



전북특별자치도사회서비스원

2025년 전북특별자치도사회서비스원

2025년 인권영향평가 결과보고서



전북특별자치도사회서비스원





מרכז
למחקר
וניתוח

제2장

전북특별자치도사회서비스원 인권친화적 경영체계 

제1절 인권경영의 이해

1. 인권경영의 개념과 특징

- 인권경영은 기업이 경영활동에 있어서 사람을 중시하고 인권을 존중하는 것(손선화 외, 2018¹⁾)으로, “기업의 사회적 가치 창출과 사회적 책임을 다하며 지속 가능한 성장을 목표로 하는 경영전략을 넘어서, 기업의 모든 분야에 인간의 가치를 존중하는 경영”을 의미함(신현우 & 김주일, 2021)²⁾
- 인권경영과 유사한 개념은 앞서 언급된 윤리경영, 준법경영, 지속가능경영, 사회적 책임이 있음³⁾
 - 윤리경영은 법적 의무 이상으로 사회적으로 기대되는 윤리적 기준을 포용하여 경영 활동을 이해하고 수행하는 개념으로 인권경영에서 사회가 기대하거나 이상적으로 준수해야 할 분야들이 윤리경영으로 불릴 수 있음
 - 준법경영은 기업이 구속력 있는 여러 국제 규범 및 규정을 준수해야 한다는 의미임. 준법경영은 조직 구성원이 제반 법규를 철저히 준수하도록 사전적, 상시적 내부통제 시스템을 의미하는 컴플라이언스(compliance; 네이버 지식백과)와 경영(management)이 합쳐진 용어로, 인권경영에서 필수적으로 지켜야 하는 자국법, 국제 규범 및 규제에 통용되는 인권규범 분야가 준법경영에 해당함
 - 지속가능경영은 기업이 경제적, 환경적, 사회적 발전을 통해 그와 관련된 리스크를 관리하고 이를 비즈니스 기회로 활용하여 장기적인 주주 및 이해관계자의 가치를 창출하는 비즈니스 접근법을 의미하며 인권경영에서 사회적으로 준수할 것으로 기대되는 공급망 관리, 본국 및 진출국의 행동강령 등의 분야가 해당됨

1) 손선화, 엄영호, 장용석. (2018). 한국 기업의 인권경영 도입에 관한 탐색적 연구. 지방정부연구, 22(2), 477-499.

2) 신현우, 김주일. (2021). 공공부문의 인권경영 수준 결정요인 분석. 기업법연구, 35(4), 111-136.

3) 국가인권위원회. (2014). 인권경영 길라잡이 : 기업 인권교육 교재. 국가인권위원회

- 사회적 책임(CSR)은 기업과 관련된 모든 이해관계자의 기대와 요구를 만족시키고, 기업 활동과 관련된 다양한 제반적 이슈에 대하여 법적, 경제적, 윤리적 책임을 지는 활동을 의미하며 이해관계자들과의 상생을 추구하는 점에서 인권경영과의 공통점을 가지고 있음

[표 1] 인권경영 유사개념의 비교

구분	윤리경영	준법경영	지속가능경영	사회적 책임
현재 정의	기업의 투명경영과 사회적 책임 개념까지 일부 도입, 직원의 윤리적 의사결정을 위한 준거기능이 더 강함	기업 경영활동에서 각종 국제 규범 및 국내법을 준수해야 한다는 의미로 사용됨	지속가능 발전이라는 개념에 경영방식을 접목시켜 지속가능경영 개념이 발전됨	사회적 측면 외 환경적 측면까지 수용
인권경영과 차이점	윤리경영은 기업윤리, 청렴을 중심으로 하지만 인권경영은 인간의 가치와 권리를 우선시함	준법경영은 인권경영의 부분적 분야에 해당하면서 인권경영의 근본적인 토대로 이해될 수 있음	지속가능경영은 인권경영의 근본적인 토대 이후에 더욱 확장하여 실행 가능한 분야	인권 관련 사회공헌, 임직원 복지, 사회 취약 계층 역량 강화 등의 영역과 유사한 범위에 속하기에 인권경영의 부분적인 분야에 해당함

출처: 국가인권위원회(2014). 인권경영 길라잡이 : 기업 인권교육 교재

- 인권경영은 다양한 이해관계자들의 인권존중을 목표로 하며 이를 위해 기업 운영과 경영활동 과정에서 인권리스크 실사를 통해 인권이슈를 점검·예방하고 행정적, 입법적, 사법적 구제수단 등 적절한 구제수단 접근을 제공하여 국제인권 규범을 근거로 인권을 존중하는 기업문화를 만들기 위한 일련의 노력으로 정의할 수 있음(신현우 & 김주일, 2021; 법무부, 2019)⁴⁾

4) 법무부. (2019). '인권경영 표준지침' 개발연구

2. 인권경영의 필요성 (법무부 ‘인권경영 표준지침’ 개발연구, 2019)

○ 인권존중 및 개선

- 개인 또는 법인의 권리가 국가에 의해 침해받지 않도록 해야 한다는 인권의 개념이 현대사회에서는 모든 구성원에 대한 사회적 책무로 확장되며 기업에서도 보편적 인권을 존중할 의무가 있음
- 기업이 전통적으로 국가가 수행하던 주요기능을 분담하면서 인권존중과 개선에 대한 책임도 함께 부담해야 한다는 인식이 확대되어 기업 활동에서 필수적인 책무로 인식되고 있음

○ 기업 활동 리스크 관리

- 기업은 재무, 환경리스크 등 잠재적 위험에 대비할 수 있어야 하며, 인권리스크 또한 기업의 경영활동에 있어 중대한 위협이 될 수 있기에 철저한 관리가 필요함. 기업이 인권침해 상황에 연루될 경우, 법적 분쟁으로 막대한 손해비용이 발생하고, 기업 이미지 손상과 이해관계자로부터의 신뢰 하락으로 인하여 영업이익에 손실을 가져올 수 있음
- 반면, 효과적으로 구축된 인권리스크 관리체계는 기업 활동에 있어서 인권리스크를 사전에 식별하고 해결하는 데 기여함. 또한, 인권경영을 통해 조직문화가 개선되어 조직원의 만족도가 높아지고 기업 이미지가 향상되어 협력업체 선정, 투자유치, 영업 증가 등 긍정적인 결과를 얻을 수 있음

○ 인권경영 제도화 대비

- 1990년 이후 다국적기업의 영향력이 확대됨에 따라 기업의 인권 책임에 대한 논의가 본격화되었음. 아동노동 및 강제노동, 노동환경, 강제이주 등 각국의 기업에서 인권 침해 사례가 발생하면서 기업 활동에 대한 규제의 필요성이 더욱 강조됨
- 이에 따라 기업에서도 ‘세계인권선언’, ‘시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약’, ‘경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약’ 등 기존의 국제 인권 규범을 인식하고 준수해야 한다는 요구가 증가하였으며, OECD는 ‘다국적기업 가이드라인’과 ‘인권 실사 지침서’를 통해 인권경영의 도입을 촉구함

- 2011년 발표된 ‘기업과 인권 이행 원칙’은 각국 정부, 기업, 시민사회, 국제기구 등에서 광범위하게 수용되었으며, 인권경영에 대한 표준적 국제 규범으로 자리매김 하였음. 이에 따라 기업 경영의 전반적인 활동에서 인권경영이 적극적으로 도입되고 있음
- 이후 공공기관에서도 인권경영이 제도화되기 시작하여 ‘제3차 국가인권정책기본 계획(2018-2022)’에 인권경영의 내용이 포함되었음. 모든 정부부처와 광역지방 자치단체 산하 기관의 경영평가에 인권경영 점진 지표가 추가되었으며, 지방공기업 경영평가 편람에 인권경영과 관련된 지표가 신설되어 평가에 반영되기 시작하였음

3. 공공기관 인권경영 매뉴얼 발간 (공공기관 인권경영 매뉴얼, 2018)

