대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 종합보고서

2026년 9월



대전광역시노동권익센터

대표 인사말

지금이야말로 실질적인 변화를 만들어가야 할 때입니다.

한국 사회는 65세 이상 고령인구 비중이 20%를 넘어서는 초고령사회에 진입하였습니다.

독거노인 증가, 노인 빈곤 등 위기는 가중되고, 돌봄 수요는 급증하고 있지만 민간 위탁 중심의 열악한 돌봄시스템이 강화되고 있습니다.

돌봄노동은 초고령사회를 유지하는 필수노동으로 재평가되고, 돌봄노동의 전문성과 숙련도에 대한 사회적 요구는 높아졌지만, 돌봄노동을 담당하는 요양보호사들의 권리와 지원 대책은 열악하기만 합니다.

이번 『2026 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』를 통해 확인된 대전지역 요양보호사들의 노동환경 또한 크게 다르지 않았습니다.

요양보호사들을 직접 만나 대전지역 돌봄노동의 현실과 당사자들의 요구를 담은 실태조사 결과는 2020년 실태조사와 비교해도 고용불안과 저임금, 차별적인 노동환경과 이용자와 가족관계 같은 유형의 문제들이 해결되고 있지 않다는 것을 확인하였습니다.

대전지역 2만여 명에 달하는 요양보호사들이 방문요양과 시설요양이라는 다른 급여체계 속에서 저임금과 고용불안, 이동, 대기시간 등 불명확한 업무 범위 문제, 이용자와 보호자와의 폭언과 인권침해, 낮은 사회적 인식 등 노동자 개인이 감당하기 어려운 노동환경과 조건에 내몰려있다는 것 또한 확인하였습니다.

지금이야말로 실질적인 변화를 만들어가야 할 때입니다.

본 보고서가 제언하는 요양보호사의 노동환경 및 처우개선, 권리보호 체계 구축, 피해 예방 및 회복 지원, 그리고 교육과 사회적 인식 제고를 위한 정책들이 다양하게 논의되고 실천되길 바랍니다.

무엇보다 대전광역시의 관심과 적극적인 역할이 필요합니다.

대전시는 요양보호사들이 안전하고 존중받는 환경에서 일할 수 있도록 관련 조례와 정책들을 적극 확대해야 합니다. 민간 위탁 중심의 운영구조에서 벗어나 돌봄의 공공성과 안정성을 강화하기 위한 정책으로 전환해야 합니다.

대전광역시노동권익센터 역시 정책제언에 관해 관심을 두고 지속적인 역할을 해가겠습니다. 민주노총 대전본부 또한 요양보호사가 시혜의 대상이 아니라 권리를 주장하고 당당히 참여하는 주체로 나설 수 있도록 노동조합을 비롯한 이해대변 조직을 만드는 데 지원하고 역할을 다하겠습니다.

마지막으로 지난 3월부터 7개월 동안 요양보호사들을 만나며 당사자의 목소리를 소중하게 담아주신 대전노동권익센터 감정노동팀 이지연, 권순지님과 전문성을 바탕으로 면밀한 조사와 분석 결과를 이끌어주신 충남대학교 최인이 교수님, 박으뜸, 정순영, 석진환 연구원님의 노고에 깊은 감사를 드립니다.

2026년 9월

대전광역시노동권익센터 대표 / 민주노총 대전지역본부 본부장 **김 율 현**

센터장 인사말

우리 사회가 인간다운 사회적 돌봄을 실현하고자 한다면 돌봄노동, 돌봄 노동자가 존중되어야 합니다.

대전시는 돌봄이 필요한 시민이 살던 곳에서 맞춤형 돌봄서비스를 원스톱으로 받도록 돕는 대전형 지역사회 통합 돌봄 사업을 시행하겠다고 하고 있습니다.

이제 가족을 돕는 문제가 개인이 또는 가족이 부담하는 사적인 돌봄에서 국가가 돌봄시스템을 구축하여 돌봄이 필요한 시민에게 지원해 주는 사회적 돌봄으로 전환되었다는 의미입니다. 초고령화 사회로 빠르게 진입한 우리 사회에서 가족의 돌봄은 개인이 감당하기에는 힘든 문제이고 사회가 직면한 문제이기에 필요한 정책이라 생각됩니다. 그러나 사회적 돌봄시스템을 구축한다는 것이 대부분이 사람과 사람을 연결해 주는 일이고 돌봄이 필요한 약자에게 인간다운 삶을 보장하는 지속적이고 전문적인 케어서비스 노동이지만 현실에서는 비정규 노동에 저임금이고 경력도 인정받지 못하는 노동으로 대부분이 고령 여성 노동자가 수행하고 있는 현실입니다.

대전노동권익센터에서는 돌봄노동의 최전선에 계시는 요양보호사의 실태조사를 2021년에 처음 시행하였습니다. 코로나 시기여서 직접 요양보호사님을 만나기 어려웠다는 한계도 있었지만, 인터뷰를 통해 신체적 고단함은 물론 감내하고 있었던 감정노동의 피해들을 밝히며 지원방안과 정책적 대안을 고민할 수 있었습니다.

올해 대전시가 대전형 통합 돌봄서비스를 본격적으로 추진하고자 하는 상황에서 요양보호사들이 21년에 비해 근로조건의 변화가 있는지, 노동환경의 변화가 있었는지를 조사하였으며 그리고 감정노동의 피해를 예방할 수 있는 지원방안은 실행되고 있는지를 조사하여 비교해 보고자 하였습니다.

장밋빛 정책홍보가 아닌 인간다운 사회적 돌봄을 완성하고 지속적으로 유지하는 길은 돌봄노동을 수행하고 있는 대전의 수만 명의 요양보호사들이 자신의 노동이 존중받고 있음이 느껴지도록 근로조건이 개선되어야 하며 돌봄노동 현장을 개선하는 일일 것입니다.

돌봄노동은 우리 사회를 지탱하는 가장 핵심적인 필수노동입니다. "힘들지만 보람되다." "우리의 일이 얼마나 중요한지 시민들이 알았으면 좋겠다."라고 말씀하시는 요양보호사들의 이야기가 정책을 만들고 집행하는 이들에게도 닿았으면 합니다.

아무도 보지 않는 곳에서 타인의 무거운 몸과 마음을 감정노동과 권익 침해 속에서도 '돌봄' 이라는 사명감 하나로 버텨온 한숨이 이번 조사 결과에 그대로 담겨 있습니다.

돌봄을 제공하는 사람이 행복해야 돌봄을 받는 사람도 행복할 수 있습니다. 요양보호사의 감정노동은 개인의 인내로 해결할 수 있는 문제가 아닙니다.

이번 조사 결과가 요양보호사들의 요구로 잘 반영되기를 바라며 이를 바탕으로 현장의 변화가 생길 수 있도록 간절히 바랍니다.

대전노동권익센터도 요양보호사가 존중받고 당당하게 일할 수 있는 환경을 만드는데 늘 앞장서고 동행하겠습니다.

2026년 9월

대전광역시노동권익센터 센터장 **박 지 현**

Cntents

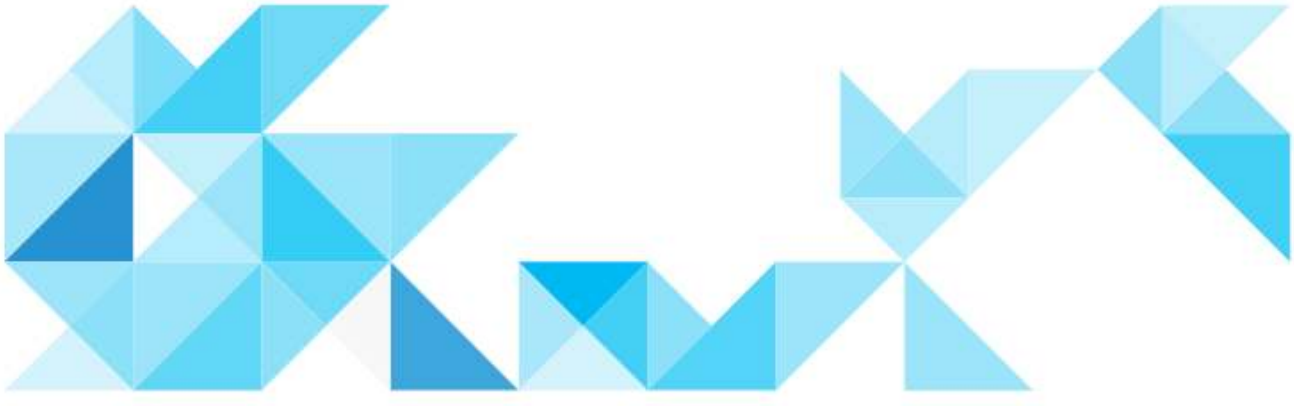
2026 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 최종 보고서 ····· 7

대전광역시 요양보호사 노동환경 개선을 위한 토론문 ····· 181

부록

대전광역시 감정노동자 보호 조례 ····· 201

대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례 ····· 205



2026 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 최종 보고서

2026

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

대전광역시노동권익센터

CNU Create New University

■ 본 보고서를 충남대학교에서 수행한 『2026 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』의 결과물로 제출합니다.

■ 책임 연구원: 최 인 이(충남대학교 사회학과 교수, DSC지역사회조사연구센터)
공동 연구원: 박 으 뜸(충남대학교 사회학과 박사수료, DSC지역사회조사연구센터)
정 순 영(충남대학교 사회학과 박사과정)
보조 연구원: 석진환(충남대학교 사회학과 학부생)

제 출 문

대전광역시 노동권익센터장 귀하

본 보고서를
「2026년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사」의
최종 보고서로 제출합니다.

2026년 9월

충남대학교 산학협력단
단장 이준헌

목 차

1장 서 론

1. 연구 배경 및 연구 목적 ····· 3
1) 연구 배경 ····· 3
2) 연구 목적 ····· 4
2. 연구 대상 및 연구 방법 ····· 6
1) 연구 대상 ····· 6
2) 연구 방법 ····· 6
3. 실태조사 개요 ····· 8
4. 2020년 실태조사와의 연속성 및 차별성 ····· 11

2장 감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동의 개념과 주요 논의들 ····· 17
1) 감정노동의 개념 ····· 17
2) 보건·복지 분야에서의 감정노동 ····· 18
3) 요양보호사의 감정노동 ····· 19
2. 요양보호사 감정노동의 쟁점 ····· 21
1) 급여유형별로 상이한 노동환경과 감정노동 구조 ····· 21
2) 저임금과 경력 및 숙련의 미인정, 불안정한 고용구조 ····· 23
3) 인력부족과 고령화로 인한 노노(老老)케어 심화와 고강도 노동 ····· 24
4) 모호한 업무범위 ····· 26
5) 감정노동과 관계 노동으로서의 특성 ····· 27
6) 육체적 정신적 부담과 건강 위험, 회복의 개인적 책임 ····· 29
7) 저평가된 돌봄의 전문성과 낮은 사회적 인식 ····· 29

3장 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요 ····· 33
   1) 설문조사 개요 ····· 33
   2) 설문 분석 방법 ····· 35
2. 대전시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과 ····· 36
   1) 빈도분석 결과 ····· 36
   2) 급여 제공방식별 비교 분석 결과 ····· 65
3. 소결 ····· 84

4장 대전광역시 요양보호사 감정노동 FGI 분석 결과

1. FGI 분석 개요 ····· 91
2. 대전광역시 요양보호사 감정노동 FGI 분석 결과 ····· 93
   1) 요양보호사의 노동환경 ····· 93
   2) 요양보호사의 감정노동 경험 ····· 111
   3) 요양보호사의 감정노동 대응 ····· 121
3. 소 결 ····· 130

5장 대전광역시 요양보호사의 노동환경 개선 및 감정노동 보호를 위한 정책제언

1. 구조적 문제 진단 ····· 137

1) 고용구조 및 임금체계의 문제 ····· 137
2) 열악한 노동조건 ····· 139
3) 이용자와 이용자 가족과의 관계에서 감정노동 ····· 141
4) 폭력 경험과 미흡한 보호체계 ····· 142
5) 낮은 사회적 인식 ····· 144

2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언 ····· 145

1) 요양보호사 노동환경 및 처우 개선 ····· 147
2) 요양보호사 권리보호체계 구축 ····· 148
3) 요양보호사 피해 예방 및 회복 지원 ····· 150
4) 요양보호사 대상 노동권 및 지원제도 교육 강화 ····· 151
5) 요양보호사 사회적 인식 개선 ····· 152

부록 및 참고 문헌

■ **부록 1. 설문지 ····· 155**

■ **부록 2. 정책제안 및 기타의견 ····· 170**

■ **참고문헌 ····· 176**

■ 표 차례

〈표 1-1〉 2024년 급여유형별 요양보호사 수(전국, 대전) ····· 6
〈표 1-2〉 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 문항 구성 ····· 8
〈표 3-1〉 대전시 요양보호사 노동자 설문조사 개요 ····· 34
〈표 3-2〉 성별 ····· 36
〈표 3-3〉 연령 ····· 36
〈표 3-4〉 근무지 유형 ····· 37
〈표 3-5〉 장기요양기관 운영주체 ····· 37
〈표 3-6〉 상세 급여 유형 ····· 37
〈표 3-7〉 주된 근무 시간 유형 ····· 38
〈표 3-8〉 전체 일한 기간과 현재 근무기관 근무기간 ····· 38
〈표 3-9〉 방문요양보호사의 등록기관 수 및 현재 일하고 있는 기관 수 ····· 39
〈표 3-10〉 고용형태 ····· 39
〈표 3-11〉 근로계약서 작성방식 ····· 40
〈표 3-12〉 근로계약서 작성시 근로 계약기간 지정 여부 ····· 40
〈표 3-13〉 근로계약서 상 지정된 근로 계약기간 ····· 41
〈표 3-14〉 귀하의 고용상태가 얼마나 안정적이라고 생각하십니까? ····· 41
〈표 3-15〉 근무 중 부당한 처우에 대한 경험 비율 ····· 42
〈표 3-16〉 임금 선정 기준 ····· 42
〈표 3-17〉 월평균임금 ····· 43
〈표 3-18〉 급여명세서 수령 여부 ····· 43
〈표 3-19〉 수당지급 여부 ····· 44
〈표 3-20〉 담당하고 있는 주요 업무 ····· 45
〈표 3-21〉 평균 근로시간 ····· 45
〈표 3-22〉 1주 평균 근무일 ····· 46
〈표 3-23〉 방문요양보호사의 평균 이동시간 ····· 46
〈표 3-24〉 방문요양보호사의 교통비 지급 여부 ····· 46
〈표 3-25〉 방문요양보호사의 점심식사 해결 방법 ····· 47
〈표 3-26〉 평균 휴게 및 대기시간 ····· 47
〈표 3-27〉 휴게공간 여부 ····· 47
〈표 3-28〉 연차유급휴가 사용여부 ····· 48
〈표 3-29〉 근무 중인 기관에 요양보호사에게 적용되는 정년 여부 ····· 48
〈표 3-30〉 근무 중인 기관 내 적용되고 있는 정년 연령 ····· 48

〈표 3-31〉 요양보호사가 인식하는 적정 정년 연령 ····· 49
〈표 3-32〉 근무 중 어려움을 느끼는 상황 ····· 50
〈표 3-33〉 질환 관련 사전 정보 제공 여부 ····· 50
〈표 3-34〉 근무 중 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 경험 ····· 51
〈표 3-35〉 업무상 부상·질병 치료비 처리 방법 ····· 51
〈표 3-36〉 정신건강 문제로 상담 또는 치료 경험 ····· 52
〈표 3-37〉 감정노동과 부정적 감정을 주로 경험하는 대상 ····· 52
〈표 3-38〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 감정표출 ····· 53
〈표 3-39〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 과부하와 갈등 ····· 54
〈표 3-40〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 감정부조화와 손상 ····· 55
〈표 3-41〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 조직의 지지와 보호 ····· 55
〈표 3-42〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 감정표출 ···· 56
〈표 3-43〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 과부하와 갈등 ·· 57
〈표 3-44〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 감정부조화와 손상 · 57
〈표 3-45〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 조직의 지지와 보호 ··· 58
〈표 3-46〉 이용자나 이용자 가족이 가하는 폭력 경험 ····· 58
〈표 3-47〉 직장 내 괴롭힘 경험 ····· 59
〈표 3-48〉 근무 환경 ····· 59
〈표 3-49〉 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 ····· 60
〈표 3-50〉 감정노동 관련 문제 발생시 감정노동자 보호제도 이용 가능 여부 ····· 61
〈표 3-51〉 감정노동자 보호제도를 이용한 경험 ····· 61
〈표 3-52〉「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 인지 여부 ····· 62
〈표 3-53〉 요양보호센터 종사자 회복지원사업 ····· 62
〈표 3-54〉 요양보호사 권익 향상을 위해 노력이 가장 필요한 단체 ····· 63
〈표 3-55〉 소속 기관 내 소모임 결성 여부 ····· 63
〈표 3-56〉 직장에서 가장 중요하게 보완되어야 할 사항(복수응답) ····· 64
〈표 3-57〉 요양보호사 감정노동 보호를 위한 대전시의 주요 과제 ····· 64
〈표 3-58〉 급여 제공방식별 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동 ····· 76
〈표 3-59〉 급여 제공방식별 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정 · 78
〈표 3-60〉 급여 제공방식별 피해경험과 보호제도 ····· 80
〈표 3-61〉 급여 제공방식별 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 ····· 82
〈표 3-62〉 급여 제공방식별 종사자 회복지원사업 인지 및 이용 여부 ····· 83
〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황 ····· 92
〈표 5-1〉 요양보호사의 처우 개선 건의사항 ····· 146

■ 그림 차례

[그림 1-1] 2020년 실태조사와의 연속성 및 차별성 ····· 14
[그림 3-1] 급여 제공방식별 고용형태 ····· 66
[그림 3-2] 급여 제공방식별 주된 근무 시간 유형 ····· 66
[그림 3-3] 급여 제공방식별 위법부당행위 경험 여부 ····· 67
[그림 3-4] 급여 제공방식별 담당하고 있는 주요 업무(1순위) ····· 68
[그림 3-5] 급여 제공방식별 하루 평균 근로시간 ····· 69
[그림 3-6] 급여 제공방식별 1주 평균 근무일 ····· 70
[그림 3-7] 급여 제공방식별 월평균 임금 ····· 71
[그림 3-8] 급여 제공방식별 연차유급휴가 사용 여부 ····· 72
[그림 3-9] 급여 제공방식별 적절하다고 인식하는 정년 기간 ····· 72
[그림 3-10] 급여 제공방식별 어려움을 느끼는 상황(1순위) ····· 73
[그림 3-11] 급여 제공방식별 병원 진료 경험 여부 ····· 74
[그림 3-12] 급여 제공방식별 주로 감정노동이 발생하는 관계(1순위) ····· 75
[그림 3-13] 급여 제공방식별 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동 ····· 77
[그림 3-14] 급여 제공방식별 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘 부정적 감정 ·· 79
[그림 3-15] 급여 제공방식별 피해경험과 보호제도 ····· 81
[그림 3-16] 급여 제공방식별 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 ····· 82
[그림 3-17] 급여 제공방식별 종사자 회복지원사업 인지 및 이용 여부 ····· 83
[그림 5-1] 요양보호사의 처우 개선 건의사항 주요 키워드 ····· 146

서 론

1. 연구 배경 및 연구 목적
2. 연구 대상 및 연구 방법
3. 실태조사 개요
4. 2020년 실태조사와의 연속성 및 차별성

1장

1장 서론

1. 연구 배경 및 연구 목적

1) 연구 배경

- 2025년 기준으로 한국사회에서 전체 인구 대비 노인인구 비율은 20%를 상회하고 있으며, 대전광역시의 노인인구 비율 또한 18.8%에 이르고 있음(국가데이터처, 2025; 류주연, 2025: 7 재인용). 초고령화에 따른 돌봄 수요의 증가로 인해 요양보호사 직종의 규모는 더욱더 확대될 전망임
- 2008년 노인장기요양보험 제도 도입 이후 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리/작업치료사를 포함한 장기요양요원들의 숫자가 늘어나고 있음. 장기요양요원의 약 90%를 차지하는 요양보호사는 2014년 266,538명에서 2024년 636,900명으로 10년 사이 약 139% 증가했음(민경아 외, 2025). 대전시의 경우, 2024년 4월 기준 19,688명의 요양보호사가 근무하고 있는 것으로 나타남
- 요양보호사는 여성의 비율이 약 90%를 차지하는 전형적인 여성집중형 직무라고 볼 수 있으며, 이들이 수행하는 노동은 대표적인 돌봄노동이자 감정노동이라고 할 수 있음
- 초고령화 사회에서 필수적인 돌봄서비스 업무를 맡고 있음에도 불구하고 요양보호사들은 낮은 임금과 열악한 노동환경을 경험하고 있으며 처우개선이 이루어지지 않고 있는 것이 현실임
- 요양보호사들은 재가 방문을 통해서 혹은 전문요양 시설에서 수급자들을 대상으로 돌봄서비스를 제공하고 있음. 중요한 사회서비스를 제공하는 노동자들임에도 불구하고 현장에서는 수급자들 혹은 수급자들의 가족 등과 상호작용하는 과정에서 강도 높은 육체적 노동 및 감정노동을 경험하고 있으며, 이에 대한 적절한 보상은 이루어지지 않고 있는 것이 현실임
- 대부분의 요양보호사는 최저임금을 기준으로 한 임금계약을 매년 새롭게 체결하고 있으며, 이직 과정에서 기존 근무경력이나 숙련이 충분히 인정되지 않는 등 열악한 노동조건에 놓여 있음. 또한 노동조합에 대한 접근성이 낮아 노동자로서의 기본적인 권리와 처우개선을 요구하고 이를 집단적으로 대변할 수 있는 통로가 제한되어 있음

❑ 요양보호사로 노동시장에 진입하는 여성 중 상당수는 경력단절 이후 요양보호사 자격증을 취득하여 새롭게 취업하는 경우가 많음. 이러한 점에서 요양보호사들이 경험하는 저임금, 경력 불인정, 고용불안 등의 노동현실은 한국사회에서 경력단절 여성이 노동시장에 재진입하는 과정에서 직면하는 구조적 문제를 반영하고 있음

❑ 따라서 대전광역시 요양보호사의 노동권을 실질적으로 보호하고 권익을 증진하기 위해서는 이들의 임금·고용·근로시간 등 노동환경과 함께 감정노동의 실태를 구체적으로 파악할 필요가 있음. 이를 바탕으로 요양보호사의 노동조건 개선과 노동권 보장을 위한 제도적·정책적 개선방안을 적극적으로 마련하고 추진해야 할 것임

2) 연구 목적

❑ 본 연구의 첫 번째 목적은 대전광역시 요양보호사들의 노동환경과 감정노동 실태를 구체적으로 파악하는 데 있음. 이를 위해 대전광역시 요양보호사를 대상으로 감정노동 실태조사를 실시하고, 현장에서 경험하는 다양한 문제와 목소리를 보다 심층적으로 파악하기 위해 FGI(초점집단면접조사)를 진행함. 이를 통해 요양보호사들이 경험하고 있는 감정노동의 수준과 피해 정도를 파악하고, 구체적인 피해 경험과 사례를 확인하고자 함

❑ 두 번째 목적은 대전광역시 요양보호사들이 처한 열악한 고용조건과 노동환경을 개선하기 위한 해결방안을 모색하는 것임. 요양보호사는 주로 중장년 이상의 여성으로 구성되어 있으며, 과중한 업무와 저임금, 고용불안 등으로 인해 높은 수준의 업무 스트레스를 경험하고 있음. 따라서 요양보호사의 감정노동을 실질적으로 보호하기 위해서는 감정노동 자체에 대한 대응뿐만 아니라 이를 발생시키는 열악한 고용조건과 노동환경을 개선하고 적절한 지원체계를 마련하는 것이 필요함. 본 연구에서는 실태조사와 FGI 결과를 바탕으로 요양보호사들이 공통적으로 경험하고 있는 노동상의 문제를 도출하고, 이를 개선하기 위한 정책 및 지원제도를 제안하고자 함

❑ 세 번째 목적은 대전광역시 요양보호사들의 욕구(Needs)를 반영한 보호제도와 정책을 발굴하는 것임. 두 번째 목적이 요양보호사들이 공통적으로 경험하는 보편적인 문제를 해결하기 위한 정책방안을 모색하는 것이라면, 세 번째 목적은 근무 기관과 근무형태에 따른 차이와 특수성을 반영한 맞춤형 정책을 발굴하는 데 있음. 요양보호사는 근무기관과 고용형태에 따라 임금과 처우, 근로조건 등에 상당한 차이가 있으며, 이에 따라 직면하는 문제와 요구 또한 상이할 수 있음. 따라서 본 연구에서는 근무 기관별 노동환경과 요구를 구체적으로 파악하고, 각 집단의 특성과 욕구에 부합하는 맞춤형 정책과 지원방안을 제안하고자 함

❑ 네 번째 목적은 대전광역시 요양보호사들의 노동인권과 근로기준법, 감정노동자 보호 관련 조례 등에 대한 권리의식을 높이는 것임. 요양보호사들이 자신의 노동권과 법·제도적 권리를 정확히 이해하고 이를 적극적으로 활용할 수 있도록 관련 정보와 권리의식을 제고함으로써, 노동권 침해에 대한 대응능력을 강화하고자 함. 이를 통해 요양보호사를 비롯한 비정규·취약계층 노동자들이 노동과정에서 자신의 권리를 보장받을 수 있도록 지원하고, 이들의 사회안전망을 강화하는 데 기여하고자 함

2. 연구 대상 및 연구 방법

1) 연구 대상

❑ 본 연구는 대전광역시 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사 19,681명(재가급여 16,851명, 시설급여 2,973명)을 대상으로 함

〈표 1-1〉 2024년 급여유형별 요양보호사 수(전국, 대전)

구분	전국		대전	
	빈도	%	빈도	%
재가급여	542,356	84.3	16,851	85.0
시설급여	101,276	15.7	2,973	15.0
전체	636,900	100.0	19,681	100.0

주) 원자료의 전체 종사자 수는 재가급여와 시설급여에 모두 종사하는 인원을 중복 집계하지 않고 1명으로 산정한 실인원임. 다만, 급여유형 간 중복 인원 규모가 별도로 제시되어 있지 않아 재가급여와 시설급여 종사자 수의 합계는 전체 종사자 수와 일치하지 않음

자료: 국민건강보험공단(2024). 「노인장기요양보험통계」. KOSIS 국가통계포털(2026.8.11. 인출)

2) 연구 방법

❑ 본 보고서는 대전광역시 요양보호사의 노동환경과 감정노동 실태를 파악하고, 노동조건 개선과 감정노동자 보호 방안을 마련하기 위해 설문조사와 초점집단면접(Focus Group Interview: FGI)을 실시함

❑ 설문조사는 대전광역시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 고용과 임금, 노동시간, 업무내용, 건강상태, 감정노동 및 피해경험, 보호제도 등에 관한 구조화된 설문지를 활용하여 실시함. 조사는 2026년 4월 30일부터 6월 5일까지 개별대면조사와 집합대면조사를 병행하였으며, 총 513명이 참여함

❑ 수집된 자료는 SPSS 26을 활용하여 빈도분석과 교차분석, 평균 차이 검정을 실시함. 전체적인 노동환경과 감정노동 실태를 파악하는 한편, 재가급여와 시설급여 종사자를 구분하여 노동조건과 건강상태, 이용자 및 가족을 응대하는 과정에서 발생하는 감정노동과 피해경험의 차이를 분석함. 또한 직장 내부 관계에서 발생하는 부정적 감정과 관계적 부담을 별도로 살펴보고, 2020년 조사와 동일한 문항은 변화 경향을 파악하기 위한 참고자료로 비교함

❑ FGI는 2026년 7월 2일부터 7월 14일까지 총 5회에 걸쳐 요양보호사 20명을 대상으로 실시하였으며, 참여자는 방문요양 7명, 주야간보호 3명, 시설급여 10명으로 구성함. FGI에서는 노동환경과 노동과정, 업무강도, 건강문제, 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동, 상사·동료 관계에서 발생하는 부정적 감정과 갈등, 보수교육에 대한 인식 및 필요한 정책적 지원 등을 중심으로 조사함

3. 실태조사 개요

□ 사 업 명 : 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

□ 사업기간 : 2026년 3월 ~ 9월 (7개월간)

□ 사업방식 : 설문조사 및 초점집단인터뷰

□ 조사대상 : 대전광역시 요양보호사 533명 (설문조사 513명, FGI 20명)

■ 사업내용

1) 설문지 및 FGI 질문지 작성과 검토(3월)

❑ 연구진 구성 및 연구 일정 논의

❑ 대전광역시 요양보호사 관련 기초자료 조사

- 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 설문 문항을 설계하기 위해, 「2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사」와 타시도에서 진행된 요양보호사 관련 연구를 참고함

❑ 요양보호사 감정노동 현황 파악을 위한 설문지 작성

- 고용관계, 임금, 노동시간, 휴게시간, 업무내용, 건강상태, 이용자 및 가족과의 관계에서 발생하는 감정노동, 직장 내부 관계에서 발생하는 부정적 감정과 관계적 부담, 폭력·성희롱·직장 내 괴롭힘, 감정노동자 보호제도 등에 관한 문항으로 구성함

- 본 연구에서 활용한 설문지의 총 문항 수는 80문항임. 조사에 사용한 설문지는 부록에 첨부함

〈표 1-2〉 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 문항 구성

구분	문항수
① 인구사회학적 특성 및 소속 기관	11
② 근로계약 및 고용	4
③ 임금, 노동시간·휴게시간 및 업무내용	18
④ 육체적, 정신적 어려움과 건강상태	6
⑤ 감정노동과 부정적 감정, 피해경험	32
⑥ 감정노동자 보호제도와 보호정책	9
합계	80

❑ FGI 주요 질문에 대한 질문지 작성

- 설문조사에서 구체적으로 파악하기 어려운 노동환경과 노동과정, 업무강도, 감정노동 경험과 대응, 상사 및 동료와의 관계, 보수교육에 대한 인식 및 정책 요구 등을 중심으로 질문지를 구성함

① 노동환경과 노동과정, 업무강도: 주 업무, 근로계약, 임금체계, 휴가 사용 및 휴식 시간

② 감정노동 경험과 대응

③ 상사 및 동료와의 관계

④ 보수교육에 대한 인식

⑤ 요양보호사 처우 개선을 위한 정책

2) 설문조사(2026년 4월 30일 ~ 6월 5일)

❑ 대전시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사 19,681명(2024년 기준) 중 500명 이상을 표본추출

❑ 대전광역시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 개별대면조사와 집합대면조사를 병행함. 개별대면조사에 317명, 집합대면조사에 196명이 참여하여 총 513명의 응답자료를 확보함

❑ 조사대상을 재가급여와 시설급여로 구분하고, 세부 급여유형과 기관 규모 및 운영주체 등을 추가로 조사하여 근무환경에 따른 노동조건과 감정노동의 차이를 비교할 수 있도록 구성함

❑ 수거된 설문지를 대상으로 코딩과 데이터클리닝을 실시하고, 응답 누락과 중복, 응답 간 논리적 불일치 및 불성실 응답 여부를 검토함

❑ 1차 통계분석 결과를 바탕으로 연구진 회의를 실시하고, 추가 분석사항과 FGI에서 확인할 주요 질문을 구성함

3) FGI(2026년 7월 2일 ~ 7월 14일)

❑ 설문조사에서 구체적으로 파악하기 어려운 노동과정과 업무강도, 건강문제, 이용자 및 가족과의 관계에서 발생하는 감정노동, 상사·동료와의 관계에서 발생하는 부정적 감정과 갈등, 현장에서 필요한 정책적 지원 등을 확인하기 위해 FGI를 실시함

❑ 급여유형별 근무환경과 노동과정의 차이를 파악할 수 있도록 방문요양 7명, 주야간보호 3명, 시설급여 10명 등 총 20명의 요양보호사를 연구참여자로 선정함

❑ 총 5차례에 걸쳐 FGI를 실시하였으며, 참여자의 사전 동의를 받아 면접 내용을 녹음하고 전사·검토한 자료를 분석에 활용함

4) 설문조사 및 FGI 분석(7월 ~ 8월)

❑ 데이터클리닝이 완료된 설문자료를 SPSS 26을 활용하여 빈도분석과 교차분석, 집단 간 비교분석을 실시함

❑ 전체 응답자의 노동환경과 감정노동 실태를 분석한 후, 재가급여와 시설급여에 따른 고용형태, 임금, 노동시간, 건강상태, 감정노동 및 피해경험의 차이를 비교함

❑ 2020년 조사와 동일하게 조사된 문항은 결과를 함께 제시하되, 응답자 구성과 문항 및 응답방식의 차이를 고려하여 전반적인 변화 경향을 파악하기 위한 참고자료로 활용함

❑ 전사된 FGI 자료를 바탕으로 요양보호사가 공통적으로 경험하는 어려움과 급여유형별 노동환경 및 노동과정의 차이를 분석함

❑ 설문조사와 FGI 분석 결과를 종합하여 요양보호사의 노동환경 개선과 감정노동 피해 예방과 보호를 위한 정책과제를 도출함

5) 최종보고서 작성(8월)

❑ 설문조사 및 FGI 분석 결과를 종합하여 보고서 초안을 작성하고, 대전광역시노동권익센터의 검토 의견을 반영하여 수정·보완한 후 최종보고서를 작성함

4. 2020년 실태조사와의 연속성 및 차별성

- 대전광역시는 2020년 요양보호사를 대상으로 노동환경과 감정노동 실태조사를 실시한 바 있음. 당시 조사에서는 저임금과 불안정한 고용, 높은 노동강도, 업무범위를 벗어난 요구, 이용자와 보호자에 의한 폭언·폭행·성희롱 등이 요양보호사의 감정노동을 심화시키는 주요 문제로 확인되었음. 이러한 문제는 이후에도 충분히 해소되지 않은 채 지속되고 있으며, 장기요양서비스 수요의 증가와 요양보호사 인력 부족 및 고령화가 맞물리면서 그 중요성이 더욱 커지고 있음. 한편 감정노동자 보호제도와 장기요양요원 지원체계 등 요양보호사를 둘러싼 정책적 제도적 여건에는 일정한 변화가 나타남
- 이에 본 연구에서는 2020년 조사에서 확인된 문제가 현재에도 어떻게 지속되거나 달라졌는지 살펴보는 한편, 변화된 제도적 환경에서 요양보호사의 노동조건과 감정노동 보호체계가 실제로 어떻게 작동하고 있는지 파악하고자 함
- 우선 조사대상의 근무유형을 이전보다 세분화하였음. 2020년 조사에서는 근무지를 요양시설, 방문요양, 주야간보호의 세 가지 유형으로 구분하였으나, 본 연구에서는 장기요양보험의 급여체계에 따라 재가급여와 시설급여로 일차적으로 구분하고 상세 급여유형을 다시 조사하였음. 재가급여는 방문요양·방문목욕·주야간보호·단기보호로, 시설급여는 노인요양공동생활가정과 시설규모별 노인요양시설로 구분하였음. 또한 장기요양기관의 운영주체를 개인, 지방자치단체, 비영리법인 등으로 구분하여 급여유형뿐 아니라 시설규모와 운영주체에 따라 노동조건과 감정노동이 어떻게 다르게 나타나는지 분석할 수 있도록 함
- 고용관계와 관련해서는 고용형태와 근속기간 등 2020년 조사와 공통된 내용을 포함하면서 고용불안이 발생하는 구체적인 양상을 추가로 조사하였음. 본 연구에서는 정규직과 무기계약직, 기간제 전일제·시간제 등을 구분하고 근로계약기간과 주관적으로 인식하는 고용안정성을 함께 조사하였음. 또한 30일 전에 이루어진 해고통보, 서면통지 없는 해고, 12개월이 되기 전 계약해지와 단기 재계약의 반복, 업무범위를 벗어난 요구를 거절하거나 휴가를 요청했다는 이유로 이루어진 계약해지 경험을 포함하였음. 이를 통해 고용불안을 계약형태만으로 파악하지 않고 실제 노동과정에서 경험하는 계약해지와 불리한 처우의 문제까지 살펴보고자 함
- 임금과 노동시간에 관한 조사도 일부 조정하였음. 2020년 조사에서는 방문요양보호사의 서비스 제공시간별 시급과 임금이 가장 많았던 달의 수입, 시설 및 주야간보호 요양보호사의 월급을 구분하여 조사하였음. 본 연구에서는 급여유형과 관계없이 시급제와 월급제 등 임금 산정방식과 최근 3개월 동안 실제로 받은 월평균 임금을 조사하는 방

식으로 변경하였음. 또한 급여명세서와 휴일·연차·연장근로·주휴수당 및 장기근속수당의 지급 여부를 포함하여 임금수준뿐 아니라 법정수당과 장기근속에 대한 보상이 실제로 이루어지고 있는지 파악하고자 함

- ❑ 노동과정에서는 공식적인 근로시간뿐 아니라 요양보호사가 실제로 부담하는 시간과 업무내용을 구체적으로 파악하고자 하였음. 하루 평균 근로시간과 주당 근무일수, 휴게·대기시간과 휴게공간 이용 가능성을 조사하고, 방문요양보호사에게는 이용자 간 이동시간과 교통비 지급 여부, 오전과 오후에 모두 근무할 때의 점심식사 방식을 추가로 질문하였음. 또한 하루 평균 이용자 수와 치매노인 돌봄 여부, 주요 담당업무의 우선순위를 조사하여 돌봄대상의 특성과 업무내용이 노동강도와 감정노동에 미치는 영향을 분석할 수 있도록 하였음. 정년의 유무와 적정 정년에 관한 문항도 추가하여 요양보호사 집단의 고령화와 지속가능한 근무기간에 관한 인식을 살펴보고자 함

- ❑ 건강과 관련해서는 업무상 부상과 질병을 중심으로 조사하였던 2020년 문항을 육체적·정신적 건강위험을 함께 파악하는 방향으로 조정하였음. 본 연구에서는 최근 1년 동안 요양업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 경험과 비용 처리방식을 조사하고, 요통과 상·하체 근육통, 피부·호흡기 질환, 전신피로, 정신·신경성 질환 등 현재 경험하고 있는 건강문제를 구체적으로 파악하도록 하였음. 아울러 이용자의 감염성 질환에 관한 사전정보 제공 여부와 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 경험을 포함하여 신체적 손상뿐 아니라 감염위험과 정신건강 문제까지 조사범위를 넓혔음

- ❑ 감정노동 측정방식에서도 차이가 있음. 2020년 조사에서는 환자와 보호자를 구분하여 부정적인 감정의 억제, 기관이 요구하는 감정표현, 마음의 상처와 자존감 손상 등을 조사하였음. 본 연구에서는 장기요양서비스의 성격을 반영하여 '환자' 대신 '이용자'라는 용어를 사용하고, 이용자와 이용자 가족에 대한 감정노동을 감정표출, 과부하와 갈등, 감정부조화와 손상, 조직의 지지와 보호의 네 영역으로 재구성하였음. 특히 공격적이거나 까다로운 이용자와 가족의 응대, 업무와 무관한 요구, 퇴근 이후에도 지속되는 감정적 어려움과 이용자의 건강 악화 및 사망으로 인한 정서적 부담을 포함하여 요양보호사의 노동과정에서 나타나는 감정노동의 특성을 반영함

- ❑ 2020년 조사가 주로 이용자와 이용자 가족을 응대하는 과정에서 발생하는 감정노동을 다루었다면, 본 연구에서는 직장 내부 관계에서 발생하는 부정적 감정까지 조사 범위를 확대하였음. 상사와 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력, 공격적이거나 까다로운 상사·동료와의 관계, 업무와 무관한 요구 및 퇴근 이후에도 남아 있는 감정적 어려움을 별도의 문항으로 구성하였음. 이는 이용자와 가족을 응대하는 과정에서 발생하는 감정노동과 구분하여, 직장 내 위계와 업무분장, 동료관계에서 발생하는 부정적 감정과 관계적 부담이 요양보호사에게 미치는 영향까지 파악하기 위한 것임

❑ 폭력과 인권침해에 관한 조사대상도 확대하였음. 2020년 조사에서는 이용자와 보호자의 반말과 욕설, 비인격적 대우, 폭행과 성희롱 등 구체적인 행위의 발생빈도를 중심으로 조사하였음. 본 연구에서는 이용자와 이용자 가족에 의한 신체적 폭력, 모욕적 비난과 욕설, 성희롱과 차별대우를 조사하는 한편, 직장 상사와 동료에 의한 폭행·폭언·성희롱 등 직장 내 괴롭힘을 추가하였음. 또한 기관의 노동자 감시와 이용자와의 갈등에 따른 불이익을 조사하여 요양보호사가 경험하는 피해를 이용자와 가족에 의한 폭력뿐 아니라 조직 내부의 통제와 불리한 처우까지 포함하여 파악하고자 함

❑ 감정노동자 보호와 관련해서는 제도의 필요성뿐 아니라 현재 마련된 제도가 실제로 작동하고 있는지를 확인하는 문항을 강화하였음. 2020년 조사에서는 기관의 대응 매뉴얼과 심리치료, 피해 이후 휴게시간 등 보호제도의 유무와 필요성을 중심으로 조사하였음. 본 연구에서는 피해 발생 시 업무중지 또는 담당자 변경, 대응 매뉴얼, 2인 1조 근무, 외부 심리상담과 치유프로그램, 예방교육 및 수급자 협력동의서 등 구체적인 보호제도의 존재 여부를 조사하였음. 나아가 보호제도가 마련되어 있더라도 노동자가 이를 자유롭게 이용할 수 있는지, 실제 이용한 경험이 있는지를 구분하여 제도의 형식적 도입과 실질적인 이용 가능성 사이의 차이를 살펴보고자 함

❑ 정책적·제도적 환경의 변화도 조사내용에 반영하였음. 2020년 조사에서는 요양보호사 지원센터 설립, 노동문제 및 성희롱 상담·신고센터 운영 등이 주요 정책수요로 제시되었음. 본 연구에서는 장기요양요원지원센터가 운영되고 있는 현재의 상황을 고려하여 관련 조례의 인지도와 지원센터가 운영하는 힐링, 상담, 회복지원사업에 대한 인지도 및 이용 경험을 조사하였음. 정책수요 역시 지원기관의 설치 여부에 머무르지 않고 업무중지와 담당자 변경, 특별유급휴가와 대체인력, 감정노동수당, 이용자와 가족에 대한 안내 및 교육 등 보호제도의 실효성을 높이기 위한 방안으로 구체화함

❑ 반면 2020년 조사에서 다루었던 모든 문항을 본 연구에 동일하게 포함한 것은 아님. 2020년 조사에 포함된 방문요양보호사의 서비스 제공시간별 시급과 최대 월수입, 부업 여부, 산재보험을 신청하지 않은 이유, 전반적인 소진과 직무만족 및 직업적 자부심 등에 관한 일부 문항은 본 연구에서 제외하거나 다른 문항으로 조정하였음. 대신 본 연구에서는 고용불안이 발생하는 구체적인 상황, 급여유형과 기관특성, 직장 내부의 감정노동과 괴롭힘, 보호제도의 이용 가능성 등에 보다 많은 비중을 두었음. 따라서 본 연구는 2020년 조사와 동일한 설문을 반복하기보다 일부 비교 가능한 영역을 포함하면서 현재의 조사목적에 맞게 내용과 범위를 새롭게 구성한 조사라고 볼 수 있음

❑ 두 조사의 결과를 비교할 때에는 이러한 문항 구성과 측정방식의 차이를 고려해야 함. 2020년 감정노동 문항은 5점 리커트 척도였으나, 본 연구에서는 이용자와 가족을 통합한 4점 리커트 척도를 사용하였음. 임금과 건강피해, 휴게시간도 기준기간과 응답방식이 일부 달라 모든 결과를 직접 비교하기에는 한계가 있음. 따라서 두 시점의 변화는

문항의 내용과 측정기준이 동일하거나 실질적으로 대응하는 지표를 중심으로 제한적으로 분석하고, 새롭게 추가된 문항은 현재 요양보호사의 노동환경과 감정노동을 설명하는 자료로 활용할 필요가 있음

❑ 결국 본 연구는 2020년 조사에서 확인된 노동환경과 감정노동 문제가 현재까지 어떻게 지속되거나 달라졌는지를 살펴보는 동시에, 이후 마련된 감정노동자 보호제도와 장기요양요원 지원체계가 현장에서 실제로 작동하고 있는지를 확인하는 데 차이가 있음. 또한 급여유형과 시설규모, 운영주체에 따른 차이를 분석하고 감정노동의 발생관계를 이용자와 가족에서 상사와 동료로 확대함으로써, 요양보호사의 감정노동을 고용관계와 노동과정, 조직 내 관계 및 보호체계가 결합된 문제로 파악하고자 함



[그림 1-1] 2020년 실태조사와의 연속성 및 차별성

주: ChatGPT 5.6 Sol을 활용하여 제작함

감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동에 관한 다양한 논의들
2. 요양보호사 감정노동의 쟁점

2장

2장 감정노동 개념 및 쟁점

1. 감정노동의 개념과 주요 논의들

1) 감정노동의 개념

❑ 감정노동에 대한 체계적인 논의는 혹실드의 연구에서 시작됨. 혹실드(1983)는 승무원과 추심원 등의 노동을 분석하여 감정노동을 "사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제시키는 노동"으로 정의함. 이는 감정이 개인의 사적인 영역에 머무르지 않고 임금과 교환되는 노동의 일부이자 상품으로 활용될 수 있음을 밝힌 것임(Hochschild, 1983).

❑ 혹실드(1983)는 "감정을 고무시키거나 억제시키는 과정"을 감정관리(emotion management)라고 정의했으며, 감정을 관리하는 방식을 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분함. 표면행위는 실제 감정과 관계없이 조직이 요구하는 감정을 겉으로 표현하는 것이며, 내면행위는 요구되는 감정을 실제로 느끼기 위해 자신의 생각과 감정을 변화시키는 것을 의미함. 조직은 노동자가 어떠한 상황에서 어떤 감정을 표현해야 하는지를 규정하는 '감정규칙'을 마련하며, 노동자는 이러한 규칙에 맞추어 감정과 표현을 조절하게 됨. 이 과정에서 실제 감정과 표현된 감정 사이의 불일치가 지속되면 감정부조화와 자기소외를 경험할 수 있음(Hochschild, 1983).

❑ 감정규칙은 성별과 직업적 지위에 따라 다르게 부과될 수 있음. 특히 여성에게 돌봄과 배려, 친절함을 요구하는 사회적 성 역할은 서비스와 돌봄 직종의 감정규칙에도 반영됨. 이에 따라 여성 노동자가 수행하는 친절과 공감, 정서적 돌봄은 직무에 필요한 노동으로 평가되기보다 여성이라면 자연스럽게 갖추어야 하는 태도로 간주될 가능성이 있음(Hochschild, 1983).

❑ 혹실드(1983)의 감정노동에 대한 연구 이후 감정노동 연구는 노동자의 내면적 감정뿐 아니라 외부로 표현되는 행위와 감정조절 전략으로 논의의 범위를 넓혀왔음. 에쉬포스와 험프리(1993)는 감정노동을 직무에서 요구되는 감정을 적절하게 표현하는 역할수행으로 이해하였음. 이들은 노동자의 정체성과 직무 역할이 일치하는 경우 감정표현이 자연스럽게 이루어지고 직무만족과 성취감으로 이어질 수 있다고 보았음

❑ 그랜디(2000)도 감정노동을 조직의 목표에 맞게 감정과 감정표현을 조절하는 과정으로 정의하면서, 표면행위와 내면행위 등 노동자가 선택하는 감정조절 방식에 따라 소진과 직무만족 등의 결과가 다르게 나타날 수 있다고 분석함

❑ 반면 감정노동을 개인의 감정조절 능력만으로 설명할 경우, 조직이 어떠한 감정을 요구하고 이를 어떻게 통제하는지에 관한 문제가 간과될 수 있음. 트레이시(2000)는 조직의 감정규칙을 노동자의 자발적인 선택이 아니라 조직의 역할과 권력관계가 반영된 결과로 보았으며, 소진 역시 개인의 적응 실패가 아니라 과도한 자기통제를 요구하는 조직구조에서 발생할 수 있다고 지적함. 볼튼(2005)은 감정관리를 금전적, 규범적, 표현적, 이타적 감정관리로 구분하여, 감정노동이 경제적 보상뿐 아니라 직업윤리와 사회규범, 타인을 돕고자 하는 동기에서도 수행될 수 있음을 설명함

❑ 이러한 논의를 종합하면 감정노동은 단순히 자신의 감정을 숨기거나 친절하게 행동하는 것만을 의미하지 않음. 조직과 직업이 요구하는 감정규칙, 노동자가 이를 받아들이고 조절하는 방식, 실제 감정과 표현 사이의 일치 정도, 업무에 대한 자율성과 사회적 지지 등이 함께 작용하는 노동과정으로 이해할 필요가 있음. 따라서 감정노동이 항상 부정적인 결과를 가져오는 것은 아니지만, 감정표현이 강제되고 노동자의 자율성과 보호가 부족할수록 감정부조화와 소진으로 이어질 가능성이 커짐

2) 보건·복지 분야에서의 감정노동

❑ 초기 감정노동 연구가 승무원과 판매직 등 고객을 직접 응대하는 서비스 직종을 중심으로 이루어졌다면, 이후에는 콜센터 상담사, 보건의료인과 사회복지사 등 서비스직 종사자 뿐만 아니라, 변호사나 의사 등과 같은 전문직 종사자와 같은 다양한 직업군으로 연구가 확대됨. 이에 따라 감정노동은 특정 서비스 직종에만 해당하는 문제가 아니라 다른 사람과 지속적으로 상호작용하고, 업무상 일정한 감정표현을 요구받는 직업에서 폭넓게 발생하는 노동으로 볼 수 있음

❑ 다만 감정노동의 구체적인 내용과 영향은 직업에 따라 다르게 나타남. 고객을 얼마나 자주 대면하는지뿐 아니라 상호작용이 지속되는 시간과 관계의 친밀성, 표현해야 하는 감정의 종류와 강도, 감정표현에 대한 조직의 감시, 노동자가 행사할 수 있는 재량 등이 감정노동의 수준을 결정함. 이에 감정노동을 측정하는 연구에서도 감정표현의 빈도와 강도, 다양성, 상호작용 지속시간, 표면행위와 내면행위, 감정부조화 등을 주요 요소로 활용하고 있음(Morris & Feldman, 1996; Brotheridge & Lee, 2003)

- 보건·복지 분야는 환자와 이용자의 생명, 건강과 일상을 다룬다는 점에서 일반적인 고객서비스와 다른 감정규칙이 작동함. 종사자는 환자와 이용자의 불안이나 고통을 이해하고 공감해야 하며, 위급하거나 갈등이 발생한 상황에서도 침착하고 친절한 태도를 유지할 것을 요구받음. 이처럼 업무에 수반되는 윤리적 책임과 반복적인 대면관계는 보건·복지 종사자의 감정노동을 심화시키는 요인임(한상근, 2016; 이정훈 외, 2017)
- 보건의료기관에서는 환자와 보호자에 대한 감정조절뿐 아니라 직종 간 위계와 조직관계에서 비롯되는 감정조절도 발생함. 간호인력과 보조인력은 환자에게 공감과 친절을 제공하는 동시에 의사와 관리자 등 상급자의 지시와 평가에 맞추어 자신의 감정을 조절해야 함. 또한 환자 중심의 서비스와 전문직 윤리는 필요한 원칙이지만, 조직의 지원 없이 노동자 개인에게 무조건적인 친절과 헌신을 요구하는 방식으로 적용되면 감정노동을 정당화하는 요인이 될 수 있음(Erickson & Grove, 2008)
- 사회복지와 돌봄서비스에서는 이용자와 긍정적인 관계를 형성하고 유지하는 것 자체가 업무의 중요한 부분임. 돌봄노동자는 이용자가 명확하게 표현하지 않은 욕구를 파악하고, 부정적인 감정을 조절하면서 이용자와 가족의 신뢰를 형성해야 함. 이러한 관계의 질에 따라 서비스에 대한 만족과 돌봄의 질도 달라질 수 있으므로, 돌봄노동의 감정적·관계적 요소는 개인의 친절함이 아니라 업무수행에 필요한 노동역량으로 평가되어야 함(김송이, 2012)

3) 요양보호사의 감정노동

- 요양보호사는 보건과 복지의 경계에서 이용자의 신체활동과 일상생활을 지원하는 동시에 정서적 돌봄을 제공함. 식사와 목욕, 배설, 이동 등을 가까운 거리에서 지원하면서 이용자의 고통과 불안, 분노와 외로움에 대응해야 하며, 자신의 불쾌감이나 두려움, 피로를 드러내지 않고 안정적인 태도를 유지해야 함. 따라서 요양보호사의 감정노동은 단순한 고객응대를 넘어 이용자의 삶과 존엄을 지지하기 위해 감정을 조절하고 관계를 형성 및 유지하는 노동이라는 특성을 가짐(김송이, 2012; 대전광역시노동권익센터 2020).
- 요양보호사의 감정노동은 근무형태에 따라서도 다르게 나타날 수 있음. 방문요양에서는 이용자의 사적 공간에서 혼자 근무하면서 이용자와 보호자의 요구, 폭언이나 성희롱 등에 직접 대응해야 하며, 서비스의 지속 여부가 이용자와 보호자의 평가에 영향을 받는다는 점에서 감정표현을 적극적으로 통제하게 됨. 반면 시설요양에서는 동료의 도움을 받을 수 있지만, 다수의 이용자와 보호자뿐 아니라 사회복지사, 간호인력과 관리자 등 여러 관계자와 상호작용해야 하므로 조직 내 위계와 업무분장에서도 부정적 감정이 발생할 수 있음(이형석, 김현이, 2022; 이수부, 이정화, 2024).

❑ 요양보호사는 업무 초기에 불편한 감정을 숨기고 참아내는 표면행위를 주로 경험하지만, 경력이 쌓이면서 이용자를 질환과 돌봄이 필요한 존재로 이해하고 자신의 감정을 변화시키는 내면행위를 수행하기도 함. 이러한 과정은 돌봄에 대한 보람과 직업적 책임감을 형성할 수 있지만, 자신의 감정과 권리를 지우면서 모든 상황을 감내하는 방식으로 이루어질 경우 오히려 소진을 심화시킬 수 있음(박민정, 김혜정, 2024). 실제로 표면행위가 증가할수록 직업정체성이 낮아지거나 직무스트레스가 높아질 수 있으며, 동료와 기관의 사회적 지지는 이러한 부정적 영향을 완화하는 요인으로 확인되고 있음(문송애 외, 2020; 이수부, 이정화, 2024).

