
“The First & Best, 신뢰받는 의료중재원”
인권경영 실적 및 인권영향평가 보고

2020. 6.



한국의료분쟁조정중재원
Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency



목 차



I. 인권경영 추진 개요	1
II. 인권경영 추진 성과	2
1. 인권경영 조직 및 시스템 운영	2
2. 인권경영 제도 실행	4
3. 인권침해 피해자를 위한 구제절차 제공	5
III. 2020년 인권영향평가 결과	6
1. 인권영향평가 정의	6
2. 인권영향평가 개요	6
3. 인권영향평가 결과	7

I. 인권경영 추진 개요

1 추진 근거

- 국가인권위원회 ‘공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼’

2 추진 목적

- 공공기관의 업무수행과정에서 발생할 수 있는 인권침해를 예방하고, 인권리스크 관리를 통해 의료중재원의 지속가능 경영 강화

3 추진 체계

- 국가인권위원회 ‘인권경영 매뉴얼’에 따라 각 단계별 인권경영 실시

1단계 인권경영 체계구축	• 인권경영 조직 및 시스템 구축 • 인권경영 헌장 선언 및 공표 • 기관 내 각 부서 확산 : 구성원 이해도 제고 교육 실시	
2단계 인권영향 평가실시	2-1단계 • 기관 운영 인권영향평가 실시계획 수립 • 인권영향평가 체크리스트(평가지표) 개발 • 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육 - 인권영향평가 1단계 실시(실무자 진단) - 인권영향평가 2단계 실시(전문가 평가) • 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 • 이사회 보고 및 공개	2-2단계 • 주요사업 인권영향평가 실시계획 수립 • 주요사업 인권영향평가 체크리스트 지표 개발 • 주요사업 인권영향평가 체크리스트 교육 • 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 • 이사회 보고 및 공개
3단계 인권경영 실행·공개	• 인권경영 실행 - 연차별 실천과제 이행계획 수립 / 실행력 강화를 위한 중장기 자원배분 방안 마련 / 연차별 실천과제 이행점검을 위한 평가, 환류시스템 제언 • 인권경영 체계 공유 및 확산 - 인권전문가, 인권 업무기구 등 인권경영 실현을 위한 이해관계자와의 협력 방안 마련	
4단계 구제절차 제공	• 구제절차 운영(온·오프라인 인권침해 신고채널) • 구제절차 시행에 대한 평가와 개선	

