



# COMWEL 2017 Social Responsibility Report

2017 근로복지공단 사회책임경영보고서

## COMWEL 2017 Social Responsibility Report

2017 근로복지공단 사회책임경영보고서

# About this report

## About this report

본 보고서는 근로복지공단이 발간하는 아홉 번째 사회책임경영보고서로, 공단은 매년 보고서 발간을 통해 사회책임경영 노력과 성과, 계획을 이해관계자들에게 보고하고 있습니다.

## 작성기준

근로복지공단의 사회책임경영보고서는 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000의 체계를 준용하고 있으며 보고기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 100-400 규격과 GRI 가이드 라인 핵심기준(Core option)에 부합하도록 작성되었습니다.

## 보고기간 및 범위

본 보고서는 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 공단 본부와 지사, 병원의 사회 책임경영 성과를 공시하였으며 중요한 경영활동에 대해서는 2018년 상반기까지의 활동을 일부 포함하고 있습니다.

## 보고서 검증

보고서에 수록된 정보의 신뢰성 제고를 위해 보고과정과 중대성 평가, 이해관계자 의견 및 데이터에 대해 독립적인 제3자 전문기관의 신뢰성 검증을 거쳤습니다. 검증결과에 대한 내용은 64 페이지의 검증의견서에서 확인하실 수 있습니다.

## 관련문의

근로복지공단의 사회책임경영에 대한 의견 또는 보고서 수록정보에 대해 궁금한 사항이 있으시면 윤리경영부로 문의하여 주시기 바라며 공단 홈페이지(<http://www.kcomwel.or.kr>) 및 공공기관 경영정보 공개시스템인 알리오(<http://www.alio.go.kr>)에서도 확인하실 수 있습니다.

주소 울산광역시 중구 종가로 340

담당부서 고객홍보실 윤리경영부

이메일 [je1212@kcomwel.or.kr](mailto:je1212@kcomwel.or.kr)

전화 052-704-7603

# Contents

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| INTRODUCTION | 02 / 이사장 Message    |
|              | 04 / 근로복지공단 소개      |
|              | 06 / 근로복지공단의 사회적 가치 |

|        |               |
|--------|---------------|
| 사회책임경영 | 10 / 중장기 경영전략 |
|        | 12 / 지배구조     |
|        | 14 / 윤리경영     |
|        | 16 / 이해관계자 참여 |
|        | 18 / 중대성 평가   |

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| 사회책임경영 중요이슈 | 22 / 01. 일하는 사람을 위한 사회 안전망 구축 |
|             | 32 / 02. 일하는 사람의 건강한 삶 지속     |
|             | 40 / 03. 일하는 사람의 생활 안정        |
|             | 44 / 04. 일하는 사람을 위한 조직 운영     |
|             | 50 / 05. 지역사회의 지속가능한 성장       |

|          |                        |
|----------|------------------------|
| Appendix | 58 / 주요 경제성과           |
|          | 59 / 주요 사회책임경영 성과      |
|          | 60 / UN Global Compact |
|          | 61 / 유엔지속가능발전목표 지지     |
|          | 62 / GRI Content Index |
|          | 64 / 제3자 검증의견서         |
|          | 66 / 인권경영 선언문          |
|          | 67 / 수상 및 인증           |

## 이사장 Message

“

현장, 고객 최우선주의 경영으로  
일하는 사람이 믿고 의지하는  
튼튼한 사회안전망이 되도록  
최선을 다하겠습니다.

”



존경하는 이해관계자 여러분,

근로복지공단에 변함없는 지지와 사랑을 베풀어주신 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다. 정부의 지속적인 공공분야 개혁과 더불어 노동분야에서도 노동존중 사회 실현이라는 기조로 많은 변화가 예상됩니다. 이러한 변화와 도전 속에서 공단은 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장 서비스 기관'이 되기 위해 노력하고 있습니다.

**첫째, 일하는 사람의 소득안정과 사회보장 확대를 통한 튼튼한 사회안전망을 구축하고 있습니다.**

제도적 사각지대에 대한 적용 범위를 지속적으로 확대하여 취약계층 보호 강화에 힘써야 하고, 체계적인 자격관리 효율화를 추진하여 국민 편의 및 업무 효율을 제고하려 합니다. 업무상 질병 인정기준을 지속적으로 개선하고 장애 진단 및 장애등급 판정에 대한 공정성을 강화하는 등 재해노동자 권익 보호에 앞장 설 것입니다. 중소기업 퇴직연금 기금 제도 도입 추진을 통한 노후소득 보장 및 양극화 심화 현상을 해소하고 임금체불 노동자 보호를 위한 소액 체당금 한도액 인상 및 지급 프로세스를 개선할 것입니다. 생활 안정·훈련 생계비 용자지원 등을 통해 취약계층 노동복지 서비스도 강화해나가고 있습니다.

**둘째, 현장과 사람 중심의 서비스를 더욱 강화하여 고객에게 믿음을 주는 공단이 되겠습니다.**

'현장에 답이 있다'는 말이 있습니다. 현장에서 들려오는 고객의 목소리가 바로 우리 공단이 추진해야 할 업무 과제이며 이를 바탕으로 업무 프로세스를 재정립할 것입니다. 그리고 '소통하는 공단', '고객중심의 서비스 공단'이 되기 위해서는 고객의 목소리에 귀를 기울이고 이를 공단의 업무에 반영하려 합니다. 법과 규정, 관행에 따라 이루어지는 업무가 고객에게 불편함을 주고 있는 것은 아닌지 하나하나 점검해나갈 것입니다. 공단은 찾아가는 현장밀착형 소통경영을 더욱 확대하여 현장에서 들려오는 임직원과 고객의 목소리에 더욱 귀 기울여 업무개선과 업무 효율화를 적극 추진하고 있습니다.

**셋째, 일자리의 가치가 존중받고 균형인사가 실현되어 일할 맛 나는 조직문화를 만들어가겠습니다.**

장기화되고 있는 경기 불황과 4차 산업혁명의 도래로 기존 일자리가 점점 사라지고 있는 이 시대에 일자리의 의미와 가치가 더욱 소중하게 생각됩니다. 공단은 사회형평적 열린 채용을 강화하고 투명한 인사평가 제도를 운용하여 성별, 나이, 장애 등으로 인한 인사상 차별없이 관리하고 있습니다. 임직원들이 일과 가정을 양립할 수 있도록 자녀 돌봄 휴가와 육아지원형 유연근무제 활성화 등을 통해 제도적으로 지원하고 있습니다. 산재보험 부정비리, 직장 내 성희롱을 근절하는 혁신방안을 만들어 비리 연루자는 무관용원칙을 적용하여 청렴하고 밝은 조직문화를 이끌어갈 것입니다. 또한, 주요 보직에 여성 간부를 배치하고 육아휴직자 차별 해소를 통하여 여성인재를 육성하고 균형인사가 실현될 수 있도록 하겠습니다.

근로복지공단은 올해로 아홉 번째 사회책임경영보고서를 발간하면서 사회적 가치창출을 위한 그동안의 노력과 방향성을 점검하였으며 성과를 투명하게 공개하였습니다. 앞으로도 일하는 사람의 사회안전망으로서의 역할을 성실히 이행하고 지역사회 일원으로서 사회적 책임을 통한 지속적인 성장과 변화를 선도해나갈 것입니다.

감사합니다.

2018년 8월

근로복지공단 이사장 심 경 우

# Company Profile

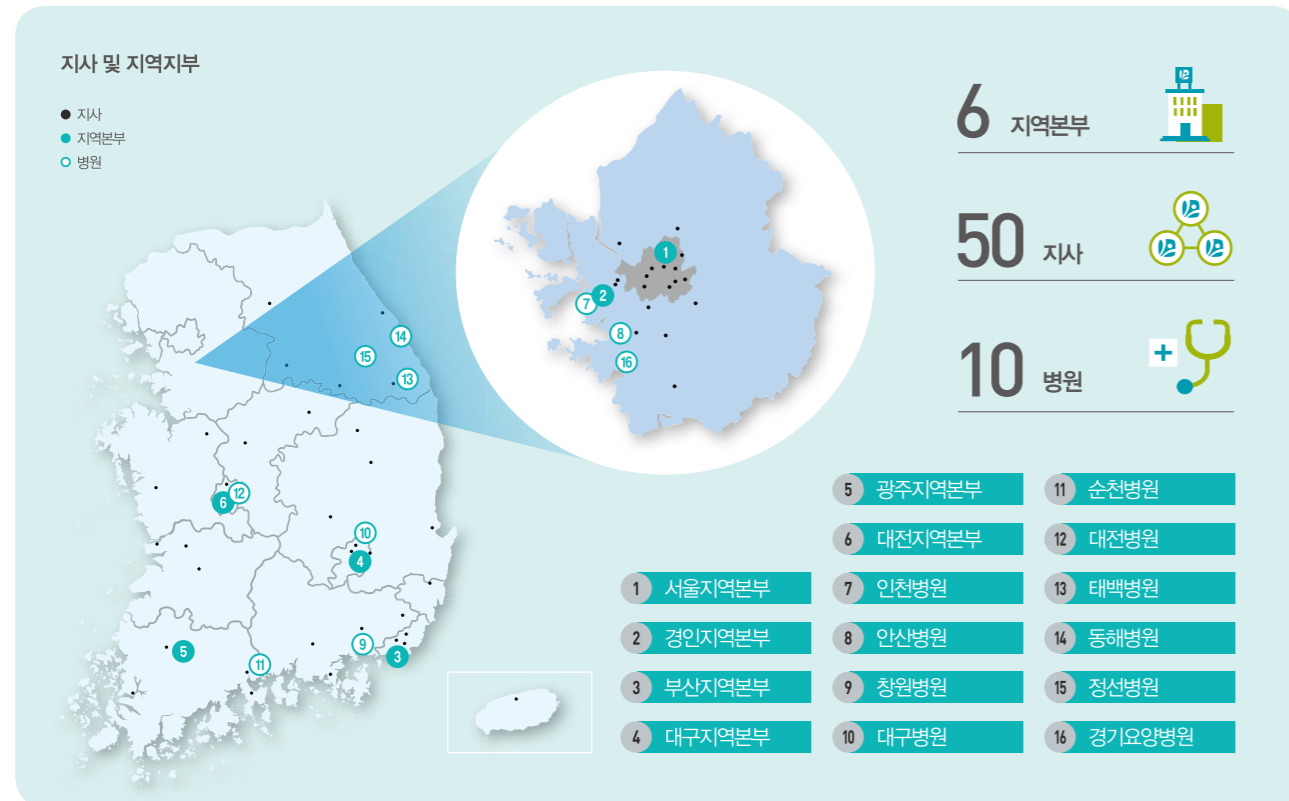
## 근로복지공단 소개

근로복지공단은 산업재해보상보험법 제 10조에 의거하여 설립된 고용노동부 산하의 기금관리형 준정부기관입니다. 인간의 존엄과 가치를 바탕으로 일하는 사람들의 건강하고 안정된 삶, 희망이 있는 삶을 위한 산재·고용보험, 산재보상, 의료·재활, 근로복지 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해 재해, 질병, 노동 능력·기회 상실 등 다양한 사회적 위험으로부터 일하는 삶을 보호하고 적극적으로 지원하여 산업재해 근로자의 보건 향상과 근로자들의 복지에 기여하고 있습니다.



|           |   |
|-----------|---|
| 공 단 설 립 일 | 1995.05.01.   |
| 이 사 장     | 심경우   |
| 공 단 특 성   | 정부출연기관으로서 무자본 특수법인  |
| 업 종       | 산재보험 및 의료서비스  |
| 임 직 원 수   | 7,222명  |
| 조 직 현 황   | 본부조직: 40사, 1감사, 3본부, 1단, 9실·국, 2위원회, 37부<br>소속기관: 6지역본부, 50지사, 6위원회, 1인재개발원, 1콜센터, 10병원, 1연구원, 2연구소 |

(2017년 12월 기준)



# Company Profile

## 근로복지공단 소개



부패방지 시책평가 5년 연속 최우수 기관(1등급)  
(국민권익위원회)

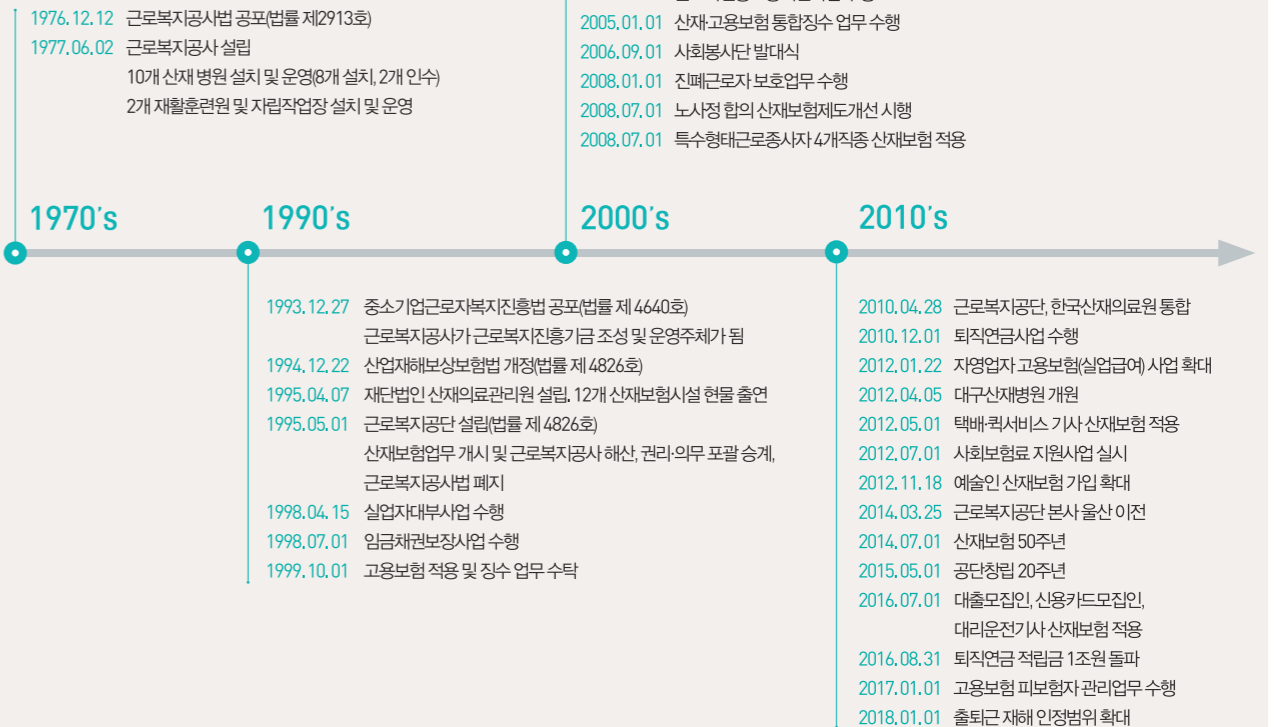


공공기관 고객만족도 조사 4년 연속 A등급  
(기획재정부)



한국에서 가장 존경받는 기업 4년 연속 공공병원  
부문 1위(한국능률협회컨설팅)

### 주요연혁

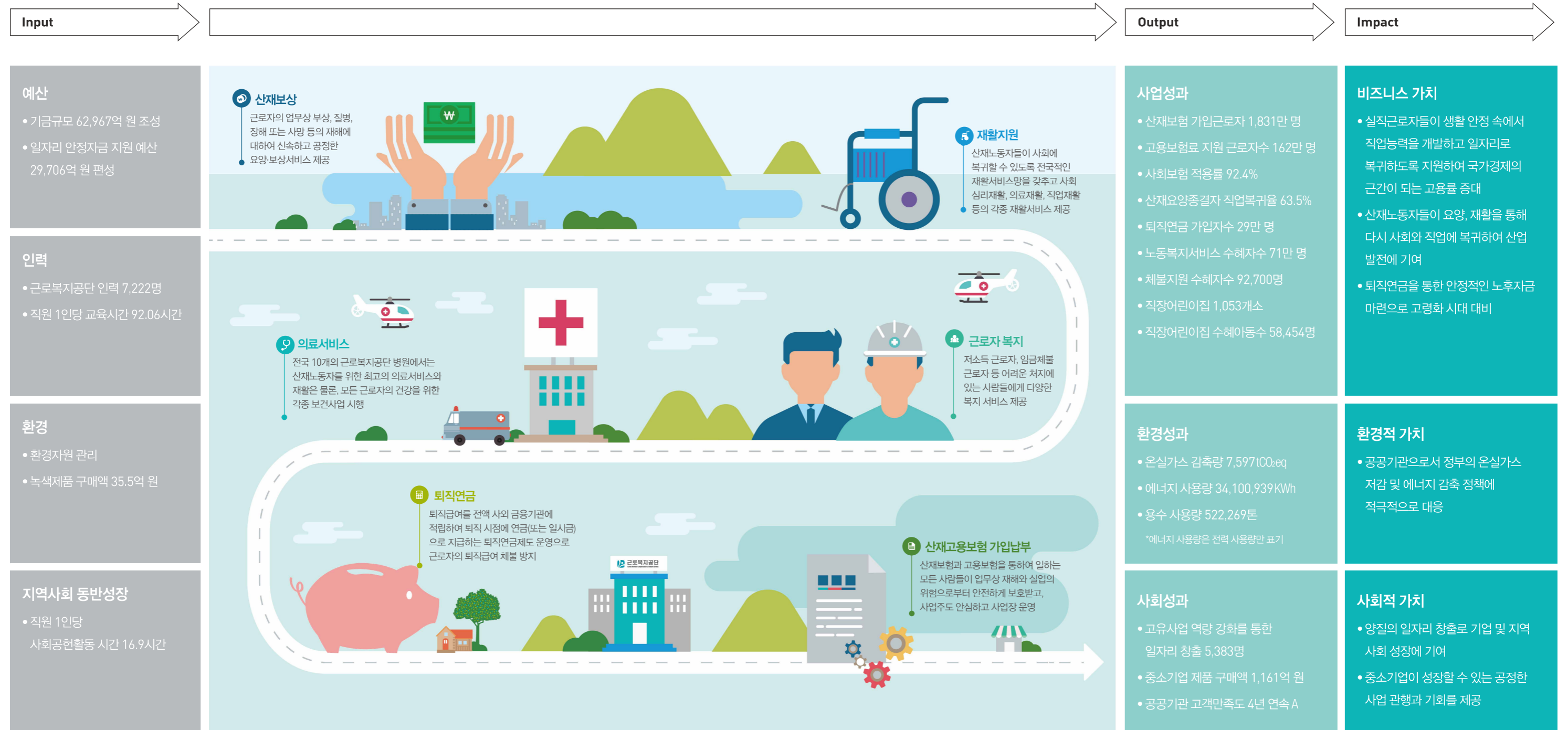


▲ 1995.05.01. 공단 창립 당일 전경 ▲ 1999.10.01. 고용보험 적용 및 징수 업무 수탁 ▲ 2006.09.01. 사회봉사단 발대식 ▲ 2014.07.01. 산재보험 50주년 기념식

# COMWEL Social Value

## 근로복지공단의 사회적 가치

근로복지공단의 미션은 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'입니다. 일하는 사람들이 안심하고 건강하게 일할 수 있도록, 그리고 퇴직 후에도 안심하고 살아갈 수 있도록 '보다 나은' 사회적 가치 창출에 노력하고 있습니다.





## 사회책임경영

- 01. 중장기 경영전략
- 02. 지배구조
- 03. 윤리경영
- 04. 이해관계자 참여 및 협의회
- 05. 중대성 평가

# Social Responsibility Management

근로복지공단의 사회책임경영에 대해 상세하게 소개하고자 합니다. 근로복지공단은 중장기 경영전략체계에 맞춰 체계적으로 운영되고 있으며 투명한 지배구조와 윤리경영을 통해 국민들에게 신뢰를 받고 있습니다. 또한, 근로복지공단 사회책임경영에 대한 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하여 그 내용을 경영에 반영하고 있습니다.

# Management Strategy

## 중장기 경영전략

근로복지공단은 중장기 경영전략을 수립하여 체계적으로 사업을 추진하고 있습니다. 특히, 2017년에는 4차 산업혁명으로 인한 급격한 근로 환경의 변화와 사회보험 사각지대, 청년실업 문제 등 우리 사회가 직면한 근로자의 문제에 적극적으로 대응하기 위해 Vision 2022를 재수립하여 경영의 실행력을 높이고 있습니다.

### Vision2022

근로복지공단은 '일하는 사람의 희망버팀목'을 실현하기 위해 3대 경영목표 및 경영전략 체계를 재설정하였습니다. 기존 4대 전략방향을 3대 전략방향과 12대 핵심 전략과제로 통합 조정하여 전략적 실행력을 강화하였습니다.



# Management Strategy

## 중장기 경영전략

### 핵심가치



**관계에 대한 책임** | 일하는 사람들에 대한 굳건한 사명감과 정의감으로 공정하고 투명한 업무처리를 해나가고 있으며 기본과 원칙 준수로 고객과 사회에 지속적 신뢰를 형성하고 사회적 책임 이행에 앞장서고 있습니다.

**고객을 위한 공감** | 고객의 눈높이에 따른 시각과 상호 존중의 마음으로 고객과 구성원에 대한 진정성 있는 소통과 협업을 통해 최고의 고객 가치를 창출하고 있습니다.

**미래를 향한 열정** | 창의적 사고와 창조적 도전 자세를 바탕으로 최고의 전문성을 배양하고, 미래에 대한 통찰과 끊임없는 변화·혁신을 통한 새로운 가치 창출로 세계 최고를 향한 지속가능 성장을 도모하고 있습니다.

### 전략과제 추진성과

| 전략과제                       | KPI           | 단위  | 2015      | 2016      | 2017      |
|----------------------------|---------------|-----|-----------|-----------|-----------|
| 고용안전망 사각지대 해소              | 보험적용률         | %   | 88.8      | 91.2      | 92.4      |
| 삶의 질 향상을 위한 맞춤형 복지서비스 강화   | 노동복지서비스 수혜자수  | 만 명 | 57        | 61        | 71        |
| 노후소득 보장을 위한 퇴직연금 확대        | 퇴직연금 가입자수     | 만 명 | 19        | 24        | 29        |
| 4차 산업혁명에 따른 미래 노동시장 선제적 대응 | 미래준비지수        | 점   | -         | 56.45     | 68.93     |
| 최적의 통합의료 재활서비스 제공          | 산재노동자 특성 진료율  | %   | 18.18     | 22.16     | 29.13     |
| 산재노동자의 성공적 일자리 지원          | 직업복귀율         | %   | 56.8      | 61.9      | 63.5      |
| 산재노동자의 안정적 사회복귀 촉진         | 산재노동자 사회복귀기간  | 일   | 163       | 165       | 169       |
| 로봇 의료재활체계 기반 구축            | 재활보조공학기기 지원건수 | 건   | -         | -         | 290       |
| 좋은 일자리 창출 선도               | 일자리 창출 지수*    | 점   | -         | -         | -         |
| 고객 중심 열린 혁신공정경영 확립         | 종합청렴도         | 등급  | 8.00(3등급) | 7.84(3등급) | 8.30(3등급) |
| 고객 공감 사회적 책임 이행을 통한 공공성 강화 | 고객만족도         | 등급  | A         | A         | A         |
| 정보보안 기반 ICT 서비스 확대         | 정보서비스 내외부만족도  | 점   | 84.4      | 84.7      | 85.3      |

\* 일자리창출지수는 2017년 신규 도입된 지표로 2018년부터 성과 창출 예정

### 비전 및 핵심가치 내재화

근로복지공단은 중장기전략의 실행 동력을 확보하기 위해 다양한 온·오프라인 채널을 활용하여 비전 및 핵심가치를 내재화하였습니다. 내부 소통과 공감을 위해 미래경영위원회, 경영전략 및 성과관리 워크숍을 진행하였고 비전의 일상화를 위해 가치상상 교육, 핵심가치 홍보관 등을 운영하고 있습니다.

# Corporate Governance Structure

## 지배구조

근로복지공단 이사회는 투명하고 전문적인 의사결정을 통해 국민들의 신뢰를 받기 위해 노력하고 있습니다. 비상임이사를 통해 전문역량을 강화하고 있으며, 전략적 경영자문 및 지원 역할 확대 등으로 공단의 사회책임경영을 선도해 나가는데 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

### 이사회 구성

근로복지공단 이사회는 이사회의 의장을 겸임하는 이사장을 포함하여 상임이사 4명, 비상임이사 9명으로 구성되어 있습니다. 이사장의 임기는 3년, 임원의 임기는 2년으로 정하고 있으며, 경영·노동·사회복지·의학 분야 전문가를 비상임이사로 임명하여 이사회의 객관성 및 전문성을 확보하였습니다.

(2018년 5월 25일 기준)

| 이름  | 성별 | 소속 및 직책          | 임기                        | 구분    |
|-----|----|------------------|---------------------------|-------|
| 심경우 | 남  | 근로복지공단 이사장       | 2016. 11. 29~2019. 11. 28 | 이사장   |
| 오선균 | 남  | 근로복지공단 기획이사      | 2016. 12. 28~2018. 12. 27 | 상임이사  |
| 박형정 | 남  | 근로복지공단 급여재활이사    | 2017. 04. 10~2019. 04. 09 |       |
| 김훈  | 남  | 근로복지공단 보험재정이사    | 2016. 12. 28~2018. 12. 27 |       |
| 홍성진 | 남  | 근로복지공단 의료복지이사    | 2018. 05. 25~2020. 05. 24 |       |
| 이성경 | 남  | 한국노동조합총연맹 사무총장   | 2018. 05. 17~2020. 05. 16 | 비상임이사 |
| 이동응 | 남  | 한국경영자총협회 전무      | 2015. 01. 08~2019. 05. 16 |       |
| 김미옥 | 여  | 전북대학교 사회복지학과 교수  | 2015. 08. 06~2019. 05. 16 |       |
| 박찬임 | 여  | 한국노동연구원 선임연구위원   | 2018. 05. 17~2020. 05. 16 | 비상임이사 |
| 원종욱 | 남  | 연세대학교 의과대학 교수    | 2018. 05. 17~2020. 05. 16 |       |
| 이현주 | 여  | 우송대학교 간호학과 교수    | 2018. 05. 17~2020. 05. 16 | 당연직   |
| 강동묵 | 남  | 부산대학교 의과대학 교수    | 2018. 05. 17~2020. 05. 16 |       |
| 문성유 | 남  | 기획재정부 사회예산심의관    | 2017. 09. 05~재직기간         |       |
| 박영만 | 남  | 고용노동부 산재예방보상정책국장 | 2018. 02. 28~재직기간         | 당연직   |



▼ 이사회

### 이사회 운영

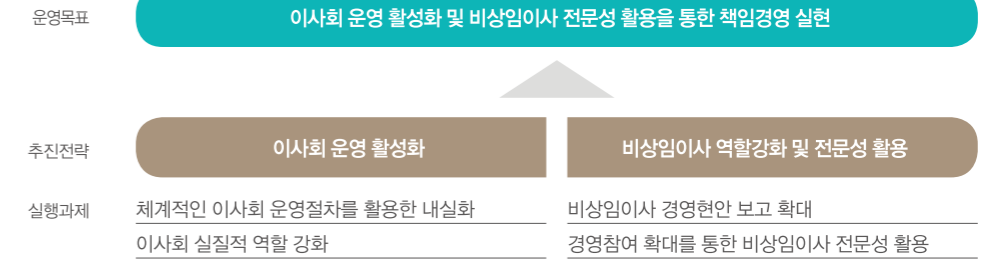
이사회는 중요안건에 대한 의사결정을 위해 정기회를 개최하며 의장 또는 이사회의 요구가 있을 경우, 임시회를 운영합니다. 2017년에는 총 13차례 이사회가 개최되었으며 현재 재직 중인 이사의 이사회 참석률은 81.8%입니다. 2017년에는 공단의 현안사항 논의 건수를 신규 KPI로 채택하여 최고이사 결정기구로서의 실효성을 더욱 강화하였습니다.