❑ 이용자의 임종과 사망을 반복적으로 경험한다는 점도 요양보호사 감정노동의 중요한 특성임. 오랫동안 돌본 이용자가 사망하면 슬픔과 상실감, 죄책감과 무력감을 경험하면서도 다른 이용자를 돌보기 위해 자신의 감정을 억제해야 함. 동시에 이용자의 마지막을 함께했다는 보람과 돌봄의 의미를 느끼기도 하므로, 요양보호사의 감정노동은 소진과 직무스트레스뿐 아니라 직업정체성과 돌봄의 의미가 함께 형성되는 양가적인 과정으로 이해해야 함(김온숙, 김경화, 2025; 오광우, 2025).

2. 요양보호사 감정노동의 쟁점

1) 급여유형별로 상이한 노동환경과 감정노동 구조

❑ 요양보호사는 하나의 직업군으로 분류되지만, 시설요양, 방문요양, 주야간보호 등 장기요양급여의 유형에 따라 노동시간과 고용형태, 이용자와의 관계, 기관의 관리방식이 크게 다름. 따라서 요양보호사의 노동환경과 감정노동을 하나의 평균으로만 설명할 경우 각 현장에서 발생하는 문제의 성격이 가려질 수 있음

(1) 재가급여

❑ 재가급여는 서비스 제공방식에 따라 이용자의 가정을 방문하여 돌봄서비스를 제공하는 방문요양과 이용자가 일정 시간 또는 기간 동안 기관을 이용하는 주·야간보호 및 단기보호 등으로 구분할 수 있음. 이 가운데 방문요양은 전체 요양보호사의 60% 이상이 종사하는 가장 대표적인 급여유형으로, 재가급여의 중심적인 서비스라고 볼 수 있음

❑ 방문요양은 장기요양등급과 급여한도에 따라 한 이용자에게 통상 2~4시간의 서비스를 제공하고, 하루에 여러 이용자의 가정을 이동하며 일하는 방식임. 『2020년 대전 요양보호사 실태 조사』에서는 시설보다 하루 유급시간은 짧지만 주 6일 정도 근무하는 사례가 일반적이었으며, 이용자의 입원이나 사망, 등급변경 등에 따라 근무시간과 월소득이 달라지는 문제가 확인되었음. 즉, 방문요양은 '하루 전체가 일에 묶여 있으면서도 실제 임금이 지급되는 시간은 짧은 노동구조'를 가질 수 있음(대전광역시노동권익센터, 2020)

- 재가급여 시간제 요양보호사는 월평균 20.96일을 근무했지만 유급근로시간은 약 60.32시간이었던 반면, 시설요양보호사는 월평균 19.70일 동안 약 171.78시간을 근무한 것으로 나타남. 재가급여는 근무일수에 비해 유급시간과 월소득이 적은 문제가, 시설요양은 장시간·교대노동과 높은 업무밀도가 주요 문제라고 볼 수 있음(류주연, 2025)

❑ 재가급여는 이용자의 집이라는 사적 공간에서 요양보호사와 이용자가 일대일로 관계를 맺는다는 점에서도 시설과 다름. 폭언, 성희롱, 부당한 업무요구가 발생하더라도 관리자나 동료가 현장에 없어 요양보호사가 혼자 상황을 판단하고 대응해야 함. 이용자와의 관계가 악화되어 서비스가 중단되면 노동시간과 소득이 함께 감소할 수 있으므로, 관계를 유지하기 위한 감정조절이 고용안정과 직접 연결되는 구조임

❑ 주야간보호는 이용자가 낮 시간 동안 기관에 머물다가 가정으로 돌아간다는 점에서 시설요양과 방문요양의 특성이 함께 나타남. 다수의 이용자를 집단적으로 돌보면서 프로그램 운영, 식사와 이동 지원, 송영 업무 등을 수행해야 하고, 이용자뿐 아니라 매일 보호자와 접촉해야 하는 경우가 많음. 따라서 주야간보호의 감정노동은 시설과 같이 집단적인 업무밀도를 가지면서도 보호자와의 빈번한 대면관계가 결합된 별도의 유형으로 살펴볼 필요가 있음

(2) 시설급여

❑ 시설급여에서는 교대제 근무, 중증 이용자에 대한 지속적 케어, 휴식의 어려움, 돌봄 기록과 행정 서류 작성 등의 문제가 주로 발생함

❑ 시설급여는 입소자가 생활하는 공간을 24시간 운영해야 하므로 일근제뿐 아니라 2교대·3교대와 야간근무가 병행되는 경우가 많음. 시설급여의 경우 이용자의 수면, 식사, 배설, 응급상황 등에 계속 대응해야 하며, 치매나 중증 이용자의 상태가 시간대에 관계없이 변할 수 있기 때문에 근무시간 내내 긴장을 유지해야 한다는 어려움이 있음.

❑ 그리고 시설에서는 근로계약상 휴게시간이 정해져 있더라도 이용자의 인기척이나 호출이 있으면 즉시 업무에 복귀해야 하므로 온전한 휴식을 취하기 어려움. 또한 시설의 경우 돌봄 기록과 행정 서류를 작성해야 하는데, 돌보는 시간에는 작성이 어려워 근무 이후 작성하는 문제가 발생하기도 함. 이와 같은 문제들은 『2020 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』에서도 주요 문제로 확인된 바 있음

❑ 시설급여는 동료와 함께 근무하기 때문에 어려운 상황이 발생했을 때 경험을 공유하거나 도움을 받을 수 있다는 장점이 있음. 반면 이용자뿐 아니라 보호자, 사회복지사, 간호인력, 관리자 등 여러 관계자와 지속적으로 상호작용해야 하며, 직종 간 위계나 업무분장 갈등으로 발생하는 부정적 감정도 감정노동의 수준에 영향을 미칠 수 있음. 또한 보호자의 면회와 민원, CCTV를 통한 감시, 이용자의 임종과 사망까지 경험한다는 점에서 시설급여의 감정노동은 집단적이고 조직적인 환경 속에서 지속되는 특성을 가짐

❑ 이처럼 요양보호사의 감정노동은 모든 급여유형에서 동일하게 발생하는 것이 아니라, 시설에서는 교대제, 다수 이용자, 조직위계와 지속적인 긴장이, 방문요양에서는 단독근무와 불안정한 소득, 업무경계 침범 등이 주요 문제임. 따라서 본 연구에서도 이러한 차이를 고려하여 재가급여와 시설급여로 구분하여 분석함. 재가급여는 주·야간보호 및 단기보호와 방문요양으로 세분하여 서비스 제공방식에 따른 차이를 살펴보고, 시설급여는 장기요양기관의 운영주체와 시설규모에 따라 노동환경과 감정노동의 양상이 어떻게 달라지는지 분석하고자 함

2) 저임금과 경력 및 숙련의 미인정, 불안정한 고용구조

❑ 요양보호사의 임금은 개별 장기요양기관의 임금정책만으로 결정되는 것이 아니라, 보건복지부가 정하는 장기요양수가와 인건비 지출비율의 영향을 직접적으로 받음. 그러나 실제 서비스 공급과 고용은 민간기관이 주도하고 있어 정부는 수가를, 기관은 임금 지급을 담당하는 이중구조가 형성되어 있음. 이로 인해 기관은 수가의 한계를, 정부는 민간기관의 고용관계를 이유로 들면서 임금과 처우에 대한 책임이 분산되는 문제가 나타나고 있음(류주연, 2025)

❑ 이러한 구조에서 요양보호사의 임금은 장기간 최저임금 부근에 머물러 있음. 2022년 장기요양실태조사를 인용한 최근 기사에 따르면 전체 요양보호사의 월평균 임금은 109만 9천 원, 시설형은 약 194만 원, 방문형은 약 97만 원임. 특히 방문요양의 낮은 월급은 낮은 시급뿐 아니라 초단시간·호출형 근무로 충분한 노동시간을 확보하지 못하는 문제까지 나타나고 있음[1)]

❑ 「2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사」에서도 저임금과 고용불안이 함께 확인되었음. 조사 참여자 513명 중 시간제 노동자가 267명으로 53.1%를 차지했으며, 정규직은 132명으로 26.2%에 그쳤음. 방문요양보호사가 가장 많이 받았던 월수입의 평균은 약 112만 원이었고, 시설요양보호사의 월평균 급여는 약 196만 원으로 당시 최저임금 월 환산액을 약간 상회하는 정도였음. 시설에서는 정규직 비율이 상대적으로 높고, 방문요양에서는 시간제와 기간제 비율이 높아 급여유형에 따른 고용 격차도 나타남(대전광역시노동권익센터, 2020)

❑ 방문요양보호사는 서비스를 실제로 제공한 시간에 대해서만 임금을 받는 경우가 많아 이용자의 입원이나 사망, 등급변경 등이 곧바로 소득감소로 이어지기도 함. 그리고 이용자 가정을 오가는 이동시간과 대기시간, 기관회의와 교육, 예정된 시간을 넘긴 돌봄 등은 업무 수행에 필요한 시간이지만 실제 유급근로시간으로는 충분히 인정되고 있지 않은 상황임. 국회 토론회 자료에서도 "서비스 시간만 인정되는 최저시급제"와 이동시간에 대한 보상 부재가 방문요양을 하나의 안정적인 직업으로 인식하기 어렵게 만드는 요인으로 이야기 됨[2)]

❑ 이러한 저임금 문제는 장기간 근무하더라도 경력과 숙련이 기본급에 충분히 반영되지 않는 임금체계와 밀접하게 관련되어 있음. 특히 기관을 옮기면 기존 경력이 제대로 인

1) 한겨레 21(2026.07.02.), "노인 20% 나라의 최저임금 돌봄… 요양보호사 처우 개선부터", 검색일: 2026.7.14.
2) 요양보호사의 날 기념 토론회(2025.7.1.), "돌봄이 위험하다" 요양보호사 인력부족 실태와 처우개선을 위한 국회토론회".

정되지 않고, 재가요양보호사는 단시간, 호출형 고용으로 충분한 노동시간을 확보하기 어려워 낮은 월소득이 지속되고 있음. 결국 경력과 숙련을 인정하지 않는 임금체계와 불안정한 고용구조가 결합하면서 저임금을 고착화하고, 숙련인력의 장기근속과 신규인력의 유입을 어렵게 만드는 요인으로 작용하고 있음

- ❑ 장기근속장려금과 요양보호사 승급제는 이러한 문제를 일부 보완하기 위해 도입되었으나, 보편적인 경력보상체계로 기능하기에는 한계가 있음. 장기근속장려금은 동일 기관에서의 근속을 중심으로 지급되기 때문에 기관 이동이 잦은 재가요양보호사의 전체 직업경력을 충분히 인정하지 못함. 승급제 역시 일정 경력과 교육을 충족한 시설 종사자를 선임 요양보호사로 지정하는 방식이어서 방문요양을 포함한 전체 요양보호사의 경력을 연속적으로 관리하고 기본급을 높이는 제도와는 차이가 있음(류주연, 2025)
- ❑ 저임금과 고용불안은 경제적인 문제에 그치지 않고 감정노동을 심화시키는 조건으로 작용함. 이용자와의 관계가 끊어지면 노동시간과 소득이 함께 사라지는 구조에서는 업무범위를 벗어난 요구나 모욕적인 언행을 경험하더라도 이를 거절하거나 공식적으로 문제를 제기하기 어려움. 경력과 전문성을 인정하지 않는 임금구조는 요양보호사를 숙련된 돌봄노동자가 아니라 언제든 교체할 수 있는 저임금 인력으로 인식하게 하여 이용자와 보호자의 하대까지 강화할 수 있음
- ❑ 이러한 고착된 저임금 구조를 개선하기 위해 경력과 숙련을 반영한 표준임금체계를 도입해야 한다는 요구가 제기되고 있음[3]. 아울러 장기요양수가와 인건비 지출기준 등 요양보호사의 노동조건 결정에 실질적인 영향을 미치는 정부의 책임을 강화하고, 정부를 상대로 직접 교섭하려는 움직임도 나타나고 있음[4]

3) 인력부족과 고령화로 인한 노노(老老)케어 심화와 고강도 노동

- ❑ 초고령사회 진입과 후기고령인구의 증가는 장기요양서비스 수요를 빠르게 확대하고 있음. 2023년의 성별·연령별 장기요양등급 신청률과 인정률, 서비스 이용률이 향후에도 유지된다고 가정한 KDI 추계에 따르면 2043년 장기요양서비스 수요는 2023년의 2.4배 이상으로 증가할 것으로 전망됨. 특히 베이비붐 세대가 75세 이상으로 진입하는 2030~2038년 사이에 수요가 빠르게 늘어날 것으로 예상됨(권정현, 2026)

3) 요양보호사의 날 기념 토론회(2025.7.1.), "돌봄이 위험하다" 요양보호사 인력부족 실태와 처우개선을 위한 국회토론회".
4) CBS노컷뉴스(2026.3.17.), "돌봄 노동자 진짜 사장은 누구? 정부에 교섭 요구한 이유", 검색일: 2026.07.14.

❑ 반면 요양보호사 인력의 공급은 돌봄 수요 증가 속도를 따라가지 못할 것으로 전망됨. KDI는 근로 요양보호사 수가 2023년 약 71만 명에서 2034년 약 80만 6천 명으로 정점에 도달한 뒤 감소할 것으로 추계하였음. 2023년 수준의 1인당 업무부담을 유지하기 위해서는 2033년 약 33만 2천 명, 2038년 약 62만 5천 명, 2043년에는 약 99만 명의 추가 인력이 필요함. 현재의 인력구조가 유지될 경우 서비스 수요 증가가 현장 인력의 담당 이용자 수와 노동강도 증가로 이어질 가능성이 큼(권정현, 2026)

❑ 인력 부족은 요양보호사 집단의 고령화와 맞물리면서 더욱 심화될 것으로 전망됨. 근로 요양보호사 중 60세 이상이 차지하는 비율은 2023년 63.1%에서 2043년 72.6%까지 증가할 것으로 예상됨. 이에 따라 고령의 요양보호사가 자신보다 연령이 높거나 중증도가 높은 이용자를 돌보는 이른바 '노노(老老)케어'가 확대되고, 요양보호사의 신체적 부담과 건강위험도 더욱 커질 가능성이 있음

❑ 이러한 인력 부족에 대응하기 위해 정부는 외국인 유학생이 요양보호사 자격을 취득하고 노인의료복지시설에 취업할 경우 유학·구직 비자를 특정활동(E-7) 비자로 전환할 수 있도록 하는 제도를 도입하였으며, 외국인 요양보호사 양성대학을 지정하는 정책도 추진하고 있음. 그러나 저임금과 높은 노동강도, 불안정한 고용구조가 개선되지 않은 상태에서 외국인 인력만 확대할 경우 이들 역시 현장에 장기간 머물지 못하거나 더욱 취약한 노동조건에 놓일 가능성이 있음

❑ 요양보호사 인력 문제는 자격취득자의 절대적 부족보다 자격자가 현장에 진입하지 않거나 오래 머물지 않는 '일자리의 미스매치'라는 성격도 가지고 있음. 자격증 소지자 가운데 실제 종사자의 비율이 2020년 24.8%에서 21.5%로 낮아졌으며, 현장 종사자의 평균연령은 2020년 59.9세에서 2026년 3월 63.1세로 높아졌다고 보도하였음. 저임금과 높은 노동강도, 호출형 고용과 낮은 사회적 평가를 그대로 둔 상태에서 자격자 수만 늘리는 정책으로는 현장 인력을 안정적으로 확보하기 어려운 상황임[5]

❑ 시설에서는 명목상 인력배치기준과 실제 교대시간대에 근무하는 인원 사이에 차이가 발생하는 경우가 빈번함. 휴무와 휴가, 교육, 병가, 3교대 운영을 고려하면 특정 시간대에 한 명의 요양보호사가 담당하는 이용자 수는 공식 배치비율보다 훨씬 많아지는 경우가 있음[6]

❑ 대체인력 부족은 휴가·병가·교육 사용을 어렵게 하고, 남은 인력의 업무를 더욱 가중함. 한 명이 쉬면 동료의 담당 이용자 수가 즉시 증가하는 구조에서는 아파도 출근하거나 휴가와 회복프로그램 참여를 포기하게 됨. 대도시 장기요양요원 자료에서도 법정휴가를 자유롭게 사용하지 못하는 주된 이유로 대체인력 부족이 제시되었음(류주연, 2025)

---

5) 한겨레 21(2026.07.02.), "노인 20% 나라의 최저임금 돌봄… 요양보호사 처우 개선부터", 검색일: 2026.7.14.

6) 투데이신문(2025.09.16.), "[여성땀구생활⑧] 묵묵히 지키는 존엄, 허리로 감당하는 돌봄」", 검색일: 2026.7.14.

❑ 고강도 노동과 신체적 피로는 감정노동의 강도도 높임. 인력이 부족할수록 여러 이용자의 요구와 돌발행동, 보호자의 민원에 짧은 시간 안에 대응하면서도 안정된 표정과 친절한 태도를 유지해야 하는 어려움이 있음[7]

4) 모호한 업무범위

❑ 요양보호사의 업무는 이용자의 신체활동과 일상생활을 지원하고 정서적 안정을 돕는 전문적인 돌봄으로 규정되어 있음. 그러나 현장에서는 돌봄과 일반 가사노동의 경계가 명확하게 지켜지지 않으며, 요양보호사가 이용자와 가족의 요구를 폭넓게 수용하는 '무엇이든 해주는 사람'으로 인식되는 경우가 있음. 특히 재가요양은 서비스가 이용자의 사적 공간에서 이루어지기 때문에 공식적으로 정해진 업무와 집안 잡무를 구분하기 어려운 구조임

❑ 『2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』에서 요양업무와 관련 없는 기타 잡무를 수행한 경험이 있는 비율은 시설요양보호사 39.6%, 재가요양보호사 54.0%로 나타났음. 시설에서도 상당수가 업무 외 노동을 경험하였으나, 이용자의 가정에서 혼자 다양한 업무를 수행하는 재가요양보호사는 절반 이상이 이러한 경험을 한 것으로 조사됨. 이는 업무범위의 모호함이 일부 이용자의 예외적인 요구가 아니라 현장에서 비교적 광범위하게 발생한 문제였음을 보여줌

❑ 재가요양에서 가사 및 일상생활 지원은 원칙적으로 수급자 본인을 위한 것이지만, 실제로는 가족 전체의 가사노동으로 확대되기도 함. 다른 가족의 방을 청소하거나 김장철에는 김장까지 도와준 사례들이 나타나기도 함[8]. 즉, 이용자의 생활공간에서 방문요양 서비스를 제공하는 특성상 돌봄 업무와 사적인 업무 간의 그 경계가 쉽게 무너지고 있음

❑ 정해진 서비스 제공시간이 종료된 이후에도 이용자나 가족이 추가적인 업무를 요구하는 사례가 발생함. 이러한 요구가 업무범위를 벗어나거나 무급노동에 해당하더라도, 재가요양보호사는 불안정한 고용구조에 놓여 있고 서비스의 지속 여부가 이용자와 가족의 의사에 크게 좌우되기 때문에 이를 거절하기 어려움. 결국 이용자의 불만과 관계 악화, 서비스 중단 가능성을 피하기 위해 추가 업무를 수행하는 동시에 부당함과 불쾌감을 억제하는 감정노동까지 수행하게 됨

---

7) 한겨레 21(2026.07.02.), "노인 20% 나라의 최저임금 돌봄… 요양보호사 처우 개선부터", 검색일: 2026.7.14.
8) 아시아경제(2025.11.20.), "돌봄 인력난에도…요양사 처우는 제자리걸음", 검색일: 2026.7.14.

❑ 업무범위를 벗어난 요구는 재가급여뿐 아니라 시설급여기관에서도 나타나고 있음. 『2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』에서는 요양보호사가 시설청소와 주방업무, 약 분류, 창고정리뿐 아니라 의료인력이 담당해야 할 석션, 콧줄 관리, 투약 지도 등을 수행했던 사례가 제시되었음. 해당 조사에서는 과거보다 직종별 업무가 구분되고 있다는 진술도 확인되었으나, 인력이 부족하거나 업무분장이 명확하지 않은 기관에서는 요양보호사가 시설 운영에 필요한 각종 보조업무를 떠맡을 가능성이 여전히 존재함. 이는 전문적인 돌봄에 투입할 수 있는 시간을 줄일 뿐 아니라 업무 수행에 따른 책임의 주체와 범위를 불명확하게 만들 수 있음

❑ 결국 이러한 업무 외 요구가 반복되는 이유 중 하나는 이를 설명하고 거절할 책임이 개별 요양보호사에게 맡겨져 있기 때문임. 현행 제도는 급여 외 행위를 요구하거나 제공해서는 안 된다고 규정하고 있지만, 현장에서는 요양보호사가 직접 이용자와 가족에게 업무범위를 설명하고 갈등을 감수해야 함. 관계 악화가 서비스 중단과 소득감소로 이어질 수 있는 상황에서는 노동자가 자신의 권리를 적극적으로 주장하기 어려운 상황임

5) 감정노동과 관계 노동으로서의 특성

❑ 요양보호사의 노동은 식사, 배설, 이동, 위생을 지원하는 신체적 돌봄에 그치지 않으며, 이용자의 말과 표정, 생활습관과 정서상태를 살피고 관계를 형성하는 과정까지 포함함. 서비스의 만족도와 질은 요양보호사와 이용자 사이에 형성된 신뢰와 긍정적인 상호작용에 따라 달라질 수 있음. 따라서 감정을 조절하고 관계를 유지하는 활동은 요양보호사의 핵심적인 직무이지만, 공식적인 숙련보다 개인의 성격이나 친절함으로 간주되는 경우가 많음(김송이, 2012)

❑ 치매나 노인성 질환으로 의사소통이 어렵거나 돌발행동을 보이는 이용자에게 서비스를 제공하기 위해서는 요양보호사가 자신의 말투와 표정, 감정을 계속 조절해야 함(대전광역시노동권익센터, 2020). 이용자의 정서에 맞추는 일이 돌봄을 위해 필요하지만, 이러한 반응을 근무시간 내내 지속하면 감정적 피로가 누적될 수 있음

❑ 친밀한 돌봄 관계는 부담만을 주는 것이 아니라 일을 지속하게 하는 중요한 정서적 자원이 되기도 함. 이용자가 감사의 말을 전하거나 돌봄을 통해 상태가 좋아지는 것을 확인하는 경험은 요양보호사에게 보람과 직업적 자부심을 제공함[9]. 결국 관계에서 얻는 인정은 낮은 처우 속에서도 일을 지속하게 하는 힘으로 작용하기도 함

9) 투데이신문(2025.09.16.), "[여성땀구생활⑧] 묵묵히 지키는 존엄, 허리로 감당하는 돌봄」", 검색일: 2026.7.14.

❑ 반면 돌봄 관계가 원활하게 유지되지 않으면 요양보호사는 불쾌감이나 억울함을 표현하지 못한 채 서비스를 계속해야 함. 요양보호사는 일을 시작한 초기에는 부정적인 감정을 숨기고 친밀감을 유지하기 위해 웃거나 다정하게 행동하는 표면행위를 주로 경험함. 실제 감정과 외부 표현의 불일치가 장기간 지속되면 직무스트레스와 소진, 직업정체성의 약화로 이어질 수 있음(박민정, 김혜정, 2024)

❑ 경력이 축적되면서 이용자의 행동을 개인적인 공격으로만 받아들이기보다 질병이나 돌봄 필요에서 비롯된 것으로 이해하고, 자신의 감정 자체를 바꾸는 내면행위를 수행하기도 함. 이용자를 '아픈 존재' 또는 '돌봄이 필요한 존재'로 이해하는 과정은 갈등을 완화하고 안정적인 돌봄을 제공하는 데 도움을 줄 수 있음. 이러한 경험은 상황대처 능력과 책임감, 자신감을 축적하게 하여 요양보호사가 전문적인 돌봄 주체로서 직업정체성을 형성하는 계기가 되기도 함(박민정, 김혜정, 2024)

❑ 그러나 이용자를 가족처럼 생각하거나 자신의 감정을 스스로 바꾸는 방식이 항상 긍정적인 결과로 이어지는 것은 아님. '가족 같은 돌봄'이라는 인식은 정해진 업무범위를 넘어선 요구까지 수용하게 하거나, 노동자로서 제기해야 할 불편과 권리를 억누르게 할 수 있음. 가족적 친밀성이 노동의 가치를 높이기보다 무급노동과 과도한 헌신을 정당화하는 방식으로 사용될 경우 관계가 오히려 착취의 통로가 될 가능성도 있음

❑ 그리고 보호자는 요양보호사와 함께 이용자의 돌봄을 구성하는 협력자이지만, 동시에 서비스의 질을 감시하고 평가하는 위치에 놓여 있어 관계의 긴장을 발생시키기도 함. 보호자의 감사와 신뢰는 요양보호사의 정서적 회복에 기여하지만, 과도한 간섭과 학대 의심, 업무 외 가사 요구는 방어적인 감정관리와 추가노동을 요구함. 이용자에게 발생한 작은 멍까지 학대로 의심받거나 CCTV 확인을 요구받는 경험은 요양보호사에게 자신의 돌봄을 계속 증명해야 한다는 긴장감을 줄 수 있음[10]

❑ 결국 돌봄 관계에서 발생하는 감정노동을 요양보호사의 공감능력이나 소명의식만으로 해결해서는 안 됨. 감정과 관계를 다루는 능력을 공식적인 직무역량으로 인정하고, 갈등이 발생했을 때 기관이 개입하는 중재절차를 마련해야 함

10) 투데이신문(2025.09.16.), "[여성땀구생활⑧] 묵묵히 지키는 존엄, 허리로 감당하는 돌봄」", 검색일: 2026.7.14.

6) 육체적 정신적 부담과 건강 위험, 회복의 개인적 책임

- 요양보호사는 체위변경과 이동보조, 목욕·배설 지원 등을 반복하면서 근골격계 질환과 사고 위험에 노출되고 있음. 『2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』에서 업무로 인해 몸을 다치거나 아픈 경험이 있다는 응답은 27.5%, 요양업무로 인해 질병이 발생했다는 응답은 26.9%였으며, 부상이나 질병을 개인 비용으로 치료한 비율은 83.4%에 달했음. 그리고 2025년 연구에서도 근골격계 질환이나 사고가 발생한 요양보호사의 75.41%가 관련 비용을 직접 부담한 것으로 나타나 건강피해의 책임이 노동자 개인에게 전가되는 문제가 지속되고 있음을 보여줌(류주연, 2025)
- 신체적 피로와 함께 이용자와 보호자에게 받은 모욕감, 갈등과 긴장이 퇴근 이후에도 이어지는 정신건강 문제도 나타나고 있음. 또한 오랫동안 돌본 이용자의 임종과 사망을 경험하면서 슬픔과 상실감, 충분히 돌보지 못했다는 죄책감을 느끼기도 함(오광우, 2025). 그러나 이러한 정신적인 어려움에도 전문적 지원을 통해 해결하기보다는 '스스로 내 마음을 버려서' 해결하는 경우가 많음(대전광역시노동권익센터, 2020)
- 결국 신체적 피로와 통증, 이용자와의 관계에서 발생하는 정서적 긴장은 서로 분리된 문제가 아니라 상호작용하면서 요양보호사의 감정노동을 가중시키는 요인으로 작용함. 요양보호사는 몸이 아프거나 충분히 쉬지 못한 상태에서도 이용자에게 친절하고 안정적인 태도를 유지해야 하며, 폭언이나 갈등, 임종 경험으로 인한 부정적인 감정을 드러내지 않은 채 돌봄을 계속해야 함. 이러한 상황이 반복되면 감정을 조절하고 회복할 수 있는 여력이 약화되어 정서적 소진과 건강악화로 이어질 수 있음

7) 저평가된 돌봄의 전문성과 낮은 사회적 인식

- 요양보호사의 노동은 노인의 일상과 생명, 존엄을 유지하는 필수노동이지만, 사회적으로는 단순한 수발이나 가사노동으로 인식되는 경우가 많음. 『2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』에서도 요양보호사로 일하면서 가장 힘든 점으로 '일의 낮은 사회적 평가'가 31.9%로 가장 높게 나타났음. 요양보호사를 단순한 수발인력으로 바라보는 인식은 직업적 자긍심을 약화시키고, 이용자와 보호자의 하대와 모욕을 감내하게 하여 감정노동을 심화시키는 요인으로 작용할 수 있음

❑ 이와 같은 낮은 사회적 인식은 돌봄노동을 별도의 교육과 숙련이 필요하지 않은, 여성이라면 누구나 수행할 수 있는 일로 간주하는 시각과 밀접하게 관련되어 있음. 그러나 요양보호사는 신체활동을 지원할 뿐 아니라 이용자의 건강과 정서상태를 지속적으로 관찰하고, 말로 표현되지 않은 욕구와 위험을 파악하며, 돌발상황에 대응하고 이용자와 가족의 신뢰관계를 유지해야 함. 이 과정에서 요구되는 관찰력과 상황판단, 감정조절 및 관계조정 능력은 경험을 통해 축적되는 전문적인 노동역량이지만 외부로 잘 드러나지 않기 때문에 단순한 수발이나 가사노동으로 평가절하되는 경향이 있음(김송이, 2012; 박민정, 김혜정, 2024)

❑ 이러한 낮은 사회적 인식을 개선하고 돌봄노동의 가치를 알리기 위해 7월 1일을 법정기념일인 '요양보호사의 날'로 제정하려는 움직임이 나타나고 있음. 7월 1일은 노인장기요양보험제도가 시행된 날로, 요양보호사 당사자단체와 장기요양요원지원센터 등은 이날을 요양보호사의 사회적 역할과 돌봄노동의 가치를 되새기는 기념일로 지정할 것을 요구하고 있음. 2026년에는 전국 장기요양요원지원센터와 요양보호사단체가 함께 서명운동과 인식개선 캠페인을 추진하는 등 요양보호사의 노동을 사회적으로 가시화하고 존중 문화를 확산하기 위한 활동도 이루어지고 있음[11)]

❑ 다만 '요양보호사의 날' 제정과 인식개선 활동이 실질적인 변화를 만들어내기 위해서는 요양보호사에 대한 상징적 인정이 노동현장의 제도적 개선으로 이어질 필요가 있음. 요양보호사에 대한 낮은 평가는 저임금과 경력 불인정, 업무범위를 벗어난 요구와 비인격적 대우를 용인하는 조건으로 작용할 수 있기 때문임. 따라서 경력과 숙련을 반영한 임금·승급체계를 마련하고 전문교육과 경력개발을 지원하는 한편, 업무범위를 명확히 하여 돌봄의 전문성을 제도적으로 인정해야 함. 이와 함께 이용자와 가족에게 요양보호사의 역할과 서비스 범위, 노동자로서 존중받아야 할 권리를 안내함으로써 기념일 제정의 의미가 일상적인 존중과 노동조건의 개선으로 이어지도록 해야 함

11) 요양뉴스(2026.7.2.), "내일의 나를 돌보는 사람, 요양보호사의 날 지정 캠페인", 검색일: 2026.7.14.

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요
2. 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과
3. 소결

3장

3장 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요

1) 설문조사 개요

- ❑ 「대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사」는 대전광역시에서 근무하는 요양보호사의 노동환경과 감정노동 실태를 파악하고, 요양보호사가 안전하고 건강하게 일할 수 있도록 노동조건의 개선과 감정노동자 보호 방안을 모색하는 것을 목적으로 함
- ❑ 본 실태조사의 대상은 대전광역시에 소재한 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사임. 조사대상에는 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 단기보호 등 재가급여 제공기관에서 근무하는 요양보호사와 노인요양공동생활가정 및 노인요양시설 등 시설급여 제공기관에서 근무하는 요양보호사가 포함됨
- ❑ 근무환경에 따른 노동조건과 감정노동의 차이를 살펴보기 위해 조사대상을 재가급여와 시설급여로 구분하고, 세부 급여유형을 추가로 조사하였음. 재가급여는 방문요양, 방문목욕, 주야간보호 및 단기보호로 구분하였으며, 시설급여는 노인요양공동생활가정과 시설규모별 노인요양시설로 구분하였음. 또한 장기요양기관의 운영주체를 개인, 지방자치단체, 비영리법인 등으로 구분하여 급여유형과 시설규모, 운영주체에 따른 차이를 분석할 수 있도록 설계하였음
- ❑ 요양보호사 집단의 평균연령이 비교적 높다는 점을 고려하여 온라인 설문조사가 아닌 대면조사로 진행하였음. 조사에 앞서 조사원에게 연구목적과 설문 문항의 내용, 조사 진행방법 및 유의사항 등을 사전에 교육하였으며, 요양보호사의 근무시간과 개인 일정에 맞추어 조사일정을 조정한 후 설문조사를 실시하였음. 이를 통해 응답자가 문항을 이해하는 데 어려움이 있는 경우 조사원이 관련 내용을 안내하고, 문항에 대한 이해도와 응답의 충실도를 높이고자 함
- ❑ 대면조사는 개별대면조사와 집합대면조사를 병행하였음. 가능한 경우 조사원이 요양보호사를 직접 만나 일대일 방식으로 설문조사를 진행하였으며, 기관의 근무여건이나 요양보호사의 일정 등으로 일대일 조사가 어려운 경우에는 여러 명이 동일한 장소에서 설문에 참여하는 집합대면조사를 실시하였음. 설문조사는 2026년 4월 30일부터 6월 5일까지 진행되었으며, 개별대면조사에 317명, 집합대면조사에 196명이 참여하여 총 513명이 응답함

❑ 설문은 대전광역시 요양보호사의 노동실태 전반을 파악하기 위한 고용과 임금, 노동시간 및 업무내용에 관한 문항과 감정노동 수준 및 피해경험, 건강상태, 조직의 보호와 정책수요에 관한 문항으로 구성하였음. 특히 이용자와 이용자 가족의 관계에서 발생하는 감정노동과 상사와 동료 등 직장 내부의 관계에서도 발생하는 부정적 감정을 고려하여 설문을 구성하여 조사함

❑ 구체적인 설문 문항은 ① 응답자의 인구사회학적 특성과 근무유형, ② 근로계약과 고용관계, ③ 임금·노동시간·휴게시간 및 업무내용, ④ 육체적, 정신적 어려움과 건강상태, ⑤ 이용자 및 이용자 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동, ⑥ 상사 및 동료와의 관계에서 경험하는 부정적 감정, ⑦ 폭력·성희롱·차별과 직장 내 괴롭힘 등의 피해경험, ⑧ 감정노동자 보호제도와 보호정책으로 구성함

❑ 본 설문조사는 2020년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사에서 다루었던 고용형태와 임금, 휴게시간, 건강피해, 이용자와 가족에 대한 감정노동 및 폭력피해 등의 영역을 일부 포함하였음. 동시에 급여유형과 기관특성을 세분화하고, 고용불안이 발생하는 구체적인 상황, 상사와 동료관계에서 발생하는 부정적 감정, 직장 내 괴롭힘 및 감정노동자 보호제도의 이용 가능성을 추가하여 현재 요양보호사의 노동환경과 감정노동을 종합적으로 파악하고자 하였음

〈표 3-1〉 대전시 요양보호사 노동자 설문조사 개요

설문 대상	대전광역시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사
설문 기간	2026년 4월 30일 ~ 6월 5일
응답자 수	513명(재가급여 340명, 시설급여 173명)
진행 방식	① 요양보호사의 평균 연령을 고려하여 대면으로 설문조사 실시 ② 사전에 교육된 조사원들이 요양보호사의 일정에 맞춰 방문하여 조사 ③ 개별대면조사와 집합대면조사를 병행하여 진행
설문 목적	① 대전광역시 요양보호사의 노동실태와 감정노동 실태 파악 ② 요양보호사의 급여 유형별 지원 제도 및 정책 발굴
설문 문항	① 응답자의 인구사회학적 특성과 근무유형(11문항) ② 근로계약과 고용관계(4문항) ③ 임금, 노동시간·휴게시간 및 업무내용(18문항) ④ 육체적, 정신적 어려움과 건강상태(6문항) ⑤ 이용자 및 이용자 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동(10문항) ⑥ 상사 및 동료와의 관계에서 경험하는 감정노동(12문항) ⑦ 폭력·성희롱·차별과 직장 내 괴롭힘 등의 피해경험(10문항) ⑧ 감정노동자 보호제도와 보호정책(9문항)

* 설문 문항의 자세한 내용은 〈부록 1. 설문지〉 참고

2) 설문분석 방법

❑ 대면조사를 통해 확보한 총 513명의 응답자료를 대상으로 응답 누락과 중복, 응답 간 논리적 불일치 및 불성실 응답 여부를 검토함. 최종적으로 정리된 자료를 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 활용하여 분석함. 개별 문항의 무응답은 결측값으로 처리하고, 문항별 유효응답을 기준으로 응답 비율을 산출함

❑ 설문조사 결과는 먼저 빈도분석을 통해 전체 응답자의 특성과 전반적인 응답경향을 파악함. 성별과 연령, 급여유형, 기관 운영주체, 고용형태 등 범주형 변수는 빈도와 비율을 제시하고, 근속기간과 임금, 근로시간, 휴게시간 및 감정노동 수준 등 연속형 변수는 평균과 표준편차를 중심으로 분석함. 순위형 문항과 복수응답 문항은 각 응답이 선택된 빈도와 비율을 산출하여 우선순위가 높은 항목을 분석함

- 2020년 요양보호사 감정노동 실태조사와 동일하게 조사된 문항은 조사 결과를 함께 제시하여 비교 서술함. 다만 응답자 구성과 일부 설문 문항 및 응답 방식에 차이가 있으므로 조사 결과의 증감을 직접적으로 비교하기에는 한계가 있음. 따라서 두 시점의 비교 결과는 전반적인 변화 경향을 파악하기 위한 참고자료로 해석할 필요가 있음

❑ 전체 응답자의 일반적인 노동환경과 감정노동 실태를 제시한 후, 급여유형별 교차 분석을 실시함. 재가급여와 시설급여 종사자를 구분하여 고용형태와 임금, 근로시간, 휴게시간, 건강상태, 감정노동 및 피해경험의 차이를 분석함

❑ 집단별 응답 비율의 차이는 교차분석과 카이제곱검정을 활용하여 확인하고, 두 집단의 평균 차이는 독립표본 t검정을 통해 분석함. 세 집단 이상을 비교하는 경우에는 일원배치 분산분석을 실시함

- 모든 변수에 대해 집단 간 비교분석을 실시하였으나, 보고서의 분량을 고려하여 통계적으로 유의한 차이가 확인되고 정책적 의미가 있는 결과를 중심으로 분석함

- 우선순위 문항의 경우, 앞선 빈도분석에서는 1순위부터 3순위까지의 응답을 모두 제시하고 순위별 가중치를 적용한 종합점수를 바탕으로 분석하였으나, 교차분석에서는 순위별 가중치를 적용하기 어려워 1순위 응답만을 대상으로 분석함

❑ 설문 문항에 대한 1차 분석 이후에는 선행연구와 심층집단면접(FGI)에서 확인된 내용을 바탕으로 연구진이 중요하다고 판단한 사항에 대해 2차 분석을 실시함. 고용불안과 계약해지 경험, 임금과 노동시간, 업무범위를 벗어난 요구, 이용자와 가족 및 상사·동료에 의한 폭력과 괴롭힘, 감정노동자 보호제도의 이용 가능성 등을 주요 분석대상으로 선정함. 이를 통해 개별 문항의 단순한 응답분포를 제시하는 데 그치지 않고, 요양보호사의 노동환경이 감정노동과 어떻게 연결되어 나타나는지 분석함

2. 대전시 요양보호사 감정노동 실태조사 분석 결과[12)]

1) 빈도분석 결과

(1) 인구사회학적 특성 및 근로형태

❑ 2026년 조사에서 여성은 96.6%, 남성은 3.4%로 나타났으며, 2020년에도 여성의 비율이 98.2%로 대부분을 차지하였음. 이는 요양보호사 업무가 중고령의 여성에게 집중된 대표적인 여성 돌봄노동의 특성을 반영한 결과라고 볼 수 있음

〈표 3-2〉 성별

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
여성	496	98.2	490	96.6
남성	9	1.8	17	3.4

❑ 2026년에는 60~64세가 27.3%로 가장 많았고, 55~59세 23.8%, 65~69세 21.0% 순으로 나타남. 평균연령은 61.42세로 2020년 58.08세보다 높았으며, 60세 이상도 2020년 41.3%에서 2026년 61.4%로 높아짐

❑ 요양보호사 인력의 고령화가 빠르게 진행되고 있으며, 65세 이상도 34.1%를 차지함. 이는 고령의 요양보호사가 자신과 연령 차이가 크지 않은 이용자를 돌보는 '노노케어'가 확대되고 있음을 보여주며, 종사자의 건강과 신체적 부담을 고려한 노동환경 조성이 필요함을 시사함

〈표 3-3〉 연령

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
55세 미만	119	24.1	73	14.7
55세 ~ 59세	170	34.5	118	23.8
60세 ~ 64세	137	27.8	135	27.3
65세 ~ 69세	51	10.3	104	21.0
70세 이상	16	3.2	65	13.1
평균	58.08세		61.42세	

12) 문항별 무응답은 결측값으로 처리하였으므로 전체 응답자 수(540명)와 각 문항의 유효응답자 수가 일치하지 않을 수 있음.

❑ 응답자의 66.2%는 주야간·단기보호, 방문요양, 방문목욕 등 재가급여기관에서 근무하고 있었으며, 요양원과 공동생활가정 등 시설급여기관 종사자는 33.8%로 나타남. 전체 응답자 중 재가급여 종사자가 약 3분의 2를 차지함

〈표 3-4〉 근무지 유형

구분	빈도	%
재가급여(주야간·단기보호, 방문요양, 방문목욕)	339	66.2
시설급여(요양원, 공동생활가정)	173	33.8

❑ 장기요양기관의 운영주체는 개인이 48.7%로 가장 많았으며, 비영리법인 39.3%, 보훈공단 8.7%, 지방자치단체 3.3% 순으로 나타남. 개인과 비영리법인이 운영하는 기관이 전체의 88.0%를 차지함

❑ 이번 실태조사는 한국보훈복지의료공단이 운영하는 대전보훈병원 소속 요양보호사가 조사대상에 포함되어 있다는 특징이 있음

〈표 3-5〉 장기요양기관 운영주체

구분	빈도	%
개인	235	48.7
지방 자치단체	16	3.3
비영리 법인	190	39.3
한국보훈복지의료공단(대전보훈병원)	42	8.7

❑ 상세 급여 유형은 방문요양이 56.6%로 가장 많았으며, 50명 이상 노인요양시설 20.5%, 30~49명 노인요양시설 10.0%, 주야간보호 9.8% 순으로 나타남. 방문목욕과 단기보호는 각각 0.2%로 매우 적었음

〈표 3-6〉 상세 급여 유형

구분	빈도	%
방문요양	289	56.6
방문목욕	1	0.2
주야간보호	50	9.8
단기보호	1	0.2
노인요양공동생활가정	8	1.6
노인요양시설(10~29명)	6	1.2
노인요양시설(30~49명)	51	10.0
노인요양시설(50명 이상)	105	20.5

❑ 주된 근무시간 유형은 주간근무가 73.1%로 가장 많았으며, 교대근무 24.8%, 저녁·야간근무 2.0% 순으로 나타남. 응답자의 대부분은 주간에 근무하고 있으나, 약 4명 중 1명은 교대근무를 하고 있음

❑ 이는 주간 방문서비스가 중심인 재가급여와 24시간 돌봄이 필요한 시설급여의 근무방식이 함께 반영된 결과임. 교대근무 종사자는 불규칙한 생활과 야간 돌봄으로 인한 신체적·정서적 부담에 노출될 가능성이 있음

〈표 3-7〉 주된 근무 시간 유형

구분	빈도	%
주간 근무(09:00 ~ 18:00)	365	73.1
저녁·야간 근무(18:00~09:00)	10	2.0
교대 근무	124	24.8

❑ 요양보호사로 일한 전체 기간은 5년 이상이 48.5%로 가장 많았으며, 평균 경력은 74개월임. 그리고 현재 기관에서 5년 이상 근무한 비율은 30.0%였으며, 평균 근무기간은 50개월로 나타남

❑ 전체 요양보호사 경력과 현재 기관 근무기간 사이에는 평균 24개월의 차이가 있음. 이는 요양보호사들이 직종을 완전히 이탈하기보다 요양보호사로 계속 일하면서 근무기관을 옮기는 경우가 적지 않다는 것을 보여주며, 기관 단위의 고용 지속성과 근로조건이 충분히 안정적이지 않을 가능성을 시사함

〈표 3-8〉 전체 일한 기간과 현재 근무기관 근무기간

구분	전체 일한 기간		현재 근무 기관 근무 기간	
	2020	2026	2020	2026
1년 미만	14.4	10.3	23.9	17.5
1년 이상 ~ 2년 미만	11.0	12.7	19.1	19.9
2년 이상 ~ 3년 미만	8.9	11.9	11.1	14.4
3년 이상 ~ 4년 미만	12.9	11.7	11.6	13.5
4년 이상 ~ 5년 미만	8.9	4.9	7.4	4.7
5년 이상	43.7	48.5	26.9	30.0
평균	63개월	74개월	46개월	50개월

❑ 방문요양 요양보호사의 71.0%는 1개 기관에 등록하고 있었으며, 2개 기관 24.8%, 3개 이상 4.2%로 평균 등록기관 수는 1.34개였음. 현재 1개 기관에서 일한다는 응답은 75.5%였으며, 평균 근무기관 수는 1.27개로 나타남

❑ 2개 이상의 기관에 등록하거나 근무하는 방문요양 요양보호사도 있었으나, 대부분은 1개 기관에 등록하여 1개 기관에서 일하고 있었음. 또한 등록기관 수가 실제 근무기관 수보다 다소 많아 기관에 등록하더라도 모두 실제 일자리로 연결되는 것은 아님을 시사함

〈표 3-9〉 방문요양보호사의 등록기관 수 및 현재 일하고 있는 기관 수

구분	등록기관 수		현재 일하고 있는 기관 수	
	빈도	%	빈도	%
1개	203	71.0	216	75.5
2개	71	24.8	62	21.7
3개 이상	12	4.2	8	2.8
평균	1.34개		1.27개	

(2) 근로계약 및 고용

❑ 2026년에는 기간제 계약직 시간제가 42.9%로 가장 많았으며, 정규직 31.9%, 기간제 계약직 전일제 14.8%, 무기계약직 10.4% 순으로 나타남. 정규직과 무기계약직의 비율이 42.3%였고, 기간제 계약직(전일제+시간제)의 비율이 50% 이상으로 매우 높은 편임

❑ 기간제 고용이 절반 이상을 차지하고, 특히 시간제 근로의 비중이 높다는 점은 요양보호사의 고용불안정성이 높다는 것을 시사함

〈표 3-10〉 고용형태

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
정규직	132	26.2	162	31.9
무기 계약직	17	3.4	53	10.4
기간제 계약직(전일제)	85	16.9	75	14.8
기간제 계약직(시간제)	267	53.1	218	42.9
기타	2	0.4	0	0.0

❑ 근로계약서를 2부 작성하여 기관과 근로자가 한 부씩 보관한다는 응답이 96.5%로 대부분을 차지함. 구두로 계약한 경우는 1.6%, 근로계약서를 기관만 보관하는 경우는 2.0%에 불과함

❑ 재가급여와 시설급여 모두 장기요양기관과 요양보호사 간 근로계약을 바탕으로 서비스를 제공하는 구조인 만큼, 근로계약서 작성과 교부 절차는 전반적으로 정착된 것으로 볼 수 있음

〈표 3-11〉 근로계약서 작성방식

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	2	0.4	8	1.6
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음	488	99.4	490	96.5
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	1	0.2	10	2.0

❑ 근로계약서에 근로계약기간이 지정되어 있다는 응답은 69.4%, 지정되어 있지 않다는 응답은 30.6%임

❑ 앞서 고용상태 문항에서 기간제 계약직으로 응답한 비율은 57.7%였으나, 계약기간이 지정되어 있다는 응답은 69.4%로 11.7% 높게 나타남. 반대로 정규직과 무기계약직의 비율은 42.3%였으나 계약기간이 지정되어 있지 않다는 응답은 30.6%에 그쳐, 두 문항의 응답분포가 일치하지 않았음

❑ 이러한 차이는 일부 요양보호사가 계약기간이 정해져 있음에도 자신의 고용상태를 정규직 또는 무기계약직으로 인식하고 있거나, 기관에서 1년 단위 계약을 반복하는 것을 정규직으로 인식하고 있을 가능성을 시사함. 따라서 실제 현장에서 근로계약이 어떠한 방식으로 체결, 갱신되는지와 요양보호사가 자신의 고용형태와 고용안정성을 어떻게 이해하고 있는지 FGI를 통해 구체적으로 살펴볼 필요가 있음

〈표 3-12〉 근로계약서 작성시 근로 계약기간 지정 여부

구분	빈도	%
예	309	69.4
아니오	136	30.6

❑ 근로계약서에 지정된 계약기간은 12개월이 98.7%로 대부분을 차지했으며, 12개월 미만은 1.3%에 그침. 기간을 정해 근로계약을 체결하는 경우에는 1년 단위 계약이 사실상 일반적인 형태로 자리 잡고 있음을 보여줌

❑ 앞서 기간제 계약직이 57.7%를 차지하고, 전체 경력보다 현재 기관 근무기간이 짧게 나타난 결과를 함께 고려하면, 상당수 요양보호사가 1년 단위의 계약과 재계약을 통해 고용을 이어가는 것으로 해석할 수 있음

〈표 3-13〉 근로계약서 상 지정된 근로 계약기간

구분	빈도	%
12개월 미만	4	1.3
12개월	301	98.7

❑ 자신의 고용상태가 안정적이라는 응답은 34.8%, 매우 안정적이라는 응답은 17.0%로, 긍정적인 응답이 51.8%를 차지함. 불안정하다는 응답은 21.9%였으며, 평균은 5점 만점에 3.44점이었음

❑ 기간제, 시간제 계약직의 비율이 높음에도 절반 이상이 자신의 고용상태를 안정적으로 인식하고 있었음. 이는 지속적인 돌봄 수요와 반복적인 재계약 가능성 등이 요양보호사의 고용안정성 인식에 영향을 미친 결과로 해석할 수 있음

〈표 3-14〉 귀하의 고용상태가 얼마나 안정적이라고 생각하십니까?

