

요양보호사 근무실태분석 및 처우개선방안 토론회

| 일시 | 2018.11.30.(금) 10:00 ~ 12:00

| 장소 | 전남여성플라자 204호

전라남도비정규직노동센터

▣ 연구과제명

요양보호사 근무실태분석 및 처우개선방안

▣ 연구기관

전라남도비정규직노동센터

▣ 연구진

연구총괄 : 박주승(전라남도비정규직노동센터 센터장)

연구수행 : 공경환(선임노무사)

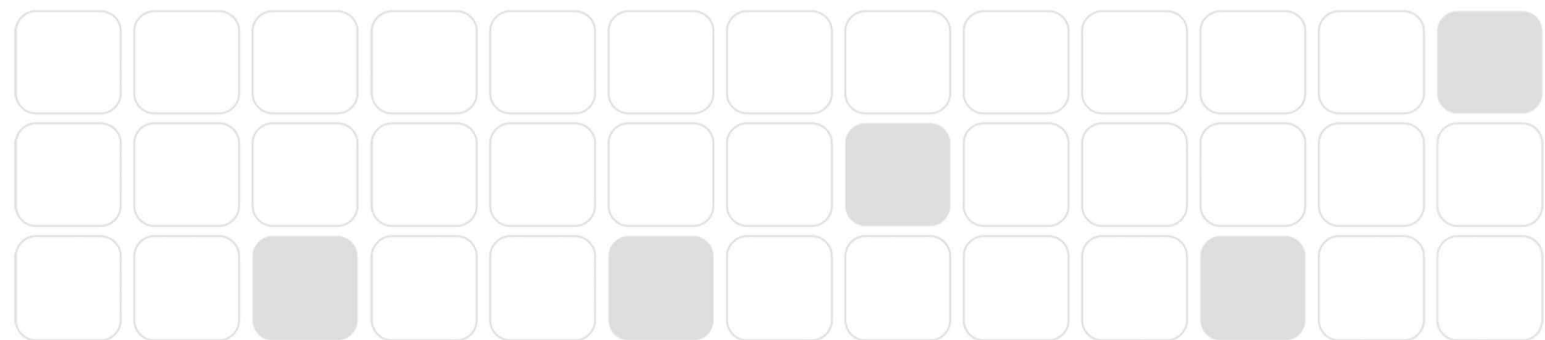
곽세현(노무사)

강옥희(상담사)

이구인(상담사)

주제발표

요양보호사 근무실태분석 및 처우개선방안



목차

I. 서론.....	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구방법	3
3. 연구진행 절차	3
II. 노인장기요양보험 제도 개괄.....	4
1. 노인장기요양보험 제도 개요	4
2. 노인장기요양보험 이용 체계	4
3. 장기요양 급여 종류	6
4. 장기요양 급여 비용	7
5. 노인장기요양보험 관리·운영 체계	8
III. 요양보호사 제도 개관 및 노인돌봄시장의 특징	9
1. 요양보호사의 역할	9
2. 요양보호사의 자격 및 전문성	9
3. 노인돌봄시장의 특징	10
IV. 실태조사 분석 결과	13
1. 조사개요	13
2. 요양보호사의 기본정보	14

목차

3. 요양보호사 근무조건	20
4. 임금수준	29
5. 근무환경 및 업무 내용	33
6. 애로사항 및 개선사항	41
7. 시설장 정책수요 조사 결과 분석	44
 V. 정책제언	 53
1. 임금수준을 개선을 위한 방안	53
2. 근로환경 개선을 위한 방안	56
3. 서비스 공공성 강화를 위한 사회서비스 공단 설립	57
4. 요양보호사 전문성 향상 및 사회적 인식 개선 방안	58
5. 본인부담금 면제하는 기관에 대한 적극적인 감독필요	59
 〈 발제1 〉 노동자입장에서 본 노인장기요양보험법	 61
〈 발제2 〉 현장의 소리-노인장기요양보험제도 시행 10년	69
〈 발제3 〉 요양보호사는 ‘괜찮은 일자리’인가?	83
 부록 : 설문지	 101

표목차

[표 1] 시설유형	15
[표 2] 고용형태	15
[표 3] 근로계약서 작성 및 교부 여부	16
[표 4] 근무형태	17
[표 5] 현 직장 근무기간	18
[표 6] 총 근무경력	19
[표 7] 직업선택 동기	19
[표 8] 1일 담당대상자 수	20
[표 9] 1일 평균근무시간	21
[표 10] 초과근무여부	22
[표 11] 1주 평균근무시간	23
[표 12] 휴게시간	24
[표 13] 휴게 공간 확보여부	26
[표 14] 법정휴일 준수여부	26
[표 15] 연차휴가사용 여부	27
[표 16] 연차미사용수당 지급여부	28
[표 17] 급여형태	29
[표 18] 월 평균급여액	29

표목차

[표 19]	급여만족도	30
[표 20]	희망급여액	32
[표 21]	급여명세서 교부여부	32
[표 22]	산재발생여부	32
[표 23]	산재발생시 처리 방법	35
[표 24]	산재신청 기피여부	35
[표 25]	부당업무지시 수행여부	36
[표 26]	언어폭력 경험여부	37
[표 27]	신체폭력 경험여부	37
[표 28]	성희롱 성폭력 경험여부	38
[표 29]	폭력경험 시 대처방법	39
[표 30]	직업만족도	41
[표 31]	근로계약서 작성 및 교부여부	45
[표 32]	근로계약서 미작성 및 미교부 시 벌칙규정 인지여부	46
[표 33]	법정휴가 부여여부	46
[표 34]	법정휴가 미부여 이유	47
[표 35]	근로기준법 등 법령 미준수 이유	48

그림목차

[그림 1]	성별 및 연령	14
[그림 2]	시설유형	15
[그림 3]	고용형태	16
[그림 4]	근로계약서 작성 및 교부 여부	16
[그림 5]	근무형태	17
[그림 6]	현 직장 근무기간	18
[그림 7]	총 근무경력	19
[그림 8]	직업선택 동기	20
[그림 9]	1일 담당대상자 수	20
[그림 10]	1일 평균근무시간	21
[그림 11]	초과 근무여부	22
[그림 12]	추가 근무수당 지급여부	23
[그림 13]	1주 평균근무시간	23
[그림 14]	휴게시간	25
[그림 15]	법정휴일 준수 여부	26
[그림 16]	연차휴가사용 여부	27
[그림 17]	연차미사용수당 지급 여부	28
[그림 18]	월 평균급여액	29
[그림 19]	급여만족도	31
[그림 20]	급여명세서 교부 여부	33

그림목차

[그림 21] 산재발생 여부	33
[그림 22] 부당업무지시 수행 여부	36
[그림 23] 언어폭력 경험 여부	37
[그림 24] 신체폭력 경험 여부	38
[그림 25] 성희롱 성폭력 경험 여부	39
[그림 26] 폭력경험 시 대처 방법	40
[그림 27] 직업만족도	41
[그림 28] 애로사항	41
[그림 29] 처우개선 방안	42
[그림 30] 시설유형 및 운영주체	44
[그림 31] 성별 및 연령	43
[그림 32] 근로계약서 작성 및 교부 여부	45
[그림 33] 근로계약서 미작성 및 미교부 시 벌칙규정 인지여부	46
[그림 34] 법정휴가 부여 여부	47
[그림 35] 법정휴가 미부여 이유	47
[그림 36] 최저임금게시 여부	48
[그림 37] 법정 의무교육 실시 여부	48
[그림 38] 근로기준법 등 교육 필요성	49
[그림 39] 법령교육 수강의사 여부	49
[그림 40] 기관운영상 애로사항	50
[그림 41] 개선방안	50

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대 사회의 돌봄 서비스 관련 직종은 가족관의 변화와 평균수명의 증가로 인해 더욱 확대될 것으로 예측되고, 특히 한국사회의 경우 고령화의 추세가 매우 빠르게 진행되고 있어 통계청 자료에 의하면 2000년에 이미 고령화 사회¹⁾로 진입하였고, 2017년에 65세 인구 비중이 14%를 넘는 고령사회가 되었으며 이 추세가 이어진다면 2026년에는 초고령 사회로 도달할 전망이다.

고령화의 결과는 수명연장에 따른 치매 또는 중풍 등의 노인성 질환의 증가를 수반하고 신체적으로나 정신적으로나 장애가 있어 일상적 생활 동작에 제한을 받음에 따라 타인의 도움을 필요로 하는 노인들이 증가하며, 개인 또는 가정의 책임으로 해결하기에는 어려운 상황에 처하게 되었다. 우리나라는 이를 사회적 차원에서 대응할 필요를 인식하고, 지금까지 가족의 영역에 맡겨졌던 장기요양 부담을 사회적 연대원리에 따라 국가가 부담하고자 하였고 이용자인 노인뿐만 아니라 장기요양을 직접 담당하던 중장년층과 자녀 등 모든 세대에게 혜택을 주는 제도의 취지에서 2008년 7월부터 사회보험 방식의 노인 장기요양보험제도를 시행하였다.

올해로 출범 10주년을 맞는 노인장기요양보험제도는 공공의 비중은 매우 낮은 수준이고 개인이 운영하는 시설이 전체의 79.4%로 다수를 이루고 있고(국민건강보험, 2017) 민간중심으로 확대된 노인돌봄 노동 시장에서 일하고 있는 대표적인 종사자는 요양보호사이다. 노인장기요양보험제도 이용자의 87.4%, 보호자의 91.1%가 만족하고 있다는 설문 조사가 나오는 등 대체로 긍정적인 평가를 받고 있고 이러한 긍정적인 평가에 가장 큰 영향을 미친 것은 직접 서비스를 제공하고 있는 요양 보호사임에도 불구하고 요양보호사들의 임금과 근로조건은 전반적으로 낮은 수준으로 조사되고 있다.

1) 유엔기준 전체 인구 중 65세 이상 고령 인구 비율이 20% 이상인 사회를 초 고령화 사회, 고령인구 비율이 14% 이상이면 고령사회, 7% 이상이면 고령화 사회로 분류합니다.



보건복지자원연구원의 연구에 의하면 요양보호사들은 육체적으로나 정신적 부하수준이 높고 89%가 심각한 수면장애에 시달리고 있으며, 국민건강보험공단의 요양보호사 실태조사에서는 재가기관에서의 애로사항으로 업무범위를 벗어난 서비스 요구(36%), 시설에서의 애로사항으로는 신체수발 수행에 따른 근골격계 질환(32.8%)이 나타나고 있으며, 낮은 급여(64%)와 열악한 근무환경(31%)등이 불만족 요인으로 제기되고 있다.

요양보호사들의 처우에 관련된 문제에는 낮은 임금, 열악한 근무환경 뿐 아니라 비정규직으로서의 불안정한 고용구조가 있다. 요양보호사들의 열악한 처우가 개선되지 않고, 사회문제가 되고 있는 상황에서 보건복지부는 2018년부터 노인장기요양보험 급여수가에 요양보호사들에게 매월 지급해온 10만원 처우개선비를 합쳐서 일괄 지급하는 쪽으로 고시를 개정하는 등 요양보호사 처우에 대한 대책은 정책적으로 후퇴하고 있는 상황이다.

한국은 세계에서 가장 빠른 고령화 속도를 보이고 있고 급격히 진행되고 있는 고령화로 인해서 노인 집단이 수많은 과제들이 집중된 문제 집단으로 부각되었다. 만성질환을 가진 노인의 수가 늘어나고 은퇴 후 사회적 지위의 상실, 배우자나 가까운 가족을 잃은 후 심리적 약화가 정신건강에도 장애를 일으킬 수 있다. 건강 장애는 노인이 일상생활을 주체적으로 영위할 수 있는 능력을 약화시키므로 노인에 대한 돌봄의 필요성을 증대시키고 있다.

고령화와 저출산과 같은 인구통계학적 변화 속에서 한국복지국가의 지향점 그리고 사회서비스 노인돌봄에 대한 지향점 설정과 정책설계가 필요하고 가족에서 제공하는 돌봄의 기능을 지속시키기 어려운 한계에 봉착한 상황에서 노인돌봄의 지향점은 개인의 욕구를 충족시키는 충분한 돌봄이 다수의 욕구를 가진 대상에게 보편적이고 지속적이며 안정적인 돌봄을 제공하는 것이다.

이번 연구는 노인돌봄체계의 안정적인 유지를 위하여 요양보호사들이 안정적인 고용환경에서 정당한 보상과 처우를 받은 것이 매

우 중요함에도 불구하고 앞서 보았듯이 정부의 정책은 요양보호사 처우에 대한 대책은 정책적으로 후퇴하고 있어 이에 전남지역 요양보호사들을 대상으로 임금 및 근로 환경 그리고 처우개선 방안 등의 의견수렴을 통해 요양보호사의 열악한 근로 환경 환경을 개선할 수 있는 적극적 대책 마련의 필요성을 제기하고 여성과 비정규직 일자리로서 사회적 취약계층으로 불리는 요양보호사에 대한 지원 및 정책 개선 방안을 도출하는 것을 목적으로 한다.

2. 연구방법

요양보호사들의 근로조건 및 문제점, 임금수준 및 체계 관련 현황을 분석하고, 정책방안을 제시하기 위해 본 연구에서는 다양한 연구방법을 사용하였음

- **문헌연구 및 각종 통계자료 분석** : 노인 돌봄 서비스 및 노인 요양보호사 관련 선행연구 분석, 공공부문 노인 돌봄 서비스 제도별 사업안내 자료, 결과보고서 등 관련 자료 분석
- **설문조사** : 전남소재 요양기관(시설 및 재가)중 확률추출법 중 단순임의추출법을 이용하여 선정된 30곳을 방문하여 요양보호사 305명 및 시설장 65명에 대한 설문조사 실시.
- **면접조사** : 면접조사는 설문조사 과정에서 시설요양보호사, 재가 요양보호사, 시설장 등 5개 그룹으로 나누어 심층 인터뷰를 실시하였고 이를 통해 요양보호사 처우 및 장기요양보험제도에 관련된 각 집단별 문제의식 및 개선방안에 대해 면접 실시.

3. 연구진행 절차

이상에서 언급한 연구방법에 따른 연구진행 절차는 다음의 표와 같다

단 계	진행 내용	비 고
1단계	연구계획 설계	- 연구방향 및 내용구성 - 조사일정 계획 관련기관 협조요청
2단계	설문지 제작	- 요양보호사 및 시설장 설문지제작
3단계	설문 및 면접조사	- 전남지역(목포 및 순천지역) 요양보호사 및 시설장 설문조사 실시



		- 전남지역 요양보호사 및 시설장 면접조사 실시
4단계	설문지 취합 및 정리	- 연구보고서 작성을 위한 기초 작업 수행
5단계	연구보고서 작성	- 11월 개최될 요양보호사 처우 개선 방안 토론회 발표자료

II. 노인장기요양보험 제도 개괄

1. 노인장기요양보험 제도 개요

2008년 7월부터 시행된 장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등으로 목욕이나 집안 일 등 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동, 가사지원 등의 서비스를 제공하여 노후생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 사회보험제도로 65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질환으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 경우를 그 대상으로 한다.

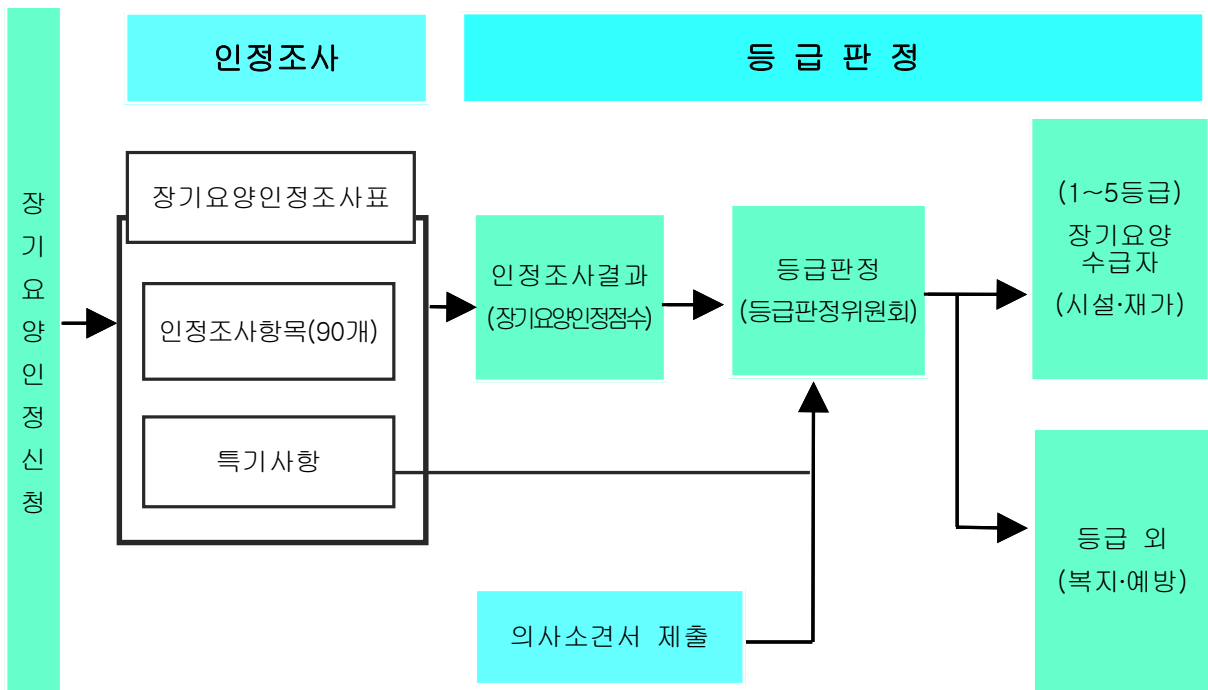
2. 노인장기요양보험 이용 체계

1단계 (인정신청)	○ 65세 이상 노인 또는 65세 미만의 노인성 질병을 가진 자로서 혼자서 일상생활이 어려운 자가 공단에 장기요양인정 신청
---------------	--



2단계 (등급판정)	○ 장기요양등급판정위원회에서 심의 판정(1~5등급) ▪ 공단직원이 조사한 인정조사 결과 및 의사소견서 등을 참고하여 심신상태 및 장기요양이 필요한 정도 등 등급판정 기준에 따라 등급판정
---------------	--

3단계 (장기요양 급여 이용)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장기요양 등급을 받은 자에게 장기요양 인정서 및 표준장기요양이용계획서 작성·송부 ▪ 수급자는 표준장기요양이용계획서를 고려하여 희망에 따라 장기요양기관을 선택하여 장기요양급여 계약을 체결하고 수급자의 가정에서 또는 요양시설에 입소하여 장기요양 급여를 받을 수 있음
4단계 (비용 청구 및 지급)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수급자에게 장기요양급여를 제공한 장기요양기관은 공단에 비용 청구 ▪ 공단부담금(급여비용 중 본인일부부담금 및 비급여대상 금액 제외) 지급
5단계 (이용지원)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장기요양급여에 관한 일반사항, 이용절차 및 방법 등을 안내하고 장기요양기관 정보 제공 등 수급자를 위한 이용지원을 지속적으로 실시



자료: 국민건강보험공단(2018년)



3. 장기요양 급여 종류(노인장기요양보험법 제23조)

1) 재가 급여

- 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여 (복지용구)가 있음

[장기요양 재가 급여 종류]

종 류	내 용
방문요양	수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
방문목욕	목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여
방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여
주·야간보호	수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
단기보호	수급자를 보건복지부령으로 정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
기타재가급여 (복지용구)	수급자의 일상생활·신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 장기요양급여로서 대통령령으로 정하는 것

2) 시설 급여

- 장기요양기관이 운영하는 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지 시설 등에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지 및 향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여

3) 특별 현금 급여

- 가족요양비 : 수급자가 가족 등으로부터 방문요양에 상당한 장기요양급여를 받을 때 현금으로 비용을 지급하는 급여로서, 장기요양등급에 관계없이 월 150,000원 지급



4. 장기요양급여 비용(노인장기요양보험법 제40조)

1) 수급자 일부 부담(본인일부부담금)

- 재가급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 15
- 시설급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 20
- ☞ 「국민기초생활 보장법」 에 따른 수급권자는 해당사항 없음

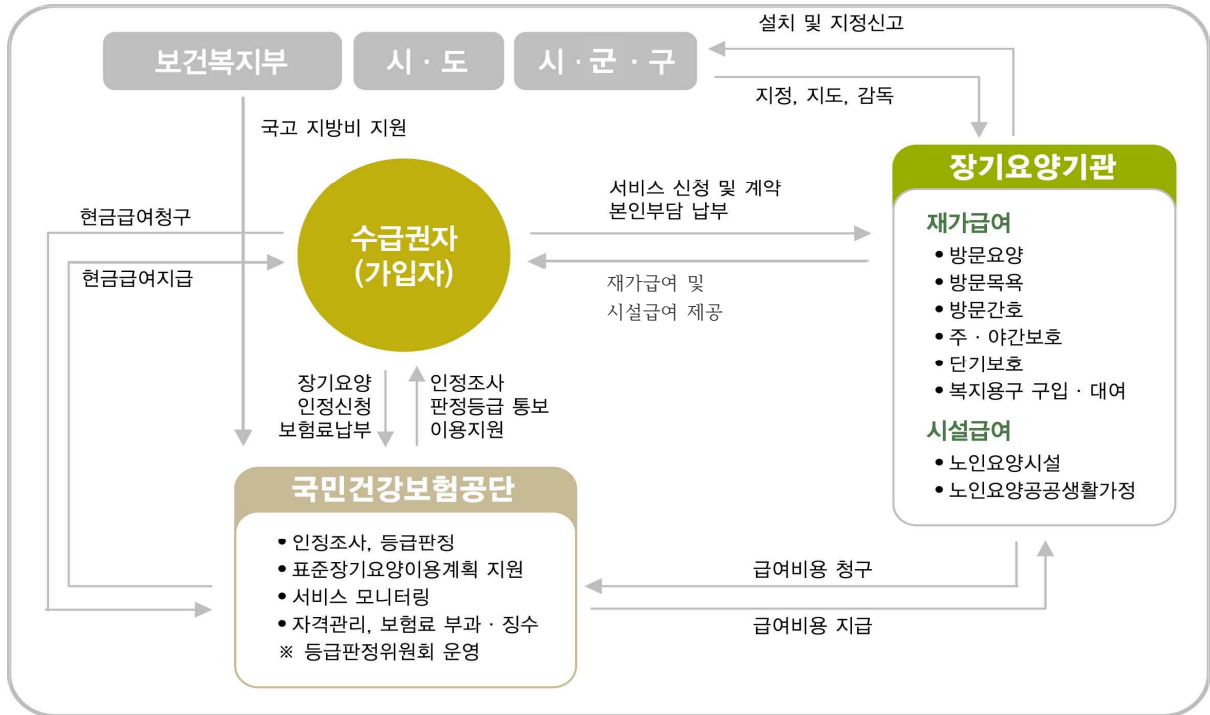
2) 수급자 전액 부담

- 「노인장기요양보험법」의 규정에 따른 급여의 범위 및 대상에 포함 되지 아니하는 장기요양급여(식사재료비, 상급침실이용에 대한 추가비용, 이미용비 등)
- 「노인장기요양보험법」 제28조에 따른 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 등

3) 수급자 부담 경감(본인일부 부담금의 100분의 40~60% 감경)

- 「의료급여법」 제2조 제1항 제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급권자
- 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자
- 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자

5. 노인장기요양보험 관리·운영 체계



1) 보건복지부

- (1) 장기요양보험사업 관장
- (2) 장기요양기본계획 수립·조정

2) 국민건강보험공단 : 보험자

- (1) 장기요양보험가입자 및 그 피부양자와 의료급여수급권자의 자격 관리
- (2) 장기요양보험료의 부과·징수와 재정 운영
- (3) 신청인에 대한 조사
- (4) 등급판정위원회의 운영 및 장기요양등급판정
- (5) 장기요양인정서의 작성 및 표준장기요양이용계획서의 제공
- (6) 장기요양급여의 관리 및 평가 등

3) 장기요양기관 : 장기요양급여 제공

- (1) 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 의거 설치 및 지정
- (2) 수급자와 계약을 체결하고 장기요양 급여를 제공
- (3) 수급자에게 제공한 장기요양급여에 대한 비용은 공단에 청구



4) 지방자치단체

- (1) 장기요양기본계획에 따른 세부시행계획 수립·시행
- (2) 노인성질환예방사업
- (3) 장기요양기관 설치 및 지정 권한

Ⅲ. 요양보호사 제도 개관 및 노인돌봄시장의 특징

노인장기요양보험 도입 이전까지 노인요양서비스 제공인력으로 양성되던 가정봉사원은 전문화된 서비스 제공이 불가능하여 기초수급자 또는 저소득층 위주의 가사봉사 서비스 차원에만 머물렀고, 양질의 서비스는 사실상 어려운 측면이 있었다. 이에 국가에서는 노인인구의 고령화와 핵가족화로 인한 노인단독세대의 증가로 노인을 사회적 약자로 보호할 필요성이 증가하여 고령이나 노인성질병으로 일상생활을 하기 어려운 노인에게 신체활동, 가사지원 등의 장기용야급여를 사회적 연대 원리에 의해 제공하는 노인장기요양보험법을 시행 하며 노인서비스 인력의 질을 높이기 위해 소정의 교육을 받는 자에 한해 자격증을 발급하는 ‘요양보호사’제도를 신설, 도입하게 되었다.

1. 요양보호사의 역할

요양보호사는 노인의료복지시설 및 재가노인복지시설에서 대상자의 신체를 돌보는 인력으로 규정되어 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 세탁 등의 일상적 업무보조의 역할과 생활 상담을 하며, 대상자에게 서비스 제공 중에 일어난 정보를 전달하는 역할, 불편함을 발견하는 관찰자의 역할, 불편함을 경감해주는 숙련된 조력자의 역할, 고독함과 무료함을 달래주는 의사소통대상자의 역할과 잔존능력을 발휘할 수 있도록 지지해주는 동기유발 지지자로서 역할을 수행하도록 규정하고 있음.

2. 요양보호사의 자격 및 전문성

2008년 요양보호사제도 시행 초기에는 요양보호사 자격을 취득하고

자 하는 사람은 나이 와 학력에 제한 없이 요양보호사 교육기관을 통해서 일정 시간의 교육시간(240시간)을 이수하면 광역지자체의 검정을 통해 요양보호사 자격증을 취득할 수 있도록 하였으나 2010년 1월 「노인복지법」의 개정에 따라 요양보호사 자격을 취득하고자 하는 자는 학력과 나이에 제한 없이 요양보호사 교육기관을 통해 이론, 실기, 실습을 포함하여 240시간의 교육을 이수 한 후 요양보호사 자격시험을 통과하면 자격을 취득할 수 있도록 변경되었다.

이에 따라 요양보호사 자격시험 제도는 2010년 하반기부터 시행되었고 이론, 실기, 실습, 각각 80시간씩, 총 240시간의 교육을 이수한 자가 보건의로 인력에 대한 국가자격시험 시행기관인 ‘한국보건의료인 국가시험원’이 주관하는 자격시험에 응시하여 합격하여야 하며 응시자격은 시험시행일 이전까지 요양보호사 교육과정을 정상적으로 이수하여야 하며, 또한 「노인복지법 시행규칙」 제29조의 2(요양보호사 자격시험 응시 자격 등)에 따른 「별표 10의2」에 따라 시·도지사로부터 지정받은 요양보호사 교육기관에서 표준교육과정은 240시간, 국가자격(면호)소지자(간호사, 간호조무사, 물리치료사, 사회복지사, 작업치료사)는 40~50시간, 경력자(경력인정기관에 따라 이수시간이 다름)의 교육과정을 이수하면 요양보호사 자격시험에 응시할 수 있습니다.