◆ 매뉴얼 발간 배경 및 목적

- 발간 배경: 공기업 등 공공기관은 업무 수행과정에서 국민의 인권을 직접 침해하거나 인권침해 문제에 연루되는 경우 국가의 책임 문제로 연결될 수도 있기에 공공기관에는 사기업보다 높은 수준의 인권보호 및 존중의무가 요구되며, 이를 충족하기 위해 공공기관이 인권경영을 체계적으로 실천하고, 정부 및 지방자치단체가 공공기관 경영평가 시 인권경영에 대한 구체적 평가가 가능하도록 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’을 마련하였음
- 목적: 공공기관 인권경영 매뉴얼은 인권경영에 대한 구체적인 평가항목의 부재와 공공기관에서의 인권경영 도입 및 체계적, 전략적 수행과정에서의 어려움을 해결해주기 위해 마련되었음. 매뉴얼은 인권경영 전 단계를 포괄하여, 인권경영 체계 구축, 인권영향평가 실시, 인권경영 실행 및 공개, 구제절차의 제공 등 총 4단계의 구성단계를 통해 공공기관이 인권경영 전 과정에 대해 이해하고, 인권경영 체계를 구축하는 데 도움이 될 것으로 기대됨

◆ 인권경영 추진 단계별 특징

(1) 인권경영 체계 구축

- 인권경영의 첫 단계로 기관(기업)의 인권경영 비전과 의지를 대내·외적으로 공표하고, 이를 시행하기 위한 시스템 구축의 시작을 의미함
- 인권경영 체계는 크게 인권경영 추진 시스템 구축, 인권경영 선언 및 공표, 기관(기업) 내 각 부서에 확산, 기관(기업)의 영향권 내에 있는 모든 협력사에 확산으로 구분할 수 있음
- 인권경영 체계가 완성되기 위해서는 구체절차의 마련이 반드시 필요하나, 피해자 구제의 중요성을 감안하여 별도의 단계(4단계)로 구성됨
 - ① 인권경영 추진 시스템 구축
 - ② 인권경영 선언 및 공표
 - ③ 기관(기업) 내 각 부서 확산
 - ④ 기관(기업)의 영향권 내에 있는 모든 협력사에 확산

(2) 인권영향평가

- 인권영향평가는 인권리스크를 평가하기 위해 기관(기업)이 사업 관계의 결과로 또는 기업의 활동으로 인해 인권에 미칠 수 있는 실제적·잠재적인 인권리스크를 파악하고 평가하는 절차를 의미함
- 인권영향평가는 “기관(기업)운영 인권영향평가”와 “주요사업 인권영향평가”로 구분됨
- 기관(기업)운영 인권영향평가: 기업 활동 전반을 대상으로 하며, 인권경영 체제, 고용, 노동권, 산업안전, 공급망, 현지 주민 등 다양한 분야를 대상으로 평가함
 - ① 기관(기업)운영 인권영향평가 실시 계획수립
 - ② 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육
 - ③ 인권경영위원회 평가 자료제출

- ④ 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성
- ⑤ 최고경영진 보고 및 공개
- 주요사업 인권영향평가: 기관(기업)이 추진하는 특정 사업을 대상으로, 해당 사업이 인권에 미칠 수 있는 부정적 영향을 사전에 파악하고 분석하여 이를 예방하거나 최소화하기 위함 평가임
 - ① 주요사업 인권영향평가 실시 계획수립
 - ② 주요사업 인권영향평가 지표 마련
 - ③ 주요사업 인권영향평가 지표 교육
 - ④ 인권경영위원회 평가 자료제출
 - ⑤ 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성
 - ⑥ 최고경영진 보고 및 공개

(3) 인권경영(사업) 실행, 공개

- 인권영향평가 결과를 통해 파악한 인권 현황과 인권침해 방지 및 완화조치를 경영과 사업에 반영하는 것은 기관(기업)의 인권 보호와 존중을 위한 필수 활동임
- 이를 위해 경영진의 지원, 체계적인 실행, 전 과정의 공개가 필요하며, 인권경영의 투명한 공개는 투명성 강화와 이해관계자와의 소통, 지속적 개선을 촉진하고, 책임성을 높이는 데 기여함
 - ① 인권경영(사업) 실행
 - ② 인권경영 전 과정 공개

(4) 구제절차의 제공

- 구제절차는 법적 권리가 침해당하고, 이와 관련한 분쟁이 발생하였을 때, 피해자의 진정을 접수, 조사하고 분쟁을 해결하여 권리를 회복시키는 과정을 의미함

- 구제 방식은 사법제도를 이용한 방식과 비사법적 구제, 그리고 기관(기업) 내부 절차와 외부절차로 나누어지며, 비사법적 구제는 기관(기업) 내부의 구제절차, 국가인권위원회, 노동위원회 등 권리구제기구를 의미함
- 구제조치는 인권침해 혹은 차별행위 중지, 원상회복, 손해배상, 동일하거나 유사한 인권침해행위 재방 방지를 위해 필요한 조치 등 다양한 형태로 이루어짐
 - ① 구제절차 연구와 준비
 - ② 구제절차 수립
 - ③ 구제절차 시행
 - ④ 구제절차 시행에 대한 평가와 개선

[그림 4] 인권경영 추진체계도



제2절 인권영향평가의 개념 및 특징

1. 인권영향평가의 개념

(1) 인권영향평가 목적

- 유엔 인권 이사회는 2011년 기업의 인권 존중 의무를 명확히 하는 ‘유엔 기업과 인권 이행 원칙’을 채택하여 기업이 인권을 존중하고 보호할 책임이 있음을 명시함
- 기업이 이러한 책임을 수행할 수 있도록 ‘유엔 기업과 인권 이행 원칙’은 정책적 서약, 인권에 관한 상당주의, 구제(개선, remediation)를 요청하고 있음
- 인권영향평가는 기업 활동이 인권에 미칠 수 있는 영향을 체계적으로 조사하고 평가하는 과정으로, ‘상당주의의무 이행’에 중심적인 역할을 하며 이로 인해 유엔 기업과 인권 이행 원칙이 요구하는 인권을 존중할 책임을 다하기 위함

(2) 인권영향평가 의미

- 인권영향평가는 특정 프로젝트, 프로그램, 정책 또는 계획이 인권에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 조사하고 평가하는 수단이나 절차를 의미함
- 인권영향평가의 ‘인권’은 국제적으로 인정된 인권을 뜻하며 최소한 국제권리장전과 국제노동기구의 ‘노동에 있어서의 기본 원칙과 권리에 관한 ILO 선언’에서 설명하고 있는 기본적인 권리에 대한 원칙을 포함함
- 인권영향평가의 ‘영향’은 인권에 관한 부정적인 영향에 한정되며, ‘평가’의 의미는 부정적인 인권 영향을 식별하는 것에 그치지 않고 그 식별에 대응하기 위한 대응 계획을 수립하는 것을 포함함
- 인권영향평가는 오직 기업 활동에 의한 인권영향에 관한 것에만 적용되는 것이 아닌, 정부의 정책 결정, 법령 제정, 그리고 기타 관련 활동 등이 미치는 인권영향을 평가하는 것도 포함함

- 인권영향평가는 기업 활동이 인권에 미치는 영향을 참여적이고 분석적인 접근법을 통해 체계적이고 구조화된 방식으로 평가하는 과정이며, 모든 기업에 요구되는 ‘인권영향을 평가하는 것’과 기업 규모, 인권영향의 위험 정도, 사업의 성격 및 운영환경에 따라 요구 수준이 달라지는 ‘인권영향평가’로 구분할 수 있음
- 유엔 기업과 인권 이행 원칙에서 언급하는 ‘인권영향을 평가하는 것’은 광의의 인권영향평가라고 칭하고, 참여적이고 분석적인 방법을 통해 체계적이고 구조적으로 실시하는 ‘인권영향평가’는 협의의 인권영향평가로 칭함

2. 인권영향평가의 유형

(1) 기관운영 인권영향평가와 주요사업 인권영향평가

- 기관운영 인권영향평가와 주요사업 인권영향평가는 경영평가의 범주(경영관리와 주요사업)를 기준으로 구분함
- 기관운영 인권영향평가는 기업 활동 전반을 대상으로 실시하는 평가로서 인권 경영 체제, 고용, 노동권, 산업안전, 공급망, 현지주민 등 포괄적인 분야를 대상으로 평가를 실시함
- 주요사업 인권영향평가는 특정 사업에 중점을 두어 실시하는 평가를 의미하며, 해당 사업이 인권에 미치는 부정적인 영향을 사전에 파악하고 분석하여 이에 예방하거나 최소화하기 위한 평가를 의미함

