



9월 직원교육 (급여제공 법정 의무교육)

- 직장 내 괴롭힘 방지 예방 교육
 - 업무범위와 부당한 요구에 대처하는 방법
- 

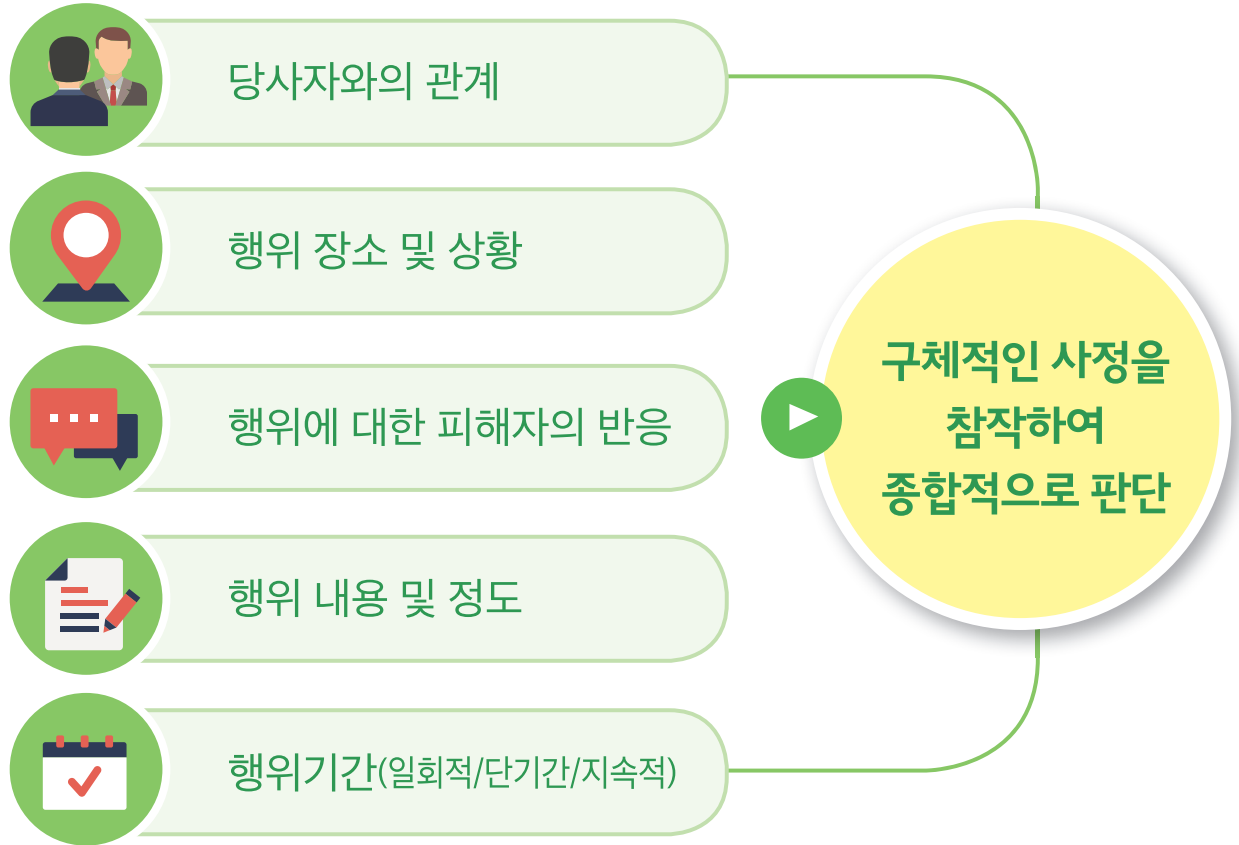
직장 내 괴롭힘이란?



사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위



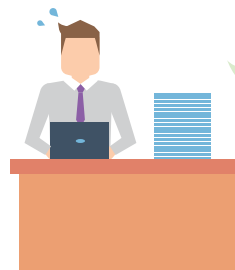
직장 내 괴롭힘 판단 기준



- 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 신체적·정신적 고통이나 근무환경 악화가 발생할 수 있다는 점이 인정되어야 합니다.
- 또한 피해자가 실제로 신체적·정신적으로 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생해야 합니다.



신체적·정신적으로
고통받았어요



근무환경이
악화되었어요

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위자



괴롭힘 행위자가 사용자인 경우

사용자 : 근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자로서 사업주 또는 사업경영담당자, 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

사업경영담당자란?

사업주가 아니면서 사업경영 일반을 책임지는 자로서, 사업주로부터 사업 경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 자를 말합니다.

예 대표이사, 등기이사, 지배인 등

근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자란?

사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임받아 자신의 책임 아래 근로자 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있고, 직무상 근로자의 업무를 지휘·감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정하고 집행할 수 있는 자를 말합니다.

예 인사노무담당이사, 공장장 등

(형식적인 직위나 직급이 아닌 구체적인 직무내용에 따라 판단)

파견근로자를 사용하는 사용사업주는?

「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항에 따라 파견 중인 근로자의 경우 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있으므로, 사용사업주도 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있습니다.

파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조(근로기준법 적용에 관한 특례) ①파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조의 규정에 의한 사용자로 보아 동법을 적용한다. 다만, 같은 법 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정의 적용에 있어서는 파견사업주를, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조 및 제69조부터 제75조까지의 규정의 적용에 있어서는 사용사업주를 사용자로 본다.

② ~ ④ (생략)

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위자



괴롭힘 행위자가 근로자인 경우

사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 경우



- 파견법 제34조제1항에 따라 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에서 정한 조치의무 등을 부담해야 합니다.
- 사용사업장에서 근로를 제공하던 중 발생한 사안인 만큼 사용사업장의 예방·대응 체계에 따라 처리합니다.



괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우

- 사용사업주는 파견근로자 징계 등의 인사권이 없으므로 파견사업주에게 해당 사실을 알리고 적절한 조치를 취하도록 요구합니다.

