

---

# 2021년 인권영향평가 결과보고서

---

2022. 2.



한국문학번역원

## ☐☐ 목 차 ☐☐

I. 인권영향평가 개요 .....	1
II. 기관운영 인권영향평가 결과 .....	3
1. 평가 종합 .....	3
2. 분야별 평가 .....	5
III. 주요사업 인권영향평가 결과 .....	10
1. 평가 종합 .....	10
2. 체크리스트 종합 진단 결과 .....	11
IV. 2022년 중점 추진 과제 .....	13

# I. 인권영향평가 개요

## □ 추진배경

- (관련근거) 인권경영 실행지침(제27조), 인권경영 기본계획(2020~2022)
- (목적) 인권 친화적인 기관 경영 및 사업 운영을 위한 인권 리스크 파악
  - 기관 경영활동이 이해관계자의 인권에 미치는 영향을 규명하고 측정
  - 부정적인 인권영향을 예방하고 해결하기 위한 방안 제시

## □ 평가분야 및 항목

- (기관운영) 인권경영 체계, 직원 인권 보호 등 경영 전반
  - (평가항목) 11개 분야, 95개 지표

분야	지표 수	소관부서
1	22	정책기획팀
2	10	경영관리팀
3	6	경영관리팀
4	11	
5	9	
6	4	
7	3	
8	6	정책기획팀
9	10	전산관리팀
10	3	경영관리팀
11	11	
<b>합 계</b>	<b>95</b>	

- (주요사업) 번역인력 양성 사업(번역아카데미 운영)
  - (평가항목) 4개 분야, 20개 지표

분야	지표 수
1	5
2	5
3	7
4	3
<b>합 계</b>	<b>20</b>

## □ 평가등급 체계

- 적용(A), 5점/진행 중(B), 3점/미적용(C), 0점

## □ 추진경과

- (인권경영 기본계획 수립) 2021. 3. 18.(목)
- (인권영향평가 기본계획 수립) ~ 2021. 6. 22.(화)
- (제1차 인권경영위원회 심의) 2021. 6. 23.(수)
- (인권영향평가 기본계획 수정) ~ 2021. 10. 5.(화)
  - \* 기관 특성에 맞춰 체크리스트 등을 수정·보완하여 2차 인권경영위원회 안건 상정
- (제2차 인권경영위원회 심의) 2021. 10. 5.(화) ~ 10. 11.(월)
- (인권영향평가 기본계획 보고) 2021. 11. 4.(목)
  - \* 인권경영위원회 심의 후 추가 수정의견을 반영한 기본계획 확정
- (인권영향평가 실시 교육) 2021. 11. 11.(목)/11. 16.(화)
- (기관운영 및 주요사업 자체점검) 2021. 11. 16.(화) ~ 11. 26.(금)
- (주요사업 이해관계자 평가) 2021. 11. 16.(화) ~ 11. 26.(금)
- (평가결과 취합 및 분석) ~ 2021. 12. 31.(금)

