

종사자 인권침해 대응지침

인권침해 유형,
인권보호를 위한 기관의 역할,
인권침해 상황별 대응방법

가족안심어르신행복

도화요양원

목 차

1. 목적 및 정의

2. 종사자에 대한 주요 인권침해 유형

3. 종사자 인권보호를 위한 기관의 역할

4. 주요 인권침해 상황 및 대응방법

5. 부당요구 대응절차

부록. 1. 장기요양요원 보호 관련 법령

2. 참고자료

종사자 인권침해 대응지침

1 목적 및 정의

1. 목적

본 지침은 도화요양원(이하'기관') 장기요양요원(이하'종사자')의 권리가 제한되거나 침해 받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요사항을 규정함으로 직원의 인권을 강화하여 권익개선을 목적으로 한다.

2. 인권이란?

우리나라 「국가인권위원회법」 제2조에서는 “‘인권’이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시하고 있다.

3. 종사자 인권침해란?

종사자 인권침해란 인권, 즉 대한민국 헌법상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위라고 할 수 있다. “인권침해”라는 용어는 법률용어가 아닌 사회 통념적 의미로서 일반 사인(私人) 또는 사(私) 기관에 의한 침해를 포함하는 개념이다.

2 종사자에 대한 주요 인권침해 유형

1. 주요 인권 침해 유형

가. 종사자에 대한 인권침해 유형 분류

- 폭언 : 종사자에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해
- 폭행 : 종사자를 물리적 위협 또는 위해를 가해 발행하는 신체적 피해
- 성희롱·추행 : 부적절한 언어·행동으로 성적수치심과 불쾌감을 유발

<종사자에 대한 폭언·폭행·성희롱의 예시>

구 분	예 시 내 용
폭 언	■ 공포심·불안감 유발 ¹⁾ : “가만두지 않겠다”거나 “요양원(관리자)에 알려 찰리게 하겠다”는 등의 악의 찬 말로 위협하는 경우 ■ 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭 행 ²⁾	■ 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 ■ 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 ■ 꼬집거나 할퀴는 경우 / 머리카락을 잡아당기는 경우

**성희롱·추행
등의 성적언동³⁾**

- 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우
- 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

- 1) 「형법」제283조(협박), 「형법」제284조(특수협박), 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두 가지로 판단한다. '해악의 고지'는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다.(대법원2011도10451판결 등)
- 2) 「형법」제260조(폭행), 「형법」제257조(상해), 「노인장기요양보험법」 제35조의4 (장기요양요원의 보호)
- 3) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」, 「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지), 「노인장기요양보험법」제35조의4 (장기요양요원의 보호)

3 종사자 인권보호를 위한 기관의 역할

1. 종사자 보호를 위한 법적근거

「노인장기요양보호법」제25조의 4 (장기요양요원의 보호)에 따라 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무전환
수급자 및 그 가족이 종사자에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우.	수급자 또는 보호자에게 거절의사를 표함, 요청행위 제공 금지, 기관에 보고조치.
<ul style="list-style-type: none"> ■ 종사자에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 행위 ■ 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위 	기관 금지행위

2. 종사자 인권보호를 위한 기관의 사전역할

기 본 방 침

- 장기요양이용자¹⁾와 종사자의 인권은 상호 존중되어야 한다.
- 기관장은 종사자에 대한 인권침해 행위²⁾를 방지하기 위해 필요 한 조치를 취하는 등 근무환경을 개선할 의무가 있다.
- 기관장은 인권침해 행위에 대한 종사자의 조치 요구 등을 이유로 종사자에 대하여 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다.
- 기관장은 종사자에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양이용자의 인권을 침해해서는 안 된다.

1) 수급자(요양원 입소자) 및 그 가족(보호자)

2) 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위

가. 안전한 근무환경 조성

■ 근로계약 시 장기요양요원 업무범위 명시

- 기관장은 근로계약 시 근로계약서에 업무내용을 구체적으로 작성하고 종사자가 그 내용을 명확하게 인지할 수 있도록 설명한다.
- 업무내용을 벗어난 무리한 요구가 있는 경우 현장에서 1차적으로 어떻게 응대해야 하는지 등을 교육한다.

■ 인권보호 안내문 게시 등

- 기관장은 폭언 · 폭행 · 성희롱 예방 및 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터, 스티커 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 장기요양이용자에게 문자 등으로 안내한다.