(2) 사전 인권영향평가와 사후 인권영향평가

- 사전 인권영향평가는 계획된 사업이 시행될 때 발생할 수 있는 잠재적 영향을 평가하여 사업 시작 전에 인권 문제를 식별하고 사전에 대비할 수 있도록 함
- 사후 인권영향평가는 진행 중인 사업의 실제적 영향을 측정하고, 사업이 진행됨에 따라 발생할 수 있는 잠재적인 영향도 평가할 수 있음
- 주요사업 인권영향평가는 기관이 앞으로 수행할 사업을 대상으로 실시하지만 완료된 사업에 대한 평가를 통해 과거 사례를 검토하고 향후 사업 추진에 있어서 부족한 부분을 보완하는데 활용할 수 있음

(3) 기업 주도의 인권영향평가와 이해관계자 주도의 인권영향평가

- 이해관계자 주도의 인권영향평가는 기업의 사업으로 인해 발생하는 잠재적 및 실제적 인권 영향에 대한 자료를 수집하고 분석하는 주도권을 직접 영향을 받는 이해관계자 그룹에 부여하는 평가 방식이며, 부정적인 영향을 받은 권리 주체의 역량이 강화되어 기업과 국가에 대해 보다 대등한 입장에서 자신들의 권리를 주장할 수 있음
- 그러나 이해관계자 주도의 인권영향평가는 기업의 내부 시스템에 접근하는데 있어 장애가 발생할 수 있으며, 대응 계획이 도출되더라도 기업의 의사결정 과정에 통합되어 내재화하는데 한계가 있고 필요한 물적·인적 자원의 부족으로 인해 평가가 체계적이고 구조적으로 수행되기 어려울 수 있음
- 이해관계자 주도의 인권영향평가 실행 상 제약으로 체계적이고 구조적인 평가가 어렵기에 대부분의 인권영향평가는 기업 주도하에 이루어짐
- 기업 주도의 인권영향평가는 기업이 내부적으로 또는 외부 전문 컨설팅 기관에 위탁하여 수행하는 방식을 의미함

3. 인권영향평가의 원칙

(1) 참여성

- 인권영향평가의 객관성과 독립성, 중립성을 보장하기 위해 이해관계자의 적극적인 참여는 필수적이며, 참여성은 효과적인 인권영향평가를 위한 핵심적인 원칙으로 간주됨
- 평가에 참여하는 이해관계자는 공공기관의 행위에 직접적인 영향을 받거나 받을 가능성이 있는 개인이나 집단이며 공공기관에 따라, 그리고 공공기관의 활동이나 사업에 따라 다르게 정의됨
- 이해관계자는 공공기관의 행위에 의해 영향을 받거나 받을 수 있는 ‘권리주체’라고 할 수 있고, 인권을 존중하고 보호할 의무가 있는 ‘의무주체’일 수도 있으며, 인권영향평가의 전문성 제고를 위해 도움을 줄 수 있는 기타 이해관계자일 수 있음

(2) 투명성

- 투명성은 인권영향평가의 각 단계와 절차마다 이해관계자의 참여를 보장하는 것을 의미함
- 이해관계자들이 인권영향평가의 과정과 방법론에 대한 정보를 초기 단계부터 접근할 수 있어야 하며, 인권영향 대응 계획에 관한 정보에 접근할 수 있어야 함

(3) 책무성

- 인권영향평가를 통해 실질적으로 부정적인 인권영향을 받은 사람들의 권리가 구제받을 수 있어야 하며, 이 과정에서 의무를 지닌 주체들이 발생 가능한 부정적인 인권 영향에 대한 책임을 성실히 이행하는 것이 중요함
- 책무성은 인권영향평가의 객관성, 전문성, 중립성, 독립성, 이행 가능성과도 연결되어 있으며, 이러한 책무성을 다하기 위해서는 인권영향평가를 수행하고 인권영향에 대응할 수 있는 충분한 물적, 인적, 규범적 인프라가 갖추어져야 함
- 인권영향평가 실시 이후에도 식별된 부정적인 인권 위험에 대응하는 적절한 계획이 수립되어야 하며 해당 계획을 모니터링하고 사후적으로 평가하는 구조가 구축되고 인권영향평가가 고충처리절차와 연동될 수 있도록 해야 함

(4) 포괄성

- 인권은 공공기관의 사업으로 인해 발생할 수 있는 부정적인 영향을 폭넓게 이해하고 대응하기 위해 국내법상에 의해서만 보장되는 권리에 한정되지 않고 국제적으로 인정되는 인권의 범위를 포괄해야 함
- 인권영향평가에서의 ‘영향’은 유엔 기업과 인권 이행 원칙에 따라 공공기관이 직접 야기하거나 기여한 것뿐 아니라 직접적으로 연관된 모든 영향을 포함함
- 이러한 영향은 누적적인 영향이나 다른 기업에 의한 부정적인 영향을 인수하는 경우와 같은 과거 유산 영향 등 광범위한 부정적인 영향들도 고려대상임

- 인권영향평가에서의 ‘평가’는 부정적인 영향을 식별하는 것에 그치지 않고 해당 영향의 원인과 정도를 심도 있게 분석하고 이를 바탕으로 대응책을 마련하는 종합적인 계획을 포함하는 개념임

(5) 중대성

- 인권영향평가의 대상 사업을 선정하고 부정적인 인권영향에 대응할 때 중대성을 기준으로 우선순위를 결정해야 함
- 중대성에 따라 공공기관이 수행하는 사업 중에 부정적인 인권영향이 발생할 가능성이 높고, 가장 심각할 것으로 예측되는 사업을 선별해야 함
- 부정적인 영향의 범위와 심각성, 회복 가능성을 통해 식별된 가장 심각한 부정적인 인권영향에 집중하고 해당 영향에 대해 가장 우선적으로 대응 계획을 수립하고 실행해야 함

제3절 국내 인권 관련 정책 및 환경

1. 「2024년 인권의식실태조사」와 공공기관 인권경영

1) 인권에 대한 국민 인식

- 인권의 중요성에 대한 사회적 공감대는 높으나, 실제 인권 보장은 체감 수준이 낮고, 특히 사회적 약자에 대한 인권 보장 수준이 낮다는 인식이 강함
 - 공공기관은 사회적 약자에 대한 인권 고려를 정책 전반에 반영하고, 선언적 수준을 넘어 실천 중심 체계화할 필요가 있음

2) 인권침해 및 차별 경험

- 일정 비율의 응답자가 공공기관으로부터 직·간접적인 인권침해 경험을 언급하고 있지만 피해 시 문제 제기나 구제 신청 없이 방치되는 사례가 다수 존재함
 - 기관 내 인권침해 예방 및 대응체계를 전 직원에게 인지·접근 가능하게 운영하고, 신속하고 실질적인 구제절차 마련이 필요함

3) 사회적 거리감 및 혐오 표현

- 성 소수자, 이주민, 북한 이탈주민 등에 대한 사회적 거리감이 여전하고, 온라인 혐오 표현 노출 경험이 높은 빈도로 나타나지만 이에 대한 제도적 대응 미흡함
 - 공공기관은 포용적 행정과 대국민 서비스 원칙 확립, 전 직원 대상 다양성과 차별 예방 교육 내실화가 필요함

4) 인권교육 경험과 필요성

- 인권교육 경험률은 낮지만, 교육을 받은 응답자 대부분은 교육의 효과를 인지하고 있음. 이에 교육의 시기, 대상, 내용의 다양화가 필요함
 - 기관 특성에 맞춘 맞춤형 인권교육 프로그램의 정례화와 특히 민원, 인사, 계약 등 대외업무 부서 중심으로 실무형 교육을 강화할 필요가 있음

5) 제도 신뢰 및 개선 요구

- 피해 경험자의 다수가 공공기관에 대한 신뢰 부족으로 신고를 기피하는 현상이 나타남. 이는 기관의 구제 관련 제도에 대한 투명성, 접근성, 실효성의 부족을 의미함
- 피해 신고 및 처리 절차의 공정성·신뢰성을 확보할 필요가 있음. 예를 들어 인권 ombudsman 제도, 외부참여형 위원회 등의 신뢰 기반 시스템 도입을 적극적으로 검토할 필요가 있음

[표 2] 공공기관 인권경영 세부 방향표

구 분	세부 실행 방향
인권 정책 반영 체계화	- 전 부서 인권영향평가 항목 정례화 - 사회적 약자 중심 정책 사전 점검
인권침해 예방 및 구제제도 개선	- 피해자 접근성 높은 제보·구제 시스템 운영 - 고충처리위원회 및 조사 절차 투명화
포용적 조직문화 조성	- 반차별, 다양성 존중 교육 강화 - 혐오 표현·차별 발언 예방 가이드 배포
인권교육 체계 정비	- 직급·업무별 교육 콘텐츠 구분 - 외부 전문가 연계 맞춤형 실무교육 실시
인권 신뢰 회복을 위한 공시	- 인권침해 처리 결과 및 제도 운영상황 정기 보고 및 공개 - 국민 참여 기반 피드백 시스템 운영

