


2021 인천광역시 인권토론회

사회복지시설 인권 위험진단과 개선방안 모색



2021.10.06. (수)
15:00 ~ 17:00

 인천광역시 공식유튜브
LIVE 인터넷방송 생중계

<http://www.youtube.com/user/icncityhall>



주최 인천광역시

주관 인천광역시 인권위원회

문의 : 협치인권담당관실 032-440-4122

발제

“사회복지시설 인권위험 진단 및 개선
: 서울시 사례를 중심으로”

김수정(국제 사이버대학 교수)

좌장 : 박경서(인천광역시인권위원)

토론

이승경 (인천광역시 인권보호관)

박정아 (인천광역시 사회복지사협회 사무처장)

박헌실 (다같이유니온 사무처장)

박영숙 (사회복지사)

우성훈 (인천광역시 복지정책과장)

조선희 (인천광역시 문화복지위원회 부위원장)

질의응답 및 전체토론

유튜브 실시간 질의응답으로 참여

*코로나19 상황에 따라 온라인 참여만 가능합니다.

Contents

발제 사회복지시설 인권위험 진단 및 개선 : 서울시 사례를 중심으로	6
토론1 인천의 인권침해 구제 제도 및 사례	18
토론2 사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장을 만드는 길	20
토론3 행복한 사회복지노동자가 행복한 사회를 만듭니다	32
토론4 인권보장 책무자로서 시설, 법인, 정부의 역할 개선 재고	38
토론5 인천시 사회복지종사자 인권보장 및 처우개선 정책 방향	45
토론6 사회복지 종사자 인권보장, 이미와 아직사이	48

□ 일시 : 2021.10.06.(수) 15:00 ~ 17:00

□ 장소 : 샹펠드미앙 / 인천광역시 공식유튜브 인터넷방송 생중계

좌장 : 박경서 인천광역시인권위원

15:10~15:40(30분)	발제 사회복지시설 인권위험 진단 및 개선 : 서울시 사례를 중심으로	김수정 국제사이버대학교 교수
개선을 위한 전문가 의견		
15:40~16:40(60)	토론1 이승경 인천광역시 인권보호관	
	토론2 박정아 사회복지사협회 사무처장	
	토론3 박현실 다같이 유니온 사무처장	
	토론4 박영숙 사회복지사	
	토론5 우성훈 인천시 복지정책과장	
	토론6 조선희 인천광역시 문화복지위원회 부위원장	
16:40~17:05(25분)	질의응답 및 전체토론	
17:05~17:10(5분)	폐회	

사회복지시설 인권위험 진단 및 개선

- 서울시 사례를 중심으로

김 수 정

(국제사이버대학교 사회복지학과/서울시 시민인권침해구제위원회 위원)

사회복지시설 인권위험 진단 및 개선 - 서울시 사례를 중심으로

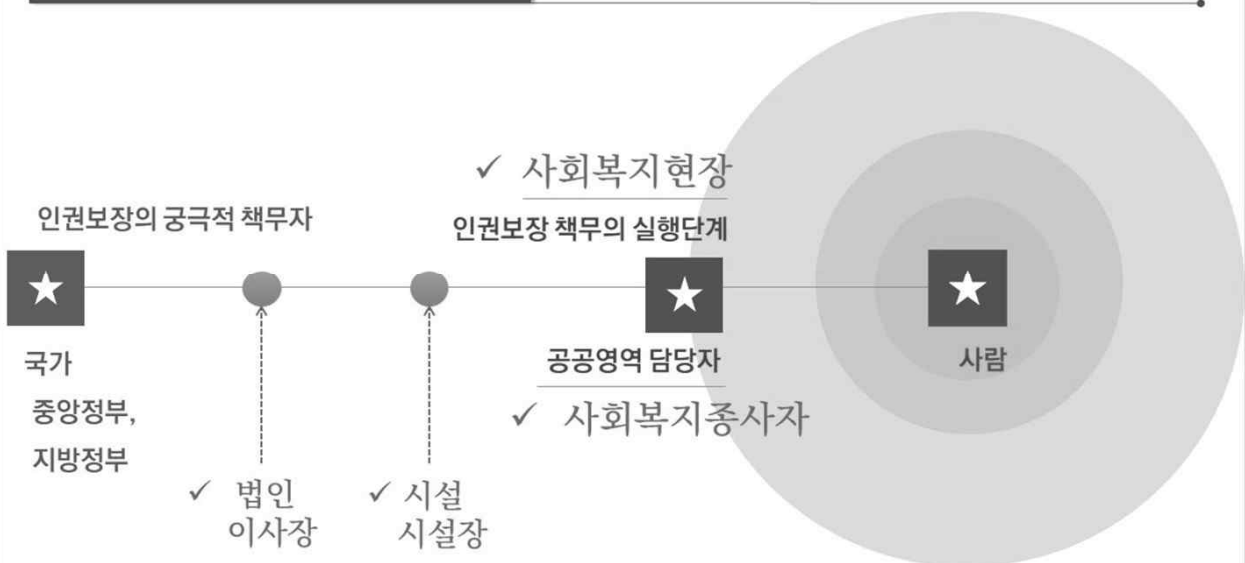
김수정(국제사이버대학교 사회복지학과/
서울시 시민인권침해구제위원회 위원)

차 례

1. 사회복지시설의 인권책무
2. 인권위험 진단 및 개선 과정
3. 서울의 사례: 사회복지시설 직장내 괴롭힘을 중심으로
 - 인권위험 진단방법과 결과
 - 개선 방안: 서울시 인권위원회 권고
 - 의의와 한계
4. 인천시 인권보장체계에 대한 논의

인권책무의 실행 단계

사회복지시설의 인권책무



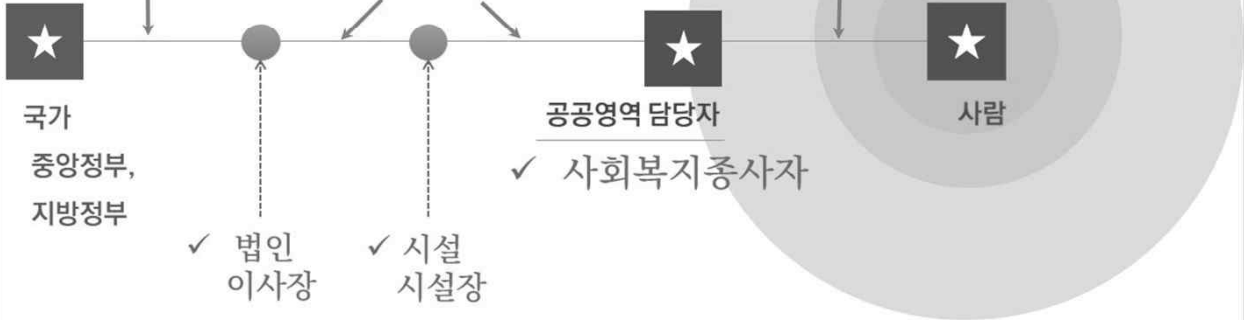
인권위험 발생 구조

사회복지시설의 인권책무

- 규정, 예산의 부족: 포괄보조금의 문제, 시설유형 간 차별적인 지원
- 모니터링 소홀

- 관행으로 인식된 비민주적 운영방식: 경직된 의사결정 및 참여 구조
- 종교 및 후원 강요
- 횡령: 생계비, 인건비 등

- 시혜적인 태도
- 잘못된 구조에 대한 인식 및 개선 부족



사회복지시설의 인권책무

사회복지시설의 인권책무

존중 (Respect)

스스로가 인권침해를
하지 않는 것을 의미

이용자 서비스 제공 시 비차별, 배제하지 않음
정보접근 및 참여 보장, 노동환경 보장
종교 및 후원 강요 금지

보호 (Protect)

제3자(사람, 조직등)에 의한
인권침해로부터 보호함

제3자(후원자, 자원봉사자, 공무원, 정치인, 지역
주민 등)의 압력과 폭력으로부터 보호
구제제도 마련

실현 (Fulfil)

인권실현을 위한 적극적 조치
를 취함: 인식제고 노력(교육),
제도 제공 등

인권교육, 지역사회 인식개선 홍보
운영규정 등 제도 마련,
민주적 운영 참여 기회 제공, 법제개정 활동

출처: 김수정외(2021), 사회복지와 인권



- 국내외 인권기준을 근거로 사회복지시설을 운영하고 사회복지 실천을 해야 함
- 국내 법률 및 조례 등을 인권기준을 근거로 제개정 활동 필요

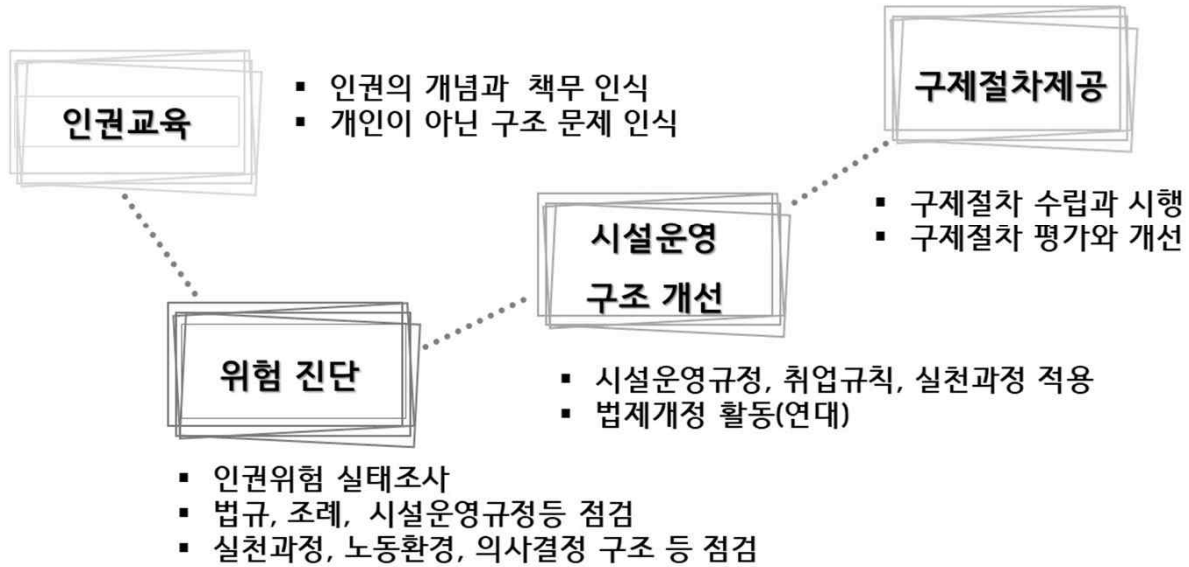
그림출처: 김수정외(2021), 사회복지와 인권

- 사회복지시설 운영 과정에서 인권에 미치는 부정적 영향(인권위험)을 파악, 방지, 완화할 수 있도록 해야 함
- 실태조사, 실행, 모니터링, 평가 작업을 순환적으로 진행

‘어떻게’



- ✓ 국내외 인권기준에 기반하여 적용
- ✓ 사회복지시설 활동과 제3자(이해관계자)와의 관계에서 발생하는 인권 영향에도 적용
- ✓ 시설운영 규정, 조례, 법규 개정
- ✓ 실천과정 개선



- 인권위험 발생을 예방하고 인권보장을 위한 정책과 절차를 갖추고 있더라도 인권에 있어 부정적 영향을 받는 사람들이 있을 수 있기에 이를 회복하기 위한 적절하고 효과적인 구제책이 필요
- 공식사과, 보상, 원상회복, 재방방지 보장, 관련 법 개정 등이 포함됨

	사법적 구제제도 (Judicial Grievance Mechanism)	비사법적 구제제도 (Non-Judicial Grievance Mechanism)
종류	• 형사 혹은 민사 법정, 노동재판소 등	• 정부 기반: 국가인권위원회, 인권센터 등 • 사회복지시설: 시설 내부의 고충처리 시스템, 외부 중재자 활용, 외부 메커니즘 이용 등
장점	• 근본적인 제도개선과 재발 방지	• 신속, 접근 용이, 비용이 적게 듦
주요 사항	• 비용문제, 비시민인 경우 제소자격, 공소시효, 관할 범위가 아니라는 문제 등에 직면하는 경우가 많음	• 접근가능성, 예측가능성, 투명성이 확보되어야 신뢰성이 확보될 수 있음 • 사회복지시설은 내부의 권력이 작용할 수 있다는 두려움으로 신뢰성이 확보되지 못하고 있음

