

천사의 집 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 내부 관리계획

제1장 총칙

제1조 목적

「노인장기요양보험법」제33조의2 및 제33조의3, 「개인정보 보호법」관련 규정을 구체화하여 본 시설의 입소자의 건강하고 안전한 생활 및 권리보호, 노인학대 방지, 노인요양시설의 보안 및 투명한 운영을 위함이다.

제2조 정의 - 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “영상정보처리기기”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 장치를 말함
 - “폐쇄회로 텔레비전(CCTV : Closed Circuit Television)” : 일정한 공간에 지속적으로 설치된 카메라를 통하여 영상 등을 촬영하거나 촬영한 영상정보를 유무선 폐쇄회로 등의 전송로를 통하여 특정 장소에 전송하는 장치 또는 촬영되거나 전송된 영상정보를 녹화·기록할 수 있도록 하는 장치
 - * 통상 카메라, 동축선(전송선로), DVR(디지털 영상저장장치), 모니터로 구성
 - “네트워크 카메라(Network Camera)” : 일정한 공간에 지속적으로 설치된 기기로 촬영한 영상정보를 그 기기를 설치·관리하는 자가 유무선 인터넷을 통하여 어느 곳에서나 수집·저장 등의 처리를 할 수 있도록 하는 장치
 - * 네트워크 카메라는 통상 카메라, LAN선, NVR, 모니터로 구성
2. “영상정보”란 특정 목적을 위하여 영상정보처리기기로 촬영하여 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리되는 모든 영상을 말함
3. “개인영상정보”란 영상정보처리기기에 의하여 촬영·처리되는 영상정보 중 개인의 초상, 행동 등 사생활과 관련된 영상으로서 해당 개인의 동일성 여부를 식별할 수 있는 정보
4. “정보주체”란 처리되는 정보에 의하여 알아볼 수 있는 사람으로서 그 정보의 주체가 되는 사람을 말함
5. “처리”란 개인정보의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말함
6. “시설급여”란 법 제31조에 따라 장기요양기관 지정을 받은 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정을 말함
7. “보호자”란 법률의 규정에 의하여 대리권이 발생하는 자, 수급자의 배우자, 직계혈족, 형제자매 등 민법 제779조에 따른 가족을 말함
 - CCTV 미설치·미관리 동의, 침실 촬영 동의 또는 열람의 다툼이 있는 경우에는 보호자 중 급여계약 통보 서상의 계약자를 우선으로 한다.
 - 부득이한 사유로 계약자가 부재이거나 부양의무자가 2명 이상인 경우, 우선순위는 법정후견인, 배우자, 직계존속, 직계비속, 4촌 이내 친족 순으로 한다.
8. “모니터링”이란 수급자의 안전사고 등을 예방하기 위해 폐쇄회로 텔레비전의 관리책임자, 운영담당자 및 모니터링 담당자 등으로 지정된 자가 모니터를 통해 수급자의 상황을 관찰하여 상태나 변화 등을 확인하고 대비하는 것을 말함

※ 종사자의 노동 감시, 사생활 감시 등을 목적으로 하는 모니터링은 금지되는 행위임

제3조 적용 범위

천사의집에 설치 운영하는 CCTV와 관련하여 수집 처리되는 화상정보의 보호에 관하여서는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 기준이 정하는 바에 따른다.

제4조 기본방침

천사의 집에 설치하는 CCTV는 입소자의 안전, 노인학대 방지, 화재예방, 범죄예방 등 시설 안전 및 보안을 목적으로 한다.

제5조 안내판의 설치

1. 장기요양기관을 운영하는 자는 영상정보처리기를 설치할 경우 정보주체가 영상정보처리기의 설치현황 및 영상정보의 수집에 대하여 인식할 수 있도록 별지 제13호 서식에 따라 안내판을 제작 및 설치해야 함
 - 다만, 안내판의 취지를 저해하지 않는 범위 내에서 장기요양기관의 실정에 맞게 변경하여 제작·설치할 수 있음
2. 안내판 기재사항은 다음과 같음
 - 영상정보처리기 설치 목적·촬영 시간·설치 장소(촬영 범위)
 - 관리책임자의 성명 및 연락처
 - (영상정보처리기 설치·운영을 위탁한 경우) 수탁관리자 명칭 및 연락처
3. 안내판은 촬영범위 내에서 정보주체가 알아보기 쉬운 장소(출입구 등)에 누구라도 용이하게 인식할 수 있게 설치해야 함
 - 천사의 설치 장소 / A동, B동 출입구, A동, B동 복도실, 게시판에 부착
4. 다수의 영상정보처리기를 설치하는 경우에는 시설 전체가 영상정보처리기 촬영 범위임을 명시하고 안내판을 일부 장소에만 설치할 수 있음. 다만, 다음의 장소에는 안내판을 반드시 설치해야 함
 - 시설 출입구 및 주변 경계부(담장)
 - 시설 내 안내 게시판
5. 안내판의 기재사항이 변경된 경우 장기요양기관을 운영하는 자는 이를 즉시 수정하여 설치함

