

---

# 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

---

2020.08.

연구기관



발주기관



## 연구진

연구책임자: 이남신 (서울노동권익센터 소장)

공동연구원: 김세진 (한국비정규노동센터 정책연구위원)

◎ 연구명: 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

# 목 차

<b>I</b>	<b>연구 배경 및 목적</b> .....	1
	1. 연구 배경 .....	1
	2. 연구 목적 및 기대효과 .....	3
	3. 연구 방법 .....	3
	4. 실태조사 개요 .....	5
<b>II</b>	<b>문헌 고찰을 통해 본 실태 및 쟁점</b> .....	7
	1. 요양보호사 노동조건 연구 .....	7
	2. 제도 전반에 대한 연구 .....	10
<b>III</b>	<b>요양보호사 관련 법제도 분석</b> .....	12
	1. 노인장기요양보험법 소개 .....	12
	2. 서울특별시 조례 .....	16
<b>IV</b>	<b>대전지역 장기요양제도 현황</b> .....	20
	1. 전국 현황 .....	20
	2. 대전지역 현황 .....	21
<b>V</b>	<b>대전지역 요양보호사 설문조사 분석</b> .....	25
	1. 노동 환경 .....	25
	2. 근무환경 및 업무 내용 .....	31
	3. 감정노동 수준 평가 .....	35
	4. 개선사항 .....	43

<b>VI</b>	<b>대전지역 요양보호사 면접 조사 분석</b> .....	48
	1. 심층 면접 조사 개괄 .....	48
	2. 면접 조사 분석 .....	50
	1) 시설요양보호사 .....	50
	2) 재가요양보호사 .....	57
<b>VII</b>	<b>요양보호사 감정노동 문제개선을 위한 정책제언</b> .....	65
	1. 감정노동 관련 법제도 분석 .....	65
	2. 요양보호사 노동 환경 개선 정책제언 .....	70
	3. 요양보호사 감정노동 개선을 위한 대전광역시 정책제언 .....	79
	<b>참고문헌</b> .....	87
	<b>〈부록1〉 대전광역시 감정노동자 보호 조례</b> .....	88
	<b>〈부록2〉 대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례</b> .....	93
	<b>〈부록3〉 설문지</b> .....	95

## 〈표〉 목 차

〈표 1.1〉 ‘대전광역시 감정노동자 보호 조례’에서 정한 단체장의 역할	4
〈표 3.1〉 장기요양급여의 종류	13
〈표 3.2〉 서울특별시 조례의 주요 내용	17
〈표 3.3〉 서울특별시 내 어르신돌봄종사자 지원센터와 쉼터	19
〈표 4.1〉 전국 65세 이상 의료보장 적용인구 (단위: 천 명)	20
〈표 4.2〉 설립구분별 대전시 장기요양기관 현황	23
〈표 4.3〉 2018년 대전지역 장기요양요원 현황 및 요양보호사 현황	24
〈표 5.1〉 근로자 일반	25
〈표 5.2〉 노동조건 평균	26
〈표 5.3〉 방문요양보호사 업무시간	27
〈표 5.4〉 시설요양보호사 및 주야간 요양보호사의 근무형태	27
〈표 5.5〉 급여 및 이증근로 관련	28
〈표 5.6〉 수당 종류 및 지급	28
〈표 5.7〉 휴식 시간 및 휴가	30
〈표 5.8〉 환자 및 보호자가 요양보호사를 어떻게 부르는가?	31
〈표 5.9〉 요양업무와 관련 없는 기타 잡무를 수행한 경험	32
〈표 5.10〉 현재 요양원/센터의 인원수와 인력배치 수준은?	33
〈표 5.11〉 건강 및 치료 (1)	33
〈표 5.11 계속〉 건강 및 치료 (2)	34
〈표 5.12〉 일을 하면서 힘든 점	45
〈표 5.13〉 요양보호사의 권익 향상을 위하여 어떤 단체의 노력이 필요한가?	46
〈표 5.14〉 대전광역시에서 요양보호사의 감정노동 보호를 위해 하여야 할 일 (복수 응답)	47
〈표 6.1〉 면접대상자 정보	49
〈표 7.1〉 감정노동 조례 제정 지자체 현황	67
〈표 7.2〉 노인장기요양보험법 제4조	74
〈표 7.3〉 가이드라인 예시	77
〈표 7.4〉 감정노동 가이드라인에 포함되어야 할 핵심내용	84

## [그림] 목 차

[그림 4.1] 연도별 65세 이상 의료보장 적용인구 추이 .....	21
[그림 4.2] 대전지역 65세 이상 의료보장 적용인구 (2008~2018, 단위: 명) .....	21
[그림 4.3] 대전지역 장기요양기관 추이 (2014~2018, 단위: 개) .....	22
[그림 4.4] 대전지역 시설 이용 인원 추이(2014~2018, 단위: 명) .....	23
[그림 5.1] 이용자 또는 보호자에게 느끼는 감정노동 .....	35
[그림 5.2] 환자 및 보호자 응대시 겪는 상황 (1) .....	36
[그림 5.3] 환자 및 보호자 응대시 겪는 상황 (2) .....	37
[그림 5.4] 업무를 하면서 느끼거나 경험한 정도 (1) .....	38
[그림 5.5] 업무를 하면서 느끼거나 경험한 정도 (2) .....	38
[그림 5.6] 감정노동이 발생한 경우 동료/직장 상사의 의지도 .....	39
[그림 5.7] 센터/시설에 대해 느끼는 감정노동에 대한 인식 .....	40
[그림 5.8] 업무 중 상황 .....	41
[그림 5.9] 감정노동 보호 .....	42
[그림 5.10] 요양보호사의 업무 만족도 및 자부심 .....	43
[그림 5.11] 요양원/센터에서 보완되어야 할 점 .....	44
[그림 7.1] 서울시 '요양보호사 처우개선 종합계획' 추진비전 .....	83

# I

## 연구 배경 및 목적

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

### 1. 연구 배경<sup>1)</sup>

□ 가속화되고 있는 고령화 사회 속 주목해야 할 여성 노인 돌봄노동

- 고령화와 저출산율로 상징되는 한국 사회에서 돌봄과 돌봄노동, 돌봄노동을 수행하는 노인 노동, 특히 압도적 다수 종사자를 차지하는 여성 노인 돌봄노동의 사회적 비중이 커짐.
- 하지만 차별 처우와 인권침해, 왜곡되고 잘못된 사회적 인식 등 사회적 수요와는 거리가 먼 여성 노인노동 홀대와 열악한 노동인권 보호로 더 방치하면 안 되는 임계점에 다다른 상황.

□ 돌봄의 사회화, 돌봄노동의 시장화

- 2008년 제정된 「노인장기요양보험법」은 전통적으로 가족에게 맡겨졌던 노인 돌봄을 사회적 차원에서 수행하기 위해 제도를 정비하는 과정에서 만들어진 법임. 노인 돌봄에 대한 개인적 편차를 줄이고 보다 안정적이고 존엄한 노후를 사회적으로 보장하기 위한 사회복지의 일환으로 도입됨.
- 법이 제정된 지 10년이 지났지만, 공공요양기관 부족, 민간요양기관의 영세성, 영리 목적으로 인한 요양기관 간의 과당경쟁, 요양 서비스에 대한 낮은 사회적 인식 등으로 인해 장기요양요원(요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 등)의 근무환경은 여전히 열악함.
- 특히, 법에 근거한 공적 예산으로 운영되는 사회서비스임에도 불구하고 서비스 공금 대부분이 민간에 위탁됨으로써 일부 영리를 목적으로 하는 일탈적 기관 운영 사례도 빈발하고 있으며, 그 피해가 서비스 이용자인 노인과 돌봄노동을 담당하는 종사자에게 전가되고 있음.
- 열악한 노동 환경은 방문 요양 서비스의 경우 낮은 시급과 짧은 근무시간으로 인한 월수입 부족, 불안정한 일자리, 업무량 과다, ‘국가 공인 파출부’라는 표현에서 노골적으로 드러나는 요양보호사에 대한 왜곡된 사회적 인식 등으로 요약할 수 있음. 시설요양기관의 경우는 높

1) 이 부분은 보건복지자원연구원이 2018년에 연구 사업으로 수행한 『강동구 장기요양요원 노동실태 및 개선방안 연구보고서』(남우근 외)의 제1장을 참조해 정리한 내용임.

은 노동강도와 휴가사용의 어려움, 야간근무 시 휴식 시간 보장 취약, 근로기준법상 근로시간 미준수, 성희롱을 비롯한 인권침해 등으로 요약할 수 있음.

□ 대표적인 돌봄노동이자 감정노동인 요양보호사

- 돌봄노동을 비롯한 사회서비스는 특성상 이용자를 계속해서 대면해야 하므로 그들을 응대하는 과정에서 태도와 정서적 반응이 중요하게 여겨짐. 사회서비스 종사자의 노동은 전형적인 감정노동 양상을 띠고 있지만, 요양간병 노동자와 사회복지 노동자가 감내하고 있는 감정노동 실상과 문제점에 대해선 사회적 인식이 취약하고 아직 관심도 낮은 것이 사회현실임.

□ 사회서비스 노동자의 감정노동에 대한 사회적 관심이 낮은 이유

- 사회서비스 노동자는 본인 의지와 관계없이 항상 수용적이고 관용적인 태도로 봉사와 희생정신이 충만해야 한다는 사회적 기대가 있음.
- 사회서비스 노동자가 이용자를 대할 때 태도와 관계의 문제에 있어 사회복지 실천론 관점에서 정리가 되어있어 감정노동 관점이 적용되지 못하는 분위기가 존재함.

□ 민간부문이 중심이 된 사회서비스

- 사회서비스는 공적 영역에 속하는 서비스이므로 공공부문에서 책임지는 게 합당하지만, 실제 우리 사회현실에선 정부·지자체가 예산 지원하며 위탁관리를 맡긴 민간부문의 역할이 큼.
- 사회서비스가 민간부문으로 이양됨에 따라 본래 목적인 사회적 부조역할 보다는 이윤 창출 수단으로 변질 및 서비스 과당경쟁 문제 심화 등 여러 문제점이 생김.

□ 대전광역시 2017년 10월 감정노동자 보호 조례를 제정하고 대전광역시 노동권익센터 내에 감정노동팀을 신설하는 등 감정노동 문제개선을 위해 선도적이고 전향적인 시책을 펼쳐옴, 특히 2018년 콜센터 감정노동 실태조사와 2019년 공공부문 감정노동자 실태조사를 연이어 진행하고, 이번에 요양보호사 감정노동 실태조사까지 완료하면서 감정노동종사자 권리보호센터를 운영하는 서울특별시와 함께 가장 앞선 행보를 보여옴. 향후 대전광역시가 감정노동 보호와 종사자 권익 신장을 위한 제반 정책에서 더 적극적이고 체계적인 조치를 진전시켜나갈 것으로 기대됨.

□ 대전광역시가 고령화 사회를 맞아 요양보호사 감정노동 실태와 노동 환경을 파악하고, 이를 통해 공적 영역 필수 사회서비스이자 감정노동을 수반하는 돌봄노동인 요양보호사의 제반 조건을 개선하고 올바른 정책 방향을 수립하는 것은 노동존중과 감정노동자 보호의 선도도시로 확고하게 자리매김하는 중요한 계기가 될 것임.

## 2. 연구 목적 및 기대효과

- 대전광역시 요양보호사 감정노동 현황과 실태 파악
  - 대전지역 요양보호사의 노동조건과 환경 등 노동실태 파악과 더불어 사회적 관심사이자 대전광역시가 주목해온 지역사회 감정노동 문제를 개선할 대안 마련의 근거를 구체적으로 확인하고자 함.
- 대전광역시 돌봄노동 감정노동자 노동인권 증진
  - 대전지역 돌봄노동 감정노동자의 권리 의식 함양으로 일터에서부터 노동인권을 증진하고 요양보호사를 비롯해 당사자인 감정노동자가 노동권익을 실현하기 위한 방안을 스스로 만들어 나갈 계기를 마련하고자 함.
- 대전광역시 요양보호사 감정노동 개선방안 도출
  - 노인노동이자 대다수 여성 노동인 요양보호사 감정노동이 갖는 취약한 특성을 주안점으로 감정노동이 갖는 고유한 문제점을 개선하기 위한 방안을 다양한 측면에서 도출하고자 함.
- 대전광역시 요양보호사 감정노동 보호 정책 수립
  - 요양보호사 감정노동 실태 파악을 바탕으로 대전광역시를 노동존중도시로 만들기 위한 감정노동 개선 정책 방향 수립과 합리적 대안을 모색하고자 함.

## 3. 연구 방법

### 1) 설문조사

- 대전광역시 요양보호사 노동실태 및 인식에 대한 설문조사는 2020년 5월부터 7월까지 이루어졌고, 총 513명의 감정노동자가 이 조사에 참여함.
- 설문조사는 ① 노동 환경, ② 근무환경 및 업무 내용, ③ 감정노동 수준 평가, ④ 개선사항 등에 관한 내용으로 구성되어 있음.

## 2) 면접 조사

- 심층 면접 조사는 구조화된 질문지를 이용하여 2020년 5월 다섯 차례에 걸쳐 진행하였으며, 면접대상자는 총 21명으로 시설요양보호사가 12명, 재가요양보호사가 9명이었음.
- 심층 면접 조사에서는 주로 요양보호사의 노동 여건, 감정노동 수준, 감정노동의 원인, 감정노동으로 인해 나타나는 신체적·심리적 건강 위협, 정책요구 등을 중심으로 질문하였음.

## 3) 조사 근거

- 법률상 근거
  - 이번 연구조사의 법률적 근거는 「노인장기요양보험법」상 지방자치단체의 책무로부터 비롯됨. 법률에 근거하여 지방자치단체는 ▲적정한 수의 장기요양기관을 확충하고 장기요양기관의 설립을 지원하여야 하며, ▲장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 하고, ▲지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급할 수 있음.
- 조례상 근거
  - 대전광역시 2017년 9월 감정노동자 보호 조례 제정.

〈표 1.1〉 ‘대전광역시 감정노동자 보호 조례’에서 정한 단체장의 역할

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획 수립·시행</li><li>2) 개선계획 이행 여부를 정기적으로 점검·평가</li><li>3) 감정노동자 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사 매년 실시</li><li>4) 유관기관의 장에게 감정노동자 보호에 필요한 사항 권고하고 평가에 반영</li><li>5) 사용자에게 감정노동자 보호 교육 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항 권고</li><li>6) 인권교육 실시 때 감정노동자 보호를 위한 노동인권교육 포함하여 시행</li></ol> |
|--|

## 4. 실태조사 개요

- 사업명 : 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사
- 사업기간 : 2020년 4월~11월(8개월간)
- 사업방식 : 대전지역 요양보호사를 대상으로 직접 대면조사 및 심층 인터뷰
- 조사대상 : 방문요양보호사와 시설요양보호사, 주야간보호 요양보호사

### 1) 실태조사 사전작업 (3월~4월)

- 대전지역 요양보호사 현황조사
- 실태조사를 위한 설문 문항 설계
- 실태조사 조사원 모집 및 교육

### 2) 설문조사 및 심층 면접 조사 (5월~7월)

- 요양보호사 감정노동 실태조사

### 3) 분석작업 (8월)

- 한국비정규노동센터에 의뢰해 실태조사에 대한 분석작업 진행

### 4) 실태조사 보고회 (9월)

- 분석 결과를 통해 본 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 보고회 개최

## 5) 실태조사 종합보고서 발간 (10월)

□ 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 종합보고서 발간

## III

# 문헌 고찰을 통해 본 실태 및 쟁점<sup>2)</sup>

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

- 이전 선행 연구들은 요양보호사에 대한 설문조사 및 면접 조사를 통해 요양보호사의 노동실태를 파악하고 정책 방안을 도출하는 연구와 전체 장기요양 보험제도에 대한 분석의 일부로써 장기요양 인력 운영의 문제점을 지적하고 정책제언을 하는 연구로 구분될 수 있음.

## 1. 요양보호사 노동조건 연구

- 요양보호사의 노동조건을 직접 조사한 연구로는 남우근 외(2013), 이정석·이호용·권진희·한은정(2014), (사)한국비정규노동센터(2015), 장창수(2015), 송미영·김희경·안정선(2015), 장보현(2016) 등이 있음.
- 이정석·이호용·권진희·한은정(2014)은 전국 요양보호사를 대상으로 한 조사이며, 나머지 연구는 특정 지역 요양보호사를 대상으로 했음.
- 남우근 외(2013)
  - 먼저 남우근 외(2013)는 서울시 요양보호사 782명을 대상으로 한 설문조사와 요양보호사 18명에 대한 면접 조사를 진행하였음. 관리자에 대한 면접 조사도 포함하여 요양보호사의 노동실태만이 아니라 기관 운영 실태와 문제점을 파악했음. 요양보호사의 노동조건은 전반적으로 열악한 것으로 나타났음. 시설 요양보호사는 교대제로 인한 장시간 높은 노동강도를 경험하고 있었고, 재가요양보호사는 고용불안의 문제가 심각했음. 요양보호사의 업무 분장이 제대로 이루어지지 않아서 시설 요양보호사는 간호사나 사회복지사 업무를 일부 담당했고, 재가요양보호사는 이용자의 요구에 다양하게 동원되었음. 근로계약서나 임금명세서를 받지 못하거나 기관에서 서비스 이용 시간을 조정하여 4대 보험을 가입 받지 못하는 등 근로기준법 위반 사례가 빈번했음. 기관 운영에서는 낮은 수가와 본인부담금 체납 등으로 기관 재

2) 이 부분은 아산시비정규직지원센터가 2019년에 연구사업으로 수행한 『아산시 요양보호사 실태조사』(김세진) 2장 내용을 인용함.

정이 악화되는 것으로 나타났음.

- 요양보호사의 노동조건을 개선하기 위해서 이 연구에서는 노인장기요양보험법을 개정하여 공공성의 원칙이 회복되어야 한다고 보고 국가와 지자체의 책임 있는 노력을 제안하고 있음. 이를 위해서 중앙정부는 공공요양기관 확충 등 요양 서비스 공급체계 개선, 수가 현실화, 인력배치기준 등 운영기준 강화 등의 노력이, 지자체 차원에서는 시립이나 구립 요양기관 확대를 통한 공공성 강화, 요양이나 복지 통합서비스 제공을 통한 지역연계 강화 등이 필요하다는 것을 주장하고 있음. 요양보호사 근로환경 개선을 위해서는 최저 운영기준 지침화, 처우 개선비 지급을 통한 저임금 해소, 직무 교육지원, 처우개선과 지위 향상에 관한 조례 개정, 지원센터 설립 등 구체적인 방안을 제시하였음.

□ 이정석·이호용·권진희·한은정(2014)

- 이정석·이호용·권진희·한은정(2014)은 전국의 장기요양기관 종사 인력을 조사했으며, 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 6개 직종을 대상으로 임금 및 근로환경에 대한 만족도를 조사하였음. 요양보호사 조사 인원은 822명으로, 요양보호사에 관한 연구 결과를 정리하면 다음과 같음.
- 노인요양시설 요양보호사는 정규직이라고 응답한 비율이 89.2%였지만, 재가방문기관의 정규직 비율은 38.3%로 매우 낮았음. 근무 형태가 상근인 경우도 노인요양시설은 97.5%이지만, 주야간보호기관은 87.0%, 재가방문기관 24.4%로 큰 차이가 있었음. 월 근무시간은 노인요양시설의 상근자는 180.2시간, 파트타임 근무자 104.8시간이었고, 재가방문기관의 상근자는 170.5시간, 파트타임 근무자 85시간이었음.
- 처우개선 영역에 대한 의견은 7개 영역으로 나누어서 조사했는데 ‘보수 적정화’가 1순위로 가장 높았고, ‘고용 안정성 확보 및 사회보장’, ‘근로시간 적정화’, ‘안전한 근로환경 제공’, ‘전문성 강화를 위한 교육 훈련 제공’, ‘권익을 대변할 수 있는 의사소통 체계 확보’, ‘직장 내 관계 향상 및 근무 동기부여’ 순으로 나타났음. 임금 인상이 가장 필요한 요건으로 응답이 나왔지만, 저자들은 좋은 일자리의 질을 담보하기 위해서 다른 영역들도 중요하게 다루어져야 한다고 제언했음.

□ (사)한국비정규노동센터(2015)

- (사)한국비정규노동센터(2015)는 안산시 요양보호사의 노동실태를 파악하기 위해서 시설·재가 요양보호사 476명 대상으로 노동조건 및 업무, 산업재해 등의 질문을 조사했음. 시설과 재가요양보호사 모두 1년 단위로 계약을 맺고 있어 상용직보다 기간제 비율이 더 높은 편이었음. 재가요양보호사는 적은 노동시간과 고용 불안정으로 인해서 월 최고임금과 월 최저

임금이 13~22만원 정도 차이가 있었음. 시설요양보호사는 교대제 근무로 인해서 휴식 시간과 휴게 공간이 중요한데, 제대로 휴식 시간을 인지하지 못하는 경우가 많고, 휴게 공간이 없는 경우도 절반 정도로 나타났음. 요양보호사가 느끼는 어려운 점은 재가는 저임금, 고용불안, 사회적 저평가를, 시설은 저임금, 노동강도, 사회적 저평가로 선택하여 다른 연구와 유사하게 나타났음. 안산시에 바라는 점은 처우 개선비, 취업 지원, 직무교육 순으로 응답이 나왔음.

- 요양보호사 25명을 대상으로 이루어진 면접 조사에서도 시설은 2교대 근무제로 인한 장시간 노동과 제대로 보장받지 못하는 휴식 시간, 재가는 고용불안과 소득 불안의 문제가 심각한 것으로 나타났음. 그 외에도 산업재해 불인정, 불명확한 업무 경계, 이용자의 폭력 등의 문제도 있었음. 다른 연구에서와 마찬가지로 이런 열악한 노동조건이 장기요양 서비스 공급 체계의 문제임을 인식하고 장기요양 보험제도 개선을 피력했음. 공공요양기관 확대, 수가 현실화, 인력배치 등 운영기준 강화, 처우 개선비 실질화는 물론 중앙부처의 역할 담당과 안산시의 역할을 적극적으로 제안하였음.

#### □ 장창수(2015)

- 장창수(2015)는 대전의 재가와 시설 요양보호사 총 297명의 근무실태를 조사하였고 요양보호사와 기관 관리자 등을 대상으로 초점집단인터뷰(FGI)를 실시하였음.
- 연구 결과, 요양보호사의 임금은 전반적으로 낮게 나타났는데 재가요양보호사는 65만원 이하가 43%로 가장 많았음. 시설요양보호사는 121~130만 원 이하가 39.5%로 가장 많고, 120만 원 이하가 25.3% 순으로 나타났음. 일에서의 어려운 점은 '낮은 임금'이라는 응답의 비율이 가장 높았고, '일에 대한 낮은 사회적 인식', '일자리의 불안정성' 순으로 나타났음.
- 요양보호사의 처우개선을 위한 요구사항은 '대전시가 처우 개선비를 추가로 지급'(29.1%), '최저시급과 요양업무 명확화' 등 지침 하달(17.8%), '지원센터 설립'(17.7%), '일자리 소개 및 취업 지원'(16.5%) 순이었음. 이러한 결과에 따라 저자는 다양한 정책제언을 제시하고 있는데 고용과 관련해서 방문 요양은 지자체 직고용을 통해서 고용 안정화를 모색할 필요가 있고, 장기요양기관의 공공성 강화, 장기요양기관 관리와 감독 강화, 처우 개선수당 추가 지원 등을 제안했음.

#### □ 송미영·김희경·안정선(2015)

- 송미영·김희경·안정선(2015)은 충청남도 도시와 농촌 일부 지역에서 근무하는 요양보호사를 조사했음. 그리고 운영 주체를 영리, 비영리, 사회적 경제조직으로 구분하여 전체 12명의 사례조사를 진행하였음. 요양보호사의 근무환경은 지역 및 운영 주체와 상관없이 열악했고,

휴식 시간 규정도 없어 근로계약서에 휴식 시간 명시와 실행을 제안했음. 요양보호사에 대한 인식개선을 위해 이용자 가족에 대한 교육 강화를 제안했음. 그리고 돌봄 인력을 위한 힐링 캠프나 교육 등 고충처리 통로를 마련하여 직무 스트레스를 완화해야 한다고 주장함.

□ 장보현(2016)

- 장보현(2016)은 재가요양보호사 102명을 대상으로 근로실태를 조사하였음. 낮은 장기요양 수가는 여러 연구에서 계속 지적되어온 상황인데, 최근의 수가 변화는 재가요양보호사의 노동조건을 더 열악하게 만들고 있다는 것을 이 연구에서 드러내고 있음. 수가 변경 이후로 재가요양보호사의 일일 근무시간은 줄어들었고, 그만큼 임금도 줄어들었음. 재가요양보호사 노동조건 의 가장 큰 문제점인 고용불안정성은 지속되고 있었음. 따라서 안정적인 생활임금으로 일자리 질 개선을 위한 고용 형태와 임금체계가 요구되며, 방문 요양 시간을 현실화할 필요가 있다고 주장했음. 처우 개선비가 2013년부터 도입되었지만, 여전히 요양보호사 대부분이 최저임금을 받고있는 만큼 임시적 형태의 처우 개선비보다는 금액산정과 지급방식이 안정적인 형태로 정착될 수 있어야 한다고 제안하고 있음. 또한, 근로시간 축소에 따라 불가피한 연장근무를 하게 되는 상태가 발생하는 만큼 연장근로수당을 지급하는 방안도 마련되어야 한다고 보았음.

## 2. 제도 전반에 대한 연구

- 장기요양 보험제도 전반에 대한 논의에서 출발하여 요양보호사 인력 운영 문제까지 포함하는 연구로는 석재은(2014)과 임준(2016)이 있음.

□ 석재은(2014)

- 석재은(2014)은 장기요양 서비스 질을 확보하고 나아가 좋은 돌봄을 실천하기 위해서 노인 장기요양 정책이 어떻게 변화되어야 하고 어떤 실천전략이 필요한지를 제안하고 있음. 이를 위해서는 공공성을 강화하기 위한 돌봄서비스 공급체계가 재편되어야 하고, 서비스 질 제고를 위해서 서비스 표준 상향조정 및 새로운 서비스 모델 도입, 돌봄서비스 종사자의 전문성 향상 및 역량 강화, 돌봄서비스 종사자의 근로조건 개선, 서비스 수가 상향조정 등의 실천전략이 필요하다고 보았음.
- 특히 근로조건 개선을 위해서는 재가 돌봄 종사자의 월급제 운영, 시설 돌봄 종사자가 돌보는 이용자 수 감소, 제조업 평균 임금 60% 정도의 임금수준 제고를 제시했음.

## □ 임준(2016)

- 임준(2016)은 정부가 사회서비스를 확대하기 위해서 민간에 적극적으로 의존하면서 과잉투자와 과잉경쟁이 심화 되었고 이로 인해 요양보호사가 피해를 받고 있다고 지적하고 있음. 요양보호사는 저임금과 높은 노동강도, 이용자나 가족에 의한 성희롱, 폭언 등 열악한 노동 조건에 처해있고 작업 특성으로 인해서 근골격계 질환 등 건강 문제는 물론 감정노동으로 인해 정신건강 문제도 발생할 수 있음.
- 따라서 장기요양 종사자의 업무와 삶을 지원하고, 일에 대해 의미를 갖도록 하는 것이 필요하며 이를 위해서 보수 적정화, 고용 안정화, 노동권 가이드라인 설정, 이용자와 가족에 대한 교육 및 장기요양기관의 서비스 기본 규정 준수를 위한 관리 감독 체계 뒷받침, 요양보호사 건강을 유지할 수 있는 정책과 장기요양기관 종사자에 대한 사회적 인식개선 등을 제시하고 있음. 또한, 요양 서비스 질을 높이기 위해서 좋은 돌봄 개념이 도입되어야 하며, 이를 위해서 기관장이나 중간관리자 교육은 물론 요양보호사의 인력 훈련 프로그램 개발도 도입되어야 한다고 보았음.

## □ 전찬희(2013)

- 전찬희(2013)는 요양보호사의 노동인권 측면에서 요양보호사가 겪고 있는 문제점을 살펴보고 있음. 요양보호사는 자신의 권리 보장보다는 다른 사람의 권리 증진을 위해 일하는 사람으로 인식되고 있어 노동권을 보장받기 어려운 상황이며, 저임금, 장기간 근로와 인력배치기준 문제, 요양보호 서비스 이외의 노무 제공, 성희롱 등을 겪고 있다고 분석했음.
- 따라서 임금가이드라인 작성, 인력배치기준 강화, 장기요양기관 관리 감독 철저, 이용자 및 가족에 대한 교육 등 노동인권 개선을 위한 철저한 방안들을 만들고 이를 위한 노력이 필요하다고 보았음.

