

# IPA를 적용한 장애인거주시설 종사자의 인권에 대한 탐색적 연구 -부산지역 장애인거주시설 종사자를 중심으로-

## An Exploratory Study on Human Right of Social Workers Who Works at the Disabled Residential Facilities - Focused on Busan Area -

김선주  
동명대학교 사회복지학과

Sunjoo Kim(sjoo88@hanmail.net)

### 요약

본 연구는 장애인거주시설 종사자의 인권의 중요도 인식과 현재 실행도와의 차이를 비교하여 향후 시설에서 해결되어 할 인권문제의 기초자료를 도출하는데 그 목적이 있다. 이를 부산지역 장애인거주시설 종사자 539명을 대상으로 장애인거주시설 인권의 인식 수준과 실행수준은 어느 정도인지, 중요도 인식과 현재 실행도 간의 차이가 존재하는지에 대한 연구를 수행하였다. 연구결과 첫째, 장애인거주시설 종사자의 인권 실천의 중요도와 실행도의 기술통계 결과, 중요도(전체 평균 6.27)에 비해 실행도(전체 평균 6.07)가 낮게 나타났다. 둘째, 장애인 인권 실천 항목들에 대해서 장애인거주시설 종사자가 인식하고 있는 중요도와 실제 실천 정도는 차이를 보였다. 셋째, 인권 실천 하위영역별로 보았을 때 정치권/법·절차적 권리를 제외하고 자유권, 생존권, 사회권의 중요도와 실행도의 평균차이는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 실천적 함의와 향후 과제를 제언하였다.

■ 중심어 : | 장애인거주시설 | 인권 | IPA matrix 방법 | 인권 인식수준 |

### Abstract

The purpose of this study is to verify the difference of importance-performance about human right of social worker who works in the Disabled Residential Facilities. And based on this result, we wanted suggest strategies to implement human rights for the disabled. We collected data from 539 social worker who works in the Disabled Residential Facilities in Busan. We tried analysis descriptive statistics, T-Test and Importance-Performance Analysis. The Result is first, the importance level(total mean 6.27) was higher than the performance level(total mean 6.07) to human rights of the disabled. Second, in items of human rights of the disabled, there was the difference of the importance and the degree of performance. Third, with the exception of political right, the difference between the importance and performance of liberty, the right to survival, and the social right was statistically significant. Based on these results, I suggest practical implications and future tasks.

■ keyword : | The Disabled Residential Facilities | Human Rights | IPA Matrix Method | The Level of Awareness of Human Rights |

## 1. 서론

장애인거주시설의 인권침해 현실은 법적 처벌강화와 관련 단체들의 방지노력에도 불구하고 꾸준히 노출되어 왔다. 특히 2016년 전북의 장애인거주시설 종사자가 집단적으로 이용자를 학대한 동영상이 보도되어 종사자의 인권의식불감증이 큰 화두가 되었다.

인권은 예방적 활동이다. 인권침해 발생 후 처벌적 제도가 강화나 피해 장애인 당사자 지원도 중요하지만 인권침해 발생자체를 예방할 수 있는 것은 먼저 종사자 스스로의 인권에 대한 의식 변화 없이는 불가능하다.

장애인거주시설의 이용자 대부분이 지적장애와 자폐증이 있어 적극적 자기 인권보호에 한계가 존재하는 바 종사자의 의식화된 인권실천기반의 업무수행이 중요하다. 따라서 종사자에 의한 인권침해사례가 대부분인 현실을 비추어볼 때 종사자들의 인권에 대한 생각과 실행 정도, 어려움 등을 파악하여 대책마련을 강구하는 것이 인권침해예방의 현실적인 대안이 될 것이다.

최근 서울의 한 구(區)에서 장애인거주시설 전체 종사자에 대한 1:1 심층면접을 올 10월에 실시할 계획이다. 장애인 인권침해를 사전에 방지하는 예방적 조치인 동시에 시설 종사자들과 만남을 통해 시설 및 근무 환경 개선으로 나아가기 위해서라는 취지이다[1]. 그동안 인권관련 점검 시에 상대적으로 이용자에 집중된 개입이 이루어져 온 것이 사실이다. 따라서 심층적 접근방법에 대한 논의는 차지하더라도 종사자들의 애로사항을 바탕으로 근무환경 개선에 반영할 방침이라는 계획은 종사자들의 인권수행관련 입장을 파악하고 이해하려는 비교적 긍정적인 취지라고 할 만하다.

