

직원인권침해 대응지침

1. 주요 인권침해 유형
2. 장기요양요원 인권보호를 위한 장기요양기관의 사전역할
3. 주요 인권침해 상황 대응 방법
4. 부당요구 대응지침



효사랑실버센터

인권침해 대응지침



○ 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「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 명시.

○ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」 상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

○ 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우

업무의 전환 등 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 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	- 보호자에게 거절 의사 - 기관에 보고조치요청 - 제공금지
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

I

주요 인권침해 유형

○ 수급자나 가족으로 발생할 수 있는 장기요양요원에 대한 인권침해 유형

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱 추행) 부적절한 언어 행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발
- (상해) 고의 또는 과실로 장기요양요원에게 부상을 입히거나 신체기능의 훼손 등 치료가 필요한 신체적 손상을 유발

< 재가 요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 (예시) >

구 분	내 용
폭언 공포심 불안감 유발	<ul style="list-style-type: none"> · 공포심 불안감유발 : “가만 두지 않겠다”, “회사에 알려 찰리게 하겠다” 등 악 의에 찬 말로 위협하는 경우 · 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	<ul style="list-style-type: none"> · 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 · 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 · 꼬집거나 핏대를 하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
상해	<ul style="list-style-type: none"> · 신체 일부에 멍, 찰과상, 열상 등 치료가 필요한 손상이 발생한 경우 · 밀치거나 잡아당겨 넘어지게 하여 골절 등 신체기능의 훼손이 발생한 경우
성추행 성적언동	<ul style="list-style-type: none"> · 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 · 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 마지거나 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.(대법원2011도10451 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)

출처 : 산업안전보건공단_방문 직종 고개응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사용(2021)

II 장기요양요원 인권보호를 위한 장기요양기관의 사전역할

기본 방침

장기요양이용자와 장기요양요원의 인권은 상호 존중되어야 한다.

장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 방지하기 위해 필요한 조치를 취하는 등 근무 환경을 개선할 의무가 있다.

장기요양기관장은 인권침해 행위에 대한 장기요양요원의 조치 요구등을 이유로 장기요양요원에 대하여 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다.

장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양 이용자의 인권을 침해해서는 안 된다.

- 1) 수급자 및 그 가족
- 2) 장기요양기관장(대표자 또는 관리책임자)
- 3) 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위

1 | 안전한 근무환경 조성

근로계약 시 장기요양요원 업무범위 명시

장기요양기관장은 근로계약 시 근로계약서에 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 그 내용을 명확하게 인지할 수 있도록 설명하며, 업무내용을 벗어난 무리한 요구가 있는 경우 현장에서 1차적으로 어떻게 응대해야 하는지 등을 교육

* 장기요양기관용 표준근로계약서(재가용) 및 작성 시 참고사항 확인(붙임2)

** 「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공금지)

인권보호 안내문 게시 등

장기요양기관장은 폭언폭행·성희롱 예방 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터, 스티커 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여 계약 체결 후 장기요양이용자에게 문자 등으로 안내

* 자료참고 : 산업안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)>통합자료실>안전보건자료실> “검색어(감정)

장기요양급여 제공 사전 점검

(장기요양이용자와 계약 시) 장기요양기관장은 계약서에 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 장기요양요원의 업무내용, 급여외행위제공금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안정정보를 점검

... 점검결과에 따라 “수급자 신체적·정신적 사유의 2인 1조 방문요양”이 제공될 수 있음을 안내

(업무 개시) 장기요양기관장은 최초 장기요양급여 제공 시 장기요양이용자에게 장기요양요원을 소개하고 상호존중 및 장기요양요원의 업무내용과 급여외행위의 제공 금지를 설명

* 참고 : 안정정보 점검하기

- 서비스 제공 전 보호자와 수급자의 특성 및 주의사항에 대한 충분한 의견교환 후 성희롱이나 성폭력적인 과거의 언행이 있었다면 보호자가 반드시 고지하도록 하고, 평소 이러한 행동을 하였을 때 보호자로서 대처방안이나, 진정시키는 특별한 방안이 있다면 이에 대한 정보를 제공받을 수 있음.

*출처 : 이호용 외(2014). ‘요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구’_보건복지부, 한양대학교 산학협력단

- ※ 대상자가 고위험요소(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.
- 장기요양요원과 함께 방문하여 수급자 및 보호자와 상호 존중을 위한 동의서 등을 작성할 수 있음 ...

