

장기요양현장 성희롱 대응 제도개선 방안

좋은돌봄 한마당 2부

정 | 책 | 토 | 론 | 회

시간	내용
15:00~15:10	인사말 <ul style="list-style-type: none"> ■ 정춘숙 국회의원 국회 보건복지위원회 위원장, 더불어민주당 ■ 이수진 국회의원 국회 환경노동위원회, 더불어민주당 ■ 최경숙 센터장 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
15:10~16:00	좌장 <ul style="list-style-type: none"> ■ 이숙진 국가인권위원회 정책자문위원
	발제 <ul style="list-style-type: none"> ■ 발제 I 박미숙 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 노동건강팀 ■ 발제 II 임정미 경상국립대학교 사회복지학과 교수 ■ 발제 III 강은희 공익인권법재단 공감 변호사
16:00~16:55	좌장 <ul style="list-style-type: none"> ■ 이숙진 국가인권위원회 정책자문위원
	토론 <ul style="list-style-type: none"> ■ 구미영 한국여성정책연구원 연구위원 ■ 남현주 가천대학교 사회복지학과 교수 ■ 정찬미 서울요양보호사협회 협회장 ■ 김미선 사회적협동조합 인사랑케어 센터장 ■ 이선주 보건복지부 요양보험과장
	질의응답 및 종합토론
16:55~17:00	폐회

인사말	정춘숙 국회의원 국회 보건복지위원회 위원장, 더불어민주당	09
	이수진 국회의원 국회 환경노동위원회, 더불어민주당	10
	최경숙 센터장 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	12
발제 I	장기요양현장 성희롱 상담사례를 통해 본 제도개선 시사점	15
	• 박미숙 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 노동건강팀	
발제 II	일본의 돌봄노동자 안전조치 사례	27
	• 임정미 경상국립대학교 사회복지학과 교수	
발제 III	장기요양현장 성희롱 및 인권 보호 제도개선 방향 제안	43
	• 강은희 공익인권법재단 공감 변호사	
토론	토론1	73
	• 구미영 한국여성정책연구원 연구위원	
	토론2	85
	• 남현주 가천대학교 사회복지학과 교수	
	토론3	91
• 정찬미 서울요양보호사협회 협회장		
토론4	97	
• 김미선 사회적협동조합 인사랑케어 센터장		
토론5	103	
• 이선주 보건복지부 요양보험과장		

인사말

정춘숙 국회의원

국회 보건복지위원회 위원장, 더불어민주당

이수진 국회의원

국회 환경노동위원회, 더불어민주당

최경숙 센터장

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터



정춘숙 국회의원
국회 보건복지위원회 위원장, 더불어민주당

안녕하십니까! 국회 보건복지위원장,
경기 용인시병 국회의원 더불어민주당 정춘숙입니다.

‘장기요양현장 성희롱 대응 제도개선 토론회’를 개최하게 되어 매우 기쁩니다.

토론회 준비를 위해 애써주신 최경숙 센터장님과 실무자 여러분께 감사드리며, 발제와 토론을 위해 참석해주신 전문가 여러분과 모든 현장 근무자 여러분께도 진심으로 감사의 말씀을 전합니다.

우리나라는 전체 인구의 20%가 65세 이상인 ‘초고령 사회’ 진입을 눈앞에 두고 있습니다. 노인인구 천만 명 시대, 어르신 ‘돌봄’ 문제는 끊임없이 토론해야 할 우리 사회 화두이자, 풀어야 할 시대적 과제입니다.

좋은 돌봄서비스가 제공되기 위해서는 좋은 노동 환경 조성이 선행되어야 합니다. 돌봄 종사자가 안전하게 일할 수 있고, 합당한 처우를 받을 수 있어야 양질의 돌봄 제공이 가능합니다.

오늘 토론회는 돌봄 종사자들이 현장에서 마주하는 여러 어려움 중에서, 성희롱 문제를 논의하고 대안을 마련하는 자리입니다.

지난 2020년 국정감사에서 저는 ‘요양보호사 성희롱, 성폭력 실태조사’에 응답한 10명 가운데 4명(42.4%)이 성희롱 피해를 경험했다는 사실을 지적하기도 했습니다.

돌봄 종사자의 일터가 안전할 때, 모든 국민의 건강하고 존엄한 노후가 보장될 수 있습니다. 주제발표에서 제언해주시는 것처럼, 보호조치의 일환으로 ‘유급휴가’를 부여하거나 장기요양기관에 ‘고객에 의한 성희롱’ 대응과 관련한 의무를 부여하는 등의 대안도 검토할 필요가 있겠습니다.

오늘 각계 전문가들이 한자리에 모인 만큼, 일선 현장에서의 성희롱 문제를 다시 점검하는 계기가 되길 바라며, 깊이 있는 토론으로 정책개선 방향을 제시해 주시길 당부드립니다. 저 역시 국회 보건복지위원장으로 더욱 안전한 돌봄 현장을 위해 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.



이수진 국회의원
국회 환경노동위원회, 더불어민주당

안녕하십니까? 이번 토론회를 공동 주최한 더불어민주당 비례대표 국회의원 이수진입니다.

오늘, “장기요양현장 성희롱 대응 제도개선 토론회”에 참석해주신 여러분께 진심을 담은 환영의 말씀을 드립니다. 이번 토론회를 함께 준비해주신 정축숙 의원님께 감사의 인사를 드립니다. 이렇게 귀한 공론의 장을 마련해주신 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터에도 감사드립니다.

지난 4월, 국가인권위원회는 재가요양보호사가 수급자와 가족으로부터의 폭언·폭행·성희롱 등 인권침해 위협에 노출되어 있다며 보건복지부 장관과 국민건강보험공단 이사장에게 보호방안 마련을 권고했습니다. 2020년 가구방문 노동자 인권상황 실태조사 결과, 재가요양보호사는 장기요양 급여 수급자나 가족에 의한 각종 인권침해 위협에 노출되어 있었습니다. 그중 특히 성희롱 피해가 아주 심각했습니다.

인권위 실태조사 결과는, 절반에 육박하는 비율의 요양보호사가 성희롱을 겪었다는 2020년 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 설문조사 결과와 비슷한 수치였습니다. 이미 오래전부터 현장에서 이 같은 고충에 대한 목소리가 나왔고 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터가 지속적으로 문제를 제기했음에도, 당국의 대처가 느렸던 것입니다.

재가요양보호사는 수급자의 집이라는 사적 공간에서 주로 혼자 일해야 하는 노동 속성 때문에 성희롱에 노출되어 있을 확률이 큽니다. 장기요양현장의 돌봄노동자들은 대부분 중장년층 여성입니다. 요양 보호 대상은 고령의 어르신인 경우가 많아 업무의 ‘난도’가 높기 마련입니다. 장기요양현장의 노동자들은 돌봄 노동을 하다가 맞거나 물리고, 심지어 성희롱까지 당하기도 하지만 일단 참아야 하는 경우가 많아 제대로 보호받지 못하고 있습니다. 어르신들을 밀어내는 등 방어 행위를 하면 ‘노인 학대’로 도리어 신고를 당할 수 있기 때문입니다.

국제노동기구(ILO) 협약에 따르면 모든 사람은 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘으로부터 자유로울 권리가 있고, 국가는 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘에 대해 전반적인 무관용의 환경을 촉진할 중요한 책임이 있다는 것이 국가인권위원회의 입장입니다. 그러나 근무환경을 관리·감독해야 하는 당국의 조치가 미흡하고, 오히려 ‘일단 참으라’며 오히려 가해자가 되고 있는 실정인 것이 답답합니다.

보건복지부와 건강보험공단이 장기요양기관의 관리감독 책임이 있는 만큼, 관련 시설 및 기관을 조사하는 것과 더불어 장기요양현장의 성희롱 피해 당사자를 보호할 수 있는 실질적인 대책을 마련해야만 합니다. 노동자들이 안정적인 환경에서 보호받으며 근무할 수 있도록, 고용노동부도 돌봄노동자들이 갑질을 당하는 것에 대해 관심을 가지고 실태를 들여다보아야 할 것입니다.

저 역시 장기요양현장의 노동자들의 목소리를 경청하며, 돌봄노동자들이 안전하게 근무할 수 있도록 국회에서 저의 소임을 다 하겠습니다.

다시 한번, “장기요양현장 성희롱 대응 제도개선 토론회”에 참여해 주신 모든분들께 감사의 인사를 전합니다.



최경숙 센터장
서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

안녕하세요.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터장 최경숙입니다.

먼저 이번 토론회를 공동주최 해주신 정춘숙 국회 보건복지위원장님과, 이수진 의원님께 진심으로 감사드립니다. 그리고 장기요양현장의 인권보호에서 중요한 의제인 성희롱 대응 제도방안을 마련하는 뜻깊은 토론회의 좌장을 맡아주신 이숙진위원님과 발제를 맡아주신 강은희변호사님, 임정미교수님, 박미숙대리님과 토론에 참석해주신 다섯 분의 토론자분들께도 깊이 감사드립니다.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하 센터)는 2013년도 설립되어 서울시에 활동하고 있는 요양보호사를 비롯 9만여 장기요양요원을 지원하는 국내1호 장기요양요원지원센터입니다. 어르신돌봄노동자의 역량강화와 권리보호, 좋은돌봄의 사회적 확산과 돌봄현장의 소통창구 및 현장정책플랫폼의 역할을 담당하고 있습니다.

우리 센터는 돌봄현장의 실태를 파악하고 개선방안을 마련하는 활동을 지속적으로 해오고 있습니다. 최근 코로나 19시기 요양보호사 피해실태조사, 서울시 장기요양요원 노동실태조사, 성희롱 실태조사 등을 시행하고 이에 대해 전문가와 현장의 참여를 통해 개선방안들을 마련하고 실천하기 위한 사업들을 해오고 있습니다.

우리 센터가 실시한 '2020 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태조사'의 결과에 따르면, 조사 응답자 244명 중 231명이 요양보호사였으며 요양보호사 응답자 중 성희롱 피해 경험이 있다고 답한 경우는 42.4%이며, 성희롱(성폭력) 가해자는 85.6%가 서비스이용자 11.5%가 이용자 가족과 친지로 나타났습니다.

전국 45만명 요양보호사 중 37만명이 재가요양보호사로 어르신가정에 방문해서 일대일로 돌봄서비스를 제공하는 방문요양보호사가 다수인 점을 감안하면 많은 돌봄노동자들이 장기요양현장의 성희롱 폭언 등 인권침해에 혼자서 거의 무방비 상태로 놓여있다고 해도 과언이 아닙니다.

이에, 우리 센터에서는 돌봄노동자를 성희롱 위험으로부터 보호하기 위하여 성희롱 예방 및 대응 안내서를 개발·배포하고, 요양보호사와 기관 운영자를 대상으로 성희롱 예방교육을 실시하는 등 장기요양현장의 인식개선을 통해 성희롱이 예방될 수 있도록 노력해왔습니다. 또한 2022년에는 성희롱전담 상담원을 배치하여 성희롱 피해 중단을 위한 전문상담을 실시하고 장기요양기관의 성희롱 관련 규정을 컨설팅하는 등 성희롱 대응을 위한 지원들도 시작하였습니다. 올해 하반기에는 이용자와 가족에 교육자료 배포 등 대대적인 인식 개선 홍보 활동을 시작하였습니다.

다양한 성희롱 예방 및 대응 사업들을 진행하며, 돌봄노동자의 성희롱 피해를 효과적으로 예방하기 위해서는 장기요양현장의 제도나 법 규정이 구체적으로 바뀌어야 함을 더욱 절감하게 되었습니다.

이번 토론회는 장기요양현장의 성희롱 근절을 위해서 장기요양현장의 실태에 맞는 현실적인 제도 개선이 이루어지기를 바라는 마음으로 준비하였습니다. 그동안 성희롱, 인권, 법률 전문가들과 함께 진행한 연구포럼 결과를 바탕으로 제도개선 방안 마련을 위한 토론회를 개최하오니, 토론자와 참석자께서 적극적으로 의견을 나눠주시면 감사하겠습니다.

이번 토론회를 통해 장기요양현장의 실질적인 성희롱 예방 및 대응 방안이 마련되어 장기요양요원의 인권이 보호받을 수 있는 노동현장이 되길 기원합니다.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터는 앞으로도 돌봄노동이 존중받는 좋은돌봄 사회가 실현될 수 있도록 더욱 노력하겠습니다. 감사합니다.

발제 I

장기요양현장 성희롱 상담사례를 통해 본 제도개선 시사점

박미숙

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 노동건강팀

장기요양현장 성희롱 상담사례를 통해 본 제도개선 시사점

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

개요

- 종합지원센터 성희롱 대응 사업 경과
- 2022년 장기요양요원 성희롱 피해 상담 현황
- 주요 상담 사례로 본 제도개선 시사점

종합지원센터 성희롱 대응사업 경과

2016~2021

예방교육

- 성희롱예방교육 진행
- 연 평균 8회 190명

2020

의제화

- 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태조사
- 서울시 장기요양현장 성희롱 피해근절 대책 마련 토론회

2021

추진근거 마련

- 서울시 장기요양요원 처우 개선 및 지위향상에 관한 조례
"노동권, 성희롱·성폭행 등으로 인한 인권 침해에 대한 상담 및 지원" 장기요양요원지원센터 기능 명시
- 서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획 2기 (2022~24)
주요과제로 '성희롱·성폭력 예방 및 피해자 보호' 제시

2022

사업 본격화

- 상담
- 교육
- 가이드라인
- 인식개선
- 정책제안
- 사업모델 확산



상담

51회
현장상담
기관상담·컨설팅



교육

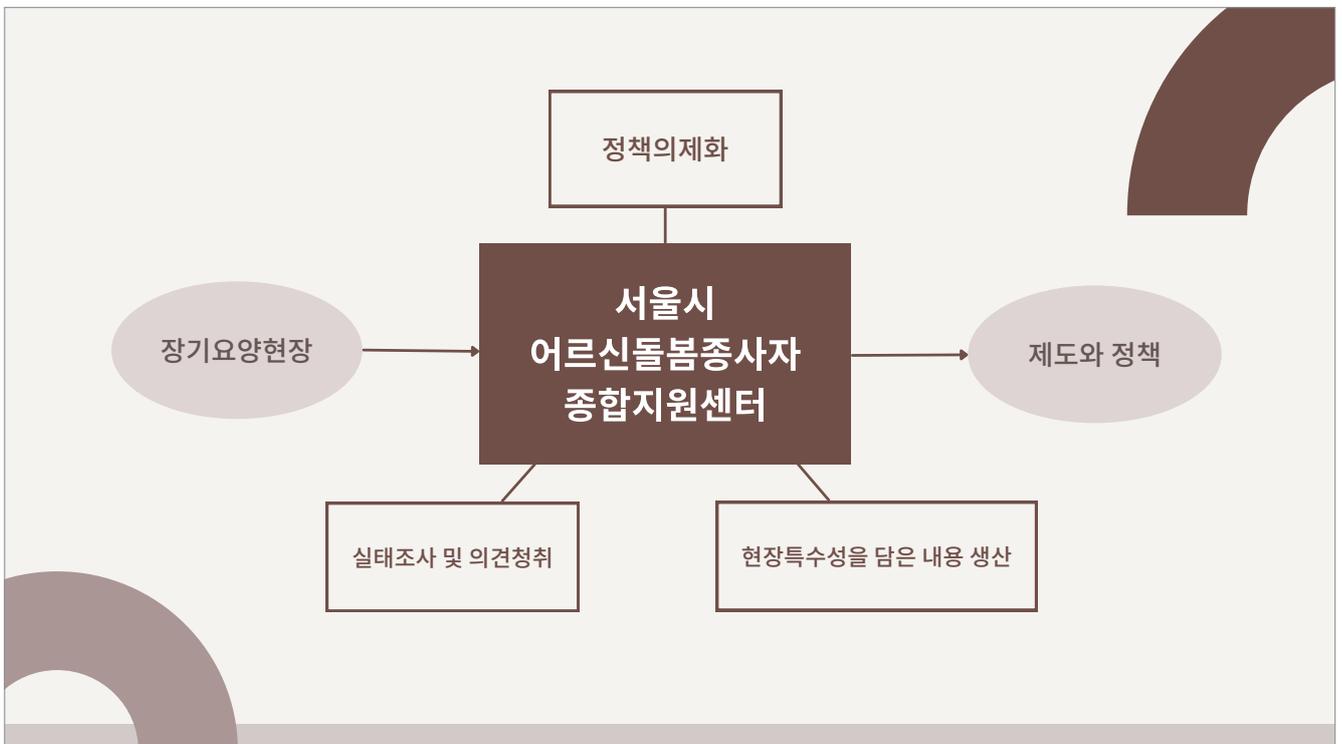
24회 / 600명
대응워크숍 100명
기관운영자 42명
기관방문교육 12회
온라인교육 2종



가이드라인

성희롱 예방 및 대응 안내서 2종
성희롱 없는 돌봄 일터 가이드

<p>인식개선</p>	<p>정책제안</p>	<p>사업모델 확산</p>
<p>'성희롱 예방, 좋은돌봄 활^^짝' '예방의 기본, 존중하는 호칭' '인지장애가 있어도 성희롱은 성희롱'</p>	<p>의견서 연구포럼 제도개선 토론회</p>	<p>상담 매뉴얼 예방 교육 내용 가이드라인</p>



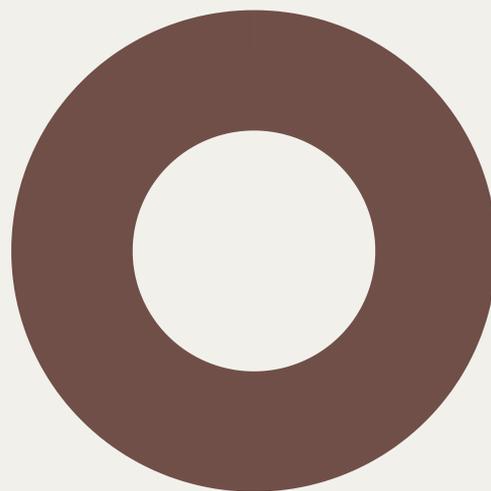
2022 상담현황



2022 상담현황

행위자

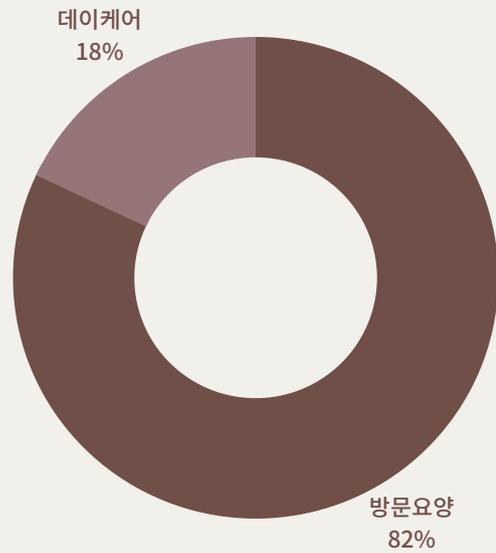
모든 사례가 이용자에 의한 성희롱



2022 상담현황

기관유형

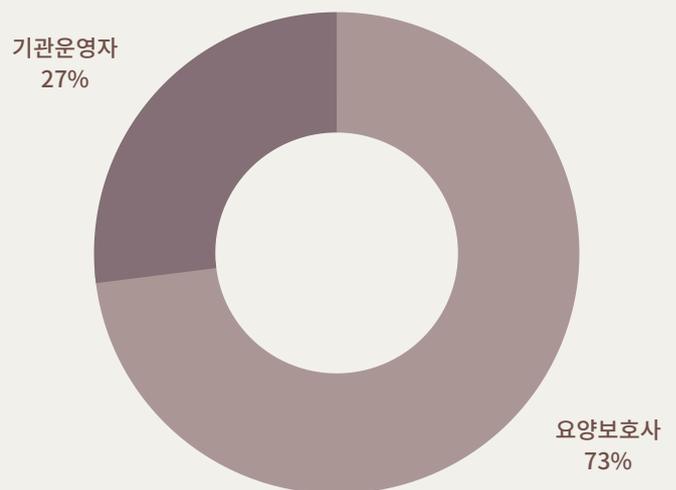
방문요양 - 단독 노동, 잦은 빈도
데이케어 - 공동 생활 공간



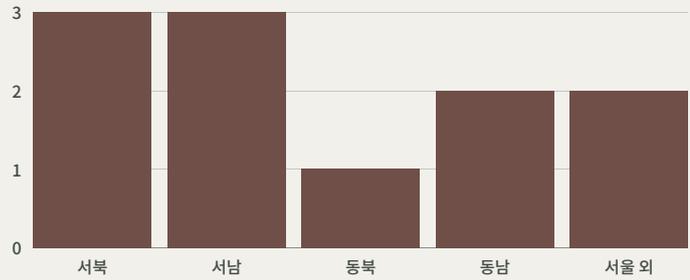
2022 상담현황

내담자 직종

기관운영자 조치에 대한
정보제공 필요

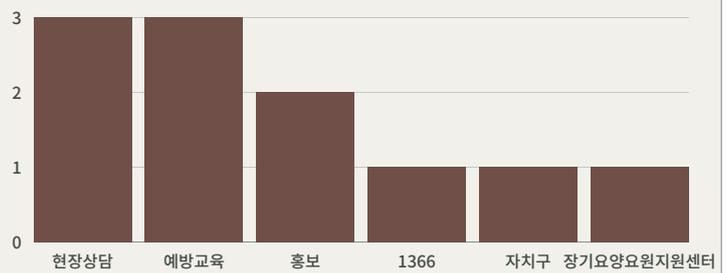


2022 상담현황



내담자 지역 / 상담경로

전국적인 상담 창구 필요
상담 및 실태 집적 시스템 필요



주요 상담사례

사례 별 주요 이슈

만약 이런 제도가 있었다면?

