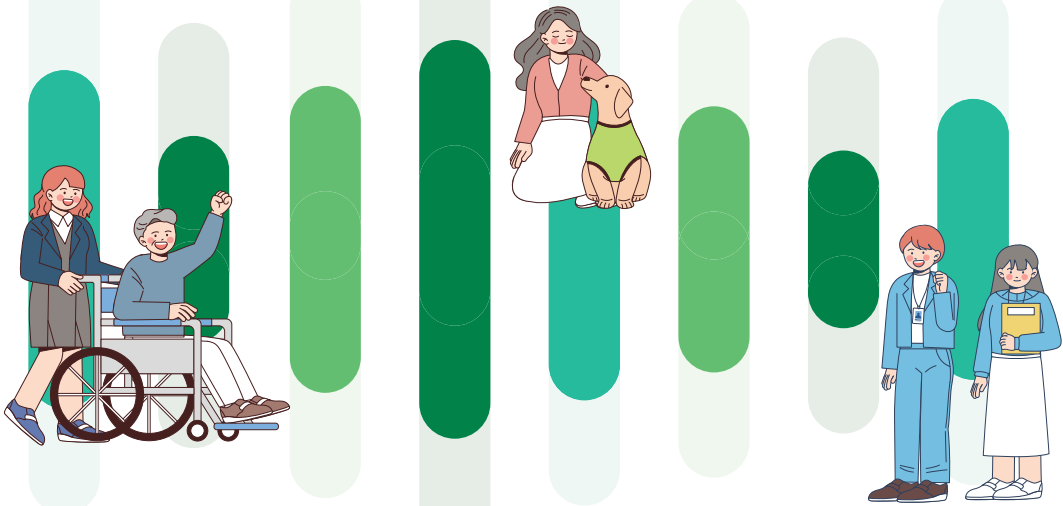


2025

# 장애인근로자지원센터 상담사례집

COUNSELLING CASEBOOK  
OF SUPPORT CENTER FOR WORKERS  
WITH DISABILITIES





**오늘의 고충을 털어내고  
내일의 평범한 일상을 위해**

**문제를 혼자 견디지 않도록  
도움의 길을 잇습니다.**

일터는 생계를 지탱하는 터전이자 다름을 존중하며 함께 살아가는 삶의 현장입니다. 그렇지만 그곳에서 이루어지는 고충은 직업생활의 든든함을 때로는 흔들기도 합니다.

노동환경이 빠르게 변화하는 오늘날, 장애인근로자가 일터에서 겪는 어려움은 임금과 근로조건을 넘어 다양한 형태로 나타나고 있으며, 이러한 문제는 근로자와 사업주, 지역사회에도 해결과 협력을 요구하는 과제로 이어집니다.

본 사례집은 장애인근로자지원센터에서 근로자의 고충상담 경험을 모아 현장에서 반복되는 쟁점과 대응의 관점을 정리한 기록입니다. 상담 과정에서 확인해야 할 점, 도움이 되는 제도와 절차, 갈등을 해결과 회복으로 잇기 위한 조정의 기준을 중심으로 담았습니다.

장애인근로자에게는 도움을 요청할 수 있는 길잡이가 되고, 사업체에는 갈등을 예방하고 조정하는 데 참고가 되기를 바랍니다. 아울러 유관기관과 지역사회가 현장의 경험을 함께 나누어 장애인근로자가 더 안정적인 직장생활을 할 수 있는 환경이 마련되기를 기대합니다.

장애인근로자지원센터는 장애인과 비장애인이 '함께 일하는 일터가 일상'으로 자리 잡을 수 있도록 앞으로도 꾸준히 노력하겠습니다. 함께 쌓아 온 해결의 경험이 널리 공유되어 안전하고 존중받는 일터 문화가 확산되기를 바랍니다.

감사합니다.

2026년 4월

서울장애인근로자지원센터 김 태 양  
부산장애인근로자지원센터 이 재 현  
대구장애인근로자지원센터 이 상 택  
광주장애인근로자지원센터 이 영 수  
대전장애인근로자지원센터 박 찬 권  
경기장애인근로자지원센터 강 필 수

## 발간사

PART  
1장애인근로자  
지원센터  
사업

- 장애인근로자지원센터 사업
- 서울 장애인근로자지원센터
- 부산 장애인근로자지원센터
- 대구 장애인근로자지원센터
- 광주 장애인근로자지원센터
- 대전 장애인근로자지원센터
- 경기 장애인근로자지원센터

PART  
22025년  
고충상담  
우수사례

## 노무상담 우수사례

- 서울센터 「START는 고충상담, END는 노사 상생문화 구축지원」
- 부산센터 「다시 찾은 이유, 상담을 통해 잇는 신뢰와 지원」
- 대구센터 「정당한 근로의 대가, 받으셔야죠!」
- 광주센터 「함께 만든 변화, 괴롭힘 없는 일터」
- 대전센터 「부당해고 정리하고 공무원이 되었습니다~」
- 경기센터 「착취당한 장애인근로자의 눈물」

## 심리상담 우수사례

- 서울센터 「업무협력을 통한 심리상담서비스 인원 확대 및 예산 절감」
- 부산센터 「소리로 만나는 우리, 음악으로 여는 마음」
- 대구센터 「이제 저에게도 꿈이 생겼어요!」
- 광주센터 「관계 회복에서 협력 문화로!!」
- 대전센터 「분노조절 장애 극복으로 아자아자 파이팅~!」
- 경기센터 「'독박 가족부양' 해결 프로젝트」



PART  
3

유형별  
상담사례

- 부당해고
- 부당처우
- 산재
- 실업급여
- 업무스트레스
- 임금체불
- 장애차별
- 직장 내 괴롭힘
- 성희롱/성추행/성폭행
- 직장부적응
- 퇴직금
- 휴가문제
- 가족지원서비스
- 정보제공
- 기타

PART  
4

함께 걸어온  
기록

- 이용자 인터뷰
- 실무자 인터뷰

부록

- 한눈에 보는 2025 장애인근로자지원센터 통계
- 장애인근로자지원센터 네트워크

## 장애인근로자의 직업생활을 함께 지원하는 전국 센터의 활동

장애인근로자지원센터는 장애인근로자의 안정적인 직업생활과 권익 보호를 위해 상담 지원을 비롯하여 문화지원사업, 교육지원사업, 지역특성화사업 등 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있다.

전국 6개 센터는 지역의 여건과 현장의 요구를 반영한 맞춤형 사업을 통해 장애인근로자의 직장 적응과 일터에서의 삶의 질 향상을 지원하고 있다.

이 장에서는 장애인근로자지원센터의 주요 사업과 각 센터의 지원 활동을 소개한다.



PART  
1

## 장애인근로자지원센터 사업

- 장애인근로자지원센터 사업
- 서울 장애인근로자지원센터
- 부산 장애인근로자지원센터
- 대구 장애인근로자지원센터
- 광주 장애인근로자지원센터
- 대전 장애인근로자지원센터
- 경기 장애인근로자지원센터

## 장애인근로자지원센터 전체 사업소개

### 근로자 상담 사업

- 1. 고충상담**
  - 직장생활 중 발생하는 노동관계 및 직장 내 고충 전반에 대해 전문상담원 상담 지원
  - 사용자와 근로자 간 화해·조정 및 중재 지원
- 2. 노무상담**
  - 부당해고, 임금체불, 부당처우, 주휴수당 등 노무·법률문제 관련 상담 관련 상담
  - 노무·법률적 부분에 대한 변호사, 노무사의 자문 지원
- 3. 심리상담**
  - 개별상담 : 고충 상담을 진행하는 가운데 심리·정서적 지원이 필요한 근로자를 위한 체계적이고 심층적인 심리치료(다양한 심리검사 구비)
  - 집단상담 : 관계 개선이 필요한 직장 구성원 간 또는 직장 안에서 발생하는 심리적 스트레스 경감을 위한 집단 등에 대한 그룹심리치료
- 4. 찾아가는 고충상담**
  - 직업생활 중인 장애인 근로자를 위하여 사업체로 찾아가는 대면 상담 지원

### 교육 및 문화 사업

- 1. 노무·법률교육**      **알아두면 쓸모있는 노무·법률 교육**
  - 직장생활에 도움이 되는 근로기준법과 회사생활 기본지식 등의 교육을 통한 취업 및 고용안정 지원
  - 교육대상 : 장애인 근로자 및 취업 활동 중인 장애인
  - 교육내용 : 근로기준법, 구제 절차 방법, 민사 절차 및 법률구조
- 2. 문화사업**            **사업체와 근로자의 쉼이 있는 삶을 위한 특화사업**
  - 장애인 고용 사업체와 장애인 근로자간의 여가·문화·예술·건강 활동 지원을 통해 일과 여가생활의 균형을 도움

## 장애인근로자지원센터 교육 및 문화 사업(2025년 기준)

### 서울센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 직장예절교육, 수어교육 (초급반)
- **문화사업**  
도자기체험, 향수만들기체험, 소모임 (여가)프로그램 ‘스마일커넥트’, 도서 나눔이벤트, 일터인증샷이벤트

### 부산센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 성인지교육
- **문화사업**  
원예치료, 문화탐방(경주), 지역특화체험(요트투어), 문화체험(도자기), 수어 노래교실

### 대구센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 위생·보건 교육, 성교육
- **문화사업**  
문화공연(뮤지컬) 관람, 문화탐방, 원데이 클래스, 영화관람권 증정이벤트

### 광주센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 수어교육 (초급반)
- **문화사업**  
함께 봄(영화관람지원), 여행 With 쉽(여행지원), 장애인인식개선 퀴즈 이벤트

### 대전센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 장애인식 개선교육, 인권교육, 안전교육
- **문화사업**  
힐링사업9097(구원구출), 발달장애인 근로자가족 문화캠프 사업

### 경기센터

- **교육사업**  
노무·법률교육, 금융교육, 성교육, 직장예절교육, 실무자 장애이해 교육
- **문화사업**  
장애인근로자가족캠프, 발달장애인힐링 콘서트

# 서울장애인근로자지원센터

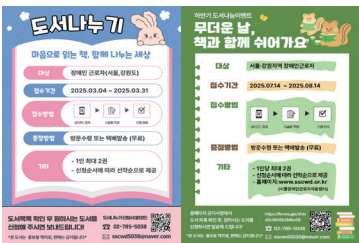
홈페이지	www.sscwd.or.kr
센터주소	서울특별시 영등포구 은행로 3(익스콘벤처타워 608호)
전화번호	1533-5915(1번) / 02-785-5038

## 직장 예절교육



- 운영기간 : 1차 : 1월 21일 / 2차 : 5월 21일  
3차 : 9월 9일~9월 11일
- 운영장소 : 스마일위드(명동점, 잠실점)
- 참여인원 : 69명
- 프로그램 내용 : 직장 내 원활한 소통과 기본예절 준수를 통해 행복한 직장문화를 조성하고 직원 모두가 서로 존중하여 협력하는 조직문화를 지원

## “도서나눔” 이벤트



- 운영기간 : 1차 : 3월 4일~3월 31일 / 2차 : 7월 14일~8월 14일
- 운영장소 : 서울장애인근로자지원센터
- 참여인원 : 135명
- 프로그램 내용 : 독서를 통한 장애인근로자들의 자기개발과 여가활동을 지원하며 장애인근로자들의 문화적 권리 보장

## “나 출근했어요! 일터 인증샷” 이벤트



- 운영기간 : 11월 5일~11월 16일
- 운영장소 : 서울장애인근로자지원센터
- 참여인원 : 73명
- 프로그램 내용 : 장애인근로자들의 근로의욕을 높이고 사회적 인식개선 향상을 유도하여 근로 의지와 적극적인 직장생활을 응원하고 지지

## 특성화 사업 <사업체와 함께한 「향기로운 동행」>

### 배경

- 장애인근로자들의 직장생활에서 받고있는 스트레스와 정서적 피로를 해소할 수 있는 여가·소통 중심의 프로그램 필요성 증대
- 사업체 내 장애인근로자를 대상으로 한 일상 밀착형 정서 지원 및 소통의 장 마련 필요
- 기존 상담중심 지원의 서비스를 넘어 체험형 프로그램과 연계하여 자연스러운 고충상담 및 관계 형성 필요성 인식

### 계획

- 사업체와 협력하여 장애인근로자 대상 여가체험과 간담회를 결합한 프로그램 기획
- “향수 만들기” 체험을 매개로 근로자의 자기표현과 심리적 환기를 도모하고, 이후 간담회를 통해 고충 상담 연계

### 실행

- 사업체 연계를 통해 장애인근로자 대상 여가와 상담서비스 결합형 프로그램으로 운영함
- 체험 활동(향수 만들기)을 통해 상담에 대한 심리적 부담을 완화하고 적극적인 참여를 유도함
- 식사 및 간담회 시간을 활용하여 근로자의 직무 스트레스, 근무환경 관련 의견을 청취함
- 프로그램 종료 후에도 추가 상담이 필요한 근로자에 대해 센터 상담 서비스 연계를 안내함

### 성과

- 여가활동을 통한 장애인근로자의 정서적 안정 및 직장생활 만족도 제고
- 체험형 프로그램을 통한 자연스러운 고충 표출 및 상담 연계 효과 확인
- 사업체·근로자·센터 간 신뢰 형성 및 향후 지속적인 협력 기반 마련



## 부산장애인근로자지원센터

홈페이지	www.bscwd.or.kr
센터주소	부산광역시 부산진구 중앙대로 629-10, 1001호
전화번호	1533-5915(2번) / 051-465-1535

### 원예치료 프로그램



- 운영기간 : 3월 11일 ~ 3월 27일 (4회기)
- 운영장소 : 창원시직업재활센터
- 참여인원 : 80명
- 프로그램 내용
  - 직무스트레스 해소 및 다양한 체험, 기술 습득의 기회를 제공하여 성취감 및 자존감 향상
  - 아크릴 압화 무드등, 미니 꽃바구니, 사막 테라리움 만들기

### 힐링충전 경주문화탐방



- 운영기간 : 3월 16일
- 운영장소 : 경주 일원
- 참여인원 : 32명
- 프로그램 내용
  - 경주문화탐방을 통해 장애인근로자들에게 힐링과 친목도모의 기회를 제공하고 스트레스 해소 및 재충전의 시간 지원
  - 동궁원, 보문정, 경주엑스포공원

### 지역특화체험 요트투어



- 운영기간 : 7월 17일
- 운영장소 : 부산 용호만 요트승강장
- 참여인원 : 24명
- 프로그램 내용
  - 힐링레저 체험을 통해 몸과 마음을 힐링 할 수 있는 기회를 제공하고 근로 스트레스 해소 및 재충전의 시간 지원
  - 해운대, 동백섬, 마린시티, 광안대교, 용호만

## 특성화 사업 <성인지 교육>

### 배경

- 장애인근로자의 직장 내 성(性)관련 성희롱, 성폭력 등 인권 침해 사례가 사회적인 문제가 되고 있으며 이에 대한 전문적인 교육, 상담이 근로 현장에 필요
- 장애인근로자의 직장 내 성(性) 문제는 인권보호와 안전한 근무환경 조성을 위해 센터의 지원과 예방교육이 중요
- 성에 대한 올바른 지식과 성에 관련된 여러 가지 문제에 대해 적절히 대처할 수 있도록 교육하여 고용유지를 지속할 수 있도록 지원

### 계획

- 체계적인 성인지 교육을 통해 성의 다양성과 이성에 대한 이해와 함께 바르게 성을 이해할 수 있도록 교육
- 성범죄, 성폭행 등 문제 예방을 위하여 교육을 통해 적절히 대처할 수 있도록 교육
- 일상에서 경계가 있음을 알고 경계를 존중할 수 있도록 교육

### 실행

- 부산광역시장애인직업재활시설 협회 통해 교육 신청 받아 해당 사업체 방문
- 대상 : 부산 및 경남 지역 포함 7개 기관 9차 실시, 참여 인원 총 406명
- 내용 : 성에 대한 바른 이해, 성행동, 경계 존중, 성적자기결정권 존중, 동의와 거절 등

### 성과

- 성인지 교육을 통해 성적 권리 인식과 자기결정권 존중 인식에 기여
- 성인지 교육을 통해 부적절한 행동, 성폭력 등 위험 상황을 예방하고 자신의 감정과 경계를 표현하는 능력을 키워 성범죄 및 문제행동 예방에 기여
- 성에 대한 올바른 지식과 성에 관련된 여러 가지 문제에 대해 스스로 적절히 대처할 수 있도록 교육하여 고용유지를 지속할 수 있도록 지원



## 대구장애인근로자지원센터

홈페이지	www.dgscwd.or.kr
센터주소	대구광역시 수성구 달구벌대로 480길 9(범어클래시아) 4층 407호
전화번호	1533-5915(3번) / 053-753-0020

### 원데이 클래스



- 운영기간 : 8월 12일
- 운영장소 : 소이월드
- 참여인원 : 9명
- 프로그램 내용 : 장애인 근로자의 편의를 위해 평일 저녁 진행, 취미활동이나 여가생활을 즐기지 못하고 있는 장애인 근로자들을 위한 힐링 시간 제공

### 장애인 취업박람회 홍보부스 운영



- 운영기간 : 2025년 상·하반기
- 운영장소 : 대구직업능력개발원, 대구시민체육관 등
- 프로그램 내용 : 장애인을 대상으로 진행되는 대구·경북 지역 행사에 참여, 센터 사업 안내 및 상담을 지원, 행사에 참석한 장애인 근로자들에게 노무·법률 상담 지원

### 성인지 교육



- 운영기간 : 10월 22일
- 운영장소 : 포항바이오파크
- 참여인원 : 63명
- 프로그램 내용 : 통합 설루션을 통한 상담 지원 연계, 직장 내·외에서 발생할 수 있는 성문제에 대해 장애인 근로자가 인지하고 조심할 수 있도록 사례와 법률을 통한 교육 진행

## 특성화 사업 <영화관람권 증정 이벤트>

### 배경

- 장애인 근로자를 위해 여가지원 사업을 진행하고자 함.
- 접근성이 쉬운 영화감상을 통해 장애인 근로자에게 힐링의 시간을 제공하고자 함
- 장소에 제한되지 않고 장애인 근로자의 생활 환경에서 즐길 수 있는 여가생활을 지원하고자 함

### 계획

- CGV와 약정을 체결하여 관할 지역 내 사용가능한 지점을 선정
- 협약기관, 유관기관, 장애인다수고용사업체 등을 통해 사업을 안내하고 영화관람권을 증정하고자 함
- 관람 후, 인증샷 이벤트를 통해 센터 홈페이지를 방문하게 하고 활성화하고자 함

### 실행

- 기간 : 2월 2일 ~ 10월 31일
- 계획 인원 : 300명
- 협력기관 : CGV
- 인증샷 이벤트 기간 : 2월 3일 ~ 11월 30일

### 성과

- 장애인 근로자를 대상으로 본 센터 사업에 대해 알릴 수 있는 기회 획득
- 근로자 스스로가 원하는 영화관람이 가능하기에 장애인 근로자의 만족도가 높음
- 인증샷 이벤트를 통해 본 센터 홈페이지 활용률이 높아질 수 있음



## 광주장애인근로자지원센터

홈페이지	www.kscwd.or.kr
센터주소	광주광역시 북구 첨단연신로 284, 더센텀하이테크 지식산업센터 16층 1610호
전화번호	1533-5915(4번)

### 마음, 잇다



- 운영기간 : 2025년 하반기
- 운영장소 : 광주장애인근로자지원센터 및 사업체
- 참여인원 : 16명
- 프로그램 내용 : 직장생활에서 겪는 업무스트레스, 대인관계문제, 심리적 어려움 등에 대한 장애인과 비장애인 근로자에게 적합한 심리상담 프로그램 지원

### 수어교실



- 운영기간 : 2025년 상반기, 하반기
- 운영장소 : 광주장애인근로자지원센터
- 참여인원 : 초급반 14명
- 프로그램 내용 : 지역사회 장애 친화적 환경 조성을 위해 지역사회 주민, 지역사회 근로자 등을 대상으로 농아인의 언어인 수어를 배우고 직접 소통하는 수어교실 초급반 프로그램 지원

### 함께, 봄



- 운영기간 : 2025년 하반기
- 운영장소 : 광주, 전남, 전북, 제주 CGV영화관
- 참여인원 : 장애인 고용 사업체 8개소
- 프로그램 내용 : 장애인 근로자의 직장 적응 및 근로의욕 향상과 직장구성원간의 소통기회 제공을 위해 장애인 고용사업체에 영화관람 프로그램 지원

## 특성화 사업 <여행, with 씬>

### 배경

- 장애인 근로자는 반복적인 근무환경으로 인해 심리적 스트레스와 정서적 피로가 누적되기 쉬움
- 지역사회 안에서 소외되지 않고 함께 살아감을 체감할 수 있는 여가·교류 기회 필요
- 개인의 욕구를 반영한 자율 선택형 여행 여가 지원을 통해 휴식과 재충전의 기회가 필요함

### 계획

- 장애인 근로자가 원하는 지역과 프로그램을 직접 선택하는 맞춤형 여행·여가 사업으로 기획
- 교통·숙박·식비·체험비 등 여행 전반의 비용을 지원하고, 장애유형을 고려한 안전한 운영 체계 마련
- 참여자 모집 및 선정 후 단계별 사업 추진 계획 수립

### 실행

- 장애인 근로자 및 고용사업체 대상 사업 홍보 및 참여자 모집·선정
- 참여자와의 사전 협의를 통해 여행 일정 및 체험 프로그램 확정하여 사업을 운영
- 여행 및 문화체험 활동 진행 후 결과보고 및 만족도 조사 실시

### 성과

- 여행과 여가활동을 통한 심리적 안정과 정서적 힐링으로 스트레스 완화에 기여함
- 참여자 선택 중심 운영으로 여가 만족도와 자율성 향상
- 지역사회 문화·관광 자원과의 연계를 통해 사회참여 기회 확대 및 장애인 근로자 지원을 위한 협력 기반 강화



## 대전장애인근로자지원센터

<b>홈페이지</b>	www.dscwd.or.kr
<b>센터주소</b>	대전광역시 서구 둔산대로 117번길 44, 엑스포오피스텔 414호
<b>전화번호</b>	1533-5915(5번) / 042-471-9097

### 장애인근로자 인권교육



- **목적** : 장애인 차별 등의 존엄성 및 가치에 대한 인권침해 예방
- **추진방향** : 인간으로서 존엄성 및 가치에 인식, 차별과 평등에 대한 인식 교육 진행
- **교육내용** : 인권과 학대 및 나의 권리 지키기
- **효과성** : 인권에 대한 의식 향상, 학대피해 감소
- **진행사항** : 5회기 / 132명 참여

### 장애인근로자 장애인식개선교육



- **목적** : 장애인과 비장애인이 함께하는 근로환경 조성
- **추진방향** : 직장내 다른 장애유형 인식 및 이해
- **교육내용** : 장애의 정의 및 장애유형에 대한 이해
- **효과성** : 장애유형에 따른 직무부여 및 장애인과 비장애인의 상호작용 개선
- **진행사항** : 7회기 / 143명 참여

### 장애인근로자 안전교육



- **목적** : 잠재위험에 대한 발견과 대응능력으로 안전사고를 방지
- **추진방향** : 체험활동을 통한 반복적인 학습
- **교육내용** : 소방안전교육 및 심폐소생술
- **효과성** : 재해사고의 예방대책 및 대처능력 향상
- **진행사항** : 5회기 / 123명 참여

## 특성화 사업 <발달장애인가족 문화캠프사업>

### 배경

- 다양한 장애 유형의 장애인 가족 중에서도 발달장애인 가족은 비장애인 가족보다 삶의 다방면으로 위기 상황에 놓일 가능성이 높고 그로 인해 불미스러운 일이 종종 발생하는 현실
- 어떤 장애보다 가족의 역할이 중요한 발달장애인 근로자를 대상으로 가족 구성원 간의 스트레스 해소와 가족의 정서적 안정을 위한 휴식을 지원

### 계획

- 목적 : 장애인근로자 가족캠프를 통하여 근로를 하면서 직시하는 문제점들을 공유하고, 심리적 안정을 도모하여 자아실현 및 장애인 가족 간 협력 관계 증진
- 대상지역 : 대전광역시·세종특별시·충청남도·충청북도
- 진행방법 : 발달장애인 근로자 가족 3팀, 글램핑으로 진행

### 실행

- 가족 간의 문화교류 : 진솔된 이야기와 경험을 통하여 서로의 아픔과 기쁨을 함께 공감
- 체험 프로그램
  - ① 철판 아이스크림 만들기 및 토끼밥쿠킹 클래스를 통하여 오감 자극 및 소근육 활동 유도
  - ② 도예체험 활동으로 가족 간의 친밀감 및 유대감 형성 기회 제공, 결과물을 통한 성취감 경험

### 성과

- 직장 및 일상에서 벗어나 가족과 함께하는 시간을 통해 정서적 휴식 및 스트레스 완화
- 지역사회 내에서 장애인 가족과 함께하는 활동 속에서 사회적 고립감 해소 및 통합적 분위기 조성
- 발달장애근로자와 보호자 간의 소통 기회를 넓혀 가족관계 개선 및 유대감 형성



## 경기장애인근로자지원센터

<b>홈페이지</b>	www.gscwd.co.kr
<b>센터주소</b>	경기 수원 팔달구 매산로 37, KT&G 코스모수원빌딩 3층
<b>전화번호</b>	1533-5915(6번) / 031-248-7122

### 찾아가는 상담[마음쉼터]



- 운영기간 : 10월~12월
- 운영장소 : 인영꿈터
- 참여인원 : 10명(6회)
- 프로그램 내용 : 다양한 미술 매체를 이용한 집단상담으로 직업 생활의 고충과 적응을 돕고 즐거움과 성취감을 제공하여 일과 생활의 균형 지원



### 찾아가는 교육 [직장클래스]



- 운영기간 : 9월
- 운영장소 : 경기남부직업능력개발원
- 참여인원 : 67명(1차, 2차)
- 프로그램 내용 : 근로자의 노동권을 보호하기 위하여 기초 노동법에 기반한 노무.법률 상식 교육으로 사업체 맞춤 지원

### 심리상담 [On-마음]



- 운영기간 : 9월~10월
- 운영장소 : 톡톡이네(서플러스 글로벌 내)
- 참여인원 : 5명
- 프로그램 내용 : 심리·정서적 고충과 대인관계의 어려움을 해소하여, 건강한 직장 생활 적응을 돕는 1:1 맞춤형 개별 상담 지원

## 특성화 사업 <어울림 페스타>

### 배경

- 고용 안정 지원 : 직장 내 스트레스 해소를 통한 지속 고용을 도모함
- 정서적 재충전 : 휴식과 문화예술 향유 기회를 제공하여 심리적 안정감 회복에 초점을 둠
- 사회적 인식 개선 : 지역사회 내 장애인에 대한 올바른 인식 확산과 비장애인뿐만 아니라 지역의 협약기관과 공감-연대를 통한 사회통합의 장 마련

### 계획

- 「마음쉼터」 : 발달장애인 직장인 페스티벌 'Here we go' 및 '리프레쉬 글램핑'에서 개인 혹은 가족에게 전문 상담 지원
- 프로그램 구성 : 근로자 개별 스트레스 지수 점검, 개별 가족 상담, 레크레이션, 교육(직장예절), 경품 이벤트, 푸드트럭 운영 등으로 넉넉한 나눔과 맞춤형 기획
- 협업기관 : 함께웃는재단, 경기도장애인가족지원센터와 공동 기획하고 연대함

### 실행

- 리프레쉬 글램핑 : 4월 11일~12일, 장애인근로자 가족 18가구(64명), 글램포레스트 대부도
- 힐링콘서트 뮤크닉 : 6월 14일, 장애인가족 60여 가구(190여명), 수원 야외음악당
- 「마음쉼터」행사부스 : 10월 23일, 발달장애인근로자 상담 및 경품 나눔 200여 명, 수원메세

### 성과

- 소통을 통한 만족도 향상 : 가족, 동료, 상담전문가와의 소통으로 정서적 안정감 증대
- 스트레스 관리 및 상담연계 : 스트레스 척도 고위험군(20%)에 대한 별도 상담 개입
- 네트워크 확장 : 외부 유관기관과 연대 및 내부 서울센터와 협업을 통해 확대 운영
- 홍보 효과 : 방문객 대상으로 기관의 사업 설명과 홍보 경품 지원 등의 직접 홍보



## 갈등을 해결로 바꾸는 상담의 과정

장애인근로자지원센터는 장애인근로자의 직업생활 과정에서 발생하는 다양한 고충에 대해 노무상담과 심리상담을 중심으로 상담 지원을 제공하고 있다.

문제 상황을 분석하고 갈등 조정과 권익 보호를 위한 지원을 수행하며, 필요 시 외부 전문기관과 연계를 통해 해결을 도모하고 있다.

이 장에서는 전국 6개 센터의 고충상담 사례 중 상담 개입 과정과 성과가 두드러진 우수사례를 소개한다.



PART  
2

## 2025년 고충상담 우수사례

### 노무상담 우수사례

- 서울센터 「START는 고충상담, END는 노사 상생문화 구축지원」
- 부산센터 「다시 찾은 이유, 상담을 통해 있는 신뢰와 지원」
- 대구센터 「정당한 근로의 대가, 받으셔야죠!」
- 광주센터 「함께 만든 변화, 괴롭힘 없는 일터」
- 대전센터 「부당하고 정리하고 공무원이 되었습니다~」
- 경기센터 「착취당한 장애인근로자의 눈물」

### 심리상담 우수사례

- 서울센터 「업무협력을 통한 심리상담서비스 인원 확대 및 예산 절감」
- 부산센터 「소리로 만나는 우리, 음악으로 여는 마음」
- 대구센터 「이제 저에게도 꿈이 생겼어요!」
- 광주센터 「관계 회복에서 협력 문화로!!」
- 대전센터 「분노조절 장애 극복으로 아자아자 파이팅~!」
- 경기센터 「'독박 가족부양' 해결 프로젝트」

장애차별

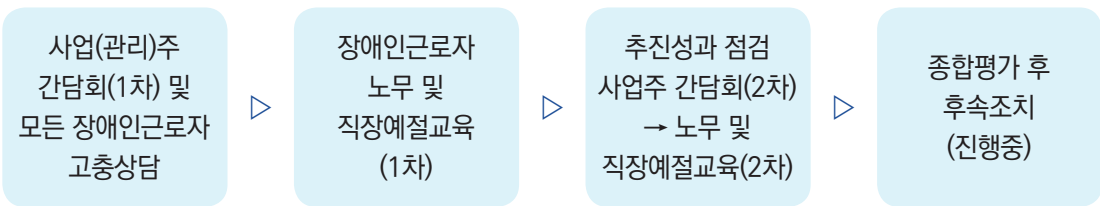
서울센터

# Start는 고충상담, End는 노사 상생문화 구축 지원

## 사례배경

- 대기업의 자회사형 표준사업장으로 상당히 좋은 근로조건임에도 불구하고 장애인근로자를 대상으로 한 고충상담이 종종 발생하였다. 이러한 문제를 근본적으로 해결하기 위해 센터는 사업체 대표 및 인사관리 책임자와 면담을 진행하였다.
  - 전체 근로자의 약 50%가 장애인이었으며 장애인근로자 중 약 80%가 청각장애인으로 구성되어 있음을 확인하였다.
- 상담 결과 고충 발생의 가장 큰 요인은 의사소통 수단이 충분히 마련되지 않은 상태에서 단기간에 청각장애인을 다수 고용함에 따라 발생한 것으로 확인되었다. 이에 해당 문제를 근본적으로 해결하기 위해 센터와 사업체는 긴밀히 협력하여 장기계획을 수립하고 추진하였다.

## 서비스계획



## 계획실행

### 가. 업무추진 프로세스

구분	추진내용	사업성과 및 피드백
① 장애인근로자 고충 상담	- 청각장애 근로자 고충상담 후 문제점 확인	- 고충사항에 대한 근본적 해결방안 마련 필요성 확인
② 사업주 및 인사책임자 간담회 (1차)	- 사업체 관계자와 면담한 결과 장애인고용 관리에 많은 애로 사항을 겪고 있음을 확인	- 모든 장애인근로자 고충상담 필요 - 장애인근로자 직장적응력 제고를 위해 노무 및 직장예절교육 필요

③ 모든 장애인근로자 찾아가는 고충상담 (인원: 43명)	- 장애인근로자 상담을 통해 의사소통 어려움과 근무환경 관련 애로사항 파악	- 청각장애인에게 공지사항 사전 안내 및 시각자료 제공 강화 필요 - 근무환경 관련 문제점 개선 필요
④ 장애인근로자 노무 및 직장예절교육 (1차) (인원: 45명)	- 노무 및 직장예절교육 실시 (인사예절, 근로자의 기본 권리와 의무 등)	- 근로자의 권리·의무의식 제고 - 구체적 의사소통 방식 습득 및 개선 방안 마련
⑤ 사업주 및 인사책임자 간담회 (2차)	- 장애인근로자 고충 내용을 토대로 사업주와 개선방안 논의	- 의사소통 절차 및 보조수단 활용 권고 - 센터의 심리상담, 정서지원 프로그램 등 다각적 지원 안내
⑥ 장애인근로자 노무 및 직장예절교육 (2차) (인원: 37명)	- 1차 교육에 대한 긍정적인 효과에 따라 사업주 추가요청으로 2차 교육 실시	- 추가요청을 반영한 맞춤형 교육으로 실효성 제고 및 현장 적응력 강화 - 직장 내 건전한 근무문화 조성
⑦ 사업추진 성과의 종합평가를 위한 합동간담회 (3차)	- '25년에 추진한 사업성과와 향후 개선점을 논의하고 '26년도 중점추진계획 합의	- (성과)노사간 상호 이해 증진으로 근무태도와 소통방식 등에서 긍정적인 변화 확인 - (개선) '26년부터 비장애인 포함 전 직원 노무·직장예절교육과 장애인근로자 고충상담을 연 2회 정기적으로 실시하여 통합 지원체계 마련 추진

## 나. 추진내용

### 1) 사업주 및 인사책임자 간담회 (1차)

- 사업체 관계자와의 면담을 통해 사업체의 입장과 애로사항을 청취하였다.
- 면담 결과, 사업체가 직면한 애로사항으로는 일부 근로자들의 근무태도 미흡, 정당한 업무지시에 대한 불이행, 상황에 따라 과도하게 사용하는 '차별' 표현 등이 확인되었으며, 조직에 대한 이해 부족으로 상호 존중하는 조직문화를 형성하는 데 어려움이 있는 점도 드러났다.
- 이에 센터는 근로자의 고충을 해결하고 건전한 조직문화를 구축하기 위해 인식개선 및 갈등 예방을 위한 노무교육과 직장예절교육을 권유하였다.

## 2) 모든 장애인근로자 찾아가는 고충상담 실시

- 센터의 권유에 따라 모든 장애인근로자를 대상으로 직장생활의 어려움과 의견을 청취하고자, 사내 사회복지사 대신 센터 상담원이 참여하여 장애인근로자들이 보다 자유롭게 솔직하게 의견을 표현할 수 있도록 고충상담을 실시하였다.
- 상담 결과, 청각장애인 근로자들이 업무 수행 과정에서 의사소통 수단과 시각자료 부족으로 인한 불편을 겪고 있음이 확인되었으며, 일부 근로자는 표현 방식이나 신체접촉과 관련한 불편함도 호소하였다.
- 센터는 이러한 상담 결과를 토대로 근로자들에게 근로기준법상 권리뿐만 아니라 정당한 업무 수행의 의무에 대해서도 함께 안내하였으며, 향후 실제 차별이나 부당한 처우가 발생할 경우 노동청 진정 등 권리 보호를 위한 구제 절차를 활용할 수 있음을 안내하였다.

## 3) 장애인근로자 노무 및 직장예절교육 (1차)

- 직장에서 자주 발생하고 있는 사례를 사전에 파악하여, 실용성이 높은 직장예절(인사예절, 의사 표현 등) 교육과 근로자가 알아야 할 노동법(근로자의 권리·의무, 근로계약 등)에 대한 교육을 실시하였다.
- 존중과 배려의 문화 및 원활한 의사소통을 위한 방법에 대한 교육을 통해 조직문화 개선의 필요성에 대한 공감대를 형성할 수 있었으며, 노동법 교육을 통해 근로자의 권익 보호에 대한 인식도 함께 강화되었다.

## 4) 사업주 및 인사책임자 간담회 (2차)

- 장애인근로자 고충상담 내용을 토대로 사업체 관계자와 함께 문제점에 대한 개선방안을 논의하고, 이에 따른 대책을 마련하였다.
- 센터는 노사 양측의 입장을 균형 있게 고려할 필요성을 강조하고, 사업주와 근로자 간 오해로 인한 불신을 예방하기 위해 의사소통의 중요성을 안내하였다.
  - 특히 청각장애근로자와의 의사전달과 관련하여, 전달 내용에 대한 이해 여부를 확인하는 절차를 마련하고 제스처·필담 등 시각적·비언어적 보조수단과 시각자료를 적극 활용할 것을 권고하였다. 또한 인사관리 책임자 및 담당자를 대상으로 센터에서 실시하는 수어교육 이수를 적극 권장하였다.
  - 이러한 조치는 「장애인차별금지법」에서 규정한 정당한 편의제공 의무의 취지를 반영한 것으로, 안정적인 근무환경 조성을 위해 매우 중요한 사항임을 설명하였다.
- 일부 근로자의 신체접촉 관련 불편사항은 사업체 사회복지사와 공유하여 관련 내용을 함께 논의하였으며, 조속히 개선방안을 마련하기로 하였다.
- 필요 시 센터의 심리상담, 소그룹 상담, 여가(정서지원) 프로그램 등 다각적인 지원 방식을 병행하여 활용할 수 있음을 함께 안내하였다.

## 5) 장애인근로자 노무 및 직장예절교육 (2차)

- 1차 교육에 대한 긍정적인 반응과 교육 효과가 확인됨에 따라, 간담회 개최 시 사업주의 요청으로 2차

교육을 실시하였다.