원-하청 근로자 간에 발생한 경우



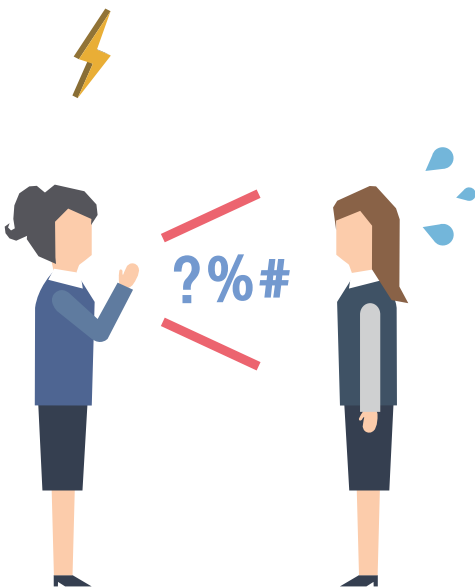
- 원청 소속 근로자와 하청 소속 근로자는 사용자가 다르므로 원청 소속 근로자를 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정하기 어려울 수 있습니다. 그러나 원청 사업주는 소속 근로자가 누구를 상대로 괴롭힘 행위를 했든 회사에서 규정한 취업규칙대로 조치하는 것이 바람직합니다.

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위요건

3개 요소를 모두 충족해야 합니다.



1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것



우위성

피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미합니다.



지위의 우위

괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위·직급체계상 상위에 있음을 이용한다면 인정됩니다.

관계의 우위

우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됩니다.



- ➔ 행위자가 피해자와의 관계에서 우위에 있는지는 특정 요소에 대해 사업장 내에서 통상적으로 이루어지는 평가를 바탕으로 판단합니다.
- ➔ 관계의 우위성은 상대적일 수 있으므로 우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인합니다.

우위성의 이용

직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않습니다.

2. 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것



- 행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 합니다.
- 업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편승해서 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 것이라면 업무관련성을 인정할 수 있습니다.

업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되려면?



- 문제된 행위가 사회 통념에서 봤을 때 업무상 필요한 것이 아니었거나



- 업무상 필요성은 인정돼도 행위 양상이 사회 통념상 적절하지 않았을 때



01 직장 내 구성원끼리 사적인 볼일을 보던 중에 발생한 갈등상황은?

- ➔ '업무수행의 편승이나 빙자'라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어려움



02 업무상 지시나 주의·명령에 대해 불만을 느낀 경우라면?

- ➔ 업무상 필요에 의한 것이었다면 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 어려움
- ➔ 지시나 주의·명령이 폭행·폭언 등을 수반하는 등 사회 통념을 벗어났다면 업무상 적정 범위를 넘은 괴롭힘에 해당함



03 업무상 필요성 여부 판단은?

- ➔ 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단



업무상 걱정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위



폭행 및 협박 행위

- 신체에 직접 폭력을 가하거나 물건에 폭력을 가하는 등 직·간접의 물리적 힘을 행사하는 폭행이나 협박 행위는 사실관계만 확인되면 인정 가능



폭언, 욕설, 헐담 등 언어적 행위

- 공개된 장소에서 이루어지는 등 제3자에게 전파되어 피해자의 명예를 훼손할 정도인 것으로 판단되면 인정 가능
- 지속·반복적인 폭언·욕설은 피해자의 인격권을 심각하게 해치고 정신적인 고통을 유발할 수 있으므로 인정 가능



사적 용무 지시

- 개인적인 심부름을 반복적으로 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 것은 업무상 필요성이 없는 행위이므로 인정 가능



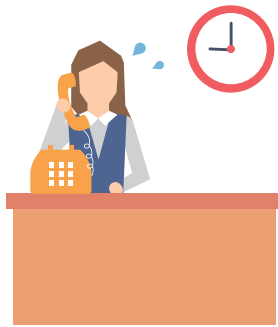
집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제

- 사회 통념을 벗어난 행위로서 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능



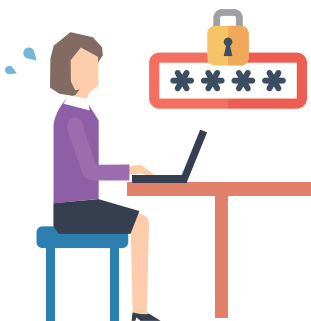
업무와 무관한 일을 반복 지시

- 근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자의 의사에 반하여 지시하는 행위가 반복되고 그 지시에 정당한 이유가 인정되지 않는다면 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능



과도한 업무 부여

- 업무상 불가피한 사정이 없음에도 불구하고 해당 업무에 대해 물리적으로 필요한 최소한의 시간마저도 허락하지 않는 등 그 행위가 타당하지 않은 것으로 판단되면 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능



원활한 업무수행을 방해하는 행위

- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 제공하지 않거나, 인터넷·사내 인트라넷 접속을 차단하는 등 원활한 업무수행을 방해하는 행위는 사회 통념을 벗어난 행위로서 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능

* 모든 근로자에게 비품 제공을 하지 못하는 사정이 있거나 일시적인 경영 악화 등으로 인해 발생한 상황이라면 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 보기 어려움

3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것



화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된 업무 수행을 할 수 없는 환경을 조성하는 경우 근무 환경을 악화시킨 행위로 볼 수 있습니다.



행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정될 수 있습니다.

직장 내 괴롭힘 판단 요소 ▶ 행위장소

괴롭힘 행위요건을 충족한다면
발생장소가 사업장이 아니어도 인정될 수 있습니다.

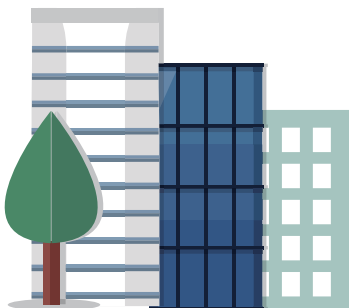
외근·출장지 등
업무수행이
이루어지는 곳

회식이나
기업 행사 현장 등

사적 공간



괴롭힘 행위 발생장소로
인정될 수 있는 곳



사내 메신저·SNS 등
온라인상의 공간



직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?

직장 내 괴롭힘

근로기준법 제76조의2

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위



직장 내 성희롱

남녀고용평등과 일·가정 양립
지원에 관한 법률 제2조제2호

사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것



근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계

- 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건을 처리하지 않을 경우 과태료를 부과하므로 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용합니다.
- 성희롱은 '성적인(sexual)' 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 여성비하, 성역할 강요 등 '젠더(gender)' 괴롭힘은 성희롱으로 보기 어렵습니다. 그러나 경우에 따라 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있습니다.

사업장에서의 문제 행위 판단 및 처리

- 직장 내 괴롭힘과 성희롱은 '근로자의 인격권 침해'라는 측면에서 유사하므로 직장 내 괴롭힘 판단 시 성희롱 판례 등을 참고합니다.
- 문제 해결 및 처리절차가 양 법률에 유사하게 규정돼 있으므로 사업장 상황에 따라 통합운영하는 것도 가능합니다.