사회복지시설 자체 실태조사

- 인권위험 실태조사: 개별 시설 자체적으로 실시

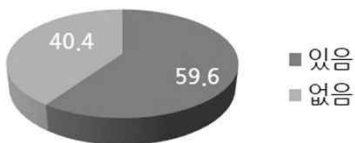
서울시 시민담당관 실태조사 용역

- 서울시 시민인권보호관 2016~2018년 총 56건 직장내 괴롭힘 사건 조사
- 사회복지시설 관련 직장내 괴롭힘 상담 증가: 2017.3~2020. 5. 사회복지시설 직장내 괴롭힘 사건 접수 11건
- 2019년 '사회복지시설 직장내 괴롭힘' 실태조사 연구 실시
양적조사: 1,140명 종사자(시설장 제외), 개별심층면접: 13명, FGI: 3집단
- 지방정부 차원에서 정책마련을 위한 실태조사

위험진단 결과

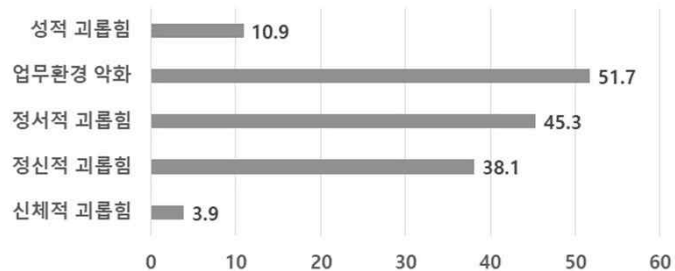
서울시 사회복지시설 직장내 괴롭힘 실태조사 결과

- 일반적 직장내 괴롭힘 경험(%)



구분	빈도(명)	백분율(%)
없음	461	40.4
있음	679	59.6
전체	1140	100.0

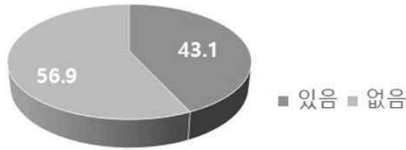
- 일반적 직장내 괴롭힘 유형별 경험률(%)



위험진단 결과

서울시 사회복지시설 직장내 괴롭힘 실태조사 결과

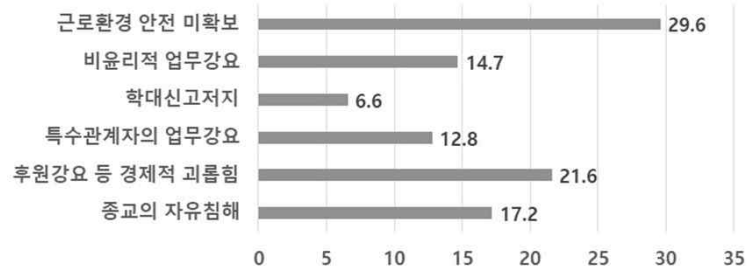
■ 사회복지시설과 관련된 특수한 직장내 괴롭힘 경험(%)



구분	빈도(명)	백분율(%)
없음	649	56.9
있음	491	43.1
전체	1140	100.0

■ 사회복지시설과 관련된

유형별 직장내 괴롭힘 경험(%)



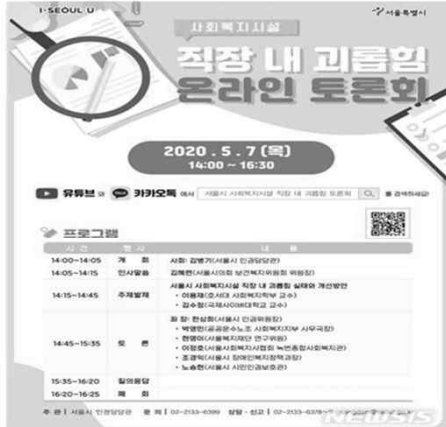
위험진단 결과

서울시 사회복지시설 직장내 괴롭힘 실태조사 결과

개별심층면접

주요결과

범주	주제
괴롭힘 유형과 영향	• 다양한 괴롭힘을 경험함
	• 신체적, 정신적 건강 악화
	• 업무능률 저하
	• 아무런 대응을 하지 않음
대응 과정과 한계	• 시설 내 공식 기구의 역할 미흡
	• 신뢰할 수 없는 행정당국의 태도
	• 평판 점검 관행으로 인한 불이익 우려
대응이 어려운 이유	• 이사장과 시설장의 해결의지 없음
	• 시설의 사유화 및 권력 집중
괴롭힘 발생 구조	• 인사 및 급여체계의 구조적 한계
	• 잘못된 관행 답습



2020. 5. 7.
실태조사 결과 토론회 개최

서울시 사회복지시설 직장 내 괴롭힘에 대한 서울특별시 인권위원회 권고

□ 주 문

서울특별시 인권위원회는 서울특별시장에게 서울시 산하 사회복지시설 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 사전예방 및 사후구제방안 그리고 제도개선방안을 마련할 것을 권고합니다.

2020. 6. 26.
서울시 인권위원회 권고



- 직장내 괴롭힘 금지교육 의무화 및 시설장 의무이수 권장(서울시 복지시설 소관 부서)
- 서울시 직장내 괴롭힘 금지 및 대응체계 등 홍보 강화(서울시 노동정책 담당관)
- 서울시 시민인권보호관 인권침해 신고 및 상담 홍보 강화(서울시 인권담당관)
- 사회복지시설 직장내 괴롭힘 금지 및 홍보 강화(복지시설)
- 복지시설 인권존중 조성 위한 인권경영 도입 검토(서울시 인권담당관, 복지시설 소관부서)

사후
구제방안
마련

- 신고 및 상담 등 구제시스템 구축
 - 종사자 고충처리 1차 상담 및 내부대응역량강화(위탁법인, 복지시설)
 - 종사자 10인 미만 시설 고충상담 및 직장내 괴롭힘 조사(위탁법인, 서울시 인권담당관)
- 사회복지시설 직장내 괴롭힘 상담 조사 매뉴얼 개발(서울시 복지시설 소관 부서)
- 피해자 회복지원 체계 구축 및 지원(위탁법인, 복지시설, 서울시 복지시설 소관부서, 자치구)
- 가해자 재발 방지 체계 구축(서울시 인권담당관, 위탁법인, 복지시설)
- 사회복지시설 직장내 괴롭힘 사후구제 및 재발방지 지도감독(서울시 복지시설 소관부서, 자치구)

제도
개선 방안
마련

- 시설 민주적 운영노력 및 채용 공정성 확보(서울시 복지시설 소관부서, 위탁법인, 복지시설)
- 위탁계약 인증, 시설평가 시 기관평가 지표에 반영(서울시 복지시설 소관부서, 자치구)
- 복지시설 지도감독 시 직장내 괴롭힘 금지항목 포함(서울시 복지시설 소관부서, 자치구)
- 사회복지시설 표준 취업규칙 마련 및 표준근로계약서 시행 감독(서울시 복지시설 소관부서)
- 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 대한 조례에 직장내 괴롭힘 금지와 인권보호 및 증진 조항 포함 개정(서울시 복지시설 소관부서)

의의

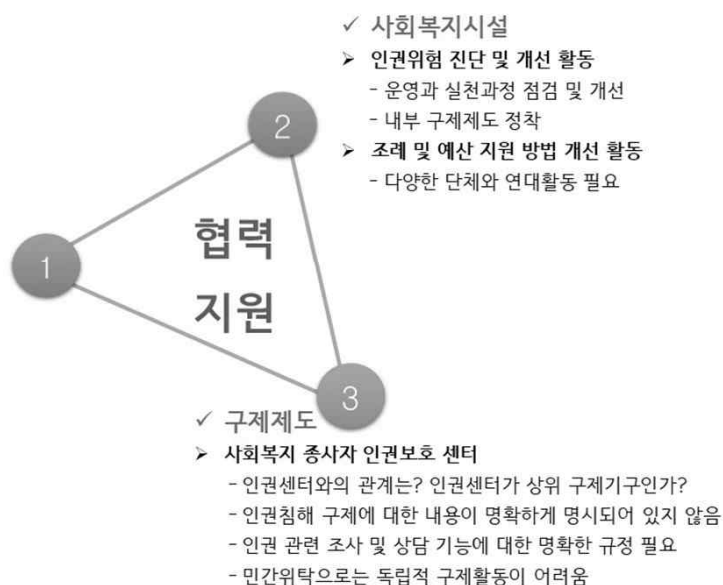
- 사회복지시설 직장내 괴롭힘의 문제와 대응 필요성을 알림
- 위험점검 결과 및 정책 제안을 인권위원회 권고 내용으로 반영
- 다양한 협력: 사회복지시설(실태조사), 서울시사회복지사협회(실태조사, 연구 자문, 토론회), 서울시담당자(서울시 인권보호관 담당 공무원), 지방정부 인권보장체계(서울시 인권위원회), 서울시 보건복지위원회의 협력

한계

- 인권위원회 권고를 실효성 있는 정책으로 연결되지 못함
- 사회복지현장의 관심과 요구 부족: 서울시 및 의회, 언론 대상 활동 필요
-> 사회복지법인과 시설의 종사자의 적극적인 활동이 요구됨
- 시민단체, 노동계 등과의 협력 필요

인천광역시 인권보장체계

- ✓ 인천광역시
 - 시민인권보장 및 증진에 관한 조례
 - 인권센터: 민간위탁으로는 독립적 활동이 어려움
 - 인권보호관의 독립성 확보 및 원활한 업무 수행을 위한 지원 확대
 - 인천광역시 사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례



인천의 인권침해 구제 제도 및 사례

이 승 경
(인천광역시 인권보호관)

가. 인권침해 구제신청 자격

인천시 관할 기관이나 시설 등에서 업무와 관련하여 인권침해를 당한 경우 본인 또는 제3자, 인권침해 사실을 인지한 사람이나 단체 누구나 인천시 인권부서에 상담, 신청 접수(방문, 우편, 팩스, 전자우편, 홈페이지, 구술, 전화) 가능

나. 조사 대상

인천시 및 소속 행정기관, 자치구(시의 위임사무와 관련된 경우만 해당), 시가 출자·출연하여 설립한 기관, 시의 사무위탁기관(시의 위탁사무와 관련된 경우만 해당), 시의 지원을 받는 각종 복지시설 등 기관의 업무와 관련하여 발생한 인권침해나 차별행위

다. 처리절차

인권침해 상담 → 사건 접수 → 사건번호 부여 → 사건 배당 → 사건조사 실시(결과보고서 작성) → 심의/의결 → 결정문 작성 및 통지 → 인권보호관 회의 결정 통지 → 시정권고 이행사항 통보 → 시정권고 이행사항 점검

라. 인권보호관 회의

인권보호관은 시민의 인권침해 및 차별사건에 대한 상담·조사, 결정·권고의 기능을 수행하는 합의제 의결기구로서 아동·청소년, 노인, 장애인, 이주민, 여성, 노동 등 다양한 분야별 전문가 10명(비상임 9명, 상임 1명)으로 구성(1기 비상임 6명, 상임 2명 총 8명에서 확대 개편)

2. 인천의 인권침해 구제신청 사례

가. 직장상사의 부당한 업무지시 및 휴가사용 제한등에 의한 인권침해 구제신청 사건

- 1) 신청인이 대표를 비롯한 직장상사로부터 부당한 업무지시, 폭언, 휴가사용 제한 등으로 인하여 인권침해를 당하고 있다며 인권침해 구제 신청을 한 사안
- 2) 조사 결과 피신청인의 부당한 업무지시나 폭언 등에 의한 인권침해는 인정되지 않았으나, 합리적 이유 없이 병가 신청을 불허하고 진단서를 제출했는데도 휴직 신청을 불허한 것은 헌법상 명문의 규정은 없으나 포괄적 기본권인 행복추구권의 한 내용으로 볼 수 있는 휴식권을 침해하는 행위로 판단
- 3) 기관 내에 해당 사례를 전파하도록 하며, 향후 유사한 사례가 발생하지 않도록 재발방지대책 및 인권경영 이행 계획을 수립하고 피신청인을 포함하여 전 직원들에 대하여 인권교육 이수할 것을 권고

