GGWF REPORT

2020-17

인권친화적 사회복지시설 운영 방안 연구 : 인권책무를 중심으로

연구책임 | 신재은 (경기복지재단 선임연구위원)

공동연구 | 김수정 (국제사이버대학교 교수)
오선영 (경희대학교 공공대학원 객원교수)
이사라 (경기복지재단 연구원)

경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

■ **감수위원**

김은정 한양여자대학교 사회복지보육과 교수
성기원 서울시복지재단 복지정책실 선임연구위원
한연주 수원시정개발연구원 연구위원

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구 · 조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9351 Fax : 031-898-5935 E-mail : sje9820@ggwf.or.kr

요약

□ 연구의 목적

○ 인권친화적 사회복지시설의 운영을 인권책무에 기반하여 알아봄으로써 인권책무자로서 사회복지시설의 역할을 정립하고, 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방안을 모색

○ 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 법규 등 제도적 기반을 마련하기 위한 자료를 제공

□ 연구방법

○ 문헌분석

- UN 문서 분석, 사회복지시설 운영 관련 법률, 조례, 지침 등 검토

○ 질적 조사 분석

- 경기도 내 사회복지시설의 시설장 및 직원 대상 면접 조사
- 주요 내용은 인권친화적 사회복지시설 운영의 개념, 존중 · 보호 · 실현책무 수행 현황 및 필요한 지원 등

□ 분석결과

○ 현황

- 존중책무
  - 이용자, 직원에 대한 보장 부분은 있으나 자원봉사자 등 이해관계자에 대한 인권보장 규정 미비, 시설에서도 이해관계자에 대한 보장에 대한 부분은 수행하지 못하고 있음
- 보호책무
  - 이용자 보호에 대한 규정만 있음. 외부 압력으로부터 직원을 보호하기 위한 규정이 미흡하고, 시설에서의 치료비 등 공식적 지원 부족과 구제제도가 잘 작동되지 않음
- 실현책무
  - 사회복지시설의 역할과 인권교육에 대한 법정규정 존재, 그러나 직원 및 다양한 이해관계자들의 참여구조와 지역 인권증진 및 정책 제안 활동을 위한 규정 및 실제 시설에서의 활동 부족

○ 인권친화적 사회복지시설 운영 방안

- 중앙정부 차원
  - 사회복지시설의 인권책무 관련 규정 정비 및 다양한 이해관계자 참여구조 마련 등「사회복지사업법」일부 개정
- 경기도 차원
  - 「경기도 사회복지서비스 품질관리 조례」개정
  - 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」개정
  - 「인권친화시설 만들기 지원 사업」확장을 통한 사회복지시설 인권책무성 강화 지원
  - 사회복지시설 인권컨설팅 지원 실시
  - 사회복지시설 인권책무 수행을 위한 지원체계 마련
  - 사회복지시설 위탁 및 평가제도 개선
- 사회복지시설 차원
  - 인권교육 강화 및 시설 인권실태 조사 실시
  - 시설의 운영규정 정비 및 내부 구제제도 활성화
  - 다양한 이해관계자 참여제도 보장
  - 지역의 인권증진 및 정책제안 활동 강화

목차

Ⅰ | 서 론 / 1

1. 연구의 배경 및 목적 ····· 1
2. 연구 방법 ····· 5

Ⅱ | 인권책무에 관한 문헌분석 / 7

1. 국제규범의 인권책무 검토 ····· 7
2. 사회복지사업법의 인권책무 검토 ····· 12
3. 사회복지시설 운영 관련 국내법규 검토 : 인권책무를 중심으로 ····· 15
4. 시사점 ····· 23

Ⅲ | 사회복지시설 인권책무 질적 조사분석 / 25

1. 질적 조사 개요 ····· 25
2. 질적 조사 분석 ····· 27
3. 시사점 ····· 39

Ⅳ | 결 론 / 43

1. 인권친화적 사회복지시설 운영 방안 ····· 43
2. 연구의 한계점 및 발전 방향 ····· 53

| 참고문헌 / 55

표 차례

〈표 Ⅱ-1〉 사회복지시설 인권책무 ····· 14
〈표 Ⅱ-2〉 사회복지시설 운영 관련 국내법규 검토 : 인권책무를 중심으로 (사회복지사업법) ····· 15
〈표 Ⅱ-3〉 경기도 사회복지 관련 조례 검토 : 인권책무를 중심으로 ····· 18
〈표 Ⅱ-4〉 경기도 인권센터의 권고문 분석 ····· 19
〈표 Ⅱ-5〉 사회복지시설 관리안내(지침)로 본 사회복지시설 인권책무 ····· 22
〈표 Ⅱ-6〉 사회복지시설 인권책무와 인터뷰 질문 ····· 24
〈표 Ⅲ-1〉 개별면접 대상 시설영역 ····· 26
〈표 Ⅲ-2〉 면접질문내용 ····· 26
〈표 Ⅲ-3〉 질적 분석에 따른 주요 개념과 내용 요약 ····· 36
〈표 Ⅳ-1〉 사회복지사업법 개정 신 · 구조문 대비표 ····· 44
〈표 Ⅳ-2〉 경기도 사회복지서비스 품질 관리 조례 개정 신 · 구조문 대비표 ····· 45
〈표 Ⅳ-3〉 경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 개정 신 · 구조문 대비표 ·· 46

그림 차례

〈그림 Ⅰ-1〉 국가의 인권책무 ····· 2
〈그림 Ⅰ-2〉 사회복지현장 인권책무 실행단계 ····· 3
〈그림 Ⅰ-3〉 연구절차 ····· 6
〈그림 Ⅱ-1〉 국가, 지자체, 사회복지시설에 적용되어야 할 인권 기준 ····· 12

Ⅰ 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

□ 연구의 배경

○ 사회복지가 일관성 있게 표방해온 가치인 인간의 존엄성, 평등, 자유, 사회정의 등은 인권이 추구해온 가치와 같음

- 제도로서의 사회복지는 인권의 이상을 여러 형태로 실현하고 보장해주는 분야였으며, 한국도 「헌법」 및 「사회복지사업법」 등에 인권 관련 내용을 법으로 규정하고 있음
- 이로 인해 사회복지시설은 인권보장체계를 갖추어야 하고 사회복지시설 종사자와 이용자들은 의무적으로 매년 인권교육을 받는 등 인권보장을 위한 노력을 하고 있음

○ 인간의 존엄한 삶을 보장하기 위해 인권은 인권의 주체가 보장받아야 하는 인권의 내용뿐 아니라 이에 상응하여 권한과 권력을 행사하는 주체가 부담해야 하는 책무들을 설정하고 있음

○ 이는 인권이 본질적으로 개인과 국가의 관계를 지배하는 규범과 관습체계이기 때문으로 따라서 책무성(obligation)은 인권체계의 초석임

- UN 사회권위원회는 국가의 인권보장 책무를 크게 존중, 보호, 실현의 세 가지 측면으로 설명하고 있음
- 존중(Respect)은 국가 스스로 인권을 침해하지 않는 것, 인권을 침해하는 관행적, 정책적, 법률적 조치를 금지하는 것을 말함
- 보호(Protect)는 제3자(사람 및 조직 등)가 인권을 침해하는 경우 국가가 이러한 침해를 막기 위한 행위를 하는 것으로, 차별로부터 보호하며, 참여, 교육, 의료, 기타 서비스에 대한 접근으로부터 배제되지 않도록 하는 것을 의미함

- 실현(Fulfill)은 완전한 인권의 실현을 위해 국가가 적극적인 조치를 취할 것을 요구하는 것으로 사회적 인식개선, 인권교육 실시, 필요한 제반 제도나 서비스를 제공하는 것을 말함

○ 일에 대한 권리를 예로 이러한 책무를 표현하면 다음 〈그림 Ⅰ-1〉과 같음

〈그림 Ⅰ-1〉 국가의 인권책무

존중	스스로가 인권침해를 하지 않는 것을 의미	국가는 강제노동을 시키거나 정치적 반대자들의 취업을 방해해서는 안된다.
보호	제3자(개인, 조직등)에 의한 인권침해로부터 보호함	국가는 공공 및 민간사업자가 최저임금을 지불하도록 보장해야 한다.
실현	인권실현을 위한 적극적 조치를 취함: 교육, 제도 제공 등	국가는 교육 및 정보제공을 통해 대중인식을 고취시켜 노동권을 향유하도록 해야 한다.

*자료: OHCHR(2008), Frequently Asked Questions on Economic, Social and Cultural Rights

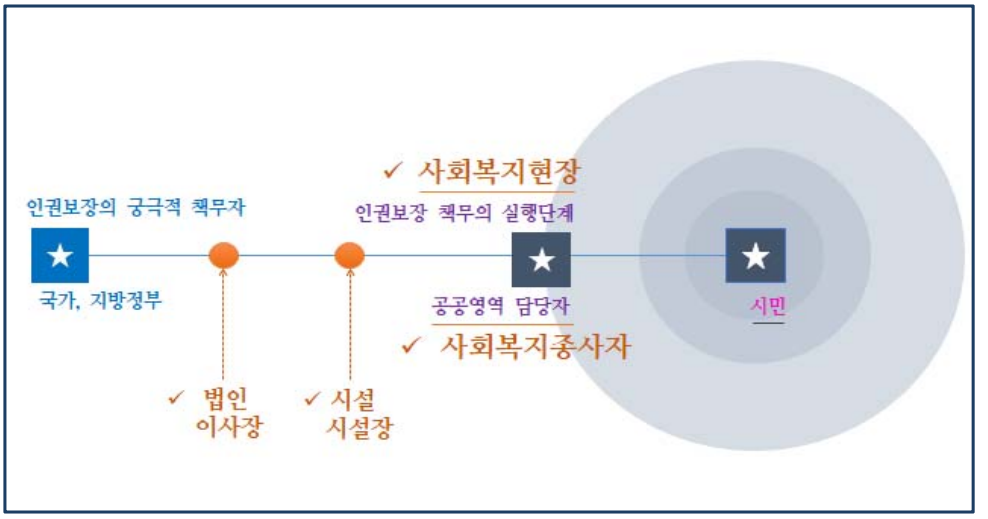
○ 대한민국「헌법」제10조에 명시된 것처럼 인권보장의 궁극적 책무자는 국가(중앙정부 및 지방정부)임

- 「사회복지사업법」 제4조 제1항에서도 '국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호할 책임을 진다'라고 인권보장의 책무자로서 중앙정부 및 지방정부를 다시 확인시키고 있음

○ 사회복지시설은 국가의 인권책무를 위임받았음

- 많은 경우「사회복지사업법」 제34조의 규정처럼 사회복지사업은 정부와 지방자치단체의 사업을 법인이 위탁하고 법인 산하의 시설에서 사회복지사 등의 인력을 활용하여 운영됨. 따라서 사회복지시설은 국가의 인권책무를 위임받아서 수행해야 함
- 사회복지현장의 인권책무의 실행단계를 알아보면 다음 〈그림 Ⅰ-2〉와 같음

〈그림 Ⅰ-2〉 사회복지현장 인권책무 실행단계



○ 현재 사회복지에서의 인권에 대한 이해와 논의는 이용자 및 사회복지시설 종사자에 대한 인권침해에 대한 것으로만 한정하여 이루어지는 경우가 많음

- 이로 인해 사회복지시설 운영에 인권을 어떻게 적용할 것인지에 대한 논의는 미흡한 상태임. 이는 그동안 사회복지에서 인권침해와 인권감수성, 즉 개인 행위에 관한 내용을 중심으로 교육훈련과 연구가 이루어졌던 한계로 인한 것임
- 이렇게 인권을 부분적으로 이해하게 되면 인권의 피해자, 가해자로 이용자와 사회복지종사자를 이분화시키는 문제가 있으며, 인권침해가 발생하는 환경인 사회복지시설의 운영에 대한 논의는 배제되는 한계가 생김
- 즉, 개인의 행위는 환경과의 상호작용 속에서 이루어지며, 인권문제는 구조적 문제로 인해 발생한 억압과 차별에 기인하여 발생하고 있기에 이에 대한 접근이 필요함

○ 사회복지시설의 인권친화적 운영에 대한 방향을 제시할 필요가 있음

- 개인의 행위로서의 인권 접근이 아니라 구조적 문제로서 인권을 접근해야 하며, 이를 위해 사회복지시설의 운영을 살펴볼 필요가 있음
- 이에 본 연구에서는 인권이 보장되는 사회복지시설 운영을 인권친화적 운영이라고 개념 정의를 하고, 인권친화적 운영은 곧 공공영역으로서 사회복지시설이 인권책무를 다하는 것이라 할 수 있으므로 인권책무에 중심을 두고 연구를 수행하고자 함

□ 연구의 목적

○ 본 연구의 목적은 다음과 같음

- 첫째, 사회복지시설의 인권친화적 운영에 대한 인식과 현황을 알아봄으로써 인권책무자로서의 사회복지시설의 역할을 정립하고 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방안을 통합적으로 설계함
- 둘째, 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 법규 등 제도적 기반을 마련하기 위한 자료를 제공함

□ 기대효과 및 활용방안

○ 경기도 차원에서 사회복지시설의 인권책무 수행 현황 확인

- 국내 최초로 사회복지시설의 인권책무 수행 현황 확인
- 경기도 내 사회복지시설의 인권친화적 운영 내용 및 특성 분석

○ 경기도 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 정책 수립

- 연구결과를 기반으로 경기도 사회복지시설 운영에 대한 정책 마련
- 사회복지시설의 인권책무를 위한 실천방안 마련에 활용
- 인권책무 수행 매뉴얼 제작을 위한 기초자료 제공
- 경기도 인권센터의 사회복지시설 인권조사 시 참고

○ 경기도 현황에 기초한 인권 교육자료 제공

- 인권친화적 사회복지시설의 개념과 운영 방안 제시
- 사회복지시설 직원 및 공무원 인권교육 자료로 활용

2. 연구 방법

□ 연구범위

○ 공간적 범위

- 경기도 내 사회복지시설(「사회복지사업법」 상 사회복지시설)
- 경기도에 위치하였으나 경기도의 지원받지 않는 사회복지시설은 제외함

○ 내용적 범위

- 인권친화적 사회복지시설 운영에 대한 인식 및 수행에 대한 조사 분석
- 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방안 도출

□ 연구방법

○ UN 등 국제규범에서 제시한 인권책무에 관한 문헌분석

- 국제규범에서 제시하는 인권 기준에 대한 이해
- 인권 존중 · 보호 · 실현책무의 의미와 내용 검토
- 인권친화적 운영에 대한 기본적 개념 틀 제공

○ 사회복지시설 운영 관련 법규(법률, 조례, 지침 등) 문헌분석

- 국제규범에서 제시하는 인권책무 구분에 따라 국내법규 검토
- 「사회복지사업법」, 경기도 사회복지시설운영 관련 조례, 보건복지부 사회복지시설 관리안내 검토
- 인권친화적 사회복지시설 운영 관련 현행 법규의 문제점 도출

○ 사회복지시설 종사자와 시설장 대상의 인터뷰

- 3년 이상 사회복지시설에 근무한 경험이 있는 시설장과 종사자 대상
- 지역과 시설유형, 시설장 및 종사자 여부를 고려하여 대상자 선정
- 총 15명 면접(시설장 7명, 종사자 8명)

○ 인권전문가 자문

- 인권과 사회복지 분야에 이해가 높은 전문가 자문을 통해 연구 내용과 방향 점검
- 지자체 인권담당 공무원(사회복지현장 출신), 사회복지학과 교수, 인권 관련 연구소 연구원을 중심으로 구성하여 2회 실시
- 1차 자문: 면접 질문지 내용 검토, 연구 설계 및 대상자 선정 기준에 대한 자문
- 2차 자문: 문헌 및 질적 조사 분석결과와 대안 제시에 대한 자문

□ 연구절차

○ 본 연구는 〈그림 Ⅰ-3〉과 같이 인권책무 문헌분석, 사회복지시설 인권책무 조사, 사회복지시설 인권친화적 운영을 위한 개선안 제시의 3단계로 진행됨

〈그림 Ⅰ-3〉 연구절차

진행 단계	연구방법 및 내용
인권책무 문헌분석	- 국제규범, 국내법규 검토 - 인터뷰 질문도출 및 대상선정 - 자문단 구성 및 1차 자문
▼	
사회복지시설 인권책무 조사	- 시설장 및 종사자 인터뷰 - 인터뷰 분석
▼	
사회복지시설 인권친화적 운영을 위한 개선안 제시	- 사회복지시설 인권책무에 기반한 역할 정립 - 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방향 도출 - 2차 자문 - 사회복지시설 운영 관련 조례 등 법규 개선방안 마련

Ⅱ 인권책무에 관한 문헌분석

인권책무에 관한 문헌분석은 국제규범의 인권책무, 국제규범에 기초한 사회복지시설의 인권책무, 사회복지시설 운영 관련 국내법규를 중심으로 검토함. 이를 바탕으로 사회복지시설 인권친화적 운영과 인권책무에 대한 인터뷰 질문을 도출하고자 함