- 맞춤형 교육을 통해 현장 적용성을 높였으며, 소통·협업 강화를 중심으로 노무교육을 병행함으로써 근로자 스스로의 권리보호 인식이 제고되었다. 또한 고충 상황 발생 시 적절히 대응할 수 있는 역량을 강화하는 데에도 기여하였다.

## 6) 사업추진 성과의 종합평가를 위한 합동간담회 (3차)

- 사업체와 상호 협력하여 2025년에 다양하게 추진한 사업성과를 평가하기 위해 두 기관의 대표와 업무담당자 간 간담회를 개최하였다. 해당 간담회에서는 그간의 사업성과와 함께 향후 개선점을 공유하였으며, 그 결과 매우 긍정적인 효과가 확인되어 2026년에도 금년도에 추진한 프로그램을 지속하기로 합의하였다.
- 사업체는 센터의 지원 프로그램을 통해 사업주와 근로자 간 상호 이해가 증진되었으며, 이에 따라 장애인근로자들의 근무태도와 소통 방식에서도 매우 긍정적인 변화가 나타났다고 평가하였다.
- 특히 사업체 관리자가 청각장애근로자와의 원활한 의사소통을 위해 센터의 수어교육을 이수하는 등 개선 노력에 적극적으로 참여함으로써, 청각장애근로자들로부터 좋은 반응을 얻고 있는 것으로 나타났다.
- 근무 중 발생하였던 신체접촉 관련 불편 사례는 센터와 사업체 관리자의 개입을 통해 원만하게 해결되었으며, 향후 유사 사례의 재발을 방지하기 위해 지속적인 모니터링을 실시하기로 하였다.
- 장애인근로자의 건의를 반영하여 2026년에는 비장애인을 포함한 전체 근로자를 대상으로 노무교육과 직장예절교육을 병행하여 실시하고, 장애인근로자를 대상으로 한 찾아가는 고충상담 서비스를 연 2회 정기적으로 운영함으로써 보다 모범적인 통합 지원체계를 마련할 계획이다.

## 서비스 결과

- 사업체는 장애인근로자의 특성을 보다 깊이 이해하고 인식을 확장하는 계기가 되었으며, 장애인근로자는 고충을 해소함과 동시에 직장예절과 소통 방식, 기본적인 노동법을 습득하여 갈등 해결과 권익 보호 역량을 강화함으로써 노사 상생 문화 구축에 크게 기여하였다.
- 아울러 차별 없이 모두가 존중받는 직장문화를 형성하는 중요한 계기가 되었으며, 향후 고충 문제로 어려움을 겪고 있는 유사 사업체에 본 사례를 확산·전파하여 지속적인 성과를 도출하고, 장애인 고용 안정의 모범 모델로 정착해 나갈 계획이다.

## 다시 찾은 이유, 상담을 통해 잇는 신뢰와 지원

### 사례배경

- 내담자(74년생, 여성)는 지체장애 근로자로 통신업체 일반사업체에서 재직 중이다.
- 내담자는 2024년 6월 정규직으로 입사하였으며(근로계약서는 1년씩 작성하여 2024년 6월부터 ~ 2025년 6월까지로 되어있음.) 면접시 업체에서 장애인을 고용하면 사업체가 지원금(장애인고용장려금으로 이해)을 받을 수 있다고 안내했다고 한다.
- 지난 2025년 2월 '장애인차별' 관련하여 센터에 문의하였고 관련하여 상담을 진행하였다. 전문가 자문 의견서를 전달하여 소정의 결과를 이룬 사례가 있다. 당시 상담 내용은 사업체 장애인 주차구역 이용과 관련하여 사업체에서 내담자가 이용 못 하게 하였다.(팀장급만 차량 출퇴근 가능하다고 함) 비어 있는 주차 공간을 근무의 편의성을 위해 이용 관련하여 상담을 진행하고 전문가 자문을 토대로 장애인차별에 해당하는 내용이 확인됨에 사업체에 관련내용을 전달하여 협의를 통해 내담자가 장애인주차구역 이용을 보장받도록 하였다.
- 센터 상담 및 결과에 만족해하며 센터와 유기적인 관계를 맺으며 계속해서 근로 관련한 질의, 상담을 희망함에 지지체계로서 관계를 이어나갔다.
- 4월 '직장 내 성희롱'으로 상담문의하였고 관련하여 본 사례의 상담을 진행하였다. (이하 상담일부)
  - 내담자 부서가 4층에서 5층으로 이사를 하게 되면서 5층 여자 화장실을 처음 개방하였다.  
(내담자는 유일한 여성 근로자임)
  - 사업체의 차장(남성/ 이하 해당직원)이 여자 화장실을 서성이는 것을 보고 무엇이 필요하냐고 하니 여자 화장실에 있는 세제가 필요하다고 했다고 한다.
  - 그 이후 내담자가 퇴근 시간 후 야근하고 있는데 여자 화장실에서 불일 보는 중 화장실 문이 열리는 소리를 듣고 얼굴을 내밀어 보니 해당직원이 여자 화장실에 또 들어온 것을 발견하였다.
  - 내담자가 그 이후 화장실 가기 두렵고 불안하며 스트레스를 받아 사업체 관리자에게 말하고 화장실 앞에 CCTV 설치와 도어락 설치를 요구했지만 사업체에서 들어 주지 않았다.
  - 내담자는 이후 정신과 치료 중이며 사업체에서는 개인적으로 협의를 보라는 상황이다.
  - 내담자는 불안감에 스트레스받지 않고 법적 다툼 없이 퇴사하여 더 나은 환경에서 근무하고 싶은 상황이다. (1년이 되는 6월까지 근무하여 사업주와의 협의하에 퇴사하여 실업급여를 받고 싶지만 성문제 위험 상황에서 남은 기간 근무가 어렵다고 함)
  - 스트레스 상황과 심리적으로 많은 어려움을 경험하는 내담자를 위로하고 적시에 센터 상담과 전문가 자문을 지원하여 심리적 안정감에 도움을 주도록 하였다.

## 서비스 계획

1 단계	접수 및 기초상담	▶	내담자 기초상담 실시로 정보 확인 문제상황 및 내담자 욕구 확인
2 단계	전문 자문위원 검토	▶	'직장 내 성희롱' 가능성 여부 확인
3 단계	사업주, 근로자 협의 단계	▶	검토 결과를 토대로 협의 단계 결정 '직장 내 성희롱' 사업주 조치사항 전달하여 권리 보장받음
4 단계	종결 및 사후관리	▶	이직 준비 등 필요시 체계적인 서비스를 지원하여 조력자, 지지체계로서 역할 수행

## 계획실행

### □ 1단계

- 접수 및 기초상담 실시하여 내담자 정보 및 문제상황 확인한다.
- 내담자의 문제상황 및 욕구를 확인하여 센터 사례회의 안건 상정한다.
- 내담자의 경우 '장애인차별'관련 상담사례가 있어 센터와 라포가 기형성되어 바로 문제상황 및 정보 파악이 용이하였다.

### □ 2단계

- 전문 자문위원 검토를 통해 '직장 내 성희롱'여부를 확인한다.
- 센터와의 전화상담을 통해 내담자는 심리적 불안감 등으로 정신과 치료사실을 사업체측에 알리고 조치 방안 촉구 의견을 전달토록 하여 유급휴가 진행하였다.
- 사례회의에서 노무·법률 위원의 자문 통해 '직장 내 성희롱'가능성을 확인한다.  
⇒ 내담자의 문제상황 인식과 CCTV 등 물리적 증거자료는 없지만 해당 직원의 '실수였다', 미화직원의 음성 녹음파일 등 정황증거 등 확인되어 사업체측에 조치 촉구 전달하였다.
- 자문내용  
⇒ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에 따르면 사업주는 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 피해근로자에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 등 적절한 조치를 하고 지체없이 조사를 하여 징계, 근무장소의 변경, 유급휴가 등 적절한 조치를 할 의무가 있다.

- ⇒ 사업체에서 피해근로자에 대한 유급휴가 조치는 하였으나 성희롱 사실에 대한 조사를 하지 않고 있는 것으로 보인다.
- ⇒ 이 경우 관할 고용노동청에 직장 내 성희롱 사실을 신고하면, 근로감독관이 사업체에 성희롱 사실 조사 및 결과 보고를 지도하게 됨. 만약 사업체가 조사를 거부하거나 지체하면 근로감독관이 직접 조사 또는 특별근로감독이 실시될 수도 있다.
- ⇒ 따라서 사업체가 조사를 지체하고 있다고 판단되면 관할 고용노동청에 직접 신고할 것을 권하였다.

### □ 3단계

- 사업주, 근로자 갈등조정 및 협의단계
  - ⇒ '직장 내 성희롱'관련 내담자의 고충 및 스트레스를 사업주에 정확하게 전달하여 사업주의 적극적인 조치와 협의 과정 필요하다.

#### 협의 과정 필요

- 사업주로서 성희롱 피해자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자에 대해 적극적 보호조치 노력 강구 전달
- 사업주로서의 조치사항 검토를 통해 원만한 해결 or 노동청 진정 판단 여부 논의
- 협의 내용으로 사업주와 협의 or 노동청 진정

#### 협의 결과

- 내담자는 근로 종료를 원하며 실업급여 수급을 희망함.
- 내담자는 사업주와의 원만한 협의를 통해 해결되기를 원함.
- 사업주 협의로 실업급여 수급할 수 있도록 하여 마무리함.

### □ 4단계

- 종결 및 사후관리
  - ⇒ 사업주 조치를 촉구하여 조사 실시 및 해당직원과 분리를 위해 1차 유급휴가 실시하였다. 유급휴가 종료 후 2차 근무 장소를 변경하여 재택근무 지원 보장받았다. 또한 내담자가 퇴사를 희망함에 사업주는 실업급여 수급이 가능하도록 조치 결정하여 마무리하였다.
  - ⇒ 내담자의 욕구가 반영된 소정의 결과를 이루고 이후 이직 준비 등 필요시 체계적인 서비스를 지원하여 조력자, 지지체계로서 역할 수행 예정이며 상담을 종결하였다.

## 서비스 결과

---

- 상담진행 과정에서 센터는 내담자의 고충을 이해하고 상담과 개입 여부를 결정하여 근로자로서 보호받을 권리를 보장받고 정확한 판단을 할 수 있도록 전문적인 노무·법률자문을 지원하였다.
- 근로자 스스로가 피해에 대한 문제 인식과 해결 노력, 센터를 향한 신뢰도와 센터의 전문성이 협업하여 소정의 결과를 이룬 사례이다.
- 내담자는 현재 실업급여를 수급하며 휴식기를 갖고 구직을 위한 준비를 하고 있다.

임금체불

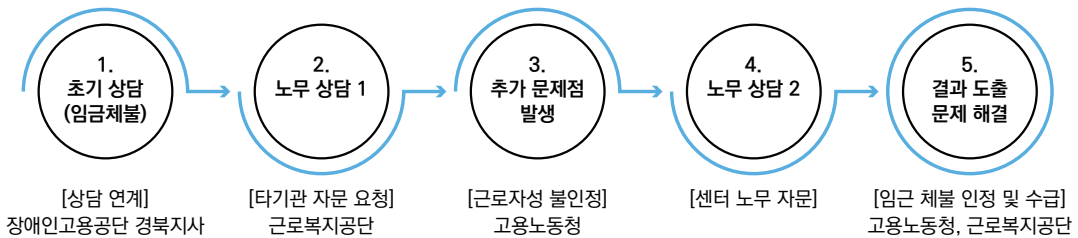
대구센터

# 정당한 근로의 대가, 받으셔야죠!

## 사례배경

- 한국장애인고용공단 경북지사의 연계 지원 요청으로 상담 진행함.
- 내담자는 ○○시 장애인체육회 사무국장직을 맡고 있으며, 체육회 회원들의 고충에 대해 대리인 자격으로 상담 진행을 요청함.
- 2025년 1월, 상기 체육회 회원 15명이 △△사업체에 순차적으로 취업했다고 함.
- 약 3개월이 지난 4월 22일, 사업체가 부도 처리되면서 15명 전원이 일방적으로 근로계약 종료를 통보받음.
- 현재 사업체가 부도 처리된 상황에서 체불된 임금 수급이 가능한 지 센터에 자문 요청함.

## 서비스계획



## 계획실행

### 1. 초기 상담 (고충 내용 확인)

- 내담자로부터 고충 내용을 정확히 파악함.
  - : 장애인 근로자 15명 모두 근로계약서 작성 및 교부 확인하였고, 대부분이 1~3개월분 임금체불이 되었다고 함. (개월 수가 다른 이유는 입사일이 조금씩 다르기 때문임.)
  - : 15명 중 다수가 기초생활수급자 신분으로, 취업 후 수급 지원금이 감액 처리되었음. 지원금이 축소되는 것을 감안하고서도 취업을 선택하여 지속적인 근로 생활을 이어가기를 희망하였음. 그러나 갑작스러운 해고 통보와 임금체불로 인해 실직의 슬픔과 함께 경제적인 어려움으로 생계유지의 고통까지 겪고 있음.
  - : 현재 사업체가 폐업 절차를 밟고 있으며, 한시라도 빨리 밀린 임금을 받기를 희망함.

## 2. 노무 상담 I

- 내담자에게 사업체의 폐업 여부와 무관하게 임금체불에 대한 고용노동부 진정이 가능함을 안내함.
- 그 근거로 2021년 10월 개정된 임금채권보장법 시행령 내용을 안내함.
- 또한, 근로복지공단으로부터 간이대지급금 청구 절차 및 지급 방법에 대한 자문을 구한 후 상담 내용에 포함하여 설명함.

### \* 임금채권보장법 시행령 (시행 2021.10.14.)

- 지급금(구 체당금)은 사업체가 임금, 퇴직금을 지급하지 못할 때 국가가 사업체를 대신하여 근로자에게 체불된 임금, 퇴직금을 지급하고 이후 국가가 사업체에 구상권을 행사하는 제도임.(개정 이후 퇴직자뿐 아니라, 재직 중인 근로자도 청구 가능함.)
- 소액체당금이라는 용어 대신 '간이대지급금'으로 변경되었고 지급 절차가 대폭 간소화되었음.
- 과거에는 지급 절차 기간이 최소 6개월 이상 소요되었지만 2개월 정도로 단축됨.
- 다만 사업주가 단순히 체불 사실을 인정하여 체불금품확인서를 '간이대지급금 신청용'으로 발급받을 수 있는 경우에 판결문 등 집행권원 없이 대지급금 청구가 가능해져서 신속한 지급이 가능함.
- 만약 사업주가 조사에 응하지 않거나 금액에 다툼이 발생하는 경우 대부분은 '소송구조용'으로 나오게 되므로 민사 소송 절차를 거쳐야 대지급금을 받을 수 있음.

### \* 간이대지급금 처리 절차

1. 고용노동지청 - 체불임금 등 사업주확인서 신청 및 발급
2. 근로복지공단 - 간이대지급금 청구 및 지급
  - 판결 등 확정된 날로부터 1년 이내 또는 체불임금 등 사업주확인서 발급일로부터 6개월 이내 간이대지급금 지급청구서를 근로복지공단에 제출 → 지급요건 확인 → (부)지급 통지

### \* 지급 가능한 금액

1. 최종 3개월분의 임금, 휴업수당, 출산전후 휴가 기간 중 급여
2. 최종 3년간의 퇴직급여 중 체불액
3. 1~2 中 최대 1,000만원 한도로 설정(1, 2 항목별 상한액을 각 700만원으로 설정)

### \* 필요 서류

1. (확정판결 등에 따른 대지급금) 판결문 등 집행권원 정보 및 사본
2. 확정증명원 정보 및 사본
3. 체불임금 등 사업주확인서 원본 및 사본
4. (체불확인서에 따른 대지급금) 체불임금 등 사업주확인서 원본 또는 사본
5. 통장 사본

### 3. 추가 문제점 발생

- 센터 노무 상담 진행 이후 내담자(15명 장애인 근로자의 대리인 및 대표자)는 임금체불에 대해 진정 접수하고자 관할 노동청에 직접 방문함.
- 내담자가 상황설명 중에 장애인 근로자들이 운동선수 자격으로 시설을 이용하였다는 표현을 썼다고 함. 이에 접수 담당자로부터 15명 장애인 근로자의 근로자성을 입증하기 어렵다는 답변을 받게 됨.
- 근로자성 입증에 대한 정확한 사실관계를 파악하기 위해 추가 노무 상담을 진행하기로 함.

### 4. 노무 상담 II (재상담 실시)

- 근로계약서 내용을 검토해 본 결과 근로 시간, 근로 장소, 직무, 임금 등 필수 조건이 모두 기재되어 있음을 확인함. 즉 문서상 별다른 문제점이 없어 보임. 그리고 직무 내용에는 '사업체 관련 업무'라고 기재되어 있어서 직무의 범위가 다소 넓게 해석할 수 있다고 판단됨.
- 다만, 근로계약서는 근로계약을 맺었다는 입증 자료에 불과하며 근로계약서보다 더 우선시 되는 것은 실제 근무가 어떻게 이루어졌는지 실질적 조사를 통해 사실 기준을 정하게 됨.
- 진정 접수과정에서 내담자가 장애인 근로자의 업무 등에 대해 구두로 설명하면서 노동청 근로감독관이 이를 두고 근로자가 아니라고 판단한 것으로 보임.
- 근로계약서 사본 지참 후 노동청에 재방문하여 상황에 대해 정확히 설명하고 임금 체불 진정 접수를 권함.

### 5. 문제 해결 (마무리)

- 내담자는 임금체불로 진정 접수 신고하기 위해 관할 노동청에 재방문함.
- 접수과정에 장애인 근로자들을 단순 체육시설 이용 및 체육활동 참여로 간주하여 근로자성을 인정하지 않을 것이 아니라, 근로계약서에 명시된 근로 시간 내 사측의 지휘 감독하에 직무에 배치되어 근무하였음을 재차 강조하여 어필함.
- 노동청에서 이를 인정하여 지난 방문과는 달리 접수 처리되어 조사를 진행하기로 함

## 서비스 결과

---

- 다행스럽게도 사업체 측에서 임금 체불 사실을 인정하여 신속하게 절차가 진행됨.
- 최종적으로 약 한 달 만에 15명의 장애인 근로자 전원에게 간이대지급금이 지급되었음.
- 이번 고충 상담을 통해 장애인 근로자에게는 근로에 대한 정당한 대가를 받을 수 있다는 법적 안전망이 있음을 인식할 수 있도록 지원함.
- 장애인 근로자 15명 모두 임금 체불로 인한 불안감 및 경제적 어려움을 극복하게 된 것에 대해 센터로 감사의 마음을 전해 옴.

직장내 괴롭힘

광주센터

# 함께 만든 변화, 괴롭힘 없는 일터

## 사례배경

- 내담자는 사업체에서 가해근로자로부터 반복적이고 우위적인 괴롭힘 정황 호소
- 내담자는 지적장애 특성상 상황에 대한 대처가 어렵고, 직장 내 괴롭힘으로 인한 지속적 신체적·정신적 압박으로 인해 극심한 스트레스를 호소하였다.
- 내담자는 사업체 인사팀 및 지점 매니저에게 괴롭힘 정황을 호소하였으나, 직장 내 괴롭힘 사실조사 및 대응이 이루어지지 않아 광주장애인근로자지원센터에 상담을 요청하였다.

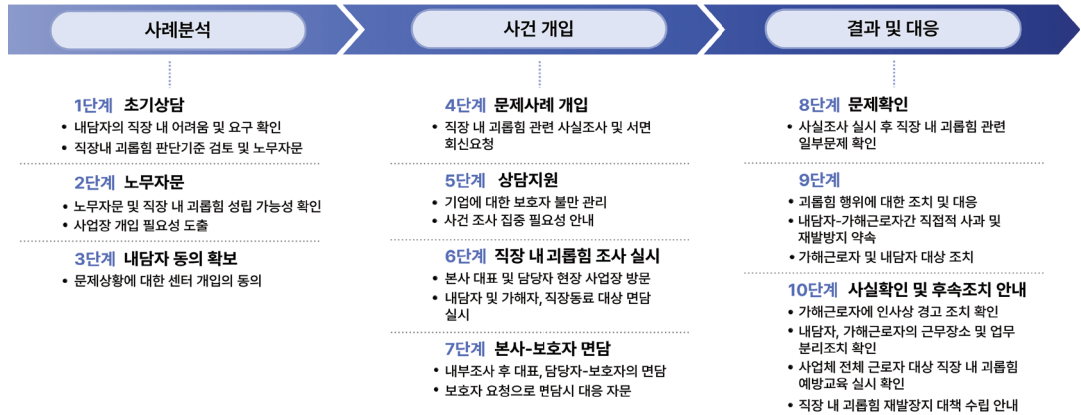
### 내담자 호소 내용

1. 가해근로자는 내담자가 고객에게 인사를 하지 않았다는 사유로 오전 10시부터 퇴근시간까지 5시간정도 서서 근무할 것을 강요하며, '만약 앉으면 매니저가 시말서를 쓰라고 했다.'라고 얘기하며, 부당한 지시를 하였음
2. 가해근로자는 본인의 휴가 중 매점에 손실이 발생하면 매니저와 내담자가 물어내라고 지시
3. 가해근로자가 내담자에게 매점 선반의 물건을 내리고 선반을 닦도록 지시한점(내담자는 업무외 지시라고 주장)
4. 가해근로자는 본인의 지시대로 하지 않으면 이를 사업체에 보고하겠다고 내담자를 압박하며 매점내 업무용 pc에 내담자의 하루일과를 기록하고, 그 내용을 내담자에게 확인시킴(지속적인 감시)

## 서비스계획

- 서비스 목표 : 직장 내 괴롭힘 사실 확인 및 사용자 조치를 통해 피해 근로자의 근로환경 개선과 심리적 안정 확보
- 서비스 전략
  - 직장 내 괴롭힘 성립 여부를 법적 기준(우위성, 적정범위 초과, 반복성)과 노무 자문을 통해 검토
  - 보호자 및 내담자 동의를 거쳐 사업체에 사실조사 및 조치 요청
  - 후속 관리와 재발방지대책을 사업체에 요청 및 확인, 피해 근로자의 안정적 근무를 지원
- 활용 자원 : 내부 - 센터 상담팀, 노무 자문위원 / 외부 - 사업체 인사팀·대표, 한국장애인고용공단 지역지사

## ◦ 서비스 진행 흐름도



## 계획실행

### ◦ 직장 내 괴롭힘 성립 여부 검토

- 문제 상황 : 내담자의 진술은 반복적 괴롭힘 요소가 있었으나, CCTV나 녹취 등 물적 증거가 부족하여 사건 개입의 정당성 논란 가능성이 존재함
- 직장 내 괴롭힘 법적 판단기준(우위성·적정범위 초과·반복성)에 따라 구체적 행위를 검토
- 노무자문을 통한 객관적 법적 근거 확보, 단순주장이 아닌 공식적 개입이 가능한 사안임을 확인

### ◦ 후속조치에 대한 조율 과정

- 문제 상황 : 사업체의 내담자·가해근로자에 대한 후속조치 내용 미흡한 태도, 내담자와 보호자는 “실질적 조치가 없는 것 아니냐”는 불신 표현
- 센터는 사업체에 후속질 의와 문제상황의 구체적 조치 및 사후관리 방안을 요구, 사업체와의 조율을 통해 예방교육 등 제도적 조치 필요성을 안내
- 사업체는 전 직원 예방교육(7월예정)을 포함한 후속조치를 약속

## 서비스결과

### ◦ 서비스 제공에 따른 결과

- 본 사례는 괴롭힘을 겪는 장애인근로자가 장애인근로자지원센터에 도움을 요청하여, 사건초기 사실 확인부터 공문 발송, 후속 질의, 사업체 조치 검증까지 전 과정에 적극적인 지원을 통해 직장 내 괴롭힘 문제가 공식적으로 확인되고, 사업체에서 실질적인 조치가 이루어졌다는 점에서 긍정적 성과로 보여진다. 가해 근로자에 대한 내부조치와 피해 근로자와의 업무가 분리되고, 사업체는 재발 방지를 위해 전 근로자를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘 예방교육을 시행하여, 괴롭힘 없는 일터로 거듭나기 위해 노력하였다. 이러한 변화는 피해 근로자의 권익 보호와 사업체의 인식 개선과 조직문화 개선이라는 구조적 변화를 이끌어냈다. 특히 직장 내 괴롭힘 발생 사업체에 대한 개입사례로 향후 유사 사건 대응과 장애인 근로자 보호 체계 강화에 중요한 참고가 될 수 있을 것이다.

부당해고

대전센터

# 부당해고 정리하고 공무원이 되었습니다~

## 사례배경

- 서울에 위치한 컴퓨터 관련 제품 유지보수하는 사업체에서 2015년 9월부터 2025년 3월까지 10년 가까이 근무하였는데, 갑작스런 해고 통보를 문자로 받았음
- 직장은 서울에 있지만 「장애인근로자지원센터 관할 지역 운영」에 따라 대전장애인근로자지원센터에 해고 관련 사례를 의뢰하게 되었으며, 센터에 직접 내방하게 됨

## 서비스계획



## 계획실행

### 1. 초기상담

- 상담 내용
  - 10년 가까이 다니던 사업체에서 3월 27일, 갑자기 해고 통보 문자를 보내왔음
  - 3월 31일로 퇴사 처리가 이루어지며, 사직원을 제출하라는 내용이었음
  - 계속 근로를 희망하는데, 억울하고 화가 나서 가만히 있을 수가 없다고 생각되어 대전센터에 직접 내방하였음

### 2. 사실관계 확인

- 사업체 담당자에게 관련 문제 확인
  - 다른 근로자들에게 칼로 위협을 하는 행위, 내담자가 경찰을 몇 차례 부르는 일 등등 문제가 되는 일들이 많아 보호자와 면담을 진행하였었고, 다른 근로자들의 신변 보호차원인 사유로 내담자를 퇴사 처리하기로 결정되었음
  - 3월 27일 '해고통보'는 내담자의 보호자와 합의하여 문자로 통지된 것을 확인

### 3. 사례회의 진행

#### ◦ 노무 및 법률 전문 자문

- 직장으로의 복귀를 희망한다면 관할 지방노동위원회에 부당해고 권리구제 신청을 진행할 수 있으며, 퇴사에 동의한다면 관할지방노동청에 진정을 진행하여 30일분의 통상임금인 해고예고수당 및 남은 연차수당을 지급 받을 수 있음

#### 근거 법령

##### ▷ 근로기준법 제28조 제1항

- 사용자가 근로자를 정당한 이유 없이 해고하는 경우 근로자는 노동위원회에 구제를 신청할 수 있다.

✓ 노동위원회 구제신청 및 행정소송 제기에 의한 부당 해고 구제 절차는 [구제신청 → 조사 → 심문 → 판정 → 재심 → 행정소송 → 확정 → 종료]의 순서에 따라 진행

##### ▷ 근로기준법 제26조

- 사용자는 근로자를 해고(경영상 이유에 의한 해고를 포함)하려면 적어도 30일전에 예고를 해야 하고, 30일전에 예고를 하지 않았을 경우에는 30일분 이상의 통상임금(해고예고수당)을 지급해야 한다.

##### ▷ 근로기준법 제110조 제1호

- 해고예고(근로기준법 제26조)를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

#### ◦ 사례회의 결과

- 본 사례는 '자진퇴사'이기에 부당해고신청이 불가하며, 해고예고수당은 사업체와 보호자 간의 합의로 무마된 상황
- 자진 퇴사로의 사직원을 작성하여 사업체에 제출을 진행하고, 남은 연차수당 및 퇴직금을 정산받는 편이 오히려 효율적이라는 견해였음



내방 상담



사례 회의

## 4. 찾아가는 고충상담

### ◦ 보호자 동반 대면상담

- 보호자 : 연차수당은 생각도 못하고 있었는데, 장애인근로자들이 지원받을 수 있는 부분까지 안내해 주어 많은 도움이 되고 있으며, 퇴직금 수령등등 센터에서 중개자 역할을 마지막까지 잘 지원하여 주었으면 함

### ◦ 진행 사항 전달 및 재취업을 위한 방법 안내 등 지원

- 내담자가 근무한 업체의 연차수당은 회계연도 기준이 아닌 입사일 기준임을 확인하고, 연차수당 및 퇴직연금 산출내역서를 사업체로부터 수령
- 내담자에게 관련 문서 전달 및 산출내역 확인, 사직원 작성 등 행정적인 지원
- 취업 알선 관련 구체적인 상담은 장애인고용공단에 직접 방문하여 구직 등록을 진행할 것을 권유하였으며, 재취업을 위한 방법 안내 및 활동 지원

## 5. 이용 후기

### ◦ 재취업 성공

- 전 사업체에서 지속적으로 근무하고 싶었지만, 불미스러운 일들로 마무리 지을 수밖에 없는 현실에서 많은 당혹감을 가지고 대전센터에 방문하게 되었습니다.
- 현재 저는 전 사업체에서의 일들을 잘 마무리하고, 대전센터의 여러 가지 지원 덕분에 제1기 시간제일반임기제 9급 법원공무원에 임명되어 9월 1일부터 정식으로 근무하게 되었습니다.
- 처음 방문하였을 때부터 억울하고 막막한 심정을 잘 헤아려 주시고, 전 사업체에서의 마무리도 모자라 재취업까지 잘할 수 있도록 여러 방면에서 애써 주신점 감사드립니다.



서울서부지방법원 시간제일반임기제 9급 공무원 임명

# 보도자료 「대전장애인근로자지원센터가 있어 든든합니다.」

4 2025년 9월 26일(금요일)

제1686호

## 지역소식

장애인복지신문

### 전북 추석 맞이 장애인생산품 명절판매

9개 시군청사 순회, 우수한 장애인 생산품 홍보 및 판로 확대

전북특별자치도는 추석 명절을 맞아 지난 17일부터 오는 30일까지 도내 장애인직업재활시설에서 생산한 제품의 홍보와 판로 확대를 위한 장애인생산품 명절판매 행사를 개최한다고 밝혔다.

이번 행사는 대안 판매행사외에 더불어 온라인을 통한 비대면 판매도 병행하며 익산시청(17일)을 시작으로 ▲김제시청(19일) ▲고령군청(20일) ▲무안군청(24일) ▲정읍시청(25일) ▲전북도청(26일) ▲진주시청(28일) ▲순창군청(29일) ▲전주군청(30일) 등 전북도청을 포함한 9개 시군청사 내·외부에서 순차적으로 진행될 예정이다.



익산시청에서 열린 장애인생산품 명절판매 행사 모습

행사에서는 도내 장애인직업재활시설에서 생산한 책, 김, 누룽지, 홍삼 등 명절맞이 선물세트와 비누, 문티슈 등 생활용품들이 만나볼 수 있다. 특히, 일부 품목의 경우 추가정장 등을 통해 평소대비 저렴하게 구매할 수 있어 장애인의 경제적 부담도 도움을 주는 일석이조의 효과가 있다.

한편, 지난 설 명절 행사에서는 도민들의 적극적인 참여와 높은 구매 호응으로 목표에 대비 판매 실적이 크게 늘어나는 등 장애인생산품에 대한 관심이 한층 높아졌다. 전북도는 이러한 성과를 바탕으로 장애인 생산품의 우수성을 널리 알리고, 나아가 장애인의 경제적 자립 기반 마련에도 공헌적 계기가 될 것으로 기대하고 있다.

유효상 전북자치도 장애인복지정책과장은 "이번 판매행사는 장애인들이 생산한 우수한 제품을 널리 알리고, 도민들이 추석 명절을 맞아 뜻깊은 소비를 할 수 있는 기회가 될 것"이라며 "많은 도민들이 행사에 관심을 갖고 참여해 주시길 바란다"고 밝혔다.

(전북·최종수 기자)

### “대전장애인근로자지원센터가 있어 든든합니다”

갑작스러운 해고, 센터 지원 받아 공무원 임용 성공

지역경제를 가진 기업문화가 없고의 상처를 극복하고 공무원으로 새 출발을 하게 됐다. 그의 뒤에는 대전장애인근로자지원센터(이하 대전센터)의 지원이 있었다.



임우를 보고있는 김현우씨

김씨는 서울의 한 컴퓨터 관련 제품 유통보수 업체에서 약 10년간 근무했으나, 지난 3월 해고 통보를 받았다. 회사 측은 사직서 제출을 독촉했으며, 억울함과 분노를 느낀 김씨는 대전센터를 찾아 도움을 요청했다.

대전센터는 초기상담과 사실 확인 절차를 거쳐 김씨의 상황을 면밀히 살폈다. 확인 결과, 직장에서 다른 근무자들과의 갈등이 있었고, 기록과 면담 끝에 권고사직으로 처리된 사실이 드러났다. 센터는 변호사와 노무사 자문을 통해 법적 구제 방안을 검토했지만, 이미 가족이 합의한 사이이어서 소송보다 퇴직금과 연차수당을 정산받는 것이 현실적인 해결책

이라는 결론을 내렸다. 이에 그치지 않고 대전센터는 김씨가 다시 일어설 수 있도록 재취업 지원에 나섰다. 장애인고용공단과 연계해 구직 등록을 돕고, 새로운 일자리를 탐색할 끝에 김씨는 서울 지방법원 2025년도 제1기 1차 공개시험을 통해 9급 공무원으로 임용됐다. 지난 1일부터 정식으로 근무를 시작하며 인생의 새로운 장을 열었다.

김씨는 "재취업을 할 수 있도록 협력준 대전센터에 감사드립니다"며 "앞으로 1년 후에는 정규직으로 근무할 수 있도록 최선을 다하겠습니다"는 포부를 밝혔다.

이번 사례는 부당해고로 어려움을 겪는 장애인 근로자들에게 실질적인 법률 상담과 재취업 기회를 제공하는 대전센터의 역할을 다시금 보여준 사례로 평가되고 있다. (대전·정진일 기자)

### “모처럼 만에 진정한 휴식 만끽합니다”

시골원, 아라베길 공연 크루즈, 영주산성 등에서 2박 3일간 다양한 프로그램으로 휴식했다. 1박 1일 프로그램도

“휴식이 필요한 고령의 부모님을 위하여 분리되어 안전한 휴식을 위해 휴수 안드로모도 방문”이라고

장애차별

경기센터

# 착취당한 장애인근로자의 눈물

## 사례배경 : 장애 차별적 계약

### ▶ 채용 과정

- 통신판매업주와 프리랜서 계약 체결. 통신판매 영업 및 기타 방문자 서비스 업무
- 사측이 뒤늦게 내담자의 장애 특성을 파악, 실적에 도움이 되지 않는다고 판단하여 광고지 배부로 업무 변경함.

### ▶ 근로자

- 채용시 '매월 급여가 지급'된다는 안내를 받았으나, 급여일이 지나도 지급되지 않아 문의하자 사업주는 '실적이 있어야 급여를 지급'한다고 답변함(실적 산정기준 X)
- 근로자 명의로 사업자등록 및 세금계산서 발행이 이루어졌으나, 내담자는 보안 인증서나 신분증을 제공한 사실이 없어 의문 제기(명의도용 가능성)

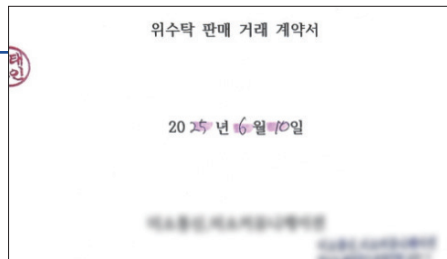
## 서비스계획

### ▶ 사례 논의 및 법률 자문

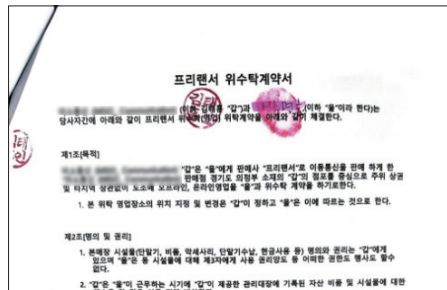
- 노무사/변호사와 사례에 대한 자문 요청
- 근로자의 부당함에 대한 입증 자료 추가 확보

### ▶ 근로자의 권익 보호(체불 임금 해결과 예방)를 위한 절차 안내

- 신고 방법 및 지원 기관 안내
- 현 상황에 대한 지속적인 모니터링 병행



위수탁 판매 거래 계약서



프리랜서 위수탁계약서

## 계획실행

### ▶ 근로자성 인정 여부 검토

변호사	노무사
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 프리랜서 계약 형식이지만, 지적장애로 계약 내용을 이해하지 못한 상태에서 사업체의 요구로 체결된 정황.</li> <li>- 업무 내용(핸드폰 필름에서 광고지 부착)을 점장·실장·팀장이 지시했고, 퇴근 시간에 대화가 있었다는 점에서 지휘·감독 및 근무시간이 존재했다고 봄.</li> <li>- 따라서 실질적으로 종속적인 관계에서 일한 것으로 보여 근로자성 인정 가능성 높음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업자와 사업자 간 계약 형식을 빌려 근로자성을 회피한 것으로 보임.</li> <li>- 노동법은 형식이 아닌 실질을 본다는 판례(대법원 2006도777 등)를 근거로, 사용자의 지휘·감독, 근무시간·장소 구속성, 독립적 사업 운영 여부 등을 종합적으로 판단.</li> <li>- 점장이 업무를 구체적으로 지시, 정해진 출퇴근 시간, 장소의 제한 등이 근로자성 인정 가능성 있음. (사업체 지시에 따라 일한 정황 증거인 녹취 및 문자, 카톡 등이 입증가능 할 경우)</li> </ul>

### ▶ 임금 수령 가능성 검토

변호사	노무사
<ul style="list-style-type: none"> <li>- '실적이 없으면 급여도 없다'는 주장은 근로 계약의 본질에 반함.</li> <li>- 월급을 지급하기로 약속한 점이 있으므로 실적과 무관하게 청구 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 근로자로 인정 : 유사 동종업 시급 또는 최저임금(10,030원)으로 산정 가능</li> <li>- 근로자 불인정 : 세금계산서 발행에 따라 용역 대금(113~115만원 정도) 청구 가능</li> </ul>

### ▶ 위법한 부분의 신고(처벌) 여부 검토

변호사	노무사
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노동청 신고 시 계약 형식과 실질의 차이를 강조하고, 지적장애인의 취약성을 이용한 부당 계약 체결을 지적할 필요 있음. (장애인차별금지법, 장애인복지법 위반 소지 있음)</li> <li>- 세금계산서 발행 과정에서 불법행위 가능성도 검토 필요(필요 증거: 세금계산서, 인증서 발급 내역 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 자체의 유효성 검토되고 민법상 후견제도 적용 가능할 경우 계약 취소 가능(단, 계약이 무효가 되면 '부당이득 반환' 문제 발생 시 실효성이 낮을 수 있음)</li> <li>- 근로자로 인정된다면 근로기준법 제17조(근로계약서 미작성) 위반으로 사용자 제재 가능.</li> <li>- 세금계산서를 사업주가 임의로 발행했다면 형법상 공문서위조 가능성과 동시에 근로자성 인정의 강력한 정황 증거가 될 수 있음. 그러나 입증할 자료가 미비함.</li> </ul>

### ▶ 권리 보전을 위한 기관 안내

- 신고기관 : 노동청(경기지청 031-259-0204/ 의정부지청 031-877-0009), 국가인권위원회(1331)
- 지원기관 : 대한법률구조공단(수원지부 031-213-0773/ 안산출장소 031-482-2769), 장애인권익옹호기관(1644-8295)

## 서비스결과

---

### ▶ 구제의 한계

- 관할 노동지청에 연락하여 구제 방안을 적극 검토해 주길 협조 요청했으나 계약 시 지적장애로 인한 판단력 부족, 증거자료의 부족으로 한계가 있음을 확인함.
- 근로자성 인정의 어려움을 포함하여 상위 기관에서 사건이 종결된 경우, 새로운 증거가 나오기 전까지 동일한 내용으로 재진정이 안됨을 안내함.

