
2020년 전라남도장애인종합복지관
이용장애인 및 종사자
인 권 실 태 조 사



전라남도장애인종합복지관



CONTENTS

이용장애인 및 종사자 인권실태조사



I. 조사의 개요

1. 조사의 개요	1
-----------------	---

II. 조사결과 분석

1. 이용자 조사결과 분석	2
2. 종사자 조사결과 분석	17

III. 인권실태조사 요약

1. 이용장애인 인권실태조사 요약	37
2. 종사자 조사결과 요약	43

IV. 제언

1. 제언	48
-------------	----

01

복지관 이용장애인 및 종사자 인권실태조사

- *조사의 개요
- *조사분석결과
- *실태조사 요약
- *결론 및 제언





I. 조사의 개요

1. 조사 목적

장애인 학대 예방 및 방지대책의 일환으로 복지관 이용장애인 인권보호 및 권리구제를 위한 전수조사 실시 및 종사자의 인권침해 문제를 사전에 예방하고, 건강한 사회복지 현장 구축을 위한 실천적·정책적 개선 방향을 도출하고자 한다.

2. 조사의 내용

- 일 정 : 2020. 11. 09(월) ~ 11. 30(월)
- 장 소 : 전라남도장애인종합복지관 및 인근지역
- 대 상 : 복지관 이용장애인 및 직원 130명
- 내 용 : 인권실태 진단 및 조치

3. 추진방법

- 장애인권익옹호기관의 협조를 통한 조사준비 및 결과분석
- 장애인에 대한 이해도가 높은 조사원 선발
- 조사원 양성교육을 통한 전문성 확보
- 이용인 조사원 설문지 작성
- 종사자 온라인설문조사(네이버폼)

4. 기대효과

- 복지관 이용장애인의 이용 만족도 및 복지관 이미지 향상
- 인권관련 부분에 대한 현황 및 실태 파악을 통해 직원들의 인권 감수성 향상도모
- 향후 복지관 이용에 있어 실질적으로 개선 및 사업방향의 연구자료로 활용



II. 조사결과 분석

II-1 이용자 조사결과 분석

1. 이용인 서비스 환경

이용인 서비스 환경은 2인가구 39.4%로 가장 높았으며, 3~4인 가구 30.9%, 1인 가구 25.5%, 5인 이상 4.3% 순으로 나왔다. 동거가족 관계는 부모 33.0%, 형제자매 6.4%, 조부모 3.2%, 자녀 8.5%, 친·인척 2.1%으로 나왔으며 기타 및 응답하지 않은 비율이 46.8%로 나와 장애 당사자가 질문의 이해를 못 하거나 응답을 회피한 것으로 보인다.

거주 형태에 있어서는 자택 91.5%로 다수를 차지했으며 친인척 5.3%, 지인/타인 3.2%를 보였다.

직업유무는 아니오 74.5%, 예 25.5%로 다수가 직업이 없는 것으로 나타남.

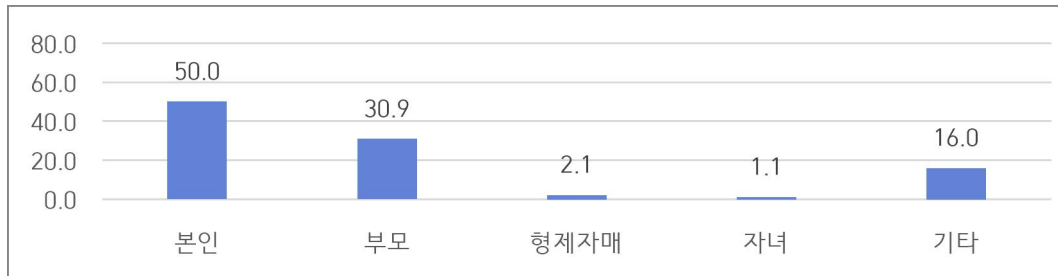
〈표 1〉 이용인 서비스 환경

구분		빈도(명)	비율(%)
동거가족 수	1인 가구	24	25.5
	2인 가구	37	39.4
	3~4인 가구	29	30.9
	5인 이상	4	4.3
	기타	0	0.0
	소계	94	100.0
동거가족 관계	부모	31	33.0
	형제자매	6	6.4
	조부모	3	3.2
	자녀	8	8.5
	친·인척	2	2.1
	이웃	0	0.0
	기타	20	21.3
	응답없음	24	25.5
	소계	94	100.0
거주형태	자택	86	91.5
	친인척	5	5.3
	지인/타인	3	3.2
	소계	94	100.0
직업유무	예	24	25.5
	아니오	70	74.5
	소계	94	100.0

1) 복지관 관련 서비스 신청은 누가 하였습니다까?

복지관 관련 서비스 신청은 본인 50.0%로 가장 높았으며, 부모 30.9%, 형제자매 2.1%, 자녀 1.1%의 순으로 나타났으며, 기타 16.0%로 나타남.

〈그림 1〉 서비스 신청



2) 복지관 관련 서비스 이용시 월 몇 회 정도 이용하였습니까?

복지관 관련 서비스 이용은 월 20회 이상 53.2%로 이용자의 복지관 이용 횟수는 높은 편이었으며, 다음으로 1~4회 20.2%, 10~14회 10.6%, 5~9회 8.5%, 15~19회 7.4%의 순으로 나타남.

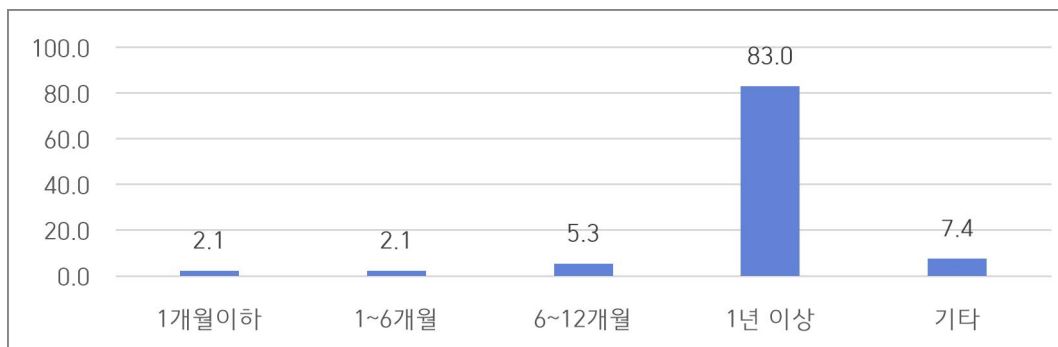
〈그림 2〉 월 이용 횟수



3) 복지관을 이용한 지는 얼마나 되었습니까?

복지관 이용 기간을 살펴보면 83.0% 1년 이상 복지관을 이용하고 있으며, 1개월 이하 2.1%, 1~6개월 2.1%, 6~12개월 5.3%, 기타 7.5%로 나타남.

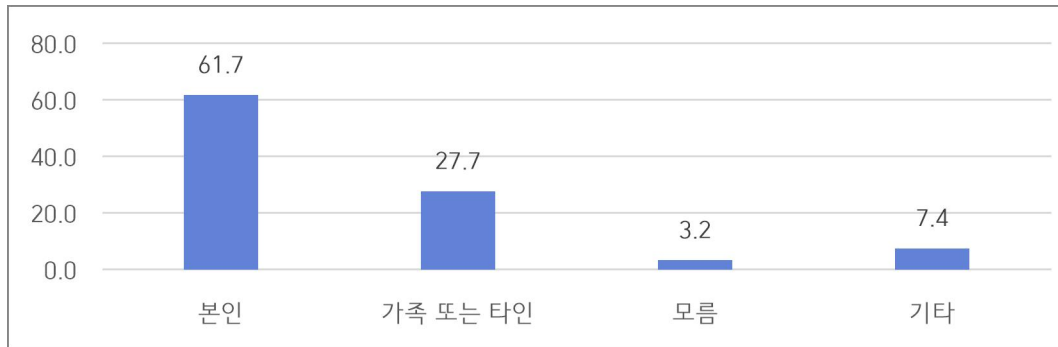
〈그림 3〉 복지관 이용 기간



4) 복지관에서 하는 세부서비스(문화여가, 직업훈련 등)는 누가 요구하고 결정합니까?

세부서비스 결정과 관련하여 본인 61.7%로 가장 높게 나온 가운데 가족 또는 타인 27.7%, 모름 3.2%, 기타 7.4%로 나타남.

〈그림 4〉 세부서비스 결정



4-1) 귀하가 아닌 다른 사람이 세부 서비스를 요구하는 이유는 무엇입니까?

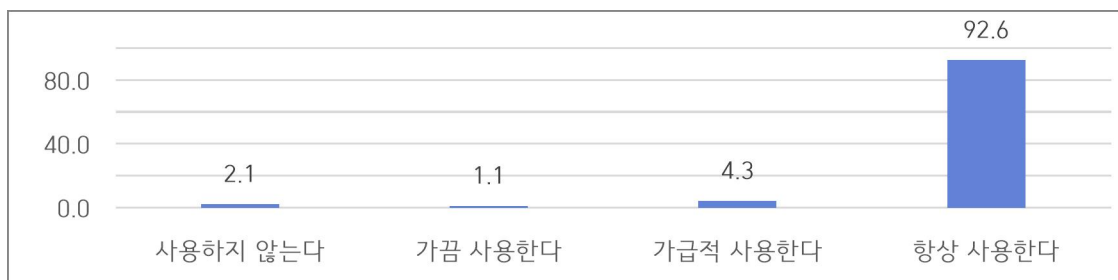
‘세부서비스를 잘 몰라서’라고 19명이 응답하고, ‘의사소통 불가’ 8명, ‘본인이 결정을 못해서’ 2명, ‘누가했는지 모름’, ‘학교에서 신청해줌’ 각 1명이 응답함.

2. 대상자 서비스 경험

1) 복지관 이용에 있어 다른 이용인 및 서비스 제공자는 귀하에게 어느 정도 존대어를 사용합니까?

이용자에 대한 존대어 사용과 관련하여 92.6%가 항상 사용한다고 답하고, 가끔적 사용한다 4.3%, 사용하지 않는다 2.1%, 가끔 사용한다 1.1%가 나타남.

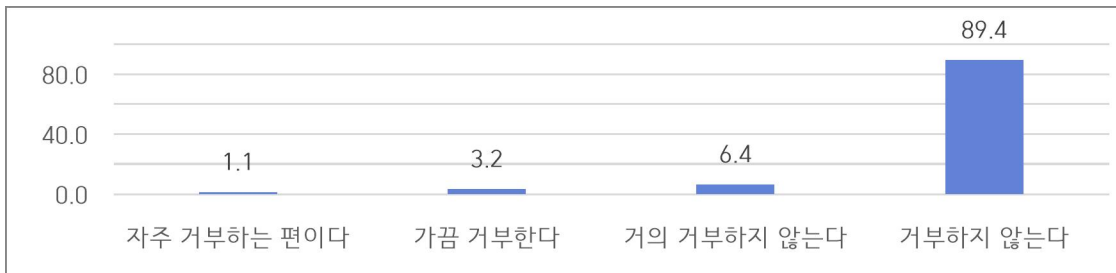
〈그림 5〉 존대어 사용



2) 귀하가 요구하는 서비스를 거부한 적이 있습니까?

복지관 서비스 거부와 관련하여 거부하지 않는다 89.4%, 거의 거부하지 않는다. 6.4%, 가끔 거부한다. 3.2%, 자주 거부하는 편이다. 1.1%로 나타남.

〈그림 6〉 서비스 거부



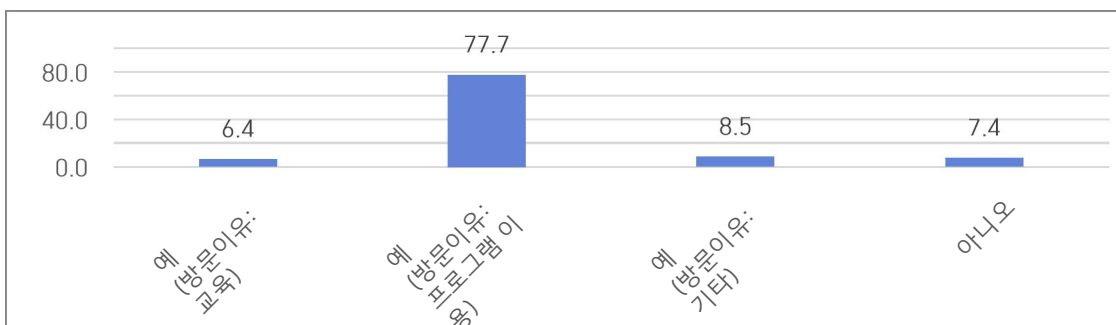
2-1) 귀하가 요구하는 서비스를 거부한 적이 있다면 어떠한 경우에 거부하시지요?

‘바빠서’라고 2명, ‘현재 거부하나, 나중에 시간이 흘러간 후 참고함.’, ‘환청이 들려서 하다 중도 포기하는 것’ 각 1명이 응답함.

3) 귀하는 복지관을 자주 방문하시는 편입니까?

92.6% 자주 방문한다고 답하였고 방문이유는 프로그램 이용 77.7%, 교육 6.4%, 기타 8.5%로 나왔으며 방문하지 않는다는 7.4%로 나타남

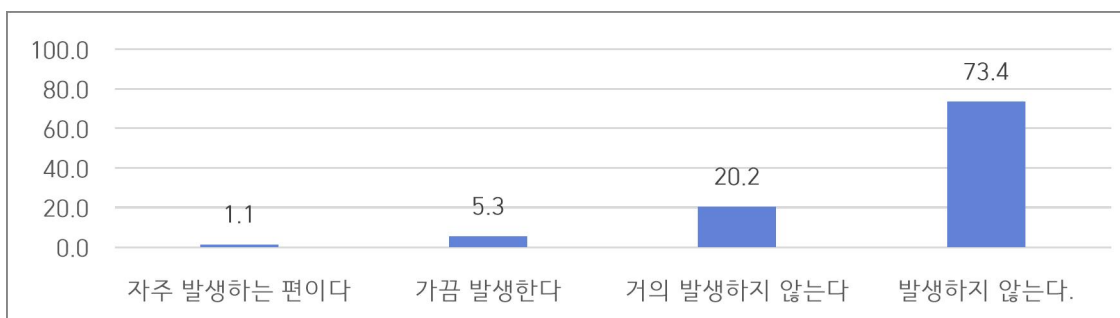
〈그림 6〉 복지관 방문 및 이유



4) 귀하는 복지관 이용 과정에서 문제가 발생한 적이 있습니까?