## 1. 노인장기요양보험법 소개

### 1) 개괄

- 2001년 김대중 대통령이 8.15 경축사에서 노인요양보험제도를 도입하겠다고 한 후, 시범사업을 거쳐 2007년 4월 「노인장기요양보험법」이 국회를 통과했고, 2008년부터 정식으로 제도가 시행됐음.
- 「노인장기요양보험법」은 급속한 고령화에 대응하기 위한 것으로, 노인의 간병과 장기요양 문제를 사회적 연대원리에 따라 정부와 사회가 공동으로 해결하겠다는 취지를 갖고 있음.
- 이에 따라 「노인장기요양보험법」은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 장기요양급여를 제공해 노후의 건강증진과 생활 안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어 국민의 삶의 질을 향상하는 것을 목적으로 함.
- 「노인장기요양보험법」에서 정하고 있는 장기요양급여는 신체 활동·가사 활동을 지원하거나 간병을 지원하는 서비스뿐만 아니라 이러한 서비스에 갈음하여 지급하는 현금 등을 포함. 또한, 장기요양급여는 대상자가 가족 공동체 안에서 자립적인 생활을 할 수 있도록 하는 방향을 기본 원칙으로 함.
- 이러한 장기요양급여를 받을 수 있는 서비스 대상자는 65세 이상을 기본으로 하고 있음. 다만 65세 미만이라도 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성 질병을 겪는 자를 포함함.
- 「노인장기요양보험법」은 노인장기요양보험제도가 목적과 원칙에 따라 시행될 수 있도록 국가와 지방자치단체의 책무를 규정하고 있음. 노인장기요양보험제도는 보건복지부가 관장하는 국가제도임에도 불구하고, 고령화 사회에서 노인 돌봄은 사회 전체가 공동으로 부담해야 할 이슈기

3) 이 부분은 아산시비정규직지원센터가 2019년에 연구사업으로 수행한 『아산시 요양보호사 실태조사』(김세진) 3장 내용을 인용함.

때문에 지방자치단체의 책무도 함께 규정된 것으로 보임.

- 이에 따라 지방자치단체는 해당 지역의 노인 인구와 특성 등을 고려해 장기요양급여가 원활하게 제공될 수 있도록 적절한 수의 장기요양기관을 확충하고 설립을 지원해야 하며, 장기요양요원의 처우를 개선하기 위한 적극적인 노력을 해야 함.

## 2) 장기요양급여

- 「노인장기요양보험법」에 따라 국내에 거주하는 국민은 장기요양보험에 가입하거나 피부양자가 되어야 함.
- 장기요양보험료는 국민건강보험료와 통합하여 징수됨. 장기요양급여를 받기 위해 장기요양 인정을 신청해야 하고, 신청서가 접수되면 국민건강보험공단은 신청인의 심신 상태, 신청인에게 필요한 장기요양급여의 종류 및 내용 등 인정조사를 하며 등급판정위원회의 심사를 거쳐야 함.
- 심사 결과는 요양 필요도에 따라 5등급으로 구분되고 급여의 종류는 재가급여와 시설급여, 특별현금 급여로 구분. 급여의 종류는 <표 3.1>과 같음.

〈표 3.1〉 장기요양급여의 종류

급여의 종류	내용	
방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여	
방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여	
방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여	
재가급여	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	수급자의 일상생활 신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 장기요양급여로서 대통령령으로 정하는 것

급여의 종류		내용
시설급여		장기요양기관에 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
특별현금 급여	가족요양비	제24조에 따라 지급하는 가족장기요양급여
	특례요양비	제25조에 따라 지급하는 특례장기요양급여
	요양병원 간병비	제26조에 따라 지급하는 요양병원장기요양급여

### 3) 장기요양기관

- 「노인장기요양보험법」상 장기요양기관은 관할 행정기관으로부터 지정받은 기관으로 장기요양급여를 제공하는 기관을 말함. 다만 일정한 경우 장기요양기관으로 지정받거나 설치 신고를 할 수 없는 결격사유를 규정하고 있음.
- 결격사유에 해당하는 자로는 미성년자거나 피성년후견인 또는 피한정후견인인 경우, 정신질환자인 경우, 마약류에 중독된 사람, 파산선고를 받고 복권되지 않은 사람, 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행이 면제된 날부터 5년이 경과 되지 않은 사람, 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람 등임.
- 이러한 결격사유를 포함한 일정한 요건을 갖춘 경우, 장기요양급여를 제공할 수 있는 장기요양기관으로 지정받는데, 지금까지 지정의 효력이 유지되는 유효기간이 없었지만, 최근 법 개정으로 2019년 12월 12일부터 장기요양기관으로 지정된 효력이 유지되는 유효기간이 6년으로 제한됨. 따라서 유효기간이 끝나기 90일 전까지 지정 갱신을 위한 절차를 거쳐야 함.
- 이는 장기요양기관으로 지정되기 위한 진입요건이 완화되어 있어 매년 2천여 개소의 재가장기요양기관이 신규 개설되고 1천여 개소의 재가장기요양기관이 폐업하는 등 장기요양기관의 난립, 서비스 질 저하 문제 등을 개선하기 위한 조치라고 할 수 있음.
- 특히 한번 장기요양기관으로 지정되면 이후 시설·인력 등 설치 기준을 갖추지 못하더라도 지정의 효력이 유지됐기 때문에 서비스 질 저하뿐만 아니라, 장기요양요원의 처우와 근로조건이 악화되는 원인으로 작용했음. 이러한 문제를 개선하기 위해 장기요양기관의 지정 취소 기준을 마련하고, 6년마다 갱신 절차를 거치도록 개정된 것임.
- 장기요양기관의 시설과 인력 등 중요한 사항을 변경하는 경우, 관할 행정기관에 변경 신고를 해야 하고, 신고를 받은 행정기관이 이를 공단에 통보하도록 했다. 장기요양기관으로 지정된

시점 이후에도 시설과 인력이 기준에 미달하지 않도록 관리할 수 있는 근거가 마련된 것임.

- 장기요양기관은 정부를 대신해 공적 서비스를 제공하기 때문에 노인장기요양보험법에서 일정한 의무를 규정하고 있음.
- 수급자가 장기요양급여를 신청할 경우 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없고, 수급자가 부담해야 하는 부담금을 자의적으로 면제하거나 감경하는 행위는 금지됨. 또한, 영리를 목적으로 금전, 물품 등의 이익 제공을 약속하는 방법으로 수급자를 알선하거나 유인하는 행위 역시 금지됨. 이는 장기요양기관 간 경쟁을 방지하고 서비스의 공공성을 유지하기 위한 조치라고 할 수 있음.
- 한편 장기요양기관은 장기요양요원이 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력을 당한 경우, 장기요양급여 외 추가적인 서비스 제공을 요구받는 경우 등의 고충으로부터 적절한 조치를 해야 함.
- 장기요양급여는 주로 수급자의 집에서 서비스 제공이 이루어지는 긴밀한 대면 서비스로 폭행이나 성폭력에 노출되거나 업무와 상관없는 사적인 지시를 받을 가능성이 상대적으로 높다는 점에 대비한 것이라고 할 수 있음.
- 따라서 장기요양기관이 장기요양급여 외 행위를 제공한 경우, 시설과 인력 등 지정기준에 적합하지 않은 경우, 수급자가 부담해야 할 부담금을 면제하거나 감경하는 행위를 한 경우 등에는 관할 행정기관에 6개월 범위 내에서 업무정지를 명하거나 2억원 이하의 과징금을 부과할 수 있음.

## 2. 서울특별시 조례

- 장기요양요원에 대한 조례는 서울특별시가 2016년에 제정하였고, 2017년부터 2019년까지 12개 서울특별시 자치구에서도 제정하였음.
- 장기요양요원에 대한 조례에 대해서 서울특별시가 가장 선도적이었고 보호제도가 잘 되어있으며 자치구의 확산 속도도 빠른 편이므로 서울특별시와 그 자치구 사례를 살펴볼 필요가 있음.

### 1) 내용

- 「서울특별시 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」(이하 '서울시 조례')는 요양보호사를 보호하기 위한 한국 최초의 자치법규임. 2016년 1월 7일 서울시의회는 서울시 인구의 고령화가 진행되면서 노인 돌봄에 대한 서울시의 역할과 책임이 강화되었음에도, 노인 돌봄을 직접적으로 수행하는 장기요양요원(요양보호사 등)의 근로조건이 열악하다는 점을 지적했음. 그로 인해 돌봄의 질 저하가 우려되지만, 관계 법령에 구체적인 개선책이 미비하기 때문에 장기요양요원의 처우개선에 관한 조례의 필요성을 밝혔음.
- 장기요양 서비스의 질을 높이기 위해 장기요양요원의 근로조건과 권익 향상이 가능하도록 노인돌봄종사자 종합지원센터의 설치 및 운영에 관한 사항을 조례에 명시하였음. 조례 제정 당시 '서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터'가 운영 중이었고, 이를 조례에 따른 장기요양요원지원센터로 본다는 부칙을 두면서 서울시에서 이미 운영 중인 '어르신돌봄종사자 종합지원센터'가 보다 안정적으로 운영될 수 있는 기반을 마련했다고 할 수 있음.
- 이후 서울시 조례는 두 차례 개정을 거쳤는데, 2019년 9월 26일 서울시의회는 장기요양요원의 노동 가치가 낮게 평가되고 사회적 인식과 현실적인 처우가 낮을 뿐만 아니라 권리침해 사례가 빈번하게 발생하고 있는 현실을 개선하기 위해 장기요양요원의 처우개선, 복지 증진 및 지위 향상을 위하여 필요한 사업을 추진할 수 있는 근거를 마련했음. 동시에 장기요양요원의 권리 보호를 강화할 수 있도록 장기요양요원 지원센터에서 장기요양요원의 권리침해에 대한 상담 및 지원을 할 수 있는 근거를 신설했음.
- 이러한 과정을 거쳐 서울시 조례는 시장의 책무, 종합계획의 수립 및 시행, 정기적인 실태조사, 처우개선 사업, 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영 등 총 13개의 조문으로 구성되어 있음. 조례의 주요 내용은 <표 3.2>와 같음.

〈표 3.2〉 서울특별시 조례의 주요 내용

제1조	목적	요양보호사, 간호사 등 서울특별시 장기요양기관 장기요양요원들의 처우 개선 및 지위 향상 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 함
제2조	정의	“장기요양요원”이라 함은 「노인장기요양보험법」상 개념
제3조	시장의 책무	장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력해야 함
제4조	종합계획의 수립 및 시행	처우개선 및 지위향상, 근무환경 개선 등 처우개선과 복지 증진을 위하여 3년마다 종합계획을 수립·시행
제5조	실태조사	3년마다 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대해 실태조사(위탁 가능)
제6조	처우개선 사업 등	근무환경 개선 처우개선 및 지위향상을 위한 상담·조사·연구 사업 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업 처우개선과 복지증진, 지위향상을 위한 그 밖의 사업
제7조	장기요양요원의 신분보장	근로기준법 등 노동관계법령 상 권리 보장 업무상 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호 기관 운영과 관련된 위법·부당 행위·비리 사실 신고행위로 인한 징계 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별 금지
제8조	장기요양기관의 책무	노동환경 개선과 복지 증진을 위해 필요한 조치를 강구해야 함
제9조	장기요양요원 지원센터의 설치 및 운영	근무환경의 질적 향상과 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영 및 교육 상담 등의 지원을 통해 돌봄서비스의 질 향상에 기여하기 위하여 장기요양요원지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영 가능 권역별 또는 자치구별로 센터를 설치할 수 있고, 권역별 또는 자치구별 센터 중 각 센터의 사업을 총괄하는 종합지원센터를 지정하여 운영 가능 시장은 센터 운영을 위하여 필요한 행정지원과 예산의 범위 안에서 재정지원 가능
제10조	센터의 기능	장기요양요원에 대한 사회적 인식 제고 및 권익 향상 육체적·정신적 스트레스 예방 및 해소 등 건강증진 역량 강화 취업과 창업 상담 지원 및 대체인력 지원 권리침해에 대한 상담 및 지원 등
제11조	운영의 위탁	효율적 운영을 위해 필요한 경우 위탁 가능
제12조	준용규정	위탁운영과 관련하여 서울시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 준용 가능
제13조	시행규칙	필요한 사항을 규칙으로 정함

- 서울시 조례는 제정 취지에 따라 서울시 돌봄의 질을 높이기 위해 서울시 내에서 근무하는 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진, 지위 향상을 시장의 책무로 규정했음. 이에 따라 서울시는 3년마다 의무적으로 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위한 종합계획을 수립해 시행해야 하고, 장기요양요원의 근무환경과 처우 등에 대해 실태조사를 시행해야 함.
- 또한, 서울시는 처우개선 사업 등을 할 수 있는데, 처우개선 사업으로는 근무환경 개선, 상담·조사·연구 사업, 교육·훈련 사업 등을 예시로 제시하고 있음. 다만, 처우개선 사업에 관한 조문은 의무조항이 아닌 개방조항으로, 권고적 성격을 갖고 있음.
- 장기요양요원의 신분을 보장하기 위해 노동관계법령 상 권리를 보장하고 업무상 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호를 받을 수 있으며, 기관 운영과 관련한 비리 사실을 신고하는 등의 행위로 신분상 불이익을 주는 행위를 금지하고 있음. 조례를 통해 장기요양기관의 장에게는 장기요양요원의 노동 환경을 개선하고 복지를 증진하는 데 필요한 조치를 마련해야 한다는 책무가 부여함.

## 2) 특이사항 : 장기요양요원 지원센터의 설치 및 운영 규정

- 서울시 조례에서 특징적인 것은 장기요양요원 지원센터의 설치 및 운영에 관한 사항이 규정되어 있다는 것임. 서울시는 2013년 11월 1일 우리나라 최초로 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터를 개관했음.
- 센터는 요양보호사의 직무교육과 취업 정보 제공, 스트레스 해소와 건강증진 등 힐링프로그램 운영, 노무 상담 등의 서비스 제공을 기능으로 삼았음.
- 1년간 시범 운영 후 평가를 거쳐 센터의 기능을 조정하고 강남, 강동 등 다른 권역으로 확대할지를 결정할 예정이었음. 이처럼 조례가 제정되기 전에 먼저 센터를 개관한 후, 안정적으로 센터가 설치·운영될 수 있도록 조례를 정비한 것임.
- 이에 따라 서울시 조례는 장기요양요원 지원센터를 설치·운영할 수 있으며 권역별 또는 자치구별 설치가 가능하다는 근거를 담고 있음. 또한, 센터의 기능으로 장기요양요원에 대한 권익 향상과 육체적·정신적 스트레스 예방 및 해소 등 건강증진, 역량 강화, 취업과 창업 상담 지원 및 대체 인력 지원, 권리침해에 대한 상담 및 지원 등을 규정하고 있음.
- 이는 대표적 돌봄 노동을 하는 장기요양요원에 대한 저평가 등 사회적 인식을 개선하고 거동이 불편한 이용자를 직접 돌보는 과정에서 발생하는 근골격계 질환과 이용자와 보호자에 의한

감정노동 등을 완화하기 위한 것으로 보임. 참고로 서울시는 현재 광역(서부권)과 서남권, 동북권, 동남권 총 네 곳의 어르신돌봄종사자 지원센터를 운영하고 있고, 서북권1·2호, 서남권1호, 동북권1호, 동남권1호 총 다섯 곳의 쉼터를 운영하고 있음.

〈표 3.3〉 서울특별시 내 어르신돌봄종사자 지원센터와 쉼터

구분	시설명	해당 지역
센터	광역+서부권 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	서울 전 지역+서북권 (은평구, 서대문구, 마포구, 종로구, 중구, 용산구)
	서남권 서남 어르신돌봄종사자 지원센터	서남권 (구로구, 강서구, 양천구, 영등포구, 동작구, 금천구, 관악구)
	동북권 동북 어르신돌봄종사자 지원센터	동북권 (강북구, 성북구, 동대문구, 도봉구, 노원구, 종량구)
	동남권 동남 어르신돌봄종사자 지원센터	동남권 (서초구, 강남구, 송파구, 강동구, 성동구, 광진구)
쉼터	서북권 1호 인사동 쉼터	서울 전 지역+서북권 (은평구, 서대문구, 마포구, 종로구, 중구, 용산구)
	서북권 2호 마포 쉼터	
	서남권 1호 화곡 쉼터	서남권 (구로구, 강서구, 양천구, 영등포구, 동작구, 금천구, 관악구)
	동북권 1호 노원 쉼터	동북권 (강북구, 성북구, 동대문구, 도봉구, 노원구, 종량구)
	동남권 1호 능동 쉼터	동남권 (서초구, 강남구, 송파구, 강동구, 성동구, 광진구)

# IV

## 대전지역 장기요양제도 현황

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

- 국민건강보험공단의 <2018 노인장기요양보험통계 연보>(국민건강보험공단, 2019)를 활용하여 대전지역의 장기요양제도 운영 현황에 대해 살펴보고자 함.
- 대전지역의 65세 이상의 의료보장 적용인구 변동과 요양기관 추이, 장기요양요원의 변동을 통해 대전지역의 장기요양제도 수요를 파악할 수 있음.

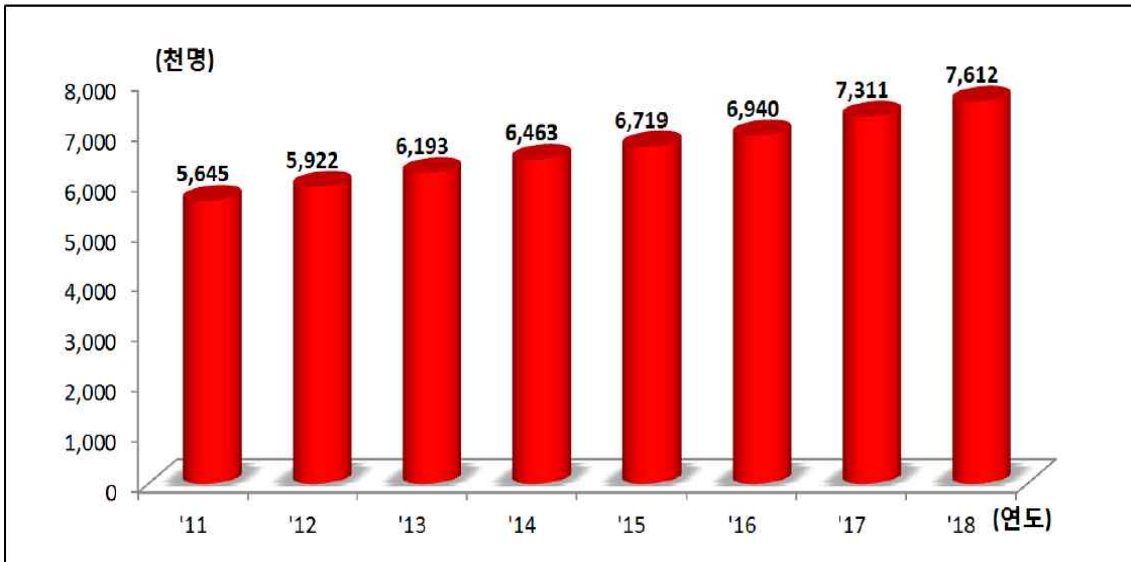
### 1. 전국 현황

- 65세 이상 인구의 의료보장 적용인구는 해마다 증가해왔고, 이와 같은 맥락에서 장기요양 적용인구도 증가했음.

<표 4.1> 전국 65세 이상 의료보장 적용인구 (단위: 천 명)

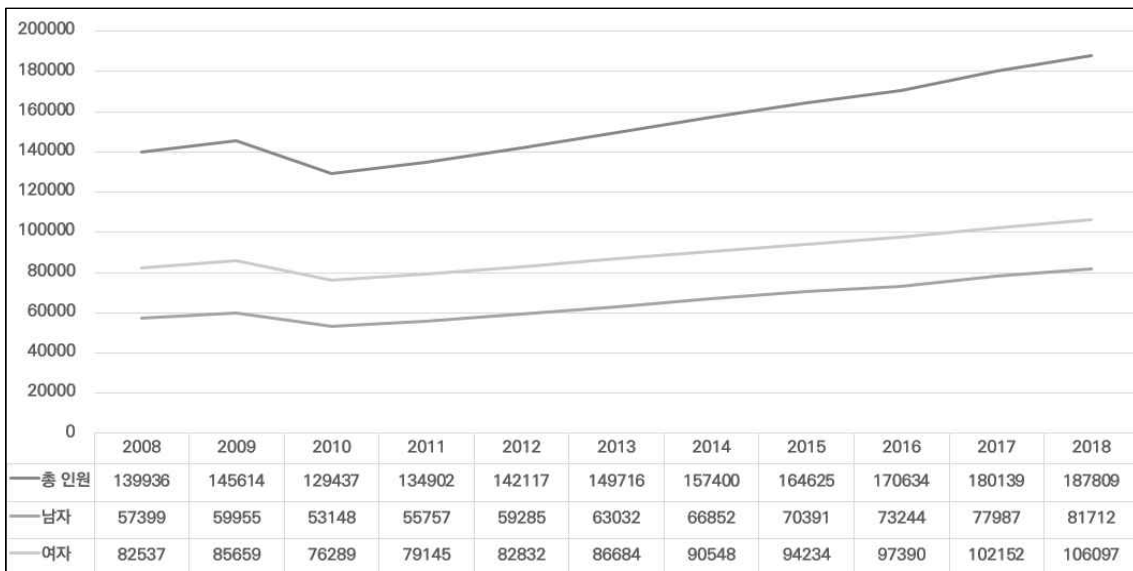
구 분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
건강보험	5,184	5,468	5,740	6,005	6,222	6,445	6,806	7,092
의료급여	50	47	46	45	44	42	42	40
기초수급	410	407	407	413	451	453	463	479
계	5,645	5,922	6,193	6,483	6,719	6,940	7,311	7,612

[그림 4.1] 연도별 65세 이상 의료보장 적용인구 추이



## 2. 대전지역 현황

[그림 4.2] 대전지역 65세 이상 의료보장 적용인구 (2008~2018, 단위: 명)

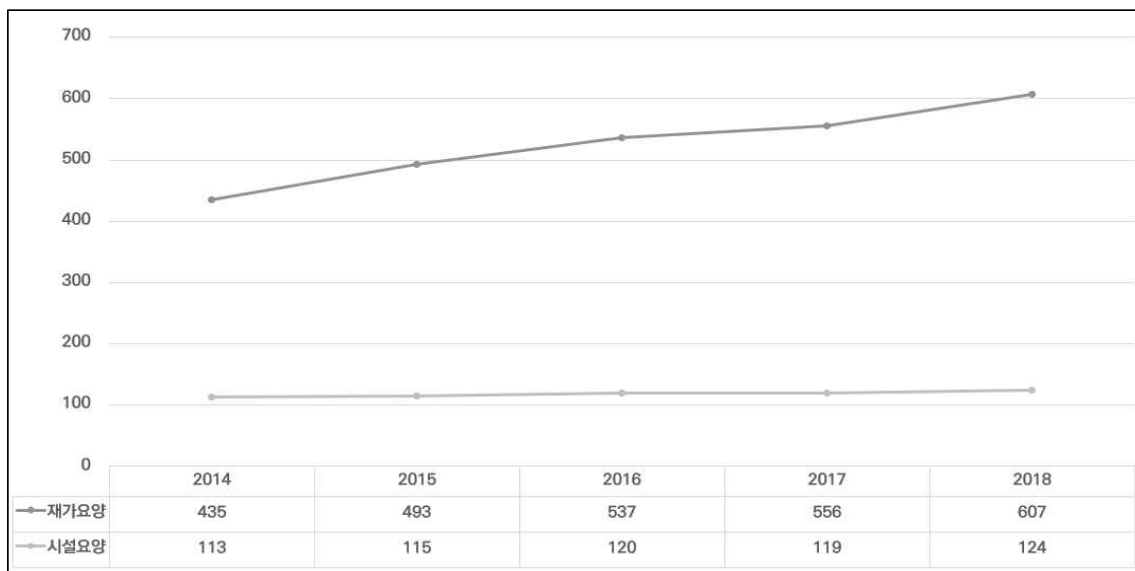


□ [그림 4.2]는 2008년부터 2018년까지의 대전지역의 65세 이상 의료보장 적용인구를 나타냄.

#### IV. 대전지역 장기요양제도 현황

- 2008년 총 13만 9,936명이었던 65세 이상 의료보장 적용인구는 10년간 47,873명 늘어난 18만 7,809명으로 나타남. 이는 10년 만에 34.2%가 증가한 것으로 볼 수 있음.
- 이는 베이비붐 세대가 은퇴하고 노년으로 접어드는 환경이기 때문에 의료보장 적용인구가 대 폭 상승하는 것은 당연한 결과라고 할 수 있으며, 베이비붐 세대 전체가 노년으로 접어드는 향후 5~10년간은 계속하여 큰 폭으로 증가할 것으로 예측됨.
- 이에 따라서 장기요양시설이나 장기요양요원의 수요는 더욱 많이 늘어날 것으로 예상됨.

[그림 4.3] 대전지역 장기요양기관 추이 (2014~2018, 단위: 개)



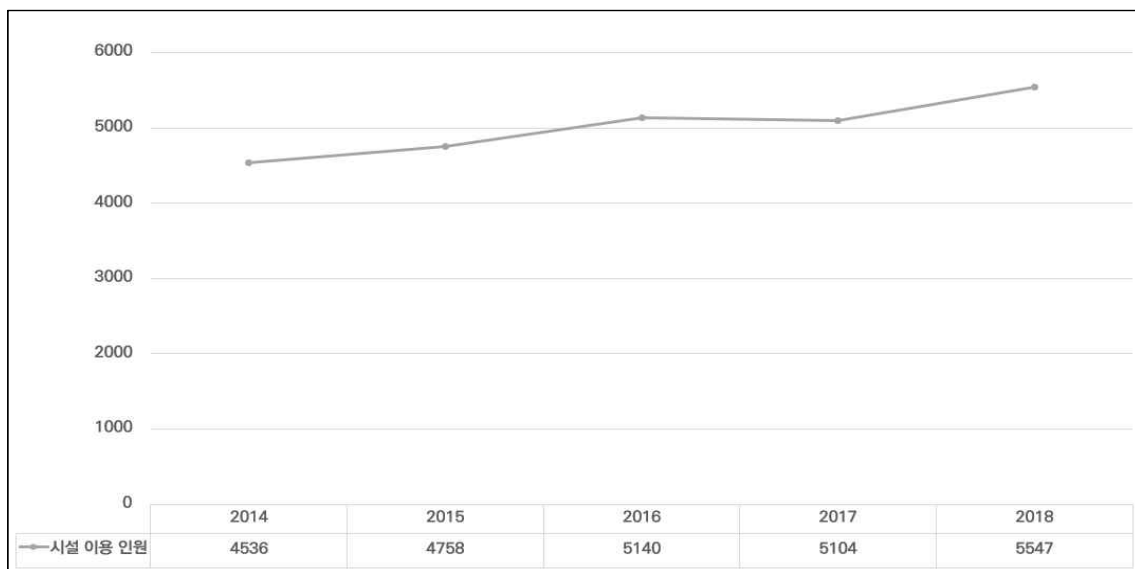
- [그림 4.3]은 2014년부터 2018년까지의 대전지역의 장기요양기관의 변화 추이를 그래프로 나타낸 것임.
- 재가요양기관은 2014년 435곳에서 2018년 607곳으로 172곳이 증가했으며, 34.8%가 증가함.
- 시설요양기관은 2014년 113곳에서 2018년 124곳으로 11곳 증가했으며, 9.7%가 증가함.
- [그림 4.2]에서 나타나고 있다시피 의료보장 적용인구가 늘어나고 있지만 2014년에서 2018년까지의 증가 폭은 19.3%임. 그러나 재가요양기관의 증가 폭은 대략 2배인 34.8%가 증가하였으므로, 증가 폭이 수요에 비해서 빠른 것으로 보임.
- 이런 장기요양기관의 급증은 기관 간 경쟁으로 이어지고, 이로 인해 이용자에게 질이 낮은 서비스와 요양보호사에게 노동조건 악화를 가져오게 될 주요한 요인이 되고 있다고 볼 수 있음.

〈표 4.2〉 설립구분별 대전시 장기요양기관 현황

구분	전체		재가		시설	
	기관 수	%	기관 수	%	기관 수	%
법인	95	13.0	60	9.9	35	28.2
개인	631	86.3	542	89.3	89	71.8
기타	5	0.7	5	0.8	-	-
계	731	100	607	100	124	100

- 〈표 4.2〉는 설립구분별 대전시 장기요양기관 현황을 나타낸 것임.
- 전체의 86.3%는 개인사업자가 운영하고 있었으며, 재가요양기관의 89.3%, 시설요양기관의 71.8%가 개인사업자가 운영하고 있었음.
- 법인에서 운영하는 곳은 전체 13.0%임. 시설요양기관은 28.2%를 차지하고 있었지만, 재가요양기관이 9.9%로 나타남.
- 대전은 지자체에서 운영하는 요양기관은 없으며, 현재 있는 요양기관도 대부분이 개인사업자가 맡고 있었기 때문에 대부분 기관이 영세한 것으로 파악됨.

[그림 4.4] 대전지역 시설 이용 인원 추이(2014~2018, 단위: 명)



#### Ⅳ. 대전지역 장기요양제도 현황

- [그림 4.4]는 시설요양기관의 이용 인원 추이로 2014년 4,536명에서 2018년 5,547명으로 1,011명이 늘어남.
- 이를 퍼센트로 환산하면 5년간 22.3%가 늘어난 것임.

〈표 4.3〉 2018년 대전지역 장기요양요원 현황 및 요양보호사 현황

구분	전체		재가		시설	
	총인원	요양보호사	총인원	요양보호사	총인원	요양보호사
인원(명)	15,442	13,956	12,949	12,174	2,493	1,959
비율(%)	100	90.4	100	94.0	100	78.6

- 2018년 기준 대전지역의 장기요양요원의 90.4%가 요양보호사인 것으로 나타남.
- 이를 재가요양기관과 시설요양기관으로 나눌 경우, 재가요양기관의 94.0%인 12,174명이 요양보호사로 나타났으며, 시설에서는 78.6%인 1,959명이 요양보호사로 나타남.
- 장기요양요원의 절대다수는 요양보호사이기 때문에, 요양보호사에 맞춘 대책이 필요하다고 볼 수 있음.