3. 노인돌봄시장의 특징

노인돌봄 노동시장은 사회서비스 노동시장에서 가장 큰 규모의 노동시장이고 정부 일자리 창출 정책으로도 매우 중요하며, 무엇보다 서비스 시장의 개선이 필요한 영역으로 노인돌봄 노동시장의 특징을 살펴 보고, 현재 논의되고 있는 정책적 과제를 분석함을 통해 양질의 지속가능한 노인 돌봄 시장을 조성하기 위한 통찰력을 얻기 노인돌봄시장의 특징을 살펴보고자 한다.

1) 노인돌봄 노동시장의 실태

2016년 발표한 보건복지부의 「장기요양보험통계연보」를 기반으로 분석한 노인 돌봄 노동시장의 실태를 살펴보면, 노인돌봄 서비스 수혜



자 규모는 의료보장 적용 인구 총 65세 이상 인구규모로 예상할 수 있고 2016년 65세 노인은 694만 명으로 2012년 대비 17.2% 증가하였으며, 장기요양보험 신청자는 31.9% 증가한 84만 9천명, 인정자는 52.1% 증가한 52만 명으로 나타나는 데 인정자 증가율이 노인인구 증가율보다 34.9%나 크게 증가한 것은 지속적으로 등급 인정범위 확대 정책에 따른 것으로 분석된다.

(단위 : 명)

구분	2012	2013	2014	2015	2016	'12년 대비 증감률
노인인구 (65세이상)	5,921,977	6,192,762	6,462,740	6,719,244	6,940,396	17.2%
신청자	643,409	685,852	736,879	789,024	848,829	31.9%
판정자 (등급내+ 등급외)	495,445	535,328	585,386	630,757	681,006	37.5%
인정자 (판정 대비 인정률)	341,788 (69.0%)	378,493 (70.7%)	424,572 (72.5%)	467,752 (74.2%)	519,850 (76.3%)	52.1%
노인인구 대비 인정 률	5.8%	6.1%	6.6%	7.0%	7.5%	

자료 : 보건복지부, 「 장기요양보험통계연보 」 (2017)

- 2016년도 기준 장기요양보험 인정자 52만 명의 각 등급별 인원구성 현황은 1등급 40,917명, 2등급 74,334명, 3등급 185,800명, 4등급 188,888명, 5등급 29,911명이다.



(단위 : 명)

구분	2016 년					
	계	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
인정자 계	519,850	40,917	74,334	185,800	188,888	29,911
일반	336,070	27,237	48,384	120,572	119,017	20,860
경감	94,630	6,768	13,889	35,093	34,125	4,755
의료급여	6,266	454	849	2,266	2,339	358
기초수급	82,884	6,458	11,212	27,869	33,407	3,938

자료 : 보건복지부, 「 장기요양보험통계연보 」 (2017)

- 2016년 기준 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사는 313,013명으로 전년대비 6.2% 증가하였고, 특히 의사는 2015년 1,415명에서 2016년 1,683명으로 18.9% 증가하였다.

(단위 : 명)

구분	2012	2013	2014	2015	2016		전년대비 증감률
						점유율	
계	253,115	274,243	292,889	324,946	344,242		5.9%
사회복지사	6,751	7,506	11,298	13,923	14,682	4.27%	5.5%
의사(촉탁포함)	1,142	1,233	1,324	1,415	1,683	0.49%	18.9%
간호사	2,735	2,627	2,683	2,719	2,675	0.78%	▽ 1.6%
간호조무사	6,560	7,552	8,241	9,099	9,080	2.64%	▽ 0.2%
치과위생사	7	4	5	4	5	0.00%	▽ 25.0%
물리(작업)치료사	1,626	1,740	1,813	1,952	1,974	0.57%	1.1%
요양보호사	233,459	252,663	266,538	294,788	313,013	90.93%	6.2%
영양사	835	918	987	1,046	1,130	0.33%	8.0%

자료 : 보건복지부, 「 장기요양보험통계연보 」 (2017)

2) 노인돌봄시장의 특징

노인돌봄 시장은 50대~60대 여성의 전형적인 일자리이고 저임금 노동시장이라는 점이 특징이다. 요양보호사가 저평가되는 이유는 첫째, 노동집약적 노동과정이라 생산성 향상을 위한 기술 대체가 가능하지 않아 수익창출을 위해서는 인건비를 절약해야 하므로 노동 속도를 높여 돌봄노동자 1인당 더 많은 수혜자를 돌보게 함으로서 돌봄노동자 수를 감소하는 방법을 쓰고 있기 때문이다. 둘째, 가정에서 여성이 전담하던 그림자노동(무불노동)이라는 사회적 인식과 관습이 돌봄노동의 시장가치를 평가절하하고 있다. 셋째, 돌봄의 질을 측정하기 어려운데, 측정에 대한 시도도 거의 없이 최하의 가치로 평가되고 있다. 넷째, 공급과잉으로 임금이 하락하고 있기 때문이다.

또한, 정부의 일반 조세가 투입되어 공공성이 강하지만, 일자리창출 정책과 기초생활보장수급자의 자립·자활지원 정책 성격을 띄고 있는 공공의 영역과 요양보험기금과 본인부담금을 주요 재원으로 하며, 영리성을 추구하는 시장성이 강한 영역이 공존하며, 재가요양에서는 이중적 고용관계 양상이 드러나고 전반적으로 돌봄노동시장은 시장 우위적이며 공공성이 많이 결여되어 있는 특성을 보이고 있다. 즉, 국가에서 설계하여 국가재정을 지원하는 공적서비스이지만 운영 주체인 노인장기요양기관은 99% 민간에서 소유하고 있어 사회보험과 영리추구가 뒤섞인 구조이다.

IV. 실태조사 분석 결과

1. 조사개요

전라남도 소재 시설·재가 요양보호사 및 시설장을 대상으로 1) 근무조건과 2) 임금수준 3) 근무환경 및 업무내용 4) 힘든 점 및 개선사항 등을 조사하기 위해 설문 및 면접 조사를 실시하였고 조사의 대상 및 그 분석 결과는 다음과 같다.

1) 조사대상

조사대상은 전라남도 소재 장기요양기관(시설 및 재가) 30곳에 재직 중

인 요양보호사 305명 및 시설장 65명에 대한 설문조사를 실시하였고 필요한 경우 면접조사를 병행하였다.

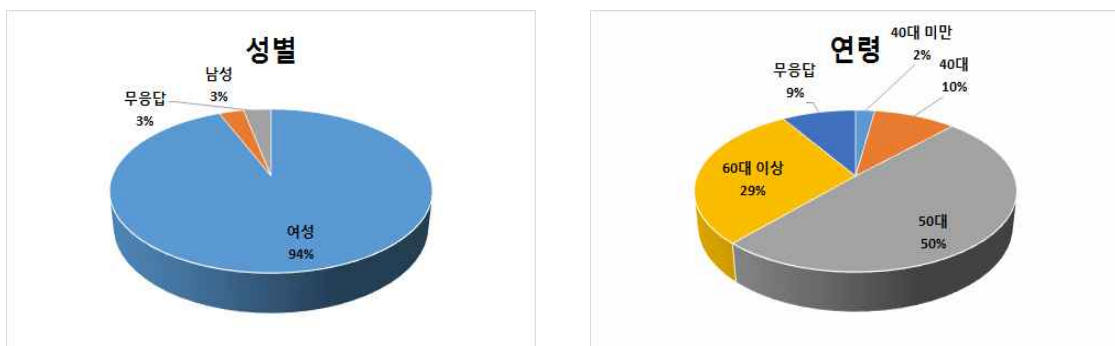
2) 조사설계

설문조사는 조사원이 대상 기관을 방문하여 면접 조사하는 것을 원칙으로 하였고 조사원이 근로조건과 처우개선에 관한 전반적인 사항에 대하여 설문지에 조사대상자가 이를 기입하는 방식의 설문조사가 이루어졌다. 시설장의 경우 설문조사 및 면접을 병행하여 시설장운영의 애로사항 및 노인장기요양보험법의 개선사항에 대한 의견을 청취하였다.

2. 요양보호사의 기본정보

1) 성별 및 연령

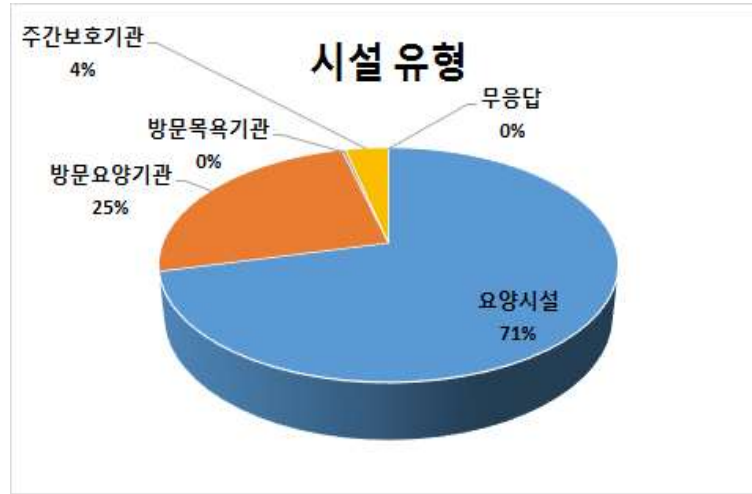
[그림 1] 성별 및 연령



2015년 보건복지부 자료에 따르면 여성인력은 약 17.1만명으로 요양보호사의 94.6%를 차지하고 남성인력은 약 0.9만명으로 5.4%에 불과하고 연령별로 살펴보면, 50~59세 인력이 현직 요양보호사의 49.9%를 차지하여 가장 비중이 높고, 60세~69세가 26.3%를 차지하는 조사결과가 있다. 이번 설문조사의 응답자의 성별을 살펴보면 94%가 여성이고 남성은 3%에 불과하였다. 연령대는 50대 50%, 60대 이상은 29%로 대체적으로 현업에 종사하는 요양보호사의 연령대는 높은 것으로 나타났고 40대 미만은 2%밖에 되지 않아 전국적이 통계수치와 큰 차이가 없었다. 연령이 고령인 이유를 살펴보면 저임금과 높은 노동강도로 인해 30~40대가 선호하지 않는 일자리이기 때문인 것으로 보인다.

2) 시설유형

[그림 2] 시설유형



[표 1] 시설유형

구분	요양시설	방문 요양기관	방문 목욕기관	주간 보호기관	무응답	계
응답자수	217	76	1	11	0	305
비율	71.1%	24.9%	0.3%	3.6%	0.0%	100.0%

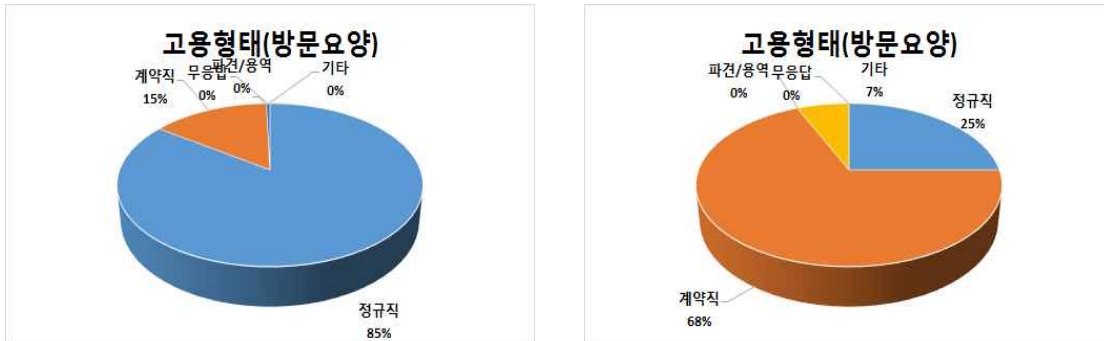
설문대상자인 요양보호사 305명이 근무하는 시설유형을 살펴보면, 71.1%에 해당하는 217명이 요양시설에 근무하여 절대 다수를 차지하고 있다.

3) 고용형태

[표 2] 고용형태

구분	정규직	계약직	파견/용역	기타	무응답	계
응답자수	206	93	0	5	1	305
비율	65.5%	30.5%	0.0%	1.6%	0.3%	100.0%

[그림 3] 고용형태



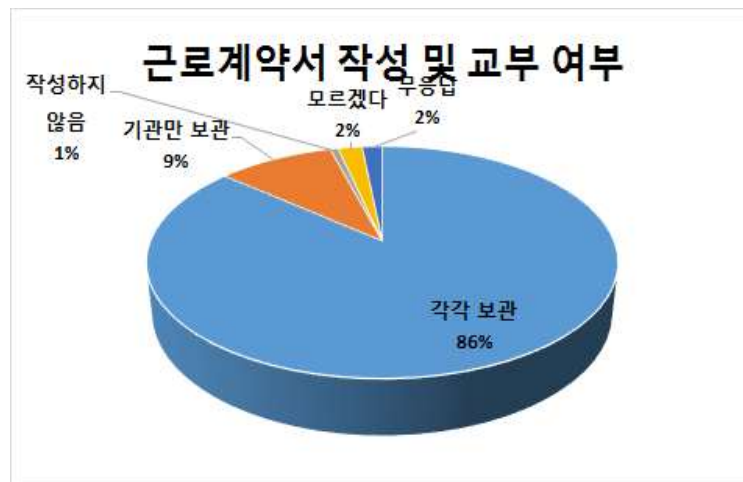
응답자 305명 중 정규직 67.5%(206명), 계약직 30.5%(93명) 응답비율이지만 실제 요양시설에 근무하는 요양보호사 중에서 정규직임에도 불구하고 최저임금 인상 등에 따른 계약서를 1년 단위로 작성하기 때문에 계약직으로 인식하고 있는 요양보호사가 많은 점을 고려하면 실제 요양시설에 근무하는 대부분의 요양보호사는 정규직으로 간주해도 무방할 것으로 보이고 방문요양기관 76명 중 68%(52명)가 계약직에 해당하여 방문요양기관의 경우 고용불안에 노출되어 있다.

4) 근로계약서 작성 여부

[표 3] 근로계약서 작성 및 교부여부

구분	각각 보관	기관만 보관	작성하지 않음	모르겠다	무응답	계
응답자수	263	29	2	6	5	305
비율	86.2%	9.5%	0.7%	2.0%	1.6%	100.0%

[그림 4] 근로계약서 작성 및 교부여부



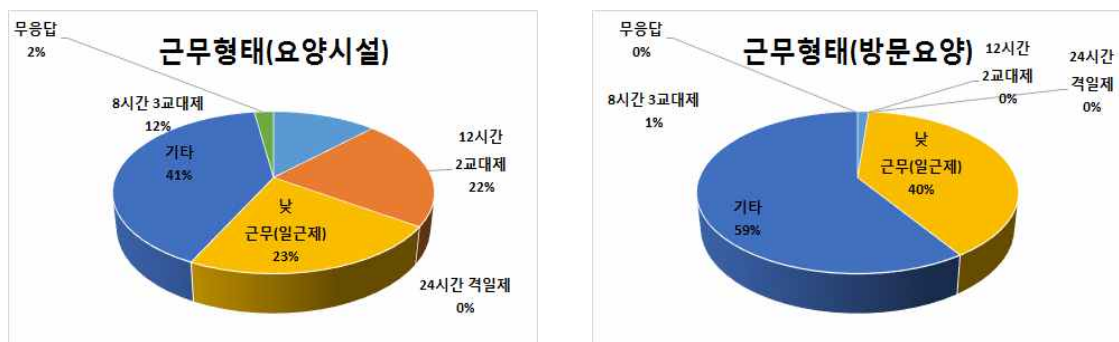
근로기준법에 따르면 사용자는 근로계약 체결 시 근로계약을 작성하고 1부를 근로자에게 교부하여야 한다. 근로계약서 작성 및 교부받았다고 응답하는 요양보호사는 86%, 작성은 하였으나 기관만 보관 하였다는 답변은 9%에 해당하여 대체적으로 근로계약을 체결하고 있는 것으로 나타났다.

5) 근무형태

[표 4] 근무형태

구분	8시간 3교대제	12시간 2교대제	24시간 격일제	낮 근무 (일근제)	기타	무응답	계
응답자수	28	48	0	90	134	5	305
비율	9.2%	15.7%	0.0%	29.5%	43.9%	1.6%	100.0%

[그림 5] 근무형태



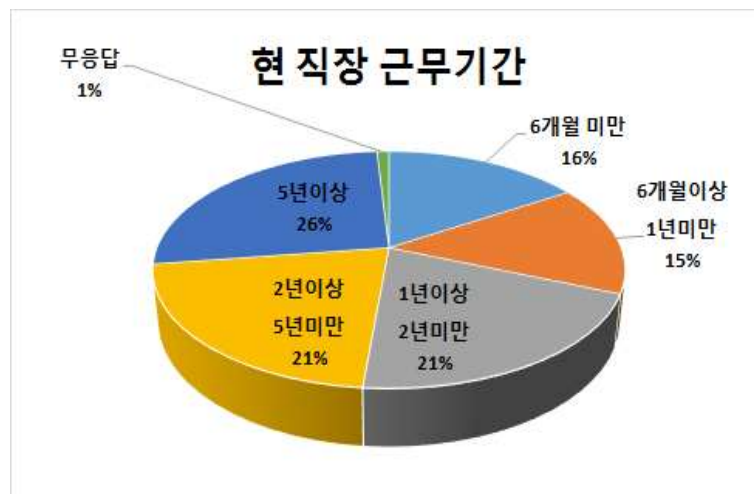
재가 요양보호사의 경우 사전에 정해져있는 출근일수에 따라 출근하며, 시설 요양보호 사의 경우 근무형태가 천차만별 이었는데 설문대상자가 대부분 고령자로 질문의 취지를 이해하지 못하여 기타 응답자 중에서도 1일 8시간 근무형태로 기재한 점을 고려할 때, 1일 8시간 근무형태가 가장 일반적인 근무형태이고 그 다음으로 12시간 2교대 형태근로의 순으로 조사되었고 방문요양의 경우 시간제 근무형태가 일반적인 것으로 파악되었다.

6) 현 직장 근무기간

[표 5] 현 직장 근무기간

구분	6개월 미만	6개월 이상 1년 미만	1년 이상 2년 미만	2년 이상 5년 미만	5년 이상	무응답	계
응답자수	49	46	62	65	80	3	305
비율	16.1%	15.1%	20.3%	21.3%	26.2%	1.0%	100.0%

[그림 6] 현 직장 근무기간



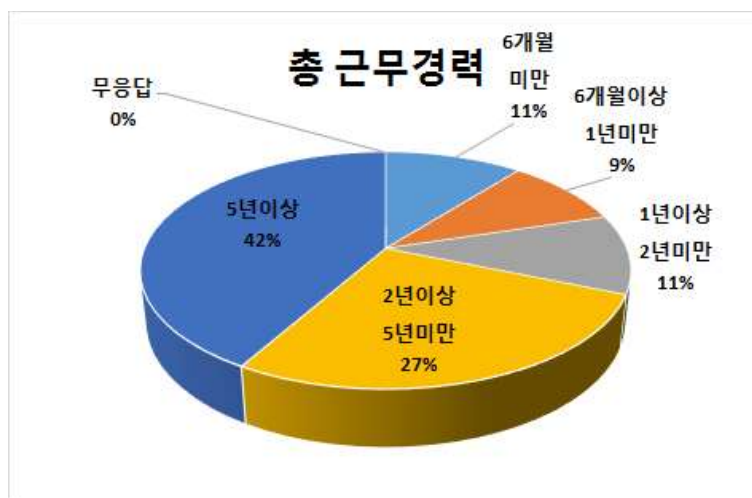
현 직장에서 근무기간을 살펴보면, 전체 응답자 중에서 26.2%(80명)가 5년 이상, 2년 이상 5년 미만인 것으로 나타나 장기근속 유인책이 필요한 것으로 보인다. 시설 유형별로 살펴보면 요양시설에 재직 중인 217명의 요양보호사 중 5년 이상 장기근속자는 27.2%(59명), 방문요양기관에 근무하는 76명의 요양보호사 중 5년 이상 장기근속자 22.4%(17명)로 조사되어 상대적으로 요양시설에 근무자들의 장기근속비율이 조금 높은 것으로 나타났다. 2015년 보건복지부 자료에 따르면 6개월 이내로 분류된 인력이 19.1%, 6개월~1년 이내의 경우는 17.8%, 1년~2년은 22.3%, 2년~3년은 14.1%로 나타나 약 73.2%의 요양보호사가 현 직장 근무년수는 3년 이내인 것으로 나타난 결과 이번 조사결과와 유사한 통계수치를 보이고 있다.

7) 총 근무경력

[표 6] 총 근무경력

구분	6개월 미만	6개월 이상 1년 미만	1년 이상 2년 미만	2년 이상 5년 미만	5년 이상	무응답	계
응답자수	33	29	33	83	127	0	305
비율	10.8%	9.5%	10.8%	27.2%	41.6%	0.0%	100.0%

[그림 7] 총 근무경력



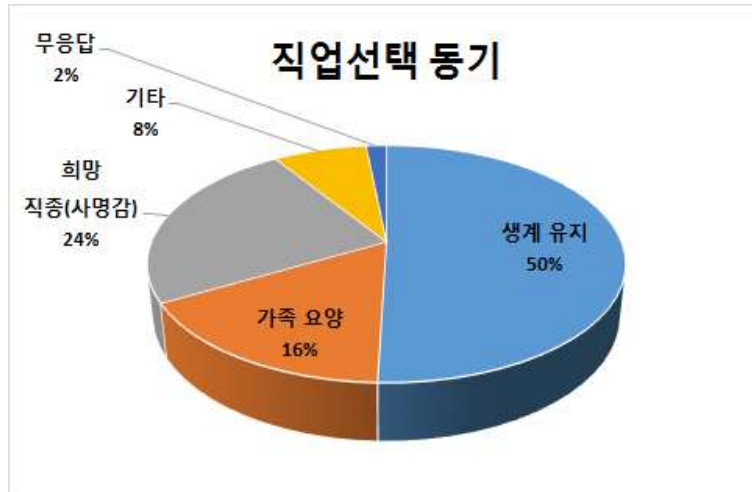
요양보호사로서 총 근무경력에서도 시설유형별로 살펴보면, 요양 시설에 근무 중인 요양보호사 217명에서 44.2%(96명)가 5년 이상으로 방문요양기간에 근무 중인 요양보호사 중에서 총 근무경력이 5년 이상이 30.3%(23명)의 조사결과 볼 때, 요양시설에서 장기근속 비율이 방문요양기관에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

8) 직업선택 동기

[표 7] 직업선택 동기

구분	생계 유지	가족 요양	희망직종 (사명감)	기타	무응답	계
응답자수	154	50	73	23	5	305
비율	50.5%	16.4%	23.9%	7.5%	1.6%	100.0%

[그림 8] 직업선택 동기



요양보호사의 직업선택 동기에 살펴보면, 응답자의 50.5%가 생계 유지를 위해 선택하였고 직종에 대한 사명감이 23.9%가 사명감 그리고 16.4%가 가족요양을 위한 목적이 근무를 시작한 계기로 조사되었다.

3. 요양보호사 근무조건

1) 1일 담당 대상자 수

[표 8] 1일 담당 대상자 수

구분	1~2명	3~5명	6~8명	9명 이상	무응답	계
응답자수	84	90	94	23	14	305
비율	27.5%	29.5%	30.8%	7.5%	4.6%	100.0%

[그림 9] 1일 담당 대상자 수



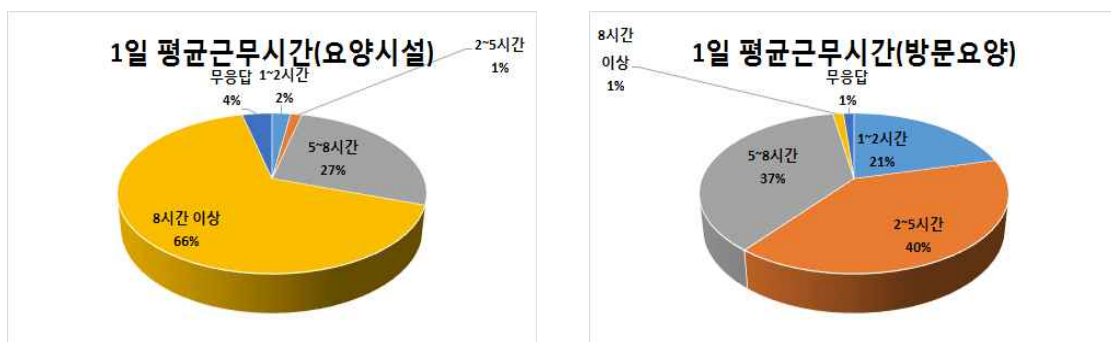
10인 이상의 요양보호기관에서 요양보호사 표준인력 배치 기준은 2.5명당 1명이지만 휴무 및 휴가자를 제외하면 요양보호사들이 실제 하루 담당하는 대상자는 6~8명이 31%로 조사되었고, 요양시설 종사자 217명으로 한정하면 41.1%(88명)이 6~8명을 하루에 담당한다고 하여 표준인력 배치 기준인 요양보호사 1명당 담당대상자 2.5명이 원칙이지만 현실적으로 요양보호사 한 명이 담당하는 대상자가 20명이 넘는 시설도 있었다. 같이 근무하는 요양보호사가 자리를 비우거나 이용자의 발작, 난동 등의 문제가 발생하여 해당 이용자를 요양보호사 한 명이 전담하여 케어 하는 경우엔 나머지 요양보호사 한 명이 시설 한 층의 이용자를 혼자 관리하는 경우가 있었고 이런 경우 한 명의 요양보호사가 무리하게 이용자를 돌봐야했고 응급상황 발생에 따른 위험부담 또한 해야 하는 문제가 있는 것으로 조사되었다.

2) 1일 평균 근무시간

[표 9] 1일 평균 근무시간

구분	1~2시간	2~5시간	5~8시간	8시간 이상	무응답	계
응답자수	21	34	86	153	11	305
비율	6.9%	11.1%	28.2%	50.2%	3.6%	100.0%

[그림 10] 1일 평균 근무시간



대상자의 50%가 교대근무 형태 등으로 인해 1일 8시간 이상 근무하는 것으로 조사되었고 요양시설과 방문요양 기관을 개별적으로 살펴보면, 요양시설에 근무하는 요양보호사의 66%가 8시간 이

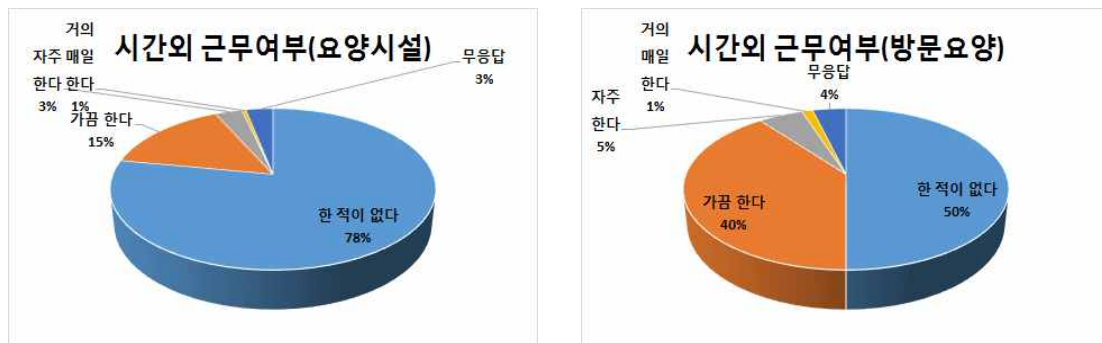
상, 27%가 5~8시간 근무하는 것으로 조사되었고 방문요양기관의 경우 40%가 2~5시간, 37%가 5~8시간 근무로 나타났고 8시간 이상 근무하는 비율은 1%로 방문요양기관은 단시간 근로에 조사되었다. 방문요양을 포함한 재가요양보호사의 경우 21%가 1일 1~2시간 근무하는 초단시간근로자로 주휴수당, 퇴직금, 고용보험 가입에 있어서 불이익을 받고 있는 것으로 나타났다.