직장 내 괴롭힘 행위



- ▶ 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- ▶ 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- ▶ 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- ▶ 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- ▶ 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- ▶ 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- ▶ 다른 근로자들과 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- ▶ 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시
- ▶ 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- ▶ 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- ▶ 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- ▶ 욕설이나 위협적인 말을 함
- ▶ 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- ▶ 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요함
- ▶ 집단 따돌림
- ▶ 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

* 한국직업능력개발원에서 개발한 직장 내 괴롭힘 측정도구,
일본·호주 등 외국 매뉴얼 등을 토대로 정리



- 예시 행위들이 취업규칙에 금지되는 행위로 규정되어 있는 상태에서 해당 행위가 발생할 경우 법상 직장 내 괴롭힘의 개념요건에 부합하는지를 판단합니다.
 - 어떤 행위를 징계 등으로 규제할 것인지, 규제대상 행위의 정도에 따른 징계 수위는 어떻게 결정할 것인지 등에 대해 사업장의 상황에 맞게 명확히 할 필요가 있습니다.
- ▶ 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 실제 사례는 80p 참고



직장 내 괴롭힘, 예방이 우선입니다

최고경영자의 정책 선언

직장 내 괴롭힘 예방의 첫걸음은 사업주 등 최고 경영자가 정책 선언문, 윤리강령의 선포를 통해 근절 의지를 전하는 것입니다.



정책 선언문 예시 1

우리 회사는 직원들이 행복하게, 안전하게 근무할 수 있는 환경을 만드는 것을 최우선 가치로 두고 있습니다. 따라서 직원들의 인격이 무시되는 직장 내 괴롭힘 행위는 절대로 용인하지 않을 것을 선언합니다.

경영진은 직장 내 괴롭힘 예방 정책을 중요하게 다루고 괴롭힘 행위가 발생할 경우 빠른 시일 내에 문제를 해결하여 피해자가 업무수행을 원활히 할 수 있도록 최선을 다해 지원할 것입니다.

관리자는 직원들 간에 괴롭힘 행위가 발생하지 않는지 예의주시하고 직원들과의 커뮤니케이션에 각별한 주의를 기울이며 직장 내 괴롭힘 예방에 앞장섭니다. 직원들은 동료들 대함에 있어 상호 존중을 기본으로 삼고 이유를 불문하고 다른 직원을 신체적·정신적으로 괴롭히는 행동을 삼가야 합니다.

배려하고 존중하는 성숙한 기업문화를 조성하여 회사가 성장하고 발전해나갈 수 있도록 다 함께 힘을 모읍시다.

예방을 위한 위험요인 점검

- 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 실태조사는 물론 조직문화, 커뮤니케이션, 업무의 명확성, 권한과 책임의 적절성 등을 종합적으로 점검합니다.
- 노조, 노사협의회, 산업안전보건위원회 등 근로자 측이 참여한 기구를 통해 노사가 함께 점검하고 예방 조치를 협의하면 효과는 더욱 커집니다.

실태조사를 위한 점검 체크 리스트

영역	내용	측정방법
조직문화	1) 조직문화의 경직성에 대한 검토 2) 조직 내 커뮤니케이션의 원활성에 대한 검토 3) 부정적 리더십의 확인 - 직원의 자율성이 허용되지 않는 경직되고 독재적 스타일인지 - 근로자에게 지침을 거의 또는 전혀 제공하지 않는 행위 유무 - 책임의 부적절한 비공식적 위임 여부 - 부적절한 또는 경멸적인 언어 또는 악의적인 비판과 피드백을 포함하는 학대 및 모욕적인 행동 유무 4) 사업장 내 관계의 부족함 확인 - 의사소통의 부족 - 낮은 수준의 지원 - 소속팀에서의 불화 - 권한과 책임의 불명확성	- 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰
직무수행	1) 직장 내 스트레스 요인의 존재 - 업무에 대한 압박 및 통제 정도 - 구조조정이나 중요한 기술적 변화에 따른 조직 변화 - 고용불안도 - 직장 내 행동기준이 되는 구체적인 규율 부족 - 부당노동행위 - 고객의 부당한 요구의 수용 정도 2) 업무시스템 - 충분한 자료제공 및 교육훈련 여부 - 업무·작업 일정의 적절성 - 불합리한 업무 명령 또는 시간 제약 여부	- 설문조사 - 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자협력기구에서의 의견 취합

영역	내용	측정방법
직장 내 괴롭힘 실태 파악	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱했다. 2. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별했다. 3. 나에게 내 본연의 업무와 상관없이 모두가 꺼리는 힘든 업무를 주었다. 4. 정당한 이유 없이 내 본연의 업무와 관계없는 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다. 5. 내 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 나를 제외했다. 6. 내 성과를 가로채거나 성과 달성을 방해했다. 7. 나에게 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주었다. 8. 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다. (예: CCTV를 통한 감시) 9. 사고위험이 있는 작업을 할 때, 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해주지 않았다. 10. 나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다.(예: 개인 심부름 등) 11. 나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다. 12. 누군가 업무수행 과정에서 정당한 이유 없이 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다. 13. 누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다. 14. 나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예: 물건던지기, 주먹질 등) 15. 나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다. 16. 나를 부당하게 의심하거나 누명을 씌웠다. 17. 누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다. 18. 다른 사람들 앞에서(또는 온라인상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다. 19. 내 의사와 상관없이 음주·흡연을 강요했다. 20. 내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다. 21. 나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다. 22. 나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다. 23. 나의 의사와 관계없이 불필요한 추가근무(야근, 주말출근 등)를 강요했다. 24. 정당한 이유 없이 반성문을 쓰게 하거나 징계를 했다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰 - 노 사 협 의 회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자 협력기구에서의 의견 취합 <p>※본 실태파악을 위한 점검사항은 KICQ(2016)를 인용한 것으로서, 각 사업장에서 금지하는 직장 내 괴롭힘 행위를 기준으로 자율적으로 조정 가능</p>
근로자	<ul style="list-style-type: none"> - 직무만족도 - 이직 의사 - 신체적 건강상태(건강검진, 병가 등) - 우울증, 불안 등 정신적 건강상태 	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 정기 건강검진 등