이용자 및 보호자에 의한 성희롱 관련 법규정

관련법	보호조치	그 외
산업안전보건법	작업중지, 배치전환, 휴게시간부여	상담과 소송 지원
남녀고용평등법	작업중지, 배치전환, 유급휴가부여	해고나 그밖의 고용상 불이익 조치 금지
근로기준법	-	(성희롱으로 인한 퇴사 시) 실업급여 (사용자 귀책사유로 인한 휴업 시) 휴업수당
장기요양보험법	업무 전환 등	수급자 또는 수급자 가족과 상담

- ☑ 사업주 의무 미이행시 노동청, 노동위원회 구제절차
- ☑ 장기요양보험법 상 보호조치와 상담 의무는 별척조항 없음
- ☑ 피해 사실 조사 의무자 없음

주요 상담 사례

A

방문요양 (지인)

포옹 강제, 다리 걸치기, 일하는 모습 지켜보기 등

"태그를 안해주면
나만 손해니까"

- ☑ 자기방어 행위 지속시 이용자가 태그를 해주지 않아 근무 인정이 되지 않을까 우려
이용자 요구로 업무중단 가능 + 업무중단 시 임금 단절(시급제)
= 성희롱 대응은 임금손실
- ⚠ 보호조치로서 유급휴가 / 배치전환에 따른 휴업수당 /
혹은 2인1조 배치 등 배치전환이 아닌 방식의 보호조치가 가능했다면
- ☑ 퇴사 후 실업급여 신청 시 고용복지센터에서 피해사실 증명을 요구 받음
- ⚠ 사업주의 조사의무가 없는 고객에 의한 성희롱
'피해 입증'에 대한 다른 체계가 필요

주요 상담 사례

B

"괜히 말했다가
일이 없어진 거죠"

방문요양

신체 접촉, '몸매가 예쁘다', '오늘은 사랑이나 하고 놀자. 나 돈 많다.'

- ☑ 기관에 알렸지만 조치 없음, 내담자가 보호자에게 직접 알려 행위 중단
장기요양기관의 사업주 역할이 기관의 의지에 달린 상황
- ☑ 이후 내담자 코로나 확진, 보호자가 요양보호사 교체 요구해
이용자 변경 대기 상태에 있다가 퇴사
- ⚠ 돌봄노동자가 보호자에게 직접 문제제기하는 과정에서 생기는 역동
: 장기요양기관의 이용자 상담이 의무조항이었다면
- ⚠ 배치전환에 따른 휴업수당이 가능했다면

주요 상담 사례

C

"처음부터 좀 이상했거든요"

방문요양

성기를 만져줄 것을 요구 (보호자가 있는 상황)

- ☑ 기관에 알렸지만 이해하라고함, 보호자에게 직접 알려 사과받음
기관과 보호자는 이용자 행위의 상습성을 인지하고 있었던 상태
- ⚠ 이용자 전력 정보가 요양보호사에게 제공되었다면
- ☑ 구청에 민원 제기, 구청은 종합지원센터 연계
- ⚠ 성희롱 피해 사례와 이용자 정보를 관리하는 단위가 있었다면

주요 상담 사례

D

"어쨌든 계속
마주쳐야 하는데
행동이 달라질 리는 없고"

데이케어
성적 대상화하는 언행

- ☑ 기관이 이용자에게 주의조치, 내담자에게는 농담이니 이해하라고 함
일상적인 '선을 넘는 말들'이 성희롱으로 이어짐
- ⚠ 공동 생활 공간에서 가능한 행위와 아닌 행위의 규명이 있었다면
: 기관에 맞는 내규와 지침
- ☑ 데이케어 특성상 공간 분리 불가
유급휴가 요청 시도했으나 지역 블랙리스트 우려로 퇴사
- ⚠ 해당 지역 내에서 역할을 할 수 있는 상담지원기관이 있었다면

주요 상담 사례

E

"어떻게 하면
건강하게
개입할 수 있을까요?"

방문요양 (기관운영자 상담)
성행위를 암시하는 말

- ☑ 요양보호사가 행위 중단 요청
- ☑ 관리자는 기관에서 이용자 면담을 해도될지, 인지장애로 인한 것은 아닐지 고민
- ⚠ 기관 대응 모델이 권고되면 대응 의지가 있는 기관 독려가 가능하지 않을까

이런 제도가 있었다면?

- 보호조치가 임금단절이 되지 않게
- 장기요양기관에 '고객에 의한 성희롱' 대응에 필요한 의무를 부여 / 역할 독려
- '조사' 외에 피해입증에 대한 다른 체계
- 정보 불균형(이용자 전력 등)으로 인한 위험 해소 방안
- 이용자 및 보호자 대상 교육
- 전국적인 지원망

감사합니다

좋은돌봄
좋은일자리

발제 II

일본의 돌봄노동자 안전조치 사례

임정미

경상국립대학교 사회복지학과 교수

일본의 돌봄노동자 안전조치 사례

임정미
(경상국립대학교 사회복지학과)

PART
01

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 직장에서의 성희롱, 성폭력: 직장에서 이루어지는 노동자의 뜻에 반하는 성적언동, 이러한 행위에 대한 노동자의 대응으로 노동자가 노동조건에 불이익을 받거나 성적 언동에 의해 취업환경이 침해받는 것.
- 직장에서의 권력형 폭력: 직장에서 우위적인 관계에 의해 이루어지는 언동으로 업무상 필요, 그리고 상당한 범위를 초과한 것에 의해 노동자의 취업환경이 위협을 받는 것.

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 돌봄노동자 괴롭힘 등의 대책은 질 좋은 돌봄노동자 확보 및 이직 방지대책의 일환으로 실시되고 있으며, 지역 의료 개호 종합 확보 기금[개호종사자분]을 통해 비용을 지원하고 있음.

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 직장에서의 성희롱, 성폭력: 남녀고용기회균등법
- 직장에서의 권력형 폭력: 노동시책종합추진법에 의해, 사업주의 방침 명확화, 상담체제 정비 등의 고용관리상의 조치가 의무화됨(조치 의무)
- **2020년부터 남녀고용기회균등법에 ‘이용자의 괴롭힘’에 대해서 그 방지를 위한 방침의 명확화 등의 필요한 조치를 취하는 것을 권장하고 있음**

PART
01

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 직장 관계자 이외의 이용자로부터의 폭력에 대해서는 성희롱, 성폭력의 경우, 남녀고용기회균등법 113호에 근거하여 사업주에게 의무화하고 있는 **조치의무 대상에 포함시킴**(2020년부터).
- 권력형 폭력은 사업주에게 의무화하고 있는 고용상의 조치의무에 포함되지는 않았지만, 사업주가 고용관리상 행하는바람직한 대처로 방지대책에 기재되어 있음.
- 직장에서의 권력형 폭력: 노동시책종합추진법에 의해, 사업주의 방침 명확화, 상담체제 정비 등의 고용관리상의 조치가 의무화됨(조치 의무)

PART
01

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 남녀고용기회균등법, 노동시책추진법
→ 모든 개호서비스 사업자는 직장에서 발생할 수 있는 괴롭힘(폭력) 대책에 대한 책정조치가 의무화됨.
- 후생노동성 고시(제5호, 6호)
: '폭행, 협박, 심한 폭언, 현저하게 부당한 요구 등'을 '현격한 민폐행위, 괴롭힘'으로 규정, 대응조치 의무화함

: 성희롱의 주체로서 노동자를 고용하는 사업주, 상사, 동료뿐만 아니라 거래처 등의 다른 사업주 또는 거래처 노동자, 고객, 이용자(환자) 또는 그 가족, 학교에서의 학생 등도 포함

돌봄노동자 갑질 및 성희롱/성폭력 등의 괴롭힘 대책

- 개호서비스를 제공한다는 관점에서 직장에서 이루어지는 성적 언행, 또는 우위적인 관계를 배경으로 한 언동에 대해 업무상 필요 범위를 넘어선 것으로 방문개호원 등의 취업환경이 침해되어지는 것을 방지하기 위한 방침의 명확화 등 필요한 조치를 마련해야 함.
- (조치 대상) 직장에서의 성희롱·성폭력, 권력형 폭력, 이용자와 가족으로부터 받는 성희롱·성폭력
- (대응) 사업주의 방침 등의 명확화와 이에 대한 설명의무, 계몽, 상담(고충)에 따라 적절하게 대응하기 위해 필요조치 정비
- **괴롭힘(폭력) 대책 대책을 2021년 개호보수 개정과 연동시킴.**

개호현장 성희롱 등 폭력 대응책 매뉴얼

- **개호서비스사업소만으로는 개호현장에서 발생하는 폭력 문제의 예방과 대응에 한계가 존재하므로, 보험자를 비롯한 지역의 관계자와의 연계를 강조!!**
- **폭력, 괴롭힘의 정의**
: 개호 서비스의 이용자나 가족 등*으로부터의 이하와 같은 행위를 「폭력」이라고 규정

* '이용자나 가족 등'의 '등': 가족에 준하는 동거의 지인 또는 근거의 친족.
- **신체적 폭력**: 신체적 위해를 가하는 것
- **정신(언어)적 폭력**: 개인의 존엄이나 인격을 말이나 태도에 의해 손상시키거나 떨어뜨리는 행위
- **성희롱 등의 성폭력**: 의사에 맞지 않는 성적 유인, 호의적 태도 요구 등 성적 희롱 행위

PART
02

개호현장 폭력 대응책 매뉴얼

- (예시)
필요없이 손이나 팔을 만지는 행위, 껴안는 행위, 목욕 케어 중 노골적으로 성적인 이야기를 하는 행위 등

(주의해야하는 것)
각 개호 서비스 시설·사업소는 시행규칙에서 정당한 이유 없이 서비스 제공을 거부해서는 안됨.

PART
02

개호현장 폭력 대응책 매뉴얼

이용자로부터의 폭력으로 볼 수 없는 행위

- 치매 등의 질병 또는 장애 증상으로 나타난 언동(BPSD 등)에 대해서는 폭력이라고 할 수 없음
- BPSD(치매 행동증상): 폭력, 폭언, 배회, 거절, 불결행위 등
- 심리증상: 억울, 불안, 환상, 망상, 수면장애 등
- 이용요금의 체납
- 불만 신청

이용자나 그 가족 등으로부터 각 개호 서비스 시설·사업소의 직원에 대해 괴롭힘이 있었던 경우가, 모름지기 '정당한 이유'에 해당하는 것은 아니지만, 사안에 따라서는 각 개호 서비스 시설·사업소가 정당한 이유에 의해 서비스 제공을 거부할 수 있음을 시행령, 시행규칙에 명시

- 괴롭힘을 이유로 한 계약 해지는 '정당한 이유'가 필요
- 계약 해지시에는 전제조건으로 이용자나 그 가족 등에 대해서 시설·사업소로서 대응할 수 있는 서비스를 충분히 실시하고 이해시키는 것, 계약 해지에 이르지 않도록 사업소의 노력·대처를 실시하는 것이 필요함.

(예) 시행규칙에는 이용자 보호의 관점에서 정당한 이유에 의해 서비스 제공이 곤란하다고 판단한 경우, 해당 개호서비스시설·사업소는 적당한 다른 개호서비스시설·사업소 등을 소개하는 등 필요한 조치를 신속하게 강구해야 한다는 취지가 규정되어 있어 이용자에게 필요한 서비스 제공 등에 지장이 없도록 함께 대응해야함.

PART
02

개호현장 폭력 대응책 매뉴얼

- 시설·사업자측으로부터의 계약 해제에는 「**정당한 이유**」(운영 기준) 필요
- '정당한 이유'의 유무는 개별적인 구체적인 상황에 근거하지만, 그 판단에 있어서는 아래의 기준을 고려해야함.
- **괴롭힘에 의한 결과의 중대성**
- **괴롭힘의 재발 가능성**
- **계약해지 이외의 피해 방지 방법의 유무·여부 및 계약해지로 인한 이용자의 불이익 정도**
- 계약 해제시에는 전제조건으로 이용자나 그 가족 등에 대해서 시설·사업소로서 대응할 수 있는 서비스를 충분히 실시하고 이해시키는 것, 계약 해지에 이르지 않도록 사업소의 노력·대처를 실시하는 것 필요.

PART
02

개호현장 폭력 대응책 매뉴얼

- '정당한 이유'에 근거해 계약을 해지한 경우라도 계약해지에 이른 원인 및 경위를 검토하여 같은 사태를 방지하기 위한 대책을 세워야함.
- **(사례1) '정당한 이유'가 긍정될 가능성이 있는 경우**
- 이용자가 직원에게 신체적 폭력을 행사한 경우로서 다른 시설·사업자 및 관계기관 담당자와 함께 이용자와 논의하였으나 재발 가능성이 있고 복수인 방문 등 재발 방지책 제안도 거부되었을 때 계약해지 예고기간을 두고 후임 사업소의 소개 및 기타 필요한 조치를 안내하여 계약을 해지한 경우.
- **(사례2) '정당한 이유'가 부정될 가능성이 있는 경우**
- 직원의 부적절한 언행에 화가 난 가족이 폭언을 한 경우, 그 가족과의 대화를 통해 신뢰관계 회복을 위해 노력하여 재발 방지를 도모하거나 담당 직원을 변경하지 않으며, 후임 사업소 소개 및 기타 필요한 조치를 강구하지 않고 즉시 계약을 해지한 경우.

•(대응1) (수가를 통한 대응)

- 폭력 행위, 현저한 스팸 행위, 기물 파손 행위 등이 인정되며, 이용자 또는 그 가족 등의 동의를 얻은 경우, 2명의 방문 개호원에 의한 서비스 제공을 가능하게 함. 이 경우, 개호수가상 2배의 수가를 산정할 수 있음. 이용자 부담도 2배로 상승함.

•(대응2) 지역 의료 개호 종합 확보 기금[개호종사자 확보분]을 통한 대응

1. 도도부현이나 사업자가 실시하는 교육 및 연수
2. 괴롭힘 등의 실태 조사
3. 괴롭힘 등의 방지를 위한 리플릿 작성

•(대응2) 지역 의료 개호 종합 확보 기금[개호종사자 확보분]을 통한 대응

4. 운영기준 및 계약서 작성과 관련한 변호사 상담비 지원
 - 도쿄도사회복지협의회: 지자체 변호사 상담(메일, 온라인, 전화)
 - 이용자·가족 등의 괴롭힘 대응, 이용자 등으로부터의 괴롭힘을 고려한 중요사항
 - 설명서안/계약서안 에 대한 조언 등
 - √ 관리자 상담을 통해 사업소 내 발생전·발생후 대응체제 만들기 지원
(교육, 팀지원, 서비스 계약서, 기관간 이용자 정보공유 및 서비스 연계 체제를 만들기 위한 상담과 보조금 비용지원 접목)
 - √ 직원 상담을 통해 위기관리
5. (2인 방문에 대한 동행인 사례비 보조) ‘지역의료 개호 종합 확보 기금’을 활용해 복수인 방문을 실시하는 경우 방문 개호원에 동행하는 자(유상 자원봉사 등을 상정, 방문 개호원 자격이 없는 자라도 동행 가능)에 대한 사례비 지원

PART
03

폭력 대책(기관 차원)

• (대응3) 시설·사업소로서 괴롭힘 등의 대책에 어떻게 대응할 것인지 기본 방침과 대응절차 규정
-> 대응 매뉴얼 작성 및 공유

1. 안전을 확보한 후 관리자 등은 괴롭힘 상황을 확인하고 괴롭힘을 받은 직원에 대한 대응, 행위자에 대한 대응 등을 지시.
2. 필요에 따라 외부 관계자, 예를 들어 케어 매니저나 지역포괄지원센터, 의사, 행정, 경찰 등에 신고함. 아울러 증거가 남지 않기 때문에, 괴롭힘 등에 대한 상황을 기록하는 것이 중요.
3. 성희롱 등의 괴롭힘에 대한 이용자, 가족 등에 대한 설명서 작성
4. 초기대응 방법(보고, 상담 과정)에 대해 검토하고 매뉴얼화

PART
03

폭력 대책(기관 차원)

5. (대응체제) 사업소 내부/외부 대응체제 구축.

사업소 내부: 직원→관리자→조직전체(법인본부)

- ✓ 위험체크, 이용자 과거력(과거 트러블) 체크, 사례회의, 대응
- ✓ 상담, 사례회의, 대응

(대응체제) 사업소 내부/외부 대응체제 구축.

사업소 외부: 보험자(지자체), 지역포괄지원센터, 다른 사업소, 케어매니저, 주치의(전문상담원), 지역관계단체+가족, 이용자, 해당사업소 관리자와 직원 등
---> 사례회의 실시

- ✓ 서비스 기록지(성희롱등의 괴롭힘에 대한 기록지)
서비스 계속 제공의 어려움에 대해 이야기하며 문제인식을 이용자, 가족, 그 외 회의참여자들과 공유함
- 경우에 따라 계약 취소를 상정, 다른 서비스 기관에도 과거 트러블에 대한 상황을 공유함.
- 문제를 공론화하는 작업을 통해 이용자와 가족에게 성희롱 등의 괴롭힘 상황을 납득시킬 필요. [인지행동적 치료]

6. 이용자와 가족에 대한 명확한 설명.

- ✓서비스계약서에 성희롱 등의 폭력, 괴롭힘에 의해 계약을 해제할 수 있음을 명시.
- ✓서비스계약 시 이용자나 가족 앞에서 성희롱 등의 괴롭힘에 대한 문제와 대책을 구체적인 예를 들어 알기 쉽게 설명함. 이용자·가족 등의 상황에 따라서 반복해서 설명하거나 경우에 따라서는 의사나 케어 매니저 등 제3자의 협력을 얻어 설명함.

PART
01

폭력 대책(기관 차원)

7. 이용자와 사업소간 개호보험서비스의 업무범위 등의 이해와 통일.

- ✓ 이용자가 받을 수 있는 개호보험 서비스의 범위(계약 내용)에 대해서 이용자(가족 등)와 시설·사업소의 인식 일치여부 확인
- ✓ 괴롭힘은 직원의 안전을 해치고 서비스의 제공을 어렵게 하기에 경우에 따라서는 계약 해지가 될 가능성이 있음을 명확히 전달함

8. 직원을 대상으로한 교육 및 연수 실시.

- ✓ 직원 성희롱 등 예방을 위한 체크시트(위험정도 파악 및 대응검토)

PART
01

폭력 대책(기관 차원)

9. 관리자를 지원하는 체제 정비.

- ✓ 직원 및 관리자를 상담하고 지원할 수 있는 상담창구 내부 설치
- ✓ 상담창구 및 상담자 명확화, 동성에게 상담할 수 있는 체제 정비
- ✓ 외부 지원기관(케어매니저, 지역포괄지원센터, 일본사법지원센터, 업계 단체 등) 명시
- ✓ 다직종 대응팀 설치: 괴롭힘이라고 생각되는 사안이 발생했을 때는 이용자 등의 심신상태나 질환 등에 대해 이용자의 주치의나 케어매니저 등의 의견을 확인하면서 조직으로서 판단하고 적절한 대응해야함.