# Corporate Governance Structure

## 지배구조

### 이사회 운영체계

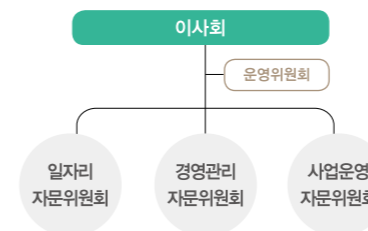


### 이사회의 전문성

근로복지공단은 이사회 전문성 제고를 위해 비상임이사의 경영자문과 제언을 적극적으로 반영하고 있으며 2017년 경영제언 반영률은 81.9%로 전년 대비 1.6% 상승하였습니다. 또한, 이사회 산하에 운영하고 있는 전문위원회인 '일자리자문위원회', '경영관리자문위원회', '사업운영자문위원회'를 통해 공단의 주요 현안에 대한 해결방안을 모색하고 추진 사업들의 적정성을 평가받고 있습니다. 특히, 최근 들어 일자리 안정과 관련한 업무가 증대되면서 전문성 증대를 위해 2017년 '일자리자문위원회'를 신규로 구성하였습니다.

#### 비상임이사 경영제언 반영 주요사례

|   |  |
|---|--|
| <b>산재보험 핵심역량 제고</b><br>산재의료 분야 신규 사업에 대한 착실한 준비 및 운영 필요 제언(1월)<br><b>산재환자 만족도 및 의료 서비스 질 제고를 위한 간호·간병 통합서비스 운영 계획 수립 및 순차적 확대 시행(2월~)</b> | <b>산재보험 핵심역량 제고</b><br>출퇴근 재해 인정 도입에 따른 구상금 문제가 발생할 수 있으므로 지속적인 연구 및 준비 필요(8월)<br><b>구상금 분쟁 최소화를 위한 금감원 및 손해협회와 MOU 체결 진행(9월~)</b> |
| <b>지속가능 성장역량 강화</b><br>인사이트협의회를 통한 소통강화는 바람직하며 실천적인 내용이 담보될 수 있도록 운영 필요(6월)<br><b>인사이트협의회에 대한 세부 실행계획 수립 및 시행(8월)</b>                     | <b>가치 창출 경영관리 혁신</b><br>현 정부 정책과 최근 트렌드에 맞춰 공단 전략과제 및 전략방향 수정 필요(10월)<br><b>중기 경영전략체계 수정(10월)</b>                                  |



### 이사회 현장공감경영 강화

근로복지공단은 비상임이사의 현장 이해도를 높이기 위해 기존의 중대 사업 위주였던 보고 안건을 현안 사항 공유로 개선하였습니다. 그 결과, 2017년 비상임이사의 공단 사업 이해도는 4.7점으로 전년 대비 16.8% 증가하였고 현장에 대한 이해를 바탕으로 한 실효성 있는 경영 제언이 증가하였습니다.



# Ethics Management

## 윤리경영

국민의 든든한 사회 안전망이 되기 위해서는 신뢰가 중요하며, 국민의 신뢰는 깨끗한 조직에서 나옵니다. 근로복지공단은 조직의 청렴도를 높이기 위해 윤리경영 체계를 구축하고 지속적으로 부패 대응 능력을 강화한 결과, 고객평가 외부청렴도가 전년 대비 1등급 향상했습니다. 또한, 3,000명 이상 대형 공공기관 최초로 5년 연속 부패방지 시책평가 최우수 등급을 달성하였습니다.

### 윤리경영 시스템

근로복지공단은 '청렴이 기본이 되는 깨끗한 조직' 구현을 위해 윤리비전을 중심으로 중장기 로드맵과 세부 실행과제를 연계한 윤리경영 시스템을 확립하였습니다. 2017년에는 청렴업무 전담 인력을 기존 3명에서 4명으로 보강하였으며, 청렴 옴부즈만도 8명에서 12명으로 확대하였습니다. 더불어, 소속기관별로 청탁방지 담당직원을 두었으며 성희롱 고충상담원을 지정하였습니다.

#### 비전 및 추진체계



예방적 윤리경영을 위해 윤리규범이 잘 이행되고 있는지 수시로 점검하면서 제도개선을 통해 선제적으로 대응하고 있습니다. 2017년에는 업무 담당자가 청탁금지법 위반 여부를 스스로 판단할 수 있도록 매뉴얼을 신설하였으며 외부강의에 대한 신고 기준을 구체화하였습니다. 그 결과, 국민권익위원회 부패방지시책 평가 중 공직자 행동강령 제도화·청탁금지 제도 운영 부문에서 최고점을 달성하였습니다.

| 구분    | 이행여부 점검활동                | 점검결과 제도개선                      |
|-------|--------------------------|--------------------------------|
| 청탁금지법 | 청탁금지법 위반신고(34건) 적정성 외부자문 | 청탁금지법 위반여부 판단기준 매뉴얼 신설         |
| 행동강령  | 외부강의, 직무관련자 사적 접촉여부 등 점검 | 외부강의 신고기준 구체화, 시스템 개편          |
| 윤리규정  | 성희롱 관련 인식도 조사 및 실태점검     | 장계양정기준 개정(174), 내부포탈에 신고센터 구축  |
| 정보보호  | 정보 무단열람 상시모니터링 실시        | 개인정보 접속기록 점검 규정 명시 등 예방방안 마련   |
| 예산집행  | 특근매식비, 업무추진비 특정감사        | 업무추진비 공개대상 확대, 부당 사용 시 예산삭감 도입 |

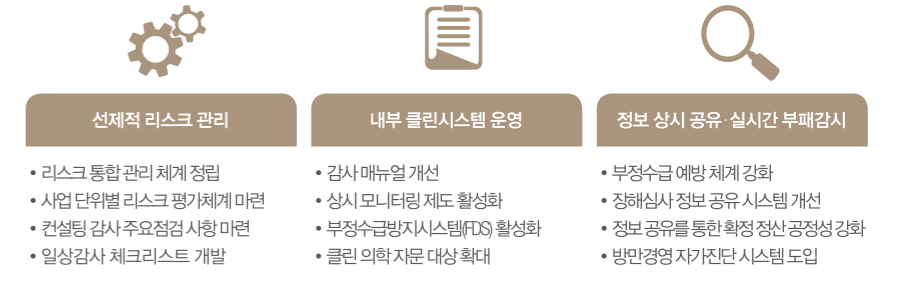
### 제도개선 노력

# Ethics Management

## 윤리경영

### 내부 견제시스템

근로복지공단은 공공기관으로서 감사의 독립성을 확립하고 단편적 문제 제기에서 벗어나 예방·종합적 대안을 제시하고자 합니다. 이에 '내부견제 시스템 강화', '리스크 기반 감사 체계 고도화', '내외부 전문가 활용 예방감사'를 실시하여 경영의 투명성을 강화하고 있습니다. 또한, 감사 전문 직위제, 감사 관련 전문 자격 신규 취득, 외부 전문가 활용 등으로 감사 업무의 전문성을 강화하였습니다. 2017년에는 총 584건의 감사의견을 제시하였으며 이 중 125건의 제도를 개선하였습니다. 그 결과, 감사원 자체 감사활동 평가 A등급을 달성하였습니다.



### 청렴 문화 확산

공단은 내외부 청렴문화 확산을 위한 교육과 투명한 거버넌스 구축에 노력하고 있습니다. 부패 통계와 유형을 분석하여 장해보상 등 8개의 부패 취약분야를 지정하여, 관련 업무 담당자별 교육을 5회 실시하였습니다. 더불어, 청렴연수원의 찾아가는 청렴클리닉에는 20개 기관 1,045명이 참여하였습니다.

근로복지공단은 국민권익위원회 청렴옴부즈만 협의회, 투명사회실천네트워크에 참여하고 있으며 울산 민관합동 청렴거버넌스를 구축하였습니다. 2017년 6월 2일에는 윤리의 날을 기념하여 울산 청렴거버넌스 청렴캠페인을 주관하였습니다. 이 날에는 공익신고 활성화, 신고자 보호제도 이벤트, 홍보 유인물 등을 배부하였으며 민간 10개 기관에 소속된 40여 명이 참석하였습니다. 특히, 청탁금지법 공무 수행사를 대상으로 청렴제도를 안내하고, 정책고객들에게 청렴 소식지를 발송하는 등의 업무 유관자 대상 윤리경영 확산 노력은 국민권익위원회 우수사례로 채택되었습니다.

#### 청렴 거버넌스 체계

| 구분                     | 대상     | 추진실적  |
|------------------------|--------|---|
| 공공기관<br>청렴<br>네트워크     | 전국단위   | · 투명사회 실천네트워크(45개소) 활동(2회), 반부패 자율협의체(10개소) 활동(3회)<br>· 국민권익위원회 청렴옴부즈만 협의회(10개소) 활동(2회)               |
|                        | 지역단위   | · 울산 청렴 거버넌스(중앙행정기관 2, 공공기관 6, 민간단체 2) 구축 및 활동(5회)<br>· 울산 최초 민관 합동 연합 청렴 문화 축제 '청렴어울림 한마당', 청렴캠페인 전개 |
| 업무관계자<br>윤리경영<br>공유 확산 | 이해관계자  | · 정책고객 대상 청렴 어울림 소식지 발송(역량)<br>· 청탁금지법 공무수행사 대상 청렴제도 안내   |
|                        | 이해관계단체 | · 청렴정보 안내사업주 36회, 3,100여명, 의료기관 종사자 5회, 2,200여명<br>· 두루누리 실무협의체 협력업체 간담회 청렴홍보                         |






# Stakeholder Engagement

## 이해관계자 참여

근로복지공단은 내·외부 이해관계자와의 꾸준한 소통을 통해 이해관계자가 생각하는 중요한 가치를 존중하고 공단경영에 반영하여 지속가능한 성장을 이루고자 합니다. 이에 공단은 주요 이해관계자별 특성에 맞춰 양방향 의사소통 채널을 운영하고 있으며, 접수된 의견들은 중대성 평가 및 검토 과정을 거쳐 경영에 적극적으로 반영되고 있습니다.

### 이해관계자 관리

근로복지공단의 이해관계자는 공단의 사회적 가치를 기준으로 구분됩니다. 가치를 생산하고 운영하는 주체인 '가치생산자', 공단의 사회적 가치를 이용하는 '가치소비자', 공단의 사회적 가치에 대한 방향 제시 및 감시자의 역할을 하는 '가치영향자'를 3대 이해관계자로 정의하고 특성에 맞는 소통전략을 통해 주요 이슈에 대응하고 있습니다.

| 구분  | 중요이슈  | 주요 소통 및 환류 채널   |  | 성과   |
|---|---|---|--|--|
|   |   | 온라인   | 오프라인   |  |
| <br><b>가치생산자</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>고용불안 및 사회양극화 심화에 대한 대책</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>CEO·직원 직접 소통(소통과 공감)</li> <li>직원 참여(제안방)</li> <li>좋은 일자리 공모전 및 설문조사</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>찾아가는 CEO 현장경영</li> <li>노사소통(노사협의회)</li> <li>협력업체(현장 실무협의회)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>기간제 노동자의 전환대상 100% 전환 결정(전문직, 휴직대체 노동자 제외)</li> <li>간접고용 노동자 11개 직종 720명 전환 결정</li> </ul>   |
| <br><b>가치소비자</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>출퇴근 방법에 따른 노동자 간 차별 및 공무원 등과의 형평성 문제</li> <li>사회적 취약계층 보호</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>양방향 소통 공단 홈페이지 및 SNS</li> <li>국민참여(고객제안방)</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>시민청렴패널단</li> <li>청렴옴부즈만</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>출퇴근 재해에 대한 산재보상 (연 4,083억 원) 실시로 국민부담 완화</li> <li>제출서류 간소화 및 신속처리로 업무량 30% 이상 경감</li> </ul> |
| <br><b>가치영향자</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>최저임금 인상으로 인한 사업주 경영부담 증가</li> <li>노동자 고용 불안 해소 방안</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>신속 효과적 소통(영상회의)</li> <li>전문가 의견 정책 반영(정책자문단)</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>노·사·정 협의회</li> <li>주무부처 정책협의회</li> <li>대학가 지단 희망누리꾼</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>대상노동자 약 3백만 명, 연간 3조 원 지원으로 소득주도성장 주도</li> <li>고용보험 사무 연계를 통해 보험 사각지대 해소</li> </ul>         |

### 내부 이해관계자 의견수렴

근로복지공단은 사회적 책임경영에 관한 내부의 시각과 이슈를 살펴보고 발전방향을 모색하고자 '2018 근로복지공단 사회적 책임경영 내부이해관계자 협의회'를 개최하였습니다. 본 협의회는 전략기획부, 윤리경영부, 보험가입부 등 유관부서 담당자들이 참여하였습니다. 공단은 내부 이해관계자들이 제안한 의견을 경영 전략 및 운영에 적극 반영할 것이며, 본 사회적 책임경영보고서에서도 충실히 보고하고자 합니다.

Special page

## 근로복지공단의 사회적 가치 의견수렴



**주제** 근로복지공단의 사회적 가치 진단 및 향후 발전 방향 모색  
**일시** 2018년 5월 29일(화)  
**장소** 근로복지공단 본부 7층 스마트룸



부상계획부 고영주



부과운영부 윤찬수

다양한 노동 복지 업무를 지원하는 업의 특성상 공단의 고용 사업 전체가 곧 사회적 가치의 실현이라고 생각한다. 따라서 사회적 가치를 실현하는 것은 곧 공단에게 좋은 사업적 기회이며 동시에 공단이 나아가야 할 방향 그 자체라고 볼 수 있다. 이에 임직원 모두 CSR을 내재화하여 업무 몰입도와 자부심을 높여 나가야 한다.



인사부 남효진

공단의 사회적 책임 노력을 전반적으로 봤을 때 민간기업이나 공기업에 비해서는 업 특성 자체의 공공성이 커서 사회적 가치를 위해 일하는 측면이 많다. 그러나 우리 고객이나 국민들이 이것에 얼마나 공감할지는 의문이다. 국민들에게 알리고 지지를 받는 노력도 필요하다.



성과평가부 이동훈

공단은 산재노동자의 재활·의료 서비스 등 취약계층을 보호하기 위해 노력하고 있지만 여전히 사각지대가 존재하는 것 같다. 모두가 공감하는 사회적 가치를 창출하기 위해 공단은 앞으로도 출퇴근 재해 인정범위 확대, 일자리 안정자금 지원 등과 같은 복지 사각지대 해소를 위한 방법을 더욱 모색해야 할 것이다.



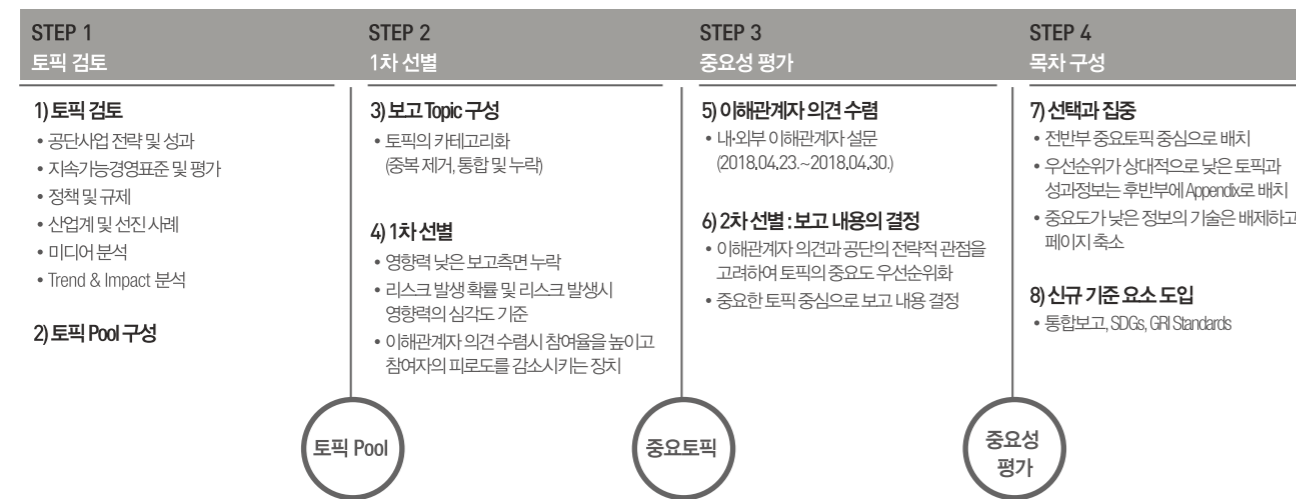
윤리경영부 마영희

# Materiality Assessment

## 중대성 평가

공단은 이해관계자들의 관심 사항과 경영에 대한 영향도를 파악하여 사회적책임경영 성과를 보고하고자 합니다. 보고 토픽은 대내외 환경 분석과 이해관계자 의견수렴 과정의 중요성 평가를 통해 이해관계자가 공통적으로 관심을 갖고 경영 활동에 잠재적으로 영향도가 높은 토픽을 중심으로 선정하였습니다. 또한, 자체 중요성 평가 프로세스에 따라 매년 보고서 제작 과정의 개선 사항과 피드백을 반영해 보고서 제작 프로세스를 지속적으로 업데이트하고 있으며 중요 토픽들은 유엔 지속가능발전목표(UN SDGs)와 연계하여 대응하고 있습니다.

### 중대성 평가 프로세스



근로복지공단은 중대성 평가를 통해 현재의 가치 창출과 장기적 성과에 중요한 영향을 미치는 토픽들을 선별하여 보고하고 있습니다. 이를 위해 국제 지속가능성 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards를 중심으로 중요 토픽을 선정하였습니다. 또한, 토픽 선정 과정 및 평가 결과의 신뢰도를 확보하기 위해 국제 지속가능성 보고 검증기준인 AA1000이 요구하는 포괄성, 중대성, 대응성 3대 원칙을 반영하였습니다.

그 결과, 공단 내부 토픽, 이해관계자 이슈(미디어조사 포함), 국제 가이드라인, 동종업계 분석 등을 통해 총 438개의 토픽풀을 도출하였습니다. 도출된 토픽들의 내·외부적 연관성을 분석,

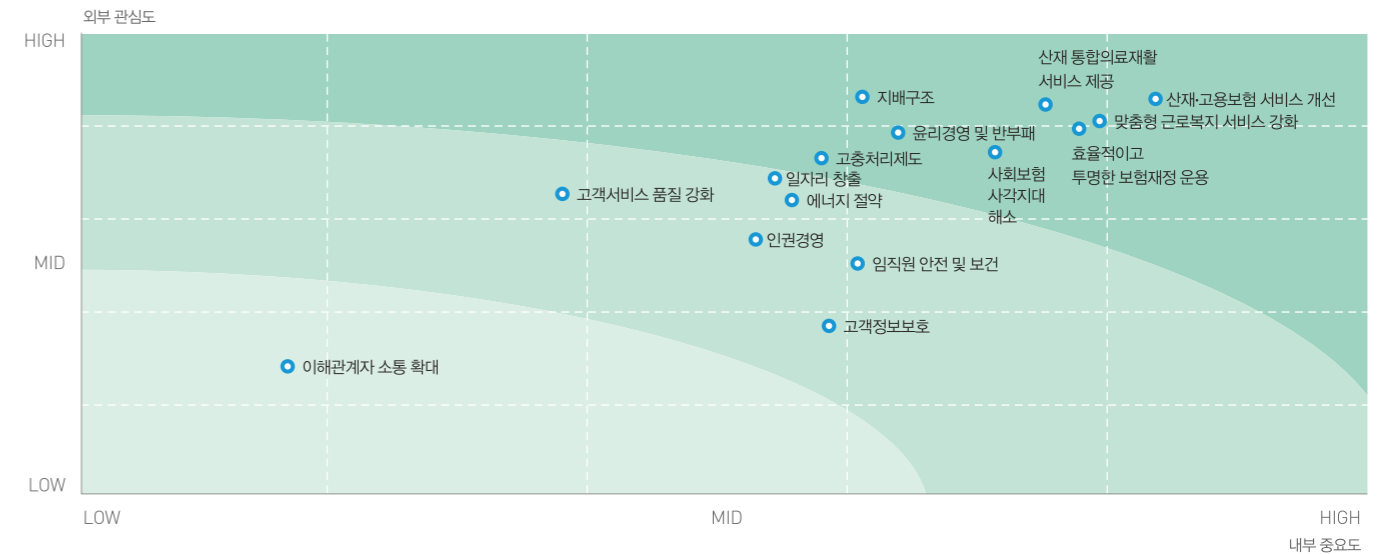
토픽의 중요성과 발생 가능성을 기준으로 총 15개 중요토픽을 1차적으로 선별하였습니다. 1차적으로 선별된 중요 토픽에 대해 '근로복지공단의 사업에 미치는 영향도'와 '이해관계자의 의사결정 및 평가에 미치는 영향도'를 종합적으로 분석하기 위해 영향력 설문조사를 시행하였는데 총 1,064명이 참여하였습니다.

이러한 과정을 거쳐 이해관계자의 영향도 및 비즈니스 영향도를 최종적으로 반영한 15개 중요 토픽에 대한 우선순위를 결정하였으며 그 결과는 제3자 기관의 검증 과정을 거쳤습니다.

# Materiality Assessment

## 중대성 평가

### 중대성 평가 결과



### 핵심이슈와 GRI Topic

| 이해관계자 의견          | GRI Topic         | 보고 토픽             | 순위(외부 / 내부) |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| 신재·고용보험 서비스 개선    | 신재·고용보험 서비스 개선    | 신재·고용보험 서비스 개선    | 3 / 1       |
| 신재 통합의료재활 서비스 제공  | 신재 통합의료재활 서비스 제공  | 신재 통합의료재활 서비스 제공  | 5 / 3       |
| 맞춤형 근로복지 서비스 강화   | 맞춤형 근로복지 서비스 강화   | 맞춤형 근로복지 서비스 강화   | 2 / 8       |
| 효율적이고 투명한 보험재정 운용 | 효율적이고 투명한 보험재정 운용 | 효율적이고 투명한 보험재정 운용 | 1 / 4       |
| 사회보험 사각지대 해소      | 사회보험 사각지대 해소      | 사회보험 사각지대 해소      | 6 / 6       |
| 고충처리제도            | 고충처리제도            | 고충처리제도            | 11 / 11     |
| 고용                | 지배구조              | 지배구조              | 12 / 13     |
| 노사관계              | 윤리경영 및 반부패        | 윤리경영 및 반부패        | 4 / 2       |
| 산업안전보건            | 고충처리제도            | 고충처리제도            | 11 / 11     |
| 이해관계자의 참여         | 일자리 창출            | 일자리 창출            | 10 / 14     |
| 지배구조의 투명성 강화      | 에너지 절약            | 에너지 절약            | 15 / 15     |
| 부패척결로 청렴윤리 조직 구현  | 산업안전보건            | 임직원 안전 및 보건       | 14 / 9      |
| 고객만족(제품 및 라벨링)    | 인권경영              | 인권경영              | 13 / 7      |
| 고객정보보호            | 고객만족              | 고객서비스 품질 강화       | 9 / 12      |
| 기업 인권경영의 확산 및 증진  | 고객정보보호            | 고객정보보호            | 7 / 5       |
| 다양성과 기회균등         | 이해관계자 소통 확대       | 이해관계자 소통 확대       | 8 / 10      |
| 경제성과              |                   |                   |             |
| 에너지               |                   |                   |             |



# II

## 사회책임경영 중요이슈

01. 일하는 사람을 위한 사회 안전망 구축
02. 일하는 사람의 건강한 삶 지속
03. 일하는 사람의 생활 안정
04. 일하는 사람을 위한 조직 운영
05. 지역사회의 지속가능한 성장

# Social Responsibility Management Key Issue

근로복지공단은 사회책임경영을 위해 중요토픽들을 검토하였으며 공단과 이해관계자들에게 가장 영향력이 높은 중요토픽들을 중심으로 자세히 보고하고자 합니다.

중요토픽 외에도 GRI Standards에 해당하는 토픽들은 별책부록 '주요 사회책임경영 성과'에 상세하게 보고하고 있습니다.

Social Responsibility Key Issue 01



사회책임경영 중요이슈 01

# 일하는 사람을 위한 사회 안전망 구축



사회보장을 위한 산재·고용보험  
쉽고 편한 보험 서비스  
산재보상 서비스  
건강한 보험재정 운용

**1,831** 만명  
산재보험 가입근로자

**162** 만명  
고용보험료 지원 근로자수

**92.4** %  
사회보험적용률

**63.5** %  
산재요양종결자 직업복귀율

## 1-1. 사회보장을 위한 산재·고용 보험



### 보험 적용 범위 확대

근로복지공단은 사업장 규모와 관계없이 모든 노동자들이 산재와 실업의 위험으로부터 보호받을 수 있도록 보험 적용 범위 확대에 노력하고 있습니다. '산재보험법 시행령' 개정을 통해 소규모 사업 제외 조항을 폐지하였으며, 대상을 특수형태 근로자와 소상공인까지 확대하여 약 47만여 명이 산재보험에 추가로 가입할 수 있었습니다. 또한, 실업 위험에 노출된 특수형태 근로종사자, 예술인, 자영업자의 고용보험 보호 방안을 마련하여 가입 대상자를 대폭 확대하였습니다.

