



전북특별자치도사회서비스원

2024년 전북특별자치도사회서비스원

2024년 인권영향평가 결과보고서



전북특별자치도사회서비스원





המכון
למחקר

제 출 문

전북특별자치도사회서비스원 귀중

본 보고서를 「2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가」
용역에 대한 결과보고서로 제출합니다.

2024. 12.

(주)이노크루

대표 이 용 각

연구책임자 : 나현민

연구원 : 신혜연

연구원 : 박지연



המכון
למחקר

Contents

제1장 과업수행 개요 및 요약

제1절 과업수행 개요	1
1. 과업명	1
2. 과업 목적	1
3. 과업 기간	1
4. 과업 내용	1
제2절 인권영향평가 결과 요약	3
1. 결과 종합의견	3
2. 인권영향평가 결과 분석	3

제2장 전북특별자치도사회서비스원 인권친화적 경영체계

제1절 인권영향평가의 개념 및 특징	9
1. 인권영향평가의 개념	9
2. 인권영향평가의 유형	10
3. 인권영향평가의 원칙	12
제2절 국내외 인권영향평가 현황 및 사례	14
1. 해외 인권영향평가 현황 및 사례	14
2. 국내 인권영향평가 현황 및 사례	18
제3절 인권위 인권경영 보고 및 평가 지침(2022)	20
1. 인권경영 보고의 목적	20
2. 인권경영 추진체계 보고	21
3. 인권정책선언 보고	21
4. 인권영향평가 보고	22
5. 구제절차 보고	22
6. 인권경영 교육 보고	23
7. 종합적 평가 및 소통	23
8. 평가지침	24

Contents

제3장 전북특별자치도사회서비스원 현황 분석

제1절 전북특별자치도사회서비스원 일반현황	27
1. 전북특별자치도사회서비스원 연혁	27
2. 전북특별자치도사회서비스원 조직 현황	28
제2절 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 현황	29
1. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영	29
2. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영 규정	30
3. 2023년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과	33

제4장 인권영향평가 결과

제1절 인권영향평가 개요	37
1. 평가 방법	37
2. 주요사업 선정	37
3. 지표 체계	39
제2절 기관운영 인권영향평가 결과	41
1. 평가 결과	41
2. 분야별 평가 결과	43
제3절 주요사업 인권영향평가 결과	48
1. 평가 결과	48
2. 분야별 평가 결과	49

제5장 인권실태조사

제1절 인권실태조사 개요	53
1. 인권실태조사 문항 구성	53
2. 조사 방법 및 분석	54
3. 척도 및 점수 산출	54
제2절 인권실태조사 결과	55
1. 응답자 특성	55
2. 인권실태조사 결과 분석	56
3. 인권실태조사 결과 요약 및 시사점	66
제3절 전북특별자치도사회서비스원 주요 인권 이슈	69
1. 중대성 평가	69
2. 중대성 평가 결과	72
3. 2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권 이슈 대응 방안	73
제4절 인권침해 구제매뉴얼 적정성 검토 및 개선 방안	76
1. 현행 구제매뉴얼의 주요 내용	76
2. 구제매뉴얼 개선 방안	77

Contents

제6장 부록

제1절 인권영향평가 종합통계표	81
1. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 체크리스트 종합통계표	81
2. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 체크리스트 세부통계표	82
제2절 인권영향평가 중대성 평가 세부평가표	85
1. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 중대성 평가 세부평가표	85
제3절 인권실태조사 내용	86
1. 내부 임직원 인권실태조사	86
제4절 인권실태조사 문항별 분석	90
1. 인권경영 체계 구축 수준	90
2. 인권침해 예방 노력 수준	91
3. 인권침해 경험 및 대응 유형	92

표 차 례

[표 1] 광역자치단체의 인권영향평가 제도 도입 현황	18
[표 2] 전북특별자치도사회서비스원 인권경영지침 구성표	30
[표 3] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과	33
[표 4] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 기관운영 평가 결과	33
[표 5] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 주요사업 평가 결과	34
[표 6] 주요사업 선정 사유	38
[표 7] 인권영향평가 지표 체계	40
[표 8] 기관운영 인권영향평가 체크리스트 결과	41
[표 9] 주요사업 인권영향평가 체크리스트 결과	48
[표 10] 인권실태조사 문항 구성표	53
[표 11] 인권실태조사 문항 특성 및 구성표	54
[표 12] 인권실태조사 척도 및 점수 산출	54
[표 13] 인권실태조사 응답자 특성표	55
[표 14] 인권경영 체계 구축 수준 결과	56
[표 15] 인권침해 예방 노력 수준 결과(1)	57
[표 16] 인권침해 예방 노력 수준 결과(2)	57
[표 17] 인권침해 심각성 결과	58
[표 18] 심각성이 큰 인권침해 유형 결과	58
[표 19] 인권침해 유형별 경험률 결과	58
[표 20] 차별 행위 경험 결과	59

Contents

표 차례

[표 21] 차별행위의 발생 원인 결과	59
[표 22] 직장 내 괴롭힘 및 갑질 경험 결과	60
[표 23] 직장 내 괴롭힘 및 갑질 행위의 사례 결과	60
[표 24] 성희롱 및 성폭력 경험 결과	61
[표 25] 성희롱 및 성폭력의 사례 결과	61
[표 26] 피해 사실을 참고 넘어가는 이유 결과	62
[표 27] 인권침해 발생 시 중점 결과	62
[표 28] 인권침해 시 신고제도 인지 여부 결과	63
[표 29] 구제절차 인식 결과	63
[표 30] 구제제도 이용 의향 결과	64
[표 31] 구제제도 이용 의사가 없는 이유 결과	64
[표 32] 인권보호·존중 책임을 위한 개선사항 결과	65
[표 33] 중대성 평가 세부 기준표	69
[표 34] 인권영향평가를 통한 인권 이슈	70
[표 35] 인권실태조사를 통한 인권 이슈	70
[표 36] 중대성 평가 대상 선정표	71
[표 37] 중대성 평가 결과표	72
[표 38] 주요 인권 이슈 대응 방안표	75

그림 차례

[그림 1] 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과 요약	4
[그림 2] 기관운영 인권영향평가 결과 요약	4
[그림 3] 주요사업 인권영향평가 결과 요약	5
[그림 4] 덴마크 인권기구의 인권영향평가 7단계	17
[그림 5]전북특별자치도사회서비스원 조직도	28
[그림 6] 기관운영 인권영향평가 결과	42
[그림 7] 주요사업 인권영향평가 결과	48
[그림 8] 인권침해 워드클라우드 분석 결과	71



המכון
למחקר

과업수행 개요 및 요약

제1절 과업수행 개요

제2절 인권영향평가 결과 요약

제 1 장





המכון
למחקר

제1장 과업수행 개요 및 요약



제1절 과업수행 개요

1. 과업명

- 2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 용역

2. 과업 목적

- 기관운영 및 주요사업 활동의 인권경영 이행 수준 진단을 통한 인권 이슈 도출 및 개선 방안 마련
- 실효적인 인권침해 구제를 위한 관련 매뉴얼 점검 및 개선

3. 과업 기간

- 2024년 11월 07일 ~ 2024년 12월 16일

4. 과업 내용

1) 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 시행

- 체크리스트 지표 개발 및 조정
 - (기관운영) 국가인권위원회 인권경영 체크리스트 및 전년도 기관 인권영향평가 결과를 바탕으로, 기관의 인권경영 환경을 고려하여 체크리스트 평가항목 및 지표 최적화
 - (주요사업) 주요사업 특성을 반영한 인권영향평가 체크리스트를 주관부서와 협의하여 확정

○ 인권영향평가 실시 및 점검

- 인권영향평가 관련 담당자 대상 체크리스트 교육 실시
- 인권영향평가 안건 등 검토
- 인권영향평가 결과보고서 작성

2) 인권침해 실태조사 실시

○ 인권침해 유형별 조사

- 차별행위, 성희롱 및 성폭력, 직장 내 괴롭힘 및 갑질 경험, 대응유형 등

○ 기관 인권경영 및 구제절차(고충처리 등)에 대한 인식

- 인권경영 및 인권선언에 대한 인식 정도, 인권침해 관련 고충제도, 기관의 구제절차의 효과성, 기관 구제절차(고충처리) 관련 조사 및 심의절차 등에 대한 공정성 인식 등

○ 직급별, 부서별(조직별), 고용형태별 등 세부적 분석

3) 중대성평가(주요 인권이슈 도출) 실시

○ 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 결과, 기관 구성원을 대상으로 하는 인권침해 실태조사, 2024년 기관 대외 인권 이슈 등을 대상으로 하는 중대성 평가를 실시하여 인권 이슈 도출

- (인권영향평가 결과) 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 결과
- (인권침해 실태조사) 인권차별, 성희롱 및 성폭력, 직장 내 갑질 및 괴롭힘, 해당 기관의 구제절차에 대한 실효성 등에 대한 결과
- (기관 대외 이슈) GRI, NPO 등 대외 인권 이슈 분석 결과
- (국내 인권 이슈) 워드클라우드 분석 등을 통한 국내 인권 이슈

○ 중대성 평가시 기준 최소 6가지 기준 적용 평가

- (발생가능성) 이해관계자의 복잡성, 인권영향 수준, 위법여부 등
- (영향도) 침해의 심각성, 피해자의 크기 및 범위, 피해의 사후적 구제 가능성 등

○ 도출된 주요 인권이슈에 대한 개선계획 수립(대응방안 제시)

제2절 인권영향평가 결과 요약

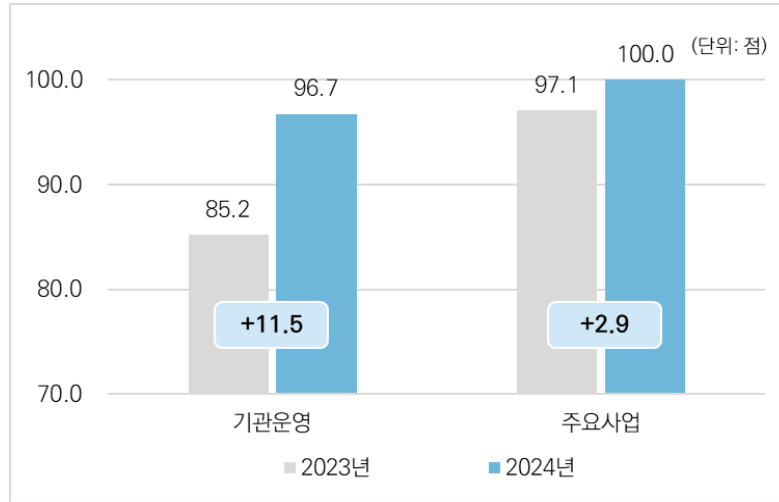
1. 결과 종합의견

- 기관은 기관운영 과정에서 인권침해 예방을 위한 각종 제도적 기반이 적절히 마련되어 있으며 시행되고 있어 임직원 및 이해관계자의 인권보호에 긍정적 영향을 미치고 있음
- 2023년 인권영향평가에서 도출된 인권리스크가 2024년 인권영향평가 시 개선된 것으로 파악되며, 현 시점에서 새롭게 도출된 주요 인권이슈를 파악하고 이를 개선하여 인권경영을 고도화할 것을 권고함

2. 인권영향평가 결과 분석

- 2024년 인권영향평가 결과를 100점 만점으로 환산한 결과 기관운영 인권영향평가는 96.7점, 주요사업 인권영향평가는 100.0점으로 평가됨
- 주요사업 인권영향평가의 경우 2023년은 노인보호전문기관 사업을 주요사업으로 선정하여 평가하였으며, 2024년은 전년도 노인보호전문기관 사업에 긴급돌봄 사업을 주요사업으로 추가 선정하여 평가함
- 전년도에 비해 기관운영 인권영향평가의 결과가 11.5점 상승하였으며, 주요사업 인권영향평가의 결과가 2.9점 상승하였음
- 기관운영 인권영향평가의 경우 전년도에 비해 신규지표가 추가되었으나 지표에 대해 제도적으로 마련이 잘 되어있어 점수가 향상되었음

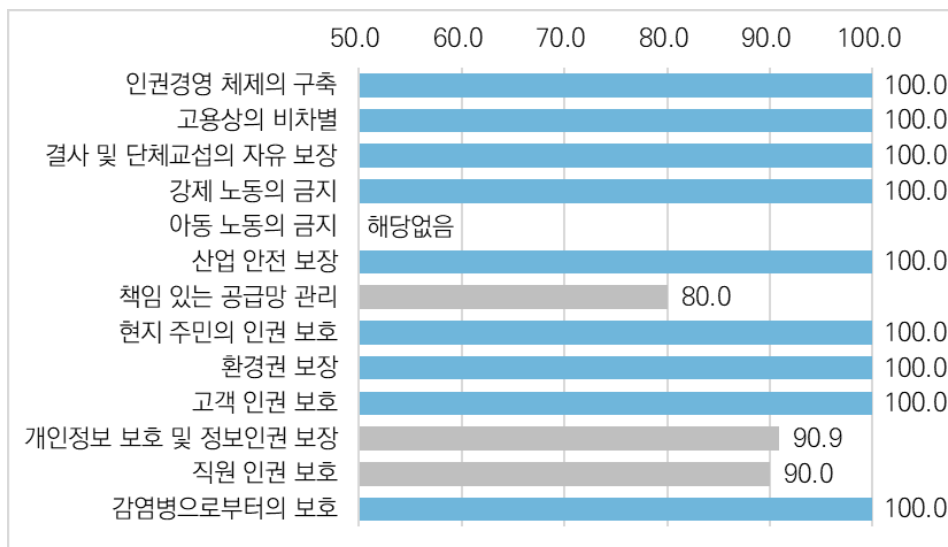
[그림 1] 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과 요약



1) 기관운영 결과 요약

- 기관운영 인권영향평가 결과는 13개 분야 중 ‘아동 노동의 금지’, ‘책임 있는 공급망 관리’, ‘개인정보 보호 및 정보인권 보장’, ‘직원 인권 보호’ 분야를 제외한 모든 분야에서 종합점수 100점으로 평가됨
- ‘책임 있는 공급망 관리’, ‘개인정보 보호 및 정보인권 보장’, ‘직원 인권 보호’ 분야에서 과제로 도출된 6개 지표에 대해 개선계획을 수립하고 개선활동을 추진해야 함

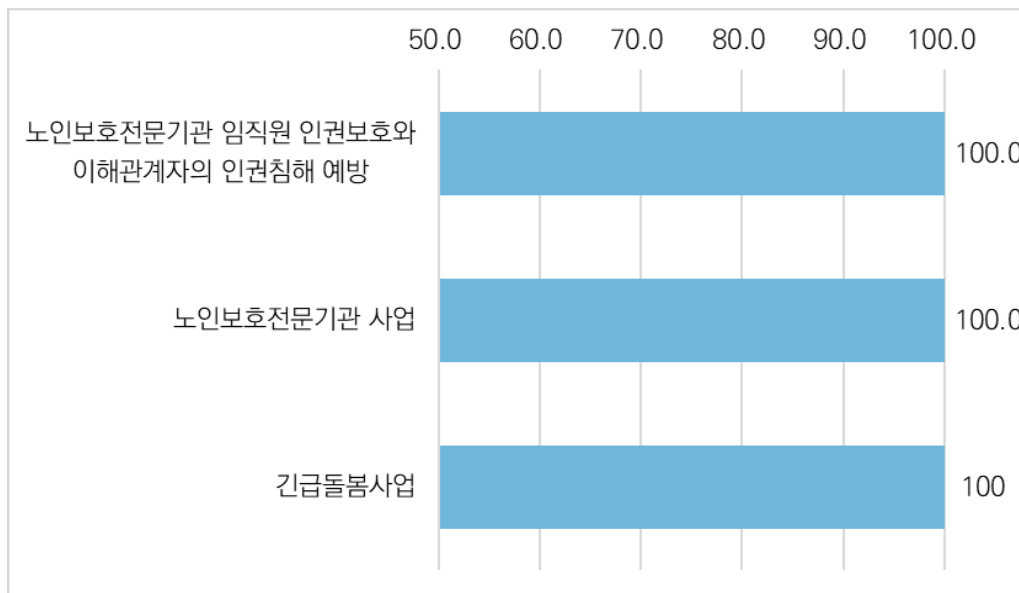
[그림 2] 기관운영 인권영향평가 결과 요약



2) 주요사업 결과 요약

- 주요사업 인권영향평가 결과는 3개 모든 분야에서 종합점수 100점으로 평가됨
- 평가대상 지표 51개 중 예 51개(100.0%)로 나타났으며, 100점 만점으로 환산한 결과 100.0점으로 도출되어 모든 분야에서 만점으로 평가됨

[그림 3] 주요사업 인권영향평가 결과 요약





המכון
למחקר

전북특별자치도사회서비스원 인권친화적 경영체계

제1절 인권영향평가의 개념 및 특징
제2절 국내외 인권영향평가 현황 및 사례
제3절 인권위 인권경영 보고 및
평가 지침(2022)