### ▶ 예방 교육

- 추후 유사 사례 발생 가능성을 고려하여, 사전에 충분한 사실 확인과 정확한 정보를 바탕으로 의사결정을 할 것을 안내함
- 장애를 고려하여, 채용공고에 장애인 전형 여부를 확인하고 지원하도록 안내함. 추가로 한국장애인고용공단과 장애인복지관 등 취업관련 사업을 하는 기관 정보를 제공함.

심리

서울센터

## 업무협력을 통한 심리상담서비스 인원 확대 및 예산 절감



### 사례배경

- 최근 센터 상담자 중 직장 내 갈등, 대인관계 갈등, 직업 유지 및 진로와 관련된 어려움 등으로 정서적 불안을 호소하는 사례가 증가함에 따라 심리상담 서비스에 대한 수요가 급증하고 있다. 그러나 심리상담서비스는 연간 1천만 원의 한정된 예산으로 운영되고 있어 매년 조기 마감의 불가피한 상황이며, 이로 인해 매년 하반기부터는 심리상담서비스를 정상적으로 제공하지 못하고 있는 실정이다.
- 심리상담서비스는 장애인근로자의 고용안정에 지대한 영향을 미치는 핵심 지원 영역으로, 서울센터는 예산 부족으로 인한 서비스 제한 문제를 해결하기 위해 보건복지부의 「전국민마음투자지원사업」(이하 '마음투자사업'이라 한다)을 위탁받아 수행 중인 (주)위너스제이엠과 업무협약을 체결하였다. 이를 통해 심리상담 서비스 이용을 희망하는 장애인근로자가 해당 사업을 최대한 활용할 수 있도록 지원하였으며, 그 결과 내실 있는 사업 추진과 더불어 센터 예산을 대폭 절감하는 의미 있는 성과를 거두었다.

### 서비스 계획

#### 1. 사업추진 전략 수립

- 서울센터는 심리상담서비스를 제공하는 보건복지부의 「전국민마음투자지원사업(마음투자사업)」을 위탁받아 수행 중인 (주)위너스제이엠과 2025년 4월 7일 업무협약을 체결하였다. 이를 통해 센터와의 연계를 바탕으로 심리상담서비스를 적극적으로 추진하기로 합의하였다.
- 업무협약 체결 이후 심리상담서비스 연계 추진 과정에서 발생한 몇 가지 운영상의 어려움 점검하고 이를 개선하였다. 이후 2025년 5월 23일, 두 기관은 상호 연계한 장애인근로자 심리상담서비스 추진을 위한 자체 계획을 수립하고 본격적으로 서비스를 개시하였다.

#### 2. 사업목표 설정

- 단기 목표 : 내담자의 정서적 불안을 완화하고 안정적인 상담 환경을 제공함
- 중기 목표 : 직장 내 갈등, 대인관계 갈등, 직무·진로 불안 등 주요 스트레스 요인을 탐색하고 구체적인 대처 전략을 수립하도록 지원함
- 장기 목표 : 내담자가 직장상과 가정에서 자기 역할을 주체적으로 인식하고 안정적으로 직장생활을 유지할 수 있도록 적극 지원함

### 3. 심리상담서비스 추진전략

- 상담 과정에서 내담자가 경험한 직장 내 및 대인관계 갈등 상황을 충분히 경청하고 이를 수용하였으며, 구체적인 사례를 토대로 인지적·정서적 변화를 이끌어 냈다.
- 장애 특성을 반영하여 청각장애 내담자에게는 문자 및 서면 안내를 병행하여 상담을 진행하였다.
- 또한 필요 시 가족이나 가까운 지인과의 관계에서 나타나는 정서적 갈등을 함께 다루어, 긍정적인 의사소통 방식을 훈련할 수 있도록 지원하였다.
- 종결 단계에서는 상담 성과를 점검하였으며, 향후 지원 필요성이 있을 경우 사후관리를 위한 별도 계획을 수립하였다.

## 계획실행

### 1. 초기 상담 및 행정 지원

- 센터는 심리상담을 의뢰한 내담자를 대상으로 초기 상담을 진행하여 직장 내 갈등, 대인관계 문제, 직업 유지 불안 등 주요 고충을 파악하였다. 내담자가 불안정한 심리 상태를 보이는 경우 상담원은 적극적으로 경청하고 정서적 지지를 제공하여 안정감을 회복할 수 있도록 지원하였으며, 신뢰 관계 형성에 중점을 두고 상담을 진행하였다.
- 심리상담을 희망하는 장애인근로자에게 보건복지부의 ‘마음투자사업’ 제도를 우선 설명하고, 이용을 희망하는 경우 바우처 신청 절차(대면 신청 방식, 필요 서류 등)를 상세히 안내하였다. 이를 통해 내담자가 심리상담 서비스를 부담 없이 이용할 수 있도록 신청부터 상담 연계까지 전 과정을 지원하였다.
- 바우처 신청이 완료되기 전까지는 센터 차원에서 정기적인 확인 연락을 통해 내담자의 상황을 모니터링하였으며, 준비 과정에서 불안감이 증폭되지 않도록 정서적 지원을 지속적으로 제공하였다.

### 2. 전문 상담 연계 및 본격 개입

- 내담자가 바우처 신청을 완료한 이후 협력기관인 (주)위너스제이엠 산하 상담센터(문래역·서울숲역 소재)에 연계하여 전문 상담사를 배정하였다.
- 이후 각 내담자는 총 8회기 상담을 통해 주요 이슈를 집중적으로 다룸
  - 사례 A(지적장애) : 직장 내 대인관계 갈등과 반복적 스트레스 · 감정 표현 및 긍정적 의사소통 훈련, 자기효능감 회복
  - 사례 B(청각장애) : 직업유지 불안과 자기주장 어려움 · 불안 구체화, 관계 설정 기술 습득, 자신감 회복

### 3. 센터의 지원체계 및 사후관리

- 내담자는 바우처 신청 단계에서 소득수준에 따라 8회기 전체 상담에 대한 본인부담금(소득수준에 따라 0원~최대 192,000원)이 발생함을 안내받고 심리상담 서비스를 제공받았다.
  - 서비스 종료 후 센터에서는 상담 결과를 검토하여 처리하였으며, 내담자가 부담한 상담 비용은 관련 증빙자료를 제출받아 본인에게 즉시 입금 조치하였다.
- 상담 종료 이후에도 필요 시 재연계가 가능하도록 사후관리 체계를 마련하였으며, 상담 사례별 성과를 내부 회의에서 공유하고 이를 바탕으로 유사 사례 지원 자료로 활용하였다.
- 또한 유관기관과의 협업 체계를 지속적으로 강화하여 심리상담 지원의 연속성을 제고할 예정이다.

### 서비스 결과

- 사례 A(지적장애)는 직장 내 대인관계 갈등으로 반복적인 스트레스를 호소하였으나, 상담을 통해 자신의 감정을 보다 구체적으로 표현하고 긍정적인 의사소통 기술을 익히면서 자기효능감을 회복하는 변화를 보였다. 사례 B(청각장애)는 직업 유지에 대한 불안과 가족 내 역할 갈등으로 위축감과 분노를 경험하였으나, 상담 과정에서 자기 주장과 경계 설정을 실천하고 미래 진로에 대해 보다 현실적인 조망을 회복하는 성과를 거두었다.
  - 두 사례 모두 초기 호소 문제였던 정서 불안과 관계 갈등이 완화되었으며, 스스로의 권리를 인식하고 장기적인 성장 가능성을 모색하는 긍정적인 변화를 보였다.
- 특히 본 사업은 마음투자사업을 활용하여 1인당 8회기 전체 상담 과정에서 발생할 수 있는 본인부담금을 센터가 전액 지원함으로써 경제적 여건과 무관하게 상담의 지속성을 보장하였다. 또한 상담 장소를 기존 1개소에서 3개소로 확대하여 지리적 접근성 문제를 해소하였으며, 이에 따라 이용자로부터 매우 긍정적인 평가를 받았다.

#### 〈 업무협력에 따른 사업확대 및 예산절감 효과 〉

(단위:천원)

구분	기존방식(A)	개선방식(B)	차액(B-A)
1인 평균소요액 (8회 기준)	800 (100천원 * 8회)	32 (4천원* 8회)	△768
연간 소요액 (10명 기준)	8,000 (100천원 * 8회 * 10명)	320 (4천원 * 8회 * 10명)	△7,680
6개센터 확대시	48,000 (8,000천원 * 6개센터)	1,920 (320천원 * 6개센터)	△46,080
심리상담서비스 가능 인원	60명 (10명 * 6개센터)	1,500명 (6000만원 ÷ 40천원)	1,440명 (2,400%)

주) ① 1인당 서비스 이용한도 : 센터 10회(추가 가능) / 마음투자사업 : 8회

② "마음투자사업"의 본인부담 상담비용은 개인별 소득수준에 1회당 0원~24,000원임

- “마음투자사업”을 활용한 심리상담서비스를 통해 ‘24년 대비 평균 96%의 예산을 절감하였을 뿐만 아니라, 장애인 전담 상담사에게 서비스를 제공받을 수 있도록 개선함으로써 서비스의 질을 더욱 높일 수 있었다.
  - 서울센터의 당초 사업목표였던 10명을 이미 초과하여 총 12명에게 심리상담서비스를 완료하거나 추진 중에 있으며, 상담서비스 종료(10회) 이후에도 고용안정에 대한 불안으로 추가 상담을 절실히 희망하는 정신장애인 2명에게 추가로 서비스를 제공하기로 결정하였다.
    - ☞ ‘25.9.30일 현재 심리상담서비스 추진 현황 : 184명/75명(진도율 : 245%)
  - 또한 절감된 예산을 활용하여 사업 수요를 반영한 추가 심리상담서비스 제공을 추진하고 있으며, 현재 심리상담서비스 대상자를 추가 모집 중이다. 이에 따라 ‘26년에는 금년 대비 서비스 인원을 대폭 확대하여(2,400% 이상) 추진할 수 있는 여건이 마련되어 있다.
- ‘25년 사업 종료 후에는 본 사업에 대해 심층적인 종합 평가를 실시하고, 그 결과를 토대로 필요 시 전국 센터로 사업을 확대 추진할 계획이다. 이를 통해 센터의 역할을 강화함과 동시에 예산을 획기적으로 절감하여 정부의 건전재정 운영에 기여하고자 한다.

심리

부산센터

## 소리로 만나는 우리, 음악으로 여는 마음



### 사례배경

- 장애인근로자가 직업 현장에서 경험하는 심리적인 어려움의 본질적인 문제는 내면에 해결되지 않은 심리적인 부분이 원인일 수 있다는 것에 주목하였다.
- 장애인근로자의 사회경험 부족, 대인관계 갈등으로 적응에 어려움을 겪고 이로 인해 발생하는 심리, 정서적인 어려움이 직업생활에 연결되고 있음에 주목하여 장애특성을 고려한 전문 심리상담사를 위촉하여 집단 심리상담 프로그램을 기획하였다.
- 집단의 구성은 정신장애인을 대상으로 프로그램의 참여와 관심도 높일 수 있는 문화예술 중 음악을 매개로 한 「음악치료 프로그램」으로 결정하고 정신장애인근로자의 자기효능감 및 심리적 안녕감 향상을 목표로 계획을 수립하였다.

### 서비스 계획

1 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 프로그램 기획</li> <li>◦ 전문상담사 위촉</li> </ul>	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단 심리상담 음악치료 프로그램 기획</li> <li>- 내담자유형을 정신장애인 그룹 설정</li> <li>- 진행 방향 및 주안점 전달하여 협의후 프로그램 세부내용 계획</li> </ul>
2 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 모집 및 기초상담</li> </ul>	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 내담자 정보 및 욕구 확인</li> </ul>
3 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 프로그램 실시 (10회기)</li> </ul>	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기간: 5월부터 7월까지 총10회기</li> <li>- 장소: 센터 회의실</li> </ul>
4 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 종료 및 사후관리</li> <li>◦ 평가</li> </ul>	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정서적 지지체계로서 역할 수행</li> <li>- 2차 프로그램 운영 결정</li> </ul>

## 계획실행

### □ 1단계

- 프로그램 기획
  - ⇒ 정신장애인근로자를 대상으로 하는 「집단 심리상담 음악치료 프로그램」 기획하였다.
- 전문상담사(음악치료사) 위촉
  - ⇒ 자기효능감 및 심리적 안정감 향상을 목표로 진행 방향 및 주안점 전달하여 협의후 프로그램 세부내용 계획 수립하였다.

### □ 2단계

- 홍보
  - ⇒ 모집안내문 제작하여 센터 홈페이지 게시 및 부산·울산정신장애인시설협회 협조 요청하였다.
- 모집
  - ⇒ 전화접수를 통해 참여자 5명 모집하였다.
  - ⇒ A(63년생/여), B(74년생/여), C(96년생/여), D(79년생/여), E(70년생/여)
- 기초상담
  - ⇒ 프로그램 신청에 따른 기초상담 실시하여 내담자정보 및 욕구 확인하였다.
  - ⇒ 센터 내방 및 프로그램 참여에 대한 내담자의 긴장도를 줄이고 상담자와의 신뢰감 증진 위한 관계형성 중점 진행하였다.

### □ 3단계

- 프로그램 실시 (총 10회기)

회기	주제	프로그램 내용
<b>1단계 - 관계 형성 및 정서 표현</b>		
1	우리가 만난 음악	음악으로 자기소개, 이름 부르기 노래
	내 마음의 날씨	감정 단어카드 & 음악 감상 연계 토론
2	감정 드럼톡	다양한 리듬으로 감정 표현
	추억의 음악	의미 있는 음악 나누기
<b>2단계 - 자기이해 및 자아 강화</b>		
3	내가 좋아하는 것들	좋아하는 노래 플레이 리스트 만들기
	내 안의 목소리	노래 가사 바꿔 쓰기 (자기표현 중심)
4	나는 이런 사람이야	자기소개 송 만들기
	긍정 메아리	즉흥연주로 서로 칭찬 표현하기

5	자존감 업송	자신에 대한 긍정 문장 만들고 노래로 부르기
	나의 작은 성공들	성공 경험 회상 & 응원송 제작
<b>3단계 - 상호작용과 사회적 지지</b>		
6	함께 만드는 리듬	협동 리듬합주
	나 대신 전해줘	노래를 통해 마음 전하기
7	우리들의 응원곡	서로를 위한 응원 노래 만들기
	친구의 목소리	타인의 강점 가사로 표현하기
8	갈등을 넘는 음악	역할극 + 음악으로 갈등 상황 다루기
	고마운 마음 노래로	감상 대상 떠올리기 & 가사 쓰기
<b>4단계 - 통합과 회복의 마무리</b>		
9	지금의 나를 노래하다	자신을 표현하는 곡 선택
	우리가 만든 이야기	공동 창작곡 구성
10	회복의 멜로디	치료 과정을 돌아보며 음악으로 표현
	작은 음악회	작품 발표 및 소감 나누기

◦ 전문상담사 소견 (이하 상담일지 일부)

- ⇒ 참여자들은 프로그램 초기에 긴장도를 보였으나 음악을 매개로 점차 반응이 유연해졌으며 자기표현과 상호작용에서 긍정적인 반응이 관찰되었다. 다양한 악기를 이용한 리듬활동에 활발한 참여를 보이고 회차가 진행될수록 정서적 개방이 나타나는 모습과 감정표현 및 사회성 기술이 확장되는 모습이 보여졌다.
- ⇒ 프로그램의 마지막 회기 '작은음악회' 발표에서는 각자의 역할을 성실히 수행하며 협동의 가치를 실천하는 모습이 돋보였으며 공동작업 완수에 대한 뿌듯함과 정서적 충만감이 긍정적으로 나타났다.

## □ 4단계

◦ 프로그램 종료 및 사후관리

- ⇒ 스스로가 감정과 경험을 돌아보고 자유롭게 자신의 감정을 표현하였다. 전체적으로 프로그램에 대한 만족도가 높고 직업생활 스트레스 해소에 긍정적 평가로 프로그램 종료하였다.
- ⇒ 다양하고 체계적인 서비스를 지원하여 조력자, 지지체계로서 역할을 수행할 예정이다.

◦ 평가

- ⇒ 전센터 및 진행 상담원, 음악치료사 또한 프로그램의 효과성 확인할 수 있었다.
- ⇒ 신문 보도자료로 게재하여 센터 및 프로그램 홍보로 이어졌으며 지역 직업재활시설에서 '찾아가는 방문프로그램' 참여 문의로 하반기 2차 진행을 결정하였다.
- ⇒ 부산광역시 사회복지국에서 관심을 전하며 방문이 이어졌으며 센터에 부산시와 연계한 장애인 심리상담사업에 대한 협업 의사를 전달하였다.

## 서비스 결과

- 집단 심리상담 음악치료 프로그램을 통해 자기 치유와 회복을 경험하고 자기효능감을 키워 건강한 직업생활을 지속할 수 있도록 지원하였다.
- 프로그램을 통해 음악을 매개로 한 자기표현과 다양한 집단경험이 지속될 수 있도록 격려하고 참여자들의 심리적 안정감과 사회적 상호작용 능력 향상에 긍정적인 효과를 나타냈다.



심리

대구센터

## 이제 저에게도 꿈이 생겼어요!

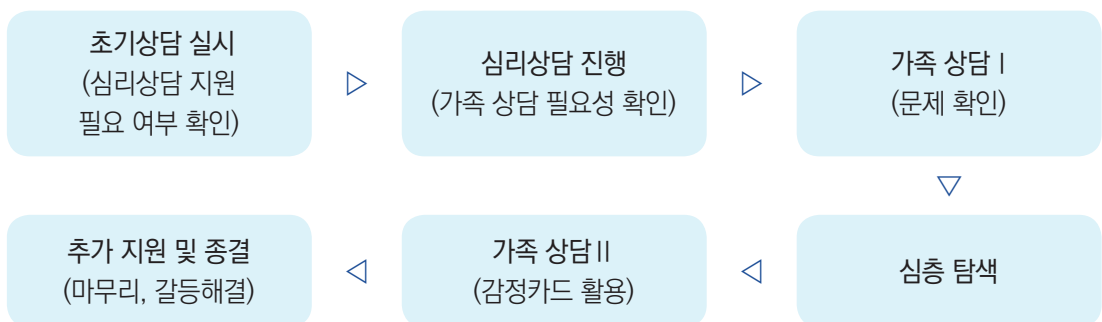
### 사례배경

#### □ 지적장애인 가정의 경제적 가장으로서의 피로감 호소

- 내담자 A씨는 공단 대구지역본부의 연계를 통해 본 센터를 알게 되었음.
- 내담자는 부모님, 언니, 여동생과 함께 살고 있음. 내담자의 가족은 모두 지적장애인이며 언니는 지적장애인이자 조현병을 함께 앓고 있는 정신장애인이임. 20대 중반인 내담자 A씨는 장애인 다수고용사업체에서 근로하며 한 달에 약 93만원의 급여를 받고 있음
- A씨의 아버지는 가정에 생활비를 주지 않고 있으며 어머니는 경제적 능력이 없음. A씨의 언니는 정신과 약을 지속적으로 복용하지 않아 집에서 문제행동을 일으켰으며 가족들의 불안으로 인해 타 지역 쉼터에서 생활하고 있음. 동생 또한 신장이 좋지 않아 다니던 직장을 그만둠.
- 아버지를 제외한 모든 가족이 내담자 A씨의 급여와 기초수급 생계급여로 생활하고 있으며 6년째 집안의 경제적 가장으로 살아 온 A씨는 자진 퇴사를 고민하고 있음.
- A씨는 계속근로에 대한 피로감을 호소하며 본 센터로 심리상담을 요청함.

### 서비스 계획

#### □ 근로자 맞춤 심리상담 지원 계획



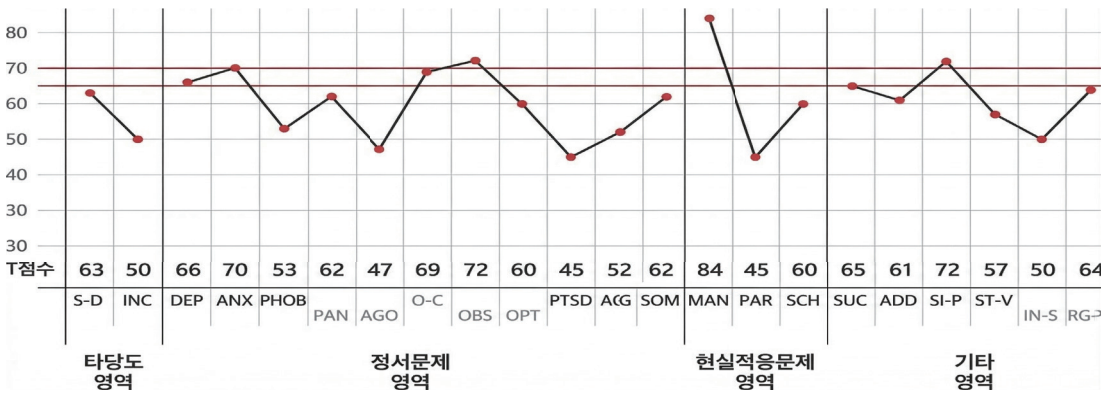
### 계획실행

#### □ 초기상담 실시

- 상담의 필요 여부를 확인하기 위해 A씨의 정신건강 상태를 확인할 수 있는 간이 정신진단검사 II (KSCL-95)를 실시함

## 검사 결과

- 정서 영역에서 불안은 T=70으로 문제 수준에 해당하여 지속적인 긴장, 걱정, 신체적
- 불안 반응이 두드러지는 것으로 해석됨.
- 우울은 T=66으로 위험 수준에 위치하며 기분 저하, 무기력, 흥미 상실 가능성 높음.
- 공황은 T=62로 나타나 불안과 관련된 신체 증상이 동반될 가능성 있음.



- 검사 결과를 바탕으로 심리상담사와 논의함. 집단·개별심리상담 중, 개별심리상담의 필요성이 확인되어 상담을 진행하기로 함.

### □ 심리상담 진행(가족 상담 필요성)

- 내담자 A씨는 정서적으로 매우 불안하고 힘든 상태이며 특히 부모님과의 관계에서 오는 갈등과 독립 욕구로 인해 큰 스트레스를 경험하고 있음.
- 급여 중, 80%의 금액을 어머니께 생활비로 드리고 있으며 내담자가 사용할 수 있는 용돈은 너무 적어 미래를 위한 준비를 할 수 없는 상황임.
- 형편이 어려운 상황에서도 내담자의 어머니는 집에서 사용하는 대부분의 제품(침대, 정수기, 공기청정기, 안마의자 등)을 렌트로 사용하고 있으며 그 비용은 내담자가 어머니께 드리는 생활비에서 모두 지불되고 있음.
- 내담자에게 환경의 변화가 필요하다고 판단하여 보호자(어머니)와 함께 상담을 진행함.

### □ 가족 상담 I

- 내담자 A씨의 어머니 또한 지적장애인임. 첫째 딸과 막내딸은 늘 문제를 일으키기에 내담자가 열심히 일하고 잘 살아주는 것이 어머니에게 큰 위로가 된다고 함.
- 내담자는 어머니가 죽고 싶다거나 힘들다는 말을 할 때마다 너무 두렵고 불안하다고 함.

- 내담자의 어머니에게 내담자의 심리적 불안 상태에 대해 전달함. 어머니를 위해 최선을 다하고 있으나 경제적인 부담으로 힘들어하고 있음을 설명함.
- 어머니는 자신이 내뱉은 힘들다는 말이 첫째 딸과 막내딸을 향해 하는 말이었으나 오히려 내담자에게만 불안감을 주고 있었는지 몰랐다고 하며 내담자에게 사과함.
- 또한 내담자의 경제적 부담을 줄이기 위해 렌트 품목을 줄이겠다고 약속하였으며 내담자가 독립을 준비할 수 있도록 내담자에게 받는 생활비를 줄이겠다고 약속함.

### □ 심층 탐색

- 내담자는 가족을 통해 느끼는 불안감이 큰 상황임. 가족 간 소통이 잘 되고 있지 않음.
- 형제(언니, 여동생)와의 상담도 필요하다고 판단되어 가족 상담을 진행함.

### □ 가족 상담 II (감정 카드를 활용하여 내담자의 감정에 대해 상담 진행)

- 내담자의 자신에 대한 감정(귀찮다, 자신감이 없다, 늘 긴장된다)
  - 출근할 때 너무 귀찮고, 일을 하면서도 잘 할 수 있을지 늘 자신감이 없다.
- 내담자의 형제에 대한 감정(불쌍하다, 답답하다, 기대되다)
  - 외출이 자유롭지 않은 쉼터에서 생활하고 있는 언니가 불쌍하다. 언니와 동생의 행동이 이해되지 않아 답답하지만 자신의 월급으로 맛있는 것을 같이 먹을 수 있어서 기대된다.
- 내담자와 함께 상담에 참여한 내담자의 동생은 내담자의 힘든 상황에 대해 너무 몰랐다고 하며 미안해 함.

### □ 추가 지원 및 종결

- 가족 구성원이 모두 지적장애인인 내담자는 내담자 뿐만 아니라 가족 모두가 각자의 내면 문제와 서로 간의 소통 부족으로 인해 어려움을 겪고 있었음.
- 8번의 상담을 진행하며 내담자와 가족은 서로 소통하는 법에 대해 배우는 시간을 가지게 되었음.
- 추후 상담으로 월 1회, 총 2번의 상담을 추가로 지원하였으며 상담을 통해 사이가 좋지 않던 여동생과 사이가 좋아져 추후 상담에도 동행함.
- 내담자는 가족과 많이 가까워지게 되었다며 감사를 표함.

## 서비스 결과

### □ 개별심리상담 지원에 따른 결과(가족 간의 소통, 미래에 대한 설계 가능)

- 상담 이후, 내담자는 사업체의 지속적인 임금체불로 인해 일을 그만두게 되었으며 본 센터를 통해 공단 직업능력개발원의 훈련생으로 입학함.
- 이후, 공단 대구지역본부의 연계로 이직에 성공함.
- 타 지역 쉼터에서 생활하던 내담자의 언니는 일상생활이 가능해져 가족과 함께 현재 생활하고 있음.
- 내담자의 언니와 동생 또한 내담자가 근로하고 있는 사업체에 함께 근로하게 되었음.
- 내담자가 경제적 가장의 역할을 하오던 것이 형제들과 함께 생활비를 어머니께 드리는 것으로 바뀌게 되었음.
- 내담자의 어머니는 센터 상담시 내담자에게 했던 약속대로 내담자의 급여 중, 일부만 지원을 받고 나머지는 내담자가 독립을 위해 저금을 할 수 있도록 해줌.
- 현재 내담자는 2개의 적금에 가입했으며 동생과 함께 2년 뒤, 독립할 계획이라고 함.
- 내담자는 이제는 일을 하는 것이 즐겁고 꿈이 생겨 기쁘다고 말함.

### □ 유관기관 간 연계의 중요성을 깨닫게 된 상담 결과

- 내담자가 안정적인 직장생활을 할 수 있도록 지원하기 위해 수많은 기관과의 연계가 매우 중요하다는 것을 이번 사례를 통해 다시 깨닫게 되었음.
- 훈련이나 취업 알선의 연계가 잘 이루어지지 않았다면 내담자의 가정은 기초수급 생계급여로만 생활하게 되었을 것임.
- 앞으로도 유사 기관과의 꾸준한 연계를 통해 장애인 근로자들을 위한 지원을 이어갈 예정임.

심리

광주센터

## 관계 회복에서 협력 문화로!!

### 사례배경

#### □ 요청내용

- 장애인 체육선수와 비장애인 감독으로 구성된 팀 내의 코치-선수, 동료선수간의 관계갈등 문제가 발생되어 소속기관인 사업체에서 상담을 요청함
- 선수권 대회를 앞두고, 팀 내부의 갈등상황이 악화되어 문제상황에 대한 지원의 필요성이 높음

### 서비스계획

#### □ 서비스 목표

- 사업체 방문상담을 통한 구성원간의 관계성 문제확인, 갈등의 원인을 진단.
- 문제 발견시 집단심리상담 프로그램 지원을 통한 관계 회복과 상호 이해 증진을 도모
- 대회 준비 과정에서 발생하는 긴장과 스트레스를 관리하여 안정적 심리 상태를 유지

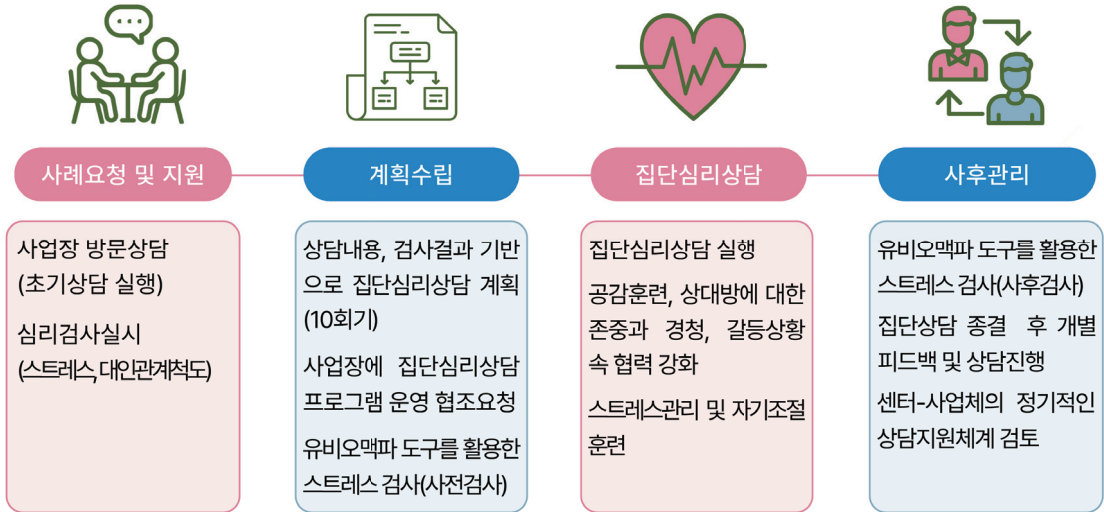
#### □ 서비스 전략

- 개별 면담 및 팀 단위 인터뷰를 통해 불만·갈등 요소를 탐색
- 심리검사(스트레스 척도, 대인관계 척도 등)를 실시하여 객관적 자료 확보
- 집단상담 기법(공감 훈련, 미술치료 등)을 적용해 상호 이해 증진, 이완훈련(호흡법, 근육이완법)과 자기조절 훈련(긍정적 자기대화, 인지재구성) 제공
- 상담 후 피드백을 통해 지속적인 심리적 모니터링 실시

#### □ 활용 자원

- 내부-센터 상담원, 심리상담사, 외부 - 사업체 사무처 및 지도자(감독, 코치)

## □ 서비스 진행 흐름도



## 계획실행

### □ 사업체 방문 및 관계성 문제 확인

- 찾아가는 방문상담 실시, 사업체에 방문하여 선수·코치·감독과 개별 상담 및 심리검사를 진행
- 상담과정에서 선수들은 “감독의 지시 방식이 지나치게 권위적이고 일방적”, “감독이 비장애인이거나 장애인선수에 대한 이해도가 부족하다.”, “감독이 팀 선수간 차별적 대우를 한다” 등 불만을 토로했으며, 선수들은 일부 동료 선수의 훈련 태도 차이로 인해 불만이 쌓여 있음을 확인

### □ 집단심리상담을 통한 관계 회복, 스트레스 관리 및 자기조절 훈련

- 전문 심리상담사에 의뢰, 팀 내 갈등 상황을 완화하고 관계 회복을 촉진하기 위해 총 10회기의 집단심리상담 프로그램을 실시

## 〈집단심리상담 운영내용〉

1~3회기	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>관계 진단과 공감 형성</b></li> <li>- 선수와 코치, 동료 간의 갈등 경험을 공유하며 문제의 원인을 탐색</li> <li>- 공감 훈련과 개방형 대화를 통해 서로의 감정을 존중하고, 경청하는 태도를 학습</li> </ul>
4~6회기	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>갈등 완화와 의사소통 훈련</b></li> <li>- 역할극을 통해 훈련 중 발생했던 실제 갈등 상황을 재현하고, 대안적 의사소통 방식을 연습</li> <li>- 상호 존중과 차이를 인정하는 태도를 강조하며 관계 회복을 촉진</li> </ul>
7~8회기	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>협응·협력 강화 활동</b></li> <li>- 팀워크 향상을 위해 협동 과제를 수행하며 개인의 감정보다 공동 목표가 우선됨을 경험하였다. 이 과정에서 선수 간 협력적 태도가 강화되고, 코치-선수 간 상호 이해도 증진되었다.</li> </ul>
9~10회기	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>스트레스 관리와 자기조절 훈련</b></li> <li>- 훈련과정에서 누적된 긴장을 완화하기 위해 호흡법·근육이완법 등의 이완훈련을 실시</li> <li>- 긍정적 자기대화과 인지 재구성 기법을 적용하여, 선수들이 불안에 효과적으로 대처하고 정서적 안정을 유지할 수 있도록 지원</li> </ul>

## 서비스결과

### □ 서비스 제공에 따른 결과

- 내담자 만족도 조사(총 15명)에서, 상담사의 준비·태도는 100% 긍정 평가, 운영·환경은 90% 이상 만족으로 나타났다. 또한 심리적 안정(87%)과 내면 변화(80%)에 기여했으며, 80% 이상이 재상담 의사, 87%가 주변 추천 의향의 결과로 프로그램 긍정적 효과가 입증되었다.
- 내담자 자유응답에서 “상대방에 대한 공감능력을 키울 수 있었다”, “제일 먼저 나를 알고 내가 행복해야 함을 인식하게 되었다”, “스트레스 해소법을 알게 되어 마음의 힘을 얻었다”는 의견이 다수 제시되었다. 참가자들은 이번 프로그램을 통해 관계 이해·스트레스 관리·자기 성찰·팀 소속감 강화의 효과를 경험한 것을 확인 할 수 있다.
- 본 사례는 지역유관기관을 대상으로 찾아가는 방문상담과 집단심리상담을 통해 장애인 선수와 비장애인 지도자 간 갈등을 완화하고 협력적 분위기를 조성한 사례로 보여진다.

심리

대전센터

# 분노조절 장애 극복으로 아자아자 파이팅~!

## 사례배경

### □ 내담자

- 충청북도 보은군 지역의 20대 초반 지적장애의 남성 근로자
- 다문화가정으로 올해 아버지는 병환으로 돌아가시고, 캄보디아인인 어머니와 함께 생활
- 장애인복지관에서 다양한 프로그램에 참여하며, 활발한 활동을 하고 있음
- 장애인복지관 근무와 프로그램이 종료되면, 집에 귀가하지 않고 친구들과 밤새 노래방을 간다거나 축구를 한다거나 방황하는 일들이 많음

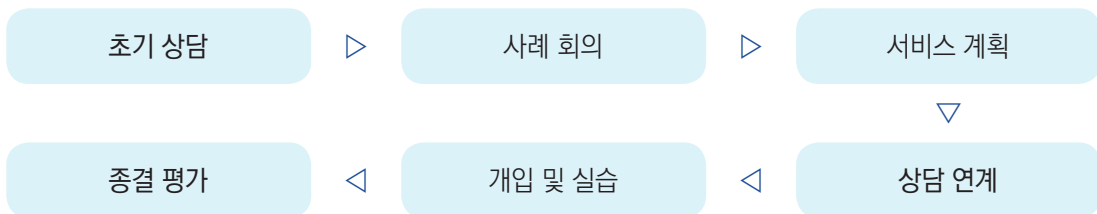
### □ 가정에서

- 내담자와의 상담을 진행한 결과, 가정에서는 대화할 사람이 없으며 귀가하여도 반겨주는 사람이 없어 집에 가기 싫다고 함
- 집 밖을 배회하는 날들이 많으며, 그로 인한 각종 사건 사고 발생

### □ 직장에서

- 직장동료들과 잦은 마찰과 공격적인 행동 및 분노 조절의 어려움으로, 직장생활에 지장을 초래
- 기관의 담당자가 현 센터에 상담을 의뢰함

## 서비스 계획



## 계획실행

### 1. 초기상담

- 장애인복지관 담당자의 연계로 내담자의 현 상황 파악 및 욕구 탐색
- 장애인근로자지원센터 내 전문 심리상담사 연계

### 2. 상담 동기 확인

- 근로생활 중 분노조절의 어려움 및 폭력 행동으로 직장 동료들과의 관계에 문제점 확인
- 퇴근 후 가정에 귀가 하지 않고 배회하며, 사건·사고 발생 및 연루

### 3. 현 상태 파악

- 내담자 의견 : 내가 이름을 불렀는데 대답하지 않으면 나를 무시하는 것 같으며, 화가 남
- 담당자 의견 : 근무지에서 분노 조절이 되지 않아 폭력 행동으로 이어지고, 동료들과 잦은 마찰 발생

### 4. 개입 방법

- 분노 조절이 힘들 때, 호흡하는 방법 안내
- 취업을 위해서는 분노 조절과 사람들과 지내는 방법이 필요함을 설명하면서 상담 동기 부여

### 5. 실습

- 감각 훈련 : 스트레스 관리와 기분 안정화를 위하여 스트레칭, 호흡, 명상 진행
- 자기표현 훈련 : 자신의 주장을 잘 전달하기 위해서 언어, 행동, 감정표현 훈련
- 일상생활 기록하기 : 신체, 사회, 정신, 영성의 긍정적 변화를 위해 노력한 것들을 매일 기록하기

### 6. 생활 변화

- 집에서 혼자 호흡 연습을 하니 마음이 편해지고 있다.
- 꾸준한 약물복용으로 기분이 많이 조절되고 있다.
- 근무지 내 다른 사람들에게 많은 칭찬을 받고 있다.
- 사람들에게 인사 하고 편하게 나의 의견을 전달하는 연습을 꾸준히 하고 있다.