3) 초과근무 여부

[표 10] 초과근무 여부

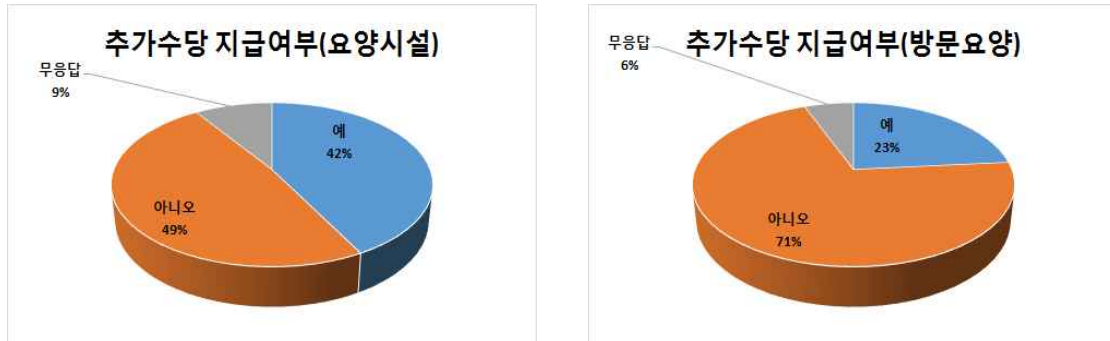
구분	해본 적이 없다	가끔 한다	자주 한다	거의 매일 한다	무응답	계
응답자수	211	70	11	2	11	305
비율	69.2%	23.0%	3.6%	0.7%	3.6%	100.0%

[그림 11] 초과근무 여부



시간외 근무여부에 대한 응답에서 요양시설의 경우 한 적이 없다 78%, 가끔 한다 15%인 반면 방문요양기관의 경우 한 적이 없다 50%, 가끔 한다 40%의 결과를 보였다. 요양시설의 경우 출·퇴근 시간이 정해져 있어 근무시간이 준수되지만 방문요양의 경우 대상자의 추가 근무요구를 거절할 경우 시설변경으로 인한 고용불안의 위험에 직면함에 따라 거절할 수 없어 시간외 근무가 불가피한 측면이 있는 것으로 판단된다.

[그림 12] 추가근무수당 지급여부



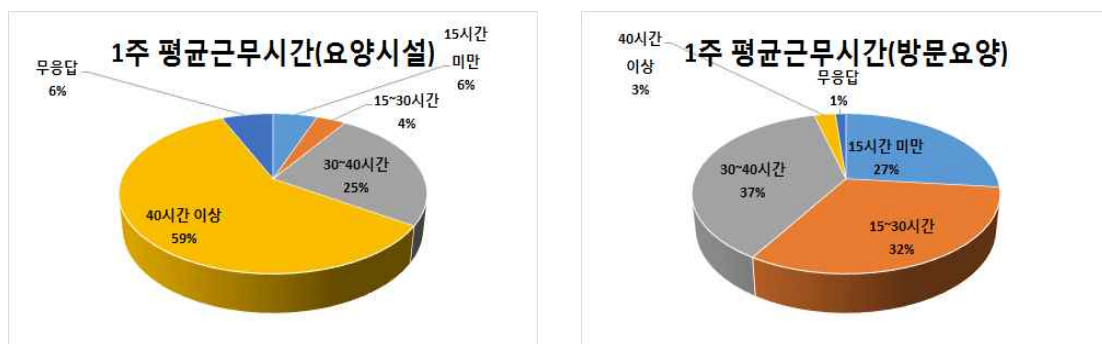
시간외 근무에 대한 추가수당 지급여부 문제에 있어서도 요양시설과 방문요양의 차이를 보이고 있는 데, 요양시설이 경우 추가수당을 지급받지 못하는 경우가 49%로 조사되었으며 더욱더 시간외 근무와 관련하여 더 큰 문제는 야간 근무 시 근로계약서상에는 무급 휴게시간이 지나치게 장시간 부여되고 실제로는 요양대상자가 비상벨을 누르는 경우가 많아 잠을 자지 못하고 늘 대기상태이거나 혹은 근무시간인 경우가 많아 휴게시간이 부족으로 인한 업무강도가 높다는 것이다. 반면 방문요양의 경우 71%에 달해 방문요양의 경우가 더욱더 열악한 근무조건에 처한 것으로 판단된다.

4) 1주 평균근무시간

[표 11] 1주 평균근무시간

구분	15시간 미만	15 ~ 30 시간	30 ~ 40 시간	40시간 이상	무응답	계
응답자수	32	33	83	140	17	305
비율	10.5%	10.8%	27.2%	45.9%	5.6%	100.0%

[그림 13] 1주 평균근무시간



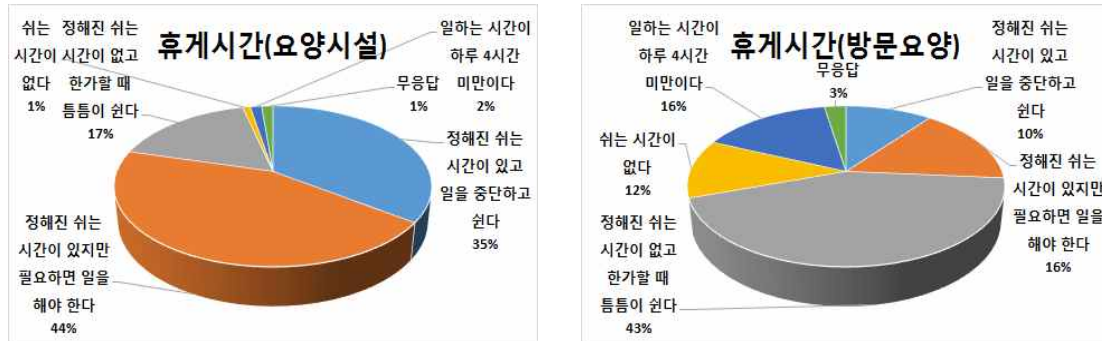
장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제 49조는 ① 급여비용의 가산 또는 감액산정을 위한 근무인원 1인당 월 기준근무시간은 [해당 월에 공휴일, 근로자의 날 및 토요일을 제외한 근무가능일수*8시간]으로 한다 ② 장기요양기관이 월 중 사업을 개시하거나 휴·폐업하는 경우 근무인원 1인당 월 기준 근무시간은 [해당월 중 사업을 운영한 기간 중 공휴일, 근로자의 날 및 토요일을 제외한 근무가능일수*8시간]으로 한다“고 정하고 있다. 그러나 규정대로라면 시설의 요양보호사는 주 40시간만 일하면 된다. 조사결과를 살펴보면 주 40시간 이상 근무하는 경우도 많은 것으로 조사되었고 구체적으로 요양시설 요양보호사의 경우 59%가 40시간 이상, 25%가 30~40시간 근무하는 것으로 나타났고, 방문요양의 경우 37%가 30~40시간, 32%가 15~30시간 순으로 근무하는 것으로 조사되었다. 방문요양의 경우 문제점은 방문요양 이용시간이 3시간으로 단축됨에 따라 급여는 줄어드는 반면 노동 강도는 높아졌다는 것이다. 반면, 요양시설의 보호사의 경우 장시간 노동이 문제점으로 지적되어 상반된 결과이다. 공통적으로는 휴게시간이 제대로 지켜지지 않아 휴게시간에 근무를 함에도 불구하고 임금을 받지 못한다는 문제가 있었다. 휴게시간 보장을 위해 독립된 공간에서 휴식을 취할 수 있는 방안 마련이 필요하고 더불어 재가 요양보호사의 경우 업무 특성상 이용자 가정에서 다른 이용자 가정으로의 이동이 필요하나 이동 시간을 근로시간으로 보지 않는 점을 문제로 지적하였고 이에 대한 대책으로 이동시간의 일정부분을 근로시간으로 인정하거나 수당 지급이 필요하다.

5) 휴게시간

[표 12] 휴게시간

구분	휴게시간 준수	휴게시간 에도 업무	한가한 시 간에 휴게	휴게시간 없음	4시간미만 근로	무응답	계
응답자수	84	114	76	11	15	5	305
비율	27.5%	37.4%	24.9%	3.6%	4.9%	1.6%	100.0%

[그림 14] 휴게시간



근로기준법 제54조는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 부여하도록 규정하고 있고 위반 시 2년 이하의 징역 또는 1천만 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있지만 요양시설 요양보호사의 경우 휴게시간이 정해져 있고 일을 중단하게 휴게시간을 갖는 비율이 35%에 불과하고 44%는 휴게시간 중에도 필요에 따라 업무를 수행하는 것으로 조사되었으며, 방문요양의 경우에는 휴게시간이 정해져 있고 일을 중단하고 휴게시간을 갖는 비율이 10%, 휴게시간에도 필요한 경우 업무를 수행하는 비율이 16%, 정해진 휴게시간이 없고 한가할 때 틈틈이 휴식을 취한다는 비율이 43%로 조사되어 최소한의 휴게시간도 부여되지 않는 것으로 나타나 이에 대한 대책이 필요한 것으로 보인다.

특히, 재가 요양보호사들에 대한 인터뷰를 실시한 결과 대상자 중에는 휴게시간도 보장받지 못하고 있었고 기관에 쉬지 못했다고 이야기하면 근로기준법 적용대상이 아닐뿐더러, 눈치껏 쉬라고 하는 경우가 있었으며 설사 잠시 쉴 시간이 생겼다 하더라도 보호자 기록일지를 작성해야했기 때문에 쉬지 못하는 경우가 많았다. 또한, 휴식을 취하려고 하면 보호자들이나 이용자들이 차가운 시선으로 눈치를 주어 자유롭게 휴식을 취할 수 없었다는 답변도 있었다.

6) 휴게공간 확보 여부

[표 13] 휴게공간 확보 여부

구분	있다	없다	무응답	계
응답자수	194	96	15	305
비율	63.6%	31.5%	4.9%	100.0%

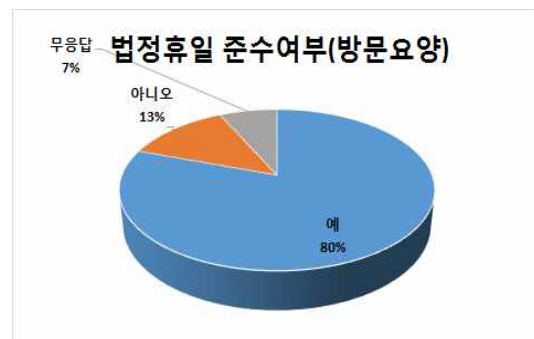
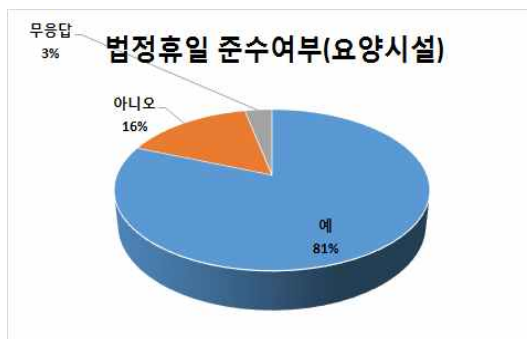
식사 및 휴식을 위한 휴게공간이 별도로 마련되어 있는지 여부에 대해 있다는 응답이 63.6%, 없다는 응답이 31.5%로 나타났으며 방문요양의 경우가 개인집에서 이루어는 업무의 특성상 휴게공간이 없다는 비율이 요양시설에 비해 더 높았다. 24시간 근무이거나 야간근로자인 경우 야간 체류시간 중 취침시간 명목으로 장시간의 휴게시간을 부여하였는데, 요양보호사들은 실질적으로 해당 휴게시간에 휴식을 취할 수 없는 문제점이 지적되고 있는 바, 이용자들과 분리된 공간에서 휴게시간을 보낼 수 있는 방안 마련이 필요하다.

7) 법정휴일 준수 여부

[표 14] 법정휴일 준수여부

구분	예	아니오	무응답	계
응답자수	239	42	24	305
비율	78.4%	13.8%	7.9%	100.0%

[그림 15] 법정휴일 준수여부



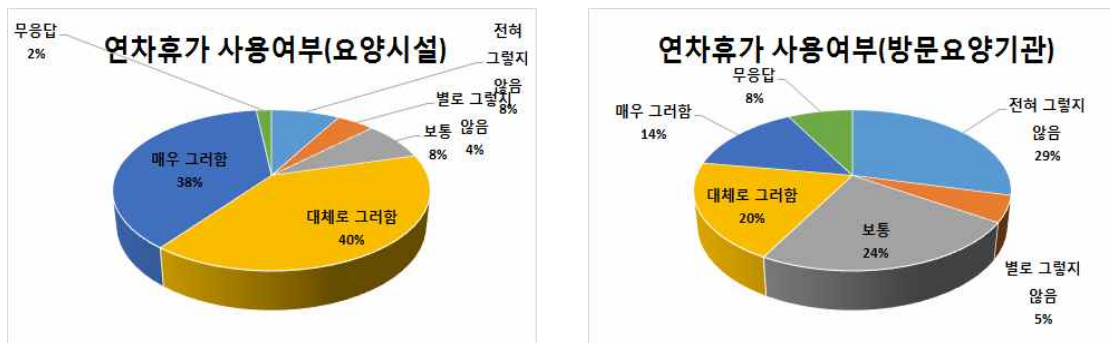
주휴일 및 5월1일 등 법정휴일은 요양시설의 경우 81%가 준수, 16%가 미준수 방문요양기관의 경우 80%가 준수, 13%가 미준수 결과를 보여 시설의 형태에 따른 큰 차이 없고 대체적으로 잘 지켜지고 있는 것으로 조사되었다.

8) 연차휴가사용여부

[표 15] 연차휴가 사용여부

구분	전혀 그렇지 않음	별로 그렇지 않음	보통	대체로 그러함	매우 그러함	무응답	계
응답자수	42	14	35	104	100	10	305
비율	13.8%	4.6%	11.5%	34.1%	32.8%	3.3%	100.0%

[그림 16] 연차휴가 사용여부



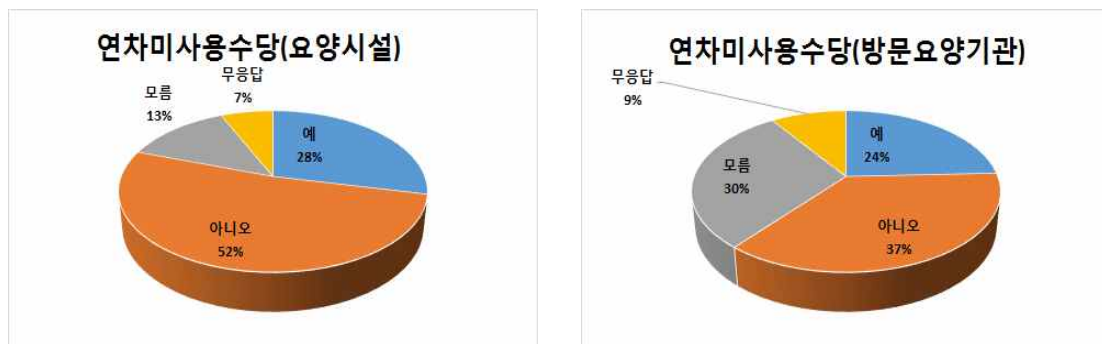
연차휴가의 자유로운 사용여부에 대해 요양시설의 경우 매우 그러함 38%, 대체로 그러함 40% 등 대체적으로 자유롭게 사용할 수 있는 것으로 나타난 반면, 방문요양기관의 경우 매우 그러함 14%, 대체로 그러함 20%로 매우 낮은 수준 이였고 전혀 그렇지 않다는 비율도 29%에 매우 높게 나타났는데 대체근무자 부족이 한 원인으로 파악되었다.

9) 연차미사용수당 지급여부

[표 16] 연차미사용수당 지급여부

구분	예	아니오	모름	무응답	계
응답자수	81	147	51	26	305
비율	26.6%	48.2%	16.7%	8.5%	100.0%

[그림 17] 연차미사용수당 지급여부



연차미사용수당 지급여부에 대한 설문에서 연차유급휴가에 대해서 정확히 알지 못하는 요양보호사도 많이 있었고 시설유형별로 살펴보면 요양시설의 경우 52%가 연차미사용수당을 지급받지 못하고 28%만 연차미사용수당을 지급받고 있고, 방문요양기관의 경우 아니오 응답률 37% 및 모름 30%를 합산하면 67%에 해당하여 약 70%가 연차미사용수당을 지급받지 못하고 있는 실정이다. 면접결과 요양보호사 중 일부는 연차휴가에 대해 알지 못하는 경우 있어 요양보호사 교육과정에서 노동관계법령에 대한 교육을 강화하여 권리를 침해받는 일이 없도록 하는 조치가 필요한 것으로 판단된다.

4. 임금수준

1) 급여형태

[표 17] 급여형태

구분	시급	일당	월급	기타	무응답	계
응답자수	98	4	189	3	11	305
비율	32.1%	1.3%	62.0%	1.0%	3.6%	100.0%

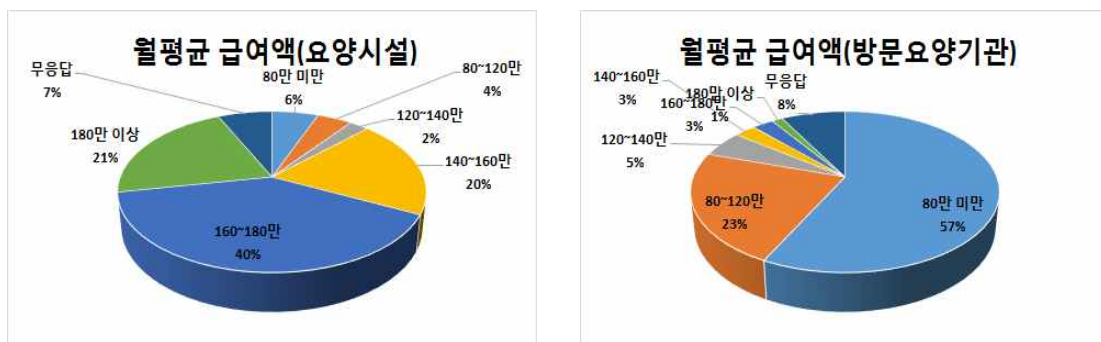
급여형태를 살펴보면 요양시설의 경우 시급에 총 근무시간을 곱하여 지급하는 급여형태를 시급제로 답변한 경우를 고려하면 대부분이 월급제 형태이고 재가요양보호사의 경우 대부분 시급제 형태를 나타내고 있다.

2) 월 평균급여액

[표 18] 월 평균급여액

구분	80만 미만	80 ~ 120만	120 ~ 140만	140 ~ 160만	160 ~ 180만	180만 이상	무응답	계
응답자수	56	27	11	48	84	47	32	305
비율	18.4%	8.9%	3.6%	15.7%	27.5%	15.4%	10.5%	100.0%

[그림 18] 월 평균급여액



정부에서 책정한 인건비 기준대로라면 요양보호사들은 월평균 186만원을 받아야 하지만 실제로는 163만원을 받고 있어 기준보다 12.2% 적게 받



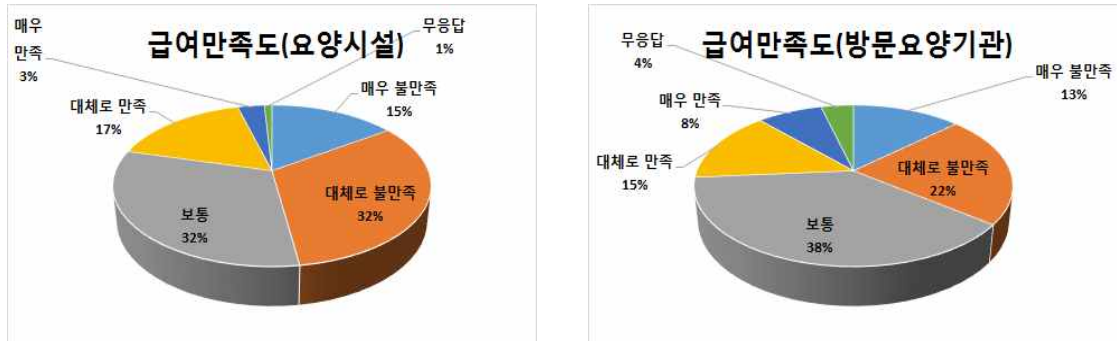
고 있는 것으로 나타났다. 사회복지사(8.9%), 물리·작업치료사(7.9%) 간호조무사(2.1%) 등도 정부기준보다 실제 인건비가 고 그 차액은 주로 시설장과 사무국장이 가져가며 시설장들은 기준대로라면 평균 263만원을 받아야 하지만 실제로는 31.3% 높은 346만원 가져가고 있는 실정이라는 최근 보도 자료와 유사하게 요양보호사들이 임금을 받고 있는 것으로 조사 되었다. 재가 요양보호사와 시설 요양보호사의 임금은 시설에 따라 차이가 있으나 최저임금 수준으로 책정되어 있어 공통적으로 요양보호사들의 임금만족도는 낮은 편이다. 시설 요양보호사와 재가 요양보호사 모두 장기요양급여비용의 일정 비율을 인건비로 책정하게 되어있음에도 불구하고 요양보호사 급여에 대한 구체적 비율 명시되어있지 않아 사회복지사나 간호조무사 등 타 직군에 비해 저임금 노동에 시달리고 있다. 따라서 요양보호사의 임금표준가이드라인 필요하고 더불어 이용자의 등급에 따라 노동 강도 차이가 있으므로 등급별 차등 임금이 도입되어야 한다는 의견도 있었다. 구체적으로 조사결과를 살펴보면, 월평균 급여액의 경우 27.5%가 160~180만원, 18.4%가 80만원 미만, 15.7%가 140~160만원의 순으로 나타났고 요양시설의 경우 40% 160~180만원, 21% 180만원 이상으로 조사되었으며 방문요양기관의 경우 단시간근무로 인해 57%가 80만원 미만, 23%가 80~120만원의 순으로 나타났다.

3) 급여 만족도

[표 19] 급여만족도

구분	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	무응답	계
응답자수	43	88	105	48	15	6	305
비율	14.1%	28.9%	34.4%	15.7%	4.9%	2.0%	100.0%

[그림 19] 급여만족도



서비스 실적에 따라 보험료 수가가 지불되는 장기요양보험제도에서는 기관의 운영비(임 대료, 수도세, 전기세 등), 요양보호사 및 실무자 임금 등이 수가에 포함되어 기관에게 지급되고 요양보호사의 임금 수준에 관한 별도의 지침이 없던 초기에는 요양보호사의 임금 수준이 장기요양기관의 재량에 맡겨져 있어 근로기준법, 최저임금법 등에 의해 규율 될 뿐 설령 수가가 인상되어도 실질적인 임금 인상 효과가 나타나지 않은 문제점이 도출되었다. 국가인권위원회는 2012년 5월 7일 ‘노인장기요양보험제도 개선에 대한 진정사건’ 및 모니터링 결과를 통해 요양보호사들이 저임금, 포괄임금, 장시간 노동, 산업재해 노출 등 열악한 근로환경에 처해 있으며 요양보호사가 생계형 일 자리로 정착되는데 어려움이 있음을 인정하고 이에 요양보호사의 노동인권 개선을 위하여 전체 수가 중 인건비 비율을 설정하는 임금 가이드라인의 작성을 권고하였다. 보건복지부는 2015년 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 개정을 통해 장기요양 급여비용에 반영된 직접종사자의 인건비 비율을 설정하였으나 이는 권장 사항으로 장기요양기관은 여전히 자율적으로 임금 수준을 결정하도록 하였으나 2016년 법 개정으로 2017년 5월 30일부터 요양보호사 인건비 지출비율 준수를 의무화하였다. 요양보호사의 낮은 임금 수준과 불안정한 고용형태는 장기요양서비스의 질적 하락으로 이어져 적절한 장기요양급여 제공을 통한 노후의 건강증진과 생활안정이라는 장기요양보험의 근본적인 목적 달성을 어렵게 하는 결과를 초래할 것인바, 인건비 지출 비율 준수 의무 부여는 국가의 감독과 통제 하에 최소한의 임금이 보장 되도록 하기 위한 불가피한 수단이라 할 수 있었다.

인건비 지출비율 준수 의무화 정책이 있었음에도 불구하고 영양보호사들의 급여만족도 조사결과를 살펴보면 급여에 대한 만족도가 높지 않은 것으로 나타났다. 영양시설의 경우 매우불만족 15%, 대체로 불만족 32%로 거의 50%가 현재 급여에 만족하지 못하고 매우만족 및 대체로 만족은 20%의 비율로 매우 낮은 수치를 보이고 있다.

4) 희망급여액

[표 20] 희망급여액

구분	120 ~ 140만	140 ~ 160만	160 ~ 180만	180 ~ 200만	200만 이상	계
응답자수	23	6	14	37	49	305
비율	18.0%	4.6%	11.0%	28.0%	37.4%	100.0%

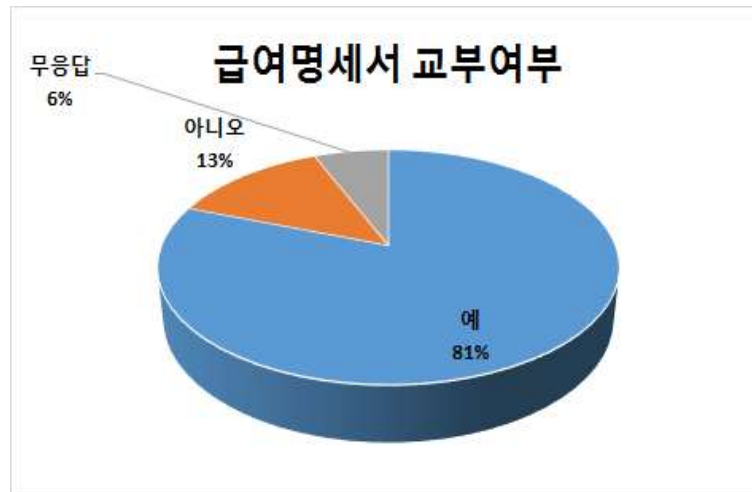
현재급여 만족도 조사에서 ‘매우 불만족’ ‘대체로 불만족’으로 응답한 대상자 131명을 대상으로 희망급여액에 대해 37.4%가 200만원 이상, 28%가 180~200만원 미만으로 답변한 설문조사 결과를 보면 최소한의 인간다운 생활을 할 수 있는 2019년 전라남도 생활임금 수준(1시간-10,000원)의 임금을 희망하고 있는 것으로 조사되었다.

5) 급여명세서 교부 여부

[표 21] 급여명세서 교부 여부

구분	예	아니오	무응답	계
응답자수	246	40	19	305
비율	80.7%	13.1%	6.2%	100.0%

[그림 20] 급여명세서 교부 여부



급여명세서의 경우 81%가 교부하는 것으로 조사되었고, 13%가 교부되지 않는다는 조사결과를 보였다. 시설유형별로 큰 차이는 보이지 않았다.

5. 근무환경 및 업무 내용

1) 산재발생 여부(근골격계 질환 등)

[표 22] 산재발생 여부(근골격계 질환 등)

구분	예	아니오	무응답	계
응답자수	129	169	7	305
비율	42.3%	55.4%	2.3%	100.0%

[그림 21] 산재발생 여부(근골격계 질환 등)





산재 경험여부에 대한 조사결과, 전체응답자 305명중 42.3%가 산재를 당한 경험이 있다고 응답했지만 시설형태별로 분석하면 요양시설의 경우 49%가 산재를 당한 경험이 있다고 대답하였으나 방문요양기관의 경우 29%만이 산재경험이 있다고 대답하여 시설유형별로 상당한 차이를 보이고 있고 요양보호사의 업무 중 거동이 불편한 보호대상자에 대한 체위변경, 이동, 목욕 등은 신체에 무리가 갈 수밖에 없으며 상당수의 요양보호사가 근골격계 질환에 시달리고 있는 것으로 조사되었다. 더 큰 문제는 근골격계 질환에 대한 산재신청을 하더라도 요양보호사이 연령대가 대부분 50~60대로 퇴행성 질환으로 판단하여 근로복지공단에서 불승인이 나는 경우가 많다는 것이다.