제 2 장



המכון
למחקר

제2장 전북특별자치도사회서비스원 인권친화적 경영체계

제1절 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 인권경영 체제, 고용, 노동권, 산업안전, 공급망, 현지주민 등 포괄적인 분야를 대상으로 평가 실시
- 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 권리주체의 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 국내법 상에 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

제2절 국내외 인권영향평가 현황 및 사례

1. 해외 인권영향평가 현황 및 사례

1) UN 「기업과 인권에 관한 이행 지침」

- 2011년, 유럽연합(UN) 「기업과 인권에 관한 이행지침」은 OECD와 국제표준화 기구(ISO)를 포함한 다양한 기업, 금융기관 및 비정부기구(NGO)들의 지지를 얻으며, 인권영향평가의 국제적 표준으로 자리 잡고 있음
- 「기업과 인권에 관한 이행지침」은 국가의 인권보호의무, 기업의 인권존중의무, 그리고 효과적인 구제수단에 대한 접근을 구현하는 프레임 워크를 제시하였고, 기업이 인권존중을 위해 명확한 정책을 선언하고, 인권실사(Human Rights Due Diligence, HRDD)를 수행하며 인권 침해에 대한 구제조치를 요구하였음
- 이행지침에서 ‘인권실사’는 기업의 인권존중책임을 실천하는데 있어 중추적인 요소로 ① 인권영향평가 실시(identify), ② 내부통합(integration), ③ 추적 및 검증(verify), ④ 소통(communication)의 네 가지 과정으로 구성되어 있음
 - 실시(identify): 기업은 인권영향평가를 실시함으로써 기업의 자체적 활동이나 사업관계에서 발생한 모든 실제적·잠재적인 부정적 인권영향을 식별하고 평가함
 - 내부통합(integration): 인권영향평가의 결과를 기업 내 관련 기능과 절차 전체에 통합하고, 적절한 조치를 취해야 함
 - 추적 및 검증(verify): 양적·질적 지표에 기초하여 이해관계자의 반응을 추적해 인권영향에 대한 기업의 조치가 적절했는지 검증함
 - 소통(communication): 인권영향평가에 관한 이상의 절차와 결과를 외부에 설명하고 관련 정보를 공개함
- 이러한 ‘인권실사’는 변화하는 사업 환경과 맥락에 따라 유연하게 적용되는 연속적인 과정으로, 기업의 인권에 대한 위험을 지속적으로 관리하고 대응하기 위한 것임

2) UN 「경제개혁 인권영향평가 지침」

- 2018년 유럽연합(UN) 「경제개혁 인권영향평가 지침」은 인권존중을 기반으로 하는 경제개혁 정책의 기본적인 조건들을 명시하고 있으며, 공공정책의 인권영향평가에 대한 광범위한 논의들을 통합한 실천 지침으로 인정받고 있음
- 「경제개혁 인권영향평가 지침」은 22개의 원칙을 총 5개의 범주, ① 경제정책과 인권에 대한 정부의 책임, ② 적용가능한 인권 기준, ③ 정책의 구체화, ④ 국가와 국제 금융기관, 그리고 사적 주체들의 기타 의무, ⑤ 인권영향평가로 분류하여 상술하고 있음
- 「경제개혁 인권영향평가 지침」은 국가가 인권영향평가를 수행할 의무가 있음을 명시하고, 인권영향평가의 목적과 시기, 준수해야 할 원칙, 평가 수행 주체 등에 대한 상세한 지침을 제공함

3) 「인권영향평가 및 관리에 관한 지침」

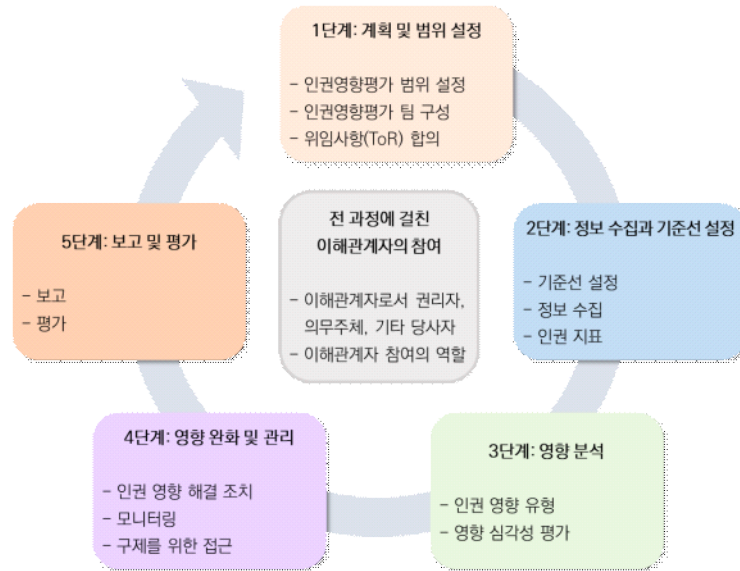
- 2010년의 「인권영향평가 및 관리에 관한 지침」은 국제 기업 지도자 포럼(IBLF)과 국제금융공사(IFC) 그리고 유엔 세계협약(UNG)의 공동 작업으로 개발되었으며, 이 지침은 기업이 주도하는 활동에 따른 인권 위험 및 영향을 체계적으로 평가하고 관리하기 위한 절차를 단계별로 제시하고 있음
- 이 지침에서 인권영향평가의 기준은 세계인권선언, 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약(ICCPR) 그리고 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약(ICESCR)을 기본으로 하고 있음
- 이 지침에서 인권영향평가의 절차는 7단계로 제시하고 있음
 - 준비(Preparation): 기업의 인권실사 접근법을 결정하고 평가의 범위를 확정하기
 - 확인(Identification): 주요 인권 위험과 영향을 파악하고, 인권 기준을 설정하기
 - 참여(Engagement): 인권 위험과 영향의 검증을 위해 이해관계자들과 관계를 형성하고 인권 이슈를 다루는 고충처리 체계를 개발하기
 - 영향평가(Assessment): 인권 위험과 영향을 평가하고 그 결과를 분석하기

- 완화(Mitigation): 적절한 완화 행동 계획을 개발하고 해당 계획과 권고사항을 관리 부서에 제시하기
- 관리(Management): 완화 행동 계획과 권고사항을 이행하고 인권을 관리 체계 내에 통합하기
- 사후평가(Evaluation): 인권을 다루는 기업의 역량을 감시, 평가, 보고하고 필요 시 적절히 수정하기

4) 덴마크 인권기구 「인권영향평가 가이드 및 도구모음」

- 덴마크 국가 인권기구(The Danish Institute for Human Rights)는 기업의 활동과 교육, 환경, 보건 등 여러 분야에 걸쳐 인권영향평가에 관한 지침과 도구를 개발해왔으며 공공 및 사적영역에서 ‘인권’을 통합하기 위한 지표를 마련하는 연구를 진행하고 있음
- 「인권영향평가 가이드 및 도구모음」은 유엔 기업과 인권에 관한 이행지침을 기초로 하며, 일반적으로 대규모 사업 프로젝트를 주모델로 삼고 있지만, 프로젝트의 규모나 사업 유형에 따라 유연하게 조정될 수 있음
- 이 가이드에 의하면, 인권영향평가는 “사업(business)의 맥락에서, 사업 프로젝트 또는 사업 활동이 인권에 미치는 부정적 효과를 식별, 이해, 평가, 표명하는 과정”이며, 그 사업활동을 통해 근로자, 지역사회 구성원, 소비자 등 다양한 권리주체에게 미치는 영향을 분석하고 인권 원칙을 영향평가의 과정에 통합한 인권 기반 접근법(human rights-based approach)을 따르고 있음
- 덴마크 인권기구 「인권영향평가 가이드 및 도구모음」은 인권영향평가의 절차를 5단계로 구분하였음

[그림 4] 덴마크 인권기구의 인권영향평가 7단계



2. 국내 인권영향평가 현황 및 사례

1) 지방자치단체

- 2012년 4월 국가인권위원회 상임위원회는 지방자치단체가 조례 제·개정이나 정책 수립 단계에서 인권영향평가 제도를 도입하고 이행할 수 있도록 「인권 기본조례 제·개정 권고」와 「인권 기본조례 표준안」을 공표하였으며, 이후 여러 광역 및 기초지방자치단체들이 인권 관련 조례를 채택하고 인권영향평가를 시행하였음

[표 1] 광역자치단체의 인권영향평가 제도 도입 현황

광역자치단체	인권에 관한 조례	인권영향평가	인권영향평가 도입
서울특별시	인권기본조례	제8조	2016년
부산광역시	인권기본조례	제14조의 6	2019년
대구광역시	인권보장 및 증진에 관한 조례	X	-
인천광역시	시민인권보장 및 증진에 관한 조례	제9조 제2항	2019년
광주광역시	인권보장 및 증진에 관한 조례	제30조	2012년
대전광역시	인권보호 및 증진 조례	X	-
울산광역시	인권기본조례	제8조	2020년
세종특별자치시	인권보장 및 증진에 관한 조례	X	-
경기도	인권보장 및 증진에 관한 조례	제9조	2021년
강원도	인권보장 및 증진에 관한 조례	X	-
충청북도	인권보장 및 증진에 관한 조례	제9조	2018년
충청남도	인권기본조례	제9조	2018년
전라북도	도민 인권보호 및 증진에 관한 조례	제8조의 2	2020년
전라남도	인권기본조례	제16조	2015년
경상북도	인권보장 및 증진에 관한 조례	X	-
경상남도	인권보장 조례	제7조의 2	2021년
제주특별자치도	인권보장 및 증진에 관한 조례	제20조	2020년

- 그럼에도 대체적인 기초지방자치단체들은 인권조례를 제정하거나 인권영향평가를 실시하는데 있어서 아직까지 초기단계에 머물러있으며 자치법규에 규정하였지만 실제 인권영향평가를 실행하는 단체는 소수에 불과함
- 광주광역시 2012년에 광역지방자치단체에서 처음으로 인권영향평가 제도를 도입하였는데, 이를 통해 조례 및 규칙 제·개정, 정책 및 사업의 수립과 시행 과정에서 시민의 인권에 미칠 영향을 사전에 분석하고 평가함으로써 인권 증진에 행정의 기여할 수 있도록 하였음

- 경기도 수원시는 인권영향평가를 구체화하기 위해 ‘수원시 자치법규 인권영향평가 매뉴얼(2018)’, ‘수원시 공공건축물 인권영향평가 실행방안 연구보고서(2019)’ 등을 발표하였고, 자치법규, 정책(계획), 공공건축물에 인권영향평가를 실시하여 인권존중의 실천을 강화하고자 하였음

2) 공공기관 및 사기업

- 최근 제4차 국가인권정책기본계획(2023-2027)은 인권경영을 제도화하는 과제를 도입했지만, 현재까지 인권영향평거나 인권실사는 법적으로 제도화되어 있지 않아 공공기관과 사기업 모두에게 인권영향평가의 의무적인 실행이 요구되고 있지 않음
- 그러나 공공기관에 대해서는 국가인권위원회가 「인권경영 가이드라인 및 체크리스트」, 「공공기관 경영평가 제도개선」, 「공공기관 인권경영 매뉴얼 도입」 등을 권고하였으며, 특히 「공공기관의 인권경영 강화를 위한 ‘인권경영 보고 및 평가지침’ 적용」을 권고하면서 경영평가제도의 일환으로 간접적 강제를 시도하고 있음
- 이러한 조치에 따라 많은 공공기관이 인권경영 매뉴얼을 바탕으로 인권정책을 수립하고 공개하며, 인권경영위원회를 설립하고 인권영향평가 실시 등의 조치를 취해 경영평가를 받고 있음
- 법무부는 「기업과 인권 길라잡이」(2021)를 통해 인권실사의 전반적인 과정과 구체절차를 설명하고, 인권영향평가를 포함하는 인권실사와 인권존중의 의무를 이행할 수 있도록 지침을 제공하고 있음

제3절 인권위 인권경영 보고 및 평가 지침(2022)

국가인권위원회의 "인권경영 보고 및 평가 지침"은 국내 공공기관의 인권경영을 강화하기 위해 인권경영 체계 구축, 인권영향평가 실시, 구제절차 제공, 인권경영 교육, 그리고 정기적 평가와 개선을 강조함

이를 통해 공공기관은 인권 책임을 명확히 하고, 이해관계자와의 소통을 강화하며, 투명하고 독립적인 구제절차를 운영하여 피해자를 보호함

또한, 정기적인 인권경영 평가와 지속적인 개선을 통해 인권침해 예방 및 해결을 위한 지속적인 노력을 강조하고 있음

1. 인권경영 보고의 목적

- 인권경영 보고란 공공기관과 기업이 인권경영 이행 상황을 점검하고 이를 이해관계자에게 보고하는 방법을 제공
 - 인권정책선언, 인권영향평가, 피해자 구제절차, 인권경영 교육 등의 실천을 포함함
 - 인권경영의 핵심 요소인 소통을 통해 이해관계자에게 정보를 제공하고 책임을 명확히 함
- 주요 대상은 공기업과 공공기관이지만, 모든 기업이 활용할 수 있는 보편적인 틀을 제공함
 - 기관(기업)은 보고서를 통해 인권경영의 성과와 문제점을 투명하게 공개해야 하며, 이를 통해 내부적으로 인권경영을 개선하고, 외부 이해관계자에게 신뢰를 제공할 수 있음

2. 인권경영 추진체계 보고

- 인권경영 체계 및 규정에는 인권정책선언, 인권영향평가, 구제절차, 인권경영 교육 등이 포함되며, 이를 종합적으로 보고됨
 - 기관 내부에서 인권경영 책임자, 해당 부서, 위원회의 역할과 책임을 명시함
 - 독립적인 인권경영 위원회를 운영할 경우 그 구성과 활동 내역을 서술해야 함
- 변화사항 보고: 인권경영 체계에서 변화된 사항이 있을 경우, 예를 들어 책임자 변경, 위원회 구성의 변화 등을 포함해 보고함

3. 인권정책선언 보고

- 인권정책선언은 기관의 인권 책임을 명시한 공식 입장을 대외적으로 발표함
 - 선언문에는 국제 인권 기준에 대한 준수 의지가 포함되어야 하며, 특히 세계인권선언, ILO 핵심 협약, 유엔 기업과 인권 이행원칙 등 국제적으로 승인된 인권 기준을 따른다고 명시해야 함
 - 공급망 관리는 자회사, 협력회사, 하청업체 등 공급망 전체에 대한 인권경영을 선언해야 하며, 이를 위한 구체적인 계획을 수립함
 - 주요 이해관계자와의 소통 계획 및 구체적인 활동을 서술해야 하며, 이를 통해 인권 정책을 확산하고 소통하는 절차를 마련함

4. 인권영향평가 보고

- 인권영향평가는 기관(기업)이 경영 활동에서 발생할 수 있는 인권침해 가능성을 평가하고 이를 예방하기 위한 목적으로 실시됨
- 실시 계획은 해당연도에 인권영향평가가 어떻게 계획되었는지, 대상, 범위, 기간, 이해관계자의 참여 방법, 평가팀 구성 등을 서술함
 - 예를 들어, 어떤 지역의 특정 사업이 인권에 미치는 영향을 평가할 때, 주민의 참여 방식과 평가 내용, 수행 방법 등이 포함됨
- 인권영향평가 결과 도출된 주요 인권이슈는 반드시 보고되어야 하며, 이는 중대성 평가 과정을 통해 선정됨
 - 예를 들어, 제조업에서의 노동자 인권 문제나 특정 지역 주민들의 인권침해 문제가 주요 이슈로 도출될 수 있음
- 특정 인권이슈가 왜 해당 연도의 주요 이슈로 선정되었는지, 예를 들어 피해자의 규모, 피해의 심각성, 정부 정책 등을 고려한 선택 이유를 서술

5. 구제절차 보고

- 구제절차 정의: 구제절차는 기관(기업)의 사업 활동으로 인해 발생한 인권침해에 대해 피해자에게 원상회복이나 고충처리절차를 제공하는 시스템을 말함
 - 기관은 자회사, 하청업체, 협력업체에서 발생한 인권침해에 대해서도 책임을 질 수 있으며, 피해자는 기관 외부의 사법적·비사법적 절차를 통해 구제받을 수 있음
- (구제절차의 실효성) 구제절차의 독립성을 강화하고 실효성을 보장하기 위해 외부 전문가를 참여시킬 수 있음
- 절차에 대한 안내 및 홍보가 어떻게 이루어졌는지, 예를 들어 웹사이트나 상담실 운영 등을 보고함
 - 예: 익명 고발 제도, 진정인의 보호 대책, 불이익 방지 제도 등.
- (진정사건 보고) 접수된 진정사건의 건수와 내용, 각 사건에 대한 처리 결과, 미해결된 사건과 그 이유, 향후 대책 등을 서술해야 함