1. 국제규범의 인권책무 검토

□ 국제 인권 규범에 의한 국가의 인권책무

○ 인권은 인간이라는 이유만으로 누리는 인간의 존엄과 가치를 말함

○ 인권의 근거 규범으로는 세계인권선언, 자유권규약(시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약), 사회권규약(경제적·사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약)임

- 또한, 이를 비롯한 국제 인권 규범, 「헌법」, 「국가인권위원회법」, 「장애인차별금지법(장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률)」 등 인권 관련 법령, 「경기도 인권 기본조례」 등 인권 관련 조례 등을 들 수 있음
- 대한민국 「헌법」 제6조 ① 헌법에 의하여 체결·공포된 조약과 일반적으로 승인된 국제법규는 국내법과 같은 효력을 가진다고 규정하고 있음
- 대한민국은 「헌법」 제10조에 의거, 모든 국민을 존엄과 가치를 지닌 존재로 인정하며, 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장한다고 규정하고 있음

○ 국제 인권 규범은 당사국 정부의 인권책무를 강조하고 있음

- 국제인권기준은 존엄한 존재인 인간이 누려야 할 권리와 관련하여 기본적인 국가의 의무를 확인하고 구체적으로 설정하고 있음(UN, 2005, 국가인권위원회, 2007)

- 책무성에 대해서는 오랫동안 여러 분야에서 관심사고 대부분 공공정책 맥락에서 책무성을 이야기해 왔음. 인권에 대한 국가의 일반적 책무는 지난 80년대 후반부터 여러 학자들에 의해서 림버그 원칙 및 마스트리히트 원칙 나아가 사회권규약위원회의 논의 과정에서 논의됨. 사회권위원회 일반논평을 비롯한 국제 인권 관련 여러 문서들에서는 국가의 책무를 3개의 측면으로 제시하고 있음
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리 침해에 대한 마스트리히트 가이드라인에는 경제적, 사회적, 문화적인 권리와 국가의 존중, 보호, 실현의 책무, 그리고 국가의 작위 및 부작위에 의한 권리의 침해, 침해의 책임과 구제조치에 대해 검토하고 있음
- 마스트리히트 가이드라인 초기에는 사회권에 대한 국가의 책무라고 인식했으나 현재는 자유권과 사회권은 불가분의 관계이며, 상호의존적 관계로 국가의 인권책무로 존중, 보호, 실현의 책임에 대해 포괄적으로 적용하고 있음

○ 존중(Respect)의 책무는 국가가 개인의 완전성을 침해하는 어떠한 관행적, 정책적, 법률적 조치를 이행, 지원 혹은 묵인하는 것을 금지하도록 요구하고 있으며, 가용자원을 사용할 자유를 침해하는 것을 금지하도록 요구함

- 모든 형태의 차별로부터 자유로울 권리
- 관련 법률과 정책에 영향을 줄 수 있는 시민의 권리를 포함한 참여권
- 지역사회에 기반을 둔 민간단체(NGO)를 조직, 회합, 연대할 권리
- 자원의 배분과 접근에 있어서 평등한 대우에 관한 권리
- 국가의 자의적인 간섭 없이 이미 획득한 권리를 자유롭게 향유할 권리
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관련된 교육, 의료, 기타 서비스의 접근으로부터 자의적으로 배제되지 않을 권리

○ 보호(Protect)의 책무는 개인 또는 비국가행위자에 의하여 다른 개인의 권리가 침해되는 것을 국가 또는 국가의 위임기관이 방지할 것을 요구함

- 제3자가 권리를 침해하는 경우에, 정부당국은 또 다른 침해를 배제하기 위한 행위를 하여야 하며, 침해의 희생자에 대한 법적 구제조치의 접근을 보장해야만 함. 또한, 국가는 인종적 또는 기타 형태의 차별, 괴롭힘, 서비스의 철회 또는 기타의 위협으로부터 개인을 보호하기 위한 효과적인 조치를 제정해야 함. 보호의 의무는 다음과 같은 것을 수반함
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 침해 예방을 위한 국가 또는 국가 위임기관의 즉

각적 조치

- 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 침해 예방을 위한 제3자의 즉각적 조치
- 국가 또는 비국가행위자에 의해 경제적, 사회적 및 문화적 권리가 침해되었다고 주장되어진 경우에 공평한 법적 구제조치에 대한 접근의 보장
- 인종 또는 그 밖의 형태의 차별, 괴롭힘, 서비스의 철회로부터 모든 사람을 보호하기 위한 적극적 조치

○ 실현(Fulfill)의 의무는 개인적 노력만으로는 보장되지 않는 모든 권리실현을 위해 모든 권한에 완전하게 접근할 수 있는 기회들을 관할의 범위 내에서 개인에게 보장하는데 필요한 정부의 적극적 조치를 포함함

- 이러한 의무는 공적 지출, 행정적 경제규칙, 기본적인 서비스와 기본제반 시설의 제공, 세금, 및 기타의 재분배적 경제 조치와 같은 문제를 수반할 수 있음
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 점진적 실현을 위한 공적 지출의 적정 비율 할당
- 기본 제반시설, 용수, 전기, 위생시설, 난방, 하수시설, 관개시설, 도로, 보건시설, 그리고 응급서비스를 포함한 국가의 공적 서비스 제공
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 완전한 실현을 목적으로 구체적인 일정과 재정상의 요건이 포함된 발전적 행동 계획 및 전략의 수립
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리를 모니터링하기 위한 적절한 지표의 사용을 포함한 기준의 확립
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현에 일체의 부정적 영향을 미치는 모든 법률, 규정, 그 밖의 지침에 대한 광범위한 입법적, 정책적 검토의 지체 없는 착수
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 대한 입법적, 정책적 인식의 확립
- 노인, 아동, 신체장애, 불치병, HIV 양성반응자, 만성질환자, 정신질환자, 자연재해 피해자, 재해위험지역에 거주하는 자를 포함한 약자(disadvantaged) 집단에 대해 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 충족을 위한 우선적 전략 수립
- 인권의식을 고취시키고 인권에 관한 지식을 보급하기 위하여 인권정보 및 교육을 제공, 인권을 수호하는 가치관과 태도를 촉진하는 활동, 인권침해 행위가 발생하지 않도록 인권 보호를 장려하는 활동 포함

□ 지방정부의 인권책무 강화

○ 인권 도시에 대한 논의와 확산

- 1968년 프랑스 철학자이자 도시학자인 앙리 르페브르의 저서 《도시에 대한 권리》를 시작으로 논의된 인권 도시 운동은 전 세계로 확장되고 있으며, 지방정부가 국가의 인권책무의 실제적 이행 주체임을 확인하고 있음
- 대한민국 지방정부 또한 인권조례를 제정하는 등의 변화가 있었고, 경기도는 인권증진을 위한 노력을 하고 있음
  - · 2020년 11월 현재 전국 17개 광역지자체는 인권조례를 제정하여 지자체 행정의 기본 가치로 적용하고 있음. 인권기본조례 외에도 다문화 가족 지원 조례, 외국인 주민 인권증진 조례, 장애인 차별금지 및 인권보장 조례, 성평등 관련 조례(성인지 예산 조례, 성별영향평가 조례, 성평등 기본조례), 청소년 노동인권 보호 및 증진 조례, 민주시민교육조례, 아동·청소년 인권조례, 문화다양성의 보호와 증진에 관한 조례 등이 제정되고 있음(한겨레, 2020)
  - · 경기도는 2013년 "경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례"을 제정, 경기도민의 인권보장과 인권증진에 관한 필요한 사항을 규정한 바 있으며, "인권"에 대한 용어정의를 「헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리로 규정하고 있음

□ 인권책무의 확장 및 공기업 인권경영의 도입과 사회복지시설의 인권책무 강화

○ 전통적으로 인권에 대한 의무를 국가에만 부여했으며 기업 등 비국가적 실체에는 부여하지 않았으나 세계화로 인해 기업의 영향력이 커지고, 기업에 의한 인권침해도 날로 심각해지자 변화의 움직임이 시작되었음

- 인권경영"은 "Human Rights and Business"에 대한 국내 번역된 용어로, 2011년 유엔기업과 인권이행지침에 따라 기업은 국제적으로 정립된 인권 규범을 이행해야 한다는 것을 의미함
- 기업은 존중책무, 구제책무가 있으며, 이를 설명할 책임이 있음을 강조하고 있음. 2014년 국가인권위원회의 "인권경영 가이드라인 및 체크리스트 적용 권고"에 따라 국가공기업 및 준정부기관 등은 인권경영을 추진하고 있음

○ 사회복지시설 인권경영 도입 권고(서울시)하고, 사회복지시설운영 규정에 인권개선에 관한 권고(경기도)

- 서울시 인권위원회는 2020년 6월 23일 서울특별시 인권위원회 3차 임시회에서 서울시 인권담당관 · 복지시설 소관부서에 직장 내 괴롭힘 사전 대응방안으로 “복지시설 인권 존중 조직문화 조성을 위한 인권경영 도입”을 검토할 것을 권고한 바 있음
- 2020년 5월 25일 경기도(인권담당관)는 「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례」에 따라 「대한민국헌법」 제10조 내지 제22조의 기본권보장에 관한 규정, 「국가인권위원회법」 제2조 제3호 ‘평등권침해의 차별행위’에 관한 정의, 「근로기준법」 제62조 제⑤항 휴가 관련 조항, 「사회복지사업법」 제35조의 2(종사자), 「채무자회생 및 파산에 관한 법률」 제35조의 2(차별적 취급의 금지)에 의거하여, 경기도 인권보호관 결정문을 통해 경기도 모든 사회복지시설에 대하여 “시설종사자 인권보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권 개선”을 권고한 바 있음

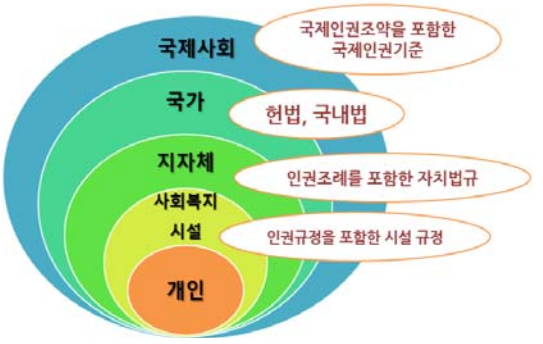
○ 복지재단, 사회복지시설 인권경영 도입을 위한 노력(서울시, 경기도)
- 서울시복지재단은 2019년 이래 ″사회복지시설 인권경영 향상 방안 연구″를 수행하고 있음
- 경기복지재단은 2017년부터 인권친화시설 만들기 사업을 추진하고 있으며, 사회복지시설이 인권관점에서 운영하도록 지원하고 있음

○ 사회복지시설의 인권책무에 대한 요구가 커지고 있고, 시설운영에 있어 인권책무의 적용 필요
- 위와 같이 서울시, 경기도의 권고, 그리고 복지재단의 노력은 사회복지시설의 인권책무에 대한 명확한 적용이라고 해석할 수 있음
- 인권적 관점에서 사회복지시설운영(사회복지시설의 인권경영)이라 함은 사회복지시설의 운영 전반(조직운영과 사업실행)에 걸쳐 관계된 모든 사람의 인권을 존중하는 시스템을 갖추는 것이며, 그 시스템이 모든 사람의 인권을 존중하는 방향으로 작동되는 것으로 이해될 수 있음. 즉, 사회복지시설은 이용인(생활인 포함), 종사자, 자원봉사자, 후원자, 지역주민 등 다양한 이해관계자들에 대한 인권을 보장할 책무가 있음을 자각하고 사전에 인권침해를 예방하고 지속 가능한 인권보장 체계를 구축하는 것을 의미함
- 따라서 사회복지시설은 국가의 인권책무를 위임받아 시민의 인권을 존중, 보호, 실현하는 최일선 현장으로써 그 책임을 다해야 할 것임
- 2019년 서울특별시사회복지협회는 『사회복지시설 운영규정 표준안』을 보급하면서 사회복지시설 인권보장규정 표준안을 제시하고 있음. 이 표준안은 사회복지시설

이용자, 직원, 이해관계자의 인권 보호와 증진에 관한 내용으로 이용자의 인권, 직원의 인권 및 시설인권위원회 운영, 인권침해에 대한 구제절차를 포함하고 있음

- 아래 〈그림 Ⅱ-1〉과 같이 사회복지시설은 국제인권기준과 대한민국 「헌법」의 인권정신을 토대로 사회복지시설의 인권규정을 제정할 필요가 있음

〈그림 Ⅱ-1〉 국가, 지자체, 사회복지시설에 적용되어야 할 인권 기준



2. 사회복지사업법의 인권책무 검토

○ 국제 인권 규범에 기초한 사회복지시설의 인권책무는 「사회복지사업법」 제1조를 기반으로 해석함

○ 사회복지시설의 인권책무에 관한 규정 : 「사회복지사업법」 제1조

- 「사회복지사업법」 제1조는 "이 법은 사회복지사업에 관한 기본적 사항을 규정하여 사회복지를 필요로 하는 사람에 대하여 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장하고 사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지사업의 공정·투명·적정을 도모하고, 지역사회복지의 체계를 구축하고 사회복지서비스의 질을 높여 사회복지의 증진에 이바지함을 목적으로 한다"고 규정됨

○ 실현의 책무인 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리 보장을 규정하고 있음

- "사회복지를 필요로 하는 사람" 즉 권리의 주체자(보유자)에 대하여 국가는(인권책무의 주체자)는 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장한다고 규정하고 있음. "보장"의 의미는 보호하고 증진한다는 의미로, 국가의 인권책무 중 보호와 실현의 책무에 대한 규정임

○ 목적과 절차로서의 인권책무 강조

- “사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지사업의 공정·투명·적정을 도모하고, 지역사회복지의 체계를 구축하고 사회복지서비스의 질을 높여 사회복지의 증진에 이바지함”은 사회복지시설이 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장하기 위해 위한 전제조건으로 전문성을 향상하고 사회복지서비스의 질을 높이고 지역사회복지체계를 구축하여 사회복지증진에 이바지하고, 그 시설운영 과정에 있어서는 공정·투명·적정을 도모할 것에 대해 규정하므로 사회복지시설의 인권책무에 대한 절차적 규정이라고 할 수 있음. 실현의 책무에 해당함
- "사회복지서비스"는「사회복지사업법」제2조 정의 6항에 자세히 기술하고 있는데, “사회복지서비스는 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게「사회보장기본법」제3조, 제4호에 따른 사회서비스 중 사회복지사업을 통한 서비스를 제공하여 삶의 질이 향상되도록 제도적으로 지원하는 것”을 목적으로 하는 규정으로 국가의 인권책무 중 실현의 책무에 해당하는 규정임

○ 대상과 내용에 대한 인권책무 강조

- “사회복지를 필요로 하는 사람에 대하여”는 “사회복지시설을 이용하는 이용자”로 이해될 수 있으며, “인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장하고”의 내용은 사회복지시설 이용자의 인권보장(존중, 보호, 실현)에 대해 규정하는 내용이라고 볼 수 있음.
- “사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지사업의 공정·투명·적정을 도모하고, 지역사회복지의 체계를 구축하고 사회복지서비스의 질을 높여 사회복지의 증진에 이바지함”에 대한 규정은 국가의 인권책무이기도 하지만 국가는「사회복지사업법」에 따라, 사회복지법인이나 그 밖의 비영리법인·단체에 이를 위탁할 수 있다고 규정하므로 이는 사회복지시설의 인권책무를 설명하는 규정이라고 볼 수 있음

○ 따라서 국제인권기준에 의한 국가의 인권책무를 기초로 사회복지법인이나 그 밖의 비영리법인·단체가 위탁운영하고 있는 사회복지시설의 인권책무는 아래와 같이 정리할 수 있음

〈표 Ⅱ-1〉 사회복지시설 인권책무

구분	기본개념	사회복지시설의 인권책무		
		이용자 인권	사회복지시설종사자	자원봉사자/후원자 등 이해관계자
존중 (respect)	• 인권의 향유를 직·간접적으로 방해(침해)하지 않는다는 것 • 인권을 침해하지 않는 관행적, 정책적, 법률적 조치를 금지하는 것	• 이용자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것	• 사회복지종사자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것 – 예시: 노동권보장을 위한 법 준수	• 사회복지종사자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것 – 사회복지시설종사자 참여권 보장 : 정보제공, 의견표명의 기회마련 등
보호 (protect)	• 제3자(개인 및 조직 등)가 인권의 향유를 침해하는 것을 막기 위한 예방적 조처를 취하는 것 • 차별로부터 보호, 참여/교육/의료 등 기타 서비스에 대한 접근으로부터 배제되지 않도록 하는 것	• 이용자의 인권이 제3자로부터 침해되지 않도록 보호하는 것 – 사회복지노동자에 의한 인권침해 – 자원봉사자 등 제3자에 의한 인권침해로부터 보호 – 인권침해로부터 보호하는 구제조치(불만제기 시스템)		
실현 (fulfill)	• 완전한 권리실현을 위해 법적, 행정적, 재정적, 사법적 조치, 권리증진을 위한 조치를 능동적으로 취하고, 권리실현의 위해 필요한 지원 또는 서비스를 직접적으로 제공하는 것 • 사회적 인식개선, 인권교육실시, 필요한 제반 제도나 서비스 제공	• 종사자, 이용자 등 관련 이해관계자의 모든 인권실현을 위한 적극적 조치 – 참여권 보장 : 정보제공, 의견표명의 기회마련 등(예: 간담회, 주민대표의 운영위원회 참여 등) – 인권기반 사회복지실천 – 인권 영향평가실시: 인권침해가 발생하는 환경(서비스, 조직운영포함)에 대한 분석과 대안 마련 – 유니버설 디자인을 적용한 환경구성을 위한 노력 – 이용자의 인권역량 강화를 위한 노력 – 참여구조확보: 이용자의 의견을 반영한 조직/사업운영 – 지역주민들의 인식개선을 위한 노력		
인권책무 실현을 위한 조건형성	• 사회복지시설의 인권책무를 위한 조건형성	• 정책과 연결될 수 있도록 협치 구조를 만들고 모니터링 • 인권의 가치에 기반한 사회복지시설 평가제도 마련 • 정부(지자체) 관계자의 인권역량 강화를 위한 문제 제기 등의 노력 • 정부의 지침이 인권적인 기준이 되도록 현장의 의견 제시		

