

경상남도교육청

2026년 교직원 마음건강 지원 사업 위탁 용역

사업수행계획서

2026. 07. 06.

텔러스헬스(주)

책임자	텔러스헬스(주)	박준범 팀장	02.6909.4458 pjbencourageu@eznwellness.com
담당자	텔러스헬스(주)	김은진 전임	02.2674.0325 kej@eznwellness.com

1

온라인 심리진단

가. 온라인 심리진단 개요

- 개인별 전문상담을 이전에 검증된 심리검사 도구를 활용하여 잠재위험군을 발굴하고, 경상남도교육청 교직원의 전반적인 마음건강 상태를 점검

〈온라인 심리진단 방법 및 내용〉

구분	내용	비고
검사방법	경상남도교육청 전용 사이트(PC 또는 모바일)를 통한 온라인 심리진단 진행	
검사내용	- 직무스트레스 진단(KOSS) 활용 - 우울, 불안, 불면, 스트레스자각 등 경상남도교육청 교직원 맞춤 조직진단(CBC) 검사 문항 구성	심리진단 척도 별도 제출
검사결과	- 개인별 결과 분석 및 해결방안 제시 - 조직 심리진단 결과 분석 보고서 작성·제공 *성별, 연령대, 소속, 직위, 직종 등에 따른 분석 진행	

나. 온라인 심리진단 진행 절차

〈온라인 심리진단 프로세스〉

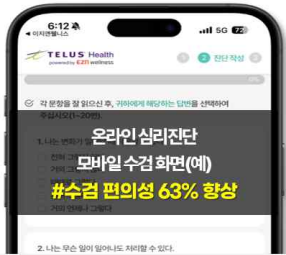
STEP 1: 게이트 페이지 활용

✓ 게이트 페이지를 통해 쉽게 진단페이지로 이동(발착)



경상남도교육청 전용 홈페이지를 통해 심리진단 후 상담신청으로 자동 연계되는 시스템 구축 ※경기도교육청 동일 시스템 사용 중

STEP 2: 간편한 모바일 수검 환경



7분 이내 수행 가능
직관적 인터페이스 구현(큰 폰트, 크기 자동 맞춤)
중간저장 기능 탑재

STEP 3: 직관적인 결과보고서



종합 보고서

심리진단 결과 종합 요약 제시



심층 보고서

예측 알고리즘 분석 및 강점 보완점 제시

개인별 보고서 특징점

- 30페이지 분량의 결과보고서 제공
- 본인인증 후 즉시 열람(매일 발송 및 출력 가능)
- 심리상담 자료로 즉시 활용

가. 1:1 전문가 상담 개요

- 경상남도교육청 소속 교직원이 경험하는 심리 문제를 해소하고자 1:1 전문가 상담 서비스를 제공함

〈1:1 전문가 상담 운영 방법 및 범위〉

구분	내용	비고
상담대상	경상남도교육청 소속 교직원	• 경상남도교육청 소속 교직원으로, 온라인 심리검사 진행 후 상담 희망자
상담방법	개인 전문 심리상담	• 대상자가 정해진 시간에 상담사와 1:1로 상담을 진행함 • 대면, 비대면(화상, 전화) 상담
상담회기	5회기	• 1인당 연간 5회기 • 고위험군의 경우 5회 추가 지원
상담주제	전문상담에서 다루는 모든 분야의 주제	• 개인 관련 : 대인관계, 부부관계, 정서문제(우울, 불안, 성격), 알코올 중독, 수면문제 등 • 직무 관련 : 직무 스트레스, 리더십 코칭, 동료 갈등, 감정노동, 직장 내 괴롭힘(성희롱) 등 • 기타 : 법률/세무, 재무문제 등
상담시간	-	• 1회 50분 이상 *50분 미만 상담 시 50% 감액 지급

나. 1:1 전문가 상담 절차

〈1:1 전문가 상담 프로세스〉



다. 위기상담 개입 및 핫라인

1) 위기상담 개입

○ 대상

- 현장에서 발굴 : 개인 전문 심리상담, 심신 회복(치유) 프로그램 등에서 발굴
- 위험군 연계 : 경상남도교육청에서 요청하는 기존 혹은 신규 고위험군에 대하여 빠르게 위기상담 연계