### 7. 종결 평가

- 당초 의뢰 사유인 대인 관계 개선, 분노 조절, 사회 기술 능력 향상이 높은 수준으로 개선되었음
- 평가방법 : 내담자의 표현과 근무지 담당자의 밀착 관리를 통해 일상생활을 관찰, 이전 모습과 변화된 모습을 평가

## 서비스 결과

### □ 심리상담을 마치는 소감

#### ① 내담자 시점

- 호흡 훈련을 열심히 하니 마음이 편해지고 좋다.
- 사람들과 잘 지내니 기분이 좋다.
- 다른 사람들이 나에게 많은 칭찬을 하니 힘이 난다.

#### ② 담당자 시점

- 폭력 행동이 거의 없어졌으며, 청소 등 맡은 업무를 충실히 잘하고 있음
- 다른 사람들과 지내는 것에도 아무런 문제가 없을 정도로 많은 변화를 가져왔음
- 예의 바른 행동들을 하며, 주변 동료들의 일들을 술선수범하여 도와 주다보니 근처의 모든 사람들이 내담자의 칭찬을 아끼지 않는 상황임
- 감정조절을 하고, 본인이 잘못된 점을 인지하여 행동수정에 가장 적극적인 모습을 보임

### 심리상담사의 종합의견

- 내담자는 발달장애 수준이 경증으로 자기 의사 표현이 분명하고 문제상황에 대한 인식 수준이 동급 장애인에 비해서 높은 편이다. 이런 차이가 다른 장애인과 지내는 것에 문제를 발생하는 요인이 되고 있다. 또 엄마(캄보디아)의 개입이 안정적이기는 하지만 자식의 장애 상태에 대해서 인식이 낮은 편으로 약물복용을 하지 못하게 하는 등 자녀의 상황에 대해서 인식개선이 필요하다.
- 이 사례는 복지관 직원이 밀착관리를 하면서 상담에서 부여된 과제수행을 매일 촉진하고 생활을 관찰하면서 행동 변화를 촉진하여 상담 목표 달성에 큰 역할을 한 것으로 보여진다.

### □ 심리상담 종결 이후 만족도 조사 및 사례 회의



내방 상담



사례 회의

심리

경기센터

## ‘독박 가족부양’ 해결 프로젝트

### 사례배경: ‘업무 집중력 저하’ 도와주세요!

#### ▶ 사측

- 가족 갈등, 경제적 문제 등 가정사로 근무시간에 불안정하고 업무에 집중하지 못함. 어머니의 통제로 인한 스트레스 상황이 지속되는 듯 보였다.
- 내담자는 사내 커플로 남자 친구에게 많은 도움을 받고 있지만 최근 가족 문제로 정서적 어려움이 커지자 소소한 갈등도 있는 것 같았다.
- 근로자의 심리상담 지원을 통해 정서적 안정을 되찾아 예전처럼 업무에 집중할 수 있도록 지원 기관을 찾다가 본 센터에 의뢰하였다.

#### ▶ 내담자

- 어머니가 간경화와 당뇨병병증으로 입(퇴)원을 반복하는 상황에서, 하루 8시간과 가끔 추가 근무도 하는데 밤새워 병상을 지키라는 강요가 부당하여 지쳐있었다.
- 언니는 빌려 간 돈을 갚지 않고 연락 두절인 상태. 본인에게 병원비, 생활비, 동생의 용돈까지 요구하고 있어 경제적 부담이 매우 큰 상황이었다.

### 서비스계획: 독립을 위한 자기관리 능력 향상

#### ▶ 사례 사정

- 5월15일 사측으로부터 사례 문의, 5월19일 사례 접수
- 센터장/실무자 사례 사정. 구조적 개선과 더불어 심리적 개입이 필요하다고 판단하여 전문 심리상담사를 위촉하였다.
- 센터에서 심리검사 실시. 5월26일 내방, BDI(한국판 우울척도) 및 SCT(문장완성 검사) 진행 (※내담자의 인지 수준을 고려하여 MMPI-2, TCI 등은 진행하지 않음.)
- 지출의 합리적 구조 개편 논의
- 심리·정서적 개입 : 안정감 구축, 내-외적 자원을 찾아 강화하기

▶ 사측에 상담 시간 지원요청

- 근무시간에(8시간 근로자) 상담받을 수 있도록 지원해 주기를 요청하였으나 사내 형평성 문제로 거부되었다.
- 내담자의 위기 상황을 고려해 부득이 토요일 진행하기로 하였다.

**계획실행: 전문 심리상담 맞춤형 자기 경영**

▶ 심리검사 결과 상담사와 공유 및 적용

- BDI: '심한 우울'
- SCT: 완료하지 못하여 중요 사항 구두 진술

**B D I**

이름 : [redacted] 연령 : 24 세 성별 : 남( ) 직성인 : 2년 5월 26일

이 질문지는 여러분이 일상 생활에서 경험할 수 있는 내용들로 구성되어 있습니다. 각 용은 모두 네 개의 문장으로 되어 있는데, 이 네 개의 문장들을 자세히 읽어 보시고 그 요즈음 (오늘을 포함하여 지난 일주일 동안)의 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 하나 문장을 선택하여 그 번호를 ( ) 안에 기입하여 주십시오. 하나도 빠지 말고 반드시 한 문장을 선택하시되, 너무 오래 생각하지 마시고 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

1	① 나는 슬프지 않다.	
	② 나는 슬프다.	
	③ 나는 항상 슬프고 기운을 낼 수 없다.	
	④ 나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다.	
2	① 나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다.	
	② 나는 앞날에 대해서 용기가 나지 않는다.	
	③ 나는 앞날에 대해 기대할 것이 아무 것도 없다고 느낀다.	
	④ 나의 앞날은 아주 절망적이고 나아질 가망이 없다고 느낀다.	
3	① 나는 실패자라고 느끼지 않는다.	
	② 나는 보통사람들보다 더 많이 실패한 것 같다.	
	③ 내가 살아온 과거를 뒤돌아보면, 실패투성이인 것 같다.	
	④ 나는 인간으로 완전한 실패자라고 느낀다.	

**문장완성 검사 (SCT)**

날짜: 2025/5/16 이름: [redacted] 성별: 남/여 나이: 세

\* 다음 문장은 뒷부분이 빠져 있습니다. 각 문장을 읽으면서 제일 먼저 떠오르는 생각을 뒷부분에 이어 문장이 완성되도록 하시면 됩니다. 시간제한은 없으나 되도록 빨리 하십시오.

1. 나에게 이상한 일이 생겼을 때 복안병 어떻게 하지 모르겠다.
2. 내 생각에 가끔 아벼지는 그런 생각이 썩다.
3. 우리 회사 사람들은 \_\_\_\_\_
4. 나의 장래는 비관
5. 이리저리 봐도 내가 두려워하는 것은 슬픈 날을 살려 내는 것
6. 내 생각에 참다운 친구는 없다.

내담자의 심리검사 내용 일부

▶ 경제적 재구조화

- 언니와 추가 금전 거래하지 않기
- 병원비 600만원 분할 납부(동생도 참여시키기)
- 어머니의 용돈 50만원을 30만원으로 줄이기. 동생 용돈 15만원을 10만원으로 줄이기
- 내담자의 야근 등을 고려하여 병간호 주 3회를 주말 1회로 줄이기(동생은 6시간 근로자라 동생이 병간호 횟수를 조금 늘림)

## ▶ 심리·정서적 개입(전문 위촉상담사)

상담 목표	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 긍정적 자기상 구축과 자기 효능감 회복하기</li> <li>- 가족 내에서 경계 설정(정서적-경제적)하기</li> <li>- 대인관계에서 수동-의존적 패턴을 자율적이고 능동적인 소통방식으로 전환하기</li> </ul>	
회기	상담 내용
1	상담 구조화. 가족에 대한 애정, 내담자의 선의와 희생이 정당하게 인정받지 못하고 착취당하는 상황에 대한 깊은 분노와 억울함에 대한 지지와 반영
2	어머니에게 받고 싶은 정서적 지지의 좌절로 인한 분노와 '아픈 엄마'라는 죄책감의 양가적 감정에서 불안하고 혼란스러워하는 마음 명료화
3	내담자의 핵심 욕구 탐색을 통한 자신의 입장을 양보하지 않겠다는 의지를 확인하고 강화하기. 본가에서 독립하여 나옴.
4	분리독립으로 수입·지출의 구조화. 어머니와 동생에게 주는 용돈 줄이기. 그 과정에서 갈등을 견뎌낼 수 있도록 Empowering.
5	어머니에 대한 양가감정을 비난이 두려운 유아적 표현이 아닌 자기중심의 감정언어로 표현하도록 개입하고 수정함. 외부 자원으로 남자 친구의 역할을 상기시키고 지지함.
6	입원비와 생활비 등 경제적 압박으로 인한 좌절감 반영. 가족으로부터 받은 결핍을 남자 친구에게 투사하는 모습 다룸. 약간의 환청증상 보고에 대해 지켜보기로 함.
7	어머니에 대한 책임감, 윤리적인 자신의 정체성을 지키고 존중하려는 내면의 동기가 강화됨. 감정과 생각을 분리하여 표현하면서 안정감이 생김.
8	지출의 재구조화. 자신의 상황을 설명하고 조율하는 방식에 대한 통찰과 실행. 가족과의 경계 설정 시도. 훈습한 부분들이 일상에서 변화의 모습으로 자리 잡음.
9	기억의 재구조화. 어머니의 기저귀 교환, 생일 챙김 등 상담자의 해석을 통해 부정적이기만 했던 기억을 재구성함으로써 자신의 존재감과 효능감을 인식함.
10	관계 재해석, 자기 표현법 습득, 자아 회복 등 핵심적인 변화를 경험함. 소득 대비 지출도 정리되면서 자신의 자원에 대한 긍정적 관점도 생김.

## 서비스 결과: 융합적 관계로부터 건강한 거리두기

---

### ▶ 개입을 통한 상담 효과

- 자기 효능감이 회복되면서 적절한 경계를 설정하여 주변을 효과적으로 통제하기 시작하였다. (ex. 용돈이 줄었음에도 가족이 내담자의 노고에 대해 감사를 포함)
- 자신의 감정과 생각을 적절히 표현하기 시작하면서 사업체에서도 안정된 모습이 드러나기 시작하였다(동료들로부터 변했다는 피드백을 여러 번 들음).
- 부정적 정서에 압도되는 상황이 줄고 감정을 객관적으로 바라보는 유연한 시각이 확보되었다.
- 자기표현이 늘면서 자신감이 생기고 언어 유창성도 좋아졌다.

### ▶ 추수 상담으로 효과 다지기

- 사례 종결 회의 시 추수 상담 필요성이 제기되어 경기센터에서 지속적으로 진행하기로 하였다.
- 사측에서도 상담의 효과를 인정하여 상담 진행 날짜에 2시간 조기퇴근을 지원하기로 협조하였다.

※ 9월10일 이후, 격주로 경기센터에서 추수 상담 진행 중이며, 심리상담+정신과 진료의 시너지 효과로 상당한 정서적 안정감을 되찾았다. 동생 용돈도 연말까지 주기로 하는 등 생활비 지출을 공평하게 자매들이 나누어 내고 있다.

# 마음도 쉬이 필요해

오늘 당신의 하루는 어땠나요?



## 현장에서 마주한 다양한 상담사례

직장에서는 부당해고, 임금체불, 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱 등 다양한 문제와 갈등이 발생하기도 한다.

장애인근로자지원센터는 내담자와의 상담을 통해 문제의 원인과 경과를 살피고 살피고 개입 방향을 모색하며, 노무·법률·심리·복지 등 필요한 지원을 제공하고 있다.

이 장에서는 전국 6개 센터에 접수된 상담사례를 주요 문제 유형별로 정리하여 현장에서 나타나는 다양한 고충과 상담 지원의 과정을 살펴본다.



PART  
3

## 유형별 상담사례

- |               |            |
|---------------|------------|
| ◦ 부당해고        | 사례 01 ~ 08 |
| ◦ 부당처우        | 사례 09 ~ 12 |
| ◦ 산재          | 사례 13 ~ 14 |
| ◦ 실업급여        | 사례 15 ~ 16 |
| ◦ 업무스트레스      | 사례 17      |
| ◦ 임금체불        | 사례 18 ~ 25 |
| ◦ 장애차별        | 사례 26 ~ 28 |
| ◦ 직장 내 괴롭힘    | 사례 29 ~ 33 |
| ◦ 성희롱/성추행/성폭행 | 사례 34      |
| ◦ 직장부적응       | 사례 35 ~ 36 |
| ◦ 퇴직금         | 사례 37      |
| ◦ 휴가문제        | 사례 38 ~ 41 |
| ◦ 가족지원서비스     | 사례 42      |
| ◦ 정보제공        | 사례 43 ~ 44 |
| ◦ 기타          | 사례 45      |

## 부당해고

## 사례1

## 소속 변경 및 임금 반환 요구에 대한 대응 방안

상담일자	7월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	20대	직종	사무직

### 사례배경

- 내담자는 2024년 7월부터 A소속 근로자로 근로소득 형태로 근무하였으며 2025년 5월 말 A소속에서 퇴사 처리되었다.
- 이후 동일 사업주 내 B소속으로 2025년 6월부터 변경되어 사업소득 형태로 근무하게 되었다.
- 소속 변경 및 소득 형태 변경과 관련하여 내담자는 사전 설명이나 동의 여부를 명확히 인지하지 못하고 있었으며 사업체 측은 구두로 고지하였다고 주장하고 있는 상황이다.
- 최근 사업체는 근무시간 조건에 따라 급여 차액이 발생하였다며 해당 금액의 반환을 요구하였으나 구체적인 산정 근거와 명목에 대해서는 내담자가 파악하지 못하고 있어 상담을 요청하게 되었다.

### 주요청사항

- 내담자는 A소속 퇴사 처리의 정당성 여부와 사업체가 요구한 급여 차액 반환에 대해 법적 의무가 존재하는지 문의하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 내담자에게 근로계약서 및 급여명세서 확보의 필요성을 설명하고 사업체 측에 급여 구성과 급여 차액 반환 요구 사유에 대한 구체적인 설명을 요청하도록 안내하였다.
- 사안에 대한 전문적인 법률 검토가 필요하다고 판단되어 노무사 상담을 연계하였다.

## 노무사 지문

- 내담자가 자발적으로 사직서를 제출하지 않았고 별도의 합의가 없는 상태에서 사업체가 일방적으로 퇴사 처리를 한 경우 해고에 해당할 수 있음을 안내함.
- 서면 통지 없이 이루어진 해고는 절차상 하자가 있어 부당해고에 해당할 수 있으며 노동위원회 부당해고 구제신청 또는 노동청 진정 제기가 가능함을 설명함.
- 급여 차액 반환 요구와 관련하여 반환 명목과 산정 근거를 우선 확인할 필요가 있으며 요건을 충족하지 않을 경우 임금 전액지급 원칙 위반에 해당할 수 있음을 안내함.

## 결과

- 내담자는 우선 근로계약서 및 급여명세서를 사업체에 요청하여 사실관계를 확인하기로 하였으며 퇴사 처리 및 근로계약 변경과 관련한 위법 가능성을 인지하고 노동위원회 또는 노동청을 통한 구제 절차를 검토하기로 하였다.
- 급여 차액 반환 요구에 대해서는 즉각 응하지 않고 사업체 측의 반환 명목과 산정 근거설명을 요구하기로 결정하였다.

## 사후연계

- 향후 내담자의 요청 시 노동위원회 부당해고 구제신청 또는 노동청 진정 절차에 대한 추가 안내를 제공할 예정이며, 관련 서류 확보 이후 필요에 따라 추가 노무사 상담 연계를 진행할 계획이다.
- 분쟁 진행 상황에 따라 지속적인 상담 및 정보 제공을 통해 경과를 관리할 예정이다.

## 부당해고

## 사례02

## 미지급 임금을 받아내다

상담일자	6월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화	<input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방)	<input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한	<input type="checkbox"/> 심하지 않은	
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직	<input type="checkbox"/> 계약직	<input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	주차관리		

## 사례배경

- 내담자는 심한 청각장애인으로 ○○병원에서 9년째 주차관리직으로 근무하고 있다.
- 내담자는 듣기가 불편한 상황에서 업무 중 상사로부터 전달 사항을 잘 전해 듣지 못해 병원 관계자 및 내방객 있는 곳에서 상사로부터 언성이 높고 고함을 들었다.
- 이에 아무리 상사지만 고령인 본인을 하대하며 인신공격하는 것에 대해 불쾌함을 느껴 조심스레 상사에게 당시 상황과 기분에 대해 전달하였다.
- 상사에게 불쾌함을 표현한 일 이후 최근 사업체로부터 남은 기간 연차 처리하고 계약만료 퇴사를 안내받았다.

## 주요청사항

- 부당해고 진정

## 서비스 계획 및 과정

- 내담자의 근무내용을 확인하여 상담을 진행하였다.
  - 내담자는 주차관리직으로 업무의 특성상 2교대 근무로 24시간 근무/ 24시간 휴게로 근무가 이루어진다. 그러나 근로계약서상에는 24시간 근무 안에 휴게시간이 포함되어 있었으나 실제로 휴게가 이루어지지는 않았다.(휴게시간을 포함하여 계속 근로하였음을 입증할 수 있는 근무일지 등의 자료는 없음)

- 최근 계약만으로 퇴사를 종용하는 안내에 상심한 상황에서 불합리한 근무 체제에 대한 보상이 노동청에 진정 제기 가능 여부를 궁금해하였다.
  - 내담자는 해고가 부당하며 고령으로 재취업이 어려워 계속 근로하고 싶은 마음이며 혹 계속 근로가 안 된다면 퇴직금 수령 후 실업급여 수령 할 수 있는지 진정서 제출로 추가적인 보상지급을 희망하였다.
- 노무사 연계하여 자문 상담을 진행하였다.

### 노무사 자문

- 내담자의 근로계약서상 근무시간은 오전 7시부터 익일 오전 7시까지 총 24시간 근무로 기재되어 있음. 계약서상으로는 1일 실근로시간 8시간이라고 명시되어 있으나, 실제로는 24시간 중 1인 근무체제로 운영되고 있으며, 별도의 휴게실이나 자유롭게 휴식을 취할 수 있는 공간은 없음.
- 내담자는 밤 10시부터 다음날 아침 5시까지는 ‘휴게시간’으로 운영된다고 진술하였으며, 실제로 취침할 수 있는 공간도 따로 마련되어 있음. 하지만 이 역시 근무지에 상주하고 있는 상태이며, 긴급 상황 발생 시 즉시 대응해야 하는 구조라면, 이 시간은 휴게시간이 아니라 대기시간으로 판단될 가능성이 큼.
- 근로기준법상 휴게시간으로 인정되려면 사용자의 지휘·감독에서 완전히 벗어나 근로자가 자유롭게 활용할 수 있어야 하며, 실질적으로 근무지에 상주하거나, 호출 시 즉시 응대해야 하는 구조라면 해당 시간은 근로시간 또는 대기시간으로 간주됨.
- 그러므로 현재 24시간 근무 중 실근로 8시간만을 기준으로 임금을 지급하고 있다면, 이는 임금체불에 해당할 가능성이 매우 높으며, 근로시간 인정에 관한 실질성 원칙에 따라 노동청에서 판단 받을 수 있음.
- 또한, 내담자가 주장하는 비인격적 대우에 대해서는, 노동관계법상 직장 내 괴롭힘 요건을 충족해야 문제 제기가 가능함. 이는 사용자의 지위 또는 관계 우위를 이용하여, 업무상 적정범위를 벗어난 신체적·정서적 고통을 주는 행위를 말하며, 반복성, 지속성, 모욕적 언행 등의 여부가 핵심 판단 기준임. 단순한 불쾌감이나 갈등으로는 인정되기 어렵고, 녹취, 메시지, 제3자 진술 등 구체적인 증거자료 확보가 중요함.
- 비인격적 대우가 있었다면 관련 증거를 확보 후 직장 내 괴롭힘 신고 절차를 진행할 수 있음.

## 결과

- 종합적으로 내담자의 근무 형태는 명시된 휴게시간과 실제 근로 형태 간 괴리가 크며, 실제 임금이 법적으로 보장된 수준에 미달할 가능성이 높으며 이에 임금체불을 진정하여 보상받는 방안을 안내하였다.
- 관련 절차를 안내하여 고용노동청에 진정하고 지지체계로서 역할을 다하여 내담자가 사업체로부터 최종 약 800여만원 미지급된 체불임금을 받을 수 있도록 지원하였고 계속 근무에는 내담자 또한 불편함이 있어 사업체와 협의하여 실업급여 수급이 가능하도록 퇴사 조치하여 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 실업급여 수급으로 휴식기를 가지며 현재 구직을 준비하여 일자리를 알아볼 수 있도록 부산장애인일자리통합지원센터 구직등록 및 상담을 안내 드림.

## 부당해고

## 사례03

## 산재 신청 중, 파견업체의 폐업으로 인한 부당해고

상담일자	6월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	50대	직종	기술직

### 사례배경

- 내담자는 지체장애 근로자로 파견업체를 통해 현 사업체에서 근로하였다.
- 근무 중, 어깨에 심한 통증을 느끼게 되어 병원을 가게 되었고 어깨 근육이 찢어졌다는 진단을 받았다.
- 사업체(파견업체)에 이야기를 하고 병가를 얻어 치료를 진행하였으며 산재 신청을 하였다.
- 이후, 내담자는 사업체의 어떠한 고지도 받지 못한 상황에서 고용보험 상실 통보 문자를 받게 되었다.
- 부당해고로 센터로 문의하였다.

### 주요청사항

- 병가와 산재 신청 중인 근로자를 해고했을 시 부당해고가 맞는지 문의함.

### 서비스 계획 및 과정

- 1차 상담
  - 내담자는 사업체에서 무거운 물건을 계속 옮기는 업무를 주로 하고 있으며 병원에서 업무로 인한 산재라는 진단을 받았다.

### 노무사 자문

- 병가 중이며 산재 신청 중인 근로자를 해고하는 것은 부당해고로 볼 수 있음.
- 또한 근로자가 고용보험을 상실한 사실을 인지하지 못한 상황에서 일방적으로 발생한 것은 명백한 부당해고임.

- 사업체 담당자가 내담자의 연락을 피하고 있는 상황으로 먼저, 노동위원회에 진정을 넣도록 자문하였고 구제신청 절차에 대해서도 전달하도록 하였다.

### 구제신청 절차

- ① 구제신청서 제출 → ② 서류의 검토, 관련자료 수집 및 분석, 현장 조사 → ③ 심의위원회 회부 → ④ 양측 진술 청취 → ⑤ 추가 심문 및 추가 자료 요청(필요시) → ⑥ 결과 도출

#### ◦ 2차 상담

- 내담자는 병가 신청을 하면서 사업주에게 산재 신청 결과가 나올 경우(승인 혹은 불승인), 각 상황에 따라 다른 치료비 지원에 대해 약속하는 사실확인증명서를 받은 내용이 있다.
- 그러나 사업주는 산재 승인 결과가 승인인지 불승인 인지 나오지 않았다며 치료비 지급을 하지 않고 있으며 사업체는 곧 폐업 처리될 것이라는 이야기를 내담자에게 하였다.
- 이 경우, 사기죄가 성립되는지 내담자가 센터로 추가 문의를 하였다.

### 변호사 자문

- 사기죄로 보기 위해서는 ‘첫째, 기만여부, 둘째, 해당 일로 인해 이득을 취득한 것이 있는지 여부’에 대한 확인 필요.
- 사업체에서 근로자를 배려하기 위해 사실확인증명서를 작성하였으나 사업체의 상황이 여의치 않게 되어 제공하지 못하게 되었을 뿐 기만하기 위해 한 행동인지 뚜렷하게 알기 어려운 부분이 있음.
- 폐업하게 된 경위가 사업체의 경제적 상황이 급격하게 나빠져서인지 내담자를 기만하기 위함인지는 소송을 진행하고 조사가 들어가기 전까지는 알 수 없음.
- 내담자에게 사업체가 지급하지 않은 금액이 폐업을 진행하면서까지 얻게 될 큰 이득의 금액이라고 보기 힘든 부분이 있음.

- 사기죄 성립이 어렵다는 법률 자문에 대해 내담자에게 전달하였다.

#### ◦ 3차 상담

- 이후, 내담자는 내담자를 파견했던 사업체가 폐업하였다는 것을 알게 되었다.
- 노동위원회로부터 내담자가 부당해고로 신고 한 사업체가 폐업되어 부당해고 신고 자체가 취소된다는 연락을 받게 되었다.
- 내담자가 처음 부당해고로 신고한 사업체는 파견업체이기에 실제 근무한 근무지를 대상으로 부당해고로 진정이 가능한지 센터로 재문의해왔다.
- 내담자는 파견업체를 불법파견으로 신고하여 조사가 진행 중에 있다.

## 노동사 지문

- 내담자는 파견한 업체를 불법파견으로 신고하여 조사가 진행 중에 있다면 그 결과에 따라 실 근무에 대한 부당해고 진정 또한 가능한지 알 수 있음
- 불법파견이 인정된다면 부당해고 또한 인정받을 확률이 높아질 수 있음.

## 결과

- 파견업체가 불법파견이라는 것이 인정되었고 이로 인해 내담자의 부당해고 또한 인정을 받았다.
- 사업체(실 근무지)와 오랜 조정 기간을 가졌으며 노동위원회를 통해 올해 11월 1일자로 복직하라는 답변을 받았다.
- 산재 신청 중인 내담자는 현재, 한 달에 한 번 정도 사업체에 나가 업무 상황만 잠시 보고 온다고 하였다.
- 부당해고에서 복직이 되기까지 여러 방면으로 지원을 아끼지 않은 센터에 감사를 표했다.

## 부당해고

## 사례04

## 겸업으로 인해 해고를 당한 장애인 근로자

상담일자	9월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	청소 미화

### 사례배경

- 내담자는 청각장애 근로자로 장애인복지일자리를 통해 파견되어 근로하고 있다.
- 1월에서 12월까지 1년 계약직으로 주 15시간 청소업무를 해왔다.
- 퇴근 후에는 주 20시간 사기업(재택근무)에 취업하여 2월부터 근무하였다.
- 지난 8월, 고용보험 이종취득이 확인되어 근무시간이 많은 사기업의 고용보험만을 취득하고 장애인복지일자리의 고용보험을 해지하였다.
- 지난 목요일, 파견업체로부터 장애인복지일자리를 할 경우 겸업이 불가하며 일을 계속 할 수 없다는 이야기를 들었으며 다음날인 금요일 바로 해고통보를 받았다.
- 내담자가 작성한 근로계약서에는 장애인복지일자리로 근무시 다른 장애인복지일자리를 이종으로 근로할 수 없다는 내용만 적혀있다.
- 겸업이 안된다는 내용은 없으며 이와 관련하여 부당해고로 센터로 문의하였다.

### 주요청사항

- 미리 안내되지 않은 겸업 불가를 사유로 해고 되었을 경우, 부당해고 여부를 문의함.

## 서비스 계획 및 과정

### ◦ 1차 상담

#### 노무사 지문

- 견업에 대한 공지가 없었고 내담자의 경우, 오전업무에 영향을 주지 않는 선에서 재택근무를 하고 있음.
- 위의 내용을 기준으로 볼 때, 해고사유로 적합하지 않으며 해고를 예고해야 하나 해고예고 통보 또한 사업체에서 하지 않음.
- 부당해고로 볼 수 있으며 노동위원회에 진정 신청이 가능함.

- 노무자문을 토대로 진정을 넣었으며 조사 과정에서 내담자의 사직서 서류에 내담자가 하지 않은 자진퇴사 동의 서명이 되어있는 것을 발견하게 되었다.

### ◦ 2차 상담

#### 노무사 지문

- 내담자가 하지 않은 사직서에 서명이 되어 있는 것은 '사문서위조 및 위조사문서 행사'죄에 해당하며 이는 형사처벌도 가능함.

- 내담자는 노동위원회의 주관 아래 합의를 앞두고 있다.  
 - 내담자는 계약기간이 4개월 정도 남은 상태이기에 불편한 상황에서 업무 복귀를 원하고 있지는 않다.  
 - 알맞은 합의금 기준에 대해 추가로 문의하였다.

### ◦ 3차 상담

#### 노무사 지문

- 알맞은 합의금에 대해 정해진 기준은 없으나 일반적으로 해고예고 수당의 경우, 한달치의 급여를 지급하게 되어있음.
- 내담자의 경우, 계약기간이 4개월 남은 상황에서 근무를 할 수 없게 되었음
- 부당해고에 대한 금액으로 2개월 정도의 급여를 합의금으로 보고 추가로 해고예고수당인 1개월치 급여를 함께 제시해보는 것이 적당함.

## 결과

---

- 노동위원회의 주관 아래 합의를 진행하였다.
- 센터의 자문대로 총 3개월치 급여(해고예고수당 1개월+부당해고 합의금 2개월)를 합의금으로 제시하였고 사업체에서도 이를 받아들였다.
- 내담자는 부당해고로 당황스러운 상황에서 본 센터와의 상담을 통해 문제가 해결되었다며 감사를 전했다.

## 부당해고

## 사례05

## 적당한 훈련 수당 요구 후, 부당 해고

상담일자	11월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	정신장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	30대	직 종	포장

### 사례배경

- 7주간의 훈련 이후 정식 근무가 이루어진다고 하여, 훈련을 마치고 근로계약을 작성하기 위해 사업주를 만나고 싶었으나 연락이 잘되지 않고, 3주분의 훈련 수당을 지급 받았습니니다.
- 나머지 4주분의 훈련 수당을 요청하였지만, 연락 두절과 사업체의 어려움 등으로 얼굴 붉히는 일들이 발생하였습니다.
- 지속적인 독촉으로, 나머지 수당도 모두 수령하였지만 해고를 권고받았습니다.

### 주요청사항

- 직업 훈련 이후, 업무 숙달이 되어 다른 곳으로의 이직을 원하지 않음
- 정신장애로의 취업이 어려워 지속적인 근무를 희망

### 서비스 계획 및 과정

- 상담 접수 → 사업체에 사실관계 확인 → 노무 자문 전달 → 진행사항 안내

### 사실관계확인

- 7주간의 직업 훈련을 진행하고 사업체의 어려움으로 근로를 진행하지 않았으며, 장애인고용공단의 지원으로 3주분의 훈련 수당이 지급되었습니다.
- 훈련 수당에 문제가 된다면 사업체의 운영비로 지급하겠으며, 더 이상 근로자와 근로계약은 진행할 수 없습니다.

## 노무 지문

- 7주간의 훈련이란 월·화·수·목·금·월·화요일을 1주로 간주하며, 훈련 수당을 고지하지 않았을 경우 취업 전의 일이라면 수당은 수령 할 수 없음.
- 또한, 훈련이 끝난 이후의 근로는 수당이 발생할 수 있는 부분이므로 근로자는 관할 지방고용노동 관서에 진정 또는 고소할 수 있으며, 온라인·방문으로 접수가 가능함.
- 진정사건은 접수 후 25일 이내 처리하고, 1회 연장 가능하며, 고소·고발은 2개월 내 송치
- 위반 시 3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금이며, 반의사불벌죄임.
- 2025. 10. 23. 개정으로 고의·장기 체불 시 최대 3배 징벌적 손해배상, 상습체불사업주 금융·공공 입찰 불이익, 출국금지, 지연이자 연 20%를 재직자까지 확대됨.
- 지연이자는 퇴직자에게 적용되며, 천재·사변·도산·자금확보 곤란·임금 존부 다툼 등은 제외
- 임금채권 소멸시효는 3년이며, 진정·소제기·압류 등으로 중단됨.
- 대지급금 제도로 체불 임금의 일부를 국가가 먼저 지급할 수 있음.
- 근로기준법 제23조[해고 등의 제한] 사용자는 근로자에게 정당한 이유없이 해고, 휴직, 정직, 전 직, 감봉, 그 밖의 징벌(이하“부당해고 등”)을 하지 못한다.
- 부당해고는 당한날로부터 3개월 이내에만 신청이 가능하며, 관할 지방노동위원회를 방문하거나 정부24온라인 사이트에서 진행할 수 있으며, 이 경우 일정한 요건을 갖추면 공인노무사의 무료 법률 지원을 받을 수 있음.
- 노동위원회 구제신청 및 행정소송 제기에 의한 부당해고 구제절차는 [구제신청→조사→심문→판정→(재심)→(행정소송)→확정→종료]의 순서에 따라 진행
- 부당해고를 당한 근로자는 노동위원회에 부당해고 구제신청 및 행정소송을 제기하는 것과 별개로 법원에 해고무효확인인 소를 제기할 수 있음.

## 결과

- 4주분의 훈련 수당을 전부 수령 하였지만, 다음날 출근하였다가 귀가 조치 되었습니다.
- 절차를 무시한 해고, 서면 통보 없이 구두로 즉시 퇴사를 요구하였기에 관할 지방노동위원회에 부당해고권리구제 신청을 진행하였으나, 사업체의 어려움으로 다른 근로자들도 임금을 지급받지 못한 사실을 알게 된 후, 노동청 진정을 취하하고 사업체와 원만한 합의를 보았으며, 퇴사 결정을 하였습니다.
- 다른 사업체로의 이직을 고려해 볼 생각입니다.

## 사후연계

- 구직활동을 위한 관할지역 장애인고용공단 취업지원부 및 직업재활팀에 상담을 연계

## 부당해고

## 사례06

## 강요에 의한 사직서 요구

상담일자	8월~9월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	자폐성장애	장애정도	■심한 □심하지 않은
성별	남	고용형태	■정규직 □계약직 □일용직
연령	30대	직종	행정보조

## 사례배경

- 근무 현황 : 2016년부터 ○○시에 있는 장애인복지관에서 근무해 왔으며 2022년에 무기계약직으로 전환되었다.
- 갈등 발생 : 8년 동안 큰 갈등 없이 성실히 근무하였으나, 2024년 8월 팀장이 바뀐 이후부터 ‘일을 못 한다’는 지적과 함께 괴롭힘이 시작되었다.
- 징계 남발 : 자폐성 장애 특성(반복적인 관심사 이야기, 짧은 말투 등)을 이해하지 못한 관리자로부터 약 한 달 사이 5~6번의 경위서와 1번의 시말서 작성을 강요받게 되었다.
- 사건 발생 : 9월 16일, 관리자가 근로자를 붙들고 억지로 사직서를 쓰게 하여 강압적인 퇴사 절차가 진행되었다.

## 주요청사항

- 부당해고 여부 확인: 강압적으로 작성된 사직서가 자발적 사직인지, 아니면 권고사직 및 부당해고에 해당하며 법적 효력이 있는지 확인 요청
- 법적 대응 지원: 근로자의 의사에 반하는 강제 사직에 대해 법적으로 대응하고 권익을 구제받고자 함.

## 서비스 계획 및 과정

- 상황 파악 : 보호자의 심층 상담을 통해 사직서 작성 당시의 강압적인 상황과 장애 특성이 고려되지 않은 관리자의 태도를 상세히 탐색하였다.
- 장애 차별 확인 : 관심사를 반복해서 말하거나 반말과 유사한 말투는 자폐성 장애(상동행동과 상호작용 어려움)의 특성임을 분명히 안내하였다. 장애의 특성을 이해하지 못하고 특정 행동에 대해 시말서를 요구하고 개선을 강요하는 것은 장애차별적 행동임을 상기시켰다.

- 사실관계 정리 : 입사 후 8년간의 근무 평판과 최근 급격히 발생한 경위서 작성 기록 등을 대조하여 직장 내 괴롭힘 등 법적 절차를 통해 사과받는 것이 현실적으로 도움이 될 수 있음을 안내하였다.

## 노무사 자문

- 사직의 성격(자발적vs강제적) : 사용자가 사직을 권유했고 보호자가 수인한 것이라면 권고사직에 해당하나, 보호자와 사용자가 사직에 '합의'하였다면 자발적 퇴사로 간주함.
- 단, 구두로 사직 의사를 밝혔어도 사직서를 쓰기 직전까지 마음이 바뀔 수 있으므로, 사직서 작성 전의 구두 합의는 효력이 없음. 따라서 사직원 자체가 취소 가능하다고 사료됨.
- 사용자 측의 사직 권고 과정에서 위력 행사(불들고 들어가) 여부는 매우 중대한 문제이며 형사상 폭행죄, 강요죄의 성립이 검토될 수 있음.
- 비정상적으로 잦은 경위서, 시말서 징구는 대표적인 괴롭힘 행위에 해당하므로 근로기준법 직장내 괴롭힘 규정 뿐만아니라 장애인차별금지법 제4조 제1항 제7호 및 제32조의 내용도 해당한다고 사료됨.