■ 장기요양급여 제공 사전 점검

- (장기요양이용자와 계약 시) 장기요양기관장은 계약서에 계약자의 의무 (상호 존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 장기요양요원의 업무내용 급여 외 행위 제공금지를 명확히 설명하고 수급자 및 보호자 등에 대한 안전정보를 점검*한다.
- (업무개시) 장기요양기관장은 최초 장기요양급여 제공 시 장기요양 이용자에게 장기 요양요원을 소개하고 상호존중 및 장기요양요원의 업무내용과 급여 외 행위의 제공 금지를 설명한다.

* 참고 : 안전정보 점검하기

- 서비스 제공 전 보호자와 수급자의 특성 및 주의사항에 대한 충분한 의견교환 후 성희롱이나 성폭력적인 과거의 연행이 있었다면 보호자가 반드시 고지하도록 하고, 평소 이러한 행동을 하였을 때 보호자로서 대처방안이나, 진정시키는 특별한 방안이 있다면 이에 대한 정보를 제공받을 수 있음.
- ※ 대상자가 고 위험요소(정신질환, 자살시도, 알콜중독, 가정폭력, 학대 등)가 있는지, 최근 과도한 스트레스(재정적 어려움, 가족의 죽음으로 인한 상실 등)를 경험하진 않았는지, 이전 급여제공 시 특별한 일이 있진 않았는지 등의 정보를 체크해 볼 수 있음.

나. 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

- 본 지침 '직원 인권침해 대응지침'으로 위기대응 매뉴얼을 마련한다.
- 기관 내에서 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응 할 수 있도록 한다.

다. 정기적인 위기대응 교육 실시: 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 교육을 정기적으로 실시한다.

■ 교육계획 수립 및 정기적인 교육 실시

- 대면교육 또는 관련부처(고용노동부, 산업안전보건공단 등) 제공 온라인 교육

■ 교육내용

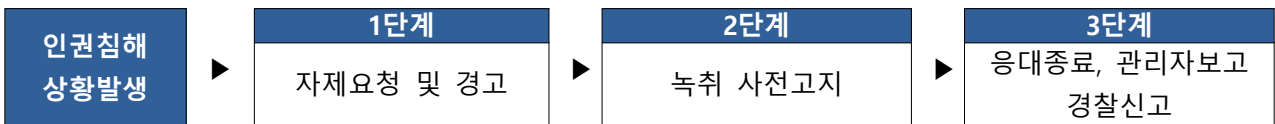
- 위기상황 대응 방법

- 상황 보고 절차 및 방법
- 장기요양요원 근무 시 안전 대비 상황
- 사내·외 장기요양요원 보호 지원제도 안내 등

종사자 근무 시 안전대비 사항
<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담 내용, 인수.인계 등의 정보를 활용하여 이용자의 특성 및 주변 환경 사전점검 ■ 휴대전화 충전여부를 확인하고 112 등 위급상황 단축번호 설정 ■ 112 긴급신고(경찰청) 앱 사용방법 및 「성범죄자 알림e」를 통한 성범죄자 조회방법 활용 (참고자료 3, 4) ■ 서비스 공간에서는 다음 사항에 대해 충분히 확인함 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 가까이에서 흥기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 안전한 곳으로 이동 - 공간이 비좁은 경우 문을 조금 개방한 후 서비스 제공 - 모든 출구를 사전에 확인하여 위급상황 시 응급대피 출구로 활용

4 주요 인권침해 상황 및 대응방법

1. 인권침해 상황 대응방법 흐름도 (종사자)

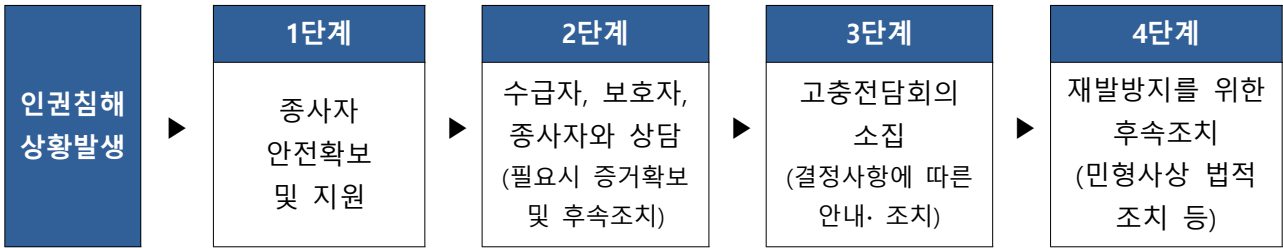


위기 · 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고
즉시 안전한 곳으로 피신하고 3단계인 경찰신고를 하도록 한다.