## II. 기관운영 인권영향평가 결과

### 1 평가 종합

#### □ 총평

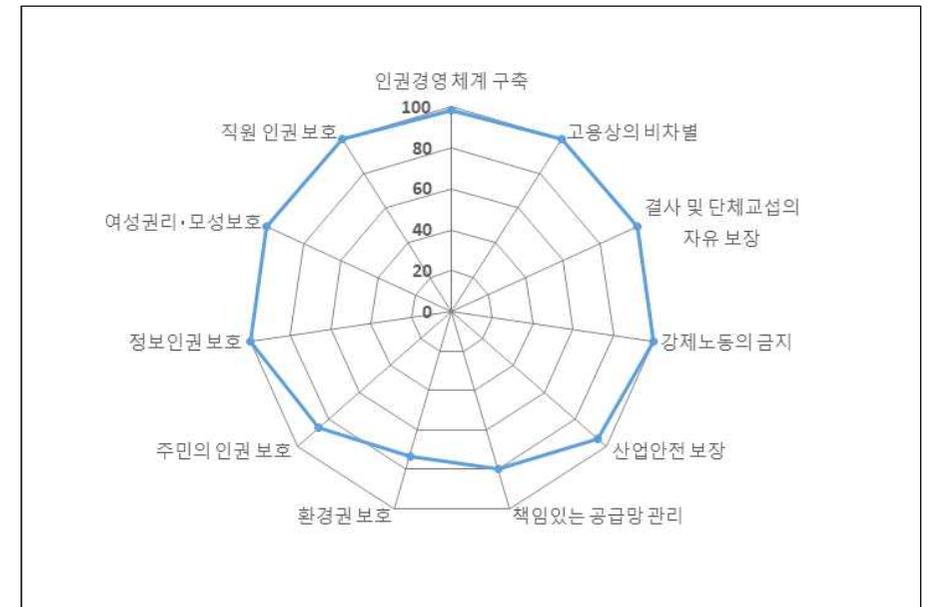
구분	세부내용
정책·이행 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국문화번역원은 &lt;기업과 인권에 관한 UN 이행 원칙, UNGPs&gt;에 따라 인권에 대한 기관 활동의 부정적인 영향 및 리스크를 파악하고, 이를 예방 및 완화하기 위한 관리 프로세스(▲인권 정책 선언 및 내재화 ▲인권영향평가 ▲인권경영 시스템 수립 및 이행 ▲모니터링 및 공시 ▲고충처리 메커니즘)를 구축함</li> <li>「인권경영 실행지침」을 제정하고 인권경영 전담부서와 실무협의체, 인권경영위원회를 구성·운영하고 있어 기관 운영에서 인권침해 회피노력을 다하고 인권침해 피해 발생 시 이를 다루는 데 필요한 제도·조직 기반을 마련하였음</li> </ul>
조직 문화	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘한국문화의 발전과 세계화’라는 미션을 달성하기 위해 해외 유관기관/단체와의 협업이 특히 많은 기관이기 때문에 서로 다른 문화를 존중해야 한다는 인권 의식이 높은 수준으로 정착되어 있음</li> <li>인권존중 관련 교육 실시(폭력예방, 아동학대 예방, 장애인 인식개선, 인권교육) 및 독서토론회/전 직원 회의/워크숍 개최 등으로 직원 인권감수성을 제고하고 조직문화를 개선하기 위해 지속적으로 노력하고 있음</li> <li>정책 및 제도의 정기적 모니터링을 통해 부정적 인권영향을 유발하는 관행 또는 문화를 파악하고 개선하는 노력이 필요함</li> </ul>
핵심 이슈	<ul style="list-style-type: none"> <li>전체 95개 지표에 대한 평가결과는 적용 90.5%, 진행 중 8.4%, 미적용 1.1% 순으로 나타났으며, 100점 만점으로 환산 시 93.93점으로 실제적·잠재적 인권 리스크는 낮은 것으로 파악되었음</li> <li>인권경영 체계 구축, 강제노동의 금지, 산업안전 보장, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보호, 주민의 인권 보호 분야에서는 일부 제도적 보완 필요성이 제기됨 (* 세부내용은 분야별 평가 참조)</li> <li>기관이 관계 법령과 제도 준수를 넘어 인권경영 문화를 선도·확산하기 위해서는 이해관계자까지 포괄한 인권경영 체계를 구축하고 적극적으로 이행하면서 관계자들과의 소통을 활성화할 필요가 있음</li> </ul>

#### □ 체크리스트 종합 진단 결과

분야	평가결과			점수	비고	
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)			
1	인권경영 체계 구축	21	1	-	98.18	
2	고용상의 비차별	10	-	-	100.00	
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	6	-	-	100.00	
4	강제노동의 금지	11	-	-	100.00	
5	산업안전 보장	7	1	1	95.00	1개 항목 해당 없음
6	책임 있는 공급망 관리	2	2	-	80.00	
7	환경권 보호	1	2	-	73.33	
8	주민의 인권 보호	4	2	-	86.67	
9	정보인권 보호	10	-	-	100.00	
10	여성권리·모성보호	3	-	-	100.00	
11	직원 인권 보호	11	-	-	100.00	
<b>합 계</b>		<b>86</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>93.93</b>	