# 대전지역 요양보호사 설문조사 분석

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

- 대전광역시 요양보호사 노동실태 및 인식에 대한 설문조사는 2020년 5월부터 7월까지 약 2개월간 이루어졌음. 총 513명의 인원이 설문조사에 참여하였음.
- 설문지는 한국비정규노동센터에서 초안을 만들고, 대전광역시 노동권익센터와 지역 요양보호사 단체와의 협의 후, 최종 설문지를 만들어서 배포함.

## 1. 노동 환경

〈표 5.1〉 근로자 일반

	항목	빈도(명)	비율(%)
근무지	요양시설	130	25.4
	방문요양	352	68.6
	주야간보호	31	6.0
고용형태	정규직	132	26.2
	무기계약직	17	3.4
	계약직(기간제)	85	16.9
	파트타임(시간제)	267	53.1
	파견/용역	-	-
	기타	2	0.2
근로계약서	작성하고 교부 받음	488	99.4
	작성하였으나 교부 받지 않음	1	0.2
	작성하지 않음	2	0.4
	기타	-	-

- 응답자 513명의 인원 중, 130명이 요양 시설에서 근무하고 있었음. 352명이 방문요양보호사였으며, 주야간보호에서 근무하는 요양보호사는 31명이었음.
- 고용 형태는 정규직이 132명, 파트타임(시간제)가 267명으로 나타났는데, 정규직으로 근무한다고 응답한 응답자 대부분은 시설에서 근무하는 요양보호사였으며, 파트타임 및 계약직으로 근무한다고 응답한 응답자는 대부분 방문요양보호사였음.
- 고용 형태의 차이가 근무지의 차이로 나타나는 것은, 시설요양보호사에 비해서 방문요양보호사가 고용불안정성이 더 높다고 볼 수 있음. 그러나 한 곳에서 일정한 시간을 일하는 시설요양보호사와 여러 곳에서 일정 시간을 일하는 방문요양보호사의 직무적 차이로 인해서 드러나는 고용 형태 차이라고 볼 수도 있음.
- 근로계약서는 99.4%의 응답자가 작성하고 교부 받는다고 응답하였음.

〈표 5.2〉 노동조건 평균

공통	평균 연령(세)	총 경력(년)	현재 기관 경력(년)
	57.92	5.028	3.52
방문요양	등록된 요양기관 수 (개)	월평균 근무일 수 (일)	가장 많이 받았던 월수입 (원)
	1.29	19.358	1,123,851.77
시설요양	월 급여 평균 (원)		
	1,957,889.43		

- 응답자의 평균 연령은 57.92세였으며, 최저 나이는 33세, 최고 나이는 74세였음. 요양보호사 대부분은 중장년층인 것으로 알 수 있음.
- 응답자의 성별은 응답자의 98.2%인 496명이 여성이었으며 1.8%인 9명만이 남성이었음. 이를 보았을 때, 요양보호사는 주로 여성이 종사하고 있음을 알 수 있음.
- 응답자의 총 경력은 5.028년이었으며, 현재 기관의 경력은 3.52년이었음. 대부분 한 곳에서 일하는 경우가 많다고 볼 수 있음.
- 방문요양보호사의 경우, 동시에 등록된 요양기관 수가 1.29개로 나타났음. 대부분 1~2곳의 기관에 등록한 후, 일을 하는 것으로 볼 수 있음.
- 방문요양보호사는 한 달(25일 기준) 19.358일을 일하는 것으로 나타났음.
- 방문요양보호사의 경우, 매월 급여액이 일정치 않으므로 가장 많이 받았던 월수입으로 급여를

알아봤음. 평균 1,123,851.77원으로 나타남.

- 시설요양보호사의 급여 평균은 1,957,889.43원임. 2020년 최저임금 월 환산액 1,795,310원 보다 약간 높은 수준임.

〈표 5.3〉 방문요양보호사 업무시간

	항목	빈도(명)	비율(%)
오전	2시간	25	8.8
	3시간	241	85.2
	4시간	17	6.0
오후	2시간	19	10.8
	3시간	139	79.0
	4시간	18	10.2

- 방문요양보호사는 「노인장기요양보험법」을 기준으로 2~4시간의 서비스를 제공하게 되어있음.  
□ 오전, 오후 모두 3시간의 서비스를 제공한다고 한 응답자가 각각 85.2%와 79.0%로 나타남.

〈표 5.4〉 시설요양보호사 및 주야간 요양보호사의 근무형태

항목	빈도(명)	비율(%)
낮 근무(일근제)	96	43.6
24시간 격일제(푹당푹당)	-	-
24시간 근무 후 2번 비번(푹당당)	2	0.9
12시간 2교대제	24	10.9
8시간 3교대제	42	19.1
기타	56	25.5

- 시설은 24시간 요양보호사가 상주하며 이용자를 돌보아야 하므로, 근무형태를 설정하여야 함.  
□ 낮 근무(일근제)를 한다고 하는 응답이 43.6%로 가장 많이 나타남. 또한, 기타로 응답한 25.5%의 응답자는 밤 근무를 하는 응답자였으므로, 총 69.1%의 응답자가 교대 없이 일정한

근무를 하고 있었음.

- 8시간 3교대로 근무하는 응답자는 19.1%로, 이는 데이, 이브닝, 나이트 근무로 나누어서 일정하게 근무를 하는 형태임.
- 12시간 2교대제로 근무한다고 한 응답자는 10.9%로 나타났으며, 24시간 근무 후, 2번 비번을 한다는 응답자도 0.9%로 나타남.

〈표 5.5〉 급여 및 이중근로 관련

	항목	빈도(명)	비율(%)
급여명세서 지급	받고 있다	481	96.6
	받고 있지 않다	17	3.4
요양보호사 이외의 다른 일을 하는가?	한다.	55	10.8
	하지 않는다	453	89.2

- 96.6%의 응답자기 급여명세서를 받는다고 응답하여, 응답자 대부분이 급여명세서를 받는 것으로 보임.
- 요양보호사 이외의 업무 이외에 다른 일을 하는가라는 질문에는 10.8%의 응답자가 요양보호사 업무 이외의 다른 업무를 하는 것으로 보임. 이른바 투잡을 뛰는 응답자가 10.8%로 나타난 이유는 비교적 연장근무가 없는 대신 최저임금 정도의 임금을 받고 있으므로 이를 보충하기 위한 업무를 하고 있다고 볼 수 있음.

〈표 5.6〉 수당 종류 및 지급

문항	항목	시설요양		재가요양	
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
주말에도 일을 하는가?	예	144	92.3	94	27.2
	아니요	12	7.7	252	72.8
	모름	-	-	-	-
휴일(일요일)에 일하는 경우, 수당을 더 지급하는가?	예	83	55.7	208	65.6
	아니요	66	44.3	75	23.7
	모름	-	-	34	10.7

문항	항목	시설요양		재가요양	
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
연차휴가 사용을 하지 않으면 수당으로 지급받는가?	예	78	52.0	183	59.0
	아니요	71	47.3	80	25.8
	모름	1	0.7	47	15.2
급여에 퇴직금이 포함되어 있는가?	예	51	33.6	89	26.7
	아니요	98	64.4	217	65.2
	모름	3	2.0	47	8.1
근로자의 날 근무시 수당을 더 받는가?	예	104	68.9	245	76.8
	아니요	46	30.5	39	12.2
	모름	1	0.7	35	11.0
연장근로 시, 연장근로수당이 지급되는가?	예	126	83.4	240	74.8
	아니요	21	13.9	44	13.7
	모름	4	2.6	37	11.5

- 휴일근무와 관련한 응답에서는 시설요양 응답자와 재가요양 응답자가 서로 다른 모습으로 나타났다. 시설요양 응답자의 92.3%가 주말에도 일을 하고 있다고 응답을 하였으나 재가요양 응답자의 27.2%만이 주말에도 일을 하고 있다고 응답하였음. 시설의 경우, 계속 이용자가 시설에서 상주하고 있고, 이용자의 보호자가 주말을 이용하여 면회 등을 오게 되므로 시설요양보호사의 휴일근무는 필수적인 요소라고 볼 수 있음. 이러한 요소가 없는 재가요양보호사의 경우에도 27.2%의 응답율을 보였는데, 이 역시도 독거 이용자들의 활동을 위해서 주말에도 일을 하고 있는 것이라고 볼 수 있음.
- 휴일근무수당에 대한 응답에서는 시설요양 응답자의 55.7%, 재가요양 응답자의 65.6%가 휴일근무수당을 받는 것으로 보였음. 재가요양보호사에 비해 시설요양보호사의 휴일근무수당에 대한 수령여부가 더 낮은 것으로 나타남. 휴일근무에 대한 수당은 근로기준법 상에 규정되어 있는바, 대전지역의 많은 시설에서는 휴일근무수당에 대한 준수율이 낮은 것이라고 볼 수 있음.
- 연차휴가를 다 쓰지 못하면 받을 수 있는 연차수당은 시설요양 응답자의 52.0%, 재가요양 응답자의 59.0%가 받고 있다고 응답하였으며, 시설요양 응답자의 47.3%, 방문요양 응답자의 25.8%는 받지 못하고 있다고 응답함. 보편적인 노동자에 비하여 요양보호사가 연차 등을 제대로 이용하지 못하고 있는 현실을 감안한다면, 연차에 대한 보상을 제대로 받지 못하는 것으로 볼 수 있음. 그리고 방문요양 응답자의 15.2%는 연차수당을 받고 있는지에 대해서 잘 모른다

고 응답을 하여, 연차수당에 대한 교육이나 알림이 필요한 것으로 나타남.

- 1년 이상 근무하고 퇴직하면 받을 수 있는 퇴직금의 경우, 그에 대한 적립을 기관이 해야함. 노동자의 급여에서 이를 충당한다면 불법이라고 볼 수 있음. 하지만 시설요양 응답자의 33.6%, 방문요양 응답자의 26.7%가 급여에 퇴직금이 포함되어 있다고 응답하였음.
- 연장근무수당과 근로자의 날 추가 수당에 대해서는 양 부문 응답자의 70~80%가 받고 있다고 응답하여, 대전지역의 장기요양시설에서는 연장근무수당과 근로자의 날 추가 수당에 대해서는 대부분 지급을 하고 있는 것으로 볼 수 있음.

〈표 5.7〉 휴식 시간 및 휴가

	항목	빈도(명)	비율(%)
규정상 식사 시간을 포함한 휴식 시간이 존재하는가?	평균 24.4분	186	39.7
	잘 모르겠음	32	6.8
	해당사항 없음	251	53.5
식사 시간을 포함한 실제 사용 휴식 시간은?	평균 24.5분	179	38.2
	잘 모르겠음	38	8.1
	해당사항없음	251	53.6
식사 또는 휴식을 위한 별도의 휴식공간이 존재 여부	있음	135	28.3
	없음	114	23.9
	해당사항 없음	228	47.8
정해진 시간을 넘은 근무 여부	있음	72	15.1
	없음	400	83.9
	해당사항 없음	5	1.0
연차유급휴가 사용 여부	자유롭게 사용할 수 있음	295	68.1
	요양기관에서 날짜를 지정하여 의무적으로 사용하게 함	14	3.2
	본인이 대체 근무자 일당을 지급하고 연차를 사용할 수 있음	13	3.0
	대체 근무자가 없어 연차휴가를 사용할 수 없음	22	5.1
	해당사항 없음	89	20.6
	기타	-	-

- 4시간 이상 일할 경우 30분, 8시간 이상 일할 경우 1시간의 휴식 시간이 주어져야 하지만 요양보호사의 평균 휴식 시간은 24.5분으로 나타났음. 이는 식사 시간이 포함된 시간으로 휴식에 대한 권리가 제대로 지켜지지 않고 있다고 볼 수 있음.
- 휴식 시간에 대해서 ‘해당사항 없음’에 대한 응답이 53.5%를 차지하는데, 이는 대부분 한 곳에서 일하는 시설요양보호사는 휴식 시간에 적용이 되나, 방문요양보호사는 한 번에 4시간 이하를 일하는 시간제 노동자이고 가정을 옮겨 다니므로 휴식 시간에 대한 적용이 되지 않음을 알 수 있음.
- 식사 및 휴식을 위한 개별 공간이 있냐는 질문에 28.3%의 노동자가 있다고 하였음. 이는 휴식 시간이 있다고 말한 응답자보다 낮은 비율로, 많은 응답자가 휴게 공간이 없는 공간에서 휴식을 취하거나 식사를 하는 것으로 볼 수 있음.
- 연차휴가 사용 여부는 68.1%의 응답자가 자유롭게 사용할 수 있다고 응답하였음. 대신 해당사항이 없다고 말한 응답자가 20.6%를 차지하고 있어, 연차에 대한 권리를 제대로 누리지 못하는 것을 알 수 있음.

## 2. 근무환경 및 업무 내용

〈표 5.8〉 환자 및 보호자가 요양보호사를 어떻게 부르는가?

항목	빈도(명)	비율(%)
요양보호사(요양사)님~	79	17.9
선생님~	219	49.5
OO씨(이름)~	7	1.6
여사님~	47	10.6
아줌마, 이모, 언니~ 등	64	14.5
야~	4	0.9
기타	22	5.0

- 호칭에 대한 문제는 상대방을 존중하는가를 알아볼 수 있는 가장 좋은 척도라고 할 수 있음. 특히, 이용자 또는 보호자와 밀접한 관계를 맺어야 하는 요양보호사에 대한 호칭은 이용자와 보호자가 요양보호사를 어떻게 인식하고 있는가에 대한 좋은 예시라고 볼 수 있음.

- 설문조사 결과 이름이나 ‘야’ 등 천대하는 호칭을 부르는 경우는 전체의 2.5%로 나타났으며, 대부분 선생님이나 요양보호사님 등의 경칭으로 부르고 있다고 응답하였음.
- 아줌마, 이모, 언니 등의 가벼운 호칭은 14.5%로 나타나고 있었는데, 이는 요양보호사를 천대하는 호칭이라기보다는 부르는 호칭의 어려움으로 기존에 시장이나 음식점에서 부르는 호칭을 그대로 불러왔다고 보아야 할 것임.

〈표 5.9〉 요양업무와 관련 없는 기타 잡무를 수행한 경험

항목	시설요양		재가요양	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
한 적 없음	96	60.4	155	46.0
가끔 함	43	27.0	133	39.2
자주 함	6	3.8	32	9.4
거의 매일 함	14	8.8	18	5.4

- 요양보호사는 법으로 규정되어 있는 이용자 생활 보조업무만을 해야 함. 그러나 이용자 생활 보조업무와 다른 업무의 경계가 모호하여 다른 업무도 수행해야 하는 경우가 발생함.
- 방문요양보호사의 경우, 이용자 가족 빨래, 식사 준비, 청소 등의 집안일을 하고, 시설요양보호사의 경우, 시설청소, 주방 업무, 약 분류작업, 창고정리 등이 대표적임. 심지어는 의료행위까지 하는 경우도 존재함.
- 요양업무와 관련 없는 기타 잡무를 수행한 경험이 있느냐는 질문에서 시설요양 응답자와 재가요양 응답자가 다른 양상으로 나타났음. 시설요양 응답자는 기타 잡무를 수행한 경험이 없다고 응답한 비율이 60.4%로 나타났으나 재가요양 응답자는 46.0%로 나타났음.
- 시설요양 응답자는 기타 잡무를 수행한 경험이 있다고 응답한 비율의 총합이 39.6%였지만 재가요양 응답자는 54.0%로 나타났음.
- 시설요양보호사와 재가요양보호사 모두, 기타 잡무 수행에 대한 환경에 노출되어 있는 것으로 볼 수 있음. 그러나 재가요양보호사의 경험 비율이 과반수를 넘는 것은 업무가 이용자의 가정에서 이루어지고 있기 때문이라고 해석해야 함. 시설의 경우에는 비교적 공간이 분리되어 있고, 업무도 분화되어 있는 경우가 있으나, 재가요양보호사의 경우에는 모든 일을 한 사람이 해야하고, 이용자 생활 보조업무와 가정살림업무의 경계가 매우 모호하기 때문에 이를 분리하기가 매우 힘들기 때문이라고 볼 수 있음.

〈표 5.10〉 현재 요양원/센터의 인원수와 인력배치 수준은?

항목	빈도(명)	비율(%)
매우 부족함	6	1.3
부족함	23	4.9
적정함	320	68.4
많음	14	3.0
매우 많음	4	0.9
모르겠음	101	21.6

- 현재의 요양원/센터의 인원수와 인력배치 수준은 적정하다고 응답한 비율이 68.4%로 나타났음. 시설의 경우 현행법에서 환자 2.5명당 요양보호사 1명으로 정해져 있고, 방문요양보호사도 대부분 요양급여를 받는 환자 1명을 대상으로 하고 있으므로 인원수에 대해서는 적정하다고 보는 응답이 많다고 볼 수 있음.

〈표 5.11〉 건강 및 치료 (1)

	항목	빈도(명)	비율(%)
업무로 인해서 몸을 다치거나 아픈적이 있는가?	예	142	27.5
	아니요	375	72.5
관절염, 신경통 등으로 요양업무로 인해 발생한 질병이 있는가?	예	137	26.9
	아니요	373	73.1
요양업무로 인해 다치거나 아팠을 때, 어떻게 치료받았는가?	개인 비용으로 치료	281	83.4
	요양기관이 치료비 지급	34	10.1
	산재보험을 신청하여 승인	21	6.2
	산재보험을 신청하였으나 미승인	1	0.3
산재 신청을 하지 않은 이유	산재보험과 산재보험의 신청 절차를 모름	24	7.4
	산재보험을 신청해도 인정받기 어려움	36	11.1
	요양기관이 협조해주지 않음	3	0.9
	해고 등 고용상 불이익이 걱정	-	-
	요양기관이 보상해 줌	9	2.8
	가벼운 사고나 질병	173	53.4
	기타	79	24.4

- 업무로 인해서 몸을 다치거나 아픈 경험이 있는 응답자는 27.5%로 나타났으며, 요양보호사가 가장 시달리는 질병인 관절염 및 신경통을 겪었다는 응답도 26.9%로 나타남.
- 이에 대해서 어떻게 치료를 받았냐는 응답은 개인 비용으로 처리하였다는 응답이 83.4%로 나타나 직무 중에 다치거나 직무로 인해 얻은 질병도 제대로 된 보상을 받지 못하고 있는 것을 알 수 있음.
- 요양기관이 치료비를 지원하는 공상 처리나 산재 처리를 하여 승인받은 비율은 각각 10.1%와 6.2%로 적게 나타남.
- 산재 신청을 왜 하지 못했는가에 관한 질문에는 53.4%의 응답자가 가벼운 사고나 질병이기 때문에 그렇다고 응답하였음. 이는 요양보호사가 자신의 질병을 깨닫지 못하는 경우가 많고 업무를 제외하고 치료를 받으러 갈 정도가 아니라면 대수롭지 않게 생각하기 때문임.

〈표 5.11 계속〉 건강 및 치료 (2)

	항목	빈도(명)	비율(%)
요양원/센터의 건강관리 교육 진행	있음	454	91.7
	없음	41	8.3
평상시의 건강관리	주기적으로 병원에 다니면서 치료	81	17.9
	등산, 걷기 등 시간을 내서 건강을 위한 여가활동을 함	272	60.2
	건강을 위해 특별히 하는 것은 없음	86	19.0
	기타	13	2.9
이용자나 보호자에게 성폭력, 언어폭력, 신체폭력을 경험했을 때의 대처	요양기관에 문제제기하고 조치요구	252	53.4
	건강보험공단에 신고	4	1.1
	이용자나 보호자에게 직접 시정요구	25	5.3
	개인적으로 참고 넘김	97	20.6
	기타	93	19.7

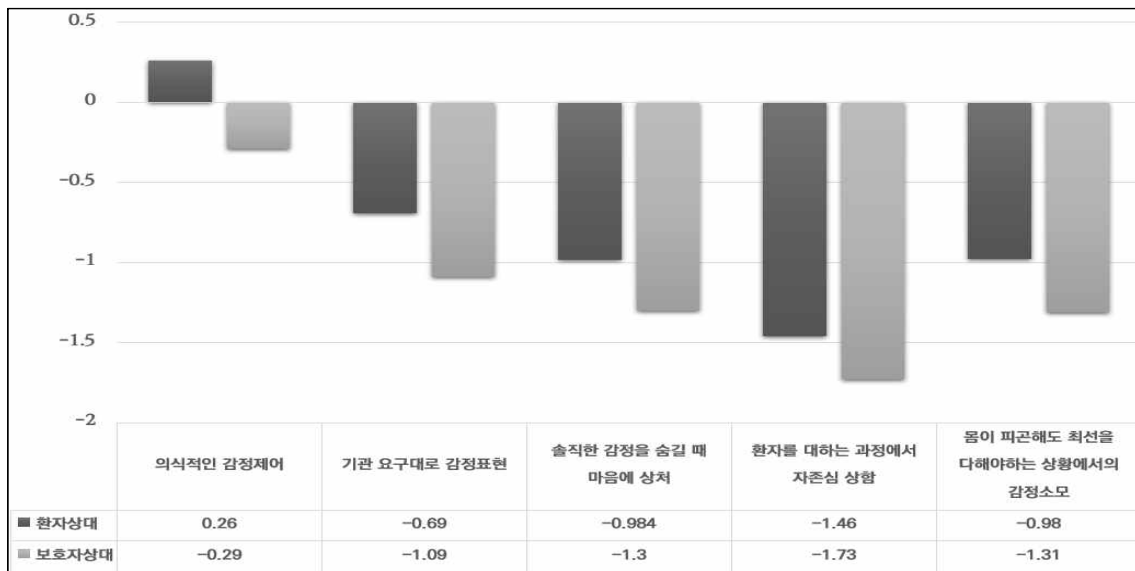
- 요양원/센터 등지에서 보수교육 중에 건강관리 교육을 받고 있다고 응답한 비율이 91.7%로 나타남.
- 평상시의 건강관리는 주기적으로 병원에 가서 치료를 받는다는 비율이 17.6%, 등산, 걷기 등의 여가활동을 하며 건강관리를 한다는 비율이 60.2%로 나타남.

- 이용자나 보호자에게 언어폭력, 신체폭력, 성폭력을 경험했을 때 대처 방법으로는 요양기관에 문제를 제기한다는 비율이 53.4%로 나타났음. 그러나 참고 견딘다는 비율이 20.6%로 나타나 제대로 된 보호제도가 마련되어야 함.

### 3. 감정노동 수준 평가

- 각 질문에 대해 5점 척도로 응답하도록 하였음. 응답에서 ‘전혀 아님’을 -3점, ‘약간 아님’을 -1점, 그저 그러함을 0점, ‘약간 그러함’을 1점, ‘매우 그러함’을 3점으로 점수화하였으며, 평균 점수가 양수(+)로 나타나면 질문에 대해 동의하는 경향을 보인 것이고, 음수(-)로 나타나면 동의하지 않는 경향을 보인 것임. 사회 통념상의 긍정적, 부정적 경향과는 다름.

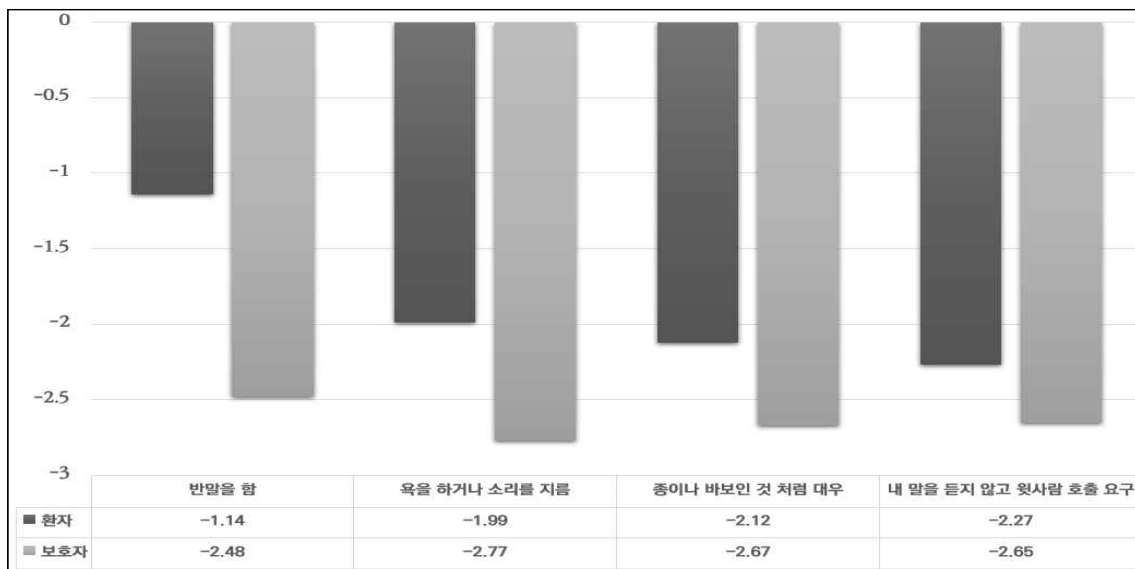
[그림 5.1] 이용자 또는 보호자에게 느끼는 감정노동



- [그림 5.1]은 요양보호사가 느끼는 감정노동을 점수화한 것으로 같은 질문을 환자를 상대할 때와 보호자를 상대할 때로 나누어서 파악하였음.
- 첫 번째 질문인 ‘의식적인 감정제어’는 환자를 상대할 때는 질문에 동의하는 경향이 나타났지만, 보호자를 상대할 때는 질문에 동의하지 않는 성향이 나타남. 환자는 요양 서비스를 이용하는 이용자이고, 요양보호사의 주요 직무대상이기 때문에 의식적인 감정제어를 하는 것으로 보임. 그러나 보호자는 주요 직무대상이 아니므로 이에 대해 감정제어를 하지 않는 것으로 보임.

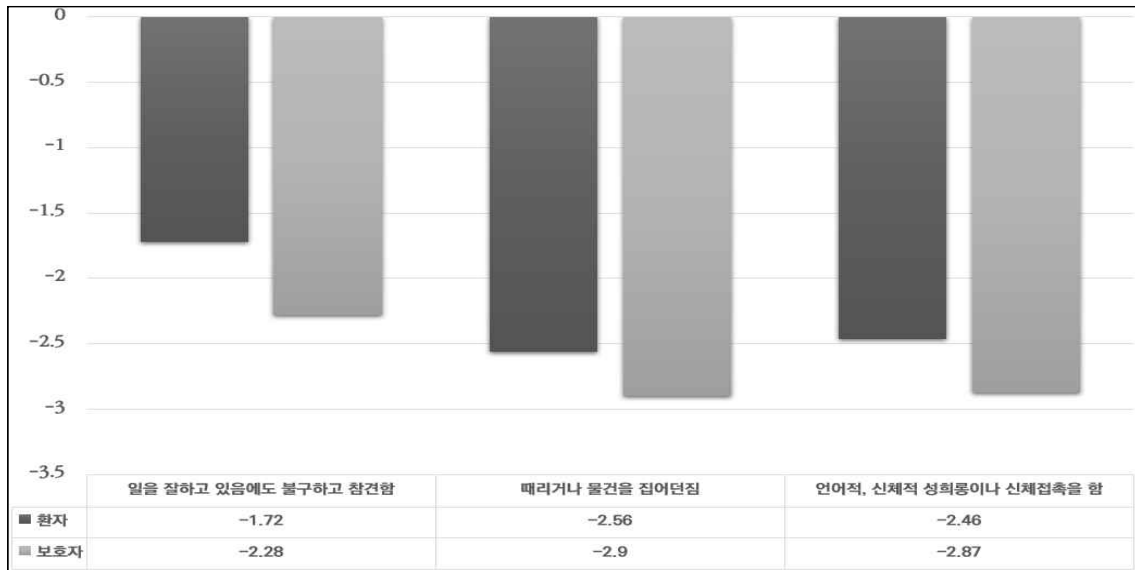
- 두 번째 질문인 ‘기관의 요구대로 감정표현’은 모두 질문에 동의하지 않는 성향이 나타났음. 요양보호 서비스 시 벌어지는 상황이 기관의 요구대로 감정을 표현하게 되지 않는 돌발적 상황이 있으며, 이에 대해서는 기관의 요구보다는 임기응변으로 사태를 수습해야 하는 경우가 많기 때문으로 보임. 환자보다는 보호자를 상대할 때, 동의하지 않는 성향이 더욱 크게 나타나는 것으로 보임.
- 세 번째, 네 번째 질문인 ‘솔직한 감정을 숨길 때 마음을 상처 입는다’와 ‘환자를 대하는 과정에서 자존심이 상한다’라는 질문에도 모두 질문에 동의하지 않는 성향이 나타났음. 요양보호사라는 직종이 기본적으로 거동이 불편하거나 아픈 환자를 대상으로 펼쳐지고 있는 것이며, 이를 케어하는 것이 주 직무이기 때문에, 이에 대한 사명감이 동의하지 않는 성향으로 나타난 것으로 보임. 그러나 보호자를 상대할 때보다 환자를 상대할 때가 점수가 높은 편인데, 계속 몸으로 부딪쳐야 하는 환자에게 감정을 드러내지 못하므로 그로 인해 나타나는 스트레스가 상당히 높을 것으로 보임.
- 다섯 번째, ‘몸이 피곤해도 최선을 다해야 하는 과정에서의 감정노동’도 양 상황 모두 응답에 동의하지 않는 성향을 나타냈지만, 보호자와 비교해서 환자의 점수가 높게 나왔음. 직무에 대한 사명감 등으로 환자를 상대하고 그들에게서 비롯된 감정노동을 잘 받고는 있지만 그래도 요양보호사의 건강 상태와 관련된 상황에서는 감정노동을 쉽게 겪는 것으로 볼 수 있음.

