의 경영자문과 제언을 적극적으로 반영하고 있습니다. 이사회 산하에 3개의 전문위원회를 운영하여 체계적이고 세부적인 자문을 수렴하였고, 소위원회를 통해 성과연봉제 확대, 개발도상국 산재보험 도입, 공단 미래경영계획 등 공단의 현안과 관련된 다양한 안건을 발굴하였습니다.

현장소통 활성화

근로복지공단은 비상임이사의 현장이해도를 높이고자 2016년부터 쌍방향 소통채널을 강화하였습니다. 공단 직원과의 블루보드 회의, 소속기관 실무직원과의 간담회, 모니터링 단과의 미래경영워크숍 등으로 적극적인 소통을 실시한 결과 2016년 수정의결 안건이 10건으로 전년대비 대폭 증가하였습니다.

비상임이사의 경영제언

근로복지공단은 4대 전략방향과 비상임이사의 경영제언을 연계하여 비상임이사의 전문성을 효과적으로 활용하였습니다. 2016년 경영제언 반영률은 80.3%로 전년대비 2.4%p 상승하였습니다.

<비상임이사 경영제언 반영 주요사례>

경영자문	자문결과
4차 산업혁명에 따른 시장변화 선제적 대응 위해 '직업복귀율' 지표 점검 필요	재활서비스 제공 활성화 및 협업 통해 고용보험 자격취득 신고 누락 등 관리강화
직영병원 원활한 의료장비 예산 확보 및 장비 수급 위해 의료장비 활용실적 제고 필요	고가의료장비 공동사용 포함한 의료장비 관리 체계 개선 방안 수립·추진
신규채용 시 공정성 문제 발생하지 않도록 세심한 제도설계 필요	신규채용 공고 시 우대조건을 관련 업무 경력 1년 이상 수행한 자로 엄격히 제한
공단 업무 성격 반영한 공공기관 경영평가 기관 유형 변경 추진 필요	2017년도 평가편람 기준개선 프로세스 진행 시 고용노동부와 협력하여 기준 개선 추진

<비상임이사 경영제언>

구분	단위	2014	2015	2016
비상임이사 경영자문	회	20	39	39
비상임이사 경영제언	건	64	68	56
경영제언 반영	건	46	53	45

S.P.E.C.I.A.L. S.T.O.R.Y. 지속가능경영대상 내부 시상

근로복지공단은 매년 전국 56개 지사와 10개 직영병원의 지속가능경영 실천노력을 자체적으로 평가·보상하는 「지속가능경영대상」을 실시하고 있습니다. 사회공헌활동 실적, 고객만족도, 에너지 절감률, 청렴도 등 공단의 지속가능경영에 기여하는 주요 성과를 중심으로 평가합니다. 2016년에는 대전지역본부, 평택지사, 순천병원이 대상으로 선정되어 총 420만원의 포상금을 전달하였고, 부산지역본부, 유성지사, 동해병원이 우수상을 획득해 총 180만원의 포상금을 받았습니다.

윤리경영

최근 한국사회에 기업 및 기관의 투명성과 청렴도에 대한 사회적 요구가 점점 높아지고 있습니다. 이에 근로복지공단은 부정부패로부터 자유로운 공공기관으로 자리매김하고자 정기적인 대내외 평가로 공단의 윤리경영을 점검·개선하였고, 청오름 페스티벌과 청렴교육을 추진하여 내부 직원들의 윤리 의식과 실천 의지를 높이고자 노력했습니다.

윤리경영 기반 구축 G4-56

비전 및 추진체계

근로복지공단은 '국민으로부터 신뢰받는 깨끗하고 투명한 공단'이라는 윤리비전을 중심으로 중장기 로드맵과 세부 추진과제를 수립하여 체계적인 윤리경영을 실천하고 있습니다. 2016년에는 청탁금지법 시행과 정부의 부패척결 기조에 따라 중장기 로드맵을 재수립하였습니다.

윤리비전	국민으로부터 신뢰받는 깨끗하고 투명한 공단		
중장기 로드맵	윤리경영 체계 확립(~2015년)	윤리경영 내실화(2016~2017년)	윤리경영선도(2018년~)
추진과제	윤리규범 개편과 점검 강화 • 환경변화 반영 윤리규범 개편 • 위반행위 점검 강화·제도 개선	협업·참여의 윤리실천활동 • 협업으로 청탁금지법 조기정착 • 자발적 참여의 윤리 실천활동	윤리경영 평가 및 환류강화 • 성과평가 및 보상 강화 • 우수사례 전파 청렴문화 확산

윤리규범 개편

근로복지공단은 윤리경영 시스템을 재정립하기 위해 윤리규범을 전면 개편하였습니다. 공공기관 최초로 직장내 괴롭힘 금지의무를 명시하고, 청탁금지법에 따른 임직원 행동기준을 구체화하는 등 깨끗하고 투명한 조직 운영에 앞장서고 있습니다.

대상 윤리규범	제·개정 내용
임직원 행동강령	청탁금지법 시행관련 부정청탁, 금지금품 대응 행동기준 구체화
부정청탁 및 금품 등 수수의 신고 사무처리 지침	부정청탁 및 금지금품 반환신고 방법, 청탁방지 담당 직원 지정
감사규정 및 감사규정시행세칙	청탁금지법 위반행위 세부 감사처분기준 마련
인사규정	비위행위자 채용 결격사유, 직위해제, 당연퇴직 요건 강화
윤리규정	공공기관 최초 직장내 괴롭힘 금지의무 명시 및 8개 유형 명문화
공익신고 처리 및 공익신고자 보호지침	공익신고 접수 등 운영체계 정비와 공익신고자 보호 강화
투명경영 관련 각종 예산기준	다량 우편물 비용 절감 및 특근매식비 집행 기준 개선

감사만족도

81.3점

(전년대비 2.9점↑)

감사품질평가 결과

매우충족

자체외부청렴도

9.36점

(전년대비 0.4점↑)

윤리경영 실천

CEO 청렴활동

근로복지공단은 솔선수범하는 CEO의 청렴활동을 통해 조직 내 청렴문화 정착에 주력하고 있습니다. 그 중 하나로 이사장을 포함한 상임임원이 '강의료 안받기 운동'을 시작했습니다. 외부기관 강의 시 시간당 받게 되는 30~40만원의 강의료를 받지 않았고 강의료를 받게 되는 상황에는 이를 산업재해 근로자와 자녀를 위한 지원금으로 사용하였습니다. 그 결과 이사장을 포함한 47명의 임직원이 총 677만원의 기부금을 조성했습니다.

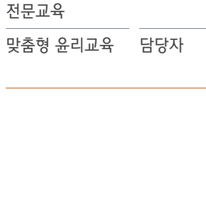
강의료 기부금

677만원

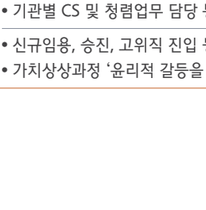
청오름 페스티벌·공모전

청淸오름이란 '청렴'에 대한 직원들의 의식을 높인다는 뜻으로 내부 직원들의 자발적 참여로 이루어지는 윤리실천 활동을 뜻합니다. 근로복지공단은 이러한 취지 아래 '청오름 페스티벌'과 '청오름 공모전'을 실시하고 있습니다. 2016년 '청오름 페스티벌'에서는 부정청탁 금지법에 따른 윤리 행동기준에 대해 퀴즈대회를 열었고 '청오름 공모전'에서 선발된 포스터와 청렴 사연, 우수 UCC 등 12개의 작품을 선보였습니다.

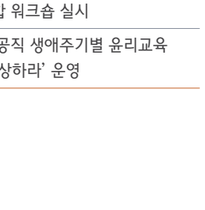
청오름 페스티벌 퀴즈대회



<청오름 공모전 1등 포스터>



<청오름 공모전 2등 포스터>



<청오름 공모전 3등 포스터>

맞춤형 청렴교육 G4-SO4

근로복지공단은 공직자 청렴교육 의무화에 따라 임원, 관련 담당자, 전 직원을 대상으로 맞춤형 청렴교육을 실시하였습니다. 청렴교육에 대한 만족도는 전년대비 상승한 4.57점으로 나타났으며, 공공기관 부패방지 시책평가에서 청렴교육 점수 100점을 달성했습니다.

<2016 맞춤형 청렴교육>

교육명	교육대상	교육내용
고위직 교육	임원	• 청렴교육 및 청렴연극 관람 • 국민권익위원회 법무보좌관 초청 청탁금지법 특별교육
부패취약분야 특별교육	담당자	• 8개의 부패취약분야 지정(업종변경·확정정산, 예산집행 등) • 선정된 부패취약분야 업무담당 특별 청렴교육
청렴 테마교육	전직원	• 찾아가는 청렴클리닉 실시 • 공익신고자보호법, 청탁금지법 주제로 상·하반기 교육
청탁방지담당 전문교육	담당자	• 기관별 청탁방지담당직원 청탁금지법 특별교육 • 기관별 CS 및 청렴업무 담당 통합 워크숍 실시
맞춤형 윤리교육	담당자	• 신규임용, 승진, 고위직 진입 등 공직 생애주기별 윤리교육 • 가치상상과정 '윤리적 갈등을 상상하라' 운영

청렴교육 만족도

4.57점

(전년대비 0.19점↑)

공공기관 부패방지 시책평가 청렴교육 점수

100점

윤리경영 평가 및 피드백

윤리경영 대내외 평가

근로복지공단은 청렴한 공직문화를 조성하고자 국민권익위원회의 부패방지 시책평가와 청렴도 조사를 받았으며, 자체 청렴도 조사를 추가적으로 실시하였습니다. 이를 통해 부패취약분야 업무의 투명성과 책임성, 부당업무지시 등 윤리경영의 개선점을 도출·반영하였으며, 2013년부터 부패방지 시책평가에서 연이어 4년 연속 1등급을 받았습니다.

조사 기관 및 평가	평가지표	2014	2015	2016
국민권익위원회 청렴도 조사결과	종합 청렴도(점)	7.75	8	7.84
	외부 청렴도(점)	7.9	8.11	8.03
	내부 청렴도(점)	8.28	8.39	7.71
	정책 고객평가(점)	7.36	7.35	8.65
국민권익위원회 부패방지시책 평가결과	반부패 추진계획 수립	100	100	90*
	청렴 생태계 조성	96.9	98.3	100
	부패위험 제거 개선	91.7	94.6	93.4
	청렴문화 정착	97.5	97.9	100
	청렴개선 효과	53.3	72.6	73
	반부패 수범사례 확산	100	99.6	100
	부패 공직자 발생	65	100	0**

* 2016년 최대점

** 감점지표로 부패 공직자 미발생을 나타냄

청렴활동 성과 보상

근로복지공단은 전 직원의 윤리의식과 이에 따른 실천력을 높이고자 개인별 청렴활동과 성과를 보상하고 있습니다. '청렴마일리지' 제도를 도입하여 청렴활동 우수 직원에게 5점의 인사평점을 부여하고 있으며, 기관의 청렴도 및 부패방지 시책평가에 기여한 직원들에게는 해외연수 체험의 기회와 포상금을 제공하고 있습니다.

청렴옴부즈만 회의

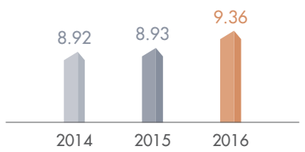
근로복지공단은 윤리경영에 대한 외부전문가들의 의견을 수렴하는 청렴옴부즈만 회의를 실시하여 조직의 투명성을 높여가고 있습니다. 대학교, 공인회계사, 언론관계자 등 총 11명의 전문가로 구성된 청렴옴부즈만은 부패영향평가*에 대한 컨설팅을 실시하였고, 그 결과 7개 규정에 대한 22건의 개선 권고 의견이 제시되었습니다. 이에 근로복지공단은 내부검토를 거친 후 4개 규정과 8개 조문에 대한 개정을 완료하였습니다.

* 법령 등에 내재하는 부패유발 요인을 분석 평가하고, 이에 대한 사전 정비와 종합적인 개선대책을 강구하는 부패방지시스템

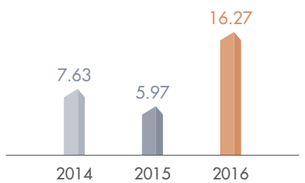
국민권익위원회 부패방지 시책평가

4년 연속
1등급

자체 청렴도 평가 조사 결과 (단위:점)



직원 1인당 청렴활동 마일리지 (단위:점)



청렴옴부즈만 개선권고 의견

22 건

내부 감사활동 G4-58

4대 백신 프로젝트 추진

정부가 2016년 착수한 「4대 백신 프로젝트」는 기존의 '사후적발' 감사 시스템에서 벗어나, 부패 요인을 사전에 감시·제거하는 '사전예방' 시스템입니다. 근로복지공단은 이 프로젝트의 4대 백신 전략에서 공단의 고유한 실행과제를 도출하여 추진하였습니다.

4대 백신 전략	근로복지공단의 추진 실적	성과
실시간 부패감시	복합위험관리항목 개발, 부정수급 위험요인 점검	전년대비 부당수급 11.1% 감소
선제적 리스크 관리	예산신문고 구축, 의약품·의료장비 구매 심사 강화	관련 항목 청렴도 향상 (8.48점→9.58점)
정보 상시공유 연계	근로자 고용정보와 대부 프로그램 실시간 연계	부정대부 발생 'Zero' 달성
내부 클린시스템 운용	업무 시스템 접속기록 상시모니터링 제도 도입	개인정보 관리수준 '우수' 달성

부조리신고 시스템 활성화 G4-SO11

근로복지공단은 2012년부터 금품수수, 청탁행위 등 공단 직원의 부패 및 부조리 사건을 익명으로 신고할 수 있는 부조리신고 시스템 'Help-line'을 도입하여 운영하고 있습니다. 2016년에는 'Help-line'에 대한 인지도를 개선하고자 두 차례에 걸친 인식도 조사를 실시하였습니다. 향후에는 부조리신고 시스템의 익명성을 재강조하고 알림으로써 신고자 보호에 대한 직원들의 신뢰도를 높여 나갈 예정입니다.

익명신고의 긍정적 영향 평가

84 %

인사부조리 및 청탁행위방지 시스템 구축 G4-SO4

근로복지공단은 공직사회의 공정한 직무수행에 대한 국민의 기대치가 상승함에 따라 공정성과 신뢰성을 확보한 인사제도를 마련하였습니다. 인사청탁 대응 매뉴얼을 제작하여 인사청탁행위를 명확히 하였으며, 인사부조리와 청탁행위에 대한 신고체계를 활성화하기 위해 인사부조리신고 집중강조기간을 4~6월, 10~12월로 지정해 운영했습니다.

<인사부조리 및 청탁행위 처리절차>

이해관계자 참여&중대성 평가

근로복지공단의 지속가능한 성장은 내·외부 이해관계자와의 꾸준한 소통을 통해 이들의 필요를 발견하여 채우는데 있습니다. 이에 공단은 주요 이해관계자별 특성에 맞는 양방향 의사소통을 실시하고 있으며, 중대성 평가를 기반으로 사회책임경영 주요 이슈를 보고하고 있습니다. 소통채널을 통해 접수된 의견들은 검토 과정을 거쳐 경영전략에 반영됩니다.

이해관계자 특성 G4-24, G4-25, G4-27

근로복지공단은 일하는 사람들의 삶의 질을 향상하기 위해 산재 및 저소득 근로자, 사업주 등을 주요 이해관계자로 선정하였으며, 내부 이해관계자로는 임원 및 직원, 노동조합이 있습니다. 더불어 공단의 사회적 역할을 강화하고자 정부와 국회, 지역사회의 의견도 함께 수렴해 경영에 반영하고 있습니다.

이해관계자	주요 관심 이슈
임원 및 직원	만족도 제고 및 동기부여
노동조합	조합원 이익 및 복리후생
산재근로자(가족) 및 일반환자	신속하고 공정한 서비스 제공
저소득근로자 및 일반근로자	다양한 근로복지 서비스 제공
사업주 및 잠재고객으로서 일반국민	정보 제공 및 서비스 개선
산재지정의료기관 및 사무대행기관	상호협력 및 정보제공
거래업체 및 협력업체	상호협력 및 이익
정부(고용부·기획재정부)및 국회	설립목적 준수 및 역할 강화
언론, 시민단체, 유관기관	사회적 약자 보호 및 상호협력

이해관계자 의사소통 G4-26

근로복지공단은 각 이해관계자의 특성에 따라 온·오프라인 채널을 활용하여 비전, 핵심가치 등의 가치체계와 중장기 경영전략을 공유할 뿐만 아니라 이해관계자들의 의견을 수렴하고 있습니다. 특히 내부 이해관계자가 참여하여 개선하는 조직문화를 확산하고, 외부 이해관계자와 일 잘하는 유능한 공단이 되고자 양방향 의사소통을 강화하고 있습니다.

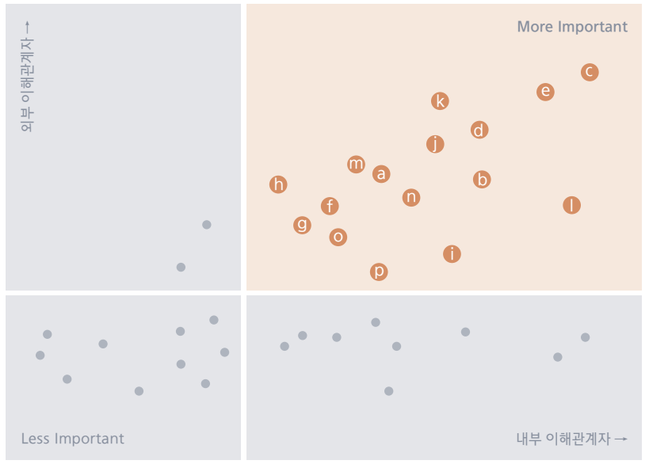
<이해관계자별 소통채널>

구분	이해관계자	소통채널
내부 이해관계자	임직원	CEO 직접대화 미래경영포럼
	노동조합	임원현장경영활동 노사협의회/노사대표간담회

구분	이해관계자	소통채널
외부 이해관계자	대국민	홈페이지 고객소통마당 언론매체 홍보 예비고객 대상 찾아가는 홍보 환자와 대화의 날 블로그 및 SNS
	대정부	주무부처 정책협의회
	협업기관	반부패 자율협의체 전국의료기관장회의
	유관기관	사무대행기관 및 업종별 간담회 유관기관 업무간담회 유관기관 업무협약(MOU)

중대성 평가 G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

이해관계자의 다양한 소통채널을 통해 수렴된 의견 및 이슈들은 중장기 경영전략에 반영되고 있으며, 사회책임경영보고서를 통해 그 성과가 투명하게 공개됩니다. 보고이슈는 언론 및 국정과제 등 대외적인 관심이슈와 내부 이해관계자의 설문조사 및 인터뷰 등을 통해 선정되었으며, 근로복지공단은 해당 이슈들을 유엔지속가능발전목표(UN SDGs)와 연계하여 SDGs의 2030 목표에 전략적으로 대응하고 있습니다.



중대 이슈
- ⓐ 다양한 근로복지 서비스 확대 제공
- ⓑ 산재 인정범위 확대
- ⓒ 윤리경영활동 전개노력
- ⓓ 핵심역량연계 사회공헌 및 지역사회 영향강화
- ⓔ 맞춤형 자립·재활서비스 개선
- ⓕ 산재에 특화된 의료서비스 강화
- ⓖ 동반성장 전략과 추진체계 구축
- ⓗ 중소협력기업 지원
- ⓘ 효율적이고 투명한 보험재정 운용
- ⓙ 고객서비스 역량 및 품질 강화
- ⓚ 사회적 약자보호 및 사회형평적 고용
- ⓛ 공정한 인사관리 원칙 시행
- ⓜ 직원 역량개발 및 복리증진
- ⓝ 사회보험 사각지대 해소
- ⓞ 산재보험 신고, 가입 및 납부 서비스 개선
- ⓟ 에너지 절약 노력

사회책임경영 핵심 테마	중대 이슈	GRI Aspect	UN SDGs 관련성
윤리경영	ⓒ	반부패	
맞춤형 자립·재활서비스	ⓔ	간접경제효과, 지역사회	
최적화된 의료서비스	ⓕ		
건전한 보험 재정	ⓘ	경제성과, 반부패	
모두를 위한 산재보험	ⓑ ⓝ ⓞ	간접경제효과, 제품 및 서비스 라벨링, 컴플라이언스	
생활 속 복지 서비스	ⓐ	간접경제효과, 지역사회	
임직원이 행복한 일터	ⓚ ⓛ ⓜ	고용, 훈련 및 교육, 다양성과 기회 균등, 인권 고충처리제도, 노동관행 고충처리제도	
고객이 만족하는 서비스	ⓙ	사회에 미치는 영향에 대한 고충처리제도, 고객개인정보보호	
지역사회 나눔활동	ⓓ ⓚ	지역사회, 간접경제효과	
협력사의 동반성장	ⓖ ⓗ	간접경제효과	
친환경 실천문화	ⓟ	에너지, 용수, 배출, 제품 및 서비스, 운송	

근로자의 건강을 회복하다

Recovering
Workers' Health

**근로복지공단은
최적의 서비스로 근로자의 원활한
사회복귀를 지원합니다.**

28 맞춤형 자립·재활서비스
32 최적화된 의료서비스
36 건전한 보험 재정

맞춤형 자립·재활서비스

왜 필요한가요?