발생하지 않는다 73.4%, 거의 발생하지 않는다. 20.2%, 가끔 발생한다 5.3%, 자주 발생하는 편이다. 1.1%로 나타남

〈그림 7〉 이용 과정에서 문제



5) 복지관 이용과정에서 문제가 발생

귀하가 당사자에게 불편이나 불만을 직접 말하고, 시정과 중재를 요구한다 26.6%, 귀하가 가족(동거·비동거, 친인척 등)에게 불편이나 불만을 말하여 해결한다 22.3%, 별다른 대응을 하지 않는다 8.5%, 기타 42.6%로 나타남

5)번 문항 1번 응답자 26.6%(25명) 중 복지관에서 시정과 중재에 대한 요구에 대한 고충 처리는 신속하게 진행되었습니까? 문항에 신속하게 진행되었다 64%(16명), 비교적 신속했다. 28%(7명), 느리게 진행되었다 8%(2명)로 신속하게 진행한 비율이 92%로 나타남

5)번 문항 3번 응답자 8.5%(8명)중 귀하가 복지관 이용과정에서 발생하는 문제에 대응하지 않은 이유가 무엇입니까? 그냥 대수롭지 않게 여겨서 50%(4명), 다른 해결 방법을 몰라서 12.5%(1명), 기타 37.5%(3명)으로 나타남

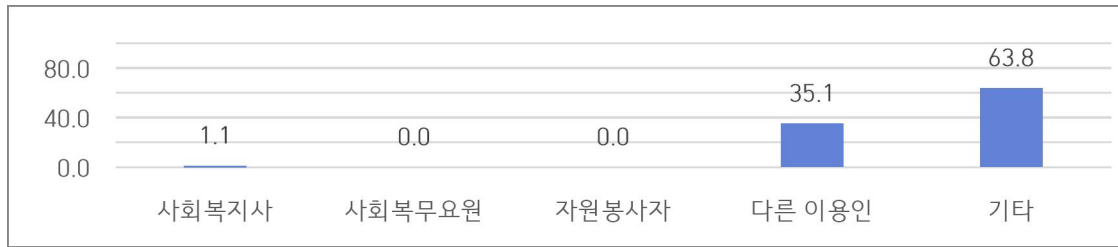
〈표2〉 이용인 서비스 환경

구분		빈도(명)	비율(%)
5) 귀하는 복지관 이용과정에서 문제가 발생했을 때 어떻게 해결합니까?	귀하가 당사자에게 불편이나 불만을 직접 말하고, 시정과 중재를 요구한다(☞ 5-1)	25	26.6
	귀하가 가족(동거·비동거, 친인척 등)에게 불편이나 불만을 말하여 해결한다	21	22.3
	별다른 대응을 하지 않는다(☞ 5-2)	8	8.5
	기타	40	42.6
	소계	94	100.0
5-1) 복지관에서 시정과 중재에 대한 요구에 대한 고충 처리는 신속하게 진행되었습니까?	신속하게 진행되었다	16	64.0
	비교적 신속했다	7	28.0
	느리게 진행되었다	2	8.0
	매우 느리게 진행되었다	0	0.0
	소계	25	100.0
5-2) 귀하가 복지관 이용과정에서 발생하는 문제에 대응하지 않는 이유가 무엇입니까?	다른 서비스를 제공하지 않을까 봐	0	0.0
	복지관에 중재를 요청하는 방법을 몰라서	0	0.0
	다른 해결 방법을 몰라서	1	12.5
	그냥 대수롭지 않게 여겨서	4	50.0
	기타	3	37.5
	소계	8	100.0

6) 주로 어떤 대상과 문제가 발생하였습니까?

다른 이용인 35.1%로 문제가 발생하였고, 사회복지사 1.1%, 기타(없음) 63.8%로 나타남

〈그림 8〉 문제의 대상

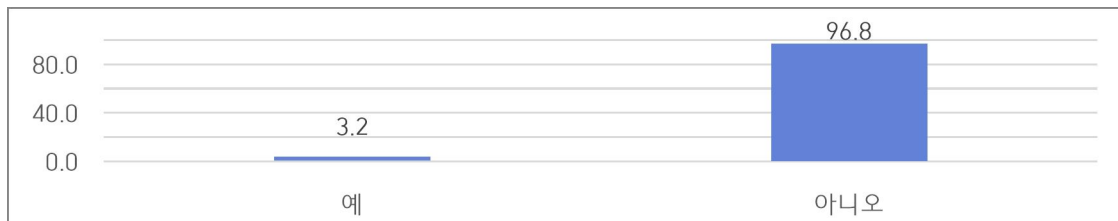


3. 이용인 인권 침해 노출 경험

1) 평소 언어적 학대(폭언)를 당한 적이 있습니까?

아니오 96.8%로, 예 3.2%로 나타남

〈그림 9〉 언어적 학대(폭언)



1-1) 구체적으로 어떠한 언어적 학대(폭언)를 했습니까?

‘똥똥하다, 돼지같아,’ ‘거지’, ‘단어는 기억나지 않음(오래되어서)’ 각 1명씩 응답함

1-2) 언어적 학대(폭언)의 횟수는 어느 정도입니까?

불특정하게 한번씩 66.7%(2명), 수시로 33.3%(1명)로 나타남

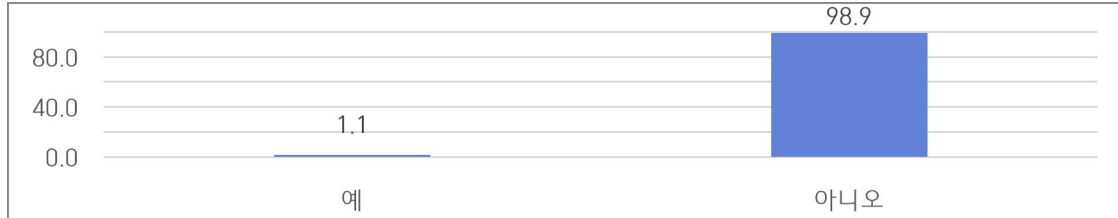
〈표3〉 언어적 학대(폭언) 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
1-2) 언어적 학대(폭언)의 횟수는 어느 정도입니까?	수시로	1	33.3
	하루에 한번 이상	0	0.0
	일주일내 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	0	0.0
	불특정하게 한번씩	2	66.7
	소계	3	100.0

2) 평소 신체적 학대(폭행)를 하였습니다니까?

아니오 98.9%로, 예 1.1%로 나타남

〈그림 10〉 신체적 학대(폭행)



2-1) 구체적으로 어떠한 신체적 학대(폭행)를 하였습니다니까?

‘TV관계 이용자에게 몸을 맞아 멍이 들었다.’ 1명 응답함

2-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수는 어느 정도 입니까?

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

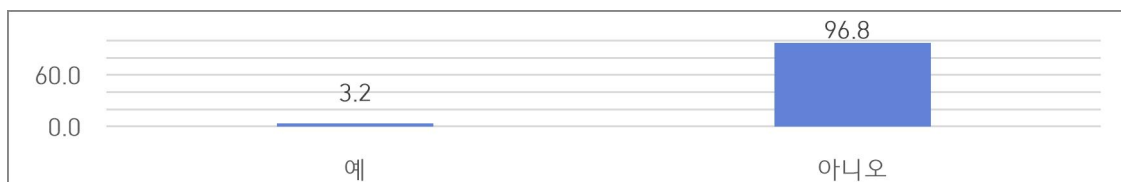
〈표 4〉 신체적 학대(폭행) 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
2-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수는 어느 정도 입니까?	수시로	0	0.0
	하루에 한번 이상	0	0.0
	일주일에 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	0	0.0
	불특정하게 한번씩	1	100.0
	소계	1	100.0

3) 평소 정서적 학대를 한 적이 있습니까?

아니오 96.8%로, 예 3.2%로 나타남

〈그림 11〉 정서적 학대



3-1) 구체적으로 어떠한 정서적 학대를 하였습니다니까?

‘외로움, 나의 마음과 달리 다른 이용자들이 본인을 왕따 시키는 것 같음’, ‘무시당할 때 위 아래 쳐다보때’, ‘다른사람이 있을 때 소리를 질렀다.’ 각 1명씩 응답함

3-2) 정서적 학대의 횟수는 어느 정도입니까?

하루에 한 번 이상 33.3%(1명), 한달에 한 번 33.3%(1명), 불특정하게 한번씩 33.3%(1명)로 나타남

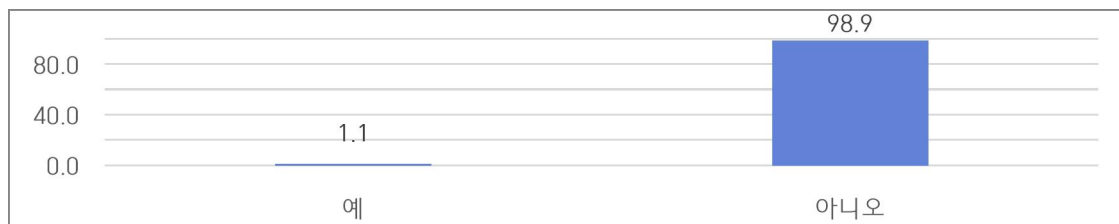
〈표 5〉 정서적 학대 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
3-2) 정서적 학대의 횟수는 어느 정도입니까?	수시로	0	0.0
	하루에 한번 이상	1	33.3
	일주일에 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	1	33.3
	불특정하게 한번씩	1	33.3
	소계	3	100.0

4) 평소 성적 학대(성폭력)를 당한 적이 있습니까?

아니오 98.9%로, 예 1.1%로 나타남

〈그림 12〉 성적 학대(성폭력)



4-1) 구체적으로 어떠한 성적 학대(성폭력)를 했습니까?

‘남자동생이 안는다.’ 1명 응답함

4-2) 성적 학대(성폭력)의 횟수는 어느 정도입니까?

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

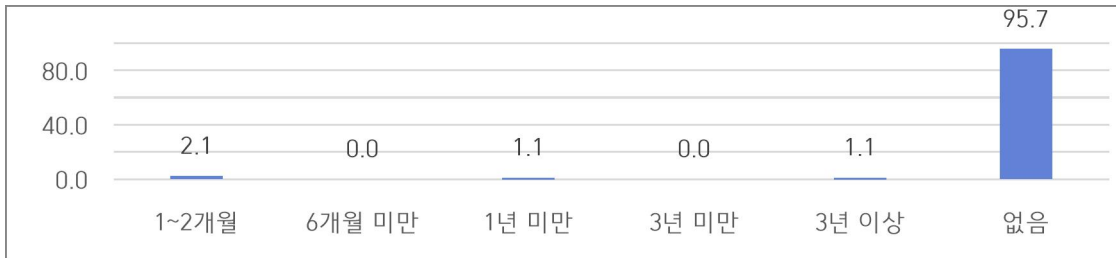
〈표 6〉 성적 학대(성폭력) 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
4-2) 성적 학대(성폭력)의 횟수는 어느 정도입니까?	수시로	0	0.0
	하루에 한번 이상	0	0.0
	일주일에 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	0	0.0
	불특정하게 한번씩	1	100.0
	소계	1	100.0

5) 위에 해당하는 학대(언어적, 정서적, 신체적, 성적), 폭력적(폭언, 폭력, 성폭력) 행위는 어느 정도 오래 지속되었습니까?

없음 95.7%, 1~2개월 2.1%, 1년 미만 1.1%, 3년 이상 1.1%로 나타남

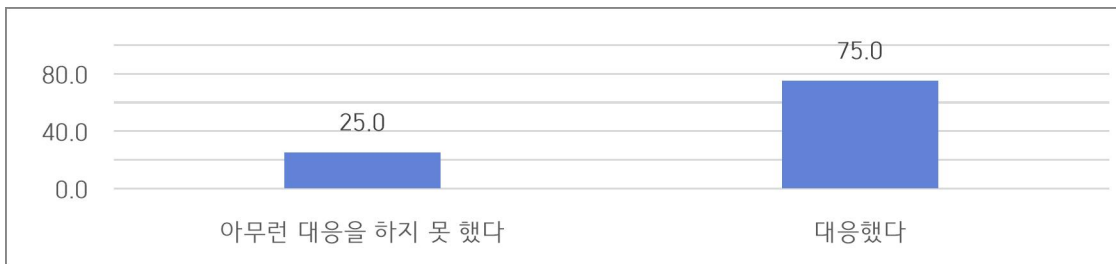
〈그림 13〉 학대, 폭력적 행위 기간



6) 귀하는 해당 학대(폭력)가 발생했을 당시 어떻게 대응했습니까?

대응했다 75%(3명), 아무런 대응을 하지 못했다 25%(1명)

〈그림 14〉 학대 대응 정도



6-1) 아무런 대응을 하지 못했다면 이유는 무엇입니까?

아무런 대응을 하지 못한 이유로는 1명이 대답하였고 폭력이라고 심각하게 생각하지 않아서 100%(1명)로 나타남

〈표 7〉 대응하지 못한 사유

구분		빈도(명)	비율(%)
6-1) 아무런 대응을 하지 못했다면 이유는 무엇입니까?	가족이나 가까운 사이라서	0	0.0
	보복이 두려워서	0	0.0
	도움을 청하거나 신고할 수 있는 방법을 몰라서	0	0.0
	폭력이라고 심각하게 생각하지 않아서	1	100.0
	달라질 것이 없다고 생각해서	0	0.0
	과거에 신고를 했지만 도움을 받지 못해서	0	0.0
	기타	0	0.0
	소계	1	100.0

6-2) 귀하가 대응한 방식은 무엇입니까?

행위를 한 사람에게 항의하거나 저항했다 33.3%(1명)이 답하였고, 기타 66.7%(2명)로 나타남

〈표 8〉 대응 방식

구 분		빈도(명)	비율(%)
6-2) 귀하가 대응한 방식은 무엇입니까?	행위를 한 사람에게 항의하거나 저항했다	1	33.3
	활동지원기관에 도움을 요청했다	0	0.0
	가족 혹은 친한 사람에게 도움을 요청했다	0	0.0
	경찰서, 주민센터 등에 신고했다	0	0.0
	학대·장애·인권 관련 기관에 신고하거나 상담소 등에 상담을 요청했다	0	0.0
	기타	2	66.7
	소계	3	100.0

6-3) 복지관에 도움을 요청했을 때 복지관은 신속하게 대응해 주었습니까?

신속하게 대응했다 50%(1명), 비교적 신속했다 50%(1명)로 복지관에서 신속하게 대응한 것으로 나타남

〈표 9〉 복지관 대응 정도

구 분		빈도(명)	비율(%)
6-3) 복지관에 도움을 요청했을 때 복지관은 신속하게 대응해 주었습니까?	신속하게 대응했다	1	50.0
	비교적 신속했다	1	50.0
	늦게 대응했다	0	0.0
	매우 느리게 대응했다	0	0.0
	소계	2	100.0

7) 귀하가 대응한 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

적절하게 대응했다. 50%(2명), 잘 모르겠다. 50%(2명)로 나타남

〈표 10〉 대응 방식

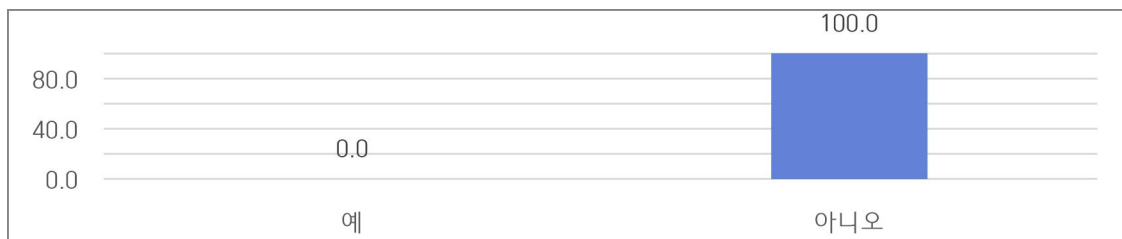
구 분		빈도(명)	비율(%)
7) 귀하가 대응한 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?	적절하게 대응했다	2	50.0
	적절하게 대응하지 못했다	0	0.0
	잘 모르겠다	2	50.0
	기타	0	0.0
	소계	4	100.0

※ 아래 질문은 위와 동일한 질문이며, 타인에 경험에 관한 질문입니다.

