
시립마포노인종합복지관 이용자 인권보호 지침

2011.12.20. 제정
2012. 1. 2. 개정
2013. 1. 2. 개정
2014. 1. 2. 개정
2017. 1. 2. 개정
2018. 1. 2. 개정
2020. 1. 2. 개정

이랜드복지재단
서울시립마포노인종합복지관



목 차

1. 총칙	3
2. 부칙	13
3. 이용자 인권보호 지침 서식	14
4. 이랜드 복지센터 인권침해 및 신체적 위해 대응 매뉴얼 Ver.1.0 ..	20
5. 노인을 위한 유엔의 5원칙	26
6. 노인학대 예방 지침	29

이용자 인권보호 지침 총칙

서울시립마포노인종합복지관



2011.12.20. 제정

2017. 1. 2. 개정

2018. 1. 2. 개정

2020. 1. 2. 개정

제1장 총칙

제1조(목적)

본 지침은 시립마포노인종합복지관(이하 '복지관')을 이용하는 모든 이용자가 존엄한 가치와 건강하고 행복한 삶을 실현할 수 있도록 인권 보호와 증진에 관한 사항을 규정하고 복지관 서비스 이용과정에서 발생할 수 있는 인권침해사항을 방지하고 예방한다. <개정 2020.1.2.>

제2조(이용자 권리에 따른 인권보호 행동지침) <개정 2018.1.2.>

1. 존엄한 존재로 대우받을 권리
2. 질 높은 서비스를 받을 권리
3. 신체적 제한을 받지 않을 권리
4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
5. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
6. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
7. 복지관 내, 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
8. 정보 접근과 자기 결정권 행사의 권리

제3조(용어의 정의)

1. '이용자'라 함은 시립마포노인종합복지관을 이용하는 모든 사람(이용 어르신, 보호자(가족), 자원봉사자 및 후원자, 지역주민, 유관기관 관계자, 복지관 직원 및 강사 등)을 의미한다. <개정 2020.1.2.>
2. '인권'이라 함은 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
3. '인권침해'라 함은 폭언, 폭행, 성희롱 및 성폭력, 모욕, 착취, 종교 행위 강요를 포함하여 참여자와 직원, 이해관계자의 권익을 침해하는 모든 행위를 말한다. <개정 2020.1.2.>
4. '노인학대'라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나

유기 또는 방임하는 것을 의미한다. (노인복지법 제1조 2)

제4조(기본이념)

복지관의 인권 보호와 학대 예방은 다음과 같은 기본이념을 추구한다.

1. 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권 : 인간의 존엄과 가치는 모든 인간이 소유하는 인간으로서의 존엄과 가치를 공권력은 물론 개인도 존중하여야 한다는 것을 말하며, 행복추구권은 안락하고 만족스러운 삶을 추구할 수 있는 권리를 말한다.
2. 이용자의 참여와 평등의 보장 : 모든 생활의 영역에 있어서 이용자에 대한 부당한 차별을 금지하고, 이용자에 의한 사회적·물리적 제약요인을 제거함으로써 현재 이용자와 잠재적 이용자 사이에 실질적 평등이 구현되도록 하는 것을 말한다. <개정 2020.1.2.>
3. 인간다운 생활권 : 인간다운 생활은 인간다운 존재를 의미하며 그것은 인간의 존엄성에 상응하는 건강하고 문화적인 생활을 의미하는 것으로, 인간다운 생활을 영위하기 위한 안전한 소득보장 및 의료보장과 복지서비스 조치가 구체적으로 확보되어야 하고, 이를 실현하기 위한 이용자의 절차참여 권리도 함께 보장되는 것을 말한다.
4. 자기 결정권 : 이용자 스스로 자기 삶의 방식을 결정하고 그 생활 전반에 걸쳐 스스로 삶을 주체적으로 이끌 뿐만 아니라 사회활동에 적극적으로 참여하기 위해 모든 일상적인 활동의 결정권을 이용자에게 부여하는 것을 말한다.

제5조(복지관 인권 보호 원칙)

복지관은 복지관 이용자의 서비스 이용과정과 직원의 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 인권침해 및 학대에 대하여 예방 및 사후조치 지침을 마련함으로써 이용자와 직원의 인권을 보호하며 원칙은 아래와 같다.

1. 복지관 이용에 있어 성별, 장애 유무, 출생지, 학력, 종교, 언어, 정치적 신념, 인종, 성적지향, 지역, 가치관, 문화 등으로 인하여 누구도 차별하여서는 안 되며, 소수집단에 대한 합리적인 배려와 동등한 참여의 기회를 보장한다. <개정 2020.1.2.>
2. 복지관은 이용자 대상 인권침해 및 학대 의심 상황 신고 및 조치를 위한 경로를 상시 마련하여야 하며, 예방과 조치에 관한 정보를 관내에 공유한다.
3. 이용자 대상 인권침해 및 학대 상황 발생 시 조치 방법은 이용자의 생명과 인권 보호를 우선하여 결정한다.
4. 경찰신고·조사·조치 또는 민·형사상 처벌이 필요한 경우 피해 이용자의 의사결정을 존중하여 조치한다.
5. 서비스 제공자에게 위협이 되는 상황에 대한 지침은 '이랜드 복지센터 인권침해 및 신체적 위해 대응 매뉴얼 Ver.1.0'에 준한다.

제6조(인권침해 예방의 범주)

이 지침에 의한 인권침해 예방의 범주는 다음과 같다.

1. 이용자의 개인적 권리 보장과 침해 예방
 - 1) 프로그램 참여 등

- 2) 신체적·정신적 폭력 방지
- 3) 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 개인적 권리

제2장 이용자 인권보장

제7조(서비스 및 프로그램 참여 등 보장)

이용자는 복지관에서 운영되는 모든 서비스와 프로그램에 있어 이용자의 스스로 결정에 따라 프로그램을 선택·참여할 수 있으며, 이를 통해 이용자의 선택·결정권과 서비스의 전문화를 도모한다. <개정 2018.1.2.>

1. 권리보장의 영역 : 이용자에 대한 서비스 및 프로그램 참여 등 보장을 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1) 기관 운영 및 서비스 정보에 대한 접근 <개정 2020.1.2.>

- ① 복지관은 설립 주체, 목적, 운영법인 등 기관 전반에 관한 정보를 충분히 제공한다.
- ② 이용자와 가족 및 지역주민이 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접 방문 등 다양한 방법으로 기관에 대한 정보를 획득할 수 있도록 하며, 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련한다.
- ③ 이용자가 희망하는 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 세부적으로 자세하게 정보를 제공 받을 수 있다.

2) 프로그램의 지원계획 수립 및 참여

- ① 이용자는 복지관에서 지원되는 각종 서비스에 차별 없이 지원받을 수 있으며 이는 어떠한 경우라도 제한되어서는 안 된다. 또한 이용자는 최초 안내받은 내용과 다른 서비스를 받거나 차별적인 서비스를 받을 경우 해당 서비스 이용을 중단하거나 거부할 수 있다. <개정 2018.1.2.>
- ② 이용자는 자신이 제공 받게 될 서비스에 대한 목표 설정과 서비스 선택 계획 수립 과정에 참여할 권리를 가지며, 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있다. <신설 2018.1.2.>

3) 프로그램의 선택 및 지원

- ① 이용자는 복지관에서 진행되는 각종 서비스와 프로그램에 본인의 욕구와 생애주기에 따라 자유롭게 선택·참여할 수 있으며 서비스와 프로그램을 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있다. <개정 2018.1.2.>
- ② 이용자는 프로그램의 선택에 있어 복지관 내에서 진행되는 것뿐만 아니라, 지역사회의 다양한 인적·물적 자원이 연계된 프로그램을 선택할 수 있다.