○ 개입 방안

- 개입 기준 : 본 제안사의 상담 위험도 5단계 평정(안전/관심/주의/경고/위험) 중 ‘경고’ 이상의 단계이나 자살의 위험성이 있는 경우, 혹은 자타해의 위험이 야기되는 경우 위기상담을 진행
- 48시간 내 개인 전문 심리상담 연계 : 위기상담 전문성이 있는 상담사에게 연계
- 개입 후 위험군 발굴 시 스크리닝 재검사 실시 및 트라우마 교육 진행

○ 사후 관리

- 지연된 트라우마 증상 및 외상 스트레스 관리 현황 파악
- 교직원 상담을 30회 이상 실시한 경험이 있는 1급 상담사 우선 연계
- 고위험군의 경우 지역 정신건강 센터 연계 및 추적관리 진행



※ 예시이며, 사건 발생 시 사건 수준에 따라 담당부서와의 협의를 통해 개입 방안 마련

2) 바로상담 및 24시간 핫라인 운영

○ 운영 목적 : 심리적 위기상황을 안정화시키기 위한 긴급상담 운영

○ 운영 방안

- (바로상담) 상담 전용 홈페이지를 통해 대기하고 있는 상담사 중 희망하는 상담사를 선택하여 5분 이내에 매칭되어 상담 진행

※ 단, 동일한 시간에 모든 상담사가 상담 중일 경우 대기가 발생할 수 있음

- (24시간 핫라인) 상담 전화접수 채널(1644-4474)의 단축번호 0번을 통해 핫라인으로 연결 가능함
- 바로상담 및 핫라인은 평일/주말, 낮/저녁/새벽에 상관없이 상담전문가와 1:1 위기상담이 가능하며, 수신자의 심리적 위기상황에 따라 외부자원(119 등)을 통한 개입이 진행될 수 있음

○ 사후 관리

- 바로상담 및 핫라인 이후 대상자가 지속적인 상담 개입에 동의하는 경우 개인 전문 심리상담으로 연계하며, 위기상담 전문성이 있는 상담사에게 연계
- 고위험군 사례관리를 실시 : 제안사의 사례관리자가 이중으로 케어

라. 상담 관리

1) 상담 사례 및 고위험군 관리

- 상담 진행 후, 상담사가 대상자의 심리적 위험도를 3단계로 구분하여 관리
- 각 심리적 위험도에 따라 사례관리를 진행함

〈상담 위험단계 구분〉

위험도	KEYWORD	판단기준	사례관리 구분
1단계	안전	고민에 대한 조언 수준의 자문 요구	일반군 사례관리
2단계	관심	일상생활에 영향을 주는 정도의 문제 경험	
3단계	주의	일상생활에 강도 높게 영향을 주는 문제 경험	위험군 사례관리
4단계	경고	심리상태가 불안정하며 내담자의 안위 및 생명 영위와 관련하여 위험	고위험군 사례관리
5단계	위험	자신 혹은 타인의 생명을 위협하는 행동을 실제 시행할 가능성이 높음	

○ 상담 위험단계 중 4단계 이상은 **차별화된 위험군 사례관리**를 진행

- 긴급한 상황이 발생할 경우를 대비하며 배정 상담사 외 제안사 내 사례관리자가 이중으로 추적 관리를 실시함
- 추적관리 과정에서 개인상담의 회기를 모두 소진한 후에도 4단계 이상이거나, 극심한 심리적 위기 및 생명의 위험이 예상되는 고위험군의 경우 5회 추가 또는 정신과 초진비 지원

2) 노쇼 정책 (취소 · 환불 기준)

○ 상담은 예약된 일정에 진행하는 것을 원칙으로 하며, 불가피한 경우 사전 일정 변경이 가능함(상담 1일 전, 일정 안내문자 발송)

※상담문의처(1644-4474)로 문의 가능

○ 단, 변경은 예약된 상담 일정 24시간 전까지 가능하며, 이후에는 변경 및 취소가 불가능하며 상담회기가 차감됨

- 상담 시작 24시간 전 : 취소, 변경 가능하며 상담회기 환불 가능
- 상담 시작 24시간 이내 : 취소, 변경 불가능하며 상담회기 환불 불가능