1단계	자제요청 및 즉시경고 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
	(응대 예시문) → 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와 드리기 어렵습니다.
2단계	녹취 사전고지 및 법규위반 공지 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
	(응대 예시문) →지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
3단계	응대종료, 경찰신고 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 기관장 또는 소속부서장 등의 관리책임자에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고, 현장을 벗어난다. 피해 종사자는 기관에 먼저 구두보고 하고, 피해사실 등을 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다.
	(응대 예시문) → 어르신 원하시면 기관장 또는 관리책임자를 불러드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 기관장 또는 관리책임자와 문제를 해결하십시오.

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기 · 응급상황일 경우 → 즉시 3단계	
3단계	<p>안전한 곳으로 피신, 경찰신고</p> <p>즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.</p> <p>112 신고, 주변동료 등에 도움을 요청(119 신고) 한다. 기관에 구두보고 하고, 차후 6하원칙에 의거 문서로 작성, * 법적대응을 검토</p>

2. 인권침해 상황 대응방법 흐름도 (기관장 또는 관리책임자)



* 현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현하였음

필요 시 단계를 거치지 않고 바로 4단계를 취할 수 있음

1단계	<ul style="list-style-type: none"> • 지체없이 종사자 지원 • 현장 도착 후 수급자의 안전 확인 • 종사자 휴게시간 제공
	- 부록1. 참고 (장기요양요원 보호 관련 법령)
2단계	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자 및 가족과 적극적인 상담 (필요한 경우, 증거확보 및 후속조치) : 전문상담, 예방교육 실시 등 추가 조치 가능성에 대해 보호자 안내 - 인지장애로 인한 문제행동인지 장기요양요원과의 친밀한 관계를 오해하는 경우인지 등 판단하며 유사행위의 재발 가능 여부를 관찰 · 기록 - 동일한 행위가 재발될 경우 민형사상 책임을 물을 수 있음을 수급자 및 보호자에게 안내
3단계	<ul style="list-style-type: none"> • 고충전담회의 소집 및 결정사항 조치
4단계	<ul style="list-style-type: none"> • 법적 조치 단계 → 계약해지 / 민 · 형사상 소송제기 - 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 종사자의 의사에 따라 민 · 형사상 소송절차를 진행 할 수 있음

3. 인권침해 상황별 대응방법

가. 폭언 · 폭행 · 상해

① 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말한다.
- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있다.

② 폭행 · 상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위이다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건이다.
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니다. 사람에 대한 '간접적인' 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있다.

■ 폭언 · 폭행 · 상해 행위 시 대응 방법

→ 종사자 대응 방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청한다.
- 폭언 · 폭행이 일어나는 자리에서 피한다.
- 주변에 도움을 요청한다.
- 기관장 또는 소속된 부서의 관리책임자에게 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 사실에 기반을 두어 육하원칙에 의거해 정확히 보고한다.
- 필요 시 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청한다.

→ 기관 대응 방법

- 기관장은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킨다.
- 기관장은 다른 종사자의 도움을 받거나 상황이 급박할 경우 경찰에 신고한다.
- 필요시, 업무 교체 및 종사자 휴가 등으로 우선 종사자를 보호한다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원한다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제 조치와 법적 조치를 취한다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청하고 책임보험에 문의하여 도움을 요청한다.

나. 성희롱 · 성폭력

① 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함된다.
- “성적언동”은 성적의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단한다.

② 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력 범죄”에 해당하는 행위를 말한다.
- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있다.

■ 성희롱 · 성폭력 대응 방안

→ 종사자 대응 방법

- 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.
- 서비스 이용자(수급자 또는 보호자)에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구한다. 시정요구 후에도 상습적으로 시도하려고 하면, 녹취 또는 촬영하여 증거를 남기거나 일지를 작성해 둔다.
- 기관장 또는 소속된 부서의 관리책임자에게 보고하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 도움을 요청한다.
- 외부 기관의 도움을 요청한다.
- 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 시에 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

→ 기관의 대응 방법

종사자와 수급자 사이에 발생 할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[종사자 · 수급자 사이에 발생 할 수 있는 사례 예시]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다듬는 경우
 - 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
 - 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
 - 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
 - 산책 활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우
- 기저귀 케어나 목욕 급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.
- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사하고 교육하여 재발하지 않도록 하여야 한다.
- 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.
- ① **성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시**
 - 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원을 대상으로 한다.
 - ② **성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치**
 - ③ **성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지**
 - 성폭력으로 인한 피해가 있는 경우, 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
 - ④ **성폭력 행위자에 대한 조치실시**
 - 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다.
 - ⑤ **성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련한다.**
 - 고충처리지침을 활용하여 관련한 근로자와 일차적인 상담한 후, 즉각 위원회를 열어 해결방안을 논의한다.

