

발간등록번호 11-162-0000-000560-01

# 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구

2014



한신대학교 산학협력단



# 제 출 문

---

본 보고서를

『장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에  
관한 연구』

최종 성과물로 제출합니다.

---

2014. 11. 20

■ 주관연구기관명 : 한신대학교 산학협력단

■ 연구 연구 원 : 변경희(한신대학교 재활학과 교수)

■ 공 동 연구 원: 김동기(목원대학교 사회복지학과 교수)

윤덕찬(한국장애인복지시설협회 기획실장)

이미정(한신대학교 민주사회정책연구원)

김재철(김재철법률사무소 대표)

이향란(장봉혜림원 지역사회지원센터 실장)

김희선(한신대학교 박사과정)



# 목 차

---

## I. 서 론

- 1. 연구의 필요성 ..... 1
- 2. 연구내용과 범위 ..... 4

## II. 이론적 배경

- 1. 인권에 관한 이해 ..... 7
  - 1) 인권의 개념 및 특징 ..... 7
    - (1) 인권의 개념 ..... 7
    - (2) 인권의 특징 ..... 9
  - 2) 인권의 유형 ..... 10
    - (1) 제1세대 인권 ..... 11
    - (2) 제2세대 인권 ..... 11
    - (3) 제3세대 인권 ..... 12
  - 3) 인권관련이론 ..... 13
- 2. 장애인거주시설 종사자와 인권 ..... 15
  - 1) 노동자로서의 권리 ..... 16
    - (1) 근로기준법 준수 ..... 16
    - (2) 노동3권의 실현과 노동자의 일반적 권리 ..... 17
  - 2) 성차별 및 성폭력의 금지와 여성 노동자의 권리 ..... 19
  - 3) 종교의 자유보장과 보편적 차별 금지 ..... 21
  - 4) 공익 제보자의 보호 ..... 21
  - 5) 거주인의 폭력과 안전보장 ..... 22
    - (1) 거주인 폭력의 개념 ..... 22
    - (2) 폭력의 유형 ..... 23

3. 장애인거주시설과 시설 종사자 .....	26
1) 장애인거주시설의 변천과정 및 현황 .....	26
2) 장애인거주시설 종사자 현황 및 근로실태 .....	29
3) 장애인거주시설의 제도적 확대 현황 .....	30
4) 생활재활교사의 업무특성 .....	33

### Ⅲ. 해외 국가 사례

1. 미국 .....	35
1) 인권보호 제도 및 관련 법령과 시행기구 .....	35
(1) 시민권법 .....	35
(2) 공정노동기준법 .....	36
(3) 고용차별 금지법 결과 .....	37
(4) 산업안전보건법 .....	37
2) 장애인거주시설 종사자 인권보호를 위한 지침/매뉴얼 .....	43
3) 시사점 .....	53
2. 일본 .....	55
1) 장애인복지 종사자 인권보호 제도 및 관련 법령 .....	55
(1) 장애인복지 관련 종사자 인권보호를 위한 법률과 지침 ..	56
(2) 장애인복지관련 종사자 인권보호를 위한 제도 .....	58
(3) 장애인복지시설 종사자 및 기관을 위한 배상책임 제도 ..	64
(4) 기타 .....	65
2) 장애인거주시설 종사자 인권보호를 위한 지침/매뉴얼 .....	68
(1) 고용관리 개선 매뉴얼 제공 .....	68
(2) 위기관리 매뉴얼 .....	69
(3) 복지시설 종사자 등 개호종사자 요통예방 매뉴얼 .....	70
(4) 사회복지시설 안전 대책 매뉴얼 .....	70
3) 시사점 .....	71

## IV. 조사연구

1. 양적조사 .....	74
1) 조사 방법 및 내용 .....	74
(1) 조사대상 및 자료수집 방법 .....	74
(2) 측정 도구 개발 및 자료 분석 방법 .....	74
2) 조사 결과 .....	75
(1) 일반적 특성 .....	75
(2) 근로여건 .....	76
(3) 근로여건: 휴식 및 취침 .....	82
(4) 근로여건: 업무 .....	84
(5) 근로여건: 차별 .....	89
(6) 건강/안전 .....	90
(7) 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 집단 간 차이 분석 .....	105
3) 소결 .....	119
2. FGI 조사결과 .....	123
1) 조사 목적 및 조사 내용 .....	123
2) 선정 원칙 및 조사 방법 .....	125
3) FGI 조사 분석 .....	127
(1) 업무 만족도 및 근로여건 .....	127
(2) 기관 내 차별 빈도(성차별 등) .....	129
(3) 장애인들의 폭언·폭행 사례 및 대안 .....	131
(4) 장애인들의 성희롱·폭행 현황과 정책적 대안 .....	134
(5) 직장 내 성희롱 경험·현황과 정책적 대안 .....	136
(6) 거주시설 종사자들의 인권보장 매뉴얼 개발에 대한 의견 .....	138
(7) CCTV, 비상벨, 격리실에 대한 의견 .....	139

(8) 거주시설 종사자이 인권보장을 위해 시급히 개선되어야 하는 점 .....	140
4) 소결 .....	142
3. 사례조사 .....	145
1) 조사 목적 및 조사 내용 .....	145
2) 선정 원칙 및 조사 방법 .....	146
3) 사례조사 분석 .....	146
(1) 사례1. 거주인에 의한 성추행 .....	146
(2) 사례2. 거주인에 의한 언어 및 신체적 폭력 .....	147
(3) 사례3. 거주인에 의한 폭행 및 성추행 (중복 장애를 가진 거주인) .....	151
(4) 사례4. 동료 직원에 의한 성폭력 .....	153
(5) 사례5. 육아휴직 .....	154
(6) 사례6. 종교의 자유 .....	156

## V. 결론 및 제언

1. 결론 .....	158
1) 근로현황 .....	159
2) 업무여건 .....	161
3) 직장 내 차별 .....	162
4) 건강/안전 .....	163
5) 성희롱과 폭행 .....	165
6) 안전장치.....	167
2. 연구의 한계점 .....	167
3. 제언 .....	168
1) 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상을 위한 관련 법령 재정비 .....	168



2) 종사자 인권보호 및 서비스 질 향상을 위한 다양한 주체들의 역할 재정비 .....	171
3) 후속연구 제언 .....	186
참고문헌 .....	188
첨부 .....	194

## 표 목 차

<표1-1> 종사자 인권영역 .....	4
<표2-1> 인권의 3세대 비교 .....	12
<표2-2> 근로기준법 위반사항 .....	17
<표2-3> 장애인거주시설 현황 .....	29
<표3-1> 미국 공정노동기준 .....	36
<표3-2> NORA 연구과제 우선순위 .....	42
<표3-3> 2000년 개호노동자 관리개선계획 세부내용 .....	57
<표3-4> 고용관리를 위한 제도 .....	59
<표3-5> 개호 노동자 교육 연수를 지원하기 위한 제도 .....	60
<표3-6> 성추행 예방을 위한 후생노동성대사(장관) 지침 10 .....	66
<표3-7> 권력을 이용한 공격 .....	67
<표4-1> 조사대상자의 일반적 특성 .....	75
<표4-2> 근로계약서 .....	77
<표4-3> 임금 및 연장근로 수당 .....	78
<표4-4> 육아휴직 .....	79
<표4-5> 근무형태 및 휴가 .....	81
<표4-6> 업무상 재해 .....	82
<표4-7> 휴식 및 취침 .....	83

<표 4-8> 업무일반 .....	84
<표 4-9> 업무만족도 .....	85
<표 4-10> 업무소진 .....	85
<표 4-11> 감정노동 .....	86
<표 4-12> 이직 .....	87
<표 4-13> 노사협의회 및 안전·인권보장 관련 .....	88
<표 4-14> 성차별 .....	89
<표 4-14-1> 학연, 지연 등으로 인한 차별(n=749) .....	90
<표 4-15> 폭언, 폭행을 당한 여부 .....	91
<표 4-16> 폭언, 폭행을 당한 횟수 .....	92
<표 4-17> 거주 시설 장애인에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법 .....	92
<표 4-18> 동료에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법 .....	94
<표 4-19> 상사에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법 .....	95
<표 4-20> 거주시설 장애인에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유 .....	96
<표 4-21> 동료에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유 .....	97
<표 4-22> 상사에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유 .....	99
<표 4-23> 폭언, 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향 .....	100
<표 4-24> 폭언, 폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응 .....	101
<표 4-25> 성희롱 경험 .....	102
<표 4-26> 성희롱을 당했을 때 기대하는 기관의 대응 .....	102
<표 4-27> 성폭행 경험 .....	103
<표 4-28> 성폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응 .....	104

<표 4-29> 안전장치 유형 .....	105
<표 4-30> 근로계약서 작성 및 수령 여부 .....	106
<표 4-31> 시설유형별 연장근로 빈도 .....	107
<표 4-32> 연장근로 지급액 .....	107
<표 4-33> 근무형태 .....	108
<표 4-34> 주 1회 유급 휴가 부여 .....	109
<표 4-35> 미사용 휴가일수에 대한 수당지급 여부 .....	110
<표 4-36> 최근 3년간 업무상 재해 경험 여부 .....	111
<표 4-37> 업무상 재해경험 시, 산재신청 및 병가 쓸 수 있는 지 여부 .....	112
<표 4-38> 휴게시간 지정 여부 .....	113
<표 4-39> 휴게시간 실제 활용 여부 .....	113
<표 4-40> 업무만족도 및 소진 차이 .....	114
<표 4-41> 최근 이직 고민 여부 .....	115
<표 4-42> 노사협의회 존재 여부 .....	116
<표 4-43> 종사자 인권과 안전보장 매뉴얼 보유 여부 .....	117
<표 4-44> 성차별, 학연·지연 등으로 인한 차별 .....	118
<표 4-45> 폭언·폭행 및 성희롱 경험 .....	119
<표4-46> FGI 질문 내용 .....	124
<표4-47> FGI 참여자 현황 .....	125

## 그 립 목 차

<그림1> 연구과정 .....	6
------------------	---



# I. 서론1)

## 1. 연구의 필요성

장애인거주시설(이하 거주시설) 내 장애인 인권유린은 끊임없이 사회적 이슈가 되고 있다. 1996년 에바다 농아원에서 거주하는 청각장애인들의 인권투쟁<sup>2)</sup>을 계기로 장애인 인권이 사회문제로 부각되기 시작하였다. 영화로까지 제작되었던 광주 인화학교의 도가니 사건 이후 2012년부터 보건복지부의 장애인복지시설사업안내에 따라 거주시설 내 인권지킴이단은 필수적 운영사항이 되었다. 최근에는 서울 판 도가니 사건인 인강원 사태로 2014년 상반기 전국 거주시설 장애인을 대상으로 인권상황 전수조사가 실시되었다.

이처럼 거주시설 내 장애인들의 인권침해는 세간의 관심과 관련 단체들의 적극적인 개입으로 이슈화되는 추세이나 종사자 인권 침해와 처우 개선에 대한 관심은 미미하다. 오히려 종종 장애인 인권을 유린하는 가해 집단으로 지적되곤 한다.

종사자 인권은 장애인 인권과 상호 보완적인 관계이다. 열악한 근로조건과 처우로 종사자들의 기본적 노동권이 보장받지 못하면 결국 거주인들에 대한 질 낮은 서비스로 이어지며 이로 인해 인권문제가 불거질 수 있기 때문이다(남시권, 2010). 최근 잇따른 사회복지 공무원의 자살 사건

---

1) 본 연구에서는 거주시설에서 종사하는 모든 인력을 직무와 구분 없이 ‘종사자’로 그리고 거주시설 장애인의 경우에는 ‘거주인’으로 명칭하고자 함.

2) 에바다 농아원에서 거주하는 농아인들은 재단 측 비리와 미군에 의한 성추행, 거주인 의문사 등 인권유린 사건과 관련하여 농성을 시작하였음. 2003년 정상화 이후 법인 대표이사를 비롯한 이사진 전원이 공익이사로 운영되는 유일한 사회복지기관으로 거듭났음.

과 열악한 사회복지사 처우로 노동인권 문제의 심각성이 제기되었다. 그러나 상대적으로 더 열악한 장애인 거주시설 종사자 인권은 여전히 사각지대에 머물러 있다.

거주시설은 위치 상 지역적으로 고립된 경우가 많고 업무특성 상 야간근무가 필수이며 장애인들의 의식주를 지원해야 하기 때문에 과도한 신체 및 정신적 지원이 필요한 업무가 많다. 이러한 업무환경으로 장애인 복지 영역에서도 복지관이나 그 밖의 이용시설과 달리 기피하는 일자리이다. 거주시설 종사자들의 경우 업무환경과 내용에서 요구되는 현실적 상황 때문에 본인의 인권을 보호하기 어려운 상황적 요구들로 어려움을 겪고 있다.

장애우권익문제연구소(2012) 연구에서 제도적 학대로 인한 장애인들의 인권침해 가능성이 제기되었다. 제도적 학대란 기관의 운영구조, 관련 법률 및 정책과 같은 관련 제도가 미비하거나 잘못 설계되어 학대가 발생하는 경우를 의미한다. 결국 제도적 학대는 종사자와 장애인 양측에 인권침해를 가져오는 주요 이유가 될 수 있다. 거주시설의 경우 열악한 근로조건, 종사자 교육시스템 부족 그리고 거주시설 운영의 비전문성 및 재정 취약성 등 제도적 학대가 발생할 수 있는 조건을 두루 갖추고 있다.

장애인들의 인권 보장 측면에서도 종사자들의 인권에 대한 연구는 필수적이다. 그러나 아쉽게도 현재까지 거주시설 종사자 인권 관련 단독 연구는 없었으며 최수찬 외 (2005)에 의해 진행된 복지시설 종사자 위험관리 실태조사와 2013년 국가인권위원회 연구지원을 통해 김종해 외(2013)가 실시한 사회복지사 인권 연구 내에서 일부 진행되었을 뿐이다.

최수찬 외 (2005) 연구결과에서 거주시설 종사자들은 주야간 2교대를 실시하고 있음에도 근로시간이 최소 44시간에서 최대 168시간이고 주간 평균근로시간이 52.85시간으로 「근로기준법」 법정근로시간인 40시간을 초과하는 것으로 조사되어 종사자들의 열악한 근무조건을 가늠할 수

있다. 종사자들의 기본 노동권 보장을 위해 근무자가 30인 이상인 경우 노사협의회를 의무적으로 구성하도록 하는 규정이 있으나 거주시설과 같은 소규모 조직들은 이러한 자조모임을 형성하지 못하는 경우가 대부분이다. 또한 이러한 권리를 실현하기 위한 집단적 행동을 하기에는 거주시설 운영의 비민주성 및 법인의 영향력 등으로 종사자 인권보호 및 처우개선은 미비한 실정이다.

종사자 안전 문제도 시급하다. 종사자들은 거주인들에 의한 폭언 및 폭력 등에 노출되어 있다. 거주시설 현장으로부터 종사자 안전 문제는 지속적으로 제기되고 있는 실정이다. 거주시설 종사자 인권과 관련하여 거주인과 직장 내 동료 간 성희롱과 성폭력에 대한 부분도 검토가 필요하다. 해외 연구에서도 거주시설 종사자들이 직장 내에서 경험하는 언어 및 신체적 폭력과 성희롱 그리고 성폭력에 대한 심각성이 제기되고 있다 (Hales, 2014, Saturno, 2014).

그러나 아직까지 성희롱이나 폭력에 대한 논의가 터부시되고 있는 사회적 분위기와 장애를 가진 거주인에 의한 성희롱이나 폭력은 '의도되지 않은 행동적 문제'라는 의식으로 인해 이 문제의 심각성은 부각되지 못하고 있다. 거주시설에서 전문성 높은 서비스를 제공하기 위해서는 근무환경 개선이 선결되어야 할 것이다. 거주시설 종사자 인권은 더 이상 방치해서는 안 되는 상황이다.

본 연구는 한국에서 처음 실시되는 거주시설 종사자 인권현황 실태조사이다. 본 연구의 궁극적 목적은 연구결과를 통해 사회복지 영역에서 가장 열악하고 어려운 업무를 수행하고 있는 거주시설 종사자들의 인권현황을 분석하여 거주시설 관련 부처와 기관들이 포괄적인 개선방안을 마련할 수 있는 토대를 마련하고자 함이다.

본 연구에서는 전국 단위로 설문조사를 실시하여 인권현황을 파악하였으며 설문조사의 한계를 보완하는 측면에서 종사자들을 대상으로 FGI를

수행하였다. 설문조사 및 FGI 결과를 토대로 심도 있는 분석을 위해 주요 인권침해 영역은 개별 사례조사를 실시하여 종사자 인권침해 현황을 심도 있게 조사하였다. 다양한 연구방법론을 통해 종사자의 근무환경에서 직업 수행 시 발생하는 인권침해를 영역별로 분석하여 종사자 인권보호를 위한 정책적·제도적 대안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구내용과 범위

- 거주시설 종사자 인권상황 실태 조사: 설문조사
  - 거주시설 종사자 인권실태 조사는 문헌조사와 거주시설 종사자들의 의견을 반영하여 아래 표1과 같은 내용으로 설계하였다.

<표1-1> 종사자 인권영역

	인권영역	관련 내용
제도적 차원의 인권침해	기본 노동권	근로계약서, 임금(임금, 연장근로, 연차휴가 미 사용 시 수당 지급), 근로형태,(교대제 근무, 연차휴가 사용 등) 업무량 업무 자율권 소진 정도 노동조합 존재 여부
	건강권	업무 상 재해(산재 신청) 병가 신청 휴식시간 감정노동 정도 기관 내 종사자 인권보호를 위한 체계 유무 여부
	모성권	육아휴직 사용 여부
	기본 생활권*	적절한 주거 상황(독립 취침 공간) 사생활 보호 여부



	인권영역	관련 내용
거주인/동료 근로자들에 의한 인권침해	동료에 의한 차별 침해	차별 경험 여부(성, 연령, 출신학교, 학력, 지역 등)
	동료에 의한 정신적 신체적 침해	폭언 및 신체적 폭행 여부 성희롱 및 성폭력 여부
	거주인에 의한 정신적 신체적 침해	폭언 및 신체적 폭행 여부 성희롱 및 성폭력 여부
거주시설 운영시스템에 의한 인권침해	자유권	특정 종교 요구(비협조 시 차별 대우 및 부당 처우)종교행사 참여 요구 여부 부적절한 업무규정 및 의사소통 구조 부재 여부 효율적인 업무수행을 위한 슈퍼비전 여부
	자기 발전 기회	전문성 강화를 교육기회 제공 여부

○ 거주시설 종사자 인권상황 현황을 위한

- 종사자 욕구 및 애로점 조사(FGI 조사)
- 인권 침해 사례분석(사례조사)

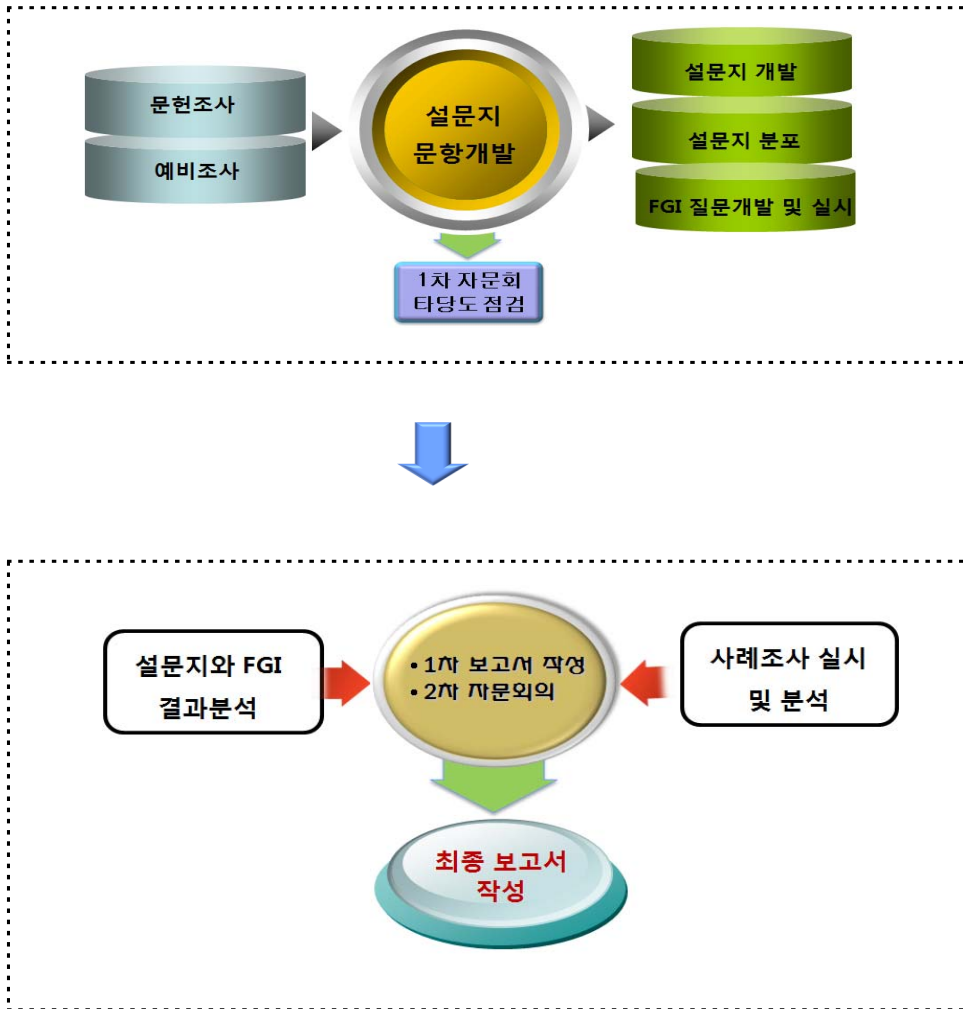
○ 해외 거주시설 종사자 인권보호를 위한 관련 법령 및 정책 등 비교 연구<sup>3)</sup>

- 1) 미국과 일본의 관련 제도와 정책 검토 후 시사점 도출
- 2) 미국과 일본의 거주시설 현장에서 적용하고 있는 종사자 보호차원의 매뉴얼 및 지침 분석 후 우리나라 현장에 적용할 수 있는 대안 제시

○ 거주시설 종사자 인권상황 관련 법령, 정책, 관행 등에 대한 종합적 개선방안 제시

3) 본 연구에서는 외국의 정책이나 현황에 대한 정확한 지식 부족으로 무분별한 해외 사례 연구가 거론되는 것을 방지하기 위해 미국과 일본만 선택하였음. 그 이유는 본 연구진의 관련 국가 내 실무경력에 기초해 정확한 정보를 분석하고 관련 자료를 입수할 수 있다는 장점 때문임.

<그림1> 연구과정



## II. 이론적 배경

### 1. 인권에 관한 이해

#### 1) 인권의 개념 및 특징

##### (1) 인권의 개념

인권을 한마디로 규정하기는 어렵다. 인권은 시대와 사회적 조건에 따라 늘 변화하고 풍부해지는 역동적 개념이기 때문이다. 그러나 “사람이기 때문에 당연히 가지는 권리”, “사람이 사람답게 살아가기 위해서라면 반드시 누구에게나 보장되어야 하는 권리”가 인권이라는 개념에는 변화가 없다(짐아이프 저, 김형식 역, 2001). 따라서 인권이라는 개념은 천부적인 것이지만, 법 안에서는 기본권으로 규정되는 것으로 이는 인간이 세상에 태어나면서 바라게 되는 것, 희망하는 것, 요구하는 것들을 권리의 개념으로 정립한 것이라 할 수 있다. 즉 인권은 인간의 권리를 말하는 것으로 인간이라면 당연히 가지는 자연법 상의 권리를 말한다.

인간이 존엄하다는 것은 한 사회가 가진 도덕성의 지표이며, 인간이라면 누구나 마땅히 누려야 하는 자연권을 의미하는 것이다. 이러한 인권을 우리나라 헌법 제10조에는 ‘모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.’고 규정하고 있다(안경환, 2004).

인권은 법에 따라 보장되는 권리만으로 한정되지 않는다. 현재의 법이 보장하고 있지는 않더라도 인간의 존엄성<sup>4)</sup>을 보장하는데 반드시 필요한

---

4) 인류사회의 모든 사람이 나면서부터 가지고 있는 존엄성과 평등하고 남에게 넘겨줄 수 없는 권리는 인간의 고유한 존엄성에서 나오는 것임으로 인정함(UN, 경제·사

권리라면 인권으로 인정될 수도 있다. 이것은 인권은 인종, 성별, 사회적 신분 등에 구애받지 않고, 모든 인간이 누려야 하는 보편성과 타고난 고유한 권리라는 의미에서 천부적 특성을 가지며, 국가권력도 인권을 최대한 존중하고 보장하며, 그 본질적인 부분에 대해 절대로 침해할 수 없다는 점에서 불가침성을 그 특질로 하기 때문이다(안경환, 20004).

김충희(2004)는 인간이 왜 인권을 갖는가에 대해서는 인간 자체의 특별한 도덕적 성격을 제한하는 것으로 인간이란 특별한 존재이며, 서로 존중되어야 하는 대상으로서 존엄성과 안녕, 복리를 추구하는 사회적 존재라고 설명하였다. 인권의 내용으로는 논란의 여지가 많음을 지적하면서 '존엄성을 갖고 안녕, 복지를 추구하며 사람다운 삶을 누린다는 것'이 사회적 맥락에 따라 전혀 다르게 해석되기 때문에 인권이 사회적 맥락에 따라 전혀 다르게 해석될 수 있다고 하였다. 즉, 인권을 인식하는 수준과 내용은 정치, 경제, 사회적 여건, 문화적 전통과 개인적 배경 등에 따라 다르며, 인권의 실행 모습도 다양하게 나타난다고 지적하고 있다. 따라서 인권이란 자연법의 원리에 따른 필연적 결과가 아니라 당시 각 국가가 처한 구체적 상황에서 정치적 이해관계의 고려와 갈등에서 빚어진 결과물이다. 이런 관점은 인권이 사상적이고 이상적인 관점에서 논리적으로 이해하고 실현할 문제만이 아니라, 철저한 현실 권력과 투쟁으로 해결할 과제라는 것을 뜻하기도 한다.

인권 영역을 정의하는데 있어 유럽인권협약에서는 인간의 보편적 인권으로 생명권, 비인도적 대우나 형벌을 받지 않을 권리, 노예제도로부터의 해방, 신체의 자유와 안전, 소급형법과 처벌의 금지, 사생활과 가정생활의 불가침 보장, 양심의 자유, 종교의 자유, 표현의 자유, 집회의 자유, 집회

---

회·문화적 권리에 관한 국제조약, 1966).

모든 국민은 사람으로서 존엄함과 가치를 가지고 있으며, 행복을 추구할 권리를 가짐. 국가는 개인이 가지는 침해할 수 없는 기본인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 가짐(대한민국 헌법 제2장 제10조, 1987.)

결사의 자유, 혼인의 자유 등을 채택하였다. 세계인권선언은 인간 존엄의 기본권, 시민권 및 참정권, 경제적·사회적·문화적 권리, 단결권 등을 핵심 요소로 구성하고 있다(노강호, 2005).

## (2) 인권의 특징

인권이란 '각 개인이 오로지 인간이라는 이유 하나만으로 가지는 권리'이다. 이 권리는 어떤 국가나 법체계가 권리로 인정하는가와 상관없이 우리 각자에게 인정되는, 실정법 이전의 권리로서 모든 인간들(조직, 사회, 국가, 국제조직 등)이 존중하여야 할 의무다. 국가와 실정법이 인정하는가와 상관없이 인간이라면 누구나 누리는 권리라는 점에서 자연권(natural rights) 또는 도덕적 권리(moral rights)라고도 한다. 인권의 특징을 요약하면 다음과 같다(국가인권위원회, 2013).

### ① 권리 주체의 보편성과 권리 상대방의 일반성

인권은 개인으로서의 모든 인간에게 당연히 부여된 권리로서 (자신의 노력이건, 품성이건, 제도적 승인과 같이 어떤 후천적 기준을 충족함으로써) 획득되는 권리가 아니다. 그리고 인권은 그 상대방이 모든 개인뿐만 아니라 집단, 사회, 국가 등을 포함하고 있다(국가인권위원회, 2006).

### ② 도덕적 정당성

인권은 그 내용이 보편적으로 정당하기 때문에 국가와 사회에 제도화할 것을 요구할 수 있는 강한 정당성을 가진다. 즉 인권은 실정법적 권리로 바로 전환될 수 있고 되어야만 하는 권리이다. 인권은 그 내용과 효력을 실정법이 '확인'하고, 보장해야 할 의무를 가지는 '준-실정법적 권리'이다 (국가인권위원회, 2006).

### ③ 권리 내용의 중요성

인간으로서 가지는 근본적인 이익들과 욕구들이 인권의 대상이 된다는 점에서, 어떤 권리의 대상이 되는 이익과 욕구가 근본적이면 근본적일수록 인권으로서의 정당화는 보다 손쉬울 것이다. 따라서 인간의 신체적 안전, 최소한의 생존, 자주성의 핵심 영역 보장은 인권의 대상이 될 것이다(국가인권위원회, 2006).

### ④ 실정법에 대한 우선성

인권은 제도적 권리 및 실정법적 권리에 우선하는 지위를 갖는다. 실정(법)적 권리가 인권 형성과 평가의 기준이 되는 것이 아니라, 인권이 실정법적 권리의 내용을 형성하고 평가하는 기준이 된다는 의미에서 인권은 실정법에 대한 우선성이라는 속성을 갖는다. 인권을 침해하는 실정법은 내용상으로 정당하지 못하게 되며, 이 부정당함은 단순히 도덕적 부당함에 지나지 않는 것이 아니라 법적인 성격을 가지게 된다. 즉, ‘不法的 법률(실정법)’이라는 것이다. 이러한 표현은 제2차 세계대전이 끝나고 라 드브루흐라는 독일의 법 철학자가 독일 나치시대의 법체계와 법률들을 평가하면서 사용했다. 요컨대 인권을 의도적으로 침해하는 법률은 ‘극도로 부정의한 실정법으로서의 법이 아니다’는 견해로 집약된다. 이처럼 실정법에 대하여 갖는 강한 우선성이 인권의 속성이라고 할 수 있다(국가인권위원회, 2003).

## 2) 인권의 유형

인권은 세 가지 흐름 또는 세대에 걸쳐 발전되어 왔다. 이러한 분류는 사회복지를 인권실천 활동으로 구조화하는데 중요한 틀을 제공한다.

---

5) 국가에 의해서 제정되고 적용되는 실정법이기는 하지만 법은 아니라는 의미임.

## (1) 제1세대 인권

제 1세대 인권은 시민권과 정치권으로 지칭되는데, 이는 18세기 자유주의적 정치철학의 발달과 계몽주의에 그 기원을 둔다(Galtung, 1994; Bobbio, 1996). 제1세대 권리는 개인주의에 기반하고 있으며, 민주주의와 시민사회를 효과적이고 공정하게 조직화하는데 필수적인 것으로 간주되는 기본적 자유에 관심을 집중한다. 신체의 자유, 투표권, 언론의 자유, 집회의 자유, 공정한 재판과 법 앞의 평등, 사생활 보장, 종교의 자유, 차별받지 않을 권리 등을 포함한다. 이러한 권리는 개인의 가치에 대한 자유주의적 견해에 기초하며, 공권력 등으로부터의 보호가 강조되기 때문에 소극적인 권리로 지칭되기도 한다(국가인권위원회, 2006).

## (2) 제2세대 인권

제 2세대 인권은 경제적, 사회적 그리고 문화적 권리로 알려진 권리들이다. 이는 개인 또는 집단이 인간으로서의 잠재성을 완전히 실현할 수 있도록 하는 다양한 형태의 사회적 급여와 서비스 등을 받을 권리로서 취업할 권리, 적정 임금을 받을 권리, 적절한 의식주에 대한 권리, 교육을 받을 권리, 적절한 의료보호를 받을 수 있는 권리, 사회보장에 대한 권리, 노령기에 존엄 있게 대우받을 권리, 적당한 레크리에이션과 여가에 대한 권리 등을 포함한다. 제2세대 인권은 18세기 자유주의가 아니라 19세기와 20세기 사회민주주의 또는 사회주의, 그리고 여타 집단운동에 그 지적 기원을 둔다. 제2세대 권리는 국가가 훨씬 능동적이고 적극적인 역할을 할 것을 의미하기 때문에 적극적 권리로 지칭된다. 국가는 제1세대 권리처럼 단지 권리를 보호하기 보다는 다양한 사회적 급여를 통하여 이러한 권리의 실현을 실질적으로 보장하도록 기능할 것을 요구받는다. 이 권리는 국가로 하여금 보다 자원을 집중적으로 투입하는 강력한 역할을 요구하고

있다. 따라서 제1세대의 공민권과 정치권보다 더 논쟁의 대상이 되며, 그에 대한 법적 보장은 흔히 취약한 상태에 머물고 있다(국가인권위원회, 2006).

### (3) 제3세대 인권

제 3세대 인권은 집단적 수준에서 정의될 때에만 의미가 통하는 권리들이다. 즉 제3세대 인권은 그 실현에 의해 개개인이 명백히 혜택을 볼 수 있지만, 그것은 개개인에게 적용되기 보다는 지역사회, 전체 국민, 사회 또는 국가에 해당되는 권리들이다. 경제개발에 대한 권리, 세계무역과 경제성장으로 부터 혜택을 받을 권리, 결집력 있고 조화로운 사회에서 살 권리, 그리고 오염되지 않은 공기에서 숨 쉴 권리, 깨끗한 물을 마실 권리, 자연을 경험할 권리 등과 같은 환경권을 포함한다. 이러한 집단적 권리는 식민지 국민들의 자기결정권을 쟁취하고자 하는 투쟁, 환경 운동가들의 투쟁, 식민주의와 지속 불가능한 경제적·사회적 개발에 대항한 투쟁 등에 의해 20세기 들어서야 실질적 인권으로 인식되었다. 제3세대 인권을 조약과 협정으로 성문화하는 것은 아주 초기 단계에 머물고 있으며, 그 권리를 보호하거나 실현하기 위한 법적 기제는 초보적 형태 이외에는 아무 것도 없다. 세대별 관련성은 다음과 같이 정리할 수 있다(국가인권위원회, 2006).

<표2-1> 인권의 3세대 비교

	제1세대	제2세대	제3세대
세대 명칭	공민권과 정치권	경제적, 사회적, 문화적 권리	집합적 권리
기원	자유주의	사회주의, 사회민주주의	경제학, 개발학, 녹색 이념
예	투표·집회·언론의 자유, 공정한 재판에 대한 권리, 고문·학대 받지 않을 권리,	교육, 주거, 의료, 고용, 적정 소득, 사회보장 등에 관한 권리 등	경제개발과 성장에 대한 권리, 경제성장의 혜택, 사회적 조화, 건강한 환경·깨끗



	제1세대	제2세대	제3세대
	차별받지 않을 권리 등		한 공기 등에 대한 권리 등
행위자	법률상담소, 국제사면위원회, 인권 감시단, 난민 사업	복지국가, 제3섹터, 민간의 시장복지	경제개발기구, 지역사회개발 계획, 그린피스 등
지배적 전문직	법	사회복지	지역사회개발
사회복지	옹호, 난민사업, 보호시설 조사자, 교도소 개혁 등	직접적 서비스, 복지국가 운영, 정책개발과 옹호, 조사연구	지역사회개발 : 사회적, 경제적, 정치적, 문화적, 환경적, 개인·정신적 개발

\* 출처 : 인권과 사회복지실천(짐 아이프, 김형식, 2006)

### 3) 인권 관련 이론

인권 이념은 근대사회와 더불어 등장하였다. 근대사회에서는 시민의 안전과 자유를 침해하는 요인이 있었기 때문이다. 시민주권 이념은 사회 구성원, 특히 정부의 자의적인 권력의 침해로부터 자신을 도덕적으로 보호할 수 있는 “권리”라는 보이지 않는 무기를 소유함으로써 취약한 사회적 존재 조건을 보완하려 했다. 이러한 도덕적 권리는 자연권 사항과 결합하면서 ‘보편적인 인간의 권리(right of a man)’로 선언되었다. 이러한 ‘인간의 권리’라는 사상은 제2차 세계대전을 겪고 난 후 「세계인권선언」을 통하여 ‘인권’이라는 개념으로 재정립되었다(안경환, 2004).

인권 이념의 발전은 각 시대마다 인간이 직면한 사회적 위기에 대한 인식을 반영하는데, 자의적인 정부의 권력으로부터의 보호라는 소극적 차원에서 시작된 인권운동은 제2차 세계대전 이후 제2세대의 인권이념인 사회적 평등 이념과 적극적 자유의 개념을 내포하게 되었다. 그리고 1960년대 이후에는 제3세대의 인권 이념이 등장하고 있다.

인권 이론과 관련된 두 가지 대립된 내용을 살펴보면 다음과 같다 (국가인권위원회, 2006). 첫째, 인권은 인간의 근원적 필요로부터 추론된다는 필요이론(Human Needs)이다. 자연에 근거한 ‘인간의 필요’가 모든 도

덕 판단의 기준이 되어야 한다는 것이다. 특히 여기서 강조되는 것은 경제적 생존으로 경제적 필요에 대한 충족 없이 정치적 자유만을 주장하는 것이 잘못되었다는 관점이고, 이는 곧 경제적 복지 실현을 위한 국가의 의무, 혹은 책임을 강조하는 측면이 있다. 이 이론은 보편주의적 인권 이론이 간과하고 있는 중요한 단점을 지적하고 있다. 특정 사회나 개인이 아닌 인류 공통의 번영을 위한 도덕적 목표를 제시하고 그것을 달성하기 위해서 보건, 식량, 교육, 식수 및 주거조건 등 구체적인 정책적 과제를 언급하고 있다. 보편주의적 인권 이론이 추상적 개념에 매달려 후진 사회가 당면한 보다 실질적인 생존의 문제를 도외시한다는 비판이 제기되었기 때문이다. 그러나 이 이론은 인권이라는 개념이 담고 있는 핵심 내용, 즉 자유 평등 정의와 같은 가치주의적 요소들을 배제했다는 문제점을 안고 있다. 그리고 '필요'의 주체가 누군 인가하는 문제도 제기할 수 있다. 이 이론은 집단적 필요를 충족시킨다는 명분으로 개인의 자유를 억압하는 논리로 위장될 수 있다는 또 다른 한계를 갖는다.

둘째, 도덕적 보편주의 이론이다. 이 이론은 인권의 근거를 인간의 도덕적 본성으로 두고 있는데 인간의 도덕적 본성이란 개인적 차원의 본성이 아니라 사회적 생존이라는 보편적 조건에서 생겼다는 것이다. 사회는 인간의 삶에서 필수불가결한 것이지만, 권력으로부터의 억압, 차별, 전쟁 등 수많은 위기가 존재하는 장이다. 인권이란 바로 사회적 조건이 개인의 존엄성을 박탈해서는 안 된다는 도덕적 요구를 반영한 것이다. 따라서 인권은 사회적 행위의 소산이며, 사회와 국가는 인권 실현에서 핵심 역할을 하는 것이다. 아울러 인권 개념은 사회문화적 차이를 넘어서는 도덕적 보편주의 관점에서 규명되어야 한다고 주장하고 있다. 이 두 가지 범주 사이에는 긴장과 상호 충돌이 일어날 가능성도 배제할 수 없다. 그러나 현대 인권 이론은 어느 쪽에도 우선권을 부여하지 않고 동시에 추구되어야 할 목적으로 인정하고 있다.

이렇게 인권 개념과 내용이 역사적 사회적 상황에 따라 변천하는 것은 그러한 권리가 보장되어야 할 사회적 제 조건이 생겨난다는 것을 의미한다. 사회복지학 측면에서도 이러한 사회적 조건들에 민감하게 움직이고 변화할 필요가 있다. 사회복지 실천은 사회적 소수자들을 대상으로 하므로 이들의 권리에 대한 민감성을 갖추는 동시에 현실 속에서 보장할 수 있는 환경적 차원까지도 고려해야 하기 때문이다(노강호, 2005).

## 2. 장애인거주시설 종사자와 인권

유독 사회복지 분야에서 일하는 사람들을 ‘직원’이란 용어보다 ‘종사자’라는 용어로 불리는 것이 더 일반적이다. ‘종사(從事)한다’의 사전적 의미는 ‘어떤 일을 업(業)삼아서 하다’로 직업이란 의미와 별반 다르지 않지만, 「사회복지사업법」과 「장애인복지법」에서까지 유독 사회복지직 직원들을 종사자로 표기하고 있다. 직원보다 종사자라는 표현은 ‘헌신성’의 느낌이 강하다. 사회복지 영역에서 근무한다는 것이 특별한 사명감을 요구하기는 하나, 헌신성을 강조하는 이면을 늘 조심할 필요가 있다.

이용장애인과 종사자의 인권 사이에서 약자 우선의 원칙은 지켜져야 하지만, 사회복지 현장에서 일한다고 하여 노동자로서의 기본권이 무시되거나 박탈당하지 않아야 할 것이다. 기본적으로 정당한 노동시간과 그에 따른 합당한 임금, 노동조건(공정한 노동조건, 노동시간의 합리적 제한, 휴식 및 여가의 권리)은 보장되어야 한다. 그러나 현실은 복지라는 이름으로 봉사정신을 강요하는 실정이다. 때로는 종사자 스스로도 노동자라기보다는 봉사하는 사람으로 인식하기도 한다. 그러다 보니 자신의 권리를 포기하거나 차별적 현실을 수긍하기 십상이다. 근로조건이 열악할수록 이직율이 높으며, 이직율이 높을수록 전문성은 떨어질 수 있다. 따라서 노동자로서의 기본적 지위와 권리는 복지현장에서도 보장되어야 한다.

인권의 여러 범주에서도 거주시설 종사자의 인권은 업무환경 및 처우와 직접적 관련이 있는 노동권, 성차별과 성폭력 금지 및 여성노동자의 권리, 종교자유의 보장, 공익제보자의 보호 등에 대해 자세히 살펴보고자 한다.

## 1) 노동자로서의 권리

과거 거주시설의 노동 현실은 인권을 언급하기 어려운 정도였다. 주 4~5일을 24시간 연속으로 근무한 후 24시간 쉬는 시스템으로 운영됐던 시절이 있었기 때문이다. 이후 24시간씩 교대근무로 운영되었다가 1일 12시간 2교대로 운영되면서 열악했던 근무시간이 어느 정도 안정화되었다. 그러나 2교대가 실시된다고 해도 아직까지 거주시설 근무여건은 개선될 필요가 있다. 최근 일부에서 3교대로 운영되고 있으나 아직까지 전국적으로 보면 열악할 실정이다. 일부 거주시설에서는 예산 부담으로 인해 3교대를 반대하는 입장을 표명하기도 한다. 기본적으로 거주시설은 정부의 예산결산지침에 영향을 받고 있기 때문에 시설운영은 제도에 종속될 수밖에 없는 것이 현실이다.

### (1) 근로기준법 준수

우리나라 거주시설은 대부분 직원 인건비를 국가와 지방자치단체로부터 지급받는다. 보건복지부는 매년 「사회복지시설 종사자 인건비 지급 가이드라인」을 발표하여 지방자치단체 간의 임금 격차를 줄이려고 노력하고 있다. 2013년 국가인권위원회에서 발표한 「사회복지사 인권상황 실태조사」에 따르면, 사회복지사 급여는 전체 임금노동자의 평균 임금(243만원, 통계청 기준)의 약 80%인 196만원 수준으로 낮은 임금과 장시간 노동에 시달리고 있다고 밝히고 있다. 이 중 특히 민간시설에서 근무

하는 사회복지사의 급여수준이 다른 보건복지 인력에 비해 현저히 낮은 것으로 조사됐다. 이 실태조사에 따르면 사회복지 현장 특히 민간시설 중 거주시설이 더욱 열악함을 알 수 있다.

이처럼 낮은 급여를 받고 있음에도 거주시설의 경우 업무 특성 상 「근로기준법」 및 노동관계법을 위반하는 경우가 발생하고 있다. 기본적으로 「근로기준법」을 준수하도록 정부가 관리·감독해야 함은 물론이고 일하는 종사자들 또한 「근로기준법」 등 노동관계법에 대한 기본적인 이해를 가지고 있어야 한다. 그러기 위해서는 노동조합 등에 의뢰하여 교육을 받는다거나 노동관계법을 이해하기 위한 각종 자료에 접근할 수 있어야 한다. 아래 표는 사회복지시설에서 빈번히 발생하는 「근로기준법」 위반사항이다.

#### <표2-2> 근로기준법 위반사항

〈사회복지시설의 주된 「근로기준법」 등 위반 사항〉

1. 연장·야간·휴일근로수당 미지급
2. 1주 연장근로시간 상한(12시간) 초과
3. 연월차휴가근로수당(휴가보상비) 미지급
4. 생리휴가 미부여
5. 취업규칙 미작성 및 미신고
6. 노사협의회 미설치 및 노사협의회 규정 미신고
7. 직장 내 성희롱 예방교육 미실시

\* 사회복지시설 노무 가이드북, 2008년, 서울특별시사회복지사협회.

## (2) 노동3권 실현과 노동자의 일반적 권리

노동자들의 권리를 보장하기 위해서 우리나라 헌법에서는 기본적으로 노동3권을 보장하고 있다. 노동3권은 단결권·단체교섭권·단체행동권을 말하며, 근로3권이라고도 한다. 노동자의 권익과 근로조건의 향상을 위하여 헌법상 보장되는 기본권으로서 생활권(생존권 또는 사회권)에 속한다.

그런데 거주시설에 종사하면서 노동자의 권리를 주장하기란 쉽지 않다. 노동자들의 단결권을 활용하여 비리 사회복지시설과 비민주적인 법인에 대한 문제제기를 하기도 하지만 노동자의 기본권을 지키기 위해서 그걸 활용하기란 쉽지 않다.

노동자의 단결권은 노동자 스스로의 권익 신장을 위해서도 필요하지만 특히 비리나 인권침해에 대한 '내부자의 목소리'가 필요한 사회복지 현장에서는 더욱 중요한 권리이다. 따라서 노동조합을 결성하거나 업종별 노동조합에 가입하거나 평직원회의를 조직하는 움직임은 종사자이면서 노동자인 나와 동료들을 위해서도 바람직하고, 기관 운영을 투명하고 민주적으로 개선하는데 있어서도 긍정적인 효과가 있다.

국가인권위원회(2013)의 「사회복지사 인권상황 실태조사」 설문조사 결과 노조의 필요성(84.5%)과 가입 의향(72.6%)은 매우 높게 나타났으나 현재 사회복지사 전체 종사자 대비 노동조합 조직률은 0.01%에 불과하고, 노동조합 규모는 26개 사업장에 약 500명 남짓인 실정이다.

근로자가 노동조합을 결성하거나 가입하여 노동3권(단결권, 단체교섭권, 단체행동권)을 행사하는 것은 근로자의 권익과 근로조건을 향상시켜 경제적·사회적·문화적 권리를 누리는 것으로 세계인권선언과 「경제적·사회적·문화적 권리협약」에서 주장하는 인권이면서 동시에 우리 헌법 제33조에서 보장하고 있는 기본권으로 생존권이면서 사회권이다. 사회복지 분야에 수만 개소의 사업장과 수십만 명의 사회복지 근로자가 있고 직능별 지역 단위 전국 단위 협회가 조직되어 있음에도 타 업종과 비교할 수 없을 만큼 노조 조직률이 낮다. 이유는 일반적인 노사공식(개념)이 성립되기 어려운 사회복지법인·기관의 노동법 상의 특성과 사회복지 직무 자체와 노동권에 대한 사회복지계의 특이한 인식 및 구조 때문이다.

노사공식(개념) 문제는 노동조합은 근본적으로 근로자의 처우개선이 존재 이유이고, 이것은 노사 간의 교섭을 통해 달성되는데 사회복지기관

의 경우 '노(勞)'는 존재하지만 '사(使)'가 없기 때문에 노동조합 결성이 어렵다. 노동법 상으로는 기관장이나 법인 대표가 사용자이지만 처우 문제에 대한 실질적 책임은 보건복지부나 각 지방자치단체에 있기 때문이다.

노동자로서의 권리는 근로계약서와 밀접한 관계가 있다. 거주시설의 경우에도 입사 시 근로계약서를 작성하도록 되어 있다. 근로계약서는 같은 내용으로 2부를 작성하여 본인에게 1부를 교부해 주어야 한다. 본인에게 근로계약서를 주지 않는 것은 「근로기준법」 위반이다. 그러나 「사회복지사 인권상황 실태조사」에 따르면, 조사대상의 16.1%는 근로계약서를 교부받지 못한 것으로 나타났다. 또한 입사하면 취업규칙을 안내하고, 누구나 볼 수 있는 곳에 취업규칙을 열람할 수 있도록 비치해야 하나 이를 시행하지 않는 기관이 많다. 위 실태조사 결과에 의하면 취업규칙을 비치하지 않는 경우도 11.2%에 달하며, 취업규칙 내용에 대해서도 응답자의 29.5%가 충분히 이해하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한 취업규칙 내용을 분석해 본 결과 그 중 10% 내외는 노동시간, 임금, 휴가, 근로자 참여 등의 근로조건 보장에 있어 법령이 정하는 최저 기준선마저 침해하는 경우가 있는 것으로 조사되었다. 특히 연차유급휴가에 대한 자의적 공제는 30.5%로 심각한 수준이었다.

## 2) 성차별 및 성폭력의 금지와 여성 노동자의 권리

우리나라의 남녀 간 격차는 해를 거듭할수록 심각하게 벌어지고 있다. 2006년 세계경제포럼에서 발표한 성 격차 지수는 92위였으며 2013년에는 더 낮아져서 111위이다. 사회복지 분야만 보더라도 여성 노동자가 압도적인 수를 차지하고 있으나 여성 노동자에 대한 특별한 지원과 혜택은 부족한 현실이다. 사회복지 영역의 경우 남녀 간 임금 격차가 크지 않을 수 있으나, 승진 및 처우에 있어서는 차별이 예상된다. 현재 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」은 고용 영역에서의 성별 등에 의한

차별을 금지하고 있으나, 구체절차 등 실효성에 대한 문제점이 제기 되고 있다. 차별금지를 폭넓게 규율하고 있는 「국가인권위원회법」의 경우 남녀 차별에 대한 권고 내용이 구체적이지 않고 기관 특성 상 집행 권한이 없다는 점이 지적되고 있다.

서울시사회복지협의회(2007)가 발표한 「서울시 사회복지시설 인력 및 근로조건 처우실태 보고서」 결과에 따르면, 임신 및 출산 때문에 부당한 대우 경험을 받은 사람이 응답자의 29.8%에 달한다. 부당 경험으로는 출산휴가 반납, 승진 불이익, 언어적 비하, 사직 압력, 부서 이동, 그리고 이직 압력 등이 있었던 것으로 조사되었다. 여성 종사자에게 일상에서 많은 차별적 언행들이 오고 가지만, 이런 모든 상황들을 국가기관이나 관련 기관에 의뢰하기는 쉽지 않다. 임신과 출산을 이유로 부당한 해고나 징계 등의 처우를 받았을 때는 문제를 제기할 수 있으나, 일상에서 벌어지는 차별적 언행은 대처할 수 없는 현실이다.

사회복지 현장은 여성 종사자가 많기 때문에 성폭력 위험에 노출될 가능성이 높다. 2013년 국가인권위원회의 「사회복지사 인권상황 실태조사」에 따르면, 응답자 중 여성 사회복지사는 66.7%였는데, 장애인거주시설 종사자의 경우 여성 종사자의 수는 더 많을 것으로 추측된다. 시설 거주인과 종사자 간의 성비 불균형으로 인한 이성 간 목욕서비스를 비롯하여, 신체적 접근이 요구되는 중증장애인 관련 서비스들이 많아 이로 인해 여러 문제점이 지적되고 있으나 해결책은 제시되지 못하는 있는 실정이다. 위 실태조사에 따르면 사회복지사들은 폭언, 폭행, 성희롱처럼 신체적 안전을 위협받는 수준이 심각하다고 밝히고 있다. 연구 내용 중 거주시설의 경우만 보면, 폭언, 폭행, 성희롱 경험이 동료로부터 6.3%, 상급 관리자로부터 8.9%, 거주인로부터 25.8%인 것으로 조사되었다.



### 3) 종교의 자유 보장과 보편적 차별 금지

사회복지기관을 운영하는 법인이 종교단체 또는 종교적 배경에 의해 설립된 경우가 다수인 상황에서 종사자들이 종교적 압력을 받고 있다는 조사 결과가 있다. 서울시사회복지사협회의 「서울사회복지사들의 근로환경 실태조사」에 따르면, 종사자 중 27.9%가 종교적 문제로 어려움을 겪는다고 응답하였다. 종교적 압력은 직장 내 종교 활동 참여 강요, 특정 종교 강요, 종교적 차이로 인한 승진 누락, 시설 후원금이나 헌금 강요 등이었다.

