인권지킴이 활동 매뉴얼

1 인권지킴이제도

1 목적

○ 노인의료복지시설 입소 어르신에 대한 **존엄성이 보장되는 시설 운영**이 가능하도록 **지역의 주민들이 시설 모니터링 및 지원**

○ 인권침해 유발 요인 시정 권고 및 개선방안 논의 등을 통해 **시설 입소자의 건강하고 안정된 생활 보장**

2 활동 개요

○ 활동대상 : 지자체에서 배정받은 **노인요양시설, 노인요양공동생활가정**

○ 방문주기 : 시설별 **월 1회 이상 시설 방문**

- 방문일시 등은 인권지킴이 자율적으로 책정

* 방문일시 사전 예고 불필요하나 밤늦은 시간이나 이른 아침 지양

** 시설 방문 시 마스크 착용 등 방역 수칙 이행 철저

3 인권지킴이의 직무와 권한

○ **시설장, 종사자** 등에 대한 **인권모니터링, 인권상담**

○ **시설 설비 측면** 인권 취약 분야 논의 및 인권침해 부분에 대해 **관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청**

☞ 탈의 및 기저귀 교체 시 가림막 미설치, 다른 성별의 입소자를 같은 침실에서 돌봄 등 시설의 구조적 설비에서 인권침해요인 시정방안 논의, 개선사항 건의

* 노인학대 신고 방법 및 신고앱 "나비새김(노인지킴이)"에 대해 안내하고 설치 독려

○ **서비스 제공과정**에서의 인권 취약 분야 논의 및 인권침해 부분에 대해 **관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청**

☞ 서비스 현장 참관, 입소자 면담·관찰 등을 통해 돌봄 인력의 말씨, 태도, 위생관리, 식사제공 등 서비스 제공과정에서 인권침해부문 시정방안 논의, 개선사항 건의

○ 시설 내 인권지침 구비, 운영자 및 종사자 인권교육 실시 여부 확인 등 **인권 보호 환경** 조성을 위한 논의, **관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청**

☞ 노인학대 예방 및 대응 지침 구비 여부, 의무교육 수료 여부, 학대 신고 의무자의 노인학대 신고 앱 "나비새김(노인지킴이)" 설치 여부 등 인권 환경취약부분 시정방안 논의, 개선사항 건의

○ **입소자 면담** 및 애로사항 상담 등

4 인권지킴이 유의사항

○ 인권지킴이 **활동 전**에 **시설** 및 **인권 관련 지식을 충분히 숙지**

- '노인의료복지시설·장기요양기관·입소자·노인인권·노인학대'에 대한 이해, '시설 생활 노인 인권보호지침'에 대한 이해

* (관련자료) 시군구에서 제공

('노인인권, 노인학대' 관련 사전교육) 지역노인보호전문기관, 자체(지자체) 등

(인권교육) 한국보건복지인재원 온라인 교육('노인인권 마음의 온도를 더하다')

○ 적발 및 감시가 아닌 인권환경개선 방안 논의, 애로사항 청취, 권유 등 시설의 **자발적인 태도 변화를 유도하고 동반자적 자세 견지**

○ 시설 종사자 및 입소 어르신들께 **공손하고 예의 바른 자세** 유지

- 정중한 언어사용, 지시하고 명령조의 언어사용 금지
- 단정하고 위생적인 복장 착용

- 신분증을 소지하고 인권지킴이 증표 제시
- 시설 관계자의 승인을 받지 않은 **일체의 촬영행위(사진 등) 금지**
- 시설 내 머무는 시간은 **1시간 내외**로 하되, 시설 규모 등 상황에 따라 조정

○ 침실 등 사적 공간 방문은 입소 어르신이나 종사자의 **허락을 얻고 입실**

○ 인권지킴이 활동과정에서 **취득한 정보** 등을 **임의로 공표**하거나 타인에게 **배포·유포하는 행위 금지** (서식2 서명)

5 인권지킴이의 일과 (예시)