#### ❖ (참고) 인권영향평가 점수 환산

- 점수 환산 기준: 적용(A) 5점, 진행 중(B) 3점, 미적용(C) 0점
- 분야별 점수: 항목별 해당하는 지표의 득점의 합을 100점 단위로 환산하여 평균한 값  
\* 100점 단위 환산방법 =  $\sum(\text{해당항목 지표점수}) / (5 \times \text{해당항목 지표수}) \times 100$
- 미적용 중 해당 없는 항목은 제외함



## 2 분야별 평가

### □ 인권경영 체계 구축

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	인권존중 정책선언	4	1	-	20.90
2	인권영향평가 정기적 실시	3	-	-	13.64
3	인권경영 제도화	5	-	-	22.73
4	인권경영 성과	4	-	-	18.18
5	구제절차 마련	5	-	-	22.73
합 계		21	1	-	98.18

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
정책 선언	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권경영 선언문 최초 수립 후 2년경과, 인권영향평가 결과를 토대로 재검토하여 정책의 실효성 유지 필요</li> <li>인권경영 선언문 재검토 후 기관 웹사이트 게재 외에 경영진(기관장)의 인권경영 추진 의지를 대내외 공표할 수 있는 방안 모색</li> </ul>
인권영향평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권영향평가 결과를 검토하여 기관 특성에 맞게 체크리스트 지속적 수정·보완</li> <li>인권영향평가 결과 도출한 개선과제 이행을 위한 실무협의체 정기회의 개최</li> </ul>
인권경영 성과 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권경영 활동과 성과 홍보 강화를 위해 기관 웹사이트 윤리경영 페이지 개편 완료, 콘텐츠 발굴 및 등록 추진</li> </ul>
구제 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국문화번역원 「직원 고충처리 운영지침」, 「인권경영 실행지침」에 명시한 인권침해 구제절차를 쉽게 확인할 수 있는 대상별 매뉴얼 마련</li> </ul>

### □ 고용상의 비차별

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	고용상 비차별	10	-	-	100.00
합 계		10	-	-	100.00

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
고용상 비차별	<ul style="list-style-type: none"> <li>근속기간 계산과 달리 승진 연한 계산 시에는 기간제 근로자 근무 경력의 50%만 인정하는 승진제도 운영지침 조항(제6조) 재검토 필요</li> <li>* 기간제 근로자로 근무한 자가 정규직 또는 공무원으로 재입사(또는 전환한 경우)</li> </ul>

### □ 결사 및 단체교섭의 자유 보장

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	결사·단체교섭의 자유	4	-	-	66.67
2	노동조합 부재 시 대안적 조치	2	-	-	33.33
합 계		-	-	-	100.00

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
결사·단체교섭의 자유	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 없음(노동조합은 부재하나 직원들이 독립적으로 문제를 토론했을 수 있는 근로자총회를 운영하고 있으며, 정기 노사협의회를 개최하여 협의를 진행하고 있음)</li> </ul>

### □ 강제 노동의 금지

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	강제노동 금지	5	-	-	45.50
2	아동노동 금지	6	-	-	54.50
합 계		11	-	-	100.00

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
강제노동 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내외 출장 및 행사 운영 업무 수행 시 직원의 불필요한 초과근무 및 휴일 근무 방지를 위한 기본 원칙 수립, 외부 참여자 안내문 마련</li> </ul>
아동노동 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 없음(취업규칙에 의거 만 18세 이상의 자를 직원으로 채용함)</li> </ul>

### □ 산업안전 보장

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	작업장 안전	4	-	-	50.00
2	임산부 및 장애인 등 보호	1	1	1 (해당 없음)	20.00
3	비상계획 수립	2	-	-	25.00
합 계		7	1	1	95.00

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
작업장 안전	<ul style="list-style-type: none"> <li>번역아카데미 교육시설 구축 및 사무실 개선공사(2022년 예정) 진행 시 철저한 안전관리 필요</li> </ul>
임산부·장애인 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부, 장애인 기타 취약 노동자에 대한 별도의 안전조치 시행계획 수립</li> </ul>
비상계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>비상연락망을 전 직원이 보다 쉽게 찾을 수 있도록 게시하고, 비상사태 대응 모의훈련 실시</li> </ul>