종교·사상·양심의 자유는 헌법이 보장하고 있는 권리임에도 학교법인이나 사회복지법인에서 특정 종교행위를 강요하거나 차별행위를 하기도 한다. 종교의 자유 보장과 함께 보편적인 차별을 금지하는 것이다. 미국의 경우 근로자들의 보편적인 인권은 차별금지를 주관하는 노동부 산하 EEOC(Equal Employment Opportunity Commission)에 의해 보호받고 있다. 우리나라의 경우 「국가인권위원회법」 제2조 제3항에서 유사한 내용의 보편적 차별금지를 다음과 같이 제시하고 있다. ‘합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 한’ 차별을 금지하고 있다.

### 4) 공익 제보자의 보호

최근 국민권익위원회에서는 「부패방지 및 국민권익위원회 설치운영에 관한 법률」에 의거해 “복지부정신고센터”를 따로 운영하면서 신고자

보호는 물론 이에 대한 포상까지 하고 있다(최고 20억 원). 이는 복지 분야 부패비리 문제가 심각해졌음을 반증하는 예라 할 수 있다. 대부분의 장애인거주시설 비리도 공익 제보자에 의해 시작된 경우이다. 거주시설은 서비스 대상과 내용으로 인해 그 어떤 기관보다 ‘내부자의 목소리’가 필요한 곳이다. 그러나 시설의 사유화와 비민주적 운영으로 문제가 있는 경우라 해도 양심 있는 종사자들이 목소리를 내기까지는 너무 큰 희생을 감수해야 하는 것이 현실이다.

외국의 경우에는 공익 제보자들을 보호하는 법률과 시스템이 존재한다. 우리나라에서도 「공익신고자 보호법」은 있으나 사회복지기관까지 포괄하지 못하고 있다. 「서울특별시 공익제보 보호 및 지원에 관한 조례」에서도 공익제보자를 보호함은 물론 제보자에게 포상금을 주고 있다. 아직까지 부족한 부분은 존재하나 공익제보자를 보호하기 위한 법률과 시스템들이 정비되고 있다. 복지의 투명성은 복지의 생명과 직결된 사안이기 때문에 그만큼 ‘내부자’의 용기와 양심이 중요하다. 공익 제보로 인해 부당한 징계 등을 당했다면 공익 제보자를 보호하는 기관과 상담하여 구제받을 수 있는 절차와 기구가 시급히 마련돼야 할 것이다.

## 5) 거주인의 폭력과 안전보장

### (1) 거주인 폭력의 개념

폭력에 대한 정의는 학자마다 매우 다양하다. 사회복지 영역에서도 마찬가지이며, 거주인 폭력(client violence)에 대한 개념 정의 또한 분분하게 제시되고 있다. Newhill은 “재산적 피해, 위협, 시도되거나 실제로 가해진 신체적 공격” 등으로 규정하고 있으며, Shultz는 “신체적 폭력, 언어적 위협, 재산 피해” 등으로 정리하고 있다. 그밖에 직원이 개인적으로 위협 당했다고 느낄 수 있는 거주인에 의한 모든 신체적 접촉(Poster &

Ryan, 1989), 그리고 고의적이고 공격적인 신체 접촉과 같은 다양한 형태의 폭행 등을 폭력이라고 정의하고 있다(서울복지재단, 2005).

서울복지재단(2005)은 폭력을 “사회복지사가 자신의 전문적 업무를 수행하는 과정에서 이용인으로부터 언어적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 공격, 기물 파손을 경험한 경우”로 정의하고 있다. 노충래(2009)는 “사회복지사들이 이용인을 대상으로 서비스를 제공하고 업무를 수행하는 과정에서 일어나는 것으로, 이용인이 사회복지사에게 위해를 가하고자 하는 의도를 가진 일체의 행위를 말한다”고 밝히고 있다. 나아가 이용인의 폭력은 이용인 자신에 대한 자해행위뿐 아니라 그 가족에 의해 발생할 수도 있으며, 이용인 간의 폭력도 이에 포함시킬 수 있다고 주장한다. 이상 연구자들의 주장을 살펴보면, 폭력이란 이용인 또는 가족들이 고의성을 가지고 사회복지서비스를 제공하는 직무수행 과정에 있는 사회복지사에게 가하는 일체의 공격적 행위라 종합적으로 정의할 수 있다.

## (2) 폭력의 유형

서울복지재단(2005)은 이용인이 사회복지사에게 가하는 폭력의 유형을 다음 4가지 유형으로 제시하고 있다. 첫째는 언어적 괴롭힘으로 욕설, 헐박, 위협이 해당하며, 둘째는 성적 괴롭힘으로 성적 농담과 희롱, 평가와 지칭 등이 포함된다. 셋째는 신체적 공격이다. 공격은 실제 공격을 가한 경우와 공격 시도로 나뉜다. 실제 공격은 밀기, 붙잡기, 뺨 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기 사용 등이며, 공격의 시도는 신체적 공격을 시도하였으나 실제로는 이루어지지 않은 상황을 말한다. 넷째는 기물파손이며, 이는 사회복지사의 개인 물건 또는 기관 물건을 파손하는 행위이다.

Beaver(1999)는 이용인의 폭력 유형으로 폭행, 위협, 언어 학대, 성희롱, 개인과 기관의 기물 파손, 사회복지사 가족 구성원에 대한 폭행과 위협 등을 제시하고 있으며, Jayaratne et al.(1996)은 신체적 위협, 폭행, 소송 위협,

법정 싸움, 언어 학대, 성희롱 등으로 구분하고 있다. 이상의 이용인폭력 유형에 대해 보다 자세히 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있다(노충래, 2009).

### ① 언어적 폭력

이용인에 의한 언어적 폭력은 욕설을 퍼붓거나 말로 헐박하는 것, 사회복지사 또는 그 가족에게 피해를 주겠다고 위협하는 것 등이 해당한다. 이러한 언어적 폭력은 직접 대면 상황에서도 이루어지나, 전화 또는 사이버 상의 언어를 통해서도 이루어진다. 이러한 언어적 폭력은 정서적 폭력의 양상을 함께 갖고 있으며, 이를 경험한 사회복지사는 직무상의 자긍심에 훼손을 입고, 심각한 정서적 스트레스를 받을 수 있으며, 직업적 정체성의 혼란까지 초래할 수 있다.

서울복지재단(2005)의 연구 결과에 따르면, 이용인으로부터 욕설을 들은 경험이 있는 사회복지사의 비율은 53.8%였으며, 헐박을 당한 적이 있다는 경우도 35.8%에 이르는 것으로 나타나고 있다. 이러한 언어적 폭력은 이용인들이 원하는 서비스나 후원 품을 받지 못하는 경우 등의 상황에서 발생하는 것으로 보고되었다.

### ② 신체적 폭력

이용인으로부터 경험하는 신체적 폭력은 단순히 밀거나 붙잡기를 비롯하여 꼬집거나 때리기, 물건 던지기, 도구나 무기를 사용해 공격하기 등의 경우를 말한다. 서울복지재단(2005)의 연구 결과에서 나타난 이용인의 신체적 폭력 경험 비율은 다음과 같다. 우선 사회복지 종사자를 경미한 수준에서 밀거나 신체의 일부를 강제로 붙잡는 경우 등을 경험한 비율은 응답자의 74%였다. 다음으로 사회복지 종사자를 깨물거나 발로 차기, 침을 뱉거나 할퀴기 등의 중간 수준의 신체 폭력을 경험한 비율은 25.6%였으며, 종사자의 목을 조르거나, 물건으로 때리기, 주먹으로 강타하거나 더듬기 등의 원치 않는 신체적 접촉을 경험한 비율, 즉 심각한 수준의 신체

적 공격을 당한 비율은 32.5%에 이르렀다. 심각한 수준의 공격을 경험한 남성 종사자의 비율은 7.1%였으나, 여성 종사자의 비율은 30.0%로 여성 종사자의 폭력 노출 심각성이 더욱 큼을 알 수 있다.

### ③ 성적 폭력

이용인에 의한 성적 폭력은 언어적, 신체적 또는 사이버 수단을 이용하여 나타난다. 구체적으로는 가벼운 데이트 요청에서부터 외모에 대한 성적인 칭찬이나 지칭, 평가, 더 나아가서는 심한 성적 농담이나 성희롱, 성적 영상물이나 메시지를 문자나 이메일을 통하여 보내는 것 등이 해당한다. 가장 강도 높은 순위는 강간 위협 및 성폭력이다.

이러한 성적 폭력은 주로 여성 종사자를 대상으로 많이 발생하고 있으며, 특히 임상 상황에서 성적인 영역의 상담이 이루어지는 경우 이용인이 사회복지사를 성적 대상으로 오인하는 경우가 종종 발생하기도 한다. 그 외에 단순한 인사 차원의 악수를 하면서도 과도하게 손을 오래 만지거나 비비면서 사회복지사의 반응을 살피는 경우 등도 있는데, 이러한 행동들이 반복되거나 보다 심각한 신체적 접촉으로 전이되는 경우가 많다. 장애인거주시설의 경우 대상자와 업무 특성 상 성적 폭력의 범위와 정도를 정의하는데 어려움이 있는 게 현실이다.

### ④ 기물 파손 등 재산상의 피해

기물 파손 등 재산상의 피해는 이용인에 의해 사회복지사 개인 또는 소속 복지시설 물품이 훼손되거나 도난, 망실되는 경우를 의미한다. 서울복지재단(2005)의 연구에 따르면, 이용인이 사회복지 종사자의 물건을 파손하거나 훔친 경우, 또는 강제로 빼앗거나 소송 등을 통하여 재산상의 피해를 준 경험이 있는가를 묻는 질문에 응답자의 40.0%가 그렇다고 답하여 문제의 심각성을 드러냈다.

### ⑤ 제도적 확대

장애우권익문제연구소(2012) 연구 결과는 장애인거주시설에서 발생하

는 거주인들의 폭력의 원천을 제도적 학대라는 측면에서 살펴보았다. 거주인들이 문제행동을 유발하는 것이 개인적 문제가 아닌 기존 법률, 정책, 그리고 거주시설의 운영 구조 등과 같은 관련 제도의 미비성으로 인해 발생한다는 분석이다. 제도적 학대의 예시를 보면 아래와 같다.

- 시설이나 서비스 제공 장소에서의 경직되고 억압적인 일상생활이 이루어지는 경우
- 개별화가 이루어지지 않는 등 사적인 생활이 보장되지 않는 경우
- 학대, 억압, 불평등 등에 대한 전문지식과 철학이 없는 사회복지사가 근무하는 경우
- 거주인의 서비스 욕구와 바람을 무시하고 전문가가 독단적으로 사정하고 개입하는 경우
- 직원이 돌봄의 의무를 오해하여 이용자를 통제하고 규제하는 것을 정당화하는 경우
- 지적장애인이 이해할 수 있는 용어로 설명하지 않거나, 지적장애인이 생각하고 말할 수 있는 충분한 시간을 주지 않는 경우
- 사회복지사의 무능력, 무관용, 무시가 방치되는 경우
- 거주인을 지역사회와 일반적인 삶으로부터 배제시키는 환경과 관습이 만연된 경우: 예를 들면, 거주인이 저녁에 외출을 하려고 하는데, 직원 교대 시간 때문에 외출을 제한하거나 외출시간을 늦춰야만 하는 경우 등이 있다.

### 3. 장애인거주시설과 시설 종사자

#### 1) 장애인거주시설의 변천과정 및 현황

우리나라 장애인복지서비스의 공급은 민간 비영리 사회복지조직에 대한 의존도가 매우 높다. 이런 의존성은 1950년대와 1960년대의 외원 기관과 종교자선조직에 의한 서비스 제공에서 비롯된 것이다. 한국전쟁 결과 부모를 잃은 고아가 속출하였으며, 정부는 이들을 돌볼 여유가 없었다.

이런 상황에서 외국 선교단체나 자선조직들이 정부를 대신해서 이들을 돌보는 기능을 맡았다. 1960년대와 1970년대를 지나면서 외원 단체들은 점차 철수하고 그 역할이 한국 성직자들과 자선가들에게 이양되었다. 사회복지 영역이 늘어나면서 1971년 「사회복지사업법」이 공포되었다. 이 법은 시설운영에 있어 큰 획을 긋는 계기가 되었다. 이 법에 의해 사회복지시설은 체계화되기 시작하였기 때문이다. 이 법안에서 사회복지사업은 사회복지법인에 의하여 운영되고 또한 사회복지 전문 인력인 사회복지사가 종사자의 5분의 2를 차지하도록 규정함으로써 적어도 법규상으로는 사회복지의 전문성을 인정하고 이를 지향하는 형태를 띠게 되었다.

우리나라에서 장애인시설에 대한 국가의 정책이 체계적으로 수립된 것은 1981년 UN 세계장애인의 해를 맞아 「심신장애자복지법」이 제정된 때부터라고 볼 수 있다. 그러나 그 당시에는 장애인의 사회통합이라는 이념적 전제하에 정책이 개발되기보다는 한국 사회의 소외계층에 대한 최소한의 삶의 조건을 제공하기 위한 매개체적인 역할을 수행하는데 그 목적이 있었다. 1982년 개정된 「생활보호법」을 통해 사회복지시설이 좀더 공식적으로 자리매김하게 되었으며, 아울러 기능별로 분화되는 계기를 맞는다. 그리고 1989년 「장애인복지법」이 전문 개정되면서 전문화된 시설들을 규정하게 되었다.

1990년대 이후 장애인복지서비스의 추세를 요약한다면 시설보호 중심에서 지역사회보호 중심으로의 변화이다. 이러한 추세는 세 가지 점에서 뚜렷이 발견된다. 첫째, 장애인재활시설 수는 1990년 이후부터 현재까지 크게 변화하지 않고 있는 반면, 중증장애인 시설보호를 위한 요양시설이 크게 증가하고 있다는 점이다. 이는 시설보호 대상을 지역사회 생활이 매우 어려운 중증장애인을 중심으로 한다는 정책방향이 반영된 결과라고 볼 수 있다. 이러한 추세는 중증장애인을 제외한 장애인은 지역사회 보호를 중심으로 한다는 의미로 해석될 수 있을 것이다. 둘째, 지역사회 보호

의 중심 기능을 수행하는 장애인복지관이 대폭 증가하고 있다는 점이다. 셋째, 지역사회 보호를 위한 기관 종류가 매우 다양하다는 점이다. 1990년 이후 재가 장애인 순회재활서비스센터, 장애인주간보호시설, 장애인공동생활가정, 장애인단기보호시설 등이 새롭게 지역사회재활을 위한 시설로 등장하였으며, 이 숫자도 매년 크게 증가해 왔다. 이러한 현상은 전통적인 시설 중심 보호 방식에서 장애인이 가정에 거주하면서 가정이 부담하기 어려운 보호를 지역사회기관 증설을 통해서 해결하겠다는 의미로 해석될 수 있다.

이처럼 1990년 이후 본격적으로 나타난 장애인 서비스의 큰 변화 추세는 전통적인 시설보호 중심 서비스에서 장애인의 지역사회 거주를 전제로 하는 가정지원, 사회복지서비스를 지원하는 지역사회 중심 서비스로의 변화라고 설명될 수 있다. 이러한 변화는 2012년 3월 시행된 「장애인복지법」 개정에도 반영되었다. 개정 이전 거주시설은 상담·치료·훈련 공간이었으나, 개정 후 거주시설은 거주·요양·지원 공간으로 규정하였다. 「장애인복지법」의 이런 개념 변화는 시설 종류를 세부적으로 설명하는 시행규칙 개정으로 연결되었는데, 시행규칙 개정에서도 입소·치료 등의 단어는 삭제되고, 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원 등이 강조되었다. 또한 공동생활가정 및 단기보호시설도 거주시설 유형으로 편입되었다.

2012년 12월 말 기준으로 거주시설 현황은 장애유형별 거주시설<sup>6)</sup>이 342개소, 중증장애인시설 201개소, 장애영유아시설 10개소, 단기보호시설 128개소, 공동생활가정 667개소로 총 1,348개소에 30,640명의 장애인이 거주하고 있다 (한국장애인시설협회 내부 자료).

---

6) 장애유형별 거주시설 342개소 중 지체장애인시설 40개소, 시각·청각장애인시설 24개소, 그리고 지적장애인시설 278개소로 구성되었음.



<표2-3>장애인거주시설 현황 (2012.12.)

(단위 : 개소, 명)

	합계	장애유형별 시설					중증 요양 시설	영유 아시 설	단기 보호 시설	공동 생활 가정
		지체	시각	청각	지적	소계				
시설수	1,348	40	16	8	278	342	201	10	128	667
현원	30,640	2,057	786	335	11,748	14,926	11,006	510	1,438	2,760

\* 출처 : 보건복지부, 자료

## 2) 장애인거주시설 종사자 현황 및 근로실태

2012년 12월 말 기준으로 거주시설 종사자 현황은 장애유형별 거주시설 및 중증·영유아시설 553개소에 14,115명, 단기보호시설 128개소에 590명, 공동생활가정 667개소에 922명으로 총 1,348개소에 15,627명의 종사자가 배치되어 있다.(보건복지부, 2013)

한국장애인복지시설협회(2011)의 『전국 장애인복지시설 실태조사 분석연구』 결과에 따르면, 거주시설 종사자는 여성이 남성에 비해 2배 이상 더 많았으며, 최종 학력은 초대졸자가 전체의 40.5%로 가장 많았고 대졸 28%, 고졸 16.5% 순이었다. 기혼자가 60%를 차지하였으며 현 시설 근무 경력은 평균 5.38년, 호봉은 평균 7~8호봉이었다. 근무연한기간을 살펴보면 지역별로는 전남 지역이 6.72년으로 가장 길었고 호봉 역시 8.74호봉으로 가장 높았다. 현 시설에서의 근무기간을 살펴보면 평균 5.4년으로 조사되었으며 유형별로는 청각·언어장애인생활시설이 8.26년으로 가장 길었고 지적·자폐성장애인생활시설이 5.39년으로 가장 짧았다.

사회복지사 2급 자격증 소지자 비율이 다른 자격증에 비해 상대적으로 높았으며, 채용 형태는 정규직이 전체의 96.4%를 차지하고 있었다. 근무 형태는 1일 8시간 근무가 전체 응답자 가운데 52.3%로 가장 많았으며 24

시간 전일제 2교대 근무가 14.5%로 그 뒤를 이었다. 직원복무규정이나 인사위원회의 운영 여부와 같은 인사관리는 대부분의 거주시설에서 잘 지켜지고 있었으며 「근로기준법」 또한 대체로 준수하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 미사용 유급휴가에 대한 수당 지급은 다른 항목에 비해 낮은 것으로 나타났는데 이는 전국의 많은 시설에서 공통된 현상으로 거주시설의 예산 한계 때문으로 분석된다. 퇴직금 제도를 시행하고 있는 시설은 절반이 채 되지 않았으며 퇴직금 관리주체는 시설이라는 응답이 전체의 62%로 가장 높았다.

경기복지재단(2012)에서 실시한 『경기도 사회복지생활시설 근로자 근로실태 파악』 보고서를 보면, 시설장을 포함한 여성 종사자는 약 70.1%이며, 여성 종사자 중 40~50대 비중이 57.0%를 차지하고 있어 여성 종사자의 일·가정 양립, 근로여건 개선 등을 고려하여야 한다고 제시하고 있다. 거주시설 시설장을 포함한 종사자의 주(週)당 평균 근로시간은 48.6시간으로 조사되었으며, 직위별로는 생활지도원 선임 49.8시간, 과장 및 생활복지사 48.8시간, 생활지도원 48.7시간으로 나타났다. 연장근로 발생 시간에 대한 연장근로수당은 응답자의 85.5%가 매월 고정급, 시간외수당, 수당 대신 휴일 부여 등의 형태로 지급받고 있는 것으로 나타났다. 산전·후 휴가 부여에 대해 38.9%의 시설이 부여가 어렵다고 응답하였고, 육아 휴직은 제도상 시행하고 있지만 업무여건상 사용에 어려움이 있다는 시설이 63.5%로 분석되었다.

### 3) 장애인거주시설<sup>7)</sup>의 제도적 확대 현황

거주시설은 물리적 주거 공간 확보와 지원에 국한하는 것이 아니라, 주거공간에서 영위하는 삶의 과정 전반에 대한 지원이 이루어져야 하는 전형적인 대인서비스 기관이다. 대인서비스에서 무엇보다 중요한 것은 서

---

7) 거주시설 운영지침 첨부 2 참고

비스 제공자의 조건과 상태이다. 서비스 제공자의 조건과 상태가 좋은 상황이라야 양질의 서비스가 제공될 수 있으며, 결국 거주시설에서 생활하는 거주인들의 삶의 질이 향상될 수 있다. 거주시설 서비스를 통해 장애인의 삶의 질 향상과 인권보장을 실현하기 위해서는 장애인의 선택권 강화, 참여 확대, 물리적 환경의 개선, 거주시설 내 서비스 질제고, 거주시설 개방성 확대, 서비스 제공자 인식 개선, 거주시설과 이용자의 지역사회 연계 강화, 거주시설 밖에서 이용할 수 있는 인프라 확충 등 다각적인 접근과 노력이 필요하다.(임성만, 2013).

하지만 현실적으로 서비스 제공자 당 거주인 비율은 너무 높다. 거주시설(단기거주시설, 공동생활가정 제외)의 경우, 정부는 중증장애인과 영유아장애인에 대해 4.7명당 2명, 아동장애인 4명당 1명, 지적·시각장애인 5명당 1명, 지체장애인과 청각·언어장애인 10명당 1명의 종사자를 지원하고 있다(보건복지부, 2013). 종사자가 1일 8시간, 주 40시간을 연중무휴로 근무한다고 가정했을 때, 1명의 종사자가 동시에 서비스를 제공해야 하는 장애인은 30명에 달한다. 공동생활가정의 경우에는 1명의 서비스 제공자가 4명의 장애인에게 24시간, 365일 서비스를 제공해야 한다. 거주시설은 업무 성격 상 연중무휴로 24시간 운영되기 때문에 병원처럼 교대제 근무가 일반화되어 있다. 정부의 거주시설 인력배치 기준에 따라 인건비가 지원되는 종사자 수로는 개별 시설에서 법정 근로시설 기준(1일 8시간, 1주 40시간)을 준수할 수 없으며, 이로 인해 법정 근로시간을 초과하는 연장근로와 야간근로가 관행화되어 있다. 그러나 정부로부터 충분한 수준의 연장근로수당을 보조받지 못하고 있으며, 야간근로수당에 대해서는 보조금을 전혀 지원받지 못하고 있다.

거주시설 서비스 현장에서는 연장근로수당, 야간근로수당에 대한 부담과 쟁송에 대한 우려 때문에 상대적으로 장애인에 대한 서비스 강도(노동강도)가 약한 야간의 경우 주간보다 적은 수의 종사자가 교대로 근무하고

있는 실정이다. 그러나 야간에 거주인에게 안전사고 또는 응급상황이 발생하면, 그 책임은 결국 종사자 또는 시설의 운영주체에게 주어진다.

교대제 근무로 넘어가 발생하는 연장근로 및 야간근로에 따른 법정 임금에 비해 정부가 지원하는 연장근로수당 보조금 수준은 상당히 낮다. 「근로기준법」 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)에 따르면 “사용자는 연장근로(제53조·제59조 및 제69조 단서에 따라 연장된 시간의 근로)와 야간근로(오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급”하도록 규정하고 있다. 그러나 정부가 지원하는 연장근로수당은 서비스 현장에서 실제로 지급해야 하는 연장근로수당 금액에 비해 현저히 낮다. 특히 야간근로수당에 대해서는 정부로부터 보조금이 전혀 지원되지 않아, 개별 시설에서는 근로조건의 “최저기준”인 「근로기준법」을 준수하지 못하고 있는 실정이다. 이것은 거주시설 종사자들의 열악한 근로조건의 주요 원인이며, 노동부의 사업장 지도·점검 및 근로자들의 노동관련 쟁송 제기 등으로 인한 분쟁 발생 가능성이 상존하여 안정적인 시설운영에 걸림돌로 작용하고 있다.

또한 거주시설 종사자의 근로계약에서 가장 중요한 내용은 임금수준과 임금지급 체계이지만, 결정 권한이 개별 거주시설이나 운영법인이 아닌 중앙 또는 지방 정부에 있다. 그럼에도 거주시설에서 연장근로수당, 야간근로수당 등 임금지급에 관한 각종 노동관계법을 위반하면, 정부는 근로계약상 직접 당사자가 아니라는 이유로 일체의 민·형사상 책임을 지지 않는다. 노동부의 행정해석이나 법원 판례는 일관되게 국가나 지방자치단체의 사용자성을 부인하고, 개별 시설의 운영법인을 노동법상 사용자로 간주하고 있다(노무법인 여명, 2008). 결국 거주시설 종사자들의 임금에 관한 실질적인 결정 권한이 정부에 있음에도 노동관계법 위반 문제로 인한 민·형사상 책임은 개별 시설의 운영주체(법인 이사장 또는 시설장)에게 고스란히 전가되고 있다.

#### 4) 생활재활교사의 업무특성

거주시설은 다른 영역에 비해 시설 유형도 다양하고, 생활하는 장애인들의 연령 폭도 넓게 분포되어 있으며, 처한 상황도 복잡하고 다양한 특성이 있다. 또한 거주시설은 생활의 장으로서 위치하며 일상생활 향상과 더불어 치료, 훈련, 재활 등의 기능 향상을 위한 서비스를 제공해야 한다. 이러한 서비스를 가장 많이 제공하고 실제 거주인과 가장 밀접한 관계를 맺고 있는 직원들이 바로 생활재활교사들이다(신현석, 2006). 따라서 생활재활교사는 장애인의 다양하고 복잡한 욕구에 적절히 대처해 나가며, 균형 있는 성장과 발달이 이루어질 수 있도록 거주시설의 서비스 전달체계에서 중추적인 역할을 하게 된다.

생활재활교사의 근무 특성 상 거주인과 24시간 함께 생활하고 있다. 거주시설에서 생활, 교육, 재활 등의 장·단기 프로그램을 실시하고 이를 바탕으로 거주인의 행동 특성을 기록하고, 생활일지 등 행정업무도 많이 책임지고 있다(이문휘, 2006). 생활재활교사가 지향해야 하는 업무내용을 구체적으로 분석하면 다음 같다. 시설 내 숙소를 가정과 같은 분위기로 만드는 것, 장애인의 연령에 적합한 활동·기대·상호작용을 제공하는 것, 장애인에게 지역사회에 대해 가치·의복·행동 측면에서 적절한 역할 모델을 제공하는 것, 장애인이 가치 있는 사람으로 여겨지도록 돕는 것(연령에 적합한 활동을 격려하고, 자신의 외모에 관심을 갖도록 해주고, 좀 더 호감 가도록 보일 수 있도록 돕고, 적절한 사회적 행동을 보일 수 있도록 돕는 것) 등을 들 수 있다.

이러한 내용을 기반으로 오승택(2000)은 거주시설 생활재활교사의 직무 특성을 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 부모로서의 역할로 장애인들은 자기의 가정을 떠나 거주시설에서 가장 많은 서비스를 생활재활교사로부터 받기 때문에 생활재활교사들이 부모처럼 사랑으로 돌봐주어야 한다. 일상생활에 있어서 필요한 동작훈련, 감각훈련 등 정서 안정 및 자

립생활을 영위하기 위한 기초생활지도에서부터, 식사보조, 대소변처리, 간병, 취침준비, 목욕 및 세면 등 가정에 있어서 부모의 역할을 모두 수행해야 한다. 둘째, 중재자의 역할로서 거주시설의 장애인과 관련된 부모, 자원봉사자, 간호사, 의사, 물리치료사 등 다른 사람 또는 조직 사이에서 존재할 수 있는 모든 일의 해결을 위해 노력해야 하고 개입해야 한다. 셋째, 대변자의 역할로서 거주시설 장애인들의 욕구와 그들의 입장을 파악하여 장애인거주시설 장애인들의 대리인이 되어 주장하고, 교섭하고, 환경을 조작하여야 한다. 넷째, 중개자의 역할로서 자신이 가진 지식과 경험을 이용하여 장애인들에게 필요한 자원을 찾아 활용할 수 있도록 돕는 것이다. 다섯째, 가능하게 하는 자의 역할로서 표현을 격려하고, 감정을 환기하며, 장애인들의 목표를 달성하도록 하거나 목표달성을 촉진시키는 것이다. 여섯째, 교사의 역할로서 문제 상황을 대처하는데 필요한 정보를 제공하고, 새로운 행동이나 신변처리를 스스로 할 수 있도록 가르치는 일을 수행하는 것이다.

위에서 살펴본 바와 같이 생활재활교사의 역할은 방대하며 중요한 것을 알 수 있다. 따라서 생활재활교사의 역량은 서비스 질과 직접 관련성이 있으며 시설 내에서 생활하는 장애인들의 삶의 질을 좌우한다고 볼 수 있다.

### Ⅲ. 해외 국가 사례

#### 1. 미국

##### 1) 인권보호 제도 및 관련 법령과 시행기구

###### (1) 시민권법

미국의 경우 인권보호의 시초는 인종차별<sup>8)</sup>과 밀접한 관계가 있다. 1964년 「시민권법」 제정<sup>9)</sup>으로 인종차별에 대한 강력 법안을 마련하였으며 이 법안은 흑인 외 사회적 소수자에게도 긍정적 영향을 미쳤다. 「시민권법」으로 인한 소수자 우대정책은 흑인집단을 넘어 여성과 동성애 그리고 장애인들에게도 지역사회 내 차별을 방지할 수 있는 기본법이 되었기 때문이다 (장민선, 2011). 그러나 소수자 우대정책은 다수자에 대한 역차별이라는 사회적 분위기로 인해 1980년부터 1990년대까지 소수자 우대정책에 대해 비우호적인 판결이 많았다. 1991년 「시민권법」 개정으로 고의적 차별도 피해를 입은 경우 보상적 및 징벌적 손해배상을 규정함으로써 법안이 강화되었다.

미국의 차별 영역은 주로 재화, 용역 그리고 시설 이용, 고용과 교육으로 구분되는데 미국의 차별시정 기구는 주로 고용에 주력하고 있다. 이는 고용영역이 차별 영역에서 현실적으로 개인에게 미치는 영향이 가장 크기 때문이다. 미국 고용차별의 대표적인 차별시정 기구는 노동부 산하에

---

8) 흑인들은 1787년 연방헌법에 의해 노예로 인정받았고 1857년 Dred Scot 판결에서 흑인은 미국 시민이 아니라고 판결함. 이후 1861년 남북전쟁 후 1868년 법 앞에서 평등을 보장하는 법적 평등을 보장받았음. 그러나 실제로는 1964년 「시민권법」이 인종차별 금지에 가장 영향력을 미쳤다고 보는 견해가 지배적이다.

9) 미국 근로자들은 기본적으로 「시민권법」 제7편( Title VII of the Civil Rights Act)으로 인해 인종, 피부색, 종교, 성별, 국적에 따른 고용 과정에서의 차별을 금지하고 있음.

고용기회평등위원회(EEOC: Equal Employment Opportunity Commission)<sup>10)</sup>이다. EEOC는 고용차별에 반대하는 법안을 집행하는 독립적인 연방 법안 집행기구이다. 이 위원회는 고용차별과 관련하여 별도 지침인 (Equal Employment Opportunity Management Directive 715)를 마련하여 구체적인 채용 가이드라인을 규정하고 있다.

## (2) 공정노동기준법 (the Fair Labor Standards Act)

미국의 근로자는 기본적으로 연방정부에서 고시한 「공정노동기준법」을 따른다. 「공정노동기준법」은 연방정부 차원에서 최저임금, 기록보관, 청소년 고용기준을 설정한 것으로 연방, 주, 지방정부 그리고 민간부문에 일하는 모든 근로자에게 영향을 미친다. 아래 표는 현재 시행되고 있는 공정노동기준이다.

<표3-1> 미국 공정노동기준

기준법 항목	내용
고시	사업주는 사업장에 공정노동기준법을 항시 고시하여야 함.
최저임금	\$7.25(2009년 이후 동일하나 각 주에 따라 차이가 있음. 2016년까지 \$10.10으로 인상할 계획을 가지고 있음.
노동시간	주당 40시간
오버타임 수당	주당 40시간 노동 초과 시, 오버타임 수당은 기본 노동수당의 1.5배. 단, 주당노동시간이 40시간이 초과되지 않는다면, 주말, 휴일, 정규 근무 이 외에 이루어지는 초과근무에 대해 오버타임 수당이 지급되지 않음.
휴가	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦.1-3년 근무한 노동자 - 13일 무급휴가</li> <li>◦.3-15년 근무한 노동자 - 20일 무급휴가</li> <li>◦.15년 이상 근무한 노동 - 26일 무급휴가</li> </ul>

10)EEOC는 개인의 인종, 피부색, 출신국가, 종교, 성별, 연령, 지각된 지능, 부적응자(알콜 중독자와 같은) 그리고 차별적인 실태를 보고하는 또는 반대하는 보복에 근거한 차별 불만사항을 조사함. 차별을 주장하는 희생자의 편에서 고용주 편에 대항한 차별 소송을 제출하고 연방 기구에 대항해서 이루어지는 차별의 소송 판결을 내리는 권리를 부여받았음.



기준법 항목	내용
	*파트타임이나 비정규직에 관한 휴가조항은 없음. *미국의 경우 휴가는 근무처에 따라 차이가 있음.
병가	주치의나 병원치료 등에서 업무를 수행하지 못할 심각한 질병이 있을 때는 있을 때 1년간 26주의 병가를 사용할 수 있음.
육아휴직	아동 출생 혹은 입양 시 첫 1년 동안 12주의 육아휴직 사용이 가능함.

### (3) 고용차별 금지법 (Employment Non-Discrimination Act )

1964년 미국에서 제정된 「민권법」 제7장은 고용에 있어서 인종, 종교, 성별, 출신에 따라 차별을 금하고 있다. 하지만 「민권법」 제7장에서 동성애에 관한 조항이 빠져 있어 그동안 LGBT(Lesbian, Gay, Bisexual, and Trans-gender)는 고용과 승진에서 많은 차별을 받아 왔다. 그러나 2013년 7월 연방(federal)법인 「고용차별금지법」이 통과됨으로서 성적 소수자들이 고용에 있어 성적 취향이나 정체성을 이유로 차별받지 않음을 명시하게 된다(김종해 외 2013).

### (4) 산업안전보건법

미국은 공공부문에서 「산업안전보건법」이 제정되기 이전 민간 부문에서 먼저 국가안전협회(NSC: National Safety Council)가 비영리 단체로 설립되어 지금까지 활동을 활발히 하고 있다. 이 외에도 1938년에는 미국 산업위생전문가협회(ACGIH: American Conference of Governmental Industrial Hygienists)가 설립되어 산업위생 분야의 정보 및 기술을 제공하여 왔다. 미국에서 국가 차원에서 산업안전 관련법은 1970년 제정된 「산업안전보건법」(the Occupational Safety and Health Act)이 있다. 이 법에 의해 근로자들은 본인이 근무하는 산업현장의 안전을 알 권리가 보장됨에 따라 근로자의 신고권, 점검동행권, 시정기간에 대한 이의제기권, 안전보건교육권 등의 실효성이 제고되었다고 보인다. 알 권리의 예시들

은 다음과 같다. 산업재해 및 직업병의 기록을 확인 조사할 권리, 사용자로부터 당해 사업장의 산업재해 및 직업병의 연간 요약 제공받을 권리, 유해 물질에 노출 모니터링 또는 작업환경 측정에 참관할 권리, 모니터링 또는 작업환경 측정과 관련하여 사용자가 입수한 모든 정보를 이용할 권리, 위험한 수준의 독성 물질에 노출되어 있을 때 이를 즉시 통지받을 권리, 유해물질의 노출 및 의학적 기록에 접근할 권리, 그리고 유해 위험정보에 대하여 주지, 경고 또는 교육받을 권리이다 (정진우, 2012).

이 법을 집행하고 관리하는 기관으로 1971년 노동부 산하 산업안전보건청(OSHA: Occupational Safety & health Administration)이 마련되었으며 1972년에는 보건복지부 산하에 “국립산업안전보건연구원”이 설립되었다.

#### ① 산업안전보건청(OSHA: Occupational Safety & Health Administration)

닉슨 대통령이 1970년 「산업안전보건법」 법안을 통과시키면서 국회는 직업안전 위생 법령에서 노동부 산하에 OSHA를 설립하였다. OSHA는 중앙본부와 10개 지역본부 및 85개 지방사무소를 두고 있다. OSHA의 임무는 산업안전 기준을 정하고 그것을 집행하여 산업현장 노동조건 개선과 안정성을 확보하는 것이다. 이를 위해 안전보건에 대한 계획을 마련하고 지침을 개발하여 관련 교육을 제공하고 있다. 결과적으로 OSHA는 사업장 안전보건관리 모델을 제시하고 있다. OSHA의 주요 기능은 아래와 같다.

- 안전보건기준 제·개정 및 폐지
- 사업장 안전보건 실태조사 및 감독
- 소환장 발급 및 벌금 부과, 사업주에게 안전보건 기록(통계적) 요청
- 주 정부 안전계획(State Plan) 검토 및 승인
- 산업재해 예방에 관한 상담 및 교육훈련

- 주 정부 안전보건 프로그램 개발을 위한 재정 지원
- 산업안전 보건을 위한 통계 프로그램 개발

OSHA는 근로자에게 안전하고, 쾌적한 작업 조건을 제공하기 위해 사업주로 하여금 종합적인 안전보건 시스템을 구축할 수 있도록 4가지의 Cooperative Program을 다음과 같이 진행하고 있다.

- Alliance Program Benefits 이다. 이 프로그램에 참여하게 되면 사업주는 다른 기업과 네트워크를 통한 타 기업과의 안전보건에 대해 상호협력 가능성이 높고, 자료의 정보 공유를 최대한 활용할 수 있는 장점이 있다. 이 프로그램의 성공사례인 ‘eTOOLS’은 3개 조선업체가 협력하여 만들었으며, 작업환경에 대한 상세한 내용을 상호 교환하고, 교육자료로 활용하고 있는 Web-Site도 운영하고 있다.
- Strategic Partnership Program은 1998년부터 시작되었으며, OSHA에서 최근 만들어진 협력 프로그램이다. 사업주, 근로자들이 그룹으로 참여하고 있으며, 400여 개의 Partnership 그룹이 있으나 적극적으로 활발하게 활동하는 그룹은 165개 정도이다. 이 프로그램의 긍정적인 결과를 1998년 전후와 비교해 보았을 때, Partnership Program을 운영하고 있는 사업주나 근로자들이 속해있는 기업은 재해 감소, 비용절감 등의 효과가 나타났다.
- VPP(Voluntary Protection Programs)은 Alliance Program이나 Partnership Program은 대규모 사업장을 대상으로 하는 프로그램인 반면 VPP는 실제 근로자가 일하고 있는 작업현장 레벨에 가까운 프로그램이다. 이 프로그램은 1982년 만들어졌으며, 법이 계속 제정되면서 법과 현장 사이에 차이가 많아 이런 부분을 해결하기 위해 만든 것이다. VPP는 사업주나 근로자가 자발적으로 참여하는 것이 매우 중요하며, OSHA는 정부나 사업주, 근로자들 간에 협력할 수 있는 중간 매개체 역할을 수행하고 있다. 이 프로그램의 장점으로는 근로자에게는 안전한 작업환경 조성, 사업주에게는 비용 절감과 높은 이윤 창출을 위한 틀을 제공한다.

이 프로그램에 참여사업장이 VPP 기준에 따라 현장 근로자를 체계적으로 보호하고 있는지 1년에 한 번씩 정기적으로 안전보건 관리 프로그램을 평가하고 있으며, 동종업종 평균 재해발생률 이하로 사업장 안전보건 관리를 유지하는 것을 권고하고 있다. 안전보건 시스템이 체계화되어 있는 사업장은 비용이 적게 발생하나 작업환경이 열악한 사업장은 VPP 요건을 만족하기 위해 안전보건에 대한 초기 투자비용이 많이 발생하는 문제점이 있다. 따라서 소규모사업장이나 작업환경이 열악하여 시설투자 개선에 많은 비용이 발생하는 사업장의 경우 VPP 신청을 하지 않는 경향이 있다(www.osha.gov)

## ② 국립산업안전보건연구원

(NIOSH: National Institute for Occupational Safety and Health)

NIOSH는 국립연구기관으로 OSHA와 마찬가지로 1970년 제정된 「산업안전보건법」에 의해 보건 및 복지부 산하 질병통제센터(CDC: Centers for Disease Control and Prevention)의 하위기관으로 운영되고 있다. NIOSH는 국립 연구소로서 산업안전 보건 분야에 연구, 정보, 교육, 훈련 등을 제공하여 안전하고 건강한 일터 만들기에 기여하는 것을 목적으로 설립되었다. 노동부 산하 OSHA와 NIOSH의 관계는 NIOSH는 OSHA가 노동 관련법을 제정할 수 있도록 근거나 타당성에 대한 연구 지원을 하고 있다. OSHA에서 안전보건관련 법령 제정 시 프로모터, 작업장 안전보건을 위해 세계적인 협조를 유인하고 있다.

NIOSH는 워싱턴 DC에 본부, 웨스트버지니아 몰간 타운, 오키오 주 신시내티, 워싱턴 주 수포케인, 펜실베이니아 주 피츠버그, 조지아 주 애틀랜타 등 8개 지방 도시에 연구소와 사무소를 두고 있다. NIOSH 근무인력은 질병, 의약, 산업위생, 안전, 심리학, 공학, 화학 및 통계 등 광범위한 지식을 겸비한 전공자들로 구성되어 있다.

NIOSH의 주요 3가지 목적은 사고, 질병을 예방하기 위한 연구 실시, NIOSH는 사고, 질병이 발생한 사업장 관리·감독을 위해 미국 전역의 재해기록을 데이터 처리해 감시 체제를 운영하고 있다. NIOSH에서는 사업장 역학조사도 실시하고 있다. 역학조사는 기본적으로 회사의 요청이 와야만 실시하나, 요청이 없어도 사업장에서 보건 상에 문제가 있을 경우에도 조사를 실시한다. 이 조사는 3명 이상 종사하는 사업장에서 사고, 질병, 알러지 등의 증세가 발생하면, NIOSH에 조사를 요청할 수 있으며, NIOSH는 조사를 실시, 원인 파악을 통해 어떻게 해야 리스크를 제거할 수 있는지 그 결과를 회사에 피드백하고 있다.

NIOSH의 안전보건 프로그램은 안전보건교육, 물질안전보건자료, 상해를 동반한 응급사태 대처요령, 안전사고 보고 그리고 안전보건 감사 등 5가지로 이루어진다. 그 중 핵심인 안전보건 교육과 물질안전보건자료의 내용을 검토하면 아래와 같다.

- 안전보건 교육: 안전보건 교육은 미국 산업안전보건청(OSHA) 규정에서 요구되는 사항이다. 이를 준수하기 위해 각 건물별로 안전보건교육을 분기 1회 이상 개최한다. 교육 참석은 모든 실험실 및 현장조사 인원에게 의무적이다. 교육 주제는 주로 실험실 안전보건에 대한 내용이어야 하지만 가끔 사무실 관련 주제(예를 들면, 인간공학이나 물체에 걸려 넘어지는 재해(tripping hazards)를 선정하기도 한다. 그러나 법령으로 요구되는 주제는 반드시 다루어져야 한다. 안전보건교육을 주최하는 개인 혹은 과에서는 장소를 확보하고 교육을 홍보하는 책임도 함께 가진다. 각 교육의 참석자 명단은 부서별 안전보건담당자가 기록 보관하여 연간보고서를 작성한다. 이 기록은 법령에서 요구하는 것이며, 부서장에게도 보고한다.
- 물질안전보건자료(MSDS): 실험실에서 일하는 개인은 유해화학 물질을 취급하기 전에 반드시 해당 물질안전보건자료를 입수하여 읽어야 한다. 입수한 물질안전보건자료는 실험실에 보관하여야 하며 필요한 경우 실험실에서 일하는 다른 사람들이 볼 수 있게 하여야 한다.

또한 NIOSH는 NORA(National Occupational Research Agenda : 전국 직업병 연구과제)를 주관하고 있다. 이 연구모임은 1995년에 시작되어 10년 정도 되었다. 1995년도 미국 경제의 불황으로 대기업들의 안전보건에 대한 투자가 축소되면서, 직업병 연구에 있어서 무엇이 가장 중요한지 정하기 위해 시작한 것이 NORA가 만들어진 계기이다. NORA의 연구과제 우선순위를 살펴보면 아래 표와 같다.

<표3-2> NORA 연구과제 우선순위

<p style="text-align: center;"><b>질병 및 상해</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergic and Irritant Dermatitis(알러지와 피부병)</li> <li>• Asthma and Chronic Obstructive Pulmonary (천식과 만성질환)</li> <li>• Fertility and Pregnancy Abnormalities(출산 과 임신 이상)</li> <li>• Hearing Loss(청력 상실)</li> <li>• Infectious Diseases(전염성 질병)</li> <li>• Low Back Disorders(등 이상)</li> <li>• Musculoskeletal Disorders of the Upper Extremitiies(근육골격 이상)</li> <li>• Traumatic Injuries(외상)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>작업환경과 노동력</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emerging Technologies(에너지 기술)</li> <li>• Indoor Environment(실내 환경)</li> <li>• Mixed Exposures(혼합된 오염)</li> <li>• Organization of Work(작업 구성)</li> <li>• Special Populations at Risk(위험도가 있는 특별한 인구군)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>연구도구와 접근법</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancer Research Methods(암 연구방법)</li> <li>• Control Technology and Personal Protective Equipment(기술관리와 개인보호 장비)</li> <li>• Exposure Assessment Methods(접촉 요소 평가방법)</li> <li>• Health Services Research(건강관리 연구)</li> <li>• Intervention Effectiveness Research(조정 효과 연구)</li> <li>• Risk Assessment Methods(위험요소 평가)</li> <li>• Social and Economic Consequences of Workplace Illness and Injury(작업장 질병 및 사고에 대한 사회경제적 영향)</li> <li>• Surveillance Research Methods(감시연구방법)</li> </ul>	

## 2) 장애인거주시설 종사자 인권보호를 위한 지침/매뉴얼

미국에서도 거주시설 내 사고는 같은 영역인 보건 업무와 일반 사회복지 영역보다 높은 것으로 조사되었다(US Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, 2001), Survey of Occupational Injuries and Illnesses(2000). 실제 거주시설에서 발생하는 사건 사고는 더 많은 것으로 예상하나 거주시설 종사자들은 이러한 사고는 업무의 일부라는 생각과 이러한 사고를 신고하면 고용주가 이러한 결과가 종사자의 태만한 행위 또는 상황을 관리하지 못하는 무능함으로 생각할 수 있기 때문에 신고하지 않는다는 문제점을 제기하였다. 앞에서 소개한 OSHA에서 거주시설 안전지침서를 개발하여 제공하고 있다. 지침서에 의하면 거주시설에 발생할 수 있는 위험 요인들은 다음과 같다.

- 정신장애인들이 병원에서 사후관리 계획 없이 퇴원하는 사례들이 증가하고 있다. 또한 최근 정신장애를 가진 자들이 투약을 거부할 수 있으며 본인이나 타인에게 위협한 행동을 하지 않으면 강제입원을 하지 않아도 되면서 예전보다 정신장애가 심한 경우에도 적절한 치료를 받지 않는 경우가 많아지고 있다.
- 거주시설에서 중복장애 등으로 치료가 필요한 경우가 많으나 적절한 의료적 행위를 제공하지 못하고 있다.
- 거주시설에 약물이나 알코올 중독자들이 늘어나고 있다.
- 인력 부족으로 종사자들이 담당하는 거주인 외 식사시간 등에는 다른 거주인들을 돌봐야 하는 경우가 빈번하다.
- 거주인과 돌만 있는 시간이 많다. 위기상황 시 지원할 수 있는 동료가 없는 경우가 많으며 위기 시 사용할 수 있는 알람 시스템 등이 없다.
- 거주인의 폭력적 행동을 관리할 수 있는 전문 교육이 부족하다.
- 거주시설들은 외진 지역에 많이 소재한다.

OSHA 거주시설 지침서는 시설에서 실시할 수 있는 구체적인 프로그램 내용을 다음과 소개하고 있다.

## (1) 폭력방지 프로그램(Violence Prevention Program)

직장 내 폭력방지 프로그램은 1989년 1월 마련되었다. 이 프로그램은 위에서 제시한 위협 요인을 근간으로 개발되었으며 적절한 해결안을 제시하는 것이 목적이다. 지침서 목적은 거주시설에서 발생할 수 있는 폭력은 정도가 심하면 죽음이나 심각한 상해로 이어질 수 있는 상황임으로 이를 대비하거나 방지할 수 안정장치나 교육을 제공하는 것이 핵심이다. 이 프로그램은 각 관련 기관의 사업내용과 규모에 따라 운영 시 차이는 있지만 고용주부터 종사자까지 직장 내 폭력 방지를 위한 뚜렷한 목적을 가지고 있어야 효과적으로 운영될 수 있다. 이 프로그램은 최소한 아래와 같은 내용을 포함해야 한다.

- 언어 및 신체 폭력 방지에 대한 명확한 지침을 마련해야 한다. 경영진, 상사, 동료, 거주인, 그리고 방문인들도 이러한 지침을 숙지하여야 한다.
- 직장 내 폭력을 경험하였거나 신고한 종사자에게 불이익이 주어지지 않도록 하여야 한다.
- 사고 발생 시 종사자에게 신속하게 신고하도록 격려하여야 한다.
- 폭력 사고나 안전 위협에 노출되지 않거나 적절한 대응방안을 교육시킨다. 이러한 교육은 시설에 존재하는 위험요인을 바탕으로 실천적인 내용을 중심으로 진행되어야 하며 진행사항은 평가할 수 있도록 하여야 한다.
- 직장 내 안정성을 높이기 위한 종합 계획을 세운다. 이러한 계획에는 법 집행을 할 수 있는 기관을 포함시켜야 한다. 직장 내 폭력 사건을 방지하거나 보고할 수 있는 주요 관련자도 포함하여야 한다.
- 직장 내 폭력 방지에 대해 교육받은 개인이나 부서를 지정하여 책임성과 권한을 주어야 한다. 이러한 교육을 받은 종사자에게 신규 교육 등을 담당하도록 역할을 부여하는 것이 적절하다.
- 경영진/법인은 종사자를 지지하는 환경을 운영하여 거주인과 근무 시 안전한 근무 여건을 마련하는데 최선의 노력을 하여야 한다.



위에서 제시한 원칙들을 바탕으로 효율적인 폭력방지 프로그램을 운영하기 위해서는 5가지 주요 요인이 있다. 첫째, 경영진 의지와 종사자 참여이다. 둘째, 직장 내 분석(worksite analysis)이다. 셋째, 위험 요인 제거 및 관리이다. 넷째, 안전과 보건 교육이다. 다섯째, 자료 관리와 프로그램 평가이다.

### ① 경영진의 의지와 종사자의 참여

직장 내 폭력을 방지하기 위해서는 경영진과 종사자들 간의 직장폭력 방지위원회 또는 유사한 팀을 구성하여 긴밀한 관계를 유지하여야 한다. 경영진은 직장 내 폭력방지를 위해 필요한 지원을 승인하고 지지하여야 한다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 종사자의 정신 및 신체 안전과 건강을 보장하고자 하는 경영진의 의지를 보여줘야 한다.
- 거주인과 종사자 양자의 안전과 건강을 동일하게 보장한다는 의지를 표명하여야 한다.
- 본 프로그램의 원활한 운영을 위해 관리자와 종사자 모두에게 책임을 부여하고 각자의 의무와 책임을 숙지하도록 하여야 한다.
- 관련자들에게 적절한 책임과 자원을 배정하고 운영되는 시스템으로 작동되어야 한다.
- 직장 내 폭력을 경험한 종사자나 목격한 종사자들에게 필요한 의료나 심리상담 등 종합적인 지원을 하여야 한다.
- 직장폭력방지위원회가 제시한 자문사항을 지지하고 실천하여야 한다.

이 과정에서 직장 내 안전 조건들을 마련하기 위해 종사자의 적극 참여와 의견 제시는 프로그램 내용을 내실화하는데 효과적이고 실천하면 평가하는데 중요한 요인이다. 종사자의 참여는 아래와 같은 내용을 포함하여야 한다.

- 직장 내 폭력방지 프로그램과 기타 안전 및 보안에 대한 내용을 이해하고 준수하여야 한다.
- 안전과 보안에 대한 종사자 불만사항 접수 또는 의견 제안에 적극적으로 참여하여야 한다.
- 폭력 사고 발생 시 사고과정과 내용을 정확하게 즉시 보고하여야 한다.
- 직장폭력방지위원회에 참여하여 폭력 및 안전사고를 심사할 수 있도록 시설 평가를 의뢰하고 결과로 나온 추천사항들이 실시될 수 있도록 한다.
- 보수교육 등을 통해 거주인들이 폭력적인 언어나 행동적 감정이 상승하거나 큰 사고로 이어질 것 같은 상황 등을 인식하고 이럴 때 적절한 행동을 할 수 있는 기술적 측면들을 교육받는 자리에 적극 참여하여야 한다.

