



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

장애인거주시설 종사자 인권보호 방안 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

홍 영 진

2018년 2월

장애인거주시설 종사자 인권보호 방안 연구

지도교수 진 관 훈

홍 영 진

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월

홍영진의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ ①

위 원 _____ ①

위 원 _____ ①

제주대학교 행정대학원

2017년 12월

The Effect of Participation of Volunteer
Activity on the Life Satisfaction and
Self-Esteem of the Elderly in Jeju Area

Hong, Young-Jin

(Supervised by Professor Jin, Gwan-Hun)

A thesis submitted in partial fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Social Welfare

2017. 12.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

장애인거주시설 종사자 인권보호 방안 연구

지도교수 진 관 훈

제주대학교 행정대학원 사회복지전공

현재 장애인거주시설의 사회적 주요 관심사는 이용인에 대한 인권보호이다. 2011년 광주인화학교의 장애인 인권침해 사건을 다룬 영화 ‘도가니’의 개봉이후 사회적 이슈화 되었다. 이에 정부는 장애인거주시설 내 외부전문가를 포함한 인권지킴이단 운영과 학대 등 인권침해 행위에 대한 처벌을 강화하는 등의 정책을 발표하여 시행하고 있다. 이처럼 거주시설 내 이용인에 대한 인권침해 사항에 대하여는 정부, 언론, 관련사회단체 등의 많은 관심과 개입으로 이용인에 대한 인권침해 문제는 사회문제화 되었다. 그에 반해 종사자는 정제되지 않은 언론보도 등으로 인하여 일선 현장에서 헌신하며 성실히 책임을 다하는 수많은 종사자까지도 인권유린의 가해자로 취급되어지면서, 종사자의 처우 및 인권침해에 관한 사항은 외면하고 있다.

이에 본 연구는 장애인거주시설종사자들이 사회복지전문가로서 이용인에 대한 전문적 서비스를 제공하고, 이용인의 인권보장 및 향상을 위해 종사자의 근무환경과 인권침해 실태를 실증 분석하여 거주시설 종사자의 안정적 직업생활과 인

권보호를 위한 대안을 마련하는데 연구의 목적을 두고 있다. 이를 위한 연구도구로는 2014년 국가인권위원회에서 한신대학교 산학협력단에 의뢰하여 재활학과 변경희 교수의 ‘장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구’에서 사용한 설문지를 재구성하여 사용하였다. 연구대상은 제주특별자치도 소재 장애인거주시설 13개소를 시설장과 촉탁의를 제외한 전 직종의 종사자 260명을 대상으로 설문조사를 실시하여 연구에 필요한 자료를 수집하였다. 분석방법으로는 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 ‘빈도분석’, 각 집단 별 근로여건을 분석하기 위해 ‘카이제곱 검정(χ^2)’, 각 항목에 대한 성별 집단 간의 평균차이를 파악하기 위한 ‘독립집단 t-검증’, 마지막으로 연령과 학력 집단의 경우에는 두 집단 이상의 평균차이 검증을 실시하고자 ‘일원분산분석(One-way ANOVA)’를 적용하여 분석하였다. 분석결과는 첫 번째로 장애인거주시설종사자의 근로실태를 살펴보면 근무형태는 전체 응답자의 46.3%가 교대근무를 하는 것으로 나타났다. 또한, 연장근로의 빈도는 ‘주당 1-2일’ 39.6%, ‘주당 3-4일’ 36.2%, ‘거의매일’ 17.0%로 순으로 나타났다. 약 30%의 종사자는 수당의 일부만을 지급받고 있는 것으로 분석되었으며, 연차유급휴가의 잔여 휴일에 대하여 응답자의 50%가 수당을 지급받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 두 번째 장애인거주시설 종사자의 안전 및 인권침해 실태를 살펴보면 종사자가 이용자로부터 폭언 및 폭행 피해를 당한 경우가 전체 응답자의 33.2%, 성희롱 피해를 당한 경우 16.8%로 나타났다. 또한, 이용인의 보호자에게서도 욕설 5.7%, 비아냥거림 8.6%등 폭언 피해를 경험한 사례는 존재하였다. 이러한 연구의 함의에 근거하여 장애인거주시설종사자 인권보호 방안으로 첫째, 종사자의 신분 및 안전을 법률로 보장. 둘째, 적절한 인력재배치를 통한 3교대제 운영. 셋째, 종사자의 인권보호를 위한 종합적이고 체계적인 매뉴얼 개발과 보급. 넷째, 사회인식개선을 위한 지역사회 홍보 등 4가지 측면에서 제시하였다.

아울러, 본 연구 이후에도 지속적인 후속 연구가 이루어져 장애인거주시설 종사자의 처우와 안전보장을 통한 이용인과 종사자 모두 다 함께 행복한 삶을 살아갈 수 있는 환경이 조성되어지길 바란다.

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성 및 목적	1
제2절 연구의 방법과 과정	3
1. 연구방법	3
2. 연구문제	3
3. 연구과정	4
 제2장 이론적 배경	 6
제1절 인권의 개념적 논의	6
1. 인권의 개념	6
2. 인권의 특성	7
3. 인권의 유형	8
제2절 장애인거주시설의 이해	10
1. 장애인거주시설의 개념 및 종류	10
2. 장애인거주시설의 기능 및 현황	12
제3절 장애인거주시설 종사자와 인권	14
1. 장애인거주시설 종사자의 직종별 역할 및 현황	14
2. 장애인거주시설종사자의 인권	16
3. 해외 사회복지 종사자에 대한 인권침해 현황	19
4. 이용인 폭력이 종사자에 미치는 영향	20
제4절 해외의 인권보호정책	22
1. 미국	22
2. 영국	23
3. 일본	24
제5절 선행연구의 고찰	25

제3장 연구 방법	30
제1절 연구대상 및 도구	30
1. 연구대상	30
2. 연구도구	30
제2절 자료수집 및 분석방법	32
1. 자료수집	32
2. 분석방법	32
제4장 분석 결과	34
제1절 조사대상의 인구사회학적 및 직업적 특성	34
제2절 장애인거주시설 종사자의 근로여건 실태	36
1. 근로여건 실태	36
2. 직장 내 인식도	49
제3절 장애인거주시설 종사자의 안전·인권 실태	55
1. 최근 3년간 안전·인권관련 교육 및 연수 빈도	55
2. 폭언 및 폭행 경험	55
3. 부정적 영향과 기관차원의 대응	57
4. 성희롱 피해경험 및 기관차원의 대응	57
5. 종사자의 안전 및 보호 장치	58
6. 자유의견	59
제4절 종합의견	61
제5장 결론	63
제1절 연구요약	63
제2절 제언	67
참고문헌	71
설문지	74

< 표 차 례 >

<표 1-1> 연구의 과정	5
<표 2-1> 인권 비교	9
<표 2-2> 시설종류별 입소대상 장애인 유형	12
<표 2-3> 전국 장애인거주시설 현황	13
<표 2-4> 제주특별자치도 장애인거주시설 현황	13
<표 2-5> 장애인거주시설 직종별 인력지원기준	15
<표 3-1> 설문지 구성	31
<표 3-2> 각 항목별 분석 방법	33
<표 4-1> 설문대상의 인구사회학적 및 직업적 특성	34
<표 4-2> 근로계약서 작성 실태	37
<표 4-3> 근로계약서 수령 실태	38
<표 4-4> 계약내용 숙지 수준	39
<표 4-5> 인구사회학적 특성에 따른 연장근로 실태	40
<표 4-6> 인구사회학적 특성에 따른 육아휴직 활용실태	43
<표 4-7> 인구사회학적 특성에 따른 근무형태	45
<표 4-8> 인구사회학적 특성에 따른 연차휴가 및 수당지급실태	46
<표 4-9> 인구사회학적 특성에 따른 산재신청 및 병가사용실태	48
<표 4-10> 성별에 따른 직장만족도 수준	49
<표 4-11> 연령 및 최종학력에 따른 직장만족도 수준	50
<표 4-12> 성별에 따른 업무상 소진 정도	50
<표 4-13> 연령 및 최종학력에 따른 업무상 소진 정도	51
<표 4-14> 성별에 따른 감정노동 정도	51
<표 4-15> 연령 및 최종학력에 따른 감정노동 정도	52
<표 4-16> 성별에 따른 직장 내 성차별 인식정도	52
<표 4-17> 연령 및 최종학력에 따른 성차별 인식정도	53
<표 4-18> 성별에 따른 학연·지연에 의한 직장내 차별 인식정도 ...	54
<표 4-19> 연령 및 최종학력에 따른 직장내 차별 인식정도	54

< 그 립 차 례 >

<그림 2-1> 거주시설의 직무환경 위험요소	21
<그림 4-1> 흡아휴직	44
<그림 4-2> 시설 내 종사자 안전교육 실시 현황 및 빈도	55
<그림 4-3> 종사자 경험 폭언 및 폭행 유형	56
<그림 4-4> 폭행 등의 피해 후 부작용 유형 및 시설차원의 대응 ...	57
<그림 4-5> 성희롱 피해 비율 및 시설차원의 대응	58
<그림 4-6> 종사자 안전 및 보호 장치	59
<그림 4-7> 시설 종사자 인권상황 개선을 위한 자유 의견	60

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성 및 목적

장애인거주시설(이하 거주시설) 이용인 인권침해에 대한 문제는 지속적으로 사회문제화 되고 있다. 2011년도 광주인화학교의 실화를 바탕으로 장애인 인권침해에 대한 사건을 보여준 영화 ‘도가니’가 개봉되었다. 이후 보건복지부에서는 2012년 장애인거주시설 사업안내를 통해 이용인들의 인권향상과 인권침해 예방을 위한 외부 인권전문가를 포함한 이용인, 시설직원, 가족으로 구성된 인권지킴이단 운영을 의무화하는 내용을 신설되었다. 2013년 실로암 연못의 집과 2014년 서울 인강원 사태로 인하여 2014년 상반기 전국 거주시설 거주인을 대상으로 인권상황 전수조사를 실시하고 이에 따른 종합대책을 발표하였다. 이 종합 대책에는 인권지킴이단의 역할을 강화하고, 직원에 대한 인권교육 의무화, 장애인보호전문기관 설치, 학대 등 인권침해 행위에 대한 처벌을 강화하는 내용 등이 담겨있다(보건복지부, 2014).

이처럼 거주시설 내 이용인에 대한 인권침해 사항에 대하여는 정부, 관련단체 등의 많은 관심과 개입으로 사회문제화 되어 있으나 종사자의 인권침해 및 처우에 관한 사항에 대하여는 외면하는 실상이다. 오히려 왜곡된 정보 및 정제되지 않은 언론보도 등으로 인하여 현장에서 현신하며 성실히 책임을 다하는 선량한 종사자까지도 인권유린의 가해자로 취급되어지고 있다.

사회복지서비스는 휴먼서비스의 한 분야로 종사자의 인권보호 상황과 처우는 이용인에 대한 인권보호향상과 서비스 질에 큰 영향을 미치는 상호 보완적인 관계로 거주시설종사자의 인권이 충분히 보장받지 못한다면 이용인의 인권 또한 보장받기 어려울 것이다(윤선옥, 2015).

거주시설은 대부분 도심 외곽에 자리하고 있기 때문에 지역적으로나 사회적으로 고립되어져 있는 경우가 많고 업무특성 상 장시간의 야간근무 등으로 인하여 정신적 압박감과 적절한 휴식이 없이 장애인들의 의식주를 지원하기 때문에 과도한 신체적 노동에 시달릴 수밖에 없는 환경에 놓여있다. 또한 장애인을 보호하

기 위한 적정인력 산출 등이 예산 부족, 법률 및 정책이 잘못 설계되어 있음에도 불구하고 개인 성품, 자질의 문제로만 치부되어진다. 이렇듯, 종사자를 둘러싸고 있는 열악한 환경들로 인하여 종사자 자신의 인권이 보호받지 못하면서 유능한 인재들의 현장 이탈과 거주시설은 기피대상 일자리로 전락하는 실상이다(변경희 외, 2014).

그동안 종사자에 의한 이용인 인권침해에 관한 연구는 지속적으로 이루어지면서 많은 연구와 사회적 공감대를 형성하며 거주인 인권침해예방 및 향상을 위한 방안이 제시되어지고 있다. 하지만 종사자의 기본 노동권 보장과 이용인으로 부터 종사자가 처할 수 있는 위기 및 폭력에 대하여 대처할 수 있는 방안 연구는 미비한 실정이다. 2005년 이후 전체 사회복지시설 종사자에 대한 처우 및 인권 실태 조사 연구는 간헐적으로 연구되어지고 있기는 하지만 장애인거주시설 종사자의 인권에 관한 단독연구는 장애인거주시설종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구(변경희 외, 2014)와 장애인거주시설 종사자의 인권침해에 관한 연구(윤선옥, 2015) 등이 있다. 이러한 상황으로 보면 거주시설 종사자의 인권보호를 위한 사회적 공감대를 형성하고 대안을 제시하기에는 한계가 있을 수 밖에 없다.

우리나라 전체 사회복지시설(이용·거주시설)을 사회복지사를 대상으로 조사한 한국사회복지사협회(2016)에 의하면 근로기준법상 지급해야 하는 각종 수당 중 연장근로시간은 통상임금의 50%를 가산하지 않고 매월 일정액을 고정지급 하는 거주시설은 22.2%, 휴일근로수당은 미지급되는 거주시설이 38.6%, 개인별 잔여휴가에 대해서도 55.9%가 이월 또는 보상이 없었다. 언어적 폭력 47.7%, 신체적 폭력 36%, 성적 폭력(더듬기, 껴안기 등) 25.4%로 위험과 폭력에도 노출되어 있음을 알 수 있었다.

위 연구에서 보듯이 종사자의 열악한 처우 및 근로환경과 이용인의 의한 폭언과 폭력 등에 노출되어 있음을 알 수 있었다. 그럼에도 불구하고 거주시설에 종사한다는 이유만으로 인내를 강요받고 있다. 이로 인하여 종사자의 사기는 저하되고 우수인력의 현장이탈 및 기피일자리로 변질되어지면서 거주시설의 인력난은 가중되고 있다. 이는 곧 장애인들에 대한 서비스 질 저하로 이어지고 모든 피해는 거주시설을 이용하는 장애인이 보게 될 것이다. 이로 인한 부정적 파급은

사회복지 전반으로 옮겨가 전체 사회복지 서비스 질의 저하를 가져올 것이다. 이에 종사자들의 안정된 노동권 보장 통하여 사회복지전문가로서 이용인에 대한 전문적 서비스를 제공하고, 이용인의 인권보장 및 향상을 위해서라도 거주시설 종사자의 인권보호방안에 대한 연구는 절실하다.

따라서, 본 연구의 목적은 거주시설 내에서의 종사자의 근무환경과 인권침해 실태를 실증 분석하여 거주시설 종사자의 안정적 직업생활과 인권보호를 위한 정책적·제도적 방안을 제언하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 과정

1. 연구방법

본 연구는 거주시설 종사자의 인권보호 방안에 관한 연구로 인권침해와 관련된 선행연구를 고찰하였으며, 구조화된 설문지를 제주특별자치도 소재 장애인거주시설 13개소의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 또한, 설문지 분석방법으로는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, 카이제곱(χ^2), T-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

2. 연구문제

본 연구의 목적 달성을 위한 연구문제는 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 거주시설 종사자의 근로실태는 어떠한가?

둘째, 거주시설 내 만족도·소진·감정노동·차별에 대한 인식도는 어떠한가?

셋째, 거주인·동료(상사)·보호자로 부터의 폭언·폭행·성적폭력을 경험 한 적이 있는가?

넷째, 폭언·폭행·성적폭력을 경험했을 때 개인적 대응 및 기관차원의 대응 방법은 무엇인가?

다섯째, 폭언·폭행·성적폭력을 경험했을 때 끼치는 부정적 영향은 무엇인가?

여섯째, 폭언·폭행·성적폭력으로 부터 종사자가 보호 받기 위한 안전장치는 마련되어져 있는가?

일곱 번째, 거주시설 종사자의 안전을 보장받기 위한 개선사항은 무엇인가?

3. 연구과정

본 연구의 전개과정은 <표 1-1>에 제시된 바와 같이 각 장은 다음과 같이 구성하였다.

제1장 서론에서는 장애인거주시설 종사자들의 인권보호방안에 관한 연구를 하게 된 연구의 필요성과 목적 등을 기술하였다.

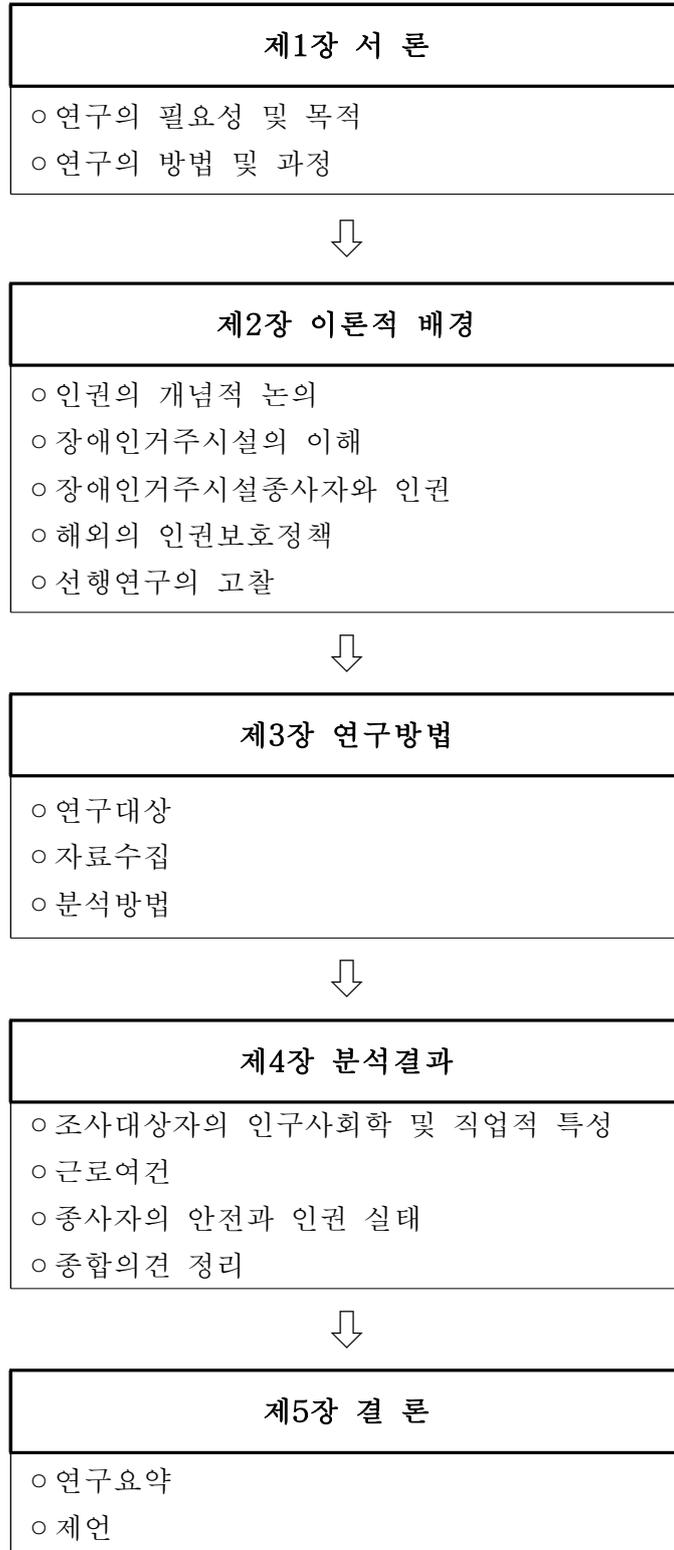
제2장 이론적 배경에서는 인권과 폭력의 대한 개념을 정의하고, 장애인거주시설과 종사자에 대한 역할과 현황에 파악하였으며, 국·내외 사회복지시설 종사자에 대한 인권침해 사항과 해외의 인권보호 정책사례와 관련 선행연구를 고찰하였다.

제3장에서는 연구의 내용 및 방법으로 거주시설 종사자의 근로환경과 인권침해 실태를 알아보기 위하여 조사대상자를 선정하고, 질문지를 구성하였으며, 자료수집 및 분석방법을 제시하였다.

제4장에서는 수집된 자료를 기반으로 결론을 도출하여 결과를 제시하였다.

제5장에서는 본 연구를 통해 얻은 결과를 요약하고 결론에 따른 정책적·제도적 방안을 제시하였다.

<표 1-1> 연구의 과정



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 인권의 개념적 논의

1. 인권의 개념

인권은 사회적 환경과 시대에 따라 늘 변화하는 진보적 개념으로 인권을 한마디로 단정 짓기는 어렵다. 사람이 사람답게 살아가기 위해서라면 반드시 누구에게나 보장되어야 하는 권리, 즉 사람이라면 당연히 가지는 권리가 인권이라는 개념에는 변화가 없다(짐아이프 저, 김형식 역, 2001).

‘사람이 개인 또는 나라의 구성원으로서 마땅히 누리고 행사하는 기본적인 자유와 권리’라고 「한국민족문화대백과사전」에서는 인권을 정의하고 있다. 즉 다른 사람이 함부로 침해할 수 없는 태어나면서부터 자연적으로 주어지는 권리로 자연권이라 명시되어져 있다.

헌법 제10조에는 ‘모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다’고 규정하고 있다. 헌법 제34조와 35조에는 각각 ‘국민은 인간다운 생활을 할 권리’가 있으며, ‘모든 국민이 건강하고 쾌적한 생활을 할 권리가 있고 이를 위해 국가가 국민들이 이 권리를 누릴 수 있도록 보호할 의무가 있다’고 규정하고 있다.

유엔 세계 인권선언에는 세계 모든 사람들은 태어나면서부터 존엄한 존재로 어떠한 환경에서도 차등을 두지 않는 마땅한 권리로 타인에게 양도되어질 수 없는 권리이다.(안경환, 2004).

인권을 사회적·경제적·문화적 측면의 시각으로 소수집단(장애인·성소수자 등)과 빈곤집단 등의 특정집단의 권리에 방점을 찍음으로서 차별받지 않을 권리 즉 인간이라면 누구나 당연히 누려야 하는 마땅한 권리로 모든 인간의 평등함을 주장하기도 한다(이창수 외, 2005).

이는 곧 인권이란 정치, 경제, 사회적 상황, 문화적 전통 등 시대와 국가적 배경

에 따라 강조되는 인권의 내용과 인권의 실행모습이 여러 가지 다양한 형태로 표현될 수 있다는 입장에서 말하고 있다(김중섭, 2001).

인권의 범위를 설정함에 있어 유럽인권협약에서는 인간의 일반 보편타당한 인권으로 생명권, 비인도적 대우나 형벌을 받지 않을 권리, 노예제도로 부터의 해방, 신체의 자유와 안전, 소급형법과 처벌의 금지, 사생활과 가정생활의 불간섭 보장, 양심, 종교, 표현, 집회, 결혼의 자유 등을 채택하였다. 세계인권선언은 인간존엄의 기본권, 시민권 및 참정권, 경제적·사회적·문화적 권리, 단결권의 네 가지 핵심요소로 설정하였다(노강호, 2005).

따라서, 인권이란 개개인이 인간이라는 이유 하나만으로도 갖게 되는 권리로 어떤 사회나 법률체계의 인정범위와 관계없이 우리 각자에게 인정되는 실정법을 뛰어넘는 권리로서 모든 사람들이 존중하고 존중받아야 할 할 의무와 권리라는 점에서 자연권(natural rights) 또는 도덕적 권리(moral rights)라고도 한다(윤찬영, 2000).

우리는 서로 각자의 인권을 존중할 때 진정한 인간일 수 있다. 하지만, ‘우리는 진정한 인권의 의미를 알고 있는가?’, ‘내가 당연한 누려야 하는 권리라는 미명하에 내가 아닌 다른 사람의 인권이 침해되어지고 있지는 않은가?’, ‘잘못된 인권의 식 등으로 소중한 인권이 남용되어지고 있지는 않은가?’ 이러한 물음에 대한 해답을 찾기는 매우 어렵다.