8) 평소 언어적 학대(폭언)를 했다고 들었습니까?

아니오 100%로 언어적 학대가 없는 것으로 나타남

〈그림 15〉 언어적 학대(폭언)



9) 평소 신체적 학대(폭행)를 당한 적이 있다고 들었습니까?

아니오 97.9%(92명), 예 2.1%(2명)로 나타남

〈그림 16〉 신체적 학대(폭행)



9-1) 구체적으로 어떠한 신체적 학대(폭행)를 당했다고 들었습니까?

‘꼬집었다.’, ‘몸에 멍이 들었음.’ 각 1명씩 응답함

9-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수는 어느 정도라고 들었습니까?

불특정하게 한번씩 100%(2명)로 나타남

〈표 11〉 신체적 학대(폭행) 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
9-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수는 어느 정도라고 들었습니까?	수시로	0	0.0
	하루에 한번 이상	0	0.0
	일주일에 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	0	0.0
	불특정하게 한번씩	2	100.0
	소계	2	100.0

10) 평소 정서적 학대를 한 적이 있다고 들었습니까?

아니오 98.9%(93명), 예 1.1%(1명)로 나타남

〈그림 17〉 정서적 학대



10-1) 구체적으로 어떠한 정서적 학대를 했다고 들었습니까?

‘본인을 왕따 시키는 것’ 1명이 응답함

10-2) 정서적 학대의 횟수는 어느 정도라고 들었습니까?

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

〈표 12〉 정서적 학대 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
10-2) 정서적 학대의 횟수는 어느 정도라고 들었습니까?	수시로	0	0.0
	하루에 한번 이상	0	0.0
	일주일에 한번 이상	0	0.0
	한달에 한번	0	0.0
	불특정하게 한번씩	1	100.0
	소계	1	100.0

11) 평소 성적 학대(성폭력)를 당한 적이 있다고 들었습니까?

아니오 100%로 평소 성적 학대(성폭력)가 없는 것으로 나타남

〈그림 18〉 성적 학대(성폭력)



12) 위에 해당하는 폭력적(폭언, 폭력, 성폭력) 행위는 어느 정도 오래 지속되었다고 들었습니까?

없음 98.9%, 3년 1.1(1명)%로 나타남

〈그림 19〉 학대, 폭력적 행위 기간



13) 해당 폭력이 발생했을 당시 어떻게 대응했다고 들었습니까?

대응했다 100%(1명)로 응답함

〈그림 20〉 학대 대응 정도

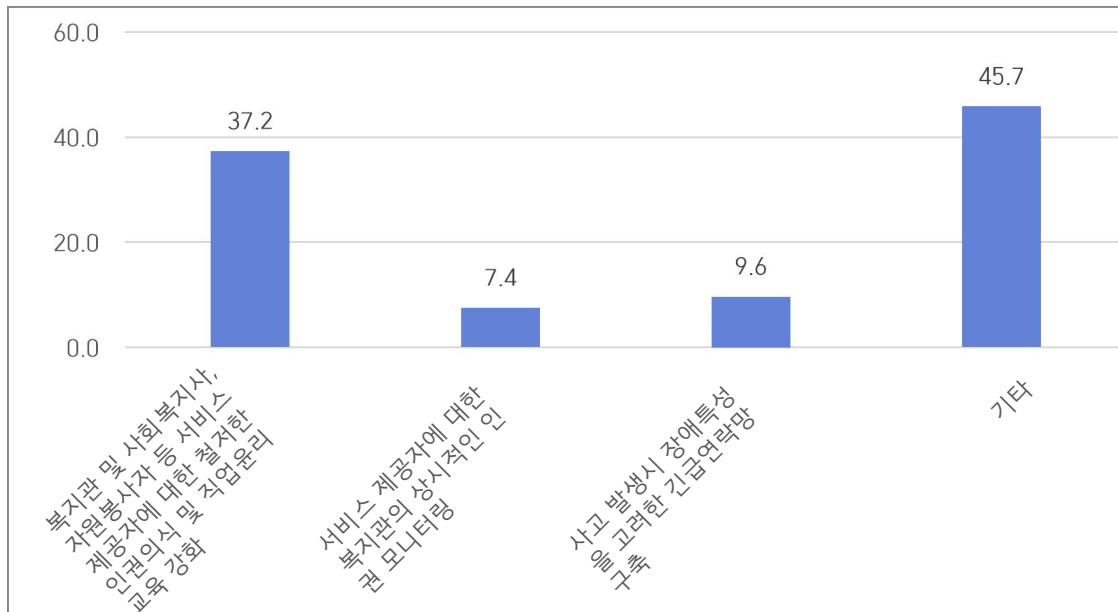


4. 서비스 개선 제안

1) 귀하는 복지관 이용에 있어 인권침해로부터 보호받기 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

복지관 및 사회복지사, 자원봉사자 등 서비스 제공자에 대한 철저한 인권의식 및 직업윤리 교육 강화 37.2%, 서비스 제공자에 대한 복지관의 상시적인 인권 모니터링 7.4%, 사고 발생시 장애특성을 고려한 긴급연락망 구축 9.6%, 기타 45.7%로 나타남

〈그림 21〉 인권침해 서비스 개선 필요사항



2) 귀하가 복지관 혹은 사회복지사, 자원봉사자, 다른 이용인 등에게 바라는 점이 있다면?

‘맛있는거 많이 주세요.’, ‘잘모르겠음.’, ‘물리치료를 오후에 사용할수 있으면 좋겠습니다.’, ‘다양하게 프로그램을 확대시켜주면 좋을듯합니다.(활동지원사 선생님 의견)’, ‘프로그램을 다양하게 해주면서 시각장애인도 참여할 수 있도록 해주세요.’, ‘만족함.’ ‘케이트 볼링장 신설해 주세요.’, ‘가족처럼 대해주길 바람.’, ‘복지관 프로그램 소식, 전화로 전달 요함.’, ‘김장김치 서비스를 지속적으로 받고싶음.’, ‘복지관 이용시 비장애인으로 인해서 불편함을 느낌, 장애인이 추가되는 복지관이 되길 바람.’, ‘인사를 좀 더 잘해주시고, 반갑게 맞이해주셨으면 좋겠다.’, ‘더 오고싶은 복지관이 되게끔 해달라하심.’, ‘운동기구 설치요구’, ‘소통과 공감도 형성요구’, ‘생각을 안해보심.’, 장‘애인 인권 제대로 지켜줬음 좋겠다.’, ‘종이공예 프로그램 추가요청’, ‘서로간의 존중’, ‘지금보다 더 친절히 운동시 도움을 줬음 좋겠다.’, ‘존중’, ‘잘 모르겠음.’, ‘딱히없음.’, ‘복지관이 즐거워서 없어요.’, ‘물리치료실 휠체어생인→수시로 이용제한 없게끔 개방을 꼭 해달라하심.’, ‘항상 친절했음 좋겠다.’, ‘추위를 싫어하셔서 대기공간이 따뜻했으면 좋겠음.’, ‘바쁘시지만 조금만 더 도와주었으면 좋겠다. (활동보조인 선생님 안계실때)’, ‘봉사자분들이 친절과

인사와 질문에 대한 자세함과 확신있게 대해 주셨으면 합니다.’, ‘좋아요.’, ‘이용에 만족’, ‘보호작업장 일이 많았으면 좋겠음.’, ‘칭찬을 많이 받고 싶습니다.’, ‘1층에 직원분이 상담받을수 있게 상주해 주세요.’, ‘잘모르겠음’ 총 34명 다양한 응답을 함

5. 조사원 종합평가

1) 이용인의 서비스에 대한 만족도와 추가적인 욕구에 대한 사항

‘만족한다’곡 35명이 응답하였고, ‘보통이다’ 3명, ‘식사제공, 프로그램에 감사합니다.’, ‘많이 신경쓰고, 물리치료 종류 더 늘어났으면 좋겠다고하심’ ‘장애인사생활 보호’, ‘이용자끼리 상호간에 친목도모, 및 이용자들끼리 싸움시, 즉각적인 선생님들의 중재 요청’, ‘다양한 프로그램 요청’, ‘운동기구 다양했음 좋겠다.’, ‘물리치료실 수시개방 (오후에도 가능하도록)’, ‘만족 프로그램 다양했으면 좋겠다.’. ‘체력단련실 자전거 (휠체어) 추가’, ‘이용자들의 서비스를 고려해서 프로그램을 모든이가 할 수 있게 되었으면 합니다.’, ‘차량(노선), 작업실(미리 연락하면 좋을것 같아요)과 같은 다양한 응답을 함

2) 이용인 면담시 애로사항

‘의사소통이 어려워서 질문하기가 곤란함.’, ‘의사소통이 불가능 합니다.’, ‘질문 답변이 어려움이 있어요.’, ‘지원사 선생님 말씀으로는 부모님께서 교육받고 결과물이 있어서 좋다고 말씀하심.’, ‘의사표시가 어려움.’, ‘질문의 이해가 잘안됨.’, ‘질문 이해는 어렵지만 그래도 참여에 적극적으로 도와주심.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘발음이 부정확하여 소통에 조금 어려움이 있었음.’, ‘전화상으로 진행된 부분이라 답변이 오래걸림.’, ‘시각장애분이라 내용을 다 말로 설명드릴.’, ‘순조롭게 잘 이루어짐.’, ‘의사소통이 불가능함.’, ‘질문에대해 이해못함.’, ‘예, 아니요로만 대답함.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘소통하기가 힘든분이라 오래걸림’, ‘본인이 직접 서명’, ‘대화를 잘하는 편이나, 의견 욕구등은 이해하지 못함.’, ‘친절히 본인의사 말함.’, ‘없었음.’, ‘배우자와 통화’, ‘코로나로 당분간 복지관 이용이 어려움, 통화시 힘들어 하심.’, ‘본인 의견을 말하실 때 말을 아끼심.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘감정 기복이 심함’, ‘질문을 깊게 이해하지 못함.’, ‘질문을 이해하지 못하는 부분이 있음.’ 등 다양한 응답을 함

3) 서비스지원과 관련 이용인 인권침해 예방을 위한 제안사항

‘평소 말할 수 있는 분위기 조성필요.’, ‘복지관 방문하시는 분들께서, 장애에 대해서 잘 알고 숙지 한 상태에서 방문요구’, ‘이용자들에 친절과 따뜻한 인사와 말을 진심으로 대해줬으면 합니다.’ 조사원의 의견이 있었음

II-2 종사자 조사결과 분석

1. 조사대상자의 인구학적 특성

조사대상자의 인구학적 특성 중 성별은 남성 56.3%, 여성 43.80%이며 연령은 20~30대 62.5%, 50이상 25%, 40대 12.5%의 분포로 나타남.

〈표 13〉 인구학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	18	56.3	연령	20~30대	20	62.5
	여	14	43.8		40대	4	12.5
	전체	32	100		50대이상	8	25
					전체	32	100

2. 사회복지에 대한 인식 수준

2-1) 사회복지의 제 기능과 역할 인식

사회복지의 제 기능과 역할 인식 수준을 살펴보면 사회적·경제적 약자의 자활 및 자립 지원이라는 인식이 전체 평균 4.53점으로 가장 높게 나타났고 다음으로 사회적·경제적 약자보호와 도민의 정신적 삶의 질 향상도모가 전체 평균 4.19점, 사회·제도적 그리고 법률적으로 인간의 제 권 리 침해 예방 및 해소 전체 평균 4.16점, 도민의 경제적 삶의 질 향상 도모 전체 평균 3.94점, 지역사회 해체 예방 및 해소 전체 평균 3.78점 순으로 나타남.

〈표 14〉 사회복지의 제 기능과 역할 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지않다		거의 그렇지않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
사회적, 경제적 약자 보호이다.	32	1	3.1	0	0.0	4	12.5	14	43.8	13	40.6	4.19
사회적, 경제적 약자의 자활, 자립 지원이다.	32	0	0.0	0	0.0	2	6.3	11	34.4	19	59.4	4.53
도민의 경제적 삶의 질 향상 도모이다.	32	0	0.0	3	9.4	7	21.9	11	34.4	11	34.4	3.94
도민의 정신적 삶의 질 향상 도모이다.	32	0	0.0	0	0.0	7	21.9	12	37.5	13	40.6	4.19

사회·제도적 그리고 법률적으로 인간의 제 권리 침해 예방 및 해소이다.	32	0	0.0	1	3.1	5	15.6	14	43.8	12	37.5	4.16
지역사회 해체 예방 및 해소이다.	32	1	3.1	1	3.1	10	31.3	12	37.5	8	25.0	3.78

2-2) 사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업 인식

사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업이라고 존경받고 있는지에 대한 인식을 살펴 보면 평균 3.28점 에서 2.94점 수준을 나타내고 있음.

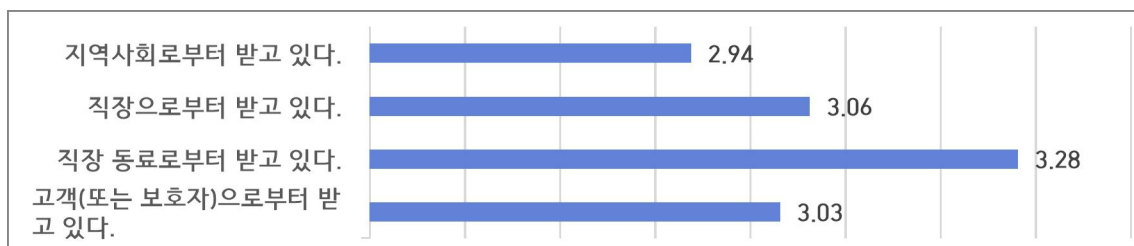
- 직장 동료로부터 존경받고 있다라는 인식이 평균 3.28점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장으로부터 존경받고 있다 평균 3.06점, 고객으로부터 존경받고 있다 평균 3.03점, 지역사회로부터 존경받고 있다 평균 2.94점으로 나 타남.
- 고객과 직장 등에서는 보통보다 조금 높은 존경받는다고 인식하고 있으나, 지역사회로부터는 다소 낮은 존경을 받고 있다는 인식을 나타냈음.

〈표 15〉 사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지않다		거의 그렇지않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	3	9.4	6	18.8	12	37.5	9	28.1	2	6.3	3.03
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	1	3.1	3	9.4	17	53.1	8	25.0	3	9.4	3.28
직 장 으 로 부 터 존경받고 있다.	32	2	6.3	7	21.9	12	37.5	9	28.1	2	6.3	3.06
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	3	9.4	7	21.9	14	43.8	5	15.6	3	9.4	2.94

〈그림 22〉 사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업 인식 수준



2-3) 사회복지 직업의 전문성 인정 인식

사회복지 직업에 대한 전문성을 인정받고 있는지에 대한 인식 수준을 살펴보면 전체적으로 직장 동료 부터의 전문성 인정이 평균 3.25점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장 평균 3.19점, 고객 3.19점, 지역사회 3.03점의 순으로 나타남.

