

# 2025년 12월 직원회의

| 구분          | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  | 담당  | 센터장           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|---------------|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |     |               |
| 회의 일시       | 2025년 12월 18일 (목) 17:30-19:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  | 장 소 | 3651재가복지센터내 외 |
| 목적          | 센터 내 공지 및 알림사항을 전달하고, 근무 중인 직원들의 건의사항을 수렴하여 보다 효율적인 기관 운영과 직원 복지 향상을 도모하기 위함.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |     |               |
| 공지 사항 및 내용  | <p>-건강검진 및 법정교육<br/>2025년도 종사자 건강검진 및 법정 필수 교육은 전반적으로 마무리 단계에 있으며, 현재 미이수자에 대해서는 개별 연락을 통해 조속히 이수하도록 관리·조치하고 있음.<br/>2026년도 건강검진은 관련 일정이 확정되는 즉시 전 직원에게 사전 공지하여 전원이 누락 없이 참여할 수 있도록 체계적으로 관리할 예정임.</p> <p>-2026년도 제도 변경 안내<br/>2026년도 재가장기요양급여 수가 및 본인부담금 기준 변경 사항에 대해 사전 설명을 실시함.<br/>변경된 제도에 따라 서비스 제공 및 수급자 안내가 혼선 없이 이루어질 수 있도록 지속적인 교육과 반복 공지를 병행하기로 함.</p> <p>-수급자 만족도 조사 결과<br/>2025년도 수급자 만족도 자체 조사 결과, 전 항목에서 **만족도 100%**를 달성함.<br/>이는 종사자들의 성실한 서비스 제공과 책임감 있는 근무 태도의 결과로 평가되었으며, 향후에도 동일 수준 이상의 서비스 품질을 유지할 수 있도록 지속적인 관리와 지도를 당부함.</p> <p>-2026년도 인건비율 및 장기근속 수당 안내<br/>2026년도 센터 인건비율은 **87%**로 운영 예정임.<br/>장기근속 종사자의 근속 유지를 장려하고 처우 개선을 위해 근속기간별 수당 지급 기준을 재안내함.<br/>12개월 이상 ~ 36개월 미만: 월 50,000원/36개월 이상 ~ 60개월 미만: 월 140,000원/60개월 이상 ~ 84개월 미만: 월 160,000원/84개월 이상: 월 180,000원<br/>-보수교육 안내2026년도 보수교육 대상자 중 짝수년도 해당 종사자는 교육 이수 여부를 반드시 확인하도록 재차 안내함.</p> |  |  |     |               |
| 운영 및 서비스 제공 | <p>-운영 원칙<br/>모든 서비스는 반드시 개별 제공계획서 기준에 따라 수행하도록 재차 강조함.<br/>근무 일정 변경 또는 특이사항 발생 시에는 사전 또는 즉시 센터에 보고하도록 지도하여 무단 변경 사례가 발생하지 않도록 관리함</p> <p>-등급별 서비스 제공 기준<br/>3~4등급 수급자:신체활동 지원100분/가사 및 일상생활 지원 80분정서지원은 수급자 상태에 따라 수시 제공<br/>5등급 수급자:인지자극 활동 60분 이상/일상생활 지원 120분 이상/병원 동행은 원칙적으로 지양<br/>모든 등급에 대해 기능회복훈련(기본동작, 일상생활동작 중심)을 병행하도록 지도함.</p> <p>-유의사항<br/>근무시간 외 활동(병원 대기, 여행, 취미활동 등)은 서비스로 인정되지 않음을 명확히 안내함.<br/>해외여행 발생 시에는 반드시 증빙서류를 제출하도록 안내함.</p> <p>-기록 관리 및 보고 체계 강화<br/>앱 기록지 작성 시 특이사항 및 상태변화는 이전 기록과 비교하여 변화 내용이 명확히 드러나도록 구체적으로 기재하도록 지도함.<br/>서비스 중 수급자의 건강 상태 변화, 사고 위험 요소 발생 시 즉시 센터에 보고하도록 재차 강조함.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |     |               |
| 수급자 서비스 관리  | 기능회복훈련은 기본동작, 일상동작, 신체기능훈련을 중심으로 각 10분씩 수시 제공함.<br>정서지원은 긍정적인 대화와 지속적인 지지를 통해 정서적 안정을 도모하도록 지도함.<br>계절 변화에 대비하여 건강관리 교육, 냉·난방 상태 점검, 생활환경 개선을 지속적으로 실시함.<br>독감 예방을 위한 위생 관리 및 환기 실시를 철저히 이행하도록 함                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |     |               |
| 근로자 환경 관리   | 마스크 착용, 앞치마 착용, 손 씻기 및 손 소독 등 기본 위생수칙 준수를 재차 교육함.<br>근골격계 질환 예방을 위해 근무 전·후 스트레칭 실천을 적극 권장함.<br>건강검진 대상자는 순차적으로 진행 중이며, 미참여자는 개별 관리 예정임.<br>동절기 감염병 예방을 위해 개인 위생 관리 및 현장 위생 점검을 강화함.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |     |               |
| 건의 사항       | 현재 근무 환경 및 업무 수행과 관련하여 즉각적인 고충 사항은 제기되지 않음.<br>센터는 향후에도 정기적인 직원회의 및 개별 상담을 통해 잠재적인 고충 사항을 사전에 파악하고 개선해 나가기로 함                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |     |               |
| 고충 문제       | 현재 근무 환경 및 업무 수행과 관련하여 즉각적인 고충 사항은 제기되지 않음.<br>센터는 향후에도 정기적인 직원회의 및 개별 상담을 통해 잠재적인 고충 사항을 사전에 파악하고 개선해 나가기로 함                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |     |               |
| 건의사항조치      | 센터장이 직접 수시 점검을 실시하고, 미흡 사항 발생 시 즉시 시정 조치를 시행하기로 함.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |     |               |
| 고충사항조치      | 현재 제기된 고충은 없으나, 향후 발생 가능성에 대비하여 정기 직원회의 및 수시 개별 면담을 통한 상시 소통 체계를 유지하기로 함                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |     |               |
| 복지 지원       | 생일차 축하금: 50,000원 지급(급여 포함)/자체교육 참석자: 30,000원 지급(급여 포함)<br>근무 환경 개선을 위한 앞치마 교체: 순차적 진행 예정/송년회 회식 실시: 등백 오리불고기 &국수 전문점                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |     |               |