10. 성희롱 등의 괴롭힘에 관한 개인정보 취급 방법 정비

- ✓ 괴롭힘의 상황에 관한 기록 방법(어느 기록에 어떻게 기재할 것인가 등)
- ✓ 행정기관, 여타 시설·사업자 또는 관계기관, 종사자 간 연계할 때의 괴롭힘에 관한 정보의 제공·수령 방법(다른 시설·사업자 또는 관계기관 간에 제공·수령하는 정보의 범위, 그 취급 방법에 대한 사전 협의 여부 등)
- ✓ 괴롭힘에 관한 기록에 대해 공개 청구를 받았을 경우의 대응 방법(공개 필요 여부, 공개할 때의 유의점 등)

11. 서비스 제공 전의 체크 항목 정비를 통한 위험 사전 예방

- ✓ 환경적 측면(케어제공 장소: 출입구, 열쇠, 성인비디오, 칼 등), 이용자 측면(위법행위, 폭력행위, 방문시 음주상태, 가족 등의 인간관계, 질병 및 장애 등) 상태 체크 및 위험발생시 대피통로, 연락 가능한 전화번호 등 인식, 위험발생이 높은 경우 숙련성이 높은 직원 배치 또는 2인1조 대응
- ✓ 이용자 및 가족에게 개인정보(전화번호, 주소 등) 요구 시 거절하도록 사전에 인지하도록(체크) 하고 즉각적으로 기관에 보고하도록 함
- ✓ 업무범위를 초과하는 요구에 대해 한번이라도 응하지 않도록 체크

PART
04

제언

1. 법, 시행규칙과 시행고시에 이용자 및 가족으로부터의 영양보호사 성희롱 등의 괴롭힘 대책에 대한 사업주의 적극적인 조치를 의무화
2. 괴롭힘 대책을 세우기 위한 재정지원 명확화
3. 장기요양기관 규모, 급여유형별 대책과 과제를 구체화시킨 성희롱 등의 예방 및 대책을 지원하기 위한 매뉴얼 개발 및 보급
4. 건강보험공단과 지자체 등을 중심으로, 장기요양기관장, 관리자와 직원 대상 연수 실시

PART
04

제언

5. 위험한 상황을 사전에 인지하고 체크할 수 있는 체크리스트 배포 및 위험 상황에서의 대응방법 매뉴얼화, 직원 교육
6. 위험 발생을 예측할 수 있도록 이용자 및 가족의 개인정보에 관한 분석 및 관련기관으로부터의 공유체제 정비: 다직종 검토
7. 지자체, 외부기관(어르신종사자지원센터, 공단, 등)과의 대응 협력체제 정비
> 장기요양기관 내부/외부 대응체제 구축.

Thank You!



발제 III

**장기요양현장 성희롱 및
인권 보호 제도개선 방향 제안**

강은희

공익인권법재단 공감 변호사

장기요양현장 성희롱 및 인권 보호 제도개선 방향 제안

1. 장기요양요원이 경험하는 언어적·신체적·성적 폭력의 심각성

장기요양현장에서 수급자의 돌봄노동자를 대상으로 한 성희롱 및 인권침해 문제가 심각하다. 2019년 장기요양실태조사¹⁾에 따르면 장기요양요원이 장기요양서비스를 제공하면서 수급자나 가족으로부터 언어적 폭력(비난, 욕설, 고함 등)을 경험한 비율은 25.2%, 신체적 학대(꼬집기, 밀치기, 신체적 위협 등)는 16.0%, 성적인 학대(성희롱, 신체접촉 등) 경험은 9.1%이다. 또한, 업무상 질병이나 상해를 입는 장기요양요원의 비율도 적지 않다.

통계수치는 장기요양현장에서 장기요양요원이 언어적·신체적·성적 폭력을 경험할 확률이 높고, 장기요양요원이 경험하는 언어적·신체적·성적 폭력이 지속적이고 일상적이라고 말한다. 장기요양요원 중 언어적 폭력을 경험한 비율이 25.2%에 달한다는 점은 장기요양현장에서 일을 하는 장기요양요원 4명 중 1명이 언어적 폭력을 경험하게 된다는 것을 의미한다. 장기요양요원 10명 중 1명은 수급자로부터 성적인 학대를 경험하게 된다. 비난, 고함, 욕설 등을 경험한 응답자의 경험 회수에 대해서 보면, 주 3회 이상 경험이 29.3%에 달할 정도로, 언어적 폭력을 경험하는 장기요양요원의 비율이 높을 뿐만 아니라, 장기요양요원이 경험하는 언어적 폭력이 일상적이고 지속적으로 이루어짐을 의미한다. 꼬집기, 밀치기, 주먹질 등 신체적 위협을 주 3회 이상 경험한 비율도 22.7%, 주 1~2회 경험한 비율은 26.2%에 달했다. 성희롱, 성적 신체접촉 등 성적 폭력을 경험한 장기요양요원 중 주 3회 이상 성희롱, 성적 신체접촉을 경험한 사람도 12.5%나 되었다.

장기요양요원의 경우 언어적·신체적·성적 폭력의 경험이 1회나 2회에 그치지 않고 주 3회 이상 반복될 정도로 수 회에 걸쳐 지속적이고 일상적으로 이어지는 비율이 타 직종의 근로자보다 유난히 높다. 직장 갑질119가 2022년 10월 직장인 1000명을 대상으로 한 설문조사에 따르면 직장인의 29%가 성희롱(육체적·언어적·시각적 성적언동)을 경험했으며, 성희롱 경험 횟수는 1회가 27.6%, 2회가 27.2%였고, 10회 이상 경험한 비율은 10.3%였다. 그에 반해 장기요양요원의 경우 주 3회 이상 성적 폭력을 경험한 비율이 12.5%, 주 1~2회 성적 폭력을 경험한 비율이 20.4%, 월 1~3회 경험한 비율이 27.2%로 성적 폭력에 노

1) 보건복지부, 2019년 장기요양 실태조사, 제615쪽-제623쪽

출된 장기요양요원의 경우 성적 폭력의 경험이 주기적이고 다회에 걸쳐 일어나는 양상을 띠었다. 장기요양요원의 경우 오히려 성적 폭력을 년 1~3회로 비일상적으로 경험한 비율이 25.5%, 주기적으로 성적 폭력을 경험하는 비율보다 적다. 폭력의 경험이 비일상적인 것이 아니라, 일상적이고 주기적이라는 점은 분명 장기요양현장이 가지는 특수한 위험의 형태로 보인다.

2. 장기요양요원의 안전과 건강은 국가의 책임이다

노인장기요양보험은 노인성 질환으로 일상생활이 어려운 노인에게 가사 및 활동 지원을 목적으로 2008년 시행된 사회보험제도이다. 비용은 국민건강보험 가입자가 납입하는 보험료에 부가하여 징수되는 보험료 수입과, 보험료의 최대 20%에 상당하는 국고지원금과 의료급여 및 기초수급 대상자에 대한 중앙정부와 지방정부의 부담금으로 재원이 조달된다. 노인장기요양보험의 관리운영기관은 보건복지부 산하의 준정부기관 국민건강보험공단이다.

노인장기요양보험의 근거 법률인 노인장기요양보험법은 2008년 “노인의 간병·장기요양 문제를 사회적 연대원리에 따라 정부와 사회가 공동으로 해결하는 노인장기요양보험제도를 도입하여 노인의 노후생활 안정을 도모하고 그 가족의 부양부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하려는 것”을 목표로 제정되었다.

노인장기요양보험은 정부가 운영·관리하고, 공공의료보험에서 재원을 충당하는 공적보험으로 법적으로 보나, 재정적으로 보나, 실무적으로 보나 국가의 ‘일’이다. 그리하여 장기요양급여가 원활히 제공되게끔 하고 장기요양급여를 제공하는 장기요양요원의 근로조건을 개선할 책무는 국가 및 지방자치단체, 나아가 노인장기요양보험이 사회적 연대원리를 기초로 도입되었다는 점에서, 그 존재로 인하여 노후생활 안정을 도모할 수 있고 부양 부담을 덜게 된 사회 전체의 책무이다. 그렇기 때문에 법은 ‘노인이 일상생활을 혼자서 수행할 수 있는 온전한 심신상태를 유지하는데 필요한 사업을 실시’하고, 위 사업을 실시하기 위하여 고용된 ‘장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력’할 것을 국가 및 지방자치단체의 책임과 의무로 규정하고 있다.

3. 제도개선안 마련의 배경과 방향

그러나 장기요양기관 중 국·공립기관은 244개소로 약 1% 미만에 불과²⁾해 노인장기요양보험제도는 책임 있게, 공공성을 가지고 운영된다고 보기는 힘들다. 노동환경의 측면에서도, 노인장기요양보험제도가 공공성을 띠다고 보기 어렵다. 노인장기요양현장은 안정적인 노동환경도 안전한 노동환경도 아니다. 국가인권위원회는 요양보호사의 절반 이상이 시간제 계약직이고, 월평균 근무시간은 108.5시간, 평균임금은 114만원이며, 기관 특성에 따라 계약 형태의 차이는 있지만 경력을 인정하지 않는 시급제 임금체계 등으로 인하여 이들 모두가 공통적으로 불안정한 고용에 따른 일자리·소득 위기를 경험할 가능성이 높은 상황이라고 진단했다. 2019년 장기요양실태조사³⁾에서도 장기요양요원의 노동환경은 언어적·신체적·성적 폭력에 노출될 확률이 높은 위험한 노동환경임이 드러난다. 해당 보고서의 작성자들도 “장기요양요원의 인권과 보호를 위한 체계적인 지원이 요구”되며 “장기요양요원의 상당수가 업무상 부당한 환경에 놓여 있는 것을 볼 수 있다”고 결론 내렸다.

장기요양요원의 노동조건 개선은 국가와 지방자치단체의 책무에 해당한다. 그러나 장기요양요원이 안전하지 못한 환경에서 불안정한 위치에서, 저임금으로 노동해야 하는 지금의 상황은, 장기요양요원의 노동조건을 개선할 국가와 지방자치단체가 법적 책무를 온전히 이행하지 않고 있음을 의미한다.

또한 실질적으로도 장기요양요원의 노동조건은, 기관에 의해서 결정되는 측면도 있지만, 국가 특히 보건복지부와 국민건강보험공단에 의하여 결정되는 측면이 있다. 민간기관이 장기요양요원을 고용하지만, 민간기관이 국가 재정에 의존하여 국민건강보험공단이 지급하는 급여비용에서 장기요양요원의 임금을 지급하는 현실에서, 장기요양요원 임금은 보건복지부 고시로 정해지는 급여비용과 급여비용 중 인건비 지출 비율에 의해 정해진다. 또한 장기요양요원의 임금을 마련하고 기준을 정하고, 기관을 거쳐 지급하는 주체가 국가(보건복지부와 국민건강보험공단)인 이상, 장기요양요원이 언어적·신체적·성적 폭력 경험을 신고한 이후, 장기요양기관이 피해 장기요양요원을 위하여 유급휴가 등의 적절한 조치를 취하거나, 향후 인권침해행위를 방지하기 위하여 인력을 충원할 경우 그 비용을 지급하고 마련하는 주체도 국가(보건복지부와 국민건강보험공단)일 수밖에 없다.

즉 법적으로나 당위적으로 장기요양요원의 상당수가 업무상 부당한 환경에 놓여 있는 것은 보건복지부와 국민건강보험공단의 책임이자 현실적으로, 보건복지부와 국민건강보험공단이 장기요양요원의 임금 기준을 정하고 마련하는 주체인 만큼 장기요양요원의 노동환경을 개선하고 장기요양요원을 언어적·신체적·성적 폭력으로부터 보호하기 위해서는 보건복지부와 국민건강보험공단의 적극적인 조치와 지원 그리고 재원 마련이 필요하다.

2) 국가인권위원회 2022년 4월 20일 ‘노인돌봄 공공성 강화 및 노인돌봄노동자 처우개선을 위한 제도개선 권고’

3) 보건복지부, 2019년 장기요양 실태조사, 제734쪽

국가인권위원회는 위와 같은 취지에서 보건복지부 장관과 국민건강보험공단 이사장에게 재가요양보호사의 노동인권을 보호하기 위한 제도개선을 권고한 바 있다. 권고안은 보건복지부에게 장기요양원을 인권침해에서 보호할 수 있는 구체적 가이드라인을 마련하고, 수급자나 그 가족이 폭언·폭행·성희롱을 반복하는 등 특별한 사정이 있는 경우 재가요양보호사가 2인1조로 근무할 수 있도록 비용과 인력 등의 지원 기준 및 방안을 마련할 것, 요양보호사 표준임금 가이드라인을 마련하고 국·공립 장기요양기관 목표 비율을 설정하는 내용을 포함했다. 그러나 보건복지부는 지난달 위의 나열된 내용에 대해서는 유보적이거나 불수용하는 입장을 인권위에 회신했다.⁴⁾⁵⁾

올해는 3차 장기요양기본계획(2023~2027년)을 수립하는 해이다. 장기요양기본계획의 내용에는 “장기요양요원의 처우에 관한 사항”도 당연히 포함된다. 2019년 장기요양실태조사는 노인장기요양보험법에 따라 3년 주기로 장기요양사업의 실태를 파악하기 위하여 실시되는 조사로, 5년 단위로 수립, 시행되는 장기요양기본계획에 그 내용을 반영할 필요가 있다.

토론회를 통해 공개되는 제도개선안은 장기요양현장 내에서의 성희롱과 인권침해 문제의 심각성에 대한 조사와 증언을 토대로 제3차 장기요양기본계획 수립에 맞추어, 장기요양요원이 겪는 성희롱과 인권침해에 대응하고, 성희롱과 인권침해를 예방할 수 있는 장기요양현장을 만들기 위한 구체적인 방안을 마련하고자 하는 문제의식에서 출발했다. 공개되는 제도개선안 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터를 주축으로 8월부터 장기요양현장 성희롱 제도개선 연구포럼에서 논의됐던 내용 중 일부를 정리한 것이다.

위 제도개선안은 장기요양요원의 상당수가 업무상 부당한 환경에 놓여있는 현실에서, 위와 같은 노동 환경을 초래하고 따라서 개선할 책임은 장기요양요원의 사용자인 장기요양기관과 사회보험제도를 운영하기 위하여 장기요양요원 양성하고, 기관을 관리하고, 장기요양요원의 임금기준과 임금에 대한 재원을 마련하는 보건복지부와 국민건강보험공단 그리고 기관을 관리하는 지방자치단체에 있으며, 실무적으로도 민간과 정부 모두의 책임을 강화하는 방식의 문제해결이 필요하다는 입장에서 마련되었다.

또한 위 제도개선안의 수립 목적은 아직 최종안이 마련되지 않은 제3차 장기요양기본계획(2023~2027년)에 앞서 장기요양요원들이 노동현장에서 겪는 폭력과 인권침해 문제의 빈번함과 심각성을 환기하고, 이를 해결하기 위한 구체적인 방안이 반영될 수 있도록 하는 논의의 시작점을 마련함에 있었다.

4) 국가인권위원회 2022. 9. 22.자 보도자료, 국공립 장기요양기관 설치 목표비율 설정 및 요양보호사 임금가이드라인 마련 권고, 보건복지부 불수용

5) 국가인권위원회 2022. 9. 22.자 보도자료, 재가요양보호사 노동인권 보호 제도개선 권고, 보건복지부 일부 수용, 국민건강보험공단은 전부 수용

4. 현행 법제도

수급자나 그 가족에 의한 언어적·신체적·성적 폭력은 현행 법제도에 의해 일부 규율될 여지가 있다. 그러나 공단이 장기요양요원의 임금을 형성하는 장기요양급여의 지급 주체라는 점과 노인장기요양보험법에 따라 기관은 장기요양급여의 제공을 거부하기 어렵다는 점 등 공적사회보장제도인 노인장기요양보험제도의 특수성으로 인하여 현행 법제도의 규율 방식이 노동자를 보호할 수 없는 방식으로 왜곡되거나 그 보호조치가 미흡하게 되는 측면이 있다. 또한 현행법제도는 사업주인 기관을 통하여 인권침해행위가 발생한 이후 노동자를 보호하는 방식으로 작동한다는 점에서 행위자인 수급자나 그 가족에 대해서는 제재방안이 마땅치 않으며 인권침해행위를 미연에 예방을 위한 방안은 마련하지 않고 있다.

수급자나 그 가족에 의한 언어적·신체적·성적 폭력은 그 내용이 폭행이나 모욕, 강제추행 등 형벌 부과가 가능한 수준에 이르지 않는 경우 고객 등에 의한 성희롱을 방지할 사업주의 의무를 규정한 남녀고용평등법 제14조의2나 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치를 할 의무를 사업주에게 부여한 산업안전보건법 제41조로 규율될 여지가 있다.

다만 남녀고용평등법과 산업안전보건법상의 조치들은 행위자인 수급자나 그 가족이 아닌, 사업주인 기관의 의무를 규정하고 있으며, 인권침해행위 이후의 보호조치에 대한 규정에 그친다는 점을 유념할 필요가 있다.

산업안전보건법 제41조 제2항은 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단을 비롯한 적절한 조치를 취하여야 한다. 동조 제3항은 근로자가 위와 같은 조치를 요구할 수 있으며 사업주는 조치를 요구하였음을 이유로 불리한 처우를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.⁶⁾ 제2항의 내용에 대해서는 과태료 규정으로 제3항

6) 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

제175조(과태료)

- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)

의 내용에 대해서는 별칙 규정으로 그 실효성을 담보하고 있다.

산업안전보건법과 유사한 구조로 남녀고용평등법 제14조의2 제1항도 근로자가 사업주에게 고객 등의 성희롱으로 인한 고충 해소를 요청할 경우 적절한 조치를 취하도록 하고 있다. 또한 동조 제2항은 사업주가 근로자가 성희롱 피해를 주장하였음을 이유로 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다. 제14조의2 내용은 과태료 규정으로 그 실효성을 담보하고 있으며 사업주가 제14조의2의 내용을 이행하지 않을 경우 노동위원회에 구제 신청을 할 수 있다.⁷⁾

노인장기요양보험법도 산업안전보건법과 남녀고용평등법과 유사한 규정을 두고 있다. 노인장기요양보험법 제35조의4 제1항은 장기요양요원이 수급자 및 그 가족의 인권침해행위로 인하여 고충해소를 요청할 경우 업무 전환 등의 적절한 조치를 할 의무를 장기요양기관의 장에게 부여하고 있다.⁸⁾ 그러나 위 조항에 대해서는 제재규정이 존재하지 않아, 위 조항이 실효성을 가진다고 보기 어렵다.

따라서 수급자나 그 가족에 의한 폭언 또는 성희롱 등의 언어적·성적 폭력이 발생할 경우 산업안전보건법과 남녀고용평등법의 내용에 따라 장기요양요원은 기관에게 해당 내용을 알리고 보호조치를 할 것을 요청할 수 있다. 또한 기관은 장기요양요원의 건강장해를 예방하기 위한 적절한 조치를 취하여야 하며,

7) 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

제26조(차별적 처우등의 시정신청)

- ① 근로자는 사업주로부터 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 차별적 처우 등(이하 “차별적 처우등”이라 한다)을 받은 경우 「노동위원회법」 제1조에 따른 노동위원회(이하 “노동위원회”라 한다)에 그 시정을 신청할 수 있다. 다만, 차별적 처우등을 받은 날(제1호 및 제3호에 따른 차별적 처우등이 계속되는 경우에는 그 종료일)부터 6개월이 지난 때에는 그러하지 아니하다.
 1. 제7조부터 제11조까지 중 어느 하나를 위반한 행위(이하 “차별적 처우”라 한다)
 2. 제14조제4항 또는 제14조의2제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 행위
 3. 제14조제6항을 위반한 불리한 처우 또는 제14조의2제2항을 위반한 해고나 그 밖의 불이익한 조치

제39조(과태료)

- ③ 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
 2. 제14조의2제2항을 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우
 - ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다.
 - 1의2. 제14조의2제1항을 위반하여 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우

8) 제35조의4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.
 1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

신고를 이유로 장기요양요원에게 불리한 조치를 하여서는 아니 된다. 산업안전보건법과 남녀고용평등법에 따른 기관의 의무는 과태료나 벌칙 규정으로 강제되고 있다.

그러나 위와 같은 규율에도 불구하고 실태조사에서도 나타나듯 현장에서 언어적·신체적·성적 폭력을 경험하는 장기요양요원의 비율이 높다.

이는 장기요양요원이 언어적·신체적·성적 폭력을 경험하지 않도록 인권침해행위를 예방하기 위한 방안과 행위자인 수급자나 그 가족을 대상으로 한 직접적인 제재나 교육 방안이 마련되어 있지 않아, 장기요양요원이 경험하는 인권침해행위의 본질적인 해결이 어렵기 때문이다.

또한 공적사회보장제도인 노인장기요양보험제도의 특수성으로 인하여 산업안전보건법이나 남녀고용평등법의 노동자 보호 방식이 왜곡된다는 문제도 있다. 특히 장기요양요원의 임금의 기초가 되는 장기요양급여비용의 청구에 있어 공단이 현재 급여 제공일자 및 제공시간을 제출할 것을 요구하고, 급여 제공 여부에 따라 시급제로 급여를 제공한다는 점은, 사용자가 장기요양요원의 보호조치로 업무전환이나 휴가를 부여할 경우 위와 같은 인사 조치가 유급으로 이루어지는 것을 어렵게 만든다. 즉 업무전환의 경우에는 추가 수급자가 장기요양기관과 계약을 맺지 않는 이상 실질적으로 이루어지기 어렵고, 휴가 부여의 경우에도, 장기요양요원이 수급자에게 장기요양급여를 제공하지 않는 이상 장기요양급여 청구가 불가능하므로 유급휴가로 부여되기가 어렵다.