○ 시설도착 → 시설장·종사자 인사, 해당 시설(입소자) 특이사항(유의사항) 등 공유(10분) → 입소 노인 서비스구역(침실, 거실, 목욕실, 화장실, 식당 등) 둘러보고 입소자와 대화(30~60분) → 시설 라운딩 소감 등 시설장 또는 대리인 면담, 필요시 종사자 애로사항 면담(10분) → 일지 작성(10분)

6 일지의 작성 및 제출

○ **인권지킴이 활동일지** (서식3)

- 방문 당일 작성하고 작성 내용에 대해 시설장의 확인을 받음

○ **인권지킴이 시정·권고 건의 일지** (서식4)

- 지자체에 건의가 필요하다고 판단되는 사항인 경우
- 시정 권고에도 불구하고 시정을 하지 않을 특별한 사유 없이 개선되지 않거나, 시정해야 할 사항이 중대한 사항인 경우

* 작성된 일지는 1부는 본인이 보관하고 1부는 시군구에 제출

** 인권지킴이 활동 종료 시 본인 보관분 시군구에 제출

2 기관의 역할

1 보건복지부의 역할

○ 인권지킴이 업무와 관련한 정책 수립 및 현황 관리, 지자체 및 교육기관(중앙노인보호전문기관, 한국보건복지인재원)과 협력체계 구축

2 지방자치단체의 역할

○ 인권지킴이 및 대상 시설 선정 등 **프로그램 실행 준비**

- **시설별**(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)로 구성하되, 시·군·구에서 관할 시설을 담당할 **인권지킴이***를 **선발**하여 **지정**

  * 노인복지법 제51조 상 '노인복지명예지도원'으로 임명하여 운영

- **인권지킴이 위촉·증표* 제공, 활동비 지급방안 마련** 등

  * 노인복지법 시행령 제25조 및 같은 법 시행규칙 제35조에 따름(별지 제26호 서식)

○ 노인복지법 제6조의3에 따른 **'인권교육*'**을 **인권지킴이**가 **수료할 수 있도록 적극 지원 및 독려**

  * **한국보건복지인재원 온라인 교육**('노인인권 마음의 온도를 더하다') 또는 노인보호전문기관 인권교육(사전교육과 별개) 이용

○ **인권지킴이 사업 운영**

- **(준비)** 인권지킴이 **교육, 자료, 활동 준비 지원, 모집 홍보 및 안내**

  · 인권지킴이 **활동 전**에 '노인의료복지시설·장기요양기관에 대한 이해, 입소자 특성, 노인 인권'에 대해 **사전교육**, 노인복지법 제6조의3에 따른 **시설장·종사자 대상 (의무)인권교육 관련 자료 제공**

  · 인권지킴이 및 시설에 **동 인권지킴이 활동 매뉴얼 제공**

  · 인권지킴이에게 **활동일지 양식 및 인권지킴이 증표 제공**

- **(추진)** 인권지킴이 **활동 상황 모니터링**

  · 인권지킴이 **활동일지 및 시정권고일지**(사본) **수리**, 보관

  * 인권지킴이 활동 종료 시 원본 회수

  · 사후 조치가 필요한 경우, **노인보호전문기관에 송부 및 처리 의뢰**

  · 시설 인권지킴이 **평가서** 수리, 보관

  · 시설 및 인권지킴이의 애로사항 반영

- **(종료 후)** 인권지킴이 **결과 분석· 평가**

  · 시·도 및 중앙노인보호전문기관은 운영 및 교육 결과를 '26. 1월 말까지 복지부에 보고

  · 일지·평가서 분석하고 필요시, 그 결과를 관계기관에 통보

  · 인권지킴이 프로그램 개선사항 및 향후 추진 방향 등 제시

○ 시·도 또는 시·군·구는 정기적(분기별)으로 **인권지킴이 협의회**(노인보호전문기관 포함)**를 개최**하고 활동에 대한 평가 및 향후 방향 등 논의