직장 내 괴롭힘 예방교육 내용 및 대상

항목	교육 내용	근로자	관리자
정의	직장 내 괴롭힘의 정의	√	√
	직장 내 괴롭힘 행위의 유형 및 사례	√	√
근로자 보호	근로자의 권리(괴롭힘 당하지 않을 권리, 피해 사실 호소 후 보호받을 권리 등)	√	√
	괴롭힘 목격 시 목격자의 역할	√	√
직장 내 괴롭힘의 원인과 피해	개인 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	√	√
	조직 차원의 직장 내 괴롭힘 원인	√	√
	개인 차원의 피해	√	√
	조직 차원의 피해	√	√
직장 내 괴롭힘의 대응	신고를 하기 위한 회사 내·외부의 소통창구	√	√
	노조 등 근로자 단체의 대응	√	√
	괴롭힘을 겪을 시 피해자가 할 수 있는 조치	√	√
	사례접수 시 관리자·담당자가 할 수 있는 조치	√	√
	직장 내 괴롭힘 대응 절차의 사례	√	√
	예방을 위한 경영자·관리자 역할의 중요성	√	√

추가로 고려할 수 있는 교육 콘텐츠

대상	내용
공통	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규(근로기준법, 남녀고용평등법 등) • 특정 행위가 괴롭힘임을 파악할 수 있는 증상 진단방법 • 인권 및 평등교육
관리자용	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규 및 가해자 처벌 방법 • 피해자 회복 프로그램 운영 방법 • 특별교육(가해자 재발방지, 피해자 보상 등) • 경찰과 외부 공조 • 문제 상황에 대한 소통역량 강화교육



직장 내 괴롭힘 발생 시 이렇게 처리합니다

사건 처리원칙

접근

피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근합니다.

피해자 중심

- 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식을 결정합니다.
 - 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않더라도 피해자의 신체적·정신적 고충에 관심을 갖고 관리합니다.
- * 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련

처리절차

기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋습니다.

2차 피해 예방

상담자, 조사자는 피해자와 관련자의 신원에 대해 비밀을 유지해야 합니다.

* 비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치

담당기구 구성

사업장 규모와 특성에 맞게 정할 수 있습니다.

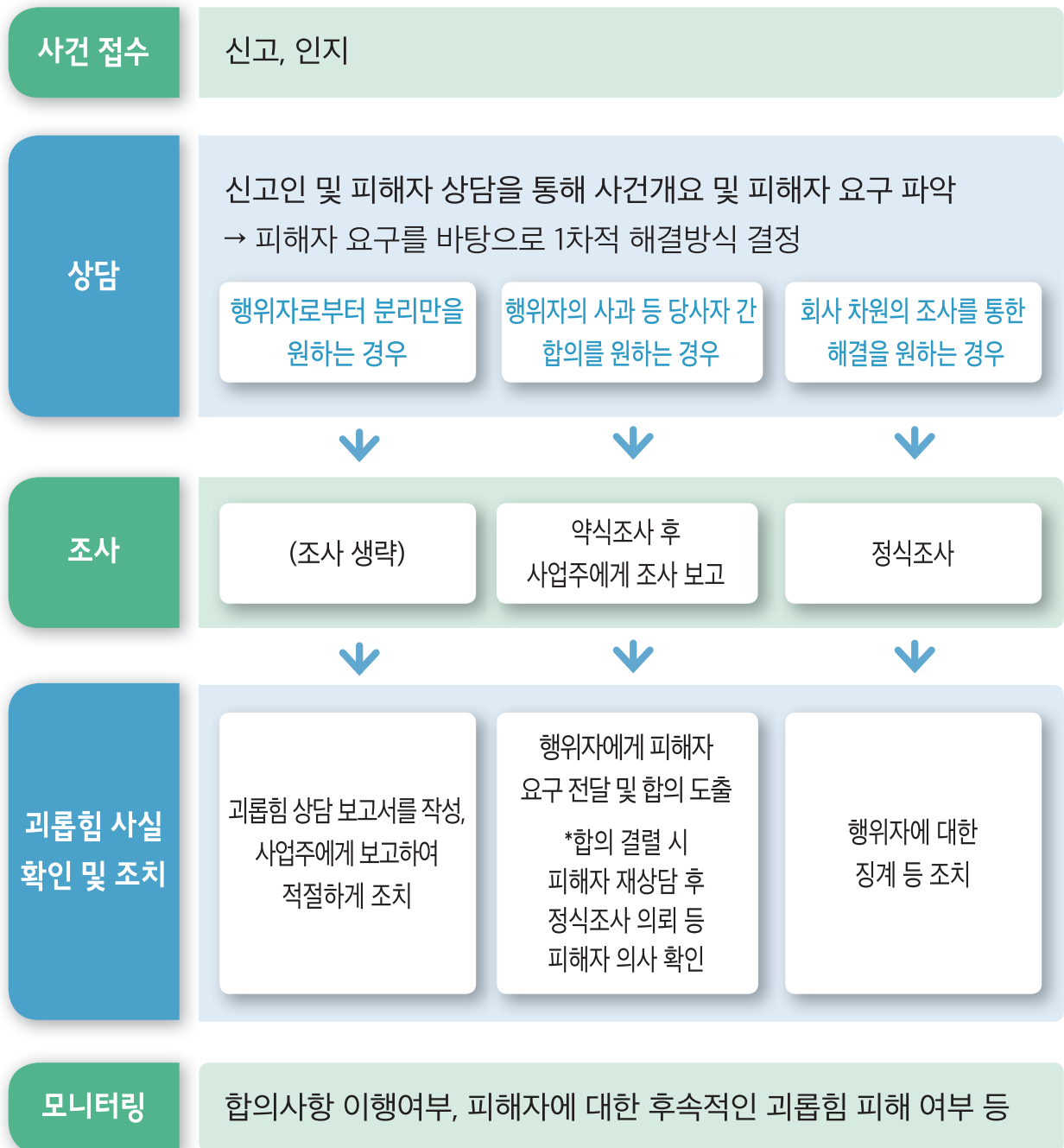
공정성 확보

사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분하는 것이 바람직합니다.

정식조사

공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁을 고려해볼 수 있습니다.

사건 처리절차



사건 처리절차 1 사건 접수

- 법에 따라 누구든지 사건 발생 사실을 신고할 수 있습니다.
- 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 공지하여 신고자의 우려를 해소시켜줍니다.
- 신고가 없더라도 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 될 경우 사건 접수를 할 수 있습니다.
- 신고는 다양한 창구를 통해 자유롭게 할 수 있도록 보장합니다.