6. 인권경영 교육 보고

- 교육 체계: 인권경영 교육을 위해 규정, 전담부서, 담당자, 교육 시스템 등을 구축하고, 직무 교육과 연계된 교육을 실시함
 - 교육 내용은 기관(기업)의 인권경영 실태를 반영해 자율적으로 선정하고, 임직원 모두를 대상으로 함
- 교육 실적: 인권경영 교육의 이수율, 관리자와 최고경영진의 참여 여부, 교육 만족도 평가 및 피드백 시스템 구축 여부를 보고함
 - (만족도 평가) 교육 후 실시된 만족도 평가 결과와 이를 반영해 개선된 점을 서술함
 - 예를 들면 교육 이수율이 현원 대비 80% 이상일 경우, 환류 체계가 제대로 구축되어 있는지 등도 포함됨

7. 종합적 평가 및 소통

- (종합 평가) 해당연도의 인권경영 활동 전반에 대한 종합적인 평가를 실시함

평가 내용에는 미진한 부분과 향후 과제가 포함됨

 - 인권경영 평가 과정에서 이해관계자가 참여한 경우 그 참여 내용과 방법을 구체적으로 서술함
- (공개 방식) 인권경영 보고서는 외부 이해관계자에게 공개되어야 하며, 구체적인 공개 방법을 명시하여야 함
 - 예를 들어, 웹사이트를 통한 공개, 인쇄 자료 요청 시 제공 방식 등
 - (소통의 결과) 보고된 인권경영 내용에 대해 이해관계자의 반응을 기록하고, 주요 고객, 지역 주민 등의 참여로 인권경영 토론회를 조직한 경우도 서술해야 함

8. 평가지침

- (인권경영 평가 항목) 인권경영 체계와 정책의 적정성, 인권영향평가 및 대응계획, 구제절차 운영, 교육 이수율 등을 주요 평가 항목으로 설정함
 - 예를 들어 인권영향평가가 제대로 이루어졌는지, 도출된 주요 인권이슈에 대한 대응 계획이 적정했는지 등을 평가함
- (정량적 평가 기준) 보고서의 충실도와 실적에 따라 점수를 부여하는 방식으로 평가함
 - 인권경영 교육 이수율, 관리자의 교육 참여율 등 구체적인 지표에 따라 평가되며, 부족한 점이 있을 경우 감점 또는 권고사항으로 기록됨

전북특별자치도사회서비스원 현황 분석

제1절 전북특별자치도사회서비스원
일반현황
제2절 전북특별자치도사회서비스원
인권경영 현황

제 3 장



המכון
למחקר

제3장 전북특별자치도사회서비스원 현황 분석

제1절 전북특별자치도사회서비스원 일반현황

1. 전북특별자치도사회서비스원 연혁

- 2020.09. 전북특별자치도사회서비스원 설립 기본계획 결정
- 2020.09. 전북특별자치도사회서비스원 설립 관련 공청회 개최
- 2020.09. 전북특별자치도사회서비스원 설립타당성 검토 최종보고회 개최
- 2020.10. 전북특별자치도 출자·출연기관 운영심의위원회 심의
- 2021.01. 전북특별자치도사회서비스원 설립 자문단 구성
- 2021.02. 전북특별자치도사회서비스원 임원추천위원회 구성
- 2021.05. 보건복지부, 사회서비스원 설립 지역 선정
- 2021.07. 전북특별자치도사회서비스원 본부 입지 결정(전주시)
- 2021.10. 전북특별자치도사회서비스원 설립
- 2021.12. 전북특별자치도사회서비스원 개원식
- 2022.02. 전북, 장수 종합재가센터 운영
- 2022.06. 2021년 지역자율형 사회서비스 투자사업 시도 성과평가 최우수상 수상
- 2022.11. 전북복지희망포럼 개최
- 2022.12. 전북특별자치도사회서비스원 인권경영헌장 선포식
- 2023.08. 성희롱·성폭력 고충심의위원 위촉
- 2023.12. 제2회 인권집담회 개최
- 2023.12. 전라북도사회서비스교육원(온라인교육원) 오픈

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
• 인권경영 관련 제도 및 정책에 대한 사항 심의 • 인권영향평가 결과 및 후속조치 권고 • 인권침해행위에 대한 조사와 구제 등	• 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 2] 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 현장



전라북도사회서비스원 인권경영현장

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 인권경영현장을 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. 2023년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과

1) 종합평가 결과

- 기관운영 평가 결과 전년도 대비 8.9점 상승하였고, 주요사업 평가 결과 41.5점이 상승함

[표 3] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과

구분	종합 점수(점)		Gap('23-'22)
	2022년	2023년	
기관운영	76.3점	85.2점	+8.9
주요사업	55.6점	97.1점	+41.5

2) 기관운영 평가 결과 및 향후 개선사항

- 2023년도의 기관운영 결과는 85.2점을 달성함
- 총 216개 지표 중 예 151개, 보완 필요 8개, 아시오 7개, 정보 없음 1개, 해당 없음 49개로 평가되었음
- 다만 13개 분야 중 인권경영 체제의 구축, 책임 있는 공급망 관리, 고객 인권 보호, 개인정보 보호 및 정보인권 보장, 직원 인권 보호, 감염병으로부터의 보호의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선 활동을 추진해야 함

[표 4] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 기관운영 평가 결과

분야		종합 점수(점)		Gap('23-'22)
		2022년	2023년	
1	인권경영 체제의 구축	62.9	98.5	+35.6
2	고용상의 비차별	100	100	0.0
3	결사 및 단체교섭의 자유보장	88.8	100	+11.2
4	강제노동의 금지	100	100	0.0
5	아동노동의 금지	100	해당없음	해당없음
6	산업 안전 보장	98.2	100	+1.8
7	책임 있는 공급망 관리	54.2	77.8	+23.6
8	현지주민의 인권보호	해당없음	해당없음	해당없음
9	환경권 보장	30.0	100	+70.0
10	고객 인권 보호	72.2	83.3	+11.1
11	개인정보 보호 및 정보인권보장	77.3	86.4	+9.1
12	직원 인권 보호	54.5	85.2	+30.7
13	감염병으로부터의 보호	90.8	91.7	+0.9
총점		76.3점	85.2점	+8.9

3) 주요사업 평가 결과 및 향후 개선사항

- 2023년도의 주요사업 결과는 97.1점을 달성함
- 총 32개의 지표 중 예 29개, 보완 필요 2개, 해당 없음 1개로 평가되었음
- 다만 2개 분야 중 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선 계획을 수립하고 개선 활동을 추진해야 함

[표 5] 2023년 전북특별자치도사회서비스원 주요사업 평가 결과

분야		종합 점수(점)		Gap('23-'22)
		2022년	2023년	
1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	41.1	94.1	+53.0
2	노인보호전문기관 사업	71.2	100	+28.8
총점		55.6점	97.1점	+41.5

인권영향평가 결과

제1절 인권영향평가 지표체계

제2절 기관운영 인권영향평가 결과

제3절 주요사업 인권영향평가 결과

제 4 장





המכון
למחקר

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. 주요사업 선정

- (주요사업) 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) 긴급돌봄 사업은 서비스원의 핵심사업으로, 다양한 이해관계자와 밀접하게 연관되어 있으며, 직원과 이해관계자의 인권 침해할 가능성이 높다고 판단되어, 올해(2024년) 인권영향평가 대상 주요사업으로 선정함

[표 6] 주요사업 선정 사유

연번	구분	사유
1	인권 침해 가능성	• 돌봄 인력의 근로 환경: 긴급 돌봄 서비스 특성상 업무 과중으로 인해 근로자의 휴식권 및 노동권 침해 가능성이 높고, 이는 신체적·정신적 피로를 초래할 수 있음 • 돌봄 대상자의 안전 및 건강: 긴급 상황에서 서비스 질이 낮아질 경우 돌봄 대상자의 생명과 안전에 직접적 위협이 발생할 수 있음 • 사생활 보호 문제: 방문 돌봄 과정에서 대상자의 개인정보 및 민감한 정보 노출 위험이 존재함
2	영향의 심각성	• 돌봄 대상자에 대한 영향: 서비스 질 저하가 돌봄 대상자의 생명, 신체적·정신적 건강에 심각한 영향을 미칠 수 있음. 특히, 노약자 및 장애인의 경우 안전 관리가 필수적임 • 근로자의 건강 문제: 과중한 업무와 긴급한 근무 환경으로 인해 돌봄 인력의 신체적·정신적 건강 악화 가능성이 있으며, 이는 서비스 지속 가능성을 저해할 우려가 있음
3	주요 이해관계자	• 돌봄 인력: 근로 조건 및 환경에 직접적 영향을 받는 핵심 이해관계자 • 돌봄 대상자 및 가족: 서비스의 질이 생명과 건강에 직접적 영향을 미치는 대상 • 센터 운영자 및 관리 기관: 서비스 제공과 인력관리를 책임지는 주체로, 근로 환경 개선과 서비스 질 향상에 대한 책임을 가짐 • 지역사회: 돌봄 안정성을 통해 공공 안전이 유지되어야 하는 지역사회의 중요한 구성원

3. 지표 체계

- 기관운영 인권영향평가 지표는 국가인권위원회 「공공기관 인권경영 매뉴얼」에서 제시한 ‘기관운영 인권영향평가 체크리스트’ 체계를 기반으로 한 2023년 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
 - (분야8 현지 주민의 인권 보호) 지역주민 인권의 존중·보호 항목의 지표 4개 추가
 - (분야12 직원 인권 보호) 휴식권 항목의 지표 3개 추가
- 주요사업 인권영향평가 지표는 전북특별자치도사회서비스원의 사업 중 전년도 노인보호전문기관 사업에 긴급돌봄 사업을 주요사업으로 추가 선정하여 지표를 개발하여 실시하였음
 - (분야1 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방) 임직원의 휴식권 항목의 지표 1개 추가, 안전권과 건강권 항목의 지표 3개 추가, 이해관계자의 인권침해 예방 항목의 지표 3개 추가
 - (분야3 긴급돌봄 사업) 분야 신설

[표 7] 인권영향평가 지표 체계

구분	분야		2023년	2024년	GAP ('24-'23)
기관운영	1	인권경영 체제의 구축	33	33	-
	2	고용상의 비차별	17	17	-
	3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	16	-
	4	강제노동의 금지	11	11	-
	5	아동노동의 금지	14	14	-
	6	산업 안전 보장	17	17	-
	7	책임 있는 공급망 관리	12	12	-
	8	현지 주민의 인권 보호	10	14	+4
	9	환경권 보장	18	18	-
	10	고객 인권 보호	15	15	-
	11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	11	-
	12	직원 인권 보호	28	31	+3
	13	감염병으로부터의 보호	14	14	-
합 계			216	223	+7
주요사업	1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	18	25	+7
	2	노인보호전문기관 사업	14	14	-
	3	긴급돌봄 사업	-	14	+14
합 계			32	53	+21

제2절 기관운영 인권영향평가 결과

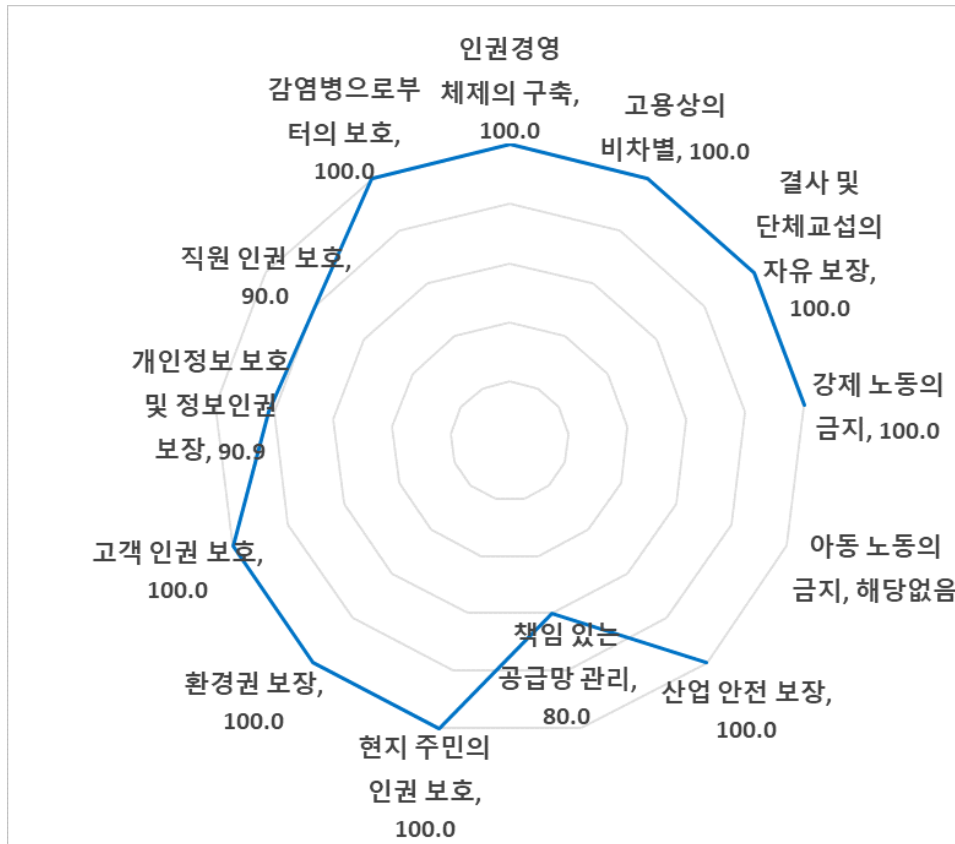
1. 평가 결과

- 2024년 기관운영 인권영향평가 결과, 전체 223개 지표 중 정보 및 해당없음 52개를 제외한 171개 지표를 바탕으로 평가가 이루어짐
- 평가대상 지표 171개 중 예 165개(96.5%), 아니오 6개(3.5%)로 나타났으며, 100점 만점으로 환산한 결과 96.7점으로 평가됨
- 책임 있는 공급망 관리 분야에서 2개, 개인정보 보호 및 정보인권 보장 분야에서 1개, 직원 인권 보호 분야에서 3개의 개선사항이 도출됨

[표 8] 기관운영 인권영향평가 체크리스트 결과

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니오	정보없음	해당없음	
1	인권경영 체제의 구축	33	33	0	0	0	0	100.0
2	고용상의 비차별	17	16	0	0	0	1	100.0
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	8	0	0	0	8	100.0
4	강제 노동의 금지	11	10	0	0	0	1	100.0
5	아동 노동의 금지	14	0	0	0	0	14	해당없음
6	산업 안전 보장	17	17	0	0	0	0	100.0
7	책임 있는 공급망 관리	12	8	0	2	0	2	80.0
8	현지 주민의 인권 보호	14	8	0	0	0	6	100.0
9	환경권 보장	18	4	0	0	0	14	100.0
10	고객 인권 보호	15	13	0	0	0	2	100.0
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	10	0	1	0	0	90.9
12	직원 인권 보호	31	27	0	3	0	1	90.0
13	감염병으로부터의 보호	14	11	0	0	0	3	100.0
합계(평점)		223	165	0	6	0	52	96.7

[그림 6] 기관운영 인권영향평가 결과



2. 분야별 평가 결과

(1) 인권경영 체제의 구축

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	인권존중 정책선언	6	0	0	0	0	100.0
2	인권영향평가 정기적 실시	6	0	0	0	0	100.0
3	인권경영 제도화를 위한 필요조치	5	0	0	0	0	100.0
4	인권경영 성과	7	0	0	0	0	100.0
5	구제절차 마련	9	0	0	0	0	100.0
소계		33	0	0	0	0	100.0

(2) 고용상의 비차별

○ 체크리스트 진단 결과

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

(3) 결사 및 단체교섭의 자유 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	결사·단체교섭의 자유	2	0	0	0	2	100.0
2	노동조합 활동 불이익 처우 금지	2	0	0	0	3	100.0
3	단체교섭 보장 및 성실한 이행	2	0	0	0	3	100.0
4	노동조합 부재 시 대안적 조치	2	0	0	0	0	100.0
소계		8	0	0	0	8	100.0

(4) 강제노동의 금지

○ 체크리스트 진단 결과

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

(5) 아동노동의 금지

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	연소자 고용금지	0	0	0	0	6	해당없음
2	연소자 고용을 알게 된 경우 조치	0	0	0	0	8	해당없음
소계		0	0	0	0	14	해당없음

(6) 산업안전 보장

○ 체크리스트 진단 결과

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

(7) 책임 있는 공급망 관리

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	협력회사 등의 인권침해 예방	3	0	2	0	0	60.0
2	모니터링 실시	3	0	0	0	0	100.0
3	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지	2	0	0	0	2	100.0
소계		8	0	2	0	2	80.0

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	• 사회서비스원은 모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용을 포함해야 함	• 협력회사 인권경영 확산을 위해 계약 체결 시 근로자 권리보호 이행 서약서, 산업재해 예방 안전 협약서 등의 인권보호 및 존중을 준수하겠다는 서약서를 별도로 제출받아 보완할 필요가 있음
2	• 협력회사와 계약 시 인권보호·존중에 관한 내용을 서면으로 요구해야 함	