1. 인권지킴이 인권 활동에 대한 전반적 평가
2. 인권침해 및 개선 사례 공유
3. 관계기관의 조사 필요성 제기
4. 인권 관리 진단 및 시정 · 개선사항
5. 기타 향후 활동 방향 등

* 노인보호전문기관 연계하여 **지역 여건에 맞게 재구성·운영 가능**

3 노인보호전문기관의 역할

○ 인권지킴이 대상 **사전교육** 및 **상담 지원, 인권지킴이 협의회 활동**

- 인권지킴이에게 시설 생활 노인의 기본권리, 노인 인권의 개념, 사례를 통한 노인학대의 이해 등 강사지원 및 교육

  * 노인학대 신고 앱 "나비새김(노인지킴이)" 에 대해 안내하고 설치 독려

- 인권지킴이 협의회 활동 및 상담지원

  * 지역노인보호전문기관(37개소) 노인학대 신고·상담 전용 전화 1577-1389

4 시설의 역할

○ 인권지킴이를 적발자, 감시자가 아닌 **시설 인권환경 개선 조력자로 대우**

- 인권상담 강화, 취약점 보완 등 입소 노인 서비스와 인권향상을 위한 긍정적, 적극적 자세로 **시설의 이미지 제고 가능**

  * "인권지킴이 활동 기관" 현판 부착 및 홍보 가능

○ **인권지킴이 활동 협조**

- 인권지킴이의 **시설 출입권 보장**
- 인권지킴이의 **상담, 면담, 질의, 권유, 자료요청 협조**
- 인권지킴이의 **활동일지 등 작성 협조**

  * 시정 권고사항에 대한 시정결과, 미시정 이유 및 향후 계획 기록에 적극적으로 시설의견 개진

○ **인권지킴이 활동 평가서 작성** (서식5)

- 인권지킴이 활동 종료 후 시설장 또는 대리인 작성

  * 1부는 시설에서 보관하고, 1부는 시군구에 제출

[서식1]

위 촉 장

성 명 :

귀하를 서울시 ○○구 노인요양시설(노인요양공동생활가정) 「노인 인권지킴이」로 위촉합니다.

○ 시설명 : 000노인요양원(○○구 ○○동 소재)

○ 위촉기간 : 2025. . ~ 2025. 12.

2025년 0월 0일

00구청장

[서식2]

서 약 서

본인은 노인 인권지킴이로서 시설 내 어르신의 인권보호 및 학대예방을 위해 그 역할에 성실히 임하며, 노인인권지킴이 활동과정에서 취득한 정보 등을 임의로 공표하거나 타인에게 배포.유포하지 않을 것을 서약합니다.

2025년 0월 0일

성 명 : (인)

[서식3]

인권지킴이 활동일지

시설명:

일시	방문일자 및 시간	작성자	인권지킴이 이름 (서명)
활동내용	시설설비 및 서비스 제공 현장 관찰, 입소자 및 종사자 면담 등에 대한 활동 내용 기록		
시정 권고사항	시설에 시정 권고한 내용 기록 ※ 인권지킴이 인권보호(붙임2) 점검기준 참고 ※ 시정요구사항이 없으면 공란		
시정 권고사항에 대한 시설장 의견	권고사항에 대한 시설장 또는 대리인의 의견		
향후 계획	시정 권고사항 이행을 위한 시설의 계획 ※ 즉시 시정하기 어려운 경우, 그 사유 및 향후 계획 기록		
시설장 000 (서명)			

[서식4]

인권지킴이 시정·권고 건의 일지

시설명:

건 명	
문제점	
주요 건의사항	

위와 같이 시정권고를 건의합니다.