2. 「국가인권위원회 결정례집 제15집(2022~2023)」과 공공기관 인권경영

1) 결정례집 개요 요약

- 발간 목적
 - 국민의 기본적 인권 보장 및 증진을 위한 인권위의 주요 권고 및 구제 사례 공유
- 수록 내용
 - 2022~2023년 기간 중 국가인권위원회가 결정한 총 117건의 중요 권고·의견표명·구제결정
- 3대 분야
 - 인권정책 분야(45건): 헌법·국제인권규범 기반의 법령·제도 개선 권고(예: 기후위기와 인권, 간호사 노동권, 청년 고립, 군 의료권 등)
 - 인권침해 구제 분야(50건): 경찰·행정기관·지자체·공공기관 등의 인권침해 사건에 대한 조사와 시정 권고
 - 차별시정 분야(22건): 성별, 장애, 학력, 고용형태, 국적 등 다양한 차별에 대한 시정 권고

2) 국내 공공기관 인권경영에 반영되어야 할 주요 고려사항

- 인권정책 차원의 개선 방향
 - 공공기관도 사회구성원으로서 기후위기, 감염병, 사회적 고립 등 구조적 이슈에 대해 인권관점에서 정책을 설계할 필요가 있음
 - 예시: ‘기후위기와 인권’ 의견표명, ‘사회적 고립 청년 지원 제도 권고’ 등
 - 표현의 자유, 개인정보 보호, 감시기술 통제 등 정보인권 관련 기준의 정비가 필요함
- 기관 운영·서비스 전반에서의 인권침해 예방
- 결정례에 따르면 공공기관의 인권침해 행위는 다음과 같음
 - 육아휴직을 이유로 한 불합리한 인사배치
 - 개인정보 과다 수집, 부당한 음주측정 강요
 - 행사사진 무단촬영, 안면인식 출퇴근 관리 등

- 이는 인권침해가 일상적인 내부 규정이나 관행에서 비의도적으로 반복 발생할 수 있음을 보여주기 때문에 공공기관은 전반적인 업무 프로세스 및 지침에 인권 영향평가 요소를 반영하고, 현장 직원을 대상으로 인권감수성 중심 교육을 강화해야 함
- 취약계층 인권보호를 위한 서비스 기준 정비와 관련해서 결정례에서는 다음과 같은 취약계층에 대한 권고가 반복됨
 - 청년: 정신건강서비스 접근성, 사회복귀 지원 필요
 - 노인: 돌봄노동자 처우개선, 학대예방, 빈곤노인 노동권 보호
 - 장애인·이주민: 정보 접근성 보장, 시설환경 개선
 - 공공기관은 특정 대상자의 특성과 상황을 반영한 맞춤형 인권 서비스 기준을 마련하고, 이를 사업기획 및 제도운영에 반영해야 함

3) 차별예방 체계 구축

- 차별시정 결정례 중 상당수는 공공기관이 직접 혹은 간접적으로 관련된 사항으로 고용형태, 임신·출산, 전과, 성적지향, 학력 등 직무무관 요소에 따른 차별의 시정이 필요함
 - 인권경영 체계에 공정채용, 평등대우, 차별예방 가이드라인을 반영하고, 내부 고충 처리와 외부 시정제도 연계성 강화 필요

[표 3] 결정례집과 공공기관의 인권경영 방향표

구분	개선 방향
인권 정책	기후위기, 감염병, 디지털 전환 등 사회구조 변화에 따른 인권 고려 강화
운영	업무규정 및 지침에 인권 리스크 반영, 인권영향 사전평가 확대
조직문화	전 직원 대상 인권 감수성 향상 교육, 특히 채용·인사·민원 대응 부서 중심
취약계층 대응	대상별 특성 반영한 서비스 설계 및 운영, 접근성·권리보장 원칙 반영
차별 예방	고용·복지·운영 전반의 차별 요소 제거 및 공정한 내부규제 제도 정비

3. 국내 공공기관 관련 인권 이슈(2023-2024)

1) 조직 내 권위주의와 직장 내 괴롭힘(직장 내 인권 침해)

- 지방 공기업에서 상사가 부하직원에게 사적인 차량운전, 음료 심부름을 지속적으로 강요하거나, 지자체장 여성 공무원에게 폭언 및 비하적인 발언을 하는 행위, 관련 사항을 외부로 노출 시 불이익을 줄 것을 암시하는 경우(국가인권위원회, 2024)⁵⁾
 - 위와 같은 불합리한 지시, 언어폭력 등 위계형 괴롭힘이 조직 내에서 ‘관행’으로 유지되고 있고, 관련 사항의 피해자는 신고를 주저하고, 불이익에 대한 두려움, 내부의 해결 가능성에 대한 신뢰성 감소 현상으로 나타남

2) 고용형태·성별 등에 따른 차별과 노동권 침해

- 공공기관 청소·경비 등 용역 근로자들이 정규직과 동일한 업무를 수행함에도 임금·복지 등에서의 차별이 지속적으로 이루어지거나 여성 비정규직의 육아휴직 후 복직 시, 보직 미배정 및 재계약이 거절되는 사례가 다수 발생함
- 또한, 장애인 의무고용 미준수로 인한 벌금 납부만 반복되고, 실질적인 고용 개선 노력이 이루어지지 않고 있음(국가인권위원회, 2024)
- 문제점: 법적 최소기준만 준수하고, ‘형식적 고용 평등’에 머무름

5) 국가인권위원회의 「2024년 인권의식실태조사」, 「인권위 결정례집(2022-2023)」, 「인권위 장애 차별 결정례집(2018-2024)」 참조

3) 인권 취약계층 보호 미비

- 임산부 직원에게 건강검진 또는 병가 신청 시 “대체인력 없다”며 사용을 제한하거나, 고령 근로자를 대상으로 하는 단기계약을 반복적으로 갱신하여 퇴직금 지급을 회피하려는 사례가 발생함
- 또한, 정보접근성이 낮은 장애인 대상의 공공서비스(온라인 민원, QR 확인 등)가 원활히 제공되지 않는 경우(국가인권위원회, 2024)
 - 이는 공공서비스의 보편성·형평성 원칙 미준수와 절차적 접근성을 보장하지 못하고 있는 것을 의미함

4) 공직자의 윤리 위반 및 이해충돌 행위

- 공공기관 내부 직원이 내부개발 정보로 부동산 투기를 하는 경우, 기관 고위간부의 친인척 특혜 채용 및 이에 대한 내부 감시망의 부재, 그리고 음주운전 징계의 축소, 기관장이 직접 사건을 무마하려는 시도 사례(국가인권위원회, 2024)
 - 이는 윤리적 책무 소홀, 조직 내 비공식 권력구조와 부정이 존재함을 의미함

구분	개선 과제	세부내용
조직문화 혁신	괴롭힘 예방 체계 구축	- 상호존중 매뉴얼 제정 - 외부전문가가 포함된 고충기구 운영 - 제보자 보호 장치 강화
공정한 고용체계	비정규직 차별 해소	- 유사 직무 동일 대우 - 성별·고용형태별 근무 조건 비교공시 - 고용형태 공정화 계획 수립
취약계층 배려	인권 기반 행정 재설계	- 장애인·임산부·노인 대상 정보접근성, 시설 접근성 강화 - 맞춤형 응대 매뉴얼 도입
노동권 보장	법정 기준 상회하는 근무환경 조성	- 초과근무 기록 투명화 - 부당 인사/해고 절차 점검 - 산업안전 점검 정례화
윤리경영 강화	이해충돌 방지 및 감시체계 확립	- 이해충돌 사전등록제 - 공직자윤리교육 의무화 - 실질적 내부 감사 활성화
인권 리스크 대응	인권침해 대응의 체계화	- 피해자 보호 중심의 고충처리절차 구축 - 무기명 신고체계 - 정기적인 인권리스크 점검