2 | 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련
장기요양기관에서 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응할 수 있도록 위기대응 매뉴얼을 마련

장기요양기관에서 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응할 수 있도록
「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률」에 따라 전담기구(고충처리위원회 등)를 설치
... 붙임5참고 (고충전담기구 설치·운영)

3 | 정기적인 위기대응 교육 실시

신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 교육을 정기적으로 실시

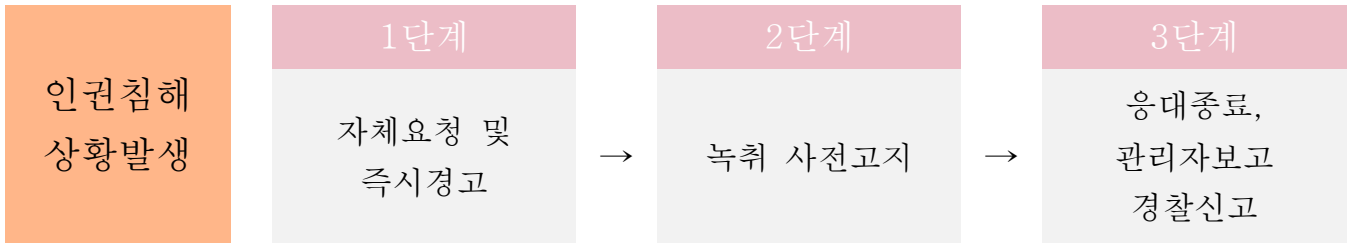
※ 수행방법 예시

- 교육계획 수립 및 정기적인 교육 실시
 - 대면교육 또는 관련부처(고용노동부, 산업안전보건공단 등) 제공 온라인 교육 등
 - ※ 기관 상황에 맞게 월례회의·정기교육시간 등 활용 가능
- 교육내용
 - 위기상황 대응 방법
 - 상황 보고 절차 및 방법
 - 장기요양요원 근무 시 안전 대비 사항
 - 사내·외 장기요양요원 보호 지원제도 안내 등

3

주요 인권침해 상황 대응 방법

1 | 장기요양요원(폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력 행위에 대한 대응방법)



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

1단계

자체요청 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 도울 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 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

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 장기요양기관 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성(붙임2참고(요양보호사 위기상황 일지))한다, *필요시 법집대응을 검토

(응대 예시문)

⇒ 어르신 원하시면 센터장님께 말씀드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 장기요양기관과 문제를 해결하십시오.

※ 출처 : 산업안전보건공단_방문 직종 고객응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사(2021)



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.

장기요양기관에 구두보고 하고, 차후 6차 원칙에 의거, 문서로 작성
(붙임6 참고(요양보호사 위기상황 일지)) * 법적 대응을 검토

※ 참고 <법적 지원 기관>

▶ 폭력, 성폭력

- ① 경찰서 신고
- ② 대한법률구조 공단 : 피해자 국선변호사 지원

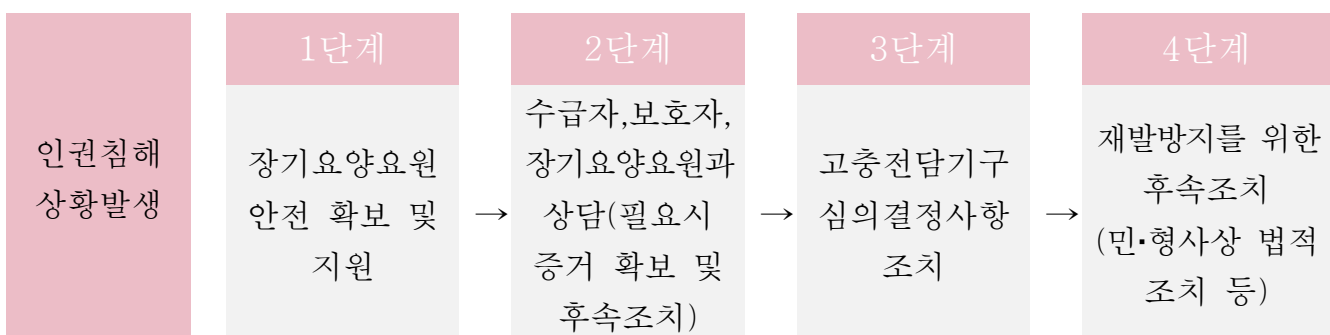
※ 성폭력 관련 : 상담, 의료지원, 법률 지원, 심리치료지원 통합제공

- ① 성희롱 성폭력 근절 종합지원센터(한국여성인권진흥원)
- ② 해바라기 센터(권역별 기관운영)

▶ 형사 유죄 판결 건 손해배상청구

- ① 위자료 청구
 - ② 대한법률구조공단 : 민사소송(무료 변호사 지원)
- ※ 건강보험료액에 따른 경제수준에 따라 지원여부 결정

2 | 장기요양기관장 (관리책임자 또는 시설장)



※ 현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현하였음.

