기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 시리즈

Foundational papers series

장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질

Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP)

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

목차

버전

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 됩니다.

기초 보고서 시리즈 소개 1

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호 17

규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호 31

이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호 45

돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호 63

돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호 81

돌봄 및 지원 분야를 위한 “스마트 믹스” 조치

체크리스트 96

돌봄 및 지원 체계에서의 인권 이행: CRPD 및 유엔 기업과 인권 이행원칙에 기반한 실무 체크리스트

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 시리즈

Foundational papers series

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

An introductory note for care and support service providers

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 글에 관하여

전 세계적으로 대다수의 장애인은 사회에 온전하고 효과적으로 참여하고, 존엄성과 자율성 및 독립성을 가지고 살아가며, 지역사회에서 자립적으로 생활할 수 있도록 하는 돌봄 및 지원 서비스와 체계에 접근하지 못하고 있다. 서비스 제공자는 다수의 법적, 정부적, 재정적, 구조적, 문화적 장벽에 직면해 있으며, 이러한 장벽들은 개별적으로 그리고 총체적으로 기준을 높이고 인권을 존중하는 방식의 업무 방식으로 전환하려는 노력을 저해한다.

장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 다음 사항에 대해 더 나은 이해를 갖추도록 하는 것을 목표로 한다.

- 자신의 업무에 관한 법적·규범적 배경, 그리고 장애인 권리 실현에 있어 자신의 역할과 책임;
- 실무에서 인권을 존중하는 돌봄 및 지원 서비스를 제공할 수 있는 능력을 형성해 왔고 계속해서 영향을 미치고 있는, 종종 상호 연계되고 상호 강화하는 구조적, 체계적, 정책적, 문화적 사안;
- 위치와 맥락에 관계없이, 인권 관련 위험의 다양한 원인을 더 잘 식별하고 분석하며, 인권 침해를 예방하기 위해 식별된 위험을 완화하기 위해 취할 수 있는 조치.

EQUIP 프로젝트는 특히 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 한다. "돌봄 및 지원 서비스 제공자"라는 개념은 그 구조와 관계없이 장애인에게 돌봄 및 지원 서비스를 제공하는 데 관여하는 모든 행위자를 포괄한다. 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

이 기초 보고서들은 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여, 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 지원 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다(상자 1 참조).

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

EQUIP 프로젝트는 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 행위자들이나 돌봄 및 지원 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표 조직, 그리고 돌봄 및 지원 경제에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자(노동조합 및 옹호 단체 등)에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.



본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 인권을 지키는 서비스를 제공하려면 돌봄 및 지원에 대한 권리 기반 이해가 필수적이다.

둘: 돌봄 및 지원 서비스의 설계와 제공은 장애인의 권리 실현에 핵심적이다.

셋: 장애인권리협약은 장애 돌봄 및 지원 부문에 대한 전 세계적 규범 체계를 정립한다.

넷: 국가의 인권 의무는 국가가 돌봄 및 지원 부문을 규제하고 관여하는 방식을 형성해야 한다.

다섯: 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 유엔 기업과 인권 이행원칙에 따라 인권을 존중할 책임이 있다.

여섯: 유엔 이행원칙은 영리 기업 행위자에 국한되지 않으며, 비영리 행위자에도 적용된다.

일곱: 인권 존중은 돌봄 및 지원 서비스 제공자에게 도덕적 책무이자 비즈니스적 책무이다.

하나: 인권을 지키는 서비스를 제공하려면 돌봄 및 지원에 대한 권리 기반 이해가 필수적이다.

OHCHR은 "돌봄 및 지원"을 자기 자신을 돌보는 행위 및 타인이 일상 활동을 수행하고, 안녕을 유지하며, 존엄성과 자율성을 가지고 사회에 참여하도록 지원하는 행위로 정의한다.[1]

사회적 가치와 성별 역할에 대한 가정은 장애인과 관련하여 "돌봄"과 "지원"이라는 용어에 대한 몰이해된 이해를 형성하는 경우가 많다. 이러한 가정은 정책과 조직 관행에 영향을 미쳐, 돌봄 및 지원 체계 내에서 지위와 권력의 불평등을 지속시킨다.

예를 들어, "돌봄"을 의존과 보호라는 전통적 역할의 일환으로서 가족 내에서, 주로 여성에 의해 수행되는 양육 과업의 집합으로 개념화하는 것은 온정주의, 성 불평등, 그리고 자율성을 저해하는 제도적 모델을 강화할 위험이 있다. 동시에 돌봄의 더 넓은 사회적 조직화는 흔히 심각한 권력 불균형을 반영하며, 소외된 여성과 소녀의 노동을 착취하고, 이 부문의 노동자와 이러한 서비스를 필요로 하는 이들 모두에게 구조적 불평등을 지속시킨다.

마찬가지로 "지원"은 때때로 장애인이 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리의 한 요소가 아니라, 선의로 제공되는 비공식적 도움이나 원조로 오해되기도 한다.[2] 역사적으로 장애 옹호자들은 또한 돌봄의 사회적 조직화가 장애인의 선택, 자율성, 주체성을 부정하는 온정주의적이고 하향식인 모델을 조장한다고 비판해 왔다.[3]

이와 달리 장애인권리협약(CRPD)은 자율성과 포용을 증진하는 데 있어 핵심적인 개념으로 "지원"을 강조한다.[4] 아울러 성평등에 관한 지속가능발전목표 5.4는 공공서비스, 인프라, 사회보호정책의 제공을 통해, 그리고 국가별로 적절한 방식으로 가구 및 가족 내 책임 분담을 증진함으로써 무급 돌봄 및 가사 노동을 인정하고 그 가치를 평가할 것을 촉구한다.[5]

"돌봄 및 지원"이라는 결합된 용어는 유엔 결의와 보고서에서 점점 더 널리 수용되는 용어로 사용되고 있다(상자 2, 3, 4 참조).[6]

상자 2:

"지원"은 실제로 무엇을 의미하는가?

OHCHR 문서 A/HRC/55/34에 따르면 "지원"은 다음을 포괄한다:

- **비공식적 지원:** 장애인의 가족 및 개인적 관계망에서 주로 제공되는 무급 돌봄 및 지원 노동과 같은 것;
- **공식적 지원**: 지원 노동자(예: 전문 개인활동지원사, 수어 통역사, 가사 노동자)에 의한 지원 서비스를 통해 제공되는 지원, 그리고 제품(예: 보조기기 및 신기술)을 통해 이용 가능해지는 지원.

지원 체계는 이를 넘어서 주거, 교통, 탈시설화 전략, 인프라, 그리고 법적 능력에 관한 것과 같은 법 개혁과 이들을 통합한다.

상자 3:

"양질의 일자리와 돌봄 경제"에 관한 ILO의 노력

국제노동기구(ILO)는 돌봄 경제에 관한 작업을 주도해 왔다. 2024년 6월, 국제노동회의는 "돌봄 노동"을 다음과 같이 정의하는 ILC.112/결의안 V를 채택했다:

> ***지속가능성과 삶의 질을 추구하는 활동 및 관계; 인간의 역량을 함양하고; 주체성, 자율성, 존엄성을 증진하며; 돌봄을 제공하고 받는 이들의 기회와 회복력을 발전시키고; 생애 단계에 따라 다양한 개인의 필요를 다루며; 아동, 청소년, 청년, 성인, 노인, 장애인 및 모든 돌봄제공자를 포함한 사람들의 돌봄 및 지원에 관한 신체적, 심리적, 인지적, 정신건강적, 발달적 필요를 충족하는 것.***[7]

이 결의안을 채택함으로써 ILO는 미래 노동에 있어 돌봄 및 지원의 중심성을 재확인하였으며, 국가, 사용자, 노동자가 권리 기반적이고 성인지적이며 포용적인 돌봄 및 지원 체계를 발전시키기 위한 참고 기준을 마련하였다.

상자 4:

돌봄 및 지원 부문: 유형 분류

돌봄 및 지원 제공자는 네 가지 주요 유형으로 구분될 수 있다:

- **국가 제공자**: 정부 기관이 직접 운영하거나 재정을 지원하는 공공 기관 또는 서비스(보건, 사회보호, 교육 등);
- **민간 영리 제공자**: 대형 서비스 기업 및 소규모 계약업체를 포함하여 상업적 기반으로 운영되는 단체;
- **비영리 또는 시민사회 조직**: NGO, 재단, 협동조합, 또는 사회적 목적을 가진 지역사회 기반 이니셔티브로, 장애인 스스로가 개발하고 주도하는 이니셔티브를 포함할 수 있음; 그리고
- 비**공식 및 무급 관계망**: 공식적인 고용이나 계약 체계 밖에서 지원을 제공하는 가족 구성원, 이웃, 또는 동료.

실제로는 이러한 행위자 및 활동 유형 간의 경계가 반드시 명확하지는 않을 수 있다. 예를 들어, 특정 서비스는 혼합적이거나 협력적인 방식으로 제공될 수 있다. 그럼에도 불구하고 이 유형 분류는 논의와 분석, 특히 적용 가능한 기준 및 책무성 체계를 식별하고 분석하는 데 유용한 틀을 제공한다.8

참고: EQUIP 프로젝트는 국가 관여 여부와 관계없이 영리 및 비영리를 포함한 사람 돌봄 및 지원 서비스의 공식적 제공자에 초점을 맞춘다. 무급 돌봄 및 비공식 지원은 돌봄 및 지원 체계라는 더 넓은 생태계의 일부로 인정되지만, 이 프로젝트의 주요 초점은 아니며, 프로젝트는 대신 유엔 기업과 인권 이행원칙에 따른 서비스 제공자의 책임을 검토한다.

둘: 돌봄 및 지원 서비스의 설계와 제공은 장애인의 권리 실현에 핵심적이다.

인권은 우리가 인간으로서 존재한다는 이유만으로 우리에게 주어지는 권리이다. 성격상 '보편적'인 인권은 국적, 성별, 민족적 또는 종족적 출신, 피부색, 종교, 언어, 또는 그 밖의 어떠한 지위와도 관계없이 우리 모두에게 내재하는 것이다. 그리고 이러한 권리는 원래 국제법에서 유래하기 때문에, 개별 국가가 이후에 무엇을 말하거나 행하든 관계없이 존재하며, 시간이 지남에 따라 그 해석과 적용에 있어 계속 발전한다.

1948년 유엔 세계인권선언은 1966년에 채택된 두 개의 조약, 즉 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약과 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약과 함께 **국제인권장전**이라고 불리는 것을 구성한다. 그 밖의 인권 기준들도 다른 국제 조약 및 문서를 통해 발전되어 왔다.

돌봄 및 지원 서비스 제공의 영역에서는 **장애인권리협약**이 특히 중요하다(아래 핵심 요지 셋 참조). **여성차별철폐협약(CEDAW)**, **아동권리협약**, 그리고 이 부문 **노동자의 권리**와 관련된 여러 **ILO 협약**과 같이 관련될 수 있는 다른 국제 인권 기준들도 있다.

> "돌봄 및 지원을 제공하는 이들과 필요로 하는 이들의 권리는 불가분하게 연결되어 있으며, 따라서 돌봄 및 지원 체계는 돌봄 및 지원을 제공하는 이들과 이를 필요로 하는 이들 양측의 권리를 동시에 존중, 보호, 이행해야 한다."[9]

돌봄 및 지원 서비스가 설계되고 제공되는 방식은 장애인이 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리, 어디서 어떻게 (그리고 누구와) 살 것인지 선택할 권리, 타인과 동등한 기초 위에서 사회에 참여할 권리, 그리고 건강 및 폭력·착취로부터의 자유와 같은 그 밖의 권리를 향유하는 것을 포함하여, 장애인이 자신의 인권을 실현할 수 있도록 하는 데 결정적이다.

돌봄 및 지원 서비스의 설계와 제공은 또한 이 부문 노동자의 권리에도 광범위한 영향을 미친다. 여기에는 공정하고 유리한 고용 조건에 대한 권리, 그리고 차별과 학대로부터 보호받을 권리가 포함된다.[10]

셋: 장애인권리협약은 장애 돌봄 및 지원 부문에 대한 전 세계적 규범 체계를 정립한다.

장애인권리협약(CRPD)은 191개국과 유럽연합에 의해 비준되었으며, 이로써 현재 발효 중인 국제 인권 조약 중 두 번째로 많이 비준된 조약이 되었다.

이 협약은 확립되고 국제적으로 인정된 인권 원칙과 규범에 기반하여, 포괄적인 돌봄 및 지원 체계를 설계하고 규제하기 위한 법적 구속력 있는 틀을 제공한다.

CRPD 하에서 장애인의 돌봄 및 지원은 자선이나 의료적 지원으로 취급되지 않고, **권리의 실효적 실현을 위한 구조적 조건**으로 다루어진다. 주요 규정은 다음과 같다:

- 장애인이 거주지와 생활 방식을 스스로 선택하여 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리, 그리고 **본인이 선택하고 통제하는** 개인 지원 서비스에 접근할 권리**(제19조);**
- **법 앞에서의 동등한 인정, 그리고 필요시 법적 능력을 행사함에 있어 지원을 받을 권리**. 이는 "재산을 소유하거나 상속받을 동등한 권리, 자신의 재정을 통제할 권리, 은행 대출·담보대출 및 그 밖의 금융 신용에 동등하게 접근할 권리, 그리고 … 장애인이 자신의 재산을 자의적으로 박탈당하지 않을 것"을 포함한다(제12조);
- **신체의 자유와 안전**, 이는 장애의 존재가 결코 자유 박탈을 정당화하지 않는다는 점을 명확히 한다(제14조);
- **적절한 생활 수준에 대한 권리 및 사회보호에 대한 접근**(제28조);
- **장애인 및 그 대표 조직에 의한 의사결정, 이행, 모니터링에의 참여**(제4조 제3항, 제29조, 제33조 제3항); 그리고
- 지원을 위한 가능 조건인 **접근성 및 개인 이동성**(제9조 및 제20조).

넷: 국가의 인권 의무는 국가가 돌봄 및 지원 부문을 규제하고 관여하는 방식을 형성해야 한다.

국가는 국제법상 인권을 존중, 보호, 이행할 법적 의무를 진다(상자 5 참조).

국가의 인권 **존중** 의무는 국가가 인권 향유를 침해하거나 제한하는 것을 삼가야 함을 의미한다.

국가의 인권 **보호** 의무는 국가가 기업을 포함한 인권 침해로부터 개인과 집단을 보호할 것을 요구한다.

국가의 인권 **이행** 의무는 국가가 기본적 인권의 향유를 촉진하기 위해 적극적인 조치를 취해야 함을 의미한다.

상자 5:

이는 돌봄 및 지원 서비스 부문에 어떤 의미를 갖는가?

CRPD는 국가가 협약에 명시된 인권을 존중, 보호, 이행하기 위해 정부 및 다양한 국가 기관이 취해야 할 실질적 조치에 관한 상세한 지침을 제공한다.

구체적으로, CRPD를 비준한 국가는 다음에 대해 법적 구속력 있는 약속을 한다:

- 강압적인 돌봄을 강요하거나, 시설수용을 지속시키거나, 사람들의 주체성, 선택, 또는 자율성을 제한할 수 있는 정책이나 관행을 삼감으로써 협약상의 권리를 **존중**할 것.
- 공공 및 민간 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 효과적으로 규제하고, 그러한 서비스가 설계되고 제공되는 방식에서 차별과 학대를 방지하며, 질적 기준을 보장함으로써 협약상의 권리를 **보호**할 것.
- 비차별적이며 개인의 선호, 선택, 목표 및 필요를 우선시하고 이에 반응하며, 사람들이 자신의 돌봄 및 지원에 관한 의사결정에 적극적으로 관여하도록 보장하는 다양한 범위의 지원 서비스에 대한 접근을 조직하고, 재정을 지원하고, 보장함으로써 협약상의 권리를 **이행**할 것.[11]

다섯: 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 유엔 기업과 인권 이행원칙에 따라 인권을 존중할 책임이 있다.

유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP)은 책임 있는 기업 행위, 그리고 다양한 유형의 기업 활동과 관련된 인권 침해로부터 사람들을 보호하는 데 있어 국가의 역할에 관한 중요하고 권위 있으며 전 세계적으로 통용되는 원칙이다.

UNGP 는 2011 년 유엔 인권이사회에서 승인되었으며, 인권과 관련하여 국제법상 국가의 의무와 기업 행위자의 책임을 규정하는 세 개의 축에 기반한다:

- **UNGP 축 I – 인권을 보호할 국가의 의무:** 국제인권법상 국가는 자국의 영토 및 관할권 내에서 기업을 포함한 제3자에 의한 인권 침해로부터 보호해야 한다. 이는 국가가 그러한 침해를 예방, 조사, 처벌, 구제해야 함을 의미한다. 유엔 이행원칙상 인권을 보호할 국가의 의무는 국제인권법상 국가의 기존 의무가 기업 활동과 관련하여 어떻게 이해되어야 하는지를 반영한다.
- **UNGP 축 II – 인권을 존중할 기업의 책임**: 기업은 타인의 권리를 침해하지 않고, 자신이 관여된 부정적 인권 영향을 다루어야 할 책임이 있다.
- **UNGP 축 III – 구제에 대한 접근**: 이 축은 인권 침해가 발생할 경우 피해자가 효과적인 구제에 접근할 수 있어야 한다는 국제법을 재확인한다. 이 축은 효과적인 구제에 대한 접근 및 제공과 관련하여 국가 기반 및 비국가 기반 행위자 양측의 역할과 책임을 부여한다.

  돌봄 및 지원 서비스 제공자를 포함한 모든 기업 행위자가 인권을 존중할 "기업의 책임"을 이행하는 핵심 수단은 인권 실사를 수행하는 것이다. 돌봄 및 지원 부문과 관련된 인권 실사의 주요 구성요소, 그리고 구제와 관련된 몇 가지 주요 고려사항은 기초 보고서 제4호 "돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제"에서 논의된다.

여섯: 유엔 이행원칙은 영리 기업 행위자에 국한되지 않으며, 비영리 행위자에도 적용된다.

많은 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 비영리 방식으로 운영된다. 그러나 이들은 서비스에 대해 요금을 부과하고, 그 수익을 서비스 제공자의 사업 활동에 재투자할 수 있다. 이들은 자원봉사자 또는 유급 직원에 의존할 수 있다. 지역사회, 종교, 또는 자선 단체가 이를 운영할 수도 있다. 이러한 다양한 구조들은 여러 방식으로 결합될 수도 있다.

유엔 이행원칙은 어떠한 형태이든 이러한 민간 행위자에게 적용된다. UNGP에 명시된 **인권을 존중할 기업의 책임**은 "규모, 부문, 운영 맥락, 소유권 및 구조와 관계없이 모든 기업에 적용된다."[12]

UNGP는 "기업"에 대한 명시적 정의를 제공하지 않지만, UNGP에 규정된 위험 관리 체계는 인권에 부정적 영향을 미칠 수 있는 상업 활동에 관여하는 모든 유형의 주체가 이행할 수 있도록 설계되었다.

돌봄 및 지원 서비스 제공자는 그 비즈니스 모델이 무엇이든[13] 이 범주에 정확히 해당한다. 인권이 이들의 핵심 사명과 목표에 중심적이라는 점은 다양한 인권, 특히 CRPD에 명시된 인권을 이들의 운영에 있어 특히 "핵심적인" 것으로 만든다.[14]

비영리 지위에도 불구하고 자선, 종교, 박애 단체는 흔히 여전히 전형적인 사업 활동에 관여한다. 이러한 활동은 채용 관행, 자원 배분 및 투자에 관한 의사결정, 조달 과정 등을 통해 부정적 인권 영향에 관여될 가능성이 있다.[15]

이러한 이해는 국내법상 "기업"의 법적 구성과 일치한다. 이윤이 통상적인 동기이기는 하나, 일부 법적 정의는 활동이 항상 이윤을 창출하지는 않을 수 있음을 인정하기도 한다. 비영리 조직은 그 목적이 이윤 창출이 아닌 사회적 또는 자선적인 것이라 하더라도, 법적으로 기업으로 간주될 수 있다.

따라서 비영리 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 UNGP의 적용 범위에 포함된다. 전 세계 많은 자선 단체는 이미 UNGP의 인권 실사 체계를 자신의 위험 관리 관행에 통합하고 있으며, 이러한 입장은 다른 국제 기구 및 관련 기준에 의해 뒷받침되고 있다.[16]

일곱: 인권 존중은 돌봄 및 지원 서비스 제공자에게 도덕적 책무이자 비즈니스적 책무이다.

UNGP는 인권을 존중할 기업의 책임을 "어디서 운영하든 모든 기업에 대한 기대되는 행위의 전 세계적 기준"으로 설명한다.[17]

UNGP는 나아가 이 기준이 "국가가 자신의 인권 의무를 이행할 능력 및/또는 의지와 무관하게 존재하며, 그러한 의무를 경감시키지 않는다"고 설명한다.[18] 이것이 실제로 의미하는 바는 이행원칙[23]에서 설명되는데, 이는 기업 행위자가 상충하는 현지 요건에 직면하더라도 국제적으로 인정된 인권 원칙을 준수할 방법을 모색하도록 촉구한다.

이 시리즈의 기초 보고서들에서 다루어지듯, 서비스 제공자가 상충하는 요건에 직면할 수 있는 상황은 많다. 예를 들어, 이들은 CRPD의 권리 및 원칙과 잘 부합하지 않는 규제 체계 내에서 활동하고 있거나, 인권을 존중하는 업무 방식을 뒷받침할 적절한 유인을 제공하지 못하는 재정 지원 및 감독 모델 하에 있을 수 있다.[19] 그럼에도 불구하고 이들은 국제적으로 인정된 인권 원칙을 "가능한 최대한 존중하고, 이와 관련한 자신의 노력을 입증할 수 있어야 할" 책임이 있다.[20]

돌봄 및 지원이 인권 실현을 위한 구조적 조건이라는 사실(위 핵심 요지 셋 참조)21은 어려운 운영적·법적 맥락 속에서 인권을 존중하는 업무 방식을 모색하려는 기업의 노력에 더욱 시급성을 부여하며, 회복력과 장기적 지속가능성을 어떻게 관리하고 계획할 것인지에 대해서도 함의를 갖는다. 이 시리즈의 다른 보고서들에서 논의되듯,[22] 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 인권의 실현자로서 갖는 중요성은 변혁적 행동을 위한 비즈니스적 논거와 도덕적 논거가 서로 매우 밀접하게 얽혀 있음을 의미한다.

책임 있는 기업 행위자들은 관리 및 서비스 제공에 대한 권리 기반 접근이 회복력과 지속가능성 향상 측면에서 많은 이점을 가져온다고 보고하며, 이는 그 자체로 서비스 이용자, 노동자, 그리고 더 넓게는 사회를 위한 추가적인 긍정적 인권 성과의 동인이 될 수 있다.

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 이점:

- 피해를 예방하고, 윤리적 성실성을 강화하며, 법적·평판적·컴플라이언스 위험에의 노출을 줄이는 더욱 강력한 권리 기반 위험 관리 체계;
- 투명성과 공유된 인권 공약에 기반한, 규제 기관 및 감독 기구와의 보다 건설적이고 책무성 있는 관계;
- 서비스를 필요로 하는 이들과 그 가족 및 대표자를 비롯한 핵심 이해관계자와의 개선된 관계;
- 공정한 조건, 참여, 노동자 권리 존중을 통한 인력의 안녕 및 인력 유지의 개선; 그리고
- 위기 및 변화하는 운영 맥락에 직면한 상황에서의 더 큰 조직적 회복력과 적응력.

장애인을 위한 이점:

- 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 CRPD 상의 권리에 부합하게, 자율성, 존엄성, 선택을 강화하는 서비스;
- 안정적이고 잘 훈련된 노동자에 의해 제공되는 더 안전하고, 더 높은 질의, 더욱 지속적인 지원; 그리고
- 서비스 설계 및 거버넌스에서의 더 강력한 참여와 발언권을 통한 신뢰와 신빙성, 이는 책무성과 이용자 주체성을 강화함.

사회 전체를 위한 이점:

- 사회 정의와 평등을 증진하는 더욱 공정하고, 포용적이며, 지속가능한 돌봄 및 지원 체계;
- 투명하고 참여적인 거버넌스를 통한 기관 및 제공자에 대한 더 큰 공공 신뢰;
- 돌봄 및 지원이 집단적 안녕에 필수적인 공유된 사회적 재화로 인정되는, 더욱 회복력 있는 지역사회와 경제.

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, **ohchr-disability@un.org**
OHCHR 기업과 인권 부서, **ohchr-bhr@un.org**

각주

1. A/HRC/58/43, 제5항
2. A/HRC/58/43, 제19항
3. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
4. CRPD, 제4, 13, 16, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 30조; 그리고 A/HRC/RES/55/8
5. 목표 5: 성평등 – The Global Goals
6. A/HRC/58/43, 제5항; A/HRC/52/52, 제4항; 미래를 위한 협약 A/RES/79/1, 행동 8(d); ECOSOC, E/CN.5/2024/L.5, PP; 그리고 2025년 세계사회정상회의 정치선언 A/RES/80/5 등 참조.
7. 국제노동기구, 양질의 일자리와 돌봄 경제에 관한 결의. 2024년 6월 14일, 제112차 국제노동회의(제네바)에서 채택, 제9항 (강조 추가)
8. EQUIP 유형 분류(상자 4에 제시)는 제공자의 서로 다른 유형을 기준으로 구성되었다는 점에 유의할 것. 이와 대조적으로 ILO의 2024년 양질의 일자리와 돌봄 경제에 관한 결의는 다양한 환경에서의 노동자 권리에 대한 초점을 반영하여, 돌봄 경제를 서비스와 활동을 기준으로 분류한다. ILO 기준은 돌봄 및 지원 서비스 제공에 대한 권리 기반 접근에 관한 모든 논의에서 핵심적인 참고 기준이다. 이 시리즈의 다른 보고서에서 언급되듯, 열악한 근무 환경과 안전은 돌봄 및 지원을 필요로 하는 사람들뿐 아니라 노동자 자신에게도 심각한 인권 관련 위험을 야기할 수 있다. 기초 보고서 제2호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
9. A/HRC/58/43, 제12항.
10. 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
11. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
12. UNGP, 이행원칙 14.
13. 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
14. "핵심성" 개념에 관하여는 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.

15. 부정적 인권 영향에 대한 "관여" 문제에 관하여는 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.
16. OECD 다국적기업 가이드라인은 UNGP와 밀접하게 부합하는, 기업의 인권 책임에 관한 규정을 포함하고 있다. OECD 가이드라인에 따라 설립된 국내연락사무소(NCP)는 이러한 규정이 영리 기업뿐 아니라 비영리 다국적기업에도 적용된다고 해석해 왔다. ILO, 2014, 제10항 참조.
17. 유엔 기업과 인권 이행원칙, 이행원칙 11, 주석.
18. 상동.
19. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
20. 유엔 기업과 인권 이행원칙, 이행원칙 23, 주석.
21. 이러한 관찰이 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 인권 실사에 대해 갖는 함의는 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제에서 더 자세히 논의된다.
23. 상동.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 제1호

Foundational paper No. 1

규제자이자 구매자로서의 국가

The State as regulator and customer

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 보고서에 관하여

이 보고서는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트 기초 보고서 시리즈**의 다섯 편의 기초 보고서 중 하나이다(상자 1 참조).

EQUIP 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 하며, 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

다섯 편의 EQUIP 기초 보고서는 종합적으로, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다.

이 기초 보고서들은 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 다른 행위자들이나 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표자, 그리고 노동조합 및 옹호 단체와 같이 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 국가는 사람 돌봄 및 지원 서비스 부문을 형성하는 데 지대한 역할을 하며, 국가의 선택은 장애인에게 중대한 인권적 결과를 초래한다.

둘: 규제는 돌봄 및 지원 서비스에서 무엇이 허용되는지를 규정하고 국가의 우선순위를 나타낸다.

셋: 유엔 이행원칙은 인권이 존중되도록 하기 위해 국가와 기업 간의 관계에 초점을 맞춘다.

넷: 국가는 돌봄 및 지원 서비스에서 시장 참여자이자 규제자로서의 역할을 동시에 수행하며, 이는 혼란, 이해상충, 인권 영향의 위험을 초래한다.

다섯: 민간 제공자 또는 이용자에 대한 공공 자원 배분은 강력한 정책 수단이며, 사람 돌봄 및 지원 부문에 관한 국가의 가치와 우선순위를 드러내는 표현이다.

하나: 국가는 사람 돌봄 및 지원 서비스 부문을 형성하는 데 지대한 역할을 하며, 국가의 선택은 장애인에게 중대한 인권적 결과를 초래한다.