○ 취소, 변경 없이 사전에 상담사에게 고지되지 않은 상담 불발(노쇼) 건은 새로운 상담으로 재예약해야 하며 상담회기가 차감됨

〈노쇼 정책 예시〉



※ 상담사가 대면상담, 비대면상담을 대기하였으나 대상자가 20분 이상 반응이 없을 시 자동으로 취소됨

※ 해당 환불 기준에 따라 복지센터에 정산하는 기준도 동일함

3) 만족도 및 효과성 측정

○ 매 회기 만족도 조사

- 상담 매 회기 이후 상담의 전반적인 만족도 수준을 5점 척도로 측정함
- 만족도 조사는 상담 이후, 알림톡 혹은 문자메세지로 발송

〈매 회기 만족도 조사 문항〉

측정 내용	세부 문항	평가배점
만족도 문항	• 상담서비스 이용과정이 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 상담서비스가 일상과 업무에 도움이 되셨습니까?	5점 척도
	• 전문가의 상담자세와 상담내용은 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 상담기관의 안내 및 과정은 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 서비스를 재이용하시거나 다른 직원에게 추천할 의향이 있으십니까?	5점 척도
	• 개인상담에 대한 소감이나 제안, 기타 의견을 작성해 주십시오.	주관식

○ 종결 만족도 조사

- 전체 상담이 종결된 이후 상담의 영역별 전반적인 만족도 수준을 5점 척도로 측정함
- 만족도 조사는 종결 상담 이후, 알림톡 혹은 문자메세지로 발송

〈종결 만족도 조사 문항〉

측정 내용	세부 문항	평가배점
만족도 문항	• 상담 서비스 신청 과정은 편리하십니까?	5점 척도
	• 상담 서비스의 안내 및 과정은 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 전문가의 상담자세와 상담내용은 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 상담기관의 안내 및 환경은 만족스러웠습니까?	5점 척도
	• 서비스를 재이용하시거나 다른 직원에게 추천할 의향이 있으십니까?	5점 척도
	• 서비스를 이용하면서 느낀 점을 자유롭게 기술해주세요.	주관식

○ 불만족 관리

- 만족도 조사 결과, 불만족 사항 접수 시 자동 알림 → 담당자 유선 확인
- (상담사) 상담사의 귀책으로 불만족 발생 시, 피드백 후 시정 조치가 되지 않는 경우 인프라에서 제외함
- (대상자) 상담사 및 위탁사의 귀책으로 불만족 발생 시, 해당 내용을 확인하여 상담 회기를 복원해주며, 필요시 상담사 변경을 진행

○ 사전-사후 효과성 조사

- 효과성 측정을 위해 상담 첫 회기 전(사전), 상담 종결 회기 후(사후) 진행
- 대상자에게 알림톡 혹은 문자메세지로 효과성 조사를 발송

(1) 효과성 조사 문항 : WOS-5문항(Workplace Outcome Suite-5 Item Version)

세부 문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내 개인적인 문제들이 회사 일에 집중하는 것을 방해한다.	1	2	3	4	5
2	나는 보통 의욕에 넘쳐 출근하곤 한다.	1	2	3	4	5
3	아직까지 내 삶은 잘 흘러가고 있는 것 같다.	1	2	3	4	5
4	나는 일하러 가는 것이 몹시 두렵다.	1	2	3	4	5
5	지난 30일 동안, 개인적인 문제로 근무날짜에 지각, 조퇴 등을 사용한 시간의 총 합을 기입해 주세요.	주관식: () 시간				

(2) 효과성 조사 문항 : WHO-HPQ문항(WHO-Health and Productivity Questionnaire)

세부 문항		답변 최악의 수준 ~ 최고의 수준(0~10점)										
1	당신이 할 수 있는 최고의 직무수행능력을 100이라고 할 때, 지난 4주간 실제로 발휘한 평균 직무수행 수준을 표시해 주세요.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(3) 효과성 조사 문항 : 한국판 정신적 웰빙 척도 문항