## ②작업장 분석(worksite analysis)

작업장 분석은 일하면서 일어날 수 있는 안전이나 보건 사고 현황과 가능성을 단계별로 세밀하게 평가하여 위험 요인들을 발굴하고 사전 방지하는데 목적이 있다. 즉, 현재 근무하는 기관의 업무과정을 면밀히 검토하여 안전사고가 일어날 수 있는 가능성을 분석하고자 하는 것이다. 위험평가팀(A threat assessment team)이나 환자폭력방지팀(patient assault team) 처럼 전문가들이 작업 현장을 방문하여 위험성을 평가하고 보완이 필요한 경우 자문을 구한다. 필요 시 이러한 팀들이 기관에서 직장 내 폭력방지 프로그램을 실행하기도 한다.

팀 구성원들은 대표성 있는 경영진, 행정가, 종사자, 안전 및 보건 전문가 등으로 운영된다. 팀 전체 또는 팀 코디네이터가 기관에서 발생한 산재보험청구서 및 의료진단 자료를 검토하여 기관에서 발생하는 사고 유형을 검토한 후 유형별로 직장 내 장비 구비, 업무과정 변화 그리고 직원 교육 등 대응할 수 있는 방안을 제시한다.

### ③ 사고기록 분석

이 과정은 관련자가 기관에서 발생한 사고 의료기록, 산재보험 그리고 기타 보험징수 건에 대한 자료를 검토한다. 고용주는 OSHA에서 제공하는 직무관련사고와 병가(Work-Related Injury and Illness: OSHA Form 300)를 구비하고 사고 시 작성하여야 한다.

작업장에서 작성하는 업무일지 등에 경찰에 신고한 내용 또는 신고 대상의 폭력적 행동 등에 대한 내용들을 자세히 기록하여야 한다. 이러한 기록이 쌓이면 기관에서 일어나고 있는 사건들에 대한 추이를 알 수 있으며 유사 기관들에 연락하여 경험들을 공유하고 해결방안을 참고할 수 있다. 팀 또는 코디네이터는 아래와 같은 과정으로 사고기록을 분석한다.

- 사고를 당한 종사자와 공격을 가한 사람의 특징, 사고 전후 상황, 사고 시 일어난 정확한 상황 그리고 사고 해결방안 등 사고과정에 대한 심도 있는 분석을 한다. 경찰 접수 기록이 있으면 검토한다.
- 종사자들이 업무 시 안전사고에 자주 직면하는 업무내용 및 과정, 작업 장소 등을 분석하고 얼마나 자주 그리고 언제 발생하는 지도 검토한다.
- 고위험 집단에 속하는 거주인, 건물설계 상 안전사고가 일어날 수 있는 위치, 어두운 조명, 안전사고 시 사용할 수 있는 긴급 전화나 의사소통 방안, 보안 장치 부착 여부 등을 검토한다.

사고기록 분석에서 중요하게 시행하는 것은 직장 내 안전에 대한 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하는 것이다. 설문조사는 적어도 매년 실시되어야 하며 만일 직장 내 업무 과정이나 운영에 변화가 있거나 심각한 안전사고가 발생한 경우에는 추가 실시하는 것을 추천한다. 이러한 설문지를 통해 직장 내 안전상황에 대한 변화 추이를 알 수 있어 매우 유용하다. 설문지를 통해 조사된 제언을 검토하고 관리하는 것도 함께 시행되어야 한다.

#### ④ 위험 요인 제거 및 관리

사고기록 분석을 통해 위험 요인들을 분석한 후 다음 과정은 관리행정상의 변경을 통해 안전사고를 방지하는 것이다. 직장 내 건축설계 상 안전에 문제가 있는 경우 제거하거나 또는 필요 시 종사자와 거주인 간 분리 또는 차단 보조물을 설치하기도 한다. 고용주가 선택할 수 있는 방안들을 제시하면 다음과 같다.

- 보안 상 문제가 있거나 될 수 있는 공간을 제거나 보완한다.
- 사고 시 사용할 수 있도록 비상벨, 비상 단추, 휴대용 비상벨, 핸드폰, 기관 내 무선전화기 등을 설치 또는 보유한다.
- 안전사고가 빈번하거나 보안이 열악한 위치에는 CCTV를 24시간 작동한다.
- 복도 등에는 만곡형 거울을 설치한다.
- 위기 시 종사자가 안전하게 머물 수 있는 공간을 만든다.
- 거주인들이 폭력을 행사하는 경우 들어갈 수 있는 타임아웃 공간을 만든다.
- 거주인들이 받는 스트레스를 최소화할 수 있도록 편안한 휴식 공간을 만든다.
- 상담실 등은 양쪽 출입구를 만들어 비상 시 간하지 않도록 한다.
- 상담실이나 치료실 등에는 잠금장치를 하여 필요 시 출입을 막을 수 있도록 한다.
- 가구 배치 시 가구들이 안전사고에 사용되지 않도록 하고, 문제 행동이 심한 거주인이 많은 경우 액자나 꽃병 등을 최소화 한다.
- 소방지침에 맞게 사용하지 않는 공간은 모두 닫아 출입을 금지하여 안전사고 발생을 사전 방지한다.
- 시설 안팎에 밝은 조명을 설치한다.
- 시설 내 자동차는 항상 잠가둔다.

그 외 고용주들은 거주인, 그 가족 그리고 시설 전체 직원에게 폭력은 절대 있어서는 안 된다는 것을 정확하게 명시하여야 한다. 지역사회 경찰

서(지구대)와 협력관계를 형성하여 시설 설계도를 제공함으로써 사고 시 빠르게 대처할 수 있도록 한다.

종사자가 협박이나 폭력을 경험하면 상급자에게 보고하여야 한다. 이때 중요한 것은 상담내용이나 상담을 받았다는 것을 다른 종사자나 거주인이 알 수 없도록 비밀보장이 이루어져야 한다. 시설에 사건 사고를 기록할 수 있는 업무일지를 별도로 마련하여야 한다. 그 외 세부적인 내용은 아래와 같다.

- 사건이 일어나면 경영진/관리자급에서 즉각적인 조치를 통해 종사자 사고에 대한 의견을 반영한다.
- 사고 시 지원할 수 있는 훈련된 지원팀을 통해 사건을 수습한다.
- 폭력적인 거주인을 지원하는 별도의 직원을 두거나 문제행동이 심한 거주인을 상대할 수 있는 훈련된 종사자를 추가 고용하여야 한다.
- 정신장애를 동반한 거주인의 경우 수시로 행동관찰을 하도록 한다.
- 새로 입소하는 거주인의 경우 문제 행동 여부를 검토하여 이에 대한 대처 방안을 준비한다.
- 종사자 안전보장을 위해 문제 행동에 대한 기록을 만들고 이를 종사자 간 공유하도록 하되 이때 거주인에 대한 비밀보장도 함께 고려하여야 한다.
- 사례관리를 실시하여 문제 행동이 있는 거주인에게 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.
- 폭력성이 강한 거주인들의 경우 돌발 사고에 대비한 계획을 가지고 있어야 한다.
- 만일 폭력정도가 타인에게 위협할 정도인 거주인의 경우 종사자 지원이 많은 기관이나 기타 관리가 더 용이한 기관으로 전원 하는 것도 고려하여야 한다.
- 시설에서 폭력성이 있는 거주인에게 의료나 심리치료 등을 실시할 때 두 명 이상의 종사자가 함께 하는 것을 원칙으로 한다.
- 종사자들에게 가능하면 목걸이 등을 착용하지 않도록 하며 소지품으로는 신분증과 꼭 필요한 정도의 현금만을 갖고 있도록 한다.

- 가능하면 열쇠, 펜이나 기타 무기로 사용될 수 있는 물건들을 갖고 다니지 않도록 한다.
- 늦은 시간에 퇴근하는 경우 주차장까지 다른 종사자들이 동행하도록 한다.
- 엘리베이터나 계단 사용 시 또는 익숙하지 않은 거주인들이 집안에 들어가거나 찾아 갈 때는 특별히 조심하도록 주의한다.

시설에서 안전사고가 난 후 고용주의 반응이나 행동은 직장 내 폭력방지 프로그램에 매우 중요한 요인이다. 폭력을 당한 경우나 목격 한 종사자는 종합적인 지원을 받도록 하고 있다. 경미한 사고라 해도 필요한 의료적 치료와 심리평가를 받는 것을 원칙이다. 사후 지도<sup>11)</sup>를 실시하여 향후 유사한 사고에 대한 대처능력을 향상시켜야 한다.

#### ⑤ 안전과 보건 교육

시설의 모든 근로자들에게 일어날 수 있는 안전사고에 대비하기 위해 훈련과 교육은 매우 중요하다. 모든 근로자는 폭력에 대한 예방지침 (universal precautions for violence)라는 개념을 숙지하는 게 필요하다. 이 개념은 직장 내 폭력은 일어나겠지만 이러한 사태에 준비한다면 방지하거나 완화할 수 있다는 것이다. 정기 교육을 받을 경우 폭력을 받을 가능성이 줄어드는 효과도 기대할 수 있다. 특정 업무 시 안전 문제에 당면하고 있는 종사자의 경우 각 업무 별 안전대비 훈련을 받는 것이 효과적이다.

신입 직원이나 새로운 업무를 담당하는 직원의 경우 업무 시작 전 안전 대비 오리엔테이션을 받는 것이 필요하다. 촉탁 의사와 같이 객원 방문자/관련자들도 동일한 오리엔테이션을 받는 것이 원칙이다. 자격 있는 교

---

11) 사후지도의 예시는 직장 내 폭력에 대한 전문적인 지식과 경험이 있는 trauma-crisis counseling, critical incident stress debriefing, 임상심리사, 정신과 의사, 사회복지사 등에 의해 제공됨.

육자는 각 종사자의 수준에 맞게 종합적인 교육을 제공해야 한다. 효율적인 교육프로그램은 역할 놀이나 실제 상황과 같은 실천교육 중심으로 제공되는 것이 적절하다. 교육내용은 거주인의 폭력적인 행동관리, 종사자 간 폭력행사 방지 및 폭력사회를 방지하는 개인 안전 등이 있다. 시설에서 일어날 수 있는 위험 정도에 따라 교육 내용에는 차이가 있으나 대부분의 경우 종합적으로 실시한다. 종사자들은 매년 교육을 받는 것이 필요하나 대형 시설의 경우 매달 또는 분기별로 소규모 교육을 받는 것이 적절하다. 교육내용은 아래와 같은 사항을 포함해야 한다.

- 직장 내 폭력방지 정책
- 폭력을 발생하게 하는 위험 요인
- 폭력사태까지 가기 전에 사전 인지할 수 있는 행동에 대한 이해
- 문제 행동을 방지하고 위험한 상황을 넘어가게 하는 방안, 폭력행동 시 관리 및 필요 시 적절한 약물 복용에 대한 이해
- 폭력 발생 시 대응하는 방법에 대한 이해 및 사고 시 활용할 수 있는 비상벨 또는 의사소통 기구 사용에 대한 이해
- 거주인 외 적대적인 가족이나 방문자들을 대처하는 방안
- 행동수정 및 안전한 방법으로 문제 행동을 통제하는 방안
- ‘buddy system’ 을 활용하여 종사자들 간 서로 보호하는 방안
- 사고 시 보고하고 기록을 남기는 원칙과 방법
- 사고 후 의료적 처지를 받고 산재보험신청 또는 법적 대응을 하는 방법

#### ⑥자료 관리와 프로그램 평가

사고에 대한 정확한 자료를 남기는 것은 시설 내 안전을 위협하는 요인들을 찾아내고 방지할 수 있는 토대를 마련하는 것이다. 이러한 자료들을 통해 직장 내 폭력방지 프로그램의 효율성도 평가할 수 있다. 중요한 자료는 아래와 같다.

- 고용주나 관리자는 사고로 인한 사망, 결근, 업무 교체, 의료적 처치 등에 대한 내용을 OSHA 직무관련 사고와 병가 서류(Log of Work-Related Injury and Illness: OSHA Form 300)에 기재하여야 한다. 고용주는 사고로 인해 사망자가 발생하거나 3명 이상의 종사자가 입원 치료를 받아야 하는 사건인 경우에는 24시간 내 보고하여야 한다.
- 의료 보고서는 개별 사고 건당 기재하여야 한다. 보고서에는 폭력의 종류, 피해자 및 사건 경유에 대한 내용을 포함해야 하는데 구체적으로 사고가 발생한 환경과 위치, 사건으로 인한 피해 정도, 사고로 인한 업무 피해 등이다. 의료 보고서는 비밀문서이기 때문에 잠금장치가 있는 서류함(locked location)에 보관하여야 한다.
- 언어폭력이나 정도가 심하지 않은 행동이 발생한 경우에도 폭력사고 보고서를 작성하여야 한다. 이러한 보고서는 기관 내 관리자에 의해 수시로 점검되어야 한다.
- 거주인 중 폭력적 행동이나 문제행동에 대한 기록이 있는 경우에는 이러한 기록을 종사자가 볼 수 있도록 해야 한다.
- 안전교육 시간, 위험 요인 분석을 시행한 기록 그리고 안전을 위한 자문 내용 등을 기록화하여야 한다.
- 모든 안전교육에 대한 기록, 참석자 명단 그리고 교육자의 전문성에 대한 기록으로 남겨야 한다.

직장 내 폭력방지 프로그램의 전반적 평가는 기관의 안전과 보안을 강화하고 유지하는데 필요한 척도이다. 최고 경영관리자는 프로그램을 정기적으로 점검하고 각 사고에 대한 처리방안도 감독하여야 한다. 최고 경영관리자, 중간관리자 그리고 종사자는 안전에 대한 원칙과 방안에 대해 정기적으로 검토하여 부족한 부분을 수정 보완하여야 한다. 고용주나 법인은 모든 종사자들에게 직장 내 폭력방지프로그램에 대한 평가 결과를 공개하여야 한다. 프로그램 변경 시에는 직장폭력방지위원회, 노조관리자 그리고 종사자 대표와 상의하여 최종 결정하여야 한다. 종사자 개인정보 보호를 위해 사건 기록이나 보고서에 이름이나 개인 식별 명칭(personal identifier) 등을



쓰지 않는 것이 원칙이다. 평가에 대한 내용은 아래와 같다.

- 표준화된 폭력사건 기록 시스템을 확립하고 정기적으로 기록을 검토하도록 한다.
- 안전과 보안에 대한 보고서와 직원 회의록을 정기적으로 검토한다.
- 폭력사건으로 인한 질병, 사고 또는 사망에 대한 추이를 검토한다.
- 폭력방지 프로그램으로 인한 개선 사항들을 검토한다.
- 작업장 개선과 그 외 행정적 지원에 대한 최신 기록을 유지하면서 개선된 사항들을 평가한다.
- 종사자 설문조사를 통해 새로운 보안장치 또는 시스템에 대한 효율성 평가를 실시한다.
- 정기적으로 외부 컨설팅을 통해 종사자 안전보장을 위한 자문을 실시한다.

### 3) 시사점

미국의 경우에는 1960년대 이후 고용법과 관련된 강행 법규들이 만들어지고 있으며 이러한 법규들은 노동부 산하 EEOC를 통해 강력한 고용차별 방지 효과를 내고 있다. 이에 따라 EEOC는 차별시정기구로서 모든 근로자들에 대하여 기본적으로 성별, 인종, 나이 등에 관한 차별을 규제하고 있다. 이러한 규제는 입사신청 단계부터 적용되며 면접과 고용 이후 까지도 근로자가 차별 없이 일할 수 있도록 영향을 미친다.

근로자들의 근로 안전과 관련된 보호는 「산업안전보건법」에 의해 근로자들은 본인이 근무하는 산업현장의 안전 상태를 알 권리가 보장되고 있다. 또한 이 법안에 의해 설립된 OSHA에서는 주요 산업현장에서 적용할 수 있는 안전지침을 제시하고 있다. 거주시설과 관련된 내용은 보건의료영역에서 함께 고려되었다. 미국의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 노동법령을 집행하고 관리하는 산하 기구들이 있어 법을 실천하고 있다는 점이다. EEOC에서는 고용 과정에서 차별금지를 관리감독하고

있으며 OSHA에서는 산업안전 기준을 마련하고 집행하여 노동현장에서 안정성을 확보하고 있다. 거주시설과 관련된 산업안전기준으로는 폭력방지 지침 등을 통해 개별 거주시설에서 적용할 수 있는 구체적인 안전지침 및 보호기준을 제시하고 있다. 이와 같이 미국에서는 기본노동권부터 실제 현장에서 안전지침까지 단계적으로 근로자들의 인권을 보호받을 수 있는 체계가 마련되어 있다.

둘째, OSHA의 역할이 분명하고 이를 실천하고 있다는 점이다. OSHA는 중앙본부, 지역본부 그리고 지방사무소까지 조직적으로 운영하고 있다. 결과적으로 중앙본부에서는 주요 안전기준 등을 제·개정하고 지방사무소에서는 안전보건 실태조사 및 감독 그리고 지방사무소에서는 문제사업장의 경우 소환장 발급 및 벌금 부과 그리고 산업재해 예방에 대한 상담 및 교육 훈련 등을 실시하고 있다. OSHA에서는 필요 시 적극 현장에 투입하여 기관에서 안전을 위협하는 요인들을 분석하고 개선방안 등을 제언하고 있다. OSHA는 안전문제가 있는 산업현장에 대한 법적 권리까지 행사할 수 있는 재량권을 가지고 있는 장점이 있다.

셋째, 산업안전관리를 담당하는 기관과 연구를 담당하는 기관이 서로 다른 부처의 산하에 설립되어 있다. 근로자를 보호하는 미션을 담당하는 기관의 전문성과 보건을 담당하는 기관의 전문성을 고려한 조직체계이다. 연구기관인 NIOSH는 OSHA가 노동관련법을 제정할 수 있도록 근거나 타당성에 대한 연구지원을 하고 있다.

넷째, 안전보건교육이 필수화되어 있으며 법령으로 요구되는 주제는 반드시 다루어져야 한다. 교육 참석자 명단은 부서별 안전보건 담당자가 기록 보관하여 연간보고서를 작성한다. 이 기록은 법령에서 요구하는 것이며, 부서장에게도 보고하도록 되어 있다.

다섯째, OSHA에서는 거주시설에서 실제 적용할 수 있는 직장 내 폭력방지프로그램에 대한 단계별 지침을 제시하고 각 거주시설은 기관의 규

모에 맞게 적용할 수 있도록 하고 있다. 지침의 내용은 매우 구체적이다. 이러한 프로그램은 기관의 최고 경영자, 관리자 그리고 종사자까지 모두에게 책임성을 부여하면서 적극적으로 참여할 수 있도록 설계되어 있다. 프로그램 과정에서 작업장 분석도 우리나라 현장에서 요구되고 있는 내용이다. 현재 거주시설의 운영구조 상 거주인에 의한 폭언이나 폭행이 일어나는 상황에 대해 세밀하게 평가하여 위험요인들을 찾아내고 방지할 수 있는 방안 제시가 절대적으로 필요하다.

여섯 번째, 미국의 거주시설의 경우 거주인 입소과정에서 문제행동 여부들을 세밀하게 기재하여 서비스 지원에 대한 구체적인 대안을 마련하고 있다. 문제행동 정도에 따라 추가 인력지원이나 필요한 프로그램 등을 개발하여 자해나 타해 가능성을 최소화하는 노력을 하고 있다.

일곱 번째, 미국의 경우, 거주시설에서 발생하는 안전사고는 사고 당시 상황에 대한 정확한 기록을 남기고 사고 정도에 따라 외부 기관(경찰서 등)에 보고하도록 되어 있다. 이러한 과정을 통해 시설 내 안전사고에 대한 기록이 축적되고 외부 기관과의 연계가 활성화된다. 결과적으로 이러한 투명성을 통해 거주인과 종사자 양측의 인권을 보호하고 있다.

## 2. 일본

### 1) 장애인복지 종사자 인권보호 제도 및 관련 법령

일본은 급속한 고령화로 와병 생활 또는 인지장애로 요양보호 서비스 수요자들이 증가하고, 「장애인자립지원법」과 ‘장애복지계획’ 등으로 장애인복지 분야 종사자 수요가 꾸준히 증가하고 있다. 반면, 복지 관련 종사자들은 저임금, 장시간 노동, 건강 악화 등의 열악한 노동환경으로 한

기관에서 장기간 근무하지 못하고 있으며 자격증이 있어도 복지관련 업무에 종사하지 않으려는 추세에 있다. 이에 일본은 향후 복지관련 종사자 수요와 공급에 심각한 문제가 생길 것이라는 예측 아래 1990년대 초반부터 다양한 제도를 마련해 시행하고 있다.

### (1) 장애인복지 관련 종사자 인권보호를 위한 법률과 지침

일본은 개호관련 업무에 종사하는 노동자에 대한 수요 증대에 따라 1997년 「개호보협법」이 시행되기 이전인 1992년에 ‘개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률’을 제정하여 장애인복지관련 종사자 및 요양호사 등 개호노동자의 고용관리 개선, 능력 개발 및 향상에 관한 조치를 강구함으로써 개호노동자의 복지 증진에 기여하기 위한 노력을 기울이고 있다.

‘개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률’은 후생노동대신(우리나라의 보건복지부 장관)에게 개호노동자의 고용 동향은 물론 고용관리 개선 촉진과 능력개발 및 향상, 복지증진을 도모하기 위한 내용을 담은 ‘개호고용관리 개선계획’을 수립하도록 하고 있다.

또, 2000년에는 ‘개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률’에 기초해 ‘개호노동자 관리개선계획’을 수립하고 2007년에는 ‘사회복지사업 종사자 확보 촉진 위한 조치에 관한 기본 지침’을 마련해 시행하고 있다. ‘개호노동자 관리개선계획’은 개호노동자의 이직률 제고와 개호노동자의 교육과 연수 실시, 개호노동자의 근로 만족도 향상을 도모하기 위한 고용관리 개선 시책을 제시한 바 있다.

고용관리 개선 시책으로 고용관리 개선을 위한 상담과 지원사업, 개호노동자의 고용관리 개선을 지원하는 조성금 활용 촉진, 개호노동자 능력개발 및 향상, 개호노동자의 복지 증진 등으로 구성되어 있다.

<표3-3> 2000년의 개호노동자 관리개선계획 세부내용

구분	내용
고용관리 상담 및 지원사업 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 개호노동자의 실태를 분명하게 밝혀, 개선해야만 하는 구체적이고 세분화된 고용관리 목표를 세울 수 있도록 정보를 제공할 수 있는 현장에 바탕을 둔 구체적인 실태조사 및 분석 실시</li> <li>② 사업주 및 개호노동자들의 감염이나 요통 대책 및 정신위생 대책 등 건강 확보에 관한 의사 등 전문가에 의한 상담을 포함한 고용관리 개선에 관한 상담 및 세미나 실시</li> <li>③ 개호분야의 단체, 사업주와 행정기관 간의 직접 의견교환을 할 수 있는 검토의 장을 만들고 그 검토내용을 토대로 고용관리 개선 추진에 참고하는 모델을 마련, 관련 단체나 사업주 등에 제공</li> </ul>
개호노동자의 고용관리 개선을 지원하는 조성금 활용 촉진	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사업주가 새로운 고용관리개선 및 개호노동자 교육에 중심적인 역할을 담당할 일정한 자격을 가진 자(보건의료서비스 또는 복지서비스 제공에 1년 이상 종사한 경험이 있는 자로 사회복지사, 개호복지사, 개호직원 기초연수 이수자, 1급 방문개호원 등의 자격이 있는 자)를 고용하려고 하는 경우 그 임금의 일부를 개호기본인재 확보 조성금을 통해 지원</li> <li>② 사업주가 채용, 인사관리, 건강검진 등에 관한 고용관리 개선을 도모하려는 사업을 실시할 경우 그 사업에 필요한 비용의 일부를 지원하고 개호노동자에게 필요한 교육훈련을 받게 하려는 경우 그 교육훈련에 필요한 비용이나 기간 중 임금의 일부에 대해 개호고용관리 조성금을 통해 지원</li> </ul>
개호노동자 능력개발 및 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 개호노동안정센터 등을 통한 개호노동자 능력개발을 위해, 실무경험에 맞춘 단계적 기술향상을 도모하고 이직 또는 전직자 등이 조기에 재취업이 될 수 있도록 인재의 전문성 확보를 위해 개호노동자 능력개발을 실시, 민간교육훈련기관을 활용한 인재 육성</li> <li>② 고용보험 교육훈련 급부에 개호·복지관계 교육훈련강좌 등을 지정, 개호분야의 고용안정과 취업 촉진을 도모하고 기타 개호노동자의 복지증진을 위한 강좌 개설</li> </ul>
개호노동자의 복지 증진	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 고용관리 개선 인정사업주와 개호노동자 직업소개사업자 및 단체에 대해 채무보증제도를 활용해 관계노동자의 고용관리 개선을 도모</li> <li>② 고용된 노동자 이외의 개호노동자에 대한 산재보험 특별가입제도와 건강검진을 촉진함으로써 개호노동자의 복지증진 도모</li> </ul>

또, 2007년 '사회복지사업 종사자 확보 촉진 위한 조치에 관한 기본 지침'을 통해 개호노동자의 '노동환경정비'는 물론 '개호노동자의 career 향상 체계 구축' 등에 대한 구체적인 내용을 지침으로 제시해 놓고 있다. '노동환경정비'를 위해 개호노동자 급여를 적절한 수준으로 향상하고 주 40시간 근로 적용에서 제외된 소규모 시설에도 주 40시간 근로제 도입은 물론 주 2일 완전 휴무제 시행을 통해 노동시간을 단축하고 유급휴가, 육아휴직, 개호휴직 및 직장보육을 추진하기 위한 체계를 마련해야 하도록 지침을 제시해 놓고 있다. 또, 노동관련 법규 준수, 건강관리대책 마련, 직원배치기준, 복지후생을 비롯해 고용관리를 잘하고 있는 기관에 대한 정보를 제공해 다른 기관에서 활용할 수 있도록 하고 있다. 이외에도 개호노동자들의 업무 효율화를 위해 IT기술이나 보조기구 등 복지용구를 적극 활용하여 업무를 효율적으로 진행할 수 있도록 유도하고 각종 서류작성에 걸리는 시간을 단축하기 위해 IT기술 활용하고 업무양식을 간소화 하고 있다.

'개호노동자의 career 향상 체계 구축'을 위해 유자격자 배치를 권장하고 복지개호 서비스 분야에 있어서 종사자 경력 체계를 구축하는 동시에 이들의 경력에 맞춰 평생 연수를 받을 수 있도록 체계를 구축하고 시설장 및 종사자들에 대한 연수 기회를 제공하고 있다. 또 각 기관 및 단체에 일하면서 개호노동자들이 연수 받기 어려운 상황 등을 고려, 업무 중에 필요한 지식이나 기술을 습득할 수 있도록 직장 내 훈련은 물론 외부 연수 기회 확대를 명기해 놓고 있다.

## **(2) 장애인복지관련 종사자 인권보호를 위한 제도**

### **① 고용관리 개선을 위한 제도**

장애인복지관련 종사자들의 고용관리 개선을 위해 별도 지침과 제도를 만들어 시행하고 있다. 특히 이러한 지침과 제도에 있어서는 새로운 장애인복지 관련 종사자들이 관련 분야에 관심을 갖고 일할 수 있도록 복지인재

확보 방안을 마련하는 한편, 서비스 제공기관들이 보다 많은 노동자를 채용할 수 있도록 복지인재 진입 촉진, 복지 인재 매칭기능 강화, 중소기업 노동환경 향상 조성금 지원 등을 마련해 놓고 있다.

<표3-4>고용관리를 위한 제도

구분	대상	내용	관련기관
복지 인재 진입 촉진	개호 분야에 관심이 있고 개호 직무내용을 알고 싶어 하는 사람	개호사업소에서 개호세미나나 자원봉사체험 등을 통해 개호 직무내용이나 실무 분위기 등을 알 수 있도록 제공	도도부현 복지인재확 보담당국
복지 인재 매칭기능 강화	자신에게 맞는 직장을 찾고자 하는 사람, 직장 환경이나 인간관계에 대해 상담하고 싶은 사람	전문인이 구직자 희망과 적성에 맞게 직업 소개, 취업 후 상담, 지원을 실시함	도도부현 복지인재 센터
개호 노동환경 향상 장려금 지원	복지기기를 구입하거나 개호복지서비스를 제공 하여 고용관리 개선에 기여하고자 하는 중소 규모사업주에게 지원	‘고용관리책임자’를 선임해 복지 또는 개호서비스를 제공하는 중소기업 사업자 - 노동환경 평가 및 처우개선 40만엔, - 연수체계제도 도입 30만엔, - 건강관리체계 구축 30만엔, - 개호 노동자를 위한 보조기구 구입시 최대 300만엔 한도로 실비용의 1/2를 지원	도도부현 노동국, 공공직업 안정센터

일본은 ‘고용관리 개선 기관 인정제도’를 도입해 실시하고 있다. 장애인 및 노인관련 시설이나 기관들이 직접 노동환경개선, 교육훈련 실시, 복지 후생 등 고용관리 개선을 추진하려는 의사가 있는 경우 구체적인 계획을 수립, 도·도·부·현에 제출하며 ‘고용관리 개선 인정기관’으로 지정해 주는 제도다. ‘고용관리 개선 인정기관’으로 지정된 기관들은 ‘개호노동환경 향상 조성금’을 지원받을 수 있게 된다. 또, 인정기관이 당초 도도부현 지사에

게 시행하기로 한 계획을 이행하지 않을 경우 벌금 50만엔을 부과하는 등 고용환경 개선을 강제하고 있다.

‘개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률’에 따라 설립된 ‘개호노동안정센터’를 통해 매년 ‘개호 사업장에 있어서 개호노동실태조사’와 ‘개호노동자의 취업실태 및 취업의식조사’ 등을 실시하고 있다. 개호서비스를 제공하는 사업장을 대상으로 개호 사업장에서 일하는 노동자의 고용관리 상황, 임금제도, 임금관리 상황, 금전관리 상황, 복리후생 상황 및 임금 상황은 물론 개호노동자를 대상으로 취업상태, 노동조건 상태 및 취업의식 상태 등을 조사하고 있다.

## ② 장애인복지 종사자 등 개호 실무자 능력 향상

일본은 장애인복지 종사자 등 개호노동자의 경력 및 자격을 초임자, 개호복지사, 인정개호복지사 등 3부류로 나누어 연수 및 교육 기회를 제공하고 있다. 많은 장애인복지 종사자 및 관련 기관 종사자들이 다양한 교육과 연수를 받을 수 있도록 학자금 대여, 공공직업훈련을 통한 개호노동 강습, 구직자 지원제도, 잠재적 유자격자 등 재취업 촉진, 잡코 카드 제도 직업훈련, 개호복지사시험 실무자 연수에 관한 대리요원 확보, 교육훈련급부제도, 연수 코디네이터 사업 등을 마련해 놓고 있다.

<표3-5>개호 노동자의 교육 연수를 지원하기 위한 제도

구분	대상	내용	관련기관
개호복지사 등 수확자금대여 제도	개호복지사, 사회복지사를 목표로 양성기관에서 배우기 위해 수확자금이 필요한 경우	개호복지사 양성시설에서 수학을 희망하는 사람에 대해 수확자금을 대여함. 수확자(월) 50,000엔 입학 준비금 200,000엔 취직 준비금 200,000엔	도도부현 사회복지협의회 등



구분	대상	내용	관련기관
공공직업훈련 개호노동강습	공공직업안정센터에 구직등록을 한 사람으로 고용보험 수급자	개호복지사 자격 취득을 위해 훈련, 개호직원 초임자 연수, 실무자 연수 등의 직업훈련을 무료로 제공	공공직업안 정센터
구직자 지원제도	고용보험을 수급할 수 없는 사람으로 공공직업안정센터에 지원 지시를 받은 자	개호 직원 초임자 연수, 실무자 연수 등을 포함해 직업훈련을 무료로 수강 가능. 일정 요건을 만족하면 훈련기간 중 직업훈련수강급부금(월 10만엔) 수급이 가능	공공직업안 정센터
잠재적 유자격자 등 재취업 촉진	개호분야에서 일하고 있는 개호복지사 등 타 분야에서 전직 희망자	연수나 직장 체험을 통해 최신 제도나 복지 및 개호서비스의 지식과 기술, 개호 현장을 알 수 있는 기회 제공	도도부현 복지인재확 보 담당국
잡코 카드 제도의 직업훈련(고 용형 훈련)	일하면서 능력을 체득해 정직원을 목표로 하는 사람(정직원 경험이 적은 사람이나 무직자 대상)	개호사업소에서 일하면서 직장 실습과 학습을 연계한 실천적 직업훈련을 받고 정직원이 되기 위해 필요한 능력을 체득함. 훈련기간 중 급여는 제공됨.	공공직업안 정센터
개호복지사시 험 실무자 연수에 관한 대리요원 확보	개호복지사 시험 등 관련 자격 취득을 희망하는 자	직원을 연수에 파견할 때에 필요한 대리요원을 확보해 개호종사자가 개호복지사 시험을 볼 수 있도록 하고 ‘실무자연수’를 받을 수 있도록 함	도도부현 복지인재확 보담당국
교육훈련급부 제도	고용보험에 3년 이상 가입하고 개호분야의 기술 및 자격 취득을 희망하는 경우	지정된 교육훈련을 수강을 마친 사람에 대해 교육훈련시설에 지불한 입학료, 수강료의 20%(상한 10만엔)을 지원함.	공공직업안 정센터
연수 코디네이터 사업	상담을 희망하는 개호사업자	개호 관련 시설에서의 교육훈련 실시에 대해 훈련 노하우 등에 관한 상담, 정보 제공	개호 노동안정 센터

### ○ 개호직원 초임자 연수

장애인복지관련 기관이나 요양시설 등에서 일하는 자로 기본적인 지식과 기술을 습득해 상급자로부터 지시를 받으며 개호 업무를 실천에 옮기는 사람들에게 제공되는 것으로 강습은 130시간으로 진행된다. 주요 교육내용은 직무 이해 6시간, 개호에 있어서 존엄유지와 자립지원 9시간, 개호의 기본 6시간, 개호와 복지서비스의 이해와 의료와의 연계 9시간, 개호 시뮬레이션 기술 6시간, 노화에 대한 이해 6시간, 치매 이해 6시간, 장애이해 3시간, 마음과 몸의 구조와 생활지원 기술 75시간, 복습 4시간 등으로 구성되어 있다.

### ○ 실무자 연수

개호복지사 시험을 보려는 실무자가 의무적으로 수강해야 하는 연수로 이용자에 대한 기본적인 개호 제공 능력 습득은 물론 의료적 케어에 관한 지식과 기술 습득을 목적으로 하며 수강시간은 450시간이다. 특히 실무자들이 일하면서 연수를 받기 어려운 점을 고려, 수강기간을 수년 동안 받을 수 있도록 허용하며 통신교육이나 지역의 가까운 교육센터를 이용할 수 있도록 편의를 제공하고 있다. 교육내용은 사회복지제도, 치매, 의료 지식, 장애 이해, 개호기술 및 가정, 가래 흡입, 경관급식 등을 실시하며 면접수업도 진행된다.

### ○ 케어지원 강습

개호복지사나 인정개호복지사 등은 서비스 산업 현장이나 개호사업소 등에서 일하는 직원들을 대상으로 실시하는 직원연수의 일환이다. 개호복지사의 경우는 이용자 상태에 따라 개호나 타 직종과의 연계를 실시하며 이에 필요한 기술과 지식을 습득하는 반면, 인정개호복지사는 다양한 생활장애를 가진 이용자에게 질 높은 개호를 실천하고 개호기술 지도나 직종 간 연계의 중심자로서 팀 케어의 질을 개선하는 기능을 담당하고 있다.

케어 지원 강습 대상은 개호 또는 복지시설 등에서 일하고 있는 사람이거나 개호에 관련된 사람, 기타 기업, 지역, 임의단체 등 개호 강습을 희망하는 자와 종업원 개호에 관한 문제를 해결하고 싶어 하는 기업과 단체 등이 해당된다. 주요 교육 내용은 개호 일반, 의료 및 개호지식, 연수회 및 강습회 등으로 구성되며 1-2일 정도로 진행된다.

○ 고용관리책임자 연수

장애인복지시설이나 요양시설 등 복지시설 고용관리를 향상시키기 위해 고용관리 책임자 연수를 실시한다. 주로 고용관리에 관한 것으로 개호노동자 고용관리 개선에 관한 법률에 기초해 '개호고용관리개선 등 계획'을 수립한다. 고용관리 책임자 연수를 마친 사람들에게는 수강증이 제공된다. 개호관리 책임자는 고용환경 개선을 위해 각 기관에서 담당자를 지정, 운영토록 하고 있으며 고용관리 책임자가 지정되어 있지 않으면 각종 지원금을 받지 못하게 된다.

○ 기타 각종 연수

이 외에도 개호노동자들의 능력 개발을 위한 연수로 개호보험제도, 의학기초지식, 개호 기술과 기록, 긴급 시 대응, 커뮤니케이션, 조리기술, 감염병과 요통 등 예방과 대책, 재활, 복지 레크리에이션 케어 계획, 복지용구 선택과 이용, 정신위생, 성년후견인제도 등을 교육받게 된다.

또, 개호지원 전문인 연수(인정 개호복지사) 시험을 준비하고자 하는 사람들은 개호노동안정센터를 통해 개호지원 전문인 실무연수 수강시험 준비 강습, 개호복지사 시험 준비 강습 등을 받을 수 있다.

### **(3) 장애인복지시설 종사자 및 기관을 위한 배상책임 제도**

일본은 현장에서 장애인이나 노인들에 대한 서비스를 제공하면서 발생할 수 있는 신체적 장애나 재산상의 피해 등을 고려해 책임배상 제도를 운용하고 있다. 책임배상제도는 의무적으로 가입하는 것은 아니지만, 장애인복지시설 종사자나 기관들의 가입을 권장하고 있다.

#### **① 장애인복지시설 등 복지시설 종사자 배상책임 보상**

요양보호나 가사 지원을 제공하는 장애인복지시설 종사자 등 개호노동자에게 직업을 소개해주는 기관, 즉 파견기관들이 업무를 시행하는 중에 타인의 신체장애 또는 타인의 재물을 손상시키는 일이 발생, 개호노동자 및 파견기관들이 법률상 손해배상 책임을 지게 되는 경우 피해보상을 받을 수 있도록 하고 있다.

#### **② 장애인복지시설 및 관련 기관 배상책임 보상**

복지 서비스를 제공하는 기관이 업무 중에 타인의 신체에 상처를 내거나 타인의 물건을 파괴, 또는 케어플랜 작성 오류로 인해 이용자에게 과도한 경제적 부담을 부과하여 법률상 손해배상 책임을 져야 하는 경우 그 배상금을 보상하는 제도

#### **③ 상해 보상**

복지서비스를 제공하는 기관에 고용되어 있는 복지관련 종사자(개호노동자)가 개호업무를 담당하는 중에 거주지는 물론 근무 장소 등 통상적으로 왕복하거나 강습회나 회의 등 업무상 이동 중에 사고를 당하게 되는 경우 보상하는 제도

#### **④ 감염증 위문금 제도**

상해보상 제도에 가입한 장애인복지 관련 기관의 종사자들이 업무 중 질병에 감염되어 의사의 치료를 받게 되는 경우, 「감염증 보상 규정」에 근거해 개호 사업자가 부담하는 위문금을 보상하는 제도

#### (4) 기타

일본은 복지서비스를 제공하는 종사자뿐만 아니라 일본 내 모든 직장인들의 인권보호를 위해 다양한 조치를 마련해 놓고 있다.

##### ① 성추행 및 권력으로부터의 보호

직장 내 성추행을 예방하기 위해 2007년 '고용 분야에 있어서 남녀의 균등한 기회 및 처우 확보 등에 관한 법률' 및 2006년 '사업주가 직장에서 성적인 언동을 일으키는 문제에 관한 고용관리 상 강구해야만 하는 조치 지침'을 마련해 놓고 있다.

직장에서 일어나는 '노동자'의 의지에 반해 직장 내에서 이루어지는 '성적인 언동', 그리고 성적인 언동에 대한 노동자의 대응으로 인한 불이익을 주는 행위를 직장 내 성추행으로 규정하고 직장 내 성추행을 금지시키는 것을 사업주의 의무로 규정하고 있다. 이를 위해 성추행 금지를 위해 사업주가 고용관리 상 강구해야만 하는 조치를 후생노동성(장관) 지침을 통해 10가지 항목을 제시해 놓고 있다.

또, 각 사업주에게 직장 내 성추행과 관련된 내용을 취업규칙에 명시하도록 하고 있으며 성추행을 당한 피해자들이 자유롭게 상담할 수 있도록 인사부 및 노동조합이 참여하는 고충상담창구를 설치해 놓도록 하고 있다. 특히, 고충상담을 통해 접수된 내용이 사실일 경우 회사 측, 노동조합 측, 정신과 등 관계자들이 참여하는 성추행 대책위원회를 통해 징벌 여부를 결정하는 체계를 구축하도록 하고 있다. 특히 징벌은 취업규칙을 토대로 하며 피해자에 대해서는 상황 설명을 청취한 후 필요에 따라 배치를 전환하거나 행위자의 사죄, 관계개선 지원, 불이익 회복, 직장환경 회복, 정신위생 지원 등을 실시하도록 하고 있다.

<표3-6> 성추행 예방을 위한 후생노동성대사(장관) 지침 10

1. 사업주 방침의 명확화 및 기타 홍보	(1) 직장에서 성희롱 내용, 성희롱이 있으면 안 된다는 취지의 방침을 명확히 하고 관리 감독자를 포함한 노동자에게 주지시키고 인식시키기 (2) 성희롱 행위자에 대해서는 엄정하게 대응하는 방침과 처치 내용을 취업규칙 등 문서로 규정하고 관리감독자를 포함한 노동자에게 주지시키고 인식시키기
2. 상담에 따라 적절한 대응을 위해 필요한 체제 정비	(3) 상담창구 마련하기 (4) 상담창구 담당자가 내용이나 상황에 따라 적절히 대응할 수 있도록 하기, 또, 폭넓은 상담에 대응하기
3. 직장에서 성희롱에 관한 사후 조속 또는 정확한 대응	(5) 사실관계를 조속히 정확히 확인하기 (6) 사실 확인이 된 경우에는 빠르게 피해자에 대한 배려 조치를 적절하게 실시 (7) 사실 확인이 가능한 경우에는 행위자에 대한 조치를 적절하게 실시 (8) 재발방지를 위한 조치 강구
1에서 3까지의 조치와 병행하여 조치해야 하는 사항	(9) 상담자, 행위자 등의 사생활을 보호하기 위해 필요한 조치를 강구하고 주지하기 (10) 상담한 것은 물론 사실관계 확인에 협력한 것 등을 이유로 불이익 처분이 되지 않는 다는 것을 노동자에게 고지하고 인식 개선하기

**② 권력을 이용한 공격으로부터의 보호**

일본에서는 직장 내에서 직무상 우위 관계를 이용해 직원들에게 업무상 적정 범위를 넘은 신체적 정신적 고통을 주는 행위를 금지하도록 하고 있다. 이는 권력을 이용한 고통으로 직원들에게 스트레스가 생기고 이로 인해 일의 능률이 저하된다는 판단에 따른 대책이다.

이를 위해 일본 정부는 사업주에게 마음 편하게 상담을 할 수 있는 고충상담창구를 설치하도록 하고 있으며 권력을 이용한 공격이라고 판단될 경우 사업주와 노동조합, 외부의 전문가들이 참여한 가운데 권력을 이용한 공격에 대한 대책회의를 개최, 징벌을 결정하도록 하고 있다. 또, 이러한 과정을 통해서도 문제가 해결되지 않을 경우 도·도·부·현의 노동국에 요청, 해결할 수 있도록 하고 있다.

또, 권력을 이용한 공격을 금지하기 위해 징벌 내용과 정도를 노동규칙이나 근로계약서에 구체적으로 명시, 노동자들의 인식 개선에 기여하도록

록 하고 있다. 또, 각 지역별 연수를 통해 권력을 이용한 공격을 사전에 예방할 수 있는 기회를 제공하고 있다.

<표3-7> 권력을 이용한 공격

신체적 공격	폭행, 상해	과도한 요구	업무상 명확히 불필요하거나 불가능한 일을 강요하거나 일을 방해하는 것
정신적 공격	명예손상, 모욕, 심한 폭언	과소한 요구	업무상 합리적 이유 없이 능력이나 경험과 먼 일을 지시하는 것, 일을 시키지 않는 것
인간관계 따돌림	제외, 배제, 무시	사적인 침해	사적인 일에 과도하게 관여하는 것

### ③ 직장 스트레스나 따돌림으로 부터 보호

자살자 수가 1998년부터 2000년까지 3년간 3만 명이 넘는 등 높은 수준에 달하고 있어 일본 정부는 노동자들의 정신 위생을 강화하기 위한 조치를 마련하고 있다. 2010년 후생노동성에 ‘자살, 우울증 등 대책 프로젝트 팀’을 설치해 직장 노동자들의 자살 대책예방을 위한 논의를 진행, 2010년 직장 내 정신 위생 대책 검토의견을 제시한 바 있다. 이에 따르면, 직장 내에서는 배치전환으로 인해 과로와 직장 내 인간관계로 인해 우울증이 발생하고 이로 인해 자살을 생각하거나, 승진 후 과로가 이어지는 반면 일의 실패와 직장 내 인간관계의 문제로 자살을 생각하는 경우, 직장 내 따돌림으로 인해 우울증이 생기고 그로 인해 자살을 생각하는 유형으로 나뉘지고 있다는 평가다.

이에 일본은 정신 위생 대책을 촉진하기 위해 스트레스에 관련된 상태 등을 확인하고 필요에 따라 제3자인 의사 면담이 이루어질 수 있도록 유도하고 의사와의 면담내용 등에 대해서는 사업주에 제공하지 않도록 개인정보를 보장하는 한편, 스트레스 원인이 직무에 있다는 것이 확인될 경우 의사는 면담자의 동의를 얻어 사업주에게 통보하도록 하고 있다.

## 2) 장애인거주시설 종사자 인권보호를 위한 지침/매뉴얼

일본은 장애인거주시설 종사자나 요양시설 종사자 등 복지서비스를 제공하는 사람들의 인권보호를 위해 다양한 지침과 매뉴얼을 마련, 제공하고 있다. 이러한 매뉴얼과 지침은 문제가 발생할 경우 책임 소재를 판단하는 근거로 활용되고 있다.

### (1) 고용관리 개선 매뉴얼 제공

복지나 개호 서비스를 제공하는 기관 사업주들이 고용관리체계 등에 대한 이해가 없는 점을 고려, '개호노동안정센터'를 통해 '장애인시설 등 복지 관련 종사자들을 위한 고용관리 개선 매뉴얼'을 제작해 제공하고 있다.

고용관리 개선 매뉴얼에는 모집채용 시의 유의점, 퇴직 방지법, 노동조건을 명시해 문제발생을 방지하는 법, 개인정보 등 비밀보장 의무, 오해가 생기지 않도록 고용 형태를 명확히 하는 법, 법정 복리후생, 시용기간 활용법, 정신위생과 휴직, 퇴직제도, 취업규칙 작성, 감염발생 시 산재 신청방법, 육아 및 개호휴직, 건강관리, 취업규칙을 작성할 때의 장점, 능력개발과 교육훈련, 시간제 노동자 및 비정규노동자의 처우, 인사고가, 등록제 개호인의 고용관리, 시간외 노동에 대한 인식, 개호사업에서 요구되는 커뮤니케이션 등 다양한 내용을 담아 제공하고 있다.

또, 각 사업별 원칙과 사례 등을 제시, 현장에서 바로 활용할 수 있도록 마련해 놓고 있다. 특히 고용계약서 양식은 물론 계약 내용을 구체적으로 제시해 놓고 있다. 주요 계약 내용에는 고용기간, 근무 장소, 담당업무 내용, 업무 개시시간, 휴식시간, 시간외 근무 유무(가능한 주간 스케줄로 표시), 휴일, 휴가, 임금(기본급, 각종 수당 계산 방법 등), 퇴직 및 해고 기준, 고용계약 및 갱신 기준, 각종 복리제도 등을 명기하도록 하고 있으며 계약서 내용에는 각 조항별 용어 해설을 기재, 계약내용을 이해할 수 있도록 하고 있다.



## (2) 위기관리 매뉴얼

시설 내에서 자해 행위, 타해 행위, 패닉 등의 행동장애로 장애인이나 주위의 사람을 보호하기 위해 신체 구속이나 행동 제약이 필요한 경우에 대한 가이드라인을 제시하고 있다. 이러한 행위가 남용될 경우 이용자들에게 대한 학대로 이어질 수 있기 때문에 구체적인 가이드라인과 지침을 제시, 장애인이나 종사자들을 보호하는 동시에 남용을 방지하자는 목적에서 마련되었다.

위기관리 매뉴얼에는 신체 구속이라고 할 수 있는 형태를 구체적으로 제시해 종사자들의 신체 구속에 대한 판단기준을 제시하는 한편, 긴급한 상황이나 어쩔 수 없이 신체 구속을 해야 하는 경우의 원칙을 제시해 놓고 있다. 절박성, 대체방법이 없는 경우, 일시적인 상황일 경우에만 신체 구속을 할 수 있도록 명시하는 한편, 어쩔 수 없이 신체 구속을 해야 할 경우 종사자가 개인 판단이 아닌 시설 전체의 판단에 따라 이루어지도록 하고 있다. 또, 긴급 상황이라 어쩔 수 없이 신체 구속을 하는 경우 세부 절차는 물론 판단기준도 제시해 놓고 있다.

행동제약의 경우도 행동장애로 인해 이용자나 종사자를 때리거나 물거나 하는 경우가 발생할 수 있기 때문에 행동 제약을 할 수밖에 없는 기준과 행동 제약이 발생할 경우의 절차, 판단기준을 제시해 놓고 있다. 특히 과거 경력 상 특별한 위험이 있는 이용자의 경우 입소 시 좋아하는 것과 싫어하는 것, 장단점, 의사소통 정도, 특히 의사소통에 있어서는 표현하는 것과 수용하는 정도를 파악하고, 민감한 부분과 둔감한 부분, 건강상의 문제 등을 종합적으로 기술하는 한편, 과거 발생한 위험 행동에 대한 내용을 세부적으로 점검하고 위험 상황이 발생할 경우 이루어지는 구체적인 행동제약 내용을 기술, 이용자의 동의를 얻도록 하고 있다.

특히 매뉴얼에는 행동장애가 있는 이용자들의 의사소통정도를 확인하고 그에 따른 구체적인 배려 방법, 심한 행동장애 판단기준은 물론, 자해

및 타해 등의 사고가 발생할 경우 대응 절차와 방법을 구체적으로 제시해 놓고 있다.

### **(3) 복지시설 종사자 등 개호종사자 요통 예방 매뉴얼**

복지시설 종사자 등 개호 종사자들이 서비스 제공 중 요통 발생이 빈번하고 이로 인한 재해 발생이 예측됨에 따라 복지시설 종사자 등 개호종사자들을 위한 요통예방 매뉴얼을 제시해 시행하고 있다. 매뉴얼에는 요통의 정의, 요통에 영향을 미치는 요인, 요통 예방대책을 위한 방법, 작업관리·작업환경관리·건강관리·노동위생교육·분야별 요통예방 중점사항, 서비스 제공 상황 별 요통 예방 체크리스트를 마련, 각 상황별로 어느 정도 업무가 허리에 부담을 주는지 등을 체크하여 관리하도록 하고 있다.

또, 매뉴얼에는 요통을 발생시키는 잘못된 자세는 물론 각 상황별 자세 등을 구체적으로 제시하는 한편, 요통 예방을 위한 체조, 요통 예방을 위한 이용자 이동을 위한 보조기구의 사용방법 등도 구체적으로 기술되어 있다. 또, 요통이 생겼을 경우 대응방법도 제시되어 있다. 이는 후생성의 직장 내 요통 예방대책 지침에 따른 것이다.

### **(4) 사회복지시설 안전 대책 매뉴얼**

인간의 행동특성 상 멍할 때도 있고 깜박 잊을 때도 있으나 이러한 행동이 사고나 재해의 원인이 될 수 있으며 오히려 평상시 익숙한 업무를 수행할 때 사고나 위험이 발생하기 쉽다는 판단 아래 사회복지시설 안전 대책 매뉴얼을 제작, 보급하고 있다. 안전대책 매뉴얼은 기본적인 안전대책에 대해서는 법률에 정해진 내용을 토대로 하지만 각 시설별 상황이 다른 만큼 각 기관별로 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 KYT(위험, 예지, 훈련) 활동을 지속할 것을 명시해 놓고 있다.