EQUIP 소개 글에서 언급되었듯이,[1] 국제인권법상 국가는 자국의 영토 및/또는 관할권 내에서 기업을 포함한 제3자에 의한 인권 침해로부터 보호해야 한다. 이는 국가가 어떠한 침해든 예방, 조사, 처벌, 구제해야 함을 의미한다. 유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP)상 인권을 보호할 국가의 의무는 장애인권리협약(CRPD)을 포함한 국제인권법상 국가의 기존 의무가 기업 활동과 관련하여 어떻게 이해되어야 하는지를 반영한다.

정책 설계, 공공 투자, 조달 결정, 기준 설정 및 집행을 통해 국가는 어떠한 유형의 서비스가 장려되고 확대되거나 단계적으로 폐지되는지를 결정한다. 국가가 이러한 시장 형성 역할을 행사하는 방식은 장애인에게 중대한 인권적 결과를 초래한다(상자 2 및 3 참조).

상자 2:

국가는 장애인을 위한 사람 돌봄 및 지원 서비스 부문에 어떻게 참여하고 영향을 미치는가?

국가는 다음을 통해 **시장 참여자**로서 행동한다.

- 서비스의 **직접 제공자로서 행동**;
- 제3자로부터 서비스를 **계약 및 위탁**;
- 제3자에게 **재정 지원 제공**(보조금 및 운영 보조금의 형태로);
- **장애인에게 직접 재정 지원**을 제공하여, 이를 서비스 및 장비 비용 지불에 사용할 수 있도록 함;
- **민관** 협력을 통한 업무 수행(예: 서비스 및 필수 인프라의 설계, 개발, 운영, 유지관리를 위해);
- **기준의 설정 및 집행**(예: 서비스 제공자 및 시설에 대한 인허가, 점검, 그리고 민원 처리 체계를 통해).

이 외에도 다양한 국가 기능은 서비스 시장, 그리고 서비스가 제공되는 법적·정책적·재정적 맥락을 다음을 통해 형성할 수 있다.

- **공공조달** 규정(예: 참여 자격 기준이 일부 시장 행위자를 다른 행위자보다 우대하는 경우);
- 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공을 위한 **예산 편성**;
- 권리 기반 서비스 제공, 그리고 그 결과로서 사람들의 선택을 형성하거나 제약하는 **규제 설계 및 이행**(예: 진입 요건이나 규제 접근 방식을 통해);
- **데이터 수집 및 관리**(예: 생생한 경험 및 고객 만족도, 또는 서비스 제공 효율성과 관련된 지표를 우선시하는 것); 그리고
- 국가 우선순위에 관한 강력한 신호를 보낼 수 있고, 예컨대 "의존" 서사에서 장애인의 존엄성, 자율성, 선택을 강조하는 서사로 전환하는 등 문화적 변화를 이끄는 데 흔히 결정적인, **리더십 및 담론 형성**.

상자 3:

국가의 조치 및 정책이 인권 향유에 영향을 미치는 방식의 예시[2]

예시 1: 사람 돌봄 및 지원에 관한 정책을 이행함에 있어, X국은 특정 서비스를 민간 소유 기업 행위자에게 아웃소싱하는 방식에 의존한다. 입찰을 평가하고 낙찰 기업에 계약을 배분함에 있어, 그리고 계약 관계의 성과를 평가함에 있어, 운영의 효율성이 핵심 고려사항이다.

질문: 이 상황이 초래할 수 있는 잠재적 인권 영향은 무엇인가?

답: 사람들의 존엄성, 자율성, 생생한 경험보다 효율성과 비용 대비 가치를 지나치게 강조하는 것은 비용 절감 행태를 조장할 수 있으며, 이는 사람들이 CRPD에 따라 보장받는 권리를 향유할 수 있는 능력에 부정적 영향을 미친다.3 비용 압박은 혁신을 억제할 뿐만 아니라, CRPD, 그리고 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리, 어디서 어떻게(그리고 누구와) 살 것인지 선택하고 결정할 권리, 타인과 동등한 기초 위에서 사회에 참여할 권리, 그리고 그 밖의 인권 향유에 반하는 업무 방식을 조장할 수 있다. 비용 절감 행태는 건강에 대한 권리, 그리고 폭력이나 착취로부터 보호받을 권리와 같은 다른 권리의 향유에도 명백한 함의를 갖는다.

예시 2: X국의 사람 돌봄 및 지원에 관한 연간 예산 배분은 특정 진단 조건을 전문으로 하는 시설의 입소율을 기준으로 결정된다. X국의 재무부 장관은 다음 정부 예산에서 이 방법론을 재검토할 이유가 없다고 본다.

질문: 이 상황이 초래할 수 있는 잠재적 인권 영향은 무엇인가?

답: 전통적이고 온정주의적이며 하향식인 시설 중심 접근이 구조적으로 고착화될 위험이 있으며, 이는 시설수용과 격리를 강화하고 주체성과 선택을 도외시하는 대신, CRPD의 원칙과 요건에 더 잘 부합하는 지역사회 기반의 포용적이고 참여적인 이니셔티브에 대한 재정 지원 축소를 대가로 한다.4 예를 들어 성과 기반의 비용 대비 가치 검토의 일환으로 사람들로부터 직접 의견을 들을 기회가 상실되며, 이는 사람들이 자신에게 영향을 미치는 의사결정에 참여할 권리를 향유할 수 있는 능력에 영향을 미친다.

예시 3: **최**근 CRPD 이행 진전 상황에 대한 검토에 따라, X국은 민간이 운영하는 사람 돌봄 및 지원 제공자에 대한 인허가 체계를 전면 개편하기로 결정했다.

질문: 이 상황이 초래할 수 있는 잠재적 인권 영향은 무엇인가?

답: 이는 돌봄 및 지원을 필요로 하는 사람들에게 규제 및 환경 체계의 설계와 운영, 그 근본적 논리와 기준, 성과 추적 및 성공 측정을 위한 핵심 지표를 포함하여 의미 있는 발언권이 주어진다면, 보다 포용적이고 인권을 존중하는 제도적 구조와 기업 행태를 향한 중요한 진전이 될 수 있다. 규제 체계가 더 다양한 지역사회 기반 이니셔티브의 발전을 촉진할 수 있는 정도가 핵심적으로 중요할 것인데, 이는 이용자 주체성 및 서비스의 민주화에 근본적이기 때문이다. 규제 문제는 이 보고서의 제2부에서 더 자세히 논의된다.[5]

둘: 규제는 돌봄 및 지원 서비스에서 무엇이 허용되는지를 규정하고 국가의 우선순위를 나타낸다.

잘 설계되고, 투명하며, 인권을 존중하는 규제는 변혁적일 수 있다.[6] 이러한 규제는 책임 있고 윤리적인 시장 행위자가 번성할 수 있는 여건을 조성하는 동시에, 부실하거나 유해한 관행을 식별, 시정, 또는 퇴출시키는 효과적인 체계를 확립한다. 더 구조적인 차원에서, 규제는 낡고 신뢰를 잃은 비즈니스 모델로부터 사람들의 인권을 이행하고 보호하는 데 더 잘 부합하는, 보다 다양하고 포용적이며 역량을 강화하는 모델로의 전환을 뒷받침할 수 있다(상자 4 참조).



상자 4:

사람 돌봄 및 지원 서비스 부문 내에서 가장 중요한 규제 수단은 무엇인가?

- **인허가 및 인증:** 인허가 제도는 거버넌스, 인력 배치, 안전에 관한 최소 요건을 규정할 수 있다.
- **질적 기준 및 서비스 정의:** 정의는 개별화된 계획 수립, 이용자의 선택과 통제, 접근성, 책무성 체계 등 권리 기반 돌봄 및 지원의 특성을 명확히 규정해야 하며, 지원의 연속성, 인력 교육, 사생활 및 자율성 존중과 같은 측정 가능한 질적 지표를 명시해야 한다. 이러한 정의는 또한 지원 노동자를 위한 공정한 임금, 양질의 근로 조건, 적절한 교육을 포함한 최소 노동 기준을 확립해야 한다. 이러한 기준들은 함께 작용하여 실제로 좋은 서비스가 어떠한 모습인지를 규정하고, 준수를 위한 공통의 기준선을 마련한다.
- **점검 및 감사:** 준수 여부 점검은 통상적으로 유효한 인허가를 유지하기 위한 핵심 요건이다. 이는 정기적 또는 사전 통보 없는 방문의 형태를 취할 수 있으며, 물리적 자산 및 인프라에 대한 점검뿐만 아니라 면담, 현장 또는 서면 기반 요소를 포함할 수 있다. 점검관 및 감사관에 대한 공식 인증 제도가 있을 수 있다.
- **민원 및 책무성 체계:** 핫라인, 규제 기관이 운영하는 공식 민원 체계, 또는 부문별 옴부즈 서비스 등이 그 예이다. 고충에 대한 적절한 채널을 마련하고 민원을 적절히 조사·처리하는 것은 시장 행위자가 인허가를 유지하기 위한 조건이 될 수 있다.[7] 보복 및 위협에 대한 적절한 보호 장치도 필수적이다.[8]
- **투명성, 기록 보관, 정보 공개:** 규제 대상 서비스 제공자는 (예: 인허가 제도 또는 일반 법적 요건에 따라) 강박 사용, 이용자가 보고한 통제 정도, 민원 해결 소요 기간 및 결과 등 관련 사안과 관행에 관한 데이터를 수집하고 공표하도록 요구받을 수 있다.
- **기관 간 조정:** 보건, 노동, 평등 및 인권 기관 등 사람 돌봄 및 지원 제공과 관련된 권한을 가진 모든 기관 간의 적절하고 능동적인 협조 또한 효과적이고 일관되며 잘 조준된 규제를 위해 필수적이다.

- **준수 및 집행 체계:** 관련 규제 당국에는 인허가 조건이나 서비스 기준을 위반한 것으로 확인된 서비스 제공자에게 재정적 제재를 포함한 제재를 부과하거나, 중대한 사안의 경우 형사 기소를 위해 이관할 수 있는 자원과 권한이 부여될 수 있다. 제재에는 특정 활동 참여나 계약 기회로부터의 자격 박탈도 포함될 수 있다.

그러나 사람 돌봄 및 지원 체계 내에는 여전히 정부와 규제 기관에 있어 실질적으로 사람들의 자율성, 사회에의 포용, 존엄성을 저해하는 중대한 공백이 존재한다:

성과보다 절차적 준수를 지나치게 강조하는 문제

많은 규제 체계는 서류 작업, 인력 배치 비율, 시설 인프라와 같은 행정적·운영적 요건을 질의 대리 지표로 우선시한다. 이러한 측면들이 중요하기는 하나, 이는 흔히 서비스가 자율성, 포용, 자기결정에 미치는 실질적 영향을 간과한다. 규제는 유연한 인허가 체계를 적용하고 성과 지향적 감독을 우선시함으로써 지역사회 기반, 비시설적, 이동식 서비스 모델을 보호하고 증진해야 한다.

권리 기반 성과 지표의 부재

점검 체계는 서비스가 선택, 통제, 지역사회 참여, 또는 강압으로부터의 자유를 가능하게 하는지 평가하는 데 있어 심각한 결함을 가지고 있다. 인권 준수 측면에서 가장 많은 것을 드러내는 지표(성과 지표)보다, 확인하고 계산하기 가장 쉬운 지표(절차 지표)에 초점을 맞추는 것이 흔한 문제이다. 그 결과 서비스는 근본적 권리를 침해하거나 격리를 지속시키면서도 기술적으로는 규정을 준수할 수 있다.

이용자 주도 모델에 대한 장벽

이동식 팀, 협동조합 구조, 또는 비공식 네트워크는 인허가 범주, 재정적 사전 조건, 또는 서류 요건에 부합하지 않을 수 있으며, 이는 혁신을 저해하고 획일성을 강화한다. 실제로 이용자 주도 모델은 흔히 전통적 서비스 모델을 중심으로 구축된 경직된 체계에 스스로를 부합시키는 데 어려움을 겪는다. 규제 준수와 관련된 행정적 부담은 소규모 및 지역사회 기반 제공자에게 상당한 어려움이 될 수 있으며, 이들의 역량을 압도하고 자원을 직접 지원으로부터 다른 곳으로 돌리게 만들 수 있다.

피해 및 학대의 비가시성

절차적 감사는 방임, 강압, 또는 심리사회적 피해를 좀처럼 포착하지 못한다. 감독 도구가 체크리스트 기반이고 이용자의 생생한 경험과 단절되어 있을 때, 특히 시설이나 고립된 환경에서 심각한 침해가 은폐된 채로 남을 수 있다.

규칙 제정에 대한 이용자 참여의 제한

많은 규제 체계는 장애인 또는 그 대표 조직(장애인단체)의 의견 수렴 없이 설계된다. 이는 이러한 체계의 정당성, 적합성, 그리고 다양한 필요와 경험에 대한 대응성을 제한한다.

다양성을 인식하고 반영하지 못하는 획일적 접근

대다수 체계는 장애인의 교차적 정체성에 대한 민감성이 부족하며, 성별, 연령, 이주 상태, 또는 지원 필요가 어떻게 교차하는지를 반영하지 못한다. 이는 구조적 배제나 체계적 방임을 식별하고 대응하는 능력을 제한한다. 규제, 혁신, 책무성은 예컨대 국가의 존재가 제한적이고 원주민 또는 지역사회 주도 구조가 서비스를 제공하는 지역과 같이, 지역의 거버넌스 현실에 맞게 조정되어야 한다.

셋: 유엔 이행원칙은 인권이 존중되도록 하기 위해 국가와 기업 간의 관계에 초점을 맞춘다.

유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP)은 국가와 조직이 인권 침해를 예방하고, 다루며, 구제하기 위한 일련의 지침이다. 이는 2011년 유엔 인권이사회에서 승인되었다. 유엔 이행원칙은 모든 사업 부문의 모든 기업 행위자를 대상으로 하며, 따라서 민간 및 비국가 행위자가 공적으로 위임된 서비스를 제공하는 사람 돌봄 및 지원 부문에도 매우 적합한 조언과 통찰을 제공한다(상자 5 참조).

이러한 맥락에서 국가의 역할과 가장 관련성이 높은 UNGP 규정은 다음과 같다:

이행원칙 4: 국가가 기업 행위자를 소유하거나 통제하는 상황을 다루는 이 원칙은 "국가는 국가에 의해 소유되거나 통제되는 기업, 또는 국가 기관으로부터 실질적인 지원과 서비스를 받는 기업에 의한 인권 침해로부터 보호하기 위해 추가적인 조치를 취해야 한다(…)"는 점을 명확히 한다. 이행원칙 4는 이러한 "추가적인 조치"에 일종의 인권 실사가 포함될 수 있다고 제시한다.9 이행원칙 4의 주석은 서비스 제공자가 법적 권한이나 공공 재정 지원에 대한 의존을 포함하여 흔히 국가와 밀접한 관계 속에서 운영되는 사람 돌봄 및 지원 부문과 특히 관련이 있다. 주석은 "(…) 기업이 국가에 더 가까울수록, 또는 법적 권한이나 납세자의 지원에 더 많이 의존할수록, 그 기업이 인권을 존중하도록 보장하기 위한 국가의 정책적 근거는 더욱 강해진다"고 명시한다.

이행원칙 5: 국제 인권 의무를 이행하기 위해, 국가는 인권 향유에 영향을 미칠 수 있는 서비스를 제공하기 위해 기업 행위자와 계약을 체결하거나 이들을 위한 입법을 할 때 적절한 감독을 행사해야 한다고 규정한다. 이 이행원칙의 주석은 "국가는 인권 향유에 영향을 미칠 수 있는 서비스 제공을 민영화하더라도 자신의 국제인권법상 의무를 포기하는 것이 아니다"라고 명확히 한다. 주석은 이어서 "필요한 조치로서, 관련 서비스 계약이나 근거 법령은 이들 기업이 인권을 존중해야 한다는 국가의 기대를 명확히 해야 한다. 국가는 적절한 독립적 모니터링 및 책무성 체계의 마련을 포함하여 기업의 활동을 효과적으로 감독할 수 있도록 보장해야 한다"고 명시한다.

이행원칙 6: 국가가 상업적 거래를 수행하는 기업에 의한 인권 존중을 증진할 국가의 의무를 언급한다. 국가와 기업 행위자 간의 상업적 거래, 그리고 국가가 조달 활동을 수행하는 방식을 다루는 이 이행원칙의 주석은, 국가가 계약 조건을 포함하여 이러한 관계가 제공하는 기회를 최대한 활용하여 "해당 기업의 인권에 대한 인식과 존중을 증진"할 것을 권장한다.

이 외에도 유엔 이행원칙은 기업에 효과적인 지침을 제공하는 것(유엔 이행원칙 3), 그리고 서로 다른 정부 부처와 규제 영역 간의 정책 일관성을 확보하는 것(유엔 이행원칙 8)의 중요성을 강조한다.[10]

상자 5:

국가는 사람 돌봄 및 지원 부문의 맥락에서 인권을 보호할 의무를 이행하기 위해 어떠한 실질적 조치를 취할 수 있는가?

유엔 이행원칙 4, 5, 6이 제시하는 실질적 조치는 다음을 포함한다.

- 인권(특히 장애인권리협약에 명시된 권리)과의 부합성을 **규제 설계 및 효과성 검토**, 그리고 사람 돌봄 및 지원 서비스를 위탁하거나 직접 제공하는 모든 국가 기관의 운영에 있어 핵심적인 부분이 되도록 보장할 것;
- 적절하고 의미 있는 **인권 기반 지표**를 규제 체계에 통합할 것;
- (예: 장애인단체를 통해) 규제 설계 및 이행에 관하여 **장애인과의 능동적이고 의미 있는 협의**를 개시하고, 가능한 경우 정책 및 규제 개발에 **공동설계** 방식을 도입할 것;
- 관련 규제 및 모니터링 기구, 그리고 점검 및 감사 팀에서 장애인의 적**절한 대표성**을 보장할 것;
- **인권 침해**에 책임이 있거나 이에 연루된 시장 행위자에게는 결코 재정을 지원하거나, 지원하거나, 계약을 체결하지 않는다는 **공공 정책 공약**을 수립하고 준수할 것;
- **인권 준수**(특히 CRPD의 원칙 및 요건 준수)에 관한 규정을 모든 계약 조건에 포함하고, 이를 준수하지 않을 경우 계약 해지 사유로 삼을 것;
- (해당되는 경우) 계약 또는 인허가 규정을 통해, 돌봄 및 지원 제공자가 **인권 실사**를 통해 위험을 식별하고 완화하기 위한 노력, 그리고 자신이 야기했거나 관여한 피해에 대해 **효과적인 구제**를 제공하기 위한 노력을 입증하도록 요구할 것;[11]
- **인권 기준 준수를 모니터링**하기 위한 강력한 계약 및 인허가 규정과 체계를 마련하되, **고위험 환경**(예: 격리 및 폐쇄된 환경)**에 대해서는 특별한 조치**를 취할 것;
- 독립적이고 통합된 **감독 기구**를 설립할 것;
- 접근 가능하고 권리에 부합하는 **고충처리 및 책무성 체계**를 제공할 것;[12]
- 장애 권리 및 서비스 혁신에 관한 **역량을 구축**할 것 (예: 교육, 지침, 투자, 개방형 접근 도구·사례 연구·동료 학습 네트워크 및 커뮤니티를 갖춘 윤리 및 혁신 허브를 통해);
- 조달, 재정 지원, 규제 전반에 걸쳐 **정책 일관성**을 확보할 것;[13] 그리고
- **이해관계자에 대한 투명성** 공약(예: 인권 실사 및 관련 점검의 실시 및 결과에 관하여)과 성과 추적 및 인권 준수에 관한 정확하고 의미 있는 데이터의 정기적 공표를 포함하여, 민간 기업 행위자가 **따를 수 있는 모범 관행**을 전반적으로 시범적으로 보여줄 것.

넷: 국가는 돌봄 및 지원 서비스에서 시장 참여자이자 규제자로서의 역할을 동시에 수행하며, 이는 혼란, 이해상충, 인권 영향의 위험을 초래한다.

국가는 돌봄 및 지원 부문과 관련하여 다중적인 역할을 수행한다. 국가는 공공 정책을 수립하고, 이를 이행하기 위한 규제 체계와 기준을 설계한다. 이에 더하여 국가는 흔히 서비스에 재정을 지원하거나 위탁하며, 많은 경우 직접 제공하기도 한다.

이러한 역할과 기능의 혼재는 시장 행위자로서의 국가의 역할과, 유엔 이행원칙에 규정된 인권을 보호할 국가의 의무 사이에 일련의 구조적 긴장을 야기한다. 이러한 서로 다른 역할들은 규제의 효과성을 저해하는 이해상충을 야기할 수 있으며, 이는 사람들이 인권을 향유할 수 있는 능력에 잠재적으로 부정적인 결과를 초래할 수 있다(상자 6 참조).

예를 들어, 특정 서비스 제공자에게 재정을 지원하거나, 투자하거나, 계약을 체결하기로 결정한 이후, 국가는 그 서비스 제공자의 존속과 재정적 성공에 이해관계를 가질 수 있다. 해당 서비스 제공자에 관한 민원을 조사하거나 집행 조치를 취하도록 요청받을 때, 관련 국가 기관은 제도적, 재정적, 평판적, 또는 정치적 고려에 의해 제약을 느낄 수 있다. 그 결과 침해나 체계적 실패가 축소되고, 점검이 후순위로 밀리거나 격하되며, 민원이 기각되고, 제재가 최소화되거나 회피될 수 있다.

상자 6:

국가의 이해상충으로 인해 발생하는 위험을 관리하기 위해 어떠한 조치를 취할 수 있는가?

이해상충의 위험을 다루고 그 결과를 관리하기 위한 조치는 다음을 포함한다.

- 규제, 계약, 위탁, 재정 지원 기능 간에 적절한 수준의 분리를 확보하기 위해 규제 및 조달 기구 내에 **방화벽을 마련**할 것.
- **집행 당국이 독립적**이고, 의사결정에 있어 자율성을 가지며, 적절한 자원과 정치적 지원을 받도록 보장할 것.
- 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 인권 침해에 책임이 있는 경우를 포함하여, **공공 당국의 의사결정이 적절한 경로를 통해 이의 제기**될 수 있도록 법적, 문화적 및 그 밖의 여건을 조성할 것.
- **내부고발자**에 대한 법적 보호를 강화하고, 이들을 **위협, 정치적 압력, 또는 보복으로부터 보호**하기 위한 적절한 행정적 조치 및 그 밖의 조치를 마련할 것.
- 예컨대 서면으로 작성되어 공개적으로 이용 가능한 정책, 인권 관련 위험을 보고하고 대응할 의무의 성문화, 우려 사항 상향 보고를 위한 명확한 절차 및 기한, 중대한 사건에 대한 독립 기구 회부 절차 등을 통해 **공직자의 의무를 명확히** 할 것.
- 관련 국가 기관이 **부패 방지**에 관한 강력한 규칙과 정책을 수립하고 준수하도록 보장할 것.

- 윤리적 행위에 관한 지침, 교육, 외부 독립적 자문원에의 접근, 인권 관련 기준에 따른 직원 성과 검토와 같이, **윤리적이고 인권을 존중하는 행위를 보호하고 증진**하기 위한 보다 광범위한 조치를 마련하고, 장애인단체가 이러한 조치의 설계와 감독에 있어 의미 있는 역할을 하도록 보장할 것.

다섯: 민간 제공자 또는 이용자에 대한 공공 자원 배분은 강력한 정책 수단이며, 사람 돌봄 및 지원 부문에 관한 국가의 가치와 우선순위를 드러내는 표현이다.

CRPD 하에서 당사국은 시설 및 격리 중심 모델을 자율성, 존엄성, 포용을 뒷받침하는 개별화된 지역사회 기반 지원으로 점진적으로 대체할 것을 약속한다. 따라서 공공 자금은 이러한 기준에 부합하지 않는 모델, 특히 장애인을 지역사회로부터 격리하거나 고립시키거나 그들의 법적 능력을 침해하는 모델을 지지하거나 더욱 고착화하는 데 사용되어서는 안 된다.

현행 체계로부터 완전히 권리를 존중하는 자원 배분으로 전환하기 위해서는 국가의 협력적 노력이 요구된다(상자 7 참조). 과도기적 문제들이 다루어져야 하며, 인간 지원 및 돌봄의 시설 중심적이고 의료 지배적인 모델에 대한 흥미롭고 실현 가능한 대안을 인식하는 것이 좋은 출발점이 된다. 지역사회 기반의 공동설계 모델은 구조적으로나 문화적으로 CRPD의 원칙과 목표에 더 잘 부합할 수 있기 때문에 개혁을 위한 강력한 잠재력을 제공한다. 이러한 모델은 또한 인권을 존중하는 성과를 낼 가능성도 더 높다.

(보조금, 지원금 또는 계약을 통하든) 공공 자원 배분에 대한 새로운 접근 방식은 CRPD에 부합하는 지표에 비추어 "비용 대비 가치"를 평가해야 한다. 이는 서비스 제공자가 보다 포용적이고 지역사회 주도적인 제공 방식으로 전환하도록 유인할 수 있다. 국가는 또한 구매력을 권리 보유자에게 이전하는 수요 측 도구(개인 예산, 이전 가능한 급여 자격)를 확대하기 위해 훨씬 더 많은 노력을 기울일 수 있다.

상자 7:

국가는 공공 자원 배분이 CRPD에 부합하는 비즈니스 모델과 관행을 뒷받침하도록 보장하기 위해 어떠한 실질적 조치를 취할 수 있는가?[14]

목표는 CRPD의 원칙과 기준이 반영되고 내재화되도록, **재정 지원 기준과 CRPD에서 도출된 성과 지표 간의 부합성**을 달성하는 것이어야 한다. 이를 위해 국가는 다음을 통해 효과적인 전략을 수립할 수 있다.

- 포용적이고 이용자 주도적인 접근을 입증하는 제공자에게 **성과급 지급이나 우대 조건**을 부여할 것(예: 보다 자율적인 생활로의 지속적이고 유지 가능한 전환, 이용자가 보고한 삶의 질 개선, 또는 권리를 제한하는 관행의 검증된 폐지나

상당한 감소에 대한 성과급; 그리고 시설 배치, 선택의 제한, 또는 동의 침해에 대한 불이익);

- 장애인과 그 조직이 공동으로 협력하여 **우선순위를 설정하고, 배분을 형성하며, 지출을 감독**하는, **보다 포용적이고 참여적인 예산 편성 및 자원 배분 방식**으로 전환하는 것은 **미충족 필요를 식별하고, 개인의 역량을 강화**하며, 더 큰 **신뢰**를 조성하는 측면에서 중요한 이점을 가질 수 있음;
- 서비스 제공자를 위한 **인증 체계의 요건**이 CRPD 및 UNGP의 기준에 부합하도록 보장할 것;
- 새로운 지원 방식을 시험하는 것을 목표로, 장애인단체와 공동설계한 **시범 이니셔티브**에 재정을 지원할 것;
- 권리 기반 제공자와 지역사회 간의 파트너십을 우선시하는 **경쟁 보조금**을 마련할 것;
- 이용자 만족도, 자립 생활 성과, 포용적 참여와 같은 척도와 연계된 **성과 기반 계약 평가**를 도입할 것; 그리고
- 기존 서비스 제공자의 변혁적 변화를 뒷받침하기 위한 **과도기적 이니셔티브**(예: 보조금, 교육, 기술 지원)를 마련하고 이에 재정을 지원할 것;[15]

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, **ohchr-disability@un.org**
OHCHR 기업과 인권 부서, **ohchr-bhr@un.org**

각주

1. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글 참조.
2. CRPD 위원회가 지적하였듯이(일반논평 제5호, 2017, 제16항, 제52항), 지원 서비스의 조직화 또는 계약에 있어 효율성이나 비용 절감을 우선시하는 접근은 포용과 자율성을 증진하기보다 시설 및 격리 중심 모델을 강화할 위험이 있다. 장애인권리 특별보고관(A/HRC/52/32, 2023, 제18항, 제30항, 제44항) 또한 마찬가지로 효율성 중심의 아웃소싱과 비용 기반 조달이 서비스 시장을 왜곡하고 자율성과 존엄성을 저해할 수 있다고 지적하였다. 또한 CRPD 위원회 일반논평 제7호(2018), 제46-48항 참조, 이는 조달 및 아웃소싱 과정이 차별적 결과를 방지하기 위해 장애인 및 그 대표 조직의 참여를 포함해야 함을 지적한다. 또한 World Bank & OHCHR(2023) 참조, 이는 비용 기반 계약 및 아웃소싱이 CRPD 원칙에 반하는 관행을 조장하고 권리 기반 지원에서의 혁신을 저해할 수 있음을 지적한다.
3. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글 참조.
4. 상동.
5. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
6. 장애인권리위원회 일반논평 제5호(2017), 제16항 및 제52항 참조, 이는 국가가 시설 중심 모델에서 지역사회 기반의 인권을 존중하는 모델로 전환하기 위해 서비스 체계를 개혁하고 규제해야 함을 강조한다.
   장애인권리 특별보고관(A/HRC/52/32, 2023, 제18항)이 강조하였듯이, 규제는 국가가 자율성, 포용, 권리를 증진하는 방식으로 지원 서비스 시장을 형성하기 위한 핵심 수단이다.
   이러한 접근은 또한 일반논평 제7호(2018), 제51-54항과도 상통하는데, 이는 장애인에게 영향을 미치는 모든 의사결정에서 투명하고 참여적인 규제 체계의 중요성을 강조한다.
   또한 World Bank & OHCHR(2023) 참조, 이는 규제 설계가 서비스 시장을 포용과 인권 존중으로 이끄는 데 있어 핵심적인 역할을 한다는 점을 강조한다.
7. 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.
8. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
9. 인권 실사에 관한 더 자세한 정보, 그리고 이것이 사람 돌봄 및 지원 부문과 관련하여 무엇을 포함하는지에 관하여는 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.