이상에서 살펴본 내용을 바탕으로 본 연구자는 인권을 타인에 대한 배려와 존중을 내재한 개개인의 존엄성을 바탕으로 사람이라면 누구나 어디에서든 보편타당한 행복을 추구할 수 있는 권리로 정의하고자 한다.

2. 인권의 특성

인권의 특성을 간략히 살펴보면 다음과 같다.

1) 권리주체로서의 보편성

인권은 인종·국적·성별·사회적 신분 등에 상관없이 인간이라면 보편타당하게 누리는 권리로서 개인의 노력이나 승계, 사회체제의 승인과 같이 후천적으로

생성된 기준에 의해서 충족되어지는 권리가 아니라는 점에서 보편성의 의미를 갖는다(국가인권위원회, 2006).

2) 권리주체로서의 도덕적 정당성

어떤 규범이 모든 개인에 대하여 정당화 될 수 있다면 도덕적으로 정당한 규범이라 말할 수 있다. 어떤 권리의 내용이 긴급하고도 중요하여 모든 개인에 대하여 정당화 될 수 있는 권리라면 인권이라 말할 수 있다. 보편적으로 정당하기 때문에 인권은 국가와 사회에 대하여 제도화할 것을 요구할 수 있는 강한 의미의 권리로 실정법적으로 곧바로 전환될 수 있고 되어야만 하는 준-실정법적 권리이다(국가인권위원회, 2006).

3) 실정법에 대한 우선성

실정 법적 권리가 인권을 만드는 기준이 되는 것이 아니라 인권이 실정법적 권리의 내용을 구성하고 평가하는 기준이 된다는 점에서 제도적 권리 및 실정법적 권리 보다 우선하는 지위를 갖게 된다. 인권을 침해하는 실정법은 내용상으로 정당성을 잃게 된다. 이러한, 부정당함은 단순히 도덕적 부당함에 그치지 않고 법적인 성질을 띠게 된다. 2차 세계대전 이후 독일의 법 철학자인 라트브루흐가 독일의 나치시대의 법체계와 법률들을 평가하면서 ‘극도로 부정한 실정법으로서의 법이 아니다’라는 견해로 실정법에 의한 인권침해를 비판하는 내용에서도 들어난다(국가인권위원회, 2013).

3. 인권의 유형

인권은 <표 2-1>에 제시한 바와 같이 시대적 흐름에 맞춰 변화하면서 발전되어 왔다.

1) 제1세대 인권

개인주의를 기반으로 자유주의적 관점에 기초하여 가장 기본적인 자유에 대한 접근 방식으로 신체구속의 자유, 종교의 자유, 참정권, 사생활 보호, 언론의

자유, 공정한 재판과 평등, 차별받지 않을 권리 등 국가권력으로부터 개인이 권리가 침해당하지 않도록 보호받아야 한다는 측면에서 소극적 권리라 할 수 있다(국가인권위원회, 2006). 1세대 인권의 핵심은 통상 시민권과 정치권으로 지칭할 수 있는데 이에 대한 기원은 18세기 자유주의적 정치철학과 계몽주의에서 찾을 수 있다(Galtung, 1994; Bobbio, 1996; 국가인권위원회, 2006에서 재인용).

2) 제2세대 인권

2세대 인권은 1세대 인권에서 확장된 개인적 삶의 질과 밀접한 관계를 형성하고 있다. 이는 사회적·경제적·문화적 권리로 인간의 삶을 살아가면서 개인적·사회적 욕구충족을 위한 필요한 취업, 공정한 노동의 대가, 교육, 사회보장, 여가를 누릴 권리 등의 국가의 책임을 의미한다. 이는 국가가 개개인의 자아실현에 있어서 적극적이고 실질적인 개입과 역할을 요구하는 적극적 권리로서 19세기와 20세기 사회민주주의와 사회주의 및 집단운동에서 기원을 찾을 수 있다(국가인권위원회, 2006).

3) 제3세대 인권

3세대 인권은 1,2세대 인권의 개인적 권리보호와 권리실현과 달리 집단적 권리실현으로 개개인의 뚜렷한 혜택보다는 지역사회, 한 나라 전체가 공통으로 누릴 수 있는 집단적 권리를 의미한다. 이 권리는 균형 있는 지역개발을 통한 쾌적한 환경에서 살아갈 권리, 오염되지 않는 환경에서 숨쉬고·깨끗한 물을 마시고·청정한 자연을 누리며 살아갈 권리, 안정된 사회에서 살아갈 권리 등을 포함하고 있다. 이러한 3세대 인권은 집단투쟁에서 기원을 찾을 수 있는데 식민지 국민의 독립투쟁, 사회·환경 운동가들의 불공정 사회에 대한 항거 및 환경수호 투쟁 등을 통하여 20세기 들어서야 인권으로 자리 잡았다(국가인권위원회, 2006).

<표 2-1> 인권 비교

	제1세대	제2세대	제3세대
세대명칭	공민권과 정치권	경제적, 사회적, 문화적 권리	집합적 권리

	제1세대	제2세대	제3세대
기원	자유주의	사회주의, 사회민주주의	경제학, 개발학, 녹색 이념
예	투표·집회·언론의 자유, 공정한 재판에 대한 권리, 고문·학대 받지 않을 권리, 차별받지 않을 권리 등	교육, 주거, 의료, 고용, 적정 소득, 사회보장 등에 관한 권리 등	경제개발과 성장에 대한 권리, 경제성장의 혜택, 사회적 조화, 건강한 환경·깨끗한 공기 등에 대한 권리 등
행위자	법률상담소, 국제사면위원회, 인권감시단, 난민 사업	복지국가, 제3섹터, 민간의 시장복지	경제개발기구, 지역사회개발 계획, 그린피스 등
지배적 전문적	법	사회복지	지역사회개발
사회복지	옹호, 난민사업, 보호시설, 조사자, 교도소 개혁 등	직접적 서비스, 복지국가 운영, 정책개발과 옹호, 조사연구	지역사회개발 : 사회적, 경제적, 정치적, 문화적, 환경적, 개인·정신적 개발

* 출처 : 짐 아이프, 김형식(2006).

제 2 절 장애인거주시설의 이해

1. 장애인거주시설의 개념 및 종류

1) 장애인거주시설의 개념적 정의

장애인거주시설은 장애인복지법 제58조 제1항 제1호에 ‘거주공간을 활용하여 일반가정에서 생활하기 어려운 장애인에게 일정 기간 동안 거주·요양·지원 등의 서비스를 제공하는 동시에 지역사회생활을 지원하는 시설’로 규정하고 있다.

우리나라에서 장애인시설에 대한 국가의 정책이 체계적으로 수립된 것은 1981년 UN 세계장애인의 해에 「심신장애자복지법」이 제정된 때부터이다. 1982년 개정된 「생활보호법」을 통해 기능별로 분화되었으며, 1989년 「장애인복지법」 전문이 개정되면서 전문화된 시설로 규정하였다. 1990년 이후 본격적으로 나타난

장애인 서비스의 큰 변화 추세는 전통적인 시설보호 중심 서비스에서 장애인의 지역사회 거주를 전제로 하는 가정지원, 사회복귀를 지원하는 지역사회 중심 서비스로의 변화하였다. 2012년 3월 시행된 「장애인복지법」은 개정 전 거주시설이 상담·치료·훈련 공간과 ‘장애인생활시설’이었던 명칭이 거주·요양·지원 공간으로 규정하고 ‘장애인거주시설’ 명칭을 사용하게 되었다.(변경희 외, 2014).

2) 장애인거주시설의 종류

「장애인복지법 시행규칙 제41조」에서는 <표 2-2>에 제시한 바와 같이 장애인거주시설의 종류와 기능을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 장애유형별 거주시설은 장애유형이 같거나 유사한 장애를 가진 사람들을 이용하게 하여 그들의 장애유형에 적합한 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원 등의 서비스를 제공하는 시설이다.

둘째, 중증장애인 거주시설은 장애의 정도가 심하여 항상 도움이 필요한 장애인에게 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원·요양서비스를 제공하는 시설이다.

셋째, 장애영유아 거주시설은 6세 미만의 장애영유아를 보호하고 재활에 필요한 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원·요양서비스를 제공하는 시설이다.

넷째, 장애인 단기거주시설은 보호자의 일시적 부재 등으로 도움이 필요한 장애인에게 단기간 주거서비스, 일상생활지원서비스, 지역사회생활서비스를 제공하는 시설이다.

다섯째, 장애인 공동생활가정은 장애인들이 스스로 사회에 적응하기 위하여 전문인력의 지도를 받으며 공동으로 생활하는 지역사회 내의 소규모 주거시설로 규정하고 있다.

<표 2-2> 시설종류별 입소대상 장애인 유형

대 상 시 설	시설별 대상 장애인
○ 장애유형별 거주시설	
- 지체·뇌병변장애인을 위한 시설	- 지체·뇌병변장애인(중복장애 포함)
- 시각장애인을 위한 시설	- 시각장애인(중복장애 포함)
- 청각·언어장애인을 위한 시설	- 청각·언어장애인(중복장애 포함)
- 지적·자폐성장장애인을 위한 시설	- 지적·자폐성장장애인(중복장애 포함)
○ 중증장애인거주시설	- 1급, 2급 중증장애인
○ 장애인영유아거주시설	- 6세미만의 장애영유아
○ 장애인단기거주시설	- 1개월 기준으로 보호자의 휴식 또는 일시적 피난 등이 필요한 장애인
○ 장애인공동생활가정	- 유형별 거주시설 입소대상자와 동일

* 출처 : 보건복지부(2017).

2. 장애인거주시설의 기능 및 현황

1) 장애인거주시설의 기능

첫째, 일상생활지원 기능으로 기본적인 의식주를 보장하면서 일상생활에서 물리적으로 느낄 수 있는 생활불편과 정서적 안정감을 위해하는 요소를 제거하여 장애인이 인간다운 삶을 영위 할 수 있도록 지원한다(정희정, 2013).

둘째, 교육·재활·치료서비스 지원 장애인의 잠재된 능력을 이끌어 내고 향상시켜 사회적응을 지원하기 위하여 전문적인 치료·상담·지도·교육·훈련 등의 재활 서비스를 제공한다(이영희, 2010).

셋째, 자립생활지원 기능으로 각종 사회적 위험으로 인하여 가족이 해체 위기에 있거나 해체된 가족의 기능을 대신하고 지속적 시설거주의 목적이 아닌 사회복귀를 전제로 자립생활에 필요한 서비스를 제공함으로써 지역사회 내에서 지역사회의 한 구성원으로 살아갈 수 있도록 지원 한다(조해일, 2005).

2) 장애인거주시설 현황

2015년 12월 말 현재 유형별로 <표 2-3>에서 제시한 바와 같이 전국 지적장애거주시설 39개소, 시각장애거주시설 16개소, 청각장애거주시설 7개소, 지적장애거주시설 321개소, 중증장애인거주시설 233개소, 장애영유아거주시설 10개소, 단기거주시설 141개소, 공동생활가정 717개소 총 1,484개소에 31,222명의 장애인이 거주하고 있다. 제주특별자치도에는 <표 2-4>에서 제시한 바와 같이 지적장애인거주시설 7개소, 중증장애인거주시설 6개소, 단기거주시설 4개소, 공동생활가정 15개소 총 32개소 603명의 장애인이 거주하고 있다(보건복지부, 2016).

<표 2-3> 전국 장애인거주시설현황(2015.12.)

(단위: 개소, 명)

	합계	지체	시각	청각	지적	중증 요양	영유 아	단기 보호	공동 생활
시설수	1,484	39	16	7	321	233	10	141	717
거주인 현황	31,222	1,688	628	255	12,369	11,314	541	1,548	2,899

* 출처 : 보건복지부(2016).

<표 2-4> 제주특별자치도 장애인거주시설현황(2015.12.)

(단위: 개소, 명)

	합계	지체	시각	청각	지적	중증 요양	영유 아	단기 보호	공동 생활
시설수	32	-	-	-	7	6	-	4	15
거주인 현황	603	-	-	-	243	255	-	47	58

* 출처 : 보건복지부(2016).

제 3 절 장애인거주시설 종사자와 인권

1. 장애인거주시설 종사자의 직종별 역할 및 현황

1) 장애인거주시설종사자의 직종별 역할

장애인거주시설은 각 시설의 특성과 상황에 맞춰 세부적인 직종별 역할을 부여하고 있다. 일반적으로 시설장은 시설을 대표하고 시설운영의 전반을 통할한다. 사무국장은 각 영역의 원무계획 및 집행을 총괄하여 실무책임자로서의 역할을 수행한다. 사회재활교사와 상담평가요원은 시설 내 중간관리자로서 팀 운영을 총괄하며 사업운영·평가, 자원개발 및 관리, 이용인 고충처리, 직원 및 이용인 각종 교육프로그램 기획 및 진행·평가, 가족상담·지원, 입·퇴소상담, 사회복지요원 관리 등의 역할을 수행한다. 영양사는 시설의 영양관리를 총괄하여 조리사의 복무관리, 이용인 식습관·기호도 조사, 식단관리, 특별식 및 개인별 환자식 관리 등의 업무를 맡는다. 간호사는 이용인의 건강관리를 위하여 각종 질환예방을 위한 교육·건강증진 프로그램 운영, 정기 건강검진, 예방접종 및 일상 약 투약, 병원 진료 등의 업무를 수행한다. 치료사(물리치료사·작업치료사 등)는 각 영역에 따라 이용인 개인별 특성을 고려하여 치료계획 및 실행·평가 등의 업무를 수행한다. 생활재활교사는 거주시설에서 주축이 되는 직종으로 24시간 교대로 근무하면서 이용인의 일상생활지원(식사·목욕·신변처리·취침준비 등), 사회활동 지원(문화·여가 등), 자립생활을 지원하기 위한 기초생활지원 등의 일반가정에서의 부모로서의 역할을 수행하고 있다. 이뿐 아니라 근무특성상 장시간 이용인들과 생활하게 되면서 파악된 욕구와 개인적 상황을 조직 대·외에 대변하여 알려줌으로서 이용인이 편안하고 안정된 생활을 영위할 수 있도록 조력자·대변자의 역할 또한 수행하고 있다. 시설관리인은 이용인 및 종사자의 생명과 직결되는 업무로 시설물, 소방, 노후 시설 정비등의 시설안전관리에 관한 업무를 수행한다. 위생원은 위생 및 세탁물관리 등의 업무이다. 이는 <표 2-5>에 제시한 바와 같이 보건복지부의 직종별 인력지원기준에 의하여 각 직종별 고유 업무를 해하지 않는 범위 내에서 각 시설의 특성을 맞게 직제 및 역할을 설정하고 있다.

<표 2-5> 장애인거주시설 직종별 인력지원기준

직종명	지원기준
원장	시설당 1명(동일부지 내 타 시설과 시설장을 겸하는 경우는 중복지급불가)
사무국장	시설당 1명, 다만 정원 30인 이상인 시설
사무원	시설당 1명, 다만 정원 30인 이상인 시설
시설관리인	이용장애인 현원 200인 이상 시설당 1명
사회재활교사	시설당 1명, 다만 정원 30인 이상인 시설
영양사	시설당 1명, 다만 1회 급식인원(종사자 포함) 50명 이상인 시설
간호사 (간호조무사)	시설당 1명, 중증·아동장애인 현원 150인 이상 1명 추가
물리치료사	중증·지적장애·지체·영유아 장애인 현원 30인이상 시설당 1명
작업치료사	중증·지적장애·지체·영유아 장애인 현원 30인이상 시설당 1명 * 다른 전문요원이 이를 겸하고 있을 때에는 그러하지 아니함
청능치료사	청각/언어 장애인 현원 30인이상 시설당 1명
언어치료사	중증·청각/언어·지적·영유아 장애인 현원 30인이상 시설당 1명
보행훈련사	시각장애인 현원 30인 이상 시설당 1명
상담평가요원	현원 30인 이상 시설당 1명 * 다른 전문요원이 이를 겸하고 있을 때에는 그러하지 아니함
생활지도원 (생활재활교사)	중증, 영유아장애인 현원 4.7명당 2명
	아동장애인 현원 4명당 1명
	지적장애, 시각장애인 현원 5명당 1명
	지체, 청각·언어장애인 현원 10명당 1명
조리원	시설당 2명, 이용장애인 현원 50인이상 1명 추가
위생원	시설당 1명, 다만, 이용장애인 현원 30인이상 시설 * 이용장애인 현원 200인 이상 1명 추가
축탁의사	시설당 1명

※ 지방자치단체는 이 기준 이상으로 지원되도록 최대한 노력할 것.

※ 중증장애인은 1, 2급 장애인을 기준으로 하고, 중증장애인거주시설뿐만 아니라 유형별 장애인거주시설 등에 입소되어 있는 중증장애인에 대해서도 동일하게 적용할 것.

* 출처 : 보건복지부(2016).

2) 장애인거주시설 종사자 현황

2015년 12월말 현재 전국장애인거주시설에서 근로하고 있는 종사자는 유형별 거주시설(지체·시각·청각·지적)· 중증장애인거주시설· 장애영유아거주시설 626개소에 15,682명, 단기거주시설 141개소에 690명, 공동생활가정 717개소에 995명 총 17,367명으로 나타났다. 본 연구자가 연구하고자 하는 지역인 제주특별자치도에는 2015년 12월 말 현재 유형별거주시설인 지적장애인거주시설 7개소에 173명, 중증장애인거주시설 6개소에 182명, 단기거주시설 4개소에 18명, 공동생활가정 12개소에 16명 총 389명이 종사하는 것으로 파악되었다(보건복지부, 2016).

2. 장애인거주시설 종사자의 인권

1) 근로자로서의 권리

유독 사회복지 분야에서 일하는 사람들을 ‘직원’이란 용어보다 ‘종사자’라는 용어로 불리는 것이 더 일반적이다. ‘종사(從事)한다’의 사전적 의미는 ‘어떤 일을 업(業)삼아서 하다’로 직업이란 의미와 별반 다르지 않지만, 「사회복지사업법」과 「장애인복지법」에서까지 유독 사회복지직 직원들을 종사자로 표기하고 있다. 직원보다 종사자라는 표현은 ‘헌신성’의 느낌이 강하다(변경희 외, 2014). 사회복지 종사자라는 이유만으로 헌신성만을 강요하며 인내를 요구하는 것은 직업인에게 지켜져야 할 노동자로서의 기본적 권리를 무시하고 박탈하는 것이다.

기본적으로 정당한 근로시간과 합당한 임금, 근로조건은 보장되어야 함에도 불구하고 현실은 복지라는 미명하에 봉사정신을 강요하고 있으며 때로는 종사자 스스로도 근로자라기보다는 봉사하는 사람으로 인식하기도 하면서 자신의 권리를 포기하고 있다(변경희 외, 2014).

근무환경이란 근로자가 소정의 기능과 역할을 수행해 나가는 과정에서 긍정적이든 부정적이든 당면하게 되는 주변의 여건을 말하는데 사회복지 종사자가 당면하는 근무환경 및 조건은 여타 직종과는 구별되는 특징을 가지고 있다(최수찬, 2005). 2013년 국가인권위원회의 「사회복지사 인권상황 실태조사」에 의하면 민간사회복지사들의 임금은 월 평균 196만4천원으로 사회복지 전담공무원 237만원, 간호사 324만원, 의료기술직 359만5천을 민간 사회복지사의 급여수준이 다른 보

건복지인력에 비해 현저히 낮다라는 것을 알 수 있었다. 직종별 주당 평균 근로 시간은 거주시설 47.2시간, 이용시설 43.3시간, 협회·재단·단체 42.6시간 학교 42.5시간으로 거주시설 종사자가 다른 직종에 비해 장시간 동안 근로하는 것으로 나타났다. 이처럼 거주시설은 낮은 급여와 장시간 근로로 인하여 업무 특성 상 「근로기준법」을 위반하는 사례가 종종 일어나고 있다. 한국사회복지사협회(2016) 의하면 「근로기준법」을 위반하는 사례로 첫째, 연장·야간·휴일근로수당 미지급 둘째, 주당 연장근로시간 12시간 초과, 휴가보상비 미지급, 노사협의회 미설치 등으로 나타났다.

사회복지시설 종사자는 이용인의 안정된 삶을 만들기 위하여 일하는 전문 직업인이며, 또한 우리사회의 한 구성원이다. 이는 대한민국의 국민으로서 안정된 직업생활을 영위 할 수 있어야 함을 의미한다. 이제는 사회복지직 또한 전문 직업의 한 영역으로 사회복지 종사자도 근로자로서의 권리가 인정되어야 한다.

2) 이용인의 폭력으로부터 안전을 보장받을 권리

(1) 이용인 폭력의 개념적 정의

폭력에 대한 정의는 학자마다 매우 다양하다. 이는 사회복지 영역에서도 마찬가지이며, 이용인 폭력(client violence)에 대한 개념 정의 또한 분분하게 제시되고 있다. Newhill은 재산적 피해, 위협, 시도되거나 실제로 가해진 신체적 공격 등으로 규정하고 있다. Shultz는 신체적 폭력, 언어적 위협, 재산 피해 등으로 정리하고 있다. 그 밖에도 직원이 개인적으로 위협 당했다고 느낄 수 있는 거주인에 의한 모든 신체적 접촉(Poster & Ryan 1989), 고의적이고 공격적인 신체접촉과 같은 다양한 형태의 폭행(Whittington, Shuttleworth, & Hill, 1996) 등으로 정의 하고 있다(서울복지재단, 2005).

이용인 폭력은 종사자가 자신의 전문적 업무를 수행하는 과정에서 이용인으로 부터 언어적 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 신체적 공격, 기물파손을 경험한 경우로 정의하고 있다(서울복지재단, 2006). 노충래(2009)는 Breakwell & Rowett(1989), Macdonald & Sirotych(2001)의 견해를 인용하여 종사자들이 이용인을 대상으로 서비스를 제공하고 업무를 수행하는 과정에서 일어난다고 보았다. 이용인이 종사자에게 위해를 가하고자 하는 의도를 가진 일체의 행위로 더 나아가 이용인의

폭력은 자기 자신에게 해를 가하는 자해행위 뿐 아니라 그 보호자에 의해 발생할 수도 있다. 이용인들 간의 폭력도 이에 포함시킬 수 있다고 주장하였다. 결론적으로 이용인의 폭력은 이용인 또는 보호자 등의 관련자로 부터 고의성을 가지고 거주시설에서 서비스를 제공하거나 직무를 수행과정 중의 종사자에게 가해지는 일체의 공격적 행위로 정의할 수 있다.

(2) 이용인 폭력의 유형

서울복지재단(2006)은 이용인이 종사자에게 가하는 폭력의 유형을 다음의 4가지 유형으로 제시하고 있다. 첫째는 언어적 괴롭힘으로 욕설, 헐박, 위협이 해당하며, 둘째는 성적 괴롭힘으로 성적 농담과 희롱, 평가와 지칭 등이 포함된다. 셋째는 신체적 공격으로 이는 다시 실제의 공격과 공격의 시도로 나뉜다. 실제의 공격은 밀기, 붙잡기, 뺨 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기의 사용 등이다. 공격의 시도는 신체적 공격을 시도하였으나 실제로는 이루어지지 않은 상황을 말한다. 넷째로는 기물파손으로 종사자의 개인 물건 또는 기관의 물건을 파손하는 행위를 말한다.

Beaver(1999)는 이용인의 폭력 유형으로 폭행, 위협, 언어 학대, 성희롱, 개인과 기관의 기물파손, 종사자 가족구성원에 대한 폭행과 위협 등을 제시하였다.

Jayarathne et al(1996)은 신체적 위협, 폭행, 소송 위협, 법정 싸움, 언어학대, 성희롱 등으로 구분하고 있다. 이상의 이용인 폭력 유형에 대해 보다 자세히 살펴보면 다음과 같다(노충래, 2009).