근골계 질환에 노출되어 요양보호사들의 근무 환경을 고려할 때, 요양보호사 산재직업병 예방 및 재활대책 마련이 시급하다.



2) 산재발생시 처리방법

[표 23] 산재발생시 처리방법

구분	개인 비용 처리	공상 처리	산재 신청 하여 승인 받음	산재 신청 했으나 승 인 받지 못 함	기타	무응답	계
응답 자수	79	14	17	1	10	8	129
비율	61.0%	14.0%	17.0%	0.8%	11.5%	20.6%	100.0%

산재발생 경험이 있다고 대답한 129명을 대상으로 산재발생시 처리방법은 61%가 개인비용으로 처리, 17%가 산재승인, 14%가 공상처리 순으로 나타났다. 산재발생시 개인비용으로 처리하는 이유는 대체적으로 가벼운 사고나 질병 및 산재보험 신청절차를 잘 모르기 때문인 것으로 보인다.

3) 산재신청 기피이유

[표 24] 산재신청 기피여부

구분	절차를 몰라서	산재 승 인 어려움	시설의 비협조	고용상 불이익	공상 처리	가벼운 사고/질 병	기타	무응답	계
응답 자수	13	7	5	4	5	54	9	7	104
비율	12.5%	6.7%	4.8%	3.9%	4.8%	51.9%	8.7%	6.7%	100 %

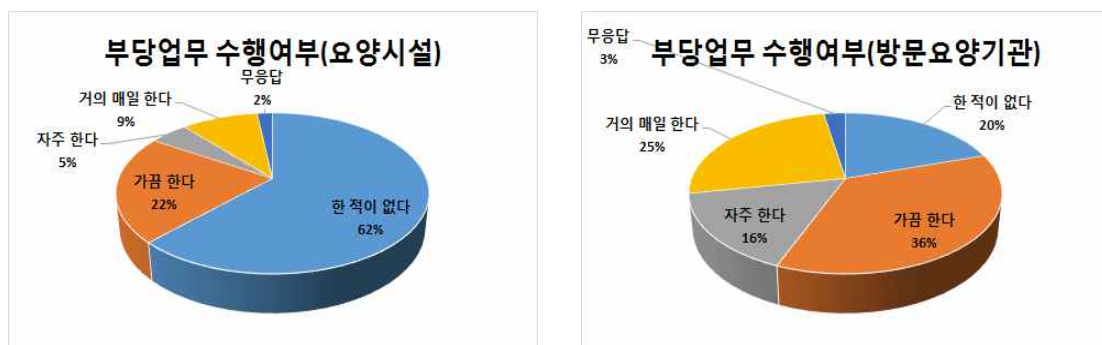
산재발생시 처리방법 설문에 대해 개인비용처리, 공상처리 그리고 기타로 응답한 104명을 대상으로 산재신청을 하지 않은 이유를 조사한 결과 가벼운 사고나 질병 51.9%, 산재신청절차를 잘 몰라서 12.5%, 산재승인의 어려움 6.7%로 순으로 나타났다. 상시적으로 근골격계 질환의 위험에 노출된 요양보호사의 직업적 특징을 고려할 때, 요양보호사 교육과정에 산업재해보상보험법 과정이 필요하다고 판단된다.

4) 부당업무지시 수행여부

[표 25] 부당업무지시 수행여부

구분	한 적이 없다	가끔 한다	자주 한다	거의 매일 한다	무응답	계
응답자수	153	78	22	39	13	305
비율	50.2%	25.6%	7.2%	12.8%	4.3%	100.0%

[그림 22] 부당업무지시 수행여부



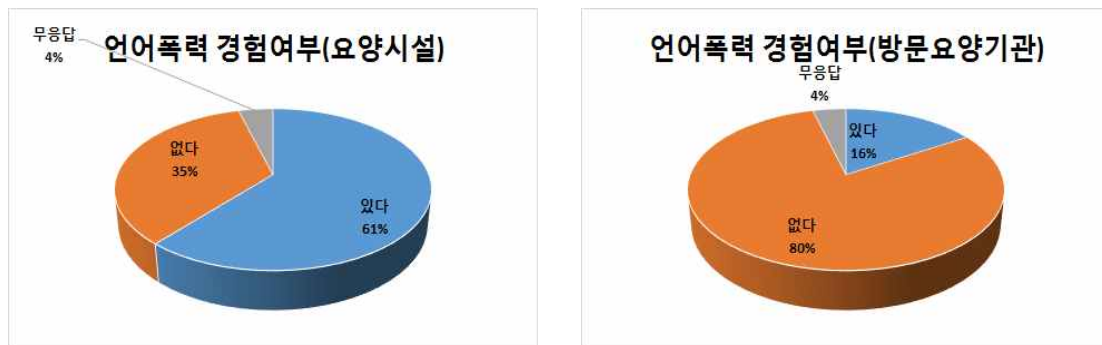
노인장기요양보험법 시행규칙 14조는 수급자의 가족을 위한 행위 등은 금지 및 이 행위를 하고 보험급여 청구 시 부정수급으로 행정제재 조치가능하도록 규정하고 있다. 하지만 실태조사 분석결과를 살펴보면, 전체 응답자의 45.6%가 대상자 가족의 빨래, 식사준비 등 요양업무이외의 업무를 한 경험이 있는 것으로 분석되었다. 그러나, 시설유형별로 살펴보면 흥미로운 결과를 볼 수 있는데 방문요양기관의 경우 가끔 한다 36%, 거의 매일한다 25%, 자주 한다 16%로 응답자의 77%가 부당업무를 수행하고 있다. 방문요양의 경우 가족과 함께 거주하는 이용자가 계속 업무 범위에 벗어난 일을 요청하거나, 주말동안 미뤄놓은 가족들의 설거지 그리고 심부름까지 시키는 실정이지만 장기요양기관이 난립하고 기관 생존을 위한 이용자 확보 경쟁 현실에서는 기관의 관리책임의 역할은 결국 이용자나 보호자가 원하는 요구만 들어주는 상황이 될 수밖에 없어 기관에서도 요양보호사 편에서 적극적으로 방어하지는 않는 실정이다. 진상을 제대로 알아보지도 않고 요양보호사만 탓하고, 심한 경우에는 고용불안의 위험 때문에 참고 넘어가는 경우가 많다보니 부당업무 수행이 일상화 된 것으로 판단된다.

5) 언어폭력 등 경험여부

[표 26] 언어폭력 경험여부

구분	있다	없다	무응답	계
응답자수	150	138	17	305
비율	49.2%	45.2%	5.6%	100.0%

[그림 23] 언어폭력 경험여부



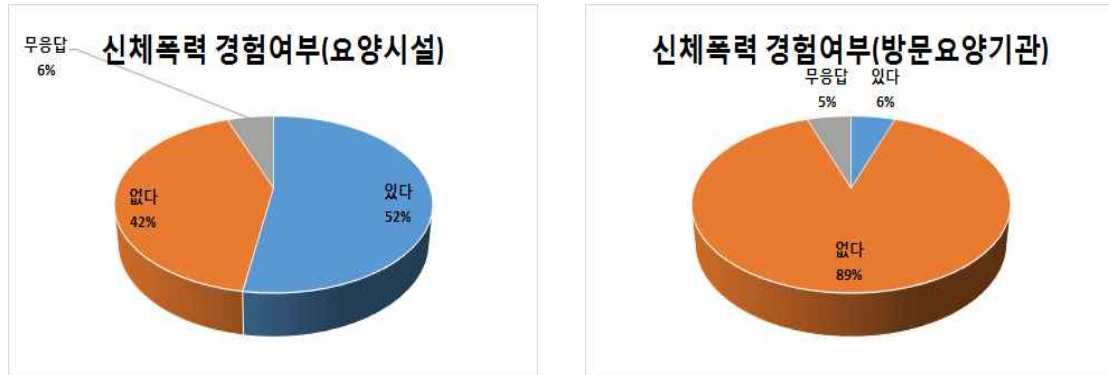
시설유형별로 언어폭력 경험여부를 분석하면, 요양시설의 경우 61%가 언어폭력을 경험한 것으로 나타난 반면, 방문요양기관의 경우 16%만이 언어폭력이 있는 것으로 조사하여 시설유형별로 상당한 차이를 보이고 있다. 시설유형별 차이에 대한 원인으로서는 요양시설의 경우 보호대상자의 대부분이 치매 등 질병을 앓고 있는 경우가 많아 상대적으로 시설에 근무하는 요양보호사가 언어폭력에 노출되기 쉬운 것이 원인으로 보인다.

6) 신체폭력 경험여부

[표 27] 신체폭력 경험여부

구분	있다	없다	무응답	계
응답자수	120	164	21	305
비율	39.3%	53.8%	6.9%	100.0%

[그림 24] 신체폭력 경험여부



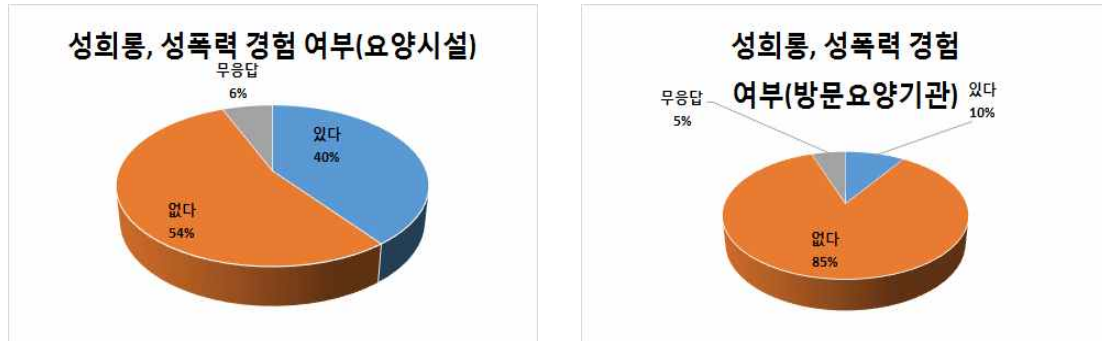
요양시설의 경우 신체폭력(구타, 물건에 맞음)을 경험했다가 52%인 반면 방문요양기관의 경우 6%밖에 되지 않아 매우 큰 차이를 보이고 있는데, 그 원인은 앞서 살펴본 언어폭력과 같은 이유로 파악된다. 요양보호사들은 업무현장에서 장기요양보험제도 이용자와 그 보호자들로부터 무리한 요구, 폭언, 성희롱, 성추행 등을 겪음에도 불구하고 아무런 보호를 받지 못하고 견뎌야 하는 감정노동 피해를 입고 있지만 요양보호사의 업무 특성상 치매환자나 정신이 온전하지 못한 이용자로부터의 감정노동 피해 발생 시 이용자에 대한 처벌이나 규제가 어렵다는 점이 더 큰 문제이다. 이러한 점을 고려하여 국가와 지자체 차원에서 요양보호사의 감정노동 피해 관리를 위한 방안을 제도화할 필요가 있고 요양보호사 권리 보호를 위한 감정노동인권 교육과 이용자 및 그 보호자를 대상으로 한 인식개선 교육이 필요하다는 의견을 제시하는 전문가의 의견은 참고할 필요가 있다.

7) 성희롱 및 성폭력 경험여부

[표 28] 성희롱, 성폭력 경험여부

구분	있다	없다	무응답	계
응답자수	95	185	25	305
비율	31.1%	60.7%	8.2%	100.0%

[그림 25] 성희롱, 성폭력 경험여부



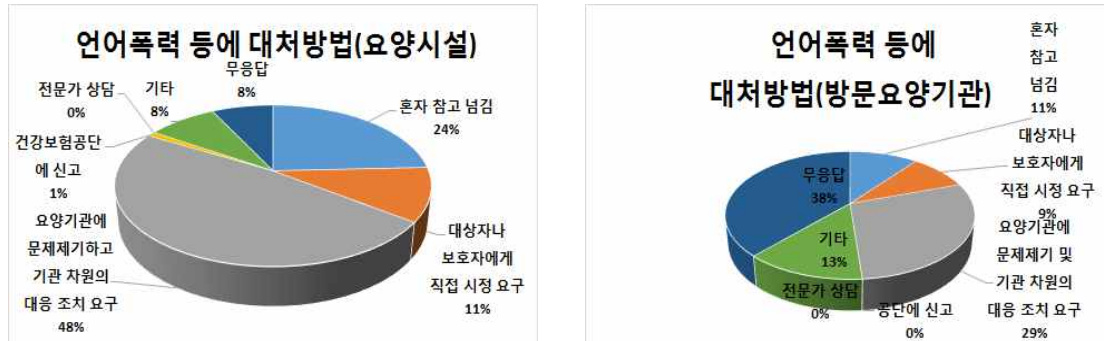
성희롱이나 성폭력을 경험한 사실이 있는지 여부에 대해 전체응답자의 60.7%가 없다고 응답하였으나 31.1%는 경험한 사실이 있는 것으로 나타났다. 성희롱에 노출된 요양보호사는 주변사람이나 가족에게 알려지는 원하하는 것을 원하지 않는 점을 고려할 면 경험한 사실이 있다는 응답은 실제보다 더 높을 것으로 생각된다. 문제는 성희롱 등이 발생한 경우에도 기관은 적절한 조치를 취해야 하나 이용자 유치를 이유로 소극적인 자세를 보인다는 것이다. 지자체나 공단 등에서 피해 발생에 대처하기 위한 보호 매뉴얼을 개발, 보급하는 것을 의무화 하고 주기적으로 감정노동에 따른 스트레스 측정과 피해 상담 등의 기회를 제공하는 등 적극적인 조치가 필요하다.

8) 폭력경험 시 대처하는 방법

[표 29] 폭력경험 시 대처방법

구분	참고 넘김	대상자에 게 시정 요구	요양기관 에 문제 제기 및 대응조치 요구	공단에 신고	전문가 상담	기타	무응답	계
응답 자수	60	30	131	2	0	31	51	305
비율	19.7%	9.8%	43.0%	0.7%	0.0%	10.2%	16.7%	100 %

[그림 26] 폭력경험 시 대처방법



언어폭력 등에 대처하는 방법에 대해 43%가 요양기관에 문제제기 및 기관 차원의 대응조치 요구, 19.7%가 혼자 참고 넘긴다는 순으로 나타났다. 요양시설 요양보호사의 경우 혼자 참고 넘기는 이유에 대해서 많은 응답자가 보호대상자가 치매 등의 이유로 정상적인 사리판단이 어렵기 때문으로 조사되었다. 성희롱 등에 대한 대책으로는 성희롱, 폭언·폭행 등에 대한 신고 창구 및 해결절차가 마련되어야 할 것이다.

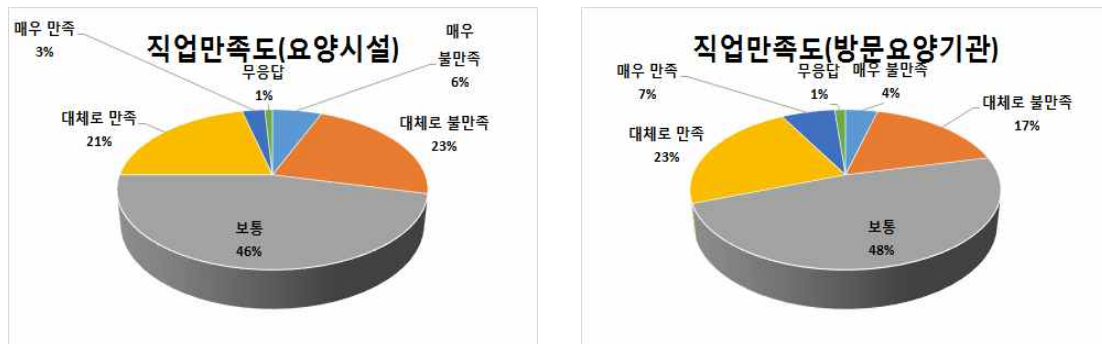
6. 애로사항 및 개선사항

1) 직업 만족도

[표 30] 직업 만족도

구분	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우만족	무응답	계
응답 자수	16	63	138	68	11	9	305
비율	5.2%	20.7%	45.2%	22.3%	3.6%	3.0%	100.0%

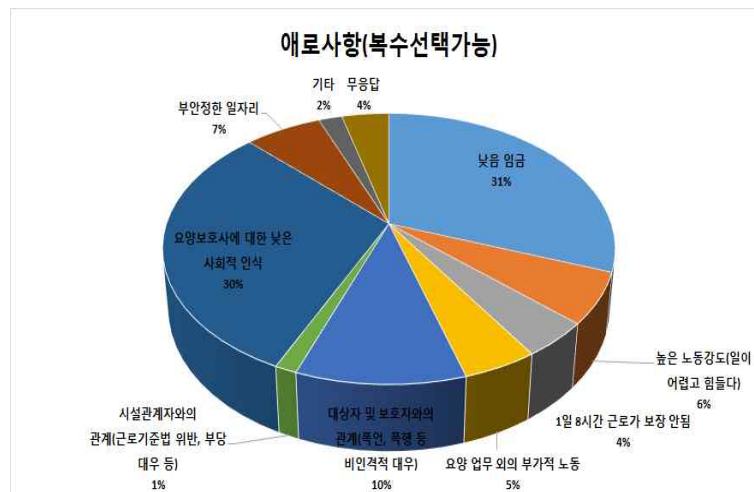
[그림 27] 직업 만족도



직업만족도에 대한 조사결과를 보면 보통이 45%, 대체로 만족 22%, 대체로 불만족 21% 순으로 나타났다. 시설유형별 분석에서도 전체 요양보호사를 대상으로 한 수치와 차이가 없었다.

2) 애로사항

[그림 28] 애로사항



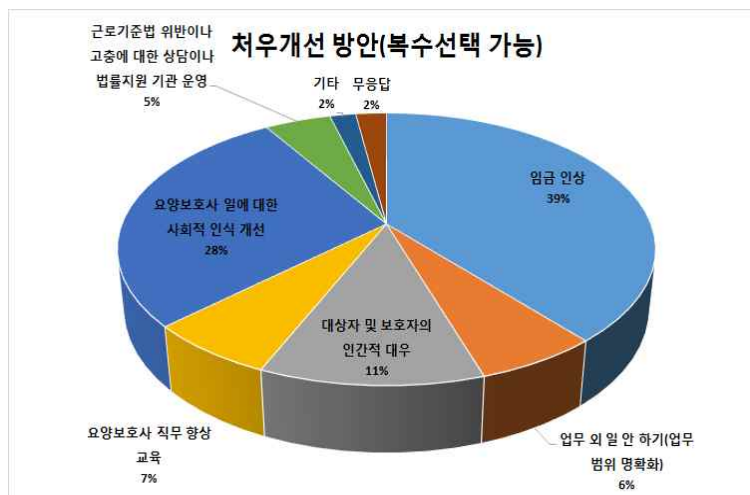
요양보호사로 활동하면서 애로사항을 묻는 질문에 대해 낮은 임금 31%, 낮은 사회적 인식 30%, 대상자 및 보호자와의 관계(폭언, 폭행 등) 10%, 높은 노동강도 6% 순으로 나타났다.

요양보호사의 저임금은 이직의 원인이 되고 요양보호사 애로사항의 가장 높은 비중을 차지함에도 불구하고 요양보호사의 장시간 근로 및 높은 노동강도에 비추어 열악한 근로환경을 개선하고 유사직종과의 임금격차를 해소하기 위한 일환으로 처우개선비를 도입하여 정부는 급여와 함욕을 분리하여 지급하여 왔으나 2018년 1월12일 고시 개정을 통해 요양기관은 처우개선비를 임금과 함께 재량에 따라 지급할 수 있도록 함으로써 처우개선비 폐지 논란을 빚고 있는 상황이고 요양보호사들은 처우개선비 지급을 요구하고 있고 이에 대한 대책이 필요한 상황이다.

저임금 못지않게 낮은 사회적 인식이 두 번째 애로사항인데, 몇몇 요양보호사는 전문직업인임에도 불구하고 ‘파출부’ 혹은 ‘똥치우는 사람’으로 인식되고 있어 이에 대한 대책으로 공익광고 등이 필요하다는 의견을 제시하는 경우도 있었다. 고령화 사회의 전문직업인으로 요양보호사들이 자부심을 갖고 업무에 종사할 수 있는 정부차원의 대책이 절실히 필요한 시점이다.

3) 처우개선 방안

[그림 29] 처우개선 방안



처우개선 방안으로 임금인상 39%, 사회적 인식개선 28%, 대상자 및 보호자의 인간적 대우 11% 순으로 나타났다. 열악한 노동 환경과 낮은 처우, 낮은 직무만족도로 인해 요양보호사의 이직률이 높고 이는

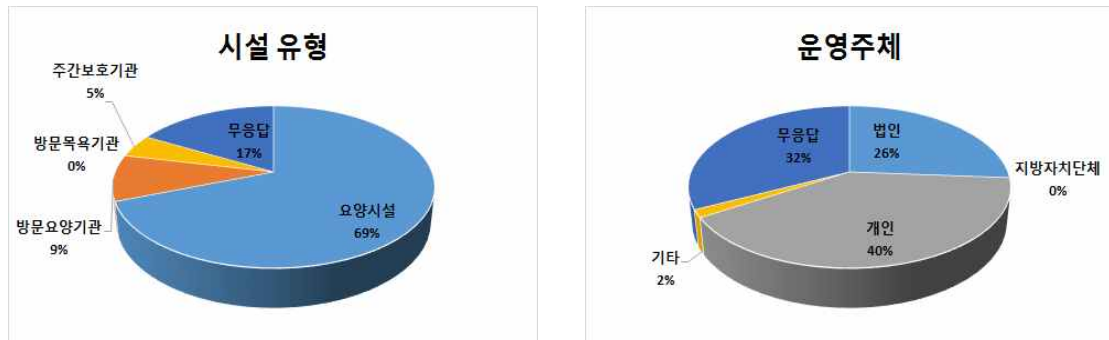


서비스의 안정성과 질을 저하시키는 요인으로 작용하였고 장기근속을 유도하기 위하여 2017년 고시 개정을 통해 장기근속장려금을 신설하였다. 요양시설의 경우 최근 월 120시간 이상 계속 근로한 기간이 36개월 이상, 방문요양기관 요양보호사의 경우 최근 4년간 월 60시간 이상 근로한 기간이 36개월 이상인 종사자에게 계속 근무기간 및 급여유형에 따라 차등하여 40,000~70,000원을 지급하고 있다. 요양보호사들은 계속근로기간이 12개월 이상인 경우 장기근속수당수급 대상으로 요건 완화를 요구하고 있다.

7. 시설장 정책수요 조사 결과분석

1) 시설유형 및 운영주체

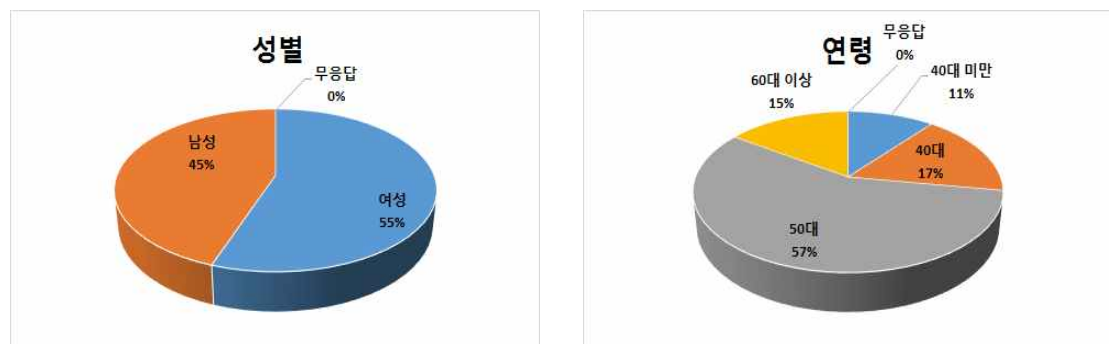
[그림 30] 시설유형 및 운영주체



시설장에 대한 설문조사 방법은 시설을 방문하여 직접 시설장에게 설문 및 면접조사 실시 그리고 노인복지시설 관계자 연찬회에 참석한 시설장을 대상으로 설문조사를 실시하는 방식으로 65명에 대한 설문조사를 실시하였다. 시설유형은 요양시설이 69%, 방문요양기관 9% 그리고 주간보호기관 5% 이고 운영주체는 개인 40%, 법인 26%의 비율이다.

2) 기본정보

[그림 31] 성별 및 연령



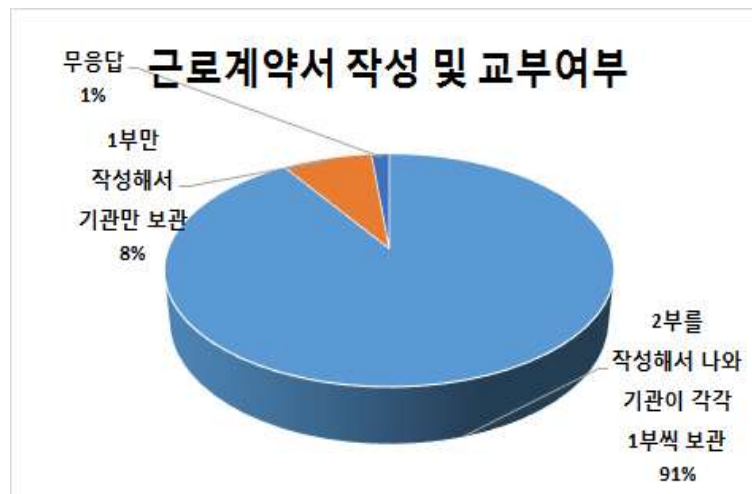
시설장의 성별은 여성 55%, 남성 45%로 나타났고, 연령대는 50대가 57%로 가장 많았고 40대 17% 순으로 조사되었다.

3) 근로계약서 작성 및 교부 여부

[표 31] 근로계약서 작성 및 교부 여부

구분	2부 작성 각각 1부 보관	1부 작성 기관만 보관	작성하지 않음	무응답	계
응답자수	59	5	0	1	65
비율	90.8%	7.7%	0.0%	1.5%	100.0%

[그림 32] 근로계약서 작성 및 교부 여부



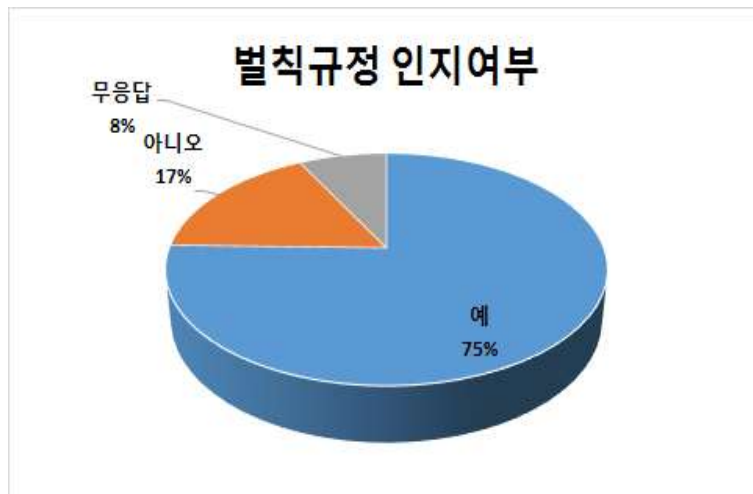
근로계약서 작성 및 교부여부에 대해 시설장의 91%가 2부를 작성하여 요양보호사에게 교부, 8%가 1부 작성하여 기관만 보관하는 것으로 조사되었다. 같은 질문에 대해 요양보호사의 86.2%가 2부 작성하여 각각 보관 그리고 9%가 1부 작성하여 기관만 보관한다는 조사결과와 거의 일치하여 요양보호기관의 경우 대부분이 근로계약서를 2부 작성하여 교부하는 것으로 나타났으며 처분문서에 해당하는 근로계약서가 권리분쟁 시 중요한 증거자료로 활용된다는 점에서 바람직한 결과라고 판단된다.