세부 문항	전혀 그렇지 않다	드물게 그렇다	때때로 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1 미래에 대해서 긍정적으로 느낀다.	1	2	3	4	5
2 내가 쓸모 있는 사람이라고 느낀다.	1	2	3	4	5
3 심적으로 편안하다고 느낀다.	1	2	3	4	5
4 문제들에 잘 대처한다.	1	2	3	4	5
5 명료하게 생각한다.	1	2	3	4	5
6 다른 사람들에게 친밀감을 느낀다.	1	2	3	4	5
7 내 의지대로 무언가를 결정할 수 있다.	1	2	3	4	5

마. 추가 지원

1) 마음관리 어플리케이션 ‘후유’

- 상담 종결 시, 3단계 이상의 위험군의 경우 일상 속에서 마음건강을 관리할 수 있는 어플리케이션 ‘후유’를 무상 지원

〈마음관리 어플리케이션 ‘후유’〉

사전검사 결과에 따른 맞춤형 데일리 미션

부정적인 색안경
[미션]
산클러스를 쓰면 생각이 어떻게 바뀌었나요?
악마의 생각은 어떤 세상을 다르게 볼 수 있습니다. 항상 악마의 생각에 사로잡혀 있으면, 우리도 악마의 생각에 사로잡혀 살아가게 됩니다. 악마의 생각은 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 악마의 생각은 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 악마의 생각은 우리 마음속에서 살아가고 있습니다.

콘텐츠, 커뮤니티를 통한 성장 경험

스트레스 관리
[미션]
스트레스는 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 스트레스는 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 스트레스는 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 스트레스는 우리 마음속에서 살아가고 있습니다. 스트레스는 우리 마음속에서 살아가고 있습니다.

효과성 검증

스트레스
33.7% (사전검사) vs 18.4% (사후검사)
15.3%p 감소

불안
34.2% (사전검사) vs 17.4% (사후검사)
16.8%p 감소

효과성 검사결과, 스트레스 및 불안에서 긍정적 변화

- 미션 주제: 고민 주제, CBT, 우울, 불안, 자아강도, 표현인식, 대인관계, 지지지원
- 미션 형태: 콘텐츠 제공형, 워크시트, 명상/호흡, 감정 리스트, 신체 반응 확인
- 영상, 영상, 카드뉴스 등 다양한 콘텐츠를 통한 다양한 경험 및 커뮤니티를 통한 자기이해 증진

3

심신 회복(치유) 프로그램

가. 심신 회복(치유) 프로그램 개요

- 목적 : 경상남도교육청 교직원의 심리적 위기 극복 및 누적된 스트레스 해소 등 교직원의 심신 건강 증진
- 대상 : 경상남도 내 교직원 중 희망자(온라인 심리진단 참여 후 신청페이지 연동)
*심리진단 결과, 잠재위험군 우선 선발
- 일정 및 장소 : 2026년 09월 04일 ~ 11월 21일(토) *사전예약 완료

프로그램	당일/숙박	인원	일정	장소 ¹⁾
직무 소진 예방 및 집중 회복 캠프	당일	20명	9월 4일(금)	(통영) 스탠포드호텔
	당일	20명	9월 11일(금)	(창원) 컨벤션센터
	당일	20명	10월 2일(금)	(하동) 캔싱턴리조트
	숙박(1박2일)	20명	9월 18일(금) ~ 19일(토)	(청도) 국립청도숲체원
주말 테마형 자연 치유 캠프	숙박(1박2일)	30명	10월 16일(금) ~ 17일(토)	(하동) 캔싱턴리조트
	숙박(1박2일)	30명	10월 23일(금) ~ 24일(토)	(하동) 캔싱턴리조트
자율형 심신 회복 숙박 스테이	숙박(1박2일)	20명	10월 30일(금) ~ 31일(토)	(부산) 마티에 오시리아
	숙박(1박2일)	20명	11월 6일(금) ~ 7일(토)	(통영) 마리나 리조트
	숙박(1박2일)	20명	11월 13일(금) ~ 14일(토)	(통영) 마리나 리조트
	숙박(1박2일)	20명	11월 20일(금) ~ 21일(토)	(부산) 마티에 오시리아