☑ 예방·대응 업무 담당조직(담당자)에 직접 신고



☑ 온라인 신고센터



☑ 메일

사건 처리절차 ② 상담

- 상담단계에서는 우선 피해자의 피해 상황 등을 파악하여 사건 처리방향을 결정합니다.
- 피해자에게 사건 처리절차의 전 과정이 비밀로 유지된다는 점을 알리고 신고자에게도 비밀 유지 의무가 있음을 고지합니다.
- 상담이 진행되는 장소도 비밀이 보장되는 공간이어야 합니다.
- 상담 순서는 신고자에 따라 달라집니다.



피해자가 직접 신고

즉시 상담

목격자 등 제3자가 신고

신고자 상담 → 피해자 상담

상담과정 시 확인사항

- ☑ 신고인·피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
- ☑ 신고인 또는 피해자 진술에 따른 피해 상황
- ☑ 피해자가 문제해결을 위해 요구하는 내용
- ☑ 해결과정에서 우려되는 상황
- ☑ 직접증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등)



피해자 상담 시 이것만은 꼭!

◆ 가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것입니다.

- 상담자는 사건조사를 담당하는 것이 아니므로 피해자가 진술할 때 맥락이 맞지 않거나 육하원칙에 따라 이야기하지 않아도 피해자 입장에서 진술하도록 배려합니다.
- 피해자가 받고 있는 고통이나 부정적인 감정에 대해 충분한 시간을 들여 경청하되, 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의합니다.

◆ 피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악합니다.

- 피해가 심각하여 심리상담, 의료지원, 법적지원 등을 고려해야 하거나 정식조사로 진행되어 행위자를 조치할 때 피해 정도가 중요한 참고자료가 될 수 있기 때문입니다.

◆ 사건 해결을 위한 법제도, 사내 제도·절차 정보를 제공합니다.

- 피해자에게 문제해결 방식에 대해 다양한 선택지를 제공하여, 만족할 수 있는 방법을 선택하도록 도와줍니다.

◆ 피해자의 요청사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담을 종결합니다.



사건 처리절차 ③ 약식조사

- 피해자가 행위자의 사과, 재발방지 약속 등 당사자간 합의를 원하면 약식조사로 피해 사실을 확인합니다.
- 약식조사는 별도의 조사자가 하는 것이 바람직하나 상담자가 직접 할 수도 있습니다.
- 약식조사는 행위자와 피해자의 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 하지 않습니다.
- 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자만 조사하여 최대한 빨리 완료합니다.
- 조사자는 보고서를 작성하여 사업주에게 보고합니다.



약식조사 보고서에 기술되어야 할 내용

- ☑ 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단 요소)
- ☑ 사건 경위(피해자 또는 피해자가 추천한 참고인 진술내용을 토대로 작성)
- ☑ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지의 여부를 입증할 직접증거 또는 정황증거
- ☑ 피해자의 피해 정도
- ☑ 피해자의 요청사항

사건 처리절차 ④ 정식조사

조사방향· 범위·대상

피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사에 착수합니다.

조사기간, 조사자, 조사위원회 구성

취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 합니다.

조사위원회를 통해 조사하는 경우

위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리합니다.

조사자의 독립성과 전문역량 확보

당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로, 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성합니다.

사건조사와 처리

인사법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우 위원회나 외부전문가를 통해 처리합니다.

* 사안에 따라 노조 대표, 노사협의회 위원 참여 가능

비밀유지

조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 비밀을 유지합니다.

* 피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명

피해자 조치

피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무장소를 변경하거나 휴가를 부여합니다.(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)

● 정식조사 시 진행되는 대면조사 ●

- 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원) 2명이 참여합니다.
- 조사는 **피해자** → **참고인** → **행위자** 순으로 진행합니다.
- 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나, 당사자는 대면조사를 원칙으로 합니다.
- 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행합니다.

대면조사 시 **확인사항**

- ☑ 사건의 경위
- ☑ 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- ☑ 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- ☑ 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- ☑ 조사과정에서의 피해자 요청사항
- ☑ 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- ☑ 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증



사건 처리절차 ⑤ 사실 확인 및 조치

피해자가 행위자와의 분리만을 요청하는 경우

- 상담자는 괴롭힘 행위가 있었다고 판단되면 사업주에게 보고하여 피해자의 요청사항을 수용하도록 합니다.
- 이 경우 피해자에 대한 괴롭힘 행위는 중단될 수 있으나, 행위자가 또다른 직원에게 괴롭힘 행위를 할 수 있으므로, 행위자를 일정기간 관찰합니다.
- 사업주에게 보고할 때 구체적 내용을 담은 상담일지보다 별도의 보고서에 핵심만 기술하여 배치전환 조치의 필요성을 판단하게 하는 것이 좋습니다.

상담보고서에 기술되어야 할 내용

- ☑ 피해자가 진술한 괴롭힘 행위
- ☑ 행위를 입증할 수 있는 근거
- ☑ 피해 정도
- ☑ 피해자의 요청사항



피해자가 당사자 간 합의를 원하는 경우

- 약식조사 후 괴롭힘 행위가 확인되면 상담자는 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달합니다.

요구안의 예

사과, 재발방지 약속, 행위자의 자원요청에 따른 배치전환, 행위자 교육 등

- 행위자가 요구안을 받아들이면 요구안을 이행하고 사건을 종결합니다.
- 행위자가 다른 근로자에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 필요 시 회사 차원에서 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있습니다.
- 행위자의 요구안 거부로 합의가 결렬될 경우 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사 의사 등을 확인하여 절차를 진행합니다.



정식조사를 한 경우

괴롭힘 사실 확인 시

사용자는 근로기준법 제76조의3제4항 및 제5항에 따라 행위자와 피해자에 대해 조치해야 합니다.

결정

정식조사 결과를 토대로 괴롭힘 행위의 인정 여부, 피해자 보호 조치, 행위자 징계, 재발방지에 관한 권고사항 등을 결정합니다.

괴롭힘이 인정된 경우

취업규칙에 근거하여 엄격하게 징계하고, 필요 시 행위자의 근무장소 변경 등 피해자 보호 조치도 병행합니다.

재발방지 조치

다른 근로자에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 징계 조치와 함께 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수도 있습니다.

대표이사가 행위자로 신고된 경우

감사가 조사 결과를 이사회에 보고하여 주주총회 등을 통해 조치하도록 합니다.

* 공공기관의 경우 이사장이 행위자로 신고되면 조사 결과를 주무기관에 보고하는 체계를 갖추는 것이 바람직

피해자 보호 조치

피해자의 요청에 따라 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등을 조치하고 그 결과를 양 당사자에게 서면으로 통보합니다.