10. "정책 일관성"이라는 주제는 기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치에서 더 자세히 다루어진다.
11. 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.
12. 상동.
13. 기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치.
14. 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
15. 상동.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 제2호

Foundational paper No. 2

이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

User agency and democratization of care and support services

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 보고서에 관하여

이 보고서는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트 기초 보고서 시리즈**의 다섯 편의 기초 보고서 중 하나이다(상자 1 참조).

EQUIP 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 하며, 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

다섯 편의 EQUIP 기초 보고서는 종합적으로, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다.

이 기초 보고서들은 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 다른 행위자들이나 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표자, 그리고 노동조합 및 옹호 단체와 같이 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 장애인은 자신의 삶의 방식에 영향을 미치는 의사결정에 참여할 권리가 있다.

둘: 유엔 기업과 인권 이행원칙은 인권 실사의 맥락에서, 그리고 구제 및 시정 절차의 설계와 제공에 있어 모든 이해관계자와의 의미 있는 협의의 중요성을 확인하고 강화한다.

셋: 장애인의 온전하고 능동적인 참여는 인권을 더욱 존중하는, 개선된 사람 돌봄 및 지원 서비스로 이어진다.

넷: 장애인의 삶의 방식에 영향을 미치는 의사결정에 대한 온전하고 능동적인 참여는 여전히 원칙이 아니라 예외로 남아 있다.

다섯: 참여 체계가 마련된 경우에도, 모든 장애인이 동등하게 포함되거나 참여할 역량을 부여받는 것은 아니다.

여섯: 인권에 기반한 돌봄 및 지원을 제공한다는 것은, 사람 돌봄 및 지원 생태계를 형성하는 모든 과정에 온전하고 능동적인 참여를 내재화하는 것을 의미한다.

일곱: 공동 거버넌스 모델은 장애인이 단지 서비스의 영향을 받는 대상이 아니라, 그 관리에 있어 필수적인 파트너라는 인식에 기반한다.

하나: 장애인은 자신의 삶의 방식에 영향을 미치는 의사결정에 참여할 권리가 있다.

참여의 권리는 일반적으로 적용되는 여러 인권 문서에서 확인되고 있다. 예를 들어, 세계인권선언 제21조는 모든 사람이 자국의 정부에 참여하고, 공공 서비스에 동등하게 접근하며, 투표할 수 있는 권리를 확인한다. 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제25조는 모든 사람이 공무 수행에 참여할 권리(그리고 투표권 및 공공 서비스에 대한 접근권)에 관하여 규정한다.

이러한 참여의 권리는 장애인권리협약(CRPD)에서도 보장되는데, 이 협약은 이러한 참여적 권리가 왜 필수적인지, 그리고 실제로 어떻게 실현될 수 있는지에 대한 강력한 설명을 제공한다.

CRPD는 참여를 지도 원칙1이자 범분야적 의무2로 확립하고 있다. 이와 관련하여 협약은 당사국이 대표 조직을 포함하여 장애인을 그들에게 영향을 미치는 모든 의사결정 과정에 능동적으로 관여시킬 것을 요구한다:

- CRPD 제4조 제3항은 **입법 및 정책의 개발과 모니터링**에 있어 장애인의 능동적 관여를 구체적으로 명한다.
- CRPD 제19조는 **자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리**를 확인하는데, 이 권리의 실현을 위해서는 서비스가 통제나 격리가 아니라 자율성과 사회적 포용을 증진하도록 보장하기 위해 이용자의 의견을 반영하여 개발되어야 한다. 그리고
- CRPD 제29조는 일상생활에 영향을 미치는 기관 및 체계의 거버넌스를 포함하여, **정치 및 공적 생활에의 참여**를 보장할 의무를 강화한다.

CRPD 하에서 이용자 주체성과 서비스의 민주화는 학대에 대한 안전장치이자 역량 강화로 가는 경로이다. 이러한 참여는 모든 수준의 의사결정에 이용자의 목소리를 내재화함으로써 무능력과 의존이라는 가정에 이의를 제기하는 데 기여한다.

참여의 권리는 (정책 개발을 포함한) 거시적 수준뿐만 아니라, 조직 거버넌스, 개별 계획 수립 과정, 서비스 수준의 평가를 포함한 계획 수립 및 정책 이행의 중간 및 미시적 수준에도 적용된다.

이러한 다층적 참여를 가능하게 하려면 단발성 협의나 형식적인 포함을 넘어서는 제도적 전환이 요구된다.

둘: 유엔 기업과 인권 이행원칙은 인권 실사의 맥락에서, 그리고 구제 및 시정 절차의 설계와 제공에 있어 모든 이해관계자와의 의미 있는 협의의 중요성을 확인하고 강화한다.

유엔 기업과 인권 이행원칙은 여러 방식으로 참여와 참여적 권리의 중요성을 강화한다. 의사결정에 영향을 받을 수 있는 사람들과의 의미 있는 관여는 견고하고 신뢰할 수 있으며 권리에 부합하는 인권 실사 절차의 핵심이다.[3]

장애인과 직접 협의하되, 효과적인 관여에 대한 장벽을 고려하는 방식으로 협의하는 것은 돌봄 및 지원 서비스 제공의 맥락에서 근본적으로 중요하다. 기관, 서비스, 절차의 설계에 관리주의적 접근과 관점만을 적용하는 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 인권을 존중할 책임을 이행하지 못하는 것이다.

유엔 기업과 인권 이행원칙에 규정된 기준을 충족하기 위해서는, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 자신의 생생한 경험에 기반하여, 서비스를 필요로 하고 이용할 사람들 및 그 대표자들과 능동적으로 관여해야 한다. 외부 또는 전문가의 경험은 이러한 목소리를 대체할 수 없다.

셋: 장애인의 온전하고 능동적인 참여는 인권을 더욱 존중하는, 개선된 사람 돌봄 및 지원 서비스로 이어진다.

장애인의 정책 설계 및 이행의 모든 수준에서의 온전하고 능동적인 참여는 변혁적일 수 있다. 이러한 참여는 사람들의 필요와 기대가 충족될 가능성을 크게 높일 뿐만 아니라, 제도적 문화를 변화시키고, 권력을 재분배하며, 돌봄 및 지원 체계와 전략, 그리고 이를 이행하는 책임을 지는 이들의 정당성을 강화함으로써 신뢰를 증진한다.

이러한 참여의 실질적 성과를 고려하는 것이 참여 그 자체가 인권으로서 갖는 중요성을 감소시키는 것은 아니다. 나아가, 사람들이 의존하는 서비스의 설계, 평가, 개선에 있어 온전하고 능동적인 참여를 보장함으로써 얻어지는 많은 실질적 이점을 고찰하는 것도 필수적이다. 이러한 이점들은 더 강력한 인권성과 또한 뒷받침하고 강화한다(상자 2 참조).

상자 2:

장애인의 온전하고 능동적인 참여는 어떻게 더 나은 돌봄 및 지원 서비스로 이어질 수 있는가?

- **서비스 질의 개선**: 장애인이 서비스의 설계와 평가에 참여할 때, 그 결과는 효율성의 논리나 장애차별적 접근보다 그들의 필요, 목표, 선호를 더 잘 반영하는 경향이 있다. 이는 더 높은 이용자 만족도, 효과성, 접근성, 적합성으로 이어진다.
- **문제 및 인권 관련 위험의 조기 발견**: 이용자로부터의 정기적이고 체계적인 의견 수렴은 제한적인 일과, 접근 불가능한 환경, 또는 직원의 관행과 같이, 그렇지 않으면 피해가 발생할 때까지 눈에 띄지 않을 수 있는 문제를 드러내는 데 도움이 된다. 이는 복잡하거나 가시성이 낮은 환경에서 특히 중요하다.
- **조직적 학습과 혁신**: 참여는 지속적인 개선을 촉진하고, 제공자가 변화하는 필요에 적응하고, 새로운 모델을 시험하며, 전문가 또는 제도적 문화에 뿌리내린 사각지대를 극복하는 데 도움을 준다.
- **회복력과 대응성**: 이용자와 공동으로 설계된 서비스는 위기 상황(예: 팬데믹, 재정 지원 변화)에서 더 잘 적응한다. 이러한 서비스는 또한 혼란 속에서도 신뢰와 기능성을 유지할 가능성이 더 높다.
- **이용자 경험과 제도적 목표 간의 더 나은 부합**: 참여가 내재화되면, 평가 및 성과 체계는 관료적이거나 재정적인 지표만이 아니라 이용자에게 중요한 것을 중심으로 형성될 수 있다.
- **직원의 참여와 사기**: 참여적 접근은 흔히 노동자에게도 도움이 된다. 이용자와 직원 간 대화를 위한 공유된 공간이 마련되면, 현장 노동자는 통찰을 얻고, 더 존중받는다고 느끼며, 사람 중심의 지원을 제공할 더 나은 역량을 갖추게 된다.
- **전략적 자원 배분**: 참여는 "가치"의 정의를 순전히 재정적 비용에서 이용자에게 가장 중요한 성과로 전환시킨다. 이는 이용자 스스로가 높은 영향력을 갖는다고 파악하는 지원 쪽으로 자원을 유도하고, 비효과적이거나 원치 않는 개입으로부터는 멀어지게 한다.
- **책무성과 투명성**: 이용자 참여를 내재화하는 것은 책무성 구조를 강화하고, 의사결정 과정, 예산, 성과 평가가 투명하고 권리 보유자에게 대응적이도록 보장한다.
- **신뢰와 사회적 결속의 강화**: 공동생산된 체계는 이용자, 전문가, 기관 간의 사회적 신뢰를 증진하여, 지역사회 내 안정성과 협력을 뒷받침한다.

넷: 장애인의 삶의 방식에 영향을 미치는 의사결정에 대한 온전하고 능동적인 참여는 여전히 원칙이 아니라 예외로 남아 있다.

CRPD의 명확한 요건, 그리고 유엔 기업과 인권 이행원칙과 같은 이를 뒷받침하는 인권 기준에도 불구하고, 현장의 현실은 장애인이 자신을 지원하기 위해 마련된 바로 그 체계 내에서의 의사결정으로부터 대체로(그리고 흔히 전적으로) 배제되어 있다는 것이다.

이러한 배제는 돌봄 및 지원 서비스가 조직되고, 재정이 지원되며, 거버넌스되는 방식에 내재되어 있다. 그 이유는 복합적이고 다층적이며 흔히 상호 연결되어 있다. 국가마다, 그리고 환경마다 불가피하게 차이가 있지만, 전 세계 많은 지역에 공통적으로 나타나며 잘 문서화된 여러 구조적 문제가 있다(상자 3 참조). 이러한 구조적 문제는 돌봄 및 지원 서비스 부문에서의 구체적인 인권 관련 위험으로 간주되어야 한다.

상자3:

장애인이 의사결정 참여로부터 배제되는 주요 요인은 무엇인가?

사람들이 자신의 인권(CRPD가 보장하는 권리를 포함하여)을 실현하도록 지원하고 가능하게 하기 위한 서비스의 설계와 제공에 있어 "목소리"를 갖지 못하게 하는 데 작용하는 많은 요인들(구조적, 법적, 물류적, 자원 관련 요인)이 있다.

- **공식적 참여 구조 및 위임의 부재**: 이용자 참여는 흔히 임시방편적이고 실질적인 영향력을 결여하는데, 이는 이용자 협의체나 거버넌스 위원회와 같이 법적으로 위임되고 자원이 지원되며 의사결정에 참여할 수 있는 체계를 확립한 돌봄 및 지원 체계가 거의 없기 때문이다. 이러한 체계가 존재하는 경우에도 흔히 연속성, 권한, 또는 자원이 부족하다. 유망한 모델이 시범 사업이나 단기 프로젝트에서 발견될 수는 있지만, 이는 좀처럼 법적, 재정적, 거버넌스 체계에 내재화되지 않는다.
- **규제상의 공백과 결함**: 규제 체계, 그리고 재정 지원·계약·자원 배분 체계는 의미 있는 이용자 참여를 의무화하거나 장려하지 못하며, 권리 기반적 언어가 존재하는 경우에도 배제를 강화한다. 많은 관할권에서는 거버넌스에 이용자 관여를 법적으로 요구하지 않는다. 관련 규정이 존재하는 경우에도, 이는 일반적으로 선택적이거나, 구속력이 없거나, 가족 돌봄제공자 및 지원제공자에 국한된다. 감독 기관은 평가에서 이용자의 관점을 좀처럼 반영하지 않는다. 계약 및 보조금 또한 이용자가 정의한 성과나 참여적 질적 지표를 도외시한다.[4]

- 부처, 재정 지원 흐름, 서비스 부문에 걸친 **제도적 파편화**는 체계를 이해하기 어렵게 만들며, 이에 영향을 미치는 것은 더더욱 어렵게 만든다. 이용자, 제공자, 재정 지원자, 규제 기관이 만나 새로운 정책의 성공, 규제 기관이나 서비스 제공자의 성과를 검토하고, 개혁을 공동설계할 수 있는 체계 전반의 플랫폼은 거의 없거나 취약할 가능성이 높다. 데이터 수집 및 모니터링은 행정적 또는 재정적 지표에 의존하며 이용자의 관점을 좀처럼 반영하지 않는 반면, 지역 간 불평등으로 인해 참여 기회는 지역에 따라 크게 다르다.
- **문화적 가치와 가정**: 온정주의적이고 위험 회피적인 풍조가 많은 환경을 지배한다. 취약계층을 보호한다는 명목 하에, 직원과 관리자는 자율성과 정보에 입각한 선택보다 안전과 그와 관련된 책임 문제를 우선시한다. 서비스가 권리 기반적 언어를 채택하는 경우에도, 이용자 주체성은 보호, 능력, 전문성에 관한 뿌리 깊은 신념에 의해 계속해서 저해된다. 전문가의 문지기 역할은 이러한 문제를 강화할 수 있으며, 전문성이 생생한 경험보다 우대되는 경우가 흔하고, 전문가만이 정당한 의사결정자로 간주된다.
- **형식적인 노력**: 참여 체계가 존재하는 경우에도 이는 형식적일 수 있다. 형식주의의 명백한 징후는 협의가 실제 의사결정과 연결되지 않거나, "관여시키기 쉬운" 것으로 간주되는 이용자에 국한되는 경우이다. 투표권 없는 자문 기구, 후속 조치 없는 피드백 절차, 피상적인 공동설계 노력은 이용자를 좌절시키고 참여로부터 멀어지게 한다.
- **자원의 부족**: 하향식이고 온정주의적인 의사결정 과정에서 보다 포용적이고 인권을 존중하는 체계로 전환하는 것은 저절로 일어나지 않는다. 적절하게 훈련된 진행자, 인식 제고, 소통 및 네트워크, 접근 가능한 회의 시설 및 온라인 형식에 대한 투자가 모두 그러한 체계를 창출하는 데 기여한다.

다섯: 참여 체계가 마련된 경우에도, 모든 장애인이 동등하게 포함되거나 참여할 역량을 부여받는 것은 아니다.

참여를 위한 일부 노력은 기존의 위계 구조로부터 벗어나지 못할 수 있으며, 이는 이미 소외된 목소리를 가진 사람들의 지속적이고 체계적인 배제로 이어질 수 있다.

참여 체계는 그 목적과 운영 수준과 관계없이, 온전한 포용성을 보장하고, 특정 이용자 집단에 대한 접근 장벽을 식별, 감소, 궁극적으로 제거하기 위한 진지하고 협력적인 노력 없이는 효과적이지도, 인권을 준수하지도 못할 것이다.

포용을 조성하고 증진하기 위한 세심하게 조준된 전략이 없다면, 이러한 체계에의 참여는 가장 목소리를 잘 내는 이들만의 특권이 될 위험이 있다.

진정한 서비스 민주화는 의사소통, 인지, 지위, 성별, 인종, 연령, 또는 지리적 차이로 인해 소외되고 배제될 가능성이 가장 높은 사람들의 구체적인 필요에 대한 세심함을 요구한다. 서로 다른 정체성과 불이익의 원인은 서로 교차하여 사회 내 불평등과 권력 관계를 더욱 복잡하게 만들고 고착화할 수 있다.

구조적 장벽을 해소하기 위해서는 참여 체계의 포용성에 대한 비판적이고 지속적인 평가, 그리고 개선(예: 인력 채용, 교육, 시설, 안전한 공간, 의사소통 지원 및 접근 가능한 형식, 아웃리치)에 대한 적절한 투자가 필요하다. 사람들이 참여 체계로부터 배제될 수 있는 방식의 몇 가지 예시가 여기서 논의된다(상자 4 참조).

상자 4:

장애인은 참여 체계에 접근하고 관여하는 데 있어 어떠한 장벽에 직면하는가?

지적장애인과 정신사회적 장애인은 폭력, 강압, 그리고 합리적이고 절차적인 편의 제공, 의사결정 지원, 접근성, 의사소통 지원(예: 쉬운 읽기 자료, 그림 지원, 평이한 언어) 등에 대한 접근 부족을 포함한 참여에 대한 특유의 장벽에 직면한다. 이들의 참여는 흔히 가족이나 전문가에게 위임되어, 이들 자신의 목소리와 고유한 의견을 부정한다. 대리 의사결정에 관한 법적 규정은 이들을 전적으로 배제할 수 있다.

장애아동 및 장애청소년 또한 체계적 배제에 직면하며, 이는 CRPD와 아동권리협약 상 그들의 권리와 양립할 수 없는 상황이다. 성숙도에 관한 성인의 가정, 의사결정에서의 부모의 지배, 아동친화적 참여 도구의 부재는 아동과 청소년이 자신의 발달하는 역량에 따라 의사결정 과정에 참여할 권리를 박탈한다.

시설에서 생활하는 사람들은 이동과 의사소통에 대한 제약과 함께 참여에 압도적인 장벽에 직면한다. 보복에 대한 두려움은 접근에 대한 또 다른 심각한 장벽이다.

여성 및 성별 다양성을 가진 장애인은 흔히 직원에 의해 무시당하고, 폭력이나 강압에 노출되며, 비가시화된다.

농촌 또는 저소득 지역 거주자는 교통수단 부족, 장애인단체에 대한 접근성 부족, 또는 디지털 배제를 포함하여 참여에 있어 추가적인 장애물에 직면한다.

이주민, 난민, 난민 신청자, 원주민, 소수자, 무국적자는 흔히 불안정한 법적 지위와 사회보호 체계로부터의 배제로 더욱 복합화된, 언어적·문화적 장벽에 직면한다.

농인 공동체는 언어적·문화적 장벽에 뿌리를 둔 고유한 배제에 직면한다. 자격을 갖춘 전문 수어 통역사의 부족, 그리고 국가 수어를 공용어로 인정하지 않는 전반적인 실패는 농인들을 사실상 대화로부터 배제시킨다.

여섯: 인권에 기반한 돌봄 및 지원을 제공한다는 것은, 사람 돌봄 및 지원 생태계를 형성하는 모든 과정에 온전하고 능동적인 참여를 내재화하는 것을 의미한다.

이용자 주체성을 강화하고 서비스를 실제로 민주화하는 데는, 법률, 정책, 자원 배분 체계, 모니터링 체계, 그리고 조직 정책 및 관행의 설계를 포함하여 많은 방법이 있다.[5]

규제 및 조직 관행에서 도출된 사례들은 특정 환경에서의 최적의 선택에 영향을 미칠 많은 지역적·운영적 요인을 포함한다(표 1 참조). 이러한 아이디어들은, 장애인이 의존하고 있으며 그들의 인권 이행과 보호에 필수적인 서비스의 설계와 제공에 있어 의미 있고 강력한 목소리를 갖도록 보장하는 방법에 관한 보다 상세하고 맥락화된 논의를 위한 출발점으로서 제시된다.

표 1: 이용자 참여를 촉진하기 위한 체계

체계	세부 내용	잠재적 영향
1. 의사결정 권한을 가진 이용자 자문위원회	서비스 설계, 검토, 또는 자원 배분에 대한 공식적 권한을 가진 장애인(그리고 때로는 가족)으로 구성된 거버넌스 기구	이용자의 목소리를 전략적 계획 수립과 거버넌스에 내재화하여, 의사결정이 생생한 경험을 반영하도록 보장함
2. 참여적 예산 편성 플랫폼	**이용자가 우선순위를 설정하고 장애 관련 지출을 모니터링하는 지방자치단체 또는 지역 차원의 체계**	자원을 지역사회의 필요에 맞추고 투명성을 높임
3. 공동 진행되는 숙의 포럼	이용자와 체계 행위자가 공동으로 문제를 규정하고, 해결책을 모색하며, 정책을 공동 창출하는 대화의 공간	생생한 경험과 전문가의 전문성을 통합함으로써 공유된 책임을 증진하고, 더 정당하고 혁신적인 문제 해결로 이어짐
4. 감독 기구 내 이용자 대표성	**감사위원회, 점검 기관, 윤리위원회, 또는 인증 패널에 장애인을 포함시킴**	책무성을 강화하고 권리 기반적 관점을 준수 체계에 반영함
5. 이용자 주도 평가 및 모니터링 팀	서비스에 대한 권리 기반 평가를 수행하는, 훈련된 이용자 또는 동료 네트워크로 구성된 집단	질적 통찰을 제공하고, 숨겨진 위험을 드러내며, 지속적인 개선을 이끎
6. 혼합형 모델	**공동설계(초기 단계), 공동결정(계획 수립), 책무성(모니터링 및 평가)을 결합한 체계**	기관을 재편하고 위계를 문제 삼는, 지속적인 영향의 순환을 만들어냄

이처럼 이용자 참여는 다양한 형태를 취할 수 있으며, 참여가 적절히 공식화되고 내재화되도록 보장하기 위한 다양한 제도적 장치, 모델, 접근 방식이 있다. 그러나 위치, 환경, 또는 법적 맥락과 관계없이, 효과적이고 인권을 존중하는 참여가 이루어지기 위해서는 갖추어져야 할 몇 가지 핵심 조건이 있다(상자 5 참조).

상자 5:

권리 기반 이용자 목소리 전략의 핵심 요소는 무엇인가?

- **물리적, 의사소통적, 디지털, 인지적, 절차적 접근성**: 맥락과 필요에 따라, 이 목표를 달성하기 위한 실질적 조치에는 쉬운 읽기 자료, 수어 통역, 대체 형식, 개인 지원, 그리고 의사결정 지원이 포함될 수 있다.
- **장애인의 다양성에 대한 대표성**: 다양성에는 고도의 지원 필요, 서로 다른 연령대(예: 아동), 농촌 지역이나 시설에서의 거주, 그리고 성별, 연령, 민족, 사용 언어도 포함된다;
- **참여를 위한 지원 및 편의 제공**: 사람들이 자신의 시간과 전문성에 대해 적절한 보상을 받을 수 있어야 하며, 교육 및 사전 자료에 대한 접근, 의사결정 지원, 그리고 필요한 의사소통 또는 이동 지원도 이용 가능해야 한다;
- **명확하고 공유된 목적**: 과정, 영향력의 범위, 의사결정 절차에 대한 명확한 설명은 단순한 예우 이상의 것으로, 인권을 존중하는 과정에 필수적이다.
- **연속성과 제도적 내재화에 대한 공약**: 명확한 위임과 전담 예산을 갖추고 의사결정 구조에 내재화된 지속적인 체계가 필수적이다.
- **보호 및 안전장치**: 특히 시설 환경에서 강압, 위협, 또는 보복으로부터의 보호. 고충처리 체계는 엄격한 비밀 유지 기준을 준수해야 하며, 강압, 위협, 또는 보복의 위험에 처할 수 있는 사람들과의 관여가 적절한 위험 평가에 기반하여 이루어지도록 보장해야 한다.
- **투명한 피드백 및 책무성 순환**: 기관은 참여자에게 공식적으로 결과를 보고하여, 그들의 의견이 어떻게 반영되었는지, 어떤 권고가 채택되거나 거부되었는지(그리고 그 이유), 그리고 참여의 실질적 영향을 입증해야 한다. 이렇게 함으로써 순환을 완결짓고, 의견이 진지하게 다루어졌음을 증명하며, 협의를 형식적인 절차에서 상호 책무성을 갖춘 신뢰할 수 있는 과정으로 전환시킨다.

일곱: 공동 거버넌스 모델은 장애인이 단지 서비스의 영향을 받는 대상이 아니라, 그 관리에 있어 필수적인 파트너라는 인식에 기반한다.

"공동 거버넌스"라는 용어는 장애인이 자신에게 영향을 미치는 정책, 프로그램, 서비스에 대한 공식적 책임과 권한을 공유하는 참여 모델을 가리킨다(상자 6 참조). 이는 장애인을 "긴밀히 협의하고 능동적으로 관여시킬" 것을 요구하는 CRPD 기준을 맥락에 맞게 적용한 것이다.[6] "공동 거버넌스"로의 전환은 이용자를 의사결정에 초대하는 것뿐만 아니라, 의사결정 과정이 CRPD에 명시된 원칙과 목표에 잘 부합하도록 이를 재설계하는 것을 포함한다.

상자 6:

"공동 거버넌스" 참여 모델의 핵심 요소는 무엇인가?

- **공동 의사결정 권한**: 장애인단체 또는 그 밖의 대표 구조를 통해, 이용자는 서비스 설계, 재정 지원 우선순위, 성과 체계, 규제 감독에 관한 의사결정을 공유한다.
- **법적 보장 및 제도적 인정**: 공동 거버넌스 구조는 법적 위임, 법률, 규정, 계약에서 공식적인 법적 뒷받침을 부여받는다.
- **상설 참여 구조**: 의사결정 권한에 공식적으로 참여하는 상설 또는 상시 기구가 존재한다(예: 자문위원회, 공동 거버넌스 협의회, 동료 주도 검토위원회, 계획위원회).
- **공유된 책무성과 투명성**: 공식화된 거버넌스 구조는 집단적 책임의 원칙, 자신의 생생한 경험과 전문적 경험을 공유할 이용자와 노동자의 책임을 규정하며, 한편 서비스 제공자와 국가는 최종적인 서비스 성과에 대한 책임을 진다; 운영상의 독립성 및 윤리적 기준 유지와 관련된 의무; 파트너, 제3자, 대중과의 정보 공유에 관한 의무; 이해관계자 관여 및 의사결정에 이의를 제기하기 위한 절차; 그리고 외부 감독 및 피드백 이행을 위한 조치.
- **분산된 리더십과 역량 강화**: 교육과 진행 지원에 대한 투자를 통해 다양한 이용자 공동체에서 부상하는 리더들을 지원하는 것은 대표성을 확대하고 역사적으로 배제되어 온 집단의 역량을 강화하는 데 중요하다.

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, **ohchr-disability@un.org**
OHCHR 기업과 인권 부서, **ohchr-bhr@un.org**

각주

1. 제3조(c).
2. 제4조 제3항.
3. 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.
4. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
5. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
6. CRPD/C/NZL/CO/2-3 (CRPD 2022), 제54항(b); 그리고 CRPD/C/GC/7, 제21-23항 참조.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 제3호

Foundational paper No. 3

돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

Care and support service provider business models and human rights risks

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 보고서에 관하여

이 보고서는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트 기초 보고서 시리즈**의 다섯 편의 기초 보고서 중 하나이다(상자 1 참조).

EQUIP 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 하며, 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

다섯 편의 EQUIP 기초 보고서는 종합적으로, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다.