업무 시작 전 ‘어떠한 위험이 잠재해 있는가’를 직장에서 서로 이야기하고 ‘위험 포인트’를 설정하고 대책을 함께 결정한 후 행동목표를 설정하고 서로 지켜나가도록 하고 있다. 사회복지시설 안전대책 매뉴얼에는 KYT 활동 방법, 절차 등을 구체적으로 제시해 놓고 있다.

### 3) 시사점

일본의 경우 장애인복지시설 종사자는 물론 요양보호사 등 관련 직종에 종사하는 사람을 보호하기 위한 조치가 다방면에서 이루어지고 있다. 급속한 고령화에 따른 노령인구의 증가, 장애인의 사회참여와 증진을 위해 다양한 제도가 생기면서 종사자에 대한 수요와 공급문제가 심각한 수준에 이르고 있기 때문이다.

고령화가 일본보다 더 급속하게 진행되고 있는 우리나라는 일본의 모습을 단순히 외국 사례로 치부할 것이 아니라 조만간 다가올 우리의 미래라는 점에서 검토할 필요가 있다. 특히 장애인복지시설 등 복지서비스 제공기관의 열악한 근무환경과 장기적인 비전 부재로 전공자조차 기피하는 현실은 지금 우리 사회의 모습이기도 하기도 하다. 앞으로 장애인복지시설 등 복지 서비스 제공기관 종사자들이 안정적으로 장기간 근무하면서 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 종사자들의 권리를 보장하면서 근무 의욕을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요하다. 이에 일찍부터 장애인복지시설 등 복지서비스기관 종사자들을 지원하는 제도나 법률을 마련해 시행하고 있는 일본의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 일본은 일반 노동자들의 인권을 보호하는 연장선에서 장애인복지시설 등 복지서비스 제공기관 종사자들에 대한 보호가 진행되고 있다. 모든 직장 내 성추행은 물론 권력을 이용한 인권침해(power Harassment) 행위를 금지하고 있고 이를 취업규칙 등에 명기해 정도에 따른 처벌도 이

루어지게 하고 있다.

둘째, 장애인복지시설 종사자 인권 보호의 기본을 고용관리 개선에 초점을 두고 있으며 이를 위한 구체적인 지원과 제재가 함께 이루어지고 있다. 장애인복지시설 종사자 인권을 보호하기 위해 법률을 제정해 놓고 있으며 처우 개선을 위해 노력하는 기관에는 각종 지원금을 제공하는 한편, 이를 이행하지 않는 기관에 대해서는 벌금을 부과, 장애인복지시설들이 종사자 처우에 앞장서도록 강제하고 있다. 또 각 기관에 고용관리책임자를 임명하는 동시에 고용관계 개선계획을 수립하도록 하고 고용관리매뉴얼을 제공해 장애인복지서비스 제공기관들이 자발적으로 종사자 처우 개선에 나서고 있다.

셋째, 일본은 장애인복지시설 등 복지서비스 제공기관 종사자들의 인권 보호를 위한 영역으로 교육과 훈련 및 건강관리를 중요한 부분으로 인식하고 있다. 종사자 인권보호를 위해 근무경력에 따른 연수 및 교육 기회를 제공하고 보다 많은 실무자들이 연수에 참여할 수 있도록 대체인력은 물론 학자금 지원도 이루어지고 있다. 또, 건강관리를 위해 요통 등을 예방하기 위한 교육과 보조기기를 지원하고 있다. 이외에도 경력에 따라 업무 범위를 규정하고 오랜 경험과 노하우가 있는 직원이 초임자들에게 슈퍼비전을 제시할 수 있는 체계가 이루어져 있다.

넷째, 일본은 종사자 인권침해 등의 상황이 발생할 때 각종 위원회를 구성토록 하고 있으며 위원회에는 기관 측과 종사자 측의 참여는 물론 제3자인 그 분야의 전문가가 참여하도록 하고 있다. 인권침해 상황에 따라 차이가 있으나 일반 직장에서는 제 3자로 정신과 및 임상심리사들이 참여하고 있으며 장애인복지시설 등 복지서비스 제공기관에는 복지 전문가가 참여토록 해 인권침해 등의 상황을 객관적으로 판단할 수 있도록 하고 있다.

다섯째, 복지서비스 제공에 있어 이용자 인권침해와 종사자 보호가 상충되는 부분들이 발생하는 점을 고려, 위기관리 매뉴얼 등을 제작해 각 상황별 이용자 인권침해와 종사자 보호의 판단기준을 제시하는 한편, 중

사자 보호를 위해 이용자 활동을 제한할 수밖에 없는 경우의 제한 범위와 방법 및 절차 등을 세부적 명기해 놓고 있다.

여섯째, 일본은 종사자 인권침해나 위기 상황 등을 문제로 보기보다는 해결해야 할 과제로 인식하고 가능한 모든 종사자들이 이러한 문제를 찾아내 서로 공유하고 해결하기 위한 방침에 의견을 모아 진행하는 상태에 있다. 일본 정부는 매뉴얼 수립을 통해 위기나 위험 또는 인권침해를 감추기 보다는 밖으로 드러내 공론화하고 이를 개선하는 것을 권장하고 있다.

이외에도 일본은 법률은 물론 각종 지침과 배상책임보험 등을 마련, 장애인복지시설 등 복지서비스 제공자들이 사고 발생에 대한 걱정 없이 안심하고 업무에 종사할 수 있도록 유도하고 있다.

## IV. 조사연구

본 연구에서는 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 근무실태를 파악하기 위해 양적 조사와 질적 조사 그리고 사례조사를 병행하였다. 각각의 조사내용 및 구체적인 결과는 다음과 같다.

### 1. 양적 조사

#### 1) 조사 방법 및 내용

##### (1) 조사대상 및 자료 수집 방법

거주시설 종사자 인권보호 및 근무 실태에 대한 기초자료를 얻기 위해 양적 조사는 2012년 12월 말 기준 전국 1,348개 거주시설 중에서 공동생활 가정(667개소)을 제외한 나머지 거주시설을 대상으로 조사를 실시하였다.

자료 수집은 집합조사와 이메일 조사를 병행하여 진행하였고, 본 조사는 2014년 7월 1일부터 7월 28일까지 약 4주에 걸쳐 이루어졌다. 총 800부가 회수되어 무응답 및 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 780부가 분석에 사용되었다.

##### (2) 측정 도구 개발 및 자료 분석 방법

조사는 문헌조사와 거주시설에 대한 연구진의 전문적 경험에 의해 제작된 구조화된 설문지<sup>12)</sup>에 의해 이루어졌다. 주요 조사내용에는 일반적 사항, 근로여건(근무 형태, 업무, 휴식 및 취침, 차별), 건강, 안전 등이 포함되었다. 각 조사내용에 대해 빈도분석과 기술 분석을 실시하였다.

---

12) 부록 참고

## 2) 조사 결과

### (1) 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 성별은 여성이 556명(71.3%)로 압도적으로 많았고, 둘째, 연령은 30대가 263명(35.4%), 40대 251명(33.8%), 20대가 136명(18.3%) 순으로 나타났다. 셋째, 학력은 대학교 졸업이 331명(42.8%), 전문대학 졸업 300명(38.8%) 순이었다. 넷째, 장애인거주시설 근무기간은 10년 이상 20년 미만이 194명(25.1%), 5년 이상 10년 미만이 191명(24.7%), 1년 이상 3년 미만이 164명(21.2%) 순으로 나타났는데, 상대적으로 장기근속자가 많음을 알 수 있다. 다섯째, 대학 전공의 경우, 사회복지가 553명(71.6%)으로 가장 많았고, 여섯째, 근무하는 거주시설 유형의 경우, 지적/자폐성 장애인시설이 386명(49.7%), 장애인중증요양시설 257명(33.1%) 순으로 나타나 대부분 발달장애인 대상 시설에서 근무하고 있음을 알 수 있다. 일곱째, 직종의 경우, 생활재활교사가 396명(50.8%), 간호사 162명(20.8%), 사무국장 114명(14.6%) 순으로 나타났다. 여덟째, 시설 소재지의 경우, 중소도시 349명(45.2%), 대도시 261명(33.8%), 농어촌 162명(21.0%) 순으로 나타났다. 조사대상자의 일반적 특성에 대한 세부 내용은 다음의 <표4-1>과 같다.

<표4-1> 조사대상자의 일반적 특성

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
성별(n=780)	남자	224	28.7	여자	556	71.3
연령(n=742) 평균연령= 약 38세	20대	136	18.3	40대	251	33.8
	30대	263	35.4	50대	92	11.8
최종학력 (n=773)	고등학교 졸업	42	5.4	대학원 졸업 이상	90	11.6
	전문대학 졸업	300	38.8	기타	10	1.3
	대학교 졸업	331	42.8			

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
거주시설 근무기간 (n=773) 평균기간 약 82개월	1년 미만	74	9.6	1년 이상 3년 미만	164	21.2
	3년 이상 5년 미만	123	15.9	5년 이상 10년 미만	191	24.7
	10년 이상 20년 미만	194	25.1	20년 이상	27	3.5
전공 (n=772)	사회복지	553	71.6	직업재활	7	0.9
	특수교육	3	0.4	경영 및 경제학	9	1.2
	간호학	46	6.0	기타	154	19.9
거주시설 유형 (n=777)	장애영유아시설	14	1.8	장애인중증요양시설	257	33.1
	지체/뇌병변 장애인시설	80	10.3	시각/청각·언어 장애 인시설	24	3.1
	지적·자폐성 장애인 시설	386	49.7	기타	16	2.1
직종(n=779)	사무국장	114	14.6	사무원	9	1.2
	사회재활교사	73	9.4	생활재활교사	396	50.8
	간호사	162	20.8	물리치료사	6	0.8
	작업치료사	2	0.3	기타	17	2.2
시설 소재지 (n=772)	대도시	261	33.8	중소도시	349	45.2
	농어촌	162	21.0			

## (2) 근로여건

### ① 근로계약서

근로계약서에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 입사 당시 근로계약서를 작성했는지를 분석한 결과 '예'가 708명(91.4%)로 압도적으로 많았지만, '아니오'도 43명(5.5%) 존재하는 것으로 나타났다. 둘째, 입사 당시 근로계약서를 받았는지를 분석한 결과, '예'가 581명(75.5%)로 나타났다. 하지만, '아니오'도 129명(16.8%)로 나타나 입사 당시 근로계약서를 받지 않은 종사자도 일정 부분 존재함을 알 수 있다. 셋째, 근로계약서의 내용을 알고 있는지를 분석한 결과, '아는 편이다' 259명(33.5%), '잘 알고 있다' 236명(30.5%)로 나타나 조사 대상자의 64% 정도가 근로계약서의 내용을 아는 것으로 나타났다. 한편 '모르는 편이다'는 77명(10%)이며 '전혀



모른다'는 10명(1.3%)으로 분석되었다. 이 항목에 대한 세부 내용은 다음의 <표4-2>와 같다.

<표4-2> 근로계약서

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
근로계약서 작성 여부 (n=775)	예	708	91.4	아니오	43	5.5
	잘 모르겠다	24	3.1			
근로계약서 수령 여부 (n=770)	예	581	75.5	아니오	129	16.8
	잘 모르겠다	60	7.8			
근로계약서 내용 인지 정도 (n=773)	전혀 모른다	10	1.3	모르는 편이다	77	10.0
	보통이다	191	24.7	아는 편이다	259	33.5
	잘 알고 있다	236	30.5			

## ② 임금 및 연장근로 수당

월 기본급에 대해 분석한 결과, 150만 원 이상 200만원 미만 258명(42.8%), 200만 원 이상 300만원 미만 226명(37.5%) 순으로 나타났고, 월 기본급 평균은 약 203만원으로 나타났다. 그리고 기본급 외 수당에 대해 분석한 결과, 25만원 미만이 216명(40.5%), 25만 원 이상 50만원 미만이 139명(26.1%), 50만 원 이상 100만원 미만이 76명(14.3%) 순으로 나타났고, 기본급 외 수당의 평균은 약 61만원으로 나타났다.

1주일에 평균 며칠 정도 연장근로를 하는지를 분석한 결과, 1주일에 1~2일이 322명(42.3%), 3~4일이 252명(33.1%) 순으로 나타났다. 그리고 조사 대상자의 약 96.5%가 연장근로를 하고 있는 것으로 조사되었다. 연장근로 시 수당을 받는지를 분석한 결과, '예'가 709명(97.1%)로 조사되어

대부분 받고 있지만, 2.9%에 해당하는 종사자는 연장근로를 했음에도 수당을 받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 연장근로 수당 지급 실태에 대해 분석한 결과, '연장근로 시간에 대해 모두 지급 받음'이 278명(39.7%)에 불과한 것으로 나타났다. 한편, 연장근로 수당을 받지 못하는 이유에 대해 분석한 결과, '시설에 연장근로수당이 정해져 있지 않음'이 9명(42.9%)로 가장 많았다. 이러한 결과를 통해 연장근로 수당에 대한 원칙과 지침이 강화될 필요성이 있음을 확인할 수 있다. 이에 대한 세부 내용은 다음의 <표4-3>과 같다.

<표4-3> 임금 및 연장근로 수당

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
기본급 (n=603) 평균=약 203만원	100만 원 미만	5	0.8	100만 원 이상 150만 원 미만	56	9.3
	150만 원 이상 200만 원 미만	258	42.8	200만 원 이상 300만 원 미만	226	37.5
	300만 원 이상	58	9.6			
기본급 외 수당 (n=533) 평균=약 61만원	25만 원 미만	216	40.5	25만 원 이상 50만 원 미만	139	26.1
	50만 원 이상 100만 원 미만	76	14.3	100만 원 이상 150만 원 미만	26	4.9
	150만 원 이상 200만 원 미만	18	3.4	200만 원 이상	58	10.9
1주일 평균 연장 근로 일수 (n=762)	연장근로가 전혀 없음.	27	3.5	1주일에 1~2일	322	42.3
	1주일에 3~4일	252	33.1	거의 매일	161	21.1
연장근로 수당 지급 여부 (n=730)	예	709	97.1	아니오	21	2.9
연장근로수당 지 급 정도 (n=700)	연장근로시간에 대해 모두 지급받음.	278	39.7	연장근로시간의 일정 부분에 대해서만 지급 받음.	422	60.3

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
연장근로수당 비 지급 이유 (n=21)	시설에 연장근로수당이 정해져 있지 않음.	9	42.9	시설 분위기 때문에 받지 않음.	4	19.0
	주 5일제 근무로 대체됨.	2	9.5	기타	6	28.6

### ③ 육아휴직

본인 또는 배우자가 자녀를 출산한 이후 육아휴직을 신청했는지를 분석한 결과, '신청함'이 45명(6.1%), '신청 안함'이 130명(17.7%), '해당사항 없음'이 561명(76.2%)로 나타났다. 해당사항이 있는 경우에도 상대적으로 적은 수만 육아휴직을 신청했음을 알 수 있다. 그리고 육아휴직을 신청한 경우, 신청기간에 대해 분석한 결과, 7개월 이상 12개월이 23명(57.5%)로 가장 많았고, 1개월~3개월도 10명(25.0%)으로 조사되어 전반적으로 1년 미만으로 육아휴직을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 육아휴직 시 평균적으로 기본급의 얼마를 받는지를 분석한 결과, 50% 이상 100% 미만이 11명(42.3%)로 분석되었다. 육아휴직을 신청하지 않는 주된 이유를 분석한 결과 '시설 사정을 감안해서'가 33명(29.5%)로 가장 높게 나타났다. 이러한 결과에서 육아휴직 제도 보완의 필요성을 확인할 수 있다. 육아휴직 제도와 관한 세부 내용은 다음의 <표4-4>와 같다.

<표4-4> 육아휴직

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
신청 여부 (n=736)	신청함.	45	6.1	신청 안함.	130	17.7
	해당사항 없음.	561	76.2			
신청 기간 (n=40) 평균=7.5개월	1개월~3개월	10	25.0	4개월~6개월	7	17.5
	7개월~12개월	23	57.5			

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
급여 비율 (n=26) 평균=약56%	50% 미만	10	38.5	50% 이상 100% 미만	11	42.3
	100%	5	19.2			
미신청 이유 (n=112)	경제적 어려움 때문에	9	8.0	부모 등 자녀를 돌볼 수 있는 사람이 있기 때문에	24	21.4
	시설(사용자)에 육아휴직 자체가 없기 때문에	14	12.5	시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서	11	9.8
	시설 사정을 감안해서	33	29.5	복직이 보장되지 않을까봐	3	2.7
	승진 등 경력관리에 불이익이 있을 것 같아서	1	0.9	기타	17	15.2

#### ④ 근무형태 및 휴가

근무형태를 분석한 결과, 주 5일 근무제가 440명(57.5%)로 가장 많았고, 교대제 근무제 222명(29.0%), 주 6일 근무제 54명(7.1%) 순으로 나타났다. 교대제 근무를 하는 경우 그 형태를 분석한 결과, 2조 격일제 64명(30.0%), 3조 3교대 48명(22.5%), 2조 2교대 34명(16.0%) 순으로 나타났다. 또한, 교대제 근무를 하는 경우 근무자들에게 주 1회 유급휴가를 부여하는지를 분석한 결과, '예'가 97명(49.5%)로 나타난 반면 '아니오'도 87명(44.4%)로 나타나 10명 중 4명 이상이 주 1회 유급휴가를 보장받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 시설에서 연차유급휴가를 부여받는지를 분석한 결과, '예'가 601명(79.7%)인 반면, '아니오'도 124명(16.4%) 존재하는 것으로 나타났고, 연차휴가를 사용하지 못하는 경우 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받는지를 분석한 결과, '지급받지 못함'이 582명(80.8%)로 나타나 대부분 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못하고 있음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표4-5>와 같다.

<표4-5> 근무형태 및 휴가

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
근무형태 (n=765)	주5일 근무제	440	57.5	주6일 근무제	54	7.1
	교대제 근무제	222	29.0	기타	49	6.4
교대제 근무형 태 (n=213)	2조 격일제	64	30.0	2조 2교대	34	16.0
	3조 2교대	17	8.0	3조 3교대	48	22.5
	4조 3교대	15	7.0	기타	35	16.4
교대제 근무의 경우, 주 1회 유 급휴일 부여 여 부(n=196)	예	97	49.5	때때로 부여	12	6.1
	아니오	87	44.4			
연차 유급휴가 부여 여부 (n=754)	예	601	79.7	때때로 부여	29	3.8
	아니오	124	16.4			
미사용 휴가일 수에 대한 수당 지급 여부 (n=720)	전부 지급	84	11.7	일부 지급	54	7.5
	지급받지 못함.	582	80.8			

### ⑤ 업무상 재해

최근 3년간 업무상 재해를 경험한 적이 있는지를 분석한 결과, '예'가 83명(10.9%)으로 나타났고, 업무상 재해의 유형을 분석한 결과, '사고성 재해'가 36명(46.2%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한, 업무상 재해를 경험했을 때 산재 신청 및 병가를 쓸 수 있는지를 분석한 결과, '예'가 47명(58.8%)로 나타나, 전체 대상자의 약 40% 정도는 업무상 재해를 입어도 산재신청 및 병가를 사용할 수 없는 것으로 나타났다. 그리고 이처럼 산재신청 및 병가를 사용하지 못하는 이유를 분석한 결과(중복 응답), '업무에 지장을 줄까봐'가 19개(47.5%)로 가장 높게 나타났다. 자세한 내용은

다음의 <표4-6>과 같다.

<표4-6> 업무상 재해

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
경험 여부 (n=758)	예	83	10.9	아니오	675	89.1
업무상 재해 유형 (n=78)	사고성 재해 <sup>13)</sup>	36	46.2	과로성 재해	5	6.4
	직업성 질병	32	41.0	기타	5	6.4
산재신청 및 병가 사용 여부 (n=80)	예	47	58.8	아니오	33	41.2
산재 및 병가 못 사용하는 이유 (n=40개)	상사 눈치가 보여서	7	17.5	업무에 지장을 줄까봐	19	47.5
	기관이 쓰는 분위기가 아니어서	13	32.5	기타	1	2.5

### (3) 근로여건: 휴식 및 취침

근로시간 중 일정한 휴게시간이 정해져 있는지를 분석한 결과, '예'가 442명(57.8%)로 나타났고, 별도 휴게시간이 정해져 있는 경우 이를 실제적으로 활용하는지를 분석한 결과, '예'가 267명(51.4%)로 나타나 절반 정도가 정해진 휴게시간을 실질적으로 활용하는 것으로 나타났다. 그리고 휴게시간이 정해져 있음에도 실제 활용하지 못하는 이유를 분석한 결과, '업무가 바쁘기 때문에'가 179명(72.2%)로 나타났다.

13) 사고성 재해: 행사, 교육, 훈련 중 사고, 업무상 교통사고, 작업 중 추락사고 등  
과로성 재해: 업무상 과로와 스트레스로 인한 질병, 사망 혹은 간질환, 뇌혈관 질환, 심장 질환 등 직업성 질병: 요통, 어깨통증 등 근골격계 질환, 소음성 난청, 컴퓨터 단말기 증후군 등

한편, 거주시설에서 자는 경우가 있는지를 분석한 결과, '예'가 434명(56.4%)로 나타났고, 거주시설에서 자는 경우 별도 취침공간이 마련되어 있는지를 분석한 결과 '예'가 223명(52.2%)로 나타나 절반 정도만 별도 취침공간이 마련되어 있는 것으로 나타났다. 또한, 취침공간에서 보통 몇 명이 자는지를 분석한 결과, '혼자서'가 140명(63.3%)로 가장 많았고, 8명 이상도 7명(3.2%) 존재하는 것으로 나타났다. 취침공간에서 보통 같이 자는 사람이 누구인지를 분석한 결과, '시설거주 장애인'이 41명(50.6%)로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표4-7>과 같다.

<표4-7> 휴식 및 취침

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
휴게 시간 존재 여부 (n=765)	예	442	57.8	때때로 부여	87	11.4
	아니오	236	30.8			
휴게 시간 실제 사용 여부(n=519)	예	267	51.4	아니오	252	48.6
휴게 시간 미사용 이유 (n=248)	업무가 바쁘기 때문에	179	72.2	시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서	17	6.9
	적절한 휴식공간이 없어서	19	7.7	인사 고가에 반영될 것 같아서	2	0.8
	기타	31	12.5			
시설에서 취침 여부(n=769)	예	434	56.4	아니오	335	43.6
별도 취침 공간 마련 여부 (n=427)	예	223	52.2	아니오	204	47.8
취침 공간에서 같이 자는 인원 수(n=221)	혼자서	140	63.3	2명	39	17.6
	3~4명	24	10.9	5~7명	11	5.0
	8명 이상	7	3.2			
취침 공간에서 같이 자는 대상 (n=81)	직장동료	34	42.0	시설거주 장애인	41	50.6
	동료와 시설거주장애인	6	7.4			

#### (4) 근로여건: 업무

##### ① 업무일반

업무량(1=매우 적다, 5=매우 많다) 평균은 3.85점, 업무수행 시 시간적으로 압박을 느끼는 정도(1=매우 약하게, 5=매우 강하게) 평균은 3.54점, 업무에 대한 책임감(1=매우 약하게, 5=매우 강하게) 평균은 4.21점, 업무에 대한 자율성(1=매우 적다, 5=매우 많다) 평균은 3.20점, 동료 간 지지(1=매우 낮다, 5=매우 높다) 평균은 3.46점, 상사 지지(1=매우 낮다, 5=매우 높다) 평균은 3.40점으로 조사됐다. 따라서 업무량은 많은 편에 속하며 동시에 업무에 대한 책임감은 매우 높게 인식하는 반면, 업무에 대한 자율성은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 동료나 직장 상사에게서 받는 지지 정도도 보통 수준으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 업무일반(n=774)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
업무량에 대한 생각	3.85	0.69
업무 수행 시, 시간적으로 압박을 느끼는 정도	3.54	0.68
업무에 대한 책임감 정도	4.21	0.61
업무에 대한 자율성 정도	3.20	0.81
직장 내 분위기: 동료 지지 정도	3.46	0.79
직장 내 분위기: 상사 지지 정도	3.40	0.89

##### ② 업무 만족도

업무에 대해 느끼는 만족도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 분석한 결과, “일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다”가 평균 3.76점으로 가장 높게 나타났고, “현재 받고 있는 보수에 대해 만족하다”가 평균 3.10



점으로 가장 낮게 나타났다. 따라서 자신의 일의 완성도에 대해서는 성취감을 높게 느끼는 편이지만, 보수에 대해서는 보통 정도로 느끼고 있음을 알 수 있다. 또한 업무 만족도 전체 평균은 3.40점으로 전반적으로 높지 않음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9> 업무만족도(n=774)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
내 지식과 기술이 현 직무 수행에 잘 이용되고 있다.	3.61	0.84
일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다.	3.76	0.83
열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다.	3.47	0.92
상사는 내가 해야 할 일을 명확하게 지시해 준다.	3.33	0.98
현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다.	3.10	0.98
시설의 정책 결정이 민주적으로 이루어지고 있다.	3.15	0.94
전체	3.40	0.61

### ③ 업무 소진

업무상 느끼는 소진(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)을 분석한 결과, “근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다”가 평균 3.62점으로 가장 높았고, “함께 일하는 사람이 부담스럽게 느껴진다”가 평균 2.54점으로 가장 낮게 나타났다. 따라서 근무 종료 후 신체적, 정서적으로 느끼는 피로감이 상대적으로 가장 높게 나타난 반면, 일하는 동료에 대한 부담은 크지 않은 것으로 나타났다. 그리고 소진의 전체 평균은 약 3.25점으로 보통 정도임을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 업무소진(n=772)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
정서적으로 고갈된 것 같다.	3.23	1.01
근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다.	3.62	1.00

내용(5점 척도)	평균	표준편차
출근할 때 피로감을 느낀다.	3.34	1.02
함께 일하는 사람이 부담스럽게 느껴진다.	2.54	0.98
일을 너무 열심히 한다고 생각한다.	3.48	0.75
전체	3.25	0.71

#### ④ 감정노동

업무상 느끼는 감정노동(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 분석한 결과, “당황스러워도 침착함을 유지해야 한다”가 평균 3.82점으로 가장 높았고, “일부러 웃는 경우가 많다”가 평균 3.07점으로 가장 낮게 나타났다. 그리고 감정노동 전체 평균은 약 3.55점으로 나타나 전반적으로 다소 높음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 감정노동(n=771)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
부정적 감정 표현을 자제해야 한다.	3.68	0.89
화가 나도 드러내지 말아야 한다.	3.60	0.91
맞장구 등 공감을 표현해야 한다.	3.56	0.90
당황스러워도 침착함을 유지해야 한다.	3.82	0.82
솔직한 감정을 표현하지 않으려 노력해야 한다.	3.18	1.02
일부러 웃는 경우가 많다.	3.07	1.02
친절한 감정을 주기 위해 노력해야 한다.	3.77	0.87
요구사항을 맞추기 위해 내 감정을 조절해야 한다.	3.72	0.84
전체	3.55	0.68

### ⑤ 이직

최근 이직에 대해 고민해 본적이 있는지를 분석한 결과, '예'가 341명(44.4%)로 나타나 많은 대상자들이 이직을 고민하고 있음을 알 수 있다. 그리고 이직을 고민하는 경우, 그 이유를 분석한 결과, 1순위에서는 '직장의 근무여건(임금, 근무시간 등)이 힘들어서'가 92명(31.1%)로 가장 높았고, 2순위에서도 마찬가지로 '직장의 근무여건이 힘들어서'가 80명(34.8%)로 가장 높게 나타났다. 그리고 3순위에서는 '직장 내 인간관계가 힘들어서'가 42명(29.8%)로 가장 높게 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표4-12>와 같다.

<표 4-12> 이직

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
이직 고민 여부 (n=768)	예	341	44.4	아니오	427	55.6
	직장 내 인간관계가 힘들어서	81	27.4	직장의 근무여건(임금, 근무시간)이 힘들어서	92	31.1
이직 고민 이유 1 순위(n=296)	직장에서의 발전 가능성이 없어서	53	17.9	적성에 맞지 않아서	12	4.1
	시설 거주 장애인들의 폭언이나 폭행 등으로	3	1.0	기타	55	18.6
	직장 내 인간관계가 힘들어서	37	16.1	직장의 근무여건(임금, 근무시간)이 힘들어서	80	34.8
이직 고민 이유 2 순위(n=230)	직장에서의 발전 가능성이 없어서	69	30.0	적성에 맞지 않아서	16	7.0
	시설 거주 장애인들의 폭언이나 폭행 등으로	13	5.7	기타	15	6.5
	직장 내 인간관계가 힘들어서	42	29.8	직장의 근무여건(임금, 근무시간)이 힘들어서	20	14.2
이직 고민 이유 3 순위(n=141)	직장에서의 발전 가능성이 없어서	40	28.4	적성에 맞지 않아서	14	9.9
	시설 거주 장애인들의 폭언이나 폭행 등으로	7	5.0	기타	18	12.8
	직장 내 인간관계가 힘들어서	42	29.8	직장의 근무여건(임금, 근무시간)이 힘들어서	20	14.2

### ⑥ 노사협의회 및 안전·인권보장 관련

시설에 노사협의회(노동조합)이 존재하는지를 분석한 결과, '아니오'가 519명(68.3%)로 나타나 많은 시설에 노사협의회가 존재하지 않음을 알 수 있다. 그리고 종사자 안전과 인권보장을 위한 교육이나 연수가 있는지를 분석한 결과, '예'가 606명(79.2%)로 나타나, 전반적으로 안전과 인권보장 교육이나 연수가 행해지고 있음을 알 수 있다. 하지만 20% 정도 되는 시설의 경우에는 아직까지도 종사자 안전과 인권보장 교육에 소홀함을 알 수 있다. 교육과 연수가 있는 경우, 1년에 평균 몇 회 정도를 실시하는지를 분석한 결과, 5회 이상이 143명(27.1%)로 가장 많았다. 또한, 종사자 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼이 있는지를 분석한 결과, '예'라고 응답한 경우는 362명(48.2%)로 나타나 절반 이상이 종사자 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼이 없는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 노사협의회 및 안전·인권보장 관련

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
노사협의회 존재 유무(n=760)	예	241	31.7	아니오	519	68.3
종사자 인권 및 안전보장 교육/연수 여부 (n=765)	예	606	79.2	아니오	159	20.8
교육/연수 연평균 횟수 (n=528)	1회	121	22.9	2회	127	24.1
	3회	88	16.7	4회	49	9.3
	5회 이상	143	27.1			
종사자 안전 및 인권보장 매뉴얼 보유 여부 (n=751)	예	362	48.2	아니오	200	26.6
	잘 모르겠다	189	25.2			

## (5) 근로여건: 차별

### ① 성차별

최근 5년 이내 직장생활에서 성차별을 경험했는지를 분석한 결과(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다), 모든 항목이 평균 2점 미만으로 나타났다. 그리고 성차별에 대한 전체 평균 또한 1.66점으로 나타나 직장생활에서 성차별이 거의 없음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 성차별(n=753)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
부서배치 및 보직에서 성차별이 있다.	1.76	0.94
승진 기회에서 성차별이 있다.	1.69	0.89
교육이나 연수기회에서 성차별이 있다.	1.57	0.81
임금에서 성차별이 있다.	1.43	0.69
업무량에 있어 성차별이 있다.	1.81	1.02
고용 안정성에 있어 성차별이 있다.(결혼, 임신, 출산 등으로 인한 해고 등)	1.67	0.92
전체	1.66	0.74

### ② 학연, 지연 등으로 인한 차별

최근 5년 이내 직장생활에서 학연, 지연 등으로 인해 차별을 경험했는지를 분석한 결과(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다), 대부분 항목이 평균 2점미만으로 나타났다. 그리고 학연, 지연 등으로 인한 차별에 대한 전체 평균 또한 1.80점으로 나타나 직장생활에서 학연, 지연 등으로 인한 차별이 전반적으로 없음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-14-1>과 같다.

<표 4-14-1> 학연, 지연 등으로 인한 차별(n=749)

내용(5점 척도)	평균	표준편차
부서 배치 및 보직에서 차별이 있다.	2.01	1.18
승진 기회에서 차별이 있다.	1.97	1.16
교육이나 연수기회에서 차별이 있다.	1.77	0.99
임금에서 차별이 있다.	1.50	0.79
업무량에 있어 차별이 있다.	1.87	1.06
고용 안정성에 있어 차별이 있다.(결혼, 임신, 출산 등으로 인한 해고 등)	1.67	0.93
전체	1.80	0.87

## (6) 건강/안전

### ① 폭언, 폭행을 당한 여부

최근 5년 이내 시설거주 장애인, 동료, 상사로부터 폭언과 폭행을 당한 적이 있는지를 분석한 결과(8개 항목), 우선 시설 거주 장애인에게 평균 2.8개 정도의 폭언과 폭행을 당한 것으로 나타났다. 즉, 한 명의 종사자가 시설 거주 장애인에게 약 3개 유형의 폭언과 폭행을 당한 것을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면, “욕하는 소리를 들은 적이 있다”가 51.2%, “큰 소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다”가 55.2%, “깨물기, 침 뱉기, 뺨 맞기, 할퀴기 등을 당한 적이 있다”가 49.9%로 나타났다.

둘째, 직장 동료에게는 평균 0.7개 정도의 폭언과 폭행을 당한 것으로 나타났다. 즉 한 명의 종사자가 직장 동료에게 1개 유형에 못 미치는 폭언과 폭행을 당한 것을 의미하며, 이러한 결과는 직장 동료에 의한 폭언과 폭행이 거의 없음을 의미한다. 하지만, 폭언과 폭행은 단 한차례라도 일어나서는 안 되는 일이기 때문에 이에 좀 더 신중하게 접근할 필요가 있다. 구체적으로 살펴보면, “비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다”가

22.0%, “큰 소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다”가 15.5%, “무시하는 소리를 들은 적이 있다”가 14.2%로 조사됐다.

셋째, 직장 상사에게는 평균 0.9개 정도의 폭언과 폭행을 당한 것으로 나타났다. 즉 한 명의 종사자가 직장 상사에게 1개 유형의 폭언과 폭행을 당한 것을 의미한다. 구체적으로 살펴보면, “비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다”가 21.9%, “큰 소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다”가 20.4%, “무시하는 소리를 들은 적이 있다”가 18.6%로 나타났다.

<표 4-15> 폭언, 폭행을 당한 여부

(단위: %)

유 형	장애인		동료		상사	
	아니오	예	아니오	예	아니오	예
욕하는 소리를 들은 적이 있다.	48.8	51.2	91.3	8.7	91.3	8.7
비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다.	72.6	27.4	78.0	22.0	78.1	21.9
큰 소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다.	44.8	55.2	84.5	15.5	79.6	20.4
비하하는 소리를 들은 적이 있다.	81.3	18.7	86.8	13.2	83.0	17.0
무시하는 소리를 들은 적이 있다.	81.5	18.5	85.8	14.2	81.4	18.6
팔이나 목살 잡기를 당한 적이 있다.	71.7	28.3	99.0	1.0	99.6	0.4
깨물기, 침 뱉기, 핏자국 등 당한 적이 있다.	50.1	49.9	99.0	1.0	99.4	0.6
목을 조르거나 물건 던지기, 주먹으로 때리고 발로 차는 것을 당한 적이 있다.	64.2	35.8	99.0	1.0	99.4	0.6
평균 개수(1개~8개 범위)	2.8개		0.7개		0.9개	

## ② 폭언, 폭행을 당한 횟수

최근 5년 이내 장애인, 동료, 상사로부터 폭언, 폭행을 당한 월 평균 횟수를 분석한 결과, 장애인에게는 폭언 3.02회, 폭행 1.45회, 동료에게는 폭언 0.24회, 폭행 0.01회, 상사에게는 폭언 0.44회, 폭행 0.03회 정도로 나타났다. 따라서 시설 거주 장애인에게 폭언과 폭행을 상습적으로 당하는 반

면 동료 또는 상사에게는 거의 당하지 않음을 알 수 있다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16> 폭언, 폭행을 당한 횟수(월 평균)

(단위: 회수)

대상	폭언	폭행
시설 거주 장애인	3.02	1.45
동료	0.24	0.01
상사	0.44	0.03

### ③ 폭언, 폭행에 대한 대응방법

우선 거주 시설 장애인에게 폭언이나 폭행을 당했을 때 어떻게 대응하는지를 분석한 결과, 1순위가 “대부분 개인적으로 참고 넘김”이 252명(50.0%)로 가장 많았고, 2순위는 “주변 동료에게 푸념하거나 하소연으로 넘김”이 173명(40.7%)로 가장 많았으며, 3순위는 “직장상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청”이 90명(27.5%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-17>과 같다.

<표 4-17> 거주 시설 장애인에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
대응방법 1 순위(n=504)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	252	50.0	가족에게만 말하고 넘김.	8	1.6
	주변 동료에게 푸념하거나 하소연하고 넘김.	63	12.5	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	119	23.6
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	41	8.1	외부 시민단체에 도움을 요청	-	-
	법적 대응을 통해 적극적	1	0.2	행정기관(시군구청)	-	-



변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
	으로 문제 해결			에게 민원 제기		
	기타	20	4.0			
대응방법 2 순위(n=425)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	54	12.7	가족에게만 말하고 넘김	59	13.9
	주변 동료에게 푸념하거 나 하소연하고 넘김.	173	40.7	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	98	23.1
	고충처리위원회 등을 통 해 문제 해결을 요청	33	7.8	외부 시민단체에 도 움을 요청	-	-
	법적 대응을 통해 적극적 으로 문제 해결	5	1.2	행정기관(시군구청) 에게 민원 제기	1	0.2
	기타	2	0.5			
대응방법 3순위 (n=327)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	67	20.5	가족에게만 말하고 넘김	38	11.6
	주변 동료에게 푸념하거 나 하소연하고 넘김.	83	25.4	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	90	27.5
	고충처리위원회 등을 통 해 문제 해결을 요청	28	8.6	외부 시민단체에 도 움을 요청	7	2.1
	법적 대응을 통해 적극적 으로 문제 해결	10	3.1	행정기관(시군구청) 에게 민원 제기	2	0.6
	기타	2	0.6			

둘째, 동료에게 폭언이나 폭행을 당했을 때 어떻게 대응하는 지를 분석한 결과, 1순위가 “대부분 개인적으로 참고 넘김”이 126명(45.3%)로 가장 많았고, 2순위는 “주변 동료에게 푸념하거나 하소연으로 넘김”이 91명(41.6%)로 가장 많았으며, 3순위는 “직장상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청”이 41명(26.5%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 동료에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
대응방법 1순 위(n=278)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	126	45.3	가족에게만 말하고 넘김.	11	4.0
	주변 동료에게 꾸밈하거나 하소연하고 넘김.	40	14.4	직장 상사나 동료 등 주 위로부터 도움을 요청	58	20.9
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	32	11.5	외부 시민단체에 도움을 요청	1	0.4
	법적 대응을 통해 적극적 으로 문제 해결	2	0.7	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	-	-
	기타	8	2.9			
대응방법 2순 위(n=219)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	29	13.2	가족에게만 말하고 넘김.	29	13.2
	주변 동료에게 꾸밈하거나 하소연하고 넘김.	91	41.6	직장 상사나 동료 등 주 위로부터 도움을 요청	38	17.4
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	23	10.5	외부 시민단체에 도움을 요청	-	-
	법적 대응을 통해 적극적 으로 문제 해결	6	2.7	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	3	1.4
	기타	-	-			
대응방법 3순 위(n=155)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	30	19.4	가족에게만 말하고 넘김.	17	11.0
	주변 동료에게 꾸밈하거나 하소연하고 넘김.	34	21.9	직장 상사나 동료 등 주 위로부터 도움을 요청	41	26.5
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	16	10.3	외부 시민단체에 도움을 요청	4	2.6
	법적 대응을 통해 적극적 으로 문제 해결	7	4.5	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	3	1.9
	기타	3	1.9			

셋째, 상사에게 폭언이나 폭행을 당했을 때 어떻게 대응하는 지를 분석한 결과, 1순위가 “대부분 개인적으로 참고 넘김”이 150명(49.2%)로 가장 많았고, 2순위는 “주변 동료에게 꾸짖하거나 하소연으로 넘김”이 89명(38.2%)로 가장 많았으며, 3순위도 “주변 동료에게 꾸짖하거나 하소연으로 넘김”이 39명(23.4%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-19>과 같다.

<표 4-19> 상사에 의한, 폭언, 폭행 등에 대한 대응방법

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈도	백분율	구분	빈도	백분율
대응방법 1순위 (n=305)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	150	49.2	가족에게만 말하고 넘김.	17	5.6
	주변 동료에게 꾸짖하거나 하소연하고 넘김.	52	17.0	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	32	10.5
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	31	10.2	외부 시민단체에 도움을 요청	3	1.0
	법적 대응을 통해 적극적으로 문제 해결	8	2.6	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	3	1.0
	기타	9	3.0			
대응방법 2순위 (n=233)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	35	15.0	가족에게만 말하고 넘김.	41	17.6
	주변 동료에게 꾸짖하거나 하소연하고 넘김.	89	38.2	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	35	15.0
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	19	8.2	외부 시민단체에 도움을 요청	1	0.4
	법적 대응을 통해 적극적으로 문제 해결	5	2.1	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	8	3.4
	기타	-	-			
대응방법 3순위 (n=167)	대부분 개인적으로 참고 넘김.	31	18.6	가족에게만 말하고 넘김.	31	18.6
	주변 동료에게 꾸짖거나 하소연하고 넘김.	39	23.4	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청	34	20.4
	고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청	13	7.8	외부 시민단체에 도움을 요청	3	1.8
	법적 대응을 통해 적극적으로 문제 해결	9	5.4	행정기관(시군구청)에게 민원 제기	5	3.0
	기타	2	1.2			

④ 폭언, 폭행에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유

폭언이나 폭행을 당했을 때 대응하지 않고 넘기는(유형: 대부분 개인적으로 참고 넘김, 가족에게만 말하고 넘김, 주변동료에게 푸념하거나 하소연으로 넘김) 이유에 대해 거주시설 장애인의 경우를 분석한 결과, 1순위가 “대응해도 소용없을 것 같아서”가 190명(58.1%)로 가장 많았고, 2순위도 “대응해도 소용없을 것 같아서”가 59명(26.3%)로 가장 많았고, 3순위는 “참고 넘기라는 주위의 조언 때문에”가 34명(20.0%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-20>과 같다.

<표 4-20> 거주시설 장애인에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
미대응 이 유 1순위 (n=327)	개인적 수치심	29	8.9	대응해도 소용이 없을 것 같아서	190	58.1
	기관으로부터의 불이익 우려	14	4.3	가해자에 대한 두려움	1	0.3
	사회의 부정적 인식	16	4.9	전문성 부족에 대한 지 적 우려	20	6.1
	대응해야 되는지 몰라서	5	1.5	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	21	6.4
	기타	31	9.5			
미대응 이 유 2순위 (n=224)	개인적 수치심	17	7.6	대응해도 소용이 없을 것 같아서	59	26.3
	기관으로부터의 불이익 우려	29	12.9	가해자에 대한 두려움	4	1.8
	사회의 부정적 인식	27	12.1	전문성 부족에 대한 지 적 우려	28	12.5
	대응해야 되는지 몰라서	11	4.9	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	42	18.8
	기타	7	3.1			

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
미대응 이 유 3순위 (n=170)	개인적 수치심	19	11.2	대응해도 소용이 없을 것 같아서	18	10.6
	기관으로부터의 불이익 우려	28	16.5	가해자에 대한 두려움	2	1.2
	사회의 부정적 인식	24	14.1	전문성 부족에 대한 지 적 우려	26	15.3
	대응해야 되는지 몰라서	11	6.5	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	34	20.0
	기타	8	4.7			

둘째, 폭언이나 폭행을 당했을 때 대응하지 않고 넘기는 이유에 대해 동료의 경우를 분석한 결과, 1순위가 “대응해도 소용없을 것 같아서”가 79명(44.6%)로 가장 많았고, 2순위는 “기관으로부터 불이익 우려”가 31명(25.6%)로 가장 많았고, 3순위는 “개인적 수치심” 23명(25.0%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-21>과 같다.

<표 4-21> 동료에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유  
(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
미대응 이유 1순위 (n=177)	개인적 수치심	36	20.3	대응해도 소용이 없을 것 같아서	79	44.6
	기관으로부터의 불이익 우려	14	7.9	가해자에 대한 두려움	3	1.7
	사회의 부정적 인식	-	-	전문성 부족에 대한 지적 우려	6	3.4
	대응해야 되는지 몰라서	3	1.7	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	30	16.9
	기타	6	3.4			
미대응 이유 2순위 (n=121)	개인적 수치심	12	9.9	대응해도 소용이 없을 것 같아서	30	24.8

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
	기관으로부터의 불이익 우려	31	25.6	가해자에 대한 두려움	5	4.1
	사회의 부정적 인식	6	5.0	전문성 부족에 대한 지적 우려	9	7.4
	대응해야 되는지 몰라서	2	1.7	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	24	19.8
	기타	2	1.7			
미대응 이유 3순위(n=92)	개인적 수치심	23	25.0	대응해도 소용이 없을 것 같아서	17	18.5
	기관으로부터의 불이익 우려	12	13.0	가해자에 대한 두려움	3	3.3
	사회의 부정적 인식	6	6.5	전문성 부족에 대한 지적 우려	4	4.3
	대응해야 되는지 몰라서	2	2.2	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	18	19.6
	기타	7	7.6			

셋째, 폭언이나 폭행을 당했을 때 대응하지 않고 넘기는 이유에 대해 상사의 경우를 분석한 결과, 1순위가 “대응해도 소용없을 것 같아서”가 92명(47.7%)로 가장 많았고, 2순위는 “기관으로부터 불이익 우려”가 43명(29.7%)로 가장 많았고, 3순위는 “참고 넘기라는 주위의 조언 때문에”가 35명(31.3%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-22>과 같다.

<표 4-22> 상사에 의한, 폭언, 폭행 등에 대해 대응하지 않고 넘기는 이유

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
미대응 이유 1순위(n=193)	개인적 수치심	21	10.9	대응해도 소용이 없을 것 같아서	92	47.7
	기관으로부터의 불이익 우려	42	21.8	가해자에 대한 두려움	3	1.6
	사회의 부정적 인식	1	0.5	전문성 부족에 대한 지 적 우려	5	2.6
	대응해야 되는지 몰라서	3	1.6	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	22	11.4
	기타	4	2.1			
미대응 이유 2순위(n=145)	개인적 수치심	22	15.2	대응해도 소용이 없을 것 같아서	37	25.5
	기관으로부터의 불이익 우려	43	29.7	가해자에 대한 두려움	8	5.5
	사회의 부정적 인식	6	4.1	전문성 부족에 대한 지 적 우려	10	6.9
	대응해야 되는지 몰라서	4	2.8	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	15	10.3
	기타	-	-			
미대응 이유 3순위(n=112)	개인적 수치심	20	17.9	대응해도 소용이 없을 것 같아서	23	20.5
	기관으로부터의 불이익 우려	14	12.5	가해자에 대한 두려움	2	1.8
	사회의 부정적 인식	3	2.7	전문성 부족에 대한 지 적 우려	10	8.9
	대응해야 되는지 몰라서	3	2.7	참고 넘기라는 주위의 조언 때문에	35	31.3
	기타	2	1.8			

### ⑤ 폭언, 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향

폭언이나 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향에 대해 분석한 결과, 1순위가 “예민해지고 과민해짐”이 154명(31.6%)로 가장 많았고, 2순위도 “예민하고 과민해짐”이 102명(22.7%)로 가장 많았고, 3순위는 “이직 또는 전직 고려”가 83명(20.5%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-23>과 같다.

<표 4-23> 폭언, 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
부정적 영향 1순위 (n=487)	예민해지고 과민해짐.	154	31.6	불면증	12	2.5
	통증	20	4.1	소화불량	14	2.9
	장애인에 대한 애정상실	121	24.8	동료애 상실	14	2.9
	상사에 대한 존경심 상실	32	6.6	이직 또는 전직 고려	46	9.4
	무기력 또는 우울감	67	13.8	기타	7	1.4
부정적 영향 2순위 (n=450)	예민해지고 과민해짐	102	22.7	불면증	17	3.8
	통증	24	5.3	소화불량	15	3.3
	장애인에 대한 애정 상실	64	14.2	동료애 상실	43	9.6
	상사에 대한 존경심 상실	42	9.3	이직 또는 전직 고려	57	12.7
	무기력 또는 우울감	84	18.7	기타	2	0.4
부정적 영향 3순위 (n=404)	예민해지고 과민해짐.	70	17.3	불면증	18	4.5
	통증	14	3.5	소화불량	25	6.2
	장애인에 대한 애정 상실	41	10.1	동료애 상실	23	5.7
	상사에 대한 존경심 상실	42	10.4	이직 또는 전직 고려	83	20.5
	무기력 또는 우울감	80	19.8	기타	8	2.0

### ⑥ 폭언, 폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응

폭언이나 폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응에 대해 분석한 결과, 1순위가 “가해자에 대한 조치”로서 198명(39.8%)로 가장 많았고, 2순위는 “심리적, 정서적 상담제공”이 112명(26.0%)로 가장 많았고, 3순위도 “심



리적, 정서적 상담제공”이 80명(22.9%)로 가장 많이 조사됐다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-24>과 같다.

<표 4-24> 폭언, 폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
기대하는 기관의 대응 1 순위(n=497)	가해자에 대한 조치	198	39.8	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	31	6.2
	의료적 조치 시행	58	11.7	물리적 보상	4	0.8
	휴가 제공	38	7.6	심리적, 정서적 상담 제공	153	30.8
	기타	15	3.0			
기대하는 기관의 대응 2 순위(n=431)	가해자에 대한 조치	95	22.0	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	55	12.8
	의료적 조치 시행	82	19.0	물리적 보상	27	6.3
	휴가 제공	52	12.1	심리적, 정서적 상담 제공	112	26.0
	기타	8	1.9			
기대하는 기관의 대응 3 순위(n=349)	가해자에 대한 조치	59	16.9	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	57	16.3
	의료적 조치 시행	40	11.5	물리적 보상	33	9.5
	휴가 제공	74	21.2	심리적, 정서적 상담 제공	80	22.9
	기타	6	1.7			

### ⑦ 성희롱

우선 시설에서 장애인, 동료, 상사로부터 성희롱을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있는지를 분석한 결과, 장애인에 의한 성희롱에 대해서 육체적 행위 24.7%, 언어적 행위 4.8%, 시각적 행위 8.5%가 ‘예’로 응답하였다. 따라서 시설 종사자의 경우, 장애인에게 육체적 행위에 해당하는 성희롱

을 가장 많이 당하고 있음을 알 수 있다. 둘째, 동료에 의한 성희롱에 대해서는 육체적 행위 2.4%, 언어적 행위 2.8%, 시각적 행위 1.0%가 '예'로 응답하여 장애인에 비해 상대적으로 낮은 비율을 보여주었다. 마지막으로 상사에 의한 성희롱에 대해서 육체적 행위 1.8%, 언어적 행위 3.7%, 시각적 행위 0.3%가 '예'로 응답하여 동료에 의한 성희롱과 유사한 비율을 보여주었다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-25>와 같다.

<표 4-25> 성희롱 경험

(단위: %)

유 형	장애인		동료		상사	
	아니오	예	아니오	예	아니오	예
육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체 부위 만지기, 안마나 애무 강요 등)	75.3	24.7	97.6	2.4	98.2	1.8
언어적 행위(외모에 대한 성적 비유, 술 따르기 강요, 성적 관계 강요나 회유 등)	95.2	4.8	97.2	2.8	96.3	3.7
시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물을 제시하거나 보여주는 행위, 신체 부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)	91.5	8.5	99.0	1.0	99.7	0.3

다음으로, 성희롱에 대해 기관에 기대하는 대응에 대해 분석한 결과, 1순위는 “가해자에 대한 조치”가 295명(57.1%)로 가장 많았고, 2순위는 “심리적, 정서적 상담 제공”이 137명(28.5%)로 가장 많았고, 3순위도 “심리적, 정서적 상담제공”이 110명(24.8%)로 가장 많았다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-26>과 같다.