공적 재원에 의존하는 민간기관 그리고 공적 재원의 지급에 있어, 노동자인 장기요양요원의 고충을 고려하지 않은 행정편의 중심의 장기요양급여 지급이 사용자가 현실적으로 택하게 되는 보호조치의 내용을 제한한다. 그로 인하여 장기요양요원은 인권침해행위에 대한 고충해소를 사업주에게 요구하더라도, 실질적으로는 경제적으로 불이익한 조치에 가까운, 새로운 수급자와 계약을 맺기까지 기다리는, 기한이 정함이 없는 무급휴가 이상의 조치를 받기 어려운 상황에 놓인다.

5. 제도 개선안

제도 개선안 마련을 위한 논의 과정에서 남녀고용평등법의 개정 방안, 산업안전 관련 제도의 개선 방안, 기구의 신설이나 별도의 법제 마련과 관련된 방안도 논의되었으나 아래 개선안은 노인장기요양보험법과 그 연관 법제의 개선과 관련된 내용에 한정된다.

또한 개선안은 시설에서 일하는 요양보호사뿐만 아니라, 수급자의 거처에 방문하여 장기요양급여를 제공하게 되므로 수급자나 그 가족의 성희롱이나 인권침해행위에 노출될 위험이 높고 그에 대한 대처가 어려운 재가요양보호사의 근무 형태를 고려하였다.

개선안은 크게 3가지 목적을 가지고 작성되었다.

- 첫째, 인권침해 사건의 예방
- 둘째, 실효적인 보호조치의 마련
- 셋째, 인권침해 사건의 기록과 관리

가. 인권침해 사건의 예방

장기요양급여 제공 과정에서의 인권침해 사건은 안전과 건강에 문제이기도 하므로 ① 장기요양급여제공의 원칙으로 수급자와 장기요양요원의 안전과 건강이 보장되어야 함을 명시하고 ② 위 원칙을 실현하기 위하여 개인별장기요양이용계획서에 장기요양급여제공에 있어서 발생할 수 있는 위험과 이를 예방하기 위하여 필요한 안전보건조치에 관한 내용을 포함하도록 하였다.

또한 현행법에서는 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 인권을 존중할 의무가 명시적으로 부여되어 있지 않으므로 개선안에서는 수급자와 그 가족에게 노인장기요양보험법 제28조의2의 급여외행위의 제공(요구)금지 규정을 장기요양요원에 대한 인권침해행위 금지 규정으로 개정하고, 이에 급여외행위의 제공금지 외에도 장기요양요원에 대한 괴롭힘, 성희롱 등의 인권침해행위가 금지됨을 명시할 것을 제안한다. 개정안은 수급자와 그 가족이 인권침해행위의 내용과 범위를 이해할 수 있도록 ① 장기요양기관은 수급자와 그 가족을 대상으로 인권교육을 하여야 함을 명시하고 ② 수급자는 인권교육을 수강하여야 장기요양급여를 제공 받을 수 있게끔 하였다. ③ 마지막으로 장기요양급여 계약 체결 시 기관이 수급자와 그 가족에게 교육 실시 확인서와 장기요양요원 인권 존중 약약서를 받도록 하여, 수급자와 그 가족은 급여를 제공하는 장기요양요원의 인권을 존중하여야 함을 이해했음을 확인하게끔 하였다.

1) 수급자와 장기요양요원의 안전과 건강을 보장하기 위한 조치를 적절한 장기요양급여 제공의 내용으로 하는 방안

- ① 장기요양급여제공의 원칙으로 수급자와 장기요양요원의 안전과 건강이 보장되어야 함을 명시하고
- ② 위 원칙을 실현하기 위하여 개인별장기요양이용계획서에 장기요양급여제공에 있어서 발생할 수 있는 위험과 이를 예방하기 위하여 필요한 안전보건조치에 관한 내용을 포함하도록 하는 방안이다.

재가에서의 장기요양급여 제공은 주로 1인의 장기요양요원이 수급자의 가정에 방문하여 이루어진다. 급여제공의 환경을 장기요양요원이 선택하거나 통제할 수 없으며, 장기요양요원이나 수급자에게 위험이 발생하여도 다른 노동자나 상급자가 상황에 개입할 여지가 적다. 장기요양요원은 정리되지 않은 집안에서 장기요양요원이 넘어져 다치는 경우와 같이, 수급자의 생활환경으로부터 오는 위험, 수급자의 이동을 돕다 힘에 부치거나 또는 업무를 수행하다 사고가 나거나 질환으로 업무 수행이 불가능해지는 경우 등과 같이 업무 수행이 어려운 사정이 생기더라도 적시에 도와줄 동료 노동자가 존재하지 않으므로 인하여 발생하는 위험, 수급자나 그 동거인의 폭력 행위 등이 발생할 경우, 적시에 상급자나 동료의 개입이 어려워 행위로 인한 피해가 확대될 위험에 모두 노출된다. 수급자 또한 급여 제공 도중 사고가 발생하는 경우, 또는 장기요양요원이 부적절하게 업무 수행이 있는 경우 이에 개입할 다른 근로자가 없다는 데서 사고나 안전의 위험에 노출된다.

관련하여 영국의 경우에는 재가 돌봄을 제공함에 있어 별도의 안전 매뉴얼을 마련하고 재가 급여 제공 이전에 이용자별 위험성 평가를 실시한다. 재가요양기관에서 실시하는 위험성 평가는 수급자의 낙상의 위험 또는 장기요양요원의 근골격계 질환의 위험성, 수급자의 공격행동 가능성 등과 같이 요양급여 제공의 과정에서 발생할 수 있는 수급자와 장기요양요원에 대한 신체적, 정신적 안전 보건상의 위험 요인을 모두 고려할 것을 요구한다. 호주 또한 노인장기요양보험제도를 운영하면서, 재가 급여 제공 계획을 함에 있어 아래 그림에서와 같이 수급자의 심신상태뿐만 아니라 장기요양요원과의 관계 지속성 가능성, 가족 등의 사회적 인적망의 존재 여부 등과 같은 사회적인 요소들을 고려하여 요양 계획을 구상할 것을 권고한다.

This guide has been developed for and with Aged Care Assessment Teams to inform and support their decision making when recommending a specific Home Care Package (HCP) level. This matrix forms Stage 1 of the guide, and is used to assist in identifying the clients current needs.

	SOCIAL	PHYSICAL	MEDICAL	PSYCHOLOGICAL	COMPLEXITY/ VULNERABILITY	
Entry Level Care	COMMONWEALTH HOME SUPPORT PROGRAMME (CHSP) CHSP is available for clients who need low intensity (small amounts) of a single, or a few services, without the need for case management or coordinated care delivery. For more information see the CHSP interaction with Home Care Packages Factsheet . In general, CHSP services should not be provided to people who are also receiving other government-subsidised services such as a Home Care Package (HCP). There are a few circumstances in which a HCP client may access CHSP services in addition to the services they are receiving from their HCP budget. These circumstances include: 1. Clients on Level 1 or 2 HCP, where HCP budget is fully allocated, can access additional short-term or episodic Allied Health, Therapy or Nursing services, where these services may assist the client to get back on their feet after a setback (such as a fall). 2. Clients on a Level 1 to 4 HCP, where the HCP budget is fully allocated and a carer requires it, the client can access additional planned respite services under the CHSP (on a short-term basis). 3. Clients on a Level 1 to 4 HCP, in an emergency (such as when a carer is not able to maintain their caring role) and where the HCP budget is fully allocated, additional CHSP services can be obtained on an emergency or short-term basis.					
Coordinated Home Care Package Services	Level 1	<ul style="list-style-type: none"> Social and Community Participation Minimal assistance needed Family and other Support Networks Connects with minimal assistance Sustainability of Caring Relationships Carer needs occasional support 	<ul style="list-style-type: none"> Function – ADLs and IADLs Minimal assistance needed Physical Health Minimal management needed Personal Health Minimal management needed 	<ul style="list-style-type: none"> Health Conditions No or minimal (infrequent) management needed Medication Management No or minimal (infrequent) medication management needed Allergies and/or Sensitivities No or minimal assistance/monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> Cognition No or minimal impairment Behavioural Management Issues No issues or issues well managed with intermittent intervention Psychosocial No issues or issues well managed with intermittent intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Complexity and/or Risk of Vulnerability No complexity or vulnerability concerns
	Level 2	<ul style="list-style-type: none"> Social and Community Participation Moderate (regular) assistance needed Family and other Support Networks Connects with moderate (regular) assistance Sustainability of Caring Relationships Carer needs moderate support at regular intervals 	<ul style="list-style-type: none"> Function – ADLs and IADLs Moderate (regular) assistance needed Physical Health Moderate (regular) management needed Personal Health Moderate (regular) management needed 	<ul style="list-style-type: none"> Health Conditions Moderate (regular) management needed Medication Management Moderate (regular) medication management needed Allergies and/or Sensitivities Needs some assistance/monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> Cognition Mild cognitive decline Behavioural Management Issues Issues require minimal (infrequent) intervention Psychosocial Issues require minimal (infrequent) intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Complexity and/or Risk of Vulnerability Low level complexity and/or some vulnerability concerns
	Level 3	<ul style="list-style-type: none"> Social and Community Participation High level (frequent) assistance needed Family and other Support Networks Social isolation – minimal contacts Sustainability of Caring Relationships Signs of carer stress – high level (frequent) support needed 	<ul style="list-style-type: none"> Function – ADLs and IADLs High level (frequent) assistance needed Physical Health High level (frequent) management needed Personal Health High level (frequent) management needed 	<ul style="list-style-type: none"> Health Conditions High level (frequent) management needed Medication Management High level (frequent) medication management needed Allergies and/or Sensitivities Needs frequent assistance/monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> Cognition Moderate cognitive decline Behavioural Management Issues Issues require moderate (regular) intervention Psychosocial Issues require moderate (regular) intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Complexity and/or Risk of Vulnerability Moderate complexity and/or very vulnerable
	Level 4	<ul style="list-style-type: none"> Social and Community Participation Unable to engage without full assistance Family and other Support Networks Social isolation – no contacts Sustainability of Caring Relationships Unsustainable caring arrangements – comprehensive support needed 	<ul style="list-style-type: none"> Function – ADLs and IADLs Comprehensive assistance needed Physical Health Specialised management needed Personal Health Specialised management needed 	<ul style="list-style-type: none"> Health Conditions Complex management needed Medication Management Complex medication management needed Allergies and/or Sensitivities Unable to manage – full assistance needed 	<ul style="list-style-type: none"> Cognition Severe cognitive decline Behavioural Management Issues Issues require frequent intervention Psychosocial Issues require frequent intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Complexity and/or Risk of Vulnerability High level complexity and/or extremely vulnerable
Higher Level Care	RESIDENTIAL CARE Residential care is available to clients with a condition of frailty or disability requiring continuing personal care, who are incapable of living in the community without support. Eligibility is determined through an assessment of the clients medical, physical, psychological and social circumstances including evidence of: a medical condition; absence or loss of physical functions; absence or loss of cognitive functioning; absence or loss of social functioning or evidence that the person's life or health would be at significant risk if the person did not receive residential care.					

아래 개선안은 장기요양급여 제공은 수급자와 장기요양요원 모두에게 안전한 방식으로 이루어져야 하며, 급여제공계획을 수립함에 있어 있어 수급자의 생활환경으로 인한 위험, 수급자의 행동심리증상과 수급자와 장기요양요원의 관계 지속 가능성 등의 요인을 복합적으로 고려하여 개인별장기요양이용계획서가 작성되어, 궁극적으로는 수급자와 장기요양요원의 안전상의 위험을 미연에 방지하고, 이에 필요한 안전 보건 조치가 장기요양급여 제공 계획 수립 시점부터 마련될 것을 구상한다.

가) 장기요양이용계획의 내용으로 안전·보건 관련 사항을 포함하는 안

노인장기요양보험법

제17조(장기요양인정서)

① 공단은 등급판정위원회가 장기요양인정 및 등급판정의 심의를 완료한 경우 지체 없이 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양인정서를 작성하여 수급자에게 송부하여야 한다.

1. 장기요양등급
2. 장기요양급여의 종류 및 내용

3. 그 밖에 장기요양급여에 관한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항

- ② 공단은 등급판정위원회가 장기요양인정 및 등급판정의 심의를 완료한 경우 수급자로 판정받지 못한 신청인에게 그 내용 및 사유를 통보하여야 한다. 이 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 공단에 대하여 이를 통보하도록 요청할 수 있고, 요청을 받은 공단은 이에 응하여야 한다.
- ③ 공단은 제1항에 따라 장기요양인정서를 송부하는 때 장기요양급여를 원활히 이용할 수 있도록 제28조에 따른 월 한도액 범위 안에서 개인별장기요양이용계획서를 작성하여 이를 함께 송부하여야 한다.
- ④ 제1항 및 제3항에 따른 장기요양인정서 및 개인별장기요양이용계획서의 작성방법에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

노인장기요양보험법 시행규칙

제6조(장기요양인정서 및 개인별장기요양이용계획서)

- ① 법 제17조제1항제3호에서 “그 밖에 장기요양급여에 관한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.
 - 1. 장기요양인정의 유효기간
 - 2. 법 제15조제1항에 따른 장기요양등급판정위원회(이하 “등급판정위원회”라 한다)의 의견
 - 3. 법 제27조의2에 따른 특별현금급여수급계좌의 이용에 관한 사항
- ② 법 제17조제1항에 따른 장기요양인정서(이하 “장기요양인정서”라 한다)는 별지 제6호서식에 따르고, 같은 조 제3항에 따른 개인별장기요양이용계획서(이하 “개인별장기요양이용계획서”라 한다)는 별지 제7호서식에 따른다.
- ③ 공단은 개인별장기요양이용계획서를 작성할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려해야 한다.
 - 1. 수급자의 심신 기능상태
 - 2. 수급자와 그 가족의 욕구 및 선택
 - 3. 수급자의 생활환경 및 자립적 일상생활 수행

‘4. 장기요양급여 제공에 있어 안전보건 상의 유해요인’ - 신설

노인장기요양보험법

제27조(장기요양급여의 제공) (생략)

- ④ 장기요양기관은 제3항에 따라 수급자가 제시한 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 장기요양급여 제공 계획을 작성하고 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보하여야 한다.
- ⑤ 제2항에 따른 장기요양급여 인정 범위와 절차, 제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서 작성 절차에 관한 구체적인 사항 등은 대통령령으로 정한다

노인장기요양보험법 시행령

제13조(장기요양급여의 제공) (생략)

- ④ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공을 시작하기 전에 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획을 작성해야 한다.
- ⑤ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공 중 수급자 심신의 기능상태, 수급자의 욕구 및 장기요양 등급 등이 변경된 경우에는 지체 없이 이를 반영하여 장기요양급여 제공 계획을 다시 작성하고, 수급자의 동의를 받아 그 내용을 공단에 통보해야 한다.
- ⑥ 제3항에 따른 장기요양급여의 신청 및 제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서의 작성 절차에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

노인장기요양보험법 시행규칙

제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등)

- ① 법 제27조제4항에 따른 장기요양급여 제공 계획서는 별지 제11호의3서식 및 별지 제11호의4 서식에 따른다.
- ② 장기요양기관은 법 제27조제4항에 따라 장기요양급여 제공 계획을 공단에 통보하는 경우에는 전자문서 교환방식을 이용해야 한다.

*위와 같은 개정은 별지11호의3서식과 별지제11호의4서식의 변경을 예정이다.

나) ‘수급자와 장기요양요원의 건강상의 장애를 예방하기 위하여 필요한 안전보건 조치를 다 할 것’을 장기요양급여 제공기준의 일반원칙에 포함하는 안

노인장기요양보험법

제23조(장기요양급여의 종류)

- ① 이 법에 따른 장기요양급여의 종류는 다음 각 호와 같다. (생략)
- ② 제1항제1호 및 제2호에 따라 장기요양급여를 제공할 수 있는 장기요양기관의 종류 및 기준과 장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위·업무·보수교육 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법·범위, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

노인장기요양보험법 시행규칙

제12조(장기요양급여 제공기준의 일반원칙)

- ① 장기요양기관은 수급자 개인의 장기요양급여의 종류 및 내용에 대한 선택권을 존중하고 자립 생활을 할 수 있도록 지원하여야 하며, 수급자의 심신상태에 따라 적절한 급여를 제공하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 적절한 급여제공을 위한 세부기준은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.
- ③ 장기요양기관이 본인부담금을 수급자에게 청구하는 경우에는 법령에 따라 인정되는 비용 외에 입소보증금 등 다른 명목으로 비용을 청구해서는 안 된다.

‘④ 장기요양기관은 수급자와 장기요양요원의 건강상의 장애를 예방하기 위하여 필요한 안전 보건 조치를 다하여야 한다.’ - 신설

2) 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 인권을 존중할 의무를 부여하는 방안

현행법에서는 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 인권을 존중할 의무가 명시적으로 부여되어 있지 않다. 단지 노인장기요양보험법 제28조의2를 통해 급여외행위의 제공을 요구하는 행위를 금지하고 있을 뿐이다. 금지행위를 한 경우에도 별다른 제재가 없다.

그러나 급여외행위의 제공 요구로 인한 피해만큼이나 심각한 문제는 수급자 또는 그 가족의 성희롱, 괴롭힘 등의 인권침해행위에 장기요양요원이 노출되는 문제다. 수급자 또는 그 가족의 의사에 따라 장기요양요원과 급여제공계약 유지 여부가 결정되므로 장기요양요원은 상대적으로 취약한 지위에서, 인권침해행위가 발생하더라도 이에 대하여 즉각적인 조치를 취하기 어렵기 때문에 장기요양요원에 대한 인권침해행위가 금지됨을 명확히 할 필요가 있다. 최소한으로 급여외행위 제공이 금지됨과 더불어 장기요양요원에 대한 괴롭힘·성희롱·성폭력 등 인권 침해 행위가 금지된다는 점을 노인장기요양보험법에 명시할 필요가 있다.

또한 개선안은 장기요양기관이 수급자와 그 가족이 장기요양요원과 관계에서 장기요양요원에 대한 인권침해가 발생하지 않도록 교육을 할 의무가 있음을 명시하고, 수급자는 인권교육을 수강하여야 장기요양급여를 제공 받을 수 있게끔 하였다. 마지막으로 교육 수강 이후, 장기요양급여 계약 체결 시 기관이 수급자와 그 가족에게 교육 실시 확인서와 장기요양요원 인권 존중 약속서를 받도록 하였다. 위와 같은 일련의 제안들은 산업안전보건법 제41조와 남녀고용평등법 제 14조의2에 따라 장기요양기관에게 근로자인 장기요양요원을 고객인 수급자와 그 가족의 성희롱과 폭언 등으로부터 보호할 의무를 지니고 있으므로, 그 의무의 이행 차원에서 장기요양기관이 수급자와 그 가족이 급여를 제공하는 장기요양요원의 인권을 존중하여야 함을 이해할 수 있게끔 교육하고 이를 이해했음을 확인할 것을 제안한다.

또한 개선안 수급자의 경우에도 장기요양급여를 제공받는 주체로서 그 과정에서 발생할 수 있는 장기요양요원에 대한 인권침해행위에 대하여 인식할 필요성이 있고, 수급자의 교육을 통해 급여 제공 과정에서 장기요양요원에 대한 인권침해행위를 미연에 방지할 수 있으므로, 수급자의 경우에는 교육을 받은 뒤에 장기요양급여의 제공이 시작될 수 있게 한다.