4) 서비스 및 프로그램 참여에 대한 동의 <신설 2018.1.2.>

- ① 이용자의 복지관 서비스 이용에 대한 결정은 이용자 스스로 하며, 기관은 이용자의 의사결정 사항을 존중하고 서비스 참여에 대한 동의서를 받아 보관하여야 한다. 다만 본인의 자기 결정권 행사가 불가능한 경우 법정대리인이 의사결정을 대신할 수 있다.
- ② 이용자는 본인이 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다. 다만 이용자의 서비스 거부로 인한 신변의 위험, 안전의 위험, 생명의 위험 등이 초래한다고 판단되는 경우 관계기관에 적절한 조치를 의뢰해야 한다.

5) 개인정보 제공 <신설 2018.1.2.>

- ① 이용자는 복지관 서비스 이용과정에 필요한 개인정보를 복지관에 공개한다. 이때 이용자는 제공한 개인정보 보호와 사생활에 대한 비밀을 보장받을 권리가 있다. <개정 2020.1.2.>
- ② 이용자의 개인정보는 서비스 이용을 위해 직접 방문 등 오프라인(서면, 전화, 팩스 등)을 통해 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 홈페이지 등 온라인을 통해 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 대해서도 적용된다.
- ③ 기타 이용자의 개인정보 제공에 관한 사항은 복지관 이용자 이용매뉴얼 <개인정보보호규정>을 준용한다.

6) 서비스 및 프로그램 참여에 대한 보장 <신설 2018.1.2.>

- ① 복지관은 내부 서비스 외 지역사회의 다양한 문화행사, 세대 통합 등에 참여할 수 있도록 서비스 계획을 수립하고, 그 기회를 제공한다. <개정 2020.1.2.>

7) 서비스 및 프로그램 종결에 대한 보장 <신설 2018.1.2.>

- ① 이용자는 여러 가지 사유로 인해 복지관 프로그램 이용 종결을 결정하고자 할 경우, 자신의 의사를 자유롭게 표현하고 스스로 종결할 권리를 가진다.

2. 복지관의 역할 : 이용자에 대한 서비스 및 프로그램 참여 등 보장을 위하여 복지관에서는 다음의 역할을 담당하여야 한다.

- 1) 복지관은 이용자의 자율적 서비스 선택을 위하여 이용을 제한하지 말아야 한다.
- 2) 복지관은 이용자의 인권증진을 위하여 지역사회 연계를 통하여 서비스 기회를 확대하여야 한다.

3. 직원의 역할 : 이용자의 복지관 서비스 및 프로그램 참여 등 보장을 위하여 직원들은 다음과 같은 역할을 담당하여야 한다.

- 1) 이용자의 프로그램 선택에 있어 본인의 선택·결정을 존중하고 지원하도록 노력한다.
- 2) 자원봉사자와의 활동에 있어 자원봉사자를 사전 교육하고 이용자의 선택을 존중하도록 지도하고 조력할 수 있도록 지원하여야 한다.
- 3) 서비스 참여 시 성별, 장애, 종교, 인종, 성적지향, 지역, 학력, 가치관, 문화, 언어, 정치적 신념 등으로 인해 프로그램 이용에 제한을 두어서는 안 된다. <개정 2018.1.2.>

4. 권리보장의 제한범위 : 이용자의 서비스 및 프로그램 참여 등 보장을 침해하는 경우에 있어서는 다음과 같다.

- 1) 이용자의 행동으로 타인이 불쾌감이나 위협을 느끼게 되거나 인권침해 우려가 있는 경우
- 2) 이용자 스스로 부적응 행동으로 인해 프로그램 참여가 어려운 경우
- 3) 이용자 본인의 자기 결정권 행사가 불가능하다고 판단되어 법정대리인이 의사결정을 대신하는 경우 <신설 2018.1.2.>

5. 제한범위의 절차 : 이용자 참여 제한이 필요한 경우 다음 절차에 의하여야 한다.

- 1) 이용자 고충처리위원회 접수 및 조치계획 실시 <개정 2020.1.2.>
- 2) 회의 결정 사항에 대한 이용자 상담 및 이용자 동의
- 3) 기관장 결재

제8조(신체적·정신적 폭력 방지)

이용자는 누구에게나 신체 자유 권리가 있으며 이는 신체적·정신적으로 자유롭게 살 수 있는 권리가

있다.

1. 권리보장의 영역 : 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하고 그들의 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.
 - 1) 정신적 폭력
 - ① 이용자의 연령에 상관없이 반말과 욕설을 사용하는 경우
 - ② 이용자의 의사 표현에 대해 무관심 또는 무시하는 경우
 - ③ 이용자를 비하하는 용어를 사용하는 경우
 - ④ 기타 이용자가 정신적 폭력이라고 느끼는 경우
 - 2) 신체적 폭력
 - ① 어떠한 이유에서든지 이용자에게 신체적 체벌을 가하는 경우
 - ② 이용자를 방치·유기하는 경우
 - ③ 어떠한 사유이든지 의도적인 배제나 무관심한 경우
 - ④ 기타 이용자가 신체적 폭력이라고 느끼는 경우
2. 복지관의 역할 : 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 복지관에서는 다음의 역할을 담당하여야 한다.
 - 1) 정신적·신체적 폭력 방지를 위한 직원 및 관련자들의 교육 강화
 - 2) 이용자의 고충 처리 및 개별상담을 위한 조치
3. 직원의 역할 : 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 복지관의 직원들은 다음과 같은 역할을 담당하여야 한다.
 - 1) 이용자에 대한 사적 감정을 배제하고 철저한 전문가적 실천 방법으로 이용자의 복지증진을 위한 서비스를 제공한다. <개정 2018.1.2.>
4. 권리보장의 제한범위 : 이용자의 신체 자유 권리를 침해하는 경우에 있어서는 다음과 같다.
 - 1) 의료기관의 처방에 의해 일정 기간 신체적인 제약을 실시하는 경우
 - 2) 전문가의 개입과정에 따른 서비스의 일부분으로 진행되는 경우
5. 제한범위의 절차 : 전항의 규정에 의해 이용자의 신체 자유 권리를 제한하는 경우에 있어서는 다음 절차에 의하여야 한다.
 - 1) 의료기관의 진단서 및 서비스 계획서 내용 확인
 - 2) 해당 이용자 또는 보호자에게 사전고지 및 동의서 작성 <개정 2018.1.2.>
 - 3) 해당 이용자를 위해 2인 이상의 담당자를 임시 선정하고 그중 한 명은 감독자의 직위를 선정
 - 4) 기간이 종료되는 시점에 즉시 원상회복
 - 5) 기간 중 수시로 제약 이외의 사항이 침해되는지 확인

제3장 이용자 인권침해 및 학대 예방

제9조(금지행위) <신설 2018.1.2.>

노인복지법 제39조의9에 따라 금지행위는 다음 각 항과 같다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
3. 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
6. 폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대 행위

제10조(인권침해 및 학대 예방)

1. 인권침해 및 학대 예방 교육 <개정 2018.1.2.>

이용자 및 직원 대상으로 인권침해 및 학대 예방 교육을 다음 각호와 같이 실시한다.

- 1) 이용자 및 서비스 제공자 권익 보호를 위하여 인권침해 및 학대 예방 교육을 이용자 및 직원 대상으로 각각 연 1회 이상 실시하여야 한다.
- 2) 인권침해 및 학대 예방 교육은 인권보장의 중요성과 조치 방법을 포함한다.
- 3) 인권침해 및 학대 예방 교육은 이용자 간, 이용자와 서비스 제공자(직원 등), 직원 간에 발생할 수 있는 인권침해 및 학대 예방 내용을 포함한다.
- 4) 인권침해 및 학대 예방 교육은 집합 교육 또는 인터넷 강의 등을 활용하여 할 수 있다.