〈표 16〉 사회복지 직업의 전문성 인정 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	2	6.3	7	21.9	10	31.3	9	28.1	4	12.5	3.19
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	1	3.1	5	15.6	15	46.9	7	21.9	4	12.5	3.25
직 장 으 로 부 터 존경받고 있다.	32	1	3.1	7	21.9	14	43.8	5	15.6	5	15.6	3.19
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	2	6.3	10	31.3	9	28.1	7	21.9	4	12.5	3.03

〈그림 23〉 사회복지 직업의 전문성 인정 인식 수준



2-4) 사회복지분야 종사자의 인권보장 인식

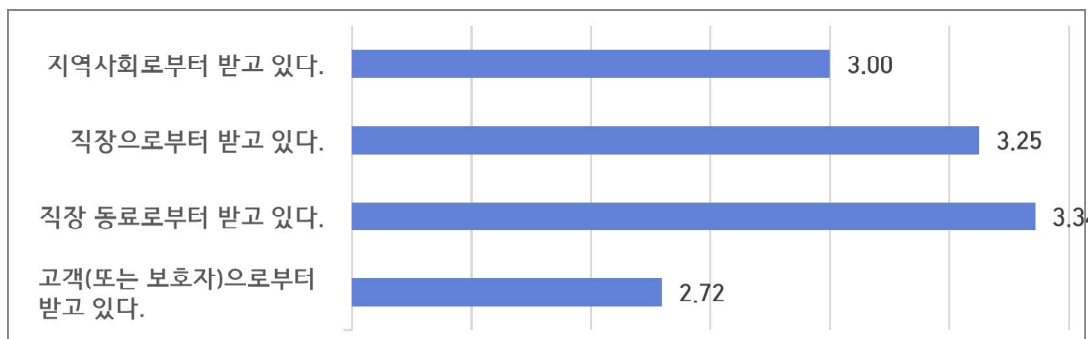
사회복지분야 종사자의 인권보장 인식 수준을 살펴보면 직장동료로부터 보장받고 있다는 인식이 전체 평균 3.34점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장 3.25점, 지역 3.00점, 고객 2.72점 순으로 나타남.

〈표 17〉 사회복지분야 종사자의 인권보장 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	5	15.6	8	25.0	12	37.5	5	15.6	2	6.3	2.72
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	1	3.1	3	9.4	16	50.0	8	25.0	4	12.5	3.34
직 장 으 로 부 터 존경받고 있다.	32	1	3.1	5	15.6	16	50.0	5	15.6	5	15.6	3.25
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	1	3.1	8	25.0	16	50.0	4	12.5	3	9.4	3.00

〈그림 24〉 사회복지분야 종사자의 인권보장 인식 수준



2-5) 전문가로서의 자기결정권 보장 인식

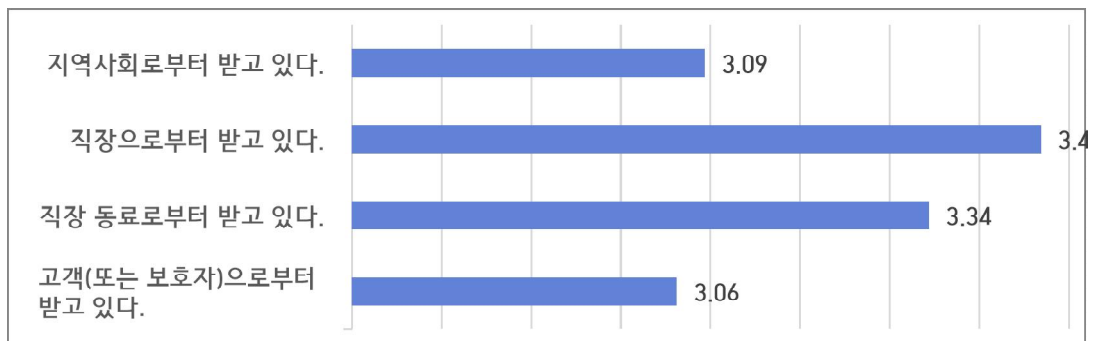
사회복지 현장에서 전문가로서의 자기결정권을 보장받고 있다는 인식 수준을 살펴보면, 전체적으로 직장으로부터 존경받고 있다는 인식이 전체 평균 3.47점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 동료 평균 3.34점, 지역사회 3.09점, 고객 평균 3.06점 순으로 나타남.

〈표 18〉 전문가로서의 자기결정권 보장 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	2	6.3	7	21.9	12	37.5	9	28.1	2	6.3	3.06
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	0	0.0	5	15.6	14	43.8	10	31.3	3	9.4	3.34
직 장 으 로 부 터 존경받고 있다.	32	0	0.0	5	15.6	11	34.4	12	37.5	4	12.5	3.47
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	2	6.3	7	21.9	12	37.5	8	25.0	3	9.4	3.09

〈그림 25〉 전문가로서의 자기결정권 보장 인식 수준



2-6) 종사자의 공정한 업무수행 보장 인식

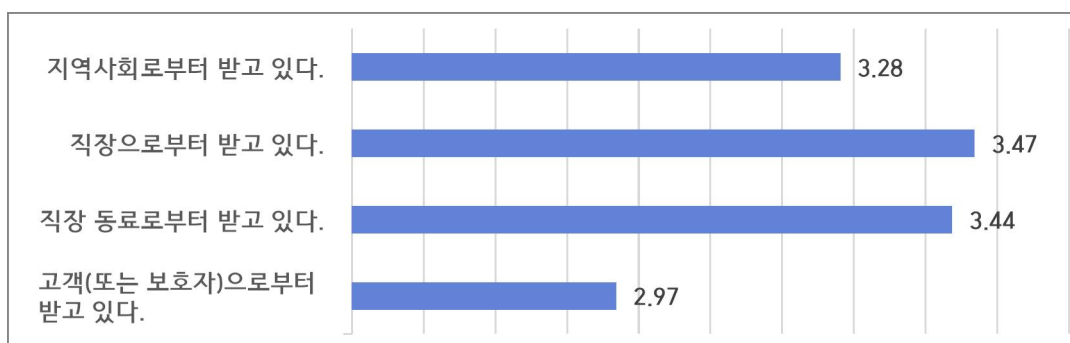
사회복지 종사자의 공정한 업무수행 보장에 대한 인식 수준을 살펴보면, 직장으로부터 존경받고 있다는 인식이 전체 평균 3.47점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 동료 평균 3.34점, 지역사회 평균 3.28점, 고객 평균 2.97점 순으로 나타남.

〈표 19〉 사회복지 종사자의 공정한 업무수행 보장 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	4	12.5	5	15.6	13	40.6	8	25.0	2	6.3	2.97
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	0	0.0	4	12.5	14	43.8	10	31.3	4	12.5	3.44
직 장 으 로 부 터 존경받고 있다.	32	0	0.0	4	12.5	13	40.6	11	34.4	4	12.5	3.47
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	2	6.3	4	12.5	14	43.8	7	21.9	5	15.6	3.28

〈그림 26〉 사회복지 종사자의 공정한 업무수행 보장 인식 수준



2-7) 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력 경험 인식

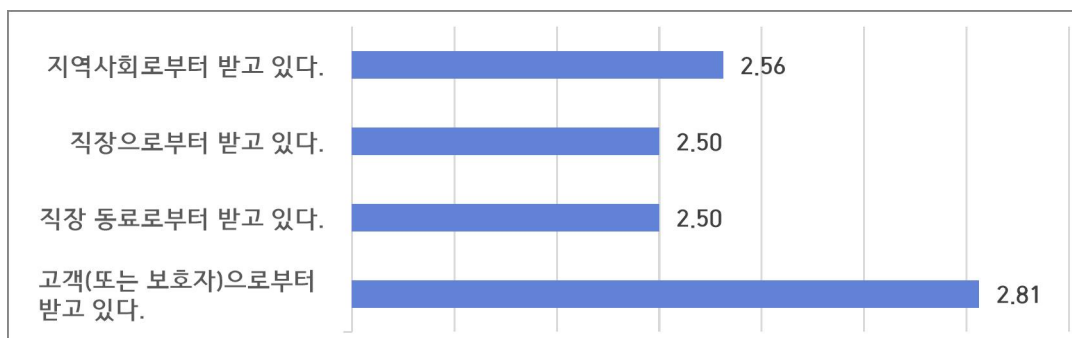
지난 1년 간 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력을 경험한 인식 수준을 살펴보면 고객으로부터 경험 전체 평균 2.81점, 지역사회로부터 2.56점, 직장내 직장 동료 각각 2.50으로 모두 보통보다 낮은 경험 인식 수준을 보였음.

〈표 20〉 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력 등을 1년 간 받은 경험 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)으로부터 존경받고 있다.	32	8	25.0	7	21.9	3	9.4	11	34.4	3	9.4	2.81
직장 동료로부터 존경받고 있다.	32	11	34.4	5	15.6	7	21.9	7	21.9	2	6.3	2.50
직장으로부터 존경받고 있다.	32	10	31.3	7	21.9	7	21.9	5	15.6	3	9.4	2.50
지역사회로부터 존경받고 있다.	32	8	25.0	8	25.0	7	21.9	8	25.0	1	3.1	2.56

〈그림 27〉 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력 등을 1년 간 받은 경험 인식 수준



2-8) 종사자의 알 권리 보장 인식

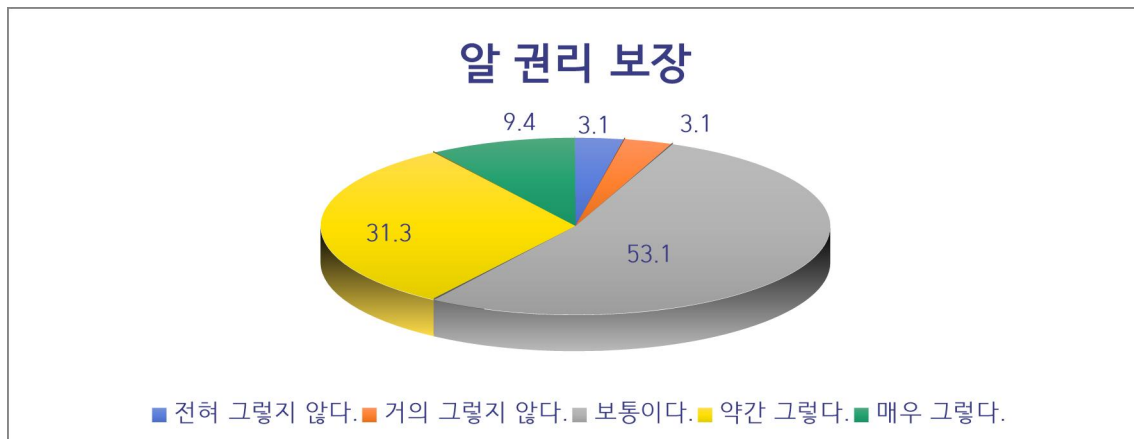
종사자의 알 권리 보장 인식 수준을 살펴보면 전체 평균 3.41점으로 보통 조금 높은 수준으로 나타남. 6.2%가 알 권리 보장이 안 된다고 응답하였음.

〈표 21〉 종사자의 알 권리 보장 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
알 권리 보장	32	1	3.1	1	3.1	17	53.1	10	31.3	3	9.4	3.41

〈그림 28〉 종사자의 알 권리 보장 인식 수준



3. 사회복지 현장 종사자의 근로 환경 보장

3-1) 현 직장의 근로환경 및 조직문화 인식

가. 현 직장의 근로환경 만족도

현재 근무하고 있는 직장의 근로환경 만족도를 살펴보면 전체 평균 3.56점으로 보통보다 조금 높은 수준이었음. 근로환경 만족도에 대해 15.6%가 만족하지 않는다고 응답하였음.

나. 현 직장의 조직문화 만족도

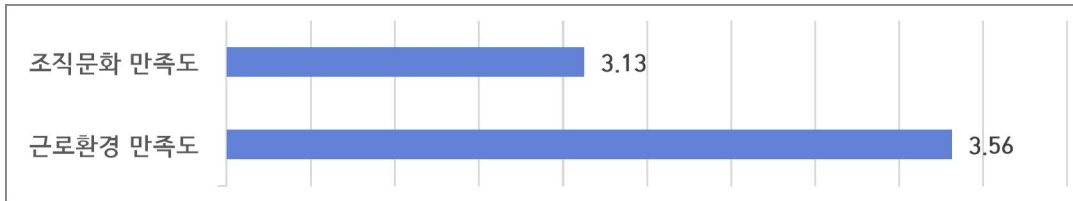
현재 근무하고 있는 직장의 조직문화 만족도를 살펴보면 전체 평균 3.13점으로 보통 수준이었음. 조직문화 만족도에 대해 31.2%가 만족하지 않는다고 응답하였음.

〈표 22〉 현 직장의 근로환경 만족도 및 조직문화 만족도 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
근로환경 만족도	32	1	3.1	4	12.5	8	25.0	14	43.8	5	15.6	3.56
조직문화 만족도	32	1	3.1	9	28.1	11	34.4	7	21.9	4	12.5	3.13

〈그림 29〉 현 직장의 근로환경 만족도 및 조직문화 만족도 수준



다. 현 직장의 일·가정 양립 도모 근무환경제공 인식

현재 직장이 일·가정 양립을 위한 근무환경을 제공하는가에 대한 인식을 살펴보면 전체 평균 3.75 점으로 보통보다 조금 높았음. 응답자의 9.4%가 그렇지 않다고 응답하였음.

라. 현 직장의 일·가정 양립 도모 조직문화 인식

현재 직장이 일·가정 양립을 위한 조직문화를 갖추고 있는가에 대한 인식을 살펴보면 전체 평균 3.31점으로 보통보다 조금 높았음. 응답자의 15.6%가 그렇지 않다고 응답하였음.

〈표 23〉 현 직장의 일 가정 양립 도모 근무환경 제공 및 조직문화 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
일·가정 양립을 적극 도모하는 근무환경을 제공	32	0	0.0	3	9.4	9	28.1	13	40.6	7	21.9	3.75
일·가정 양립을 적극 도모하는 조직문화	32	1	3.1	4	12.5	12	37.5	8	25.0	7	21.9	3.50

〈그림 30〉 현 직장의 일 가정 양립 도모 근무환경 제공 및 조직문화 수준



3-2) 현 직장 직무 수행시 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 인식

현 직장에서 직무를 수행함에 있어 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 수준을 살펴보면 직무상 건강 스트레스, 과도한 업무량 스트레스에서 보통보다 높은 스트레스 경험 수준을 보였으며 나머지 부분에서는 보통 보다 낮은 경험 수준을 보였음.

- 보통(평균 3점)보다 높은 스트레스 경험은 직무상 건강 스트레스 3.34점으로 가장 높았고, 과도한 업무량에 대한 스트레스가 3.31점으로 나타남.
- 성희롱 또는 성폭력 등 스트레스가 평균 1.66점, 연장근로 제한을 보장받지 못하는 스트레스 1.72점, 법정근로시간을 보장받지 못한 스트레스 1.75점, 부당한 해고/휴직/감봉/징벌 등 스트레스 1.91점, 자유로운 연차유급휴가 보장받지 못하는 스트레스 1.97점, 직장 내 괴롭힘 스트레스 2.09점, 고객의 폭언 및 폭력 스트레스 2.47점, 직무상 안전 스트레스 2.78점, 부적절한 또는 부적합한 직무배정 스트레스 2.81점, 경력 대비 높은 직무난이도 스트레스 2.97점 등의 순으로 스트레스가 없는 것으로 나타남.