다. 직장 내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

■ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만든다.

- ① 직급에 상관없이 존칭 · 존대어를 사용한다.
- ② 연령차이, 성별 등에 상관없이 상호 존중하며, 존중의 언어를 사용한다.
- ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한 번 점검한다.
- ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 한다.
- ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않는다.
- ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유한다.

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여한다.

- ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램으로 건전하고 올바른 인식 함양을 도모하고, 상호 존중하는 직장문화를 만든다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줄 수 있다.
- ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시한다.

5

부당요구 대응절차

수급자 및 보호자가 급여 외 행위 등 업무 범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우 아래와 같이 대응한다.

1단계	1차 응대 (종사자)
	부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다. ※ 1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대
2단계	2차 응대 (종사자)
	부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.
3단계	보고 (종사자)
	부당요구에 대하여 기관장 또는 소속 부서위원장 등의 관리책임자에게 전화, 서면 등의 방법으로 보고한다.
4단계	상담 (기관장/관리책임자)
	기관장 또는 소속 부서위원장 등의 관리책임자는 수급자(보호자)와 상담을 통하여 의견을 접수한다.
5단계	조치계획 수립 (기관장/관리책임자)
	기관장 또는 관리책임자는 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.
6단계	중재 및 종결(종사자 또는 기관장/관리책임자)
	조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.
7단계	사후 평가 (종사자)
	종사자는 추후에도 부당한 요구가 있는지 기관장 또는 관리책임자에게 보고한다.

부록1. 장기요양 보호 관련 법령

관련법령	요약
<p>「노인장기요양보험법」 제 35조의4, 제28조의 2, 같은 법 시행령 14 조의 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자 및 그 가족에 의한 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위 및 급여 외 행위 요구에 대한 장기요양기관장의 조치사항 (업무의 전환 해당 수급자 또는 수급자 가족과의 상담 등) • 장기요양기관장은 장기요양요원에게 급여 외 행위 제공, 수급자 본인부담금 대납 요구 금지 <ul style="list-style-type: none"> ※ 위반 시 6개월 이내의 업무정지 등 행정처분 500만원 이하의 과태료 부과 대상
<p>「노인장기요양보험법」 제 47조의2, 같은 법 시행령 제18조의2, 같은 법 시행규칙 제36 조의2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양요원의 권리를 보호하기 위한 장기요양요원지원센터 설치 · 운영에 관한 규정
<p>「산업안전보건법」 제 41 조 및 같은 법 시행령 제 41조, 같은 법 시행규칙 제41조</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 <ul style="list-style-type: none"> - 예방 문구 게시, 응대매뉴얼 마련 및 교육 등 • 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 <ul style="list-style-type: none"> - 업무의 일시적 중단 또는 전환 및 휴게시간의 연장, 관련 치료 및 상담 지원 등 ※ 미 조치 시 천만원 이하 과태료 부과 대상 • 적절한 조치요구에 대한 불리한 처우 금지 <ul style="list-style-type: none"> ※ 위반 시 1년 이하의 징역 또는 천만원 이하의 벌금
<p>「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」제 14조의2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 등에 의한 성희롱 등 고충해소 요청 시 사업주의 조치의무, 불이익 조치 금지 <ul style="list-style-type: none"> - 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 등 ※ 미 조치 시 300만원 이하, 불이익 조치 시 500만원 이하 과태료 부과 대상

부록2. 참고자료

참고자료1 직장 내 성희롱 예방·대응 안내

- ◆ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제13조제1항에 따라 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 매년 실시해야함.
 - 직장 내 성희롱 예방 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원 연수, 조회, 회의, 인터넷 등 정보 통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있음.
- ◆ 상세한 내용 : 고용노동부 홈페이지> 정보공개> 자주 찾는 자료실
 - 직장 내 성희롱 예방 교육자료(리플릿, 동영상 등)
 - * 참고 : 300인 미만 사업장에 직장 내 성희롱 예방 교육 무료강사 지원 (고용노동부)
 - 사업장 소재지 관할 지방고용노동지청 근로개선지도과에 신청