2. 노인 인권보호 및 노인 학대 금지 서약서 작성

이용자의 인권보호 및 학대 예방을 위하여 전 직원 대상으로 [서식1]에 의한 노인 인권보호 및 노인 학대 금지 서약서를 작성하여 보관한다.

3. 이용자 인권침해 및 학대 신고 통로 마련

이용자 인권침해 및 학대 의심 상황 신고를 위하여 복지관에서는 건의함과 진정함, 홈페이지(고객의 소리(VOC))를 통해 수시로 신고 접수를 시행하고, 각 층 사무실에서 전화, 방문 신고를 접수할 수 있다. 전화, 방문 신고 시 초기접수직원이 이용자 고충 처리 담당자에게 전달하도록 한다.

제11조(피해자 보호 및 비밀유지) <신설 2018.1.2.>

복지관은 노인복지법 제39조의12(비밀누설의 금지)에 따라 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.

1. 복지관 및 이용자는 개인의 사생활을 보장하여야 하며 개인정보 및 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한되고 응급상황에 노출된 경우에는 보호자의 동의를 받은 후 개인 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.
2. 인권침해 및 학대 발생 상황 조사에 참여한 사람(신고한 사람, 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 등)은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 안 된다. 다만 조사와 관련된 내용을 관장에게 보고하거나 관계기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.
3. 복지관은 조사 기간 동안 피해 노인을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 노인에 대한 서비스 이용 중단을 조치할 수 있다.

제4장 이용자 인권침해 및 학대 신고 처리

제12조(노인학대 신고의무) <신설 2018.1.2.>

복지관은 서비스 이용 과정에서 인권침해 및 학대 상황을 발견했을 경우 노인복지법 제39조의 6(노인 학대 신고 의무와 절차)에 따라 신고 의무를 갖고 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

1. 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
2. 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안된다.
3. 복지관 내 학대/인권침해 상황 발견 시 신고자는 관련 전문기관의 수사 및 조사에 적극적으로 협조해야 한다.

제13조(인권침해 및 학대 제보방법) <개정 2020.1.2.>

복지관 이용자, 보호자, 지역주민, 강사, 자원봉사자 등은 복지관 이용 과정에서 인권침해 및 학대 상황을 발견했을 경우 다음의 방법으로 신고할 수 있다.

1. 복지관
 - 1) 복지관 1층 고객의 소리함을 통해 제보 : 이용자가 직접 [서식2]에 의한 고객의 소리(어르신 제안 카드)를 작성하여 고객의 소리함에 넣음.
 - 2) 복지관 사무실에 전화 및 방문으로 직원을 통해 제보
 - 3) 복지관 홈페이지를 통해 제보(고객의 소리(VOC) 게시판)
2. 국가인권위원회 제보 방법
 - 1) 복지관 3층 진정함을 통해 제보 : 이용자가 직접 [서식3]에 의한 진정서를 [서식4]에 의한 진정 봉투에 넣고 이를 봉합한 후 진정함에 넣음. <개정 2018.1.2.>
 - 2) 국가인권위원회 상담 및 전화 제보(국번 없이 1331)
3. 노인보호전문기관
노인보호전문기관 전화 제보(국번 없이 1577-1389)
4. 보건복지콜센터
보건복지콜센터 희망의 전화 제보(국번 없이 129)

제14조(인권침해 및 학대 조치 과정)

1. 복지관 조치 과정
 - 1) 인권침해 및 학대 피해 이용자 및 발견자 상담 및 신고
설치된 고객의 소리함/홈페이지 고객의 소리 게시판/고충 처리 담당자에게 직접 신고 등 3가지 통로를 통해 상시 접수하며, 신고자는 복지관 이용자, 보호자, 직원, 방문객으로 정한다.
 - 2) 초기접수직원이 이용자 고충 처리 담당자에게 전달
 - 3) 접수 처리
 - 4) 고충처리위원회 전달 및 사실확인 사건조사

이용자 고충처리위원회 위원은 관장, 부장, 총무과장이며 고충처리위원회의 안건에 따라 관련 담당자가 참여할 수 있다.

- ① 1차 확인 : 관내에서 행해진 노인학대에 대해 접수된 노인학대의 현황 파악을 위해 담당자가 신고자와 대면하여 1차 상담을 진행한다.
- ② 2차 확인 : 신고자를 통해 보고된 가해자와 대면하여 2차 현황을 파악한다.

- 5) 고충처리위원회 조치계획
- 6) 당사자 통보 및 조치시행
- 7) 사후관리



- 2. 국가인권위원회, 노인보호전문기관, 보건복지콜센터 조치과정
복지관 자체 조치로 해결이 안 될 경우 피해 이용자 동의하에 국가인권위원회, 노인보호전문기관에 신고 및 상담을 진행한다.
- 1) 인권침해 및 학대 피해 이용자 및 발견자 상담 및 신고
- 2) 신고 해당 기관에 방침에 따라 처리 절차 진행

제15조(인권침해 및 학대 가해자 조치 규정) <개정 2018.1.2.>

1. 복지관 이용의 제한

관장은 다음 각 호에 해당하는 자는 복지관 이용을 제한할 수 있다.

- 1) 복지관 질서를 문란(음주, 소란 등)하게 하거나 이용수칙을 위반한 자
- 2) 복지관 시설물(시설, 장비 등)에 손상을 입히거나 물건을 절취한 자
- 3) 신체적·정신적 어려움으로 인해 복지관 이용이 부적절한 자
- 4) 복지관 직원 및 봉사자 그리고 복지관 이용자들에게 폭언 또는 폭행을 가한 자
- 5) 해당 지자체 조례 및 지침에 이용을 제한하는 자
- 6) 복지관 이용에 필요한 개인정보를 제공하지 않는 자
- 7) 복지관 회원 카드 또는 서비스를 타인에게 양도 또는 전대한 자
- 8) 복지관 또는 회원의 명예를 실추시킨 자
- 9) 복지관의 서비스 또는 공간 등을 통해 부당이득을 취한 자
- 10) 이외 복지관 관리 운영상 부적합하다고 판단되는 자

2. 직원 및 봉사자 조치 규정

직원 및 봉사자 조치 규정은 고충처리위원회 조치 결과에 의거하여 시행한다.

3. 가해자 처벌 규정

- 1) 인권침해 발생 시 이용자 인권침해 행위에 대하여 고충처리위원회의 또는 관련 전문기관과 협력하여 조치한다.
- 2) 노인복지법 제39조의9의 각호에 해당하는 노인학대행위를 한 경우 노인복지법 제55조의2, 제55조의3제1항, 제55조의4제1호에 따라 관련 전문기관과 협력하여 조치한다.

3) 복지관은 인권침해, 노인학대 가해자에 대해서는 이용 제한 등의 조치를 할 수 있다.

1. 기타

이 지침을 적용하고자 하는 내용이 이 지침에 없거나, 노인권익증진사업 이외 사업이 이 지침을 적용하기 어려울 경우, 노인권익 담당자와 관리자가 이 지침을 참고하여 인권보호 절차와 방법을 협의하여 정할 수 있다.

2. 시행일

이 지침은 2011년 12월 20일부터 시행한다.

[제정] 2011.12.20.

[개정] 2012.1.2.

[개정] 2013.1.2.

[개정] 2014.1.2.

[개정] 2017.1.2.

[개정] 2018.1.2.