- 3651재가복지센터종사자교육 -  
직원인권대응지침교육결과보고서

1. 교육 목적

본 교육은 3651재가복지센터 종사자의 인권 의식을 강화하고, 재가복지 현장에서 발생할 수 있는 인권침해 상황을 예방하며, 실제 업무 수행 과정에서 적절하게 대응할 수 있는 역량을 배양하고자 함.  
아울러 수급자 및 동료 직원과의 관계에서 상호 존중과 권리를 보호하는 행동 지침을 숙지함으로써, 안전하고 인권 친화적인 근무 환경을 조성하는 데 목적이 있음.

2. 목 표

| 목표                                                                                                               | 세부목표                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 요양보호사의 인권 의식을 제고하고, 인권침해 상황 발생 시 적절하게 대응할 수 있는 실질적인 역량을 강화함.<br>교육 내용을 현장 업무에 적용하여 안전하고 존중받는 근무 환경을 조성할 수 있도록 함. | 요양보호사가 인권의 기본 개념과 재가복지 현장에서의 적용 사례를 이해하도록 함.<br>수급자, 보호자 및 동료 직원의 권리와 존중 사항을 정확히 인지하도록 함.<br>근무 중 발생할 수 있는 인권침해 사례를 학습하고 예방 방법을 숙지하도록 함.<br>인권침해 발생 시 신고 절차와 내부 처리 체계를 숙지하도록 함.<br>문제 상황 발생 시 즉각적으로 대응할 수 있는 방법을 실습하도록 함 |

3. 사업내용

- 1) 일 시 : 2025년12월18일(목)  
17:30~19:00 / ※그 외 개별교육 실시
- 2) 장 소 : 진해구 동진로148(풍호동) 3651재가복지센터내 /충장로575번길 8 1층 외
- 3) 참여인원 : 총41명/ 요양보호사 38명, 3651재가복지센터 직원 2명,  
센터장1명,
- 4) 세부사업내용

| 시행시기                     | 활동(수행방법)                                                                                      | 수행인력             | 참여인력 | 비고            |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------------|
| 12월11일(목)                | - 교육 계획서 작성<br>- 종사자 일정 확인<br>- 참석자 유선 연락 및 단체 오픈 채팅방 알림                                      | 정소현.박현순.<br>김경진. | 3명   |               |
| 12월18일(목)<br>17:30~19:00 | -교육 자료 준비 및 참여자 유선연락<br>*교육 및 송년회 회식<br>-센터장 인사 -송년회 회식 실시: 등백 오리불고기 &국수 전문점<br>- 질의 및 응답 마무리 | 정소현.박현순<br>김경진.  | 38명  | 개 인 교 육<br>별도 |

5) 담당인력 구성

| 이름       | 소속/직위            | 역할                      | 비고 |
|----------|------------------|-------------------------|----|
| 정소현      | 3651재가복지센터/센터장   | · 인사말 및 3651재가복지센터 운영총괄 |    |
| 박현순. 김경진 | 3651재가복지센터/사회복지사 | · 교육 진행 및 참여자확인         |    |

4. 사업집행예산

| 순번  | 종사자           | 산출내역              | 금 액     | 재 원     |
|-----|---------------|-------------------|---------|---------|
| 1   | 요양보호사,        | 자 체 교 육 참 석 자 20명 | 480.000 | 12월급여지급 |
|     | 3651재가복지센터 직원 | 회 식 비             | 409,000 |         |
| 합 계 |               |                   | 889,000 | -       |