[그림 5.2] 환자 및 보호자 응대시 겪는 상황 (1)



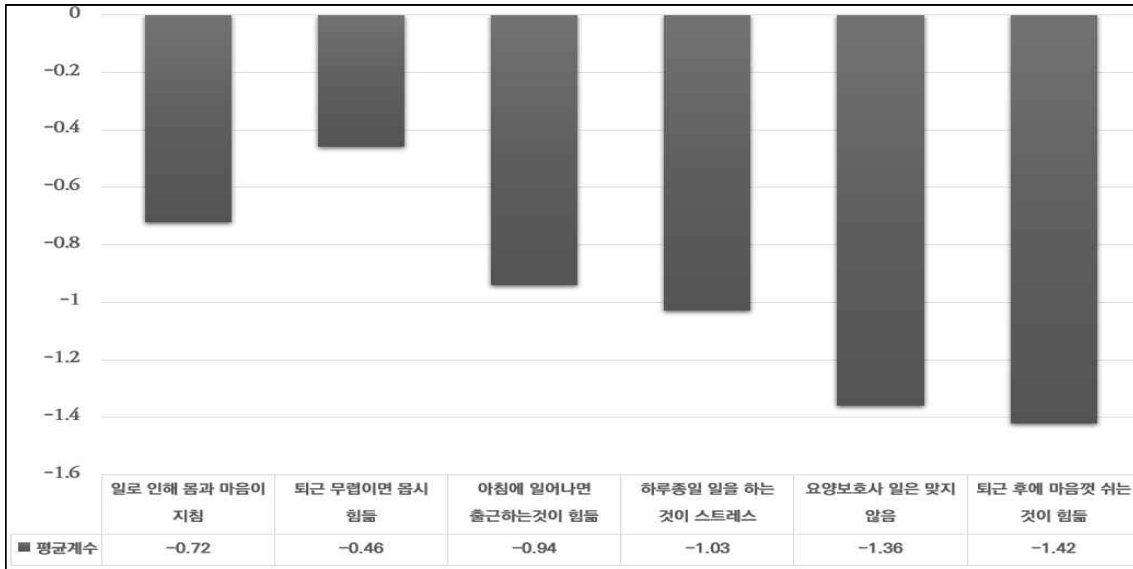
- 환자와 보호자를 상대할 때 겪는 상황에 대해서도 응답에 대하여 동의하지 않는 성향이 높은 것으로 나타남.
- 그러나 환자가 요양보호사에 대해 반말을 하거나 욕을 하거나 소리를 지른다는 질문에 대해서는 다른 항목에 비해, 점수가 높은 것으로 나타남. 반말로 하대하거나 언어폭력을 행사하는 부분이 다른 항목에 비해서 높은 것으로 볼 수 있음.
- 모든 항목에서 보호자 항목보다 환자의 항목이 점수가 높게 나타나는데, 요양보호사가 환자를 상대로 밀접하게 일을 하고, 직접적으로 대하므로 더욱 언어폭력이나 갑질에 노출되어 있다고 볼 수 있음.

[그림 5.3] 환자 및 보호자 응대시 겪는 상황 (2)

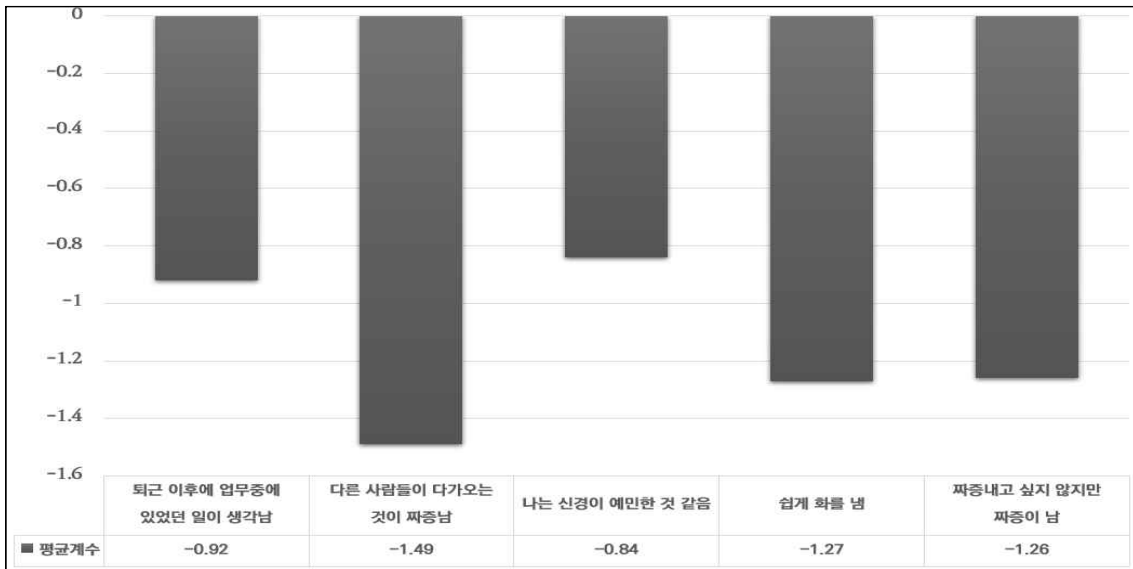


- [그림 5.2]와 더불어 [그림 5.3]에도 비슷한 상황이 나타남.
- 다만 일을 잘하고 있음에도 불구하고 참견한다는 항목에서 환자에게서 일어나는 상황이 보호자에서 일어나는 상황보다 높게 나타나 있음.

[그림 5.4] 업무를 하면서 느끼거나 경험한 정도 (1)



[그림 5.5] 업무를 하면서 느끼거나 경험한 정도 (2)

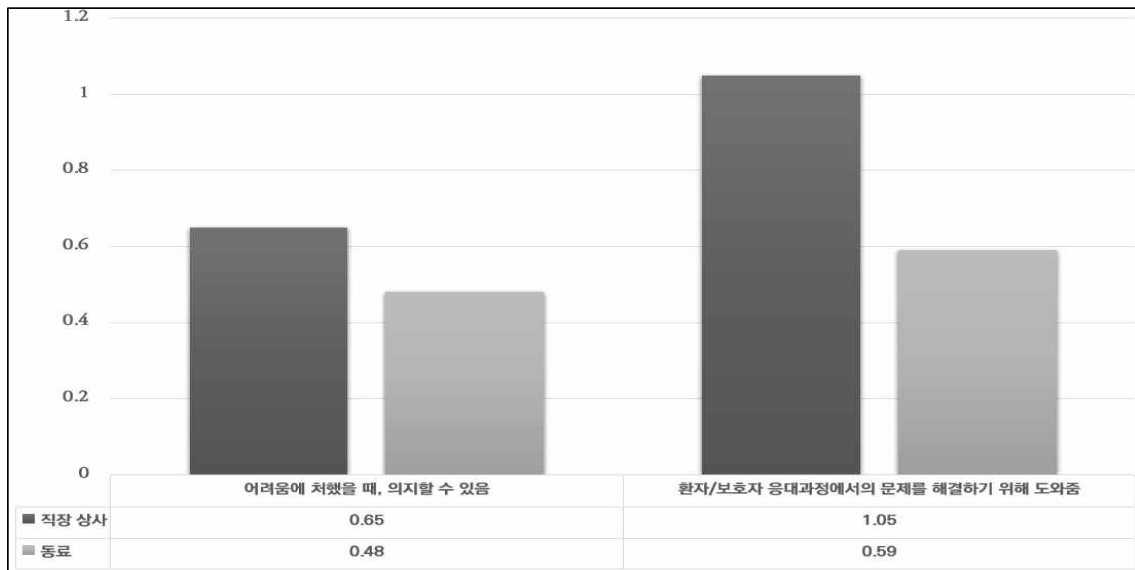


- [그림 5.4]와 [그림 5.5]는 업무를 보면서 느끼는 감정에 관한 질문으로 일하면서 느끼는 감정을 점수화하였음.
- 모든 응답에서 질문에 부정하는 성향이 나타났지만 ‘퇴근 무렵이면 몹시 힘들’(-0.46점), ‘일로 인해 몸과 마음이 지침’(-0.72점), ‘나는 신경이 예민한 것 같음’(-0.84점), ‘퇴근 이후에 업무

중에 있었던 일이 생각남'(-0.92점), '아침에 일어나면 출근하는 것이 힘들'(-0.94점)은 -1점 이상의 계수가 나타났으므로 다른 감정에 비해서 수준이 높은 것으로 보임.

- '퇴근 무렵이면 몹시 힘들' 항목과 '일로 인해 몸과 마음이 지칩' 항목은 업무의 강도와 가장 연관된 항목이라고 볼 수 있는데, 이 항목이 각각 -0.46점과 -0.72점으로 가장 높게 나타나는 것을 보아, 이용자를 상대하는 노동이 상당히 가중되고 있음을 알 수 있음.
- -0.84점으로 나타난 '나는 신경이 예민한 것 같음'도 높게 나타났는데, 업무의 특성 자체가 이용자와 밀접하게 접촉해야 하므로 그에 대한 상당한 스트레스가 있는 것으로 볼 수 있음. 그러나, 이용자가 감정적으로 힘들게 하여도 그것을 그저 받아들이거나 신경에 거슬리면 '나의 신경이 예민한 것'으로 생각하고 있음을 알 수 있음.
- '퇴근 이후에 업무 중에 있었던 일이 생각남'과 '아침에 일어나면 출근하는 것이 힘들'은 각각 -0.92점과 -0.94점으로 비슷하게 나타났음. 이 질문은 일과 사생활 간의 구분이 확실히 되어 있는지에 관해서 물어보는 질문이고, 그로 인해 수면 생활까지 영향을 주고 있는지에 대해서 평가할 수 있음. 많은 응답자가 업무 중에 일어났던 일을 업무 이외의 시간에도 계속 생각하고 있으며, 이것이 수면 생활까지 연결되어, 다음날 출근에서도 영향을 끼치고 있음이 드러남.

[그림 5.6] 감정노동이 발생한 경우 동료/직장 상사의 의지도

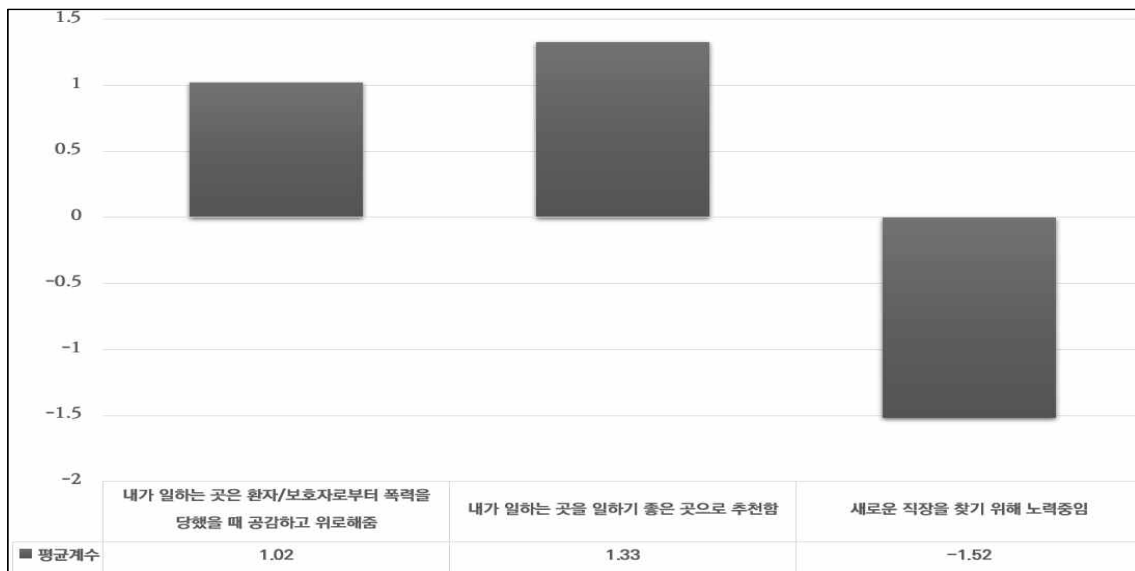


- [그림 5.6]은 감정노동이 발생한 경우, 동료/직장 상사의 의지도를 나타낸 것임. 감정노동에 있어 보호제도가 정식적으로 만들어져 실행되지 않을 경우, 상급자가 문제를 해결해주거나 재량

적 보호제도 운영 또는 동료 간의 대화 등 비공식적인 감정노동 보호제도가 운영됨.

- 비공식적 감정노동 보호제도는 보호 체계가 제대로 마련되어 있지 않은 요양보호사 직종에서는 감정노동을 해소하거나 예방할 수 있는 해방창구라고 볼 수 있음.
- ‘어려움에 처했을 때, 의지할 수 있음’에 대한 질문에서 직장 상사에 의지한다는 응답의 계수가 0.65점, 동료에 의지한다는 응답의 계수가 0.48점으로 나타남. 시설요양보호사의 경우, 같은 공간에서 일하는 경우가 많아서 동료에 의지할 수 있지만, 재가요양보호사는 단독으로 일하고 있으므로 자신을 맡은 책임자 등에 의지할 수밖에 없음. 그러므로, 전체적인 평균계수를 보았을 때, 동료보다는 직장 상사에 의지한다는 응답이 나왔을 것으로 추측됨.
- ‘환자/보호자 응대 과정에서의 문제를 해결하기 위해 도와줌’에 대한 질문에서는 직장 상사에 의지한다는 응답의 계수가 1.05점, 동료에 의지한다는 응답이 0.59점으로 나타남. 이는 직전 질문과 비교해서 격차가 크게 벌어졌는데 이는 감정노동에 대한 책임을 질 수 있는 역할이 동료보다는 직장 상사에 있음을 드러낸 것이라고 볼 수 있음. 일하면서 요양보호사 개인의 재량권이 부족하다는 하나의 예시로 볼 수 있음.

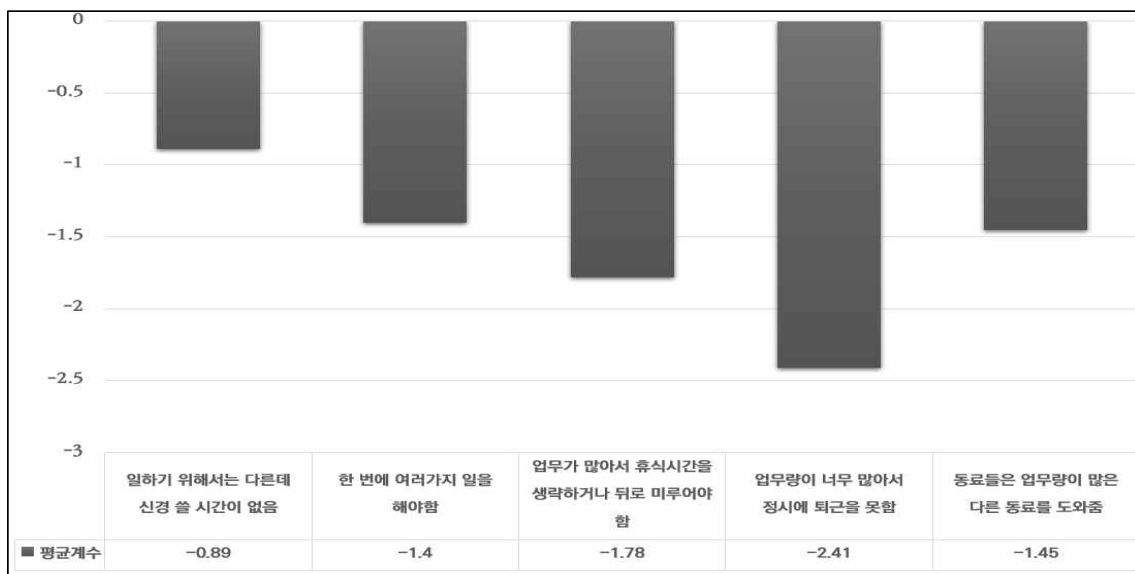
[그림 5.7] 센터/시설에 대해 느끼는 감정노동에 대한 인식



- [그림 5.7]은 시설/센터가 자신의 감정노동에 대해서 어떻게 인식하고 있고 평가하는지에 관한 질문임.

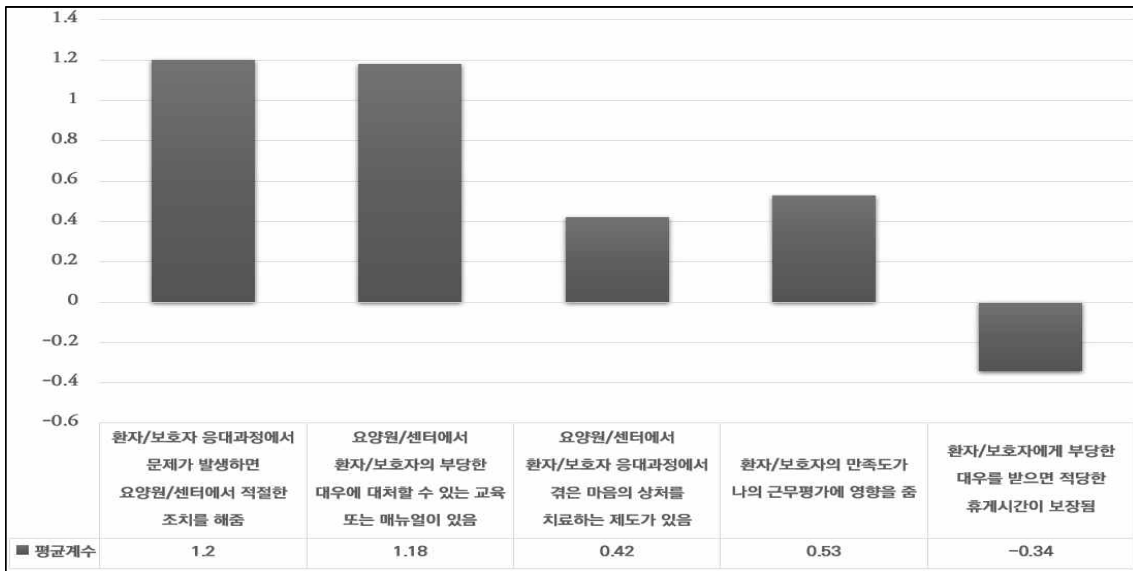
- 응답자는 ‘현재 일하는 시설/센터가 환자/보호자로부터 폭력을 당했을 때 공감하고 위로해줌’에 대한 의견에 평균계수 1.02점, ‘내가 일하는 곳을 일하기 좋은 곳으로 추천함’에 1.33점으로 평가하였음.
- ‘새로운 직장을 찾기 위해 노력 중임’에 대한 응답에는 -1.52점으로 나타났는데, 평균 57.92세의 응답자가 지금 일하고 있는 직장에서 나오려고 하더라도 성별과 나이 등으로 인해서 이직이 힘든 현실을 나타내고 있음을 알 수 있음.

[그림 5.8] 업무 중 상황



- [그림 5.8]은 업무 중의 상황을 드러낸 응답으로 ‘일하기 위해서는 다른데 신경 쓸 시간이 없음’(-0.89점), ‘한 번에 여러 가지 일을 해야 함’(-1.4점), ‘동료들은 업무량이 많은 다른 동료들 도와줌’(-1.45점)으로 다른 응답보다 높게 나타남.
- 요양보호사의 현실은 다양한 일을 동시에 해야 하는 모습을 보임. 그러나 업무가 많아서 휴식 시간을 생략하거나 정시퇴근을 하지 못한다는 응답에 대해서는 점수가 매우 낮은 축에 속하기 때문에, 주어진 시간에 일을 매우 압축적으로 하는 모습을 보이고 있었음.

[그림 5.9] 감정노동 보호

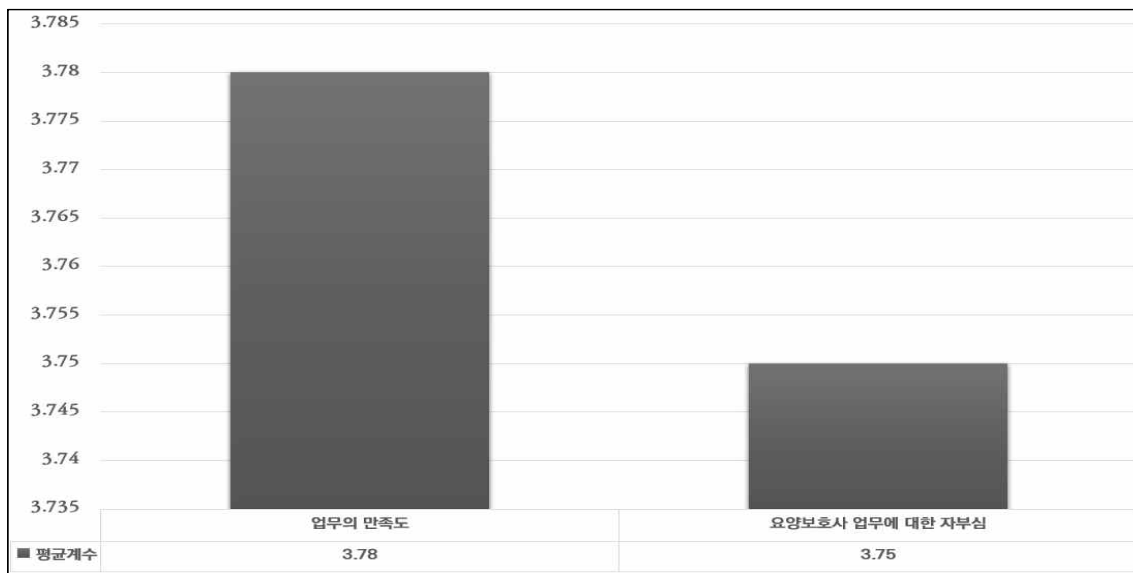


- [그림 5.9]는 감정노동이 발생했을 경우, 기관에서의 감정노동 보호 체계가 잘 이루어지고 있는지에 관한 질문임. 응답자는 대부분의 응답에 긍정적으로 응답하였음.
- ‘환자/보호자 응대 과정에서 문제가 발생하면 요양원/센터에서 적절한 조치를 해줌’에 대한 응답과 ‘환자/보호자의 부당한 대우에 대해 대처할 수 있는 교육이나 매뉴얼이 있음’에 대한 응답은 각각 1.2점과 1.18점으로 평가하였음. 교육이나 매뉴얼의 경우에는 요양보호사에 대한 매뉴얼 보다는 보수교육 등의 교육을 통해서 부당대우 대처 교육을 받고 있어서 평균계수가 높은 것으로 볼 수 있음.
- 단 ‘평가’에 대한 평균계수도 높은 것으로 나타났음. ‘환자/보호자의 만족도가 나의 근무 평가에 영향을 줌’에 대한 응답이 0.53점으로 나타났는데, 이는 환자/보호자의 만족도가 자신의 업무 평정 또는 품평에 큰 영향을 끼치는 것으로 보고 있다는 것임. 요양원/센터에서 감정노동에 대해 조치를 해주고 교육이나 매뉴얼은 존재하지만, 이것이 요양보호사의 문제 해결이 아닌, 환자/보호자가 만족하는 방향으로의 조치 및 교육이 이루어지고 있다고도 볼 수 있음. 이는 요양보호사의 감정노동을 더욱 심각하게 하는 요인이라고 볼 수 있음.
- ‘환자/보호자에게 부당한 대우를 받으면 적당한 휴식 시간이 보장됨’에 대한 응답은 질문 중 유일하게 음수값인 -0.34점으로 나타남. 재가요양보호사의 경우, 한 사람이 가구를 방문하여 요양보호 업무를 수행하고, 시설에서도 한 사람이 법적으로는 2.5명을 전담해야하지만, 휴가 및 교육, 야간 근무 등 여러 가지 사유로 실제로는 1인당 6~7명 전담하고 있기 때문에, 만일

부당한 대우를 받았다고 해서 휴식 시간을 가지게 한다면 근본적으로 업무를 하지 못하거나 다른 사람의 업무가 늘어나는 결과로 나타나기 때문에 휴식 시간을 갖지 못하는 경우가 많은 것으로 추측할 수 있음.

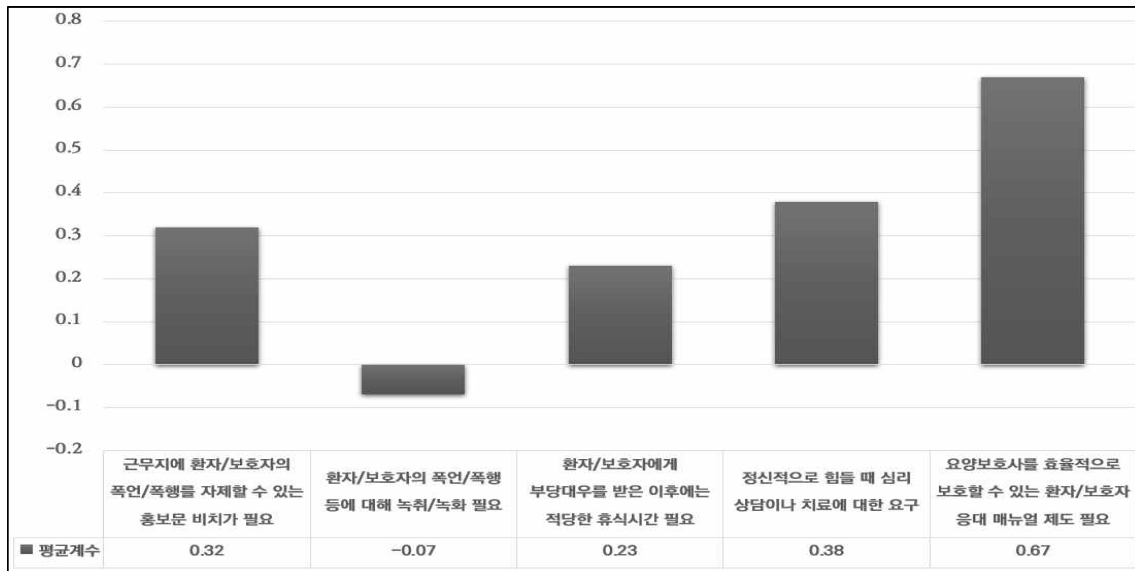
#### 4. 개선사항

[그림 5.10] 요양보호사의 업무 만족도 및 자부심



□ [그림 5.10]은 응답자의 업무 만족도와 자부심을 평균계수로 나타낸 것임. 만족도는 3.78점으로 매우 높았으며, 업무에 대한 자부심도 3.75점으로 높았음.

[그림 5.11] 요양원/센터에서 보완되어야 할 점



- [그림 5.11은 응답자가 요양원/센터에 바라는 점을 평균계수로 나타난 것임. ‘환자/보호자의 폭언/폭행 등에 대해 녹취/녹화 필요’를 제외한 모든 영역에서 질문에 응답자가 동의하는 것으로 나타남.
- 가장 높게 나타난 것은 ‘요양보호사를 효율적으로 보호할 수 있는 환자/보호자 응대 매뉴얼이 필요함’의 질문임. 앞서 [그림 5.9]에서 ‘매뉴얼 또는 교육이 있다.’라는 질문에 큰 값으로 측정되었는데, 이는 매뉴얼보다는 교육에 중점이 되고 있음을 알 수 있음. 응대 매뉴얼을 통해서 환자/보호자에게 만족감을 주면서도 자신 자신을 보호할 수 있는 매뉴얼을 바라는 것으로 볼 수 있음.
- ‘정신 또는 심리상담’과 ‘환자/보호자에 대한 홍보문 비치’도 각각 0.38점과 0.32점으로 나타남. ‘정신 또는 심리상담’은 직접 사람을 대하는 어려운 일을 하고 있음에도 불구하고, 감정노동으로 인한 고충을 해소하기 어려우므로 이에 대한 프로그램이 필요하다는 의미로 해석될 수 있음. ‘환자/보호자에 대한 홍보문 비치’는 일종의 홍보이자 교육으로, 환자/보호자도 요양보호사에 대해 하나의 노동자이자 인간으로 인정해야 한다는 의견을 낸 것이라고 볼 수 있음.

〈표 5.12〉 일을 하면서 힘든 점

	항목	빈도(명)	비율(%)
1순위	낮은 임금	134	30.7
	일자리의 불안정성	101	23.2
	높은 노동강도	10	2.3
	환자 및 보호자의 폭언, 폭행 등 비인간적 대우	25	5.7
	긴 노동시간	3	0.7
	일의 낮은 사회적 평가	139	31.9
	정해진 요양업무 이외의 부당한 노동	16	3.7
	기타	8	1.8
2순위	낮은 임금	82	20.4
	일자리의 불안정성	81	20.1
	높은 노동강도	20	5.0
	환자 및 보호자의 폭언, 폭행 등 비인간적 대우	45	11.2
	긴 노동시간	6	1.5
	일의 낮은 사회적 평가	122	30.3
	정해진 요양업무 이외의 부당한 노동	39	9.7
	기타	7	1.7

- 〈표 5.12〉는 요양보호사 업무를 하면서 힘든 점을 1순위와 2순위로 나누어서 응답한 것임.
- 일하면서 힘든 점의 1순위 응답에서는 일의 낮은 사회적 인식(31.9%), 낮은 임금(30.7%), 일자리의 불안정성(23.2%)도 나타남. 이를 보았을 때, 요양보호사 업무 안에서의 일어난 일보다는 요양보호사 업무에 대한 외부의 시선과 저임금, 노동불안을 가장 큰 문제로 보고 있었음.
- 2순위 응답은 1순위 응답과 대동소이하나, 환자/보호자의 비인간적 대우(11.2%), 정해진 요양업무 이외의 노동(9.7%)가 1순위 응답에 비해서 큰 비중을 차지하였음.
- 업무에서도 업무 자체에 대한 인식 또는 현실에 대해서 응답자는 상당히 민감하게 여기고 있었으며, 그 이후에 환자/보호자의 대우에 대한 문제를 고려하고 있는 것으로 해석할 수 있음.