[개정] 2020.1.2.

[서식 1] 노인 인권보호 및 노인 학대금지 서약서

[서식 2] 고객의 소리(어르신 제안 카드)

[서식 3] 국가인권위원회 진정서 <개정 2020.1.2.>

[서식 4] 국가인권위원회 진정봉투 <개정 2020.1.2.>

[별첨 1] 이랜드 복지센터 인권침해 및 신체적 위해 대응 매뉴얼 Ver.1.0

[별첨 2] 노인을 위한 유엔의 5원칙

[별첨 3] 노인학대 예방 지침

이용자 인권보호 지침 서식

서울시립마포노인종합복지관



[서식 3] 국가인권위원회 진정서 <개정 2020.1.2.>

[별지 제1호서식] 국가인권위원회 진정서¹⁾

접수날짜	년	월	일	사건번호
진 정 서				
1. 진정인 (단체의 경우 단체 및 대표자를 함께 써 주시기 바랍니다.)				
① 이름*	② 생년월일*	③ 성별*	④ 국적*	
⑤ 주소*				
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*				
⑦ 진정사건 결과 통지 방법 <input type="checkbox"/> 휴대전화 문자 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 이메일 <input type="checkbox"/> 팩스 <input type="checkbox"/> 우편(진정서 주소) <input type="checkbox"/> 기타()				
2-1. 피해자 (진정인과 피해자가 다른 경우에 써 주시기 바랍니다.)				
① 이름*	② 생년월일*	③ 성별*	④ 국적*	
⑤ 주소*				
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*				
⑦ 진정인과의 관계*			⑧ 기타	
2-2. 진정인과 피해자가 다른 경우, 피해자는 진정을 하는 사실을 알고 있습니까?				
① 알고 있으며 조사를 원한다 () ② 알고 있지만 조사를 원하지 않는다 () ③ 모르고 있다 () ④ 알고는 있으나 조사를 원하는지 여부는 모르겠다 ()				
3. 피해자의 인권을 침해하거나 차별행위를 한 당사자(피진정인)는 누구입니까?				
① 이름		② 소속		
③ 연락처				
4. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위에 관하여				
① 수사기관에 고소·고발·진정을 제기하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음				
② 법원·헌법재판소 등 권리구제기관의 구제절차를 제기하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까? <input type="checkbox"/> 언제 () <input type="checkbox"/> 기관 및 사건번호 ()				
③ 국가인권위원회에 동일한 사안에 대하여 진정을 하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까? <input type="checkbox"/> 언제 () <input type="checkbox"/> 누구 ()				
* 반드시 기재하여 주시기 바랍니다.				

1) 국가인권위원회 「인권침해 및 차별행위 조사구제규칙」 [별지 제2호서식]

5. 피해자가 어떤 내용의 인권침해 또는 차별행위를 당하였습니까?	
① 때	② 장소
③ 내용(쓸 자리가 부족한 경우 별지에 계속 써주시기 바랍니다)	
6. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위를 보거나 잘 알고 있는 사람 또는 그 사실을 증명하는 데 도움이 되는 증거 나 자료가 있으면 써 주시기 바랍니다.	
7. 첨부서류 : <input type="checkbox"/> 있음 (서류명 : _____) <input type="checkbox"/> 없음	

진정인 _____ (서명 또는 날인)

* 아래 내용은 접수담당자가 기재하는 부분입니다.

수사기관 등에 진정·고소하면 조사 종결된다는 사실을 안내하였음 <input type="checkbox"/>
20 년 월 일
접수담당자 : 직급 성명 (서명 또는 날인)

210mm×297mm(보존용지(2종) 70g/㎡)

[서식 4] 국가인권위원회 진정봉투 <개정 2020.1.2.>

<앞>

보내는 사람
받는 사람 서울시 중구 삼일대로 340 나라키움 저동빌딩 국가인권위원회 귀중 04551

<뒤>

국가인권위원회 진정봉투

※ 규격은 정부조달봉투 규격 1, 2, 3호에 준함

이랜드 복지센터 인권침해 및 신체적 위해 대응 매뉴얼

Ver.1.0

서울시립마포노인종합복지관



〈별첨 1〉

이랜드복지센터 인권침해 및 신체적 위해 대응 매뉴얼 Ver. 1.0

시행일 : 2016.11.11

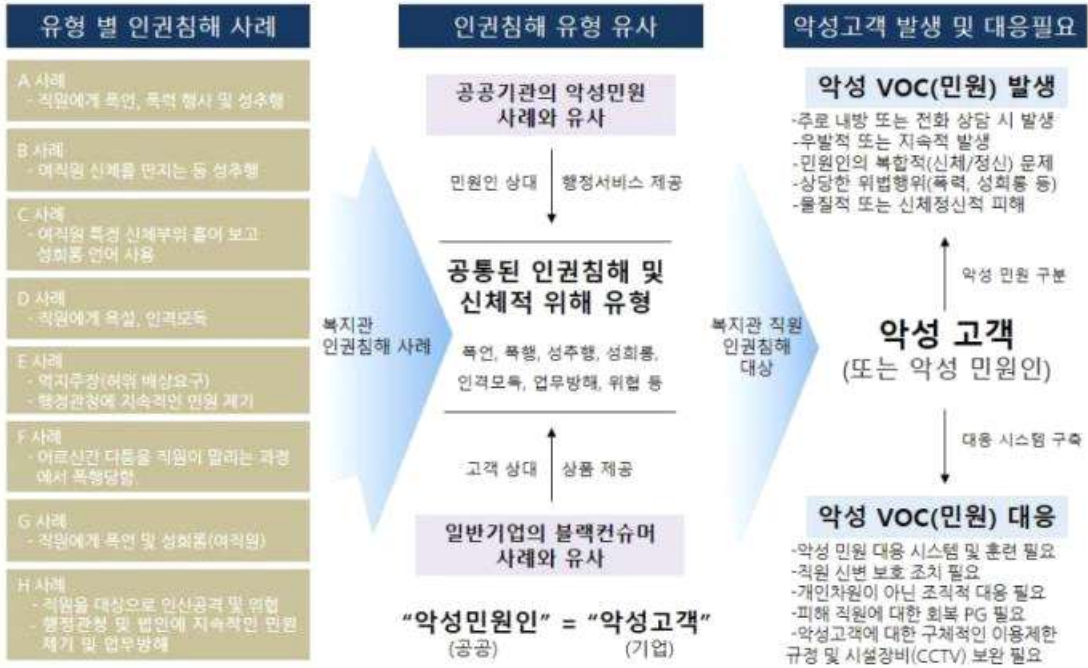
본 지침은 이랜드복지재단 산하기관 공통적용 사항입니다.



이랜드복지재단
시립마포노인종합복지관



이랜드복지센터 인권침해 및 신체적 위해(危害) 사례



- 1 -

악성고객의 개념

❖ 악성고객(악성 민원인)이란?