사건 처리절차 ⑥ 모니터링

- 사건 종결 후 일정기간(예: 2년) 동안 반기별로 행위자의 괴롭힘 재발 및 보복 등의 발생 여부를 주의 깊게 지켜보고 피해자를 지원합니다.
 - 사건 종결 후 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 행위 상황과 회사의 조치를 교육하는 등 경각심을 높여 유사 사안을 방지합니다.
- 사건 처리를 계기로 조직문화, 구성원 간 분위기를 재점검하고 개선하는 기회로 삼으며 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 노력합니다.





알아두시다! 불이익 처우 금지

- 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실의 신고·피해 주장을 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됩니다.
- 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 지게 됩니다.

불리한 처우의 예

1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사 조치
3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사 조치
4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위
7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우



요양보호사의 업무범위 및 부당한 요구에 대처방법

1. 개요

요양업무에 대한 체계적인 교육을 이수하고 국가자격증을 보유한 전문 인력인 요양보호사가 기관 내 수급자들에게 알차고 체계적인 재가장기요양서비스를 제공할 수 있도록 요양보호사의 업무범위를 사전에 명확하게 규정하고, 업무 중 발생할 수 있는 수급자 및 그 가족의 부당한 요구에 대처하는 단계를 명시함으로써 갈등 발생을 미연에 방지해 요양보호사의 근로여건을 개선하고 궁극적으로 재가장기요양사업 및 노인복지의 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

2. 노인장기요양보험법상의 요양보호사 업무범위

「노인장기요양보험법」 제4장 제23조(장기요양급여의 종류)

① 이 법에 따른 장기요양급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 재가급여

가. 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여

나. 방문목욕 : 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여

다. 방문간호 : 장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여

「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조(장기요양급여의 범위 등)

② 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족을 위한 행위 (예를 들면, 명절음식 또는 제사음식을 준비하거나 김장하기 등)

2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위 (농사일, 영업행위 등)

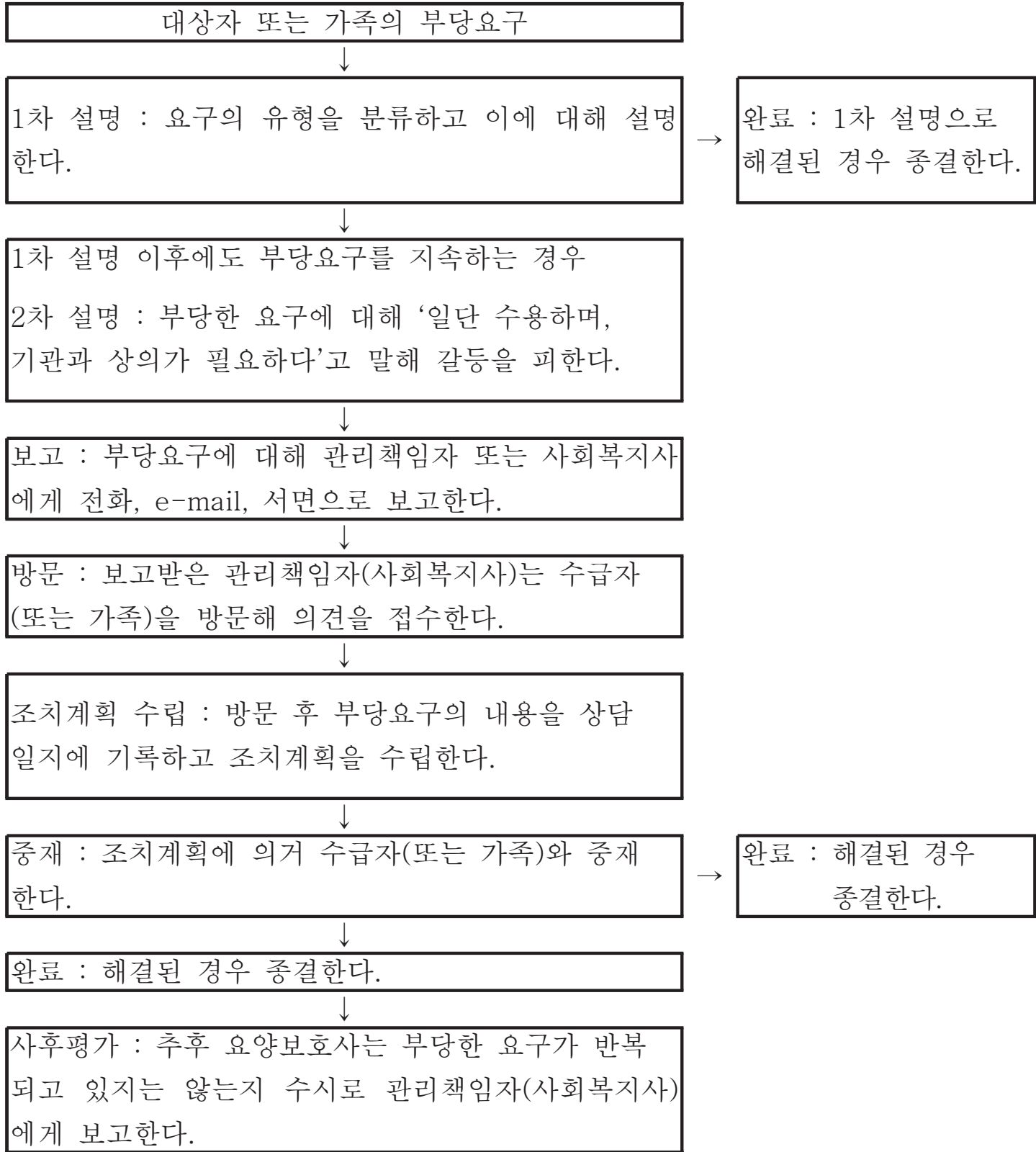
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 (예를 들면, 대형유리창을 닦는 행위 등)