2017년도 장애인복지시설 사업안내에서 개정된 장애인거주시설 인권지킴이단 운영관련 사항을 살펴보면 장애인거주시설 내 설치토록 되어있는 인권지킴이단 운영단원인 시설종사자는 변경 전 임기 2년 연임이었으나 전국단위 변경 후 임기 2년에 1회 연임으로 축소되었다[2]. 이는 실제 종사자의 의견이 반영된 것으로 종사자의 인권실행 부담감이 매우 심각했음을 보여주고 있다. 인권지킴이단 업무를 시설 내 다양한 직능이 경험해볼 수 있는 제도적 마련이 되었다는 긍정적인 측

면이 있다.

장애인거주시설 인권침해발생에 대한 책임은 제도적으로 해당시설장에게 엄중하게 묻고 있다. 종사자에 의한 이용자 인권피해상황 발생시에도 시설장이 교체되고 시설이 폐쇄될 수도 있다[2]. 이렇듯 시설종사자의 인권의식과 실행정도가 이용자 당사자의 삶뿐만 아니라 장애인거주시설 조직전체 기반을 흔들 수 있다. 나아가 장애인복지 분야의 국가지원과 정책 변화를 초래할 수 있으므로 인권실현의 단초가 될 수 있는 종사자의 인권수행진반을 이해하고 대책을 강구하는 것이 중요하다.

기존 장애인 인권연구는 인권침해현실을 파악하는 것에 집중되어 장애인당사자에 대한 인권실태조사에 머물렀다. 2010년 이후부터 종사자의 인권침해관련 딜레마, 종사자 인권보호, 종사자 인권의식 연구가 진행되어왔다[3-6]. 최근 김선주(2016)가 장애인거주시설 종사자 각자에 따라 달리 인식하고 있고, 매우 추상적이고 복잡하게 얽혀져 있는 인권업무수행과정을 개념화·명확화 하였다[7]. 이렇듯 인권의식에 영향을 미치는 심리사회적 특성이나 업무 환경적 특성 요인을 규명하고 종사자가 겪은 인권실천과정의 혼란과 어려움을 명확화 하였지만, 인권과 관련된 항목 자체를 종사자가 어느 정도 중요하게 인지하고 있는지, 현장에서 그 항목을 어느 정도 실행하고 있는지를 파악하지는 못했다.

IPA 기법은 경영학이나 마케팅 분야에서 주로 활용되고 있지만 최근 사회복지분야에서도 IPA 분석을 적용하여 연구되어진 논문들이 있다. 주로 가족[8], 슈퍼바이저[9], 지역사회복지관[10][12], 교육복지현장[11] 중심으로 한 연구가 주를 이루었다. 상대적으로 IPA를 적용한 장애인 복지 분야의 연구는 미비하였는데 사회복지사의 지적장애인 서비스과정 참여에 대한 인식연구가 있고[13], 인권관련해서는 장애인거주시설 시설장을 대상으로 한 IPA 분석 연구 정도이다[14]. 실천현장에서 인권침해사례는 시설장보다 종사자가 이용자와 가장 직접적으로 접촉하기 때문에 인권침해 비중이 가장 높은데도 불구하고 종사자들이 인지하는 인권인식과 그 실행 정도를 파악하여 대안을 제시하는 연구가 매우 필요하다.

본 연구는 이러한 문제의식을 바탕으로 IPA분석기법을 활용하여 장애인거주시설의 종사자의 인권 중요도와 실행도를 분석하여 인권 실천 전략을 제시하고자 한다.

본 연구는 2016년 장애인복지시설 인권실태조사 지침 매뉴얼 분류표와 김미옥 외[15]에서 보고된 거주시설 장애인의 인권유형 및 인권보장 내용을 바탕으로 이용자의 생활과 가장 밀접해있는 장애인거주시설의 종사자의 인권중요도와 실행정도를 파악하여 향후 시설에서 해결되어할 인권문제의 기초자료를 도출하는데 그 목적이 있다.

## II. 분석방법

### 1. IPA 분석방법

IPA(Importance-Performance Analysis)는 상품이나 서비스가 가지고 있는 속성의 중요도 및 만족도에 대한 소비자의 인식을 조사하여 서비스 품질 개선, 마케팅 활성화를 위해 활용해 오던 기법이다(조성심 외, 2016). 이 방법은 Martilla와 James(1977)의 성취도 분석에서 처음 소개되었다. 조사항목에 대한 중요도와 만족도를 측정하여 그 평균값을 X축과 Y축의 이차원 도표에 표시하고 그 위치에 따라 의미를 부여한다[16]. [그림 1]과 같이, 이차원 도표에서 4분면의 분포에 따라 구분된 제1, 2, 3, 4분면의 의미가 다음과 같이 부여된다.