5. 효과 및 향후 계획

| 구 분   | 내 용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 성 과   | 종사자들의 인권 존중에 대한 인식이 전반적으로 향상되었으며, 인권침해 상황 발생 시 기본적인 대응 역량이 강화됨.<br>사례 중심의 교육과 토론을 통해 현장에서 발생할 수 있는 문제에 대한 이해도가 높아졌고, 문제 해결을 위한 사고력 및 대응 태도가 개선됨.<br>또한 종사자 간 상호 협력과 의사소통이 활성화되어 인권 보호를 위한 공동 대응의 중요성을 인식하는 계기가 됨.                                                                                                                              |                                                                                     |
| 문제 점  | 일부 종사자의 경우 실제 현장 적용 경험이 부족하여 교육 내용에 대한 즉각적인 대응 능력이 다소 미흡한 것으로 확인됨.<br>참여자 간 적극성에 차이가 있어 토론 및 실습 과정에서 일부 참여자의 참여도가 제한되는 모습이 관찰됨.<br>사례 적용 과정에서 대응 시간이 지연되거나 절차 이해가 부족한 부분이 나타남.<br>센터에는 고충처리함, 문자 건의함 등 다양한 의견 접수 창구가 마련되어 있으나, 요양보호사들이 이를 충분히 활용하지 못하고 개인적으로 문제를 해결하려는 경향이 있음. 이에 따라 요양보호사의 고충이 체계적으로 처리될 수 있도록 센터 차원의 적극적인 지원과 대응 체계 강화가 필요함. |                                                                                     |
| 향후 계획 | 정기 교육 및 신규 직원 교육을 지속적으로 실시하여 요양보호사의 인권 대응 지침이 현장에 안정적으로 정착될 수 있도록 함.<br>방문 현장 모니터링을 강화하여 과다업무 및 인권침해 요소를 사전에 예방하고, 문제 발생 시 즉각적인 개입이 가능하도록 관리함.<br>안전한 신고 및 상담 체계를 운영하고, 신고자 보호와 비밀 보장을 철저히 준수함.<br>교육을 통해 습득한 내용을 실제 현장에 안정적으로 적용할 수 있도록 정기적인 점검, 피드백 및 사례 공유 체계를 강화함.                                                                         |                                                                                     |
| 사진    |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|       | 사진1.교육사진                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 사진2. 교육사진                                                                           |

# 직원교육 회의록

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------|
| 회의일시                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2025년 12월 18일(목) 17:30~19:00                                                                                 |         |             |
| 회의장소                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3651재가복지센터 사무실                                                                                               | 진행(사회자) | 정소현 박현순 김경진 |
| 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ◇12월 회의 안건◇<br>.2026년 01월 라운딩 일정 안내<br>.요양보호사 업무수칙 점검 및 안내<br>.2026년 달라지는 요양 제도 안내<br>.송년회 회식 및 직원인권대응지침 간담회 |         |             |
| 교육 및 회의내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 직원인권대응지침교육(대화형 보고)                                                                                           |         |             |
| <p>-교육 도입 및 인사말</p> <p>-정소현 센터장</p> <p>“먼저 오늘 이 자리에 함께해 주신 모든 선생님들께 진심으로 감사드립니다.<br/>올 한 해 동안 현장에서 묵묵히 자리를 지켜 주신 덕분에 센터가 큰 사고 없이 안정적으로 운영될 수 있었 습니다.”</p> <p>“오늘은 송년회를 겸해 직원 인권 대응 지침에 대해 이야기를 나누고자 합니다.<br/>지침을 일방적으로 전달하는 자리가 아니라,선생님들께서 현장에서 겪은 어려움을 함께 나누고 센터가 어떻게 보호하고 대응할 수 있을지를 논의하는 시간입니다.<br/>부담 없이 편하게 말씀해 주셔도 됩니다.”</p> <p>1. 인권침해의 정의 및 지침 필요성 공유</p> <p>-정소현 센터장</p> <p>“인권침해는 폭언이나 폭행만을 의미하지 않습니다.<br/>업무 범위를 벗어난 요구, 반복적인 압박, 무시하는 말과 태도 또한 인권침해에 해당합니다.<br/>불편함을 느끼셨다면 이미 인권침해의 신호일 수 있습니다.”</p> <p>-김경진 사회복지사</p> <p>“직원 인권 대응 지침은 요양보호사를 통제하기 위한 기준이 아니라,<br/>현장에서 보호받기 위한 최소한의 안전 기준입니다.<br/>개인이 혼자 판단하고 감당하지 않도록, 센터가 함께 대응하기 위해 마련된 지침입니다.”</p> <p>2. 요양보호사 사례 공유 및 자유 대화</p> <p>-요양보호사 원용자</p> <p>“가끔 말로 상처를 받는 상황이 있었는데,그동안은 참아야 하는 일인 줄 알았습니다.”</p> <p>-박현순 사회복지사</p> <p>“그러한 상황은 인권침해에 해당합니다.<br/>반드시 센터에 알려주셔야 하며, 혼자 감내하실 필요가 없습니다.”</p> <p>-요양보호사 배금자</p> <p>“지침을 들으니 혼자서만 버티지 않아도 된다는 점이 마음이 놓입니다.”</p> <p>-김경진 사회복지사</p> <p>“보고는 부담이 아니라 보호를 위한 절차입니다.센터가 선생님들 편에서 함께 대응하겠습니다.”</p> <p>-요양보호사 서정희</p> <p>“언어적 무시는 흔하게 일어나지만,계속되면 마음이 많이 힘들어집니다.<br/>지침이 있어서 다행이라는 생각이 듭니다.”</p> <p>-요양보호사 권도연</p> <p>“대응 방법을 구체적으로 알게 되어 실제 현장에서 도움이 될 것 같습니다.”</p> <p>-요양보호사 이말연</p> <p>“이제는 혼자 참고 넘기지 않고 바로 센터에 공유하겠습니다.”</p> <p>-요양보호사 강정아</p> <p>“센터가 우리 편이라는 느낌을 다시 확인하게 되었습니다.”</p> <p>-요양보호사 권용주</p> <p>“현실적인 사례 중심 설명이라 이해하기 쉬웠습니다.”</p> |                                                                                                              |         |             |