가) 수급자와 그 가족의 급여외행위의 제공금지 의무에 준하는 인권침해행위 금지 의무 부여

현행 규정	개정안
<p>제28조의2(급여외행위의 제공금지)</p> <p>① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자의 가족만을 위한 행위 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위 3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 	<p>제28조의2(급여외행위의 제공금지)</p> <p>① 수급자, <u>수급자의 가족</u> 등 또는 장기요양기관은 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 하여서는 아니된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자의 가족만을 위한 행위를 요구하거나 제공하는 행위 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하거나 제공하는 행위 3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하는 행위 4. <u>장기요양요원을 상대로 한 괴롭힘·성희롱·성폭력 등 인권 침해 행위 - 신설</u>

나) 수급자 및 그 가족에 대한 인권교육 실시 및 인권교육 수강 여부를 장기요양급여 제공여부와 연계

현행 규정(노인장기요양보험법)	개정안
<p>제27조(장기요양급여의 제공)</p> <p>① 수급자는 제17조제1항에 따른 장기요양인정서와 같은 조 제3항에 따른 개인별장기요양이용계획서가 도달한 날부터 장기요양급여를 받을 수 있다.</p> <p>② 제1항에도 불구하고 수급자는 돌봄 가족이 없는 경우 등 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우 신청서를 제출한 날부터 장기요양인정서가 도달되는 날까지의 기간 중에도 장기요양급여를 받을 수 있다.</p>	<p>제27조(장기요양급여의 제공)</p> <p>① <u>수급자는 제35조의3 제3항의 인권교육을 받은 날부터 장기요양급여를 받을 수 있다.</u></p> <p>② 제1항에도 불구하고 수급자는 돌봄 가족이 없는 경우 등 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우 신청서를 제출한 날부터 <u>제35조의3 제3항의 인권교육을 받은 날까지의 기간 중에도 장기요양급여를 받을 수 있다.</u></p>
<p>제35조의3(인권교육)</p> <p>① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 “인권교육”이라 한다)을 받아야 한다.</p> <p>② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.</p>	<p>제35조의3(인권교육)</p> <p>① 현행 유지</p> <p>② <u>장기요양기관은 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자, 그 가족에게 인권교육을 실시하여야 한다.</u></p>

현행 규정(노인장기요양보험법 시행규칙)	개정안
<p>제27조의2(인권교육)</p> <p>① 생략</p> <p>② 생략</p> <p>③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.</p> <p>④ 보건복지부장관은 법 제35조의3제3항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관·법인 또는 단체를 인권교육기관으로 지정할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회 2. 「노인복지법」 제39조의5에 따른 노인보호전문기관 3. 「한국보건복지인력개발원법」에 따른 한국보건복지인력개발원 4. 그 밖에 인권교육을 실시할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖추었다고 보건복지부장관이 인정하는 기관·법인 또는 단체 	<p>제27조의2(인권교육)</p> <p>① 현행 유지</p> <p>② 현행 유지</p> <p>③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 <u>다음 각호의 사항을 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자, 그 가족에게 교육하여야 한다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차</u> 2. <u>장기요양요원에 대한 성희롱, 성폭력, 폭행, 폭언 등 금지 및 인권 준수에 관한 사항</u> <p>④ 보건복지부장관은 법 제35조의3제3항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관·법인 또는 단체를 인권교육기관으로 지정할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회 2. 「노인복지법」 제39조의5에 따른 노인보호전문기관 3. 「한국보건복지인력개발원법」에 따른 한국보건복지인력개발원 4. 「노인장기요양보험법」 제47조의2에 따른 장기요양요원지원센터 45. 그 밖에 인권교육을 실시할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖추었다고 보건복지부장관이 인정하는 기관·법인 또는 단체
	<p><u>*시설 대상 인권교육 운영 및 교육기관 지정 등에 관한 고시 신설</u></p>

다) 장기요양급여 계약에 수급자와 그 가족의 인권침해행위 금지 의무 명시, 인권교육 확인서와 인권존중확약서 작성으로 수급자와 그 가족의 책임의식 고취

노인장기요양보험법 시행규칙

제16조(장기요양급여 계약 등)

- ① 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 “계약서”로 한다)로 체결해야 한다. 이 경우 장기요양기관은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체 없이 수급자에게 발급하고 1부는 장기요양기관이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.
 - 1. 계약 당사자
 - 2. 계약기간
 - 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - 4. 비급여대상 및 항목별 비용
 - 5. 장기요양기관과 장기요양요원의 수급자 인권 보호의무 - 신설
 - 6. 수급자와 그 가족 등의 장기요양요원에 대한 인권침해행위 금지의무 - 신설
- ② 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인해야 한다.
- ③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.
- ④ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자와 그 가족에게 법제35조의3제 3항의 교육을 실시한 후 교육 실시 확인서와 장기요양요원 인권 존중 확약서를 받아야 한다.
- ④⑤ 장기요양기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 별지 제11호서식 및 별지 제11호의2서식의 장기요양급여 계약통보서를 팩스나 공단이 운영하는 전자문서 교환방식을 통하여 공단에 통보해야 한다.
- ⑤⑥ 제1항에도 불구하고 「의료급여법」에 따른 수급권자는 별지 제10호서식의 입소·이용신청서를 작성하여 주소지를 관할하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 장기요양급여를 신청해야 한다.
- ⑥⑦ 제5항에 따른 신청을 받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 별지 제10호의2서식의 장기요양기관 입소·이용의뢰서를 장기요양기관의 장에게 송부하고 그 사실을 수급자와 공단에 통지해야 한다. 이 경우 관할하는 특별자치시·특별자치도·시·군·구(자치구의 구를 말한다. 이하 같다)에 장기요양기관이 부족하면 다른 특별자치시·특별자치도·시·군·구와 협의하여 수급자가 장기요양급여를 받을 수 있도록 해야 한다.

나. 실효적인 보호 조치의 마련

노인장기요양보험법 제35조의4는 장기요양기관이 장기요양요원을 인권침해행위로부터 보호할 책임이 있음을 명시하고 있다. 그러나 법은 해당 책임을 이행하지 않은 기관에 대하여 별도의 제재 규정을 마련하고 있지 않다. 또한 법이 제안한 보호조치도 장기요양기관이 그 운영에 있어 재원을 국가에 의존하고 있음으로 인하여, 현실적으로 이행이 어려운 경우가 있다. 마지막으로 법은 인권침해행위자가 수급자 또는 그 가족인 경우에, 행위자에 대한 제재를 예정하고 있지 않다.

따라서 피해 장기요양요원에 대한 실효적인 보호가 이루어질 수 있도록 계약 해지를 통한 수급자 제재와 장기요양요원 보호, 기관의 보호의무 미이행에 대한 제재 부여, 그리고 기관의 보호조치 이행을 위하여 필요한 재원이 마련될 수 있게끔 하는 근거 규정의 마련하고자 한다.

개선안은 장기요양요원의 보호를 위하여, 기관이 수급자의 급여 제공을 거부할 수 있는 사유로 수급자의 인권침해행위도 포함됨을 제35조 제1항의 개정으로 확인하고, 공정거래위원회가 제시하는 표준 약관에도 인권침해행위는 계약해지 사유에 해당함을 명시하였다.

기관의 보호의무 강화와 관련하여는 기존에 법에 제재 규정이 없던 제35조의4 제1항, 기관의 인권침해행위로부터의 장기요양요원 보호 의무와 관련하여, 위 의무를 위반할 경우 기관에 대한 과태료 부과와 지정 취소가 가능하도록 제안한다. 또한 기관의 평가지표에도 인권침해행위와 관련된 기관의 대응여부와 의무이행 여부가 포함될 수 있도록 하였다. 이와 같은 개정은 기관을 관리하는 지방자치단체에 대하여도, 기관의 의무 이행 여부를 확인할 책임이 강화됨을 의미한다.

마지막으로, 실효적인 장기요양요원 보호조치를 위하여는 급여를 제공하는 공단이 장기요양요원의 보호를 위한 재원을 마련하고 기관이 이를 청구할 수 있도록 할 필요가 있다. 따라서 기존에 존재하는 노인장기요양보험법 제35조의4에 기관의 장기요양요원의 보호의무를 명시하면서 기관이 장기요양요원에게 유급휴가를 부여할 경우 유급휴가와 관련된 임금을 공단에 청구할 수 있도록 하는 근거 규정을 마련하였다. 더하여, 수급자와의 계약 관계를 계속하는 경우에도 안전보건조치를 마련하도록 하고, 안전보건조치의 내용으로 2인1조의 편성 등의 조치가 가능함을 명시하였다. 2인1조의 편성도 결국 공단의 급여 제공 여부와 연결될 수밖에 없으므로 그에 대한 비용 청구도 가능하도록 하였다. 이는 공공성을 띤 사회보장제도인 노인장기요양보험제도가, 공공에서 운영되지 않고 공공의 재원에 의존하는 민간에 의해, 간접적으로 운영되는 기이한 형태로 인하여 발생하는 문제점을 현행 법제도와 민간이 대부분의 장기요양 수요를 감당하게 된 현실의 틀 안에서 해결하고자 하는 시도이다.

1) 수급자를 대상으로 한 규제 방안

가) 수급자가 제28조의2에 위반되는 행위를 할 경우, 기관이 급여 제공을 거부할 수 있도록 함

현행 규정(노인장기요양보험법 시행규칙)	개정안
<p>제35조(장기요양기관의 의무 등)</p> <p>① 장기요양기관은 수급자로부터 장기요양급여신청을 받은 때 장기요양급여의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 다만, 입소정원에 여유가 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우는 그러하지 아니하다.</p>	<p>제35조(장기요양기관의 의무 등)</p> <p>① 장기요양기관은 수급자로부터 장기요양급여신청을 받은 때 장기요양급여의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 다만, 입소정원에 여유가 없는 경우, <u>수급자가 제28조의2 각 호에 위반되는 행위를 한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우는 그러하지 아니한다.</u></p>

나) 공정거래위원회 고시 표준약관에 성희롱 행위자에 대한 급여 제공 거부 사유 추가

<p>(시설급여의 경우)</p> <p>제5조 【 계약해지 요건 】</p> <p>① ‘갑’(이용자)의 해지</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ‘갑’과‘병’은 의사에 따라 자유롭게 퇴소를 결정할 수 있으며, 제2조 제6항에 의거하여 이에 대한 사항을 ‘을’에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다. <p>② ‘을’(제공자)의 해지</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ‘갑’의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때 2. 타입소자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때 3. ‘갑’의 이용료를 2회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때(단, ‘을’은 ‘갑’에게 서면으로 이용료 납부를 최고하고‘갑’또는‘병’이 최고 통지를 받은 날부터 14일까지 이용료를 납부하지 않는 경우) 4. <u>시설 종사자에게 성희롱·성폭력 행위를 할 때 - 신설</u>

(방문요양의 경우)

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
- ⇒ 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 “장당한 사유 없이” 임의로 변경 했을 경우 - 개정
4. 기타 ‘갑’의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 2. ‘갑’이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 3. ‘갑’의 건강진단 결과「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 4. ‘갑’의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 6. ‘갑’이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 7. ‘갑’또는 그 가족이 장기요양요원에게 성희롱·성폭력 행위를 한 때 - 신설

* 방문목적, 방문간호, 주야간보호 표준약관에도 위와 같은 내용 추가

2) 장기요양기관의 보호의무 강화

가) 장기요양기관의 장기요양요원의 보호(제35조의4) 위반에 대한 제재 마련

현행 규정(노인장기요양보험법 시행규칙)	개정안
<p>제36조의2(시정명령) 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양기관에 대하여 6개월 이내의 범위에서 일정한 기간을 정하여 시정을 명할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 제33조의2에 따른 폐쇄회로 텔레비전의 설치·관리 및 영상정보의 보관기준을 위반한 경우 제35조의2에 따른 장기요양기관 재무·회계기준을 위반한 경우 	<p>제36조의2(시정명령) 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양기관에 대하여 6개월 이내의 범위에서 일정한 기간을 정하여 시정을 명할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 제33조의2에 따른 폐쇄회로 텔레비전의 설치·관리 및 영상정보의 보관기준을 위반한 경우 제35조의2에 따른 장기요양기관 재무·회계기준을 위반한 경우 <u>제35조의4 제1항</u> 각 호의 어느 하나를 위반한 경우
<p>제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.</p> <p>3의4. 제35조의4 제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 경우</p>	<p>제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.</p> <p>3의4. 제35조의4 <u>제1항</u>, 제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 경우</p>
<p>제69조(과태료) ① 정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.</p> <p>3의2. 제35조의4 제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 자</p>	<p>제69조(과태료) ① 정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.</p> <p>3의2. 제35조의4 <u>제1항</u>, 제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 자</p>

나) 장기요양보험법상 장기요양기관의 평가 항목에 인권침해행위 관련 장기요양요원 보호의
무에 적절한 이행여부를 포함

제54조(장기요양급여의 관리·평가)

- ① 공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리·평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.
- ② 공단은 장기요양기관이 제23조제3항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적절하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 필요한 조치를 할 수 있다. <개정 2016.5.29>
- ③ 제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공표 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

시행규칙

제38조(장기요양기관 평가 방법 등)

- ① 공단은 법 제54조제2항에 따라 장기요양급여의 종류별로 다음 각 호의 사항에 대하여 평가를 실시한다.
 - 1. 장기요양기관을 이용하는 수급자의 권리와 편의에 대한 만족도
 - 2. 장기요양기관의 급여제공 과정
 - 3. 장기요양기관의 운영실태, 종사자의 전문성 및 시설 환경
 - 4. 그 밖에 장기요양기관의 운영 개선에 관한 사항
- ② 공단은 제1항에 따른 장기요양기관 평가를 정기평가와 수시평가로 구분하여 실시하고 평가 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 평가의 방법 그 밖에 평가에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시(보건복지부고시)

제3조(평가지표)

- ① 평가지표는 장기요양급여의 종류별로 구분하며 기관운영, 환경 및 안전, 수급자 권리보장, 급여제공과정, 급여제공결과 항목으로 구성한다. 다만, 시설급여 평가지표는 노인요양시설과 노인요양공동생활가정으로 구분한다.
- ② 제1항에 따른 급여종류별 평가지표와 점수 구성은 별표 1과 같다.

별표1 <장기요양기관 평가지표>

대분류	중분류	소분류	지표 번호	대분류지표명	지표내용
기관 운영	기관 관리	운영원칙 및 체계	1	운영규정	기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.
			2	운영계획 및 평가	연도별 운영계획에 따라 기관을 운영하고 평가 후 차기 연도 계획에 반영합니다.
			3	운영위원회	운영위원회를 정기적으로 개최하고, 그 결과를 기관운영에 반영합니다.
	인적 자원 관리	인력운영	4	인력기준	인력기준을 준수합니다.
			5	인력추가배치	인력을 법적 기준보다 추가 배치하여 운영합니다.
			6	경력직	해당 기관에서 2년 이상 근무한 직원의 비율이 높습니다.
			7	인적자원 개발	직원의 역량강화를 위한 교육 등 인적자원 개발을 위해 노력합니다.
		직원의 후생 복지	8	건강검진	직원의 건강관리를 위한 정기검진을 매년 실시합니다.
			9	직원건강관리	직원의 건강관리를 위해 노력합니다.
			10	직원복지향상	직원의 복지향상을 위해 노력합니다.
	11		직원권익보호	직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다.	
			12	<u>성희롱 대응</u>	<u>성희롱·성폭력으로부터 직원을 보호하고 법령상 의무를 이행합니다. - 신설</u>
자원 활용	지역사회 자원 활용	12	지역사회자원 활용	지역사회자원 활용을 통해 수급자에게 다양한 서비스가 이루어지도록 노력합니다.	

3) 실효적인 제재와 보호조치가 가능하도록 급여체계에 피해 주장 장기요양요원을 위한 적절한 보호조치 및 인권침해행위 이후의 예방조치를 위한 근거 규정 마련

제35조의4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.
1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
 2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

**노인장기요양보험법 시행령
전면개정안**

제14조의3(장기요양요원의 보호)⁹⁾

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 아래 각 호의 조치를 취하여야 한다.

1. 장기요양요원의 업무를 전환하거나 유급휴가를 부여하는 등의 조치하여야 한다.
2. 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.
3. 고충 해소의 내용을 기록·관리하고 공단에 통보하여야 한다.
4. 장기요양기관은 제1호에 따라 장기요양요원에게 유급휴가를 부여하는 경우 피해 장기요양요원등의 유급 휴가 기간 동안의 임금을 공단에 청구할 수 있다.
5. 장기요양기관은 인권침해행위 행위자 또는 행위자를 가족으로 둔 수급자와 급여제공관계를 지속하고자 할 경우 2인 1조 편성 등 인권침해행위를 방지하기 위하여 필요한 안전보건조치를 다하여야 한다.
6. 장기요양기관은 2인1조 편성 등 안전보건조치의 마련으로 인하여 추가되는 임금 등의 비용을 공단에 청구할 수 있다.

9) 현행규정

대통령령 제14조의3(장기요양요원의 보호) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

제40조(본인부담금)

① 제23조에 따른 장기요양급여(특별현금급여는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)를 받는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 비용의 일부를 본인이 부담한다.

노인장기요양보험법 시행령

제15조의8(본인부담금)

법 제40조제1항에 따라 장기요양급여를 받는 자가 부담해야 하는 비용은 다음 각 호와 같다.

1. 재가급여: 해당 장기요양급여비용의 100분의 15
2. 시설급여: 해당 장기요양급여비용의 100분의 20
3. 수급자의 인권침해행위 후 안전보건조치 시행을 위하여 추가되는 임금 등의 비용- 신설

다. 인권침해 사례의 기록과 관리

인권침해행위를 예방하기 위하여는 인권침해행위가 발생하였던 상황, 인권침해행위의 내용, 장기요양기관이 이에 대하여 적절한 조치를 취하는지, 취하지 않는 경우 그 이유가 무엇이었는지 등 인권침해행위의 발생과 지속을 야기하는 제반환경을 살필 필요가 있다. 인권침해행위의 발생을 기록하고, 인권침해행위가 지속적으로 발생하는 사업장 또는 환경에 대해서는 그에 따라 적절한 안전장치들이 마련될 필요가 있다. 특히 2019년 장기요양실태조사에 따르면 장기요양급여제공에서의 인권침해행위의 발생할 경우, 인권침해행위가 일상적이고 지속적으로 발생한다는 특성이 관찰된다는 점에서, 인권침해행위가 장기요양요원 1인에 대한 1회적인 사건에 머물지 않을 가능성이 존재한다. 피해 장기요양요원의 근무 전환 이후 새로운 장기요양요원을 고용하여 급여를 제공하게 될 경우 결국 새롭게 근무를 하게 된 장기요양요원 또한 인권침해행위에 노출될 수 있다. 그에 반하여 지속적으로 인권침해행위가 발생하더라도 장기요양급여의 경우 생활에 있어 필수적인 경우들이 존재하므로 수급자에 대한 급여제공의 중단을 상정하기 어려운 경우들이 있다. 그렇다면 지속적인 사례 관리를 통해 2인1조 급여 제공 등과 같이, 인권침해행위가 발생하는 환경 자체를 개선할 필요가 있다.

따라서 개선안은 인권침해행위 사례의 기록과 관리를 위하여 기관과 공단에 기록의무와, 해당 정보를 기관과 장기요양요원에게 공유할 의무를 신설하였다. 이 제도 개선 방향은 안전 보건의 측면에서, 결국 정보의 공유와 축적, 그리고 분석 그리고 그를 통한 안전 보건 계획의 수립, 장기요양이용계획의 수정이 필요하다는 인식에서 출발하였다.

1) 장기요양기관에 사례 기록과 공단에 신고할 의무 부과

제35조(장기요양기관의 의무 등)

- ④ 장기요양기관의 장은 장기요양급여 제공에 관한 자료를 기록·관리하여야 하며, 장기요양기관의 장 및 그 종사자는 장기요양급여 제공에 관한 자료를 거짓으로 작성하여서는 아니 된다. <신설 2010.3.17, 2015.12.29>
- ⑦ 제3항에 따른 장기요양급여비용의 명세서, 제4항에 따라 기록·관리하여야 할 장기요양급여 제공 자료의 내용 및 보존기한, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

시행규칙 제27조(장기요양급여비용 명세서 및 자료의 기록·관리)

- ④ 장기요양기관의 장은 법 제35조제4항 및 제59조에 따라 다음 각 호의 장기요양급여 제공에 관한 자료를 문서 또는 전자문서로 기록·관리하고, 이를 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존하여야 한다. <신설 2011. 4. 7., 2019. 6. 12.>
 1. 장기요양 급여계약에 관한 서류
 2. 장기요양급여비용 청구서 및 장기요양급여비용 청구명세서
 3. 장기요양급여제공기록지 등 장기요양급여비용의 산정에 필요한 서류 및 이를 증명하는 서류
 4. 방문간호지시서
 5. 장기요양급여비용 명세서 부분: 다만, 별지 제34호서식의 본인부담금수납대장을 작성하여 보존하는 경우에는 이를 장기요양급여비용 명세서 부분에 갈음한다.
- ⑤ 장기요양기관의 종사자는 수급자 및 그 가족으로부터 성희롱·성폭력을 당한 경우 장기요양급여제공기록지에 이를 기록해야 하고, 장기요양기관의 장은 당해 사실이 기록된 경우 공단에 이를 즉시 신고하여야 한다. - 신설

2) 공단에 안전보건에 관한 정보 제공 업무 부여

제48조(관리운영기관 등)

- ① 장기요양사업의 관리운영기관은 공단으로 한다.
- ② 공단은 다음 각 호의 업무를 관장한다.
 1. 장기요양보험가입자 및 그 피부양자와 의료급여수급권자의 자격관리
 2. 장기요양보험료의 부과·징수
 3. 신청인에 대한 조사
 4. 등급판정위원회의 운영 및 장기요양등급 판정
 5. 장기요양인정서의 작성 및 개인별장기요양이용계획서의 제공
 6. 장기요양급여의 관리 및 평가
 7. 수급자 및 그 가족에 대한 정보제공·안내·상담 등 장기요양급여 관련 이용지원에 관한 사항
 8. 재가 및 시설 급여비용의 심사 및 지급과 특별현금급여의 지급
 9. 장기요양급여 제공내용 확인
 10. 장기요양사업에 관한 조사·연구 및 홍보
 11. 노인성질환예방사업
 12. 이 법에 따른 부당이득금의 부과·징수 등
 13. 장기요양급여의 제공기준을 개발하고 장기요양급여비용의 적정성을 검토하기 위한 장기요양기관의 설치 및 운영
 14. 그 밖에 장기요양사업과 관련하여 보건복지부장관이 위탁한 업무
15. 장기요양기관 및 장기요양요원에 대한 정보제공·안내·상담 등 장기요양급여 제공의 안전 조치에 관한 사항 - 신설

6. 나가며

노인장기요양보험법은 2008년 “노인의 간병·장기요양 문제를 사회적 연대원리에 따라 정부와 사회가 공동으로 해결하는 노인장기요양보험제도를 도입하여 노인의 노후생활 안정을 도모하고 그 가족의 부양 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하려는 것”을 목표로 제정되었다. 노인의 노후생활 안정의 문제와 노인의 부양 책임은 한 가족이나 개인의 책임이 아닌 국가와 사회의 책임임을 인정하였다는 점이 노인장기요양보험제도의 큰 의의 중 하나이다.