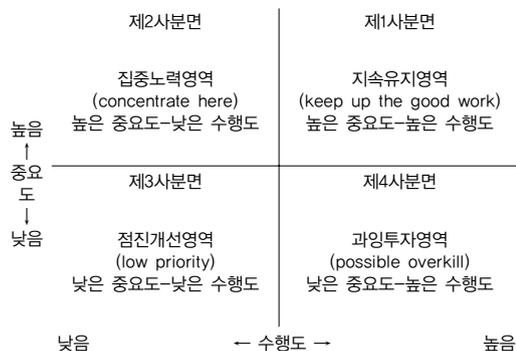


그림 1. 중요도-수행도 분석 매트릭스

### 2. 자료 수집 방법 및 참여자 특성

본 연구를 위해 부산지역 장애인거주시설 종사자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 자료수집을 위해 2017년 9월부터 우편을 통해 설문조사에 대한 취지와 연구주제를 설명하고 설문 참여를 요청하였다. 설문조사 시 응답된 결과는 연구목적 외에는 사용되는 일이 없음을 설문지에 응답하는 도중이라도 언제든지 포기할 수 있다는 점을 고지하였다. 연구 참여와 추후 자료 활용 등에 대한 윤리적 보호에 대하여 사전 동의를 구한 다음 최종 20개 기관 539명의 종사자로부터 설문 응답지를 회수하였고 분석에 활용되었다.

연구 참여자들의 성별은 여자가 72.9%, 연령대는 30대(40.9%), 40대(26.6%), 50대(18.3%), 20대(12.5%), 60대 이상(1.6%) 순으로 나타났다. 직무유형은 생활재활교사가 69.7%, 사회재활교사(5.2%), 취사원(6.0%), 간호사(3.1%), 사무국장(2.9%), 원장(2.7%), 사무원(2.5%), 영양사(2.3%) 순으로 나타났다. 학력은 대학교 졸업이 86.9%로 대부분을 차지하였다.

연구 참여자들의 근무경력은 상당히 장기근속이 많음을 알 수 있었다. 6년-10년 사이가 31.2%로 가장 높게 나타났으며, 16년 이상(19.8%), 11년-15년(17.8%), 3년-5년(16.6%), 3년 미만(14.6%) 순으로 나타났다. 현재 근무하고 있는 기관에서의 경력은 3년 미만이 29.6%로 가장 높았으며, 6년-10년(26.1%), 3년-5년(18.8%), 16년 이상(14.0%), 11년-15년(11.5%) 순으로 나타났다. 그리고 현재 담당하고 있는 업무에 대한 지속경력은 6년-10년이 29.7%로 가장 높았으며, 16년 이상(18.6%), 3년 미만(17.8%), 3년-5년(17.2%), 11년-15년(16.7%) 순으로 나타났다.

표 1. 연구 참여자의 특성

	구분	빈도(비율)
성별	남자	130(27.1)
	여자	350(72.9)
연령	20대	62(12.5)
	30대	203(40.9)
	40대	132(26.6)
	50대	91(18.3)
	60대이상	8(1.6)

	구분	빈도(비율)
학력	고등학교 졸업	41(8.0)
	대학교졸	446(86.9)
	대학원 졸업	26(5.1)
사회복지 총경력	3년미만	65(14.6)
	3년~5년	74(16.6)
	6년~10년	139(31.2)
	11년~15년	79(17.8)
	16년이상	88(19.8)
현기관 근무경력	3년미만	129(29.6)
	3년~5년	82(18.8)
	6년~10년	114(26.1)
	11년~15년	50(11.5)
	16년이상	61(14.0)
현 직무 경력	3년미만	84(17.8)
	3년~5년	81(17.2)
	6년~10년	140(29.7)
	11년~15년	79(16.7)
	16년이상	88(18.6)
직무 유형	원장	14(2.7)
	사무국장	15(2.9)
	사회재활교사	27(5.2)
	생활재활교사	362(69.7)
	간호사	16(3.1)
	영양사	12(2.3)
	취사원	31(6.0)
	위생원	10(1.9)
	물리치료사	8(1.5)
	사무원	13(2.5)
	기타	11(2.1)

### 3. 측정도구

본 연구의 설문은 보건복지부에서 제공하는 2016년 장애인복지시설 인권 실태조사 지침 매뉴얼 분류표에 나와 있는 영역별 인권영역[표 2]을 참고하였다. 실태조사 분류표에는 장애인 거주시설의 인권실태조사를 위해 이용자·종사자용 설문항목으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 종사자용 실태조사 자료를 바탕으로 세부 항목을 구성하였다. 장애인거주시설에서 실시하고 있는 인권상황 점검지를 바탕으로 인권의 영역인 자유권, 생존권, 정치권/법·절차적 권리, 사회권의 상위 4영역과 하위 20항목으로 구분하였다. 선정된 상위영역과 하위 항목을 장애인거주시설 시설장과 전공 교수들의 피드백을 통해 최종 설문을 구성하였다. 장애인 인권에 대해 중요하다고 생각하는 중요도와 종사자들이 실천 현

장에서 장애인 인권을 어느 정도 실행하고 있는지를 알아보는 실행도에 대해서 Likert 7점 척도로 구성하였다. 본 연구의 측정도구에 대한 신뢰도 검증에서 상위항목 별로 신뢰계수(Cronhach's Alpha)는 [표 2]와 같다.