3. 구체적인 업무범위 및 예시

구 분	종 류	내 용
신체활동 지원 서비스	세면 도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장소까지의 이동 보조, 세면동작 지도, 세면 지켜보기
	구강 관리	양치질, 양치질 지켜보기, 가글, 틀니 손질, 필요한 물품 준비 및 정리
	머리 감기기	세면대까지의 이동 보조, 머리 감기기, 말리기, 필요한 물품 준비 및 정리
	몸단장	머리단장, 손·발톱 깎기, 면도, 화장하기, 필요물품 준비 및 정리
	옷 갈아입히기	의복(양말, 신발 포함) 준비, 갈아입히기, 지켜보기, 의복 정리
	목욕 도움	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 기계 조작 욕실 정리
	식사 도움	아침·점심·저녁 및 간식 준비 및 정리, 식사 도움, 지켜보기, 경관영양실시, 토사물 정리
	체위 변경	자세 변경, 일어나 앉을 경우 도움
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 지켜보기, 산책
	신체기능의 유지 및 증진	관절구축예방, 일어나 낮기 연습 도움, 보행 연습, 서있기 연습, 보조기구 사용 운동 보조, 보장구 장치 도움 (지켜보기 포함)
	화장실 이용 도움	화장실 이동 보조, 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 처리, 필요물품 준비 및 정리
일상생활 지원 서비스	취사	식재료 구매(장보기), 조리방법 선택, 식품·식기·주방 위생관리
	청소 및 주변정돈	대상자와 직접 관련된 침구 준비 및 정리, 침구 교환, 침대주변 정리 정돈, 병실(방) 환기 및 청소, 온도 조절, 채광, 방음, 전등과 TV 켜고 끄기, 세면대 소독, 쓰레기 버리기, 의복 정리정돈 및 수선, 보조기구 관리
	세탁	세탁물 분류, 세탁물 빨기·삶기·널기·개키기·다리기, 정리정돈
개인활동 지원 서비스	외출 시 동행	은행·관공서·병원 등을 방문하거나 산책 시 부축 및 동행(차량이용 포함)
	일상업무 대행	물품 구매, 약 타기, 은행·관공서업무 대행
정서지원 서비스	말벗, 격려, 위로	대상자의 심리적·신체적 요구에 따른 가벼운 구두응대 및 정서적 지지
	생활상담	신체 및 가사활동지원서비스와 관련된 내용의 상담
	의사소통 도움	책읽기, 편지 대필, 구두 의사전달, 콜벨 대처 등
방문목욕 서비스		급여대상자의 가정에 방문해 입욕 준비, 입욕 시 이동보조, 씻기기(샤워 포함), 지켜보기, 기계 조작, 욕실 정리

- 하나! 재가장기요양급여제공(서비스)은 대상자 본인에게만 해당됩니다.
- 둘! 의료행위 및 의료행위와 유사한 서비스는 법률로 금지되어 있습니다.
- 셋! 사전에 계획된 시간을 초과한 서비스는 제공하지 않습니다.
- 넷! 대상자 본인이 부재중일 경우 서비스 제공은 할 수 없습니다.

4. 대상자의 부당한 요구에 대처하는 단계



※ 본 절차는 각 기관 및 현실에 맞게 조정 가능합니다.

4. 현명하게 거절하는 방법

- ① 요양보호사가 바로 판단했을 때 아니라고 생각되면 단호하게 “No”라고 이야기한다.
 - ☞ 무턱대고 일단 “Yes”라고 대답할 경우 나중에 난관에 봉착할 수 있다.
- ② 대답은 미뤄두지 말고, 최대한 빨리 확실하게 이야기한다.
- ③ 애매한 대답은 하지 않는다.
- ④ 착한 사람이 되려고 하지 않는다.
 - ☞ 상대방이 받을 상처가 걱정되어서 거절하지 못할 경우 더 큰 문제가 발생할 수 있습니다.
- ⑤ 요양보호사와 기관의 입장을 차근차근 설명한다.
 - ☞ 수급자 또는 보호자의 요구사항을 거절할 수밖에 없는 상황을 조리 있게 설명합니다.
- ⑥ 쓸데없는 변명이나 속 보이는 거짓말은 하지 않는다.
- ⑦ 거절한 뒤에는 다른 일로 수급자(가족)를 도울 수 있는 기회를 찾는다.
- ⑧ 죄책감에 사로잡히지 않습니다.
 - ☞ 요양보호사 본인이 할 수 있는 일과 할 수 없는 일을 명확하게 구분 하여, 본인이 수급자를 위해서 할 수 있는 일을 확실하게 하는 것이 더 중요합니다.

5. 사례로 살펴보는 부당요구 대처법

질문 1. 수급자 본인과 동거하는 가족의 서비스(가족의 식사준비, 청소, 세탁 등)를 무리하게 요구하는 경우 어떻게 해야 하나요?

답변

방문요양·목욕·간호서비스는 요양보호사가 수급자의 가정으로 찾아가 신체 활동지원, 일상생활지원, 개인활동지원, 정서지원 등을 제공하는 것을 말하므로 주로 수급자를 중심으로 활동이 행해집니다. 따라서 대상자의 가족과 관련된 서비스를 무리하게 요구하는 것은 요양보호사의 업무범위에서 벗어나는 것이라고 볼 수 있습니다.

하지만 예를 들어 대상자가 가족과 동거하는 경우 세탁기 1대에서 대상자와 그 가족의 세탁물을 분리해 세탁하기가 어려운 것처럼 활동의 범위가 명확하게 구분되기 어렵고, 대상자와 관련된 서비스만 제공하다보면 대상자(또는 가족)와 요양보호사의 관계가 멀어져 결국에는 요양보호사를 거절하는 사유가 될 수도 있

습니다.

다음과 같은 문제를 예방하기 위해, 먼저 대상자 중심으로 서비스 제공시간을 알차게 계획하는 것이 필요합니다. 대상자에게 제공되는 정서지원서비스 비중이 지나치게 높거나, 대상자가 요양보호사의 활동시간이 느슨하다고 느낄 경우 대상자(또는 가족)는 요양보호사에게 다른 일들을 더 해주기를 요구할 수 있기 때문입니다.

요양보호사가 수급자 가정에 방문해 요양보호사의 역할에 대해 설명하고, 활동시간에 제공할 서비스에 대해서 사전에 대상자(가족)와 합의하는 것도 중요합니다. 요양보호사 활동시간에는 본 교육자료에 명시된 요양보호사의 업무범위 내에서 수급자를 위한 서비스를 제공하도록 해야 합니다.

질문 2. 대상자가 농사일을 도와달라고 하는 경우 어떻게 해야 하나요?

답변

농촌의 경우 농사일 지원요청이 수시로 있을 수 있고, 대상자 입장에서는 정해진 시간에 다른 일을 하는 것이 문제 될 것이 없다고 생각할 수도 있습니다. 하지만 이 같은 경우 일상생활지원에 너무 많은 시간이 할애되므로 노인장기요양보험제도의 원래 목적을 달성할 수 없습니다.