(8) 현지 주민의 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	지역주민 인권의 존중·보호	5	0	0	0	6	100.0
2	지역주민의 지적재산권 보호	3	0	0	0	0	100.0
소계		8	0	0	0	6	100.0

(9) 환경권 보장

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	환경경영체계 수립 및 유지	4	0	0	0	1	100.0
2	환경정보의 공개	0	0	0	0	3	해당없음
3	환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙	0	0	0	0	5	해당없음
4	비상계획 수립	0	0	0	0	5	해당없음
소계		4	0	0	0	14	100.0

(10) 고객 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	고객보호를 위한 법령 준수	4	0	0	0	2	100.0
2	서비스·정보 등 이상 시 조치	3	0	0	0	0	100.0
3	고객 사생활 보호	6	0	0	0	0	100.0
소계		13	0	0	0	2	100.0

(11) 개인정보 보호 및 정보인권 보장

○ 체크리스트 진단 결과

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

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	화장실 등의 공공시설을 몰래카메라 등의 불법시설물로부터 안전하도록 관리해야 함	기관 내 화장실 등의 공공시설을 대상으로 몰래카메라 및 불법 촬영 장비 설치 여부를 정기적으로 점검해야 함

(12) 직원 인권 보호

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지	11	0	0	0	1	100.0
2	성희롱·성폭력 예방과 구제조치	6	0	0	0	0	100.0
3	일·가정 양립	5	0	2	0	0	71.4
4	휴식권	5	0	1	0	0	83.3
소계		27	0	3	0	1	90.0

○ 과제 및 개선방안

연번	과제 내용	현황 및 개선방안
1	여성근로자의 모성보호를 위한 편의시설을 제공해야 함	- 현재 서비스원은 휴게실 공간을 확보하여 설치 공사 예정임 - 설문조사 및 의견 수렴을 통해 직원들의 요구사항을 반영하여 휴게공간을 마련할 필요가 있음
2	정기적으로 복리후생 제도에 대한 임직원 만족도를 점검하여 제도 개선에 반영해야 함	- 정기적으로 직원 만족도 조사를 통해 의견을 수렴하여 제도 개선에 반영할 필요가 있음 - 유사 규모의 기업 및 기관의 복리후생 사례를 분석하여 도입 가능한 우수제도를 벤치마킹할 필요가 있음
3	임직원이 적절한 휴식을 취할 수 있는 휴게공간을 마련해야 함	- 현재 서비스원은 휴게실 공간을 확보하여 설치 공사 예정임 - 설문조사 및 의견 수렴을 통해 직원들의 요구사항을 반영하여 휴게공간을 마련할 필요가 있음

(13) 감염병으로부터의 보호

○ 체크리스트 진단 결과

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

제3절 주요사업 인권영향평가 결과

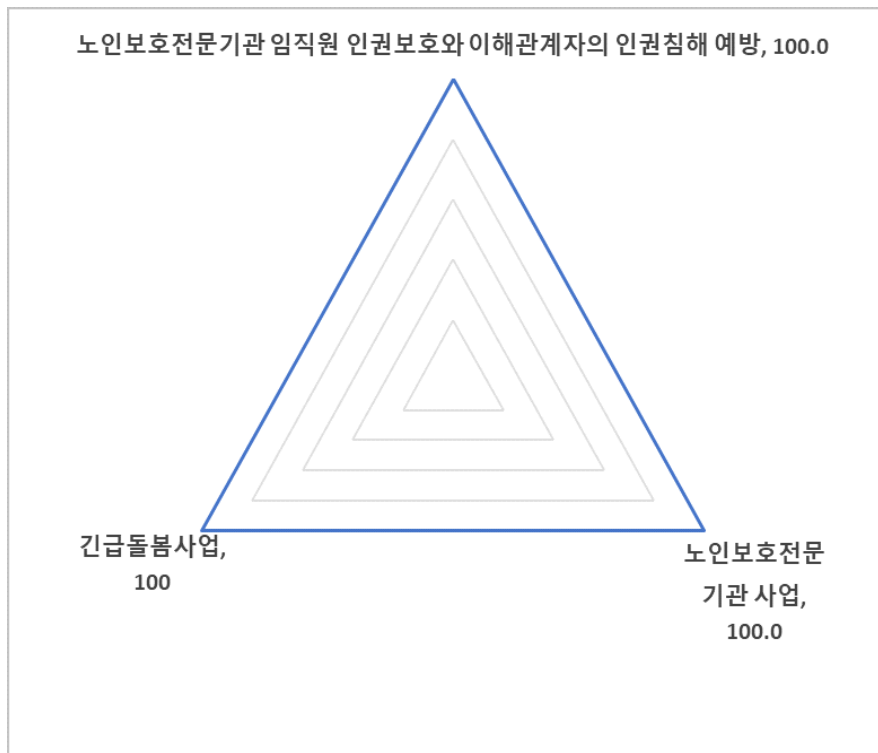
1. 평가 결과

- 2024년 주요사업 인권영향평가 결과, 전체 53개 지표 중 정보 및 해당없음 2개를 제외한 51개 지표를 바탕으로 평가가 이루어짐
- 평가대상 지표 51개 중 예 51개(100.0%)로 나타났으며, 100점 만점으로 환산한 결과 100.0점으로 도출됨

[표 9] 주요사업 인권영향평가 체크리스트 결과

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	25	24	0	0	0	1	100.0
2	노인보호전문기관 사업	14	14	0	0	0	0	100.0
3	긴급돌봄 사업	14	13	0	0	0	1	100.0
합계(평점)		53	51	0	0	0	2	100.0

[그림 7] 주요사업 인권영향평가 결과



2. 분야별 평가 결과

(1) 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	임직원의 주의의무	3	0	0	0	0	100.0
2	임직원의 개인 사생활 보호	6	0	0	0	0	100.0
3	임직원의 휴식권	4	0	0	0	1	100.0
4	안전권과 건강권	6	0	0	0	0	100.0
5	이해관계자의 인권침해 예방	5	0	0	0	0	100.0
소계		24	0	0	0	1	100.0

(2) 노인보호전문기관 사업

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	운영 및 관리	3	0	0	0	0	100.0
2	교육사업	4	0	0	0	0	100.0
3	사업의 홍보	2	0	0	0	0	100.0
4	협력체계 구축	5	0	0	0	0	100.0
소계		14	0	0	0	0	100.0

(3) 긴급돌봄 사업

○ 체크리스트 진단 결과

연번	분야	답변결과					점수
		예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	대상자 선정	4	0	0	0	0	100.0
2	운영 관리	4	0	0	0	0	100.0
3	안전 관리	2	0	0	0	1	100.0
4	서비스 평가 및 모니터링	3	0	0	0	0	100.0
소계		13	0	0	0	1	100.0



המכון
למחקר

인권실태조사

제1절 인권실태조사 개요

제2절 인권실태조사 결과

제3절 전북특별자치도사회서비스원

주요 인권 이슈

제 5 장



המכון
למחקר

제5장 인권실태조사



제1절 인권실태조사 개요

1. 인권실태조사 문항 구성

- 인권실태조사 문항은 인권경영 체제 및 침해 경험, 구제절차 인식 등의 문항으로 구성됨
- 전북특별자치도사회서비스원 내부 구성원의 인권경영에 관한 인식, 각 인권침해 유형별 본인의 경험 문항으로 ‘인권침해 실태’를 조사하고, ‘인권침해에 대한 대응’ 및 ‘인권침해 구제절차 인식’ 등에 대해 종합적으로 파악함
- 무엇보다 인권침해 피해 시 대응하지 않는 이유와 우선사항에 대해 보기를 제시하여 기관의 인권침해 구제제도 또는 시스템에 대한 문제점과 대안 마련의 근거를 제시하고 있음

[표 10] 인권실태조사 문항 구성표

영역	세부 영역	문항 수
인권경영 체계 구축 수준	인권경영 의지 및 실효성	5
인권침해 예방 노력 수준	인권존중 문화에 대한 인식 등	7
인권침해 경험 및 대응 유형	인권침해 경험 및 구제절차 인식 등	18
인구통계학적 요인	응답자 특성(기본사항)	4
합 계		34

2. 조사 방법 및 분석

- (설문 대상) 전북특별자치도사회서비스원 임직원 총 119명
- (설문 기간) 2024년 11월 21일(금) ~ 11월 28일(수) / (약 8일간)
- (분석 방법) SPSS 25.0 통계프로그램을 활용한 빈도분석 및 기술통계분석

[표 11] 인권실태조사 문항 특성 및 구성표

영역	세부 영역	문항 특성
인권경영 체계 구축 수준	인권경영 의지 및 실효성	척도형 / 빈도분석
인권침해 예방 노력 수준	인권존중 문화에 대한 인식 등	척도형 / 빈도분석
인권침해 경험 및 대응 유형	인권침해 경험 및 구제절차 인식 등	척도형 / 빈도분석 선택형 / 빈도분석
인구통계학적 요인	응답자 특성(기본사항)	명목형 / 빈도분석
합 계		34

3. 척도 및 점수 산출

- 인권실태조사 결과 점수는 5점 만점으로 환산되었으며, 척도형 문항의 5점 점수 산출 방법은 아래와 같음
 - 척도형 문항의 내용이 긍정적인 경우 ‘매우 그렇다’라고 응답하였다면 5점 만점으로 환산되었으며, 부정적인 경우 이와 반대로 환산함

[표 12] 인권실태조사 척도 및 점수 산출

5점 척도형	배 점
1(전혀 그렇지 않다)	1.00 or 5.00
2(그렇지 않다)	2.00 or 4.00
3(보통이다)	3.00
4(그렇다)	4.00 or 2.00
5(매우 그렇다)	5.00 or 1.00

제2절 인권실태조사 결과

1. 응답자 특성

- 서비스원 인권실태조사 결과 연령대별로는 30대 응답자가 32.4%로 가장 많았으며, 성별 중 여성 응답자가 74.3%로 대부분을 차지함
- 직급 중 관리자 외가 86.5%, 소속 중 전북특별자치도사회서비스원(본부)가 24.3%로 가장 많은 비율을 차지함

[표 13] 인권실태조사 응답자 특성표

구분		응답자 수(명)	비율(%)
연령대	20대	9	12.2
	30대	24	32.4
	40대	17	23.0
	50대	21	28.4
	60대	3	4.1
성별	여성	55	74.3
	남성	19	25.7
직급	관리자(본부는 중간관리자 이상, 소속시설은 기관장)	10	13.5
	관리자 외	64	86.5
소속	전북특별자치도사회서비스원(본부)	18	24.3
	전북특별자치도서부노인보호전문기관	3	4.1
	전북특별자치도노인보호전문기관	4	5.4
	전북학대피해노인전용쉼터	3	4.1
	장수지역자활센터	1	1.4
	장수군가족센터	8	10.8
	다함께 돌봄센터	6	8.1
	전북특별자치도지역사회서비스지원단	3	4.1
	전북특별자치도사회복지대체인력지원센터	3	4.1
	전북특별자치도장기요양요원지원센터	5	6.8
	전북특별자치도장애인종합지원센터	3	4.1
	전북특별자치도청년미래센터	8	10.8
	전북종합재가센터	9	12.2
	합 계	74	100.0

* 응답자 76명 중 개인정보 수집 및 이용 미동의 2명 제외

2. 인권실태조사 결과 분석

1) 인권경영 체계 구축 수준

- 서비스원의 인권경영 체계 구축 수준에 대한 내부 임직원의 인식은 5점 만점 중 4.01점으로 나타남
- 연령대 중 40대가 4.40점으로 가장 높은 인식을 보였으며, 60대는 3.20점으로 가장 낮게 나타남
- 직급 중 관리자가 4.64점으로 관리자 외보다 더 높게 나타남

[표 14] 인권경영 체계 구축 수준 결과

(단위: %, 점)

구분		체계 구축 수준	인권경영 실천의지	규정의 실효성	교육의 실효성	프로그램 실효성	모니터링 실효성
종합		4.01	4.11	4.08	4.09	3.99	3.76
연령대	20대	3.80	3.89	3.89	3.78	3.78	3.67
	30대	3.77	3.83	3.92	4.00	3.58	3.50
	40대	4.40	4.41	4.35	4.53	4.53	4.18
	50대	4.16	4.38	4.24	4.19	4.14	3.86
	60대	3.20	3.33	3.33	2.67	3.67	3.00
직급	관리자	4.64	4.90	4.80	4.60	4.60	4.30
	관리자 외	3.91	3.98	3.97	4.02	3.89	3.67

2) 인권침해 예방 노력 수준

- 서비스원의 인권침해 예방 노력 수준에 대한 내부 임직원의 인식은 5점 만점 중 4.03점으로 나타남
- 연령대 중 40대가 4.48점으로 가장 높은 인식을 보였으며, 60대는 3.19점으로 가장 낮게 나타남
- 직급 중 관리자가 4.54점으로 관리자 외보다 더 높게 나타남

[표 15] 인권침해 예방 노력 수준 결과(1)

(단위: %, 점)

구분		예방 노력 수준	차별 금지	산업안전 및 보건 보장	협력회사 인권보호	직원 인권보호
종합		4.03	4.28	3.96	4.07	4.00
연령대	20대	3.78	4.22	3.56	3.89	3.78
	30대	3.74	4.00	3.71	3.83	3.67
	40대	4.48	4.65	4.59	4.41	4.41
	50대	4.22	4.38	4.05	4.24	4.24
	60대	3.19	4.00	3.00	3.33	3.33
직급	관리자	4.54	4.60	4.50	4.70	4.60
	관리자 외	3.95	4.23	3.88	3.97	3.91

[표 16] 인권침해 예방 노력 수준 결과(2)

(단위: %, 점)

구분		예방 노력 수준	상호존중문화 조성	직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방	성희롱 및 성폭력 예방
종합		4.03	3.96	3.92	4.00
연령대	20대	3.78	3.56	3.78	3.67
	30대	3.74	3.75	3.50	3.71
	40대	4.48	4.35	4.47	4.47
	50대	4.22	4.19	4.14	4.29
	60대	3.19	3.00	3.00	2.67
직급	관리자	4.54	4.40	4.50	4.50
	관리자 외	3.95	3.89	3.83	3.92

3) 인권침해 경험 및 대응 유형

(1) 인권침해 인식

- 지난 1년간 서비스원의 인권침해 심각성에 대한 내부 임직원의 인식은 5점 만점 중 3.91점이며, 긍정적인 인식이 63.5%로 나타남
 - 연령대 중 40대가 4.41점으로 가장 높은 인식을 보였으며, 20대는 3.22점으로 가장 낮게 나타남
 - 직급 중 관리자가 4.70점으로 관리자 외보다 더 높게 나타남

[표 17] 인권침해 심각성 결과

(단위: %, 점)

구분		부정 인식	긍정 인식	점수(5점 만점)
종합		8(10.8)	47(63.5)	3.91
연령대	20대	2(22.2)	4(44.4)	3.22
	30대	3(12.5)	13(54.2)	3.63
	40대	1(5.9)	14(82.4)	4.41
	50대	1(4.8)	14(66.7)	4.14
	60대	1(33.3)	2(66.7)	3.67
직급	관리자	0(0.0)	9(90.0)	4.70
	관리자 외	8(12.5)	38(59.4)	3.78

- 최근 1년간의 인권침해 중 가장 심각한 유형으로 ‘직장 내 괴롭힘 및 갑질’이 48.6%로 가장 많이 나타났으며, ‘차별 행위’가 23.0%로 나타남

[표 18] 심각성이 큰 인권침해 유형 결과

(단위: 명(%))

귀하는 최근 1년간 다음의 인권침해 유형 중 심각성이 가장 큰 것은 무엇이라고 생각하십니까?	
① 차별 행위	17(23.0)
② 직장 내 괴롭힘 및 갑질	36(48.6)
③ 성희롱/성폭력	4(5.4)
④ 기타()	17(23.0)

- 인권침해 유형별 경험률을 조사한 결과, ‘직장 내 괴롭힘 및 갑질’을 경험하거나 목격한 사례는 총 11건으로 가장 많이 나타났으며, ‘성희롱/성폭력’은 0건으로 가장 적게 나타남

[표 19] 인권침해 유형별 경험률 결과

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
인권침해 유형	차별 행위	7	9.5
	직장 내 괴롭힘 및 갑질	11	14.9
	성희롱/성폭력	0	0.0

(2) 차별 행위

- 지난 1년간 업무 수행 시 불이익이나 불공정한 대우를 받는 차별을 경험하거나 목격한 응답자는 전체 응답자 중 9.5%로 나타남
 - 연령대 중 60대 응답자의 경우 33.3%로 가장 높은 경험률을 보임
 - 직급 중 관리자 외 응답자의 경우 10.9%로 더 높은 경험률을 보임

[표 20] 차별 행위 경험 결과

(단위: %, 점)