표 2. 영역별 인권 내용

상위항목	하위항목	문항	신뢰도
자유권	교제 및 결혼선택	7문항	.83
	자유로운 연락		
	외출 및 외박허용		
	종교활동 보장		
	언어적 존중		
생존권	목욕시 원하는 대상 도움	3문항	.82
	거주공간 공개시 동의		
	체벌금지		
	병원진료		
	간병인 지정		
정치권/ 법·절차 적 권리	선거권 보장	3문항	.81
	요구사항 처리		
	인권침해시 조치		
사회권	현금과 통장관리	7문항	.86
	인권교육 강화		
	시설경영방침 개선		
	인권지킴이단 활성화		
	시설 감시체계 강화		
	환경개선 및 프로그램 강화		
시설소규모화와 탈시설			

### 4. 분석방법

조사를 통해 얻어진 모든 결과는 SPSS 프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상자로 최종 선정된 539명에 대한 인구사회학적 특성과 장애인거주시설 실무자들이 인식하고 있는 중요도와 실행도를 알아보기 위해 빈도분석과 기술통계, T검정을 실시하였다. 또한 인권 영역에 따른 중요도와 실행도 차이를 알아보기 위해 IPA분석을 실시하였다. 앞서 IPA 분석 시 세로축인 Y축에 중요도, 가로축은 X축에 실행도를 나타내고 있는 평면에 중요도와 실행도 평균점수의 교점을 중심으로 4구간으로 나뉘는 격자도표를 생성하였다. 본 연구에서는 중요도 평균 6.27, 실행도 평균 6.07을 기준으로 4구간을 A, B, C, D로 구분하였고, 각 구간에 20개의 인권을 ○로 표시하여 [그림 2]에 제시하였다.

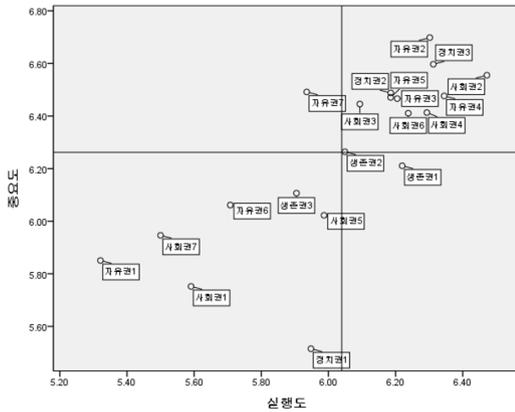


그림 2. 장애인거주시설 종사자의 인권 실천에 대한 중요도-실행도 격차 도표

### III. 연구결과

#### 1. 장애인거주시설 종사자의 인권 중요도와 실행도 비교

장애인거주시설 종사자들의 인권 실천에 대한 전체 중요도와 실행도는 [표 3]과 같이, 중요도는 평균값이 6.27, 실행도는 6.07로 중요도가 실행도에 비해 높게 나타났다. 평균의 차이도 통계적으로 유의미하게 나타났다. 중요도에서 ‘교제 및 결혼선택’, ‘선거권 보장’, ‘현금과 통장관리’, ‘시설 소규모화와 탈시설’ 항목만이 5점대로 나타났고, 나머지 모든 항목에서는 6점대를 보였다.

구체적으로 장애인거주시설 종사자들의 인권 실천에 대한 중요도 중 가장 높은 항목은 자유권 영역 ‘자유로운 연락’이었고, 정치권/법·절차적 권리 영역 ‘인권침해 시 조치’, 사회권 영역 ‘인권교육 강화’, 정치권/법·절차적 권리 영역 ‘요구사항 처리’ 순으로 나타났다. 실행도는 사회권 영역 ‘인권교육 강화’, 자유권 영역 ‘종교활동 보장’, 정치권/법·절차적 권리 영역 ‘인권침해 조치’, 자유권 영역 ‘자유로운 연락’ 순으로 나타났다.