직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원

- ◆ 직장 내 성희롱 예방교육 관련 자료를 고용노동부 홈페이지를 통해 제공하고 있습니다.
 - 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼
 - 직장 내 성희롱 예방교육 동영상
(<http://www.moel.go.kr>, "직장 내 성희롱 예방교육"으로 검색)
- ◆ 30인 미만 사업장에 대해서는 직장 내 성희롱 예방교육 무료강사를 지원해 드립니다.
 - 지방고용노동관서에서 공인노무사, 고용평등상담실 상담원 등으로 직장 내 성희롱 예방교육 강사 Pool을 구성하여 30인 미만 사업장에 무료강사 지원
(고용노동부 홈페이지 → 정보공개 → 기타정보 → 자주 찾는 자료실에서 "무료강사 지원"으로 검색)

참고자료2 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 안내

- ◆ '19.7.16.부터 직장 내 괴롭힘을 금지하도록 개정된 「근로기준법」이 시행
 - 사업장별 상황에 맞게 예방, 대응 시스템을 마련하고, 「취업규칙」을 정하도록 명시
 - 직장 내 괴롭힘 신고 주장을 이유로 해고 등 불이익 처우를 하는 경우 처벌 대상
- ◆ 상세한 내용 : [고용노동부 홈페이지](#) > 정보공개 > 자주 찾는 자료실
 - 핵심만 담은 '노무관리 가이드 북'('21.3월)
 - 산업안전공단 홈페이지>자료마당>통합자료실_검색어 “괴롭힘”

참아라? 숨겨라? NO!!

'19.7.16. **개정 근로기준법이 시행**됩니다.
(일명 '직장 내 괴롭힘 금지법')

1. '직장 내 괴롭힘'에 대한 **예방·대응방안을 마련**하세요
2. 예방 및 발생 시 조치사항 등을 **취업규칙에 기재**하세요
3. 작성·변경한 취업규칙을 **지방고용노동관서에 신고**하세요
4. 취업규칙에 따라 사업장에 **예방 및 발생 시 조치 제도를 운영**하세요



「근로기준법」 제93조 각 호의 내용을 반영하여 작성·변경한
취업규칙을 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료

참고자료3 12긴급신고(경찰청) 앱 사용방법

112긴급신고 앱



‘112긴급신고’는 위급한 상황에서 휴대폰(스마트폰)을 이용하여 음성통화 없이도 신속하게 112신고센터(또는 보호자)에 긴급상황과 신고자 위치정보를 제공하여 범인 검거 또는 신고자 구조가 가능한 시스템

‘앱’을 실행하여 신고하는 방법

- **긴급문자신고** : 112앱 실행 → ‘긴급문자신고’ 버튼을 3초간 길게 터치
- **문자신고** : 112앱 실행 → ‘사진동영상신고’ 아이콘 터치 → 신고내용입력 (필요시+버튼 터치 후 사진, 동영상 등 첨부 가능) → ‘전송’ 버튼 터치
- **전화신고** : 112앱 실행 → ‘긴급전화신고’ 버튼을 3초간 길게 터치

참고자료4 성범죄자 알림e 사이트 및 앱 사용방법

성범죄자 알림e 사이트 및 앱 활용

- 가정방문업무를 하는 종사자의 안전을 도모하고 사고를 미연에 방지하기 위해 방문주소지 인근 성범죄자 정보를 확인
 - 조회 사이트: www.sexoffender.go.kr
 - 앱 설치 QR코드



정보공개 내용

- 사진(정면, 좌·우측면, 전신), 성명, 나이, 키, 몸무게
- 성범죄 요지(성범죄 내용, 죄명, 형량 등), 주민등록상 주소, 실제 거주지

이용방법

- 개인정보 활용 동의 후 실명인증절차
- 검색조건
 - 지도검색(주민등록지↔실거주지), 시·군·구 단위 검색
 - 조건검색(이름, 읍/면/동, 학교반경1km, 시도별, 도로명, 위치반경 2km)
 - ⇒ 검색된 이름을 클릭하면 상세정보 확인가능