업무상 재해는 해당 근로자뿐만 아니라 주변 가족들의 생활안정과 기업의 인력공급에 중대한 영향을 미칩니다. 따라서 근로자가 재해로 인한 장해와 후유증에서 신속히 벗어나 사회에 복귀할 수 있도록 사회안전망을 강화하는 것은 공단의 필수적인 역할입니다. 이에 근로복지공단은 산재근로자의 재활과 사회복귀에 필요한 모든 자원을 집중 공급하고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 산재근로자의 취업역량을 키우고 고용사업장을 위한 지원체계를 마련 하여 직장복귀 기회를 확대하고 있습니다. 특별히 중증 산재근로자에게는 잡코디네이터를 개별적으로 지정하여 치료하는 맞춤형 '내일찾기서비스'를 제공합니다. 이와 같은 의료재활치료 외에도 사회적응력을 키우는 심리재활에도 노력을 기울이고 있으며, 산재 피해를 최소화하기 위해 가족화합프로그램, 교육 멘토링, 역사탐방 캠프 등을 추진하여 산재근로자 가족을 지원하고 있습니다.

직업복귀 지원 → 중증 산재근로자 맞춤서비스 → 의료·심리재활 및 산재복지

2016년 주요성과

산재요양종결자 직업복귀율

61.9%

내일찾기서비스 직업복귀율

73.5%

내일찾기서비스 고객만족도

93.8%

산재근로자 사회복귀기간

96.5일

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

허리 부상과 4-5차례 수술 후 처음에는 과연 제가 회사에 돌아갈 수 있을까, 이 모든 게 다 무슨 소용일까 하는 부정적인 마음이 컸지만 근로복지공단에서 계속 찾아와서 말을 건네고 격려해 주시면서 저의 마음이 조금씩 움직이기 시작했습니다. 처음 수술하고는 걷는 것조차 고통스러울 지경이었는데 공단에서 권해주신 아쿠아로빅을 하면서 통증도 사라지고 걷는 것도 수월해지며 많은 도움을 받았습니다. 산업재해로 정말 큰 불안과 정신적인 우울에 시달릴 때 산업재해 관련 지식이 없는 제게 조목조목 관련 법례를 알려주시면서 다시 복귀할 수 있다고 믿음을 주셨던 공단 관계자 분들께 정말 감사하다는 말씀을 전하고 싶습니다.

㈜코만 _박현숙 씨

직업복귀 지원

원직장으로 돌아가기

소규모 사업주가 산재근로자 발생 시 새로운 근로자를 채용하며, 산재근로자의 원직장 복귀가 어려워지고 있습니다. 이에 근로복지공단은 산재근로자 치료 중 대체인력을 고용하고, 복귀한 산재근로자를 재고용하는 사업주에게 최대 6개월 간 월 60만원 이내의 임금과 사회보험료를 지원하였습니다. 이와 더불어 신체기능향상, 잡(Job) 시뮬레이션 등의 취업역량 프로그램을 추진하여 전년대비 1.7%p 향상된 41.4%의 산재근로자가 원직장에 복귀하였습니다.

원직장 복귀율

41.4%

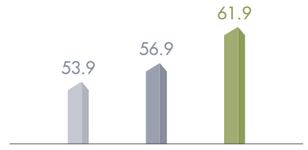
(전년대비 1.7%p ↑)

취업역량 키우기

장해 12급 이상의 산재장해인이 1만3천여명에 달하는 가운데, 근로복지공단은 각자의 성별, 연령, 경력 등에 맞는 직업훈련과정을 실시하여 취업에 매칭해 나가고 있습니다. 여성인력개발센터, 한국폴리텍대학 등의 직업훈련기관과 양질의 훈련과정을 마련하였고, 고객의 편의를 위해 NFC/QR* 기반의 모바일 전자출결 시스템을 도입하였습니다. 그 결과 직업훈련 만족도가 전년대비 9.3점 상승된 85.3점을 기록하였고, 훈련수료자의 56.1%에 해당되는 805명이 취업에 성공하였습니다.

* NFC(Near Field Communication, 비접촉 근거리 통신)/QR코드(Quick Response Code)

산재요양종결자 직업복귀율 (단위:%)

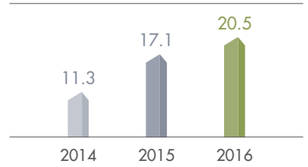


다른 직장에서 새로 일하기

근로복지공단은 직장에 복귀하지 못한 약 3만 6천명의 산재근로자에게 재취업의 기회를 마련하고 있습니다. 산재근로자를 위한 취업설명회와 채용박람회를 비롯하여 2016년부터 취업전문기관과 함께 취업집중지원센터*를 시범 실시하였습니다. 그 결과 19,964명이 취업하여 산재근로자 재취업률이 전년대비 3.4%p 향상하였습니다.

* 공단인력과 민간취업전문기관 직원이 합동근무하는 취업지원 모델로 인천북부지사에 설치·운용 중

재취업률 (단위:%)



직업훈련

취업설명회

<산재근로자 원직장 복귀지원체계 및 성과>

구분	지원 내용	성과
요양 중	대체인력지원 제도 운영	• 산재근로자 1,078명 원직장 복귀 • 대체인력 1,194명 채용
	작업능력평가·강화프로그램	• 프로그램 참여자 81명 ↑('15년 461명, '16년 542명) • 참여자 직업복귀율 78.1%
	직장동료화합프로그램	• 프로그램 참여자 105명 중 97명 원직장 복귀 • 직장동료 관계개선 척도 상향 9.5점
	재취업지원 프로그램	• 취업상담 2,599건 • 19,964 취업
	직업훈련과정 실시	• 훈련수료자 805명 취업 • 훈련수료자 직업복귀율 56.1%
요양 종결 후	직장복귀 지원금 지급	• 1,703명 원직장 복귀 지원(지원금 5,072백만원 지급)
	직장적응지원	• 직장적응 훈련 47명 참여 • 재활운동 50명 참여
	원직장 복귀 우수기업 포상	• 우수기업 5개소 포상 및 홍보

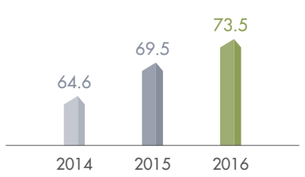
중증 산재근로자 맞춤서비스

내일찾기서비스 제공

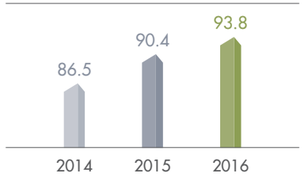
중증 산재근로자*가 내일(My Job)로 밝은 내일(Tomorrow)을 준비할 수 있도록 맞춤형 재활계획을 수립·추진하는 '내일찾기서비스'는 일반 산재근로자 직업복귀율보다 10.0%p 이상 높은 직업복귀 효과성을 나타내고 있습니다. 근로복지공단은 내일찾기서비스를 확대하고자 재활전문가 잡코디네이터를 자체적으로 양성하여 6,739명의 산재근로자에게 전담서비스를 제공했습니다. 그 결과 서비스에 대한 93.8%의 높은 고객만족도와 함께 전년대비 4.0%p 상승한 73.5%의 직업복귀율을 달성하였습니다.

* 사지절단, 다중골절, 심한화상, 뇌혈관·슬관절·견관절·고관절·근골격계 질환으로 입원기간 1주이상, 혹은 기타 상병으로 입원기간 5주 이상인 환자

내일찾기서비스 직업복귀율 (단위:%)



내일찾기서비스 고객만족도 (단위:%)



<내일찾기서비스 추진단계>

단계	내용
산재발생	재활상담
치료 중	의료재활
	사회심리재활: 희망찾기 프로그램, 재활스포츠 지원
	직업재활: 원직장 복귀 지원, 재취업/창업 준비 지원
치료 종결 이후	사회심리재활 (사회적응 프로그램)
	합병증 등 예방 관리
	직업복귀 지원: 직장복귀지원금 지급, 창업 임차지원 등

내일찾기서비스 확산

근로복지공단은 높은 직업복귀 효과성을 보이는 '내일찾기서비스'의 성과와 노하우를 대내외적으로 공유하고자 노력했습니다. 공무원연금공단과 협업하여 재해공무원의 직업복귀를 위한 전문재활서비스를 착수하였습니다. 또한 우리나라 최초로 서울에서 개최한 세계사회복지사대회에서 223개의 주제 중 하나로 내일찾기서비스 사례가 선정돼 홍보하였고, 「내일찾기서비스 우수사례 발표회」를 자체적으로 개최하여 95건의 우수사례 중 12건을 포상하였습니다.

의료·심리재활 및 산재복지

의료재활

매년 41% 이상의 산재근로자에게 잔존하는 장해와 치유 후 발생하는 합병증으로 전문재활치료 확대가 필요합니다. 근로복지공단은 19개의 재활인증 의료기관을 추가 인증하여 총 53개소를 확보하였으며, 3가지*의 시범수가 항목을 개발하며 산재근로자 장해 발생률을 40.2%까지 감소시켰습니다. 더불어 2년까지 확대된 척추장해 물리치료 기간과 효율적인 예방진료로 산재근로자 재요양률이 8.03%까지 감소되었습니다.

* 항신경인지 기능검사, 동적체 평형검사, 재활로봇 보행치료

심리재활

2015년 산재근로자 대상 심리검사 결과, 41.6%에 해당되는 4,700명이 심리적 불안을 겪고 있다고 답하였습니다. 이에 따라 근로복지공단은 치료과정을 급성기, 회복기, 사회·직업복귀기 3단계로 나눠 각 단계별 활동을 실시하였고, 한국자살예방 시민연대와 업무협약을 체결하여 직영병원 10개소에 자살예방교육을 시행하였습니다. 그 결과 2016년 심리재활 참여자의 심리불안도가 전년대비 12.7점 감소된 61.3점으로 나타났습니다.

산재근로자 심리불안도

61.3점
(전년대비 12.7점↓)

<재활 단계별 프로그램>

급성기	회복기	사회·직업복귀기
• 다차원심리검사, 기초·집중 심리상담 제공 • 희망찾기프로그램 제공 • 가족화합프로그램 운영	• 멘토링프로그램 • 기초·집중 심리상담 제공 • 재활스포츠 지원 • 진폐환자 취미활동반	• 사회적응프로그램 제공 • 지역사회자원 연계 지원 • 직장동료화합 프로그램

일사천리 원스톱 복지시스템

산재근로자는 산재보험 서비스뿐만 아니라 지자체를 통하여 다양한 복지혜택을 제공받을 수 있습니다. 근로복지공단은 산재근로자가 복지혜택을 누릴 수 있도록 공공복지서비스*를 한 번의 행정으로 받아볼 수 있는 '일사천리' 원스톱 복지시스템을 구축·운영하였습니다. 이와 더불어 사회복지공무원 실무교육, 지자체와의 MOU체결, 홍보 활동 등을 추진하며 766명의 복지서비스 의뢰자 중 507명을 지원하였습니다.

* 기초생활보장(의료급여, 주거급여, 교육급여, 요금감면), 긴급복지지원(생계·의료·주거·교육·장제비 지원), 지역사회연계(아기돌봄서비스, 지역아동센터 지원)로 구성

산재근로자 가족지원

근로복지공단은 산재근로자의 장해로 어려움을 겪는 가족들을 위한 다양한 지원을 마련했습니다. 생활안정에 필요한 자금으로 총 1,765명에게 융자를 지원하였고, 산재근로자 자녀 2,732 명에게 장학금을 지급하였습니다. 더불어 가족화합프로그램, 교육 멘토링 및 역사탐방 캠프를 운영하며 산재근로자 가족의 전반적인 생활안정을 도모하였습니다.

장학서비스 만족도 향상

83.4점
(전년대비 5.8점↑)

최적화된 의료서비스

왜 필요한가요?

산재근로자들의 조속한 사회복귀를 위해서는 산재 직후의 급성기부터 회복기까지의 맞춤형 의료서비스가 체계적으로 제공되어야 합니다. 그러나 사업의 수익성이 확보되지 않거나 진료역량과 의료기술이 따라오지 못할 경우 최적화된 의료서비스를 지속하는데 차질이 생길 수 있습니다. 이에 근로복지공단은 직영병원이 안정적으로 운영될 수 있도록 병원의 자립기반과 핵심역량을 강화하고자 노력하였습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 산재환자 중심의 의료서비스 제공을 위해 관절전문센터 등 산재다빈도 상병 중심으로 진료영역을 특성화하였고, 연차별로 노후시설 및 장비 등에 대해 개선하고 있으며 소속병원 통합의료정보시스템 도입 등으로 최적의 진료환경을 구축하였습니다. 또한 맞춤형 재활치료프로그램과 작업능력평가프로그램을 개발하여 소속병원 산재환자를 대상으로 제공하고 있으며 향후 민간병원으로 확대 보급할 예정입니다.

직영병원 역량 강화 → 직영병원 자립기반 구축

2016년 주요성과

산재환자 진료실적

113 만명

산재환자 병원이용률

82.8 %

의료사업 고객만족도

98.1 점

손익목표 달성도

4 억원

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

근로복지공단 직영병원은 산재환자뿐 아니라 일반국민도 치료받을 수 있는 공공의료기관입니다. 산재근로자의 신속한 직업복귀를 위하여 민간병원과 차별화된 치료와 재활서비스를 제공하고 있으며 축적된 치료요법을 기반으로 신규 재활프로그램을 개발하여 시범 운영하고 있습니다. 또한 산재의료재활 표준화를 위해 서울대병원과 합동연구를 진행하고 있습니다. 공공병원이기에 치료비가 저렴하고, 지역주민을 위한 건강강좌, 저소득층 의료비 지원, 외국인근로자와 취약계층을 위한 무료진료, 독거노인 무료인공관절 시술 등 다양한 사회공헌 활동도 추진하고 있습니다.

근로복지공단 의료사업본부 _나현희 차장

직영병원 역량 강화

중장기 운영계획 수립

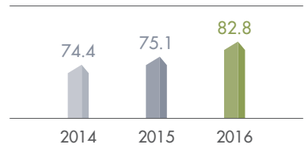
근로복지공단의 직영병원이 제대로 된 공공직영병원으로 거듭나기 위해서는 의료수요에 맞는 진료역량과 기능을 갖춰야합니다. 이를 위해 근로복지공단은 4대 핵심과제를 수립하여 추진하고 있습니다.

급성기 진료강화	산재의료재활 선도	의료환경 대응	산재예방 기능 강화
내부역량을 고려한 진료기능 단계적 강화	산재의료재활 활성화로 사회·직업 복귀 강화	정부 보건정책 대응 및 산재보험행정 신뢰도 제고	직업병 예방 등 근로자 건강증진

직영병원별 진료 특화

근로복지공단은 2015년 직영병원의 전문성과 역량을 고도화하기 위해 병원에 접수되는 다빈도 장해와 내부 역량을 분석하였습니다. 이를 기반으로 2016년에는 뇌졸중, 척추, 관절, 재활, 호흡기 등 직영병원별 산재진료·특화분야를 선정해 운영하였습니다. 그 결과 산재환자 병원이용률이 전년대비 7.69%p 상승하였습니다.

산재환자 병원이용률 (단위:%)



선진의료재활 연구 강화 G4-EC7

근로복지공단은 임상연구와 진료를 연계하여 제 4차 산업혁명에 부응하는 의료재활을 선도해 나가고 있습니다. 2015년부터 서울대병원과의 합동연구를 추진하고 있으며, 각종 연구를 통해 개발된 프로그램과 재활보조기구를 직영병원에 보급하고 있습니다. 이를 비롯한 다양한 재활전문 치료서비스를 인정받아 2016년 '메디컬 코리아 대상'에서 재활센터 부문 대상을 수상하였습니다.

메디컬 코리아 대상

재활센터 부문 대상

통합의료재활서비스 운영

산재환자가 사회에 원활히 복귀하기 위해서는 신체회복과 더불어 다시 일할 수 있는 기능회복이 필요합니다. 이에 근로복지공단은 산재 발생부터 사회복귀까지 전 과정에 걸친 통합재활프로그램을 운영하고 있습니다. 더불어 57명의 산재전문 재활간호사를 양성하고, 언어그룹치료, 운전재활훈련 등 14개의 재활프로그램을 개발·실시한 결과, 장해잔존자가 전년대비 감소하였고, 원직장복귀자는 전년대비 99명 증가하였습니다.

원직장 복귀

458 명
(전년대비 99명↑)

어깨근력강화운동

운전재활

수중재활

장해진단 강화

근로복지공단은 2016년부터 3단계로 이뤄진 장해진단체계를 구축하여, 장해진단을 전문으로 하는 4개의 직영병원을 6개월 간 시범 운영하였습니다. 3명의 전문의로 구성된 협의체가 관절운동기능장해 또는 척추부위의 장해가 예상되는 산재근로자에 대한 장해상태를 진단하게 됩니다. 이를 통해 장해등급판정 일치율이 전년대비 24.3%p 대폭 상승한 69.4%를 기록하였고, 만족도 조사 결과 응답자의 84.9%가 장해진단에 만족을 표했습니다.

간호·간병 통합서비스 조기 통합

근로복지공단은 산재근로자 가족의 간병 부담을 해소하고자 2007년부터 간호사와 간병인이 돌보는 '보호자 없는 병실'을 운영해 왔으며, 2016년부터는 이를 2018년 실시될 정부의 「간호·간병통합서비스」에 조기 통합해 나갔습니다. 196명의 인력을 재배치하였고, 전동침대, 환자감시장치, 목욕실 등 532백만원 상당의 신규 시설을 마련하였습니다. 이에 따라 향후 월 평균 2백만원의 간병비가 경감되고 보호자 방문에 따른 감염예방과 전염병이 차단될 것을 전망하고 있습니다.

직영병원 자립기반 구축

직영병원 경영관리체계

근로복지공단은 직영병원이 안정적으로 운영될 수 있도록 튼튼한 경영관리체계를 마련하였습니다. 모든 직영병원에 공통적으로 해당되는 4개의 핵심과제를 선정하여 추진한 결과, 2005-14년까지 이어온 연평균 154억 원 이상의 적자경영에 벗어나 2015-16년 손익균형을 실현하게 되었습니다.

병원별 경영환경 맞춤전략	현장중심의 경영관리 강화
• 공통과제·병원별 차별화 과제를 구분하여 핵심과제 선정, 추진	• 책임경영 강화 및 성과와 보수 간 연계 강화
최적의 의료인프라 구축	**경영실적 상시점검·모니터링**
• 인력, 시설, 장비 확충 • 시스템 개선을 통한 진료지원기능 강화	• 매일 경영실적 분석 및 공유 • 경영 악화 시 비상시스템 가동

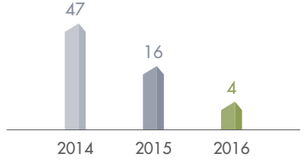
메디컬코리아 대상 시상식

존경받는기업 인증패 수여식

소통 중심의 경영관리

직영병원의 경영관리체계와 이에 따른 핵심과제를 효과적으로 수행하고자 현장과의 소통을 강화해 나갔습니다. 정기적인 워크숍을 실시하여 각 병원의 과제수행 실적을 단위별로 분석·공유하는 시간을 가졌습니다. 결과에 대한 피드백과 보상으로 저성과 기관에 대하여는 개별적인 코칭을 진행하였으며, 실적 우수기관을 포상하였습니다. 이와 같은 병원경영 효율화로 2016년 4억원의 경영이익이 발생하였습니다.

병원경영 손익 (단위:억원)



성과주의 조직문화 확산

근로복지공단은 경쟁력 높은 의료서비스를 위해 2013년부터 의사직 성과연봉제를 운영하고 있으나, 실적과 보수 간의 연계가 여전히 미흡하였습니다. 이에 따라 2016년부터 직전연도 실적을 해당연도 보수에 100% 연동하고, 목표 100% 초과 시 최대 지급률을 적용하는 등 성과급 지급기준을 개선하였습니다. 이로 인해 진료수익이 전년대비 4.9% 상승한 2,190억원으로, 성과평가에 대한 의사직 만족도가 전년대비 5.6점 오른 73.3점으로 나타났습니다.

의사직 성과연봉제에 대한 만족도

73.3점
(전년대비 5.6점↑)

스마트 운영체계

근로복지공단은 선진화된 공공의료기관 운영체계를 만들고자 2013년부터 통합의료정보시스템*을 구축하였고, 이를 10개의 직영병원에서 운영하였습니다. 이에 따라 환자 대기시간이 단축되었고, 데이터 오류에 따른 의료사고를 사전에 방지하였습니다. 개선된 서비스로 인해 2년 연속 환자 1일 평균을 7천명 대로 유지하며 '환자가 스스로 찾아오는 병원'을 구현하게 되었습니다.

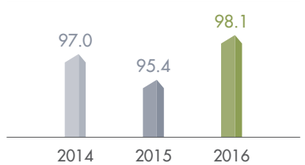
* 환자의 인적사항부터 진료기록, 검사결과지 등의 정보를 전산화하여 관리하는 시스템

산재환자 진료실적 (단위:천명)

최적의 의료환경 구축 G4-EC7

양질의 산재의료서비스를 제공하기 위해서는 충분한 인력과 최적화된 진료환경이 필요합니다. 이에 근로복지공단은 간호사, 물리치료사, 약사 총 87명을 증원하였고, 2014년부터 785억원의 예산으로 11개 병원의 노후시설을 보수하였습니다. 이 외에도 최첨단 의료장비 도입을 위해 28억 원을 투자한 결과 의료사업 고객만족도가 전년대비 2.83% 상승한 98.1점을 기록하였고, 5개의 병원이 '환자안전 관리수준과 의료의 질'평가에서 의료기관 인증을 획득했습니다.