표 3. 장애인거주시설 종사자의 인권에 대한 중요도 및 실행도 점수

상위 영역	하위항목	중요	실행	평균 차	t	
		평균	평균			
자유권	교제 및 결혼선택	5.85	5.32	.53	8.17***	
	자유로운 연락	6.70	6.30	.40	2.82***	
	외출 및 외부허용	6.47	6.20	.27	6.22***	
	종교활동 보장	6.47	6.34	.13	.89	
	언어적 존중	6.47	6.19	.28	6.50***	
	목욕시 원하는 대상 도움	6.05	5.70	.35	3.13***	
	거주공간 공개시 동의	6.48	5.93	.55	9.88***	
	자유도 전체 평균	6.37	6.02	.35	7.22***	
	생존권	체벌금지	6.23	6.23	.	-.15
		병원진료	6.23	6.26	-.03	4.59***
간병인 지정		6.10	5.79	.31	5.21***	
생존권 전체 평균		6.20	6.07	.13	2.32*	
정치권/법·절차적 권리	선거권 보장	5.52	5.96	-.44	-6.09***	
	요구사항 처리	6.49	6.18	.31	7.05***	
	인권침해시 조치	6.59	6.31	.28	6.69***	
	정치권 전체 평균	6.20	6.16	.04	.94	
사회권	현금과 통장관리	5.74	5.59	.15	2.67**	
	인권교육 강화	6.55	6.47	.08	2.14*	
	시설경영방침 개선	6.44	6.09	.35	7.18***	
	인권지킴이단 활성화	6.41	6.29	.12	2.69**	
	시설감시 체계 강화	6.01	5.98	.03	.53	
	환경개선 및프로 그램 강화	6.41	6.23	.17	1.25	
	시설소규모화와 탈시설	5.95	5.49	.46	7.54***	
사회권 전체 평균	6.22	6.02	.20	4.98***		
전체 평균	6.27	6.07	.20	6.04***		

\*\*\* $p < 0.001$ , \*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$

#### 2. 장애인거주시설 종사자의 인권에 대한 IPA 분석결과 및 개선전략

##### 1) 장애인거주시설 종사자의 인권에 대한 중요도-실행도 분석결과

연구 참여자들은 제1사분면의 인권 항목들이 중요하며 실제적으로 잘 수행하고 있다고 느끼고 있었다. 이 구간에 속하는 대표적인 인권 실천 항목들이 자유권 ‘자유로운 연락’, ‘외출 및 외부 허용’, ‘종교활동 보장’, ‘언어적 존중’, ‘병원 진료’, 정치권/법·절차적 권리 ‘요구사항 처리’, 사회권 ‘인권침해 시 조치’, ‘인권교육 강화’, ‘시설경영방침 개선’, ‘인권지킴이단 활성화’, ‘환경개선

및 프로그램 강화'였다. 제2사분면은 중요도는 높지만 실행도가 낮은 구간인데, 이 구간에 존재하는 것은 자유권 '거주 공간 공개 시 동의'였다. 제3사분면은 점진적인 개선 영역으로 중요도와 실행도가 모두 낮은 구간이다. 이 구간에 존재하는 항목은 자유권 '교제 및 결혼', '목욕시 원하는 대상 도움', 생존권 '간병인 지정', 정치권/법·절차적 권리 '선거권 보장', 사회권 '현금과 통장 관리', '시설 감시체계 강화', '시설 소규모화와 탈시설'이었다. 제4분면은 인권 항목에 대한 중요도는 낮지만 실행도가 높은 영역으로 여기에 해당되는 항목은 생존권 '체벌 금지'였다.

2) 장애인거주시설 종사자의 인권 실천의 개선 전략

제 2사분면	제 1사분면	
자유권 7. 거주공간 공개시 동의(.55)	자유권 2. 자유로운 연락(.40)/ 사회권 3. 시설경영 방침 개선(.35)/ 정치권/법·절차적 권리 2. 요구사항 처리(.31)/정치권/법·절차적 권리 3. 인권침해 시 조치(.28) /자유권 5. 언어적 존중(.28)/자유권 3. 외출 및 외부 허용(.27)/사회권 6. 환경개선 및 프로그램 강화(.17)/자유권 4. 종교활동 보장(.13)/사회권 4. 인권지킴이단 활성화(.12)/사회권 2. 인권교육 강화(.08)/생존권 2. 병원 진료(-.03)	
	제 3사분면	제 4사분면
	자유권 1. 교제 및 결혼(.53)/ 사회권 7. 시설 소규모화와 탈시설(.46)/정치권/법·절차적 권리 1. 선거권 보장(-.44)/자유권 6. 목욕시 원하는 대상 도움(.35) /생존권 3. 간병인 지정(.31)/사회권 1. 현금과 통장 관리(.15) /사회권 5. 시설 감시체계 강화(.03)	생존권 1. 체벌 금지(0)
저	← 성취도 →	고