## 장애인차별금지법

**제4조 제1항 제7호** : 장애인 또는 장애인 관련자에게 제3조 제21호에서 규정하고 있는 괴롭힘 등의 행위를 하는 경우 (제3조 제21호: “괴롭힘 등”이라 함은 집단따돌림, 방치, 유기, 괴롭힘, 희롱, 학대, 금전적 착취, 성적 자기결정권 침해 등의 방법으로 장애인에게 가해지는 신체적·정신적·정서적·언어적 행위를 말한다.)

**제32조(괴롭힘 등의 금지)** : ①장애인은 성별, 연령, 장애의 유형 및 정도, 특성 등에 상관없이 모든 폭력으로부터 자유로울 권리를 가진다.

- ② 괴롭힘 등의 피해를 당한 장애인은 상담 및 치료, 법률구조, 그 밖에 적절한 조치를 받을 권리를 가지며, 괴롭힘 등의 피해를 신고하였다는 이유로 불이익한 처우를 받아서는 아니 된다.
- ③ 누구든지 장애를 이유로 학교, 시설, 직장, 지역사회 등에서 장애인 또는 장애인 관련자에게 집단따돌림을 가하거나 모욕감을 주거나 비하를 유발하는 언어적 표현이나 행동을 하여서는 아니 된다.
- ④ 누구든지 장애를 이유로 사적인 공간, 가정, 시설, 직장, 지역사회 등에서 장애인 또는 장애인 관련자에게 유기, 학대, 금전적 착취를 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 누구든지 장애인의 성적 자기결정권을 침해하거나 수치심을 자극하는 언어표현, 희롱, 장애 상태를 이용한 추행 및 강간 등을 행하여서는 아니 된다.

⑥ 국가 및 지방자치단체는 장애인에 대한 괴롭힘 등을 근절하기 위한 인식개선 및 괴롭힘 등 방지 교육을 실시하고 적절한 시책을 강구하여야 한다.

- 장애 특성 고려 : 자폐성 장애인의 의사결정 과정에서 발생할 수 있는 취약성을 법적 근거로 활용할 수 있는지 검토

## 결과

- 법적 대응 결정 : 상담 결과, 본인 의사에 반하는 억압적 환경에서의 사직서 작성을 확인하였으며, 이를 바탕으로 직장내 괴롭힘 및 부당해고 구제신청 등 법적 대응 절차를 밟기로 하고 노동청과 국가인권위원회에 진정하였다.
- 진정 결과 : 부당해고는 증거자료 불충분으로 각하되었으며, 직장내 괴롭힘은 노동청에서 접수하여 조사 중이다.
- 근로자는 현재 복지관을 그만두었으며, 사업체 연계 수영선수로 취업하여 활동 중이다.

## 사후연계

- 모니터링 : 향후 진행될 법적 대응 과정에서 근로자가 받을 심리적 충격을 완화하기 위해 필요시 심리 상담 검토
- 장애인권익옹호기관 : 장애인 인권 침해 관련 조사 및 개입을 위해 의뢰

## 부당해고

## 사례07

## 사업주 합의를 끌어낸 해고예고수당 권리 구제

상담일자	2025-09-02	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	제조

### 사례배경

- 갑작스러운 해고 통보: 근로자는 입사 후 10개월간 근무하였으나, 사업체는 재정 악화를 이유로 당일 해고를 통보하였다.
- 심리적 및 경제적 불안: 예고 없는 실직으로 인해 당장의 생활비 마련이 막막해진 근로자는 심리적 혼란을 겪었다.
- 사업주와의 소통 단절: 해고 통보 이후 사업주가 근로자의 연락(문자)을 무시하면서 감정적 갈등이 깊어진 상태였다.

### 주요청사항

- 해고통보의 부당해고 여부
- 갑작스러운 해고로 임금을 보호받을 수 있는지

### 서비스 계획 및 과정

- 법적 검토 및 정보 제공 : 임금 및 해고 예고수당 수령 가능 여부에 대해 노무사 자문을 거쳐 법적 검토를 진행하고, 이를 근로자에게 안내하였다.
- 중재 및 소통 : 상담사가 직접 사업주와 소통하며 경영상 어려움에 공감하는 동시에, 해고예고수당 지급 의무 등 법적 사실을 명확히 안내하여 사업주의 협조를 이끌어냈다.
- 지급 계획 수립 : 사업체의 어려운 사정을 고려하여 수당을 한 번에 지급하는 대신 분할 지급하기로 합의하였으며, 1차 지급일을 10월 31일로 확정하였다.

- 이행 확인 및 사후 관리 : 1차 입금(1,200,000원) 확인 후, 잔여 금액에 대한 지급 완료 예정일(12월 31일)을 사업주로부터 확인받아 근로자에게 전달하며 지속적으로 모니터링하였다.

### 노무사 지문

- 해고 효력발생일에 따라 다름. 해고 통보일이 8월 15일이나, 해고 효력발생일이 9월 15일이고 한 달 치에 대한 임금을 지급한다면 이는 '한 달 전 해고예고'이므로 해고예고수당지급청구권 발생 안 함. 퇴사 후에 지급하는 것도 가능하나, 해고일로부터 14일 이내 지급하여야 함.
- (위 내용을 충족한다는 전제하에) 해고예고수당 미지급 시 노동청에 진정 가능함

### 결과

- 경제적 권리 확보 : 법적 분쟁으로 번지기 전, 중재를 통해 해고예고수당 분할 지급 합의를 이끌어 내어 실질적인 보상을 받을 수 있게 되었다.
- 행정적 지원 완료 : 사업체 측의 협조로 실업급여 수급을 위한 행정 처리가 완료되어 근로자가 실업급여를 신청하고 수급할 수 있는 상태가 되었다.
- 심리적 안정 회복 : 막막했던 권리 구제 절차가 체계적으로 진행되고 구체적인 지급 일정이 확정됨에 따라 근로자의 불안이 완화되고 안정을 되찾았다.
- 법적 상식 안내: 해고예고수당(해고 시점으로부터 3개월 이내) 및 퇴직금(3년 이내) 청구 가능 기간 등 향후 발생할 수 있는 상황에 대한 법적 대응법을 안내하여 스스로 보호할 수 있도록 도왔다.

## 부당해고

## 사례08

## 부당해고 승소 이후 새로운 일터로!

상담일자	7월~12월	상담방법	■전화   ■방문(내방)   □온라인
장애유형	지적장애	장애정도	■심한   □심하지 않은
성별	여	고용형태	■정규직   □계약직   □일용직
연령	20대	직종	환경미화직

### 사례배경

- 내담자는 동료 근로자와의 갈등 과정에서 신체적 접촉이 발생한 사건으로 징계위원회 심의를 받았고, 최종적으로 해임 처분을 통보받았다.
- 보호자는 장애 특성에 대한 고려 없이 징계가 이루어졌으며 처분이 과도하다고 판단하여 센터에 상담을 요청하였다.

### 주요청사항

- 해임 처분의 적정성 검토
- 재심 및 구제절차 대응 지원
- 복직 또는 고용유지 방안 모색

### 서비스 계획 및 과정

- 사건 경위 파악 및 재심 대응 방향 설정하기 위해 보호자 진술과 CCTV 자료 확인하였다.
- 징계 결정문 수령 이후 재심요청 기한이 촉박한 상황이 확인되어, 노무사 자문을 통해 기한 간단한 재심요청서를 먼저 제출하고, 이후 보완자료를 준비하는 방식으로 대응을 진행하였다.
- 보호자가 작성한 경위서를 토대로 센터 내부 사례회의를 진행하였으며, 징계절차의 적정성과 장애 특성 고려 여부를 검토한 결과, 징계수위 재검토 필요성이 제기되었다.
- 이에 따라 사업체에 징계 재검토 및 복직을 권고하였다.
- 사업체는 징계절차에 문제가 없다는 입장을 유지하였고, 재심에서도 해임 처분이 유지되었다.

- 보호자와 상담을 통해 대응 방향을 재논의한 결과, 노동위원회 부당해고 구제신청으로 전략을 전환하기로 결정하여, 노무사를 대리인으로 선임하고 위임장 및 신청서 작성 절차를 지원하였다.
- 자문 노무사가 부당해고 구제신청을 접수하고 및 이유서를 제출하였고, 사용자 측 답변서와 추가자료를 검토하며 대응 논리를 보완하였다.
- 심문기일 통보 이후 주요 쟁점(징계절차의 적법성, 폭행의 고의성 및 재발 가능성, 장애 특성 고려 여부, 징계양정의 과다 여부)에 대한 변론 준비를 진행하였다.
- 노동위원회 판정 결과 근로자의 부당해고 구제신청을 전부 인정하는 판정을 내렸으며, 사업체는 원직복직 및 해고기간 임금상당액 지급을 포함한 합의 절차를 집행하였다.
- 이후 센터는 보호자와 복직 일정 및 미지급 임금 지급 절차에 대해 안내하였다.
- 복직과정에서 사업체와 소통한 내담자와 보호자는 근무환경이 변화 되지 않을 가능성이 높다고 판단하였고, 따라서 원직복직 대신 권고사직 선택과 미지급 임금, 퇴직금을 수령하였다.

### 노무사 자문

- 본 건은 징계 해임 처분에 대해 재심부터 노동위원회 구제절차까지 단계적 대응이 필요한 사안으로, 노무사 자문은 각 단계별 절차에 따라 쟁점 구조화를 중심으로 제공됨
- 초기 노무자문은 사업체의 징계 해임 처분의 양형이 과하다고 판단하였으며, 이를 재심을 위해 재심위를 진행할 수 있도록 진행함
- 이후 재심단계에서 징계사유의 성립 여부뿐 아니라, 징계절차 전반이 공정절차를 충족했는지와 징계양정(수위)이 비례원칙에 부합하는지를 집중 검토하였다. 재심에서 “행위 부인”이 아니라 장애 특성·정황·절차 하자·양정 과다를 축으로 선처·수위 조정을 요청하도록 의견을 구성함
- 재심 기각 후 노동위원회에 부당해고 구제심의 과정을 통해 방어권·조력권 보장 여부, 합리적 배려 및 지원체계 미흡, 업무환경 적합성, 징계양정의 비례성을 쟁점으로 해고의 정당성 및 양정의 상당성을 다투었음

### 결과

- 노동위원회는 본 사건에 대해 부당해고 구제신청을 전부 인정하였다.
- 내담자는 복직 권리를 확보하였으나, 근무환경 개선 가능성을 고려하여 권고사직을 선택하였다.
- 미지급 임금과 퇴직금을 모두 수령한 뒤, 새로운 직무로의 취업 준비를 시작하였다.

### 사후연계

- 지역 장애인복지관 직업지원 서비스를 통해 사무관리직 인턴 근무를 시작하도록 연계하고 상담을 종결하였다.

## 부당처우

## 사례09

## 출근시간 미준수에 따른 징계 사유 및 절차 검토

상담일자	6월~8월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	40대	직종	사무직

### 사례배경

- 내담자는 ○○대학교에서 사무직으로 2년째 재직 중인 장애인근로자로 복무점검 기간 중 하루 지각을 사유로 '주의' 처분을 받았다.
- 해당 지각은 자녀 돌봄 공백으로 인해 발생하였으며, 지각 전날 사전에 보고를 완료한 상태였다.
- 사업체는 지각 사유에 대한 확인이나 소명 기회 없이 징계성 처분을 통보하였다.
- 이에 내담자는 징계 사유의 정당성 및 절차상 문제 여부에 대해 상담을 요청하였다.

### 주요청사항

- 내담자는 육아 사유 및 본인의 건강 문제로 인한 지각이 징계 사유로서 정당한지 여부에 대한 판단을 요청하였다.
- 사전 보고가 이루어졌음에도 불구하고 소명 절차 없이 처분이 이루어진 점에 절차적 문제가 있는지 여부에 대해 확인을 요청하였다.
- 재심의위원회 대응 시 활용 가능한 법적 기준과 소명 방향에 대한 자문을 요청하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 지각 발생 경위, 사전 보고 여부, 처분서 문구 등을 중심으로 사실관계를 정리하였다.
- 징계 사유 및 절차의 정당성 여부에 대해 노무사 상담을 연계하였다.
- 재심의 대응을 위한 기본 방향과 소명 준비 사항을 안내하였다.

## 노무사 자문

- 징계와 관련하여 근로기준법 제23조 제1항은 정당한 이유 없는 징벌을 제한하고 있으나, 징계의 구체적인 기준과 절차는 각 사업체의 취업규칙 및 내부 규정에 따라 판단된다는 점을 설명함
- 내담자가 제공한 내부 행정감사 규정을 검토한 결과, 사업체는 해당 규정을 근거로 징계를 진행한 것으로 판단함
- 본 사안은 징계 절차 자체보다는 징계 사유의 정당성 여부가 주요 쟁점인 사안으로 정리함.
- 판례에 따르면 징계 사유는 사회통념상 합리성이 인정되어야 하며, 육아 및 건강 문제로 인한 불가피한 지각은 정당한 사유로 인정될 여지가 있음을 설명함.
- 이에 따라 지각의 불가피성, 사전 보고 사실, 기존 관행 등을 중심으로 구체적인 소명 자료를 준비하여 재심의 과정에서 제출할 것을 권함.

## 결과

- 출근시각 미준수 건에 관련하여 재심의 과정을 거쳤으나 징계 처분은 유지되었다.
- 본 사례를 계기로 내담자는 사업체 내부 규정에 따른 대응 범위를 정리하며 내부 규정을 준수하고자 하는 기회가 되었다.
- 사업체는 육아 관련 제도 및 근무 여건과 관련하여 향후 활용 가능하다는 긍정적인 입장을 전달하였다.

## 부당처우

## 사례10

## 퇴직금 중간정산

상담일자	8월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	40대	직종	서비스직

## 사례배경

- 내담자는 심한 지적장애로 ○○호텔 객실 업무를 9년째 하고 있다. 사업체에서 호텔 객실 업무를 9월부터 외주를 주어 내담자는 호텔 직원 식당으로 발령을 받은 상황으로 9시간 근무에서 6시간으로 조정된다고 한다.(월급도 줄어들고 퇴직금도 줄어든다고 함)
- 내담자의 어머니가 사업체에 항의를 하니 퇴직금 중간 정산 가능하다고 전달받았다. 이에 퇴직금은 현재 풀타임 근무 9년분 정산이 유리할지, 또한 기존 업무보다 근무시간이 짧은 곳 발령으로 임금이 줄어서 기본 생활에 지장이 있을 텐데 부당한 인사발령에 대해 어떻게 해야 하는지 법률·노무 자문을 문의하였다.

## 주요청사항

- 근무 변경에 따른 급여 변경으로 퇴직금 중간 정산을 하는 것이 유리한지 문의

## 서비스 계획 및 과정

- 직접적인 노무 상담을 희망함에 노무사 자문 연계를 실시하였다.

## 노무사 자문

- 근로자의 원래 직무가 객실 업무임에도 불구하고, 사업체가 위탁 전환을 이유로 식당 업무로 배치전환하고 근로시간을 3시간 단축하려는 경우, 일반적으로 이는 근로계약의 중요한 조건 변경에 해당하므로 근로자 동의 없이는 불가함.

- 다만, 객실 업무가 외부 위탁으로 전환되어 기존 업무를 유지할 수 없는 경영상 사정이 존재하고, 해고를 피하기 위해 다른 직무로 전환하는 것이 불가피하며 합리성이 인정되는 경우에는 근로기준법상 '사용자의 인사권 행사' 범위 내에서 근로자 동의 없이 직무 변경이 가능함. 이러한 경우에도 근로자 보호를 위해 배치전환의 필요성과 합리성, 절차적 정당성을 확보해야 함.
- 또한 근로시간 단축으로 인해 통상임금이 삭감되는 경우, 이는 임금 감소 사유에 해당하므로 근로자 요청 시 퇴직금 중간 정산 사유에 해당함. **즉, 임금이 실제로 감소하고 그 감소가 계속되는 경우, 해당 시점에서의 퇴직금 중간 정산이 가능함.**
- 내담자의 경우 임금 감소 및 향후 가산되는 퇴직적립금 감소가 예상됨에 퇴직금 중간 정산을 검토하는 것이 유리하겠음.

## 결과

- 노무사 자문 상담을 통해 퇴직금 중간 정산을 가족과 함께 검토기로 하였다.
- 내담자와 가족은 직무 변경에 아쉬움은 있으나 오랜 기간 근무한 직장에서의 이직이 현실적으로 많은 어려움이 있기 때문에 새로이 변경된 직무에 적응하며 계속해서 직장생활을 하기로 하고 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 센터 문화프로그램 시 참여할 수 있도록 안내함.

## 부당처우

## 사례 11

## 업무능력 부족으로 경고를 받은 근로자

상담일자	11월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	20대	직종	제과제빵

### 사례배경

- 내담자는 지적장애 근로자로 3년째 현 사업체에서 근로하고 있다.
- 내담자의 보호자가 센터로 상담을 문의하였다.
- 사업체에서는 근로시 부족한 부분에 대해 벌점을 매기고 있으며 연말이 되면 1년간 받은 벌점에 대해 징계 조치가 이뤄지고 있다.
- 내담자는 전년도에 이어 올해도 받은 벌점이 크다며 인사위원회 소집통보를 받았다.
- 또한 인사위원회에 제출할 사유서를 작성해서 오라는 연락을 받았다.
- 내담자가 벌점을 받은 이유를 살펴보면, 근무시 30분 정각에 근무하는 곳으로 입실해야 하는데 29분에 입실을 했다거나 재사용하지 않아야 하는 행주를 재사용하는 등이다.
- 내담자의 보호자는 장애인 근로자를 채용하고 있는 사업체에서 장애인 근로자가 할 시 있는 실수에 대해 이해하지 않고 과한 벌점을 주고 과한 징계를 주고 있다고 생각한다.

### 주요청사항

- 장애인 근로자를 대상으로 과도한 벌점제를 운영하여 징계를 주는 부분에 대해 부당처우와 장애 차별이 아닌지 확인을 요청함.

## 서비스 계획 및 과정

### 노무사 자문

- 사업체에서는 사업체의 내부 규정대로 벌점제를 규정하여 진행하고 있는 것으로 내담자에게 요청한 사항이 부당해 보이지는 않음.
  - 그러나 장애인을 고용한 사업체에서는 장애인 근로자에 대해 지속적인 교육을 할 의무가 있음.
  - 사업체에 교육을 추가로 진행하도록 요청하는 것이 필요함.
  - 이를 통해 지적을 받거나 사유서를 쓰는 것이 해고의 사유가 될 수는 없음.
- 가정에서도 내담자에게 지속적인 교육을 통해 업무를 해내도록 하는 것이 필요하다.
  - 사업체에 노무 자문을 통해 들은 추가 교육에 대해 요청하도록 안내하였다.

### 결과

- 사업체에 추가 교육을 요청하였으며 사업체에서도 내담자의 입장에 대해 인지하였다.
- 내담자가 자신이 맡은 업무를 해낼 수 있도록 가정에서도 교육을 하고 사업체에서도 추가 교육을 진행하기로 하였다.
- 인사위원회 소집은 하지 않는 것으로 정리되었으며 내담자의 보호자도 더 이상 문제 삼지 않기로 하며 상담이 종결되었다.

## 부당처우

## 사례12

## 정신장애인의 취업 어려움

상담일자	7월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input checked="" type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	물류직

## 사례배경

- ○○사업체에 입사 지원하여 해피콜을 받아 근로지에 출근하였으나, 장애로 인한 근로의 제한이 생겨 귀가조치 당하였습니다.
- 입사 지원 시, “이상소견 없음”으로의 의사소견서를 제출하였음에도 불구하고, 현장에서 근무 불허용 되었으며, “불합리하다”라고 생각합니다.

## 주요청사항

- 정신장애로 인한 취업 어려움 호소
- 입사 지원한 기관에서 일을 하고 싶음

## 서비스 계획 및 과정

- 앱으로 입사 지원을 진행하였으며, 해피콜을 받아 근로지에 도착, 현장에서 “질병코드로 인한 어려움이 있다”라는 내용을 전달받고 귀가조치 되었습니다.
- 다른 지역이었지만 현 직장에 근무한 경력이 있음에도 불구하고, 현장 사람들이 본인들의 판단으로 귀가시킨 거 같아 불합리하다고 생각합니다.
- 정신장애로의 취업의 어려움을 느끼며, 정확한 사유를 알고 싶습니다.

## 사실관계확인

- 사업체는 근로자가 온라인으로 입사 지원을 신청하게 되면, 관할 센터에서 근로자를 선정하는 방식이 아닌, 본사에서 근로자를 선별하여 각 센터에 배치해 주는 형식으로 이루어지는 시스템이며, 내담자가 해피콜을 받고 근로지의 현장 투입 전, 건강 관련 체크하는 부분에서 해당 질병이 사업체 규정에 적합하지 않아 귀가 조치한 부분임을 확인하였습니다.
- 또한, 채용 절차 및 관련 규정은 외부로의 안내가 불가하나, 현 장애로 근로하는데 “이상 없음”의 의사소견서가 있다면, 채용공고를 다시 참조하여 재지원이 가능하며, 재판정을 받는 방법이 가장 합리적입니다.

## 노무사 자문

- 일부 사업체는 채용 신체검사 단계에서 정신과 진료 이력이 있거나, 장애로 등록되어 있는 경우 채용 자체가 어렵거나 채용 후 직무배치 제한이 있을 수 있으며, 정신장애인 등록 사실만으로 모든 취업이 막히는 것은 아니나, 지원하는 업종, 사업체, 직무 유형 등에 따라 편차가 있을 수 있습니다.
- 근로계약서를 쓰기 전 단계이며, 의사소견서가 있다는 것은 근로가 가능하다는 것을 의미합니다.
- 하지만 사업주에게 모든 근로자를 채용할 의무가 있는 것은 아니므로 현장에서의 귀가 조치 또한 부당하지 않습니다.
- 또한, 현장에서 귀가조치한 사람에게는 사업체에서 그 권한을 위임한 부분이기 때문에 현장에 맞는 조치를 진행할 수 있습니다.
- 구체적인 사항은 사업체 취업규칙 및 내규를 살펴볼 필요가 있습니다.

## 결과

- 노무 자문 전달 이후 재입사 지원을 진행하였으나, 전 사업체와는 다르게 지원한 관할 사업체는 안전사고의 우려가 있는 업무로 취업의 제한을 받았다는 사실을 인지하였지만 정신장애로의 취업의 어려움을 호소하였다.
- 공공·민간 영역에서 정신장애인 당사자를 위한 일자리 확충과 지원 노력이 점차 확대되고 있음을 안내하고, 장애인 채용, 맞춤형 직업교육, 고용 연계 프로그램 등 새롭게 늘어나는 기회를 적극 활용하길 권유하며, 취업을 위한 지원을 연계하며 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 관할지역 장애인고용공단 취업지원부의 구직 등록 및 상담을 연계
- 취업 성공에 이르기까지 콜백 서비스 지원

## 산재

## 사례13

## 직장 내 괴롭힘으로 인한 산재 신청

상담일자	12월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	신장장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	50대	직종	주차관리

### 사례배경

- 현 근무지에서 약 1년간의 직장내괴롭힘으로 심장병 초기 진단을 받았으며, 우울증 증상 등 복합적인 일들로 신장 투석을 다시 진행하게 되었습니다.
- 직장내괴롭힘으로 입원 치료와 심리치료까지 받은 적도 있습니다.
- 관련 가해자는 징계 처리가 되었지만, 건강 상태는 여전히 악화된 상황입니다.

### 주요청사항

- 산재 신청을 진행하려고 하는데 자문이 필요
- 현 근무지에서 계속 근로를 희망함

### 서비스 계획 및 과정

- 직장 내 괴롭힘 이전에는 과거 투석 이력이 있었으나 신장이식 수술 이후 비교적 안정적인 건강 상태로 일상생활 및 근무를 해왔습니다.
- 직장 내 괴롭힘으로 우울 증상 등 전반적인 건강 상태가 악화되어 다시 투석 치료를 시작하게 되었으며, 심장병 초기 진단까지 받게 되었습니다.
- 현재는 가해자들과 분리되어 단독 근무를 하고 있어 심리적 상태는 이전보다 안정된 편이나 건강 상태는 여전히 악화된 상황이며, 산재 신청 이후 사실확인서 작성 단계에 있습니다.
- 위 사실을 기반으로 '기존 질환의 업무상 악화'로 보아 사실확인서에 기재해도 되는 지에 대한 전문적인 자문을 구하고자 합니다.

## 노무사 지문

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 정신적·신체적 질환 악화가 확인될 경우, 업무와 질병 상당 인과관계가 인정되어 산업재해로 인정될 가능성이 있음
- 사실확인서 작성 시에는 ①괴롭힘의 기간·빈도 ②구체적 행위 내용 ③건강 상태 변화 과정 ④의료기관 진단 및 치료 경과를 객관적 사실 위주로 구체적으로 기재 하는 것이 중요함
- 기존 기저질환(신장질환, 투석 이력)이 있더라도, 괴롭힘 이후 증상 악화 및 치료 재개가 명확히 드러날 경우 업무상 악화 요인으로 인정될 여지가 있음
- 자문으로 인한 한계가 있으므로, 사실확인서 작성 시 표현에 어려움이나 부담이 있을 경우 노무사의 조력을 받아 진술 구조를 정리한 후 제출하는 방안도 고려

## 결과

- 사실확인서는 괴롭힘의 내용과 그로 인한 변화 과정을 사실 위주로 작성하는 자료로 기존에 질환이 있었더라도, 괴롭힘 이후 증상이 어떻게 달라졌는지에 대한 경과를 작성하는 것은 가능함을 안내하였다.
- 현 단계에서는 사실관계 정리와 절차 안내까지는 가능하나, 표현 방식이나 법적 쟁점 정리는 노무사 등 전문가의 조력을 받길 권유하며, 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 병원 진료기록 및 객관적인 증거 수집하여 사업체 주소지 관할 근로복지공단에 요양 급여 신청서 제출 완료하였으며, 직장내괴롭힘으로의 사실이 인정되어 산재 신청을 진행, 상담을 통한 고충 해결로 상담을 종결하였다.

## 산재

## 사례14

## 산재 처리 거부 상황에서 ‘유급휴가 합의’로 조정한 업무상 재해 대응

상담일자	11월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	지적장애(중증)	장애정도	■심한 □심하지 않은
성별	남	고용형태	■정규직 □계약직 □일용직
연령	20대	직종	페스티로폼 분류(폐기물 처리업 사업체)

### 사례배경

- 지역 복지관 사회복지사가 내담자를 연계하여 상담을 요청하였다.
- 내담자는 페스티로폼 분류 업무를 수행하던 중, 트럭에서 자재를 내리는 보조 업무를 하다가 트럭에서 내려오는 과정에서 점프하였고 이후 다리 통증으로 병원 진료를 받게 되었다. 사업체는 사고 이후 산재 신청에 협조하지 않는 입장을 보였고, 이에 산재 신청 절차 및 대응 방법에 대한 안내가 필요한 상황이었다.

### 주요청사항

- 사업체가 산재 처리를 거부하는 경우, 근로자가 직접 산재 신청이 가능한지 문의
- 사업체와 보호자가 산재 대신 급여 지급·유급휴가로 합의하려는 경우, 법적·실무적으로 문제 소지가 있는지 문의

### 서비스 계획 및 과정

#### <1차>

- 사고 경위를 확인하고, 반복적 보조업무 중 발생 및 즉시 증상 발생 정황을 고려할 때 업무상 재해로 인정될 여지가 있음을 설명하였다.
- 사업체가 동의하지 않더라도 근로자는 근로복지공단에 직접 산재 신청이 가능하며, 사업주 불응 시 ‘사업주 확인 거부’로 처리될 수 있음을 안내하였다.

- 산재 신청 시 필요서류(초진 진단서, 진료비 영수증, 사고경위서, 근로계약서 또는 급여입금내역, 가능 시 사고 당시 자료/진술 등)를 안내하고, 사업주 확인이 어려울 경우 사유서 제출로 접수 가능함을 설명하였다.

#### 〈2차〉

- 내담자의 기존 발목 부상 진료 이력이 확인된 상황에서, 사업체가 산재 대신 급여 지급 및 유급휴가 제공을 제안하고 보호자도 동의 중임을 확인하였다.
- 당사자 간 합의로 급여 지급·유급휴가 처리는 현 시점에서 큰 법적 문제는 없으나, 추후 악화/장기 치료 가능성을 고려해 사고경위서 작성 및 자료 보관을 권고하고 필요 시 산재 신청 선택지를 열어둘 것을 안내하였다.
- 내담자·사업체·복지관의 3자 면담이 오해와 갈등을 줄이고 회복·고용유지에 도움이 된다는 점을 설명하였다.

#### 〈3차〉

- 3차 협의 결과 산재처리 대신 약 5주 유급휴가 제공으로 결정되었고, 내담자는 인대파열로 통깁스 치료 후 복귀를 앞둔 상태임을 확인하였다.

### 노무사 자문

- 반복적 보조업무 수행 중 사고 발생, 즉시 증상 발현 등 사실관계를 중심으로 업무관련성을 정리
- 공단 제출용 “사고경위서”의 핵심 기재사항(사고장소·시간·업무내용·증상발현·치료경과)을 표준화 필요
- 사업주가 승인/협조하지 않더라도 근로자 직접 신청이 가능함
- 접수 단계에서 ‘사업주 확인 거부’에 대비한 서류 패키지(초진 진단서, 진료비 영수증, 근무사실 자료, 가능 시 사진/동료 진술, 사업주 확인 불가 사유서)를 구성 필요

### 결과

- 사업체·내담자·복지관 협의를 통해 산재 신청 대신 5주 유급휴가 제공으로 정리되었고, 내담자는 복귀 예정으로 상담을 종결하였다
- 복귀 이후 통증 지속 또는 증상 악화 시를 대비하여, 사고경위서·진단서·치료내역 등 증빙을 보관하고 필요 시 산재 신청(선택)을 재검토하도록 안내하였다.

## 실업급여

## 사례15

## 퇴사 후, 실업급여 신청이 가능한가요?

상담일자	5월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화	<input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방)	<input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	뇌병변장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한	<input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은	
성별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직	<input checked="" type="checkbox"/> 계약직	<input type="checkbox"/> 일용직
연령	50대	직종	세탁업		

### 사례배경

- 입사한 이후, 급여지급일에 맞추어 임금을 받을 수 없었으며, 임금 지연이 지속적으로 이어져 생활의 어려움을 겪고 있습니다.
- 또한, 근로자들이 한여름에 먹을 물도 없을 정도로 정수기 사용이 어렵고, 장애인전용 화장실이 신축으로 건립되었으나, 물이 나오지 않는 등 사용의 제한을 받는 열악한 근무 환경으로, 결국 자진 퇴사 결정을 하게 되었습니다.

### 주요청사항

- 퇴사 후, 실업급여 수령 가능 여부 확인 요청
- 재취업 알선 및 직업재활 훈련 프로그램 등 지원

### 서비스 계획 및 과정

- 작년에 입사하여 현장에서 근무하는데, 화장실이 위생적으로 너무 더러워서 사용하기 힘든 상태이고, 장애인편의시설 구축으로 새로 지은 화장실은 물이 나오질 않아 더러운 화장실을 계속 사용해야만 했습니다.
- 또한, 한여름 현장 정수기에 식수가 비치되어 있지 않아 근로자들이 먹을 물이 없는 열악한 환경에 근로자들의 고충은 말할 것도 없이 어려웠습니다.
- 근로의 어려움을 겪는 것도 모자라 급여까지 매달 지연되는 일들로 퇴직금을 과감히 포기하고 입사한 지 8개월 만에 퇴사 결정을 하였습니다.

- 열악한 근무환경과 급여 지연 등으로 어쩔수 없이 퇴사하는 근로자들을 위한 실업급여 신청이 가능한지 여부를 확인하고 싶습니다.

### 사실관계확인

- 사실관계 확인을 위한 기관 방문 진행하였으며, 사업체 담당자와 임금 지연 관련 면담을 진행 한 결과, 기관의 신규사업 진행 중으로 자금 조달의 어려움을 겪고 있음을 확인
- 또한, 임금은 지급일을 지키지 못하였지만 늦게라도 지급을 진행하였으며, 내담자의 입사 이후 임금 지연일은 정확히 45일이 경과되었음을 확인함

### 노무사 자문

- 임금 체불 인정 기준
  - 전액 체불 : 2개월분 이상의 임금을 전혀 지급 받지 못한 경우
  - 일부 체불 : 임금의 30% 이상이 2개월 이상 지급되지 않은 경우
  - 지연 지급 : 임금 지급이 2개월 이상 지연된 경우
- 고용보험 가입 기간이 퇴사일 이전 18개월 동안 고용보험에 180일 이상 가입되어 있어야 하며, 임금이 2개월 이상 체불되거나 지연된 경우, 자발적 퇴사라도 정당한 이직 사유로 인정되어 실업급여 수급이 가능함.
- 임금체불 60일 이상 지연일 경우, 실업급여 대상이 될 수 있으며 임금 체불 지연 확인서를 작성(기관)하여 관할고용센터에 제출하면 됨.

### 결과

- 사실관계 확인 결과, 임금지연이 45일 경과되었음을 확인하였고, 임금체불의 기준에 부합되지 않는 점을 수급, 실업급여 신청이 불가능함을 인지하였으며, 취업성공패키지 프로그램 이수를 독려하여 현재 근로자들의 복지가 우선인 사업체 취업에 성공하였습니다.
- 상담을 통한 고충 해결로 상담을 종결하였습니다.

## 실업급여

## 사례16

## 퇴사일자가 잘못되어 실업급여를 받지 못했어요.

상담일자	8월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	24세	직종	세탁물 관리

### 사례배경

- 내담자는 대학병원에 파견되어 병원 내 이불 수거 및 세탁 업무를 수행하고 있다.
- 근무 과정에서 업무와 관련한 반복적인 어려움을 겪고 있었으나, 이에 대해 관리자 측의 적절한 조치나 업무 조정이 이루어지지 않은 상황이었다.
- 내담자가 근무상 어려움을 이유로 퇴사 의사를 밝힌 이후, 관리자는 퇴사일을 사전 협의 없이 여러 차례 앞당겨 통보되었다.

### 주요청사항

- 퇴사일을 일방적으로 변경하여 통보한 것에 대한 문제성 검토 요청

### 서비스 계획 및 과정

- 1차 상담을 통해 보호자가 인식하고 있는 직장 내 괴롭힘 요소에 대해 구체적으로 확인하였다.
- 근무 중 겪은 어려움, 관리자와의 의사소통 과정, 퇴사 의사 표현 및 퇴사일 변경 경위를 중심으로 사실관계를 정리하였다.
- 내담자는 근무상 어려움을 이유로 사업체 측에 퇴사 의사를 여러 차례 구두로 표현한 사실을 확인되었다.
- 사업체측은 해당 의사 표현을 근거로 내담자가 조기에 퇴사할 수 있도록 퇴사일을 앞당겨 통보한 것으로 파악되었다.
- 다만 퇴사일 변경 과정에서 근로자 및 보호자와의 충분한 사전 협의가 이루어지지않아 오해와 갈등이 발생한 것으로 판단되었다.

## 결과

- 상담자는 사업체와 내담자간의 소통의 조율이 이루어질 수 있도록 개입하였으며, 근로계약서에 명시된 계약기간 종료일까지 근무할 수 있도록 합의를 지원하였다.
- 또한 내담자가 퇴사 이후 실업급여 수급 기간 동안 향후 희망하는 직무 및 근무 형태를 탐색할 수 있도록 한국장애인고용공단 취업지원부를 연계 안내하였다.

## 사후연계

- 합의 이후 추가적인 갈등 발생 여부를 확인하기 위해 보호자 상담을 지속적으로 진행하였다.
- 향후 유사 사례 예방을 위해 퇴사 의사 표현 및 퇴사 절차 진행 시 서면 확인과 사전 협의의 필요성을 안내하였다.
- 퇴사 이후 실업급여 수급이 원활히 이루어질 수 있도록 실업급여 신청 절차 및 방법에 대해 안내하였다.

## 업무스트레스

## 사례17

## 추가업무조정으로 인한 스트레스 완화

상담일자	7월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	과학실 보조

### 사례배경

- 과학실 보조 정규직으로 근무 중, 학교로부터 교내 환경미화원 감소로 인한 업무지원을 요청받았으며, 시간이 지날수록 업무 지원한 일들이 본인의 업무로 의무화가 되고, 이로 인한 스트레스를 받고 있습니다.
- 근로계약서 상의 업무 및 취업공고 내용 다름으로 확인이 필요합니다.

### 주요청사항

- 추가 업무의 의무화된 부분 정당성 확인 요청
- 업무로 인한 스트레스 해소 방법 안내

### 서비스 계획 및 과정

- 과학실 보조원의 업무가 바쁘거나 힘들지 않고, 한가할 때가 많아 다른 근로자들의 업무들을 지원하여 주었습니다.
- 최근, 청소 미화 근로자가 줄어드는 바람에 공용화장실의 화장지 끼우는 일을 도맡아 하게 되었습니다.
- 단체생활을 하는 곳이기에 본인 업무를 다하고 다른 업무를 지원할 수는 있다고 생각 하였기에 열심히 하였는데, 남자화장실을 드나드는 일들이 어렵게만 느껴졌습니다.
- 시간이 지나면 지날수록 업무적인 스트레스로 남아, 정신적인 어려움에 처해 있습니다.