전북특별자치도사회서비스원 현황 분석

- 제1절 전북특별자치도사회서비스원
일반현황
- 제2절 전북특별자치도사회서비스원
인권경영 현황



제 3 장



מרכז
מחקר
מדיניות

제3장 전북특별자치도사회서비스원 현황 분석

제1절 전북특별자치도사회서비스원 일반현황

1. 전북특별자치도사회서비스원 연혁

- 2020.09. 전북특별자치도사회서비스원 설립 기본계획 결정
- 2021.07. 전북특별자치도사회서비스원 본부 입지 결정(전주시)
- 2021.10. 전북특별자치도사회서비스원 설립
- 2021.12. 전북특별자치도사회서비스원 개원식
- 2022.02. 전북, 장수 종합재가센터 운영
- 2022.12. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영헌장 선포식
- 2023.08. 성희롱·성폭력 고충심의위원 위촉
- 2023.12. 제2회 인권집담회 개최
- 2023.12. 전라북도사회서비스교육원(온라인교육원) 오픈
- 2024.01. 재단법인 전북특별자치도 사회서비스원 기관 명칭 변경
- 2024.12. 전북특별자치도지역사회서비스지원단 위탁 체결
- 2025.02. 2025년 전북특별자치도사회서비스원 사업설명회
- 2025.04. 전북테크노파크 업무협약 체결
- 2025.05. JBNU 전북지역발전연구원 업무협약 체결
- 2025.06. 2025년 전북인복지 도민홍보단 출범, 예수병원 업무협약 체결

2. 전북특별자치도사회서비스원 조직 현황

- 전북특별자치도사회서비스원의 조직 현황을 살펴보면, 본부는 원장을 중심으로 이사회, 운영자문위원회, 대외협력실, 경영기획팀, 시설운영팀, 품질혁신팀으로 구성되어 있으며, 소속시설은 직영시설 2개, 위수탁시설 4개로 구성되어 있음

[그림 5] 전북특별자치도사회서비스원 조직도



제2절 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 현황

1. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영

1) 인권경영 목적

- 모든 경영활동에서 인간의 존엄성과 가치를 최우선으로 하여, 조직 내외의 모든 이해관계자의 권리 존중·보호
- 인권 중심의 의사결정 체계를 구축하여 투명성과 공정성을 확보하며, 신뢰받는 조직문화 형성

2) 인권경영 추진배경

- 전북특별자치도사회서비스원 「인권경영규칙」 제3장 인권경영 체계
- 국가인권위원회 인권경영 권고 등 인권경영에 대한 사회적 요구 강화
- 인권경영에 대한 평가 지침 개정으로 경영평가 내 인권경영의 비중이 높아지고 있으며 이에 따라, 공공기관의 구체적 실행과제로 대두됨
 - 「인권경영 보고 및 평가 지침」은 정부 산하 공공기관 경영평가 시 배점을 5점 상향하는 내용을 포함
- 국가인권위원회는 인권경영 이행사항을 점검하여 이해관계자에게 구체적 보고하는 방법을 제시하는 「인권경영 보고 및 평가 지침」을 2022년도 제정하였고, 해당 지침에 따라 공공기관은 인권경영보고서를 연 1회 공시하도록 함

3) 인권경영 추진조직

- 전북특별자치도사회서비스원의 인권경영 추진조직은 의결기구인 인권경영위원회와 주관부서로 이루어져 있음

의결기구(인권경영위원회)	주관부서
<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 관련 제도 및 정책에 대한 사항 심의 • 인권영향평가 결과 및 후속조치 권고 • 인권침해행위에 대한 조사와 구제 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 기본계획 수립 및 시행 • 인권교육 시행 • 인권영향평가 시행

2. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 규정

1) 인권경영규칙

- 전북특별자치도사회서비스원의 「인권경영규칙」은 총 7장 39조의 조항으로 구성되어 있으며 관련된 조항을 살펴보면 다음과 같음

[표 4] 전북특별자치도사회서비스원 인권경영지침 구성표

구분	세부 조항
제1장 총칙	제1조 목적 제2조 정의 제3조 적용범위
제2장 인권경영 일반원칙	제4조 기본원칙 제5조 인권경영의 이행 제6조 고용상의 차별금지 제7조 노동3권 보장 제8조 강제 및 아동노동 금지 제9조 산업안전 보장 제10조 책임 있는 협력기관 관리 제11조 현지 주민의 인권 보호 제12조 환경권 보장 제13조 고객의 인권 보호 제14조 여성권리 및 모·부성의 권리보장 제15조 아동의 권리 제16조 직원의 인권보호 제17조 구제조치
제3장 인권경영 체계	제18조 인권경영의 선언 제19조 주관부서 제20조 인권교육 제21조 인권이행 활동 지원
제4장 인권경영위원회	제22조 설치 및 기능 제23조 구성 제24조 회의 및 의결정족수 제25조 소집 제26조 의견청취 및 자료제출 요구 제27조 비밀엄수 제28조 이익충돌 회피 제29조 위원의 해촉
제5장 인권영향평가	제30조 인권영향평가
제6장 인권침해의 구제	제31조 인권침해행위의 신고 및 접수 제32조 인권침해행위의 조사 제33조 인권침해행위의 심의 제34조 신고의 취하 제35조 종결처리 등 제36조 신고자의 신분보장 제37조 인권침해 여부에 대한 상담 제38조 시정과 조치
제7장 보칙	제39조 기타

2) 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 헌장



전라북도사회서비스원 인권경영헌장

우리는 도민의 행복 미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축과 사회서비스 공공성 강화 및 품질향상으로 도민들에게 더 나은 사회서비스 제공을 지향한다.

모든 경영활동에서 임직원, 협력사, 고객, 지역사회 등 전라북도 사회서비스원의 경영활동과 관련이 있는 이해관계자에 대한 인권침해 예방과 증진을 위해 인권경영헌장을 제정하고, 그 실천을 다짐한다.

하나, 우리는 UN  세계인권선언, 국제노동기구(ILO) 협약 등 인권에 대한 국내외 기준 및 규범을 지지하고 준수한다.

하나, 우리는 다양성을 존중하며, 인종, 종교, 장애, 성별, 학력, 나이, 신체적 조건, 출신 지역, 정치적 견해 등에 따른 모든 차별을 금지한다.

하나, 우리는 인권 보호 및 증진을 위해 결사 및 단체교섭의 자유를 보장한다.

하나, 우리는 모든 직원의 인권을 보호하고, 특히 성차별적 제도와 관행을 타파하여, 여성 근로자의 모성보호와 일·가정 양립을 위해 노력한다.

하나, 우리는 아동노동, 강제노동을 금지하며 보건, 안전, 근무 시간 등과 관련하여 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수한다.

하나, 우리는 안전보건 방침을 제정하고, 안전하고 건강한 근무 여건을 조성하여 산업안전과 보건을 증진한다.

하나, 우리는 국내외 환경 관련 법규를 준수하고, 환경보호와 오염방지를 위해 노력한다.

하나, 우리는 경영정보를 투명하게 공개하고, 사업추진 과정에서 취득하는 개인정보보호를 위해 노력한다.

하나, 우리는 인권 친화적 조직문화가 정착될 수 있도록 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 방지한다.

하나, 우리는 고객사, 지역주민, 협력사 등 모든 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 노력하고, 이해관계자가 인권경영을 실천할 수 있도록 지원한다.

하나, 우리는 사회서비스원 경영활동으로 인한 인권침해 요소를 예방하고 발생한 인권침해에 대해 신속하고 적절한 구제 조치를 제공한다.

하나, 우리는 사회서비스 공공성 강화를 통해 시민들에게 양질의 서비스를 제공한다.

하나, 우리는 도민의 인권 보호를 위해 지역사회와 연대하고 인권 가치를 확산한다.

2022. 12. 15.