□ 책임 있는 공급망 관리

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	협력기관 및 보안담당직원에 의한 인권침해 예방	2	2	-	80.00
합 계		2	2	-	80.00

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
협력기관 등에 의한 인권침해 예방	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준계약서 양식에 인권보호 의무 이행조항 추가 및 안내문 도입(현재 계약서 양식에 소속근로자 대상 성희롱성폭력 예방 의무 명시 및 청렴이행서약서 징구)</li> <li>협력기관 인권보호 의무 이행 여부를 모니터링 하는 체계(현장실사, 설문 조사 등) 구축</li> </ul>

□ 환경권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	환경경영체제 수립	-	2	-	40.00
2	환경정보의 공개	1	-	-	33.33
합 계		1	2	-	73.33

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
환경경영체제	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관 실정에 맞는 환경경영체제를 수립하고 측정 가능한 목표 설정 및 정기 점검 필요</li> <li>기관이 추구해야 할 바람직한 환경영역의 방향을 제시하기 위한 지표 설정 필요(내부적 환경, 외부적 환경요인 등)</li> </ul>
환경정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경경영 목표 및 이행성과 기관 웹사이트 공개 검토</li> </ul>

□ 주민의 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	지적재산권 보호	4	2	-	86.67
합 계		4	2	-	86.67

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
지적재산권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>문체부에서 배포한 창작물 공모전 지침(2020)에 따라 사업시행요강은 개정완료 하였으나, 공모전 공고 시 보다 명확하게 주의의무(제3자의 저작권, 초상권 등 침해 금지)와 이의신청 절차/창구 명시 필요</li> </ul>

□ 정보인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	고객 개인정보보호	5	-	-	50.00
2	정보인권 보호	5	-	-	50.00
합 계		10	-	-	100.00

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
고객 개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 없음(관련 법령 및 내부 지침에 따라 고객 개인정보를 보호함)</li> </ul>
정보인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 없음(내부 직원 및 외부 이해관계자에게 사전 정보 제공, 의견 수렴)</li> </ul>

### □ 여성권리·모성보호

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1 여성권리·모성보호	3	-	-	100.00	
<b>합 계</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100.00</b>	

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
여성권리·모성보호	• 인권교육 내용에 근로기준법 및 남녀고용평등법에 규정된 모성보호 조치, 근로자 이용 가능한 제도 포함

### □ 직원 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1 폭력예방	3	-	-	27.28	
2 성폭력 예방과 구제조치	4	-	-	36.36	
3 휴식권	4	-	-	36.36	
<b>합 계</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100.00</b>	

○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
폭력예방	• 2021년 시범 운영한 근로자지원(EAP) 프로그램 효과성 검토(이용자 만족도 조사 실시) 후 지속 여부 및 규모 결정
성폭력 예방과 구제조치	• 성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해 구제조치 홍보 강화(소속 임직원 뿐 아니라 번역아카데미 재학생 및 번역원의 통제범위 내에 있는 것으로 인정되거나 업무 관련성이 있는 제3자까지 포괄) • 번역아카데미 전임교원(2022년 5인 채용) 성희롱·성폭력 예방교육 실시
휴식권	• 근무시간 외에(출근 전, 퇴근 후, 공휴일) 연락을 할 수 있는 긴급 상황에 대한 구성원 합의 필요