〈표 5.13〉 요양보호사의 권익 향상을 위하여 어떤 단체의 노력이 필요한가?

항목	빈도(명)	비율(%)
중앙정부의 지원	176	41.6
대전광역시나 자치구 전담부서의 지원 활동	61	14.4
노인장기요양기관협회 등 운영기관의 지원	73	17.3
시민단체, 정당 등의 지원 활동	5	1.2
요양보호사협회나 노동조합 등 당사자들의 직접 활동	74	17.5
별다른 필요성을 못 느낀다.	32	7.6
기타	2	0.5

- 〈표 5.13〉은 요양보호사의 권익 향상을 위하여 어떤 단체의 노력이 필요한가에 관한 질문임. 응답자의 41.6%는 중앙정부의 지원이 가장 중요하다고 응답하였음.
- 중앙정부의 지원은 요양보호사에 대한 직접적인 지원이라고 볼 수 있지만, 요양보호체계를 규정하고 있는 「노인장기요양보험법」에 대한 개정을 바라는 것이라고 볼 수 있음.
- 중앙정부 이외에는 요양보호사협회나 노동조합 등의 당사자 직접 활동과 노인장기요양기관협회 등의 운영기관의 직접 활동을 요구한 응답이 각각 17.5%와 17.3%로 나타남. 다른 것보다도 직접당사자의 움직임이 현 상황을 바꿀 수 있음을 드러낸 것이라고 볼 수 있음.
- 대전광역시나 자치구 전담부서의 지원 활동은 14.4%로 다소 낮게 나타남.

〈표 5.14〉 대전광역시에서 요양보호사의 감정노동 보호를 위해 하여야 할 일 (복수 응답)

항목	빈도(명)	비율(%)
요양보호사 복지 및 심리상담, 쉼터 등의 지원센터 설립	210	24.2
요양보호사 노동문제에 대한 상담 및 신고센터 운영	124	14.3
성희롱 상담 및 신고센터 운영	15	1.7
요양기관 운영자, 환자 및 보호자에 대한 인권교육	128	14.8
요양보호사 교육 강화(직무, 교양, 노동법 등)	29	3.3
요양 서비스에 대한 인식개선 홍보, 캠페인	162	18.7
요양보호사 일자리 소개 및 취업 지원	85	9.8
법정 최저임금 준수, 요양업무 범위 규제 등 요양기관에 대한 관리 감독	79	9.1
“요양보호사의 날” 등 요양보호사를 위한 행사	33	3.8
기타	1	0.1

- 〈표 5.14〉는 대전광역시에서 요양보호사의 감정노동을 위해 해야 할 일을 복수로 응답한 것임.
- 응답자 중 24.2%는 ‘요양보호사 복지 및 심리상담, 쉼터 등의 지원센터 설립’에 대해서 필요하다고 응답하여, 대전광역시 관내에 지방정부에서 운영하는 지원센터를 설립하여 직접적으로 요양보호사를 지원해주기를 원하고 있다는 것으로 나타남.
- 또한 ‘요양보호사 노동문제에 대한 상담 및 신고센터 운영’도 14.3%로 나타나 요양보호사에 대한 노동문제에 대해서 지방정부가 직접적으로 개입하여 해결해주기를 원하고 있었음.
- ‘요양보호사에 대한 인식개선 홍보 또는 캠페인’과 ‘요양기관 운영자, 환자 및 보호자에 대한 인권교육’에 대한 응답은 각각 18.7%와 14.8%로 나타났음. 낮은 사회 인식을 반영한 것으로서 전 시민을 대상으로 요양보호사 인식개선 캠페인을 하고 환자/보호자 및 요양기관 운영자에게는 인권교육을 하여 요양보호사 업무에 대한 인식개선을 통해 현재의 감정노동 문제를 해결하기를 원하는 것으로 보임.

# VI

## 대전지역 요양보호사 면접 조사 분석

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

### 1. 심층 면접 조사 개괄

- 3장에서 살펴본 설문조사 분석 결과에서 대전광역시 요양보호사의 전반적인 근로조건과 감정노동 조건 및 고충을 파악할 수 있었으나, 구체적인 일터 경험과 욕구 등 수치화할 수 없는 내용을 파악하기 위해 심층 면접 조사를 시행함.
- 심층 면접 조사를 통해 현실에서 요양보호사가 경험하는 구체적인 감정노동 조건, 부당대우, 폭력 경험, 정책요구 등을 파악하고자 함.
- 심층 면접대상자는 대전지역에서 일을 하는 요양보호사로, 장기요양급여의 종류에 따라서 시설요양보호사와 재가요양보호사로 구분할 수 있음. 장기요양급여별 근무 장소, 근무 형태, 서비스 종류 등이 상이하므로 급여별 특성을 골고루 파악할 수 있도록 면접대상자를 선정함. 또한, 일관성 있는 심층 면접을 위해 구조화된 질문지를 사용했고, 면접 후 녹취록을 작성하여 분석에 활용함.
- 2020년 5월, 다섯 차례에 걸쳐 대전광역시 요양보호사를 대상으로 심층 면접 조사를 시행하였음. 면접대상자는 총 21명으로 시설요양보호사가 12명, 재가요양보호사가 9명임.

〈표 6.1〉 면접대상자 정보

순번	구분	대상자	경력	고용 형태	소속
1	시설	A	9년 6개월	정규직	공공
2		B	5년	정규직	공공
3		C	3년 6개월	정규직	공공
4		D	3년 7개월	정규직	공공
5		E	3년	계약직	민간
6		F	9년	계약직	민간
7	시설	G	3년 4개월	계약직	민간
8		H	7년	계약직	민간
9		I	11년	정규직	민간
10		J	10년	계약직	민간
11		K	7년	계약직	민간
12		L	1년	계약직	민간
13	재가	M	5년	계약직	민간
14		N	2년 6개월	계약직	민간
15		O	12년	계약직	민간
16		P	9년	계약직	민간
17		Q	12년	계약직	민간
18		R	10년	계약직	공공
19		S	7년 8개월	계약직	공공
20		T	5년	계약직	공공
21		U	2년	계약직	공공

□ 면접 내용은 다음과 같음. ① 노동조건과 관련하여 임금수준, 노동시간, 휴가, 업무 범위, ② 감정노동과 관련된 경험 및 폭력 경험, 무리한 요구, 장기요양기관의 보호 조치, 요양보호사에 대한 인식, ③ 건강과 관련하여 업무 관련 질병, 정신적 스트레스, 치료 등 극복 방법, ④ 필요한 정책과 관련하여 교육 훈련 요구사항 등으로 구분하여 심층 면접을 진행하였음.

## 2. 면접 조사 분석

### 1) 시설요양보호사

#### (1) 노동조건

##### 가. 근로시간

- 노인요양시설은 입소 시설이기 때문에 24시간 운영됨. 그로 인해서 일근제로 근무하거나, 교대제로 근무하는 경우로 나눌 수 있음. 민간위탁기관인 공공기관에서 일하는 요양보호사는 일근제로 근무하는데 비해서 민간기관에서 일하는 요양보호사는 12시간 2교대와 8시간 3교대로 일하고 있었음.
- 교대제 특성상 피로가 쉽게 누적될 수 있으므로 이를 회복할 휴식 시간이 보장되어야 하는데, 면접에 참여한 요양보호사는 근로계약상 휴식 시간으로 정해져 있어도 수시로 이용자를 돌보아야 해서 온전한 휴식 시간을 보내기 어렵다고 함.
- 연장근무 역시 할 수밖에 없는 조건에 있었음. 이용자는 시설에서 계속 시간을 보내야 하며, 이에 대한 케어를 해야 하기 때문에 주말 근무를 지속해서 하고 있었으며, 케어 이외에 작성해야 하는 서류가 많은데, 업무시간에는 이용자에게 집중하고 있어야 하므로 끝내지 못할 경우가 많아 연장근무를 하고 있다고 함.

“나도 빨리 집에 가고 싶죠. 그런데, 작성해야 할 서류가 얼마나 많은데요. 어르신들 모시면서 틈틈이 하고자 하는데, 어르신들 모시다 보면 다 잊어버리고 말아요. 그러면 당연히 연장근무를 해야죠.”

- 공간이 분리되지 않기 때문에, 이용자로부터 인기척이 들리면 휴식 중에도 달려가서 이용자를 살펴야 하는 등, 물리적 휴식 시간을 보장받는 것은 어려워 보임.

## 나. 임금수준

- 시설요양보호사의 임금은 대부분 최저임금 수준이었음. 교대제로 근무할 때는 야간에 일하면 야간수당을 더 받을 수는 있지만 그래도 180~190만원을 받는 수준이기 때문에 저임금 상태라고 볼 수 있음.
- 하지만 일에 대한 연장근로에 대한 수당은 일부 기관에서는 받지 못하는 것으로 나타남.
- 또한, 3년을 일하든 10년을 일하든 기본급은 똑같으며, 경력에 대해서는 장기근속 수당을 주는 것으로 나타났음.

## 다. 업무 범위

- 노인요양시설은 노인복지법에 따라서 사회복지사, 의사, 간호사 또는 간호조무사, 요양보호사 등 시설의 규모에 따라 정해진 직종을 배치해야 함. 이는 이용자의 신체활동 지원, 정서 지원, 건강관리, 영양 관리 등 전반적인 요양 서비스를 제공하기 위한 조치임.
- 직종별 업무 범위가 구분되어 있음에도 불구하고, 이전에는 요양보호사의 업무가 아닌 기타 허드렛일을 하거나, 의료진이 해야 할 일인 석션, 컷줄 관리, 투약 지도 등도 요양보호사가 하는 경우가 많았음.
- 면접자는 현재 그러한 일은 하지 않고 있다고 하였으며, 대부분 목욕, 이동, 식사 등의 생활 보조 행위와 활동 프로그램 기획 및 진행, 서류 작성 등을 하고 있다고 함.

## 라. 휴가 및 연차

- 휴가는 비교적 자유롭게 사용할 수 있다고 말함.
- 하지만 동시에 여러 명이 연차를 쓰게 된다면, 남아있는 요양보호사가 업무의 과중이 일어나므로 스케줄을 조정하여 연차를 쓴다고 함.

## (2) 감정노동 사례

### 가. 요양보호 업무에서의 감정노동

- 시설에 오는 이용자들이 치매를 앓거나 거동이 불편한 노년층이 대부분이기 때문에, 이용자와의 의사소통이 불가능한 상황이나 억지를 부리는 상황에서 감정노동을 많이 겪고 있었음.
- 대부분 그런 일을 겪을 때 많은 면접자가 제대로 된 생각을 하지 못하는 어르신이 그런 것이기 때문에 그러한 행동을 이해하면서 일을 한다고 하였음.

“어르신이 연세가 많기 때문에 치매도 많잖아요. 내 것을 어르신 것이라고 하면 그냥 인정해줘요. 아파서 생각을 못해서 그러는 거니까 앞에서는 맞다고 해드리고 나중에는 그냥 내 것 챙기면 되는 거니까. 이 나이 먹어서 일을 할 수 있으니까 감사하고..”

- 하지만 이러한 상황이 계속되면, 자신의 감정이 소진되는 것을 느끼고 지친다는 의견도 존재하였음.

“어떤 말을 하면 내가 호응해줘야 하잖아요. 그런데, 지칠 때가 있어요. 호응을 안해주면 기분이 나쁜 그런 것을 표현하시니까..(호응을 안할 수가 없죠)”

- 요양보호사 업무에 맞는 성격이 아니라면, 상처 등을 입어서 오래 못 버틸 것이라는 의견도 존재하였음.

“이 일은 기본적으로 잘 참고 원하는 성격인 사람이어야 할 수 있어요.”

“그런 성격이 안되면 못하는 것 같아요. 감정적으로 힘들게 하는 것은, 어떤 어르신은 뭐랄까 없는 소리 있잖아요? 가져다 났는데 없어졌다, 이런 식으로. 그 어르신을 이해해드리기도 힘들고 자꾸 다독거리주고 피하죠.”

### 나. 이용자 또는 보호자가 폭언이나 폭행을 한 사례

- 면접대상자는 이용자에게 폭행을 당한 적은 없지만, 폭언 등의 경험은 상당히 많은 것으로 보임. 특히, 대상자가 치매 노인일 경우에 분노 조절이 제대로 되지 않으므로 힘으로 제압을 할 수가 없기에 더욱 공포스러워진다고 하였음.

“다른 요양원에서 근무할 때, 남자 어르신하고 같이 있을 때, 정말 난폭하셔서 전체가 자기 집이라고 아무도 오가지를 못하게 하신 분도 있었어요.”

- 폭언은 아니지만, 이용자 중에서는 자신의 처지를 비판하면서 비하하는 이야기를 하는 이용자도 많아서 이를 위로해주다 보면 자신이 오히려 지치는 경험을 하기도 한다고 하였습니다.

“오늘 오전에 계속 ‘계속 살아서 뭐해’, ‘나처럼 병신이고 아픈 데만 생기고’ 이렇게 하시는 거예요. 그러면 저희는 그 의기소침하고 다운되고 마음이 우울해지는게 심해지니까, 어르신 상태 지금 좋은 거다, 긍정적으로 생각하시도록 다독거리죠...(중략)... 그런 것을 저희 요양보호사가 해야하더라고요.”

- 이용자가 감정적으로 힘들게 할 때보다 보호자가 감정적으로 힘들게 할 때, 더욱 힘들다고 함. 처음 이용자를 시설에 모셔놓고 계속 의심을 하거나 케어하는 모습을 보거나 하므로 더욱 힘들게 느껴진다고 함. 하지만 이용자에게 대하는 정성을 보고 호의적으로 변하는 경우도 많다고 함.
- 이용자나 보호자가 힘들게 할 경우에는 요양보호사를 그만둬야 하는가에 대해 고민도 하긴 하지만 동료들과의 수다나 고민 상담을 통해서 풀고 있다고 함.
- 이용자에게 성폭력을 당하는 경우는 거의 없다고 하였습니다. 대부분 정신적, 신체적으로 불편한 사람이기 때문에, 실질적으로 그런 일을 생각하지 못하고 있다고 하였습니다. 불필요한 터치 등은 있지만 그런 경우가 발생하면 하지 못하게 단호하게 막는다고 함.
- 호칭에 관해서는 보호자와 이용자는 여사님, 선생님이라고 칭하는 경우도 있지만, 아줌마라고 칭하는 경우도 상당히 많으며, 이 년, 저년 등의 경멸하는 명칭을 사용하는 경우도 존재했습니다.

“만약에 저희를 이상하게 불러서 선생님이라고 부르는거라고 가르쳐 드리면 작은 목소리로 ‘이이구, 똥이나 치우는게..’라고 말하시는 분도 계세요.”

#### 다. 폭언, 폭행 이외의 감정노동

- 이용자나 보호자에 대한 감정노동도 있지만, 기관 내부의 업무처리 과정에서 나타나는 감정노동도 존재하였습니다. 요양보호사로서 기관의 구성원으로 인정을 받아야 하지만 사회복지사 또는 간호사로부터 같은 구성원이 아니라 마치 허드렛일을 하는 아랫사람으로 대해질 때 상당한 감정노동이 있다고 답하였습니다.

“아, 환자는 옷이 별로 없어요. 그러면 다른 환자들 옷을 입혀서 가게 되는 경우가 생겨요. 그래서 옷을 찾으러 제가 쉬는 날에 보고 없이 갔어요. 간병인만 계셔서 옷을 가지고 갔는데, 거기를 왔다 갔다 하는 것만으로 인해서, 요양보호사라서 그런지 사무실에서 안들어주고 간호사님이 하는 이야기만을 이해하는 경우가 있더라고요.”

- 이용자가 임종을 맞이하는 경우도 있는데, 이에 대해서 감정노동이 상당한 것으로 나타남. 자신이 케어했던 이용자이고 그동안 정이 들었던 이용자였기 때문에 이용자가 갑작스럽게 사망하거나 안 좋게 사망하면 상실감과 함께 자신이 제대로 모시지 못해서 그렇다는 자책감이 있기도 하였음.

### 라. 감정노동에 대한 기관의 노력

- 기관 대부분에서 여러 사례에 대한 매뉴얼을 가지고 돌발적인 상황을 해결하려고 함. 또한, 매뉴얼 뿐만 아니라 정기적으로 사례 회의를 통해서 이를 모든 구성원이 공유하고 해결책을 찾아보는 기관도 존재했음.
- 하지만 기관에서는 매뉴얼만 가지고 있을 뿐 조치를 해주는 경우는 없는 경우도 존재하였음. 당사자가 기관장에게 직접 감정노동을 토로하긴 하지만 그에 대해서 돌아오는 답은 요양보호사가 이해하고 감수할 것이라고 말하는 경우가 있었음.

“당사자한테 센터장이 이야기하는 정도긴 한데요. 돌아오는 답은 치매 어르신이니 이해해야 한다. 그거는 우리가 감수해야 하는 몫이다 이런식으로 말하는게 다죠.”

- 요양보호사는 감정노동의 최전선에 있는 직종이기 때문에, 감정노동의 사례를 공유하고 이에 대해서 확실하게 방지하거나 예방할 수 있는 기관만의 조치가 필요함.

## (3) 건강 상태

### 가. 요양보호사 일을 하면서 신체적, 정신적으로 힘든 것

- 대부분 요양보호사는 신체적으로 힘들다고 말하였음. 이용자를 옮기거나 목욕을 시킬 때, 이용자의 체중을 그대로 받쳐 들어야 하므로, 상당히 힘든 것임.

- 하지만 이용자가 움직일 때, 하루종일 담당한 이용자를 쫓아다녀야 하므로 그것이 정신적으로 힘들다고 말하는 경우도 존재했음. 만일 눈에서 벗어나서 낙상사고가 생긴다면 그것은 온전히 요양보호사의 책임이므로 정신적으로 민감해지고 지친다고 말함.

“그런데, 우리가 대소변 치우는 것은 당연하다고 생각하시는 것 같아요. 실수하는 걸 치우는 건 당연하다고 생각하고, 이게 보호자들이 집에서 어르신이 넘어지는 건 괜찮다고 생각하는데, 센터에서 넘어지면 완전히 우리 책임이 되니까 민감하죠.”

- 이용자에 대한 케어를 하면서도 서류들을 처리해야 하고 보호자에게 보여줘야 하는 서류나 문서들이 많아지다 보니 그것을 해결하는데 있어서도 상당한 어려움을 보이고 있었음.
- 이용자나 보호자에게 감정노동을 겪는 경우, 신체적이나 정신적으로 건강 상태가 변한다고 함. 혈압이 올라가거나 화병이 생기는 등의 스트레스 질환부터 시작해서 어르신에게 기가 빨린다는 증언도 존재했음.
- 대부분 면접대상자는 퇴근 이후에도 생각이 난다고 함. 스트레스로 인해서 가족들과 많이 싸우게 되거나 하는 사례도 존재했음.

“그만두고 싶다, 이런 생각이 나긴 하는데 마땅히 갈 데가 없잖아요. 그런데 집에 돌아가면 센터에서 있었던 생각도 나고 그러죠. 그러면 더 스트레스 받고 가족들과 많이 싸우게 되요.”

“오히려, 안 좋았던 이야기는 남편에게 이야기하면서 풀어요.”

#### 나. 감정노동으로 인해 심리상담이나 정신과 상담을 받은 사례

- 대부분 면접대상자는 그동안 심리상담이나 정신과 상담을 해야 할 필요를 느끼지 못했다고 이야기함.
- 이는 요양보호사가 노동으로 인식되기도 하지만 동시에 사회봉사로도 인식하고 있기 때문에, 좋은 일을 하는데 이러한 일은 버텨야 한다는 의식을 가지고 있기 때문임.
- 또한, 요양보호사의 연령층이 높아서, 아직까지도 심리상담이나 정신과 상담에 대한 인식이 좋지 못한 것도 상담하지 못하는 이유라고 볼 수 있음.
- 심리상담이나 정신과 상담을 받고 싶어도 요양보호사 업무와 집안일로 인해서 갈 여유가 없다고 말한 사례도 존재했음.

“우리는 자리를 피하거나 따로 외출을 한다거나 하기가 힘들어요. 퇴근 이후에는 또 주부들이니까.. 해보고 싶어도 어려움이 있죠.”

#### 다. 업무로 인한 신체적 질병

- 여러 업무로 인해서 요양보호사는 다양한 질병에 시달리고 있었음. 특히, 이용자를 직접 옮기거나 위치를 바꾸어줘야 하므로 근골격계 질병이 특히 많았음.
- 손목, 허리, 관절 등이 심하게 아픔에도 불구하고, 그것에 대한 치료는 별도로 받지 못했고, 치료를 받는다고 하더라도 쉬는 날 자신이 직접 치료비를 지불하고 치료를 받았음.

“관절, 허리, 어깨 이런 데는 가끔 아파서 병원에서 치료를 받기도 해요. 쉬는 날, 그냥 가는 거죠. (선생님이 지불하시고?) 네.”

- 근골격계 질환뿐만 아니라 스트레스성으로 보이는 질환을 겪기도 함. 스트레스성 방광염이나 고혈압, 집중되지 않는 등의 질환 등도 요양보호사를 힘들게 하는 질환으로 볼 수 있음.

“소변을 봐도 시원하지 않고.. 스트레스성 방광염에 걸린 적이 있죠.”

### (4) 지원 및 대책

#### 가. 사회적 인식개선

- 요양보호사는 스스로 남들이 못 하는 일을 자신이 하고 있고, 사회적으로도 의미 있는 일을 하고 있다고 인식을 하고 있음.
- 그러나 사회적 인식 자체가 요양보호사에게 호의적이지 않고, 하찮은 일을 한다고 생각하기 때문에 이용자와 보호자뿐만이 아니라 시민들까지 요양보호사에 대해서 함부로 대해도 된다는 인식을 가진다고 생각함.
- 시민 대상 캠페인이나 이용자 대상 교육을 통해서 요양보호사에 대한 직업의 인식을 바꾼다면 지금보다도 요양보호사가 존중받고 감정노동에 시달리지 않을 수 있을 것이라고 보았음.

## 나. 저임금 상태 개선

- 최저임금에 머무르고 있는 요양보호사는 저임금 상태로 인해서 자신의 업무에 대한 자신감을 잃거나 시민이나 이용자 또는 보호자가 이를 보고서 함부로 해도 된다는 인식을 갖기도 함.
- 저임금을 하는 직무에 맞게 현실화함으로써 조금이라도 자신의 업무를 인정받는 모습이 중요하다고 하였음.

## 2) 재가요양보호사

### (1) 노동조건

#### 가. 근로시간

- 재가요양보호사를 받는 이용자는 등급에 따라서 2시간에서 4시간의 케어를 받게 되므로 재가요양보호사는 이동하면서 최소 2명의 이용자를 케어하게 됨.
- 그러므로 이용자의 급수에 따라서 재가요양보호사의 노동시간도 최소 2시간에서 최대 8시간까지 다양하게 나타남.
- 서비스 여러 개를 같이 받는 경우도 있기 때문에, 하루의 노동시간은 시설요양보호사에 비해서는 적지만, 일주일에 6일 정도 노동하는 것이 보편화되어 있음.
- 연장근무에 대해서는 정해진 업무만 하고자 하지만, 돌발적인 상황에서는 어쩔 수 없이 하는 경우가 많다고 함. 또한, 이용자의 가가호호를 방문하므로 이용자의 요청을 거부할 수는 없다고 함.

“시간은 다 됐는데, ‘유리창 좀 닦지’ 그러시더라고요. 시간이 돼서 가볼게요, 하고 다음 날 할게요., 했는데 다음 날 가니까 빠져있더라고요.”

“끝날 때 쯤 국수가 먹고 싶다든지 하면 해드릴 수 밖에 없죠.”

## 나. 임금수준

- 시간으로 할당되어 일을 해서, 시급을 받고 있었음. 기본 시급은 10,700~11,300원 정도로 다양하며, 일하는 날짜가 매월 다르게 나타나기 때문에 고정적인 수입을 받지 못하고 있었음.
- 방문 목욕의 경우, 시간당 14,000~14,500원의 시급을 받고 있었음.
- 기본 시급은 최저임금에 비해서 높은 편이지만, 일하는 시간이 고정적이지 않고, 매일 8시간씩 일하는 것이 아니기 때문에, 급여의 수준은 매우 적은 편임.

## 다. 업무 범위

- 재가요양보호사는 가정에 있는 장기요양등급 4등급 이상을 받은 병원에 가 있지 않은 환자나 거동이 불편하거나 치매 등의 환자를 케어하기 위해서 가정에 직접 방문함.
- 식사, 청소, 이동이나 산책, 목욕 등의 다양한 업무를 수행하고 있음.

## 라. 휴가

- 이용자 입장에서 요양보호사는 꼭 필요하고, 대신 일할 사람을 구하기가 어려우므로 휴가를 사용하기 어려운 조건에 놓여 있었음.
- 이용자는 요양보호사가 바뀌는 것을 좋아하지 않으므로 센터 등에서 대신 일할 사람을 사용하는 것을 꺼리기도 함.
- 일이 없을 때, 쉬는 것을 제외하고는 연차 등의 휴가를 쓰는 것은 불가능함.

## (2) 감정노동 사례

### 가. 요양보호사 업무에서의 감정노동

- 면접에 참여한 요양보호사는 감정노동의 경험을 많이 하는 것으로 나타남.
- 감정노동에서 가장 큰 문제는 요양보호사 업무와 다른 업무를 구분하지 않고 집안의 잡일을 시키거나 정해진 시간 안에 일을 채워서 시키는 것을 당연하다는 듯이 대하는 태도였음.
- 요양보호사의 업무는 정해져 있지만, 현실적으로 그것을 가정에서 딱 나누기는 힘들기 때문에 응답자 자신이 하지 않아야 할 업무를 시켜도 본질적으로 그것을 거절할 수는 없음.

“직업에는 사실 귀천이 있어요. 우리는 포지션이 없잖아요. 주방에서도 일하고, 거실에서 일하고, 처음 갔을 때, 제가 했던 말이 ‘이렇거면 파출부를 부르세요’라고 했어요. 아버님, 아들 다 화장실 쓰는데 그거를 청소를 하라고 하면 모멸스럽고, 근데 친척이 와서 화장실이 더럽다고 그랬대요.”

### 나. 이용자 또는 보호자가 폭언이나 폭행을 한 사례

- 시설과 비교해서 재가요양보호사는 집이라는 개인적인 공간에서 일하게 되기 때문에, 이용자와 보호자에서 비롯되는 폭언이나 폭행 등에 노출될 가능성이 큼.
- 특히, 이용자의 경우 요양보호사 직종에 대한 이해도가 낮기 때문에, 요양보호사의 업무 이외의 다른 업무를 하기를 바라거나 하기를 요구하는 사례가 많음.
- 설문조사에서 응답자의 나이가 약 58세로 나타날 만큼 요양보호사의 나이도 중장년에 속하지만, 이용자의 나이가 대부분 노년층에 속하기 때문에, 함부로 이들을 대하거나 폭언을 하는 경우가 존재함.

“막 청소를 하고 땀을 좀 흘리잖아요. 그러니까 그 어르신이 걸레 썩는 냄새가 난다는거야. 내 몸에서. 그래가지고 그 할아버지가 한 70대였으니까 내가 너무 놀란거야. 그런 식으로 말씀을 하시는 거예요..”

“제가 있는 3시간은 어르신 불편한 거 해소시켜 드리려고 노력을 해요. 근데 어르신이 저를 마음대로 하려고 하는거예요. 내일 노는 날이라고 말씀 드리면 ‘왜 노냐!’ 버럭 하죠.”

- 또한, 일반적인 폭언을 넘어서 성희롱, 성추행 등의 성폭력에 노출이 되어있는 것으로 나타났음. 이에 대해서 요양보호사는 자기 스스로 성폭력의 위기를 헤쳐나가야 함.

“작년에 있었던 일인데, 혼자 계시는 어르신인데 우울증 증세가 있다고 하더라고요. 제가 자기 여자 이기를 바라는 거예요. 하나도 안 걸치고, 문 열어주고.. 팬티하나 안 걸치고요.”

“저는 90 넘은 어르신인데 저를 부를 때마다 항상 ‘여보’래요. 저는 남편이 집에 있고 저한테 여보라고 하면 사람들이 이상하게 생각하니까, 병원에서도 저보고 여보라고 그래가지고, 아무리 이야기 해도 안고쳐져요. 그리고 맨날 성(性)얘기만 하고.. ‘할아버지, 저는요. 성에 대해 관심이 없고요. 남자들이 그런 얘기하는거 싫어해요.’ 이렇게 하는데, ‘에이구, 사람의 욕구가 있는데!’ 이러더라구요. 싫다고 그렇게 이야기해도 할 얘기가 그것밖에 없는거야. 울고 싶고 뛰쳐나가고 싶을 때가 너무 많았어요.”