<표 4-26> 성희롱을 당했을 때 기대하는 기관의 대응

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
기대하는 기관의 대응 1순위 (n=517)	가해자에 대한 조치	295	57.1	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	9	1.7
	의료적 조치 시행	20	3.9	물리적 보상	1	0.2

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
	휴가 제공	5	1.0	심리적, 정서적 상담 제공	84	16.2
	법률적 처벌	41	7.9	비밀보장	52	10.1
	기타	10	1.9			
기대하는 기관의 대응 2순위 (n=480)	가해자에 대한 조치	95	19.8	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	62	12.9
	의료적 조치 시행	27	5.6	물리적 보상	16	3.3
	휴가 제공	18	3.8	심리적, 정서적 상담 제공	137	28.5
	법률적 처벌	73	15.2	비밀보장	51	10.6
	기타	1	0.2			
기대하는 기관의 대응 3순위 (n=443)	가해자에 대한 조치	53	12.0	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	44	9.9
	의료적 조치 시행	33	7.4	물리적 보상	11	2.5
	휴가 제공	24	5.4	심리적, 정서적 상담 제공	110	24.8
	법률적 처벌	100	22.6	비밀보장	68	15.3
	기타	-	-			

### ⑧ 성폭행

우선 시설에서 장애인, 동료, 상사로부터 성폭행을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있는지를 분석한 결과, 장애인에 의해서는 7.5%, 동료에 의해서는 1.4%, 상사에 의해서는 0.4% 정도가 성폭행을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있다고 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-27>와 같다.

<표 4-27> 성폭행 경험

(단위: %)

장애인		동료		상사	
아니오	예	아니오	예	아니오	예
92.5	7.5	98.6	1.4	99.6	0.4

다음으로, 성폭행에 대해 기관에 기대하는 대응에 대해 분석한 결과, 1 순위는 “기관 내 가해자에 대한 해고 조치”가 216명(43.6%)로 가장 많았고, 2순위는 “법률적 처벌”이 120명(25.4%)로 가장 많았고, 3순위는 “심리적, 정서적 상담제공”이 106명(23.6%)로 가장 많았다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-28>과 같다.

<표 4-28> 성폭행을 당했을 때 기대하는 기관의 대응

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
기대하는 기관의 대 응 1순위 (n=495)	기관 내 가해자에 대한 해고 조치	216	43.6	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	12	2.4
	의료적 조치 시행	29	5.9	물리적 보상	1	0.2
	휴가 제공	5	1.0	심리적, 정서적 상담 제공	74	14.9
	법률적 처벌	98	19.8	비밀보장	56	11.3
	기타	4	0.8			
기대하는 기관의 대 응 2순위 (n=473)	기관 내 가해자에 대한 해고 조치	104	22.0	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	37	7.8
	의료적 조치 시행	37	7.8	물리적 보상	10	2.1
	휴가 제공	15	3.2	심리적, 정서적 상담 제공	102	21.6
	법률적 처벌	120	25.4	비밀보장	48	10.1
	기타	-	-			
기대하는 기관의 대 응 3순위 (n=450)	기관 내 가해자에 대한 해고 조치	71	15.8	피해자 본인을 타 부서로 이관 및 업무 변경	31	6.9
	의료적 조치 시행	46	10.2	물리적 보상	26	5.8
	휴가 제공	26	5.8	심리적, 정서적 상담 제공	106	23.6
	법률적 처벌	74	16.4	비밀보장	65	14.4
	기타	5	1.1			

### ⑨ 안전장치

시설 거주 장애인들의 폭행(인권침해)로부터 직원이 보호받기 위해 시설에 필요한 안전장치에 대해 분석한 결과, 1순위는 “매뉴얼”이 257명(41.7%)로 가장 많았고, 2순위는 ‘안전 보호장치’가 120명(21.4%), 3순위는 ‘비상벨’ 99명(19.6%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-29>와 같다.

<표 4-29> 안전장치 유형

(단위: 명/%)

변 수	구분	빈 도	백분율	구분	빈 도	백분율
안전장치 1순위 (n=616)	비상벨	85	13.8	CCTV	124	20.1
	잠금장치	32	5.2	격리실	68	11.0
	안전보호장치	46	7.5	매뉴얼	257	41.7
	기타	4	0.6			
안전장치 2순위 (n=560)	비상벨	116	20.7	CCTV	88	15.7
	잠금장치	39	7.0	격리실	90	16.1
	안전보호장치	120	21.4	매뉴얼	101	18.0
	기타	6	1.1			
안전장치 3순위 (n=504)	비상벨	99	19.6	CCTV	71	14.1
	잠금장치	54	10.7	격리실	79	15.7
	안전보호장치	75	14.9	매뉴얼	82	16.3
	기타	44	8.7			

### (7) 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 집단 간 차이 분석

본 절에서는 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 집단 간 차이를 분석하였다. 근무기간은 3년 미만, 3년 이상 10년 미만, 10년 이상으로, 시설 유형은 장애인중증요양시설, 지적·자폐성 시설, 기타 시설로, 직종은 생활재활교사 및 기타로, 소재지는 대도시, 중소도시 및 농어촌으로 구분하였고, 본문에서는 이 중 의미 있는 연구결과를 중심으로 살펴보도록 하겠다.

① 근로계약서 작성 및 수령 여부

입사 당시 근로계약서를 작성했고, 작성한 근로계약서를 받았는지를 교차 분석한 결과, 근무기간에 따라서만 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 근무기간이 10년 이상인 경우가 상대적으로 근로계약서 작성 비율과 수령 비율이 다른 집단에 비해 낮게 나타났다. 하지만, 시설유형별, 직종별 및 소재지별로는 차이가 거의 없었다.

<표 4-30> 근로계약서 작성 및 수령 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	아니오	잘 모르겠다	전체
작성 여부 (n=766)	3년 미만	225(95.3)	9(3.8)	2(0.8)	236(100.0)
	3년 이상 10년 미만	296(95.2)	8(2.6)	7(2.3)	311(100.0)
	10년 이상	179(81.7)	25(11.4)	15(6.8)	219(100.0)
수령 여부 (n=761)	3년 미만	186(79.1)	31(13.2)	18(7.7)	235(100.0)
	3년 이상 10년 미만	252(82.1)	37(12.1)	18(5.9)	307(100.0)
	10년 이상	135(61.6)	60(27.4)	24(11.0)	219(100.0)

② 연장근로 빈도, 수당지급 여부 및 수당액

우선 연장근로 빈도를 분석한 결과, 시설유형에서만 연장근로 빈도가 차이가 있는 것으로 나타났는데 기타 유형 시설이 지적·자폐성 시설보다 ‘거의 매일’ 연장근로 한다고 응답하는 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 연장근로 빈도는 근무기간별, 직종별 및 소재지별 차이가 거의 없었다. 또한, 연장근로 수당 지급 여부에 있어서도 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-31> 시설유형별 연장근로 빈도(n=758)

(단위: 빈도%)

구분	연장근로 없음.	1주일에 1~2일	1주일 3~4일	거의 매일	전체
기타시설	6(4.5)	41(31.1)	50(37.9)	35(26.5)	132(100.0)
중중 요양시설	13(5.2)	109(43.3)	74(29.4)	56(22.2)	252(100.0)
지적· 자폐성 시설	8(2.1)	171(45.7)	127(34.0)	68(18.2)	374(100.0)

하지만, 연장근로수당 지급액에 있어서는 근무기간별, 시설유형별, 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선 근무기간의 경우, 10년 이상의 경우가 다른 근무기간보다 상대적으로 연장근로시간을 모두 받는 비율이 낮게 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 중중요양시설이 다른 기타시설과 지적·자폐성 시설보다 연장근로시간에 대해 모두 지급받는 비율이 높게 나타났다. 마지막으로, 소재지의 경우, 대도시가 다른 거주지역보다 상대적으로 연장근로시간에 대해 모두 지급받는 것이 낮게 나타났다.

<표 4-32> 연장근로 지급액

(단위: 빈도%)

변수	구분	연장근로시간에 대해 모두 지급받음.	연장근로시간의 일 정부분에 대해서만 지급받음.	전체
근무 기간 (n=716)	3년 미만	89(42.6)	120(57.4)	209(100.0)
	3년 이상 10년 미만	130(44.2)	164(55.8)	294(100.0)
	10년 이상	72(33.8)	141(66.2)	213(100.0)
시설 유형 (n=721)	기타시설	46(38.3)	74(61.7)	120(100.0)
	중중 요양시설	113(48.1)	122(51.9)	235(100.0)
	지적· 자폐성 시설	134(36.6)	232(63.4)	366(100.0)
소재지 (n=718)	대도시	88(35.8)	158(64.2)	246(100.0)
	중소도시	136(41.7)	190(58.3)	326(100.0)
	농어촌	67(45.9)	79(54.1)	146(100.0)

### ③ 근무형태 및 교대제 근무의 경우 유급 휴일 부여

우선 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 근무형태는 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무기간의 경우, 3년 미만이 다른 근무기간에 비해 상대적으로 교대제 근무 비율이 높게 나타났다. 그리고 시설유형의 경우, 기타 시설이 중증요양 및 지적·자폐성 시설보다 상대적으로 교대제 근무의 비율이 높게 나타났다. 또한 직종의 경우, 근무특성 상 생활재활교사가 다른 직종에 비해 압도적으로 교대제 근무가 높게 나타났다. 마지막으로, 소재지의 경우 중소도시가 다른 소재지에 비해 상대적으로 높은 교대제 근무의 비율을 보여주는 것으로 나타났다.

<표 4-33> 근무형태

(단위: 빈도/%)

변수	구분	주5일 근무제	주6일 근무제	교대제 근무제	기타	전체
근무 기간 (n=756)	3년 미만	125(53.2)	17(7.2)	79(33.6)	14(6.0)	235(100.0)
	3년 이상 10년 미만	179(59.1)	16(5.3)	86(28.4)	22(7.3)	303(100.0)
	10년 이상	130(59.6)	21(9.6)	54(24.8)	13(6.0)	218(100.0)
시설 유형 (n=761)	기타 시설	67(50.8)	8(6.1)	52(39.4)	5(3.8)	132(100.0)
	중증 요양시설	148(59.2)	15(6.0)	76(30.4)	11(4.4)	250(100.0)
	지적· 자폐성 시설	224(59.1)	31(8.2)	92(24.3)	32(8.4)	379(100.0)
직종 (n=763)	생활재활 교사	132(33.9)	30(7.7)	199(51.2)	28(7.2)	389(100.0)
	기타	307(82.1)	24(6.4)	22(5.9)	21(5.6)	374(100.0)
소재지 (n=756)	대도시	149(57.3)	25(9.6)	65(25.0)	21(8.1)	260(100.0)
	중소도시	178(52.5)	20(5.9)	122(36.0)	19(5.6)	339(100.0)
	농어촌	108(68.8)	8(5.1)	32(20.4)	9(5.7)	157(100.0)



한편, 교대제 근무의 경우, 교대제 근무자들에게 주 1회 유급휴일을 부여하고 있는지를 분석한 결과, 근무기간별, 직종별, 소재지별 차이를 보여 주었다. 근무기간의 경우, 3년 이상 10년 미만 종사자가 다른 근무기간 종사자보다 주 1회 유급 휴가를 못 받는 경우가 상대적으로 적게 나타났다. 그리고 직종의 경우, 생활재활교사가 다른 직종에 비해 주1회 유급휴가를 받지 못하는 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 마지막으로 소재지의 경우, 농어촌이 다른 소재지에 비해 주 1회 유급 휴가를 못 받는 경우가 상대적으로 높게 나타났다.

<표 4-34> 주1회 유급 휴가 부여

(단위: 빈도%)

변수	구분	예	때때로 부여	아니오	전체
근무 기간 (n=194)	3년 미만	28(43.1)	4(6.2)	33(50.8)	65(100.0)
	3년 이상 10년 미만	44(56.4)	6(7.7)	28(35.9)	78(100.0)
	10년 이상	24(47.1)	2(3.9)	25(49.0)	51(100.0)
직종 (n=195)	생활재활 교사	85(48.3)	12(6.8)	79(44.9)	176(100.0)
	기타	12(63.2)	0(0)	7(36.8)	19(100.0)
소재지 (n=193)	대도시	27(46.6)	1(1.7)	30(51.7)	58(100.0)
	중소도시	59(53.2)	11(9.9)	41(36.9)	111(100.0)
	농어촌	8(33.3)	0(0)	16(66.7)	24(100.0)

④ 연차휴가를 사용하지 못한 경우, 미사용 휴가일수에 대한 수당 지급 여부  
연차휴가를 사용하지 못한 경우, 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급하는지를 분석한 결과 근무기간별, 시설유형별, 직종별, 소재지별 차이가

있는 것으로 나타났다. 우선 근무기간의 경우, 10년 이상 종사한 경우가 다른 근무기간에 비해 상대적으로 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급 받지 못한 정도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 지적·자폐성 시설이 기타 시설보다 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못한 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 직종의 경우, 기타 종사자가 생활재활교사보다 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못한 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 마지막으로, 소재지의 경우, 중소도시가 농어촌에 비해 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못하는 경우가 상대적으로 높게 나타났다.

<표 4-35> 미사용 휴가일수에 대한 수당지급 여부

변수	구분	예	때때로 부여	아니오	전체
근무 기간 (n=711)	3년 미만	39(18.4)	13(6.1)	160(75.5)	212(100.0)
	3년 이상 10년 미만	37(12.8)	22(7.6)	229(79.5)	288(100.0)
	10년 이상	8(3.8)	18(8.5)	185(87.7)	211(100.0)
시설 유형 (n=716)	기타 시설	14(11.6)	19(15.7)	88(72.7)	121(100.0)
	중증 요양시설	30(12.9)	18(7.7)	185(79.4)	233(100.0)
	지적· 자폐성 시설	40(11.0)	17(4.7)	305(84.3)	362(100.0)
직종 (n=718)	생활재활 교사	63(16.9)	25(6.7)	284(76.3)	372(100.0)
	기타	21(6.1)	29(8.4)	296(85.5)	346(100.0)
소재지 (n=713)	대도시	25(10.1)	23(9.3)	199(80.6)	247(100.0)
	중소도시	26(8.2)	20(6.3)	273(85.6)	319(100.0)
	농어촌	32(21.8)	11(7.5)	104(70.7)	147(100.0)

(단위: 빈도/%)

⑤ 최근 3년간 업무상 재해경험 여부 및 산재신청·병가 사용 가능 여부

최근 3년간 업무상 재해를 경험한 적이 있는지를 분석한 결과, 근무기간별, 시설유형별 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무기간의 경우, 10년 이상 근무자가 3년 미만 근무자보다 상대적으로 업무상 재해를 경험한 정도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 중증요양시설이 지적·자폐성 시설보다 상대적으로 업무상 재해를 경험한 정도가 높게 나타났다.

<표 4-36> 최근 3년간 업무상 재해 경험 여부

(단위: 빈도%)

변수	구분	예	아니오	전체
근무 기간 (n=749)	3년 미만	18(7.9)	209(92.1)	227(100.0)
	3년 이상 10년 미만	33(10.7)	274(89.3)	307(100.0)
	10년 이상	32(14.9)	183(85.1)	215(100.0)
시설 유형 (n=754)	기타 시설	15(11.6)	114(88.4)	129(100.0)
	중증 요양시설	37(14.9)	212(85.1)	249(100.0)
	지적· 자폐성 시설	31(8.2)	345(91.8)	376(100.0)

한편, 업무상 재해를 경험한 경우 시설에서 산재신청 및 병가를 쓸 수 있는지를 분석한 결과, 근무기간별, 시설유형별, 직종별, 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선 근무기간의 경우, 3년 미만 종사자 경우 다른 근무기간에 비해 상대적으로 산재신청 및 병가를 못 쓰는 경우가 매우 높게 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 중증요양시설이 다른 시설유형보다 상대적으로 산재신청 및 병가를 못 쓰는 경우가 높게 나타났다. 또한, 직종에서는 생활재활교사가 다른 직종보다 상대적으로 산재신청 및 병가를 못 쓰는 경우가 높게 나타났다. 마지막으로 소재지는 중소도시가 다른

소재지에 비해 상대적으로 산재신청 및 병가를 못 쓰는 경우가 낮게 나타났다.

<표 4-37> 업무상 재해경험 시, 산재신청 및 병가를 쓸 수 있는지 여부  
(단위: 빈도%)

변수	구분	예	아니오	전체
근무 기간 (n=80)	3년 미만	5(29.4)	12(70.6)	17(100.0)
	3년 이상	21(65.6)	11(34.4)	32(100.0)
	10년 미만	21(67.7)	10(32.3)	31(100.0)
	10년 이상	11(78.6)	3(21.4)	14(100.0)
시설 유형 (n=80)	기타 시설	17(47.2)	19(52.8)	36(100.0)
	중증 요양시설	19(63.3)	11(36.7)	30(100.0)
	지적· 자폐성 시설	27(55.1)	22(44.9)	49(100.0)
직종 (n=80)	생활재활 교사	20(64.5)	11(35.5)	31(100.0)
	기타	13(50.0)	13(50.0)	26(100.0)
소재지 (n=79)	대도시	26(72.2)	10(27.8)	36(100.0)
	중소도시	8(47.1)	9(52.9)	17(100.0)
	농어촌			

#### ⑥ 휴게시간 지정여부 및 실제 활용 여부

근로시간 중 일정한 휴게시간이 정해져 있는지를 분석한 결과, 직종별 및 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선 직종의 경우, 생활재활 교사가 다른 직종에 비해 휴게시간이 정해져 있지 않은 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 그리고 소재지의 경우, 중소도시가 다른 소재지에 비해 상대적으로 휴게시간이 정해져 있지 않은 경우가 높게 나타났다.

<표 4-38> 휴게시간 지정 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	때때로 부여	아니오	전체
직종 (n=763)	생활재활 교사	203(52.3)	50(12.9)	135(34.8)	388(100.0)
	기타	238(63.5)	36(9.6)	101(26.9)	375(100.0)
소재지 (n=756)	대도시	159(61.4)	26(10.0)	74(28.6)	259(100.0)
	중소도시	183(54.0)	42(12.4)	114(33.6)	339(100.0)
	농어촌	96(60.8)	18(11.4)	44(27.8)	158(100.0)

또한, 별도 휴게시간이 정해져 있는 경우 이를 실제 활용하는지를 분석한 결과, 근무기간별, 시설유형별, 직종별 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선 근무기간의 경우, 3년 미만 종사자가 다른 근무기간에 비해 상대적으로 휴게시간을 실제로 활용하지 못하는 경우가 낮게 나타났다. 시설 유형의 경우, 중증요양시설이 지적·자폐성 시설보다 휴게시간을 실제 활용하지 못하는 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 마지막으로 직종의 경우, 생활재활교사가 다른 직종에 비해 상대적으로 휴게시간을 실제 활용하지 못하는 경우가 높게 나타났다.

<표 4-39> 휴게시간 실제 활용 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	아니오	전체
근무 기간 (n=512)	3년 미만	84(57.1)	63(42.9)	147(100.0)
	3년 이상 10년 미만	109(49.8)	110(50.2)	219(100.0)
	10년 이상	72(49.3)	74(50.7)	146(100.0)
시설 유형 (n=518)	기타시설	43(48.3)	46(51.7)	89(100.0)
	중증 요양시설	75(44.9)	92(55.1)	167(100.0)

변수	구분	예	아니오	전체
	지적· 자폐성 시설	149(56.9)	113(43.1)	262(100.0)
직종 (n=517)	생활재활 교사	114(46.0)	134(54.0)	248(100.0)
	기타	153(56.9)	116(43.1)	269(100.0)

### ⑦ 업무만족도, 소진 및 감정노동 차이

근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 업무만족도, 소진 및 감정노동의 차이에 대해 독립표본 t 검증과 분산 분석을 통해 검증한 결과, 우선 근무기간의 경우, 업무만족도에 있어서 집단 간 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 사후검증 결과 10년 이상 종사한 경우가 3년 미만 종사한 경우보다 업무 만족도가 통계적으로 유의미한 수준으로 높게 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 업무 만족도에 있어서 마찬가지로 집단 간 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 기타 직원의 업무 만족도가 생활시설 직원보다 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다. 한편, 소재지의 경우 업무 소진에 있어서 집단 간 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 사후검증 결과, 대도시에 근무하는 종사자가 농어촌에 종사하는 근무자보다 소진 정도가 통계적으로 유의미한 수준으로 높게 나타났다.

<표 4-40> 업무만족도 및 소진 차이

변수	구분	평균(표준편차)	t/F
업무 만족도 (n=767)	3년 미만(a)	3.36(.60)	3.505* c>a
	3년 이상 10년 미만(b)	3.38(.64)	
	10년 이상(c)	3.50(.57)	
업무 만족도 (n=772)	생활재활 교사	3.29(.62)	-5.512***
	기타	3.53(.58)	

변수	구분	평균(표준편차)	t/F
업무 소진 (n=765)	대도시(a)	3.34(.70)	5.325*** a>c
	중소도시(b)	3.24(.71)	
	농어촌(c)	3.10(.71)	

\* p<.05, \*\*\* p<.001

### ⑧ 이직 고민 여부 및 노사협의회의 존재 여부

최근 이직에 대해 고민한 적이 있는지를 분석한 결과, 근무기간별, 시설 유형별, 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무기간의 경우, 3년 이상 10년 미만 종사자가 3년 미만 종사자보다 상대적으로 이직에 대해 고민한 비율이 높게 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 기타 시설에서 종사하는 근무자가 다른 시설 유형보다 상대적으로 이직을 고민한 비율이 높게 나타났다. 마지막으로 소재지의 경우 대도시 종사자가 다른 소재지 종사자보다 상대적으로 이직을 고민한 비율이 높게 나타났다.

<표 4-41> 최근 이직 고민 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	아니오	전체
근무 기간 (n=760)	3년 미만	95(40.4)	140(59.6)	235(100.0)
	3년 이상 10년 미만	148(48.1)	160(51.9)	308(100.0)
	10년 이상	94(43.3)	123(56.7)	217(100.0)
시설 유형 (n=763)	기타시설	68(52.3)	62(47.7)	130(100.0)
	중증 요양시설	107(42.8)	143(57.2)	250(100.0)
	지적· 자폐성 시설	164(42.8)	219(57.2)	383(100.0)
소재지 (n=759)	대도시	128(49.2)	132(50.8)	260(100.0)
	중소도시	140(40.9)	202(59.1)	342(100.0)
	농어촌	69(43.9)	88(56.1)	157(100.0)

한편, 시설에 노사협의회(노동조합)가 존재하는지를 분석한 결과, 시설 유형별, 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 시설 유형의 경우, 중증 요양시설이 다른 시설보다 노사협의회 존재 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 또한, 소재지의 경우 중소도시에 위치한 시설이 농어촌보다 상대적으로 노사협의회 존재 비율이 높게 나타났다.

<표 4-42> 노사협의회 존재 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	아니오	전체
시설 유형 (n=756)	기타 시설	36(27.5)	95(72.5)	131(100.0)
	중증 요양시설	99(39.8)	150(60.2)	249(100.0)
	지적· 자폐성 시설	105(27.9)	271(72.1)	376(100.0)
소재지 (n=752)	대도시	82(32.0)	174(68.0)	256(100.0)
	중소도시	115(34.0)	223(66.0)	342(100.0)
	농어촌	42(26.6)	116(73.4)	157(100.0)

### ⑨ 종사자 안전과 인권보장 매뉴얼 보유 여부

종사자 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼을 시설에서 보유하고 있는지를 분석한 결과, 시설유형별, 소재지별 차이가 있는 것으로 나타났다. 시설 유형의 경우, 기타 시설이 지적·자폐성 시설보다 인권과 안전보장 매뉴얼을 보유하는 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 그리고 소재지의 경우, 농어촌 지역 시설이 중소도시 지역 시설보다 안전과 인권보장 매뉴얼을 보유하는 비율이 상대적으로 높게 나타났다.



<표 4-43> 종사자 인권과 안전보장 매뉴얼 보유 여부

(단위: 빈도/%)

변수	구분	예	아니오	잘 모르겠다	전체
시설 유형 (n=747)	기타 시설	66(53.2)	29(23.4)	29(23.4)	124(100.0)
	중증 요양시설	120(49.2)	67(27.5)	57(23.4)	244(100.0)
	지적· 자폐성 시설	173(45.6)	104(27.4)	102(26.9)	379(100.0)
소재지 (n=743)	대도시	127(49.4)	61(23.7)	69(26.8)	257(100.0)
	중소도시	147(44.1)	98(29.4)	88(26.4)	333(100.0)
	농어촌	83(54.2)	39(25.5)	31(20.3)	153(100.0)

#### ⑩ 성차별과 학연·지연 등으로 인한 차별 정도

근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 성차별과 학연·지연 등으로 인한 차별의 차이에 대해 독립표본 t 검증과 분산 분석을 통해 검증한 결과, 근무기간의 경우 학연·지연 등으로 인한 차별에 있어서 집단 간 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 3년 이상 10년 미만, 10년 이상 근무한 종사자가 3년 미만 근무한 종사자보다 학연, 지연 등으로 인한 차별을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.

시설 유형의 경우, 성차별에 있어서 집단 간 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 즉, 사후검증 결과, 중증요양시설에서 근무하는 종사자가 지적·자폐성 시설에서 근무하는 종사자보다 성차별을 통계적으로 유의미하게 더 많이 받는 것으로 나타났다.

<표 4-44> 성차별, 학연·지연 등으로 인한 차별

변수	구분	평균(표준편차)	F
학연·지연 등으로 인한 차별 (n=751)	3년 미만(a)	1.66(.82)	4.333* b>a c>a
	3년 이상 10년 미만(b)	1.85(.87)	
	10년 이상(c)	1.88(.92)	
성차별 (n=757)	기타시설(a)	1.67(.71)	3.798* b>c
	중증요양시설(b)	1.76(.79)	
	지적·자폐성 시설(c)	1.59(.74)	

\*  $p < .05$

### ⑪ 폭언·폭행 및 성희롱 정도

근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 최근 5년 이내 시설거주 장애인, 동료, 상사로부터 폭언·폭행을 들은 정도와 성희롱을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있는 정도의 차이에 대해 독립표본 t 검증과 분산 분석을 통해 검증한 결과, 근무기간의 경우 직장 상사에 의한 폭언·폭행 정도에 있어서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 3년 이상 10년 미만 근무한 종사자가 3년 미만 근무한 종사자보다 직장 상사로부터 폭언·폭행을 들은 정도가 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 그리고 시설 유형의 경우, 마찬가지로 직장 상사에 의한 폭언·폭행 정도에 있어서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 기타 시설에 근무한 종사자가 지적·자폐성 시설에 근무한 종사자보다 직장 상사로부터 폭언·폭행을 들은 정도가 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 한편, 직종의 경우, 시설거주 장애인에 의한 폭언·폭행을 당한 정도가 생활재활교사가 기타 근무자보다 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다. 반면, 직장 상사에 의한 폭언·폭행은 기타 직원이 더 높게 나타났다.

<표 4-45> 폭언·폭행 및 성희롱 경험

변수	구분	평균(표준편차)	F
직장 상사에 의해 폭언·폭행을 당한 경험 (n=710)	3년 미만(a)	.64(1.36)	3.689* b>a
	3년 이상 10년 미만(b)	1.01(1.63)	
	10년 이상(c)	.90(1.50)	
직장 상사에 의해 폭언·폭행을 당한 경험 (n=715)	기타 시설(a)	1.17(1.67)	4.087* a>c
	중증요양시설(b)	.91(1.51)	
	지적·자폐성 시설(c)	.73(1.46)	
시설거주 장애인에 의한 폭언·폭행을 당한 경험(n=738)	생활재활 교사	3.27(2.64)	5.632***
	기타	2.25(2.26)	
직장 상사에 의해 폭언·폭행을 당한 경험 (n=716)	생활재활 교사	.73(1.34)	-2.410*
	기타	1.00(1.67)	

\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$

### 3) 소결

지금까지 전국 장애인거주시설 종사자 780명을 대상으로 인권보호 및 근무실태에 대해 살펴보았다. 주요 연구결과 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 근로여건과 관련해서, 전반적으로 근로계약서를 작성하고 있지만, 근로계약서의 내용을 인지하는 정도는 높지 않은 것으로 나타났다. 또한, 대부분의 종사자가 연장근로를 하고 있는 것으로 나타났지만, 연장근로 수당을 지급받지 못하는 경우도 전체의 약 3% 정도 존재하는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 연장근로수당 지급실태와 관련, 연장근로시간에 대해 모두 지급받는 경우는 약 40%밖에 되지 않는 것으로 나타나 시

설 종사자의 노동투입 대비 보상이 매우 열악함을 알 수 있다. 따라서 연장근로수당 현실화에 대한 정책적 대안 마련이 필요하다. 그리고 육아휴직의 경우, 해당사항이 있음에도 신청하지 않는 비율이 신청하는 비율보다 약 3배 정도 높게 나타났고, 그 이유가 '시설에 육아휴직 자체가 없기 때문에', '시설의 눈치가 보여서', '시설 사정을 감안해서' 등 시설의 제도적, 환경적 인프라와 관련된 사항들이 대부분인 것으로 나타났다. 따라서 거주시설 내에서도 육아휴직을 통상적으로 사용할 수 있도록 인력지원을 비롯한 인프라가 구축되어야 할 것이다. 또한, 연차유급휴가와 관련하여 사용하지 못하는 종사자가 약 16% 존재하는 것으로 나타났고, 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못하는 경우는 전체의 약 81% 정도로 나타났다. 따라서 미사용 휴가일수에 대한 수당 보장이 거의 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다. 뿐만 아니라 산재 및 병가를 사용하지 못하는 경우도 약 41% 정도 존재하는 것으로 나타났고, 주된 이유가 '업무에 지장을 줄까봐', '기관이 쓰는 분위기가 아니어서' 등으로 나타났다.

둘째, 근로여건(휴식 및 취침)과 관련해서, 휴게시간을 실질적으로 사용하지 못하는 경우가 약 49% 정도 존재하는 것으로 나타났고, 시설에서 취침하는 경우 별도 취침공간이 마련되어 있지 않은 경우도 약 48% 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 휴식 및 취침과 관련된 근로여건이 매우 열악함을 알 수 있다. 뿐만 아니라 시설에서 자는 경우 같이 자는 인원이 8명 이상인 경우도 존재하는 것으로 나타났으며 거주인과 함께 취침을 하는 경우도 있는 것으로 조사되었다.

셋째, 근로여건(업무)과 관련해서, 업무에 대한 책임감이 상당히 높은 편이지만 업무 자율성은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 자신이 느끼는 업무량 정도가 많다고 느끼는 것으로 나타났다. 그리고 업무 만족도에 있어서 전반적으로 보통 이상의 수준을 보여주고 있는데, 특히 일의 완성 등에서 오는 성취감을 강하게 느끼는 반면 보수에 대한 만족도는 상

대적으로 떨어지는 것으로 나타났다. 또한, 소진과 감정노동 등 부정적인 감정에 대해서는 생각했던 것보다 높지 않은 것으로 나타났다. 소진은 보통 정도로, 감정노동은 보통 이상 정도로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 하지만 이직에 대해서는 대상자의 약 45% 정도가 고민한 경험이 있을 정도로 이직 의도가 상당히 높은 편임을 알 수 있다. 그리고 이직을 고민하는 가장 큰 이유가 바로 직장의 근무여건(임금, 근무시간)이 힘들어서인 것으로 나타났고, 그 다음이 직장 내 인간관계가 힘든 것과 또한 직장에서 발전 가능성이 없어서인 것으로 나타났다. 따라서 종사자의 이직은 서비스 질과 직결되는 문제이기 때문에 이직 및 이직 의도를 감소시킬 수 있도록 종사자 근무여건이 현실적으로 개선될 필요가 있다.

넷째, 차별과 관련하여 성차별과 학연, 지연 등으로 인한 차별은 전반적으로 심각한 수준이 아닌 것으로 나타났다. 또한, 폭언, 폭행을 당한 경험에 있어서 장애인의 경우 동료나 상사에 비해 종사자가 폭언 및 폭행을 당하는 비율이 상대적으로 높게 나타났는데, 주로 욕하는 소리, 큰 소리 지르는 것, 깨물기·침 뱉기·할퀴기 등과 같은 피해를 입는 것으로 나타났다(월 평균 3회). 한편, 동료 또는 상사에 의한 폭언과 폭행은 거의 이루어지지 않는 것으로 나타났고, 다만 상사에 의해서 비아냥거리는 소리, 큰 소리 지르는 것, 무시하는 소리 등과 같은 폭언은 어느 정도 경험하는 것으로 나타났다. 반면, 폭언, 폭행에 대응하는 방법에 있어서 장애인, 동료 및 상사 모두 '대부분 개인적으로 참고 넘김'이 가장 많은 것으로 나타났다. 또는 '주변 동료에게 꾸밌거나 하소연하고 넘김' 아니면 '직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움을 요청'하는 방식으로 폭언과 폭행에 대응하는 것으로 나타났다. 따라서 적극적인 대응보다는 다소 소극적인 방법을 통해 폭언과 폭행 문제를 해결하고 있음을 알 수 있다. 그리고 이처럼 폭언과 폭행에 대해 소극적으로 대응하는 가장 큰 이유는 '대응해도 소용이 없을 것 같아서'로 나타났는데, 이는 그만큼 현장에서 폭언과 폭행에 대

해 적극적으로 대응해도 근본적인 문제 해결이 어렵기 때문에 종사자들이 체념하는 것으로 해석된다. 하지만, 이와 같은 폭언, 폭행을 당했을 때 종사자로서 기관에 기대하는 대응방법과 관련해서는, 가해자에 대한 조치와 심리적, 정서적 상담 제공을 가장 선호하는 것으로 나타났다. 즉, 피해자로서 가해자에 대한 명확한 조치를 기대함과 동시에 자신이 받은 상처에 대해 치료받고 싶은 욕구 또한 강함을 알 수 있다.

다섯째, 성희롱과 관련하여 동료 또는 상사에 의한 성희롱은 매우 낮은 비율로 발생하는 반면, 주로 장애인에 의해서 성희롱이 발생하는 것으로 나타났다. 그리고 대부분의 성희롱은 입맞춤, 포옹, 신체 부위 만지기 등과 같은 육체적 행위가 주를 이루는 것으로 나타났다. 반면 성폭행은 장애인에 의해서 발생하지만 전반적으로 경험하는 정도가 매우 낮은 것으로 나타났다. 그리고 성희롱과 성폭행 모두 기관에 기대하는 대응방법은 위와 마찬가지로 가해자에 대한 조치(해고 등) 또는 심리적, 정서적 상담 제공으로 나타났다.

여섯째, 시설 거주 장애인들의 폭행으로부터 종사자를 보호하기 위해 필요한 안전장치에 대해서 매뉴얼에 대한 욕구가 가장 강한 것으로 나타났다. 그 다음이 CCTV, 비상벨 순으로 조사됐다. 따라서 향후 거주 시설 내에서 즉각 적용할 수 있는 장애인의 폭행에 대한 종사자 행동지침과 관련한 매뉴얼이 시급히 만들어져야 할 필요성을 확인할 수 있다.

마지막으로, 근무기간별, 시설유형별, 직종별 및 소재지별 집단 간 차이를 의미 있는 결과를 중심으로 살펴보았다. 근무기간의 경우, 3년 미만 종사자는 교대제 근무비율, 산재신청 및 병가를 못 쓰는 비율에서 다른 종사자에 비해 상대적으로 어려운 근무여건에 처해 있는 반면, 10년 이상 종사자는 근로계약서 작성 및 수령 여부, 연장근로 시간만큼 모두 수당을 받는 부분, 미사용 휴가일수에 대한 수당을 받는 부분에서 다른 종사자에 비해 상대적으로 어려운 근무 여건인 것으로 나타났다. 그리고 시설 유형

의 경우, 지적·자폐성 시설은 연장근로 빈도, 연장근로 시간만큼 모두 수당을 받는 부분, 미사용 휴가일수에 대한 수당지급 부분, 종사자 인권과 안전보장 매뉴얼 보유 부분에서 상대적으로 다른 유형 시설보다 어려운 근무 여건에 처해 있는 것으로 나타난 반면, 중증요양시설은 산재신청 및 병가를 쓸 수 있는지 부분, 휴게시간 실제 활용 부분, 성차별 부분에서 상대적으로 다른 유형 시설보다 어려운 근무 여건인 것으로 나타났다. 또한 직종의 경우, 생활재활교사는 근무특성 상 교대제 근무제, 주 1회 유급휴가 부분, 산재신청 및 병가 쓸 수 있는 부분, 휴게시간 지정 여부, 휴게시간 실제 활용 부분, 업무 만족도, 시설 거주 장애인에 의한 폭언·폭행 등에서 상대적으로 어려운 근무여건에 처해 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 소재지의 경우, 대도시는 연장근로 시간에 대해 모두 수당을 지급받는 부분, 소진 및 이직에 대한 고민 부분에서 상대적으로 어려운 근무여건에 처해 있으며, 중소도시는 교대제 근무제, 미사용 휴가일수에 대한 수당지급 부분, 휴게시간 지정 여부, 종사자 인권과 안전보장 매뉴얼 보유 부분에서 상대적으로 어려운 근무 여건인 것으로 나타났다. 반면 놓여준은 주 1회 유급 휴가 부여 부분, 산재신청 및 병가를 쓸 수 있는지 여부에서 상대적으로 어려운 근무여건에 처한 것으로 나타났다.

## **2. FGI 조사 결과**

### **1) 조사 목적 및 조사 내용**

본 연구에서는 장애인거주시설 종사자 인권 상황을 살펴보기 위하여 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 실시하였다. FGI는 장애인거주시설 종사자를 대상으로 한 설문조사(양적조사)만으로는 한계가 있는 영역에 대해 시설

종사자 의견을 직접 수렴하기 위한 질적 조사의 한 방법이다.

인터뷰 참여자를 대상으로 연구진에 의해 개발된 질문 조사지를 중심으로 보다 심도 있는 내용을 파악하였다. 질문 조사지는 전체적인 업무 만족도 및 근로여건, 성차별, 장애인에 의한 폭행, 장애인에 의한 성희롱, 동료 간 성희롱, 시설 종사자의 인권보장을 위한 의견, 개선방안 등에 대한 질문으로 구성하였다.

특히 설문조사에서 나타나기 어려운 성차별, 장애인에 의한 폭행 및 성희롱, 동료 간 성희롱, 인권보장을 위한 의견 및 개선방안 등에 대해 집중 인터뷰를 실시하여 이러한 부분이 장애인거주시설 내에서 어떻게 발생하는지에 대해 파악하고자 하였다.

FGI 질문 내용은 아래 표와 같다.

#### <표4-46>FGI 질문 내용

---

##### 질 문 내 용

---

1. 전체적인 업무 만족도는 어느 정도인가요?
  2. 근로여건(임금, 근로시간, 근무형태, 시설 내 숙식 형태, 복리후생, 여성의 경우 육아휴직 등)에 대한 전반적인 현황과 의견 및 이에 대한 대안은 무엇인가요?
  3. 경험했던 성차별이나 시설 내 성/학연/지연 등 차별에 대해 말해주세요?
  4. 거주시설에서 장애인들의 폭언이나 폭행에 대한 현황과 의견 및 대안은 무엇인가요?
  5. 거주시설에서 장애인들의 성희롱이나 폭행에 대한 현황과 의견 및 대안은 무엇인가요?
  6. 거주시설 내 동료나 상사에게 성희롱이나 성폭행 경험이나 현황에 대한 의견 및 대안은 무엇인가요?
  7. 시설 종사자들의 인권보장을 위해 매뉴얼을 개발한다면 어떤 내용을 중심으로 만들어야 할까요?
  8. 시설 종사자들의 인권침해(폭행 등)로부터 보호받기 위해 설치하는 CCTV, 비상벨, 잠금 장치, 격리실에 대한 의견은 무엇인가요?
  9. 시설 종사자의 인권보장을 위해 가장 시급히 개선되어야 하는 점은 무엇인가요?
-



## 2) 선정 원칙 및 조사 방법

FGI는 현재 거주시설에 근무하고 있는 시설 종사자를 대상으로 하였으며, 연구대상 선정은 한국장애인복지시설협회 협조를 받아 서울·대전지역 소재 장애인거주시설에서 인권지킴이단 활동을 하고 있는 20명을 선정하였다. 서울지역은 장애인거주시설 8개소 직원들이 참여하여 인터뷰에 참여하였고, 대전지역은 충남 및 세종시를 포함해 12개소 직원들이 참여하였다. 해당 지역에서 매월 인권지킴이단 소모임을 운영하고 있어 해당 시설 종사자를 모집하는데 용이하였다

연구대상 선정 배경에는 연구자와 연구대상의 접근 용이성, 연구대상의 경력 및 시설 내 타 직원들의 의견수렴 여부 등을 고려하였다. 참여자 직책은 생활지도원으로부터 사무국장까지 다양하게 구성되어 있었으며, 근무연수 역시 2년차 직원에서 20년 경력직원까지 다양하게 분포되었다. 시설 소재지의 경우 서울지역의 경우 서울시 예산 지원을 받고는 있으나 지방에 소재한 시설들이 포함돼 있는 점을 고려해 현 소재지를 중심으로 대도시, 중소도시, 농어촌으로 구분하였다.

FGI 참여자 현황은 다음 표와 같다.

<표4-47 > FGI 참여자 현황

구분	순번	시설명	성명	직책	근무연수	시설소재지
서울	1	0000원	□□□	팀장	20년	대도시
	2	0000000원	□□□	담당	6년	중소도시
	3	00000원	□□□	실장	14년	대도시
	4	0000원	□□□	과장	6년	대도시
	5	0000000원	□□□	사회복지사	14년	농어촌
	6	000000집	□□□	생활재활교사	4년	농어촌

대전 충남 세종	7	00000	□□□	팀장	20년	농어촌
	8	00원	□□□	팀장	5년	농어촌
	9	00	□□□	사무국장	8년 8개월	대도시
	10	0000원	□□□	사회재활교사	14년 5개월	중소도시
	11	00	□□□	사회재활교사	10년	대도시
	12	0000원	□□□	팀장	8년 5개월	농어촌
	13	00원	□□□	사회재활교사	12년 10개월	대도시
	14	0000원	□□□	생활재활교사	11년	농어촌
	15	000집	□□□	생활재활교사	3년 7개월	중소도시
	16	00	□□□	생활지도원	4년	중소도시
	17	0000원	□□□	담당	2년	중소도시
	18	000집	□□□	간호사	20년	대도시
	19	00마을	□□□	생활지도원	5년	중소도시
	20	000집	□□□	생활지도원	6년	중소도시

본 연구의 인터뷰는 2014년 7월 18일과 22일 2차례에 걸쳐 서울과 대전에서 진행되었고, 매회 인터뷰 시간은 1시간 30분에서 2시간 정도 소요되었다. 인터뷰는 모임 구성원이 모두 참여하는 집단진행으로 이루어졌으며, 장소는 집단 인터뷰가 가능한 회의실을 이용하였다.

FGI의 전체 과정은 mp3를 이용하여 녹음한 뒤 전사하였으며, 인터뷰가 진행되는 과정에서 간단한 메모를 통해 기록을 남겼다. 인터뷰 중 연구 대상자가 녹음을 원하지 않을 경우에는 면담과정 노트를 기초로 하여 가능한 빠른 시간 내에 질문과 답을 재구성하여 기록을 남겼다.

연구 대상자들 중에는 인터뷰 내용이 녹음되는 것에 부담을 느끼는 경우가 있었기 때문에, 녹음된 정보가 연구 목적 이외에는 사용되지 않을 것이라는 점과 익명이 보장된다는 점을 확인시켜 주었다.

### 3) FGI 조사 분석

#### (1) 업무 만족도 및 근로여건

본 인터뷰 대상자를 중심으로 장애인거주시설에서의 업무 만족도와 전반적인 근로여건에 대해 질문한 결과, 대상자들은 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 그럼에도 업무 만족도에 있어서 거주시설의 직원 부족과 시설 평가에 따른 부담이 적지 않은 애로점으로 제시되었으며, 근로여건에 있어서는 급여체계와 직원 복리후생이 부족하다는 의견이 제기되었다. 또한 시설이 외지에 위치하고 있어 거주시설 종사자의 2·3교대 근무에 따른 출·퇴근이 어렵다는 의견도 있었다.

“저희는 최근 3교대로 전환이 된지 2개월이 되었는데요. 출·퇴근 버스가 현재는 없어요. 예를 들면 근로시간 때문에 아침 9시에 출근을 해야 하는데 8시에 버스가 없어서 출·퇴근버스를 요구를 했지만 원칙적으로 불가능하다고 해서, 자차나 카풀 등을 통해서 출근을 하고 있는 상태예요. 그것을 제외하고는 말은 업무는 만족스러워요.”

시설 종사자의 업무 만족도를 낮추는 요인으로 지적된 ‘직원 부족’과 ‘시설 평가’에 대해 직원 부족 현상은 시설 종사자의 적절한 업무분장이 이루어지지 않고 그에 따른 추가 업무 발생 건수가 너무 많다는 의견이었다.

그리고 추가 업무에 따른 시간외 수당이 적절하게 지급되지 못하고 있으며 지급에 대한 기준시간(지급액)이 지역별로 상이하게 적용되기에 업무 만족에 대한 ‘동기부여를 떨어뜨린다’는 의견과 동시에 시설 평가를 잘 받으려는 행위가 ‘종사자들의 상당한 에너지와 시간을 빼앗아간다’는 의견이었다.

“저는 현재 업무 만족도에 대해 만족도 아니고 불만족도 아닌 ‘그저 그렇다’에 해당하는 경우입니다. 제가 맡은 업무 외의 추가적인 업무가 너무 많은 경향이 있어서 ‘그저 그렇다’라고 말할 수 있는데요. 저희 기관의 경우 하루 1일 업무를 작성하여 업무를 진행하는데 작성하는 1일 업무 외의 추가적인 업무가 심한 경우 하루 종일 진행되는 경우도 있습니다.”

“평가를 위한 서류들을 작성하다 보면 실질적으로 이루어져야 할 제 업무를 진행하지 못하는 경우가 비일비재하니까요. 앞으로는 양적 평가보다도 질적인 평가가 이루어져야하지 않나 라는 생각을 합니다.”

근로여건에서 나타나는 종사자의 애로사항 요인은 ‘급여 체계’와 ‘복리후생 제도’였다. 급여 체계의 경우 시간외 수당 및 휴일근무 수당을 제대로 적용받고 있지 못하다는 것이 일반적인 의견이었다. 그리고 복리후생의 경우 각 시설에서는 여성의 육아휴직, 출산휴가, 대체휴무를 권장하고는 있으나, 실제 사용해야 되는 상황에서는 제대로 보장 받고 있지 못하고 있으며, 더러는 출산휴가 및 육아휴직을 보장받지 못해 사직을 결심하는 종사자들이 많다는 의견도 있었다.

“육아휴직을 이야기했을 때 ‘안 그래도 생각하고 있었다. 네가 맡고 있는 업무와 맞지 않다고 생각하고 있었다.’라고 말씀을 하더라고요. 막상 신청을 하려고 할 때 이런 이야기를 하시니까 신청을 못 하겠더라고요. (중략) 그래서 휴가도 잘 안되기도 하지만 임신과 출산 후에 배려가 안 되고 똑같이 일을 해야 하니까 퇴직을 선택하는 경우도 있어요.”

이러한 거주시설 종사자의 업무 만족도와 근로여건 개선을 위한 대안으로는 시설 종사자 충원을 모두 강조하였다. 그리고 이와 비슷한 의미로 대체인력을 보강하기보다는 정규직을 채용해야 한다는 의견과 ‘시간외

수당 기준'이 개선되어야 한다는 의견, 그리고 실질적인 시설 평가지표 개발로 종사자 업무강도 및 부담을 낮추어야 한다는 의견이 제시되었다.

“결국은 인력충원이죠. 그런데 대체인력이 아닌 정식으로 인력 보강이 이루어져야 한다고 생각합니다. 일이 맞물려 갈 수 있어서 정상적으로 업무가 진행될 수 있다고 생각합니다.”

“정책적으로 개선되어야 할 점에 대해 말씀드리고 싶은 것은 주말근무를 일 4시간밖에 인정해주지 않는 등 총합하여 월 35시간만을 그것도 시도 별로 다른 기준을 적용하는 것은 문제가 있다고 생각합니다. 시간외 근무수당을 본인이 일한 만큼 받을 수 있도록 정책적으로 개선해야 한다고 생각합니다. 또 정책에 따라 위원회도 너무 많고, 평가가 많아짐에 따라서 시설이 갈수록 평가에 치우치지 않나 하는 우려가 듭니다. 올해만 해도 저희 기관의 경우 3번의 평가를 받았는데 평가를 효과적으로 진행할 수 있도록 현장을 잘 반영할 수 있는 시설유형별 평가지표를 만들어 사용했으면 좋겠습니다.”

## (2) 기관 내 차별 빈도(성차별 등)

기관 내 차별은 크게 '승진 차별', '종교 강요' 그리고 '남·녀 차별'로 제시되었다. 첫째 '승진 차별'이란 대부분의 승진 기회가 법인의 혈연관계로 이루어진 종사자에게만 집중된다는 의견과 함께 기관장이 학위를 받은 대학 출신의 종사자에게만 승진 기회를 준다는 의견이었다. 즉 대부분의 승진은 법인의 혈연으로 이루어진 이들에게만 주어지고 있어, 법인과 혈연관계가 없는 종사자들은 승진 기회조차 누리지 못하고 있다는 의견이었다.

또한 '승진 차별'의 대안으로는 법인을 공공 법인화시키는 방안과 법인 친·인척의 채용 등에 관한 기준을 지침으로 만들어야 한다는 의견이 제시되었다.

“저희는 특정대학교 출신의 원장인데, 그러면 그 대학 출신 직원만 키우는 케이스가 있었어요. (중략) 기관장의 의식이 혈연 중심으로 이루어지고 있는 현재 상황 상 어쩔 수 없는 것 같아요. 기관 자체가 본인의 소유물이라는 생각을 가지고 계신 것 같아요.”

“지금 사회복지시설 구조는 인사 자체가 이루어질 수 없는 구조인 것 같아요. 승진 기회도 거의 없고 이루어지기도 힘들죠. 또, 승진을 한다고 해도 월급이 늘어나지도 않고요. 현재 시스템 상 그나마 있는 TO가 혈연으로 인한 차별이 지배적이라는 이야기입니다.”

“현재 사회복지 법인 자체가 민간법인이니까 이런 일이 생기지 않나요? 아예 공공 법인화시키는 것이 방법이 될 수 있을 것 같기도 해요. 아니면 승진할 때 최소한의 원칙을 몇 개 세워놓는 것은 어떨까요? 예를 들면 시험이라든지. 채용 인원을 조정하는 방안도 있지 않을까요? 직원 구성할 때 이사장과 원장의 사돈의 팔촌까지 근무할 수 있는 인원을 조정하고 그 이후에는 채용하지 못하도록 제한하는 방법도 고려해 볼 만한 것 같아요.”

둘째, 종교 차별은 법인이나 기관이 추구하는 종교를 강요받는다라는 의견이다. 예를 들어 직원 급여에서 법인 종교의 헌금(십일조)을 떼는 행위, 종사자가 휴무인 경우에도 새벽기도 참석을 강요하는 행위, 법인 또는 기관장의 종교를 강요하는 행위 등을 직접 경험하였거나 들어본 경험이 있다고 하였다.

종교적 자유는 시설 종사자가 법인이나 기관의 특정 종교를 강요받을 필요가 없으며 종교 선택의 자유는 장애인이든 종사자이든 개인의 자율성에 맡겨야 한다는 의견이다.

“어느 시설은 급여에서 10% 정도를 십일조로 무조건적으로 내야 하는 시설이 있는 것으로 알고 있다. 교회를 다니지 않아도... 원장의 종교를 모든 직원이 따라야 하는 곳도 있고, 어떤 시설은 새벽 예배 참석을 강요하는 곳도 있다.”

셋째, 남·녀 차별의 경우 여성 종사자에 비해 남성 종사자 수가 절대적으로 부족하다는 이유로 대부분의 육체노동은 남성 종사자들이 도맡아 하고 있다는 의견이 많았고, 이로 인해 남성 종사자가 더 고된 일을 하고 있어 남녀 차별은 거의 없다는 의견이었다.

“남자 직원들이 힘을 쓰는 일들을 더 많이 해야 하는 부분에서 역으로 차별을 느끼는 것 같다. 여자 직원에 비해 남자 직원들이 고된 일을 더 많이 하는 것은 사실이다. 하지만 대신해서 손님접대라든가 작은 일들은 여자 직원들이 하지만 그건 어쩔 수 없다.”

### (3) 장애인들의 폭언·폭행 사례 및 대안

현재 거주시설 종사자는 장애인들에게 당하는 폭행 상황에 무방비 상태로 노출되어 있다는 의견이 절대적이었다. 장애인들이 종사자들에게 가하는 폭력 유형은 언어폭력, 신체폭력, 재산상의 피해 사례가 있다고 하였으며, 경력이 많은 종사자에 비해 경력이 낮은 신입 직원일수록 피해 발생 빈도가 높다는 의견이 많았다.

폭언 사례로는 장애인으로부터 욕설을 듣고 마음에 상처를 입은 적이 있었다는 경험과 장애인의 자기 과시를 앞세워 “너 청와대에 고발해 버릴 거야”, “인권위원회에 고발해 버린다” 따위의 폭언을 접한 경험이 제기되었다.