그림 3. 중요도-실행도 분석 매트릭스

IPA 결과는 [그림 3]의 각 4분면의 인권 실천의 중요도와 실행도의 평균집수 차가 높은 순으로 나열하였다. 제1사분면은 중요도와 실행도가 모두 높은 영역이기 때문에 지속적으로 유지하는 영역이다. 따라서 해당 내용들이 지속적으로 유지될 필요가 있다. 제2사분면은 중요도는 높은 반면 실행도가 낮은 영역으로, 장애인들이 거주하고 있는 공간을 외부에 공개해야 할 경우 거주인 당사자에 사전 동의를 얻는 행위는 종사자들이 중요하다고 인식은 하지만 실제 수행정도는 그에 비해 낮다. 이와 관련된 활동시 사전 거주인들의 동의를 얻는 것이 집중적으로 이루어질 필요가 있다. 제3사분면은

중요도와 실행도 모두 낮은 영역으로 점진적으로 개선되어야 할 영역이다. 이 영역에 포함된 항목들은 주로 장애인 당사자의 의사결정능력과 관련된 것들로 장애인 스스로 자신과 관련된 자유권, 사회권, 생존권, 정치권 등을 실현할 수 있도록 장애인거주시설에서 노력해야 한다. 제4분면은 중요도는 낮은 반면에 실행도는 높은 영역으로, 장애인거주시설에서 체벌금지가 비교적 잘 이루어지고 있다는 의미로 파악된다.

IV. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 장애인거주시설 종사자가 수행하고 있고 수행해야 할 인권 실천에 대해 이들이 인식하고 있는 중요도와 실제 현장에서 얼마나 실행하고 있는지 그 현황을 파악하고, 인권 실천 활동 중 중요도와 실행도의 차이를 살펴봄으로써 개선 및 보완해야 할 세부 활동을 탐색하고, 이를 통해 장애인거주시설 종사자의 인권실천의 활성화 방안을 제안하고자 하는 것이다. 이를 위해 부산지역 장애인거주시설 종사자 539명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 중요도-실행도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)을 실시하였다. 본 연구의 결과와 그에 따른 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 장애인거주시설 종사자의 인권 실천의 중요도와 실행도의 기술통계 결과, 중요도(전체 평균 6.27)에 비해 실행도(전체 평균 6.07)가 낮게 나타났다. 인권실천의 중요도에 비해 실행도가 낮게 나타난 것은 김선주 [14]의 시설장 대상 연구와도 일치하며 장애인거주시설 종사자들이 장애인의 인권 실천을 중요하게 인식하고 있지만 그만큼 인권 실천을 실행하고 있지는 못하다는 것으로 해석된다. 다만 시설장 대상 연구(5.92점)에서보다 인권실행도가 높게(6.07점)나타나서 장애인거주시설의 종사자는 시설장보다 인권실행도가 높다고 인식하는 것으로 파악되었다. 이용자와 직접 맞닿아 서비스를 제공하는 종사자의 입장에서는 최근 상대적으로 강화된 인권업무수행만으로도 인권실행이 잘되고 있다고 인지할 수 있는 측면도 있다. 따라서 인권실행을 피드백 할 수 있는 시설차원의 정기적인 인권실행 모니터링 체계 구축을 할 필요가 있다.

둘째, 장애인 인권 실천 항목들에 대해서 장애인거주시설 종사자가 인식하고 있는 중요도와 실제 실천 정도는 차이를 보였다. 중요도와 실행도의 상위 항목을 비교해서 설명하자면, 장애인거주시설 종사자가 인식하는 인권 실천의 중요도 중 상위 3개의 실천항목은 '자유로운 연락', '거주 공간 공개 시 동의', '언어적 존중', '종교활동 보장', '외출 및 외박 허용'이었고, 실행도 상위 3개의 실천항목은 '종교활동 보장', '자유로운 연락', '외출 및 외박 허용'이었다. 종사자들이 실제 인권을 실천하는 항목 중에서 종교활동 보장이 가장 높게 나타났는데, 장애인 거주시설들 중 설립당시 운영법인의 종교적 정체성을 이용자들에게 강요하지 않고 장애인들이 가지고 있는 종교를 인정하고 이들의 종교활동을 보장해 주고 있는 것으로 확인되었다. 또한 외부의 가족 및 친구들과의 자유로운 소통을 지원하고 장애인의 외출 및 외박을 허용하는 것도 높은 수행도를 보였다.