3. 사회복지시설 운영 관련 국내법규 검토 : 인권책무를 중심으로

사회복지시설 운영 관련 국내법규로는「사회복지사업법」, 경기도 사회복지시설운영 관련 조례 및 경기도 인권보호관의 결정문, 보건복지부 사회복지시설 관리안내를 대상으로 사회복지시설의 인권책무를 중심으로 분석함

□ 인권책무의 관점으로 본「사회복지사업법」

○ 「사회복지사업법」은 사회복지에 관한 기본적 사항을 규정한 법으로 사회복지시설의 인권책무를 분석하는 데 가장 기초가 됨

- 국가의 인권책무를 위임받은 사회복지시설의 인권책무를 존중, 보호, 실현의 책무로 나눠 관련 규정을 정리하면 아래와 같음

〈표 Ⅱ-2〉 사회복지시설 운영 관련 국내법규 검토 : 인권책무를 중심으로 (사회복지사업법)

구분	법적 근거
인권책무 진술	- 목적(제1조) - 기본이념(제2조 제2항)
존중책무	○ 제1조(목적) 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리 보장 ○ 제1조의2(기본이념) ① 자신의 의사에 따른 서비스 신청 및 제공 ② 사회복지법인 및 사회복지시설의 공공성 확보 ③ 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권보장 ④ 필요한 정보를 제공 및 선택권 보장 ○ 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) ① 이용자의 인권 존중 및 비차별 ○ 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ③ 사회복지사교육시 불리하지 않은 처분 ○ 제35조의3(종사자 채용 시 준수사항) ① 시설종사자를 채용시 정당한 사유 없이 채용광고의 투명성/공정성 등 ② 종사자채용 후 제시한 근로조건 적용
보호책무	○ 제1조(목적) 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리 보장 ○ 제4조(복지와 인권증진의 책임) ①이용자의 인권침해 예방 및 차별금지 ○ 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) ② 사회복지종사자에 의한 이용자인권침해 행위에 대한 조치. ○ 제34조의3(보험가입 의무) ① 화재와 화재 외의 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 보호대상자에 대한 손해배상책임을 이행하기 위한 손해보험회사의 책임보험 또는「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」제4조에 따른 한국사회복지공제회의 책임공제 가입 ○ 제34조의4(시설의 안전점검 등) ① 정기 및 수시 안전점검 실시 ② 안전점검결과제출 ○ 제35조의2(종사자) ② 사회복지법인 또는 사회복지시설의 종사자 채용/재직 제한규정(예:「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제2조에 따른 성폭력범죄 및「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」제2조 제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 저질러 금고 이상의 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형이 확정된 사람 등) ○ 제47조(비밀누설의 금지) 타인에 대한 비밀보장

구분	법적 근거
실현책무	○ 제1조(목적) 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리 보장 ○ 제1조의2(기본이념) ① 차별받지 않고 자신의 의사에 따른 서비스 신청 및 제공받을 권리 ② 사회복지법인 및 사회복지시설의 공공성확보 ③ 이용자 인권 보장 ④ 사회복지서비스를 이용하는 사람의 선택권보장 ○ 제2조(정의) 1. 사회복지사업에 대한 정의(보호・선도(善導) 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지(在家福祉), 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복귀에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업) ○ 제2조(정의) 5. 사회복지관의 역할, 조건 ○ 제2조(정의) 6. 사회복지서비스에 목적, 개념 ○ 제4조(복지와 인권증진의 책임) ② 사회복지서비스가 연계/제공 ○ 제4조(복지와 인권증진의 책임) ③ 서비스를 필요로 하는 사람에 대하여 그 사업과 관련한 상담, 작업치료(作業治療), 직업훈련 등을 실시하고 필요한 경우에는 주민의 복지 욕구 조사 실시 ○ 제5조의2(사회복지서비스 제공의 원칙) ① 사회복지서비스 제공은 현물 제공 원칙 ○ 제5조의2(사회복지서비스 제공의 원칙) ② 서비스 제공시 사회복지서비스 이용권을 사용가능 ○ 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ② 사회복지사의 정기적으로 인권교육(보수교육) ○ 제34조(사회복지시설의 설치) ④ 재무・회계에 관한 기준에 따라 투명한 시설운영 ○ 제34조의5(사회복지관의 설치 등) ① 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려하여 서비스 제공 등 지역복지증진을 위한 사업 실시 ② 사회복지관은 모든 지역주민을 대상으로 사회복지서비스를 실시하되, 다음 각 호의 지역주민에게 우선 제공 1.「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층 2. 장애인, 노인, 한부모가족 및 다문화가족 3. 직업 및 취업 알선이 필요한 사람 4. 보호와 교육이 필요한 유아・아동 및 청소년 5. 그 밖에 사회복지관의 사회복지서비스를 우선 제공할 필요가 있다고 인정되는 사람 ○ 제36조(운영위원회) ① 운영위원회 설치운영 ③ 운영위원회 보고사항

○ 인권책무의 진술

- 위에서 살펴본 바와 같이「사회복지사업법」제1조 목적에서 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리 보장을 위한 인권책무에 대해 진술하고 있으며, 전문성과 공정・투명・적정성에 대한 언급을 통해 절차로서의 인권에 대해서도 언급하고 있다고 판단됨

○ 존중의 책무

- 존중책무는 사회복지시설이 종사자, 이용자, 자원봉사자, 후원자 등 이해관계자의 인권을 직간접적으로 방해(침해)하지 않아야 함을 의미하며, 인권을 침해하는 관

행, 정책을 금지해야 함

- 현재 법령에는 사회복지종사자를 포함한 모든 이해관계자의 인권보장에 대한 구체적 규정이 미비한 것으로 나타남

○ 보호의 책무

- 보호책무는 제3자(개인 및 조직 등)에 의한 인권침해로부터 보호하기 위한 예방적 조처를 취하는 것으로, 차별로부터 보호, 참여/교육/의료 등 기타 서비스에 대한 접근으로부터 배제되지 않도록 하는 것이 중요함. 이에 대한 구체적 권리에 대해 규정하고 있지 않음
- 또한, 지자체, 시군구 의회로부터의 인권침해 예방을 위한 구제조치 사회복지시설이 종사자, 이용자, 자원봉사자, 후원자 등 이해관계자의 인권을 직·간접적으로 방해(침해)하지 않아야 함을 의미하며, 인권을 침해하는 관행, 정책을 금지해야 함
- 현재 법령에는 사회복지종사자를 포함한 모든 이해관계자의 인권침해로부터 보호하고 이를 예방하기 위한 구체적 규정이 미비한 것으로 나타남

○ 실현의 책무

- 실현책무는 사회복지시설 종사자, 이용자, 자원봉사자, 후원자 등 이해관계자의 인권이 온전하게 실현될 수 있도록 법적, 행정적, 재정적, 권리증진을 위한 조치를 능동적으로 취하고, 권리실현의 위해 필요한 지원 또는 서비스를 직접 제공하는 것으로 서비스 신청과 이용에서 있어서의 차별받지 않을 권리, 선택권 보장 등 매우 제한적으로 규정하고 있음
- 사회복지사를 위한 정기적인 인권교육이 언급되고는 있으나 인권역량을 증진하기 위한 사회적 인식개선과 정책제안 등 인권 옹호를 위한 규정은 미비한 것으로 나타남

□ 인권책무의 관점으로 본 경기도 사회복지시설 운영 관련 조례

- 경기도 사회복지시설 운영 관련 조례는 ① 경기도 사회복지기금 설치 및 운영조례, ② 경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례, ③ 경기도 사회복지법인 등의 지원에 관한 조례, ④ 경기도 사회복지서비스 품질에 관한 조례가 있음
- 경기도 사회복지 관련 조례에 나타난 사회복지시설의 3대 인권책무(존중, 보호, 실현)의 책무로 분석하면 다음과 같음

〈표 Ⅱ-3〉 경기도 사회복지 관련 조례 검토 : 인권책무를 중심으로

구분	법적 근거
인권책무 진술	해당 사항 없음
존중책무	해당 사항 없음
보호책무	경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 제5조(도지사의 책무) ③ 사회복지사 등이 직무를 수행함에 있어 신변에 위협을 느끼지 않도록 안정적인 직무환경 조성
실현책무	경기도 사회복지기금 설치 및 운용 조례 제11조(지원신청) 자활 지원 사업에 사용하기 위하여 기금을 지원/신청

○ 경기도 사회복지 관련 조례에는 사회복지시설의 인권책무(존중, 보호, 실현)에 관한 내용이 미흡하다고 볼 수 있음

- 사회복지시설이 경기도의 인권책무를 위해 지원받는 시설이므로 구체적 자치법규가 필요하다고 판단됨
- 보호의 책무에서 일부 안전권에 관한 규정만 있는 것으로 나타남
- 경기도 사회복지기금 설치 및 운영조례에 기금을 지원하는 것은 실현 책무의 일환으로 해석할 수 있지만, 자활사업에 한정하고 있는 점 또한 매우 제한적으로 해석되고 있다고 판단됨. 경기도와 경기도 내 기초지자체의 사회복지사업비가 인권책무에 근거하여 집행될 수 있도록 체계적인 점검이 필요할 것으로 판단됨

□ 경기도 인권보호관 결정례를 통해 본 사회복지시설의 인권책무

○ 경기도는「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례」제9조에 따라 인권센터를 설치·운영하고 있음

- 경기도 인권센터는 인권보장 및 증진을 위한 사업을 지속적이고 효율적으로 추진하기 위해 인권증진을 위한 법령·제도·정책·관행 등의 조사·연구 및 그 개선에 관한 사항, 인권 관련 실태조사, 인권침해 사례 접수, 상담 활동 및 실태조사, 인권보장 및 증진을 위한 정책 개발·집행, 교육·홍보에 관한 사항, 그 밖에 도민의 인권보장 및 증진을 위하여 필요한 사항을 위한 역할을 수행하고 있음
- 경기도 인권센터는 최근 2020년 5월 25일「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조

례」에 따라 「대한민국 헌법」 제10조 내지 제22조의 기본권보장에 관한 규정, 「국가인권위원회법」 제2조 제3호 '평등권침해의 차별행위'에 관한 정의, 「근로기준법」 제62조 제⑤항 휴가 관련 조항, 「사회복지사업법」 제35조의 2(종사자), 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」 제35조의 2(차별적 취급의 금지)에 의거하여, 경기도 인권보호관 결정문을 통해 경기도내 모든 사회복지시설에 대하여 "시설종사자 인권보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선"을 권고한 바 있음

- 또한, 사회복지시설 내에서 발생하는 인권침해를 접수받아 상담, 조사한 후 결정문을 작성하고 지자체장과 사회복지법인과 시설에 권고하고 있음. 이와 관련하여 경기도 인권담당관실의 2개의 결정문 "장애인 거주 시설의 이용인 보호 소홀 및 중간관리자의 갑질(2018-173)"과 "장애인 거주 시설 사무국장의 언어폭력에 의한 인권침해 등(2019-003)"에 관한 내용에 권고한 바 있음
- 경기도 인권센터의 "시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권 개선" 권고와 사회복지시설 내에서 발생한 인권침해에 대한 2개의 권고문을 분석하면 아래와 같음

〈표 Ⅱ-4〉 경기도 인권센터의 권고문 분석

구분	법적 근거
인권책무 진술	해당 사항 없음
존중책무	**〈행복추구권〉** ○ 중증장애인의 경우 보호자 또는 보호시설 종사자의 적절한 보호·감독을 통해 인간으로서의 존엄과 가치, 일반적 행동자유권과 자기 결정권을 내용으로 하는 행복추구권을 진정으로 향유할 수 있다. (경기도인권보호관결정 2018173호, 결정일 2019. 3. 11) ○ 개성의 자유로운 발현 (헌재 2003. 10. 30. 2002 헌마 518결정, 재인용 경기도 인권보호관결정문 2019-003) **〈노동권〉** ○시설종사자에게 정규근무시간을 초과하여 조기에 출근하도록 하거나 늦게 퇴근하도록 하는 경우 정규근무시간을 초과하는 근무시간이 유급근로시간임을 명시해야 한다. 시설종사자에게 의무가 없는 일을 강제하는 것은 행복추구권을 구성하는 일반적 행동자유권을 침해하는 것이다. (경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) **〈휴식권〉** ○ 연가를 2일 이상 연속으로 사용할 수 없도록 하거나 장기휴가가 포함된 월에는 연가를 사용할 수 없도록 한 규정, 월요일 등 특정 요일에 연가를 사용할 수 없도록 한 규정을 삭제하고 근로자가 희망하는 시기에 휴가를 부여해야 한다. 시설은 연가를 신청하는 각각의 시점에 이용인 돌봄 등의 사업운영

	에 지장이 있는지에 대한 판단이 필요한 것이지, 특정 시기의 연가를 시설운영에 지장을 초래할 것으로 판단하고 운영규정에 제한하는 것은 휴식권침해이다. (경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) 〈고용상의 차별〉 ○ 시설의 임원이 아닌 종사자의 결격사유로 "파산선고를 받은 사람"을 두는 것은 경제적 상황을 이유로 한 고용차별에 해당한다. 사회복지사업법은 임원의 결격사유로 '파산선고를 받고 복권받지 않은 사람'을 제한하고 있고 이는 종사자에 관한 규정은 아니다.(경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) ○ 채용응시서류로 채용과 직접적으로 관련이 없는 가족관계증명서를 제출하게 하는 것은 혼인 여부 및 가족 형태 상황을 이유로 한 고용영역에서의 차별행위에 해당하므로 관련 규정을 삭제하여야 한다. (경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) ○ 시설종사자의 자격을 특정 종교인으로 제한하는 것은 종교를 이유로 한 고용영역에서의 차별행위이므로 관련 규정을 삭제하여야 한다. ○ "노사문제로 인해 벌금형 이상의 처벌을 받은 경우" 직권면직의 사유로 둔 것은 전과를 이유로 한 고용영역에서의 차별행위에 해당하므로 관련 규정을 삭제하여야 한다.(경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) 〈표현의 자유〉 ○ 시설 내 집회·시외 등 단체 행동을 금지하거나 시설장의 허락을 받도록 한 규정은 표현의 자유를 침해하는 것이다.(경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) ○ 시설 내에서 문서, 전단 등의 유인물을 배포하고 게시하는 것을 금지하거나 허락을 받도록 한 규정은 표현의 자유를 침해하는 것이다. ○ 시설종사자의 '선동'행위에 대한 징계규정은 징계권자에 의한 임의적 해석 및 적용을 가능하게 하므로 시설종사자의 표현의 자유를 침해하는 규정이다. 〈양심의 자유〉 ○ 집회·시위 등의 집단행위 또는 선동행위를 보고도 제시하거나 알리지 않고 방임한 경우에 행위자 본인에 준하여 징계하도록 한 규정은 양심의 자유를 침해하는 규정이다. 다른 종사자의 행위에 대해 가담할 것인지, 제지할 것인지, 신고할 것인지 결정하는 것은 행위자 내심의 도덕 의지에 의한 가치판단과 결정, 즉 양심에 의해 이뤄지므로 이는 양심의 자유를 침해하는 것이다. 또한, 징계를 하도록 한 것도 양심의 자유를 침해하는 것이다.
보호책무	〈인권 보호 규정 마련〉 ○ 시설종사자의 인권 보호를 위한 관련 법률이 규정에 있음에도 불구하고 운영규정으로 제정되지 않으면 시설의 운영규정에 포함해야 한다.(경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25) 〈폭력으로부터 보호받을 권리〉 ○ 타인이 보는 상황에서의 욕설 등 언어폭력은 피해자에게 인격적인 모멸감을 주는 모욕적인 행위로 인격권을 침해한 행위이다.(경기도 인권보호관결정문 2019-003) 〈표현의 자유〉 ○ 시설종사자가 휴게시간 또는 근무 외 시간을 활용해 문서 등의 인쇄물을 다른 직원에게 배포할 것인