## 사실관계확인

- 관할 공단 취업지원부 담당자와 내담자의 어머니가 참석한 가운데 사례회의를 진행
- 현 사례 내용 공유 및 내담자 처음 입사 시에 진행하였던 관련 자료들 수령 및 입사 지원 사항 확인 완료

## 노무사 자문

- 근로계약서 상에는 근로장소가 과학실이며, 업무 내용은 “학교 재량에 따른다”라는 내용이 기재되어 있지만, 본 업무와의 관계성이 현저히 떨어져 보임.
- 또한, 근로계약서를 토대로 본다면 사용자와 근로자 간의 약속 위반으로 볼 수도 있음.
- 고용자는 채용공고에서 제시한 근로 조건을 정당한 이유 없이 변경해서는 안 되며 상시 30명 이상의 사업체인 경우, 채용 절차법에 따라 이를 위반 시 최대 500만원의 과태료가 부과됨.
- 고용노동부 민원 마당이나 지방고용 노동 관서에 관련 내용 접수가 가능하며, 특히 사업체에서 채용공고와 다른 업무 지시를 지속적으로 요구하는 건 부당전직으로 판단.
- 관할 지방 노동 관서에 3개월 이내 구제 신청이 가능.
- 노동위원회에서 추가 확인의 절차를 거친 후, 부당전직이라고 판정이 난다면, 사업체는 인사 명령을 취소해야 함, 만약 이를 지키지 않으면 이행강제금으로 3천 만원이하의 벌금이 부과됨.
- **채용절차법 제4조(거짓 채용광고 등의 금지)** ①구인자는 채용을 가장하여 아이디어를 수집하거나 사업체를 홍보하기 위한 목적 등으로 거짓의 채용광고를 내서는 아니 된다. ②구인자는 정당한 사유 없이 채용광고의 내용을 구직자에게 불리 하게 변경하여서는 아니 된다. ③구인자는 구직자를 채용한 후에 정당한 사유없이 채용광고에서 제시한 근로조건을 구직자에게 불리하게 변경하여서는 아니 된다.

## 결과

- 근로계약서 상에 기재되어 있는 업무 외의 일들은 상황상 필요시에 투입이 되어 지원이 될 수는 있다고 생각하나, 본인 업무 외적인 일들이 의무화가 되는 부분은 문제가 될 수 있음을 사업체 담당자와의 면담을 통해 전달하였다.
- 현재는 내용 전달이 명확히 이루어져 본 업무에 충실히 이행 중이며, 잠시 보조업무 정도는 지원하고 있는 상황임을 확인, 고충 상담 해결로 인한 상담을 종결하였다.

## 임금체불

## 사례18

## 근로계약 해제 이후 체불임금 및 대지급금 대응

상담일자	8월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	40대	직종	현장 관리 업무

### 사례배경

- 내담자는 사업체에서 현장 관리 업무로 근무하던 장애인근로자로, 2025년 5월 26일 사업체의 경영 악화를 사유로 인원 감축 및 근로계약 해제 통보를 받았다.
- 출근 당시 사무실 내 개인 자리와 업무 장비가 철거된 상태였으며 이후 근로계약 해제 통보서가 교부되었다.
- 사업주는 해고예고수당, 퇴직금 및 미지급 임금을 지급하겠다고 안내하였으나 현재까지 실제 지급은 이루어지지 않았다.
- 이에 내담자는 해고의 적정성과 체불임금 처리 방법에 대해 상담을 요청하였다.

### 주요청사항

- 내담자는 근로계약 해제가 부당해고에 해당하는지 여부에 대한 확인을 요청하였다.
- 해고예고수당, 퇴직금 및 체불임금의 청구 가능 여부와 관련 절차에 대한 안내를 요청하였다.
- 사업체의 지급 능력이 부족한 상황에서 추가적으로 취할 수 있는 법적 대응 방안에 대한 자문을 요청하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 1차 상담을 통해 근로계약 해제 경위, 사업주의 통보 방식, 미지급 임금 내역 등을 중심으로 사실관계를 정리하였다.
- 부당해고의 성립 요건과 본 사안에서 쟁점이 될 수 있는 사항을 설명하였다.

- 임금 및 퇴직금이 지급되지 않은 경우 노동청 신고를 통해 청구할 수 있음을 안내하였다.
- 사업체의 지급 능력이 부족한 경우, 국가가 일정 범위 내에서 임금과 퇴직금을 대신 지급하는 대지급금 제도에 대해 설명하였다.
- 대지급금 제도는 사업주의 지급 능력 부족 등으로 임금 및 퇴직금이 체불된 경우 국가가 일정 범위 내에서 이를 대신 지급하는 제도이다.

### 노무사 자문

- 사업주가 경영 악화를 사유로 근로계약 해제를 통보한 사안에 대해, 부당해고 해당 여부는 개별 사안에 따라 별도의 검토가 필요함을 안내함.
  - 사업체의 지급 능력이 없음을 인정받아 대지급금을 통해 임금 및 퇴직금 일부를 지급받은 경우, 노동청 단계에서 취할 수 있는 절차는 이미 진행된 것으로 볼 수 있음을 설명함.
  - 대지급금 제도는 법에서 정한 상한액이 적용되어 체불임금 및 퇴직금 전액을 지급받지 못할 수 있음을 안내함.
  - 대지급금 지급 이후에도 미지급 금액이 남아 있는 경우, 추가적인 대응은 민사소송 절차를 통해 진행해야 함을 설명함.
  - 소송 진행과 관련하여 대한법률구조공단을 통한 상담 및 지원이 가능함을 안내함.
- 이후 노무사 상담을 연계하여 대지급금 수령 이후의 추가 대응 가능성에 대해 자문을 제공하였다.
  - 사후관리 상담을 통해 내담자의 신고 절차 진행 여부를 지속적으로 확인하였다.

### 결과

- 내담자는 상담 과정에서 대지급금을 통해 미지급 임금 및 퇴직금 일부를 수령하였다.
- 이후 잔여 체불임금에 대해서는 민사소송 절차를 진행하고 있다.

## 임금체불

## 사례19

## 재직 중 임금 지급 지연에 대한 단계적 개입

상담일자	7월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	30대	직 종	사무직

### 사례배경

- 내담자는 장애인 표준사업장(소방안전관리 관련 사업체)에 약 3개월간 근무한 근로자로, 사무직으로 입사하였다.
- 이후 별도의 협의 없이 경리업무를 추가로 맡게 되었으며, 근로계약서에 명시된 급여일에 임금이 지급되지 않고 매월 반복적으로 지연 지급되는 상황이 발생하였다.
- 임금은 미지급된 것은 아니었으나 통상 3~4주 이후 지급되는 상황이 지속되어 향후 임금체불로 이어질 가능성에 대한 우려로 상담을 요청하였다.

### 주요청사항

- 내담자는 반복적인 임금 지급 지연이 임금체불에 해당하는지 여부와 재직 중 임금지연 문제가 발생할 경우 근로자 대응 방안에 대해 문의하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 센터는 상담을 통해 내담자의 불안을 경청하고 정서적 지지를 제공하였다.
- 임금 지급 지연이 반복될 경우 임금체불로 이어질 수 있음을 설명하고, 재직 중인 상황을 고려하여 우선 사업주와의 대화를 통해 해결을 시도하는 방안을 안내하였다.
- 임금체불 발생 시 증빙 자료 확보 및 대응 절차에 대해 설명하고, 필요 시 노무사 연계가 가능함을 안내하였다.

## 노무사 자문

- 임금 지급 지연이 근로기준법 제43조(임금 전액지급 원칙) 위반에 해당할 수 있음을 안내함.
- 임금체불 기간이 2개월 이상일 시, 해당 사유로 자진퇴사한 경우 실업급여 수급이 가능함을 안내함.
- 임금체불 발생 시 변제계약서를 작성하여 체불 사유, 미지급 금액, 지급 기한 등을 명시하고 단계적으로 대응할 수 있음을 설명함.
- 재직 중 진정 제기가 부담스러운 경우 활용 가능한 재직근로자 임금체불 익명제보센터 및 근로감독 청원신청(익명) 제도에 대해서도 안내함.

## 결과

- 센터 상담을 통해 안내받은 내용을 바탕으로 내담자가 사업체에 전달·요청한 결과, 지연되었던 임금을 전액 지급받았다.
- 내담자는 기존 직장을 퇴사하고 새로운 직장으로 이직하여 근로지원인 서비스를 통해 안정적으로 근무 중이다.

## 임금체불

## 사례20

## 자진퇴사자의 임금체불 해결방안

상담일자	10월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	뇌병변장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	사무직

### 사례배경

- 내담자는 사업체에서 8월 13일부터 9월 8일까지 근무하였다.(① 8월 11일 ~ 12일, 교육기간으로 일 5만원씩 10만원 지급을 안내받았다. ② 월 급여는 기본급 210만원, 단 3개월간 인턴기간으로 기본급 190만원) 내담자는 고객관리 업무를 담당하였으나 실제 근무하며 사전 안내받은 직무내용과 달라(광고 관련 업체로 환불을 요구하는 고객사에 환불을 거절하는 안내를 하도록 지시받음) 사기성이 짙음을 감지하였다.
- 또한 사무실 출근하는 직원이 없으며 업무의 형태도 불분명하여 본부장에게 퇴사 의사를 전달하였다. 통화, 문자 등 의사를 전하였으나 답이 없는 상황으로 급여도 전혀 받지 못했다. 이 경우 임금체불인지 궁금해하였다.
- 다시 재취업을 알아보던 중 직장에서 자신이 퇴사 처리되지 않았음을 알게 되었다. 임금체불 및 고용 자격상실을 위해 어떻게 해야 하는지 방법에 대한 안내와 근로계약서 내용에 대한 궁금함으로 센터 내방하여 상담 진행하였다.

### 주요청사항

- 임금체불 진정 및 고용자격 상실 절차 문의

### 서비스 계획 및 과정

- 정상적으로 근로계약서를 작성했는지 내담자의 근로계약서를 함께 살피며 내용을 확인하였다. (근로계약서 내용 중) **14. 중도퇴사 관련하여 1개월 전 사전통보하고 퇴직 승인을 득한 후 퇴직처리하며 그러하지 않을 경우 무단결근으로 처리한다.** 라는 내용이 임금을 받지 못하는 것과 관련성이 있는지를 포함하여 내담자의 주 요청 사항을 센터 노무 자문위원의 자문을 통해 확인키로 하였다.

- 1차 노무자문 연계 이후 직접 노동청, 고용센터에 임금체불 및 고용보험 자격상실을 신청하였다. 고용보험 자격상실을 처리되었으며 임금체불 관련해서는 노동청에 출석 연락을 받았다. 이에 출석 전 상담 내용 확인 및 조사관 대질시 어떤 부분을 확인해야 하는지 준비 사항이 있는지 센터 내방하여 재상담 진행하였다.
- 노동청 출석은 진정에 따른 절차로 근로감독관이 사실관계 조사를 위한 것으로 센터 상담 내용 그대로 임금을 받지 못했음을 소명하고 관련하여 근로계약서, 사업체대표나 관계자의 업무 지시 사항 또는 근태 입증 가능한 자료나 메시지 등을 준비해서 가면 도움이 될 것이라 전달하였다.

### 노무사 자문

- 근로계약서의 “중도퇴사시 1개월 전 사전 통보하고 퇴직승인을 득해야 하며, 그렇지 않은 경우 무단결근으로 처리한다”는 조항은 퇴직 의사표시 절차에 관한 내부규정에 불과함. 이는 근로기준법상 임금지급 의무를 면하게 하는 사유가 될 수 없음. 사용자가 일방적으로 무단결근 처리하더라도, 실제 근로제공이 이루어졌다면 근로기간에 해당하는 임금은 전액 지급되어야 함.
- 임금체불이 발생한 경우 내담자는 고용노동부 진정 제기를 통해 체불임금을 청구할 수 있음. 이때 근로계약서, 문자, 통화 내역, 출근 기록, 업무지시 카카오톡, 이메일, 급여 입금 약속 문자, 근무 중 작성한 문서 등 근로관계 및 근무 사실을 입증하는 주요 자료가 됨.
- 또한 퇴사처리가 되지 않은 상태로 고용보험 상 가입이 유지 중이라면, 사용자의 미처리로 인한 고용보험 자격상실 정정을 고용센터에 직접 요청할 수 있음. 이때 근로계약 종료 사실과 퇴사 의사 표시 내역(문자, 통화기록 등)을 제출하면 고용보험 자격상실 처리가 가능함.

### 결과

- 노동청 임금체불 관련 사업주 조사가 실시되었고 사업주 임금체불이 인정되어 급여 160여만원 수령하고 상담 종결하였다.

### 사후연계

- 다양한 구직정보 및 취업알선이 가능한 장애인일자리통합지원센터 정보 제공

## 임금체불

## 사례21

## 갑작스런 사업체의 휴업으로 인한 임금체불

상담일자	6월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	50대	직종	사무직

### 사례배경

- 내담자는 청각장애인으로 화장실 유리를 생산하는 제조 사업체에 기술직으로 3년 이상 근무하였다.
- 지난 4월 전기 합선으로 추정되는 화재로 인해 현재 근무를 쉬고 있으며 4월 임금은 받았고 5월, 6월 일을 전혀 하지 못하여 임금은 받지 못한 상황으로 근로복지공단에 휴업수당을 신청하고 싶지만 사업체에서 만류하여 현재 기다리고 있는 상황이다.
- 사업주 상황도 좋지 않은 상황에서 급여 요청이 어렵고 사업체에서 계속해서 근무가 가능한지도 알 수 없는 상황이라 매우 난감하고 어려움에 있다고 한다.
- 내담자는 가계가 경제적으로 어려움이 있어 빠른 처리와 업무 복귀를 희망하며 이를 위해 본인이 취해야 할 절차를 궁금해하여 센터 내방하여 상담을 진행하였다.

### 주요청사항

- 사업체 사정으로 인한 휴무시 법적 보호 방안

### 서비스 계획 및 과정

- 센터 수어통역사 지원 및 변호사 연계하여 상담을 진행하였다.

## 변호사 자문

- 전기합선으로 인한 화재는 사용자측 귀책사유로 볼 수 있고, 5인 이상 사업체에서 사용자측 귀책사유에 따른 휴업 시에는 근로자는 사용자로부터 평균임금의 70% 이상의 휴업수당을 받을 수 있음.

근로기준법 제46조(휴업수당) ① 사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다.

- 따라서 사업체에 휴업수당 지급을 요청한 후, 만약 지급하지 않는다면 사업체를 상대로 관할 고용노동청에 '휴업수당 미지급'을 사유로 진정을 제기할 수 있음.

## 결과

- 사업체를 상대로 하는 진정 제기가 관계의 불편함으로 사업주의 처리를 지켜본 후 진정 여부를 결정하기로 하였다.
- 확인 결과 진정은 하지 않기로 하였으며 사업체 폐업으로 인해 업무 복귀는 안 되었고 경영상 어려움으로 인한 해고로 실업급여를 수령하게 되었다.
- 도움이 필요하거나 궁금한 것이 있을 때 언제든지 연락 줄 것을 안내하고 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 다양한 구직정보 및 취업알선이 가능한 장애인일자리통합지원센터 정보 제공

## 임금체불

## 사례22

## 단기간 근로자의 임금 체불

상담일자	3월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	바리스타

## 사례배경

- 내담자는 청각장애 근로자로 일자리를 알선했던 유관기관을 통해 본 센터로 문의하였다.
- 1년 계약직으로 근로계약을 작성하였으며 일을 시작한 뒤, 4일째 되는 날 내담자는 감기에 걸리게 되어 사업체에 이야기하고 휴가를 내게 되었다.
- 하루 쉬고 다시 업무에 복귀하였고 다시 3일간 근무를 한 뒤, 감기가 다 낫지 않아 다시 하루 휴가를 내게 되었다.
- 휴가를 낸 그날 오후 사업주로부터 출근하지 말라는 이야기를 일방적으로 듣게 되었다.
- 또한 일한 6일치에 대한 임금 또한 업무태만으로 지급하지 못하겠다는 이야기를 들었다.
- 임금체불로 본 센터로 문의하였다.

## 주요청사항

- 단기간 근로한 급여를 받지 못했을 시 임금체불이 맞는지 확인을 요청함.

## 서비스 계획 및 과정

## 노무사 자문

- 하루를 근무하더라도 임금 지급이 원칙임.
- 근로자가 일한 몫을 주지 않는 것은 임금체불로 볼 수 있으며 사업체는 임금지급 원칙을 어기고 있음.

- 임금 지급 4대 원칙에 대해 내담자에게 설명해주었다.
- 또한 1년 근로계약을 하였으나 며칠 만에 해고된 것은 부당해고로 볼 수 있다.
- 임금체불과 부당해고 두 가지 유형의 상담 방향을 잡고 유관기관 담당자에게 안내하였으며 사업체 담당자와 이야기를 다시 해보겠다고 하였다.

### 임금지급 4대 원칙

- ① 통화불 원칙 : 임금은 현금이나 계좌이체 등 통화로 지급해야 합니다.
- ② 직접불 원칙 : 임금은 노동자 본인에게 직접 지급해야 합니다.
- ③ 정기불 원칙 : 임금은 매월 1회 이상 정기적으로 지급해야 합니다.
- ④ 전액불 원칙 : 임금은 원칙적으로 전액을 지급해야 합니다.

## 결과

- 유관기관 담당자는 사업체 담당자에게 본 센터에서 노무자문 받은 내용에 대해 공유하였으며 지급되지 않은 임금이 지급되도록 요청하였다.
- 내담자가 현 사업체에서 더 이상 근로를 원하고 있지 않기에 부당해고에 대한 부분은 이야기하지 않았다고 하였다.
- 노무자문을 받았다는 이야기를 들은 사업체에서는 그날 바로 내담자에게 미지급 급여를 지급하였고 문제가 해결되었다.

## 임금체불

## 사례23

## 엇갈린 주장 끝에 찾은 합의점

상담일자	1월~3월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	지적장애	장애정도	■심한 □심하지 않은
성별	여	고용형태	□정규직 ■계약직 □일용직
연령	30대	직종	

## 사례배경

- 내담자는 계약직으로 근무한 사업체에서 임금이 지급되지 않았다고 주장하며 센터에 상담을 요청하였다.
- 내담자는 사업체와 직접 협의 및 행정절차 진행에 어려움을 겪고 있어, 반복된 상담을 통해 대응 방향을 모색하게 되었다.

## 주요청사항

- 체불임금 발생 여부 확인
- 임금 산정 및 지급을 위한 대응 절차 안내

## 서비스 계획 및 과정

- 내담자의 주장을 뒷받침할 근로일수와 임금 산정을 입증할 자료가 부족하여, 체불 여부를 확인하기 위한 근로기록 정리가 우선 필요한 상황이었다.
- 근로일자와 근로시간을 중심으로 근로기록 작성 및 추가자료를 수차례 보완하며 체불임금 산정 기초자료를 확보하였다.
- 사업체 연락처를 확보한 뒤, 센터 노무사와 사업체 담당자 간 통화를 통해 체불임금 지급 가능성을 협의하도록 조정하였다.
- 사업체와의 직접 협의가 지연되자, 노무자문 내용을 정리해 내담자에게 전달하고 단계적 대응 절차를 안내하였다.
- 상담과정에서 내담자가 장애인권익옹호기관에 상담을 요청함에 따라 자문 내용을 공유하고, 고용노동청 임금체불 진정 절차를 진행하도록 안내하였다. 이후 권익옹호기관이 동행 지원을 맡아 대응을 진행하였다.

- 광주지방고용노동청 근로감독관이 센터에 체불임금 산정자료 제출을 요청하여, 센터에서 관련 자료를 정리 및 제출해 협조하였다.
- 센터 노무사와 근로감독관 간 직접 통화를 통해 합의금 조정안을 검토하였으며, 내담자가 150만 원을 요구하였으나 입증자료 부족, 계약서 서명 사실, 업계 상황 등을 고려해 약 50만 원 수준의 합의가 적절하다는 자문의견이 제시되었다.

### 노무사 자문

- 본 사건은 근로계약서상 인센티브 중심 급여구조와 실제 근로기록이 명확하지 않은 상태에서 체불임금이 주장된 사례로, 실제 근로 인정 범위와 입증자료의 충분성이 핵심적인 쟁점
- 근로일자·근로시간 자료를 토대로 실제 근로 인정 가능 범위를 검토하고, 계약서 및 급여명세서를 비교하여 지급 완료분과 미지급 가능성이 있는 근로분을 구분하는 방식으로 체불임금 산정 구조를 정리가 필요함
- 다만, 근로기록의 객관적 입증자료가 충분하지 않은 점, 계약서상 급여체계와 실제 근무 형태 간 차이가 존재하는 점을 종합적으로 고려하였을 때 전액 청구보다는 실익 중심의 합의 전략이 적절하다고 판단됨

### 결과

- 합의금 50만 원 수준의 조정안이 확정되었음을 유관기관(자립생활센터, 권익옹호기관)에 전달하고, 내담자 사례관리를 기관에 이관하며 상담을 종결하였다.

### 사후연계

- 합의 결과를 권익옹호기관과 자립생활센터에 공유하고, 이후 사례관리는 해당 기관에서 지속 지원하도록 연계하였다.

## 임금체불

## 사례24

## 체불임금 시 사업주 처벌불원서 유의점

상담일자	8-9월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	20대	직종	생산직

### 사례배경

- 23년도에 사업체가 폐업하면서 5개월 치 임금을 받지 못한 상태에 놓여있다.
- 사업주의 건물이 팔리면 임금을 주겠다고 약속하고 지금까지 체불 상태에 있다.
- 현재 사업주의 부동산(사업체)이 경매에 부쳐져 법원에서 절차 진행 중에 있다.

### 주요청사항

- 사업주의 요청으로 '처벌불원서'를 작성해 줄 경우 발생할 수 있는 불이익 확인
- 폐업 시 대지급금 신청 및 권리 구제 방법 확인

### 서비스 계획 및 과정

- 체불임금 대응 : 임금(퇴직금 포함)이 실제로 계좌로 입금되기 전까지 합의서나 처벌불원서를 쓰지 않도록 상기시켜 안내하였다.
- 법적 권리 안내 : 처벌불원서를 요청하는 사업주의 목적(의도)을 예측할 수 있게 상황에 대한 이해를 높이도록 설명해 주었다.
- 우선변제권 : 사업주의 건물로 경매가 이루어졌을 때 3개월 치 임금과 3년 치 퇴직금은 변제 1순위이며 내담자는 부동산의 채권자임을 설명하였다.

## 노무사 자문

- 도산대지급금 안내 : 사업체가 폐업한 상황이므로 이 제도를 통해 체불임금을 청구할 수 있음. (단기 체당금이 아닌)
- 합의 금지 자문 : 2년이 경과되었음에도 체불 상태인 것은 지급 의사가 없는 것으로 판단, 임금 전에 합의 지양 권고
- ‘처벌불원서’는 근로자를 보호하는 장치이므로, 경매로 임금이 해결되면 처벌을 원치 않는다고 의사 전달하면 됨.

## 결과

- 전문 노무 자문을 통한 근로자 권익 보호 및 실질적 해결책을 제시해 주었다(‘선지급-후합의’원칙을 적용하여 처벌불원서의 악용을 상기시킴).
- 부동산 경매를 통한 우선변제, 도산대지급금 제도를 확인하여 향후 내담자가 체불임금 확보를 위한 구체적인 대안을 파악할 수 있도록 조치하였다.

## 사후연계

- 향후 도산대지급금 신청 절차 진행 시 필요한 서류 준비 및 법률구조공단 연계

## 임금체불

## 사례25

## 퇴사후 임금을 받지 못했어요

상담일자	8월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	20대	직종	

### 사례배경

- 유관기관인 장애인복지관에서 이용인의 보호자로부터 임금체불 문의를 받고 센터에 상담 연계를 요청하였다.
- 내담자는 단기간 근로 후 퇴사했으나 퇴사 이후 임금 정산이 이루어지지 않았다는 취지로 도움을 요청하였다.

### 주요청사항

- 단기간 근로(1개월 미만)였더라도 실근로가 확인되는 경우 체불임금 정산가능 여부
- 사업체가 지급을 지연 및 거부시 대응방법 문의

### 서비스 계획 및 과정

- 체불임금 정산액 산정을 위해 근로계약서 확인이 필요함을 안내하고, 실근로가 확인되면 1개월 미만 근로라도 임금 정산 대상임을 설명하였다.
- 사업체에 급여 정산을 재요청하도록 안내하되, 미지급 지속 시 센터가 사업체에 체불임금 지급 요청 연락 조치를 할 수 있음을 고지하였다. 지급 요청에도 불응 시 노동청 임금체불 신고 절차로 이행할 수 있도록 단계적 대응을 안내하였다.
- 보호자가 사업체에 센터 상담 사실을 공유하고 체불임금 지급을 요청하였으며, 사업체가 경영상 사유로 지연되었음을 설명하면서 매월 10일 지급을 약속한 사실을 확인하였다.

### 노무사 지문

- 임금채권 성립 및 정산 범위를 살펴보면 근로기간이 1개월 미만이라도 실근로가 확인되면 임금 지급의무가 발생하므로, 정산을 위한 사실관계확인 및 체불액 산정을 위한 근로계약서, 입·퇴사일, 실근로일수, 임금지급 방식 등의 기초자료 확보가 필요합니다.

### 결과

- 보호자는 사업체와 협의하여 체불임금 지급기일을 조율하였고, 이후 다음달 11일 미지급 임금을 지급받았음을 확인하여 상담을 종결하였다.
- 지급 완료를 확인하여 종결하되, 향후 유사한 임금체불 발생 시 근로계약서·급여지급내역 등 증빙 확보 후 재상담 및 필요 시 고용노동부 신고 절차로 연계 가능함을 안내하였다.

## 장애차별

## 사례26

## 장애를 이유로 한 이직 권유 대응

상담일자	5월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	신장장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	건축감리

### 사례배경

- 내담자는 건축 현장에서 건축 감리 업무를 수행 중인 장애인근로자로, 신장장애로 투석 치료를 받고 있으며 시력 저하로 돋보기를 착용하고 있다.
- 근무 과정에서 현장 반장은 내담자의 장애를 반복적으로 언급하며 이직을 권유하였고, “공문을 써서 본사에 보내겠다”는 등의 발언을 하여 내담자는 정신적 스트레스를 호소하였다.
- 내담자는 해당 상황을 본사에 전달하였으나, 본사로부터 공문을 통한 조치 예정이라는 안내를 받아 향후 상황에 대한 불안으로 상담을 요청하였다.

### 주요청사항

- 내담자는 장애를 이유로 한 반복적인 이직 권유 및 발언이 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부에 대한 확인을 요청하였다.
- 계속 근무를 희망하는 경우 취할 수 있는 대응 방안에 대한 안내를 요청하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 1차 상담을 통해 현장 반장의 발언 내용, 발언의 반복성 여부, 내담자의 스트레스 수준 등을 중심으로 사실관계를 정리하였다.
- 장애를 이유로 한 반복적인 이직 권유 및 위협성 발언과 관련한 법적 쟁점을 설명하였다.
- 즉각적인 외부 신고에 앞서 사업체 내부에서 대화를 통해 원만한 해결을 시도하는 방안이 있음을 안내하였다.

## 노무사 지문

- 노무사는 현장 반장이 내담자의 장애를 이유로 반복적으로 이직을 권유하고 “공문을 써서 본사에 보내겠다”는 발언을 한 정황은 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있음을 설명함.
- 해당 사업체가 5인 이상 사업체인 점을 고려할 때, 직장 내 괴롭힘으로 노동청 신고를 검토할 수 있음을 안내하였으며, 증거자료가 있을 경우 도움이 되나 증거가 없더라도 신고 자체는 가능함을 설명함.
- 다만 즉각적인 신고에 앞서 사업체 내부적으로 원만한 합의를 시도해 보는 것도 하나의 대응 방법이 될 수 있음을 안내함.

- 노무 상담 이후 본사로부터 답변을 기다리던 중, 업무에 적합하지 않다는 사유로 퇴사 권유 문자를 수신하여 2차 상담을 진행하였다.
- 내담자가 계속 근무를 희망하는 점을 전제로 대응 방향에 대한 상담을 이어갔다.

## 노무사 지문

- 본사로부터 퇴사 권유 문자를 수신한 상황과 관련하여, 계속 근무를 희망하는 경우 사직서를 제출하지 않는 것이 중요함을 설명함.
- 사직서를 제출할 경우 자진퇴사로 처리되어 법적 보호 범위가 축소될 수 있으며, 사직서 제출을 강요하는 행위는 허용되지 않음을 안내함.
- 계속 근무 의사를 명확히 전달하고, 근무 장소 변경 등 대안을 사업체와 협의해 볼 수 있음을 설명함.
- 상황이 개선되지 않을 경우 노동청 신고 등 외부 기관의 도움을 받을 수 있으며, 향후 분쟁에 대비하여 통화 녹음, 문자 메시지 캡처 등 증거를 확보해 둘 필요가 있음을 안내함.

- 이후 사업주로부터 업무 관련 적합성 확인을 위해 ‘업무 적합성 평가의뢰서’ 제출을 요구받았으나, 관련 절차와 내용에 대한 충분한 설명을 받지 못해 센터에 문의하였다.
- 업무 적합성 평가와 관련하여 직업환경의학과의 병원에서 평가가 가능함을 안내하였다.

## 결과

- 내담자는 계속 근무 의사를 유지하며 사직서를 제출하지 않기로 결정하였다.
- 사업주로부터 요구받은 업무 적합성 평가에 대해서는 센터 상담을 통해 절차와 필요성을 충분히 이해한 후 수용하기로 하였다.
- 센터는 평가 가능 의료기관 안내, 진료과목 정보 제공 등 평가 준비 과정 전반에 대해 개별적으로 지원하였다.
- 현재 내담자는 업무 적합성 평가를 진행 중이며, 평가 결과에 따라 향후 근무 지속 여부 및 근무환경 조정 가능성을 함께 검토할 예정이다.

## 장애차별

## 사례27

# 사업체 내 소방대피 훈련에 불응 문의

상담일자	4월	상담방법	■전화   □방문(내방)   □온라인
장애유형	지체장애	장애정도	■심한   □심하지 않은
성 별	여	고용형태	■정규직   □계약직   □일용직
연 령	30대	직 종	건축감리

## 사례배경

- 내담자는 지체장애 근로자로 휠체어 사용자이다.
- 내담자가 다니는 사업체에서는 소방 대피 훈련을 주기적으로 실시하고 있으며, 사업체 내 휠체어 여성장애인은 내담자를 포함하여 2명이라고 한다. 2명 모두 소방 대피 훈련에 불만을 제기하고 있다.
- 소방 대피 훈련에 불만인 이유는 휠체어 장애인의 경우 훈련 시, 휠체어를 탄 상태로 남자 직원들이 직접 들어서 이동하거나 남자 직원 등에 업혀서 이동하는 것이 보통의 매뉴얼이라고 한다. 이에 신체적 접촉이 발생하고 인격적 수치심을 느낀다고 하였다.
- 상기 내용에 대해 장애 차별 여부 확인을 요청함. 현재 두 여성장애인 모두 6층에서 근무하고 있어서 사측에서 1층으로 근무 장소 변경을 권했으나 내담자가 이를 거부했다고 한다. 전체 부서 이동이 아니므로 같은 부서 직원들과 동떨어진 곳에서 근무하는 것은 장애 차별이라고 내담자는 생각하고 있다.

## 주요청사항

- 상기 내용에 대해 장애 차별 여부 확인을 요청함.

## 서비스 계획 및 과정

### 노무사 자문

- 소방 대피 훈련은 법적 의무 대상(특정소방대상물)도 있으며, 법적 의무 대상에 해당되지 않더라도 각 사업체에서는 자체적으로 정기적 훈련을 진행해야 함.
- 훈련의 목적은 화재 발생 시 대응 능력 강화, 소방시설 숙련도 향상, 신속한 대피 능력 확보 등이 있음.
- 훈련의 정당성을 입증 및 인정될 시 근로자에게 업무상 지시로 훈련에 응해야 함을 권할 수 있음
- 훈련에 동참하지 않을 시 사업체의 경고 조치 및 징계 사유가 될 수 있음을 안내함. 또한, 타당한 이유로 격리 및 직무 장소 변경이 불가피한 경우 이를 장애 차별로 보기는 어려움
- 다만, 내담자가 훈련에 참여 시 육체적, 정신적 불편함이 있음을 사측이 정확히 인지하도록 면담 등을 통해 상황을 전달하고 협의점을 찾는 것을 권하는 바임

### 결과

- 사측과 원만한 해결을 위하여 내담자가 사업체 담당자에게 면담을 요청하였다.
- 내담자가 겪는 애로사항을 전달하였고, 현행하고 있는 소방 훈련 방식 외 다른 방안을 검토해주기를 건의하였다.
- 사측에서 내담자가 속한 부서와 가장 가까운 위치에 간이 대피시설물(간이 승강기)을 설치하는 것으로 훈련에 대한 대체 방안을 제시, 다음 훈련부터 도입하기로 마무리되었다.

## 장애차별

## 사례28

## ‘자폐성’장애는 성격 장애가 아닙니다

상담일자	3월	상담방법	■전화   ■방문(내방)   ■온라인
장애유형	자폐성	장애정도	■심한   □심하지 않은
성별	남	고용형태	■정규직   □계약직   □일용직
연령	30대	직종	학교 근로자(도서관)

### 사례배경

- 장기근속 및 환경 변화 : 12년째 학교 도서관 사서 보조로 성실히 일해왔다. 10년의 근무 기간 중 임기를 마친 3명의 사서와도 매우 잘 지내왔다.
- 특정 대상과의 갈등 심화 : 2년 전 부임한 사서와 소통의 어려움으로 답답함을 많이 느꼈고 장애 특성을 고려해 주지 않는 모습에 심리적 스트레스가 누적 되어왔다.
- 위기 상황 발생 : 사서와 대화 중 극도의 답답함을 느낀 내담자는 감정을 조절 못 하고 테이블 다리를 발로 찬 것이 문제 되어 특수교육지원청으로부터 개입이 의뢰되었다.

### 주요청사항

- (교육청)내담자의 정서적 안정 및 행동 교정. 심리검사를 통한 심리 상태 점검
- (내담자)오해를 풀고 규칙을 정하는 등의 관계 개선. 답답한 심정 완화

### 서비스 계획 및 과정

- 학교 방문 : 내담자, 보호자, 교육청 실무자와 대면 상담 진행, 사건의 경위를 파악하고 내담자의 정서 상태를 사정하는 면담 시간을 가졌다.
- 문제 논의 : 누적된 분노가 있음에도 조절하려는 내담자의 태도를 격려해 주었으며 교육청 실무자를 통해 사서의 요청 사항을 탐색하고 논의하였다. 사서는 업무적 갈등을 장애인근로자의 문제로 규정하고, 장애가 있기 때문에 심리적으로 문제가 있으며 외부 도움을 통해 심리적 문제를 해결해 달라고 요청했다.
- 직장 내 수칙 설정 : 재발 방지를 위해 직장에서 반드시 지켜야 할 ‘직장 생활 4대 규칙’을 수립하고, 내담자가 이를 복기하며 실천을 약속하는 확약 절차를 진행하였다.

- (주어진 업무는 반드시 수행하기, 높임말 사용하기, 화가 날 때 자리 피하기, 자리를 이탈할 때는 보고하기 등)
- 특수교육지원청 협업 : 교육청을 통해 사서의 요구 사항을 전달받았고 사서에게도 심리검사 실시를 제안하였으나 거부, 부족한 장애 감수성을 도울 방안에 대해 논의하였다.
  - 객관적 검사 도구 활용 : 내담자의 인지능력을 사정한 후 MMPI-2(다면적 인성검사) 및 TCI(기질 및 성격검사)를 온라인으로 실시하여 내면의 심리적 기제와 성격적 특성을 분석하였다.

### 검사결과 분석

- MMPI-2 및 TCI 결과, 자폐스펙트럼장애 유형에서 흔히 나타나는 조직적(강박적) 태도, 대인관계에서의 거리 유지(독자적) 성향 등이 관찰
- 임상적 소견:
  - 우려했던 직무 부적응이나 지속적인 공격성 등 임상적으로 유의미한 시사점은 발견되지 않았음
  - 이번 사건은 자폐성 장애의 특성을 이해하지 못한 데서 오는 소통 방식의 차이에서 기인하였다고 판단

### 결과

- [에이블뉴스]에 장애 인식 개선을 주제로 한 기고문을 실어 구성원들의 공감을 이끌어내려고 하였고 일상 속 장애 인권 감수성을 높이는 실천적 계기를 만들었다.

#### 장애·비장애를 떠나 상대를 품는 것은 용기가 필요한 일

학교 도서관에서 근무하는 사서 보조의 이야기입니다. 그는 고등학교를 졸업한 후 13년을 한 곳에서 일해 왔습니다. 도서관에서 근무하는 동안 전문 사서 선생님은 3명이나 인기를 마치고 떠났습니다. 그는 성실하고 규칙을 잘 지켜 학교에서도 평판이 좋습니다. 자폐성 스펙트럼에 해당

기고 | 기고/박은아 | 2025.03.19 17:29

- 인식 개선 지원 : 내담자의 장애 특성(조직적/강박적 성향 등)을 주변 동료들이 이해하고 수용할 수 있도록 교육청에 가이드라인을 제시하였다.

### 사후연계

- 모니터링 : 약속한 규칙 준수 및 동료와의 관계 회복 정도를 지속적으로 관찰
- 장애인식개선 교육 : 관할 학교 장애인근로자 동료 대상 교육 지원 제안

## 직장내괴롭힘

## 사례29

## 자유로운 유연근무 사용

상담일자	10월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	40대	직 종	사무직

## 사례배경

- 내담자는 심하지 않은 지체장애인으로 현재 공무원으로 근무하며 사업체는 장애 판정 이전부터 다녔던 곳으로 입사 후 교통사고로 인해 지체 장애 판정을 받았다.
- 내담자는 잦은 병원 진료로 병가를 사용하다가 관리자의 불만으로 유연근무제로 변경하여 근무하고 있고 매주 유연근무 일정표를 작성하여 신청을 통해 승인 후 탄력적으로 근무하고 있으나 이마저도 관리자의 불만 표출로 사용에 어려움이 있다고 한다.
- 유연근무에 대해서 눈치를 보지 않고 자유롭게 사용하고 싶은데 방법이 있는지에 대해 노무 자문을 받고 싶어 센터에 상담 문의하였다.

## 주요청사항

- 유연근무제 사용

## 서비스 계획 및 과정

- 노무사 연계하여 자문 상담을 진행하였다.