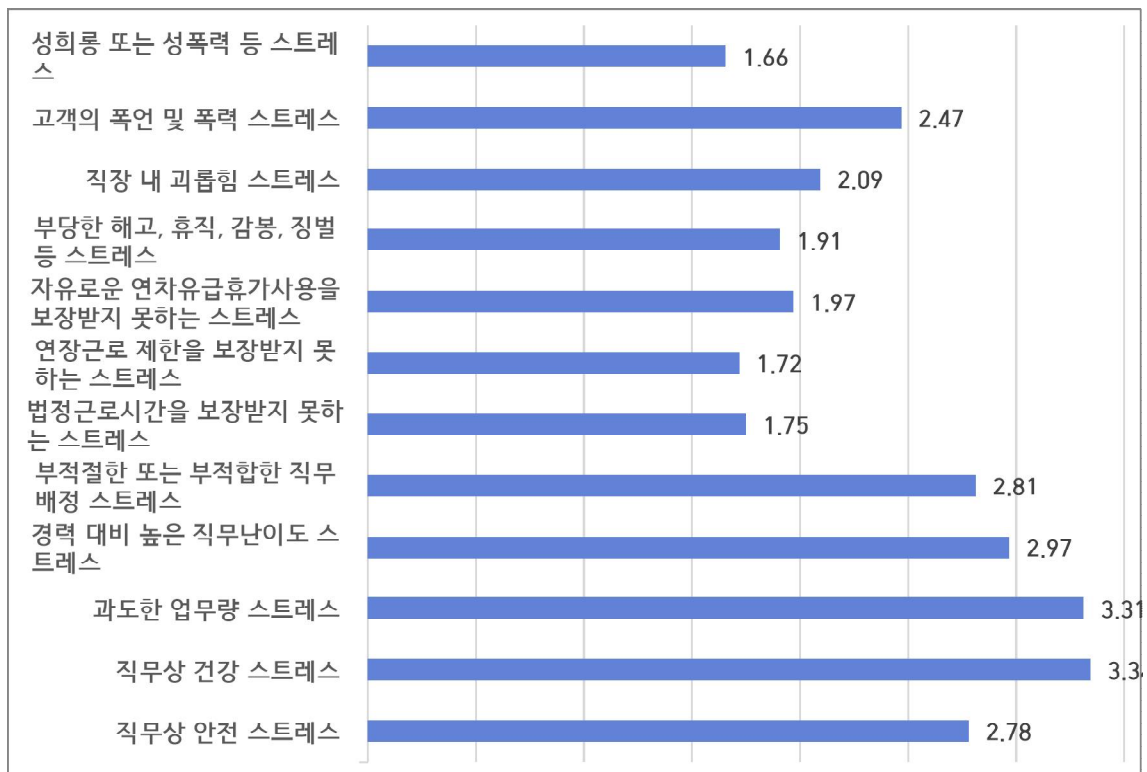
〈표 24〉 현 직장 직무 수행시 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
직무상 안전 스트레스	32	4	12.5	13	40.6	5	15.6	6	18.8	4	12.5	2.78
직무상 건강 스트레스	32	4	12.5	4	12.5	6	18.8	13	40.6	5	15.6	3.34
과도한 업무량 스트레스	32	1	3.1	6	18.8	12	37.5	8	25.0	5	15.6	3.31
경력 대비 높은 직무난이도 스트레스	32	2	6.3	8	25.0	14	43.8	5	15.6	3	9.4	2.97
부적절한 또는 부적합한 직무배정 스트레스	32	7	21.9	7	21.9	8	25.0	5	15.6	5	15.6	2.81

법정근로시간을 보장받지 못하는 스트레스	32	16	50.0	11	34.4	3	9.4	1	3.1	1	3.1	1.75
연장근로 제한을 보장받지 못하는 스트레스	32	17	53.1	9	28.1	5	15.6	0	0.0	1	3.1	1.72
자유로운 연차유급휴가사용을 보장받지 못하는 스트레스	32	13	40.6	11	34.4	5	15.6	2	6.3	1	3.1	1.97
부당한 해고, 휴직, 감봉, 징벌 등 스트레스	32	17	53.1	7	21.9	4	12.5	2	6.3	2	6.3	1.91
직장 내 괴롭힘 스트레스	32	16	50.0	6	18.8	5	15.6	1	3.1	4	12.5	2.09
고객의 폭언 및 폭력 스트레스	32	10	31.3	8	25.0	6	18.8	5	15.6	3	9.4	2.47
성희롱 또는 성폭력 등 스트레스	32	20	62.5	6	18.8	4	12.5	1	3.1	1	3.1	1.66

〈그림 31〉 현 직장 직무 수행시 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 인식 수준



3-3) 직무 수행시 인권 침해(폭력 등) 경험

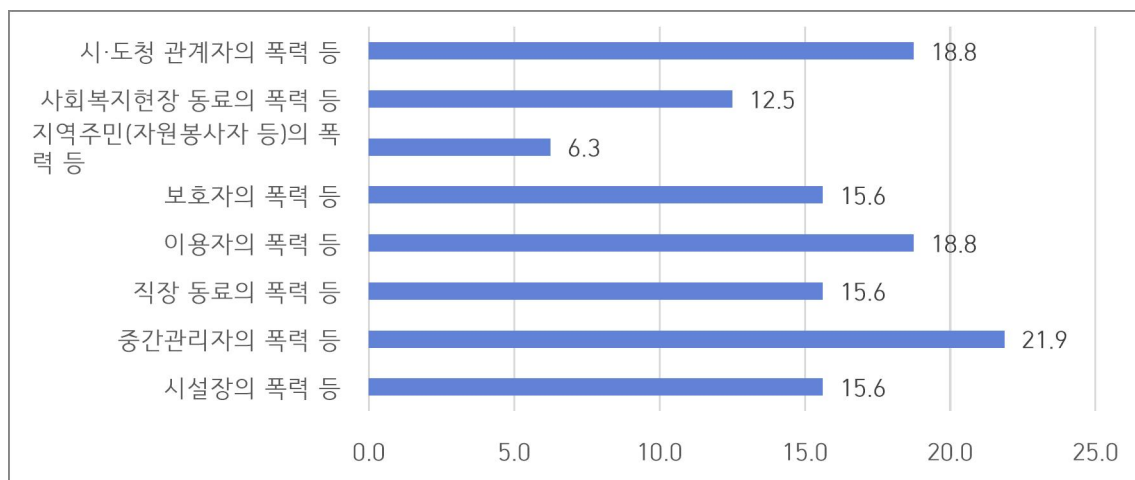
최근 1년 간 직장에서 직무 수행시 인권 침해를 받은 경험을 살펴보면 없다는 비율이 78.1%~93.8%에 이르기까지 없다는 경험이 가장 많았고 인권침해의 경험은 정신적괴롭힘 외에는 인권침해 경험이 없는 것으로 나왔으며 정신적괴롭힘 인권침해의 경험은 지역주민(자원봉사자 등)의 폭력이 6.3%로 가장 낮게 나왔으며, 사회복지현장 동료의 폭력 등 12.5%, 시설장, 직장 동료, 보호자의 폭력이 각각 15.6%, 이용자, 시·도청 관계자가 각각 18.8%, 중간관리자 21.9% 순으로 나타남.

〈표 25〉 직무 수행시 인권침해 경험

(단위:명,%)

문항	계	없다		정신적괴롭힘		신체적 폭력		성적 괴롭힘		재산피해	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
시설장의 폭력 등	32	27	84.4	5	15.6	-	-	-	-	-	-
중간관리자의 폭력 등	32	25	78.1	7	21.9	-	-	-	-	-	-
직장 동료의 폭력 등	32	27	84.4	5	15.6	-	-	-	-	-	-
이용자의 폭력 등	32	26	81.3	6	18.8	-	-	-	-	-	-
보호자의 폭력 등	32	27	84.4	5	15.6	-	-	-	-	-	-
지역주민(자원봉사자 등)의 폭력 등	32	30	93.8	2	6.3	-	-	-	-	-	-
사회복지현장 동료의 폭력 등	32	28	87.5	4	12.5	-	-	-	-	-	-
시·도청 관계자의 폭력 등	32	26	81.3	6	18.8	-	-	-	-	-	-

〈그림 32〉 직무 수행시 인권침해 경험



3-4) 연차유급휴가 사용 실태

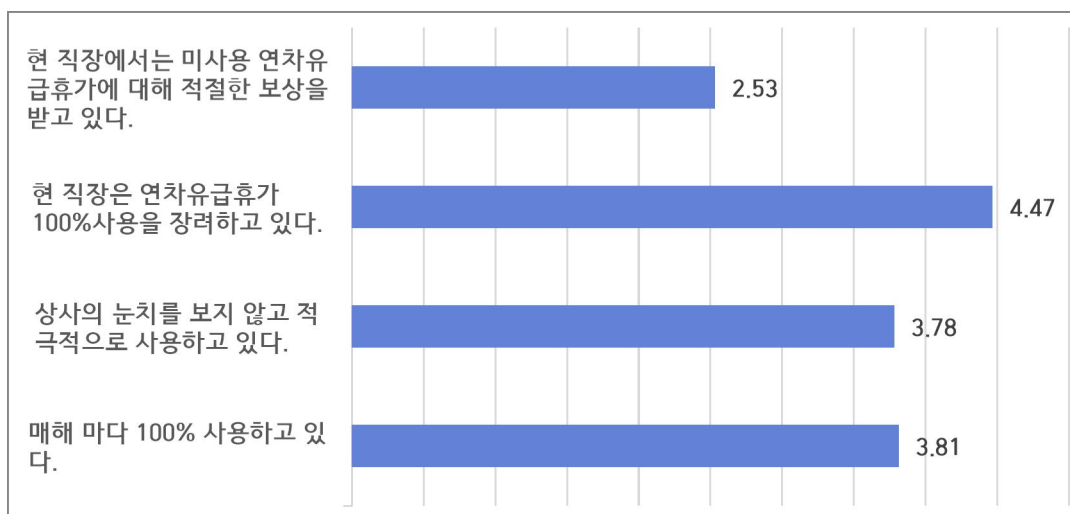
연차유급휴가 사용 실태를 살펴보면 연차유급휴가 100%사용을 장려한다가 평균 4.47점으로 높았으며 연차유급휴가를 매해 100%사용한다도 평균 3.81점으로 사용하는 경향을 보였으며 상사의 눈치를 보지 않고 적극적으로 사용한다는 응답도 평균 3.78점으로 나타남. 그러나 미사용 연차유급휴가에 대한 적절한 보상을 받고 있다는 평균 2.53점으로 보통보다 낮게 나타나 다소 이루어지지 못하는 것으로 보임.

〈표 26〉 연차유급휴가 사용 실태

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
매해 마다 100% 사용하고 있다.	32	2	6.3	2	6.3	9	28.1	6	18.8	13	40.6	3.81
상사의 눈치를 보지 않고 적극적으로 사용하고 있다.	32	1	3.1	4	12.5	6	18.8	11	34.4	10	31.3	3.78
현 직장은 연차유급휴가 100% 사용을 장려하고 있다.	32	0	0.0	2	6.3	3	9.4	5	15.6	22	68.8	4.47
현 직장에서는 미사용 연차유급휴가에 대해 적절한 보상을 받고 있다.	32	13	40.6	7	21.9	2	6.3	2	6.3	8	25.0	2.53

〈그림 33〉 연차유급휴가 사용 실태



3-5) 현 직장에서의 차별 경험

현 직장에서 경험한 차별에 대해 살펴보면 대부분 평균 1.5점 전후로 경험이 크게 나타나지는 않았음.

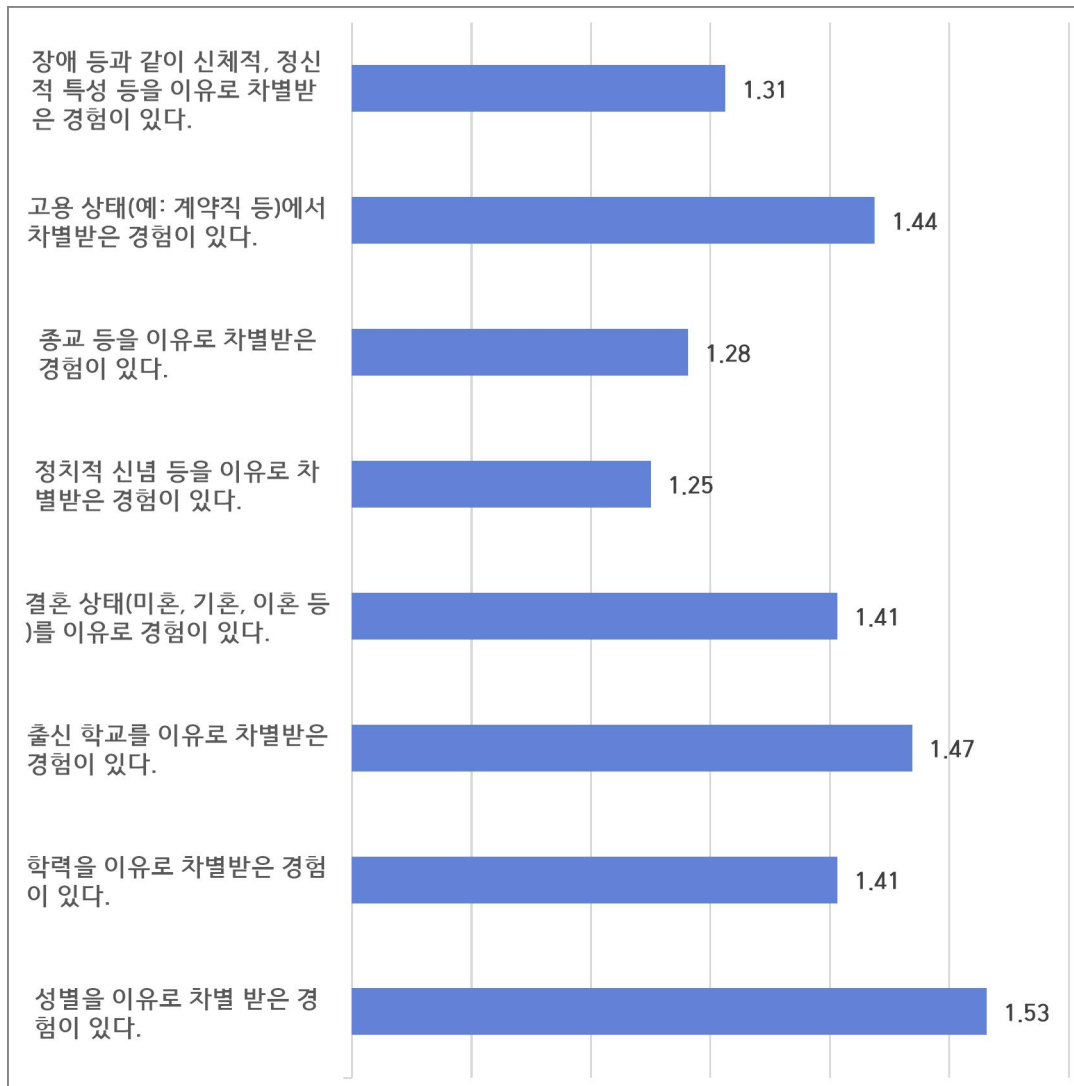
- 성별을 이유로 차별 받은 경험은 9.4%가 있다고 하였으며 학력을 이유로 차별 받은 경험은 6.3%, 출신 학교를 이 유로 차별 받은 경험은 6.3%, 결혼 상태를 이유로 차별 받은 경험은 3.1%, 정치적 신념 등을 이유로 차별 받은 경 험은 0%, 종교 등을 이유로 차별 받은 경험은 0%, 고용 상태를 이유로 차별 받은 경험은 6.2%, 신체적/정신적 특성 등을 이유로 차별받은 경험은 3.1%로 나타남.