	지를 결정하는 것은 개인의 자율적인 판단의 영역으로 이를 제한하는 것은 일반적 행동자유권을 침해하는 것이다.(경기도 인권보호관결정문 2020. 5. 25) 〈사생활의 보호〉 ○ 직원의 휴대전화의 카톡을 열람, 카톡방을 사용한 행위는 사생활의 자유를 침해한 것이다.(경기도 인권보호관결정문 2019-003) ○ "천재지변 기타 재해 또는 업무상 부득이한 때의 비상 연락망을 유지하기 위하여 직원의 행선지 와 연락 등을 신고"하도록 한 규정은 사생활의 비밀과 자유를 침해한다. 개인이 업무시간 외에 활동에 대해서는 개인의 내밀한 사적 영역에 해당하는 정보이다. 일반적으로 업무상 부득이한 때 활용하는 비상연락망의 경우 부득이한 때에만 적용되어야 한다. (경기도 인권보호관 결정-시설종사자 인권 보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선권고, 2020. 5. 25)
실현책무	○ 생활재활교사는 증중장애인을 보호하고 지원하는 업무를 한다.(2019년 장애인 복지시설 사업안내 p 114, 보건복지부)

○ 경기도 인권센터의 권고문에는 사회복지시설의 인권책무를 구체적으로 기술하고 있음

- 결정례에 인권책무에 대한 포괄적인 정의 및 존중 · 보호 · 실현책무에 대한 구체적인 진술은 없고 단지 관련된 몇 개의 권리만 언급되고 있음
- 또한, 결정례는 법규가 아닌 결정문이라 그 적용 범위가 매우 협소하다고 할 수 있음
- 존중책무에 해당하는 진술로는 표현의 자유, 자유로운 휴가사용의 권리, 사생활의 자유 보장, 「근로기준법」 에 따른 근무시간(노동권) 보장, 혼인 여부, 가족 형태, 가족 상황, 경제 상황, 종교, 전과 등에 의한 고용상의 비차별에 관한 규정 등이 진술되어 있음
- 보호책무로는 표현의 자유가 침해되는 것으로부터 보호받을 권리, 집회·시위 및 유인물 배포·개시를 금지규정, 자의적 해석 · 적용이 가능한 규정으로 인한 표현의 자유 침해(선동행위)로부터 보호하기 위한 운영규정 개정에 대해 언급하고 있음
- 또한, 보호책무로 양심의 자유 침해로부터 보호와 집회 · 시위 등 집단행위와 선동행위를 방임한 경우 징계하는 규정 개선을 권고하고 있으며, 사생활의 비밀과 자유 침해로부터 보호하고, 휴가일 선택에 대한 자율성 훼손 등 선택의 자유가 침해되지 않고 보호되어야 한다는 내용에 대해 진술하고 있음
- 실현책무로는 성희롱 예방 및 구제에 관한 규정, 직장내 괴롭힘 예방과 구제에 관한 규정, 개인정보보호에 관한 규정을 제정하여 종사자의 인권 보호를 위한 조건 형성에 대해 언급하고 있음

□ 보건복지부 사회복지시설 관리안내를 통해 본 사회복지시설의 인권책무

○ 사회복지시설관리안내는 보건복지부 소고나 사회복지시설을 관리 감독하는 시·군·구 시설담당공무원의 업무편의를 위해 작성된 것임

- 이 지침은 지자체장이 사회복지시설 생활자 및 이용자의 복지 수준 향상과 종사자의 처우개선을 위해 노력해야 할 책임이 있음을 명시하고 있음. 본 관리안내에서 언급하고 있는 사회복지시설의 인권책무에 대해 분석하면 아래와 같음
- 「사회복지사업법」에서 분석과 동일한 내용에 대해서는 제외하고 분석함

〈표 Ⅱ-5〉 사회복지시설 관리안내(지침)로 본 사회복지시설 인권책무

구분	법적 근거
인권책무 진술	해당 사항 없음
존중책무	○ 이용자 인권 보호 등 최저기준 제시(38p) ○ 시설장과 종사자의 공개모집(41p) : ○ 시설종사자의 노동권 보호((45p): 4대 보험 가입 등 ○ 시설종사자의 고용상 차별로부터 보호
보호책무	○ 시설생활자에 대한 인권 보호 강화(35p)를 위한 인권침해 사실 진정권 설치, 사용에 대한 지원 ○ 사회복지시설의 안전관리(115p) 사회복지시설은 시설 자체 안전관리 계획 수립, 시설 자체 안전점검 실시 및 실시결과 보고, 비상대비 모의훈련 시행, 비상연락망 구축, 시설 자체 응급조치 및 사후복구체계 구축, 소방훈련 및 교육 실시 및 관계 법령 준수
실현책무	○ 시설운영의 투명성 강화로 사회복지시설 종사자 인건비 조금 지급 연령 상한 기준 제시 ○ 시설운영비 지출원칙 제시

○ 보건복지부 사회복지시설 관리안내(지침)에는 사회복지시설의 인권책무가 구체적으로 기술되어 있지 않으며 일부 권리만 규정하고 있음

- 사회복지시설의 인권책무에 대한 포괄적인 정의가 없으며, 각 책무에 따른 구체적 진술이 없음
- 존중책무에는 이용자 인권 보호에 대한 최저기준을 제시하고 있지만, 종사자, 자원봉사자, 후원자 등에 관한 내용은 없음
- 존중책무로 노동권과 관련하여 시설장과 종사자의 공개모집과 노동자 보호를 위한 4대 보험 가입, 고용상의 차별로부터 보호에 대한 일부만 언급되어 있음
- 보호책무로는 시설생활자에 대한 인권 보호 강화(35p)를 위한 인권침해 사실 진정권 설치, 사용에 대한 지원, 사회복지시설의 안전 관련 시스템 구축 및 교육 등에

대해 언급하고 있지만 다양한 인권침해로부터 예방하고 보호하려는 구제조치에 관한 내용이 없음

- 실현책무로는 시설운영의 투명성 강화로 사회복지시설 종사자 인건비 조금 지급 연령 상한 기준을 제시하고 있고, 시설운영비 지출원칙을 제시하는 정도임. 사회복지시설이 이용자와 종사자를 포함하여 모든 이해관계자의 인권 존중을 위한 노력으로 인권교육, 인권의식 향상을 위한 홍보 등을 위한 책무에 관한 내용이 전무함

4. 시사점

○ 국제 인권규범과 사회복지시설 운영 관련 국내법규에는 사회복지시설의 인권책무에 대한 포괄적인 이해가 부족한 것으로 나타남

○ 사회복지시설은 국가의 인권책무를 위임받아 이행하는 곳으로 국제 인권 규범에 근거한 국가의 인권책무는 곧 사회복지시설의 인권책무라 할 수 있음

○ 사회복지시설의 인권책무에 따라 본 연구에서 진행되는 현장 실무자들 대상의 인터뷰 질문을 도출한 결과를 정리하면 다음 〈표 Ⅱ-6〉과 같음

○ 아래 표는 국가의 인권책무가 불이행됨으로 인해 영향을 받을 수 있으므로 사회복지시설의 인권책무 이행이 가능한 조건형성에 대한 항목을 추가함

〈표 Ⅱ-6〉 사회복지시설 인권책무와 인터뷰 질문

구분	기본개념	사회복지시설의 인권책무			질문
		이용자	종사자	자원봉사자	
존중 책임	– 인권의 향유를 직·간접적으로 방해(침해)하지 않는다는 것 – 인권을 침해하지 않는 관행적, 정책적, 법률적 조치를 금지하는 것	– 이용자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것	– 사회복지종사자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것 • 노동권보장을 위한 법 준수	– 사회복지종사자의 인권을 직·간접적으로 침해하지 않는 것 • 사회복지시설종사자 참여권 보장 : 정보제공, 의견표명의 기회마련 등	– 사회복지시설이 스스로 이용자, 직원, 자원봉사자 등 다양한 이해관계자들의 인권을 보호하기 위해 또는 침해하지 않기 위해 어떤 노력을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
보호 책임	– 제3자(개인 및 조직 등)가 인권의 향유를 침해하는 것을 막기 위한 예방적 조처를 취하는 것 – 차별로부터 보호, 참여/교육/의료 등 기타 서비스에 대한 접근으로부터 배제되지 않도록 하는 것	– 제3자로부터 침해되지 않도록 보호하는 것 • 사회복지노동자에 의한 인권침해 • 자원봉사자 등 제3자에 의한 인권침해로부터 보호 • 인권침해로부터 보호하는 구제조치(불만 제기)			– 사회복지시설이 제3자(사람, 조직 등)에 의한 인권침해를 보호하기 위해 떤 노력을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
실현 책임	– 완전한 권리실현을 위해 법적, 행정적, 재정적, 사법적 조치, 권리증진을 위한 조치를 능동적으로 취하고, 권리실현의 위해 필요한 지원 또는 서비스를 직접적으로 제공하는 것 – 사회적 인식개선, 인권교육실시, 필요한 제반 제도나 서비스 제공	– 이용자의 인권실현을 위한 적극적 조치 • 참여권 보장 : 정보제공, 의견표명의 기회마련 등 (예: 간담회, 주민대표의 운영위원회 참여 등) • 인권기반 사회복지실천 • 인권 영향평가실시: 인권침해가 발생하는 환경(서비스, 조직운영포함)에 대한 분석과 대안 마련 • 유니버설 디자인을 적용한 환경구성을 위한 노력 • 이용자의 인권역량 강화를 위한 노력 • 참여구조 확보: 이용자의 의견을 반영한 조직/사업운영 • 불만 제기 시스템 • 지역주민들의 인식개선을 위한 노력			– 사회복지시설이 인권실현을 위해 적극적인 조치(인권교육, 지역 인식증진 활동, 참여구조 마련 등)는 무엇을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
인권책무 실현을 위한 조건형성	– 사회복지시설의 인권책무를 위한 조건형성	– 정책과 연결될 수 있도록 협치 구조를 만들고 모니터링 – 인권의 가치에 기반한 사회복지시설 평가제도 마련 – 정부(지자체) 관계자의 인권역량 강화를 위한 문제제기 등의 노력 – 정부의 지침이 인권적인 기준이 되도록 현장의 의견 제시			– 사회복지시설이 인권책무를 수행하는 데 필요한 지원은 무엇인가?

Ⅲ 사회복지시설 인권책무 질적 조사분석

1. 질적 조사 개요

□ 사회복지시설 종사자와 시설장 대상으로 인터뷰 실시

○ 3년 이상 사회복지시설에 근무한 경험이 있는 시설장과 종사자를 대상으로 함

○ 면접 대상자는 SNS 홍보, 사회복지관련 단체 등을 통해 추천을 받았음

○ 지역과 시설유형(생활시설, 이용시설 등), 시설장 및 종사자 여부를 고려하여 면접 대상자 선정

□ 인터뷰 방법 및 시기, 소요시간

○ 인터뷰 방법 : 코로나 19 상황이어서 모두 화상면접(ZOOM)으로 진행

○ 수행시기 : 2020년 8월 27일~9월 14일

○ 소요시간 : 1시간 30분~2시간

□ 인터뷰 대상자

○ 지역 : 평택, 의정부, 고양, 포천, 안성, 광명, 안양, 시흥, 양평, 성남, 김포, 수원, 용인 등

○ 인원 : 총 15명 면접(시설장 7명, 종사자 8명)

- 여 8명, 남 7명, 사회복지 근무경력 평균 17.7년(최저 5년, 최고 25년)
- 경기도 시설 근무경력 평균 9년(최저 2년, 최고 18년)

- 현 직장 근무 경력 평균 4.9년(최저 2년, 최고 18년)

〈표 Ⅲ-1〉 개별면접 대상 시설영역

구분	시설영역
이용시설	종합사회복지관(2), 가정폭력상담소(1), 장애인복지관(1), 노인복지관(1), 시니어클럽(1), 아동보호전문기관(1), 다문화건강가족지원센터(1), 발달장애인지원센터(1)
생활시설	아동양육시설(1), 노숙인시설(1), 정신장애인시설(1), 청소년쉼터(1), 장애인 거주시설(1), 노인 요양원(1)

□ 인터뷰 질문내용

- 참여자에게 본 연구의 개요를 설명하고 면접 동의 후 반구조화된 면접조사 진행
- 인권책무에 관한 문헌분석을 기반으로 면접질문 내용을 도출하였음
- 도출된 주요면접 질문내용은 다음 〈표 Ⅲ-2〉와 같음

〈표 Ⅲ-2〉 면접질문내용

구분	질문내용
인권친화적 사회복지시설 운영	• 인권친화적 사회복지시설은 무엇이라고 생각하는가? 그렇게 운영되고 있는가? • 사회복지시설이 인권친화적으로 운영되지 못하는 이유는 무엇인가?
인권책무 : 존중	• 사회복지시설이 스스로 이용자, 직원, 자원봉사자 등 다양한 이해관계자들의 인권을 보호하기 위해 또는 침해하지 않기 위해 어떤 노력을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
인권책무 : 보호	• 사회복지시설이 제3자(사람, 조직 등)에 의한 인권침해를 보호하기 위해 어떤 노력을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
인권책무 : 실현	• 사회복지시설이 인권실현을 위해 적극적인 조치(인권교육, 지역인식증진활동, 참여구조 마련 등)는 무엇을 하고 있는가? 하고 있지 않다면 이유는 무엇인가?
대안	• 사회복지시설이 인권책무를 수행하기 위해 필요한 지원은 무엇인가?

□ 질적 조사 분석방법

○ 수집된 자료는 주제별 분석법(thematic analysis)을 활용하여 분석함

- 이 방법은 일련의 텍스트를 특정한 용어나 이름으로 범주화시킴으로써 특정 텍스트 내용이 갖는 의미를 함축적으로 표현해줄 수 있는 수단이 됨(Miles and Hubeman, 1994; 이용숙 외, 2008 재인용)

2. 질적 조사 분석

인권친화적 사회복지시설 운영을 알아보기 위해 진행한 개별심층 면접내용 기술은 참여자들의 신원보호를 위해 근무시설 유형, 나이, 성별 등의 개별 인적사항을 표로 제시하지 않고 명칭을 참여자로 통일하였음

□ 인권친화적 사회복지시설 운영

○ 인권친화적 사회복지시설 운영의 개념에 대한 분석내용은 다음과 같음

- 참여자들의 자력화를 위한 구조를 만드는 것, 모든 과정에 인권기반 접근을 하는 것, 이용자와 직원이 존중받는 것 등으로 생각하고 있었음
- 한편, 인권친화적 운영 및 인권경영이라는 용어가 생소하거나 적절하지 않다고 생각하는 참여자도 있었음

"기관을 이용하는 누구나가 부담 없이 인간다운 대접을 받으면서 그 시설을 이용할 수 있으면 일하는 사람도 그렇고 이용하는 사람도 그렇고 그러면 인권경영을 하고 있는 곳이 되지 않을까라는 생각이 듭니다." *참여자 G*

"일단은 사회복지실천의 방향과 관점이 인권적 관점에서 이루어지는 것, (...) 그리고 시설의 물리적인 환경이 인권친화적이어야 할 것 같아요. 이런 부분도 중요할 것 같고 사회복지실천이 인권적 관점에서 이루질수 있도록 제반 여건이 마련되는 것. 이용자의 인권과 사회복지사의 인권이 대립되는 관점이 아니라, 그곳에서 일하는, 그곳을 이용하는 사람들이 동시에 차별이나 격차 없이 이용할 수 있는 제반 여건을 만드는 것. 그래서 이용자 입장에서는 서비스 접근이나 이용에 있어서 차별이 없고, 격차를 느끼지 않는 그런 것이 되어야 할 것 같고. 사회복지사는 채용이라든지 근무 환경에 있어서 본인이 차별 받고 있지 않다라고 느끼는 그런 것들이 동시에 받쳐줄 수 있는 것들이라고 생각해요." *참여자 I*

"사회복지시설의 인권친화적 운영이라는 것은 말에 어패가 있다고 생각을 했었어요. 사회복지라는 것 자체가 인권을 침해당하거나 인권에 유린당한, 인권의 사각지대에 있는 사람들을 보호하고 옹호하는 역할이 사회복지인데 그런 사회복지 시설에서 인권친화적 운영을 당연히 해야 되는데, 그것을 다시 사회복지 시설에게 "인권친화적 운영을 하고 있냐?", "인권경영을 하고 있냐?"라고 묻는 것이 저는 어패가 있다고 생각해요" *참여자 A*

○ 인권친화적 운영이 어려운 이유에 대해서는 크게 세 가지 부분으로 나누어서 대답하였음. 즉 인권 인식 및 성찰 부족, 평가와 과업중심의 운영구조, 정부와 지자체가 책무를 이행하고 있지 않아서임

"우리가 학부 때부터, 학부 나와서 현장에서 처음 발을 디딜 때부터 사회복지계 전체를 바라보는 눈을 갖게 해 주는 게 아니라 내 업무, 평가를 잘 받는 방법, 내가 좋은 실적을 내는 방법, 내 기관이 잘 되는 방법. 이런 거 밖에 수퍼비전을 못 받다 보니까 사회복지계 전체를 바라보고 우리가 사회복지계 전체에 장애인 인권 심의됐다거나 무슨 인권 심의됐다거나 하는 전체적인 눈을 바라보는, 아우르는 시각이 전혀 없는 거예요. 없으니까 기관장도 없고, 직원들도 없으니 그런 사회복지계 전체 이슈에 대해서 관심을 안 갖는 거죠." *참여자 M*