- ❶ **형사 상 위법행위, 업무방해를 하는 경우**
- 담당자에게 물리적 폭력/협박/기물파손/성희롱(성추행) 등
- ❷ **직원의 경고에도 언어폭력을 지속하거나 공개적인 모욕 및 명예훼손을 한 경우**
- ❸ **(완료된 사항)괴롭힐 목적으로 지나치게 잦은 방문 또는 장시간 체류를 통해 직원에게 정신적 피해 및 업무를 방해하는 경우**
- ❹ **서비스 이용 권리를 오남용하여 억지주장 또는 위법하는 행위**

※ <참고> 여러 기관의 악성고객(민원) 판단 기준

-서울시(2013년):반복적으로 폭언/협박/시위/고소 등을 수반되는 삼습 민원인, 서비스 이용의 권리를 오·남용하여 위법적인 행위를 하는 민원인

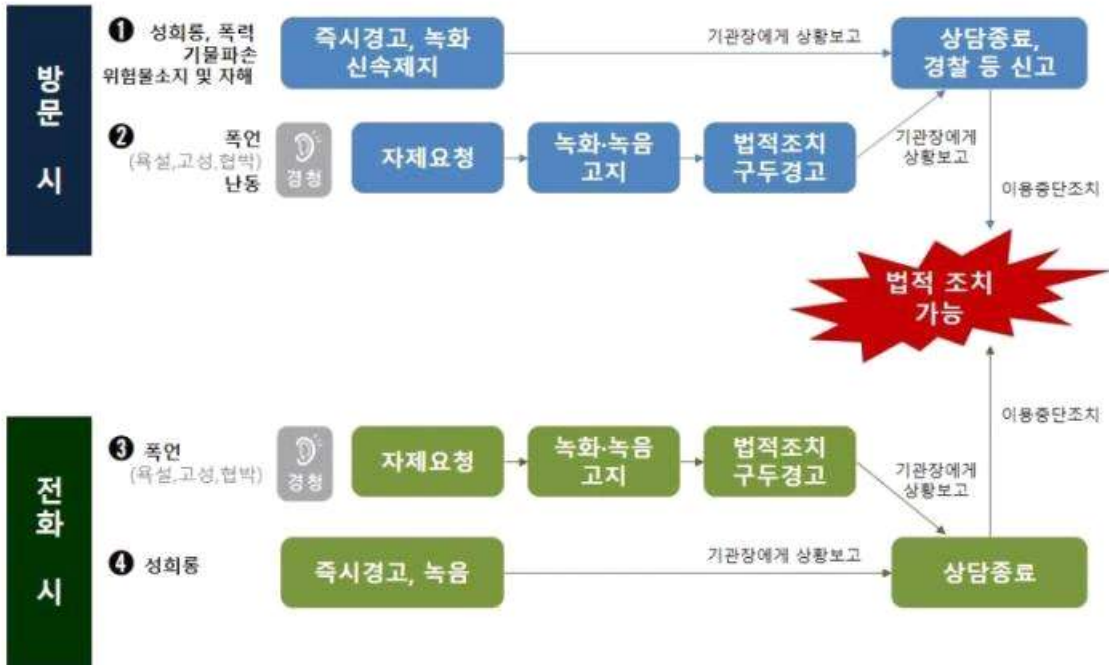
-행정안전부(2010년):경당한 행정 처분 등에 승복하지 않고 자기 의사만을 관철시키기 위해 장시간 반복적인 주장 등으로 인하여 행정력을 낭비하게 하는 민원

-금융감독원(2014년):과도한 금전적 보상 또는 특혜 등을 요구하는 경우, 형사상 위법행위, 업무방해 등을 하는 경우, 정상 처리된 민원에 불만을 갖고 반복/강경적으로 민원을 제기, 회사를 괴롭히기 위해 민원을 유발하는 경우

-KB국민카드(2013년):먼저 욕설·협박·폭언 등 인신공격 발언으로 중치요청에도 불구하고 불쾌감을 느낄 정도의 욕설을 하는 고객, 고성·난폭 또는 직원을 비하하는 발언을 하는 고객, 억지주장·업무외적인 상담요청 등 반복·장시간 통화로 정상적인 상담을 방해하는 고객으로 동일한 답변을 계속하게 하여 통화를 지속하는 고객, 무조건적 강요 또는 상습적으로 민원을 제기하는 고객, 업무외적인 상담을 3회 이상 요청 또는 1콜 당 30분 이상 상담을 요청하는 고객, 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위를 하는 고객은 성적인 언어로 성적 굴욕감 및 혐오감을 유발하는 고객, 음란한 농담을 하거나 음탕하고 성스러운 이야기를 하는 고객

- 2 -

악성고객 유형별 대응요령



- 3 - (서울특별시 "악성민원 대응비법", 2014, 참고)

악성고객 방문 시 대응 프로세스(1)

[유형 ①] 폭언, 난동(욕설, 고성, 협박)

- 1 자제 요청**: "폭언을 계속하시면 정상적인 업무가 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오"
- 2 녹음·녹화 고지**: "지금부터 모든 내용을 녹화·녹음하였으며, 이에 따른 법적 조치가 가능합니다"
 - 동료 직원이 대신하여 녹음(또는 녹화)
 - 마찰이 커질 개연성이 큰 경우 사전고지 생략
 - 폭언 지속 시 절대 욕설 등으로 맞대응 삼가
 - CCTV가 있는 경우 녹화 안내(안내문 게시)
 ※상담내용 녹음될 수 있음을 안내문 게시 가능
- 3 법적 조치 구두경고**: "업무방해죄 등으로 법적 조치를 받으실 수 있으니 폭언을 중단해 주십시오"
 - 업무방해죄(형법 제31조), 협박죄(형법 제293조), 경범죄처벌법(제3조 제3항) 등 법적 조치 가능
 - 혼자 대응하지 말고 주위 직원들과 함께 대응
- 4 상담종료 경찰 등 신고**: "더 이상 업무진행이 어려움으로 경찰에 신고하겠습니다."
 - 폭언종지 3회이상 요청시 지속할 경우 상담종료
 - 민원인의 욕소리가 커지는 등 마찰이 생길 경우 신속히 부서장 등 상급자 책임지고 응대
- 5 법적 조치 가능**: 법률 자문 및 법적 조치 결정
 - 서울 경우 : 서울시 시민봉사담당관 ☎2133-6469
 - 지방 경우 : 해당 지자체 법률지원단(설치된 경우)

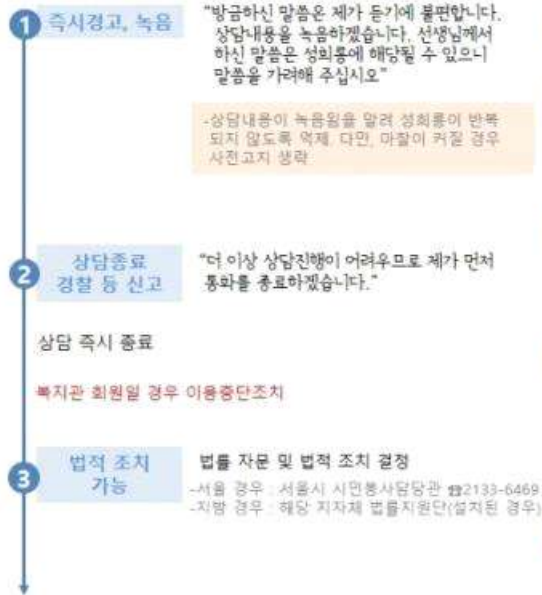
[유형 ②] 성희롱, 폭력, 기물파손, 위험물소지 및 자해

- 1 즉시경고, 녹화 신속제지**: "지금 하신 행위(또는 말씀)은 관련 법률에 의해 법적 조치를 받으실 수 있으니 중단해 주십시오. 지금부터 녹취를 시작하겠습니다."
 "CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정 하십시오. 물품을 파손하고 사람들을 위협하면, 관련 법령에 따라 공용물 파괴죄(7년 이하 1천만원 이하 벌금) 등으로 처벌받을 수 있습니다."
 - 폭력 등 위해 행위를 할 경우 동요지연 도움으로 신속히 제지(절대 혼자 대응 금지)
 - 상급자 적극 개입하여 민원인을 진정시킴
 - 안전을 위해 다른 민원인 피산
 - 2 상담종료 경찰 등 신고**: 제지에도 불응하거나 진정될 조짐이 없을 경우 즉시 경찰(☎112) 신고 및 피해 확산 방지
 ※치관 회원일 경우 이용중단조치
 - 3 법적 조치 가능**: 법률 자문 및 법적 조치 결정
 - 서울 경우 : 서울시 시민봉사담당관 ☎2133-6469
 - 지방 경우 : 해당 지자체 법률지원단(설치된 경우)
- ❖ 악성고객 방문 시 주의사항
- 악성민원 상담 시 CCTV 촬영 구역 내에서 진행(녹화가능 지역)
 - 악성고객 대응 시 동료 협조(녹화, 제지 등) 및 상급자 적극 개입
 - 진정시키기 위해 답변은 원칙적으로 알 것, 우회할 경우 기대감만 높여짐
 - 위험물소지 및 자해 시 강게 지속될 수록 위험하기 때문에 빠른 종료 필요
 - 폭력, 기물파손, 위험물소지 등 안전거리 확보