이 기초 보고서들은 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 다른 행위자들이나 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표자, 그리고 노동조합 및 옹호 단체와 같이 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 돌봄 및 지원 서비스가 재정 지원되고, 조직되고, 평가되는 방식은 가치를 반영하며, 장애인의 권리를 증진하거나 저해할 수 있는 관행을 유인한다.

둘: 사람 돌봄 및 지원 부문은 장애인권리협약(CRPD)이 보장하는 권리와 양립할 수 없는 비즈니스 모델이 지배하고 있다.

셋: 사람 돌봄 및 지원 제공자에 의한 인권 실사의 필수적인 부분은 비즈니스 모델이 인권 관련 위험을 어떻게 악화시킬 수 있는지 이해하는 것이다.

넷: 돌봄 및 지원 부문에서의 많은 인권 위험은 제도적 논리, 재정 지원 체계, 관리자적 우선순위에 의해 야기되는 체계적인 것이며, 따라서 변혁적 변화가 필요하다.

다섯: 돌봄 및 지원 서비스에 의존하는 사람들, 그리고 노동자 자신에게 있어, 노동자 착취는 인권 관련 위험의 중대한 원인이다.

여섯: 국가는 CRPD에 명시된 권리와 원칙에 잘 부합하는 비즈니스 모델을 증진하는 데 있어 필수적인 역할을 한다.

일곱: 기관투자자는 인권을 존중할 책임이 있으며, 자신의 포트폴리오에서 인권을 존중하는 비즈니스 모델을 우선시함으로써, 인권에 기반한 돌봄 및 지원 서비스를 증진하는 데 있어 변혁적인 역할을 할 수 있다.

하나: 돌봄 및 지원 서비스가 재정 지원되고, 조직되고, 평가되는 방식은 가치를 반영하며, 장애인의 권리를 증진하거나 저해할 수 있는 관행을 유인한다.

"비즈니스 모델"이란 조직이 어떻게 가치를 창출하고, 전달하고, 확보하는지를 규정하는 것이다. 돌봄 및 지원 부문의 비즈니스 모델은 서비스가 재정 지원되고 제공되는 방식뿐만 아니라, 이용자, 노동자, 재정 지원자, 돌봄 제공자 간의 관계가 구조화되는 방식도 형성한다. 비즈니스 모델은 누가 지원을 받는지, 어떠한 종류의 지원이 이용 가능한지, 의사결정이 어떻게 이루어지는지, 누구의 목소리가 반영되는지, 그리고 어떠한 성과가 우선시되는지를 결정하는 근본적인 논리를 제공한다. 비즈니스 모델에는 가치, 우선순위, 가정이 내재되어 있으며, 이는 돌봄 및 지원 서비스가 장애인권리협약(CRPD)에서 확인된 것을 포함한 인권 기준을 충족하는지 여부에 있어 결정적일 수 있다. 이러한 모델은 어떠한 수준의 교육, 모니터링, 감독으로도 개별적으로는 다룰 수 없는 체계적 위험을 만들어낸다.

예를 들어, 효율성 극대화나 비용 최소화를 중심으로 조직된 서비스는 표준화된 일과, 제한된 유연성, 또는 직원과 이용자 간 상호작용의 축소를 우선시할 수 있다. 이는 장애인이 의미 있는 결정을 내리고, 신뢰 관계를 구축하며, 존엄성을 가지고 살아갈 수 있는 능력에 직접적으로 영향을 미친다. 마찬가지로, 개인의 목표나 선호가 아니라 진단 범주나 의존도 수준에 따라 이용자를 서비스에 배정하는 모델은 제공자의 의도와 관계없이 격리와 역량 박탈을 강화한다.

서로 다른 비즈니스 모델은 사람들의 인권에 부정적인 영향을 초래할 수 있다(상자 2 참조). 재정 지원 구조, 인력 조직, 성과 지표, 거버넌스 체계와 같은 이러한 모델의 요소들 간의 상호작용을 이해하는 것 또한 중요하다. 재정 지원은 인력과 관련된 의사결정에 영향을 미칠 수 있으며, 성과 평가는 인권 기준에 부합하지 않을 수 있는 서비스 제공 방식을 조장할 수 있다.

상자 2:

돌봄 및 지원 서비스에서의 비즈니스 모델은 장애인의 권리 실현에 어떠한 함의를 갖는가?

- **재정 지원의 출처, 구조, 주기**는 돌봄 및 지원 서비스의 기반이다. 제공자는 공공 재정 지원, 서비스 이용료, 자선 기부, 또는 이들의 혼합에 의존할 수 있다. 결정적인 요인은 재정 지원의 신뢰성, 그리고 조건부성의 정도와 성격이다. 단기적인 예산 편성 주기, 변화하는 정치적 우선순위나 정책(예: 긴축 조치의 부과), 지급 지연, 또는 (공공 조달 체계나 위탁 체계 하에서의) 변화하는 자격 요건은 연속성과 계획 수립을 저해하는 변동성을 야기한다. 근무 시간 축소, 교육 삭감, 또는 더 높은 지원 필요를 가진 이용자의 배제와 같이 외부 요인에 대응하여 내려지는 결정은, 그러한 서비스에 의존하는 장애인에 대한 부정적 인권 영향의 위험을 악화시킬 수 있다. 이러한 압박은 또한 공공 재정 지원 지원에 더 많이 의존하는 경향이 있는 여성 및 성별 다양성을 가진 장애인에게 불균형적으로 영향을 미칠 수 있다. 사람들의 필요에 따른 유연한 재정 지원이

아니라 인당 고정된 재정 지원 배분은 표준화, 자의성, 이용자 선택의 축소로 이어질 수 있다.

- **서비스 환경, 시설, 제공 방식**(예: 지원이 시설, 가정, 또는 지역사회 기반 환경에서 제공되는지 여부)은 인권 위험에 영향을 미칠 수 있다. 최소한의 유연성이나 이용자 관여를 갖춘 하향식 관리, 그리고 표준화된 일정을 특징으로 하는 모델은 장애인의 존엄성과 자율성을 저해할 위험을 증가시킬 수 있다. 거주 방식, 지원 인력, 또는 일상 활동에 있어서의 제한된 선택은 의존, 격리, 주체성 상실의 위험을 악화시킨다. 자율성의 결여, 그리고 가족 및 지역사회로부터의 장기적인 고립은 정서적 고통으로 이어질 수 있다. 사생활, 신체적 온전성, 자유에 대한 침해 또한 더 흔하게 발생한다. 이러한 영향은 시설이나 격리된 환경에서 폭력, 강압, 사회적 고립의 위험이 더 높은 여성, 아동, 그리고 소외된 집단 출신의 장애인에게 더욱 복합적으로 나타날 수 있다.
- **인력 조직**(예: 노동자가 직접 고용되는지 또는 하도급되는지 여부, 고용 조건, 근무 환경, 채용 및 교육에서 우선시되는 기술이나 가치). 불안정한 계약, 교육 부족, 또는 과도한 업무량은 안전, 삶의 질, 역량 강화에 미치는 영향으로 인해 장애인에 대한 인권 위험으로 직접 이어진다. 불안정한 고용과 높은 이직률은 연속성, 신뢰, 안전, 이용자 자율성을 직접적으로 저해한다(아래 핵심 요지 다섯 참조). 이러한 위험은 돌봄 및 지원 인력에서의 성별 및 인종적 패턴과 밀접하게 관련되어 있는데, 많은 맥락에서 이 인력은 여성, 이주 노동자, 소외된 공동체 출신 노동자에게 크게 의존하며, 이들은 흔히 착취와 노동권 침해의 고조된 위험에 노출된다.
- **성과 지표와 유인**. 서비스 제공자는 적극적으로 측정되고 평가되는 사안을 우선시할 것이다. 예를 들어, 효율성이나 "비용 대비 가치" 지표가 사람 중심적이고 권리 기반적인 틀 없이 적용될 경우, 이는 제공자가 개인의 자율성, 선택, 지원의 질보다 조직의 편의성이나 비용 통제를 우선시하도록 이끌 수 있다. 이는 이용자가 의미 있는 결정을 내리고, 신뢰 관계를 구축하며, 존엄성을 가지고 살아갈 수 있는 능력에 직접적으로 영향을 미친다. 이러한 지표는 또한 특정 이용자 집단이나 주로 여성으로 구성된 인력에게 부과되는 불평등한 부담을 포함하여, 성별 및 교차적 영향을 은폐할 수 있다. 반면 이용자 만족도와 경험을 우선시하는 것은 더 인권을 존중하는 관행을 유인한다.
- **거버넌스와 책무성**은 비즈니스 전략이 누구에 의해 어떻게 설정되는지, 누가 누구에게 보고하는지, 서비스를 설계, 관리, 제공하는 과정, 목표에 대비한 서비스 제공자의 성과를 평가하는 과정, 그리고 우려와 민원을 제기하는 과정을 포함한다. 장애인에게 의사결정에 참여하고 긍정적 변화에 영향을 미칠 기회를 부정하는 것은 CRPD에 명시된 그들의 참여적 권리를 저해한다. 거버넌스 구조가 성별 및 교차적 불평등을 반영하지 못하는 경우, 이용자와 노동자 모두에 대한 배제와 피해의 패턴이 강화될 수 있다. 인권 성과에 있어 실질적이고 상당한 개선의 잠재력을 가진, 서비스 개선의 기회가 상실될 것이다.[3]

둘: 사람 돌봄 및 지원 부문은 장애인권리협약(CRPD)이 보장하는 권리와 양립할 수 없는 비즈니스 모델이 지배하고 있다.

사람 돌봄 및 지원 부문의 비즈니스 모델이 갖는 인권적 결과를 온전히 이해하기 위해서는, 이를 형성해 온 역사적 유산을 이해하는 것이 중요하다.

역사적으로 돌봄 및 지원 서비스는 기존의 정치적 또는 제도적 구조가 충족시킬 수 없었거나 충족시키기를 꺼렸던 긴급한 인간의 필요에 대응하기 위해 등장했다. 흔히 가족, 지역사회, 종교 단체, 자선단체가 주도한 이러한 이니셔티브의 다수는 연대와 보호의 원칙에 기반을 두고 있었다. 그러나 이들이 발전하면서, 이는 또한 당시의 지배적인 사회적·의료적 장애 이해도 반영하게 되었다 — 즉 장애인을 주로 손상, 의존, 치료의 관점을 통해 규정하는 시각이었다. 시간이 지나면서 이러한 접근은 참여와 자율성이 아니라 재활, 정상화, 통제를 중심으로 서비스 모델을 형성하였다.

이러한 기원이 선의에서 비롯되었을 수는 있으나, 인권 및 사람 중심 틀로의 현대적 전환은 이러한 유산을 재검토하고, 이를 자립 생활과 온전한 포용을 가능하게 하는 체계로 전환할 것을 요구한다.

국가가 점차 사회적 돌봄 및 보건 분야에서의 역할을 확대하고 인프라에 대한 투자를 늘려가면서, 많은 전통적 형태의 서비스 제공은 부상하는 공공 체계에 편입되었다. 이러한 통합은 흔히 유기적으로 이루어졌는데, 정부가 기존의 지역사회, 자선, 또는 종교 기반 이니셔티브를 더 광범위한 국가 프로그램으로 조직하고 확대하고자 했기 때문이다. 그 과정에서 기존의 모델은 그 근본적 가정에 대한 상당한 재고 없이 재생산되고 확대되었다. 따라서 권리 기반적이고 사람 중심적인 모델로의 전환은 이러한 물려받은 구조를 재검토하고, 이를 현대 인권 기준에 부합하도록 전환할 것을 요구한다.

권리를 존중하는 모델과 관행이 존재하기는 하나, 전체적으로 볼 때 사람 돌봄 및 지원 부문은 CRPD가 채택한 패러다임 전환에도 불구하고 이러한 역사적 유산을 떨쳐내는 데 어려움을 겪어 왔다. 각 국가는 저마다의 구조적, 문화적, 경제적, 자원 관련 과제를 가지고 있겠지만, 사람 돌봄 및 지원 부문을 CRPD의 원칙과 규정에 온전히 부합하는 부문으로 전환하는 것은 필수적이며, 이러한 전환은 법적 의무이자 도덕적 의무이다. (이 부문의 규제자로서의 역할을 포함하여) 국가에 대한 함의는 이 시리즈의 다른 보고서에서 논의된다.[3]

그러나 CRPD의 영향력과 중요성은 여기서 그치지 않는다. 모든 사람 돌봄 및 지원 제공의 근본적 요건을 규정함으로써, CRPD는 비즈니스 모델을 분석하고 전환하기 위한 권위 있고 전 세계적으로 통용되는 틀을 제공한다. 이 기초 보고서 시리즈 전반에서 논의되듯, CRPD의 실체적 규정은 사람 돌봄 및 지원 제공자가 인권을 존중할 책임을 어떻게 이행할 수 있는지에 있어 중심적이고 규범적인 중요성을 갖는다.

셋: 사람 돌봄 및 지원 제공자에 의한 인권 실사의 필수적인 부분은 비즈니스 모델이 인권 관련 위험을 어떻게 악화시킬 수 있는지 이해하는 것이다.

유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP) 하에서, 기업은 자신의 모든 사업 활동에 걸쳐 인권 실사를 수행할 것으로 기대된다.[4]

돌봄 및 지원 서비스 제공자의 경우, 이는 비즈니스 모델에 의해 좌우되는 서비스 설계, 업무 관행, 그리고 그 밖의 의사결정이 인권 위험을 만들어내거나 악화시키는 상황을 식별하고 다루는 것을 포함한다.

그러나 비즈니스 모델 자체가 인권 관련 위험과 피해의 원인이라면, 필요한 개혁을 고찰하고 이를 실행에 옮기는 것은 기업의 책임을 이행하는, 따라서 유엔 이행원칙을 존중하는 중요한 부분이다. CRPD의 권리 및 원칙과 부합하지 않는 서비스, 시설, 관행을 고착화하는 비즈니스 모델로부터 벗어나는 것은5 CRPD의 권리 및 원칙에 잘 부합하는 비즈니스 모델로 나아가기 위해 필요하다.

서로 다른 돌봄 및 지원 부문 비즈니스 모델에 흔히 결부되는 인권 관련 위험의 수준에 따라 서비스 제공을 분류하기 위한 "신호등" 또는 적-황-녹(RAG) 체계가 아래에 제시되어 있으며(표 1 참조), 이는 노동자에 대한 위험과 최종 이용자인 장애인에 대한 위험을 모두 포함한다.

이러한 유형 분류의 목적은 개별 제공자(또는 제공자 유형)를 지목하는 것이 아니라, 기관의 유형과 특정 인권 관련 위험 간의 공통적인 상관관계에 주의를 환기시키는 것이다. 이는 위험 수준을 도식화하고, 전환의 기회를 식별하며, 정책 입안자, 재정 지원자, 서비스 책임자의 전략적 행동을 안내하는 분석 도구로 기능한다.

- "적색" 모델은 더 높은 수준의 인권 관련 위험과 결부된 비즈니스 구조와 운영 방식을 가리킨다. 이러한 서비스는 통상 해당 서비스의 조직 및 제공 방식에 있어 존엄성, 자율성, 의사결정에서의 주체성을 핵심 목표로 우선시하지 않는, 통제, 표준화, 격리, 또는 비용 효율성의 논리 하에서 운영된다.

- "황색"은 전환 중인 모델을 가리키는 데 사용된다. 이들은 흔히 필수적인 기능을 수행하며 개혁을 향한 어느 정도의 노력을 보이지만, 여전히 낡은 가정에 뿌리를 두고 있거나 제도적 틀에 의해 제약받는다. 이러한 모델은 피해를 줄일 수는 있지만, 권리의 온전한 실현을 가능하게 하는 데는 미치지 못한다. 적절한 정책과 투자 여건이 갖추어지면 이들은 발전할 수 있다.

- "녹색" 모델은 서비스가 설계되고 제공되는 방식, 그리고 자신의 제도적 구조와 절차에 있어 CRPD의 원칙과 권리를 능동적으로 반영하고 실현하고자 하는 모델이다. 구체적으로, 이들은 인권 실사를 활용하여 자신의 위험 관리 및 완화 체계가 효과적으로 작동하고 있음을 "알고 보여준다." 이들은 사람을 중심에 두고, 자기결정을 증진하며, 이용자와 공동설계된다. 흔히 소규모이거나 재정이 부족하지만, 이들은 CRPD에 잘 부합하는 인권 기반 돌봄 및 지원이 실제로 어떠한 모습일 수 있는지에 대한 구체적인 예시를 제공할 수 있다.

표 1: 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자 비즈니스 모델의 내재된 인권 관련 위험 수준에 따른 RAG 분류

비즈니스 모델의 중심 논리	이용자에 대한 함의	노동자에 대한 함의	예시
적색 비즈니스 모델은 **위계적, 표준화된, 효율성 중심의 구조**에 기반한다. 흔히 장애인을 권리 보유자가 아니라 돌봄의 대상으로 바라보는 **낡은 패러다임** — 자선, 의료, 또는 보호수용 — **에 기반**한다. 적색 비즈니스 모델은 **통제, 위험 관리, 비용 억제**를 우선시한다. 이들은 통상 **대규모 시설, 고정된 일과, 표준화되고 사전 포장된 서비스**를 통해 운영된다. 이들의 설계는 개인 맞춤화보다 **행정적 단순성**을 선호한다.	이러한 모델은 **선택, 자율성, 참여**를 심각하게 제한한다. 이용자는 흔히 **진단 기준이나 의존도 수준**에 따라 집단 환경에 배치된다. 이용자는 어디서 어떻게 살 것인지에 대해 **거의 또는 전혀** 발언권이 없다. 지원은 개인의 목표가 아니라 (인력 배치 일정, 인프라 제약 등) **기관의 필요**에 따라 형성된다. 적색 모델은 기본적인 안전이나 거처를 제공할 수는 있지만, CRPD의 권리 및 원칙에 부합하지 않는다.	적색 모델의 노동자는 흔히 저임금, 과도한 담당 사례 수, 제한된 교육, 취약한 관리감독을 포함한 **불안정한 고용**에 처한다. **직원은** 이용자와 의미 있는 관계를 구축할 **시간이나 유연성이 거의 없다.** **번아웃**이 흔하다. 근무 여건은 지원의 질과 인력의 안녕을 모두 저해한다. 불안정한 노동 여건은 이용자에게 있어 단절, 신뢰 부족, 지원 질의 저하로 이어진다.	*경직된 일과와 지정된 돌봄 노동자를 갖춘 **대규모 거주 시설**. *손상 유형별로 이용자를 분류하고 선택되지 않은 활동을 제공하는 **주간보호센터**. *양질의 일자리 목표를 충족하지 못한 채 주간보호센터로 운영되는 **보호작업장**. *이용자의 법적 능력 행사를 지원하기보다, 이용자의 의사결정을 대체함으로써 그들의 삶과 자산을 관리하는 **후견 서비스(재단이나 법원이 지정한 후견인 등)**. **참고**: 이러한 유형의 서비스는 다른 유형보다 더 많은 공공 재정을 지원받으며 형식적으로는 규정을 준수한다. 그러나 그 구조와 목적은 CRPD에 명시된 권리 및 원칙에 잘 부합하지 않을 수 있다.

i. For further discussion on worker rights and labour conditions in the human care and support sector, see headline five below.

비즈니스 모델의 중심 논리	이용자에 대한 함의	노동자에 대한 함의	예시
황색 비즈니스 모델은 **혼합된 논리** 하에서 운영된다. 이들은 흔히 필수적인 역할을 하지만, 여전히 **제도적 가정, 규제의 경직성, 재정 지원의 제약**에 의해 형성된다. 의도적으로 유해하지는 않지만, **자율성이나 권리를 증진하도록 설계되지는 않았다.** 이러한 서비스는 **안정화시키고** 돕지만 좀처럼 역량을 강화하지는 않는다. 이들은 포용적이거나 참여적인 언어를 포함할 수 있지만, **권리의 온전한 실현을 가능하게 할 구조적 여건은 결여**하고 있다.	황색 모델의 이용자는 흔히 어느 정도의 안정성과 실질적인 지원을 얻지만, **선택과 통제는 여전히 제한적**이다. 서비스는 개인의 목표에 맞추기보다 **사전 설정된 패키지와 자격 규정**을 따르는 경향이 있다. 적색 모델과 달리 이용자는 고립을 덜 경험할 수 있지만, **자립 생활로 가는 실질적인 경로는 여전히 결여되어 있다.** **많은 이용자가** 선호에 의해서가 아니라 대안의 부재로 인해 **이러한 환경에 무기한 남아 있다.**	황색 모델의 노동자는 통상 적색 환경보다 나은 교육과 계약 조건을 갖추고 있지만, **그들의 역할은 여전히 경직된 일정과 성과 목표에 의해 규정**된다. 지원은 흔히 제공된 시간이나 완료된 과업으로 측정되어, **개인 맞춤형 상호작용의 여지가 거의 없다.** 직원은 더 관계 중심적이고 역량을 강화하는 지원을 제공하고자 열망할 수 있지만, 재정 지원 공식, 보고 체계, 관리자적 감독과 같은 **구조적 제약**이 실제로 그들이 할 수 있는 것을 제한한다.	*주로 위생이나 가사에 초점을 맞추고 자기결정에는 거의 주의를 기울이지 않는, 주 몇 시간의 지원을 제공하는 **재가 지원 서비스**. *기술 습득을 제공하지만 퇴소 전략 없이 이용자를 장기적인 의존 상태에 머물게 하는 **재활 센터**나 주간 프로그램. *가족에게 휴식을 제공하지만 이용자 주체성이나 지역사회와의 연결은 좀처럼 포함하지 않는 **일시 돌봄 서비스.** *완전한 법적 능력을 인정하지 않은 채 의사결정 지원의 요소를 도입한 후**견 체계**.

비즈니스 모델의 중심 논리	이용자에 대한 함의	노동자에 대한 함의	예시
녹색 모델은 **자기결정, 사람 주도적 지원, 지역사회 생활에의 포용**을 중심으로 구조화된다. 이들은 온정주의적이거나 효율성 중심적인 논리를 거부하고, 장애인을 **권리 보유자이자 능동적 주체로 인정하는 접근**을 채택한다. 이러한 모델은 **서비스 제공에 있어 자율성, 유연성, 존엄성을 실현하도록 의도적으로 설계된다.** 이들은 **이용자와 함께 설계**되고 제공되며, 흔히 장애인이 주도한다. 이들의 비즈니스 논리는 물량이나 통제가 아니라 **이용자의 성과**에 기반한다.	녹색 모델은 개인이 **어떻게, 언제, 누구에 의해 지원받을 것인지를 스스로 결정**할 수 있게 한다. 서비스는 **개인의 목표에 맞추어** 조정되고, 그들의 일상생활에 통합된다. 지원을 시설화하는 대신, 이러한 모델은 이용자와 지역사회 간, 지원과 자율성 간의 **인위적 장벽을 해소**한다. 이들의 설계와 운영은 **CRPD의 기준과 원칙**에 근거한다.	녹색 모델은 더 건강하고 존중받는 근무 환경을 증진하지만, **흔히 만성적인 재정 부족, 법적 모호성, 구조적 지원의 결여에 직면**한다. 녹색 서비스의 직원(예: 개인활동지원사, 동료지원가, 의사소통 촉진자, 수어 통역사, 시각장애인 가이드, 시청각장애인 중개인)은 **매우 관계적이고 적응적인 역할**을 수행한다. 적색 및 황색 모델과 달리, 여기서의 주된 위험은 통제나 경직성이 아니라 **재정 지원 부족과 법률 및 노동조합에서의 인정 결여**에서 비롯된다. 안정적인 재정 지원, 규제, 투자가 없다면 이러한 노동자는 번아웃이나 불안정에 처할 위험이 있다. 적절히 뒷받침될 경우, 이러한 역할은 **역량을 크게 강화하고 지속가능**할 수 있다.	*개인이 서비스 제공자를 통해 자신의 지원 노동자를 직접 고용, 교육, 관리하는 **이용자 주도형 개인활동지원** 제도. *정신사회적 장애인을 위한 **동료지원 네트워크** 또는 장애 유형을 넘나드는 연대. *공유된 거버넌스에 기반하여 자율 관리 서비스를 제공하는 장애인 **협동조합**. **참고**: 녹색 모델은 인권에 기반한 돌봄 및 지원이 실제로 어떠한 모습일 수 있는지를 보여주지만, 여전히 주변부에 머물러 있다. 주류 체계에 온전히 통합된 경우는 드물며, 다수가 단기 보조금, 시범 프로그램, 또는 자원봉사에 의존한다. 이를 확대하기 위해서는 지속적인 정치적 의지, 정책 개혁, 그리고 유인 체계의 구조적 재조정이 필요하다. 그때까지 녹색 모델은 권리 기반 접근이 어떠한 모습일 수 있는지를 보여주는 소규모 사례로 남아 있다.

넷: 돌봄 및 지원 부문에서의 많은 인권 위험은 제도적 논리, 재정 지원 체계, 관리자적 우선순위에 의해 야기되는 체계적인 것이며, 따라서 변혁적 변화가 필요하다.

위에서 살펴본 바와 같이, 인간 지원 및 돌봄 부문에 존재하는 비즈니스 모델의 특성은 개별적인 실패나 일시적인 기능 장애 때문이 아니라, 서비스가 설계되고, 재정 지원되고, 평가되는 방식에 내재되어 있다. 따라서 서비스 질이나 전문적 기준에만 초점을 맞춘 개혁 노력은 충분하지 않다. 필요한 것은 장애인을 위한 돌봄 및 지원을 개념화하고 조직하는 방식에 있어서의 근본적인 전환이다.

여기서 더 자세히 설명하듯(표 2 참조), CRPD의 권리 및 원칙에 온전히 부합하는, 더욱 인권을 존중하는 비즈니스 모델로 전환하기 위해서는 많은 서비스 제공자들이, 서비스 제공의 여러 영역에 걸쳐, 그리고 사실상 모든 환경에서 전략적 전환을 이루어야 할 것이다.

표 2. 필요한 전략적 전환

전략적 전환	설명	진전시키는 방법의 예시
서비스 제공에 관한 물량 중심 사고에서 사람 중심 기준으로	물량 기반 성과 지표에서 포용, 자립, 이용자가 정의한 성공을 중심으로 하는 성과로 전환	• 제공된 돌봄 및 지원 시간뿐만 아니라, 장애인이 자신의 일상에 대해 의미 있는 통제력을 갖는지 평가할 것. • 성과 검토 및 의사결정(예: 개별 직원 승진이나 계약 배분에 관한 결정)에 이용자 중심적이고 이용자가 설계한 지표를 포함할 것.
표준화된 패키지에서 개별화된 공동설계로	의존도 수준에 기반한 사전 정의된 서비스로부터 벗어나, 장애인과의 참여적 계획 수립을 내재화할 것	• 개인활동지원 프로그램을 통해 이용자가 자신의 지원 노동자를 선택하고 관리할 수 있도록 할 것.
불안정한 노동에서 양질의 일자리로 (아래 핵심 요지 다섯 참조)	지원 노동자가 공정한 임금, 고용 안정성, CRPD 교육, 정서적 지원을 받도록 보장 (아래 핵심 요지 다섯 참조)	• 지원 노동자의 권리를 강화할 것. • 동료 멘토와 같은 새로운 역할에 투자할 것. • 지속적인 교육을 제공하고, 실무에서 CRPD 원칙과 기준을 실행하는 것에 관한 내부 논의를 촉진할 것.
하향식 거버넌스에서 포용적 책무성으로	서비스가 생생한 경험을 반영하도록 보장하기 위해, 감독, 재정 지원, 설계 구조에 이용자 참여를 내재화할 것	• 성과 검토 패널 및 그 밖의 감독 기구에 장애인을 포함시킬 것.

전략적 전환	설명	진전시키는 방법의 예시
		• (예: 제공된 시간과 같은 다른 지표에 전적으로 또는 주로 초점을 맞추기보다) 인권 성과에 가장 중요한 것을 측정할 것.
단기 재정 지원에서 지속가능한 투자로	권리 기반 서비스의 확대와 혁신을 뒷받침하는 안정적이고 장기적인 재정 지원 구조를 마련할 것	• 다년간 단위로 예산을 편성할 것. • 재정 지원 공백을 메울 충분한 예비 자금을 확보할 것. • 자립생활센터와 이용자 주도 협동조합이 이용자 중심의 우선순위와 선호에 대응할 수 있도록, 예산 편성에 내장된 유연성을 확보할 것. • 국가 기반 재정 지원자와 민간 투자자를 포함하여 모든 재정 지원자와의 논의에서 권리 부합성을 중심에 둘 것(아래 핵심 요지 여섯 및 일곱 참조).