-요양보호사 권은숙

“동료들도 같은 생각이라는 점에 공감이 됩니다.”

### 3.추가 사례 공유 및 피드백

-요양보호사 권은숙

“처음에는 작은 부탁이었는데 점점 개인적인 심부름까지 요구하셔서 어디까지가 제 업무인지 헷갈렸습니다.”

-정소현 센터장

“계약 범위를 벗어난 요구는 인권침해이자 과다업무에 해당합니다.  
이는 개인의 문제가 아니라 센터가 공식적으로 대응해야 할 사안입니다.”

-요양보호사 이성희

“큰 소리는 아니지만 반복적인 지적으로 출근 자체가 부담스러웠던 적이 있습니다.”

-박현순 사회복지사

“반복적인 지적과 압박 역시 정서적 인권침해에 해당할 수 있습니다.  
위축되거나 불편함을 느끼셨다면 반드시 공유해 주셔야 합니다.”

-요양보호사 서정희

“말투나 분위기 때문에 괜히 제가 잘못된 것 같아 스스로 위축된 적도 있습니다.”

-정소현 센터장

“그러한 감정적 위축 역시 인권침해의 한 형태입니다.  
사소해 보여도 반복된다면 꼭 알려주시기 바랍니다.”

-요양보호사 권도연

“도와드리는데 마음으로 응대했는데 어디까지가 서비스인지 기준이 헷갈렸습니다.”

-김경진 사회복지사

“앞으로는 ‘센터 지침상 어렵습니다’,  
‘센터에 확인 후 안내드리겠습니다’라고 말씀하셔도 됩니다.이후 조율은 센터에서 담당하겠습니다.”

-요양보호사 이말연

“문제를 말하면 일이 커질까 봐 센터에 말씀드리기 망설였던 적이 있습니다.”

-박현순 사회복지사

“초기에 공유하는 것이 오히려 문제를 키우지 않는 방법입니다. 상담 내용은 비밀을 철저히 보장하겠습니다.”

### 4. 인권침해 유형 정리(교육 내용)

-박현순 사회복지사 설명

언어적 인권침해: 고함, 반말, 무시하는 표현

정서적 인권침해: 반복적 지적, 감정적 압박

업무 범위 침해: 계약 외 가사노동, 개인 심부름

위협·차별: 서비스 중단을 암시하는 발언 등

-요양보호사 전원 반응-

“그동안 겪었던 상황들이 인권침해에 해당될 수 있다는 점을 이해하게 되었다.”

### 5.. 인권침해 발생 시 대응 방법 안내

-정소현 센터장

“대응 방법은 세 가지만 기억하시면 됩니다.

첫째, 혼자 참지 않기.

둘째, 즉시 센터에 공유하기.

셋째, 기록을 남기고 센터가 공식적으로 대응하도록 하기.”

-김경진 사회복지사

“현장에서 바로 말씀하기 어려운 경우 근무 후 전화, 문자, 앱 기록 등으로 공유하셔도 됩니다.”

### 6.. 전원 의견 및 수급 확인

-요양보호사 전원 공통 의견

인권침해에 대한 기준이 명확해졌다.

앞으로는 혼자 판단하지 않고 센터에 공유하겠다.

센터가 보호 역할을 해준다는 점에서 안심이 된다.

이에 따라 요양보호사 전원은 직원 인권 대응 지침 운영에 수급하였으며,

향후 인권침해 상황 발생 시 지침에 따라센터와 협력하여 대응하기로 의견을 모음.

### 6. 송년회 마무리 발언

-정소현 센터장

“선생님들이 안전하고 존중받아야 돌봄도 지속될 수 있습니다.