표준장기요양이용계획서와 급여제공계획에 따라 노인장기요양보험제도의 목적에 맞게 서비스를 제공해야 함을 대상자에게 차분히 설명해 주시기 바랍니다.

질문 3. 대상자가 의료행위(관장, 욕창치료 등)를 요구하는 경우 어떻게 해야 하나요?

답변

모든 의료행위는 의사 또는 의료행위를 위임받은 방문간호사밖에 할 수 없습니다. 노인장기요양보험제도에서는 사회복지사, 방문간호사, 간호(조무)사, 물리치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있는 만큼 요양보호사 업무범주를 넘어서는 의료행위는 하지 말아야 합니다.

대상자가 의료행위를 요구하는 경우 관리책임자 또는 사회복지사와 상의하여 외부 의료기관 및 타 재가장기요양기관과 연계하여 필요한 서비스를 제공할 수 있도록 합니다.

1. 요양보호사가 할 수 있는 일

신체지원		가사지원	
배설 도움	1. 화장실 등에서의 배설 도움 2. 기저귀 교환	조리	1. 일반적인 가정 요리 2. 식사의 상을 차리는 일 3. 식사의 뒷정리, 식기 세정
입욕 도움	1. 입욕, 샤워 도움 2. 수욕, 족욕, 청결	청소	1. 수급자 본인이 일상적으로 사용하고 있는 장소
이출 도움	(공공 교통기관·휠체어·도보 등에 의한다) 1. 통원 도움 2. 쇼핑 동행 3. 산책	세탁	1. 가정용 세탁기로 빨 수 있는 일상적인 물건만(평상복·잠옷·속옷·시트·타올 등)
이동 지원	1. 체위 변경 2. 실내 이동 3. 휠체어 등への 이송	침구 정돈	1. 이불의 접고 펴기 2. 이불 말리는 것 3. 시트 교환
식사 지원	1. 식사 섭취를 위한 도움	쇼핑	1. 식품의 쇼핑 대행 2. 생활필수품의 쇼핑 대행
기타	1. 세면, 양치질, 이발 2. 손톱깎이 3. 옷 갈아입기 도움 4. 복약 확인, 복약하기 위한 준비	기타	1. 대필, 대독 2. 수급자 본인이 복용하는 약 취급 3. 수급자 본인의 편지 투함
개인활동 지원		정서지원(우애서비스)	
이출 동행	1. 산책, 장보기 2. 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행	말벗	1. 말벗, 격려, 위로
일상 업무	1. 식료품 구매 2. 은행·관공서 업무대행 3. 병원 약 타오기	생활 상담	1. 상담 2. 조언
		의사 소통	1. 수급자 욕구파악 2. 의사전달 대행

직원대우에 관한 안내 및 주의사항

- ◆직원에게 업무 범위를 벗어난 부당요구를 하시면 안 됩니다.
- ◆요양보호사에게 폭언 또는 폭행 등의 범죄 행위를 행해서는 안 됩니다.
- ◆돌봐드리는 요양보호사를 인격적으로 존중해주세요.
- ◆서비스의 대상은 수급자 본인에만 관계됩니다.
- ◆수급자 본인 이외의 생활 도움은 실시할 수 없습니다.
- ◆「의료 행위에 유사하는 서비스」는 법률로 금지되고 있습니다.
- ◆예정되어있는 시간을 넘은 서비스는 제공할 수 없습니다.
- ◆「요양보호사가 할 수 있는 것」에 기재되어 있는 사항 중에서, 담당 관리책임자의 서비스 계획에 없는 경우, 제공할 수 없는 서비스도 있습니다.

2. 요양보호사가 할 수 없는 일

신체지원		가사지원	
배설 도움	1. 적변, 관장 2. 방광세척 3. 인공항문 등의 교환 4. 배뇨 카테이텔의 세정, 소독	조리	1. 수급자 이외 분의 조리 2. 공이 많이 드는 조리(김치 등) 3. 치료식 등의 조리 4. 기념일, 명절 등의 특별한 계절 요리
이출 도움	1. 병원 내 간병 2. 요양보호사가 운전하는 차량을 사용한 외출	청소	1. 수급자 본인 이외가 사용하는 장소의 청소 2. 평상시 사용하지 않는 장소의 청소 3. 대청소, 큰 가구 등의 이동, 재배치 4. 정원 청소, 김매기, 식목이나 풀꽃의 손질 5. 자가용차의 세차, 청소
식사 지원	1. 튜브, 카테이텔의 삽입 2. 경관 영양 주입	세탁	1. 수급자 본인 이외의 분의 세탁 2. 가정용 세탁기로 씻을 수 없는 것(드라이 제품 등)
기타	1. 이발, 콧수염 깎기 2. 굵은 것과 같이 변형된 손톱깎이 3. 욕창의 처치 4. 연고 등의 도포 5. 좌약의 삽입 6. 의료 행위에 유사한 서비스 7. 복약 확인 이외의 약에 관한 관리 8. 입원 중, 입 퇴원 시의 간병인 9. 재활훈련, 마사지	침구 정돈	1. 수급자 본인 이외의 분의 침구에 관련되는 일
		쇼핑	1. 수급자 본인 이외 분이 사용하는 것 2. 연말 선물 등의 사례품
		기타	1. 옥 내외의 목수 일 2. 애완동물의 돌봄 3. 금전 및 재산관리 4. 손님의 접대 5. 연하장 등의 계절장이나 안내장 쓰기 6. 공공기관이나 공문서 등 대리인 행 위

기타 주의사항

- ◆시간의 길고 짧음에 관계없이, 수급자 본인이 부재의 경우에 서비스 제공은 할 수 없습니다.
- ◆요양보호사가 할 수 없는 것을 의뢰받았을 경우는, 자비 발생의 대상이 되는 경우가 있습니다.



보건복지부



노인보호전문기관

어르신 **행복**을 지켜드리는 번호,
기억해주세요

노인학대신고·상담전화

1577-1389

또는 **129**

노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다름, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

65세 이상 고령, 노인성 질환 일상생활기능지원 전문기관

어르신 **택으로 요양보호사**를 보내드립니다

방문요양 / 방문목욕

[무료 또는 최대 15% 비용부담]

사회복지사 **김영미**

부산광역시 동래구 중앙대로 1267번길 39, 2층(사직동)
휴대폰_010 7312 6302
이메일_gs63021@naver.com

LONG TERM CARE
노인장기요양보험