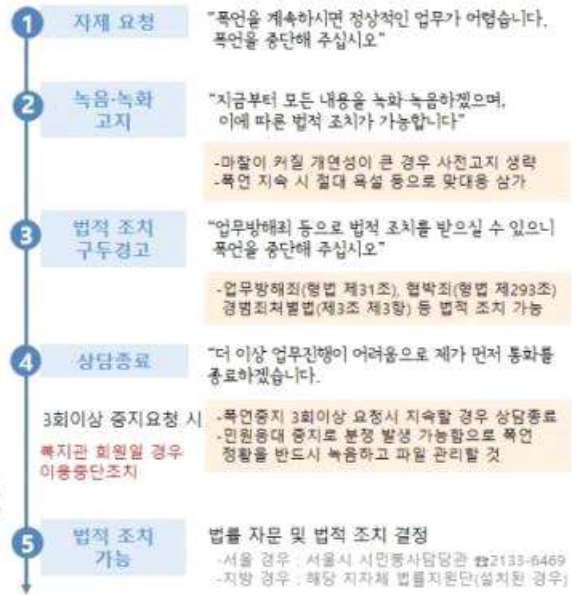
- 4 -

악성고객 전화 시 대응 프로세스(2)

[유형 ③] 성희롱



[유형 ④] 폭언(욕설, 고성, 협박)



- 5 -

악성고객 법적 대응방법

❖ 법적 대응절차



❖ 적용법률

유형	적용법률	형량
폭언, 욕설, 협박, 업무방해	공무집행방해죄(형법 제136조)	5년 이하 징역, 1,000만원 이하 벌금
	협박죄(형법 제283조)	3년 이하 징역, 500만원 이하 벌금
	업무방해죄(형법 제314조)	3년 이하 징역, 1,500만원 이하 벌금
	경범죄처벌법(제3조)	16만원 이하 벌금, 구류 또는 과료
성희롱	정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 위반죄(제74조)	1년 이하 징역, 1,000만원 이하 벌금
	성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조	2년 이하 징역, 500만원 이하 벌금

❖ 적용법률

- 폭언 등이 지속되는 경우 민원인에게 통화과정에서 '법적 조치를 받을 수 있다'는 것을 사전에 충분히 고지
- 법적 대응 전에 반드시 악성고객에게 이의신청 기회를 제공하여 원만하게 해결할 수 있는 방안을 찾도록 노력(단, 사안이 위중할 경우 바로 법적 대응)
- 법적 대응이 필요하다고 판단되는 경우 법적 대응 과정에 필요한 증거자료 확보 등을 위해 전문가 자문 실시

- 6 -

■ 악성고객 대화요령

❖ 협박할 때

"계속 화내시고 협박하시면 저희가 먼저 전화를 끊겠습니다. 그래도 계속하시겠습니까? 그럼 이만 전화 끊겠습니다."

"선생님께서 원하시는 것만 짧게 말씀해 주시면 제가 훨씬 잘 알아들을 수 있을 것 같습니다. 지금은 너무 화를 내셔서 무슨 말씀을 하시는지 잘 모르겠습니다"

❖ 기물파손할 때

"CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 물건파손을 막으려고 사람을 위협하면 관련법령에 따라 공용물파괴죄 등의 처벌을 받을 수 있습니다"

"진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도와드릴 수 있습니다"

❖ 폭행할 때

"CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 폭행은 어떠한 경우라도 하시면 안되며 관련 법령에 따라 폭행죄로 처벌 받을 수 있습니다."

"진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도와드릴 수 있습니다."

❖ 욕설을 하거나

화부터 낼 때

"선생님께서 욕설을 해서 다른 민원인에게 불편을 주고 계십니다. 욕설을 중단해 주십시오."

"진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다."

"욕설을 하시면 안됩니다. 지금부터 상대방을 녹음하겠습니다."

"선생님, 계속 그렇게 소리를 지르시면 무슨 말인지 하 나도 들리지 않습니다. 일단 전화 끊으시고 조금 안정 되신 다음에 다시 전화하십시오. 그럼 먼저 끊겠습니다."

❖ 성희롱할 때

"방금 발언은 제가 듣기에 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오"

"중단요청을 드렸음에도 성적 발언을 계속하셨기 때문에 민원상담이 어려울 것 같습니다. 민원응대를 중단하겠습니다."

노인을 위한 유엔의 5원칙

서울시립마포노인종합복지관



〈별첨 2〉

노인을 위한 유엔의 5원칙

노인을 위한 원칙은 1991년 12월 16일 세계 각국의 사회문제로 대두되고 있는 노인문제를 위해 UN 총회에서 채택되었다. 그 의의와 원칙을 살펴보면 다음과 같다.

1. 의의

노인을 위한 유엔원칙은 각국 정부가 노인 관련 프로그램을 운영해 나가는데 있어 반영해야 할 18개의 원칙들을 5가지 목표를 기준으로 하여 총회결의를 통해 채택하였다.

2. 원칙내용

‘독립, 참여, 돌봄, 자아실현, 존엄’이라는 5개 군 18개 항목으로 이루어진 원칙들을 살펴보면 다음과 같다.

가. 자립 (Independence)

가족과 지역사회의 지원 및 자조를 통하여 적절한 식량, 물, 주거, 의복 및 건강보호를 받을 수 있어야 하며, 일을 할 수 있는 기회를 제공받거나, 다른 소득을 얻을 수 있는 기회를 얻을 수 있어야 한다. 직장에서 언제 어떻게 그만둘 것인지에 대한 결정에 참여할 수 있어야 하며, 적절한 교육과 훈련프로그램을 받을 수 있어야 한다. 개인의 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하고 적응할 수 있는 주거환경에서 살 수 있어야 하며, 가능한 오랫동안 가정에서 살 수 있어야 한다. 이는 노인이 독립성을 누릴 수 있는 소득과 교육 등에 대한 접근이 보장되어야 함을 제시하고 있다.

나. 참여 (Participation)

사회에 통합되어야 하며, 노인복지정책 수립과 시행과정에 적극적으로 참여하고, 노인들의 지식과 기술을 젊은 세대와 함께 공유하여야 한다. 또한, 지역사회 봉사를 위한 기회를 찾고 개발하여야 하며, 그들의 흥미와 능력에 알맞은 자원봉사자로서 봉사할 수 있어야 한다. 노인의 사회참여는 단순한 임금 노동 이상의 것으로 일상생활의 영위, 지역사회 참여 등을 포함하며, 노인 자신을 위한 사회운동과 단체를 형성하고 참여하도록 원칙을 제시하고 있다.