“힘으로 폭행으로 자기를 과시하고 ‘너 청와대에 고발해버릴 거야’ 이런 식의 협박과 최근 인권이 부각되면서 ‘인권위원회에 고발한다’라는 말도 장애인이 직원에게 많이 해요.”

신체 폭력은 가장 흔한 사례로써 입사 후 3년 동안 줄곧 구타당한 직원, 물리거나 꼬집히고 할렘을 당한 경험, 장애인 폭행으로 종사자의 코뼈가 부러지는 경험 등의 사례가 언급되었으며, 재산상의 피해로는 종사자의 기물(차량 및 휴대폰) 파손 및 현금(지폐)을 찢는 경험이 있었다고 하였다.

“소규모 시설에서 이런 경우가 많은 것 같아요. 교사 1인이 지원하다 보니까 남자 이용자가 선생님의 쇄골 뼈를 때려서 골절돼서 결국 퇴사하고... 교사의 관리 소홀일 수도 있는데 돈의 액수가 많았어요. 그런데 이용자가 다 찢은 거예요 보상은 안 되고 붙일 수 있는 것만 붙여서 쓰고.”

“제가 경력 7년차인데 덩치가 작다 보니까 3년차까지는 케어하는 가족들에게 많이 맞았어요. 그 당시에는 기싸움인지 알았는데, 지금은 생각이 바뀌었지만 뭔가를 주도를 하려고 하면 싫다는 표현을 신체로 하거나 주먹을 하는 경우가 많았지만 딱히 하소연하기는 어려웠죠. 제가 안고 가야 하는 부분이고 시간이 필요한 부분이겠거니 하고 3년을 보냈어요.”

현재 장애인이 인권침해를 당하였을 경우에는 고발 조치에 따른 절차가 이루어지는 반면, 시설 종사자가 인권침해를 당했을 때에는 고발 조치 및 절차가 전무하다는 의견이 압도적이었다. 또한 시설은 ‘종사자의 피해 사실을 묵인하려 한다.’ 또는 시설 종사자의 ‘케어 기술이 부족하다’는 등의 이유로 피해 원인을 시설 종사자 개인 탓으로 돌리는 경우가 대부분이라는 의견이 있었다. 따라서 현재 시설 종사자들은 피해 사실에 대한 뚜



렸한 해결책을 알지 못하며, 다만 피해 사실을 관련 일지에 기록하는 것이 최선의 방안이라는 의견이 일반적이었다.

“예를 들어서 한 거주인을 대상으로 A선생님은 관리를 잘하는데 B선생님이 들어갔을 때 난리를 치거나 폭력을 행사하는 등의 사건이 생기면 종사자별로 다른 경험과 다른 평가가 내려집니다. 그런 이중적인 평가가 종사자를 정말 힘들게 하는 것이지요.”

“현장에서는 정말 비밀비재 많이 일어납니다. 예를 들면 아담한 선생님에게 덩치가 큰 장애인이 폭력을 행사하는 경우가 생기면 ‘오죽했으면 이용자 하나 컨트롤하지 못하는가’에 대한 질책이 종사자를 더 마음 아프고 스트레스 받게 한다는 것이죠. 본인이 실제로 경험하지 못한 경우에 절대 그 심정을 이해하지 못해요.”

“물리기도 하고, 꼬집히기도 하고, 할퀴기도 하고, 맞아서 피가 나기도 하기도 하고 해서 저 나름대로는 일지에 자세히 적어는 놓지만 사실 뭐 대응할 방법은 없어요.”

그렇기에 시설 종사자 인권을 보호하기 위한 방안으로 제도적인 장치를 만들어야 한다는 의견에 대부분 동의하였으며, 그 방안으로는 매뉴얼 제작 및 보급, 권한 있는 기구 설치, 타임아웃(격리방) 등에 대한 의견이 제시되었다.

“어떻게 대처해야 하는지에 대한 매뉴얼이 절실히 필요합니다. 빈도수에 따른 제재방안 같은 것이죠. 현재 대처방안이 없으니 외부 인식 때문에 거주인이 흥분했을 때 종사자는 가만히 있을 수밖에 없는 상황이니깐요. 보건복지부 지침에 따른 가이드라인이 있어야 한다고 생각합니다.”

#### (4) 장애인들의 성희롱·폭행 현황과 정책적 대안

회의 참가자 전원이 장애인들에게서 성희롱 및 폭행에 대한 직·간접 경험이 있는 것으로 나타났다. 또한 거주시설 장애인들의 성희롱에 따른 피해자는 남성 종사자에 비해 여성 종사자에게 많이 발생하고 있으며, 그 중에는 시설을 찾아오는 여성 봉사자(여대생)도 장애인에게 성희롱을 당하여 경찰에 신고한 적이 있었다는 이야기가 나왔다.

시설 종사자들이 장애인으로부터 받았던 성희롱 사례로는 장애인이 여성 종사자의 엉덩이를 만지거나, 서비스 프로그램 지원 시 특정 부위의 스킨십을 유도하거나, “나 씻겨 달라, 기분 좋다” 등의 성희롱 발언을 들었다는 피해 경험이 소개되었다.

“제가 듣기론 나이 있으신 거주인이 신체 접촉을 하는 경우가 있었는데 여자 직원들이 신체 일부를 만지는 것을 포기하게 되는 경우도 있다고 들었어요. 거의 포기 상태가 된 거죠. (중략) 저도 당한 적이 있는데 신입일 때 꼭 신입만 레이더망에 딱 해놓고 가슴, 순식간에 손 들어와서 가슴 만지고 가고...”

“저희 기관에서는 봉사자에게 신체 접촉이 너무 심해 경찰에 신고한 경험까지 있는데 그것도 효과가 전혀 없었어요.”

“입소 장애인 중에 외상, 신체 장애인이신 분들이 언어적으로 성희롱하시는 분들이 있죠. 젊은 선생님들이 케어해 줬을 때 기분이 좋다는 등, 나 씻겨달라는 등 근데 저희 기관 같은 경우에는 연세 드신 분들이 많으세요. 정년퇴직을 앞두고신 분들이 많으셔서 그분들 경우에는 이런 부분을 느끼셔도 그냥 지나가는 분들이 많았어요. 근데 젊은 층 30대 이런 분들은 ‘이 직장을 다녀야 하나’ 라는 고민을 할 정도로 심각해요.”

또한 장애인에게 성희롱 및 폭행을 당한 시설 종사자들은 시설로부터

‘네가 참아라’는 등의 침묵을 요구받는 경우가 있으며, 그 중에는 피해 사실을 밝혔던 종사자가 사직서를 제출하게 되었다는 의견도 있었다. 그렇기에 대부분의 시설종사자들은 장애인의 성희롱 및 폭행으로부터 보호 받고 있지 못하고 있으며, 장애인의 폭력에서 무방비 상태로 노출되어 근무하고 있다는 의견이 일반적이었다.

“정말 요즘은 때리면 맞고 욕하면 듣는 수밖에는 없어요. 정말 무방비 상태로 근무를 하고 있다니까요. 흥분한 거주인에게 강하게 제지하다가 멍들거나 골절이 일어나는 경우는 상상하기도 싫습니다.”

“거주인과의 관계가 호전되면 좀 나아지기는 하는데 요즘 한창 이슈화 되고 있는 인권 문제 측면에서 본다면 어느 정도 선까지 인권이 보호되어야 하는지가 의문입니다. 예를 들어 어떤 상황에서 흥분을 한 거주인이 종사자를 때렸을 때 종사자는 맞고도 강하게 제제할 수 없는 경우가 생깁니다. 제제를 하거나 자기방어를 해야 하는데도 그걸 포기할 수밖에 없다는 것이죠. 어떤 거주인은 때리는 것뿐만 아니라 물기도 하고 그렇습니다.”

대안으로는 장애인의 가해 빈도수에 따라 제제 방안에 대한 매뉴얼이 필요하다는 의견이 공통적으로 제시되었다. 또한 종사자들의 피해 상황을 접수받아 처리할 수 있는 권한 있는 기관 설치의 필요성에 대한 의견이 제시되었으며, 시설 종사자 인력 보강이 필요하다는 의견도 있었다. 반면 대안으로 제시되었던 종사자 인권교육과 같은 의견에는 대부분 회의적인 입장을 보였다.

“교육으로 해결될 수 있으면 이미 했죠. 본능의 문제이니 매뉴얼을 통한 인프라에 대한 개입 방안, 또 행동에 대한 방안을 중심으로 만들어져야 할 것입니다.”

“저희는 남자 직원이 맞았어요. 인권교육을 많이 시키니까 선생님이 어떻게 할 수 없다는 것을 알아요. 이용자가 다른 것에서 화가 났는데 애매한 선생님을 때린 거예요. 그래서 완전 멍이 들었어요. 3~4대를 맞았는데, 건장한 남자 선생님인데도 멍이 들 정도로 맞았어요. 이게 폭행이잖아요. 그래서 경찰서에 신고를 했죠. 요즘에는 장애인이라고 해서 무조건적으로 봐주지는 않잖아요. 그래서 사진을 찍어놓고 지속적으로 이게 큰 죄가 될 수 있다고 교육 자료로 활용하고 있어요.”

#### (5) 직장 내 성희롱 경험·현황과 정책적 대안

거주시설에서 동료나 상사에게 당하는 성희롱은 시설 장애인에게 당하는 성희롱에 비해 그 빈도수가 매우 적다는 의견이 일반적이었다. 그럼에도 직장 내 성희롱 경험 피해사례로는 ‘회식 자리에서 술 따를 것을 요구 받음’, ‘운전하는 상사가 기어 변속하는 척 하면서 여직원의 허벅지를 만짐’, ‘남자 직원이 임신부의 배를 보듬음’, ‘엉덩이를 토닥이는 행위’ 따위를 경험했거나 동료로부터 들었다는 이야기들이 나왔다.

“팀장급 남자가 신입 직원인 여직원들의 신체를 심하게 터치하는 부분이 있어요. 상사니까 이야기도 못하고 참고 동료들끼리만 이야기하는 경우가 많아요.”

“회식하고 노래방 가면 술에 취하니까 술을 따르라고 하고 신체를 만지거나 춤을 요구하는 경우도 있어 기분이 나쁘다고 하는 사람들을 많이 봤지만 다른 대응책은 없고 그냥 참는 거 같아요.”

“이런 경험은 있었어요. 제가 임신 중이었는데 남자 직원이 와서 배를 만져 보더라구요. 상당히 기분이 나빴어요. 그것도 일반 직원이 팀장에게…”

또한 시설에서 직장 내 성희롱을 예방하기 위한 차원에서 전 직원을 대상으로 연 1회 성희롱 예방교육을 하고 있으나, 시설의 내부고발 제도에 대해서는 자정 능력이 약한 시설에서 내부고발을 한다는 것이 매우 어렵고, 고발자가 보호받기 힘들다는 의견, 매일 마주쳐야 하는 상사와의 심리적 부담감 그리고 증거 확보의 어려움 및 시설에서의 선입견에서 나오는 불편함이 고발자를 힘들게 할 수 있다는 부정적인 의견이 대체적으로 많았다.

“상사에게 받는 성희롱, 이런 건 다 오리발을 내밀기 때문에 증거나 증좌도 없고 녹음을 하더라도 상대방 동의가 없으면 효력이 없다고 하잖아요. 그것처럼 어떤 상황을 가지고 내부고발을 했는데. 나중에 조사하는 과정에서 확인절차 과정에서 충분히 드러날 가능성이 높은 것 같고 그러면서 또 상대가 ‘나는 좋은 감정으로 했다’ 라고 하면 증거나 증좌의 입증에서도 오히려 이 사람만 손해 보는 경우도 있지 않겠어요?”

“개인적으로 내부고발은 마음이 아파요. 자정 능력이 없어서 그 안에서 소통이 안 된다는 거잖아요. 내부적으로 어떤 상황이 있을 때 소통할 수 있게 상사에게 전달을 해서 내가 이렇게 느끼고 있다는 것을 전달하고 개선될 수 있도록 해야지, 내부고발 자체가 대안이 돼서 시설이 잘되고 안 되고를 떠나서 결과적으로 봤을 때는 좋은 제도는 아닌 것 같고 그로 인해서 고발로 인해서 관장님이 그만두게 되고. 이런 몇몇 사례들이 있잖아요. 그런 과정들을 들어보면 기관에 대한 사실은 이미지도 좋지는 않아요. 이것을 법적으로 제도화하였을 때 장, 단점이 있지 않을까, 내부고발 말고 다른 말 없을까요?”

그렇기에 피해를 당한 직원들이 할 수 있는 방법은 외부에 밝히지 못한 채 속으로만 앓고 있거나, 친한 동료나 선·후임에게 피해 사실을 이야기 하는 것이 대부분이라는 이야기가 많았다. 끝으로 이러한 직장 내 성희롱

발생에 대한 정책적 대안으로는 ‘고발자 및 피해자 보호’, ‘기관의 내부고발 제도 효율화’, ‘노사협의회 구성’ 등의 의견이 제시되었다.

“예를 들어 국장이나 원장님들이 뭔가 직원들에게 어떻게 했을 때 직원들이 희롱을 당하거나 언어폭력을 당했을 때 이것을 어디에 신고를 할 것이냐? 도대체 어디에 신고를 해야 하느냐? 내 상사인데 구청으로 신고를 해야 하느냐, 인권위원회에 신고를 해야 하느냐라는 것에 기준이 있었으면 좋겠어요.”

#### (6) 거주시설 종사자들의 인권보장 매뉴얼 개발에 대한 의견

참석자 대부분이 시설종사자들을 위한 인권보장 매뉴얼 개발의 필요성에 찬성한다는 의견이었다. 또한 매뉴얼 구성에 있어 재산상의 피해 보상, 인식 개선, 폭력에서의 보호, 종교 자유에 대한 내용이 들어가야 한다는 공통적인 의견이 제시되었다.

‘재산상의 피해 보상’의 경우 시설 종사자가 장애인으로부터 재산상의 피해를 당하였을 경우 보상 조치에 관한 규정을 제시함으로써 시설 종사자의 재산권을 보호받을 수 있도록 하자는 의견이었다.

“저희 기관의 경우 거주인들 간의 싸움이 일어난 사례가 있었는데 상호 보호자 간의 합의를 통해 치료비는 나올 수 있지만 결국 대안은 매뉴얼뿐일 듯싶습니다. 그 순간에 종사자에게 어떠한 권한을 부여할지에 대한 매뉴얼이 절실합니다. 오용될 가능성이 있긴 하지만 결국엔 믿음 관계의 문제일 것 같아요. 거주인 교육과 관련된 방안은 거의 효과가 없을 듯합니다.”

두 번째 ‘인식개선’은 시설 종사자 인식 개선을 요구하는 내용으로 시설 종사자를 한명의 근로자로서 또는 노동자로서의 권리 및 근로조건을 완

비하도록 하자는 의견이 나왔다. 즉 시설 종사자들은 자신들보다 약자라고 하는 장애인과의 관계와 노동자로서의 관계가 있는데, 이러한 이중적 관계로 인해 노동자로서 종사자 권리가 침해받지 않도록 하는 내용이 담겨야 한다는 의견이다.

“사회복지에 종사하는 사람들을 근로자라고 생각하지 않는 자체가 문제예요. 아직도 사회복지사가 봉사자라고 생각하는 인식의 문제도 중요하죠. 근로자에 대한 기본적인 인식과 봉사자로 보는 시선은 개선되어야 할 문제인 것 같습니다.”

#### (7) CCTV, 비상벨, 격리실에 대한 의견

시설 종사자들의 인권침해 보호방안을 위해 CCTV, 비상벨, 격리실 설치에 대한 질문에 있어 찬반 의견이 있었다.

참여자들 대부분이 비상벨 설치와 격리실 사용에는 찬성하였으나, CCTV 설치에 있어서는 설치 범위에 따라 서로의 의견이 상이하게 나타났다. CCTV 설치의 경우, 우선 장애인과 종사자의 동의를 구하고, 개인의 사생활 보호를 위해 개인 방 보다는 거실에, 거실보다는 실외에 설치해야 한다는 의견이 우세했다.

“저희 시설이 CCTV가 다 들어왔거든요. 생활실까지 다 들어왔는데 그것을 설치할 때 이용자도 보호하지만 종사자도 보호한다고 하지만 뒤쪽은 솔직히 와 닿지 않죠. 보호보다는 감시의 용도인 거 같고, 분위기가 있다 보니까 느껴지지 않는 거죠. 절차가 잘못된 게 종사자 동의를 받고 설치를 했으면 좋았을 텐데 설치를 다 해놓고 그때서야 동의서를 받는 것을 보고 소통이 잘못되고 있다고 느끼는 거죠.”

비상벨의 경우 현재 시설 내의 화재경보기를 제외한 시설 종사자를 위

한 경보기를 운영한다는 곳은 대부분 없다는 의견이었다. 그럼에도 비상벨 설치의 경우 폭행이 주로 이루어질 만한 곳에 설치함으로써 더 큰 피해가 발생하지 않도록 예방할 수 있다는 의견이 많았다.

격리실의 경우 과거에는 운영하였으나 최근에는 장애인 인권이 중요하게 떠오르며 격리실은 마치 ‘감금을 연상케 한다’는 이유로 대부분의 시설에서는 운영하지 않고 있다고 하였다.

또한 격리실을 설치하게 될 경우 격리 시간과 방법이 제시되어 있지 못할 뿐더러, 폭행 후 흥분 상태가 가라앉은 장애인을 ‘격리실로 옮기는 것이 무슨 소용이 있겠느냐?’는 의견과 장애 유형에 따라 격리실 내부 구조와 구성이 달라야 한다는 의견이 있었다.

“예전에는 격리방이나 이런 조치가 있었으나 요즘은 조치가 거의 없어요. 인권유린이라는 것이죠. 격리실은 감금으로 생각되니까요.”

“어떻게 사용하느냐에 따라 다르겠지요. 예를 들면 어떤 와상 거주인이 밤에 너무 많이 울어요. 밤새 우는데 데리고 갈 곳이 없어요. 다른 거주인이 너무 힘드니까 갈 데도 없고 힘들죠.”

#### **(8) 거주시설 종사자의 인권보장을 위해 시급히 개선되어야 하는 점**

시설 종사자의 인권보장을 위해 시급히 개선되어야 하는 점에 대해 참가자들은 인력 충원, 종사자 인권보호 신고기관 지정, 종사자 인권보호 매뉴얼 제작과 보급, 거주시설 종사자에 대한 인식 개선, 근로기준법 준수, 종교의 자유, 기관장 채용 기준 마련과 같은 다양한 의견을 제시하였다.

‘인력 충원’에 대한 내용은 FGI 시작부터 계속해서 언급된 의견이다. 거주시설 인력 부족 현상은 대부분의 시설 종사자 업무 만족도와 근로여건의 질을 낮추고, 시설 종사자들이 거주인들에게서 받을 수 있는 피해사례 발생 건수를 높이는 가장 큰 요인으로 작용한다는 의견이었다.



‘종사자 인권보호 신고기관 지정’은 시설 종사자들의 인권침해 발생 신고 및 처리 그리고 상담 등의 서비스를 받을 수 있는 권위 있는 기구가 필요하다는 의견이었다.

‘종사자 인권보호 매뉴얼 제작과 보급’은 시설 종사자의 인권을 보호할 수 있는 매뉴얼을 제작하여 보급해야 한다는 의견이며, 시설 종사자에 대한 인식 개선은 자기 헌신의 주체가 아닌 근로자로서 존중받아야 한다는 내용이었다.

“종사자 인권문제가 발생했을 때 신고기관이 명확하게 지정되었으면 좋겠어요. 계속 이야기했던 매뉴얼 개발도 시급하구요. (중략) 휴일근무수당과 시간외 수당이 보장되어야 한다고 생각해요. (중략) 실질적으로 사회복지시설 종사자를 위한 근로기준법이 필요해요.”

“거주인들이 차량을 파손하거나 직원 사유재산을 파손하였을 때 보상 문제가 들어가면 좋을 것 같아요. 현재는 그냥 본인이 해결하는 경우가 많거든요. 핸드폰이 파손되어도 제가 고치고... 파손되었다는 정확한 근거를 제시하기 힘들니까요. 금전적인 피해를 입었을 때 보상받을 수 있는 내용이 있었으면 좋겠네요. 또 벌칙이 아닌 페널티를 적용할 수 있는 방안들이 있을 수 있을 것 같아요. 현재 심한 경우 거주인들이 정신과 병동에 입원을 할 수 있지만 실질적인 개선이 되지는 않거든요.”

또한 ‘종교의 자유’는 법인이나 시설이 시설 종사자들에게 ‘특정종교 활동 참여를 강요해서는 안 된다’는 의견이었다. ‘기관장 채용기준 마련’은 기관장 마인드가 시설 종사자의 인권 보장에 가장 큰 영향을 미친다는 의견으로 제시된 내용이었었는데, 다시 말해 아무리 법과 행정이 시설 종사자의 인권을 보장하도록 명시한다 해도, 거주시설 최고 결정권자인 기관장의 운영철학이 종사자 인권보장에 가장 크게 작용한다는 의미였다. 그렇기에 기관장 채용에 있어 자격 및 검증에 필요한 의무조항이 필요하며,

기관장이 된 이후에도 지속적인 직원인권보장과 관련한 교육이 필요하다는 의견이 제시되었다.

“사실 사건이 터지면 기관장도 기관을 먼저 보호하려 하거든요. 성희롱을 당해서 보고를 해도 그것을 보고한 사람이 오히려 사건을 만든다는 식으로 이런 경우가 있었어요. 리더십 교육이라던가 기관장 인권교육 강화가 필요해요. (중략) 시설장 인권교육 정말 꼭 필요해요. 시설장이 아무나 되지 못하게 어떤 조항, 기준이 있었으면 좋겠어요.”

“거주시설 원장님들은 한번 하시면 쪽 가잖아요. 원장님들 자체가 바뀌지 않으면 시설 분위기는 바뀔 수가 없어요. 아무리 열심히 한다고 해도 부딪치는 한계라는 것은 늘 있는 거 같고 원장님과 국장님 같은 경우에는 그런 게 약간은 필요하지 않을까요. 순환제도가 됐든 좀 도입을 해서 시설이 환기가 되지 않을까 이런 것들이 필요하지 않을까 싶어요.”

#### 4) 소결

최근 우리나라 장애인 복지정책은 ‘서비스 주권이 장애인 당사자에게로’, ‘서비스 선택권과 요구가 장애인 당사자로부터’가 주요한 모토인 자립생활패러다임의 영향으로 발전되고 있다. 자립생활패러다임은 장애인 거주시설에도 많은 변화를 가지고 왔다. 장애인을 지역사회로부터 격리하고 분리하여 수용·보호하였던 초기와는 다르게 거주인들의 탈시설화를 지원하는 노력들이 늘어나고 있기 때문이다. 이러한 시대적 변화의 흐름에 걸맞게 2012년 장애인복지법시행규칙에서 그동안 지역사회재활시설로 구분된 단기보호시설, 공동생활가정도 거주시설에 포함되었다.

거주시설에서 인권지킴이단 운영이 필수사항이 되었으며, 장애인 당사자와 직원들의 인권교육도 정기적으로 이뤄져야 하는 지침이 마련되면서 인권이 주요이슈로 부각되고 있다. 거주시설에서 인권은 거주인과 종사

자 양자에게 똑같은 권리이다. 그러나 거주시설 업무 특성 상 종사자들의 인권은 부각되지 않는 것이 현실이다. 본 연구에서는 연구 내용의 특성 상 설문조사를 통해 얻기 어려운 민감한 내용들은 FGI를 통해 도출하였다. 예상한 바와 같이 종사자들의 인권과 관련된 의미 있는 의견들을 취합할 수 있었다. 주요 연구 결과내용을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 기본적으로 종사자들의 기본 노동권이 보장되지 않고 있다. 근로여건에서 나타나는 종사자의 애로사항 요인은 '급여 체계' 와 '복리후생 제도'였다. 급여 체계의 경우 시간외 수당 및 휴일근무 수당을 제대로 적용받고 있지 못하다는 것이 일반적인 의견이었다. 그리고 복리후생의 경우 각 시설에서는 여성의 육아휴직, 출산휴가, 대체휴무를 권장하고는 있으나, 실제 사용해야 되는 상황에서는 제대로 보장 받고 있지 못하고 있으며, 더러는 출산휴가 및 육아휴직을 보장받지 못해 사직을 결심하는 경우도 발생하고 있는 것으로 조사되었다. 거주시설 종사자들은 봉사과 헌신이라는 명분으로 부당한 노동을 강요받아서 안 되며, 직업인으로서 노동관계법 상 근로자이므로 당연히 노동관계법의 보호를 받아야 한다. 따라서 연장근로수당, 연차휴가근로수당, 야간근로수당, 퇴직금 산정 등 근로관계에 대한 분쟁이 일어나지 않게 노동관계법이 정하고 있는 노동조건을 충족할 수 있도록 개선되어야 한다.

둘째, 거주시설 내 승진 차별에 대한 의미 있는 논의가 있었다. 기관의 주요 보직 승진 기회는 법인의 혈연관계로 이루어지고 있어 법인과 혈연관계가 없는 종사자들은 승진 기회조차 누리지 못하고 있다는 의견이었다. 가장 확실한 대안으로는 거주시설의 공공 법인화 방안이 있겠으나 현 거주시설의 법인 성격상 쉽지 않은 과정일 것이다. 따라서 차선택으로 법인 친·인척의 채용 인원 기준 원칙을 지침으로 만들어 강력하게 시행하는 것이다.

셋째, 종사자들의 안전 보호 방안들이 시급하게 마련되어야 할 것이다. 현재 거주시설 종사자는 장애인들에게 당하는 폭행 상황에 무방비 상

태로 노출되어 있다는 의견이 절대적이었다. 거주인들이 종사자들에게 가하는 폭력 유형은 언어폭력, 신체폭력, 성희롱 및 재산상의 피해 사례가 있다고 하였으며, 경력이 많은 종사자에 비해 경력이 낮은 신입 직원일수록 피해 발생 빈도가 높다는 의견이 많았다. 거주시설에서 동료나 상사에게 당하는 성희롱은 시설 장애인에게 당하는 성희롱에 비해 그 빈도수가 매우 적다는 의견이 일반적이었다. 그럼에도 직장 내 성희롱 경험 피해사례로는 '회식 자리에서 술 따를 것을 요구받음', '운전하는 상사가 기어 변속하는 척 하면서 여직원의 허벅지를 만짐', '남자 직원이 임신부의 배를 보듬음', '엉덩이를 토닥이는 행위' 따위를 경험했거나 동료로부터 들었던 경험이 있었다는 이야기들이 나왔다. 장애인이 인권침해를 당하였을 경우에는 고발 조치에 따른 절차가 이루어지는 반면, 시설 종사자가 인권침해를 당했을 때에는 고발 조치 및 절차가 전무하다는 의견이 압도적이었다. 종사자들의 피해 상황을 접수받아 처리할 수 있는 권한 있는 기관 설치의 필요성에 대한 의견이 제시되었다. 종사자 인권보호 신고기관 지정(가칭) 마련을 통해 시설 종사자들의 인권침해 발생 신고 및 처리 그리고 상담 등의 서비스를 받을 수 있도록 운영하는 것이 필요할 것이다.

넷째, 종사자 인권보장 매뉴얼에 대한 필요성이 조사결과에서 강하게 나타났다. 매뉴얼 구성에 있어 재산상의 피해 보상, 인식 개선, 폭력에서의 보호, 종교 자유에 대한 내용이 들어가야 한다는 공통적인 의견이 제시되었다. 매뉴얼은 신규 종사자 교육 자료로 활용할 수 있으며 시설에서 발생하는 종사자 인권 사례에 대한 처리 방안을 제시하는 길잡이 역할을 할 수 있도록 구체적이고 현장 중심으로 개발되어야 할 것이다.

다섯째, 종사자들의 인권보장에 대한 거주시설장의 역할이 크다는 의견이다. 법과 행정은 시설 종사자의 인권을 보장하도록 명시한다 하여도, 거주시설 최고 결정권자인 기관장의 운영철학이 종사자 인권보장에 가장

크게 작용한다는 것이다. 따라서 기관장 채용에 있어 자격 및 검증에 필요한 의무조항이 필요하며, 기관장이 된 이후에도 지속적인 직원 인권보장과 관련한 교육이 필요하다는 의견이 제시되었다.

여섯째, 종사자들은 인권보호 방안으로 CCTV, 비상벨, 격리실 설치 등에 대한 필요성을 제시하였다. CCTV 설치의 경우, 우선 장애인과 종사자의 동의를 구하고, 개인의 사생활 보호를 위해 개인 방보다는 거실에, 거실보다는 실외에 설치해야 한다는 의견이 우세했다. 비상벨의 경우 폭행이 주로 이루어질 만한 곳에 설치함으로써 더 큰 피해가 발생하지 않도록 대비할 수 있다는 의견이 많았다. 격리실의 경우 과거에는 운영하였으나 최근에는 장애인 인권이 중요하게 떠오르며 격리실은 마치 ‘감금을 연상케 한다’는 이유로 대부분의 시설에서는 운영하지 않고 있다고 하였다. 그러나 현실적으로 격리실 운영의 필요성이 있음으로 격리실 사용 원칙 등에 대한 지침이 마련돼야 한다는 의견을 제시하였다.

마지막으로 종사자 인력 충원이 절대적으로 필요하다는 의견이 지배적이다. 거주시설 인력 부족 현상은 대부분의 시설 종사자 업무 만족도와 근로여건의 질을 낮추고, 시설 종사자들이 거주인들로부터 받을 수 있는 피해사례 발생 건수를 높이는 가장 큰 요인으로 작용한다는 것이다. 현재 3교대를 실시하고 있는 시설이 매우 적어 무엇보다 인력 보강이 필요할 것이다.

### 3. 사례조사

#### 1) 조사 목적 및 조사 내용

본 연구에서는 질적 연구의 한 가지 기법인 사례연구를 실시하였다. 본 연구의 주제 특성 상 설문조사나 여러 명이 함께 참여하는 FGI에서는 도출하기 어려운 내용이 있어 사례조사를 통해 심층적으로 분석하고자 하

였다. 사례연구는 면접 대상자에 의한 증거자료에 의거하여 사례를 기술하고 해석하는 방법론이므로 주제에 대한 분석력 및 판단력을 갖춘 전문가에 의해 실시되는 것이 바람직하다. 이러한 특징으로 본 연구에서 실시한 사례연구는 장애인복지 인권현장에서 10년 이상 실무 경험이 있는 연구진과 장애인 복지에 대한 지식과 연구 경험이 있는 변호사를 통해 집중적으로 실시되었다.

## 2) 선정 원칙 및 조사 방법

사례조사의 목적인 거주시설에서 일어난 종사자 인권침해의 핵심적인 문제점을 조사하고 이러한 현상을 개선하기 위한 법적 및 제도적 제언을 제시하였다. 사례조사 대상자 선정과 관련해서는 연구진들은 연구 목적에 맞게 6가지 영역을 선정하였다. 거주인에 의한 신체 및 언어폭력 그리고 성희롱, 동료직원에게 의한 성폭력, 육아휴직 그리고 종교적 자유 박탈 등이다. 6가지 영역이 선정된 후 대상자는 한국장애인복지시설협회 및 FGI 참여자의 추천으로 결정하였다. 선정된 대상자에게 연구진이 연락을 취해 연구 목적을 설명하고 모든 내용은 비밀 유지가 보장된다는 설명을 진행하고 인터뷰를 실시하였다.

## 3) 사례조사 분석

### (1) 사례 1. 거주인에 의한 성추행

#### ① 사례 현황

사례1은 여성 생활재활교사로서 거주시설에서 처음 근무를 시작한 미혼 여성이다. 문제 행동은 지체와 지적장애가 있는 거주인이 생활하는 남자 체험홈에서 발생하였다. 혼자 신변처리 등을 다 하던 한 거주인이 평소에는 스스로 목욕 및 자기관리가 가능한데 새로운 생활재활교사가 온

후 목욕 후 벗은 몸으로 나오고 심지어는 목욕을 시켜달라고 한다. 그동안 혼자서 잘하셨던 것으로 알고 있는데 왜 그러냐고 질문하면 ‘아 모른다. 혼자서 깨끗하게 못하겠다. 이제부터 목욕시켜줘.’라고 말했다. 심지어 목욕 후 발기된 성기까지 보여주는 정도까지 갔다. 이 거주인은 다른 거주인보다 경증 장애를 가진 경우이며 생활재활교사가 당황해 하면 더 재미있어 하며 만져달라는 등 무리한 요구를 하였다. 해당 거주인은 자립 능력이나 의사표현이 뛰어난 분들이었다. 생활재활교사 혼자서는 감당할 수 없는 경지에 이르러 이를 상급자에게 전달하였으나 더 황당한 반응을 보여 퇴사를 고려하고 있는 중이다.

“그 장애인이 뭘 알고 그랬겠어. 직원이 이해해야지. 그런 각오도 없이 체험홈에서 일하려고 했어!” “직접 나쁜 일 당한 것도 아니고 그냥 신체 일부 본 것을 가지고. 왜 그러냐. 그 사람이 아무 의도 없이 그런 거야. 이해해” 수차례 체험홈에서 일어난 일의 심각성을 제기하였으나 “이제까지 그런 일이 다른 직원에겐 없었는데…” 심지어 “장애 당사자가 해달라 하면 해 주는 거지. 뭘.”라는 말까지 하였다. 상급자는 이런 문제를 해결하고자 하는 적극적인 의지나 행동을 이행하지 않고 단순히 무마하려는 행동만을 보여주었다. 더 나아가 마치 직원의 역량 부족으로 발생한 문제점이라는 느낌까지 들게 하였다. 문제에 대한 심각성을 인지하지 못하고 직원에 대한 배려는 턱없이 부족하였다.

## **(2) 사례2. 거주인에 의한 언어 및 신체적 폭력**

### **① 사례 현황**

경증 지적장애인이거나 행동장애는 심한 남성이다. 본인의 욕구가 표출되지 않으면 시설 내 공동 장소에서 전 직원이 다 볼 수 있도록 실오라기 하나 걸치지 않고 자리를 잡고 앉는 등 심한 행동을 한다. 대로변에 나가

옷을 벗는 것 자체가 협박이 되게 행동한다. 옷을 벗고 여직원을 때리는 경우도 많다. 본인이 커피를 달라고 했는데 빨리 대응하지 않으면 옷을 벗는다. 자신의 불만과 욕구를 표출하는 문제로 여러 가지 행동수정 방법을 적용해 봤지만 성공하지 못하였다. 인지장애는 심하지 않아 행동수정이 더 어려웠다고 한다. 이런 행동을 하면 직원들이 힘들어하는 것도 잘 알고 있었다. 여자 직원이 옷을 입히려고 다가서면 옷을 던져버린다. “넌 여직원이고 난 남자다.” 라는 우월감까지 내세우면서 “XX, 꺼져.” 언어적 폭력도 한다. 행동이 심한 경우 남직원에게 요청하여 대처할 수밖에 없다. 남직원이 약간은 강압적으로 옷을 입히고 데려가는 것으로 문제가 해결되는 것에 종사자로서 자괴감까지 느낀다고 하였다. 담당 직원으로 뭔가 할 수 있는 게 없어지고 두려움마저 생겨 그 거주인을 만나는 것조차 꺼려진다는 의견을 주었다.

“폭력적 행동도 자주 발생한다. 지나가다가 신입 직원이 아는 체하면 아무 이유도 없이 뺨을 때리는 경우도 빈번하게 일어난다. 상급자는 신입 직원에게 그런 양상이 보이면 사전에 미리 알아서 방어하라고 하지만 순식간에 발생하기 때문에 대처하는 것이 어렵다. 이러한 상황에서 여직원이 대처하기는 쉽지 않다. 대처할 수 있는 부분이 없다. 잘못된 전혀 인지가 안 되는 사람은 오히려 안타까운데, 인지가 되는 거주인이 그러면 화가 난다. ‘넌 나한테 잘해줘야 하는 사회복지사고 나이도 나보다 어리잖아’ 하고 무시하는 경우도 빈번하게 일어난다.

현재 시설의 인력만으로 문제 행동이 통제가 안 된다. 타임아웃을 할 수도 없고, 격리를 시킬 수도, 제지하기도 힘들다. 가족들에 의하면 시설 입소 전 집에서 생활하면서도 길거리에서 그렇게 알몸으로 나가고 하여 가족들이 감당하지 못해 시설에 입소하였다고 한다. 그러나 입소 당시 이러한 문제행동들은 시설에 말해 주지 않았다. 시설 거주인 부모의 경우 거주인인에 대해 과거력에 대해 솔직하게 얘기하지 않는다. 그런 사실을 솔직히 말하면 거주시설 입소가 어렵다고 생각하고 또 실제 어려운 경우



도 있다. 대부분 사건이 터지고 난 다음에야 ‘우리 애가 이런 일이 있었지.’ 한다. 사전에라도 거주인의 문제행동을 알 수 있으면 도움이 될 것 같다. 문제 행동에 대한 사전 정보 없이 지원하는 것은 힘들다. 해마다 거주시설에서 문제행동을 가진 중증장애인들이 늘어나면서 현재 인력으로 근무하기 정말 힘든 상황이 이어지고 있다.“

## ②법적 제언

폭행일 경우에는 다음과 같이 처벌된다.

제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

1-3. 그러나 가해자가 장애인일 경우에는 심신상실 또는 심신미약으로 처벌되지 않거나 형이 감경된다. 왜냐하면 자신의 의사를 결정할 능력이 없거나 미약하기 때문에 책임능력이 없다고 판단하기 때문이다.

시설 장애인의 폭행 등으로 시설 종사자가 재해를 당하였다면 아래 대법원 판결에 의거하여 산업재해에 해당하며 「산업재해보상보험법」에 의하여 보상을 받을 수 있다.

대법원 2011. 7. 28. 선고 2008다12408 판결 【구상금】 [공2011하, 1714]

판시사항

[1] 근로자가 타인의 폭력에 의하여 재해를 입은 경우, 업무상 재해에 해당하는지에 관한 판단 기준

[2] 근로자가 동일한 사업주에 의하여 고용된 동료 근로자의 행위로 인하여 업무상 재해를 입은 경우, 동료 근로자가 구 산업재해보상보험법 제54조 제1항에 규정된 ‘제3자’에서 제외되는지 여부 (적극)

판결요지

[1] 구 산업재해보상보험법(2003.12.31. 법률 제7049호로 개정되기 전의 것)에 규정된 ‘업무상 재해’란 업무상 사유에 의한 근로자의 부상·질병·신체 장애 또는 사망을 말하는데, 근로자가 직장 안에서 타인의 폭력에 의하여 재해를 입은 경우, 그것이 가해자와 피해자 사이의 사적인 관계에 기인한 때 또는 피해자가 직무의 한도를 넘어 상대방을 자극하거나 도발한 때에는

업무상 사유에 의한 것이라고 할 수 없어 업무상 재해로 볼 수 없으나, 직장 안의 인간관계 또는 직무에 내재하거나 통상 수반하는 위험의 현실화로서 업무와 상당 인과관계가 있으면 업무상 재해로 인정하여야 한다.

[2]동료 근로자에 의한 가해 행위로 인하여 다른 근로자가 재해를 입어 그 재해가 업무상 재해로 인정되는 경우에 그러한 가해 행위는 마치 사업장 내 기계 기구 등의 위험과 같이 사업장이 갖는 하나의 위험이라고 볼 수 있으므로, 위험이 현실화하여 발생한 업무상 재해에 대하여는 근로복지공단이 궁극적인 보상 책임을 져야 한다고 보는 것이 산업재해보상보험의 사회 보험적 내지 책임 보험적 성격에 부합한다. 이에 더하여 사업주를 달리하는 경우에도 하나의 사업장에서 어떤 사업주의 근로자가 다른 사업주의 근로자에게 재해를 가하여 근로복지공단이 재해 근로자에게 보험 급여를 한 경우, 근로복지공단은 구

「산업재해보상보험법」(2003.12.31.법률 제7049호로 개정되기 전의 것,이하 ‘구 산재법’이라 한다) 제54조 제1항 단서에 의하여 가해 근로자 또는 사용자인 사업주에게 구상할 수 없다는 것까지 고려하면, 근로자가 동일한 사업주에 의하여 고용된 동료 근로자의 행위로 인하여 업무상 재해를 입은 경우에 동료 근로자는 보험 가입자인 사업주와 함께 직·간접적으로 재해 근로자와 산업재해보상보험관계를 가지는 사람으로서 구 산재법 제54조 제1항 에 규정된 ‘제3자에서 제외된다.

### ③제도적 제언

제도적 확대 방안:

[1] 현재 거주시설 인력만으로 문제 행동 거주인에게 적절한 서비스를 제공하는데 어려움이 있다. 현재는 장애등급에 의해 인력 지원을 하고 있지만 장애등급이 아닌 실제적으로 문제 행동이 있는 장애인에 대한 추가 인력을 지원하는 방안으로 운영하는 것이 바람직할 것이다. 2016년부터 장애등급제도가 폐지되면 거주시설의 경우 행동장애가 있는 경우 추가 인력지원을 할 수 있도록 제도적 설계가 되어져야 할 것이다.

[2] 종사자들에게 문제행동을 대처할 수 있는 매뉴얼이나 교육 등이 이뤄져야 할 것이다. 현재 시설종사자들의 경우 문제행동에 대한 교육을 받는 경우가 거의 없다. 문제행동 지침서(가칭) 등을 구비하여 신입직원 필수 교육으로 사용하여 대처방안 등을 숙지하도록 하여야 한다.

[3] 문제행동이 있는 거주인으로 인해 종사자나 다른 거주인에게 물리적 피해가 가지 않도록 격리시킬 수 있는 공간 및 ‘제한적’ 타임아웃 제도를 도입할 필요성 있다. 다만 이러한 제재 장치를 마련할 때 거주인에 대한 인권도 고려하여 이러한 조치가 교육적으로 효과성을 기대할 수 있도록 설계되어야 할 것이다.

[4]문제행동의 구체적인 내용, 빈도, 심각성 정도, 문제행동이 나타나는 인과관계, 성향, 습성 등을 파악하여 문서로 기록하고, 정신과의사, 특수교육가 등 전문가들의 관찰, 진단, 조언을 통해 문제행동에 대한 제한 방법이 마련되어야 할 것이다. 또한 시설에 대하여 관리감독의 권한이 있는 시군구에 절차적으로 보고될 수 있는 체계가 필요하다.

### (3) 사례 3: 거주인에 의한 폭행 및 성추행(중복 장애를 가진 거주인)

#### ① 사례 현황

지적 1급 장애가 있고 보행에 불편함이 있는 00씨는 요양원에서 생활한다. 00씨 부모님 말씀으로는 00씨가 시설 입소 전 기도원에서 생활했다고 한다. 그 기도원에서 00씨가 많이 맞았다고 한다. 00씨가 처음 시설에 입소하여 식사할 때 한나절이 걸렸다. 계속 주변을 둘러보면서 눈치를 보고 불안해하고 집중을 못했다. 이제는 식사 시간이 2시간으로 줄었다. 기도원에서의 폭행 경험이 현재 행동에 영향을 많이 끼쳤다고 보인다. 00씨는 의사소통이 가능하지만 본인 말만 계속하면서 다른 사람 말은 귀 기울여 듣지 않는다. 돌발 상황을 미약하나마 예측할 수 있는 건 00씨의 눈빛이다. 어느 순간 눈빛이 변한다. 아무래도 정신장애를 동반한 경우로 보인다.

00씨는 담당 직원뿐 만 아니라 다른 직원이나 자원봉사자를 가리지 않고 뺨을 때리고 침을 뱉고 가슴을 만진다. 본인 맘에 안 들면 손이 올라오고, “선생님~”하면서 뺨을 때리고, 길을 가다 다른 직원이 “00씨 안녕하세요?” 해도 뺨을 때린다. 00씨가 불러 돌아보는 순간 뺨을 맞을 때는 때린다. 또 “이빠요, 이빠요.” 하면서 여자 교사든, 자원봉사자든 가슴을 만지고 침을 뱉는다. 신입 직원일 때는 00씨가 그런 행동을 하는 사람인지 몰라, 순간 뺨을 맞고, 순간 얼굴에 침을 맞고, 순간 가슴이 만져지면 무섭고, 당황하고, 비참하고, 서러웠다. ‘이렇게까지 당해야 하나...’하면서도 이 분이 화가 나서 그런가 보다고 이해하려고 많은 노력을 하였다고 한다. 같이 사는 거주인도 때리는 경우가 많아지고 있어 다른 거주인의 안전에도 문제가 되고 있다. 종사자 입장에서는 너무 맞다 보니 처음에는 “참자.” 했지만 시간이 가면서 “내가 왜 이렇게 맞고 있어야 하지?” 하는 생각도 든다고 한다. 외부에서 오는 봉사자 가슴을 만지는 경우도 빈번히 일어나기 때문에 외부에서 오는 봉사자들에게 피해가 갈까봐 거주인과 직원 단 둘이 방에 있게 되는 경우가 있다. 거주인이 계속 밖으로 나가려고

하고, 종사자는 혼자 방어하며 감당한다. 이러다가 큰일을 당할 수 있을 것 같아 두려울 때가 많으며 이런 행동이 거주인에게 인권침해 요인이 될 수 있어 혼란스럽다고 한다.

이러한 문제점을 해결해야 하는 기관에서는 그런 상황을 피하라고 조언한다. '늘 조심하고 00씨와 거리를 두고 얘기를 해라'라는 조언을 하지만 현실 상황에서는 불가능하다.

### ②법적 제언

「정신보건법」에서 정신질환자 등 환자를 격리시키거나 신체적 제한을 가하는 것에 대하여 엄격한 요건 하에서만 가능하다.

제46조(환자의 격리제한) ① 환자를 격리시키거나 묶는 등의 신체적 제한을 가하는 것은 환자의 증상으로 보아서 본인 또는 주변 사람이 위험에 이를 가능성이 현저히 높고 신체적 제한 외의 방법으로 그 위험을 회피하는 것이 뚜렷하게 곤란하다고 판단되는 경우에 그 위험을 최소한으로 줄이고, 환자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 행하여져야 한다. 이 경우 격리는 당해 시설 안에서 행하여져야 한다. <개정 2008.3.21.>

②정신의료기관 등의 장이나 종사자가 제1항에 따라 환자를 격리시키거나 묶는 등의 신체적 제한을 가하는 경우에는 정신건강의학과 전문의의 지시에 따라야 하며 이를 진료기록부에 기재하여야 한다. <개정 2008.3.21., 2011.8.4.>

### ③ 제도적 제언

[1]거주인 입소 시 병력 등에 대해 자세히 기록하는 것을 필수사항으로 명시한다. 거주시설 입소 시 이러한 내용을 세밀하게 기재하여 입소 시부터 대처할 수 있도록 한다.

[2] 해당 시설에서 지원을 할 수 없다고 판단될 때에는 문제 행동을 지원할 수 있는 다른 시설로의 입소를 권유할 수 있도록 제도적 장치가 필요하다.

#### (4) 사례4. 동료 직원에 의한 성폭력<sup>14)</sup>

##### ① 사례 현황

동료 직원에 의한 성폭력 사례이다. 피해자는 같은 거주시설에서 근무하는 남자 직원과 동료로서 업무에 대한 이야기를 하면서 술을 마셨다. 남자 직원은 1차로 술을 마신 후 숙소에 가서 한잔만 더 하자고 하였다. 이 과정에서 피해자는 시간도 늦고 이미 술을 마셨으니 다음에 하자고 거절하였으나 혼자 숙소로 돌아가려는 피해자를 억지로 남자 직원의 숙소로 끌고 갔다. 늦은 시간에 소란을 피우는 거 같아 일단 숙소로 같이 들어가서 술을 좀 더 마셨다. 2차로 술을 마시는 과정에서 갑자기 행동을 돌변하여 성폭력을 하였다. 여자로서 수치스러운 일을 당했으나 이를 용납할 수 없어 성폭행을 한 남자 직원에게 사과를 요구하였으나 ‘같이 술 마시고 좋아서 했으면서 이제 와서 왜 그러냐’라는 태도를 보였다. 피해자는 절대 동의한 성관계가 아니라는 입장을 분명하게 하였으나 남자 직원이 동의하지 않아 성폭력으로 고소하였다. 시설에서 이 문제가 불거지면서 남자 직원이 퇴사하였다. 남자 직원이 퇴사하자 피해자의 행실을 문제 삼기 시작하였다. ‘같이 좋아서 술 마시고 숙소까지 같이 들어간 건은 성행위를 반 이상 동의한 거 아니냐’라는 반응 등이 대부분이었다. 남자 상급자는 피해자에게 “직접 성폭행 고소까지 할 필요가 있었냐?” 라고 쓴 소리를 하였다. ‘00씨 그렇게 안 봤는데, 독한 구석이 있네’라는 말을 들었으며, 여자 직원들도 ‘조심하지 그랬어’ ‘소문 나면 뭐가 이득이야. 왜 이렇게 일을 해결하는 거야’ 등 계속 일하기 어려운 분위기가 조성하였다. 결국 피해자는 형사상 고소 건은 취하하고 퇴사하였다.

---

14) 본 사례는 피해자의 요청에 의해 본인신상에 대한 모든 내용은 구체적으로 서술하지 않고자 함.

## ② 법적 제언

일반적으로 강제추행, 강간 등 성폭력 범죄는 다음과 같이 처벌된다.

형법 제297조(강간) 폭행 또는 협박으로 사람을 강간한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다.  
제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

## ③ 제도적 제언

[1]거주시설에서 직원들의 성교육 등은 형식적으로 진행되고 있으며 위반 시 조치에 대한 부분도 미약한 것이 현실이다. 직원들 간 폭력(언어, 신체, 성)에 대한 구체적인 지침을 마련하고 이를 정기적으로 교육하는 제도 마련이 필요하다.

## (5) 사례5. 육아휴직

### ① 사례 현황

피해자가 근무하는 거주시설의 경우 여자 직원이 입사하여 결혼하면 알아서 퇴사하는 분위기였다. 시설 특성상 격일근무 등으로 인해 아이가 있는 여자 직원은 근무하기 어려운 상황이기 때문이다. 문제의 발단은 여자 직원 3명이 같이 임신한 후 발생하였다. 출산휴가와 관련하여 직원들의 합의가 필요해 직원회의가 열렸다. 회의에서 “임신한 여직원들은 출산 전 3개월에 휴가를 가면 좋겠다. 임신 7개월 이후부터 두 달간 본인 자부담으로 (백만원 정도) 대체직원을 채용하라.”라는 결론이 났고 이에 대해 전 직원이 합의서를 작성했다. 이후 임신한 여자 직원들이 자부담으로 대체 직원을 채용하는 것을 2년간 지속했다. 기관에서도 여력이 안 되기 때문에 시설 업무를 수행하기 위해 어쩔 수 없다고 생각하지만 적은 월급으로 자녀를 양육기도 부족한데 대체 인력비까지 감당해야 하는 것은 정말 버거운 처사이다.

시설에서는 임신 사실 신고서를 제출하면 야간 근무는 안 시킨다. 주간 근무로 바꾼다. 그러다 보니 당직을 여러 번 해야 되는 직원들이 눈치를

준다. 어린 자녀가 있는 여자 직원의 경우 야간 근무도 못하기 때문에 동료들이 무언의 압박으로 퇴사를 권유하는 것이다. 시설에서 전문성을 키우며 근무하고 싶은데 가정생활을 하게 되면 내 아이도 제대로 돌보기 어렵고 같이 일하는 종사자들의 눈치가 몹시 힘들다.

## ②법적 제언

육아휴직은 「근로기준법」에서 다음과 같이 규정하고 있다.

제74조(임산부의 보호) ① 사용자는 임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산 전후 휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.

② 사용자는 임신 중인 여성 근로자가 유산의 경험 등 대통령령으로 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.

③ 사용자는 임신 중인 여성이 유산 또는 사산한 경우로서 그 근로자가 청구하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 유산·사산 휴가를 주어야 한다. 다만, 인공 임신중절 수술(「모자보건법」 제14조제1항에 따른 경우는 제외한다)에 따른 유산의 경우는 그러하지 아니하다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가 중 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 75일)은 유급으로 한다. 다만, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제18조에 따라 출산 전후 휴가 급여 등이 지급된 경우에는 그 금액의 한도에서 지급의 책임을 면한다.

⑤ 사용자는 임신 중의 여성 근로자에게 시간외 근로를 하게 하여서는 아니 되며, 그 근로자의 요구가 있는 경우에는 쉬운 종류의 근로로 전환하여야 한다.

⑥ 사업주는 제1항에 따른 출산 전후 휴가 종료 후에는 휴가 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다.

⑦ 사용자는 임신 후 12주 이내 또는 36주 이후에 있는 여성 근로자가 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간 미만인 근로자에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다.

⑧ 사용자는 제7항에 따른 근로시간 단축을 이유로 해당 근로자의 임금을 삭감하여서는 아니 된다.

⑨ 제7항에 따른 근로시간 단축의 신청 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2014.3.24.>

위를 위반한 사용자는 다음과 같이 처벌된다.