### 신규가입자 보험료 지원 확대

공단에서는 월평균보수 140만 원 미만 근로자가 있는 10명 미만의 사업에 고용, 국민연금 보험료를 최대 60%까지 지원하는 '두루누리 사회보험 지원사업'을 추진하고 있습니다. 2017년에는 더 많은 노동자에게 보다 많은 혜택이 돌아가도록 지원 기준을 완화하였습니다.

취득 신고 이후 3개월 이내의 지원 신청만 신규로 인정하던 기존 제도를 개선하여 '3개월' 신청기한을 삭제하였고 사업규모(10명 미만) 판단시 기 지원 중인 사업에만 노동자 수에서 육아휴직자를 제외하던

것을 모든 사업에 적용시켰습니다. 또한, 그동안 지원대상에서 제외되었던 외국인 노동자를 지원대상에 포함시켰습니다. 건설업의 경우, 본사 및 건설 현장별로 각각 지원 신청해야 하는 번거로움을 없애고 본사 단위 연 1회 신청만으로 현장까지 지원받을 수 있게 절차를 간소화하였습니다. 그 결과, 신규 가입자 5만 명, 신규 지원액 38억 원으로 각각 30%, 72% 증가하였습니다. 아울러, 2018년부터는 최저임금 인상에 따른 일자리 안정자금 지원 사업과 연계하여 고용 안정망 강화를 위해 지원기준을 월 보수 190만 원 미만으로 상향시키고 신규 가입자에 대한 지원수준을 최대 90%까지 확대하였으며 신규 가입자 판단요건시 취득이력을 3년에서 1년 이내로 대폭 완화하였습니다.

### 두루누리 보험 비교

| 구분     | 2017              | 2018   |  |
|--------|-------------------|--|--|
| 보수기준   | • 월평균보수 140만 원 미만 | • 월평균보수 190만 원 미만  |  |
| 제외 기준  | 근로소득              | • 연 1,848만 원 이상  | • 연 2,508만 원 이상                        |
|        | 종합소득              | • 연 1,680만 원 이상  | • 연 2,280만 원 이상                        |
| 신규지원자  | 인정요건              | • 최초가입자<br>• 보험료 지원이력이 없고, 지원신청일 현재 3년 이내 피보험자가입 이력이 없는자 | • 최초가입자<br>• 지원신청일 직전 1년간 자격취득 이력이 없는자 |
|        | 지원율               | • 60%  | • (5인 미만 사업) 90%<br>• (5인 이상 사업) 80%   |
| 지원기간상한 | • 제한없음            | • 근로자별 36개월  |  |

### 산재·고용보험 적용범위 확대 현황

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p><b>노동자</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노동자를 고용하는 모든 사업장(건설공사 포함)으로 산재보험 적용 전면 확대 (2018.07.01)</li> </ul> | <p><b>특수형태근로종사자</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 9개 직종에서 전 직종 산재보험 적용으로 중장기적 추진</li> <li>• 고용보험 신규 적용 제도 설계</li> </ul> | <p><b>중소기업사업주</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우선적 보호가 필요한 8개 업종 산재보험 확대 적용</li> </ul> | <p><b>자영업자</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용보험 가입자격 요건 완화(개업 후 1년 이내 → 5년 이내)</li> </ul> | <p><b>예술인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용보험 신규 적용 제도 설계</li> </ul> |
|--|---|--|--|--|

2017년 성과 | 산재위험과 실업으로부터 취약한 소외계층 125만 명 추가 보호

## 사회안전망 강화를 위한 가입 기초자료 수집 확대

근로복지공단은 더 많은 노동자에게 사회보험 가입 혜택을 제공하기 위해 공공기관 및 민간과 협력하여 가입 기초자료를 수집하고 있습니다. 이러한 노력으로 기존 350만 건에서 53만 건이 추가된 402만 건의 가입 관련 기초자료를 확보하였으며 자료제공 기관을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.

| 구분    | 기존 입수 자료(350만건)  | 2017년 신규입수(53만건)   |
|-------|--|--|
| 공공 부문 | (국세청) 신규사업자등록, (일용) 근로소득, 원천징수 자료<br>(국토교통부) 착공 사용승인, 건설기계 등록 자료 등<br>(조달청) 나라장터 시설공사계약자료 기타 산림청, 국방부, 사회보험 기관 등에서 자료 입수 | (한국고용정보원) 워크넷 회원(구인업체) 자료<br>(문화재청) 문화재수리업자 등록업자   |
| 민간 부문 | (4대 건설협회) 건설업 등록 자료<br>(예술인복지재단) 예술인 등록 자료<br>(협업기업) 백화점·대형마트 입점 자료 등  | (수협중앙회) 어선원법 적용사업장 자료<br>(대한주택건설협회) 주택건설업자 등록자료<br>(협업기업) 백화점·대형마트 신규 입점업체 자료, 치킨 프랜차이즈 가맹점 자료 |

이렇게 입수된 기초자료는 가공을 거쳐 미가입 사업장들을 파악한 후 보험 가입을 안내하는 등 사회보험 가입 사각지대를 최소화하기 위한 자료로 활용됩니다.

## 공공기관과의 협업 강화

지방자치단체 등 공공기관 협업을 통해 미가입 사업장들이 자발적으로 사회보험에 가입할 수 있도록 독려해나가고 있습니다.

지방자치단체는 가입 집중 홍보기간 중 홈페이지, 전광판 등 보유하고 있는 홍보수단을 활용하여 가입홍보 활동에 참여하고 있으며 특히, 40여개 지방자치단체에서는 건축공사 사용 승인 시

산재·고용 보험 가입 증명원을 제출받는 등 적극적으로 동참하고 있습니다. 서울시에서는 소상공인이 사회보험 가입 후 '두루누리 사회보험료 지원사업'을 통해 고용보험과 국민연금 보험료를 지원받을 경우, 서울신용보증재단의 저금리 특별금융 제도를 통해 최대 5천만 원까지 융자 서비스를 제공하고 있으며 서울시는 추가로 대출 금리 2.5%를 지원하는 제도를 시행 중에 있습니다.

## 기업과 시민 참여 강화

공단은 숨어있는 미가입 사업장을 발굴하기 위해 기업과 시민의 적극적인 참여를 활용하고 있습니다. 2017년에는 유통기업·프랜차이즈 본사 등의 입점업체 및 가맹점을 대상으로 협력업체 5만 5천 개소 실태조사를 통해 약 9천 개소가 사회보험에 신규로 가입하였습니다. 또한, 생활 주변에서 미가입 사업장을 신고하도록 독려하는 '공익신고제'와 사회보험 인식 개선을 위해 조직된 자원봉사 단체인 '가입발굴단'의 자발적 참여로 미가입 사업장들을 파악해나가고 있습니다. 2017년에는 기업과 시민의 공익신고가 작년 대비 15.2% 증가하였습니다.

구직자는 우수한 사회 안전망을 갖춘 일터를 원하고 기업은 우수인재를 채용하고자 합니다. 공단은 여기에서 착안하여 대표적 취업포털 8곳의 구인업체 정보에 '사회보험 가입 여부 확인서비스'를 오픈하였습니다. 이를 통해 1일 방문자 약 400만 명에게 각 사업장들의 4대보험 가입정보를 제공하여 구직자들이 사회 안전망이 갖춰진 양질의 일자리를 선택할 수 있도록 돕고 있으며 가입·미가입 사업장들의 자발적 가입을 유도하고 있습니다.

사회보험 신규가입

약 **9,000** 개소



INTERVIEW

### "자발적 가입률이 점점 높아지고 있어요."

유관기관이 확보한 기초자료를 협조 받아서 전산에 누락된 사업장들을 발굴하는 업무를 하고 있습니다. 3년 전, 이 업무를 맡았을 당시만 해도 주변의 편의점이나 식당들은 5곳 중 2~3곳이 고용·산재보험 미가입 사업장이었습니다. 하지만 요즘은 5곳 중 1곳에 불과합니다. 이것은 자발적 가입률이 보다 높아졌다는 의미이며 노동자들의 입장에서 보험 사각지대가 그만큼 해소되었다는 것입니다. 주변의 시민들이 관심을 갖고 동참해주신 덕분에 이러한 시민의 참여와 이를 통한 변화가 뿌듯하고 한편으로는 시민의식에 놀라게 됩니다.

보험가입부 박선화 과장

## 일자리 안정자금 지원

2018년 최저임금 인상(시급 7,530원)에 따라 소득주도 성장의 선순환 효과가 본격화 되기 전, 경영상 어려움에 처할 수 있는 소상공인과 영세 중소기업의 경영부담을 완화하고 노동자의 고용불안을 해소하기 위하여 일자리 안정자금을 지원하고 있습니다.

30인 미만 노동자를 사용하는 사업주가 1개월 이상 고용을 유지한 경우, 월평균보수액이 190만 원인 노동자 1인당 최대 월 13만 원을 현금 지급 또는 사회보험료 대납의 방식으로 지원하여 인건비 부담의 완화를 기대하고 있습니다.

아울러, 건강보험 직장가입자로 신규 가입 후 일자리 안정자금을 지원 받는 경우에는 한시적으로 2018년도 건강 보험료의 50%를 감면해주고 있으며 10인 미만 노동자를 고용하는 사업주에게는 4대보험 신규 가입 시 2년간 세액을 공제하는 추가 혜택도 제공하고

일자리 안정지원 예산 확보

**2조 9,706** 억 원



▲ 일자리 안정지원 사례

일자리 안정자금 프로세스

있습니다. 공단은 원활한 사업운영을 위해 이사장 직속으로 '일자리안정지원단'을 설치하고 853명의 전담 직원을 배치하여 약 2조 9천억 원의 일자리 안정자금 예산이 꼭 필요한 사업주에게 제대로 집행되도록 최선을 다하고 있습니다.

## 1-2. 쉽고 편한 보험 서비스

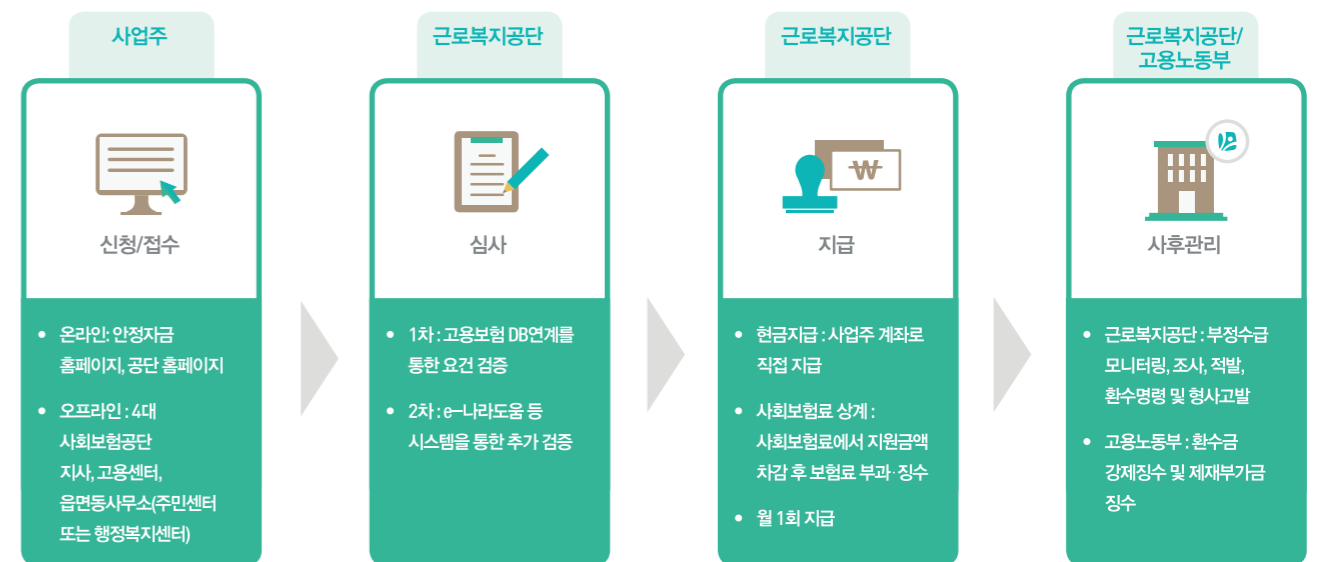
### 실시간 정보 제공 알림톡 서비스

고객들에게 산재·고용보험 관련 정보를 사전에 알려주는 '알림톡 서비스'를 제공하고 있습니다. 실업급여 수급에 관한 고객문의가 증가하는 가운데 '알림톡 서비스'는 기존의 통지기간을 크게 단축하여 고객들의 원활한 실업급여 수급을 지원하고 있습니다. 나아가 기존 월분기 단위 우편으로 발송되던 피보험 자격 취득 및 상실 통지 또한 일 단위 모바일 통지 서비스로 제공하여 통지 기간을 기존 7일에서 1일로 단축했을 뿐 아니라 우편 통지의 38% 감소로 약 7억 원의 행정비용을 절감할 수 있습니다.

'알림톡 서비스' 실시간 정보 제공

|                       |                        |                                 |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
| <b>이직확인 안내</b>        | 접수·처리 결과를 알림톡으로 실시간 안내 | → 통지기간 단축(7일→1일) 원활한 실업급여 수급 지원 |
| <b>피보험자격 취득·상실 통지</b> | 모바일 통지(일 단위 통지)        | → 행정비용 7억 원 절감 우편통지 38% 감소      |

\* 일자리 안정자금 : 최저임금 인상에 따른 소상공인 및 영세중소기업의 경영부담을 완화하고 노동자의 고용불안을 해소하기 위한 지원금



## 사업장 현장 가입 One-Stop 서비스

근로복지공단은 2017년, 국내 사회보험기관 중 최초로 모바일 현장 지원 시스템을 구축하여 실시간으로 신고 및 조회를 할 수 있는 원스탑(One-Stop) 서비스를 시행하고 있습니다.

|              |  |
|--------------|--|
| 사업장정보 제공 서비스 | 가입 여부 현장 확인 불가<br>▶ 현장 확인 및 미가입 발굴을 통한 신속한 서비스 제공                  |
| 공적정보 제공 서비스  | 고객의 의무가입 근거 제시 요구<br>▶ 법적 근거·국세청 소득신고 자료 등 실시간 제시                  |
| 현장 전자민원 서비스  | 현장 실시간 전자신고 시스템 부재<br>▶ 4대 사회보험 가입 전자신고 실시간 가능                     |
| 서비스 품질 향상    | 사업장에 대한 위치 확인, 서비스 제공 이력 관리 필요<br>▶ 지도·네비게이션·출장 이력 등 업무 데이터 효율적 관리 |

이를 통해 현장에서 사업장 가입 여부 확인, 가입 근거자료 제시, 실시간 전자신고 등이 가능하게 되었으며 찾아가는 서비스 제공, 이력 관리, 사업장 위치지도 서비스 등 편의성을 높여 고객 서비스 품질이 향상되었습니다.

## 고객 행정 편의 향상

증가하는 가입증명 신청 등 고객 수요에 신속히 대응하기 위해 정보통신기술(CT)을 활용한 기관 간 협업을 추진하고 있습니다. 특히, 고객이 가장 많이 찾는 가입 증명원을 언제 어디서나 쉽게 발급하도록 콜센터, 정부24, 행정정보공동이용망, 고용보험EDI 비회원서비스로 발급 채널을 확대하였습니다. 또한, 보수총액신고서 처리 시 수작업으로 진행하던 신고-접수-저장-처리에 이르는 모든 업무 프로세스를 자동화하였습니다. 그 결과, 건 별로 신고해야 했던 보수총액 신고가 전자신고 일괄 업로드 방식으로 개선됨에 따라 고객 편의성이 대폭 향상되어 전년 대비 신고율이 8% 상승하였습니다.

## 공공서비스망 연계 현황

| 외부시스템           | 개선 현황                                      |
|-----------------|--|
| 정부24            | 인터넷·모바일 증명원 실시간 발급                         |
| 행정정보공동이용망서비스    | 행정기관 업무담당자 직접 발급 추진 (행정기관 방문 시 증명원 제출 불필요) |
| 고용보험 EDI 비회원서비스 | 회원가입 없이 증명원 발급 가능                          |

## 고객 보험료 납부 편의 향상

근로복지공단은 보험료를 쉽게 납부할 수 있도록 1억 2천만 원이었던 1일 신용카드 결제 한도를 폐지하였으며, 월 단위(3%) 연체금 부과로 인한 부담을 경감하고자 일 단위(0.1%) 연체금 부과 기준을 도입하여 고객 연체금 부담을 최대 30배 경감하였습니다. 나아가 사업주들이 선호하는 납부방식인 가상계좌 입금 시 타은행 이체수수료 발생에 대한 부담을 완화하기 위해 가상계좌를 기존 2개 은행(국민·우리)에서 7개 은행(국민·우리·농협·기업·신한·하나·경남)으로 확대하였습니다. 개인사업주 및 법인으로만 제한되어 있던 과납 보험료 환급청구권을 폐업법인에 한해서는 법인 대표자에게도 허용하여 폐업법인 17,000여 개소의 21억여 원의 과납 보험료를 환급받을 수 있게 되었습니다. 이 사례는 인사혁신처 2017년 적극 행정 우수사례로 선정되었습니다.

## INTERVIEW

### "고객들이 더 쉽고 편리하게 보험료를 신고·납부할 수 있도록 서비스를 강화하겠습니다"

보험재정부의 가장 큰 고객은 사업주입니다. 2017년에는 보수총액 산정 계산기에서 보험료 신고로 자동 연계시켜 좀 더 편리하게 신고를 할 수 있도록 프로세스를 개선하였고, 가상계좌를 운영하는 은행을 1개에서 7개로 확대하여 고객들의 금융수수료 부담을 줄였습니다. 올 한 해도 고객의 뜻을 섬세하게 살피고, 고객의 관점에서 보험료를 신고하고 납부하는 데 불편함이 없도록 지속적으로 제도를 개선할 예정입니다.



보험재정부 박상규 차장

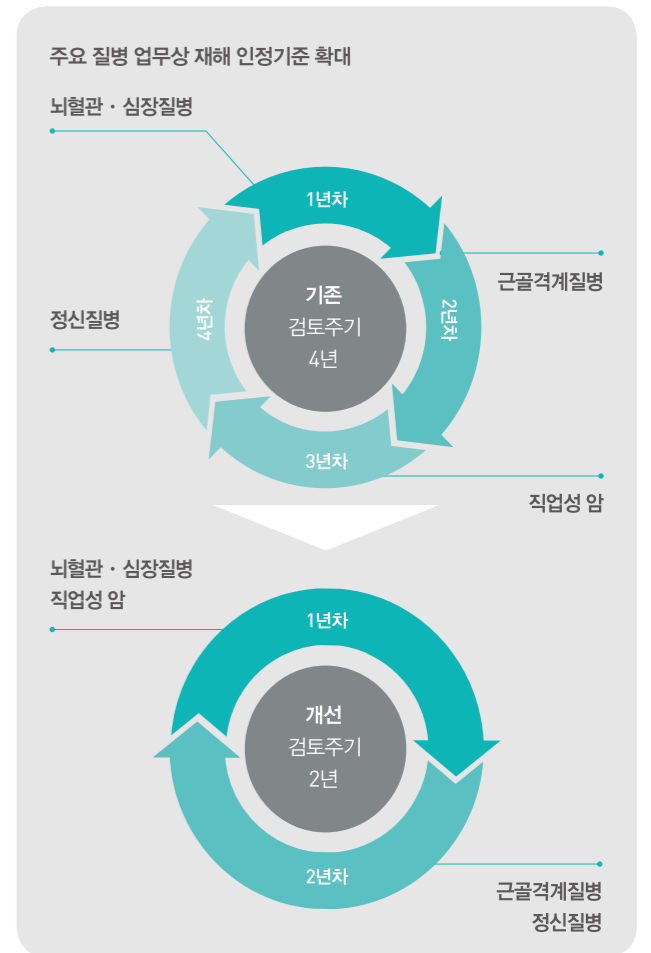
## 1-3. 산재보상 서비스

### 출퇴근 재해 보상제도 도입

근로복지공단은 2006년 이전부터 출퇴근재해 보상제도의 도입을 위해 다양한 노력을 기울여 왔습니다. 이러한 노력을 바탕으로 출퇴근재해를 인정하는 방안이 마련되어 2017년 9월, 산재법 개정안 제출 및 국회 통과로 2018년 1월부터 전면적으로 시행되고 있습니다. 이에 따라 연간 94,000명이 추가로 산재 보상을 받을 것으로 예상되며 공단은 급격한 수혜 인원 증가에 따른 행정수요의 부담을 줄이기 위해 추가 인력 590명을 확보하였습니다. 내부적 준비와 함께 민·관·공 협업을 통해 복잡한 절차, 업무 지연 등 고객의 불편을 사전에 차단하고 유관기관과의 협업을 통한 부정수급 예방·조사를 통해 산재기금의 건전성을 확보하고자 노력하고 있습니다.

### 주요 질병 업무상 재해 인정기준 확대

새로운 질병으로부터 노동자를 보호하기 위한 새로운 인정 기준 마련과 확대는 매우 중요합니다. 근로복지공단은 노동환경 변화에 신속하게 대응하기 위해 주요 질병에 대한 인정기준의 재검토 주기를 4년에서 2년으로 단축하였습니다. 4개 분과(뇌혈관·심장질환, 근골격계질환, 정신질환, 희귀질환과 직업성 암)로 세분화된 인정기준 자문위원회를 중심으로 주요 질병에 대한 인정기준을 마련하고 있으며, 최근에는 판정시에 장시간·야간근무 등 열악한 노동조건이 반영될 수 있도록 뇌혈관·심장질환 인정기준을 확대하였습니다. 확대된 인정기준은 2018년 1월부터 시행되고 있으며 2018년 1분기 뇌혈관·심장질환의 인정률은 62.3%로 2017년 말 52.9% 대비 9.4% 증가하였습니다. 또한, 고령자의 난청에 대한 정확한 기준을 마련하여 고령자 소음성 난청 인정률이 10.5%에서 50.8%로 개선 전과 비교하여 40.3% 상승하였습니다.



## INTERVIEW

### "출퇴근재해보상제도, 알고 계시나요?"

사업장에서 발생한 사고의 재조사를 통해 산재 여부를 판단하는 업무를 하고 있습니다. 올해 1월 1일부터는 근로복지공단의 새 사업인 출퇴근재해보상제도를 시행하면서 출퇴근 중에 생긴 사고도 산재로 인정하게 되었습니다. 도입한 지 얼마되지 않은 제도인 만큼 많은 근로자들이 알지 못해서 내용 홍보에 힘쓰고 있습니다. 더 많은 근로자의 권리를 보장할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



재활보상1부 정다운 대리

## 산재 신청절차 혁신

노동자가 산업재해를 겪고도 사업주의 확인을 얻지 못해 산재를 신청하는데 어려움을 호소하는 경우가 많아서 '사업주 확인제도'를 폐지하였으며 경제적 이유 또는 산재 신청절차를 알지 못하는 노동자를 지원하고자 주치의 소견 없이도 산재신청이 가능하도록 신청절차를 개선하였습니다. 또한, 전화문의 및 인터넷을 통한 산재신청 문의에 대해 공단이 직접 상담과 신청을 지원하는 Call-back서비스 등을 실시하여 2017년 한 해 동안 산재신청에 어려움을 겪고 있는 노동자 1,726명을 지원했습니다.

### 산재 신청절차 혁신 현황

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| <b>사업주 확인제도 폐지</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>재해 후 산재신청 시간소요</li> <li>사업주 확인 거부시 산재신청 포기</li> </ul>       | <b>사업주 확인제도 폐지</b><br>공단이 사업주에 자동 DM발송, 산업재해조사표 자동 연계, 현장조사로 사실관계 확인 강화 |
| <b>소견서 없는 산재 신청</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>주치의 소견서 없을 시 산재신청 어려움</li> <li>의학적 입증에 위한 비용부담 ↑</li> </ul> | <b>소견서나 정밀진단 결과 없이 일반진단서 등으로 산재 신청 가능, 공단이 주치의에게 직접 확인, 특별진찰 의뢰</b>     |
| <b>Call-back 서비스 활성화</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Call-back서비스 실적 저조, 서비스 역할 미흡</li> </ul>                    | <b>부서 관리자가 유선상담과 현장 방문을 통한 산재 신청지원 병행 실시</b>                            |

## 노동자 입증 부담 완화

업무상 질병은 장기간 천천히 진행되며 전문지식이나 정보가 부족한 노동자가 인과관계를 입증하기 어렵습니다. 근로복지공단은 판례 등을 반영하여 작업(노출)기간, 노출량 등에 대한 인정기준을

충족하면 반증이 없는 한 업무상 질병으로 인정하고 있으며 충족되지 않아도 상당인과관계가 있으면 인정하는 이른바 '추정의 원칙'의 적용을 강화하여 노동자들의 입증 부담을 완화하였습니다. 이를 통해 주요 질병(근골격계질환, 뇌혈관·심장질환, 소음성 난청 등)의 수혜자가 전년 대비 649명 증가하였으며 추정의 원칙을 관련 문구를 명확히 하기 위해 산재보험법 시행령 별표3의 13호를 개정하여 2018년부터 시행하고 있습니다.