구분	빈도	%
매우 불안정하다	15	2.9
불안정한 편이다	97	19.0
보통이다	134	26.2
안정적인 편이다	178	34.8
매우 안정적이다	87	17.0
평균	3.44점 / 5점 만점	

❑ 부당한 고용 관련 경험은 해고일까지 30일보다 적게 남은 시점에서 해고 통보를 받은 경험이 7.2%로 가장 높았으며, 문자·전화 등으로 해고 통보를 받은 경험 6.6%, 특별한 이유 없이 해고 통보를 받은 경험 4.8% 순으로 나타남. 휴가를 요청하자 해고 통보를 받은 경험은 3.4%, 12개월 이전 해고 또는 단기 재계약 반복 경험은 2.8%, 업무 이외의 요구를 거절했다는 이유로 해고 통보를 받은 경험은 2.6%였음. 부당 경험 비율은 전반적으로 낮았음

〈표 3-15〉 근무 중 부당한 처우에 대한 경험 비율

구분	있다		없다	
	빈도	%	빈도	%
해고일까지의 기간이 30일보다 적게 남은 시점에서 해고 통보	36	7.2	465	92.8
해고의 사유와 시기를 서면으로 통지하지 않고, 카카오톡이나 문자메시지, 전화 등을 통해 해고 통보	33	6.6	467	93.4
계속근속기간이 12개월이 되기 직전에 특별한 이유 없이 해고 통보 또는 12개월 미만 단위로 재계약 반복	14	2.8	484	97.2
계약해지의 특별한 이유 없이 해고 통보	24	4.8	476	95.2
이용자의 업무 이외의 일 요구에 응하지 않았다는 이유로 해고 통보	13	2.6	486	97.4
몸이 아프거나 사정이 있어 휴가를 요청하자 해고 통보	17	3.4	482	96.6

❑ 임금 산정 기준은 시급제가 61.3%, 월급제가 38.7%로 시급제의 비율이 더 높았음. 이는 방문요양과 기간제 시간제 종사자가 많은 조사대상자의 특성이 반영된 결과로 볼 수 있음

〈표 3-16〉 임금 산정 기준

구분	빈도	%
시급제	311	61.3
월급제	196	38.7

❑ 월평균임금은 200만원 이상~250만원 미만이 38.2%로 가장 많았으나, 100만원 미만도 33.9%로 높은 비율을 차지함. 전체 응답자의 58.3%가 월 200만원 미만이었으며, 평균임금은 155만원이었음

❑ 임금이 200만원대에 집중된 집단과 100만원 미만인 집단으로 나뉘는 경향은 월급제와 전일제 종사자, 시급제와 시간제 종사자의 차이가 반영된 결과로 해석할 수 있음. 특히 방문요양 종사자는 실제 근무시간과 이용자 배정에 따라 낮은 월 소득을 경험할 가능성이 높음

〈표 3-17〉 월평균임금

구분	빈도	%
100만원 미만	168	33.9
100만원 이상 ~ 150만원 미만	53	10.7
150만원 이상 ~ 200만원 미만	68	13.7
200만원 이상 ~ 250만원 미만	189	38.2
250만원 이상	17	3.4
평균	155만원	

❑ 2026년 급여명세서를 받고 있다는 응답은 97.2%로 2020년 96.6%와 비슷한 수준이었음. 급여명세서를 받지 못한다는 응답은 2.8%로, 대부분의 기관에서 급여명세서가 교부되고 있었음

〈표 3-18〉 급여명세서 수령 여부

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
받고있다	481	96.6	488	97.2
받고있지 않다	17	3.4	14	2.8

❑ 2026년 수당을 받고 있다는 응답은 장기근속수당 81.3%, 주휴수당 70.7%, 연장근로수당 70.4%, 휴일근로수당 62.7%, 미사용 연차수당 45.3% 순임

❑ 각 수당의 지급 여부를 모른다는 응답도 10% 이상으로 나타남. 이는 일부 요양보호사가 자신에게 적용되는 수당의 종류와 지급 기준을 충분히 인지하지 못하고 있음을 보여주며, 수당의 지급 요건과 산정 방식, 급여명세서 확인 방법 등에 대한 안내와 교육이 필요함을 시사함

〈표 3-19〉 수당지급 여부

구분	2020			2026		
	예	아니오	모름	예	아니오	모름
휴일(일요일)에 일하는 경우 수당을 더 받습니까?	62.3	30.5	7.1	62.7	25.9	11.4
연차 휴가를 사용하지 않으면, 수당을 받습니까?	56.7	33.2	10.1	45.3	40.2	14.5
연장근로를 할 경우, 연장근로수당이 지급됩니까?	77.2	14.2	8.6	70.4	17.7	11.9
1주 15시간 이상 근무할 경우 주휴수당이 지급됩니까?	-	-	-	70.7	13.4	15.9
3년 이상 근무 시, 장기근속수당이 지급됩니까?[1)]	-	-	-	81.3	6.8	11.9

1) 2026년에 새롭게 추가된 문항에 대해서는 2020년 결과에 -로 표시함

2) 2026년부터 장기근속수당 지급 기준이 3년 이상에서 1년 이상으로 완화되었으나, 본 문항은 2025년 기준 수급 여부를 묻는 문항이므로 3년 이상 근무 시로 명시함

❑ 담당하고 있는 주요 업무에 대한 1, 2, 3순위 응답에 순위별 가중치를 적용한 결과, 신체활동 지원(청결 도움, 식사 도움, 배설 도움, 이동 도움 등)이 41.6%로 가장 높았으며, 이어 가사활동 지원(취사, 청소 및 주변 정돈 등) 24.3%, 정서지원(말벗, 격려 및 위로 등) 16.0% 순이었음

❑ 이는 장기요양서비스 이용자 대부분이 노화나 질환으로 일상생활 수행능력이 저하되어 청결, 식사, 배설, 이동 등 기본적인 생활을 유지하기 위한 직접적인 도움이 필요하기 때문임

❑ 다만, 신체활동 지원이 주요 업무라는 점은 요양보호사의 신체적 부담을 가중시킬 수 있음. 특히 요양보호사 중 중·고령 여성의 비율이 높은 특성을 고려하면, 이용자의 이동과 체위변경 등을 반복적으로 지원하는 과정에서 근골격계 질환이나 업무상 부상의 위험이 커질 수 있음

〈표 3-20〉 담당하고 있는 주요 업무

구분	1순위	2순위	3순위	1+2+3순위[1)]
신체활동 지원	69.4	16.6	7.5	41.6
가사활동 지원	21.7	35.8	9.1	24.3
개인활동 지원	1.6	8.6	21.3	7.2
정서지원	3.0	26.0	35.6	16.0
생활지도 및 일상동작훈련	0.8	4.8	13.6	4.2
치매노인의 기능 유지 훈련	2.2	4.8	6.5	3.8
요양프로그램 운영	0.8	3.0	5.7	2.3
이용자의 배우자 등 가족에 대한 지원	0.2	0.0	0.4	0.2
기타	0.4	0.4	0.4	0.4

1) 1순위 응답에는 3점, 2순위에는 2점, 3순위에는 1점의 가중치를 부여하여 합산한 후, 전체 가중점수에서 각 항목이 차지하는 비율을 산출함

❑ 하루 평균 근로시간은 360분으로 약 6시간이었으며, 8시간 근무가 40.9%로 가장 많았음. 4시간 미만 근무도 31.3%를 차지한 반면, 9시간 이상 근무하는 비율은 5.6%로 나타남

❑ 8시간 근무자와 4시간 미만 근무자의 비율이 모두 높아 근로시간이 양분된 모습을 보임. 이는 시설급여의 전일제 근무와 방문요양 중심의 단시간 근무가 함께 반영된 결과로 볼 수 있음

〈표 3-21〉 평균 근로시간

구분	빈도	%
4시간 미만	158	31.3
4시간 이상 ~ 6시간 미만	33	6.5
6시간 이상 ~ 8시간 미만	79	15.7
8시간	206	40.9
9시간 이상	28	5.6
평균	360분	

❑ 주당 근무일은 5일이 68.3%로 가장 많았으며, 6일 16.8%, 4일 6.7% 순으로 나타남. 평균 근무일은 주 4.99일이었으며, 주 6일 이상 근무하는 요양보호사도 18.6%를 차지함

❑ 이는 방문요양의 특성상 하루 근로시간이 짧더라도 주중 대부분의 날에 서비스를 제공하고 있으며, 일부는 주말까지 근무하고 있음을 보여줌. 그러므로 방문요양보호사의 근로부담을 파악할 때는 하루 근로시간과 함께 주당 근무일을 함께 살펴보는 것이 중요함

〈표 3-22〉 1주 평균 근무일

구분	빈도	%
2일	8	1.6
3일	24	4.8
4일	34	6.7
5일	345	68.3
6일	85	16.8
7일	9	1.8
평균	4.99일	

❑ 방문요양 요양보호사의 하루 평균 이동시간은 51.5분으로 나타남. 이동시간이 60분 이상이라는 응답이 44.3%로 가장 많았으며, 30~60분 미만 33.5%, 30분 미만 22.2% 순이었음

❑ 방문요양보호사의 이동시간은 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 시간 외에 추가로 소요되는 노동시간임. 특히 약 절반이 하루 1시간 이상 이동하고 있어, 실제 업무부담은 공식적인 근로시간보다 클 수 있음

〈표 3-23〉 방문요양보호사의 평균 이동시간

구분	빈도	%
30분 미만	39	22.2
30분 이상 ~ 60분 미만	59	33.5
60분 이상	78	44.3
평균	51.5분	

❑ 정부는 교통이 불편한 지역에서 방문요양서비스 제공이 기피되는 문제를 줄이기 위해 원거리교통비용을 지원하도록 하고 있음. 원거리교통비용은 수급자의 실거주지와 운영 중인 가장 가까운 방문요양기관 사이의 거리(5km 이상) 등을 기준으로 산정됨. 그러나 이 기준은 요양보호사가 여러 이용자 가정을 연속적으로 방문하면서 실제 이동하는 경로와 거리를 반영하지 않으므로, 이용자 가정 간 이동거리가 길더라도 지급대상에서 제외될 수 있다는 문제가 있음

❑ 설문조사에서도 방문요양 과정에서 교통비를 지급받지 못한다는 응답은 79.9%였으며, 교통비를 지급받는다는 응답은 20.1%에 그침. 대부분의 방문요양보호사가 이용자 가정 간 이동에 필요한 비용을 직접 부담하고 있음

❑ 앞서 하루 평균 이동시간이 51.5분으로 나타난 점을 고려하면, 이동에 필요한 시간뿐 아니라 비용도 요양보호사 개인에게 전가되고 있는 현실임

〈표 3-24〉 방문요양보호사의 교통비 지급 여부

구분	빈도	%
예	49	20.1
아니오	195	79.9

❑ 점심식사 방법은 기타(집에서 먹고 가거나 이른 점심을 먹는다)가 22.5%로 가장 많았으며, 이동시간 중 사 먹는 경우와 주로 거르는 경우가 각각 21.3%였음. 이용자 집에서 함께 준비해 먹는 경우는 18.8%, 도시락을 준비해 이용자 집에서 먹는 경우는 16.3%였음

❑ 이는 방문요양보호사가 이용자 가정을 오가며 서비스를 제공하는 업무 특성상, 이용자별 서비스 일정과 이동시간 사이에서 규칙적이고 충분한 식사시간을 확보하기 어려운 현실을 보여줌

〈표 3-25〉 방문요양보호사의 점심식사 해결 방법

구분	빈도	%
대상자 집에서 함께 준비하여 먹는다	45	18.8
대상자 집에서 내가 준비해간 도시락을 먹는다	39	16.3
이동시간 중에 사먹는다	51	21.3
주로 거르는 편이다	51	21.3
기타 - 집에서 먹고 간다, 이른 점심	54	22.5

❑ 하루 휴게 및 대기시간은 30분 미만이 47.2%로 가장 많았으며, 60분 이상도 41.1%로 높은 비율을 차지함. 평균 휴게 및 대기시간은 40.19분임

〈표 3-26〉 평균 휴게 및 대기시간

구분	빈도	%
30분 미만	242	47.2
30분 이상 ~ 60분 미만	60	11.7
60분 이상	211	41.1
평균	40.19분	

❑ 휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다는 응답은 62.2%였음. 반면 휴게공간이 없다는 응답은 28.1%, 공간은 있으나 자유롭게 사용하지 못한다는 응답은 9.7%로 실질적으로 휴게공간을 이용하기 어려운 비율이 37.8%였음

❑ 앞서 휴게 및 대기시간이 30분 미만인 응답자가 47.2%로 나타난 결과와 함께 보면, 요양보호사의 휴식권이 시간과 공간 양 측면에서 충분히 보장되지 않고 있음을 보여줌

〈표 3-27〉 휴게공간 여부

구분	빈도	%
휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다	294	62.2
휴게공간이 있으나 자유롭게 사용하지 못한다	46	9.7
휴게공간이 없다	133	28.1

❑ 연차유급휴가를 자유롭게 사용할 수 있다는 응답은 56.2%였음. 반면 대체근무자가 없어 연차휴가를 사용할 수 없다는 응답은 17.6%였으며, 주 근로시간이 15시간 미만이어서 연차유급휴가 적용대상이 아니라는 응답도 12.1%를 차지함. 이 밖에 요양기관이 날짜를 지정하여 의무적으로 사용하게 하는 경우는 2.5%, 본인이 대체근무자의 일당을 지급해야 사용할 수 있는 경우는 2.0%였음

〈표 3-28〉 연차유급휴가 사용여부

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
자유롭게 사용할 수 있다	295	68.1	275	56.2
대체근무자가 없기 때문에 연차 휴가를 사용할 수 없다	22	5.1	86	17.6
본인이 대체근무자 일당을 지급하고 연차를 사용할 수 있다	13	3.0	10	2.0
요양기관에서 날짜를 지정해서 의무적으로 사용하게 한다	14	3.2	12	2.5
주 근로시간이 15시간 미만이라 연차유급휴가 사용대상이 아니다	89	20.6	59	12.1
기타	0	0.0	47	9.6

❑ 현재 근무 중인 기관에 요양보호사 정년이 없다는 응답은 72.2%였으며, 정년이 있다는 응답은 27.8%로 나타남. 대부분의 기관은 요양보호사에게 별도의 정년을 적용하지 않고 있음

❑ 요양보호사의 평균연령이 61.42세로 높다는 점을 고려하면, 정년이 없는 기관이 많다는 결과는 고령 종사자가 건강상태와 근로 의사에 따라 계속 일할 수 있는 노동시장 구조를 보여줌. 동시에 고령 인력에 의존하는 장기요양서비스의 특성도 반영된 결과로 해석할 수 있음

〈표 3-29〉 근무 중인 기관에 요양보호사에게 적용되는 정년 여부

구분	빈도	%
있다	141	27.8
없다	366	72.2

❑ 정년을 적용하는 기관의 정년 연령은 60세가 42.6%로 가장 많았으며, 65세 이상 40.4%, 61 ~ 64세 17.0% 순으로 나타남. 기관에서 적용되는 평균 정년 연령은 63.3세였음

〈표 3-30〉 근무 중인 기관 내 적용되고 있는 정년 연령

구분	빈도	%
60세	60	42.6
61세 ~ 64세	24	17.0
65세 이상	57	40.4
평균	63.3세	

❑ 요양보호사가 생각하는 적정 정년은 70 ~ 74세가 43.6%로 가장 많았으며, 75세 이상도 31.7%를 차지하여 70세 이상이 적정하다는 응답이 75.3%였음. 평균 적정 정년 연령은 70.6세임

❑ 요양보호사가 기대하는 적정 정년은 기관에서 실제 적용하는 평균 정년 63.3세보다 7.3세 높았음. 이는 중·고령기에 요양보호사로 노동시장에 진입하는 경우가 많고, 가족을 직접 돌보기 위해 자격을 취득하여 활동하는 경우도 있어 현재의 정년보다 높은 연령까지 근무를 지속할 필요성이 반영된 결과로 해석할 수 있음

〈표 3-31〉 요양보호사가 인식하는 적정 정년 연령

구분	빈도	%
65세 미만	42	8.4
65세~69세	81	16.3
70세~74세	217	43.6
75세 이상	158	31.7
평균	70.6세	

(3) 육체적·심리적 어려움과 건강

❑ 근무 중 어려움을 느끼는 상황에 대한 1·2·3순위 응답에 순위별 가중치를 적용한 결과, 사람을 들어 올리거나 이동시키면서 일하는 것이 15.0%로 가장 높았으며, 시간에 쫓겨 빠른 속도로 일하는 것 14.6%, 원래 하려던 일이 아닌 다른 일을 갑자기 요구받는 것 13.3%, 이용자나 가족이 기분 나쁘게 해도 미소로 응대해야 하는 것 12.3% 순임

❑ 가장 높은 비율을 차지한 사람을 들어 올리거나 이동시키는 업무는 요양보호사의 대표적인 신체활동 지원 업무로, 허리·어깨·손목 등 근골격계에 지속적인 부담을 줄 수 있음. 특히 중·고령 여성의 비율이 높은 요양보호사의 인력 특성을 고려하면, 반복적인 이동 및 체위변경 지원은 업무상 부상과 만성적인 근골격계 질환으로 이어질 가능성이 높음

❑ 시간에 쫓기는 업무와 갑작스러운 추가 업무 요구도 높은 비율을 차지함. 이는 정해진 시간 안에 다양한 돌봄업무를 수행해야 하는 업무상 압박과 함께, 업무 범위가 명확히 지켜지지 않는 문제가 요양보호사의 주요 어려움으로 작용하고 있음을 보여줌

❑ 또한 이용자나 가족에게 불쾌한 감정을 느끼더라도 미소로 응대해야 하는 것이 12.3%를 차지함. 이는 요양보호사의 어려움이 신체적 부담이나 업무량에만 국한되지 않고, 자신의 부정적인 감정을 억제하고 친절한 태도를 유지해야 하는 감정노동과 결합되어 있음을 시사함

〈표 3-32〉 근무 중 어려움을 느끼는 상황

구분	1순위	2순위	3순위	1+2+3순위[1)]
시간에 쫓겨 빠른 속도로 일을 해야하는 것	18.1	10.3	12.6	14.6
식사를 거르거나 대충 먹고 일을 해야하는 것	7.1	8.6	5.9	7.4
해야 할 업무가 남아 있어 정해진 시간을 초과해서 일하는 것	7.5	9.6	8.8	8.4
정해진 서비스 시간 외에 밤이나 휴일을 가리지 않고 도움을 요청 받는 것	6.1	4.0	4.2	5.1
원래 하려고 했던 일이 아닌 다른 일을 갑자기 요구 받는 것	13.0	14.5	11.5	13.3
이용자의 집이 전반적으로 청결하지 않은 상태에서 일하는 것	6.9	8.2	5.3	7.1
이용자 또는 이용자의 가족이 기분 나쁘게 해도 미소로 응대해야 하는 것	11.2	13.2	14.1	12.3
요양보호사가 아닌 '아줌마', '어이' 등으로 불리며 일하는 것	5.7	10.7	8.4	7.8
오염물질이나 질병에 노출되는 것	6.1	8.8	11.0	7.8
사람을 들어 올리거나 이동시키면서 일하는 것	16.9	11.7	15.9	15.0
기타	1.2	0.4	2.4	1.1

1) 1순위 응답에는 3점, 2순위에는 2점, 3순위에는 1점의 가중치를 부여하여 합산한 후, 전체 가중점수에서 각 항목이 차지하는 비율을 산출함

❑ 이용자의 감염성 질환에 관한 정보를 사전에 제공받았다는 응답은 85.1%였으며, 제공받지 못했다는 응답은 14.9%임

〈표 3-33〉 질환 관련 사전 정보 제공 여부

구분	빈도	%
제공 받았음	421	85.1
제공받지 못했음	74	14.9

❑ 지난 1년 동안 요양업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 경험이 있다는 응답은 36.0%였으며, 없다는 응답은 64.0%로 나타남. 요양보호사 3명 중 1명 이상이 업무와 관련하여 병원 치료를 받은 경험이 있는 것으로 나타남

〈표 3-34〉 근무 중 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 경험

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
있다	142	27.5	182	36.0
없다	375	72.5	324	64.0

❑ 업무상 부상이나 질병의 치료비 처리 방법은 개인 비용으로 처리했다는 응답이 87.0%로 대부분을 차지함. 산재신청 후 승인을 받았다는 응답은 7.6%, 요양기관이 치료비를 지급했다는 응답은 4.9%, 산재신청을 했으나 승인받지 못했다는 응답은 0.5%였음. 업무로 인해 발생한 부상과 질병임에도 대부분의 치료비가 요양보호사 개인에게 전가되고 있는 현실임

❑ 이는 업무상 재해가 개인의 건강관리 문제로 처리되고 있으며, 요양보호사가 산재신청이나 기관 차원의 보상을 충분히 활용하지 못하고 있음을 의미함. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 산재신청 절차 안내와 기관의 협조 의무를 강화할 필요가 있음

〈표 3-35〉 업무상 부상·질병 치료비 처리 방법

구분	2020		2026	
	빈도	%	빈도	%
개인 비용으로 처리	281	83.4	161	87.0
요양기관이 치료비를 지급해서 처리	34	10.1	9	4.9
산재신청을 하여 산재 승인을 받음	21	6.2	14	7.6
산재신청을 했으나, 승인받지 못함	1	0.3	1	0.5

❑ 지난 1년 동안 정신건강 문제로 상담이나 치료를 받은 경험이 있다는 응답은 3.7%였으며, 없다는 응답은 96.3%로 나타남. 공식적인 상담이나 치료를 이용한 비율은 매우 낮은 수준임

〈표 3-36〉 정신건강 문제로 상담 또는 치료 경험

구분	빈도	%
있다	11	3.7
없다	289	96.3

(4) 감정노동과 부정적 감정, 피해경험

❑ 감정노동과 부정적 감정을 주로 경험하는 대상에 대한 1·2순위 응답에 순위별 가중치를 적용한 결과, 이용자가 54.2%로 가장 높았으며, 이용자의 가족 28.0%, 동료 요양보호사 8.2%, 선임 요양보호사 4.1%, 센터장 또는 원장 3.3% 순임

❑ 1순위 응답에서는 이용자가 67.9%로 압도적으로 높았고, 2순위에서는 이용자의 가족이 54.6%로 가장 높았음. 이는 요양보호사가 직접적인 돌봄을 제공하는 이용자에게서 가장 강한 감정노동을 경험하고 있으며, 이용자 가족 역시 서비스 내용과 방식에 영향을 미치는 주요 감정노동 대상으로 작용하고 있음을 보여줌

❑ 반면 동료 요양보호사, 선임 요양보호사, 센터장 또는 원장과의 관계에서 경험하는 어려움은 감정노동이라기보다 조직 내부의 위계와 업무분장, 동료관계에서 발생하는 부정적 감정과 관계적 부담으로 구분할 필요가 있음. 1순위에서 조직 내부 관계에서 부정적 감정이 주로 발생한다고 응답한 사람의 비율은 13.9%이고, 1+2순위 가중치를 적용한 결과에서는 15.6%임

〈표 3-37〉 감정노동과 부정적 감정을 주로 경험하는 대상

구분	1순위	2순위	1+2순위[1)]
이용자	67.9	22.1	54.2
이용자의 가족	16.8	54.6	28.0
센터장(원장)	1.9	6.7	3.3
선임 요양보호사	4.2	3.7	4.1
동료 요양보호사	7.8	9.2	8.2
담당 공무원	0.2	0.5	0.3
기타	1.3	3.2	1.8

1) 1순위 응답에는 2점, 2순위에는 1점의 가중치를 부여하여 합산한 후, 전체 가중점수에서 각 항목이 차지하는 비율을 산출함

① 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동

- 이용자나 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다는 응답은 84.2%였으며, 평균점수는 3.21점으로 나타남. 특히 '매우 그렇다'는 응답이 47.1%로 절반에 가까워, 부정적인 감정을 억제하고 적절한 태도를 유지하기 위한 감정표출 관리가 매우 높은 수준으로 이루어지고 있었음
- 기관으로부터 이용자나 가족에게 항상 친절하도록 요구받는다는 응답도 66.2%, 평균 2.71점으로 비교적 높았음. 요양보호사는 개인적인 감정과 관계없이 이용자와 가족에게 친절하고 안정적인 태도를 유지하도록 요구받고 있음
- 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 노력은 84.2%로, 기관으로부터 친절을 요구받는다는 응답 66.2%보다 18.0% 높았음. 이는 감정표출 관리가 기관의 명시적인 요구에 의해서만 이루어지는 것이 아니라, 돌봄노동자는 항상 친절하고 배려해야 한다는 사회적 인식이 내면화 된 결과로도 해석할 수 있음
- 이처럼 감정표출 영역에서의 평균 점수가 높다는 점은 요양보호사의 감정노동이 특별한 갈등상황에서만 발생하는 것이 아니라, 일상적인 돌봄 과정에서 부정적인 감정을 억제하고 친절한 태도를 유지하는 방식으로 반복되고 있음을 의미함

〈표 3-38〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 감정표출[1)]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다	→	아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2)]
이용자나 이용자 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	10.8	4.9	37.1	47.1	→	15.7	84.2	3.21
기관으로부터 이용자나 이용자 가족에게 항상 친절하도록 요구받는다	23.0	10.8	38.9	27.3		33.8	66.2	2.71

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

- 공격적이거나 까다로운 이용자 또는 가족을 상대해야 한다는 응답은 54.5%, 평균 2.39점으로 나타남. 절반 이상의 요양보호사가 이용자나 가족의 공격적이거나 까다로운 태도를 경험하고 있었음
- 이용자나 가족이 업무와 상관없는 요구를 하여 업무수행에 어려움이 있다는 응답은 35.3%, 평균 1.97점으로 나타남. 부당하거나 업무 범위를 벗어난 요구가 전체 요양보호사에게 일반화되어 있다고 보기는 어렵지만, 3명 중 1명 이상이 이로 인한 어려움을 경험하고 있다는 점에서 적지 않은 수준이라고 볼 수 있음

❑ 공격적인 이용자나 가족을 상대해야 한다는 응답이 절반을 넘는 만큼, 개인의 대처능력에 의존하기보다 업무중지, 담당자 변경, 기관의 중재 등 조직적인 보호조치가 실질적으로 작동해야 함. 업무 범위를 벗어난 요구에 대해서도 기관이 요양보호사를 대신하여 업무 범위를 설명하고 갈등을 조정할 필요가 있음

〈표 3-39〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 과부하와 갈등[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다	→	아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
공격적이거나 까다로운 이용자나 이용자 가족을 상대해야 한다	34.1	11.4	35.9	18.6	→	45.5	54.5	2.39
이용자나 이용자 가족이 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다	45.3	19.4	28.5	6.8		64.7	35.3	1.97

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임
2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 감정부조화와 손상에 있어서는 이용자의 건강이 악화되거나 사망했을 때 감정적으로 힘들었던 경험이 있다는 응답이 65.7%, 평균 2.63점으로 가장 높았음. 몸이 피곤해도 이용자나 가족에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다는 응답은 61.6%, 평균 점수는 2.50점임.

❑ 반면 퇴근 후에도 이용자나 가족을 대하며 겪은 힘든 감정이 남아 있다는 응답은 37.5%, 평균 2.01점으로 앞선 두 문항에 비해 상대적으로 낮았음. 그러나 이는 다른 문항과 비교했을 때 낮은 수준일 뿐, 응답 비율 자체로 보면 요양보호사 3명 중 1명 이상이 업무 중 경험한 감정적 부담에서 퇴근 후에도 충분히 회복하지 못하고 있음을 시사함

❑ 이용자의 건강 악화나 사망으로 인한 어려움이 가장 높았다는 점은 요양보호사의 감정적 부담이 단순히 감정을 억지로 연기하는 과정에서만 발생하지 않음을 보여줌. 장기간 돌봄관계를 형성한 이용자의 상태가 악화되거나 사망할 경우, 관계의 상실과 죽음에 대한 정서적 충격을 경험할 수 있음

❑ 또한 신체적으로 피곤한 상태에서도 이용자에게 최선을 다해야 한다는 부담은 신체적 피로와 감정노동이 서로 분리된 문제가 아니라는 점을 보여줌. 신체적 피로가 누적되면 감정을 조절하고 회복할 수 있는 여력이 감소하고, 이는 감정부조화와 소진으로 이어질 수 있음

〈표 3-40〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 감정부조화와 손상[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
퇴근 후에도 이용자나 이용자 가족을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	44.5	18.0	29.8	7.7	→	62.5	37.5	2.01
몸이 피곤해도 이용자나 이용자 가족에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	26.4	12.0	46.2	15.4		38.4	61.6	2.50
이용자의 건강이 악화되거나 사망했을 때 감정적으로 힘들었던 경험이 있다	25.1	9.2	42.9	22.8		34.3	65.7	2.63

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 소속기관이 이용자나 가족과의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다는 응답은 73.2%, 평균 2.64점임. 반면, 이용자나 가족의 요구를 해결할 수 있는 권한이나 자율성이 주어져 있다는 응답은 41.2%, 평균 2.16점으로 자율성에 대한 인식은 낮은 편임

〈표 3-41〉 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동: 조직의 지지와 보호[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
소속기관은 이용자나 이용자 가족 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	26.0	10.8	36.0	37.2	→	36.8	73.2	2.64
이용자나 이용자 가족의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	39.3	19.5	26.6	14.6		58.8	41.2	2.16

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

② 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정

- ❑ 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다는 응답은 63.6%, 평균 2.57점이었으며, 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 응답은 61.1%, 평균 2.52점임
- ❑ 상사와 동료 모두에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려는 응답이 60%를 넘어 조직 내부에서도 원활한 관계를 유지하기 위해 감정표출을 조절하고 있음을 보여줌

〈표 3-42〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 감정표출[1)]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다	→	아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2)]
상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	27.0	9.3	43.5	20.1		36.3	63.6	2.57
동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	27.7	11.2	43.0	18.1		38.9	61.1	2.52

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

- ❑ 공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야 한다는 응답은 21.2%, 평균 1.65점이었으며, 공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야 한다는 응답은 16.6%, 평균 1.57점임
- ❑ 상사가 업무와 상관없는 요구를 하여 어려움이 있다는 응답은 9.0%, 동료가 업무와 상관없는 요구를 하여 어려움이 있다는 응답은 6.8%로 나타남. 조직 내부의 부당한 업무 요구로 인한 과부하는 전반적으로 낮은 수준임
- ❑ 이용자 및 가족과의 관계에서는 공격적이거나 까다로운 상대를 경험한다는 응답이 54.5%, 업무와 상관없는 요구로 어려움을 겪는다는 응답이 35.3%였던 것과 비교하면, 상사 및 동료 관계에서 경험하는 과부하와 갈등은 낮았음

〈표 3-43〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 과부하와 갈등[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야 한다	61.6	21.8	14.4	2.2		83.4	16.6	1.57
공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야 한다	59.8	19.0	18.0	3.2	→	78.8	21.2	1.65
상사가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다	74.2	16.7	8.2	0.8		90.9	9.0	1.36
동료가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다	77.6	15.6	6.4	0.4		93.2	6.8	1.30

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다는 응답은 22.1%, 동료에게 최선을 다해야 하므로 힘들다는 응답은 21.5%였음. 퇴근 후에도 힘들었던 감정이 남아 있다는 응답은 동료 21.1%, 상사 17.0%임

〈표 3-44〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 감정부조화와 손상[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
퇴근 후에도 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	68.5	14.4	15.8	1.2		82.9	17.0	1.50
퇴근 후에도 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	65.4	13.5	17.9	3.2	→	78.9	21.1	1.59
몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	62.2	15.7	18.1	4.0		77.9	22.1	1.64
몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	58.6	19.9	16.9	4.6		78.5	21.5	1.67

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 소속기관이 상사와의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다는 응답은 63.2%, 평균 2.64점으로 나타남. 반면 상사의 요구를 해결할 수 있는 권한이나 자율성이 주어져 있다는 응답은 41.2%, 평균 2.16점으로 낮았음

〈표 3-45〉 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정: 조직의 지지와 보호[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
소속기관은 상사와의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	26.0	10.8	36.0	27.2	→	36.8	63.2	2.64
상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	39.4	19.5	26.6	14.6		58.9	41.2	2.16

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

③ 피해경험

❑ 이용자나 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 들은 적이 있다는 응답은 28.1%로 가장 높았음. 신체적 폭력을 당한 경험은 14.5%, 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 경험은 12.1%, 직위·성·연령과 관련한 차별대우를 받은 경험은 8.9%임

〈표 3-46〉 이용자나 이용자 가족이 가하는 폭력 경험[1]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다		아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2]
이용자와 이용자 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	80.5	4.9	10.8	3.7		85.4	14.5	1.38
이용자와 이용자 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	65.0	6.9	19.8	8.3	→	71.9	28.1	1.71
이용자와 이용자 가족에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	81.9	6.1	9.3	2.8		88.0	12.1	1.33
이용자와 이용자 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다	82.8	8.3	7.3	1.6		91.1	8.9	1.28

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 직장 상사나 동료로부터 모욕적인 비난, 고함 또는 욕설을 경험했다는 응답은 5.2%였으며, 신체적 폭행은 1.2%, 원치 않는 신체접촉이나 성희롱은 1.0%로 나타남. 직장 내부에서 발생한 폭력 경험은 이용자나 가족으로부터 경험한 언어폭력 28.1%, 신체폭력 14.5%, 성희롱 12.1%보다 현저히 낮았음

〈표 3-47〉 직장 내 괴롭힘 경험[1)]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다	→	아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2)]
직장 상사 · 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	95.8	3.0	1.0	0.2		98.8	1.2	1.06
직장 상사 · 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	89.1	5.8	3.8	1.4		94.9	5.2	1.17
직장 상사 · 동료에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적 있다	96.0	3.0	1.0	0.0		99.0	1.0	1.05

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

❑ 소속기관이 노동자를 감시한다는 응답은 12.1%, 이용자나 가족과 갈등이 발생했을 때 기관이 노동자에게 불이익을 준다는 응답은 7.6%로 낮은 편임

❑ 이용자나 가족과의 관계에서 문제가 발생했을 때 기관이 적절한 조치를 해준다는 응답은 64.3%, 평균 2.72점임. 다수의 요양보호사가 문제 발생 시 기관에서 적절한 도움 또는 조치를 받을 수 있다고 인식하고 있었음

〈표 3-48〉 근무 환경[1)]

구분	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다	→	아니다 비율	그렇다 비율	평균 점수[2)]
내가 소속된 기관은 노동자를 감시한다	75.2	12.7	9.3	2.8		87.9	12.1	1.40
이용자와 이용자 가족과 갈등 시 소속기관은 노동자에게 불이익을 준다	78.9	13.5	7.0	0.6		92.4	7.6	1.29
이용자와 이용자 가족 응대 과정에서 문제가 발생했을 때, 요양원/센터 등에서 적절한 조치를 해준다	26.6	9.1	29.8	34.5		35.7	64.3	2.72

1) 아니다 비율은 전혀 아니다와 약간 아니다를 합산한 비율이며, 그렇다 비율은 약간 그렇다와 매우 그렇다를 합산한 비율임

2) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

(5) 감정노동자 보호제도 및 보호정책

- ❑ 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 중 이용자나 가족에게 피해를 입었을 때 업무를 중단하거나 담당자를 변경할 수 있다는 응답이 75.8%로 가장 높았음. 피해 대응 매뉴얼이 마련되어 있다는 응답은 68.7%, 감정노동 피해 예방교육을 실시한다는 응답은 65.4%로 비교적 높게 나타남
- ❑ 반면 반복적인 성희롱이나 폭력이 발생했을 때 2인 1조로 근무할 수 있다는 응답은 39.2%, 수급자 협력 동의서를 작성한다는 응답은 42.3%로 절반에 미치지 못했음. 특히 2인 1조 근무제도에 대해서는 모른다는 응답도 39.4%로 높게 나타남
- ❑ 외부 심리상담기관 이용을 지원한다는 응답은 18.4%, 심리상담 외 치유프로그램을 지원한다는 응답은 22.2%로 매우 낮았으며, 모른다는 응답 비율도 각각 51.7%, 49.9%로 과반 이상이 제도에 대해 모르고 있었음
- ❑ 기관의 보호제도는 업무중지, 담당자 변경, 대응 매뉴얼 등 즉각적인 대응에 상대적으로 집중되어 있으며, 피해 이후의 심리회복과 지속적인 치유를 지원하는 제도는 부족한 실정임
- ❑ 그리고 일부 보호제도에 대한 인지도가 낮아, 감정노동으로 어려움을 겪더라도 이용할 수 있는 제도나 지원내용을 알지 못해 필요한 도움을 받기 어려운 실정임. 따라서 보호제도를 마련하는 것과 함께 요양보호사를 대상으로 지원내용과 이용조건, 신청절차 등을 구체적으로 교육하고 홍보할 필요가 있음

〈표 3-49〉 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

질 문	있다	없다	모름
① 이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	75.8	10.0	14.2
② 이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼(행동지침)이 마련되어 있다	68.7	10.4	20.9
③ 반복적인 성희롱이나 폭력 등 특별한 사정이 있는 경우에는 2인 1조로 근무할 수 있다	39.2	21.4	39.4
④ 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있다	18.4	29.9	51.7
⑤ 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있다	22.2	27.9	49.9
⑥ 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	65.4	12.0	22.6
⑦ 수급자 협력 동의서를 작성하고 있다.	42.3	14.9	42.9

❑ 감정노동 관련 문제가 발생했을 때 보호제도를 이용할 수 있다는 응답은 36.5%에 그쳤음. 이용 가능 여부를 모른다는 응답이 48.8%로 가장 높았으며, 이용할 수 없다는 응답은 8.1%, 보호제도가 없다는 응답은 6.5%였음

❑ 실질적인 감정노동 보호를 위해서는 어떤 상황에서 누구에게 신청할 수 있는지 이용에 따른 불이익은 없는지 등을 구체적으로 안내해야 함. 신규 채용교육과 정기교육을 통해 보호제도 이용절차를 반복적으로 안내할 필요가 있음

〈표 3-50〉 감정노동 관련 문제 발생시 감정노동자 보호제도 이용 가능 여부

구분	빈도	%
있다	184	36.5
없다	41	8.1
감정노동자 보호제도가 없다	33	6.5
모른다	246	48.8

❑ 감정노동자 보호제도를 이용한 경험이 있다는 응답은 5.3%에 그쳤으며, 이용한 경험이 없다는 응답은 71.5%, 감정노동 피해 경험이 없다는 응답은 23.2%임. 이는 감정노동이나 피해를 경험하더라도 보호제도의 실제 이용으로 이어지는 경우는 매우 제한적이라는 것을 시사함

〈표 3-51〉 감정노동자 보호제도를 이용한 경험

구분	빈도	%
있다	27	5.3
없다	363	71.5
감정노동 피해 경험이 없다	118	23.2

❑ 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 잘 알고 있다는 응답은 4.9%, 어느 정도 알고 있다는 응답은 23.2%로, 조례의 내용을 알고 있는 비율은 28.1%였음. 반면 들어본 적은 있으나 잘 모른다는 응답은 35.0%, 전혀 모른다는 응답은 36.8%임

❑ 전체 응답자의 71.8%가 조례를 실질적으로 알지 못하고 있어, 조례가 현장의 요양보호사에게 충분히 전달되지 못하고 있음을 보여줌. 조례가 존재하더라도 당사자가 지원내용과 권리를 알지 못하면 실제 제도 이용이나 권리보호로 이어지기 어려움

❑ 조례의 주요 내용과 지원사업을 이해하기 쉬운 형태로 교육 및 홍보할 필요가 있음

〈표 3-52〉「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 인지 여부

구분	빈도	%
잘 알고 있다	25	4.9
어느 정도 알고 있다	118	23.2
들어본 적은 있으나 잘 모른다	178	35.0
전혀 모른다	187	36.8

❑ 회복지원사업을 알고 있으며 이용한 경험이 있다는 응답은 힐링 프로그램이 12.6%로 가장 높았으며, 회복지원교육 9.9%, 힐링 워크숍 8.7%, 집단상담 프로그램 7.3% 순임

❑ 각 사업을 모른다는 응답은 집단상담 프로그램 65.1%, 회복지원교육 61.9%, 힐링 워크숍 61.7%, 힐링 프로그램 61.5%로 모든 사업에서 모른다는 응답의 비율이 60%를 넘었음

❑ 요양보호사의 감정노동과 소진을 완화하기 위한 사업이 시행되고 있음에도 낮은 인지도로 인해 실제 이용으로 충분히 연결되지 못하고 있음. 기관을 통한 안내에만 의존하지 않고 문자메시지, 교육, 온라인 안내 등 요양보호사에게 직접 전달되는 홍보방식을 마련할 필요가 있음

〈표 3-53〉 요양보호센터 종사자 회복지원사업

질 문	알고 있으며, 이용해본 적 있다	알고 있으나, 이용해본 적 없다	모른다
① 힐링 워크샵: 1박 2일 힐링 나들이 기회 제공	8.7	29.6	61.7
② 힐링 프로그램: 건강증진 및 소진 예방을 위한 체험활동, 힐링키트 배포, 문화생활 등	12.6	25.9	61.5
③ 집단상담 프로그램: 영화 등 다양한 기법을 활용한 전문상담, 직종별 직무별 집단 상담 지원	7.3	27.5	65.1
④ 회복지원교육: 스트레스 관리 및 해소 방법, 소진 예방 교육	9.9	28.3	61.9

❑ 요양보호사의 권익 향상을 위해 중앙정부의 지원이 가장 필요하다는 응답이 34.2%로 가장 높았으며, 장기요양기관협회 등 운영기관의 지원 23.7%, 대전광역시와 자치구 전담부서의 지원 22.3%, 요양보호사협회나 노동조합 등 당사자 단체의 활동 15.7% 순임

〈표 3-54〉 요양보호사 권익 향상을 위해 노력이 가장 필요한 단체

구분	빈도	%
중앙정부의 지원	172	34.2
대전광역시, 자치구 전담부서의 지원	112	22.3
장기요양기관협회 등 운영 기관의 지원	119	23.7
시민단체, 정당 등의 지원	4	0.8
요양보호사협회나 노동조합 등 당사자 단체의 활동	79	15.7
별다른 필요성을 못 느낀다	15	3.0
기타	2	0.4

❑ 소속 기관에 요양보호사 소모임이 있다는 응답은 16.0%였으며, 소모임이 없다는 응답은 61.5%로 나타남. 현재 소모임은 없지만 필요하다고 생각한다는 응답도 22.5%임

〈표 3-55〉 소속 기관 내 소모임 결성 여부

구분	빈도	%
소모임이 있다	81	16.0
소모임이 없다	311	61.5
소모임은 없지만, 필요하다고 생각한다	114	22.5

❑ 직장에서 가장 중요하게 보완되어야 할 사항은 고용불안, 임금, 휴게시간 등 근로조건 개선이 21.9%로 가장 높았음. 이어 요양보호사 인권침해 예방교육 강화 18.5%, 업무 중 발생하는 부당한 요구에 대한 기관 차원의 대응과 해결 12.4%, 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도 11.8%, 합리적인 수준의 업무 재량권 보장 8.7% 순임

〈표 3-56〉 직장에서 가장 중요하게 보완되어야 할 사항(복수응답)

구분	빈도	%
기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련	50	5.2
요양보호사 인권 침해 예방 교육 강화	178	18.5
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	114	11.8
이용자와 이용자 가족의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적인 수준의 업무 재량권 보장	84	8.7
공격적인 이용자와 이용자 가족에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	65	6.7
공격적인 이용자와 이용자 가족에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구	49	5.1
업무중에 들어오는 부당한 요구에 대해 기관 차원에서 대응하고 해결	119	12.4
근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)	211	21.9
인력확충	66	6.9
쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)	21	2.2
기타	6	0.6

❑ 대전시가 우선 추진해야 할 과제는 요양보호사 감정노동 수당 지급이 26.6%로 가장 높았음. 이어 감정노동 피해 발생 시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원 19.2%, 요양보호사에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인 17.5%, 이용자 및 가족용 안내책자 제작·배포 12.6% 순임

〈표 3-57〉 요양보호사 감정노동 보호를 위한 대전시의 주요 과제

구분	빈도	%
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작 및 배포	66	6.8
요양보호사 감정노동 피해 예방을 위한 이용자 및 가족용 안내책자 제작 및 배포	122	12.6
요양보호사, 요양기관 관리자 대상 감정노동 피해 예방교육	82	8.5
감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원	185	19.2
요양보호사 감정노동 수당 지급	257	26.6
감정노동 피해자 대상 치유프로그램 지원	80	8.3
요양보호사에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인	169	17.5
기타	5	0.5

2) 급여 제공방식별 비교 분석 결과

❑ 급여 제공방식은 단순히 돌봄서비스가 제공되는 장소의 차이를 넘어, 요양보호사의 업무수행 방식과 노동강도, 이용자 및 가족과의 관계, 기관의 관리와 보호체계에 영향을 미치는 주요한 노동환경 요인임

❑ 재가급여에 종사하는 요양보호사는 주로 이용자의 생활공간에서 개별적으로 돌봄서비스를 제공함. 이 과정에서 이용자 및 가족과 밀접한 관계를 형성하는 한편, 업무 범위를 벗어난 요구나 폭언·성희롱 등의 피해를 경험하더라도 동료나 관리자의 즉각적인 도움을 받기 어려울 수 있음

❑ 반면 시설급여에 종사하는 요양보호사는 다수의 이용자를 돌보며 동료 및 상사와 함께 교대근무를 수행함. 이에 따라 인력 부족과 업무 과중, 이용자의 건강 악화와 사망에 대한 반복적인 노출뿐 아니라 업무분담, 조직 내 위계와 동료관계 등 기관 내부의 조건이 감정노동에 영향을 미칠 가능성이 큼

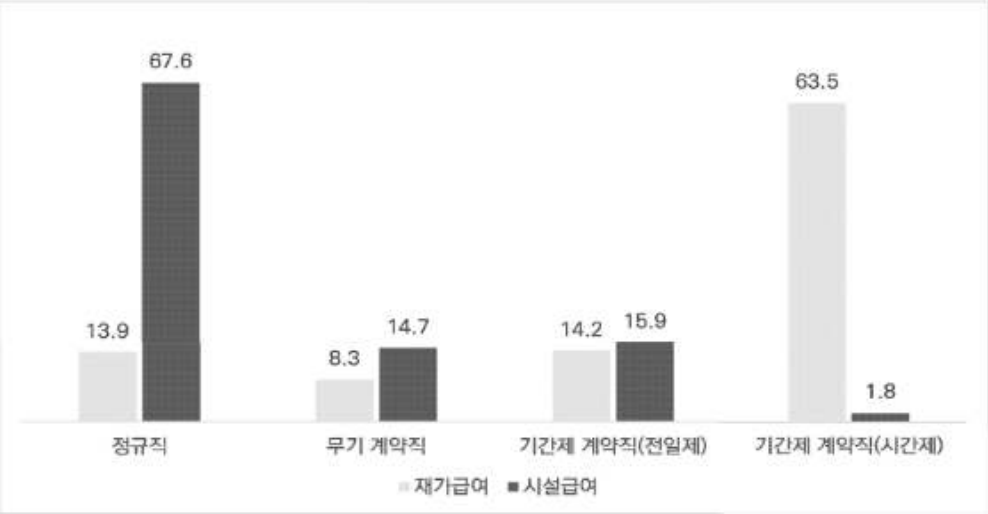
❑ 이에 본 연구에서는 재가급여와 시설급여 종사자의 근무환경과 근로조건, 감정노동 등에 대한 비교 분석을 실시함

① 급여 제공방식별 고용형태

❑ 고용형태는 급여 제공방식에 따라 뚜렷한 차이를 보였음. 시설급여 종사자는 정규직이 67.6%로 가장 많았으나, 재가급여 종사자는 기간제 계약직 중 시간제가 63.5%로 가장 많았음. 반대로 정규직 비율은 재가급여가 13.9%에 그쳐 시설급여보다 53.7% 낮았음

❑ 이러한 결과는 방문형 요양보호사의 불안정한 고용형태를 지적한 선행연구와 같은 흐름임. 2022년 장기요양실태조사에서도 방문요양과 방문목욕 종사자의 70% 이상이 시간제 계약직으로 나타났음. 재가급여는 이용자에게 배정된 서비스 시간에 따라 근로시간과 임금이 결정되며, 이용자의 입원·사망·시설 입소나 서비스 중단이 곧바로 근로시간 감소와 소득 상실로 이어질 가능성이 큼

❑ 따라서 재가급여 종사자의 고용안정을 위해서는 이용자별 서비스 계약과 요양보호사의 근로계약을 분리하여 접근할 필요가 있음. 이용자와의 서비스가 종료되더라도 기관이 다른 이용자에게 신속히 재배치하고, 재배치 전까지 일정한 소득을 보전할 수 있는 대기수당이나 최소 근로시간 보장제도를 마련할 필요가 있음

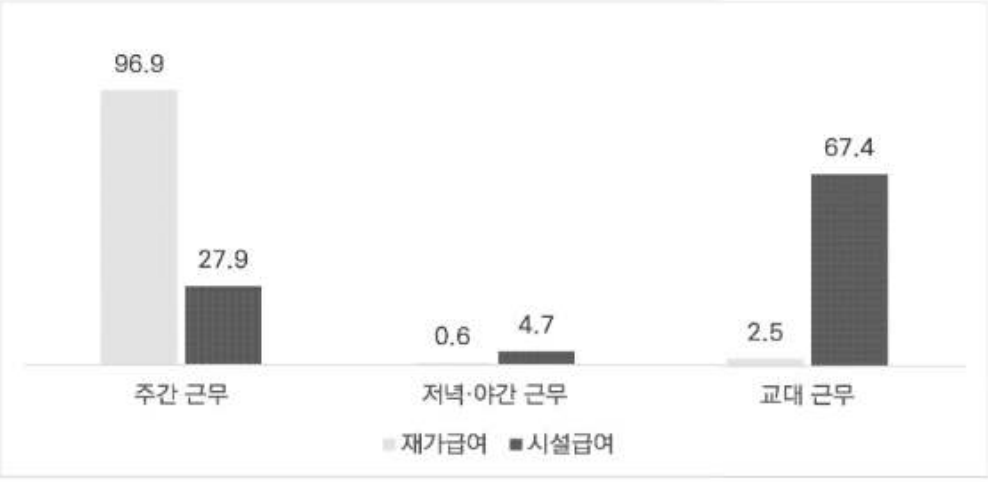


[그림 3-1] 급여 제공방식별 고용형태

② 급여 제공방식별 주된 근무시간 유형

❑ 재가급여 종사자의 96.9%는 주간근무를 하고 있었고, 시설급여 종사자는 교대근무가 67.4%로 가장 많아 급여 유형별 주된 근무시간 유형에 차이를 보였음

❑ 재가급여는 정해진 방문시간에 맞추어 서비스를 제공하는 반면, 시설급여는 24시간 돌봄이 필요하므로 야간근무와 교대근무가 불가피함. 이에 따라 시설급여 종사자는 수면 부족과 생활리듬의 불규칙, 교대조 간 인수인계, 야간의 제한된 인력으로 인한 업무부담을 함께 경험할 가능성이 높음. 시설급여 종사자의 감정노동과 건강문제를 해석할 때에는 단순한 근로시간뿐 아니라 교대제 자체가 미치는 영향을 함께 고려해야 할 필요가 있음



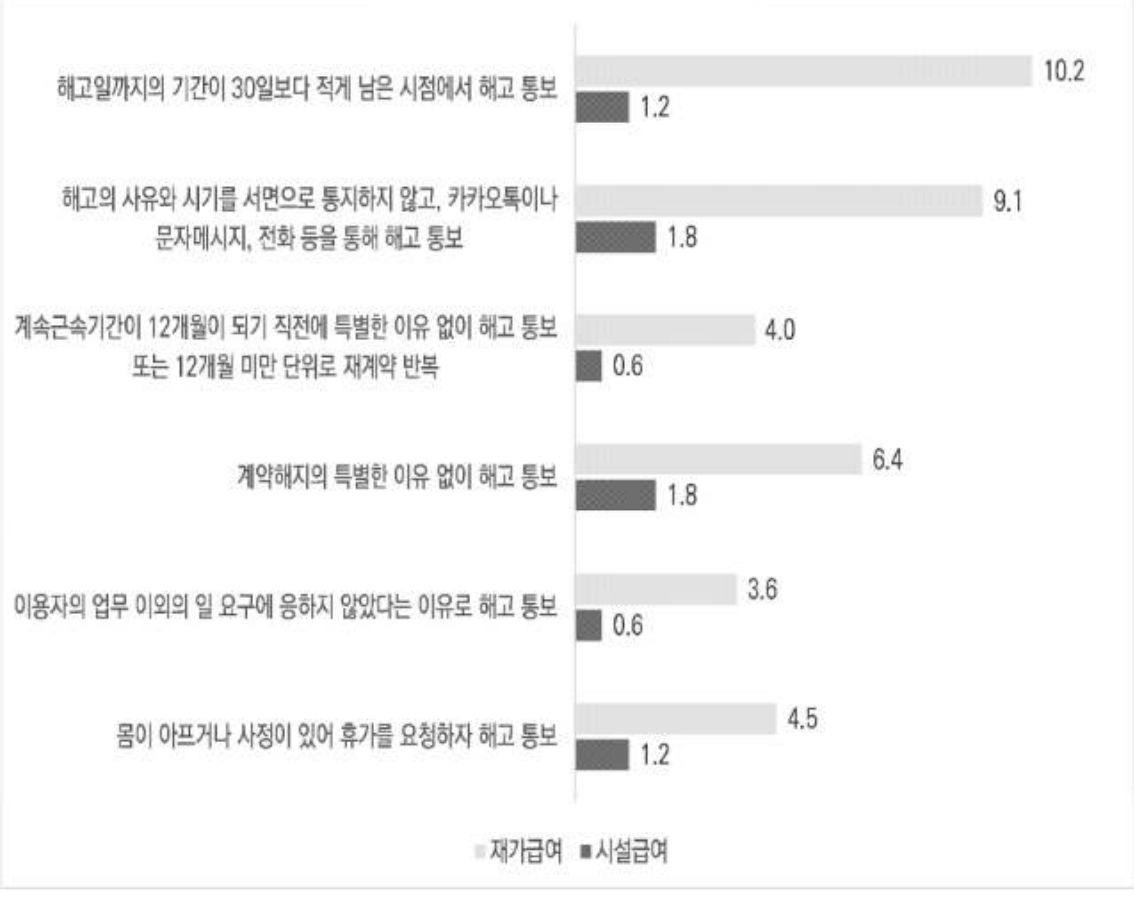
[그림 3-2] 급여 제공방식별 주된 근무 시간 유형

③ 급여 제공방식별 위법부당행위 경험 여부

❑ 해고와 계약해지 과정에서의 위법부당행위 경험은 모든 문항에서 재가급여 종사자가 시설급여 종사자보다 높았음. 특히 해고일까지 30일이 남지 않은 시점에서 해고를 통보받은 경험은 재가급여 10.2%, 시설급여 1.2%였으며, 서면이 아닌 카카오톡, 문자메시지, 전화 등으로 해고를 통보받은 경험도 각각 9.1%와 1.8%로 차이가 컸음

❑ 재가급여 종사자의 위법부당행위 경험이 높은 것은 앞서 확인한 시간제 계약직 중심의 고용구조와 연결됨. 선행연구에서도 방문형 장기요양요원은 이용자나 가족의 서비스 중단 통보로 근로가 갑자기 중단되는 경우가 많았으며, 이러한 서비스 중단이 근로관계의 종료나 소득 감소로 이어지는 문제가 지적되었음

❑ 이용자 변경이나 서비스 종료를 해고사유로 간주하는 관행을 줄이고, 기관이 재배치와 고용유지의 책임을 우선적으로 이행하도록 해야 함. 해고사유와 시기의 서면통지, 휴가 사용이나 부당한 요구의 거부를 이유로 한 불이익 금지, 노동상담 지원 등도 재가급여 종사자를 중심으로 강화할 필요가 있음



[그림 3-3] 급여 제공방식별 위법부당행위 경험 여부

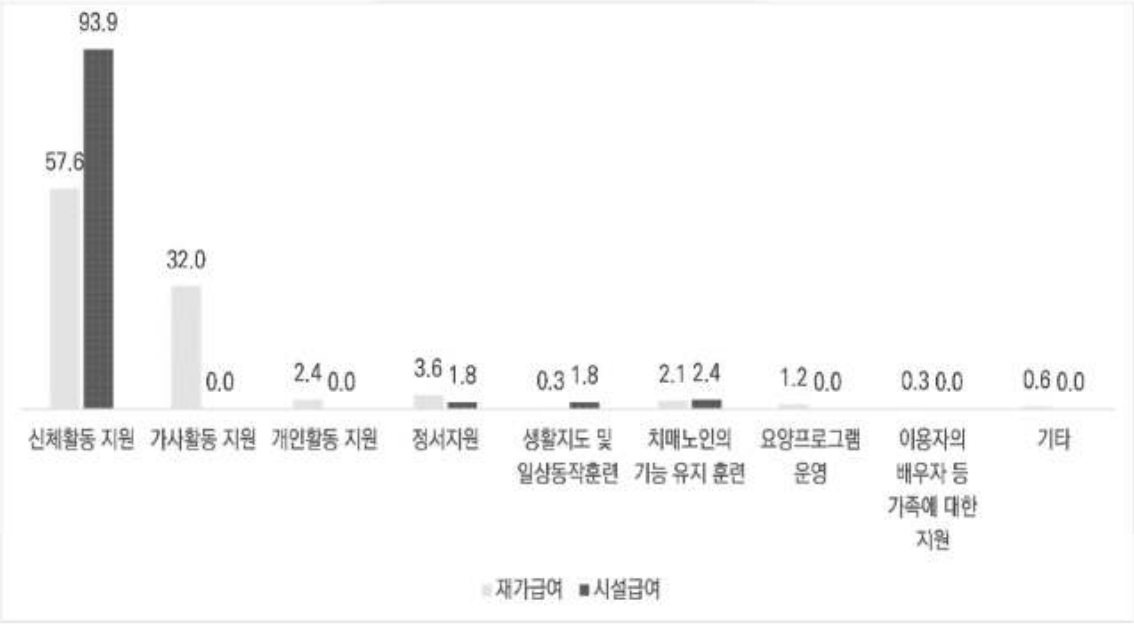
주) 위법부당행위 경험이 있다고 응답한 사람의 비율

④ 급여 제공방식별 담당하고 있는 주요 업무

❑ 담당하고 있는 주요 업무 1순위를 살펴보면 시설급여 종사자는 신체활동 지원이 93.9%로 대다수를 차지함. 재가급여 종사자도 신체활동 지원(57.6%)과 가사활동 지원(32.0%)이 주요 업무로 나타남