4) 근로계약서 작성 및 미교부 시 벌칙규정 인지여부

[표 32] 근로계약서 미작성 및 미교부 시 벌칙규정 인지여부

구분	예	아니오	무응답	계
응답자수	49	11	5	305
비율	75.4%	16.9%	7.7%	100.0%

[그림 33] 근로계약서 미작성 및 미교부 시 벌칙규정 인지여부



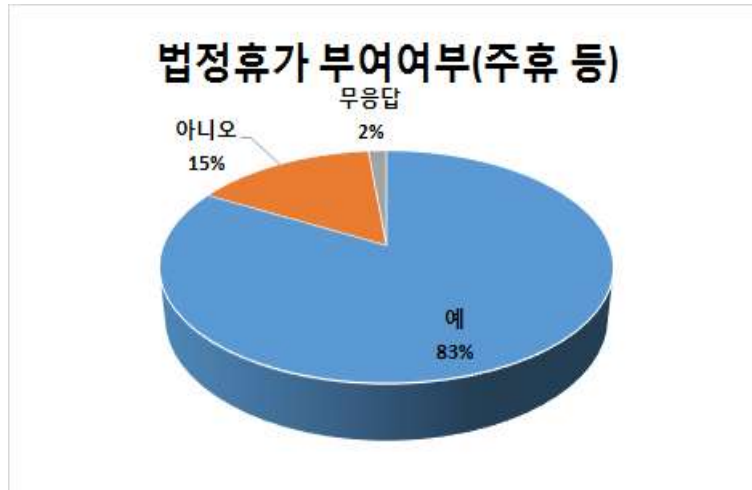
근로기준법은 사용자에게 근로계약서 작성 및 교부의무를 부여하고 의무 위반 시 500만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있다. 벌칙규정을 인지여부에 대해 75%만이 의무위반 시 벌칙이 부과된다는 사실을 인지하고 있었고 17%는 벌칙규정이 있는지 알지 못한다는 조사되어 이 부분에 대한 교육이나 홍보가 필요하다고 판단된다.

5) 법정휴가(주휴일 등) 부여 여부

[표 33] 법정휴가 부여여부

구분	예	아니오	무응답	계
응답자수	54	10	1	65
비율	83.1%	15.4%	1.5%	100.0%

[그림 34] 법정휴가 부여여부



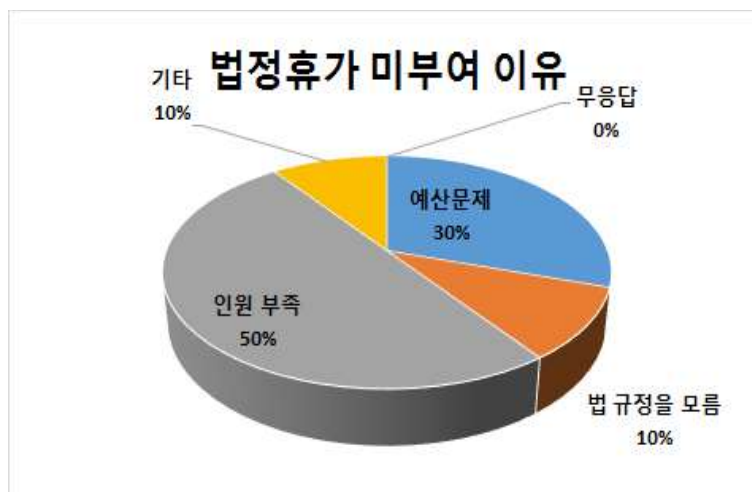
주휴일 및 연차휴가 등 법정휴가를 부여하고 있는지에 대해 83.1%(54명)가 부여한다고 답하였고 15%(10명)만이 부여하지 않는다는 조사결과는 같은 질문에 대한 요양보호사의 법정휴일 부여 78.4%, 미부여 13.8% 답변과 거의 일치한다.

6) 법정휴가 미부여 이유

[표 34] 법정휴가 미부여 이유

구분	예산 문제	법규정 모름	인원 부족	기타	무응답	계
응답자수	3	1	5	1	0	10
비율	30.0%	10.0%	50.0%	10.0%	0.0%	100.0%

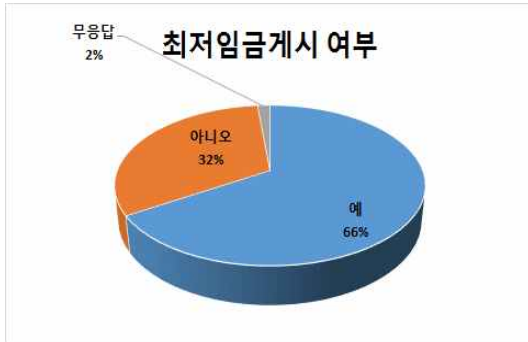
[그림 35] 법정휴가 미부여 이유



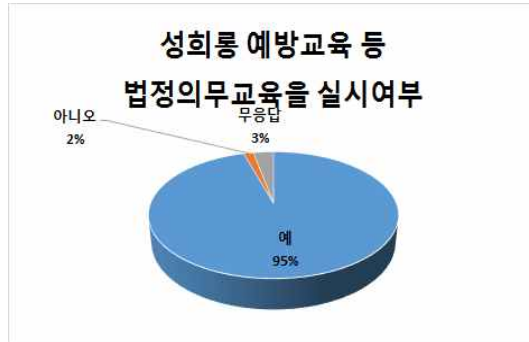
법정휴가를 부여하지 않은 시설장 10명중 50%가 인원부족, 30%가 예산문제를 법정휴가를 부여하지 못하는 원인으로 꼽았다.

7) 최저임금 게시 및 법정 의무교육 실시 여부

[그림 36] 최저임금게시 여부



[그림 37] 법정 의무교육 실시 여부



최저임금법 제11조 사용자에게 최저임금을 그 사업의 근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 그 외의 적당한 방법으로 근로자에게 널리 알려야 하고 이를 위반 시 100만원 이하의 과태료를 부과하고 있지만 설문조사 결과 66%만이 최저임금을 게시하고 있고 32%는 게시의무를 위반하고 있는 것으로 나타났다. 사업주 중에는 최저임금 게시의무 자체를 인지하지 못하는 경우도 많이 있으므로 주무부처인 고용노동부 등에서는 최저임금액 뿐만 아니라 게시의무에 대한 홍보도 함께 할 필요가 있다고 판단된다.

성희롱 예방교육 등 법정 의무교육 실시여부에 대해서는 95%가 실시한다는 설문조사결과이다. 다만, 면접조사 법정 의무교육임에도 올해부터 추가된 의무교육인 장애인 인식개선 교육 및 개인정보보호교육에 대해서는 잘 모르고 있는 시설장도 많아 법 위반의 가능성이 있어 관계기관의 홍보 등이 필요하다.

8) 근로기준법 등 법령 미준수 이유

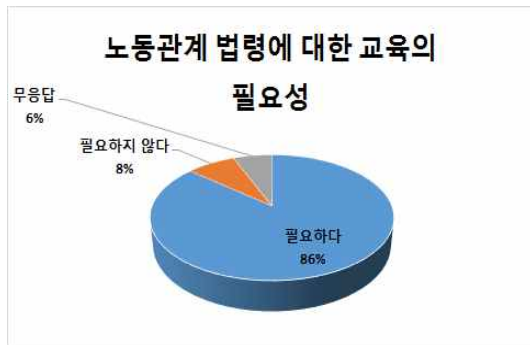
[표 35] 근로기준법 등 법령 미준수 이유

구분	예산 문제	법규정 모름	인원 부족	기타	무응답	계
응답자수	25	7	7	16	10	65
비율	38.5%	10.8%	10.8%	24.6%	15.4%	100.0%

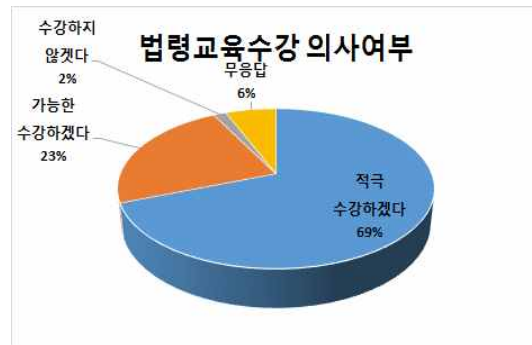
근로기준법 등 관계 법령을 준수할 수 없는 이유에 대해 38.5% 예산문제, 기타 24.6% 그리고 인원부족 및 법 규정 모름 각 7% 순으로 조사되었다.

9) 근로기준법 등 교육필요성 및 수강여부

[그림 38] 근로기준법 등 교육 필요성



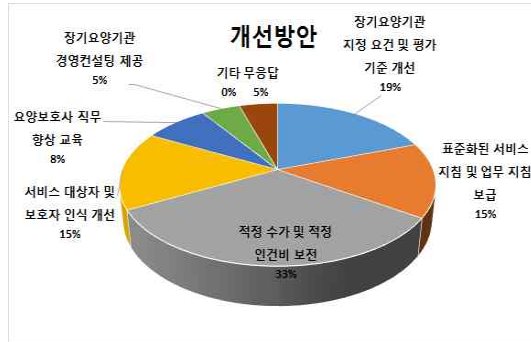
[그림 39] 법령교육수강 의사여부



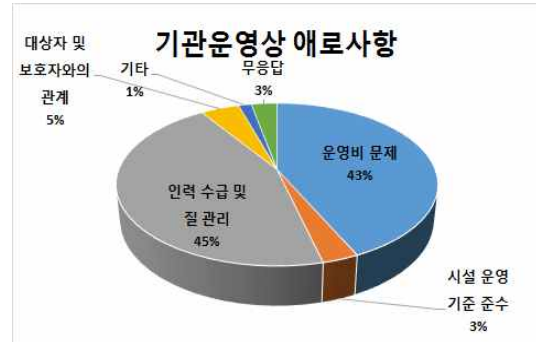
노동관계 법령에 대한 교육의 필요성에 대해서 86%가 필요하다고 대답한 반면 8%만이 필요하지 않다고 응답하였다. 그리고 만일 무료로 법령교육이 이루어질 경우 교육수강 의사여부에 대해서는 69% 적극수강, 23% 가능한 수강 총 92%가 수강의사가 있는 것으로 조사되었다. 시설장이 법규정을 알지 못하여 근로기준법을 위반하는 사례를 방지하고 근골격계 질환 등 산업재해가 빈번하게 발생하는 현장의 특성을 고려하여 산업재해보상보험법 등 노동관계 법령에 대한 교육이 반드시 필요하고공단 등 기관에서는 시설장에 대한 노동관계 법령에 대한 교육을 강화하여 줄 것을 부탁드린다.

10) 기관운영상 애로사항 및 개선방안

[그림 40] 기관운영상 애로사항



[그림 41] 개선방안



기관운영상 애로사항으로는 요양보호사의 자격증보유자가 과잉임에도 불구하고 45% 인력수급 및 질 관리, 운영비 문제 43%순으로 나타났다. 요양보호사 과잉배출 현상에도 불구하고 시설에는 전문성을 갖춘 요양보호사를 채용이 생각할 수도 없고 요양보호사 채용자체가 어렵다고 하소연하고 있다. 재정적 어려움을 호소하며 노인장기요양보험 급여수가 현실화를 요구하고 있지만 돌봄이용자 및 그 가족의 입장에서는 자기부담금 상승으로 이어져 급여수가 인상에 대해 반대하는 입장이다. 개선방안으로는 급여수가 현실화 및 적정인건비 보전 33%, 평가기준 개선 19%, 표준화된 서비스 및 업무지침 보급 15% 순으로 나타났다. 평가기준과 관련하여 돌봄이용자에 대한 서비스 수준이 아닌 서류중심의 평가라는 불만이 많았고 시설별로 서비스 질의 편차가 심하여 표준화된 업무지침이 필요하다는 의견 등이 있었다.



11) 요양보호사 전문성 확보 및 사회적 인식개선 방안

① 자격증 취득 및 교육관련

- 요양보호사 자격취득 요건 강화
- 전문적이고 세분화된 기준으로 자격증 부여
- 전문성 향상을 위한 보수교육 실시
- 직무교육 강화(전문성을 갖춘 요양보호사 부족)
- 전문성강화를 위한 직무교육
- 직무교육이외의 교육 비중을 늘려야 함.
- 사례중심의 집합교육 1년1회 의무적 실시
- 정기적인 공인기관(장기요양기관)주최 정기교육 활용
- 교육시간을 근무시간으로 산정희망
- 인권 및 친절교육 실시
- 직무교육을 분기별로 실시하여 전문성 확보
- 노인성 질환에 대한 홍보와 교육필요
- 수준 높은 교육 도덕적 윤리적 교육의 필요성

② 처우개선 관련

- 국가보조금 확대로 요양보호사 충분한 보상 필요
- 근무환경개선(급여 및 근무시간)
- 복지예산 증가로 급여인상
- 노동시간 적정화 및 적정 임금제공
- 기관에서도 요양보호사 인격적 존중
- 수가인상을 통한 인건비 상향
- 호봉제 임금체계

③ 요양보호사 사회적 인식개선 방안

- 요양보호사 인식개선 위한 공익광고 실시
- 요양보호사 스스로 자부심을 가져야 함.
- 대중매체 홍보를 통해 인식개선 필요



12) 정부 및 지방자치단체에 바라는 점 및 제도적 개선사항

① 정부 및 지방자치단체 바라는 점

- 적절한 수가기준 마련 필요
- 각종 검열, 감사, 모니터링 등 빈도가 많아 업무 지장 초래
- 운영에 필요한 법령 및 지침교부
- 장기요양등급을 보다 쉽게 받을 수 있도록 함.
- 연봉제와 연도별 차등지급, 호봉제 도입
- 현실적인 수가정책과 소규모시설 지원 필요
- 평가기준 명확화 및 서류간소화
- 현지조사의 경우 시설장의 말은 전혀 듣지 않고 수급자 및 보호자 또는 제3자의 말만 믿으며 고압적인 태도를 보이는 데 개선필요.
- 지방자치단체 담당공무원과 시설운영자간의 연2회 정도 간담회 실시하여 현장고충 및 개선사항 토의
- 행정중심이 아닌 실질적인 서비스제공에 대한 지원 및 관심
- 시설운영 형태에 따른 구별(법인 vs 개인)
- 도서지역 복지사 정규채용 충원
- 문제발생시 제재보다 개선기회 부여
- 수가인상 및 부정수급기관의 적극적인 폐쇄
- 평가방식개선
- 간접인력에게도 각종 수당지급 혜택이 돌아가야 함.
- 보조금 지원하는 민간기관과 동일한 대우 필요.

② 제도적개선 사항

- 직접인력과 간접인력으로 구분하는 자체가 잘못됨
- 필수적으로 작성해야 할 서류 간소화
- 소규모시설 회계규정 개선필요
- 요양시설의 경우 인건비 비율(86.4%)이 너무 높아 개선 필요
- 기관에서도 요양보호사 인격적 존중
- 수가인상을 통한 인건비 상향
- 호봉제 임금체계
- 적정수가 보장
- 무분별한 기관의 확충으로 인한 부작용을 막기 위해 기관설립 요건 강화.
- 법인과 개인기관에 회계처리 기준을 달리해야.
- 적절한 수가 책정과 자율적 운영이 이루어지도록 해야 함

V. 정책제언

본 연구는 올해로 출범 10주년을 맞는 노인장기요양보험제도의 성과에 가장 큰 영향을 미치는 직접 서비스 제공자로서의 요양보호사들의 임금 및 근로실태를 분석하고, 처우개선 등의 의견수렴을 통해 정책 대안을 도출할 목적으로 실시되었다. 설문조사 결과 요양보호사들의 임금과 근로조건은 전반적으로 낮은 수준으로 나타났고 요양보호사들의 고용환경은 저임금, 고용불안, 높은 업무강도 뿐만 아니라 서비스 이용자 및 가족과의 관계나 낮은 사회적 인식, 높은 이직률 등 아직까지 관찮은 일자리라고 보기 어려운 열악한 편이다. 한국은 세계에서 가장 빠른 고령화 속도를 보이고 있고 고령화 및 저출산과 같은 인구통계학적 변화 속에서 복지국가의 지향점 그리고 사회서비스, 노인돌봄에 대한 지향점 설정과 정책설계가 필요하다. 노인돌봄의 지향점은 개인의 욕구를 충족시키는 충분한 돌봄이 다수의 욕구를 가진 대상에게 보편적이고 지속적이고 안정적인 돌봄을 제공하는 것이고 노인돌봄체계의 안정적인 유지를 위하여 요양보호사들이 안정적인 고용환경에서 정당한 보상과 처우를 것이 매우 중요하다. 요양보호사들이 불안정한 고용상태에서 열악한 근로조건으로도 일을 지속하고 부당한 처우나 문제점이 드러나도 현장에서 이를 개선시킬 수 있는 큰 변화가 나타나기 어려운 현재 구조를 개선할 수 방안을 제시하고 한다.

1. 임금수준 개선을 위한 방안

요양보호사의 처우개선을 위한 정책적 노력에도 불구하고 최저임금이 기준임금 또는 최대한의 임금수준으로 고착된 것이 요양보호사 노동시장의 현실이다. 영리를 추구하는 민간기관으로서는 정해진 수가 범위에서 비용을 최대한 억제하려는 유인을 가지게 되어 여러 가지 불합리한 인사관리가 나타나는데 명목상 휴게시간을 과다하게 설정하여 무급노동이 관행화 되고, 실 근로시간 기준으로 산정 시 최저임금에 미달하는 사례도 있는 것으로 나타났다.

1) 처우개선비 원상회복

2013년 3월부터 지급된 처우개선비는 요양보호사의 장시간 근로 및 높은 노동강도에 비추어 열악한 근로환경을 개선하고 유사직종과 임금격차를 해소하기 위한 조치로 도입되었으나 요양보호사에게 직접 지급되지 않고 장기요양기관을 통하여 지급되는 방식으로 임금총액에 포함되어 실질적인 임금인상 효과는 미미하다는 비판이 제기되었다. 최근에 처우개선비 도입 당시 한시적, 탄력적 운영을 예정하였다고 하여도 임금보전의 필요성이 없거나 낮아졌다고 볼 수 없는 상황에서 처우개선비를 특정하고 있는 조항을 삭제한 것은 최저임금 및 인건비 지출비율 인상의 효과를 상쇄할 우려가 있다. 따라서 장기요양요원의 낮은 임금 수준을 고려한 인상분이 포함되어야 한다는 모호한 고시규정을 폐지 또는 개정하고 근로계약서, 급여명세서에 처우개선비를 분리하여 명시하도록 의무화하는 규정 신설해야 한다.

여러 지방자치단체가 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례를 제정하고 시행 하고 있거나 시행 예정에 있으나 임의규정 내지 훈시규정이 주를 이루는 문제가 있고 예산 확보 등의 문제로 요양보호사에 대한 재정적 지원은 없거나 매우 제한적으로 임금 수준이 적절한 수준에 이를 때까지 한시적으로 처우개선을 위한 수당을 장기요양 요원에게 직접 지급하고 지급 대상을 확대할 필요가 있다. 또한 장기적으로 지방자치단체는 노인돌봄서비스의 제공 주체로서의 역할을 강화하여, 장기요양요원을 직접 고용하고 합리적인 임금 체계와 근로시간 관리 체계를 개발 하고 적용하며 공공 서비스 제공 주체의 모델로서 민간부문을 견인하여야 할 것이다.

2) 장기근속장려금 제도 개편

현재 장기근속장려금을 지급받기 위한 요건으로는 ① 동일한 요양기관에서 ② 하나의 직종으로 ③ 입소시설의 경우 월 120시간 이상, 재가의 경우 월 60시간 이상으로 36개월 이상을 근속한 경우로 매우 까다롭게 정하고 있다. 하지만, 요양보호사의 높은 이직률을 고려할 때 처우개선 효과가 크지 않을 것으로 예상되므로 전

국요양서비스노동조합에서 요구하는 12개월 이상 근무한 경우로 요건을 완화하는 방안이 어렵다면 요양보호사로서의 근무경력 전체를 인정하거나 적어도 지자체 단위로 경력 및 근로 시간을 통합 관리함으로써 근무경력이 임금 수준에 현실적으로 반영되도록 경력인정 기준을 확대할 필요가 있다.

3) 비자발적인 실업·휴업 대책마련 및 재가 요양보호사 전일 월급제 도입

시설 요양보호사들은 사용자 및 관리자들과의 마찰로 인한 빈번한 이직이 문제되었으나 재가 요양보호사들의 가장 큰 고민은 고용불안이다. 재가 서비스의 특성상 이용자의 서비스 이용 중지는 곧바로 소득 감소로 직결되고 새로운 이용자를 배정받지 못하는 경우 근로관계가 종료되거나 장기간 무소득 상태가 유지되어 다른 재가기관으로 이직해야 하는 문제가 있었다. 또한, 재가기관의 경우 요양기관의 난립과 그에 따른 수급자 확보 부족에 따라 비자발적 휴업·실업이 발생하고 이로 인하여 월 급여 총액이 최저생계비에 미치지 못하는 문제가 발생하고 있어 요양보호사의 생계가 위협받고 있는 상황이다.

이에 대한 대안으로 자발적 휴업(이용자의 서비스 신청 철회나 이용시간 변경으로 인한 휴업)의 경우 근로기준법 제46조의 휴업수당 규정을 준용하여 일정기간 동안 (3개월 또는 6개월) 평균임금의 100분의 70이상의 휴업수당으로 지급하도록 하는 규정의 신설이 필요하다. 장기적으로는 재가기관 요양보호사의 경우도 시급제가 아닌 월급제를 도입하여 안정성을 높일 수 있도록 수가체계를 개편할 필요가 있다.

4) 노인장기요양보험 급여수가 현실화

요양보호사의 열악한 처우는 다양한 원인으로부터 비롯하는 것이지만 일차적으로 정부의 노인장기요양보험 저수가 기조 하에서는 요양보호사의 처우 개선이 실현되기 어렵다. 급여수가의 상향조정이 필수적이고 공공재원 투입과 관련되며 이용자의 본인 부담금



상승의 문제가 동반되므로 돌봄 서비스의 적절한 가치 인정을 위한 사회적 논의가 더 활발히 진행되어야 할 것이다.

2. 근로환경 개선을 위한 방안

1) 성희롱 및 폭언·폭행 등 종사자 인권보호 조치 마련

요양보호사들은 빈번한 성희롱과 업무외적인 부분까지 수행하는 이유는 수급자 및 보호자의 태도와 밀접한 관련이 있다. 하지만 요양서비스의 시장화로 민간부문 경쟁이 과열되고 있는 현 상황에서 기관은 이러한 문제를 사실상 방치하고 있고 요양보호사들은 서비스 제공과정에서 이용자와 보호자로부터 부당·과도한 서비스 요구를 받더라도 이를 거부하기 어려운 상황이다. 따라서 서비스 이용자들에게 부당한 업무지시를 하지 않도록 홍보 그리고 부당한 업무지시 요구가 계속되는 서비스 일시 중단시키는 등의 적극적인 방지대책이 수립되어야 할 것이다.

요양보호사의 감정노동 피해 예방 및 지원을 내용으로 하는 조례를 제정하여 요양보호사를 이용자 또는 보호자의 폭언, 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 요양보호사가 요청하는 경우 이용자로부터의 분리 및 배치전환 그리고 유급 휴게시간 부여하여야 하는 방향의 정책이 필요하다. 요양보호사에 대한 치료와 상담을 지원 하도록 각 요양시설에 의무를 부여하고 지자체의 근로자건강센터와 노동센터를 통한 상담을 지원할 수 있도록 연계, 법률상담 서비스를 제공하는 단체들과 양해각서 지원하는 것이 필요하다.

2) 시설인력기준 현실화 및 휴게시간 준수

요양보호사의 노동현장은 공장의 작업벨트가 돌아가듯 조금의 휴식시간도 없이 시간대별 서비스로 껍 짜여 있다. 신체능력과 인지력이 저하된 돌봄대상자들을 자세히 관찰하고 보살펴야 하기 때문이다. 특히, 치매어르신은 중증도에 따라 더욱더 세심한 관찰이 필요하다. 현재 요양보호사 1인당 서비스 제공 대상자 2.5명으로 정하

여져 있으나 이를 3교대로 환산할 경우 1인당 서비스 제공 대상자가 8~10명으로 상승하고 야간에는 훨씬 많은 20:1까지 되는 경우도 발생한다. 이는 요양보호사 높은 강도 업무의 원인이고 서비스 질의 저하로 이어진다. 서비스 질 향상 및 요양보호사의 근로조건 향상을 위해 요양보호사 1인당 서비스 제공 대상자 2.0명으로 조정하는 방안이 필요하다.

또한, 요양보호사 1인이 담당하는 돌봄대상자가 많아 시설에서는 휴게시간을 부여한다고 하지만 사실상 휴게시간이 없는 경우가 대부분인데 상호간의 주장이 다른 이유는 시설에서 주장하는 휴게는 작업시간 도중에 현실적으로 작업을 하지 않고 다음 작업을 위하여 대기하고 있는 대기시간에 해당하기 때문입니다. 최근 고용노동부도 노인요양시설에서 일하는 요양보호사의 야간수면시간 ‘전부’ 식사시간은 ‘일부를 대기시간으로 인정한 사례가 있습니다.

따라서, 근로시간과 휴게시간의 경계가 모호하여 발생하는 무급노동 및 이를 둘러싼 분쟁을 예방하기 위한 조치방안으로 요양보호사의 야간근로 특성을 반영한 「야간 휴게시간 운영지침」을 마련하여 현장에서 대기시간과 휴게시간을 명확히 구분할 수 있도록 하여야 한다. 야간 인력배치 기준은 휴게인원을 제외한 상주인원을 기준으로 하는 방안도 고려할 시점이라고 판단된다.

3. 서비스 공공성 강화를 위한 사회서비스 공단 설립

사회서비스 도입과 확대는 사회서비스를 새로운 성장 동력으로 만들겠다는 전략적 목표에 따라 일자리의 양적 확대와 시장 확대라는 두 가지 방향을 중심으로 추진되어 왔고 시설 설립에 대한 진입장벽을 낮추고 운영에 대한 규제를 대폭 완화해 경쟁 시장을 형성하는 한편, 바우처 방식을 매개로 소비자의 선택권을 강화하고 공급경쟁을 통한 효율성까지 달성하겠다는 의도로 전통적인 시장화 정책의 논리에 근거해 추진해왔으나, 정부의 역할은 사회서비스 제공주체가 아닌 재정적 지원이나 소극적인 관리감독의 역할을 수행하는 것으로 최소화되었으나 이러한 주장 및 방향은 이미 실패한 것으로 드러났다.