〈표 27〉 현 직장에서의 차별 경험

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지않다		거의 그렇지않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
성별을 이유로 차별 받은 경험	32	23	71.9	5	15.6	1	3.1	2	6.3	1	3.1	1.53
학력을 이유로 차별받은 경험	32	25	78.1	3	9.4	2	6.3	2	6.3	0	0.0	1.41
출신 학교를 이 유로 차별받은 경험	32	24	75.0	3	9.4	3	9.4	2	6.3	0	0.0	1.47
결혼 상태(미혼, 기혼, 이혼 등)를 이유로 경험	32	24	75.0	4	12.5	3	9.4	1	3.1	0	0.0	1.41
정치적 신념 등을 이유로 차별 받은 경험	32	25	78.1	6	18.8	1	3.1	0	0.0	0	0.0	1.25
종교 등을 이유로 차별받은 경험	32	24	75.0	7	21.9	1	3.1	0	0.0	0	0.0	1.28
고용 상태(예: 계약직 등)에서 차별받은 경험	32	24	75.0	5	15.6	1	3.1	1	3.1	1	3.1	1.44
장애 등과 같이 신체적, 정신적 특성 등을 이유로 차별받은 경험	32	25	78.1	6	18.8	0	0.0	0	0.0	1	3.1	1.31

〈그림 34〉 현 직장에서의 차별 경험



3-6) 여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태

여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태를 살펴보면 모든 문항에서 보통보다 높은 수준으로 준수되고 있는 것으로 나타났으며, 생리휴가보장에 관한 사항이 전체 평균 2.94점으로 다소 낮게 나타남.

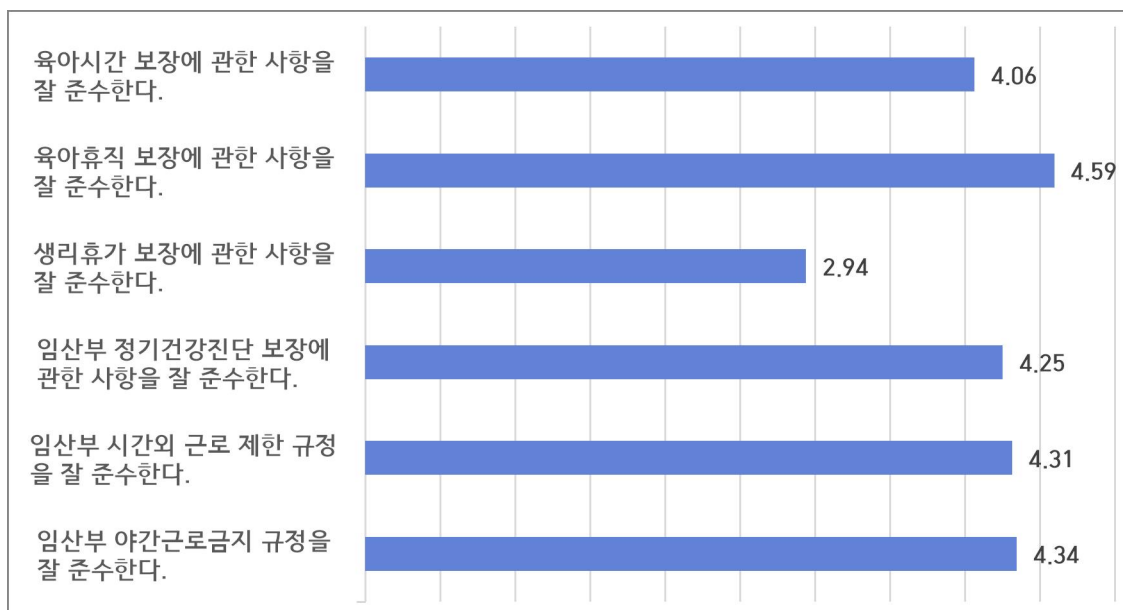
- 여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장이 전혀 또는 거의 이루어지지 못하는 분포를 살펴보면 임산부 야간근로금지 규정 준수에서는 3.1%, 임산부 시간외 근로제한 규정 준수 3.1%, 생리휴가 보장에 관한 사항 준수 25.0%, 정기건강진단 보장 준수, 육아휴직 보장에 관한 준수 사항, 육아시간 보장에 관한 사항 준수는 각각 0%로 전혀 없음 나타냄.

〈표 28〉 여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
임산부 야간근로금지 규정을 잘 준수한다.	32	1	3.1	0	0.0	5	15.6	7	21.9	19	59.4	4.34
임산부 시간외근로 제한 규정을 잘 준수한다.	32	1	3.1	0	0.0	5	15.6	8	25.0	18	56.3	4.31
임산부 정기건강진단 보장에 관한 사항을 잘 준수한다.	32	0	0.0	0	0.0	8	25.0	8	25.0	16	50.0	4.25
생리휴가보장에 관한 사항을 잘 준수한다.	32	8	25.0	5	15.6	8	25.0	3	9.4	8	25.0	2.94
육아휴직보장에 관한 사항을 잘 준수한다.	32	0	0.0	0	0.0	4	12.5	5	15.6	23	71.9	4.59
육아시간 보장에 관한 사항을 잘 준수한다.	32	0	0.0	2	6.3	8	25.0	8	25.0	14	43.8	4.06

〈그림 35〉 여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태



3-7) 현 직장의 근로조건 개선 노력 및 도 정책 및 제도의 근로조건 보장 실태

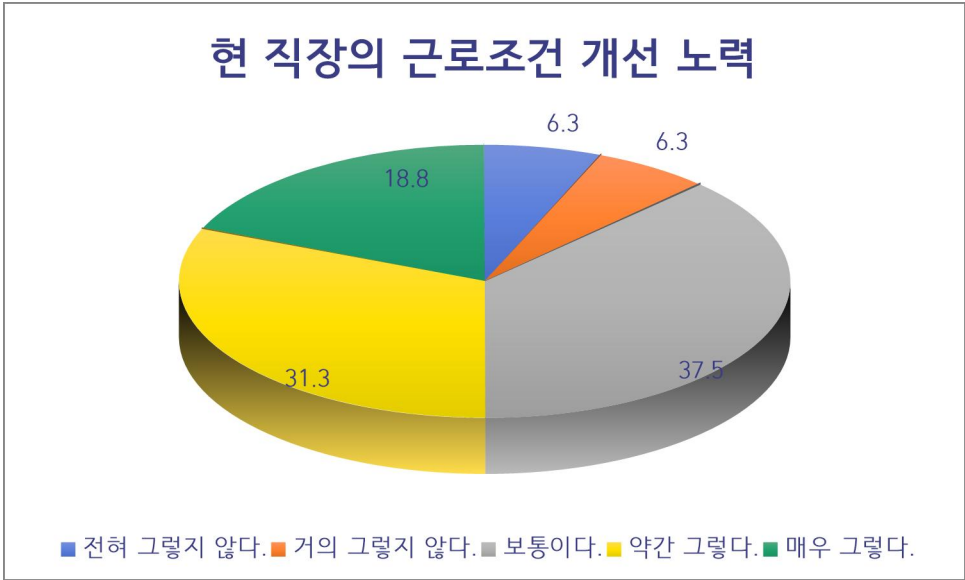
현 직장의 근로조건 개선 노력 및 도 정책·제도의 보장 인식 실태를 살펴보면 현 직장의 근로조건 개선 노력은 평균 3.41점으로 보통보다 조금 높았음.

〈표 29〉 근로조건 개선 및 보장 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지 않다		거의 그렇지 않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현 직장의 근로조건 개선 노력	32	2	6.3	2	6.3	12	37.5	10	31.3	6	18.8	3.41

〈그림 36〉 근로조건 개선 및 보장 수준



4. 사회복지 현장 종사자의 인권 보장 및 권익 증진

4-1) 사회복지 종사자 인권 보장 필요성에 대한 현장 인식 실태

사회복지 종사자의 인권 보장 필요성 인식 수준을 살펴보면 직장 동료들의 공감 수준이 평균 4.03점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 3.84점, 지역사회 3.50점, 고객 3.7점으로 나타남.

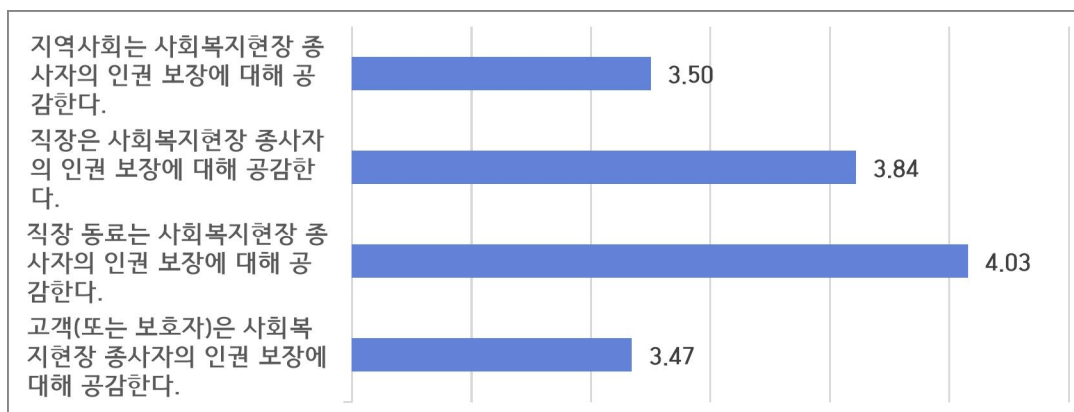
- 사회복지 종사자의 인권 보장 필요성 공감 인식수준이 전혀 또는 거의 그렇지않다를 살펴보면 고객의 공감 인식에 서는 25.0%, 직장 동료의 공감 인식에서는 12.5%, 직장의 공감 인식에서는 12.5%, 지역사회 공감 인식에서는 15.7%로 나타남.

〈표 30〉 사회복지 종사자 인권 보장 필요성 인식 수준

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지않다		거의 그렇지않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
고객(또는 보호자)은 사회복지현장 종사자의 인권 보장에 대해 공감한다.	32	3	9.4	5	15.6	6	18.8	10	31.3	8	25.0	3.47
직장 동료는 사회복지현장 종사자의 인권 보장에 대해 공감한다.	32	1	3.1	3	9.4	6	18.8	6	18.8	16	50.0	4.03
직장은 사회복지현장 종사자의 인권 보장에 대해 공감한다.	32	1	3.1	3	9.4	7	21.9	10	31.3	11	34.4	3.84
지역사회는 사회복지현장 종사자의 인권 보장에 대해 공감한다.	32	3	9.4	2	6.3	12	37.5	6	18.8	9	28.1	3.50

〈그림 37〉 사회복지 종사자 인권 보장 필요성 인식 수준



4-2) 직장 내 종사자의 인권침해 예방 및 해소 방안 실태

직장 내 종사자의 인권침해 예방 및 해소 방안을 살펴보면 인권옹호 관련 공식회의체가 있다 86.3%, 없다 18.8%이며, 고충처리위원회가 있다 84.4%, 없다 15.6%, 노사협의회가 있다 93.8%, 없다 6.3%, 인권옹호 관련 매뉴얼(또는 방침)수립, 적용되어 있다 84.4%, 없다 15.6%, 종사자의 안전 도모를 위한 매뉴얼(또는 방침) 수립, 적용되어 있다 81.3%, 없다 18.8%, 종사자의 안전과 인권 보장 전담팀(또는 주담당자) 설치 또는 지정되어 있다 78.1%, 없다 21.9%로 나타남.

〈표 31〉 직장 내 종사자의 인권침해 예방 및 해소 방안 실태

(단위:명,%)

문항	있다		없다		전체	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
인권옹호관련 공식회의체 조직, 운영	26	81.3	6	18.8	32	100
고충처리위원회 조직, 운영	27	84.4	5	15.6	32	100
노사협의회 조직, 운영	30	93.8	2	6.3	32	100
인권옹호관련 매뉴얼(또는 방침) 수립, 적용	27	84.4	5	15.6	32	100
종사자의 안전 도모를 위한 매뉴얼(또는 방침) 수립, 적용	26	81.3	6	18.8	32	100
종사자의 안전과 인권 보장 전담팀(또는 주 담당자) 설치 또는 지정 운영	25	78.1	7	21.9	32	100

4-3) 인권 등 침해 시 대처방법

사회복지 현장에서 인권 침해 또는 신체적, 정신적 불편이나 위험, 위해 등에 직면했을 때 대처 방법을 살펴보면 불만 있지만 혼자서 삭힌다 53.1%로 가장 많았고, 다음으로, 내 스스로 해결하고자 한다 50.0%, 주변 동료에게 푸념 또는 하소연 한다가 43.8%로 가장 많았고, 다음으로 주변 동료와 함께 해결한다 34.4%, 직장 내 고충처리 시스템 등을 활용한다 31.3%, 지자체 등에 문제제기 한다, 인권기관 등에 신고한다, 관련 협회 등에 건의한다, 기타 각각 3.1%로 나타남.

〈표 32〉 인권 등 침해 시 대처 방법(다중응답)

(단위:명,%)

구분	비율	비율	케이스 비율
비공식적 루트 / 불만 있지만 혼자서 삭힌다.	17	23.6	53.1
공식적 루트 / 직장 내 고충처리시스템 등을 활용한다.	10	13.9	31.3
비공식적 루트 / 내 스스로 해결하고자 한다.	16	22.2	50.0
공식적 루트 / 인권기관 등에 신고한다.	1	1.4	3.1
비공식적 루트 / 주변 동료에게 푸념 또는 하소연한다.	14	19.4	43.8
공식적 루트 / 지자체 등에 문제제기 한다.	1	1.4	3.1
비공식적 루트 / 주변 동료와 함께 해결한다.	11	15.3	34.4
공식적 루트 / 사회복지사협회, 보육시설협회 등에 건의한다.	1	1.4	3.1
기타 :	1	1.4	3.1
전체	72	100	225

4-4) 인권 등 침해 경험 시 감정

사회복지 현장에서 근무 중에 직면한 인권침해 및 신체적 혹은 정신적 불편이나 위험, 위해 등으로 사직 이나 이직, 자살 등을 고려한 경험에 대해 살펴보면

- 사직이나 이직을 고려한 경험에 대해서는 31.3%가 있다고 하였으며, 전체 평균은 2.69점임.
- 자살 등을 고려한 경험이 있는지에 대해서는 3.1%가 있다고 하였으며, 전체 평균은 1.25점임.