"보통 사회복지기관들이 정부에 위탁을 많이 받잖아요. 위탁기관이다 보니까 시스템이라는 게 있죠. 정부의 시스템에 의해 운영이 되고, 초반에 말씀드렸다시피 예산부터 평가까지 모든 것들이 한정적인 틀에 맞춰져 있는 거죠. 다양성과 기관의 특이성, 대상자들의 다름 이런 것들을 인정하지 않기 때문에 모든 것들이 좀 약하게.. 전문성을 강조하기 보다는 그냥 그 틀에 맞춰서 움직이는 걸 요구하다보니까..." *참여자 B*

"지자체가 일단 노력을 해 줘야 되고 특히나 관할 지도점검기관인 보건소나 시청에서 노력을 해 줬으면 좋겠는데 실제로 제가 다른 지역을 돌아봐도 사실은 다 떠넘기기 식이에요. "이건 우리 문제가 아니라 경기도 시설이에요. 저희랑은 상관 없어요"라고 얘기한다거나 "그 시설이 알아서 잘 할꺼에요"라고 하죠. 본인이 조금 더 책임지고 막아 주는게 아니라 보건소에 있는 직원들이나 공무원들도 그 지역에 있는 하나의 주민인거에요. 쉽게 얘기하면. 복지시설 편에서 얘기를 하는게 아니라 그들 편에서 얘기를 하는 거죠." *참여자 D*

□ 인권책무 : 존중

○ 인권책무 중 존중은 사회복지시설이 스스로 차별 및 인권침해를 하지 않는 것으로, 이를 이용자, 직원, 자원봉사자 등 이해관계자 부분으로 나누어 분석함

- 이용자 관련 존중 부분은 이용자의 참여를 기반으로 하여 이를 반영하고 있는 경우들이 많았고, 이용자의 참여로 시설의 정책과 지자체의 지원도 바뀐 시설도 있었음
- 직원 관련 존중 부분은 이미 시설평가에 직원 인권 관련 부분이 포함되어 있어 직

원들의 인권보장도 노력하고 있는 곳이 많았으며, 특히 노동권 보장에 힘쓰고 있었음

- 대표적인 이해관계자인 자원봉사자와 관련해서는 자원봉사자들의 업무에 대한 교육은 하고 있으나, 적극적으로 자원봉사자의 인권을 보장하기 위한 내용은 이루어지지 않고 있었음. 이는 자원봉사자는 자원봉사센터가 담당하기에 사회복지시설의 일이 아니라 생각해서 임

"하나하나가 '이용자들의 인권을 우리가 생각한다' 라는 관점으로 다가가고 있거든요. (...) 조금 조금 이용자들이 부딪힐 수 있는 곳, 보기 어려울 수 있는 곳... 이용자들의 눈으로 바라보려고 많이 시도를 하고 그게 어려울 때는 이용자들의 목소리를 듣는 거죠. 그렇게 하고 있어요. " *참여자 O*

"예전에는 이용자 인권보장 업무지침은 있는데 사실 직원에 대한 업무지침은 별도로 있지 않고, 시설의 경영계획서 안에 있는 정도였어요. 이번에는 직원 인권에 대한 부분들도 아예 명시를 해서 규정 지침화 했고요, 저희 기관 같은 경우는 직원 노사협의회가 있어요. 여기에서 직원들의 의견이나 본인들의 인권에 대한 부분들을 의견을 계속적으로 표출하고 그것을 수렴할 수 있는 체계들이 마련되어 있어요." *참여자 H*

"자원봉사이기 때문에 보호한다라는 차원에서 뭘 생각해 본적이 없어서... 이런 것도 필요하겠다라는 생각이 지금 드네요. 저희가 일단 최대한 심적으로, 태도적으로는 대우를 해 드리기는 하는데 자원봉사활동에 대한 것은 자원봉사센터에서 다 기록해서 공급해 드리고 하긴 하는데 특별히 이것을 규정으로 할 생각은 못 했던 것 같아요." *참여자 C*

○ 시설이 인권 존중책무를 수행하지 못하는 이유는 관련된 규정이나 지원이 없고, 시설에서 기존의 잘못된 운영방식을 답습하고 있으며, 이용자 우선으로 일이 이루어지고 있어 직원들에 대해서는 생각하지 못하기 때문임

"매뉴얼은 '단순 업무나 단순 노동을 시켜라'라고 하는데 사실 사회복무요원들은 단순 노동이나 이런 것조차도 뭔가 신체적으로 어렵기 때문에 온 친구들이잖아요. 그런 걸 시키기에도 힘들고, 또 어떤 업무를 시켰을 때 이것조차도 '사회복무요원의 인권 침해다' 이렇게 얘기를 할 경우에는 그거에 대한 업무도 시킬 수 없고... 이런 상황이다 보니까 그냥 그럴 바에는 우리

내부적으로 해결하자 이런 분위기가 많죠. '기관에서 알아서 해라' 하지만 뭐는 하지 말고, 뭐는 하지 말고 이렇게 나오니까 그러면 기관에서는 뭘 해도 되는지에 대한 기준도 모르겠고..."

참여자 O

"'그래, 이 정도는 괜찮아! 과거에도 해 왔고, 이걸 했다고 몸에 드러나는 것도 없고, 이용자가 뭐라고 표현하는 것도 없으니까 이 정도는 괜찮아' 라는 인식.(...) 시설장이 사적인 관계에 따라서 직원들 처리하는 게 달라요. 그걸 보면서 직원들이 신뢰를 못 해요.."

참여자 N

"제도적 장치요? 그런 건 없어요. 폭력적인 이용자들은 결국 112 신고할 수 밖에 없어요. 그러면 가까운 지구대에서 가장 빨리 출동하는 방법밖에 없고, 저희가 대처할 수 있는 것은 가스총 하나 밖에 없는데 그것도 평소에 쓰지는 않아요. 가스총을 함부로 썼을 경우에는 과잉대응으로 처벌 받을 수도 있어서..."

참여자 C

□ 인권책무 : 보호

○ 인권책무 중 보호는 제3자(사람, 조직등)의 인권침해로부터 시설의 이용자, 직원 등을 보호하고 침해되었을 경우 회복을 위한 지원을 해주는 것임. 이에 대한 분석은 다음과 같음

- 시설의 보호 책무에 있어서 시설의 공식적인 절차가 아니라 개별적으로 담당자가 해결하는 경우가 많았으며, 일부 시설만 시설차원에서 공식적인 제도를 마련하고 있었음
- 시설 내부 구제제도는 작동하는 시설이 있는 반면 작동하지 않는 시설들도 있었음

"찾아가서 무릎 꿇고 사죄한 적도 있어요. 무릎 꿇고 사죄하라고 해서 저희 사례담당자하고 저희 팀장님 둘이 가서 싹싹 빈 적도 있어요. 그거 안하면 용서 안 해 주신다고 해서. (...) 게시판에 글을 올리거나 이런 것들은. 그런것들은 민원 그대로 응대하고, 사죄하거나, 내리거나 하는 경우도 있고요. 개인적으로 오는 것들은 계속 사죄하고 이렇게 해결 해 왔죠."

참여자 F

"정부시행 지침을 디테일 하게 만들어 주는 작업을 했어요. 사회복지 시설을 관리하는 지침을 비롯해서 00시설 유형에 대해 내려오는 지침이 현재 법 규정에 근거해서 디테일 하게 나와야 되는데 그런 작업들을 사실 정부에서 안 하죠." *참여자 M*

"분기별 1회 고충처리위원회나 이런 활동들을 통해서 인권에 대한 부분을 직원들의 의견을 수렴하는 과정들로 되어 있어요. 고충처리위원회랑 노사협의회가 있고요, 여기에서는 직원들이 혹시 직원 간에, 직원과 이용자 간에 발생할 수 있는 인권침해 사례들에 대해서 본인들이 겪었던 것들에 대해서 의견을 개진하고요 그런 사항에 대해서 기관 안에서 처리 절차들이 마련되어 있어요." *참여자 H*

"공식적으로 구제제도나 내용은 없긴 해요. 국가인권위원회에 우리가 제소하면 조사 나오면 조사하는 데로 설명을 하기도 하고요 공식적으로 예방을 하거나 방어해주는 시스템은 현재는 없어요." *참여자 D*

○ 시설이 보호 책무를 수행하지 못하는 이유에 대한 분석내용은 다음과 같음

- 참여자들은 보조금을 받고 있는 상황에서 중앙 및 지자체의 요구를 거절하기 어렵다는 점, 권력 있는 다양한 이해관계가 얽혀있다는 점, 불신과 권력의 영향으로 내부 구제제도 작동이 어렵다고 하였음

"사실 지자체에서 요구하는 것들은 제가 방어하기는 어려워요. 저희가 위탁시설이기도 하고 도의 결정에 따라 저희는 퇴직하거나 시설을 문 닫을 수 있기 때문에 지자체가 요구하면 그 요구를 웬만하면, 부당하지 않는다면 야근을 하더라도 꼭 들어야하는 부분이 반드시 있고요." *참여자 D*

"지역의 특수성이긴 하겠지만 봉사 하시는 분들도 지역에 한 가닥 하시는 분들이어서... 기관이 맘에 안 들면 기관장한테 얘기하면 되니까. '저 직원이 나한테 말을 함부로 하네' 하면 바로 기관장한테 얘기해요. 그러면 그 일하는 직원은 너무 일하기 싫죠." *참여자 G*

"고충처리위원회라는 그 기구를 어쨌든 신뢰하고 의견을 내라고는 하지만 노동자의 입장으로써는 아무리 그 기구를 믿는다는 전제가 있어도 어느 정도 그걸 솔직하게 그 기관한테 안건을 제안하거나 할 때 익명을 보장하지 않는다면 주저하는 건 분명히 있을 거라는 생각을 하거

든요. 그런 부분에서 그런 기관들은 아마 원활하게 운영되기 힘들지 않을까라는 생각을 하긴 하거든요." *참여자 O*

□ 인권책무 : 실현

○ 시설의 인권 실현 책무는 인권을 실현하기 위해 인식증진 및 필요한 제도를 제공하는 것임. 이에 대한 분석내용은 다음과 같음

- 실현책무와 관련된 활동은 인권교육, 참여구조(이용자, 직원등), 인식증진 및 정책 제안 활동 등으로 이루어지고 있었음

"막상 의무교육을 가면은 굉장히 당연한 부분을 갖다가 얘기를 하지만 저희 같은 경우는 사회복지시설에서 많은 클라이언트들과 마찰이 생길 때마다 인권이 우선이냐 안전이 우선이야 하는 갈등을 겪고 있었거든요." *참여자 B*

"사회복지시설이 평가나 지도점검을 매년 받고 있어요. 거기 보면 인권관련 항목이 예전에 비해서 굉장히 강조되고 있어요. 그래서 "시설에 권익옹호체계가 마련되어 있나?", "인권교육을 의무적으로 하고 있나?" 이런 것들을 계속적으로 점검을 하고 있는거죠. 그것 때문에 시설에서는 프로그램을 진행하기도 하고요." *참여자 H*

"처음에 직원들은 귀찮아했어요. 그래서 일단은, '갈등이 생기는 걸 감추면 나중에 더 크게 불만 터지니 우리가 처음부터 통로를 열어두자. 그러면 결국은 업무가 편해지고 담당자가 편해진다' 라고 (직원들을) 설득을 한 거죠.(...) 민원이 거의 없어요. 수요처나 이용자들이 작년에 비해서 민원이 거의 없어요. 민원이 생기기 전에 소통이 되니까. 신뢰가 생기는거에요." *참여자 M*

"정해진 회의들은 있어요. 부서회의는 일주일에 한번 정도 있고요. 회원들만 모여서 하는 행복회의가 한 달에 한 번 있고, 회원과 직원이 다 같이 모여서 하는 자치회의가 한 달에 한 번씩 있고요 개별적 상담에서 나오는 결과물도 그때그때 반영을 하고요." *참여자 D*

"지자체의 지원으로 저희 같은 경우에는 대학생이랑 장애를 가진 이용자들을 서포터즈로 구성해서 지자체에서 이용자들이 갈 만한 공공장소나 문화재, 카페, 음식점 같은 곳들을 모니터링을 했어요. 그래서 이분들이 실질적으로 이용 가능한지에 대한 부분들을 책자를 만들어서 발간을 했어요." *참여자 H*

○ 시설의 인권 실현 책무 수행이 어려운 이유는 다음과 같음

- 개별교육이 인권교육을 설계하고 강사 섭외하기 어려우며, 이용자들의 인권역량을 강화하는 자력화하는 과정이 힘들며, 운영위원회 구성에 시설장 및 지자체의 일방적 결정 등으로 형식적으로 운영되고 있기 때문임
- 또한 직원들의 참여를 위해서는 훈련과 시간이 필요한 것으로 나타남. 한편 지역의 인권증진을 위한 사업은 사업수행 의무 사업이 아니어서 실시하기 어려운 점이 있는 것으로 나타남

"인권교육 짜기 굉장히 어려워요. 그리고 강사님들마다 짜 오시는 게 천차만별이다 보니까... 강사님을 초빙하는 과정에서도 강의안을 미리 받아보기는 하지만 그 강사님의 실제 강의가 어떤지 모르잖아요. 그러다보니까 강사 섭외를 해도 강의의 질이 떨어지면 그게 결국에는 교육 담당자가 뭔가 강사초빙을 잘 못 한 것 같고... 이렇게 연결이 되거든요. 그리고 어쩌다가 운이 좋아서 강의의 질이 높으면 그건 또 잘 초빙을 한 거고... 이렇게 되니 강사의 질이 높은지 낮은지 저희는 판단을 할 수 없거든요." *참여자 O*

"이용자들이 '나는 아무것도 못해요', '나는 잘하는 거 아무것도 없어요' 이래요. 무기력해져 있고 아무것도 못하겠다고 하는 회원에게 '그래도 뭔가 하나 할 수 있는 게 있지 않을까?' 라고 계속 찾아주고 물어주고 이야기해서 알아볼 수 있도록 해주는 노력들이 직원들이 가장 힘들어하는 문제 중 하나이고, 이용자들 역시도 '아무것도 못 하는 나에게 자꾸 뭘 하라그래~' 이런 부분들. 나는 쉬고 싶고 아무것도 안 하고 싶은데 하라고 하니까 그로 인해 받는 스트레스도 회원들도 호소하기도 해요." *참여자 D*

"운영위원회에 독립적인 외부 인사 없어요. 기관장님과 관계가 있는 사람들, 기관장님과 친분이 있는 사람들. 이런 분들을 (운영위원으로) 모집하잖아요." *참여자 N*

"1명씩 대표로 나와서 같이 회의해서 어디로 갈 것인지, 무엇을 할 것인지, 역할을 어떻게 할 것인지를 정해요. (...)그런 것들은 저희는 익숙해요. 처음에는 되게 어려웠던 것 같아 '저 안 갈래요, 일만 할래요' 라고 했는데 이것도 연습이라는 생각이 들어서 5~6년쯤 일하고 나면 이것도 훈련이 되더라고요. 그래서 대표성을 띠고 나갔을 때 발언 할 수도 있고 자기 자신의 의견을 가지고 법인 전체의 프로그램을 만들 수도 있고... 이런 것들이 훈련되어지는 것 같아요." *참여자 C*

"시간을 물어 보신다면 시간은 당연히 없고요, 00 인권과 관련된 사업을 아무래도 갖고 있다 보니까...그런 사업 없이 자발적으로 참여하는 건 분명히 어려울 것 같긴 한데... ."