가. 언어적 폭력은 이용인에 의한 언어적 폭력은 욕설을 퍼붓거나 말로 헐박하는 것, 종사자 또는 그 가족에게 피해를 주겠다고 위협하는 것 등이 해당된다. 이는 직접 대면 상황 또는 전화는 물론 사이버상의 언어를 통해서도 이루어지며 이러한 언어적 폭력은 정서적 폭력의 양상을 함께 지니고 있다. 이를 경험한 종사자는 직무상의 자긍심에 훼손을 입고, 심각한 정서적 스트레스와 직업적 정체성의 혼란까지도 초래한다고 보고 있다(변경희 외, 2014). 서울복지재단(2005)의 연구결과에 의하면 종사자가 이용인으로 부터 욕설을 들은 경험은 53.8%, 헐박을 당한 적이 있는 경우도 35.8%에 이르고 있다.

나. 신체적 폭력은 이용인으로 부터의 신체적 폭력은 신체상에 심각한 상해를 입는 것 말고도 물건을 던지거나 꼬집고, 붙잡거나 밀기, 꼬집기, 때리기 등의 경우를 들 수 있다. 서울복지재단(2005)의 연구 결과에 의하면 우선 종사자를 밀거나 신체의 일부를 붙드는 등의 경미한 경험을 한 경우 74%로 조사되었다. 종사자를 깨물거나 발로 차기, 침을 뱉거나 할퀴기 등의 중간 수준 신체 폭력을 경험한 경우는 25.6%로 조사되었다. 종사자의 목을 조르거나, 물건으로 때리기, 주먹으로 강타하거나 더듬기 등의 원치 않는 신체적 접촉을 경험한 경험은 32.5%로 나타났다. 특히, 남자 종사자의 7.1%가 심각한 수준의 폭력을 경험한 반면 여성 종사자는 30.0%로 나타나 여성 종사자가 폭력에 심각하게 노출되어 있음을 알 수 있다.

다. 성적 폭력은 이용인에 의한 성적폭력은 가벼운 데이트 요청에서부터 외모에 대한 성적인 칭찬이나 지칭, 평가 더 나아가서는 심한 성적 농담이나 성희롱, 성적 영상물이나 메시지를 문자나 이메일을 통하여 보내는 것, 성폭행 등이 해당되어진다. 이러한 성적 폭력은 주로 여성 종사자를 대상으로 많이 발생하고 특히 서비스 지원을 위한 상담과정에서 이용인이 종종 발생하게 되는데 이런 경우 업무특성 상 성적 폭력의 범위와 정도를 정의하기가 매우 어렵다(변경희 외, 2014).

라. 기물파손 등 재산상의 피해를 들 수 있다. 이는 이용인에 의해 종사자 개인이나 소속 기관의 물품의 파손 또는 훔치거나 망실되는 경우를 의미한다. 서울복지재단(2005)의 연구로 살펴보면, 이용인이 종사자의 물품을 파손하거나 훔친 경우 또는 빼앗거나, 소송 등을 통하여 재산상의 피해를 받은 경험에 대하여 40.0%가 그렇다고 응답하였다.

3. 해외 사회복지 종사자에 대한 인권침해 현황

2007년 영국의 지방정부협회(the Local Government Association)에서 조사한 결과에 의하면, 영국에서는 매년 적어도 50,000명에 달하는 사회복지종사자들이 폭력에 노출된 것으로 나타났다. 2008년 영국 공공서비스 조합(UNISON)의 조사 결과에는 사회복지종사자의 65%가 언어적 폭력을 경험하였고, 물리적 폭행에 대한 위협이 28%, 실제 폭행을 경험한 경우 9%로 조사되었다. 2010년, 2011년 영

국범죄조사에는 직업군별 폭력의 위험에 있어서 사회복지관련 직업이 경찰 등의 보안관련 직업군에 이어 두 번째로 위험한 직종으로 보고되어 있다(한국사회복지사협회, 2012에서 재인용).

2004년 미국의 NASW(National Association of Social Workers)에서 실시한 조사에서 응답자의 44%가 직무 현장에서 안전에 대한 위험을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 더구나 30%의 사회복지종사자들은 기관에서 안전 문제에 제대로 대처하지 못한다고 응답하였다. 공공사회복지영역 보다는 민간 사회복지 영역에 속한 사회복지종사자가 위험을 느끼는 경우가 높게 나타났다(한국사회복지사협회, 2012에서 재인용).

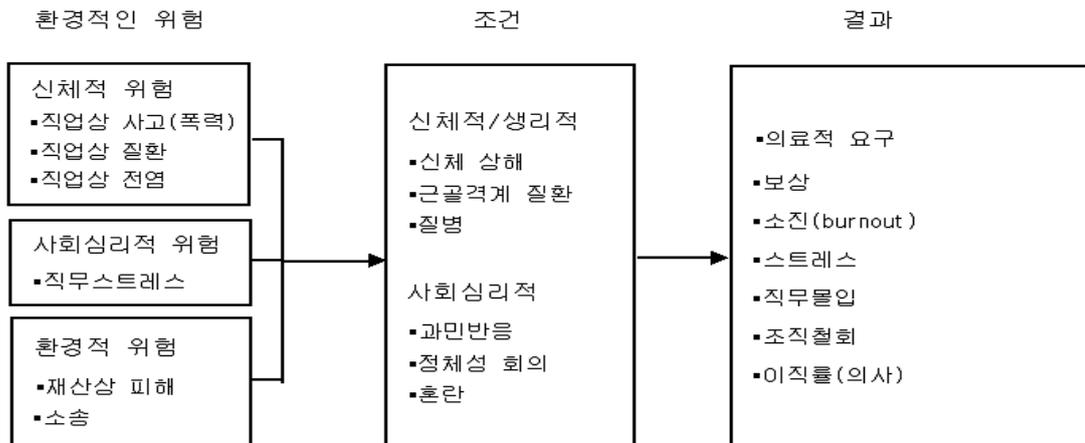
캐나다 온타리오에 있는 사회복지종사자 171명에 대한 조사 결과도 이들에 대한 이용자로부터의 폭력이 심각하다는 것을 알 수 있었다. 개인적으로 언어적 괴롭힘 87.8%, 신체적인 해에 대한 위협 63.5%, 성적 괴롭힘 29.3%, 신체적 폭행으로 인한 상해를 입은 경우 7.8%로 조사되었다(Macdonald & Sirotich, 2001).

호주에서는 2007년 약 사회복지종사자 중 67%의 최소 1회 이상의 폭력을 경험한 것으로 나타났으며, 가장 흔한 유형은 언어적 폭력(verbal abuse)인 것으로 조사되기도 하였다(한국사회복지사협회, 2012에서 재인용).

일본의 한 연구결과에 의하면 2009년 노인요양시설에서 일하는 개호복지사 290명을 대상으로 한 조사결과에서 응답자의 68%가 이용자와 그 가족에 의한 폭력 등으로 인하여 ‘불쾌한 경험이 있었다’고 응답하였다. 남성에 비해 여성 개호복지사가 약 두 배 가량 더 많이 경험한 것으로 조사되었다. 이러한 경험을 구체적인 피해별로 살펴보면 폭력을 당한 경험이 있는 경우는 34.5%로 가장 많았다. 그 다음으로는 폭언 28%, 성적 발언 20.9%, 성적 행위 14.1%, 기타 2.4% 등의 순으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2012에서 재인용).

4. 이용자 폭력이 종사자에게 미치는 영향

최수찬(2005)은 <그림 2-1>에 제시한 바와 같이 사회복지시설 종사자가 직무수행 과정에서 환경적인 위협으로부터 받을 수 있는 부정적인 영향을 의료적 요구, 보상, 소진, 스트레스, 직무몰입, 조직철회, 이직 등이 있다고 보았다.



<그림 2-1> 거주시설의 직무환경 위험요소

* 출처 : 최수찬(2005).

또한, 이용인의 폭력으로 인한 영향으로 사회복지종사자의 심리적, 신체적, 소속 조직의 3가지 측면으로 나누어 설명하고 있다(Tucker and Loughlin, 2006; 남기룡, 2013에서 재인용).

1) 사회복지종사자의 심리적 측면

이용인에게 폭력을 당한 사회복지종사자는 장·단기적으로 심리적인 트라우마(trauma)를 겪을 가능성이 높고, 업무 수행에 대한 두려움을 갖게 되며 감정적으로는 무능감, 죄책감, 무력감 등의 부정적인 감정에 빠질 수 는 있는 것으로 보고 있다(OSHA: Occupational Safety & Health Administration, 2004). 이로 인한 영향으로 설진화(2006)는 이용인에 대한 애정과 관심 감소, 극심한 피로감, 업무 집중 저하 등이 발생할 수 있고, 이는 잠재적인 소진에 영향을 미친다고 하였다. 사회복지종사자가 경험한 이용자폭력 피해는 직접적으로 소진에 영향을 미치는 한편 인지된 스트레스를 매개로 하여 소진과 조직몰입에 영향을 미치며, 다시 조직몰입을 통해 이직의도에 영향을 끼친다고 보고 있다(이정은·조영은, 2008).

2) 사회복지종사자의 신체적 측면

외상적 피해로 가벼운 부상, 요양을 필요로 하는 중상, 사망이라는 심각한 피

해까지도 포함되어진다. 이러한 직접적인 신체적 상해는 실제로 빈번하게 일어나고 있지는 않지만, 심리적인 영향으로 유산과 같이 2차 피해로서 신체적 피해를 입는 경우도 종종 발생하는 것으로 보고되고 있다(노충래, 2009).

3) 사회복지종사자의 조직의 측면

이용인의 폭력을 경험한 사회복지종사자는 이후 이용인을 더욱 경계하고, 자신을 보호하기 위해 대면하는 데 있어 공감도 및 집중도가 저하되며 나아가 폭력적인 이용인을 아예 기피하게 된다. 그 외에도 폭력을 경험한 사회복지종사자는 자신이 속한 기관과 기관의 서비스 체계, 폭력에 대한 대응방법에 대해 불신감과 분노감을 느끼게 된다(박미은, 2007). 이는 곧 사회복지종사자의 소진과 이직을 높이는 원인으로 작용할 수 있으며, 이용인에게 제공되어야 할 각종 비용 및 시간 등이 외적인 요소로 사용되어 전반적인 사회복지서비스의 질 저하로 이어질 수 있다.

제 4 절 해외의 인권보호정책

1. 미국

미국의 근로자의 인권보호제도는 시민권법, 고정노동기준법, 고용차별금지법, 산업안전보건법에 잘 나타나있다. 1964년 제정된 「시민권법」으로 인한 소수자 우대정책은 흑인집단을 넘어 여성과 동성애 그리고 장애인들에게도 지역사회 내 차별을 방지할 수 있는 기본법이다(장민선, 2011). 1997년 「시민권법」의 개정은 고의적 차별로 피해를 입은 경우 보상적 및 징벌적 손해배상을 규정하는 강력한 법안이다. 이 법안은 노동부 산하기구인 고용기회평등위원회(EEOC: Equal Employment Opportunity Commission)¹⁰⁾에서 고용차별에 반대하는 법안을 집행하는 연방 독립기구를 두어 근로자의 차별을 예방하고 있다. 「공정노동기준법」은 연방정부 차원에서 최저임금, 기록보관, 청소년 고용기준을 설정한 것으로 연방, 주, 지방정부 그리고 민간부문에 일하는 모든 근로자에게 영향을 미치

고 있다. 고용차별금지법에서는 1964년 미국에서 제정된 「민권법」 제7장은 고용에 있어서 인종, 종교, 성별, 출신에 따라 차별을 금하고 있다(김종해 외 2013). 1970년 제정된 「산업안전보건법」은 산업재해 및 직업병의 기록을 확인 조사할 권리, 사용자로부터 당해 사업장의 산업재해 및 직업병의 연간 요약을 제공받을 권리, 유해 물질에 노출 모니터링 또는 작업환경 측정에 참관할 권리, 모니터링 또는 작업환경 측정과 관련하여 사용자가 입수한 모든 정보를 이용할 권리, 위험한 수준의 독성 물질에 노출되어 있을 때 이를 즉시 통지받을 권리, 유해물질의 노출 및 의학적 기록에 접근할 권리, 그리고 유해 위험정보에 대하여 주지, 경고 또는 교육받을 권리 등을 담고 있다(정진우, 2012). 이 법은 근로자들 자신이 근무하는 산업현장의 안전을 알 권리가 보장됨에 따라 근로자의 신고권, 점검동행권, 시정기간에 대한 이의 제기권, 안전보건교육권 등의 실효성이 제고되었다고 보고 있다(변경희 외, 2014).

이렇듯 미국에서는 연방정부 차원에서 강력한 법을 시행함으로써 근로자의 권리와 안전을 지키고 있다. 산업안전보건청(OSHA)에서는 별도의 장애인거주시설 종사자의 인권보호를 위한 매뉴얼을 개발하여 제공하고 있다. 이 매뉴얼에는 거주시설에서 발생할 수 있는 위험요소를 분석하여 직장 내 폭력으로 입을 수 있는 상해에 대한 안전장치를 마련하고 폭력 예방을 위한 교육을 실시하는 폭력방지 프로그램이다.

2. 영국

1833년 「공장법」 제정을 통하여 사업장 위험관리에 대한 국가 감독의 원칙을 수립하여 처음으로 도입하였다(노충래, 2009). 1974년 제정된 산업안전보건법(HSWA: Hazardous and Solid Waste Amendments)은 현재까지 영국의 작업환경 안전관리를 토대로 모든 고용주들은 종사자의 건강과 안전, 복지를 법적 의무로 보장해야 하며, 사업장의 위험을 감소시키거나 예방하기 위해 상황을 파악, 측정해야 하여야 한다. 이외에도 종사자의 위험상황에 대한 사정을 위하여 1999년 '산업안전보건경영규정'에 의한 의무를 이행해야 한다(서울복지재단 2005). 이용인 폭력에 대한 국가 차원의 노력은 국가보건서비스(NHS: National Health

Service) 기구의 활동에서 찾아볼 수 있다. NHS의 대표적인 활동으로는 '무관용 영역(Zero Tolerance Zone) 캠페인'을 들 수 있다. 이 캠페인은 1992년부터 영국의 내무부와 경찰, 지방정부와 시민사회단체가 연계하여 추진한 캠페인이다. 지속적인 공동대응 노력을 통해 폭력에 대한 사회적 인식의 제고와 관행의 변화를 이루고, 피해자들에게 적절한 정보와 보호, 지원서비스를 제공함으로써 반복적인 피해가 발생하지 않도록 사회적 공감대를 형성하고자 하였다(노충래, 2009). 영국의 보건안전위원회(HSE: Health and Safety Executive)에서는 직장폭력을 예방하는 것을 돕고 고용주들이 직장폭력을 관리하는 것을 장려하기 위해 무료 지침서와 약물 및 알코올 남용을 포함한 심리사회적 위험에 대한 지침서를 발행하여 제공하고 있다(서울복지재단, 2005).

3. 일본

일본은 개호¹⁾관련 업무에 종사하는 노동자에 대한 수요 증대에 따라 1997년 「개호보험법」이 시행되기 이전인 1992년에 '개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률'을 제정하여 장애인복지관련 종사자 등 개호노동자의 고용관리 개선, 능력 개발 및 향상에 관한 조치를 강구함으로써 개호노동자의 복지 증진에 기여하기 위한 노력을 기울이고 있다. '개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률'은 후생노동대신(우리나라의 보건복지부 장관)에게 개호노동자의 고용 동향은 물론 고용관리 개선 촉진과 능력개발 및 향상, 복지증진을 도모하기 위한 내용을 담은 '개호고용관리 개선계획'을 수립하도록 하고 있다. 2000년에는 '개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률'에 기초해 '개호노동자 관리개선계획'을 수립하였다. 2007년에는 '사회복지사업 종사자 확보 촉진 위한 조치에 관한 기본 지침'을 마련해 시행하고 있다. '개호노동자 관리개선계획'은 개호노동자의 이직률 제고와 개호노동자의 교육과 연수 실시, 개호노동자의 근로 만족도 향상을 도모하기 위한 고용관리 개선 시책을 제시하고 있다. 이 외에도 장애인복지관련 종사자들의 고용관리개선을 위한 지침마련, 장애인복지 관련 종사자 실무향상을 위한 연수,

1) 개호는 일본식 용어로 스스로 일상생활을 꾸려 나가기 힘들어 남의 도움이 필요한 상태를 말한다.

업무상 입을 수 있는 신체적 피해 등에 대한 책임배상제도, 업무 중 질병에 감염되어 치료를 받는 경우 사업자가 부담하여 위문금을 보상하는 감염증 보상제도, 성추행·상사의 폭언·폭행 등으로 부터의 보호, 스트레스 관리 및 직장 내 따돌림으로부터 보호 등의 여러가지 지원 정책을 수립하여 시행하고 있다(변경희 외, 2014).

제 5 절 선행연구의 고찰

2005년 이전 거의 다뤄지지 않던 사회복지시설종사자에 대한 인권보호 관련연구는 이후 국가인권위원회, 한국사회복지사협회, 서울복지재단 등에서 실태조사 등 관련연구가 간헐적으로 이루어지고는 있다. 하지만, 장애인거주시설종사자의 처우와 인권보호에 관한 단독연구는 전국 장애인거주시설을 대상으로 연구되어진 장애인거주시설종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구(변경희 외, 2014)와 경상남도 장애인거주시설 7개소와 전국 실비장애인거주시설 9개소를 대상으로 연구한 장애인거주시설 종사자의 인권침해에 관한 연구(윤선옥, 2015)로 한정적이다.

우선, 사회복지종사자 처우와 인권에 관련된 최근연구를 살펴보면 다음과 같다. 우선 2005년 서울복지재단의 서울시 사회복지시설 종사자 1,000명을 대상으로 조사한 「복지시설 종사자의 위험관리 실태」에서는 언어적 폭력으로 37.3%가 한 번 이상 언어적 폭력을 경험 했으며 욕설이 53.8%로 가장 많았다. 이중 35.3%는 이용인으로 부터 일상적으로 언어적 폭력에 시달리는 것으로 나타났다. 신체적 폭력으로 응답자의 53.2%가 이용인에 의하여 경미한 신체적 공격(밀거나·움켜쥐거나·붙잡기)을 당한 경험이 있었다. 이 중 5.0%는 일상적으로 경험하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 25.6%는 뺨 때리기·할퀴기 등 중간수준의 공격 경험, 35.5%는 목조르기·발로차기 등의 높은 수준의 공격 경험, 도구(칼 등)의 의한 공격과 강간 시도 등의 심각한 신체적 공격 경험도 11.3%로 나타났다. 34.2% 개인 물품의 파손, 이용인의 의한 도난 경험을 갖고 있었다. 이용인에 의한 공격으로 인하여 이직이나 전직을 고려하는 경우 57.0%로 나타났다. 이를 개선하기 위한

방안으로 피해종사자에 대한 휴식· 치료· 상담 서비스 제공과 종사자의 안전강화를 위하여 공식적인 위원회 설치 등을 제안하였다.

2012년 한국사회복지사협회의 민간 사회복지사 1,178명을 대상으로 실시한 「사회복지사의 클라이언트 폭력 피해실태 및 안전방안 연구」에서는 클라이언트의 폭력경험 부분 직접 당한 경험이 있는 경우가 65.2%, 직접 당한 적은 없으나 목격한 경험이 있는 경우 4.1%로 나타났다. 조사 대상자의 53.6%가 욕설 등의 언어적 폭력을 경험했으며, 신체적 폭력 또는 협박을 받은 경험이 18.4%로 조사되었다. 신체적 폭력 유형으로는 침을 뱉는 행위가 14.3%, 밀기·깨물기·할퀴기·떡갈잡이 등의 행위 35.5%, 주먹으로 맞은 경험 13.0%, 클라이언트가 칼 또는 몽둥이 등의 도구를 이용하여 폭력을 가한 경우도 5.4%로 나타났다. 성적 폭력 경험 23.3%, 스토킹을 당한 경우도 응답자의 4.1%가 경험한 것으로 조사되었다. 이를 개선하기 위한 방안으로 신변안전보호를 위한 법적 근거마련, 인력증원, 피해발생시 사후 지원 등을 제안하였다.

2012년 경기복지재단의 「경기도 사회복지생활시설 근로자 근로실태 파악」 연구에 의하면 근로시간은 선임 생활재활교사 49.8시간 과장 및 생활복지사 48.8시간, 일반생활재활교사 48.7시간, 사무국장 47.4시간 주당 평균 48.6시간으로 우리나라 근로자의 주 평균근로시간 45.8시간보다 많은 것으로 조사되었다.

2013년 국가인권위원회의 사회복지사 2,570명을 대상으로 조사한 「사회복지사 인권상황 실태조사」의 근로실태를 살펴보면 주당 평균 근로시간은 42.9시간, 주당 평균 연장근무 횟수는 총 2.3회, 전년도 실제 연차 사용일 10.9일로 나타났다. 최근 3개월간의 월평균 급여는 196.4만원, 연장근무 수당은 14.8만원 나타났다. 폭언·폭행·성폭력 등의 피해도 전체 응답자의 39.7%가 경험한 것으로 나타났으며, 이직의사를 묻는 질문에는 응답자의 22.3% ‘있다’라고 응답하였다. 이직 사유로는 ‘근로여건 불만족으로’가 응답자의 42.3%, ‘직장 내 인간관계 때문’이 13.0%, ‘개인 또는 가족적인 이유’가 11.7%, ‘전공, 지식, 적성 등이 맞지 않아서’가 8.9% 등의 순으로 나타났다. 이를 개선하기 위한 방안으로 제도정비, 노사협의회 구성, 사회복지서비스 이용자 규칙마련 등을 제시하였다.

2013년 남기룡의 「클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구」에 의하면 전체 응답자 1,209명 중 언어적 폭력 53.6%, 신체적 폭력

35.2%, 성적폭력 47.0%가 경험한 것으로 나타났다. 이로 인하여 폭력(β.089, $p < 0.05$)과 언어적 폭력(β.063, $p < 0.1$)이 통계적으로 유의미하게 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

2016년 한국사회복지사협회의 「사회복지사 통계연감」에 의하면 주당 평균 근로시간은 이용시설 42.99시간, 생활시설 52.44시간인 것으로 조사되었다. 잔여 휴가의 보상에 대한 질문에는 이용시설 45.0%, 생활시설 55.9%가 잔여휴가에 대하여 잔여휴가 이월 또는 대체 보상이 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 언어적 폭력은 이용 시설은 47.3%, 생활시설은 47.7%가 경험한 것으로 나타났다. 신체적 폭력은 이용 시설 16.5%, 생활시설 36.0%, 성적 폭력 피해의 경우 이용시설 15.7%, 생활시설은 25.4%가 피해 경험이 있는 것으로 나타났다. 이용 시설의 45.7%가 생활시설은 33.5%는 이직을 희망하고 있었다.

지금까지 각 직종별 사회복지시설을 대상으로 조사한 결과를 간략히 살펴보고 다음은 본 연구자가 연구하고자 하는 장애인거주시설 종사자의 인권보호 관련 단독 연구를 살펴보면 다음과 같다.