❑ 시설급여는 재가급여의 이용자에 비해 건강 상태가 나쁜 이용자가 많아, 식사, 배설, 이동, 체위변경 등 이용자의 신체를 직접 보조하는 업무가 집중되어 있음을 시사함. 반면 재가급여는 이용자의 생활공간에서 돌봄과 가사활동이 함께 이루어지므로 요양보호사의 고유 업무와 일반적인 가사도움의 경계가 모호해질 수 있음. 이는 갑작스러운 다른 업무 요구와 정해진 시간을 초과한 근무로 이어질 수 있음

❑ 시설급여에서는 신체부담을 줄이는 인력배치와 보조장비 지원이 중요하며, 재가급여에서는 업무범위를 구체적으로 안내하고 이용자와 가족의 규정 외 요구가 발생했을 때 기관이 직접 조정하는 체계를 강화할 필요가 있음



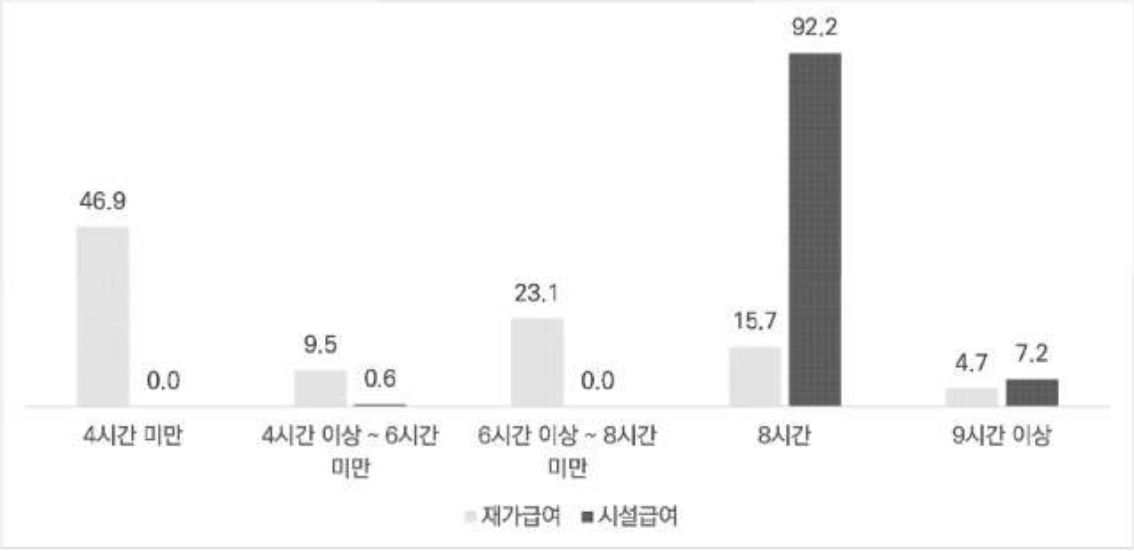
[그림 3-4] 급여 제공방식별 담당하고 있는 주요 업무(1순위)

⑤ 급여 제공방식별 하루 평균 근로시간

❑ 재가급여 종사자의 하루 평균 근로시간은 296.8분으로 약 4시간 57분이었으며, 시설급여 종사자는 487.2분으로 약 8시간 7분이었음. 재가급여는 4시간 미만이 46.9%로 가장 많았고, 시설급여는 8시간 근무가 92.2%를 차지함

❑ 이는 재가급여 종사자가 적게 일하기를 선택했다기보다 이용자별 인정시간과 서비스 배정에 따라 근로시간이 분절되는 구조와 관련이 있음. 2022년 장기요양실태조사에서도 방문요양 종사자의 월평균 근로시간은 72.7시간으로 다른 급여 유형의 160시간 이상보다 짧았으며, 실제 근로시간보다 더 오래 일하기를 희망하는 경향이 확인되었음

❑ 재가급여의 짧은 근로시간(주 15시간 미만)은 낮은 임금뿐 아니라 연차유급휴가, 주휴수당 등 노동권 적용의 제한으로 이어질 수 있음. 이동시간과 교육, 회의시간을 근로시간으로 인정하고, 복수 이용자 연계를 통해 희망 근로시간을 보장하는 방식의 제도 개선과 지원이 필요함



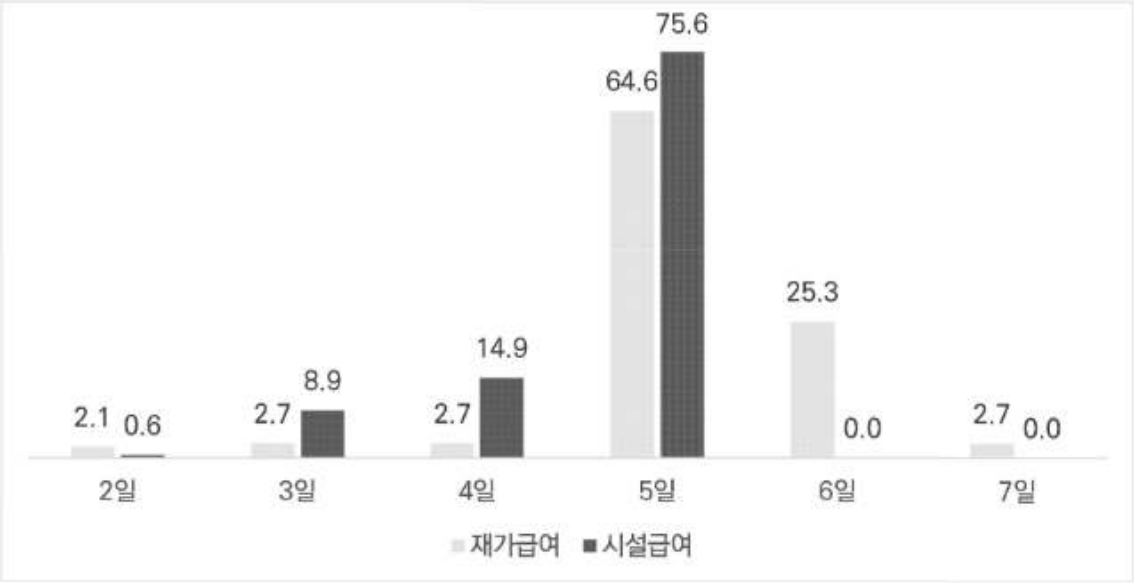
[그림 3-5] 급여 제공방식별 하루 평균 근로시간

⑥ 급여 제공방식별 1주 평균 근무일

❑ 하루 근로시간은 재가급여가 짧았지만 1주 평균 근무일은 재가급여가 5.16일로 시설급여 4.65일보다 많았음. 재가급여는 6일 근무도 25.3%를 차지한 반면 시설급여에서는 6일 이상 근무한다는 응답이 없었음

❑ 이는 재가급여 종사자의 노동이 짧은 시간에 끝나는 가벼운 노동이라기보다, 짧은 서비스가 여러 날에 분산된 형태임을 보여줌. 근무일 사이의 이동과 대기시간이 임금에 충분히 반영되지 않는다면 실제로 일을 위해 사용하는 시간에 비해 보상이 낮아지고, 온전한 휴일을 확보하기도 어려울 수 있음

❑ 재가급여의 노동시간을 평가할 때에는 유급 서비스 시간만이 아니라 이동·대기시간과 주당 근무일을 함께 살펴봐야 함. 연속 휴일 보장과 이동시간 보상, 일정 조정 지원을 통해 분절된 근무로 인한 부담이 일상생활 전반으로 이어지지 않도록 할 필요가 있음



[그림 3-6] 급여 제공방식별 1주 평균 근무일

⑦ 급여 제공방식별 월평균 임금

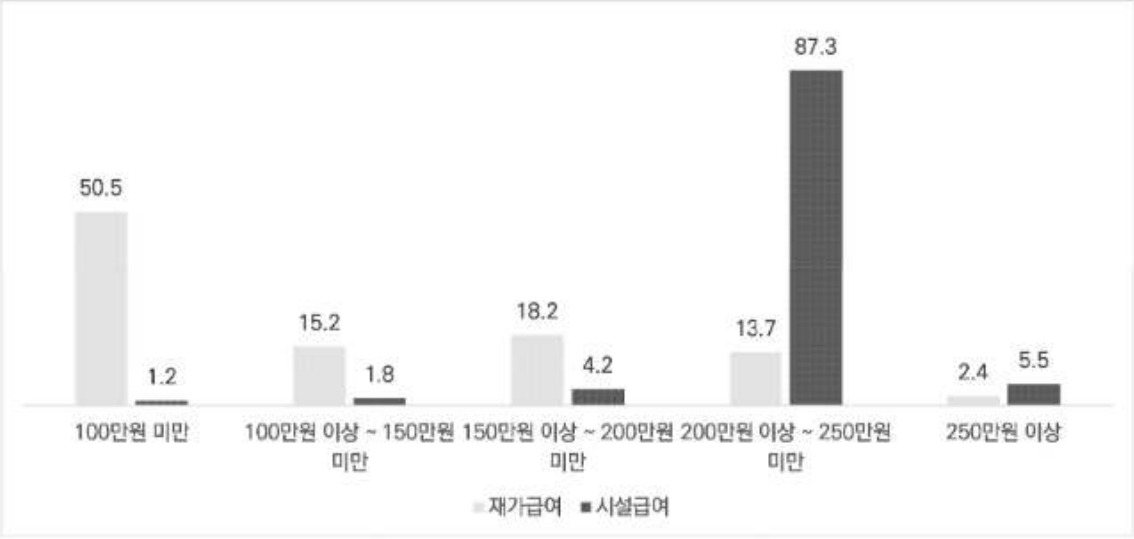
❑ 재가급여 종사자의 월평균 임금은 123.2만원으로 시설급여 종사자의 218.4만원보다 95.2만원(약 43.6%) 낮았음. 재가급여는 100만원 미만이 50.5%로 과반 이상을 차지하였고, 200만원 미만을 모두 합하면 83.9%임. 반면 시설급여는 200만원 이상 ~ 250만원 미만이 87.3%로 대부분을 차지함

❑ 이러한 임금 차이는 급여 제공방식에 따른 근로시간의 차이와 밀접하게 관련되어 있음. 재가급여는 이용자별 인정시간에 따라 근로시간이 정해지고, 짧은 서비스가 여러 날에 걸쳐 배정되기 때문에 주당 근무일이 많더라도 충분한 월 근로시간과 소득을 확보하기 어려움. 특히 이용자의 입원이나 사망, 서비스 중단 등에 따라 일감과 임금이 함께 감소할 수 있어 소득의 불안정성도 큼

❑ 시설급여 종사자의 월평균 임금은 재가급여 종사자보다 높았으나, 2026년 월 환산 최저임금[13] 215.7만 원보다 약 2.7만 원 높은 수준에 불과했으며, 대전시 생활임금[14] 251.7만 원보다는 약 33.3만 원 낮았음. 시설급여 종사자가 8시간 교대근무와 높은 신체적·감정적 부담을 감당하고 있다는 점을 고려하면, 현재의 임금은 노동강도와 숙련도를 충분히 반영하지 못하고 있다고 볼 수 있음. 이는 요양보호사가 장기간 근속하며 돌봄 경험과 숙련을 축적하더라도, 이를 임금에 반영하는 보상체계가 미흡하여 최저임금 수준을 벗어나기 어려운 구조를 보여줌

13) 시급 10,320원, 주 40시간, 월 209시간 기준
14) 대전시 생활임금은 "대전시 공공부문 저임금 노동자가 인간적 문화적으로 최소한의 생활을 유지하기 위한 임금 정책"을 의미함. 2026년 기준 생활임금은 시급 1만 2,043원이며, 월 209시간 기준 월급은 251만 6,987원임

❑ 따라서 요양보호사의 노동강도와 숙련도에 비해 낮게 형성된 임금구조를 개선하는 것이 우선되어야 함. 다만 급여 제공방식별 노동조건을 고려하여, 재가급여에는 안정적인 근로시간과 월소득을 보장하고 서비스 중단 시 재배치와 소득보전, 이동과 대기시간에 대한 보상을 마련할 필요가 있음. 시설급여에는 경력과 숙련도를 반영한 임금체계를 도입하고, 교대근무와 높은 신체적 감정적 부담에 상응하는 수당을 지급하는 등 급여 유형별 특성에 맞는 임금 개선이 이루어져야 함



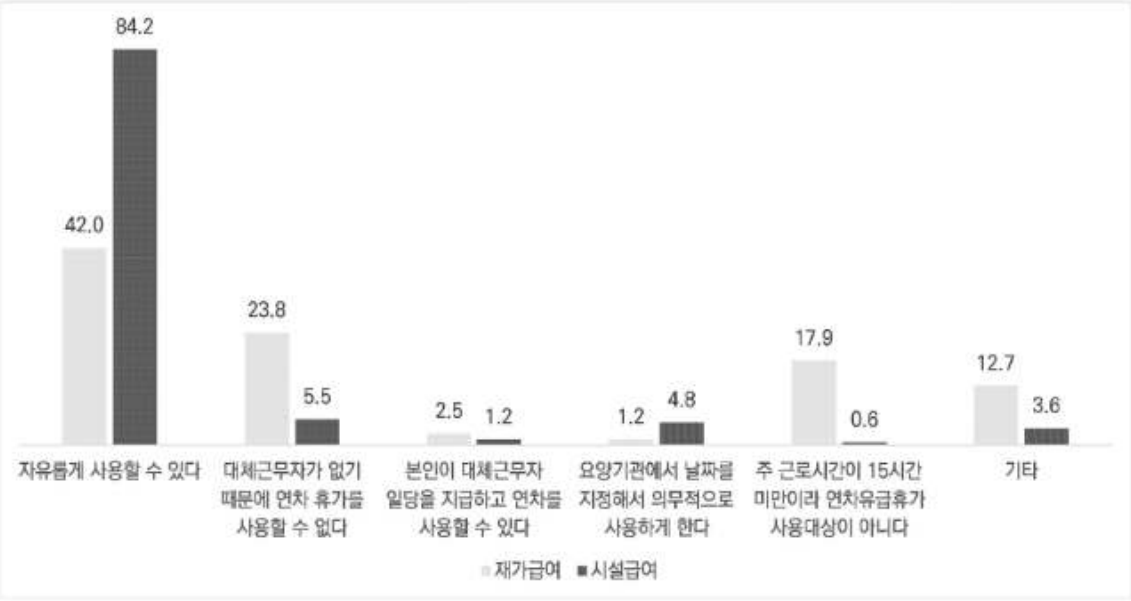
[그림 3-7] 급여 제공방식별 월평균 임금

⑧ 급여 제공방식별 연차유급휴가 사용 여부

❑ 연차유급휴가를 자유롭게 사용할 수 있다는 응답은 시설급여가 84.2%였으나 재가급여는 42.0%에 그쳤음. 재가급여에서는 대체근무자가 없어 연차를 사용할 수 없다는 응답이 23.8%, 주 근로시간이 15시간 미만이라 사용대상이 아니라는 응답도 17.9%임

❑ 2022년 장기요양실태조사에서도 방문급여 종사자의 절반가량이 법정휴가 대상이 아니라고 응답했으며, 휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유로 대체인력 부족이 지적되었음. 즉 재가급여의 연차 사용 제한은 개인이 휴가를 신청하지 않아서라기보다 짧은 근로시간과 대체인력 부족이 결합된 구조적 문제로 볼 수 있음

❑ 기관별로 대체인력을 마련하도록 하는 것만으로는 소규모 기관의 인력 여건상 한계가 있는 만큼, 대전시 또는 장기요양요원지원센터를 중심으로 권역별 대체인력풀 운영 및 지원이 필요함

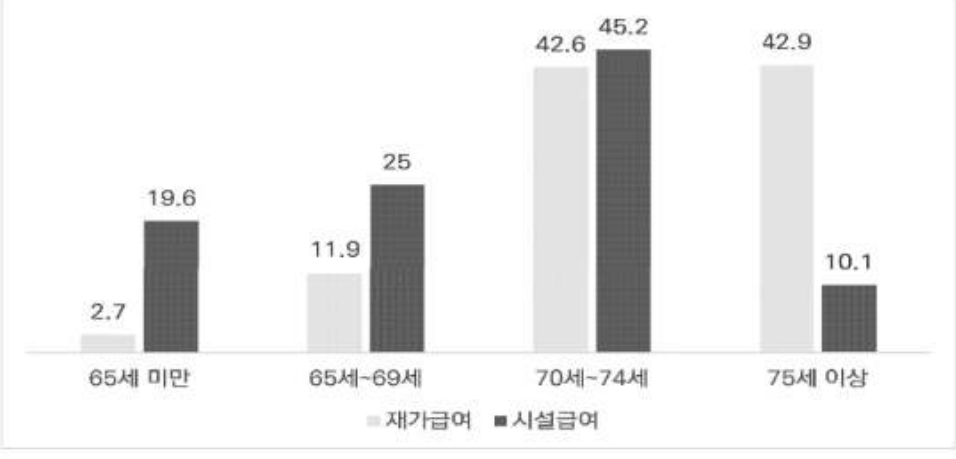


[그림 3-8] 급여 제공방식별 연차유급휴가 사용 여부

⑨ 급여 제공방식별 적절하다고 인식하는 정년 기간

❑ 적절한 정년을 75세 이상으로 인식하는 비율은 재가급여가 42.9%로 시설급여 10.1%보다 크게 높았음. 반면 70세 미만이 적절하다는 응답은 시설급여가 44.6%로 재가급여 14.6%보다 높았음. 70~74세는 재가급여 42.6%, 시설급여 45.2%로 비슷함

❑ 시설급여는 교대근무와 반복적인 신체활동 지원, 이용자 이동보조 등 신체부담이 크기 때문에 매우 높은 연령까지 동일한 방식으로 근무하기 어렵다고 인식할 가능성이 있음. 반면 재가급여는 상대적으로 짧은 시간 동안 주간에 근무할 수 있어 고령자의 지속근무가 가능하다고 인식할 수 있음



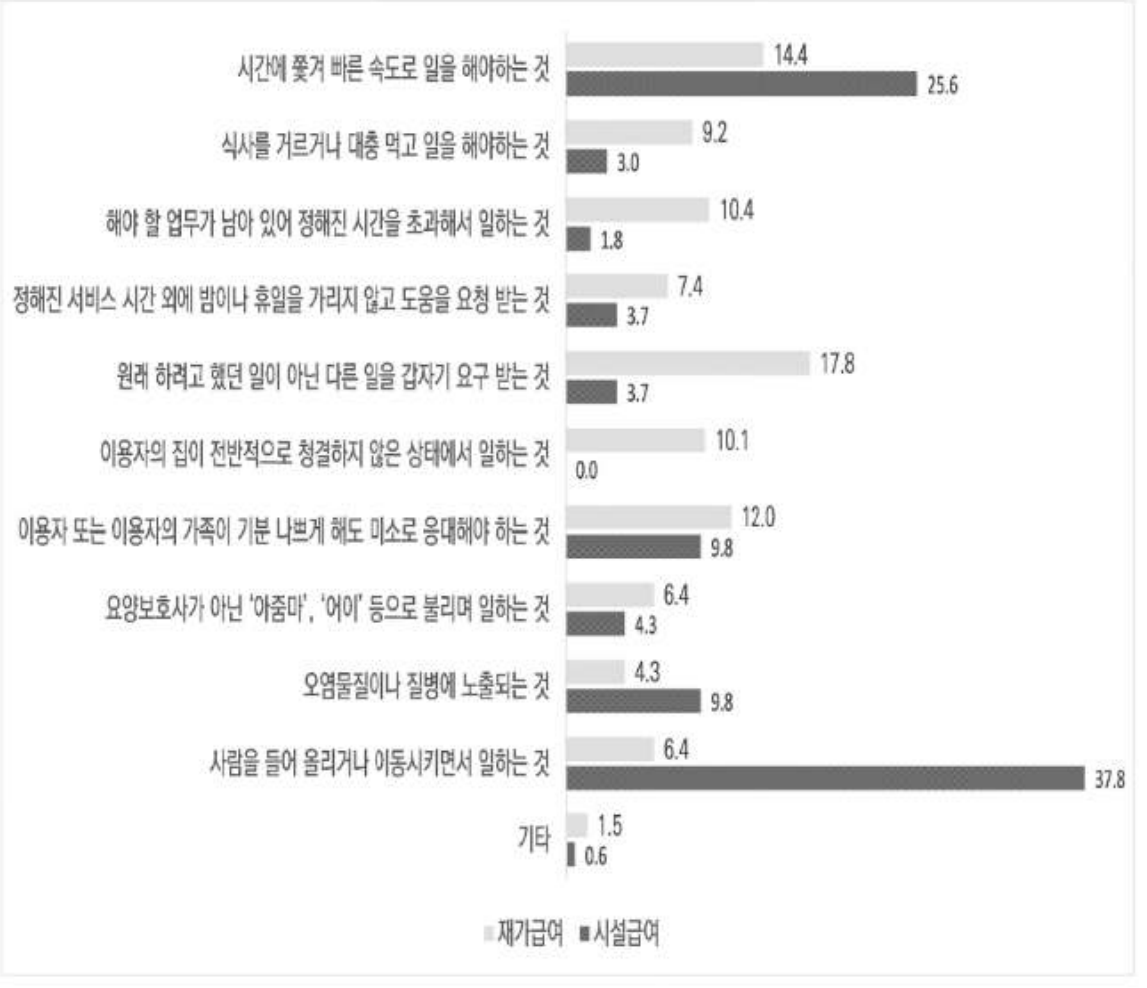
[그림 3-9] 급여 제공방식별 적절하다고 인식하는 정년 기간

⑩ 급여 제공방식별 어려움을 느끼는 상황(1순위)

❑ 가장 어려움을 느끼는 상황은 급여 유형별 노동과정의 차이를 분명하게 보여줌. 시설급여에서는 사람을 들어 올리거나 이동시키면서 일하는 것이 37.8%로 가장 높았고, 시간에 쫓겨 빠른 속도로 일하는 것이 25.6%로 뒤를 이었음. 오염물질이나 질병에 노출되는 것도 시설급여가 9.8%로 재가급여 4.3%보다 높았음

❑ 재가급여에서는 원래 하려던 일이 아닌 다른 일을 갑자기 요구받는 것이 17.8%로 가장 높았음. 시간에 쫓겨 일하는 것 14.4%, 이용자나 가족이 기분 나쁘게 해도 미소로 응대하는 것 12.0%, 정해진 시간을 초과해 일하는 것 10.4%, 청결하지 않은 집에서 일하는 것 10.1% 등 어려움을 느끼는 상황이 여러 항목에 분산되어 나타남

❑ 시설급여의 어려움이 다수 이용자를 제한된 시간에 돌보는 과정에서 발생하는 신체적·시간적 과부하라면, 재가급여의 어려움은 이용자의 사적 공간에서 업무경계가 확장되고 서비스 시간을 통제하기 어려운 데서 발생한다고 볼 수 있음



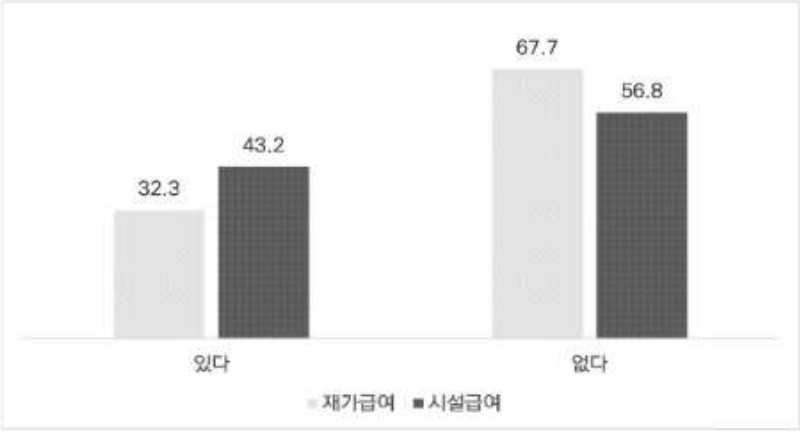
[그림 3-10] 급여 제공방식별 어려움을 느끼는 상황(1순위)

⑪ 급여 제공방식별 병원 진료 경험 여부

❑ 병원 진료 경험이 있다는 응답은 시설급여가 43.2%로 재가급여 32.3%보다 10.9% 높음

❑ 이는 시설급여 종사자의 93.9%가 신체활동 지원을 주요 업무로 수행하고, 37.8%가 이용자를 들어 올리거나 이동시키는 일을 가장 어려운 상황으로 선택한 결과와 연결됨

❑ 시설급여를 중심으로 근골격계 부담작업 평가와 보조장비 지원, 2인 1조 작업, 작업 전 스트레칭과 조기치료를 제도화할 필요가 있음. 그리고 병원 진료가 개인적 건강문제로 처리되지 않도록 업무관련성 확인, 산업재해 신청 지원, 치료기간의 유급휴가와 대체인력 지원도 함께 마련되어야 함



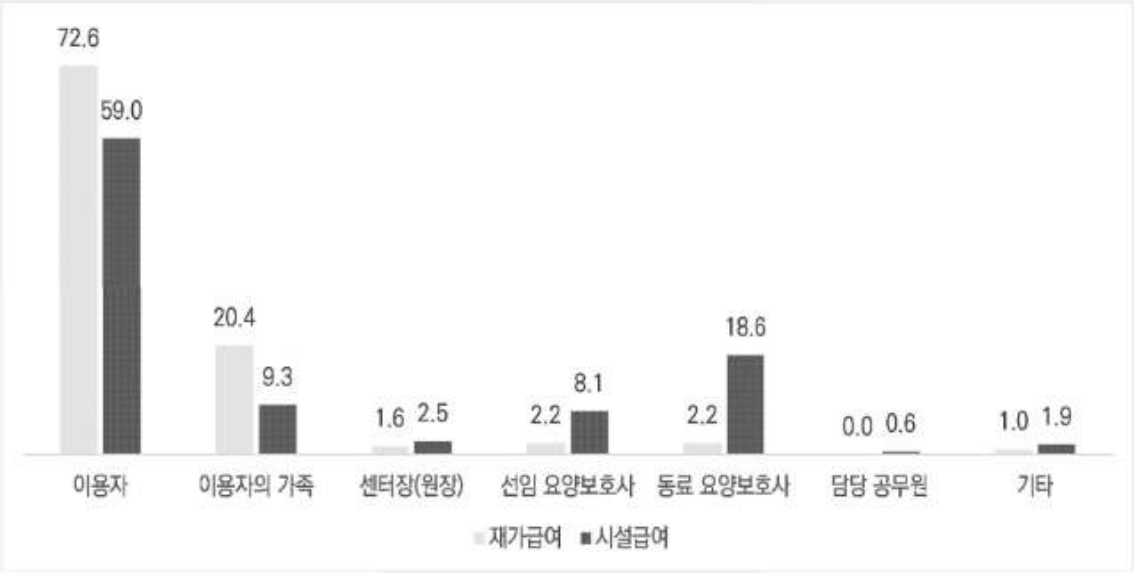
[그림 3-11] 급여 제공방식별 병원 진료 경험 여부

⑫ 급여 제공방식별 주로 감정노동과 부정적 감정이 발생하는 관계(1순위)

❑ 감정노동과 부정적 감정이 주로 발생하는 관계는 재가급여에서는 이용자 72.6%, 이용자 가족 20.4%로 이용자와 이용자의 가족 간의 관계에서 주로 감정노동이 발생함. 시설급여도 이용자가 59.0%로 가장 높았음. 다만, 시설급여의 경우 동료 요양보호사(18.6%)와 선임 요양보호사(8.1%)와의 관계에서 부정적 감정을 경험한다고 응답해, 조직 내부 관계에서 발생하는 부정적 감정과 관계적 부담의 비중이 재가급여보다 상대적으로 높았음

❑ 재가급여 종사자는 이용자의 가정에서 개별적으로 서비스를 제공하므로 감정노동이 주로 이용자와 가족에게 집중되는 구조임. 반면 시설급여 종사자는 다수의 이용자를 돌보는 동시에 교대근무와 업무분담, 인수인계를 위해 동료 및 선임자와 지속적으로 협력해야 함. 이로 인해 이용자를 응대하는 과정에서 감정노동을 경험할 뿐 아니라, 조직 내부의 위계와 업무분담, 동료관계에서도 부정적 감정과 관계적 부담을 경험할 수 있음

❑ 따라서 재가급여에서는 이용자와 가족의 부당한 요구를 조정하고 고립된 방문 현장에 즉시 개입할 수 있는 지원체계를 마련할 필요가 있음. 시설급여에서는 이용자 대응에 따른 감정노동 보호와 함께, 동료 간 갈등과 선임자와의 위계, 업무분담 및 인수인계 과정에서 발생하는 문제를 줄이기 위한 조직문화 개선과 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응체계를 마련할 필요가 있음



[그림 3-12] 급여 제공방식별 주로 감정노동이 발생하는 관계(1순위)

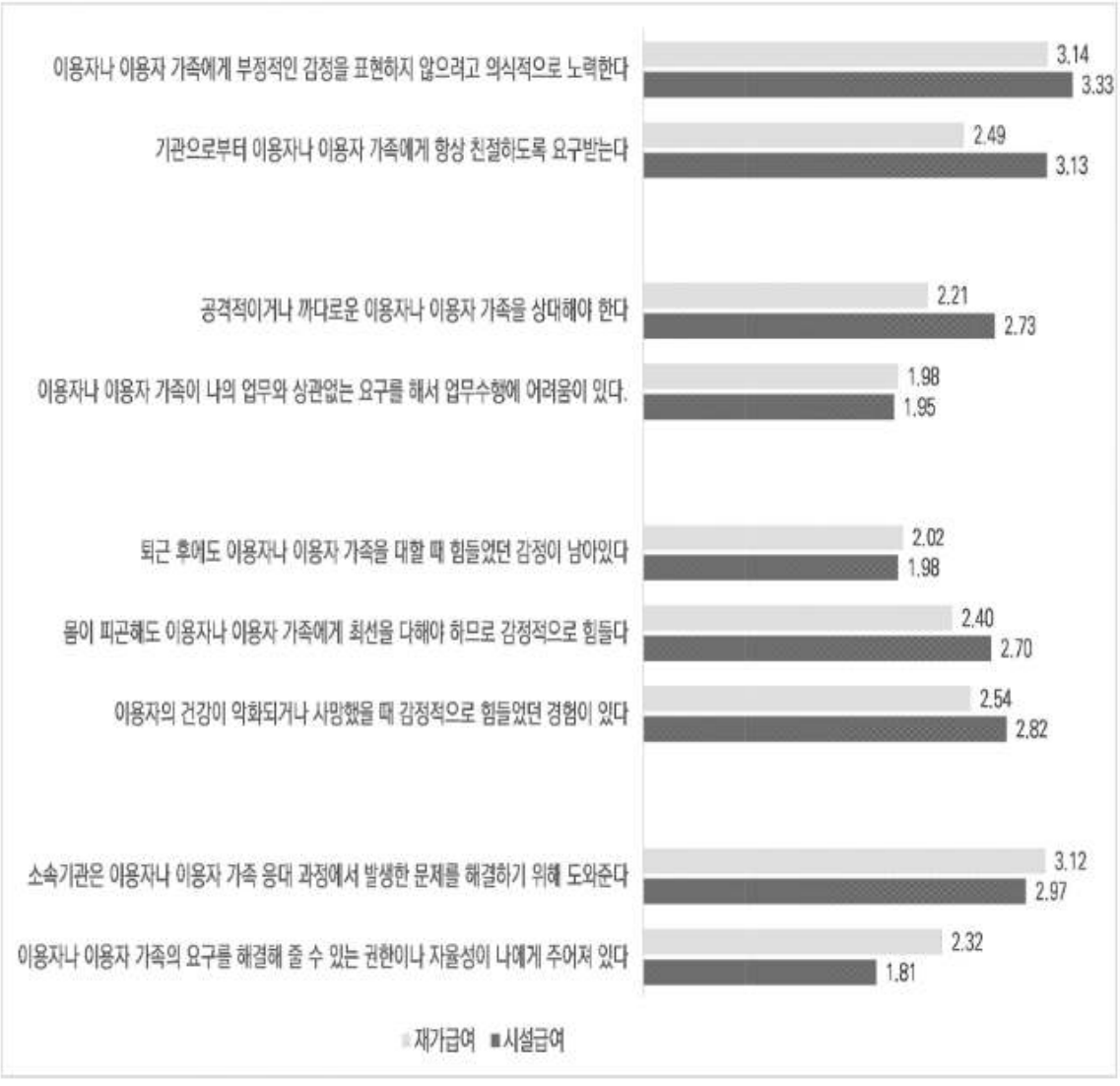
⑬ 급여 제공방식별 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동

- ❑ 이용자 및 가족과의 감정노동은 대체로 시설급여 종사자에게서 높은 점수를 보였음. 감정표출 및 감정조절의 경우, 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 점수는 시설급여 3.33점, 재가급여 3.14점이었으며, 기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다는 점수는 각각 3.13점과 2.49점으로 차이가 더 크게 나타남. 이는 시설급여의 감정노동이 요양보호사 개인의 친절이나 공감에만 의존하는 것이 아니라, 기관이 요구하는 감정표현 규칙에 따라 수행되는 정도가 상대적으로 높다는 것을 보여줌
- ❑ 과부하와 갈등의 경우, 공격적이거나 까다로운 이용자와 가족을 상대해야 한다는 점수도 시설급여가 2.73점으로 재가급여 2.21점보다 높았음
- ❑ 감정부조화와 손상의 경우, 몸이 피곤해도 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들다는 점수는 시설급여 2.70점, 재가급여 2.40점이었으며, 이용자의 건강 악화나 사망으로 감정적으로 힘들었던 경험도 각각 2.82점과 2.54점으로 시설급여에서 높았음
- ❑ 시설급여 종사자는 신체기능과 건강상태가 상대적으로 취약한 다수의 이용자를 지속적으로 돌보며 건강 악화와 사망을 반복적으로 경험할 수 있음. 여기에 교대근무와 높은 신체적 부담이 더해지면서 정서적으로 회복할 시간이 부족해지고, 이는 감정노동을 더욱 심화시키는 요인으로 작용할 수 있음
- ❑ 반면 업무와 상관없는 요구로 어려움을 겪는다는 점수는 재가급여 1.98점, 시설급여 1.95점으로 거의 차이가 없었으며, 퇴근 후에도 힘들었던 감정이 남아 있다는 점수도 각각 2.02점과 1.98점으로 비슷함

❑ 조직의 지지와 보호에서는 재가급여의 기관 지원 평가가 3.12점으로 시설급여 2.97점보다 높았고, 이용자와 가족의 요구를 해결할 권한이나 자율성도 재가급여 2.32점, 시설급여 1.81점으로 차이가 컸음

〈표 3-58〉 급여 제공방식별 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동

구분		재가급여	시설급여
감정 표출	이용자나 이용자 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	3.14	3.33
	기관으로부터 이용자나 이용자 가족에게 항상 친절하도록 요구받는다	2.49	3.13
과부하와 갈등	공격적이거나 까다로운 이용자나 이용자 가족을 상대해야 한다	2.21	2.73
	이용자나 이용자 가족이 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	1.98	1.95
감정 부조화와 손상	퇴근 후에도 이용자나 이용자 가족을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	2.02	1.98
	몸이 피곤해도 이용자나 이용자 가족에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	2.40	2.70
	이용자의 건강이 악화되거나 사망했을 때 감정적으로 힘들었던 경험이 있다	2.54	2.82
조직의 지지와 보호	소속기관은 이용자나 이용자 가족 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	3.12	2.97
	이용자나 이용자 가족의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	2.32	1.81



[그림 3-13] 급여 제공방식별 이용자 및 가족과의 관계에서 경험하는 감정노동

주) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

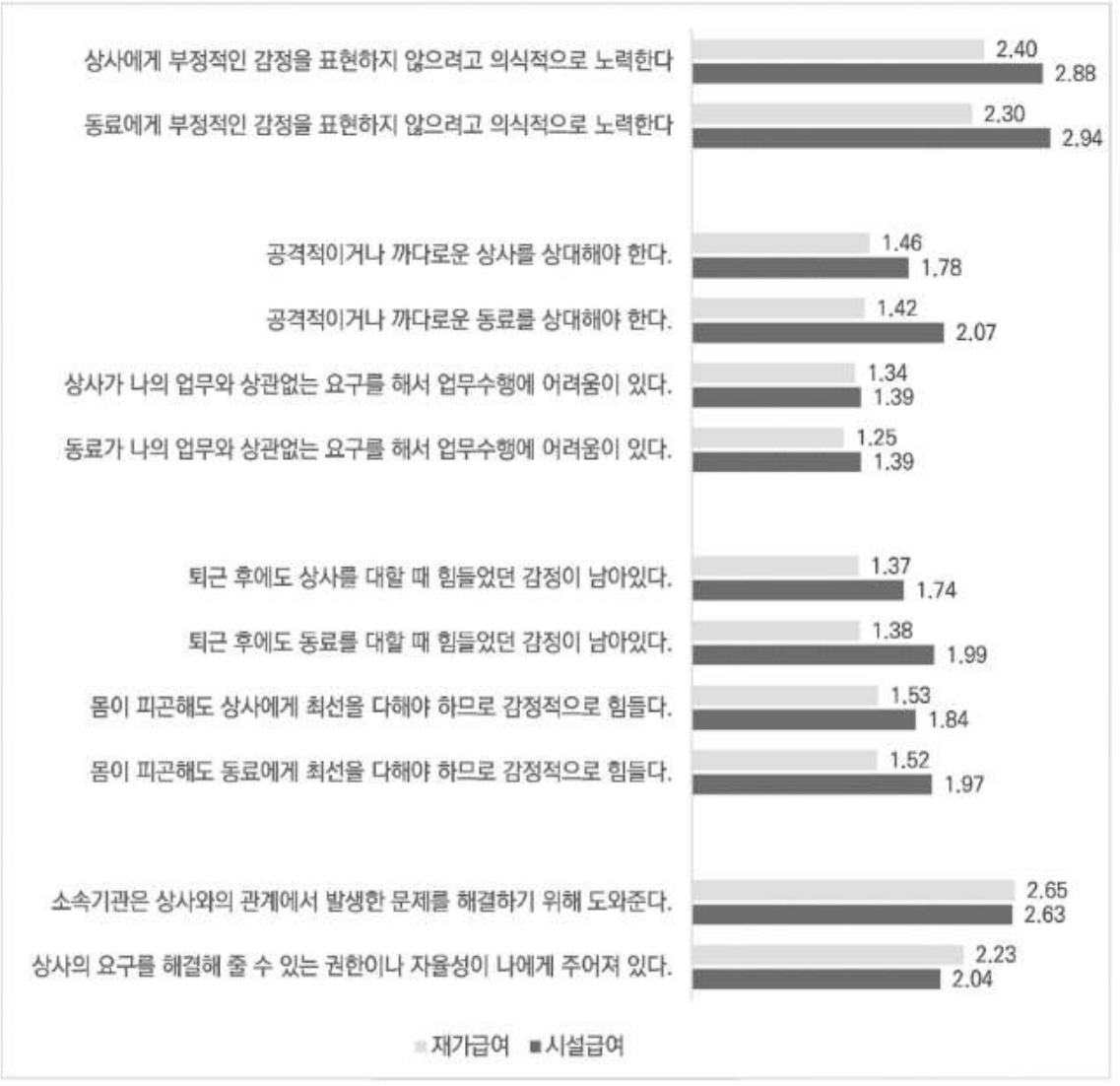
⑭ 급여 제공방식별 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정

- 동료 및 상사와의 감정노동은 거의 모든 문항에서 시설급여 종사자의 점수가 높았음. 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 점수는 시설급여 2.88점, 재가급여 2.40점이었으며, 동료에 대한 감정표현 억제는 각각 2.94점과 2.30점으로 차이가 더 컸음
- 특히 시설급여에서는 공격적이거나 까다로운 동료를 상대한다는 점수가 2.07점으로 상사에 대한 1.78점보다 높았음. 퇴근 후에도 동료를 대하며 힘들었던 감정이 남아 있다는 점수도 1.99점으로 상사에 대한 1.74점보다 높았고, 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들다는 점수도 동료 1.97점, 상사 1.84점이었음

❑ 재가급여 종사자가 이용자 가정에서 주로 혼자 업무를 수행하는 것과 달리, 시설급여 종사자는 동료 및 상사와 업무를 분담하고 교대조 간 인수인계를 거쳐 다수의 이용자를 공동으로 돌보는 협업 속에서 일하는 구조임. 이 과정에서 업무분담의 불균형이나 인수인계 누락, 업무방식의 차이 등이 동료 및 상사와의 갈등으로 이어질 수 있음. 그리고 제한된 인력으로 운영되는 상황에서는 한 사람의 업무지연이나 공백이 다른 종사자의 업무부담과 갈등으로 이어질 수 있음

〈표 3-59〉 급여 제공방식별 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정

구분		재가급여	시설급여
감정 표출	상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	2.40	2.88
	동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	2.30	2.94
과부하와 갈등	공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야 한다.	1.46	1.78
	공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야 한다.	1.42	2.07
	상사가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	1.34	1.39
	동료가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	1.25	1.39
감정 부조화와 손상	퇴근 후에도 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	1.37	1.74
	퇴근 후에도 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	1.38	1.99
	몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1.53	1.84
	몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1.52	1.97
조직의 지지와 보호	소속기관은 상사와의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	2.65	2.63
	상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	2.23	2.04



[그림 3-14] 급여 제공방식별 동료 및 상사와의 관계에서 경험하는 직장 내 괴롭힘과 부정적 감정

주) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

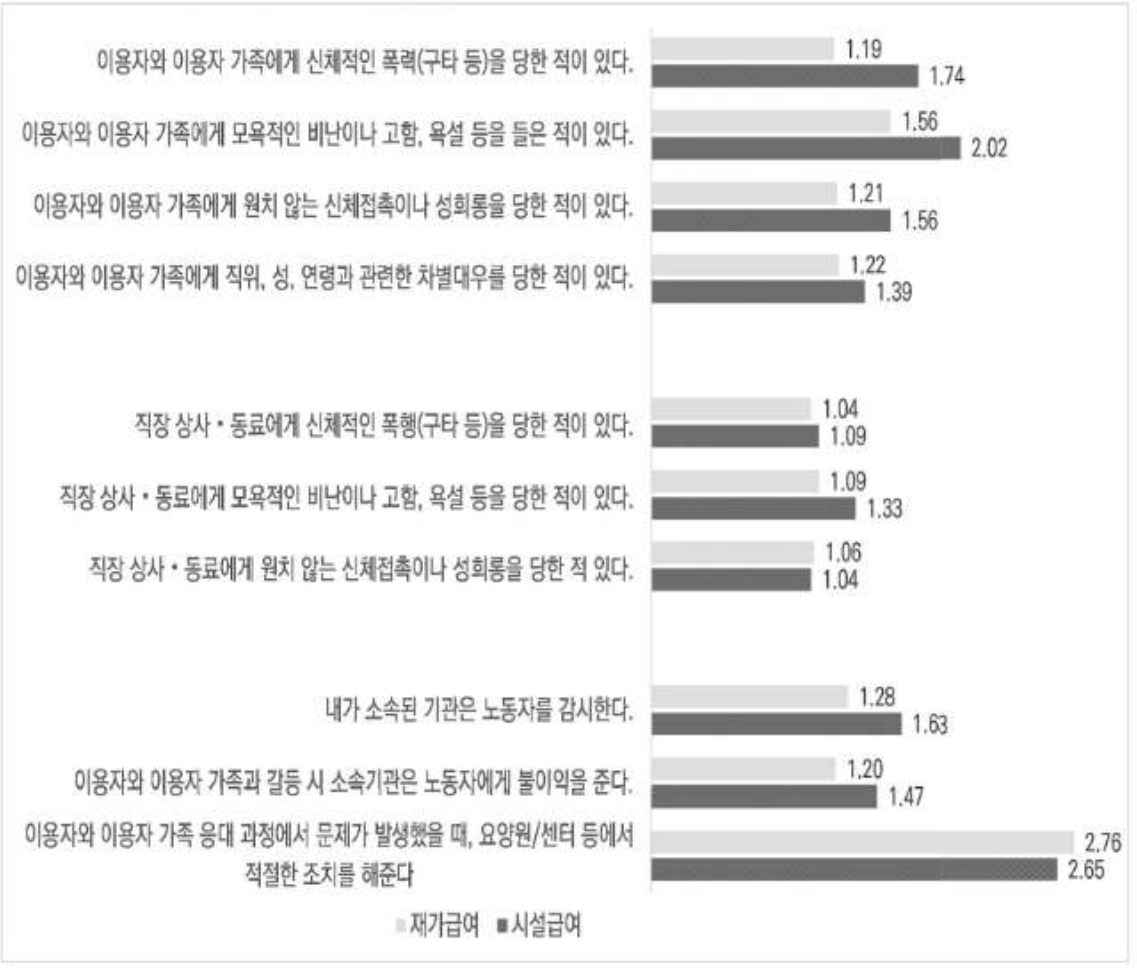
⑮ 급여 제공방식별 피해경험과 보호제도

❑ 이용자와 가족이 가하는 폭력 경험은 모든 문항에서 시설급여 종사자의 점수가 높았음. 신체적 폭력 경험은 시설급여 1.74점, 재가급여 1.19점이었으며, 모욕적인 비난·고함·욕설 경험은 각각 2.02점과 1.56점, 원치 않는 신체접촉이나 성희롱 경험은 1.56점과 1.21점으로 나타남. 이러한 차이는 시설급여 종사자가 여러 이용자와 장시간 접촉하고, 이동·배설·위생지원 등 신체접촉이 많은 돌봄을 반복적으로 수행하는 노동과정과 관련이 있을 것으로 보임

❑ 직장 내 괴롭힘과 근무환경에서도 시설급여가 재가급여에 비해 더 높았음. 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난·고함·욕설을 당한 경험은 시설급여 1.33점, 재가급여 1.09점이었으며, 기관이 노동자를 감시한다는 점수도 각각 1.63점과 1.28점으로 시설급여가 높았음. 이용자 및 가족과 갈등이 발생했을 때 기관이 노동자에게 불이익을 준다는 점수도 시설급여 1.47점, 재가급여 1.20점으로 나타남

〈표 3-60〉 급여 제공방식별 피해경험과 보호제도

구분		재가급여	시설급여
이용자나 이용자 가족이 가하는 폭력 경험	이용자와 이용자 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	1.19	1.74
	이용자와 이용자 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1.56	2.02
	이용자와 이용자 가족에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1.21	1.56
	이용자와 이용자 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	1.22	1.39
직장내 괴롭힘 경험	직장 상사 · 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1.04	1.09
	직장 상사 · 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	1.09	1.33
	직장 상사 · 동료에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적 있다.	1.06	1.04
근무환경	내가 소속된 기관은 노동자를 감시한다.	1.28	1.63
	이용자와 이용자 가족과 갈등 시 소속기관은 노동자에게 불이익을 준다.	1.20	1.47
	이용자와 이용자 가족 응대 과정에서 문제가 발생했을 때, 요양원/센터 등에서 적절한 조치를 해준다	2.76	2.65



[그림 3-15] 급여 제공방식별 피해경험과 보호제도

주) 평균점수는 4점 만점으로 산출하였으며, 점수가 높을수록 해당 진술에 대한 동의 수준이 높음을 의미함

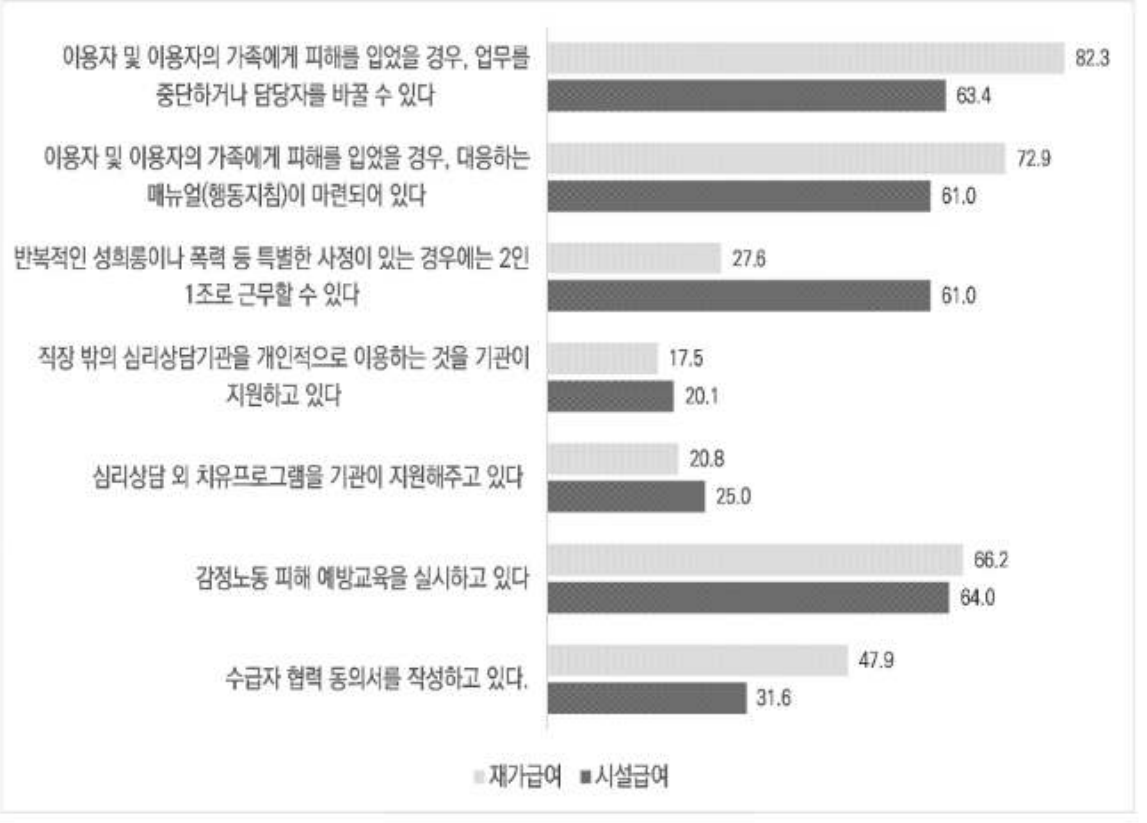
⑯ 급여 제공방식별 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

- ❑ 감정노동자 보호제도는 급여 제공방식에 따라 운영 양상이 달랐음. 피해가 발생했을 때 업무를 중단하거나 담당자를 변경할 수 있다는 응답은 재가급여 82.3%, 시설급여 63.4%였으며, 대응 매뉴얼이 마련되어 있다는 응답도 재가급여 72.9%, 시설급여 61.0%로 재가급여에서 높았음
- ❑ 반복적인 성희롱이나 폭력이 발생했을 때 2인 1조로 근무할 수 있다는 응답은 시설급여 61.0%, 재가급여 27.6%였음. 외부 심리상담기관 지원은 재가급여 17.5%, 시설급여 20.1%, 심리상담 외 치유프로그램 지원은 각각 20.8%와 25.0%로 두 유형 모두 낮았음. 수급자 협력 동의서를 작성한다는 응답은 재가급여 47.9%, 시설급여 31.6%였음
- ❑ 종합하면 보호제도의 구비 여부와 별개로, 제도 시행 여부를 모른다는 응답이 여러 항목에서 높게 나타났음. 보호제도가 마련되어 있더라도 종사자가 그 내용과 이용 절차를 알지

못하면 피해 발생 시 실질적으로 활용하기 어려움. 그러므로 감정노동 피해가 발생했을 때 지원을 받을 수 있는 제도의 내용과 이용방법에 대한 지속적인 교육과 홍보가 필요함

〈표 3-61〉 급여 제공방식별 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

구분	재가급여			시설급여		
	있다	없다	모름	있다	없다	모름
이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	270 (82.3)	26 (7.9)	32 (9.8)	109 (63.4)	24 (14.0)	39 (22.7)
이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼(행동지침)이 마련되어 있다	240 (72.9)	30 (9.1)	59 (17.9)	105 (61.0)	22 (12.8)	45 (26.2)
반복적인 성희롱이나 폭력 등 특별한 사정이 있는 경우에는 2인 1조로 근무할 수 있다	89 (27.6)	75 (23.2)	159 (49.2)	105 (61.0)	31 (18.0)	36 (20.9)
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있다	57 (17.5)	85 (26.1)	184 (56.4)	34 (20.1)	63 (37.3)	72 (42.6)
심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있다	68 (20.8)	80 (24.5)	179 (54.7)	43 (25.0)	59 (34.3)	70 (40.7)
감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	217 (66.2)	33 (10.1)	78 (23.8)	110 (64.0)	27 (15.7)	35 (20.3)
수급자 협력 동의서를 작성하고 있다.	156 (47.9)	43 (13.2)	127 (39.0)	54 (31.6)	31 (18.1)	86 (50.3)



[그림 3-16] 급여 제공방식별 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

주) 기관 내 감정노동자 보호제도가 있다고 응답한 사람의 비율

⑰ 급여 제공방식별 종사자 회복지원사업 인지 및 이용 여부

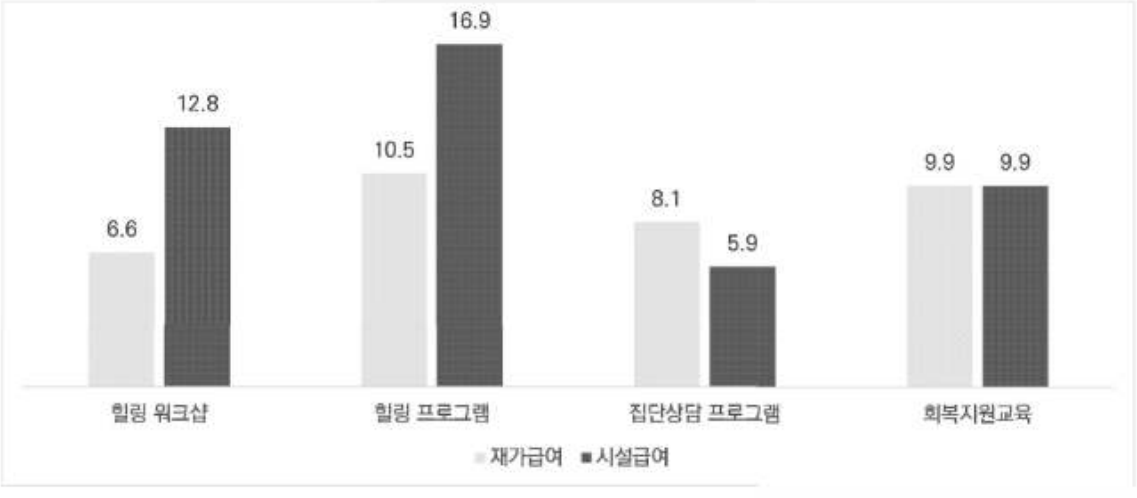
❑ 회복지원사업은 모든 항목에서 시설급여 종사자의 인지도가 재가급여 종사자보다 높았음. 사업을 모른다는 응답은 재가급여에서 힐링 워크숍 69.8%, 힐링 프로그램 68.6%, 집단상담 프로그램 70.7%, 회복지원교육 68.3%로 모두 60% 후반이었음