그러나 노인장기요양보험제도의 도입 이후 노후생활 안정과 노인의 부양이, 더 이상 개인의 문제가 아닌 온전히 국가와 사회의 문제로 치환되었다고 말하기는 어렵다. 개인 또는 그 가족, 그 중에서도, 여성 구성원의 희생으로 유지되던 과거의 부양 체계는 공공화 되기보다는 민간과 민간이 고용한, 다수가 여성인¹⁰⁾, 장기요양요원의 저임금 위험 노동의 형태로 외주화 된 것 뿐이라 비판할 수도 있다.

노인장기요양보험제도 시행 15년이 다가오는 이 시점에서 노인장기요양보험제도가 그 본래 취지인 ‘노인의 간병·장기요양 문제를 사회적 연대원리에 따라 정부와 사회가 공동으로 해결’하는, 국가가 책임지고 운영하는 사회보장제도의 모습으로 나아갈 수 있도록, 점검하고 그에 맞추어 제3차 장기요양기본계획을 수립할 필요가 있다.

위 제도개선안은 장기요양 노동현장의 환경을 개선하고 장기요양요원의 인권침해를 예방하고 구제하기 위한 구체적인 방안을 마련하고자 했다. 다만 위 제도개선안은 상상할 수 있는 제도 개선의 범위를 노인장기요양보험법상의 규정들로 좁혔다. 그 범위를 넘어서는 기구의 신설이나 고객 등에 의한 건강상의 장애를 예방하기 위한 산업 안전 보건 의무의 범위 확대 등에 대한 고민들은 제외되었다. 또한 위 제도개선안은 성희롱과 언어적 폭력에 대한 기관의 대처의무를 확대하고, 장기요양요원에 대한 인권침해 문제를 남녀고용평등법과 산업안전보건법상의 규정들로 규율하고자 한다는 점에 있어, 여전히 노인장기요양보험제도의 재원을 마련하고 실질적으로 운영하는 ‘원청’이라고 볼 수 있는 보건복지부와 국민건강보험공단의 책임은 충분히 묻지 않는다고 비판할 수도 있다.

그런 의미에서 토론을 통해서 위 제도개선안의 가능성과 실효성, 보완점뿐만 아니라 위 제도개선안의 범위를 넘어서는 더욱 적절한 장기요양요원의 인권 보호 방안을 함께 논의할 수 있기를 바란다.

10) 2019년 장기요양실태조사에 따르면 장기요양요원의 94.7%가 여성이다.

토론 1

장기요양현장 성희롱성폭력 전담기구 신설 필요성과 역할 검토

구미영

한국여성정책연구원 연구위원

장기요양현장 성희롱성폭력 전담기구 신설 필요성과 역할 검토

1. 문제의식

국가인권위는 올해 2.17. [재가요양보호사의 노동인권 보호를 위한 제도개선 권고]를 발표하였음. 이 권고는 재가요양보호사가 이용자의 집에서 근무하는 도중 경험하는 성희롱, 성폭력, 폭언, 폭행, 인격 침해 언행 등에 초점을 맞추고 세부 개선과제를 권고한다는 점을 특징으로 함. 성희롱, 성폭력, 인권침해 문제는 2012년 당시부터 꾸준히 지적되었고 관련된 정책 개선도 진행되었음에도 문제의 심각성을 고려하여 2022년 권고를 결정한 것으로 보임.

요양보호사가 겪는 젠더폭력과 폭력, 인권침해의 실태는 국가가 책임지고 제공하는 공적 사회서비스의 일선노동자의 실태라고 믿기 어려울 정도로 심각함. 2019년 장기요양실태조사에 따르면, 요양보호사가 지난 1년 동안 비난, 고함, 욕설과 같은 언어폭력을 경험한 비율은 25.2%, 꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 폭력을 경험한 비율은 15.1%, 성희롱, 성적 신체접촉 등의 성적폭력을 경험한 비율은 8.6%였음. 그런데 빈도와 결합하여 결과를 살펴보면 더욱 심각하여 요양보호사의 24.6%가 주 3회 이상 꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 폭력을 경험하였고, 25.4%는 월 1~3회였음. 언어폭력은 신체적 폭력보다 노출된 비율과 빈도가 더 높아 주 3회 이상 비난, 고함, 욕설의 언어폭력을 경험한 사람이 31.3%에 달하였음.¹⁾ 성희롱 및 성적 신체적 접촉 피해를 경험한 요양보호사는 9.1%이고, 주3회 이상은 13.6%, 주1-2회 이상은 21.1%로 높은 수치를 보임. 주1회 이상의 신체적, 언어적 폭력과 성희롱 피해 실태는 폭력 및 성희롱 예방과 재발방지 대책이 전혀 작동하지 않는 심각한 상태의 일터라고 평가할 수 밖에 없음. 공적 서비스를 제공하는 일선 현장에서 이정도 수준의 폭력과 성희롱이 만연해 있고 20년 전 제도 시행 당시부터 지적된 사항이었음에도 정책적 개선은 미미한 정도에 불과함. 사회적 대표성이 낮은 50대 이상 여성의 처지를 우리 사회가 남용, 이용하고 있는 것은 아닌지 진지한 반성과 개선 노력이 필요함.

→ 요양보호사의 업무상 폭력, 성희롱 경험 비율이 전체 노동자에 비해 얼마나 높은지 보여주는 지표가 만들어지면 정책적 개입 논의를 할 때의 근거로 활용할 수 있을 것임.

1) 위 수치는 요양보호사 직종 전체에 대한 것으로 이를 방문요양과 시설요양으로 나누어볼 경우 후자의 경험 비율, 빈도가 더 심각할 것으로 예상됨.

2. 장기요양요원을 위한 성희롱성폭력 신고 및 조사 기구의 필요성

- 재가요양기관의 대다수는 개인사업자가 운영하는 30인 미만 사업장이고 직업소개기관 정도의 역할만 수행할 뿐 근로자보호 관련 사용자의 역할을 수행할 역량이 부족한 실정임. 또한 기관 난립으로 인해 인권 침해 관련 조치를 이용자에 대해 기관이 취하지 못하는 문제점도 요양보호사 인권보호 시스템이 작동하지 않는 주요 원인 중 하나임.

방문요양제공기관의 직원 규모가 평균 28.5명, 30인 미만 사업장이 56.3%, 30~50인 미만 사업장이 27.3%로 50인 미만 사업장이 83.6%에 달하는 현실을 고려한 보다 적극적인 대책이 필요함. 시설요양기관은 재가요양기관에 비해 상대적으로 인사노무 관리 체계가 잡혔다고 할 수 있으나 이는 상대적 의미에서만 그러할 뿐이라는 한계가 있음. 시설급여 제공기관의 직원 규모별 분포를 보면, 10~29명이 40.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 5~9명 35.0%, 30~49명 12.8%, 50명 이상 10.9%, 5명 미만이 1.3% 순임. 30명 미만 기관이 76.3%, 50명 미만 기관의 비율이 10.9%에 불과하여 50인 미만 사업장이 89.1%에 달함.

통상 영세사업장일수록 젠더폭력, 폭언, 괴롭힘 등 직장 내 고충 예방 및 해결시스템이 작동하지 않는 점을 고려하면 사용자의 자발적인 법준수 노력에 기대 개선책의 효과성이 우려됨. 젠더폭력, 괴롭힘, 폭력 관련 사내 대응체계가 법령으로 의무화된 공공부문에서조차도 담당자가 사실관계 조사, 정책 수립, 집행 등에 있어 어려움을 겪는 실태를 고려하면 50인 미만 사업장이 다수인 재가요양기관에서 효과적으로 작동할지 우려됨. 그런데 다른 공공기관 종사자에 비해 요양보호 현장에서의 성희롱 등 인권침해 경험이 더 빈번하고 심각한 것을 고려하면 빈약한 사업장 내 대응체계만으로 효과적인 보호가 어려울 것임.

(보건복지부가 시행하기로 한) 방문요양기관 평가기준 반영 등의 간접적 규율방식만으로는 만연한 젠더폭력 및 인권침해 실태를 개선하기에 충분하지 않기 때문임. 또한 요양기관 난립으로 인해 이용자 확보 압박을 받고 있는 실태로 인하여 요양기관 운영자가 이용자의 폭력과 성희롱에 대해 적절하게 대응하기 어려운 한계도 함께 고려되어야 할 것임.

따라서 요양보호사 인권침해의 심각성, 사회서비스 제공자라는 공적인 지위를 고려하여 각 지역별로 요양보호사 인권침해 관련 고충을 접수, 해결을 지원하고 조사 권한을 갖춘 센터를 두는 시스템을 마련할 필요가 있음.

공공부문은 양성평등기본법에 근거하여 성희롱성폭력 발생 사실을 여성가족부에 통보할 의무가 있고, 적절하게 고충이 처리되도록 여성가족부가 지원 내지 관리하는 시스템을 갖추었음. 공공부문 노동자 못지 않게 공적 서비스를 제공하는 요양보호사 등 사회서비스 노동자를 보호하기 위한 컨트롤타워가 마련될 필요가 있음(안정된 고용과 노조, 노사협의회 등의 보호장치가 전혀 없는 일선 사회서비스 노동자에게

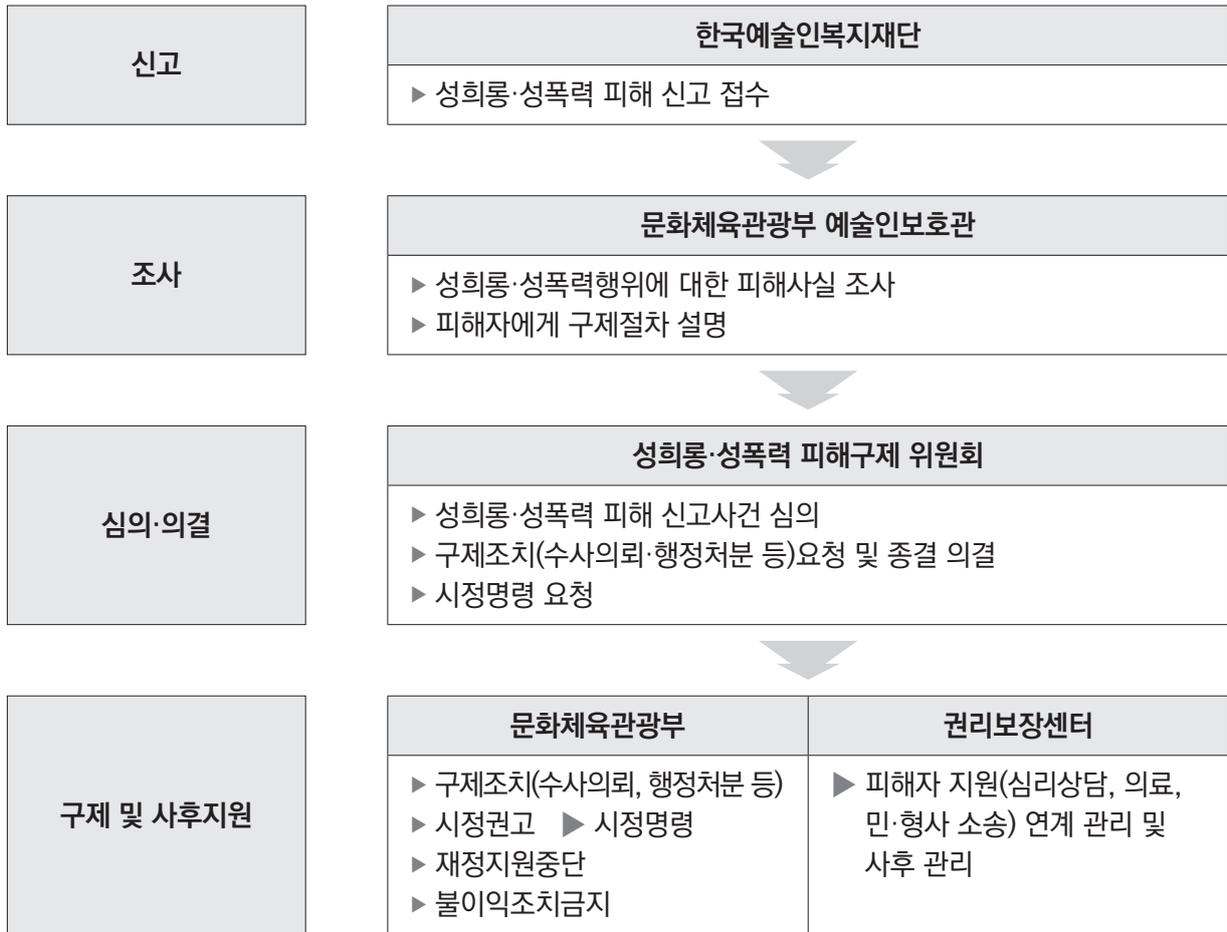
공공의 고충처리, 보호 시스템의 필요성이 더 큼). 주요 지자체에서 요양보호사 근로조건 개선 등에 관한 조례를 제정하고 고충상담 시스템 등을 도입한 바 있는데, 고충상담에서 한 걸음 더 나아가 사건의 해결과 재발방지 조치의 시행 모니터링 등의 보다 적극적인 역할이 필요함.

이러한 구상에 대해 제기될 수 있는 반론으로는, i) 요양보호사는 공무원이거나 공공부문 종사자가 아닌데 이러한 고충신고 및 사건처리 시스템을 만들 필요가 있는가, ii) 직장 내 성희롱 대응은 소속 사업장 내 고충처리절차를 이용하는 것이 기본인데 장기요양 등의 사회서비스에 대해서만 예외적으로 외부의 고충처리 절차를 도입하는 것이 타당한가 등이 있음. 그러나 장기요양제도의 재원이 재정이든, 사회보험료이든 정부의 수가 등 정책적 결정이 요양보호사의 임금 및 근로조건에 직접적인 영향을 미치기 때문에 국가의 역할을 간과하고 개별 요양기관의 책임만을 강조해선 안 된다는 것이 다양한 국가에서 확인되고 있는 정책 방향임. 또한 점차 요양보호사 인력 수급이 어려워지는 문제에 대응하고 요양서비스의 질적 수준을 개선하기 위해서라도 장기요양기관의 빈약한 고충처리능력을 보완하는 시스템이 필요함. ii) 관련해서는 장기요양기관이 소규모일지언정 사업주가 운영하는 사업장이기 때문에 ‘사업장 내 자체 고충처리’라는 남녀고용평등법 등의 기본틀에서 예외를 둘 논거를 제시해야 한다는 어려움이 있음.

개별 당사자를 넘어서 중앙단위에서의 성희롱 사건 조사 및 심의 절차를 수립한 사례를 들자면,

※ 사례1 - 예술인에 대한 성희롱성폭력 피해자 지원기관 및 피해구제위원회의 설치 사례

- 근거 : 예술인권리보장법 제18조, 제20조
- 적용대상 : 예술인권리보장법에 따른 예술인에 해당하는 사람
- 제도 개요



** 신고인이 희망할 경우 국가인권위원회, 해바라기센터 등에 연계할 수 있음

- 도입 배경 : 예술인은 근로계약관계가 존재하지 않는 경우가 많아서 남녀고용평등법에 따른 구제가 어려운 점+예술사업자(극단이나 무용단, 예술학원 등)은 고용관계나 교육시설로서 기존 법 적용이 가능할 수 있으나 실질적으로 성희롱 성폭력 고충처리가 작동하지 않는 실태를 반영
- 특징 : 문화예술부에 성희롱 성폭력 피해 사실을 신고할 수 있도록 하고 부처에 설치된 피해구제위원회에서 심의, 구제조치를 명령할 수 있도록 함. 또한 권리보장센터에서는 관련하여 피해자를 지원하는 이원적인 구조임.

→ 예술사업자가 관련된 경우에 대해서도 중앙부처 단위의 조사, 심의 권한을 인정했다는 특징

예술인권리보장법

제18조(성희롱·성폭력 예방 및 피해구제 지원기관의 지정)

- ① 문화체육관광부장관은 예술인에 대한 성희롱·성폭력 예방 및 피해구제를 위하여 전문기관 또는 단체를 성희롱·성폭력 예방 및 피해구제 지원기관(이하 “성희롱·성폭력 예방 및 피해구제 지원기관”이라 한다)으로 지정할 수 있다.
- ② 성희롱·성폭력 예방 및 피해구제 지원기관은 다음 각 호의 사업을 수행한다.
 1. 예술인에 대한 성희롱·성폭력 예방을 위한 교육 및 홍보
 2. 성희롱·성폭력 피해에 대한 신고접수의 대행 및 성폭력 피해자 보호시설 등의 연계
 3. 성희롱·성폭력 피해 예술인에 대한 법률상담과 소송대리 지원
 4. 성희롱·성폭력 피해 예술인에 대한 수사기관의 조사 등 형사사법절차에서의 조력
 5. 성희롱·성폭력 피해 예술인에 대한 심리치료 및 의료비 지원
 6. 예술인에 대한 성희롱·성폭력 및 그 피해에 대한 조사·연구

제20조(예술인 권리보장 및 성희롱·성폭력 피해구제 위원회의 설치)

- ① 예술인의 사회적 지위와 권리의 보장에 관련된 사항 및 예술 활동 또는 예술교육활동에서의 성희롱·성폭력으로 인한 피해구제와 관련된 사항을 심의·의결하기 위하여 문화체육관광부장관 소속으로 예술인 권리보장 및 성희롱·성폭력 피해구제 위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
 1. 제27조제1항제3호의 예술인의 지위와 권리보장 정책의 수립 및 시행에 관한 사항
 2. 제28조제1항에 따른 예술인권리침해행위 신고사건에 관한 사항
 3. 제28조제2항에 따른 성희롱·성폭력 신고사건에 관한 사항
 <생략>

제28조(예술인권리침해행위 등의 신고)

- ② 제16조제2항·제3항을 위반한 성희롱·성폭력(이하 “예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위”라 한다)으로 피해를 입은 사람 또는 해당 행위가 발생한 사실을 알게 된 사람은 문화체육관광부장관에게 이를 신고할 수 있다.

제29조(신고 사실의 조사)

- ① 문화체육관광부장관은 제28조제1항·제2항에 따라 예술인권리침해행위 또는 예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위가 신고된 경우 보호관으로 하여금 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하게 하여야 한다.

- ② 문화체육관광부장관은 예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위에 의한 피해 사실을 피해자가 아닌 사람이 신고한 경우에는 제1항에도 불구하고 대통령령으로 정하는 절차에 따라 피해자의 동의를 받은 후 신고 사실을 조사하게 하여야 한다.
- ③ 보호관은 예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위에 대한 피해 사실을 조사하는 경우 피해자에게 이 법에 따른 구제절차를 우선적으로 설명하여야 한다.
- ④ 보호관은 제1항에 따른 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 현장조사·문서열람 등을 하거나 신고인·피신고인·피해자·관계인 등에게 관련된 사항의 보고·자료제출 또는 출석·진술을 요구할 수 있다.
- ⑤ 제4항에 따라 보고·자료제출 또는 출석·진술을 요구받은 자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ⑥ 보호관은 제1항에 따른 조사에 필요한 경우 관련 전문가를 참여하도록 할 수 있다.