제2장 CCTV 운영 및 관리

제6조 책임자 지정

CCTV 설치·운영 관리책임자(이하 '책임자'라 한다.)를 다음과 같이 지정한다.

1. CCTV 설치·운영 관리책임자
 - 가. 책임자 : 대표자 정임화 시설장

- 나. 운영(담당)자 : 정임화 시설장
- 다. 모니터링(담당)자: 정임옥 사회복지사
- 2. 제1항에 따른 책임자는 노인요양시설 CCTV 설치 운영, 화상정보의 수집 및 처리, CCTV 관련 민원의 접수 및 처리 등에 관한 업무를 총괄한다.
- 3. 책임자는 운영자 및 모니터링자를 겸할 수 있다.

제7조 CCTV 설치

- ① 천사의집 CCTV는 총 36대 설치하며 설치 장소는 각호와 같다.
 - 1. 침실 19대, 특별침실 1대
 - 2. 공용거실 4대, 물리치료실 1대, 조리식당실 2대, 복도 3대, 현관 2대
 - 3. 기타(외부공간) 4대
- ② 제1항에 따라 설치되는 CCTV는 정보주체가 이를 쉽게 인식할 수 있도록 별첨과 같은 안내판을 현관 및 복도에 설치한다.
- ③ 다음 각 호의 CCTV 운영 장비는 사무실에 설치하며, 장비의 조작은 접근권한이 부여된 자 외에 조작을 엄격히 통제한다.
 - 1. CCTV 운영 모니터
 - 2. 디지털 녹화기
 - 3. 그 밖의 부대장치

제8조 CCTV 성능 및 촬영시간 등

천사의 집 내 설치하는 CCTV 성능 및 촬영시간은 다음과 같다.

- 1. CCTV 성능 : HD급(130만 화소)
- 2. CCTV 촬영 : 24시간 상시 촬영
- 3. CCTV 정보 보관기간 : 60일
- 4. CCTV 저장 : 130만 화소 이상(1,280x960), 초당 10 프레임
- 5. 영상자료의 저장장치 또는 기기 : 사무실에 있는 DVR
- 6. 영상정보를 열람할 수 있는 장소 : 사무실
- 7. 영상정보의 삭제 주기 : 60일 경과 시 자동 삭제(또는 00일)

제3장 화상정보 취급 및 관리

제9조 CCTV 사용 제한

- ① 제6조제1항에 따라 설치된 CCTV 관리책임자 등은 설치목적과 관계없는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.
 - 1. 카메라를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추는 행위
 - 2. 설치목적과 관련 없는 화상정보를 수집하기 위해 카메라 회전 및 확대(Zoom-in) 기능을 사용하는 행위
 - 3. 녹음기능을 탑재하거나 녹음을 하는 행위

제10조 CCTV 사용 제한-운영자의 금지행위

- ① 제6조제1항에 따라 설치된 CCTV 관리책임자 등은 설치목적과 관계없는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.
1. 카메라를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추는 행위
 2. 설치목적과 관련 없는 화상정보를 수집하기 위해 카메라 회전 및 확대(Zoom-in) 기능을 사용하는 행위
 3. 녹음기능을 탑재하거나 녹음을 하는 행위

제11조 화상정보 처리 제한

- ① 책임자는 정보주체의 화상정보를 CCTV의 설치목적 외의 용도로 활용하거나 접근권한이 부여된 자 이외의 타인에게 열람·제공하여서는 안 된다. 다만, 정보주체 또는 제3자의 권리와 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우를 제외한 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 그러하지 않는다.
1. 정보주체의 동의가 있거나 정보주체에게 열람·제공하는 경우
 2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 3. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 때로서 특정개인을 알아볼 수 없는 행태로 제공하는 경우
 4. 정보주체의 권익을 보호해야 할 필요성이 명백하고 현존하는 때로서 정보주체의 동의를 얻지 못할 급박한 사유가 존재하는 경우
 5. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지에 필요한 경우
 6. 법원의 재판업무수행을 위하여 필요한 경우