년 월 일

000요양시설 인권지킴이 0 0 0 (서명)

000시장 귀하

[서식5]

인권지킴이 평가서

시설명: 성모의집 노인요양원

일시		작성자	직위	사무국장
			성명	(서명)

인권지킴이 기본소양	요양시설에 대한 이해, 노인 인권에 대한 지식 보유 여부 등
입소자 및 종사자 등에 대한 자세	말씨, 태도, 면담시 상대방에 대한 자세가 고압적인지, 공손하고 예의바른지 여부 등
권유, 개선 권고사항에 대한 개선 여부	인권지킴이의 권고사항을 받아들여 개선한 경우
미수용 사유	인권지킴이의 권고사항을 수용하지 못한 사유 향후 조치계획이 있다면 추가로 작성
기타 의견	방문주기, 시간, 기타 해당 인권지킴이의 활동 등에 개선되었으면 하는 의견을 자유롭게 기재

[붙임1]

시설 생활노인의 기본적 권리

- 시설 운영 및 생활 관련 정보를 제공받고 입소를 선택할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리
- 안락한 가정과 같은 환경과 안전한 주거환경에서 생활할 권리
- 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리
- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리
- 부당한 신체구속을 받지 않을 권리
- 건강한 생활을 위한 서비스를 제공받을 권리
- 시설 내·외부 활동 및 사회적(종교, 정치 등) 관계에 참여할 권리
- 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
- 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리
- 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리

[붙임2]

인권지킴이 인권보호 점검기준

연번	점검 사항	결과
설비 등에서의 인권취약		
1	의복, 기저귀 교체 시 스크린이나 칸막이를 사용하지 않는다.	
2	잘 가려진 독립된 화장실을 사용할 수 없다.	
3	시설 내부 환경이 보호자에게 공개되어 있지 않다.	
4	방문 시 개별 면담장소가 없다.	
5	시설 내부의 온도 및 습도가 적절하지 않다.(온습도계 비치 확인)	
6	시설 내부에 불쾌한 냄새가 배어있다.	
서비스 제공과정에서의 인권침해		
7	밀치거나 때리고 꼬집는 등 신체적 폭력을 가한다.	
8	물건 등을 집어던져 위협한다.	
9	방이나 후미진 곳에 감금한다.	
10	몸을 만지는 등 성추행을 한다.	
11	욕설을 하고 반말을 한다.	
12	시설 밖으로 나가지 못하게 한다.	
13	건강상태에 맞는 적절한 식사를 제공하지 않는다.	
14	주1회 이상 목욕서비스를 제공하지 않는다. (건강상태 고려)	
15	존엄성을 배려하는 목욕을 하지 않는다.	
16	기저귀를 제때 갈아주지 않는다.	
17	배변처리를 제때 해주지 않는다.	
18	다쳤을 때 적절한 치료를 해주지 않는다.	
19	불필요한 약을 복용하게 한다.	
인권환경 개선		
20	노인학대·폭력에 대한 예방 및 대응지침이 비치되어 있지 않다.	
21	종사자에게 노인인권보호 교육을 실시하고 있지 않다.	
22	입소자에게 노인학대·폭력에 대한 예방 교육을 실시하고 있지 않다.	
23	시설장과 종사자가 학대발생시 의무적 신고의무자임을 모르고 있다.	

중앙(1개소) 및 지역노인보호전문기관(38개소) 설치현황

(노인학대 상담전용 전화 1577-1389 또는 112, 110, 129)