〈표 33〉 인권 등 침해 경험 시 감정

(단위:명,%)

문항	계	전혀 그렇지않다		거의 그렇지않다		보통이다		약간 그렇다		매우 그렇다		평균
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
사직이나 이직 고려	32	8	25.0	7	21.9	7	21.9	7	21.9	3	9.4	2.69
자살 등 고려	32	27	84.4	3	9.4	1	3.1	1	3.1	0	0.0	1.25



Ⅲ. 인권실태조사 요약

Ⅲ-1 이용장애인 인권실태조사 요약

1. 이용인 서비스 환경

이용인 서비스 환경은 2인가구 39.4%로 가장 높았으며, 3~4인 가구 30.9%, 1인 가구 25.5%, 5인 이상 4.3% 순으로 나왔다. 동거가족 관계는 부모 33.0%, 형제자매 6.4%, 조부모 3.2%, 자녀 8.5%, 친·인척 2.1%으로 나왔으며 기타 및 응답하지 않은 비율이 46.8%로 나와 장애 당사자가 질문의 이해를 못 하거나 응답을 회피한 것으로 보인다. 거주 형태에 있어서는 자택 91.5%로 다수를 차지했으며 친인척 5.3%, 지인/타인 3.2%를 보였다.

직업유무는 아니오 74.5%, 예 25.5%로 다수가 직업이 없는 것으로 나타났다.

1) 복지관 관련 서비스 신청

복지관 관련 서비스 신청은 본인 50.0%로 가장 높았으며, 부모 30.9%, 형제자매 2.1%, 자녀 1.1%의 순으로 나타났으며, 기타 16.0%로 나타났다.

2) 복지관 관련 서비스 이용시 월 몇 횟수

복지관 관련 서비스 이용은 월 20회 이상 53.2%로 이용자의 복지관 이용 횟수는 높은 편이었으며, 다음으로 1~4회 20.2%, 10~14회 10.6%, 5~9회 8.5%, 15~19회 7.4%의 순으로 나타났다.

3) 복지관을 이용한 기간

복지관 이용 기간을 살펴보면 83.0% 1년 이상 복지관을 이용하고 있으며, 1개월 이하 2.1%, 1~6개월 2.1%, 6~12개월 5.3%, 기타 7.5%로 나타났다.

4) 복지관에서 하는 세부서비스(문화여가, 직업훈련 등) 결정

세부서비스 결정과 관련하여 본인 61.7%로 가장 높게 나온 가운데 가족 또는 타인 27.7%, 모름 3.2%, 기타 7.4%로 나타났다.

4-1) 귀하가 아닌 다른 사람이 세부 서비스를 요구하는 이유

‘세부서비스를 잘 몰라서’라고 19명이 응답하고, ‘의사소통 불가’ 8명, ‘본인이 결정을

못해서' 2명, '누가했는지 모름', '학교에서 신청해줌' 각 1명이 응답함.

2. 대상자 서비스 경험

1) 복지관 이용에 있어 다른 이용인 및 서비스 제공자 존대어 사용 정도

이용자에 대한 존대어 사용과 관련하여 92.6%가 항상 사용한다고 답하고, 가급적 사용한다 4.3%, 사용하지 않는다 2.1%, 가끔 사용한다 1.1%가 나타남.

2) 요구하는 서비스를 거부

복지관 서비스 거부와 관련하여 거부하지 않는다 89.4%, 거의 거부하지 않는다. 6.4%, 가끔 거부한다. 3.2%, 자주 거부하는 편이다. 1.1%로 나타남.

2-1) 서비스를 거부한 적이 있다면 어떠한 경우에 거부

'바빠서'라고 2명, '현재 거부하나, 나중에 시간이 흘러간 후 참고함.', '환청이 들려서 하다 중도 포기하는 것' 각 1명이 응답함.

3) 복지관을 자주 방문 횟수

92.6% 자주 방문한다고 답하였고 방문이유는 프로그램 이용 77.7%, 교육 6.4%, 기타 8.5%로 나왔으며 방문하지 않는다는 7.4%로 나타남

4) 복지관 이용 과정에서 문제 발생

발생하지 않는다 73.4%, 거의 발생하지 않는다. 20.2%, 가끔 발생한다 5.3%, 자주 발생하는 편이다. 1.1%로 나타남

5) 복지관 이용과정에서 문제가 발생시 해결 방법

귀하가 당사자에게 불편이나 불만을 직접 말하고, 시정과 중재를 요구한다 26.6%, 귀하가 가족(동거·비동거, 친인척 등)에게 불편이나 불만을 말하여 해결한다 22.3%, 별다른 대응을 하지 않는다 8.5%, 기타 42.6%로 나타남

5-1)번 문항 1번 응답자 26.6%(25명) 중 복지관에서 시정과 중재에 대한 요구에 대한 고충 처리는 신속하게 진행되었습니까? 문항에 신속하게 진행되었다 64%(16명), 비교적 신속했다. 28%(7명), 느리게 진행되었다 8%(2명)로 신속하게 진행한 비율이 92%로 나타남

5-2)번 문항 3번 응답자 8.5%(8명)중 귀하가 복지관 이용과정에서 발생하는 문제에 대응하지 않은 이유가 무엇입니까? 그냥 대수롭지 않게 여겨서 50%(4명), 다른 해결 방법을 몰라서 12.5%(1명), 기타 37.5%(3명)으로 나타남

6) 어떤 대상과 문제가 발생

다른 이용인 35.1%로 문제가 발생하였고, 사회복지사 1.1%, 기타(없음) 63.8%로 나타남

3. 이용인 인권 침해 노출 경험

1) 평소 언어적 학대(폭언)

아니오 96.8%로, 예 3.2%로 나타남

1-1) 구체적으로 어떠한 언어적 학대(폭언)

‘뚱뚱하다, 돼지같아, 거지’, ‘단어는 기억나지 않음(오래되어서)’ 각 1명씩 응답함

1-2) 언어적 학대(폭언)의 횟수

불특정하게 한번씩 66.7%(2명), 수시로 33.3%(1명)로 나타남

2) 평소 신체적 학대(폭행)

아니오 98.9%로, 예 1.1%로 나타남

2-1) 구체적으로 어떠한 신체적 학대(폭행)

‘TV관계 이용자에게 몸을 맞아 멍이 들었다.’ 1명 응답함

2-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

3) 평소 정서적 학대

아니오 96.8%로, 예 3.2%로 나타남

3-1) 구체적으로 어떠한 정서적 학대

‘외로움, 나의 마음과 달리 다른 이용자들이 본인을 왕따 시키는 것 같음’, ‘무시당할 때 위 아래 쳐다보때’, ‘다른사람이 있을 때 소리를 질렀다.’ 각 1명씩 응답함

3-2) 정서적 학대의 횟수

하루에 한 번 이상 33.3%(1명), 한달에 한 번 33.3%(1명), 불특정하게 한번씩 33.3%(1명)로 나타남

4) 평소 성적 학대(성폭력)

아니오 98.9%로, 예 1.1%로 나타남

4-1) 구체적으로 어떠한 성적 학대(성폭력)

‘남자동생이 안는다.’ 1명 응답함

4-2) 성적 학대(성폭력)의 횟수

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

5) 위에 해당하는 학대(언어적, 정서적, 신체적, 성적), 폭력적(폭언, 폭력, 성폭력) 행위의 지속 정도

없음 95.7%, 1~2개월 2.1%, 1년 미만 1.1%, 3년 이상 1.1%로 나타남

6) 학대(폭력)가 발생했을 당시 어떻게 대응

대응했다 75%(3명), 아무런 대응을 하지 못했다 25%(1명)

6-1) 아무런 대응을 하지 못했다면 이유

아무런 대응을 하지 못한 이유로는 1명이 대답하였고 폭력이라고 심각하게 생각하지 않아서 100%(1명)로 나타남

6-2) 대응한 방식

행위를 한 사람에게 항의하거나 저항했다 33.3%(1명)이 답하였고, 기타 66.7%(2명)로 나타남

6-3) 복지관에 도움을 요청했을 때 복지관은 신속하게 대응

신속하게 대응했다 50%(1명), 비교적 신속했다 50%(1명)로 복지관에서 신속하게 대응한 것으로 나타남

7) 대응한 방식에 대해 어떻게 생각

적절하게 대응했다. 50%(2명), 잘 모르겠다. 50%(2명)로 나타남

※ 아래 질문은 위와 동일한 질문이며, 타인에 경험에 관한 질문입니다.

8) 평소 언어적 학대(폭언)

아니오 100%로 언어적 학대가 없는 것으로 나타남

9) 평소 신체적 학대(폭행)

아니오 97.9%(92명), 예 2.1%(2명)로 나타남

9-1) 구체적으로 어떠한 신체적 학대(폭행)

‘꼬집었다.’, ‘몸에 멍이 들었음.’ 각 1명씩 응답함

9-2) 신체적 학대(폭행)의 횟수

불특정하게 한번씩 100%(2명)로 나타남

10) 평소 정서적 학대

아니오 98.9%(93명), 예 1.1%(1명)로 나타남

10-1) 구체적으로 어떠한 정서적 학대

‘본인을 왕따 시키는 것’ 1명이 응답함

10-2) 정서적 학대의 횟수

불특정하게 한번씩 100%(1명)로 나타남

11) 평소 성적 학대(성폭력)

아니오 100%로 평소 성적 학대(성폭력)가 없는 것으로 나타남

12) 위에 해당하는 폭력적(폭언, 폭력, 성폭력) 행위의 지속 정도

없음 98.9%, 3년 1.1%(1명)%로 나타남

13) 해당 폭력이 발생했을 당시 어떻게 대응

대응했다 100%(1명)로 응답함

4. 서비스 개선 제안

1) 복지관 이용에 있어 인권침해로부터 보호받기 위해 가장 필요한 것

복지관 및 사회복지사, 자원봉사자 등 서비스 제공자에 대한 철저한 인권의식 및 직업 윤리 교육 강화 37.2%, 서비스 제공자에 대한 복지관의 상시적인 인권 모니터링 7.4%, 사고 발생시 장애특성을 고려한 긴급연락망 구축 9.6%, 기타 45.7%로 나타남

2) 복지관 혹은 사회복지사, 자원봉사자, 다른 이용인 등에게 바라는 점

‘맛있는거 많이 주세요.’, ‘잘모르겠음.’, ‘물리치료를 오후에 사용할수 있으면 좋겠습니다.’, ‘다양하게 프로그램을 확대시켜주면 좋을듯합니다.(활동지원사 선생님 의견)’, ‘프로그램을 다양하게 해주면서 시각장애인도 참여할 수 있도록 해주세요.’, ‘만족함.’ ‘케이트 볼링장 신설해 주세요.’, ‘가족처럼 대해주길 바람.’, ‘복지관 프로그램 소식, 전화로 전달 요함.’, ‘김장김치 서비스를 지속적으로 받고싶음.’, ‘복지관 이용시 비장애인으로 인해서 불편함을 느낌, 장애인이 추가되는 복지관이 되길 바람.’, ‘인사를 좀 더 잘해주시고, 반갑게 맞이해주셨으면 좋겠다.’, ‘더 오고싶은 복지관이 되게끔 해달라하심.’, ‘운동기구 설치요구’, ‘소통과 공감도 형성요구’, ‘생각을 안해보심.’, 장‘애인 인권 제대로 지켜줬음 좋겠다.’, ‘종이공예 프로그램 추가요청’, ‘서로간의 존중’, ‘지금보다 더 친절히 운동시 도움을 줬음 좋겠다.’, ‘존중’, ‘잘 모르겠음.’, ‘딱히없음.’, ‘복지관이 즐거워서 없

어요.’, ‘물리치료실 휠체어생인→수시로 이용제한 없게끔 개방을 꼭 해달라하심.’, ‘항상 친절했음 좋겠다.’, ‘추위를 싫어하셔서 대기공간이 따뜻했으면 좋겠음.’, ‘바쁘시지만 조금만 더 도와주었으면 좋겠다. (활동보조인 선생님 안계실때)’, ‘봉사자분들이 친절과 인사와 질문에 대한 자세함과 확신있게 대해 주셨으면 합니다.’, ‘좋아요.’, ‘이용에 만족’, ‘보호작업장 일이 많았으면 좋겠음.’, ‘칭찬을 많이 받고 싶습니다.’, ‘1층에 직원분이 상담받을수 있게 상주해 주세요.’, ‘잘모르겠음’ 총 34명 다양한 응답을 함

5. 조사원 종합평가

1) 이용인의 서비스에 대한 만족도와 추가적인 욕구에 대한 사항

‘만족한다’곡 35명이 응답하였고, ‘보통이다’ 3명, ‘식사제공, 프로그램에 감사합니다.’, ‘많이 신경쓰고, 물리치료 종류 더 늘어났으면 좋겠다고하심’ ‘장애인사생활 보호’, ‘이용자끼리 상호간에 친목도모, 및 이용자들끼리 싸움시, 즉각적인 선생님들의 중재 요청’, ‘다양한 프로그램 요청’, ‘운동기구 다양했음 좋겠다.’, ‘물리치료실 수시개방 (오후에도 가능하도록)’, ‘만족 프로그램 다양했으면 좋겠다.’. ‘체력단련실 자전거 (휠체어) 추가’, ‘이용자들의 서비스를 고려해서 프로그램을 모든이가 할 수 있게 되었으면 합니다.’, ‘차량(노선), 작업실(미리 연락하면 좋을것 같아요)과 같은 다양한 응답을 함

2) 이용인 면담시 애로사항

‘의사소통이 어려워서 질문하기가 곤란함.’, ‘의사소통이 불가능 합니다.’, ‘질문 답변이 어려움이 있어요.’, ‘지원사 선생님 말씀으로는 부모님께서 교육받고 결과물이 있어서 좋다고 말씀하심.’, ‘의사표시가 어려움.’, ‘질문의 이해가 잘안됨.’, ‘질문 이해는 어렵지만 그래도 참여에 적극적으로 도와주심.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘발음이 부정확하여 소통에 조금 어려움이 있었음.’, ‘전화상으로 진행된 부분이라 답변이 오래걸림.’, ‘시각장애분이라 내용을 다 말로 설명드릴.’, ‘순조롭게 잘 이루어짐.’, ‘의사소통이 불가능함.’, ‘질문에 대해 이해못함.’, ‘예, 아니요로만 대답함.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘소통하기가 힘든 분이라 오래걸림’, ‘본인이 직접 서명’, ‘대화를 잘하는 편이나, 의견 욕구등은 이해하지 못함.’, ‘친절히 본인의사 말함.’, ‘없었음.’, ‘배우자와 통화’, ‘코로나로 당분간 복지관 이용이 어려움, 통화시 힘들어 하심.’, ‘본인 의견을 말하실 때 말을 아끼심.’, ‘질문을 이해하지 못함.’, ‘감정 기복이 심함’, ‘질문을 깊게 이해하지 못함.’, ‘질문을 이해하지 못하는 부분이 있음.’ 등 다양한 응답을 함

3) 서비스지원과 관련 이용인 인권침해 예방을 위한 제안사항

‘평소 말할 수 있는 분위기 조성필요.’, ‘복지관 방문하시는 분들께서, 장애에 대해서 잘 알고 숙지 한 상태에서 방문요구’, ‘이용자들에 친절과 따뜻한 인사와 말을 진심으로 대해줬으면 합니다.’ 조사원의 의견이 있었음

II-2 종사자 조사결과 요약

1. 조사대상자의 인구학적 특성

조사대상자의 인구학적 특성 중 성별은 남성 56.3%, 여성 43.80%이며 연령은 20~30대 62.5%, 50이상 25%, 40대 12.5%의 분포로 나타났다.