## Ⅲ. 주요사업 인권영향평가 결과(번역아카데미 운영)

### 1 평가 종합

#### □ 총평

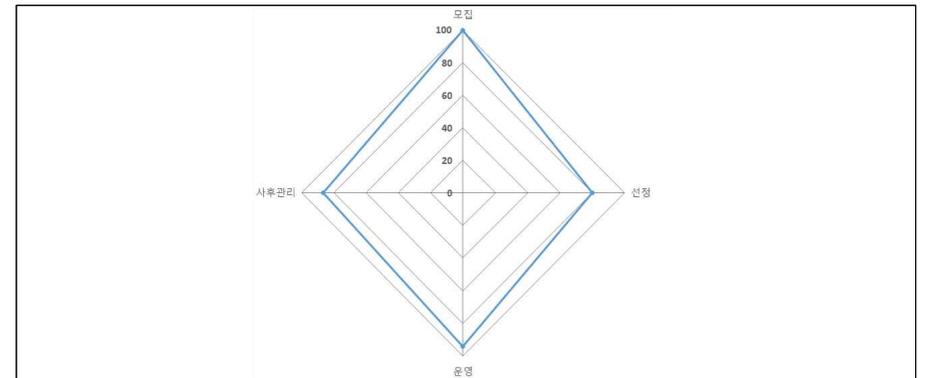
구분	세부내용
이행 시스템	• 기관은 번역아카데미 운영과정에서 정보접근권 침해 및 참여 제한, 사생활 침해, 노동권 및 안전권 침해 등이 발생하지 않도록 제도와 시스템을 마련하여 운영하고 있음
핵심 이슈	• 전체 20개 지표에 대한 평가결과는 적용 85%, 진행 중 10%, 미적용 5% 순으로 나타났으며, 100점 만점으로 환산 시 90.24점임 • 선정, 운영, 사후관리 분야에서 일부 제도적 보완 필요성이 제기됨(* 세부내용은 분야별 평가 참조)

#### □ 체크리스트 종합 진단 결과

분야	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1 모집	5	-	-	100.00	
2 선정	4	-	1	80.00	
3 운영	6	1	-	94.29	
4 사후관리	2	1	-	86.67	
<b>합 계</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>90.24</b>	

#### ❖ (참고) 인권영향평가 점수 환산

- 점수 환산 기준: 적용(A) 5점, 진행 중(B) 3점, 미적용(C) 0점
- 분야별 점수: 항목별 해당하는 지표의 득점의 합을 100점 단위로 환산하여 평균한 값 \* 100점 단위 환산방법 =  $\frac{\sum(\text{해당항목 지표점수})}{(5 \times \text{해당항목 지표수})} \times 100$
- 미적용 중 해당 없는 항목은 제외함



## 2 분야별 평가

### □ 모집

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	정보 접근권	3	-	-	60.00
2	개인정보보호	2	-	-	40.00
합 계		5	-	-	100.00

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
정보 접근권	<ul style="list-style-type: none"> <li>수강생 모집 절차에 변동사항이 발생했을 경우 재공고, 불이익 방지에 관한 내용 「한국문화번역원 번역아카데미 학칙」에 반영하여 운영 필요</li> </ul>

### □ 선정

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	대상자 선정	4	-	1	80.00
합 계		4	-	1	80.00

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>수강생 선정결과에 이의가 있는 경우 이를 확인하고 조치할 수 있는 절차 마련 필요</li> </ul>

### □ 운영

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	운영 환경	6	-	-	85.71
2	직원 인권보호	-	1	-	8.58
합 계		6	1	-	94.29

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
운영 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원이 상시 의견을 접수하긴 하나, 연수지원자 외 일반지원자(내국인)의 고충에 대한 공식적인 구제절차와 지원이 부족함</li> <li>일반지원자까지 상담 프로그램을 확대하고 익명 고충 접수 창구를 통한 운영하는 방안 검토</li> </ul>
직원 인권보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 처리방침은 존재하나 명문화된 대응 매뉴얼이 없어 보완 필요</li> </ul>

### □ 사후관리

#### ○ 체크리스트 진단 결과

항목	평가결과			점수	비고
	적용(A)	진행 중(B)	미적용(C)		
1	사후관리	2	1	-	86.67
합 계		2	1	-	86.67

#### ○ 개선 및 발전의 여지

구분	세부내용
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>번역원 주관 사업 중 외부 용역사에 의해 이행되나 번역원 풀의 번역가가 참여하는 경우, 번역가의 사업 참여 만족도, 번역회사의 사업운영에 대한 개선의견 등 제시 어려움</li> <li>* 번역아카데미 운영 관련 의견은 아니나, 외부이해관계자 개선의견 표시</li> </ul>