다섯: 돌봄 및 지원 서비스에 의존하는 사람들, 그리고 노동자 자신에게 있어, 노동자 착취는 인권 관련 위험의 중대한 원인이다.

양질의 일자리는 인권을 존중할 기업의 책임의 필수적인 구성 요소이며 권리 기반 서비스의 전제 조건이다.

열악한 근무 여건 — 낮은 임금, 과도한 업무량, 불충분한 교육, 불안정한 계약 — 은 노동자에게 해를 끼칠 뿐만 아니라, 이용자의 권리에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 상황에 기여한다. 소진, 높은 이직률, 전문성 개발의 부재는 서비스 제공에 있어 질, 안전, 존엄성을 저하시킨다. 노동 비용을 외부화하거나 돌봄 노동의 가치를 과소평가하는 비즈니스 모델은 자격을 갖춘 인력의 풀을 축소시키고 관계적 지원을 불안정하게 만든다.

열악한 근무 여건은 사람 돌봄 및 지원 서비스 부문에 만연해 있다. 많은 맥락에서 이는 CRPD의 권리 및 원칙에 잘 부합하지 않는 비즈니스 모델을 계속해서 내재화하고 우선시하는, 동일한 역사적 유산의 일부이며, 이는 사람 돌봄 및 지원 체계에 부정적인 결과를 초래한다.

상자 3:

돌봄 및 지원 제공의 발전은 노동자의 권리와 여건에 어떠한 영향을 미쳤는가?

자선적이고 의료화된 접근은 인정이나 보호 없이, 주로 여성과 이주 노동자에 의해 수행되는 저임금 또는 무급 노동에 크게 의존했다. 시설의 확대는 노동자가 자율성, 교육, 경력 발전의 기회를 거의 갖지 못하는 위계적 인력 구조를 강화하였다. 그 결과, 돌봄 및 지원 부문의 노동자는 흔히 성별, 이주 지위, 계층이 교차하는 불평등에 의해 형성된 불안정한 지위를 차지해 왔으며, 이는 노동권과 사회적 이동성에 대한 접근을 제한하고, 노동권 침해와 착취의 위험을 악화시켰다.

이러한 여건은 우연이 아니라 서비스 제공의 근본적 논리 자체에 내재되어 있었다. 그 결과, 지원 노동의 저평가와 이용자의 역량 박탈은 병행하여 발전하였으며, 이는 의존과 배제의 체계적 패턴을 만들어냈다. 이러한 발전 과정을 이해하는 것은 왜 전환이 단순한 개혁 이상의 것을 요구하는지 인식하는 데 필수적이다 — 이는 가치, 유인, 권력의 전환을 요구하며, 이용자의 권리와 노동자의 권리 모두가 존중되도록 보장하는 것이다.

개인활동지원사, 수어 통역사, 또는 의사소통 촉진자와 같이 직접적인 지원을 제공하는 노동자는, 그들의 고용 형태가 비공식적이거나, 파편화되어 있거나, 규제되지 않을 때 착취와 학대에 특히 취약할 수 있다. 시설 돌봄이나 공공 서비스에서 고용된 노동자와 달리, 이들 다수는 개별적이거나 단기적인 계약 하에서 일하며, 흔히 단체교섭 체계에 대한 접근을 갖지 못한다.

이들의 업무 성격을 반영하는 부문별 노동조합이나 단체협약의 부재는 이들에게 임금, 교육, 또는 근무 여건을 협상할 수 있는 채널을 거의 남기지 않아 불안정성을 강화한다. 이러한 구조적 공백은 서비스의 지속가능성 또한 약화시킨다: 이러한 노동자를 대변하고 지원할 제도적 체계가 없다면, 양질의 일자리와 장애인을 위한 지원의 질 사이의 연결고리는 다루어지지 않은 채로 남는다.

여섯: 국가는 CRPD에 명시된 권리와 원칙에 잘 부합하는 비즈니스 모델을 증진하는 데 있어 필수적인 역할을 한다.

이 시리즈의 다른 보고서들에서 논의되었듯이, 국가는 인권을 보호, 존중, 이행하는 방식으로 서비스 제공자를 규제하고 이들과 관여할 적극적인 법적 의무를 가진다. 이러한 의무는 유엔 기업과 인권 이행원칙에서 "국가의 보호 의무"의 핵심적인 부분으로 개념화된다.

CRPD 하에서 국가는 "이 협약에서 인정된 권리의 이행을 위한 모든 적절한 입법적, 행정적, 그 밖의 조치를 채택할" 법적 구속력 있는 약속을 한다.[6] 서비스 제공자의 비즈니스 모델이 CRPD의 권리 및 원칙에 잘 부합하고 이에 반하여 작용하지 않도록 보장하는 것은 이러한 약속을 이행하는 데 필수적이다. 국가는 이를 실현하기 위한 많은 정책적, 규제적 수단을 가지고 있다(상자 4 참조).[7]

상자 4:

국가는 더 나은 비즈니스 모델을 증진하기 위해 무엇을 할 수 있는가?

- **공유된 공약과 대화를 통해 전환을 촉진할 정치적 리더십.** 돌봄 및 지원 체계를 전환하기 위해서는 서비스 제공자, 이용자, 노동자, 정치 지도자를 포함한 광범위한 행위자 연합의 지지가 필요하다. 기존의 비즈니스 모델은 행정적 관행, 재정 지원 구조, 그리고 무엇이 "전문적"이거나 "안전한" 서비스 제공을 구성하는지에 대한 대중의 인식에 깊이 내재되어 왔다. 이러한 역학을 인식하는 것은 이를 변화시키는 데 필수적이다. 정치 지도자와 서비스 제공자 간의 대화와 공동 학습을 장려하는 것은 이러한 균형을 전환하는 데 도움이 될 수 있다. 교육, 인식 제고, 서사의 전환은 이러한 전환을 가능하게 하는 핵심 도구로서, "녹색" 모델이 인정받고, 뒷받침되며, 주류 체계에 통합되도록 돕는다.

- **권리 기반 서비스로의 점진적이고 지속가능한 전환을 가능하게 하기 위한 재정 지원 모델의 재조정.** 재정 지원 체계를 전환하려면 무엇을 바꾸어야 하는지 파악하는 것뿐만 아니라, 현재 기존 모델 내에서 운영 중인 제공자와 노동자가 발전하고 적응할 수 있도록 지원하는 것도 필요하다. 목표는 갑작스러운 철수가 아니라 점진적인 재조정 — 즉 "녹색" 모델이 성장하고, 가치를 입증하며, 이용자의 수요를 끌어들일 수 있도록 유인과 자원을 재배치하는 것 — 이다. 공공 재정 지원은 제공자가 CRPD에 부합하는 관행으로 전환하고, 혁신에 투자하며, 이용자의 선택을 강화할 수 있는 경로를 마련해야 한다. 신중하고 단계적인 접근은 저항을 줄이고, 생계를 보호하며, 변화에 대한 공동의 주인의식을 조성하는 데 도움이 된다.
- **권리 기반 혁신을 위한 공간을 열기 위해 재정 지원 및 계약 구조를 재구성.** 대다수 국가에서 돌봄 및 지원 서비스는 진정한 경쟁을 통해 조달되는 것이 아니라, 어떠한 유형의 서비스가 지원받을 자격이 있는지를 미리 결정하는 범주화된 재정 지원 흐름을 통해 조달된다. 이는 기존의 시설 중심적이거나 의료 지향적인 모델이 계속해서 공공 재정 지원의 대부분을 받는 반면, 신흥 권리 기반 서비스는 안정적인 재정 지원이나 인정에 접근하는 데 어려움을 겪는다는 것을 의미한다. 경직된 범주를 유지하는 대신, 재정 지원 체계는 점진적으로 성과 및 권리 기반 기준으로 전환하여, CRPD에 부합하는 제공자가 공공 체계 내에서 증가할 수 있도록 할 수 있다.
- **인권 준수와 보호를 이 부문의 규제 및 감독의 중심에 둘 것.** 국가 기관은 CRPD의 권리 및 요건에 잘 부합하는 비즈니스 모델을 뒷받침하고 증진할 충분한 기회를 가지고 있다. 이는 인허가 조건, 실행 계획, 집행 정책에 인권 기준을 내재화함으로써 이루어질 수 있다. 이 과정에서 국가와 그 각 기관은 서비스의 설계와 제공, 그리고 감독과 책무성의 모든 수준에서 이용자의 목소리를 증진하는 것의 중요성에 특별한 주의를 기울여야 한다. 예를 들어 전문적·서비스 기준의 설정, 조직 거버넌스 차원(예: 감사 및 성과 추적을 통해), 고충처리 체계의 설계 및 운영, 그리고 규제 절차의 지속적인 개선에 있어서 그러하다.
- **사람 돌봄 및 지원 서비스 부문에서 노동권 및 노동 여건과 관련된 법적 체계를 강화하고 개선할 것.** 결사의 자유와 단체교섭의 권리를 법적으로 보장하고 집행하는 것이 명백한 첫 단계이다. 내부고발자 보호에 관한 법률, 그리고 노동자와 그 대표자를 위협과 보복으로부터 보호하기 위한 명확한 법적 기준 또한 노동자의 권리를 보호하고 강화하기 위한 일관된 조치 체계의 중요한 구성 요소이다. 이는 교육, 역량 강화, 노동자 지원 서비스에 대한 공공 투자로 보완될 수 있다.

일곱: 기관투자자는 인권을 존중할 책임이 있으며, 자신의 포트폴리오에서 인권을 존중하는 비즈니스 모델을 우선시함으로써, 인권에 기반한 돌봄 및 지원 서비스를 증진하는 데 있어 변혁적인 역할을 할 수 있다.

기관투자자는 사람 돌봄 및 지원 생태계 내에서 중요하고 영향력 있는 행위자이다. 그들의 정책과 사업 우선순위는 사람 돌봄 및 지원 부문에, 그리고 그 안에서 어떠한 유형의 비즈니스 모델이 우선시되는지를 포함하여, 상당한 영향을 미친다.

다른 모든 기업 행위자와 마찬가지로, 기관투자자는 유엔 기업과 인권 이행원칙에 명시된 바와 같이 인권을 존중할 책임이 있다.[8] 이는 그들이 투자 결정에 접근하는 방식, 그리고 자신이 투자하는 돌봄 및 지원 서비스 제공자와 관여하는 방식에 함의를 갖는다.

서로 다른 비즈니스 모델이 실제로 어떻게 장애인의 권리를 증진하거나 저해할 수 있는지에 대한 확고한 이해는, 잠재적 투자 대상에 대한 적절한 인권 평가에 필수적이다. 이는 어떠한 서비스 제공자를 투자 대상으로 선별하거나 배제할지 결정하기 위한, 현실적이고 인권을 존중하는 기준을 개발하는 데 근본적이다.

이러한 이해는 또한 돌봄 및 지원 서비스 제공자와, 그들이 이러한 유형의 위험을 어떻게 예방하고 완화할 것을 제안하는지, 그리고 그들의 위험 관리 대응의 효과성에 관하여 확고하게 관여할 수 있는 역량에도 중심적으로 중요하다(상자 5 참조).

상자 5:

투자자는 돌봄 및 지원 서비스 제공자에게 그들의 비즈니스 모델에 관하여 어떠한 질문을 해야 하는가?

1. **사명과 가치**
   - 제공자는 자신의 사명이나 전략에서 CRPD 또는 인권 기반 접근을 명시적으로 언급하는가?
   - 이용자의 선택과 서비스에 대한 통제라는 목표가 명확히 명시되어 있고 운영상의 공약으로 뒷받침되는가?
   - 조직은 장애인을 권리 보유자로 보는가, 아니면 돌봄의 수동적 수혜자로 보는가?
2. **서비스 설계 및 제공**
   - 서비스는 개인의 선호를 중심으로 설계되는가, 아니면 (의존도 수준, 진단 등) 표준화된 범주를 중심으로 설계되는가?
   - 이용자는 어디서, 어떻게, 누구와 함께 지원을 받을 것인지에 대해 의미 있는 선택권을 갖는가?
   - 공동설계, 이용자 의견 수렴, 개별화된 계획 수립을 위한 체계가 있는가?

3. **재정 지원 및 성과 유인**

- 재정 지원 구조는 삶의 질 성과를 보상하는가, 아니면 단순히 서비스 물량(예: 제공된 시간, 채워진 병상)을 보상하는가?
- 재정 지원 흐름은 변화하는 이용자의 필요에 적응할 만큼 충분히 유연한가?
- 서비스 논리를 자율성과 참여로부터 벗어나게 왜곡시키는 재정적 불이익이나 인센티브가 있는가?

4. **노동 및 인력**

- 지원 노동자는 공정한 임금, 고용 안정성, 정서적 지원을 포함한 양질의 근로 조건 하에 고용되는가?
- 인력은 자립 생활, CRPD, 관계적 지원 관행에 관한 교육을 받는가?
- 번아웃이나 부적절한 근무 여건으로 인한 높은 이직률이 있는가?

5. **책무성과 이용자 피드백**

- 이용자가 민원을 제기하거나 변화를 제안할 수 있는, 접근 가능하고 권리에 기반한 체계가 있는가?
- 제공자는 행정적 지표를 넘어선 성과(예: 자율성, 포용, 만족도)를 추적하는가?
- 이용자는 서비스 거버넌스나 자문 구조에 관여하는가?

6. **거버넌스와 투명성**

- 조직은 자신의 관행이 CRPD의 원칙 및 의무와 부합하는지에 관하여 공개적으로 보고하는가?
- 장애인 또는 장애인단체가 의사결정 기구, 이사회, 또는 감독 기능에 관여하는가?
- 지속적인 학습, 적응, 외부 평가에 대한 공약이 있는가?

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, ohchr-disability@un.org
OHCHR 기업과 인권 부서, ohchr-bhr@un.org

각주

1. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
2. 상동.
3. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
4. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글, 그리고 기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제 참조.
5. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글, 핵심 요지 셋 참조.
6. 장애인권리협약, 제4조 제1항.
7. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글 참조.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 제4호

Foundational paper No. 4

돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

Human rights due diligence and remedies for the care and support services sector

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 보고서에 관하여

이 보고서는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트 기초 보고서 시리즈**의 다섯 편의 기초 보고서 중 하나이다(상자 1 참조).

EQUIP 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 하며, 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

다섯 편의 EQUIP 기초 보고서는 종합적으로, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다.

이 기초 보고서들은 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 다른 행위자들이나 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표자, 그리고 노동조합 및 옹호 단체와 같이 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 유엔 기업과 인권 이행원칙에 따른 인권 실사는 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 권리를 존중할 수 있게 하며, 핵심 기능이 사람들의 권리 실현을 가능하게 하는 것인 기업의 장기적 회복력을 강화한다.

둘: 인권 실사는 해당 조직에 대한 위험에 초점을 맞추는 다른 유형의 실사와는 구별된다. 그 목적은 오히려 사람들에 대한 위험을 식별, 예방, 완화, 대응하는 것이다.

셋: 인권 실사는 기업이나 조직이 자신의 활동을 통해 잠재적으로 영향을 미칠 수 있는 모든 인권을 다루어야 한다. 돌봄 및 지원 부문에 있어서는 장애인권리협약(CRPD)이 근본적인 규범적 중요성을 갖는다.

넷: 인권 실사는 관련된 모든 사람에게 서비스가 어떻게 설계되고 제공되는지에 관한 탐구적인 질문을 던지고, 그 응답을 주의 깊게 경청할 것을 요구하는 역동적이고 상호작용적이며 성찰적인 활동이다.

다섯: 부정적 인권 영향의 위험이 식별된 이후, 필요한 대응은 실제적 또는 잠재적 영향에 대한 기업의 관여 유형에 따라 달라진다.

여섯: 책임 있는 조직은 인권 침해의 복잡한 사안에서도, 위험을 줄이고 사람들을 위한 향후 성과를 개선하기 위해 자신의 영향력을 활용할 수 있고 활용해야 한다.

일곱: 인권 실사는 부정적 인권 영향이 적절히 다루어지고 있는지 확인하기 위해 대응의 효과성을 추적하는 것을 포함한다.

여덟: 효과적인 고충처리 체계는 위험의 식별과 분석에 있어 결정적이다.

아홉: 인권 관련 피해에 대한 효과적인 구제를 결정하고, 이것이 적절히 이행되도록 보장하는 것은 돌봄 및 지원 서비스 부문에서 복잡하고 어려울 수 있다.

열: 돌봄 및 지원 서비스 이용자와의 의미 있는 관여는 인권 실사의 근본적인 부분이며, 인권 침해가 발생했을 때 효과적인 구제를 설계하고 제공하는 데에도 근본적인 부분이다.

하나: 유엔 기업과 인권 이행원칙에 따른 인권 실사는 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 권리를 존중할 수 있게 하며, 핵심 기능이 사람들의 권리 실현을 가능하게 하는 것인 기업의 장기적 회복력을 강화한다.

민간 부문 행위자는 — 영리 기업이든 비영리 단체이든 — 사람들이 자신의 인권을 향유할 수 있는지 여부와 그 방식에 여러 방식으로 영향을 미칠 수 있다. 이러한 영향은 권리 이행에 기여하는 긍정적인 것일 수도 있고, 인권을 저해하는 부정적인 것일 수도 있다.

모든 기업 행위자와 마찬가지로, 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 타인의 인권을 침해하지 않고, 자신이 관여된 부정적 인권 영향을 다루어야 할 책임을 진다.1 유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP) 하에서 이는 인권 실사 기준을 준수함으로써 이루어진다(상자 2 참조).

특히 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자에게 있어 인권 실사는 그들의 핵심 서비스와 활동이 장애인에게 초래할 수 있는 인권 관련 위험 때문에 결정적으로 중요하다.

앞으로 논의하겠지만, 이는 인권 실사 절차를 설계하고 이행하는 데 있어, 그리고 서로 다른 맥락과 상황에서 어떠한 조치를 취할 것인지에 관한 의사결정에 있어 고려해야 할 고유한 일련의 사항들을 발생시킨다.

상자 2:

인권 실사란 무엇인가?

인권 실사는 기업이 자신이 관여된 잠재적 및 실제적 부정적 인권 영향을 능동적으로 관리하는 방법으로, 네 가지 핵심 구성 요소를 갖는다.

(a) **실제적 또는 잠재적 부정적 인권 영향의 식별과 평가**: 기업이 자신의 활동을 통해 야기하거나 이에 기여할 수 있는, 또는 사업 관계를 통해 자신의 운영, 제품, 또는 서비스와 직접 연계될 수 있는 인권 영향을 식별하고 평가하는 것;

(b) **영향 평가 결과의 통합**: 관련 조직 절차 전반에 이를 통합하고, 영향에 대한 관여 정도에 따라 적절한 조치를 취하는 것;

(c) **조치의 효과성 추적**: 부정적 인권 영향을 다루기 위한 조치와 절차가 효과가 있는지 파악하기 위해 그 효과성을 추적하는 것; 그리고

(d) **영향 대응 방식에 관한 소통**: 이해관계자 — 특히 영향을 받은 이해관계자 — 에게 적절한 정책과 절차가 마련되어 있음을 보여주는 것.

사람 돌봄 및 지원 부문에서 활동하는 기업을 포함하여 모든 기업에 있어, 인권 실사는 인권을 존중할 기업의 책임을 이행하는 필수적인 부분이다.[2] 유엔 기업과 인권 이행원칙은 인권 실사를 수행하기 위한 틀, 그리고 이것이 다루어야 할 영향을 제시한다(이행원칙 17-21 참조).

근본적인 기준은 국제인권법에 의해 제공된다. 아래에서 언급되듯(핵심 요지 셋 참조), 장애인권리협약(CRPD)은 사람 돌봄 및 지원 부문에서 활동하는 모든 기업 행위자에게 핵심적인 규범적 중요성을 갖는다.

포괄적이기 위해서는 — 그리고 유엔 이행원칙에 명시된 기준을 준수하기 위해서는 — 인권 실사가 "기업이 자신의 활동을 통해 야기하거나 이에 기여할 수 있는, 또는 사업 관계를 통해 자신의 운영, 제품, 서비스와 직접 연계될 수 있는 부정적 인권 영향"을 다루어야 한다(이행원칙 17).

둘: 인권 실사는 해당 조직에 대한 위험에 초점을 맞추는 다른 유형의 실사와는 구별된다. 그 목적은 오히려 사람들에 대한 위험을 식별, 예방, 완화, 대응하는 것이다.

기업 행위자 — 사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 포함하여 — 가 실사를 수행하도록 권고받거나 요구받을 수 있는 상황은 많다. 예를 들어, 이는 조직이 향후 투자가 적절하게 비용 산정되었는지, 또는 향후 사업 관계가 시간이 지나도 자신의 전략적 필요를 충족할 수 있는지 확인하고자 하기 때문일 수 있다.

그러나 인권 실사는 다른 유형의 실사 절차와 한 가지 핵심적인 측면에서 다르다: 이는 조직 자체에 대한 위험이 아니라 사람들에 대한 위험에 초점을 맞춘다.

조직 자체에 대한 위험과 사람들에 대한 위험이 겹치는 상황도 분명히 있다. 예를 들어, 인권 침해에의 관여는 조직의 평판과 향후 계약 획득 역량을 위협할 수 있는 법적 집행으로 이어질 수 있다. 이는 다시, 특히 대중이나 정부 재원으로부터 자금을 조달할 수 있는 능력이 손상되는 경우, 조직의 장기적인 재정적 존속 가능성을 위협할 수 있다. 이러한 권리 침해는 또한 향후 우수한 인재를 유치할 수 있는 조직의 역량도 손상시킬 수 있다. 책임 있는 투자자는 조직의 윤리적 공약과, 인권 위험 관리 및 회복력, 장기적 지속가능성 간의 연관성을 인식하고 있다.[3]

사람 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 경우, 조직에 대한 위험과 인권 위험 간의 연관성은 다른 유형의 단체보다 흔히 더 중요할 것이다. 장애인의 권리를 가능하게 하는 중요한 주체로서의 사회적 역할로 인해, 돌봄 및 지원 제공자의 장기적 지속가능성에 대한 위험은, 서비스 제공자의 비즈니스 모델4과 일상적 관행으로부터 발생하는 인권 위험을 넘어서, 추가적인 인권 위험을 초래할 수 있다.

그럼에도 불구하고, 인권 실사는 — 재정적 또는 법적 실사와 같은 다른 형태의 실사와 달리 — 근본적으로 조직과 그 투자자나 후원자가 아니라 사람들을 보호하고 역량을 강화하는 데 관한 것임을 기억하는 것이 중요하다(상자 3 참조).

상자3:

돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사에서 고려해야 할 중요한 요인

돌봄 및 지원 서비스 부문과 관련하여, 서비스 제공자가 자신의 인권 실사 절차를 설계하고 이행할 때 특히 유념해야 할 몇 가지 과제가 있다.

- **인권 관련 피해는 사람들, 정치인, 그리고 그 밖의 의사결정자들이 장애를 개념화하고, 생각하고, 논의하는 방식에서 정상화되는 경향이 있다.** 이러한 정상화는 사람들이 즉각적으로 인권 침해로 인식하지 못할 수 있는 여러 유형의 인권 침해가 존재함을 의미한다. 예를 들어, 노동이나 교육 활동과 양립할 수 없는 엄격한 일과를 따르도록 강요받는 것, 그리고 언제 일어나고, 먹고, 활동에 참여할지를 선택할 자유를 부정당하는 것이 그러하다.
- **부정적 인권 영향은 조직의 운영 변화로부터 발생할 가능성이 높다.** 예를 들어, 갑작스러운 재정 지원 상실의 결과 — 그리고 이것이 서로 다른 지역과 환경에서의 서비스 제공, 채용, 업무 관행 및 교대 근무 형태, 그리고 향후 투자 측면에서 무엇을 의미할 수 있는지 — 는 모두 인권 실사와 비상 계획 수립의 일환으로 고려해야 할 중요한 사안이다.
- **많은 피해는 체계적이며, 이는 돌봄 및 지원 제공자의 활동과 관련이 있지만 서비스 제공자가 독자적으로 다룰 수 없는 인권 위험이 있을 수 있음을 의미한다.** 서비스 제공자 수준에서, 그리고 (다른 서비스 제공자나 정부 기관 등) 타 주체의 관여 없이 문제를 해결하는 것이 불가능하다는 사실이, 그 사안을 해당 서비스 제공자의 인권 실사 범위 밖으로 벗어나게 하지는 않는다(아래 핵심 요지 넷 참조). 서비스 제공자는 매우 복잡한 사안에서도 여전히 조치를 취할 것으로 기대되며, 이는 서비스 제공자가 이용 가능한 어떠한 "영향력"이든 활용하는 것을 포함할 가능성이 높다(아래 핵심 요지 여섯 참조).
- **일부 피해는 서비스 제공자의 통제를 벗어난 근본 원인에 기인할 수 있다.** 근본 원인에 대한 서비스 제공자의 영향력이 제한적일 수 있다 하더라도, 인권 실사는 서비스 제공자가 (예: 정부 행위자와 함께, 정책 수립이나 기준 설정 분야에서, 또는 더 넓게는 부문 내에서) 위험을 다루고 인권 성과를 개선하기 위해 자신의 영향력을 활용하고 강화할 수 있는 방법을 식별하는 데 유용할 수 있다(아래 핵심 요지 일곱 참조).

셋: 인권 실사는 기업이나 조직이 자신의 활동을 통해 잠재적으로 영향을 미칠 수 있는 모든 인권을 다루어야 한다. 돌봄 및 지원 부문에 있어서는 장애인권리협약(CRPD)이 근본적인 규범적 중요성을 갖는다.

잠재적 인권 영향의 범위는 처음에는 압도적으로 보일 수 있다. 그러나 유엔 기업과 인권 이행원칙의 주석은 어떤 종류의 기업 행위자에게든, 그리고 돌봄 및 지원 서비스 제공자에게도 마찬가지로 유효한, 어디서부터 시작할지에 관한 유용한 조언을 담고 있다.

> *기업은 국제적으로 인정된 인권의 사실상 전체 스펙트럼에 영향을 미칠 수 있으므로, 이들이 존중할 책임은 그러한 모든 권리에 적용된다. 실제로는 특정 산업이나 맥락에서 다른 권리보다 더 큰 위험에 처한 인권이 있을 수 있으며, 따라서 이러한 권리가 더 큰 주의를 받게 될 것이다. 그러나 상황은 변할 수 있으므로, 모든 인권은 정기적인 검토의 대상이 되어야 한다.*
>
> UNGP, 이행원칙 12, 주석

이는 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 성별, 젠더, 인종, 또는 민족적 출신에 근거한 비차별에 관한 권리, 그리고 교육권, 사생활에 대한 권리, 아동의 권리를 포함하여 국제적으로 인정된 모든 인권을 존중해야 하는 한편, 장애인권리협약에서 언급된 권리는 특히 "핵심적"이며, 따라서 인권 실사 절차의 처음부터 그리고 전 과정에 걸쳐 더 큰 주의를 받게 될 것임을 의미한다(상자 4 참조).[5]

상자 4:

"핵심적인" 인권이란 무엇인가?

이행원칙은 "핵심적인" 인권을 "가장 큰 위험에 처해 있는 것으로 두드러지는 권리"로 정의한다. 이는 통상 그 부문과 운영 맥락에 따라 달라진다. 이행원칙은 기업이 가장 핵심적인 인권 사안에만 배타적으로 초점을 맞추고 발생할 수 있는 다른 사안을 무시해서는 안 된다는 점을 명확히 한다. 그러나 가장 핵심적인 권리는 논리적으로 기업이 자신의 주된 노력을 집중하게 되는 권리일 것이다(8쪽).

CRPD의 몇몇 핵심 권리가 서로 다른 환경에서 어떻게 영향을 받을 수 있는지, 그리고 이것이 왜 핵심적인 인권 위험으로 간주되어야 하는지에 대한 요약이 아래에 제시된다(표 1 참조).

표 1: CRPD와 돌봄 및 지원을 받는 사람들에 대한 "핵심적인" 인권 위험 개념.