구분		있다	없다
총합		7(9.5)	67(90.5)
연령대	20대	0(0.0)	9(100.0)
	30대	3(12.5)	21(87.5)
	40대	1(5.9)	16(94.1)
	50대	2(9.5)	19(90.5)
	60대	1(33.3)	2(66.7)
직급	관리자	0(0.0)	10(100.0)
	관리자 외	7(10.9)	57(89.1)

- 차별행위가 어떠한 이유로 주로 발생하는지에 대한 응답 결과 ‘나이·직급’에 의한 차별이 전체 응답자의 22.1%로 가장 높은 비율을 보임

[표 21] 차별행위의 발생 원인 결과

(단위: 명(%))

기관에서 차별행위가 이루어진다면 다음 중 어떠한 이유로 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	45(52.3)
② 성별(특정 성별이라는 이유)	3(3.5)
③ 나이·직급	19(22.1)
④ 학벌, 학력 등	1(1.2)
⑤ 고용형태	5(5.8)
⑥ 신체조건(키, 몸무게, 외모 등)	0(0.0)
⑦ 장애	2(2.3)
⑧ 임신 또는 출산	3(3.5)
⑨ 출신지역	0(0.0)
⑩ 가족형태(한부모가족, 1인가족 등)	1(1.2)
⑪ 혼인상황(미혼, 비혼, 이혼 등)	0(0.0)
⑫ 성적지향	0(0.0)
⑬ 종교	0(0.0)
⑭ 사상 또는 정치적 견해	5(5.8)
⑮ 기타()	2(2.3)

(3) 직장 내 괴롭힘 및 갑질 인식

- 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 경험하거나 목격한 응답자는 전체 응답자 중 14.9%로 나타남
 - 연령대 중 60대 응답자의 경우 33.3%로 가장 높은 경험률을 보임
 - 직급 중 관리자 외 응답자의 경우 17.2%로 더 높은 경험률을 보임

[표 22] 직장 내 괴롭힘 및 갑질 경험 결과

(단위: %, 점)

구분		있다	없다
종합		11(14.9)	63(85.1)
연령대	20대	1(11.1)	8(88.9)
	30대	4(16.7)	20(83.3)
	40대	3(17.6)	14(82.4)
	50대	2(9.5)	19(90.5)
	60대	1(33.3)	2(66.7)
직급	관리자	0(0.0)	10(100.0)
	관리자 외	11(17.2)	53(82.8)

- 직장 내 괴롭힘 및 갑질의 유형 중 ‘특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여하는 경우’가 전체 응답자 중 10.9%로 가장 높은 비율을 보이고 있음

[표 23] 직장 내 괴롭힘 및 갑질 행위의 사례 결과

(단위: 명(%))

기관에서 직장 내 괴롭힘 및 갑질 행위를 경험하거나 목격하셨다면 다음 중 어떤 사례가 발생했습니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	43(33.6)
② 법령 및 내규를 위반하여 재량권을 남용하거나 제약하는 업무지시	9(7.0)
③ 욕설 및 반말 등 비인격적인 대우	11(8.6)
④ 공적업무가 아닌 사적업무(개인자료 수집, 은행업무, 자녀 관련 일 등)를 부탁하는 경우	7(5.5)
⑤ 긴급하지 않음에도 불구하고 야근, 주말 근무를 지시하는 경우	5(3.9)
⑥ 퇴근시간 무렵 새로운 업무를 지시하면서 다음 날 결과보고를 요청하는 경우	11(8.6)
⑦ 자신의 말을 듣지 않으면 근평 등에서 불이익을 줄 수 있다는 암시를 반복적으로 언급하는 행위	4(3.1)
⑧ 직원의 연차휴가나 유연근무(시차출퇴근, 조기퇴근 등) 등의 신청에 대하여 불편함을 표하는 경우	7(5.5)
⑨ 직원의 피해(갑질 피해, 성희롱 피해 등)를 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용의 철회를 종용하는 경우	1(0.8)
⑩ 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여하는 경우	14(10.9)
⑪ 기안, 보고서 등에 대하여 명확한 수정지시 없이 반복적으로 재작성(반려)하도록 하는 경우	2(1.6)
⑫ 다른 기관이나 단체 등에 자신 또는 위 상사의 외부강의 등을 주선하도록 지시하는 경우	1(0.8)
⑬ 업무추진비 등 예산을 사적 용도로 사용하고 집행하도록 지시하는 경우	3(2.3)
⑭ 물품구매, 용역계약 등 각종 계약 시 정당한 이유 없이 특정 개인, 법인 또는 단체를 선정할 것을 지시하는 경우	3(2.3)
⑮ 업무 성과에 기여한 바가 없음에도 불구하고 자신의 이름을 성과 보고서나 공로 목록에 포함시키거나 성과로 발표하는 경우	3(2.3)
⑯ 기타()	4(3.1)

(4) 성희롱/성폭력

- 지난 1년간 성희롱/성폭력을 경험하거나 목격한 응답자는 전체 응답자 중 0.0%로 나타남

[표 24] 성희롱 및 성폭력 경험 결과

(단위: %, 점)

구분		있다	없다
종합		0(0.0)	74(100.0)
연령대	20대	0(0.0)	9(100.0)
	30대	0(0.0)	24(100.0)
	40대	0(0.0)	17(100.0)
	50대	0(0.0)	21(100.0)
	60대	0(0.0)	3(100.0)
직급	관리자	0(0.0)	10(100.0)
	관리자 외	0(0.0)	64(100.0)

- 성희롱 및 성폭력 유형 중 주로 발생할 수 있는 유형에 대한 응답 결과, ‘외모에 대한 성적 비유나 평가’가 전체 응답자의 10.3%로 가장 높은 비율을 보이고 있음

[표 25] 성희롱 및 성폭력의 사례 결과

(단위: 명(%))

기관에서 성희롱 및 성폭력이 발생한다면 다음 중 어떤 사례가 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	59(67.8)
② 외모에 대한 성적 비유나 평가	9(10.3)
③ 음담패설 및 성적 농담(SNS, 전화, 문자, 메신저, 이메일 등 포함)	6(6.9)
④ 사적 만남을 강요하는 행위	3(3.4)
⑤ 성적 관계를 요구하는 행위	0(0.0)
⑥ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 쳐다보는 행위	1(1.1)
⑦ 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물, 동영상 등을 게시하거나 보여주는 행위	0(0.0)
⑧ 자신의 특정 신체 부위를 만지거나 노출하는 행위	1(1.1)
⑨ 포옹, 입맞춤 등의 신체 접촉을 하거나 강요하는 행위	2(2.3)
⑩ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지거나, 만지도록 강요하는 행위	2(2.3)
⑪ 성적 요구에 대한 불응을 이유로 고용, 평가 등의 불이익을 주는 행위	2(2.3)
⑫ 성적 요구를 전제조건으로 고용, 평가 등의 이익을 암시하거나 제안하는 행위	1(1.1)
⑬ 심신 상실 또는 항거 불능의 상태를 이용해 성적 관계를 하거나 시도한 행위	1(1.1)
⑭ 기타()	0(0.0)

(5) 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력) 대응 유형

- 인권침해 피해에 대해 그냥 참고 넘어간 이유를 묻는 문항에 대한 응답 결과, ‘신고해도 가해자 처벌이 어려울 것 같아서(가해자 편을 들거나 합의 종용 등)’가 전체 응답자 중 27.0%로 가장 높은 비율을 보임

[표 26] 피해 사실을 참고 넘어가는 이유 결과

(단위: 명(%))

인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력) 피해에 대해 피해자나 목격자가 피해 사실을 참고 넘어간다면 그 이유가 무엇이라고 생각하십니까?	
① 의견 없음	24(32.4)
② 오히려 문제가 더 심각해질 수 있어서	8(10.8)
③ 별일 아니라고 생각해서	3(4.1)
④ 신고 절차가 복잡하거나 시간이 오래 걸려서	0(0.0)
⑤ 신고해도 가해자 처벌이 어려울 것 같아서(가해자 편을 들거나 합의 종용 등)	20(27.0)
⑥ 가해자의 직접 및 간접적인 보복이 두려워서	7(9.5)
⑦ 주변에 알려지는 것이 두려워서(안 좋은 소문이나 사건 사례로 지속적 거론 등)	7(9.5)
⑧ 어떻게 대응할지 몰라서	4(5.4)
⑨ 기타()	1(1.4)

- 인권침해 피해가 발생하였을 시 중요한 것을 묻는 문항에 대한 응답 결과, ‘합리적이고 객관적 조사절차의 마련과 진행’과 ‘피해자 및 신고자에 대한 비밀보장’이 전체 응답자 중 각 18.7%로 가장 높은 비율을 차지하고 있음

[표 27] 인권침해 발생 시 중점 결과

(단위: 명(%))

다음 중 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력)가 발생하였을 시 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 합리적이고 객관적 조사절차의 마련과 진행	37(18.7)
② 행위자(가해자)에 대한 강력한 징계	35(17.7)
③ 피해자 및 신고자에 대한 비밀 보장	37(18.7)
④ 피해자 및 신고자에 대한 불이익 금지	33(16.7)
⑤ 가해자와의 분리 등 피해자 보호	32(16.2)
⑥ 피해자 지원(심리 상담, 유급휴가, 법률지원 등)	24(12.1)
⑦ 기타()	0(0.0)

(6) 구제절차 인식

- 인권침해 발생 시 신고할 수 있는 신고제도에 대한 인지 유무를 묻는 문항의 응답 결과 전체 응답자 중 35.1%가 알지 못하는 것으로 나타남
 - 연령대 중 20대 응답자의 경우 55.6%로 신고제도를 알지 못하는 비율이 가장 높은 것으로 나타남
 - 직급 중 관리자 외 응답자의 경우 39.1%가 해당 제도에 대해 인지하지 못하고 있는 것을 알 수 있음

[표 28] 인권침해 시 신고제도 인지 여부 결과

(단위: %, 점)

구분		알고 있다	알지 못한다
종합		48(64.9)	26(35.1)
연령대	20대	4(44.4)	5(55.6)
	30대	12(50.0)	12(50.0)
	40대	13(76.5)	4(23.5)
	50대	16(76.2)	5(23.8)
	60대	3(100.0)	0(0.0)
직급	관리자	9(90.0)	1(10.0)
	관리자 외	39(60.9)	25(39.1)

- 전체 구성원의 구제절차 인식에 대한 응답 결과, 5점 척도 기준 3.32점으로 나타남
 - 연령대 중 40대가 3.79점으로 가장 높은 인식을 보였으며, 60대는 3.00점으로 가장 낮게 나타남
 - 직급 중 관리자가 4.03점으로 관리자 외보다 더 높게 나타남

[표 29] 구제절차 인식 결과

(단위: %, 점)

구분		구제절차 인식	효과성	접근성	공정성	익명성
종합		3.32	3.24	3.31	3.38	3.35
연령대	20대	3.36	3.22	3.33	3.44	3.44
	30대	3.01	3.00	3.04	3.08	2.92
	40대	3.79	3.82	3.65	3.94	3.76
	50대	3.32	3.19	3.33	3.29	3.48
	60대	3.00	2.33	3.33	3.00	3.33
직급	관리자	4.03	3.70	4.00	4.10	4.30
	관리자 외	3.21	3.17	3.20	3.27	3.20

- 인권침해 피해 발생 시 구제제도를 이용할 의향이 있느냐는 문항에 대한 응답 결과, 이용할 의사가 없는 응답자가 전체의 24.3%로 나타남
 - 연령대 중 30대 응답자의 경우 37.5%로 가장 높게 나타남
 - 직급 중 관리자 외 응답자의 경우 26.6%로 더 높게 나타남

[표 30] 구제제도 이용 의향 결과

(단위: %, 점)

구분		이용할 의사가 있다	이용할 의사가 없다
종합		56(75.7)	18(24.3)
연령대	20대	8(88.9)	1(11.1)
	30대	15(62.5)	9(37.5)
	40대	15(88.2)	2(11.8)
	50대	16(76.2)	5(23.8)
	60대	2(66.7)	1(33.3)
직급	관리자	9(90.0)	1(10.0)
	관리자 외	47(73.4)	17(26.6)

- 현재 서비스원의 구제제도를 이용할 의사가 없는 경우를 묻는 문항의 응답 결과 ‘내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식 때문에’가 이용할 의사가 없는 응답자 중 12.2%로 나타났고, ‘구제절차에 대한 믿음이 가지 않아서(업무처리 과정이나 결과가 불투명)’가 6.8%의 비율을 보이고 있음

[표 31] 구제제도 이용 의사가 없는 이유 결과

(단위: 명(%))

이전 문항에서 ‘이용할 의사가 없다’는 경우 다음 중 어떠한 이유 때문이라고 생각하십니까?	
① 해당 없음(이전 문항에서 이용 의사가 있다고 응답)	54(73.0)
② 구제절차에 대한 믿음이 가지 않아서(업무처리 과정이나 결과가 불투명)	5(6.8)
③ 인권침해 담당자(조사자 또는 상담자 등)의 전문성과 공정성에 신뢰가 가지 않아서	2(2.7)
④ 내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식 때문에	9(12.2)
⑤ 문제를 크게 만들고 싶지 않아서	1(1.4)
⑥ 본인의 신상이 알려질까 두려워서(소문, 평판, 따돌림, 비난 등에 대한 두려움)	1(1.4)
⑦ 신고 절차가 까다롭고 복잡해서	0(0.0)
⑧ 정신적 피해를 감당하기 힘들어서(분노, 우울감, 두려움, 자살생각, 자존감 하락 등)	1(1.4)
⑨ 가해자와의 사이가 불편해질까 봐서	0(0.0)
⑩ 기타()	1(1.4)

- 서비스원의 인권보호·존중에 관한 책임을 다하기 위한 개선사항으로 ‘인권침해 구제제도 강화(규정 보완, 홍보 강화 등)’가 30.9%로 가장 많은 응답을 보였으며, ‘인권실태조사, 인권영향평가 등 정기적 실시 및 결과 공유’가 18.1%로 나타남

[표 32] 인권보호·존중 책임을 위한 개선사항 결과

(단위: 명(%))

기관이 인권보호·존중에 관한 책임을 다하기 위해 개선이 필요한 사항은 무엇입니까? (중복 선택 가능)	
① 인권경영 이행사항 홍보 강화	14(9.4)
② 인권경영 가이드라인, 매뉴얼, 사례집 등 배포	24(16.1)
③ 인권실태조사, 인권영향평가 등 정기적 실시 및 결과 공유	27(18.1)
④ 인권경영 교육 실시	15(10.1)
⑤ 인권경영 공감대 확산 프로그램 실시(캠페인, 이벤트, 공모전 등)	20(13.4)
⑥ 인권침해 구제제도 강화(규정 보완, 홍보 강화 등)	46(30.9)
⑦ 기타()	3(2.0)

3. 인권실태조사 결과 요약 및 시사점

1) 인권경영 체계 구축 수준

- 인권경영 체계 구축 수준에 대한 평균점수는 5점 만점 중 4.01점으로 나타났으며, 그 중 프로그램 실효성(3.99점)과 모니터링 실효성(3.76점)이 낮게 나타남
- 연령대별 차이: 40대가 4.40점으로 가장 긍정적인 평가를 보였으며, 60대는 3.20점으로 낮은 평가를 보임
- 직급별 차이: 관리자가 4.64점으로 관리자 외 보다 긍정적인 평가를 보임
- 인권경영 체계가 전반적으로 수립되어 있으나, 인권경영 프로그램의 실질적 활용도를 높이고 모니터링 체계를 강화하는 방안을 마련할 필요가 있음

2) 인권침해 예방 노력 수준

- 인권침해 예방 노력 수준에 대한 평균점수는 5점 만점 중 4.03점으로 나타났으며, 그 중 직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방(3.92점)이 낮게 나타남
- 연령대별 차이: 40대가 4.48점으로 가장 긍정적인 평가를 보였으며, 60대는 3.19점으로 낮은 평가를 보임
- 직급별 차이: 관리자가 4.54점으로 관리자 외 보다 긍정적인 평가를 보임
- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방 활동의 실효성이 부족하거나 조직 내 관련 인식이 부족하다고 평가되어, 예방 활동이 형식적 수준에 머물지 않도록 직원들 모두가 공감할 수 있는 실질적인 예방 방안 마련이 필요함

3) 인권침해 경험 및 대응 유형

- 기관의 인권침해 심각성에 대한 평균점수는 5점 만점 중 3.91점으로 나타났으며, 심각하지 않은 편이라는 응답이 63.5%, 보통이라는 응답이 25.7%이고, 심각한 편이라는 응답이 10.8%로 나타남
 - 응답자들은 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 가장 심각한 인권침해 유형으로 지적함
- 인권침해 유형 중 직장 내 괴롭힘 및 갑질의 경험률이 가장 높게 나타남
 - 전체 응답자의 21.2%가 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 경험하였으며, 불공정한 업무 분배가 주요 사례로 제시됨
- 인권침해 발생 시 피해에 대해 참고 넘어가는 이유로 ‘신고해도 가해자 처벌이 어려울 것 같아서’를 가장 많이 응답하였으며, 중점으로는 ‘합리적이고 객관적 조사절차의 마련과 진행’과 ‘피해자 및 신고자에 대한 비밀 보장’을 가장 많이 응답함
- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 근절을 위해 방안을 마련하고, 공정하고 투명한 조사 과정을 보장하며, 비밀보장 체계를 강화하여 신고문화를 활성화할 필요가 있음