앞으로도 불편한 상황이 있으면 혼자 감당하지 말고 센터와 함께 해결해 나가길 바랍니다.  
 올 한 해 정말 수고 많으셨습니다.  
 내년에도 서로 존중받는 근무 환경을 함께 만들어 가겠습니다.”  
 -요양보호사 전원  
 “센터장님, 말씀 듣고 혼자서 참지 않아도 된다는 점이 마음이 놓입니다.  
 또 송년회 파티를 열어 주시고, 한 분 한 분을 세심하게 챙겨 주셔서 정말 감사합니다  
 올 한 해 정말 수고 많으셨습니다.  
 서로 존중하며 안전하게 일할 수 있도록 센터와 함께 인권 대응 지침을 잘 지켜 나가겠습니다.  
 2026년 병오년에는 말의 해처럼 힘차고 건강하게, 서로 존중하며 안전한 현장을 함께 만들어 가길 바랍니다.  
 내년에도 전원 파이팅입니다  
 -박현순 김경진 사회복지사  
 센터장님께서 늘 현장을 세심히 살피고 직원들을 챙겨 주시는 덕분에,  
 앞으로도 현장에서 발생할 수 있는 문제를 신속히 공유하고 지원할 수 있을 것 같습니다.  
 센터와 직원 간 연결 역할을 충실히 하겠습니다  
 -모두 파이팅입니다!”  
 안전귀가!!!

|                  |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 회의결과<br>(중요결정사항) | <p>직원인권대응지침 교육을 통해 인권침해의 정의와 유형, 현장 대응의 필요성에 대해 전 직원이 공감함.</p> <p>요양보호사들은 실제 현장에서 겪은 언어적 무시, 부당한 요구 등의 사례를 공유하였고, 센터장 및 사회복지사는 지침에 따른 대응 절차와 보고 체계를 다시 안내함.</p> <p>모든 직원은 인권침해 상황 발생 시 혼자 감내하지 않고 센터와 즉시 소통하며, 지침에 따라 대응하기로 의견을 모음.</p> |
| 특이사항             | <p>송년회 인사말과 함께 진행된 간담회 형식으로 자유롭고 편안한 분위기 속에서 대화가 이루어졌으며, 요양보호사 전원이 지침의 필요성에 수긍함.</p> <p>서로의 노고를 격려하며 내년에도 직원 인권 보호와 안전한 근무환경 조성을 위해 함께 노력하기로 다짐함.</p> <p>전원 “파이팅”으로 마무리하며 긍정적인 연대 분위기를 확인함</p>                                          |

# 인권침해 대응지침

## 1. 인권 / 인권침해

- 인권: 인간이 인간으로서 누려야 할 권리

대한민국 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제 관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리

- 인권침해: 인권침해행위와 차별행위로 구분

-인권침해행위: 인권을 침해하거나 불편, 부담을 주는 행위

-차별행위: 다양한 이유로 학업평가, 고용, 연구, 인사 등에서 불이익을 주거나 불공정한 환경을 조성하는 행위

## 2. 인권침해 대응지침 필요성

### 목적

직원이 방문간호 서비스 제공 등 업무 중에 권리가 제한되거나 침해 받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 직원의 권리와 인권을 강화하여 권익개선

### - 기관의 기본원칙

직원의 인권에 관심 갖고, 인권침해 되지 않도록 예방교육 실시  
인권침해 사례 발생할 경우 신고-시정조치 및 도움 줄 수 있는 체계 마련  
\*직원은 인권침해 사례 발생 시 즉시 기관장에게 보고

### - 신고인의 신분보장

신고인과 신고 내용에 대해 비밀 보장, 불이익 없도록 조치  
다만, 음해와 무고가 명백한 경우 신분보장 안됨

## 3. 인권침해 종류 및 유형

- 폭언: 인격적 모욕감, 모멸감, 수치심 일으키는 표현이나 욕설 등 반드시 고성, 협박을 포함해야 하는 것은 아님

- 폭행: 신체에 대한 불법적인 \*유형력 행사, 반드시 신체 접촉을 의미하지 않음, 사람을 향해서 물건을 던지거나 귀가 아플 정도의 고성도 포함됨

- 성희롱, 성추행, 성폭행:

성희롱 - 업무, 고용 관계에서 지위 이용하거나 업무 관련하여 성에 관계된 말, 행동으로 불쾌감, 성적 굴욕감 또는 혐오감 일으키게 하는 행위

+ 성적 언동 또는 요구 따르지 않아 불이익을 주는 행위

성폭력 - (광의) 성희롱, 성추행, 성폭행 등 포함/ 성적자기결정권을 침해하는 모든 행위

#### 4. 인권침해 종류 및 유형: 폭언, 폭행, 성희롱 예시

| 구 분                       | 내 용                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 폭언                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공포심 불안감 유발<sup>1)</sup>: “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 팔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우</li> <li>• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우</li> </ul> |
| 폭행 <sup>2)</sup>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우</li> </ul>           |
| 성추행<br>성적언동 <sup>3)</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우</li> <li>• 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우</li> <li>• 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우</li> </ul>       |

- 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)

#### 5. 인권침해 상황 대응방법: 접수

- . 피해자 또는 대리인 접수 가능
- . 기관은 고충처리지침에 따라 처리
- . 인권침해접수
  - : 방문, 관리자(직원) 면담, 전화, 서면, 문자, SNS, 인터넷, 건의함
  - > 고충처리상담대장 기록 -> 기관장에게 즉시 보고