나. 아동보호시설의 인권침해 구제신청 사건

신청인이 아동보호시설에서 생활하는 자녀의 건강권·학습권 침해, 재난지원금 차별 등을 이유로 인권침해 구제신청을 한 사안으로, 조사 결과 인권침해나 차별행위가 인정되지 않아 기각됨

사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장을 만드는 길

박 정 아
(인천광역시사회복지사협회 사무처장)

2021 인천광역시 인권토론회 [사회복지시설 인권 위험진단과 개선방안 모색]



사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장을 만드는 길

(프리:패스 Protection & Recovery : Path - 보호와 회복의 길)



박정아 (인천광역시사회복지사협회 사무처장)

인천시 사회복지종사자 처우 및 지위 향상을 위한 정책제안

(사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 실태조사 연구 결과, 2019)



사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 실태조사 자문회의

○ 비전

“건강한 사회복지 노동환경, 당당한 종사자, 행복한 인천시민”

○ 정책목표

임금체계 개선 / 노동환경 개선 / 거버넌스 구축

종사자 인권보호 / 사회복지 인식제고



사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 실태조사 최종보고회

○ 정책목표에 따른 정책과제

정책 목표	임금체계 개선	노동환경 개선	거버넌스 구축	종사자 인권보호	사회복지 인식제고
정책 과제	단일임금체계 실행을 위한 로드맵 마련	노동 직무분석 (적정 근무 시간 및 인력배치)	사회복지사 처우개선위원회 실질적 기능강화	(가칭) 사회복지 종사자 권익보호센터 운영 - 인권보호 시스템 - 고용입수 시스템 - 안전체계 구축 (위기대응 교육/훈련) - 화북 프로 그램 지원 - 전문상담 지원	[종사자] 사회복지 정체성의 길 찾기 및 전문성 강화 (전문/보수 교육 지원)
	열악한 시설/종사자의 안전비 우선지원 확대	노동환경 모니터링 실시	민관협력 파트너십 강화 (민관협력워크숍 제도화)		[시민] 사회복지 철학에 대한 재확립 (시민교육)
	승진제도, 수당 체계 개선을 통한 처우수준 향상	복리후생 제도 확대 (건강검진, 복지수당 등)	종사자간 네트워크 강화 (직능협회 기능 활성화)		
		대체인력 지원 확대	인천 맞춤형 평가제도를 통해 지도정검 체계의 문화 개선 (보충성의 원리, 우수사례 공유)		[시설, 법인] 공공성/ 책임성 강화

인천사회복지종사자의 인권보호와 회복자원을 위한 위기대응 역량강화사업

프리:패스(Protection & Recovery : Path-보호와 회복의 길)

사회복지현장에서 발생하는 다양한 위험(이용자의 폭력, 대리외상 등)에 노출되어 있는 인천 사회복지종사자의 인권을 보호하고 위기대응 역량을 강화하는 안전체계를 구축하며 사회 복지종사자와 사회복지조직의 회복탄력성을 높이기 위한 사업

인권보호사업



* 인천사회복지종사자의
인권보호 인식 개선

회복지원사업



* 심리적 외상에 대한
회복과 성장지원

○ 2019 인천복지컨퍼런스

건강한 사회복지현장을 만들기 위해 사회복지종사자에게 필요한 역량(인권, 정의, 노동, 조직)에 대한
감수성 증진을 위한 강연 및 역량별 자유토론 진행

1 건강한 사회복지현장 분위기 환기

사회복지종사자의 인권과 안전을 보장하고 회복을 지원할 수 있는 분위기 환기

2 역량과 감수성 증진

건강한 사회복지현장을 만들기 위한 인천사회복지종사자의 역량과 감수성 증진 및 인식변화

3 실질적 대안 논의

건강하고 안전한 사회복지현장의 실질적인 대안에 대해 논의하고 고민하는 기회 제공



○ 사회복지현장의 위기?



업무의 소진등의 위기로부터 인천사회복지종사자가 안전하고 안정적인 환경에서 사회복지서비스를
제공할 수 있도록 개인적 변화뿐만 아니라 사회복지현장의 변화 필요!!

○ 프리:패스 캠페인 & 홍보

인천 사회복지종사자의 인권보호와 회복 지원을 위한 위기로부터의 예방·회복사업 "프리:패스" (Protection & Recovery / Path - 보호와 회복의 길)

안녕하세요? 환영합니다!
이곳에서 일하는 직원은 누군가의 가족입니다.
귀하게 여겨주세요.
더 좋은 서비스로 보답하겠습니다!

본 인천프리패스는 사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업의 일환으로 인천광역시와 인천사회복지공동모금회가 공동으로 진행하고 있습니다.

건강한 사회복지현장을 만드는
나는 _____ 사회복지사의 다짐
사회복지사가 되겠습니다.

인천 사회복지종사자의
인권보호와 회복 지원을 위한
예방·회복사업
"프리:패스"
(Protection & Recovery / Path)
- 보호와 회복의 길



사회복지기관 이용자와 직원이 서로 존중하는 문화 만들기 "서로존중" 캠페인



우선! 기관 직원들은 이용자와 직원들에게
정성을 다하여 서비스를 제공하겠습니다.

이용자 여러분들도
우선! 기관 직원들을 소중히 대해주세요

부당하고 무례한 요구는 정중히 거부합니다.
무조건적인 사과는 하지 않습니다.

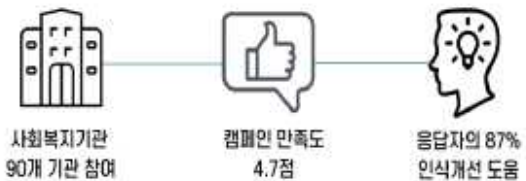
● 모욕, 협박, 폭행, 난동, 성희롱은 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.



● 인천사회복지종사자 인권보호 인식 변화



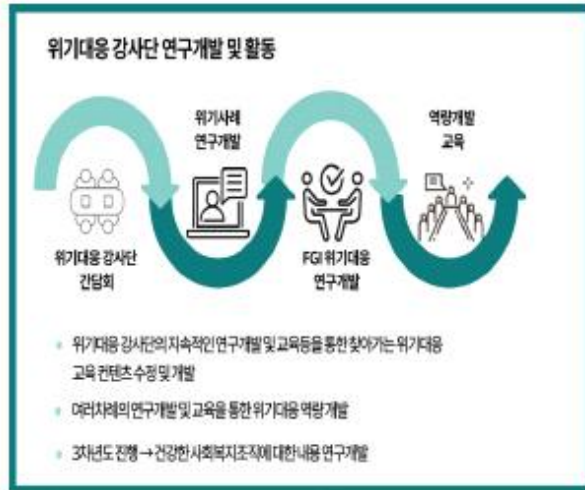
● 기관 자체에서 프리:패스 캠페인 진행



○ 위기대응 감사단 양성



○ 위기대응 감사단 연구개발 및 활동 (지속)



○ 프리:패스 위기대응 매뉴얼 개발



○ 찾아가는 위기대응 교육



○ 유튜브로 전하는 위기대응 매뉴얼로 인권지킴이 "위올라잇(we all right)"

총 6편 제작 / 총 9,882뷰 (2021. 9. 29기준)



○ 종사자 회복지원

사회복지현장에서 이용자의 폭력, 폭언, 상설, 대리외상 및 직무상 겪게되는 다양한 위기로 인하여 심리적 어려움을 경험한 인천사회복지사에게 회복지원 사업 제공



심리상담
10회기 제공



의료비 지원
(최대 820,000원)



종사자 회복지원 참여자
총 50명의 종사자 회복지원 참여



종사자 회복지원 업무협약

공감미술치료센터
마음동네심리상담센터
마음플러스 심리상담센터
삼성지음 심리상담센터
이룸심리상담센터
이화공감심리상담센터
킬리안정서행동연구소
허그멍허그인인친주안센터
가톨릭관동대학교 국제성모병원
인천참사랑병원



○ 사회복지현장 보호체계 구축

법률&노무 프리:패스

사회복지현장에서 다면적으로 발생
하는 위기 및 위험상황, 법률 및
노무 문제에 따른 온라인 법률 및
노무 상담 제공



함께하는 프리:패스

인천사회복지종사자의 안전과
인권보장을 위하여 사회복지기관 및
단체에 위기대응 보호체계
구축비용 지원



구축비용?

종사자 보호를 위한 장비구축 및 홍보사업,
지역사회 네트워크 구축 활동비 등

○ 건강한 사회복지현장, 건강한 조직문화 형성

차이나는 인사클라쓰(초급리더) / 스위치 아카데미(최고리더)

사회복지종사자의 인권보호와 회복지원이 원활하게 진행될 수 있는
건강한 사회복지현장, 건강한 조직문화를 형성할 수 있도록
리더의 인권감수성 및 자질 함양을 위한 교육 진행
(강의 및 스터디 진행 / 사회복지현장에 전하는 메시지 작업)

차이나는 인사클라쓰 진행 만족도 조사 결과(평균 4.7점)



건강한 사회복지현장을 만드는 우리 모두의 노력

리더와 팔로워에게 기대하는 10가지 모습

저에게는 리더의 매력적인 리더십 *Leadership*

- 모든 구성원들이 존엄한 존재인 것을 명심하고, 존중하는 말과 태도로 대우하는 마음으로 진정성 있게 대합니다.
- 발전 자체로 다양한 의견과 생각을 수용하고, 건설적 아픔을 함께 공감과 위로로 소통합니다.
- 구성원들의 노력과 성과를 칭찬하고 자신의 실수에 대해 인정하여, 일차원 관점으로 신랄을 합니다.
- 충신수령하는 모습을 보여주며 보고 받을 수 있도록 신인 영향력을 발휘합니다.
- 내가 일을 하는 것을 생각하게 해주고, 스스로 동기를 갖고 일할 수 있도록 권한을 부여하여 즐겁게 일을 할 수 있게 지지해줍니다.
- 조직의 긍정적인 발전을 위해 구성원들이 상향과 감정을 고려한 역할과 기회를 부여합니다.
- 상황에 맞는 적절한 피드백을 제시하고 시기적절하게 문제 해결을 도와, 새로운 방향으로 이끌어줍니다.
- 일관적이고 체계적인 판단으로 책임지는 모습을 보여주며, 구성원들이 믿고 따를 수 있도록 합니다.
- 단기/장기 성과를 바탕으로 경험과 노하우를 다짐없이 나누고, 전문자의 위상을 높이는 활동으로 자랑스러운 조직의 모습을 보여줍니다.
- 변화하는 상황에 적응하기 위해 끊임없이 배우고 성장하며, 성장하는 리더가 됩니다.

아름답다, 정말 멋지네요? You Can Do It!



저에게는 팔로워의 나이스한 팔로워십 *Followership*

- 긍정적인 태도를 담은 질문과 격려로 조직의 분위기를 밝게 만들고 활력을 불어넣습니다.
- 이제와 때와 때의 차이를 인정하고 차이를 인정하며, 원인을 있는 관점을 가지고 실천합니다.
- 원만한 소통과 적극적인 협력으로 소통을 이루며, 더 나은 환경을 만들기 위해 노력합니다.
- 가치와 공로를 바탕으로 전문적인 사회복지실현을 행하여, 전문자의 품위와 자질을 높입니다.
- 조직이 나아갈 방향을 이해하고 공동의 목표를 설정하기 위해 주어진 역할을 다합니다.
- 자신의 업무에 충실하게 임하고, 주도면밀하게 수행하여, 책임감 있게 마무리합니다.
- 주체적으로 생각하고, 자발적으로 나서며, 적극적으로 도전하는 자세를 가집니다.
- 자신의 성장과 조직의 발전을 위하여 지속적으로 배우고 익히며 노력합니다.
- 다양한 사람들과 관계를 만들어 전문과 사랑을 넓히고, 복지는 시대적 요구를 구축합니다.
- 변화의 흐름을 읽고, 앞선 사고와 유연한 대응으로, 시대에 발맞춰 가는 사회복지현장을 만듭니다.