제110조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

### ③ 제도적 제언

거주시설 결혼 적령기에 있는 여자 직원이 상대적으로 많다. 육아휴직에 대한 「근로기준법」은 있으나 실제로 적용하기 어려운 것이 현실이다. 육아휴직에 대한 지자체에 지침 원칙에 의한 예산 범위는 법률적으로 요구하고 육아휴직으로 인한 대체 인력 예산에 대한 추가 예산은 법인 예산으로 지원하는 등에 대한 지침이 필요하다.

## (6) 사례6. 종교의 자유

### ① 사례 현황

피해자가 근무했던 장애인거주시설은 기독교 법인이다. 다른 기독교 법인과 달리 이 법인은 그 정도가 심하다. 종사자를 채용할 때 면접 과정에서 기독교인 여부를 확인하고, 법인이 운영하는 교회에 참석할 것을 약속하고 채용 여부를 결정한다. 시설에 입사하면 법인이 운영하는 교회에 다니는 것 뿐 아니라 십일조와 헌금을 내도록 강요한다. 시설의 운영 목적은 기독교의 복음 전파라고 말하면서 타 종교 및 다른 교회에 다니는 직원들에 대해 완강한 태도를 보인다. 심지어 시설 거주인 프로그램을 종교 활동 시간으로 진행하는데 그 시간에 예배를 본다. 시설 거주인이 다른 종교, 즉, 성당에 다니기를 원하여 이동을 지원해야 하는데 성당에 가는 것을 용납하기 어렵다면 거주인의 이동 지원을 거부하고 있다. 종교를 강압적으로 믿어야 하는 거주인들의 종교적 탄압도 안타깝다.

### ② 법적 제언

종교의 자유는 헌법상 보장된 기본권이다. 그러나 사인 간의 종교의 자유 침해에 대한 법적인 보장 장치는 현재 존재하지 않는다. 단지 민법상 위자료 청구 등 손해배상 청구가 가능할 것으로 본다.



### ③제도적 제언

보건복지부나 지자체에서 거주시설에서 법인의 종교에 영향을 받지 않도록 종교 강압 등을 금지하는 지침 마련이 필요하며 개별 거주시설에 이를 실천하고 있는지 지도 점검을 하는 것이 필요하다. 또한 거주시설 평가지표에서도 거주시설의 종교 자유에 대한 실천 여부를 포함하는 것도 방안이 될 것이다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

인권의 개념과 내용은 사회적 상황에 따라 변천하고 새로운 권리가 보장되면서 발전된다. 장애인복지 영역에서도 장애인 패러다임의 변화로 인해 인권에 대한 개념도 달라지고 있다. 재활패러다임에서는 장애인에 대한 인권보호는 치료와 훈련이 중심이었다면 자립생활패러다임에서는 장애인 당사자들이 지역사회에서 자립적으로 자기결정권과 선택권을 행사할 수 있는 기회 확대가 인권향상을 위한 최상의 복지 지원이 되고 있다.

자립생활패러다임의 측면에서 거주시설에서 생활하는 거주인들의 인권향상은 어떻게 진행돼야 할 것인가? 아직까지 운영 측면에서 부족함은 있지만 거주시설 내 인권지킴이단이 마련되어 거주인에 대한 초보적 수준의 인권보호 체계가 작동되고 있다. 또한 거주시설마다 산하에 지역에 있는 공동생활가정을 개소하면서 지역사회에서 생활할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 즉, 거주인의 삶의 질 향상과 인권보장을 실현하기 위해 거주 및 서비스 선택권 강화, 지역사회 참여 확대, 물리적 환경의 개선 등 거주시설 내 서비스 질 제고를 위한 노력들이 진행되고 있다. 이러한 변화는 2012년 3월에 시행된 「장애인복지법」 개정에도 반영되었다.

개정 이전의 거주시설은 상담·치료·훈련의 공간이었으나, 개정 후 거주시설은 거주·요양·지원의 공간으로 규정하였다. 「장애인복지법」의 이런 개념 변화는 시설의 종류를 세부적으로 설명하는 시행규칙의 개정으로 연결되었는데, 시행규칙의 개정에서도 입소·치료 등의 단어는 삭제되고, 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원 등이 강조되었다. 또한 공동생활가정 및 단기보호시설도 거주시설 유형으로 편입되었다.

이러한 노력들과 함께 거주인들에게 직접적으로 서비스를 제공하는 중

사자들의 근무조건 등 인권보호도 중요한 요인이 된다. 서비스 제공자의 조건과 상태가 좋은 상황이라야 양질의 서비스가 제공될 수 있으며, 결국 거주인들의 삶의 질이 향상될 수 있기 때문이다.

거주시설은 장애인복지 영역에서도 가장 근무조건이 열악하다. 거주시설 근무환경은 2교대 근무로 인해 향상되었다고 하나 2교대의 경우에도 실제 근무시간은 84시간 정도로서 이는 「근로기준법」의 법정 근로시간인 40시간보다 두 배가 넘는 근무시간이다. 결과적으로 과도한 업무량과 열악한 업무 환경 등으로 인해 종사자들은 낮은 직무만족과 소진을 경험하게 되며 이러한 부정적인 상황은 서비스 질에 영향을 미치며 이에 대한 대책마련이 되지 않으며 거주인들의 인권도 담보할 수 없을 것이다.

본 연구의 주요 연구 결과를 정리하면 다음과 같다.

## 1) 근로현황

양적 조사 결과 대부분의 거주시설에서 종사자들은 근로계약서는 작성하고 있지만, 근로계약서의 내용을 인지하는 정도는 높지 않아 아직까지 종사자들에게 근로계약서는 형식적인 요인이라고 보인다. 종사자들의 임금은 월 평균 약 203만 원으로 이는 김종해 외(2013) 연구에서 분석된 사회복지공무원의 평균 임금인 237만 원보다 낮은 것으로 분석되었다. 낮은 임금을 받고 있으면서 종사자들은 1주일에 하루나 이틀 정도로 연장근로를 하고 있는 경우가 42.3%였으며 3-4일을 하는 경우도 33.1%로 조사 대상자의 약 96.5%가 연장근로를 하고 있는 것으로 조사되어 긴 근무시간을 가늠할 수 있다. 97%의 종사자가 연장근로 시 수당을 받고 있었으나 연장근로 수당을 모두 지급받는 경우는 약 40% 정도로 나타났다.

연차 연차유급휴가와 관련하여 시설에서 연차유급휴가를 부여받는지를 분석한 결과, '예'가 601명(79.7%)인 반면, '아니오'도 124명(16.4%) 존재하는 것으로 나타났고, 연차휴가를 사용하지 못하는 경우 미사용 휴가

일수에 대해 수당을 지급받는지 분석한 결과, '지급받지 못함'이 582명(80.8%)로 나타나 대부분 미사용 휴가일수에 대해 수당을 지급받지 못하고 있음을 알 수 있다. 결과적으로 종사자의 노동투입 대비 보상이 매우 열악함을 알 수 있다. 거주시설에서 연장근로수당이 정해져 있지 않은 기 관도 있는 것으로 조사되어 연장근로 수당 그리고 연차유급 휴가에 대한 원칙과 지침이 강화될 필요성이 있음을 확인할 수 있다.

거주시설의 업무 특성상 여성 종사자 비율이 월등히 높다. 본 연구에서는 육아휴직과 관련하여 설문대상자 중 약 76%가 "해당 없다"고 답변하였으나 해당사항이 있는 경우에도 상대적으로 적은 수만 육아휴직을 신청한 것으로 나타났다. 육아휴직을 신청한 경우, 신청기간에 대해 분석한 결과, 7개월 이상 12개월이 23명(57.5%)로 가장 많았고, 1개월~3개월도 10명(25.0%)으로 조사되어 전반적으로 1년 미만으로 육아휴직을 사용하고 있는 것으로 분석되어 법적으로 보장받을 수 있는 육아휴직을 적절하게 사용하고 있지 않는 것으로 조사되었다. 육아휴직 시 평균적으로 기본급의 얼마를 받는지를 분석한 결과, 50% 이상 100% 미만이 11명(42.3%)로 분석되었다. 육아휴직을 신청하지 않는 주된 이유를 분석한 결과 '시설 사정을 감안해서'가 33명(29.5%)로 가장 높게 나타났다. 이러한 결과를 살펴보면 거주시설에서 육아휴직 제도 보완의 필요성을 확인할 수 있다.

업무 상 재해와 관련하여 설문조사 대상자 중 83명(10.9%)가 경험한 것으로 조사되었다. 업무상 재해의 유형을 분석한 결과, '사고성 재해'가 36명(46.2%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한, 업무상 재해를 경험했을 때 산재 신청 및 병가를 쓸 수 있는지를 분석한 결과, '예'가 47명(58.8%)로 나타나, 전체 대상자의 약 40% 정도는 업무상 재해를 입어도 산재신청 및 병가를 사용하지 않은 것으로 분석되었으며 그 이유는 업무에 지장을 줄까봐'가 47.5%로 가장 높게 나타났다.

종사자들의 휴식 및 기숙사 현황도 매우 열악한 것으로 조사되었다. 설

문대상자의 일정한 휴게시간이 정해져 있는지를 분석한 결과 약 40%는 없는 것으로 조사되었다. 또한 별도 휴게시간이 정해져 있는 경우에도 이를 실제적으로 활용하는지를 분석한 결과, '예'가 267명(51.4%)로만 나타나 휴게시간을 실질적으로 활용하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

거주시설에서 자는 경우가 있는지를 분석한 결과, '예'가 434명(56.4%)로 나타났고, 거주시설에서 자는 경우, 별도 취침공간이 마련되어 있는지를 분석한 결과 '예'가 223명(52.2%)로 나타나 절반 정도만 별도 취침공간이 마련되어 있는 것으로 나타났다. 적은 수이지만 8명 이상 함께 자는 경우도 있는 것으로 조사되었으며 시설 거주인과 함께 자는 종사자가 41명으로 조사되어 종사자들이 취침 시간도 근무의 연장이 될 수 있는 여건을 알 수 있다.

## 2) 업무 여건

문헌조사에 의하면 거주시설 종사자들의 소진은 이직에 영향을 미친다(강영결, 2012, 오재동과 김경호, 2013 배의식, 류지선과 백해궁, 2013). 종사자들의 이직은 서비스의 지속성과 서비스 질적 차원뿐만 아니라 기관의 사업효율성과 효과성에도 지대한 영향을 미친다.

본 설문조사 분석 결과 업무 만족도는 5점 만점 기준으로 전체 평균이 3.40점으로 분석되어 전반적으로 높지 않음을 알 수 있다. 거주시설 종사자들의 업무량은 많고 업무에 대한 책임감은 매우 높게 인식하는 반면, 업무에 대한 자율성은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 종사자들이 느끼는 업무소진은 “근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다”가 평균 3.62점으로 가장 높게 조사되었다. 업무상 느끼는 감정노동도 분석한 결과, “당황스러워도 침착함을 유지해야 한다”가 평균 3.82점으로 가장 높았으며 감정노동 전체 평균은 약 3.55점으로 나타나 전반적으로 다소 높음을 알 수 있다.

최근 이직에 대해 고민해 본적이 있는지를 분석한 결과, '예'가 341명(44.4%)로 나타나 많은 대상자들이 이직을 고민하고 있음을 알 수 있다. 그리고 이직을 고민하는 경우, 그 이유를 분석한 결과, 1순위에서는 '직장의 근무여건(임금, 근무시간 등)이 힘들어서'가 92명(31.1%)로 가장 높았고, 2순위에서도 마찬가지로 '직장의 근무여건이 힘들어서'가 80명(34.8%)로 가장 높게 나타나 거주시설의 열악한 근무여건이 이직에 직접적인 영향을 미친다는 문헌조사를 뒷받침하고 있는 결과가 도출되었다. 종사자의 이직은 서비스 질과 직결되는 문제이기 때문에 이직 및 이직 의도를 감소시킬 수 있도록 종사자 근무여건이 현실적으로 개선될 필요가 있다.

서비스 질을 담보하기 위해서는 장기 근속자를 우대하여야 하나 인건비 지출에 대한 부담으로 어려우며 같은 맥락에서 경력자들을 채용하기 어려운 것이 현재 우리나라 거주시설의 종사자 채용 현황이다. 이러한 문제점은 기관 차원이 아닌 국가 차원에서 제도적으로 개선해야 할 것이다.

### 3) 직장 내 차별

직장 내 차별과 관련하여서는 설문조사와 FGI 조사와 차이가 있게 분석되었다. 설문조사결과에서는 직장생활에서 성차별이나 직장생활에서 학연, 지연 등으로 인해 차별 경험이 2점미만으로 조사되었으나 FGI 조사에서는 문제가 제시되었다. 김종해 외(2013) 연구에서 실시한 면접조사에서도 승진, 업무, 채용 그리고 일 가정 양립의 측면에서 성차별을 경험하고 있으며 이러한 경험들이 이직을 결정하는 요인으로 작동하고 있는 것으로 조사되었다.

이러한 상황에서 여성이 차별받는 상황은 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제2조와 「국가인권위원회법」 제2조 제3항인 '평등권 침해의 차별행위'에 위배되는 문제로서 이를 극복하기 위한 대안 마

련이 필요하다. 우선적으로 거주시설들의 취업규칙에서 차별금지 조항을 포함하는 것을 원칙으로 하는 지침을 마련하는 것부터 필수화하여야 할 것이다.

거주시설에서 남자 직원이 여자 직원보다 강도 높은 노동력을 행사하는 경우가 매우 많아 역차별이 일어나고 있다는 지적도 있다. 이러한 현상은 업무특성 상 남자 종사자가 필요한 경우가 많은 것에 비해 남자 종사자가 현저히 적은 문제에서 발생되고 있다. 기본적으로 인력보강으로 해결되어야 할 문제지만 우선적으로 직무에 대한 지원 업무 조정 등으로 풀어야 할 것이다.

본 연구결과에서 실시한 FGI에서 기관의 주요 보직 승진 기회는 법인의 혈연관계로 이루어지고 있어 법인과 혈연관계가 없는 종사자들은 승진 기회조차 누리지 못하고 있다는 의견이 있었다. 거주시설에서의 친·인척 채용 문제는 인원기준 등을 강화하는 방안도 필요하지만 일정 이상의 경력 및 전문성 등 자격 강화를 통해 개선방안을 마련하는 것이 적절할 것이다.

#### 4) 건강/안전

설문조사 결과 최근 5년 이내 시설거주 장애인, 동료, 상사로부터 폭언과 폭행을 당한 월 평균 횟수를 분석한 결과, 장애인에게는 폭언 3.02회, 폭행 1.45회, 동료에게는 폭언 0.24회, 폭행 0.01회, 상사에게는 폭언 0.44회, 폭행 0.03회 정도로 나타났다. 김종해 외(2013) 연구결과에서 폭언과 폭행이 가장 많이 발생하는 근무기관은 생활시설로 조사된 것과 연동하여 본 연구결과에서도 거주시설에서 거주인에 의한 폭언과 폭행의 문제의 심각성을 재확인 할 수 있었다. 연구결과에서는 시설 거주 장애인에게 폭언과 폭행을 상습적으로 당하는 반면 동료 또는 상사에게는 거의 당하지 않고 있는 것으로 분석되었다.

거주인에게 경험하는 폭언과 폭행 정도에 비해 이를 해결하는 방안은 매우 미약함을 알 수 있다. 거주 시설 장애인에게 폭언이나 폭행을 당했을 때 어떻게 대응하는지를 분석한 결과, 1순위가 “대부분 개인적으로 참고 넘김”이 252명(50.0%)로 가장 많았고, 2순위는 “주변 동료에게 푸념하거나 하소연으로 넘김”이 173명(40.7%)로 많은 것으로 조사되었다. 동료에게 폭언이나 폭행을 당했을 때에도 1순위가 “대부분 개인적으로 참고 넘김”이 126명(45.3%)로 가장 많은 것으로 조사되었다. 폭언이나 폭행을 당했을 때 대응하지 않는 이유가 ‘대응해도 소용없을 것 같아서’가 1순위로 분석되어 종사자들의 정신 및 신체 건강에 대한 보호 대책이 시급한 것을 알 수 있다. FGI나 사례조사에서도 거주인에 의한 폭언과 폭력에 대한 문제점이 심각하고 대책 마련이 시급한 것으로 분석되었다.

폭언이나 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향에 대해 분석한 결과, 1순위가 “예민해지고 과민해짐”이 154명(31.6%)로 가장 많았고, 2순위에서도 “예민하고 과민해짐”이 102명(22.7%)로 가장 많았고, 3순위는 “이직 또는 전직 고려”가 83명(20.5%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 문헌조사에서 나타난 듯이 종사자의 안전이 보장되지 않는 경우 거주인에 대한 서비스 질 저하가 나타나며 종사자들의 이직에도 영향을 미친다는 주장을 뒷받침하고 있는 결과이다.

거주시설 업무 특성 상 종사자는 권리를 보장받아야 하는 노동자보다는 희생과 봉사하는 역할에 대한 기대가 높아 감정노동의 현장으로 인식하지 못하는 것이 현실이다. 거주인을 우선시 하는 태도가 거주인으로부터 무리한 요구나 폭언 그리고 폭행 등의 피해가 발생하여도 이에 대한 적극적인 해결보다는 참고 견뎌야 하는 문제로 인식하게 하는 직장문화에서 영향을 받은 결과인지에 대한 점검이 필요하다.

감정노동의 수행정도가 높으면 감정적으로 지친 상태가 되어 소진을 경험하기 쉬워지며 이는 이직으로 이어질 수 있는 개연성이 높아질 수 있다.



아직까지 거주시설 종사자의 소진을 해결할 수 있는 프로그램 등이 부족한 것이 현실이다. 종사자들의 장기 근로를 장려하는 차원에서 라도 안식월 제공 등의 제도 마련이 필요할 것으로 본다.

또한 거주인들의 폭언이나 폭행에 대한 책임성 강화도 필요하다. 현재 거주시설의 경우 폭력성이 높은 거주인으로 인해 종사자들의 업무 여건이 매우 열악한 경우가 많다. 그러나 이에 대한 기관의 공식적인 대응방식이 부재한 경우가 대부분이다. 이러한 문제점에 대한 해결 방안은 우선 거주시설 입소 시 ‘거주인 규칙/책임’ 등에 대한 지침을 공식화하고 이를 준수하지 않을 시 규제에 대한 내용을 포함하여야 할 것이다. 그리고 현재 거주시설에서 거주인에게 의무적으로 제공하고 있는 인권교육 내용에 책임성에 대한 영역을 포함시켜서 교육내용을 강화할 필요가 있다. 그러나 거주시설의 특성 상 중증 지적이나 자폐성 장애로 인해 이러한 책임성에 대한 인지가 낮은 경우에는 제도적으로 폭력성이 높은 거주인에 한해 추가 인력배치를 할 수 있도록 제도적 장치를 마련하여야 할 것이다.

## 5) 성희롱과 폭행

설문조사 결과 거주인에 의한 성희롱에 대해서 육체적 행위 24.7%, 언어적 행위 4.8%, 시각적 행위 8.5%가 ‘예’로 응답하였으며 동료에 의한 성희롱에 대해서는 육체적 행위 2.4%, 언어적 행위 2.8%, 시각적 행위가 1.0%가 ‘예’로 응답하여 장애인에 비해 상대적으로 낮은 비율을 보여주었다. 상사에 의한 성희롱에 대해서 육체적 행위 1.8%, 언어적 행위 3.7%, 시각적 행위 0.3%가 ‘예’로 응답하여 동료에 의한 성희롱과 유사한 비율을 보여주었다. 따라서 종사자의 경우, 거주인에게 육체적 행위에 해당하는 성희롱을 가장 많이 당하고 있음을 알 수 있다.

성희롱에 대해 기관에 기대하는 대응에 대해 분석한 결과, 1순위는 “가해자에 대한 조치”가 295명(57.1%)로 가장 많았고, 2순위는 “심리적, 정서

적 상담 제공"이 137명(28.5%)로 가장 많았고, 3순위도 "심리적, 정서적 상담제공"이 110명(24.8%)로 가장 많았다.

거주인, 동료, 상사로부터 성폭행을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있는지를 분석한 결과, 거주인에 의해서는 7.5%, 동료에 의해서는 1.4%, 상사에 의해서는 0.4% 정도가 성폭행을 당했다는 이야기를 들은 경험이 있다고 대답하였다. 성폭행에 대해 기관에 기대하는 대응에 대해 분석한 결과, 1순위는 "기관 내 가해자에 대한 해고 조치"가 216명(43.6%)로 가장 많았고, 2순위는 "법률적 처벌"이 120명(25.4%)였고, 3순위는 "심리적, 정서적 상담제공"이 106명(23.6%)으로 조사되었다. 거주시설에서 동료나 상사에게 당하는 성희롱은 시설 장애인에게 당하는 성희롱에 비해 그 빈도수가 매우 적다는 의견이 일반적이었다. FGI 조사에서 직장 내 성희롱 경험 피해사례로는 '회식 자리에서 술 따를 것을 요구받음', '운전하는 상사가 기어 변속하는 척 하면서 여직원의 허벅지를 만짐', '남자 직원이 임신부의 배를 보듬음', '엉덩이를 토닥이는 행위' 따위를 경험했거나 동료로부터 들었던 경험이 있었다는 결과가 있었다.

설문조사와는 달리 질적 조사에서는 직원이나 상사에 의한 성희롱이나 성폭력 사례에 대한 피해 사례를 접할 수 있었다. 아직까지 사회적으로 성 관련 피해에 대한 선입관으로 인해 여성 종사자가 이에 대해 적극적으로 대응하기 어려운 것이 현실이다. 따라서 이런 사고발생 시 기관장은 종사자 보호를 위한 비밀보장 원칙에 따라 이를 중대 재해로 인식하고 적절한 대응방안을 마련하여 실천하여야 할 것이다. 또한 기관에서 직장 내 성희롱과 폭력에 대한 원칙을 강화하고 정기적인 교육 이수를 필수화하여야 할 것이다.

## 6) 안전장치

거주시설에서 거주인과 종사자들의 안전을 위해 필요한 안전장치에 대해 분석한 결과, 1순위는 “매뉴얼”이 257명(41.7%)로 가장 많았고, 2순위는 ‘안전 보호장치’가 120명(21.4%), 3순위는 ‘비상벨’ 99명(19.6%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 매뉴얼은 신규 종사자 교육 자료로 활용할 수 있으며 시설에서 발생하는 종사자 인권 사례에 대한 처리 방안을 제시하는 길잡이 역할을 할 수 있도록 구체적이고 현장 중심으로 개발해야 할 것이다.

따라서 향후 거주 시설 내에서 즉각 적용할 수 있는 거주인의 폭행에 대한 종사자 행동지침과 관련된 매뉴얼이 시급히 만들어져야 할 필요성을 확인할 수 있다. 거주시설 장애인이 인권침해를 당하였을 경우에는 고발 조치에 따른 절차가 이루어지는 반면, 종사자가 인권침해를 당했을 때에는 고발 조치 및 절차가 거의 없는 것이 현실이다. 종사자들의 피해 상황을 접수받아 처리할 수 있는 권한 있는 기관 설치의 필요성이 있다. 이러한 기관은 개별 거주시설에서 설치하기 어렵고 한국장애인시설협회와 같은 상급 단위에서의 지원이 필요하다. 협회는 전국단위의 지회가 있어 각 지회에서 지역 내 회원시설을 담당할 수 있는 전달체계가 구성되어 있다. 협회는 폭력대응팀을 구성하여 신입 종사자에게 자기 방어 훈련 등을 제공하는 등 고충처리 업무를 할 수 있도록 설계돼야 할 것이다.

## 2. 연구의 한계점

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 우선 대상자에 대한 제약이 있다. 설문조사 대상자 중 약 15%는 사무국장이 포함되어 있었다. 사무국장의 경우

시설장은 아니나 종사자와는 다른 근무경험을 할 수 있어 설문조사 결과에 영향을 미칠 수 있는 개연성이 높다. 다행히 본 연구에서 실시한 추가 분석에서는 사무국장을 포함한 종사자 간의 직종에 따른 의미 있는 차이는 없는 것으로 조사되었다. 또한 본 연구에서는 시설종사자 인권에 대한 최초의 연구라 시설에서 종사하는 폭넓은 대상자를 포함하였다. 따라서 많은 수는 아니지만 간호사, 작업치료사, 물리치료사 그리고 사무원도 포함되었다. 그러나 실제적으로 거주인과 가장 많은 접촉이 있는 사회재활교사나 생활재활교사만을 연구대상으로 설계하는 것이 보다 적절할 것이다.

둘째, 제한된 연구비용과 기간으로 인해 거주시설로 영입된 공동생활가정과 단기보호시설에서 근무하는 종사자들을 연구대상으로 포함시키지 못하였다. 거주시설보다 인력지원 기준 등이 더 열악한 기관들로 종사자들의 인권침해 우려가 더 크기 때문에 후속연구에서는 반드시 포함하여 조사를 실시하는 것이 필요할 것이다.

셋째, 외국의 거주시설 종사자들의 경우에는 직장 내 성희롱이나 성폭력에 대한 논의가 활발하게 진행되고 있다. 주제의 특성 상 이러한 현상을 도출하기 위해서는 좀 더 세밀한 연구방법과 연구기간을 확보해야 한다. 본 연구에서도 이러한 점을 감안하여 사례조사를 실시하였으나 짧은 연구 기간으로 인해 충분한 논의를 이끌어내지 못했다.

### 3. 제언

#### 1) 종사자 인권보호 및 서비스 질 향상을 위한 관련 법령 재정비

##### (1) 종사자들의 안전보장을 위한 법 제정의 필요성

현재 공공서비스 분야에서 종사하는 공무원들은 업무의 안정적 수행을 위해 국가의 신분보장과 신분 안전에 대한 보장 의무 등이 관련 법령에

명시되어 있다. 공무원의 신분보장과 관련한 최상위법은 「헌법」이다. 「헌법」 제7조제2항에서는 ‘공무원의 신분과 정치적 중립성은 법률이 정하는 바에 의하여 보장된다’고 명시하고 있다. 그리고 공무원 관련 법규의 상위법 역할을 하는 「국가공무원법」<sup>15)</sup>을 살펴보면, 공무원의 업무와 지위에 따른 직무 구분, 공통적인 인사 관련 규정 등을 다루고 있으며, 특별히 이 법 제77조에서는 공무원의 신분상 재해에 대한 국가의 재정적 지원 의무와 여타의 복리후생 보호 의무를 명시하고 있다.

「국가공무원법」 외에 경찰, 소방, 교육 등 특정직 공무원에 대한 신분보장은 각각의 하위 법령에서 한 번 더 다루어진다. 먼저 휴먼서비스로서 사회복지서비스와 자주 비견되는 교육공무원에 관한 법에서는 「교육공무원법」이 있으며, 경찰공무원의 신분보장 관련 법령으로는 「경찰공무원법」 외에 추가적으로 「경찰공무원 보건안전 및 복지기본법」이 있다.

「교육공무원법」에서는 교육공무원의 직무와 책임의 특수성에 비추어 교권이 존중되어야 함을 명시하고, 교원의 전문적 지위나 신분에 영향을 미치는 부당한 간섭을 받지 않도록 하는 등 교육공무원의 신분보장에 대한 특별 조항을 두고 있다.

「경찰공무원 보건안전 및 복지기본법」은 경찰공무원의 근무여건 개

---

15) 국가공무원법의 주요 관련 내용은 다음과 같음.

제77조 ① 공무원이 질병·부상·폐질·퇴직·사망 또는 재해를 입으면 본인이나 유족에게 법률로 정하는 바에 따라 적절한 급여를 지급함.

② 제1항의 법률에는 다음 각 호의 사항을 규정하여야 함.

1. 공무원이 상당한 기간 근무하여 퇴직하거나 사망한 경우에 본인이나 그 유족에게 연금 또는 일시금을 지급하는 사항

2. 공무로 인한 부상이나 질병으로 인하여 사망하거나 퇴직한 공무원 또는 그 유족에게 연금 또는 보상을 지급하는 사항

3. 공무상의 부상·질병으로 인하여 요양하는 동안 소득능력에 장애를 받을 경우 공무원이 받는 손실보상에 관한 사항

4. 공무로 인하지 아니한 사망·폐질·부상·질병·출산, 그밖의 사고에 대한 급여 지급 사항

③ 정부는 제2항의에 법률로 정하는 바에 따라 공무원의 복리와 이익의 적절하고 공정한 보호를 위하여 그 대책을 수립·실시하여야 함.

선과 삶의 질 향상을 도모하는 한편, 경찰공무원의 위상과 사기를 높이고 치안업무에 전념할 수 있도록 함을 목적으로 한다(법 제1조). 이를 위해 국가가 경찰공무원의 직무수행 중 또는 퇴직 이후라도 보건과 안전에 필요한 시책을 의무적으로 시행하도록 하고 있다. 특히 위험한 근무여건이나 과도한 업무량 등으로 인한 경찰공무원의 건강장애 예방 및 치유에 노력해야 할 것(법 제3조)과, 경찰청장 등이 매 5년마다 경찰공무원의 보건 안전 및 복지증진에 관한 기본계획을 수립할 것(법 제5조), 국가가 경찰공무원의 체력과 건강관리를 위한 의료 혜택을 제공하는 것(법 제8조) 등을 구체적으로 명시하고 있다.

이상의 「교육공무원법」이나 「경찰공무원 보건안전 및 복지기본법」이 갖는 의의는 국가가 공공서비스 분야 중 그 직무의 특수성이 인정되는 분야에 대해 별도의 종사자 신분안정과 신분보호를 위한 의무를 규정하고 적극적으로 노력하고 있다는 점이다. 즉 교육공무원 분야의 경우는 종사자의 전문적 역량과 기술의 수준이 해당 공공서비스의 질과 직접적으로 연관되는 휴먼서비스 분야라는 측면에서 종사자의 신분안정과 교권에 대한 별도의 보호규정을 두고 있으며, 경찰공무원의 경우 해당 직무가 각종 재해와 사고 위험에 가장 빈번하게 노출되는 특성을 고려하여 그들에 대한 별도의 보건안전과 복지 규정이 필요함을 반영하고 있다는 특징이 있는 것이다.

이상의 내용이 시사한 점은 교육공무원과 유사한 휴먼서비스 분야 종사자이면서, 일반 직장에 비해 폭력적 환경에 노출 빈도가 높은 거주시설 종사자들도 별도의 신분보장과 신분안전 대책 마련이 필요하다. 따라서 거주시설 종사자들의 안전보장을 위해서는 「거주시설 종사자 안전보건법(가칭)」이 마련되어야 할 것이다.

아울러 김종해 외(2013) 연구 결과에서 사회복지사들이 2013년 한명숙 의원 등에 의해 발의된 ‘감정노동자 보호 법안’에 포함시키는 것으로 제

언하였다. 사회복지사와 더불어 장애인복지 최전방인 거주시설에서 중증 장애인들과 함께 생활하는 종사자도 해당 직종에 포함시키는 것에 대한 타당성 검토도 이뤄질 필요성이 있다.

## **(2) 장애인거주시설 종사자의 고용 현황과 감독에 대한 법령**

거주시설 종사자들에게 대한 노동사건이나 인권침해 사건이 발생하는 경우 해당 시설에 행정적 제재를 부과하는 방안도 고려할 필요성이 있다. 장애인복지시설의 개선, 정지 그리고 폐쇄 등에 관하여 규정하고 있는 「장애인복지법」 제62조나 사회복지법인에 대한 시정명령과 설립허가 취소에 관한 「사회복지사업법」 제26조 그리고 사회복지시설의 개선, 정지 그리고 폐쇄 등을 규정한 「사회복지사업법」 제40조에 종사자 인권침해가 해당 제재의 사유로 추가하는 것도 방안이 될 수 있을 것이다.<sup>16)</sup>

## **2) 종사자 인권보호 및 서비스 질 향상을 위한 다양한 주체들의 역할 재정비**

### **(1) 보건복지부**

#### **① 거주시설 운영비 지원 현실화**

향후 2015년부터 거주시설 운영비 지원<sup>17)</sup>이 중앙정부로 환원됨에 따라 지역 간 격차는 많이 해소될 것으로 보인다. 하지만 여전히 거주시설 운영비 지원 규모가 거주시설의 열악한 근무여건과는 동떨어져 있다. 기존의 인건비 예산으로는 3교대를 근무를 할 수 없는 상황, 각종 수당을 지급

---

16) (김용혁 발제문: 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구 최종보고회 발표자료집)

17) 거주시설 운영비가 중앙정부로 환원됨에 따라 2015년부터 정부 예산안으로 4,085 억원이 반영될 계획임.

할 수 없는 재정 여건, 1명의 생활재활교사가 여러 명의 중증장애인을 동시에 돌볼 수밖에 없는 상황 등 여러 가지 복합적인 요인들이 거주시설의 근무여건을 더욱 어렵게 하고 있다. 거주시설 예산 증액은 받듯이 이뤄져야 할 것이다.

역대 정부들은 사회복지종사자 처우개선을 공약으로 발표하고 이에 관련된 정책들을 추진하였으나 보수 인상 기준 안 등은 권고하는 것으로 되어 있어 예산지원을 동반하지 않은 경우 실질적으로 적용하는데 한계점이 있었다. 박근혜 정부에서도 ‘복지 일자리 확충 및 처우개선’을 국정과제로 채택하였으나 아직까지 현장에서 현저한 차이를 느낄 수 있는 개선 방안은 없다.

또한 2015년 거주시설 중앙정부 환원에 신규 법인시설, 단기거주시설, 공동생활가정 그리고 법정 개인시설은 지원대상<sup>18)</sup>에서 제외되었다. 이 중 특히 단기거주시설이나 공동생활가정은 장애인들의 탈시설화 이념을 실천할 수 있는 거주 유형임에도 턱없이 부족한 예산 지원으로 인해 거주인이나 종사자 모두의 인권이 보장 받지 못하고 있는 것이 현실이다. 만일 두 거주시설들이 빠른 시일 내 중앙정부 환원이 어렵다면 지자체에서 예산증액을 할 수 있는 지침 등이 마련되어야 할 것이다.

현재 다양한 장애유형별 거주시설이 있으나 거주시설 입소거주인 중 80% 이상이 지적 또는 발달장애를 가지고 있다. 최근 들어 정신장애를 동반한 경우나 심한 행동장애가 있는 거주인들이 급속하게 늘어나고 있는 추세이다. 해외 사례들을 보면 이러한 경우 해당 거주인에 한해서 추가 인력 지원을 하고 있는 경우가 대부분이다. 우리나라의 경우에도 문제행동을 가진 거주인 당 추가 인력지원까지는 아니더라도 인력지원 시 1.5배나 두 배로 인정해 주는 방안이 필요하다.

---

18) 중앙환원 미반영 시설 추가 반영 금액은 약 1,001억 원임. 신규: 121억, 개인: 389억 원, 단기: 205억 원, 공동: 286억 원임(보건복지부 발제문: 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구 최종보고회 발표자료집)



## ② 종사자 인권 및 안전보호 매뉴얼 개발지원

본 실태조사에서 현재 거주시설 내에서 종사자 안전과 인권이 심각하게 침해받고 있는 것으로 나타났다. 보건복지부는 종사자 인권을 보호하기 위해 채용단계부터 차별 금지 및 기본노동권 보장 및 안전에 대한 방침을 강화하여 지자체에 시달하여야 할 것이다.

현재 장애인복지시설 사업 안내를 보면 거주인에 대한 인권보호 관련기준 등은 지침으로 명시되어 있으나 거주인의 위해 행위 등에 대처하기 위한 절차나 방법 등에 대한 내용은 부재하다. 이러한 대처 방안이 때로는 거주인의 인권에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 위험요인은 있다. 따라서 위해 행위에 대한 정의 그리고 문제행동에 대한 평가, 신체적 개입에 대한 원칙 및 절차 그리고 방법 등을 연구하여 거주인 당사자들과 종사자 양방의 안전을 도모할 수 있는 방안을 시급하게 모색하여야 할 것이다.

본 연구결과를 살펴보면 이러한 정부 지침이 재정립되면 이를 실천하는 가장 확실한 대응방안으로 매뉴얼이 거론될 수 있다. 하지만 이와 같은 매뉴얼을 개별 거주시설에서 마련해서 실시하는 것은 현실적인 한계가 있다. 왜냐하면, 매뉴얼의 내용 상, 폭언·폭행, 성폭행, 성희롱 등과 같은 외부적인 위협 요소에 종사자가 자신의 안전과 인권을 지키기 위해 행해야 하는 신체적 개입 등과 같은 일종의 '반인권적' 차원의 개입이 포함되어야 하기 때문이다. 이런 내용을 법적 권한이 없는 시설 차원에서 작성하는 것은 실효성이 전혀 없다.

본 연구에서 현장 종사자들의 의견을 반영하면 매뉴얼을 이룬 중심이 아닌 현장에서 일어나는 사례 중심으로 개발되어 문제 발생 시 해결방안을 제시할 수 있는 지침서에 가까운 매뉴얼에 대한 내용 욕구가 강하였다. 이러한 지침이 없는 상황에서는 거주인의 인권을 침해할 수 있는 위험요인이 더 크기 때문이다.

따라서 향후 보건복지부는 종사자의 기본 노동 인권을 포함한 안전보

호 매뉴얼을 개발할 수 있는 예산을 확보하고 이를 한국장애인시설협회나 연구공모를 통해 매뉴얼 제작을 지원하고 배포하여 향후 거주시설 종사자의 인권 및 안전보호에 앞장서야 할 것이다.

## (2) 노동부

### ① 업무상 재해에 대한 점검 강화

거주시설 근무 시 크고 작은 사고가 자주 발생한다. 거주인들을 지원하는 과정에서 허리를 다치거나 근골격계 질환이 발생하기도 하고, 거주인과 야유회를 가서 사고가 나기도 한다. 이러한 경우 산재보험을 이용하여 치료비와 요양 및 휴업급여 등을 받을 수 있다. 또한 업무 도중 거주인이나 같이 근무하는 종사자들에 의한 폭언이나 폭행으로 인하여 신체의 부상이나 질병을 얻었다면 산업재해로 인정될 수 있다. 그러나 이러한 상황에 처했을 때 재해 정도가 매우 심하지 않으면 신청하지 않는 경우가 일반적이다.

시설운영자에게 말하는 걸 꺼려서 신청하지 못하는 경우, 말했지만 무시당하는 경우 등이 있다. 또한 과로와 스트레스로 인한 뇌혈관질환이나 심장질환이 발생하는 경우에도 인과관계가 증명되면 산재보험에 적용을 받을 수 있지만, 이를 증명하는 과정이 어려워 종사자 스스로 꺼리는 경우가 있다.

노동부는 현재 「근로기준법」 제78조에 명시된 업무상 재해에 대한 산재 처리를 해당 거주시설이 신속하게 보상 및 처리해주고 있는지를 정기적으로 점검할 필요가 있다. 현재 해당 거주시설에서 업무상 재해 처리가 이루어지지 않는 경우, 종사자의 민원 제기 또는 내부 고발을 통해서 이에 대한 보상이 이루어지고 있는데, 이는 종사자의 입장에서조차 쉽지 않은 접근 방법이다. 따라서 노동부가 체계적으로 향후 정기 점검을 통해 해당 거주시설에서 업무상 재해에 대해 신속하게 대응하고 있는지 점검하고, 그렇지

못한 시설의 경우 이에 필요한 조치를 즉각적으로 취할 필요가 있다.

### (3) 시·도 및 시군구

#### ① 시·도 및 시군구 예산 확보 노력 강화

현재 거주시설 운영비는 지방 이양으로 인해 전액 시·도비와 시·군·구비로 충당되고 있다. 따라서 지방정부의 재정자립 정도에 따라 시설 종사자의 임금수준 격차가 매우 크다. 물론 2015년부터 거주시설 운영비 지원이 중앙정부로 환원됨으로 지방격차가 줄어들 것으로 전망된다. 하지만, 중앙정부로 환원될지라도 기본급 이외에 지급되는 연장근로수당, 미사용휴가일수에 대한 수당 등 각종 수당을 중앙정부가 전담하는 것은 현실적으로 불가능할 것이다. 따라서 시·도 및 시·군·구는 거주시설 종사자의 사기 진작과 함께 생활안정을 도모하기 위해 자체 예산에서 현실적인 수당을 지급할 수 있도록 예산을 확보해야 할 것이다.

보건복지부와 지자체에서 제시하는 종사자 인건비 가이드라인이 있지만 시간 외 근로에 대해서 별도로 규정하는 경우 사실 상 「근로기준법」 이하로 보장하는 경우가 빈번하게 발생되고 있다(김종해 외 2013). 취업규칙에 시간 외 근로수당에 대한 규정이 없을 시 이를 지급하지 않는 경우가 더 많을 수 있으며 이러한 관례가 지속될수록 「근로기준법」 위반이 제도화되는 문제점을 안고 있다.

서울시의 경우 시설 종사자의 처우 보장을 위해 월 20-40시간 연장근로수당을 지급하고 있다. 그러나 종사자의 개인 사정이나 거주시설의 상황 때문에 활용되지 못하는 경우도 발생하고 있어 시간제 인력을 통한 대체 인력에 대한 대안을 제안하였다<sup>19)</sup>

---

19) (서울시 발제문: 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구 최종보고회 발표자료집)

## ② 시군구 지도점검 내실화

현재 시군구에서는 보조금, 자부담, 후원금 적정 사용 여부, 이용관리실태 및 프로그램 운영 전반 실태, 종사자 복무관리 실태, 인건비 지급 현황, 식생활 실태, 시설 안전관리 등 시설 운영 전반에 대한 지도점검을 정기적으로 실시하고 있다. 하지만 이와 같은 지도점검이 대부분 시설의 예산 집행과 이용자 인권보호에 초점이 맞춰져 있기 때문에, 상대적으로 종사자 인권 및 안전보호는 소홀히 여겨지는 경향이 있다. 따라서 향후 시·군·구에서 정기적으로 지도점검을 실시할 때, 종사자 안전 및 인권보호 부분도 좀 더 내실 있게 지도점검 할 필요가 있다.

본 연구의 양적조사 결과에서 드러났듯이, 근로계약서 작성 및 교부 실태, 연장근로 지급실태, 육아휴직 실태, 교대제 근무의 경우 주 1회 유급휴가 부여 실태, 연차휴가지급 실태, 업무상 재해 보상 실태, 휴게시간 보장 실태, 노사협의회 운영 실태 등 종사자 근무여건 실태와 관련된 내용들을 좀 더 집중적으로 점검해야 할 것이다.

거주시설 현장에서는 연장근로 수당에 대한 보상이나 연차휴가 사용 그리고 생리휴가 나 육아휴직 등과 같은 기본 노동권에 대한 권리들이 침해받고 있는 실정이다. 따라서 법률적 차원에서 종사자들의 임금과 그 외 보상들에 대한 가이드라인을 구체적으로 제시하여 지자체에서 의무적으로 실행계획을 마련하도록 촉구하여야 할 것이다.

## (4) 거주시설<sup>20)</sup>

### ① 근로계약서 제공 및 수령 의무화

현행 「근로기준법」 제17조에 의하면, 사용자는 근로조건을 명시한 계

---

20) 거주시설에서 보장해야 하는 종사자 인권 보장 영역은 중앙정부 및 지자체의 예산 반영을 전제로 제시하는 내용이나 본 연구결과를 토대로 현재 시설에서 실천하고 있지 못한 부분을 지적하는 목적으로 작성되었음.

약 내용을 서면으로 근로자에게 교부할 의무가 있다. 하지만 본 양적 조사 결과 조사 대상자의 약 5.5%가 근로계약서를 작성하지 않았으며, 작성한 근로자의 경우도 약 16.8% 정도가 근로계약서를 수령하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 향후 거주시설 시설장은 「근로기준법」 제17조에 명시된 근로계약 체결 및 교부의 법적 의무를 충실히 이행해야 할 것이다.

## ② 연장근로 수당 지급 강화

현재 「근로기준법」 제56조, 57조에 의하면 사용자는 연장근로, 야간근로 및 휴일근로에 대해 통상 임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하도록 하고 있으며, 근로자 대표와의 서면 합의에 따라 연장근로·야간근로 및 휴일 근로에 대해 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있도록 하고 있다. 하지만 본 양적 조사 결과 조사 대상자의 약 2.9%가 연장근로 수당을 받지 못하고 있으며, 수당을 받는 경우도 60.3%가 일정 부분에 대해서만 수당을 지급받고 있는 것으로 나타났다. 또한, 연장근로 수당을 지급받지 못하는 사유 중 42.9%가 시설에 연장근로 수당이 정해져 있지 않기 때문으로 나타났다. 따라서 시설장은 향후 시설 내에 연장근로 수당 지급을 시설 운영 규정에 명문화해야 하며, 이에 대한 이행을 강화해야 할 것이다. 물론 열악한 시설재정 형편 상 쉽지 않겠지만, 법인 전입금 확대 등의 방안을 최대한 강구해야 종사자의 연장근로 수당을 최대한 보장해 주어야 할 것이다.

## ③ 육아휴직 현실화

현재 「남녀고용평등과 일 가정 양립지원에 관한 법」 제19조에 의하면, 사업주는 근로자가 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위해 육아휴직을 신청하면 이를 허용해야 한다고 명시하고 있다. 또한, 사업주는 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하

여서는 아니 되며 육아휴직 기간에는 그 근로자를 해고하지 못하도록 하고 있다. 하지만 본 양적 조사 결과, 육아휴직 신청 대상자 175명 중 약 74.2%가 육아휴직을 신청하지 않는 것으로 나타났고, 그 주된 이유 중 '시설에 육아휴직 자체가 없기 때문에'가 12.5%, '시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서'가 9.8%, '시설 사정을 감안해서'가 29.5%로 나타났다. 따라서 시설장은 향후 시설 운영 규정에 육아휴직을 명문화시키고, 이를 제도적으로 뒷받침할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

#### ④ 교대제 근무 시 주 1회 유급휴가 실시

현재 「근로기준법」 제51조에 의하면 탄력적 근로시간제가 명시되어 있고, 제93조에 의하면 취업규칙으로 교대근로에 대해 작성하도록 명시되어 있다. 이를 근거로 해당 거주시설에서는 대부분 교대제 근무를 실시하고 있다. 하지만 본 양적조사 결과, 교대제 근무를 하는 경우 주 1회 유급 휴일을 부여하지 않는 시설이 약 44.4%로 나타났다. 따라서 향후 거주 시설장은 교대제 근무를 하는 종사자에게 주 1회 유급휴가를 줄 수 있도록 하는 내용을 시설 운영규정에 명문화해야 할 것이다.

#### ⑤ 연차휴가 지급 강화

현재 「근로기준법」 제60조, 62조에 의하면, 사용자는 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급 휴가를 주어야 하며, 근로자 대표와의 서면 합의에 따라 유급 휴가일을 같음하여 특정한 근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있다. 하지만 본 양적 조사 결과, 연차휴가를 받지 못하는 경우도 16.4%로 나타났고, 미사용 연차휴가 일수에 대해 수당을 지급받지 못하는 경우도 약 80.8%로 나타났다. 따라서 향후 시설장은 연차휴가 지급에 대한 내용을 시설 운영규정에 명문화하고, 열악한 재정여건 상 연차휴가 수당을 주지 못한다면 최대한 연차휴가를 보장하는 방향으로 시설을 운

영해 나가야 할 것임이다.

#### ⑥ 업무상 재해에 대한 보상 강화

현재 「근로기준법」 제78조에 의하면 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸리면 사용자는 그 비용으로 필요한 요양을 행하거나 필요한 요양비를 부담하도록 되어 있다. 하지만 본 양적조사 결과, 업무상 재해를 당한 경우 산재신청 및 병가를 사용하지 못하는 경우가 약 41.2%로 나타났다. 따라서 향후 시설장은 업무상 재해에 대한 신속한 보상시스템을 마련해야 할 것이다.

#### ⑦ 휴게시간 현실적 보장

현재 「근로기준법」 제54조에 의하면 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 하며, 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있어야 한다. 하지만 본 양적조사 결과, 별도의 휴게시간이 존재하지 않는 경우가 약 30.8%, 그리고 휴게시간이 정해져 있어도 실제로 활용하지 못하는 경우가 48.6%로 나타났다. 따라서 향후 시설장은 휴게시간 보장에 대해 시설 운영규정에 명문화시키고, 이를 적극적으로 보장하려는 노력을 경주해야 할 것이다.

#### ⑧ 노사협의회 인정

「근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률」 제4조에 의하면, ‘노사협의회는 근로조건에 대한 결정권이 있는 사업이나 사업장 단위로 설치해야 하며, 단 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다’로 명시하고 있다. 하지만 본 양적 조사 결과, 노사협의회가 존재하는 시설은 약 31.7%에 불과하며 대부분 시설에는 근로자의 권리를 보장

해 줄 수 있는 노사협의회가 없는 실정이다. 따라서 30인 이상 되는 시설의 장은 종사자의 권리를 좀 더 적극적으로 보장해주기 위해 노사협의회를 시설 운영규정에 명문화시키고, 이를 적극적으로 인정해야 할 것이다.

거주시설의 경우 다양한 직종의 종사자가 근무하고 있으며 열악한 근무조건 등으로 근속기간이 짧고 높은 이직률로 인해 종사자들의 조직화가 쉽지 않다. 또한 거주시설 규모와 고유의 직장 문화로 인해 노사협의회설립이 여의치 않거나 어려운 상황이라면 조직 내 의사소통 및 적극적인 참여를 할 수 있는 방안을 모색하는 것도 적절할 것이다. 현재 운영위원회에 종사자 대표를 포함하여 종사자들의 의견이 전달될 수 있도록 종사자 참여를 지침으로 마련하는 것도 한 방안이 될 수 있을 것이다.

#### ⑨ 폭행·폭언, 성희롱, 성폭행에 대한 안전장치 마련

본 양적 조사에서도 나타났듯이, 시설 거주 장애인에 의한 폭행·폭언, 성희롱 및 성폭행, 그리고 직장 상사에 의한 폭행·폭언 등이 시설 내에서 발생하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 이에 대해 많은 수의 종사자들이 대부분 개인적으로 참고 넘기는 것으로 나타났다. 이처럼 소극적인 대응 또는 피해자임에도 불구하고 보호받지 못하는 방식으로 대응하는 가장 큰 이유 중 하나는 바로 기관 차원에서 명확한 대응방법과 안전장치가 부재하다는 점이다. 조사결과에서도 나타났듯이, 이와 같은 불합리한 상황에 직면했을 때 종사자가 원하는 대안은 바로 가해자에 대한 조치를 취하는 것인데, 현실에서는 그렇지 못한 경우가 더욱 많다. 따라서 향후 시설장은 종사자 안전과 인권을 보호하기 위해 시설 운영규정 상에 명확하게 가해자에 대한 법적 조치를 규정하고, 심리 정서적 상담치료가 필요한 종사자에게는 효과적인 프로그램을 제공해야 할 것이다.



## ⑩ 모성보호에 대한 기관 분위기 마련

현재 거주시설 근무여건 상 여성 근로자가 압도적으로 많다. 하지만 거주시설 근무여건은 여성 근로자의 모성을 보호해주지 못하고 있다. 본 양적 조사에서도 나타났듯이 육아휴직 제도라는 기본적인 모성보호 장치조차도 제대로 이행되지 않는 시설들이 상당 부분 존재하고 있다. 따라서 시설장은 시설 내 모성보호의 필요성에 대한 공감대를 형성할 수 있는 분위기를 조성하도록 노력해야 할 것이다.

## (5) 한국장애인시설협회

### ① 종사자 인권보호를 위한 방안

현재 거주시설에서 운영하고 있는 인권지킴이단에서 거주인들에 대한 인권문제 논의 시 종사자들과의 갈등 과정에서 거주인들의 폭언이나 폭행에 대한 문제가 꾸준히 증가되고 있는 실정이다. 인권지킴이단 내 종사자 인권보호에 대한 내용도 함께 고려될 수 있도록 보장되어야 할 것이다.

그러나 내용에 따라 개별 거주시설에서 해결할 수 없는 경우가 발생할 것을 감안하여 현재 시설협회 내 인권센터에서 거주인 및 종사자 안전보장을 위한 위원회를 만들어 개별 거주시설에서 의뢰된 문제에 대한 방안을 제시할 수 있는 구조로 보완되어야 할 것이다. 또한 센터에서 종사자들이 인권침해 발생 시 신고 및 처리 그리고 상담 등의 서비스를 받을 수 있도록 업무 범위를 확대 개편하는 것이 필요할 것이다.

### ② 종사자 인권보호를 위한 매뉴얼 개발 및 보급

보건복지부에 종사자 인권보호를 위한 매뉴얼 개발지원의 필요성을 제기하였다. 시설협회는 보건복지부 지원을 통해 실제 거주시설에서 사용할 수 있는 매뉴얼을 시급하게 개발하여 보급하여야 할 것이다. 매뉴얼

개발 시 가장 염두에 두어야 할 것은 매뉴얼이 거주시설에서 활용될 수 있도록 구체적인 내용과 사례 중심으로 만들어져야 할 것이다.