2014년 국가인권위원회에서 의뢰하여 한신대학교 산학협력단에서 조사한 「장애인거주시설종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구」로 전국 장애인거주시설 중 공동생활가정을 제외한 거주시설 681개소, 780명을 대상으로 연구한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

근로 환경적 측면에서 보면 종사자들의 임금은 월 평균 약 203만 원으로 이는 2013년 국가인권위원회의 「사회복지사 인권상황 실태조사」 연구에서 분석된 사회복지공무원의 평균 임금인 237만 원보다 낮았다. 연장근로는 1주일에 하루나 이틀 정도로 연장근로를 하고 있는 경우가 42.3%, 3~4일을 하는 경우도 33.1%로 조사 대상자의 약 96.5%가 연장근로를 하고 있는 것으로 조사되었다. 97%의 종사자가 연장근로 시 수당을 받고 있었으나 연장근로 수당을 모두 지급받는 경우는 약 40% 정도로 많은 종사자들이 전액을 보상받지 못하는 것으로 나타났다. 시설에서 연차유급휴가를 부여받는지에 대하여 ‘아니오’로 응답한 경우가 16.4%나 존재했으며, 미사용 휴가일수에 대해 수당 지급여부에 관련한 질문에는 ‘지급받지 못함’이 80.8%로 나타나 대부분 미사용 휴가에 대하여 수당을 지급받지 못하는 것으로 조사되었다. 업무 상 재해도 10.9%가 경험한 것으로 조사되었다. 휴

계시간이 정해져 있는지에 대한 질문에는 약 40%는 ‘없다’라고 응답하였다. 별도 휴계시간이 정해져 있는 경우에도 이를 실제적으로 활용되어지는 경우는 51.4%로만 나타나 휴계시간을 실질적으로 활용하지 못하고 있는 것으로 조사되었다. 근로 안전측면에서 살펴보면 최근 5년 이내 시설거주 이용인, 동료, 상사로부터 폭언과 폭행의 월 평균 횟수가 이용인에게는 폭언 3.02회, 폭행 1.45회, 동료에게는 폭언 0.24회, 폭행 0.01회, 상사에게는 폭언 0.44회, 폭행 0.03회 정도로 조사되었다. 이용인에게 폭언과 폭행을 당했을 때 어떻게 대응하는지에 대한 질문에는 50.0%가 개인적으로 참고 넘기고 있었으며 주변 동료에게 푸념하거나 하소연하며 넘기는 경우가 40.7%로 분석되었다. 동료에게 폭언이나 폭행을 당한 경우 대응에 대한 질문에도 45.3%가 대부분 개인적으로 참고 넘기는 것으로 나타났다. 폭언이나 폭행을 당했을 때 대응하지 않는 이유로는 ‘대응해도 소용없을 것 같아서’가 가장 많이 나타났다. 폭언이나 폭행을 당했을 때 받는 부정적인 영향에 대해 분석 결과 ‘예민해지고 과민해짐’이 31.6%로 가장 많았고, 20.5%는 ‘이직 또는 전직 고려’하는 것으로 나타났다. 이 때에 기관에 기대하는 대응 방안은 ‘가해자에 대한 조치’가 39.8%, ‘심리적 정서적 상담제공’ 26.0% 순으로 조사되었다. 이를 개선하기 위한 방안으로 관련법령을 재정비하고 시설에 대한 현실에 맞는 운영비 지원, 종사자 인권보호 및 안전보호 매뉴얼 개발, 업무상 재해에 대한 보상 강화, 노사협의회 인정, 폭력에 대한 안전장치 등의 마련을 제시하였다.

또 다른 연구인 「장애인거주시설 종사자의 인권침해에 관한 연구」(윤선옥, 2015)를 간략히 살펴보면 경상남도 장애인거주시설 7개소와 전국에 있는 실비장애인거주시설 9개소 253명을 대상으로 실시하였다. 분석결과 주 당 근무시간 46~50시간 15%, 51~55시간 4.4%로 장시간 근로를 하고 있는 것으로 나타났다. 근무유형으로는 32.4%가 2교대근무를 하고 있었다. 이용인으로 부터의 폭언과 폭행을 당한 경험을 살펴보면 연구대상자의 25.8%가 폭언과 폭행을 당한 것으로 조사되었다. 이를 깊게 들여다보면 깨물기· 할퀴기 등이 62.7%, 다칠 수 있는 물건을 던지는 경험을 한 경우가 27.3%, 목을 조르거나 주먹 또는 발로 차는 것을 경험한 경우 26.3%, 심하게 맞은 경험이 24.2%, 멍살을 잡힌 경험이 22.9%, 뺨을 맞은 경험이 21.2%, 팔을 비틀거나 머리카락을 잡힌 경우가 20.0%로 조사되었다. 언어적 폭력의 경우 큰 소리를 지르는 경우 82.0%, 욕하는 경우 72.3%, 거짓말로

인하여 곤란에 처했던 경우 45.2%, 비하하는 말을 들은 경우 35.9%, 악의로 가득한 말을 들은 경우 14.2%, 비아냥거림 10.4%로 분석되었다. 성적 폭력으로는 특정신체 부위를 만지거나 머리등을 밀며 부비는 행동을 한 경우 47.1%, 특정신체 부위를 응시하는 경우 16.7%, 여자생활재활교사의 사진을 들고 자위하는 모습을 본 경우가 4.8%로 조사되어 예전의 선행연구와 비교하여 크게 달라지지 않았음을 알 수 있었다.

위 선행연구들에서 나타난 것처럼 수많은 사회복지시설 종사자들이 열악한 환경에서 장시간 근로에도 불구하고 그에 합당한 임금을 받지 못하는 등의 제도적 인권침해상황에 놓여있었다. 이와 더불어 폭언·폭행·성적 폭력 등의 직접적인 인권침해를 당하고 있는 것으로 파악되었다. 하지만 지속적인 제도개선 등 여러 가지 방안을 제시하고 있으나 이에 걸맞는 제도개선 사항 등은 미비하고 피해사례는 좀처럼 줄어들지 않고 있음을 알 수 있었다. 이는 위 선행연구들을 통하여 제도를 설계하는 사람들이나 지역사회가 문제로 인식하는 계기는 마련되었으나 문제해결을 위한 충분한 공감대를 형성하지 못하였다. 이에, 본 연구자의 연구는 사회복지에 중앙정부의 지원이 절대적이기는 하지만 섬이라는 지리적 환경과 제주특별자치도라는 제도적 특수 환경 내에서 장애인거주시설 종사자가 처한 처우 및 인권실태를 바로 알리고 이에 대한 대안을 모색함은 물론 지금당장 문제의 해결이 이루어지지 않더라도 사회문제화 시킴으로서 사회적 공감대를 이끌어내어 장애인거주시설 종사자의 실질적 인권(처우· 안전 등)이 보장 받을 수 있는 기틀을 마련하고자 하는데 의의를 두고 있다.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구대상 및 도구

1. 연구대상

본 연구는 거주시설 종사자의 인권보호 방안에 관한 연구로 제주특별자치도 소재 장애인거주시설 총32개소 중 소규모시설인 단기거주시설 4개소, 공동생활가정 15개소를 제외한 거주시설 13개소를 대상으로 시설장과 촉탁의를 제외한 전 종사자를 대상으로 실시하였다.

2. 연구도구

본 연구의 도구는 2014년 국가인권위원회에서 한신대학교 산학협력단에 의뢰하여 재활학과 변경희 교수의 ‘장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구’에서 사용한 설문지를 참고하여 본 연구자가 <표 3-1>과 같이 재구성하여 사용하였다.

첫째, 인구사회학 및 직업적 특성으로는 성별, 연령, 최종학력, 근무연수, 시설 유형, 직종, 소재지로 7문항으로 구성하였다.

둘째, 근로여건(근로실태)은 근로계약서 작성 및 수령여부와 내용숙지 3문항, 연장근로실태 4문항, 육아휴직 활용실태 3문항, 근무형태 1문항, 연차유급휴가 및 수당지급실태 2문항, 산재 및 병가 사용실태 2문항 총 15문항으로 구성하였다.

셋째, 근로여건(직장 내 인식도)은 직장만족도 6문항, 소진정도 5문항, 감정노동 8문항, 성차별 6문항, 학연·지연 등의 차별 6문항 총 31문항으로 구성하였다.

넷째, 종사자의 안전·인권 실태(교육 및 연수 빈도)에서는 최근 3년간 안전 및 이권관련 교육인권 및 연수 빈도는 교육·연수 유무 1문항, 참여정도 1문항, 인권보장 매뉴얼 보유여부 1문항 총 3문항으로 구성하였다.

다섯째, 종사자의 안전·인권 실태(폭언 및 폭행경험)에서는 이용인·동료(상사)·보호자로 부터의 폭언·폭행 8문항, 폭언·폭행을 당했을 때의 대응 1문항, 대응하지 않고 넘긴 경우 1문항 총 10문항으로 구성하였다.

여섯째, 종사자의 안전·인권 실태(부정적 영향과 기관의 대응방안)에서는 폭언·폭행을 당했을 때 자신에게 끼치는 부정적 영향 1문항, 폭언·폭행을 당했을 때 기관의 대응 1문항 총 2문항을 구성하였다.

일곱 번째, 종사자의 안전·인권 실태(성희롱 피해경험 및 기관차원의 대응방안)에서는 이용인·동료·상사로부터의 성희롱 유무 3문항, 성희롱 발생 시 기관의 대응 1문항 총 4문항으로 구성하였다.

여덟 번째, 종사자의 안전·인권 실태(종사자 안전 및 보호장치)에서는 이용인의 인권침해로부터 종사자가 보호 받기 위한 시설의 안전장치 1문항, 인권상황 개선을 위한 최우선 조치에 대한 자유의견 1문항 총 2문항으로 구성하였다.

<표 3-1> 설문지 구성

구분		세부내용	문항수
인구사회학 및 직업적 특성		성별, 연령, 최종학력, 근무연수, 시설 유형, 직종, 소재지	7
근로 여건	근로 실태	근로계약서, 연장근로실태, 육아휴직 활용실태, 근무형태, 연차유급휴가 및 수당지급실태, 산재 및 병가 사용 실태	15
	직장 내 인식도	직장 만족도, 소진정도, 감정노동, 직장 내 성차별, 학연·지연에 의한 직장 내 차별	31
종사자의 안전·인권실태	교육 및 연수	최근 3년간 안전·인권관련 교육 및 연수 빈도, 인권침해 예방 매뉴얼 보유여부	3
	폭언 및 폭행경험	이용인·동료(상사)·보호자로 부터의 폭언·폭행 유무, 폭언·폭행을 당했을 때의 대응상황 여부, 대응하지 않고 넘긴 이유	10
	부정적 영향과 기관의 대응	폭언·폭행을 겪었을 때 끼치는 부정적 영향, 폭언·폭행 발생 시 기관의 대응여부	2
	성희롱 피해경험과 기관의 대응	이용인·동료·상사로부터의 성희롱 유무, 성희롱 발생 시 기관의 대응 여부	4
	안전 및 보호장치	이용인에 의한 인권침해로부터 종사자가 보호 받기 위한 시설 내 안전장치 사항, 인권상황 개선을 위한 필요 조치사항	2
총계		총 74문항	

제 2 절 자료수집 및 분석방법

1. 자료수집

본 연구의 조사기간은 2017년 8월 16일부터 9월 6일까지 3주간 실시하였으며, 조사대상자인 거주시설 종사자의 근무환경과 특성을 고려하여 사전 각 기관 사무국장에게 유선으로 조사의 목적 및 방법을 안내한 후 협조를 구하고 방문일정 등을 협의하였다. 설문조사는 본 연구자가 사전 협의된 날짜에 기관을 직접 방문하고 각 기관 시설장에게 인사한 다음 다시한번 협조를 구해 응답 및 회수율을 높이고자 노력하였다.

설문지는 총 270부를 배부하여 조사에 불응한 10부를 제외한 260부가 회수되었고 이 중 불성실 답변 설문지 16부를 제외한 244부를 최종분석 하였다.

2. 분석방법

본 연구는 장애인거주시설 종사자의 인권보호 방안을 제시하기 위해 종사자의 제반 근로여건과 인권침해 실태 등을 분석하고자 한다.

이를 위해 본 연구에서 적용한 분석방법은 SPSS 18.0 통계 프로그램을 사용하였으며 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 ‘빈도분석’, 각 집단 별 근로여건을 분석하기 위해 ‘카이제곱 검정(χ^2)’, 각 항목에 대한 성별 집단 간의 평균차이를 파악하기 위한 ‘독립집단 t-검증’, 마지막으로 연령과 학력 집단의 경우에는 두 집단 이상의 평균차이 검증을 실시하고자 ‘일원분산분석(One-way ANOVA)’를 적용하고자 한다.

ANOVA 분석 후, 전반적 수준에서 집단차이가 유의한 결과를 나타내면 실제 집단별 차이에 대한 추가적 검증을 위해 Scheffe의 사후비교 분석을 실시하고자 한다(김아영 외, 2016). 각 문항에 적용시킨 분석방법은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 각 항목별 분석 방법

구분	항목구분	문항	내용
빈도분석	인구사회학 및 직업적 특성	1~7	성별, 연령, 학력, 근무경력, 시설유형, 직종, 소재지
카이제곱(χ^2)	근로여건	8~23	근로계약서, 근로조건, 수당지급여부, 육아휴직, 근무형태, 연차휴가, 산재신청 여부, 휴식시간 등
ANOVA		24~37	직장만족도, 소진, 감정노동, 성차별, 건강/안전 등
의견정리	자유의견	38	종사자 인권개선을 위한 자유의견

제 4 장 분석 결과

제 1 절 조사대상의 인구사회학적 및 직업적 특성

제주도내 장애인거주시설 종사자 중, 본 설문에 참여한 대상자들의 인구사회학적 특성과 시설의 유형, 근무형태, 시설 소재지 등 직업적 특성을 분석하였다. 먼저 대상자들의 인구사회학적 특성에 따른 각 항목의 차이점을 비교하기 위하여 성별, 연령(만), 학력 등으로 구성하였고 직업적 특성으로는 근무경력, 시설유형, 근무형태, 시설위치 등을 포함시켰다.

구체적으로 살펴보면 <표 4-1>에 제시한 바와 같이 총 참여자는 260명으로 이중, 실제 분석이 가능한 244개의 케이스를 분석하였다²⁾. 해당 항목에 미입력 수치에 남성과 여성의 구성비는 거의 유사하였다. 연령은 30대-40대-50대-20대-60대 이상의 순서로 구성되었다. 학력 구성비는 전문대 및 대학교 졸업자가 80% 이상이었으며, 기관 근무 경력은 무응답자를 제외하고 6개 집단 간 10-25%사이에서 구성되었다.

시설의 유형별 구분은 ‘장애인 중증 요양’ 121명(49.6%), ‘지적·자폐성’ 107명(43.9%)가 대부분을 차지하였고, 근무형태는 ‘생활재활교사’ 141명(57.8%), 으로 가장 높은 비율을 차지하였고, ‘사회재활교사’ 27명(11.1%), ‘간호 및 각종치료직군(간호사, 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사)’ 27명(11.1%), ‘사무직군(국장 및 사무원)’ 14명(5.8%) 등으로 구성되었다.

마지막으로 시설의 위치는 무응답 결측치를 제시하고 ‘제주시’ 163명(66.8%), ‘서귀포시’ 61명(25.0%), 읍면지역 10명(4.1%)로 구분되었다.

<표 4-1> 설문대상의 인구사회학적 및 직업적 특성

(단위 : 명, %)

변인	구분	빈도	백분율
성별	남성	119	48.8
	여성	124	50.8
	무응답	1	0.4
소계		244	100.0

2) 총 260개의 설문지를 수거하였으나, 각 변인에 대한 답변을 놓친 경우에는 무응답으로 처리하였고, 실제 분석이 가능한 경우는 244개로 조정하였다.

연령(만)	20대	34	13.9
	30대	111	45.5
	40대	50	20.5
	50대	38	15.6
	60대 이상	2	0.8
	무응답	9	3.7
소계		244	100.0
학력	고졸	13	5.3
	전문대졸	133	54.5
	대학교졸	82	33.6
	대학원이상	7	2.9
	기타	1	0.4
	무응답	8	3.3
소계		244	100.0
기관근무경력	1년미만	28	12.1
	1-3년미만	63	27.3
	3-5년미만	32	13.9
	5-7년미만	35	15.2
	7-9년미만	21	9.1
	9년이상	52	22.5
	무응답	13	5.3
소계		244	100.0
시설유형	장애영유아	1	0.4
	장애인중증요양	121	49.6
	지체/뇌병변	7	2.9
	시각/청각·언어	2	0.8
	지적/자폐성	107	43.9
	기타	2	0.8
	무응답	4	1.6
소계		244	1.6
근무형태	사무국장	7	2.9
	사무원	7	2.9
	사회재활교사	27	11.1
	생활재활교사	141	57.8
	간호사	13	5.3

	물리치료사	6	2.5
	작업치료사	10	4.1
	언어치료사	1	0.4
	기타	29	11.9
	결측값	3	1.2
소계		244	100.0
시설위치	제주시	163	66.8
	서귀포시	61	25.0
	읍면	10	4.1
	무응답	10	4.1
소계		244	100.0

제 2 절 장애인거주시설 종사자의 근로여건 실태

1. 근로여건 실태

조사대상자들의 인구사회학적 특성(성별, 연령대, 학력)에 따른 근로여건의 실태를 알아보기 위해 각 변인에 따른 근로계약서의 작성여부, 수령여부, 근로조건 숙지수준, 주당 연장근로의 빈도, 연장근로수당 수령여부, 연장근로수당 수령수준, 연장근로수당 미지급 사유, 근무형태 등을 분석하였다. 다음으로 일·가정양립을 위한 육아휴직 신청여부와 미신청 사유, 연차유급휴가와 산재신청 등의 실태를 알아보기 위해 교차분석을 실시하였다.

1) 근로계약서

조사대상자들의 근로계약서 작성 및 수령여부와 계약내용 숙지수준에 대한 교차분석 결과는 <표 4-2>에 제시한 바와 같이 먼저 계약서 작성여부는 성별, 연령, 학력수준에 따라 통계적인 차이가 존재하지 않는 가운데, 대부분의 조사대상자가 계약서를 작성하고 있는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 해당문항의 총 232명의 응답자 가운데 남성의 95.8%, 여성의 96.7%가 현재 직장 내에서 근로계약을 작성한 것으로 나타났다. 다만, 계약서의 작성여부에 대해서 ‘아니오’ 혹은 ‘잘 모르겠음’이라고 응답한 경우도 약 3.7%를 차지하였다.

<표 4-2> 근로계약서 작성 실태

(단위 : 명, %)

항목		계약서작성여부			
		예	아니오	잘모름	총계
성별	남성	114(95.8)	3(2.5)	2(1.7)	119(100)
	여성	118(96.7)	1(0.8)	3(2.5)	122(100)
	전체	232(96.3)	4(1.7)	5(2.0)	241(100)
	$\chi^2(p)$	1.232 (.540)			
연령	20대	32(94.1)	2(5.9)	0(0.0)	34(100)
	30대	106(95.5)	1(0.9)	4(3.6)	111(100)
	40대	49(100)	0(0.0)	0(0.0)	49(100)
	50대	35(94.6)	1(2.7)	1(2.7)	37(100)
	60대이상	2(100)	0(0.0)	0(0.0)	2(100)
	전체	224(96.1)	4(1.7)	5(2.1)	233(100)
	$\chi^2(p)$	8.036 (.430)			
학력	고졸	11(91.7)	1(8.3)	0(0.0)	12(100)
	전문대졸	130(98.5)	1(0.8)	1(0.8)	132(100)
	대학교졸	76(92.7)	2(2.4)	4(4.9)	82(100)
	대학원이상	7(100)	0(0.0)	0(0.0)	7(100)
	기타	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)
	전체	225(96.2)	4(1.7)	5(2.1)	234(100)
	$\chi^2(p)$	8.873 (.353)			

아울러 근로계약서에 대한 수령여부는 작성여부에 비해 예로 응답한 경우가 상대적으로 적게 나타나 계약서 작성 후, 본인이 보관하고 있지 않은 경우도 일부 있는 것으로 나타났다.

<표 4-3>에 따르면 여성(14.7%)이 남성(13.5%)에 비해 근로계약서를 수령했는지의 여부에 대해 아니오(8.7%) 혹은 잘모름(5.4%)으로 응답한 경우가 수치상으로 적게 나타났으며, 연령대별 항목에서는 30대(16.2%)가, 학력별로는 대졸자들의 미수령 비율이 19.5%로 높게 나타났다.

근로계약서의 수령여부는 근로기준법 상에서 작성된 계약서를 사용자와 근로자가 반드시 1부씩 보관할 것을 명시하고 있다. 따라서 사용자와 근로자간 발생할 수 있는 분쟁을 미연에 방지하고자 하는 노동법적인 의지가 내포되어 있으므로 이러한 수치에 대한 시사점은 분명히 존재 한다³⁾.

<표 4-3> 근로계약서 수령 실태

(단위 : 명, %)

항목		계약서수령여부			
		예	아니오	잘모름	총계
성별	남성	103(86.6)	9(7.6)	7(5.9)	119(100)
	여성	104(85.2)	12(9.8)	6(4.9)	122(100)
	전체	207(85.9)	21(8.7)	13(5.4)	241(100)
	$\chi^2(p)$.473 (.789)			
연령	20대	31(91.2)	2(5.9)	1(2.9)	34(100)
	30대	93(83.8)	11(9.9)	7(6.3)	111(100)
	40대	44(89.8)	4(8.2)	1(2.0)	49(100)
	50대	32(86.5)	2(5.4)	3(8.1)	37(100)
	60대이상	2(100)	0(0.0)	0(0.0)	2(100)
	전체	202(86.7)	19(8.2)	12(5.2)	233(100)
	$\chi^2(p)$	3.685 (.884)			
학력	고졸	12(92.3)	1(7.7)	0(0.0)	13(100)
	전문대졸	117(89.3)	8(6.1)	6(4.6)	131(100)
	대학교졸	66(80.5)	11(13.4)	5(6.1)	82(100)
	대학원이상	7(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	기타	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	전체	203(86.8)	20(8.5)	11(4.7)	234(100)
	$\chi^2(p)$	5.890 (.660)			

3) 근로기준법에서는 사용주의 부당해고, 임금체불 등의 불이익으로부터 근로자를 보호하기 위해 임금지급의 의무, 안전배려의 의무, 근로수령의 의무, 공법상의 의무를 부과하고 있다.

근로계약서의 내용을 숙지하고 있는 수준은 확실하게 알고 있는 수준인 ‘잘 알고 있다’로 응답한 경우는 수치상, 전체의 37.4% 수준이었다<표 4-4>. 근로계약의 내용을 숙지하고 있는 종사자의 비율이 절반도 안 되는 점은 근로에 대한 정당한 대가와 연장·야간 등 각종 수당 지급, 최저임금 적용여부 등에 대한 내용을 종사자가 제대로 파악하지 못하고 있는 실태를 반영하고 있는 것으로 볼 수 있다. 이러한 점은 사업주와의 분쟁 발생 시, 종사자 자신을 법적으로 보호할 수 있는 최소한의 기준선을 제대로 활용할 수 없는 상태라 할 수 있다.

근로조건을 명확히 파악하고 있지 않기 때문에 부당한 근로 지시나 임금체불 등 지속적으로 국내 노동계에서 이슈가 되고 있는 사업주-근로자와의 갈등 분쟁의 원인이 된다⁴⁾.

<표 4-4> 계약내용 숙지 수준

(단위 : 명, %)

항목		계약내용 숙지 수준				
		전혀모름	모르는편	아는편	잘알고있음	총계
성별	남성	6(5.0)	5(4.2)	62(51.3)	46(38.7)	119(100)
	여성	4(3.2)	7(5.6)	68(54.8)	45(36.3)	124(100)
	전체	10(4.1)	12(4.9)	130(53.1)	91(37.4)	243(100)
	$\chi^2(p)$	2.022 (.732)				
연령	20대	0(0.0)	4(11.8)	17(50.0)	13(35.3)	34(100)
	30대	8(7.2)	3(2.7)	62(55.9)	38(34.2)	111(100)
	40대	2(4.0)	3(6.0)	28(50.0)	17(34.0)	50(100)
	50대	0(0.0)	2(5.3)	16(42.1)	20(52.6)	38(100)
	60대이상	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100)	2(100)
	전체	10(4.3)	12(5.1)	123(52.3)	89(37.9)	235(100)
	$\chi^2(p)$	22.834 (.118)				

4) 근로기준법 17조에 따르면 근로계약 체결 시 법령에 의해 정하여진 근로자의 모든 제반 근로조건을 계약서에 명시해야 하며, 사업주와 근로자는 계약서를 보존할 의무가 있다.