아름답다, 정말 멋지네요? You Can Do It!



본 사업은 **사회복지정책** 지원으로 **한국보건사회연구원**이 주관합니다.

본 홈페이지는 **다우나는 인사들**으로 1기 수요자를 모집합니다.

○ 조례 제정

2020년 9월 18일 인천광역시 사회복지종사자 인권보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례

정책제안	정책제안	처우정책 제안	조례 제정 담당
사회복지전담공무원 등 사회복지사 인권보호에 대한 개선 및 건의사항	사회복지종사자 인권보호와 회복지원을 위한 시스템 마련	종사자 보호 및 지원에 대한 처우정책제안 및 간담회 개최 요청	인천광역시의회 김성준 의원과의 연담
2018	2019	2020	





○ 인천 사회복지종사자 인권보호센터 현실화를 위한 토론회

2021년 4월 6일(화) 실시간 유튜브 송출 진행

1 프리:패스 사업 성과보고

프리:패스 사업의 사업내용 및 성과보고

2 인권보호센터 현실화를 위한 토론

6명의 토론자가 인권보호센터에 대한 내용으로 토론 진행

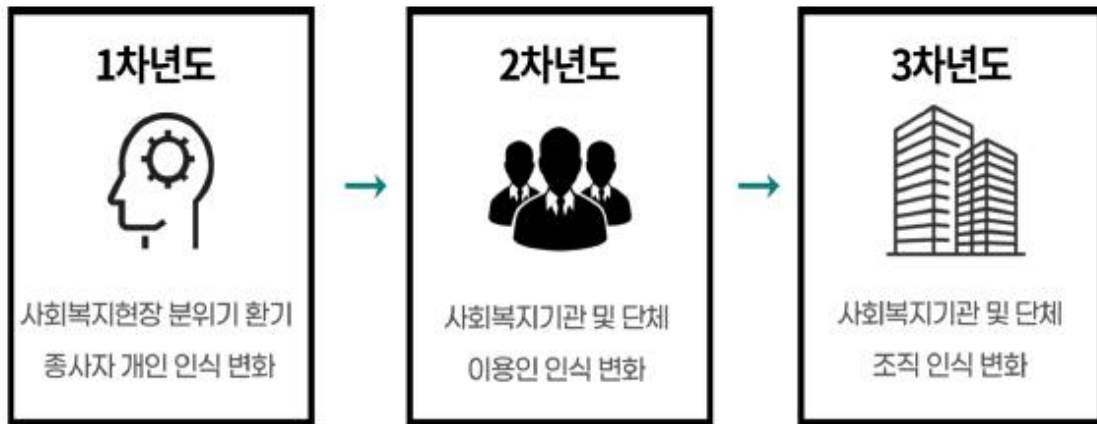


최대 동시
접속자 376명



조희수
1,900뷰





WHY?

건강하고 안전한 사회복지현장 및 조직 만들기

○ 인천 사회복지종사자 인권보호를 위한 지속적인 체계 마련

프리:패스 인권센터

예방

인권감수성 증진 및
건강한 사회복지현장 조성
(캠페인, 리더교육,
위기대응 및 인권감수성 교육)
안전체계 구축 지원
(cctv, 비상벨 설치)

조력 및 구제

건강한 조직문화 및 윤리경영
컨설팅 지원
법률 & 노동 상담 연계
인권침해 접수 시스템 구축
인권보호관 연계 구제요청

사후관리

회복지원
(개인 및 집단상담,
정신건강의학과 진료비 지원)
사후 관리 매뉴얼 및
체계 컨설팅

연구 및 조사

프리:패스 자문단
(인권보호위원회)
프리:패스 강사단
인권실태 조사
(사회서비스원 연계)
실태조사 발표, 토론

○ 복지도시 인천의 원동력인 사회복지종사자의 인권보호와 건강한 사회복지현장 조성을 위한
[프리:패스 인권센터] 지원 제안서 (2021. 7. 16 제출)

STEP1

사회복지현장 인권감수성 증진

건강한 사회복지현장을 만들기 위한 다각적인 노력, 체계 구축

STEP2

건강한 사회복지현장 조성

성숙과 성장을 돕는 지원 속에 건강한 조직문화 문화

STEP3

질 높은 사회복지서비스 보장

안전하고 안정적인 사회복지 환경 안에서 긍정적 영향력 발휘

고맙습니다

인천 사회복지종사자의 인권보호와
건강한 사회복지현장을 위하여
인천광역시사회복지사협회가 함께 하겠습니다.

프리:패스 사업이 궁금하시다면? 홈페이지를 참조해주시기 바랍니다.

행복한 사회복지노동자가 행복한 사회를 만듭니다.

- 행복한 사회복지노동자가 되는 길

박 현 실
(다같이유니온 사무처장)

사회복지(social welfare)는 어원적으로 ‘사회(social)’와 ‘복지(welfare)’의 합성어임. 그리고 영어적 표기로 welfare(복지)는 좋은(well)의 의미와 지내다, 살아가다(fare)의 합성어임. 즉 사회복지서비스는 모든 국민이 사회적으로 평안하고 만족스러운 좋은 상태로 살아갈 수 있도록 제공되는 서비스를 뜻함. 그리고 그런 서비스를 제공하는 곳이 바로 사회복지시설이고, 그곳에서 서비스를 직·간접적으로 제공하는 있는 주체가 바로 사회복지노동자들임. 따라서 사회복지노동자들이 행복해야 사회가 행복할 수 있음.

그럼에도 불구하고 우리는 오늘 발제를 통해 사회복지현장이 다양한 인권위험 발생 구조에 놓여 있다는 것을 확인했고, 그 구조 속에서 벌어지는 다양한 직장 내 괴롭힘 실태를 확인할 수 있었음.

발제문에서 제시한 침해 사례 외 인권침해 실태와 그 개선방안을 제안하고자 함.

1. 사회복지노동자 인권침해 실태

1) 해고는 살인! 살인과 같은 해고 남발!

- 종교법인에서 운영하는 시설에서 식사 전 예배 강요 및 주말에 법인이 운영하는 교회 예배 강요 등에 반대하는 직원에 대하여 법인 특별감사를 통해 ‘부적정 업무처리’를 이유로 해고 의결
- 해고노동자는 지방노동위원회에 부당해고구제신청을 하였고, 부당해고 인정됨.
- 법인의 재심 신청으로 중앙노동위원회 재심 진행하였으나, 2심에서도 부당해고 인정됨.
- 법인이 부당해고 판정을 한 중앙노동위원회를 상대로 행정소송 제기하였고, 행정소송에서도 법인이 패소함.
- 법인은 행정소송에 이어 항소를 하였고, 또 패소하여 대법원까지 상고를 진행하였으나 모두 법인이 패소함.
- 그 소송 기간은 꼬박 3년 3개월이 소요됨.
- 부당해고가 인정됨에 따라 해고 시점부터 정상적으로 근무했으면 발생했을 임금 보전금액 및 계속된

소송 비용까지를 포함하면 1억원이 넘는 비용 발생

- 법인은 재산이 없다는 이유로 지급 책임을 다하고 있지 않아, 결국 노동자는 민사소송까지 진행 중, 그 결과 민사소송이 끝나면 어쩔 수 없이 법인에 지급되는 보조금에 가압류 진행.
- 그 결과는 시설을 이용하는 이용자의 피해로까지 이어질 수 있음.
- 그럼에도 불구하고 이러한 부당한 해고를 의결한 이사장을 비롯한 이사회는 누구도 책임지는 사람 없음.
- 비단 이러한 사례는 이 사례 외 위탁법인 변경 후 고용승계 지침에 의거하여 고용승계 후 특정 노동자에 대한 특별 감사를 통한 부당한 해고를 자행하였고, 위 발표한 사례와 같이 노동위원회와 대법원까지 승소하고서야 복직을 시킨 사례도 있음. 물론 이 사례는 복직은 하였으나, 여전히 3년여의 소송기간 못 받은 임금 및 소송비용은 여전히 해결되지 않은 상태임.

2) 공익제보자 탄압

- 법인 산하 직영시설 및 위탁시설까지 총 9개의 시설을 운영하는 법인, 연간 보조금 100억 여 원 지급
- 이사장이 업무상횡령, 사회복지법 위반, 공갈 등 7가지 혐의로 기소, 결국 1년 5개월 징역형 선고
- 이러한 불법적인 행태는 내부고발로 밝혀짐.
- 더불어 이사장의 자녀가 운영하던 산하 시설에서 이용인 학대 사실이 있었으나, 이를 은폐하려고 하던 중 이 사실 또한 내부고발로 밝혀짐.
- 그러나 내부고발을 했던 공익제보자는 다른 사유를 들며 정직 및 타 시설로의 부당 전보 등 불이익이 이어지고 있음.
- 반대로 이사장이 징역형을 선고받은 같은 사건으로 벌금형을 선고받았고, 이용인 학대사실로 불구속 기소되어 수사를 받고 있는 이사장의 자녀는 여전히 법인 내 다른 시설 센터장으로 근무하고 있음.

3) 비현실적인 장애인활동지원 바우처 단가 산출 및 인건비와 운영비 구분 없는 포괄지급으로 인한 노동 기본권 침해

① 연차수당 13일 반영

근로기준법 제60조에 따라 15일~25일의 유급휴가를 지급해야 함에도 불구하고 13일만 반영한 것은 문제. 적어도 근속에 따라 증가 되는 연차일수는 반영하지는 못하더라도 최소 15일은 100% 반영하여야 함.

② 법정유급휴일 86.8% 반영

근로기준법 개정으로 2021년부터 30인 이상 사업장에 관공서의 공휴일에 관한 규정에 따른 유급휴일 적용. 따라서 30인 이상 사업장은 관공서의 공휴일에 관한 규정에 근거하여 유급휴일수당을 100%로 지급하여야 함.

그럼에도 불구하고 전국적으로 30인 이하 사업장 비율이 13.2%라고 그 수치를 뺀 86.8%만 시간당 급

여에 반영

③ 연장수당 미반영의 문제점

급여 산정 시 연장수당은 아예 반영조차 되어 있지 않음.

이는 중증장애인의 경우 활동지원시간이 길어 부득이하게 연장근무가 발생함에도 불구하고, 급여에 미 반영. 활동지원기관에서는 연장근무를 원천적으로 차단하고 있음.

이는 장애인당사자에게는 활동지원을 받을 권리를 박탈하는 것이며, 장애인활동지원 노동자에게는 노동권의 박탈임.

④ 2021년 건강보험료

율 3.34% 반영의 문제점

2021년 급여를 산정하는 것임에도 불구하고 2020년 건강보험료율인 3.34%로 산정함.

2021년 건강보험료율은 3.43%로 0.9%가 인상됨. 따라서 인상분에 대해서 개별기관이 부담해야 하는 상황.

결과적으로 이렇게 비현실적으로 책정된 2021년 바우처 단가를 기준으로 했을 때. 장애인활동지원 노동자들에게 근기법에 보장된 각종 수당 및 퇴직금과 4대보험료와 같은 인건비성 필수 경비로만 사용되는 비용은 시간당 단가 대비 94%의 비용이 사용되고 있음. 3%만으로 장애인활동지원 사업안내에서 제시하는 인력기준에 따라 활동지원사 50명당 1명을 두어야 하는 전담인력(사회복지사) 인건비 및 의무가입인 배상책임보험료, 보수교육비, 사무실 운영비 등을 부담해야 하는 상황임.

장애인활동지원 사업은 '비영리법인'만 운영할 수 있음. 즉 영리사업을 하지 않는 법인으로서 100% 바우처단가로 운영하는 기관들은 결국 인건비와 운영비로 분리 지급되지 않는 포괄지급 구조 안에서 인건비를 빼서 운영비를 부담할 수 밖에 없어 기관과 노동자간 갈등 및 사회복지사와 활동지원사간 갈등과 같은 노동자간 갈등을 양산할 수 밖에 없는 구조임.