매뉴얼 개발 시 안전사고 관련 서식도 개발되어 전국 거주시설에 표준화된 서식을 사용할 수 있도록 하는 것도 매우 중요하다. 현재 각 거주시설에서는 이러한 서식을 갖추고 있지 않은 경우가 대부분이며 있다고 해도 그 내용이 달라 문제에 대한 정확한 실태 파악이 되지 않고 있다.

### ③ 발달장애인들의 중복장애(정신장애) 판정에 대한 지침 마련

거주시설마다 거주인들의 노령화가 진행되면서 정신장애를 동반하여 문제 행동이 심각하게 발생하는 경우가 급속하게 늘어나고 있다. 거주인들의 문제행동은 종사자들의 업무 과중과 신체 및 정신적 소진으로 이어지고 있다. 그러나 실제 발달장애인을 대상으로 정신장애 판정을 하는 과정은 매우 어렵다. 이를 제대로 판정하는 정신과 의사도 찾기 어려운 것이 현실이다.

미국의 경우에도 정신장애를 동반한 지적과 발달장애인들의 확대로 인해 발달장애인의 정신장애를 판정할 수 있는 지침이 개발되었다. 시설협회에서도 우리나라 실정에 맞게 거주시설 내 정신장애로 인한 중복장애 실태를 점검하고 이를 위한 평가지침과 대응방안을 마련하는 연구를 진행하는 것이 필요할 것이다.

### ④ 종사자 소진해소를 안식월 마련

개별 거주시설에서 종사자들을 위한 소진해소 프로그램을 개발하여 운영하는 것은 현재 대부분의 거주시설 여력으로는 한계가 있다. 기업 사회공헌재단에서 이러한 프로그램 등을 일부 지원하고 있으나 제한적이다. 시설협회에서 종사자들을 위한 해외 연수 등의 기회를 제공하고 있으나 이 또한 일부 종사자에게만 혜택이 주어지고 있다.

시설협회에서 종사자들의 소진 해소를 위해 장기근속 종사자에게 안식월을 줄 수 있는 방안을 마련하여 정부에 건의하는 것이다. 현재 정부(지자체)급여기준 원칙으로는 거주시설 종사자에게 안식월을 주는 것은 불법행위이다. 지자체 급여기준을 변경하는 것은 어려운 과제이나 포상제도 형태로 포함하여 보상받을 수 있는 방법도 고려하여 시행 방안을 검토해야 할 것이다.

#### ⑤ 종사자 및 거주인 당사자 인권교육 강화

거주시설에서 종사자들을 다양한 교육에 참여시키는데 어려움이 있는 것이 현실이다. 거주시설의 경우 인력문제로 인해 2일 이상 업무를 다른 종사자에게 위임하기 어렵기 때문이다. 따라서 대부분의 경우 법정보수 교육 시간만을 이수하는 경우가 대부분이다. 또한 인권교육의 경우 시설에 인권강사를 초빙하여 교육을 받는 경우가 많다.

2013년 기준으로 시설협회에서 종사자와 거주인에게 인권과 관련된 교육상황은 다음과 같다. 거주인을 대상으로 실시한 인권교육은 총 11명에게 6차례 진행되었다. 종사자의 경우 총 694명에게 6차례 인권관련 교육을 진행하였다. 구체적인 내용을 살펴보면 인권지킴이단 운영관련, 인권일반(인권의 의미와 원칙, 인권의 역사와 사회보장, 인권의 가치, 반차별, 여성주의와 인권, 노동과 인권), 장애인권(장애인권의 이해, 장애인관련법), 장애인거주시설과 인권(공간과 인권, 권리옹호, 종사자 인권), 인권교육 기획 및 기법, 비폭력대화 그리고 그 외 거주시설 인권보호 강화대책 및 피난 안전매뉴얼 교육 등이다.

인권교육과 관련하여 본 연구에서 실시한 FGI 결과를 보면 인권교육 내용이 현장에서 적용할 수 있는 내용과는 동 떨어진 이론 중심적이며 기초적인 내용이라는 의견이 지배적이었다. 그리고 인권교육 내용 중 종사자들에 대한 인권교육 내용이 부족하다는 지적도 있었다.

앞으로 시설협회에서 인권교육 내용과 과정을 강화하기 위해서는 근무 경력에 따른 차별화된 교육 내용으로 보완이 필요하며 외국의 사례에서 보았듯이 폭력사태를 대비하는 자기방어기술 교육 등 위기 시 적용할 수 있는 교육 내용을 추가하는 방안도 고려할 필요성이 있다.

## **(6) 한국사회복지사협회**

### **① 거주시설 평가지표 개선**

시설평가는 거주시설 종사자에게 또 다른 업무과중이라는 문제점도 있지만 거주시설의 양적 및 질적 발전에 긍정적인 영향을 미친 계기도 되었다. 기관에서 실행하기 부담스런 내용도 평가기준으로 제시되면서 개선되는 긍정적인 효과들이 발생하였기 때문이다. 종사자 인권보장과 관련하여 거주시설 평가에 대한 원칙과 지표에 포함되는 것이 필요한 내용을 제시하면 다음과 같다.

종사자들의 기본노동인권을 보장하기 위해서는 우선 점수체계에 대한 변화가 필요하다. 현재는 평가항목의 선택사항에서 몇 개 이상의 항목만 체크되면 최고 점수를 부여받을 수 있다. 결과적으로 종사자들의 기본 노동권을 위한 결정적인 항목이나 필수 항목을 준수하지 않아도 평가 점수가 삭감되거나 불이익이 없다. 따라서 앞으로는 필수 항목을 준수하지 않을 경우 0점으로 처리하도록 설계되어야 할 것이다.

종사자들의 인권보장을 위해 평가지표에 포함하는 것이 필요한 항목 내용으로는 시설 내 인권교육 현황, 종사자들의 운영위원회 참여 여부, 내부 승진 기회 여부, 거주시설 내 의사소통 구조 그리고 거주시설 내 종교 자유권 등을 들 수 있다.

또한, 거주시설에서 발생하는 안전사고에 대한 대처방안도 포함하는 것이 적절하다. 현재 대부분의 거주시설에서 일어나는 다양한 안전사고에 대한 기록은 자세히 기록되지 않는 경우가 많다. 시·군·구 점검 시 또

는 거주시설 평가 시 이러한 기록이 있는 거주시설은 문제 있는 기관으로 낙인찍힐 수 있기 때문이다. 따라서 거주시설 평가지표에 안전사고 시 사용되는 서식 여부 및 안전사고에 대한 적절한 대처방안 및 시설 내 이를 위한 위원회 설치 여부 등을 포함하는 것이 필요하다. 종사자 안전보장을 유도하기 위해서는 종사자 안전사고 대응에 대해 적극적으로 기록하는 것이 유리하도록 평가지표를 조정할 필요가 있다. 이것이 현장에서 적절하게 운영된다면 거주시설에서 발생하는 인권침해 문제가 투명하게 드러나는 효과도 기대할 수 있다.

## ② 사회복지시설 인력의 조직화

과거에는 사회복지계 의견의 공론화 및 정책참여의 기회가 적었다. 그러나 최근 들어 노동조합 등의 활동이 복지계의 구심점이 되고 있으며, 또한 각종 협의회 및 단체의 연구사업, 세미나 및 포럼을 통한 정체제언, 개선활동 등이 두드러지는 긍정적인 변화의 양상을 보이고 있다.

조직화의 유형에 관해서는 아직 논란의 여지가 있으나, 사회복지사를 대상으로 한 Lightman의 조사에 따르면 75%의 사회복지사들이 노동조합과 전문가집단은 양립 가능한 집단이라고 대답했다(채구목, 2003). 조사에서 노동조합은 임금, 직업안정, 부가급여 등 근로조건 개선에 공헌을 많이 하는 반면, 전문가집단은 전문성 향상, 교육훈련 등에 공헌을 많이 하는 것으로 분석되었다. 즉 두 조직은 양립 가능하고 활동영역이 크게 중복되지 않으며, 상호보완적으로 사회복지사들의 관심사항을 증진시킬 수 있다고 보았다.

이렇듯 사회복지인력의 처우향상과 사회복지현장 근로환경의 근본적인 개선, 나아가 사회복지서비스 대상자의 복지향상을 위해 이를 대변하는 노동조합, 사회복지협의회, 사회복지사협회와 같은 전문가 그룹 들 간의 협력 작업이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

### 3) 후속 연구 제언

본 연구를 토대로 세 가지 후속 연구를 제언하고자 한다. 첫째, 본 연구에서는 짧은 연구기간과 제한적인 연구비로 인해 거주시설 유형 중 탈시설 이념에 걸맞은 이상적인 주거유형임에도 불구하고 단기보호시설과 공동생활가정을 연구범위에 포함시키지 못하였다. 후속 연구에서는 열악한 근무조건으로 인해 종사자들의 기본 노동권 및 인권침해가 발생되고 있는 단기보호시설 및 공동생활가정에서 근무하고 있는 종사자에 대한 실태조사가 반드시 이뤄져야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 주목적은 종사자들의 인권침해 실태조사임으로 설문 내용에 현재 거주시설 종사자와 거주인들에게 제공되는 인권교육에 대한 내용을 포함하지 않았다. 그러나 인권교육은 종사자 인권 향상을 위한 중요한 수단이며 장기적인 효과를 기대할 수 있는 영역이다.

인권교육이 거주시설에서 이수해야 하는 필수적인 교육으로 강화되면서 다양한 기관들이 교육에 참여하고 있다. 현재 인권교육<sup>21)</sup>은 한국장애인시설협회, 일부 장애인단체 그리고 그 외 민간기관에서 실시하고 있다. 인권교육에 대한 필수 원칙이 급속하게 강행되면서 교육내용이나 과정에 대한 점검 없이 진행되고 있다는 우려도 제기되고 있다. 그러나 아직까지 인권교육 내용이나 방법에 대한 적절성 검토는 진행되지 않고 있다. 따라서 각 거주시설에서 종사자와 거주인에게 제공되고 있는 교육내용과 과정에 대한 전수조사를 실시할 필요성이 있다. 교육에 대한 실태조사를 통해 교육 내용의 타당성 및 실제 현장에서의 도움 정도 그리고 개선방안 등에 대한 의견수렴이 필요하다. 이러한 과정은 인권교육의 질적 향상을

---

21) 주요 인권교육을 실시하는 기관으로는 한국장애인시설협회 외 나야 장애인인권교육센터, 날다, 장애우권익문제연구소 및 지역별 연구소(서울시장예인인권센터, 경기도 장애인인권센터 외 부산, 전남, 인천, 강원도, 광주, 대전) 다산인권센터, 인권연대, 장애인차별금지추진연대, 장애인차별상담전화 평지, 전국장애인차별금지추진연대, 노들, 각 복지관 외 개인적으로 장애인권교육을 받은 자들이 실시하고 있음.

높이는데 기여할 것이다.

마지막으로 본 연구결과에서 도출되었듯이 종사자 인권보호를 위한 매뉴얼 개발을 제안한다. 2012년 보건복지부와 한국사회복지사협회가 공동으로 발간한 '클라이언트 폭력 피해에 대한 사회복지실천현장 안전 매뉴얼' 그리고 서울시 복지재단에서 제공하는 '위험관리 매뉴얼' 등이 있지만 그 내용이 이론적이라 실제 현장에서 적용하는데 한계가 있다. 또한 매뉴얼 내용에 지적이나 발달장애에 대한 이해나 행동장애에 대처할 수 있는 내용이 턱없이 부족한 문제점이 있다.

거주시설 현장에서는 거주인들의 인권이나 안전을 최대한 보장하면서 종사자들도 보호할 수 있는 사례중심적인 실천적 내용의 매뉴얼에 대한 욕구가 높았다. 따라서 후속 연구를 통해 거주시설에서 필요로 하는 매뉴얼 내용과 형식에 대한 조사 후 현장중심적인 매뉴얼을 개발할 필요성이 있다.

## 참고문헌

- 강경호(2009). 사회복귀시설 정신장애인과 종사자의 인권의식에 관한 연구:전라북도를 중심으로, 한일장신대 기독교사회복지대학원 석사학위논문.
- 경기복지재단(2012). 『경기도 사회복지생활시설 근로자 근로실태 파악』
- 故 임성만(2013). 한국 장애인거주시설의 미래. EM커뮤니티.
- 고명석(2008), 사회복지생활시설 종사자의 인권의식에 관한 연구. 서울기독대학교 박사학위논문.
- 국가인권위원회(2006). 사례분석을 통한 지역사회 정신지체장애인 인권 침해실태 연구.
- 장민선(2011). 차별의 합리성 판단기준에 관한 비교법적 연구: 미국편, 한국법제연구원.
- 정진우(2012). 산업안전보건법 상 근로자의 법적 지위에 관한 비교법적 고찰: 독일, 미국, 일본을 중심으로. 안전보건 연구동향, 제6권 제4호 통권 56호. 산업안전보건연구원.
- 국가인권위원회(2013), 사회복지사 인권상황 실태조사.
- 국가인권위원회(2013), 장애인복지시설 인권교육 교재 개발.
- 권영미(2012). 장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향, 경운대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김남주(2001). 장애인생활시설 종사자의 직무환경과 소진과의 관계에 관한 연구, 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 김민철(2013). 장애인생활시설 종사자의 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 남부대학교 대학원 석사학위논문.
- 김상순(2011). 장애인시설 종사자의 업무환경과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향, 공주대학교 석사학위논문.



- 김중해 외(2013). 사회복지사 인권현황조사. 국가인권위원회
- 김중섭(2001). 한국 지역사회의 인권. 서울 : 오름.
- 김지호(2011). 장애인거주시설 종사자의 인권의식에 영향을 미치는 요인에 관한연구, 공주대학교 석사학위논문.
- 김충희(2004). 정신보건영역 사회복지사의 인권민감성 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 남기룡(2013). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 남시권(2010). 장애인생활시설 생활재활교사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향. 대구대학교 석사학위논문.
- 노강호(2005). 장애인의 인권에 관한 헌법적 고찰. 단국대학교 석사학위논문.
- 노충래(2009). 사회복지와 위험관리. 아산재단 연구총서. 집문당.
- 민수화(2001). 장애인생활시설 보육사의 근무조건과 서비스 질에 대한 사례연구, 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 박인향(2010). 장애인복지시설 종사자의 인권감수성에 관한 연구, 탐라대학교 경영 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박정양(2003). 장애인생활시설 운영의 문제점과 개선방안에 관한연구, 대전대학교 경영행정 사회복지대학원 석사학위 논문.
- 보건복지부(2013). 2012년 장애인거주시설 현황
- 보건복지부(2013). 2013년 장애인복지시설 사업안내.
- 서울복지재단(2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사.
- 서울시사회복지협의회(2007). 서울시 사회복지시설 인력 및 근로조건 우수실태보고서.
- 서울특별시사회복지사협회(2008). 사회복지시설 노무 가이드북.
- 신현석(2006). 장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향. 대구대학교 박사학위논문.

- 신현석(2006). 장애인생활시설 생활재활교사의 임과워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 안경환(2004). 인권교육 기본용어. 국가인권위원회.
- 안정희(2012). 장애인생활시설종사자의 아동권리 인식과 실천상황 및 인권인식에 관한 연구, 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문.
- 양요안(2011). 장애인생활시설 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인, 전북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 오승택(2000). 장애인요양시설 생활재활교사의 직무환경에 따른 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 석사학위논문.
- 이명묵(2010). 한국사회복지사의 인권의식 I. 인간과 복지.
- 이문휘(2006). 장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구. 원광대학교 박사학위논문.
- 정성일(2001). 사회복지관 사회복지사 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 짐아이프 저·김형식 역(2001). 인권과 사회복지실천. 인간과 복지.
- 최수찬 외(2005). 복지종사자 위험관리실태조사. 서울복지재단.
- 최수찬, 김상아, 전지영, 박웅섭(2008), 복지시설 종사자의 소진에 미치는 직업관련요인, 정신보건과 사회사업, 통권 제29호. vol. 29,5-31.
- 한국사회복지사협회(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전방안 연구.
- 한국장애인복지시설협회(2011), 장애인거주시설 서비스 비용 산정 연구
- 한국장애인복지시설협회(2011), 전국 장애인복지시설 실태조사 분석연구

- Sturno, S(2014). Violent Crime and Social Worker Safety. Social Work Today.  
Health and Safety in the Health and Social Care Workplace.
- Alexander &Hegarty(2000). Measuring staff burnout in a community Home. The British Journal of Developmental Disabilities.
- Beaver, H. W.(1999). Client Violence Against Professional Social Workers : Frequency, Worker Characteristics, and Impact on Worker Job Satisfaction, Burnout, and Health, Dissertation Abstracts International Vol.60(6). pp.22-27.
- Casey(2011). Burnout for developmental service workers. McGill Sociological Review, Vol2, 39-58.
- Jayaratne, S., Vinokur-Kalpan, D., Nagda, B. A. and Chess, W. A. (1996). "A national study on violence and harassment of social workers by clients", Journal of Applied Social Sciences, 20, pp.1-13.
- Jenkins, R., Rose, J., & Lovell, C. (1997).Psychological well-being of staff workingwith people who have challenging behaviour. *Journal of Intellectual DisabilityResearch*, 41(6), 502-511.
- Lambrechts, G., Petry, K., & Maes, B. (2008).Staff variables that influence responses to challenging behaviour of clients with anintellectual disability: A review. *Educationand Training in Developmental Disabilities*,43(4), 454-473.
- Mutkins Brown Thorsteinsson(2011). Stess, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research*. Vol 55 part 5 500-510.

Neben Chen(1994). Journal on Developmental Disabilities  
Stanley & Maramatsu(2011). Work stress, burnout and social and  
personal resources among direct careworker. Res Dev Disabil  
May-Jun, 32(3):1065-74.

*www.haccos.adhc.nsw.gov.au*

#### <참고자료>

職場におけるメンタルヘルス対策検討会報告書(2010).厚生労働省労働局  
知的障施設職員行動規範

<http://www.aigo.or.jp/menu07/pdf/syokitei-2.pdf>

社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指  
針(2007)

介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律(1992)

介護労働者実体調査(2014), 介護労働安定センター

介護施設で働く労働者のアンケートとヘルパーアンケート報告書(2014),  
全国労働組合総連合

職場のパワーハラスメント対策ハンドブック(2014) 21世紀職業財団

社会福祉施設における安全衛生対策(2014) 厚生労働省 都道府県労働局

三徳和子・森本寛訓(2008), 施設における高齢者ケア従事者の 職業性スト  
レス要因とその特徴,川崎医療福祉学会誌 18(1) p.121-28

社会福祉施設における安全衛生対策マニュアル ~ 腰痛対策 と K Y 活動  
~ (2008).厚生労働省・中央労働災害防止協会,協力社会  
福祉法人 全国社会福祉協議会

職場のセクシュアルハラスメント対策は あなたの義務です(2014). 厚生  
労働省 都道府県労働局雇用均等室

高齢者虐待防止に向けた施設従事者のための自己チェックリスト(2011).  
松戸市発行の「平成20年度版松戸市高齢者虐待防止マニュアル  
訪問介護員のための魅力がある就業環境づくり(2010).「訪問介護労働者  
の労働条件改善事業」検討委員会  
おおさか福祉施設ネットワークぽぽろ 施設職員のための 合同危機管理  
ガイドライン (2012).おおさか福祉施設ネットワークぽぽろ大阪障  
害者センター 事業懇話会  
障害者福祉施設・事業所における 障害者虐待の防止と対応の手引き(2011)  
厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部障害福祉課 地域移行・  
障害児支援室

첨부 1 설문지

관리				
번호				

< 설문 조사서 >

안녕하세요?

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 주신데 먼저 감사드립니다.

본 연구는 “장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상을 위한 연구”로 국가인권위원회의 의뢰를 받아 수행하고 있습니다.

본 연구는 지금까지 한 번도 시도되지 않은 장애인거주시설 종사자의 인권에 관한 사항을 조사하는 것이기에, 본 설문에 대한 귀하의 정확하고 성의 있는 응답 결과는 연구에 매우 귀한 자료가 될 것입니다.

아울러 본 설문에 대한 응답내용은 학술연구 및 국가인권위원회의 인권 개선 정책자료로만 사용될 것임을 약속드리며, 본 연구가 좋은 결실을 맺을 수 있도록 많은 협조 부탁드립니다. 감사합니다.

\* 설문 관련 궁금한 사항에 대해 전화 또는 메일을 주시면 성실히 답변해 드리겠습니다.

책임 연구자 : 한신대학교 재활학과 변 경 희 교수

문의처: 목원대학교 사회복지학과 김동기 교수

(042-829-7516/010-5041-9766/aslikeme@hanmail.net)

## 일반적 사항

### I. 해당 사항에 표시 (V)나 내용을 기술해 주시기 바랍니다.

1.	귀하의 성별	<input type="checkbox"/> 1) 남 <input type="checkbox"/> 2) 여
2.	귀하의 연령	(만          세)
3.	귀하의 최종 학력	<input type="checkbox"/> 1) 고졸 <input type="checkbox"/> 2) 전문대 졸 <input type="checkbox"/> 3) 대학 졸 <input type="checkbox"/> 4) 대학원(재학 포함) 졸 이상 <input type="checkbox"/> 5) 기타
4.	귀하의 장애인거주시설 근무연수	(          ) 년 (          ) 개월
5.	귀하의 전공	<input type="checkbox"/> 1) 사회복지 <input type="checkbox"/> 2) 직업재활 <input type="checkbox"/> 3) 특수교육 <input type="checkbox"/> 4) 경영 및 경제학 <input type="checkbox"/> 5) 기타(                      )
6.	귀하가 근무하는 거주시설 유형	<input type="checkbox"/> 1) 장애영유아시설 <input type="checkbox"/> 2) 장애인중증요양시설 <input type="checkbox"/> 3) 지체/뇌병변장애인시설 <input type="checkbox"/> 4) 시각/청각·언어 장애인시설 <input type="checkbox"/> 5) 지적/자폐성장래인시설 <input type="checkbox"/> 6) 기타
7.	귀하의 직종	<input type="checkbox"/> 1) 사무국장 <input type="checkbox"/> 2) 사무원 <input type="checkbox"/> 3) 사회재활교사 <input type="checkbox"/> 4) 생활재활교사 <input type="checkbox"/> 5) 간호사 <input type="checkbox"/> 6) 물리치료사 <input type="checkbox"/> 7) 작업치료사 <input type="checkbox"/> 8) 언어치료사 <input type="checkbox"/> 9) 보행훈련사 <input type="checkbox"/> 10) 청능치료사 <input type="checkbox"/> 11) 기타
8.	귀 시설의 소재지	<input type="checkbox"/> 1) 대도시 <input type="checkbox"/> 2) 중소도 <input type="checkbox"/> 3) 농어촌  (※'특별시', '광역시'에 소재하는 시설은 '대도시'에, '도'에서 '시'(ex. 충청북도 청주시)에 소재하는 시설은 '중소도시'에, '도'에서 '군'(ex. 충청북도 음성군)에 소재하는 시설은 '농어촌'에 표시바람. 단, '광역시의 '군'에 소재하는 시설(ex. 인천광역시 강화군)은 '농어촌'에 표시바람.

## II. 근로요건

### 해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

9.	귀하는 입사 당시 근로계약을 작성하셨습니까?	
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오 <input type="checkbox"/> 3) 잘 모르겠다	
10.	귀하는 입사 당시 근로계약을 받으셨습니까?	
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오 <input type="checkbox"/> 3) 잘 모르겠다	

11.	귀하는 근로계약서의 내용을 알고 계십니까? <input type="checkbox"/> 1) 전혀 모른다 <input type="checkbox"/> 2) 모르는 편이다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 아는 편이다 <input type="checkbox"/> 5) 잘 알고있다
12.	귀하의 월평균 임금(기본급 + 기본급 외 수당)은 어느 정도입니까? 기본급 월(            )만원,    기본급 외 수당(연장근로 수당 제외) 월(            )만원
13.	귀하는 1주일에 평균 며칠정도 연장근로를 하십니까? <input type="checkbox"/> 1) 연장근로가 전혀 없음 <input type="checkbox"/> 2) 1주일에 1~2일 <input type="checkbox"/> 3) 1주일에 3~4일 <input type="checkbox"/> 4) 거의 매일 연장근로를 하고 있음 <small>* 연장근로란, 1일 8시간, 1주 40시간(또는 50인 이하 사업장 44시간)을 초과한 근로를 말하며, 1주동안 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있습니다. 연장근로를 했을 경우, 근로기준법에 따라 사용자는 연장근로에 대하여 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 연장근로수당을 지급하여야 합니다.</small>
14.	귀하는 연장근로시 수당을 받고 계십니까? <input type="checkbox"/> 1) 예 (15번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (16번으로)
15.	연장근로수당을 받고 계신다면 어느 정도 받고 계십니까? <input type="checkbox"/> 1) 연장근로시간에 대하여 모두 지급받음 <input type="checkbox"/> 2) 연장근로시간의 일정 부분에 대해서만 지급받음
16.	연장근로수당을 받고 있지 않다면, 그 이유는 무엇입니까? <input type="checkbox"/> 1) 연장근로를 하지 않음 <input type="checkbox"/> 2) 시설에 연장근로수당이 정해져 있지 않음 <input type="checkbox"/> 3) 시설분위기 때문에 받지 않음 <input type="checkbox"/> 4) 주 5일제 근무로 대체됨 <input type="checkbox"/> 5) 기타
17.	귀하는 본인 또는 배우자가 자녀를 출산한 이후 육아휴직을 신청하였습니까? <input type="checkbox"/> 1) 신청함 (18번으로) <input type="checkbox"/> 2) 신청안함 (19번으로) <input type="checkbox"/> 3) 해당사항없음(20번으로)
18.	신청하신 육아휴직기간은 몇 개월입니까?(단, 자녀가 2명 이상인 경우이고, 모든 자녀에 대해 육아휴직을 신청한 경우 <b>평균 기간</b> 을 적으세요. ex. 자녀 2명에 대해 총 18개월을 사용한 경우, '9개월'로 표기바람)                      (            ) 개월
18-1	육아휴직기간 동안 평균적으로 기본급의 몇 %를 육아휴직급여로 받았습니까? (            )%
19.	육아휴직을 신청하지 않은 가장 주된 이유는 무엇입니까? <input type="checkbox"/> 1) 경제적 어려움 때문에 <input type="checkbox"/> 2) 부모 등 자녀를 돌볼 수 있는 사람이 있기 때문에 <input type="checkbox"/> 3) 시설(사용자)에 육아휴직 자체가 없기 때문에 <input type="checkbox"/> 4) 시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서 <input type="checkbox"/> 5) 시설 사정을 감안해서 <input type="checkbox"/> 6) 복직이 보장되지 않을까봐 <input type="checkbox"/> 7) 승진 등 경력관리에 불이익이 있을 것 같아서 <input type="checkbox"/> 8) 기타





**Ⅲ. 근로여건: 업무**

해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

26	근로시간 중 일정시간의 휴게시간이 정해져 있습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 때때로 부여 <input type="checkbox"/> 3) 아니오 (28번으로)
27	별도의 휴식시간이 정해져 있는 경우 이를 실제 활용하고 계십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (28번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (27-1번으로)
27-1	실제 활용하지 못하는 이유는 무엇입니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 업무가 바쁘기 때문에 <input type="checkbox"/> 2) 시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서 <input type="checkbox"/> 3) 적절한 휴식공간이 없어서 <input type="checkbox"/> 4) 인사고가에 반영될 것 같아서 <input type="checkbox"/> 5) 기타
28	귀하는 업무상 거주시설에서 자는 경우가 있습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (29번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (32번으로)
29	거주시설에 자는 경우 별도의 취침공간이 마련되어 있습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (30번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (32번으로)
30	취침공간에서는 보통 몇 명이 같이 주무십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 혼자서 <input type="checkbox"/> 2) 2명 <input type="checkbox"/> 3) 3~4명 <input type="checkbox"/> 4) 5~7명 <input type="checkbox"/> 5) 8명 이상
31	취침 공간에서 보통 같이 주무시는 사람은 누구입니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 직장동료 <input type="checkbox"/> 2) 시설거주 장애인 <input type="checkbox"/> 3) 동료와 시설거주 장애인

**Ⅲ. 근로여건: 휴식 및 취침**

해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

32	귀하의 업무량에 대해 어떻게 생각하십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 매우 많다 <input type="checkbox"/> 2) 많다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 적다 <input type="checkbox"/> 5) 매우 적다
33	귀하는 업무 수행 시, 어느 정도 시간적으로 압박을 느끼십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 매우 강하게 <input type="checkbox"/> 2) 강하게 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 약하게 <input type="checkbox"/> 5) 매우 약하게
34	귀하는 전반적으로 업무에 대한 책임감을 어느 정도 느끼십니까?

<input type="checkbox"/> 1) 매우 강하게 <input type="checkbox"/> 2) 강하게 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 약하게 <input type="checkbox"/> 5) 매우 약하게																																															
35	귀하는 전반적으로 업무에 대한 자율성을 어느 정도 갖고 계십니까?																																														
<input type="checkbox"/> 1) 매우 많다 <input type="checkbox"/> 2) 많다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 적다 <input type="checkbox"/> 5) 매우 적다																																															
36	직장내 분위기에 대한 질문입니다. 동료들 간의 지지(supporting) 정도는 어떻습니까?																																														
<input type="checkbox"/> 1) 매우 높다 <input type="checkbox"/> 2) 높다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 낮다 <input type="checkbox"/> 5) 매우 낮다																																															
37	직장내 분위기에 대한 질문입니다. 직상 상사의 지지(supporting) 정도는 어떻습니까?																																														
<input type="checkbox"/> 1) 매우 높다 <input type="checkbox"/> 2) 높다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 낮다 <input type="checkbox"/> 5) 매우 낮다																																															
38	귀하가 업무에 대해 느끼시는 만족도를 표시해 주십시오.																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">질문 내용</th> <th colspan="5">전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>내 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>상사는 내가 해야 할 일을 명확하게 지시해 준다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>시설의 정책결정이 민주적으로 이루어지고 있다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> </tbody> </table>						질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다					내 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다	①	②	③	④	⑤	일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤	열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다	①	②	③	④	⑤	상사는 내가 해야 할 일을 명확하게 지시해 준다	①	②	③	④	⑤	현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤	시설의 정책결정이 민주적으로 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다																																														
내 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다	①	②	③	④	⑤																																										
일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤																																										
열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다	①	②	③	④	⑤																																										
상사는 내가 해야 할 일을 명확하게 지시해 준다	①	②	③	④	⑤																																										
현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤																																										
시설의 정책결정이 민주적으로 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤																																										
39	귀하가 업무상 느끼시는 소진 정도를 표시해 주십시오.																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">질문 내용</th> <th colspan="5">전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정서적으로 고갈된 것 같다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다.</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> <tr> <td>출근할 때 피로감을 느낀다</td> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">②</td> <td style="text-align: center;">③</td> <td style="text-align: center;">④</td> <td style="text-align: center;">⑤</td> </tr> </tbody> </table>						질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다					정서적으로 고갈된 것 같다	①	②	③	④	⑤	근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다.	①	②	③	④	⑤	출근할 때 피로감을 느낀다	①	②	③	④	⑤																		
질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← ---- → 매우 그렇다																																														
정서적으로 고갈된 것 같다	①	②	③	④	⑤																																										
근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다.	①	②	③	④	⑤																																										
출근할 때 피로감을 느낀다	①	②	③	④	⑤																																										

	함께 일하는 사람들이 부담스럽게 느껴진다	①	②	③	④	⑤
	일을 너무 열심히 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
40	귀하가 느끼시는 감정노동 정도를 표시해 주십시오.					
	질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다				
	부정적 감정표현을 자제해야 한다	①	②	③	④	⑤
	화가 나도 드러내지 말아야 한다.	①	②	③	④	⑤
	맞장구 등 공감을 표현해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	당황스러워도 침착함을 유지해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	솔직한 감정을 표현하지 않으려 노력해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	일부러 웃는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
	친절한 감정을 주기 위해 노력해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	요구사항을 맞추기 위해 내 감정을 조절해야 한다	①	②	③	④	⑤
41	귀하는 최근 이직에 대해 고민해 본 적이 있습니까?					
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (42번으로)			<input type="checkbox"/> 2) 아니오 (43번으로)		
42	이직에 대해 고민해 본적이 있다면, 이유를 우선순위로 기입하여 주십시오. 1순위 ( ) 2순위( ) 3순위 ( )					
	<input type="checkbox"/> 1) 직장 내 인간관계가 힘들어서 <input type="checkbox"/> 2) 직장의 근무여건(임금, 근무시간 등)이 힘들어서 <input type="checkbox"/> 3) 직장에서의 발전가능성이 없어서 <input type="checkbox"/> 4) 적성에 맞지 않아서 <input type="checkbox"/> 5) 시설거주 장애인들의 폭언이나 폭행 등으로 인해 <input type="checkbox"/> 6) 기타(구체적: )					
43	귀 시설에는 노사협의회(노동조합)가 존재합니까?					
	<input type="checkbox"/> 1) 예			<input type="checkbox"/> 2) 아니오		
44	귀 시설에서는 종사자의 안전과 인권 보장을 위한 교육이나 연수가 있습니까?					
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (45번으로)			<input type="checkbox"/> 2) 아니오 (46번으로)		
45	교육/연수가 있다면, 최근 3년 동안 평균 몇 회 정도가 있었습니까? 년( )회					
46	귀 시설에서는 종사자의 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼을 보유하고 있습니까?					

1) 예 2) 아니오 3) 잘 모르겠다**Ⅲ. 근로여건: 차별**

해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

47	최근 5년 이내 직장생활에서 발생할 수 있는 <u>성차별</u> 에 대한 내용입니다.					
질문 내용		전혀 그렇지 않다←----- → 매우 그렇다				
부서배치 및 보직에서의 성차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
승진기회에서의 성차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
교육이나 연수 기회에서의 성차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
임금에서의 성차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
업무량에 있어 성 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
고용안정성에 있어 성차별이 있다. (예, 결혼, 임신, 출산 등으로 인한 해고 등)		①	②	③	④	⑤

48	최근 5년 이내 직장생활에서의 발생할 수 있는 <u>학연 지연 등으로 인한 차별</u> 에 대한 내용입니다.					
질문 내용		전혀 그렇지 않다←----- → 매우 그렇다				
부서배치 및 보직에서의 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
승진기회에서의 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
교육이나 연수 기회에서의 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
임금에서의 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
업무량에 있어 차별이 있다.		①	②	③	④	⑤
고용안정성에 있어 차별이 있다. (예, 결혼, 임신, 출산 등으로 인한 해고 등)		①	②	③	④	⑤

IV. 건강/안전

해당 사항에 표시(√)해 주시기 바랍니다.


49	<p>최근 5년 이내, 귀하는 시설거주 장애인, 동료, 상사로부터 폭언과 폭행을 당한 적이 있습니까? 폭언과 폭행을 당한 경험에 대해 표시해 주시기 바랍니다.</p>																																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">질문 내용</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">장애인</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">동료</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">상사</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">예</th> <th style="text-align: center;">아니오</th> <th style="text-align: center;">예</th> <th style="text-align: center;">아니오</th> <th style="text-align: center;">예</th> <th style="text-align: center;">아니오</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>욕하는 소리를 들은 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>큰소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>비하하는 소리를 들은 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>무시하는 소리를 들은 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>팔이나 목살 잡기를 당한 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>깨물기, 침 뱉기, 뺨 맞기, 할퀴기 등을 당한 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>목을 조르거나 물건던지기, 주먹으로 때리고 발로 차는 것을 당한 적이 있다</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		질문 내용	장애인		동료		상사		예	아니오	예	아니오	예	아니오	욕하는 소리를 들은 적이 있다							비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다							큰소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다							비하하는 소리를 들은 적이 있다							무시하는 소리를 들은 적이 있다							팔이나 목살 잡기를 당한 적이 있다							깨물기, 침 뱉기, 뺨 맞기, 할퀴기 등을 당한 적이 있다							목을 조르거나 물건던지기, 주먹으로 때리고 발로 차는 것을 당한 적이 있다						
질문 내용	장애인		동료		상사																																																																	
	예	아니오	예	아니오	예	아니오																																																																
욕하는 소리를 들은 적이 있다																																																																						
비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다																																																																						
큰소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다																																																																						
비하하는 소리를 들은 적이 있다																																																																						
무시하는 소리를 들은 적이 있다																																																																						
팔이나 목살 잡기를 당한 적이 있다																																																																						
깨물기, 침 뱉기, 뺨 맞기, 할퀴기 등을 당한 적이 있다																																																																						
목을 조르거나 물건던지기, 주먹으로 때리고 발로 차는 것을 당한 적이 있다																																																																						
50	<p>최근 5년 이내 시설거주 장애인, 동료, 상사로부터 폭언과 폭행을 들은 횟수는 <b>한 달 평균</b> 몇 번 정도 인니까?</p>																																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">폭언</th> <th style="text-align: center;">폭행</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">시설거주 장애인</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">동료</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">직장상사</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> <td style="text-align: center;">(            )회</td> </tr> </tbody> </table>			폭언	폭행	시설거주 장애인	(            )회	(            )회	동료	(            )회	(            )회	직장상사	(            )회	(            )회																																																									
	폭언	폭행																																																																				
시설거주 장애인	(            )회	(            )회																																																																				
동료	(            )회	(            )회																																																																				
직장상사	(            )회	(            )회																																																																				
51	<p>폭언이나 폭행을 당했을 때 귀하는 어떻게 대응하십니까? 시설거주 장애인, 동료, 상사에 따른 대응 방식을 아래의 표에서 골라 우선순위별로 각각 기입하여 주십시오.</p>																																																																					
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">1순위</th> <th style="text-align: center;">2순위</th> <th style="text-align: center;">3순위</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>			1순위	2순위	3순위	1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )				2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )				3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )																																																								
	1순위	2순위	3순위																																																																			
1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )																																																																						
2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )																																																																						
3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 대응 (            ) (            ) (            )																																																																						

<p>&lt; 아 래 &gt;</p> <p>①대부분 개인적으로 참고 넘김, ②가족에게만 말하고 넘김, ③주변동료에게 푸념하거나 하소연하고 넘김          ④직장상사나 동료등 주위로부터 도움을 요청, ⑤ 고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청          ⑥외부 시민단체에 도움을 요청, ⑦법적 대응을 통해 적극적으로 문제를 해결          ⑧행정기관(시군구청)에게 민원제 ⑨기타(구체적: )</p>																	
51-1	<p>폭언이나 폭행을 당했을 경우 <b>대응을 하지 않고 넘긴 경우(51번의 ①②③을 선택한 경우)</b> 그 이유를 장애인, 동료, 상사별로 각각의 표에서 골라 우선순위별로 각각 기입하여 주십시오.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">1순위</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">2순위</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">3순위</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">&lt; 아 래 &gt;</p> <p>① 개인적 수치심, ② 대응해도 소용이 없을 것 같아서,          ③ 기관으로 부터의 불이익 우려, ④ 가해자에 대한 두려움, ⑤ 사회의 부정적 인식,          ⑥ 전문성 부족에 대한 지적 우려, ⑦ 대응해야 되는지 몰라서          ⑧ 참고 넘기라는 주위의 조언 때문에 ⑨ 기타( )</p> </div>		1순위	2순위	3순위	1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )	2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )	3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )
	1순위	2순위	3순위														
1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )														
2) 동료의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )														
3) 상사의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유	( )	( )	( )														
52	<p>폭언이나 폭행을 당했을 때, 귀하가 받는 부정적인 영향을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위( ) 2순위( ) 3순위( )</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 예민해지고 과민해짐    <input type="checkbox"/> 2) 불면증    <input type="checkbox"/> 3) 통증    <input type="checkbox"/> 4) 소화불량  <input type="checkbox"/> 5) 장애인에 대한 애정 상실    <input type="checkbox"/> 6) 동료애 상실    <input type="checkbox"/> 7) 상사에 대한 존경심 상실  <input type="checkbox"/> 8) 이직 또는 전직 고려    <input type="checkbox"/> 9) 무기력 또는 우울감    <input type="checkbox"/> 10)기타(구체적: )</p>																
53	<p>폭언이나 폭행에 대해 귀하가 기대하는 기관의 대응을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위 ( ) 2순위( ) 3순위 ( )</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 가해자에 대한 조치    <input type="checkbox"/> 2) 피해자 본인을 타부서로 이관 및 업무변경  <input type="checkbox"/> 3) 의료적 조치 시행    <input type="checkbox"/> 4) 물리적 보상    <input type="checkbox"/> 5) 휴가제공    <input type="checkbox"/> 6) 심리적 정서적 상담제공  <input type="checkbox"/> 7) 기타(구체적: )</p>																
54	<p>시설에서 장애인, 동료, 상사로부터 <b>성희롱</b>을 당했다는 <b>이야기를 들은 경험이 있으면</b> 표시해 주십시오.</p>																

질문 내용	장애인		동료		상사																			
	예	아니오	예	아니오	예	아니오																		
육체적 행위 (입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등)																								
언어적 행위 (외모에 대한 성적 비유, 술 따르기 강요, 성적 관계 강요나 회유 등)																								
시각적 행위 (음란한 사진, 그림, 출판물을 제시하거나 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)																								
55	<b>성희롱</b> 에 대해 귀하가 기대하는 기관의 대응을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위( ) 2순위( ) 3순위( )																							
<input type="checkbox"/> 1) 가해자에 대한 조치 <input type="checkbox"/> 2) 피해자 본인을 타부서로 이관 및 업무변경 <input type="checkbox"/> 3) 의료적 조치 시행 <input type="checkbox"/> 4) 물리적 보상 <input type="checkbox"/> 5) 휴가제공 <input type="checkbox"/> 6) 심리적 정서적 상담제공 <input type="checkbox"/> 7) 법률적 처벌 <input type="checkbox"/> 8) 비밀보장 <input type="checkbox"/> 9) 기타(구체적: )																								
56	귀하는 시설에서 장애인, 동료, 상사로부터 <b>성폭행</b> 을 당했다는 <b>이야기를 들은 경험이 있으면</b> 표시해 주십시오.																							
<table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">시설거주 장애인</th> <th colspan="2">동료</th> <th colspan="2">상사</th> </tr> <tr> <th>예</th> <th>아니오</th> <th>예</th> <th>아니오</th> <th>예</th> <th>아니오</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>							시설거주 장애인		동료		상사		예	아니오	예	아니오	예	아니오						
시설거주 장애인		동료		상사																				
예	아니오	예	아니오	예	아니오																			
57	<b>성폭행</b> 에 대해 귀하가 기대하는 기관의 대응을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위( ) 2순위( ) 3순위( )																							
<input type="checkbox"/> 1) 기관 내 가해자에 대한 해고조치 <input type="checkbox"/> 2) 피해자 본인을 타부서로 이관 및 업무변경 <input type="checkbox"/> 3) 의료적 조치 시행 <input type="checkbox"/> 4) 물리적 보상 <input type="checkbox"/> 5) 휴가제공 <input type="checkbox"/> 6) 심리적 정서적 상담제공 <input type="checkbox"/> 7) 법률적 처벌 <input type="checkbox"/> 8) 비밀보장 <input type="checkbox"/> 9) 기타(구체적: )																								
58	시설거주 장애인들의 폭행(인권침해)으로부터 직원이 보호받기 위해 시설에 필요한 안전장치를 우선순위별로 3가지를 골라 번호를 기입해 주십시오. 1순위( ) 2순위( ) 3순위( )																							
<b>&lt; 아 래 &gt;</b> ① 비상벨    ② CCTV    ③ 잠금장치    ④ 격리실    ⑤ 안전보호장비    ⑥ 매뉴얼    ⑦ 기타																								



59. 마지막으로, 시설 종사자의 인권상황을 개선하기 위해 가장 시급히 개선되어야 할 것이 무엇이라고 생각하십니까? 자유롭게 의견을 기술해 주시기 바랍니다.



♡ 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

## 첨부 2 거주시설 운영지침 관련 법령

구분	근거법령 이름	법령의 내용 및 기준
근로계약서 작성	근로기준법 제15조, 제17조	<p>제17조(근로조건 명시)① 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다. &lt;개정 2010.5.25.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 임금</li> <li>2. 소정근로시간</li> <li>3. 제55조에 따른 휴일</li> <li>4. 제60조에 따른 연차 유급휴가</li> <li>5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건</li> </ol> <p>② 사용자는 제1항제1호와 관련한 임금의 구성항목·계산방법·지급방법 및 제2호부터 제4호까지의 사항이 명시된 서면을 근로자에게 교부하여야 한다. 다만, 본문에 다른 사항이 단체협약 또는 취업규칙의 변경 등 대통령령으로 정하는 사유로 인하여 변경되는 경우에는 근로자의 요구가 있으면 그 근로자에게 교부하여야 한다. &lt;신설 2010.5.25.&gt;</p>
기본급 외 수당(연장근로 제외)	사회복지시설 관리안내	시설종사자 수당 기준
연장근로 수당	근로기준법 제56조, 제57조	<p>제56조(연장·야간 및 휴일 근로) 사용자는 연장근로(제53조·제59조 및 제69조 단서에 따라 연장된 시간의 근로)와 야간근로(오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 한다.</p> <p>제57조(보상 휴가제) 사용자는 근로자대표와의 서면 합의에 따라 제56조에 따른 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.</p>
육아휴직	남녀고용평등 과 일가정양립지 원에 관한 법률	<p>제19조(육아휴직) ① 사업주는 근로자가 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 양육하기 위하여 휴직(이하 "육아휴직"이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다. &lt;개정 2010.2.4., 2014.1.14.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>② 육아휴직의 기간은 1년 이내로 한다.</li> <li>③ 사업주는 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 육아휴직 기간에는 그 근로자를 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.</li> <li>④ 사업주는 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.</li> <li>⑤ 기간제근로자 또는 파견근로자의 육아휴직 기간은 「기</li> </ol>

		<p>간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조에 따른 사용기간 또는 「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제6조에 따른 근로자파견기간에 산입하지 아니한다. &lt;신설 2012.2.1.&gt;</p> <p>⑥ 육아휴직의 신청방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
교대제 근무	근로기준법 제51조, 제70조	<p>제51조(탄력적 근로시간제) ① 사용자는 취업규칙(취업규칙에 준하는 것을 포함한다)에서 정하는 바에 따라 2주 이내의 일정한 단위기간을 평균하여 1주 간의 근로시간이 제50조제1항의 근로시간을 초과하지 아니하는 범위에서 특정한 주에 제50조제1항의 근로시간을, 특정한 날에 제50조제2항의 근로시간을 초과하여 근로하게 할 수 있다. 다만, 특정한 주의 근로시간은 48시간을 초과할 수 없다.</p> <p>② 사용자는 근로자대표와의 서면 합의에 따라 다음 각 호의 사항을 정하면 3개월 이내의 단위기간을 평균하여 1주 간의 근로시간이 제50조제1항의 근로시간을 초과하지 아니하는 범위에서 특정한 주에 제50조제1항의 근로시간을, 특정한 날에 제50조제2항의 근로시간을 초과하여 근로하게 할 수 있다. 다만, 특정한 주의 근로시간은 52시간을, 특정한 날의 근로시간은 12시간을 초과할 수 없다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 대상 근로자의 범위</li> <li>2. 단위기간(3개월 이내의 일정한 기간으로 정하여야 한다)</li> <li>3. 단위기간의 근로일과 그 근로일별 근로시간</li> <li>4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항</li> </ol> <p>③ 제1항과 제2항은 15세 이상 18세 미만의 근로자와 임신 중인 여성 근로자에 대하여는 적용하지 아니한다.</p> <p>④ 사용자는 제1항 및 제2항에 따라 근로자를 근로시킬 경우에는 기존의 임금 수준이 낮아지지 아니하도록 임금보전 방안(賃金補填方案)을 강구하여야 한다.</p> <p>제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) ① 사용자는 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로시키려면 그 근로자의 동의를 받아야 한다.</p> <p>② 사용자는 임신부와 18세 미만자를 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로시키지 못한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 고용노동부장관의 인가를 받으면 그러하지 아니하다. &lt;개정 2010.6.4.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 18세 미만자의 동의를 있는 경우</li> <li>2. 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동의를 있는 경우</li> <li>3. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우</li> </ol> <p>③ 사용자는 제2항의 경우 고용노동부장관의 인가를 받기 전에 근로자의 건강 및 모성 보호를 위하여 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 그 사업 또는 사업장의 근로자대표와 성실하게 협의하여야 한다.</p>

교대제 근무에 대한 유급휴일	근로기준법	제62조(유급휴가의 대체) 사용자는 근로자대표와의 서면 합의에 따라 제60조에 따른 연차 유급휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있다.
연차유급휴일	근로기준법	<p>제60조(연차 유급휴가) ① 사용자는 1년간 80퍼센트 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 주어야 한다. &lt;개정 2012.2.1.&gt;</p> <p>② 사용자는 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다. &lt;개정 2012.2.1.&gt;</p> <p>③ 사용자는 근로자의 최초 1년 간의 근로에 대하여 유급휴가를 주는 경우에는 제2항에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 근로자가 제2항에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.</p> <p>④ 사용자는 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1항에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.</p> <p>⑤ 사용자는 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여는 취업규칙 등에서 정하는 통상임금 또는 평균임금을 지급하여야 한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.</p> <p>⑥ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다. &lt;개정 2012.2.1.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 근로자가 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간</li> <li>2. 임신 중의 여성이 제74조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간</li> <li>⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 휴가는 1년간 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 사용자의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.</li> </ol>
업무상 재해에 대한 산재신청 또는 병가	근로기준법 제78조 시행령 별표5	<p>제78조(요양보상) ① 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸리면 사용자는 그 비용으로 필요한 요양을 행하거나 필요한 요양비를 부담하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 업무상 질병과 요양의 범위 및 요양보상의 시기는 대통령령으로 정한다.</p>
일정시간의 휴게시간	근로기준법 제54조 법시행령제32조	<p>제54조(휴게) ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.</p> <p>② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.</p> <p>제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 대하여 사용자가 근로자대표와 서면합의를 한 경우에는 제53조제1항에 따른 주(週) 12시간을 초과하여 연장근로를 하게 하거나 제54조에 따른 휴게시간</p>

		<p>을 변경할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 운수업, 물품 판매 및 보관업, 금융보험업</li> <li>2. 영화 제작 및 흥행업, 통신업, 교육연구 및 조사 사업, 광고업</li> <li>3. 의료 및 위생 사업, 접객업, 조각 및 청소업, 이용업</li> <li>4. 그 밖에 공중의 편의 또는 업무의 특성상 필요한 경우로서 <b>대통령령으로 정하는</b> 사업</li> </ol> <p>시행령 제32조(근로시간 및 휴게시간의 특례인정 사업) 법제59조제4호에서 "대통령령으로 정하는 사업"이란 사회복지사업을 말한다.</p>
거주시설 내 취침공간	근로기준법	<p>제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다. &lt;개정 2008.3.28., 2010.6.4., 2012.2.1.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무의 시작과 종료 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가 및 교대근로에 관한 사항</li> <li>2. 임금의 결정·계산·지급 방법, 임금의 산정기간·지급시기 및 승급(昇給)에 관한 사항</li> <li>3. 가족수당의 계산·지급 방법에 관한 사항</li> <li>4. 퇴직에 관한 사항</li> <li>5. 「<b>근로자퇴직급여 보장법</b>」 제4조에 따라 설정된 퇴직급여, 상여 및 최저임금에 관한 사항</li> <li>6. 근로자의 식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항</li> <li>7. 근로자를 위한 교육시설에 관한 사항</li> <li>8. 출산전후휴가·육아휴직 등 근로자의 모성 보호 및 일·가정 양립 지원에 관한 사항</li> <li>9. 안전과 보건에 관한 사항</li> </ol> <p>9의2. 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. 업무상과 업무 외의 재해부조(災害扶助)에 관한 사항</li> <li>11. 표창과 제재에 관한 사항</li> <li>12. 그 밖에 해당 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항</li> </ol>
노사협의회(노동조합)	근로자참여 및 협력증진에 관한 법률	<p>제4조(노사협의회(이하 "협의회"라 한다)의 설치) ① 노사협의회(이하 "협의회"라 한다)는 근로조건에 대한 결정권이 있는 사업이나 사업장 단위로 설치하여야 한다. 다만, 상시(常時) 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다.</p> <p>② 하나의 사업에 지역을 달리하는 사업장이 있을 경우에는 그 사업장에도 설치할 수 있다.</p>



**「장애인거주시설 종사자의 인권보호 및  
서비스 질 향상에 관한 연구」**

-최종보고서-

| 인 쇄 일 | 2014년 11월 20일

| 발 행 일 | 2014년 11월 20일

| 발 행 처 | 국가인권위원회

| 주 소 | 100-842 서울시 중구 무교동길 41 금세기빌딩  
<http://www.humanrights.go.kr>

| 제 작 | EM실천 (02)875-9744

ISBN : 978-89-6114-381-3 93330

비매 품