이에 현 정부에서는 요양, 보육, 의료 등 우리나라 주요 사회서비스의



90% 이상이 민간에 의해 소유, 공급되고 있는 문제점을 개선하고자 지자체별로 ‘사회서비스공단’을 설립해 국공립 사회서비스 제공시설을 직접 운영하는 체계를 만들겠다는 공약을 제시하였다. 사회서비스공단이 서비스공급자로서의 역할수행을 하기 위해서는 사회서비스종사자들을 직접 고용하는 체계를 구축해야 하나, 국공립시설의 경우 위탁 유지의 가능성을 열어 두고 있으며, 신규인프라 확충 계획 및 예산이 매우 미흡하고, 별도의 재정지원 및 표준화를 통한 민간시설 전환계획이 마련되어 있지 않는 등 서비스 공급이 아닌 관리지원 역할로 축소되고 있는 상황이다. 초기 ‘사회서비스공단’에서 모니터링 및 평가, 서비스 질 관리, 조사통계, 네트워크 구축, 교육 및 컨설팅 등 관리자 역할이 강조된 ‘사회서비스진흥원’으로의 축소 변경발표 하였고 이에 대해 노동, 시민, 사회단체의 반발에 의해 다시 ‘사회서비스원’으로의 명칭 변경은 이러한 흐름을 보여주는 것이라 할 수 있다. 이미 정부가 선거 공약 및 국정기획자문위원회 보고서에서 밝혔듯이 ‘공단 설립을 통해 공공사회서비스 일자리 창출’ 및 ‘사회서비스 제공인력 처우개선’ ‘종사자들을 직접 고용함으로써 사회서비스 종사자의 고용안정성을 높여 서비스 질의 향상을 기대’할 수 있도록 공단설립이 필요하다. 사회서비스 공공성 강화에 있어 국가의 핵심과제는 공공인프라 구축, 직접 고용 및 정부·지자체의 재정지원이고, 나아가 시설이든 재가든 민간자원의 공적 활용이라고 할 수 있다. 이러한 핵심과제의 달성을 위해서는 우선, 법적으로 사회서비스를 직접 운영하는 것이 가능하도록 규정해야 하고 사업의 종류와 범위를 지자체에 맡기는 경우 지자체의 상황 및 준비정도에 따라 편차가 발생할 수 있으므로 중앙정부 차원에서의 재정지원, 서비스 표준화 등이 전제되어야 할 것이다. 또한 재가 서비스를 우선하는 전략에 있어서는 단계적 전략으로, 장기적인 관점에서 이루어 져야 할 것이고 운영 및 재정을 위한 공공인프라 및 예산 확충이 반드시 전제되어야 한다.

4. 요양보호사 전문성 향상 및 사회적 인식 개선 방안

현행 요양보호사 제도는 노인장기요양보험제도에 의거 소정의 교육과정을 이수하고 필기시험과 실기시험을 합격한 이후 일정시간

의 교육과정을 이수하면 요양보호사 업무를 수행할 수 있게 되어 있다. 이러한 과정을 통해 2017년의 합격률은 약 87%에 상당히 높은 편이고 급속한 고령화 사회가 되면서 사회의 수요에 맞춰 인력풀을 확대하는 것은 당연한 현상이지만 인력풀 확대에 몰두된 나머지 요양보호사 자격증 제도의 전문성을 제고하지 않았고 이러한 현실은 요양보호사를 단순히 ‘가사도우미’ 또는 ‘똥 치우는 사람’ 취급을 받고 있다는 사실을 면접조사결과 확인할 수 있었다. 사회적처우 개선 방안으로는 요양보호사자격의 전문화가 필요하고 이를 위해서는 요양보호사 직무관련 교육의 보장이 필요하다. 전문화가 이루어 져야 젊은 인력들이 유입되고 보호자들이 더 수준 높은 서비스를 받을 수 있으며 요양서비스제도를 바라보는 국민들의 시선이 개선될 수 있기 때문이다. 전문성 강화를 위해 정서 및 인지지원 교육이나 업무와 관련된 직무 교육이 필요하다고 언급하고 나아가 사회적 인식개선을 위한 공익광고 등의 필요성을 제기하는 요양보호사들도 있었다.

5. 본인부담금 면제하는 기관에 대한 적극적인 감독필요

신고제로 운영되면서 요양기관이 난립됨에 따라 기관별 유치경쟁으로 본인부담금을 면제하여 주거나 줄여주는 방식으로 돌봄이용자 수를 확보하는 일부 요양기관이 있는 것으로 조사되었다. 유치경쟁으로 인해 본인부담을 면제하거나 줄여줄 경우 급식의 질 저하 및 요양보호사의 저임금 문제로 연결되기 때문이다. 면제된 본인부담금 부담의 감소된 부분을 충당하기 위해서 요양기관에서 쉽게 할 수 있는 부분은 급식의 질 저하 이 기 때문이다. 최근 요양서비스 김미숙 위원장은 한 언론사와 인터뷰에서 “거의 장아찌, 젓갈 이런 수준이고 거의 풀떼기. 어르신들은 단백질 섭취를 굉장히 많이 하셔야 되거든요. 그런데도 불구하고 어르신들의 식단은 엉망이에요. 염분이 가장 많고 그냥 채소 이런 것들이 주이기 때문에 어르신들이 건강이 굉장히 안 좋죠”라며 급식의 질 저하에 따른 문제점을 지적한 부분은 경청할 만하다. 이에 대한 공단의 적극적인 감독이 필요하다.




《 참고문헌 》

- 류임량(2016) 젠더관점에서 바라본 재가요양보호사의 돌봄 노동
- 경기도비정규직지원센터(2018) 노인돌봄근로자 처우개선 방안 연구
- 서울시 어르신 돌봄종사자 종합지원센터(2018) 「상담사례로 본 요양노동 개선방안」
- 이용갑 외, 2015, 요양보호사 처우개선 및 수급안정을 위한 정책, 인천발전연구원
- 최은영, 2010, 사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성 : 노인돌보미 바우처 사업을 중심으로, 한국인구학,
- 이승윤(2018) 한국 노인돌봄 노동시장의 확대와 노동자들의 열악한 노동환경
- 국민건강보험공단 2018 “ 노인장기요양보험제도 소개”



발제1. 노동자입장에서 본 노인장기요양보험법

민주노총광주지역본부 양정화 국장





노동자 입장에서 본 노인장기요양보험법

1. 2008년 노인장기요양보험법 도입

2. 종류

시 설	설 치 목 적	입 소(이용) 대 상 자	설 치
노인요양시설	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	<ul style="list-style-type: none"> 노인성질환 등으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 가. 「노인장기요양보험법」 제15조에 따른 장기요양급여수급자 나. 기초수급권자로서 65세 이상의 자 	시장·군수·구청장에 신고
노인요양공동생활가정	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	<ul style="list-style-type: none"> 다. 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세 이상의 자 라. 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납하여 운영하는 노인요양시설 또는 노인요양공동생활가정의 경우는 60세 이상의 자 	
방문요양서비스	가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양수급자나 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 호에 해당하는 자 	"
주·야간보호서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스	가. 방문요양서비스 : 가정에서 보호가 필요한 자	
단기보호서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스	나. 주·야간보호서비스 : 주간 또는 야간 동안의 보호가 필요한 자	
방문목욕서비스	목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스	다. 단기보호서비스 : 단기간의 보호가 필요한 자	
방문간호서비스	간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 "방문간호지시서"라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 라. 방문 목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자 마. 방문간호서비스 : 가정에서 간호가 필요한 자 바. 재가노인지원서비스 : 가로부터 라목까지의 서비스이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종서비스가 필요한 자 	

3. 광주전남 장기요양기관 현황(2017년 12월 31일 보건복지부 자료)

1) 시설(요양원), 공동노인생활가정

(단위 : 개소, 명)

시 · 도	65세 이상 노인인구 (2017.12.31 주민등록 인구기준)	계				노인요양시설				노인요양공동생활가정			
		시 설 수	입 소 인 원		종 사 자 수	시 설 수	입소인원		종 사 자 수	시 설 수	입소인원		종 사 자 수
			정원	현원			정원	현원			정원	현원	
전국 합계	7,356,106	5,242	170,926	148,646	100,343	3,261	153,785	133,183	88,503	1,981	17,141	15,463	11,840
광주 합계	180,862	98	3,518	2,751	1,829	79	3,356	2,604	1,715	19	162	147	114
동구	20,047	12	434	335	245	10	416	320	228	2	18	15	17
서구	36,991	18	618	525	334	16	600	507	322	2	18	18	12
남구	33,727	15	464	342	239	14	455	333	232	1	9	9	7
북구	56,532	28	900	777	506	19	827	713	457	9	73	64	49
광산구	33,565	25	1,102	772	505	20	1,058	731	476	5	44	41	29
전남 합계	408,451	296	8,672	7,374	4,896	202	7,817	6,615	4,338	94	855	759	558
목포시	33,834	29	852	653	426	16	736	561	361	13	116	92	65
여수시	48,569	29	817	713	490	20	738	638	419	9	79	75	71
순천시	39,498	28	903	770	554	21	840	713	509	7	63	57	45
나주시	24,178	20	602	490	320	14	549	444	285	6	53	46	35
광양시	17,712	20	382	361	232	11	301	280	176	9	81	81	56
담양군	13,623	9	225	201	127	6	198	175	110	3	27	26	17
곡성군	10,035	11	293	252	149	6	230	197	116	5	63	55	33
구례군	8,447	6	210	158	104	4	193	143	91	2	17	15	13
고흥군	25,496	15	635	570	356	14	626	561	351	1	9	9	5
보성군	15,441	7	165	120	89	2	124	89	63	5	41	31	26
화순군	15,828	15	456	346	221	11	420	315	200	4	36	31	21
장흥군	12,682	5	183	181	111	5	183	181	111	0	0	0	0
강진군	11,773	7	165	155	96	4	138	127	75	3	27	28	21
해남군	21,862	16	407	364	249	9	344	304	207	7	63	60	42
영암군	13,777	12	323	272	190	9	296	246	171	3	27	26	19
무안군	16,467	15	449	360	261	11	413	337	241	4	36	23	20
함평군	11,447	12	406	387	237	10	388	372	226	2	18	15	11
영광군	15,002	10	363	307	200	8	345	293	191	2	18	14	9
장성군	12,805	7	256	194	130	6	247	187	123	1	9	7	7
완도군	15,760	10	275	264	181	8	257	247	170	2	18	17	11
진도군	10,191	4	114	109	67	2	96	91	55	2	18	18	12
신안군	14,024	9	191	147	106	5	155	114	87	4	36	33	19

2) 재가 서비스

(단위 : 개소, 명)

시 · 도	65세 이상 노인인구 (2017.12.31 주민등록 인구기준)	합계			방문요양서비스				주야보호서비스				단기보호서비스				방문목욕서비스				방문간호서비스				
		시설 수	이용인원		종사 자 수	시설 수	이용인원		종사 자 수	시설 수	이용인원		종사 자 수	시설 수	이용인원		종사 자 수	시설 수	이용인원		종사 자 수	시설 수	이용인원		종사 자 수
			정원	현원			정원	현원			정원	현원			정원	현원			정원	현원			정원	현원	
전국합계	7,356,106	2,874	28,898	36,824	38,428	1,001	0	25,386	20,012	1,174	27,934	22,286	10,268	80	964	558	353	609	0	6,799	6,138	10	0	134	53
광주합계	180,862	210	1,374	3,955	2,702	95	0	2,159	1,817	51	1,294	921	376	1	80	0	0	63	0	875	509	0	0	0	0
동구	20,047	14	82	232	148	7	0	127	108	4	82	90	32	0	0	0	0	3	0	15	8	0	0	0	0
서구	36,991	47	437	801	558	19	0	399	428	10	357	217	89	1	80	0	0	15	0	185	41	0	0	0	0
남구	33,727	58	271	962	910	28	0	659	680	14	271	183	81	0	0	0	0	16	0	120	149	0	0	0	0
북구	56,532	37	261	641	394	16	0	192	199	10	261	193	82	0	0	0	0	11	0	256	113	0	0	0	0
광산구	33,565	56	323	1,319	692	25	0	782	402	13	323	238	92	0	0	0	0	18	0	299	198	0	0	0	0
전남합계	408,451	245	1,516	4,497	2,737	102	0	2,349	1,629	73	1,422	1,203	562	4	94	6	17	66	0	939	529	0	0	0	0
목포시	33,834	29	147	324	313	11	0	154	135	8	147	95	50	0	0	0	0	10	0	75	128	0	0	0	0
여수시	48,569	25	188	373	359	11	0	218	233	8	188	137	83	0	0	0	0	6	0	18	43	0	0	0	0
순천시	39,498	20	156	421	522	8	0	239	267	6	156	98	50	0	0	0	0	6	0	84	205	0	0	0	0
나주시	24,178	14	60	349	119	6	0	140	78	4	60	57	25	0	0	0	0	4	0	152	16	0	0	0	0
광양시	17,712	18	92	101	65	7	0	12	10	8	92	89	55	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
담양군	13,623	3	17	15	9	1	0	0	0	2	17	15	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
곡성군	10,035	5	85	59	29	1	0	0	0	3	85	59	29	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
구례군	8,447	8	2	58	35	4	0	35	25	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	23	10	0	0	0	0
고흥군	25,496	13	131	338	138	4	0	132	77	6	131	96	53	0	0	0	0	3	0	110	8	0	0	0	0
보성군	15,441	15	40	483	251	8	0	389	212	2	40	37	16	0	0	0	0	5	0	57	23	0	0	0	0
화순군	15,828	19	59	357	178	9	0	189	126	3	59	42	18	0	0	0	0	7	0	126	34	0	0	0	0
장흥군	12,682	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
강진군	11,773	6	139	236	66	3	0	100	36	1	59	61	23	1	80	0	0	1	0	75	7	0	0	0	0
해남군	21,862	4	26	23	26	2	0	8	14	2	26	15	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
영암군	13,777	9	57	161	78	4	0	104	47	2	57	48	21	0	0	0	0	3	0	9	10	0	0	0	0
무안군	16,467	6	51	63	35	2	0	34	20	4	51	29	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
함평군	11,447	5	32	81	37	2	0	64	26	1	32	17	11	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
영광군	15,002	17	112	405	186	6	0	206	116	6	108	101	51	1	4	0	10	4	0	98	9	0	0	0	0
장성군	12,805	9	76	342	155	3	0	128	105	3	68	168	24	1	8	6	7	2	0	40	19	0	0	0	0
완도군	15,760	10	38	151	72	5	0	113	58	2	38	38	14	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
진도군	10,191	6	0	139	42	3	0	71	33	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	68	9	0	0	0	0
신안군	14,024	4	8	18	22	2	0	13	11	1	8	1	3	0	0	0	0	1	0	4	8	0	0	0	0



4. 장기요양기관 종사자(요양원과 방문요양을 중심으로)

대상자 1명 당 급여비용(수가)의 80%(요양원), 85%(방문요양)를 건보공단에서 주고, 나머지 20%, 15%는 대상자 본인부담금임

- 1) 요양원(시설) 직접인건비 비율(59.6%) 적용 종사자는 요양보호사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사이며, 그 외 영양사(대상자 50인 이상), 조리원, 위생원(대상자 30명 이상), 사무원, 관리인, 사무국장(입소자 30명 미만일 때 사회복지사와 겸임)
- 2) 방문요양(재가) 직접인건비 비율(86.4%) 적용 종사자 : 요양보호사, 사회복지사(요양보호사 15명 이상이면 사회복지사를 쓸 수 있는데, 사회복지사에게 주는 임금은 가산금임)

5. 장기요양기관의 문제점

● 현장에서 일어나는 법위반 및 편법

- 1) 시설(요양원), 공동노인생활가정
 - ① 최저의 인력기준(교대근무)으로 인해 근골격계 질환 등 높은 노동강도
 - ② 업무 외 업무 : 대상자와 관련된 직접 케어 외, 빨래, 발일, 조리업무 등
 - ③ 회계부정(부정 수급) : 가짜 직원, 최저임금이 오를 때마다 휴게시간 느낌, 법망을 벗어난 회계부정
 - ④ 그들만의 왕국 ; 각종 갑질, 비인간적 대우
- 2) 재가 문제점
 - ① 월 60시간 미만의 꿈수 : 4대 보험, 퇴직금, 연차수당, 주휴수당 미지급
 - ② 업무 외 업무 : 가사 도우미?
 - ③ 지역별 센터장들의 담합 : 근로기준법 위반(연차, 주휴수당, 퇴직금 미지급)
 - ④ 쉬운 해고 : 대상자가 병원에 입원하거나 사망하면 계약 종료로 보는 관례(근로계약서에 명시)
 - ⑤ 근무시간 센터 일방 수정도 가능함(월 60시간이 넘을 경우 수정)
 - ⑥ 실제 근무하지 않았는데, 다른 요양보호사 명의로 일한 것처럼 허위 청구

<보건복지부에서 진행한 2018년 상반기 현지 조사 결과 분석(보건복지부 자료)>

(1) 현지조사에서 나타나 현황과 문제

○ 현황

- 매년 900~1000개 시설 현지조사 실시율 4.5%, 부당기관비율 77.5%, 부당금액 3.4% 임
- 부당유형 인력배치 기준위반(76.6%), 허위청구(14.3%), 급여제공위반(2.1%)



○ '18년 상반기 현지조사 결과

- '18년 5월 320개 기관 중 94.4% 부당적발(입소시설 90.8%, 재가96.2%)
- 부당유형별 수가가감산 기준위반(76.5%), 허위청구(13.0%), 급여제공기준위반(8.9%)

○ 종사자 인건비 직종별 분석

- 4대 직접인력 모두 수가상 인건비보다 덜 지급되며 요양보호사는 12.2%, 사회복지사는 8.9% 인건비가 덜 지급되는 반면 시설장은 31.3%, 사무국장은 12.8% 더 지급하는 것으로 나타남

(2) 부당청구의 문제점

○ 부당유형분석

- (허위청구) 아무런 서비스를 제공하지 않고 청구하여 비용을 받는 허위청구가 줄지 않음

- (인력배치기준) 인력배치기준 위반은 허위인력, 가족등재 등으로 사실상 허위청구임

예1) 입소시설 대표자의 아들을 사회복지사로 등록하고, 실제 근무하지 않았음에도 허위로 근무시간 등록한 경우

예2) 시설장이 지인인 물리치료사 자격증 소지자를 해당 입소시설에 근무한 것으로 근무시간 허위 등록한 경우

6. 법·제도적 문제점

1) 부당으로 인한 행정처분 후 폐업, 쉬운 재개업

- 쉬운 설치조건(지정, 신고제)로 인한 처분 후 재개업 심각
- 수급자 1인당 1년치 수급비를 거래금액으로 하기도 함
- 안 걸리면 이익, 걸리면 폐업 후 재개설

2) 보건복지부, 건보공단의 문제

- 관리감독 미흡 : 국민건강보험공단의 감사도 미리 일주일 전에 알려 줌, 현장의 상황을 잘 모름
- 탁상행정 : 보건복지부 공무원 요양보호사의 표준임금의 기준을 최저임금으로 하는 것을 당연시(요양보호사는 최저임금만 받아야하는 사람인가?)

3) 국가의 문제

- 노인복지를 나라에서 책임지지 않고, 민간에게 떠넘긴 결과가 공급자 과잉상태를 불러오고, 그 안에서 수익을 남기려니 각종 비리와 횡령 난무



7. 노인복지가 이익을 남기는 사업이 아닌 제대로 된 복지가 되려면

1) 신고제에서 허가제로

- 민간 노인요양기관 쉬운 폐업방지 대책 수립
- 비리와 횡령 기관 폐쇄 후 다시 설립인가 안되도록

2) 불법비리 기관 징계수위를 법으로 강하게 규정

- 직접인건비 비율대로 인건비를 지출 안할 경우(재무회계 규정 투명화)
- 민간장기요양기관 비리 전면 감사 실시 및 비리기관 공표
- 민간기관 공립에 준하는 관리감독 대책 수립

3) 인력배치 기준 대상자 1.5명당 요양보호사 1명(요양원) 포함 인력기준 변경

4) 호봉제 - 인건비 가이드라인

5) 장기근속장려금 12개월 이상 지급하여 종사자들의 사기를 높여야

6) 공립 장기요양기관 확대 및 제대로 된 사회서비스공단 설립

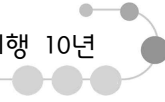


발제2.

현장의 소리 노인장기요양보험제도 시행 10년

사랑으로노인전문요양원 홍건숙 대표





현장의 소리

- 노인장기요양보험제도 시행 10년

사랑으로노인전문요양원
대표 홍건숙

사랑으로노인전문요양원

1

목 차

1. 노인복지법의 역사
2. 노인요양원의 현 상황
3. 개선방향

사랑으로노인전문요양원

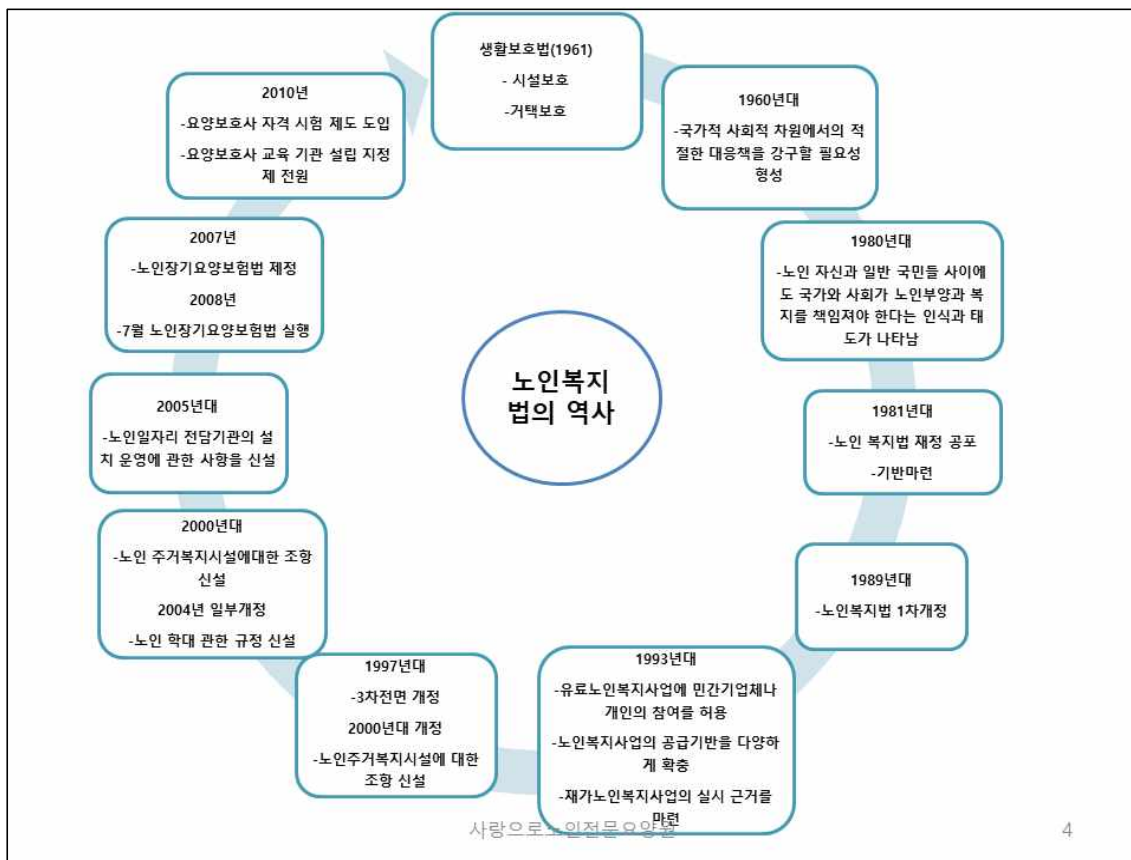
2



1. 노인복지법의 역사

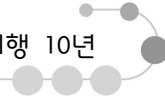
사랑으로노인전문요양원

3



사랑으로노인전문요양원

4



노인장기요양보험제도란?

- 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대원리에 의해 제공하는 사회보험제도를 말한다.

사랑으로노인전문요양원

5

요양보호서비스 내용

- 장기요양보험 내에서 제공하는 요양보호서비스는 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스로 분류
- 요양보호 서비스 기능
 - 각 대상자의 신체기능수준, 사회·심리적 상태 및 가정·주변 환경 등에 따라 필요한 요양보호서비스를 제공함으로써 대상자의 삶의 질을 향상시키는데 있다.

사랑으로노인전문요양원

6



요양보호사의 직무

- 의사,간호사 및 가족들로부터 대상자에 대한 정보를 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고 대상자의 청결유지, 식사와 보약보조, 배설, 운동, 정서적 지원, 환경 관리 및 일상생활 지원 업무를 수행한다.
- 1차 케어자이며 주 케어자로 **육체적 정신적 노동 (표준서비스 13 참조)과 감정 노동을** 겸하고 있음.
(감정노동 : 응대할 때 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 하는 근로자)

사랑으로노인전문요양원

7

[표 1-13] 표준서비스 분류

분류	표준서비스 내용		
신체활동지원서비스	(1) 세면 도움 (4) 용 단장 (7) 식사 도움 (10) 신체기능의 유지증진	(2) 구강관리 (5) 옷 갈아입히기 (8) 체위변경 (11) 화장실 이용하기	(3) 머리 감기기 (6) 목욕 도움 (9) 이동 도움
일상생활지원서비스	(1) 취사	(2) 청소 및 주변정돈	(3) 세탁
개인활동지원서비스	(1) 외출 시 동행	(2) 일상 업무 대행	
정서지원서비스	(1) 말벗, 격려, 위로	(2) 생활상담	(3) 의사소통 도움
방문목욕서비스	(1) 방문목욕		
기능회복훈련서비스	(1) 신체기능의 훈련 (4) 물리치료 (7) 인지 및 정신기능 훈련	(2) 기본동작 훈련 (5) 언어치료 (8) 기타 재활치료	(3) 일상생활동작 훈련 (6) 작업치료
치매관리지원서비스	(1) 행동변화 대처		
응급서비스	(1) 응급상황 대처		
시설환경관리서비스	(1) 침구·원년 교환 및 정리 (2) 환경관리	(3) 물품관리	(4) 세탁물관리
간호처치서비스	(1) 관찰 및 측정 (4) 피부간호 (7) 배설간호	(2) 투약 및 주사 (5) 영양간호 (8) 그 밖의 처치	(3) 호흡기간호 (6) 통증간호 (9) 의사진료 보조

사랑으로노인전문요양원

8



• 사 례

사랑으로노인전문요양원

9

1. 육체적노동



사랑으로노인전문요양원

2. 정신적, 감정노동 10



사랑으로노인전문요양원

11



사랑으로노인전문요양원

12



사랑으로노인전문요양원

13



사랑으로노인전문요양원

14



사랑으로노인전문요양원

15

2. 노인요양원의 현 상황

사랑으로노인전문요양원

16

케어인력 부족

1. 요양보호사인력 배치기준

-수급자 2.5명당 1명(10인 이상 요양시설)

43인 시설 요양원 요양보호사 인력배치 인원 : 17명

★ 사실상 일일 주간 근무자 인원 : 수급자 7.2명당 1명

예) 43인 시설

17명*30일=510명

510명-153명(휴무)-180(야간근무)=177명

1290명(수급자 43명*월 인원) / 177명=7.288명

2. 사회복지사 : 1명 (100명 초과할 때 1명)

3. 간호인력 : 25명 당 1명

사랑으로노인전문요양원

17

수시로 변하는 규정

6. 직원의 배치기준

(출전 규정)

직종별 시설별	시설의 장	사무 국장	사회 복지사	의사 (한약사를 포함한다.) 또는 축산의사	간호사 또는 간호 조무사	물리 치료사 또는 작업 치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인요양 시설	입소자 30명 이상	1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)	1명 (입소자가 100명 초과할 때 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자가 100명 초과할 때 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)	필요수	1명 (1회 이상인 경우에 한정함)	필요수	필요수	필요수
노인요양 공동생활 가정	입소자 30명 미만 10명 이상	1명	1명	1명	1명	필요수	입소자 2.5명당 1명			필요수	필요수	
노인요양 공동생활 가정		1명			1명		입소자 3명당 1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)					

(개정)

직종별 시설별	시설의 장	사무 국장	사회 복지사	의사 (한약사를 포함한다.) 또는 축산의사	간호사 또는 간호 조무사	물리 치료사 또는 작업 치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인요양 시설	입소자 30명 이상	1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)	1명 (입소자가 100명 초과할 때 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자가 100명 초과할 때 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)	1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)	1명 (1회 이상인 경우에 한정함)	입소자 25명당 1명	1명 (입소자가 100명 초과할 때 1명 추가)	1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)
노인요양 공동생활 가정	입소자 30명 미만 10명 이상	1명	1명	1명	1명	(소정)	입소자 2.5명당 1명			1명	(소정)	
노인요양 공동생활 가정		1명			1명		입소자 3명당 1명 (입소자가 50명 이상인 경우에 한정함)					

사랑으로노인전문요양원

18



(개정)												
직종별 사설별	시설의 장	사무 국장	사회 복지사	의사 환호사 보호사 또는 축약의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인 요양 시설	1명	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명 (치매전담실은 2명당 1명)	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (1회 급속원 60명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 25명당 1명)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)
노인요양 공동생활 가정	1명	1명	1명	1명	1명	(소문)	입소자 2.5명당 1명			1명	(소문)	
(개정)												
직종별 사설별	시설의 장	사무 국장	사회 복지사	의사 환호사 보호사 또는 축약의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인 요양 시설	1명	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명 (치매전담실은 2명당 1명)	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (1회 급속원 60명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 25명당 1명)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)
노인요양 공동생활 가정	1명	1명	1명	1명	1명	(소문)	입소자 2.5명당 1명			1명	(소문)	

사랑으로노인전문요양원

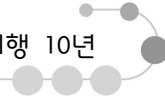
19

요양보호사의 고충

- 육체적 • 정신적 • 감정노동
- 여가,인지, 지역사회 연계 프로그램 등 실행업무 보조
- 수급자들의 욕창 및 낙상등 안전사고에 대한 책임과중
- 명절 및 공휴일에 자유롭지 못한 근무 패턴
- 낮은 인건비
- 요양보호사의 고령화
- 3D 업종이라는 인식
- 서비스전문가라는 직업윤리 인지 부족

사랑으로노인전문요양원

20



기관운영의 고충

1. 인력배치 기준 변동
 - ※ 6.직원의 배치기준 참조
2. 직원들의 잦은 이직과 높은 퇴사
3. 평가내용의 방대함과 규격화된 시스템의 부재
4. 수급자의 99% 거동 불능으로 여가, 인지, 기타프로그램 제공의 어려움
5. 대표자 비상근시 소득 불인정
- 6.인건비 비율 준수 의무화 - 간접인력 제외
- 7.비영리기관에 적합한 재무회계규칙 민간기관에게無理하게 적용
8. 병원진료의 어려움
9. 본인부담상한제 요양원 입원시 미 혜택
10. 사보험 미 혜택
- 11.낙상등의 사고에 대한 책임 문제
12. 보호자들의 서비스 제공에 대한 욕구 증대

사랑으로노인전문요양원

21


3. 개선방향

사랑으로노인전문요양원

22



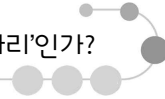
- 1) 요양보호사 처우개선비 지급
- 2) 요양보호사, 사회복지사, 간호사 인력충원
- 3) 간접인력 인건비 비율 포함
- 4) 요양인력 급여 인상
- 5) 대표자 겸 시설장 연차 휴가
- 6) 대표자 수입 보장



발제3. 요양보호사는 ‘괜찮은 일자리’인가?