4) 재가서비스 노동자 인권침해 사례

- ① 담배를 사달라, 배가 고프니 먹을 것을 사달라 등의 금품요구, 거부 시 교체 요구
- ② 서비스 시간을 초과하는 서비스, 서비스 시간이 아님에도 서비스를 요구하는 행위
- ③ 요양보호사 때문에 자신의 병이 악화되었다고 주장
- ④ 서비스 시행 중 자신의 맘에 안 든다고 후라이팬으로 사회복지사를 때리고, 요양보호사를 위협
- ⑤ 부당한 요구를 거부하자 문자폭탄, 항의전화, 상위기관에 민원제기 등으로 센터의 업무가 마비되는 상황을 초래
- ⑥ 한 여름에 에어컨도 없는 곳에서 청소를 하는데, 물도 못 마시게 함.
- ⑦ 서비스 시간 내내 쫓아다니며 감시하며 청소상태를 점검하고, 그릇의 얼룩 등 트집 잡기

2. 개선 방안

1. 법인 지배구조 개선

① 사회복지사업법 제18조(임원) 이사회의 구성의 문제 개선

- 현행 이사 7명 이상, 감사 2명 이상
- 이사 정수의 1/3 이상은 외부추천이사 선임 (사회복지장위원회, 지역사회보장협의체에서 3배수 추천받아 선임)
- 특수관계자는 이사 현원의 1/5 초과 안됨
- 그러나 현재 거의 모든 법인이 1/3 이상이라고 하지만 1/3을 지키고 있어 결정권한이 미비함.
- 법인 내 비민주적 세력의 과반수 점유로 독단적 운영이 가능한 구조
- 프랑스 민간단체 표준 정관 : 설립자단 대표 1/3 이내, 공익대표는 1/3 이상, 공익대표로 전문가단 대표, 노동자 대표, 후원자대표 참여 권장
- 공익대표 1/3이상으로 확보하는 방안으로 우선 위탁 조건 등으로 제시

② 사회복지사업법 제21조(임원의 겸직금지) 1항 폐지

- 이사는 시설의 장을 제외한 직원을 겸할 수 없음.
- 법인의 운영주체로서 전문성과 경험을 갖춘 현장 사회복지노동자의 참여를 원천적으로 차단하고 있음.
- 노동자의 적극적인 참여 보장 필요
- 직원의 임원 겸직 금지를 규정하고 있는 제21조 1항 폐지

2. 부당해고 판정 시 책임자 처벌 지침 마련 - 위탁 해지 등 강력한 규제 필요

사회복지시설의 징계의결 권한은 이사회 및 운영위원회에 있음.

그러나 이사회 및 운영위원회 선임 권한이 이사장 및 센터장에게 있는 상황에서 이사장 및 센터장의 영향력이 가장 크다고 볼 수 있음.

따라서 노동자에게 살인과 같은 부당한 해고를 자행한 이사회 및 운영위원회의 최고 책임권한이 있는 이사장 및 센터장에 대한 처벌 근거 마련을 통해 살인과 같은 해고 남발을 규제할 필요가 있음.

3. 사회복지노동자 신분보장 법제화

사회복지시설 대부분이 95% 이상의 국가 및 지방정부 보조금으로 운영되고 있음. 이는 사회복지법인인 공익법인으로서 공익성을 갖는 사회일반의 이익을 목적으로 한 법인이라는 전제가 있기 때문임. 따라서 사회복지법인은 '공익법인'으로서의 책무를 다해야 할 의무가 있음. 그럼에도 불구하고 '위법 부당한 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 내부 고발하는 경우 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건 상 차별을 받지 아니한다'는 내용의 신분보장을 명시하는 '사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례' 개정이 필요함.

3. 표준취업규칙 마련 - 지방노동위원회 판결 시 우선 복직

이용인 및 노동자의 이익을 보장하기 위한 표준취업규칙을 마련하고 적용을 강제해야 함.
이는 일반 영리사업장에도 적용되는 근로기준법에 따라 상시 근로자 수 10인 이상 사업장에만 신고의
무가 있는 기준을 강화하여 사회복지시설의 경우 모든 사업장에 취업규칙을 마련하고 신고 의무를 둘
필요가 있음.
특히 부당해고 시 불필요한 소송 비용 등의 문제를 원천적으로 차단하기 위해서는 ‘부당해고라는 지방
노동위원회 판결 시 우선 복직’ 조항 삽입하는 것이 필요함.
지금 현재 노동조합이 조직되어 단체협약을 맺는 시설의 경우 단체협약서를 통해 강제하고 있으나, 아
시는 바와 같이 사회복지현장의 노동조합 조직률은 아주 미약한 것이 현실임.

4. 장애인활동지원 바우처 단가 인건비와 운영비 분리 산출 및 분리지급

현재의 인건비와 운영비가 통으로 지급되는 활동지원 급여체계는 장애인활동지원기관과 활동지원노
동자가 갈등을 양산하는 구조임.
법정인건비를 지급하면 운영비가 부족하고, 적정 운영비를 지급하면, 법정인건비를 지급하지 못하는 상
황에서 해마다 두 주체가 서로 갈등이 양산됨.
근본적으로 법정인건비와 적정운영비 보장을 위해 인건비와 운영비를 분리 산출하고, 분리 지급하는
것이 타당함.

5. 당사자 참여 보장하는 결정기구 구성

비현실적인 장애인활동지원 바우처 단가 산출 문제 해결을 위해 장애인활동지원사업의 당사자 주체
가 참여하여 민주적 절차와 합리적인 심의를 통해 활동지원 급여를 결정하기 위한 (가칭) 장애인활동지
원위원회 구성이 필요하고, 이를 위해 ‘장애인활동지원법’의 개정이 필요함.
노인장기요양보험법 제8장에는 ‘장기요양위원회’의 설치 및 기능과 구성에 관한 사항을 규정하고 있음.
장기요양위원회는 근로자단체, 사용자단체, 시민단체, 노인단체 등 당사자 주체가 참여하여 장기요양급
여비용 등을 결정함.
이렇듯 사회복지노동자의 임금을 결정하는 기구에 당사자 참여 보장은 비단 장애인활동지원사업, 노인
장기요양사업 뿐만 아니라, 매년 보건복지부에서 발표하는 사회복지사 인건비가이드라인 결정 등 다양
한 사회복지노동자들의 임금 결정에 있어서 당사자 참여가 보장되는 결정기구 구성이 필요함.

6. 아웃제를 통한 이용자 규제 및 다인 서비스 제공 필요

개인의 집에서 서비스를 시행하는 재가서비스 노동자는 공개되지 않는 공간에서 서비스를 시행하기
에 인권의 사각지대에 놓여있음. 특히 재가서비스 노동자들에 의한 인권침해는 동일 이용인에 의해 반
복적으로 자행되는 경우가 많음.
그럼에도 불구하고 시설은 이용인의 이용권을 박탈하기 보다는 요양보호사 교체로 문제를 해결함. 이
용인은 바로 시설의 수익구조로 이어지기 때문임. 최종적으로 계속된 인권침해로 그 시설에서 서비스
제공을 거부해도 다른 시설로 옮겨 서비스를 계속 받을 수 있는 실정임. 따라서 인권침해 정도에 따른

one out, two out. tree out 도입을 통해 이용인을 규제하는 것이 필요함.

더불어 인권침해를 한 이용인에 대해서는 2인 서비스로, 노동자 스스로가 방어할 수 있는 시스템을 마련하는 것이 필요함. 나아가 재가서비스를 제공하는 기관의 다수가 민간 혹은 민간 비영리법인으로 이용인에 대한 관리가 개별 기관 이용자에 대한 관리만 가능한 시스템임.

따라서 시설에서 인권침해 사례를 고발하고 인권침해 이용인에 대한 지속적인 관리 책임은 시나 사회 서비스원 및 인권보호센터 등 공공의 영역에서 지속적인 관리 책임을 갖는 것이 필요함.

7. 노동조합으로의 단결!

모든 노동자의 노동환경에 영향을 주는 근로기준법과 같은 법적 규범 외 개별 시설에서 노동자들에게 직접적으로 영향을 미치는 복무 및 임금과 근로시간 등의 근로조건에 관한 내용을 규정해 놓은 자율적 규범으로 취업규칙과 단체협약이 있음. 그러나 취업규칙은 사용자에 의해 일방적으로 정해짐. 물론 노동자에게 불이익하게 변경할 경우 과반수 직원의 동의를 받거나, 과반수로 조직된 노동조합의 동의를 얻어야 한다는 법적 규정은 있으나, 과반수로 조직된 노동조합이 아닌 이상 직원 개개인의 동의 여부를 확인하는 과정에 개인이 거부 의사를 밝히는 것은 어려운 것이 현실임. 그래서 많은 경우 불이익하게 변경되는 것을 알면서도 동의하거나, 혹은 내용도 모른 채 형식적으로 동의를 하는 경우도 많음.

그러나 취업규칙과 달리 단체협약은 노동자들이 주체가 되어 조직된 노동조합과 사용자 사이에 합의에 의해 정해짐. 이는 헌법에 보장된 노동자의 권리임.

따라서 위에 제시한 개선방안 즉 법인 지배구조 개선과 부당해고 판정 시 책임자 처벌 강화, 표준취업규칙 마련 요구 등의 방법이 아니어도 지금 당장 노동자들이 할 수 있는 것은 바로, 헌법에 보장된 노동3권 즉 노동조합을 조직하고, 단체협약을 맺는 것임.

단체교섭을 통해 노동이사 참여 보장 / 징계의결 시 노동조합 대표 참여 보장 / 부당해고 1심 판정 시 우선 복직 조항에 합의하는 단체협약 체결이 가능함.

더불어 사회복지노동자의 고용관계 특성이 직접적 고용관계는 법인이지만, 사회복지의 공공적 성격에 의해 정부와의 간접적 고용관계도 무시할 수 없음. 이렇듯 정부-법인이라는 이중적 구조로 인해 직접적 고용관계 속에서의 개별 단체협약을 통한 개별 시설의 변화 뿐만아니라 정부와의 교섭을 통해서 법률개정 및 지침 변경, 표준 취업규칙 마련 등을 전국적으로 해결해 나갈 수 있음.

최근 전국민주노동조합총연맹 전국보건의료노동조합이 공공의료 확충을 위한 예산 마련, 의료현장 인력문제 해결, 비정규직 정규직화, 산별교섭 법제화 등을 요구하며, 예고한 총파업을 앞두고 노정간 합의를 통해 총파업을 철회한 바 있음.

따라서 사회복지노동자 인권 보장을 위해서는 조직된 노동자의 힘이 절실하며, 방법은 유일하게 헌법에서 교섭권을 보장하고 있는 ‘노동조합’일 수 밖에 없음. 나아가 사회복지현장에 있어서 노동조합은 영세하고, 전체 직원 수가 10인 내외인 시설이 다수임. 따라서 단위 시설별로 노동조합을 결성하는 것은 쉽지 않은 상황임. 전국적 단위에서 전체 사회복지노동자들 대변할 수 있는 조직의 형태여야 함.

인권보장 책무자로서 시설, 법인, 정부의 역할 개선 제고

박 영 속
(사회복지사)

최근 사회복지시설에서 이용자들에 대한 인권뿐 아니라 직원들의 인권에 대한 관심이 높아지고 있고, 일부 지자체에서는 ‘인권 보호’를 위한 대책들이 마련되는 등 급속한 변화가 진행되고 있는 듯하다. 불과 5~6년 전만해도 이 정도의 변화가 있을 것이라고는 실로 예상하지 못했기에 매우 고무적이라고 할 수 있다.

2012년 ‘사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률’이 제정된 이후 사회복지사를 포함하여 사회복지시설 직원들의 ‘처우 개선’에 대한 노력들이 진행되었고 어느정도 성과가 있었다고 볼 수 있다. 그러나 ‘인권 보호’에 대한 논의는 그리 많지 않았다. 다행히 최근에 사회복지시설 직원들의 인권문제에 대한 다양한 조사와 연구, 개선방안 마련을 위한 지방자치단체와 사회복지사협회 등의 노력들이 가시화되고 있는 듯하다. 일부 지방자치단체에 관련 조례와 규칙 등 자치 법규들이 만들어졌고 사회복지 종사자들을 위한 ‘인권보호센터’ 또는 ‘위기대응지원센터’ 설치 등에 대한 논의들도 활발히 진행되고 있다.