전자발찌 사진



참고자료5 부처별 업무 및 연락처

폭언, 폭력 등

- **(고용노동부)** ☎1350, 고객센터(033-769-0800) / www.ei.go.kr
 - 근로계약과 다른 임금 지급, 임금체불, 부당해고 등 고용 상 불이익 (직장 내 괴롭힘 상담센터) ☎1522-9000
 - 요양원, 주야간, 단기보호 시설 내 직원 간 괴롭힘
- **(근로자지원프로그램(EAP) 고객센터)** ☎070-4173-3883
 - 방문요양·목욕·간호 직원에 대한 이용자(보호자) 괴롭힘
- **(근로복지공단)** ☎1588-0075 / www.kcomwel.or.kr
 - 업무상 사유에 따른 근로자 부상, 질병, 장애 산재보상 신청 가능

성희롱 성폭력 등

- **(고용노동부)(고용평등상담실)** 직장 내 성희롱·성차별 상담 / www.moel.go.kr
(한국EAP협회) ☎1566-5228, 02-2261-0140 / www.keapa.co.kr
 - 근로자 심리상담 지원 프로그램, 마음진단, 심리치료 등
- **(여성가족부)** ☎02-2100-6000 / www.mogef.go.kr
☎지역번호+1366(24시간 상담) / 카카오톡 검색창 women1366
 - 여성폭력, 성폭력, 성희롱 등 채팅상담, 사이버상담
(여성폭력 상담) https://www.women1366.kr/_main/main.html
- **(여성인권진흥원)** ☎02-735-7544 / <https://www.stop.or.kr>
 - 성희롱·성폭력 근절종합지원센터 ... 상담지원, 의료지원, 법률지원
- **(해바라기센터)** 권역별로 기관운영(<https://www.stop.or.kr>(홈페이지))
 - 성폭력피해자통합지원센터로 성폭력·가정폭력·성매매 피해자 및 그 가족 대상 365일 24시간 상담지원, 의료지원, 법률·수사지원, 심리치료지원 등의 서비스를 통합적으로 제공함
- **(서울시 어르신 돌봄 종사자 종합지원센터)** ☎1544-7315
 - 장기요양현장 성희롱 피해 상담 운영

- **(국민건강보험 고객센터)** 장기요양종사자 고충상담 전용 전화 033-811-2282

○ (장기요양요원 지원센터)

- 지원 대상 : 장기요양기관에 소속된 요양보호사, 사회복지사 등 장기요양요원
- 지원 사업 : 직무 등 교육, 건강지원, 권익보호사업, 심리상담, 노동상담 등

서울	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	02-389-7790/dolbom.org 1544-7315(노동상담, 성희롱피해상담)
	서울시 서남어르신돌봄 종사자지원센터	02-830-1303/sndolbom.org
	서울시 동북어르신돌봄 종사자지원센터	02-981-9838/dbdolbom.org
	서울시 동남어르신돌봄 종사자지원센터	02-401-7790/dndolbom.org
강원	강원도 장기요양요원지원센터	033-261-0211/gwdolbom.or.kr
울산	울산광역시 장기요양요원 지원센터	052-244-7942/ulsan.pass.or.kr
경남	경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터	055-251-8250/gndolbom.kr
	경상남도 동부권 돌봄노동자지원센터	055-820-8250/eastdolbom.kr
	경상남도 서부권 돌봄노동자지원센터	055-762-8250/gnwdolbom.kr
인천	인천광역시 장기요양요원지원센터	032-715-5491/insscw.or.kr
경기	경기도 장기요양요원지원센터	031-837-8579/ggscw.or.kr
	부천시 장기요양요원지원센터	032-329-8663~4/bcgonggam.or.kr
	수원시 장기요양지원센터	031-218-7816/suwonudc.co.kr/swjic

※ 참고자료

- * 2022년도 노인복지사업안내(Ⅰ) 보건복지부 2-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침
- * 2022년도 노인맞춤돌봄서비스 사업안내_보건복지부
- * 장기요양급여제공매뉴얼(방문요양 · 방문목욕)_보건복지부 · 국민건강보험공단_2019
- * 산업안전보건공단_방문직종 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 10종(재가요양보호사)
- * 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터_요양보호사를 위한 성희롱 없는 돌봄 일터 가이드_2022
- * 서울시 감정노동종사자 권리보호센터_서울시 감정노동 보호 가이드라인(공공기관용)_2020
- * 산업안전보건공단_감정노동 종사자 건강보호 가이드_2021
- * 산업안전보건공단_감정노동 종사자 건강보호 핸드북_2018
- * 이호용 외(2014) 요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구_보건복지부, 한양대학교 신학협력단