#### 6. 인권침해 상황 대응방법: 피해자

- ①본인이 처한 상황이 인권침해에 해당하는 것인지 명확하게 판단이 되지않을 경우 반드시 주변의 도움을 받습니다.
  - 직장 내 고충처리전담기구 담당자 등 관련기관에 도움 요청
  - 주변의 믿을 만한 사람에게 도움 요청
- ②가능하다면 가해자에게 의사를 명확하게 표현합니다.
  - 거부의사와 함께, 상대의 침해 행위로 불쾌함을 느꼈다는 것을 명확하게 표현
  - 가능하다면 가해 상황에서 벗어나 안전한 곳으로 이동
  - 문서로 항의할 경우, 당시 상황을 6하원칙에 따라 정확히 기록하고, 자신의생각, 느낌, 요구 등을 명확하게 표현
- ③사건에 대한 자료를 확보합니다.
  - 공식적인 사건 처리에 증거자료인 기록 남기기
  - 사건 정황, 증거, 피해자 대응, 느낌, 지속여부, 결과 등을 자세히 기록하기

- 목격자나 증인의 증언을 서면으로 작성하여 모아두기
- 관련 대화나 이메일, 문자는 반드시 백업하기
- ④ 인권침해 구제 절차를 결정합니다.
- 고소 또는 중재를 심사숙고하여 결정
- 구제절차에 대한 정보가 없을 경우 관련 기관이나 믿을 만한 사람의 도움 요청

## 7. 인권침해 상황 대응방법: 조력자

인권침해 발생을 목격하거나 피해 사실을 알게 되었을 때

- 가능한 상황이라면 가해 행위자에게 행위 중지를 요청하고 피해자를 그 상황으로부터 분리시켜 안전을 확보
- 피해자들의 이야기 경청
- 피해자의 행동에 대해 판단하는 말을 하지 않기
- 피해자들이 느끼는 가장 큰 어려움을 살펴서 도움 제공
- 고충처리전담기구 등 관련기관 안내
- 알게 된 내용에 대해서 제3자에게 발언하지 않기

## 8. 인권침해 상황 대응방법: 가해 행위자

내가 인권침해 행위를 했을 때

- 자신의 언행으로 타인이 피해를 입었다는 사실을 진지하게 받아들이기
- 인지하는 즉시 행위를 중지하고 사과
- 조사에 임하게 된다면, 거짓으로 사건을 부인하거나 왜곡된 진술을 하지 않도록 주의
- 2차 피해의 발생을 적극적으로 예방하고 확산을 차단하기 위해 노력
- 인권교육 기회를 찾는 등 재발방지 및 인권감수성 향상을 위해 적극 노력

## 9. 인권침해 상황 대응방법: 장기요양기관 직원



- [1단계] 자제요청 및 즉시 경고: 폭언 중단 요청하고 문제해결을 위한 대화 유도
- [2단계] 녹취 사전고지: 폭언 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화 실시
- [3단계] 응대종료, 관리자 보고/ 경찰신고: 지속할 경우 응대 종료, 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 제공 불가능 설명 후 현장을 벗어나기 (6하 원칙에 따라 문서 작성 등 법적 대응 검토)
- 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 즉시 3단계 시행, 안전한 곳으로 피신하고 경찰신고
- [1단계] 안전확보 및 지원: 직원 안전 확보, 현장 도착 후 대상자 안전 확인, 직원

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기.응급상황일 경우 → 즉시 3단계

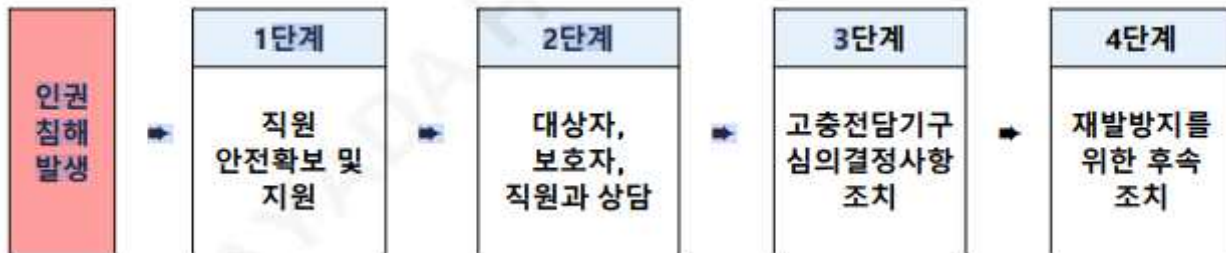
3단계

안전한 곳으로 피신, 경찰신고

- 즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.
- 112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고) 한다.
- 기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성

안정시간 제공

- [2단계] 대상자, 보호자, 직원과 상담: 필요한 경우 증거확보 및 후속조치
- [3단계] 고충전담기구 심의 결정 사항 조치: 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등
- [4단계] 재발방지 위한 후속조치: 법적조치 단계 -> 서비스 계약해지/ 민형사상 소송 제기





1. 보건복지 <https://edu.kfsp.or.kr>

온라인교육-

- ① [2025년] 보건복지 종사자 대상 기본편 교육 수강
- ② 성인 대상 자살예방 인식 개선교육

| 분류 | 과정명                        |
|----|----------------------------|
| 일반 | [2025년] 성인 대상 자살예방 인식 개선교육 |
| 일반 | [2025년] 보건복지 종사자 대상 기본편 교육 |