인천시만해도 지난해(2020년 10월) ‘사회복지 종사자 인권 보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례’가 제정되었고 올해(2021년 4월)에는 ‘인천사회복지종사자 인권보호센터 현실화를 위한 토론회’도 진행되었다. 인천사회복지사협회에서는 2019년부터 사회복지 종사자의 안전을 위한 보호체계 구축사업의 일환인 ‘프리:패스’ 사업(인천사회복지공동모금회 지원)을 진행하면서 위기대응 강사양성을 통한 찾아가는 위기대응 교육, 종사자 회복지원, 법률 및 노무 상담, 위기에방 구축지원 사업 등을 활발히 진행 중이다.

때문에 이러한 흐름 속에서 진행되는 이번 인권토론회에 대해서도 기대가 된다. 먼저 이러한 장을 마련하여 진행한 인천광역시에 감사와 찬사를 보낸다. 이번 토론회 자리에서 논의되는 개선 방안들이 현장에서 체감할 수 있는 시스템들로 속히 만들어져 작동될 수 있길 바란다. 나아가 이러한 노력들이 지속되어 사회복지시설 직원들이 보다 안정적인 환경에서 일할 수 있게 되면서 궁극적으로는 이용자들에 대한 서비스 질이 더욱 높아질 수 있길 기대한다.

그러한 바람 안에서 몇 가지 의견을 정리해보고자 한다.

□ 토론회 발제문에 대한 의견

○ 본 토론회 발제문에는 다음과 같은 내용이 포함되어 있다.

- 우선 사회복지시설의 인권책무와 관련하여 인권책무의 실행단계, 인권위험 구조를 설명하고 존중, 보호, 실현 등 사회복지시설의 인권책무를 제시하고 있다.
- 이어 인권위험 진단 및 개선과정과 관련하여 국내외 인권기준을 근거로 한 개인, 시설, 지자체, 국가, 국제사회 차원의 개선 노력의 필요성과 함께 사회복지시설의 인권위험 진단 및 개선과정(인권교육, 위험진단, 시설구조개선, 구제절차제공 등)을 설명하면서 사법적 구제제도와 비사법적 구제제도에 대해 부연설명하고 있다.
- 또 인권위험진단 방법으로서 2019년 서울시의 실태조사 사례(사회복지시설 직장 내 괴롭힘 실태조사)와 그 주요 결과를 소개하고, 관련한 지방정부(서울시)의 활동(실태조사 결과 토론회 개최 등)과 서울시 인권위원회의 권고내용을 소개하고 있다.
- 더불어 서울시 실태조사 사례의 의의 및 한계와 함께 인천시의 권리보장체계(조례, 사회복지시설 개선활동, 사회복지 종사자 인권보호 센터 설치 논의 등)를 소개하고 있다.

○ 본 발제문의 다음 내용에 대해 상당히 동의가 되었다.

- 사회복지시설의 인권책무와 관련하여 인권보장의 궁극적 책무자는 국가와 정부(중앙정부, 지방정부)라는 것이다.
- 인권위험 진단 및 개선과정과 관련하여 사회복지시설, 지자체, 국가 등이 국내외 인권기준을 근거로 사회복지시설을 운영하고 실천하면서 국내 법률 및 조례 등에 대한 제·개정 활동이 필요하다는 것이다.
- 서울시 실태조사 결과로서(개별심층면접 주요결과) 직원들이 직장내 괴롭힘 대응과정과 한계로 아무런 대응을 하지 않는다는 것과 시설내 공식 기구의 역할 미흡, 신뢰할 수 없는 행정당국의 태도 등에 대한 언급은 상당히 공감이 되면서도 대안마련의 시급성을 알 수 있었다.
- 특히 서울시 실태조사 결과와 관련한 서울시 인권위원회의 권고(사전 대응방안 마련, 사후 구제방안 마련) 내용은 서울시뿐 아니라 인천시를 비롯한 각 지자체에서도 적극 반영하여 의지를 가지고 시스템을 구축해주길 바라는 마음이다.

○ 한편 발제문에 대해 다음과 같은 몇가지 아쉬움도 있었다.

- 발제문의 내용이 전반적으로 너무 간략하게 소개(설명)되고 있어 전체적인 맥락을 충분히 이해하는데 한계가 있었다.
- 서울시 실태조사에 대한 결과가 일반적 직장내 괴롭힘 경험, 사회복지시설과 관련된 특수한

직장내 괴롭힘 경험, 개별심층면접 주요결과 등 3가지 외 보다 구체적인 결과가 소개되지 않아 아쉬웠다.

- 특히 본 토론회 전에 인천 사회복지시설에 대한 실태조사가 이루어졌다면(서울시 결과와 큰 편차가 크지 않을 수 있겠으나) 인천의 사회복지 현장에 맞는 보다 실제적인 대안이 논의될 수 있었지 않았을까 싶다.
- 그리고 좀 더 세부적으로는 사회복지시설의 인권책무와 관련하여 우선 인권보장 책무의 실행 단계를 ‘국가와 정부(중앙정부, 지방정부) → 법인 이사장 → 시설 시설장 → 사회복지 종사자 → 사람’으로 간략해 설명하고 있지만 각 실행단계별(주체별) 보다 구체적인 책무(내용)에 대해서는 제시가 없어 아쉬웠다.

이에 본 토론자는 본인이 경험하고 알게 된 내용을 바탕으로 인권보장 책무자로서의 시설장, 법인, 정부의 역할에 대한 의견을 다음과 같이 정리해보고자 한다.

□ 인권보장 책무자로서의 시설과 법인 및 정부의 역할 개선에 대한 재고

○ 인권보장 책무자로서의 시설(시설장)과 법인의 역할 개선

- 사회복지시설의 운영주체는 대부분이 사회복지법인이며 전국에 2,985개소가 운운되고 있다 (2019년 6월말 현 / 시설법인 2,711개소 + 지원법인 274개소 / 인천시에는 53개소로 세종 21개소, 울산 49개소에 이어 세 번째로 적게 있음).
- 관련하여 법인의 역할 개선의 필요성을 우선 강조하고 싶다. 사회복지시설과 관련된 특수한 직장내 괴롭힘(종교의 자유침해, 후원강요, 특수관계자의 업무강요, 비윤리적 업무강요 등)이나 회계부정 및 부당 노동행위 등이 시설 자체 보다 법인으로 인해 발생하는 경우도 많다. 때문에 시설(시설장)의 의지나 시설 자체의 개선이 필요하지만(이는 당연한 것이고) 그에 못지 않게 법인의 역할 개선이 필요하다.

본 발제문에서는 구체적으로 언급되지 않았지만 서울시의 실태조사(직장 내 괴롭힘 가해자와 피해자 관계와 원인) 결과를 볼 때 ‘외부인(시설장 친인척, 법인관계자 등)이 시설장에게’ 직장내 괴롭힘을 경험했다고 응답자가 1.4%, ‘외부인(시설장 친인척, 법인관계자 등)이 직원에게’ 직장내 괴롭힘을 경험했다고 응답자가 2.4%이었다. 비율로는 그리 크지 않다고 할 수 있으나 실제 강도로는 훨씬 세고 심각성이 큰 경우가 많다. 때문에 시설 직원의 인권보호를 위해서는 시설(시설장)뿐 아니라 법인의 역할 개선이 필요하다는 것이다.

시설에 대한 통제권이 시설(시설장)이 아닌 법인(대표이사, 이사회)에 있다고 볼 수 있는데 특히 법인은 ‘돈(예·결산)’과 ‘사람(시설장)’을 통제하며 시설을 관리한다고 볼 수 있다. 따라서 시설과 법인의 관계와 역할 개선이 필요하며 법인이 보다 의지를 가지고 산하시설 직원의 인권보호를 위한 노력을 기울여야 한다.

“사회복지법인은 원칙적으로 이사회를 통하여 복지시설을 관리·통제한다. 시설에 대한 대표적인 통제수단은 ‘돈(시설에 대한 예·결산 승인권)’과 ‘사람(시설장 임명권)’이다”

- 출처 : 사회복지법연구 세미나(2019, 02. 22 / 재단법인 동천) 자료집 中(p.20) -

- 참고로, 최근 시설장들도 ‘근로자성’을 인정받고 있다(법인 대표이사겸 시설장을 포함하여 일부는 제외될 수 있다). 시설 직원들에게는 시설장이 ‘사용자’로 해석될 수는 있지만 시설장 역시 법인(대표이사)과 ‘근로계약(또는 위촉계약)’을 맺고 있고 근로의 댓가로 임금을 지급받는 직원이며 법인으로부터 상당한 지휘·감독을 받기 때문이다.

<사용자(A법인)의 주장>

이 사건 근로자(시설장)는 이 사건 시설의 경영 전반을 포괄적으로 위임받아 업무집행권을 가지고 독자적으로 운영해온 시설장으로서 근로기분법상 근로자가 아니며 사용자에 해당하고 당사자 적격성을 갖추지 못하였으므로 이 사건 구제신청은 마땅히 ‘각하’되어야 한다.

<관련 법리> : 생략(대법원 2006. 12. 7. 선고 2004다29736 판결 참조)

<구체적 판단(노동위원회)>

위 법원의 판단 법리와 인정사실 ..(중략)... 및 아래와 같은 사정을 종합하여 보면, 이 사건 근로자(는 이 사건 사용자(법인)와 근로계약 체결을 통해 임용되는 직원에 해당하고 업무를 수행하는 과정에서 상당한 지휘·감독을 받고 (동일)법인내 다른 시설장에 대한 근로자성을 인정한 법원 판례에 비추어 근로자성이 인정된다. (후략)

- 출처 : A법인 시설장들에 대한 법인의 부당 노동행위 관련 노동위원회 판정서(2019) 中 -

- 실제 시설장 대부분은 2~4년의 기간을 전제로 법인과 근로계약을 체결하고 있고(법인 대표이사겸 시설장 또는 법인 관계자(친인척)가 아닌 이상) 심지어 1년 단위로 근로계약을 체결하는 법인도 있다. 이를 고려하면 오히려 시설장이 그 외 직원들보다 더욱 열악한 근로여건에 놓여있다고 볼 수 있다. 문제는 시설장의 불안정한 근로여건이 직원들의 인권보호나 이용자의 서비스 질 등에 막대한 영향을 줄 수 있다는 것이다. 법인으로부터 통제를 받을 뿐 아니라 확정된 근로기간이 짧기때문에 시설 운영의 발전이나 직원 인권보호 및 이용자의 서비스 질 향상 등을 위해 무엇인가 의지를 가지고 추진하기 쉽지 않고 추진한다고 해도 그 영향력이 크지 않을 수 있다(직원들에게 인식되는 권한도 크지 않다).
- 이러한 맥락에서 첨언하자면, 시설장에 대한 실태조사를 제안하고 싶다. 서울시에서 진행한 실태조사의 설문내용(직장내 괴롭힘)을 확인했을 때 다수의 내용이 시설장들이 경험할 수 있는 내용들이었다. 서울시의 경우, 조사대상에서 시설장을 제외한 것으로 알고 있는데 이후 실태조사에서는 시설장들에 대한 실태조사도 진행되길 바래본다(별도 진행해도 좋음). 법인이 시설장을 통제함으로써 더 심각한 상황들이 초래될 수 있기 때문이다(단순히 직원들에 대한 괴롭힘 차원을 넘어 시설 운영과 이용자에 대한 서비스에 질적 저하 초래 등). 실제 본 토론자도 시설장으로서 직장내 괴롭힘과 부당 노동행위를 다수 경험한바 있다.

○ 인권보장 책무자로서의 정부(중앙정부, 지방정부)의 역할 개선

- 정부는 사회복지시설 직원들의 인권보호를 위해 시설과 법인에 대한 지도감독 체계 점검하고 보완해야 한다. 시설과 법인에 대한 주무관청의 지도감독 내용은 아직 회계분야와 안전에 집중되어 있는 경향이 있다. 시설 및 법인에 대한 지도감독 시 서울시 인권위원회의 권고사항과 같이 직장내 괴롭힘 금지항목을 포함한 직원의 인권보호와 관련 내용이 포함되어야 하고 행정기관(지자체)의 권한이 강화될 필요가 있다.