의료사업 고객만족도 (단위:점)



공익적 역할 강화

근로복지공단은 응급치료의 사각지대 해소를 위해 태백, 정선병원을 비롯한 8개 병원을 지역응급의료기관으로 운영하고 있으며, 진료를 제대로 받지 못하는 진폐환자를 적극 치료하고 있습니다. 또한 직업병 및 산재 예방을 위해 근로자건강센터와 특수검진 서비스를 활성화하여 8,745명의 소규모 사업장 근로자와 39,219명의 야간근로자를 지원했습니다. 이와 같은 노력으로 2년 연속 '한국에서 가장 존경받는 기업' 공공병원 부문 1위의 자리를 지키고 있습니다.

'한국에서 가장 존경받는 기업' 공공병원 부문

2년 연속
1위

건전한 보험 재정

왜 필요한가요?

근로복지공단은 근로자의 삶의 질을 향상시키고 국민경제의 균형 있는 발전에 기여하기 위해 근로복지기본법 제87조에 의거한 근로복지진흥기금을 운용하고 있습니다. 복권기금사업, 병원 자체수입, 정부 출연금으로 구성된 기금은 자금 및 학자금 융자, 의료사업, 연구개발 등 근로자의 복지 증진을 위해 사용됨에 따라, 합리적이고 효율적인 예산 운용이 필수적입니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 공단의 지속성장을 위한 재무건전성 확보를 위해 예산관리, 예산편성, 예산집행 등 단계별 기금운용 사업을 체계적으로 실시하고 있습니다. 재무관리 전략체계를 수립하여 부채비율, 자산, 매출액의 구체적인 목표를 달성 중에 있으며, 리스크관리시스템을 운영하고 있습니다. 더불어 각 사업별 성과와 우선순위, 구성원의 참여를 기반으로 예산을 효율적으로 편성하고, 예산신문고를 도입하여 투명하고 공정한 예산 집행을 실시하고 있습니다.

중장기 기금관리 → 합리적이고 효율적인 예산운용

2016년 주요성과

부채비율
87.9%

예산성장 목표달성률
118.8%

예산절감 목표달성률
102.8%

예산집행 청렴도
8.76점

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

근로복지공단이 산재기금의 출연금으로 운영됨에 따라 조직예산부는 예산집행 방만을 예방하여 낭비를 줄이고, 깨끗하고 투명한 예산 집행과 편성에 노력을 기울이고 있습니다. 정부로부터 받은 출연예산은 근로복지공단의 경영방침과 사업의 성과 및 경쟁력을 토대로 우선순위에 맞게 배분하고 있으며, 목표대비 수치를 분기별로 점검하여 자금 흐름의 문제점, 부실한 집행 등을 파악해 나갑니다. 이와 같은 합리적이고 투명한 예산운용으로 공단의 지속가능한 성장을 이루며 '일하는 사람이 믿고 의지할 수 있는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'의 비전을 달성하고자 합니다.

근로복지공단 조직예산부 _김기 차장

중장기 기금 관리

재무관리 전략체계

근로복지공단이 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'으로 거듭나기 위해서는 건전한 보험 재정을 지속적으로 관리하며 운영해야 합니다. 이를 위해 근로복지공단은 '공단의 지속성장을 위한 재무건전성 확보'라는 재무목표를 중심으로 전략체계를 수립하여 추진하고 있습니다.

재무목표	공단의 지속성장을 위한 재무건전성 확보		
전략방향	재무건전성	수익성 제고	지속 성장성
실행과제	• 체계적 부채관리로 무차입 경영 • 위험관리체계 구축 및 선제 대응	• 기금운용 수익률 제고 • 서비스 개선으로 병원수익 창출	• 신사업 등 미래성장 동력 발굴 • 효과성 제고로 고유사업 확대
재무성과 (2020년)	부채비율 78.5%	자산 10,123억원	매출액 67,427억원

리스크관리 시스템 G4-14

근로복지공단은 매출과 부채, 자산에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수를 사전에 방지하고자 시장위험, 신용위험, 유동성위험, 운영자금위험을 제 4대 위험유형으로 구분하여 관리하고, 각 유형의 위험상황 발생 시 사전에 준비된 비상계획에 따라 대응하고 있습니다. 이와 더불어 2016년에는 리스크관리위원회를 4차례 개최하여 위험관리 계획 강화, 위험한도 변경, 3분기 위험관리점검 등에 대해 논의하였습니다.

기금운용 위험 사례 미발생

S.P.E.C.I.A.L. S.T.O.R.Y. 2016 병원경영의 리스크관리 사례

근로복지공단 직영병원은 '운영자금 확보율 100% 미만'을 위험기준으로 삼아, 운영자금이 100% 미만으로 떨어질 시 4단계로 구성된 컨틴전시 플랜을 즉시 가동합니다. 2016년 9월에는 환자감소로 인해 4분기의 운영자금 확보율이 100% 미만으로 전망되는 위험상황이 발생하였습니다. 근로복지공단은 이에 선제적으로 대응하고자 4단계의 비상대책을 수립·시행하여 병원의 운영자금을 100%이상으로 확보하게 되었습니다.

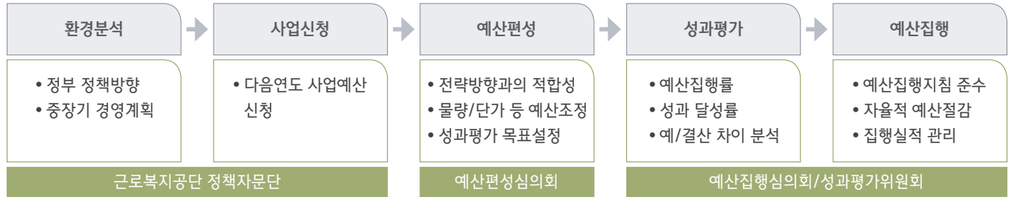
수익 증대	미수금 조기 확보	대금지불기한 연장	지출 최소화
• 우수의사 채용으로 환자 유입 • 수술 등 행위진료 증대로 진료수익 확대	• 산재보험 등 청구기간 단축 • 산업보건 체납 사업장 관리 등	• 의약품 대금지불 기한 연장	• 일단위로 지출 예정내역 통제 (지출 예정내역 본부 사전 승인)

합리적이고 효율적인 예산운용

예산편성 체계 구축

근로복지공단은 사회적 필요와 요구를 고려한 예산편성을 실시하고 있습니다. 일자리 창출, 맞춤형 복지 등 서민의 생활안정을 위한 지원과 고객감동경영, 윤리경영과 같은 미래 성장동력 등을 예산편성 방향과 기준으로 정립하였습니다. 이와 더불어 예산을 합리적으로 편성하고자 과거의 일방적인 배분방식의 예산편성에서 탈피하여 5단계로 나눠진 환류체계를 구축하고, 단계별 내·외부위원의 전문적 심사와 의사결정을 따라 재원을 배분하고 있습니다.

<5단계 예산편성 체계>



우선순위에 따른 예산편성

근로복지공단은 책임감 있는 예산편성을 위해 6개 핵심사업에 대한 사업경쟁력과 매력도를 측정하여 중장기 재원배분의 우선순위를 설정하였습니다. 가장 높은 평가를 받은 사업으로 요양·재활, 가입지원, 의료사업, 임금채권 등 4가지의 핵심사업이 선정되어, 산재근로자 재활복지 지원, 임금채권 등 취약계층 사회보장성 강화와 책임경영에 대한 투자를 확대하였습니다. 낮은 점수를 받은 사업에 관하여는 사업연계 강화, 제도 개선 등의 구조조정을 실시하였습니다.

<중장기 전략 과제별 재원배분>

4대 전략방향	12대 전략과제	재원배분 방향
Customer 자립·예방중심 사회보장성 강화	산재보험 자립지원 강화	확대
	산재보험· 의료기반 예방지원	
	근로빈곤층 자립 및 기업복지	
Business 맞춤형 서비스 품질제고	보험서비스 수혜 사각지대 해소	확대
	생애주기에 따른 근로복지서비스	축소
	보험자 직영 산재의료서비스 강화	확대
Competence 지속가능 성장기반 마련	미래성장 기반 인프라 역량 강화	확대
	스마트 정보 관리 역량 제고	축소
	차세대 전문 인재 양성체계 강화	유지
Organization 국민공감형 책임경영 강화	사회적 책임 및 국민소통 강화	확대
	조직 투명성 및 업무 공정성 강화	
	고객가치 창출형 성과중심 조직 운영	

전년대비 투자 확대

3,655 억원

성과주의 예산편성

근로복지공단은 각 사업에 투입된 예산이 효과적이고 적절하게 사용되고 있는지 확인하기 위해 사업별 실적과 목표달성도에 따라 예산을 편성합니다. 이에 따라 2016년 성과목표 달성사업에는 2,434억원을 증액하였고, 성과목표 미달성사업에는 148억원을 감액하였습니다. 한편 공단의 의료사업에 대하여는 수입목표 달성 실적으로 평가를 진행하였고, 분기별로 예산을 배정하여 수입목표 달성기관에는 0.7억원의 증액과, 미달성기관에는 3.9억원의 감액을 배분하였습니다.

참여를 통한 예산편성

근로복지공단은 해당부서의 기본 인터뷰 진행, 한도 내 예산 요구 등의 예산 편성 방법과 더불어, 각 사업에 최적화된 재원배분을 이루기 위해 공단 전 부서의 구성원이 자율적으로 예산을 요구하고 심층인터뷰를 통해 의견을 개진할 수 있는 열린 예산편성을 병행 실시하였습니다. 그 결과 2개의 신규사업이 발굴되어 예산이 배분되었고, 4개의 확대사업과 12개의 축소사업에 대한 예산을 조정하였습니다.

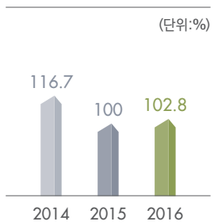
투명하고 공정한 예산집행

예산낭비와 부조리 차단에 대한 정부정책, 예산집행 청렴도 등 공공기관의 투명하고 공정한 예산집행이 요구되고 있습니다. 이에 근로복지공단은 2016년 8월 「예산신문고」 제도를 도입·운영하였습니다. 공단 내부 구성원이 4개의 항목으로 구성된 「예산신문고」에 직접 참여하여, 예산낭비 및 집행부조리 사건, 예산절감 방안 등 예산집행에 대한 정보를 투명하게 공유하였고, 그 결과 전년대비 상승한 8.76점의 예산집행 청렴도를 기록하였습니다.

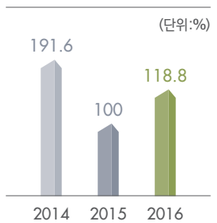
<예산신문고 4대 항목>

예산낭비 신고	관행적 예산낭비 및 집행부조리 신고
예산절감 제안	예산절감 및 효율적 집행방안 제시
예산 공유방	예산개요, 지침·기준 및 절차 등 공유
절감 우수사례	예산 절감 및 타기관 우수사례 전파

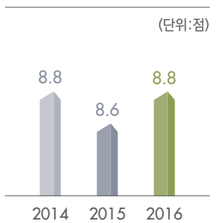
<예산절감 목표달성률>



<예산성장 목표달성률>



<예산집행 청렴도>



예산운영 만족도

7.02 점

(전년대비 0.67점 ↑)

근로자의 미래를 보장하다

Preserving
Workers' Future

근로복지공단은
근로자의 행복할 권리를 지지하며
어려움을 함께 극복해 나갑니다.

42 모두를 위한 산재보험
46 생활 속 복지 서비스

모두를 위한 산재보험

왜 필요한가요?

고용보험과 산재보험은 일하는 삶을 보호하고 근로자의 안정적인 삶을 보장하기 위해 마련된 사회보장제도입니다. 그러나 보험 가입률은 아직 70% 정도 수준 밖에 미치지 못하는 실정이며, 비정규직·일용직·아르바이트 근로자의 가입률은 이보다 현저히 낮게 나타납니다. 이에 근로복지공단은 사회보험 사각지대를 발굴하여 더 많은 근로자의 사회적 안전망 확보에 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 사업장 및 근로자가 보험가입부터 유지, 보험금 지급에 이르기까지의 모든 절차를 원활히 밟아 나갈 수 있도록 지원합니다. 민간부문, 시민모니터링단과 협력하여 보험 미가입 고객을 적극 발굴하고, 감정노동근로자와 석면피해 근로자까지 산재 인정범위를 확대하는 등 최대한 많은 근로자가 사회보장제도를 누리도록 하고 있습니다. 또한 보험 가입자들이 사회보험을 유지하도록 고객 중심의 보험료 신고와 납부 서비스를 개선해 나가고 있습니다.

가입대상 확대	산재 인정범위 확대	신고·납부절차 개선	가입·부과절차 개선

2016년 주요성과

고용보험료 지원 근로자 수

176 만명

산재보험 가입근로자 수

184 만명

산재요양·보상 고객만족도

80.3 점

가입지원 자체 고객만족도

86.2 점

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

보험 사각지대 해소에 대한 필요성을 느끼고 사회보험이 적용되는 과정을 경험하고자 제1기 시민모니터링단으로 1년간 활동했습니다. 그 동안 사회보험을 가입하지 않은 영세사업장을 많이 발견하였는데 이들은 보통 사회보험을 추가적인 세금을 지불하는 것으로 여겼으며, 소속 근로자들은 사회보험 가입으로 적은 임금을 받게 된다고 생각했습니다. 이에 저를 포함한 시민모니터링단 활동가들은 보험료를 지원해주는 두루누리 사회보험 소개와 더불어 사회보험에 대한 인식을 바로잡기 위해 노력했습니다. 앞으로도 저는 근로자의 양질의 삶과 미래의 행복을 보장하는 사회보험을 주변 사람들에게 지속적으로 알리고 이들의 보험가입을 촉진시켜 나갈 것입니다.

시민모니터링단 1기 _주정훈 학생

가입대상 확대 G4-PR3

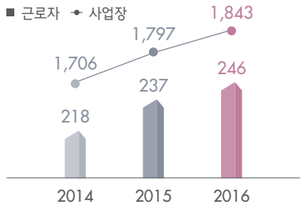
민간부문 보험 가입

근로복지공단은 보험 사각지대 해소를 위해 2015년 협업모델을 개발하여 민간부문과 MOU를 체결하였고, 2016년부터는 국내 5대 백화점*과 구체적인 활동을 하였습니다. 백화점은 입점업체의 보험 가입여부와 근로자 수에 대한 기초정보를 제공하였고, 근로복지공단은 미가입 입점업체를 대상으로 보험가입 홍보와 교육, 찾아가는 가입서비스를 진행하였습니다. 그 결과 사각지대에 놓여있던 4,826개소, 1만2천명의 신규 가입을 완료하였습니다.

* 롯데백화점, 신세계백화점, 현대백화점, AK, 갤러리아

산재보험 가입근로자 및 가입사업장 수

(단위:천명, 만개소)



아르바이트생 권리 보호

근로복지공단은 아르바이트생 보험 가입률이 정규직의 절반 수준에 그치고 있는 문제에 대응하기 위해 구인·구직 포털서비스인 '알바천국'과 MOU를 체결하였습니다. 근로복지공단은 사업장의 고용·산재보험 가입정보를 알바천국에 제공하였고, 알바천국은 고용·산재보험 가입 사업장의 채용공고에 '가입인증 마크'를 발급하여 사업장의 고용·산재보험 가입여부를 구직인에게 공개하였습니다. 이와 같은 적극적인 협업으로 45만 개소의 보험가입이 인증되었습니다.

시민모니터링단 운영

사회보험 사각지대 해소를 위해 조성된 시민모니터링단 '두루누리 프렌즈'는 고용·산재보험 미가입 사업장을 찾아 신고하고, 두루누리 지원사업*을 홍보하는 등 사회보험에 대한 국민들의 인식을 높여가고 있습니다. 2015년부터 추진된 제1기 '두루누리 프렌즈'는 1년간 총 2,814개의 미가입 사업장을 신고하였고, 7,861건의 SNS 홍보글을 게시하였습니다. 2016년 12월에는 제2기 '두루누리 프렌즈' 발대식을 개최하며 사회보험 인식개선과 공감대 확산에 지속적인 노력을 기울였습니다.

두루누리란?

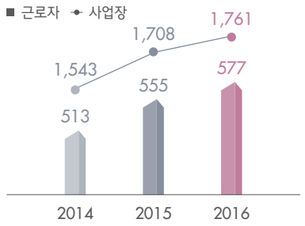
근로복지공단과 국민연금공단이 10명 미만 소규모 사업장에 고용보험과 국민연금의 보험료 일부를 지원하는 사업입니다.

고용보험료 지원

근로복지공단은 저임금 근로자의 고용보험 가입을 촉진시키고자 신규가입자에게 60%, 기존가입자에게 40%의 고용보험료를 지원하는 사업을 진행하고 있습니다. 더불어 건설일용근로자를 위한 지원을 강화하고자 총 공사금액 1억 미만 사업장에게 제공되었던 보험료를 총 공사금액 10억 미만 사업장까지 확대·지원하였습니다. 그 결과 보험료 지원 수혜자 수와 지원액이 전년대비 각각 3.1%, 3.96% 증가하였습니다.

고용보험료 지원 근로자 및 사업장

(단위:천명, 천개소)

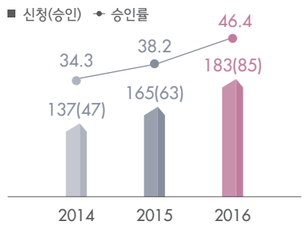


산재 인정범위 확대

감정노동 근로자 보호

최근 들어 고객응대 업무를 맡고 있는 근로자의 정신질병 피해 사례가 증가하고 있습니다. 이에 2016년 3월 '적응장애, 우울병 에피소드'가 산재 인정범위에 추가되며, 텔레마케터, 판매원, 승무원 등 감정노동자가 고객들의 폭언과 폭력 등으로 겪게 되는 적응장애, 우울병이 산재로 인정받게 되었습니다. 그 결과 2016년 고객의 폭언으로 발생한 대형마트 계산원의 적응장애를 포함한 총 60건의 정신질병이 산재로 인정되어 전년대비 15.8%p 상승한 54.5%의 인정률을 기록했습니다.

정신질병 산재인정 통계 (단위:건, %)



출퇴근 재해 보호 확대

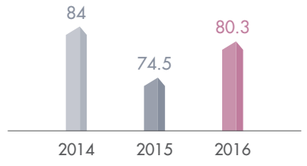
최근까지 사업주가 제공한 교통수단으로 출퇴근하다 다친 경우만 업무상 재해로 인정되고 있었으나, 2018년부터는 통상의 경로와 방법으로 출퇴근 중 발생한 사고까지 업무상 재해로 인정됩니다. 이에 근로복지공단은 2015년부터 출퇴근재해 제도개선 TF팀을 신설하고 전산 프로그램 준비와 시행령·규칙 및 규정 등의 기준을 마련하는 등 출퇴근 재해 도입을 대비하고 있습니다. 2018년 제도 도입 후에는 연 9만4천명, 5,616억원의 보상비용이 지불될 것으로 전망됩니다.

산재근로자 권리보호 협의체 구축

근로복지공단은 산재보험 사각지대를 해소하기 위해 산재보험제도 실무협의회, 업무상 질병인정기준 의학자문위원회, 노사정 협의체의 상설 협의체계를 구축·운영하였습니다. 이를 통해 근로복지공단은 석면질환 특성을 반영한 진단·요양·보상기준을 마련하여 석면피해 근로자 보호를 강화하였고, 만성폐쇄폐질환 처리절차 간소화, 재해자 확인절차 마련 등 질병 판정 절차를 개선하였습니다.

협의체계	활동	성과
산재보험제도 실무협의회	최근 이슈되는 업무상 질병에 대한 신속한 대응	• 자해행위 조사지침 개선 • 업무상질병기준 의학자문위원회 신설 - 석면·뇌심혈관계질병 지침 개선 의뢰
업무상질병인정기준 의학자문위원회	중장기 업무상질병 인정기준 마련을 위한 연구, 심포지엄을 통한 결과 도출	• 석면질환 특성을 반영한 진단·요양·보상기준 마련으로 석면 피해 근로자 보호 강화
노사정 협의체	질병 판정절차 개선 등을 논의	• 비상임 회의주재자 활성화 • 위원 배정 방식 개선 • 근골격계질병 작업실태 영상 • 재해자 확인절차 마련 • 만성폐쇄성폐질환 처리절차 간소화 • 소위원회 검토 절차 마련

산재요양·보상 고객만족도 (단위:점)



신고·납부절차 개선

스마트한 신고 서비스

정보통신기술의 급속한 발전에 따라 IT기반의 수요자 중심 서비스가 요구되고 있습니다. 이에 근로복지공단은 4대 사회보험기관 중 최초로 QR코드 인식기술을 접목한 신고서 자동접수 방식을 개발·도입하였습니다. QR코드가 있는 서식을 이용해 전자팩스로 신고할 경우 기존 4단계로 이뤄진 수동접수 절차를 생략할 수 있습니다. 51만건의 보험료 신고 접수 중 60.8% 해당되는 31만 건이 자동접수로 제출되었으며, 이를 통하여 기존대비 1,751시간의 업무량을 단축하였습니다.