제12조 화상정보의 이용 및 제공처리 제한

- ① 화상정보를 이용하거나 제공받고자 하는 자 및 기관은 별첨 제 6호의 서식에 따라 이용목적 및 이용하고자 하는 처리정보의 범위를 명시하여 책임자에게 문서로 요청하여야 한다.
- ② 책임자는 제1항에 따른 열람청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 열람의 허용여부, 열람일시 및 장소를 결정하고 별첨 제 7호 서식에 따른 열람결정통지서를 청구인에게 송부하여야 한다. 다만, 열람청구를 받는 즉시 열람하도록 하는 경우에는 열람결정통지서 송부를 생략할 수 있다.
- ③ 책임자는 제1항에 따라 영상정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 별첨 제 10호 서식에 따른 영상정보(화상정보) 이용·제공대장에 기록하고 이를 관리하여야 한다.
1. 개인정보파일의 명칭
 2. 이용 또는 제공을 요청한 자 또는 기관명
 3. 이용하거나 제공받는 목적
 4. 법령상 이용 또는 제공 근거가 있는 경우에는 그 근거
 5. 이용 또는 제공을 요청하는 정보의 항목
- ④ 책임자는 처리정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람을 허용하지 아니하기로 결정한 때에는 그 사유와 법령상 근거 및 당해 결정에 대한 불복절차에 관한 사항을 기재한 별지 제 7호 서식의 열람제한사유를 명시하여 청구인에게 송부하여야 한다.
- ⑤ 청구인이 당해 결정에 대해 불복 시 권리행사 및 불복수단에 관한 내용·절차 및 방법은 「공공기관의 정보

공개에 관한 법률」을 준용한다.

- ⑥ 책임자는 보유목적에 따라 화상정보를 이용하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다.

제13조 처리정보의 정정 및 삭제 등

- ① 제10조에 따라 본인의 처리정보를 열람한 정보주체는 책임자에게 별지 제 8호 서식에 따라 화상정보의 정정 또는 삭제를 요청할 수 있으며, 책임자는 처리정보의 정정 및 삭제청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 영상정보의 정정 또는 삭제 여부를 결정하고 별지 제 9호 서식에 따른 정정(삭제)조치결과통지서를 청구인에게 송부하여야 한다.
- ② 책임자는 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 거부할 수 있다. 이 경우 책임자는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 거부사유 및 불복방법을 정보주체에게 별지 제9호 서식에 따른 서면(정보통신망 포함)통지해야 한다.
 - 1. 범죄수사·공소유지·재판수행에 중대한 지장을 초래하는 경우
 - 2. 특정 정보주체의 화상정보만을 삭제하는 것이 기술적으로 현저히 곤란한 경우
 - 3. 정보주체의 요청에 따라 필요한 조치를 취함으로써 타인의 사생활권이 침해될 우려가 큰 경우
 - 4. 그 밖에 정정·삭제 등의 요청을 거절할 만한 정당한 공익적 사유가 존재하는 경우

제14조 화상정보 보호 조치

- ① 책임자는 제6조제3항에 따른 CCTV 운영 장비 설치장소를 출입제한 구역으로 지정하고 접근권한이 부여된 자 외의 출입을 엄격히 통제하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 CCTV 화상정보 접근권한은 노인요양시설 운영담당자로 제한한다.
- ③ 책임자는 CCTV 화상정보 접근권한을 부여받은 직원에 대해 정보주체의 개인정보보호를 위한 교육을 이수할 수 있도록 하여야 한다.

제15조 화상정보 보관 관리

CCTV에 의하여 수집된 화상정보의 보관기간은 수집 후 60일 이상으로 하며, 보관기간이 만료된 자료는 삭제 조치 하여야 한다.

제16조 장비 관리

- ① 책임자는 CCTV장비에 대해 별지 제10호 서식의 CCTV 운영·관리 대장에 따라 주 1회 점검을 실시하고, 점검 결과를 기록·유지하여야 한다.
- ② 책임자는 CCTV 장비에 장애가 발생한 때에는 즉시 수리하여 신속히 원상복구 될 수 있도록 조치하여야 한다.

제4장 보칙

제15조 사무의 위탁

- ① 책임자는 CCTV 설치 운영·관리 등 필요한 사무를 위탁하는 경우에 화상정보가 오·남용되지 않도록 필요한 안전조치를 취하고, 수탁자에 대하여 관리·감독하도록 하여야 한다.

- ② 제1항의 경우 수탁자로서 화상정보에 대하여 접근권한을 부여받은 자는 제12조제3항에 따른 교육을 이수하여야 한다.