학력	고졸	0(0.0)	2(15.4)	6(46.2)	5(38.5)	13(100)
	전문대졸	7(5.3)	7(5.3)	70(52.6)	48(36.1)	133(100)
	대학교졸	3(3.7)	3(3.7)	46(56.1)	31(36.6)	82(100)
	대학원이상	0(0.0)	0(0.0)	4(57.1)	3(42.9)	7(100)
	기타	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	1(100)
	전체	10(4.2)	12(5.1)	126(53.4)	87(36.9)	236(100)
	$\chi^2(p)$	7.503 (.962)				

2) 연장근로 실태

연장근로의 빈도는 성별, 연령, 학력집단별로 수치상 ‘주당 1-2일’이 가장 높았으며, ‘거의 매일’하는 경우는 여성보다 남성이, 연령 중에서는 30대가, 전문대 졸업자의 비율이 상대적으로 높게 나타났다<표 4-5>.

연장근로 수당의 지급여부는 대부분의 응답자가 지급받고 있는 것으로 나타났다으며, 약 30%의 종사자는 수당의 일부만을 지급받고 있는 것으로 분석되었지만, 세 영역 모두 통계적으로 집단 간 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연장근로수당의 미지급 사유로는 ① 연장근로를 하지 않음(5건, 2.0%), ② 시설에 별도의 수당이 정해져 있지 않음(4건, 1.6%), ③ 시설의 분위기 상, 수당 수령의 어려움(1건, 0.4%), ⑤ 기타(12건, 4.9%) 등으로 조사되었다.

<표 4-5> 인구사회학적 특성에 따른 연장근로 실태

(단위 : 명, %)

항목		주당 연장근로 빈도				
		전혀없음	1-2일	3-4일	거의매일	총계
성별	남성	9(7.8)	45(39.1)	36(31.3)	25(20.9)	115(100)
	여성	7(5.8)	48(40.0)	49(40.8)	16(13.3)	120(100)
	전체	16(6.8)	93(39.6)	85(36.2)	40(17.0)	235(100)
	$\chi^2(p)$	4.831 (.305)				

연령	20대	3(8.8)	12(35.3)	12(35.3)	7(17.6)	34(100)
	30대	10(9.3)	41(38.0)	33(30.6)	24(22.2)	108(100)
	40대	1(2.1)	23(47.9)	21(43.8)	3(6.3)	48(100)
	50대	1(2.9)	15(42.9)	14(40.0)	5(14.3)	35(100)
	60대이상	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	2(100)
	전체	16(7.0)	91(40.1)	80(25.2)	40(17.2)	227(100)
	$\chi^2(p)$	25.236 (.066)				
학력	고졸	0(0.0)	4(33.3)	5(41.7)	3(25.0)	12(100)
	전문대졸	10(7.8)	50(39.1)	40(31.3)	28(21.1)	128(100)
	대학교졸	6(7.4)	34(42.0)	33(40.7)	8(9.9)	81(100)
	대학원이상	0(0.0)	4(57.1)	3(42.9)	0(0.0)	7(100)
	기타	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	1(100)
	전체	16(7.0)	92(40.2)	81(35.4)	40(17.0)	229(100)
	$\chi^2(p)$	14.711 (.546)				
항목		연장근로수당 수령여부				
		예	아니오	총계		
성별	남성	113(96.6)	4(3.4)	117(100)		
	여성	117(97.5)	3(2.5)	120(100)		
	전체	230(97.0)	7(3.0)	237(100)		
	$\chi^2(p)$.174 (.676)				
연령	20대	32(94.1)	2(5.9)	34(100)		
	30대	102(96.2)	4(3.8)	106(100)		
	40대	50(100)	0(0.0)	50(100)		
	50대	36(97.3)	1(2.7)	37(100)		
	60대이상	2(100)	0(0.0)	2(100)		
	전체	222(96.9)	7(3.1)	229(100)		
	$\chi^2(p)$	2.755 (.600)				
학력	고졸	13(100)	0(0.0)	13(100)		
	전문대졸	126(96.9)	4(3.1)	130(100)		
	대학교졸	76(96.2)	3(3.8)	79(100)		
	대학원이상	7(100)	0(0.0)	7(100)		
	기타	1(100)	0(0.0)	1(100)		
	전체	223(97.0)	7(3.0)	230(100)		
	$\chi^2(p)$.812 (.937)				

항목		연장근로수당 지급수준		
		모두지급	일정지급	총계
성별	남성	79(70.5)	33(29.5)	112(100)
	여성	85(71.4)	34(28.6)	119(100)
	전체	164(71.0)	67(29.0)	231(100)
	$\chi^2(p)$.022 (.881)		
연령	20대	32(94.1)	2(5.9)	34(100)
	30대	102(96.2)	4(3.8)	106(100)
	40대	50(100)	0(0.0)	50(100)
	50대	36(97.3)	1(2.7)	37(100)
	60대이상	2(100)	0(0.0)	2(100)
	전체	222(96.9)	7(3.1)	229(100)
	$\chi^2(p)$	2.755 (.600)		
학력	고졸	10(76.9)	3(23.1)	13(100)
	전문대졸	91(71.7)	36(28.3)	127(100)
	대학교졸	55(72.4)	21(27.6)	76(100)
	대학원이상	4(57.1)	3(42.9)	7(100)
	기타	1(100)	0(0.0)	1(100)
	전체	161(71.9)	63(28.1)	224(100)
	$\chi^2(p)$	1.319 (.858)		

3) 육아휴직 활용 실태

<표 4-6>에 따르면 육아휴직 신청여부는 남성보다는 여성이 신청하는 빈도가 높았으며($p=.000$), 연령영역에서는 30대가 높았고($p=.002$), 두 영역 내에서 집단 간의 통계적인 유의미한 차이가 발견되었다.

먼저 성별에 있어서 육아휴직을 신청하지 않는 경우는 응답자의 31.6%에 해당하는 36건이었으며, 여성의 경우는 응답자의 12.1%인 14건으로 나타났다. 육아휴직 활용에 가장 연령대라 할 수 있는 30대 집단의 휴직 활용비율이 높게 나타났지만, 40대 중에서는 해당사항 없음으로 응답한 경우가 67.4%로 30대에 비해 높게 나온 점을 감안하여야 한다.

학력별로는 수치상 전문대 및 대졸자의 신청 빈도가 높은 것으로 나타났지만, 통계적으로 유의미함은 발견되지 않았다.

<표 4-6> 인구사회학적 특성에 따른 육아휴직 활용 실태

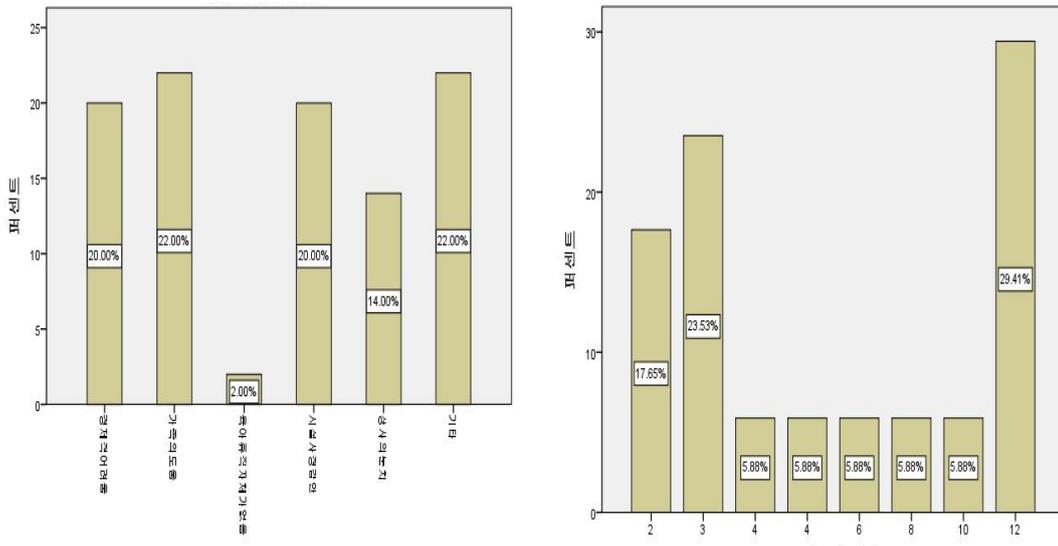
(단위 : 명, %)

항목		육아휴직 신청여부			
		신청함	신청안함	해당사항없음	총계
성별	남성	3(2.6)	36(31.6)	75(65.8)	114(100)
	여성	17(14.7)	14(12.1)	85(73.3)	116(100)
	전체	20(8.7)	50(21.7)	160(69.6)	230(100)
	$\chi^2(p)$	20.089 (.000)***			
	df	2			
연령	20대	1(2.9)	3(8.8)	30(88.2)	34(100)
	30대	15(14.2)	29(27.4)	62(58.5)	106(100)
	40대	3(6.5)	12(26.1)	31(67.4)	46(100)
	50대	0(0.0)	2(5.9)	32(94.1)	34(100)
	60대이상	0(0.0)	0(0.0)	2(100)	2(100)
	전체	19(8.6)	46(20.7)	157(70.7)	222(100)
	$\chi^2(p)$	24.337 (.002)**			
	df	8			
학력	고졸	0(0.0)	1(8.3)	11(91.7)	12(100)
	전문대졸	10(8.1)	28(22.6)	86(69.4)	124(100)
	대학교졸	9(11.3)	17(21.3)	54(67.5)	80(100)
	대학원이상	0(0.0)	3(42.9)	4(57.1)	7(100)
	기타	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	1(100)
	전체	19(8.5)	49(21.9)	156(69.6)	224(100)
	$\chi^2(p)$	6.300 (.614)			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

육아휴직을 사용하지 않는 이유로는 <그림 4-1>에 제시한 바와 같이 ① 자녀 돌봄의 가족 내 해결 가능(11건, 22.0%), ② 경제적 어려움 및 시설 내부 사정 감안 (각각 10건, 20.0%), ③ 상사나 동료의 눈치(7건, 14.0%), ④ 시설 내 육아휴직제도자체가 없음(1건, 2%), 등이 주된 원인으로 조사되었다. 육아휴직을 활용하는 기간은 평균 6.44개월로 최소 2개월, 최대 12개월로 개인마다 차이가

있었다.



<그림 4-1> 육아휴직

4) 근무형태

근무형태는 <표 4-7>에 제시한 바와 같이 남성의 경우, ‘교대근무(56.8%)’와 ‘주5일제(40.7%)’이었으며, 여성의 경우는 ‘주5일제(62.9%)’, ‘교대근무(36.3%)’로 차이가 있었으며, 이러한 집단 간 차이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다($p=.002$).

구체적으로 살펴보면, 연령 및 학력별 영역에서는 수치상으로 20대는 교대근무(73.5%)의 형태가 가장 많은 비율을 차지하고 있는 것으로, 그 외의 30대(51.4%), 40대(65.3%), 50대(65.8%) 등의 집단에서는 주5일제 형태의 근무가 가장 높은 비율을 차지하고 있었다.

학력별 영역에서도 전문대 졸업자의 경우에는 53.4%로 교대근무의 형태가 가장 높은 비율이었고, 나머지 집단에서는 고졸(76.9%), 대학교졸(59.3%), 대학원이상(85.7%)등으로 주5일제의 비중이 높았지만, 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

<표 4-7> 인구사회학적 특성에 따른 근무형태

(단위 : 명, %)

항목		근무형태				
		주5일	주6일	교대근무	기타	총계
성별	남성	48(40.7)	0(0.0)	67(56.8)	3(2.5)	118(100)
	여성	78(62.9)	1(0.8)	45(36.3)	0(0.0)	124(100)
	전체	126(52.1)	1(0.4)	112(46.3)	3(1.2)	242(100)
	$\chi^2(p)$	15.325 (.002)**				
	df	3				
연령	20대	9(26.5)	0(0.0)	25(73.5)	0(0.0)	34(100)
	30대	57(51.4)	1(0.9)	51(45.9)	2(1.8)	111(100)
	40대	32(65.3)	0(0.0)	16(32.7)	1(2.0)	49(100)
	50대	25(65.8)	0(0.0)	13(34.2)	0(0.0)	38(100)
	60대이상	2(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100)
	전체	125(53.4)	1(0.4)	105(44.9)	3(1.3)	234(100)
	$\chi^2(p)$	20.161 (.064)				
학력	고졸	10(76.9)	0(0.0)	3(23.1)	0(0.0)	13(100)
	전문대졸	59(44.4)	0(0.0)	71(53.4)	3(2.3)	133(100)
	대학교졸	48(59.3)	1(1.2)	32(39.5)	0(0.0)	81(100)
	대학원이상	6(85.7)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	7(100)
	기타	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)
	전체	124(52.8)	1(0.4)	107(45.5)	3(1.3)	235(100)
	$\chi^2(p)$	15.773 (.202)				

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

5) 연차유급휴가 및 수당지급 실태

시설의 연차유급휴가는 대부분 지급받고 있는 것으로 나타났지만, 수당지급 실태에서는 수치상 차이가 있었다<표 4-8>. 우선 성별영역에서는 남성과 여성 각각 50% 정도가 지급받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 학력영역에서도 유사한 비율의 응답자가 연차수당을 지급받고 있지 않는 것으로 응답하였다.

연령영역에서는 각 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데, 수당을 지급받지 못하고 있는 비율이 20-30대 집단과 40대 이상 집단 간의 차이가 2배 가까이 나타났다(p=.006).

<표 4-8> 인구사회학적 특성에 따른 연차유급휴가 및 수당지급 실태

(단위 : 명, %)

항목		연차유급휴가 지급여부			
		예	때때로 부여	아니오	총계
성별	남성	114(96.6)	1(0.8)	3(2.5)	118(100)
	여성	111(92.5)	1(0.8)	8(6.7)	120(100)
	전체	225(94.5)	2(0.8)	11(4.6)	238(100)
	$\chi^2(p)$	2.296 (.317)			
연령	20대	33(97.1)	0(0.0)	1(2.9)	34(100)
	30대	101(93.5)	1(0.9)	6(5.6)	108(100)
	40대	47(95.9)	0(0.0)	2(4.1)	49(100)
	50대	36(94.7)	0(0.0)	2(5.3)	38(100)
	60대이상	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)
	전체	218(94.8)	1(0.4)	11(4.8)	230(100)
	$\chi^2(p)$	1.668 (.990)			
학력	고졸	13(100)	0(0.0)	0(0.0)	13(100)
	전문대졸	124(94.7)	1(0.8)	6(4.6)	131(100)
	대학교졸	75(93.8)	0(0.0)	5(6.3)	80(100)
	대학원이상	7(100)	0(0.0)	0(0.0)	7(100)
	전체	219(94.8)	1(0.4)	11(4.8)	231(100)
	$\chi^2(p)$	2.163 (.904)			

항목		연차수당 지급여부			
		전부지급	일부지급	지급받지못함	총계
성별	남성	31(30.1)	22(21.4)	50(48.5)	103(100)
	여성	23(23.2)	24(24.2)	52(52.5)	99(100)
	전체	54(26.7)	46(22.8)	102(50.5)	202(100)
	$\chi^2(p)$	1.233 (.540)			
연령	20대	13(44.8)	4(13.8)	12(41.4)	29(100)
	30대	31(32.0)	26(26.8)	40(41.2)	97(100)
	40대	4(9.8)	8(19.5)	29(70.7)	41(100)
	50대	5(18.5)	3(11.1)	19(70.4)	27(100)
	60대이상	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	1(100)
	전체	53(27.2)	41(21.0)	101(51.8)	195(100)
	$\chi^2(p)$	21.295 (.006)**			
	df	8			
학력	고졸	3(30.0)	1(10.0)	6(60.0)	10(100)
	전문대졸	30(26.8)	23(20.5)	59(52.7)	112(100)
	대학교졸	18(26.1)	18(26.1)	33(47.8)	69(100)
	대학원이상	1(20.0)	1(20.0)	3(60.0)	5(100)
	전체	52(26.5)	43(21.9)	101(51.5)	196(100)
	$\chi^2(p)$	1.855 (.933)			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

6) 산재신청 및 병가 사용 실태

시설의 산재신청 및 병가에 대한 질문에서는 대부분의 응답자가 사용이 가능한 것으로 응답하였다. 수치상으로는 성별, 연령, 학력 간의 차이가 소폭 발견되었지만, 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다<표 4-9>

산재신청 및 병가를 활용하지 못하는 주된 원인으로는 다중반응 빈도분석 결과, ① 업무에 악영향을 끼칠 것에 대한 염려와 기관 내부의 분위기(각각 8건,

34.8%), ② 상사 및 동료의 눈치와 신청절차 방법에 대한 미숙지(각각 3건, 13.0%) 등인 것으로 나타났다⁵⁾.

<표 4-9> 인구사회학적 특성에 따른 산재신청 및 병가 사용 실태

(단위 : 명, %)

항목		산재신청 및 병가 사용 가능 여부		
		예	아니오	총계
성별	남성	110(96.5)	4(3.5)	114(100)
	여성	110(90.9)	11(9.1)	121(100)
	전체	220(93.6)	15(6.4)	235(100)
	$\chi^2(p)$	3.061 (.080)		
연령	20대	32(94.1)	2(5.9)	34(100)
	30대	99(91.6)	9(8.4)	107(100)
	40대	45(95.7)	2(4.3)	47(100)
	50대	36(97.3)	1(2.7)	37(100)
	60대이상	2(100)	0(0.0)	2(100)
	전체	213(93.8)	14(6.2)	227(100)
	$\chi^2(p)$	2.132 (.712)		
학력	고졸	12(100)	0(0.0)	12(100)
	전문대졸	121(92.4)	10(7.6)	131(100)
	대학교졸	73(94.8)	4(5.2)	77(100)
	대학원이상	7(100)	0(0.0)	7(100)
	전체	214(93.9)	14(6.1)	228(100)
	$\chi^2(p)$	1.935 (.748)		

근로실태에 대한 분석결과를 종합해보면 근로의 시작과 동시에 근로자의 권리인 근로계약서 상의 내용을 이해하고 숙지하고 있는 비율이 크게 높지 않다는 점에서 이에 대한 교육이 이루어져야 할 것으로 보이며, 각종수당(연장근로·연

5) 산재신청 및 병가 미사용의 원인을 찾기 위해 설문문항의 보기 5개 가운데, 해당사항을 모두 고를 수 있게 한 후, 각각의 답변에 대해 이분형 변수로 코딩하여 다중반응 빈도분석을 실시하였음

차수당 등)지급 및 휴가·육아휴직 등의 사용은 근로자의 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 근로기준법의 기준에 의해 지급되어질 수 있도록 운영비와 인력증원을 위한 예산 등의 정부지원이 확대되어야 할 필요가 있다.

2. 직장 내 인식도

조사대상자들의 직장 내 인식도를 알아보기 위해 직장만족도, 근무관련 소진정도, 감정노동 수준, 직장 내 성차별, 학연·지연에 따른 차별 등에 대한 조사 자료를 바탕으로 t-검정(성별집단)과 ANOVA분석(연령, 최종학력 집단)을 실시하였다.

1) 직장만족도

성별에 따른 직장에 대한 만족도는 <표 4-10>에 제시한 바와 같이 여성(3.56)이 남성(3.53)보다 소폭 높았고 거의 유사한 수치가 나타났으며, t-검정결과 두 집단 사이에서 통계적으로 유의미한 차이는 발견되지 않았다($p=.697$).

<표 4-10> 성별에 따른 직장만족도 수준

항목		평균	표준편차	t	p
성별	남성(N=119)	3.53	.699	-.338	.697
	여성(N=124)	3.56	.727		

연령에 따른 직장에 대한 만족도는 ANOVA분석을 실시한 결과 <표 4-11>에 제시한 바와 같이, 연령대 사이에서 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았지만, Scheffe의 사후검정 결과 60대 가장 높았고 30대, 50대 및 20대, 40대의 순으로 나타났다.

최종학력에 따른 직장만족도 역시 학력 수준 간 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타나지는 않았지만, 대학원이상의 학력을 가진 대상자들이 가장 높았으며, 학력의 수준과 비례하는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 연령 및 최종학력에 따른 직장만족도 수준

항목		평균	표준편차	F	p	scheffe
연령	20대(N=34) (a)	3.55	.696	.652	.626	e>b>d=a>c
	30대(N=111) (b)	3.58	.730			
	40대(N=50) (c)	3.49	.689			
	50대(N=38) (d)	3.55	.758			
	60대이상(N=2) (e)	4.30	.424			
최종학력	고졸(N=14) (a)	3.39	.919	.476	.699	d>c>b>a
	전문대졸(N=133) (b)	3.54	.684			
	대졸(N=82) (c)	3.60	.725			
	대학원이상(N=7) (d)	3.69	.937			

2) 소진정도

성별에 따른 업무상 느껴지는 소진의 정도는 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 여성(2.95)이 남성(2.86)보다 업무상 느끼는 피로도가 높은 것으로 나타났다<표 4-12>. t-검정결과 두 집단 간 평균차이는 발견되지 않았다(p=.512).

<표 4-12> 성별에 따른 업무상 소진 정도

항목		평균	표준편차	t	p
성별	남성(N=119)	2.86	.857	-.881	.512
	여성(N=124)	2.95	.815		

업무상 느끼는 소진의 정도는 수치상 60대(3.0)가 가장 높았으며 40대(2.96), 30대(2.93), 20대(2.79), 50대(2.76) 순으로 나타났으며, 학력별로는 고졸(2.93), 전문대졸(2.91), 대졸(2.89), 대학원 이상(2.71)로 학력이 낮을수록 업무상 피로감과 소진의 정도가 높은 것으로 나타나는 것으로 분석되었지만, 통계적으로 각 집단 간의 차이는 발견되지 않았다<표 4-13>.

<표 4-13> 연령 및 최종학력에 따른 업무상 소진 정도

항목		평균	표준편차	F	p	scheffe
연령	20대(N=34) (a)	2.79	.808	.487	.745	e>c>b>a>d
	30대(N=111) (b)	2.93	.922			
	40대(N=50) (c)	2.96	.638			
	50대(N=38) (d)	2.76	.820			
	60대이상(N=2) (e)	3.00	.000			
최종학력	고졸(N=14) (a)	2.93	.917	.128	.944	a>b>c>d
	전문대졸(N=133) (b)	2.91	.866			
	대졸(N=82) (c)	2.89	.801			
	대학원이상(N=7) (d)	2.71	.756			

3) 감정노동

성별에 따른 감정노동의 정도는 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 소진정도와 마찬가지로 수치상으로는 여성이 남성보다 업무과정에서 수반되는 감정노동 정도가 높은 것으로 나타났지만, t-검정결과 두 집단 간 평균차이는 발견되지 않았다(p=.478)<표 4-14>.

<표 4-14> 성별에 따른 감정노동 정도

항목		평균	표준편차	t	p
성별	남성(N=119)	3.39	.845	-.547	.478
	여성(N=124)	3.44	.779		

연령 및 학력에 따른 감정노동의 정도는 <표 4-15>에 제시한 바와 같이 수치상 60대 이상 또는 대졸학력을 가진 집단에서 가장 큰 것으로 나타났다. 먼저 연령의 경우 60대 이상 집단의 평균값은 3.5로 연령별 분류에서 가장 높았으며, 40대-30대-20대-50대 순으로 나타났다. 학력별 분류에서는 대졸자 집단의 감정노

동 수준이 가장 높았으며, 전문대졸-고졸-대학원이상 순으로 분석되었으며, 두 가지 분류 모두 통계적으로 유의미한 집단 간 차이는 발견되지 않았다.

<표 4-15> 연령 및 최종학력에 따른 감정노동 정도

항목		평균	표준편차	F	p	scheffe
연령	20대(N=34) (a)	3.38	.817	.131	.971	e>c>b>a>d
	30대(N=111) (b)	3.41	.846			
	40대(N=50) (c)	3.48	.839			
	50대(N=38) (d)	3.37	.714			
	60대이상(N=2) (e)	3.50	.707			
최종학력	고졸(N=14) (a)	3.36	.842	.396	.756	c>b>a>d
	전문대졸(N=133) (b)	3.40	.807			
	대졸(N=82) (c)	3.46	.849			
	대학원이상(N=7) (d)	3.14	.378			

4) 직장 내 성차별

성별에 따른 직장 내 성차별 인식정도는 앞서 살펴본 소진정도와 마찬가지로 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 수치상으로는 남성이 여성보다 최근 5년 동안 직장 내에서의 인사이동, 임금, 교육 연수 기회 등에서 차별이 있었다 라고 인식하고 있었지만 거의 동일한 평균값이 나타났다. t-검정결과에서도 두 집단 간 평균차이는 발견되지 않았다(p=.985)<표 4-16>.