II. 인권경영 추진 성과

1 인권경영 조직 및 시스템 운영

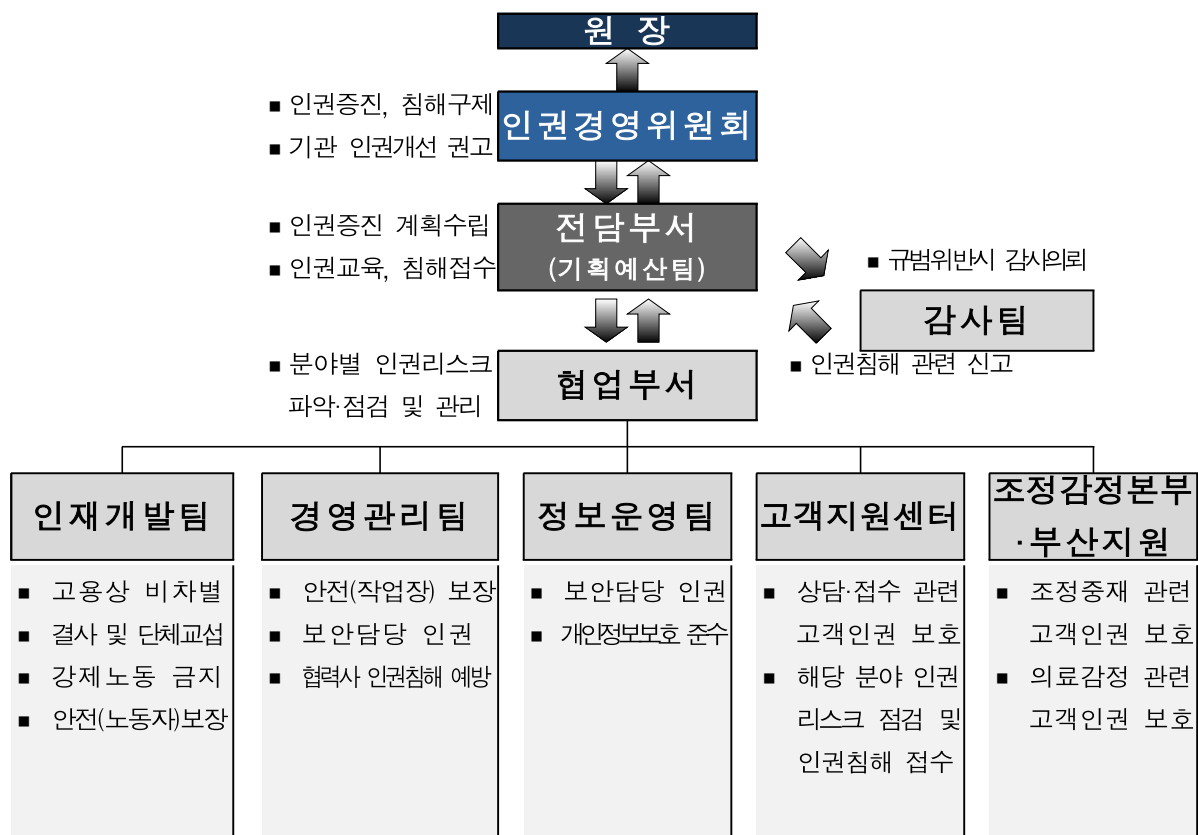
□ (조직 구성) '이사회 운영부서'를 전담부서로 지정하고, '각 사업별 인권리스크를 파악하고 점검하는 부서'를 협업부서로 지정

○ '19년 9월 조직개편에 따라 협업부서 변경

※ (변경전) 인재개발팀, 경영관리팀, 고객지원팀, 조정기획부, 감정기획부 →

(변경후) 인재개발팀, 경영관리팀, 정보운영팀, 고객지원센터, 조정감정본부, 부산지원

《의료중재원 인권경영 체계도》



□ (인권경영위원회) 인권경영의 효율적 추진을 위해 내·외부로 구성된 자문기구의 정기적 운영회의 개최

- 제1차 운영회의('18.12.20.): 인권경영 현장 및 인권경영 지침 등 인권경영 실행계획 논의
- 제2차 운영회의('19.4.16.): 인권경영 실적 보고 및 인권영향평가 체크리스트 지표 심의
- 제3차 운영회의('20.4.16.): 인권경영 실적보고 및 인권영향평가 결과 심의

제1차 운영회의	제2차 운영회의	제3차 운영회의
		

□ (노사협의회) 직원의 근로조건 향상 및 근로자 권리 보장을 위한 노사협의회 운영

- 제35차 정기('19.6.27.): 육아휴직제도를 1년에서 3년으로 개정하여 근로자의 복지증진
- 제37차 임시('19.10.31.): 「남녀고용평등법」에 따라 배우자 출산휴가 확대, 육아기 근로시간 단축 확대, 가족돌봄 지원 등 일·가정 양립 지원제도 개선

2 인권경영 제도 실행

- (인권교육 시행) 인권경영 마인드 제고 및 확산을 통한 인권침해 방지를 위해 임직원 대상 연 1회 이상의 인권교육 정례화
 - 인권경영 선포 전, 인권경영에 대한 이해 제고를 위해 집단 교육 실시('18.11.29.)
 - 인권의식 확산을 위해 전직원 전문역량 강화교육 실시('19.12.4.)
- (인권경영 지침) 임직원·이해관계자의 인권보호 및 증진에 관한 정책 수립 등 인권경영의 체계적 실행을 위한 지침 마련('18.12.12.)
- (인권헌장 제정 및 선언) 국제기준 준수 및 우리 원 실정에 맞는 업무환경을 반영하여 인권헌장 제정
 - 제1차 인권경영위원회의 인권헌장 관련 권고사항을 반영
 - 이사회 승인 후 임직원 참여하에 인권경영 선언 및 공표('18.12.21.)
- (감정노동자 근로환경 개선) 콜센터 근로자의 사무공간 및 전용 휴게실 확장을 통한 근무환경 개선
- (인권영향평가) 7개 분야 100개 지표 체크리스트 마련 및 기관 운영 인권영향평가 실시
 - 제2차 인권경영위원회의 체크리스트 관련 권고사항을 반영
 - 인권영향평가 실시계획 수립('19.11.14.) 및 평가 실시('20.3.2.~3.13.)