전라북도사회서비스원 임직원 일동

3. 2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과

1) 종합평가 결과

- 기관운영 평가 결과 전년도 대비 11.5점 상승하였고, 주요사업 평가 결과 2.9점이 상승함
- 주요사업의 경우 2023년에는 노인보호전문기관 사업, 2024년에는 노인보호전문기관 사업과 긴급돌봄사업을 선정하였음

[표 5] 2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과

구분	종합 점수(점)		Gap('24-'23)
	2023년	2024년	
기관운영	85.2점	96.7점	+11.5
주요사업	97.1점	100.0점	+2.9

2) 기관운영 평가 결과 및 향후 개선사항

- 2024년도의 기관운영 결과는 96.7점을 달성함
- 책임 있는 공급망 관리 분야에서 2개, 개인정보 보호 및 정보인권 보장 분야에서 1개, 직원 인권 보호 분야에서 3개의 개선사항이 도출됨

[표 6] 2024년 전북특별자치도사회서비스원 기관운영 평가 결과

분야		종합 점수(점)		Gap('24-'23)
		2023년	2024년	
1	인권경영 체제의 구축	98.5	100.0	+1.5
2	고용상의 비차별	100	100.0	-
3	결사 및 단체교섭의 자유보장	100	100.0	-
4	강제노동의 금지	100	100.0	-
5	아동노동의 금지	해당없음	해당없음	-
6	산업 안전 보장	100	100.0	-
7	책임 있는 공급망 관리	77.8	80.0	+2.2
8	현지주민의 인권보호	해당없음	100.0	-
9	환경권 보장	100	100.0	-
10	고객 인권 보호	83.3	100.0	+16.7
11	개인정보 보호 및 정보인권보장	86.4	90.9	+4.5
12	직원 인권 보호	85.2	90.0	+4.8
13	감염병으로부터의 보호	91.7	100.0	+8.3
총점		85.2점	96.7점	+11.5

3) 주요사업 평가 결과 및 향후 개선사항

- 2024년도의 주요사업 결과는 100.0점을 달성함
- 2024년 주요사업 인권영향평가 결과, 전체 53개 지표 중 정보 및 해당없음 2개를 제외한 51개 지표를 바탕으로 평가가 이루어졌으며, 평가대상 지표 51개 중 예 51개(100.0%)로 나타남

[표 7] 2024년 전북특별자치도사회서비스원 주요사업 평가 결과

분야	종합 점수(점)		Gap('24-'23)
	2023년	2024년	
1 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	94.1	100.0	+5.9
2 노인보호전문기관 사업	100.0	100.0	-
3 긴급돌봄 사업	-	100.0	-
총점	97.1점	100.0점	+2.9

인권영향평가 결과

제1절 인권영향평가 개요

제2절 기관운영 인권영향평가 결과

제3절 주요사업 인권영향평가 결과

제 4 장





מפתח
לעניין

제4장 인권영향평가 결과



제1절 인권영향평가 개요

1. 평가 방법

- 평가 주체
 - 내부 평가 : 전북특별자치도사회서비스원 분야별 담당자
 - 외부 평가 : (주)이노크루
- 평가 방법
 - 내부 평가를 통한 체크리스트 지표에 대한 근거 및 첨부자료를 토대로 외부평가 진행
- 평가 체계
 - 분야별 100점 점수 산출, 모든 분야 평균점수를 통한 종합점수 산출

2. 점수산정

- 분야별 점수 산정하여 산술평균을 통해 종합점수 도출
- 분야별 점수산정 방식

구분	예	보완필요	아니요	해당없음
점수	2	1	0	평가제외

$$100\text{점 단위 환산방법} = \frac{\Sigma(\text{해당항목 지표 점수})}{(2 \times \text{해당항목 지표 수})} \times 100$$

3. 주요사업 선정

- (주요사업) 장기요양요원지원센터 사업, 긴급돌봄 사업을 선정함
- (선정 기준) 공공기관 인권경영 매뉴얼에 의해 주요사업 선정 시 중점 추진사업 여부, 이해관계자 효율성, 지역이슈 연계성, 파급영향력 등을 종합적으로 고려하여 선정하도록 하고 있음
- (선정 사유) 서비스원의 핵심사업으로 다양한 이해관계자와 밀접하게 연관되어 있으며, 직원과 이해관계자의 인권 침해할 가능성이 높다고 판단되어, 올해(2025년) 인권영향평가 대상 주요사업으로 선정함

[표 8] 주요사업 선정 사유

연번	구분	사유
1	장기요양요원 지원센터사업	<p>① 인권침해 가능성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 근로환경 악화 및 노동권 침해 우려 - 장기요양요원은 감정노동, 돌봄위험, 무리한 일정 등으로 과도한 노동을 수행할 가능성이 높아 휴식권·건강권 침해가 발생할 수 있음. 특히 센터가 교육·지원 기능을 제대로 수행하지 못할 경우 인력의 신체적·정신적 소진이 심화될 위험이 있음 • 안전 및 건강 침해 가능성 - 장기요양요원의 부적절한 안전교육, 보호장비 미지급, 돌발 상황 대응 준비 부족 등은 요원과 수급자의 동시 위험으로 이어질 수 있음 • 개인정보 보호 취약성 - 상담, 사례관리, 장기요양요원 정보, 수급자 정보 등 민감한 개인정보를 다량 처리하는 특성상 정보유출 가능성이 존재함 • 교육·지원의 접근성 차별 우려 - 지역·근무형태·소속기관에 따라 요원이 지원센터 프로그램을 이용하기 어려울 경우 역차별이 발생할 수 있음 <p>② 영항의 심각성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 서비스 품질 저하 및 수급자 안전 위험 - 교육 부족·소진 누적 등으로 돌봄서비스 질이 떨어질 경우, 노약자·중증질환자 등 취약 대상자의 생명·안전에 직접적인 영항을 미칠 수 있음 • 장기요양요원 인권침해의 연쇄적 영항 - 장기요양요원은 감정노동과 업무위험이 높은 직군이므로 인권침해는 직무 스트레스, 이직 증가로 이어져 장기적으로 지역 돌봄체계의 붕괴 위험을 초래함 • 사회적 비용 증가 - 돌봄사고, 민원, 과실, 안전사고 등이 발생할 경우 가족·기관·지자체 전체에 부정적 영항이 확산될 수 있음 <p>③ 주요 이해관계자</p> <ul style="list-style-type: none"> • 장기요양요원(돌봄 종사자): 교육·지원·근로환경 개선의 직접적인 대상이자 핵심 이해관계자 • 돌봄 수급자 및 가족: 장기요양요원의 역량과 근로환경의 영항을 직접적으로 받는 최종 서비스 이용자 • 장기요양기관(요양보호사 소속기관): 인력관리, 안전관리, 운영 규정 준수 등에 책임이 있음 • 지방자치단체 및 사회서비스원: 센터 설치·운영, 예산 집행, 교육·지원 체계 점검 책임 주체 • 지역사회: 안정적 돌봄체계 유지의 혜택을 받는 간접 이해자

연번	구분	사유
2	긴급돌봄 지원사업	<p>① 인권침해 가능성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 인력의 노동권 침해 위험 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급 상황 중심 사업 특성상 야간·주말 근무, 갑작스러운 투입, 이동 노동 증가로 과도한 업무부담이 발생할 수 있음 • 이용자 안전 및 생명권 위협 <ul style="list-style-type: none"> - 위기 상황(질병·돌발 부상 등)에서 서비스 제공자가 충분한 전문성을 갖추지 못하거나 절차가 지연될 경우 이용자 안전이 직접적으로 위협받을 수 있음 • 사생활 및 개인정보 노출 가능성 <ul style="list-style-type: none"> - 가정 방문을 통한 돌봄 제공 과정에서 대상자의 가정환경, 건강정보, 가족관계 등이 외부에 노출될 가능성이 있음 • 지원 결정 과정의 불공정 및 차별 가능성 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급성 판단·현장방문·대상자 선정 과정에서 담당자의 판단 오류나 정보 부족으로 차별·누락이 발생할 수 있음 <p>② 영향의 심각성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대상자 생명·신체 위험 발생 가능성 매우 높음 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급돌봄은 질병·부상·돌봄자 부재 등 위급한 상황에 대응하는 사업으로, 서비스 제공이 늦어지거나 부실할 경우 생명·신체 안전에 심각한 피해가 발생할 수 있음 • 서비스 공백 발생 시 가족돌봄 부담 증가 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스가 적시에 제공되지 않을 경우 가족 구성원에게 불합리한 돌봄 부담이 전가되며, 이는 경제적·정서적 손실로 이어짐 • 근로자 건강 악화 위험 <ul style="list-style-type: none"> - 긴급·이동 중심 대응 구조는 돌봄 제공인의 신체적 피로, 정신적 소진을 높여 장기적 건강 악화가 발생할 수 있음 • 사회적 신뢰 저하 <ul style="list-style-type: none"> - 공공 돌봄체계 핵심 역할을 수행하는 사업의 운영 부실은 지역 주민의 불신 확산과 민원 증가로 이어질 수 있음 <p>③ 주요 이해관계자</p> <ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 제공인력(사회서비스 제공요원): 주말·야간 근무, 방문 돌봄 등 업무 위험을 직접적으로 감수하는 핵심 이해관계자 • 긴급돌봄 서비스 대상자 및 가족: 생명·건강·생활 안전이 서비스 제공 품질에 직접적으로 연계되는 주요 이용자 • 광역지원기관(전북특별자치도사회서비스원): 제공기관 관리, 인력 교육, 현장점검 등 총괄 책임을 가진 주체 • 시·군·구 및 읍·면·동 행정복지센터: 대상자 신청·선정·연계 및 정보관리 담당 • 민간 제공기관: 직접 서비스를 제공하며 이용자 안전과 종사자 보호의 1차적 책임을 가짐 • 지역사회: 긴급돌봄 안정성 유지로 사회적 위험을 줄이는 간접 수혜자