- 이용자뿐만 아니라, 보호자에서 오는 감정노동도 상당한 것으로 보임. 보호자가 욕심이 많을 경우, 집안일을 적극적으로 시키거나, 사소한 것을 가지고 트집을 잡는 경우가 많아서 연장 노동의 토대가 되는 경우가 많았음.

“대상자가 온순하시면 보호자가 막 욕심이 많고, 사람을 부리듯이, 대상자가 막 그러신 분은 보호자가 관찮고.. 양쪽 다 관찮은 경우는 없어요..”

#### 다. 감정노동에 대한 기관의 노력

- 이용자의 가정에서 일어나는 일이기 때문에 감정노동이 일어났을 경우, 빠르게 이를 해결하는 것이 한계가 있을 수밖에 없음.
- 대부분 요양보호사가 심한 감정노동에 시달릴 경우, 센터장에게 보고해서 센터장이 이용자 또는 보호자에 대해서 이런 일을 하면 안 된다고 지도하는 경우가 있으며, 이용자를 바꾸는 경우도 있음.

“나는 시정해달라고 적극적으로 말해요. 복지사 아니면 센터장이 보호자에게 전화하거나 방문을 해서 요양보호사 업무 수칙 팸플릿 이런거를 가져와서 주고 그러죠. 보호자가 이해할 수 있도록 지도하는 거죠.”

- 하지만 이러한 방법도 근본적인 해결책이 되지 않음. 요양보호 업무 수행 중에는 이용자와 보호자가 1:1로 상대를 해야 하고, 센터장이나 사회복지사는 현장에 있지 않기 때문에 한계가 있을 수밖에 없음.

“한계가 있어요. 우리가 병원에 가면 의사가 상태를 보고 진료하지만 속에 있는 것은 내가 더 잘 알잖아요. 어르신들의 세부적인 거는 내가 더 잘 알거든요. 복지사님이 와서 봐도 세부적인 것은 잘 모르니까요. 그리고 말을 바꿔요. 어르신들이.”

- 면접에 참여한 요양보호사는 자신이 속한 기관에서 감정노동에 대한 보호 체계는 마련이 되어 있지 않다고 하였음. 요양보호사 업무 수칙은 마련이 되어있지만, 감정노동 관련 대응 수칙은 마련이 되어있지 않으므로, 감정노동에 대한 근본적 해결은 어렵다고 말하고 있었음.
- 대신, 동료들끼리 잠깐 쉬는 시간에 일을 공유하면서 스트레스를 풀거나 복지사 또는 센터장에게 힘든 일을 토로하는 정도로 비공식적인 보호 체계로 해결하고 있는 것으로 보임.

“울고 싶고, 뛰쳐나가고 싶고... 그럴 때, 복지사님한테 전화해서 울고 그런적도 있어요.”

### (3) 건강 상태

#### 가. 신체적, 정신적 건강 상태

- 이용자에 대해 이동에 대한 보조, 목욕 등을 혼자서 해야 하므로, 신체적으로 건강이 안 좋아지는 경우가 많았음.
- 이용자의 폭언과 제반 상황은 요양보호사의 감정노동에 상당한 추가적 요인이 되고 있었음. 이러한 상황은 스트레스로 인한 정신적, 신체적 건강에도 요인이 되고 있었음.

“피곤하고 스트레스가 많으니까 이석증도 겪고.. 보호자와 이용자가 어려운 여건에 있는 사람이어서, 내일은 친절하게 해야지 했는데도 그 상황을 보면 울컥거리기도 하고 그래요. 몸에서는 두드러기도 난 적이 있고요.”

“원래 목욕은 2명이 해야 하는데요. 할머니가 원하시니까 해드렸어요. 의자에 앉혀놨는데, 할머니에게 ‘물 뜨겨우세요?’ 했는데, 반응이 없는거예요. 저는 당황해서 할머니를 안아서 밖으로 끌어내서 눕혀서 심호흡하고 구급차를 부르고 했는데, 잠시 정신을 잃으셨던 거죠. 한 두시간 뒤에 정신차리고 손녀딸이 와서 할머니 나 알아보겠냐 하니까 할머니가 ‘나는 잤는데, 내가 왜 여기있냐.’ 하셔서 다시 집으로 모셨는데, 한 일주일 몸살이 나더라고요.”

- 이용자나 보호자에게서 일어난 감정노동의 부분이 퇴근 후에도 계속 뇌리에 남아있다고 말하였음. 업무와 사생활이 분리되지 않는 경우는 가정생활에도 영향을 끼칠 가능성이 존재하며,

한순간의 감정노동을 계속 뇌리에 인식시키는 역할을 하고 있음.

“잠자리에 들기 전에 아휴, 오늘 그 분이 그렇게 했는데, 내일은 또 어떻게 어떻게 해서 잘 대처해 나갈 수 있나, 이렇게 하면서 아침에 출근할 때 어떤 일이 있나 마음의 준비를 하고 출근하게 돼요. 의외로 또 마음의 준비를 하고 가면 아무 일도 없고, 방심할 때 생각지도 않은게 터져요. 항상 긴장을 하면서 가야해.”

“나는 며칠씩 생각이 나. 나는 너무 성질나서 복지사 선생님 붙잡고 평평 울었던 적도 있어요.”

## 나. 신체적, 정신적 부상에 따른 치료

□ 감정노동으로 인해서 심리상담이나 정신과 상담을 받은 적이 있는가에 관한 질문에 모든 면접 대상자가 상담을 받은 적이 없다고 말했음.

□ 대부분 ‘좋은 일을 한다’라고 생각하거나 수양을 한다고 생각을 하면서 이 위기를 넘긴다고 이야기했으나 이 방법은 감정노동에 대한 근본적인 해결책이 될 수 없으며, 감정노동에 대한 책임을 이용자가 아닌 요양보호사 자신에게 돌림으로써 근본적인 해결을 어렵게 하는 요인이 됨.

“참을 때는 이 모습이 내 미래다 하고 참는 거예요. 남들한테 내가 늙어서 본의 아니게 괴롭힐 수 있잖아요.”

“스스로 내 마음을 버려야 해요. 나는 없어야 해요. 내 자존심이나 이런 거 있으면 못해요. 혼자다, 생각하면 할 수 있어요.”

□ 자신이 겪는 감정노동에 대해서 그렇게 심각하게 생각하지 않는 모습도 나타남. 돈을 받는 일이기 때문에 당연히 해야 한다거나 길지 않은 시간이기 때문에 견딜 수 있다는 응답도 있었음.

“상담받을 만큼 막 크고 그럴지는 않다는거죠.. 예닐곱 시간을 그러는 것도 아니고..”

“돈을 버는 직업이기 때문에 그걸 이겨내야 한다는 생각이 들어서요.”

□ 신체적, 정신적으로 건강의 변화가 일어나면 업무 능력에도 연관이 있다고 생각하고 있었음. 감정이 좋지 않으면 해야 할 일도 대충하거나, 마음을 추스려서 일에 임하려고 해도, 이용자를 보는 순간 그런 마음이 사라진다고 말하는 응답자도 있었음.

□ 업무가 신체적인 활동을 많이 하기 때문에, 정신적, 신체적으로 모두 건강 변화가 일어나고 있

는 것으로 나타남.

“거의 손목, 팔목 이런데, 나보다도 몸무게가 더 많이 나가는 이용자를 옮기니까 당연히 탈이 날 수 밖에 없어요.”

“지난 일년 동안 계속 손빨래를 했어요. 세탁기가 없어서. 이불도 발로 밟아서 빨았어요. 관절이 아프죠. 아파트도 아니고 주택이나 맨날 바깥하고 안에 하고 왔다갔다하다 보니까 자외선 때문에 오른쪽 시력도 안좋아요.”

- 하지만 이러한 직무로 인해서 신체적으로 문제가 발생함에도 불구하고, 치료 등은 자비로 받고 있었음. 업무시간에는 갈 수 없으므로 그 외의 시간에 가야 하는데, 그 이외의 시간에는 병원의 업무시간이 종료되어, 진료를 받기 힘들다고 하였음.

#### (4) 지원 및 대책

##### 가. 사회적 인식개선

- 앞서 시설요양보호사의 면접에서 나왔던 내용이지만 사회적 인식개선이 가장 중요하다고 말하고 있었음. 힘들고 누구보다도 이용자를 위해서 헌신하고 있는 직업임에도 불구하고, 사회적 인식이 낮아서 가정 잡일을 하거나 하는 사람으로 인식되고 있는 것이 현실임.
- 캠페인 등을 통한 사회적 인식개선을 통해, 시민들이 요양보호 업무에 대해서 인식을 높일 수 있도록 노력해야 함.

##### 나. 보호자 등의 기초교육 필요

- 요양보호사의 감정노동이 높아진 원인으로는 직접 서비스를 받는 이용자와 보호자의 인식이 낮은 것이 주원인이기도 함.
- 특히 정신적, 신체적으로 온전치 못한 이용자보다 이용자를 책임져야 하는 보호자의 책임과 인식이 필요한데, 그저 이용자를 돌보는 것은 요양보호사라는 인식을 가지고 있음. 정기적으로 기본적 교육함으로써 요양보호사의 업무를 명확하게 인식시키고 인권적으로 대우하도록 해야 함.

#### 다. 현실적인 급여와 노동시간

- 시간제로 일을 하고 있기 때문에, 시급은 높아도 이를 월급으로 환산할 경우, 110~120만 원의 월 급여를 받고 있었음.
- 요양보호사 직무에 대한 만족도와 자부심은 품고 있지만, 낮은 급여로는 이들의 생활과 자존심의 질을 높이기에는 한계가 있음. 이는 감정노동과도 직결됨.
- 기초적으로 생활이 가능한 정도의 급여를 지급함으로써 이들의 직무에 대해 더욱 자부심을 느낄 수 있도록 해야 함.
- 노동시간도 현실적이지 못함. 급수에 따라서 서비스 시간이 차이가 나고, 1급 이외의 이용자들에게는 3시간까지 노동을 할 수 있게끔 조정이 되었는데, 이는 오히려 노동시간 내의 노동을 더욱 과중하게 만드는 모습을 나타나게 하고 있었음. 노동시간을 현실화함으로써 일의 과중도를 막는 것이 가장 좋은 대책이라고 볼 수 있음.

# VIII

## 요양보호사 감정노동 문제개선과 해결을 위한 정책제언

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

- 앞에서 살펴본 설문조사와 면접 조사 분석 결과에서 다각도로 확인되었듯이 대전지역 요양보호사 노동 환경과 처우는 개선돼야 하고, 보호 체계가 취약해 감정노동으로 인한 고통과 피해를 감내하고 있는 실정임. 이는 감정노동자 당사자는 물론 다양한 공무 서비스를 받는 시민들에게도 그 피해가 전가될 수밖에 없음.
- 2018년 대전지역 콜센터 노동자들의 감정노동 실태조사와 2019년 대전지역 공공부문 감정노동자 실태조사에서 연이어 밝혀졌듯이 이제 감정노동의 문제는 중요한 노동문제일 뿐만 아니라 인권 문제임. 이번 실태조사 결과가 대전지역에서 공적 부문인 돌봄노동을 담당하고 있는 대표적인 중·고령 여성 감정노동자인 요양보호사들의 권익을 신장시키고 감정노동 문제를 개선하고 해결하는 계기가 되기를 바램. 그리고 대전광역시가 감정노동 관련 선도적이고 전향적인 정책을 체계적이고 지속적으로 펼쳐 광역지자체 행정의 모범을 보여주길 기대하며, 감정노동자 보호를 위한 법제도 및 조례 현황을 살펴본 후 요양보호사 감정노동 문제개선과 해결을 위한 정책제언을 하도록 하겠음.

### 1. 감정노동 관련 법제도 분석<sup>4)</sup>

#### 1) 감정노동자 보호법 검토

##### (1) 산업안전보건법의 감정노동자 보호 조항

□ 산업안전보건법의 개정 및 시행(2018.10.18.)

- 2018년 4월에 개정된 산업안전보건법은 고객 응대 근로자에 대한 사업주의 보호 의무를 규

4) 이 부분은 「경상남도 감정노동자 실태조사 및 상담센터 운영 방안」(창원대학교 산학협력단/사회과학연구소 노동연구센터, 2019.7) 6장 내용을 참조하고 이후 변경사항을 추가해 정리함.

정하고 있음. 산업안전보건법의 개정 이유를 다음과 같이 명시함. “최근 제조업 중심의 산업 사회가 서비스산업을 중심으로 빠르게 변화하면서 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현할 것이 요구되는 ‘감정노동’이 증가하고 있으며, 장시간 감정노동으로 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해를 겪는 근로자가 늘어나는 실정임”.

- “이에 사업주로 하여금 고객 응대 근로자에 대하여 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하도록 하고, 고객 응대 업무에 종사하는 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 조치를 하도록 함으로써 감정노동근로자의 건강권을 보장하려는 것임”.

□ 주요 내용

- 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언 등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하기 위한 조치를 의무화함(제41조제1항).
- 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 의무화하고 조치를 취하지 않을 경우, 1천만원 이하의 과태료를 부과함(제41조의2항 및 제175조).
- 고객응대근로자는 사업주에게 고객의 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 해서는 아니 되며, 이를 위반한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 함(제41조의3항 및 제170조).

**(2) 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률**

□ 남녀고용평등법에서는 고객 등에 의한 성희롱을 방지하기 위한 사업주의 조치를 규정하고 있음. 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 근로자가 고충 해소를 요청할 경우, 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하도록 함.

- 사업주는 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 불이익을 주어서는 안 되도록 규정함.

□ 감정노동의 많은 부분은 여성이 담당하면서 고객으로 인한 성희롱 피해에 노출되는 경우가 많

으므로 남녀고용평등법에 따른 사업주의 보호 조치가 의무화될 필요가 있음.

## 2) 감정노동 조례 현황 : 서울특별시와 경기도 사례를 중심으로

### (1) 지자체의 감정노동자 보호를 위한 조례 제정

- 감정노동자에 대한 인권침해가 심각한 사회문제로 부각되면서 서울, 대전, 경기, 광주, 충남, 제주, 강원, 경남, 전북, 울산 등 광역자치단체는 물론, 각 시도의 기초자치단체에서도 감정노동자의 권리 보호를 위한 규범 마련이 확대되고 있음.
- 서울시가 2016년에 최초로 '감정노동 종사자 권리 보호 등에 관한 조례'를 제정하였고 울산광역시도 가장 최근인 2020년 8월에 '감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례'를 제정하면서 전체 48개의 지자체가 감정노동자 보호를 위한 조례를 제정하였음.
- 2020년에만 13개 광역 및 기초지자체가 감정노동 관련 조례를 제정하였음. 2020년 8월 기준 전국 지자체 조례 제정 현황은 아래 표와 같음.

〈표 7.1〉 감정노동 조례 제정 지자체 현황

자치단체	법규명	제정일
서울특별시	감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.01.07
경기도	감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례	2016.09.29
안양시	감정노동자 권리보호 조례안	2017.01.05
광주광역시	감정노동자 보호 조례	2016.07.01
전주시	감정노동보호조례	2017.03.30
김포시	감정노동자 권리보호 조례	2017.04.18
수원시	감정노동자의 권리보호등에 관한 조례	2017.06.30
서울시 구로구	감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2016.10.13
의정부시	감정노동자 권리보호 조례	2017.09.29
대전광역시	감정노동자 보호 조례	2017.10.18
전라북도	감정노동자 보호 조례	2017.11.17
창원시	감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	2018.03.30

Ⅶ. 요양보호사 감정노동 문제개선과 해결을 위한 정책제언

자치단체	법규명	제정일
성남시	감정노동자 권리보호 조례	2018.04.30
부산광역시	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2018.05.23
부산시 남구	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2018.12.24
고양시	감정노동자의 보호 등에 관한 조례	2019.02.01
인천시 남동구	감정노동자 보호 조례	2019.03.08
아산시	감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례	2019.03.15
평택시	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.04.10
서울시 양천구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.04.30
강원도	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.04.30
대구광역시	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.07.10
인천시 미추홀구	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2019.08.12
대전시 동구	감정노동 업무 종사 직원 보호 등에 관한 조례	2019.08.14
서울시 강동구	감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례	2019.08.14
경상남도	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.09.26
대구시 서구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.10.10
남양주시	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.10.10
원주시	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2019.10.18
서울시 중구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.11.08
아산시	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2019.12.16
전주시	감정노동자 보호 조례	2019.12.20
부천시	감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 관한 조례	2019.12.23
서울시 마포구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.01.02
제주특별자치도	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.01.13
광주시 남구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.02.25
파주시	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.04.10
광주시 북구	감정노동자 보호 조례	2020.05.29
인천시 중구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.06.10
울산시 동구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.06.18
당진시	감정노동자 보호 조례	2020.06.26
경기도 광주시	감정노동자 보호 등에 관한 조례	2020.07.08
전라북도	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.07.13

자치단체	법규명	제정일
여주시	감정노동 종사자 보호 등에 관한 조례	2020.07.06
울산광역시	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.08.06
대전시 대덕구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.06.19
서울시 영등포구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	2020.07.09
서울시 강서구	감정노동자 권리보호 등에 관한 조례(일부 개정)	2020.07.15

- 48개의 지자체에서 감정노동자 보호를 위한 조례를 제정하였으나 감정노동자의 보호를 위한 실질적인 조치를 취하고 있는 곳은 일부에 지나지 않음. 지자체에서 감정노동자 실태를 조사한 곳은 서울과 대전, 광주, 전주와 서울의 구로구와 경기도 부천시이며, 감정노동센터를 설치한 광역지자체는 서울시와 경상남도 두 곳이며 대전시가 노동권익센터 내 감정노동팀을 운영하고 있음.

## (2) 주요 사례

### 가. 서울특별시 사례

- 서울특별시 감정노동 종사자의 권리 보호 등에 관한 조례는 서울시 감정노동 종사자를 서울시 감정노동 사용자<sup>5)</sup>와 서울시 계약 사용자<sup>6)</sup>에게 고용된 근로기준법상 근로자<sup>7)</sup>로 정의하고 있음.
- 조례를 통해 감정노동 종사자가 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 갖는다고 명시하고 있고, 서울시의 의무로서 감정노동 종사자 근로환경 개선계획 수립, 실태조사, 권리 보장 교육, 가이드라인 공표, 매뉴얼 작성 및 배포 등을 규정하고 있음.
- 감정노동으로 인한 문제를 개선할 수 있도록 기관별 매뉴얼을 작성하도록 하고 감정노동이 발생한 상황으로부터 분리될 수 있도록 휴게시설을 마련할 의무, 사업장 내 감정노동 종사자를 보호한다는 내용의 안내문 부착, 폭행이나 성적 수치심을 일으키는 행위 등을 금지하고, 이리
- 5) 서울특별시장, 서울시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장
- 6) 서울시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인
- 7) 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자

한 금지행위가 발생할 경우 감정노동 종사자에 대한 보호 조치 등을 감정노동 사용자와 서울 시민의 책임으로 규정하고 있음.

- 권리 보호 위원회를 설치해 감정노동과 관련한 사항을 심의하도록 했고 감정노동 종사자 권리 보호센터를 설치할 수 있는 근거를 마련했음.
- 이러한 조례를 토대로 2018년에는 전국 최초로 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터가 개소했고, 감정노동 종사자 보호 가이드라인(매뉴얼)이 서울시 내 공공기관에 배포되었음.

## 나. 경기도 사례

- 경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례는 경기도 감정노동자를 보호하기 위한 것으로, 경기도 및 산하기관에서 종사하는 감정노동자 중 보호 대상 감정노동자 기준에 해당하는 노동자를 적용 범위로 함.
- 서울시와 마찬가지로 감정노동자를 보호하고 건전한 근로문화를 조성하기 위한 계획을 수립해야 하고, 실태조사, 권리 보장 교육, 모범지침 작성 및 배포 등을 규정하고 있음. 또한, 휴게시설, 상담 및 보호 사업, 감정노동자 권리보장센터 등에 관한 규정을 두고 있음.

## 2. 요양보호사 노동 환경 개선 정책제언<sup>8)</sup>

- 요양보호사의 취약한 노동조건 자체가 감정노동 심화의 요인이 되므로 고용불안과 저임금, 다양한 양태의 노동인권 침해를 극복할 수 있도록 체계적이고 조직적인 대안 마련이 요구됨. 사후약방문에 머무르는 대책 마련으로는 실질적인 문제개선은 어려우므로 감정노동 문제 예방 관점에서 접근해야 함.
- 고령화 사회를 넘어 초고령화 사회로 빠르게 진입하고 있는 우리 사회현실을 염두에 둔다면 돌봄노동은 중요한 공공 영역임. 하지만 중앙정부와 지방정부가 책임져야 함에도 불구하고 기형적인 민간위탁 방식으로 운영해온 만큼 이용자의 불편도 크지만, 무엇보다 최일선에서 요양간병을 책임져온 요양보호사들의 고충이 심대했음. 시급하게 열악한 처우도 개선하고 고용도 안정된 공공 일자리로 재설계해야 함. 그럴 때 설문조사에서도 가장 많이 지적된 요양보호사에

8) 이 부분은 보건복지자원연구원이 2018년에 연구 사업으로 수행한 『노원구 장기요양요원 노동실태 및 개선방안 연구보고서』(남우근 외)의 제5장을 인용해 정리하고 보완한 내용임.

대한 왜곡되고 저열한 사회적 인식도 개선할 수 있음. 일상의 노동이 홀대받고 낮아지는 자존감을 개인이 다 떠안아야 할 때 문제개선은 더욱 요원해질 수밖에 없음.

## 1) 장기요양제도의 개선 : 중앙정부의 역할

- 장기요양제도 개선 과제는 지방자치단체 차원에서 할 수 있는 것은 아님. 국회와 보건복지부 차원에서의 노력이 요구되는 사안임.
- 지자체에서는 필요한 제도개선 과제를 국회와 정부에 건의할 수 있을 것임.

### (1) 공급체계 개선

- 설문조사 결과에서도 드러났듯이 장기요양 서비스는 공적 재원에 의해 운영되는 공적 서비스임에도 불구하고 저임금, 고용불안이 만연되어 있으며, 사회적 저평가 문제에 대해 노동자들이 어려움을 강하게 호소하고 있음. 이러한 문제들은 결과적으로 서비스 공급체계가 이윤 논리가 반영되는 시장 중심으로 되어있기 때문임.
- 2018년 기준 대전지역 장기요양기관의 분포를 보면 지자체가 직영으로 운영하는 곳은 없으며 99.3%에 이르는 거의 모든 기관이 법인 또는 개인 등의 민간에서 운영되고 있어 문제가 심각함.
- 시장에 맡겨진 장기요양 서비스의 편향된 공급체계를 점진적으로 개선하기 위해 국가 및 지방자치단체가 직접 운영하는 장기요양기관을 활성화할 수 있도록 관련 제도를 정비해야 함. 서비스 공급의 일정 비율을 공공이 책임지도록 규정하는 것이 하나의 방법일 수 있음. 서비스 공급의 공공화는 종사자들의 근무환경을 개선하고 민간 노동시장을 견인할 수 있는 토대가 될 것임.
- 정부가 방치되고 있는 민간 사설 요양시설들을 공공형 어린이집처럼 공공형 요양시설로 전환할 수 있도록 정책방향을 새롭게 정립해야 함. 민간 사설 요양시설을 공공형으로 전환하는 대신 사회서비스원의 관리감독을 받고 지원을 확대한다면 시설장들도 투명하게 기관을 운영할 수 있을 것임.
- 지자체 차원에서 시설 및 재가 서비스의 공공성을 높이기 위해 지자체 직영 또는 위탁 요양기관을 설립하는 노력이 요구됨.

- 현재, 지방자치단체 중에서는 2019년 3월 11일에 서울특별시가 ‘서울특별시 사회서비스원’을 최초로 세웠고 2019년 4월에 대구광역시가 ‘대구광역시 사회서비스원’을, 2019년 5월에 경상남도가 ‘경상남도 사회서비스원’을 출범하였으며 경기도는 사회서비스원에 관한 조례가 통과된 상태임. 대전광역시는 2020년 2단계 사회서비스원 설치 공모에 대상지역으로 선정되어 2021년 1월에 사회서비스원이 설립될 예정임.
- 사회서비스원이 만들어진 지역에서는 기초지자체별로 권역별 종합재가센터를 세우고 직접적으로 노인, 장애인에 대한 재가요양보호 업무를 책임지고 요양보호사의 처우개선에서도 좋은 영향이 나타나고 있음.
- 사회서비스원이 아직 시행착오를 겪고 있기도 하지만, 중앙정부 또는 지방정부에서 당연히 맡아야 할 사회서비스를 이제야 공공부문에서 맡고 책임진다는 점에서 상당한 의미가 있는 만큼 주목해보아야 함.
- 대전의 사회서비스원 설립은 그동안 전적으로 민간부문에서 맡아왔던 장기요양을 비롯한 사회서비스를 공공부문에서도 맡게 된다는 점에서 매우 고무적임. 또한, 민선 7기 공약사항이었던 시립가족안심요양원이 2022년을 목표로 설립이 된다는 점은 서비스를 받는 이용자뿐만 아니라 장기요양 노동자도 나은 환경에서 서비스를 받거나 할 수 있다는 기대감을 가지고 있음.
- 그러나 대전 사회서비스원에서 설립하는 시립가족안심요양원과 종합재가센터는 인력 수요가 매우 한정되어있다는 점이 단점으로 부상하고 있음. 2018년 현재 대전의 요양보호사는 13,956명인데 비해 대전 사회서비스원의 계획은 2025년까지 시설요양보호사 120명, 재가요양보호사 97명을 고용하겠다는 것이기 때문에 노동 환경의 개선을 누릴 노동자는 극소수로 추정이 될 수 있음.
- 대전 사회서비스원의 빠른 정착과 대전지역 장기요양보호의 공공 서비스화를 촉진하기 위해서는 계획보다 많은 수의 요양보호사를 직접 채용할 필요가 있음. 시설과 재가센터를 조사하여, 일정 노동조건과 노동 환경을 지키지 못하는 곳을 사회서비스원에서 직접 운영하여, 많은 수의 노동자가 안전한 환경에서 일을 할 수 있도록 보장하여야 함.
- 대전 사회서비스원은 단순히 요양 시설의 운영에만 관심을 둘 것이 아니라, 노동 환경의 개선에 관심을 두어 요양보호사를 포함한 장기요양요원이 안심하고 일할 수 있는 체계와 휴식을 맘 놓고 취할 수 있는 쉼터 운영에도 관심을 가져야 함.
- 단순히 운이 좋거나 형편이 나은 사람들이 노동하는 곳이 사회서비스원이 아니라 사회서비스원의 노동 환경이 민간영역에도 확산될 수 있도록 모범적인 운영원칙을 가지고 운영해야 함.

## (2) 인력배치 기준 현실화

- 시설요양기관의 요양보호사 인력배치기준은 이용자 2.5명당 1명으로 되어있어서 휴가사용 인원, 교대근무 등을 고려하면 근무 시간대별로 기준보다 훨씬 많은 수의 이용자를 돌봐야 하는 상황임.
- 마찬가지로 주·야간 보호시설의 경우도 이용자 7명당 요양보호사 1명을 배치하도록 되어있으나, 이는 이용자의 등급이 반영되지 않은 것으로, 적정 노동강도를 유지하기 위해 이용자 등급에 따라서 인원 기준을 달리 설정할 필요가 있음.
- 이처럼 담당하는 이용자 수가 많아진다는 것은 노동자에게는 노동강도를 높이는 요인이 되고, 서비스의 질은 낮아지는 결과를 초래함. 따라서 인력배치 기준을 현실화하는 것이 필요함.

## (3) 처우 개선비 유지

- 방문요양의 경우는 2017년까지 지급되었던 처우개선 비가 현장에서는 실질적으로 사라졌음. 처우개선 비는 요양보호사 저임금 문제를 해결하기 위해 2013년부터 지급하기 시작했고, 실제로 처우개선의 효과를 가지고 있었으나 2018년에는 처우개선 비를 별도 항목으로 지급하는 것이 아니라 임금에 포함하면서 실제로는 처우개선 비가 사라지는 결과를 낳고 있음. 입소 시설의 경우는 처우개선 비를 별도로 지급하는 경우도 일부 있으나 여전히 지급 여부에 대해 시비가 발생하고 있음.
- 보건복지부는 처우개선 비를 폐지한 것이 아니라는 입장이지만 모호한 고시 내용(“급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우개선을 고려한 인상분을 지급하여야 한다.”)으로 인해 현장에서는 실제로 처우개선 비가 사라짐. 이에 대한 대책이 강구되어야 함.

## 2) 지자체의 역할

### (1) 법률상 지방자치단체의 의무 및 권한

#### □ 지방자치단체장의 책무

- 노인장기요양보험법상에는 지방자치단체장의 책무로 “장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력”하도록 하고 있으며, “지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급”할 수 있도록 되어있음. 자치단체장이 장기요양요원 처우를 개선하기 위해 노력해야 할 책무가 있다는 것에 주목해야 하며, 지역 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발할 수 있다는 것은 장기요양사업 운영의 기준을 법 테두리 내에서 지방자치단체장이 수립할 수 있음을 의미함. 지역별로 기관 운영 가이드라인 등을 만드는 것이 가능함을 확인할 수 있음.