QR코드 인식기술 4대 보험기간 중 최초 도입

1,751시간의 업무량 단축

납부 채널 개선 및 확대

근로복지공단은 보험료 납부의 편의성과 접근성을 높이고자 다양한 납부채널을 개선·구축하였습니다. 신용카드 결제한도* 폐지를 통해 고객이 3%의 일시납부 보험료 할인을 받을 수 있게 하여 총 147억원의 보험료 할인을 제공하였습니다. 더불어 기존에 1개 은행 고객에 대해서만 모바일 납부가 가능하였으나, 2016년 6월부터 금융결제원 뱅크페이 모바일 앱을 통해 거래은행에 관계없이 모바일로 보험료를 납부할 수 있도록 납부 방식을 확대하였습니다.

* 1억 2천만원 한도

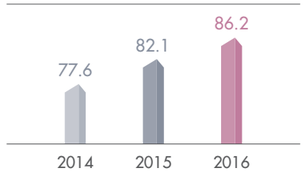
가입·부과절차 개선

보험료 자동검증시스템 도입

보험료 부과대상과 금액이 매년 변경되고 각 신청자에 대한 보험료 검증이 수작업으로 진행됨에 따라 보험료 신고와 처리과정에 많은 시간이 소요되고 종종 착오가 발생하기도 하였습니다. 이에 근로복지공단은 보험료 착오 부과를 예방하고자 자동검증시스템을 도입하여 기존의 5단계의 부과절차를 2단계로 축소하였습니다. 자동검증시스템을 통하여 매월 200시간의 검증시간이 단축되었고, 신속한 부과업무처리로 2016년 검증대상이 8만개에서 160만개로 확대되었습니다.

가입·부과서비스 자체 고객만족도

(단위:점)



고용보험 피보험자자격관리 일원화

최근까지 고용보험 가입과 보험료 부과 업무는 근로복지공단이, 근로자 신고와 실업급여 지급은 고용노동부가 담당하며 고용보험 업무가 이원화되어 있었습니다. 근로복지공단은 이로 인한 보험료 부과지연, 이중신고 등의 불편을 해소하고자 2017년 1월부터 고용보험 가입부터 지급까지의 일원화된 서비스를 제공합니다. 이를 통하여 기존에 발생한 추가비용 등의 번거로움이 해소될 것으로 예상되며, 앞으로 고용보험 피보험자격 관리 일원화에 대한 대국민 홍보를 강화해 나갈 예정입니다.

생활 속 복지 서비스

왜 필요한가요?

우리 사회가 2026년 초고령 사회에 진입할 것으로 전망되고 있는 가운데 고령화와 노년부양비율이 빠른 속도로 증가하고 있으며, 기업 간 복지격차, 임금체불, 퇴직 등 경제적 손실을 일으키는 근로환경 변화로 취약계층 근로자들이 재정위험에 내몰리고 있습니다. 이에 근로복지공단은 취약계층의 생계와 노후 안정을 지원하는 복지연금 제도를 급변하는 시대에 맞춰 개선·강화해 나가고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 취약근로계층의 생활안정을 위해 저소득 저신용 근로자를 대상으로 금융지원을 확대하고 있습니다. 근로자의 노후소득 보장 강화를 위해 퇴직연금제도를 확산하고자 중소영세사업장의 가입을 독려하고, 모두가 편리하게 이용할 수 있는 스마트한 퇴직연금서비스와 원활한 연금지급을 마련하였습니다. 또한 체불근로자를 돕기 위해 소액체당금 및 융자 제도를 강화하였고, 근로자의 일과 가정이 양립될 수 있도록 직장 어린이집 설치에서 운영, 관리까지의 직장보육을 실현해가고 있습니다.

취약근로계층 퇴직연금제도 및 노후생활 안정 강화 | 체불근로자 보호 | 금융복지서비스 제공 | 직장보육 지원

2016년 주요성과

퇴직연금 가입자

23.9만명

융자 수혜자 수

14,640명

체불지원 수혜자 수

95,983명

직장보육 지원액

1,059억원

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

현재 국내에서는 약 30만명의 근로자가 1조 4000억원이 넘는 체불액으로 임금을 받지 못하고 있으며, 특히 이 중에서 40, 50대 근로자는 퇴직에 따른 생활고에 시달리게 됩니다. 이에 근로복지공단은 소액체당금 제도를 도입하여 체불근로자에게 임금을 대신 지급하는 등 재취업까지의 생계유지를 지원하고 있습니다. 무엇보다 체불근로자의 신속한 사회복귀를 위해 체불해소 기간을 기존 200일에서 65일까지 단축하고 지원금액과 기간을 늘려 나갈 예정입니다. 또한 임금체불 해소율의 목표를 35%로 설정하여 임금체불의 사후 관리를 철저히 이행하고자 합니다.

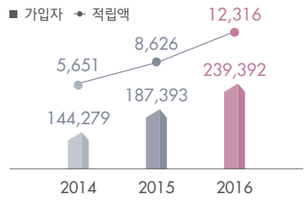
근로복지공단 복지연금국 _권중법 차장

취약근로계층 퇴직연금제도 및 노후생활 안정 강화

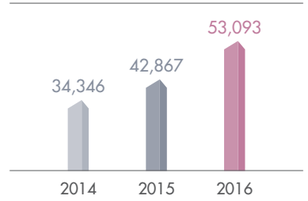
30인 이하 사업장 퇴직연금 가입 확대

급속한 저출산·고령화 추세, OECD 최고 수준의 노인빈곤율 등으로 노후준비는 선택이 아닌 필수입니다. 근로복지공단은 낮은 수익성 등의 이유로 민간 사업자들이 외면하는 30인 이하 소규모사업장이 퇴직연금에 가입할 수 있도록 자체 빅데이터를 활용하여 전사적 노력을 기울였습니다. 그 결과 확정기여형(DC) 가입 사업장 수 1위를 기록하는 등 퇴직연금사업 수행 6년 만에 사업장 수를 5배, 가입자 수를 11배로 확장시키고, 1조 2천억원의 적립금을 달성하였습니다.

퇴직연금 가입자 및 적립액 (단위:명, 억원)



퇴직연금 가입 사업장 (단위:개소)



IT기반의 퇴직연금서비스 제공

근로복지공단은 복잡한 금융정보에 대한 중·소영세사업장 및 가입자의 접근성과 편의성을 높이기 위해 IT 기반의 퇴직연금서비스를 제공하고 있습니다. 업계 최초로 현장에서 계약체결까지 가능한 현장지원시스템(ODS)을 도입하고, 통합연금포털 개발에 참여하여 노후대비와 생애주기에 맞춘 재무설계 컨설팅을 제공하는 등 취약근로계층의 노후안정망 강화에 힘쓴 결과 대한민국 올해의 정책상(국민편익·권익 부문)을 수상하였습니다.

<가입자가 누리는 IT기반의 퇴직연금서비스>

현장지원시스템을 통해 현장에서 계약체결까지 완료	통합연금포털을 통해 각종 연금 정보를 한번에 조회	홈페이지를 통해 기준급여 신고 및 변경	2번의 클릭으로 부담금 산정 절차 처리

중소기업 퇴직연금기금제도 도입 추진

우리나라에 퇴직연금제도가 도입된 지 10년이 지났지만, 중·소영세 사업장의 퇴직연금 도입률은 여전히 낮은 수준*입니다. 이에 정부와 근로복지공단은 부담금 재정지원과 공적연금 형태의 자산운용서비스를 제공하여 안정적인 소득을 보장하는 「중소기업 퇴직연금기금제도」 도입을 추진하고 있습니다. 이를 통해 사업주는 퇴직연금 가입에 따른 경제적 부담을 완화하고, 가입 근로자는 합리적이고 전문적인 자산운용으로 수익률 및 노후소득 재원을 확보할 것으로 기대하고 있습니다.

* 30인 미만 사업장 15.4%, 300인 이상 사업장 89.7% (2016년 6월 말 기준)

체불근로자 보호

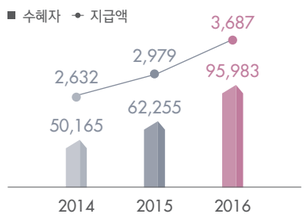
체불근로자 지원 강화

근로복지공단은 체불근로자의 생계 안정을 위해 기존의 체당금제도를 확대하여, 사업장이 폐업하지 않았더라도 체불임금에 대한 법원 판결을 받아 제출하면 300만원 한도 내 우선 지급하는 소액체당금 제도를 시행하였습니다. 이에 따라 95,983명의 체불근로자가 총 3,687억원의 체불 지급액을 지원받았습니다. 또한 임금체불 위기업종의 하청·일용 근로자의 생계유지를 위해 조선·건설업 소액체당금의 신규 지급기준*을 신속히 적용한 결과 조선·건설업 체불해소 근로자 수가 전년대비 2배 상승하였습니다.

* 체불근로자의 각 작업장 근무기간을 합산하여 6개월 이상 근로한 사실만 확인되면 체당금 지급

체불지원 수혜자 수 및 지급액

(단위:명, 억원)



체불해소 기간 단축

소액체당금 청구를 위해서는 공단 방문부터 지급 신청까지 20일이 소요되고, 체불신고부터 수령완료까지 200일에 가까운 시간이 소요되어 근로자가 체불위기에 빠르게 대처하기 어려운 환경이 있었습니다. 이에 근로복지공단은 근로자 방문 없이 정부기관*간 전산연계를 통해 소액체당금을 지급하는 청구대행제도를 추진하고 있으며, 지급신청을 5일로 단축하는 등 소액체당금 지급기간을 대폭 줄여 나갈 예정입니다.

* 고용노동부 및 법률구조공단

체불청산 사업주 융자 지원 확산

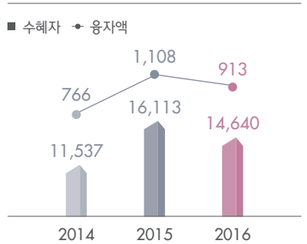
근로복지공단은 경영악화에 따른 체불과 폐업, 그리고 이어지는 근로자 실업의 악순환을 끊기 위해 사업주와 근로자를 위한 융자 지원을 확산하고 있습니다. 사업장을 위한 활동으로 집중지도기간 운영, 융자지원 홍보물 발송, 금리인하 및 한도상향 등을 추진하여 1,907명이 총 73억원의 융자를 지원받았습니다.

금융복지서비스 제공

근로복지공단은 저소득, 저신용으로 정상적인 금융활동이 어려운 취약근로계층의 생활안정을 위해 다양한 금융복지서비스를 마련하였습니다. 의료비, 혼례비, 장례비 등 생활에 필요한 필수자금을 위해 저리의 융자를 제공하였으며, 융자 수혜범위에 특수형태근로종사자 9개 직종*을 포함하고 스마트폰을 통한 비대면 융자계좌를 개설하는 등 융자지원을 확대하였습니다. 이 외에도 융자 대상자 선정기준을 국민기초생활보장법상 3인 가구 기준 중위소득으로 변경 및 표준화한 결과 융자지원 고객만족도가 전년대비 3.6% 상승한 89.9점으로 나타났습니다.

* 보험설계사, 콘크리트믹스트럭 운전자, 학습지 교사, 골프장 캐디, 택배업무 종사자, 퀵서비스업무 종사자 등

융자 수혜자 수 및 융자액 (단위:명, 억원)



직장보육지원

직장어린이집 확충 G4-EC7

전국적으로 직장보육에 대한 수요가 증가하고 있지만 어린이집 설치는 부족한 실정입니다. 이에 근로복지공단은 '전국 어디라도 찾아가는 현장컨설팅'을 실시하여 어린이집 설치에 필요한 행정절차, 시설부지 등에 대해 공유하였습니다. 또한 설치자금 부족, 높은 보육수요, 부지선정 등 기업의 주요 장애요인을 해결하고자 설치 지원비율을 높이고, 지자체와의 MOU체결을 통해 부지 및 건물을 마련하였습니다. 그 결과 직장어린이집 참여사업장 수와 수혜 아동 수가 전년대비 각각 28.5%, 16.8% 상승하였습니다.

직장어린이집 교육품질 향상

근로복지공단은 직장맘이 신뢰할 수 있는 질 좋은 보육환경 조성을 위해 보육프로그램 공모전, 국제세미나 등을 실시하며 우수한 보육 프로그램과 교사를 마련하고자 하였습니다. 그 결과 전국보육인대회에서 2년 연속 국무총리표창을 수상하는 성과를 거두었습니다.

<질 좋은 보육환경을 위한 프로그램>

추진 내용	성과
우수 보육프로그램 공모전 개최	4개 분야, 313개 작품 응모
시간연장, 영아보육, 육아지원 등 특수보육프로그램 제공	5개 프로그램 제공
기업의 운영담당자 및 보육교사 맞춤교육 실시	12회, 1,632명
직장보육 국제세미나 개최, 국제학술대회 참가	국내외 우수사례 공유

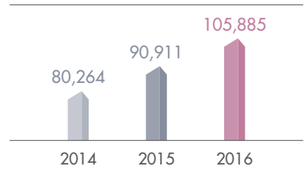
직장어린이집 원스톱서비스 운영

근로복지공단은 2016년 1월부터 직장어린이집의 설치비, 인건비, 운영비까지 종합적으로 지원하는 직장어린이집 원스톱 서비스를 실시하였습니다. 이에 필요한 업무처리를 위해 보육 전문인력을 운용하는 보육 지원직과 본부 전담조직 일가정양립지원부를 신설하여 서비스의 전문성과 체계성을 확보하였습니다. 그 결과 직장보육지원 사업장에 대한 만족도는 전년대비 6.3% 상승한 89.4점을 기록하였습니다.

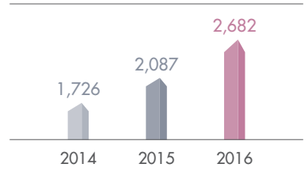
<직장어린이집 원스톱 서비스>

시설설치 지원	시설운영 지원	사후관리
지원사업장 발굴 및 상담, 지급액 적정성 평가	직장어린이집 운영비 및 인건비 지원, 보육프로그램 보급	직장어린이집 지원시설 점검, 국제교류 및 보육정책 개발

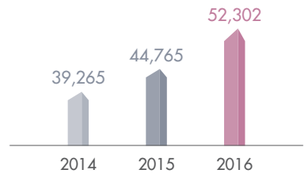
직장보육 지원액 (단위:백만원)



직장어린이집 수혜사업장 수 (단위:개소)



수혜 아동 수 (단위:명)



녹산산단 어린이집 개원식

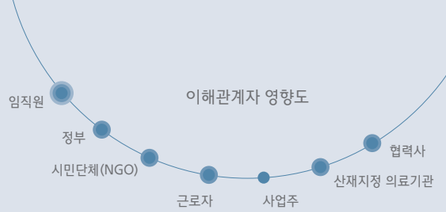
지속가능한 일터를 만들다

Making Sustainable Workplace

근로복지공단은
임직원과 고객의 행복을 바탕으로
성장하고 있습니다.

52 임직원이 행복한 일터

58 고객이 만족하는 서비스



임직원이 행복한 일터

왜 필요한가요?

직무에 대한 임직원의 역량과 만족도는 조직이 지속적으로 성장하기 위해 갖춰야 할 필수적 요소이며, 조직은 일과 가정의 양립, 공정하고 투명한 인사제도에 대한 대내외적 요구에 부응하며 사회적 책임을 이행해 나가야 합니다. 근로복지공단은 이러한 경영여건 속에서 임직원들과 꾸준히 소통하며 임직원이 행복한 일터를 만들고자 적극적으로 노력하고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 직무능력을 중심으로 고졸자, 지역인재, 경력단절 여성 등을 채용하여 일터의 다양성을 높여가고 있으며, 가족친화적 경영을 위해 유연근무제, 일家양득 캠페인 등을 시행하고 있습니다. 또한 '2018 여성관리자 30% 양성'을 목표로 양성평등 문화를 조성하고 있습니다. 더불어 사내자격 인증과정과 경력개발제도를 통해 직원 핵심역량을 강화하고, 직원 고충처리, 힘희롱 예방활동으로 임직원 복리 증진에 노력을 기울이고 있습니다.

열린 채용 강화	일·가정 양립 지원	공정한 인사관리	직원 핵심 역량 강화	임직원 복리증진

2016년 주요성과

여성관리자 비율

27.9%

1인당 평균 교육예산

61.8만원

복리후생 직원만족도

79.0점

시간제 근무

61명

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

산재근로자에게 공정하고 신속한 서비스를 제공하는 것이 공단의 가장 중요한 목표이며, 인사부는 이에 맞게 직원들의 역량을 개발시켜야 할 사회적 책임이 있습니다. 사내자격인증제를 통해 업무상재해판정에 필요한 공정성 및 법규 역량을 비롯하여 재해조사를 위한 산업의학, 조사기법 역량 등을 키우고 있습니다. 이와 더불어 가족친화적인 근로환경을 만들기 위해 3년 기간의 육아휴직을 제공하고, 육아휴직 복귀 후 불이익이 없도록 인사제도를 관리합니다. 이에 따라 여성관리자 비율이 점차 확대되며 기관 내 양성평등이 실현되고 있습니다.

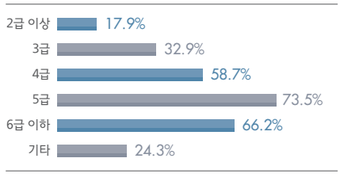
근로복지공단 인사부 _이정한 차장

열린 채용 강화

인력현황 및 인력운영 방향 G4-LA12

근로복지공단은 공정하고 효율적인 인사관리를 실시하고자 내부직원의 연령별, 직급별 여성비율을 분석하였습니다. 이에 도출된 문제점을 보완하기 위해 최근 3년간 채용인원의 85.5%를 청년으로 채용하였으며, 국정과제 '미래 여성인재 10만 양성'에 적극 동참하는 등 공단의 인력운영 방향을 설정·추진하였습니다.

<직급별 여성비율> (2016.12.31 기준)



<연령별 분포> (2016.12.31 기준)

직무능력 중심의 채용

근로복지공단은 적합한 우수인재 확보를 위해 직무능력 중심의 NCS기반 평가로 채용하고 있습니다. 필기시험의 정형화된 평가 문항을 공단 직무에 적합한 평가문항으로 대체하였고, 경험면접 외에도 상황면접, 발표 및 토론 등 다양한 면접도구를 활용하였습니다. 이를 통해 58명의 신규직원과 17명의 고졸인재를 채용하였으며, NCS기반 능력중심채용 경진대회에서 고용노동부 장관상을 수상하였습니다.

사회형평적 채용 G4-LA1

근로복지공단은 신규직원 채용 시 고졸자, 이공계 및 경력단절 여성 등 취업 취약계층에게 적극적으로 기회를 제공하고 있습니다. 고졸자와 지역인재를 위한 취업 대박람회와 고졸 채용콘서트, 채용설명회에 참석하였고, 우선채용 목표율을 설정하고 가점을 부여하는 등 사회형평적 채용을 적극 실시하며 각 구성원의 고용률을 높였습니다.

<사회형평적 채용을 위한 활동 및 성과>

대상	내용	채용 성과
고졸자	• NCS채용게시판 신설 및 SNS를 통한 채용정보 제공 • 취업 대박람회 및 고졸채용콘서트 참가	17명(5.6%p↑)
여성	• 30% 우선채용 목표 설정 및 가점 부여 • 경력단절 여성 범위 확대 및 정의 재정립	201명(4.2%p↑)
이공계	• 11% 우선채용 목표 설정 및 가점 부여	44명(1%p↑)
지역인재	• 울산대학교 합동채용설명회 참가 • 지역별 구분채용 및 채용 시 해당 지역 인재 우대	15명(1.4%p↑)
장애인·취업 지원대상자	• 채용목표제 및 필기시험 기회 우선 부여 • 소속기관 취업지원대상자 채용 권고 시달 및 특별전형 실시	장애인 고용 3% 달성

신규직원 이직률 G4-LA1

3.2%

(전년대비 0.8%p↓)

고졸인재 잡 콘서트

일·가정 양립 지원

유연근무제 확대

유연근무제는 일과 가정이 양립될 수 있는 효과적인 대안입니다. 근로복지공단은 유연근무제 대상범위를 전 직원으로 확대하였고, 패키지 제도를 도입하여 하나의 신청서로 산전후휴가, 육아휴직, 시간선택제 근무 등의 일괄 신청이 가능하도록 하였습니다. 그 결과 시간제근무 직원이 61명으로 전년대비 48.8% 증가하였고, 시차출퇴근형과 스마트워크센터 사용인원 또한 전년대비 각각 16.9%, 17.5%가 늘어났습니다.

<유연근무제 근무유형>

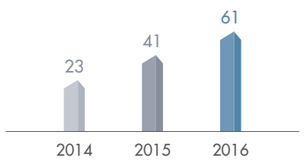
시차출퇴근형	1일 8시간 근무하면서 출퇴근 시간 자율 조정
집약근무형	주 3.5~4일 근무하며 1일 근무시간을 10~12시간 내에서 조정
스마트워크형	자택 인근 스마트워크센터 등 별도 사무실 근무
시간제근무	주 40시간보다 짧은 주 15~30시간 근무

시차출퇴근형 사용인원

1,500명

(전년대비 16.9%↑)

시간제근무 인원 (단위:명)



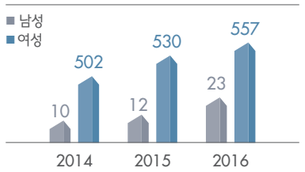
휴가사용 확대 G4-LA2

근로복지공단은 직원의 일하는 방식을 개선하고 휴(休)문화를 장려하며 직원들의 휴가 및 휴식을 확보하고자 하였습니다. 집중근무시간제 운영 등 직원들의 근무환경을 개선하였고, 휴가 적치일수를 10일까지 연장하는 등 휴가제도를 변경하였습니다. 그 결과 최근 3개년의 평균연가 사용률이 82%로 나타났으며, 내부고객만족도 「휴가사용」 항목 점수가 77.29점으로 조사항목 중 가장 높은 상승률을 보였습니다.