셋째, 인권 실천 하위영역별로 보았을 때 정치권/법·절차적 권리를 제외하고 자유권, 생존권, 사회권의 중요도와 실행도의 평균차이는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 그 중에서 자유권이 중요도와 실행도 평균 차이가 .35로 가장 높았고, 그 다음으로 사회권(평균차이 .20), 생존권(평균차이 .13) 순이었다. 이는 자유권에 대한 종사자의 중요성 인식정도와 실제 실천정도의 차이가 사회권과 생존권보다 높다는 것이다. 즉, 장애인들이 거주시설 내에서 자유롭게 자신의 생활권 및 자율권을 보장받는 것에 대해서 종사자들이 중요하다고 인식하고 있는 정도와 실제 실천과는 괴리의 차가 크다는 것으로 이해할 수 있다. 장애인이 거주하고 있는 공간은 장애인이 자신의 삶을 영위하는 보호받아야 하는 생활공간임을 명확히 인식하고 외부로부터 거주공간을 공개할 시 사전에 장애인에게 동의를 구하고, 동의하지 않을 경우에는 거주공간을 보호해 줄 수 있어야 한다. 예를 들면 사전 방문 예약제를 도입하는 것을 고려해 볼 수 있을 것이다. 장애인의 이성친구와 교제나 결혼 선택의 경우, 아직까지 이용자 스스로의 자립활동이 미약한 상황에서 비장애인의 발달과업단계까지 고려한다는 것에 대한 인식과 실행이 상대적으로 낮은 것으로 이해할 수 있다. 이용자의 삶이 '장애'라는 프레임 안에

국한되지 않도록 이성교제 프로그램이나 예비부부프로그램 등을 개발하여 장애인들에게 이성교제 및 결혼 선택에 있어서 차별받지 않도록 지원하는 하는 중·장기적인 해결방안이 필요하다.

넷째, 장애인거주시설 종사자들의 인권 실천 중요도와 실행도 차이를 극복할 수 있는 전략을 수립하고자 IPA 분석을 실시한 결과, 인권 실천 항목들이 제 1, 2, 3, 4분면에 모두 분포되었다.

먼저, 1사분면 '지속유지영역'에 해당되는 장애인 인권 실천 항목은 11개 항목으로, 자유로운 연락, 시설경영방침 개선, 요구사항 처리, 인권침해 시 조치, 언어적 존중, 외출 및 외부 허용, 환경개선 및 프로그램 강화, 병원 진료, 인권지킴이단 활성화, 종교활동 보장, 인권 교육 강화였다. 이와 같은 인권 실천 활동들은 현재와 같은 비중을 유지하면서 지속적으로 유지될 수 있도록 해야 할 것이다.

다음으로 중요도는 높지만 실행정도가 낮은 2사분면 '집중노력영역'에는, 거주 공간 공개 시 동의, 항목만이 해당되었다. 거주 장애인에게 충분한 설명과 동의를 얻는 것이 필요하고, 사전 계획되지 않은 거주 공간 공개에 대해서는 자제할 필요가 있다고 보여진다. 장애인거주시설의 이용자 거주 공간 공개는 대부분 시설장의 주도로 이루어지는 바 종사자들은 이 과정에서 시설장이 이용자 동의가 미비한 상태로 진행한다고 인지하는 것으로 보여진다. 시설장은 불가피하게 이용자 거주 공간 공개가 이루어질 경우 종사자와 이용자로부터의 사전 설명과 동의가 반드시 진행되어야 할 것이다. 또한 시설종사자들도 업무과정에서 이용인의 주거를 드나들 때 노크를 생활화하고 이용인이 허용한 범위 내에서 실천개입을 진행해야 할 것이다.

중요도와 실행도가 모두 낮은 3사분면 '집진개선영역'에는 총 7개 항목으로, 교제 및 결혼, 선거권 보장, 시설 소규모화와 탈시설, 목욕 시 원하는 대상 도움, 간병인 지정, 현금과 통장 관리, 시설 감시체계 강화였다. 선거권 보장, 시설 소규모화와 탈시설, 시설 감시체계 강화 등은 개별 장애인거주시설 차원보다는 국가적 차원의 시설 건인이 필요한 부분이기 때문에 종사자의 중요도도 낮고 그에 따른 실행정도도 낮은 것으로 해석된

다. 교제 및 결혼, 장애인의 신변을 처리하기 위한 목욕이나 병원 입원 시 간병인 지정에 은 장애인 개별화지원계획으로 맞춤형 지원이 확대되고 있는 시점에서 향후 고려해보아야 할 사항이다. 전반적으로 제3사분면은 시설의 의지뿐만 아니라 가족, 지역사회, 국가의 의지가 선행되어야 가능한 부분이다. 따라서 장애인거주시설의 환경변화를 고려하여 탄력적으로 대응하는 것이 필요할 것이다.