구 분	주 소	연 락 처	홈 페 이 지
중앙(서울)	서울시 영등포구 영등포로 150, A동 205~206호(생각공장 당산)	02)3667-1389	www.noinboho1389.or.kr
서울특별시남부	서울특별시 서초구 남부순환로 2124 4층	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울특별시북부	서울특별시 강북구 노해로 69 대성빌딩 2층	02)921-1389	www.sn1389.or.kr
서울특별시서부	서울특별시 은평구 역말로 10길 30-1 5층	02)3157-6389	www.sw1389.or.kr
서울특별시동부	서울특별시 강동구 올림픽로 703, 301호 (천호동, 삼화빌딩)	02)470-1389	www.se1389.or.kr
부산광역시중부	부산광역시 동구 중앙대로338 연합뉴스빌딩 5층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부산광역시동부	부산광역시 연제구 거제천로 154, 협동빌딩 2층	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
부산광역시서부	부산광역시 사하구 하신번영로 140, 신평역사 2층	051)206-1389	bsw1389.or.kr
대구남부	대구광역시 남구 봉덕로 41, 2층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
대구북부	대구광역시 서구 달서로 284	053)357-1389	www.dgn1389.or.kr
인천광역시	인천광역시 남동구 용천로 208, 인천시사회복지관 204호	032)426-8792~3	www.ic1389.or.kr
인천서부	인천광역시 서구 완정로165번안길 12, 2층	032)569-0533	www.innoin1389.or.kr
광주광역시	광주광역시 남구 덕남길 7, 빛고을노인건강타운체육관 1층	062)655-4155~7	www.gjnobo.or.kr
대전광역시	대전광역시 서구 문정로 170번길 103, 1층	042)472-1389 042)472-1390	www.dj1389.or.kr
울산광역시	울산광역시 중구 다운로 121, 3층	052)265-1389	www.us1389.or.kr
경기동부	경기도 성남시 분당구 내정로17번길 2, 5008호	031)736-1389	gg1389.or.kr
경기북부	경기도 의정부시 산단로 76번길 113-4, 한도빌딩 304호	031)821-1461	gg1389.or.kr
경기서부	경기도 부천시 원미구 송내대로265번길 23, 예성프라자 703호	032)683-1389	gg1389.or.kr
경기남부	경기도 수원시 팔달구 인계로 101번길 1, 노인회관 4층	031)268-1389	gg1389.or.kr
경기북서부	경기도 고양시 덕양구 중앙로 559 그랑프리프라자, 4층	031)978-1389	gg1389.or.kr

구 분	주 소	연 락 처	홈 페 이 지
강원특별자치도	강원특별자치도 춘천시 동면 소양강로 110번지 강원특별자치도사회복지관 2층	033)253-1389	www.1389.or.kr
강원특별자치도동부	강원특별자치도 강릉시 율곡로 2954, 3층	033)655-1389	www.gd1389.or.kr
강원특별자치도남부	강원특별자치도 원주시 중앙로 170, 새한빌딩 2층	033)744-1389	www.gwn1389.or.kr
충청북도	충청북도 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17, 충북재활의원 3층	043)259-8120~2	www.cb1389.or.kr
충청북도북부	충청북도 충주시 예성로 76	043)846-1380~2	ww.cbb1389.or.kr
충청남도	충청남도 아산시 번영로 206번길 42	041)534-1389	www.cn1389.or.kr
충청남도남부	충청남도 논산시 시민로 210번길 9-9, 2층	041)734-1389 041)734-1398	www.cnn1389.or.kr
전북특별자치도	전북특별자치도 전주시 덕진구 팔달로 357-23	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전북특별자치도서부	전북특별자치도 김제시 중앙로 93, 1층	063)443-1389	www.jbw1389.or.kr
전라남도동부	전라남도 순천시 저전길 84	061)753-1389	www.jn1389.or.kr
전라남도서부	전라남도 무안군 삼향읍 오룡5길 10, 전라남도노인회관 4층	061)281-2391	www.j1389.or.kr
경상북도동부	경상북도 포항시 북구 삼흥로 411 기쁨의 복지관 B102호	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경상북도북부	경상북도 예천군 예천읍 충효로 424-21	054)655-1389	www.gbnw1389.or.kr
경상북도서부	경상북도 김천시 아포읍 아포대로 981-8	054)436-1389 054)436-1390	www.gbwn1389.or.kr
경상북도남부	경상북도 경산시 진량읍 대구대로 218, 3층	054)716-1389	snoin1389.or.kr
경상남도	경상남도 창원시 마산합포구 문화북4길 15, 금강노인복지관 C동 1층	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
경상남도서부권지역	경상남도 진주시 문산읍 월아산로 1098 2층	055)754-1389	www.gnw1389.co.kr
제주특별자치도제주시	제주특별자치도 제주시 관덕로 7길 3	064)757-3400	www.jejunoin.org
제주특별자치도서귀포시	제주특별자체도 서귀포시 서호남로 29, 2층	064)763-1999	sgpnoin.org