### 추정의 원칙을 적용한 업무상 질병 판정사례

S전자(주) 노동자 뇌종양('17.2), 불임('17.2), 백혈병('17.2) 등 인정 판정  
- 열악했을 과거 작업환경, 여러 유해인자에 복합 노출 시 증가되는 유해성 등 고려

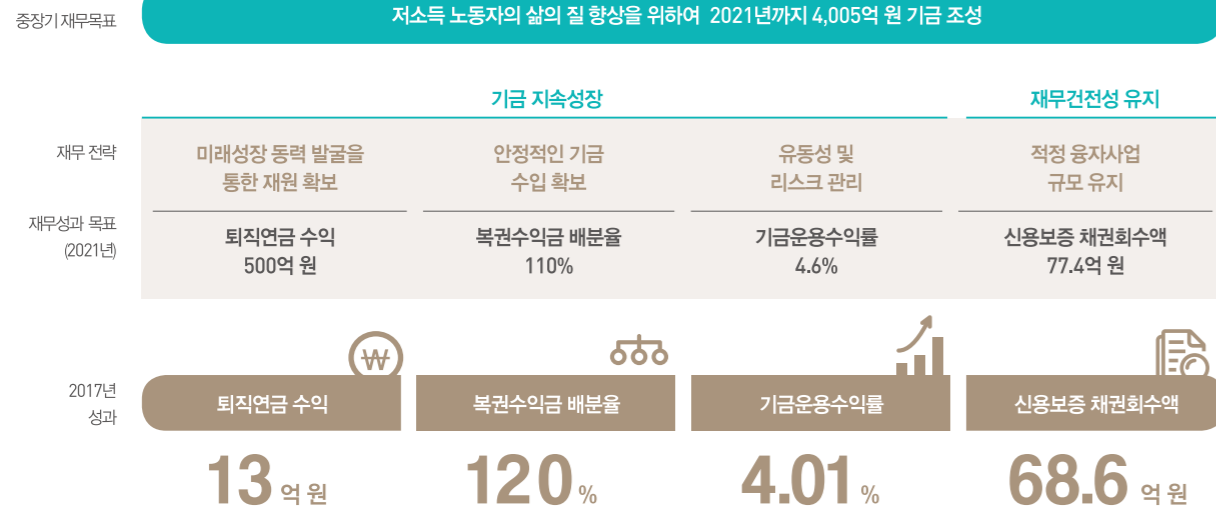
## 1-4. 건전한 보험재정 운용

### 기금관리

근로복지공단은 저소득 노동자들의 안정적인 삶을 보장하고 기업 간의 복지 격차를 완화하는 등 노동자 삶의 질 향상에 지속적으로 기여하고자 보험 재정을 철저히 관리하고 있습니다. 공단은 특히, 근로복지기본법 제87조에 의거한 근로복지진흥기금의 운용주체로서 지속성장과 재무건전성 확보를 위해 중장기 재무계획을 수립하여 체계적으로 기금을 운영하고 있습니다.

중소기업 퇴직연금기금제도 도입 등 미래 성장동력 발굴을 통해 재원을 확보하고 있으며 복권기금의 전입금을 높여 안정적인 기금

### 중장기 재무계획



수입 확보에 노력하고 있습니다. 나아가 기금의 수익성 극대화를 통해 유동성 및 발생 가능한 리스크에 대비하고 있습니다. 또한, 용자사업들을 적정하게 유지하여 신용보증 채권을 체계적으로 관리하고 있습니다. 중장기 재무계획을 통해 1993년 1,233억 원이었던 기금을 2021년까지 4,005억 원으로 증가시켜 더욱 안정적인 사업 관리의 토대를 구축하고자 합니다.

공단은 2017년 기금운영평가 '우수'등급을 받아 그 노력을 대내외에 객관적으로 인정받았습니다.

## 리스크 관리

재무건전성에 직·간접적으로 부정적인 영향을 미칠 수 있는 재무 리스크를 4개 유형(시장위험, 신용위험, 유동성위험, 운영위험)으로 분류하여 운용자산 가치 및 지급불능 위험, 적정 유동성 미확보 위험, 내부통제 실패 위험 등을 관리하고 있습니다. 각 리스크는 상시적이고 체계적인 모니터링을 통해 관리되며, 전사 리스크위원회를 통해 주기적으로 관리 현황을 점검하고 있습니다. 그 외에도 성과평가위원회, 자산운용위원회 등 다양한 위원회의 피드백을 적극적으로 반영하고 있습니다.

### 리스크 관리 시스템

공단 주요 재무지표에 직·간접적 영향을 줄 수 있는 다양한 변수

| 리스크    | 세부위험         | 영향      |
|--------|--------------|---------|
| 시장 위험  | 운용자산 가치하락 위험 | 기금손실 발생 |
| 신용 위험  | 운용자산 지급불능 위험 | 기금손실 발생 |
| 유동성 위험 | 적정유동성 미확보 위험 | 자금집행 불가 |
| 운영 위험  | 회령 등 내부통제 실패 | 기금손실 발생 |

## 합리적 예산 운영

근로복지공단은 노동자들을 산재와 실업의 위험에서 보호하기 위해 수혜자 필요 중심으로 예산을 운영하고 있습니다. 전년도 사업성과 등 사업의 효과성뿐만 아니라 사회적 가치 부합도, 국정과제 및 경영전략과의 사업 연계성, 중장기 목표달성과 지속성장 가능성을 편성에 반영하고 있으며, 일방적인 배분방식에서 벗어나 대내외 이해관계자들과의 요구사항을 반영하여 합리성과 수용성을 제고하고 있습니다. 2017년도에는 경영목표 및 국정과제와 연계하여 일자리 정책 추진 등 중점사업에 집중적으로 투자할 수 있도록 예산을 증액하여 합리적으로 편성하였습니다.

정부출연금 예산 증액 (기준: 억 원)

| 사업부문  | 정부정책 및 사업성   | 사업방향  | '16년 예산 | '17년 예산 | 증감액   |
|-------|--------------|-------|---------|---------|-------|
| 요양·보상 | 보호대상자 확대 요구  | 지속 확대 | 44,167  | 45,756  | 1,589 |
| 가입·부과 | 재해보호 사각지대 해소 | 점진 확대 | 1,709   | 1,719   | 10    |
| 근로복지  | 복지격차 완화 요구   | 효율화   | 5,442   | 5,444   | 2     |
| 임금채권  | 채불노동자 보호 강화  | 최적화   | 3,953   | 4,264   | 311   |
| 퇴직연금  | 공적 퇴직연금제도 도입 | 점진 확대 | 93      | 75      | -18   |
| 직영병원  | 공공의료서비스역할 요구 | 점진 확대 | 3,424   | 3,818   | 394   |
| 산재 재활 | 안정적 사회복귀 강화  | 최적화   | 1,093   | 1,128   | 35    |
| 일자리안정 | 좋은 일자리 창출 지원 | 한시    | -       | 98      | 98    |
| 경영지원  | 스마트행정체계 구축   | 효율화   | 685     | 666     | -19   |

### 예산관리체계



또한, 4단계에 걸친 예산관리시스템을 확립하여 예산을 체계적으로 집행하고 있습니다.

## 예산집행의 투명성 강화

근로복지공단에 대한 국민의 신뢰를 높이고 다양한 대내외적 기대에 부응하기 위해서는 예산이 투명하고 철저하게 관리되어야 합니다. 예산의 낭비와 문제를 신고하는 예산신문고 제도를 활용하고 있으며 2017년에는 '청정예산 3단 부스터(Booster)'를 도입하였습니다. 익명 게시판을 개설하여 잘못된 관행이나 낭비사례를 수집하고 개선하였으며 전문 교육자료, 부정사례를 게시하여 직원들의 인식을 제고하고 있습니다. 또한, 직원들이 직접 절감사례를 공유하고 제안할 수 있도록 내부 소통기능을 강화하였습니다.

예산 규모 및 집행내역은 매년 공공기관 경영공시 사이트인 알리오 및 근로복지공단 홈페이지에 투명하게 공개되고 있습니다.

### 2017년 기금운영평가 등급 향상





Best Case · 일하는사람의 희망이야기

# 산재를 극복하고 재활멘토를 꿈꿉니다

산재사고 후  
재활멘토 꿈꾸는 박수용 씨



전기공 경력 25년의 베테랑인 박수용씨는 고전압을 저전압으로 교체하는 작업 과정에서 사고를 당했습니다. 감전으로 인한 화상이었습니다. 체표면적의 20% 가량인 화상에 대해 화상병원에서 치료를 받고 재활병원으로 옮겨졌는데 오른팔을 절단하게 되면서 머잖아 힘찬 발걸음으로 병원을 나설 수 있으리라는 희망은 곧 절망으로 바뀌었습니다. “몸은 그 지경인데 내가 할 수 있는 일이 아무것도 없었어요. 사고를 당했다는 공포보다 더 이상 혼자서 할 수 있는 일이 아무것도 없을지도 모른다는 무력감이 훨씬 더 크고 무서웠습니다.” 금지옥엽처럼 키운 큰 딸의 결혼식이 한 달 앞으로 다가온 시점이었습니다.

초기에는 상처와 트라우마를 극복하지 못했지만 자기극복의 기간을 거치면서 딸의 결혼식에 참여하기 위해 열심히 재활에 매진했습니다. 직접 구한 보조기를 착용하고 참석한 딸의 결혼식은 MBC <무한도전> '웨딩싱어' 편에 소개되며 온 국민을 감동시켰고, 전국 각지에서는 '의지의 아버지' 박수용 씨를 응원하는 메시지가 쏟아졌습니다. “저 자신을 있는 그대로 받아들이게 되었어요. 제게 일어난 사고를, 팔하나가 없는 저를, 하지만 여전히 하고 싶은 일도, 할 수 있는 일도 많은 저를 말이죠.” 긍정의 힘보다 강한 것은 없었습니다. 꺾인 날개가 새로 돋기라도 한 듯 박수용 씨는 다시 생의 의욕을 느꼈습니다. 심리 재활 프로그램 외에 가족화합 프로그램을 연계했으며 이를 통해 심리적 안정과 함께 용기를 되찾을 수 있었습니다. “프로그램 이수 후 이전보다 훨씬 여유가 생겼어요. 요양이 길어지면서 불안해하던 집사람도 가족화합 프로그램을 받고 나서 편안함을 느꼈죠. 개인적으로는 배우자와의 좋은 시간을 선사해줘서 고마운 마음입니다.”



병원에서 알게 된 처지가 비슷한 사람들과의 만남도 그에게는 새로운 동기를 부여하는 계기로 작용했습니다. “화상을 입고 입원하면서 내 병에 대한 공부를 많이 했어요. <화상 환자를 위한 지침서> 같은 경우는 얼마나 많이 읽었는지 말할 외울 정돕니다. 코디네이터 분을 통해 산재보상에 대한 공부도 많이 했고요.” 꾸준히 이어온 '열공' 덕분에 다른 환자들에게 해줄 수 있는 이야기가 많아져서 좋다는 박수용 씨. 그의 꿈은 멘토링입니다. 비슷한 처지의 중증 환자나 화상 환자들에게 용기와 희망을 심는 것입니다. “사고로 팔은 잃었지만 대신 도움의 손길을 많이 얻었어요. 지금까지 충분히 받았으니 이제부터는 저도 돌려주고 싶어요.” 팔 대신 사람을 얻었다며 웃는 박수용 씨. 끝인 줄 알았던 사고는 또 다른 시작이 되었습니다.



COMWEL

PHOTO

STORY

- 1 두루누리 사회보험료 지원사업 리플렛
- 2 일자리 안정자금 포스터
- 3 고용·산재보험 가입발굴단
- 4 고용·산재보험 가입발굴단 발대식

두루누리 사회보험료 지원 이렇게 받으세요

01. 신청방법  
온라인 (www.durunuri.or.kr) 신청서 작성  
사전 신청서를 작성하여 관공제지원단 또는 국민연금공단 접수(일부 수탁기관도 있음)
02. 제출서류  
신규가입 사업의 경우  
일반사업(제조업·건설업·서비스업)의 경우  
기타업 사업의 경우  
고용보험·국민연금·보통직접지원신청서
03. 신청이 어렵다면?  
관공제지원단 또는 국민연금공단으로 전화를 주시면  
일반사업(제조업·건설업·서비스업)의 경우  
고용보험·국민연금·보통직접지원신청서  
민통제지역 고객센터 1588-0075  
국민연금공단 고객센터 1295

사회보험 미가입 사업장을  
신고할 수 있습니다.

사회보험에 가입하지 않은 사업장에 대하여  
문자서비스로 신고할 수 있습니다.  
[고용·산재보험 미가입사업장 신고하기]  
\*고용·산재보험 미가입사업장 신고하기  
[국민연금 미가입사업장 신고하기]  
\*국민연금 미가입사업장 신고하기

문의처: 두루누리 사회보험료 지원 센터

최저임금 해결사를 만나보세요!

최저임금 해결사  
일자리 안정자금

사회보험료 지원까지 꼭 챙기세요!

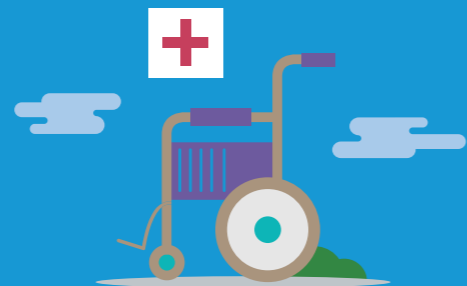


Social Responsibility Key Issue 02



사회책임경영 중요이슈 02

일하는 사람의 건강한 삶 지속



맞춤형 자립·재활 서비스  
최적의 의료 서비스  
공공병원으로서의 공익 실현

125 명  
소외계층 추가 보호

90 %  
신규 가입자 지원수준 확대

90 억 원  
재활치료 지원

874 억 원  
내일찾기 서비스 연간 경제효과

2-1. 맞춤형 자립·재활 서비스



재활사업 중장기 로드맵 마련

근로복지공단은 1999년 재활사업을 시작한 이후로 꾸준히 사업을 확대하여 산재노동자의 직업 복귀율을 2017년 기준, 63.5%까지 증가시켰습니다. 그러나 주요 선진국의 직업복귀율 75%와 비교 시 여전히 미흡한 수준으로 공단은 선진국 수준의 재활 인프라 구축을 통한 직업복귀율 향상을 위한 재활중기계획을 수립하였습니다. 의료, 직업, 사회 재활 부문의 영역별 구체적 전략과 실행과제를 통해 목표 달성에 한층 다가가고 있습니다.

중증 산재노동자 대상 맞춤 재활

중증 재해자는 건강문제 뿐 아니라 실직, 가족관계 악화 등의 복합적인 문제에 처해 있습니다. 근로복지공단은 이러한 어려움을 겪고 있는 중증 산재노동자 지원을 위해 1:1 개인별 맞춤 재활 서비스인 '내일찾기서비스'를 제공하고 있습니다. 중증 재해자로 분류된 16,871명 중 8,913명에게 방문 상담을 제공하였으며, 직장복귀 가능성과 재활 의지를 파악하여 6,853명에게 맞춤형 재활서비스(의료재활, 사회심리재활, 직업재활)를 제공하였습니다.

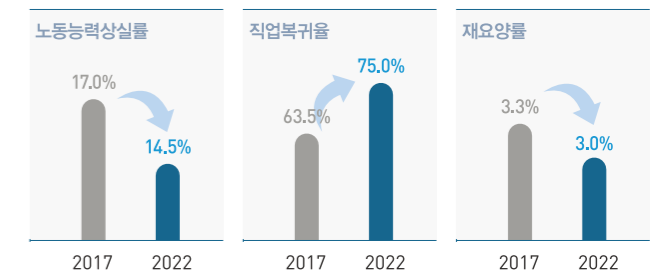


▲ 산재환자 위문

재활사업 중장기 로드맵

| 구분    | 현 상황   | 전략 및 실행과제  |
|-------|--|--|
| 의료 재활 | <ul style="list-style-type: none"> <li>전문 재활치료 제공 저조</li> <li>공단 직업병원 역할 부족</li> <li>→ 장애 잔존 최소화 필요</li> </ul>       | <p>[3대 추진전략, 12개 실행과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>재활수가 개발, 재활특진 등 전문 재활치료 강화</li> <li>외래재활센터 등 직업병원 인프라 확충</li> <li>빅데이터 기반 요양과 인공지능 재활 보조기구 개발</li> </ul> |
| 직업 재활 | <ul style="list-style-type: none"> <li>직장복귀 지원체계 미흡</li> <li>맞춤 훈련 등 재취업 지원 부족</li> <li>→ 직업 복귀 안전망 구축 필요</li> </ul> | <p>[3대 추진전략, 11개 실행과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>원직복귀계획서 제출 및 상호협력 의무화</li> <li>인턴제, 보험료 경감 등 산재장애인 고용 지원 확대</li> <li>직업훈련 대상 확대, 맞춤 직업훈련 도입</li> </ul>   |
| 사회 재활 | <ul style="list-style-type: none"> <li>건강 유지 지원 미흡</li> <li>사회 참여 제도 부족</li> <li>→ 건강 및 사회 참여 지원 필요</li> </ul>       | <p>[3대 추진전략, 9개 실행과제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사회재활급여 및 개인별 예산제도 도입</li> <li>사회취약계층 산재노동자 사회안전망 구축</li> <li>가정간호 방문서비스 및 사회적 돌봄 도입</li> </ul>            |

목표



INTERVIEW

"환자 중심형 맞춤 재활서비스를 실현해나갑니다"

물리치료사, 작업치료사, 사회복지사로 구성된 저희 재활치료실에서는 환자 상병에 따라 집중 재활서비스를 제공하고 있습니다. 1인 전담 재활제도를 통해 환자가 빠르게 신체 기능을 회복할 수 있도록 치료 계획부터 재활까지 맞춤형 재활을 함께하고 있습니다. 건강하게 일상의 기쁨을 누리실 수 있도록 저희 재활치료실이 든든한 동반자가 되어드리겠습니다.



김영안 물리치료사

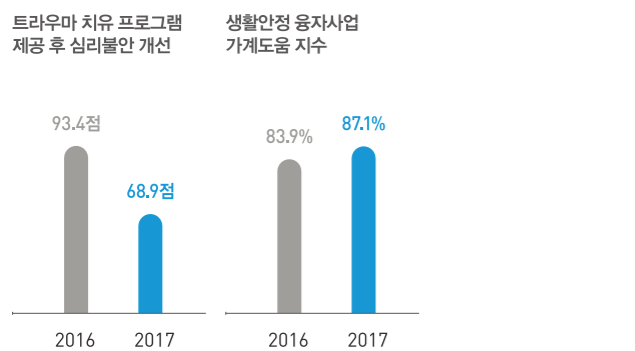
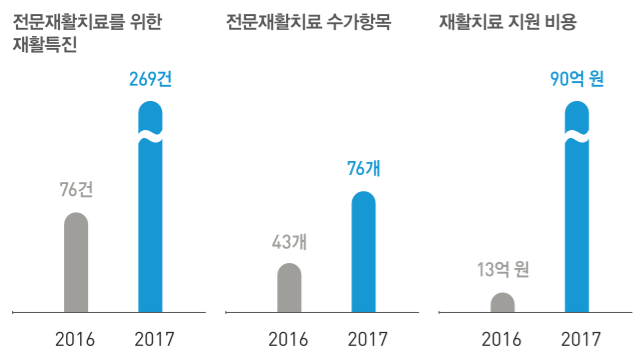
## 전문 재활치료

근로복지공단은 산재 발생 후 즉시 전문 재활치료를 제공하여 장애 발생을 최소화하고 신체 회복을 지원하고 있습니다. 기존에도 산재환자가 전문 재활치료를 받을 수 있도록 재활특진을 실시하고 있었으나 반드시 전문의사의 의학적 소견을 받아야 했습니다. 그러나 이보다 더 많은 재해자들이 신속하게 재활치료를 받을 수 있도록 상병코드만으로 대상자를 자동 분류하는 방식으로 업무 프로세스를 개선하였습니다. 재활치료 항목을 2016년 1,464개에서 2017년 1,582개로 확대하여 재활치료의 품질을 높였고, 전문 재활치료를 제공하는 재활인증 의료기관도 2016년 52개소에서 2017년 58개소로 확대하여 접근성을 높였습니다.

안전보건공단의 '근로자건강센터'와 협력하여 중대재해를 목격한 노동자들의 트라우마 치유를 위한 심리상담을 지원하였으며 산재노동자에게는 기초·중급 상담 및 스포츠 활동을 제공하여 재해로 인한 신체적 문제 뿐 아니라 분노, 우울 등 심리적 불안 해소와 사회복귀 의욕을 되찾을 수 있도록 돕고 있습니다.

## 직업복귀 프로그램

**직장복귀 프로그램** | 재해발생 단계부터 직업복귀를 지원하고 있는 '직장복귀 지원 프로그램'을 원직장 복귀 예정자 뿐 아니라 모든 산재환자로 확대하였으며 지원항목을 직업능력 평가 강화 등 3개 항목에서 신체기능 훈련, 직무분석 등을 추가한 13개 항목으로



증대시켰습니다. 더불어, 전문성을 강화하기 위해 소속기관 요양담당 직원이 수행하던 직무분석 업무를 직업환경의학, 재활의학 전문의와 인간공학기사, 직업재활사 등이 수행하도록 개선하였습니다. 또한, 프로그램 수행기관을 기존 6개소에서 8개소로 확대하였으며, 예산 내 운영으로 서비스 제공 확대에 어려움을 겪던 '직장 복귀 지원 프로그램'을 법정 급여로 전환하여 더 많은 산재 노동자들에게 프로그램을 제공할 수 있게 되었습니다.

**해고제한 알림 시스템** | 산재가 발생하는 시점에 바로 노동자와 사업장에 산재를 이유로 해고할 수 없음을 알려주어서 산재로 인해 직업을 잃게 되는 상황을 방지하고 있습니다.

**대체인력 지원사업** | 산재의 대다수가 업무 공백을 초래하고 소규모 사업장은 대체인력 채용을 위한 인건비 증가 등으로 경영상 어려움이 발생할 수 있습니다. 근로복지공단은 사업장들에게 최대 6개월까지 월 60만 원 이내의 대체인력 인건비를 지원하여 노동자가 향후 직장에 복귀할 수 있도록 지원하고 있습니다.

**산재 서포터즈** | 소규모 사업장은 산재와 관련한 직장복귀 행정을 처리하는데 어려움이 있습니다. 이에 공단에서는 담당자가 사업장에 직접 방문하여 안내 및 청구서 작성을 지원하고 있습니다. 산재 발생 직후, 시니어 직능클럽이 위탁운영하고 있는 산재 서포터즈(공단 퇴직자)가 사업주를 방문하여 상담을 통해 해고 제한 사항을 안내하고 산재노동자와의 갈등 해소, 사업주 지원금 및 공단 사업, 직장복귀 지원 프로그램 안내 등 요양 초기부터 사업주 지원을 강화하여 원직 복귀시 발생 가능한 장벽을 사전에 제거하고 있습니다.



대체인력 지원사업을 통한 원직복귀 산재노동자 수

# 1,165 명

## 산재노동자 가족지원 프로그램

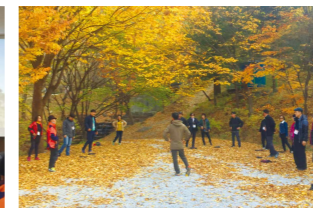
산재로 인해 발생한 가족 내 갈등과 위기를 극복할 수 있도록 다양한 가족관계 회복 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한, 산재 기간 동안 가정 내 발생할 수 있는 경제적 부담 감소를 위해 용자 금리를 인하하고 산재노동자 자녀 학습 등도 지원하고 있습니다.

### 산재노동자 가족지원 프로그램

| 구분            | 추진 내용   |
|---------------|---|
| 가족화합 프로그램     | • 집단상담, 부부역할극, 리마인드 웨딩, 가족 문화활동 등 가족관계 회복 지원(88가구 178명 참여)  |
| 산림치유 프로그램     | • 산림청과 협업하여 산재환자 및 가족이 참여하는 산림치유 프로그램 최초 운영(14가구 28명 참여) → 정규 프로그램<br>- (공단) 산재가족 모집 + (산림청) 산림치유 프로그램 제공   |
| 생활안정자금 이자 경감  | • 금리 인하(연 2% → 연 1.5%, 0.5% ↓)<br>• 1억 8,400만 원 이자 부담 경감(가구당 약 35만 원)   |
| 산재노동자 자녀 학습지원 | • (장학금 지원) 산재유족 및 중증(1~7급) 산재장애인 고교 자녀 2,522명 장학금 38억 원 지원<br>• (희망드림 학습지원비 지원) 최저임금 미만 산재노동자 자녀(20명)에게 학습지원비 2,400만 원 지급<br>• 법원행정처, 행정안전부 자료매칭 통한 장학맞춤 홍보<br>• 역사탐방 체험캠프(90명) |



▲ 오리엔테이션 및 안전교육



▲ 숲을 산책하다



▲ 치유장비 체험



▲ 치유장비 체험



▲ 숲을 헤엄치다



▲ 다스림 치유명상



▲ 숲을 담은 차

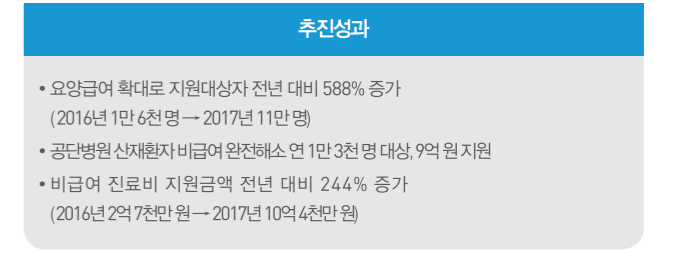
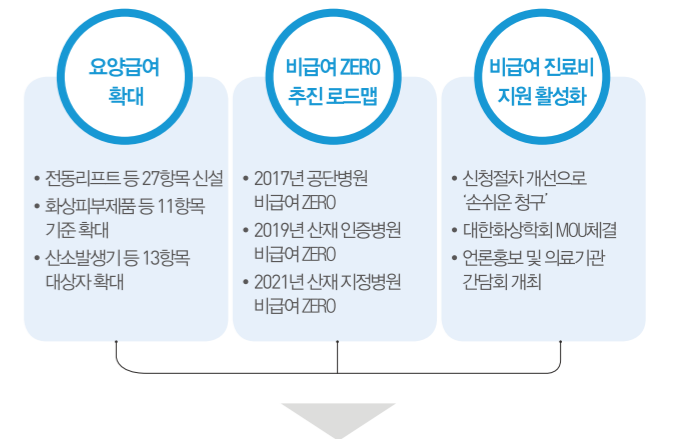


▲ 일정 마무리 후 단체사진

## 산재보험 비급여 ZERO 추진

의학기술이 발달하고 치료방법이 다양해짐에 따라 산재노동자가 부담하는 비급여 부담이 증가하고 있습니다. 근로복지공단은 산재보험의 실질적 보장성 강화를 위해 2017년 요양급여 항목을 획기적으로 확대하고 공단 운영 병원에서 발생하는 비급여 92항목을 급여화 했습니다. 비급여 항목의 완전해소를 위해 2021년까지 비급여 ZERO 로드맵을 수립하여 추진하고 있습니다. 더불어, 상대적으로 본인부담이 높은 화상환자 등 비급여 사각지대에 있는 산재환자 지원 활성화를 위해 청구절차를 개선하고 의료기관 간담회 등을 통해 적극적으로 지원방안을 마련하고 있습니다.