참여자 O

□ 인권책무 이행을 위해 필요한 부분

○ 경기도의 지원이 필요한 부분은 다음과 같이 분석됨

- 필요로 하는 것으로는 인력과 예산 지원, 현재 상황 점검 및 컨설팅 지원, 정책적 지원(매뉴얼 제작, 평가제도 보완 등), 치료 지원, 외부 구제제도 마련, 인권교육 지원 등임

"인력보강이 첫 번째로 가장 중요하다고 생각을 하고요, 그 시간만큼 직원들이 쉴 수 있는 시간이 보장이 되어야 하는 그런 측면들, 그리고 열심히 일한 만큼의 대가나 내용들, (...) 직원들이 열심히 일을 더 하고 싶은데 시간외 근무를 하는데 그게 보장이 안 되고... 이런 것들이 결국에는 열정을 가지고 일을 시작했지만 열정만큼의 내가 보상을 받지 못하다보니(환경적으로나, 근무환경 속에서나 여러 가지 상황에서) 쉽게 직원들이 번아웃 되거나 힘들어지는 경우도 생길 수밖에 없지 않나 생각이 들어요." *참여자 D*

"행정부분에 있어서는 기초지자체별로 맡기는 것도 좋지만 기초지자체가 시설과 결탁되어 있다보니 도 단위에서 내려와서 관여를 해 주는 것도 나쁘지 않을 것 같습니다. (...) 시설 회계도 좋지만 운영, 서비스...전체적인 면에서 구체적으로 봤으면 좋겠다라는 의견이 있습니다. 회계라 아니라 이용자분들이 서비스, 시설운영, 노사, 노무 등 이런 부분에 있어서, 모든 영역에 대해 전문적으로 봤으면 좋겠다라는 게 있고요." *참여자 J*

"조례나 법적으로, 제도적으로 지원받을 수 있으면 좋을 것 같아요. 트라우마 같은 경우는 교육이라기 보다는 치료 차원에서 들어가야 해요. 그리고 트라우마를 인지하지 못할 수 있기 때문에 이런 업무를 하고 있는 사람은 매년 치료를 받거나, 상담 프로그램에 참여하는 등의 회복을 위한 정기적인 점검이나 정기적으로 에너지를 강화시킬 수 있는 그런 제도가 있으면 좋을 것 같아요." *참여자 C*

"내부에서 처리되는 수준의 고충처리 안건 그 이상의 것이 발생하게 되면 사실 내부에서 그걸 해결 하는 건 절대 불가라고 생각을 하고요, 외부에서 그걸 지원해 주는 기구가 있다면 안전이 보장 된다는 전제하에 그걸 종사자들이 이용 할 수 있다면...보호가 정말 완벽하게 된다는 전제하에 그런 기구가 있다면 활용할 수 있지 않을까 싶은데..." *참여자 O*

"경기도 차원에서 하면 더 좋죠. 왜냐하면 경기도는 너무 넓다 보니까 동서남북의 분위기도 너무 다르고, 지자체마다 또 다른 리더들이 있잖아요. 그들의 색깔도 너무 강하거든요. 그러다보니 잣대가 너무 달라요. 중심에 서 있는 것도 다르고. 할 수 있다면, 그게 가능하다면 강하게 인권교육에 대한 필요성이라든지 이런 부분이 하달이 되고 그것에 준하지 않으면 진짜 원스트라이크 되어 버리는 상황이 있다 하더라도. 그렇게 할 수 있는 환경이 되면 좋겠어요."

참여자 G

"정부차원이든 국가차원에서라도 계속 의무교육 인권교육 이런 것도 좋지만. 국민들 상대로 공익광고를 계속해서 스스로의 어떤 권리도 중요하지만 의무, 책임 이런 공동 사회적인 구성원으로 같이 가야될 부분 이런 부분에 대한 국민의식들을 높여야 한다는 생각이 좀 많이 들어요."

참여자 B

○ 시설 및 개인의 노력이 필요한 부분은 다음과 같이 분석됨

- 시설은 다양한 이해관계자가 참여할 수 있는 구조를 만드는 것과 투명한 인사와 공정하게 일을 배분하는 것, 지자체 대응 정책 제안 시스템을 만드는 것이 필요하다고 하였음
- 한편으로는 인권적 운영과 실천에 대한 개인적인 성찰이 필요하며, 권리를 인권으로 착각하여 대립적으로 생각하는 문제가 있기에 공동체에 대한 의무도 같이 생각할 수 있어야 한다고 하였음

"대표하는 사람들의 인식이 바뀌어야 되지 않을까? 조직이라는 것이 꼭 위계로 이루어지는 것이 아니라는 인식의 전환이 제일 먼저 되어야 하고, 운영에 직원들을 많이 참여시키는 것이 중요한 것 같아요. 회의나 행사에 지시하는 것이 아니라 같이 공유하고 같이 할 수 있는 장을 많이 마련하는 것. 이게 처음에는 저도 힘들었는데 훈련이 되더라고요."

참여자 C

"열심히 하고 뭔가 잘 하는 직원이 있으면 아무리 비영리기관이긴 하지만 그에 대한 성과나 이런 게 주어져야 하는데 사실 비영리기관이기 때문에 적절한 보상 제도가 갖춰져 있기가 힘들잖아요. 그럼에도 불구하고 잘 하고 성과를 보이니까 그런 직원한테 오히려 업무가 과중되는... 알 것 같으면서도 왜 그런지 모르겠는... 일을 못 하고 그런 것에 대해서 사실 영리기관이나 이런 데처럼 사람을 내 칠 순 없지만 그거에 대해서 보상이 있다면 처벌이 있듯이 무언가 바로 잡고 가는 게 있어야 되는데, 사실 잘 못 하는 사람보다는 잘 하는 사람을 채찍질 한다는 느낌이 더 강하게 들죠."

참여자 O

"저도 명확하게 인권과 권리가 이렇다라고 개념 정리가 잘 안 되지만, 권리를 인권으로 착각하는... 그래서 뭔가 부당하게 취급 받고 있는 것은 개선되어야 되고 그렇치 않으면 바보같은 느낌이 드는 그런 경향으로 만들어 가고 있는 것들이 없지 않아 있는 것 같아요. 타인과 공동체에 대한 성찰을 기반으로 해야 한다고 생각한거든요. 인권이라고 하는게. 그게 좀 빠져 있는..." *참여자 I*

□ 질적 분석결과 요약

○ 질적 분석에서 추출된 주요 개념들과 내용들을 요약해서 정리하면 다음 〈표 Ⅲ-3〉과 같음

〈표 Ⅲ-3〉 질적 분석에 따른 주요 개념과 내용 요약

구분	개념	내용
인권친화적 사회복지 시설	인권친화적 사회복지설의 개념	- 자력화를 위한 구조를 만드는 것 당사자 중심 운영, 이용자의 자력화를 지원, 종사자들이 시설운영에 참가
		- 모든 부분에 인권기반 접근을 함 실천과 관점이 인권적 관점으로 이루어짐, 물리적 환경 포함, 이용자와 직원에 대한 차별이 없음, 이용자와 직원이 모두 존중받음
		- 인권친화적이란 용어가 생소함 사회복지시설은 이미 인권을 기반으로 함, 인권친화적이란 용어는 어폐가 있음
	인권친화적 사회복지시설 운영이 어려운 이유	- 개별사안에 치중하도록 인력이 양성됨 개별사안에 치중하도록 인력 양성, 교육받지 못해 성찰 부족, 정서적 친밀감을 중요시하는 분위기, 기존 불평등과 권력구조 유지
		- 평가와 과업중심의 운영구조 평가 및 성과제도가 인권과 맞지 않음. 정부보조금에 시설 생존 의존으로 관의 영향을 받음
		- 정부와 지자체의 책무 불이행 인권책무를 시설과 개인에게 강요함, 정부가 인권적 운영에 대한 기준제시 부족, 예산과 인력 부족의 문제를 개별 시설과 직원에게 떠넘김
인권책무 : 존중	이용자	이용자들의 의견을 듣고 반영하고 있음, 이용자의 눈으로 보려고 노력함, 이용자들의 참여로 시설정책과 지자체 지원이 바뀜, 법인 관련 이용자는 특별하게 우대하여 차별 발생하는 문제도 있음
	직원	평가지표에 포함되어 있어 이용자뿐만 아니라 직원 인권보장도 노력하고 있음, 직원 노동권 보장을 잘 하고 있음, 시설장 고용보험 가입됨, 정부 정책 이전부터 노동자 보호에 대한 부분을 지원함, 트라우마를 겪은 경우 휴가를 주는 매뉴얼 만듬, 공정한 일의 배분이 어려움, 시설장의 노동환경이 열악하다는 문제가 있음
	자원봉사자 등 이해관계자	자원봉사자 교육은 업무에 대한 것 중심, 자원봉사자는 자원봉사센터에서 관리하기 때문에 우리가 해야 할 일이라고 생각하지 않음

구분	개념	내용
인권책무 (존중)를 수행하기 어려운 이유	관련 규정이나 지원 없음	서비스의 일률적 제공이 이용자들에 대한 개별화를 어렵게 함, 효과성이 떨어지는 예산의 문제, 규정없이 알아서 하라고 함, 평가나 성과 지표가 인권과 맞지 않음, 시설 유형별로 임금기준이 달라 시설 차별이 발생함, 시설에서 일에 대한 보상을 정확히 하지 않음
	기존 잘못된 관행 답습	과거 경험에 기반하여 성찰하지 않음, 시설장의 사적 감정에 의한 인사처리로 직원들의 신뢰가 없어짐, 문제제기를 하는 직원에 부당한 처우를 함, 변화에 대한 직원들의 저항
	이용자 우선방침	직원들이 이용자인권 보장으로 힘든 경험을 함, 직원들의 인권문제는 그냥 피하고 싶어 함, 이용자들의 폭력에 대해 직원을 보호할 제도적 장치가 없음
인권책무 : 보호	개별 담당자가 해결	시설의 공식적인 대처방법 없음, 민원해결은 개인적으로 시설장과 직원이 직접 사죄함, 지자체의 해결의지 부족
	시설 차원에서 공식적으로 제도 마련	외부기간과 협약서를 작성, 이용자와 외부기간 갈등 시 시설에 직접 연락, 정부의 시행지침을 시설에 맞게 구체적인 내용으로 규정을 만듦
	시설 내부 구제제도의 작동 여부	의견 수렴 및 구제절차 마련되어 있음, 고충처리위위원회 및 인사위원회 등 활용, 할 수 있는 부분과 없는 부분은 구분해서 알려 줌, 시설내부의 구제제도가 공식적으로 없는 경우도 있음
인권책무 (보호)를 수행하기 어려운 이유	보조금을 받고 있어 중앙 및 지방정부 요구를 거절하기 어려움	민원인의 부당한 요구에 대해서 행정이 허락함, 보조금 지원받는 상황에서 지자체 부당한 요구에 대응하기 어려움, 지방정부에서 힘들게 했을 때 대응방법이 없음
	권력있는 다양한 이해관계가 얽혀 있음	법인·시설장·직원·공무원 등 다양한 이해관계가 얽혀 있음, 이해관계가 얽혀 있어 개별 시설이 대응하기 어려움
	불신과 권력의 영향으로 내부 구제제도 작동이 어려움	익명이 보장되지 않아 고충처리 등 내부구제 제도에 대한 신뢰가 없음, 최고운영자의 문제는 내부에서 해결이 어려움, 외부인사가 구제절차에 참여할 경우 이용인들이 꺼리기도 함, 지방정부 관련 업무에서는 공식적인 행정구제제도 이용이 어려움
인권책무 : 실현	인권교육	– 체계적으로 인권교육이 이루어지지 않음 인권교육을 현실에 적용하기 어려움, 이용자 인권중심 교육, 직원의 직무와 연관 없음, 인권교육이 연속적이지 않아 매번 반복되는 내용의 문제가 있음, 세분화되고 실효성 있는 교육이 이루어져야 함
	참여 구조	– 이용자 참여 구조 공식적인 간담회로 이용자의 의견을 수렴하도록 함, 이용자가 주체적으로 운영에 참여하게 됨, 소통이 이루어지니 민원이 없어짐, 처음에는 직원들이 힘들어 함
		– 직원 참여 구조 운영규정에 명시된 공식적인 의견수렴 체계가 있음, 공식적인 회의를 통해 의사소통 및 정보 공유 전달 활발히 이루어짐, 투표로 선출된 직원대표가 직원채용 및 인사위원회에 참여하고 있음, 학습을 통해 자유롭게 의견을 말할 수 있는 구조가 됨, 비공식적 의견수렴 및 편안한 분위기에서의 대화가 도움이 됨

구분	개념	내용
	인식증진 및 정책 제안 활동	인식증진사업은 지원 사업으로 진행, 지자체 지원으로 캠페인 활동 실시, 지자체 정책에 직원이 의견을 전달하기 어려움, 협회들의 역할이 미흡함, 정책 소통채널 없음, 지역에서 시설들의 연대활동 필요
인권책무 (실현)를 수행하기 어려운 이유	인권교육	개별 시설이 인권교육 강사 섭외 및 교육 프로그램 설계하기 어려움, 인권교육 커리큘럼의 다양화 필요
	참여	무기력한 이용자들을 자력화하도록 하는 과정이 어려움, 운영위원회 구성 시 지자체 및 시설장의 일방적 결정, 형식적인 운영위원회의 구성과 활동, 직원들의 형식적인 참여구조만 있고 실질적 참여는 없음, 직원들이 자유롭게 의견을 낼 수 있는 분위기 조성이 미흡함, 직원들이 자력화 할 수 있도록 훈련과 시간 필요함
	인식증진 정책 제안 활동	지역의 인권증진을 의한 사업은 경기도 차원에서 독려 필요, 의무사업이 아니라 캠페인 등 지역인권증진 활동을 하기 어려움
인권책무 수행을 위해 필요한 부분 : 경기도의 지원	인력과 예산 지원	직원 인력 충원이 기본적으로 이루어져야 함, 단일임금체계 마련으로 시설간 차별이 발생하지 않도록 해야 함, 법에 맞게 시설이 운영할 수 있도록 환경적 지원 필요
	현재 상황 점검 및 컨설팅 지원	경기도차원에서 장기적인 외부 컨설팅 필요, 조직문화개선, 중앙정부 차원에서 지도점검과 경기도 차원의 모니터링 필요
	정책적 지원: 평가제도 보완, 매뉴얼 제작 등	평가지표에 인권관련 사항이 포함되어야 함, 중앙과 경기도에서 역할과 기준을 명확히 해주어야 함, 행정적 업무 간소 필요, 인권운영 매뉴얼 마련 필요, 경기도차원의 지원체계 마련 필요
	치료지원	정신적 트라우마 치료를 지원하는 공식적 지원 필요, 경기도 차원에서 심리지원프로그램 필요, 직종에 구분이 없이 심리적 지원을 받을 수 있어야 함
	외부 구제제도 마련	내부에서 해결되지 않는 것을 해결하기 위해 외부의 독립적인 구제기관 필요, 회복적 구제제도 필요
	인권교육 지원	경기도 차원의 인권교육 매뉴얼과 커리큘럼 지원 필요, 경기도 환경에 맞는 인권교육 기획 및 제공, 교육과정 설계나 강사섭외를 지원
	경기도가 인권책무에 충실해야 함	국가가 실현 책무를 더 수행해야 함, 국가와 지자체가 책무를 먼저 잘 해야 사회복지시설도 책무를 잘 할 수 있음, 공무원도 인권교육 필요
		주민들의 인권인식 증진을 위한 노력 필요, 경기도에서 인권보장 사업을 할 수 있도록 지원했으면 함
		정부와 지자체가 시설의 문제해결을 위해 노력하고, 지자체에서 먼저 인권책무를 다해야 함
인권책무 수행을 위해 필요한 부분 : 시설 및 개인의 노력	시설의 노력	– 다양한 이해관계자 참여 구조 마련 운영위원회가 실질적인 역할을 할 수 있어야 함, 운영위원회 위원의 독립성이 확보되어야 함
		– 수평적 관계로 시설 운영 시설운영에 직원 참여 구조 만드는 것이 필요함, 이용자와 직원 모두 수평적 관계로 시설 운영하는 것이 필요, 시설장의 인식변화를 위해 사례를 노출시켜 인권경영을 알게 해야 함

구분	개념	내용
		– 투명한 인사와 공정한 일의 배분 투명한 인사채용 필요, 부적절한 인사채용으로 제대로 시설운영을 하지 못함, 적절한 업무배분이 필요함, 업무에 대한 공정한 보상과 처벌 필요
		– 지자체 부당 요구 대응 및 정책제안 시스템 필요
	개인차원 노력: 개인적인 성찰과 공동체의 의무를 생각해야 함	인권적 운영과 실천에 대한 스스로의 성찰이 필요함, 공동체에 대한 의무를 생각해야 함, 권리를 인권으로 착각하여 대립적인 구도로 생각하는 문제가 있음

3. 시사점

□ 사회복지시설 인권책무 수행 현황

○ 존중의 책무는 비교적 잘 수행중임

- 이용자의 의견을 반영하는 구조를 만들고 직원들의 노동환경을 보장하려는 노력들을 많은 시설들이 수행하고 있음. 사회복지시설 평가 등으로 인해 정책적으로 수행할수 있는 환경이 마련되어 있음
- 직원노동환경 관련 부분은 예산과 인력지원의 부족으로 수행되지 못하고 오히려 침해되는 부분이 발생하기도 하는 문제가 있었음
- 자원봉사자를 비롯한 그 이외의 이해관계자들을 위한 부분은 생각하지 못하고 있었음. 향후 다양한 이해관계자와 그들의 인권을 보장하기 위한 방안들에 대해 관심을 기울일 필요가 있음

○ 보호의 책무는 시설 차원에서 거의 이루어지지 않고 있음

- 민원이나 지자체로부터의 압력은 공식적으로 대응하는 방안이 없어 시설장이나 직원 개인이 개별적으로 해결하는 경우가 많았음
- 시설차원에서 해결하는 경우 자세하지 않은 정부 지침을 개별 시설이 자체적으로 마련하여 대응하고 있었음
- 법인, 시설장, 공무원, 자원봉사자 등 지역의 다양한 권력적 이해관계가 얽혀 있어 대응이 어려운 점도 있음
- 시설 내부의 구제제도의 문제로는 익명이 보장되지 않아 내부 구제제도에 대한 신

뢰가 없는 점, 최고 운영자의 문제는 내부 구제제도로 해결이 어렵다는 문제가 있었음. 또한 지자체 관련한 일은 공식적인 행정 구제를 통해 해결하기 어려움