<표 4-16> 성별에 따른 직장 내 성차별 인식정도

항목		평균	표준편차	t	p
성별	남성(N=119)	1.57	.732	.076	.985
	여성(N=124)	1.56	.678		

연령 및 학력에 따른 성차별 인식정도는 <표 4-17>에 제시한 바와 같이 수

치상 40대 또는 대졸학력을 가진 집단에서 가장 큰 것으로 나타났다. 먼저 연령의 경우 40대 이상 집단의 평균값은 1.68로 연령별 분류에서 가장 높았으며, 30대-50대-20대-60대 이상 순으로 나타났지만, 집단 간 유의미한 통계적 차이는 발견되지 않았다.

학력별 분류에서는 대졸자 집단의 성차별 인식정도가 가장 높았으며, 전문대졸 집단이 2순위였으며, 고졸과 대학원이상 집단은 동일한 평균값이 산출되었고, 이들 집단 간의 평균값은 통계적으로도 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($p=.002$).

<표 4-17> 연령 및 최종학력에 따른 성차별 인식정도

항목		평균	표준편차	F	p	scheffe
연령	20대(N=34) (a)	1.41	.557	1.425	.226	c>b>d>a>e
	30대(N=111) (b)	1.59	.767			
	40대(N=50) (c)	1.68	.621			
	50대(N=38) (d)	1.45	.645			
	60대이상(N=2) (e)	1.00	.000			
최종학력	고졸(N=14) (a)	1.14	.535	5.055	.002**	c>b>a=d
	전문대졸(N=133) (b)	1.51	.635			
	대졸(N=82) (c)	1.76	.794			
	대학원이상(N=7) (d)	1.14	.378			

* $p<.05$,** $p<.01$,*** $p<.001$

5) 학연·지연에 의한 직장 내 차별

성별에 따른 학연·지연에 의한 직장 내 차별 인식정도는 앞서 살펴본 소진정도와 마찬가지로 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 수치상으로는 여성이 남성보다 최근 5년 동안 직장 내에서의 인사이동, 임금, 교육 연수 기회 등에서 학연, 지연에 의한 차별이 있었다라고 인식하고 있었다. t-검정결과 두 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 발견되지 않았다($p=.217$)<표 4-18>.

<표 4-18> 성별에 따른 학연·지연에 의한 직장 내 차별 인식정도

항목		평균	표준편차	t	p
성별	남성(N=119)	1.50	.735	-1.382	.217
	여성(N=121)	1.64	.835		

연령 및 학력에 따른 차별 인식정도는 성차별과 마찬가지로 <표 4-19>에 제시한 바와 같이 수치상 40대 또는 대졸학력을 가진 집단에서 가장 큰 것으로 나타났다. 먼저 연령의 경우 40대 이상 집단의 평균값은 1.68로 연령별 분류에서 가장 높았으며, 60대 이상 집단의 케이스 수치 미달로 scheffe의 사후검정은 생략하였다.

학력별 분류에서는 대졸자 집단의 성차별 인식정도가 가장 높았으며, 전문대졸 집단이 2순위였으며, 대학원이상 집단과 고졸 집단 순으로 산출되었고, 이들 집단 간의 평균값 차이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다(p=.001).

<표 4-19> 연령 및 최종학력에 따른 직장 내 차별 인식정도

항목		평균	표준편차	F	p	scheffe
연령	20대(N=34)	1.26	.448	1.832	.124	-
	30대(N=109)	1.63	.878			
	40대(N=50)	1.68	.768			
	50대(N=38)	1.58	.758			
	60대이상(N=1)	1.00	-			
최종학력	고졸(N=13) (a)	1.15	.555	5.495	.001**	c>b>a>d
	전문대졸(N=131) (b)	1.50	.649			
	대졸(N=82) (c)	1.83	.966			
	대학원이상(N=7) (d)	1.14	.378			

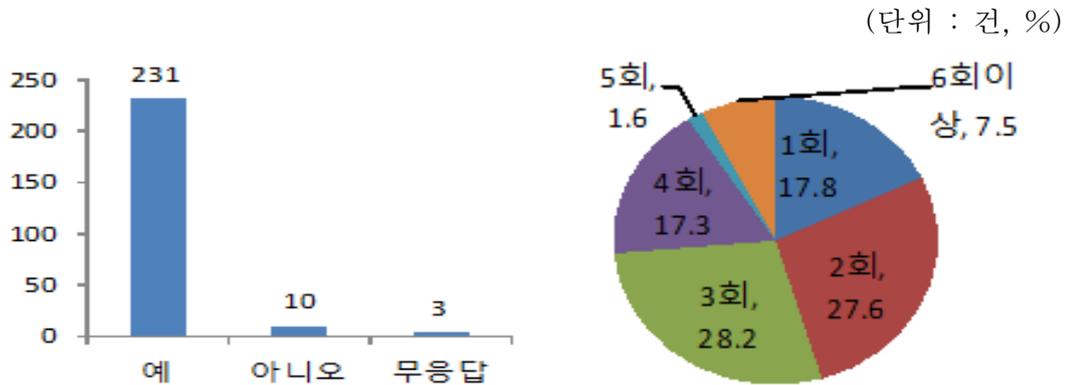
*p<.05,**p<.01,***p<.001

직장 내 인식도에 대한 분석결과를 종합해보면 소진정도, 감정노동 수준, 차별 등의 대하여 기록하고 분석한 결과를 바탕으로 이를 해소할 수 있는 방안을 담은 매뉴얼 등을 마련 할 필요가 있을 것으로 보인다.

제 3 절 장애인거주시설 종사자의 안전·인권 실태

1. 최근 3년간 안전·인권관련 교육 및 연수 빈도

<그림 4-2>에 따르면 안전과 종사자 인권과 관련한 시설 내 교육 실시정도는 231명의 응답자가 ‘실시하고 있다’로 응답하였다. 최근 3년을 기준으로 평균적으로 연간 3회(28.2%), 2회(27.6%), 1회(17.8%), 4회(17.3%), 5회(1.6%) 등이었으며, 6회 이상 실시한 경우도 7.5%로 조사되었다. 시설 내 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼 보유여부에서는 ‘보유하고 있지 않다(32건, 13.1%)’, ‘보유여부를 잘 모르겠다(36건, 14.8%)’로 전체의 약 30%정도를 차지하였다.



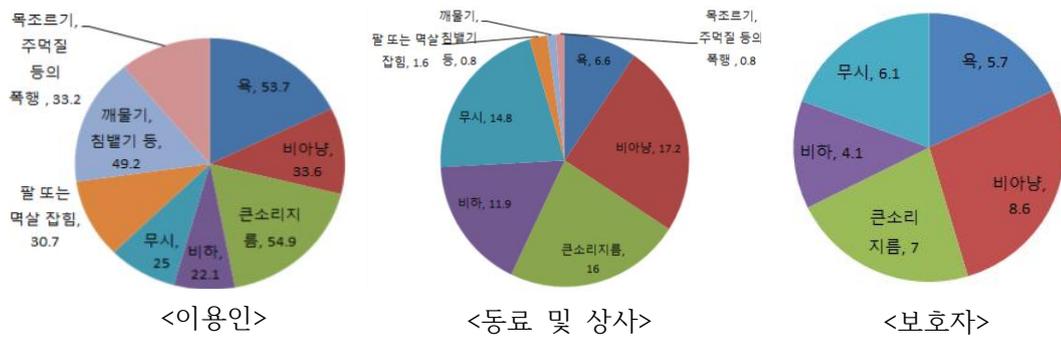
<그림 4-2> 시설 내 종사자 안전교육 실시 현황 및 빈도

2. 폭언 및 폭행 경험

안전과 종사자 인권과 직결된 문제라 할 수 있는 폭언 및 폭행 경험여부에 대하여 <그림 4-3>에 제시한 바와 같이 이용인, 동료 및 상사, (이용인)보호자로 구분하여 조사하였다. 먼저 이용인이 종사자에게 폭언 및 폭행을 가한 경우가 상대적으로 빈도가 높았다. 특히 직접적인 물리적 폭행으로 분류할 수 있는 목조르기·주먹질·발길질을 경험한 경우는 전체 응답자 239명 중의 33.2%인 81명에 해당하는 것으로 나타났다. 동료 및 상사에 의해 팔이나 멱살을 잡힌 적이 있거나 (1.6%), 깨물기·침뱉기·뺨맞기(0.8%), 목조르기·주먹질·발길질(0.8%)등의 물리적

폭행을 경험한 경우도 있었다. 마지막으로 이용인의 보호자에게는 직접적인 물리적 폭행 사례는 발견되지 않았지만, 욕설(5.7%), 비아냥거림(8.6%) 등 폭언 피해를 경험한 사례는 일부 존재하였다.

(단위 : %)



<그림 4-3> 종사자 경험 폭언 및 폭행 유형

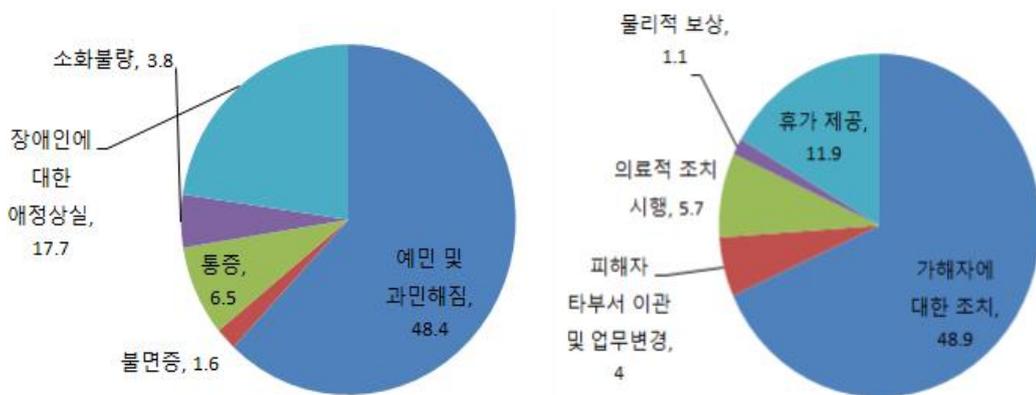
그럼에도 불구하고 이러한 상황에서 대부분의 대상자들은 참고 넘기거나 주변 동료에게 하소연하는 등의 방법으로 무마시키는 것으로 나타났다. 구체적인 수치를 살펴보면, 먼저 이용인에게 폭언 및 폭행을 당한 경우, ‘대부분 개인적으로 참고 넘긴다(60.8%)’, ‘주변동료에게 푸념하거나 하소연하고 넘긴다(10.7%)’로 응답한 경우가 전체의 70%이상을 차지하였다. 직접적으로 도움을 청하거나 대응을 하는 경우는 상사 및 동료에게 도움을 청함(11.9%), 고충처리위원회 활용(4.1%), 법적대응(0.8%) 등으로 상대적으로 큰 차이가 나타났다. 아울러 동료 및 상사, 혹은 보호자에게 폭언 및 폭행 피해를 입은 경우에도 참고 넘기는 경우가 각각 50.7%, 41.4%인 것으로 조사되었다.

폭언이나 폭행을 경험했을 때, 대응을 하지 않는 사유로는 이용인의 경우 ‘대응해도 소용없기 때문(65.9%)’가 가장 큰 이유였다. 동료 및 상사의 경우는 ‘대응해도 소용없기 때문(44.1%)’, ‘개인적 수치심(12.9%)’ 등과 더불어 ‘기관으로부터의 불이익이 우려되기 때문’도 12.9%를 차지한 것이 특징이다. 보호자에게 피해를 경험한 경우에도 ‘대응해도 소용없기 때문(48.1%)’, ‘기관으로부터의 불이익이 우려되기 때문(12.9%)’ 등으로 분석되어 폭언 및 폭행에 대한 무대응의 원인은 시설 내부적 차원의 실질적인 대응방안이 미흡한 것으로 나타났다.

3. 부정적 영향과 기관차원의 대응방안

폭언이나 폭행 피해 후, 종사자들에게 나타나는 부정적인 영향은 <그림 4-4>에 제시한 바와 같이 ‘예민해지고 과민해짐(48.4%)’, ‘장애인에 대한 애정상실(17.7%)’, ‘이직 또는 전직 고려(8.6%)’의 순으로 나타났다. 아울러 폭언 및 폭행 발생 시, 시설 차원에서 ‘가해자에 대한 조치(35.2%)’, ‘심리적·정서적 상담 제공(17.2%)’, ‘휴가제공(11.9%)’ 등의 대응방안이 필요하다고 응답하였다.

(단위 : %)



<그림 4-4> 폭행 등의 피해 후 부작용 유형 및 시설차원의 대응

4. 성희롱 피해경험 및 기관차원의 대응방안

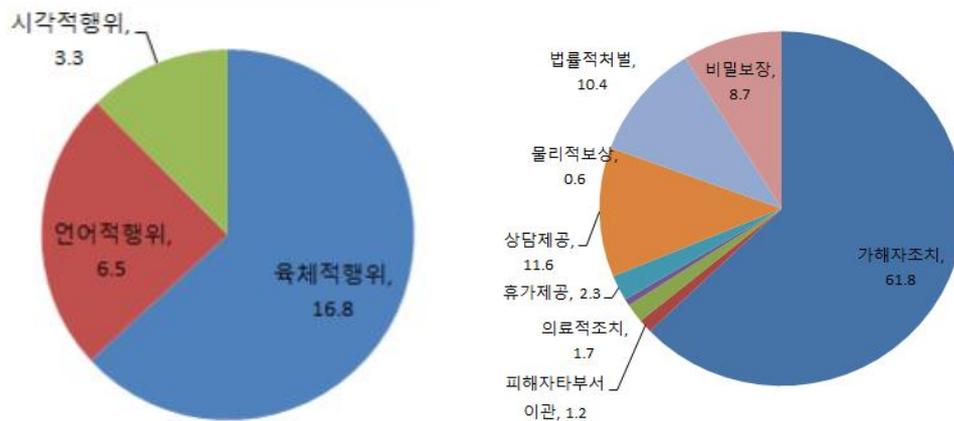
종사자들이 이용인, 동료 및 상사로부터의 성희롱 피해경험 여부는 <그림 4-5>에 제시한 바와 같이 육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등), 언어적 행위(외모에 대한 성적비유, 술 따르기 강요, 성적관계 강요나 회유 등), 시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물 제시 및 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)등 3가지 영역으로 조사하였다.

먼저 육체적 행위로 인한 성희롱 피해를 직·간접적으로 경험한 경우는 대상을 불문하고 41건인 16.8%로, 장애인(16.0%), 동료(0.8%)였으며, 상사에게 육체적 행위를 강요받은 경우는 포착되지 않았다. 다음으로 언어적 행위로 인한 성희롱 피해 경험은 약 6.5%였으며, 이용인(4.1%), 동료(1.6%), 상사(0.8%)인 것으로 나타

났다. 마지막으로 시각적 행위로 인한 피해경험은 이용인에게서 받은 경우만 발견되었고 비율은 약 3.3%를 차지하였다.

직·간접적인 성희롱 피해사고에 대한 시설차원에서 필요한 대응방안은 ‘가해자에 대한 조치(43.9%)’, ‘심리적 상담제공(11.6%)’, ‘법률적 처벌(10.4%)’ 등의 순으로 응답하였다.

(단위 : %)



<그림 4-5> 성희롱 피해 비율 및 시설차원의 대응

5. 종사자 안전 및 보호 장치

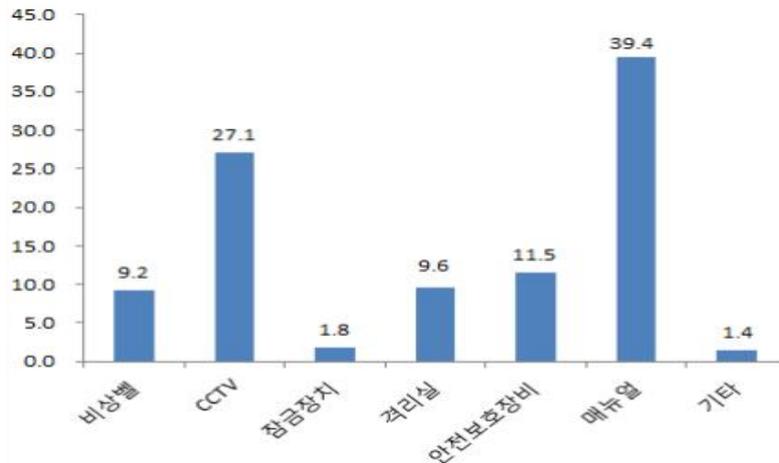
시설거주 이용인들의 인권침해 피해로부터 종사자가 보호받기 위해 시설에 필요한 안전 및 보호 장치에 대해서는 <그림 4-6>에 제시한 바와 같이 ‘매뉴얼(39.4%)’, ‘CCTV(27.1%)’, ‘안전 보호 장비(11.5%)’ 등의 순으로 응답하였다.

먼저 매뉴얼의 경우에는 종사자 인권교육과 연관 지을 수 있는데, 종사자와 이용자를 대상으로 인권교육 등을 실시하고 있지만, 내용의 충실성 등을 심도 있게 고려해야 할 것으로 보인다. 매뉴얼의 구체적인 내용은 전문가 의견 청취, FGI, 실제 종사자 등 관계자들의 다각적인 검토가 필요하다. 실제 거주시설에서 사용할 수 있는 매뉴얼을 시급하게 개발하여 보급하여야 하며, 자체적인 인권지킴이단의 운영 등을 검토해볼 수 있다.

다음으로 CCTV 및 안전보호 장비의 경우에는 보안 상 문제가 되는 공간의 사각지대를 최소화하고 24시간 녹화상태를 유지하여야 한다. 유사 시 개인이 손

쉽게 활용할 수 있도록 비상벨을 시설 주요 장소에 설치 및 보강하고 휴대용 비상벨을 지급하도록 한다. 복도 등에는 제3자의 개입이 가능하도록 거울을 설치하거나 밝은 조명을 설치하고 안전사고 문제로 연결될 수 있는 액자나 꽃병 등의 비치를 최소화 할 수 있는 시설 내 규정을 마련하는 것도 병행되어야 한다.

(단위 : %)



<그림 4-6> 종사자 안전 및 보호 장치

장애인거주시설 종사자의 안전·인권 실태 분석결과를 종합해 보면 인권보장을 위한 법률적 지원, 인권침해예방·대처·사후조치에 대한 종합적인 지원방안에 대한 매뉴얼을 개발하고 지원하는 것이 필요할 것이다.

6. 자유의견

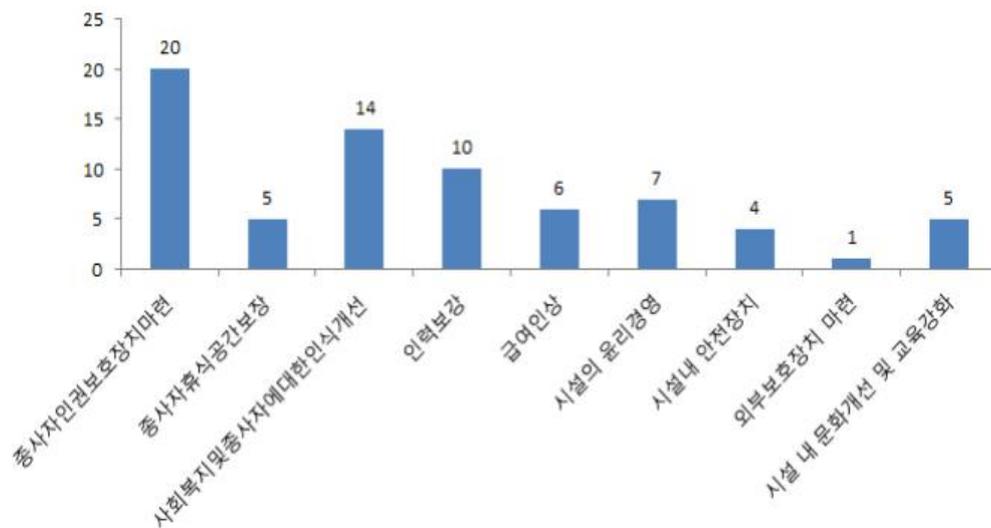
장애인거주시설 종사자의 인권상황을 개선하기 위해 가장 시급한 것에 대한 응답자들의 자유 의견에서는 <그림 4-7>에 제시한 바와 같이 종사자 인권 보호를 위한 기관 내 매뉴얼과 같은 보호 장치의 마련(20%), 사회복지 및 종사자에 대한 사회적 인식의 개선(14%), 시설 내 인력보강(10%), 시설의 윤리경영(7%) 등이 필요한 것으로 나타났다.

자유의견의 답변 가운데에서도 가장 높은 비율을 차지한 것은 종사자의 보호 및 안전장치의 마련이 필요하다는 의견이었다. 앞서 살펴본 종사자 안전문제와

연결되는 부분으로 시설의 물리적 공간에 대한 조정도 검토해볼 필요가 있다. 가령, 가구들을 재배치하거나 상담실이나 치료실 등 종사자와 이용자가 대면(face-to-face)하는 경우가 잦은 공간에 대해서는 위기 시 종사자가 대응할 수 있는 장치를 마련해두어야 한다.

다음으로 사회복지 및 종사자에 대한 사회적 인식 개선의 문제는 시설의 종사자에 대한 근로자성(性)에 대한 고민과 그들에 대한 권리 및 기본적인 노동조건을 시설의 사용주가 우선적으로 보장할 수 있어야 함에서 시작된다. 장애인거주시설 종사자들은 이용인-이용자 가족-사용주와의 관계에서 권리가 침해받을 수 있는 위치에 처해있는 것이 현실임을 감안하여 장애인거주시설 종사자를 봉사의 개념이 아닌 직업적 특수성을 가진 전문가로 인식되도록 하여야 한다.

(단위 : %)



<그림 4-7> 시설 종사자 인권상황 개선을 위한 자유 의견

마지막으로 자유의견에 대한 내용을 종합해보면 종사자의 인권침해 예방을 위한 매뉴얼과 인권침해 상황에서 보호받을 필요장비 등을 구비하고 시설을 운영함에 있어서도 합리적 운영방안에 대한 지침이 필요할 것으로 보인다. 지역사회의 인식변화로 거주시설 종사자를 장애인의 삶의 변화를 이끌어 내는 사회복지 전문가로서 바라보는 것이 아니라 장애인 인권침해의 가해자로 바라보거나 좋은 일 하는 사람으로 인식하고 있다. 하지만 지역사회의 이러한 인식은 거주시설 중

사자의 인권보호를 위한 어떠한 방안제시 하더라도 무의미 할 수 있다. 따라서 지역사회의 인식변화를 위한 홍보에도 관심을 가져야 할 필요가 있다.

제 4 절 종합의견

본 연구는 장애인거주시설 종사자의 처우개선 및 인권보호 방안을 제시하는데, 그 목적을 두고 있다. 대안마련의 정량적 근거 제시를 위해 본 장에서는 제주특별자치도 내 장애인시설 종사자 가운데, 일부를 추출하여 그들의 근로여건 실태에 대한 분석결과를 토대로 몇 가지 시사점을 정리하고자 한다.

첫째, 장애인거주시설 종사자들은 보수수준과는 별도로 그들의 근로자성에 대한 문제에 직면하고 있는 것으로 보인다. 앞서 분석과정에서 살펴보았던 조사대상자들의 근로자 계약서 작성여부, 수령여부 및 내용숙지 정도 등이 이러한 점을 시사 하고 있다. 가령, 근로계약서의 경우, 대부분의 근로자가 작성 중인 것으로 조사되었지만, 계약서를 본인이 직접 수령하여 보관하고 있거나, 그 내용을 구체적으로 이해하고 숙지하고 있는 수준은 작성 실태비율에 비해 크게 높지 않다는 점이다. 일반적으로 근로자의 처우문제는 보수수준의 문제에만 집중되는 경우가 많다. 그러나 근로자의 처우는 보수의 수준과 더불어 그것을 유지하고 체계화시킬 수 있어야하며, 근로자의 삶의 질 차원으로 접근할 때, 근로자의 동기부여와 조직의 목표관리, 인적자원관리 차원에서 효과를 얻을 수 있다.