2. 한국보건 복지인재원(KOHI) <https://edu.kohi.or.kr>

- ① 노인 인권교육-노인 인권, 마음의온도를 더하다.
- ② 긴급복지 지원교육-긴급복지지원 신고의무 교육(2025)
- ③ 학대신고 의무자 교육 노인학대신고의무자 (2025년 노인학대 신고 의무자 교육)

|     |               |                                 |
|-----|---------------|---------------------------------|
| 이러닝 | 학대신고의<br>무자교육 | 노인학대신고의무자<br>(2025년노인학대신고의무자교육) |
| 이러닝 | 긴급복지지<br>원교육  | 긴급복지지원 신고의무 교육<br>(2025)        |
| 이러닝 | 노인인권교<br>육    | 노인인권, 마음의 온도를 더하다               |

### 3. 자살예방교육 <https://edu.kohi.or.kr>

- ① 자살 예방 기본교육
- ② 사회복지시설 종사자의 인권

#### 현황 목록

| 번호 | 과정구분 | 과정분류  | 교육과정명        |
|----|------|-------|--------------|
| 1  | 이러닝  | 정신건강  | 자살예방기본교육     |
| 2  | 이러닝  | 사회서비스 | 사회복지시설종사자의인권 |

### 4.경기도 학습 포털 GSEEK지식<https://www.gseek.kr>

- ① 행복한 동행, 장애인인권교육
- ② 아동학대 신고의무자 및 공공부문 종사자 아동학대 예방 교육(공통편)
- ③ 장애인 학대 예방 및 신고의무자 교육
- ④ 장애인 학대 및 장애인 대상 성범

#### 급여제공지침 10가지 요약

##### 1.종사자윤리지침

|                                           |                                   |                                                       |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>*필수사항*</b><br>수급자에 대한 윤리<br>전문직으로서의 윤리 | 어떠한 이유로도<br>수급자를 차별하지 않고<br>존중한다. | 노인복지 전문가로서<br>자부심, 책임감을 가지고<br>지식과 기술 개발에<br>최선을 다한다. |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|

##### 2. 성폭력예방 및 대응지침

|                                      |                                                                     |                                               |                                                                              |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>*필수사항*</b><br>성폭력 유형,<br>예방, 대응방법 | 성폭력은 직원, 수급자간<br>발생할 수 있다.<br>성폭력은 신체접촉, 음담패<br>설<br>고의적 신체노출등이 있다. | 정기적인 예방교육을<br>실시하고 관련지침을<br>공개된 장소에 비치한<br>다. | 성폭력 발생 시, 명확하게<br>거부의사를 표현하고 장소<br>를 피한다.<br>기관에 즉시 알리고 위급상<br>황시 112에 신고한다. |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|

##### 3. 응급상황 대응지침

|                                                      |                                                                                                        |                                                                                               |                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b><br/>응급상황 종류,<br/>발생 시 대응방<br/>법</p> | <p>기본 대응방법<br/>응급상황 발생 시,<br/>시설장(혹은 간호조무사)에게 알<br/>리고 응급조치 실시 <b>119</b>신고 및<br/>보호자 연락</p>           | <p>낙상<br/>어르신을 움직이지 않게<br/>하고 자세를 유지한다.<br/><b>119</b>에 신고하여 지시에<br/>따라 대응한다.</p>             | <p>질식<br/>약한 질식은 기침을 하여 이<br/>물질을 뱉을 수 있도록 한다.<br/>심한 경우에는 <b>119</b>에 신고하<br/>고 하임리히법을 시도한다.</p> |
|                                                      | <p>경련<br/>옷을 느슨하게 풀어주고<br/>기도가 막히지 않도록 머리를<br/>측면으로 둔다.<br/><b>5분</b>이상 지속되면 <b>119</b>에<br/>신고한다.</p> | <p>화상<br/>화상부위는 차가운 물<br/>로<br/><b>20분</b>간 식혀준다.<br/>깨끗한 거즈나 수건으<br/>로<br/>감싸 병원으로 이송한다.</p> | <p>심정지<br/>즉시 담당자에게 알리고 <b>119</b><br/>에 신고 및 심폐소생술을 실<br/>시한다.</p>                               |

#### 4. 감염예방 및 관리지침

|                                                               |                                                             |                                                      |                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b><br/>감염종류, 감염예방 및<br/>관리, 소독종류 및<br/>실시방법</p> | <p>감염병에는 대표적으로 결<br/>핵, 독감, 음, 노로바이러스<br/>장염, 폐렴 등이 있다.</p> | <p>감염병 예방을 위해<br/>손씻기, 예방접종, 세척과<br/>소독을 철저히 한다.</p> | <p>소독종류에 따른 사용법<br/><b>1.</b> 차아염소산나트륨<br/><b>2.</b> 과립형 연소<br/><b>3.</b> 알코올<br/><b>4.</b> 비누 및 기타 세정제</p> |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5. 치매예방 및 관리지침