CRPD 조항	구체적 인권	인권 관련 위험의 원천	이러한 위험이 돌봄 및 지원 부문에서 "핵심적"일 가능성이 높은 이유
제4조 제3항, 제21조, 제29조	참여, 표현, 정치적 포용	이용자가 서비스 설계, 거버넌스, 또는 피드백 과정에서 배제됨; 참여가 상징적이거나 무시됨	참여의 결여는 온정주의를 지속시키고 책무성과 혁신을 가로막음
제5조	평등 및 비차별	장애를 근거로 격리하거나 열등한 서비스를 제공하는 정책, 시설, 또는 태도	범분야적 원칙; 이것의 부재는 이 부문의 다른 모든 권리 침해를 정당화하고 정상화함
제23조	법 앞에서의 동등한 인정(법적 능력)	주거, 재정, 건강, 관계에 있어서의 대리 의사결정; 동의 없이 "본인의 최선의 이익"으로 내려지는 결정	법적 능력은 근본적임 — 이것의 부정은 자율성을 박탈하고 다른 모든 권리를 저해함
제14조	신체의 자유와 안전	손상의 존재를 근거로 한 사회적 돌봄 또는 의료적 사유를 통한 자의적 자유 박탈	신체의 자유는 근본적 권리이며, 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리를 행사하기 위한 전제 조건임
제16조	착취, 폭력, 학대로부터의 자유	두려움, 접근 불가능한 체계, 또는 권력 불균형으로 인해 학대가 신고되지 않음; 폐쇄적이거나 격리된 환경에서 흔함	은폐되고 체계적인 피해; 포용적인 안전장치가 없다면 지원 체계는 안전하지 않게 될 수 있음
제19조	자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 권리	시설 또는 집단 거주 모델은 선택, 통제, 지역사회 생활에의 접근을 제한함; 개인의 선호, 지원 필요, 삶의 선택이 아니라 진단명이나 재정 지원 범주에 따른 배치	이 권리의 부정은 되돌릴 수 없는 피해 — 배제, 고립, 자율성 상실 — 를 야기함; 이는 또한 다른 권리에 대한 접근도 가로막음
제24조	포용적 교육에 대한 권리	격리된 "특수" 학교나 학급; 일반 환경에서의 합리적 편의 제공 및 지원의 부재는 흔히 CRPD의 목표를 충족하지 못하며 주간보호센터로 운영될 수 있음	이 권리의 부정은 평생에 걸친 격리로 이어져, 향후 노동 및 지역사회 참여의 기회를 제한함
제27조	노동의 권리	격리된 노동 모델(예: 보호작업장 대 개방형 고용)은 흔히 CRPD의 목표를 충족하지 못하며 주간보호센터로 운영될 수 있음	경제적 포용을 부정하고, 의존과 노동 무능력이라는 서사를 강화함

핵심적인 인권 위험은 CRPD에서 확인된 권리에 국한되지 않는다. **노동권 침해와 노동자 착취**는 돌봄 및 지원 부문의 서비스 제공자가 고려해야 할 또 다른 핵심적인 인권이다(상자 5 참조). 이는 지원을 필요로 하는 사람들과 노동자 자신 모두에게 있어 인권 위험의 결정적인 원천이다.6 나아가, **아동 및 청소년**과 함께 일하는 서비스 제공자에게 있어서는 아동권리협약이 중요한 보완적 참고 기준이다(상자 5 참조).



상자 5:

돌봄 및 지원 부문 내 돌봄 및 지원 노동자에게 가장 "핵심적인" 노동권 위험은 무엇인가?[7]

이는 장소와 환경에 따라 다르지만, 서비스 제공자는 다음 사항에 특히 주의를 기울여야 한다.

- 노동자에 대한 저임금의 만연, 또는 자원봉사자에 대한 의존;
- 비공식적이거나 불안정한 노동의 만연;
- 노동자에 대한 젠더 기반 폭력 및 괴롭힘의 위험;
- 강제 노동, 인신매매, 착취의 위험;8
- 안전하지 않은 근무 여건, 또는 적합한 장비에 대한 투자 부족으로 인한 부상의 위험; 그리고
- 과도한 근무 시간, 병가 수당의 부재, 또는 임금 공제와 같은 열악한 근무 여건.

인권 실사를 수행함에 있어, 서비스 제공자는 돌봄 및 지원 부문에서 노동권 침해에 흔히 기여하는 요인, 즉 다음을 포함한 요인에 세심한 주의를 기울여야 한다.

- 결사의 자유 및 단체교섭권에 대한 인정과 집행의 부재;
- (예: 파견 노동자의 근무 여건에 대한) 적절한 감독의 부재;
- 이주 지위로 인한 학대에 대한 효과적인 책무성의 부재;
- 부정한 채용;
- 정규 이주 지위로 가는 경로의 부재;
- 특히 가정 내 입주 돌봄노동자로 일하는 사람들의 경우의 고립; 그리고
- 사람들이 문제를 제기하거나 도움을 구하는 것을 막는, 보복에 대한 두려움.

넷: 인권 실사는 관련된 모든 사람에게 서비스가 어떻게 설계되고 제공되는지에 관한 탐구적인 질문을 던지고, 그 응답을 주의 깊게 경청할 것을 요구하는 역동적이고 상호작용적이며 성찰적인 활동이다.

인권 실사는 경영진이나 외부 컨설턴트만을 위한 것이 아니라, 변혁적 변화를 이루는 데 도움이 되는 위험 관리 도구로 활용되어야 한다. 인권 실사 절차는 조직의 모든 수준, 그리고 돌봄 및 지원 서비스가 어떻게, 그리고 얼마나 잘 설계되고 제공되는지에 이해관계를 가진 모든 사람을 아우르는, 경청과 공동 문제 해결에 초점을 맞춘 지속적이고 반복적인 활동이다.

인권 실사가 CRPD의 권리 및 원칙에 잘 부합하는, 권리를 존중하는 절차가 되기 위해서는, "이용자의 목소리"를 능동적으로 증진하고 촉진하는 것이 무엇보다 중요하다.[9] 장애인의 온전하고 능동적이며 의미 있는 참여는 단순히 더 나은 데이터를 수집하기 위한 수단이 아니라, 데이터에 관한 인권 기반 접근에서 규정된 바와 같이, 자율성, 의사소통, 법 앞에서의 동등한 인정에 관한 권리의 실현이다.10 장애인이 위험 평가 과정에 포함될 때, 이들은 단지 피해를 식별하는 데 그치지 않는다 — 이들은 안전, 존엄성, 포용이 자신에게 무엇을 의미하는지를 재정의하는 데 도움을 준다.

서비스를 이용하는 사람들을 위한 질문은 자율성과 생생한 경험에 초점을 맞출 수 있는데, 예를 들어 누가 자신의 일상 — 언제 먹고, 자고, 외출할지 — 을 결정하는지, 그리고 이 일정이 자신이 선택했을 법한 것인지를 묻는 것이다. 서비스 관리자를 위한 질문은 제도적 관행과 근본적인 긴장을 탐구할 수 있는데, 예를 들어 일과가 이용자의 권리를 제한하더라도 주로 "원래 그렇게 해 왔기 때문에" 지속되는 것은 아닌지를 묻는 것이다. 조직 지도자와 재정 지원자를 위한 질문은 체계적 책무성을 검토하는데, 예를 들어 성과 지표가 입소율이나 이용자당 비용 목표와 같은 척도를 통해 의도치 않게 통제나 격리를 강화하고 있지는 않은지를 묻는 것이다.

다섯: 부정적 인권 영향의 위험이 식별된 이후, 필요한 대응은 실제적 또는 잠재적 영향에 대한 기업의 관여 유형에 따라 달라진다.

위험을 식별하고 평가하는 것은 인권 실사의 첫 단계에 불과하다. 다음 단계는 이미 발생한 부정적 인권 영향, 그리고 향후 조직이 연루될 위험이 있는 인권 관련 문제 유형 모두를 다루기 위한 조치를 취하는 것이다.

돌봄 및 지원 서비스 제공자는 불가피하게, 많은 긴급하고 시급한 인권 사안 중 무엇을 먼저 다룰 것인지에 관한 딜레마에 직면하게 될 것이다. 이는 사람들의 인권 실현에 있어서의 최전선 역할, 그리고 비즈니스 모델, 업무 관행, 배경이 되는 구조적 사안이 사람들의 인권에 직접 영향을 미칠 수 있는 여러 방식 때문일 수 있다.[11]

유엔 이행원칙은 기업 및 그 밖의 조직이 자신의 활동과 관련된 모든 인권 위험을 동시에 다룰 것을 기대하지 않는다. 대신, 이들은 가장 심각한 사안, 또는 대응이 지연될 경우 돌이킬 수 없게 될 수 있는 사안을 우선시할 것으로 기대된다.

일련의 "임시방편"으로 인권을 존중할 기업의 책임을 이행하려는 전략은 불가피하게 부족할 것이다. 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 경우, 부정적 인권 영향을 다루기 위한 포괄적인 계획은 실제적이고 임박하며 심각한 피해를 다루기 위한 긴급 조치와, CRPD의 권리 및 원칙에 온전히 부합하는 데 필요한 종류의 변혁적 변화를 이루기 위한 장기적이고 포괄적인 전략 모두를 포함할 가능성이 높다.

사람 돌봄 및 지원 부문에 있어, 의미 있고 권리를 존중하는 조치는 또한 온정주의적이거나 시설 중심적인 모델로부터 벗어나, 자율성, 존엄성, 공동 거버넌스에 기반한 접근으로 나아가는 것을 포함한다. 장애인과 그 대표 조직이 조치를 위한 우선순위와 전략을 알리고 형성하는 데 있어 능동적이고 의미 있는 역할을 하도록 보장하는 것은 이러한 비전을 실현하는 데 핵심적이다.12

인권 실사를 통해 실행 계획을 수립하는 것은 서비스 제공자가 자신의 계획이 얼마나 의미 있는지를 평가하는 데 도움이 될 수 있다: 그 계획이 권리를 존중하는 돌봄 및 지원에 대한 근본적인 구조적 사안과 장애물을 다루도록 설계되었는지, 아니면 단순히 증상과 결과만을 관리하는 것인지; 다음의 질문들이 도움이 될 수 있다(상자 6 참조).

상자 6:

인권 위험을 예방하고 완화하기 위한 계획의 전반적인 예상 효과성을 평가하는 데 도움이 되는 질문:

질문1. 이 조치는 근본 원인을 다루고 있는가 — 아니면 증상만을 다루고 있는가?

- 이 조치는 위험을 만들어내는 구조, 유인, 또는 관행을 변화시키는가?
- 아니면 이 계획은 눈에 보이는 결과만을 다루고 있는가(예: 권력 역학을 변화시키지 않은 채 교육만 제공하는 것)?

질문2. 이 조치는 장애인 — 특히 가장 많은 영향을 받는 사람들 — 과 함께 설계되었는가?

- 장애인 또는 그 대표 조직이 해결책을 식별하는 데 의미 있게 관여했는가?
- 이 과정은 접근 가능하고, 포용적이었으며, 생생한 경험에 의해 형성되었는가?

질문3. 이 조치는 시간이 지나도 지속될 것인가?

- 이 조치는 정책, 예산, 또는 직원의 관행에 내재화되어 있는가?
- 아니면 이 조치는 사라질 수 있는 특정 인물, 팀, 또는 프로젝트에 의존하는가?

질문4. 이 조치는 어떻게 모니터링되고 조정될 것인가?

- 권리에 미치는 영향을 평가할 체계가 있는가?
- 이용자와 직원은 실제 조정으로 이어지는 피드백을 제공할 수 있는가?

질문5. 이 조치는 제도적 학습과 문화적 변화에 기여하는가?

- 이는 조직 전반에 걸쳐 권리 기반적 기풍을 강화하는가?
- 이는 권력, 참여, 책무성에 관한 더 폭넓은 논의를 촉발하는가?

질문6. 이는 이용자와 노동자 모두를 위한 성과를 개선하고 있는가?

- 이는 양질의 근로 여건과 이용자의 자율성을 모두 뒷받침하는가?
- 이는 노동권과 지원의 질 사이의 상호 연관성을 인정하는가?

여섯: 책임 있는 조직은 인권 침해의 복잡한 사안에서도, 위험을 줄이고 사람들을 위한 향후 성과를 개선하기 위해 자신의 영향력을 활용할 수 있고 활용해야 한다.

돌봄 및 지원 부문의 많은 심각한 인권 위험은 개별 서비스 제공자만으로는 해결될 수 없다. 이는 공공 재정 지원 모델, 조달 규칙, 낡거나 차별적인 규제, 그리고 장애, 돌봄, 의존에 관한 사회적 서사와 같은 더 넓은 체계에 의해 만들어지고 유지된다.13

유엔 이행원칙은 기업이 자신이 야기하거나 이에 기여할 수 있는 인권 침해를 다루고, 중단하고, 구제할 것을, 그리고 (자신이 관여되어 있을 수 있는) 남은 영향을 완화하기 위해 자신이 가진 어떠한 "영향력"이든 가능한 최대한으로 활용할 것을 촉구한다.

이의 일환으로, 기업 및 그 밖의 조직은 옹호 활동, 연대, 그리고 외부 행위자와의 관여와 같은 수단을 통해 조직의 경계를 넘어서는 조율된 대응의 가능성을 모색해야 한다:

- 규제, 인허가, 기준 설정, 재정 지원을 담당하는 공공 당국
- 서비스 기준과 인프라를 형성하는 중앙 및 지방 정부
- 국가인권기구
- 이용자의 목소리, 모니터링, 정치적 압력을 이끌어내는 장애인단체 및 풀뿌리 조직
- (보건, 교육, 노령화, 노동 포용 등) 관련 부문을 포함한 그 밖의 제공자 및 네트워크 또는
- 국가에 책무성을 부여하는 국제 체계(예: CRPD 위원회, 특별절차, 보편적 정례인권검토)

일곱: 인권 실사는 부정적 인권 영향이 적절히 다루어지고 있는지 확인하기 위해 대응의 효과성을 추적하는 것을 포함한다.

대응의 효과성을 추적하는 것은, 지속적인 개선을 이끄는 지속적이고 반복적인 활동으로서의 인권 실사에 결정적이다. 해당 서비스 제공자의 성격, 구조, 활동 범위에 따라 대응의 효과성을 추적하기 위한 다양한 체계가 사용될 수 있다:

- 장애인단체와 협력하여 실시되는 **권리 기반 감사**
- 이용자가 전략을 형성하는 **자문위원회**의 활용 또는
- 가족과 현장 직원이 우려를 제기할 수 있는 **지역사회 플랫폼**

유엔 기업과 인권 이행원칙은 이러한 지속적인 성과 추적의 일환으로 "영향을 받은 이해관계자"로부터의 피드백의 중요성을 강조한다. 돌봄 및 지원 부문 내에서는, 서비스 이용자와 일상적인 서비스 제공에 관여하는 노동자 모두의 능동적이고 의미 있는 관여가 핵심이다. 이러한 관여는 관리 체계를 폐쇄적이고 위계적인 접근으로부터, 더 투명하고 참여적이며 CRPD의 권리 및 원칙에 더 잘 부합하는 업무 방식으로 전환하는 데 도움이 된다.

서비스 제공자가 인권 우려를 다루는 데 있어서의 효과성을 추적하기 위해 어떠한 방법이 사용되든 — 그리고 어떠한 지표가 사용되고 영향을 받는 사람들과의 관여 방식이 무엇이든 — 효과적인 조사 방법을 사용하여 추적 체계가 목적에 계속 부합하도록 보장하는 것이 중요하다(상자 7 참조).

상자 7:

대응의 효과성 추적에 대한 전반적인 접근과 관련하여 물어야 할 중요한 질문

- 이 개입은 가장 명백한 문제(예: 권력 역학을 변화시키지 않은 채 교육만 제공하는 것)가 아니라, 근본 원인을 어느 정도까지 다루고 있는가?
- 이 개입은 의도된 성과를 산출했는가? 예상하지 못했던 (긍정적이든 부정적이든) 성과가 있었는가?
- 좋은 인권 성과를 달성한다는 관점에서, 개입의 성과/효과성을 측정하기 위해 올바른 지표를 선택했는가? 이러한 지표는 얼마나 견고한가? 이를 개선할 수 있는가?
- 영향을 받은 사람들로부터 피드백을 얻기 위한 우리의 체계는 얼마나 효과적인가? 이는 공정하고 포용적인가? 가장 소외된 이해관계자를 관여시키고 있는가? 이는 어떻게 개선될 수 있는가?
- 이러한 개입은 (예산 편성, 직원 성과 검토 등을 포함한) 기업의 모든 운영, 의사결정, 관리 절차에 적절히 통합되고 내재화되어 있는가? 아니면 사라질 수 있는 특정 인물, 팀, 또는 프로젝트에 의존하는가?
- 이용자와 직원은 서로 다른 개입이 효과가 있는지 여부, 그리고 그것이 의도한 방식으로 작동하고 있는지에 관한 평가에 이의를 제기하고 피드백을 제공할 기회를 갖는가?

여덟: 효과적인 고충처리 체계는 위험의 식별과 분석에 있어 결정적이다.

효과적인 시정 절차는 존엄성을 회복시키고, 책임을 인정하며, 개인의 필요와 제도적 실패 모두를 다룬다. 이러한 절차는, 가장 큰 영향을 받은 사람들과의 긴밀한 협의 하에, 상황을 바로잡기 위해 무엇이 필요한지, 그리고 인권 침해로 이어진 상황이 반복되지 않도록 보장하기 위해 무엇이 필요한지를 결정하는 장을 제공한다. 이는 신뢰를 재건하는 데 도움이 되고 체계적 변화에 기여한다. 돌봄 및 지원 제공자에게 있어 피해를 구제한다는 것은 내부적 사건 관리를 넘어서는 것을 의미한다. 이는 영향을 받은 이들의 말에 귀 기울이고, 시정에 대한 공약을 세우며, 피해가 — 일단 인정되면 — 부정되거나 반복되지 않도록 보장할 것을 요구한다.

이러한 맥락에서 고충처리 체계란 인권 침해에 관한 고충이 제기되고 구제가 청구될 수 있는 체계(또는 제도나 절차)를 말한다. 유엔 기업과 인권 이행원칙은 조직 전반의 고충처리 체계가 다음과 같은 역할을 하는 것의 중요성을 강조한다:

인권 관련 피해에 대한 조기 경보 체계로서의 역할;

"지속적인 개선"이라는 목표에 부합하는 방식으로 인권 실사의 일환으로 조치가 취해져야 할 정보의 원천으로서의 역할, 그리고 매우 중요하게;

인권 관련 피해에 대한 조기적이고 직접적인 시정으로 가는 잠재적 경로로서의 역할.

그러나 돌봄 및 지원 부문 내에는, 서비스 제공자가 인지해야 할 여러 잠재적 문제와 과제가 있으며, 이는 실제로 이러한 유형의 체계의 효과성과 유용성을 저해할 수 있다.

돌봄 및 지원 부문의 고충처리 체계는 흔히 그 효과성을 저해하는 구조적·실질적 과제에 직면한다. 이용자는 보복에 대한 두려움, 서비스 상실, 또는 무의미하다는 느낌으로 인해 민원 제기를 주저할 수 있으며, 독립적인 감독이 없는 내부 절차는 이해상충을 만들어내고 신뢰를 훼손한다. 그 밖의 장벽으로는 접근 불가능한 절차, 고도의 지원 필요를 가진 사람들의 배제, 파편화된 후속 조치, 다자간 사안에서의 희석된 책임, 그리고 피드백, 제도적 학습, 체계적 개혁 간의 취약한 연결고리가 있으며, 이는 많은 피해를 다루어지지 않은 채 반복되도록 남겨둔다. 유엔 이행원칙은 고충처리 체계의 효과성을 인권의 관점에서 판단할 수 있는 중요한 일련의 원칙을 제공한다. 이는 위에서 식별된 많은 문제를 다루기 위한 틀을 제공한다. OHCHR은 비국가 기반 고충처리 체계에 관한 실질적 지침을 더 깊이 다룬 방대한 보고서를 발간하였으며, 이는 여기서 확인할 수 있다.

아홉: 인권 관련 피해에 대한 효과적인 구제를 결정하고, 이것이 적절히 이행되도록 보장하는 것은 돌봄 및 지원 서비스 부문에서 복잡하고 어려울 수 있다.

돌봄 및 지원 서비스 이용자 다수는 피해를 개별적인 사건으로서가 아니라, 시설화, 격리, 대리 의사결정, 자의적 자유 박탈, 폭력, 또는 방임과 같은 체계적이고 정상화된 관행의 일부로서 경험해 왔을 것이다. 극단적인 경우, 학대와 방임의 수준이 고문에 해당할 수도 있다.

이러한 복잡성의 또 다른 요인은, 많은 경우 이러한 피해가 수년간 눈에 띄지 않거나 인정받지 못한 채로 남아 있다는 것이다.

유엔 이행원칙 하에서 인권을 존중할 기업의 책임을 이행하는 데 있어 중요한 부분은, 조직이 야기했거나 이에 기여했을 수 있는 부정적 인권 영향의 시정을 제공하거나 이에 협력하는 것이다(상자 8 참조).[14]

상자 8:

효과적인 구제란 무엇인가?

구제가 효과적인지 여부에 관한 문제는 흔히 매우 복잡하고 맥락 의존적이다. 그러나 돌봄 및 지원 서비스 부문에서의 효과적인 구제에 관하여, 많은 맥락과 다양한 피해자 집단, 그리고 서로 다른 유형의 인권 침해에 걸쳐 유효한 몇 가지 관찰이 가능하다. 여기에는 각 사안에서 다음의 중요성이 포함된다:

- 사건 및 체계적 피해, 그리고 이것이 영향을 받은 개인이나 집단에 미치는 영향을 인정하는 것;
- 영향을 받은 개인이나 공동체가 필요로 하는 것에 맞는 다양한 구제 조치를 제공하는 것;
- 선택과 통제가 부정되었던 곳에서 이를 복원하는 것;
- 응답을 형성하는 데 있어 영향을 받은 이들의 참여를 보장하는 것;
- 재발을 방지하기 위한 제도적 또는 정책적 개혁;
- 보복이나 위협 없이 접근을 보장하는 것;
- 상징적인 제스처를 넘어선, 권리 보유자의 역량 강화; 그리고
- 발생한 피해에 대한 배상을 제공하는 것.

더 많은 정보는 유엔 기업과 인권 실무그룹의 구제에 대한 접근 보고서(Access to Remedy)에서 확인할 수 있다.

시정이 실제로 이루어지는 예시로는 자율성과 선택의 회복이 있는데, 예를 들어 비동의적 시설 배치에서 벗어나 개인 지원을 받으며 자립 생활로 이동하도록 지원하고, 향후 침해를 방지할 안전장치를 공동으로 개발하는 것이다. 이는 또한 구조적 개혁을 포함하는데, 이 경우 제공자는 반복되는 방임 민원에 대해 공개 사과, 직원 재교육, 이용자 주도 질 모니터링으로 대응한다. 체계적 피해의 사안에서 집단적 시정은, 제한적인 일과를 전면 개편하고 서비스 모델에 자기결정을 내재화하기 위해 동료 주도 감독을 도입하는 공동창출 계획을 포함할 수 있다.

열: 돌봄 및 지원 서비스 이용자와의 의미 있는 관여는 인권 실사의 근본적인 부분이며, 인권 침해가 발생했을 때 효과적인 구제를 설계하고 제공하는 데에도 근본적인 부분이다.

장애인의 능동적인 참여 없이는 돌봄 및 지원 부문에서의 인권 위험을 식별하는 것이 불가능하다. 감사, 체크리스트, 또는 관리자의 자체 보고와 같은 전통적인 접근은 흔히 체계적인 침해, 특히 제도적 논리 내에서 "필요한 것"으로 정상화된 침해를 놓친다. 이러한 방법은 편향을 강화하고, 이용자 주체성을 약화시키며, 실행 가능한 해결책을 제공하지 못한다. 장애인은 자신의 필요와 장벽에 관한 전문가이며, 이들의 관점은 필수불가결하다.

권리 기반 평가는 외부에서 필요를 해석하는 방식에서, 사람들이 생생한 경험을 통해 위험을 스스로 정의할 수 있게 하는 방식으로 권력을 전환할 것을 요구한다. 이는 지적장애인이나 정신사회적 장애인, 시설에 있는 사람들, 여성, 이주민, 그리고 고도의 지원 필요를 가진 개인과 같이 흔히 배제되는 이들과의 직접적인 관여를 포함한다. 이는 또한 쉬운 읽기 형식, 의사결정 지원, 동료 진행, 수어, 그리고 보완대체 의사소통과 같은 접근 가능한 방법을 요구한다. 사람들이 보복이나 묵살에 대한 두려움 없이 말할 수 있도록 안전하고 비밀이 보장되는 공간이 확보되어야 한다.

사람들이 무엇이 유해하고 무엇이 안전한지를 공동으로 정의할 때, 기관은 학습하고, 적응하며, 책무성을 내재화한다. 참여는 인권 실사가 구조적 변화를 위한 역동적인 도구로서의 역할을 다하도록 보장하며, 의미 있는 조치와 권리 기반적이고 회복력 있는 체계로 나아가는 길을 연다.

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, **ohchr-disability@un.org**
OHCHR 기업과 인권 부서, **ohchr-bhr@un.org**

각주

1. 유엔 기업과 인권 이행원칙, 이행원칙 11 참조. .
2. 기초 보고서 시리즈 소개: 장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여 — 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글 참조.
3. 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
4. 상동.
5. OHCHR, 2012, 인권을 존중할 기업의 책임: 해설 지침, 8쪽 참조.
6. 노동법 기준에 관한 더 자세한 정보는 ILO 참조 (Care economy | International Labour Organization).
7. OHCHR. 2021b. 돌봄 및 지원 체계의 맥락에서 양질의 일자리 보장: 유엔인권최고대표 보고서(A/HRC/47/29) 참조. 이 보고서는 돌봄 및 가사 노동자가 비공식적 고용 형태, 성별에 따른 기대, 부적절한 규제로 인해 착취와 강제 노동의 고조된 위험에 처해 있음을 명시적으로 지적한다. 국제노동기구(ILO). (2022). 일터에서의 돌봄: 더 성평등한 노동 세계를 위한 돌봄 휴가 및 서비스에의 투자. → 돌봄 경제에서의 체계적인 "양질의 일자리 결핍" — 낮은 임금, 비공식성, 과도한 근무 시간, 법적 보호의 부재 — 이 강압과 착취에 대한 노출을 증가시킨다는 점을 강조한다. 유엔인권최고대표사무소, OHCHR 동남아시아 지역사무소. 2023. 동남아시아의 임시 노동 이주: 돌봄 및 가사 노동 분야 이주 노동자의 권리 보호. 돌봄 및 가사 노동에 종사하는 이주 노동자 사이에서 강제 노동, 채무 노예, 인신매매 사례를 기록하며, 이 부문이 착취에 취약함을 강조한다. UNI 글로벌 유니온. (2020). 사회적 돌봄의 위기: 노동자 착취, 권리 훼손. 전 세계 사회적 돌봄 분야에서의 광범위한 노동 착취, 무급 초과근무, 불안정한 고용에 관한 노동조합의 증거를 제공한다.
8. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
9. 데이터에 관한 인권 기반 접근 - 2030 지속가능발전의제에서 누구도 소외되지 않도록: 데이터 수집 및 분류에 관한 지침서 | OHCHR 참조.
10. 이러한 사안은 이 시리즈의 다른 기초 보고서, 특히 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가, 그리고 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험에서 논의된다.
11. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
12. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
13. 일반적으로, OHCHR 책무성과 구제 프로젝트: 기업의 인권 침해 관여 사안에서 책무성과 구제에 대한 접근 개선 | OHCHR 참조.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 제5호

Foundational paper No. 5

돌봄 및 지원 분야를 위한 “스마트 믹스” 조치

A "smart mix" of measures for the care and support sector

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

이 보고서에 관하여

이 보고서는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트 기초 보고서 시리즈**의 다섯 편의 기초 보고서 중 하나이다(상자 1 참조).

EQUIP 프로젝트는 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 대상으로 하며, 이는 영리 기업뿐만 아니라 시민사회 또는 자선단체, 국영 기관, 국제기구, 국경 간 네트워크, 또는 이들의 조합에 해당하는 단체를 포함한다.

다섯 편의 EQUIP 기초 보고서는 종합적으로, 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 개별적으로 그리고 부문 차원에서 활용하여 인권 존중을 핵심에 둔 돌봄 및 서비스 제공의 전환을 이루어낼 수 있는 강력한 도구 모음을 제공한다.

이 기초 보고서들은 또한 변화를 위한 로비 활동에 관여하는 다른 행위자들이나 서비스 제공의 질에 개인적인 관심을 가진 이들, 특히 장애인 당사자와 그 가족 및 대표자, 그리고 노동조합 및 옹호 단체와 같이 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에 다양한 방식으로 관여하는 기타 이해관계자에게도 유용한 참고 자료를 제공한다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글

기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가

기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화

기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험

기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제

기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

핵심 요지

하나: 국가는 돌봄 및 지원 서비스 부문 내에서 인권 존중을 증진하기 위해 능동적이고, 협력적이며, 전략적인 접근을 취해야 한다.