둘째, 연장근로 및 육아휴직 등과 같은 종사자의 삶의 질과 직접적으로 연관된 항목에 대한 개선도 필요할 것으로 보인다. 먼저 연장근로 등의 수당 미지급의 사유를 살펴보면 비록 적은 수치였지만 시설에 별도의 수당에 대한 규정이 정해져 있지 않은 경우가 본 연구의 분석결과에서 발견되었다. 정당한 근로에 대한 수당의 미지급의 경우에는 종사자의 근로유인성과 일자리의 지속성을 저하시키는 원인이 될 수 있으며, 사용주의 경우에는 노동법에 저촉될 수 있는 상황이 발생할 수 있으므로 이에 대한 대응방안 마련이 필요할 것으로 보인다. 아울러 일-가정 양립의 필수조건이라 할 수 있는 육아휴직제도 역시 산전후휴가제도와 더불어 근로형태를 불문하고 1인 이상을 사용하는 전 사업장에 적용되므로 이에

대한 사용주의 적절한 방안마련의 필요성에 대해 본 분석결과가 시사하고 있다. 육아휴직을 신청하지 못하는 일부 사유가 시설 내부적 사정이나 상사 및 동료의 눈치, 시설의 육아휴직제도 미적용인 것으로 나타나 이에 대한 조치가 시급할 것으로 전망된다.

셋째, 직장만족도를 비롯한 근무관련 소진정도, 감정노동 수준, 성차별 등과 같은 직장 내 인식도에서 대한 개입도 필요할 것으로 보인다. 특히, 대면 서비스를 주로 실시하는 시설 종사자의 근무 형태상 업무과정에서 반복적으로 수행되는 감정에 대한 소모정도를 정기적으로 기록해 둘 필요가 있다. 최근 이슈가 되고 있는 직장 내 성차별, 학연·지연에 의한 인사 및 기타 제반사항에 대한 차별행위 등 법으로 정하고 있는 종사자들의 노동권에 대한 보호가 시설 차원에서 반드시 실천되어야 할 것으로 보인다.

마지막으로 종사자의 안전 및 인권과 직접적으로 연관될 수 있는 문제에 대한 대응도 필요한 것으로 조사되었다. 특히, 이용인에게서 직접적인 욕설 및 폭행, 성희롱 등을 경험한 사례도 발견되었고 적은 수치지만, 동료 및 상사 등에게 물리적인 폭행을 직접 당한 경우도 발견되어, 시설 내 종사자의 안전 및 인권에 대한 문제를 예방하기 위한 보호 장치 등에 대한 논의가 필요함을 시사하고 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구요약

본 연구는 장애인거주시설 종사자의 인권보호 방안 연구로 현재 제주특별자치도 거주시설종사자의 근로 및 인권침해 실태를 실증 분석하기 위하여 거주시설 13개소를 대상으로 연구하였다. 설문조사서는 총 244부를 회수해 빈도분석, 카이제곱(χ^2), T-test와 ANOVA 분석을 실시하였다. 본 연구의 주요 연구결과를 요약정리하면 다음과 같다.

1. 근로여건

조사대상자들의 인구사회학적 특성(성별, 연령대, 학력)에 따른 근로여건의 실태를 알아보기 위해 각 변인에 따른 근로계약서의 작성여부, 수령여부, 근로조건 숙지수준, 주당 연장근로의 빈도, 연장근로수당 수령여부, 연장근로수당 수령수준, 연장근로수당 미지급 사유, 근무형태 등과 더불어 일·가정양립을 위한 육아휴직 신청여부와 미신청 사유, 연차유급휴가와 산재신청 등의 실태를 알아보기 위해 교차분석을 실시하였다. 조사대상자들의 직장 내 인식도를 알아보기 위해 직장만족도, 근무관련 소진정도, 감정노동 수준, 직장 내 성차별, 학연·지연에 따른 차별 등에 대한 조사 자료를 바탕으로 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였다.

첫째, 장애인거주시설종사자의 근로실태를 살펴보면 근무형태는 남성의 경우, ‘교대근무 56.8%’와 ‘주5일제 40.7%’였으며, 여성의 경우는 ‘주5일제 62.9%’, ‘교대근무 36.3%’로 차이가 있었으며, 이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다($p=0.002$). 연장근로의 빈도는 ‘주당 1-2일’ 39.6%, ‘주당 3-4일’ 36.2.6%, ‘거의매일’ 17.0%로 순으로 나타났다. 연장근로 수당의 지급여부는 대부분의 응답자가 지급받고 있는 것으로 나타났다. 약 30%의 종사자는 수당의 일부만을 지급받고 있는 것으로 분석되었으며, 연장근로수당의 미지급 사유로는 시설에 별도의 수당이 정해져 있지 않음(4건, 1.6%), 시설의 분위기 상, 수당 수령의 어려움(1건,

0.4%), 기타(12건, 4.9%) 등으로 조사되었다. 육아휴직을 사용하지 않는 이유로는 자녀 돌봄의 가족 내 해결 가능(11건, 4.1%), 경제적 어려움 및 시설 내부 사정 감안 (각각 10건, 4.1%), 상사나 동료의 눈치(7건, 2.9%), 시설 내 육아휴직제도 자체가 없음(1건, 4.5%), 기타(11건, 4.5%) 등이 주된 원인으로 조사되었다. 연차유급휴가는 대부분 지급받고 있는 것으로 나타났지만, 수당지급 실태에서는 수치상 차이가 있었다. 우선 성별영역에서는 응답자의 50% 정도가 지급받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 산재신청 및 병가를 활용하지 못하는 주된 원인으로서는 다중 반응 빈도분석 결과, 업무에 악영향을 끼칠 것에 대한 염려와 기관 내부의 분위기(각각 8건, 34.8%), 상사 및 동료의 눈치와 신청절차 방법에 대한 미숙지(각각 3건, 13.0%) 등인 것으로 나타났다.

둘째, 조사대상자들의 직장 내 인식도를 알아보기 위해 직장만족도, 근무관련 소진정도, 감정노동 수준, 직장 내 성차별, 학연·지연에 따른 차별 등에 대한 조사 자료를 바탕으로 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였다. 직장에 대한 만족도는 연령에 따른 직장에 대한 만족도는 ANOVA분석을 실시한 결과, 연령대 사이에서 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았지만, Scheffe의 사후검정 결과 60대 가장 높았고 30대, 50대 및 20대, 40대의 순으로 나타났다. 업무상 느껴지는 소진의 정도는 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 여성이 남성보다 업무상 느끼는 피로도가 높은 것으로 나타났다. t-검정결과 두 집단 간 평균차이는 발견되지 않았다($p=.512$). 업무상 느끼는 소진의 정도는 수치상 60대가 가장 높았으며 40대, 30대, 20대, 50대 순으로 나타났으며, 학력이 낮을수록 업무상 피로감을 많이 느끼고 있는 것으로 분석되었다. 감정노동의 정도는 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 소진정도와 마찬가지로 수치상으로는 여성이 남성보다 업무과정에서 수반되는 감정노동 정도가 높은 것으로 나타났지만, t-검정결과 두 집단 간 평균차이는 발견되지 않았다($p=.478$). 연령 및 학력에 따른 감정노동의 정도는 수치상 60대 이상 또는 대졸학력을 가진 집단에서 가장 큰 것으로 나타났다. 먼저 연령의 경우 60대 이상 집단의 평균값은 3.5로 연령별 분류에서 가장 높았으며, 40대-30대-20대-50대 순으로 나타났다. 학력별 분류에서는 대졸자 집단의 감정노동 수준이 가장 높았으며, 전문대졸-고졸-대학원이상 순으로 분석되었다. 직장 내 성차별 인식정도와 학연·지연에 의한 차별에서는 는 앞서 살펴본

소진정도와 마찬가지로 수치가 낮을수록 긍정적인 것으로 해석하며, 수치상으로는 각각 남성이 여성보다, 여성이 남성보다 최근 5년 동안 직장 내에서의 인사이드, 임금, 교육 연수 기회 등에서 차별이 있었다라고 인식하고 있었다.

2. 장애인거주시설 종사자의 안전·인권 실태

안전과 종사자 인권과 관련한 시설 내 교육 실시정도는 231명의 응답자가 ‘실시하고 있다’로 응답하였으며, 최근 3년을 기준으로 평균적으로 연간 3회 28.2%, 2회 27.6%, 1회 17.8%, 4회 17.3%, 5회 1.6%등이었으며, 6회 이상 실시한 경우도 7.5%로 조사되었다. 한편, 시설 내 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼 보유여부에서는 ‘보유하고 있지 않다(32건, 13.1%)’, ‘보유여부를 잘 모르겠다(36건, 14.8%)’로 전체의 약 30%정도를 차지하였다. 안전과 종사자 인권과 직결된 문제라 할 수 있는 폭언 및 폭행 경험여부에 대하여 이용인, 동료 및 상사, (이용인)보호자로 구분하여 조사하였다. 먼저 이용인이 종사자에게 폭언 및 폭행을 가한 경우가 상대적으로 빈도가 높았다. 특히 직접적인 물리적 폭행으로 분류할 수 있는 목조르기·주먹질·발길질을 경험한 경우는 전체 응답자 239명 중의 33.2%인 81명에 해당하는 것으로 나타났다. 동료 및 상사에 의해 팔이나 멱살을 잡힌 적이 있거나 1.6%, 깨물기·침뱉기·뺨맞기 0.8%, 목조르기·주먹질·발길질 0.8%등의 물리적 폭행을 경험한 경우도 있었다. 마지막으로 이용인의 보호자에게는 직접적인 물리적 폭행 사례는 발견되지 않았지만, 욕설 5.7%, 비아냥거림 8.6% 등 폭언 피해를 경험한 사례는 일부 존재하였다. 그럼에도 불구하고 이러한 상황에서 대부분의 대상자들은 참고 넘기거나 주변동료에게 하소연하는 등의 방법으로 무마시키는 것으로 나타났다. 구체적인 수치를 살펴보면, 먼저 이용인에게 폭언 및 폭행을 당한 경우, ‘대부분 개인적으로 참고 넘긴다 60.8%’, ‘주변동료에게 푸념하거나 하소연하고 넘긴다 10.7%’로 응답한 경우가 전체의 70%이상을 차지하였다. 직접적으로 도움을 청하거나 대응을 하는 경우는 상사 및 동료에게 도움을 청함 11.9%, 고충처리위원회 활용 4.1%, 법적대응 0.8%등으로 상대적으로 큰 차이가 나타났다. 아울러 동료 및 상사, 혹은 보호자에게 폭언 및 폭행 피해를 입은 경우에도 참고 넘기는 경우가 각각 50.7%, 41.4%인 것으로 조사되었다. 폭언이나 폭행을 경험했

을 때, 대응을 하지 않는 사유로는 이용인의 경우 ‘대응해도 소용없기 때문 65.9%’가 가장 큰 이유였다. 동료 및 상사의 경우는 ‘대응해도 소용없기 때문 44.1%’, ‘개인적 수치심 12.9%’ 등과 더불어 ‘기관으로부터의 불이익이 우려되기 때문’도 12.9%를 차지한 것이 특징이다. 보호자에게 피해를 경험한 경우에도 ‘대응해도 소용없기 때문 48.1%’, ‘기관으로부터의 불이익이 우려되기 때문 12.9%’ 등으로 분석되어 폭언 및 폭행에 대한 무대응의 원인은 시설 내부적 차원의 실질적인 대응방안이 미흡한 것으로 나타났다. 폭언이나 폭행 피해 후, 종사자들에게 나타나는 부정적인 영향은 ‘예민해지고 과민해짐 48.4%’, ‘이용인에 대한 애정 상실 17.7%’, ‘이직 또는 전직 고려 8.6%’의 순으로 나타났다. 폭언 및 폭행 발생 시, 시설 차원에서 ‘가해자에 대한 조치 35.2%’, ‘심리적·정서적 상담 제공 17.2%’, ‘휴가제공 11.9%’ 등의 대응방안이 필요하다고 응답하였다. 종사자들이 이용인, 동료 및 상사로부터의 성희롱 피해경험 여부를 육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등), 언어적 행위(외모에 대한 성적비유, 술 따르기 강요, 성적관계 강요나 회유 등), 시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물 제시 및 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)등 3가지 영역으로 조사하였다.

먼저 육체적 행위로 인한 성희롱 피해를 직·간접적으로 경험한 경우는 대상을 불문하고 41건인 16.8%로, 장애인 16.0%, 동료 0.8%였으며, 상사에게 육체적 행위를 강요받은 경우는 포착되지 않았다. 다음으로 언어적 행위로 인한 성희롱 피해 경험은 약 6.5%였으며, 이용인 4.1%, 동료 1.6%, 상사 0.8%인 것으로 나타났다. 마지막으로 시각적 행위로 인한 피해경험은 이용인에게서 받은 경우만 발견되었고 비율은 약 3.3%를 차지하였다. 직·간접적인 성희롱 피해사고에 대한 시설 차원에서 필요한 대응방안은 ‘가해자에 대한 조치 43.9%’, ‘심리적 상담제공 11.6%’, ‘법률적 처벌 10.4%’ 등의 순으로 응답하였다. 시설거주 이용인들의 인권 침해 피해로부터 종사자가 보호받기 위해 시설에 필요한 안전 및 보호 장치에 대해서는 ‘매뉴얼 39.4%’, ‘CCTV 27.1%’, ‘안전보호장비 11.5%’ 등의 순으로 조사되었다. 거주시설 종사자의 인권상황을 개선하기 위해 가장 시급한 것에 대한 응답자들의 자유 의견에는 종사자 인권 보호를 위한 기관 내 매뉴얼과 같은 보호 장치의 마련, 사회복지 및 종사자에 대한 사회적 인식의 개선, 시설 내 인력보강,

시설의 윤리경영 등이 필요한 것으로 나타났다.

본 연구자의 연구결과를 선행연구에서 분석한 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구(변경희 외, 2014)와 장애인거주시설 종사자의 인권침해에 관한 연구(윤선옥, 2015)의 주요 내용을 비교해 보더라도 근로실태, 인권침해 실태, 인권침해 시 기관의 대응방안, 안전보호방안에 대하여 빈도에 차이만 다소 있을 뿐 대동소위 한 결과를 나타내고 있다. 이는 곧 장애인거주시설 종사자의 근로환경과 인권침해 실태의 심각성이 일부 특정지역의 한정된 문제가 아니라 사회적 문제로 봐야 할 시점임을 의미한다.

제 2 절 제언

첫째, 종사자의 신분 및 안전을 법률로 보장하여야 한다.

「헌법」 제34조에 2항에는 ‘국가는 사회보장·사회복지의 증진에 노력할 의무를 진다.’라고 규정하고 있다. 즉, 사회복지사업은 국민의 인간다운 생활을 할 권리에 대한 국가의 의무사업으로 공공서비스의 한 분야이다.

현재 공공서비스 분야에서 종사하는 공무원들은 업무의 안정적 수행을 위해 국가의 신분보장과 신분 안전에 대한 보장 의무 등이 「국가공무원법」·「교육공무원법」·「경찰공무원법」 등의 관련 법령에 별도로 명시되어 있다(변경희 외, 2014). 공공서비스의 한 분야인 사회복지시설종사자의 처우를 다루고 있는 법령은 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」로 유일하다. 하지만 이 법은 ‘노력하여야한다’의 표현으로 강제규정이라기 보다는 임의규정이라 말할 수 있다. 이 법 어디에도 종사자의 구체적인 신분보장, 업무상 안전보장, 인권침해를 당했을 때의 구제절차나 방법 등의 내용을 찾아 볼 수 없다. 따라서 이 법의 개정을 통하여 위 내용 등을 구체적으로 명시하고 실제적인 종사자의 신분보장 및 안전보장 등을 보장하여야 한다. 아울러 김종해 외(2013) 연구에서는 법률적 보장과 관련하여 2013년 한명숙 의원이 대표 발의한 ‘감정노동자 보호 법안’ 안에 사회복지사도 포함하여야 한다고 제언하였다. 변경희 외(2014) 연구에서는 공무

원과 유사한 공공서비스 분야 종사자로 일반 직장에 비해 위험한 환경에 노출되기 쉬운 거주시설 종사자들에 대해서도 별도의 신분 및 안전보장을 위한 ‘(가칭) 거주시설 종사자 안전보건법’이 마련되어야 한다고 제언하였다.

또한, 제주특별자치도에서는 중앙정부의 법률적 지원만을 바라볼 것이 아니라 특별자치도의 지위에 걸맞는 자치권내에서의 「제주특별자치도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」의 개정을 통하여 종사자의 실질적인 인권보호를 위한 지방자치단체 차원에서의 법률적 지원이 있어야 한다.

둘째, 적절한 인력재배치를 통해 3교대제가 이루어져야 한다.

현행 장애인복지시설안내에는 교대근무자인 생활재활교사의 배치기준을 유형별로 중증·영유아장애인 현원 4.7명당 2명, 아동장애인 현원 4명당 1명, 지적장애·시각장애인 현원 5명당 1명, 지체·청각·언어장애인 현원 10명당 1명으로 규정하고 있다. 하지만 현행 정원을 30인하로 규정하는 소규모화 정책과 인력배치 기준은 모순이 있다. 30인 거주시설의 생활재활교사 배치 현황을 보면 유형별로 중·영유아장애인시설 13명, 아동장애인시설은 8명, 지적장애·시각장애인시설은 6명, 지체·청각·언어장애인시설은 3명뿐이다. 이는 곧 장애인거주시설은 1일 24시간 1년 365일 무휴로 운영되는 시설로서 주·야간, 휴일근무를 교대로 해야 하기 때문에 실제 근무시 생활재활교사 1인당 8~10명의 이용인에 대한 돌봄서비스를 제공하고 있다(보건복지부, 2017)

연구결과에서 보듯 거주시설 종사자들은 법정근로시간을 초과한 장시간 근로와 관련 각종 수당의 미지급 사례, 연차휴가 등의 미사용 사례 등의 근본적 사유가 잘못 설계된 제도의 문제이다. 따라서, 적정인력배치에 대한 연구를 통하여 적정 인력을 배치를 통하여 3교대가 이루어져야 한다.

한국장애인복지시설협회에 의하면 3교대제가 이루어지기 위해선 전체 장애인거주시설에 약 5,000명이 필요하며 이에 필요한 예산 987억원 소요될 것으로 파악하고 있다. 이는 종사자에 대한 노동자로서의 보장을 통하여 거주인에 대한 서비스 선택권과 안전을 보장하고 제공 되어지는 서비스에 대한 질적 향상도 가져올 수 있다고 보고 있다. 또한 이를 위해서는 근로기준법 상의 특례업종사업에서 사회복지사업은 제외 되어야 한다.

이와 더불어, 제주특별자치도 차원에서는 전체적인 인력 지원은 어렵겠지만 현행 정부 정책인 장애인거주시설의 30인 이하 소규모화 정책과도 이율배반적인 보건복지부의 장애인 거주시설 인력지원 기준에 현행 이용 장애인 200인 이상 시설에만 지원하는 시설안전관리 전문직원에 대하여 이용인과 종사자의 안전을 위하여 지방재원으로라도 우선 지원하고 중앙정부를 상대로 개선을 위한 정책 건의가 이루어져야 한다.

셋째, 종사자의 인권보호를 위한 종합적이고 체계적인 매뉴얼 개발과 보급이 필요하다.

현재 사회복지시설안내에는 이용인에 대한 서비스지원 내용은 물론 인권보호 및 침해 시 처벌 관련 내용은 세부적으로 규정하고 있으나 종사자의 인권보호와 침해를 당했을 시에 대한 구제절차나 방법 등의 내용은 부재한 실정이다.

따라서, 이용인 으로부터 가해지는 폭행 등의 인권침해 사항을 위험요소를 구체적으로 규정하고 이에 대한 대처방안에 대하여 가이드라인을 제시하여야 한다. 이 매뉴얼은 종사자의 전문성 향상을 위한 교육·연수에서 부터 상사 또는 동료로부터의 부당행위에 대한 보호조치, 이용인 및 보호자로 부터의 인권침해 예방 및 인권침해를 당했을 시 보호(휴가·분리 등), 치료(신체 및 심리치료 등), 보상, 시설 내 보호장비 및 보호공간 마련 등의 종합적인 내용을 포함하여 규정되어야 한다. 시설을 운영함에 있어서도 건전한 조직문화 형성과 윤리 경영을 위하여 합리적이고 민주적인 운영 방식을 담은 시설운영 매뉴얼 또한 개발 보급하여야 한다. 이와 더불어 업무상 인권침해 및 감정노동에 대한 사항을 산업재해로 인정하고 이에 필요한 적절한 지원 대책이 마련되어야 한다.

제주특별자치도 차원에서는 피해 종사자 및 업무상 상해를 당해 치료를 요하거나, 스트레스 등으로 인한 상담을 필요로 하는 경우 등 종사자의 안전을 위하여 지역공공의료기관인 제주의료원을 종사자 치료전문기관으로 지정 하고 심리상담사 등의 치료전문 인력을 보강 하여 운영하는 방안도 검토할 필요가 있다.

넷째, 사회인식개선을 위한 홍보가 필요하다.

거주시설 내 이용인에 대한 몇몇의 인권침해 사례로 인하여 왜곡된 정보 및

정제되지 않은 언론보도 등으로 현장에서 험신하며 성실히 책임을 다하는 수많은 선량한 종사자까지도 인권유린의 가해자로 취급되어지고 있다. 장애인거주시설종사자를 바라보는 지역사회의 인식은 전문영역의 전문가가 아닌 ‘좋은일 하는 사람’, ‘봉사하는 사람’ 등으로 인식하고 있다. 이에, 종사자에 대한 장애인 권익 보호 전문가 및 사회복지서비스 전문가로서의 지역사회의 인식전환이 필요하다. 그러기 위해서는 인식개선을 위한 방안으로 지금까지 각종 직업을 타이틀로 한 드라마가 직업의 이미지를 탈바꿈 했던 경험적 사례(군인을 소재로 한 드라마, 커피전문점을 소재로 한 드라마 등)로 알 수 있다. 장애인거주시설의 장애인의 권익증진을 위하여 노력하고 고뇌하는 환경적 모습과 이에 따른 전문가로서의 역할을 수행하는 드라마 또는 다큐멘터리를 제작하고 방영되어진다면 효과는 극대화 할 수 있을 것이다. 따라서, 한국장애인복지시설협회 등의 유관기관이 협력하여 지원방안을 강구해야 한다. 유명관광지 등에서의 캠페인, 사회복지 콘서트, 대중교통(버스·택시 등)수단에 사회복지종사자의 전문적 영역 및 사회적 인식개선을 위한 홍보물 부착하여 운행하게 하는 것 또한 필요하다.

본 연구자는 금번 연구에서 분석결과를 토대로 장애인거주시설종사자의 인권침해 보호를 위하여 법률 개정 및 제정을 통한 법률적 보장과 적절한 인력 재배치, 세부적인 지침마련, 지역사회 인식개선을 위한 홍보에 대한 제언하였다. 이와 더불어 제주특별자치도는 인구대비 전국 장애인거주시설 인프라가 매우 잘 구축되어져 있기에 중앙정부 차원의 지원만을 바라볼 것이 아니라 제주특별자치도의 자치권한 내에서 조례개정 등을 통하여 종합적인 대책을 수립하고 지원함으로써 특별자치도 위상에 걸맞는 복지 제주의 기틀을 마련하고, 중앙정부의 변화를 이끌어 내는 타 지방자치단체의 모범이 되는 지방자치단체가 되어 지길 기대해 본다. 또한, 본 연구 이후에도 지속적으로 후속연구가 이루어져 장애인거주시설 종사자의 실질적인 인권보장을 위한 사회적 공감대 형성을 통하여 종사자와 장애인이 다함께 행복한 삶을 살아갈 수 있는 환경이 조성되어지길 기대한다.