〈표 7.2〉 노인장기요양보험법 제4조

제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) ③ 국가 및 지방자치단체는 노인인구 및 지역특성 등을 고려하여 장기요양급여가 원활하게 제공될 수 있도록 적절한 수의 장기요양기관을 확충하고 장기요양기관의 설립을 지원하여야 한다. ⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. ⑥ 국가 및 지방자치단체는 지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급할 수 있다.
---

#### □ 지방자치단체장의 권한

- 지방자치단체장은 장기요양기관 지정을 취소할 수 있는 권한이 있음. 아래의 법에서 확인할 수 있듯이 기관의 부당경쟁행위, 부정 운영행위에 대해 제재를 가할 수 있고, 특히 자료 제출을 명령할 수 있음. 이를테면 임금 대장 등에 대한 자료 제출을 명령할 수 있고, 거짓 자료를 제출하거나 자료 제출을 거부하는 경우, 임금 지급이 관련 법을 위반했을 경우 등에 대한 업무정지나 지정취소를 할 수 있음.
- 재무회계 자료에 대해서는 자료 제출 명령만이 아니라 관계인에게 질문하는 등 조사를 할 수 있는 권한도 있음.

## (2) 대전광역시에 대한 제언

□ 법률과 조례에 규정된 자치단체장의 책무와 권한에 근거하여 다음과 같은 정책에 대해 제언함.

### 가. 단기 추진 사업

□ 인식개선을 위한 홍보 사업

- 서울시에서는 매년 ‘좋은 돌봄 한마당’이라는 요양보호사들을 위한 축제를 열어 요양보호사에 대한 격려 및 토론, 캠페인 등을 진행하고 있음. 이러한 행사를 진행함으로써 시민들에게 요양보호사에 대한 인식을 개선하고, 돌봄 노동에 관한 생각을 전환하는 하나의 촉매제로서의 역할을 하고 있음.
- 2019년 9월에 서울시청 다목적홀에서 열린 ‘좋은 돌봄 한마당’에서는 모범 요양보호사들을 표창하고, 요양보호사 소모임의 공연 발표뿐만 아니라 ‘어르신 돌봄 노동자의 노동권과 인권 보장’, ‘건강하고 안전한 어르신 요양 일터 지원’, ‘현장 맞춤형 교육환경 조성’, ‘좋은 돌봄 좋은 일자리 제공’, ‘장기요양기관 확대’, ‘어르신 돌봄 노동자와 소통하는 돌봄 협치’ 실현을 선언하는 <좋은 돌봄 선언>을 채택하고 선포하였음. 이러한 행사를 주기적으로 개최하는 것은 종사자들의 자존감을 높일 수 있을 뿐만 아니라 시민 홍보 효과도 거둘 수 있음.
- 대전시 차원에서도 유사한 성격의 행사를 통해 모범적인 현장 사례를 발굴해서 격려하고 지역 차원에서 좋은 돌봄을 생각하게 하는 기회로 삼는 것이 필요함.

□ 시정 소식, 지역 언론 등 공공매체를 활용한 홍보

- 방문요양의 경우 공공서비스임에도 불구하고 여전히 요양보호사를 ‘파출부’ 대하듯이 하는 것이 현실임. 돌봄노동에 대한 사회적 인식이 제대로 정립되어 있지 않은 것이 종사자들의 만족도를 낮추는 주요 요인 중 하나임. 공공서비스로서의 요양 서비스에 대한 시민들의 인식 수준을 높이기 위해 대전시 공공매체를 활용해서 주기적으로 홍보하는 것이 필요함.
- 요양보호사에 대한 부적절한 호칭도 공적 서비스에 대한 시민들의 왜곡된 인식이 반영된 결과임. “○○요양사” 또는 “선생님”이라는 호칭을 사용할 수 있도록 공공매체를 활용해서 시민에 대한 홍보가 필요함.

□ 쉼터 설립 및 자조 모임 지원

- 요양보호사가 쉴 수 있는 대한 쉼터가 마련되어 있지 않음. 요양보호사들이 쉼을 갖기도 하

고 요양보호사 간의 교류 및 모임이 마련이 될 수 있는 장소를 확보하는 것이 가장 중요함.

□ 교육 지원

- 장기요양요원에 대해 노동인권 교육 및 감정노동 예방 교육 등을 실시할 수 있을 것이고, 건강보험공단이 지원하는 연간 8시간 직무교육의 내실화 차원에서 전문 교육기관을 지정해서 보다 실질적인 직무교육을 시행할 수도 있음.
- 대전시 차원에서 전체 요양보호사를 대상으로 상하반기 집체교육 형태로 진행할 수도 있고, 교육프로그램 및 강사진을 구성한 후 요청한 기관에 대해 파견 교육을 실시할 수도 있을 것임. 이러한 교육 지원은 기관 운영에도 도움이 될 것으로 판단됨.

□ ‘요양기관 운영 가이드라인’ 마련

- 시설 및 방문요양보호사의 경우 임금, 노동시간 등에서 최저임금법, 근로기준법, 보건복지부 고시 등의 위반 여부가 문제가 될 수 있음. 처우 개선비 지급 여부, 휴식 시간 보장, 근로시간 상한 준수 등 규정이 제대로 지켜지고 있는지 일상적인 모니터링이 필요함.
- 이용자 및 이용자 가족의 급여의 범위를 벗어난 부당한 요구, 성희롱, 비인격적 대우 등에 대해 기관 차원에서 적절히 대응하고 있는지도 확인해야 함. 폭력, 성희롱, 비인격적 대우 등 이용자 및 이용자 가족의 부당한 대우에 대해서는 심할 경우 형사 처리 절차를 밟아야 할 것이고, 정도에 따라서는 건강보험공단과의 협조를 통해 요양 서비스에 대한 일부 제한, 악성 이용자 명단 관리 등의 조치가 취해져야 할 것임. 이러한 내용을 운영 가이드라인에 명시하고 이용자들에게 알리는 것이 필요함. 성희롱, 비인격적 대우 등으로 인해 감정손상을 당한 요양보호사에게는 전문기관의 상담 및 심리 치유를 받을 수 있는 기회를 부여해야 함.
- 장기요양요원의 노동인권, 법상 노동권을 보장할 수 있는 기관 운영 가이드라인을 대전시 차원에서 만들고, 이를 요양기관에 공지해서 기관 내 일정 장소에 게시하도록 하고, 준수하도록 하는 것이 필요함. 이러한 기준을 토대로 매년 일정 수의 요양기관에 대해 준수 여부를 현장 방문을 통해 확인하는 것은 기관의 주의를 환기시키는 효과를 낼 것임.
- 운영 가이드라인을 만들 때는 기관 운영자의 의견을 함께 반영하는 것도 필요함. 현실에서 적용될 수 있는 기준을 수립한다는 의미가 있고, 이를 통해 더 바람직한 기관 운영에 대해서 운영자와 종사자, 지자체가 함께 소통하는 것도 매우 중요함.
- 이러한 가이드라인을 공식화하는 것은 장기요양요원이 스스로 자신의 권리가 무엇인지를 인식하게 하는 효과가 있으며, 요양보호사가 부당한 요구를 하는 이용자 및 이용자 가족을 대할 때 하나의 준거가 될 것임.

〈표 7.3〉 가이드라인 예시

- 근로기준법 준수, 노인장기요양보험법 준수 및 부당업무 금지 지침 시달
- 위반시 행정지도와 시정조치 필요
- 법정 휴게시간 보장 및 휴게 공간 마련
- 요양시설 3교대 8시간 근무제 전환 지원
- 성희롱, 산업재해 등 안전 및 건강상 조치
- 근골격계질환 및 감정노동 직무스트레스 해소 노력
- 정해진 서비스 외에 부당한 업무 수행하지 못 하도록 함.
- 요양입소시설 야간 1인 근무 금지
- 운영자의 노동인권 교육 수강 의무화

#### □ 악성 사업주 및 이용자에 대한 정보 공유

- 앞서 설명했다시피 요양보호사는 노동법이나 「노인장기요양보험법」 등에 의해서 보호가 보장되어 있음에도 불구하고 법적 보호에서 소외되어 있는 경우가 많음. 그러므로 <요양기관 운영 가이드라인>에 따라 이를 상습적으로 위반하는 사업주 또는 이용자에 대하여 요양보호사에게 공식적으로 정보를 공유하여야 함.
- 요양보호사에게 정기적으로 악성 사업주 및 악성 이용자 정보를 공유받는 것은 노동자의 입장에서 기관 및 이용자 선택의 기회를 주는 것임. 사업주 및 이용자의 제도 효과도 기대할 수 있음.

## 나. 중기 추진 사업

#### □ 취업 지원 사업

- 요양보호사는 일자리 구하기가 힘들다고 하고, 요양기관은 제대로 된 요양보호사를 찾기가 어렵다고 함. 이러한 문제는 저임금, 높은 노동강도, 사회적 저평가 등의 요인으로 인해 요양보호사 일자리 수준 자체가 낮기 때문에 비롯된 것임.
- 따라서 일자리 정보만을 제공하고 끝나기보다는 양질의 일자리를 발굴하고 안정적으로 구인·구직을 연결시킴으로써 일정 수준 이상의 일자리가 노동시장의 표준이 될 수 있도록 노력해야 함. 일자리 매칭에 대한 사전·사후 관리를 통해 돌봄 노동시장 건전화를 추구해야 함.

- 지자체와 노동권익센터가 협력사업으로 취업지원팀을 구성한 후 구직자인 요양보호사, 구인자인 요양기관과의 안정적인 관계를 형성하고 이를 통해 취업 성공률을 높일 뿐만 아니라 지역 내 요양보호사 일자리를 양성화시키는 기능을 함.
- 시립 기관과 비영리 기관 등 상대적으로 양질의 일자리를 보유하고 있는 요양기관과 취업지원팀이 구인·구직에 대한 협약을 체결하여 요양기관은 양질의 일자리 제공을 공식적으로 인정받고, 취업 지원기관으로부터 안정적으로 요양보호사를 공급받도록 함.
- 취업지원팀과 협약을 체결하는 요양기관에 대해서는 대전시가 인증제 등을 통해서 별도의 지원책을 강구할 수 있을 것임. 요양기관이 일자리 노동조건을 스스로 개선하도록 하는 유인 효과가 있음.
- 구직을 원하는 요양보호사에 대해서는 일정한 교육과정을 이수하게 하고 취업과 연계해서 사후 관리까지 담당해 줌.

□ <좋은 돌봄 실천을 위한 요양보호사 지원단> 사업

- 서울시에서 시행했던 ‘좋은 돌봄 실천을 위한 요양보호사 지원단 사업’을 본떠서 대전시에서 시행할 수 있음. 2016년에 서울형 뉴딜 일자리 사업으로 시작된 ‘좋은 돌봄 실천을 위한 요양보호사 지원단’은 12명의 경력직 요양보호사를 채용하여 40여 시간의 직무 전문교육을 받고 현장 요양보호사들에 대한 상담, 동료 요양보호사들의 애로사항 파악, 자조 모임 활동 지원 등의 역할을 수행하였음.
- 지원단의 경험을 통하여 서울시 어르신 돌봄 종사자 지원센터 설립의 기틀을 제공하였고, 사회서비스원의 설립에 있어서도 큰 도움이 되었음.
- 지원단에 소속된 단원들은 전문교육을 받은 요양보호사이기 때문에 민간에서 휴가나 휴직 등의 인원 결원 문제가 발생할 때 대체 인력으로 파견할 수 있음.

□ 기관 운영 가이드라인에 따른 관리·감독 강화

- 단기사업 기간에 수립한 ‘요양기관 운영 가이드라인’에 맞춰서 기관 운영에 대한 홍보 및 감독을 강화함.
- 기관 운영 실적이 미미한 소위 ‘개점 휴업 기관’ 및 법 위반 기관에 대한 감독을 통해 기준 미달 시 자격정지 명령 및 지정취소를 함.
- 모범운영 기관을 발굴해서 직간접적 지원을 하는 것도 필요함. 지자체가 지원하는 교육프로그램을 우선으로 활용할 수 있도록 하고, 요양보호사 지원단 활동을 통한 지원도 가능함. 대전시 내부 행사 시 모범운영기관에 대해 표창하고 시정 소식지 또는 지역 신문을 통해 표창

사실을 홍보해주는 것도 기관 운영에 도움을 줄 것임.

□ 공공통합재가기관 시범 운영

- 시설은 지자체 위탁기관이 있지만 방문요양서비스의 경우는 공공 운영기관이 없음. 공공운영기관을 만들어서 민간기관을 지원하고, 이용자에게는 통합재가서비스가 가능하도록 해야 함. 이를 통해 서비스 공공성을 강화하고 종사자 처우개선도 가능해짐.
- 통합재가급여는 '수급자의 다양한 욕구와 상태에 부합하는 통합적인 재가서비스 제공'을 위해 현재 보건복지부가 주관해서 3차 시범사업이 진행 중에 있음.
- 지자체가 직접 운영하는 통합재가기관을 설립하고 시범 운영하는 계획을 수립해야 함. 현재 전남 순천시를 비롯한 여러 기초지자체에서 공공통합재가기관 시범사업을 하고 있음.

### 3. 요양보호사 감정노동 개선을 위한 대전광역시 정책제언

- 현재 요양보호사 감정노동 문제 해결 방향으로 대전광역시처럼 제도(조례)나 규칙·규정들을 통한 정책들이 제시되어온바, 현실적으로 감정노동자를 보호하기 위해서는 지자체 차원에서의 제도와 정책적인 지원이 중요한 만큼 이제는 더욱 전향적으로 대전광역시와 의회, 유관 이해당사자들이 현재의 감정노동 문제를 개선하고 해결할 수 있는 방안 마련 및 시행을 위한 논의와 실효적인 제도적 방향 모색을 강구하는 것이 요청되는 시기임. 특히 우리 사회에서 필수적인 돌봄노동을 맡으면서도 불안정한 고용 형태의 여성 노인노동으로 삼중고를 겪고 있는 요양보호사 문제 해결과 연동한 감정노동 문제개선은 대단히 중요한 대전지역의 핵심 노동과제라고 할 수 있음. 무엇보다 대전광역시는 시민과 지역구성원 모두에게 감정노동 문제점을 널리 알려 지역사회의 전반적인 인식부터 바뀌나가야 할 필요성이 있음.
- 더불어 대전지역 요양보호사 감정노동 해결 방향은 우리 사회 노동의 재구성이라는 측면에서 접근될 필요성이 있음. 감정노동 업무를 '가치있고 보람 있는 직무' 일자리로 인식하고, 대전광역시 사회서비스 부문 돌봄노동 일자리의 정책 방향을 올바르게 수립해가야 함. 매년 감정노동 관련 업종 실태조사를 지속적으로 해온 대전광역시가 선도적이고 모범적인 사례를 지속적으로 만들어가는 것이 중요함.

## 1) 지자체의 역할

### (1) 보완해야 할 조례 내용 : 단체장의 역할 이행

- 2019년 12월 27일에 개정된 <대전광역시 감정노동자 보호 조례>에 의하면, 대전광역시장은 감정노동자인 시민을 보호하고, 건전한 노동 환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하도록 명시하고 있음. 그러므로 일반 감정노동자뿐만 아니라 취약계층 감정노동자인 요양보호사를 비롯한 돌봄노동 종사자들에 대해 시장의 책무로 모든 감정노동자를 위한 보호 및 환경 조성 노력이 반드시 필요함.
- 조례의 적용 범위에 산하 기관에 종사하는 감정노동자와 노동자에게 행정 및 서비스를 이용하는 고객으로까지 범위를 확대해야 함. 매년 감정노동 관련 업종별 설문조사에서 지자체나 정부에서 보완해야 할 점 가운데 ‘감정노동 보호를 위한 사회 분위기 조성’이 가장 높은 비율을 차지한 것에도 드러났듯이 대책도 방어적 수준에만 머무른다면 근본적인 문제 해결과 개선은 어려울 수밖에 없음.
- 기관별 매뉴얼 작성과 감정노동자 보호를 위해 필수적인 사항을 의무화하고 있지 않고 권고에 머무르고 있음. 대전광역시가 전향적으로 매뉴얼 작성과 보고를 의무화할 필요가 있음.
- 감정노동위원회 운영 정상화가 필요함. 2020년 2월 감정노동보호위원회가 9인으로 구성되었으나 코로나19 사태로 1차 회의도 진행하지 못한 채 아직까지도 위원장과 부위원장 호선조차 이뤄지지 않고 있는 상황이 지속되고 있어 대책 마련이 시급함.

### (2) 장기요양요원지원센터 설립 및 쉼터 마련

- 설문조사에서 ‘요양보호사 복지 및 심리상담, 쉼터 등의 지원센터 설립’이 24.2%로 가장 높은 응답률을 기록한 바 있어 당사자인 요양보호사들이 가장 간절하게 바라는 요구사항이라고 할 수 있음.
- 네 번째로 높은 응답률을 기록한 ‘요양보호사 노동문제에 대한 상담 및 신고센터 운영’과도 직결돼 있어 더욱 중요한 과제라고 할 수 있고 조속한 시일 내에 반드시 실행되어야 함.
- 2017년 제정된 『대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례』 제7조 장기요양요

원지원센터 설립 및 운영 지원 내용을 실행해야 함. 어르신돌봄지원센터를 설립해 요양보호사 보호 및 권익 신장에 나서서 의미 있는 성과를 거두고 있는 서울시 사례처럼 감정노동 문제개선 관련 한발 앞선 광역지자체로 자리매김해온 대전광역시는 별도의 장기요양요원 지원센터 설립을 시급하게 준비해야 함.

- 대전광역시는 <대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례>를 통해 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영과 센터의 기능을 명시하고 있음. 조례상 설립 근거가 마련이 되어 있음에도 불구하고 권고조항으로 되어있어, 장기요양요원지원센터는 현재까지 만들어지지 못하고 있음.
- 조례에 있는 장기요양요원지원센터의 조항이 사문화하지 않도록 권고조항을 의무조항으로 개정하여 장기요양요원의 지위 향상을 위한 책무를 가지고 있는 시장이 이를 추진할 수 있도록 해야 함.
- 어르신 돌봄종사자 종합지원센터라는 이름으로 장기요양요원지원센터를 운영하고 있는 서울시 사례를 참고하여, 대전의 요양보호노동자가 일과 삶의 균형을 맞추며 살아갈 수 있도록 프로그램을 신설하여 지원해야 함.
- 센터 신설을 위해 시 주무부서와 대전노동권익센터 내 감정노동팀, 그리고 요양보호사 이해당사자 조직이 협의해 세밀하게 청사진과 세부계획을 수립하고 바로 실행에 옮길 수 있도록 하여야 함.
- 특히 방문요양보호사의 경우 한곳에서 근무하는 것이 아니라 이곳저곳을 옮겨서 일정한 시간을 일하는 사례가 많으므로 여성이동노동자쉼터 등을 만들어 휴식 및 상담을 지원하는 공간을 만드는 것이 필요함.

### (3) 요양보호사 처우 및 지위 향상 시행계획 수립 시행

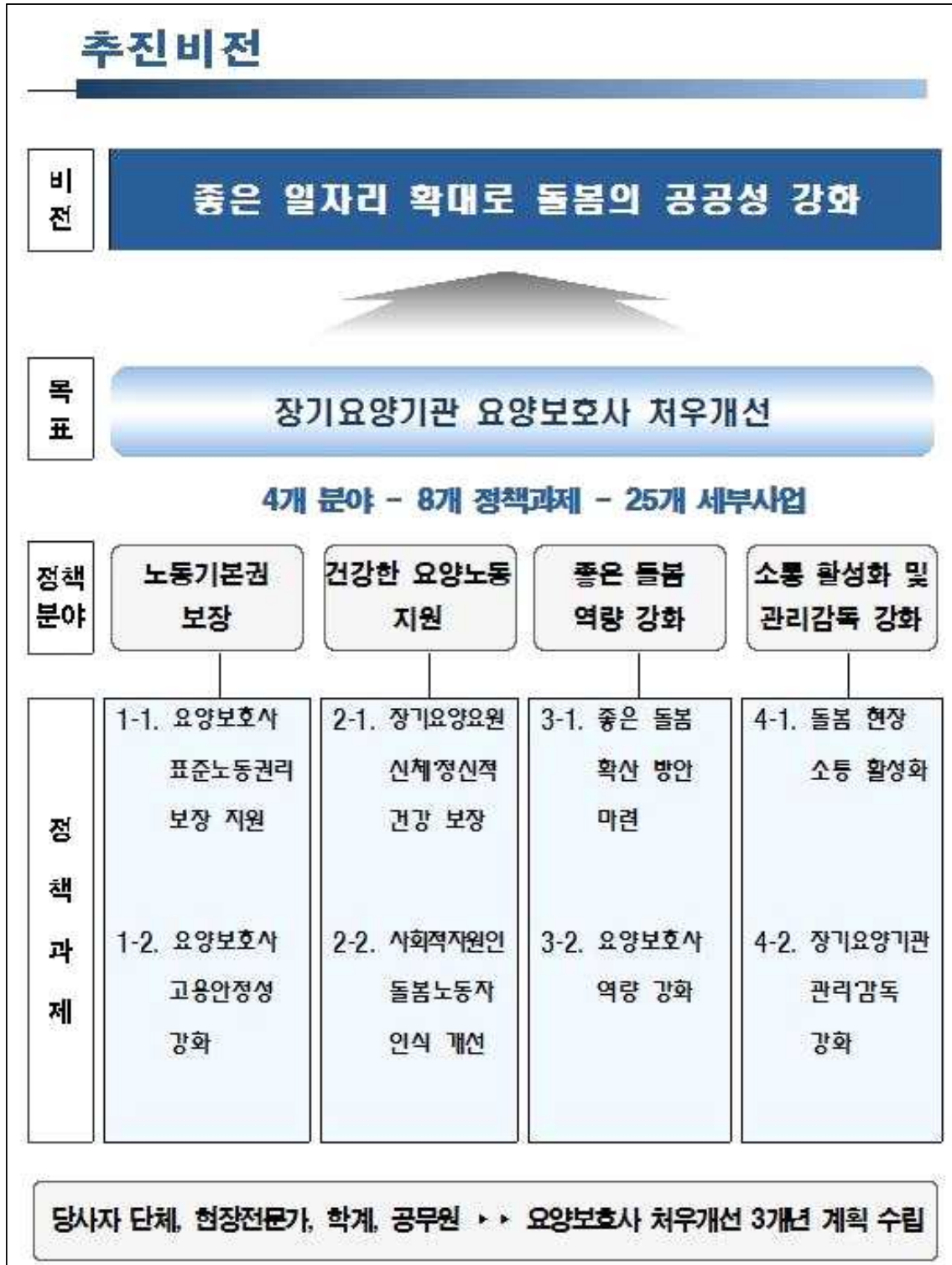
- 『대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례』 제4조에 정한 요양보호사 처우개선 및 지위 향상을 위한 시행계획을 매년 수립·시행해야 함. 이 시행계획에는 ① 장기요양요원의 처우 및 지위 향상에 대한 계획, ② 장기요양요원의 근무환경 개선 계획, ③ 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항을 포함해야 하고, 시장이 시행계획의 수립·시행을 위하여 필요한 경우에는 공공기관이나 관련 법인 또는 단체에 협조를 요청할 수 있도록 하고 있음.
- 2019년 서울시는 지자체 최초로 ‘요양보호사 처우개선 종합계획’을 발표함. 서울시는 어르신·

장애인에 대한 돌봄서비스의 공공성과 품질을 높이기 위해서 요양보호사의 처우개선이 우선시 되어야 한다고 보고, 아래 제시된 추진비전 청사진 아래 4개 분야 대책에 3년간(2019~2021) 122억 원을 투입하기로 함. ‘요양보호사 처우개선 종합계획’의 4개 분야는 ① 노동기본권 보장, ② 건강한 요양노동 지원, ③ 좋은 돌봄역량 강화, ④ 소통 활성화 및 관리감독 강화로, 8개 정책과제, 25개 세부사업으로 구성됨.

□ 서울시 ‘요양보호사 처우개선 종합계획’의 구체적인 내용

- ① 노동 기본권 보호를 위해 표준 노동 가이드라인을 연내 마련해 각 기관에 보급하고 대체 인력 지원을 받을 수 있는 장기요양기관을 연차별로 확대하기로 함. 요양보호사 당사자가 몰라서 노동권을 침해당하는 일이 없도록 관련 지식 등을 교육하는 ‘요양보호사 돌봄아카데미’를 2020년부터 시작하고, 사회서비스원 ‘종합재가센터’를 2021년까지 25개 자치구별로 설치 완료해 직접 고용을 확대하기로 함.
- ② 지속 가능한 요양 서비스를 위해 요양보호사들의 신체적·정서적 건강권 확대에도 나서기로 함. 2019년 당시 10월부터 시작하는 독감예방주사 무료접종을 서울시 장기요양기관에 현업근무하는 만 64세 이하 요양보호사 전원(6만1,816명)을 대상으로 진행하기로 함.
- ③ 시가 제시하는 좋은 돌봄 기준을 충족하는 우수 장기요양기관에 부여하는 ‘서울형 좋은 돌봄 인증’ 평가지표에 요양보호사 처우개선 항목을 확대, 기관의 자발적 동참을 유도하기로 함. 또 요양보호사가 자신의 역량을 키울 수 있도록 직무능력 향상 교육 프로그램도 개발·제공하기로 함.
- ④ 장기요양기관의 낮은 진입장벽으로 소규모 영세기관이 난립하면서 종사자의 처우와 서비스의 질이 낮아지는 문제를 해소하기 위해 장기요양기관의 공공성을 높이는 데에도 주력하기로 함.
- ⑤ 투명한 재무관리를 위한 ‘장기요양기관 재무회계 시스템’ 사용여부를 연2회 정기점검하고, 서울시와 요양보호사, 요양기관, 전문가 등이 참여해 관련 시 정책에 대해 자문하는 ‘서울시 장기요양정책 협의체’도 구성·운영하기로 함.
- ⑥ 일정 요건만 갖추면 신고만으로 설치 가능했던 재가장기요양기관은 해당 지자체장으로부터 ‘지정’을 받아야 하고, 기관 설치·운영자의 행정처분 이력, 급여제공 이력, 지역별 기관 공급량 등을 고려해 지정하기로 함.

[그림 7.1] 서울시 '요양보호사 처우개선 종합계획' 추진비전



#### (4) 요양 서비스에 대한 사회적 인식개선 캠페인

- 설문조사에서 '요양 서비스에 대한 인식개선 홍보, 캠페인'이 18.7%로 두 번째로 높은 응답률을 기록한 데서 드러나듯이 요양보호사에 대한 왜곡된 인식을 개선하는 것은 당사자들에게겐 절박한 과제임.
- 대전시가 시 홍보 망과 홍보자원을 동원해 효과적으로 시민들과 사업주들에게 대대적 캠페인을 벌인다면 요양보호사 노동 현실 개선과 감정노동 문제개선에 청신호가 될 수 있을 것임. 요양보호사와 함께 시장이 직접 참여하는 캠페인 동영상도 효과가 있을 것임.

#### (5) 감정노동 처리 기준 및 절차의 마련

- 서울시 사례처럼 감정노동 문제를 다루기 위한 가이드라인을 만들어야 함.
  - 대전광역시에서도 감정노동을 보호할 수 있는 구체적인 가이드라인을 공표할 필요가 있음.
  - 〈표 7.4〉는 가이드라인에 포함되어야 할 핵심 내용임.
- '요양기관 운영자와 환자 및 보호자에 대한 인권교육'이 설문조사에서 세 번째로 높은 응답률을 보인 만큼 가이드라인 등 감정노동 예방 규범을 폭넓게 교육해야 함.

〈표 7.4〉 감정노동 가이드라인에 포함되어야 할 핵심내용

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감정노동 종사자의 인권 보호</li> <li>2. 감정노동 종사자 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우</li> <li>3. 감정노동 종사자를 위한 적절한 휴게 시간과 휴식 공간</li> <li>4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무 환경</li> <li>5. 감정노동 종사자의 고객 응대 안내서</li> <li>6. 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대한 감정노동 종사자의 대처를 위한 정기적인 교육 실시 및 작업 중지권 등 적절한 권한 부여</li> <li>7. 감정노동 종사자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원</li> <li>8. 감정노동 종사자 보호를 위한 기관 유형별 안내서</li> </ol>
---

## (6) 감정노동 보호를 위한 MOU 체결 등 노사민정 협력체계 강화

- 요양보호사를 비롯한 사회서비스 업종은 공적 영역임에도 불구하고 민간이 운영하는 사례가 많음. 이러한 특성 때문에 공적 영역과 민간영역의 경계가 모호하여 사회서비스 직종의 노동자들이 사각지대로 내몰리는 경향이 있음.
- 결국, 공적 영역과 민간영역의 경계에 있는 직종의 특성을 활용하여 노사민정 협의체를 구성하여 해당 분야에 대한 개선안을 마련하고 협의체를 통해서 결정사항에 대한 집행력을 강화하고 새로운 거버넌스를 만들어나가야 함.

## (7) 이용자 인식 전환을 위한 방안

- 노동자와 이용자 간 공정한 서비스가 제공되는 문화를 형성해야 함. 이를 위해 요양보호사의 과도한 감정노동이 노동 환경 악화와 건강에 영향을 미친다는 사실을 인지시키는 교육 및 정보가 제공되어야 함.
- 지자체·노동조합은 기관이 과도한 감정노동을 노동자가 수행하지 않도록 현황 파악과 모니터링을 실시하고 지자체는 모니터링과 현황조사에 있어 적극적으로 협력하고 예산을 지원해야 함.
- 이와 같은 모니터링과 현황조사를 토대로 이용자들을 대상으로 홍보하고 필요시에는 기관 및 서비스 이용자들에 대한 감정노동 교육을 해야 함.