❑ 이용 경험도 전반적으로 낮았음. 시설급여는 힐링 워크숍 12.8%, 힐링 프로그램 16.9%로 재가급여의 6.6%, 10.5%보다 높았음. 집단상담 프로그램은 재가급여 8.1%, 시설급여 5.9%였으며, 회복지원교육은 두 유형 모두 9.9%로 나타남. 시설급여에서 일부 사업의 이용률이 상대적으로 높지만, 가장 높은 힐링 프로그램도 16.9%에 그쳐 충분한 이용이 이루어진다고 보기는 어려운 실정임

❑ 대전시와 장기요양요원지원센터가 요양보호사에게 문자메시지, 온라인 채널, 보수교육 등을 통해 사업을 직접 안내하는 체계를 마련할 필요가 있음. 지역별 찾아가는 상담과 소규모 회복프로그램, 비대면 상담을 병행하여 이동 부담을 줄이고, 프로그램 참여시간을 근무시간으로 인정하거나 대체인력을 지원해야 함

〈표 3-62〉 급여 제공방식별 종사자 회복지원사업 인지 및 이용 여부

구분	재가급여			시설급여		
	알고 있으며, 이용해본 적 있다	알고 있으나, 이용해본 적 없다	모른다	알고 있으며, 이용해본 적 있다	알고 있으나, 이용해본 적 없다	모른다
힐링 워크샵	22(6.6)	79(23.7)	233(69.8)	22(12.8)	70(40.7)	80(46.5)
힐링 프로그램	35(10.5)	70(21.0)	229(68.6)	29(16.9)	61(35.5)	82(47.7)
집단상담 프로그램	27(8.1)	71(21.3)	236(70.7)	10(5.9)	67(39.4)	93(54.7)
회복지원교육	33(9.9)	73(21.9)	228(68.3)	17(9.9)	70(40.7)	85(49.4)



[그림 3-17] 급여 제공방식별 종사자 회복지원사업 인지 및 이용 여부

3. 소결

❑ 「2026년 대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사」는 대전광역시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사 513명을 대상으로 고용과 임금, 노동시간, 건강, 감정노동, 폭력 피해 및 보호제도의 운영 실태를 종합적으로 살펴봄

❑ 분석 결과, 근로계약서 작성 및 교부, 급여명세서 지급 등은 대체로 정착되어 있었으나, 실질적인 고용안정과 적정임금, 휴식권, 산업재해 보호 및 감정노동 피해 이후의 회복 지원은 여전히 미흡한 실정임. 특히 동일한 요양보호사 직종 안에서도 급여 유형에 따라 재가급여는 이용자 가정에서 이루어지는 개별적 분절적 노동, 시설급여는 다수의 이용자를 공동으로 돌보는 교대 협업 노동이라는 상이한 구조가 나타남. 그리고 이러한 차이가 고용형태와 임금뿐 아니라 신체적 부담, 감정노동의 대상과 보호제도의 작동 방식에도 영향을 미치고 있었음

❑ 따라서 모든 요양보호사에게 적용되는 공통적인 보호기준을 마련하는 동시에, 급여 제공방식별 위험요인에 맞는 지원을 병행할 필요가 있음

❑ 응답자의 96.6%가 여성이었고 평균연령은 61.42세였으며, 65세 이상도 34.1%를 차지하였음. 평균연령은 2020년 58.08세보다 높아졌고, 60세 이상 비율도 41.3%에서 61.4%로 증가하여 요양보호사 인력의 고령화가 뚜렷하게 나타남. 이는 장기요양서비스가 중·고령 여성의 노동에 크게 의존하고 있으며, 고령의 종사자가 자신과 연령 차이가 크지 않은 이용자를 돌보는 이른바 '노노(老老)케어'가 확대되고 있음을 보여줌. 중·고령 여성들의 신체적 정신적 업무 부담을 줄이기 위해서는 고령친화적인 작업환경과 보조장비, 건강검진, 업무전환 및 경력에 따른 역할 조정 등의 지원이 필요함

❑ 근로계약서를 기관과 근로자가 각각 보관한다는 응답은 96.5%, 급여명세서를 받는다는 응답은 97.2%로 기본적인 계약 및 임금관리 절차는 대체로 정착되어 있었음. 그러나 기간제 계약직은 57.7%였고, 근로계약기간이 정해져 있다는 응답은 69.4%였으며, 이 중 98.7%가 12개월 계약이었음. 반면 정규직과 무기계약직으로 응답한 비율은 42.3%였으나 계약기간이 정해져 있지 않다는 응답은 30.6%에 그쳐, 종사자가 인식하는 고용형태와 근로계약서상 계약조건이 일치하지 않는 경우가 있는 것으로 나타남. 전체 경력은 평균 74개월, 현재 기관 근무기간은 평균 50개월로 나타나 여러 기관에서 경력을 이어가거나 1년 단위 계약을 갱신하며 근무하는 경우가 있는 것으로 볼 수 있음. 따라서 계약서 작성과 교부 여부뿐 아니라 실제 계약과 갱신이 이루어지는 방식, 요양보호사가 자신의 고용형태를 어떻게 이해하고 있는지를 함께 살펴볼 필요가 있음

❑ 특히 재가급여에서는 시간제 계약직이 63.5%였고, 해고일 30일 전에 미치지 못한 시점의 통보와 문자, 전화 등을 통한 해고 통보 경험도 시설급여보다 높았음. 이는 이용자의 입원, 사망, 시설 입소나 서비스 중단이 요양보호사의 일자리 및 소득 중단으로

직접 연결되고 있는 실정임. 이러한 문제 해결을 위해서는 이용자와의 서비스 계약 종료를 곧바로 요양보호사의 근로관계 종료로 처리하지 않도록 하고, 기관의 재배치 책임과 재배치 기간의 소득보전, 최소 근로시간 보장 등을 강화할 필요가 있음

❑ 전체 월평균임금은 155만 원이었고, 월 200만 원 미만이 58.3%를 차지하여 저임금 문제가 여전히 요양보호사의 주요 근로조건으로 확인되었음. 재가급여의 월평균임금은 123.2만 원으로 시설급여 218.4만 원보다 95.2만 원, 약 43.6% 낮았음. 그러나 시설급여의 평균임금 역시 2026년 주 40시간 기준 월 환산 최저임금보다 약 2.7만 원 높은 수준에 불과하고 대전시 생활임금보다 약 33.3만 원 낮아, 장기간 근속하며 숙련을 축적하더라도 최저임금 수준을 크게 벗어나기 어려운 저임금 구조를 보여주었음

- 재가급여의 낮은 소득은 짧은 노동시간을 자발적으로 선택한 결과라기보다 이용자별 인정시간과 서비스 배정에 따라 노동시간이 분절되는 구조와 관련됨. 재가급여의 하루 근로시간은 평균 296.8분으로 시설급여 487.2분보다 짧았지만, 주당 근무일은 5.16일로 시설급여 4.65일보다 많았음

- 방문요양의 하루 이동시간은 평균 51.5분이었고 79.9%는 교통비를 받지 못했으며, 21.3%는 점심을 주로 거른다고 응답하였음. 이는 짧은 유급 서비스가 여러 날에 분산되고 이동·대기·식사시간과 비용이 종사자에게 전가되는 특성을 보여줌

- 그러므로 전반적인 급여수준을 높임과 동시에 급여 유형에 따른 맞춤형 지원이 필요함. 재가급여에는 이동과 대기시간의 근로시간 인정, 교통비 기준 개선, 복수 이용자 연계와 최소 월소득 보장이 필요하며, 시설급여에는 경력과 숙련, 교대근무와 노동강도를 반영한 임금체계 및 수당을 마련할 필요가 있음

❑ 요양보호사의 주요 업무는 신체활동 지원이었으며, 사람을 들어 올리거나 이동시키는 일은 가장 큰 업무상 어려움으로 나타남. 특히 시설급여 종사자의 93.9%가 신체활동 지원을 주된 업무로 수행했고, 37.8%가 이용자를 들어 올리거나 이동시키는 일을 가장 어려운 상황으로 선택하였음. 지난 1년 동안 업무로 다치거나 아파 병원 진료를 받은 비율은 전체 36.0%로 2020년 27.5%보다 높았고, 시설급여는 43.2%로 재가급여 32.3%보다 높았음

- 그럼에도 치료비를 개인이 부담한 비율은 2020년 83.4%에서 2026년 87.0%로 높아졌으며, 기관이 부담한 비율은 10.1%에서 4.9%로 낮아졌음. 반복적인 신체업무와 고령의 종사자, 보조장비 부족이 근골격계 질환으로 이어지고도 치료를 개인이 해결하는 경우가 많았음

- 근골격계 부담작업 평가와 이동, 체위변경에 필요한 보조장비 지원, 고위험 작업의 2인 1조 수행을 제도화하고, 업무관련성 확인과 산업재해 신청 지원, 치료기간의 유급휴가 및 대체인력 지원을 함께 마련해야 함

❑ 요양보호사의 감정노동은 특별한 갈등상황에서만 발생하는 것이 아니라 일상적인 돌봄 과정에서 반복되고 있었음. 이용자나 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않기 위해 노력한다는 응답은 84.2%였으며, 기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다는 응답도 66.2%였음. 노동자 스스로 감정표현을 억제하고 조절하는 것이 기관의 명시적 요구보다 높게 나타난 것은 요양보호사들이 '돌봄노동자는 친절해야 한다는 것'을 스스로 내면화한 결과로도 해석할 수 있음

❑ 공격적이거나 까다로운 이용자·가족을 상대한다는 응답은 54.5%, 업무와 무관한 요구로 어려움을 겪는다는 응답은 35.3%였음. 또한 이용자의 건강 악화나 사망으로 감정적으로 힘들었다는 응답이 65.7%, 몸이 피곤해도 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들다는 응답이 61.6%, 퇴근 후에도 힘든 감정이 남는다는 응답이 37.5%로 나타남

- 이는 요양보호사의 감정노동이 친절을 연기하는 표면적인 감정표현뿐 아니라, 장기간 형성된 돌봄관계에서 경험하는 정서적 유대와 상실, 신체적으로 피로한 상태에서도 돌봄을 지속해야 하는 책임감이 결합된 문제임을 보여줌

- 따라서 폭언·성희롱 대응교육뿐 아니라 이용자의 건강 악화와 임종을 경험한 종사자에게 정서적인 회복시간과 동료 지지, 전문상담을 제공할 필요가 있음

❑ 재가급여와 시설급여의 비교는 감정노동의 수준뿐 아니라 감정노동이 발생하는 관계와 원인도 서로 다르다는 점을 보여주었음. 재가급여 종사자는 이용자 가정에서 혼자 근무하기 때문에 감정노동이 이용자와 가족에게 집중되며, 사적 공간에서 업무와 가사의 경계가 모호해지고 부당한 요구나 갈등이 발생해도 즉시 도움을 받기 어려움. 이에 따라 재가급여에는 업무범위의 사전 고지, 이용자·가족 협력 동의서, 기관의 신속한 중재와 즉각적인 지원체계가 중요함

❑ 반면 시설급여 종사자는 다수의 중증 이용자를 장시간 돌보면서 교대조 간 인수인계와 동료 및 상사와의 협업을 지속해야 함. 이들은 이용자와 가족을 응대하는 과정에서 감정노동을 경험하며, 업무피로와 이용자의 사망으로 정서적 부담을 느낄 수 있음. 한편 조직 내부에서는 동료 및 상사와의 관계에서 직장 내 괴롭힘, 부정적 감정 등을 경험할 수 있으며, 실제로 이러한 조직 내부 관계에서 경험하는 어려움은 전반적으로 시설급여에서 높게 나타남. 따라서 시설급여 종사자의 감정적 어려움은 개인의 대인관계 능력으로 설명하기보다, 이용자 응대에서 발생하는 감정노동과 돌봄과정의 정서적 부담, 교대근무와 제한된 인력, 업무분담 및 인수인계, 조직 내 위계에서 발생하는 관계적 문제가 결합된 결과로 볼 필요가 있음

❑ 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 실질적으로 알지 못한다는 응답이 71.8%였고, 힐링 워크숍·힐링 프로그램·집단상담·회복지원교육을 모른다는 응답도 모든 사업에서 60%를 넘었음. 특히 재가급여 종사자는 모든 회복지원사업에서

시설급여 종사자보다 인지도가 낮아, 기관을 거쳐 전달되는 기존 홍보방식만으로는 개별 방문 현장에 분산되어 있는 종사자에게 정책이 충분히 전달되지 않는 것으로 나타남

- ❑ 요양보호사가 직장에서 가장 중요하게 보완해야 할 사항으로 근로조건 개선을 가장 많이 선택하고, 대전시의 우선 과제로 감정노동수당과 피해 발생 시 특별유급휴가, 대체인력 지원을 요구한 결과는 감정노동 보호가 상담이나 일회성 치유프로그램만으로 해결될 수 없음을 보여줌. 즉, 저임금과 불안정한 근로시간, 높은 신체적 부담과 휴식 부족이 감정을 조절하고 회복할 여력을 감소시키기 때문에 감정노동 대책은 노동조건 개선과 결합되어 이루어져야 함
- ❑ 2020년 조사와는 응답자 구성, 일부 문항과 응답방식에 차이가 있어 수치의 변화를 직접적인 증감으로 단정하는 데 한계가 있음. 그럼에도 이번 조사는 계약서 작성 등 형식적 절차의 정착과 일부 고용형태의 개선을 확인하는 동시에, 저임금, 건강피해의 개인부담, 감정노동 보호제도의 낮은 이용이라는 주요 문제가 여전히 지속되고 있음을 보여주었다는 점에서 의미가 있음

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사 FGI 분석 결과

1. FGI 분석 개요
2. 대전광역시 요양보호사 감정노동 FGI 분석 결과 **4장**
3. 소결

4장 대전광역시 요양보호사 감정노동 FGI 분석 결과

1. FGI 분석 개요

❑ 본 장에서는 3장의 설문조사로 구체적으로 파악하기 어려웠던 요양보호사의 노동환경, 노동과정, 업무강도, 감정노동 경험 및 정책적 요구를 심층적으로 분석하기 위해 FGI(Focus Group Interview, 초점집단면접) 결과를 제시함

❑ 대전광역시 소재 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 급여유형별(재가급여, 시설급여) 특성을 반영하여 연구참여자를 선정함

❑ FGI에는 총 20명이 참여했으며, 방문요양 7명, 주야간보호 3명, 노인요양시설 10명으로 구성함

- 방문요양 및 주야간보호 연구참여자를 대상으로 2026년 7월 2일과 7월 6일, 노인요양시설 연구참여자를 대상으로 7월 7일, 9일, 14일에 인터뷰를 진행함. 인터뷰는 구조화된 질문지를 바탕으로 진행하되 참여자의 응답에 따라 질문순서를 조정함

❑ FGI에는 기본적으로 연구자 1명이 참여했으며, 필요에 따라 다른 연구진이 추가로 참여함

❑ 인터뷰는 연구참여자의 사전 동의를 받아 녹음·전사했으며, 연구자가 녹음자료와 전사본을 대조·검토하여 분석자료로 활용함

❑ FGI 질문은 노동조건과 고용구조, 돌봄수행 과정의 신체적·정신적 어려움, 이용자·보호자 및 조직 내 관계에서의 감정노동, 보수교육에 대한 인식, 감정노동 보호와 노동환경 개선을 위한 정책적 요구를 중심으로 구성함

❑ 본 FGI 분석에서는 용어의 일관성을 위해 '방문요양기관', '주야간보호기관', '노인요양시설'이라는 명칭을 사용하며, 인터뷰 인용문에서는 연구참여자의 원문 표현을 그대로 제시함

〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황

순번	구분		대상자	연령대	경력	고용형태	소속
1	재가급여	방문요양	방문 A	50대	약 1년 6개월	기간제 계약직 (시간제)	민간
2			방문 B	50대	약 6년	기간제 계약직 (시간제)	민간
3			방문 C	60대	약 3년	기간제 계약직 (시간제)	민간
4			방문 D	60대	약 10년 3개월	기간제 계약직 (시간제)	민간
5			방문 E	50대	약 2년 5개월	기간제 계약직 (시간제)	민간
6			방문 F	40대	약 10년	정규직	공공
7			방문 G	50대	약 5년 3개월	기간제 계약직 (시간제)	공공
8		주야간보호	주간 H	60대	약 7년	정규직	민간
9			주간 I	30대	약 7개월	기간제 계약직 (전일제)	민간
10			주간 J	50대	약 1년	기간제 계약직 (전일제)	민간
11	시설급여 (노인요양 시설)	30~49명	시설 K	60대	약 1년 6개월	기간제 계약직 (전일제)	민간
12		30~49명	시설 L	50대	약 1년	기간제 계약직 (전일제)	민간
13		30~49명	시설 M	50대	약 1년 6개월	기간제 계약직 (전일제)	민간
14		30~49명	시설 N	50대	약 2년	기간제 계약직 (전일제)	민간
15		30~49명	시설 O	60대	약 14년 2개월	기간제 계약직 (전일제)	민간
16		30~49명	시설 P	50대	약 1년	기간제 계약직 (전일제)	민간
17		50명 이상	시설 Q	60대	약 17년	기간제 계약직 (전일제)	민간
18		50명 이상	시설 R	60대	약 2년 5개월	기간제 계약직 (전일제)	민간
19		50명 이상	시설 S	60대	약 16년	기간제 계약직 (전일제)	민간
20		50명 이상	시설 T	50대	약 2년	기간제 계약직 (전일제)	민간

2. 대전광역시 요양보호사 감정노동 FGI 분석 결과

❑ FGI 분석은 재가급여와 시설급여를 구분하여 요양보호사의 직업 진입 계기, 노동환경과 고용구조, 업무강도, 감정노동 경험과 결과, 감정노동 대응 및 정책과제를 중심으로 진행함

❑ 각 주제는 급여유형에 따른 공통점과 차이점을 비교하는 방식으로 분석함. 이를 통해 요양보호사 감정노동의 공통된 특성과 함께 재가급여의 개별적 노동 및 시설급여의 집단적·교대적 노동 특성을 함께 살펴봄

1) 요양보호사의 노동환경

(1) 요양보호사의 직업선택과 노동시장

① 요양보호사 생애과정과 직업선택

❑ 가족돌봄 경험과 직업 진입

- 요양보호사 업무를 수행하기 위해서는 요양보호사 자격증이 필요하지만 연구참여자 상당수는 처음부터 취업을 목적으로 자격증을 취득하지 않았음. 이들은 배우자 또는 부모를 직접 돌보는 과정에서 가족 요양을 수행하기 위해 자격증을 취득하였고, 이후 가족돌봄의 경험이 요양보호사 직업으로 이어짐. 즉, 요양보호사라는 직업은 가족을 돌보던 경험이 타인을 돌보는 임금노동으로 이어지는 과정으로 볼 수 있음.

"제 남편이 사고로 다치게 돼서 이게 병 간호를 하게 됐어요. 하는 바람에 그게 요양보호사 자격증 제도가 나와서 그래서 예, 남편 병간호하면서 이제 그때 따게 됐습니다" (방문 A)

"저희 아버지가 편찮으셔서 그래서 가족 요양 계기로 했다가 아버지가 이제 먼저 그렇게 하셔서 이제 그런 계기로 가족(요양을: 역자주) 이제 겪어봐야 '저희 나중에 케어를 할 수 있겠다' 싶어서" (주간 I)

- 노인장기요양보험제도가 2008년에 시행되면서[15], 가족관계에 있는 성원이 서비스를 제공하면서 가족요양비를 청구하는 것이 아니라 가족 구성원이 요양보호사 자격증을 취득하여 서비스 제공기관에 등록하고 급여를 받는 방식이 노인장기요양보험제도 재가 서비스 부문에서 확대되기 시작했음(양난주, 2013: 101). 연구참여자들의 경험 역시 이러한 제도적 흐름과 맞닿아 있음

- 가족돌봄 경험이 곧바로 요양보호사 취업으로 이어지지 않음. 일부 참여자들은 가족 요양을 위해 자격증을 취득했지만, 일정 기간만 가족돌봄에 집중하거나, 다른 일을 했었음. 이후 기존에 취득한 자격증이 재취업의 계기로 활용됨

❑ 현실적인 생계전략: 중·고령 여성의 재취업

- 일부 연구참여자들은 가족돌봄 경험과 관련 없이 생계유지와 재취업을 위해 요양보호사를 선택함. 이들 가운데는 자격증을 취득했지만, 곧바로 요양보호사로 취업하지 않은 경우도 있었고, 기존직장에서 퇴사하거나 경력단절을 경험한 이후 자격증을 활용해 노동시장에 재진입한 경우도 있었음

"음... 서비스업을 제가 커피숍에서 일을 하다가 퇴사를 하고 실업급여 받으면서 쉬고 나니까 이제 그런 불특정 다수를 상대하는 일이 되게 지치더라고요. 한 몇 년, 한 3~4년 하고 나니까 그래서 뭔 일을 할까 찾는데 제가 뭐 특별한 기술이 없어서 '이 나이에는 이 일이 맞지 않을까' 그리고 제가 2009년도에 요양보호사를 따놨거든요. 자격증을 따놨거든요. 그래서 '언젠가 이 일을 해야지'라고 생각했는데 이 시점이 아닐까 그래서 처음에는 민간 센터로 들어갔고" (방문 G)

"식당에서 일하다가 이제 실업급여를 받게 됐어요. 실업급여 기간 동안에 요양보호사 이거 자격증을 땄는데, 식당에 다시 들어가려고 하니까 나이도 먹고 그래서 요양보호사 길을 한번 가보자 해가지고 이그냥 취업하게 됐어요" (시설 K)

- 연구참여자들은 요양보호사를 취업의 목표로 선택했다기보다, 경력 단절 이후 다시 노동시장에 진입하는 과정에서 기존에 취득한 자격증을 활용함. 즉, 재취업 과정에서 요양보호사 자격증은 여성에게 취업 가능성을 높이는 실질적인 자원으로 작용함

- 재가 요양보호사 노동은 하루 중 일부시간에만 일하는 방식이 가능하기에 근무시간이 유연함. 이 때문에 자녀 양육이나 가족돌봄과 경제활동을 병행해야 하는 여성들에게 요양보호사 노동은 유연한 일자리로 인식됨

15) 장기요양급여비용 등에 관한 고시(제 2008-66호)에 의해 "이용자와 동거가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 서비스는 소요시간에 따라 산정하되 1일 최대 120분 미만으로 하며, 야간 및 휴일에 서비스를 제공한 경우에도 소정수가만 산정한다. 이 경우 동거가족이라 함은 이용자와 같은 주택에서 생활하는 가족을 말한다"라고 고시하였다(2008.6.30.) (이윤경, 2010: 98).

"지금 한 10년 정도 된 것 같아요. 그 또 뭐였죠? (연구자: 일을 하시게 된 계기) 아, 그리고 제가 처음에 일을 할 때는 쩝, 처음에 일을 할 때는 파트타임으로 어.. 애가 이제 어렸으니까 이제 종일을 할 수가 없으니까 오전에만 잠깐 하는 거 3시간, 2시간 이렇게 하는 거 그것 때문에 좀 메리트가 있어서 시작을 하게 됐어요" (방문 F)

- 요양보호사 직업에서 연령은 노인 돌봄역량에 중요함. 요양보호사 업무는 신체적 돌봄뿐만 아니라 이용자와의 정서적 교감이 중요하기에, 이용자는 자신과 비슷한 세대의 요양보호사나, 자신의 자녀와 유사한 연령대의 요양보호사를 선호하는 경향을 보임

"저는 이제 지금 57인데 52살에 시작했거든요. 그런데도 이용자들이 사실은 젊다고 싫어하는 분도 있어요. 왜냐하면 어르신들이 연세가 있으시잖아요. 보통 80, 90 막 이렇게 되니까 너무 젊은 사람이 오면 이제 이게 안 맞는 거예요. 세대 차이 어어 그러니까 그래서 이 선호하는 연령대가 60대, 60대를 제일 좋아하시고 저만 해도 되게 그래 또 얼굴도 어리고 이러니까 되게 젊다고 생각을 한 거예요. 그래서 처음에 쓥, "어 젊어서 하시려나?" 이렇게 하신 거죠. 그런데 이제 막상 해보니까 괜찮으니까 그냥 쓰시긴 하셨는데 이게 선호하는 연령대는 있어요. 어르신들이 연세가 있다 보니까" (방문 B)

(2) 요양보호사의 노동환경과 고용구조

① 급여유형별 요양보호 노동의 특성

❑ 민간 방문요양 이용자의 특성과 돌봄내용

- 방문요양은 요양보호사가 이용자의 가정을 직접 방문하여 식사준비, 이동지원, 위생관리 등 일상생활 및 신체활동을 일대일로 지원하는 개별화된 돌봄의 특성을 보임. 장기요양등급 판정을 받은 이용자는 고령이나 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질병으로 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 사람이 대부분이기에, 동일한 등급의 이용자라 하더라도 신체기능과 인지상태에 따라 요양보호사의 실제 업무 내용과 강도에는 차이가 발생함
- 방문요양은 공식적인 업무범위[16] 를 기준으로 하되, 실제 현장에서는 이용자의 상태와 보호자의 요구에 따라 구체화됨. 일반적으로 센터장이 보호자와 상담하여 요구사항을 파악하고, 이를 방문요양보호사에게 전달하면, 요양보호사는 업무를 수행함
- 실제 이용자의 상태는 사전에 전달받은 내용과 다를 수도 있거나, 시간이 지나면서 달라질 수 있음. 또한, 이용자가 돌봄 과정에서 새로운 요구를 요청하기도 함. 따라서 요양보호사는 정해진 업무범위와 보호자 및 이용자의 요구 사이에서 자신이 수용할 수 있는 업무의 범위를 판단하고 조정해야 함

16) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제2절 재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법 제17조(방문요양급여 제공기준) 참조

"거의 근데 듣더라도 또 상황이 막상 가면 그 상황하고는 또 안 맞아요 사실. 그리고 저 하는 환자분도 6년째 하고 있는데 처음에는 걷고 다 하셨거든요. 뭐 완전히 걷지는 않으셨어도 조금 걷고 그냥 화장실 정도는 다녀오셨는데 지금 이제 세월이 흐르면서 몸이 안 좋아지니까 지금은 누워서 그냥 기저귀 케어하고 그렇기 때문에 처음부터 이 환자에 대해서 다 알지는 못해요. 그러니까 또 변할 수도 있는 거고 그때그때 변할 수도 있는 거고 근데 이제 보호자 니즈는 있죠. 원하는 게 요거까지는 해주고 뭐, '더 이상 뭐는 안 해도 된다. 환자 케어만 해달라' 어떤 사람은 그런 사람도 있고 어떤 사람들은 '가정살림 다 해달라'는 사람들도 있고 그럼 제가 선택하는 거죠. 내가 이것까지만 수용할 수 있으면 가는 거고, '이 정도는 내가 수용을 못한다' 그러면 안 가면 되는 거고 또 가서 일하다 보면 또 이런 일이 발생을 하면 또 뭐 그만둘 수도 있는 거죠 뭐" (방문 B)

- 방문요양 서비스 제공시간은 장기요양등급별로 한 달 동안 재가급여를 이용할 수 있는 한도금액에 따라 구성됨.[17] 현장에서는 3~4등급 이용자를 대상으로 1회 약 3시간의 서비스를 제공하는 경우가 비교적 많았음. 그러나 하루 3시간의 서비스만으로 안정적으로 소득을 얻기 어렵기에, 방문요양보호사들은 여러 장기요양기관에 등록하여 여러 이용자를 연속적으로 담당하며 근무시간을 확보함. 실제로 연구참여자들은 하루에 세 시간, 네 시간씩 두 명의 이용자를 담당하거나, 세 시간 단위로 세 명의 이용자를 담당하기도 했음

"도안동으로 9시 반까지 갔다가 그래서 3시간. 여기는 이제 연하(삼킴: 역자주) 작용이 안 되시는 어르신이라 음식을 해가지고 다 갈아서 이렇게 드리거든요. 음, 거기서 그래도 한 3시간, 음식 1시간 반 정도 하고, 이제 식사 드리는 시간 한 30분 걸리고, 그렇게 해서 매일 3시간 하고 이제 둔산동으로 1시까지 건너와서 또 어르신 케어하고 4시에 끝나면 이제 5시, 우리 친정어머니 밥 챙겨드리고" (방문 D)

- 30분, 1시간, 2시간 등 비교적 짧은 서비스는 기피하는 경향이 드러남. 단시간 서비스의 경우 서비스 제공시간에 비해 이용자 간 이동시간이 차지하는 비중이 커지고, 더 많은 소득을 얻기 위해서는 더 많은 이용자를 담당해야하기 때문임. 따라서 서비스 제공시간이 짧아질수록 요양보호사는 더 많은 이용자 가정을 방문해야 하며, 그만큼 이동횟수와 이동시간도 증가함. 근무일은 대체로 월요일부터 금요일까지였으나, 이용자 또는 보호자의 요청에 따라 토요일에도 서비스를 제공하는 경우도 있었음

❑ 공공 방문요양 이용자의 특성과 돌봄내용

- 공공에서 운영하는 방문요양기관 소속 방문요양보호사의 업무는 민간기관 소속 방문요양보호사와 유사하게 이용자의 가정을 방문하여 일대일로 일상생활 및 신체활동을 지원함. 하지만 이들은 이용자를 선택하거나 직접 구하는 것이 아니라 기관의 배정에 따라 업무를 수행하며, 일반 방문요양뿐만 아니라 긴급돌봄, 맞춤돌봄 등 공공성이 높은 방문 서비스를 담당하고 있음

17) 국민건강보험공단에 따르면 제도상 방문요양은 최소 30분 단위부터 최대 240분까지 제공될 수 있으며, 이용자의 등급과 이용계획에 따라 1회 서비스 시간이 달라진다.

- 공공기관 소속 방문요양보호사는 이용자의 난이도, 이동거리, 서비스시간 등을 이유로 민간기관에서 기피하는 이용자를 우선적으로 맡는다는 특징이 있음. 특히, 장거리·단시간 서비스로 인해 경제성이 낮은 이용자를 담당함

"단점이 있어요. 민간은 내가 원하는 거리 한도 내에서 초이스를 할 수 있는데 저희는 이제 센터에서 가라. (센터에서: 역자주) 픽을 해주면 저희는 무조건 가요. (민간에서: 역자주) 선생님들이 '아, 힘들어 못 하겠어요' 저희가 가요. 뭐 '멀어서 못 가겠어요' 저희가 가요. 그리고 들어가서 정말 우리도 안 되면 거기는 '포기' 이런 식이라서, 구청 같은 데서 이제 이 어르신이 이제 도저히 민간에서 해결이 안 된다. 그럼 저희한테 의뢰가 와요. 그럼 저희가 이제 투입이 돼야. 그러니까 이게 난이도가 좀 있는 분들이 저희가 이제 월급이 보장이 되는 대신에 난이도가 좀 있어요 (…) 1시간 일주일에 월·수·금 1시간만 들어가시는 분들이나, 2시간짜리 돈이 안 되잖아요. 그러니까 저희가 가요. 그런 것들도 있어요" (방문 F)

❑ 주야간보호기관 이용자의 특성과 돌봄내용

- 주야간보호기관은 이용자가 낮이나 밤의 일정 시간 동안 기관에 머물며 여러 이용자와 함께 돌봄서비스를 제공받는 방식임. 주야간보호기관을 이용하는 사람은 주로 치매나 인지 저하가 있거나, 신체적 질환으로 일상생활에 지원이 필요한 3~5등급 및 인지지원 등급 이용자임
- 요양보호사는 신체활동과 인지활동 지원, 건강관리, 식사 및 목욕과 같은 일상생활 지원을 수행하며, 프로그램 운영과 송영서비스를 담당함. 이용자는 정해진 서비스 시간이 종료되면 가정으로 돌아간다는 점에서, 시설급여와 구분됨
- 하루일과는 이용자 등원과 맞이, 조식과 오전 인지활동 프로그램, 점심, 낮잠, 오후 신체활동 프로그램, 간식과 저녁식사 후 귀가 순서로 이루어짐. 치매나 인지 저하가 심한 이용자의 경우 기저귀 케어를 제공하며, 파킨슨병으로 혼자서 식사가 어려운 이용자에게는 식사보조가 제공됨

"하루 일과요? 아침에, 오전에 어르신들 (송영: 역자주) 들어오시고, 오전 (조식:역자주) 드리고, 프로그램하고, 점심 드리고, 낮잠 시간, (웃음) 오후 프로그램 하고, 오후 간식에, 저녁 식사에 그리고 어르신들 송영이죠. 끝 그렇게. (…) 완전히 학교죠. 유치원 같은거죠. 포트폴리오도 다 짜져 있어요" (주간 I)

- 주야간보호기관의 요양보호사는 개별 이용자에 대한 신체돌봄뿐만 아니라, 정해진 일정에 따라 인지·신체활동 프로그램을 운영하고, 다수 이용자의 건강 상태와 일상생활을 동시에 관리함. 이는 집단적 운영을 기반으로 하면서도 개별 이용자의 상태에 대응하는 특성을 드러냄

❑ 노인요양시설 이용자의 특성과 돌봄 내용: 고정된 작업장

- 시설급여에 해당하는 노인요양시설은 주야간보호기관과 마찬가지로 다수의 이용자를 대상으로 신체활동과 인지활동 지원, 건강관리, 식사 및 목욕 등 일상생활 지원을 제공함
- 주야간보호기관의 이용자가 일정 시간 동안 기관을 이용한 뒤 각자 가정으로 귀가하는 것과 달리, 노인요양시설 이용자는 시설에서 생활을 해야함. 따라서, 요양보호사는 고정된 작업장 안에서 이용자의 일상생활 전반에 돌봄을 제공해야 하기에 주·야간, 평일 및 주말에도 상시적으로 돌봄을 제공함
- 노인요양시설의 하루일과는 인수인계 이후 건강체조·식사·기저귀 케어·이동보조·인지 교구 프로그램 운영 등을 반복적으로 수행하며, 야간에도 이용자의 상태 확인과 기저귀 케어를 이어감
- 시설 돌봄은 시설에 거주하는 다수 이용자를 대상으로 신체·인지·정서적 지원을 제공하며, 주·야간에 걸쳐 지속되는 집단적·교대적 노동의 특성을 보임

② 고용구조

❑ 1년 단위 근로계약

- 방문요양보호사, 주야간보호기관, 노인요양시설의 요양보호사 모두 근로계약서를 작성함
- 민간 방문요양보호사는 여러 방문요양기관에 소속되어 복수의 이용자를 담당하는 경우 기관별로 각각 근로계약을 체결했으며, 공공 방문요양기관에 소속되어 있는 요양보호사 역시 1년 단위로 근로계약을 체결하고 있음
- 공공기관의 요양보호사는 공개채용을 통해 기관에 고용된 후, 기관의 운영체계에 따라 이용자 돌봄 업무를 배정받음
- 반면 민간기관의 요양보호사는 기관의 구인정보를 확인한 후 근무조건과 업무내용을 비교·선택하여 돌봄 업무를 수행함
- 연구참여자 F는 과거 공개채용에서 필기시험과 면접을 거쳐 정규직 요양보호사로 채용된 경험이 있음. 그러나 현재 공공 방문요양기관은 추가적인 정규직 채용 없이 계약직 중심으로 운영되고 있음

"저희는 채용된 분들 한해서만 이제 일거리가 주어져요. 그래서 이제 일반적으로 이렇게 우리가 안다고 해서 뭐 "하실래요?" 이게 아니라 이제 그런 리스트가 다 있거든요. 채용 담당이 있어서 채용한 그 선에서만 하는 거고 1년 계약이 이루어지고요. 그분들은 계약직으로 계시다가 어... 그렇게 하고 또 뭐지 또? 우리, 저희 같은 경우는 좀 다른 게 저는 이제 어, 정직원이 9시부터 6시까지 이제 하는 정직원이

고 일을 해도, 안 해도 그 시간에 맞게끔 급여는 나와요. 그리고 또 연차도 있고, 연차가 이제 3년마다 한 번씩 있는 것처럼 하고 (…) 더 이상 안 뽑아요. 처음에 여기가 21년도에 했을 때 딱 네 분 뽑았어요. 시험봐서 다 거기는 이제 어, 먼저 뭐라고 그러지 이제 입사 지원하고, 시험 보고 시험 본 사람들 이제 커트라인에서 면접 보고, 그리고 최종 이렇게 해서 했거든요. (…) (지금은: 역자주) 딱 두 분밖에 안 남았어요. 더 이상 그 자리는(정규직: 역자주) 이제 안 나와요" (방문 F)

- 노인요양시설의 요양보호사 역시 1년 단위로 근로계약서를 체결함
- 형식적으로 1년 단위의 근로계약을 체결하지만, 이용자와 형성한 관계와 서비스 제공의 연속성을 바탕으로 장기근속이 가능하다고 인식함. 이는 요양보호사가 이용자의 상태와 돌봄 방식을 충분히 파악하고 있고, 특히 치매 이용자일수록 익숙한 요양보호사와의 관계를 선호하기 때문임

"대표님도 한 새로운 선생님이 와가자지고 어르신들을 또 새로운 선생님이 다시 적응해서 케어를 하는 것보다 기존에 있는 선생님을 재계약을 해서 케어를 해주는 게 어르신들도 편하고, 자주 얼굴을 치매 어르신들 같은 경우는 곧 새로운 사람이 오시면 어르신들, 선생님들이 오면 거부감을 느껴요. 그런데 기존에 계신 선생님들이 있으면 얼굴을 아니까 그런 거부감이 없어지는 거죠" (시설 N)

- 또한, 신체적으로 업무를 수행할 수 있는 한 법정 정년퇴직 이후에도 근무 지속이 가능하기에 시설 요양보호사의 고용이 안정적이라고 인식함

"왜냐면 본인 의사에요. 대표님하고 상담을 일단은 계약을 할 때, 본인이 이제 혹시나 내가 이제 몸이 힘들고 뭐 해서 '저 이제 그만 하고 싶습니다' 하면 그냥 재계약을 안 하는 거고요. 아니면 그냥 '저는 여기에서 계속 더 일하고 싶습니다' 하면 계약을 하는 거고 (…) 그러니까 재계약이라고 1년씩 한다고 해서 뭐 그거를 다시 또 '우리가 뭐 그만 자르려나?' 그런 불안감은 없어요. 그냥 무기한이라고만 생각하시면 돼요" (시설 N)

- 시설의 경우 기존 요양보호사와 재계약하는 이유는 요양보호사가 이용자의 상태와 돌봄방식을 충분히 파악하고 있으며, 이용자 역시 익숙한 요양보호사와의 관계를 선호하기 때문임

❑ 고용불안: 이용자에 의해 좌우되는 고용 지속성

- 고용불안은 방문요양보호사의 주요한 노동조건 중 하나로 나타남
- 방문요양보호사의 고용은 이용자의 건강상태와 서비스 이용 지속 여부에 밀접하게 연관되어 있음

- 이용자가 서비스 이용을 중단하거나 사망하는 경우, 병원 · 요양시설 등에 입원 · 입소하는 경우 해당 이용자를 담당하던 요양보호사의 일자리도 함께 사라짐
- 또한, 이용자나 보호자의 의사에 따라 충분한 사전 예고 없이 돌봄 서비스가 갑작스럽게 중단될 수 있기에, 방문요양보호사는 지속적인 고용불안에 노출됨

"우리가 이 고용 문제도 왜 그 대상자가 나를 면접을 보고 나를 원해 그러면 '나도 당신을 원할 수 있어' 그게 있어야 돼요. 일을 하다가 그들이 워낙 일이 아니면은 나도 일순간에 때려 치울 수도 있어야 돼요. 그런 거를 어, 좀 문제화되는 것 같더라고 또. '갑자기 그만두면, 그만두면 어떡하라고' 그러면은 당신도 나 전화해서 그 아 그, 아유 '그 여자 내일부터 나오지 마' 그러면 나도 당장 잘리면은 나는 어떡하라고? 똑같잖아요. 사람은 사람이에요. 똑같은 사람이에요" (방문 C)

- 방문요양보호사는 서비스 종료 후 새로운 이용자를 찾기 위해 다른 기관으로 이동해야 할 수 있으며, 이용자 확보 여부와 이동조건에 따라 고용 공백이 발생할 수 있음
- 서비스 종료 후 소속 기관이 새로운 이용자를 즉시 연결해준다는 보장은 없으며, 새로운 이용자가 배정되더라도 요양보호사의 거주지로부터 멀리 떨어져 있거나, 기존 이용자가 있는 근무지와 동선이 맞지 않을 경우 해당 업무를 수락하기 어려움

"센터에서 이렇게 이어주기가 센터에 무한적인 이용자가 있는 게 아니잖아요. 센터에도 이용자가 들어와야지 있는 거잖아요. 근데 내가 이분이 돌아가셨을 때 바로 이어질 수 있는 이용자가 있냐, 없냐 그 문제고 또 나도 갈 수 있는 데가 한정이 돼 있잖아요. 멀리도 못 갈 것이고 지금 기존에 하는 분이 계시면 뭐 한 3, 40분 이동해서 또 가야 되고 그러면은 솔직히 말해서 못 가거든요. 퇴근 시간이나 이럴 때는 차도 많이 밀리고 막 그러는데 30분 이동해서 갔다가 다시 이쪽으로 왔다 이렇게 하는 이동시간이 너무 기니까 그래서 센터를 다른 데로 가서 또 이어주고, 이렇게 할 수도 있고 뭐 그렇거든요. 저는 아직 센터는 옮겨보지는 않아서 잘 모르겠는데 좀 그런 건 있을 것 같아요. 이용자는 계속 이게 수급이 안 되니까" (방문 B)

- 새로운 이용자를 연결해주는 시점이 불확실한 상황에서 요양보호사가 수개월 동안 무급으로 대기하는 것은 현실적으로 어려움. 이에 방문요양보호사는 기관이 제공하는 일자리를 수동적으로 기다리기보다, 네이버 밴드와 같은 플랫폼을 통해 직접 새로운 이용자를 찾아야 함. 그 결과 여러 기관에 소속되어 동시에 요양보호 업무를 수행하는 경우가 발생함

"처음에 처음에 그 복지관에, 서부복지관에 입사를 해가지고 일을 하다가, 1등급 어르신 하다가 그분이 이제 그 방문 목욕을, 방문 목욕만 받고 싶다고 그랬는데 방문, 그때 당시에는 방문 목욕만 받는 센터는 없었어요. 재가랑 같이 방문 요양하고 방문 목욕이랑 같이 받아야 되는 시스템이라 '그 센터에서 받을

수 없다' 해서 제가 본의 아니게 잘렸어요, 몇 개월 만에. 그래갖고 그 센터에서는 이제 '한 몇 개월만 기다려라. 그러면 다 연결을 해 주겠다' 근데 그거는 그 사람들이 어떤 칼자루를 자, 쥐고 있는 거잖아요. 제가 어떻게 마냥 기다리겠어요 먹고살아야 되는데. 그리고 매달 4대, 4대 보험을 계속 내고 있어야 되는데 그냥 공돈을 개네가 부담하는 것도 아닌데, 내가 100% 다 부담하고 내야 되는데 그걸 어떻게 몇 개월을 기다려요? 그럼 바로 딴 센터로 옮겨 타는 거죠. 옮겨 타야죠. 그러니까 그런... (기성신: 저는 직업을 구해야 돼요 직접. 우리가 발로 뛰어서) 그래서 밴드에 들어가서 밴드에서 이제 발 하나씩 다 이렇게 걸쳐 있는 거예요. 그러니까 세 군데, 세 군데 일을 하면 다 센터가 달라요" (방문 G)

③ 노동조건

❑ 근무형태: 법정 인력배치기준과 현장 노동의 간극

- 주야간보호기관은「노인복지법 시행규칙」에 따른 법적 인력배치기준에 따라 이용자 수에 맞춰 요양보호사를 배치하고 있음.[18] 하지만 실제 현장에서는 휴가·연차 등으로 인력이 빠질 경우, 대체인력을 충원하기보다 기존 인력이 업무를 분담해야 함
- 요양보호사들은 개별적으로 배정된 이용자를 담당하는 것이 아니라 센터의 전체 이용자를 돌보는 근무형태를 가지고 있기에, 결원이 발생할수록 업무량과 노동강도가 높아짐

"저희 센터 같은 경우는 지금 (이용자: 역자주) 총 65명 정도 있고요. 지금 요양보호사 선생님들은 지금 10명 있습니다. 사회복지사 선생님 빼고 요양 선생님들만 10분 있어요. 그런데 어.. 원래 법적으로는 요양쌤 한 분에 7명이 책정이 돼 있는데 실질적으로 하는 거는 더 많죠. 왜냐하면 휴무, 연차해서 선생님들이 빠지기 때문에 어.. (연구자: 대체를 안 쓰고 그냥) 대체는 못 쓰죠. 그러니까 선생님들이 만약에 여름 휴가를 많이 가서 선생님들 많이 빠지면 그 나머지 지금 있는 선생님들이 개고생을 하는 거고 그리고 선생님들이 이번에는 뭐 10명 중에 1명만 빠진다. 그럼 9명이 근무한다 그러면 조금 편한 거고" (주간 H)

- 이러한 문제는 노인요양시설에서도 동일하게 나타남. 노인요양시설도 마찬가지로「노인복지법 시행규칙」에 따른 법적 인력배치기준에 따라 이용자 수에 맞춰 요양보호사를 배치하고 있음[19]
- 현실적으로 요양보호사 수를 전체 이용자 수로 나눈 비율을 기준으로 맞추고 있었으며, 현장에서는 휴가·연차 등으로 인력이 빠질 경우, 남은 요양보호사가 전체 이용자를 돌봐야 함. 또한, 전체 요양보호사 비율이 충족되더라도 주간과 야간의 실제 투입인원은 다르게 운영되고 있음

18) 노인복지법 시행규칙 제 29조(재가노인복지시설의 시설기준 등) 1항의 '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준'에 따르면 주·야간보호시설의 이용자가 10명 이상인 경우, 요양보호사1명이상이 이용자 7명을 담당할 수 있으며 치매전담실의 경우에는 요양보호사 1명 이상이 이용자 4명을 담당해야 한다.

19) 노인복지법 시행규칙 제 22조(노인의료복지시설의 시설기준 등) 1항의 '재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준'에 따르면 노인요양시설 이용자가 30명 이상인 경우, 요양보호사 1명당 이용자 2.1명을 담당해야 하며, 치매전담실의 경우에는 요양보호사 1명당 이용자 2명을 담당해야 한다.