4) 구제절차 인식

- 구제절차 인식 수준에 대한 평균점수는 5점 만점 중 3.32점으로 나타났으며, 그 중 효과성(3.24점)과 접근성(3.31점)이 낮게 나타남
- 연령대별 차이: 40대가 3.79점으로 가장 긍정적인 평가를 보였으며, 60대는 3.00점으로 낮은 평가를 보임
- 직급별 차이: 관리자가 4.03점으로 관리자 외 보다 긍정적인 평가를 보임
- 구제절차 인지도 및 이용 의향: 전체 응답자의 35.1%가 신고제도에 대해 인지하지 못하고 있는 것으로 파악되었으며, 인권침해 피해 경험 또는 목격 시 24.3%가 신고제도를 이용하지 않을 것이라고 응답함
 - 구제제도를 이용할 의사가 없는 이유로 ‘내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식 때문에’를 가장 많이 응답함
 - 기관이 인권보호·존중 책임을 다하기 위한 개선사항으로 ‘인권침해 구제제도 강화(규정 보완, 홍보 강화 등)’를 가장 많이 응답함
- 구제절차의 실질적 효과를 강화하기 위해서는 신속하고 공정한 조사 및 처리를 보장하고, 구제절차의 이용 편의성과 접근 경로를 개선해야 함. 또한, 신고제도에 대한 인지도를 높이고 접근성과 신뢰성을 제고함으로써 이용률을 향상시키는 노력이 필요함

제3절 전북특별자치도사회서비스원 주요 인권 이슈

1. 중대성 평가

1) 중대성 평가 기준 및 대상 선정

- 국가인권위원회는 ‘인권경영 보고 및 평가지침(2022.08.)’을 통해 인권영향평가 결과 식별된 여러 인권이슈를 대상으로 중대성 평가를 실시하여 우선적으로 대처할 주요 인권이슈를 도출하도록 권고하고 있음
- 인권영향평가 결과 도출된 인권 이슈, 실태조사, 국내 인권이슈 분석을 위한 클라우드 분석 등을 통해 도출된 인권 이슈들을 대상으로 연구원 TF가 중대성 평가를 실시함
- 중대성 평가는 해당 인권이슈의 발생 가능성(likelihood)과 영향의 심각성(consequence)을 기준으로 실시함
 - 발생 가능성: 해당 인권이슈가 발생할 가능성을 이해관계자의 복잡성, 인권영향 수준, 위법여부 등을 고려하여 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여
 - 영향 심각성: 해당 인권이슈가 현실화되었을 때 기관의 사업성과 및 평판에 영향을 주는 정도, 재정손실 수준, 법 위반 여부에 의한 영향 수준, 이해관계자에게 미치는 영향 등을 고려하여 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여

[표 33] 중대성 평가 세부 기준표

구분	비고
발생가능성	이해관계자의 복잡성, 인권영향 수준, 위법 여부
영향의 심각성	침해의 심각성, 피해자의 크기 및 범위, 피해의 사후적 구제 가능성

- 중대성 평가 대상 선정은 2024년 인권영향평가 결과, 인권실태조사 결과, 기관 외 국내 인권 이슈 도출을 위한 클라우드빅카인즈 분석 등을 통해 나타난 인권 취약부분 및 이슈들을 대상으로 선정함

2) 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 결과를 통한 인권 이슈

[표 34] 인권영향평가를 통한 인권 이슈

구분	비고
기관운영	▪ 협력회사 등의 인권침해 예방
	▪ 개인정보 보호
	▪ 일·가정 양립
	▪ 휴식권

3) 인권실태조사를 통한 인권 이슈

[표 35] 인권실태조사를 통한 인권 이슈

구분	비고
인권경영의 실질적 인식	▪ 인권경영 프로그램과 인권리스크 모니터링의 실효성 저조
직장 내 괴롭힘 및 갑질	▪ 일부 직원들의 직장 내 괴롭힘 및 갑질 경험이 존재하며, 불공정한 업무배분이 주된 사례로 발생
구제절차의 실효성	▪ 낮은 인지도와 신고자 보호 부족으로 인해 실질적인 이용 저조

4) 빅카인즈(Big Kinds)를 통한 워드클라우드 분석

- 전북특별자치도사회서비스원 기관 외 인권 이슈 도출을 위해 빅카인즈(Big Kinds)를 활용한 클라우드 분석을 실시함
 - 키워드는 국내 인권 이슈 파악을 위해 ‘인권침해’를 키워드로 설정하여 분석
 - 2024년 1월부터 2024년 10월까지 1,000건 기사 활용(가중치 부여)

[그림 8] 인권침해 워드클라우드 분석 결과



○ 분석 결과

- 분석결과: ‘인권침해’를 키워드로 분석한 결과, ‘피해자’, ‘인권보호’, ‘차별행위’, ‘갑질’, ‘성폭력’ 등의 이슈들이 나타남

5) 전북특별자치도사회서비스원 중대성 평가 대상 인권 이슈

- 인권영향평가, 인권실태조사, 워드클라우드 분석 등을 통해 중대성 평가를 위한 인권 이슈들을 정의하면 다음과 같음

[표 36] 중대성 평가 대상 선정표

인권영향평가	인권실태조사	워드클라우드 분석 (기관 외 인권 이슈)	중대성 평가 대상 인권 이슈
협력회사 등의 인권침해 예방	인권경영의 실질적 인식	피해자 인권보호	인권경영 체계 고도화
개인정보 보호	직장 내 괴롭힘 및 갑질	차별행위	직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방
일·가정 양립	구제절차의 실효성	갑질행위	구제절차의 실효성 제고
휴식권		성폭력	

2. 중대성 평가 결과

- 3개의 인권 이슈 대상에 대한 발생 가능성과 영향의 심각성을 기준으로 중대성 평가를 실시함
- 중대성 평가는 인권영향평가 2차 평가를 실시한 외부 인권 전문가(3인)가 중대성 평가 대상 이슈에 대한 발생 가능성(이해관계자의 복잡성, 인권영향 수준, 위법 여부 등)과 영향의 심각성(침해의 심각성, 피해자의 크기 및 범위, 피해의 사후적 구제 가능성 등)을 종합적으로 고려하여 평가 실시한 결과는 다음과 같음(붙임 제2절 참조)

[표 37] 중대성 평가 결과표

인권 이슈	인권별 이슈			
	중대성 평가		점수	순위
	발생가능성	영향의 심각성		
인권경영 체계 고도화	11	10	110	3
직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방	13	15	195	1
구제절차의 실효성 제고	13	13	169	2

3. 2024년 전북특별자치도사회서비스원 인권 이슈 대응 방안

1) 직장 내 괴롭힘 및 갑질

(1) 전사적 인식 캠페인 추진

- 전사적으로 인권경영의 필요성과 중요성을 알리는 정기 캠페인을 시행하여, 직원들이 인권을 조직문화의 필수 요소로 인식하게 함
- 인트라넷, 사내 뉴스레터, 포스터 등 다양한 홍보 매체를 활용하여 모든 직원이 쉽게 접근할 수 있는 자료와 정보를 제공함

(2) 슬로건 및 행동강령 배포

- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방을 위한 행동강령과 인권경영 슬로건을 제작하여 전 직원에게 배포하고, 사무실 내 게시물을 통해 상시적으로 노출시켜 일상 속에서 인권 존중 문화를 확립함
- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방에 대한 구체적인 행동강령을 통해 모든 직원이 동일한 기준으로 인권을 존중하는 환경을 마련함

(3) 예방 교육 강화

- 모든 직원이 인권 보호의 중요성을 인식할 수 있도록 정기적이고 실질적인 교육을 실시하고, 교육 내용은 직원들이 경험할 수 있는 인권침해 상황과 관련된 실제 사례를 중심으로 구성함
- 인권침해의 각 상황에 대한 인식개선과 대응법을 학습하여 조직 내 문화 개선함

2) 구제절차의 실효성

(1) 구제절차 인지도 향상

- 정기적인 교육프로그램을 계획하여 연 1회 이상 구제절차와 관련된 교육을 시행하고, 구제절차를 쉽게 이해할 수 있는 매뉴얼, FAQ 자료를 제작하여 모든 직원과 이해관계자들에게 배포함
- 포스터, 사내 게시판, 이메일 등의 내부 캠페인을 진행하여 구제절차와 신고 혜택에 대한 인식을 높임

(2) 신고절차의 접근성 개선

- 교육자료나 신고 매뉴얼을 배포하고, 신고절차 모의훈련을 통해 직원들의 절차에 대해 명확하게 인지할 수 있도록 해야 함
- 온·오프라인 채널 등 다양한 신고 채널을 구축하고, 신고절차를 간소화하여 신고절차의 접근성을 높이고, 직원들이 더욱 쉽게 신고할 수 있는 환경을 조성함

(3) 신고절차의 신뢰도 제고

- 신고자의 신원이 철저히 보호될 수 있도록 익명신고시스템을 마련하고, 관련 정보를 절대 노출하지 않는 내부관리 절차를 마련하여 신고자의 익명성과 비밀보장을 강화함
- 신고 접수부터 조사, 처리, 결과 통보까지 전 과정을 표준화하고, 처리 과정을 단계별로 신고자에게 알림으로써 신뢰감을 형성함
- 가해자에 대한 명확한 징계기준을 마련하여, 이를 조직 내에 투명하게 공지하고, 일관된 조치로 조직 구성원에게 신고절차의 신뢰성을 제공함

3) 인권경영 체계 고도화

(1) 인권경영 프로그램 실효성 제고

- 강의 중심의 일방적 교육 대신, 직원들이 직접 참여할 수 있는 토론과 워크숍을 통해 인권 문제에 대한 공감대를 형성할 수 있는 기회를 제공함
- 인권경영 프로그램 기획 단계에서부터 설문조사나 인터뷰를 통해 직원들의 의견을 반영하여 프로그램의 실효성을 높일 필요가 있음

(2) 모니터링 및 피드백 체계 도입

- 정기적인 인권영향평가와 인권실태조사를 통해 인권침해 위험요소를 파악하여 평가 결과를 투명하게 공유하고, 후속 조치계획을 수립하여 실행력을 강화함
- 직원들이 익명으로 의견을 제출할 수 있는 피드백 체계를 운영하여 지속적인 개선을 도모해야 함

(3) 직원 인권 보호 강화

- 정기적으로 온라인 설문조사, 제도 설명회 등을 통해 모성보호, 휴게공간 및 복리후생 제도에 대한 의견을 수렴하여 직원들의 복지와 인권을 보호해야 함
- 근무 중 적절한 휴식을 취할 수 있도록 모든 직원이 접근 가능한 휴게공간을 마련하여 근무 환경을 긍정적으로 변화시킬 필요가 있음

[표 38] 주요 인권 이슈 대응 방안표

순위	인권 이슈	세부 내용 및 대응 방안
1	직장 내 괴롭힘 및 갑질	• 전사적 인식 캠페인 추진 • 슬로건 및 행동강령 배포 • 예방 교육 강화
2	구제절차의 실효성	• 구제절차 인지도 향상 • 신고절차의 접근성 개선 • 신고절차의 신뢰도 제고
3	인권경영 체계 고도화	• 인권경영 프로그램 실효성 제고 • 모니터링 및 피드백 체계 도입 • 직원 인권 보호 강화

제4절 인권침해 구제매뉴얼 적정성 검토 및 개선 방안

1. 현행 구제매뉴얼의 주요 내용

- 전북특별자치도사회서비스원의 인권침해 구제 매뉴얼은 「사회서비스원 인권경영 규칙」 제6장에 근거하여 작성되었으며, 기관 및 소속 시설 내 인권침해 발생 시 피해자를 보호하고 구제하기 위한 절차를 명시하고 있음

1) 구제절차 개요

- 대상
 - 전북특별자치도사회서비스원의 본원 및 소속 시설의 임직원
 - 사회서비스원 서비스 이용자 등 모든 이해관계자

2) 구제절차 단계

- 상담 및 신고 접수
- 온라인 인권상담소 또는 직접 신고

3) 조사 및 보호조치

- 피해자에 대한 업무 및 공간 분리
- 심리 및 법률지원 제공

4) 보고 및 심의

- 인권경영위원회 개최 및 의결

5) 조치

- 행위자에 대한 징계, 재발 방지 교육, 수사기관 신고 등

6) 피해자 보호

- 피해자 보호 조치
 - 업무 및 공간 분리
 - 심리 및 법률 지원
 - 2차 피해 방지 조치
 - 피해자와 관련된 모든 신원 정보 비밀 유지

- 행위자 조치

- 행위자에 대한 징계, 전보, 재발 방지 교육 및 필요 시 수사기관 신고를 통해 강력한 대응을 보장하고 있음

2. 구제매뉴얼 개선 방안

1) 피해자 보호 체계 강화

- 기존 매뉴얼에서는 피해자 보호를 위해 심리적, 법적 지원과 2차 피해 방지 조치를 명시하고 있으나, 추가적인 강화가 필요
- 전문 심리 지원 강화
 - 외부 전문 심리 상담가를 배정하여 피해자에게 장기적인 심리 치료를 제공하는 방안을 도입해야 함
 - 예를 들어, 성희롱 피해를 입은 근로자가 상담을 통해 심리적 안정을 되찾고 업무 복귀를 준비할 수 있도록 지속적인 지원을 제공한다면 피해자의 신뢰를 향상시킬 수 있음
- 법적 조력 확대
 - 독립적인 법률 지원팀을 구성하여 피해자가 법적 절차에 대해 두려움을 느끼지 않고 적극적으로 대응할 수 있도록 지원하는 것이 필요함
 - 예를 들어, 법적 소송을 진행하는 피해자에게 무료 법률 상담을 제공하거나, 법적 대응 과정에서 필요 서류 준비를 지원하면 피해자 보호 체계가 한층 강화될 수 있음

2) 예방 활동의 강화

- 예방 활동은 주로 내부 임직원을 대상으로 진행되며, 보다 광범위한 이해관계자의 참여가 필요한 상황임
- 인권감시 네트워크 운영
 - 부서별로 인권지킴이를 배정하여 인권침해 가능성을 상시 모니터링하도록 함. 예를 들어, 특정 부서에서 반복적으로 발생하는 인권침해 유형을 사전에 파악하고 개선하는 조치를 실행한다면, 예방 효과를 크게 높일 수 있음
- 사례 기반 교육 강화
 - 추상적인 이론 중심의 교육에서 벗어나 실제 사례와 역할극, 시뮬레이션을 포함한 교육으로 전환해야 함
 - 예컨대, 직장 내 괴롭힘 사례를 재현하고 이에 대한 적절한 대응 방식을 논의하는 프로그램을 도입하면 직원들의 이해도를 높일 수 있음

부록

제1절 인권영향평가 종합통계표

제2절 인권영향평가 중대성 평가 세부평가표

제3절 인권실태조사 내용

제4절 인권실태조사 문항별 분석

제 6 장





המכון
למחקר

제6장 부록



제1절 인권영향평가 종합통계표

1. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 체크리스트 종합통계표

(1) 전북특별자치도사회서비스원 기관운영 인권영향평가 종합통계표

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	인권경영 체제의 구축	33	33	0	0	0	0	100.0
2	고용상의 비차별	17	16	0	0	0	1	100.0
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	8	0	0	0	8	100.0
4	강제 노동의 금지	11	10	0	0	0	1	100.0
5	아동 노동의 금지	14	0	0	0	0	14	해당없음
6	산업 안전 보장	17	17	0	0	0	0	100.0
7	책임 있는 공급망 관리	12	8	0	2	0	2	80.0
8	현지 주민의 인권 보호	14	8	0	0	0	6	100.0
9	환경권 보장	18	4	0	0	0	14	100.0
10	고객 인권 보호	15	13	0	0	0	2	100.0
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	10	0	1	0	0	90.9
12	직원 인권 보호	31	27	0	3	0	1	90.0
13	감염병으로부터의 보호	14	11	0	0	0	3	100.0
합계(평점)		223	165	0	6	0	52	96.7

(2) 전북특별자치도사회서비스원 주요사업 인권영향평가 종합통계표

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	25	24	0	0	0	1.0	100.0
2	노인보호전문기관 사업	14	14	0	0	0	0.0	100.0
3	긴급돌봄 사업	14	13	0	0	0	1.0	100.0
합계(평점)		53	51	0	0	0	2.0	100.0

2. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 체크리스트 세부통계표

(1) 전북특별자치도사회서비스원 기관운영 인권영향평가 세부통계표

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	인권존중 정책선언	6	6	0	0	0	0	100.0
2	인권영향평가 정기적 실시	6	6	0	0	0	0	100.0
3	인권경영 제도화를 위한 필요조치	5	5	0	0	0	0	100.0
4	인권경영 성과	7	7	0	0	0	0	100.0
5	구제절차 마련	9	9	0	0	0	0	100.0
1	인권경영 체제의 구축	33	33	0	0	0	0	100.0
1	고용상 비차별	5	5	0	0	0	0	100.0
2	고용상 남녀비차별	6	6	0	0	0	0	100.0
3	비정규직 근로자 비차별	3	3	0	0	0	0	100.0
4	외국인 근로자 비차별	3	2	0	0	0	1	100.0
2	고용상의 비차별	17	16	0	0	0	1	100.0
1	결사·단체교섭의 자유	4	2	0	0	0	2	100.0
2	노동조합 활동 불이익 처우 금지	5	2	0	0	0	3	100.0
3	단체교섭 보장 및 성실한 이행	5	2	0	0	0	3	100.0
4	노동조합 부재 시 대안적 조치	2	2	0	0	0	0	100.0
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	8	0	0	0	8	100.0
1	강제노동의 금지	8	8	0	0	0	0	100.0
2	자회사·협력회사에 의한 강제노동 예방	3	2	0	0	0	1	100.0
4	강제 노동의 금지	11	10	0	0	0	1	100.0
1	연소자 고용금지	6	0	0	0	0	6	해당없음
2	연소자 고용을 알게 된 경우 조치	8	0	0	0	0	8	해당없음
5	아동 노동의 금지	14	0	0	0	0	14	해당없음
1	작업장 안전	5	5	0	0	0	0	100.0
2	임산부 및 장애인 등 보호	4	4	0	0	0	0	100.0
3	필수장비 제공 및 교육시설 등	5	5	0	0	0	0	100.0
4	산업재해 피해근로자 지원	3	3	0	0	0	0	100.0
6	산업 안전 보장	17	17	0	0	0	0	100.0
1	협력회사 등의 인권침해 예방	5	3	0	2	0	0	60.0
2	모니터링 실시	3	3	0	0	0	0	100.0
3	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지	4	2	0	0	0	2	100.0
7	책임 있는 공급망 관리	12	8	0	2	0	2	80.0
1	지역주민 인권의 존중·보호	11	5	0	0	0	6	100.0
2	지역주민의 지적재산권 보호	3	3	0	0	0	0	100.0
8	현지 주민의 인권 보호	14	8	0	0	0	6	100.0
1	환경경영체계 수립 및 유지	5	4	0	0	0	1	100.0
2	환경정보의 공개	3	0	0	0	0	3	해당없음
3	환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙	5	0	0	0	0	5	해당없음

4	비상계획 수립	5	0	0	0	0	5	해당없음
9	환경권 보장	18	4	0	0	0	14	100.0
1	고객보호를 위한 법령 준수	6	4	0	0	0	2	100.0
2	서비스·정보 등 이상 시 조치	3	3	0	0	0	0	100.0
3	고객 사생활 보호	6	6	0	0	0	0	100.0
10	고객 인권 보호	15	13	0	0	0	2	100.0
1	개인정보 보호	7	6	0	1	0	0	85.7
2	정보인권 보장	4	4	0	0	0	0	100.0
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	10	0	1	0	0	90.9
1	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지	12	11	0	0	0	1	100.0
2	성희롱·성폭력 예방과 구제조치	6	6	0	0	0	0	100.0
3	일·가정 양립	7	5	0	2	0	0	71.4
4	휴식권	6	5	0	1	0	0	83.3
12	직원 인권 보호	31	27	0	3	0	1	90.0
1	건강 및 안전	5	4	0	0	0	1	100.0
2	근로자 권리 보호	3	2	0	0	0	1	100.0
3	개인정보 보호 및 차별금지	6	5	0	0	0	1	100.0
13	감염병으로부터의 보호	14	11	0	0	0	3	100.0
합계(평균)		223	165	0	6	0	52	96.7

(2) 전북특별자치도사회서비스원 주요사업 인권영향평가 세부통계표

연번	분야	합계	답변결과					점수
			예	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	
1	임직원의 주의의무	3	3	0	0	0	0	100.0
2	임직원의 개인 사생활 보호	6	6	0	0	0	0	100.0
3	임직원의 휴식권	5	4	0	0	0	1	100.0
4	안전권과 건강권	6	6	0	0	0	0	100.0
5	이해관계자의 인권침해 예방	5	5	0	0	0	0	100.0
1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	25	24	0	0	0	1	100.0
1	운영 및 관리	3	3	0	0	0	0	100.0
2	교육사업	4	4	0	0	0	0	100.0
3	사업의 홍보	2	2	0	0	0	0	100.0
4	협력체계 구축	5	5	0	0	0	0	100.0
2	노인보호전문기관 사업	14	14	0	0	0	0	100.0
1	대상자 선정	4	4	0	0	0	0	100.0
2	운영 관리	4	4	0	0	0	0	100.0
3	안전 관리	3	2	0	0	0	1	100.0
4	서비스 평가 및 모니터링	3	3	0	0	0	0	100.0
3	긴급돌봄 사업	14	13	0	0	0	1	100.0
합계(평점)		53	51	0	0	0	2	100.0

제2절 인권영향평가 중대성 평가 세부평가표

1. 전북특별자치도사회서비스원 인권영향평가 중대성 평가 세부평가표

구분	발생 가능성(Likelihood)				영향의 심각성 (consequence)				결과	순위
	이해관계자의 복잡성	인권영향 수준	위법 여부	결과	침해의 심각성	피해자의 크기 및 범위	피해의 사후적 구제 가능성	결과		
인권경영 체계 고도화	4	4	3	11	4	3	3	10	110	3
직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방	3	5	5	13	5	5	5	15	195	1
구제절차의 실효성 제고	4	5	4	13	4	5	4	13	169	2

제3절 인권실태조사 내용

1. 내부 임직원 인권실태조사

내부 임직원 인권실태조사 내용

[인권경영 체계 구축 수준]

☐ 최고경영자의 인권경영 실천의지

1. 기관 최고경영자는 인권경영 실천의지를 적극적으로 대내외에 표명하고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 인권경영 규정의 실효성

2. 기관은 인권경영현장 및 인권경영지침 제정을 통해 대내외에 인권경영 이행 사항을 적절히 안내하고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 인권경영 교육의 실효성

3. 기관에서 실시하는 인권경영 교육 프로그램은 수강 대상자의 인권의식을 향상시키는 데에 도움이 된다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 인권경영 프로그램의 실효성

4. 기관에서 실시하는 인권경영 프로그램이 인권경영에 대한 임직원의 공감대를 형성하는 데 도움이 된다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 인권리스크 모니터링의 실효성

5. 기관은 인권침해 위험요소를 정기적으로 점검하고 이에 대한 예방노력을 기울이고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

[인권침해 예방 노력 수준]

☐ 임직원 차별 금지

6. 기관은 모든 사업 분야에서 임직원에게 대하여 성별, 고용형태, 학력, 출신지역 등에 의한 불합리한 차별이 없도록 보장하고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 산업안전 및 보건 보장

7. 기관은 안전하고 쾌적한 업무환경을 조성하여 임직원의 건강을 보호하기 위해 노력한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 협력회사 인권보호

8. 기관은 협력회사에 대하여 부당하거나 과도한 요구를 하지 않고, 협력회사 근로자의 인권을 보호하기 위하여 노력한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 직원 인권보호

9. 기관은 협력회사 및 유관기관, 민원인 등의 이해관계자로부터 임직원의 인권을 보호하기 위하여 노력한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 상호존중문화 조성

10. 기관은 교육, 캠페인 등을 통해 직원 간 상호존중하는 문화를 조성하기 위해 노력한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 직장 내 괴롭힘 및 갑질 예방

11. 기관은 직장 내 괴롭힘(따돌림, 폭언, 폭력 등), 갑질로부터 직원들을 보호하기 위해 교육 실시, 규정 및 신고제도 마련, 캠페인 실시 등 적절한 예방정책을 운영하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

☐ 성희롱 및 성폭력 예방

12. 기관은 사내 성희롱, 성폭력 등으로부터 직원들을 보호하기 위해 교육 실시, 규정 및 신고제도 마련, 캠페인 실시 등 적절한 예방정책을 운영하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

[인권침해 경험 및 대응 유형]

☐ 인권침해 인식

13. 귀하는 최근 1년간 기관의 인권침해(차별, 갑질, 성희롱/성폭력 등) 심각성에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 심각하다 ② 심각한 편이다 ③ 보통이다 ④ 심각하지 않은 편이다 ⑤ 전혀 심각하지 않다

14. 귀하는 최근 1년간 다음의 인권침해 유형 중 심각성이 가장 큰 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 차별 행위 ② 직장 내 괴롭힘 및 갑질 ③ 성희롱/성폭력 ④ 기타()

☐ 차별행위

15. 지난 1년간 귀하께서는 업무 수행 시 불이익이나 불공정한 대우를 받는 차별을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

16. 기관에서 차별행위가 이루어진다면 다음 중 어떠한 이유로 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)

- ① 의견 없음 ② 성별(특정 성별이라는 이유) ③ 나이·직급 ④ 학벌, 학력 등 ⑤ 고용형태 ⑥ 신체조건(키, 몸무게, 외모 등)
⑦ 장애 ⑧ 임신 또는 출산 ⑨ 출신지역 ⑩ 가족형태(한부모가족, 1인가족 등) ⑪ 혼인상황(미혼, 비혼, 이혼 등)
⑫ 성적지향 ⑬ 종교 ⑭ 사상 또는 정치적 견해 ⑮ 기타()

☐ 직장 내 괴롭힘 및 갑질 인식

17. 지난 1년간 귀하께서는 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?

- ① 있다
② 없다

18. 기관에서 직장 내 괴롭힘 및 갑질 행위가 이루어진다면 다음 중 어떤 사례가 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)

- ① 의견 없음 ② 법령 및 내규를 위반하여 재량권을 남용하거나 제약하는 업무지시
③ 욕설 및 반말 등 비인격적인 대우 ④ 공적업무가 아닌 사적업무(개인자료 수집, 은행업무, 자녀 관련 일 등)를 부탁하는 경우
⑤ 긴급하지 않음에도 불구하고 야근, 주말 근무를 지시하는 경우 ⑥ 퇴근시간 무렵 새로운 업무를 지시하면서 다음 날 결과보고를 요청하는 경우 ⑦ 자신의 말을 듣지 않으면 근평 등에서 불이익을 줄 수 있다는 암시를 반복적으로 언급하는 행위
⑧ 직원의 연차휴가나 유연근무(시차출퇴근, 조기퇴근 등) 등의 신청에 대하여 불편함을 표하는 경우
⑨ 직원의 피해(갑질 피해, 성희롱 피해 등)를 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용의 철회를 종용하는 경우
⑩ 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여하는 경우 ⑪ 기안, 보고서 등에 대하여 명확한 수정지시 없이 반복적으로 재작성(반려)하도록 하는 경우 ⑫ 다른 기관이나 단체 등에 자신 또는 위 상사의 외부강의 등을 주선하도록 지시하는 경우 ⑬ 업무추진비 등 예산을 사적 용도로 사용하고 집행하도록 지시하는 경우
⑭ 물품구매, 용역계약 등 각종 계약 시 정당한 이유 없이 특정 개인, 법인 또는 단체를 선정할 것을 지시하는 경우
⑮ 업무 성과에 기여한 바가 없음에도 불구하고 자신의 이름을 성과 보고서나 공로 목록에 포함시키거나 성과로 발표하는 경우
⑯ 기타()

□ 성희롱/성폭력

19. 지난 1년간 귀하께서는 성희롱/성폭력을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?

① 있다 ② 없다

20. 기관에서 성희롱 및 성폭력이 발생한다면 다음 중 어떤 사례가 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)

- ① 의견 없음 ② 외모에 대한 성적 비유나 평가 ③ 음담패설 및 성적 농담(SNS, 전화, 문자, 메신저, 이메일 등 포함)
 ④ 사적 만남을 강요하는 행위 ⑤ 성적 관계를 요구하는 행위 ⑥ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 쳐다보는 행위
 ⑦ 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물, 동영상 등을 게시하거나 보여주는 행위 ⑧ 자신의 특정 신체 부위를 만지거나 노출하는 행위
 ⑨ 포옹, 입맞춤 등의 신체 접촉을 하거나 강요하는 행위 ⑩ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지거나, 만지도록 강요하는 행위
 ⑪ 성적 요구에 대한 불응을 이유로 고용, 평가 등의 불이익을 주는 행위
 ⑫ 성적 요구를 전제조건으로 고용, 평가 등의 이익을 암시하거나 제안하는 행위
 ⑬ 심신 상실 또는 항거 불능의 상태를 이용해 성적 관계를 하거나 시도한 행위 ⑭ 기타()

□ 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력) 대응 유형

21. 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력) 피해에 대해 피해자나 목격자가 피해 사실을 참고 넘어간다면 그 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 의견 없음 ② 오히려 문제가 더 심각해질 수 있어서 ③ 별일 아니라고 생각해서 ④ 신고 절차가 복잡하거나 시간이 오래 걸려서
 ⑤ 신고해도 가해자 처벌이 어려울 것 같아서(가해자 편을 들거나 합의 중용 등) ⑥ 가해자의 직접 및 간접적인 보복이 두려워서
 ⑦ 주변에 알려지는 것이 두려워서(안 좋은 소문이나 사건 사례로 지속적 거론 등) ⑧ 어떻게 대응할지 몰라서
 ⑨ 기타()

22. 다음 중 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력)가 발생하였을 시 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? (중복 선택 가능)

- ① 합리적이고 객관적 조사절차의 마련과 진행 ② 행위자(가해자)에 대한 강력한 징계 ③ 피해자 및 신고자에 대한 비밀 보장
 ④ 피해자 및 신고자에 대한 불이익 금지 ⑤ 가해자와의 분리 등 피해자 보호
 ⑥ 피해자 지원(심리 상담, 유급휴가, 법률지원 등) ⑦ 기타()

□ 구제절차 인식

23. 귀하는 기관 구성원에게 인권침해를 당한 경우, 인권침해 사건을 신고할 수 있는 신고(구제) 제도(통합신고센터)에 대해서 알고 계십니까?

① 알고 있다 ② 알지 못한다

24. 귀하는 기관 구제제도의 효과성(가해자 처벌 및 피해자 보호 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮은 편이다 ③ 보통이다 ④ 높은 편이다 ⑤ 매우 높다

25. 귀하는 기관 구제절차 관련 상담 및 신고절차의 접근성에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮은 편이다 ③ 보통이다 ④ 높은 편이다 ⑤ 매우 높다

26. 귀하는 기관의 구제절차 관련 조사 및 심의절차의 공정성에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮은 편이다 ③ 보통이다 ④ 높은 편이다 ⑤ 매우 높다

27. 귀하는 기관의 구제절차 관련 조사 및 심의절차 과정에서의 비밀유지 준수 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮은 편이다 ③ 보통이다 ④ 높은 편이다 ⑤ 매우 높다

28. 만약 귀하는 인권침해 피해 발생 시 신고(구제) 제도(신고센터)를 이용할 의사가 있습니까?

① 이용할 의사가 있다 ② 이용할 의사가 없다

29. 이전 문항에서 ‘이용할 의사가 없다’는 경우 다음 중 어떠한 이유 때문이라고 생각하십니까?

- ① 해당 없음(이전 문항에서 이용 의사가 있다고 응답) ② 구제절차에 대한 믿음이 가지 않아서(업무처리 과정이나 결과가 불투명)
 ③ 인권침해 담당자(조사자 또는 상담자 등)의 전문성과 공정성에 신뢰가 가지 않아서
 ④ 내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식 때문에
 ⑤ 문제를 크게 만들고 싶지 않아서 ⑥ 본인의 신상이 알려질까 두려워서(소문, 평판, 따돌림, 비난 등에 대한 두려움)
 ⑦ 신고 절차가 까다롭고 복잡해서 ⑧ 정신적 피해를 감당하기 힘들어서(분노, 우울감, 두려움, 자살생각, 자존감 하락 등)
 ⑨ 가해자와의 사이가 불편해질까 봐서 ⑩ 기타()

30. 기관이 인권보호·존중에 관한 책임을 다하기 위해 개선이 필요한 사항은 무엇입니까? (중복 선택 가능)

- ① 인권경영 이행사항 홍보 강화 ② 인권경영 가이드라인, 매뉴얼, 사례집 등 배포
 ③ 인권실태조사, 인권영향평가 등 정기적 실시 및 결과 공유 ④ 인권경영 교육 실시
 ⑤ 인권경영 공감대 확산 프로그램 실시(캠페인, 이벤트, 공모전 등) ⑥ 인권침해 구제제도 강화(규정 보완, 홍보 강화 등)
 ⑦ 기타()

[응답자 특성]**31. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?**

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

32. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 여성 ② 남성

33. 귀하의 직급은 무엇입니까?