둘: 국가 기관은 돌봄 및 지원 부문과 다양하고 흔히 복잡한 방식으로 상호작용하며, 관여, 영향력 행사, 집행을 위한 많고 다양한 기회를 제공한다.

셋: 법, 규제, 정책, 거버넌스, 사회적 관여의 여러 분야가 "스마트 믹스"를 달성하는 데 관련된다.

넷: 인센티브는 다른 유형의 조치를 보완하는 것으로서, 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치의 중요한 구성 요소가 될 수 있다.

다섯: "스마트 믹스"는 정책 일관성에 달려 있는데, 한 영역에서 인권 기준을 충족하려는 노력이 다른 영역에서의 상충하는 정책이나 관행에 의해 저해될 수 있기 때문이다.

여섯: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 법과 사회를 상호 연결된 것으로 다루어야 하며, 규범 및 규제를, 의미 있는 개혁에 장벽이 되는 낡은 서사를 전환하기 위한 노력과 결합해야 한다.

일곱: "스마트 믹스"는 핵심 이해관계자 집단, 특히 장애인과 그 가족, 그리고 이들의 공식적·비공식적 네트워크의 온전하고 능동적인 참여를 필요로 한다.

부속서: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치를 개발하고 평가하기 위한 틀

하나: 국가는 돌봄 및 지원 서비스 부문 내에서 인권 존중을 증진하기 위해 능동적이고, 협력적이며, 전략적인 접근을 취해야 한다.

이는 인권을 온전히 존중하는 비즈니스 모델 및 관행으로의 필요한 전환에 있어 필수적인 부분이며, 유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP)에 명시된 인권을 보호할 국가의 의무를 이행하는 데 핵심적이다.

UNGP에서 이는 조치의 "스마트 믹스"를 갖추는 것으로 일컬어진다.

> *국가는 기업이 반드시 국가의 무행동을 선호하거나 이로부터 이득을 본다고 가정해서는 안 되며, 기업의 인권 존중을 증진하기 위해 국내적·국제적, 의무적·자발적 조치의 스마트 믹스를 고려해야 한다.*[1]
>
> UNGP, 이행원칙 3, 주석

돌봄 및 지원 서비스 부문을 위한 "스마트 믹스"는 법적, 경제적, 제도적, 구조적, 문화적 조치의 조율된 패키지로서, 개별적으로 그리고 총체적으로 돌봄 및 지원 서비스의 질을 현재 상태에서 관련 인권 기준에의 부합으로 전환시키는 것이다.

둘: 국가 기관은 돌봄 및 지원 부문과 다양하고 흔히 복잡한 방식으로 상호작용하며, 관여, 영향력 행사, 집행을 위한 많고 다양한 기회를 제공한다.

"스마트 믹스"의 조치라는 개념은 돌봄 및 지원 서비스 부문에 있어 특별한 울림을 갖는다. 공공 서비스 제공에 관여하는 다른 사업 부문과 마찬가지로, 이 부문에서의 국가-기업 간 연계는 특히 긴밀하고 복잡하다.

이는 상당 부분, 국가가 인권을 존중하는 돌봄 및 지원 체계의 이행을, 그리고 그로써 국제인권법상 자신의 구속력 있는 법적 의무의 준수를, 민간 행위자(자선 및 시민사회 행위자를 포함하여)에 직접적으로 의존하는 정도에 기인한다.

돌봄 및 지원 부문에서 공공, 민간, 지역사회 기반, 비공식 행위자가 공존하고 상호작용하는 "혼합" 모델이 지배적이라는 사실은, 공공과 민간 사이의 개념적 경계선을 더욱 흐리게 만드는 역할을 한다. 이러한 혼합 모델은 또한 다른 많은 사업 맥락에서보다 더욱 역동적이고 즉각적인 상호작용의 기회를 만들어낸다.

국가는 국제법상, 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 규제하고, 장애인권리협약(CRPD)의 권리와 원칙, 그리고 이 시리즈의 다른 보고서에서 논의된 바와 같이 적용될 수 있는 그 밖의 인권 기준에 부합하는 방식으로 돌봄 및 지원 부문 전체의 발전을 감독할 의무를 진다.[2]

이러한 국가의 의무는 다음을 포함한 다양한 **규제 및 감독 특성**과 기능에 함의를 갖는다:

- 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 돌봄 및 지원 서비스 제공 역할을 위임받기에 적합한 자격과 자원을 갖추었는지 결정할 때 적용되는 기준(예: **규제상의 승인** 절차의 일환으로); 그리고
- 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 자신에게 적용되는 법적·규제적 기준을 충족했는지 결정하기 위해 사용되는 기준 및 성과 지표(예: **집행 절차**의 일환으로, 또는 필수적인 인허가, 인증, 또는 그 밖의 규제상의 제안이 갱신되어야 하는지 결정할 목적으로).

공공 조달 및 재정 지원 기준 또한 민간 및 혼합형 제공자에게 영향을 미치는 전략적 지렛대로 작용하여, 이들이 CRPD 기준을 준수하도록 이끌 수 있다. 여기에는 국가가 자신의 관련 기관을 통해 민간 부문 행위자에게 돌봄 및 지원 서비스를 제공하도록 위탁하고 계약하는 다양한 방식이 포함되며, 예를 들어:

- 돌봄 및 지원 제공자가 **조달 절차**에 참여할 자격이 있는지 결정하기 위해 적용되는 기준;
- **서비스 위탁**, 그리고 특정 계약상의 역할을 위한 서비스 제공자 선정에 적용되는 기준;
- 돌봄 및 지원 서비스 계약에 포함되는 **계약 조건**(예: 지속적인 인권 실사와 노동권 준수를 계약 관계의 조건으로 삼아, 이를 준수하지 못할 경우 계약 해지로 이어질 수 있도록 하는 것); 그리고
- 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 더욱 권리를 존중하는 비즈니스 모델과 업무 관행으로 전환하려는 노력을 추적하기 위해 사용되는 **효과성 기준**(예: 합의된 서비스 개선 실행 계획의 일환으로).

셋: 법, 규제, 정책, 거버넌스, 사회적 관여의 여러 분야가 "스마트 믹스"를 달성하는 데 관련된다.

"스마트 믹스"의 조치는 통상 좋은 인권 성과를 달성하도록 설계된 기준의 이행을 규정하고 효과적으로 집행 및 모니터링하는 강력한 규제 체제를 포함할 것이다. 효과적인 규제 체제의 핵심 구성 요소에 관한 몇 가지 아이디어는 이 보고서의 부속서에 제시되어 있다.

그러나 "스마트 믹스"는 결코 이에 국한되지 않는다. 유엔 기업과 인권 이행원칙은 의무적 조치와 나란히 자발적 조치의 중요성을, 그리고 국내적 수준뿐만 아니라 국제적 수준에서 활동하는 것의 중요성을 강조한다.[3] 유용할 수 있는 서로 다른 유형의 자발적 조치, 그리고 이것이 규제 체제와 어떻게 연계될 수 있는지에 관한 아이디어는 아래에서 더 자세히 살펴본다.

나아가, 규제 체제는 고립된 것이 아니다. 이는 흔히 그 효과성에 있어, 돌봄 및 지원 부문과 명시적으로 연계되어 있지 않을 수 있는 다른 여러 분야의 복잡한 법률 및 규제에 의존한다; 이들은 더 일반적이거나 포괄적인 적용을 가질 수 있지만, 그럼에도 불구하고 "스마트 믹스"의 중요한 구성 부분이다.

돌봄 및 지원 부문에 있어, "스마트 믹스" 조치 내에서 특히 중요한 법과 규제 영역에는 다음이 포함될 가능성이 높다.:

- **노동자의 권리**를 보호하고 집행하는 것을 목적으로 하는 법률;

- **투명성 및 정보 접근**에 관한 법률;
- 이용자, 노동자, 서비스에 관한 정보가 존엄성, 자율성, 동의에 부합하는 방식으로 처리되도록 보장하는, **데이터 보호 및 사생활**에 관한 법률;
- **내부고발자 보호**에 관한 법률;
- 인권 침해로 영향을 받은 이용자와 노동자를 위한 구**제 및 고충처리 체계에 대한 접근을 보장하는 법률**;
- 법원, 판사, 공직자의 독립성을 보호하고 윤리적 행위를 보장하는 법률; **부패 방지법**을 포함하여;
- **기업 행위자의 위험 관리**에 관한 법률; 인권 관련 위험의 식별, 예방, 완화를 포함하여;
- 아동과 노인을 포함한 특정 인구 집단을 보호하는 법률;
- 노동자와 이용자 모두가 적절한 지원에 접근하고 빈곤이나 의존의 함정을 피할 수 있도록 보장하는, **사회 보호 및 소득 보장**에 관한 법률; 그리고
- 관련 기준과 평가에 인권적 고려를 내재화하는, **공공 기관의 계약 체결**에 관한 법률..

돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 또한 적절한 거버넌스와 제도적 구조에 의존하는데, 이는 다음을 포함할 가능성이 높다.

- 장애인의 온전하고 능동적인 참여를 보장하고 이를 촉진하기 위해 능동적으로 노력하는, **독립적인 감독** 및 규제 기구;[4]
- 상충하는 정책이나 예산 조항을 방지하기 위해, **정부 및 국가 기관의 서로 다른 영역**(예: 장애, 보건, 노동, 재정) **간의 조정**을 보장하는 체계(아래 핵심 요지 5 참조);
- 돌봄 및 지원 서비스가 잠재적으로 차별적인 방식으로 제공되지 않도록, 그리고 지역의 재량에 의해 훼손될 위험을 다루기 위한, 중앙과 지방(예: 지역이나 지방자치단체) 수준 간의 **수직적 조정**; 그리고
- 특히 서로 다른 지역과 사회 계층에서의 서비스 질과 인권 성과에 관하여, 적절하고 신뢰할 수 있으며 표준화된 지표를 사용하여 신뢰할 수 있는 **데이터를 수집, 분석, 공표**할 책임을 지는 기구.

넷: 인센티브는 다른 유형의 조치를 보완하는 것으로서, 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치의 중요한 구성 요소가 될 수 있다.

인센티브의 전략적 활용은 행동을 전환하고, 시장을 재편하며, 권리에 부합하는 서비스 설계와 제공으로의 전환을 뒷받침하는 데 도움이 될 수 있다. 이는 서비스 제공의 적색 모델에서 황색 모델로, 그리고 궁극적으로는 녹색 모델로의 전환에 있어 결정적인 지원 역할을 할 수 있다.5 이러한 맥락에서 국가가 활용을 고려할 수 있는 여러 유형의 인센티브가 있는데, 예를 들어:

- 지역사회 포용, 이용자 만족도, 또는 공동설계된 지원 모델을 보상하는 **성과 기반 재정 지원**;
- 교육, 공동 거버넌스, 공동설계 관행, 그리고 이용자 협의체, 노동자-이용자 합동위원회, 또는 인권 인증 제도와 같은 참여 체계를 뒷받침하는 **역량 강화**;
- 재교육, 구조조정, 기술 지원을 포함하여, 시설 중심 모델에서 벗어나는 제공자를 위한 **전환 보조금**;
- 개인활동지원 제도 및 포용적 주간 서비스를 포함한, 권리에 부합하는 서비스에 대한 **세제 혜택이나 보조금 혜택**;
- CRPD 준수와 이용자 참여를 입증한 제공자를 위한, **더 원활하거나 강화된 조달 절차 접근**;
- 위험 기반 규제 접근의 일환으로서의 **더 가벼운 행정 절차**나 감독 체계; 그리고
- 상호운용 가능하고 접근 가능한 기술을 채택하는 제공자를 위한, 간소화된 등록이나 결제 체계와 같은 **디지털 접근 인센티브**.

유해한 행위에 대한 디스인센티브는 또 다른 진행 방식으로, 인권 기준과 양립할 수 없는 비즈니스 모델을 단계적으로 폐지하도록 기업을 장려하기 위해 필요하다.[6]

- 시설적 특성을 유지하거나, 자율성을 제한하거나, 참여를 배제하는 서비스로부터의 **재정 지원의 점진적 철회**;
- 존엄성, 접근성, 또는 포용의 기본 기준을 충족하지 못하는 제공자에 대한, **입찰 참여 자격의 배제**; 또는
- 열악한 인권 실적, 또는 미해결된 민원을 가진 제공자에 대한 **강화된 공개** 요건.
- 피해가 발생한 경우의 적시 조사, 시정 조치, 구제에 관한 요건을 포함하여, 돌봄 및 지원 서비스를 이용하는 사람들을 위한 **의무적이고, 접근 가능하며, 독립적인 민원 및 구제 체계**.

다섯: "스마트 믹스"는 정책 일관성에 달려 있는데, 한 영역에서 인권 기준을 충족하려는 노력이 다른 영역에서의 상충하는 정책이나 관행에 의해 저해될 수 있기 때문이다.

정책 일관성은 어떤 주제나 부문과 관련된 모든 법률과 정책, 그리고 그 분야에서 기업 관행을 형성하는 모든 부처, 정부 기관, 그 밖의 기관의 활동이 같은 방향으로 나아가며 서로에게 반하지 않을 때 존재한다.

> *"국가는 기업 관행을 형성하는 정부 부처, 기관, 그 밖의 국가 기반 기관이 자신의 각 임무를 이행함에 있어 국가의 인권 의무를 인지하고 준수하도록 보장해야 하며, 이는 관련 정보, 교육, 지원을 제공하는 것을 포함한다."*
>
> UNGP, 이행원칙 8.

"스마트 믹스"는 정책 일관성에 달려 있다. 이것이 없다면, 한 영역이나 정책 또는 규제에서 인권 기준을 충족하려는 노력이 다른 영역에서의 정책이나 관행에 의해 저해될 수 있다. 예를 들어:

- 법률상 탈시설화가 증진되고 있는 중에도 **공공 보조금이 시설 돌봄을 계속해서 지원할 수 있다**.
- 규제 체계가 이를 요구함에도 불구하고 **조달 계약이 집행 가능한 인권 조항을 결여할 수 있다**.
- **한 부처는 권리를 존중하는 돌봄 및 지원 규제를 발표한다.** 반면 다른 부처는 상충하는 규제나 인센티브를 시행하고 있을 수 있다.
- 참여 체계는 자율성을 장려하는 반면 **교육 프로그램은 의존 모델을 정상화할 수 있다**.
- **고용 촉진 프로그램은 포용을 요구할 수 있는** 반면 지원 고용을 위한 재정 지원은 격리된 환경에서만 이용 가능할 수 있다.

여섯: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 법과 사회를 상호 연결된 것으로 다루어야 하며, 규범 및 규제를, 의미 있는 개혁에 장벽이 되는 낡은 서사를 전환하기 위한 노력과 결합해야 한다.

돌봄 및 지원 부문을 전환하는 것은 단순히 법적 또는 기술적 과정이 아니라, 문화적이고 서사적인 과제이기도 하다. 의존, 보호, 생산성, 가족 역할에 관한 지배적인 관념은 사회가 돌봄 및 지원을 인식하는 방식을 형성한다. 이러한 관념은 정치적 의지, 서비스 설계, 공공 투자 우선순위에 영향을 미친다.

공적 담론을 전환하고, 낙인을 해체하며, 돌봄 및 지원에 대한 권리 기반적 이해를 증진하도록 설계된 조치는 따라서 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치의 필수적인 일부로 간주되어야 한다.

- **공공 캠페인:** 시설화 및 대리 의사결정의 정상화에 문제를 제기하고, 교차적 관점을 포함하여 선택과 지역사회 포용을 증진하며, 지역사회 기반 대안을 부각
- **언론과의 연계**: 장애인 및 지원 관계에 대한 존중받고, 정확하며, 역량을 강화하는 재현을 보장
- **교육**: 공직자, 판사, 지방 행정관, 언론인, 사회복지사, 교육자, 보건 전문가를 대상으로 한, CRPD 및 자립적으로 생활하고 지역사회에 포함될 법적 능력
- **학교 교육과정** 및 전문가 교육: 동료지원, 의사결정 지원, 장애인을 위한 리더십 교육을 포함하여, 포용적 가치와 다양한 형태의 지원을 반영

중요하게는, 공적 담론 또한 다음을 인식하도록 발전해야 한다.

- **돌봄 및 지원은 "부담"이 아니라 권리와 연결된 서비스로**, 온전한 참여에 필수적임
- **가족이나 자선에의 의존은 불가피한 것이 아니라**, 흔히 정책적 선택의 산물이다;
- **여성의 무급이고 노동집약적인 돌봄 및 지원 노동을 줄이는 것은 필수적이며**, 성평등과 장애인의 권리 실현 모두를 위해, **돌봄 및 지원을 제공하는 사람과 필요로 하는 사람 모두의 자율성을 증진하는 서비스를 통해 달성될 수 있다**.

교육과 공적 담론은 장기적인 투자이다. 그러나 이것이 없다면, 개혁은 반발, 왜곡, 또는 피상적인 도입의 위험에 처한다. 스마트 믹스는 정책에서뿐만 아니라, 사람들의 마음과 생각 속에서도 작동해야 한다.

일곱: "스마트 믹스"는 핵심 이해관계자 집단, 특히 장애인과 그 가족, 그리고 이들의 공식적·비공식적 네트워크의 온전하고 능동적인 참여를 필요로 한다.

돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 언제나 장애인, 그 가족, 그리고 흔히 일상적인 지원을 지탱하는 비공식 네트워크의 경험, 우선순위, 주체성에 뿌리를 두어야 한다(상자 2 참조). 이는 조치의 패키지가 포괄적이고, 일관되며, 바람직한 인권 성과를 이룰 수 있도록 보장하는 데, 그리고 제안된 것으로부터 의도치 않은 부정적 결과가 발생하지 않도록 보장하는 데 결정적이다.

이 시리즈의 다른 보고서들이 강조했듯이, 성인 이용자와 아동의 가족은 흔히 자율성과 주체성을 가진 의사결정자가 아니라 수동적인 수혜자와 수급자로 취급된다. 이용자와 그 가족은 자신에게 영향을 미치는 의사결정에의 효과적인 참여에 있어 다음과 같은 여러 장애물에 직면한다.

- 접근 가능하고 다양한 형식의 정보 부족을 포함하여, 이용 가능한 서비스나 권리에 관한 **정보에 접근하는 데 있어서의 문제**
- 절차와 민원 체계가 관료적이고, 의료화되고, 어려운 언어, 그리고 디지털 배제 뒤에 숨겨진 **접근 불가능한 채널**
- 온정주의적 논리로 작동하며, 장애인을 돌봄의 수동적 수혜자로 취급하고, 전문가의 지배와 전문가 주도 관행에 의해 강화되는, 자선 및 의료 모델의 **역사적 무게**
- 특히 지역 차원에서의 계획 수립 및 감독으로부터의 배제, 그리고 이용자 협의체나 자문위원회와 같은 대표 구조의 **부재**
- 개별화된 지원과 대조되는 **시설적 또는 의료화된 선택지에 순응하도록 하는 압력**, 흔히 시설 모델에 결부된 재정 지원 제도에 의해 강화됨
- 특히 이것이 전문가나 제도적 권위에 이의를 제기할 때, **지식과 생생한 경험**이 묵살되거나 과소평가되는 것, 이는 생생한 경험을 저평가하는 인식적 불의를 반영함; 그리고
- 서비스에 대한 민원 제기가 위협, 서비스 철회, 또는 시설수용으로 이어질 수 있다는 우려로 인한 **보복이나 지원 상실에 대한 두려움으로부터 발생하는 딜레마**; 우려를 제기할 수 있는 비밀이 보장되거나 독립적인 체계의 부재.

나아가, 이 시리즈의 다른 보고서에서 논의되었듯이, 인종화된, 농촌, 이주민, LGBTQ+, 또는 저소득 배경을 가진 이용자와 가족은 흔히 여러 겹치는 장벽에 직면한다.8

따라서 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 다음을 하는 조치를 포함할 것이다.

- **생생한 경험을 전문성으로 인정**하고, 거버넌스, 공동설계, 모니터링에의 구조화된 참여를 통해 공유된 의사결정 권한을 보장하는 것;
- 자율성과 자기결정, 그리고 거주 방식의 선택을 가능하게 하는 개인 예산과 같은 **유연한 재정 지원을 보장**하는 것;
- 가족의 가용성을 가정하지 않으면서도 관여하기를 선택하는 이들을 뒷받침하는, 동료 주도, 지역사회 기반, 비시설적 방식을 포함한 **돌봄 및 지원 관계의 다양성을 존중**하는 것;

- 적절한 지원, 보호, 대안 없이 **책임을 비공식 네트워크에 떠넘기는 것을 피하는 것**; 그리고
- 우려와 고충을 제기하는 사람들의 안녕, 안전, 비밀 유지를 **뒷받침하고 보호**하는 것.



상자 2:

어떠한 비국가 행위자와 네트워크가 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치를 개발하고 이행하는 데 역할을 하는가?

- **장애인단체(OPD)**는 장애인을 위한 필수적인 목소리이자 지원의 원천이다. 장애인단체는 흔히 만성적인 재정 부족, 공식 구조로부터의 배제, 형식적인 협의에 직면한다. 따라서 "스마트 믹스"는 장애인단체를 강화하고, 특히 고도의 지원 필요를 가진 사람들, 여성 및 소녀 장애인, 농촌이나 인종화된 공동체에 속한 이들과 같이 소외될 위험이 있는 집단을 포함하여 사람들을 대변할 수 있는 역량을 강화하도록 설계된 재정 지원과 역량 강화를 포함할 가능성이 높다.
- **시민사회, 종교 기반 단체, 지역사회 조직**은 역사적으로 취약한 공공 서비스 제공이나 사회적 배제의 맥락에서 흔히 활동하며, 돌봄 및 지원의 공백을 메워 왔다. 지역의 과제에 대한 이들의 깊은 지식, 지역사회 내에서의 신뢰, 유연성은 이들을 돌봄 및 지원 생태계에서 중요한 행위자로 만든다. 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는 특히 CRPD 기준, 인권 기반 계획 수립, 참여적 거버넌스와 관련하여 이러한 유형의 행위자를 위해 특별히 설계된 역량 강화, 그리고 장애인단체 및 공공 당국을 포함한 잠재적으로 영향력 있는 협력을 조성하고 촉진하는 것을 포함할 수 있다.
- **국가인권기구와 CRPD 모니터링 체계**[10]는 복잡하고 진화하는 돌봄 및 지원 체계 전반에 걸쳐 권리를 보호하는 데 있어 필수적인 역할을 한다. 이들은 또한 정책 일관성을 달성하는 데 유용한, 중요한 소집, 고충 처리, 정보 수집, 분석 역할도 수행한다. 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치는, 이러한 기구가 독립적이고 충분한 자원을 갖추도록, 시설, 데이터, 민원 절차에 접근할 수 있도록, 그리고 민간 및 종교 기반 제공자를 포함한 돌봄 및 지원 체계에 대한 명시적인 위임을 갖도록 보장하기 위한 입법적, 재정적, 그 밖의 조치를 포함할 가능성이 높다.
- **노동조합.** 돌봄 및 지원 생태계에서 핵심적인 역할을 하는 노동자를 위한 노동조합은 많은 국가에 존재하지 않으며, 이러한 국가에서는 직접적인 지원을 제공하는 사람들 — 특히 개인활동지원사, 재가 노동자, 비공식 돌봄제공자 — 이 제대로 보호받지 못하고, 취약하게 조직되어 있으며, 의사결정 공간으로부터 구조적으로 배제되어 있다. 노동조합과 노동자 조직은 양질의 근로 기준을 옹호하고 (특히 규제가 미비한 또는 하도급된 서비스나 플랫폼을 매개로 한 서비스에서의) 학대적이거나 착취적인 관행을 폭로함으로써, 서비스 거버넌스에 참여함으로써, 그리고 모니터링과 책무성에 기여함으로써 결정적인 역할을 할 수 있다.

문의처:

유엔인권최고대표사무소(OHCHR)는 이 기초 보고서 시리즈의 모든 중점 분야에 걸쳐 이해관계자들의 참여를 요청합니다.

더 많은 정보를 원하시거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공 부문에서 유엔 기업과 인권 이행원칙의 이행을 진전시킬 실무 도구, 사례 연구, 지침에 대한 권고 사항이 있으신 경우를 포함하여, 저희의 작업에 참여하고자 하시는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

OHCHR 장애 및 인권 부서, **ohchr-disability@un.org**
OHCHR 기업과 인권 부서, **ohchr-bhr@un.org**

부속서: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치를 개발하고 평가하기 위한 틀

이 부속서의 목적은, 논의와 행동을 위한 출발점으로서, 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치의 핵심 요소에 대한 예시적인 사례를 제시하는 것이다. 이러한 항목 모두가 모든 환경에 관련되는 것은 아니며, 때로는 대안적인 접근이 필요할 수도 있다. 언제나 그렇듯, 그 의도는 격려하고 영감을 주는 것이지, "천편일률적인" 접근을 제시하려는 것이 아니다. 실제 상황에서 무엇이 최적인지에는 많은 맥락적 요인이 관련되기 때문이다(아래 표 참조).

목표	목표 달성과 관련된 "스마트 믹스"의 요소	질문 / 논평
A. 국가는 정부 전반에 걸쳐 정책 일관성과 정합성을 확보하여 권리 기반 돌봄 및 지원 체계를 가능하게 한다.	• 법률, 예산, 프로그램이 권리 기반 돌봄 및 지원을 뒷받침하도록, 정부 전반에 걸친 정책 일관성을 보장하는 것. • 재정 지원과 인센티브를 탈시설화, 지역사회 기반 서비스, 자율성, 참여와 정합시키는 것. • 효과적인 정부 간 조정과 감독을 확립하는 것.	* 정책적·예산적 불일치가 식별되고 다루어지는가? * 정부 전반의 일관성에 대해 누가 책임을 지며, 이들은 어떻게 책무를 이행하는가?
B. 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 인권 기준에 잘 부합하는 방식으로 운영된다.	• 최소 서비스 기준이 법률에, 그리고 관련 계약의 조건으로 명문화되어 있음. • (a) 인허가, 그리고 (b) 관련 보조금 및 지원금을 취득하고 유지하기 위한 조건으로서, 규정된 서비스 기준의 준수. • CRPD의 권리와 원칙에 기반한 지표를 사용하여, 정기적인 성과 평가가 인권 성과를 고려함.	* 장애인 및/또는 그 대표 조직이 법률과 기준의 내용을 형성하는 데 어느 정도까지 관여했는가? * 법률은 어떻게 집행되는가? 지속적인 감독과 집행을 위한 적절한 자원이 배정되어 있는가? 내부고발자는 적절히 보호받는가? * 규제 기관 및 그 밖의 의사결정자는 자신의 독립성, 공직 윤리 기준, 부패 방지에 관하여 강력한 기준을 준수하는가? * (예: 국가가 규제자이자 돌봄 및 지원 서비스 제공의 구매자라는 역할 모두를 수행하는 데서 발생하는) 잠재적 이해상충을 방지하기 위한 적절한 안전장치가 마련되어 있는가? * 장애 여성과 소녀, 그리고 돌봄 및 지원 인력 내 여성을 포함하여, 성별 기반 위험과 영향은 어떻게 다루어지는가?