<직원의 휴가 및 휴식 확보를 위한 노력>

집중근무시간제 운영	근무시간 외 업무관련 연락 자제	불필요한 일과 습관성 야근 없애기
휴가 적치일수 10일까지 연장	적치 휴가 사용횟수 연 2회로 확대	휴가사유 없애기 캠페인 실시

육아휴직 사용자 G4-LA3 (단위:명)



가족친화경영 추진

근로복지공단은 일家양득 캠페인*의 일환으로 다양한 가족친화적 프로그램을 발굴·추진하고 있습니다. 에너지경제연구원, 안전보건공단, 한국동서발전㈜ 등 3개 기관과 협업하여 2016년 10월 '공동직장 푸른들어린이집'을 개원하였으며, 매주 수요일을 '가정의 날'로 지정하여 퇴근방송을 시행하였습니다. 근로복지공단은 이와 같은 가족친화경영의 노력을 인정받아 가족친화경영대상을 2년 연속 수상하였습니다.

* 직원의 일하는 방식과 문화를 개선하고, 기업의 생산성과 경쟁력을 높이며 일과 가정의 균형을 찾아가기 위해 고용노동부가 추진하는 캠페인

푸른들어린이집 개원식

직원 핵심역량 강화 G4-LA10

미래인재양성 시스템

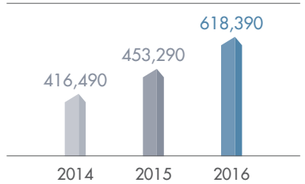
근로복지공단은 핵심사업 수행에 적합한 신규 우수인재 확보를 위해 전문인재를 조기 육성하고 있습니다. 취업을 원하는 청년을 학습근로자로 선발하여 1년 간 400시간의 현장훈련과, 200시간의 현장외훈련을 제공하였고, 교육훈련과 직무수행능력 평가를 통해 전문역량을 검증한 후 총 5명을 정규직으로 채용하였습니다. 또한 숙명여자대학교 및 대구한의대학교와 업무협약 체결 후 직무관련학과 재학생을 대상으로 4명의 장기현장실습생을 선발하여 직무교육을 실시하였습니다.

장기현장실습제

사내자격 인증 교육과정

근로복지공단은 핵심 업무에 대한 직원들의 역량을 높이고자 3개의 사내 자격 인증제를 운영하고 있습니다. 이 중 공정한 산업재해 요양결정을 위한 「재해조사전문가 교육과정」을 실시하여 2016년 총 84명(누적 : 163명)의 재해조사 전문가를 배출하였습니다. 더불어 산재근로자를 위한 요양·재활 전문가를 키우기 위한 「잡코디네이터 교육과정」에서는 135명(누적 : 798명)의 잡코디네이터가 양성되었습니다.

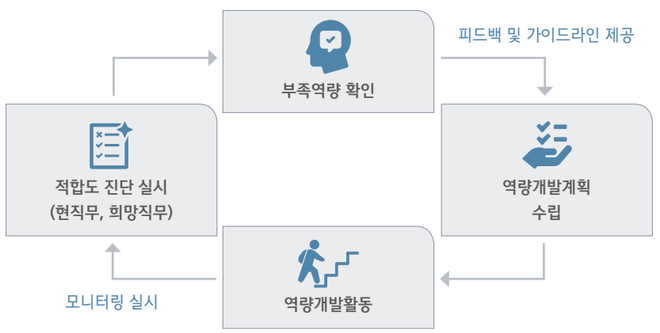
1인당 평균 교육예산 (단위:원)



경력개발제도(CDP) 운영 G4-LA11

근로복지공단은 경력개발에 대한 직원의 니즈와 공단 경쟁력 간의 조화를 이루고자 경력개발제도(CDP)를 운영하고 있습니다. 직원은 개인이 경력상 도달하고 싶은 미래 직위와 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위한 보직경로를 구체적으로 수립합니다. 이에 공단은 직원과 함께 수행직무와 희망직무의 적합도와 목표달성을 위한 필요요건을 정의하고, 도출된 부족역량을 키우기 위한 개발계획을 수립·관리하는 '교육훈련시스템'을 시행합니다.

<경력개발제도 교육훈련시스템>

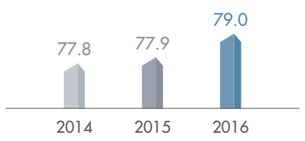


임직원 복리증진

복리후생 강화

근로복지공단은 복리후생에 대한 직원들의 만족도와 수요를 분석하여 복리후생제도를 지속적으로 개선하고 있습니다. 직원들이 복지포인트를 사용하여 본인의 선호와 필요에 따라 복지혜택을 선택할 수 있는 맞춤형 복지제도를 확충하였으며, 정밀건강검진 지원, 항공권 할인서비스 등 다양한 복지아이템을 확대한 결과 복리후생 직원만족도가 전년대비 상승한 79.0점을 기록했습니다.

복리후생 직원만족도 (단위:점)



안전한 직장 환경

근로복지공단은 직원이 안심하고 업무에 임할 수 있는 안전한 일터를 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 전 직원을 대상으로 소화기 사용방법, 응급처치요령, 안전사고 예방교육 등을 실시하였고, 직원 재해율은 2년 연속 0.1% 미만으로 유지하고 있습니다. 더불어 공단 고객지원센터의 상담사를 고객의 언어폭력으로부터 보호하기 위해, '인권버튼'으로 통화를 즉시 차단하여 특별민원팀으로 이관할 수 있는 시스템을 도입하였습니다.

직원재해율 G4-LA6

0.08%

직원 고충 관리 G4-LA16, G4-SO11

근로복지공단은 직원들의 인권이 존중되는 일터를 만들기 위해 다양한 의사소통 채널을 마련하였습니다. '제안제도 블루보드'를 운영하여 업무애로 해소와 개선에 대한 2,967건에 달하는 직원들의 의견과, 내부고객 만족도 조사를 통한 1,815명의 직원의 이야기를 수렴하였고, 직원고충상담센터를 상시적으로 운영하여 45건의 고충을 해결했습니다. 그 외에도 노사협의회, 노사간담회 등 272회에 걸친 양방향 소통의 자리를 마련한 결과 노사소통지수가 전년대비 2.3%p 상승한 83.6%로 나타났습니다.

직장내 괴롭힘 방지 G4-HR2

근로복지공단은 직장내 괴롭힘의 대표적 행위인 힘희롱*에 대한 예방활동을 강화하기 위해 공공기관 최초로 힘희롱 금지를 명시하고 8개의 힘희롱 유형을 구체화하여 윤리규정을 개정하였습니다. 뿐만 아니라 4회에 걸친 캠페인과 예방교육을 실시하여 CEO의 힘희롱 근절 의지, 힘희롱 유형 등을 공유하였고, 힘희롱 고충상담창구와 상담원을 운영하며 피해자 구제 방안을 마련하였습니다.

* 같은 직장에서 일하는 근로자에 대하여 직무상의 지위나 인간관계 등 직장 내의 우위성을 배경으로 업무의 적정한 범위를 넘어 정신적·신체적 고통을 주거나 직장환경을 악화시키는 행위

공공기관 최초
힘희롱 사례 도입

'직장내 괴롭힘' 근절 캠페인

공정한 인사관리

소수직원 처우 개선

근로복지공단은 비정규직, 고졸인재 등과 같은 소수직원이 겪을 수 있는 인사상 불이익을 해소하고 공평한 기회를 제공하고자 직원 포상계획 수립 시 비정규직을 포함시키는 것을 명문화하였으며, 정규직 임용 시 비정규직 경력을 시보기간으로 인정하고 있습니다. 고졸인재에게는 입사 후 4년 경과 시 대졸 직원과 동등한 직위 부여하고 있으며, 자기계발에 필요한 시간선택제 근무, 학위취득 지원과정 등을 지원하여 43명의 고졸인재가 승진하였습니다.

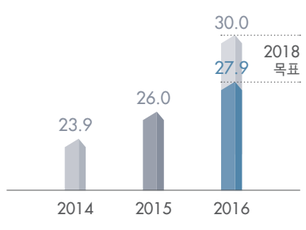
비정규직 인원

267명
(전년대비 42명↓)

양성평등 문화 확산 G4-LA12

2015년 말 공단의 전체 여성 비율이 57%인데 반하여 3급 이상 여성 관리자 비율은 26%에 불과하였습니다. 이에 근로복지공단은 '2018년 여성관리자 30% 양성'을 목표로 경력단절 여성의 채용우대 요건을 개선하였고, 능력중심의 승진과 이에 필요한 역량개발 프로그램을 적극 추진하였습니다. 그 결과 초급 관리자 여성 승진비율 53.8%를 달성하였고, 공단 최초로 여성 감사실장과 병원장이 임명되며 2016년 여성 관리자 비율이 27.9%로 증가하였습니다.

여성관리자 비율 (단위:%)



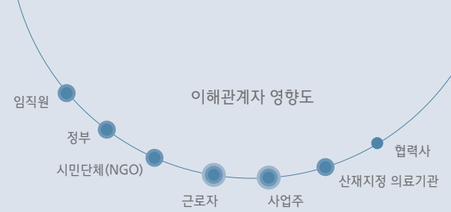
I.N.T.E.R.V.I.E.W.

근로복지공단의 모든 직원에게는 문호가 개방되어 있습니다. 즉 모든 직원들에게는 성별에 관계없이 동일한 승진의 기회가 주어집니다. 이로 인해 저 또한 주어진 업무에 최선을 다하는 자세와 끊임없는 자기개발로 현재의 자리까지 올 수 있었습니다. 물론, 그 여정은 쉽지 않았습니다. 근무지와 집까지의 거리가 멀어 가족들과 떨어져 지내며 육아문제와 부딪힐 때도 있었고, 고난도의 업무로 어려움을 겪기도 했습니다. 그러나 가족들의 지원과 더불어 직원들의 고충 해결을 위한 공단의 여러 제도적 지원으로 어려움을 극복할 수 있었습니다.

과거나 지금이나 여성 직원들에게 가장 어렵고 공통된 고민은 역시나 육아 문제일 것입니다. 이에 공단은 가족친화적 근무환경 조성을 위해 많은 지원을 하고 있습니다. 과거에 2개월이었던 출산휴가가 3개월로 연장되었고, 8살 이하의 자녀를 가진 직원이라면 누구나 3년까지 육아휴직을 신청할 수 있습니다. 시간선택제 등 4-5가지의 유연근무제를 활용하여 아이들의 학교나 어린이집 시간대에 맞춰서 출·퇴근을 할 수 있게 되었습니다. 또한 여성 직원들이 역량을 키워 고난도 업무를 소화하고 리더십을 강화할 수 있도록 여성관리자를 위한 별도의 교육을 3년 전부터 진행하고 있습니다.

근로복지공단의 사회적 책임이자 존재의 가치는 '근로자 보호'입니다. 우리는 산재근로자가 재활하여 직업복귀를 할 수 있도록, 임금체불, 실업 등으로 인해 어려움에 처한 근로자들이 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 지원해주고, 우리 사회의 취약계층에 있는 근로자들이 언제든지 공단을 찾아오면 다시 행복하게 살 수 있도록 근로자에게 희망을 주는 기관입니다. 근로복지공단은 이러한 사회적 책임을 다하기 위하여 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

근로복지공단 경인지역본부 _박귀단 본부장



고객이 만족하는 서비스

왜 필요한가요?

근로복지공단이 제공하는 서비스에 대해 고객이 만족하지 못한다면 공단은 국민들의 신뢰를 담보하기 어려울 것입니다. 공단이 지속적으로 성장하기 위해서는 모든 업무를 고객 입장에서 되돌아보고, 불편한 점, 불합리한 점에 대해서 개선해 나가야 합니다. 이에 근로복지공단은 '현장·고객 중심의 책임경영'을 3대 경영방침 중 하나로 삼아 고객 만족도 향상을 위해 최선을 다하고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 고객이 만족하는 서비스를 위해 「고객만족경영대상」을 시상하여 고객 만족에 대한 직원들의 공로를 포상하고 있으며, VOC시스템과 특별민원 대응시스템을 운영하며 고객들의 목소리에 귀 기울이고 있습니다. 뿐만 아니라 고객서비스의 품질을 관리하고자 고객지원센터(콜센터) 상담사를 확대 고용하였으며, 고객정보보호를 위해서도 지속적으로 노력하고 있습니다.

고객서비스 역량 강화	고객서비스 품질 관리	고객 정보보호	고객 서비스평가

2016년 주요성과

공공기관 고객만족도

A 등급

자체 외부고객 만족도

91.2 점

콜센터 전화상담 응답율

92.9 %

콜센터 이용고객 만족도

92.3 점

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

고객지원센터는 산재·고용보험 신청, 근로자 융자지원 등 산재근로자와 사업장 고객들에게 필요한 정보를 전달하는 역할을 하고 있습니다. 근로복지공단 고객지원센터의 우수한 점 중 하나는 직원들의 장기근속입니다. 현재 센터 직원의 60%는 24개월 이상 근무한 자들이며, 이들은 한달에 한번씩 진행되는 '교육Day'에서 CS마인드 교육, 힐링캠프, 역량교육 등으로 전문성과 고객마인드를 두루 갖추고 있습니다. 또한 센터와 본부 간의 원활한 업무공조로 센터에서 접수된 민원을 본부가 신속히 처리하여 높은 고객만족 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 고객지원센터는 고객에게 원스톱 서비스를 제공할 수 있는 업무처리능력과 고객의 문제를 함께 공감할 수 있는 공감능력을 갖추도록 꾸준히 노력할 것입니다.

근로복지공단 광주고객지원센터 _정현순 팀장

고객서비스 역량 및 품질 관리

CS 강사·리더 운영 및 CS 교육실시

근로복지공단은 고객감동 조직문화 확산 및 CS역량 강화를 위해 사내CS 강사와 리더를 대상으로 매년 경진대회를 개최하고 있습니다. 2016년 CS강사 및 리더는 총 182명이었으며, 1·2차 심사를 통해 대상 1명을 포함한 8명에게 총 360만원의 포상금을 수여하였습니다. 또한 2015년 한화생명과 MOU를 체결한 이후 한화생명의 우수한 CS 강사를 활용하여 소속기관 CS코칭과 CS 강사·리더 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

CS 강사 및 리더 경진대회

포상·평가제도 구축 G4-SO11

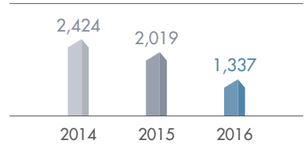
근로복지공단은 CS의 조직문화를 확산하기 위해 CS에 대한 조직 구성원의 성과를 평가·포상하고 있습니다. 고객만족도, VOC개선사례 등을 평가하여 고객감동경영대상을 비롯한 3가지의 포상을 시상하였으며, 이 중 CS경영 및 VOC개선 우수기관에게는 전년대비 70만원 상승한 460만원의 포상금을 전달했습니다. 이와 더불어 고객칭찬직원, CS직원 등 직원의 개별적인 성과를 포상하며 CS에 대한 조직 구성원의 동기를 부여했습니다.

2016년 상반기 소비자중심경영 인증

VOC 통합 시스템 G4-PR5

근로복지공단은 홈페이지와 고객지원센터 등 다양한 수집채널에서 고객의 의견을 수렴·관리하는 VOC(고객의 목소리)시스템을 운영하고 있습니다. 2016년에는 총 5,159건의 VOC가 수집되었고, 이 중 불만, 칭찬성향 VOC는 각각 1,337건, 2,433 건으로 나타났습니다. 고객 대면 접점인 소속기관은 불만요소로 가장 많이 언급된 '업무 절차'를 개선하고자 모바일 팩스 운영, 산재환자 가이드북 제작 등 848건의 VOC를 반영하였습니다.

불만 VOC 접수 (단위:건)



S.P.E.C.I.A.L. S.T.O.R.Y. 만족하는 소통의 접점, VOC(고객의 목소리) 시스템

VOC 시스템 운영으로 전년대비 불만 성향 고객이 30% 감소하고, VOC 평균처리시간은 18.8시간으로 8.1시간 빨라졌습니다. 또한, 고객의 불편사항을 적극적으로 개선하여 많은 VOC 응대 우수사례를 창출함으로써 고객이 더욱 신뢰할 수 있는 근로복지공단으로 거듭나고자 노력하였습니다.

	고객의 목소리	개선사항
의료사업	의료용 방사선은 몸에 해롭지 않나요?	직원의 상세한 설명, 안내 팜플렛 제작, 검사 시 납 안경, 갑상선 보호대, 납 치마 등 착용 도움
	입원환자의 사물이 많아 불편해요.	입원 시 필요한 필수물품만 비치 권고 교육 및 물품 정리정돈
	외래 진료과 위치를 찾기가 힘들어요.	진료과 명을 크게 인쇄하여 각 진료과 앞에 비치
	외국인 환자용 병원 안내문이 없어 의사소통이 힘들어요.	외국인 자국어 입원생활 안내물 개발, 증상체크리스트 사용으로 환자 증상 파악, 증상 이해를 위한 의학용어 소사전 사용
보험사업	팩스기가 없는데 서류를 보낼 다른 방법이 없을까요?	팩스기, PC 미보유 영세사업장을 고려해 스마트폰으로 사진을 찍고 보낼 수 있는 모바일 팩스 활용
	고객과의 소통을 위해 어떤 노력을 하고 있나요?	플랫폼 '망고톡'을 활용해 자체 VOC 시스템을 구축하여 원활한 고객 소통 개선, 설문조사를 통해 VOC관련 고객 의견 적극 수렴

특별민원 대응시스템 구축

폭언 및 협박 등을 수반한 특별민원이 매년 증가하여 직원들의 직무 안정성과 업무 효율성이 저하되는 문제가 발생했습니다. 이에 근로복지공단은 공공기관 최초로 「특별민원 전담팀」을 운영하여 3개월 이상 장기민원자의 자택을 방문하며 민원 대응에 적극 힘썼습니다. 그 결과 특별민원 중 80%에 해당되는 39건을 해결하여, 국민권익위원회 고충민원처리실태 평가결과*에서 전년대비 7.7점 상승한 85.2점을 받아 A+등급을 달성했습니다.

* 조사기간: 2015.09~2016.08

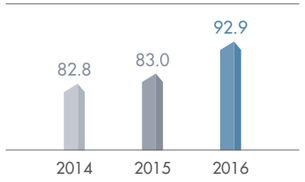
<특별민원 대응시스템>

최초 민원 접수 → 3개월 이상 장기 특별민원 이관 → 3일 이내 방문상담 및 전화착신 응대 → 특별민원 해결 (2016년 민원 해결률 80%)

민원응대 노하우 공유

근로복지공단은 소속기관 내 「민원업무 어렵지 않아요」라는 인식을 확산시키고 특별민원에 대한 직원들의 업무 부담을 덜어주고자 노력하였습니다. 유형별 및 상황별 대응요령을 자세히 담은 특별민원 매뉴얼을 발간·공유하였고, 236건의 불친절민원과 49건의 특별민원 사례를 전파하였습니다. 뿐만 아니라 민원업무 담당자의 노하우를 공유하고 애로사항을 청취할 수 있는 담당자 실무회의를 3차례 개최하여 소속기관 직원들의 안심 근무 여건을 더욱 굳건히 하였습니다.

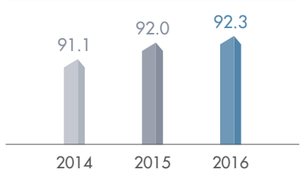
콜센터 전화상담 응답율 (단위:%)



콜센터 상담품질 향상 G4-PR5

근로복지공단은 전화상담 응답율을 향상하고 소속기관의 업무량을 경감하기 위해 2016년 9월 울산고객지원센터를 추가 개소하였습니다. 이에 100명의 상담사를 추가 고용하여 총 342명의 상담인력을 확보하였고, 전화 응답율은 전년대비 9.9%p 증가한 92.9%를 달성하였습니다. 이와 더불어 고객서비스 품질관리를 위해 콜센터 이용고객 만족도 조사를 실시하여 연결절차, 연결속도 등에 대해 평가한 결과, 전년대비 0.3점 향상한 92.3점의 만족도가 나타났습니다.

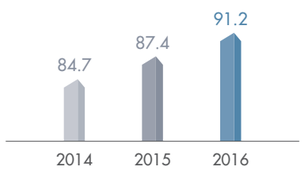
콜센터 이용고객 만족도 (단위:점)



고객접점 서비스 품질 평가

근로복지공단은 고객만족도 제고를 위해 서비스 품질에 대한 자체 평가를 실시하고 있습니다. 직영병원 접점부서의 인적서비스, 시설, 환경 및 업무프로세스의 현장 점검과 소속기관 직원의 전화응대 수준 평가를 통해 우수·취약 부분을 파악하였고, 전화응대 친절도 향상을 위한 전문강사의 교육을 지원하였습니다. 더불어 민원서류를 제출하여 처리 완료된 고객을 대상으로 전화 모니터링을 실시하였으며, 분기별 업무만족도 및 VOC를 수집하여 결함 요인을 사전에 예방하고 반복적 결함이 발생하지 않도록 개선해가고 있습니다.