### 노무사 자문

- 유연근무제는 사업주와 근로자 간 합의에 의해 근로시간을 조정할 수 있는 제도임. 내담자가 승인 절차에 따라 근무하고 있다면, 관리자가 사후적으로 불만을 표출하더라도 그것이 징계나 불이익으로 이어질 사유가 될 수 없음. 또한 출퇴근기록 등 객관적 증거가 존재하므로 근무태만으로 평가받을 가능성도 낮음.
- 내담자가 사업체의 승인 절차에 따라 유연근무제도를 정상적으로 사용하고 있음에도, 관리자가 반복적으로 불만을 제기하거나 근무시간에 대해 문제를 제기하는 경우라 하더라도, 그 행위가 업무상 적정범위를 초과해야만 직장 내 괴롭힘으로 인정될 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 성립하기 위해서는 ① 지위나 관계의 우위를 이용할 것, ② 업무상 적정범위를 초과한 행위일 것, ③ 해당 행위로 인해 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킬 것의 세 가지 요건이 충족되어야 함.
- 현재까지의 상담내용만으로는 관리자의 발언이나 태도가 지속적, 모욕적이거나 인격적 비난에 해당한다고 보기 어려워, 근로기준법상 직장 내 괴롭힘으로 단정하기는 어려움. 다만, 내담자가 승인된 유연근무제 하에서 정상적으로 근무하고 있음에도 불구하고, 관리자가 반복적으로 감정적 불만을 표출하거나 부당하게 문제를 제기하는 행위가 지속적이거나 공개적으로 이루어진다면, 그때는 직장 내 괴롭힘에 해당할 가능성이 있음.
- 이러한 경우 내담자는 우선 정식 고충제기 절차를 통해 상급자나 인사부에 상황을 알리는 것이 바람직함. 공식적인 절차를 통해 문제를 공유하면, 제3자의 확인 및 조정이 가능하고 불필요한 오해나 감정적 대응을 예방할 수 있음. 또한 향후 문제의 심각도가 커질 경우를 대비하여 출퇴근기록, 승인 내역, 관련 대화내용 등 객관적 증빙을 지속적으로 확보하는 것이 필요함.
- 결국 내담자가 지금 단계에서 취할 수 있는 현실적 조치는, 감정 대응보다는 공식적 절차를 통한 고충 전달 및 증빙 관리이며, 이후 관리자의 행위가 반복되거나 수위가 높아질 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 판단할 여지를 검토할 수 있음.

## 결과

- ‘유연근무제도’는 근로자의 자율성과 업무 효율성을 높이는데 효과적이고 정기적인 진료를 요하는 근로자에게는 더욱이 보장되어야 하는 근로제도이다. 물론 시행에는 사업체와 동료 등 많은 협조가 필요하지만 사전 신청을 통해 승인을 받았다면 자유롭게 사용할 권리가 보장되어야 한다.
- 물론 이러한 제도가 사업체에서 사업주와 주변 동료의 양해와 협조가 현실적으로 어려움이 있을 수는 있으나 아직 보편화된 제도가 아니라 이해의 시간이 필요한 사안이니 상호이해를 통해 사업체에서 수용될 수 있도록 공식적 절차를 통해 고충을 전달하고 대화를 해볼 것을 제안하였다.
- 이후 내담자 확인 결과 관리자와 대화에 어려움은 있었으나 유연근무제도 및 사용에 대해 소통하고 잘 전달되어 계속해서 유연근무제도를 사용하기로 하였다고 한다. 이후 근무하며 어려움이 있거나 궁금한 것이 있을 때 언제든지 연락 줄 것을 안내하고 상담을 종결하였다.

## 사후연계

- 이후에도 승인된 유연근무제 사용에 관리자가 반복적으로 불만 표출 또는 부당하게 문제 제기하는 행위가 지속적이거나 공개적으로 이루어진다면 직장 내 괴롭힘으로 발전 가능성 있음을 전하고 센터와 지속적으로 소통하기로 함.

## 직장내괴롭힘

## 사례30

## 갑작스러운 인사이동 및 괴롭힘 문의

상담일자	5월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	지체장애	장애정도	■심한 □심하지 않은
성 별	여	고용형태	□정규직 ■계약직 □일용직
연 령	60대	직 종	사무 행정 보조

### 사례배경

- 내담자는 현재 지자체에서 시행 중인 장애인 복지 일자리 사업 참여자로 근무하고 있다. 근무 중 내일부터 근무지 이동 및 직무 변경하여 근무하라고 구두로 통보받았다.
- 변경 내용 : 근무 장소, 직무, 근무 시간대
  - 장소 : (변경 전과 후 비교) 자택과 이동 거리가 차이가 없다고 한다.
  - 직무 : 사무 행정 보조 → 환경 미화
  - 근무 시간 : 13:00~17:30 → 09:00~13:30
- 내담자의 경우, 하지 지체장애인으로 대학병원에서 주기적인 검진 및 치료를 받고 있다. 대학병원 특성상 예약 일정을 수개월 전에 미리 해놓은 상황이라 갑작스러운 일정 변경이 쉽지 않아서 변경된 근무 시간에 맞추어 출근이 불가함을 인사 담당자에게 설명하였다.
- 이에 인사 담당자가 대학병원 예약이 실제로 되어 있는지 내담자에게 병원으로 전화하게 한 후, 내용을 모두 들도록 스피커폰으로 켜라고 지시해 직접 확인했다고 한다.

### 주요청사항

- 갑작스러운 업무 지시를 구두로 통보하고, 내담자의 인권을 무시하는 언행을 한 상급자에 대해 대응 방안을 문의함.

## 서비스 계획 및 과정

- 정확한 상담 진행을 위해 근로계약서 사본을 전달받아 검토 후 노무 상담 진행하였다.

### 노무사 자문

- 내담자는 참여 조건 합의를 작성하였으며 표준근로계약서와는 형식, 내용이 다소 차이가 있음을 확인함
- 그러나 근로기준법에 위반하는 내용을 적시 또는 이행해서는 안됨.
- 갑작스러운 통보이기는 하나 참여 조건 합의서에 근무 장소 및 담당 업무 변경 관련 내용이 적시되어 있으므로 노사 간 합의가 필요함.
- 다만, 근로 시간 변경 관련 내용은 기재되어 있지 않으므로 내담자가 변경을 거부할 수 있음.
- 향후 거부 혹은 조정을 통해 근로 시간이 확정되면 문제 소지 방지 차원에서 이를 서면화할 필요성이 있음.
- 또한, 타인이 듣도록 스피커폰으로 병원 예약 확인 전화를 강요한 점(개인적인 일정에 관한 강제 노출)은 명백한 직장 내 괴롭힘 사유에 해당함.

## 결과

- 현재 내담자는 계약기간 종료일까지 근속을 희망하고 있다. 그래서 현실적으로 노동청에 직장 내 괴롭힘 신고하기는 어려울 것으로 보인다.
- 다만, 해당 인사 담당자에게 개인적인 일정을 강제로 공개 노출하는 등의 행위는 직장 내 괴롭힘에 해당함을 설명하고, 이와 같은 문제가 지속될 경우 사업주 및 노동청 신고가 가능함을 언급하도록 권하였다.
- 사업체와의 합의를 통해 직무 변경과 관련해서는 청소 미화 직무를 맡기로 하되, 신체적 불편함을 고려하여 무거운 것을 들거나 오랫동안 서서 하는 업무는 배제하는 것으로 사측과 이야기를 하였다.
- 또한 근무 시간의 경우, 변경 없이 기존 근무 시간대로 하기로 결정되며 문제가 해결되었다.

## 직장내괴롭힘

## 사례31

## 장애인도 직장 구성원으로 존중받아야 합니다

상담일자	11-12월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	시각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	50대	직 종	행정보조

### 사례배경

- 본 사례를 진행하던 중, 협약기관에서 동일 사례가 공문으로 의뢰되었다. 내담자는 두 기관에 도움을 요청한 상황이었고 본 기관에서 진행하기로 하였다.
- ○○시 장애인일자리참여자(1년)로 같은 행정센터에서 4년째 재계약하여 근무하고 있다.
- 동장 취임 이후의 차별: 7월 새로운 동장 취임하면서, 제3자에게 '저 똥똥한 아줌마'라 호칭하고 단체복 치수 조사에서 배제, 회식과 명절선물 대상에서도 제외되었다. 10월 시모상 당시 조문(조의금)이나 위로의 말 한마디 없었다.
- 반복된 차별에 대해 문제 제기하자 복지팀장이 나서서 대리 사과했지만, 당사자의 사과가 없어 지원 요청하게 되었다.

### 주요청사항

- 직장내 괴롭힘(갑질) 행위자에게 공식적인 사과와 재발 방지 약속
- 향후 근무할 다른 장애인근로자가 차별받지 않도록 공론화 희망

### 서비스 계획 및 과정

- 권익보호 제안 : 동장의 태도(갑질 혹은 장애차별적)가 잘못되었음을 인식시키기 위해 노동청 진정 방법을 제안했다.
- 고용유지 설득 : 상심한 내담자가 11월 말 사직을 원했지만 만류하여 12월까지 계약 만료하여 실업급여를 받을 수 있도록 권유했다.
- 행동 촉구 : 관할 시장에게 관리자의 괴롭힘 사실을 알리도록 안내하고 용기를 내도록 격려했다.

- 공식 대응 : 센터에서 시청 장애인복지과와 소통하여 노무사 의견서를 시청과 행정복지센터에 공문으로 발송하여 문제해결을 촉구하였다.

### 노무사 지문(의견서 11쪽 요약)

- [공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인] '④비인격적 대우: 외모와 신체를 비하하거나 욕설, 폭언, 폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형, ⑧기타: 그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등 다양한 형태로 나타나는 유형'에 해당
- [근로기준법] 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 또는 제76조3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)의 예시
- 그러나 [근로기준법]이 아닌 [지방공무원법, 국가공무원 복무규정 및 공무원 행동강령] 등이 적용되는 사업체임을 감안할 때 규율은 어렵다 판단되나 가해자로서의 책임을 묻는 것은 가능하다 사료됨.
- [지방공무원법] 제51조(친절·공정의 의무), 제55조(품위유지의 의무) 위반으로 문제 삼을 수 있다고 사료됨.
- [공무원행동강령] 제13조의3 본문과 제5호, 제2조 제1호에 따라 '공무원(동장)은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자(내담자, 장애인 일자리사업 참여자)의 권리·권한을 부당하게 제한하는 부당한 행위를 해서는 안 된다'라는 해석이 가능함.
- [장애인차별금지법] 관련하여서 동장의 내담자에 대한 외모 비하 발언과 의도적 무시, 따돌림 등의 갑질 행위가 만약 내담자가 가진 장애를 이유로 한 혐오에서 발현된 것이라면 그러한 동장의 괴롭힘은 결국 '장애를 이유로 한 차별적 고려'에서 나온 것이어서 동법 제4조의 차별행위로 보아 규율이 가능할 것이라 사료됨.

### 결과

- 공식 사과 : 시청 장애인복지과장이 관리자(동장)와 내담자를 소집하여 정식으로 사과하고 재발 방지를 약속하는 자리를 마련하였다.
- 민원 접수 : 시청 홈페이지 '공무원 부조리 및 갑질 신고' 창구에 노무사 의견서를 포함한 본 사례를 등록하여 재발 방지와 예방을 상기시켰다.
- 내담자의 만족 : 센터 덕분에 놓칠뻔한 실업급여를 받게 되고, 용기 낼 수 있게 격려받은 점, 적극적인 개입으로 장애인의 권익을 보호받은 점 등 감사를 표현하였다. 새해 장애인일자리사업이 시작되면 다시 도전해 보겠다고 다짐하였다.

### 주요청사항

- 내담자가 다시 경제 활동에 참여할 수 있도록 구직 관련 정보 제공

## 직장내괴롭힘

## 사례32

## 동료의 근무 태만과 괴롭힘 대응

상담일자	10월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	지적장애	장애정도	■심한 □심하지 않은
성 별	남	고용형태	■정규직 □계약직 □일용직
연 령	30대	직 종	서비스(미화 및 세탁)

### 사례배경

- 사업체 청소 및 작업복 세탁을 2인 1조로 수행하고 있으며 6년째 근무 중이다.
- 갈등 발생 : 2년 전부터 동료 근로자가 근무를 소홀히 하고 근무지를 이탈하는 등 근태 문제를 일으키기 시작했다. 팀작업의 특성상 내담자는 동료 업무까지 떠맡아 과로와 스트레스를 받았다.
- 갈등 심화 : 동료의 근태 문제를 제기하자 동료 가족은 오히려 내담자가 동료를 괴롭힌다고 사업체에 억지를 부리고 내담자에게 직접 전화해 업무를 간섭하는 등 으름장을 놓는 일이 늘어갔다.

### 주요청사항

- 동료 가족의 개인적인 전화 연락과 협박 등 사생활 침해 중단
- 직장 내 공정한 업무 배분 및 정서적 불안감 해소를 위한 보호 대책 마련

### 서비스 계획 및 과정

- 현황 파악 및 증거 확보 : 업무일지 등 동료의 근무지 이탈과 업무 불이행에 대한 객관성을 확보하기 위한 자료를 확보하였다.
- 심리적 지지 및 안전 확보 : 동료 가족의 '번호 차단' 및 '응대 메뉴얼'을 내담자에게 알리고 실천할 수 있도록 반복 교육하였다. 근로자 개인 간의 문제에 가족이 개입하는 것은 '직장내 괴롭힘' 또는 '협박죄/영업방해' 소지가 있음을 경고하도록 안내하였다.
- 사내 공식 대응 요청 : 관리자에게 현재 상황(업무 과중+협박)을 정식 보고하고 면담을 요청하도록 하여 객관적 사실을 알리는 것에 주력하였다.

## 결과

---

- 사업체측 대응 : 사태의 심각성 인지하고 문제 동료에 대한 1:1 면담을 진행하여 업무태만에 대해 주의를 주었고, 내담자로부터 동료를 분리 조치하였다.
- 대응체계 구축 : 내담자는 동료 부모의 변호 차단을 실행하고 향후 다시 전화가 올 경우 법적 응대할 것을 알려 스스로 보호하는 기회를 마련했다.
- 심리적 안정 및 만족도 제공 : 충분한 소통과 체계적인 대처 방안 안내로 쉽게 문제해결이 되어 안정감을 회복하고 직업생활에 집중하고 있다. 지속적인 모니터링을 통해 재발 방지를 점검하고 있다.

## 직장내괴롭힘

## 사례33

## 갈등에서 조정으로

상담일자	4월~5월	상담방법	■전화   □방문(내방)   □온라인
장애유형	지체장애	장애정도	■심한   □심하지 않은
성   별	남	고용형태	■정규직   □계약직   □일용직
연   령	40대	직   종	시설관리직

## 사례배경

- 내담자는 사업체 시설관리 업무를 수행하던 중, 상사로부터 반복적인 욕설과 강압적 지시 등 관계 갈등을 겪었다고 진술하였다.
- 해당 문제로 사업체 인권부서에 상담을 요청하였고, 이후 행위자와의 분리조치가 이루어졌으나 내담자만 다른 팀으로 이동된 상황에 대해 불만을 제기하였다.
- 특히 장애로 인해 사다리 사용 등 물리적 부담이 큰 업무를 수행하게 되면서 직무적응 어려움과 심리적 부담이 증가한 상태였다.

## 주요청사항

- 직장상사의 욕설 행위에 대한 징계 및 조치 요구
- 분리조치 이후 변경된 업무에 대한 적정 직무로의 조정 요청

## 서비스 계획 및 과정

- 장애인권익옹호기관 상담 인계요청에 따라 연계의뢰서와 녹취자료를 접수하고, 내담자의 경찰 신고 의사 등을 확인하였다.
- 직장 내 괴롭힘 사실관계를 정리하고, 내담자 동의를 받아 사업체에 조사 및 조치요청을 준비하였다.
- 우위성·반복성·적정범위 초과 여부 등을 검토한 결과, 직장 내 괴롭힘 성립 가능성이 있다는 노무자문 의견을 확인하였다.
- 사업체에 직장 내 괴롭힘 사실 확인 및 사용자 조치를 요청하는 공문을 발송하였다.

- 사업체 회신을 검토한 결과, 사업체가 해당 사건을 직원 간 갈등으로 판단하고 분리조치 및 인사조치를 시행한 사실이 확인되었다. 따라서 추가적인 확인을 위해 노무자문을 통한 괴롭힘 판단 근거, 분리조치의 정당성, 징계 여부 등을 추가 확인할 필요성을 확인후 사업체와 조율과정을 거쳤다.
- 사업체와 질의 및 협의과정을 통해, 괴롭힘 판단 근거 자료 요청, 내담자의 장애로 인한 직무 어려움 전달, 보직 변경 또는 업무 조정 가능성 확인 등을 단계적으로 추진하였다.

### 주요청사항

- 직장 내 괴롭힘 판단요소(우위성·반복성·적정범위 초과·증거자료)를 기준으로 검토한 결과, 행위자의 사실상 우위적 지위, 반복적 욕설 등 언어폭력 주장, 녹취자료 존재가 명확하다면 괴롭힘 성립 가능성이 있다.
- 다만, 사업체가 괴롭힘으로 인정하지 않은 근거 자료를 확인이 필요하며, 분리조치의 정당성 및 피해자 동의 여부 검토되어야 한다.

### 결과

- 사업체는 내담자의 장애로 인한 업무 불편이 확인될 경우, 부서 협의를 통해 업무 조정 또는 보직 변경을 검토할 수 있다는 입장을 보였다. 이에 따라 내담자가 소속 부서에 직접 의견을 전달하도록 안내하고 상담을 종결하였다.

성추행/성희롱/성폭력

사례34

## 무너진 일상에서 다시 일터로

상담일자	4월~5월	상담방법	■전화 □방문(내방) □온라인
장애유형	지적장애	장애정도	■심한 □심하지 않은
성 별	여	고용형태	■정규직 □계약직 □일용직
연 령	30대	직 종	생산직

### 사례배경

- 내담자는 직장 동료로부터 성희롱이 지속되었고, 특정일 자택에서 성폭력이 있었다고 주장하며 센터에 도움을 요청하였다. 사건 이후 두려움과 정신적 고통으로 퇴사를 선택하였고, 퇴사 후에도 가해자 측으로부터 협박성 연락이 있었다고 하였다.

### 주요청사항

- 피해 사실에 대한 가해자 징계·법적 처벌 지원 요청
- 사건으로 인한 심리상담 또는 치료 지원 요청
- 사업체 복귀(복직) 희망

### 서비스 계획 및 과정

- 내담자 진술을 바탕으로 사건 경과와 증거 가능성(메신저 기록 등)을 확인하고, 사실 확인을 위해 사업체 확인이 필요하며 성폭력은 수사기관 조사 및 피해자 보호 절차가 병행될 필요가 있음을 안내하였다.
- 공단과 협조하여 사업체 입장을 확인하였다. 사업체는 “성희롱은 인정(가해자 인정), 성폭력은 부인” 입장을 확인하였고, 사업체 내 징계로 가해자를 해고 조치(4월 말 기준 예정)하였음을 파악하였다.
- 사건의 중대성과 내담자 요구(복직·처벌·심리상담)에 대해 지원하였다. 노무자문에서는 성희롱·성폭력 등 비정상적 상황에서 작성된 사직서는 무효 소지가 있으며, 피해 근로자가 복귀를 요청할 경우 사업체는 보호조치 차원에서 이를 수용할 필요가 있다는 의견을 정리하였다. 또한 고소는 피해자 의사가 핵심이며, 시일이 경과하더라도 고소 제기는 가능하다는 점을 안내하였다.

- 내담자의 의사를 재확인하며, 내담자는 사업체 복귀 의사가 있음을 재차 표명하였고, 성폭력 사건에 대해 경찰조사를 희망하며 가해자가 처벌받기를 원한다는 의사를 밝혔다.
- 센터 내부 사례회의 결과, 본 사건은 전문적 조사·피해자 보호가 필요한 사안으로 판단하여 장애인 성폭력 상담 전문기관(목포 여성장애인 성폭력 상담소) 이관을 추진하고, 동시에 고용유지 지원을 위해 공단에 취업지원 협조를 요청하기로 결정하였다.
- 전문기관에 사건을 공식 신고하고, 관련 법령에 따른 조사 및 조치를 요청하였다. 상담소는 접수 후 사건 종결 시 결과를 공유하기로 하였다. 또한 공단과 진행상황을 공유하며 내담자의 재취업 지원 필요성을 전달했고, 공단에서 취업지원 조치를 진행하기로 하였다. 사업체에는 재발방지대책 수립 요청을 추진하기로 논의하였다.
- 사업체에 전문기관 이관 사실을 안내하고 향후 조사 협조를 요청하였다. 또한 관련 법령을 근거로 재발방지대책 수립을 권고하고, 자체 고충심의 결과를 반영한 교육·예방대책 수립 및 회신을 요청하였다.

## 노무사 자문

- 성희롱·성폭력 주장 사건에서 피해 근로자가 공포·수치심·정신적 충격 등 비정상적 상황에서 작성한 사직서는 진의에 반한 의사표시로 다툼의 여지가 있으며(무효 소지), 피해 근로자가 복귀를 요청할 경우 사업체는 보호조치 관점에서 수용여부의 검토가 필요합니다.
- 또한 형사절차(고소)는 피해자 의사가 핵심이고, 사건일로부터 시일이 경과하더라도 고소장을 제출할 수 있다. 성희롱, 성폭력 사건의 경우 전문기관 연계를 위해 내담자의 진술 및 신고 의사확인이 중요합니다.

## 유관센터 연계

- 성폭력·성희롱 사건의 중대성을 고려하여 전문기관인 ‘여성장애인 성폭력 상담소’에 이관하고, 사건조사·피해자 보호·의료·심리 지원이 이루어질 수 있도록 연계하였다.

## 결과

- 사업체 차원에서 가해자에 대한 징계(해고 예정) 조치가 진행되었고, 센터는 전문기관 이관을 통해 사건조사 및 피해자 지원 절차가 진행되도록 하였다.
- 공단 취업지원을 연계하여 내담자는 타 사업체에 재취업되었음을 확인하였다. 내담자에게 재취업 사업체에서 추가 고충 발생 시 재상담을 안내하였다.
- 문제가 발생한 사업체에는 직장 내 재발방지대책 수립 및 이행 여부에 대한 후속 확인을 지속하였다.

## 사후연계

- 내담자는 공단 취업지원을 통해 타 사업체 면접 후 채용되었음이 확인되었다.
- 전문기관과 함께 경찰조사 동행을 약속했으며, 심리상담도 받기로 하였다고 진술하였다.

## 직장부적응

## 사례35

## 심리상담이 필요합니다.

상담일자	5월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화	<input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방)	<input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한	<input type="checkbox"/> 심하지 않은	
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직	<input type="checkbox"/> 계약직	<input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	바리스타		

## 사례배경

- 카페에서 바리스타로 4년째 근무 중이며, 예민함 및 일에 대한 완벽주의로 동료와의 마찰이 자주 발생하였습니다.
- 전 직장에서도 대인관계 문제로 해고 되었으며, 현 근로지에서는 분업화된 업무와 다른 근로자들의 느린 업무속도에 적응하지 못하여 동료들과의 관계가 좋지 않게 되었습니다.
- 곧 근로계약 종료인데 심리치료를 동료들과의 관계 개선의 효과가 있다면, 기간 연장에 영향을 미치지 않을까하는 생각에 심리상담 지원을 빨리 받고 싶습니다.

## 주요청사항

- 업무적으로는 문제가 없으나 직장 동료 및 교우관계에서 문제를 보임
- 직장 동료와의 관계 개선을 위한 지원 및 심리상담 요청

## 서비스 계획 및 과정

- 내담자 욕구 탐색으로 호소 내용 확인
  - 엄마와의 잦은 갈등으로 의사소통 문제가 발생하였으며, 동료관계, 건강상의 어려움으로 까지 이어졌다.
- 스프링라이브 일기 작성을 통한 일상 관리 상태 관찰
  - 가정에서 지친 상태의 자녀 양육으로 폭력적인 표현이 발현되고, 직장에서 자녀가 엄마의 행동을 그대로 모방하게 되었다.
- 문제에 대한 자기 인식
  - 스트레스 상황 및 문제 인식, 지금 상황에 대한 인식으로 자녀의 직장 내 문제행동 원인을 탐색하여 조력하였다.
  - 엄마의 직접적인 개입이 필요하며, 내담자를 비롯한 가족 상담으로 진행할 예정이다.

- 근로의욕 지원을 위한 소통방법 탐색
  - 엄마와 주변 인물들의 지지를 통한 직업생활 권유로 정보수집 등 취업과 관련한 적극적인 모습이 나타났다.
- 관계 개선을 위한 노력
  - 자녀의 역할 분석으로 엄마 본인의 행동에 문제가 있음을 인지, 자녀의 상황에 공감하며 자녀를 제대로 보고 관심을 가지려 노력하게 되었다.
- 의사소통 방법 개선
  - 자녀에게 먼저 말을 걸고 관심을 가지려 노력하며 관계 개선을 위한 노력을 하였다.
- 분노조절을 위한 스트레스 관리 훈련 호흡 및 명상 연습
  - 분노표현검사를 실시하여 엄마 본인의 분노가 많음을 인지하고, 자녀에게 표현하는 방법들의 문제를 구체적으로 인식하게 되었다.

## 결과

### 심리상담센터 연계

- 엄마와의 신뢰 회복과 접촉 밀도를 높이기 위해서 주변 인물들과의 관계 변화 등이 필요하여 개입하였으며, 응대 방법 개선을 요청하였다.
- 상담 초기에는 내담자가 어려움을 호소하는 내용들이 직장, 엄마와 소통, 스트레스 등 욕구가 다양한 상태였지만 가장 주된 원인 중 하나인 엄마와의 관계 개선 및 소통으로 심리적인 불안이 해소되었다.
- 현 직장은 동료들과의 불화로 계약 연장이 되지 못한 채 결국 퇴사를 하였지만, 다른 직장으로 이직을 위하여 직업 훈련을 신청하는 등 적극적인 모습을 보였다.

### 심리상담 이후 소감

- 상담을 진행할 때마다 마음이 힘들고, 개선해야 할 일들로 어려움을 많이 겪었으나, 상담자의 중간 역할로 자녀와의 신뢰 회복에 많은 변화를 가져온 거 같다.
- 자녀의 요구들에 차분하게 대하고 관심을 가지니, 수용하는 행동으로 수정되었다.
- 앞으로도 다양한 어려움이 혼재되어 있어 많은 시간이 필요하겠지만, 무언가 달라질 거 같은 기대감이 생겼다.
- 심리상담 10회기를 마치고 만족도 조사 이후 상담을 종결하였다.

### 사후연계

- 자녀의 미래에 필요한 독립생활의 의미와 방법을 전달하였으며, 직업훈련을 위한 기관 방문을 권유
- 일상생활에서도 분노 조절을 위한 스트레스 관리 방법 및 명상 연습을 권유

## 직장부적응

## 사례36

## 자폐성 장애의 상동행동 수용기

상담일자	3~5월	상담방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	자폐성	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	20대	직종	표준사업장 생산직

### 사례배경

- 직장 적응의 어려움 : 직장 만족도가 높아 열심히 업무를 수행하지만, 지나친 긴장감으로 동료와 갈등이 생기고 상동행동이 반복되었다.
- 현재 상태 : 자폐성 진단과 정신증으로 병원 약물을 처방받아 복용하고 있으며, 심한 피해의식으로 의사소통이 원활하지 않았다.

### 주요청사항

- 의사소통 기술 개선 : 타인과 오해 없이 대화하는 기술 습득
- 감정 조절 : 긴장과 피해의식을 완화하여 자연스럽게 상동행동 줄이기

### 서비스 계획 및 과정

- 정서적 지지 및 수용 : 도전 행동이 나타날 때 충분히 기다려주어(Holding 과정) 수용 받는 경험을 제공하였고, 긴장을 완화하도록 안정적인 분위기를 조성하였다.
- 인지적 왜곡 수정 : 내담자가 상황을 자신에 대한 비난이나 지적으로 오해하지 않도록 충분한 설명을 통해 객관적인 상황을 이해할 수 있도록 안내하였다.
- 함께 버텨주기 : 상동행동(몸 흔들기, 주먹쥐기)이 나타나면 진정될 때까지 기다려주고(Containing 과정) 소강기에 심호흡을 통해 이완할 수 있도록 환경을 조성하였다.
- 심리상담 지속 : 피해의식과 편집적 사고의 완화를 위해 인지 행동적 심리 상담을 정기적(8회)으로 지원하였다.

- 대안 다루기 : 사람이 많은 곳에서 상동행동이 일어날 경우의 대처법, 동료(혹은 관리자)의 이야기에 의심이 생기고, 불편할 경우 대처법 등을 충분히 논의하여 직장 생활에서 활용할 수 있도록 반복해서 다루었다.

## 결과

- 불안과 상동행동 감소 : 상동행동의 허용적 분위기(수용)와 인지 수정으로 피해의식(오해)이 감소하고 편안한 정서가 확대되었다.
- 자기이해 증진 : 갑작스럽게 눈감고 멈추는 행동이 타인에게 어떻게 보일지 인지하게 되었고, 생각과 감정을 언어화하기 시작하였다.
- [에이블뉴스]에 자폐성 장애 인식 개선을 주제로 한 기고문을 실어 직장에서 동료나 관리자가 자폐스펙트럼장애에 대한 이해를 높일 수 있도록 계기를 마련하였다.

### 장애 특성이 공유되는 사회가 되기를

요즘은 발달장애인들이 일할 수 있는 다양한 표준사업장과 작업장이 늘고 있다. 반가운 일이다. 장애인에게 노동할 수 있다는 것은 경제적 독립 뿐만 아니라 사회적 재활동의 효과를 극대화하는 중요한 기회이기도 하다. 표준사업장에서 일하는 발달장애인의 이야기다. 상동행동, 자신의 주

기고 | 기고/박은아 | 2025.07.28 17:20

## 사후연계

- 휴게 환경 제공 : 감정이 통제되지 않을 때 휴게실에 머물면서 안정을 취할 수 있도록 사업체 관리자와 협의하여 안내
- 작업장에서 상동행동 일상성 수용 : 자폐성 장애인의 상동행동이 자연스럽게 일상화될 수 있는 인식 개선과 분위기 조성 요청

## 퇴직금

## 사례37

## 근로계약서 재작성에 따른 퇴직금 미지급

상담일자	4월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	제조업

### 사례배경

- 내담자는 지적장애 근로자로 02년 10월 1일부터 24년 12월 31일까지 한 사업체에서 근로하였다.
- 24년 9월, 근무 중에 사업주가 내담자를 찾아와 근로계약서를 다시 작성하자고 하였다.
- 업무가 바뀌는 것도 없고 근무시간이나 급여 등 바뀐 것이 없기에 내담자는 사업주가 원한대로 24년 9월 ~ 12월 31일까지 근로하는 것으로 다시 계약서를 작성하였다.
- 퇴사 후, 내담자는 근로계약서를 다시 작성한 9월부터 12월까지에 해당되는 4개월분의 퇴직금이 지급되지 않은 것을 발견하였다.
- 이와 관련하여 본 센터로 문의하였다.

### 주요청사항

- 미지급된 퇴직금의 지급 가능 여부에 대해 확인을 요청함.

### 서비스 계획 및 과정

#### 노무사 자문

- 20년 정년 후, 4개월에 대한 계약 근로가 다시 체결된 상황으로 보인다.
- 근로계약서가 다시 작성되었다 해도 내담자의 업무가 바뀌거나 한 것은 아니며 단기 촉탁계약을 인정하기 어렵다.
- 근무가 이어진 것으로 볼 수 있기에 미지급한 4개월분에 대한 퇴직금을 지급하는 것이 맞다고 볼 수 있다.

- 사업주와 미지급된 4개월분에 대해 이야기를 나눠보도록 안내하였다.
- 미지급시에는 임금체불로 신고가 가능하다는 것에 대해 안내하였다.

## 결과

---

- 내담자는 자문을 바탕으로 사업주와 다시 이야기를 나누었으며 사업주는 미지급된 4개월분에 대해 지급하겠다고 약속하였다.
- 며칠 뒤, 내담자는 나머지 퇴직금을 지급받았으며 본 센터로 감사를 전해왔다.

## 휴가문제

## 사례38

# 휴가·병가 사용 과정에서의 어려움

상담일자	1월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	사무직

## 사례배경

- 내담자는 사업체에서 사무직으로 근무 중이며, 휴가·병가·대체휴가 사용과 관련하여 사업주의 요구 및 사업체 운영 방식으로 인해 어려움을 느껴 상담을 요청하였다.
- 팀장은 휴가 사용 전 구두보고를 요구하고 있으며, 병가 사용 및 대체휴가 처리 과정에서도 내담자는 불합리하다고 느끼는 상황을 경험하였다.

## 주요청사항

- 휴가 사용 전 구두보고를 요구하는 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부에 대한 확인을 요청하였다.
- 병가 사용이 제한되거나 거부되는 것이 가능한지 여부와 이에 대한 법적 문제 제기 가능성에 대한 안내를 요청하였다.

## 서비스 계획 및 과정

- 내담자의 근무 형태와 휴가·병가·대체휴가 사용 과정, 팀장의 요구 방식 등을 중심으로 사실관계를 정리하였다.
- 휴가·병가 각각의 제도적 기준과 사업체 취업규칙 등 내부 규정의 적용 여부에 대해 노무사 상담을 연계하였다.
- 사안별로 직장 내 괴롭힘 해당 가능성과 법적 쟁점을 구분하여 설명하였다.

## 노무사 자문 또는 심리상담센터 연계

### ① 휴가 사용 관련

- 휴가 사용 전 팀장에게 구두보고를 요구하는 행위가 팀 내 휴가 관리 목적에 따른 것이라면 정당한 업무 지시로 볼 수 있으며, 보고 방식 자체만으로는 직장 내 괴롭힘으로 보기 어렵다는 점을 설명함.
- 다만 합리적인 이유 없이 휴가 사용을 제한하거나 과도한 사생활 침해가 동반될 경우 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있음을 안내함.

### ② 병가 사용 관련

- 병가 부여에 대한 법적 의무는 없으므로, 사업체의 취업규칙 등 내부 규정을 우선 확인해야 함을 설명함.
- 동일한 질병에 대해 다른 직원과 달리 내담자에게만 병가 사용을 제한한 경우, 객관적인 자료가 있다면 차별 또는 직장 내 괴롭힘으로 문제 제기를 검토할 수 있음을 안내함.

## 결과

- 내담자는 휴가·병가와 관련한 제도적 기준과 사업체 내규의 적용 범위에 대해 이해하였다.
- 내담자는 취업규칙 및 관련 내규를 확인한 후, 사업주와의 협의를 진행해 보기로 하였다.

## 사후연계

- 센터는 내담자의 규정 확인 및 협의 진행 상황에 따라 추가 상담을 제공하기로 하였다.
- 필요 시 노무사 자문을 재연계하여 직장 내 괴롭힘 또는 임금·휴가 관련 추가 대응을 지원하기로 하였다.

## 휴가문제

## 사례39

# 연차 사용 기한에 관한 문의

상담일자	8월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지체장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	미화

## 사례배경

- 내담자는 지체장애 근로자로 학교에서 미화 업무를 13년째 해오고 있다.
- 지난 13년간 연차를 사용하지 않고 연차수당으로 지급받아 왔다고 한다.
- 최근 행정실무자가 새로 부임해오면서 연차를 해당 연도에 다 사용하라는 지시를 하였다.
- 사용하지 않은 연차는 수당으로 지급하지 않을 것이며 학생들이 없는 방학기간에 연차를 소진하라고 이야기를 하였다.
- 근로기준법에 어긋난 부분은 없는지 센터로 문의하였다.

## 주요청사항

- 연차 사용에 관한 내용에 대해 확인을 요청함.

## 서비스 계획 및 과정

### 노무사 자문

- 근로기준법에서 연차를 지급하는 목적은 근로자에게 휴가시간을 주는 것임.
- 또한 연차축진제도라는 것이 있는데 연차 지급 해당 연도 기한 6개월이 지난 시점에 근로자에게 연차 사용 계획을 사업체는 요청할 수 있음.
- 그럼에도 불구하고 근로자가 연차 사용을 거부할 시, 해당 연도 종료 2개월전에는 일정 기간을 못 박아서 연차를 소진하도록 쉬게 할 수 있음.

- 사업체에서 연차수당을 지급하지 않고 근로자가 연차를 쉬면서 소진할 수 있도록 계획하고 있는 것으로 보인다.
- 사업체에서 연차를 소진하도록 일정 기간을 정해주기 전에 내담자가 원하는 시기에 알맞게 연차를 사용하도록 안내하였다.

## 결과

---

- 내담자는 이번 상담을 통해 연차제도에 대해 제대로 인지하게 되었다고 하였다.
- 내담자가 원하는 시기에 알맞게 연차를 소진하려고 계획을 세우는 중이라며 본 센터에 감사를 전해왔다.

## 휴가문제

## 사례40

## 퇴사예정자의 미사용 연차수당 관련 문의

상담일자	11월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	미화

### 사례배경

- 내담자는 한국장애인고용공단이 지원하는 장애인 인턴제 제도에 참여하여 한 달간 인턴으로 근무한 뒤, 계약직으로 전환되어 근무하고 있다.
- 현재 사측에 퇴사 의사를 밝힌 상태이다.
- 그동안 약 1년간 근무하면서 유급 휴가를 사용해 본 적이 없고, 미사용한 연차에 대한 수당 지급을 요구했으나 사업체 측에서 거부하는 중이다.

### 주요청사항

- 미사용 연차수당 지급 가능 유무 및 방법에 대한 자문을 요청함.

### 서비스 계획 및 과정

- 내담자가 가지고 있는 인턴 지원 약정서, 근로계약서 내용을 검토한 후 상담 진행기로 하였다.

### 노무사 자문

- 근로계약서를 검토해 본 결과, 통상적인 근로계약서 내용이며 근로기간, 근로 시간, 임금, 휴일, 연차에 관련된 상세 내용이 모두 적시되어 있음을 확인함.
- 미사용 연차수당을 충분히 받을 수 있을 것으로 보여짐.