○ 실현의 책무는 인권교육 및 이용자 참여제도 마련 등은 잘 수행되고 있으나, 직원 및 이해관계자 참여구조 마련, 지역 인권증진을 위한 활동 및 정책제안 활동은 부족하였음

- 참여구조와 관련해서는 직원대표를 선출하여 참여시키는 구조가 부족하였으며, 운영위원회도 형식적으로만 운영되는 경우도 많았음

○ 사회복지시설의 인권책무 인식 및 수행을 위한 지원 필요

- 이미 시설들은 인권 책무의 일부를 수행하고 있었으나 이것이 인권책무인지는 인식하지 못하고 있었음. 이는 인권에 대한 추상적이라고 인식하고 있어 실제 현장에서 적용하기 어렵다고 생각는 것과 관련이 있음
- 인권의 개념을 사회복지시설에서 적용하기 위해서 시설에서 수행해야 하는 인권책무의 내용을 구체적으로 제시해주는 작업이 필요함

□ 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방향

○ 이용자뿐만 아니라 종사자, 자원봉사자, 후원자 등 다양한 이해관계자들의 인권을 보장하려는 노력이 필요

- 평가제도 등에 이용자 및 직원 인권보장 항목이 포함되어 있는 경우에 이에 대한 인권보장 노력은 많이 나타남. 그러나 그 외에 자원봉사자 등 여타의 이해관계자 인권보장에 대한 노력은 부족
- 조례 및 평가제도에 포함시켜 다양한 이해관계자를 포괄한 인권보장으로 개선
- 실무자의 노동권뿐 아니라 시설장의 노동환경도 보장해줄 수 있도록 직원들의 노동권을 포함한 인권보장에 대한 규정 강화

○ 직원을 보호하기 위한 방안들이 필요

- 직원(종사자)에 의한 이용인 인권침해 행위에 대한 조치만 있을 뿐 직원을 대상으로 하는 인권침해 행위에 대한 조치 부족함. 따라서 이에 대한 보호조치 방안 필요
- 직원에 대한 공식적인 치료비 지원과 규정 및 구제제도 마련 필요
  - 직원에 대한 인권침해 발생에 따른 치료비 지원제도 마련

· 시설 내부의 구제제도가 실질적으로 작동할 수 있도록 지원하고, 최고관리자의 문제는 내부 구제제도로 해결에 어려움이 있어 시설 외부의 구제제도 필요

○ 다양한 이해관계자의 참여구조 마련 및 지역인권증진 활동 필요

- 운영위원회, 고충처리위원회 등에 다양한 이해관계자가 참여할 수 있도록 해야 하고, 독립적 활동이 가능한 외부 위원의 참여 필수적
- 지역인권증진 및 정책 제안활동 필요
  · 사회복지시설의 사업으로 포함될 수 있도록 규정 마련

○ 경기도의 인권책무 수행 충실

- 경기도가 인권책무자로서 수행에 충실하기 위해 공무원 인권교육 강화 필요
- 경기도민의 인권의식 증진을 위한 인권교육 및 홍보 확대 필요
- 경기도 인권센터와 협력하여 시설의 문제해결(횡령, 인권침해)에 적극적 대응
- 정책적 지원 : 평가제도 수정 및 시설책무 인권 관련 운영 지침 제작 필요
  · 경기도 사회복지시설 평가에 인권관련 부분 강화 : 인권책무를 중심으로 수정 필요
  · 인권친화적 운영을 위한 사회복지시설 운영지침 제작 필요
- 시설의 인권교육 지원
  · 개별 사회복지시설이 인권교육 프로그램을 설계하고 및 강사를 섭외하기 어려움. 이에 대한 지원과 인권교육을 지속적이고 심화시킬 수 있도록 해야 함
  · 경기도에 맞는 현장중심의 사례로 인권교육 커리큘럼 제작 보급, 인권강사 양성 및 지원 필요
  · 경기도 평생교육진흥원(기존 공무원, 사회복지시설 인권교육 및 공공기관 인권경영 관련 교육실시 중)과 경기복지재단(사회복지인권강사양성 교육)과 협력 필요
- 인권적 사회복지시설 운영(인권경영) 컨설팅 지원
  · 인권친화적 시설운영을 위해서는 현재 시설의 운영 상황을 점검하는 것이 필요
  · 시설의 운영상황을 점검하고 교육과 컨설팅을 연계하여 지원을 하도록 함
  · 자원을 올바르게 사용하는 것도 중요하므로 세무 및 노무 관련 공공지원도 필요

○ 시설의 노력

- 다양한 이해관계자가 시설운영에 참여할 수 있는 구조 마련 : 운영위원회 참여방식 변화 및 운영 활성화를 위한 노력 필요
- 시설운영에 직원이 참여할 수 있는 구조를 만들어 수평적 관계로 시설운영
- 직원 채용 및 승진 등 인사를 투명하게 하고 공정하게 일을 배분해야 함. 업무에

대해서 적절한 보상과 처벌이 필요

- 지자체에 대응할 수 있고 정책을 제안할 수 있는 시스템 마련

○ 개인의 노력

- 인권친화적 운영과 실천에 대한 성찰 필요: 인권을 개인의 문제가 아니라 구조적 문제로 접근할 수 있어야 하며 체계적인 인권교육 필요
- 권리를 인권으로 착각하지 않고 공동체로서의 인권 보장을 생각할 수 있어야 함

Ⅳ 결 론

1. 인권친화적 사회복지시설 운영 방안

문헌분석과 질적 조사분석 결과를 바탕으로 시사점을 도출한 결과를 반영하여, 인권책무에 기반한 사회복지시설의 인권친화적 운영을 위한 방안을 다음과 같이 중앙정부 차원, 경기도 차원, 사회복지시설 차원으로 구분하여 제시함

□ 중앙정부 차원 :「사회복지사업법」일부 개정

○ 존중·보호·실현책무의 내용이 구체적으로 드러날 수 있도록 국가와 지방자치단체의 인권책무를 명확하게 규정

○ 사회복지시설의 인권책무 관련 규정 정비

- 사회복지시설의 존중 · 보호 · 실현책무를 정의하고, 이에 기초한 사업을 실시하도록 규정을 만들어서 법적 사업으로 추진할 수 있는 근거 마련
- 민원이나 지자체 등 외부의 압력으로부터 시설이 대응할 수 있는 근거 마련
- 신체적, 정신적 치료비 지원 근거 마련

○ 다양한 이해관계자들의 참여 구조 마련

- 사회복지법인 이사회 자격조건 수정(제18조, 제21조 수정)
  - · 시설장외 이사회 임원이 될 수 없는 현행 자격 조건 수정, 직원대표가 이사회 임원이 될 수 있도록 수정
- 운영위원회 참여 대상 확대(제36조 제2항 개정)
  - · 시설거주자 대표가 아니라 시설이용자 대표로 수정
  - · 자원봉사자, 사회복무요원 등 이해관계자 추가

〈표 Ⅳ-1〉 사회복지사업법 개정 신 · 구조문 대비표

현행(안)	개정(안)
제18조(임원)①~③ (생략) ④ 신설 ④ 이사의 임기는 3년으로 하고 감사의 임기는 2년으로 하며, 각각 연임할 수 있다. ⑤ 외국인인 이사는 이사 현원의 2분의 1 미만이어야 한다. ⑥ 법인은 임원을 임면하는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 지체 없이 시・도지사에게 보고하여야 한다. ⑦ 감사는 이사와 제3항에 따른 특별한 관계에 있는 사람이 아니어야 하며, 감사 중 1명은 법률 또는 회계에 관한 지식이 있는 사람 중에서 선임하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 일정 규모 이상의 법인은 시・도지사의 추천을 받아 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 감사인에 속한 사람을 감사로 선임하여야 한다. ⑧ 제2항 각 호의 기관은 제2항에 따라 이사를 추천하기 위하여 매년 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 이사 후보군을 구성하여 공고하여야 한다. 다만, 사회복지법인의 대표자, 사회복지사업을 하는 비영리법인 또는 단체의 대표자, 「사회보장급여의 이용・제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제41조에 따른 지역사회보장협의체의 대표자는 제외한다.	제18조(임원)①~③ (현행과 같음) ④ 이사 중 1명은 시설장을 제외한 직원들이 선출한 대표로 선임하여야 한다. ⑤ 이사의 임기는 3년으로 하고 감사의 임기는 2년으로 하며, 각각 연임할 수 있다. ⑥ 외국인인 이사는 이사 현원의 2분의 1 미만이어야 한다. ⑦ 법인은 임원을 임면하는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 지체 없이 시・도지사에게 보고하여야 한다. ⑧ 감사는 이사와 제3항에 따른 특별한 관계에 있는 사람이 아니어야 하며, 감사 중 1명은 법률 또는 회계에 관한 지식이 있는 사람 중에서 선임하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 일정 규모 이상의 법인은 시・도지사의 추천을 받아 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 감사인에 속한 사람을 감사로 선임하여야 한다. ⑨ 제2항 각 호의 기관은 제2항에 따라 이사를 추천하기 위하여 매년 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 이사 후보군을 구성하여 공고하여야 한다. 다만, 사회복지법인의 대표자, 사회복지사업을 하는 비영리법인 또는 단체의 대표자, 「사회보장급여의 이용・제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제41조에 따른 지역사회보장협의체의 대표자는 제외한다.
제21조(임원의 겸직 금지) ① 삭제 ② 감사는 법인의 이사, 법인이 설치한 사회복지시설의 장 또는 그 직원을 겸할 수 없다.	제2조(임원의 겸직 금지)감사는 법인의 이사, 법인이 설치한 사회복지시설의 장 또는 그 직원을 겸할 수 없다.
제36조(운영위원회) ① 생략 ② 생략 1. 시설의 장 2. 시설 거주자 대표 3. 시설 거주자의 보호자 대표 4. 시설 종사자의 대표 5. 해당 시・군・구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원	제36조(운영위원회) ① 현행과 같음 ② 현행과 같음 1. 현행과 같음 2. 시설 이용자 대표 3. 시설 이용자의 보호자 대표 4. 시설 종사자의 대표 5. 현행과 같음

현행(안)	개정(안)
6. 후원자 대표 또는 지역주민 7. 공익단체에서 추천한 사람 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람 9. 신설 ③ ~④ 생략	6. 현행과 같음 7. 현행과 같음 8. 자원봉사자 등 이해관계자(자원봉사자, 사회복무요원, 활동지원인, 요양보호인 등) 9. 그밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람 ③ ~④ 현행과 같음

□ 경기도 차원

○ 「경기도 사회복지서비스 품질 관리 조례」 개정

- 사회복지시설의 인권책무를 규정
- 법적 사업으로 인권책무 사업 특히 실현관련 사업을 진행할 수 있는 근거 마련
- 외부의 압력으로부터 시설이 대응할 수 있는 근거 마련

〈표 Ⅳ-2〉 경기도 사회복지서비스 품질 관리 조례 개정 신 · 구조문 대비표

현행(안)	개정(안)
제2조(정의) 1~34. (생략) 4. 신설 5. 신설 6. 신설	제2조(정의) 1~3. (현행과 같음) 4. “인권”이란 ‘경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례’제2조 제1호에서 정의하는 것으로 한다. 5. “인권보장”인권에 대한 존중, 보호, 실현의 책무를 수행하는 것을 말한다. 6. “이해관계자”란 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인· 단체의 경영과 사업에 관련된 외부위원, 강사, 자원봉사자, 사회복지실습생, 사회복무요원, 이용자의 법정대리인, 활동지원인, 요양보호사 등을 말한다.
제4조(책무) 도지사는 경기도민의 복지 증진을 위해 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인・단체의 건전한 관리・운영을 위한 서비스 품질관리체계 및 기준을 마련하고 사회복지시설 서비스 품질개선을 위해 노력하여야 한다. ② 신설 ③ 신설	제4조(책무) ① 도지사는 경기도민의 복지 증진을 위해 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인・단체의 건전한 관리・운영을 위한 서비스 품질관리체계 및 기준을 마련하고 사회복지시설 서비스 품질개선을 위해 노력하여야 한다. ② 도지사는 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인・단체의 경영과 사업 제공에 있어 인권보장체계를 구

현행(안)	개정(안)
④ 신설	축하여야 한다. ③ 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인·단체의 장은 이용자, 직원과 이해관계자 등의 인권보장을 위해 노력하고 관련 사업을 적극 추진하여야 한다. ④ 사회복지시설과 사회복지서비스 제공 법인·단체의 장은 제3자의 부당한 압력으로부터 이용자, 직원, 이해관계자 등을 보호하기 위한 조치를 취해야 한다.
제7조(정보 공개 및 제공) ① ~② 생략 ③ 신설 ④ 신설	제7조의(참여보장) ① ~② (현행과 같음) ③ 도지사는 이용자, 직원 및 이해관계자가 경기도 정책과 사회복지시설 운영에 참여할 수 있는 체계를 마련하여야 한다. ④ 사회복지시설장은 이용자, 직원 및 이해관계자가 사회복지시설 운영에 참여할 수 있는 체계를 마련하여야 한다.

○ 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 개정

- 경기도 사회복지시설 인권구제 시스템 마련
- 경기도 또는 시 · 군 차원에서 시설외부의 구제제도 설치
- 시설 인권문제에 대한 갈등화해 조정(예방적 차원)을 위한 상담 지원
- 시설 내부에서 해결이 어려운 인권침해에 대한 조정 화해 실시(회복적 정의 관련)
- 제3자(단체, 공무원, 지자체 의원들 등)로부터의 압력 대응
- 회복, 재활을 위한 치료비 지원, 소송비 지원도 포함

〈표 Ⅳ-3〉 경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 개정 신 · 구조문 대비표

현행안	개정안
제11조2(사회복지 인권보장센터 설치 및 운영 등) 신설	제11조의2 (사회복지 인권보장센터 설치 및 운영 등) ① 도지사는 사회복지시설의 인권보장을 위하여 경기도 또는 시·군에 사회복지 인권보장센터 (이하 "센터"라 한다)를 둘 수 있다. ② 센터의 업무는 다음 각 호와 같다. 1. 사회복지시설 인권 침해 사건에 대한 신고 상담·접수 2. 사회복지시설 인권 침해 사건에 대한 조사와 구제조치

현행안	개정안
	3. 인권 침해 피해자에 대한 치료비 및 소송비 지원 4. 인권보장을 위한 정책개발, 교육, 홍보에 대한 사항 ③ 그 밖에 인권센터의 설치·운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

○ 경기복지재단의「인권친화시설 만들기 지원 사업」확장을 통한 사회복지시설 인권책무성 강화를 위한 지원

- 경기복지재단의 인권친화시설만들기 지원사업은 2017년 사회복지실천현장에서의 인권적 실천이라는 새로운 가치를 지향하고 다양한 현장의 인권실천 사례 및 모임을 발굴 · 지원하기 위한 목적으로 설계되었으며, 인권친화적인 사회복지실천 서비스 교육을 통해 인권친화시설만들기의 틀을 마련하고자 함. 본 사업은 인권적 실천에 대한 인식을 확장시키는데 기여함
- 지원사업이 종료 된 이후에도 인권역량이 지속가능하도록 여건을 조성할 수 있는 지원이 필요하다는 지적을 내 · 외부 전문가로부터 받은 바 있음
- 초기 계획에서는 본 사업으로 통해 인권실태조사 및 점검, 인권지표개발, 인권친화경영으로 이어지길 희망했으나 개별 기관 수준에서의 공모사업 수준에 머물게 되는 한계가 있었음. 이를 보완하고자 2020년에는 본격적으로 사회복지현장의 인권경영 실천을 위한 사회복지종사자의 인권의식 향상과 선도적으로 인권경영 정착을 지원하는 것으로 방향을 전환함
- 2020년 인권책무에 기반한 시설운영을 위한 체계구축에 초점을 두어 사업을 실행하기 전 오리엔테이션을 통해 공모사업의 취지를 명확히 하고 각 기관별로 1)인권온도 측정(조직운영중심)을 통한 인권진단, 2)참여활동을 통한 종사자의 현재 인권인식정도 파악, 3)토론을 통한 기관 내 인권이슈 드러내고 대안모색, 4)노동자 인권보장을 위한 인권규정 제·개정 또는 인권선언문 만들기를 수행함
- 각 기관에서는 인권의 의미를 명확히 하고 사회복지시설 인권책무에 대한 이해와 더불어 조직의 인권역량강화를 위한 기반을 다지는 계기가 되었다고 평가하고 있음
- 2021년에는 2020년의 경험을 통해 사회복지시설의 인권책무를 다할 수 있는 여건 조성 및 기관인권역량강화를 위해 아래와 같이 단계별 사업방안을 모색할 필요가 있음

· 인권책무에 기반한 사회복지시설의 조직 운영과 사회복지실천이 가능하도록 시설의 인권역량강화를 위한 단계별 지원 필요(교육과 컨설팅 지원)

_1단계 : 인권책무에 기반한 사회복지시설 운영 여건 조성 지원(인권조직진단 및 인권책무이해, 인권규정 제·개정 등)

_2단계 : 인권책무에 기반한 사회복지시설 운영 정착화 지원(인권경영체계구축 및 이행, 조직운영에 관한 인권실천점검 등)