자체 외부고객 만족도 (단위:점)



고객정보보호

정보보안 실행체계

고용보험 피보험자 관리 업무 이관 등의 사업 확대와 모바일 서비스 확산으로 고객정보 보안에 대한 중요성이 증대되고 있습니다. 근로복지공단은 이에 대응하고자 지속적이고 실질적인 「정보보안 실행체계」를 마련하였습니다. 1월 정보보안팀 신설을 시작으로 정보보안 전문 인력 6명을 확보하였고, 보안업무 경력직 1명을 추가 채용하였습니다. 향후 침해사고 조기탐지 및 대응체계를 구축하며 정보보안 정책을 확대해 나갈 예정입니다.

보안교육 만족도

91 점
(전년대비 3점 ↑)

정보보안 내부인식 제고

근로복지공단은 직원들이 개인정보 유출사고에 즉각 대응하도록 지원하였습니다. 5회에 걸쳐 실시된 개인정보보호 교육에 총 30,381명의 직원이 참석하였고, 개인정보 유출사고 대응에 대한 모의훈련 등을 시행하였습니다. 또한 정보보안 전담 인력을 위한 개인정보보호 전문교육과정과 외부 보안전문가를 강사로 한 담당자 교육이 진행하였습니다.

<내부 직원들의 보안의식 제고 노력>

개인정보보호 교육	개인정보 유출사고 대응에 대한 모의훈련	공지 및 보안뉴스 게시	PC화면보호기를 통해 해킹메일 열람 주의사항 알림

행정자치부 개인정보보호 관리 수준

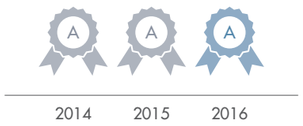
3년 연속 최고등급 달성
98.1 점

고객서비스 평가 G4-PR5

공공기관 고객만족도 조사 3년 연속 A등급 달성

근로복지공단은 기획재정부가 주관하는 2016년 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사에서 국민생활증 진부문 24개 기관 평균보다 5.2점 높은 91.3점을 받아 3년 연속 A등급을 달성하였습니다. 현재까지 민원 해결률 향상, 고품질 전문 상담제공, 체계적이고 다양한 임직원 CS교육 등을 통해 현장과 고객의 소리를 공단 경영에 적극 반영하였으며, 앞으로도 고객만족도 제고를 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

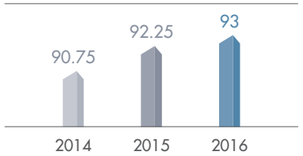
공공기관 고객만족도 (단위:등급)



고객지원센터 “5년 연속 우수 콜센터” 선정

근로복지공단 고객지원센터는 한국능률협회컨설팅에서 주관한 ‘2016년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI: Korean Service Quality Index)’ 조사에서 공공기관 부문 우수 콜센터로 선정되었습니다. 서비스 품질지수 조사는 금융, 통신, 공공서비스 등 41개 산업, 247개의 콜센터를 대상으로 실시되었고, 품질지수 90점 이상을 획득한 콜센터를 ‘한국의 우수 콜센터’로 지정하였습니다. 근로복지공단은 앞으로도 고객중심의 고품질 상담서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

KSQI 콜센터 품질지수 (단위:점)



지역사회의 필요를 채우다

Fulfilling Community Needs

근로복지공단은
지역사회와 함께
희망의 그림을 그려갑니다.

64 지역사회 나눔활동
68 협력사의 동반성장
72 친환경 실천문화

지역사회 나눔활동

왜 필요한가요?

공공기관의 사회적 책임에 대한 요구가 지속적으로 강화되고 있습니다. 근로복지공단은 우정 혁신도시를 대표하는 공공기관 중 하나로 지역성장에 대한 책임의식을 가지고 지역 주민을 위한 사회공헌활동을 이행할 필요가 있습니다. 이에 양질의 일자리 창출과 사회공헌 활동을 통해 지역사회 발전을 도우며 공공기관의 사회책임경영을 선도해 나가고자 합니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 정부정책과 지역현안, 수요자의 필요를 두루 고려하여 공단 특성에 맞는 사회공헌활동을 계획·추진하였습니다. 2016년에는 공단의 업무 특성을 고려하여 희망바퀴, 건강기부 계단, 희망장학금 등의 프로그램을 새로 착수하였습니다. 이와 더불어 메디컬 연합봉사, 특성화고교 '꿈드림홍보단' 등 공단 고유의 사회공헌활동을 실시하고 정부정책에 따른 신규 일자리 창출에도 힘을 쏟았습니다.

사회공헌 활동	신규 일자리 창출

2016년 주요성과

1인당 사회공헌활동 시간

16.9 시간

사회공헌 수혜자 만족도

76.9 %

신규 일자리 창출

7,273 명

메디컬 연합봉사 수혜자

1,343 명

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

물푸레복지재단은 미혼모 여성에게 안식처를 제공하고, 안전한 출산과 사회 재적응에 필요한 지원을 담당하고 있습니다. 근로복지공단은 울산 이전 이후 저희와 돈독한 인연을 이어가고 있습니다. 아기를 돌보느라 적응·자립 프로그램 참석이 어려운 미혼모들을 위해 공단 직원들이 매월 아기돌봄 봉사에 참여해주고 있으며, 명절 때 마다 온누리상품권을 지원해주셔서 미혼모들과 함께 따뜻한 시간을 보내고 있습니다. 앞으로는 미혼모들 또한 근로자가 될 것입니다. 이들의 지속적인 근로를 위한 다양한 근로 혜택을 마련하는 것 또한 근로복지공단의 사회적 책임이라는 생각이 듭니다. 앞으로도 근로복지공단과 미혼모들의 복지를 함께 고민하며 개선해나가길 기대합니다.

물푸레복지재단 _ 윤지혜 복지사

사회공헌활동

희망드림 사회봉사단 운영 G4-SO1

근로복지공단은 화합형 노사공동 「희망드림 사회봉사단」을 중심으로 사회공헌활동을 펼치고 있으며, 체계적인 사회공헌활동 실행을 위해 전담조직, 의사결정기구, 실행조직을 운영하고 있습니다. 더불어 자원봉사센터, 교육청, 사회복지기관 및 공공기관 협의체와 '협력적 나눔 네트워크'를 형성하여 효과적인 봉사활동을 추진하고자 하였습니다.

<희망드림 사회봉사단 운영기구 및 역할>

전담조직	의사결정기구	실행조직
사무국 사회공헌활동 전략 수립 및 프로그램 개발	운영위원회 운영지침·기금집행 심의/의결	전국 79개 소속기관 기금 집행 및 봉사활동 참여

핵심역량 연계 활동

근로복지공단은 일회적인 봉사활동이 아닌 공단의 업무특성을 고려한 특성화된 프로그램을 개발하고자 하였습니다. 이에 사회공헌 담당자 워크숍, 사회공헌활동 제안제도 및 VOC 통합시스템 분석을 통해 「함께해요! 희망 두바퀴!!」, 「건강기부 계단」, 「희망장학금」 등 구성원과 수요자의 의견을 반영한 사회공헌활동을 발굴·추진하였습니다.

<핵심역량 연계 사회공헌프로그램>

프로그램	대상	활동	지원내역
함께 해요! 희망 두 바퀴!!	산재근로자, 거동 불편자 등	• 소속기관 방문고객 응대로 활용 • 각종 행사에 휠체어 서비스 제공	혁신도시 공공기관 연합 사회봉사활동 등 5회
건강기부 계단	직영병원 이용 고객 및 직원	• 계단 이용자 1명당 10원 적립 • 적립금액을 어려운 이웃에게 기부	• 152천명 참여 • 152만원 기부
희망 장학금	산재근로자 자녀	• 직무 관련 외부강의료 기증운동 • 기증금액 및 사회봉사단기금 활용	• 47명 577만원 기부 • 장학금 연간 1천 2백만원

공공기관 연합 사회봉사활동

정부정책 연계 활동

근로복지공단은 정부에서 교육 정책으로 자유학기제*를 전면 시행함에 따라 학생들의 진로탐색활동 지원체계를 구축·운영하였습니다. 2014년부터 진로직업체험 「희망드림 스쿨」을 실시하였고, 자유학기제 중학생을 대상으로 산재보험 알기 교육, 소속기관 탐방·체험 및 심폐소생술 강의·실습 등을 진행하였습니다. 2016년에는 전국 6개 교육청과 함께 390명의 학생을 대상으로 총 13회의 「희망드림 스쿨」을 실시하였습니다.

* 중학교 1학기동안 시험부담 없이 토론·실습 수업이나 직장 체험활동을 통해 진로교육을 받는 제도

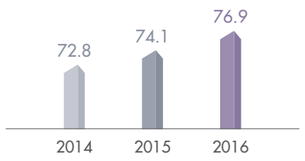
희망드림스쿨

공단 업무특성 활동

근로복지공단은 수혜대상을 가장 효과적이고 전문적으로 돕기 위해 공단 업무에 맞는 활동을 전개하였습니다. 예비근로자인 특성화 고등학교 학생들의 미래설계를 지원하고자 「꿈드림 홍보단」*이 주도하는 교육을 실시하였고, 의료 취약계층인 외국인근로자 등을 위한 무료진료, 건강진단 및 산업재해 관련 상담 등을 제공하는 「메디컬 연합봉사」를 추진하였습니다. 더불어 저소득층 가정 어린이를 위해 물품을 기증하고 판매하는 「위아자나눔장터」에 9년째 참여하고 있습니다.

* 공단 소속기관 및 병원 직원 99명의 자발적 참여로 구성된 자발적 홍보모임

사회공헌 수혜자 만족도 (단위:%)



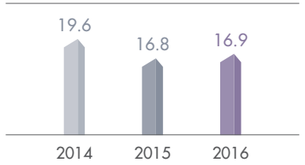
<공단 업(業)을 반영한 사회공헌활동>

프로그램	대상	활동	지원내역
꿈드림 홍보단	특성화 고등학생	• 노동관계법 및 공단사업을 주제로 현장 교육 실시	• 29회 실시 • 5,012명 지원
메디컬 연합봉사	외국인근로자 등	• 무료진료, 건강진단 및 산업재해 관련 상담 등 실시	• 170회 실시 • 1,343명 지원
위아자 나눔장터	저소득층 가정 어린이	• 전국 4개 권역별 물품 기증 및 판매 행사 참여	• 584명 참석 • 31,494점 기증, 33,399,610원 기부 (9년 누계)

지역밀착형 사회공헌활동 G4-SO1

근로복지공단은 지역주민과의 유대를 강화하고자 지역특성에 기반한 밀착형 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 저소득층 지역 어르신을 대상으로 공공기관 연합 사회봉사활동을 진행하고 다양한 주제(뇌졸중, 관절질환 등)로 건강강좌를 개최하는 등 지역 주민들과의 친화적 공감활동을 추진하였습니다. 그 외에도 물푸레복지재단 등 관내 사회복지시설에서 정기 봉사활동을 수행하고 있으며, 태풍 '차바'로 인해 '태화·우정지구' 수해복구 봉사활동에 참여하고 2천만원의 성금을 제공하였습니다.

직원 1인당 사회공헌 활동시간 (단위:시간)



공공기관 연합 봉사활동 진행	건강강좌 개최	병원 탐방 및 체험	산재 음악회 및 전시회 개최	수해복구지원, 성금 등 재난 극복 지원

S.P.E.C.I.A.L. S.T.O.R.Y. 찰칵! 행복한 순간을 전해드리는 행복사진 꾸미기

근로복지공단은 경제적 어려움이나 거동이 불편해 행복사진(영정 및 가족사진)을 준비하지 못한 이웃들에게 무료로 사진을 찍어드리는 '행복사진 꾸미기' 나눔 활동을 2013년부터 진행하고 있습니다. 산재 장애인, 병원 환자 등 도움이 필요한 지역사회 일원들을 찾아가 지원하고 있으며, 현재 1,000여명이 넘는 분들에게 행복사진과 추억을 함께 남겨드렸습니다. 향후에도 소외계층을 대상으로 이와 같은 행사를 꾸준히 실시하며 나눔문화 확산을 위한 다양한 노력을 펼쳐나갈 예정입니다.

신규 일자리 창출

민간일자리 전략과제

근로복지공단은 사회책임경영의 일환으로 민간부문의 새로운 일자리 창출에 기여하였습니다. 7천명의 민간부문 일자리 창출과 70만개사의 중소기업 사업장 지원을 2020 성과목표로 삼고 있으며, 이를 달성하기 위해 '핵심사업 역량집중', '경영효율화', '투자사업 발주', '기관간 협업' 등 4개의 전략과제를 수립하여 실행하고 있습니다.

핵심사업 역량집중을 통한 일자리 제공

근로복지공단은 산재근로자의 직업복귀, 직장어린이집 확대 등 공단의 핵심사업을 통해 신규 일자리를 창출하였습니다. 943개의 직장어린이집을 운영·지원하며 안심보육 일자리를 증대하였고, 산재근로자의 직업복귀 지원을 위한 직업훈련, 컨설팅, 멘토서비스를 제공하였습니다. 또한 48회의 취업설명회를 개최하고 산재근로자의 대체인력 채용 시 임금의 50%를 사업주에게 지원하며 산재근로자 재취업을 도왔습니다.

경영효율화를 통한 일자리 제공

근로복지공단은 공단의 경영 효율화의 일환으로 외부 위탁기관 및 새로운 인력을 확충하며 신규 일자리를 창출하고 있습니다. 인천·광주고객지원센터에 이어 2016년 울산고객지원센터를 신설하여 새로운 고객상담사를 채용하였고, 공단의 인재개발원 시설관리와 퇴직연금유지보수를 위탁 운영하였습니다. 또한 연구과제와 조사업무를 수행하는 가운데 한국리서치, 한국갤럽조사연구소 등 6건의 용역을 추진하였습니다.

투자사업 발주를 통한 일자리 제공

근로복지공단은 시설 개선 및 보수 등 다양한 투자사업을 발주하며 신규 일자리를 창출하였습니다. 울산공동직장어린이집 건립 등을 위한 20건의 신축공사와 낙후된 안산병원 시설을 포함한 10곳의 개선공사를 착수하였습니다. 이와 더불어 20건의 직장여성 아파트 및 대구쉼터를 위한 개선공사를 실시하고 통합의료정보시스템 등을 확대하며 발주사업을 적극 시행하였습니다.

기관 간 협업을 통한 일자리 제공

근로복지공단은 다양한 기관 간의 협업을 통해 신규 일자리를 창출하였습니다. 취업알선기관·EAP협회와 연계하여 산재근로자 취업지원사업 모델과 취업집중센터를 각각 개발, 설치하였고, 공동직장어린이집 지원 등을 위해 울산시, 인천시를 비롯한 8개의 지자체와 MOU를 체결하였습니다. 그 외에도 KBS와의 협업을 통해 근로자예술제를 개최하며 1,144명의 신규 일자리를 확보하였습니다.

핵심사업 역량집중을 통한 신규 일자리 창출 (단위:명)

	2014	2015	2016
정규직	2,206	2,515	3,745
비정규직	56	480	638
합계	2,262	2,995	4,383

경영효율화를 통한 신규 일자리 창출 (단위:명)

	2014	2015	2016
정규직	779	838	970
비정규직	192	321	316
합계	971	1,159	1,286

투자사업 발주를 통한 신규 일자리 창출 (단위:명)

	2014	2015	2016
정규직	153	294	297
비정규직	231	117	159
합계	384	411	456

기관 간 협업을 통한 신규 일자리 창출 (단위:명)

	2014	2015	2016
정규직	558	577	679
비정규직	493	477	465
합계	1,051	1,054	1,144

협력사의 동반성장

왜 필요한가요?

대기업과 중소기업간 양극화, 저성장 구조 등 현재 한국경제가 당면한 경제현안을 해결하기 위해서는 대기업과 중소기업이 이익공유를 통해 상생하는 동반성장이 필요합니다. 또한 IT기술의 첨단 고도화에 따라 새로운 기술과 경제성장 동력이 요구되는 가운데 중소기업의 역할은 갈수록 중요해지고 있습니다. 이에 근로복지공단은 중소기업 동반성장의 선도적 역할을 강화하여 우리 사회의 지속가능한 발전 생태계를 조성하고자 합니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 '중소기업과 함께 성장하는 최고의 사회보장기관'이라는 목표 아래 동반성장 추진에 그 여느 때보다 힘을 쏟고 있습니다. 동반성장을 안정적으로 운영하기 위해 동반성장위원회 신설, 정기간담회 개최 등 동반성장의 제도적 기반을 갖추는데 주력하였고, 공정거래질서를 확립하고자 상생결제시스템을 신규 도입하고 중소기업 제품 판로개척을 지원하였습니다. 무엇보다 중소협력사의 경쟁력을 강화하기 위해 중소기업의 신기술 실용화를 적극 추진하였습니다.

동반성장 실행체계 확립 → 공정거래질서 확립 → 중소협력사 경쟁력 강화

2016년 주요성과

중소협력업체 대상 자체 체감도

94.1 점

중소기업 금융지원(선급금)

45.5 억원

중소기업 제품 구매율

88.5 %

중소기업제품 구매액

788 억원

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

근로복지공단과 성과공유과제를 수행하며 고객 만족도를 높이고 안정적 고용에 개선을 이루었습니다. 또한 정확한 계량화 평가를 통해 체계적인 업무 지침을 마련하였고, 표준화된 작업 매뉴얼의 기반을 다졌습니다. 우리는 다른 용역업체보다 이직률이 아주 낮습니다. 임금을 당장 많이 올려주지 못하더라도 고용불안 해소, 휴게 공간 개선, 안전한 작업 환경 조성 등은 어느 정도의 비용과 노력으로 가능합니다. 주기적인 교육과 노사 공동 행사를 통해 그것이 충분히 가능하며, 당당하고 행복한 근로자가 질 높은 고객 서비스를 만들어낸다는 것을 확인할 수 있었습니다.

㈜삼정맨파워 _전옥봉 대표이사

동반성장 실행체계 확립

동반성장위원회 신설

동반성장을 이루기 위해서는 체계적으로 운영할 수 있는 제도적 기반을 갖추는 것이 중요합니다. 이에 근로복지공단은 전사적인 동반성장 핵심전략을 결정·지휘할 수 있는 동반성장위원회를 신설하였습니다. 2016년 동반성장위원회의 주요 결정사항으로는 상생결제시스템 도입결정, 중장기로드맵 및 비전전략체계 재수립, 8개 중점관리과제 선정, 다자간 성과공유제 협약 연장 결정 등이 있었습니다.

<동반성장위원회 조직도 및 역할>

CEO와 Hot-Line 지시·보고

동반성장위원회
(위원장 : 기획조정본부장)

동반성장 핵심전략 결정·지휘

- **동반성장추진실무협의회**
  중점관리과제 대상선정
  지표관리 및 부서간 협업
- **기획부 동반성장팀**
  중점관리과제 성과점검
  실적모니터링 및 대책수립
- **성과공유위원회**
  성과공유 과제선정 및 평가
  성과공유 대내외 확산

임직원의 동반성장 성과 평가

동반성장에 대한 직원의 실행동력을 강화하기 위해 임직원의 동반성장 성과를 평가 및 보상하는 체계를 구축하였습니다. 중소기업제품 우선구매실적, 영세자영업자 지원 강화 등 각 사업부서별 동반성장 추진내용을 수립·평가하여, 포상금, 사업 예산 등의 금전적 포상과 승진인사, 근무평정 반영 등의 비금전적 포상을 제공하고 있습니다. 2016년에는 시설재난안전팀 직원을 유공직원으로 선정하여 이사장 표창 수여와 포상금 및 각종 인사혜택을 부여하였습니다.

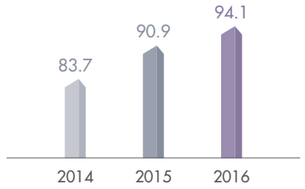
정기 간담회 개최 G4-SO10

근로복지공단은 공공기관 중 유일하게 2014년부터 현재까지 협력사와의 간담회를 반기별로 개최하여 위탁·용역분야 협력사의 애로 및 건의사항을 수렴하고 있습니다. 2016년에는 36개의 소속기관과 87개의 협력업체간의 간담회가 개최되었고, 탄력출퇴근 운영, 정기적 안전교육 실시 등을 비롯하여 최근 3년간 총 141건의 과제를 발굴하였습니다.

<정기간담회를 통한 건의·애로사항 조치현황>

주제	내용	조치
계약조건	• 다년 계약방안 검토 요청 • 수의계약이 가능하도록 검토 요청	• 2년 이상 다년 계약 추진 및 성과공유제 도입확대로 해결
근로조건	• 출퇴근 시간 탄력적 운영 요청 • 용역근로자 휴게공간 TV설치 및 냉난방기 보강 요청 • 청사입주기업 증가로 근무인력 부족	• 2016년 자체 예산으로 조치 완료 및 2017년 용역비 증액 요청 등
업무협조	• 공단-협력사 직원들간 소통의 장 마련 • 지역 특성에 따른 시설근로자 인력대체 애로 • 정기적 안전교육 실시 및 안전사고 예방 철저 당부	• 소속기관-협력업체 공동워크숍 개최 및 현장관리 인력pool제공

중소협력업체 대상 자체 체감도 (단위:점)



공정거래질서 확립

상생결제시스템 도입

2015년 근로복지공단이 원청업체에게 지급한 대금이 2,3차 협력사에 제때 지급되고 있는지 직접 확인을 해달라는 3차 협력업체의 건의사항이 있었습니다. 이에 근로복지공단은 동반성장위원회를 개최하여, 대기업 또는 공공기관에서 각종 구매 대금 결제 시 1차 협력사뿐만 아니라 2,3차 협력사까지의 대금지급을 확인하는 「상생결제시스템」 도입을 결정하였고, 고용부-근로복지공단-동반성장위원회 제 3자간의 MOU를 체결하여 상생결제시스템 전산개발방식과 도입범위를 선정하였습니다.