제17조 비밀 유지 의무

화상정보를 처리하거나 처리하였던 자는 직무상 알게 된 화상정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 안 된다.

제18조 준용규정

이 지침에서 정하지 않은 사항에 대해서는 「노인장기요양보험법」, 「개인정보 보호법」, 「장기요양기관 영상정보 처리기기 설치·운영 가이드라인(보건복지부)」, 「통신비밀보호법」, 「행정절차법」등을 준용

제5장 열람

제19조 열람의 요청

- ① 법 제33조의3제1항제1호 또는 제2호에 따라 수급자가 자신의 생명·신체·재산상의 이익을 위하여 본인과 관련된 사항을 확인할 목적 또는 수급자의 보호자가 수급자의 안전을 확인할 목적일 경우 의학적 소견서나 별지 제6호 서식에 따라 장기요양기관을 운영하는 자에게 직접 영상정보의 원본 또는 사본의 열람을 요청할 수 있음
- 학대 증후가 명시된 의학적 소견서를 제출한 경우 즉시 열람케 하여야 함
- ‘내부 관리계획(별지 제1호 서식)’에서 명시된 장소에 설치된 카메라의 영상자료에 대해 열람 요청할 수 있음
- 장기요양기관을 운영하는 자는 열람요청을 받으면 열람장소, 일시 등 필요한 사항을 정하여 열람 요청자에게 10일 이내에 서면으로 통지해야 함(별지 제7호 서식)
 - 단, 즉시 열람케 하는 등 보호자 등과 협의 된 경우에는 그러하지 아니함
 - 열람의 일시는 요양 서비스 제공에 지장이 없도록 수급자 및 그 보호자와 장기요양기관을 운영하는 자가 협의하여 결정하되 조속히 열람할 수 있도록 하며, 회신일로부터 최장 7일을 초과하지 않도록 해야 함

제20조 열람

- 장기요양기관을 운영하는 자는 열람 조치 시 보호자가 정당한 요구권이 있는지 가족관계증명서, 주민등록표등본, 신분증 등을 통해 확인한 후 열람할 수 있도록 해야 함
 - 보호자란 수급자의 신상 결정 권한이 있는 후견인, 배우자, 직계존속, 직계비속, 4촌 이내 친족을 말함 (1. 총칙 -2 용어의 정의 참조)
- 영상자료의 열람은 원칙적으로 수급자, 수급자의 보호자, 장기요양기관의 장(관리책임자)이 할 수 있음
 - 장기요양기관을 운영하는 자는 열람 요청자가 동의 시 관계공무원, 장기요양기관 종사자 및 노인보호전문기관 소속 직원 등을 입회하여 열람하게 할 수 있음
- 열람의 범위는 요양 서비스 제공에 지장이 없도록 열람 목적의 달성에 필요한 최소한의 범위 내에서 수급자 및 그 보호자와 장기요양기관을 운영하는 자가 협의하여 결정함

- CCTV 영상자료의 열람은 해당 시설 내에서 하는 것이 원칙임
- 열람 요청자가 다수(2인 이상)거나 열람할 분량이 상당하여 수시 열람 시 요양 서비스 제공에 차질이 빚어질 우려가 있는 경우에는 장기요양기관을 운영하는 자는 법 시행령 제14조의2에 따른 내부 관리계획에 의거 특정한 일시를 정하여 일괄하여 열람하게 할 수 있음
 - 단, 상기 계획에 따른 열람은 열람 시작 후 20일 이내에 종료
- 영상정보 사본 등 반출 시, 해당되는 정보주체 이외의 자의 개인영상정보를 알아볼 수 없도록 보호조치를 하는 등 개인정보보호를 위해 노력해야 함. 또한, 영상자료의 유출·오남용 등을 방지하기 위하여 그 책임을 다해야 함.

[Q & A]

- Q) 수급자나 수급자의 보호자 등이 노인학대 사실 여부를 확인하기 위해 해당 시설의 CCTV 영상열람을 요청한 경우, 다른 사람을 알아볼 수 없도록 마스킹 처리 등의 보호조치를 반드시 하여야 하는지?
- A) 「노인장기요양보험법」에서는 CCTV 영상을 열람 조치를 하는 경우에 다른 사람을 알아볼 수 없도록 하는 보호조치(예: 마스킹 처리 등)를 의무화하고 있지 않음
- 다만, 보호자가 CCTV 영상의 사본을 제공받아 외부로 반출하고자 하는 경우에는 해당 영상에 포함된 모든 정보 주체의 동의를 받거나 개인을 알아볼 수 없도록 보호조치를 하여야 함