○ 세부 운영 사항

- 당일형 워크숍은 운영인력 1명 투입, 숙박형 캠프는 운영인력 2인 투입으로 진행
- 프로그램 운영 시, 다과 및 음료 제공 예정
- 이동은 참여자 개별 차량 이용 원칙
- 식사는 운영 장소 또는 인근 식당에서 제공 예정(비건식 및 식품 알레르기 여부 사전 확인) / 1박2일 기준 3식(1일차 석식, 2일차 조식, 2일차 중식) 제공
- 원활한 프로그램 운영을 위해 회차별 참여 인원은 운영일 기준 3주 전까지 확정 필요 (여행자보험 가입 및 식수 인원 확정 목적)

1) 프로그램 운영 장소별 세부 내용은 별첨 자료를 참조하여 주시기 바랍니다.

나. 직무 소진 예방 워크숍

1) 당일형 워크숍 (총 3회, 회차별 20명 기준)

○ 일시 및 장소

- ① 2026년 9월 4일(금) 10:00~17:00, 스탠포드 호텔 통영(경남 통영시 도남로 347)
- ② 2026년 9월 11일(금) 10:00~17:00, 창원 컨벤션센터(경남 창원시 원이대로 362)
- ③ 2026년 10월 16일(금) 10:00~17:00, 켄싱턴리조트 하동(경남 하동군 화개면 쌍계로 532-6)

○ 프로그램 일정표

시간	일정
10:00 - 10:30	집합 및 참가 등록
10:00 - 12:00	카드로 알아보는 '나'의 심리
12:00 - 13:00	중식
13:00 - 14:30	아로마 테라피(or 티 클래스)
14:30 - 15:00	휴식
15:00 - 16:30	와두볼 테라피
16:30 - 17:00	마무리 및 만족도 조사

○ 대표 강사 프로필(안)

연번	성명	약력
1	 조은이 강사	· 정신보건임상심리사(보건복지부) · 더 프레젠티트 마음연구소 대표 · 경기도교육청, 해양경찰, 대법원, 현대카드, 기업은행 등 다수 기관 강의 진행
2	 김희선 강사	· 아로마케어 프랙티셔너(국제아로마테라피 전문가 협회) · PLASTER PIPING MASTER(서울디자인크래프트협회) · 해양경찰, 사학연금, 근로복지공단, 서울시설공단 등 다수 기관 강의 진행
3	 김민석 강사	· 대한트레이닝협회 협회장 · LG연구소 건강강사 · 서울시청, 법무부, 대법원, 영등포구청, 동대문구청 등 다수 기관 강의 진행

2) 1박2일 숙박형 캠프 (총 1회, 회차별 20명 기준[2인1실 제공])

○ 일시 및 장소

① 2026년 9월 18일(금) ~ 19일(토), 국립청도숲체원(경북 청도군 운문면 운문로 755)

○ 프로그램 일정표

시간	1일차	2일차
08:00 - 09:00		조식
09:00 - 10:00		퇴실
10:00 - 11:00		숲해설 및 오감 활동
11:00 - 12:00		마무리 및 만족도 조사
12:00 - 13:00		중식
13:00 - 14:00	접수 및 오리엔테이션	
14:00 - 15:00		
15:00 - 16:00		
16:00 - 17:00		
17:00 - 18:00		
18:00 -	석식 및 자유시간	

○ 대표 강사 프로필(안)

연번	성명	약력
1	 연우석 강사	· 강원대학교 의과대학 의학교육학 객원교수 · 상담심리사 1급(한국상담심리학회) · 법무부, 해양경찰, 대검찰청, 대법원, 인천국제공항 등 다수 기관 강의 진행
2	※ ‘편백볼을 활용한 베개 만들기’ 및 ‘숲해설 및 오감 활동’은 캠프 장소 자체 프로그램으로 진행	

다. 주말 테마형 자연 치유 캠프

1) 1박2일 숙박형 캠프 (총 2회, 회차별 30명 기준[1인1실 제공])

○ 일시 및 장소

- ① 2026년 10월 16일(금) ~ 17일(토), 켄싱턴 리조트(4성급, 경남 하동군 화개면 쌍계로 532-6)
- ② 2026년 10월 23일(금) ~ 24일(토), 켄싱턴 리조트(4성급, 경남 하동군 화개면 쌍계로 532-6)