3 인권침해 피해자를 위한 구제절차 제공

- (인권준수 감시 장치 마련) 인권에 부정적 영향을 미칠 수 있는 직장 내 괴롭힘, 갑질 근절을 위한 별도의 감시 장치 마련
 - 직장 내 괴롭힘 예방지침 마련('19.8.8.), 성희롱 방지조치 지침 공유('19.7.5.)
 - 분기별 갑질 근절 업무 모니터링 실시('20.1.16.)

- (침해신고 구제절차 다양화) 인권침해 성격, 성별 및 직군별 접근성 등을 고려하여 온·오프라인 신고 창구를 다양화함으로써 피침해자의 선택 폭 확대
 - 성희롱·성폭력 전담직원(남,녀) 지정('18.10.08.)
 - 사내 인트라넷에 “온라인 인권침해 상담신고 센터” 설치('18.12.10.)
 - 신고현황: 없음('20.6월 현재 기준)
 - 갑질 피해 신고지원센터 신설('19.3.29.)
 - 휴게실 및 각 층별 내부익명신고시스템(직원의 소리함)설치('19.10.10.)

III. 2020년 인권영향평가 결과

1 인권영향평가 정의

- 기관의 경영활동으로 인해 인권에 미칠 수 있는 실제적·잠재적 인권리스크를 파악하고 평가하는 절차

2 인권영향평가 개요

□ 평가원칙

- 공정성: 기관의 경영활동 내용과 인권영향평가 체크리스트를 비교하여 공정하게 평가
- 객관성: 개인의 주관이 배제되도록 증빙자료만을 기초로 평가
- 투명성: 인권영향평가 종료 후 결과를 대내외 공개

- (평가방법) 평가대상 분야와 협업부서 업무 간 연관성을 고려하여 관련부서를 지정하고 해당분야의 체크리스트를 통한 점검 실시

1차 평가	2차 평가
· 기관운영분야 7개 분야 100개 지표에 대해 각 이슈의 관련부서 실무자가 체크리스트를 기준으로 점검하고 결과 및 증빙자료 제출	· 외부전문가가 참석하는 제3차 인권 경영위원회에서 1차 평가 항목 및 증빙자료에 대한 평가결과 심의 후 인권영향평가 결과를 확정