목표	목표 달성과 관련된 "스마트 믹스"의 요소	질문 / 논평
C. 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 인권 침해에의 관여 위험을 능동적이고 효과적으로 관리한다	• 돌봄 및 지원 서비스 제공자에 대한 규제는 인권 실사를 필수적인 위험 관리 도구로 인정한다. • 법적 기준은 특정 맥락과 환경에 관한 공식 지침으로 보완된다. • 법적 기준 및 공식 지침의 준수가 공공 조달 및 그 밖의 입찰 절차 참여의 전제 조건이다.	* 법률은 어떻게 집행되는가? * 감독과 집행을 위한 적절한 자원이 배정되어 있는가? * 공식 지침은 의무적일 것인가 아니면 자발적일 것인가? 자발적인 경우, 도입과 준수를 장려하기 위해 어떠한 종류의 인센티브를 제공할 수 있는가? * 인권 실사에 관한 법적 기준은, 부정적 인권 영향이 일상적인 조직 및 관행뿐만 아니라 비즈니스 모델에도 내재될 수 있는 정도를 고려하는가?
D. 돌봄 및 지원 서비스 제공자는 자신의 운영 전반에 걸쳐 노동에서의 근본적인 원칙과 권리를 준수한다	• 노동조합 권리에 대한 강력한 법적 보호. • ILO의 노동에서의 근본적인 원칙과 권리의 법정 이행. • 모든 유형의 돌봄 및 지원 환경에서 노동자의 건강과 안전을 보장하기 위한 강력한 법과 규제. • 장애인단체와 효과적으로 관여할 수 있는 역량을 포함하여, 노동조합의 역량 강화에 대한 투자.	* 법률은 어떻게 집행되는가? * 역량 강화를 위한 적절한 자원이 배정되어 있는가? * 강력한 감독과 집행이 확보되어 있는가? * 내부고발자는 적절히 보호받는가?
E. 국가는 인권 기준을 지속적으로 충족하지 못한 돌봄 및 지원 제공자에게 (직접적으로든 간접적으로든) 재정을 지원하지 않는다	• (공공 조달 기회를 포함한) 재정 지원, 보조금, 계약 및 상업적 기회에 대한 접근은 법적 기준 준수 + 공식 지침 준수 + (예: 감독 기구와 합의하고 실행 계획의 형태로 기록된) 목표와 목표치를 향한 입증 가능한 진전을 조건으로 한다. • 재정 지원이나 보조금의 수령자 및 계약자는 CRPD(및 그 밖의 관련 인권 기준)에서 도출되고 이에 부합하는 기준에 대비하여 정기적인 성과 평가를 받는다.	* 감독 기구는 성과 평가 목적으로 신뢰할 수 있는 데이터와 정보에 접근할 수 있도록 어떻게 보장할 것인가? * 관련 인력은 관련 국제 기준과 그것이 실무에서 무엇을 의미하는지 충분히 인지하고 있는가? * 장애인은 감독 기구의 업무에 어느 정도까지 관여하는가?
F. 인권 침해로 영향을 받은 사람들은 효과적인 구제에 대한 권리를 가지며, 보복과 그에	• 내부고발자에 대한 강력한 법적 보호. • 정기적인 성과 평가의 일환으로 사람들을 보복으로부터 보호하는 조치의 검토.	* 장애인은 (a) 관련 법과 기준의 내용, 그리고 (b) 고충처리 체계 및 실질적 시정의 설계를 형성하는 데 어느 정도까지 관여했는가?

목표	목표 달성과 관련된 "스마트 믹스"의 요소	질문 / 논평
결부된 피해로부터 보호받는다	• 모든 서비스 제공자가 UNGP 및 CRPD의 규정에 부합하는 고충처리 체계를 운영하도록 요구. • 기업 주도의 시정 조치의 효과성에 대한 독립적인 모니터링.	
G. 장애에 관한 부정적 고정관념과 낡은 접근이 대화와 교육을 통해 직면되고 변화된다	• "서사를 바꾸기" 위한 정치적 리더십. • 임시적이고 지속적인 체계적 접근을 통한 대중의 인식 제고와 교육; • 공공 캠페인; • 언론과의 관여; • 공직자, 판사, 언론인을 위한 교육; • 우수 사례를 보여주고, 돌봄 및 지원을 직업으로서 저평가하는 서사에 맞서기 위한, 전문 기준 및 인증 제도에 대한 투자.	* 장애인은 이러한 유형의 개입과 대응을 형성하고 이행하는 데 어느 정도까지 관여하는가? * 이러한 조치들은 체계적이고 정상화된 인권 침해도 충분히 다루고 있는가?
H. 장애인은 돌봄 및 지원에 관한 의사결정에 온전하고 능동적으로 참여한다	• 관련 정보에 접근하고, 자신의 대표 조직을 통해 돌봄 및 지원 관련 법률, 정책, 서비스의 설계, 모니터링, 평가에 의미 있게 참여할 법적으로 집행 가능한 권리. • 이해상충 및 보복으로부터의 보호를 포함하여, 규제 및 감독 기구 전반에 걸쳐 윤리, 독립성, 책무성을 보장하기 위한 강력한 안전장치.	* 참여 체계는 의미 있고, 접근 가능하며, 충분한 자원을 갖추고 있는가? * 장애인은 협의를 넘어, 감독과 평가에도 관여하는가?

각주

1. 유엔 기업과 인권 이행원칙, 이행원칙 3, 주석.
2. 기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가 참조.
3. 유엔 기업과 인권 이행원칙, 이행원칙 3, 주석.
4. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
5. 이 시리즈의 기초 보고서 제3호, "돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험" 참조.
6. 기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험 참조.
7. 기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화 참조.
8. 상동.
9. 상동.
10. 장애인권리협약, 제33조 제2항 참조.

기업과 인권을 연결하기

Bridging Business and Human Rights

기초 보고서 시리즈

Foundational papers series

돌봄 및 지원 체계에서의 인권 이행: CRPD 및 유엔 기업과 인권 이행원칙에 기반한 실무 체크리스트

Putting human rights into practice in care and support systems: A practical checklist based on the CRPD and the UN Guiding Principles on Business and Human Rights

장애인을 위한 권리 기반 돌봄 및 지원 서비스 제공을 향하여

Towards rights-based care and support for persons with disabilities

UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi

배경

이 체크리스트는 돌봄 및 지원 생태계 내 이해관계자 — 국가, 서비스 제공자, 노동자, 이용자 — 가 장애인권리협약(CRPD) 및 유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP)의 원칙과 지침을 구체적인 행동으로 옮기는 데 도움을 주기 위해 고안된 실무 도구이다. 이는 **장애포괄적 인적지원 제공의 평등과 품질(EQUIP) 프로젝트** 하에 OHCHR이 개발한 기초 보고서 시리즈의 핵심 메시지를 요약한 해야 할 것(DO)과 하지 말아야 할 것(DON'T)을 제시한다.

EQUIP는 돌봄 및 지원 서비스 제공자가 다음 사항에 대해 더 나은 이해를 갖추도록 하는 것을 목표로 한다.

- 자신의 업무와 관련된 법적·규범적 틀, 그리고 장애인 권리 실현에 있어 자신의 역할과 책임;
- 실무에서 인권을 존중하는 돌봄 및 지원 서비스를 제공할 수 있는 능력을 형성해 왔고 계속해서 영향을 미치고 있는, 종종 상호 연계되고 상호 강화하는 구조적, 체계적, 정책적, 문화적 사안;
- 위치와 맥락에 관계없이, 인권 관련 위험의 다양한 원인을 더 잘 식별하고 분석하며, 식별된 위험을 완화하고 인권 침해를 예방하기 위해 취할 수 있는 조치.

아래에 제시된 **체크리스트**는 EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈로부터 도출되었으며, 이를 보완하는 것을 의도로 한다. 이 시리즈는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서를 포함한다.

상자 1:

EQUIP 프로젝트 기초 보고서 시리즈

이 기초 보고서 시리즈에는 소개 글과 다섯 편의 기초 보고서가 포함되며, 함께 읽을 때 더 큰 도움이 된다:

기초 보고서 시리즈 소개: 돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 소개 글
기초 보고서 제1호: 규제자이자 구매자로서의 국가
기초 보고서 제2호: 이용자 주체성과 돌봄 및 지원 서비스의 민주화
기초 보고서 제3호: 돌봄 및 지원 서비스 제공자의 비즈니스 모델과 인권 위험
기초 보고서 제4호: 돌봄 및 지원 서비스 부문의 인권 실사와 구제
기초 보고서 제5호: 돌봄 및 지원 분야를 위한 "스마트 믹스" 조치

이 체크리스트는 모든 맥락에서의 사안을 포괄적으로 나열하기 위해 고안된 것이 아니라, 돌봄 및 지원 서비스에서 긍정적인 전환을 이루어내는 것을 목표로 한 추가적인 탐구와 옹호 활동에 영감을 주고 이를 뒷받침하기 위한 틀로서 고안되었다.

이 체크리스트를 다음과 같은 목적으로 활용할 것

- 인권 원칙에 부합하는 정책과 관행을 안내하는 것;
- 현행 체계의 공백과 위험을 식별하는 것;
- 이해관계자를 위한 교육과 인식 제고를 뒷받침하는 것; 그리고
- 모든 수준에서의 책무성과 참여를 증진하는 것.

설명 참고: 아래의 체크리스트에는, 독자가 시리즈의 각 핵심 메시지에 관한 더 자세한 정보와 지침을 찾을 수 있는 기초 보고서의 관련 절에 대한 참조가 포함되어 있다. 출처 열은 관련 기초 보고서와 절을 나타낸다. 예를 들어, "FP1 다섯"은 관련 사항에 대한 더 자세한 논의가 기초 보고서 제1호, 섹션 다섯에 있음을 나타낸다.

EQUIP 프로젝트는 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)의 이니셔티브로, 한국국제협력단(KOICA)과 한국장애인개발원(KODDI)의 지원을 받아 진행된다.

본 번역본은 공식 번역이 아닙니다. 원문(영문)과 번역문 간에 불일치가 있을 경우, 유엔인권최고대표사무소(OHCHR) 웹사이트에 게재된 영문 원문이 우선합니다.

원문 경로: OHCHR 홈페이지 > Documents > Tools and Resources > Equality and Quality in Disability-Inclusive Human Support Provision (EQUIP): Foundational Papers and Checklist

국가 및 정부를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP1 하나 FP1 둘	장애인을 위한 돌봄 및 지원 서비스를 형성하는 인권 기반 정책을 수립하고 이행**할 것**. 이는 명확한 규제, 재정 지원 출처, 질적 기준, 책무성 체계를 마련하는 것을 포함한다.	장애인을 위한 돌봄 및 지원 서비스에서 열악한 질적 기준과 책무성의 부재로 이어질 수 있는, 전면적인 방임적 접근이나 규제 완화 접근을 채택하지 **말 것.**	FP 소개 다섯 FP 소개 일곱 FP1 하나 FP4 하나
FP1 셋	CRPD의 목표와 원칙과의 부합성이 (돌봄 및 지원 서비스 제공자, 또는 돌봄 및 지원 서비스의 제공이나 감독이 위탁된 기관에 대한) 모든 규제 설계와 성과 검토의 필수적인 부분이 되도록 보장**할 것.**	특히 제공자가 국가에 의해 통제되거나 국가로부터 상당한 공공 재정이나 사업을 받는 경우, 인허가, 점검, 계약상의 서류 작업, 또는 행정적 준수를 인권 실사의 대체물로 삼지 **말 것.**	FP1 둘
FP1 셋	국가로부터 상당한 사업이나 재정을 받는 돌봄 및 지원 서비스 제공자에 대해, 의사결정의 전제 조건으로서 그리고 향후 관계 관리를 뒷받침하기 위해 인권 실사를 수행**할 것.**	특히 제공자가 국가에 의해 통제되거나 국가로부터 상당한 공공 재정이나 사업을 받는 경우, 인허가, 점검, 계약상의 서류 작업, 또는 행정적 준수를 인권 실사의 대체물로 삼지 **말 것.**	FP1 둘

국가 및 정부를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP1 둘	권리 기반 돌봄 및 지원의 필수적인 구성 요소 — 개별화된 계획 수립, 이용자의 선택과 통제, 접근성, 책무성 체계 — 가 질적 기준과 서비스 정의의 일환으로 명확히 규정되도록 보장**할 것.**	서류 작업, 시설 규정, 또는 인력 배치 비율과 같은 행정적 또는 운영적 요건을 질의 대리 지표로 취급하거나, 이것이 실제로 권리 기반 돌봄 및 지원을 반영한다고 가정하지 **말 것.**	FP1 둘
FP1 둘	CRPD의 목표와 원칙에 명확히 부합하고 이를 참조하는, 측정 가능한 서비스 질 지표의 창출과 개발에 투자**할 것.**	입소율, 병상 수, 인력 배치 비율, 또는 준수 체크리스트와 같이 쉽게 **측정 가능**하거나 절차적인 지표를, CRPD에 부합하고 사람들의 실제 질적 경험에 초점을 맞춘 권리 기반 성과 지표의 대체물로 삼지 **말 것.**	FP1 셋
FP1 둘	방임, 강압, 또는 심리사회적 피해와 같은 다양한 형태의 학대를 탐지하는 방법으로서 점검과 절차적 감사가 갖는 한계를 인지**할 것.**	돌봄 및 지원 서비스 제공자의 책무성을 보장하는 중요한 부분으로서, 투명성, 기록 보관, 정보 공개 요건의 중요성을 소홀히 하지 **말 것.**	FP1 둘

국가 및 정부를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP1 둘	돌봄 및 지원 서비스 부문과 관련된 규제 기관 및 법 집행 주체가 적절한 인력과 자원을 갖추고, 학대 의혹 사건을 형사 기소로 회부하기 위한 명확하고 적절한 체계를 마련하도록 보장**할 것.**	점검, 감사, 또는 절차적 체크리스트의 준수가 이용자의 생생한 경험이나 방임, 강압, 심리사회적 피해로부터의 안전장치에 대한 정확한 그림을 제공한다고 가정하지 **말 것.**	FP1 둘
FP1 둘	보건, 노동, 평등 및 인권 기관 등 사람 돌봄 및 지원 제공과 관련된 권한을 가진 모든 기관 간의 적절하고 능동적인 협조를 조성하기 위한 조치를 취**할 것.**	규제, 재정 지원, 점검, 또는 민원 처리에 대한 책임이 기관들 사이에 방치되거나, 중복되거나, CRPD의 목표에 명확히 부합하지 않을 때와 같이, 기관 간의 공백, 중복, 또는 불일치가 정책 일관성을 저해하거나 감독을 약화시키도록 허용하지 **말 것.**	FP1 둘
FP1 둘 FP2 여섯 FP5 일곱	예를 들어 관련 규제 및 모니터링 기구, 그리고 점검 및 감사 팀에 장애인의 적절한 대표성을 보장함으로써, 법률 및 정책 개발과 이행의 모든 단계에서 이용자의 목소리를 반영하기 위한 견고한 체계를 마련**할 것.**	장애인과 그 대표 조직의 의미 있는 참여 없이 규제, 모니터링, 또는 감독 체계를 설계하거나 이행하지 말 것, 또는 성별, 연령, 이주 지위와 같은 교차적 요인이 실제로 불이익을 가중시키고 이용자의 목소리를 약화시킬 수 있는 방식을 간과하지 **말 것.**	FP1 둘

국가 및 정부를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP1 다섯 FP2 일곱	예를 들어 공동설계를 규제 체계, 재정 지원 기준, 조직 관행에 내재화함으로써, 장애인이 지원이 계획되고, 제공되고, 검토되는 방식을 의미 있게 형성할 수 있도록, 이용자 주도형 서비스 모델을 가능하게 하고 확대하기 위한 조치를 취**할 것.**	경직된 서비스 범주, 규정적인 자격 규칙, 서류 작업 부담, 또는 전문가의 문지기 역할이 이용자 주도성을 제한하거나 장애인이 공동설계에 의미 있게 관여하는 것을 막도록 허용하지 **말 것.**	FP1 둘 FP2 넷
FP1 셋	CRPD 및 그 밖의 관련 국제 인권 기준에 명시된 기준, 원칙, 목표에 잘 부합하지 않는 돌봄 및 지원 서비스에 관하여, 사람들이 적절한 기관(예: 규제 기구나 국가인권기구)에 민원과 우려를 제기할 수 있는 경로가 있도록 보장**할 것.**	절차적 장애물을 통해서든, 또는 이용자의 우려를 정당하게 고려하지 못함으로써든, 민원 체계가 이용자를 침묵시키거나 소외시키는 방식으로 작동하도록 허용하지 **말 것.**	FP1 셋
FP1 넷	국가–기업 간 연계의 여러 측면으로부터 발생하는 이해상충의 위험을 인식하고 다루며, 이를 효과적으로 식별하고 관리하기 위한 적절한 체계가 마련되도록 보장**할 것.**	재정 지원, 구매, 또는 감독 체계가, 제공자의 재정적 또는 제도적 이해관계가 규제 결정에 영향을 미치거나 권리 기반 기준을 집행할 국가의 역량을 약화시키는 상황을 만들어내도록 허용하지 **말 것.**	FP1 넷

국가 및 정부를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP5 셋 FP5 다섯	일관된 "스마트 믹스" 조치를 개발하는 일환으로, 돌봄 및 지원 부문과 직접 연계되지 않은 것을 포함하여, 제공자가 권리를 존중하는 방식으로 운영할 수 있는지에 영향을 미치는 정책, 법률, 규제의 전체 범위를 식별하고 고려**할 것.**	돌봄 및 지원 부문을 더 넓은 정책 영역으로부터 고립된 채로 규제하거나, 전략적 인센티브와 갱신된 서사를 활용하지 못하지 **말 것.** 이는 것은 공백, 상충하는 의무, 고착화된 관행을 만들어내어 권리를 존중하는 "스마트 믹스" 조치를 저해한다.	FP5 넷 FP5 여섯

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP 소개 다섯 FP3 셋 FP4 전체	돌봄 및 지원 서비스 제공과 관련된 인권 위험을 식별하고 다루기 위한 전략의 핵심 축으로서, 유엔 기업과 인권 이행원칙에 제시된 틀을 활용하여 인권 실사를 수행**할 것.**	자신의 비즈니스 모델에 권리를 존중하지 않는 관행과 접근이 내재되어 있을 수 있는 정도, 그리고 그 결과로 발생할 수 있는 인권 위험을 간과하지 **말 것.**	FP 3 전체
FP 소개 일곱	운영 맥락과 관계없이 인권을 존중하는 업무 방식을 식별하고 이행하기 위한 능동적인 조치를 취하고, 이와 관련한 자신의 노력을 입증할 준비를 갖**출 것.**	인권 위험을 다루는 데 있어 임시방편에 의존하지 말 것. 실제적이거나 임박한 피해를 다루기 위해 필요할 수 있는 긴급 조치와 더불어, 변혁적 변화를 이끄는 장기적 전략의 중요성을 간과하지 **말 것.**	FP 소개 일곱
FP4 다섯	인권 위험 예방 및 완화를 위한 실행 계획을 수립할 때, 가장 심각한 것으로 두드러지거나 대응이 지연될 경우 돌이킬 수 없게 될 수 있는 인권 위험을 우선시**할 것.**	인권 위험을 다루는 데 있어 임시방편에 의존하지 **말 것.** 실제적이거나 임박한 피해를 다루기 위해 필요할 수 있는 긴급 조치와 더불어, 변혁적 변화를 이끄는 장기적 전략의 중요성을 간과하지 **말 것.**	FP4 다섯

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP4 여섯	돌봄 및 지원 서비스에서 인권 기준을 증진하기 위해, 부처, 규제 기구, 사용자 협회, 전문가 집단 등 그 밖의 이해관계자와의 네트워크를 구축하고 유지할 것. 이러한 네트워크를 활용하여 모범 사례를 공유하고, CRPD에 부합하는 정책을 옹호하며, 책무성과 포용을 강화하는 조치를 조율**할 것.**	고립된 채로 일하거나 이해관계자 및 부처와의 협력을 소홀히 하지 말 것. 인권 성과 개선을 위한 조율된 노력을 저해하는 사일로를 만들지 **말 것.**	FP4 여섯
FP2 둘 FP2 여섯	서비스가 대상으로 하는 장애인과 서비스의 설계 및 제공에 관하여, 그리고 서비스가 설계되고 제공되는 방식에 영향을 미칠 수 있는 모든 의사결정에 있어 긴밀하고 직접적으로 관여**할 것.**	기관, 서비스, 절차를 설계할 때 행정적 통제나 효율성에만 초점을 맞춘 접근을 적용하여, 생생한 경험으로부터의 통찰을 소홀히 하지 **말 것.**	FP2 둘

돌봄 및 지원 서비스 제공자를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP2 둘 FP2 넷 FP2 다섯	장애인이 서비스 설계 및 제공에 관한 결정에 참여하는 것을 가로막는 장벽을 식별하고 제거할 것. 절차가 접근 가능하고 포용적이도록 보장**할 것.**	불참을 승인이나 동의로 오인하지 말 것. 사회 내 권력 불균형과 기존 위계가 참여의 장벽을 악화시킬 수 있는 방식을 간과하지 **말 것.**	FP2 둘 FP2 넷 FP2 다섯
FP4 여덟	유엔 기업과 인권 이행원칙에 규정된 효과성 기준을 충족하고, 사람들이 접근하고 관여하기 쉬운, 현장 및 제공자 차원의 고충처리 체계와 절차를 마련**할 것.**	특히 보복이나 서비스 상실에 대한 두려움과 같이, 실제로 장애인이 고충처리 체계에 접근하고 이를 활용하는 능력을 저해할 수 있는 여러 구조적·실질적 과제를 간과하지 **말 것.**	FP4 여덟 FP4 아홉
FP4 아홉 FP4 열	인권 침해에 대한 구제가 마련되고, 영향을 받은 사람들의 온전한 참여와 함께 개발되도록 보장할 것. 영향을 받은 사람들이 해결책을 설계하고, 무엇이 "효과적"인지를 정의하며, 이행을 모니터링하는 데 관여시**킬 것.**	어떠한 상황에서든 가장 효과적인 구제 형태가 무엇인지에 대해 가정하지 **말 것.** 가장 큰 영향을 받은 사람들의 온전하고 능동적인 참여 없이 설계된 구제는, 사람들이 자신의 인권을 향유할 수 있는 능력을 회복시키는 수단으로서 "효과적"일 가능성이 낮다는 것을 잊지 **말 것.**	FP4 아홉 FP4 열

돌봄 및 지원 서비스 이용자, 그리고 관련 옹호 단체 및 네트워크를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP 소개 셋 FP2 하나	CRPD 및 국내법상 자신의 권리에 관한 정보를 구하고, 이를 활용하여 자신의 선택을 이**끌 것.**	대안을 모색하지 않은 채, 자신의 자율성을 제한하거나 시설 생활을 강요하는 서비스를 받아들이지 **말 것.**	FP 소개 둘 FP2 넷
FP1 둘 FP5 셋	투명성을 요구하고, 서비스 기준, 재정 지원, 성과 지표에 관한 명확한 정보를 요청**할 것.**	비용 절감이나 효율성 조치가 열악한 질이나 권리 침해를 정당화한다고 가정하지 **말 것.**	FP1 하나 FP3 하나
FP3 다섯 FP4 여덟	내부고발 체계, 그리고 (이용 가능한 경우 독립적이거나 비밀이 보장되는 채널을 포함하여) 기업 기반 고충처리 체계나 관련 규제 기구가 제공하는 민원 체계를 통해서와 같이, 업무 관행과 착취에 관한 우려를 제기할 수 있는 그 밖의 경로를 인지하고, 나서기를 두려워할 수 있는 동료를 지지**할 것.**	자신의 안전이나 돌봄 및 지원 서비스 이용자와 같은 타인의 안전과 사생활을 위태롭게 할 수 있는 조치를 취하지 말 것. 먼저 신뢰할 수 있고 자격을 갖춘 조언자에게 도움을 구**할 것.**	FP3 다섯
FP4 여덟 FP4 아홉	고충처리 체계나 신뢰할 수 있는 옹호 채널을 통해 방임, 학대, 또는 권리 침해에 관한 우려를 신고**할 것.**	침묵하거나 비공식적인 민원에만 의존하지 **말 것.**	FP4 여덟
FP4 여덟	자신의 권리를 보호하고 책무성을 뒷받침하기 위해, 합의, 민원, 소통에 관한 기록을 보관**할 것.**	구두 약속이나 비공식적인 합의에만 의존하지 **말 것.**	FP4 여덟

돌봄 및 지원 서비스 이용자, 그리고 관련 옹호 단체 및 네트워크를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP2 여섯 FP2 일곱	집단적 목소리와 영향력을 강화하기 위해 이용자 협의체, 자문위원회, 또는 장애인단체에 가입하거나 이를 지지**할 것.**	고립된 채로 있거나, 돌봄 및 지원 서비스 제공에 영향을 미치는 데 있어 타인과 협력할 기회를 무시하지 **말 것.**	FP2 넷
FP2 여섯 FP5 일곱	적절한 경우 장애인단체의 전문성을 활용하여, 지역 또는 국가 수준의 정책 논의, 협의, 평가에 영향을 미칠 기회를 활용**할 것.**	서비스가 설계되거나 제공되는 방식에 자신이 발언권이 없다고 가정하지 **말 것** — 당신의 목소리는 중요하다. 협의를 무시하거나 그것이 차이를 만들지 못할 것이라고 가정하지 **말 것.**	FP2 넷
FP2 여섯 FP3 넷	지역사회 기반 및 이용자 주도형 모델과 같이, 자율성과 포용을 증진하는 서비스를 옹호**할 것.**	형식적인 참여나 선택과 통제를 제한하는 서비스를 받아들이지 **말 것.**	FP2 넷
FP2 다섯	온전한 참여를 보장하기 위해 합리적 편의(예: 쉬운 읽기 자료, 수어 통역, 의사결정 지원)를 요청**할 것.**	접근성 장벽이 자신의 참여를 가로막도록 두지 **말 것.**	FP2 다섯
FP4 여덟	자신의 권리를 보호하고 책무성을 뒷받침하기 위해, 합의, 민원, 소통에 관한 기록을 보관**할 것.**	구두 약속이나 비공식적인 합의에만 의존하지 **말 것.**	FP4 여덟

돌봄 및 지원 부문의 노동자, 노동조합, 노동자 대표를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP2 여섯 FP2 다섯	장애인단체 및 서비스 이용자와 함께 서비스 제공 및 직장 정책에 관한 공동설계와 의사결정에 참여**할 것.**	노동자의 견해, 생생한 경험, 이용자 의견을 배제하는 하향식 결정에 의존하지 **말 것.**	FP2 여섯 FP2 다섯
FP3 다섯	자신의 권리에 관하여, 그리고 이를 어떻게 방어할 것인지에 관하여 조언, 지원, 정보를 구함으로써 자신의 권리를 **알 것.**	노동자로서 자신이 착취당하게 된 상황에 대해 스스로를 탓하지 **말 것.** 책임은 노동자를 착취하는 사용자에게 있으며, 당신에게 있지 않다.	FP3 다섯
FP2 넷 FP3 셋	피해를 방지하기 위해, (노동조합을 통하는 것을 포함하여) 안전한 인력 배치 수준, 합리적인 업무량, 지속적인 권리 기반 교육을 옹호**할 것.**	방임과 권리 침해로 이어지는 만성적인 인력 부족이나 부적절한 교육을 받아들이지 **말 것.**	FP2 넷 FP3 셋
FP2 다섯 FP3 다섯	CRPD에 부합하는 관행, 의사결정 지원, 인권 위험 관리에 관한 정기적인 교육에 참여**할 것.**	인권이 자신에게 적용되지 않는다거나, 자신의 인권 향유가 어떤 식으로든 조건부라고 말하는 사람을 믿지 **말 것.** 임시방편적인 학습이나 낡은 관행에 의존하지 **말 것.**	FP3 다섯
FP2 다섯 FP3 둘	장애를 가진 노동자를 포함하여, 노동자를 위한 합리적 편의(접근 가능한 일정, 보조 기술, 조정된 교육)를 요청하고 활용**할 것**	채용, 고용 유지, 또는 승진을 가로막는 차별적 관행을 받아들이지 **말 것.**	FP2 다섯 FP3 둘

돌봄 및 지원 부문의 노동자, 노동조합, 노동자 대표를 위한 지침			
출처: **FP + 핵심 요지**	**해야 할 것 (DO)**	**하지 말아야 할 것 (DON'T)**	**출처:** **FP + 핵심 요지**
FP3 다섯 FP4 여덟	기업 기반 고충처리 체계나 관련 규제 기구가 제공하는 민원 체계를 통해서와 같이, 업무 관행과 착취에 관한 우려를 제기할 수 있는 내부고발 체계와 그 밖의 경로를 인지**할 것.**	침묵하거나, 자신의 안전 또는 (돌봄 및 지원 서비스를 이용하는 사람들을 포함한) 타인의 안전과 사생활을 위태롭게 할 수 있는 행동을 취하지 **말 것.** 비공식적인 민원에만 의존하지 말고, 직원 조직과 노동조합을 포함하여 조언과 지원을 구하며, 적절한 내부고발 또는 민원 체계를 활용할 것.	FP3 다섯 FP4 여덟
FP1 하나 FP4 여덟	책무성과 구제를 뒷받침하기 위해, 사건, 민원, 합의에 관한 명확한 기록을 보관**할 것.**	구두 진술이나 문서화되지 않은 관행에 의존하지 **말 것.**	FP1 하나 FP4 여덟
FP3 넷 FP5 일곱	보복 방지 보호, 공정한 임금, 참여를 위한 시간 배정, 고충처리 체계에 대한 접근을 협상하기 위해 노동조합/노동자 대표를 통해 활동**할 것.**	개별 협상만으로 체계적인 문제를 다루려 하지 **말 것.**	FP3 넷 FP5 일곱



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

KOICA Koddi