사실 본 토론자는 2018년~2019년 본 토론자를 포함하여 다수 시설 직원들이 법인으로부터 직장내 괴롭힘과 부당 노동행위 등으로 심각한 어려움에 처했을 때 가장 먼저 행정기관(시, 군)에 도움을 수차례 요청했었다. 그러나 결국 도움을 받지 못했고 법인의 거둬드는 부당 노동행위와 관련하여 관련 조사(점검)만이라도 한번 나와달라는 간절한 요청도 받아들여지지 않았다. 때문에 행정기관(지자체)의 역할 개선 필요성을 더욱 강조하는 것이다.

- 또한 사회복지시설 직원의 인권보장에 대한 기준을 시설평가 지표 등에 추가 반영될 필요가 있다. 사회복지시설 평가제도의 개선 필요성이 지속적으로 제기되고 있으나 평가제도가 시설의 전반적 운영 수준과 이용자의 권리 보장 수준을 높이는데 있어 순기능의 역할을 해온 부분은 상당히 인정할만하다 할 것이다. 적어도 평가지표에 포함되면 시설들이 보다 의지를 가지고 개선해간다는 점을 고려할 때, 평가제도가 유지되는 한 직원 인권보호와 관련한 기준을 평가지표에 포함될 필요가 있다(서울시 실태조사에 대한 서울시 인권위원회의 권고 반영). 현재 다음과 같은 내용과 같이 평가대상(복지시설)별로 직원 인권보호 지표가 일부 포함되어 있긴 하지만 아직 미약하여 추가할 필요가 있다고 본다.

<2021년도 종합사회복지관 평가지표(서울시) 中>	
1-2. 인적자원 관리 / 6. 직원의 인권	
직원의 권리와 인권을 보장하기 위한 장치가 마련되어 있는가?	
① 직원의 인권을 보장하기 위한 규정이나 지침이 명문화되어 있고, 명문화된 규정이나 지침에 따라 운영되고 있다.	
② 직원의 고충처리를 위한 위원회가 구성되어 있고 직원은 그 기능 및 역할, 위원회 구성 등에 대해 알고 있다.	
③ 직원이 (고충)제기한 내용은 10일 이내에 그 결과(진행과정)를 개인에게 알리고 필요에 따라 공지하고 있다.	

<2022년도 아동생활시설 평가지표 中>	
B12. 직원의 권리 및 인권보호	
평가목표 : 직원의 기본적인 권리와 인권을 보장하며 질높은 서비스 기반을 마련한다	
① 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다.	
② 직원 고용계약 시(또는 연장 시) 합당한 계약협상이 이루어지고 있다.	
③ 직원의 인권과 권리보장을 위한 회의 또는 간담회를 연1회 이상 실시하고, 내용을 공유하고 있다.	

- 또 정부는 시설과 법인에 대한 행정처분 기준을 개정할 필요가 있다(사회복지사업법 제40조3항 및 같은법 시행규칙 제26조의 2 ‘별표4’ 등). 현 행정처분 기준은 회계나 운영위원회 관련 문제, 이용자에 대한 인권침해 문제 등에만 국한되어 있다. 직원의 인권보호에 대한 항목도 포함하여야 한다. 또 현재의 모든 행정처분 대상이 시설이나 시설장이라는 것도 문제다. 앞서 언급했듯 심각한 직장내 괴롭힘이나 부당 노동행위 등의 다수가 법인에 의해 발생한다는 점을 고려할 때, 법인에 대한 처분기준도 강화되어야 한다.
- 무엇보다 사회복지시설 직원의 ‘인권 보호’와 관련하여 독립적인 조직 설립과 운영이 필요하다. 관련 논의를 위해 최근 인천사회복지사협회(사회복지종사자 ‘인권보호센터’ 설치 / 2021년 4월), 서울사회복지사협회(사회복지종사자 ‘위기대응지원센터’ 설치 / 2021년 9월)가 토론의 장을 마련하기도 했다. 명칭에 대해서도 의견이 많은 듯 하고 설치 주체에 대해서도 의견이 많은 듯하다. 본 토론자의 판단으로는 사회복지사협회 등 단체 차원에서 추진하는 것도 의미가 있겠으나 예산의 한계나 독립성의 문제를 고려할 때, 정부(중앙정부 또는 지방정부) 차원에서 설립하여 운영하는 것이 가장 바람직할 것으로 보인다.
- 더불어 정부는 사회복지시설 직원들의 근로연건 개선을 위해 노력해야한다. 사회복지 서비스의 질을 높이기 위해서는 사회복지시설 직원들의 질적 수준이 담보되어야하고 사회복지시설에 역량있는 직원들을 유입하기 위해서는 근로여건 개선이 필수적이다. 30년전, 20년전에 비하면 처우를 비롯한 사회복지시설 직원들의 근로여건이 굉장히 좋아지긴 했지만, 임금만 해도 아직 충분하다고 볼 수 없고 인력지원기준도 충분하지 않다. 또 각 지자체마다, 또 복지시설유형마다 조건이 상이하여 쏠림 현상도 있다. 때문에 이에 대한 정부(중앙정부, 지방정부)의 개선 의지가 요구된다(기본급 인상, 수당 확대, 인력지원기준 상향조정, 임금 단일화 등).

□ 토론을 마무리하며

‘권리보유의 역설’(잭 도널리)이라는 말이 있다. “권리가 있으면 권리가 사라지고, 권리가 없으면 권리가 나타난다”는 말인데 ‘인권’이라는 말을 자주 쓴다고 해서 인권이 잘 보장된다는 것이 아니며 오히려 ‘인권’이라는 말이 자주 언급된다는 것은 그만큼 인권이 보장되고 있지 못한 현실을 반영한다 볼 수 있다. 그러한 의미에서 지금 사회복지 현장의 직원들에 대한 ‘인권’문제가 자주 언급되고 있다는 것은 그만큼 직원들의 인권이 보호받지 못하고 있다는 현실을 반영하고 있다는 말일 것이다.

그렇다고 사회복지 현장에서 이용자들의 인권을 더이상 언급하지 않아도 될만큼 이용자들의 인권이 충분히 보장되고 있다는 주장은 아니다. 이용자들의 인권보장을 위해 시설과 직원들이 더 노력해야 할 것들이 아직 많다. 다만 지금부터라도 사회복지시설 직원들의 인권 보호와 향상을 위한 노력들이 필요하다는 당위성과 정당성을 강조하고 싶다. 이용자들의 인권과 서비스 질 향상을 위해서라도 직원의 인권 보호가 필요한 것이다. 바란다면 사회복지 실천현장 구석구석에 인권의 가치가 녹아져 이용자들에 대해서든, 그들을 지원하는 시설 직원들에 대해서든 ‘인권’이라는

용어를 굳이 강조되지 않아도 될 때를 기대해본다.

인권 전문가들은 사회적 고통(문제)들이 인권목록에 포함되는 과정을 흔히 ‘인권투쟁’의 역사이고 인권운동은 5년, 10년, 20년 후의 상식을 만드는 일이라고 말한다. 노예문제, 여성차별문제, 인종차별문제, 장애인 관련 문제 등 인권과 관련된 숱한 문제(고통)들이 그런 투쟁의 역사를 거쳐 조금씩 조금씩 개선되어왔던 것을 알 수 있다. 사회복지시설 직원들의 인권과 관련된 문제들에 이러한 잔잔한 ‘투쟁’의 움직임이 일어나고 있다는 것에 감사하다.

어쩌면 사회복지시설의 일하는 다수 직원들, 특히 사회복지사들에게는 ‘투쟁’이라는 용어가 다소 어색하고 불편하게 느껴질 수 있을 것이다. 이는 지금까지 우리 사회복지시설 직원들은 때로 잠재적인 인권 범죄자 취급을 당하면서도 우리가 만나고 지원하는 이용자(서비스 대상자)들의 인권을 우선으로 고민해 왔고 또 그렇게 해야한다고 배우고 일해왔기 때문이 아닐까 싶다. 이용자의 인권과 행복을 증진하기 위해 자신의 권리나 행복을 우선적으로 추구해서는 안된다는 암묵적 기대와 요구에 부응하면서 말이다. 이제는 변해야 한다. 사회복지시설 직원의 인권 보호에 대해서도 5년, 10년... 후엔 더 많은 것들이 상식이 되어 있길 바라본다.

마지막으로 우리 사회복지시설 직원들이 보다 안정적인 환경에서 일할 수 있을 때 비로소 이용자들에 대한 서비스 질이 더욱 높아질 수 있다는 것을 다시한번 강조하고 싶다. 이용자들의 인권 보호와 함께 사회복지시설 직원들의 인권문제에 대해 직원들 스스로가 더욱 관심을 가지고 관련 활동(어떤 형식과 내용이든)에 적극 참여해주길 바란다. 또 이를 위해 이용자, 시설장(기관), 운영주체(법인), 정부와 행정기관 등이 다 같이 힘을 합해주길 간절히 바란다.

인천시 사회복지종사자 인권보장 및 처우개선 정책 방향

우 성 훈

(인천광역시 복지정책과장)

■ 사회복지사의 안전과 인권보호 필요성

- 사회복지종사자는 지역주민의 다양한 사회복지 수요를 충족시키기 위하여 사회복지 서비스를 생산하고 전달하는 전문인력임.
- 사회복지서비스의 제공 영역이 점차 확대됨에 따라, 업무수행 중 발생할 수 있는 폭력, 폭언 등의 위기상황과 코로나-19로 인한 심리적 변화 등 주변에 위험요소가 많이 내재 되어 있음.
- 국내 사회복지 종사자의 인권침해 연구사례를 보면, 크게 이용자로부터의 인권침해와 사회복지시설 내에서 발생하는 인권침해 사례로 나뉘볼 수 있고 시설유형과 분야, 종사자의 특성별로 차이가 있으나 여러 분야에 걸쳐 다양하고 복합적으로 발생하는 것으로 나타남.
- 사회복지종사자의 인권문제는 근로의욕 감퇴 및 이직, 전문성 향상에 걸림돌이 되며 궁극적으로 이용자에 대한 사회서비스의 질적 악화로 이어지는 등 부정적인 영향을 미친다는 점에서 이들에 대한 처우개선과 인권보장을 위한 제도적 장치가 마련되어야 하고 신체적·심리적 외상을 최소화 할 수 있는 환경이 조성되어야 하는 것에 대한 이견이 없음.

■ 사회복지시설의 건전한 조직문화 개선 유도

- 사회복지시설 종사자의 인권보장을 위해서는 1차적으로 기관내에서 자생적으로 인권문제를 공론화하고 해결하려는 노력과 이러한 조직문화가 정착될 수 있도록 유도하는 것이 중요.
- 「사회복지사업법」 제36조에서는 모든 사회복지시설을 대상으로 사회복지시설 운영위원회를 설치·운영하도록 하여 시설종사자의 근무환경 개선과 고충처리, 인권보호와 권익증진에 관한 사항에 대해 심의하도록 하고 있는바, 시설 운영위원회 기능 강화를 통해 인권침해 대응을 위한 기관의 역할 정립과 이를 위한 조직문화 개선 활동이 우선될 수 있도록 노력하겠음.
- 또한, “사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다.”는 「근로기준법」상의 규정에 따라 직장내 괴롭힘 예방을 위한 조치 의무, 절차 등 취업규칙 명시 등 시설 내 인권침해 소지를 미연에 방지할 수 있는 장치 마련과 건전한 조직문화 개선을 유도해 나가겠음.