- ① 관리자(본부는 중간관리자 이상, 소속시설은 기관장) ② 관리자 외

34. 귀하의 소속은 무엇입니까?

- ① 전북특별자치도사회서비스원(본부) ② 전북특별자치도서부노인보호전문기관 ③ 전북특별자치도노인보호전문기관
 ④ 전북학대피해노인전용쉼터 ⑤ 장수지역자활센터 ⑥ 장수군가족센터 ⑦ 다함께 돌봄센터
 ⑧ 전북특별자치도지역사회서비스지원단 ⑨ 전북특별자치도사회복지대체인력지원센터
 ⑩ 전북특별자치도장기요양요원지원센터 ⑪ 전북특별자치도장애인종합지원센터
 ⑫ 전북특별자치도청년미래센터 ⑬ 전북종합재가센터

제4절 인권실태조사 문항별 분석

1. 인권경영 체계 구축 수준

(단위: 명(%))

1. 기관 최고경영자는 인권경영 실천의지를 적극적으로 대내외에 표명하고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	1(1.4)
② 그렇지 않다	2(2.7)
③ 보통이다	15(20.3)
④ 그렇다	26(35.1)
⑤ 매우 그렇다	30(40.5)

(단위: 명(%))

2. 기관은 인권경영현장 및 인권경영지침 제정을 통해 대내외에 인권경영 이행 사항을 적절히 안내하고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	1(1.4)
② 그렇지 않다	5(6.8)
③ 보통이다	9(12.2)
④ 그렇다	31(41.9)
⑤ 매우 그렇다	28(37.8)

(단위: 명(%))

3. 기관에서 실시하는 인권경영 교육 프로그램은 수강 대상자의 인권의식을 향상시키는 데에 도움이 된다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	2(2.7)
② 그렇지 않다	2(2.7)
③ 보통이다	10(13.5)
④ 그렇다	33(44.6)
⑤ 매우 그렇다	27(36.5)

(단위: 명(%))

4. 기관에서 실시하는 인권경영 프로그램이 인권경영에 대한 임직원의 공감대를 형성하는데 도움이 된다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	3(4.1)
② 그렇지 않다	4(5.4)
③ 보통이다	12(16.2)
④ 그렇다	27(36.5)
⑤ 매우 그렇다	28(37.8)

(단위: 명(%))

5. 기관은 인권침해 위험요소를 정기적으로 점검하고 이에 대한 예방노력을 기울이고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	6(8.1)
② 그렇지 않다	3(4.1)
③ 보통이다	14(18.9)
④ 그렇다	31(41.9)
⑤ 매우 그렇다	20(27.0)

2. 인권침해 예방 노력 수준

(단위: 명(%))

6. 기관은 모든 사업 분야에서 임직원에 대하여 성별, 고용형태, 학력, 출신지역 등에 의한 불합리한 차별이 없도록 보장하고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	0(0.0)
② 그렇지 않다	2(2.7)
③ 보통이다	8(10.8)
④ 그렇다	31(41.9)
⑤ 매우 그렇다	33(44.6)

(단위: 명(%))

7. 기관은 안전하고 쾌적한 업무환경을 조성하여 임직원의 건강을 보호하기 위해 노력한다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	5(6.8)
② 그렇지 않다	2(2.7)
③ 보통이다	8(10.8)
④ 그렇다	35(47.3)
⑤ 매우 그렇다	24(32.4)

(단위: 명(%))

8. 기관은 협력회사에 대하여 부당하거나 과도한 요구를 하지 않고, 협력회사 근로자의 인권을 보호하기 위하여 노력한다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	3(4.1)
② 그렇지 않다	3(4.1)
③ 보통이다	9(12.2)
④ 그렇다	30(40.5)
⑤ 매우 그렇다	29(39.2)

(단위: 명(%))

9. 기관은 협력회사 및 유관기관, 민원인 등의 이해관계자로부터 임직원의 인권을 보호하기 위하여 노력한다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	3(4.1)
② 그렇지 않다	3(4.1)
③ 보통이다	11(14.9)
④ 그렇다	31(41.9)
⑤ 매우 그렇다	26(35.1)

(단위: 명(%))

10. 기관은 교육, 캠페인 등을 통해 직원 간 상호존중하는 문화를 조성하기 위해 노력한다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	2(2.7)
② 그렇지 않다	7(9.5)
③ 보통이다	9(12.2)
④ 그렇다	30(40.5)
⑤ 매우 그렇다	26(35.1)

(단위: 명(%))

11. 기관은 직장 내 괴롭힘(따돌림, 폭언, 폭력 등), 갑질로부터 직원들을 보호하기 위해 교육 실시, 규정 및 신고제도 마련, 캠페인 실시 등 적절한 예방정책을 운영하고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	2(2.7)
② 그렇지 않다	5(6.8)
③ 보통이다	14(18.9)
④ 그렇다	29(39.2)
⑤ 매우 그렇다	24(32.4)

(단위: 명(%))

12. 기관은 사내 성희롱, 성폭력 등으로부터 직원들을 보호하기 위해 교육 실시, 규정 및 신고제도 마련, 캠페인 실시 등 적절한 예방정책을 운영하고 있다고 생각하십니까?	
① 전혀 그렇지 않다	2(2.7)
② 그렇지 않다	5(6.8)
③ 보통이다	10(13.5)
④ 그렇다	31(41.9)
⑤ 매우 그렇다	26(35.1)

3. 인권침해 경험 및 대응 유형

(단위: 명(%))

13. 귀하는 최근 1년간 기관의 인권침해(차별, 갑질, 성희롱/성폭력 등) 심각성에 대해 어떻게 생각하십니까?	
① 매우 심각하다	2(2.7)
② 심각한 편이다	6(8.1)
③ 보통이다	19(25.7)
④ 심각하지 않은 편이다	17(23.0)
⑤ 전혀 심각하지 않다	30(40.5)

(단위: 명(%))

14. 귀하는 최근 1년간 다음의 인권침해 유형 중 심각성이 가장 큰 것은 무엇이라고 생각하십니까?	
① 차별 행위	17(23.0)
② 직장 내 괴롭힘 및 갑질	36(48.6)
③ 성희롱/성폭력	4(5.4)
④ 기타()	17(23.0)
- 의사결정 - 존중하지 않는 말투 - 협력문화 - 과도한 업무부과 - 친밀을 가장한 반말, 강압적 태도 - 심각한 사안이 없었음 - 파견직 근무지에서 간혹 배려 없음을 느낌	

(단위: 명(%))

15. 지난 1년간 귀하께서는 업무 수행 시 불이익이나 불공정한 대우를 받는 차별을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?	
① 있다	7(9.5)
② 없다	67(90.5)

(단위: 명(%))

16. 기관에서 차별행위가 이루어진다면 다음 중 어떠한 이유로 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	45(52.3)
② 성별(특정 성별이라는 이유)	3(3.5)
③ 나이·직급	19(22.1)
④ 학벌, 학력 등	1(1.2)
⑤ 고용형태	5(5.8)
⑥ 신체조건(키, 몸무게, 외모 등)	0(0.0)
⑦ 장애	2(2.3)
⑧ 임신 또는 출산	3(3.5)
⑨ 출신지역	0(0.0)
⑩ 가족형태(한부모가족, 1인가족 등)	1(1.2)
⑪ 혼인상황(미혼, 비혼, 이혼 등)	0(0.0)
⑫ 성적지향	0(0.0)
⑬ 종교	0(0.0)
⑭ 사상 또는 정치적 견해	5(5.8)
⑮ 기타()	2(2.3)
- 직무능력	- 상사, 해당자의 성향

(단위: 명(%))

17. 지난 1년간 귀하께서는 직장 내 괴롭힘 및 갑질을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?	
① 있다	11(14.9)
② 없다	63(85.1)

(단위: 명(%))

18. 기관에서 직장 내 괴롭힘 및 갑질 행위가 이루어진다면 다음 중 어떤 사례가 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	43(33.6)
② 법령 및 내규를 위반하여 재량권을 남용하거나 제약하는 업무지시	9(7.0)
③ 욕설 및 반말 등 비인격적인 대우	11(8.6)
④ 공적업무가 아닌 사적업무(개인자료 수집, 은행업무, 자녀 관련 일 등)를 부탁하는 경우	7(5.5)
⑤ 긴급하지 않음에도 불구하고 야근, 주말 근무를 지시하는 경우	5(3.9)
⑥ 퇴근시간 무렵 새로운 업무를 지시하면서 다음 날 결과보고를 요청하는 경우	11(8.6)
⑦ 자신의 말을 듣지 않으면 근평 등에서 불이익을 줄 수 있다는 암시를 반복적으로 언급하는 행위	4(3.1)
⑧ 직원의 연차휴가나 유연근무(시차출퇴근, 조기퇴근 등) 등의 신청에 대하여 불편함을 표하는 경우	7(5.5)
⑨ 직원의 피해(갑질 피해, 성희롱 피해 등)를 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용의 철회를 종용하는 경우	1(0.8)
⑩ 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여하는 경우	14(10.9)
⑪ 기안, 보고서 등에 대하여 명확한 수정지시 없이 반복적으로 재작성(반려)하도록 하는 경우	2(1.6)
⑫ 다른 기관이나 단체 등에 자신 또는 윗 상사의 외부강의 등을 주선하도록 지시하는 경우	1(0.8)
⑬ 업무추진비 등 예산을 사적 용도로 사용하고 집행하도록 지시하는 경우	3(2.3)
⑭ 물품구매, 용역계약 등 각종 계약 시 정당한 이유 없이 특정 개인, 법인 또는 단체를 선정할 것을 지시하는 경우	3(2.3)
⑮ 업무 성과에 기여한 바가 없음에도 불구하고 자신의 이름을 성과 보고서나 공로 목록에 포함시키거나 성과로 발표하는 경우	3(2.3)
⑯ 기타()	4(3.1)
- 세대간의 의견차이	- 감정에 따른 업무지시
- 친밀을 가장한 반말, 야근 적용조건이 수시로 바뀜	

(단위: 명(%))

19. 지난 1년간 귀하께서는 성희롱/성폭력을 경험하거나 목격한 적이 있습니까?	
① 있다	0(0.0)
② 없다	74(100.0)

(단위: 명(%))

20. 기관에서 성희롱 및 성폭력이 발생한다면 다음 중 어떤 사례가 주로 발생한다고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 의견 없음	59(67.8)
② 외모에 대한 성적 비유나 평가	9(10.3)
③ 음담패설 및 성적 농담(SNS, 전화, 문자, 메신저, 이메일 등 포함)	6(6.9)
④ 사적 만남을 강요하는 행위	3(3.4)
⑤ 성적 관계를 요구하는 행위	0(0.0)
⑥ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 쳐다보는 행위	1(1.1)
⑦ 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물, 동영상 등을 게시하거나 보여주는 행위	0(0.0)
⑧ 자신의 특정 신체 부위를 만지거나 노출하는 행위	1(1.1)
⑨ 포옹, 입맞춤 등의 신체 접촉을 하거나 강요하는 행위	2(2.3)
⑩ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지거나, 만지도록 강요하는 행위	2(2.3)
⑪ 성적 요구에 대한 불응을 이유로 고용, 평가 등의 불이익을 주는 행위	2(2.3)
⑫ 성적 요구를 전제조건으로 고용, 평가 등의 이익을 암시하거나 제안하는 행위	1(1.1)
⑬ 심신 상실 또는 항거 불능의 상태를 이용해 성적 관계를 하거나 시도한 행위	1(1.1)
⑭ 기타()	0(0.0)
(기타 의견 없음)	

(단위: 명(%))

21. 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력) 피해에 대해 피해자나 목격자가 피해 사실을 참고 넘어간다면 그 이유가 무엇이라고 생각하십니까?	
① 의견 없음	24(32.4)
② 오히려 문제가 더 심각해질 수 있어서	8(10.8)
③ 별일 아니라고 생각해서	3(4.1)
④ 신고 절차가 복잡하거나 시간이 오래 걸려서	0(0.0)
⑤ 신고해도 가해자 처벌이 어려울 것 같아서(가해자 편을 들거나 합의 종용 등)	20(27.0)
⑥ 가해자의 직접 및 간접적인 보복이 두려워서	7(9.5)
⑦ 주변에 알려지는 것이 두려워서(안 좋은 소문이나 사건 사례로 지속적 거론 등)	7(9.5)
⑧ 어떻게 대응할지 몰라서	4(5.4)
⑨ 기타()	1(1.4)
- 어렵게 들어온 회사를 퇴사를 할 수 없는 상황	

(단위: 명(%))

22. 다음 중 인권침해(차별행위, 직장 내 괴롭힘, 성희롱/성폭력)가 발생하였을 시 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? (중복 선택 가능)	
① 합리적이고 객관적 조사절차의 마련과 진행	37(18.7)
② 행위자(가해자)에 대한 강력한 징계	35(17.7)
③ 피해자 및 신고자에 대한 비밀 보장	37(18.7)
④ 피해자 및 신고자에 대한 불이익 금지	33(16.7)
⑤ 가해자와의 분리 등 피해자 보호	32(16.2)
⑥ 피해자 지원(심리 상담, 유급휴가, 법률지원 등)	24(12.1)
⑦ 기타()	0(0.0)
(기타 의견 없음)	

(단위: 명(%))

23. 귀하는 기관 구성원에게 인권침해를 당한 경우, 인권침해 사건을 신고할 수 있는 신고(구제) 제도에 대해서 알고 계십니까?

① 알고 있다	48(64.9)
② 알지 못한다	26(35.1)

(단위: 명(%))

24 귀하는 기관 구제제도의 효과성(가해자 처벌 및 피해자 보호 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다	3(4.1)
② 낮은 편이다	14(18.9)
③ 보통이다	29(39.2)
④ 높은 편이다	18(24.3)
⑤ 매우 높다	10(13.5)

(단위: 명(%))

25. 귀하는 기관 구제절차 관련 상담 및 신고절차의 접근성에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다	3(4.1)
② 낮은 편이다	8(10.8)
③ 보통이다	37(50.0)
④ 높은 편이다	15(20.3)
⑤ 매우 높다	11(14.9)

(단위: 명(%))

26. 귀하는 기관의 구제절차 관련 조사 및 심의절차의 공정성에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다	3(4.1)
② 낮은 편이다	8(10.8)
③ 보통이다	33(44.6)
④ 높은 편이다	18(24.3)
⑤ 매우 높다	12(16.2)

(단위: 명(%))

27. 귀하는 기관의 구제절차 관련 조사 및 심의절차 과정에서의 비밀유지 준수 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 낮다	5(6.8)
② 낮은 편이다	5(6.8)
③ 보통이다	35(47.3)
④ 높은 편이다	17(23.0)
⑤ 매우 높다	12(16.2)

(단위: 명(%))

28. 만약 귀하는 인권침해 피해 발생 시 신고(구제) 제도를 이용할 의사가 있습니까?

① 이용할 의사가 있다	56(75.7)
② 이용할 의사가 없다	18(24.3)

(단위: 명(%))

29. 이전 문항에서 '이용할 의사가 없다'는 경우 다음 중 어떠한 이유 때문이라고 생각하십니까?	
① 해당 없음(이전 문항에서 이용 의사가 있다고 응답)	54(73.0)
② 구제절차에 대한 믿음이 가지 않아서(업무처리 과정이나 결과가 불투명)	5(6.8)
③ 인권침해 담당자(조사자 또는 상담자 등)의 전문성과 공정성에 신뢰가 가지 않아서	2(2.7)
④ 내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식 때문에	9(12.2)
⑤ 문제를 크게 만들고 싶지 않아서	1(1.4)
⑥ 본인의 신상이 알려질까 두려워서(소문, 평판, 따돌림, 비난 등에 대한 두려움)	1(1.4)
⑦ 신고 절차가 까다롭고 복잡해서	0(0.0)
⑧ 정신적 피해를 감당하기 힘들어서(분노, 우울감, 두려움, 자살생각, 자존감 하락 등)	1(1.4)
⑨ 가해자와의 사이가 불편해질까 봐서	0(0.0)
⑩ 기타()	1(1.4)
(기타 의견 없음)	

(단위: 명(%))

30. 기관이 인권보호·존중에 관한 책임을 다하기 위해 개선이 필요한 사항은 무엇입니까? (중복 선택 가능)	
① 인권경영 이행사항 홍보 강화	14(9.4)
② 인권경영 가이드라인, 매뉴얼, 사례집 등 배포	24(16.1)
③ 인권실태조사, 인권영향평가 등 정기적 실시 및 결과 공유	27(18.1)
④ 인권경영 교육 실시	15(10.1)
⑤ 인권경영 공감대 확산 프로그램 실시(캠페인, 이벤트, 공모전 등)	20(13.4)
⑥ 인권침해 구제제도 강화(규정 보완, 홍보 강화 등)	46(30.9)
⑦ 기타()	3(2.0)
- 강력한 처벌	
- 실질적 이해	
- 누락자 없이 일년 1회 이상 필수 대면교육 참석	