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.



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Office of the United Nations
High Commissioner
for Human Rights (OHCHR)

Palais des Nations
CH 1211 Geneva 10, Switzerland
Telephone: +41 (0) 22 917 92 20
Email: ohchr-infodesk@un.org
Website: www.ohchr.org