"제가 어제 그저께 남자 환자를 했어요. 남자 환자분 이렇게 (안들림) 더 힘들어요. 체격도 있고 골격이 크기 때문에 힘든데 그저께 이제 야간을 하는데 야간에는 도와주고 이럴 시간이 서로 없어요. 자기 방이 각자 들어가야 되는데 정부에서는 2.1(명: 역자주) 이니 뭐 이렇게 얘기를 하지만 사실 전체 머릿수는 2.1로 맞춰놓고 투입되는데, 낮, 밤하고는 틀려요. 비례가 안 맞아. 그러면 야간에는 우리 선생님들을 적게 투입을 시킨단 말이에요" (시설 Q)

❑ 근로조건: 교대근무와 근무시간

- 노인요양시설 이용자는 24시간 돌봄이 필요하기에, 요양보호사의 근무는 교대제로 운영됨
- 노인요양시설의 경우 주간조와 야간조로 구성된 3조 2교대 형태로 운영되며, 주간근무 2일, 야간근무 2일, 휴무 2일의 '주주야야휴휴' 패턴이 반복됨
- 주간근무는 오전 9시부터 오후 6시까지, 야간근무는 오후 6시부터 다음날 오전 9시까지 이루어짐. 다만 주간근무 전담 요양보호사가 별도로 배치되어 있어, 주간조 또는 야간조 요양보호사의 휴가 등으로 결원이 발생할 경우 대체근무를 수행하기도 함

"주간만 근무하시는 분, 주간만 근무시라는 게 아침 9시부터 저녁 6시까지 하고 또 주간, 야간 또 3교대로 하시는 분이 있어요. 3교대가 그래 가지고 주간에는 아침 9시에 들어가서 6시에 퇴근 그리고 야간은 6시에 출근해서 다음 날 아침 9시에 퇴근 그리고 그러니까 '주주 야야 휴무 휴무' 이렇게 해서 6일로 패턴이 돌아가요. 그래서 주말 개념은 없고요. 그리고 주간 선생님도 주말 개념이 없어요. 왜 그러냐면 우리가 3교대에 돌아가다 보니까 저기 선생님들을 이제 주말에 이렇게 쉴 수도 있고, 말하자면 대처(대체근무: 역자주)를 할 수 있어야 되니까, 이 주간 선생님이 (주말에: 역자주) 들어오시고 그러니까 이 주간 선생님들도 주말에는 좀 그, 대처를 좀 해주는 편이라서 그래서 주간 조가 또 있고요. 그러니까 쉽게 말하면 3교대에다가 또 주간이 또 따로 있어요" (시설 N)

- 시설 내 요양보호사 배치는 층별 이용자 수와 주·야간 근무조에 따라 달라짐
- 예를 들어 1층에 12명, 2층에 14명의 이용자들이 있다고 가정하면, 1층에는 주간 2명, 야간 2명이 근무하고 2층에는 주간 3명, 야간 2명이 근무함. 2층의 경우 이용자가 더 많기에 주간만 전담하는 요양보호사가 추가로 배치됨. 요양보호사는 특정 이용자만 담당하기보다 해당 층 또는 시설 전체 이용자의 돌봄을 담당한다고 볼 수 있음
- 모든 시설에서 '주주야야휴휴' 패턴이 동일하게 적용되는 것은 아님. 일부 연구참여자들은 해당 패턴을 반복할 경우 시설이 정한 월별 소정근로시간을 충족하기 어려워질 수 있다고 인식함. 이에 시설에서는 월별 근무시간을 조정하기 위해 주간근무 또는 야간근무를 추가로 배치하거나, 휴무일과 근무일의 순서를 조정하기도 한다고 말함

"야간을 8시 반 그러니까 주간 8시 반 해서 우리는 주주 야야 비비로 계속 못 가요 이게. 근무 시간이 부족하대요 그래가지고 하루 '주주 야야', 하고 하루 쉬고 '주주주 야야'가 들어갈 때가 있어요. 하루 쉬고 데이를 3일 하고 나이트 지금 제가 데이 3일, 나이트 하루 하고 지금 온 거거든요. 도대체 그거를 그런 거를 모르겠더라고. 그래서 다달이 틀리니까 이게 근무시간이, 계속 주주 야야로 가면 좋은데, 휴휴휴로 가면 좋은데 주주 야야 하루 쉬고 쓰리 데이에 투 나잇 하고 이틀 쉬고 이렇게 막 나갈 때가 많아요. 한 달에 그렇게 두 번씩 들어갈 때가 그러니까 하루 쉬는 날이면 힘든" (시설 Q)

- 근무시간과 휴게시간의 운영 방식은 시설별로 차이가 나타남
- 한 시설의 경우 야간조는 오후 6시부터 다음날 오전 9시까지 총 15시간을 근무하지만, 이 시간 모두 실제 근로시간으로 산정되지 않음. 해당 시설의 연구참여자들은 총 6시간의 휴게시간이 주어진다고 설명했으며, 오후 6시부터 오후 10시 사이에 두 시간의 휴게시간을 가지며, 오후 10시부터 다음날 오전 6시 사이에 4시간의 휴게시간이 주어진다고 말함. 또한, 오후 10시부터 다음날 오전 6시 사이에 4시간은 층별로 두 명의 요양보호사가 교대로 취침하는 시간으로 운영되고 있다고 말함
- 다른 시설의 연구참여자들은 주간근무가 오전 9시부터 오후 5시까지이며, 야간조의 근무는 오후 5시 30분부터 다음날 오전 8시까지라고 설명함. 이 경우에도 오후 10시부터 다음날 오전 6시까지 8시간 중 4시간에 대해서만 야간수당이 지급되고 나머지 4시간은 일반 근무시간으로 산정된다고 설명함

❑ 근로조건: 임금체계

- 요양보호사의 임금은 대체로 최저임금을 기준으로 한 시급제에 기반하며, 급여형태 및 근무형태에 따라 주휴수당, 연차수당, 장기근속수당, 야간수당, 송영수당, 교통비, 식비 등이 추가되지만, 수당의 지급여부와 산정방식은 기관별로 다름. 경력과 돌봄 난이도가 기본급에 체계적으로 반영되기보다는 개별 수당이나 기관장의 재량을 통해 부분적으로 반영되는 경향이 나타남
- 방문요양보호사의 경우 이용자의 돌봄 난이도와 휴일근무 여부가 실제 임금에 영향을 미침. 연차수당은 월급에 포함하여 지급하거나 별도로 지급하는 등 기관별 운영방식에 따라 다름
- 돌봄 난이도가 높은 이용자를 담당하는 경우 추가적인 임금이 책정되기도 함
- 임금은 공식적인 기준에 따라 적용되기보다는 기관장의 판단과 재량에 의해 결정됨

"최저시급보다는 쫘끔 높죠. (…) 근데 센터마다 조금씩 다르긴 한데 그게 연차수당, 주휴수당 들어가면 거의 비슷해져요. 예, 근데 어디는 이제 연차 수당을 월급에 포함돼서 주는 데도 있고, 어떤 데는 따로

주는 데도 있거든요. 저도 좀 그게 의문이었는데 다른 데 물어보니까 연차수당이나 이, 저기, 주휴수당을 따로 주더라고요. 그리고 이제 월급을 조금 책정하는 거죠" (방문 B)

"제가 알기로는 만약에 그, 이용자분의 건강 상태에 따라서 그, 센터장님이 딱 봤을 쓥.. '여기는 굉장히 케어해야 되는 부분이 많다' 그러면 조금 높게 측정해 주는 수도 있고요. (방문 B: 센터별로 조금) 센터장님이 재량이에요 그거는. 그래서 '여기는 그래도 조금 수월한 집이다' 그러면 최저임금으로 가고, 여기는 쓥 아, 어르신이 너무 힘드셔서 너무 이렇게 뭐 대소변부터 시작해서 다 이렇게 손이 많이 가지 그러면은 조금 더 많이 책정해 주기도 하고요. 조금씩 다릅니다" (주간 H)

- 대부분의 연구참여자는 이러한 임금수준이 자신이 수행하는 노동에 비해 충분하지 않다고 인식하고 있음
- 주야간보호기관의 경우 시급을 기준으로 산정한 임금을 월급 형태로 지급하고 있었으나, 기본급은 경력에 따라 상승하기보다 최저임금 상승에 맞추어 조정되는 방식임. 실제 임금수준은 기본급뿐만 아니라 송영수당 · 장기근속수당 · 연차수당 및 주휴수당 등 각종 수당의 지급여부와 금액에 따라 결정됨

"저희들은 월급이죠 (…) 음, 쩝 저희도 뭐 기본 그냥 저기 뭐야 최저임금액 거기에서 이제 운전하면 센터 같은 경우는, 센터 같은 경우는 저기 기름값 나오고요. 그러니까 (송영: 역자주) 수당이 나오고요. 그다음에 뭐 오래되면 또 근속수당도 나오고, 그리고 기타 등등 센터에서 하는 업무에 따라서 원장님이 재량껏 조금씩 더 이렇게 주시기도 합니다. (연구자: 그 옆에 분은 어떠세요?) (주간 I: 그냥 시급으로 제가 일하는 것만 나와요. 그냥 시급으로 제가 출근한 시간대 그 금액만 나오는 것 같아요. 주휴수당해서) (연구자: 장기근속을 하시는 경우가 있잖아요 그럴 때 보통 임금은 올라가나요?) 월급은 올라가지 않고요. 그런 근속수당이라든가 아까 말했던 뭐 연차수당, 뭐 (송영: 역자주) 수당 그런 게 좀 올라가는 거죠. 월급으로 기본급은 다 똑같습니다" (주간 H)

- 일부 민간기관에서는 주당 근로시간을 15시간 미만으로 설정하여 주휴수당, 연차유급, 퇴직금 및 일부 4대보험 적용을 회피하는 사례도 나타남. 연구참여자 A는 기관장의 결정에 따라 자신의 근무시간이 주 15시간 미만으로 조정되었으며, 그 결과 한 달에 약 80만원의 임금을 받았다고 설명함

"저 같은 경우는 한 달 기준으로 1만 3천 원인가, 1만 4천 원이라고 하고 빨간 줄 다 쉬고요. 월화수목금 5일, 주 5일 그리고 4대 보험을 저는 안 넣는다고 했어요. 안 넣는다고 하니까 3시간을 계속하다가 마지막 주에는 마지막 날, 2시간 반으로 하라 그러더라고 4대 보험을 안 넣으면 (…) 그렇게 하고 80 받았어요. 제가 받은 걸 얘기하는 거예요 (…) 한 집만 했어요. 한 집 이상은 안 했고" (방문 A)

- 공공 소속 재가요양보호사들은 민간기관과 달리 교통비, 식비 등의 복리후생 수당을 지급받고, 정해진 근무시간과 이동·휴게시간을 보장받으며 월급제로 임금을 지급받음

"교통비 나옵니다 (…) 식비 나옵니다. 수당으로 책정이 돼서 저희 같은 경우는 이거 식비는 이제 공무원 똑같이 7천원이잖아요 14만원" (방문 F)

- 노인요양시설의 임금은 최저임금을 기준으로 산정된 월급 형태로 지급됨. 시설요양보호사의 임금체계에는 근무형태와 기관별 지급 기준에 따라 장기근속수당, 야간수당, 선임요양보호수당 등이 포함되었으며, 일부 기관에서는 휴가비·생일수당·명절수당 등 기타 복지수당이 추가로 지급되고 있었음
- 경력에 따른 기본급의 상승 폭은 제한적이며, 장기근속과 숙련이 임금에 충분히 반영되지 않음

"월급이 적잖아요. 월급이 적은데 왜 신입이나 오래된 분이나 그게 너무 차이가 없어" (시설 R)

❑ 경력인정 및 장기근속 장려금의 한계

- 경력인정과 장기근속 보상의 한계는 요양보호사의 고용불안과 연결됨. 방문요양보호사는 동일한 이용자에게 장기간 서비스를 제공하더라도 이용자의 사망·입원·시설입소 등으로 요양 서비스가 종료되면 기존 일자리를 유지하기 어려움. 이 경우 축적된 돌봄 경험이 요양보호사의 총 경력으로 인정되지 못하고, 새로운 이용자를 담당하면서 다른 기관으로 소속이 변경될 때 경력이 단절되는 문제가 발생함
- 현재 장기근속 장려금[20]은 방문 요양보호사 개인의 전체 경력이 아니라, 동일한 장기요양기관에서 근무한 기간을 기준으로 지급됨. 따라서 이용자가 변경되더라도 같은 기관에서 계속 근무하면 경력이 인정될 수 있지만, 기관을 변경할 경우 경력은 단절됨. 특히, 이용자의 서비스 종료로 인해 일자리가 없더라도 장기근속 장려금을 받기 위해 기관에 등록되어 있는 상태로 남아있거나, 이용자가 서비스를 종료하지 않도록 이용자와 보호자의 요구를 감내해야 함

"그러니까 그게 다 경력 인정을 해달라는 얘기예요. 아까 저처럼 또 왜 이분이 사망을 하셨잖아요. 그럼 저는 갑자기 밥줄이 끊겼잖아요. 그건 누가 보상을 해줘요? 그리고 제가 어느 댁에 들어가면 그 대상자님이 '아유 당신은 내일부터 오지 마' 했을 때 예, 갑과 을의 관계 또 으, 갑자기 사망을 하셨을 때 아니면 또 이렇게 쭉 하시다가 주간보호센터를 다니신다고 당신 내일부터 오지 마 했을 때 이럴 때는 우리는 어디 가서 어떻게 하냐 이거지" (방문 C)

20) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제2장 장기요양기관 및 종사자의 준수사항 제11조의4(장기근속 장려금) 참조

"같은 일을 하는데 왜 센터를 바꾼다고 그게 장기 근로가 안 되는 거예요?" (방문 G)

- 노인요양시설에서도 장기근속 장려금은 해당 시설에서의 근속기간을 기준으로 지급되며, 다른 요양원으로 이직할 경우 기존 기관에서의 근속은 장기근속 장려금에 포함되지 않음
- 시설 요양보호사들은 이러한 제도가 기관 간 이동에 따른 경력을 인정하지 않기 때문에, 요양보호사의 경력과 숙련을 충분히 보상하지 못한다고 인식함

"장기근속 이거는 이 요양원에서만 돼요. 그러니까 내가 요양 일은 경력은 인정이 돼요. 근데 이 요양원에서 이 요양원으로 가잖아요. 그런데 장기근속 그거는 못 받아요. 그것도 잘못됐다고 봐요. 어 그것도 잘못됐다. 어떻게 나는 경력이 이만큼 됐는데 이쪽으로 갔다고 왜 (…)" (시설 K)

- 재가 방문요양보호사의 근속 중단은 개인의 선택뿐만 아니라 이용자의 사망 · 입원 · 시설입소와 같은 외부적 요인으로 발생하는 경우가 많으며, 이용자 또는 보호자의 갑작스러운 서비스 중단 요청으로 인해 요양보호사가 일자리를 잃는 경우도 많음. 따라서 요양보호사의 누적된 돌봄 경험과 숙련이 장기근속 장려금에 실질적으로 반영될 수 있는 보상체계가 마련될 필요가 있다는 시사점을 남김

④ 노동권

❑ 휴가 및 사회보험 등 노동권의 문제

- 재가 요양보호사들은 법적으로 연차유급휴가가 보장되어 있음에도 실제로는 자유롭게 휴가를 사용하기 어려움. 보호자 또는 이용자의 사정에 따라 요양보호사가 휴무를 요청받거나, 이용자와 보호자의 일정 및 요구를 고려해야 하기 때문임
- 요양보호사가 개인 사정이나 건강상의 이유로 휴가를 사용하려면 사전에 이용자 또는 보호자와 요양 서비스 일정을 조율해야 하며, 휴가 시점의 적절성을 문제 삼는 경우에는 휴가 사용 자체가 제약될 수 있음
- 휴가일에는 서비스를 제공하지 않기 때문에 해당시간에 대한 임금이 지급되지 않음

"(유급휴가: 역자주) 그거는 본인이 그거에 대해서 안 가면, 그거에 대한 시급을 전혀 못 받아요" (주간 H)

"저희 쉬는 것도 대상자의 상황에 맞춰야 돼요. 만약에 뭐, 자녀분이랑 같이 뭐 병원에 가신다. 병원 일정이 있다? 그러면 자연히 빠지는 거예요. 그렇게 해서 쉴 수 있지 '아 우리가 무슨 일이 있어 쉴게요' 그러면은 약간 이렇게 '왜 그냥 쉬어야 돼? 꼭 그날이어야 돼?'라고 하는. 그렇게 쉬는 거 놓치고" (방문 F)

- 민간 소속 방문요양보호사는 이동시간과 휴게시간을 근무시간으로 보장받지 못하는 경우가 많았으며, 공공 소속 방문요양보호사는 1시간의 이동시간과 30분의 휴게시간을 근무시간으로 보장받았음

- 민간 소속 방문요양보호사의 경우 충분한 소득을 벌기 위해 여러 장기요양기관에 등록하여 각각의 기관과 연결된 이용자를 담당하는 경우가 많았음. 이 경우 등록된 기관별로 보수가 산정되면서 각 기관에서 건강보험료가 별도로 공제되기 때문에, 요양보호사는 이를 보험료의 중복 납부로 체감하고 있었음.

- 연구참여자 C는 세 곳의 재가요양기관에 각각 소속되어 세 명의 이용자를 담당하고 있었으며, 각 기관에서 건강보험료가 공제되는 상황에 부담을 느낀다고 말함

- 이는 여러 기관에서 일해야 생계를 유지할 수 있는 요양보호사에게 기관별 보험료 공제가 경제적 부담으로 작용하고 있음을 보여줌

"근데 저는 이 얘기도 하고 싶어요. 건강보험 이거를 세 군데서 다 떼는데 한 군데가 2만 9900원인가 그러면 세 군데가 다 지금 여기 나와 있는데" (방문 C)

❑ 점심시간 및 휴게시간과 관련한 노동권의 문제

- 노인요양시설에서는 점심시간과 휴게시간이 형식적으로 마련되어 있으나, 실제로는 이를 충분히 보장받기 어려움

- 요양보호사들은 근무 중 교대로 식사를 해야 하며, 식사를 마친 직후 곧바로 이용자 돌봄업무로 복귀해야 함

- 이용자의 돌봄 요청에 대응하기 위해 식사를 서둘러 하거나, 식사 도중 자리를 비우는 경우도 발생함

- 점심시간은 휴식과 식사를 위한 시간이라기보다 돌봄 업무의 공백을 최소화하기 위해 분할·축소되어 운영되며, 실질적인 휴게시간으로 보장되지 못하고 있음

"여유가 없어요. 막 점심시간이라고 뭐 여유 있게 뭐 씹어 먹으려면 저기가 없어. 마셔야 돼" (시설 K)

- 야간근무 중에도 휴게시간은 실질적으로 보장되기 어려움. 휴게시간에도 이용자의 상태를 지속적으로 확인하고, 낙상, 배회, 배설 등 돌발상황에 즉각 대응하기 위해 이용자의 생활공간이나 그 주변에 머물러야 하기 때문임

- 야간근무 인력이 충분하지 않아 한 명이 휴게시간을 사용할 경우 다른 요양보호사에게 업무 부담이 집중되므로, 연구참여자 N은 동료의 부담을 고려하여 휴게시간에도 업무를 함께 수행한다고 설명함

- 이처럼, 제도적으로 휴게시간이 부여되고 있음에도 불구하고, 요양보호사는 이용자에 대한 지속적인 관찰과 인력 부족으로 인해 실질적인 휴식을 취하기 어려운 상황에 놓여 있음

"휴게시간을 지킬 수가 없어요. (원장님이: 역자주) 지키라고 말씀은 하셔요. 위에서 원장님은 말씀을 하시는데 저희들이 그 시간을 휴게시간 한다고 뭐 나가서 커피라도 마시고 앉아 있다 보면 안에서 환자들이 어떤 일이 일어날 눈으로 안 봐도 훤하잖아요. 막 워커도 안 갖고 다니시다가 떨어질 수도 있고 막 화장실도 그냥 막 옷 벗고 가시고 그러니까 저희들이 휴게시간을 특별히 가질 수가 없어요. 그 주변에서 계속 같이 있어야 돼요, 방에서" (시설 Q)

- 휴게공간은 형식적으로 마련되어 있으나, 일부 시설에서는 창고 등 다른 용도로 사용하거나 근무공간과 멀리 떨어진 옥상에 위치해 있어 요양보호사가 실제로 이용하기 어려웠음
- 특히, 야간근무 요양보호사는 안전에 대한 불안과 이용자에게 돌발상황 발생시 신속한 대응이 어려워 옥상에 위치한 휴게공간을 이용하지 못하고 주방이나 거실 구석에 머무르는 경우가 많았음
- 연구참여자 R은 야간근무자가 별도의 취침실 없이 바닥에 매트를 깔고 휴식하는 경우도 있다고 설명함

"4층 건물인데 옥상에 이제 쪼만하게 만들어 놨어요. 거기서 이제 밥도 먹고 다 해 놓기는 하거든요. 뭐 에어컨이나 그런 건 다 설치되어 있고 보일러도 들어오고 이제 거기 휴게실은 그 장소는 괜찮아요. 환경은 괜찮은데 어르신들하고 같이 있는 공간에서 뚝 떨어져서 혼자 잔다는 게 좀 여자들은 좀 무서워해요. 저도 무서워서 4층 그 옥상까지는 못 올라가겠더라고요. 자러는 못 올라와요. 밥 먹으러 낮에는 올라가도 밤에는 자러 거기까지는 못 올라가겠어요. 그래서 각 층에서 좀 여유 공간이 있는 데서 뭐 주방이면 주방, 아니면 저쪽 거실 한켠에 자리가 있으면은 이제 칸막이 쳐놓고 잔다거나 뭐 그런 식으로 하지 옥상에 하나 있어서 거기 가서 잠자러 올라가지는 못하겠어요 무서워서" (시설 P)

- 시설 요양보호사의 휴게권을 실질적으로 보장하기 위해서는 휴게시간 동안 업무에서 벗어날 수 있는 근무환경 조성과 적절한 휴게공간을 자유롭게 이용할 수 있도록 하는 방안이 필요하다는 시사점을 남김

(3) 요양보호사 노동의 업무강도

❑ 요양보호사는 이용자의 신체를 직접 부축하고 이동시키며, 기저귀 교체, 목욕, 식사준비와 보조 등을 수행하기에 급여유형과 관계없이 요양보호사의 돌봄노동은 신체적 노동강도가 높게 나타남. 방문요양의 경우 청소와 빨래 등 가사생활 지원까지 함께 이루어지기 때문에 신체적 부담이 더욱 커짐

❑ 특히 요양보호사 대부분이 중·고령 여성이라는 점에서 '중·고령자가 고령자를 돌보는' 노노케어의 상황이 나타남. 이러한 조건에서 이용자의 체중이 무겁거나, 거동이 불편할수록 요양보호사의 허리·어깨·손목 등에 가해지는 부담이 더욱 증가함

"저도 기저귀 케어다 보니까 이 (팔: 역자주) 한쪽이 아파요. 그래서 주사 맞고 있어요" (방문 B)

❑ 주야간보호기관과 노인요양시설에서는 어르신을 부축하거나 워커·휠체어로 이동시키는 과정에서 어르신의 체중을 직접 지탱해야 하며, 이 과정에서 허리·어깨·손목 등에 반복적인 부담이 증가함

"어르신들이 그러니까 보행이 대다수 용이치가 않으시니까 이렇게 부축을 하거나 워커(어르신들 보행을 보조하는 기구: 역자주)나 휠체어를 할 때, 부축을 하게 되면 몸을 그 요양보호사한테 기대기 때문에 저희들이 몸으로 받아야 되기 때문에 허리, 어깨, 손목 굉장히 많아요" (주간 H)

"선생님들 지금 우리 요양원에 신입생들 나오시거든요. 신입생들도 나오면 나는 이번에 신입생들 처음 우리가 이제 맞이했잖아요. (…) 선생님들한테 그랬어요. '선생님들 요양 일을 이렇게 하시려고 하면 복대는 필수다' 다른 거는 뭐 해도 유니폼은 주니까 뭐 하는데 '허리 복대는 제일 좋은 거로, 좀 비싼 거로 사서 내 몸에 맞게 딱 타고 다니라'고 그러면서 저 이제 저도 복대 그러니까 처음에는 복대 차니까 다들 '왜 그렇게 복대를 차냐'고 그래 그러더니 신입생들이 보더니 어르신들 케어하는 걸 보더니 자기들도 느끼나 봐 '아 복대를 해야 되겠네요' 하고 얘기하더라고요. 허리 복대는 필수예요 그래가지고 다 개인이 사는거예요" (시설 N)

❑ 노인요양시설의 요양보호사들은 이용자에 대한 반복적인 이동보조, 기저귀 케어, 목욕 등의 업무를 수행하는 과정에서 허리·어깨·팔·손목 등에 지속적인 통증을 경험함

❑ 일부 연구참여자들은 통증을 완화하기 위해 사비로 병원 진료를 받거나 주사 치료를 받고, 파스와 진통제를 사용하면서 돌봄노동을 지속하고 있음

"병원치료 받지요. 허리하고 어깨하고 팔 맨날 아프면 또 가고, 파스 붙이고 그게, 그걸 반복하면서 그렇게 일하는 거예요" (시설 K)

"노동도 거의 중노동이잖아요. 이게 이렇게 너무 많이 아픈 경우가 많아요. 근육통이나 그런 게 심해요. 한 달을 어르신들을 모셨거든요. 이렇게 와상 어르신들이셨어요 그 방이. 한 달을 모시는데 한 분은 파킨슨이 너무 심해서 온몸이 다 굳으신 거예요, 일자로. 이렇게 기저귀를 가르려면 이렇게 밀어야 되는데 어르신이 너무 빳빳하니까 그냥 네모난 각목 있죠? 그냥 동그란 통이 아니고 네모난 각목을 이렇게 돌리는 것 같아서 안 돌아가는 거예요. 이렇게 기술도 필요하지만 그래도 힘도 필요하기 때문에, 이렇게 어우 돌리는데 너무 안 돼가지고 어쨌든 이제 도움을 받기도 하고 도움이 이제 받기 힘들 경우에는 혼자 해야 되는데 요런 데(어깨, 팔: 역자주)가 너무 아픈 거예요. 허리도 아프고" (시설 P)

❑ 또한, 노인요양시설의 요양보호사들은 층별로 배치된 이용자를 돌보기 위해 근무시간 동안 시설 내부를 반복적으로 이동함. 연구참여자들은 하루 평균 1만 보 이상 걷는 경우가 많았으며, 많게는 1만 2천~1만 5천보까지 걷는다고 설명했으며, 이러한 장시간 보행은 발바닥에 지속적인 부담을 주어 족저근막염과 같은 근골격계 질환을 경험하기도 함

"건물 안에서만 진짜 나 만 5천보까지. 그러고 나면 저녁에 주간에는 더 많이 걸어 그러니까 그 정도 걸으면 집에 가면 진짜 넉 다운 (…) 그리고 족저근막염. 걸음을 너무 많이 걸어서 발바닥이 열이 나고 그래서 내가 족저근막염 걸려가지고 나 진짜 한 몇 달간 고생 엄청 했어요" (시설 N)

❑ 요양보호사의 근골격계 부담은 반복적인 돌봄노동에서 비롯되는 직업적 건강문제로 볼 수 있음. 특히 요양보호사와 이용자 모두 신체적으로 취약한 상태에 놓인 '노노케어'의 환경에서는 양측 모두 신체기능이 높지 않기에, 요양보호사가 상당한 신체적 부담과 체력적 한계를 경험하기 쉬움. 이러한 상황에서 이용자의 기저귀 케어, 부축 및 이동 보조와 같은 업무가 반복되면서 요양보호사의 허리, 어깨, 손목 등에 부담이 누적되고, 근골격계 질환으로 이어질 가능성이 커짐

2) 요양보호사의 감정노동 경험

(1) 이용자와 보호자의 관계에서 경험하는 감정노동

① 폭언, 폭력과 성희롱

❑ 급여유형과 관계없이 요양보호사는 돌봄노동 과정에서 폭언, 폭력, 성희롱, 의심 등 다양한 감정노동을 경험함. 따라서 요양보호사의 노동부담은 이용자의 신체를 직접 돌보는 과정에서 발생하는 육체적 부담에만 한정되지 않으며, 이용자와의 관계에서도 발생하는 정서적·관계적 부담까지 포괄함

❑ 이용자의 무례한 호칭과 반말, 원치 않는 신체접촉 및 성적 발언 등은 요양보호사의 존엄성과 인격을 침해하는 경험으로 나타남. 특히 방문요양이 이용자와 일대일로 대면하는 노동인 반면, 주야간보호기관과 노인요양시설에서는 다양한 특성과 욕구를 가진 다수의 이용자에게 동시에 서비스를 제공하며, 각기 다른 요구와 행동에 대응해야 함. 이에 따라 여러 이용자의 인격 침해적 행위나 성희롱 등에 감정적으로 대응하고 스스로 감정을 조절해야 하는 부담이 더욱 크게 나타날 수 있음

"무릎에 한 번 앉아봐. 내가 5만 원 줄게" 이러신 남자 어르신들도 굉장히 많습니다. 그리고 여자 어르신들 같은 경우 그리고 여자 어르신들 같은 경우도 옛날에 전직 직업에 따라서 조금 약간 유흥 쪽에 계셨던, 또 여자 어르신들도 계셨을 거 아니에요? 그런 분들도 아주 어떤 그런 성적인 거에 대해서 안에서 좀 그렇게 하는 행위, 분들도 꽤 많습니다. 그래서 그걸 다 선생님들이 통제를 해야 되죠. 다 직업이 똑같은 직업을 갖고 계신, 전직 경찰이셨던 분도 계시고, 군인이였던 분도 계시고, 아니면 깡패이셨던 분들도 계시고, 여자 선생, 어르신들도 선생님이었던 분 계시고, 가정 주부였던 분들도 계시고, 아니면 유흥 쪽에 계셨던 분들도 계시잖아요. 그러니까 여러 직업에 있는 어르신들이 모이다 보니까 거기서 나오는 에피소드는 방문 재가에 비할.. 비하기가 못 되죠. 그래서 그거를 선생님들이 다 소화하기에는 감정적인 노동은 아마 재가보다도 심할 거라고 생각하고 있어요" (주간 H)

❑ 노인요양시설의 경우 와상 상태이거나 팔·다리 골절경험으로 낙상 위험이 높은 이용자에 대해, 보호자의 동의하에 허리끈을 사용하여 이용자를 침대에 고정하는 경우가 있음. 그러나 이용자는 이러한 조치를 자신을 억압하거나 통제하는 행위로 받아들이며, 그 과정에서 요양보호사에게 폭언과 폭력적 행동을 보이기도 함

"어제도 xx 어르신 이게 밤에 그분이 낙상되어가지고 팔 부러진 적이 있거든요. 그래 가지고 제재를 하는데 그분은 솔직히 제재에 대한 트라우마가 있어 가지고 제재만 해놓으면 잠을 못 자요. 그래 가지고 '어제도 계속 막 이걸 뜯고, 뜯고 난리 치고 그러는데 나한테도 이러더라고 또 "며느리가 시어머니 묶어두는 년이 어디 있어?' 그러면서 욕도 욕을, 욕을 다 하고 아이고 보통이 아니에요. 근데 우리는 그냥 그러려니 하고 어떻게 해, 반응은 우리는 안 해요. 그냥 '어르신 주무세요. 내일 아침에 잘 해 가지고 풀어 드릴게요' 그러면 '이년, 사람 잡으려는 년'이라고 욕하고 발로 차고 난리 치는데도 그냥 그런 실정이죠" (시설 K)

❑ 이용자가 요양보호사에게 욕설과 위협적인 발언을 하는 경우도 나타남. 이용자는 요양보호사에게 "무슨 년아"라고 욕설을 하거나, "칼로 죽여버린다", "목을 따버린다"와 같은 위협적 표현을 사용하기도 함.

❑ 요양보호사들은 이러한 폭언을 업무의 일부로 받아들이면서도, 반복되는 욕설과 위협에 대응하는 과정에서 자신의 감정을 지속적으로 조정해야 했음

"저 같은 경우는 이제 좀 전에 얘기하듯이 남자 어르신이 욕을 이제 그 쌍욕 있잖아요. '무슨 년아' 해 가면서 뭐 저희들도 집에서 그래도 자식도 있고 부모님도 있는데 그런 욕을 들으면 좀 기분이, 감정이 욱할 때가. 그래도 '어르신 이런 욕을 하지 마셔야죠.' 그래도 막 '너는' 하고 또 그럴 때도 있어요. 그런 거는 아무것도 아니고 뭐 '칼로 뭐 죽여버린다'는 그런 욕까지도 해요. xx 어르신 같은 경우는 '목을 따버린다니 그런 욕도 하고, 그러니까 욕설은 그냥 흘려버려요 그냥'" (시설 N)

② 요양보호사에 대한 의심

❑ 이용자의 치매와 인지기능 저하는 요양보호사에 대한 반복적인 의심과 오해로 이어지기도 함. 특히 이용자가 물건이나 돈의 위치를 기억하지 못해 요양보호사를 도난의 가해자로 의심하는 상황이 방문요양에서 빈번하게 나타남

❑ 연구참여자 B는 치매가 있는 이용자들이 요양보호사의 돌봄행위를 제대로 인식하지 못해, 요양보호사가 잠시 자리를 비운 것을 '요양보호사가 논다'고 받아들이거나 냉장고를 여는 행동을 '훔쳐 먹는 것'으로 오해하기도 한다고 설명함.

❑ 요양보호사는 신체적 돌봄을 수행하는 동시에 이용자의 의심과 오해에 대응하고 자신의 행동을 설명해야 하는 정서적 부담을 경험함

"저희는 뭐 한 분 케어하는 거니까, 한 분도 사실은 힘들거든요. 저 보는 환자분도 치매 환자인데 눈앞에 이렇게 보이면 일을 한다고 생각을 하는데, 부엌에서 뭐를 하고 있으면 "저 여자는 와서 놀다 간다" 이렇게 자기들 둘이서 앉아가지고 그러고, 이게 막 인지가 안 되니까 금방 기저귀 케어하고 와가지고 물 한 모금 마시고 있어도 그거를 몰라요. 자기 기저귀를 케어를 해도 금방 나갔다는 사실을 잊어버리니까. 두 분 다 똑같은 상황이니까 엄마하고 딸이거든요. 제가 보는 분은. 근데 두 분 다 인지가 안 돼요. 그러니까

눈앞에만 보여야 돼요. 눈앞에 안 보이면 이제 의심을 많이 보여요. 어, 논다고 의심하고 어 하는 일도 없이 냉장고만 열어서 뭐 한다고 하고 밥을 차리래도 냉장고를 몇 번씩 열어야 되는 거 아니에요? 그러면 이게 요즘에 냉장고 좀 열고 있으면 띡띡띡 막 소리가 나잖아요. 그러면 냉장고 열고, 뭐 훔쳐 먹는다고 하고 그러니까 이게 다 감정 노동이에요 사실은. 일은 힘든 거는 씁, 뭐 몸으로 그냥 때우면 되는데 이게 감정 노동하는 게 너무 힘들어. 그러고 7시간을 저 같은 경우는 한 집에서 지내다 보니까 어, 그런 게 의심받고 뭐 이러는 게 조금 어떨 때는 '아유 그만둘까 봐' 이런 생각이 유난히 심한 날이 있잖아요. 환자들이 평상시하고 똑같지 않고 그러면 이 감정이 저도 인간이니까 어, 어떤 때는 막 진짜 뛰쳐나가고 싶을 때도 있어요" (방문 B)

- 이용자의 의심에 대응하기 위해 요양보호사들은 물건을 원래 위치에 두거나 수시로 확인시키거나, 물건의 상태를 사진으로 기록하며, 음식물 쓰레기를 버리기 전에 이용자에게 직접 보여주는 등 자기방어적 노동을 수행함
- 또한, 이용자의 의심을 질병으로 인한 증상으로 이해하고, 감정적으로 반응하기 보다 반복적으로 상황을 설명하며 이용자의 불안을 완화하려고 노력함

"방문 요양하시는 분께는 주간(보호센터: 역자주)도 마찬가지로 특히 돈을 가져갔다든가 물건을 가져갔다는 의심을 많이 받기 때문에 저희 같은 경우는 방문 요양 선생님은 갈 때 핸드폰 외에는 아무것도 가방에 못 가지고 가요. 핸드폰 하나만 딱 들고 가게 하고, 쓰레기조차도 버리게 되면 확인시켜주고 버리고 그렇게 해야지. 그렇게 해야죠. 그렇게. 그렇게 지금 선생님들한테 교육을 시키고 있고요. 그 다음에 이렇게, 이렇게 박스 같은 거 그리고 아니면 이게 물건이 그러니까 어르신이 돈 만 원을 찾았어요. 그럼 눈앞에다 두고 나올 때 다시 확인을 시켜주고 가야지 자기 눈앞에 없으면 그 사람이 가져간다고 하기 때문에 그런 거에 대한 일은 태반으로 있습니다. 태반으로. 자기 눈에 안 보이면 다 가져갔다고 의심을 해요. (…) 그럴 경우에는 제 자리에 수시로 확인을, 제자리에 어르신이 선호하시는 물건들은 항상 제 자리에 놓고 확인을 시켜주고, 들어갔을 때 꼭 나올 때 확인시켜주고 그 어르신이 좋아하시는 물건 사진을 찍습니다" (주간 H)

- 노인요양시설에서도 치매나 인지기능이 저하된 이용자가 요양보호사를 물건이나 돈을 훔친 사람으로 의심하는 상황이 발생함.
- 연구참여자 K는 치매나 인지기능이 저하된 이용자가 실제로 존재하지 않은 사실을 말하거나, 요양보호사가 물건을 훔쳐갔다고 주장하는 경우도 있다고 설명함

"저 같은 경우도 솔직히 육체 노동도 있지만은 감정노동이라는 게 솔직히 어르신들하고 어르신들이 어쨌거나 치매가 있다거나 인지가 조금 떨어지시는 분들이기 때문에 없는 소리를 한다거나 좀 엉뚱한 억지를 많이 쓰세요. 억지를 많이 쓰다 보면은 뭘 훔쳐갔다고 그러고 오늘도 xx 어르신이 뭐 노란색 피부약이 있는데 내 건데 누가 훔쳐갔다고 나쁜 놈, 훔쳐갔다고 그러고" (시설 K)

③ 업무 외 요구: 부당한 업무 및 업무의 모호성

❑ 개인차량을 이용한 돌봄 서비스 요구

- 방문요양보호사의 업무는 제도적으로 정해진 신체활동 및 일상생활 지원을 넘어, 이용자와 보호자의 개별적인 요구에 따라 확장되기도 함.
- 특히 병원 동행, 장보기 등과 같이 이용자의 이동을 돕는 업무는 원칙적으로 도보나 대중교통, 교통약자이동서비스 이용이 권고되지만, 실제 현장에서는 요양보호사가 자신의 차량을 이용해 이동을 지원하는 경우가 나타남.
- 거동이 불편하거나 치매가 있는 이용자는 대중교통을 이용하기 어렵고, 이용자의 이동 요구에 신속하게 대응하기 위해 요양보호사가 개인적인 판단과 책임하에 개인 차량을 활용하고 있었음

"그다음에 병원 동행도 있는데, 병원 동행은 뭐, 거의 차가 있으신 방문 선생님들은 해드리기는 하지만, 웬만하면 방문 선생님들은 병원 동행을 나라에서 잘 못하게 하고 있어요. 전에는 그걸 간섭을 안 했는데 작년부터 간섭을 하게 돼 있어요. 방문 그래서 어, '문제가 있다. 그래서 방문을 해서 와출하는 거는 안 쳐주겠다' 이렇게 얘기를 하지만 지금도 암암리에 어르신들 모시고 병원 동행 거의 많이 합니다. 자주 왔다 (…) 지금 나라에서는 방문 나가는 것은 따로, 따로 생각하고 지금 현재 그러니까 그걸 못하게끔 완전히 법적으로 꽝꽝 그 모양을 찍지는 않았지만, 암암리 그거는 '병원 동행을 하지 말아라' 라고 압력을 넣고 있지만, 그거 아니면 말씀하신 대로 어르신들 케어가 안 되니까 방문 선생님이 하고 있어요" (주간 H)

"대상자님은 병원 동행하고 뭐 혹시 장보기 할 때, 차를 이용할 때, 그럴 때 만일에 사고가 나면은 물론 센터 측에서는 '태우지 말라, 태우지 말라' 이렇게 해도 안 태울 수 없는 상황이 발생을 해요. 그리고 우리가 인간적으로 사람이 인간을 대하는 거지. 법 규정이 이렇게 돼 있다고 이렇게 딱 어떻게 거기에 맞춰서 살아요 사람이? 저는 그런 성격이 아니라서 그냥 무조건 모셔다 드려요. (…) 이분이 불편하니까 운전을 한 거예요. 다리가 어떻고, 어떻고 이렇게 하면은 내리는 데 신경쓰지, 비상등 켜놓고, 모셔다 놓고 또 차 이동하지, 주차하지, 마 무척 신경을 많이 써요. 저 혼자가 아니니까 그럴 때에 어, 아니면은 어떤 규정이 딱 있으면 좋겠어요. (…) 센터에서는 '아유 못 간다고 그래. 아유 택시 타고 갔다, 갔다 오라고 그래' 그렇지만 사람 일정상 차 코앞에 있는데 또 어떤 어르신은 '아이고 그까짓 거 차, 우리 아들도 오면 그 차 있어. 그런 거 하기 싫으면 하지 말던가' 이래요 사람들이. (연구자: 요양보호사가 원래 해야 될 일은 아닌거죠?) 원래는 아니에요. 근데 인정상 이제 엄마, 아버지 가고 이제 어르신이니까 그냥 '아오, 내가 운전 잘해서 모시고 갔다 와야지.' 으, 자다가 너무 기분도 좋고 '아유 내가 오늘 좋은 일 했구나' 이 느낌도 들지만" (방문 C)

- 개인차량을 이용한 이동 지원은 사고 발생 시 책임소재가 불분명하고, 차량 유지비와 운전 부담을 요양보호사 개인이 감당해야 하는 문제가 있음
- 그럼에도 이용자 및 보호자의 불만과 다른 요양보호사와의 비교로 인해 개인차량 이용을 거부하기 어려운 상황이 나타남

❑ 근무시간 외 돌봄 서비스

- 요양보호사의 업무는 공식적인 서비스 제공시간에 한정되지 않으며, 보호자의 사정이나 이용자의 요구에 따라 근무시간 외 또는 주말에 비공식적인 돌봄이 이루어지기도 함
- 이른 아침이나 주말에 물품구매와 식사 준비 등을 요청받은 요양보호사들은 이를 거절하기 어려워, 직접 물품을 구매해 전달하거나 반복되는 연락에 응답하는 등 업무시간 이후에도 이용자의 요구에 대응하고 있음

"업무 이외 시간에 전화해서 막 막 이런 뭐, 부탁, 아니 뭐 명령? 토요일 날 아침 7시에 전화해서 '뭐 월요일날 뭐 사 와라, 뭐 시켜라.' 막 이런, 그런 어처구니없는 일들에 대해서 제가 그냥 '아, 우리 엄마가 그러는 거'라고 생각하지 않으면 이 일은 못해요. 그냥 정말 시급 만큼만 하려면, 어느 대상자랑도 일할 수 없을 것 같아요 저는" (방문 G)

"저도 이 어르신은 새벽 5시부터 전화하셔요. 5시부터 전화하시면서 (…) 전화하셔서 뭐 별 얘기도 아닌데 그렇게 하셔가지고, 이제 다른 때는 또 안 받을 때도 있어요. 제가 (그래서 다시: 역자주) 전화해 보면 아무것도 아니니까. '또, 또 무슨 일이 있나' 싶어서 또 하게 되고 그러거든요 토요일, 일요일 상관없이 그렇게 하셔야 돼요. '어디에요' 그러면서" (방문 D)

- 이러한 비공식적 요양 서비스는 계약상 의무라기보다 요양보호사와 보호자 사이에 형성된 관계와 배려에 기반해 이루어지는 경향이 있음. 그러나 근무시간 외에 제공된 서비스는 임금으로 인정되지 않아, 방문요양은 계약에 따른 임금노동인 동시에 관계적 배려노동으로 수행되고 있음
- 특히, 이러한 관계적 노동에는 이용자와의 관계를 유지해야 한다는 감정노동과, 요구를 거절할 경우 서비스 중단으로 이어질 수 있다는 고용불안이 결합되어 있음. 그 결과 공식적인 업무와 비공식적 돌봄 사이의 경계가 불분명해지는 것으로 나타남

❑ 반려동물 돌봄으로의 요양보호사 업무범위의 확장

- 방문요양보호사의 업무가 이용자의 반려동물 관리까지 확장되는 사례도 나타남. 이용자가 건강상의 문제로 반려동물을 직접 돌보기 어려운 경우, 요양보호사는 반려견을 목욕시키거나, 산책·미용을 위해 외출하기도 함. 반려동물 돌봄은 공식적인 일상생활 지원 업무에 포함되지 않지만, 이용자의 요청에 따라 현장에서 수행되고 있었음

"제가 모시고 있는 어르신은 3등급, 당뇨 합병증으로 두 다리를 절단하는 어르신이에요. 근데 이제 그 어르신하고 이제 애완견이 있어요. 애완견 케어까지 같이 해야 돼요. 그분이 케어를 못하니까 제가 이제 목욕이고 뭐 다 제가 케어를 해야 돼요. 두 분을 케어하는 거예요. 개 산책시켜야 되고, 목욕시켜야 되고, 이제 미용시키러 데리고 가야 되고. (…) 일상생활 지원이라는 거에 그게 포함이 되는... 해야 된다고 하더라고요. 제가 여쭤봤어요. 그러니까 '이렇게 미용을 하는 데도 데리고 가야 되나? 이렇게 데리고 가야 되나?' 어머니한테 속해 있는 반려견이기 때문에" (방문 G)

- 반려동물 돌봄은 이용자의 일상생활 지원이라는 명목 아래 요양보호사의 업무로 자연스럽게 편입됨. 그러나 반려동물의 산책 · 목욕 · 병원진료 · 미용을 위한 외출은 이용자에 대한 직접적인 돌봄과 관련이 없음에도, 요양보호사는 이용자의 건강상태로 발생한 반려동물 돌봄의 공백까지 업무의 일부로 수행하고 있음

❑ 비이용자(가족)에 대한 서비스 제공과 업무범위의 확장

- 방문요양보호사의 업무는 이용자뿐만 아니라 장기요양등급을 받지 않은 배우자나 가족에 대한 생활지원으로까지 확장되는 사례가 나타남. 이용자와 가족이 함께 거주하는 가정에서는 이용자에 대한 돌봄과 가족의 생활을 명확히 구분하기 어려워, 청소 · 빨래 · 식사준비 · 명절음식 준비 · 김장 등 요양보호사의 업무로 포함되기도 함
- 이러한 업무는 공식적인 서비스 범위를 벗어나지만, 요양보호사는 장기간 형성된 이용자와의 관계를 유지하기 위해 이를 거절하기 어려웠음. 특히, 업무범위의 이유로 거절할 경우 '야박한 사람'으로 평가받을 수 있다는 우려가 관계적 부담으로 작용함

"저 같은 경우 지금, 어머니 케어 때문에 들어갔는데 없던 아버님이 생겨버렸어요. 편마비가 걸리는 아버님이. 근데 아직 등급이 안 나왔어요. 근데 지금 세 달째 계시고 있는데 그 아버님 케어까지 제가 해야 돼요. 그 아버님 막 쏙 빼놓고 이렇게 하고, 아버님 빨래만 쏙 빼놓고 하고, 아버님 밥 먹으면 밥 그릇만 빼갖고 이렇게 할 수는 없잖아요. (…) 그러니까 아버님의 필요한 모든 장들과 그리고 청소와 뭐 이불, 뭐 이런 모든 것들을 같이 해버리면, 그거는 제 역할은 아니죠. 근데 이제 그 어르신들은 이제 만약에 '제가 어머니 저는 그 아버님 때문에 온 건 아닙니다'라고 얘기하면 굉장히 저는 야박한 사람이 돼버리는 거죠. 그래서 그 2년, 3년 동안 쌓였던 그 관계가 이제 와르르 무너지면서 나는 이제 싸가지 없는 이제 그렇게 돼버리는 경우가 생기니까. 좀 어머니는 갑이고 저희는 늘 을" (방문 G)

- 방문요양보호사가 이용자와 가족의 모든 요구를 무조건 수용하는 것은 아니었음. 연구참여자 D는 이용자의 욕구와 가족을 위한 요구를 구분하여, 이용자가 명절에 조상을 모시기 위해 제사음식을 준비하는 것은 지원했지만, 자녀와 사위의 식사까지 마련하는 것은 자신의 업무범위에 해당하지 않는다고 명확히 설명함

"저는 명절마다 제사 음식도 해놓거든요. 그 어르신이 조상, 조상을 모시겠다고, 조상님을 모시, 모셔야 된다고 근데 제가 (안들림) 잘 차리지를 못하시거든요. 그러니까 그럼에도 불구하고 하고 싶대요. 조상님한테 하고 싶대요. 한복도 맞춰 입고 싶다고 그러시는 걸 너무 말렸는데 하고 싶다고 하시니까 해드리고, 또 딸하고, 사위하고 오는데 뭐 먹이냐고 저한테 그러셔서 '그거는 제가 할 일이 아니에요. 따님이랑 같이 드시고 싶으면 따님한테 음식을 해 가지고 오라고 하시라고 내가 제사 음식은 아버지가 조상님을 그렇게 섬기겠다고 하시니까 어쩔 수 없이 제사 음식은 제가 해 놓는다. 하지만 따님 사위 것까지는 나는 못 해 놓는다' 그래놓고 왔는데 LA 갈비라고 많이 해 놓고 왔더니 손자가 맛있다고 다 먹었다고 그러더라고요" (방문 D)

- 방문요양보호사의 업무가 비이용자에게까지 확장되는 과정은 요양보호사의 도덕적 판단과 이용자와의 관계 속에서 이루어짐. 이용자 가족을 위한 업무 외 가사지원은 개인의 호의나 관계적 배려처럼 보일 수 있으나, 실제로는 이용자와 보호자의 요구를 쉽게 거절하기 어려운 고용관계 속에서 관계를 유지하고 일자리를 보호하기 위해 수행되는 자기방어적 노동전략으로 볼 수 있음

❑ 노인요양시설 요양보호사의 업무범위 확장: 청소 및 시설관리 등

- 노인요양시설의 요양보호사들에게는 방문요양과 달리 이용자가 요구하는 업무 외 업무가 크게 나타나지 않았음. 그러나 시설장의 요구에 따라 청소와 화단관리, 창고정리 등 요양보호사의 공식적인 업무범위를 벗어난 업무를 수행하는 경우가 있었음. 즉, 시설에서는 이용자보다 시설장에 의해 요양보호사의 업무 범위가 확장되는 양상이 나타남
- 일부 연구참여자들은 화단관리와 시설 주변 청소뿐만 아니라 창고정리, 지하실·주차장 청소까지 수행했다고 설명함. 연구참여자 M은 이러한 업무가 요양보호사가 해야 할 일인지 의문을 제기하며, 이를 '부당한'이라고 표현함

"화단을 청소한다든지 우리가 아무리 생각해도 요양보호사가 할 일은 아닌 것 같은데 부당한 청소라든지 정리라든지 뭐 이런 거는 조금" (시설 M)

④ 보호자의 감시와 부당한 업무 요구

❑ 주야간보호기관과 노인요양시설에서는 방문요양과 달리 보호자가 요양보호사에게 업무범위를 벗어난 요구를 한다는 증언은 확인되지 않았음. 다만 일부 연구참여자들은 보호자가 큰소리를 내거나 강압적인 태도를 보이는 등 요양보호사에게 '갑질'을 하는 경우가 있다고 설명함

"요양원에 와서 큰소리 쳐야, 쳐야지만 대우받는다고 느꼈기 때문에 우리한테 뭐라고 하시는 분들도 있어요" (시설 K)

❑ 요양보호사는 보호자의 요청에 따라 근무시간 외나 주말에도 공식적인 근무기록 없이 비공식적으로 돌봄을 제공하는 경우가 있었음. 특히 치매가 심해 식사에 어려움을 겪는 이용자를 위해 식사를 챙기거나 잠시 돌봄을 제공하기도 했으며, 이러한 활동을 공식적인 업무보다는 '인정상' 또는 '옆집에 이렇게 뭐 해주는 것처럼' 잠시 수행하는 일로 인식하고 있었음

"주말에는 혹시 뭐 보호자가 일이 있으면 잠깐씩은 그냥 가서 태그 안 찍고 봐줄 때도 있긴 있어요. 보호자가 요청을 하면 가까우니까, 식사를 못 챙기거든요. (제가 담당하는 이용자가: 역자주) 치매가 심해서 식사를 잘 못하세요. 그러면 점심을 못 드실 때가 있으니까, 이제 (보호자가: 역자주) 없다고 하면 잠깐씩은 가서 그냥 뭐 봐줄 수는 있죠" (방문 B)

❑ 근무시간 외 제공된 돌봄에 대한 보상은 공식적인 임금으로 처리되기보다 보호자와의 개별적인 협의를 통해 이루어지는 경우가 있었음. 요양보호사가 보호자에게 직접 보상을 요구하기 어려운 상황에서는 센터장이 중간에서 보호자에게 추가적인 사례를 요청하기도 함

"(주말에 잠깐씩 이용자를 봐주는 경우: 역자주) 그럴 경우에는 센터장님한테 얘기를 해서, 그렇게 하는 근무시간이 좀 많으면 센터장님이 직접 보호자님한테 전화해서 '이만저만 이렇게 해줬는데 그냥 조금이라도 사례를 해 주는 게 어떻겠냐' 이렇게 얘기를 전달을 해서, 직접 얘기하지는 않고 그렇게 해서 가기도 합니다" (주간 H)

❑ 이러한 비공식적 요양 서비스는 계약상 의무라기보다 이용자에 대한 인간적 책임감과 요양보호사와 보호자 사이에 형성된 관계에 기반하여 이루어지는 것으로 보임

❑ 그러나 근무시간 외 제공된 돌봄이 공식적인 임금으로 인정되지 않는다는 점에서, 방문요양은 계약에 따른 임금노동인 동시에 인정과 배려에 기반한 관계적 노동으로 수행되고 있음. 이는 공식적인 업무와 비공식적인 돌봄 사이의 경계가 불분명하게 형성되어 있음을 보여줌

(2) 조직 내에서 발생하는 부정적 감정

❑ 노인요양시설에는 대표, 사회복지사, 간호조무사, 작업치료사, 물리치료사, 조리원 등 다양한 직종의 노동자가 함께 근무함. 연구참여자들은 요양보호사 동료 간에는 큰 갈등이 없지만, 다른 직종의 노동자, 대표로부터 무시나 하대를 경험하는 경우가 있다고 설명함

❑ 특히, 요양보호사는 여러 직종 가운데 자신들이 상대적으로 낮은 위치에 있다고 인식하고 있었으며, 같은 시설의 직원들 사이에서도 '을'의 위치에 있다고 인식하고 있었음

"직원끼리도 그런 게 있어요. 그래 갖고 내가 그랬어요. '아니 요양사가 없으면 요양이 운영이 안 되는데 왜 요양사가 이렇게 하대를 받지?' 하는 생각이 많이 들어요. 저가 팀장인데도 팀장한테도 갑질을 해요. '아니 팀장님 저 어르신 저러고 있는데 왜 저렇게 놔둬요?' 그러면서 그러면 우리는 기분이 엄청 나뻐 (…) '내가 이렇게 시켰는데 왜 이 일을 안 했어요' 그러면서" (시설 N)

(3) 요양보호사와 이용자 사이의 관계에서 발생하는 감정노동의 결과

❑ 방문요양보호사는 돌봄 서비스를 지속하기 위해 이용자와 보호자와의 관계를 유지해야 하며, 그 과정에서 정서적 소진과 감정 부조화를 경험하고 있었음

❑ 연구참여자 D의 사례에서 보호자는 요양보호사에게 부당한 업무를 요구하고, 이를 충분히 수행하지 못했다고 판단하면 사진을 촬영하여 기관에 전달함. 요양보호사는 이를 업무에 대한 감시와 평가로 받아들이며, 이용자 돌봄뿐만 아니라 보호자의 요구와 평가, 민원제기 가능성까지 의식하면서 자신의 감정과 행동을 지속적으로 관리해야 했음.