■ 인천광역시 사회복지 종사자 처우개선 및 인권 보호를 위한 개선 방안

- 우리시는 발제문에서 인권위험 발생구조의 원인으로 언급된 국가나 지방정부의 포괄보조금 문제, 시설 유형간 차별적 지원 해소 등을 위해 사회복지에 종사하시는 분들의 처우개선을 위한 정책과 지원이 필요하다는 것을 인지하고 이를 위해 「처우개선 3개년 계획」을 수립하여 임금 수준과 후생복지를 단계적으로 개선해 나가고 있음.
- 2020년부터 호봉 테이블이 없는 소규모 국비시설에 대해 호봉제를 도입하고 임금가이드라인에 못 미치는 국비시설 종사자에 대하여 임금보전비를 지급해 오고 있으며 단계적으로 매년 3%씩 인상하여 '23년까지 보건복지부 임금 권고기준 100% 준수를 목표로 추진해 나가고 있음.
* '20년 91% → '21년 94% → '22년 97% → '23년 100%
- 후생복지 격차 해소를 위해 올해부터 국비시설 종사자에 대해서도 질병이나 수술로 치료가 필요한 경우 60일 범위 내에서 유급병가를 사용할 수 있는 제도를 마련하고 시비지원 이용시설의 시간외 근무수당을 월 최대 10시간에서 15시간으로 확대하였으며, 인사 적체 해소를 위해 장기근속종사자 당연승진 제도를 도입함.
- 2022년에는 전 종사자에 대한 정액급식비, 시설장 관리수당을 신설하고 사회복지사 직무(보수)교육비 70% 상향지원, 국비시설 장기근속 휴가제도를 추진할 계획이며, 호봉제 적용 시설 및 임금보전 시설에 대해서 복지부 권고기준의 97%까지 확대하여 지원하는 등 처우개선 3개년 계획에 따라 후생복지사업 등 15개 사업을 지속적으로 추진해 나갈 예정임.
- 사회복지종사자 처우개선과 더불어 공공분야에서의 실효성 있는 인권 교육, 상담·심리치료, 프로그램개발 등의 정책 지원이 병행되도록 제도적 기반을 마련해 나가도록 하겠음.
- 우리시는 사회복지현장에서 업무수행 시 발생될 수 있는 신체적·정서적·성적 위험요소를 사전 예방하고, 사회복지 종사자의 인권보호사업 추진을 위해 작년 10월 「인천광역시 사회복지 종사자 인권 보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례」를 제정하였음.
- 주요 내용으로는 ① 신변 및 안전보장을 위한 사업, ② 인권 및 권리옹호를 위한 사업 ③ 고충처리 및 회복지원 사업 등을 추진하도록 규정하고 있음.
- 주요사업 추진을 위해 사회복지 종사자 인권보호센터를 설치·운영 할 수 있도록 하고 있으며, 효율적인 사업추진을 위해 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있도록 하여 그에 소요되는 경비를 지원하도록 하고 있음.
- 사회복지서비스 제공자와 이용자 간에 발생하는 인권문제의 특수성과 조직 내 문화 등을 고려하여 사회복지종사자 인권증진 사업이 반드시 필요하다는 점에 충분히 공감함.
- 우리시 재정과 조직 등의 여건상 「사회복지 종사자 인권보호센터」의 독립적 설치·운영은 중·장기적으로 검토해 나갈 예정이며, 단기적으로 전문성 있는 수행기관을 통해 종사자의 안전체계 구축, 회복·치료프로그램 지원, 인권교육, 매뉴얼 제작 보급 등의 사업을 추진해 나갈 계획임.

- 아울러, 시설 및 기관, 市 인권정책 관련부서(협치인권담당관실, 노동정책과)와의 연계·협력 네트워크를 구성하여 인권침해 구제활동, 노동인권 상담 등 전문적이고 효율적인 업무수행이 될 수 있도록 협력해 나가겠음.
- 인권문제에 대한 제도적 기반 마련을 위해 「2022년 사회복지 종사자 처우개선 실태 조사」와 병행하여 사회복지시설 인권실태조사를 추진할 계획에 있으며, 이를 바탕으로 실효성 있는 방안을 모색하여 사회복지종사자 권익 보호를 위해 노력을 기울이겠음.

사회복지 종사자 인권보장, 이미와 아직사이

조 선 희

(인천시의회 문화복지위원회 부위원장)

1. 서울시 사회복지시설 ‘직장 내 괴롭힘 실태조사’ 관련

- 서울시 차원의 정책마련을 위한 ‘직장 내 괴롭힘’ 실태조사라는 유의미함
- 사회복지 업무 특성이 반영된 봉사자론 내면화로 직장 내 괴롭힘을 업무적 특성으로 수용하게 되고, 사용자의 권한 남용이 쉽게 용인되는 문화적 요인이 발생 원인이 된다는 점.
- 조직내 갈등이 발생할 경우 재위탁, 재계약에 불리하게 작용될 것이라는 위험요소와 영세한 명망가 개인 혹은 작은 규모의 종교재단 운영이라는 불안정성의 문제
- 사회복지시설의 특수한 직장 내 괴롭힘 유형 : 근로환경 안전 미확보, 후원강요 등 경제적 괴롭힘, 종교의 자유침해, 비윤리적 업무강요, 특수관계자 업무강요, 학대신고 저지
- 사전대응방안, 사후대응방안, 제도개선 방안 등 필요한 내용과 부서 및 기관별 역할 제시

2. 사회복지 종사자의 인권현황과 정책과제(보건복지포럼 2018.12)

표 1. 종사자 특성에 따른 사회복지 종사자의 인권보장 체감 비율

(단위: %, 명)

구분		보장 받지 못함	보통	보장 받음	계	구분	보장 받지 못함	보통	보장 받음	계	
성 별	여자	18.0	41.0	41.0	100.0(12,221)	직 종	사회복지직	18.1	39.3	42.6	100.0(10,124)
	남자	12.7	33.3	54.0	100.0(3,385)		일반직/ 사무직	13.7	32.9	53.5	100.0(1,350)
연 령	20대	17.0	37.2	45.8	100.0(2,095)		기능/시설 관리	12.1	37.7	50.1	100.0(1,391)
	30대	17.8	36.7	45.5	100.0(2,870)		보건의료직	14.0	39.9	46.1	100.0(1,403)
	40대	15.1	37.5	47.4	100.0(3,636)		기타	14.7	38.3	46.9	100.0(332)
	50대	17.5	42.6	39.8	100.0(4,903)	근 무 연 수	1년 미만	13.4	41.5	45.0	100.0(3,167)
	60대 이상	13.3	40.1	46.6	100.0(1,694)		1년~3년 미만	17.4	40.2	42.4	100.0(4,516)
학 력	고졸이하	17.2	44.9	37.9	100.0(5,009)		3년~5년 미만	18.8	39.2	42.1	100.0(2,519)
	전문대 졸/ 대 중퇴	18.0	38.5	43.5	100.0(3,964)		5년~10년 미만	18.3	38.6	43.2	100.0(3,191)
	4년제대 졸	16.1	36.2	47.7	100.0(5,027)		10년~20년 미만	16.8	35.2	47.9	100.0(1,882)
	대학원 이상	13.4	29.2	57.5	100.0(1,249)	20년 이상	8.6	34.0	57.4	100.0(209)	

주: 항목별 비율은 소수 둘째 자리에서 반올림하여 제시한 것으로 합계가 100.0이 되지 않을 수 있음.

자료: 보건복지부, 한국보건사회연구원. (2017). 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사. 원자료를 이용해 분석함.

- 시설 유형에 따라 이용시설은 ‘인권을 (충분히) 보장받는다(52.2%)’, 생활시설(40%), 생활시설이 이용시설보다 인권보장 체감 비율이 낮음
- 시설분야별로는 정신보건시설, 장애인복지시설, 노인복지시설, 노숙인 시설 순으로 인권보장

체감 비율이 낮은 것으로 나타남.

- 종사자 특성에 따라서는 남성이 '인권을 (충분히) 보장받는다'라는 응답이 54%로 여성보다 13% 높게 나타남.
- 사회복지 종사자들의 위험 경험을 분석한 결과 시설 유형별로는 이용시설은 '위험을 (자주) 경험하는 편이다'라는 응답이 23%, 생활시설은 29.1%로 생활시설 종사자의 위험 경험 비율이 높게 나타남.
- 시설 분야에 따른 위험경험의 유형별로 살펴보면 이용자로부터 부당한 대우를 받은 경우는 청소년 복지시설 88.4%, 한부모가족복지시설 83.3%, 지역사회활센터 80.6%, 다문화가족지원시설 80%, 정신보건시설 76.9% 등으로 나타남.
- 동료들로부터 부당한 대우를 받은 경우는 한부모가족시설이 15.3%, 가정폭력피해자지원시설 11.1%, 장애인복지시설 10.6%, 정신보건시설 9.4%, 아동복지시설 9.3% 순으로 나타남.

3. 인천 사회복지사의 인권침해 및 불이익 영향요인 연구(인천발전연구원, 2017년)

- 사회복지시설에서 근무하면서 인권침해 및 불이익은 임금 및 수당(23.5%), 복리후생 등 조직 내에서 차별받는 불이익(21%), 클라이언트의 폭언 폭력 성희롱(19.5%), 상사나 동료의 폭언 폭력 성희롱(11.7%)
- 인권침해 및 불이익에 대하여 직장내 동료들과 의견을 나누면서 해소(56.7%), 불만은 있지만 혼자 삭이는 편(32.5%), 인권침해에 대응하기 위해 직장 내에서 문제를 제기한 경우(10.3%), 공공기관을 통해 해결책을 모색했던 경우(0.5%)
- 근무환경개선 요구사항 : 사회복지사 인권보호·증진 기구 설치·운영 / 연장·초과·주말근로 최소화 및 일반휴가, 산전후휴가와 육아 휴직 등 휴가사용보장 등 실제 근로시간에 대한 엄격한 관리체계 구축 필요 / 일반적으로 남성과 기혼자 중심의 기존 복리후생제도와 다른 선택적 복리후생제도 도입
- 사회복지사의 근로환경과 인권침해에 관한 초기 실태조사결과 분석=> 광역지자체 차원에서 사회복지사의 근로환경 개선과 인권침해 예방·보호에 관한 실질적 조치 필요

4. 코로나 상황 속 사회복지사의 인권 (경상북도 사회복지 현장의 안전과 인권보호를 위한 정책토론회, 부산 사회복지종사자 안전 및 인권 실태조사)

- 생활시설의 좁은 공간에서 공동 거주하는 경우가 많은 상황에서 일정한 거리를 두고 격리하는 '코호트 격리'가 불가능한 구조임에도 일부 지자체는 전체 사회복지시설 대상 코호트 격리 단행.
- 격리 종사자가 2주간 거주하기 위한 별도의 공간이 부재하고 마스크·손소독제 등 방역 물품이 부족한 상황에서 격리조치가 내려져 종사자의 건강권을 위협함.
- 종사자 감염으로 인한 서비스 제공 공백과 시설 내 응급 상황 발생에 유연하게 대응할 만큼 충분한 수준의 인력 지원책이 마련되지 않았음.
- 코로나 19 감염을 막기 위해 자원봉사자들의 사회복지시설 출입 금지로 장애인·노인 활동보

조, 복지관 배식, 도시락 배달 등 자원봉사자들의 도움을 받던 일을 사회복지사들이 모두 담당.

- 감염 취약계층을 중심으로 운영되는 사회복지시설이기에 방역업무까지 추가. 아동복지시설과 노인·장애인 복지시설에서는 예방적 코호트 격리 조치로 인해 사회복지사와 서비스 이용자들은 외부와 차단된 채 수개월을 지냄. 이전에는 교대 근무를 통해 잠시나마 휴식을 취할 수 있었지만, 감염의 위험으로 인해 이마저도 할 수 없다.
- 방역물품 지원 부족 : 사회복지사를 위한 지자체의 방역 물품 지원 미비, 모금회로부터 지원 받은 물품은 서비스 이용자들을 위해서만 쓸 수 있는 수준

5. 인천사회복지사의 인권 보장을 위해, 무엇을 해야 하는가?

- <인천광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례> 제6조 종합계획의 수립 에 직장내 괴롭힘 금지 추가
- <인천광역시 사회복지 종사자 인권 보호와 건강한 사회복지현장 조성 및 지원에 관한 조례>에 근거한 인천광역시 사회복지 종사자 인권보호센터의 설치, 사회복지 종사자 인권보호위원회 운영(사회복지사처우개선위원회 1항의 내용을 포함 한다고 되어 있으나 그렇게 운영되어 왔는지 평가 및 대책 필요)
- 사회복지 현장의 안전과 인권보호를 위한 실태조사 진행
- 사회복지사들의 처우개선과 사회복지 종사자 인권보호가 다른 현장의 더 열악한 종사자들에게 나비효과가 일어나고 있는가?
- 감정노동, 돌봄노동이라는 넓은 의미로 운영되는 것에 대해서도 고민 필요.