4. 지표 체계

- 기관운영 인권영향평가 지표는 국가인권위원회 「공공기관 인권경영 매뉴얼」에서 제시한 ‘기관운영 인권영향평가 체크리스트’ 체계를 기반으로 한 2024년 지표체계를 유지하되, 기관 특성을 고려한 지표 개선(유사 지표의 병합, 전년도 해당없음 지표의 검토 및 삭제, 문구 수정, 추가 등) 및 사회적 흐름 반영 등을 통해 평가지표를 고도화함
 - (분야1 인권경영 체제의 구축) 인권존중 정책선언 항목의 지표 1개 추가, 구체절차 마련 항목의 지표 2개 추가
 - (분야2 고용상의 비차별) 외국인 근로자 비차별 항목의 지표 1개 삭제
 - (분야3 결사 및 단체교섭의 자유 보장) 결사·단체교섭의 자유 항목의 지표 1개 추가
 - (분야4 강제노동의 금지) 자회사·협력회사에 의한 강제노동 예방 항목의 지표 1개 삭제
 - (분야5 아동노동의 금지) 연소자 고용을 알게 된 경우 조치 항목의 지표 1개 삭제
 - (분야8 현지주민의 인권 보호) 지역주민 인권의 존중·보호 항목의 지표 1개 추가 및 6개 삭제
 - (분야9 환경권 보장) 환경정보의 공개 항목의 지표 3개 삭제, 환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙 항목의 지표 5개 삭제, 비상계획 수립 항목의 지표 5개 삭제
 - (분야10 고객 인권 보호) 고객보호를 위한 법령 준수 항목의 지표 1개 추가
 - (분야13 감염병으로부터의 보호) 건강 및 안전 항목의 지표 1개 삭제, 근로자 권리 보호 항목의 지표 1개 삭제, 개인정보 보호 및 차별금지 항목의 지표 1개 삭제
- 주요사업 인권영향평가 지표는 서비스원의 사업 중 ‘장기요양요원지원센터 사업’, ‘긴급돌봄 지원사업’을 대상으로 지표를 개발하여 실시하였음

[표 9] 인권영향평가 지표 체계

구분	분야		2024년	2025년	GAP ('25-'24)
기관운영	1	인권경영 체제의 구축	33	36	+3
	2	고용상의 비차별	17	16	-1
	3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	17	+1
	4	강제노동의 금지	11	10	-1
	5	아동노동의 금지	14	13	-1
	6	산업안전 보장	17	17	-
	7	책임 있는 공급망 관리	12	12	-
	8	현지주민의 인권 보호	14	9	-5
	9	환경권 보장	18	5	-13
	10	고객 인권 보호	15	16	+1
	11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	11	-
	12	직원 인권 보호	31	31	-
	13	감염병으로부터의 보호	14	11	-3
합 계			223	204	-19
주요사업	1	장기요양요원지원센터 사업	-	19	-
	2	긴급돌봄 지원사업	14	17	+3
합 계			-	36	-

제2절 기관운영 인권영향평가 결과

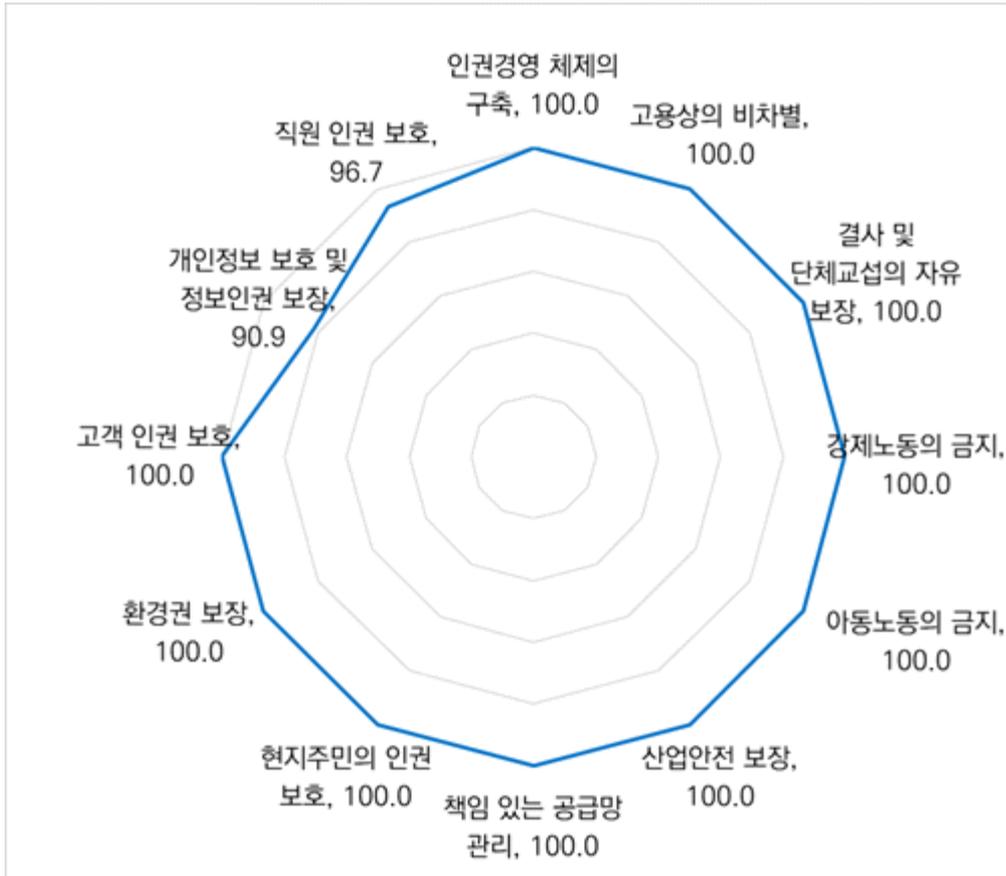
1. 평가 결과

- 2025년 기관운영 인권영향평가 결과, 전체 204개 지표 중 해당없음 20개를 제외한 184개 지표를 바탕으로 평가가 이루어짐
- 평가대상 지표 184개 중 예 182개(98.9%), 아니요 2개(1.1%)로 나타났으며, 100점 만점으로 환산한 결과 99.0점으로 평가됨
- 개인정보 보호 및 정보인권 보장 분야에서 1개, 직원 인권 보호 분야에서 1개의 개선사항이 도출됨

[표 10] 기관운영 인권영향평가 체크리스트 결과

연번	분야	합계	답변결과				점수
			예	보완필요	아니요	해당없음	
1	인권경영 체제의 구축	36	36	0	0	0	100.0
2	고용상의 비차별	16	16	0	0	0	100.0
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	17	12	0	0	5	100.0
4	강제노동의 금지	10	10	0	0	0	100.0
5	아동노동의 금지	13	4	0	0	9	100.0
6	산업안전 보장	17	17	0	0	0	100.0
7	책임 있는 공급망 관리	12	10	0	0	2	100.0
8	현지주민의 인권 보호	9	9	0	0	0	100.0
9	환경권 보장	5	4	0	0	1	100.0
10	고객 인권 보호	16	14	0	0	2	100.0
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	10	0	1	0	90.9
12	직원 인권 보호	31	29	0	1	1	96.7
13	감염병으로부터의 보호	11	11	0	0	0	100.0
합계(평점)		204	182	0	2	20	99.0

[그림 6] 기관운영 인권영향평가 결과



2. 분야별 평가 결과

(1) 인권경영 체제의 구축

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	인권존중 정책선언	7	0	0	0	100.0
2	인권영향평가 정기적 실시	6	0	0	0	100.0
3	인권경영 제도화를 위한 필요조치	5	0	0	0	100.0
4	인권경영 성과	7	0	0	0	100.0
5	구제절차 마련	11	0	0	0	100.0
소계		36	0	0	0	100.0