## 결과

- 사업체 측의 입장은 국경일에 근무하지 않고 쉬었기 때문에 유급 휴가가 따로 발생하지 않는다는 것이다.
- 그러나, 사업체와 작성한 근로계약을 기준으로 봤을 때 국경일의 휴무와 상관없이 유급휴가가 주어져야 한다.
- 노무 자문을 바탕으로 내담자는 미사용한 연차수당에 대해 지급을 재요청하였다.
- 본 센터를 통해 노무 자문을 받게 된 것을 알게 된 사업체에서는 퇴사 시점까지 기간이 있으니 재검토해 보겠다고 내담자에게 답하였다.

### 사후연계

- 퇴사 시점까지도 지급을 거부하여 노동청에 진정 접수를 하려 하였으나, 퇴사 후 바로 급여, 퇴직금 정산 및 미사용 연차수당까지 사업체에서 모두 다 지급함.

## 휴가문제

## 사례41

## 병가 사용의 과도한 제한에 대한 대응

상담일자	11월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	시각장애	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input checked="" type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	여	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	30대	직 종	사무직

### 사례배경

- 질환 발생 및 치료 필요 : 재택근무 중 '우안 망막 출혈' 진단을 받은 근로자는 거주지 인근 병원에서 약 2주간의 치료와 회복이 필요한 상태였다.
- 사업체의 엄격한 병가 규정 : 사업체는 취업규칙을 근거로 '종합병원 진단서'만 병가 증빙으로 인정하며, 이를 제출하지 못 할 경우 병가 승인 불가의 입장을 보였다.
- 퇴사 압박 및 급여 차감 위기 : 사업체는 병가 미승인 상태에서 출근하지 않을 경우 이를 무단결근으로 간주하여 자진퇴사 처리 및 급여 차감을 예고하였다.

### 주요청사항

- 의원급 의료기관의 진단서를 일률적으로 거부하는 사측 기준의 타당성
- 정당한 결근을 자진 퇴사로 처리하는 조치가 적법한지에 대한 권리 구제 요청

### 서비스 계획 및 과정

- 근로자의 상황을 정리하여 취업규칙의 합리성 및 사업체의 조치에 대하여 전문 법률 자문을 의뢰하였다.

### 노무사 지문 (법적 근거 검토)

- 병가 증빙의 합리성 : 병가 증빙을 종합병원 진단서로만 한정하는 것은 근로자에게 과도한 부담을 주는 행위이며, 2주 정도의 단기 병가에 이를 요구하는 것은 재량권 남용에 해당할 가능성이 크다는 점을 확인
  - 행정해석 참조 : 고용노동부 행정해석에 따라 병가 증빙은 의사가 작성한 진단서·소견서 등으로 충분하며, 의료기관을 특정 급 이상으로 제한하는 것은 부당하다는 입장을 자문에 활용
  - 자진 퇴사 처리의 위법성 : 사용자의 승인 없는 결근은 원칙적으로 징계 대상이나, 이를 곧바로 자진 퇴사 처리하는 것은 부당해고로 판단될 가능성이 높음을 검토
  - 단, 병가 기간의 급여 지급 시 (규정이 없는 경우) 무급 처리 자체가 위법이 아니나, 복귀 명령을 거부한 상태에서 결근을 지속할 경우는 정당한 해고 사유 인정 가능성
- 정당한 결근을 자진퇴사 처리하고 급여를 차감하는 조치의 적법성 여부를 사측에 확인하도록 안내하였다.

### 결과

- 부적정한 규정 개선 유도 : 종합병원 진단서만 고집하는 취업규칙 규정은 무효의 소지가 있으며, 노동청 진정 시 시정 조치 대상이 될 수 있음을 확인하여 대응 근거를 마련하였다.
- 근로권 보호 : 정당한 이유가 있는 결근을 자진 퇴사 처리하고 급여를 차감하려는 사업체의 조치가 법적으로 문제가 있음을 명확히 하여 근로자의 고용 안정을 도모하였다.
- 인식 개선 : 병가 사용은 원칙적으로 사용자 승인 사항이나, 그 증빙 과정에서 근로자의 권익을 과도하게 침해해서는 안 된다는 점을 안내하며 상담을 마무리하였다.

### 사후연계

- 취업규칙 개선 제안 : 사업체에 병가 인정 서류의 기준 완화를 요청하도록 안내

## 가족지원 서비스

## 사례42

## 다문화·장애·육아의 어려움에 놓인 근로자

상담일자	5-12월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성 별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연 령	40대	직 종	생산(화훼), 교육

### 사례배경

- 이주-장애-가족 상황 : 내담자는 몽골에서 한국으로 이주한 청각장애인으로, 이혼 후 현재 두 명의 자녀를 단독으로 양육하고 있다.
- 경제적 고충 : 생활고로 두 개의 직업을 병행해야 할 만큼 어려운 상황이며, 자녀 양육 및 교육 문제로 지속적인 스트레스를 겪고 있다.
- 의사소통의 장벽 : 자녀의 학교 교사로부터 연락이 자주 오나, 청각장애로 전화 응대가 불가하고 근무 일정상 방문도 어려워 소통에 큰 어려움을 겪었다.
- 통역 서비스에 대한 불신 : 과거 이용했던 통역사가 내담자의 의사를 충분히 반영하지 않고 가정의 주요 의사결정을 대신하려는 태도를 보여 강한 불신과 분노를 느낀 경험이 있었다.
- 직장 내 괴롭힘 피해 : 상사가 청각장애인인 내담자에게만 업무를 과중하게 부과하고, 개인적 피드백이 아닌 사업체 단체 대화방을 통해 공개적으로 실수를 지적했다.
- 언어적 특성 악용 : 내담자가 언어적 제약으로 즉각적인 의사 표현이 어렵다는 점을 악용한 직장 내 괴롭힘 상황이 발생했다.
- 직무 수행의 어려움 : 국제수어 강사로서 매일 작성해야 하는 업무 일지 및 각종 보고 서류에 대해 심리적 부담을 느꼈으며, 외국인이라는 특성상 한글 문법 및 문서 작성을 힘들어했다.

### 주요청사항

- 면담 시 수어통역 지원 및 사업체 단체 대화방의 문장 통역 지원
- 업무 일지 및 각종 보고 서류 작성 시 지속적인 통역 지원
- 자녀 관련 학교 및 복지기관 담당자와의 상담 통역 지원

## 서비스 계획 및 과정

- 초기 상담 및 신뢰 형성 : 내담자의 고충과 선호하는 소통 방식을 파악하기 위해 초기 상담을 진행하고 주 요청 사항을 정리했다.
- 수어 통역 체계 구축 : 내담자의 수어 표현을 문장으로 번역한 후 다시 수어로 확인하는 ‘교차 검증 방식’을 적용하여 의사소통의 정확도를 높였다.
- 사장 및 상사와의 면담 시 수어 통역을 지원하고, 커뮤니티 단체 대화방 내 의사 표현을 위한 문장 번역 및 문자 통역을 지속했다.
- 업무 일지 및 문서 지원 : 업무 일지 작성 시 목표 설정, 업무 성과, 과제 제안 등에 대해 수어를 한글로 작성할 수 있도록 지원했으며, 강사로서의 수업 자료 제작에 필요한 한국어 설명, 영어 원문 번역, 수어 설명 보완 등을 지원했다.
- 외부 기관 연계 통역 : 자녀 관련 학교 담임교사 및 복지관 담당자와의 상담 시 수어 통역을 제공하여 가정 내 문제를 해결하도록 지원했다.
- 일상적 고충 상담 : 장시간 앉아서 일하며 발생하는 허리 통증 등 신체적 고충에 공감하고 정서적 지지를 제공했다.

## 결과

- 권리 보호 및 처우 개선 : 공식적인 면담 지원을 통해 직장 내 괴롭힘 상황을 사전에 차단하고, 언어적 제약으로 인한 불이익을 방지했다.
- 직무 역량 및 자신감 향상 : 체계적인 문서 지원을 통해 업무 보고의 완성도를 높였으며, 국제수어 강사로서 전문성을 발휘할 수 있는 환경을 마련했다.
- 생활 안정 도모 : 자녀 학교 상담 및 교육 관련 소통 문제가 해결되어 양육에 대한 심리적 부담을 크게 덜었다.
- 심리적 만족도 제고 : 본인의 의사가 정확히 반영되는 통역 서비스를 통해 안정감을 회복하고 직업생활에 더욱 집중하게 되었다.

### 사후연계

- 모니터링 : 직업생활 및 일상(자녀 관련) 상담 통역 지속
- 심리상담 : 정서적 지지 체계 구축을 위한 지역 기반 연계
- 맞춤형 프로그램(코다 등) 서비스 연계 등

## 정보제공

## 사례43

## 장애인 채용 사업체도 지원하는 장애인근로자지원센터

상담일자	10월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	비장애인	장애정도	<input type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	여	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	40대	직종	사업주

### 사례배경

- 청각장애인근로자 채용 예정 사업체로 채용 관련 상담 진행하였다.
- 장애인근로자 안전을 위해 시설 설치 요구시 사측에서는 꼭 들어줘야 하는 건지 만약 들어주지 못했을 때 불이익이 생기는데 대해 문의하고 만약 요구를 들어줘야 한다면 사업체의 비용적인 문제가 발생하여 어려움이 있음을 호소하였다.
- 공단 문의 결과 제한사항은 없다는 답변은 받았으나 자세한 법률 자문받을 수 있는지 문의하였다.

### 주요청사항

- 장애인근로자의 시설 설치 요구시 사측의 대처방법 문의

### 서비스 계획 및 과정

- 직접적인 법률 자문을 희망함에 변호사 자문 연계를 실시하였다.

## 변호사 자문

- 장애인 차별금지법상 사용자는 장애인이 해당 직무를 수행함에 있어 장애인 아닌 사람과 동등한 근로조건에서 일할 수 있도록 **정당한 편의를 제공할 의무**가 있음.
- 정당한 편의의 내용은, 장애인차별금지법 시행령에 “직무수행 장소까지 출입이 가능한 출입구 및 경사로, 작업수행을 위한 높낮이 조절용 작업대, 재활·기능평가·치료 등을 위한 근로 시간 변경 또는 조절, 장애인용 작업지시서 등”을 예로 들고 있음.
- 만약 정당한 이유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우 **‘차별행위’**에 해당하며 **‘정당한 이유’**는 “과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정이 있는 경우, 차별행위가 특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우 등”을 예로 들고 있음. 한편, 정당한 이유 없는 차별행위로 판단되면 국가인권위원회는 사용자에게 **‘시정 권고’**를 할 수 있음.
- 사용자는 시정 권고를 반드시 이행 의무는 없으나, 이행하지 않으면 국가인권위원회는 법무부장관에게 통보하게 된다. 이를 통보받은 법무부장관은 피해자가 다수인 경우, 반복적인 차별행위인 경우, 피해자에게 불이익을 주기 위해 고의적으로 이행하지 않는 경우 등 시정명령이 필요하다고 판단하면 사용자에게 **‘시정명령’**을 내릴 수 있음.
- 법무부장관의 시정명령에는 30일 이내에 행정소송으로 이의할 수 있으나 이의하지 않아 확정되며, 정당한 이유 없이 확정된 시정명령을 이행하지 않으면 3천만원 이하의 과태료에 처해지게 됨. 다만, 위와 같은 정당한 편의 제공 의무는 **상시근로자 수 30인 이상 사업체에만 적용**

## 결과

- 내담자인 사업주에게 정보제공하고 사업주는 염려하는 부분에 대한 걱정이 해소되었음을 센터에 전하였다.
- 채용 이후 장애인 근로와 관련하여 문의가 있을 때 연락 줄 것을 안내하고 상담을 종결하였다.

## 정보제공

## 사례44

## 근로계약서 작성과 급여명세서는 필수

상담일자	11월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input type="checkbox"/> 온라인
장애유형	지적장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	30대	직종	서비스

### 사례배경

- 내담자는 현재 ○○발달장애인주간활동서비스기관에서 근무하고 있다.
- 내담자는 2023년에 활동보조인력 채용 공고에 지원하여 채용후 2024년부터 현재까지 근무하고 있다. 채용공고문 근로조건에는 기간의 정함이 없는 공고로 되었으나 채용 이후 근로계약서 작성도 하지 않았으며 이에 내담자 어머니가 계속해서 요구하여 2025년 1월 초 근로계약서를 작성하여 교부받았다고 한다. 그러나 근로계약서에는 2025년 12월까지라고 기재 되어있어 이를 문의하자 기관에서는 12월까지 근무하고 종료하는 것으로 통보하였다고 한다.
- 또한 근무기간 동안 신체적·정서적으로 직장 내 괴롭힘 발생하였으나(최근 안경 깨짐 사고) 사업체는 문제 발생 이후 즉각적인 병원 치료 등 필요한 조치를 취하지 않는 등 방관적인 태도를 보였으며, 내담자 어머니의 강한 요청 이후에야 치료가 진행되는 등 인력 관리에 미온적인 대응을 보였다.
- 내담자는 우선 근로계약서 미작성 및 급여명세서 미교부 문제와 직장 내 괴롭힘 관련해서 진정하고 싶고 이에 대해 본인이 취할 수 있는 방법과 도움 방안에 대해 궁금해하여 상담을 진행하였다.

### 주요청사항

- 근로계약서 미작성 및 급여명세서 미교부
- 직장 내 괴롭힘 관련 진정 방안

### 서비스 계획 및 과정

- 근로기간 변경으로 인한 퇴사가 억울하며 진정 제출하여 근로기간 동안 사업체의 부당함을 알리고 싶어 하였다.
- 노무사 연계하여 자문 상담을 진행하였다.

## 노무사 자문

- 채용공고문에 ‘근로기간의 정함이 없음’으로 명시되어 있었다면 원칙적으로 정규직에 해당하나, 이후 작성된 근로계약서에 ‘2025년 12월까지 근무’로 기재되어 있고 내담자가 이에 서명하였다면, 근로자가 근로기간 변경에 동의한 것으로 간주 됨.
- 따라서 실제로는 원래 기간의 정함이 없는 근로자였음을 입증해야 하나, 근로자가 스스로 서명한 계약서가 존재하는 이상 근로조건 변경에 대한 명시적 동의가 있었다고 판단될 여지가 커서 문제 제기가 쉽지 않음. 특히 채용공고문 외에 별도의 서면이나 증거(근로계약서 초안, 이메일, 면접 시 설명 자료 등)가 없는 경우, 기간 변경의 부당성을 입증하기가 현실적으로 어렵다고 판단됨.
- 급여명세서 미교부는 근로기준법 위반으로, 별도의 진정을 통해 사용자에게 시정 명령을 요구할 수 있음.
- 또한 직장 내 괴롭힘이 성립하기 위해서는 ① 지위나 관계의 우위를 이용한 행위일 것, ② 업무상 적정범위를 초과할 것, ③ 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킬 것의 세 가지 요건을 모두 충족해야 함. 따라서 단순한 불만이나 감정적 갈등만으로는 인정되기 어렵고, 괴롭힘 행위가 실제로 반복되었음을 객관적으로 입증할 수 있는 자료(문자, 녹취, 목격자 진술, 진료기록 등)가 있어야 가능함.

## 결과

- 내담자가 궁금해하는 사안에 대한 노무·법률적 정보를 제공하였다.
- 사안에 대한 입증자료 불충분 상황을 이해하여 추가적인 자료 확인하여 필요시 재상담하기로 하였다.
- 내담자 어머니는 퇴사에 대한 아쉬움은 있으나, 그동안 불편하고 속상한 마음이 지속되어 온 점을 고려하여 사직을 수용하고 일정 기간 휴식 후 재취업을 계획하고 있다고 전하였다. 상담자는 향후 도움이 필요할 경우 언제든지 연락할 수 있도록 안내하고 상담을 종결하였다.

## 기타

## 사례45

## 근로계약서 조항, 어디까지 관철을까요?

상담일자	6월~7월	상담방법	<input checked="" type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 방문(내방) <input checked="" type="checkbox"/> 온라인
장애유형	청각장애	장애정도	<input checked="" type="checkbox"/> 심한 <input type="checkbox"/> 심하지 않은
성별	남	고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 계약직 <input type="checkbox"/> 일용직
연령	60대	직종	청소미화직

### 사례배경

- 내담자는 00고등학교에서 청소미화원으로 근무 중인 장애인근로자이다.
- 채용 및 근로계약 체결 과정과 근로계약서 일부 조항의 적정성에 대해 문제를 제기하며 이메일 상담을 요청하였다.
- 근로계약서상 급여 지급 방식, 휴게시간 운영, 지각·조퇴 시 급여 공제, 계약 해지 및 사직(인수인계) 조항 등의 적정성에 대해 종합적인 검토를 요청하였다.

### 주요청사항

- 근로계약서 각 조항(임금, 휴게시간, 급여 공제, 계약 해지, 사직 및 인수인계 조항 등)의 위법성 여부에 대한 검토를 요청하였다.
- 채용 및 근로계약 체결 시점이 적정한지 여부에 대한 확인을 요청하였다.
- 근로자로서 사업체에 개선을 요청할 수 있는 범위에 대한 자문을 요청하였다.

### 서비스 계획 및 과정

- 내담자가 제공한 근로계약서 내용을 바탕으로 조항별 법적 쟁점을 정리하였다.
- 근로기준법 및 관련 행정해석을 중심으로 근로계약 조항의 위법 여부를 항목별로 검토하였다.
- 이후 추가 문의에 따라, 인수인계 조항 및 채용·계약 체결 시점과 관련한 추가 상담을 이메일로 진행하였다.

## 노무사 자문

### ① 임금 지급 방식

- 임금이 매월 1회 이상 정해진 날짜에 지급되는 경우, 근로기준법 위반으로 보기는 어렵다는 점을 설명함.
- 다만 임금 산정 기간이 명확하지 않은 경우, 사업체에 지급 기준을 명확히 해줄 것을 요청할 수 있음을 안내함.

### ② 휴게시간 운영

- 근무 중 부여되는 휴게시간이 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다면 법 위반으로 보기 어렵다는 점을 설명함.
- 다만 휴게시간 중에도 사용자의 지휘·감독 하에 있다면 근로시간으로 판단될 여지가 있음을 안내함.

### ③ 지각·조퇴 시 급여 공제

- 지각·조퇴로 실제 근로를 제공하지 못한 시간에 대해 임금을 공제하는 것은 원칙적으로 가능하다는 점을 설명함.
- 다만 실제 지각 시간보다 과도한 급여 공제가 이루어질 경우 임금체불 문제가 발생할 수 있음을 안내함.

### ④ 계약 해지 및 사직(인수인계) 조항

- 계약 해지 및 사직 관련 조항은 사업체의 자율적 규정 사항으로, 문구 자체만으로는 근로기준법 위반으로 보기 어렵다는 점을 설명함.
- 다만 계약 해지가 이루어질 경우, 그 사유와 절차에 따라 부당해고로 다룰 여지는 있음을 안내함.
- 인수인계 조항의 경우, 장애 특성이나 직무 특성을 고려하여 적용 기준을 명확히 해줄 것을 요청하는 것은 정당한 의견 제시에 해당함을 설명함.

### ⑤ 채용 및 근로계약 체결 시점

- 근로계약서는 근로 시작 전에 작성하는 것이 원칙이나, 법적으로 작성 시점이 엄격히 정해져 있지는 않다는 점을 설명함.
- 면접 당일 근로계약을 체결하지 않고 추후 계약을 체결하는 절차 역시 사업체의 재량에 속함을 안내함.
- 다만 근로조건을 명확히 하기 위한 개선 방안을 사업체에 요청해 볼 수는 있음을 설명함.

## 결과

- 내담자는 근로계약서 주요 조항의 적법성 여부와 법적 판단 기준에 대해 충분히 이해하였다.
- 근로자로서 개선 요청이 가능한 범위와 대응 방향에 대한 인식을 갖게 되었다.
- 상담 내용을 바탕으로 향후 사업체와의 협의 여부를 신중히 검토하기로 하였다.

COUNSELLING  
CASEBOOK  
OF SUPPORT CENTER  
FOR WORKERS  
WITH DISABILITIES

## 사람과 사람이 만나 함께 만들어 가는 변화

장애인근로자지원센터의 고충상담과 지원 과정은 근로자의 진실한 마음과 전문가 간의 소통 및 협력 속에서 이루어진다.

상담 현장에서의 경험과 노력은 문제 해결의 과정 속에서 새로운 변화를 만들어 간다.

이 장에서는 센터 이용자와 실무자의 이야기를 통해 상담과 지원 과정에서 느낀 변화와 의미를 함께 살펴본다.



PART  
4

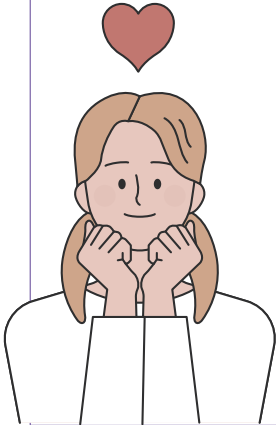
## 함께 걸어온 기록

이용자 인터뷰

실무자 인터뷰

## 이용자 인터뷰

### 서울장애인근로자지원센터 이용 근로자



장애인근로자지원센터를 알게 된 것은 제게 큰 전환점이었습니다. 직장에서의 고민을 어디에 말해야 할지 몰라 혼자 힘들어하던 시기에 센터의 도움을 받게 되었습니다.

제 상황에 맞는 현실적인 안내와 심리상담을 통해 불안과 스트레스를 조금씩 내려놓을 수 있었습니다.

진심으로 도와주려는 마음을 느끼며 '나 혼자가 아니다'라는 생각이 들었고, 이후 직장생활에 대한 자신감도 되찾을 수 있었습니다.

센터가 있다는 사실만으로도 큰 위안이 되며 항상 이용자의 입장에서 생각해 주신다는 점에서 깊은 신뢰를 느낍니다.

### 부산장애인근로자지원센터 이용 사업체 담당자

장애인근로자지원센터를 통해 진행된 집단심리상담 음악치료 프로그램은 소그룹 형태로 운영되어 참여자들의 만족도와 참여도를 높일 수 있었습니다.

평소 소극적이던 이용자들도 음악 활동을 통해 점차 긴장을 풀고 노래 부르기과 악기 연주, 음악 감상 등에 자연스럽게 참여하는 모습을 보였습니다.

프로그램이 진행될수록 참여자들은 음악을 통해 스트레스를 해소하고 자신의 감정을 비교적 편안하게 표현하기 시작했습니다.

특히 자폐성 장애가 있는 한 이용자는 충분한 시간을 주자 글을 통해 자신의 생각을 차분하게 표현하는 모습을 보여 새로운 면을 발견할 수 있었습니다.

이를 통해 이용자들이 자신에게 맞는 방식과 기다림이 주어질 때 충분히 자신의 생각을 표현할 수 있다는 점을 확인할 수 있었습니다.

이번 프로그램은 이용자들의 정서적 안정과 자기표현을 돕는 동시에, 담당자로서 이용자들을 더 깊이 이해할 수 있는 의미 있는 시간이었습니다.



## 대구장애인근로자지원센터 이용 사업체 담당자

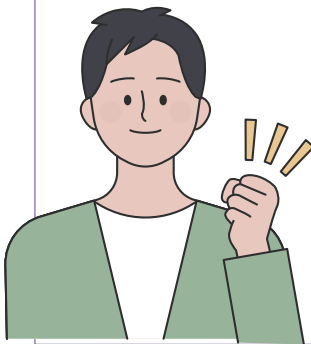
현장에서 근로자들의 정서적 어려움과 대인관계 문제로 위축되는 모습을 보며 지원 방법을 고민하던 중 장애인근로자지원센터와 인연을 맺게 되었습니다.

문화체험활동과 개인·집단상담, 성교육 등에 참여하면서 근로자들의 정서 상태와 생활 태도에 점차 긍정적인 변화가 나타났습니다.

감정 표현이 어려웠던 근로자들이 자신의 생각을 말로 전하는 모습이 늘었고, 동료 간 관계에서도 이전보다 안정적인 소통이 이루어지는 모습을 볼 수 있었습니다.

이러한 변화를 현장에서 지켜보며 센터의 지원이 근로자들의 일상과 직장생활에 큰 힘이 되고 있음을 느끼고 있습니다.

먼 거리이지만 늘 함께해 주신 센터에 감사드리며 앞으로도 이 소중한 인연이 이어지기를 기대합니다.



## 서울장애인근로자지원센터 이용 근로자

사업체에서 부당한 대우를 받고 막막한 현실 앞에서 좌절하고 있을 때 장애인근로자지원센터를 소개받게 되었습니다.

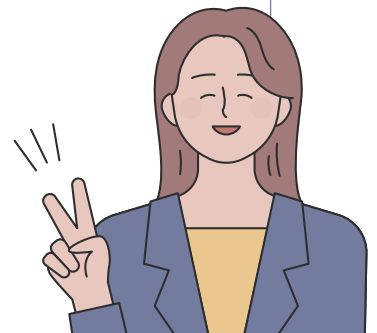
전문상담사의 상담과 노무사의 법률 지원 덕분에 문제 해결을 위한 대응을 할 수 있었고, 결국 지방노동청에서도 좋은 결과를 얻을 수 있었습니다.

그동안 보이지 않는 차별을 겪으면서도 우리의 목소리를 들어줄 곳이 없다고 느껴왔기에 센터의 도움은 더욱 큰 힘이 되었습니다.

센터를 이용하며 상담만으로도 큰 위로를 받을 수 있었고, 저뿐 아니라 가족에게도 큰 힘이 되었습니다.

특히 법률 지식이 전혀 없던 저에게 노무사님의 조언과 지원은 현실적인 도움으로 다가왔습니다.

어려운 상황에 놓인 장애인근로자들에게 늘 든든한 힘이 되어주시는 장애인근로자지원센터와 도움을 주신 분들께 진심으로 감사드립니다.



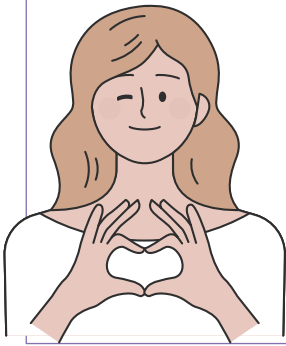
## 이용자 인터뷰

### 대전장애인근로자지원센터 이용 사업체 담당자

복지관 카페에서 바리스타로 근무하던 ○○○씨는 이용자와 동료들과의 잦은 갈등으로 관계 형성에 어려움을 겪으며 일자리 참여 지속이 우려되는 상황이었습니다. 이에 지원센터에 상담을 의뢰하여 개인상담을 진행하게 되었습니다.

상담이 진행되면서 ○○○씨는 다른 사람의 이야기를 기다려 듣고 자신의 감정을 조절하려는 모습을 보이기 시작했고, 주변에서도 이전과 달라진 변화를 느낄 수 있었습니다.

현재 ○○○씨는 2026년 장애인일자리사업 참여자로 선발되어 카페에서 바리스타로 근무를 이어가고 있습니다. 이 과정을 통해 이용자의 변화뿐 아니라 담당자로서 장애를 바라보는 시선 또한 넓어졌으며, 도움을 주신 장애인근로자지원센터에 깊이 감사드립니다.



### 경기장애인근로자지원센터 이용 근로자

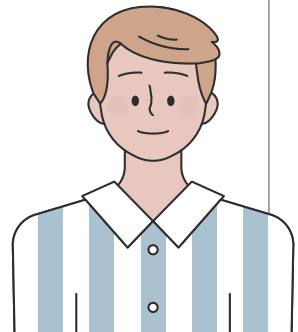
중도 장애인이 된 저는 비장애인의 삶을 경험했던 만큼 장애가 더 두렵게 느껴졌지만, 용기를 내어 시청에서 운영하는 장애인 일자리에 참여하게 되었습니다.

동료들의 도움 속에 4년 동안 보람을 느끼며 일했지만, 새 관리자가 부임한 이후 비하 발언과 따돌림 등으로 힘든 시간을 겪게 되었습니다.

막막한 상황 속에서 장애인근로자지원센터를 알게 되었고, 상담과 격려를 통해 문제에 당당히 대응할 수 있는 용기를 얻었습니다.

노무사의 의견서와 시청 담당 부서에 대한 센터의 개입을 통해 결국 관리자로부터 공식적인 사과를 받을 수 있었습니다. 사직을 고민하던 저에게 실업급여 등 현실적인 조언과 용기를 건네주신 센터의 도움은 큰 힘이 되었습니다.

차별과 따돌림은 결코 당연한 일이 아니라는 것을 다시 느끼게 해준 경기장애인근로자지원센터에 진심으로 감사드리며, 앞으로도 많은 장애인근로자에게 든든한 나침반이 되어주시길 바랍니다.



## 실무자 인터뷰

### 중도 장애를 딛고 피워낸 '직업 재활'의 꽃

2021년 겨울, 취업을 통해 사회 복귀를 꿈꾸던 김 씨와 센터의 인연이 시작되었습니다. 사법고시 패스를 목표로 정진하던 청년 김 씨에게 운명은 가혹했습니다. 한순간의 사고로 사선을 넘나들다 깨어났을 때, 그에게 남겨진 것은 '뇌병변 장애'라는 낯선 현실이었습니다. 태어날 때부터 장애를 지닌 경우와 달리, 삶의 정점에서 신체와 인지의 손상을 동시에 입게 된 중도 장애인의 상실감은 감히 짐작조차 하기 어렵습니다. 잔인한 현실 앞에서 방향할 법도 했지만, 그는 다시 삶을 받아들이고 천천히 재활의 길을 걷기 시작했습니다.

우리는 만날 때마다 실제처럼 '모의 면접'에 몰입했습니다.

김 씨는 지원자로, 저는 면접관이 되어 예상 질문을 던지고 답변 태도와 시선 처리 등을 세밀하게 교정했습니다. 때로는 냉철한 피드백이 오갔지만, 김 씨는 이를 기꺼이 수용하며 성장의 밑거름으로 삼았습니다. 특히 필기시험 합격 후 면접을 앞두고는 그 어느 때보다 열심히 연습하며 신뢰와 부딪힘을 쌓아갔습니다. 그 결과, '최종합격'이라는 선물을 받아 들고 찾아왔습니다.

저의 업무가 늘고 출장이 잦으면서 2년 정도 엇갈린 끝에, 최근 다시 김 씨를 만났습니다. 그러나 몰라보게 달라져 있었습니다. 현재 고용복지플러스센터에서 민원 업무를 수행 중인 그는, 과거의 어눌했던 말투와 불편한 거동이 무색할 만큼 활기찬 모습이었습니다.

마치 고깃국에서 기름을 걷어내어 말끔하고 담백해진 상태처럼, 사회적 역할 속에서 충분히 자신을 녹여낸 자연스러운 모습이었습니다. 유쾌한 말투 속에서 본래 지니고 있던 해맑고 장난기 어린 기질이 기분 좋게 드러났습니다.

비장애인 동료들 틈에서 당당히 제 몫을 해내고 있는 그를 보며, 실무자로서 깊은 충만함을 느낍니다. 그의 사례는 우리에게 본질적이면서도 강력한 메시지를 던집니다.

“중도 장애인의 삶을 다시 일으켜 세우는 가장 강력한 동력은, 결국 ‘경제활동’과 ‘사회적 역할’에 있습니다.”

우리는 단순한 근로자 지원이나 고충 상담을 넘어, 한 사람의 성품과 적성이 직업을 통해 다시 꽃피우는 과정을 돕고 지켜보는 것입니다. 그가 '부활'하는 이 경이로운 여정을 돕는 것, 우리가 오늘 이 자리에 서 있는 가장 분명한 이유이자 자부심입니다.

경기장애인근로자지원센터 실장 **박은아**

COUNSELLING  
CASEBOOK  
OF SUPPORT CENTER  
FOR WORKERS  
WITH DISABILITIES

## 사람과 사람이 만나 함께 만들어 가는 변화

부록에는 2025년 접수된 상담현황 자료를 기반으로 연령, 성별, 상담유형, 내담자 유형별 상담 지표를 한눈에 확인할 수 있도록 구성한 「한눈에 보는 2025 장애인근로자지원센터 통계」와 함께, 전국 장애인근로자지원센터의 주소, 연락처, 홈페이지 정보를 정리한 「장애인근로자지원센터 네트워크」를 수록하였다. 이를 통해 센터의 운영 현황과 전국 단위의 지원 체계를 보다 쉽게 확인할 수 있다.



**부록**

## 함께 걸어온 기록

한눈에 보는 2025 장애인근로자지원센터 통계

장애인근로자지원센터 네트워크

# 한눈에 보는 장애인근로자지원센터 상담현황

조사기간 : 2025년 1월 1일 ~ 2025년 12월 19일

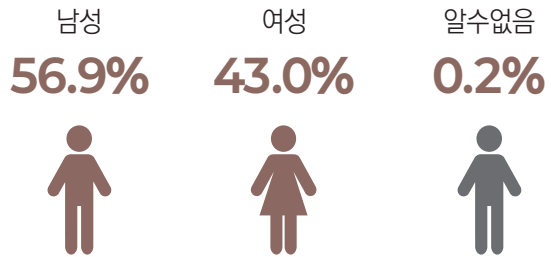
## 상담현황 (2025년)

### · 2025년 전체상담 수

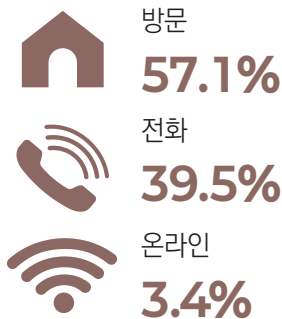
4,584 건



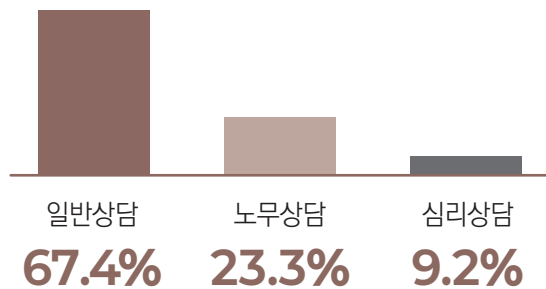
### · 내담자 성별 분포



### · 상담경로별 분포



### · 상담영역별 분포



### · 내담자 연령별 분포

10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대이상	알수없음
0.6	32.7	25.2	18.3	12.3	8.8	1.6	0.5

## · 사업체 규모별 분포(종사자 수 기준)

50인미만	50인이상 100인미만	100인이상 300인미만	300인이상	해당없음
55.3%	20.1%	7.1%	9.6%	7.9%

## · 내담자 유형별 분포

근로자	사업주	가족	지인	직장동료	기타
90.2%	1.9%	2.2%	0.2%	0.5%	4.9%

## · 장애 유형별 분포

지 체	15.5%	뇌병변	3.8%	시 각	2.9%	청 각	9.1%
언 어	0.5%	신 장	0.9%	심 장	0.2%	뇌 전 증	0.9%
지 적	51.6%	정 신	6.6%	자폐성	5.5%	장루요루	0.1%
간	0.1%	호흡기	0.5%	안 면	0.2%	비장애인	1.4%
알수없음	0.3%						

## · 상담 유형별 분포

부당 해고	3.6%	장애 차별	0.9%	직장내 괴롭힘	4.6%	임금 체불	4.5%	산재	0.7%	실업 급여	1.0%	성문제	0.6%
직장 부적응	6.7%	휴가 문제	0.3%	재취업	1.0%	업무 스트레스	6.0%	주휴 수당	0.1%	부당 처우	3.1%	퇴직금	0.7%
복지서비스 연계	6.4%	가족지원 서비스	0.3%	정보 제공	31.7%	심리 상담	19.2%	기타	8.9%				

## 장애인근로자지원센터 네트워크

대표번호 1533-5915

기관명	연락처	주소
서울센터	1533-5915(1번)	서울특별시 영등포구 은행로 3, 익스콘벤처타워 6층 608호 ~ 609호
부산센터	1533-5915(2번)	부산광역시 부산진구 중앙대로 629-10, 10층 1001호
대구센터	1533-5915(3번)	대구광역시 수성구 달구벌대로 480길 9, 4층 407호
광주센터	1533-5915(4번)	광주광역시 북구 첨단연신로 284, 더센텀하이테크 지식산업센터 16층 1610호
대전센터	1533-5915(5번)	대전광역시 서구 둔산대로 117번길 44, 414호
경기센터	1533-5915(6번)	경기도 수원시 팔달구 매산로 37, KT&G 코스모수원빌딩 305호

### 센터별 관할 구역



장애인근로자지원센터 

## 2025년 장애인근로자지원센터 상담사례집

---

**발행일** : 2026년 4월

**발행처** : 서울장애인근로자지원센터 부산장애인근로자지원센터  
대구장애인근로자지원센터 광주장애인근로자지원센터  
대전장애인근로자지원센터 경기장애인근로자지원센터

**발행인** : 김태양, 이재현, 이상택, 이영수(주관), 박찬권, 강필수

**편집인** : 천명재, 백미현, 김예나, 이지향(주관), 배유하, 박은아

**주소** : 서울센터 (07237)서울특별시 영등포구 은행로 3, 익스콘벤처타워 6층 608호(여의도동)  
부산센터 (47351)부산광역시 부산진구 중앙대로 629-10 대취빌딩 10층  
대구센터 (42117)대구광역시 수성구 달구벌대로 480길 9, 범어클래시아 4층 407호(범어동)  
광주센터 (61088)광주광역시 북구 첨단연신로 284(연제동) 더센텀하이테크 16층 1610호  
대전센터 (35203)대전광역시 서구 둔산대로117번길 44 엑스포오피스텔 414호(만년동)  
경기센터 (16456)경기도 수원시 팔달구 매산로 37 KT&G 코스모수원빌딩 305호(매산동)

**전화** : 서울센터 1533-5915(1번) 부산센터 1533-5915(2번)  
대구센터 1533-5915(3번) 광주센터 1533-5915(4번)  
대전센터 1533-5915(5번) 경기센터 1533-5915(6번)

**대표전화** : 1533-5915

**홈페이지** : 서울센터\_www.sscwd.or.kr 부산센터\_www.bscwd.or.kr  
대구센터\_www.dgscwd.or.kr 광주센터\_www.kscwd.or.kr  
대전센터\_www.dscwd.or.kr 경기센터\_www.gscwd.or.kr

**인쇄업체** : 나눔과비전 010-3627-4573