균등발전의 기회 확대

근로복지공단은 공정하고 투명한 계약방식을 개선하여 중소기업의 균등발전을 이루고자 하였습니다. 입찰참여 실적 제한기준과 인정기간을 폐지하는 등 협력사의 사업 참여 기회를 확대하였고, 중소기업제품의 판로지원을 위한 구매상담회를 전년대비 150% 추가로 실시하였습니다. 또한 중소기업을 위한 보호시스템을 강화하기 위해 대형 IT사업 추진 시 S/W를 분리 발주하여 영세 중소협력사의 경영여건 개선을 지원하였으며, 이를 통해 지역경제 활성화에도 기여하였습니다.

입찰참여 실적 제한기준과 인정 기간 폐지	중증장애인 및 자활용사촌과 계약금액 제한 없이 수의계약 체결	중소기업제품의 판로지원을 위한 구매상담회 실시	대형 IT사업 추진 시 S/W 분리 발주 및 전산장비 직접 구매

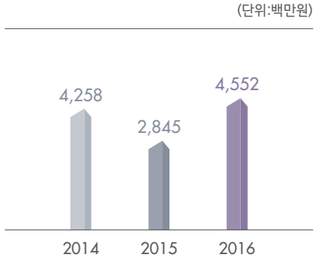
중소기업제품 구매상담회

전년대비 150% 추가 실시

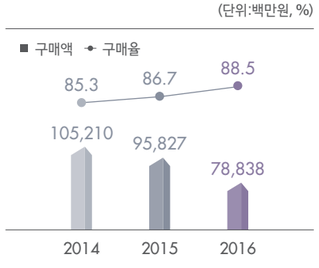
중소기업 제품구매 및 자금지원 G4-EC9

근로복지공단은 중소기업의 재정안정화를 위해 중소기업의 제품 판로개척과 자금을 지원하고 있으며, 내부 통합재정정보시스템에 등록된 중소협력 기업들의 제품을 우선적으로 구매하며 정부권장정책인 '중소기업제품 우선구매'를 이행하고 있습니다. 2016년 중소기업 제품 구매율은 88.5%로 전년대비 1.8% 상승하였고, 이는 78,838백만 원의 구매액에 달합니다. 금융지원 실적 또한 전년대비 상승한 4,552백만 원을 기록하며 중소기업 발전에 적극 기여하였습니다.

<중소기업 금융지원(선급금) 실적>



<중소기업 제품 구매액 및 구매율>



중소협력사 경쟁력 강화 G4-EC8

성과공유제 운영

근로복지공단은 2014년부터 성과공유제를 도입한 선두주자로서 대·중소기업과 함께 성장하는 성과공유제의 확산에 앞장서고자 합니다. 이를 위해 2016년 '서비스수준 협약형(SLA)' 성과공유제*를 2곳의 병원 케어센터와 정선병원을 비롯한 3곳의 공단 소속기관에 전면 시행하였습니다. 또한 준정부기관 중 최초로 다자간 성과공유제를 도입하여 공단의 IT유지보수 업체 중 2,3차 협력사를 보유하고 있는 업체와 성과공유 협약을 추진하였습니다. 이에 2,3차 협력사 또한 공동목표 달성 시 성과급을 수령받게 됩니다.

* 서비스 수준 향상 등 사전에 위탁기업과 수탁기업 간에 합의한 공동목표를 달성할 경우 중소협력사에 현금보상, 물량확대, 계약기간 연장 등으로 성과를 공유하는 제도

동반성장 아카데미 개최

근로복지공단은 동반성장 및 성과공유제에 대한 이해와 관심을 확산하기 위해 대·중소기업협력재단과 동반성장 아카데미를 개최하였습니다. 기금관리형 준정부기관을 포함한 공기업·공공기관 12개사와 공단본부 임직원 250명, 동반성장 사업부서 담당자 40명이 참가하여, 성과공유제의 이해, 동반성장 사례발표 등을 다룬 강의 및 발표와, 성과공유 과제를 직접 설계하는 실습과 코칭의 시간을 가졌습니다. 이를 통해 구성원 모두가 동반성장에 대한 진정한 이해와 관심을 갖고 향후 동반성장을 적극 이행할 것을 촉구하였습니다.

중소기업 신기술 실용화 촉진

근로복지공단은 중소기업들의 신기술 개발이 실용화까지 이어질 수 있도록 판로지원을 다방면으로 확대해 나가고 있습니다. 중소기업의 신제품 및 신기술 제품을 사무기기 규격 및 공사 설계단계에 반영하는 등 공공기관의 제품구매를 장려하며 최근 3년간 38품목, 33억원의 기술개발제품을 구입하였습니다. 그 외에도 중소기업의 인증신제품의 판로확대를 위해 6회의 구매상담회를 개최하고, 신기술 교육을 4회에 걸쳐 참석하였습니다. 이와 같은 공로를 인정받아 2016년 신기술실용화 촉진대회에서 판로지원 부문 국무총리표창을 수상하였습니다.

신기술실용화 촉진대회

국무총리표창 수상

성과공유아카데미

신기술실용화 촉진대회

친환경 실천문화

왜 필요한가요?

2015년 신기후체제 출범에 따라 기후변화와 환경오염에 대한 관심이 전세계적으로 확대되고 있습니다. 특히 한국에서는 공기오염으로 인한 극심한 미세먼지로 국민들이 고통받고 있는 가운데 정부의 특단의 조치와 이에 따른 기업 및 기관의 준수노력이 시급한 상황입니다. 이에 근로복지공단은 공공기관의 에너지 절약 및 온실가스 감축을 통해 친환경 실천문화를 조성하고 있습니다.

어떻게 지원하나요?

근로복지공단은 경영상의 의사결정과정에서부터 환경을 중요한 가치로 설정하고, 친환경 추진체계를 마련했습니다. 실행과제로는 건축물과 수송부문의 에너지이용 합리화를 통하여 온실가스·에너지 감축에 노력을 기울였습니다. 또한 녹색제품 우선 구매를 확대하고 에너지 절약교육과 홍보를 실시하며 기후변화에 대한 내부 직원들의 인식과 실천력을 높였습니다.

에너지절약 추진체계 및 관리	에너지절약 교육 및 홍보	에너지절약 활동	녹색제품 우선 구매 확대

2016년 주요성과

녹색제품 구매율

81.4%

녹색제품 구매액

35.5억원

LED조명 보급률

69.1%

온실가스 감축량

9,106.8tCO_2eq

(감축률 25.22%)

I.N.T.E.R.V.I.E.W.

우리공단은 전국에 지사 및 병원을 운영하며, 연간 약 33,287톤의 온실가스·에너지를 관리하고 있으며, 최근에 원전, 석탄발전, 미세먼지 등의 에너지 관련 문제에 따른 정부정책에 맞춰 사회적 책임감을 가지고 에너지 사용 절감에 앞장서야 합니다. 이에 「공공기관 에너지이용 합리화 추진에 관한 규정」에 맞춰 꾸준히 온실가스·에너지 감축활동을 진행하고 있으며, 2016년도 정부권장정책기준인 온실가스·에너지 사용량 22% 절감 목표에 맞춰 기준량 대비 25.22%의 온실가스·에너지 감축 목표를 달성했습니다. 향후에도 전 임직원이 함께 에너지 절감 활동에 동참하여 공공기관으로서의 사회적, 경제적, 환경적 책임을 다하겠습니다.

근로복지공단 시설안전부 _정일권 대리

에너지절약 추진체계 및 관리

에너지절약 추진체계

근로복지공단은 2020년까지 온실가스·에너지 배출량을 30% 감축하는 것을 목표로 세부적인 전략, 실행과제를 수립하여 이행실적을 체계적으로 관리하고 있습니다.

비전	저탄소 녹색성장 선도적 추진으로 친환경 기업 실현		
성과목표	2020년까지 온실가스배출량 30% 감축(매년 2% 감축)		
전략과제	저탄소 녹색성장 실행 체계 구축	녹색제품 우선 구매 확대	녹색생활 실천으로 에너지 절약
실행과제	• 온실가스에너지 감축 목표관리 • 경차 및 환경친화적 차량 목표관리 • LED조명 교체 목표관리	• 녹색제품 구매 목표 관리 • 친환경 구매교육	• 사무실 실내 온도 준수 • 에너지 절약 생활화

에너지절약 운영주체

근로복지공단은 기획이사를 위원장으로 하는 에너지절약추진위원회를 구성하고, 상·하반기 각 1회 이상 위원회를 개최하여 자체 에너지절약 추진계획의 수립, 추진실적에 대한 분석·평가를 실시하고 있습니다. 더불어 소속기관에서도 기관별 특성에 맞춰 에너지절약추진위원회를 구성하고, 에너지 담당자와 에너지지킴이*를 지정하고 있으며, 매월 에너지절약 체크리스트를 통해 냉·난방 및 유류 등 에너지 사용량을 점검하고 있습니다.

* 에너지절약 홍보 및 냉·난방 온도, 조명 관리, 수돗물관리 등 에너지절약 활동 전개

에너지절약 교육 및 홍보

근로복지공단은 에너지절약의 생활화를 위해 에너지절약 교육을 지속적으로 추진하고 있습니다. 임직원에 대해서는 에너지절약, 신재생에너지 및 기후변화대응 등 자체 교육을 연 1회 이상 실시하고 있으며, 청사관리자 및 건축·기계·전기설비 등 에너지 이용 합리화 추진 담당자에게는 전문기관 교육을 연 8시간 이상 참가하도록 하고 있습니다. 나아가 공단은 홈페이지를 통해 분기별로 온실가스·에너지 사용량을 공개하고, 임직원을 대상으로 여름철, 겨울철 등 전력수급 위기단계별 조치 사항을 안내하고 있습니다. 또한 팝업창*, 홍보자료 및 안내방송, 인터넷 홈페이지를 통하여 임직원은 물론 공단을 방문하시는 모든 분에게 에너지 절약에 관한 관심과 홍보를 확대해 나갈 예정입니다.

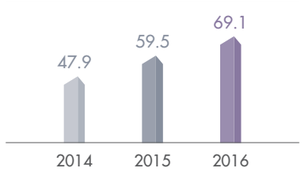
* 예시: “절전은 타이밍! SAVE at 2PM! 오후 2시~5시 전기를 아껴주세요”

에너지절약 활동 G4-EN6

LED조명 교체

에너지기자재 신규 또는 교체 수요 발생 시 고효율에너지기자재 인증제품을 의무적으로 사용하며, 이를 구매실적으로 처리하여 관리하고 있습니다. 또한 신축건물의 모든 조명기기는 LED조명으로 설치하고 있으며, 2016년에는 자체청사의 약 70%이상을 LED조명으로 교체 또는 설치하였습니다. 앞으로도 고효율 에너지 기자재 비중을 지속적으로 확대하여 2020년까지 모든 자체청사에 LED조명을 보급할 예정입니다.

LED조명 보급률 (단위:%)



전력사용 및 냉난방설비의 절약

근로복지공단은 냉난방설비와 전략사용기기의 합리적 이용을 통해 에너지 절약을 실천합니다. 전력 차단을 통해 시스템적으로 전력 낭비를 예방하고, 냉·난방온도를 관리하는 등 직원들도 에너지절약에 적극 동참하고 있습니다. 이와 더불어 2014년 공단 본부를 울산으로 이전하며 지열, 태양광 등 신재생에너지를 이용한 환경친화적인 건물을 통해 에너지를 절약하고 있습니다.

공단본부 태양광에너지 활용 사례

<전력사용기기 및 냉난방설비의 절약 지침 사례>

구분	내용
엘리베이터	• 4층 이하 운행금지, 5층 이상 격층 운행(환자, 장애인 등 제외) • 신축 건물의 엘리베이터는 층 선택 취소기능을 의무적으로 추가하여 설치
전력 차단	• 무인 자동판매기 전원 차단용 타이머 부착 • 옥외광고물은 심야 시간(23:00 ~익일 일출시) 소등 • 중식시간, 퇴근시간 이후 등 전력을 사용하지 않을 시 전원차단 • 일사광이 들어오는 창측의 전등군은 부분점멸이 가능하도록 설치 • 조명기구는 필요에 따라 부분조명이 가능하도록 점멸회로를 구분 설치 • 전력사용설비의 역률 95%이상 유지 사용
냉·난방온도	• 난방온도 18℃이하, 냉방온도 28℃이상 유지 • 개인용 냉·난방기구 일체 사용금지

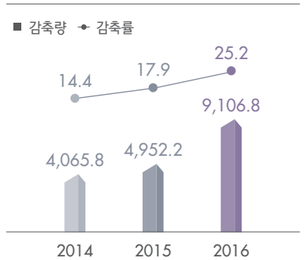
차량 구매 및 운영 G4-EN30

근로복지공단은 업무용 차량의 에너지 이용합리화를 위하여 공단 전체 차량의 50% 이상을 경차 및 환경친화적차량으로 구매 또는 임차하고 있습니다. 또한 직원 개인의 승용차에 대하여는 차량5부제를 강력하게 실시하고, 대중교통이용, 환경친화적차량 전용 주차면 확보 등을 통해 유류사용량 절감을 유도하고 있습니다. 이와 같은 노력으로 유류 사용량을 기준량 대비 30% 이상 절감하여 2016년 차량용 유류 감축 목표량을 초과 달성하였습니다.

환경친화적 자동차 우선구매	환경친화적 자동차 전용 주차면 10% 이상 확보	요일 및 차량 끝번호에 따라 직원 개인 승용차 운휴

G4-EN15, G4-EN19

온실가스 감축량 및 감축률 (단위:tCO_2eq, %)



자체청사 용수 사용량 감축

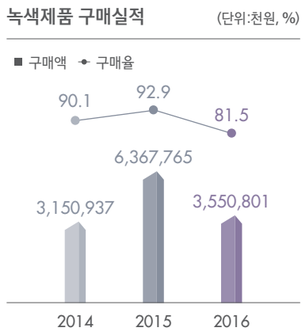
근로복지공단은 용수 사용량 감축을 위해 건물의 특성에 맞는 물 절약활동을 추진하고 있습니다. 신규 건물의 경우 절수형 수도설비 설치를 의무화하고 있으며, 기존 건물에서는 세면기 수압 조절, 양변기 배수밸브 구분 설치, 물 절약 스티커 부착으로 물절약 사업을 추진하고 있습니다. 2016년 본부 건물을 비롯한 자체청사의 용수 사용량은 629,152톤으로 나타났습니다.

녹색제품 우선 구매 확대 G4-EN32

친환경 녹색제품 구매

녹색제품은 에너지·자원의 투입과 온실가스 및 오염물질의 발생을 최소화하는 제품을 말합니다. 근로복지공단은 전 소속기관의 내부경영평가지표에 녹색제품 구매실적을 반영하고 관리합니다. 2016년 녹색제품 구매액은 약 35억원, 총 제품 구매 대비 녹색제품 구매율은 81.5%로 나타났습니다.

녹색제품 구매실적 (단위:천원, %)



녹색제품 의무구매제도

근로복지공단은 「녹색제품 구매촉진에 관한 법률」 6조에 따른 공공기관 녹색제품 의무구매제도를 충실히 이행하기 위해, 매년 녹색제품 구매계획 및 실적의 공표를 진행하고 있습니다. 그 결과 정부권장정책 지표 중 녹색제품 의무구매 부문에서 '2년 연속 90% 이상 의무 구매율 달성'이라는 성과를 이루었습니다.

S.P.E.C.I.A.L. S.T.O.R.Y. 천릿길도 한 걸음부터, 안산병원 친환경병원으로 성장하다

근로복지공단 안산병원은 2014년 8월 환경부 및 한국환경산업기술원과 보건·의료 분야 친환경 경영 협약을 체결하였고, 이에 따라 에너지 절감, 용수 사용량 감축, 폐기물 관리, 친환경 서비스 등 총 7가지 항목을 토대로 계획한 친환경 과제를 성공적으로 수행하였습니다. 이 외에도 환경미화활동, 나무심기 등 생활 속에서 할 수 있는 일부터 실천해가며 친환경병원으로 자리매김하였습니다. 향후 안산병원은 전 직원이 함께 참여하여 발전하는 친환경병원으로 성장해 나갈 것입니다.

에너지 절감	용수 사용량 감축	폐기물 관리	친환경 서비스
• 외래 구역 정전타이머 설치 • 주차장 고효율 LED조명 교체	• 중수도변기 설치 • 노후된 배관 및 밸브 보수	• 의료폐기물 라벨링 • 재활용 품목 목록화	• 친환경 식자재 사용 • 잔반 줄이기 캠페인

APPENDIX

78 주요 경제성과
79 주요 사회책임경영 성과
80 UN Global Compact
81 유엔지속가능발전목표 지지
82 GRI G4 Index
86 제 3자 검증의견서
88 MOU 체결 현황

주요 경제성과 G4-17

제22(당)기 2016.12.31 현재
제21(전)기 2015.12.31 현재

(단위:원)

과목			제22(당)기	제21(전)기
자산			263,694,588,991	263,192,395,647
	유동자산		119,928,687,006	143,295,688,123
		현금 및 현금성자산	19,529,437,970	14,427,879,734
		유동금융자산	3,623,740,864	4,716,330,163
		매출채권 및 기타채권	93,491,684,626	119,789,497,468
		재고자산	2,307,163,762	2,264,742,498
		당기법인세자산	72,308,060	81,073,980
		유동비금융자산	904,351,724	2,016,164,280
		매각예정 또는 소유주분배예정 자산집단	0	0
	비유동자산		143,765,901,985	119,896,707,524
		비유동금융자산	17,238,573,647	20,183,630,911
		장기매출채권 및 기타채권	79,459,982,159	53,618,316,260
		유형자산	39,333,942,992	39,570,203,495
		투자부동산	2,305,799,782	2,380,346,336
		영업권	0	0
		영업권이외의 무형자산	3,069,851,256	3,024,604,047
		관계기업 및 공동기업 투자지분	0	0
		순확정급여자산	0	0
		이연법인세자산	0	0
		비유동비금융자산	2,357,752,149	1,119,606,475
부채			414,977,432,932	405,065,331,194
	유동부채		55,573,324,246	62,234,129,347
		매입채무 및 기타채무	39,271,258,289	43,991,825,302
		유동금융부채	4,056,205,760	7,222,506,600
		당기법인세부채	0	0
		유동비금융부채	6,152,483,177	5,689,476,035
		유동충당부채	6,093,377,020	5,330,321,410
		매각예정 자산집단에 포함된 부채	0	0
	비유동부채		359,404,108,686	342,831,201,847
		장기매입채무 및 기타채무	17,798,912,852	18,623,559,328
		비유동금융부채	131,179,666,996	130,061,300,401
		비유동비금융부채	1,647,267	9,620,656
		종업원급여채무	177,896,603,952	175,038,911,722
		이연법인세부채	0	0
		비유동충당부채	32,527,277,619	19,097,809,740
자본			(151,282,843,941)	(141,872,935,547)
	납입자본		58,798,712,891	58,798,712,891
	이익잉여금(결손금)		(198,108,221,684)	(176,343,632,858)
	신종자본증권		0	0
	기타자본구성요소		(11,973,335,148)	(24,328,015,580)
	지배기업의소유주에게귀속되는자본		0	0
	비지배지분		0	0

주요 사회책임경영 성과

전략방향	사업	KPI		단위	2014	2015	2016
산재보험	재활서비스	산재요양종결자 직업복귀율		%	53.9	56.8	61.9
핵심역량 제고	의료서비스	의료사업 고객만족도		점	97.0	95.4	98.1
	예산관리	예산집행 청렴도		점	8.8	8.6	8.8
미래 대응	산재보험	산재보험 가입근로자 수		천명	1,706	1,797	1,843
근로복지 확충		산재보험 가입사업장 수		만개소	218	237	246
		고용보험료 지원 근로자 수		천명	1,543	1,708	1,761
		고용보험료 지원 사업장 수		천개소	513	555	577
	복지서비스	퇴직연금 가입자 수		명	144,279	187,393	239,392
		퇴직연금 가입 사업장 수		개소	34,346	42,867	53,093
		퇴직연금 적립액		억원	5,651	8,626	12,316
		체불지원 수혜자 수		명	50,165	62,255	95,983
		체불지원 지급액		억원	2,632	2,979	3,687
		융자 수혜자 수		명	11,537	16,113	14,640
		융자액		억원	766	1,108	913
		직장보육 지원액		백만원	80,264	90,911	105,885
		직장어린이집 수혜사업장 수		개소	1,726	2,087	2,682
		수혜 아동 수		명	39,265	44,765	52,302
지속 가능	임직원	여성관리자 비율		%	23.9	26.0	27.9
성장역량 강화		직원 1인당 평균 교육예산		원	416,490	453,290	618,390
		복리후생 직원만족도		점	77.8	77.9	79.0
		시간제근무 인원		명	23	41	61
		육아휴직 사용자	남성	명	10	12	23
			여성	명	502	530	557
가치 창출	고객	자체 외부고객 만족도		점	84.7	87.4	91.2
경영관리 혁신		콜센터 전화상담 응답율		%	82.8	83.0	92.9
		콜센터 이용고객 만족도		점	91.1	92.0	92.3
		공공기관 고객만족도		등급	A	A	A
	사회공헌	직원 1인당 사회공헌활동 시간		시간	19.6	16.8	16.9
		사회공헌 수혜자 만족도		%	72.8	74.1	76.9
		신규 일자리 창출		명	4,668	5,619	7,273
	협력사의 동반성장	중소협력업체 대상 자체 체감도		점	83.7	90.9	94.1
		중소기업 금융지원(선급금)		백만원	4,258	2,845	4,552
		중소기업 제품 구매율		%	85.3	86.7	88.5
		중소기업제품 구매액		백만원	105,210	95,827	78,838
	친환경 실천문화	녹색제품 구매율		%	90.1	92.9	81.5
		녹색제품 구매액		천원	3,150,937	6,367,765	3,550,801
		LED조명 보급률		%	47.9	59.5	69.1
		온실가스 감축량		tCO_2eq	4,065.8	4,952.2	9,106.8
		온실가스 감축률		%	14.4	17.9	25.2

UN Global Compact

근로복지공단은 2008년, 기업의 사회적 책임을 촉구하고 장려하는 자발적 기업 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 등 4대 분야 10대 원칙에 대한 지지를 선언하고, 이를 경영활동 모든 분야에 적용해 나가고 있습니다. 원칙과 사회적 책임에 대한 이행성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다.