제32조(구제조치)

- ① 위원회는 제31조제1항에 따른 보고를 검토한 결과 예술인권리침해행위 또는 예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위가 있었다고 볼 상당한 이유가 있는 경우에는 문화체육관광부장관에게 다음 각 호의 조치(이하 “구제조치”라 한다)를 관계 기관에 요청할 것을 심의·의결할 수 있다.
 1. 수사의뢰
 2. 행정처분
 3. 예술인권리침해행위를 한 자 또는 예술 활동 관련 성희롱·성폭력행위를 한 자에 대한 징계
- ② 문화체육관광부장관은 제1항에 따른 위원회의 의결이 있는 후 서면으로 관계 기관에 구제조치를 요청하여야 한다.
- ③ 문화체육관광부장관은 제2항에 따른 구제조치를 요청하기 전에 피신고인에게 그 결과와 이유를 통지하여야 한다.
- ④ 제3항에 따라 통지를 받은 피신고인은 통지를 받은 날부터 14일 이내에 문화체육관광부장관에게 이의신청을 할 수 있다.
- ⑤ 제4항에 따른 이의신청의 절차, 방법 및 그 처리절차에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제33조(시정권고)

- ① 문화체육관광부장관은 위원회가 제31조제1항에 따른 보고를 검토한 결과 예술인권리침해행위 또는 성희롱에 해당하는 행위가 있었다고 심의·의결하는 경우에는 해당 국가기관등(문화체육관광부를 제외한다. 이하 이 조, 제34조 및 제38조제3항에서 같다), 예술지원기관 및 예술사업자에 대하여 시정방안을 정하여 이에 따를 것을 권고할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 시정권고를 받은 국가기관등, 예술지원기관 및 예술사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 문화체육관광부장관에게 알려야 한다.

- ③ 제1항에 따른 권고를 수락한 국가기관등, 예술지원기관 및 예술사업자는 시정방안의 이행사항을 문화체육관광부장관에게 통보하여야 한다.
- ④ 위원회는 제31조제1항에 따른 보고를 검토한 결과 문화체육관광부와 관련하여 예술인권리침해행위 또는 성희롱에 해당하는 행위가 있었다고 심의·의결하는 경우에는 시정방안을 정하여 문화체육관광부장관에게 이에 따를 것을 요청하여야 한다. 이 경우 문화체육관광부장관은 그 시정방안에 따라야 한다.

제34조(시정명령)

- ③ 위원회는 제31조제1항에 따른 보고를 검토한 결과 제16조제2항·제3항을 위반한 성희롱에 해당하는 행위가 있었다고 심의·의결하는 경우 문화체육관광부장관에게 해당 행위에 대하여 필요한 조치를 명할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 문화체육관광부장관은 해당 행위를 한 사람 또는 그 사람이 소속되거나 고용된 예술지원기관, 예술교육기관 또는 예술사업자에게 다음 각 호의 조치를 지정한 기간 내에 하도록 명할 수 있다.
 1. 성희롱 피해의 구제에 필요한 조치
 2. 성희롱의 재발방지를 위한 조치
 3. 그 밖에 성희롱 방지를 위하여 필요한 조치

※ 사례2- 국가공무원 대상 「성희롱·성폭력 근절을 위한 공무원 인사관리규정」 사례

- 신고 및 고충처리 권한은 소속 부처에 있으나 피해자등 또는 신고자에게 그 피해 발생 사실이나 신고를 이유로 인사상 불이익 조치를 한 경우 그 불이익조치에 대한 신고 접수, 감사권한이 인사혁신처에 있음

제8조(인사상 불이익 조치에 대한 신고 등 처리 절차)

- ① 성희롱 또는 성폭력 발생 사실과 관련하여 제7조 각 호의 인사상 불이익 조치를 받은 피해자등이나 신고자는 인사혁신처장에게 신고하거나 「국가공무원법」 제76조의2에 따라 고충에 대한 상담 신청 또는 심사 청구를 할 수 있다.
- ② 인사혁신처장은 제1항에 따른 신고를 받은 경우 인사상 불이익 조치 여부에 대하여 「국가공무원법」 제17조 및 「인사 감사 규정」에 따른 감사를 할 수 있다. 이 경우 피해자등이 아닌 사람으로부터 제1항에 따른 신고를 받았을 때에는 피해자등에게 그 사실을 통보하고 의견을 들어 인

사상 불이익 여부에 대한 감사를 하여야 한다.

- ③ 제2항에 따라 감사를 하는 경우에 신고 대상이 된 조치가 제7조를 위반한 것이 아니라는 사실에 대한 입증책임은 임용권자등이 부담한다.
- ④ 인사혁신처장은 제2항에 따른 감사 결과 발견된 위법 또는 부당한 사실이 중대하고, 그 원인이 행정기관의 장(행정기관의 장이 아닌 정무직공무원을 포함한다. 이하 이 항에서 같다)의 지시 등에 있다고 인정되는 경우에는 그 행정기관의 장의 임명권자·임명제청권자 및 여성가족부장관에게 관련 사실을 통보할 수 있다.

※ 사례3- 공공부문 직장 내 성희롱·성폭력 신고센터 사례

- 설치 주체 : 여성가족부
- 조사 및 심의 권한 : 피해자 소속 공공기관이나 국가기관
- 센터의 역할 : 피해자 상담 및 외부자원 연계 지원 + 여성가족부가 해당 사건의 진행 처리 경과에 대한 모니터링 가능, 직접적인 조사권한은 보유하지 않음.
- 위 사례들을 비교해보면, 예술인권리보장법 사례는 예술인을 직접 고용한 주체가 없는 상황에서 국가가 직접 나서서 성폭력성희롱 사안에 대해 조사, 심의, 시정명령 등의 주체로 나서는 방식임. 인사혁신처 모델은 소속된 기관에서의 내부 고충처리 절차가 작동하지 않는 경우 중앙부처의 인사관리를 총괄하는 인사혁신처가 개입하는 방식임. 여성가족부 신고센터는 직접 조사 권한은 없으나, 신고가 들어온 기관에 대하여 여성가족부가 예의주시 하여 모니터링하거나 피해자를 지원함으로써 부당한 사건처리에 대응할 수 있게 하는 방식임. 김영숙 교수가 소개한 오레곤주 모델은 주정부가 직접 성희롱 고충을 조사, 해결하는 방식인데, 한국과 달리 home care worker를 직접 고용하는 요양기관(서비스이용자가 아닌)이 존재하지 않기 때문에 상대적으로 도입이 수월하지 않았을까 추측됨. 또한 in-home care service 관련하여 미국은 사용자의 역할이 서비스이용자/주정부/교섭상대방으로서의 역할을 하는 공적 주체(예: PASC)에 3분 되어 있다고 보기 때문에 임금 등 근로조건 관련 사용자 역할을 하는 주정부에 성희롱 관련한 권한을 부여하는 것이 상대적으로 수월하였을 것임.

그런데 현행 남녀고용평등법은 고객에 의한 성희롱인 경우 사용자에게 조사, 징계 등의 조치의무를 부여하지는 않고 피해자 보호조치 의무 및 불이익 조치 금지 규정만을 두고 있다. 따라서 현행 법 상으로 요양기관 사용자는 조사의무가 없는 상태이기 때문에 건강보험공단이 조사권을 갖는 것이 남녀고용평등법과 충돌한다고 보기 어려움. 향후 남녀고용평등법이 개정되어 고객 성희롱에 대해서도 조사의무를 부여하게 된다면 그때 공단의 조사권을 조정하는 식으로 대응할 수 있을 것임.

3. 성희롱성폭력 신고 및 조사 기구 도입 관련 쟁점

가. 대상 고충의 범위: 성희롱성폭력 고충 중심? 이용자와의 관계에서 발생할 수 있는 고충으로 확대?

성희롱성폭력 고충으로 한정할 경우 문제의 심각성을 바탕으로 그 필요성을 설득하는 힘을 얻을 수 있다는 장점이 있음. 다만, 이용자와의 관계에서 발생하는 폭력, 괴롭힘, 부당요구 등에 대해 확대하지 않는 논리적 근거가 빈약함. 장기요양요원-이용자와의 관계에서 발생하는 다양한 고충에 대해 장기요양기관이 실효성 있게 대응하기 어렵다는 것이 전담기구 도입 취지이므로 굳이 성희롱성폭력 고충으로 한정할 필요가 없다고 판단됨.

성희롱, 성폭력, 폭언 등 괴롭힘, 폭행, 부당한 업무 외 요구+ 성희롱성폭력 신고를 이유로 한 요양기관의 불리한 처우 등으로 대상 고충을 예시할 필요는 있음. 그렇지 않을 경우 요양기관과 이용자 사이의 분쟁 사항까지로 확대될 위험성이 있기 때문임.

나. 조사 및 심의 권한

크게 두 가지 모델을 생각할 수 있는데, i) 예술인권리보장법 모델이나 오레곤주 사례처럼 장기요양을 관리하는 행정기관에 조사 및 심의 권한을 부여하는 것, ii) 인사혁신처 나 여성가족부 신고센터 모델처럼 요양기관에 조사 및 심의권한을 부여하고 중앙의 기구는 조치의무 미이행 신고에 대해서만 조사를 하도록 하는 것.

- 모델 i) : 예술인권리보장법 모델을 참고하여 장기요양지원센터는 피해자 지원(상담, 법률 지원 등) 역할을 하고 보건복지부 또는 건보공단에서 조사 및 사건에 대한 심의를 하도록 함. 이를 위해 '장기요양보험 인권보호관'을 두고 조사권한을 부여. 조사결과를 바탕으로 '장기요양인권위원회'에서 신고 사건을 심의하고 구제조치를 결정하여 해당 장기요양기관 및 이용자에게 권고 또는 시정명령을 해야 함. 성희롱 문제가 발생한 이용자 방문 관련하여 2인 1조 배치나 서비스계약 해지, 이용자대상 교육 실시 등 이용자에 대한 조치의 적절성, 수가 관련 공단의 지원이 필요한 경우에 대한 판단을 이 위원회에서 할 수 있어야 함. 이 모델에서 요양보호사가 기관 자체적인 조사를 우선하기를 원한다면, 공단의 조사 절차를 중지하도록 할 수 있을 것임.

→ 이 모델은 이용자에 대한 제재를 민간기관인 요양기관이 일방적으로 하기 어렵다는 점, 영세한 요양기관의 성희롱 사건 대응 역량을 축적하기 어렵다는 점 등을 고려했다는 장점이 있음.

- 모델 ii) 피해자 보호조치를 하지 않거나 성희롱 신고를 이유로 불이익조치를 한 것에 대해서만 조사 및 심의.

전자의 방식으로 할 경우 접수되는 신고사건이 폭주할 경우 처리 역량의 한계에 부딪칠 수 있다는 점, 후자의 방식은 요양기관 내 처리절차가 중심이 되는 결과를 초래하여 현재와 같은 문제가 반복될 수위험성이 있음.

다. 제도 작동의 전제 조건

신고 이전의 상담 사례 동향이 복지부가 설치한 지원센터 및 위원회에 상시적으로 공유되어야 함. 충분한 사례 확보 및 검토 논의를 통해 지원센터 및 위원회의 전문 역량이 축적될 수 있음. 즉, 개별 요양기관에 접수된(또는 요양보호사가 직접 접수한) 성희롱 신고가 광역별, 권역별로 수합되어 동향이 모니터링 될 수 있어야 함.

지원센터는 현행 장기요양요원지원센터가 그 역할을 맡아 운용할 수 있을 것임 -> 더 많은 지자체의 장기요양요원 지원 조례가 성희롱성폭력 등 이용자 관계에서의 고충 지원을 중요한 사업 내용으로 하도록 근거 규정의 개정안 제시 필요.

토론 2

"장기요양현장 성희롱 및 인권 보호 제도개선"에 관한 토론

남현주

가천대학교 사회복지학과 교수

“장기요양현장 성희롱 및 인권 보호 제도개선”에 관한 토론

- ◎ 2008년 노인장기요양보험이 도입되면서 우리나라의 노인돌봄정책은 괄목할만한 성장을 보여줌. 성장의 배후에는 저출산·고령화와 전통적 가족부양체계의 붕괴가 초래한 돌봄의 공백 내지 돌봄의 위기를 새로운 사회적 위협으로 간주하고 이에 대응하기 위하여 돌봄의 공적 제도화를 모색하는 이른바 “돌봄의 사회화”라는 사회정책적 의제가 자리 잡음
- ◎ 실제로 정책의 발전과정에서 돌봄의 사회화 의제는 우리사회에서 노인돌봄에 대한 사회적 인식과 그 수행방식에 커다란 변화를 초래함. 그러나 돌봄의 사회화 과정에서 노인돌봄정책이 돌봄의 사회적 제도 내부와 외부에서 돌봄의 책임과 수행을 어떻게 재편해 왔는지에 대해서 비판적 검토가 필요함. 특히 코로나19가 장기화되는 재난 상황에서 돌봄노동자들은 가족도 감당하기 어려운 돌봄을 담당해왔지만 이들의 인권에 관한 논의는 활발히 진행되어오지 못함
- ◎ 이러한 상황에서 “장기요양현장 성희롱 상담사례를 통해 본 제도개선 시사점”, “장기요양기관·수급자 관련 제도개선안” 그리고 “장기요양현장 성희롱 및 인권 보호 제도개선 방향 제안”, 이 세 가지 주제로 장기요양요원들의 노동환경개선을 위한 공론의 장이 마련된 것은 매우 시의적절함. 토론자는 모든 세 발제자들의 제도개선을 위한 제안에 전적으로 동의하면서 세 발제 내용에서 다루지 않은 내용을 중심으로 토론에 임하고자 함

돌봄의 사회화에 대한 새로운 정책담론의 패러다임 형성 필요

- 돌봄의 사회화정책이 돌봄의 탈가족화를 이루면서 여전히 돌봄의 분절적 이해와 주변화를 초래하고, 무엇보다 돌봄당사자들 모두의 욕구에 부합하지 못하는 이유는 무엇일까? 돌봄의 사회화과정에서 정작 돌봄이 - 인간과 돌봄의 본질에 대한 철학적 성찰 없이 - 당면한 사회적 필요에 따라 최소한의 사회적 비용으로 단순히 기능적으로 처리되고 있기 때문임. 이와 관련하여 한국에서 돌봄의 사회화정책이 오랫동안 한국사회를 지배해온 경제성장중심의 발전주의와 그와 결합된 가족책임주의, 돌봄의 부정의 (injustice), 모성주의 등으로 인하여 지연 또는 왜곡됐다는 문제의식은 노인을 위한 돌봄정책 설계에 중요한 전제가 됨

장기요양요원의 산업재해보상보험 적용 의무화

- 2019년 장기요양실태조사에 따르면 조사에 응답한 기관 중 지난 1년간 직원의 업무상 질병이나 상해를 경험한 기관은 10.5%로 평균 1.4건에 불과하며 이는 현실을 전혀 반영하지 못한 수치임, 업무상 질병 및 상해에 대한 대응방식으로는 산업재해보상보험(이하 '산재보험') 68.9%, 직원의 개인 비용 12.3%, 기관예산 및 직원 개인비용(민간보험 포함) 11.4%, 장기요양기관 예산 10.7%, 기타 2.2%의 방식으로 대응한 것으로 나타남
- 「산재보험법」은 산재보상보험 사업을 시행하여 근로자의 업무상의 재해를 신속하고 공정하게 보상하며, 재해근로자의 재활 및 사회 복귀를 촉진하기 위하여 이에 필요한 보험시설을 설치·운영하고, 재해 예방과 그 밖에 근로자의 복지 증진을 위한 사업을 시행하여 근로자 보호에 이바지하는 것을 목적으로 함(「산재보험법」 제1조)
- 「산재보험법」에서 “근로자”란 「근로기준법」에 따라 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말함
- 업무상 스트레스로 정신건강이 손상된 경우 산재신청이 가능함. 즉, 업무와 관련한 사고를 목격하고 생긴 불안장애, 직장 내 성희롱·성폭력 또는 고객의 폭언, 상사·동료로부터의 괴롭힘 등 업무와 관련된 각종 정신적 스트레스로 정신질환이 발생하면 산재신청을 통해 업무상 재해를 인정받을 수 있으며, 이 경우 「산재보험법」에서 정하는 적절한 치료와 보상을 받을 수 있음
- 법적 인정기준은 다음과 같음.
 - 「산재보험법」 제37조는 업무상 재해의 인정기준을 규정하고 있음. 특히 제37조제1항제2호 다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
 - 「산재보험법 시행령」 별표3
 - 바. 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후스트레스장애
 - 사. 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인해 발생한 적응장애 또는 우울병에피소드
- 주요 스트레스 원인으로 업무관련 사고, 폭언·폭력, 성희롱, 민원·고객과의 갈등, 회사와의 갈등, 직장 내 갈등, 괴롭힘·차별, 업무의 양과 질 변화, 업무의 실수·책임, 배치전환, 업무 부적응이 인정됨
예) 근로복지공단에서 인정받은 성희롱·폭언 사례: 마티 계산원이 신원 미상의 고객으로부터 성희롱, 폭언을 들은 후 진단 받은 '적응장애'는 고객으로부터의 성희롱 발언, 폭언 등 고객과의 갈등에서 유발된 것으로 업무관련성이 인정됨

대안 1) 「보건의료인력지원법」 적용대상에 장기요양요원을 추가 또는 이와 유사한 내용을 규정한 「장기요양요원지원법(가칭)」 제정

- 이 법은 보건의료기관의 원활한 보건의료인력 수급을 지원하고 보건의료인력의 근무환경 개선 및 복지 향상과 우수 인력 양성 등에 필요한 사항을 규정함으로써 보건의료서비스의 질을 제고하고 국민건강 증진에 이바지하는 것을 목적으로 함(이법 제1조)

- 이법에서 '보건의료인력'은 다음의 면허·자격을 취득한 사람을 말함((이법 제2조)
 - ① 「의료법」에 따른 의료인(의사, 치과의사, 한의사, 간호사, 조산사) 및 간호조무사
 - ② 「약사법」에 따른 약사 및 한약사
 - ③ 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 의료기사(임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사, 치과위생사), 보건의료정보관리사 및 안경사
 - ④ 「응급의료에 관한 법률」에 따른 응급구조사
 - ⑤ 「국민영양관리법」에 따른 영양사 등 보건의료 관계 법령에서 정하는 바에 따라 면허·자격 등을 취득한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

즉, 의사, 치과의사, 한의사, 약사, 한약사, 간호사, 간호조무사, 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사, 치과위생사, 보건의료정보관리사, 안경사가 포함됨

- 보건의료인력지원전문기관(이하 '인력지원전문기관')은 종합계획 및 시행계획의 수립·시행 지원, 실태조사 지원, 위원회 운영 지원, 보건의료인력 지원사업 지원, 보건의료인력 등의 상담 및 지원, 조사·사업, 통합정보시스템 구축·운영, 보건의료인력 보수교육 및 면허·자격 관리 지원, 그 밖에 보건복지부장관이 위탁하거나 대통령령으로 정하는 사업을 수행함

- 국민건강보험공단은 「보건의료인력지원법」에 따른 보건의료인력지원전문기관으로 지정을 받고 2021년 8월부터 보건의료인력 인권침해 상담센터를 운영하고 있음.
 - 상담센터에서는 보건의료현장에서 인권침해로 피해를 입은 보건의료인력(종사자 포함)에 대해 무료로 심리 상담과 전문가 자문(노무 및 법률)을 지원함
 - 아울러 의료기관 대상의 인권침해 예방 교육과 대응지침 제작·배포 등 안전한 보건의료근무환경 조성을 위한 인권지킴이 역할을 수행하고 있음
 - 평일 9~18시까지 운영하며 국민건강보험공단 홈페이지를 통해 온라인으로 휴대폰 본인인증을 한 후 신고접수 가능하며, 전문상담사가 접수 후 최대 2일내 개별 연락을 하도록 함

대안 2) 장기요양요원 지원을 위한 표준조례안 마련

- 「노인장기요양보험법」 제47조의2제2항제4호에서 장기요양요원지원센터가 수행할 대통령령으로 정하는 사항은 이법 시행령 제18조의2에서 규정하고 있음
 - 여기에는 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담, 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업, 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하거나 지방자치단체가 조례로 정하는 사항이 포함됨
- 「노인장기요양보험법」 제47조의2제3항은 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항을 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정하도록 함
- 2022년 12월 현재 장기요양요원의 처우 개선, 권익 보호, 지위 향상과 관련하여 226개 자치단체 중 총 116개 자치단체에서 조례를 제정하여 시행하고 있음
 - 자치단체마다 조례의 명칭은 다양한데 현재 제정된 조례의 명칭은 다음과 같음: 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례, 장기요양요원 처우개선 조례, 장기요양요원 처우 개선 및 권익 증진 조례, 장기요양요원 권익 보호 및 지위 향상 조례, 노인장기요양 지원 조례
- 자치단체마다 다르게 제정하고 있는 조례들을 검토하여 표준조례안을 마련하고 목적, 돌봄에 대한 기본 이념, 원칙, 개념정의 등 총칙에 관한 내용을 비롯하여 장기요양요원 처우개선, 권익 보호 및 지위 향상에 관한 내용을 규정하는 것을 고려해 볼 필요가 있음.