동신대학교 사회복지학과 조준 교수





요양보호사는 '괜찮은 일자리(Decent work)' 인가?

조 준(동신대학교 사회복지학과 교수)

1. 들어가는 글

'노인장기요양보험'이 시행된 지 벌써 만 10년이 지났다. 고령이나 노인성 질병 등으로 인해 일상생활을 하기 어려운 사람에게 신체 활동이나 가사 활동을 지원함으로써 건강 증진과 생활 안정을 꾀하고, 가족의 부담을 덜어 국민의 삶의 질을 높이기 위한 노인장기요양보험제도는 고령화의 빠른 진전, 수발의 필요로 하는 노인의 급증, 가족 수발의 한계, 노인 의료비의 사회적 부담과 같은 문제에 대응하기 위한 **사회적 수발**의 제도화라 할 수 있다.

제도 시행 이후 노인장기요양보험의 지속성과 안정성을 확보하기 위한 논의가 정부, 학계, 시민사회, 언론 등 다양한 영역에서 이루어졌고, 학계, 시민사회, 언론도 제도 운영과정의 문제점을 확인하고 대안을 찾아보려는 이론적·실천적 노력을 하고 있다. 노인장기요양보험의 지속성과 안정성을 확보하려는 이러한 노력은 장기요양 서비스 이용자에 대한 질 높은 서비스 제공의 실제 방안 모색으로 확장된다. 그에 따라 장기요양 서비스의 질을 결정하는 기본 요건으로서 **요양보호사 처우 개선 문제가 부각되고, 요양보호사의 노동 실태 조사 및 문제 해결을 위한 연구**가 시작된다. 요양보호사의 노동 조건이나 노동 환경이 열악한 경우에는 요양보호사 스스로 자신의 일에 대해 만족감이 낮을 것이고, 낮은 만족도는 서비스 이용자에게 부정적 영향을 미칠 수 있다는 문제에 대한 관심이다. 이런 점에서 요양보호사가 전문성과 사명감을 발휘할 수 있는 노동조건과 노동환경을 살펴보는 것은 이론적, 실천적으로 중요한 의미를 지닌다.

요양보호사의 노동조건이나 노동환경의 실태를 조사하고 문제점을 찾아내 개선 방안을 제시하려는 연구 성과는 아직 미약하지만 점차적으로 증가하고 있고, 요양보호사의 노동조건 개선을 위한 공리의 실마리로 활용할 수 있는 성과물도 점차 축적되고 있다(전국요양보호사협회, 2008; 제갈현숙, 2009; (사)한국노사관계학회·성균관대학교 HRD센터, 2009; 김향수 외, 2011; 신경희,



2013; 전찬희, 2013; 정아름, 2018). 이들 연구는 장기요양 서비스의 질적 발전을 위해서는 요양보호사에 대한 교육과 처우개선이 긴요한 사항임을 공통적으로 지적한다. 아울러 요양보호사의 노동조건이나 노동환경을 향상시키기 위한 법, 행정 감독, 노동시장 개선을 지적하고 있다. 그렇다면 향후 ‘요양보호사’는 ‘괜찮은 일자리’가 될 수 있을까? 그리고 ‘괜찮은 일자리’라고 판단 할 수 있는 객관적인 기준은 무엇일까?

본 토론은 요양보호사의 일이 사회적으로 평가받는 ‘괜찮은 일자리’인지 여부를 판별할 수 있는 객관적 지표를 알아보고, 요양보호사의 수발노동이 괜찮은 일자리로 자리 잡기 위해 필요한 정책 방안은 무엇인지에 대해 문제를 제시하고 상호 생각해 보고자 한다.

2. 요양보호사의 ‘수발노동’과 ‘괜찮은 일자리’ 여부

1) 돌봄의 사회화와 수발노동

현대 시민사회의 일상생활을 규제하는 기본적 생활원리는 자조원칙이라 할 수 있다. 이는 자유롭고 평등한 법인격 주체인 시민은 국가를 비롯한 외부 간섭을 배제하면서 사적소유와 시장경제 활동을 바탕으로 자신과 가족의 생활을 유지하고 재생산 해 간다는 것을 의미한다. 시민사회의 자조원칙에 근거하고 대부분의 경우 가족 내 여성의 의무와 책임 윤리에 규정되어 수행되던 돌봄은 최근 위기적 징후를 보인다. 가족 내 여성을 중심으로 한 돌봄에 위기를 가져오는 요인은 경제의 세계화와 불안정 고용의 증가, 경제적 곤란 해소를 위한 기혼 여성의 노동시장 참여, 이혼이나 별거 등 가족구조의 변화, 인구구성의 급격한 고령화에 의한 의존인구 증가이다. 돌봄의 위기는 돌봄에 대한 사회적 정의, 책임과 역할의 재개념화를 근본적으로 요구함과 동시에 가족 내 돌봄의 사회화를 위한 정책 구상과 제도 도입을 요구한다.

돌봄의 사회화는 기왕의 돌봄 수행 영역인 가족 이외에 공적체제인 국가 영역, 민간 비영리 영역, 화폐를 매개로 돌봄과 보살핌을 거래하는 시장 영역으로의 확장을 말한다. 아울러 돌봄의 사회화는 국가, 시장, 민간 비영리

영역에서 임금이나 수당 등 유급의 대가를 받고 돌봄 노동(care work)을 제공하는 돌봄 노동자(care worker) 계층을 산출한다. 그런데 우리사회에서 돌봄 노동자가 유급으로 제공하는 돌봄 서비스 행위를 지칭하는 용어는 양육, 보육, 돌봄, 보살핌, 부양, 수발 등이 혼용되고 있다. 우리사회에서 돌봄 노동을 가리키는 용어가 혼재하는 이유로 영어권의 'care' 혹은 'caring' 개념을 통해 돌봄 문제에 접근하려는 연구 자체의 일천함을 지적하기도 한다. 하지만 그보다는 돌봄 대상자의 연령, 문제 상황, 욕구 정도에 대응하는 행위의 관계성을 포착할 수 있는 우리 언어의 풍부함에서 기인한 것이라 할 수도 있을 것이다. 즉 양육이나 보육노동은 아동에 대한 돌봄 관계를 나타내는 개념이고, 부양은 노인에 대한 신체적 보살핌에 경제적 지원을 더한 관계 개념이며, 수발노동은 장애나 노인성 질병으로 자립적 생활이 어려운 사람에 대한 신체활동이나 일상생활 원조를 하는 관계 개념을 말하는 것이다. 이 글에서는 수발노동을 노인성 질병 등으로 자립 생활이 어려운 노인에게 신체활동 및 일상생활 원조를 하는 관계 개념으로 의미를 한정하여 사용한다.

서구에서는 이러한 돌봄 노동에 대한 수요 증가와 공급 한계 문제가 본격화한 1980년대에 이미 돌봄 노동 관련 연구를 시작해 상당한 성과를 축적하고 있다. 우리 사회에서는 1997년 경제공황 이후 두드러진 남성 소득자의 고용 불안정, 주부의 경제활동 참여, 고령화의 빠른 진전 등을 배경으로 돌봄의 위기가 나타난다. 우리 사회 역시 돌봄 위기에 대응하는 정책 방향 설정의 필요성에서 돌봄 및 돌봄 노동 관련 연구가 시작된다.

2) 요양보호사 수발노동의 '괜찮은 일자리(Decent work)' 여부 분석

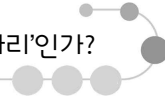
요양보호사는 독립적으로 일상생활을 수행하기 어려운 노인의 자립과 발달을 지원하는 수발 노동자라고 할 수 있다. 아울러, 요양보호사의 수발 노동은 자립과 발달에 대한 지원을 통해 궁극적으로 이용자와 가족의 인간다운 삶을 확보하게 함과 동시에 삶의 질을 높이는 것이 실천 목표이다. 그런데 요양보호사의 수발 노동이 전문성과 윤리성을 발휘해 이용자의 자립과 발달을 지원하는 본래 역할을 하기 위해서는 노동조건이나 노동환경이 중요할 것이다. 그래서 다음에서는 요양보호사의 수발 노동은 실제 어떤 상태에서

수행되고 있으며, 노동과정의 문제점은 무엇인가를 알아보려고 한다. 이 과정은 구체적으로 다음과 같은 문제 해명을 중심으로 한다. 우선 요양보호사의 수발 노동이 좋은 질을 지니기 위해서 필요한 조건은 무엇인가. 양질의 수발 노동 제공에 요양보호사의 노동조건이 중요하다면 현재 요양보호사의 노동실태는 어떤 상황인가. 또 요양보호사의 노동은 다른 일자리와 견주었을 때 괜찮은 일자리라 할 수 있는 것이며, 그 여부를 판별하는 객관적 지표는 어떻게 구성할 수 있는가라는 문제이다.

(1) 요양보호사 수발노동의 '괜찮은 일자리(Decent work)' 여부 판별을 위한 지표 구성

장기요양 서비스에 종사하는 수발 노동자의 노동조건이 서비스 질과 연결된다는 점은 대부분의 실증적 연구가 지적하는 사항이다. 요양시설에서 생활하는 노인의 만족도 조사에 한정하더라도 시설 규모·물리적 환경·프로그램과 더불어 직원의 직무 만족도가 높고 조직문화에 대해 긍정적으로 평가할 때 노인의 생활 만족도가 높은 것을 확인할 수 있다. 특히 수발 노동자의 진정한 관심, 친절, 존중, 지속적 주의집중 등이 생활 만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 나타난다(최희경, 2009: 241-242). 바꿔 말하면 요양보호사의 노동조건이나 노동환경은 수발 노동의 질과 직결된다고 할 수 있다.

그런데 요양보호사 노동의 질을 담보하는 데는 노동조건을 포함해 세 개의 벡터를 필요로 한다. 노동조건 이외에 전문성, 사명감이 그것이다. 세 가지 요소 모두 중요하다. 다만 이들이 서로 관계하는 형식 가운데 사명감이 희박한 전문성이나 전문성이 부족한 사명감은 성립할 수 있지만, 일정 수준의 노동조건을 충족하지 못한 전문성이나 사명감은 성립하기 어렵다는 점에 주의해야 한다. 결국 수발노동의 질의 판별은 무엇보다 노동조건을 분석을 통해서 가능하다는 것이다. 따라서 여기서는 괜찮은 일자리 개념과 측정에 관한 기존 연구를 정리하고, 요양보호사 수발 노동이 괜찮은 조건에서 수행되고 있는지 여부를 객관적으로 판별할 수 있는 지표를 구성한다. 어떤 일자리가 좋은 일자리이고, 그 여부를 판별하는 지표는 어떻게 구성해야 하는지에 관한 연구로는 '직무 만족도(Job satisfaction)' 혹은 '좋은 일자리(Good job)' 연



구, 그리고 ‘괜찮은 일자리(Decent work)’ 연구를 들 수 있다.

직무만족도 혹은 좋은 일자리 관련 연구는 노동시장에서 좋은 일자리란 보상(경제적 측면), 직업적 위세(사회적 측면), 그리고 직무만족도(주관적, 심리적 측면)가 복합적으로 충족되어야 하며, 좋은 일자리 측정의 지표 구성도 위의 세 가지 측면을 고려해야 함을 강조한다. 이런 입장에서 수행된 주요 연구로 쟁스 외(Jencks, Perman & Rainman, 1988)의 연구와 리터 외(Ritter & Anker, 2002)를 들 수 있다. Jencks, Perman & Rainman은 수입(earnings), 그리고 노동시간·노조계약 등 13가지 비화폐적 지표(nonmonetary job characteristics)를 가지고 좋은 일자리를 가려낼 수 있는 종합척도(Index of Job Desirability)를 구성한다. 그럼에도 이 연구는 척도 구성을 위해 지나치게 경험적 자료에 치우친 나머지 좋은 일자리의 이론적 개념화에 이르지 못하고 경험적 자료의 정리 수준(Data-Driven)에 머무는 한계를 보인다. Ritter & Anker는 만족감(satisfaction)과 임금, 부가급여, 일의 성격, 자율성, 승진, 업무능력 향상 등 일련의 직업지표(a set of job characteristics)를 조합하여 좋은 일자리 여부를 측정(measure) 하고자 하였다. 나아가 이 지표를 아르헨티나, 브라질 등 5개국 노동자에 적용하여 입증하고자 했다. 그럼에도 노동자의 주관적 인식을 강조한 나머지 상대적으로 객관적 지표의 중요성을 낮게 평가한 점은 제약점이라 할 수 있다.

위의 ‘직무 만족도’ 혹은 ‘좋은 일자리’ 연구는 노동시장에서 고용 상태에 있는 노동자의 일자리에 대한 평가를 목적으로 하는 경우가 대부분이다. 따라서 노동시장의 불안정화와 양극화가 심화됨에 따라 발생하는 실업자, 근로빈곤층, 여성, 불안정 고용 노동자의 노동권·고용기회·노동조건을 평가하는 데는 한계가 있다. 그래서 ILO(국제노동기구)는 **괜찮은 일자리(Decent work)이라는 개념**을 바탕으로 사회적으로 불리한 위치에 있는 계층이나 집단의 일자리가 어느 수준이 되어야 인간의 기본적 권리를 보장 하는가를 가늠하게 하는 연구에 나선다. 연구의 직접적 계기는 1999년 열린 ILO 87차 총회의 사무총장 보고서이다. 새롭게 사무총장에 취임한 후안 소마비아(Juan Somavia)는 세계화 과정의 격심한 경쟁에 대응하는 공정한 질서를 확립하기 위해 **괜찮은 일자리 확보**를 ILO의 핵심적 활동 가치로 내세운다. 그는 ILO의 가장 주요한 목적은 모든 사람(women and men)이 자유, 평등, 안전, 존엄한 조건

에서 괜찮으면서도 생산적인(decent and productive) 일자리를 가질 수 있는 기회를 촉진하는 것임을 선언한다(ILO, 1999: 3). 이후 괜찮은 일자리 개념은 개별국가, UN(국제연합)을 비롯한 국제기구, 국제회의, 시민사회 조직의 참여를 통해 가시적 성과를 얻기 위한 실천 활동으로 확장된다. 이러한 활동의 하나로 학문 영역에서는 괜찮은 일자리 개념을 보다 이론적으로 정교하게 가다듬고, 전략목표를 세우고 실제 사업의 성과를 모니터링 할 수 있는 지표 개발 작업이 전개된다. 이 작업의 기반을 닦은 두 가지 주요 연구의 성과와 괜찮은 일자리 여부를 측정하기 위해 개발된 지표를 살펴본다.

먼저 Anker 외(2002)는 자신들의 연구 목적은 ILO가 제기한 괜찮은 일자리를 측정할 수 있는 지표를 제공하는 것임을 강조한다. 그래서 먼저 괜찮은 일자리를 개념 차원(conceptual dimensions)에서 6개 영역으로 분석하고 주요 내용을 설명한다(Anker, Chernyshev, Egger, Mehran & Ritter, 2002: 2-3).

- ① 일자리를 가질 기회(Opportunities for work): 일자리를 찾는 사람은 누구나 일자리를 가질 수 있어야 함.
- ② 자유로운 조건에서 일하는 것(Work in condition of freedom): 일자리는 강제 받지 않고 자유롭게 선택한 것이어야 함.
- ③ 생산적인 노동(Productive work): 노동자와 그 가족의 생계를 유지할 수 있어야 함. 동시에 국가와 기업이 지속적 발전과 경쟁력을 가질 수 있어야 함.
- ④ 평등한 노동(Equity in work): 노동현장에서 차별 없는 동등한 대우를 받음은 물론 일과 가정생활을 양립 할 수 있어야 함.
- ⑤ 노동의 안정성(Security at work): 건강, 연금, 생계, 불의의 사고 등에 대한 보호와 적절한 재정 지원을 하는 것.
- ⑥ 노동의 존엄성(Dignity at work): 노동현장에서 존중 받고, 노동조건 관련 의사결정에 참여해 의사표현을 할 수 있을 것.

이어서 이들은 괜찮은 일자리를 개념 차원으로부터 실제 측정 가능한 것으로 바꾸기 위해 11개 범주의 통계지표(Statistical indicators)를 제시하고 측정과정의 쟁점을 언급한다(Anker, Chernyshev, Egger, Mehran & Ritter, 2002: 7-65).

- ① 일할 기회(Employment opportunities): 경제활동 인구비율, 고용 인구비율, 실업률.
- ② 수용 불가한 노동(Unacceptable work): 비 재학 아동의 노동 비율, 강제 노동.
- ③ 적절한 수입과 생산적 노동(Adequate earnings and productive work): 근로자 평균임금의 1/2 이하인 불충분한 급여 비율
- ④ 적절한 노동시간(Decent hours): 근로자의 초과 노동시간 비율, 불완전 고용으

로 인해 부가적 노동시간을 필요로 하는 사람의 비율. ⑤ 고용 안정과 보장(Stability and security of work): 1년 이하 고용계약자 비율, 임시직 노동자 비율. ⑥ 일과 가정의 양립(Combining work and family life): 의무교육 연령 아동을 양육하는 취업여성 비율. ⑦ 고용 평등(Fair treatment in employment): 직업 활동의 성차별 측정 위한 비농업 및 남성주도 직종에서 여성의 비율. ⑧ 안전한 노동환경(Safe work environment): 근로자 10만 명 당 치명상 비율, 10만 명 당 근로감독관 비율. ⑨ 사회적 보호(Social protection): GDP 대비 사회보장비 지출 비율, 빈곤계층 중 현금소득 지원 수혜자, 65세 이상 인구 가운데 연금 수급자, 산업재해보험 적용 비율. ⑩ 사회적 대화(Social dialogue): 노동조합 가입자 비율, 단체 임금협약 비율. ⑪ 괜찮은 노동의 사회경제적 배경(Economic and social context): 노동 생산성, 성인 교육수준, 상위 10%와 하위 10%의 소득 격차 비율.

다음으로, Ghai(2003)는 괜찮은 일자리를 설명하는 데는 고용(employment), 사회적 보호(social protection), 노동자의 권리(workers' rights), 사회적 대화(social dialogue)라는 네 가지 요소가 필요함을 지적한다. 나아가 이 네 가지 요소 모두를 아우르면서 상호 연관성을 표현할 수 있는 지표(indicators)를 제시하고 적합성(suitability)을 평가해보는 것이 자신의 연구 목적임을 말한다(Ghai, 2003: 113-114). 이런 의도에 따라 고용 차원에서 괜찮은 일자리 여부를 가늠하는 지표로 고용기회(Employment opportunities), 보수가 많은 일자리(Remunorative employment), 노동조건(Condition of work)을 말한다. 이어서 사회보장(Social security) 차원의 지표로 GDP 대비 공적 사회보장비 지출 비율을, 그리고 기본적 권리(Basic rights) 차원의 지표로 강제 노동 및 아동 노동 부재와 노동현장의 성차별 및 결사의 자유를 언급한다. 마지막으로 사회적 대화의 차원을 측정하는 지표로 단체협약, 경제적 민주주의, 국정 참여 수준을 지적한다(Ghai, 2003: 115-134).

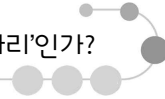
한편 ILO 중심으로 한 괜찮은 일자리 관련 연구 성과를 우리나라에 적용하여 수행한 연구가 2006년 이후 시작된다. 방하남·이상호(2006)는 좋은 일자리를 측정하기 위한 척도를 구성하고 개인들이 상대적으로 좋은 일자리 범주에 속할 확률의 결정요인과 효과를 추정하였다. 최옥금(2006)은 임금 혹은 비임금 일자리 여부, 중위 임금의 1/2 및 중위 임금의 2/3 여부, 고용 안정성

여부, 사회보험 적용여부 등의 4가지 지표를 통해 괜찮은 일자리의 규모와 특성을 분석하였다. 그리고 문순영(2008)은 적절한 임금, 적절한 노동시간, 고용 안정성, 사회보장, 경력개발, 작업환경의 안정성을 중심으로 돌봄노동 일자리의 질을 분석하였다. 또한 최희경(2009b)은 자발적 일자리 선택, 적절한 임금, 적정 노동시간, 고용 안정성, 일과 가족생활 양립, 고용 평등, 안전한 작업환경, 사회보장, 노사협의, 전문적 교육, 주관적 만족 등의 지표를 통해 노인돌봄 서비스직의 괜찮은 일자리 비율과 분포를 분석하였다.

본 토론자는 ILO 및 국내 연구 성과를 전제로 하면서 요양보호사 수발노동이 괜찮은 일자리인지 여부를 판별하기 위한 분석 영역(dimension)과 지표(indicators)를 다음과 같이 제시하고자 한다. 우선 분석영역을 **적절한 임금(Adequate earnings)**, **적절한 노동시간(Decent hours)**, **고용 안정과 보장(Stability and security of work)**, **사회적 보호(Social protection)**, **안전한 노동환경(Safe work environment)**, **전문 직업교육(Professional education)**, **직무만족(Job satisfaction)**으로 구성한다. 그리고 각 분석 영역을 측정하는 지표는 다음처럼 설정한다. 적절한 임금은 ILO에서 개발한 지표인 전체 노동자 평균 임금의 1/2 이상 여부를 활용한다. 적절한 노동시간은 우리나라 법정 근로시간 및 근로자 평균 노동시간을 중심으로 판별한다. 고용 안정과 보장은 정규직·비정규직 여부로 나누어 살핀다. 사회적 보호는 4대 보험 적용 여부에 의해 가늠하며, 안전한 노동환경은 노동과정의 고충해결을 위한 시스템 여부로 판단한다. 전문 직업교육은 보수 및 재교육 시행에 의해 판단하며, 직무만족은 이직률을 판단 근거로 제시하여 보았다.

(2) 요양보호사 수발노동의 실태 및 '괜찮은 일자리(decent work)' 여부분석

요양보호사의 수발노동이 괜찮은 일자리인지 여부를 판별하기 위한 분석 영역과 지표를 구성하였다. 그렇다면 이제 요양보호사의 수발노동 실태를 조사한 자료를 통해, 지표 형식에 맞추어 항목별 분석을 하여야 한다. 하지만 이 작업은 토론자의 발표 범위를 넘어가는 것으로 주제발표와 참여한 관계자들을 통해 논의할 사항으로 넘기도록 한다.



3) 요양보호사 노동조건 형성 요인 및 문제 개선을 위한 정책 과제

요양보호사의 노동조건이나 노동환경은 양질의 요양서비스 공급에 영향을 미친다. 그래서 요양보호사의 노동실태는 어떠하며, 요양보호사가 수행하는 노동은 다른 일자리와 견주었을 때 괜찮은 일자리라 할 수 있는가를 판별해 보는 것이 중요하다. 여기에서는 기존의 분석결과를 통해 요양보호사 수발노동의 성격을 ‘저임금·저생산성 일자리’로 규정하고, 저임금·저생산성 일자리는 어떤 요인에 의해 형성된 것이고, 그런 문제 상황을 개선하기 위해 필요한 정책과제는 무엇일까에 대해 살펴보도록 하겠다.

(1) 요양보호사 수발노동의 ‘저임금·저생산성 일자리’ 성격 형성 요인

요양보호사의 노동이 저임금·저생산성 일자리의 성격을 지니게 된 원인을 살펴보는 것은 요양보호사의 입장과 이용자의 입장으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 요양보호사의 입장에서는 이용자의 자립 지원과 존엄성 옹호를 위한 활동의 전문성과 윤리성 발휘를 어렵게 하는 조건을 찾아내 고침으로써 노동하는 사람의 보람을 회복하려는 것이다. 이용자 측면에서는 요양보호사가 처한 낮은 노동 조건을 개선하는 것이 결국 자신에 대한 열등처우를 벗어나는 것과 마찬가지로 때문이다. 이런 입장을 전제로 하면서 요양보호사의 노동을 저임금·저생산성 일자리라는 성격을 지니게 하는 원인을 문화·규범적 요인, 노동과정 자체의 특성, 사회구조적 요인의 세 차원으로 나누어 설명해 보자.

먼저 **문화·규범적 요인**이다. 전통사회에서 수발은 가족 내 여성에 의해 수행되는 헌신과 사랑의 행위로 여겨지는 경향이 강하였다. 나아가 수발은 여성의 타고난 모성본능의 발현이기 때문에 대가나 가치를 지불할 필요가 없는 당연하고 자연스런 행위라는 믿음이 사회에 널리 자리 잡는다. 이와 같은 전통사회의 문화·규범의식은 수발 서비스를 화폐 지불을 통해 구매하는 현재도 이데올로기로서 강한 영향력을 발휘하면서 요양보호사 수발노동의 사회적 가치를 낮게 평가하도록 하고 있다. 여기에 수발은 상품으로 거래되어 돈을 주고받게 되면 원래 가지고 있는 가치와 품위가 손상된다는 믿음이 가세

하여 수발 노동자의 임금을 낮추고 저임금 노동으로 묶어 두는 역할을 한다.