다. 돌봄 (Care)

각 사회의 문화적 가치체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 하며, 신체적·정신적·정서적 안녕의 최적 수준을 유지하거나 되찾도록 도와주고, 질병을 예방할 수 있는 건강보호를 받을 수 있어야 한다. 노인들의 자율과 보호를 확보하기 위해 사회적, 법적 서비스를 받을 수 있어야 하며, 인간적이고 안전한 시설에 입소해서 적절한 보호, 재활, 사회적, 정신적 서비스를 제공받아야 한다. 또한, 노인들이 보호시설이나 치료시설에서 거주할 때도 그들의 존엄, 신념, 욕구와 사생활을 존중받으며, 노후생활에 필요한 보호와 삶의 질에 대한 사항을 스스로 결정할 수 있는 인권과 자유를 가지고 있음을 명시하고 있다.

라. 자아실현 (Self-fulfillment)

노인들이 가지고 있는 잠재능력을 충분히 발휘할 수 있는 기회를 가지며, 지역사회에서 제공하는 교육, 문화, 종교, 여가 프로그램을 이용할 수 있어야 한다.

마. 존엄성 (Dignity)

존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 한다. 또한, 나이·성별·인종이나 민족적인 배경, 경제적 수준의 정도 등에 따라 차별받지 않고 항상 공정한 대우를 받아야 한다.

노인학대 예방 지침

서울시립마포노인종합복지관



〈별첨 3〉

노인학대 예방 지침

1. 목적

노인학대의 철저한 방지를 위하여 노인 학대에 대한 법적·제도적 근거 와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하고 학대예방을 위한 대응 지침을 직원들에게 인지시키고자 한다.

2. 개념

우리나라에서는 2004년 개정된 노인복지법 제1조2의 3호에서 노인학대에 관하여 정의 하고 있는데 ‘노인학대’라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다’라고 언급하고 있 다. 즉, 노인학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위, 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 의미하는 것이다(보건복지부, 2004).

3. 노인학대 유형과 증상

가. 노인학대의 유형

노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유형	정의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어·정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 헐뜯 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대(착취)	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

나. 노인학대의 구체적 행위와 증상

노인학대예방센터 업무수행지침(2004.9)에서 제시하고 있는 노인학대의 구체적 행위와 증상들은 다음과 같다.

① 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 때린다. ■ 세계 친다. ■ 꼬집는다. ■ 물건을 집어 던진다. ■ 흥기로 위협한다. ■ 강하게 누른다. ■ 찌른다. ■ 강하게 흔든다. ■ 강하게 붙잡는다. ■ 난폭하게 다룬다. ■ 무리하게 먹인다. ■ 신체 구속한다. ■ 감금(가둠)한다. ■ 의자나 침대에 묶어둔다. ■ 불필요한 약물 투여한다. ■ 담배 등으로 화상 입힌다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 설명할 수 없는 상처 ■ 설명과 일치하지 않는 상처 ■ 치료를 받지 못한 상처(잘린상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ■ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ■ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일 부분에 의해 가려진)상처 ■ 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분에 출혈한 흔적 ■ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ■ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ■ 이상한 체중 감소 ■ 행동이나 활동 수준이 변화 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>외상없음 <input checked="" type="checkbox"/>부종 <input checked="" type="checkbox"/>멍들 <input checked="" type="checkbox"/>할퀴 <input checked="" type="checkbox"/>꼬집힘 <input checked="" type="checkbox"/>물어뜯김 <input checked="" type="checkbox"/>찢김 <input checked="" type="checkbox"/>경미한 출혈 <input checked="" type="checkbox"/>머리카락 뽑힘 <input checked="" type="checkbox"/>목졸린 흔적 <input checked="" type="checkbox"/>묵은 흔적 <input checked="" type="checkbox"/>유해한 약물투여 흔적 <input checked="" type="checkbox"/>감금 <input checked="" type="checkbox"/>빔(접질림) <input checked="" type="checkbox"/>골절 <input checked="" type="checkbox"/>탈골 <input checked="" type="checkbox"/>인대손상 <input checked="" type="checkbox"/>고막파열 <input checked="" type="checkbox"/>화상 <input checked="" type="checkbox"/>복부출혈 <input checked="" type="checkbox"/>호흡곤란 <input checked="" type="checkbox"/>두개골 골절 <input checked="" type="checkbox"/>경뇌막 혈종 <input checked="" type="checkbox"/>신체떨림(수전증) <input checked="" type="checkbox"/>뇌손상 <input checked="" type="checkbox"/>의식장해 <input checked="" type="checkbox"/>뇌사망 <input checked="" type="checkbox"/>기타

② 언어 · 정서적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 말로 욕을 퍼붓는다. ■ 노인에게 고함을 지른다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반응하려고 하지 않는다. ■ 질문을 해도 '네' '아니오'라는짧은 답변 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 무관심 <input checked="" type="checkbox"/> 소리 지름

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 말로 혐오스럽게 한다. ■ 말로(양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ■ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ■ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ■ 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ■ 유아처럼 다룬다. ■ 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다. ■ 외출시키지 않는다. ■ 노인을 보지 않는다. ■ 노인에게 말을 걸지 않는다. ■ 무시하고 대답하지 않는다. ■ 노인만 따로 식사를 먹게 한다. ■ 창피를 준다. ■ 비웃거나 조소를 한다. ■ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. ■ 위협적으로 무례한 태도를 취한다. ■ 노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다. ■ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 외에는 응답이 없다. ■ 표정이 없다. ■ 정서상태 : 우울, 공포, 혼돈상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 ■ 무기력하다. ■ 말하기를 꺼려하거나 주저한다. ■ 고개를 숙이고 있다. ■ 웃는 모습이 아니다. ■ 눈물을 머금는다, 운다, 절망이나 동요를 보인다. ■ 대화에 참가하지 않는다. ■ 걱정되는 듯한 모습을 하고 있다. ■ 눈이 쑥 들어가 있다. ■ 가족의 안색을 살핀다. ■ 가족을 피하려고 한다. ■ 집에 돌아가려 하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 비하된 언어 <input checked="" type="checkbox"/> 이유 없는 짜증과 화 <input checked="" type="checkbox"/> 심한욕설 <input checked="" type="checkbox"/> 대꾸안함 <input checked="" type="checkbox"/> 무시 <input checked="" type="checkbox"/> 모멸감 <input checked="" type="checkbox"/> 고의적 따돌림 <input checked="" type="checkbox"/> 언어적 협박 및 위협 <input checked="" type="checkbox"/> 흥기로 위협 <input checked="" type="checkbox"/> 과도한 요구 <input checked="" type="checkbox"/> 생활기구 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 기물파손 <input checked="" type="checkbox"/> 물건던짐 <input checked="" type="checkbox"/> 사회적 활동 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 사용 공간 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 생활기구 사용 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 쫓아냄 <input checked="" type="checkbox"/> 집 못 들어오게 함 <input checked="" type="checkbox"/> 나가지 못하게 함 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

③ 성적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성 관련 언어표현 및 행위 ■ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ■ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ■ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ■ 원치 않는 성행위 및 강간 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ■ 속옷이 찢어짐 ■ 외부 성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ■ 성병 ■ 우울, 사회관계의 단절 ■ 수면장애 ■ 분노 또는 수치심 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 성적수치심 유발 행위 <input checked="" type="checkbox"/> 성적 수치심 유발 환경 <input checked="" type="checkbox"/> 성희롱 <input checked="" type="checkbox"/> 성추행 <input checked="" type="checkbox"/> 성폭행 <input checked="" type="checkbox"/> 강제적 성행위 및 강간 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등) 		