UN Global Compact 10대 원칙(The Ten Principles)

인권 Human Rights

원칙 1 : 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
원칙 2 : 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.

노동 Labour

원칙 3 : 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
원칙 4 : 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
원칙 5 : 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
원칙 6 : 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

환경 Environment

원칙 7 : 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
원칙 8 : 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
원칙 9 : 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

반부패 Anti-Corruption

원칙 10 : 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

유엔지속가능발전목표 지지

지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 전세계의 빈곤문제를 해결하고 지속가능 발전을 실현하기 위해 2016년부터 2030년까지 유엔과 국제사회가 달성해야 할 최대의 공동목표입니다. 17개 목표와 169개 세부목표로 구성된 SDGs는 사회적 포용, 경제성장, 지속가능한 환경의 3대분야 아우르며 '인간 중심'의 가치를 최우선시 합니다. 근로복지공단은 공단의 핵심사업을 통해 SDGs 달성에 기여하고자 합니다.

1 NO POVERTY — 빈곤종식
65p : 사회공헌활동

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING — 건강과 복지
31p : 의료·심리재활 및 산재복지
35p : 직영병원의 공익적 역할 강화
49p : 직장보육지원
54p : 일·가정 양립 지원

4 QUALITY EDUCATION — 양질의 교육
31p : 산재근로자 가족지원
55p : 직원 핵심역량 강화

5 GENDER EQUALITY — 성평등
53p : 사회형평적 채용
57p : 양성평등 문화 확산

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY — 지속가능한 청정에너지
74p : 에너지절약 활동

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH — 좋은 일자리와 경제성장
29p : 직업복귀 지원
53p : 열린 채용 강화
67p : 신규 일자리 창출
71p : 중소협력사 경쟁력 강화

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE — 산업혁신과 인프라
31p : 의료재활치료 수가 개발
33p : 선진의료재활 연구 강화
45p : 스마트한 보험 서비스 및 시스템 도입
47p : IT기반의 퇴직연금서비스 제공

10 REDUCED INEQUALITIES — 불평등해소
43p : 산재보험 가입대상 확대
47p : 취약근로계층 퇴직연금제도 및 노후생활 안정 강화
57p : 공정한 인사관리
70p : 균등발전의 기회 확대

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION — 지속가능한 소비와 생산
75p : 녹색제품 우선 구매

13 CLIMATE ACTION — 기후변화 대응
73p : 에너지절약 추진체계 및 관리

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS — 평화, 정의, 강력한 제도
20p : 윤리경영
39p : 투명하고 공정한 예산집행

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS — 글로벌 파트너쉽
80p : UN Global Compact

GRI G4 Index

일반표준공개

지표명	지표설명	참고	페이지	ISO 26000	검증여부
전략 및 분석					
G4-1	최고 의사 결정권자의 지속가능성 관련 조직, 전략 관련선언	• CEO Message	4, 5	4.7/6.2/7.4.2	v
조직 프로필					
G4-3	회사명	• 근로복지공단 소개	10	6.3.10/	v
G4-4	주요 브랜드, 제품 및 서비스		12, 13	6.4.1-6.4.2/	v
G4-5	본사 위치		10	6.4.3/6.4.4/	v
G4-6	해외 주요 사업장 지속가능성 이슈와 국가명 및 수	• 해당없음	-	6.4.5/6.8.5/	v
G4-7	조직 소유형태 및 법적 형태	• 근로복지공단 소개	10	7.8	v
G4-8	제품 및 서비스를 제공하는 시장	• 근로복지공단 사업 소개	12, 13		v
G4-9	총 근로자 수, 총 사업장 수, 순수익, 부채와 자기 자본으로 세분한 총 자본,제공하는 제품 수량 또는 서비스 규모	• 근로복지공단 사업 소개 - 본부조직도 및 인원현황 • 매출액: 56,244억원, 자산: 6,736억원, 부채비율: 87.9%	10, 82		v
G4-10	A. 고용계약 및 성별 전체 근로자 수 B. 고용 유형 및 성별 전체 정규 근로자 수 C. 근로자/피감독근로자별, 그리고 성별 전체 인력 D. 지역과 성별 전체인력 E. 조직업무의 상당 부분이 법적으로 개인사업자 또는 개인에게 위탁여부 F. 고용 근로자 수의 중요한 변화	• 근로복지공단 사업 소개 - 인원현황	10		v
G4-11	단체협약 적용 대상 근로자 비율	• 노동조합가입률 98.25% (가입대상자 수: 5,383명)	82		v
G4-12	조직의 공급사슬에 대한 설명	• 근로복지공단 사업 소개 - 공단 직영 병원 수 10개(인천, 안산, 창원, 순천, 대전, 태백, 동해, 대구, 정선, 경기요양병원)	10, 82		v
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급사슬과 관련 중요변화	• MOU체결 현황	88		v
G4-14	조직의 사전예방 접근법 또는 원칙의 명시 내용	• 리스크관리 시스템	37		v
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 이니셔티브	• UN Global Compact, UN SDGs, ISO 26000	80, 81, 82		v
G4-16	주요협회 가입현황	• UN Global Compact	80		v
중대이슈 및 보고경계 도출					
G4-17	조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되는 모든 주체	• 주요 경제성과	78	5.2/7.3.2/ 7.3.3/7.3.4	v
G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정	• 중대성 평가 과정	24, 25		v
G4-19	보고서 내용결정 과정에서 파악한 모든 중대측면	• 중대성 평가 과정 및 결과	25		v
G4-20	조직 내부 중대이슈 별 보고 범위	• 중대성 평가 결과			v
G4-21	조직 외부 중대이슈 별 보고 범위				v
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정 및 수정 보고 이유	• 변경사항 없음	-		v
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	• 측면경계에 발생한 중요한 변화 없음	-		v

지표명	지표설명	참고	페이지	ISO 26000	검증여부
이해관계자 참여					
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	• 이해관계자 특성	24	5.3	v
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준				v
G4-26	유형별, 이해관계자 집단별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식	• 이해관계자 의사소통			v
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사, 이에 대한 조직의 대응 방식. 핵심 토픽 및 관심사를 제기한 이해관계자 집단	• 이해관계자 특성			v
보고서 프로필					
G4-28	제공한 정보의 보고기간	• 2016년 1월 1일 ~ 12월 31일	ABOUT THIS REPORT	7.5.3/7.6.2	v
G4-29	가장 최근 보고서 발간 일자	• 2016년 8월	83		v
G4-30	보고 주기	• 2011년 이래 매년 보고서 발간			v
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처	• 담당부서 : 근로복지공단 고객만족부(052-704-7603)	ABOUT THIS REPORT		v
G4-32	조직이 선택한 '부합' 방법 보고	• GRI G4 핵심적 부합 방법 준수 • 일반표준공개 모든 지표와 특정표준공개 중요측면별 최소 1개 이상 지표 보고			v
G4-33	보고서 외부 검증에 대한 조직의 정책 및 현 관행	• 검증의견서	86		v
거버넌스					
G4-34	최고거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조. 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정 책임이 있는 위원회	• 거버넌스	18, 19	6.2/7.4.3/ 7.7.5	v
G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장이 임원의 직위를 겸하는지에 대해 보고	• 거버넌스: 이사회 구성 및 역할	18		v
G4-45	A. 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할 B. 최고 거버넌스 기구가 이해관계자 협의 과정을 거쳐 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는지에 대한 보고	• 거버넌스: 비상임이사 전문성 활용	19		v
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령 등의 행동규범	• 윤리경영: 비전 및 추진체계, 윤리규범 개편	20	4.4/6.6.3	v
G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도 (계통보고, 내부고발제도, 핫라인 등)	• 내부 감사활동	23		v

특정표준공개 지표

지표명	지표설명	참고	페이지	ISO 26000	검증여부
경제					
경제성과					
G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배(EVG&D) 보고. 직접적인 경제가치 발생/경제적 가치 분배/유보경제가치	• 주요 경제성과	78	6.8.1-6.8.2/ 6.8.3/6.8.7/6.8.9	v
시장지위					
G4-EC7	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	• 선진의료재활 연구 강화 • 최적의 의료환경 구축 • 직장어린이집 확충	33, 35, 49	6.3.9/ 6.8.1-6.8.2/ 6.8.7/6.8.9	v

지표명	지표설명	참고	페이지	ISO 26000	검증여부
간접 경제효과					
G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	• 동반성장 아카데미 개최 • 중소기업 신기술 실용화 촉진	71	6.3.9/6.6.6/6.6.7/ 6.7.8/6.8.1/6.8.2/ 6.8.5/6.8.7/6.8.9	v
조달관행					
G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	• 중소기업 제품구매 및 자금지원	70	6.4.3/6.6.6/ 6.8.1-6.8.2/6.8.7	v
환경					
에너지					
G4-EN3	조직 내 에너지소비	• 전력: 34,300,661.0kw/h • 도시가스(LNG): 2,356,220.4Nm³ • 차량 휘발유: 88,630.7ℓ	84	6.5.4	v
G4-EN6	에너지소비 감축	• 에너지절약 활동 • 태양광 발전량: 207,103kwh	74	6.5.4/6.5.5	v
용수					
G4-EN8	수원별 총 취수량	• 공단: 53,844톤 • 직영병원 및 소속기관: 575,308톤	84	6.5.4	v
배출					
G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 1)	• 온실가스 배출량: 24,179.68tco2eq	84	6.5.5	v
G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	• 온실가스 감축량: 9,106.8tco2eq • 온실가스 감축률: 25.22%	72	6.5.5	v
운송					
G4-EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	• 차량 운영	74	6.5.4/6.6.6	v
공급업체 환경평가					
G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	• 녹색제품 우선 구매	75	6.3.5/6.6.6/7.3.1	v
사회					
노동관행과 양질의 일자리					
고용					
G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	• 정규직 채용 (2017년 3월 기준)	84	6.4.3	v

(단위: 명)

	2014	2015	2016
전체	354	323	301
여성	238	207	201
지역인재	206	198	210

• 신규직원 이직률: 3.2%

G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	• 휴가사용 확대 • 복리후생 강화	54, 56	6.4.4/6.8.7	v
G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	• 육아휴직 사용자 현황 그래프	54	6.4.4	v
산업안전 보건					
G4-LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수 (지역별, 성별)	• 직원 재해율 0.08%	56	6.4.6/6.8.8	v
훈련 및 교육					
G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	• 직원 핵심역량 강화	55	6.4.7/6.8.5	v

지표명	지표설명	참고	페이지	ISO 26000	검증여부
G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	• 경력개발제도(CDP) 운영	55	6.4.7	v
다양성과 기회 균등					
G4- LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	• 임원현황표 • 인력현황 그래프 • 양성평등 문화 확산	18, 53, 57	6.2.3/6.3.7/ 6.3.10/6.4.3	v
노동관행 고충처리제도					
G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	• 직원 고충 관리	56	6.3.6	v
인권					
투자					
G4-HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	• 4대 폭력 및 직장내 괴롭힘 예방 교육 이수자: 5,791명 (이수율 93.4%)	56, 85	6.3.5	v
결사 및 단체교섭의 자유					
G4-HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체	• 대상 없음	-	6.3.3/6.3.4/6.3.5/ 6.3.8/6.3.10/ 6.4.5/6.6.6	v
인권 고충처리제도					
G4-HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권 고충 건수	• 인권 관련 고발 및 제재 건수 없었음	-	6.3.6	v
사회					
지역사회					
G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	• 희망드림 사회봉사단 운영 • 지역밀착형 사회공헌활동	65, 66	6.3.9/6.5.1-6.5.2/ 6.5.3/6.8	v
반부패					
G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	• 맞춤형 청렴교육 • 인사부조리 및 청탁행위방지 시스템 구축	21, 23	6.6.1-6.6.2/6.6.3	v
공급업체가 사회에 미치는 영향 평가					
G4-SO10	공급사슬에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	• 정기간담회 개최	69	6.3.5/6.6.1-6.6.2/ 6.6.6/6.8.1-6.8.2/ 7.3.1	v
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도					
G4-SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	• 부조리신고 시스템 활성화, 직원 고충 관리, VOC 통합 시스템	23, 56, 59	6.3.6/6.6.1-6.6.2/ 6.8.1-6.8.2	v
제품책임					
제품 및 서비스 라벨링					
G4-PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	• 산재보험 가입대상 확대	43	6.7.1-6.7.2/6.7.3/ 6.7.4/6.7.5/6.7.9	v
G4-PR5	고객 만족도 조사결과	• 고객접점 서비스 품질 평가 • 콜센터 이용고객 만족도 조사 • 고객서비스 평가	60, 61	6.7.1-6.7.2/6.7.6	v
고객개인정보보호					
G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	• 고객정보유출 건수 없음	-	6.7.1-6.7.2/6.7.7	v

제 3자 검증의견서

근로복지공단 경영진 및 이해관계자 귀중

▪ 서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 근로복지공단으로부터 '2016 근로복지공단 사회책임경영보고서'(이하 '보고서')'에 대한 독립적인 검증을 요청을 받았습니다. 검증인은 근로복지공단이 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 근로복지공단에 있습니다.

▪ 독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 근로복지공단 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

▪ 검증표준 및 수준

검증인은 AA1000AS(2008)의 검증 기준에 따라 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였으며, GRI G4 가이드라인, ISO 26000을 함께 적용하여 검증을 수행하였습니다.

▪ 검증유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)에 따라 유형2 (Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 근로복지공단의 주장과 보고서에 담긴 성과 정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 근로복지공단의 사회책임경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

▪ 검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 사회책임경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 2016년 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부문서 및 기초자료의 추적 검토

▪ 검증결과 및 의견[검증 원칙/프로세스 차원]

검증인은 보고서에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '2016 근로복지공단 사회책임경영보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

□ 포괄성

- 근로복지공단이 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

검증인은 근로복지공단이 사회책임경영을 추진함에 있어 핵심 이해관계자 참여를 위해 노력하고 있으며, 다양한 형태의 커뮤니케이션 채널을 확보하여 운영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이 과정에서 누락된 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못했습니다.

□ 중요성

- 근로복지공단이 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

검증인은 근로복지공단이 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 내·외부 환경분석에서 도출된 관련 이슈로 중대성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 도출된 중요 이슈에 기반하여 보고하였음을 확인하였습니다.

□ 대응성

- 근로복지공단이 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

검증인은 근로복지공단이 이해관계자들의 주된 관심사를 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사에 대하여 적절히 대응하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 근로복지공단의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

▪ GRI G4 적용수준 검토

검증인은 본 보고서가 GRI G4의 Core Option에 의거하여(In accordance with) 작성되었음을 확인하였으며, 근로복지공단에서 제공한 자료에 기반하여 다음의 일반표준공개 및 특정표준공개 지표에 관련된 내용이 사실임을 확인하였습니다.

□ 일반표준공개(General Standard Disclosures)

검증인은 보고서가 Core Option의 일반표준공개 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

G4-1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 39, 45, 56, 58

□ 특정표준공개(Specific Standard Disclosures)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 측면(Material Aspect)에 대한 DMA를 확인하였으며, 아래의 측면과 지표를 검토하였습니다.

범주	측면 (지표)			
경제	• 경제성과	(EC1)	• 간접 경제효과	(EC8)
	• 시장지위	(EC7)	• 조달관행	(EC9)
환경	• 에너지	(EN3, EN6)	• 운송	(EN30)
	• 용수	(EN8)	• 공급업체 환경평가	(EN32)
	• 배출	(EN15, EN19)	• 투자	(HR2)
사회	• 고용	(LA1, LA2, LA3)	• 결사 및 단체교섭의 자유	(HR4)
	• 산업안전 보건	(LA6)	• 인권 고충처리제도	(HR12)
	• 훈련 및 교육	(LA10, LA11)	• 지역사회	(SO1)
	• 다양성과 기회 균등	(LA12)	• 반부패	(SO4)
	• 노동관행 고충처리제도	(LA16)	• 공급업체가 사회에 미치는 영향 평가	(SO10)
	• 제품 및 서비스 라벨링	(PR3, PR5)	• 사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도	(SO11)
	• 고객개인정보보호	(PR8)		

▪ 의견 및 개선 권고사항[실행 성과/이슈 차원]

검증인은 근로복지공단이 전체 조직 차원의 사회책임경영 이행 및 지속적인 이슈에 대응할 수 있도록 다음의 사항에 대한 검토를 권고 드립니다.

- 경영비전인 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'에 따라 근로복지공단의 다양한 정책과 활동을 경제·환경·사회의 지속가능성 관점에서 제시하고 있으며, GRI G4 국제 가이드라인에 충실하게 보고하고 있는 점이 우수합니다.
- 이해관계자 참여에 기반한 중대성 평가를 통해 16개의 이슈를 도출하고, 각 이슈에 대한 배경, 활동과 성과, 향후 목표 등을 이해관계자들에게 투명하게 제시하고 있습니다.
- 향후 양질의 일자리 창출, 근로자의 사고예방 지원 활동, 직영병원의 폐기물 배출 감소 및 기후변화 대응 등 이를 달성하기 위한 노력과 계획을 공개할 것을 권고합니다. 이를 기반으로 지속가능발전을 선도적으로 이끌어 나가는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관이 되기를 기대합니다.

2017년 7월

한국표준협회 회장 **백 수 현**

백 수 현

한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS·ISO인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

MOU 체결 현황 G4-16

구분	협약명칭	체결기관	체결일
윤리경영	감사업무 역량 강화를 위한 업무협약	국민건강보험공단	2016-12-08
의료·재활서비스	근로복지공단과 울산과학기술원간의 상호협력을 위한 협약	울산과학기술원	2016-02-02
	산재근로자 대체인력 구인지원 업무협약	㈜커리어넷	2016-03-04
	산재근로자 정신건강 증진을 위한 업무협약	한국자살예방시민연대	2016-04-12
	산재근로자 직업훈련기관 심사,평가 업무협약	한국기술교육대학교	2016-09-02
	산재근로자 복지사각지대 해소를 위한 업무협약	천안시	2016-10-31
	근로복지공단·대한장애인체육회 업무협약	대한장애인체육회	2016-11-17
산재보험 및 복지서비스	모바일 팩스서비스의 성공적 운영을 통한 대국민 서비스 제고 업무협약	SK텔링크 주식회사	2016-03-03
	고용/산재보험 환급 전용통장 등 환급업무의 성공적 운영을 위한 업무협약	㈜우리은행	2016-03-18
	건설일용근로자 직업훈련 생계비 대부지원을 위한 업무협약	건설근로자공제회	2016-04-15
	산재보험 분야 협력을 위한 공단·의협 업무협약	대한의사협회	2016-05-20
	사회보험 사각지대 해소를 위한 업무협약	알바몬	2016-06-28
	사회보험 사각지대 해소를 위한 업무협약서	알바천국	2016-06-28
	일자리 미스매치 해소를 위한 산업단지 등 공동 직장어린이집 확충 업무협약	경기도/고양시/안산시/군포시	2016-07-04
	전국 6개 지역 행복주택 건설을 위한 업무협약	고용노동부, 국토교통부, 한국토지주택공사	2016-09-19
	부천 도당 행복주택 건설사업 업무 협약	부천시	2016-12-09
	산업단지 및 중소기업 근로자를 위한 공동직장어린이집 확충 업무협약	울산광역시/울산지방중소기업청	2016-12-26
직원 역량 개발	근로복지공단·한국양성평등교육진흥원 협약	한국양성평등교육진흥원	2016-05-11
	전략분야 인력양성사업 협약	한국정보기술연구원	2016-04-18
	서울대학교 행정대학원과 근로복지공단과의 계약학과 설치운영 협약	서울대학교 행정대학원	2016-12-30
	기업연계형 장기현장실습(IPP) 협약	대구한의대학교	2016-05-19
	기업연계형 장기현장실습(IPP) 협약	숙명여자대학교	2016-05-27
	산학협력 협약서	국립한국복지대학교	2016-12-23

COMWEL

근로복지공단은 고객감동을 최우선의 가치로 삼고
일하는 사람의 희망과 행복을 추구하는
세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관이 되기 위해
끊임없이 노력합니다.

이해관계자 여러분의 목소리를 경청하고 소통하며
사회책임경영을 통해 더 나은 사회를 만들겠습니다.

2016 근로복지공단 사회책임경영보고서

발행인 | 심경우
발행처 | 근로복지공단
발행일 | 2017.07
발간등록번호 | 고객만족-2017-마-1

근로복지공단
Korea Workers' Compensation & Welfare Service

주소 | 울산광역시 중구 종가로 340
전화 | 052-704-7603
홈페이지 | http://www.kcomwel.or.kr