### 산재보험 비급여 ZERO 추진



### 산재노동자 비급여 치료비 지원금

127 억 원

산재노동자 직업복귀율 2.1% 상승  
(2016년 61.4% → 2017년 63.5%)

2.1%

## 2-2.

### 최적의 의료 서비스

#### 통합의료서비스 제공

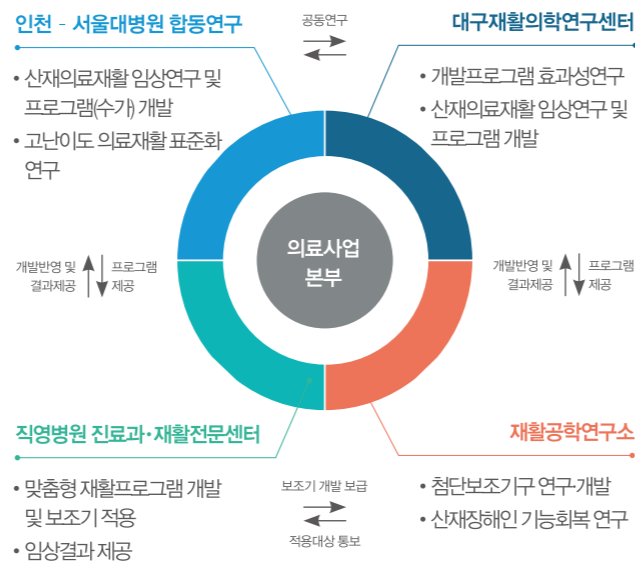
산재환자가 건강하고 신속하게 직장으로 복귀하기 위해서는 빠르고 정확한 산재 승인과 함께, 시의적절한 충분한 치료가 필요합니다. 이를 위해서는 환자의 부담이 되는 비급여 항목을 줄여주고 공정한 장애진단이 이루어질 수 있는 등의 통합적 관점의 통합 의료 서비스 제공이 중요합니다.

근로복지공단은 고객만족도 조사와 접점 서비스 품질 점검, VOC 시스템, 환자 간담회 등 다양한 채널의 의견수렴 과정을 통해 산재환자의 실질적 요구를 반영한 '산재환자 통합의료서비스'를 구축하였습니다.

#### 임상-연구 연계 강화

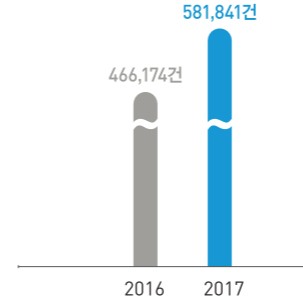
근로복지공단은 임상과 연구 연계로 산재의료재활의 질을 높이고 과학적 선진 재활서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다. 직영병원과 재활전문센터가 보유한 임상자료를 바탕으로 병원과 재활공학연구소에서 다양한 연구를 진행하고 있으며, 이를 통해 개발된 재활프로그램 및 재활보조기구 등은 직영병원에서 산재노동자들의 재활에 활용되고 있습니다.

임상-연구 연계 산재의료서비스 운영체계

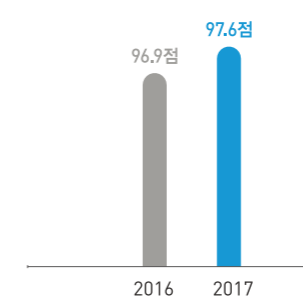


**프로그램(수거) 개발 |** 임상-연구 연계를 통해 의료재활 39종, 직업재활 13종 등 총 52종의 프로그램 및 수거를 개발하였고 이를 바탕으로 직영병원에서는 의료재활프로그램, 직업재활프로그램, 하지골절-절단 재활치료 등 2017년 한 해 동안 총 581,841건의 집중재활치료가 진행되었습니다. 이는 2016년 대비 24.8% 증가한 수치로 산재 환자들의 재활치료 만족도 역시 2016년 96.9점에서 2017년 97.6점으로 증가하였습니다.

집중재활치료 건수



재활치료 만족도



**첨단보조기구 개발 |** 개발 연구 53건, 특허 18건, 공급 11,211건 등 첨단 재활보조기구 상용화 및 보급에 노력하고 있습니다. 나아가 재활공학연구소와 병원 협업을 통해 토폴렉스(Toe flex) 인공발 등 첨단 보조기구 3종을 개발하여 국제특허를 확보하고, 미국 ST&G사와 함께 공동 상용화를 추진하였습니다. 2017년 한 해 동안 인공발 11개, 자석락 277개가 상용화되었으며 국내보다 국외에서 2배 이상 보급되어 기술력을 인정받고 있습니다.

**효과성 검증 및 연구 |** 공단 직영병원이 보유한 임상기록 및 재해환자 데이터베이스를 토대로 신규 프로그램(수거)의 효과성을 분석하여 검증된 프로그램 및 수거를 민간에 보급하고 있습니다. 2017년 한 해 동안 효과성 분석을 통해 총 29종의 프로그램 및 수거를 보급하여 산재환자들의 재활과 경제적 부담 완화에 기여하였습니다.

#### 재해공무원 재활서비스 제공

매년 4,900여 명의 공무원들이 산재를 입고 있으며 2015년 기준으로 1,058명의 공무원이 6개월 이상의 요양 등 재활서비스를 필요로 하고 있는 것으로 나타났습니다. 이에 대응하기 위해 근로복지공단은 공무원들에게 재활서비스를 제공하는 MOU를 공무원연금공단과 함께 체결하여 재활서비스 범위 등 세부 약정과 재활치료 프로세스를 마련하였습니다.

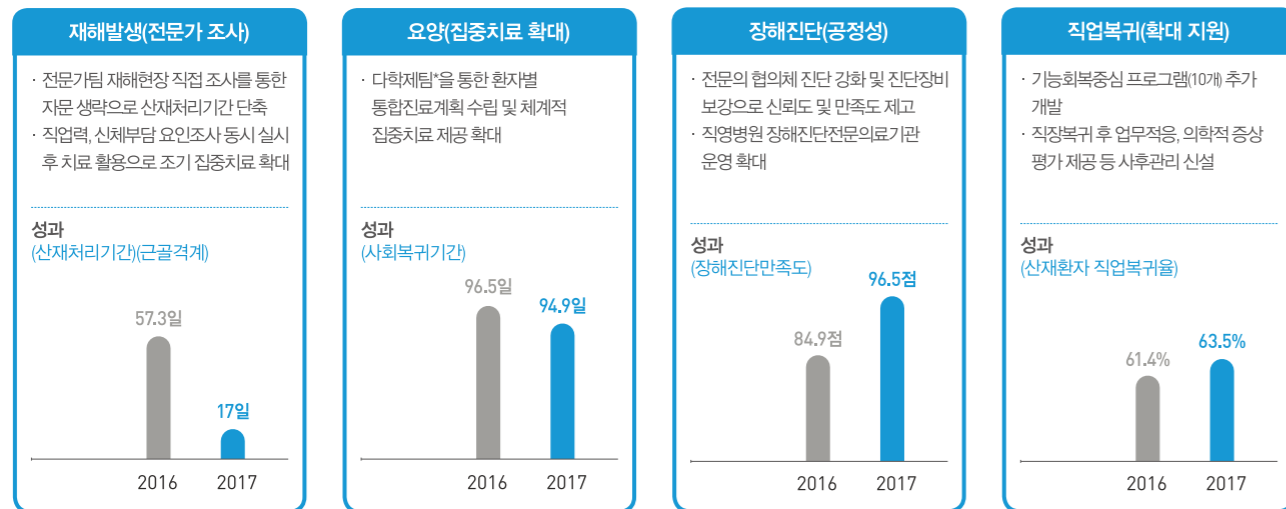
#### 인적 자원 확대

근로복지공단은 공공의료 서비스의 질을 개선하고 환자 중심 의료서비스를 제공하기 위해 인적 자원을 확충하고, 현장 중심의 전문 인력 양성에 노력하고 있습니다.

간호 서비스의 질적 수준 향상을 위해서 10개 직영병원 간호사의 1인당 환자수를 기존 6명에서 3명으로 줄이고 야간근무도 월 6일에서 4일로 감소시켰습니다. 물리·작업치료사 136명을 총원하여 전문재활치료 건수를 작년 대비 24.8% 증가시켰으며 간호사, 산업위생사, 의공기사 등 인력 증원으로 간호간병 통합서비스와 산재예방 기능을 확대하였습니다.

2017년 공공의료 서비스 개선을 위한 인력 증원을 확보하였으며 이를 통해 2018년 총 261명의 전문 인력을 확충할 계획입니다. 연간 환자 간병비는 26억 원을 줄여주고 수혜자는 39만 명 확대될 예정입니다.

통합의료서비스

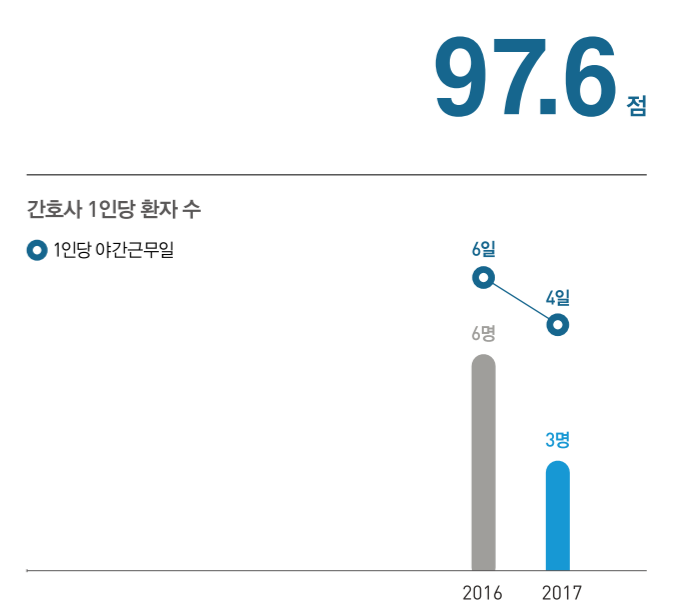


\*다학제팀 : 전인적 돌봄을 위해 의사, 간호사, 사회복지사, 성직자, 전문치료사(물리치료, 작업치료, 음악치료, 미술치료 등), 영양사, 약사, 자원봉사자 등 환자와 가족 돌봄에 필요한 다양한 전문가들로 이루어진 팀

효과성 검증 및 민간 보급 현황



산재환자 재활치료 만족도



## 시설 및 장비 개선

근로복지공단은 직영병원의 시설 및 의료장비를 보강하여 환자들이 편안하고 안전한 환경에서 의료서비스를 받을 수 있게 지원하고 있습니다. 선제적 시설투자를 통해 노후시설을 개·보수하고 내진설계, 구조보강을 진행하여 환자의 안전관리를 강화하고 있으며 중기 재정계획을 통해 2014년부터 진행되고 있는 노후시설 개보수 공사에는 2018년까지 총 587억 원이 투입될 예정입니다. 이러한 직영병원 시설 개선을 통해 보건복지부 의료기관 인증 병원이 5개에서 6개 병원으로 확대되었습니다.

## 2-3. 공공병원으로서의 공익 실현

UN SDGs - 3

### 의료 사각지대 해소

근로복지공단은 도서·산간지역 및 취약계층 등 반드시 치료가 필요하지만 의료서비스 접근성과 진료비 부담 등으로 치료를 받지 못하는 사각지대에 계신 분들을 위해 노력하고 있습니다. 의료 사각지대 해소를 위해 민간 의료 서비스가 미치지 못하는 영역에 공공의료를 제공하고 있으며, 지역밀착형 공공보건 사업을 통해 무료시술과 진료를 지속적으로 진행하고 있습니다.

## 예방 중심의 공공의료 확대

감염병, 산재예방 등은 민간 의료기관에서 기피하는 분야입니다. 근로복지공단은 여러 개의 항생제가 동시에 듣지 않고 치사율도 높아 관리가 어려운 다제내균성 환자를 위한 집중관리 병상을 65개 운영하고 있으며 2017년 6개월간 377명을 진료하였습니다. 또한, 2017년에는 '석면 건강영향조사 대행사업'의 수행기관으로 선정되어 석면 피해의심 지역인 인천시, 전남 목포시 등의 주민 672명을 대상으로 건강검진을 실시하였습니다. 검진 결과, 이 중 16명에 대해 '석면피해 인정신청'을 하도록 지원하였습니다. 아울러, 2018년에도 인천, 안산, 창원 일부지역을 대상으로 석면 건강영향조사를 실시 중에 있습니다.

Best Case · 일하는사람의 희망이야기

# 절망에서 희망으로 내일을 찾아갑니다

**박00(43세, 남) :**  
환경미화원 근무 중 음주차량에 추돌  
→ 두 다리 절단

**심리재활 |** 심리불안 발생→부부 상담으로 재활의욕 고취

**의료재활 |** 절단 장애→직무지원 재활보조기구 제공

**직업재활 |** 사업장 방문으로 재해자 복귀 의사 및 능력, 지원제도 안내 등으로 사업주 설득

**다시 일하다**  
재활보조기구 장착하고 원직장에서 환경 미화원으로 다시 근무

중증 재해자

↓

재활 서비스 제공

↓

직업 복귀

**김00(51세, 여) :**  
제면기에 협착되어 오른손 압계손상  
한부모 가정(자녀 1명) / 우울증·자살충동

**행정지원 |** 산재 미가입 사업주의 산재처리 거부로 갈등 발생→사업주 보험가입 처리 및 재해자 산재보상·절차 안내

**공공복지연계 |** 자녀 학비, 비급여 병원비 등 경제문제 발생→공공복지 지원 의뢰 →00시청 자녀 후원, 긴급의료비 지원

**지역자원연계 |** 유관기관 미술심리치료 및 여성인력개발센터 자살예방 교육 지원

**절망에서 희망으로**  
자살 충동 극복하고 여성인력개발센터에서 자살예방전문가로 활동 시작

중증 재해자

↓

재활 서비스 제공

↓

직업 복귀

메디컬 코리아 대상  
재활센터 부문 8년 연속 수상(보건복지부)



의료사업 자체 고객만족도

95.2점

98.5점

2016

2017

### 의료취약지역 의료기관 운영

- 태백·정선 등 취약지역의 유일한 응급 진료기관으로 착한 적자 발생  
-태백 △ 23백만 원  
-정선 △ 481백만 원

### 취약계층 의료 및 지원

- 외국인노동자 무료진료 등(14회/1,418명)
- 독거노인 무료진료 봉사 (256회/3,199명)
- 장애인 무료진료·봉사(39회/4,419명)

### 지역밀착형 공공보건사업

- 저소득층 무료인공관절시술(8건)
- 메디컬 사회공헌(무료진료)(562회)
- 헌혈 및 헌혈증 기증(321명)

### 국민의료비 경감

- 직영병원 비급여 92개 항목 급여화
- 헌혈 및 헌혈증 기증(1,004명)
- 국민의료비 경감(직영병원 비급여 92개 항목 급여화로 산재환자 본인부담 치료비 연간 9억 원 경감, 간호간병통합 서비스로 간병비 26억 원 경감)

COMWEL

PHOTO

STORY

- 1 근로복지공단 재활병원(대구)
- 2 2017 메디컬코리아대상
- 3 가상현실을 체험하며 재활할 수 있도록 고안된 하지재활로봇

2017 메디컬코리아대상  
MEDICAL KOREA AWARDS 2017

2017. 11. 29

| 주최 | 한국경제신문 | 주관 | 보건복지부 | 후원 | 식품의약품안전처



사회책임경영 중요이슈 03

# 일하는 사람의 생활 안정



노후 안정을 위한 퇴직연금  
 체불노동자 임금보장  
 육아노동자 직장보육 지원



## 3-1. 노후 안정을 위한 퇴직연금



### 30인 이하 퇴직연금시장에서의 독보적 위상 확립

급속한 저출산·고령화와 OECD 최고 수준의 노인 빈곤율에도 불구하고 노후보장을 위한 최소한의 준비인 퇴직연금은 여전히 대기업에 편중되어 있습니다. 이에 근로복지공단은 노후안정 대책이 더욱 시급한 30인 이하 사업장의 퇴직연금 확대를 위해 노력해왔습니다. 소규모 사업장에 최적화된 맞춤형 서비스를 제공하고, 7년 연속 업계 최저 수수료로 사용자의 경제적 부담을 완화시킨 결과, 사업 수행 7년 만에 사업장 수를 6배, 가입자 수를 14배로 확장시켰으며 적립금 1조 7천억 원을 달성하였습니다.

### 고객 권익보호를 위한 적극적 서비스 품질 개선

근로복지공단은 고객의 소중한 노후자금 관리를 위해 스마트 시스템을 구축하여 정보전달력을 높이고, 온라인 급여지급 신청 서비스 제공으로 고객 접근성과 편의성을 개선하였습니다. 아울러, 휴·폐업, 도산 등으로 미청구된 퇴직급여를 적극적으로 지급하고, 미납관리를 강화하였으며, 금융 취약계층의 노후설계 및 금융 지식 함양을 위한 가입자 교육을 실시하고 있습니다. 2017년 3월, 우리나라 퇴직연금제도의 정착과 발전을 위한 노력을 인정받아 매일경제신문에서 주관하는 제3회 대한민국 퇴직연금대상에서 공공부문 최우수상을 수상하였습니다.

### 중소영세사업장 노동자의 노후 안정망 강화를 위한 새로운 공공기금 제도 도입 추진

우리나라에 퇴직연금제도가 도입된 지 11년이 지났지만 중소기업 사업장의 퇴직연금 도입률은 여전히 낮은 수준입니다. 이에 정부와 근로복지공단은 부담금에 대한 재정 지원과 공적연금 형태의

자산운용 서비스를 제공하여 안정적 소득을 보장하는 중소기업 퇴직연금기금제도 도입을 추진하고 있습니다. 이를 통해 사업주는 퇴직연금 가입에 따른 경제적 부담을 완화하고, 가입 노동자는 합리적이고 전문적인 자산운용으로 수익률 및 노후소득 재원을 확보할 것으로 기대하고 있습니다.

퇴직연금 적립액  
 (2016년 12,316억 원)



**16,774** 억 원

퇴직연금 가입자  
 (2016년 24만 명)



**291,307** 명

퇴직연금 가입 사업장  
 (2016년 53,093개소 대비 18.8% ↑)



**63,088** 개소

INTERVIEW

### "퇴직연금제도가 더욱 활성화되어 사업주, 근로자 모두에게 도움이 되길 바랍니다"

근로복지공단에서는 '중소기업 퇴직연금기금제도' 도입 등을 통해 퇴직연금 제도가 활성화되어 사용자 및 근로자 모두에게 도움이 될 수 있는 포괄적인 사회 안전망이 되도록 노력하고 있습니다. 퇴직연금도 하나의 금융상품이기 때문에 퇴직연금기금제도로 바뀌게 되면 기금운용의 더 나은 수익률을 기대할 수 있습니다. 기금운용의 경우 기존 공단에서 진행하는 퇴직연금보다 수수료가 더 낮아질 수도 있어서 영세기업들에게도 도움이 될 것이라 생각합니다. 퇴직연금 DC형, 퇴직연금기금제도 등 앞으로도 근로자와 사업자 모두에게 도움이 되는 퇴직연금을 운영하겠습니다.



서울강남지사 경영복지부 김도영 대리

### 3-2.

## 체불노동자 임금보장

### 보장 범위 확대

최근 체불액이 1조 4천억 원이 넘는 등 체불액의 지속적인 증가로 노동자들의 생활안정을 위한 대책 마련이 시급한 상황입니다. 근로복지공단은 체불노동자 생계보호의 시급성을 고려하여 2015년 7월부터 소액체당금 제도를 도입하여 체불근로자의 체불을 신속하게 해소하고 있으며, 2017년 7월부터는 소액체당금 지급 상한액을 기존 300만 원에서 400만 원으로 33.3% 인상하여 보다 실질적인 생계 보호 혜택을 받을 수 있도록 사회안전망을 강화하였습니다.

### 보장 범위 확대

| 구분   | 체불임금보장( '98.7월~) | 소액체불임금보장( '15.7월~) |
|------|------------------|--------------------|
| 보호범위 | 도산사업장 퇴직노동자      | 가동사업장 퇴직노동자        |
| 지급한도 | 1,800만 원(연령별 차등) | 400만 원(연령별 동일)     |
| 지급방식 | 도산파산 인정 후 신청     | 법원확정판결 후 지급        |

| 구분   | 수혜자     | 지급액      |
|------|---------|----------|
| '14년 | 50,152명 | 2,632억 원 |
| '15년 | 62,255명 | 2,979억 원 |
| '16년 | 95,982명 | 3,687억 원 |
| '17년 | 92,700명 | 3,724억 원 |

### 임금 체불 원스톱 해결

근로복지공단은 1998년 처음 제도가 도입된 지 20년 만에 전면 개편을 추진하여 체불 노동자 및 그 가족들의 생계와 기본권을 보장하고자 합니다. 기존 퇴직노동자에 한정되었던 보장 범위를 단계적으로 재직 노동자까지 점차 확대하여 경영 악화가 곧바로 실업으로 이어지는 악순환을 예방하고자 합니다. 또한, 퇴직근로자의 지급한도를 1,800만 원까지 점차 확대하는 등 체불임금 해소에 적극적으로 대처하겠습니다. 신속한 체불임금 해결을 위하여 여러 기관에 분산된 업무를 통합하여 처리하는 전담기구 설립을 추진하고,

### 전면개편에 따른 기대효과

| 구분      | 현행체계   | 개편방안     |
|---------|--------|----------|
| 지급보장    | 400만 원 | 1,800만 원 |
| 평균 해소기간 | 200일   | 65일      |

법원 판결 없이도 체당금을 지급할 수 있도록 프로세스를 단순화하여 불필요한 소송과 행정비용의 절감 방안을 모색하고 있습니다.

임금체불생계비 및  
체불사업주 용자 고객만족도



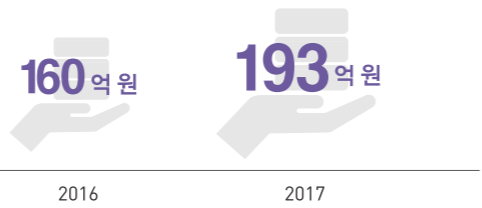
86.2 점

체당금 지원액 - 누계



3,724 억 원

체불노동자 및 사업주 금융지원 실적



### 체불노동자 및 사업주 금융지원

임금 미지급 사업장의 경영 악화가 체불로 이어지고 폐업과 실업에 이르는 악순환을 예방할 필요가 있습니다. 2017년에는 사업장에 체불 청산금 84억 원을 융자하여 미지급 임금 자체 청산을 지원하여 노동자 5,774명의 생계곤란을 해소할 수 있었습니다. 더불어, 저신용 체불노동자의 재정 부담 완화를 위해 저신용자 지원 프로세스를 마련하였습니다. 민·관이 함께 융자보증료의 50%를 무상 지원함으로써 노동자의 경제적 자립과 생계보호에 힘쓰고 있습니다.

2017년 지원 내역

| 구분  | 2016(누계) | 2017(누계) | 증가(율)           |
|-----|----------|----------|-----------------|
| 융자액 | 144억 원   | 228억 원   | 84억 원(58.3% ↑)  |
| 사업장 | 565개소    | 852개소    | 287개소(50.8% ↑)  |
| 노동자 | 3,598명   | 5,774명   | 2,176명(60.5% ↑) |

### 3-3.

## 육아노동자 직장보육 지원

### 직장어린이집 확대 노력

근로복지공단은 전국 1,053개소의 직장어린이집을 통해 근로자의 육아부담을 줄이고 여성근로자의 경력단절 해소와 일과 삶의 균형에 기여하고 있습니다. 유관기관 합동설명회를 연간 128회 개최하였으며 병원, 출판 분야 등 여성이 많이 근무하는 업종에 집중적으로 홍보하였습니다. 또한, 기업을 직접 방문하여 직장어린이집 설립에 관해 728회 전문코칭을 실시한 결과, 2017년 직장어린이집 105개소가 신규 설립되었으며 참여기업은 475개 증가하였습니다.

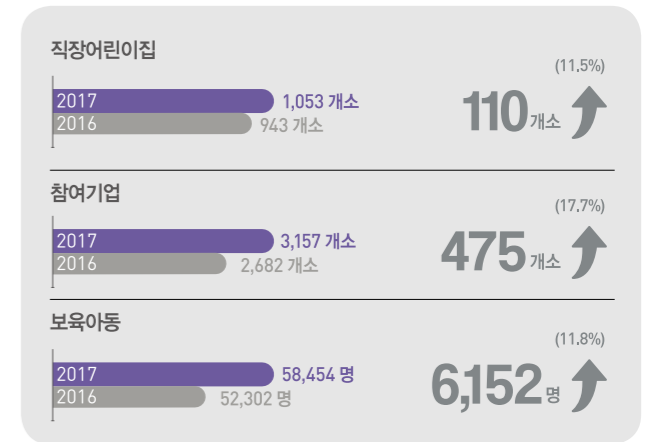
### 중소기업 맞춤형 지원

근로복지공단은 중소기업의 부담을 경감하고자 설치비의 최대 20억 원, 인건비는 월 최대 120만 원을 지원하고 있으며 지자체에서는 시설부지 및 건물 등을 무상으로 제공하고 있습니다. 그 결과, 97개소가 설립되어 1,481개 기업의 4,017명의 노동자들이 혜택을 받고 있습니다.

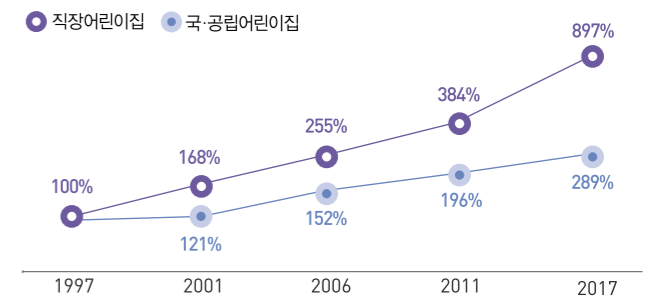
### 공동직장어린이집 확대

중소기업 노동자 밀집지역에 거점형 공동직장어린이집 35개소 건립을 추진하고 있습니다. 근로복지공단이 세부사업 설계 소요비용의 90%와 설치 및 운영 컨설팅을 지원하고 있으며, 지자체에서는 부지 및 건물을 제공하고 설치비 일부를 부담하고 있습니다. 이와 더불어, 경영자단체 등에서는 참여기업들의 컨소시엄 구성을 지원하고 있습니다. 협업모델을 다양화하고 저소득 맞벌이 가정을 위해 중소·영세사업장 밀집지역에 '거점형 공동직장어린이집' 개소를 추진하였습니다. 대기업의 자발적 참여로 2017년 9월, 금융권 최초로 IBK기업은행과 중소기업 전용 산단형 공동직장어린이집 업무협약을 체결하였습니다.