마지막으로 4사분면으로 낮은 중요도와 높은 실행도를 보이고 있는 '과잉투자영역'에는 체벌금지만이 포함되었다. 즉 체벌금지가 잘 실행되고 있다는 의미인데, 시설장은 체벌금지가 '집중노력영역'에 해당되었던 연구결과[13]를 볼 때 본 연구에서는 시설장과 종사자 양측이 체벌금지에 대해서는 확연한 인식차이가 드러나는 것으로 확인되었다. 따라서 체벌에 대한 인식과 정도, 절차 등의 개입과 다양한 대안모색을 위한 합의된 가이드라인을 마련하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구는 IPA분석을 활용하여 장애인거주시설 종사자들의 인권 실천의 중요도와 실행도의 현황과 그 양자간의 간극을 살펴보고 이를 개선하기 위한 전략을 모색하는데 의의가 있다고 하겠다. 하지만 부산지역의 장애인거주시설 종사자로 한정했다는 점에서 연구의 한계가 존재하며 향후 조사의 범위를 확대하여 연구가 이루어질 필요가 있음을 제언한다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 아시아경제, <http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2017091408115304001>, 2017.9.14.
- [2] 보건복지부, 2017년 장애인복지시설 사업안내 3권, 2017.
- [3] 김경희, 김미옥, “지적장애인 인권침해사건 해결과정에서의 텔레마에 관한 질적 사례연구,” 한국장애인복지학, 제9권, pp.235-252, 2012.
- [4] 박경수, 장혜경, “장애인거주시설 실천가의 인권 텔레마 사례연구,” 한국장애인복지학회, 제2권, pp.249-272, 2013.
- [5] 변경희, 장애인거주시설종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구, 한신대학교산학협력단, 2014.
- [6] 송정화, 사회복지시설 종사자의 인권의식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-지적장애인거주시설을 중심으로, 전주대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2014.
- [7] 김선주, “장애인시설종사자의 인권수행과정의 어려움에 대한 탐색적 연구-부산지역 장애인거주시설종사자를 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제3호, pp.771-781, 2016.
- [8] 정은주, “가족중심실천에 관한 중요성인식과 현재실천의 차이 연구: IPA기법 활용-아동보호전문기관 상담원을 중심으로-,” 한국가족복지학, 제16권, 제2호, pp.67-93, 2011.
- [9] 최원희, “슈퍼바이저의 지식·기술 역량에 대한 중요도-실행도 분석(IPA)에 의한 슈퍼바이저 교육내용 연구,” 한국사회복지교육, 제23권, pp.39-67, 2013.
- [10] 문수열, “지역사회복지관 수행사업에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)에 관한 연구-경남지역 지역사회복지관을 중심으로,” 한국지역사회복지학, 제53권, pp.51-86, 2015.
- [11] 조성심, 홍순혜, 방진희, 엄경남, 안정선, “교육복지현장 실무자의 직무에 관한 중요도-실행도 분석(IPA),” 학교사회복지, 제33권, pp.53-73, 2016.
- [12] 김경주, 김광수, “노인복지관 사회복지사의 역량에 대한 IPA 분석,” 한국비영리연구, 제15권, 제2호, pp.39-53, 2016.
- [13] 김미옥, “사회복지사의 지적장애인 서비스과정 참여에 대한 인식 연구-장애인거주시설 내의 참여를 중심으로 한 IPA 분석,” 사회복지연구, 제43권, 제4호, pp.369-394, 2012.
- [14] 김선주, “장애인거주시설 인권의 중요도와 실행도 차이에 대한 탐색적 연구-경기도, 경상북도, 전라남도를 중심으로-,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제11호, pp.271-280, 2016.
- [15] 김미옥, 정진경, 김희성, 최영식, 윤덕찬, “장애인

생활시설 인권교육 교재 및 프로그램 개발,” 국가 인권위원회, 2006.

- [16] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," *Journal of Marketing*, Vol.41, No.1, pp.77-79, 1977.

### 저 자 소 개

김 선 주(Sun-Joo Kim)

정회원



- 2000년 8월 ~ 2012년 2월 : 아미 정신건강센터 원장
  - 2009년 2월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
  - 2012년 3월 ~ 2016년 1월 : 동명대학교 사회복지학과
  - 2016년 2월 ~ 2017년 4월 : 한국장애인복지시설협회 인권지킴이지원센터장
  - 2017년 9월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과
- <관심분야> : 정신보건, 사례관리, 사회복지실천, 장애인 인권