참고문헌

- 변경희 외 (2014), 「장애인거주시설종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구」, 국가인권위원회.
- 한국사회복지사협회 (2016), 「사회복지사 통계연감」, 보건복지부.
- 윤선옥 (2015), 「장애인거주시설종사자의 인권침해에 관한 연구」, 가야대학교, 석사학위논문.
- 한국사회복지사협회 (2012), 「사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전 방안 연구」, 보건복지부.
- 국가인권위원회 (2006), 「사례분석을 통한 지역사회 정신지체장애인 인권침해 실태 연구」.
- 국가인권위원회 (2013), 「사회복지사 인권상황 실태조사」.
- 국가인권위원회 (2013), 「장애인복지시설 인권교육 교재 개발」.
- 남기룡 (2013), 「클라이언트 폭력이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 대한 연구」, 연세대학교, 석사학위논문.
- 장민선 (2011), 「차별의 합리성 판단기준에 관한 비교법적 연구: 미국편」, 한국법제연구원.
- 윤찬영 (2000), 「기본적 인권으로서 복지권의 이해」, 복지동향.
- 김종해 외 (2013), 「사회복지사 인권현황조사」, 국가인권위원회.
- 노충래 (2009), 「사회복지와 위험관리」, 아산재단 연구총서, 집문당.
- 설진화 (2006), 「노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구」, 노인복지연구, 제34호, pp.133-162.
- 노강호 (2005), 「장애인의 인권에 관한 헌법적 고찰」, 단국대학교, 석사학위논문.
- 이창수 외 (2005), 「법에 갇힌 인권감수성」, 월간 말 2005년 1월호 p.146
- 조해일 (2005), 「생활재활교사의 양육태도가 장애아동의 사회성 발달에 미치는 영향; 정신지체아동 중심으로」, 성결대학교 석사학위논문.
- 정희정 (2013), 「익산시 장애인거주시설의 언어치료 현황 및 사회복지사의 언어치료에 대한인식」, 원광대학교 석사학위논문.

- 이영희 (2010), 「장애인생활시설 생활재활교사의 조직몰입이 서비스의 질에 미치는 영향」, 대구한의대학교 박사학위논문.
- 최수찬 외 (2005), 「복지종사자 위험관리실태조사」, 서울복지재단.
- 경기복지재단 (2012), 「경기도 사회복지생활시설 근로자 근로실태 파악」.
- 안경환 (2004), 「인권교육 기본용어」, 국가인권위원회.
- 정진우 (2012), 「산업안전보건법 상 근로자의 법적 지위에 관한 비교법적 고찰: 독일, 미국, 일본을 중심으로. 안전보건 연구동향, 제6권 제4호 통권 56호」, 산업안전보건연구원.
- 박미은 (2007), 「가정폭력·성폭력 기관 여성종사자들의 클라이언트 폭력 경험」, 한국가족복지학, 제20호.
- 이정은, 조영은 (2008), 「클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입과 이직의도의 구조적 관계」, 한국사회복지조사연구, 제19호.
- 보건복지부 (2015), 「2015년 장애인거주시설 현황」.
- 보건복지부 (2016), 「장애인복지시설 현황」.
- 보건복지부 (2016), 「2016년 장애인복지시설사업안내」.
- 보건복지부 (2017), 「2017년 장애인복지시설사업안내」.
- 김아이프 저·김형식 역 (2001), 「인권과 사회복지실천」. 인간과 복지.
- 김중섭 (2001), 「한국 지역사회의 인권」, 서울, 오름.
- 김아영 외 (2016), 「혼자 쓰는 연구논문: 연구방법론」, 학지사.
- 한국민족문화대백과사전, 「인권의 정의」.
- 법제처, 「대한민국 헌법」.
- 법제처, 「국가인권위원회법」.
- 법제처, 「장애인복지법」.
- 법제처, 「근로기준법」.
- 법제처, 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」.
- Newhill, C. E. 1995. "Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s". Social Work, 40(5), pp.631-636.
- Breakwell, G. M. and Rowett, C. 1989. "Violence and Social Work", in

J.Archer & K. Browne(Eds), Human Aggression: Naturalistic Approaches, London: Routledge

Macdonald, G and Sirotich, F., 2001. "Reporting client violence", Social Work, 46(2)

Beaver, H. W.(1999). Client Violence Against Professional Social Workers : Frequency, Worker Characteristics, and Impact on Worker Job Satisfaction, Burnout, and Health, Dissertation Abstracts International Vol.60(6). pp.22-27.

Jayarathne, S., Vinokur-Kalpan, D., Nagda, B. A. and Chess, W. A.(1996). "A national study on violence and harassment of social workers by clients", Journal of Applied Social Sciences, 20, pp.1-13.

NASW's Committee for the Study and Prevention of Violence Against Social Workers, Safety Policy and Procedures Guidelines for Social Workers(Revised August 2008)

Alexander & Hegarty(2000). Measuring staff burnout in a community Home. The British Journal of Developmental Disabilities.

Tucker, S. and Loughlin, C. 2006. "Young Workers", in Kelloway, E. K., Weinger, S., 2001. Security Risk: Preventing Client Violence Against Social Workers, Washington, DC: NASW Press

Weinger, S., 2001. Security Risk: Preventing Client Violence Against Social Workers, Washington, DC: NASW Press

(<http://www.naswma.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=289>)

U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration, Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers(<http://www.osha.gov/Publications/OSHA3148/osha3148.html>)

Standard for Establishing and Maintaining Worker Safety, (http://www.healthandwelfare.idaho.gov/Portals/0/Children/AdoptionFoster/SocialWorkerSafety_Jan2011.pdf)

관리				
번호				

설문조사서

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정대학원 사회복지전공 석사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 <장애인거주시설 종사자 인권보호 방안에 관한 실증 연구>를 목적으로 작성된 것입니다.

선생님께서 응답하여 주신 모든 사항은 연구목적 이외의 다른 용도로는 절대 사용되지 않을 것을 약속드리며, 개인에 대한 사항은 절대 비밀이 보장되오니, 바쁘시더라도 잠시 틈을 내어 응답해주시기를 부탁드립니다.

바쁘신 중에 귀한 시간을 내어 설문에 응해주신 선생님께 진심으로
감사드립니다.

2017년 8월

제주대학교 행정대학원 사회복지전공 석사과정

지도교수 : 진 관 훈

연구자 : 홍 영 진

【 I. 일반적 사항 】

해당 사항에 표시 (V)나 내용을 기술해 주시기 바랍니다.

1.	귀하의 성별	<input type="checkbox"/> 1) 남 <input type="checkbox"/> 2) 여
2.	귀하의 연령	(만 세)
3.	귀하의 최종 학력	<input type="checkbox"/> 1) 고졸 <input type="checkbox"/> 2) 전문대 졸 <input type="checkbox"/> 3) 대학 졸 <input type="checkbox"/> 4) 대학원(재학 포함) 졸 이상 <input type="checkbox"/> 5) 기타
4.	귀하의 장애인거주 시설 근무연수	() 년 () 개월
5.	귀하가 근무하는 거주시설 유형	<input type="checkbox"/> 1) 장애영유아시설 <input type="checkbox"/> 2) 장애인중증요양시설 <input type="checkbox"/> 3) 지체/뇌병변장애인시설 <input type="checkbox"/> 4) 시각/청각·언어장애인시설 <input type="checkbox"/> 5) 지적/자폐성장래인시설 <input type="checkbox"/> 6) 기타
6.	귀하의 직종	<input type="checkbox"/> 1) 사무국장 <input type="checkbox"/> 2) 사무원 <input type="checkbox"/> 3) 사회재활교사 <input type="checkbox"/> 4) 생활재활교사 <input type="checkbox"/> 5) 간호사 <input type="checkbox"/> 6) 물리치료사 <input type="checkbox"/> 7) 작업치료사 <input type="checkbox"/> 8) 언어치료사 <input type="checkbox"/> 9) 보행훈련사 <input type="checkbox"/> 10) 청능치료사 <input type="checkbox"/> 11) 기타
7.	귀 시설의 소재지	<input type="checkbox"/> 1) 제주도 <input type="checkbox"/> 2) 서귀포시 <input type="checkbox"/> 3) 읍면

【 II. 근로여건 】 해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

8.	귀하는 입사 당시 근로계약을 작성하셨습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오 <input type="checkbox"/> 3) 잘 모르겠다
9.	귀하는 입사 당시 근로계약을 받으셨습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오 <input type="checkbox"/> 3) 잘 모르겠다
10.	귀하는 근로계약서의 내용 및 각종 수당 등 근로조건에 대해 알고 계십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 전혀 모른다 <input type="checkbox"/> 2) 모르는 편이다 <input type="checkbox"/> 3) 아는 편이다 <input type="checkbox"/> 4) 잘 알고있다
11.	귀하의 1주일 기준 연장근로의 빈도는 어느정도입니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 연장근로가 전혀 없음 (15번으로) <input type="checkbox"/> 2) 1주일에 1~2일 (12번으로) <input type="checkbox"/> 3) 1주일에 3~4일 (12번으로) <input type="checkbox"/> 4) 거의 매일 연장근로를 하고 있음 (12번으로)
12.	귀하는 연장근로 시 수당을 받고 계십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (13번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (14번으로)

【 Ⅲ. 근로여건: 휴식 】 해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

22.	근로시간 중 일정시간의 휴게시간이 정해져 있습니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (23번으로) <input type="checkbox"/> 2) 때때로 부여 <input type="checkbox"/> 3) 아니오(24번으로)
23.	별도의 휴식시간이 정해져 있는 경우 이를 실제 활용하고 계십니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오(23-1번으로)
23-1	실제 활용하지 못하는 이유는 무엇입니까?
	<input type="checkbox"/> 1) 업무가 바쁘기 때문에 <input type="checkbox"/> 2) 시설(상사나 동료)의 눈치가 보여서 <input type="checkbox"/> 3) 적절한 휴식공간이 없어서 <input type="checkbox"/> 4) 인사고가에 반영될 것 같아서 <input type="checkbox"/> 5) 기타

【 Ⅳ. 근로여건: 업무 】 해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

24.	귀하가 느끼시는 ‘직장에 대한 만족도’를 표시해 주십시오.					
	질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다				
	A. 내 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다	①	②	③	④	⑤
	B. 일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
	C. 열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
	D. 상사는 내가 해야 할 일을 명확하게 지시해준다	①	②	③	④	⑤
	E. 현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
	F. 시설의 정책결정에 시설구성원의 의견의 반영이 잘 되고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
25.	귀하가 업무상 느끼시는 ‘소진’ 정도를 표시해 주십시오.					
	질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다				
	A. 정서적으로 고갈된 것 같다	①	②	③	④	⑤
	B. 근무 종료 후 녹초가 된 것 같은 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
	C. 출근할 때 피로감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
	D. 함께 일하는 사람들이 부담스럽게 느껴진다	①	②	③	④	⑤
	E. 일과 가정(혹은 개인)의 양립이 어렵다	①	②	③	④	⑤

26.	귀하가 느끼시는 '감정노동' 정도를 표시해 주십시오.				
	질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다			
	A. 부정적 감정표현을 자제해야 한다	①	②	③	④ ⑤
	B. 화가 나도 드러내지 말아야 한다.	①	②	③	④ ⑤
	C. 맞장구 등 공감을 표현해야 한다.	①	②	③	④ ⑤
	D. 당황스러워도 침착함을 유지해야 한다.	①	②	③	④ ⑤
	E. 솔직한 감정을 표현하지 않으려 노력해야 한다.	①	②	③	④ ⑤
	F. 일부러 웃는 경우가 많다.	①	②	③	④ ⑤
	G. 친절한 감정을 주기 위해 노력해야 한다.	①	②	③	④ ⑤
	H. 요구사항을 맞추기 위해 내 감정을 조절해야 한다	①	②	③	④ ⑤
27.	귀 시설에서는 종사자의 안전과 인권 보장을 위한 교육이나 연수가 있습니까?				
	<input type="checkbox"/> 1) 예 (28번으로) <input type="checkbox"/> 2) 아니오 (29번으로)				
28.	교육/연수가 있다면, 최근 3년 동안 평균 몇 회 정도가 있었습니까? 년()회				
29.	귀 시설에서는 종사자의 안전과 인권보장을 위한 매뉴얼을 보유하고 있습니까?				
	<input type="checkbox"/> 1) 예 <input type="checkbox"/> 2) 아니오 <input type="checkbox"/> 3) 잘 모르겠다				

【 V. 근로여건: 차별 】 해당 사항에 표시 (V)해 주시기 바랍니다.

30.	최근 5년 이내 직장생활에서 발생할 수 있는 <u>성차별</u> 에 대한 내용입니다.				
	질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다			
	A. 부서배치 및 보직에서의 성차별이 있다.	①	②	③	④ ⑤
	B. 승진기회에서의 성차별이 있다.	①	②	③	④ ⑤
	C. 교육이나 연수 기회에서 성차별이 있다.	①	②	③	④ ⑤
	D. 임금에서의 성차별이 있다.	①	②	③	④ ⑤
	E. 업무량에 있어 성차별이 있다.	①	②	③	④ ⑤
	F. 고용안정성에 있어 성차별이 있다. <예> 결혼,임신,출산 등(배우자포함)으로 인한 고용상 불이익 경험	①	②	③	④ ⑤

31.	최근 5년 이내 직장생활에서의 발생할 수 있는 <u>학연, 지연 등으로 인한 차별</u> 에 대한 내용입니다.				
질문 내용	전혀 그렇지 않다 ← → 매우 그렇다				
A. 부서배치 및 보직에서의 차별이 있다.	①	②	③	④	⑤
B. 승진기회에서의 차별이 있다.	①	②	③	④	⑤
C. 교육이나 연수 기회에서의 차별이 있다.	①	②	③	④	⑤
D. 임금에서의 성차별이 있다.	①	②	③	④	⑤
E. 업무량에 있어 차별이 있다.	①	②	③	④	⑤
F. 고용안정성에 있어 차별이 있다. <예> 학연, 지연 등으로 인한 고용상 불이익 경험	①	②	③	④	⑤

【 VI. 근로여건: 건강/안전 】 해당 사항에 표시 (√)해 주시기 바랍니다.

32.	최근 1년 이내, 귀하는 시설거주 장애인, 동료(상사), 보호자로부터 폭언과 폭행을 당한 적이 있습니까? 폭언과 폭행을 당한 경험에 대해 표시해 주시기 바랍니다.					
질문 내용	장애인		동료(상사)		보호자	
	예	아니요	예	아니요	예	아니요
A. 욕하는 소리를 들은 적이 있다						
B. 비아냥거리는 소리를 들은 적이 있다						
C. 큰소리로 소리 지르는 것을 들은 적이 있다						
D. 비하하는 소리를 들은 적이 있다						
E. 무시하는 소리를 들은 적이 있다						
F. 팔이나 멱살 잡기를 당한 적이 있다						
G. 깨물기, 침 뱉기, 뺨 맞기, 할퀴기 등을 당한 적이 있다						
H. 목을 조르거나 물건던지기, 주먹으로 때리고 발로 차는 것을 당한 적이 있다						

33.	<p>폭언이나 폭행을 당했을 때 귀하는 어떻게 대응하십니까? 시설거주 장애인, 동료(상사), 보호자에 따른 대응 방식을 아래의 표에서 골라 우선순위별로 각각 기입하여 주십시오.</p>
<p style="text-align: right;">1순위 2순위 3순위</p> <p>1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 대응 () () ()</p> <p>2) 동료(상사)의 폭언이나 폭행에 대한 대응 () () ()</p> <p>3) 보호자의 폭언이나 폭행에 대한 대응 () () ()</p>	
<p style="text-align: center;">< 아 래 ></p> <p>①대부분 개인적으로 참고 넘김, ②가족에게만 말하고 넘김, ③주변동료에게 푸념하거나 하소연하고 넘김, ④직장상사나 동료등 주위로부터 도움을 요청, ⑤ 고충처리위원회 등을 통해 문제 해결을 요청, ⑥외부 시민단체에 도움을 요청, ⑦법적 대응을 통해 적극적으로 문제를 해결 ⑧행정기관(시군구청)에게 민원제기 ⑨기타(구체적:)</p>	
33-1	<p>폭언이나 폭행을 당했을 경우 <u>대응을 하지 않고 넘긴 경우(33번의 ① ②③을 선택한 경우)</u> 그 이유를 장애인, 동료(상사), 보호자별로 각각의 표에서 골라 우선순위별로 각각 기입하여 주십시오.</p>
<p style="text-align: right;">1순위 2순위 3순위</p> <p>1) 시설거주 장애인의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유 () () ()</p> <p>2) 동료(상사)의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유 () () ()</p> <p>3) 보호자의 폭언이나 폭행에 대한 무대응 이유 () () ()</p>	
<p style="text-align: center;">< 아 래 ></p> <p>① 개인적 수치심, ② 대응해도 소용이 없을 것 같아서, ③ 기관으로 부터의 불이익 우려, ④ 가해자에 대한 두려움, ⑤ 사회의 부정적 인식, ⑥ 전문성 부족에 대한 지적 우려, ⑦ 대응해야 되는지 몰라서 ⑧ 참고 넘기라는 주위의 조언 때문에 ⑨ 기타()</p>	
34.	<p>폭언이나 폭행을 당했을 때, 귀하가 받는 부정적인 영향을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오.</p> <p style="text-align: center;">1순위() 2순위() 3순위()</p>
<p><input type="checkbox"/> 1) 예민해지고 과민해짐 <input type="checkbox"/> 2) 불면증 <input type="checkbox"/> 3) 통증 <input type="checkbox"/> 4) 소화불량 <input type="checkbox"/> 5) 장애인에 대한 애정 상실 <input type="checkbox"/> 6) 동료애 상실 <input type="checkbox"/> 7) 상사에 대한 존경심 상실 <input type="checkbox"/> 8) 이직 또는 전직 고려 <input type="checkbox"/> 9) 무기력 또는 우울감 <input type="checkbox"/> 10)기타(구체적:)</p>	

35.	<p>폭언이나 폭행에 대해 귀하가 기대하는 기관의 대응을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위() 2순위() 3순위()</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 가해자에 대한 조치 <input type="checkbox"/> 2) 피해자 본인을 타부서로 이관 및 업무변경 <input type="checkbox"/> 3) 의료적 조치 시행 <input type="checkbox"/> 4) 물리적 보상 <input type="checkbox"/> 5) 휴가제공 <input type="checkbox"/> 6) 심리적 정서적 상담제공 <input type="checkbox"/> 7) 기타(구체적:)</p>																																		
36.	<p>시설에서 장애인, 동료, 상사로부터 본인의 성희롱 피해경험이 있거나 주변 동료의 피해사태에 대한 이야기를 들은 경험이 있으면 표시해 주십시오.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">질문 내용</th> <th colspan="2">장애인</th> <th colspan="2">동료</th> <th colspan="2">상사</th> </tr> <tr> <th>예</th> <th>아니요</th> <th>예</th> <th>아니요</th> <th>예</th> <th>아니요</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. 육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B. 언어적 행위(외모에 대한 성적 비유, 술 따르기 강요, 성적 관계 강요나 회유 등)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C. 시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물을 제시하거나 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	질문 내용	장애인		동료		상사		예	아니요	예	아니요	예	아니요	A. 육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등)							B. 언어적 행위(외모에 대한 성적 비유, 술 따르기 강요, 성적 관계 강요나 회유 등)							C. 시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물을 제시하거나 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)						
질문 내용	장애인		동료		상사																														
	예	아니요	예	아니요	예	아니요																													
A. 육체적 행위(입맞춤, 포옹, 신체부위 만지기, 안마나 애무 강요 등)																																			
B. 언어적 행위(외모에 대한 성적 비유, 술 따르기 강요, 성적 관계 강요나 회유 등)																																			
C. 시각적 행위(음란한 사진, 그림, 출판물을 제시하거나 보여주는 행위, 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위)																																			
37.	<p>성희롱에 대해 귀하가 기대하는 기관의 대응을 우선순위별로 3가지만 골라 기입해 주십시오. 1순위() 2순위() 3순위()</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 가해자에 대한 조치 <input type="checkbox"/> 2) 피해자 본인을 타부서로 이관 및 업무변경 <input type="checkbox"/> 3) 의료적 조치 시행 <input type="checkbox"/> 4) 물리적 보상 <input type="checkbox"/> 5) 휴가제공 <input type="checkbox"/> 6) 심리적 정서적 상담제공 <input type="checkbox"/> 7) 법률적 처벌 <input type="checkbox"/> 8) 비밀보장 <input type="checkbox"/> 9) 기타(구체적:)</p>																																		
38.	<p>시설거주 장애인들의 인권침해로부터 직원이 보호받기 위해 시설에 필요한 안전장치를 우선순위별로 3가지를 골라 번호를 기입해 주십시오. 1순위() 2순위() 3순위()</p> <p style="text-align: center;">< 아 래 ></p> <p>① 비상벨 ② CCTV ③ 잠금장치 ④ 격리실 ⑤ 안전보호장비 ⑥ 매뉴얼 ⑦ 기타()</p>																																		
39.	<p>마지막으로, 시설 종사자의 인권상황을 개선하기 위해 가장 시급히 개선되어야 할 것이 무엇이라고 생각하십니까? 자유롭게 의견을 기술해 주시기 바랍니다.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>																																		

♡ 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

A Study on the Protection of Human Rights for Workers at the Disabled Residential Facilities

Hong, Young-Jin

Academic Advisor Jin, Gwan-Hun

Social Welfare Major, Jeju National University

Graduate School of Public Administration

Currently, the main concern of people with disabilities in our society is the protection of human rights for service users. Since the release of the film 'Silenced', which deals with the human rights violations of disabled people in Gwangju Inhwa School in 2011, the government has been strengthening punishments for human rights violations such as abuse of human rights. As a result, the problem of human rights violation regarding the users has become a social issue due to a lot of interest and intervention by the government, media, and related social organizations. However, due to the media reports that have not been refined, even a large number of employees

who devote themselves in the field and faithfully fulfill their responsibilities are regarded as the perpetrators of human rights abuses, ignoring matters concerning the treatment of employees and human rights violations.

The purpose of this study is to investigate the work environment and human rights abuse of workers in order to provide professional services for employees as a social welfare specialist and to guarantee and improve the human rights of employees. As a research tool for this purpose, the reconstructed questionnaire by the Hanshin University Industry-Academy Collaboration Team based on the request from the National Human Rights Commission of Korea imported and utilized. A total of 260 facility workers except the directors of the facilities and part-time doctors at 13 residential facilities for the disabled in Jeju Special Self - Governing Province were surveyed. Frequency analysis to explore sociodemographic characteristics, Chi-Square analysis (X^2) to analyze the working conditions of each group, Independent group t-test to find out the difference between gender groups for each item, and ANOVA to analyze the mean difference between two groups were used. The results of the analysis are as follows: Firstly, when it comes to the working status, it is reported that 56.8% for shift work and 40.7% for 5 days per week for males, while 62.9% for 5 days per week and 36.6% for shift work for females. The frequency of overtime work was 39.6% for 1-2 days per week, 36.2% for 3-4 days per week and 17.0% for almost every day. It is also analyzed that about 30% of the workers were paid only a part of the allowance and 50% of the respondents were not paid for the remaining holidays. Secondly, it was found that 33.2% of the 239 respondents shared their experience that the residents gave abusive language and behavior to the workers, 5.7% of the residents' guardians were abused verbally, and 8.6% of them were bullied. Based on the implication of this study, the protection of the human rights of workers at residential facilities for the disabled is, firstly, ensured by the law and safety of the workers, secondly, the three shifts are

carried out through proper relocation of staff, and thirdly, comprehensive and systematic manuals are developed and distributed to protect the human rights of the employees. Fourthly, diverse strong community awareness improvement strategies are suggested.

After this study, following studies need to be conducted on affiliated issues in this fields. It is also a practical goal that the residents and the employees will be able to live happily together through the improvement of labour conditions and secured safety at work places.