❑ 특히 보호자의 요구가 부당하더라도 관계 악화가 서비스 중단으로 이어질 수 있기 때문에 이를 쉽게 거부하기 어려웠음. 이로 인해 요양보호사는 업무가 종료된 이후에도 돌봄 상황과 보호자의 반응을 계속 떠올리며, 민원 제기 가능성에 대한 긴장과 불안을 경험하는 등 정서적 소진을 겪고 있었음

"옛날 식기세척기라 수세미를 아무리 지워도 안 지워졌거든요? 그런 걸로 막 찍어서 센터로 보내요. 그 아들이 '이렇다' 그런데 막 쇠 수세미로 할 수는 또 없어요. 상했다고 또 그럴까 봐 수세미로는 했는데 안 지워더라고요. 어머니하고 상의를 했어요. '어머니 이거 쇠 수세미로 하면 질 것 같은데 해도 되겠어요?' 그랬더니 '해 봐' 그러시더라고. 쇠 수세미로 뭐 저기 뿌려놓고 했더니 그게 지더라고. '뭐 어디에 머리카락이 어쨌다고'도 찍어서 보내고 좀 그런 아들이 있었어, 며느리하고 둘이가. 그러니까 거기서 끝나고 올 때는 '뭐 제대로 돼 있는 거, 안 돼 있는 거 없나?' 스트레스 받고 집에 와서도 막 스트레스에 전화 올까 봐. 센터로 전화해서 아 진짜" (방문 D)

❑ 요양보호사는 치매 이용자의 돌발적이고 예측하기 어려운 행동에도 지속적으로 대응해야 함. 이용자가 감정적으로 반응하거나 공격적인 행동을 보이더라도, 요양보호사는 이를 질병의 증상으로 이해하며 자신의 당황과 불안을 조절해야 함. 그러나 이용자는 이후 자신의 행동을 기억하지 못하거나 사과하는 경우가 많으며, 그 과정에서 발생한 긴장과 정서적 부담은 요양보호사에게 지속적으로 남음

"치매 환자들이 대부분이니까 저 같은 경우에도 베란다에 화분이 있는데 저희 같은 경우에는 그냥 물 조리개를 조금씩 주잖아요. 근데 이 환자들은 그걸 모르니까 이게 옛날 그 왜 곰소? 거기다가 바케스에다 갖다 놓고 바가지로 막 붓는 거예요 물을. 그러니까 베란다가 물이 빠질 데가 없으니까, 베란다가 한강이 된 거예요. 그래갖고 내가 '어으 어머니, 이 물에 빠질 수가 없으니까 이제 그만하세요' 그랬더니 그 물을 거실에다 확 부어버린 거예요. 그러니까 화가 난 거죠. 자기의 행동을 제지하니깐. 어, 그래갖고 너무 놀래 갖고, 그때 초창기였거든요. 너무 놀래가지고 제가 그냥 거실에서 얼어붙은 거예요. 그래갖고 가만히 있었더니 이제 그렇게 하고 이제 환자는 금방 잊어버려요 이거를, 이렇게 했다는 거를. 그리고 제가 거실을 막 닦고 있으니까 와가지고 '아이고 미안해' 또 그래요 금방. 그래서 이런 게 감정 노동인 거죠. 어? 그 환자는 그런 행동을 해놓고도 금방 모르는 거예요" (방문 B)

❑ 노인요양시설의 요양보호사들에게도 이용자의 욕설과 폭력에 따른 정서적 소진과 감정 부조화가 나타남. 연구참여자들은 이용자와 의사소통이 되지 않는 상황에서 억울함을 느끼거나, 평소에 듣지 못했던 욕설을 들으며 정서적 소진을 경험하고 있었음. 그럼에도 이용자의 행동에 즉각적으로 감정적으로 대응하기보다 자신의 감정을 억누른 채 이용자의 요구를 수용하며 상황을 마무리함. 연구참여자 N은 이용자가 폭력적인 행동을 하는 상황에서도 감정적으로 대응하지 못하고 속에서 올라오는 감정을 참을 수밖에 없다고 설명함

"어휴 또 어르신 저렇게 또 욕하니까 아유 '그래요, 예 어르신 알았어요, 그렇게 하세요, 그렇게 하세요' 그래요 그럼. '그렇게 하세요, 어르신이 원하시면 그렇게 하세요' 하고 그냥 그렇게 인정을 해줘 버려요, 그냥. 그리고 그렇게 하고 근데 이제 폭력적일 때 한 번씩 멱살 잡거나, 발로 푹 차거나 이럴 때는 진짜 그때는 어떻게 할 수가 없어요, 그럴 때는. 그럴 때는 진짜 사람인지라 진짜 속에서 이만한 게 올라와도 꾹 누를 수밖에 없는 거예요" (시설 N)

3) 요양보호사의 감정노동 대응

(1) 개인차원의 대응

① 합리화를 통한 대응

❑ 이용자를 환자 및 부모라고 이해하기

- 급여유형과 관계없이 요양보호사는 돌봄노동 과정에서 폭언, 폭력, 성희롱, 의심 및 부당한 요구와 같은 감정노동을 경험하고 있었음. 이에 대응하기 위해 이용자의 행동을 질병이나 노화에 따른 증상으로 이해하거나, 이용자를 자신의 부모와 같은 존재로 받아들이며 상황을 수용하기도 함
- 연구참여자 B는 치매와 인지기능 저하로 인해 나타나는 이용자의 행동을 악의적인 의도에서 비롯된 것으로 보기보다, 질병으로 인해 나타나는 증상으로 이해하며 자신의 감정을 조절함. 이러한 인식은 이용자의 행동에 대한 요양보호사의 부정적 반응을 완화하고, 돌봄관계를 지속하는 데 도움이 되는 것으로 나타남

"그냥 뭐 잊어버리는 거죠. 한 귀로 듣고 한 귀로 흐르는 거죠. '이분은 아픈 분이라서 그런 거다' 그렇게 생각을 해야죠. 뭐 그거를 마음속에 쌓아놓고 있으면 스트레스 받아서 어, 못 해요. 그렇다고 환자들한테 뭐라고 할 수도 없는 거고 혼자 삭히는 거죠, 뭐" (방문 B)

- 노인요양시설의 요양보호사들도 이용자의 정신상태와 인지기능 저하를 이해하며 돌봄을 수행하고 있었음. 연구참여자 R은 이용자의 폭력과 폭언으로 마음의 상처를 받으면서도 "어르신들 정신 상태가 안 좋으니까" 라고 이해하려고 했다고 설명함. 연구참여자 Q는 이용자의 폭력적 행동으로 자존감이 떨어지지만, 이용자를 환자로 인식하며 지금까지 일을 지속해왔다고 말함
- 방문요양보호사들은 이용자를 자신의 부모나 가족과 같은 존재로 이해함

"나름대로 보람도 있고 저희 친정어머니를 하면서 친정 어머니가 또 어르신마다 또 막 처음에는 막 질질질 흘리시고 그러시는 분 당했을 때(담당했을 때: 역자주) 같이 밥 먹기도 싫었거든요, 더럽다는 생각도 들고 해서. 근데 그 사이사이마다 우리 친정어머니가 안 좋아지셔가지고, 우리 어머니가 장군 같은 분이신데 우리 어머니도 질질 흘리면서도 드실 때도 있고 그러면서 또 그 어르신한테 더 잘하게 되고. 저희

친정어머니 때문에 제가 이렇게 모든 거를 다 수행함으로 인해서 잘하게 된 것 같아요 (…) 그러면서 항상 하면서 우리 친정어머니한테 막 감사하면서 친정 어머니를 하다 보면 이제 내 어머니니까 또 괜찮잖아요. 그러면서 해드리면서도 다른 어르신도 음 아무렇지도 않, 아무렇지도 않은 게 또 이상할 정도로 어 '이게 냄새는 안 날까?' 그러면서 막 제가 하고 있거든요. 그러면서 이게 뭐지 내가 나한테 저 처음에는 막 '나는 기저귀 차는 분은 절대 못 가, 못 가 못 가' 막 이랬거든요." (방문 D)

- 노인요양시설의 요양보호사들도 이용자를 자신의 부모처럼 이해하며 돌봄업무를 수행하고 있었음. 연구참여자 M은 가족이 사정상 이용자를 직접 돌보지 못하기 때문에 요양보호사가 돌봄을 담당할 수 밖에 없다고 설명함. 연구참여자 N 역시 가족이 돌봄을 지속하기 어려워 이용자를 여러 곳으로 돌리는 상황에서, 요양보호사마저 이용자를 받아주지 않으면 갈 곳이 없다고 말함
- 이러한 인식은 요양보호사들이 돌봄노동을 단순히 임금 획득을 위한 노동이나 개인적 호의로만 이해하지 않음을 보여줌. 요양보호사들은 가족과 사회가 직접 돌보기 어려운 이용자를 대신하여 돌보는 일을 사회적으로 필요한 노동으로 인식하고 있다고 볼 수 있음
- 이러한 개인적 대응은 이용자에 대한 공감과 돌봄 동기를 강화하는 데 도움이 되지만, 동시에 업무 부담과 감정노동을 요양보호사 개인이 감당해야 할 책임으로 전환하는 요인으로 작용하기도 함

❑ 나의 미래라고 이해하기

- 방문 및 시설 요양보호사들은 이용자를 자신이 맞이할 미래의 모습으로 상상하며 이용자와의 관계에서 발생하는 감정노동에 대응하고 있었음. 이용자의 노화 · 질병 · 신체기능 저하는 누구나 경험할 수 있는 삶의 일부이며, 현재 돌봄을 받는 이용자가 언젠가 자신의 모습이 될 수 있다고 인식하는 것임. 나아가 요양보호사들은 돌봄노동을 단순한 임금노동을 넘어 누구나 생애과정에서 마주할 수 있는 보편적인 삶의 문제와 연결해 이해하고 있었음
- 연구참여자 C는 이용자의 모습을 보며 자신의 노후에 대해 다시 생각하게 된다고 설명함

"뭐 어차피 아유 다 똑같은 사람이라 좀 많이 참는 거죠. '나도 나이가 저 나이에 내가 저렇게 아플 때는 나도 저러지 않을까 그렇지만 난 그걸 다짐을 하고 살아야 돼, 지금부터. 내 나이가 저 정도 됐을 때, 누구 케어 받을 때 이런 식으로 하면 안 돼. 나는 거기에 대해서 절대 이렇게 하면 안 돼'를 저는 집에 가서도 얘기를 해줘요, 남편한테도 '오늘 어느 댁에 어르신이 이렇게 했는데 당신은 나이 먹어가지고 만약에 나 없을 때 케어해 주실 분이 오시면은 그렇게 절대 행동하고 살지 마. 인간도 아니야 그거는' 제가 자꾸 주입을 시켜요 그렇게 남편한테도." (방문 C)

- 연구참여자 E는 이용자의 신체기능 저하로 인한 배설문제를 자신의 미래와 연결하여 이해함. 또한, 언젠가 자신도 요양보호사의 돌봄을 받아야 할 수 있다는 인식은 현재 수행하는 돌봄노동에 대한 자부심을 높이는 요인으로 작용함

"제가 엄마, 아빠를 지금 케어하고 있는데 되게 도움도 많이 되고 어떻게 보면 선생님 말처럼 대소변을 (아무렇게나: 역자주) 놓고 이렇게 하시는 분들도 사실은 어찌 보면 저의 30, 20년, 30년 후의 모습이잖아요. 그러니까 예전에는 선생님 말처럼 이렇게 대변이 이렇게 실수하고 하면은 정말 '아씨 이', 이랬어요. 근데 요즘에는 '그래 해보셔요. 해 보셔요' 이게 막 그, 요즘에는 진짜 어떨 때는 저번에는 정말 '아, 구수한 것 같아 냄새가' 그래서 내가, 내가 정말 어느 날은 (어르신 돌봄 끝나고: 역자주) 나와서 정말 그랬어 '니가 미쳤구나 이제' 어, 정말 몇 번을 하다 보니까 근데 사실 어떻게 보면 저도 나중에 저희 자녀나 그, 우리 애들이 하겠어요? 싫다고 하고 할 텐데. 그냥 그런 거를 생각하면서 그, 이제 자부심이 진짜 더 저는 높아졌어요" (방문 E)

- 요양보호사들은 이용자를 미래의 자신과 연결해 돌봄의 의미를 재구성하고 있었음. 이러한 인식은 돌봄 과정에서 경험하는 신체적 노동강도와 정서적 부담을 완화하고, 이용자에 대한 이해를 높이는 동시에 돌봄노동을 의미 있는 노동으로 재해석하도록 함.

❑ 혼자 삭히기

- 방문요양보호사는 고정된 작업장이나 상시적인 동료관계가 없어, 업무 중 경험한 어려움과 감정을 공유하고 해결하기 어려움
- 연구참여자들은 방문요양 과정에서 겪은 감정노동을 다른 사람에게 이야기하기보다 혼자 삭힌다고 설명함. 가족에게 상황을 이야기하더라도 구체적인 업무 맥락을 이해하기 어려워, "그만두라"는 조언 외에는 요양보호사가 경험하는 감정노동에 공감하거나 적절히 대응하기 어려운 것으로 나타남

"(연구자:재가는 사실 혼자 일하시잖아요. 그럼 이런 힘든 일이 있으면 누구한테 얘기하기도 좀 힘드시겠네요?) 아무래도 (혼자서: 역자주) 삭히는 거죠" (주간 H)

- 요양보호사들은 감정노동의 경험을 외부로 표출하기보다 스스로 정리하며 다음 업무를 준비함. 이용자와 지속적인 관계를 맺으며 돌봄을 제공해야 하므로, 이용자에 대한 부정적인 감정을 그대로 품기보다 의도적으로 내려놓고자 함
- 이러한 감정조절은 부정적인 감정을 단순히 억누르는 것이 아닌, 아픈 이용자에게 자신이 돌봄을 제공할 수 있다는 긍정적인 의미를 부여함으로써 감정을 재구성하고 돌봄을 지속하는 과정으로 나타남

"(연구자: 그럼 삭히신다고 하셨는데 그 감정이 좀 해소가 되세요?) 그냥 (혼자서 삭히면서: 역자주) 해결해요. 응어리 지지는 않아요. 응어리지지는 못해요. (웃음) 그럼 내일 또 가야 되는데 응어리를 가지고 그 환자를 보면 밉죠. 미워서 어떻게 봐요? 그 환자를" (방문 B)

"그냥 제 마음을, 그냥 '그래 감사하다.' 그래서 난 그렇게 그러는 방법밖에는 그걸 기분 나빠하거나 계속 "어떻게 나한테 이럴 수가 있어?" 이러면 이 일을 못하죠. '이럴 수밖에 없겠지. 내가 해줄 수 있어서 다행이다' 이렇게 생각. 긍정적인 마인드" (방문 G)

- '혼자 삭히기'와 '긍정적 재해석'은 이용자로 인해 발생하는 분노와 갈등을 완화하고 돌봄관계를 유지하기 위한 자기방어적 대응으로 기능함. 그러나 동시에 감정노동의 부담을 요양보호사 개인이 감당하도록 내면화하는 방식이기도 함. 이는 방문요양보호사가 감정노동에 대응할 수 있는 조직적·관계적 자원이 제한된 상황에서 자신의 감정을 개인적으로 처리할 수밖에 없음을 보여줌

② 보호자의 인정과 정서적 지지를 통한 감정노동의 완화

❑ 이용자로부터 감정노동을 경험하더라도 보호자가 요양보호사의 노동을 이해하고 따뜻한 말을 전하는 경우, 요양보호사는 정서적 위로와 지지를 받을 수 있었음. 보호자의 인정과 지지는 돌봄 과정에서 발생한 요양보호사의 정서적 부담을 완화하는 역할을 함

❑ 연구참여자 B는 보호자가 자신의 노동을 "힘들게 일한다는 걸 알아주니까"라고 표현함. 이는 감정노동에 대한 보상이 경제적 보상에만 한정되지 않고, 자신의 노동을 인정받고 존중받는 경험을 통해서도 이루어질 수 있음을 보여줌

"저 같은 경우에는 보호자가 되게 좋아요. 그러니까 환자들은 힘들게 하고 좀 그래도 보호자가 뭐 주말이나 이럴 때는 보거든요. 평일 날은 못 봐도 그럼 주말에 보면 말이라도 한마디 따뜻하게 '어, 너무 고생이 많으세요.' 어어, 다 그렇지는 않은데 그러니까 이게 조금 해소가 돼요. 어, 그러면 조금. 그러니깐 누군가 한 명은 이런 상황에 대해서 자기들 그, 부모님이 이렇다는 거를 알고 있는 거잖아요. 그래서 보호사가 와가지고 힘들게 일한다는 걸 알아주니까 뭐 돈으로 이런 보상이 아니고 그냥 따뜻한 말 한마디 그게 힘이 돼요. 솔직히 얘기하면" (방문 B)

❑ 노인요양시설에서도 보호자의 태도에 따라 요양보호사가 경험하는 정서적 부담의 정도가 달라짐. 보호자의 감사와 인정은 요양보호사의 정서적 부담을 완화하고, 돌봄노동을 지속하는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타남

"시설 보호자분들은 선생님들 많이 위해 주세요. 그리고 '선생님들 고생 많으셨어요. 진짜로 애 많이 쓰시죠? 저희 부모님 모셔주시느라 뭐 고마워요.' 그런 말씀 하시는 거" (시설 P)

③ 업무경계 설정과 부당한 요구의 거부

❑ 방문요양보호사는 공식적인 업무범위를 설명하고 부당한 요구를 거부하는 방식으로 감정노동에 대응하기도 함. 특히 이용자 돌봄과 직접적인 관련이 없는 가족의 가사노동이나 개인차량 이용은 계약상 업무에 해당하지 않음을 명확히 밝히고, 자신이 감당하기 어려운 요구에 대해서는 업무의 한계를 설정하려고 했음

"그리고 일주일에 (제가 담당했던 1등급 어르신: 역자주) 두 번을 목욕을 하는데 방을 막 한증막을 해놓고 이 여기다 새 비누를 해놓고, 일주일에 두 번 하는데도 땀을 줄줄줄줄 흐르고 그것까지는 괜찮아요. 그 어르신 헤드리는 거는 아무리 해도 괜찮아. 근데 그 가족 그 아들하고 마나님(아내: 역자주) 셋이 사는데 가족 화장실 청소하라고 다 집기를 다 내리고 가. 그거는 화장실 청소하라는 거거든요? 이 양반은 누워, 누워 있으면서도 TV는 보라색 걸레로 닦고 무엇은, 무엇은 무슨 색으로 닦고, 베란다는 뭘로 닦고 그 가정 일하는 게 난 그게 너무 싫더라고요. (…) 그 힘든 환자를 맡기면서 그러고 싶냐고요 무슨 생각에? (방문 F: 근데 하는 말이 그거예요. '아니 어차피 하는 김에') 어떻게 알았대? 마나님 시키고 갔으니까 그렇지. 와 진짜 그거는 난 못하겠다고 했어요. 화장실 하라고 그러는데 도로 다 그냥 넣어놓고 왔어. '나 그건 못해요. 어르신 화장실은 매일이라도 할 수 있어요. 나 가족이 쓰는 건 못해요. 그리고 청소도 나 못해요' 그러고 그 집에서 하고 오면 목욕시키는 날은 다리를 질질 끌고 나와야 돼. 다리가 말을 안 들어요" (방문 D)

❑ 그러나 요양보호사가 자신의 업무 범위를 확인하고 부당한 요구를 거부하는 것이 현실적으로 쉽지 않았음. 업무 외 요구를 거절할 경우 이용자나 보호자가 기관에 민원을 제기하거나 요양보호사 교체를 요구할 수 있기 때문임

❑ 부당한 요구에 대해 요양보호사가 취할 수 있는 대응은 계약 내용을 설명하거나 기관에 문의하도록 안내하는 수준에 머물렀으며, 개인 차원에서 할 수 있는 실질적 대응수단은 제한적임

"이제 그게 계약서를 쓸 때 아무리 "어머니 이렇게, 이렇게 하셔야 됩니다" 해도 어머니들은 그걸 기억하지 않으세요. 그거를 세분화돼서 기억하지 않으세요. 그때는 이제 '차량 지원이 안 된다. 우리는 개인 차량을 쓸 수 없다' 근데 민간에서 이제 이렇게 개인 차량을 이제 막 쓰게 하는 민간은 그런 경우가 왕왕 있나 봐요. (…) 이제 그런 얘기가 나오면 이제 어머니가 그 얘기를 듣고 저한테 '네 차는 왜 못 쓰는 차냐? 안 굴러가는 차냐?' 이렇게 불평불만을 하시면 '어머니, 계약할 때 분명히 얘기했습니다. 저희 차는 개인 차량을 이용할 수 없습니다.' 그래도 어머니는 그 얘기는 들리지 않으세요. '딴 데 쓴다. 딴 데는 쓴다. 근데 왜 네 차는 못 쓰냐?' 그러면 저희가 할 수 있는 거는 '그 센터로 가십시오.' 저희는 그 말밖에 할 게 없어요" (방문 G)

❑ 요양보호사들은 부당한 요구를 모두 거부하기보다는 이용자와의 관계를 유지하고 고용을 지속하기 위해 일부 요구를 현실적으로 수용하고 있었음

❑ 노인요양시설의 요양보호사들도 이용자의 부당한 언행이나 성적·폭력적 행동에 대해 업무의 경계를 설정하고 부적절한 언행과 행동을 중단시키는 방식으로 대응하고 있었음. 이러한 대응은 주로 현장경험이 많은 선임 요양보호사들이 수행하는 것으로 나타남

❑ 연구참여자 O는 이용자의 부적절한 발언을 녹음하거나, 신규요양보호사가 피해를 입은 경우, 해당 행동을 자신이 직접 제지했다고 설명함

④ 돌봄서비스 중단

❑ 방문요양보호사는 이용자의 폭언이나 열악한 위생 상태, 반복되는 부당한 돌봄 요구를 더 이상 감당하기 어려운 경우에는 이용자와의 서비스 관계를 종료하기도 함

❑ 특히 이용자의 주거환경이 매우 열악하거나 반복적인 욕설과 모욕적인 언행이 지속될 때, 요양보호사는 이를 정서적 학대로 인식함.

❑ 연구참여자 G는 이용자를 돕고 싶은 마음은 있지만, 해당 환경에서는 요양 서비스를 제공하기 어렵다고 설명함

"집은 뭐 물론이고 집 환경은 정말 누구도 살 수 없는 상태고, 화장실은 다 똥이고, 그리고 침대 위에 다 흙이고, 바닥은 막 다 양파 막 그런, 뭐 이런 음식물들 다 물려져 있고, 냉장고 열면 다 뭐가 터져 나오고 바깥에 자물쇠가 잠겨 있어요, 누가 막 다 훔쳐간다고. 자물쇠가 이만한 게 잠겨 있어요. 그러니까 그러신 어르신은 제 입장에서는 너무 안타까워요. 이런 서비스가 있는데 본인의 상태 때문에 서비스를 못 받는 게 너무 안타까워요. 근데 저희도 좋은 마음으로 하지만 그런 어르신은 받을 수 없어요. 할 수가 없어요. 그냥 사람한테 욕을 그냥 막 저희가 그거는 학대거든요 저희도. 정서적 학대거든요" (방문 G)

❑ 돌봄 서비스 중단은 요양보호사의 감정과 안전을 보호하기 위한 선택이지만, 새로운 이용자를 찾아야 한다는 심리적 부담을 동반함. 기존 이용자와 갈등이 있었더라도 이미 일정 기간 관계를 형성하며 서로 익숙해진 상태였기 때문에, 요양보호사들은 낯선 이용자를 새롭게 만나는 과정에서 더 큰 긴장과 불안을 경험함

"(지금 돌봄서비스를 받는: 역자주) 이 어르신이 힘들어도 (남들은: 역자주) '어 그럼 그렇게 힘들면 그만둬' 이러는데 다른 분(이용자: 역자주)한테 가려면 그 전날 스트레스가. '어떤 분일까?' 어느 때는 장이 막 꼬일 때도 있어요. '어떤 분일까?' 늘 낯선 사람한테 가야 되니깐, 낯선 상황에 가려면 스트레스가 있어서 이 어르신이 뭐 너무 힘들게 해도 그래도 또 (…) 이분이(기존의 이용자: 역자주) 또 오래 계시는 게 낫지 싶어서" (방문 D)

⑤ 동료관계와 비공식적 정서적 대응: 동료와의 대화 및 어울림을 통한 감정노동 완화

- ❑ 방문요양보호사는 상시적인 동료관계가 형성되기 어려워, 업무 중 경험한 어려움과 감정을 공유하고 해결하는 데 한계가 있었음. 반면 노인요양보호시설의 요양보호사는 고정된 작업장에서 여러 동료와 교대제로 근무하므로 지속적인 동료관계가 형성됨
- ❑ 요양보호사들은 동료들과 이용자로부터 경험한 감정적 부담과 감정노동을 이야기하며 서로의 경험을 공유함. 이러한 동료 간 대화는 공식적인 상담이나 제도적 지원이 아니라, 업무 중 겪은 일을 털어놓고 서로 위로하는 비공식적인 정서적 대응으로 이루어짐
- ❑ 연구참여자 N은 요양보호사들이 힘든 일을 함께 경험하기 때문에 서로 조언을 주고받는 관계가 형성된다고 설명함

"그냥 우리 선생님들끼리 앉아서 뭐 수다 그냥 '아유 이 어르신이 이랬어, 저랬어' 하면서 서로 그냥 넋두리하고 마는 거예요. 그걸로 이제 푸는 거죠. 왜 그러냐면 그렇게라도 안 하면 어떻게 할 수가 없고 또 선생님들끼리 이제 그냥 전화 통화해서 '아유 그 어르신 이래가지고 막 속상했다.' 막 그렇게 얘기하고" (시설 N)

- ❑ 요양보호사들은 근무 이후, 동료들과 식사하거나 산책하고, 카페에서 대화를 나누며 감정노동의 부담을 완화하고 있었음.
- ❑ 연구참여자 N은 야간근무를 마친 다음 날 휴무일에 같은 조의 동료들과 함께 식사를 하거나, 동학사를 찾아 산책하는 등 일상적인 어울림을 한다고 설명함. 이러한 비공식적 어울림은 업무 중 경험한 부정적 감정을 공유하고 해소하는 정서적 대응으로 기능함

"우리조는 그랬어요. 이제 야간 둘째 날 퇴근을 하잖아요. 그러면 이제 그날 쉬는 날이잖아요. 쉬고 그러니까 어제 같은 날 하고 오늘 쉬면 이렇게 쉬니까, 우리 아침에 밥 먹고 저기 우리 저기 뭐야 어디 구경가자 그래 가지고 동학사 지난주, 지난주에" (시설 N)

- ❑ 연구참여자 O 역시 같은 조 동료들과 식사를 하거나 카페에서 돌봄업무에 관한 이야기를 나누는 과정에서 감정노동의 부담을 완화한다고 설명함

"저희는 그 동료들하고 으쌰으쌰를 많이 해요. 그리고 같은 조끼리 나가가지고 보리밥을 사 먹거나 카페 가서 제일 싼 아메리카노를 마시면서 어떤 어르신 뭐 이렇게, 이렇게 얘기하면서 '아 그래도 그런 부분은 잘하지 않나?' 뭐 이러면서 뭐 화이팅하고 그렇게 해서 풉니다. 이게 동료가 참 중요한 것 같아요 이렇게 우리는 누가 막 또 좀, 좀 튀는 사람이 있잖아요. 그러면 조금 경력이 오래된 사람이 살짝 불러내요. 그래 가지고 뭐 이렇게 '어우 루즈가 이런 색 한번 써봐. 내가 이거 하나 사 왔는데' 그러면서 슬쩍 주면서 하는 말이 그 고쳤으면 하는 걸 우회해서 말을 해요. '이거 선생님 이 일은 쳐다만 봐도 힘든 일이야. 근데 어르신들이 힘들게 하잖아? 우리는 5배가 더 힘들어. 그러니까 우리끼리 으쌰으쌰해야 돼' 이러면 처음에는 '칫' 이러다가도 그게 스며들어요. " (시설 O)

(2) 조직차원의 대응

① 기관의 중재와 관리자의 역할

- 방문요양보호사가 이용자의 업무 외 요구나 폭언이 지속될 경우, 관리자와 사회복지사가 업무 기준에 따라 갈등을 중재하고 서비스 중단 가능성을 안내함. 이러한 중재는 업무 외 요구뿐만 아니라 요양보호사의 휴가 사용을 보장하는 과정에서도 이루어짐
- 연구참여자 G는 이용자의 불만과 압박으로 연차휴가를 자유롭게 사용하지 못했으나, 센터장과 사회복지사가 개입하여 이용자에게 연차휴가가 노동자의 권리임을 설명한 이후 휴가를 사용할 수 있었다고 설명함

"더 이상은 안 되겠어서 이제 '사회복지사님, 제가 이렇게 연차를, 연차를 써야 되는데 어머니께서 너무 스트레스를 주셔서, 빨간 날 쉬는 것도 이렇게 스트레스를 줘서 저는 못 살겠다. 이거는 제가 얘기할 부분은 아닌 것 같다.' 센터장하고 이제 셋이 이제 면담을 했더니 센터장님이 이제 '자기가 갈 일은 아니고 이제 복지사님이 가서 이제 모니터링 할 때 얘기를 하겠다' 그래서 이제, '어머니, 만근을 하면 하루를 쉬어야 되는데 선생님께서 여태까지 어머니가 불편하실까 봐 얘기를 못했다. 쉬어야 된다' '쉬어!' 쉬는데 흔쾌히가 아니에요. 그래서 한 번 쉬었어요" (방문 G)

- 노인요양시설에서도 시설장이나 팀장은 요양보호사의 기록과 보고를 바탕으로 이용자의 상태와 특이사항을 확인하고 필요한 조치를 취하고 있었음.
- 연구참여자들에 따르면, 시설에서는 'care for(케어포)'라는 노인장기요양 관리 프로그램을 활용해 이용자의 일상적인 상태, 돌봄내용, 폭력적 행동, 신체적·정서저 변화 등을 기록함
- 연구참여자 O는 매일 아침 이용자의 상태와 전날 발생한 문제를 센터장에게 보고하며, 사안이 중대할 경우 관리자가 이를 신중하게 검토하고 해결방안을 모색한다고 말함

"센터장님한테 말을 해요 저희는. 그 보고하는 시간이 있어요. 아침에 로테이션으로 돌아가면서 저희가 그 건물이 저기 잠자는 숙소까지 해서 6층인데 2층, 3층, 5층이 어르신들을 모시는 그 시설로 돼 있는데 거기를 로테이션하면서 (센터장님이: 역자주)아침에 보고를 다 듣습니다. 그럴 때 다 얘기를 하고, 또 기록을 하고 센터장님이 이렇게 심각한 거는 굉장히 심사숙고해서 그거를 해결하려고 노력을 하세요. 그건 다행이라고 생각해요" (시설 O)

② 감정노동 보호의 한계

❑ 요양보호사는 이용자와의 갈등이 발생했을 때, 업무 범위를 크게 벗어나지 않은 요구는 관계 유지를 위해 우선 수용하는 경우가 많았음. 그러나 이러한 방식으로 갈등이 해결되지 않을 경우 사회복지사나 기관장에게 중재를 요청했으며, 중재 이후에도 갈등이 지속되면 담당 요양보호사를 교체하거나, 해당 이용자에 대한 서비스 제공을 중단하는 방식으로 대응하기도 함

"근데 보통 이렇게 되기 전까지는 중간에서 요양보호사님들이 먼저 다 처리를 하세요. 먼저 이렇게 거기까지 가지 않도록 먼저 한 다음에 안 되면 (사회복지사한테: 역자주) 가는 거예요. 근데 거기서도 해결이 안 되면은 서비스 못해요. 그렇게 되는 거예요 이제 그러니까 한마디로 뭐 그런거죠. '내가 이거를 원하는 걸 왜 안 해줬어요?' 그러면은 (요양보호사가: 역자주) 하면 되는 거예요, 그 업무를. 근데 이제 만약에 내 업무에서 많이 벗어나지 않는 선이면 그냥 해요. 웬만하면 왜냐하면 말 그대로 하던 일이니까 그냥 하는 게 낫죠. 근데 만약에 이게 개선이 안 되고 '나 이거 못해요' 그러면 이제 사회복지사가 개입을 하게 되는 거죠. 그러면 '이걸 할 수 있는 선생님을 해달라'라고 교체가 되는 거예요" (방문 F)

❑ 기관의 사회복지사나 센터장이 이용자와 요양보호사 사이를 중재하더라도, 이용자나 보호자의 요구가 강할 경우 이를 실질적으로 조정하기 어려운 경우가 있었음

❑ 연구참여자 G는 사회복지사가 요양보호사를 보호하려고 하더라도 이용자가 막무가내로 요구하는 상황에서는 사회복지사와 센터장 모두 대응에 한계가 있다고 설명함. 결국, 센터장이 서비스 지속을 결정하면, 요양보호사는 문제 상황을 감내한 채 해당 이용자에 대한 돌봄을 계속해야 했음

"사회복지사가 저희를 담당하는 사회복지사가 저희를 이제 이렇게 커버를 쳐야 되는데 이제 어머니(이용자: 역자주)가 막무가내면 그 사회복지사도 어떻게 할 수가 없어요. 센터장도 어떻게 할 수가 없어요. 그래서 센터장이 결단을 내리고 만약에 '그 어르신의 서비스를 중단하지 않겠다' 하면 저희는 그냥 해야 되는 거예요" (방문 G)

❑ 조직 차원의 대응은 요양보호사의 안전과 노동권을 사전에 보호하기보다, 갈등이 발생한 이후 서비스의 지속 여부를 조정하는 수준에 머무르고 있음. 기관에 고충처리 절차가 마련되어 있더라도, 해당 절차가 요양보호사의 감정노동을 예방하고 안전을 보장하는 체계로 작동하기에는 한계가 있음

3. 소 결

❑ 조사결과, 대전광역시 요양보호사들은 돌봄노동에 대한 자부심을 가지고 있음에도 고용, 소득, 건강, 제도적 보호 측면에서 구조적 불안정성을 경험하고 있었음. 요양보호사들은 이용자의 폭언·폭력·성희롱과 보호자의 감시 및 부당한 요구, 기관 내 직종 간 위계적 관계 그리고 본래 업무를 넘어서는 시설관리 업무 등 다양한 상황에서 감정노동을 수행하고 있었음

❑ 방문요양보호사는 이용자의 가정이라는 사적 공간에서 일대일로 돌봄을 제공하기 때문에 업무와 사생활, 공식 노동과 비공식 노동 돌봄의 경계가 모호하게 형성되었으며, 문제가 발생하더라도 이용자와의 관계유지에 대한 부담 때문에 이를 혼자 감당해야 하는 경우가 많음

❑ 노인요양시설의 요양보호사는 동료와 함께 근무하며 비공식적인 정서적 지지를 얻고 부정적 감정을 완화할 수 있었음. 그러나 인력부족, 주·야간 2교대 근무체계, 휴게시간과 휴게공간의 부족 등으로 인해 업무수행과 감정노동 보호에서 어려움을 겪고 있었음

❑ 요양보호사가 감정노동을 경험했을 때, 일부 기관에서는 관리자의 중재, 이용자 변경, 서비스 중단 등의 대응을 시행하고 있었지만, 실제로 보호여부는 관리자의 인식과 재량, 기관의 운영방식에 따라 달라지는 한계가 있음

❑ 이러한 조사결과를 바탕으로 요양보호사의 감정노동 보호를 위한 정책과제를 노동조건 개선, 임금 및 경력인정 개선, 이용자·보호자·기관장을 대상으로 한 인식개선, 감정노동 보호체계 구축, 역량강화 지원 측면에서 제안하고자 함

(1) 요양보호사의 노동조건 개선

① 이용자의 사유에 따른 서비스 종료시, 고용 및 소득 지원

❑ 방문요양보호사는 이용자의 사망이나 시설입소 등 불가피한 사유로 서비스가 갑작스럽게 종료되면서, 새로운 이용자를 배정받기 전까지 소득이 단절되는 경우가 있었음. 계약이 종료된 이후에도 기존 기관으로부터 새로운 일자리를 연계가 충분하지 않아 요양보호사가 직접 여러 기관의 구인정보를 확인하고 새로운 이용자를 찾아야 하는 경우가 많았음. 따라서 이용자의 불가피한 사유로 서비스가 종료된 경우, 일정 기간 구직지원이나 소득보전이 이루어질 수 있도록 제도적 지원방안을 마련할 필요가 있음

② 요양보호사 업무범위 가이드라인 실효성 강화

❑ 방문요양보호사는 이용자의 가정이라는 사적 공간에서 일대일로 돌봄을 제공하기 때문에 공식노동과 비공식 돌봄의 경계가 모호해지고, 이용자와 보호자로부터의 업무 외 요구를 거절하기 어려운 상황에 놓이기도 함. 따라서 현행 업무범위 가이드라인을 담은 「장기요양급여 제공 상호협력 동의서」가 현장에서 실질적으로 활용되도록 하는 것이 중요함

❑ 그러나 연구참여자들은 상호협력 동의서를 본 적이 없거나 작성 여부를 기억하지 못한다고 설명했으며, 이는 해당 제도가 충분히 기능하지 못하고 있음을 보여줌. 이에 기관은 보호자와 계약을 체결할 때 동의서의 내용을 구체적으로 설명하고, 실제 서비스 과정에서도 업무 범위가 준수되는지 지속적으로 확인할 필요가 있음. 아울러 가이드라인에 따른 업무수행을 이유로 요양보호사가 민원이나 교체요구 등 불이익을 받지 않도록 기관 차원의 보호조치를 강화해야 함

③ 인력배치 기준의 현실화

❑ 노인요양시설과 주야간보호기관의 법정 인력배치 기준은 실제 업무량과 노동강도를 충분히 반영하지 못하고 있음. 현행 기준은 이용자 수 대비 요양보호자 수로 산정되어 있음. 그러나 실제 현장에서는 휴가나 연차로 결원이 발생할 때 대체인력을 충원하기보다 기존 인력이 전체 이용자를 나누어 돌보는 경우가 많았음. 요양보호사는 개별적으로 배정된 이용자를 담당하는 것이 아니라 기관의 전체 이용자를 담당하기 때문에, 결원이 발생할수록 업무량과 노동강도가 높아지는 구조에 놓임. 따라서 돌봄강도 및 교대근무, 휴가로 인한 결원 등을 종합적으로 반영한 인력배치 기준을 현실화할 필요가 있음

④ 휴게시간 및 휴게장소의 실질적 보장

❑ 노인요양시설에서는 휴게시간이 정해져 있더라도 이용자 돌봄이 계속되거나 동료에게 업무가 집중되어, 요양보호사들이 이를 실질적인 휴식이 아닌 대기시간으로 경험하고 있었음. 또한, 휴게실이 마련되지 않았거나 다른 용도로 사용되고, 이용자 생활공간과 멀리 떨어져 있어 실제 이용이 어려운 경우도 있었음. 따라서 현실적인 휴게공간을 마련하고, 휴게시간이 실질적으로 보장되도록 대체인력 및 업무조정 방안을 마련할 필요가 있음

❑ 방문요양보호사는 휴가 사용 시 근무시간과 임금이 줄어드는 시급제의 특성으로 인해 연차휴가를 자유롭게 사용하기 어려웠으며, 이용자와 보호자의 불만을 우려해 휴가 사용이 제한되기도 했음. 따라서 실질적인 연차휴가 보장 방안을 마련할 필요가 있음

(2) 임금 및 경력인정 개선: 돌봄경력과 숙련을 반영하는 임금체계 마련

- ❑ 요양보호사의 실제 돌봄경력과 숙련을 반영할 수 있는 임금체계와 장기근속 장려금 제도를 개선할 필요가 있음. 방문요양보호사는 이용자의 사망 · 시설입소 · 서비스 중단 등 본인 의사와 무관한 사유로 서비스가 종료될 경우 기존 일자리를 유지하기 어려움. 이후 일정 기간 내 동일 기관에서 새로운 이용자를 배정받지 못해 다른 기관으로 이동해서 새로운 이용자와 계약을 맺는다면 이전 기관에서의 돌봄 경력이 개인의 전체경력으로 인정되지 않고 단절되는 문제가 발생함
- ❑ 현재 재가 및 시설급여 요양보호사의 임금은 최저임금을 기준으로 한 시급제로 운영되는 경우가 많아, 근속연수·돌봄경력·숙련도에 따른 임금상승이 어려움
- ❑ 장기근속 장려금 역시 동일 기관의 경력을 중심으로 산정되어 요양보호사의 전체경력과 숙련을 충분히 반영하기 어려움
- ❑ 따라서, 장기근속 장려금의 인정 기준을 동일 기관의 돌봄경력 중심에서 요양보호사 개인의 전체 돌봄경력을 반영하는 방식으로 개선할 필요가 있음. 기관변경으로 경력이 단절되지 않도록 통합적인 경력관리체계를 마련할 필요가 있음. 나아가 근속연수 · 돌봄경력 · 숙련도에 따라 임금이 상승할 수 있도록 이에 준하는 임금체계 도입을 검토할 필요가 있음

(3) 이용자, 보호자, 기관장을 대상으로 한 인식개선 프로그램 마련

- ❑ 현재 요양보호 관련 교육은 주로 요양보호사를 대상으로 이루어지고 있는 것으로 나타남. 따라서 이용자와 보호자, 기관장을 대상으로 요양보호사 역할과 권리, 업무 범위에 대한 인식 개선 교육을 마련할 필요가 있음
- ❑ 이용자와 보호자에게 서비스 이용 전 요양보호사의 업무 범위와 역할, 권리와 의무, 폭언 · 폭력 · 성희롱 금지, 연차 및 휴게시간 보장 등에 관한 내용을 안내하고, 서비스 이용과정에서도 이를 반복적으로 교육해야 함
- ❑ 기관장은 요양보호사의 전문성과 노동의 가치를 인정하고, 민원이나 갈등에 대응할 때 요양보호사의 안전과 노동권을 보호할 수 있도록 관리자 교육도 필요함

(4) 요양보호사 감정노동 보호 강화: 심리적 · 법률적 및 소모임 지원 프로그램 마련

- ❑ 요양보호사들은 이용자의 부당한 언행과 업무 외 요구로 인한 스트레스와 정서적 소진을 개인적으로 감당하고 있음. 특히 방문요양보호사의 경우 상시적인 동료관계가 형성되기 어려워, 감정노동을 공유하고 해소하는 데 한계가 있음. 따라서, 무료 심리상담과 직무 스트레스 관리 프로그램을 확대할 필요가 있음

❑ 임금, 고용관계, 부당한 업무 요구, 이용자와 보호자와의 갈등에 도움을 받을 수 있는 무료 법률 상담 서비스를 마련할 필요가 있음

❑ 노인요양시설에서는 같은 조의 요양보호사들이 식사와 대화, 모임 및 산책 등을 통해 돌봄노동에서 발생한 정서적 부담을 공유하고 완화하는 사례가 확인됨. 이에 요양보호사 소모임과 동료 자조모임을 지원하여 정서적 지지와 업무·노동권 관련 정보를 교류할 수 있는 기반을 마련할 필요가 있음. 나아가 이러한 모임이 요양보호사의 집단적 이해를 대변하는 조직으로 발전할 수 있도록 조직화 기반을 마련하고 지원을 구축할 필요가 있음

(5) 전문성 및 역량 강화 지원: 현장에서 필요한 교육과 노동권 교육

❑ 현재 요양보호사는 2년에 한 번씩 보수교육을 의무적으로 이수하고 있으나, 교육이 개인비용이나 휴무일에 의존하지 않도록 현실적인 교육비와 교육시간을 보장할 필요가 있음

❑ 요양보호사의 노동권을 실질적으로 보호하기 위해 임금과 수당, 근로계약 및 고용관계, 연차휴가와 휴게시간, 법정 업무범위와 부당한 요구의 구분, 감정노동자 보호제도 등 노동권 교육도 함께 제공할 필요가 있음

❑ 요양보호사가 업무상 문제를 개인적으로 해결하도록 하기보다, 노동조합이나 협회 등 집단적 이해대변기구를 통해 노동권을 확인하고 권리를 행사할 수 있도록 관련 제도와 참여 방법에 대한 교육을 제공할 필요가 있음

대전광역시 요양보호사의 노동환경 개선과 감정노동 보호를 위한 정책제언

1. 구조적 문제 진단
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

5장

5장 대전광역시 요양보호사의 노동환경 개선 및 감정노동 보호를 위한 정책제언

1. 구조적 문제 진단

❑ 2026년 실태조사에서는 근로계약서와 급여명세서 교부 등 기본적인 노동관계 절차는 대체로 정착된 것으로 나타남. 그러나 기간제 중심의 고용, 최저임금 수준의 임금, 이동·대기시간에 대한 보상 부재, 실질적으로 사용하기 어려운 휴게시간과 연차휴가, 업무상 건강피해의 개인 부담 등 노동조건의 실질적인 문제는 여전히 지속되고 있었음

❑ 이러한 문제는 개별 기관의 운영상 문제에만 한정되지 않음. 최저시급 수준의 임금, 이용자별 서비스 시간에 따라 고용과 소득이 달라지는 재가급여의 운영방식, 시설의 교대근무와 인력 부족 등이 결합하여 나타나는 구조적 문제로 볼 필요가 있음. 2020년 조사에서도 저임금과 불안정한 고용, 업무범위를 벗어난 요구, 이용자와 가족에 의한 폭력 등이 확인된 바 있어, 동일한 성격의 문제가 장기간 지속되고 있음(대전광역시노동권익센터, 2020)

❑ 따라서 정책제언에 앞서 각각의 문제를 나열하는 데 그치지 않고, 이러한 문제가 어떠한 제도와 관계 속에서 반복적으로 발생하고 재생산되는지를 살펴볼 필요가 있음. 요양보호사의 어려움을 개인의 적응이나 일부 기관의 관리 문제로만 접근할 경우, 대책 역시 교육이나 상담 등 개인 차원의 지원에 머물 가능성이 있기 때문임

1) 고용구조 및 임금체계의 문제

(1) 저임금과 경력 및 숙련의 미인정

❑ 요양보호사의 전체 월평균임금은 155만 원이었으며, 월 200만 원 미만이 58.3%를 차지하였음. 재가급여의 월평균임금은 123.2만 원으로 시설급여 218.4만 원보다 95.2만 원 낮았음. 시설급여의 평균임금도 2026년 월 환산 최저임금보다 약 2.7만 원 높은 수준에 그쳤고, 대전광역시 생활임금보다 약 33.3만 원 낮았음

❑ 재가급여의 낮은 임금은 단순히 시간당 임금수준의 문제만은 아님. 이용자별 인정시간에 따라 유급근로시간이 분절되고 이동 및 대기시간은 임금 산정에서 제외되는 경우가 많아 충분한 노동시간과 월소득을 확보하기 어려움. 반면 시설급여는 장시간 교대근무와 높은 신체적 노동강도에도 임금이 최저임금 수준을 크게 벗어나지 못하고 있었음

❑ FGI에서는 장기간 요양보호사로 일하더라도 임금이 최저임금 인상분을 중심으로 조정되고, 실제 돌봄경력이나 숙련이 임금에 충분히 반영되지 않는다는 의견이 제시됨. 장기근속장려금 역시 동일 기관에서의 근속을 중심으로 산정되기 때문에 이용자의 사망이나 서비스 중단으로 기관을 옮긴 방문요양보호사는 전체 돌봄경력을 보상받기 어려움

❑ 선행연구와 현장 토론에서도 서비스 제공시간만을 인정하는 최저시급제와 기관 중심의 장기근속 보상체계가 요양보호사의 직업적 전망을 약화시키는 문제로 지적됨(류주연, 2025; 남우근, 2025). 현재의 임금구조는 경험과 숙련을 축적하고, 장기간 근무하더라도 이에 상응하는 임금상승을 기대하기 어려운 구조임

(2) 고용불안

❑ 근로계약서를 기관과 노동자가 각각 보관한다는 응답은 96.5%, 급여명세서를 받는다는 응답은 97.2%로 나타나 기본적인 계약 및 임금관리 절차는 대체로 정착되어 있었음. 그러나 기간제 계약직은 57.7%였고, 근로계약기간이 정해져 있다는 응답은 69.4%였으며, 이 가운데 98.7%가 12개월 계약이었음

❑ 정규직과 무기계약직은 일반적으로 근로계약기간이 별도로 정해져 있지 않은 고용형태임. 그러나 정규직과 무기계약직으로 응답한 비율은 42.3%였던 반면, 계약기간이 정해져 있지 않다는 응답은 30.6%에 그쳤음. FGI에서도 1년 단위로 근로계약서를 다시 작성하면서 이를 정규직으로 인식하거나 기관에서 정규직으로 지칭하는 사례가 확인됨. 이는 계약의 반복적인 갱신과 기간의 정함이 없는 고용이 현장에서 명확하게 구분되지 않고 있음을 보여줌

❑ 요양보호사 전체 경력은 평균 74개월이었으나 현재 기관 근무기간은 평균 50개월이었음. 이 차이만으로 기관 이동이나 재계약의 규모를 단정하기는 어렵지만, FGI에서는 이용자의 사망이나 입원, 서비스 중단 등으로 기관을 옮기거나 1년 단위의 계약을 갱신하며 경력을 이어온 사례가 확인됨. 따라서 계약서 작성 여부가 개선되었더라도 고용관계의 지속성과 예측 가능성까지 충분히 확보되었다고 보기는 어려움

❑ 재가급여 종사자의 63.5%는 기간제 계약직 시간제로 근무하고 있었음. 특히 방문요양은 이용자가 입원하거나 시설에 입소하고, 서비스를 중단하거나 사망하면 해당 이용자

에게 제공하던 서비스 시간과 임금이 함께 사라지는 구조임. 이용자와 기관 사이의 서비스 이용관계가 종료되는 것이 요양보호사의 노동시간 및 소득 중단으로 곧바로 연결되고 있었음

- FGI에서도 기존 이용자에 대한 서비스가 종료된 이후 기관이 새로운 이용자를 바로 배정하지 못해 요양보호사가 직접 다른 기관과 이용자를 찾아야 하는 사례가 확인됨. 법률상 사용자는 장기요양기관이지만, 실질적인 고용의 지속 여부는 이용자의 서비스 이용 여부에 크게 좌우되는 구조임
- 이와 같은 고용구조는 이용자와 가족의 부당한 요구나 폭언이 발생하더라도 이를 거절하기 어렵게 만드는 조건으로도 작용함. 이용자와의 관계가 악화될 경우 담당 교체나 서비스 중단으로 노동시간과 소득이 감소할 수 있기 때문에, 방문요양보호사는 관계를 유지하기 위해 부정적인 감정을 억제하고 업무범위를 넘어선 요구까지 수용할 가능성이 있음

2) 열악한 노동조건

(1) 형식적인 휴게시간과 대체인력 부족

- 전체 응답자 가운데 연차유급휴가를 자유롭게 사용할 수 있다는 비율은 56.2%였음. 급여유형별로는 시설급여가 84.2%였으나 재가급여는 42.0%에 그쳤음. 재가급여에서는 대체근무자 부족과 주 15시간 미만 근무, 휴가 사용에 따른 임금감소가 연차휴가 사용을 어렵게 하는 주요 조건으로 나타남
- 시설급여는 연차휴가가 제도적으로 보장되는 비율이 상대적으로 높았지만, FGI에서는 휴게시간에도 이용자의 호출이나 돌발행동에 대응해야 하고 동료의 업무 부담을 고려해 온전히 쉬지 못하는 사례가 확인됨. 휴게실이 창고 등 다른 용도로 사용되거나 이용자 생활공간과 멀리 떨어져 있어 실제 이용하기 어려운 경우도 있었음
- 휴게공간이 없거나 있어도 자유롭게 사용할 수 없다는 응답은 37.8%였음. 이는 휴게시간과 공간의 형식적인 존재만으로 실질적인 휴식이 보장되는 것은 아니라는 점을 보여줌. 류주연(2025)의 조사에서도 법정휴가를 자유롭게 사용하지 못하는 주된 이유로 대체인력 부족이 확인된 바 있음

(2) 모호한 업무범위

❑ 이용자와 가족이 업무와 무관한 요구를 하여 어려움을 겪는다는 응답은 35.3%였음. FGI에서는 방문요양보호사가 이용자 가족의 청소와 세탁, 반려동물 돌봄, 개인 차량을 이용한 병원 동행과 장보기, 서비스 제공시간 이후의 추가업무 등을 수행한 사례가 확인됨

❑ 시설급여에서도 돌봄 외에 시설청소와 주방업무, 물품정리와 시설관리 등의 업무를 수행하는 사례가 나타남. 이는 업무범위의 모호함이 방문요양에만 한정된 문제는 아니지만, 이용자의 사적 공간에서 혼자 근무하는 방문요양에서는 업무와 가사노동의 경계가 더욱 쉽게 무너질 수 있음

❑ 현행 제도상 장기요양급여의 범위가 정해져 있더라도 실제 현장에서는 개별 요양보호사가 이용자와 가족에게 업무범위를 설명하고 요구를 거절해야 함. 관계 악화가 담당 교체와 소득감소로 이어질 수 있는 상황에서 업무범위를 지키는 데 따른 갈등과 불이익의 위험도 노동자 개인이 부담하고 있음

❑ 이러한 모호한 업무 범위에 대한 문제 제기는 이미 오래 전부터 지속해서 제기되오던 문제였음. 김송이(2012)는 재가돌봄에서 이용자와 가족이 서비스 과정에 직접 개입하고, 요구를 하면서 사실상 고용주와 유사한 영향력을 행사할 수 있다고 지적함. 이러한 지적에도 불구하고 최근까지도 현장에서는 요양보호사가 돌봄의 전문인력보다 가사도우미로 인식되면서 업무범위가 확대되는 문제가 지속적으로 제기되고 있는 실정임[21]

(3) 높은 신체적 부담

❑ 조사대상자의 96.6%는 여성이었고 평균연령은 61.42세였으며, 65세 이상도 34.1%를 차지하였음. 중·고령 여성 노동자가 자신과 연령 차이가 크지 않은 이용자를 들어 올리고 이동시키는 등 높은 강도의 신체노동을 수행하는 구조임

❑ 최근 1년 동안 요양업무로 인해 다치거나 아파 병원 치료를 받은 경험은 전체 36.0%였으며, 시설급여는 43.2%, 재가급여는 32.3%였음. 그러나 업무상 부상이나 질병의 치료비를 개인이 부담한 비율은 87.0%였고, 기관이 부담한 비율은 4.9%에 그쳤음

---

21) 투데이신문(2025.9.16.), "[여성땀구생활⑧] 묵묵히 지키는 존엄, 허리로 감당하는 돌봄" 검색일: 2026.7.14. ; 아시아경제(2025.11.20.), "돌봄 인력난에도...요양보호사 처우는 제자리 걸음", 검색일: 2026.7.14.