④ 재정적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ■ 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ■ 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고 판다, 빌린다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. ■ 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. ■ 노인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다. ■ 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌에서 돈을 인출한다.(돈을 훔친다, 돈을 악용한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ■ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ■ 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. ■ 필요한 물건을 살 수 없다 ■ 체납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. ■ 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다. ■ 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다. ■ 개인 소지품이 없어졌다. ■ 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 인감도용 <input checked="" type="checkbox"/> 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 <input checked="" type="checkbox"/> 강제적인 명의변경 <input checked="" type="checkbox"/> 부양전제 증여후 부양 의무 불이행 <input checked="" type="checkbox"/> 은행계좌 무단 인출 <input checked="" type="checkbox"/> 현금갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 동산갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 부동산갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 재산권 사용제한(예:근저당) <input checked="" type="checkbox"/> 유언장 허위 작성 <input checked="" type="checkbox"/> 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 불완전한 의사표시 상태에서 노인의 재산 갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 신용카드 명의도용 및 도용 <input checked="" type="checkbox"/> 노인임금 채무 불이행 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

⑤ 방 임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 식사와 물을 주지 않는다. ■ 약물을 불충분하게 투여한다. ■ 치료를 받게 하지 않는다(병원) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 의료적 방임 (치료받아야 하는 상황) <input checked="" type="checkbox"/> 보장기구(보청기, 당뇨 체크

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<p>데리고 가지 않는다).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등). ■ 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등). ■ 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다. ■ 노인 방만 청소하지 않는다. ■ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. ■ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다. ■ 욕창이 있다. ■ 땀띠, 염증, 이(기생충)이 있다. ■ 악취가 난다. ■ 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부수어져 있다 ■ 식사를 거르고 있다. ■ 영양실조나 탈수상태에 있다. ■ 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다. ■ 의복을 착용하지 않았다. ■ 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. ■ 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다. ■ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ■ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다 	<ul style="list-style-type: none"> 기구등) 제공거부 <input checked="" type="checkbox"/> 필수생활비, 생계비 지원 단절 <input checked="" type="checkbox"/> 비위생 거주 환경 <input checked="" type="checkbox"/> 개인위생 방치(와상, 치매등 거동 불가능 노인) <input checked="" type="checkbox"/> 난방 단절 <input checked="" type="checkbox"/> 전기, 가스, 수도 단절 <input checked="" type="checkbox"/> 주거환경 안전사고 위험 <input checked="" type="checkbox"/> 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 <input checked="" type="checkbox"/> 영양실조 <input checked="" type="checkbox"/> 탈수상태 <input checked="" type="checkbox"/> 연락두절 <input checked="" type="checkbox"/> 왕래두절(1년 이상) <input checked="" type="checkbox"/> 노인의 배회 <input checked="" type="checkbox"/> 신변 위험 상태 방치 <input checked="" type="checkbox"/> 죽게 내버려 둠 <input checked="" type="checkbox"/> 가출 후 찾지 않음 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

⑥ 자기방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ■ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ■ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ■ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 식사 거부 <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 <input checked="" type="checkbox"/> 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 <input checked="" type="checkbox"/> 자해 <input checked="" type="checkbox"/> 자살기도 <input checked="" type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

⑦ 유기

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
--------	-----	------------

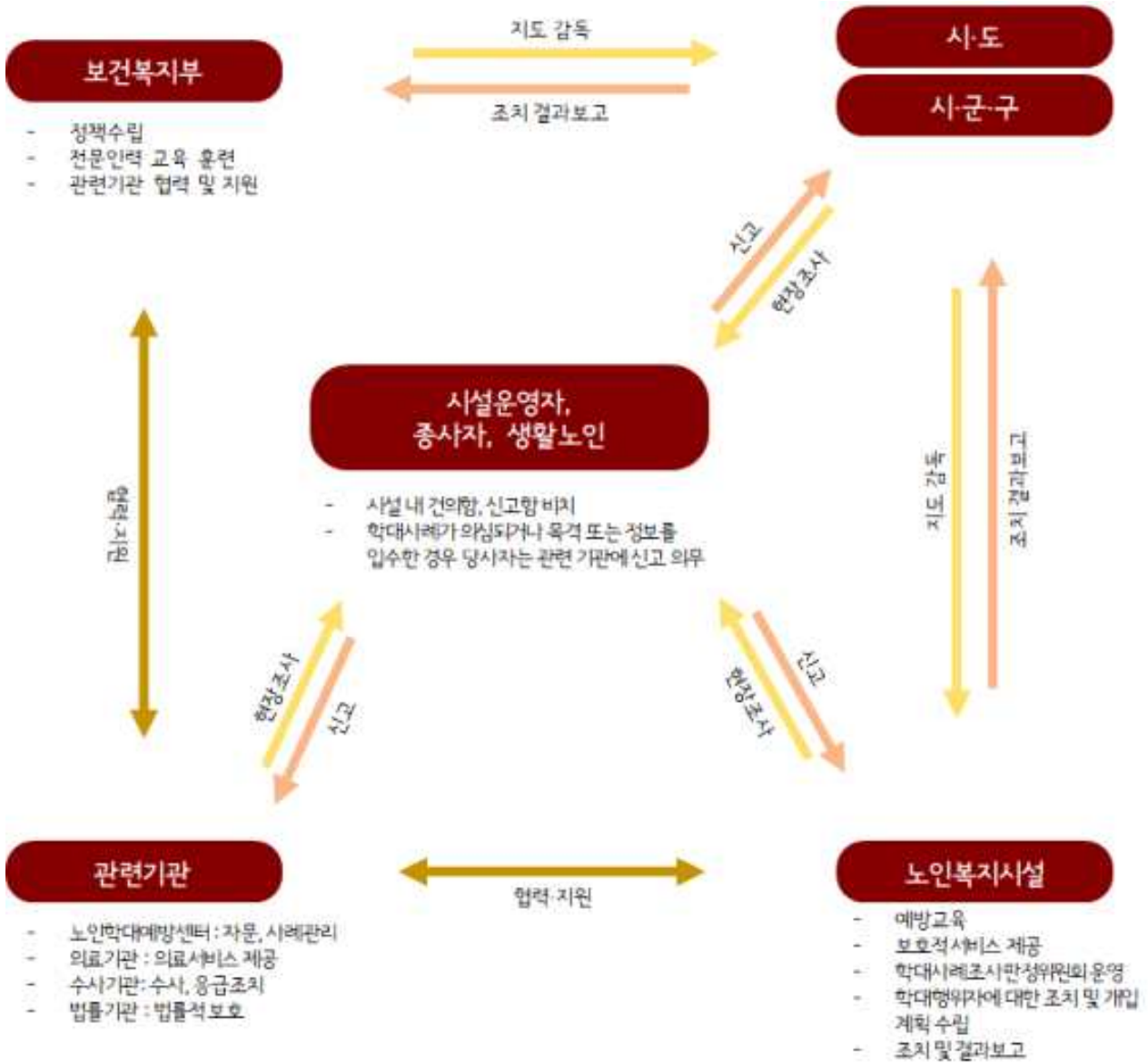
구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인을 낯선 장소에 버린다. ■ 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ■ 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ■ 노인을 강제적으로 반강금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. ■ 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. ■ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. ■ 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 <input checked="" type="checkbox"/> 반강금 형태의 시설에 입소됨 <input checked="" type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

4. 노인 학대 예방을 위한 활동

마포노인종합복지관 관장과 직원은 직원 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

- ① 복지관은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 복지관은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 복지관은 학대예방을 위하여 직원과 이용자들에게 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 최소 연 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ④ 직원은 동료 직원의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 복지관이나 노인학대 관련기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑤ 직원은 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ⑦ 직원은 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ⑧ 직원은 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ⑨ 직원은 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 직원은 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

5. 노인학대예방 및 학대사례 처리절차



※ 노인학대 신고 전화 1389번