공동직장어린이집은 중소기업 노동자의 육아 부담과 장기적으로는 저출산 해소에도 기여할 것으로 기대되고 있습니다.



직장어린이집 및 국·공립어린이집 확산 비율



2017년 지원내역

| 구분           | 내용   |
|--------------|--|
| 설치비 지원       | 153개 사업장에 405억 원 무상지원                            |
| 인건비 지원       | 481개 사업장에 606억 원 무상지원                            |
| 운영비 지원       | 105개 사업장에 26억 원 무상지원                             |
| 지자체 협업 성과    | 건물(561평) 및 부지(407평) 무상제공의 협업으로 63억 원의 추가지원 효과 창출 |
| 산단형 공동직장어린이집 | 14개 산단 선정  |

직장어린이집 의무이행 대상사업장의 미이행사유

①장소확보의 어려움(22.7%), ②보육대상 부족(19.3%), ③설치비용 부담(17.3%), ④운영비용 부담(16.7%)

### INTERVIEW

### "늦둥이 초보엄마 어린이집과 함께 육아전문가 되다"

저는 올해로 퇴역한지 5년째가 되었습니다. 첫째를 키울 때는 군 생활을 하면서 아이를 키운다는 게 쉽지 않았는데, 이곳에서 엄마가 된 여군 후배들을 만나 이야기를 나누다 보니 이제는 군 생활을 하면서도 어린 자녀를 키우는 일과 군생활의 양립이 가능함을 느낍니다. 제가 과거 군인 시절이었던 2010년 첫째를 키우며 기고한 국방여성지 체험수기 끝머리에 '과거와는 다르게 육아정책과 제도가 많이 수립되고 시행되고 있지만 앞으로 더욱 실효성 있는 육아정책과 제도가 마련되길 바란다.'라고 적었던 것이 7년이 지난 지금 여군 후배들이 여러 명의 자녀를 직접 등하원 시키며 양육과 군 생활을 함께 병행할 수 있는 모습을 보면 많이 이뤄졌음을 알 수 있습니다.



국방부청사어린이집 우순미 학부모

Social Responsibility Key Issue 04



사회책임경영 중요이슈 04

일하는 사람을 위한  
조직 운영



공정한 고용 및 열린 문화  
인재육성 및 복리후생  
고객서비스 역량 강화

**452** 명  
정규직 전환

**81** 점  
직원행복경영 만족도

**859** 명  
신규 정규직 채용

**A** 등급  
공공기관고객만족도(PCSI): 4년 연속

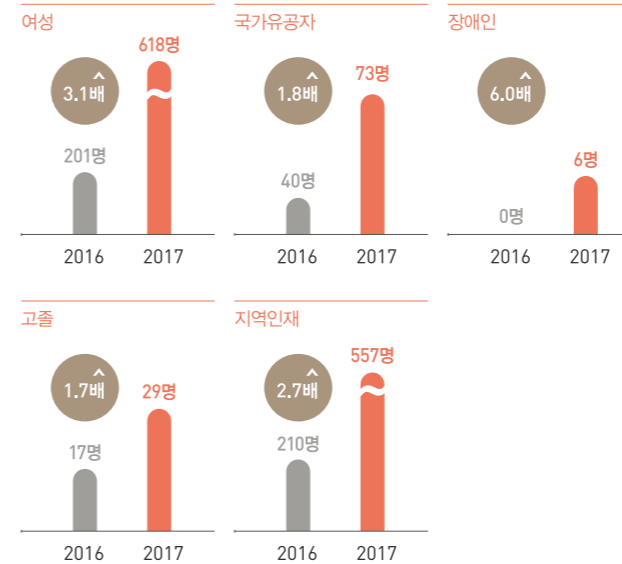
4-1.  
공정한 고용 및  
열린 문화

UN SDGs - 3, 5, 8, 10

사회형평적 열린 채용

근로복지공단은 열린 채용을 강화하고 사회 형평적 채용을 확대하여 2017년 창립 이래 최대 규모인 859명의 정규직을 채용하였습니다. 능력 중심의 열린 채용을 위해 블라인드 면접을 전면적으로 도입하였으며 채용 단계별 모니터링을 통해 공정성을 강화했습니다. 특히, 사회 형평적 인력 채용에 초점을 두고 여성, 장애인, 고졸 및 지역인재 등 취업에 어려움을 겪고 있는 계층에 적극적인 기회를 제공하여 전년 대비 사회 형평적 채용 비율이 큰 폭으로 상승했습니다.

사회형평적 열린 채용 현황



공정한 인사관리

근로복지공단은 투명한 인사평가 제도를 운영하고 있으며 균등한 기회를 보장하여 성별, 나이, 장애 등으로 인한 인사 상의 차별이 없도록 관리하고 있습니다. 특히, 채용부터 교육, 승진, 보직까지 여성인재를 적극적으로 육성하여 관리자 중 여성 비율이 지속적으로 상승하는 등 실질적인 양성평등을 실현하고 있습니다.

고졸직원, 비정규직 등 소수직원의 처우개선 노력도 꾸준히 진행하여 조직 차원에서 기간제 근로자의 정규직 전환을 추진하였습니다. 그 결과, 상시·지속적 업무를 수행하고 있는 전환 대상 기간제 근로자 452명 전원을 정규직으로 전환하여 고용의 안전성을 제고하였습니다.

공정한 인사관리 현황

| 대상   | 내용  | 성과  |
|------|---|---|
| 고졸자  | • 입사 4년 내 대졸자와 동등 직급 부여<br>• 학업을 위한 시간선택제 및 정보  | 승진 25명(100%)<br>시간제근로 24명                           |
| 비정규직 | • 정규직과 동일한 휴직, 휴가 및 유연근무제 사용<br>• 포상계획 수립 시 비정규직 포함 명문화·블라인드 평가   | 휴직자(41~59명)<br>포상(6~7명)                             |
| 여성   | • 경력단절여성 우대가점 부여 등 적극적 여성인재 발굴<br>• 역량기반 맞춤형 프로그램 지원<br>- 한국양성평등교육원 신입직원 역량강화 교육<br>- 여성 관리자 핵심역량 강화교육(Gold Rose Leader)<br>• 역량중심 보직부여로 핵심부서 여성비율 증가 | 618명(5.1% ↑)<br>6명신규<br>27명(1.2% ↑)<br>196명(2.5% ↑) |

조직문화 혁신

근로복지공단은 보람과 긍지를 느낄 수 있는 일터 조성을 위해 조직문화 혁신에 노력하고 있습니다. 매년 조직문화 진단을 실시하고 프로세스 관리, 마음 관리, 의사소통, 인사혁신 등 다양한 개선 활동을 전개하여 일하기 좋은 열린 조직을 만들어가고 있습니다. 아울러, 효율적인 업무 향상을 위해 근무혁신 10대 제안을 연중 추진하고 있습니다.

Work-diet를 통한 비효율적 업무 개선

근로복지공단은 기존의 워크 하드(Work hard, 열심히 일하기) 문화에서 벗어나 창조적으로 일하는 워크 스마트(Work smart, 똑똑하게 일하기) 문화로 나아가고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 전 직원이 참여하는 'Work-diet 콘테스트'를 시행해 필요성이 낮거나 중복적인 업무를 발굴하여 보완하고 있으며, 임직원들은 업무 부담을 덜어내고 핵심 업무에 집중할 수 있도록 조치하고 있습니다. 나이가 우수사수를 제정한 임직원에게 대하여 포상을 실시함으로써 임직원들의 활발한 참여를 유도하고 있습니다.

개인 발전 지원

근로복지공단은 조직목표와 개인 발전의 합치를 유도하고자 임직원의 직무역량개발을 지원하고 독서경영을 추진하여 자발적인 자기개발을 유도하고 있습니다. 특히, 수험서 및 자기개발 도서에만 국한하여 지원되던 직무역량 개발 항목을 전 분야로 확대하여 임직원의 선택의 폭을 넓혔으며, 추천도서를 읽고 간략한 독서평 및 시사점을 등록하는 경우 학점(1학점 및 지식마일리지2점)을 부여하여 적극적인 참여를 독려했습니다.

직원 간 소통과 협업 강화

부서간, 직급간, 세대간의 수평적인 소통과 협업을 강화하기 위해 2017년 현장중심 밀착소통을 지원하는 다양한 신규 활동을 시작했습니다. 'CC day(Comwel Communication day)'는 소속기관별 특성에 맞게끔 직급 간 자유로운 소통의 기회를 제공하고 있으며 행사 실적을 내부포털-복지후생 게시판에 게시하여 상호 공유 및 벤치마킹할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 공감, 참여, 즐거움을 기반으로 하는 온라인 게시판인 '쓰담쓰담'을 신설하여 임직원들 사이의 다양한 소통과 교류가 오갈 수 있도록 돕고 있습니다.



▲올바른 직원호칭 포스터 ▲성희롱 힘희롱 예방 캠페인 ▲성희롱 힘희롱 예방 캠페인



## 일·가정 양립 지원

건강한 조직이 고객들에게 만족도 높은 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 임직원들의 건강한 삶은 매우 중요합니다. 근로복지공단은 임직원들이 업무와 함께 가족과의 삶을 즐길 수 있도록 일·가정 양립을 지원하고 있습니다. 이를 위해 '휴가사유 없애기 캠페인'과 장기 리프레시 휴가 독려를 통해 연차휴가 사용을 활성화하고 있으며, 자녀돌봄 휴가를 신설하고 남·녀 구분 없이 육아휴직을 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 매주 수요일 PC-off제 시행과 가족사랑 One-day 클래스, 더 컬처데이 등을 통해 임직원의 여가시간을 보장하고 이를 지원하고 있습니다.

### 일·가정 양립 지원

|  |   |
|--|---|
| <b>휴가 사용 독려</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>직원 입차 휴양시설 확대</li> <li>숙박업체 성수기 할인 제공</li> <li>'휴가사유 없애기 캠페인'</li> <li>10일 이상 장기 리프레시 휴가</li> </ul>                                 | <b>정시퇴근 권장</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>매주 수요일 가족사랑의날 PC-off제도 시행 및 CEO의 퇴근 안내방송</li> </ul>                       |
| <b>육아 지원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>자유로운 육아휴직 사용 (남·녀 구분 없이 1자녀당 3년, 4회분할 사용 가능)</li> <li>육아지원형 유연근무제 신설</li> <li>자녀돌봄휴가 신설 (연간 2일 부여, 자녀 학교 공식행사 및 상담 참석 시 사용)</li> </ul> | <b>유연근무제 활성화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>시차출퇴근형 5종 실시</li> <li>시간제 근무</li> <li>원격근무제 (재택근무형, 스마트워크센터)</li> </ul> |

근로복지공단은 유연근무제를 활성화하기 위해 사용 실태를 분석하고 미비한 점은 지속적으로 보완해왔습니다. 2017년에는 여직원 구성 비율이 과반수(63.6%)를 차지한다는 점에 착안하여 출산·양육과정에서의 경력단절을 방지할 수 있는 육아지원형 유연근무제를 신설하였으며, 신청 기간 또한 분기별에서 매월 신청으로 개선하여 신청의 편의성을 제고하였습니다.

## 4-2. 인재육성 및 복리후생



### 인재육성 노력

**올바른 공직관 확립을 위한 역량향상 교육** | 근로복지공단은 임직원에게 필요한 고객지향, 공직윤리 등 공통 역량과 리더로서 갖추어야 할 리더십 역량을 강화하고자 다양한 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 2017년에는 총 1,807명의 임직원이 핵심가치 실천을 위한 가치상상(相上)과정, 청렴의식 강화를 위한 찾아가는 청렴클리닉, 소통과 커뮤니케이션 등의 프로그램을 수료하였습니다. 또한, 620명 송진자를 대상으로 리더역량 강화 프로그램을 운영하여 계층별 리더십 향상을 실현하였습니다.

**사내자격 인증 교육과정** | 공단은 인적자원개발 비전인 '미래 지향적이고 창의적인 현장중심 전문인재 양성'을 바탕으로 맞춤형 실무교육을 강화하여 현장 직무 전문가 양성에 노력하고 있습니다. 이를 위해 기존 3개였던 사내자격인증 과정을 5개로 확대하여 가입 지원과 의료사업 분야에서 임직원의 역량 강화를 지원하였습니다.

**양방향 온라인 CDP 코칭시스템** | 근로복지공단은 임직원의 역량을 강화하고 체계적인 경력개발을 지원하고자 '온라인 CDP 코칭시스템'을 구축하여 운영하고 있습니다. 직원이 도달하고자 하는 미래의 목표를 설정하면, 관리자 등이 상담하여 경력목표 달성을 위한 코칭을 실시합니다. 나아가 전문직위 운영현황 및 자격요건 확인을 통해 직원 본인의 현재 역량을 점검하고 목표 달성에 필요한 역량 개발 계획을 수립하도록 지원하고 있습니다.



### 임직원의 건강과 안전 지원

근로복지공단은 모든 임직원들이 안전한 환경에서 건강하게 일할 수 있는 일터를 만들기 위해 다양한 프로그램을 진행하고 있습니다. 공단의 업무 특성상 발생하는 직원들의 감정노동 스트레스를 완화하고자 스트레스 해소 지원 프로그램(EAP) 등 개인상담 채널을 다양화하여 접근성을 제고하는 한편, '즐거운 직장 만들기', '스트레스 극복하기'와 같은 심리상담 측면의 감정치유 프로그램을 신설하였습니다. 임직원의 건강 관리를 위해 전국 스포츠센터의 할인 이용권과 정밀건강검진 서비스를 제공하고 있습니다.

월 1회 재난안전뉴스를 발간하여 안전관리의 중요성을 내재화하고 사내 동영상 교육시스템을 통해 응급처치 요령, 안전사고 예방, 소화기 사용방법 등 재난안전 교육을 제공하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 2017년 직원 재해율 0.05%, 사망률 0%를 기록하였습니다.

## 인권 보호

공단은 노사합동 인권 선언, 내부직원 및 외부고객 인권 개선, 인권침해 구제절차 개선 및 평가체계 구축 등 조직 내 윤리 인권문화 확산을 위해 노력하고 있습니다. 성희롱·힘희롱 사태의 심각성을 깊이 인지하여 가해자를 엄중히 처벌하고 피해자를 보호하기 위한 조치를 실시하고 있습니다. 성희롱 예방 기관장 책임제를 운영하여 기관장 책임 하에 성희롱 실태를 주기적으로 점검하고 고충 발생 시 피해자 보호 조치를 의무화하고 있습니다. 또한, 성희롱 가해자의 엄중 처벌을 위해 징계양정을 강화하였으며 3급 이상의 모든 관리자들을 대상으로 매년 성희롱 예방교육을 실시하고 있습니다.

'성희롱·힘희롱 통합신고센터'를 신설하고 본부·지역본부·병원별 고충 상담원과 원클릭 상담 신청 서비스를 제공하여 피해자에 대한 신속한 상담과 후속조치가 가능하도록 준비되어 있습니다.

### 인권 보호

| 구분  | 조치  |
|-----|---|
| 성희롱 | <ul style="list-style-type: none"> <li>고충 상담원을 통한 신속한 후속조치</li> <li>심리치유를 위한 병가부여</li> <li>스트레스 해소 지원 프로그램과 연계한 심리상담 프로그램 지원</li> </ul> |
| 힘희롱 | <ul style="list-style-type: none"> <li>고충 상담원을 통한 신속한 후속조치</li> <li>가해자로부터의 즉각적인 분리</li> <li>(희망자의 경우) 근무지·부서 전환배치</li> </ul>           |

## 4-3. 고객서비스 역량 강화

### 고객서비스 품질 강화

근로복지공단은 고객감동 경영을 실현하고 최상의 고객 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. CS 역량강화를 위해 국가공인자격인 'CS Leaders 관리자 자격증' 보유자에게 인사 가점을 부여하고 있으며 전화 친절도 교육, CS코칭 등 현장 중심의 교육으로 서비스 품질을 높이고 있습니다.

고객접점의 CS 실행력을 높이기 위해 3급 CS 강사 7명을 신규 양성하고 CS 강사 및 리더 경진대회를 개최하여 강의기법 및 교안 우수사례를 공유하고 있습니다. 아울러, 고객서비스 관련 우수 소속기관 및 직원에 대해서는 포상을 통해 동기부여 및 자발적 참여를 이끌어내고 있습니다.

### INTERVIEW

#### "사람들과 더 다양한 의견을 나누게 되어 즐거워요!"

같은 공단 직원들이라고는 해도 부서가 다르면 교류할 일이 거의 없죠. 그래서 매일 같은 부서 사람들과만 관계를 맺게 되고요. 그런데 동호회를 통해서 다양한 공단 직원들과 만나게 되고 친분을 쌓게 되었어요. 항상 만나던 사람이 아니라 더 많은 사람들과 더 다양한 의견을 나누는 즐거움도 동호회를 통해 얻을 수 있는 큰 즐거움 같아요.



재정정보부 서호민 대리

## 고객의견 반영을 통한 서비스 혁신

근로복지공단은 국민의 부담을 줄여 더 많은 노동자들이 사회보험의 혜택을 누릴 수 있도록 고객의 의견을 듣고, 고객 입장에서 서비스와 제도를 혁신하고 있습니다. 2017년에는 사업주 확인제도를 폐지하여 산재 노동자들이 사업주의 동의·확인 여부와 상관없이 산재요양급여를 신청할 수 있도록 개선하였습니다. 그 결과, 산재요양급여 신청 권리를 실질적으로 보호할 수 있게 되었으며 연간 최소 1,000여 건 이상의 산재 은폐를 예방하는 효과를 거둘 것으로 기대하고 있습니다.

## 고객 정보보호

모바일로 공단 업무를 이용하는 고객들이 증가함에 따라 온라인 공간에서의 고객 정보 보안에 대한 중요성이 지속적으로 증가하고 있습니다. 근로복지공단은 고객의 소중한 개인정보를 보호하고 사이버공격으로부터의 대응·복구체계를 완비하고자 예방-대응-복구로 이어지는 정보보호체계를 확립하였습니다. 나아가 개인정보보호법 정착을 위한 관련 규범을 시행 중이며 잠재적 개인정보 유출 위험을 관리하여 2017년 침해사고 0건을 유지하였습니다.

고객 정보보호 관리역량 강화를 위해 수준별 프로그램을 운영하여 신규직원과 업무담당자들에게 연 4회 이상 온라인 교육 및 테마별 교육을 제공하고 있습니다. 또한, 정보보호 퀴즈대회 개최, 개인정보 매뉴얼 제작 및 개인정보 대청소 캠페인, 개인정보보호 슬로건 공모전과 개인정보 보호의 날을 운영하고 있습니다.

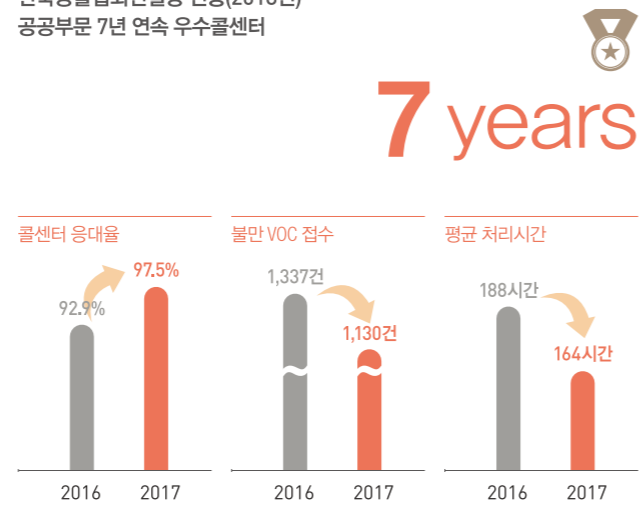
## 고객의견 반영을 통한 서비스 혁신

| 고객 VOC  | 개선 방향  | 추진 실적  |
|---|--|--|
| <p>절단장애인이 직장에 복귀하기 위해 직무지원 재활보조기구가 필요하지만 신청하고 제공받기 위해서는 절차가 너무 복잡해서 혼자 신청하기 어렵습니다.</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>대상 확대 및 절차 간소화</li> <li>대상자 발굴 전산 개발 및 홍보 강화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>직무지원 재활보조기구 237명 제공</li> <li>보조기 사용자 적응훈련 1,529건</li> </ul> |
| <p>산재를 신청하려면 주치의 소견서가 필요한데 의사가 소견서를 작성해주지 않거나 MRI 찍을 돈이 없어서 병원에 갈 수가 없습니다. 경제적 부담이 너무 커요.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>소견서나 정밀진단 결과 없어도 산재 신청 가능</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>노동자 부담 진단비용 ZERO</li> </ul>                                 |
| <p>재활을 해야 하지만 치료비가 너무 비싸고 비급여 항목들이 많아서 치료과정을 줄이거나 아예 포기할 수밖에 없습니다.</p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>의료재활수가 및 직업재활수가 확대</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>산재환자 본인부담 치료비 연간 9억 원 감소</li> </ul>                         |
| <p>경기도 어렵고 창업 경험도 없어서 새로운 시작 자체가 두렵습니다. 창업 노하우를 배우고 지원해주면 좋겠습니다.</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>대상 확대 및 절차 간소화</li> <li>대상자 발굴 전산 개발 및 홍보 강화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>15명 창업 성공</li> <li>창업운영자 월 매출액 5.8% 증가</li> </ul>           |
| <p>산재 요양급여 신청을 하기 위해서는 반드시 회사가 확인해주게 되어 있는데 회사는 신청 자체를 방해하고 있습니다. 도움이 필요합니다.</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>사업주 확인제도 폐지</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1,000여 건의 산재 은폐 예방 효과</li> </ul>                            |

## 고객만족도 평가

근로복지공단은 기획재정부가 주관하는 2017년 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사에서 고객접점 서비스 품질 강화 등으로 4년 연속 A등급을 달성하였습니다. 종합점수 91.6점으로 준정부기관 전체 대비 4.3점이 높았으며 고용·복지그룹 대비는 5.1점이 높았습니다. 한국능률협회컨설팅에서 주관한 '2018년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI: Korean Service Quality Index)' 조사에서는 7년 연속으로 '한국의 우수 콜센터'에 선정되었습니다. 범정부적으로 추진하는 일자리 안정자금 지원사업 상담 업무가 급증했음에도 전담 상담원 배치와 운영시간 확대 등으로 고객의 불편을 줄인 점이 높게 평가 받았습니다.

한국능률협회컨설팅 인증(2018년)  
공공부문 7년 연속 우수콜센터



Best Case · 일하는사람의 희망이야기

## VOC를 통해 고객서비스를 개선합니다

### 서울서초지사 - Targeting 전략 및 피드백을 통한 VOC 개선

최근 3개년 간 가입지원분야 고객만족도 하위권에 위치하던 서울 서초지사는 고객 만족도 향상을 위해 VOC를 적극 활용하여 보완·개선이 필요한 부분을 발굴하고 이를 집중적으로 개선하였습니다. 고객들이 지사의 위치를 찾기 어렵다는 의견이 VOC를 통해 다수 접수되었으며, 이를 해결하기 위해 인터넷 블로그 활용, 스마트폰 문자 발송을 통한 안내 강화, 청사 진입로 안내판 개선을 실시하였습니다. 이를 통해 2016년 48위였던 고객만족도 순위를 2017년 37위로 끌어올려 전년 대비 11단계가 상승하는 성과를 거두었습니다.

### 고양지사 - VOC Boom up을 통한 전사적인 고객감동 실천

고양지사는 4대보험 수행기관들과 함께 입주해 있는 청사 구조상 방문 고객들이 혼란을 겪는 경우가 많고, 방문 고객의 수가 꾸준히 증가함에 따라 효율적인 안내 시스템 구축에 대한 필요가 제기되었습니다. 업무 담당자를 찾기 힘들다는 의견에 따라 부서장들이 연중 고객상담 도우미로 활동하고 각종 신고 및 사업에 대한 자체 가이드북을 제작하여 고객의 이해도와 수용성을 증진하였습니다. 전사적인 노력과 체계화된 VOC 시스템을 통해 2016년 45위였던 고객만족도를 2017년 9위까지 끌어올렸습니다.

Social Responsibility Key Issue 05



사회책임경영 중요이슈 05

지역사회의  
지속가능한 성장



- 좋은 일자리 창출
- 행복공동체를 위한 사회공헌
- 협력사 동반성장
- 친환경 실천



5-1.  
좋은 일자리  
창출 

고유사업 역량강화를 통한 일자리 창출

공단은 고유 업무인 산재노동자의 대체인력 지원, 직장어린이집 확대, 산재노동자 직업훈련 및 창업지원 사업을 통해 총 5,383개의 일자리를 창출하였고 이 중 정규직 비율이 85% 이상으로 일자리의 질 또한 높였습니다. 아울러, 재해자를 원직복귀시킨 사업주에게 월 60만 원의 임금지원과 청구절차 간소화 등 각종 편의를 제공한 결과, 대체인력 2,456명의 새로운 일자리를 마련하였습니다. 2017년에는 직장어린이집이 1,000개소를 돌파하면서 관련 종사자 1,995명을 추가로 고용할 수 있었습니다. 특히, 지난 10년간 국공립어린이집 종사자가 2.3배 증가한 것에 비해 직장어린이집 종사자는 5.6배 증가하는 등 직장어린이집 확산을 통해 좋은 일자리 창출에 크게 기여하였습니다.

|      | 2015   | 2016   | 2017   |
|------|--------|--------|--------|
| 정규직  | 2,515명 | 3,746명 | 4,564명 |
| 비정규직 | 480명   | 637명   | 819명   |
| 합계   | 2,995명 | 4,383명 | 5,383명 |

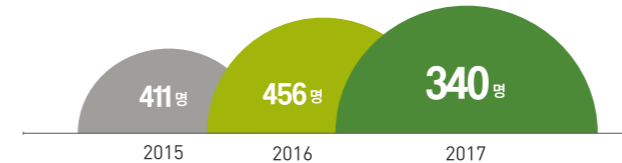
협업 및 파트너십 강화를 통한 민간 일자리 창출

근로복지공단은 민간의 새로운 일자리 창출을 위해 민·관 협업형 일자리 창출 사업, 콜센터 확대, 시설·전산 운영의 민간 협업, 연구과제 및 조사업무의 협업 등 상생협력을 활용한 일자리 창출을 지원하고 있습니다. 2017년 기관 간 협업 및 민간 파트너십을 통해 총 2,035개의 신규 일자리를 창출했습니다.

|      | 2015   | 2016   | 2017   |
|------|--------|--------|--------|
| 정규직  | 1,415명 | 1,649명 | 1,011명 |
| 비정규직 | 798명   | 781명   | 1,024명 |
| 합계   | 2,213명 | 2,430명 | 2,035명 |

투자사업을 통한 일자리 창출 및 고용 디딤돌

공단은 병원시설 개선, 청사 신축공사, IT시스템 구축 등 투자사업을 통해 일자리를 창출하고 있습니다. 최적의 의료환경 조성으로 고용창출



신뢰받는 공공병원을 실현하기 위해 지속적인 노후시설 공사로 환자들의 안전관리를 강화하고 있습니다. 직무교육, 협력업체 인턴 등 청년들의 취업경쟁력을 높여 채용으로 이어지도록 지원하고 있습니다. 특히, 직영병원의 우수한 의료전문인력과 첨단장비를 활용하여 재활치료 전문가 양성을 위한 이론과 실습교육을 실시하고 있습니다.