○ 프로그램 일정표

시간	1일차	2일차
08:00 - 09:00		조식
09:00 - 10:00		퇴실
10:00 - 11:00		스포츠 테이핑 테라피
11:00 - 12:00		
12:00 - 13:00		중식
13:00 - 14:00		
14:00 - 15:00	접수 및 오리엔테이션	
15:00 - 16:00	‘버크만 진단’으로 알아보는 ‘나’	
16:00 - 17:00		
17:00 -	석식 및 자유시간	

○ 대표 강사 프로필(안)

연번	성명	약력
1		· 주식회사 리더십 포유 대표 · 버크만 레벨 2 디브리퍼 및 FT · 경기도교육청, 서울시청, 한국여성인권진흥원, 대법원 등 - 다수 기관 강의 진행
	김은석 강사	
2		· 한양대학교 미래인재교육원 체육학 겸임교수 · 고려대학교 대학원 스포츠의학 운동생리학 석사 · 법무부, 외교부, 서울시설공단, 송파구청, 중랑구청 등 - 다수 기관 강의 진행
	안도혁 강사	

라. 자율형 심신 회복 숙박 스테이

1) 1박2일 숙박형 캠프 (총 4회, 회차별 20명 기준[1인1실 제공])

○ 일시 및 장소

- ① 2026년 10월 30일(금) ~ 31일(토), 마티에 오시리아(4성급, 부산 기장군 기장읍 동부산관광7로 17)
- ② 2026년 11월 6일(금) ~ 7일(토), 마리나 리조트(4성급, 경남 통영시 큰밭개1길 33)
- ③ 2026년 11월 13일(금) ~ 14일(토), 마리나 리조트(4성급, 경남 통영시 큰밭개1길 33)
- ④ 2026년 11월 20일(금) ~ 21일(토), 마티에 오시리아(4성급, 부산 기장군 기장읍 동부산관광7로 17)

○ 프로그램 일정표 ※자율형 프로그램 취지에 맞게 만족도 조사는 문자로 실시

시간	1일차	2일차
08:00 - 09:00		조식
09:00 - 10:00		퇴실
10:00 - 11:00		자율 외부 활동 ※ 지역별 관광지 이용권 제공
11:00 - 12:00		
12:00 - 13:00		중식 ※ 지정 식당 이용권 제공
13:00 - 14:00		
14:00 - 15:00	접수 및 오리엔테이션	
15:00 - 16:00	카드로 알아보는 ‘나’의 심리	
16:00 - 17:00		
17:00 -	석식 및 자유시간	

○ 대표 강사 프로필(안)

연번	성명	약력
1	 조은이 강사	· 정신보건임상심리사(보건복지부) · 더 프레젠티트 마음연구소 대표 · 경기도교육청, 해양경찰, 대법원, 현대카드, 기업은행 등 다수 기관 강의 진행
2	※ 자율 외부 활동은 숙소 인근 지역에서 이용할 수 있는 '관광지 자유 이용권' 제공 예정	

마. 심신 회복(치유) 프로그램 관리

1) 만족도 조사

○ 만족도 조사

- 만족도 조사는 프로그램 이후, 현장에서 QR코드로 수집
- 프로그램 종결 이후 도움 정도, 양적·질적 수준에 대한 만족도를 측정

〈만족도 조사 문항〉

측정 내용	세부 문항	평가배점
프로그램 만족도	• 전체적으로 프로그램은 전반적으로 만족스러웠다.	5점 척도
	• 프로그램 내용은 유익하고 흥미로웠다.	5점 척도
	• 강사의 전문성은 만족스러웠다.	5점 척도
	• 프로그램이 앞으로의 스트레스 관리에 도움이 될 것 같다.	5점 척도
	• 다른 사람에게 본 프로그램 참여를 권유하고 싶다.	5점 척도
	• 앞으로 이와 비슷한 프로그램이 있다면 또 참여하고 싶다.	5점 척도
	• 프로그램 내용 및 과정 중 가장 인상 깊거나 유익했던 점은 무엇입니까?	주관식
	• 프로그램 과정 중 보완 혹은 개선해야 할 점이 있다면 무엇입니까?	주관식