- (평가활용) 평가결과를 취합하여 해당 분야의 미흡한 지표에 대해 관련 부서에서 보완 조치계획을 수립하고 인권침해 요소 개선

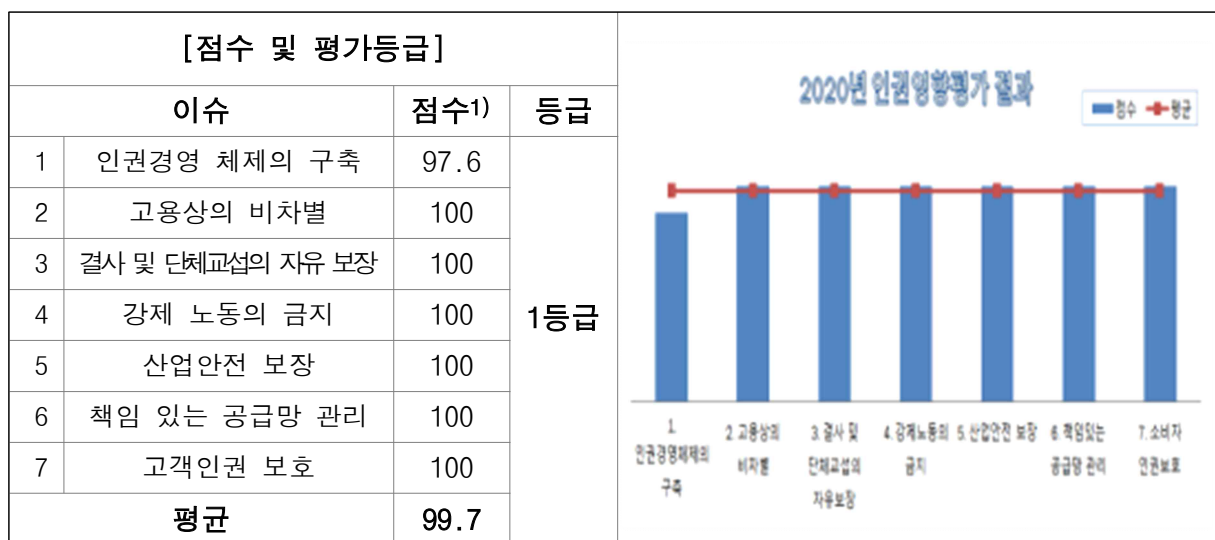
3 인권영향평가 결과

< 총 평 >

- ❖ (성과) 인권경영체계를 구축하고, 인권영향평가를 최초로 실시하는 등 각 인권 이슈별로 균형 있게 인권경영을 실천하고 있음
- ❖ (보완) 인권경영 성과를 대·내외적으로 공개하여 인권경영 실천성과를 공표하고, 형식적·제도적 인권경영에서 실질적 인권경영으로 이행하기 위하여 조직구성원의 참여를 확대할 것

1. 종합통계표

- 총 100문항 중 “정보없음” 또는 “해당없음”으로 답변한 25건을 제외하고, “예”, “보완필요”로 답변한 75건에 대하여 점수 및 평가등급 부여
- 이행 74건, 보완필요 1건으로 의료중재원의 인권경영에 대한 이행률은 평균 99.7%로 나타남



1) 산출식: [(‘예’ 답변지표×2)+(‘보완필요’ 답변지표×1)+(‘아니오’답변지표×0)]×(100/분야별 지표수)

《인권평가 체크리스트 종합통계표》

	이슈	총계	답변결과				
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음
1	인권경영 체제의 구축	29	20	1		8	
2	고용상의 비차별	13	13				
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	17	3			14	
4	강제 노동의 금지	9	9				
5	산업안전 보장	14	14				
6	책임 있는 공급망 관리	9	6			1	2
7	고객인권 보호	9	9				
합 계		100	74	1	0	23	2

2. 세부항목별 평가

☐ 인권경영 체제의 구축

- 2018년도 인권경영 도입 추진 후 인권경영 헌장 선포, 인권경영 실행계획 수립 등을 추진하여 체크리스트 상의 지표에 부합

☐ 고용상의 비차별

- 내규(인사규정, 보수규정, 무기계약근로자 및 기간제근로자 관리 세칙 등)에 따라 고용 시 비차별, 남·녀 비차별, 비정규직 비차별을 시행하고 있어 체크리스트 상의 지표에 부합

☐ 결사 및 단체교섭의 자유 보장

- 노동조합은 없지만 노동조합 부재 시 대안적 조치인 노사협의회를 운영하여 체크리스트 상의 지표에 부합

☐ 강제 노동의 금지

- 내규(복무규정, 직장 내 괴롭힘 예방지침 등)에 따라 근로기준법을 준수하고 있어 체크리스트 상의 지표에 부합

☐ 산업안전 보장

- 매년 안전기본계획을 수립 및 실행하고, 코로나19 감염증 대응 지침을 신속하게 마련하는 등 산업안전 보장을 위한 정책을 실시하고 있으므로 체크리스트에 부합

☐ 책임 있는 공급망 관리

- 내규(보안업무 처리규정, 정보보안업무 처리규정, 청렴이행 계약 등)에 따라 보안담당직원 및 이해관계자에게 인권존중에 동참할 수 있도록 함으로써 체크리스트 상의 지표에 부합

☐ 고객인권 보호

- 내규(개인정보보호 처리규정 등)에 따라 고객 사생활 보호를 위한 개인정보 수집·관리·이용 등의 지침이 마련되어 있으며, 민원관리체계·정보공개·사업실명제를 통해 고객 보호 강화를 지속 추진하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합