장기요양요원 지원을 위한 자치단체의 조례 의무

- 빠른 고령화로 인해 노인돌봄에 관한 수요가 급증하고 있음에도 불구하고 장기요양기관과 장기요양인력 공급은 지역별 편차가 매우 심함. 특히 장기요양요원의 열악한 근무환경과 최저임금을 벗어나지 못하는 열악한 처우수준으로 인하여 근속연수는 짧고 이직률이 높을 뿐 아니라 장기요양요원의 평균연령 또한 높아 지속적이고 안정적인 장기요양요원수급에 큰 어려움을 겪고 있음
- 자치단체가 자치단체장과 장기요양기관 장의 책무, 근로환경, 신분보장 및 처우개선 등의 내용을 포함한 장기요양요원 지원을 위한 조례를 제정할 것을 의무화하는 조항을 상위법인 「노인장기요양보험법」에 규정할 필요가 있음

토론 3

장기요양현장 성희롱 방지 및 인권보호를 위한 정부 정책 수립의 필요성

정찬미

서울요양보호사협회 협회장

장기요양현장 성희롱 방지 및 인권보호를 위한 정부 정책 수립의 필요성

장기요양현장 성희롱 및 인권보호제도 개선을 위한 토론회를 주최한 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터와 발제를 해주신 강은희 변호사님을 비롯하여 많은 연구자들에게 감사드립니다.

장기요양보험제도가 시작된지 15년이 되어가지만 장기요양 현장에서 일하는 요양보호사들은 여전히 저임금과 불안정한 일자리 불안한 노동환경에서 하루하루 위태롭게 일하고 있습니다. 앞서 발제에서 나왔듯이 장기요양요원이 현장에서 경험하는 성희롱이나 폭력, 폭행, 폭언은 매우 일상적이고 지속적입니다.

장기요양기관을 정부에서 운영하고 관리감독을 해야 하지만 국공립기관은 1%에 그치고 민간에서 운영하는 기관들이 90% 이상을 차지함으로써 발생하는 문제는 너무나 많습니다. 저임금, 불안정한 일자리, 불안한 노동환경 속에서 견디다 못한 요양보호사들은 현장을 떠납니다. 자격증을 취득하고 요양보호사 일을 해보려는 사람들을 망설이게 하고 있으며, 수급자는 늘어나는데 요양보호사를 구하지 못한 기관들은 발만 동동구르고 있다고 합니다. 요양보호사 자격증을 취득한 사람이 전국에 200만명이 넘는데 실제로 현장에서 일하는 요양보호사는 45만명에 불과한 통계에서도 알 수 있습니다.

현재의 장기요양법에는 장기요양요원의 인권침해 사항을 예방하는 법은 없고, 사업주인 기관의 의무로서만 인권침해 이후의 보호조치에 대한 규정이 있습니다. 장기요양법 제35조 1항은 장기요양요원이 수급자 및 그 가족의 인권침해 행위로 인하여 고충해소를 요청할 경우, 장기요양기관의 기관장은 해당 요양보호사에게 업무전환 등의 적절한 조치를 취하고 해당 수급자나 그 가족과 상담을 진행하여야 한다고 명시되어 있는데 민간기관들이 난립하여 수급자를 한 명이라도 더 유치 하기 위해 경쟁하고 있는 현실에서는 무의미한 법조항입니다.

수급자나 보호자가 성폭력이나 희롱을 하고도 사실을 인정하지 않고, 장기요양기관을 옮기겠다는 협박을 수시로 하기때문에 수급자를 잃지 않으려는 기관에서는 요양보호사에게 참도록 하거나 다른 수급자와 매칭될 때까지 대기하라는 막막한 대답만 합니다.

현장의 상황을 짐작할 수 있는 몇 가지 사례를 말씀드리고자 합니다.

A요양보호사는 수급자가 요양보호사를 쳐다보며 성기를 내놓고 자위행위를 한참을 하더니 쏘으니 휴지로 닦아달라고 하자 기겁을 하고 센터에 보고를 했다고 합니다. 센터에서 나온 사회복지사가 대처하는 말은 “선생님, 일을 계속 하고 싶으시면 그쪽 보시지 말고 다른 쪽 바라보며 모르는 척 하세요.” 였다고

합니다. 순간 요양보호사란 직업에 자괴감을 느끼고 요양보호사일을 그만둘 수밖에 없었다고 말을 하면서 눈물을 글썽였습니다.

B요양보호사는 수급자를 목욕시키는 중 갑자기 팬티를 벗어버리고 성기를 만져주면 5만원, 성기를 만져주고 자신을 만족시켜주면 10만원을 주겠다고 한 사례를 말하면서 요양보호사일을 하고 있는 자신이 너무 치욕스러웠다는 말을 한 적이 있습니다.

지금 이 순간에도 현장에서는 인권침해가 일상적일뿐더러 더욱 저질적으로 지속되고 있습니다. 정부의 무관심 속에서 요양보호사들은 성희롱과 성폭력을 당하고도 다른 수급자가 매칭되지 않으면 무급으로 무작정 기다리거나 다른 수급자를 찾아 센터를 옮겨 가는 일들을 반복하고 있습니다. 이러한 심각한 인권침해를 당하고도 요양보호사들은 장기근속수당과 퇴직금을 받기 위해 참고 일하거나 도저히 참을 수 없을 때 일을 그만두고 다른 직업을 찾아 떠납니다.

우리나라 속담에 화장실 갈 때 마음과 화장실 다녀온 후 마음이 다르다는 말이 있습니다. 장기요양현장도 그 말과 다를 바가 없습니다. 처음에는 돌봄이 절실하게 필요하여 장기요양급여를 신청하고 어르신만을 위한 서비스를 원했던 수급자와 보호자는 시간이 갈수록 가족의 일까지 요양보호사에게 떠넘깁니다. 그것도 부족해 성폭력, 폭언, 폭행에 이르기까지 인권침해를 서슴없이 저지르고도 심각함을 인식하지 못하는 것 같습니다.

2020년 장기요양요원 실태조사에서 재가요양보호사의 인권침해가 심각함을 인지한 국가권익위원회에서 보건복지부와 국민건강보험공단에게 재가요양보호사의 노동인권 보호를 위한 제도개선을 권고한 바 있습니다.

- 수급자와 장기요양기관이 작성하는 계약서에 인권침해행위 금지사항을 명시하고 수급자가 협력동의서를 작성하게 하는 등의 방안 마련
- 재가요양보호사가 인권침해상황에 적절히 대처할 수 있도록 고객응대 업무매뉴얼을 제작 후 장기요양기관에 배포하고 교육할 의무
- 장기요양기관 평가 매뉴얼 마련 및 교육 여부, 장기요양기관의 보호조치 의무 등을 포함

이에 대해 건강보험공단은 해당 권고를 전면 수용하겠다고 밝혔지만 보건복지부는 3항만 수용하겠다는 답변을 했다고 합니다. 참으로 개탄을 금치 못할 답변입니다. 보건복지부는 장기요양요원들의 인권침해를 언제까지 눈감고 모르는 척 할건지 되묻고 싶습니다. 돌봄을 하고있는 요양보호사들이 모두 일을 그만두고 우리사회가 노인돌봄을 할수 없을 환경에 처한 후에 대책을 세우려는지 정부에 묻고 싶습니다.

이제라도 정부가 나서서 대책을 마련해야 합니다.

- 국공립 장기요양기관을 확충하여 정부에서 책임지고 관리감독을 해야 합니다.
- 노인장기요양보험법과 그 관련 법제도가 개선되어야 합니다.
- 인권침해사건의 예방을 위해 이용자나 급여제공자인 장기요양요원에게 발생할 수 있는 안전문제를

- 급여계획단계에서 확인하고 위험을 제거할 수 있는 방안을 마련하고 장기요양법에 포함시켜야 합니다.
- 정부에서는 인권침해사항에 적절히 대처할 수 있는 표준 매뉴얼을 만들어 장기요양기관에 배포하고 교육하여 요양보호사들이 현장에서 보다 안전한 환경에서 일할 수 있도록 해야 합니다.
 - 수급자가 장기요양인증을 받으려 갈 때에 인권교육을 시키고 인권교육을 받은 자에 한해 서비스를 받기 전 기관, 종사자, 수급자와 보호자가 서로 지켜야 할 내용을 읽고 서로 약속을 지키겠다는 협력 동의서에 사인을 하고 서비스를 제공해야 합니다. 그럼에도 불구하고 심각한 성폭력이나 성희롱 등 인권침해 사항이 발생할 경우 장기요양요원에게 다른 이용자를 매칭해줄 때까지 유급휴가를 주고 인권침해를 한 가해자에게는 본인 부담금을 늘리는 등의 강력한 조치를 취하여 모두에게 경각심을 주어 인권침해 사항을 예방해야 합니다.
 - 장기요양법에는 이를 어길시 과태료부과 라든지 서비스중단, 기관지정취소등의 강력한 제재조치 항목도 포함시켜야 합니다.
 - 세 번이상 성폭력이나 성희롱 등 인권침해를 한 수급자는 서비스를 일시 중단하고 인권교육을 받고 다시는 재발하지 않겠다는 동의서를 작성하게 해야 합니다.
 - 심각한 인권침해 사항인데도 불구하고 서비스중단이 어려운 수급자에게는 동성의 요양보호사를 파견한다든지 2인 1조 서비스를 제공하여 인권침해 상황을 예방할 수 있는 법규를 장기요양법에 명시해야 합니다. 그 재원은 정부나 지자체가 마련해야 하며 가해자도 본인부담금을 부담하게 해야 합니다.
 - 인권침해 예방에 대한 내용이 들어가는 표준 매뉴얼을 제작하고 기관장과 종사자, 수급자, 수급자 가족에게 예방교육을 하고 인권침해 발생할 때의 기록을 적어 공단에 보고하고 그 기록을 남겨야 하며 자치구별로 특별관리를 해야 합니다.
 - 요양보호사를 파견하기 전 수급자의 관련 이력을 제공하고 예방책을 세우고 나서 서비스를 제공해야 만 합니다.

현재 장기요양법은 현실에 맞지 않으므로 발제자와 여러 연구자들이 실태조사를 통해 만든 장기요양법 제도 개선안을 포함하여 좀 더 상세하고 구체적인 법이 제정되고 이를 지킬 수 있는 제재 조치 등이 포함된 법이 만들어지고 법 제도화를 근거로 장기요양요원을 위한 3차 종합계획이 수립되어야 합니다. 법에 담겨있지 않아 법을 악용하고 종사자의 인권을 심각하게 침해하는 행위가 더 이상 발생하지 않도록 해야 합니다.

돌봄현장의 고질적인 인권침해사항이 근절되어 돌봄을 받는 사람도 존중받고 돌봄을 하는 사람도 존중받으면서 좋은 돌봄을 지속하여 늙음이 두렵지 않은 사회를 만들어가야 할 책임이 우리 모두에게 있습니다.

토론 4

안전한 돌봄 환경과 서비스 품질 향상을 위한 성희롱 대책 마련

김미선

사회적협동조합 인사랑케어 센터장

안전한 돌봄 환경과 서비스 품질 향상을 위한 성희롱 대책 마련

노인장기요양보험제도가 실시된 지 14년째에 접어들었다. 그간 정부의 홍보를 통한 제도의 인식과 돌봄 이용자 및 가족의 만족도 측면에서 볼 때 노인장기요양보험제도는 우리나라의 대표적이고 보편적인 노인복지서비스로 자리매김하였다. 그러나 이용자의 높은 서비스 만족도에 비해 돌봄 종사자의 직무 만족도는 보통의 수준을 넘지 못하고 있는 실정이다.

이번 토론회의 발제 자료를 보면, 돌봄종사자가 경험하는 언어적·신체적·성적 폭력의 심각성에 대하여 충분히 언급하였고, 피해 사례도 소개되었으며, 무엇보다 대응책 및 법제도 개선안 마련을 위한 실질적인 내용을 자세하게 제안하여 토론자로서, 장기요양기관의 운영자로서 깊이 있는 고민을 할 수 있는 계기가 되었다.

지난해 10월 25일부터 11월 22일까지 건강보험공단에서는 장기요양 이용자 및 보호자 2,500명, 장기요양기관 종사자 2,500명을 대상으로 노인장기요양보험제도 만족도 조사를 실시하였다. 이용자 만족도는 차치하고, 종사자 대상 만족도 조사 항목 중 직업 선택 동기를 보면 ‘정식 직장·직업으로 근무’가 56.8%로 가장 높게 나타났으며, ‘가계의 부수입 마련’ 16.3%, ‘장기요양 인정을 받은 가족 돌봄’ 7.6% 등의 순으로 나타났다. 그리고 현 직장 구직 경로에 대해 ‘가족, 지인의 소개’가 44.9%로 가장 높게 나타났다. 또한, 요양업무를 수행하면서 ‘부당한 대우 경험 및 대응 방법’에 대한 결과로는 언어폭력이 43.8%로 가장 높았고, 급여 외 업무 요구, 성희롱 및 성추행, 신체폭력 순이었다. 성희롱 경험이 21.5%로 상당수의 요양보호사들이 현장에서 성희롱·성추행에 노출되어 있음을 보여주고 있다. 경험 이후 대응 방법은 ‘그냥 참고 일을 지속’이 43.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘소속 기관에 보고하고 대응 요구’ 38.1%, ‘수급자나 가족에게 직접 이의 제기’ 7.7% 등의 순으로 나타났다.

돌봄 현장에서의 성희롱은 요양보호사 구인 난과 서비스 품질 하락으로...

1. 돌봄 현장의 성희롱은 요양보호사 구인 난으로 이어진다.

2021년 건강보험공단의 만족도 조사 결과뿐만 아니라, 올해 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터에서 실시한 장기요양현장 성희롱 상담사례를 보면, 장기요양현장에서의 성희롱이 여전히 지속적으로 행해지고 있음을 알 수 있다. 발제 자료에 따르면 돌봄 종사자의 이용자에 의한 성희롱 상담사례가 100%인데 반해 올해 우리 인사랑케어에서 발생한 2건의 성희롱 사례는 모두가 이용자의 남편인 보호자에 의한 성희롱이었다. 2건 모두가 보호자인 할아버지가 근무 중 요양보호사에게 성희롱 발언, 신체접촉 시도 등으로 현장에서 보고가 되었다. 다행히 요양보호사의 신속한 보고로 센터에서는 평소 돌봄에 협조적인 가족(딸)과 상황을 공유하였고, 보호자와 가족이 요양보호사에게 사과는 물론이고 재발 금지 약속을 한 후에 급여제공을 지속할 수 있었다.

그러나 폐쇄적인 재가 돌봄 현장에서 성희롱이 발생했을 때 두려움과 수치심, 분노 등 다양한 감정에 휩싸인 요양보호사가 빠르게 대처하기란 쉽지 않으며, 보호자나 가족이 돌봄에 협조적이지 않을 때는 센터에서도 서비스를 종결 외에는 별다른 방법을 찾을 수 없다. 이런 경우 가장 큰 피해는 요양보호사가 받게 된다. 일자리를 잃기도 하고, 업무를 지속한다고 해도 가해자의 충분한 사과와 재발 방지 대책이 없으면 한번 일그러진 신뢰는 회복하기 어려워서 결국 관계 중심적인 돌봄노동에서 서비스 중단과 이용자 변경을 요구할 수밖에 없는 상황에 놓이게 된다.

장기요양기관 운영자로서 살펴보면, 요양보호사가 개인사정으로 퇴사하는 경우를 제외하고는 대체적으로 불안정한 일자리, 부당한 업무, 언어폭력이나 성희롱 등으로 인해 상처를 입고 실망하여 돌봄 현장을 떠나는 경우가 많다. 건강보험공단의 만족도 자료에서 언급되었듯이 요양보호사의 구직 경로로 가장 많은 사례가 지인의 소개다. 지역 사회를 중심으로 하는 방문요양 기관에서 신규로 입사하는 요양보호사 중에는 장기근속 요양보호사의 소개로 입사하는 경우가 많은데 이는 요양보호사들의 직무 만족도나 기관에 대한 신뢰도가 신규 요양보호사의 유입에 큰 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

돌봄 현장에서 요양보호사의 구인은 갈수록 어려워지고 있다. 점점 더 고령화되고 구인란은 더욱 심화될 것이다. 이런 상황에서 성희롱·성추행으로 자존감에 상처를 입고 돌봄 현장을 떠난 요양보호사가 돌봄 업무를 가족이나 이웃에게 소개할 리는 만무하다. 성희롱으로부터 안전한 돌봄서비스 환경을 위한 대책 마련이 시급하다.

2. 돌봄 현장의 성희롱은 서비스 품질 향상을 저해한다.

돌봄 현장에서 성희롱 피해의 경험이 있는 요양보호사는 남자 어르신에 대한 서비스 거부가 심한 편이다. 거동이 불편한 남자 어르신을 돌보는 경우 체력적인 부담도 크지만, 신체수발이나 목욕도움, 이동도움을 할 때 신체접촉 빈도가 높아지기 때문에 돌봄 행위에 소극적으로 임하게 되고 결국 이용자 변경을 요청하게 된다.

또한, 고령화된 다수의 요양보호사는 3~5등급의 여자 어르신 중 할아버지가 계시지 않고 자녀들과 동거하지 않는 독거 여자 어르신 돌봄을 선호한다. 이는 성희롱의 위험과 부당 업무, 가족으로 인한 지나친 가사 업무 부담에서 벗어나 이용자 한 사람에게만 집중할 수 있기 때문이다. 그러나 1~2등급의 이용자나 가족과 함께 거주하는 어르신을 기피하는 현상은 전반적인 돌봄서비스의 품질을 하락시키고, 지역 중심의 통합돌봄서비스를 추구하는 돌봄 체계에 반하는 것이며, 가족의 수발 부담을 경감시키고자 하는 노인장기요양보험제도의 목적에도 부합하지 않은 것이다.

돌봄은 이용자와 종사자 간 신뢰 형성을 통해 관계를 기반으로 한다. 그래서 이용자와 보호자, 종사자 간의 협력적인 관계는 돌봄 노동 환경을 안전하게 하고, 서비스 품질을 높이며, 건강한 지역 공동체 형성에 기틀이 된다.

3. 안전한 돌봄체계를 위한 정부 차원의 제도적·법적 개선안 마련

돌봄 현장에서 성희롱을 예방하고 돌봄종사자를 보호하기 위해서는 발제 자료에서도 자세하게 제시했듯이 다음과 같은 제도 개선안이 마련되어야 한다.

- 이용자 및 보호자 대상 성희롱 예방 교육 - 인정서 발급 시 진행
- 이용 계약서 상 성희롱 발생 시 계약 해지 및 서비스 이용 제한 항목 추가
- 이용자(보호자), 제공기관 간 상호협력동의서 작성 - 계약 체결 시 작성
법정 서식으로 정하여 부당 업무, 언어폭력 등, 성희롱 예방에 대한 내용을 포함하고, 동의서 작성 여부는 기관 평가에 반영한다.
- 성희롱 여부 현장 모니터링 - 건강보험공단 실시
- 돌봄 종사자의 성희롱 예방 및 대응 메뉴얼 교육 - 기관, 종사자지원센터
- 성희롱 피해 돌봄종사자 보호조치 및 유급 휴무 지급 의무화 - 정부의 재원 마련
- 상습적 성희롱 가해자에 대하여 지자체 차원의 제공기관과 정보 공유 및 페널티 부여로 서비스 제한
- 치매 등 정신질환으로 인한 문제 행동으로 성희롱이 빈번한 경우에는 요양보호사 2인 1조 배치 등 대책 마련

- 성희롱 발생 미 조치 장기요양기관에 경고 - 지자체
- 장기요양요원 지원센터 확충으로 성희롱 등 업무 고충처리 창구 개설
- 돌봄 현장의 성희롱 예방을 위한 공익광고 - TV, 라디오, 대중교통 등

현재 건강보험공단 홈페이지에서 인터넷 민원상담으로 기관 종사자 고충상담 등록과 답변 확인이 가능하고, 전용 상담전화(033-811-2282)도 개설되어 있으나 홍보 부족으로 이용은 낮은 편이다. 대중매체를 통한 성희롱 예방 공익광고와 요양보호사 성희롱 상담 창구가 활성화되길 제안한다.

또한, 장기요양 등급의 인정 및 관리·감독의 책임이 건강보험공단에 있는 만큼 건강보험공단은 어르신과 보호자에게 성희롱 예방을 위한 안내 및 현장 모니터링 실시하고, 법정 서식으로 성희롱 예방을 위한 내용을 계약서와 상호협력동의서를 통해 작성하고, 이를 기관 평가에 반영하도록 해야 한다.

돌봄 현장에서 인간의 존엄성을 좀 먹는 성희롱이 근절되어야 비로소 돌봄 종사자들의 안전한 일자리를 담보할 수 있으며, 나아가 돌봄서비스 품질 향상, 건강한 지역 사회 돌봄체계 구축에 대해 논할 수 있을 것이다.

토론 5

이선주

보건복지부 요양보험과장

MEMO

MEMO

장기요양현장 성희롱 대응 제도개선 방안

좋은돌봄 한마당 2부

정 책 토 론 회

발 행 인 최경숙

발 행 처 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

발 행 일 2022년 12월

주 소 서울시 은평구 통일로 680 대일빌딩 2층

전 화 02-389-7790

팩 스 02-389-7789

이 메 일 dolbom119@hanmail.net

홈페이지 www.dolbom.org