(2) 고용상의 비차별

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	고용상 비차별	5	0	0	0	100.0
2	고용상 남녀비차별	6	0	0	0	100.0
3	비정규직 근로자 비차별	3	0	0	0	100.0
4	외국인 근로자 비차별	2	0	0	0	100.0
소계		16	0	0	0	100.0

(3) 결사 및 단체교섭의 자유 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	결사·단체교섭의 자유	3	0	0	2	100.0
2	노동조합 활동 불이익 처우	5	0	0	0	100.0
3	단체교섭 보장 및 성실한 이행	2	0	0	3	100.0
4	노동조합 부재 시 대안적 조치	2	0	0	0	100.0
소계		12	0	0	5	100.0

(4) 강제노동의 금지

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	강제노동의 금지	8	0	0	0	100.0
2	자회사-협력회사에 의한 강제노동 예방	2	0	0	0	100.0
소계		10	0	0	0	100.0

(5) 아동노동의 금지

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	연소자 고용금지	4	0	0	2	100.0
2	연소자 고용을 알게 된 경우 조치	0	0	0	7	해당없음
소계		4	0	0	9	100.0

(6) 산업안전 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	작업장 안전	5	0	0	0	100.0
2	임산부 및 장애인 등 보호	4	0	0	0	100.0
3	필수장비 제공 및 교육시설 등	5	0	0	0	100.0
4	산업재해 피해근로자 지원	3	0	0	0	100.0
소계		17	0	0	0	100.0

(7) 책임 있는 공급망 관리

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	협력회사 등의 인권침해 예방	5	0	0	0	100.0
2	모니터링 실시	3	0	0	0	100.0
3	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지	2	0	0	2	100.0
소계		10	0	0	2	100.0

(8) 현지주민의 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	지역주민 인권의 존중·보호	6	0	0	0	100.0
2	지역주민의 지적재산권 보호	3	0	0	0	100.0
소계		9	0	0	0	100.0

(9) 환경권 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	환경경영체계 수립 및 유지	4	0	0	1	100.0
소계		4	0	0	1	100.0

(10) 고객 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	고객보호를 위한 법령 준수	5	0	0	2	100.0
2	서비스·정보 등 이상 시 조치	3	0	0	0	100.0
3	고객 사생활 보호	6	0	0	0	100.0
소계		14	0	0	2	100.0

(11) 개인정보 보호 및 정보인권 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	개인정보 보호	6	0	1	0	85.7
2	정보인권 보호	4	0	0	0	100.0
소계		10	0	1	0	90.9

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	<ul style="list-style-type: none"> 화장실 등의 공공시설은 몰래카메라 등의 불법시설물로부터 안전하도록 관리해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스원은 화장실 등 공공시설에서 발생할 수 있는 몰래카메라 등 불법 촬영물 설치 위험을 예방하기 위해 정기적인 점검 및 모니터링 체계를 구축해야 함

(12) 직원 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지	11	0	0	1	100.0
2	성희롱·성폭력 예방과 구제조치	6	0	0	0	100.0
3	일·가정 양립	6	0	1	0	85.7
4	휴식권	6	0	0	0	100.0
소계		29	0	1	1	96.7

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	<ul style="list-style-type: none"> 서비스원은 여성근로자의 모성보호를 위한 편의시설을 제공해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스원은 여성근로자의 모성보호를 위해 수유실, 휴게공간 등 편의시설을 적정 기준에 따라 제공·관리할 필요가 있음

(13) 감염병으로부터의 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	건강 및 안전	4	0	0	0	100.0
2	근로자 권리 보호	2	0	0	0	100.0
3	개인정보 보호 및 차별금지	5	0	0	0	100.0
소계		11	0	0	0	100.0

제3절 주요사업 인권영향평가 결과

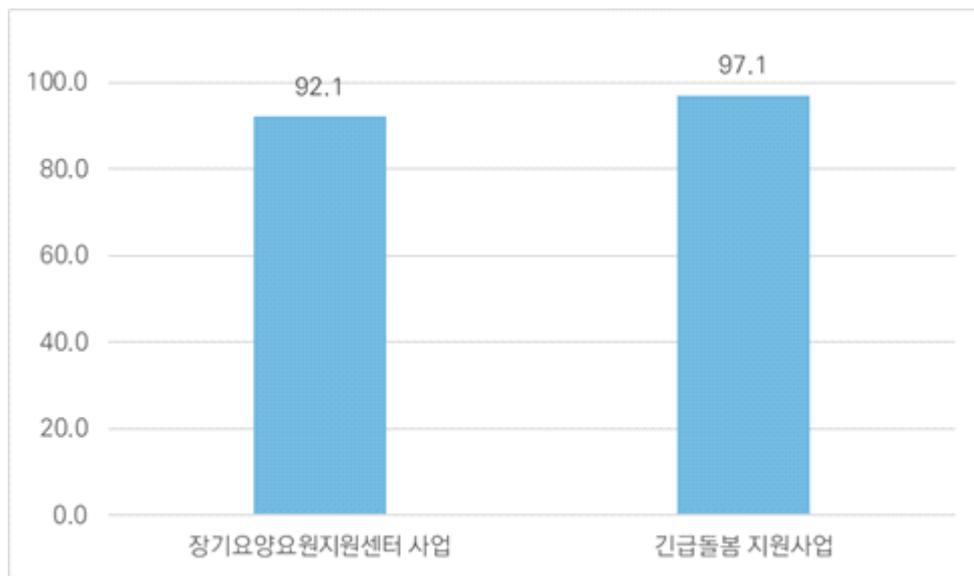
1. 평가 결과

- 2025년 주요사업 인권영향평가 결과, 전체 36개 지표를 바탕으로 평가가 이루어짐
- 평가대상 지표 36개 중 예 33개(91.7%), 보완필요 2개(5.6%), 아니요 1개(2.8%)로 나타났으며, 100점 만점으로 환산한 결과 94.6점으로 평가됨

[표 11] 주요사업 인권영향평가 체크리스트 결과

연번	분야	합계	답변결과				점수
			예	보완필요	아니요	해당없음	
1	장기요양요원지원센터 사업	19	17	1	1	0	92.1
2	긴급돌봄 지원사업	17	16	1	0	0	97.1
합계(평점)		36	33	2	1	0	94.6

[그림 7] 주요사업 인권영향평가 결과



2. 분야별 평가 결과

(1) 장기요양요원지원센터 사업

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니오	해당없음	
1	사업 체계확립	5	1	1	0	78.6
2	역량강화 및 교육지원	4	0	0	0	100.0
3	권익보호 및 상담지원	4	0	0	0	100.0
4	건강관리 및 근로환경 지원	4	0	0	0	100.0
소계		17	1	1	0	92.1

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	<ul style="list-style-type: none"> 사업 및 프로그램 진행 중 인권침해가 발생하였을 경우 신고 가능한 인권침해 신고·처리 매뉴얼을 마련해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스원은 사업 및 프로그램 수행 과정에서 발생할 수 있는 인권침해를 신속히 신고·조치할 수 있도록 명확한 인권침해 신고·처리 매뉴얼을 마련할 필요가 있음
2	<ul style="list-style-type: none"> 센터 내 접근성(엘리베이터, 장애인 화장실 등) 및 안전시설을 마련해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 센터는 장애인·노약자 등 모든 이용자가 차별 없이 시설을 이용할 수 있도록 엘리베이터, 장애인 화장실, 경사로 등 접근성 관련 시설을 적정 기준에 맞게 설치·관리할 필요가 있음

(2) 긴급돌봄 지원사업

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과				점수
		예	보완필요	아니요	해당없음	
1	대상자 선정	5	0	0	0	100.0
2	운영 관리	5	0	0	0	100.0
3	안전 관리	2	1	0	0	83.3
4	서비스 평가 및 모니터링	4	0	0	0	100.0
소계		16	1	0	0	97.1

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	<ul style="list-style-type: none"> 긴급상황 발생 시 지자체·소방서·병원 등과의 연락체계를 마련해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 현재 서비스원은 2022년 내부 긴급돌봄 대응을 위한 운영안내 지침을 마련하여 지속적으로 운영하고 있음 기존의 긴급돌봄 대응 운영안내 지침을 기반으로 기관 간 연락망을 정기적으로 점검·보완하여 실제 비상 상황에서 즉각적인 지원과 구조가 이루어질 수 있도록 관리해야 함