## IV. 2022년 중점 추진 과제

분야	세부과제
인권경영 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책의 실효성 유지를 위해 인권경영 선언문을 재검토하고 경영진(기관장)의 인권경영 추진 의지 대내외 공표</li> <li>인권침해 구제절차를 쉽게 확인할 수 있는 매뉴얼 마련</li> </ul>
고용상의 비차별	<ul style="list-style-type: none"> <li>승진 연한 계산 시 기간제 근로자 근무 경력의 50%만 인정하는 규정 재검토</li> </ul>
강제노동의 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내외 출장 및 행사 운영 업무 수행 시 직원의 불필요한 초과근무 및 휴일 근무 방지를 위한 기본 원칙 수립, 외부 참여자 안내문 마련</li> </ul>
산업안전 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>번역아카데미 교육시설 구축 및 사무실 개선공사(2022년 예정) 진행 시 철저한 안전관리·보강 필요</li> <li>임산부, 장애인 기타 취약 노동자에 대한 별도의 안전조치 시행계획 수립</li> <li>비상연락망을 전 직원이 보다 쉽게 찾을 수 있도록 게시하고, 비상사태 대응 모의훈련 실시</li> </ul>
책임 있는 공급망 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력기관 등에 의한 인권침해 예방을 위해 표준계약서 양식에 인권보호 의무 이행조항 추가 및 안내문 도입</li> <li>협력기관 인권보호 의무 이행 여부를 모니터링 하는 체계(현장실사, 설문조사 등) 구축</li> </ul>
환경권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관 실정에 맞는 환경경영체제를 수립하고 환경경영 목표 및 이행성과 정기 공개</li> <li>기관이 추구해야 할 바람직한 환경영역의 방향을 제시하기 위한 지표 설정 필요(내부적 환경, 외부적 환경요인 등)</li> </ul>
주민의 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국문학번역신인상, 해외 독자 대상 한국문학 리뷰대회, 이산문학 독후감대회 등 공모전 공고 시 저작권 관련 유의사항 명시(제3자의 저작권, 초상권 등을 침해하지 않도록 주의의무를 다해야 한다는 내용, 저작권 분쟁이 발생할 경우 한국저작권위원회에 조정을 신청하여 해결할 수 있다는 내용 등)</li> </ul>
여성권리·모성보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권교육 내용에 근로기준법 및 남녀고용평등법에 규정된 모성보호 조치, 근로자 이용 가능한 제도 포함</li> </ul>
직원 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021년 시범 운영한 근로자지원(EAP) 프로그램 효과성 검토(이용자 만족도 조사 실시) 후 지속 여부 및 규모 결정</li> <li>성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해 구제절차 홍보 강화(소속 임직원 뿐 아니라 번역아카데미 재학생 및 번역원의 통제범위 내에 있는 것으로 인정되거나 업무 관련성이 있는 제3자까지 포괄)</li> <li>번역아카데미 전임교원(2022년 5인 채용) 성희롱·성폭력 예방교육 실시</li> <li>근무시간 외에(출근 전, 퇴근 후, 공휴일) 연락을 할 수 있는 긴급 상황에 대한 구성원 합의</li> </ul>

번역아카데미 운영

- 수강생 모집 절차에 변동사항이 발생했을 경우 재공고, 불이익 방지에 관한 내용 「한국문학번역원 번역아카데미 학칙」에 반영하여 운영
- 수강생 선정결과에 이의가 있는 경우 이를 확인하고 조치할 수 있는 절차 마련
- 일반지원자까지 상담 프로그램을 확대하고 익명 고충 접수창구를 통한 운영하는 방안 검토
- 사업 참여자의 폭언, 폭행 등으로부터 직원을 보호할 수 있는 대응 매뉴얼 마련

기타

- 번역원 주관 사업 중 외부 용역사에 의해 이행되나 번역원 풀의 번역가가 참여하는 경우, 번역가의 사업 참여 만족도, 번역회사의 사업운영에 대한 개선의견 등 제시할 수 있는 창구를 체계화하고 개선