다음으로 **노동과정 자체의 특성**에서 기인한 성격이다. 일반적으로 수발노동은 짧은 시간 내에 이용자의 가시적 변화를 바로 얻어내기 어렵다. 때문에 고도의 숙련된 기술이나 전문 지식을 필요로 하는 노동이라는 사회적 평가를 받는 것이 쉽지 않다. 더욱이 이용자와 지속적으로 친밀한 관계를 유지하면서 수행하는 수발 노동의 특성은 전통사회 여성의 역할과 가깝기 때문에 전문노동에 종사하기 어려운 사람들을 쉽게 수발노동에 끌어들인다. 미숙련 노동자의 노동시장 진입과 노동 자체의 비숙련이 중첩되면서 유급의 사회서비스 노동이면서도 사회적으로 하위직 미숙련 노동이라는 평가를 받게 된다. 또한 수발은 노동과정에서 항상 최신의 기술이나 지식을 필요로 하는 것이 아니고, 근무환경 또한 새로운 자극이나 도전이 주어지는 경우가 많지 않다. 이용자의 가족 역시 보호와 유사한 수준의 정서적, 일상적 서비스를 기대하기 때문에 노동 강도나 노동량에 비해 임금 수준이 낮고 고용안정성도 낮게 된다.

마지막으로 **사회구조적 요인**이다. 주지하다시피 노인장기요양보험 제도에 서는 서비스 공급 주체의 하나로 민간영리 부문의 참여가 가능해 수발 서비스를 상품으로서 시장 메커니즘을 통해 구매할 수 있게 된다. 민간영리 부문의 참여는 수발 서비스 공급이 공적부문, 민간 비영리 부문 이외의 다양한 사회적 분업에 의존하게 됨을 의미한다. 그렇지만 상품화를 중심으로 한 사회적 분업은 결과적으로 민간영리 부문의 지나친 경쟁을 가져오게 되었고, 이러한 과다 경쟁은 장기요양 기관 운영자 사이의 대립과 이용자의 안정적 확보를 위한 사업자 사이의 경쟁의 심화를 가져오게 되었다. 사업자는 효율화와 이윤추구를 위해 공급 과잉 상태인 요양보호사 고용은 가능한 한 법정 인원만, 급여는 최소한으로 하고, 수발해야 할 노인의 수는 최대화 하려고 한다. 그에 따라 요양보호사의 과밀 노동, 인건비 절감을 위한 제도 운영을 한다. 이런 사정에 제약을 받아 요양보호사가 이용자의 개별적 욕구에 대응할 수 있는 시간은 짧아져 부실한 수발을 제공할 수밖에 없고 결과적으로 서비스 효과 면에서도 낮은 생산성을 가져온다고 할 수 있다.



(2) 요양보호사의 노동조건 개선을 위한 정책 과제

이상 요양보호사 노동을 저임금·저생산성 일자리라는 성격을 지니게 하는 세 요인에 대해 설명하였다. 그러면 요양보호사 수발노동의 이러한 문제 상황을 개선하기 위한 정책 방안은 어떻게 마련해야 할까. 이는 결국 요양보호사 노동을 괜찮은 일자리로 고쳐가는 정책방안 모색에 다름 아니다. 따라서 요양보호사 노동의 괜찮은 일자리 여부 판별의 분석 지표였던 요양보호사의 임금, 노동시간, 고용형태, 사회적 보호, 노동환경 등의 개선 방안을 중심으로 정책과제를 생각해 보자.

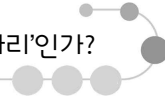
첫째, **요양보호사의 임금수준 개선**과 관련한 정책 과제이다. 요양보호사가 수행하는 일의 만족은 수입만으로 판단하기는 어렵다. 이용자의 자립적 생활과 인간성 옹호를 위한 일을 한다는 자기 보람, 이용자와 관계형성을 통해서 얻을 수 있는 즐거움이나 만족감 등도 중요하기 때문이다. 그렇지만, 일정한 임금 수준과 장기근속은 상당한 상관관계를 지닌다는 것은 상식이다. 원칙적인 수준에서 말하자면 요양보호사의 임금은 사용자와 계약을 통해 결정하는 것이다. 그렇지만 사업자 입장에서는 안정적으로 전문성을 지닌 인재를 확보하고, 요양보호사 입장에서는 의욕과 자부심을 가지고 일에 지속적으로 나설 수 있을 정도의 임금이 지급될 필요가 있다. 수행하는 일의 종류, 요양보호사의 능력, 자격증 취득 여부, 업무 종사 경력 등에 맞추어 임금가이드 라인을 운용해야 하고 재가요양보호사의 임금 시스템 마련이 필요하다. 특히 요양보호사의 임금 결정에 있어서는 정확한 인사평가와 직무 기여도에 따른 공정한 평가가 뒷받침 되어야 한다. 또한 요양보호사의 안정적 임금을 확보하는 것은 요양보호사 자격만으로는 한계가 있기 때문에 사회복지사나 간호조무사 등의 자격을 취득하게 하는 등 경력과 전문성 제고를 위한 지원이 필요하다고 본다.

둘째 **요양보호사의 안정적 고용** 방향 모색이다. 사회서비스는 부문별 특성으로 인해 또는 취업자의 생활 조건에 따라 다양한 고용과 취업형태가 있을 수 있다. 요양보호사의 고용과 취업유형 역시 다양하다. 그 가운데 가장 전형적인 것은 40대 이후의 여성이 양육과 가사에서 일정 자유롭게 되고, 경제적 필요가 있어서 요양보호사 자격증을 취득한 후 요양서비스 현장에 취업

하는 형태이다. 그래서 비정규직 형태가 다른 사회서비스 부문보다 높다고 추정 할 수 있다. 그러나 요양보호사의 수발노동이 전문직으로 자리 잡기 위해서는 다른 전문직종과 마찬가지로 비정규직 종사자 비율이 높지 않아야 한다. 비정규직이 많으면 질 높은 서비스를 지속적으로 제공할 수 없고 그것은 요양보호사 직종에 대한 사회의 낮은 평가로 직결되기 때문이다. 고용안정을 통해 요양서비스 업무에 장기간 종사할수록 요양보호사의 수발 능력은 상승하고, 이직이나 전직을 막아 장기근속자가 늘어날수록 서비스의 질은 향상될 것이다. 요컨대 요양보호사 자격취득 관련 제도 개선을 통해 서비스 질을 확보하려는 노력에 버금가는 고용 안정 시스템 구축이 없다면 서비스 질의 향상을 가져오기 어렵다는 것이다.

셋째 **노동시장 조정**과 관련한 정책 과제이다. 사회적 수요를 넘어선 요양보호사 공급은 실업이나 산업예비군을 만들고, 노동시장에 진입하더라도 값싸고 불완전한 고용형태의 취업으로 이어져 노동조건 개선을 요구하는 것을 어렵게 한다. 요양보호사 수발노동이 좋은 일자리로 자리 잡기 위해서는 요양보호사 인력의 수요와 공급 추이에 대한 정확한 파악과 그에 대응하는 공적인 노동시장 개입이 필요하다. 요양서비스 인력 수요보다 큰 요양보호사의 공급 과잉은 노동시장 내부의 실질 임금 삭감과 노동조건 하락에 직접 영향을 주기 때문이다. 요양보호사의 지위향상 및 노동조건 개선과 관련하여 긴급한 과제 가운데 하나인 과잉인력 문제 해결을 위해서는 지방자치단체, 민간비영리 조직, 사회복지법인 등 공공기관에 의한 요양기관 설립을 확충하고, 요양기관이 인력기준을 엄격히 준수하도록 해야 할 것이다.

넷째, **요양보호사 수발노동의 환경정비**와 관련한 정책 과제이다. 요양보호사 노동은 이용자의 상태 변화나 만족도 혹은 안전 등의 문제로 정신적 부담이 크다. 뿐만 아니라 수발노동의 과중함으로 인한 요통 등 육체적 부담과 업무처리 부담 역시 크다. 특히 요양보호사는 노동의 특성상 근골격계 질환 발생이나 감염 위험에 노출될 가능성이 큰 직업군이라 할 수 있다. 따라서 노동과정의 부담을 줄여 안심하고 안전한 노동을 할 수 있게끔 하는 노동환경 정비가 필요하다. 이를 위해 요양보호사의 정기적 건강검진의 철저한 시행, 요통을 포함한 근골격계 질환 예방 대책을 수립해야 한다. 요양보호사의 근골격계 질환 대책과 관련해서 수발 보조기구 등의 적극적인 활용, 예방 교



육, 근골격계 질환을 지니고 있는 사람에 대한 실효성을 지닌 대책 마련이 있어야 한다. 요양보호사의 정신적 부담과 노동과정의 스트레스 감소를 위해서는 고용주에 대한 인식 교육과 더불어 상담체제의 정비와 내실 있는 운영 체제 구축이 중요하다. 아울러 요양보호사 가운데 여성의 비율이 아주 높기 때문에 일과 가사를 양립할 수 있도록 하는 육아휴직 등의 구체적 제도 활용이 필요하다. 또한 요양보호사에 대한 이용자나 가족의 성희롱을 포함한 인권침해가 있음에도 이용자가 가해자라는 점 때문에 요양보호사의 인권과 노동권이 보호의 사각지대에 놓이기 쉽다. 따라서 요양보호사 노동환경 개선 방향의 하나로 성희롱 및 인권침해에 대한 대응 규정과 인식 개선 홍보 활동을 제도화해야 할 것이다.

3. 미치는 글

노인장기요양보험의 지속성과 안정성을 확보하려는 논의 진전 과정에서 장기요양서비스의 질과 관련해 요양보호사의 처우 개선 문제가 부각되면서 요양보호사의 노동실태 및 문제 해결을 위한 연구가 시작된다. 그런데 요양보호사의 노동조건이나 노동환경 관련 조사 연구는 많은 경우 노동시장에서 요양보호사의 객관적 위치에 대한 평가를 결여하고 있다. 이 글은 요양보호사의 일이 사회적으로 평가받는 괜찮은 일자리인지 여부를 객관적 지표를 통해 판별하고, 괜찮은 일자리로 자리 잡기 위해 필요한 정책 방안은 무엇인지를 알아보고자 하였다.

요양보호사의 노동조건이나 노동환경 개선과 관련한 연구가 정책 효과를 가질 수 있기 위해서는 앞으로 다음과 같은 문제 영역의 확대가 필요할 것으로 생각한다. 첫째, 요양보호사의 노동실태에 대한 종합적 조사연구가 필요하다. 요양보호사의 수발노동 실태는 아직 충분하게 규명되었다고 보기는 어렵다. 이동거리나 휴식 시간 등을 포함한 노동 강도, 업무로 인한 건강 침해와 스트레스, 가사와 일의 양립, 노동조합 결성 및 활동, 교육 및 연수의 권리보장 문제를 여러 학문 분야 연구자가 공동으로 참여하여 종합적으로 조사하고 연구하는 것이 필요하다. 둘째, 요양보호사 수발노동의 내실을 어



떻게 발전시킬 것인가 하는 이론적, 실천적 과제이다. 요양보호사의 수발 노동은 독립적으로 일상생활을 수행하기 어려운 노인의 자립과 발달 지원을 통해 이용자와 가족의 인간다운 삶을 확보하게 함으로써 삶의 질을 높이는 것이 본래의 목표이다. 달리 말해, 요양보호사의 수발노동의 본질은 인권과 생존권 보장 노동에 다름 아니다. 따라서 요양서비스가 상품화하고 민영화됨에 따라 변질되고 왜곡된 수발노동의 본질은 무엇인가를 다시 되묻고, 본래적 특성을 풍부하게 발휘하기 위해서는 무엇을 해야 할 것인가에 대한 궁리가 중요하다. 대안으로 최근 자발적 결사체나 네트워크에 의한 문제 해결을 주장하는 의견도 있으나 공적 서비스 체제의 대체는 물론 보완 수준에도 크게 미치지 못하고 있다는 평가가 일반적이다. 따라서 수발노동 관련 여러 행위 주체들의 네트워크로서 '거버넌스(governance:협치)' 개념을 생각해 볼 수 있을 것이다. 요컨대 국가와 지방자치단체를 비롯한 공공부문, 시장 부문, 시민사회 영역이 협력적 네트워크를 구성하여 공동 목표를 달성하기 위한 파트너십을 형성하는 것이다.

■ 참고문헌 ■

- 김경희. “성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정 연구: 비공식 부문의 돌
봄 노동을 중심으로“ 『아시아여성연구』 48(2): 147-184. 2009
- 김영태 외. “요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구“ 『노
인복지연구』 46:53-76. 2009
- 김향수, 김희경, 박연숙, 요양보호사의 직업의식과 영향요인, 韓國老年學,
Vol.31 No.3, 2011
- 노인복지법. 국가법령정보센터. <<http://www.law.go.kr>>
- 노인장기요양보험법 및 시행령. 국가법령정보센터. <http://www.law.go.kr>
- 문순영. “돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구”
『사회복지정책』 33: 207-237. 2008
- (사)한국노사관계학회·성균관대학교 HRD센터. “장기요양기관 종사자 실태
조사“. 보건복지가족부 학술연구용역사업 보고서. 2009
- 신경희, 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안, 서울연구원, 2013
- 전찬희, 요양보호사의 노동인권에 관한 고찰 ,한국콘텐츠학회논문지, Vol. 13,
No.5, 2013
- 정아름, 한국 요양보호사의 신체적 부담 현황에 대한 연구 : 서울·경기도를
중심으로, 장기요양연구, Vol.6 No.1, 2018
- 최옥금. “괜찮은 일자리(Decent Job)에 대한 탐색적 연구: 개념정의 및 실태파악
을 중심으로 ” 『사회보장연구』 22(2): 227-252. 2006
- 최희경. “괜찮은 일자리 개념의 노인돌봄서비스직에 대한 적용” 『한국사회복
지조사연구』 21: 27-57, 2009.
- Anker R., Chernyshev I., Egger P., Mehran F., & Ritter J. 2002. “
Measuring Decent Work with Statistical Indicators.” Working Paper No.2.
International Labour Office(Geneva).
- Daley, M. & Jane Lewis. 2000. “The Concept of Social Care and the
Analysis of Contemporary Welfare State.” *British Journal of Sociology*.
Vol. 51, No.2: 281-298.
- EU. 2001. “Employment in Europe 2001: Recent Trends and Prospects.”



European Commission.

Ghai, Dharam. 2003. “Decent Work: Concept and indicators.” *International Labour Review*. Vol. 142(2):113-145.

ILO. 1999. *Decent Work*, Report of the Director-General, International Labour Conference, 87th Session(Geneva).

Jencks, C, L. Perman & L. Rainman. 1988. “What is a Good Job? A New Measure of Labor-Market Success.” *American Journal of Sociology*. Vol.93: 1322-1357.

Ritter, J. A. & R. Anker. 2002. “Good jobs, bad jobs: Workers’ evaluations in five countries.” *International Labour Review*. Vol. 141. No.4.



부록. 설문지



전남 요양보호사 근무환경 및 만족도 조사

ID

안녕하십니까? 먼저 장기요양서비스 현장에서 수고하시는 선생님께 경의를 표합니다.
전라남도비정규직노동센터는 요양보호사 선생님들의 처우 개선과 복지 증진을 위한 자료를 수집하고자 설문조사를 실시하고 있습니다. 설문에 대한 정답은 없으며, 선생님의 평소 생각과 느낌을 솔직하게 답변해주시면 됩니다.

응답 내용은 **철저히 무기명으로 처리되고, 요양보호사 처우 개선을 위한 대안 제시를 위해서만 사용**됩니다. 바쁘신 중에도 조사에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2018년 10월

전라남도비정규직노동센터

조사일시	2018년 ____월 ____일	조사원 성명	____	기관 소재지	____시
시설 유형	① 요양시설	② 방문요양기관	③ 방문목욕기관	④ 주간보호기관	

A. 기본 정보 [현재 일자리]

1. 현재 귀하의 고용형태는 무엇입니까?

- ① 정규직 ② 계약직 ③ 파견·용역 ④ 기타 _____

2. 근로계약서를 작성하고 문서로 받았습니까?

- ① 2부 작성해서 나와 기관이 각각 1부씩 보관 ② 1부만 작성해서 기관만 보관
③ 작성하지 않음 ④ 모르겠다(기억나지 않는다)

3. 귀하의 근무형태는 어떻게 되십니까?

- ① 8시간 3교대제 ② 12시간 2교대제 ③ 24시간 격일제
④ 낮 근무(일근제) ⑤ 기타 _____(예) 1일 3시간 등)

4. 현 직장에서 근무한 기간은 어떻게 되십니까?

(두 개 이상의 기관에 소속되어 있을 경우 가장 오래된 기관을 기준으로 응답해주시요)

- ① 6개월 미만 ② 6개월 이상~1년 미만 ③ 1년 이상~2년 미만
④ 2년 이상~5년 미만 ⑤ 5년 이상

5. 요양보호사 총 근무경력(전체)은 어떻게 되십니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월 이상~1년 미만 ③ 1년 이상~2년 미만
④ 2년 이상~5년 미만 ⑤ 5년 이상

6. 요양보호사 일을 시작한 계기는 무엇입니까?

- ① 생계 유지 ② 가족 요양 ③ 희망 직종(사명감) ④ 기타 _____



B. 근무 조건

1. 하루 담당하는 대상자 수는 몇 명입니까? _____명
2. 귀하의 하루 평균 근무시간은 어떻게 되십니까? 평균 _____시간 _____분
 - 2-1. 정해진 시간을 넘어서 근무하는 경우가 있습니까?
 - ① 한 적이 없다 ② 가끔 한다 ③ 자주 한다 ④ 거의 매일 한다
 - 2-2. 정해진 근무시간을 넘어서 추가로 일하는 경우 추가 수당을 받으십니까?
 - ① 예 ② 아니오
3. 귀하의 일주일 평균 근무시간은 어떻게 되십니까? 평균 _____시간
4. 귀하의 휴게시간은 어떻게 되십니까?
 - ① 정해진 쉬는 시간이 있고 일을 중단하고 쉰다
 - ② 정해진 쉬는 시간이 있지만 필요하면 일을 해야 한다
 - ③ 정해진 쉬는 시간이 없고 한가할 때 틈틈이 쉰다
 - ④ 쉬는 시간이 없다
 - ⑤ 일하는 시간이 하루 4시간 미만이다
5. 식사 또는 휴식을 위해 별도로 마련된 휴게공간이 있습니까? ① 있다 ② 없다
6. 법정 휴일(주휴일, 근로자의 날(5월 1일) 등)은 잘 지켜지고 있습니까? ① 예 ② 아니오
7. 연차휴가는 자유롭게 사용할 수 있습니까?
 - ① 전혀 그렇지 않음 ② 별로 그렇지 않음 ③ 보통 ④ 대체로 그러함 ⑤ 매우 그러함
 - 7-1. 미사용한 연차휴가에 대한 미사용수당을 받고 있습니까?
 - ① 예 ② 아니오 ③ 모름

C. 임금 수준

1. 귀하의 급여 형태는 무엇입니까? ① 시급 ② 일당 ③ 월급 ④ 기타 _____
2. 귀하의 현재 월평균 급여액은 얼마입니까? (세전) _____원
3. 귀하는 현재 급여액에 만족하고 계십니까?
 - ① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통 ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

3-1. 귀하의 희망 급여액은 얼마입니까?

- ① 120만원 이상~140만원 미만 ② 140만원 이상~160만원 미만
③ 160만원 이상~180만원 미만 ④ 180만원 이상~200만원
⑤ 200만원 이상

4. 현재 급여명세서를 받고 계십니까?

- ① 예 ② 아니오

D. 근무 환경 및 업무 내용

1. 귀하는 업무 수행 중 다치거나 근골격계 질환을 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

1-1. 다치거나 아팠을 때 어떻게 처리하는 편입니까?

- ① 개인 비용 처리 ② 공상 처리
③ 산재 신청하여 산재 승인 받음 ④ 산재 신청했으나 승인받지 못함
⑤ 기타 _____

1-2. 산재 신청을 하지 않은 경우 그 이유는 무엇입니까? 1가지만 선택해주십시오.

- ① 산재보험 신청 절차를 잘 몰라서 ② 산재 신청해도 인정받기 어려울 것 같아서
③ 요양 기관이 협조해주지 않아서 ④ 해고나 기타 고용 상 불이익이 걱정돼서
⑤ 요양 기관이 보상해줘서 ⑥ 가벼운 사고나 질병이어서
⑦ 기타 _____

2. 요양 업무와 상관없는 대상자 가족의 빨래, 식사 준비, 청소(재가형)나 시설 청소, 주방 업무, 약 분류 작업, 물품 창고정리(시설형) 등의 일을 한 적이 있습니까?

- ① 한 적이 없다 ② 가끔 한다 ③ 자주 한다 ④ 거의 매일 한다

3. 요양 업무 중 대상자나 보호자에게 다음과 같은 일을 겪은 적이 있습니까?

항 목	① 있다	② 없다
1) 언어폭력(욕설, 모욕적인 말)을 경험한 적이 있습니까?		
2) 신체폭력(구타, 물건에 맞음 등)을 경험한 적이 있습니까?		
3) 언어, 신체접촉 등 성희롱이나 성폭력을 경험한 적이 있습니까?		

4. 대상자나 보호자에게 부당한 요구, 언어폭력, 신체폭력, 성폭력 등을 경험했을 때 어떻게 대처하는 편입니까?

- ① 혼자 참고 넘김 ② 대상자나 보호자에게 직접 시정 요구
③ 요양기관에 문제제기하고 기관 차원의 대응 조치 요구 ④ 건강보험공단에 신고
⑤ 노무사나 시민단체 등에 상담 ⑥ 기타 _____



5. 현재 기관을 통해 가입되어 있는 사회보험에 모두 표시해주시시오. (지역 가입 등은 제외)

- ① 고용보험 ② 건강보험 ③ 국민연금 ④ 산재보험 ⑤ 모름

E. 힘든 점 및 개선사항

1. 임금, 노동강도, 근무시간 등을 종합적으로 고려할 때 현재 요양보호사 활동에 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통 ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

2. 요양보호사로 일하면서 가장 힘든 점을 2가지만 선택해주시시오.

- ① 낮은 임금
② 높은 노동 강도(일이 어렵고 힘들다)
③ 1일 8시간 근로가 보장 안 됨
④ 요양 업무 외의 부가적 노동
⑤ 대상자 및 보호자와의 관계 (폭언, 폭행 등 비인격적 대우)
⑥ 시설관계자와의 관계 (근로기준법 위반, 부당 대우 등)
⑦ 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식
⑧ 불안정한 일자리
⑨ 기타 _____

3. 요양보호사 처우개선(만족도 향상)을 위해 우선적으로 해야 할 일을 2가지만 선택 해주시시오.

- ① 임금 인상
② 업무 외 일 안 하기(업무 범위 명확화)
③ 대상자 및 보호자의 인간적 대우
④ 요양보호사 직무 향상 교육
⑤ 요양보호사 일에 대한 사회적 인식 개선
⑥ 근로기준법 위반이나 고충에 대한 상담이나 법률지원 기관 운영
⑦ 기타 _____

F. 개인 특성

1) 성별	① 여성 ② 남성	2) 연령	만 _____세
3) 혼인상태	① 미혼 ② 기혼-배우자 있음 ③ 기혼-배우자 없음(이혼, 사별 등)		

전남 장기요양기관 시설장 정책수요 조사

ID

-

안녕하십니까?

먼저 장기요양서비스 현장에서 수고하시는 선생님께 경의를 표합니다.

전라남도비정규직노동센터는 노인장기요양보험법 및 장기요양기관 운영 개선을 위한 자료를 수집하고자 설문조사를 실시하고 있습니다. 설문에 대한 정답은 없으며, 선생님의 평소 생각과 느낌을 솔직하게 답변해주시면 됩니다.

응답 내용은 **철저히 무기명으로 처리되고, 장기요양기관 운영 개선을 위한 대안제시 목적으로만 사용**됩니다. 바쁘신 중에도 조사에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2018년 10월

전라남도비정규직노동센터

조사일시	2018년 ____월 ____일	조사원 성명		기관 소재지	____시
시설 유형	① 요양시설 ② 방문요양기관 ③ 방문목욕기관 ④ 주간보호기관				
운영 주체	① 법인(사회복지, 재단, 사단, 종교 등) ② 지방자치단체 ③ 개인 ④ 기타				

A. 기본 정보

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 여성 ② 남성

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까? _____대3. 귀하의 시설(또는 기관)에 종사하는 요양보호사의 고용형태는 어떻게 됩니까?

- ① 정규직 _____명 ② 계약직 _____명 ③ 파견·용역 _____명
 ④ 기타 _____(____명), _____(____명)



4. 귀하의 시설(또는 기관)에 종사하는 요양보호사의 근무형태는 어떻게 됩니까?

- ① 8시간 3교대 _____명 ② 12시간 교대 _____명 ③ 24시간 교대 _____명
 ④ 시급제 _____명 ⑤ 기타 _____(____명), _____(____명)

5. 현 시설의 운영기간은 어떻게 되십니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월 이상~1년 미만 ③ 1년~2년
 ④ 2년~3년 ⑤ 5년 이상

B. 근로기준법 등 노동관계법령 인식도

1. 근로계약을 작성하고 교부하셨습니까?

- ① 2부 작성해서 나와 기관이 각각 1부씩 보관 ② 1부만 작성해서 기관만 보관
 ③ 작성하지 않음 ④ 모르겠다(기억나지 않는다)

1-1. 근로계약서 작성 및 교부 의무 위반 시 벌칙 (500만원 이하의 벌금)이 부과된다는 사실을 알고 계십니까?

- ① 예 ② 아니오

2. 요양보호사에게 주휴일, 연차유급휴가 등 법정휴가를 부여하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

2-1. 법정휴가 등을 부여하기 어려운 이유는 무엇입니까?

- ① 예산문제 ② 법 규정을 모름 ③ 인원부족 ④기타()

3. 최저임금을 요양보호사가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

4. 성희롱 예방교육 등 법정의무교육을 실시하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

5. 근로기준법 등 법령을 준수하기 어려운 이유는 무엇입니까?

- ① 예산문제 ② 법 규정을 모름 ③ 인원부족 ④ 기타

5-1. 근로기준법 등 노동관계법령에 대한 교육이 필요하다고 느끼십니까?

- ① 필요하다 ② 필요하지 않다

5-2. 만일 근로기준법 등 노동관계 법령에 대한 무료교육이

있을 경우 수강하실 의사가 있으십니까?

- ① 적극 수강하겠다 ② 가능한 수강하겠다 ③ 수강하지 않겠다.

C. 정책 수요

1. 장기요양기관을 운영하면서 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 운영비 문제 ② 시설 운영 기준 준수 ③ 인력 수급 및 질 관리
④ 대상자 및 보호자와의 관계 ⑤ 기타 _____

2. 장기요양기관 운영 개선을 위해 우선적으로 해야 할 일을 2가지만 선택해주시십시오.

- ① 장기요양기관 지정 요건 및 평가 기준 개선
② 표준화된 서비스 지침 및 업무 지침 보급
③ 적정 수가 및 적정 인건비 보전
④ 서비스 대상자 및 보호자 인식 개선
⑤ 요양보호사 직무 향상 교육
⑥ 장기요양기관 경영 컨설팅 제공
⑦ 기타 _____



3. 요양보호사들의 전문성 확보 및 사회적 인식개선을 위한 방안은 무엇이라고
생각하십니까?

4. 장기요양기관을 운영하면서 정부 및 지방자치단체에 바라는 점 및 제도적
으로 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?