간접고용 근로자의 좋은 일자리 보장

공단에는 경비, 청소용역 등 1,561명의 간접고용 근로자가 소속 기관 및 직영병원에서 근무하고 있습니다. 간접고용 근로자의 직접 고용 정규직 전환을 위해 2017년 8월, 노사 및 전문가 협의체를 구성하여 지속적으로 전환방식 등에 대해 협의한 결과 2017년 보험사업부문 245명, 의료사업부문 144명 등 총 452명을 1차로 전환 결정하였으며 2019년 상반기까지 정규직 전환을 완료하기 위한 계획을 수립하였습니다. 또한, 정규직 전환 후 불합리한 차별 및 처우개선을 위해 '동일가치노동-동일임금'을 기본원칙으로 급여체계를 설계하였으며, 공무원 명칭 변경, 명절상여금, 급식보조비, 복지포인트 지급 등 비정규직 처우의 지속적 개선을 추진하고 있습니다.

5-2.  
행복공동체를 위한  
사회공헌 

사회공헌 추진 체계

공단은 설립목적과 업(業)의 특성을 반영하여 '희망드림 나눔활동으로 일하는 사람과 소외계층의 행복증진'이라는 사회공헌 비전을 수립하고 3대 전략방향과 중점 추진과제를 도출했습니다. 2017년에는 공단의 가치와 역량을 활용한 공유가치 창출형(CSV) 사회공헌 모델을 개발하여 사회공헌 활동을 추진하였으며 2007년부터 사회봉사단 노사공동단장제를 도입하여 노사가 함께 봉사에 참여하고 있습니다.

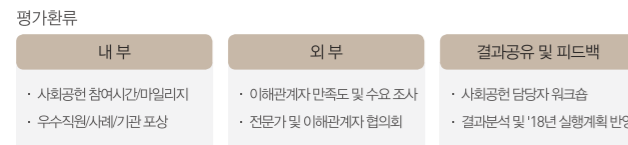
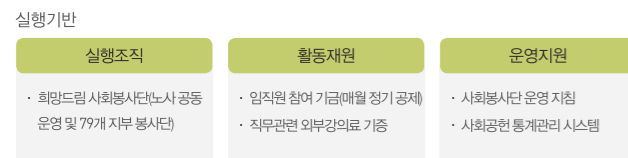
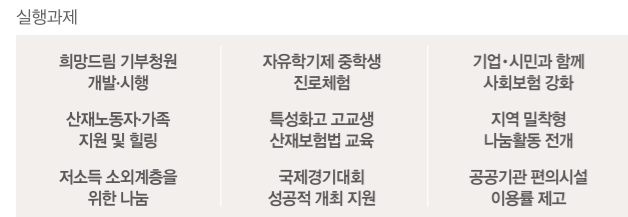
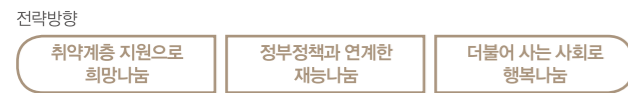
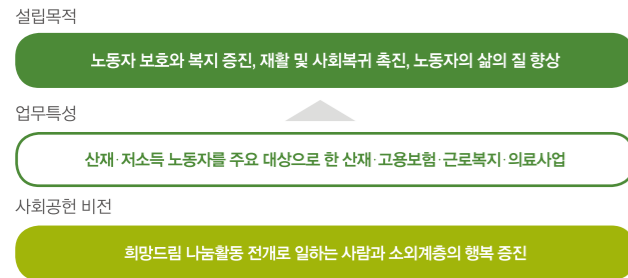
2018 대한상의 포브스 사회공헌대상 수상(2018.04.04)



세계 헌혈의 날 대한접십자사 감사패 수상 (2017.06.14)



## 사회공헌 전략체계



그 외에도 사회공헌 마일리지 제도를 도입하였으며 수혜자 중심의 봉사를 펼쳐온 결과, 수혜자 만족도가 2015년 74.1점에서 2016년 76.9점, 2017년 83.7점으로 향상되었습니다.

## 취약계층 지원 | 희망나눔

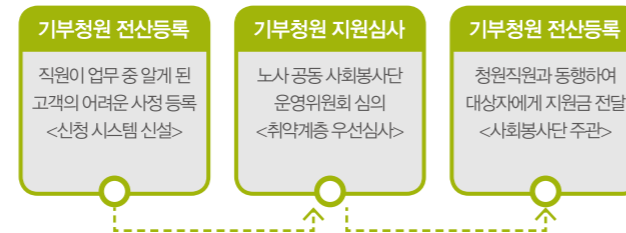
공단은 취약계층 지원을 위해 저소득 소외계층 지원과 산재환자 및 가족대상 지원사업을 실시했습니다. 산업현장에서 불의의 사고를 당해 사망하거나 중증의 장애를 입은 산재환자의 미성년 자녀를 지원하는 희망등대 프로그램, 외국인 근로자 상담도우미, 메디컬 사회공헌 협약 및 봉사활동을 추진했습니다. 2017년에는 저소득 산재자녀에게 총 24백만 원의 학습지원비를 지원하였고 저소득층 노인 3,260명 및 외국인 근로자 1,418명을 대상으로 무료진료를 실시하였습니다.

2017년에는 스토리 펀딩형 사회공헌프로그램인 '희망드림 기부청원'을 새롭게 도입하였습니다. 임직원들이 업무처리 과정에서

## 공유가치형 사회공헌 모델



## 희망드림 기부청원 프로세스



알게 된 취약계층 고객을 후원하는 프로그램으로 산재 유족급여가 불승인된 유가족, 직영병원에서 요양한 의료급여 환자 등 복지의 사각지대에 놓인 소외계층을 지원합니다. 공단 직원 누구나 '기부청원 마당'을 통해 온라인으로 신청할 수 있으며 2018년에는 예산의 규모를 약 6.7배 확대하여 6천만 원의 예산으로 20명의 고객을 후원할 예정입니다.

이 외에도 공단은 대상별 특화된 프로그램을 통하여 수혜자 필요에 충실하려고 노력하고 있습니다. 산재환자 행복사진 꾸미기, 희망드림 가족캠프, 장학캠프, 사랑의 헌혈캠페인 및 헌혈증 기부 등 다양한 수혜자 맞춤형 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

| 구분                    | 프로그램명           | 실적                                  |
|-----------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 산재노동자와 가족 지원 프로그램     | 희망드림 학습지원비      | · 총 20명 24백만 원                      |
|                       | 행복사진 꾸미기        | · 연 2회 64명                          |
|                       | 희망드림 가족캠프       | · 3개 프로그램 306명                      |
| 저소득 소외계층을 위한 전산적 나눔활동 | 장학캠프            | · 총 90명 125백만 원                     |
|                       | 메디컬봉사           | · 참여직원 1,390명                       |
|                       | 위아자 나눔장터        | · 물품기증 4,184점                       |
| 중·고교생을 위한 희망드림 스쿨     | 희망드림 한월         | · 「백혈병 어린이재단」 헌혈증(1,004매) 기부(2년 연속) |
|                       | 예비노동자 고교생       | · 총 58개교 15,608명                    |
|                       | 자유학기제 중학생       | · 총 18개교 438명                       |
| 지역 밀착형 사회공헌활동         | 이전 공공기관 연합 봉사활동 | · 3년 연속 어울림 봉사                      |
|                       | 울산 외국인 센터 지원    | · 월동용품 지원(5백만 원)                    |
|                       | 편의시설 통합 온라인 시스템 | · 시스템 개설 후 이용실적 90% 증가              |

## 정부정책 연계 | 재능나눔

공단은 2016년 중학교 자유학기제 전면 시행에 따라 자유학기제 프로그램인 '희망드림스쿨'을 운영하여 청소년들에게 실질적인 직업체험의 기회를 제공하여 진로탐색에 대한 진지한 성찰과 올바른 직업관 형성에 기여하고 있습니다. 2017년에는 참여인원이 전년대비 50% 향상되었으며 프로그램 참여 후 참여 학생의 공단 인지도는 38% 증가하였습니다.

## 더불어 사는 공동체 | 행복나눔

지역주민의 행복증진을 위해 다양한 지역 밀착형 나눔활동을 진행하고 있습니다. 2017년에는 한국산업인력공단, 한국동서발전과 협업하여 '편의시설 원스톱 서비스'를 도입하였습니다. 편의시설 원스톱 서비스는 울산혁신도시 이전 공공기관들이 보유하고 있는 경기장, 공연장과 같은 편의시설을 지역주민이 보다 쉽게 활용할 수 있도록 조회→신청→승인까지 모든 과정을 한 번에 제공하는 온라인 통합 시스템입니다. 각 기관을 일일이 방문하거나 접속할 필요 없이 즉시 승인받을 수 있어 행정 대기시간이 대폭 줄어드는 등 지역주민들의 편의성이 높아질 것으로 기대됩니다.



## 5-3.

### 협력사 동반성장

#### 동반성장 추진 체계

근로복지공단은 중소기업-저임금-저소득 노동자의 복지격차를 해소하여 더불어 잘사는 사회를 만들어 가고자 합니다. 이에 핵심역량을 활용한 중소기업 경쟁력 강화, 상생협력 지원 확대, 소통과 협력기반의 동반성장 문화 확산의 3대 추진 전략과 19개 전략과제를 도출하였습니다.

#### 공정거래질서 확립

근로복지공단은 협력기업들과의 공정한 거래문화 확산에 노력하고 있습니다. 협력기업들의 실제 목소리를 듣기 위해 2017년에는 현장별 실무협의를 전년 대비 약 30% 증가한 113회 진행하였으며 구매-납품 분야 이해관계자 VOC 및 모니터링을 통해 협력업체의 애로사항, 불공정한 관행 등을 개선하였습니다.

자체 대금지급 확인시스템인 통합재정정보관리시스템을 통해 하도급 대금을 공단에서 직접 지급하고 있으며 울산시청, 사회적경제지원센터와 협력하여 사회적기업의 제품구매를 확대하고 대외에 투명하게 공개하고 있습니다. 그 결과, 정부권장정책 지표 중 사회적경제 기업 부문에서 목표대비 평균 130% 초과 달성하였습니다.

#### 동반성장 추진전략

##### 동반성장 목표

중소기업, 저임금, 저소득 노동자 격차해소를 통한 더불어 잘사는 사회 선도기관

##### 전략방향

|                |                 |              |
|----------------|-----------------|--------------|
| 직업복귀 지원체계 강화   | 의료서비스산업 상생협력 확산 | 협력업체 상생협력 강화 |
| 중소기업 복지 자생력 강화 | 대·중소기업간 격차해소    | 상호 이해기반 확대   |

##### 추진전략

|                       |                            |                      |
|-----------------------|----------------------------|----------------------|
| 핵심역량을 활용한 중소기업 경쟁력 강화 | 대·중소기업간 격차해소 위한 상생협력 지원 확대 | 소통과 협력기반의 동반성장 문화 확산 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------|

##### 실행과제

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>중소기업 경쟁력 확보</li> <li>직업복귀 지원체계 강화</li> <li>일가정양립 근로환경 조성</li> <li>공동직장어린이집 지원 확대 등 5개 과제</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>중소병원 고가의료장비 공동사용 및 수익배분</li> <li>대·중소기업간 격차해소 위한 사내(공동)근로복지 기금지원 확대 등 5개 과제</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능한 성과공유제 운영체계 확립</li> <li>동반성장 선도 의지 대내외 확산 (동반위 업무협약 체결) 등 5개 과제</li> </ul> |
|--|---|--|

##### 실행과제

|  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>사업주대체인력지원금</li> <li>직장어린이집 수혜 사업장수 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>고가의료장비 공동사용 수익액</li> <li>사내근로복지기금 지원율 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>성과공유제 시행건수</li> <li>중소기업 제품 구매 실적 등</li> </ul> |
|--|---|---|

| 구분             | 총구매액    | 구매액    | 목표   | 실적   | 목표대비 |
|----------------|---------|--------|------|------|------|
| 여성기업제품         | 127,134 | 15,373 | 11.0 | 12.1 | 초과달성 |
| 사회적기업제품        | 104,783 | 5,364  | 5.0  | 5.12 | 초과달성 |
| 사회적협동조합제품      | 104,783 | 235    | 0.1  | 0.22 | 초과달성 |
| 중증장애인생산물       | 104,783 | 2,724  | 1.0  | 2.6  | 초과달성 |
| 장애인표준제품        | 104,783 | 1,921  | 0.3  | 1.83 | 초과달성 |
| 장애인기업제품        | 127,134 | 3,595  | 1.0  | 2.83 | 초과달성 |
| 국가유공자 자활용사촌생산물 | 1,376   | 159    | 7.0  | 25.3 | 초과달성 |

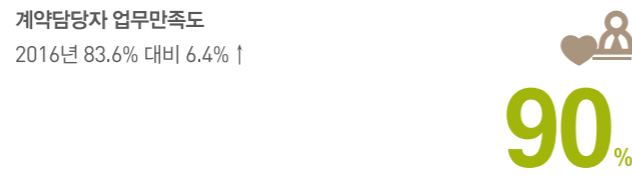
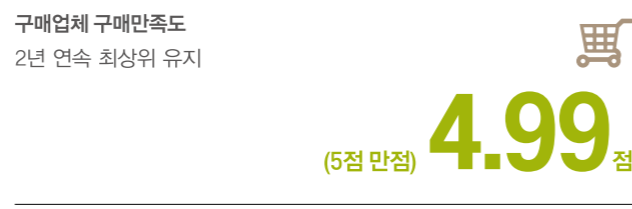
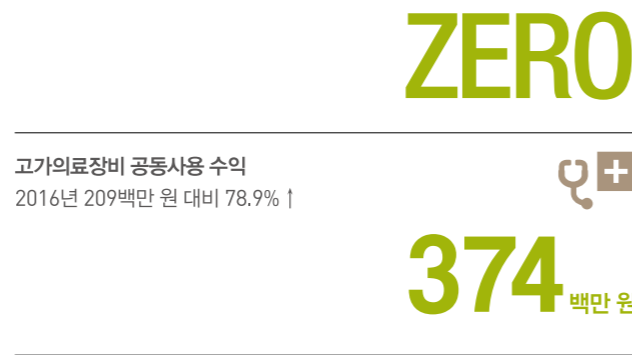
#### 공단 중소협력업체 대상 자체 체감도 조사

|    | 2015  | 2016  | 2017  |
|----|-------|-------|-------|
| 점수 | 90.9점 | 94.1점 | 95.9점 |

#### 협력사 경쟁력 강화 지원

공단은 2017년 고용부 산하기관 최초로 서비스 수준 협약형(SLA) 성과공유제를 도입하여 꾸준히 성과공유제 확산에 앞장서고 있습니다. 이외에도 기술이전형 성과공유제를 통해 공동제품 3건의 특허출원 공유가치 창출의 일환으로 고가의 의료장비를 중소병원과 공동으로 사용하고 수익을 배분하여 공단은

#### 5년 연속 경쟁입찰 법령위반 지적건수



#### R&D 성과공유제 실적

| 협력업체명       | 과제명                            | 주요 성과   |
|-------------|--------------------------------|---|
| BK 메디텍      | • 대퇴절단장애용 인공지능 제어형 유압식 의지 공동개발 | • 지면순응형 인공발 특허 출원<br>• 대퇴의지 개발 연구 학술대회 참가(7회) 및 논문발표    |
| (주)엠피에스 코리아 | • 노약자 근력 보조형 휠체어 개발 및 기술 이전    | • 전통휠체어 대체시험검사 실시 및 인가대상 연구 승인<br>• 동력보조 전통휠 핸드림 특허 출원  |
| (주)스트라텍     | • 경량접이식 전동 휠체어 개발 및 기술 이전      | • 폴딩 전동 휠체어 특허 등록<br>• 폴딩메커니즘 개선 등 학술 대회 발표(2회)         |
| (주)HMH      | • 근력보조용 재활 보행보조 로봇 개발 및 기술 이전  | • 보행보조 관련 국외논문(4건) 및 국내논문(3건) 게재<br>• 정보공유를 위한 공동워크숍 개최 |

고가장비를 활용하여 수익을 창출하고, 중소병원은 안정적 진료 수익을 확보하였습니다. 또한, 협약병원에서 소속병원으로 이동시 의료기관의 업무용 차량을 활용하는 등 편의성 증대를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 그 결과, 지역 중소병원의 수익은 2017년 112백만 원으로 2016년 63백만 원 대비 77.8% 상승하였으며 의료장비 공동사용 수익 및 협약 병의원 공동활용건수 역시 목표 대비 각각 157.8%, 153.6%로 추가 달성하였습니다.

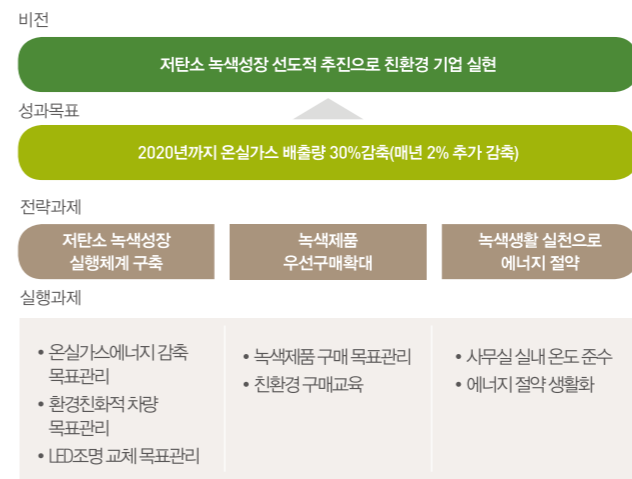
## 5-4.

### 친환경 실천

#### 친환경경영 추진 체계

공단은 공공부문 온실가스-에너지 목표관리 정책에 따라 2020년까지 온실가스 30% 감축을 목표로 3대 주요 전략과제 및 실행과제를 도출하였습니다.

#### 친환경경영 추진 체계



#### 친환경경영 실천

공단은 온실가스 및 에너지 절감을 위해 LED조명 교체, 전력사용 절약, 친환경 자동차 이용, 자체 청사 용수 사용량 감축 등의 노력을 기울이고 있습니다. 2020년까지 자체 청사를 100% LED조명으로 교체할 계획이며, 2017년까지 75.7% 진행하였습니다. 이 외에도 엘리베이터의 4층 이하 운행 금지 및 5층 이상 격층 운행, 옥외 광고물 심야시간 소등, 동·하절기 냉·난방 적정온도 유지 등 다양한 지침을 통해 에너지절약에 앞장서고 있습니다. 공단은 업무용 차량의 50% 이상을 환경친화적자동차로 구매 또는 임차하는 것을 목표로 하고 있으며 경차 및 환경친화적자동차 전용 주차 공간 10% 이상 확보, 개인 승용차의 차량 5부제 실시 등을 통해 2017년 온실가스 감축량이 7,597tCO<sub>2</sub>eq으로, 목표량 대비 124.7% 초과 감축하였습니다.

아울러, 신축 건물의 경우 절수형 수도설비 설치를 의무화하고 기존 건물에서는 양변기 배수밸브 구분 설치, 세면기 수압 조절 등 다양한 물 절약 사업을 추진했습니다. 그 결과, 2017년 자체청사의 용수 사용량은 522,269톤으로 전년대비 17% 감소하였습니다.

#### 녹색제품 우선 구매 확대

근로복지공단은 '녹색제품 구매촉진에 관한 법률'에 따라 공공기관의 녹색제품 의무구매제도를 충실히 이행하고자 매년 녹색제품 구매계획 및 실적을 대외에 공개하고 있습니다. 실행력을 높이기

2017년 온실가스 배출량  
목표량 대비 124.7% 초과 감축



#### 에너지 절약 사례

| 구분     | 내용   |
|--------|--|
| 엘리베이터  | <ul style="list-style-type: none"> <li>4층 이하 운행금지, 5층 이상 격층 운행(한자, 장애인 등 제외)</li> <li>신축 건물의 엘리베이터는 층 선택 취소기능을 의무적으로 추가하여 설치</li> </ul>  |
| 전력차단   | <ul style="list-style-type: none"> <li>신규청사 건립시 LED조명 100% 보급(의정부지사, 여수지사)</li> <li>옥외광고물은 심야시간(23:00 ~ 익일 일출시) 소등</li> <li>중식시간, 퇴근시간 이후 등 전력을 사용하지 않을 시 전원차단</li> <li>일사광이 들어오는 창측의 전등군은 부분점멸이 가능하도록 설치</li> <li>조명기구는 필요에 따라 부분조명이 가능하도록 점멸회로를 구분 설치</li> <li>전력사용설비의 역률 95% 이상 유지사용</li> </ul> |
| 냉·난방온도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>난방온도 18°C 이하, 냉방온도 28°C 이상 유지</li> <li>개인용 냉·난방기구 일체 사용금지</li> </ul>  |

위해 전 소속기관의 내부 경영평가지표에 녹색제품 구매실적을 반영하고 전사적으로 관리하고 있습니다. 그 결과, 2017년 녹색제품 구매액은 33억 원으로 작년대비 12.9% 증가하였으며, 총 제품구매 대비 녹색제품 구매율 또한 94.4%로 전년 81.5% 대비 대폭 상승하였습니다. 정부권장정책 지표 중 녹색제품 구매율 부문에서 목표 대비 100%를 달성 하였습니다.

### 친환경 문화 확산

공단은 에너지 절약 문화의 확산과 생활화를 위해 지속적으로 에너지 절약 교육을 진행하고 있습니다. 임직원에게는 에너지 절약, 신재생에너지, 기후변화대응 등의 자체교육을 연 1회 이상 실시하고 있으며 청사관리자, 건축·기계·전기설비 등 에너지이용 합리화 담당자에게는 전문교육을 연 8시간 이상 참가하도록 하고 있습니다. 이 외에도, 홈페이지를 통해 분기별 온실가스·에너지 사용량을 투명하게 공개하고 있습니다.

Best Case · 일하는사람의 희망이야기

## 최저임금 인상, 걱정 뚝! 부담 뚝!

### ‘일자리 안정자금 지원사업’



2018년 최저임금이 2017년 대비 16.4% 인상됐습니다. 음식점을 운영하고 있는 A씨는 '직원의 임금을 최저임금에 맞춰야 하는데 주변에 경쟁 음식점들이 많아 수지타산을 맞추기 쉽지 않다'며 걱정이 많습니다.

정부는 최저임금 향상에 따른 중소기업의 경영상 어려움을 완화하고, 노동자의 고용불안을 해소하기 위한 대책의 일환으로 일자리 안정자금을 마련하였습니다. 근로복지공단은 일자리 안정자금의 수행기관으로 지정되어 2018년 1월부터 사업을 시행합니다.

#### 1. 지원대상

- 원칙: 근로자 30인 미만 고용 모든 사업주
- \* 다만, 최저임금 인상에 따른 부담이 높은 '공동주택 경비·청소원은 30인 이상도 지원'
- 제외: 30인 미만 고용 사업주(이더라도 아래에 해당하는 경우 지원대상에서 제외)
- ① 고소득 사업주(과세소득 5억 원 초과)
- ② 임금체불로 명단 공개 중인 사업주
- ③ 국가 등 공공기관
- ④ 국가 등으로부터 인건비 재정지원을 받고 있는 사업주
- ⑤ 최저임금 위반 사업주
- ⑥ 30인 미만 요건을 맞추기 위해 인위적 고용조정을 한 사업주

#### 2. 지급금액

- 지원요건에 해당하는 근로자 1인당 월 최대 13만 원  
(다만, 단시간·노동자는 근로시간 비례, 일용근로자는 근로일수 비례 지급)

#### I 지원요건 해당근로자

(상용근로자) 1개월 이상 고용을 유지하고, 월평균 보수 190만 원 미만이며, 최저임금 준수 및 전년도 임금 수준 유지 근로자  
(일용근로자) 1개월 중 15일 이상 근무하고, 일당 60,240원 이상~87,000원 미만 일용근로자

#### I 지원 제외 근로자

사업주의 배우자, 직계 존·비속, 고용기간 1개월 미만인 근로자

#### 3. 신청방법

- 온라인 신청 원칙: 사회보험 3공단(근로복지공단, 국민연금공단, 건강보험공단), 고용센터 ED에서 신청 가능(회원가입이 되어 있는 경우 기존 아이디로 신청 가능)

| 명칭          | 사이트 주소  | 운영기관     | 문의           |
|-------------|---|----------|--------------|
| 근로복지공단      | <a href="http://total.kcomwel.or.kr">http://total.kcomwel.or.kr</a> | 근로복지공단   | 1833-6000    |
| 국민건강보험EDI   | <a href="http://edi.nhis.or.kr">http://edi.nhis.or.kr</a>           | 국민건강보험공단 | 1577-1000    |
| 국민연금EDI     | <a href="http://edi.nps.or.kr">http://edi.nps.or.kr</a>             | 국민연금공단   | 063-713-6565 |
| 고용보험EDI     | <a href="https://www.ei.go.kr">https://www.ei.go.kr</a>             | 한국고용정보원  | 1577-7114    |
| 4대보험정보 연계센터 | <a href="http://www.4insure.or.kr">http://www.4insure.or.kr</a>     | 국민연금공단   | 063-711-7800 |

\*예외: 신청일 현재 고용보험 피보험자수가 5인 미만이거나, 고용보험 적용제외사업장의 경우 오프라인 신청 가능

\*오프라인 신청은 사회보험 3공단, 고용센터, 읍면동사무소·주민센터 또는 행정복지센터로 팩스, 우편 또는 방문 신청

#### 4. 보험사무대행기관 무료대행

- 소규모 사업장 등 신청편의를 위해 보험사무대행기관의 무료대행 가능

\*대행기관을 활용하고자 하는 사업주는 고용보험사무대행기관과 사무위탁계약 체결 후 신청서 제출 등 위탁/자세한 사항은 근로복지공단([www.kcomwel.or.kr](http://www.kcomwel.or.kr)), 일자리 안정자금 지원사업 홈페이지([www.jobfunds.or.kr](http://www.jobfunds.or.kr))를 참고해 주세요.