필요시 단계를 거치지 않고 **4단계**를 취할 수 있음

1단계

- 지체없이 장기요양요원을 지원
 - 현장 도착 후 수급자의 안전 확인
 - 장기요양요원 휴게기간 제공
- 불임1참고(장기요양요원 보호 관련 법령)

2단계

- 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속조치)
 - 전문상담, 예방교육 실시 등 추가 조치 가능성에 대해 보호자 안내
 - * 2인1조 방문요양 이용 권고(추가 본인부담금 안내)
 - 인지장애로 인한 문제행동인지 장기요양요원과의 친밀한 관계를 오해하는 경우인지 등 판단하며 유사행위의 재발 가능 여부를 관찰·기록
 - 동일한 행위가 재발될 경우 민·형사상 책임을 물을 수 있음을 수급자 및 보호자에게 안내
- ※ 수급자의 수발환경을 고려하여, 독거 등 보호자가 없는 경우 지자체 사회복지 담당공무원과 반드시 상담

3단계

- 고충전담기구 소집 및 결정사항 조치

4단계

- 법적 조치 단계 → 계약해지 / 민·형사상 소송제기
- 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행 할 수 있음

※ 출처 : 이호용 외(2014), '요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구'_보건복지부, 한양대학교 산학협력단

| 주야간보호의 업무범위

업무범위	예시
신체활동지원	<ul style="list-style-type: none"> · 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리감기, 목욕 등) · 몸단장(머리손질, 손발톱 정리, 옷 갈아입기 등) · 체위변경, 이동도움, 배설도움(화장실·이용변기 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지관리 및 의사소통	<ul style="list-style-type: none"> · 인지관리지원(행동변화 감사 도움 및 대처 등) · 의사소통 도움 등 말벗, 격려(책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행 등)
건강 및 간호관리	<ul style="list-style-type: none"> · 외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용 등) · 수급자의 방 안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
기능회복훈련	<ul style="list-style-type: none"> · 신체기능의 훈련, 기본 동작 훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 작업치료 등

| 부당요구(급여외행위) 유형

< 재가요양보호사에 대한 부당요구(급여외행위) 예시 >

구분	예시
수급자의 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> · 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우 · 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우 · 김장, 집안 경조사 지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> · 농사일 등을 시키는 경우 · 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등
수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> · 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 · 잔디 깎기, 텃밭 매기 · 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)



| 부당요구 대응절차

※ 수급자 또는 가족이 급여외행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우

1단계	1차 응대(장기요양요원)
	부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다. ※ 1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대
2단계	2차 응대(장기요양요원)
	부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.
3단계	보고(장기요양요원)
	부당요구에 대하여 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 전화, 서면 등의 방법으로 보고한다.
4단계	방문(장기요양기관장)
	장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 수급자(보호자)를 방문하여 의견을 접수한다.
5단계	조치계획 수립(장기요양기관장)
	장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.
6단계	중재 및 종결 (장기요양요원 또는 장기요양기관장)
	조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.
7단계	사후 평가(장기요양요원)
	장기요양요원은 추후에도 부당한 요구가 있는지 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 보고한다.

※ 출처 : 2019년도 장기요양급여제공매뉴얼_보건복지부 • 국민건강보험공단

법	요 약
「노인장기요양보험법」 제35조의4, 제28조의 2, 같은 법 시행령 제14조의3	<ul style="list-style-type: none"> · 수급자 및 그 가족에 의한 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱 성폭력 행위 및 급여외행위 요구에 대한 장기요양기관장의 조치사항(업무의 전환, 해당 수급자 또는 수급자 가족과의 상담 등) · 장기요양기관장은 장기요양요원에게 급여외행위 제공, 수급자 본인부담금 대납 요구 금지 ※ 위반 시 6개월 이내의 업무정지 등 행정처분, 500만원 이하의 과태료 부과 대상
「노인장기요양보험법」 제47조의2, 같은 법 시행령 제18조의2, 같은 법 시행규칙 제36조의2	<ul style="list-style-type: none"> · 장기요양요원의 권리를 보호하기 위한 장기요양요원지원센터 설치·운영에 관한 규정
「산업안전보건법」 제41조 및 같은 법 시행령 제41조, 같은 법 시행규칙 제41조	<ul style="list-style-type: none"> · 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 <ul style="list-style-type: none"> - 예방 문구 깃, 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 1천만원 이하 과태료 부과 대상 ● 적절한 조치요구에 대한 불리한 처우 금지 <ul style="list-style-type: none"> ※ 위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
「남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률」 제41조의2	<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

붙임1

요양보호사 위기상황 일지

구 분		내 용			
일시 및 장소		☐ 수급자 ☐ 보호자 ☐ 기타()			
행 위 자					
구체적 내용 (6하 원칙)					
대응	요양보호사	☐ 거절 ☐ 물리적 대응 ☐ 기타(내용 :)			
	수급자의 반응	☐ 중단, 사과 ☐ 무반응 ☐ 기타(내용 :)			
행위자 정보 (알고 있는 경우 작성)		행위당시 감정상태	인지기능장애	과거 유사경력	재발위험성
		☐ 두려움 ☐ 불안 ☐ 우울 ☐ 기타	☐ 있음 ☐ 없음	☐ 없음 ☐ 있음(회)	☐ 있음 ☐ 없음
작성자		작성일시 : 성 명 : (인) 직 책 :			

*출처 : 이호용 외(2014). '요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구'_보건복지부, 한양대학교 산학협력단