|                                                              |                                                                                                                |                                                                                                                       |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b><br/>치매종류, 치매증상,<br/>치매예방,<br/>치매관리 및 치료</p> | <p>치매는 알츠하이머, 파킨슨, 혈<br/>관성 치매 등이 있다.<br/>치매증상은 사람, 물건의 이름<br/>을 기억하지 못하거나<br/>피해망상, 불안, 의사소통장애<br/>등이 있다.</p> | <p>치매예방법<br/><b>1.</b> 짜고 매운 음식은<br/>피하고 건강한 식습관<br/><b>2.</b> 금연, 금주<br/><b>3.</b> 규칙적인 운동<br/><b>4.</b> 정기적인 검진</p> | <p>치매관리 및 치료<br/>꾸준한 진료와 치매약 복용<br/>규칙적인 생활<br/>잔존기능 활용<br/>간결하고 쉬운 단어 사용</p> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

#### 6. 욕창예방 및 관리지침

|                                                           |                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b><br/>욕창발생요인,<br/>욕창예방 방법,<br/>관리 및 치료</p> | <p>욕창발생요인<br/><b>1.</b> 장기간의 와상<br/><b>2.</b> 체중으로 인한 특정부위 압<br/>력<br/><b>3.</b> 부적절한 영양<br/><b>4.</b> 요실금, 변실금</p> | <p>욕창예방법<br/><b>1.</b> 피부는 건조하고 청결유지<br/><b>2.</b> 자주 체위변경(<b>2시간</b>)<br/><b>3.</b> 젖은침구 즉시교체<br/><b>4.</b> 충분한 영양섭취</p> | <p>욕창관리 및 치료<br/>꾸준한 진료와 치매약 복용<br/>규칙적인 생활<br/>잔존기능 활용<br/>간결하고 쉬운 단어 사용</p> |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

#### 7. 낙상예방 및 관리지침

|                                                          |                                                                                      |                                                                                         |                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b><br/>낙상요인,<br/>낙상예방 방법,<br/>발생시 응급조치</p> | <p>낙상발생요인<br/><b>1.</b> 노화, 질병으로 인한<br/>신체기능 저하<br/><b>2.</b> 미끄럽거나 장애물이 있<br/>는</p> | <p>낙상예방법<br/><b>1.</b> 이동시 부축<br/><b>2.</b> 생활공간은 밝게하고<br/>미끄럽거나 장애물이 있<br/>는 물건 정리</p> | <p>발생시 응급조치<br/><b>1.</b> 대상자를 안정 시킨다.<br/><b>2.</b> 고통이 있다며 억지로 움<br/>직이지 않고 자세를 유지한<br/>다.</p> |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                       |                            |                          |
|--|-------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
|  | <p>환경적인 요인</p> <p>3. 집중력 및 판단력 저하 등</p> <p>인지적 요인</p> | <p>3. 화장실은 미끄럼방지 매트 설치</p> | <p>3. 119 신고 및 병원 이송</p> |
|--|-------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|

8. 노인인권보호지침

|                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                |                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b></p> <p>노인권리보호, 노인학대유형 예방 및 대응방법</p> | <p>노인권리보호</p> <p>*존엄한 존재로 대우 받을 권리</p> <p>*질 높은 서비스를 받을 권리</p> <p>*사생활과 비밀 보장 받을 권리</p> <p>*개인의 신념을 존중받고 차별받지 않을 권리</p> | <p>노인학대유형</p> <p>1. 신체적 학대</p> <p>2. 언어, 정서적 학대</p> <p>3. 성적 학대</p> <p>4. 경제적 학대</p> <p>5. 방임</p> <p>6. 유기</p> | <p>예방 및 대응방법</p> <p>1. 종사자, 수급자에게 노인인권 및 노인학대 예방 교육 실시</p> <p>2. 학대 목격 시 즉시 노인보호전문기관에 신고</p> <p><b>1577-1389</b></p> |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

9. 근골격계 질환 예방지침

|                                      |                                                                               |                                                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b></p> <p>별도 정함 없음</p> | <p>근골격계 질환 증상</p> <p>반복적 업무, 스트레스 등으로 발생</p> <p>손, 어깨, 허리 등 근육이 긴장, 굳고 통증</p> | <p>근골격계 예방</p> <p>서비스 제공 전, 몸풀기 혼자서 힘들땐 도움요청 혹은 도구 사용 스트레칭 생활화</p> |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

10. 개인정보 보호지침

|                                                         |                                                                                        |                                                                                                               |                                                                                |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>*필수사항*</b></p> <p>수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간</p> | <p>수집 및 이용목적</p> <p>수급자 계약 및 관리</p> <p>근로자 계약 및 인사관리</p> <p>원활한 서비스 제공</p> <p>고충처리</p> | <p>수집항목</p> <p>수급자 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 질병등</p> <p>서비스 제공에 필요한 정보</p> <p>근로자 성명, 주민번호 등</p> <p>인사관리에 필요한 정보</p> | <p>보유 및 이용기간</p> <p>개인정보는 수집 시 동의 받은 기간내 이용</p> <p>보유기간은 관계 법령에 따르는데 보통 5년</p> |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|