2. 사회복지에 대한 인식 수준

2-1) 사회복지의 제 기능과 역할 인식

사회복지의 제 기능과 역할 인식 수준을 살펴보면 사회적·경제적 약자의 자활 및 자립 지원이라는 인식이 전체 평균 4.53점으로 가장 높게 나타났고 다음으로 사회적·경제적 약자보호와 도민의 정신적 삶의 질 향상도모가 전체 평균 4.19점, 사회·제도적 그리고 법률적으로 인간의 제 권리 침해 예방 및 해소 전체 평균 4.16점, 도민의 경제적 삶의 질 향상 도모 전체 평균 3.94점, 지역사회 해체 예방 및 해소 전체 평균 3.78점 순으로 나타났다.

2-2) 사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업 인식

사회복지관련 업무에 대한 가치 있는 직업이라고 존경받고 있는지에 대한 인식을 살펴보면 평균 3.28점에서 2.94점 수준을 나타내고 있다. 직장 동료로부터 존경받고 있다는 인식이 평균 3.28점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장으로부터 존경받고 있다 평균 3.06점, 고객으로부터 존경받고 있다 평균 3.03점, 지역사회로부터 존경받고 있다 평균 2.94점으로 나타났다. 고객과 직장 등에서는 보통보다 조금 높은 존경받는다고 인식하고 있으나 법과 제도를 실천으로 옮기는 사회복지사는 지역사회로부터는 다소 낮은 존경을 받는다고 인지하고 인식 상대적으로 낮은 것을 알 수 있다.

2-3) 사회복지 직업의 전문성 인정 인식

사회복지 직업에 대한 전문성을 인정받고 있는지에 대한 인식 수준을 살펴보면 전체적으로 직장 동료 부터의 전문성 인정이 평균 3.25점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장 평균 3.19점, 고객 3.19점, 지역사회 3.03점의 순으로 직업 인식과 같이 지역사회로부터 인식이 낮은 것으로 나타났다.

2-4) 사회복지분야 종사자의 인권보장 인식

사회복지분야 종사자의 인권보장 인식 수준을 살펴보면 직장동료로부터 보장받고 있다는 인식이 전체 평균 3.34점으로 가장 높았으며, 다음으로 직장 3.25점, 지역 3.00점, 고객 2.72점 순으로 나타났다. 고객으로부터 보통 이하로 보장받고 있다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

2-5) 전문가로서의 자기결정권 보장 인식

사회복지 현장에서 전문가로서의 자기결정권을 보장받고 있다는 인식 수준을 살펴보면, 전체적으로 직장으로부터 존경받고 있다는 인식이 전체 평균 3.47점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 동료 평균 3.34점, 지역사회 3.09점, 고객 평균 3.06점 순으로 보통이상으로 보장 받고 있다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

2-6) 종사자의 공정한 업무수행 보장 인식

사회복지 종사자의 공정한 업무수행 보장에 대한 인식 수준을 살펴보면, 직장으로부터 존경받고 있다는 인식이 전체 평균 3.47점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 동료 평균 3.34점, 지역사회 평균 3.28점, 고객 평균 2.97점 순으로 나타났다.

2-7) 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력 경험 인식

지난 1년 간 사회복지 현장에서 부당한 간섭이나 압력을 경험한 인식 수준을 살펴보면 점수가 높을수록 부당한 간섭이나 압력을 받아던 것을 의미하며 분석결과 고객으로부터 경험 전체 평균 2.81점, 지역사회로부터 2.56점, 직장내 직장 동료 각각 2.50으로 모두 보통보다 낮은 경험 인식 수준을 보이고 있다.

2-8) 종사자의 알 권리 보장 인식

종사자의 알 권리 보장 인식 수준을 살펴보면 전체 평균 3.41점으로 보통 조금 높은 수준으로 나타남. 6.2%가 알 권리 보장이 안 된다고 응답하였다.

3. 사회복지 현장 종사자의 근로 환경 보장

3-1) 현 직장의 근로환경 및 조직문화 인식

가. 현 직장의 근로환경 만족도

현재 근무하고 있는 직장의 근로환경 만족도를 살펴보면 전체 평균 3.56점으로 보통보다 조금 높은 수준으로 만족하고 있었으며, 근로환경 만족도에 대해 15.6%가 만족하지 않는다고 응답하였다.

나. 현 직장의 조직문화 만족도

현재 근무하고 있는 직장의 조직문화 만족도를 살펴보면 전체 평균 3.13점으로 보통 수준으로 나타났다.

다. 현 직장의 일·가정 양립 도모 근무환경제공 인식

현재 직장이 일·가정 양립을 위한 근무환경을 제공하는가에 대한 인식을 살펴보면 전체 평균 3.75점으로 보통보다 조금 높은 것으로 나타났다.

라. 현 직장의 일·가정 양립 도모 조직문화 인식

현재 직장이 일·가정 양립을 위한 조직문화를 갖추고 있는가에 대한 인식을 살펴보면 전체 평균 3.5점으로 보통보다 조금 높게 나타났으며 응답자의 15.6%가 그렇지 않다고 응답하고 있다.

3-2) 현 직장 직무 수행시 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 인식

현 직장에서 직무를 수행함에 있어 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 수준을 살펴보면 직무상 건강 스트레스, 과도한 업무량 스트레스에서 보통보다 높은 스트레스 경험 수준을 보였으며 나머지 부분에서는 보통 보다 낮은 경험 수준을 나타냈다.

- 보통(평균 3점)보다 높은 스트레스 경험은 직무상 건강 스트레스 3.34점으로 가장 높았고, 과도한 업무량에 대한 스트레스가 3.31점으로 나타났다.
- 성희롱 또는 성폭력 등 스트레스가 평균 1.66점, 연장근로 제한을 보장받지 못하는 스트레스 1.72점, 법정근로시간을 보장받지 못한 스트레스 1.75점, 부당한 해고/휴직/감봉/징벌 등 스트레스 1.91점, 자유로운 연차유급휴가 보장받지 못하는 스트레스 1.97점, 직장 내 괴롭힘 스트레스 2.09점, 고객의 폭언 및 폭력 스트레스 2.47점, 직무상 안전 스트레스 2.78점, 부적절한 또는 부적합한 직무배정 스트레스 2.81점, 경력 대비 높은 직무난이도 스트레스 2.97점 등의 순 으로 스트레스가 없는 것으로 나타났다.

3-3) 직무 수행시 인권 침해(폭력 등) 경험

최근 1년 간 직장에서 직무 수행시 인권 침해를 받은 경험을 살펴보면 비율이 78.1%~93.8%에 이르기까지 없다는 경험이 가장 많았고 인권침해의 경험은 정신적괴롭힘 외에는 없는 것으로 나왔으며 정신적괴롭힘 인권침해의 경험은 지역주민(자원봉사자 등)의 폭력이 6.3%로 가장 낮게 나왔으며, 사회복지현장 동료의 폭력 등 12.5%, 시설장, 직장 동료, 보호자의 폭력이 각각 15.6%, 이용자, 시·도청 관계자가 각각 18.8%, 중간관리자 21.9% 순으로 나타났다.

3-4) 연차유급휴가 사용 실태

연차유급휴가 사용 실태를 살펴보면 연차유급휴가 100%사용을 장려한다가 평균 4.47점으로 높았으며 연차유급휴가를 매해 100%사용한다도 평균 3.81점으로 사용하는 경향을 보였으며 상사의 눈치를 보지 않고 적극적으로 사용한다는 응답도 평균 3.78점으로 나타났다. 그러나 미사용 연차유급휴가에 대한 적절한 보상을 받고 있다는 평균 2.53점으로 보통보다 낮게 나타나 100% 연차사용을 장려하고 있으며 미사용 시에는 보상은 낮은 것으로 나타났다.

3-5) 현 직장에서의 차별 경험

현 직장에서의 경험한 차별에 대해 살펴보면 대부분 평균 1.5점 전후로 경험이 크게 나

타나지는 않았다..

- 성별을 이유로 차별 받은 경험은 9.4%가 있다고 하였으며 학력을 이유로 차별 받은 경험은 6.3%, 출신 학교를 이유로 차별 받은 경험은 6.3%, 결혼 상태를 이유로 차별 받은 경험은 3.1%, 고용 상태를 이유로 차별 받은 경험은 6.2%, 신체적/정신적 특성 등을 이유로 차별받은 경험은 3.1%로 나타났다.

3-6) 여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태

여성과 임산부 등에 대한 보호 및 보장 실태를 살펴보면 모든 문항에서 보통보다 높은 수준으로 준수되고 있는 것으로 나타났으며, 생리휴가보장에 관한 사항이 전체 평균 2.94점으로 다소 낮게 나타났다.

3-7) 현 직장의 근로조건 개선 노력 및 도 정책 및 제도의 근로조건 보장 실태

현 직장의 근로조건 개선 노력 및 도 정책·제도의 보장 인식 실태를 살펴보면 현 직장의 근로조건 개선 노력은 평균 3.41점으로 보통보다 조금 높게 나타났다.

4. 사회복지 현장 종사자의 인권 보장 및 권익 증진

4-1) 사회복지 종사자 인권 보장 필요성에 대한 현장 인식 실태

사회복지 종사자의 인권 보장 필요성 인식 수준을 살펴보면 직장 동료들의 공감 수준이 평균 4.03점으로 가장 높았으며 다음으로 직장 3.84점, 지역사회 3.50점, 고객 3.7점으로 나타났다.

- 사회복지 종사자의 인권 보장 필요성 공감 인식수준이 전혀 또는 거의 그렇지않다를 살펴보면 고객의 공감 인식에 서는 25.0%, 직장 동료의 공감 인식에서는 12.5%, 직장의 공감 인식에서는 12.5%, 지역사회 공감 인식에서는 15.7%로 나타났다.

4-2) 직장 내 종사자의 인권침해 예방 및 해소 방안 실태

직장 내 종사자의 인권침해 예방 및 해소 방안 실태를 살펴보면 인권옹호 관련 공식회의체가 있다 86.3%, 없다 18.8%이며, 고충처리위원회가 있다 84.4%, 없다 15.6%, 노사협의회가 있다 93.8%, 없다 6.3%, 인권옹호 관련 매뉴얼(또는 방침)수립, 적용되어 있다 84.4%, 없다 15.6%, 종사자의 안전 도모를 위한 매뉴얼(또는 방침) 수립, 적용되어 있다 81.3%, 없다 18.8%, 종사자의 안전과 인권 보장 전담팀(또는 주담당자) 설치 또는 지정되어있다 78.1%, 없다 21.9%로 나타났다.

4-3) 인권 등 침해 시 대처방법

사회복지 현장에서 인권 침해 또는 신체적, 정신적 불편이나 위험, 위해 등에 직면했을 때 대처 방법을 살펴보면 불만 있지만 혼자서 삭힌다 53.1%로 가장 많았고, 다음으로, 내 스스로 해결하고자 한다 50.0%, 주변 동료에게 푸념 또는 하소연 한다가 43.8%로 가장 많았고, 다음으로 주변 동료와 함께 해결한다 34.4%, 직장 내 고충처리 시스템 등을 활용한다 31.3%, 지자체 등에 문제제기 한다, 인권기관 등에 신고한다, 관련 협회 등에 건의한다, 기타 각각 3.1%로 나타났다.

4-4) 인권 등 침해 경험 시 감정

사회복지 현장에서 근무 중에 직면한 인권침해 및 신체적 혹은 정신적 불편이나 위험, 위해 등으로 사직 이나 이직, 자살 등을 고려한 경험에 대해 살펴보면 사직이나 이직을 고려한 경험에 대해서는 31.3%가 있다고 하였으며, 자살 등을 고려한 경험이 있는지에 대해서는 3.1%가 있다고 나타났다.



Ⅳ. 제언

1. 복지관 이용인 인권보장 강화

복지관 이용자 94명의 인권실태 조사 결과 3건이 의심 사례가 확인되어 전라남도장애인권익옹호기관에 심층상담을 의뢰하여 이용인에 대한 상담을 실시한 결과 인권침해 및 학대의심 사례는 발견되지 않고 단순 이용인 간 갈등에 따른 우발적인 내용이었다.

다만 이용인 간의 단순 갈등이었지만 복지관에 위 사항이 보고되지 않은 점을 보아 이용장애인의 인권침해 및 복지관 이용 중에 발생할 수 있는 다양한 문제에 빠른 조치를 할 수 있도록 복지관은 다음과 같은 노력을 한다.

하나. 복지관 이용자들에게 이용자의 권리와 참여에 관한 내용의 안내문을 제공하고 정기적으로 인권 교육을 실시한다.

둘. 상담실을 활용한 인권침해 담당자를 두어 장애인의 권익증진을 위한 창구를 둔다.

셋. 복지관 전 직원을 대상으로 인권교육, 권익옹호교육, 아동학대 및 긴급복지신고의무자교육, 성희롱예방교육, 개인정보보호교육 등을 실시한다.

넷. 복지관은 지속적인 모니터링으로 인권침해가 발생하지 않도록 한다.

2. 종사자 인권보장 강화

고객·이용자로부터의 인권이 보통보다 다소 낮게 나타나고 직장 동료로부터 보장을 받고 있다는 보통보다 높게 나타났으며 현 직장 직무 수행시 신체적, 정신적 불편이나 위험 경험 인식 수준에서 직무상 건강 스트레스와 과도한 업무량 스트레스가 발생하고 있는 것으로 나타났다. 직무수행 시 인권 침해는 정신적괴롭힘 인권침해가 발생 하고 있는 것으로 나타나 이를 해소하고 해결해 나가야 할 것이다.

하나. 종사자의 인권보장을 위한 실태조사를 장애인 인권실태조사와 함께 주기적으로 실시한다.

둘. 적절한 대응을 위하여 종사자에 대한 교육 기회를 제공한다.

셋. 정신적 괴롭힘에 따른 종사자들의 감정노동과 소진 정도가 높아지는 상황을 해결하기 위하여 종사자 휴식지원 프로그램을 지원한다.

3. 광역복지관으로 전라남도 장애인과 종사자 인권실태 조사

전라남도장애인권익기관 및 전라남도 17개 장애인복지관 협력하여 장애인 및 종사자 인권에 대한 전반적인 실태조사를 실시한다. 인권에 대한 중요성을 도민에게 인식시키고, 인권 관련 쟁점들에 대한 사회적 합의를 도출하는 것은 물론 최근 인권에 침해가 발생하고 있는 상황에 대하여 조사하고 장애인 및 장애인복지시설에서 근로하는 종사자들에 대한 전반적인 실태를 파악하여 사회적인 문제를 해결하는데, 일조 하여야 한다.

**2020년 복지관 이용장애인 및
종사자 인권실태조사**

발행처 / 전라남도장애인종합복지관
전남 나주시 내영산 1길 67

전 화 / (061) 332-4106

팩 스 / (061) 333-9966

www.relife.or.kr

※ 본 보고서의 저작권은 전라남도장애인종합복지관에 있습니다.