## 2) 노동조합 조직률 제고 : 노동조합의 역할 중요

### (1) 감정노동 보호를 위한 전략적 대안 모색

- 이미 여러 사례를 통해 감정노동자 보호와 지속가능한 문제개선을 위해 노동조합의 존재 여부가 대단히 중요하다는 점이 드러남. 노동조합이 없는 경우 준법 수준의 감정노동자 보호조차 보장하기 어려우므로 감정노동 관련 선도적인 역할을 할 수 있는 대전광역 시도 현범이 보장한 노동3권 신장을 통한 요양보호사 감정노동자 권익 제고에 더욱 힘을 기울일 필요가 있음.
- 노동조합은 요양보호사 감정노동의 예방·치유·보상을 위한 노사 공동 협의기구를 구성하고 운

영하며, 관련 법과 제도 및 가이드라인이 현장에 충실히 적용될 수 있도록 적극적으로 홍보하고 교육하여 대안을 마련해야 함.

## (2) 감정노동 보호를 위한 단체 협약 체결

- 감정노동 수당과 휴가, 해소프로그램에 대한 단체 협약을 체결해야 함. 서비스연맹 로레알코리아는 최초로 감정노동 수당과 휴가 및 해소프로그램을 내용으로 담은 단체 협약을 체결하였음. 로레알코리아는 노사합의로 2006년 감정노동 수당(업체별 3~10만원), 2009년 심리상담 프로그램(EAP, 직원 1인당 연 총 3회), 2012년 감정노동 휴가(연 1회) 등을 단계적으로 도입함.

## 참고문헌

- (사)한국비정규노동센터. 2015.『안산시 요양보호사 노동실태와 개선방안 연구』. 안산시비정규직노동자지원센터.
- 국미애·고현승. 2018. 『서울시 사회서비스종사자 근로조건 개선방안-재가요양보호사를 중심으로』. 서울시여성가족재단. 2018. 11.
- 김종진·김인희 외(2015), 「서울시 공공부문 감정노동자 실태분석과 정책방향」, 서울연구원 워킹페이퍼, 2015.
- 남우근 외(2018), 「강동구 장기요양요원 노동실태 및 개선방안 연구」, 보건복지자원연구원, 2018. 12.
- 남우근김세진 외(2018), 「구로구 공공부문 감정노동 실태 및 개선방안 연구」, 구로구근로자복지센터/한국비정규노동센터, 2018. 12.
- 남우근외. 2013. 『서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안』. 서울연구원·(사)보건복지자원연구원.
- 석재은. 2014. “좋은돌봄을 위한 노인장기요양정책 개선방향과 실천전략”. 『2014년 좋은돌봄 실천방안 토론회』. 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터.
- 석재은외. 2018. 『서울시 거점재가서비스기관 도입방안 연구』, 한림대학교 산학협력단, 2018. 12.
- 송미영·김희경·안정선. 2015. “노인 돌봄 기관의 요양보호사 처우에 대한 사례연구: 지역 및 운영 주체를 중심으로”. 『복지상담교육연구』 4(2). 57-80.
- 안전보건공단(2016), ‘현장작업자를 위한 감정노동과 건강관리’, 고용노동부, 2016. 11.
- 유니온리서치. 2018. 『2018 서울시 요양보호사 실태조사 보고서』. 서울시 2018. 7.
- 이정석·이호용·권진희·한은정. 2014. 『장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사- 만족도 및 처우개선 의견 중심으로』. 국민건강보험공단 건강보험정책연구원.
- 이정은 외(2019), 「경상남도 감정노동자 실태조사 및 상담센터 운영방안」, 창원대학교산학협력단/사회과학연구소노동연구센터, 2019. 7.
- 임준. 2016. “노인장기요양보험제도의 현황과 과제”. 『노인장기요양보험제도 공공성 확보 방안』 토론회.
- 장보현. 2016. “재가요양보호사 근로조건 실태”. 보건복지자원연구원 포럼 『재가요양보호사 근로조건 어떻게 볼 것인가?』. (사)보건복지자원연구원.
- 장창수. 2015. 『대전시 요양보호사 근무실태와 처우개선에 관한 연구』. 대전세종연구원.
- 전찬희. 2013. “요양보호사의 노동인권에 관한 고찰”. 『한국콘텐츠학회논문지』. 13(5). 234-242.
- 채연주 외(2018), 「안산시 감정노동 실태 및 개선방안 연구」, 안산시비정규직노동자지원센터, 2018. 8.

## [부록1] 대전광역시 감정노동자 보호 조례

### 대전광역시 감정노동자 보호 조례

(제정) 2017-10-18 조례 제 5007호  
(일부개정) 2018-12-28 조례 제 5182호 (대전광역시 행정기구 및 정원 조례에 의함)  
(일부개정) 2019-04-26 조례 제 5259호 대전광역시 노동권익센터 조례에 의함  
(일부개정) 2019-12-27 조례 제 5381호

**제1조(목적)** 이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동자”란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다.
2. “유관기관”이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다.
  - 가. 대전광역시(이하 “시”라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관
  - 나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체
  - 다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체
3. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.

**제2조의2(시장의 책무)** ① 대전광역시시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자인 시민을 보호하고, 관내 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

② 시장은 감정노동 사용자에게 감정노동자 권익 보호와 증진을 위하여 솔선하여 모범적인 사용자의 책임과 역할을 다할 수 있도록 권고하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

**제2조의3(감정노동자의 권리 존중)** 시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 감정노동자, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 건강장해 및 산업재해 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다. [본조신설 2019.12.27.]

**제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립)** ① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「대전광역시 노동인권 증진조례」에 따른 노동인권정책기본계획에 다음 각 호의 사항이 포함될 경우 기본계획이 수립된 것으로 본다. <개정 2019.12.27.>

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

② 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

**제4조(실태조사)** 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2019.12.27.>

**제5조(평가 반영 및 권고)** ① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다. <개정 2019.12.27.>

② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.

**제6조(감정노동 권리보장교육)** ① 시장은 소속 공무원 및 직원을 대상으로 「대전광역시 인권보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동인권 증진조례」 제5조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련 국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다. [전문개정 2019.12.27.]

**제6조의2(감정노동 매뉴얼 작성)** ① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다.

② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다. 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다.

③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.

④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

**제6조의3(휴게시설 및 상담소 등 설치)** 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자를 위한 별도의 휴게시설과 상담소 등을 마련하도록 하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

**제7조(안내문 부착 등)** ① 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.

② 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.

**제8조(금지 행위)** 고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

**제9조(보호 조치)** ① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.

1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체
  2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
  3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
  4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

**제10조(감정노동자보호위원회 설치)** ① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 둔다. <개정 2019.12.27.>

1. 개선계획 수립에 관한 사항
  2. 권고, 안내서에 관한 사항
  3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항
  4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ③ 일자리경제국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다. <개정 2018.12.28.>
1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원

2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
  3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람
- ④ 위원의 임기는 2년으로 한다. 다만, 위원의 위촉 해제 등에 따라 새로 위촉된 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

**제11조(위원회의 기능 및 운영)** ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

- ② 회의는 정기회의와 임시회의로 구분하며, 정기회의는 반기별로 개최하고 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다. <신설 2019.12.27.>
- ③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.
- ⑤ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

**제12조(감정노동자보호지원센터의 설치)** ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 설치할 수 있다.

1. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
  2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급
  3. 감정노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원
  4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업
- ② 시장은 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 노동권익센터 조례」에 따른 대전광역시 노동권익센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다. <개정 2019.4.26.>

**제13조(사업비 지원)** 시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

**부칙 <조례 제5007호, 2017.10.18.>**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙 <조례 제5182호, 2018.12.28.>(대전광역시 행정기구 및 정원 조례에 의함)**

**제1조(시행일)** 이 조례는 2019년 1월 1일부터 시행한다.

**제2조(다른 조례의 개정)** ① ~ ⑨ 생략

⑩ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제3항 각 호 외의 부분 중 “과학경제국장”을 “일자리경제국장”으로 한다.

⑪ ~ <124> 생략

**제3조(조직폐지·신설·명칭변경에 따른 다른 조례와의 관계)** 이 조례 시행 당시 다른 조례에서 종전의 행정기구를 인용한 경우에는 그 이관된 업무에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 행정기구를 각각 인용한 것으로 본다.

1. 과학경제국: 일자리경제국 또는 과학산업국
2. 자치행정국: 자치분권국
3. 보건복지여성국: 보건복지국
4. 도시재생본부 또는 도시주택국: 도시재생주택본부
5. 대중교통혁신추진단: 교통건설국

**부칙 <조례 제5259호, 2019.4.26.> 대전광역시 노동권익센터 조례에 의함**

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**제2조(다른 조례의 폐지)** 대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례는 폐지한다.

**제3조(비정규직 근로자지원센터에 대한 경과 조치)** 이 조례 시행 당시 종전 규정에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터는 이 조례에 따른 대전광역시 노동권익센터로 본다.

**제4조(수탁자에 대한 경과 조치)** 이 조례 시행 당시 종전 규정에 따라 대전광역시 비정규직 근로자지원센터를 위탁 운영하는 수탁자는 이 조례에 따른 대전광역시 노동권익센터의 수탁자로 본다.

**제5조(다른 조례의 개정)** 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제12조제2항 중 “대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례”에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터”를 “대전광역시 노동권익센터 조례”에 따른 대전광역시 노동권익센터”로 한다.

**부칙 <조례 제5381호, 2019.12.27.>**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## [부록2] 대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례

### 대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례

(제정) 2017-04-28 조례 제 4886호

**제1조(목적)** 이 조례는 「노인장기요양보험법」에서 위임된 사항과 요양보호사, 간호사 등 장기요양요원들의 처우 및 지위 향상 등에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 「노인장기요양보험법」에 따른다.

**제3조(책무)** ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.

② 장기요양기관의 장은 장기요양요원의 근로환경 개선과 복지 증진을 위하여 필요한 조치를 강구하여야 한다.

**제4조(시행계획의 수립·시행)** ① 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 시행계획을 매년 수립·시행하여야 한다. 다만, 「노인장기요양보험법」 제6조제2항에 따른 시행계획에 제2항 각 호의 사항이 포함된 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따른 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 장기요양요원의 처우 및 지위 향상에 대한 계획
2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획
3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 제1항에 따른 시행계획의 수립·시행을 위하여 필요한 경우에는 공공기관이나 관련 법인 또는 단체에 협조를 요청할 수 있다.

**제5조(지원사업)** 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 근무환경 및 인식 개선 사업
2. 상담 및 정보제공 사업

3. 역량강화를 위한 교육 사업
4. 인권 및 권리옹호 사업
5. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사업

**제6조(장기요양요원의 신분보장)** ① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로 관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다.

② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다.

**제7조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영)** ① 시장은 「노인장기요양보험법」 제47조의2에 따라 장기요양요원의 권리 보호를 위하여 대전광역시 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

② 시장은 대전광역시 장기요양요원지원센터 운영을 위하여 예산의 범위에서 재정지원을 할 수 있다.

**제8조(센터의 기능)** 「노인장기요양보험법 시행령」 제18조의2제3호의 조례로 정하는 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 장기요양요원 지원 프로그램 개발 및 제공
2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스 예방·해소 등 건강증진
3. 장기요양요원의 창업 상담 및 정보 제공
4. 그 밖에 장기요양요원의 처우와 지위 향상과 관련하여 필요한 사항

**제9조(운영의 위탁)** 시장은 대전광역시 장기요양요원지원센터의 효율적 운영을 위하여 관련 비영리법인 또는 비영리민간단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

**부칙 <조례 제4886호, 2017.4.28.>**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

안녕하십니까? 본 설문조사는 대전광역시노동권익센터와 한국비정규노동센터가 공동으로 주관하는 사업입니다.

본 조사의 취지는 대전광역시의 노인장기요양기관에서 일하는 요양보호 노동자들의 노동 환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문지의 결과는 향후 요양보호사의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책에 반영하기 위한 기초 자료를 마련하는 데 활용됩니다.

여러분들께서 응답한 설문지는 설문 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 본인의 생각을 솔직히 표현해주시기 바랍니다.

다소 시간이 걸리더라도 끝까지 성실하게 설문에 응해주시면 감정노동에 일상적으로 노출되어 있는 요양보호사의 노동조건 개선을 위한 소중한 기초 자료로 활용하겠습니다.

조사담당자: 김 세 진 (한국비정규노동센터 정책연구위원)  
(02-312-7488, inosj@kakao.com)

2020년 5월

주관기관: 대전광역시노동권익센터

수행기관: 한국비정규노동센터

가. 노동조건 일반

1. 근무지	① 요양시설                      ② 방문요양                      ③ 주야간보호
2. 고용형태	① 정규직                      ② 무기계약직                      ③ 계약직(기간제) ④ 파트타임(시간제)                      ⑤ 파견직/용역직                      ⑥ 기타  * 정규직, 무기계약직: 근로계약기간 없이 정년이 보장되는 경우 * 기간제: 근로계약기간이 정해져있어 정년이 보장되지 않는 경우 * 시간제: 한 곳에서 근로를 8시간 미만을 제공할 경우
3. 근로계약서	① 작성하고 교부 받음                      ② 작성하였으나 교부받지 않음 ③ 작성하지 않음                      ④ 기타 (                      )
4. 요양보호사로 일한 전체 기간은?	_____년 _____개월
5. 현재 기관에서 일한 기간은? *여러 기관에서 일할 경우, 가장 오래 일한 곳의 근무기간.	_____년 _____개월

6 ~ 10 질문은 “방문요양보호사” 선생님들만 응답해주세요.	
6. <b>방문요양만</b> 등록되어 일하고 있는 요양기관의 수는?	_____ 개
7. <b>방문요양만</b> 월 평균 근무일 수는?	_____ 일
8. <b>방문요양만</b> 서비스 제공 시간	* 오전, 오후 모두 서비스를 제공하는 경우에는 각각 답해주세요 1) 오전:    ① 2시간                      ② 3시간                      ③ 4시간 2) 오후:    ① 2시간                      ② 3시간                      ③ 4시간
9. <b>방문요양만</b> 올해 받고 있는 시급(시간당 임금)은? *여러기관에서 일할 경우, 가장 오래 일한 기관에서 받는 시급	1) 2시간 _____ 원 2) 3시간 _____ 원 3) 4시간 _____ 원
10. <b>방문요양만</b> 지난 1년간 임금을 가장 많이 받았던 월 수입은?	_____ 원

11 ~ 12 질문은 “시설요양보호사”, “주야간요양보호사” 선생님들만 응답해주세요.	
11. <b>시설요양, 주야간보호</b> 귀하의 근무형태는?	① 낮근무(일근제) ② 24시간 격일제(퐁당퐁당) ③ 24시간 근무 후 2일 비번(퐁당당) ④ 12시간 2교대제 ⑤ 8시간 3교대제 ⑥ 기타 (                      )
12. <b>시설요양, 주야간보호</b> 현재 받으시는 월 급여는? (세금 공제 전 총금액 기준)	_____ 원

13. 요양보호사 일 외에 돈을 벌기 위해 다른 일을 더 하고 있습니까?	① 있다. ② 없다.
14. 현재 급여명세서를 받고 있습니까?	① 받고 있다. ② 받고 있지 않다.
15. 다른 일을 한다면 어떤 일을 하십니까?	① 장애인 활동보조, 노인돌보미, 가사간병 등 돌봄서비스 ② 돌봄서비스 이외의 다른 일

16. 선생님께서 일하는 센터에서 다음과 같은 수당을 지급하고 있습니까? * 소속된 기관이 두 곳 이상인 경우, 가장 오래된 곳 기준으로 응답해주세요. * 시급에 포함되어 지급되는 경우에는 “예”로 응답해주세요.			
문항	① 예	② 아니오	③ 모름
1) 주말에도 일을 합니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 휴일(일요일)에 일하는 경우 수당을 더 받습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 연차휴가를 사용하지 않으면, 수당을 받습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 급여에 퇴직금이 포함되어 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 근로자의 날(5월 1일) 근무 시 수당을 더 받습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 연장근로를 할 경우, 연장근로수당이 지급됩니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. 규정상 식사 시간을 포함한 하루 총 휴식 시간은?	① ( )시간 ( )분 ② 잘 모르겠음.    ③ 해당사항 없음.
18. 식사 시간을 포함한 실제 사용 휴식 시간은?	① ( )시간 ( )분 ② 잘 모르겠음.    ③ 해당사항 없음.
19. 식사 또는 휴식을 위한 별도의 휴식공간이 있습니까?	① 있음.                    ② 없음. ③ 해당사항 없음.
20. 정해진 시간을 넘어서 근무를 하는 경우가 있습니까?	① 있음. _ 1주에 ( )일 ② 없음.
21. 연차유급휴가를 사용할 수 있습니까?	① 자유롭게 사용할 수 있음 ② 요양기관에서 날짜를 지정하여 의무적으로 사용하게 함 ③ 본인이 대체근무자 일당을 지급하고 연차를 사용할 수 있음 ④ 대체근무자가 없어 연차휴가를 사용할 수 없음 ⑤ 해당사항 없음 ⑥ 기타( )

### 가. 노동조건 일반

1. 선생님께서 돌보는 이용자 수는 하루 평균 몇 명입니까?	주간 _____ 명 야간 _____ 명
2. 환자 및 보호자가 선생님을 부를 때 어떤 호칭을 사용합니까?	① “요양보호사(요양사)님~ ② “선생님~ ③ “〇〇씨(이름)~” ④ “여사님~” ⑤ “아줌마, 이모, 언니~” 등 ⑥ “아~ ” ⑦ 기타
3. 요양업무와 상관없는 기타 잡무를 한 적이 있습니까? <small>*방문요양 : 이용자 가족 빨래, 식사준비, 청소 등 집안일 *시설요양 : 시설청소, 주방업무, 약분류작업, 창고정리 등 시설업무</small>	① 한 적 없음.                  ② 가끔 한다. ③ 자주 한다.                  ④ 거의 매일 한다.
4. 현재 일하는 요양원/센터의 요양보호사 인원수와 인력배치는 적당한 수준입니까?	① 매우 부족함.    ② 부족함.            ③ 적정함. ④ 많음.            ⑤ 매우 많음.       ⑥ 모르겠음.
6. 요양업무로 인해서 몸을 다치거나 아픈 적이 있습니까?	① 있다 ② 없다
7. 현재 관절염, 신경통 등 요양업무로 인해 발생한 질병이 있습니까?	① 있다 ② 없다
9. 요양업무로 인해 다치거나 아팠을 때 어떻게 치료를 받았습니까?	① 개인 비용을 들여서 치료받음 ② 요양기관이 치료비를 지급하여 치료받음 ③ 산재보험을 신청하여 승인을 받음 ④ 산재보험을 신청했으나 승인을 받지 못함
10. 업무로 인해 다치거나 아팠을 때 산재보험 신청을 하지 않았다면 이유는 무엇입니까?	① 산재보험과 산재보험의 신청절차를 잘 몰라서 ② 산재신청을 해도 인정받기 어려울 것 같아서 ③ 요양기관이 협조해주지 않아서 ④ 해고 등 고용상 불이익이 걱정되어서 ⑤ 요양기관이 보상해줘서 ⑥ 가벼운 사고나 질병이어서 ⑦ 기타 (    )
11. 현재 일하는 요양원 또는 센터에서 요양보호사들의 건강관리를 위한 교육을 진행하고 있습니까?	① 있다 ② 없다

<p>12. 선생님께서는 평상시 건강관리를 어떻게 하시는지 모두 체크해 주십시오.</p>	<p>① 주기적으로 병원에 다니면서 치료한다.          ② 등산, 걷기 등 시간을 내서 건강을 위한 여가활동을 한다.          ③ 건강을 위해 특별히 하는 것은 없다.          ④ 기타 ( )</p>
<p>13. 이용자나 보호자에게 성폭력, 언어폭력, 신체폭력 등을 경험했을 때, 어떻게 대처하십니까?</p>	<p>① 요양기관에 문제제기하고 조치 요구          ② 건강보험공단에 신고          ③ 이용자나 보호자에게 직접 시정요구          ④ 개인적으로 참고 넘김          ⑤ 기타 ( )</p>

#### 다. 감정노동 수준 평가

<p>1. 현재의 요양보호사 일을 할 때, 선생님의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해 주십시오.</p>					
항 목	전혀 안한다	가끔 한다	종종 한다	자주 한다	거의항상 한다
1) 나는 환자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 환자를 대할 때 기관의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 환자에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 환자를 대하는 과정에서 자존심이 상한다.	①	②	③	④	⑤
5) 나는 몸이 피곤해도 환자에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	①	②	③	④	⑤
6) 나는 보호자에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7) 나는 보호자를 대할 때 기관의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④	⑤
8) 나는 보호자에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④	⑤
9) 나는 보호자를 대하는 과정에서 자존심이 상한다.	①	②	③	④	⑤
10) 나는 몸이 피곤해도 보호자에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	①	②	③	④	⑤

2. 환자/보호자 응대시 다음과 같은 상황을 얼마나 자주 경험하십니까?

항 목	전혀 없었다	가끔 있었다	종종 있었다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1) 환자는 나에게 반말을 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 환자는 나에게 욕을 하거나 소리를 지른다.	①	②	③	④	⑤
3) 환자는 나를 마치 종이나 바보인 것처럼 대우한다.	①	②	③	④	⑤
4) 환자는 내 말을 듣지 않고 윗사람을 부르라고 한다.	①	②	③	④	⑤
5) 환자는 내가 일을 잘하고 있는데도 불구하고 쓸데없는 참견을 한다.	①	②	③	④	⑤
6) 환자가 나를 때리거나 나에게 물건을 집어 던진다.	①	②	③	④	⑤
7) 환자가 직접 언어적, 신체적 성희롱을 하거나 성적인 신체접촉을 한다.	①	②	③	④	⑤
8) 보호자는 나에게 반말을 한다.	①	②	③	④	⑤
9) 보호자는 나에게 욕을 하거나 소리를 지른다.	①	②	③	④	⑤
10) 보호자는 나를 마치 종이나 바보인 것처럼 대우한다.	①	②	③	④	⑤
11) 보호자는 내 말을 듣지 않고 윗사람을 부르라고 한다.	①	②	③	④	⑤
12) 보호자는 내가 일을 잘하고 있는데도 불구하고 쓸데없는 참견을 한다.	①	②	③	④	⑤
13) 보호자가 나를 때리거나 나에게 물건을 집어 던진다.	①	②	③	④	⑤
14) 보호자가 직접 언어적, 신체적 성희롱을 하거나 성적인 신체접촉을 한다.	①	②	③	④	⑤

3. 영양보호사 업무를 하면서 선생님께서 느끼거나 경험한 정도를 표시해 주십시오.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 일 때문에 매일 몸과 마음이 지쳐간다	①	②	③	④	⑤
2) 퇴근 무렵이면 몹시 힘들다	①	②	③	④	⑤
3) 아침에 일어나면 출근해야 한다는 것이 힘들다	①	②	③	④	⑤
4) 하루종일 일을 하는 것이 정말 스트레스다	①	②	③	④	⑤
5) 영양보호사 일은 나에게 맞지 않는다	①	②	③	④	⑤
6) 퇴근 후에도 마음 편히 쉬는 것이 힘들다	①	②	③	④	⑤
7) 퇴근 후에도 업무 중 있었던 일이 자꾸 생각난다	①	②	③	④	⑤
8) 다른 사람들이 나에게 다가오는 것이 짜증난다	①	②	③	④	⑤
9) 때때로 나는 신경이 예민한 것 같다	①	②	③	④	⑤
10) 나는 쉽게 화를 낸다	①	②	③	④	⑤
11) 짜증내고 싶지 않은데도 쉽게 짜증이 난다	①	②	③	④	⑤

4. 영양보호사 업무를 하면서 영양원/센터에 대해 선생님의 생각과 가장 가까운 내용에 표시해 주십시오.

\* 여러 곳에서 일할 경우, 가장 오래 일한 영양원 또는 센터에 대해 응답해주십시오.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 어려움에 처했을 때, 나의 직속 상사에게 의지할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2) 직속 상사는 환자/보호자 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 어려움에 처했을 때, 내 동료들에게 의지할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4) 동료는 환자/보호자 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④	⑤
5) 우리 영양원/센터는 내가 환자/보호자로부터 폭력을 당했을 때 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 우리 영양원/센터를 일하기 좋은 곳으로 추천한다.	①	②	③	④	⑤
7) 나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다.	①	②	③	④	⑤

5. 요양보호사 업무 중에 아래의 상황을 얼마나 자주 경험하십니까?

항 목	전혀 그렇지 않다	가끔 그렇다	종종 그렇다	자주 그렇다	거의 자주 그렇다
1) 일을 하기 위해서는 다른 데 신경 쓸 시간이 없다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 한 번에 여러 가지의 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 업무가 많아 휴식 시간을 생략하거나 뒤로 미루어야 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 업무량이 너무 많아서 정시에 퇴근을 못하고 계속 일을 해야 한다	①	②	③	④	⑤
5) 동료들은 업무량이 많은 다른 동료를 기꺼이 도와준다	①	②	③	④	⑤

6. 요양보호사 업무를 하면서 요양원 또는 센터에 대하여 선생님께서 동의하는 정도를 표시해주십시오.

\* 여러 곳에서 일할 경우, 가장 오래 일한 요양원 또는 센터에 대해 응답해주십시오.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 환자/보호자 응대 과정에서 문제가 발생했을 때, 요양원/센터 등에서 적절한 조치를 해준다(예: 진상고객 등)	①	②	③	④	⑤
2) 우리 요양원/센터에는 환자/보호자의 부당한 대우에 대처할 수 있는 교육 프로그램이나 행동지침(매뉴얼)이 있다.	①	②	③	④	⑤
3) 요양원/센터에는 환자/보호자 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로해주는 제도와 절차가 있다.(예: 심리치료, 힐링프로그램 등)	①	②	③	④	⑤
4) 환자/보호자의 만족도가 나의 업무성과평가(근무평가)에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤
5) 환자/보호자에게 부당한 대우를 받으면 적당한 휴게시간이 주어진다.	①	②	③	④	⑤

## 라. 개선사항

<p>1. 현재 하시는 업무의 만족하십니까?</p>	<p>① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족</p>
<p>2. 요양보호사 일에 자부심을 느끼십니까?</p>	<p>① 매우 그렇지 않다 ② 대체로 그렇지 않다 ③ 보통 ④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다</p>

<p>3. 현재 일하는 요양원 또는 센터에서 보완되어야 할 점에 대해 선생님께서 동의하는 정도를 표시해주십시오.</p>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
<p>1) 근무지 등에 환자/보호자의 폭언이나 폭행을 자제할 수 있는 홍보문 등의 비치 필요하다</p>	①	②	③	④	⑤
<p>2) 환자/보호자의 폭언이나 폭행 등 위험한 상황에서 부터 요양보호사를 보호할 수 있도록 녹취나 녹화가 필요하다</p>	①	②	③	④	⑤
<p>3) 환자/보호자에게 부당대우를 받은 이후에 적당한 휴게시간이 필요하다</p>	①	②	③	④	⑤
<p>4) 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리 치료를 받을 수 있었으면 좋겠다</p>	①	②	③	④	⑤
<p>5) 요양보호사를 효율적으로 보호할 수 있는 환자/보호자 응대 매뉴얼이나 제도가 필요하다</p>	①	②	③	④	⑤

4. 일하면서 힘든 점을 중요한 순서대로 2가지만 답해주시요.

1순위: ( ), 2순위 ( )

- |                              |                       |           |
|------------------------------|-----------------------|-----------|
| ① 낮은 임금                      | ② 일자리의 불안정성           | ③ 높은 노동강도 |
| ④ 환자 및 보호자의 폭언, 폭행 등 비인격적 대우 |                       | ⑤ 긴 노동시간  |
| ⑥ 일의 낮은 사회적 평가               | ⑦ 정해진 요양업무 이외의 부당한 노동 |           |
| ⑧ 기타 ( )                     |                       |           |

5. 선생님께서는 요양보호사의 권익향상을 위해 어떤 단체의 노력이 가장 필요하다고 생각하십니까?

- ① 중앙정부의 지원
- ② 대전광역시나 자치구 전담부서의 지원 활동
- ③ 노인장기요양기관협회 등 운영기관의 지원
- ④ 시민단체, 정당 등의 지원 활동
- ⑤ 요양보호사협회나 노동조합 등 당사자들의 직접 활동
- ⑥ 별다른 필요성을 못 느낀다
- ⑦ 기타( )

6. 대전광역시에서 요양보호사의 감정노동 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 요양보호사 복지 및 심리상담, 쉼터 등의 지원센터 설립
- ② 요양보호사 노동문제에 대한 상담 및 신고센터 운영
- ③ 성희롱 상담 및 신고센터 운영
- ④ 요양기관 운영자, 환자 및 보호자에 대한 인권 교육
- ⑤ 요양보호사 교육 강화(직무, 교양, 노동법 등)
- ⑥ 요양서비스에 대한 인식 개선 홍보, 캠페인
- ⑦ 요양보호사 일자리 소개 및 취업지원
- ⑧ 법정 최저임금 준수, 요양업무 범위 규제 등 요양기관에 대한 관리감독
- ⑨ “요양보호사의 날” 등 요양보호사를 위한 행사
- ⑩ 기타( )

2개를 선택하여 주십시오

7. 요양보호사 감정노동 보호와 노동환경 개선에 대하여 하고 싶은 말씀이 있으면 자유롭게 적어주세요!

◎ 개인특성

1. 성별	① 여성    ② 남성	2. 연령	만 (        )세
3. 가족 내 주된 생계부양자	① 본인 ④ 자녀	② 배우자 ⑤ 형제, 자매	③ 부모님 ⑥ 기타 (        )

응답해주셔서 감사합니다