_3단계 : 인권책무에 기반한 사회복지실천 지원(사업별 인권영향평가 실시 및 개선방안 모색, 주요사업 실천에 관한 인권실천점검 등)

· 개별 기관의 인권이슈에 따른 유연한 적용이 가능하도록 지원 : 사업은 각 개별 기관이 주도하되 기관이 처한 상황과 맥락에 따른 적용이 가능하도록 전문가의 체계적이고 지속적인 지원필요

- 개별 기관의 인권이슈를 지속적으로 모니터링하고 교육과 자문을 병행할 수 있는 역량있는 전문강사 풀을 구성 운영할 필요가 있으나 시설형태 및 시설상황과 맥락에 따른 충분한 이해 뿐 아니라 사회복지와 인권을 연결하고, 인권경영을 두루 접목할 수 있는 전문가가 부재한 현실임
- 기관 유형별로 유사한 기관들이 모여 서로의 경험을 나누고 함께 배우는 기회를 마련하는 방안도 모색할 수 있겠음(상호 역량 강화 지원)

○ 사회복지시설 인권책무 수행을 위한 지원체계 마련

- 기관의 수준과 역량에 따른 체계적인 인권교육과 컨설팅 지원
  · 기존의 일방적인 강의형 교육이 아닌 각 기관의 수준과 역량에 따른 단계별 교육설계 필요 : 2020년에는 3시간×7회 정도의 지속적인 교육을 통해 시설종사자에 의한 인권규정이 만들어질 수 있었음
  · 체계적인 인권교육과 교육과정에서 나온 결과를 조직운영에 적극적으로 반영할 수 있도록 교육과 컨설팅 연계 필요
- 개별 사회복지시설의 수준과 역량에 따른 체계적인 인권교육이 가능하도록 강사양성 및 역량강화 지원
  · 기존 경기복지재단 인권강사 역량강화 필요 : 인권책무에 기반한 사회복지시설 운영을 위한 교육컨설팅이 가능한 역량을 갖출 수 있는 보수교육 필요
  · 국가인권위원회, 경기도평생교육진흥원, 경기복지재단 등과 협력하여 다양한 사회복지 현장의 맥락에 맞는 인권교육과 컨설팅이 가능한 신규 강사 양성과정 개설 필요
- 기존 교육 시스템에 사회복지시설 인권책무에 기반한 교육과정 연계

· 경기복지재단의 '복지인재평생교육'에서 인권관련 내용을 대폭 확대

– 사회복지시설 인권책무 이행을 위한 다양한 사례 발굴 및 교육자료 개발 보급

· 국가인권위원회, 경기도 인권센터 결정례 및 인권친화시설 만들기 운영사례 경험을 토대로 인권책무를 이행한 다양한 사례를 개발하고 다양한 교육콘텐츠를 개발 보급하므로 저변 확대를 꾀할 필요가 있음

– 사회복지시설 인권역량강화의 핵심인 기관장 인권역량강화 지원

· 사회복지시설 인권역량강화는 기관장의 인권역량이 강화될 때 지속가능해지므로 기관장의 인권역량강화를 위한 단계별 전략이 필요함(예: 기관장 간담회, 토론회, 기관장 교육 등)

○ 사회복지시설 위탁 및 평가제도 개선

– 위탁계약시 반영 : 경기도 사회복지시설 위탁심사 시 사회복지시설의 인권책무에 대한 내용을 포함하도록 함

– 사회복지시설 평가 기준에 반영 : 3년에 1회 실시하고 있는 사회복지시설 평가에 인권책무에 대한 내용을 반영함. 제9기 사회복지시설 평가에 반영(2023-2025년) 하되, 평가지표 개발의 선행 필요

· 2023년 평가 대상 : 노숙인복지시설, 장애인복지관, 정신요양시설, 정신재활시설

· 2024년 평가 대상 : 노인복지관, 사회복지관, 양로시설, 한부모가족복지시설

· 2025년 평가 대상 : 아동복지시설, 장애인거주시설, 장애인 직업재활시설

예) 장애인복지관 평가(2023년) 지표 제안

■ B. 재정 및 조직운영 중 B11. (전체공통) 직원의 권리 및 인권 보호

· 평가내용에 '⑧ 직원이 시설운영에 참여하고 있다.'에 대한 평가항목 추가

· 인정범위: 시설운영위원회 등에 직원대표가 시설운영에 참여할 수 있는 체계에 대한 근거가 있고 실제 활동하고 있다는 회의록 등 근거 제시

■ B. 재정 및 조직운영 중 B12. 사업운영 계획 수립 및 실행

· 평가내용에 '①시설의 연간사업(운영계획)이 수립되어 있다'의 인정범위 추가

· 인정범위: 전체 직원회의를 통해 사업운영계획서를 논의하도록 회의록 제시

■ B. 재정 및 조직운영 분야에 자원봉사자등 이해관계자 인권보장 내용 추가

· 평가내용에 '자원봉사자등 이해관계자 인권보장'에 대한 평가항목 추가

· 인정범위: 자원봉사자등 이해관계자(외부위원, 강사, 사회복지실습생, 사회복무요원, 이용자의 법정대리인, 활동지원인, 요양보호사 등)의 인권보장을 위한 규정이 있음

■ D. 이용자의 권리 중 D4. (이용공동) 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권 평가

· 평가내용에 '⑥ 이용자 대표가 운영위원회에 참여하고 있다.' 추가

· 인정범위: 시설장이나 직원의 추천이 아닌 이용자들이 대표를 선출하고 이용자 대표가 운영위원회에 참여하며, 그 근거가 운영규정에 있을 경우 인정

□ 사회복지시설 차원 : 시설의 인권책무 인식

○ 인권교육의 강화

- 인권책무를 중심으로 한 인권 교육 실시
- 직급별 인권책무이행에 관한 실제적인 교육, 업무별 인권기반실천 적용한 교육
- 단계적 인권교육 프로그램 설계

인권교육 프로그램 설계의 예
• 1년차) 인권의 이해, 사회복지시설의 인권책무 인식과 적용 • 2년차) 현재 사회복지시설의 인권 현황 점검, (인권영향평가-시설운영과 실천전반) • 3년차) 사회복지시설 인권적 운영을 위한 규정 개선(인권적 실천 및 조직운영)

○ 시설 인권실태 조사 실시

- 시설의 인권 상황을 실태조사를 통해 점검하되, 경기도 인권컨설팅과 연계해 실시
- 시설 실태조사 항목
  - · 운영규정 등 운영관련 규정 점검, 구제제도 운영 현황 등
  - · 노동환경 점검: 근로계약서, 취업규칙, 휴가사용 현황, 사고 시 지원 등
  - · 참여구조 점검: 운영위원회, 직원 및 이해관계자 참여 구조 등
- 인권문제가 발생할 수 있는 시설의 구조 확인 후 개선

○ 시설의 운영 규정 정비

- 인권실태조사를 통해 개선이 필요한 규정을 점검
- 일부 관리자나 노무사 등 소수의 인원이 아니라 전 직원의 참여 속에 시설 운영 규정을 인권적으로 정비
- 시설의 인권책무에 대한 규정을 명확히 함
- 경기도 인권보호관 결정(시설 종사자 인권보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선 권고, 2020년 5월 25일)을 반영

○ 내부 구제제도 활성화

- 고충처리위원회, 운영위원회, 인사위원회 활동상황 점검
  - · 회의 개최 회수, 회의결정 사항의 적용, 활동 위원 등
- 각 위원회의 활동을 구체적으로 구분
  - · 고충처리위원회 : 내부에서 발생한 인권문제 조사 및 대응(예: 이용자 학대, 성희롱 및

직장 내 괴롭힘과 같은 직원 노동문제 등)

- 운영위원회 : 외부와 관련된 인권문제에 조사 및 대응(예: 후원자의 과도한 요청, 지자체의 압력 등)
- 인사위원회 : 고충처리위원회와 운영위원회에서 결정된 사안에 대해 직원에 대한 상벌 결정

– 독립적으로 활동할 수 있는 외부 인권 전문가 참여 필요

- 구제제도는 사안에 대해 압력 없이 독립적으로 활동할 수 있는 외부 인사의 참여가 있어야만 신뢰 있는 활동이 이루어질 수 있음
- 이러한 외부 인사는 인권 전문가가 반드시 참여할 수 있도록 규정에 명시
- 고충처리위원회 위원 구성 규정의 예

> 제 0 조(고충처리 위원회의 구성) ①위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 홀수의 위원으로 구성한다.
> ② 위원회는 외부위원을 1/3 이상으로 구성하며, 위원장은 외부위원 중 호선한다.
> ③ 내부위원 중 1인은 직원대표로 선임한다.
> ④ 외부위원은 인권 관련 분야의 학식과 경험이 있는 인권전문가, 변호사, 교수, 지역사회 단체 대표, 이해관계자 중에서 위촉한다.
>
> 제0 조(이익충돌 회피) ① 위원회는 위원이 특정 안건과 관련해 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 심의·의결에서 배제하여야 한다.
> 1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사건의 당사자가 되는 경우
> 2. 위원이 해당 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
> 3. 위원이 해당 사건과 이해관계가 있는 경우
> ② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.

○ 다양한 이해관계자의 참여제도 보장

– 시설의 불평등한 권력구조를 평등하게 만들기 위해 다양한 이해관계자들의 참여를 제도적으로 보장해야 함

- 시설운영과 관련된 이해관계자 파악 후 참여 보장을 위한 제도 마련

– 직원의 시설운영 참여 제도적 보장

- 시설운영위원회, 인사위원회에 종사자 대표 참여를 의무화
- 부장이나 국장 등이 아니라 시설 종사자 대표를 민주적 절차에 의해 선출하여 위원회 활동에 참여하는 것을 제도적으로 보장
- 이를 시설평가에 반영할 수 있도록 함

- 참여 제도 관련 규정의 예

> 제 0 조(운영위원회의 구성) ① 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하로 구성한다.
> ② 위원회의 위원은 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중 시장, 군수, 구청장이 임명 또는 위촉한다. 이 중 제2호와 제4호는 당연직으로 위원으로 위촉한다.
> 1. 시설장
> 2. 시설 이용자 대표
> 3. 시설 이용자 보호자 대표
> 4. 시설 종사자 대표
> 5. 사회복지업무 담당 공무원
> 6. 후원자 대표 또는 지역주민
> 7. 공익단체에서 추천한 사람
> 8. 자원봉사자 등 이해관계자(사회복무요원, 활동지원인, 요양보호사 등)
> 9. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
> ③ 시설 종사자 대표와 이용자 대표는 시설장이나 직원이 지명할 수 없으며 각각 종사자와 이용자들이 대표를 선출한다.

- 시설장 고용안정 의무화
  - 현재 시설장은 실질적으로 고용되는 계약직 직원임에도 불구하고 사업주로 되어 있어 고용이 불안하며, 불안한 고용은 다시 시설운영에 영향을 주고 있음
  - 시설장 고용보험 가입이 일부 이루어지고 있는데, 이를 의무화하여 고용안정이 될 수 있도록 함
- 이용자의 운영위원회 참여 보장
  - 현재 운영위원회의 이용자 참여는 시설장 또는 직원들의 추천으로 이루어지는 경우가 많음
  - 시설 운영규정에 시설장이나 직원이 이용자 운영위원 추천을 일정비율로 제한하고, 일부는 공고 및 투표를 통해 이용자 대표를 선출하도록 함
  - 이용자 참여는 민주적 절차를 통해 이용자의 자력화에 기여할 수 있어야(공개모집, 이해관계자 직접 투표를 통한 대표 선출 등)하며, 이용자대표는 이용자를 대변하는 역할을 수행할 수 있도록 지원해야 함
  - 운영위원회 참여 규정의 예

> 제 0 조(운영위원회 참여) ① 시설장은 이용자 대표를 시설운영위원회에 1명 이상 위촉하며, 임명 및 활동은 시설운영위원회 규정에 의한다.
> ② 이용자 대표는 시설장 및 직원이 지정할 수 없으며, 참여자들이 직접 선출하여야 한다.

○ 지역의 인권증진 및 정책 제안 활동 강화

- 지역의 인권증진을 위한 활동 확대
  - 시설 이용자뿐만 아니라 지역의 인권증진을 위한 활동도 시설의 인권책무임을 인식해야 함
  - 캠페인 활동, 정책개선 활동도 시설의 사업으로 계획하고 실시하여야 함
  - 이를 위해 지역의 사회복지시설 및 단체들과 연대활동에 적극적 참여할 필요가 있음
- 정책 개선 및 제안 기회 확대
  - 경기도 및 시군의 정책 개선 및 제안을 위한 활동이 강화되어야 하는데, 지역별로 정기적인 정책 간담회 마련 필요
  - 유튜브 등을 활용한 정책간담회를 통해 직원들의 의사가 전달될 수 있는 방법도 고려해 볼 수 있음

2. 연구의 한계점 및 발전 방향

○ 책무주체 중심의 연구 수행의 한계

- 본 연구가 사회복지시설의 인권책무를 중심으로 수행됨에 따라 인권책무자인 시설의 시설장과 직원을 대상으로 질적 인터뷰가 진행되었음
- 이로 인해 서비스 제공자의 입장만 반영되고 인권의 보유자인 이용자들의 의견이 반영되지 못한 한계가 있음
- 향후 이용자 입장에서 인권책무를 바라보는 의견을 보충하여 반영할 필요가 있음

○ 경기도 인권보장 체계와 협업 작업 필요

- 「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례」에 근거하여 경기도 인권위원회와 인권센터가 운영 중임
- 인권위원회와 협력으로 경기도 사회복지시설 인권보장 관련 조례 개정 추진
- 경기도의 지원을 받는 사회복지시설은 경기도 인권센터의 인권상담·조사 대상 기관임. 따라서 인권센터와의 협력을 통해 시설의 인권친화적 운영 실태를 조사하고 관련 사례를 발굴

○ 사회복지와 인권에 대한 체계적 연구 필요

- 본 연구는 사회복지시설의 인권친화적 운영을 인권책무를 중심으로 살펴본 연구로, 추상적인 인권의 개념을 시설운영 방안과 연결하여 자료를 제시하였다는 데 의

의가 있음

- 향후 인권을 사회복지에 구체적으로 적용할 수 있는 연구들이 추가적으로 더 이루어져야 할 필요가 있으며, 이러한 연구는 세계인권기준에 맞춰 체계적으로 이루어져야 함
- 예를 들면, 본 연구는 UN에서 제시한 인권책무에 중심으로 한 인권친화적 사회복지시설 운영에 대한 기초 연구이므로, 기업과 인권과 관련된 국제기준을 중심으로 사회복지시설의 인권경영을 위한 매뉴얼을 개발하고, 이를 사회복지 현장에 적용하는 위한 연구가 체계적으로 이루어져야 함
- 이미 중앙정부의 공공기관에 대한 인권경영평가 시작되었고, 경기도 역시 공공기관을 중심으로 인권경영평가를 실시하고 있음. 따라서, 경기도의 지원을 받는 공공시설로서 사회복지시설도 인권경영을 위한 준비를 하고, 이를 운영에 적용해야 할 필요가 있음

참고문헌

국가인권위원회(2014). 「누구의 책무성인가? 인권과 Post-2015 개발의제」. 국가인권위원회.

이용숙·김영천·이혁규·김영미·조덕주·조재식(2008). 『교육현장 개선과 함께하는 실행연구방법』. 서울: 학지사.

Ackermann(2005). "*Social Accountability in the Public Sector: A Conceptual Discussion.*" Social Development Paper 82, World Bank, Washington, DC.

Goetz, A. & Jenkins, R(2005). *Reinventing Accountability : Making Democracy Work for Human Development*. Palgrave MacMillan.

OHCHR(2008). *Frequently Asked Questions on Economic, Social and Cultural Rights, Geneva, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights United Nations.*

외교부. http://www.mofa.go.kr/www/wpge/m_3996/contents.do.

국가법령정보센터. https://www.law.go.kr/LSW/main.html.

- 사회복지사업법
- 경기도 사회복지기금 설치 및 운용조례
- 경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례
- 경기도 사회복지법인 등의 지원에 관한 조례
- 경기도 사회복지서비스 품질관리 조례
- 경기도 사회복지협의회 지원 조례

경기도 인권센터 홈페이지. https://www.gg.go.kr/humanrights/about.

- 경기도 인권담당관실 결정문(2018-173) "장애인 거주시설의 이용인 보호 소홀 및 중간관리자의 갑질(2018-173)

- 경기도 인권담당관실 결정문(2019-003) “장애인 거주시설 사무국장의 언어폭력에 의한 인권침해 등(2019-003)”

경기도 인권보호관 결정 :시설종사자 인권보호를 위한 사회복지시설 운영규정 인권개선 권고(2020. 5.).

보건복지부(2020).「사회복지시설 관리안내」.

한겨레 신문기사 검색(2020. 4. 3).

http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/935475.html#csidx4d0ccdbeaaeb3b48418f49c413a5ba0

경기복지재단 GGWF REPORT 2020-17

인권친화적 사회복지시설 운영 방안 연구 : 인권책무를 중심으로

발행일 2020년 11월
발행인 경기복지재단 대표이사 진석범
발행처 경기복지재단
경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ㊞ 16207
Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937
Homepage. ggwf.gg.go.kr