# III

## Appendix

### 부록

- 58 / 주요 경제성과
- 59 / 주요 사회책임경영 성과
- 60 / UN Global Compact
- 61 / 유엔지속가능발전목표 지지
- 62 / GRI Content Index
- 64 / 제3자 검증의견서
- 66 / 인권경영 선언문
- 67 / 수상실적 및 가입단체

## 주요 경제성과

(단위: 원)

| 과목            | 2016              | 2017              |
|---------------|-------------------|-------------------|
| 자산            | 263,694,588,991   | 263,974,449,759   |
| 유동자산          | 119,928,687,006   | 147,497,427,207   |
| 현금 및 현금성자산    | 19,529,437,970    | 16,093,496,333    |
| 유동금융자산        | 3,623,740,864     | 3,697,089,334     |
| 매출채권 및 기타채권   | 93,491,684,626    | 124,609,397,161   |
| 재고자산          | 2,307,163,762     | 2,220,426,050     |
| 당기법인세자산       | 72,308,060        | -                 |
| 유동비금융자산       | 904,351,724       | 877,018,329       |
| 비유동자산         | 143,765,901,985   | 116,477,022,552   |
| 비유동금융자산       | 17,238,573,647    | 13,177,959,214    |
| 장기매출채권 및 기타채권 | 79,459,982,159    | 57,421,460,778    |
| 유형자산          | 39,333,942,992    | 38,773,091,144    |
| 투자부동산         | 2,305,799,782     | 2,249,032,741     |
| 영업권이외의 무형자산   | 3,069,851,256     | 3,015,943,201     |
| 비유동비금융자산      | 2,357,752,149     | 1,839,535,474     |
| 부채            | 414,977,432,932   | 464,327,677,468   |
| 유동부채          | 55,573,324,246    | 60,946,699,425    |
| 매입채무 및 기타채무   | 39,271,258,289    | 43,288,788,198    |
| 유동금융부채        | 4,056,205,760     | 3,272,623,644     |
| 유동비금융부채       | 6,152,483,177     | 7,011,562,003     |
| 유동충당부채        | 6,093,377,020     | 7,373,725,580     |
| 비유동부채         |                   |                   |
| 장기매입채무 및 기타채무 | 17,798,912,852    | 15,529,713,535    |
| 비유동금융부채       | 1,647,267         | -                 |
| 비유동비금융부채      | 1,647,267         | -                 |
| 종업원급여채무       | 177,896,603,952   | 199,838,041,557   |
| 비유동충당부채       | 32,527,277,619    | 53,950,547,549    |
| 자본            | (151,282,843,941) | (200,353,227,709) |
| 납입자본          | 58,798,712,891    | 58,798,712,891    |
| 이익잉여금(결손금)    | (198,108,221,684) | (237,719,688,620) |
| 기타자본구성요소      | (11,973,335,148)  | (21,432,251,980)  |

## 주요 사회책임경영 성과

| 전략방향            | 사업               | KPI                 | 단위        | 2015        | 2016      | 2017      |           |
|-----------------|------------------|---------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 산재보험<br>핵심역량 제고 | 재활서비스            | 산재요양종결자 직업복귀율       | %         | 56.8        | 61.9      | 63.5      |           |
|                 | 의료서비스            | 의료사업 고객만족도          | 점         | 95.4        | 95.2      | 98.5      |           |
|                 | 예산관리             | 예산집행 청렴도            | 점         | 8.6         | 8.8       | 8.9       |           |
| 미래대응<br>근로복지 확충 | 산재보험             | 산재보험 가입근로자 수        | 천 명       | 17,074      | 17,823    | 18,314    |           |
|                 |                  | 산재보험 가입사업장 수        | 만개소       | 237         | 246       | 251       |           |
|                 |                  | 고용보험료 지원 근로자 수      | 천 명       | 1,708       | 1,761     | 1,620     |           |
|                 |                  | 고용보험료 지원 사업장 수      | 천개소       | 555         | 577       | 495       |           |
|                 | 복지서비스            | 퇴직연금 가입자 수          | 명         | 187,393     | 239,392   | 291,307   |           |
|                 |                  | 퇴직연금 가입 사업장 수       | 개소        | 42,867      | 53,093    | 63,088    |           |
|                 |                  | 퇴직연금 적립액            | 억 원       | 8,626       | 12,316    | 16,774    |           |
|                 |                  | 체불지원 수혜자 수          | 명         | 62,255      | 95,982    | 92,700    |           |
|                 |                  | 체불지원 지급액            | 억 원       | 2,979       | 3,687     | 3,724     |           |
|                 |                  | 생활안정자금 수혜자 수        | 명         | 16,113      | 14,640    | 16,230    |           |
| 지속가능<br>성장역량 강화 | 임직원              | 체불용자액               | 억 원       | 1,108       | 913       | 228       |           |
|                 |                  | 직장보육 지원액            | 백만 원      | 90,911      | 105,885   | 103,790   |           |
|                 |                  | 직장어린이집 수혜사업장 수      | 개소        | 2,087       | 2,682     | 3,157     |           |
|                 |                  | 수혜 아동 수             | 명         | 44,765      | 52,302    | 58,454    |           |
|                 |                  | 여성관리자 비율            | %         | 26.0        | 27.9      | 29.8      |           |
|                 |                  | 직원 1인당 평균 교육예산      | 원         | 453,290     | 618,390   | 671,000   |           |
|                 |                  | 복리후생 직원만족도          | 점         | 77.9        | 79.0      | 81.0      |           |
|                 |                  | 시간제근무 인원            | 명         | 41          | 61        | 81        |           |
|                 |                  | 육아휴직 사용자            | 남성<br>여성  | 명           | 12<br>580 | 23<br>629 | 28<br>647 |
|                 |                  | 가치 창출<br>경영관리혁신     | 고객        | 자체 외부고객 만족도 | 점         | 87.4      | 91.2      |
| 콜센터 전화상담 응답율    | %                |                     |           | 83.0        | 92.9      | 97.5      |           |
| 콜센터 이용고객 만족도    | 점                |                     |           | 92.0        | 92.3      | 91.7      |           |
| 공공기관 고객만족도      | 등급               |                     |           | A           | A         | A         |           |
| 사회공헌            | 직원 1인당 사회공헌활동 시간 |                     | 시간        | 16.8        | 16.9      | 15.9      |           |
|                 | 사회공헌 수혜자 만족도     |                     | %         | 74.1        | 76.9      | 83.7      |           |
|                 | 신규 일자리 창출        |                     | 명         | 5,619       | 7,273     | 8,758     |           |
| 협력사의 동반성장       | 중소협력업체 대상 자체 체감도 |                     | 점         | 90.9        | 94.1      | 95.9      |           |
|                 | 중소기업 금융지원(선급금)   |                     | 백만 원      | 2,845       | 4,552     | 6,700     |           |
|                 | 중소기업제품 구매율       |                     | %         | 86.7        | 88.5      | 91.2      |           |
|                 | 중소기업제품 구매액       | 백만 원                | 95,827    | 78,838      | 116,064   |           |           |
|                 | 녹색제품 구매율         | %                   | 92.9      | 81.5        | 94.4      |           |           |
|                 | 녹색제품 구매액         | 천 원                 | 6,367,765 | 3,550,801   | 3,389,943 |           |           |
| 친환경 실천문화        | LED조명 보급률        | %                   | 59.5      | 69.1        | 75.7      |           |           |
|                 | 온실가스 감축량         | tCO <sub>2</sub> eq | 4,952     | 9,107       | 7,597     |           |           |
|                 | 온실가스 감축률         | %                   | 17.9      | 25.2        | 29.9      |           |           |

근로복지공단은 2008년, UNGC(United Nations Global Compact: 유엔 글로벌 콤팩트)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 그리고 반부패에 관한 10가지 원칙을 준수하고 이를 경영활동 모든 분야에 적용해 나가고 있습니다. 원칙과 사회적책임에 대한 이행성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다. 본 사회적책임경영보고서는 근로복지공단의 현재와 미래에대한 스스로의 평가이자 다짐입니다.



|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>인권</b><br>Human Rights     | <ul style="list-style-type: none"> <li>원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.</li> <li>원칙 2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.</li> </ul>  |
| <b>노동</b><br>Labour           | <ul style="list-style-type: none"> <li>원칙 3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,</li> <li>원칙 4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며,</li> <li>원칙 5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고,</li> <li>원칙 6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.</li> </ul> |
| <b>환경</b><br>Environment      | <ul style="list-style-type: none"> <li>원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,</li> <li>원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,</li> <li>원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.</li> </ul>                                 |
| <b>반부패</b><br>Anti-Corruption | <ul style="list-style-type: none"> <li>원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.</li> </ul>   |

UN 지속가능발전목표(UN Sustainable Development Goals)는 2016년부터 2030년까지 향후 15년간 전 세계의 경제·환경·사회 문제를 해결하고자 17개 목표로 시행되는 UN의 글로벌 중장기 발전계획입니다. 근로복지공단은 UN 지속가능발전목표를 적극 지지하며, 이를 실현하고자 적극 동참하고 있습니다.



|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>1</b><br>NO POVERTY<br>                      | <b>빈곤종식</b><br>51p: 행복공동체를 위한 사회공헌   | <b>9</b><br>INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE<br> | <b>산업혁신과 인프라</b><br>25p: 실시간 정보 제공 알림톡 서비스 / 26p: 사업장 현장가입 One-Stop 서비스 및 고객 행정 편의 향상 / 36p: 임상-연구 연계 강화 |
| <b>3</b><br>GOOD HEALTH AND WELL-BEING<br>      | <b>건강과 복지</b><br>33p: 맞춤형 자립-재활 서비스 / 38p: 공공병원으로서 공익 실현 / 42p: 육아노동자 직장보육지원 / 46p: 일-가정 양립 지원 / 51p: 행복공동체를 위한 사회공헌 | <b>10</b><br>REDUCED INEQUALITIES<br>                   | <b>불평등해소</b><br>23p: 보험 적용 범위 확대 / 41p: 노후 안정을 위한 퇴직연금 / 45p: 공정한 인사관리 / 54p: 공정거래질서 확립                  |
| <b>4</b><br>QUALITY EDUCATION<br>               | <b>양질의 교육</b><br>35p: 산재노동자 가족지원 프로그램 / 46p: 인재육성 노력 / 51p: 행복공동체를 위한 사회공헌   | <b>12</b><br>RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION<br> | <b>지속가능한 소비와 생산</b><br>55p: 녹색제품 우선 구매 확대  |
| <b>5</b><br>GENDER EQUALITY<br>                 | <b>성평등</b><br>42p: 육아노동자 직장보육지원 / 45p: 공정한 고용 및 열린 문화 / 46p: 일-가정 양립 지원  | <b>13</b><br>CLIMATE ACTION<br>                         | <b>기후변화 대응</b><br>55p: 친환경경영 추진체계, 친환경경영 실천  |
| <b>7</b><br>AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY<br>     | <b>지속가능한 청정에너지</b><br>55p: 에너지절약 사례, 친환경경영 실천  | <b>16</b><br>PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS<br> | <b>평화, 정의, 강력한 제도</b><br>14p: 윤리경영 / 26p: 건전한 보합재정 운용  |
| <b>8</b><br>DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH<br> | <b>좋은 일자리와 경제성장</b><br>34p: 직업복귀 프로그램 / 41p: 체불노동자 임금보장 / 45p: 사회형평적 열린 채용 / 51p: 좋은 일자리 창출 / 54p: 협력사 경쟁력 강화 지원     | <b>17</b><br>PARTNERSHIPS FOR THE GOALS<br>             | <b>글로벌 파트너십</b><br>60p: UN Global Compact  |



## GRI Content Index

| 지표명                                  | 지표설명                                      | ISO26000   | 보고페이지             |
|--------------------------------------|---|--|-------------------|
| <b>Universal Standards (GRI 100)</b> |   |  |                   |
| 102-1                                | 조직명                                       |  | 4                 |
| 102-2                                | 주요 브랜드, 제품 및 서비스                          |  | 4, 6-7            |
| 102-3                                | 본사 소재지                                    |  | 4                 |
| 102-4                                | 주요 사업장이 위치한 국가 수, 국가 명                    |  | 4                 |
| 102-5                                | 소유 성격과 법적 형태                              |  | 4                 |
| 102-6                                | 시장 영역                                     | 6.3.10/<br>6.4.1-6.4.2/                            | 4                 |
| 102-7                                | 조직 규모                                     | 6.4.3/6.4.4/<br>6.4.5/6.8.5/<br>7.8                | 4                 |
| 102-8                                | 임직원 및 기타 근로자에 대한 정보                       |  | 4, 59             |
| 102-9                                | 공급망                                       |  | 4                 |
| 102-10                               | 보고기간 동안 발생한 조직 및 공급망 주요 변화                |  | 4                 |
| 102-11                               | 사전예방방침, 원칙명시                              |  | 15                |
| 102-12                               | 지지 이니셔티브                                  |  | 60, 61            |
| 102-13                               | 가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관            |  | 60                |
| 102-14                               | 최고의사결정권자의 성명서                             | 4.7/6.2/7.4.2                                      | 3                 |
| 102-16                               | 조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범                     |  | 14,66             |
| 102-17                               | 윤리 및 법규준수 행위와 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 매커니즘     | 4.4/6.6.3  | 15                |
| 102-18                               | 거버넌스 구조                                   |  | 12-13             |
| 102-23                               | 최고 거버넌스 기구의 의장이 임원의 직위 겸직 여부              | 6.2/7.4.3/7.7.5                                    | 12                |
| 102-29                               | 최고 거버넌스 기구의 역할(경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회) |  | 13                |
| 102-40                               | 이해관계자 목록                                  | 5.3  | 16                |
| 102-41                               | 결사 및 단체교섭의 자유                             | 6.3.10/6.4.1-6.4.2/<br>6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.8.5/7.8 |                   |
| 102-42                               | 이해관계자 파악 및 선정기준                           | 5.3  | 16                |
| 102-43                               | 이해관계자 참여방식, 고객만족도 조사결과                    | 5.3/6.7.1-6.7.2/6.7.6                              | 18,59             |
| 102-44                               | 이해관계자 중요이슈                                | 5.3  | 18                |
| 102-45                               | 조직의 연결재무제표에 포함된 모든 기업                     |  | 58                |
| 102-46                               | 보고내용 및 보고 범위 적용 방법                        |  | 18-19             |
| 102-47                               | 중요 이슈 목록                                  | 5.2/7.3.2/7.3.3/7.3.4                              | 19                |
| 102-48                               | 이전 보고서 정보의 수정                             |  | 19                |
| 102-49                               | 중요 이슈 및 범위 관점에서 발생한 변화                    |  | 19                |
| 102-50                               | 보고 기간                                     |  | About this report |
| 102-51                               | 최근 보고서 발간일자                               |  | About this report |
| 102-52                               | 보고 주기                                     | 7.5.3/7.6.2  | About this report |
| 102-53                               | 보고서 문의 연락처                                |  | About this report |
| 102-54                               | GRI 스탠더드 적용 옵션                            |  | About this report |

## GRI Content Index

| 지표명  | 지표설명   | ISO26000  | 보고페이지       |
|--|--|---|-------------|
| 102-55                                     | GRI 인덱스  |   | 62-63       |
| 102-56                                     | 외부검증   | 7.5.3/7.6.2   | 64-65       |
| <b>Management Approach (GRI 103)</b>       |  |   |             |
| 103-1                                      | 중요이슈 및 범위에 대한 설명                                 |   | 18-19       |
| 103-2                                      | 중요이슈 관련 경영 접근방법 설명                               | 5.2/7.3.2/7.3.3/7.3.4                                     | 18-19       |
| <b>Economic Performance (GRI 200)</b>      |  |   |             |
| 201-1                                      | 경제가치 발생과 분배                                      | 6.8.1-6.8.2/6.8.3/6.8.7/6.8.9                             | 58          |
| 203-1                                      | 사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향                       | 6.3.9/6.8.1-6.8.2/6.8.7/6.8.9                             | 38-39,42-43 |
| 203-2                                      | 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과                              | 6.3.9/6.6.6/6.6.7/6.7.8/6.8.1/<br>6.8.2/6.8.5/6.8.7/6.8.9 | 54          |
| 204-1                                      | 주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율                     | 6.4.3/6.6.6/6.8.1-6.8.2/6.8.7                             | 54          |
| 205-2                                      | 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련                           | 6.6.1-6.6.2/6.6.3   | 14-15       |
| <b>Environmental Performance (GRI 300)</b> |  |   |             |
| 302-1                                      | 조직 내 에너지소비                                       | 6.5.4   | 55          |
| 302-4                                      | 에너지소비 감축   | 6.5.4/6.5.5   | 55          |
| 303-1                                      | 수원별 총 취수량  | 6.5.4   |             |
| 305-1                                      | 직접 온실가스(GHG) 배출                                  |   | 55          |
| 305-5                                      | 온실가스(GHG) 배출 감축                                  | 6.5.5   | 50          |
| 308-1                                      | 환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율                          | 6.3.5/6.6.6/7.3.1   | 55-56       |
| <b>Social Performance (GRI 400)</b>        |  |   |             |
| 401-1                                      | 신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율                      | 6.4.3   |             |
| 401-2                                      | 주요 사업장별 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생                      | 6.4.4/6.8.7   | 46-47       |
| 401-3                                      | 성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율                    | 6.4.4   | 59          |
| 403-2                                      | 지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수                  | 6.4.6/6.8.8   | 47          |
| 404-2                                      | 직무교육 및 평생교육 프로그램                                 | 6.4.7/6.8.5   | 46          |
| 404-3                                      | 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율               | 6.4.7   | 47          |
| 405-1                                      | 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황                             | 6.2.3/6.3.7/6.3.10/6.4.3                                  | 12-45       |
| 407-1                                      | 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치                     | 6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.8/6.3.10<br>/6.4.5/6.6.6            | 대상없음        |
| 412-2                                      | 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율        | 6.3.5   | 15,47       |
| 413-1                                      | 지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율           | 6.3.9/6.5.1-6.5.2/6.5.3/6.8                               | 51-53       |
| 414-2                                      | 공급사슬에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치 | 6.3.5/6.6.1-<br>6.6.2/6.6.6/6.8.1-6.8.2/7.3.1             | 54          |
| 417-1                                      | 라벨링 절차에 요구되는 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율    | 6.7.1-<br>6.7.2/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.9                   | 27          |
| 418-1                                      | 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수              | 6.7.1-6.7.2/6.7.7   | 48          |

## 제3자 검증의견서

근로복지공단 사회책임경영보고서 2017 독자 귀중

### 서문

한국경영인증원(KMR)은 근로복지공단 사회책임경영보고서 2017(이하 '보고서')의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 근로복지공단 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는데 있습니다.

### 검증 범위 및 기준

근로복지공단은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 KMR 지속가능경영보고서 검증매뉴얼 및 IAASB의 International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE3000)을 적용했으며 제한적 보증의 검증을 수행했습니다. 검증팀은 중요성, 이해가능성, 신뢰성 원칙의 준수여부를 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI의 핵심적 부합방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)

- |   |  |
|---|--|
| - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)               | - 훈련 및 교육(Training and Education): 404-2, 404-3                          |
| - 경제성과(Economic Performance): 201-1                   | - 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1                      |
| - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2     | - 결사 및 단체교섭의 자유(Freedom of Association and Collective Bargaining): 407-1 |
| - 조달관행(Procurement Practices): 204-1                  | - 인권평가(Human Rights Assessment): 412-2                                   |
| - 반부패(Anti-Corruption): 205-2                         | - 지역사회(Local Communities): 413-1   |
| - 에너지(Energy): 302-1, 302-4                           | - 공급업체 사회평가(Supplier Social Assessment): 414-2                           |
| - 용수(Water): 303-1                                    | - 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): 417-1                               |
| - 배출(Emissions): 305-1, 305-5                         | - 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1                                      |
| - 공급업체 환경평가(Supplier Environmental Assessment): 308-1 |  |
| - 고용(Employment): 401-1, 401-2, 401-3                 |  |
| - 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-2       |  |

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 근로복지공단의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외 되었습니다.

### 검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

### 검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 근로복지공단과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 근로복지공단의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한, 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

- **중요성 I** 근로복지공단 사회책임경영보고서는 조직이 운영하는 모든 중요한 보고경계를 포함하고 있으며 구체적이고 장기적인 지속가능경영 전략 및 목표를 제시하고 있습니다. 근로복지공단은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈 또는 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.
- **이해가능성 I** 근로복지공단 사회책임경영보고서는 지속가능성 맥락에서 작성되어 중대성 평가를 통해 확인된 지속가능성 이슈들에 대해 목표를 제시하고 중요 이슈의 선정 배경과 경영접근방식을 제시하고 있습니다. 그리고 성과지표를 구체적이고 비교가 용이한 방법으로 기술하고 있다고 판단됩니다.
- **신뢰성 I** 검증과정에서 심사팀은 일부 데이터 및 정보에 대한 오류를 발견하였으며 근로복지공단은 최종 보고서 발행 전 이를 수정하였습니다. 보고서에 실린 데이터 및 정보는 정확하고 신뢰성 있게 기술되었다고 판단되며, 중요한 이해관계자 이슈에 대한 근로복지공단의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

### 개선을 위한 제언

한국경영인증원은 근로복지공단이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- 근로복지공단은 매년 사회책임경영보고서 발간을 통해 공단의 사회책임경영 노력과 성과 및 계획을 이해관계자에게 성실하게 보고하고 있습니다. 향후 내·외부 이해관계자의 요구를 수용할 수 있는 다양한 소통 채널을 마련하고, 우선순위를 설정하여 중장기 전략에 사회책임경영이 반영되기를 권고 드립니다. 이러한 전략은 내부 구성원이 결정하는 모든 사업의사결정에 영향을 미칠 것이며, 이는 근로복지공단의 문화로 정착될 수 있을 것입니다.

### 검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 근로복지공단의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2018.07.17



황은주  
대표이사 황은주

## 인권경영 선언문

우리는 산재·고용보험 및 산재의료서비스, 근로복지서비스 등을 제공함으로써 일하는 사람들의 삶의 질 향상에 앞장서는 사회복지서비스 전문기관으로 모든 경영활동에서 인권 수호를 위한 사명을 다한다.

이를 위해 우리는 임직원이 준수해야 할 행동규범, 가치판단 기준으로 인간의 존엄과 가치를 보장하는 인권경영을 선언하고 그 실천을 다짐한다.

**하나** 우리는 인권, 노동, 환경, 반부패 등의 가치를 지지하는 국제기준 및 규범을 존중하고 지지한다.

**하나** 우리는 인간으로서의 존엄과 가치를 존중하며, 인권경영을 최우선으로 한다.

**하나** 우리는 장애, 성별, 인종, 종교, 국적, 학력 등의 이유로 어떠한 차별도 하지 않는다.

**하나** 우리는 노인, 여성, 아동, 장애인 등 사회적 약자의 권익보호를 위해 최선을 다한다.

**하나** 우리는 사업주, 근로자, 유관기관을 포함한 협력회사, 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권을 존중한다.

**하나** 우리는 직원의 자유로운 노동조합 활동을 보장하고 노사 신뢰문화를 형성한다.

**하나** 우리는 직원에게 안전하고 위생적인 근무환경을 제공한다.

**하나** 우리는 고객에게 유익한 복지서비스를 제공하며 업무상 수집한 개인정보를 보호하는 등 고객가치를 중시한다.

**하나** 우리는 근로자를 위한 사회적 안전망을 구축하고 국민에게 최상의 공공의료서비스를 제공한다.

**하나** 우리는 인권침해를 사전에 예방하며, 적극적인 구제를 위해 노력한다.

근로복지공단 임직원 일동

## 수상 및 인증

2018.05.03  
공공부문 7년 연속 우수콜센터  
한국능률협회컨설팅

2018.03.28  
공공기관고객만족도 조사 4년 연속  
A등급 달성  
기획재정부

2018.02.27  
한국에서 가장 존경받는 기업 조사  
4년 연속 공공병원 부문 1위  
능률협회컨설팅

2018.02.13  
부패방지 시책평가 최초 5년 연속  
최우수 기관 달성  
국민권익위원회

2017.12.29  
고용노동부 유공기관 선정 고용  
노동부 장관상 수상  
고용노동부

2017.12.22  
제3회 대한민국 00H(옥외광고)  
공공부문 대상 수상  
한국00H광고학회

2017.12.19  
2017년 보육사업 유공자 정부포상  
중 대통령상 수상  
보건복지부



2017.12.13  
제3회 2017 대한민국 올해의  
정책상 중 제민상 수상  
매일경제신문

2017.12.06  
대한민국 커뮤니케이션 대상  
3개 부문 수상  
한국사보험회

2017.11.30  
2017년도 적극행정 우수사례  
장려상 수상  
인사혁신처

2017.11.29  
메디컬코리아 대상 재할센터부문  
8년 연속 대상 수상  
한국경제신문

2017.11.27  
국제경기대회 지원 감사패 수상  
울산시장애인체육회

2017.10.12  
근로복지공단 안산병원 보건복지부  
의료기관 인증 획득  
보건복지부

2017.06.29  
근로복지공단 경기요양병원  
보건복지부 의료기관 인증 재획득  
보건복지부



2017.06.28  
2016년도 감사원 자체감사활동  
심사 평가 A등급 달성  
감사원

2017.06.14  
세계 헌혈의날 기념 감사패 수상  
대한적십자사

2017.05.01  
복권기금사업 성과평가 3년 연속 1위  
기획재정부 복권위원회

2017.03.28  
제3회 대한민국 퇴직연금대상  
공공부문 최우수상 수상  
매경미디어그룹

2017.03.21  
고충민원 처리실태 조사결과  
우수 등급 달성  
국민권익위원회





---

근로복지공단의 사회책임경영보고서에 대한 문의 사항이나  
의견을 주실 연락처는 아래와 같습니다.

**발행인** | 심경우

**발행처** | 근로복지공단

**발행일** | 2018.08

**발간등록번호** | 윤리경영-2018-마-2

---

**주소** | 울산광역시 중구 중가로 340

**담당부서** | 고객홍보실 윤리경영부

**이메일** | jey1212@kcomwel.or.kr

**전화** | 052-704-7603