❑ FGI에서도 요양보호사들이 근육통과 허리·어깨 통증을 주사나 약, 파스 등으로 개인적으로 관리하면서 업무를 지속하는 사례가 나타남. 공적인 장기요양서비스를 제공하는 과정에서 발생한 건강피해가 노동자의 연령이나 개인 건강관리의 문제로 처리되고 있었음

❑ 요양보호사의 고령화와 신체적 업무강도가 결합하면 부상과 질환이 증가하고 실제 근무 가능한 인력도 감소할 수 있음. 권정현(2026)은 요양보호사 인력의 고령화가 심화될 경우 신체적 부담과 노동생산성 문제가 함께 나타날 수 있음을 지적함. 따라서 건강피해는 개인의 노화가 아니라 인력배치와 보조장비, 작업방식 및 산재보호의 문제와 연결하여 진단할 필요가 있음

3) 이용자와 이용자 가족과의 관계에서 감정노동

(1) 일상적 돌봄 과정에서 반복되는 감정노동

❑ 이용자와 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 응답은 84.2%였으며, 기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다는 응답도 66.2%였음. 요양보호사의 감정노동은 폭언이나 갈등이 발생하는 예외적인 상황에 한정되지 않고 일상적인 돌봄 과정에서 반복되고 있었음

❑ 공격적이거나 까다로운 이용자·가족을 상대해야 한다는 응답은 54.5%였으며, 업무와 무관한 요구로 어려움을 겪는다는 응답은 35.3%였음. 요양보호사는 이용자의 불안과 분노, 돌발행동에 대응하면서도 자신의 피로와 불쾌감, 두려움을 드러내지 않고 안정적이고 친절한 태도를 유지해야 했음

❑ 이용자의 건강이 악화되거나 사망했을 때 감정적으로 힘들었다는 응답은 65.7%, 몸이 피곤해도 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다는 응답은 61.6%, 퇴근 이후에도 힘든 감정이 남는다는 응답은 37.5%였음

❑ 돌봄서비스는 이용자와의 신뢰와 긍정적인 관계가 서비스의 질에 영향을 미치는 관계노동임. 그러나 관계를 유지할 책임이 요양보호사에게 일방적으로 부과될 경우 감정억제와 표면행위가 심화될 수 있음. 선행연구에서도 표면행위가 직무스트레스를 높이고 직업정체성을 약화시킬 수 있으며, 관리자와 조직의 지지는 이러한 부정적 영향을 완화하는 요인으로 확인됨(문송애 외, 2020; 이수부, 이정화, 2024)

(2) 급여 유형별 감정노동 경험

❑ 재가급여 종사자는 이용자의 가정에서 혼자 서비스를 제공하기 때문에 감정노동이 이용자와 가족의 관계에 집중되어 있었음. 갈등이나 폭력이 발생해도 동료와 관리자가 현장에 없어 즉각적인 도움을 받기 어렵고, 서비스 중단이 소득감소로 이어질 수 있어 관계를 유지해야 한다는 부담도 크게 작용함

❑ 시설급여 종사자는 다수의 중증 이용자와 가족을 응대하는 과정에서 감정노동을 경험함. 동시에 장시간 교대근무와 높은 업무밀도 속에서 이용자의 건강 악화와 사망을 반복적으로 경험하기 때문에 돌봄과정의 정서적 부담도 함께 나타남

❑ 따라서 재가급여와 시설급여의 차이는 단순히 감정노동의 강도가 높고 낮은 차이가 아님. 재가급여는 고립된 환경, 일대일 관계와 고용불안이, 시설급여는 다수 이용자에 대한 집단 돌봄과 높은 업무강도가 감정노동과 정서적 부담을 형성하는 주요 조건임

4) 폭력 경험과 미흡한 보호체계

(1) 이용자와 가족에 의한 폭력 및 인권침해

❑ 이용자나 가족에게 모욕적인 비난과 고함, 욕설을 들은 경험은 28.1%, 신체적 폭력을 당한 경험은 14.5%, 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 경험한 비율은 12.1%, 직위·성·연령과 관련한 차별대우를 받은 경험은 8.9%였음

❑ 폭언, 폭력, 성희롱은 감정노동 자체라기보다 요양보호사의 안전과 인권을 침해하는 피해행위라고 볼 수 있음. 다만 이러한 피해를 경험한 이후에도 이용자에게 친절하고 안정적인 태도를 유지하도록 요구받을 경우 감정노동이 더욱 심화될 수 있음

❑ FGI에서는 이용자의 폭언과 신체적·성적 부당행위뿐 아니라 보호자의 돌봄 감시, 도난이나 학대에 대한 의심, 업무범위를 벗어난 요구 등이 확인됨. 방문요양은 이용자의 가정에서 단독으로 근무하기 때문에 피해 사실을 입증하거나 즉시 도움을 요청하기 어렵고, 시설급여는 치매와 중증 이용자의 반복적인 공격행동에 지속적으로 노출될 수 있었음

(2) 조직 내부에서 발생하는 부정적 감정과 직장 내 괴롭힘

- 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 응답은 63.6%, 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다는 응답은 61.1%였음. 공격적이거나 까다로운 동료를 상대한다는 응답은 21.2%, 공격적이거나 까다로운 상사를 상대한다는 응답은 16.6%였음
- 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난, 고함 또는 욕설을 경험한 비율은 5.2%였으며, 이러한 조직 내부의 어려움은 전반적으로 시설급여에서 더 높게 나타남. 시설급여는 교대조 간 인수인계와 업무분담, 다수 직종과의 협업이 지속적으로 이루어지기 때문에 조직 내 위계와 관계 문제가 노동경험에 미치는 영향도 상대적으로 크다고 볼 수 있음
- 상사 및 동료와의 관계에서 발생하는 감정조절과 관계적 부담은 이용자와 가족을 응대하는 감정노동과 구분할 필요가 있음. 조직 내부의 폭언과 부당한 업무지시, 위계적인 업무분담은 부정적 감정이나 직장 내 괴롭힘의 문제로 접근해야 함
- FGI에서도 요양보호사가 기관 내 직종 간 위계의 하단에 놓여 의견을 충분히 존중받지 못하거나, 동료 간 업무분담과 선임자와의 관계에서 어려움을 겪는 사례가 확인됨. 이는 직장 내 갈등, 부정적 감정 등이 개인 간 성격 차이만의 문제가 아니라 제한된 인력과 불명확한 업무분장, 조직 내 의사소통 구조와 연결된 문제라는 것을 보여줌

(3) 미흡한 보호제도

- 이용자와 가족의 관계에서 문제가 발생했을 때 기관이 적절한 조치를 해준다는 응답은 64.3%였음. 그러나 FGI에서는 기관의 대응이 피해 예방보다 갈등 발생 이후의 중재, 이용자 변경 또는 서비스 중단에 집중되고, 실제 보호 여부가 관리자 개인의 인식과 판단에 따라 달라지는 사례가 확인됨
- 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 실질적으로 알지 못한다는 응답은 71.8%였으며, 회복지원사업을 모른다는 응답도 모든 사업에서 60%를 넘었음. 기관 내 소모임이 있다는 응답도 16.0%에 그쳐 동료 간 경험과 정보를 공유할 수 있는 기반이 충분하지 않았음

5) 낮은 사회적 인식

- ❑ 요양보호사의 업무는 식사와 배설, 목욕과 이동을 지원하는 신체적 돌봄뿐 아니라 이용자의 건강과 정서상태를 관찰하고, 돌발상황을 판단하며, 이용자와 가족의 관계를 조정하는 업무를 포함함. 임종과 사망에 대응하고 이용자의 존엄을 유지하는 역할도 수행하고 있음
- ❑ 이러한 업무를 수행하기 위해 요양보호사는 자격 취득에 필요한 교육과정을 이수해야 함. 2024년부터 표준교육과정이 기존 240시간에서 320시간으로 확대되고 치매 돌봄 관련 교육이 정규교육과정에 포함되었음. 또한 장기요양기관에 근무하는 요양보호사는 전문성과 직무역량을 유지하기 위해 2년마다 8시간 이상의 보수교육을 이수하도록 규정되어 있음. 따라서 요양보호사의 돌봄 능력은 교육과 현장경험을 통해 축적되는 전문적인 숙련으로 볼 필요가 있음
- ❑ 그럼에도 현장에서는 요양보호사의 업무가 여성이라면 누구나 할 수 있는 가사나 수발로 인식되는 경향이 있음. 돌봄에 필요한 관찰과 판단, 감정조절과 관계형성 능력이 노동역량으로 인정되지 않고 여성의 자연스러운 성향으로 간주되면서 돌봄노동의 가치가 저평가되고 있음(김송이, 2012)
- ❑ FGI 참여자들은 요양보호사로서 돌봄을 수행하는 데 자부심과 보람을 느끼면서도, 이용자와 가족에게 가사도우미처럼 취급되거나 기관 내 다른 직종보다 낮은 위치에 놓여 있다고 인식하고 있었음. 숙련과 책임은 높지만 임금과 업무 자율성, 사회적 존중이 이에 상응하지 않는 격차가 나타남
- ❑ 낮은 사회적 평가는 최저임금 중심의 임금체계와 경력 및 숙련의 미인정, 낮은 업무 자율성 등 노동조건에도 반영되고 있음. 결국 이는 요양보호사의 직업적 자긍심과 직업정체성을 약화시키고 현장 이탈을 높이는 요인으로 이어질 수 있음

2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

❑ 이번 실태조사에서는 저임금과 기간제 중심의 고용, 이동·대기시간에 대한 보상 부족, 대체인력 부재, 높은 신체적 부담 등이 요양보호사의 노동환경과 감정노동에 복합적으로 영향을 미치는 것으로 나타남. 또한 감정노동자 보호제도가 마련되어 있더라도 이용방법을 알지 못하거나 실제로 이용하기 어려운 문제가 확인되었음

❑ 장기요양수가와 인력배치 기준, 장기근속장려금 등은 중앙정부의 제도와 밀접하게 연관되어 있어 지방자치단체만으로 근본적인 개선을 이루는 데에는 한계가 있음. 그러나 대전광역시는 처우개선비와 이동지원, 대체인력, 권리보호 절차, 교육과 상담 등 지역 차원에서 가능한 사업 등의 정책을 통해 요양보호사의 노동환경과 처우를 개선할 수 있음

❑ 본 연구의 정책제안에 앞서, 설문조사에 참여한 513명의 요양보호사가 자유롭게 제시한 처우개선 건의사항 146건을 내용별로 분류하였음. 하나의 의견에 여러 요구가 포함된 경우에는 각 주제에 중복하여 분류하였음(전체 내용은 부록 2 참고)

- 분석 결과, 임금 인상과 감정노동수당, 처우개선수당 지급 등 임금 및 복리후생 개선에 관한 의견이 가장 많이 제시되었음. 이어 이용자와 가족에 대한 교육 및 요양보호사의 사회적 인식 개선, 감정노동 피해에 대한 상담·치유와 보호조치, 휴가 및 휴게시간 보장, 건강 및 안전 지원, 인력 확충과 대체인력 지원 등이 주요 건의사항으로 나타남
- 이 밖에도 경력인정과 고용안정, 요양보호사노동조합, 요양보호사협회와 같은 이해대변조직의 필요성, 기관과의 소통 및 고충처리, 현장에서 활용할 수 있는 교육과 정보제공에 관한 의견이 제시되었음

❑ 이러한 요양보호사의 다양한 건의사항은 처우개선 요구가 임금 인상에 한정되지 않고, 노동조건과 권리보호, 건강과 회복, 사회적 존중을 함께 개선하는 방향으로 제기되고 있음을 보여줌

❑ 본 연구에서는 실태조사 및 FGI 결과와 요양보호사의 건의사항을 토대로 고용 및 처우개선, 안정적인 인력 기반 조성, 기관 차원에서의 대응 강화, 감정노동 피해에 대한 예방과 회복 지원, 노동권 보장, 사회적 인식 개선 등과 관련된 정책을 제안하고자 함

〈표 5-1〉 요양보호사의 처우 개선 건의사항

구분	빈도	%	주요 내용
임금 및 수당, 복리후생 개선	68	46.6	시급 및 기본급 인상, 감정노동수당·처우개선수당·위험수당 등 각종 수당 지급, 장기근속수당 확대, 교통비 지원
이용자 및 이용자 가족 교육	35	24.0	가사도우미나 파출부라는 인식 개선, 요양보호사 호칭 사용, 업무범위 안내, 이용자와 가족 대상 사전 교육 강화
감정노동 피해보호와 회복 지원	28	19.2	상담 및 치유프로그램, 피해보상, 특별유급휴가, 업무중지나 담당자 변경 등 기관 차원의 대응 필요
근무환경 개선	20	13.7	유급휴가 보장, 실질적인 휴게시간과 휴게공간 확보, 근무환경 개선
건강과 안전 지원	15	10.3	건강검진과 예방접종 지원, 감염위험 보호, 근골격계 질환 예방, 업무상 재해 보상
인력 확충 및 업무부담 완화	14	9.6	요양보호사 1인당 이용자 수 축소, 부족인력 확충, 피해·휴가 발생 시 대체인력 지원
고용안정 및 경력인정	13	8.9	전체 경력 인정, 장기근속 보상, 4대 보험 적용, 이용자의 갑작스러운 서비스 취소에 따른 소득보장
조직화	9	6.2	요양보호사노동조합, 협회와 같은 이해대변조직 구성, 고충상담 창구, 기관과의 소통 및 상호존중
교육 및 정보 접근성 개선	6	4.1	현장 중심 교육, 교육시간 보장, 온라인 교육 이용절차 개선

주) 연구자가 〈부록 2. 요양보호사 처우 개선을 위한 건의사항〉 내용을 요약·정리한 표임



[그림 5-1] 요양보호사의 처우 개선 건의사항 주요 키워드

주 1) 연구자가 주요 키워드와 내용을 추출한 후, ChatGpt 5.6 sol을 활용하여 제작한 이미지임
주 2) 단어 크기는 주제별 언급 비중과 세부 키워드의 반복 정도를 의미함

1) 요양보호사 노동환경 및 처우 개선

(1) 대전형 요양보호사 처우개선과 경력 및 숙련 보상체계 마련

- ❑ 요양보호사의 임금은 장기요양수가에 영향을 받기 때문에 지방자치단체가 독자적으로 임금체계를 변경하기에는 한계가 있음. 그러나 대전시는 조례에 근거한 처우개선 시행계획을 수립하고, 처우개선수당이나 복지포인트 등 보완적인 경제적 지원을 단계적으로 도입할 수 있음. 특히 조사에서 대전시가 우선 추진해야 할 과제로 감정노동수당 지급이 26.6%로 가장 높게 나타난 점을 고려하여, 일회성 지원이 아닌 정기적인 처우개선수당의 도입을 검토할 필요가 있음
- ❑ 시가 직접적인 영향력을 행사할 수 있는 공공위탁기관부터 생활임금 적용 여부를 점검하고, 경력과 숙련, 야간교대근무, 중증 이용자 돌봄 등 업무의 난이도를 반영한 '대전형 요양보호사 표준임금 가이드라인'을 마련할 필요가 있음. 최근 현장에서도 표준임금체계와 교통비, 식비 등 기본수당의 도입이 요구되고 있음[22)]
- ❑ 그리고 기관을 변경하더라도 요양보호사로 근무한 전체 경력을 확인할 수 있도록 장기요양요원지원센터를 중심으로 경력등록과 경력확인 지원체계를 마련할 필요가 있음. 이를 바탕으로 요양보호사의 전체 돌봄 경력과 숙련이 이들의 임금에 반영될 수 있는 체계를 구축해야 함
- ❑ 또한 방문요양의 경우 현행 원거리교통비 기준으로 보상되지 않는 실제 이용자 가정 간 이동을 지원하기 위해 '대전형 방문요양 이동지원비'를 도입할 필요가 있음. 기관과 이용자 가정 사이의 거리뿐 아니라 하루 동안 여러 이용자를 방문하면서 발생하는 실제 이동시간과 교통비를 반영하여 지원기준을 마련해야 함

(2) 대체인력 지원체계 구축

- ❑ 대체인력 부족은 요양보호사의 휴가와 병가, 보수교육, 회복지원 프로그램 참여를 제한할 뿐 아니라 남아 있는 동료의 노동강도를 높이는 문제로 이어짐. 2025년 대전광역시 장기요양요원 연구에서도 법정휴가를 자유롭게 사용하지 못하는 가장 큰 이유로 대체인력 부족이 확인된 바 있음(류주연, 2025)

22) 노동과 세계(2026.7.1.), "최저임금만으론 돌봄 못지킨다…요양보호사들, 표준임금체계 도입 촉구", 검색일: 2026.7.14.

❑ 개별 장기요양기관이 자체적으로 대체인력을 확보하기에는 기관 규모와 재정 여건상 한계가 있으므로, 대전시와 장기요양요원지원센터가 공동으로 자치구 또는 생활권별 대체인력풀을 운영할 필요가 있음. 대전광역시사회서비스원의 기존 대체인력 지원 경험을 활용하여 휴가, 병가, 교육, 부상 및 감정노동 피해에 따른 회복기간에 대체인력을 파견하는 방안을 검토할 수 있음

❑ 시설급여에는 교대근무와 결원에 대응할 수 있는 숙련된 대체인력을 파견하고, 재가급여에는 이용자의 입원이나 사망 등으로 서비스가 중단된 요양보호사를 대체인력풀에 등록하여 다른 종사자의 휴가나 병가 등을 지원하도록 연계할 수 있음. 이는 재가급여 종사자의 일시적인 소득단절과 대체인력 부족을 함께 완화할 수 있는 방안으로도 볼 수 있음

❑ 그리고 대체인력풀을 조성하는 것에 그치지 않고, 결원이 발생한 기관에 필요한 인력을 신속하게 연결·파견하는 상시적인 매칭체계도 마련해야 함. 기관이 근무일정과 시간, 급여유형 및 필요한 숙련수준을 등록하면 전담기관이 적합한 인력을 즉시 확인하여 연계하도록 해야 함. 예정된 휴가와 교육은 사전에 매칭하고, 갑작스러운 병가나 피해 발생에는 긴급파견이 가능하도록 별도의 신청창구와 대응절차를 운영할 필요가 있음

❑ 대체인력 지원체계의 실효성을 확보하기 위해서는 충분한 인력풀과 신속한 매칭 시스템 등이 함께 마련되어야 함. 특히 감정노동 피해에 따른 특별유급휴가와 대체인력 파견을 연계하여 피해자가 동료의 업무부담이나 대체인력 확보의 어려움을 우려해 휴가와 회복지원을 포기하지 않도록 해야 함

2) 요양보호사 권리보호체계 구축

(1) 대전형 요양보호사 권리보호 표준절차 마련

❑ 대전시는 장기요양기관이 공통으로 적용할 수 있는 '대전형 요양보호사 권리보호 표준지침(또는 표준 가이드라인)'을 마련할 필요가 있음. 표준지침에는 ① 서비스 시작 전 업무범위와 금지행위 고지, ② 폭언, 폭력, 성희롱 발생 시 즉각적인 업무중지와 현장 이탈, ③ 관리자 보고와 기관의 이용자와 이용자 가족에 대한 대응체계, ④ 담당자 변경, 2인 1조 근무, 법률 및 의료지원, ⑤ 유급회복과 재발방지 조치 등의 내용이 포함될 수 있음

❑ 특히 「장기요양급여 제공 상호협력 동의서」를 단순히 서류상으로 작성하는 데 그치지 않고, 기관이 이용자와 이용자 가족에게 내용을 설명하고 요양보호사에게도 사본을 제공하는 필수절차로 운영해야 함. 이번 조사에서 수급자 협력동의서를 작성한다는 응답은 42.3%에 그쳤으며, 모른다는 비율은 42.9%였음

- 「장기요양급여 제공 상호협력 동의서」는 수급자와 장기요양요원 사이의 상호존중을 높이고 요양보호사의 인권을 보호하기 위해 도입된 제도이지만, 권고사항에 그치고 있어 아직까지도 현장에서의 인지도와 이용률 모두 낮은 실정임
- 보건복지부 소속 장기요양위원회에서는 2023년 수급자와 종사자가 서로의 권리와 의무를 확인할 수 있도록 동의서 작성을 의무화하는 방침을 제시하였으나, 아직까지 의무가 아닌 권고사항에 머물러 있음
- 상호협력동의서는 수급자의 권리와 의무, 요양보호사를 비롯한 장기요양요원의 권리와 의무, 장기요양기관장의 역할을 함께 규정하고 있는 만큼, 요양보호사의 권리보호와 처우개선을 위해서는 의무화가 필요함
- 대전시가 지원하거나 인증하는 기관과 공공위탁기관에는 동의서 작성과 설명을 필수요건으로 적용하고, 전체 기관에 대한 의무화를 중앙정부와 국민건강보험공단에 건의할 필요가 있음

❑ 동의서와 표준절차에는 요양보호사가 수행할 수 있는 업무와 업무 범위를 벗어난 요구(이용자 가족의 식사준비, 가족 공간 청소, 김장 등)를 구체적으로 구분하여 제시해야 함. 업무범위를 벗어난 요구를 거절했다는 이유로 담당자 교체나 계약해지 등 불이익을 받지 않도록 기관의 보호책임도 명시해야 함

❑ 방문요양에서는 현장에 관리자나 동료가 없다는 점을 고려하여 긴급연락과 즉시 현장 이탈, 담당자 변경 절차를 강화해야 함. 시설급여에서는 폭력피해뿐 아니라 교대근무, 업무분장 및 직장 내 괴롭힘에 대한 신고와 조사 절차를 별도로 마련해야 함

❑ 대전광역시노동권익센터는 장기요양요원지원센터, 요양보호사 당사자조직과 함께 표준지침을 개발하고 노동 및 법률상담과 권리구제를 지원할 수 있을 것임. 기관별 대응사례를 익명으로 축적하여 반복적으로 발생하는 문제를 파악하고 가이드라인을 보완하는 역할도 담당할 필요가 있음

(2) 요양보호사의 조직화와 이해대변 지원

❑ 동료와 상사, 조직의 사회적 지지는 감정노동의 부정적인 영향을 완화하고 직업정체성을 높이는 요인으로 확인되고 있음(문송애·조미숙·김해성, 2020). FGI에서도 동료와 어려움을 공유하거나 서로 업무를 지원하는 관계가 정서적 부담을 완화하는 데 도움이 되는 것으로 나타남

❑ 대전시와 장기요양요원지원센터는 급여유형과 자치구별로 요양보호사 소모임과 동료 자조모임을 지원할 필요가 있음. 모임공간, 활동비, 진행자, 노동권 교육 등을 제공하여 방문요양 종사자의 고립을 줄이고 현장경험과 업무정보를 공유할 수 있도록 해야 함

❑ 다만 소모임 지원이 요양보호사 개인의 정서적 위안에만 머물러서는 안 됨. 현장에서 반복되는 부당한 요구와 노동권 침해를 공동으로 확인하고, 노동조합이나 협회 등 이해대변조직과 연결될 수 있도록 지원해야 함. 대전광역시노동권익센터는 미조직 요양보호사를 대상으로 노동조합과 당사자단체의 역할, 가입과 참여방법을 안내하고 조직화 상담을 제공할 수 있음

❑ 요양보호사가 단순한 정책의 수혜자에 머무르지 않고, 자신의 노동경험과 요구를 정책에 반영하는 주체로 참여하기 위해서는 이들의 목소리를 모으고 대변할 수 있는 조직화가 중요함. 조직화는 현장의 문제를 공동의 요구와 정책과제로 전환하고, 정책의 수립과 평가 과정에서 요양보호사의 대표성과 발언권을 확보하는 기반이 될 수 있음

- 특히, 요양보호사의 주된 급여유형이 방문요양이라는 점에서 조직화는 더욱 중요한 과제라고 볼 수 있음. 방문요양 종사자는 이용자의 가정에서 개별적으로 근무하기 때문에 동료와 일상적으로 만나거나 현장에서 경험한 문제를 공유하기 어려움. 이러한 개별화된 노동구조에서는 부당한 요구나 권리침해가 개인의 문제로 남기 쉽고 공동으로 대응하는 데에도 한계가 있음. 따라서 이들이 경험하는 문제와 이해관계를 지속적으로 대변할 수 있는 조직적 기반을 마련할 필요가 있음

3) 요양보호사 피해 예방 및 회복 지원

❑ 지난 1년 동안 업무로 다치거나 아파 병원 치료를 받은 요양보호사는 36.0%였으며, 시설급여에서는 43.2%로 나타남. 그러나 치료비를 개인이 부담한 비율은 87.0%였고 기관이 부담한 비율은 4.9%에 그쳤음. 업무상 건강피해가 개인의 건강관리 문제로 처리되는 구조가 지속되고 있음

❑ 신체적 건강을 보호하기 위해 기관별 근골격계 부담작업 평가를 실시하고, 이동 및 체위변경을 위한 리프트, 슬라이딩보드, 보행벨트 등 보조장비를 지원할 필요가 있음. 고위험 이용자의 이동과 목욕 등은 2인 1조로 수행하도록 하고, 산업재해 신청에 필요한 업무관련성 확인과 기관의 협조를 표준화해야 함

❑ 이용자의 폭언과 폭력, 건강 악화와 사망으로 인한 정서적 부담에도 체계적인 대응이 필요함. 예방교육과 스트레스 관리, 피해 직후의 심리적 응급지원, 전문상담과 집단상담, 임종과 사망을 경험한 종사자를 위한 애도와 회복 프로그램을 단계적으로 제공해야 함. 신체적 건강뿐 아니라 정신적 건강에 대한 공식적인 지원이 필요하다는 점은 기존 연구에서도 강조되고 있음(오지선, 2024)

❑ 현재 외부 심리상담을 기관이 지원한다는 응답은 18.4%, 치유프로그램을 지원한다는 응답은 22.2%에 불과하였음. 회복지원사업을 모른다는 응답도 모든 사업에서 60%를 넘었음. 따라서 개인이 비용과 시간을 부담하여 프로그램을 찾아가도록 하는 방식에서 벗어나 기관이 참여시간을 근무시간으로 인정하고 대체인력을 지원하도록 해야 함

4) 요양보호사 대상 노동권 및 지원제도 교육 강화

❑ 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 실질적으로 알지 못한다는 응답은 71.8%였으며, 보호제도 이용 가능 여부를 모른다는 응답도 48.8%였음. 고용형태와 근로계약기간에 대한 응답이 일치하지 않고 각종 수당의 지급 여부를 모른다는 응답도 나타나, 자신의 고용상태와 노동권을 정확히 알지 못하는 경우가 확인되었음

❑ 요양보호사를 대상으로 근로계약과 고용형태, 임금과 법정수당, 휴게·휴가, 산업재해, 업무범위, 감정노동자 보호제도, 직장 내 괴롭힘 신고절차에 관한 노동권 교육을 정기적으로 실시할 필요가 있음. 신규 채용교육과 보수교육에 노동권 교육을 연계하고, 대전시 지원사업이나 우수기관 인증에 참여하는 기관에는 관리자와 종사자 교육을 필수요건으로 적용하는 방안을 검토할 수 있음

❑ 교육이 개인의 휴무일과 비용에 의존하지 않도록 교육시간을 근무시간으로 인정하고 대체인력과 교육비를 지원해야 함. 특히 재가급여 종사자는 기관을 통해 전달되는 정보에서 소외될 가능성이 높으므로 찾아가는 교육, 소규모 권역별 교육과 비대면 교육을 병행할 필요가 있음

❑ 지원제도에 대한 홍보도 기관에 공문을 보내는 방식에서 요양보호사에게 직접 전달하는 방식으로 전환해야 함. 문자메시지, 모바일 안내, 보수교육, 한 장짜리 권리안내서 등을 활용하고, 급여유형과 연령, 디지털 접근성을 고려하여 글자 크기와 설명방식을 달리하는 맞춤형 홍보가 필요함

❑ 대전광역시노동권익센터는 장기요양지원센터와 연계하여 요양보호사 노동권 교육과 상담을 강화할 필요가 있음

5) 요양보호사 사회적 인식 개선

❑ FGI 참여자들은 돌봄에 자부심과 보람을 느끼면서도 이용자와 가족에게 가사도우미처럼 취급되거나 기관 내 다른 직종보다 낮은 위치에 놓여 있다고 인식하고 있었음

❑ 요양보호사는 자격 취득을 위해 표준교육과정을 이수하고 국가시험에 합격해야 하는 전문적인 돌봄인력임. 2024년부터 교육과정이 240시간에서 320시간으로 확대되고 치매 돌봄 관련 교육도 포함되었으며, 취업 이후에도 2년마다 보수교육을 이수하고 있음. 이러한 교육과 현장에서 축적한 관찰, 판단, 관계형성 능력이 전문적인 숙련이라는 점을 시민에게 알릴 필요가 있음

❑ 인식개선은 단순히 요양보호사의 헌신에 감사하는 캠페인에 머무르지 않고, 요양보호사는 가사도우미가 아니라 업무범위와 권리를 가진 전문적인 돌봄노동자라는 내용을 전달해야 함. 또한 요양보호사의 노동조건이 이용자가 받는 돌봄서비스의 질과 연결된다는 점을 함께 알려야 함

❑ 전국 장기요양요원지원센터와 요양보호사단체가 7월 1일을 중심으로 실시하고 있는 인식개선 캠페인을 참고하여, 대전에서도 '요양보호사 존중주간' 또는 '대전 돌봄존중주간'을 운영할 수 있음. 시민이 존중하는 호칭 사용, 폭언과 무리한 요구 금지, 요양보호사의 업무범위와 휴게권 존중 등을 약속하는 시민참여형 캠페인으로 구성할 필요가 있음[23]

❑ 그리고 대전지역 요양보호사의 노동과 돌봄경험을 기록한 사례집과 영상, 사진전 등을 제작하고 지역 언론과 도시철도, 복지관, 보건소 등을 통해 홍보하는 방안도 고려할 수 있음. 다만 개인의 희생과 봉사만을 강조하기보다 전문성과 숙련, 노동권, 돌봄의 공공적 가치를 중심으로 내용을 구성하는 것이 중요함

❑ 무엇보다 요양보호사 인식개선사업을 기관 중심으로 실시해서는 안 됨. 인식개선사업을 위한 홍보 팜플릿 제작, 문구 선정, 사례집과 영상의 기획과 제작에 현장의 요양보호사가 참여해야 함. 요양보호사 당사자가 참여를 함으로써 단순한 인식개선(또는 홍보)의 대상이 아니라, 자신들의 노동 경험과 전문성을 스스로 설명하고 알리는 주체가 될 수 있음

23) 요양뉴스(2026.7.2.), "내일의 나를 돌보는 사람, 요양보호사의 날, 지정 캠페인", 검색일: 2026.7.14.

부록 및 참고문헌

- 부록. 설문지
- 부록. 정책제안 및 기타의견
- 참고문헌

■ 부록 1. 설문지

대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사

안녕하십니까? 이 설문조사는 「대전광역시 감정노동자 보호 조례」에 따라 진행되며 대전광역시노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 여러분의 감정노동 실태를 파악하고 노동자가 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

[목적] 본 조사의 목적은 대전광역시 요양보호사의 근로환경과 감정노동의 수준을 파악하고, 그에 따른 보호제도의 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다.
본 설문조사의 결과는 향후 요양보호사의 근로조건 개선과 인권증진 및 대전시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하기 위해 활용됩니다.

[대상자] 대전광역시 요양보호사를 대상으로 합니다.

[조사기간] 총 조사기간은 2026년 4월부터 2026년 6월까지입니다.

[개인정보 보호 및 비밀 보장]
설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

책임연구원: 충남대학교 사회학과 최인이 교수
연구원: 충남대학교 사회학과 박으뜸
연구원: 충남대학교 사회학과 정순영

주최기관: 대전광역시
주관기관: 대전광역시노동권익센터 / 연락처: 042-345-2583
수행기관: 충남대학교 산학협력단

Ⅰ 응답자 기본 인적사항 및 근로 형태

1. 아래의 기본 정보 항목들을 응답해 주세요.

성별	① 여성 ② 남성
출생연도	_____년
근무지 유형	① 재가급여(주야간·단기보호, 방문요양, 방문목욕) ② 시설급여(요양원, 공동생활가정)
장기요양기관 운영주체	① 개인 ② 지방 자치단체 ③ 비영리법인 ④ 기타( )

2. 현재 주로 근무하는 장기요양기관의 상세 급여유형을 한 가지만 선택해주세요.

① 방문요양 ② 방문목욕 ③ 주야간보호
④ 단기보호 ⑤ 노인요양공동생활가정 ⑥ 노인요양시설(10~29명)
⑦ 노인요양시설(30~49명) ⑧ 노인요양시설(50명 이상)

3. 귀하의 고용형태는 무엇인가요?

① 정규직 ② 무기 계약직 ③ 기간제 계약직(전일제)
④ 기간제 계약직(시간제) ⑤ 파견/용역직 ⑥ 기타( )

※ 참고
① 정규직: 별도의 계약 만료일 없이 센터나 시설에 직접 고용되어 계속 일하는 직원
② 무기 계약직: 계약 기간은 따로 없으나, 정규직과 처우(임금, 수당, 승진 등)가 다른 직원
③ 기간제 계약직(전일제): 1년, 2년 등 계약 기간이 정해져 있고, 주 40시간 근무하는 직원
④ 기간제 계약직(시간제): 1년, 2년 등 계약 기간이 정해져 있고, 주 40시간 미만 근무하는 직원
⑤ 파견/용역직: 실제 일하는 곳과 소속된 회사가 다르거나, 외부 업체 소속으로 일하는 형태

4. 귀하의 지난 1개월 동안 주된 근무 시간 유형은 어떻게 됩니까?

① 주간 근무 (09:00 ~ 18:00) ② 저녁·야간 근무 (18:00~09:00) ③ 교대 근무

5. 요양보호사로 일한 전체기간은 얼마인가요? _____년 _____개월

6. 현재 기관에서 일한 기간은 얼마인가요? 근무하시는 기관이 여러 곳인 경우에는 가장 오래 근무한 기관의 근무 기간을 기입해 주십시오. _____년 _____개월

7. [방문요양만 응답] 현재 등록되어 있는 요양기관 수는 몇 개 입니까? _____개

8. [방문요양만 응답] 현재 일을 하고 있는 요양기관 수는 몇 개 입니까? _____개

Ⅱ 근로계약 및 고용 관련 질문

9. 근로계약서 작성은 어떤 방식으로 했습니까?

① 근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함
② 문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음
③ 1부만 작성해서 회사만 가지고 있음

10. 근로계약서 작성 시 근로계약기간이 정해져 있습니까?

① 예 : (　　)개월　　② 아니오

11. 귀하의 고용상태가 얼마나 안정적이라고 생각하십니까?

매우 불안정하다	불안정한 편이다	보통이다	안정적인 편이다	매우 안정적이다
①	②	③	④	⑤

12. 귀하께서는 지금까지 일을 하시면서 다음과 같은 상황을 경험한 적이 있습니까?

구분	있다	없다
1) 해고일까지의 기간이 30일보다 적게 남은 시점에서 해고 통보	①	②
2) 해고의 사유와 시기를 서면으로 통지하지 않고, 카카오톡이나 문자메시지, 전화 등을 통해 해고 통보	①	②
3) 계속근속기간이 12개월이 되기 직전에 특별한 이유 없이 해고 통보 또는 12개월 미만 단위로 재계약 반복 (예: 11개월→해고→재계약)	①	②
4) 계약해지의 특별한 이유 없이 해고 통보	①	②
5) 이용자의 업무 이외의 일 요구에 응하지 않았다는 이유로 해고 통보	①	②
6) 몸이 아프거나 사정이 있어 휴가를 요청하자 해고 통보	①	②

13. 귀하께서 현재 주로 근무하는 장기요양기관의 임금 선정 기준은 어떻게 되나요?

① 시급제: 일한 시간에 따라 임금을 계산하는 방식
② 월급제: 월 단위로 일정한 금액의 임금을 주는 방식
③ 기타(　　)

14. 지난 3개월 기준 귀하의 임금은 월 평균 얼마인가요?

월 평균 _____만원(실제 받은 금액기준)

15. 귀하께서는 급여명세서를 매달 받고 계신가요?

① 그렇다　　② 그렇지 않다

16. 귀하께서는 일하는 센터에서 다음과 같은 수당을 지급하고 있습니까?

구분	예	아니오	모름
1) 휴일(일요일)에 일하는 경우 수당을 더 받습니까?	①	②	③
2) 연차 휴가를 사용하지 않으면, 수당을 받습니까?	①	②	③
3) 급여에 퇴직금이 포함되어 있습니까?	①	②	③
4) 연장근로를 할 경우, 연장근로수당이 지급됩니까?	①	②	③
5) 1주 15시간 이상 근무할 경우 주휴수당이 지급됩니까?	①	②	③
6) 3년 이상 근무 시, 장기근속수당이 지급됩니까? * 2026년부터는 1년 이상 근무시 지급	①	②	③

17. 귀하께서 돌보는 이용자 수는 하루 평균 몇 명입니까?

주간 _____명　　야간 _____명

18. 귀하께서는 현재 치매 노인을 돌보거나 치매전담실에서 근무하고 계십니까?
(방문요양의 경우 치매 노인 돌봄, 시설요양의 경우 치매전담실 근무를 의미함)

① 예(18-1번 문항으로)　　② 아니오(19번 문항으로)

18-1. 귀하께서 하루 평균 직접 돌보는 치매 노인은 몇 명입니까? _____명

19. 아래 보기 중 시간과 중요도를 고려해 담당하고 있는 업무를 우선 순위별로 3가지만 선택해주세요.

1순위 : [ ] 2순위 : [ ] 3순위 : [ ]

① 신체활동 지원(청결 도움, 식사 도움, 배설 도움, 이동 도움 등)
② 가사활동 지원(취사, 청소 및 주변 정돈 등)
③ 개인활동 지원(외출 시 동행, 일상업무 대행 등)
④ 정서지원(말벗, 격려 및 위로 등)
⑤ 생활지도 및 일상동작훈련
⑥ 치매노인의 기능 유지 훈련
⑦ 요양프로그램 운영
⑧ 이용자의 배우자 등 가족에 대한 지원
⑨ 기타( )

20. 지난 3개월 기준 귀하의 하루 평균 근로시간은 어떻게 됩니까?

하루 평균 _____ 시간

21. 귀하의 1주 평균 근무일은 며칠입니까?

① 1일 ② 2일 ③ 3일 ④ 4일 ⑤ 5일 ⑥ 6일 ⑦ 7일

22. [방문요양만 응답] 대상자가 2명 이상인 경우, 출퇴근 시간을 제외하고 대상자를 돌보기 위해 하루 평균 이동하는 시간은 총 몇 시간입니까?(대상자 간 이동시간)

_____시간 _____분

23. [방문요양만 응답] 대상자 간 이동이 필요한 경우 요양기관에서 교통비를 지급하고 있습니까?

① 예 ② 아니오

24. [방문요양만 응답] 오전과 오후에 모두 일을 할 때, 점심 식사는 주로 어떻게 해결하고 있습니까?

① 대상자 집에서 함께 준비하여 먹는다
② 대상자 집에서 내가 준비해간 도시락을 먹는다
③ 이동시간 중에 사먹는다
④ 주로 거르는 편이다
⑤ 기타( )

25. 귀하의 1일 평균 휴게시간(또는 대기시간)은 몇 시간입니까? (휴게시간이나 대기시간이 없는 경우 0시간 0분 기입) ( ) 시간 ( ) 분

26. 귀하께서 근무하시는 시설(센터)에는 직원들이 쉴 수 있는 별도의 휴게공간이 확보되어 있습니까?

① 휴게공간이 있고 자유롭게 사용할 수 있다
② 휴게공간이 있으나 자유롭게 사용하지 못한다
③ 휴게공간이 없다

27. 귀하께서는 연차유급휴가를 사용할 수 있습니까?

① 자유롭게 사용할 수 있다
② 대체근무자가 없기 때문에 연차 휴가를 사용할 수 없다
③ 본인이 대체근무자 일당을 지급하고 연차를 사용할 수 있다
④ 요양기관에서 날짜를 지정해서 의무적으로 사용하게 한다
⑤ 주 근로시간이 15시간 미만이라 연차유급휴가 사용대상이 아니다
⑥ 기타( )

28. 현재 근무 중인 기관에 요양보호사에게 적용되는 정년이 있습니까?

① 있다 : 만 ( )세 ② 없다

29. 귀하께서는 요양보호사의 정년으로 몇 세가 적절하다고 생각하십니까?

만 ( )세

Ⅲ 육체적·심리적 어려움과 건강

30. 귀하께서는 아래의 보기들 중 어떠한 상황에서 어려움을 느끼시나요? 우선 순위별로 3가지만 선택해주세요.

1순위 : [ ] 2순위 : [ ] 3순위 : [ ]

① 시간에 쫓겨 빠른 속도로 일을 해야하는 것
② 식사를 거르거나 대충 먹고 일을 해야하는 것
③ 해야 할 업무가 남아 있어 정해진 시간을 초과해서 일하는 것
④ 정해진 서비스 시간 외에 밤이나 휴일을 가리지 않고 도움을 요청 받는 것
⑤ 원래 하려고 했던 일이 아닌 다른 일을 갑자기 요구 받는 것
⑥ 이용자의 집이 전반적으로 청결하지 않은 상태에서 일하는 것
⑦ 이용자 또는 이용자의 가족이 기분 나쁘게 해도 미소로 응대해야 하는 것
⑧ 요양보호사가 아닌 '아줌마', '어이' 등으로 불리며 일하는 것
⑨ 오염물질이나 질병에 노출되는 것
⑩ 사람을 들어 올리거나 이동시키면서 일하는 것
⑪ 기타( )

31. 대상자가 결핵, 간염, 옴 등 감염성 질환을 가지고 있는 경우, 이에 대해 사전에 요양기관으로부터 정보를 제공받았습니까?

① 제공받았음 ② 제공받지 못했음

32. 지난 1년 동안 요양업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 적이 있습니까?

① 있다(34-1번 문항으로) ② 없다(35번 문항으로)

32-1 다치거나 아픈적이 있는 경우, 어떤 방식으로 처리를 하였습니까?

① 개인 비용으로 처리 ② 요양기관이 치료비를 지급해서 처리
③ 산재신청을 하여 산재 승인을 받음 ④ 산재신청을 했으나, 승인받지 못함

33. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

① 청력 문제 ② 피부 문제 ③ 요통(허리통증)
④ 어깨, 손목 등 상세 근육통 ⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통
⑥ 눈의 피로 ⑦ 두통 ⑧ 복통
⑨ 비염, 호흡기 질환 ⑩ 심혈관 질환 ⑪ 전신피로
⑫ 손상(사고로 다침) ⑬ 정신 및 신경성 질환 ⑭ 없음
⑮ 기타( )

34. 지난 1년간 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

① 있다 ② 없다

"감정노동"이란?

: 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

35. 귀하는 **주로 누구와의 관계에서 감정노동을 가장 많이 경험하십니까? 아래 보기에서 우선순위에 따라 2가지를 선택해 주십시오.**

1순위 : [ ] 2순위 : [ ]

① 이용자 ② 이용자의 가족 ③ 센터장(원장)
④ 선임 요양보호사 ⑤ 동료 요양보호사 ⑥ 담당 공무원
⑦ 기타( )

Ⅳ 감정노동 수준의 평가 I - 이용자 및 이용자의 가족

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 감정표출	① 이용자나 이용자 가족에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 기관으로부터 이용자나 이용자 가족에게 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2. 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 이용자나 이용자 가족을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 이용자나 이용자 가족이 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3. 감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도 이용자나 이용자 가족을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 이용자나 이용자 가족에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	③ 이용자의 건강이 악화되거나 사망했을 때 감정적으로 힘들었던 경험이 있다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 소속기관은 이용자나 이용자 가족 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 이용자나 이용자 가족의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

V 감정노동 수준의 평가II - 동료 및 상사

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 감정표출	① 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	② 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
2. 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 상사를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 공격적이거나 까다로운 동료를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 상사가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
	④ 동료가 나의 업무와 상관없는 요구를 해서 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3. 감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	② 퇴근 후에도 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	③ 몸이 피곤해도 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	④ 몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 소속기관은 상사와의 관계에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 상사의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

Ⅵ 감정노동자 피해 경험

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 이용자나 이용자 가족이 가하는 폭력경험	① 이용자와 이용자 가족에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 이용자와 이용자 가족에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 이용자와 이용자 가족에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 이용자와 이용자 가족에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 괴롭힘 경험	① 직장 상사 · 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 직장 상사 · 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 직장 상사 · 동료에게 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 당한 적 있다.	①	②	③	④
3. 근무환경	① 내가 소속된 기관은 노동자를 감시한다.	①	②	③	④
	② 이용자와 이용자 가족과 갈등 시 소속기관은 노동자에게 불이익을 준다.	①	②	③	④
	③ 이용자와 이용자 가족 응대 과정에서 문제가 발생했을 때, 요양원/센터 등에서 적절한 조치를 해준다(예: 진상 고객 등).	①	②	③	④

Ⅷ 감정노동자 보호제도

1. 현재 귀하가 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 V자로 표기해주세요.

질 문	있다	없다	모름
① 이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
② 이용자 및 이용자의 가족에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼(행동지침)이 마련되어 있다	①	②	③
③ 반복적인 성희롱이나 폭력 등 특별한 사정이 있는 경우에는 2인 1조로 근무할 수 있다	①	②	③
④ 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있다	①	②	③
⑤ 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있다	①	②	③
⑥ 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③
⑦ 수급자 협력 동의서를 작성하고 있다.	①	②	③

1-1. 감정노동 관련 문제 발생 시 현재 기관이 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 자유롭게 이용할 수 있습니까?

① 있다 ② 없다 ③ 감정노동자 보호제도가 없다 ④ 모른다

1-2. 감정노동자 보호제도를 이용하신 경험이 있습니까?

① 있다 ② 없다 ③ 감정노동 피해 경험이 없다

2. 대전시는 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위해 2017년 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정하였습니다. 귀하께서는 해당 조례에 대해 얼마나 알고 계십니까?

① 잘 알고 있다
② 어느 정도 알고 있다
③ 들어본 적은 있으나 잘 모른다
④ 전혀 모른다

3. 대전광역시장기요양지원센터에서는 종사자 회복지원사업으로 다음과 같은 사업을 운영하고 있습니다. 각 사업에 대해 귀하의 인지도 및 이용 경험에 해당하는 항목을 선택해 주십시오.

질 문	알고 있으며, 이용해본 적 있다	알고 있으나, 이용해본 적 없다	모른다
① **힐링 워크샵**: 1박 2일 힐링 나들이 기회 제공	①	②	③
② **힐링 프로그램**: 건강증진 및 소진 예방을 위한 체험활동, 힐링키트 배포, 문화생활 등	①	②	③
③ **집단상담 프로그램**: 영화 등 다양한 기법을 활용한 전문상담, 직종별 직무별 집단 상담 지원	①	②	③
④ **회복지원교육**: 스트레스 관리 및 해소 방법, 소진 예방 교육	①	②	③

4. 귀하는 요양보호사의 권익향상을 위해 어떤 단체의 노력이 가장 필요하다고 생각하십니까?

① 중앙정부의 지원
② 대전광역시, 자치구 전담부서의 지원
③ 장기요양기관협회 등 운영 기관의 지원
④ 시민단체, 정당 등의 지원
⑤ 요양보호사협회나 노동조합 등 당사자 단체의 활동
⑥ 별다른 필요성을 못 느낀다
⑦ 기타 ( )

5. 귀하가 속한 기관에는 요양보호사들의 친목이나, 취미생활, 봉사 등을 지원하기 위한 소모임이 결성되어 있습니까?

① 소모임이 있다
② 소모임이 없다
③ 소모임은 없지만, 필요하다고 생각한다

Ⅸ 감정노동자 보호정책

1. 아래 보기 중 현재 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

① 기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련
② 요양보호사 인권 침해 예방 교육 강화
③ 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
④ 이용자와 이용자 가족의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적인 수준의 업무 재량권 보장
⑤ 공격적인 이용자와 이용자 가족에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
⑥ 공격적인 이용자와 이용자 가족에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
⑦ 업무중에 들어오는 부당한 요구에 대해 기관 차원에서 대응하고 해결
⑧ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
⑨ 인력확충
⑩ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
⑪ 기타(　　)

2. 대전광역시가 요양보호사의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작 및 배포
② 요양보호사 감정노동 피해 예방을 위한 이용자 및 가족용 안내책자 제작 및 배포
③ 요양보호사, 요양기관 관리자 대상 감정노동 피해 예방교육
④ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원
⑤ 요양보호사 감정노동 수당 지급
⑥ 감정노동 피해자 대상 치유프로그램 지원
⑦ 요양보호사에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
⑧ 기타(　　)

3. 요양보호사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

4. 지금까지 설문에 응답해주셔서 감사합니다.
설문에 참여해주신 분들께는 2만 원 상당의 선물을 드립니다.
선물 수령 확인을 위해 개인정보 이용 동의와 연락처를 기입해 주시기 바랍니다.

이 정보의 수집, 활용 목적은 「대전시 요양보호사 감정노동 실태조사」 참여자에게 제공되는 선물 수령 확인과 향후 대전광역시노동권익센터에서 제공하는 소식을 전달하기 위함입니다.

1. 개인정보를 제공받는 자는 센터의 지원사업 담당 부서입니다.
2. 수집하는 개인정보 항목은 이름, 휴대폰 번호, 직종 등입니다.
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간은 5년입니다.

위 내용을 숙지하였으며, 이에 동의합니다.

□ 예 □ 아니요

이름	연락처

5. 5월말~6월초 사이에 요양보호사들의 감정노동과 관련한 '심층그룹인터뷰'를 진행할 예정입니다. 참여를 원하시는 분은 연락처를 남겨주세요.
* 인터뷰 수당 7만원 지급, 1~2시간 소요, 인터뷰 후 연락처 즉시 폐기
이름 ( ) 연락처 ( )

6. 향후 대전시에서 요양보호사들에게 현장의 고충을 듣고자 모임을 진행한다면 참여하실 의향이 있습니까?
① 예 ② 아니오

- 끝 -

■ 부록 2. 정책제안 및 기타의견

*부록. 정책제안 및 기타의견은 요양보호사의 의견을 있는 그대로 전달하기 위해 내용을 수정하거나 편집하지 않음

구분	내용
1	1년이상 되면 월차나 연가가 있었으면 합니다
2	1시간 최저임금이 너무 적습니다. 임금을 좀 더 올려주세요(이용자의 교육추가(가족))
3	1인당 케어하는 어르신 숫자 감소.월급인상
4	2, 3인 1인 부족한 인원 확충 부탁드립니다
5	4대보험 조건 충족이 어려운 편이라서 조건이 완화됐으면 함
6	감성 노동 피해 예방을 위한 이용자
7	감정 노동자인 요양보호사의 적정임금 및 근무환경의 개선에 대한 중앙 정부 부처의 제도화가 이러우져야 된다고 생각함
8	감정노동 상담 치유프로그램 필요함
9	감정노동 수당 지급
10	감정노동 수당 지급해주세요
11	감정노동 수당을 책정해주세요
12	감정노동 수당지급
13	감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인격자원을 지원해주시고 요양보호사1명당 친자1.5명정도의 개선이 필요한것같습니다.
14	감정노동 피해자에게 수당 지급 또는 인력 확충
15	감정노동방지 안내문이나 동의서 작성 의무화를 하여 인식변화를 유도
16	감정노동수당 지급등 처우개선
17	감정노동수당 지급해주세요
18	감정노동수당이 필요하다고 생각함
19	감정노동에 대한 힘듦을 기관에서 당연시하고 무조건적으로 이해를 요구하는 행위는 없어야할 것 같다
20	감정노동의 수당지급 원함
21	감정노동이 생겼을때 편하게 상담할 수 있는 상담지원을 원합니다
22	감정노동자 위한 프로그램 지원.
23	감정노동자에 상응하는 수당이나 보호 프로그램이 있어야합니다
24	감정노동자의 수명 확대
25	감정노동피해 발생시 보상을 지급해 주기 바램
26	감정노동휴광(?) 수당
27	감정수당
28	거리가 짧아도 교통비 지급해주시고, 명절 선물, 복리 후생이 없다
29	건강검진 무료 제공 지원 제도
30	건강검진을 지원해주면 좋겠다

구분	내용
31	건강관리 공단과 시설운영센터와 이용자 단위가 너무 분리되어 있어 각자 그들의 필요와 보호가 어려운 환경일고 생각됩니다. 앞으로 더욱 돌봄의 영역에서 요양보호사들의 처우가 안정적이고 보호되도록 노력해야겠다
32	건강유지를 위해서 요양보호사 독감무료접종
33	경력인정도 안되고 월급도 너무 적다
34	공단이라하며 공격적이용자와 가족에대한 퇴소조치를 할 수 없는이데 위 사항이 있었으면 합니다.
35	공휴일에 무급휴가를 유급휴가로.(방문요양 경우에는 이용자의 병원 이동시 주유비 필요)
36	교육프로그램을 통해 정보력을 많이 습득하여 일할때 여러가지 도움되도록 반영이 되었으면 좋겠습니다
37	근무시간, 임금개선
38	급여는 최저시급 기준으로 선정되어 임금이 적다
39	기본급(최저수준의 시급이 아닌)을 지급하면 좋겠습니다. 3시간 노동으로 100만원 월급을 지급하면
40	기본시급을 올려주시고 처우개선 해주세요.
41	노동환경 개선을 위해 무리한 요구나 보호사로써 거절해야 할 일이 있을 때 다른 요양사로 대처를 하는 방법이 아닌 대상자를 먼저 설득하고 인식이 개선이 먼저 요구됨
42	대상자가 요양보호사를 부르는 호칭
43	대전광역시 인력 확충. 감정 노동 수당지급
44	대체로 가사노동에 국한되기 때문에 인권문제가 좀 더 개선되어야 함.
45	독감 무료로 지원했으면 좋겠어요.
46	돌봄의 사회적 인식개선 관련 홍보가 적극적이면 좋겠습니다. 식사, 청소 도우미로 알고 있는 경우가 많고 어르신들은 하대의 성향도 있으신
47	등급별 시간 급격히 줄어 부족, 요양 지도 시간 늘려야
48	무료독감예방접종
49	병원 모시고 다닐 때 다음 집에 늦을까봐 불안합니다. 늦으면 사유서를 써야하고 연장해서 수당을 달라는 게 아니라 늦을까봐 긴장됩니다. 시급도 비교적 많고 월례회도 꼭 하고 회의하고 저녁식사 주셔서 감사합니다.
50	사회적 인식 개선, 이용자 및 보호자 서비스 이용 교육 실시, 이용자에게 주의 및 경고, 교육실시 등 기관차원의 즉각적 대응
51	상식적 지혜등에 설득이 어려움. 소통 어려움(부패 음식물 폐기등의 어려움), (화장실 방지매트 들어내고 깔기에 무겁고 꽉 차서 어려움)
52	상호존중 문화를 확산하고 정기적인 심리상담 지원이 있었으면 좋겠다
53	생명을 관리하는 직업이므로 요양보호사의 권리도 필요합니다
54	센터 운영자들에게. 요양사 처우를 개선해 줄 수 있는 제도. 1. 요양자 편은 아무도 없다. 2. 요양보호사 노조가 필요하다. 3. 너무 힘이 약해 착취 당하고 있다. 4. 어디든 우리의 어려움을 호소할 때가 없다.
55	센터에서 수급대상자의 요양보호자 응대 교육필요

구분	내용
56	수급자 보호자 인식개선 교육 필요함, 요양보호사 수당필요
57	수급자와 가족에게 교육에 필요성을 느끼며 요양보호사에 일할 범위를 정확히 교육하며 수급자에게 인지하는 교육이 필요함. 최저 시급으로 급여가 너무 작음. 토요일 근무시 평일과 똑같이 급여 지급하고 빨강글씨는 일을 못하게 하고 토요일은 평일과 똑같이 일하는 것이 이해가 안됨
58	시급 인상
59	시급을 인상해 주세요
60	시급이 너무 약해 기본급 + 수당 지급하면 좋겠음
61	실제 현장에서 일어나는 문제들을 파악하고 개선(대상자, 보호자 정기교육)
62	심리적인 상담
63	안내책자나 제작 및 배포라든지 홍보 및 캠페인보다 직접적으로 인지될 수 있는 실리적인 지원이 더 필요하다
64	앞으로도 안 좋은 것은 바로 개선되기를 바랍니다
65	애로사항을 중앙정부에서 적극적으로 반영하여 주시면 감사합니다(요양 보호사 보호 대책 마련이 시급)
66	어르신들과 함께 생활하는 공간이므로 쾌적한 환경이 계속 유지되었으면 합니다. 공기 청정기 등 환경 개선 적극지원.
67	어르신을 보살필 때 보호자 없이 혼자 살아 내야하는 삶을 볼 때 안타까운 마음이 큽니다.
68	업무에 비해 급여가 적음. 특급 유급 휴가 보장을 해줬으면 함
69	업무에비해 임금 적음
70	업무에비해 임금이 약함
71	예방접종 무료 건강검진 무료
72	예방접종무료
73	온라인 교육시 로그인이 너무 복잡해서 힘들다
74	요양 보호사 협회가 필요함
75	요양 보호사의 처우 개선이 시급합니다
76	요양보호 감정노동 수당지급
77	요양보호사 감정노동 수당지급
78	요양보호사 감정노동수당지급
79	요양보호사 근무 인원이 더 확충되어야 한다고 생각함
80	요양보호사 급여 현실화
81	요양보호사 사무실과의 소통문제 해결
82	요양보호사 수당이 필요하다 생각함
83	요양보호사 인식개선 및 호칭 캠페인
84	요양보호사 지원을 많이해주세요
85	요양보호사 처우개선 필요하다
86	요양보호사가 너무 파출부처럼 생각하시는게 조금은 기분이 좋지 않는다

구분	내용
87	요양보호사는 결핵, 무좀... 감염성 질환에 항상 노출되어 있습니다. 감염 시 치료수당이나, 감염 위험 수당이 지급 되어야 된다고 생각합니다.
88	요양보호사는 신체적으로 힘들면서도 힘든 어르신과 보호자들을 대해야하는 감정노동자로 낮은 채우와 열악한 시설로 획기적으로 개선해야함
89	요양보호사로서의 위치와 역할, 가사도우미로서의 역할을 정확히 인지해줘야 할 것
90	요양보호사를 단순 가사 도우미가 아닌 돌봄인력으로 존중해주고, 유급 휴가와 근골격계 질환 예방 교육 요망
91	요양보호사에 대한 수급자 및 가족의 인식 교육을 필요하다고 생각함
92	요양보호사에 대한 인식개조
93	요양보호사와 사회복지사 사무실 직원이 상호존중했으면 좋겠습니다
94	요양보호사의 업무 보호자에게도 교육이 필요하다 생각한다
95	요양보호사의 업무를 바르게 이해할 수 있도록 수급자와 보호자 그리고 요양보호사에게 명확하게 알려주면 좋을 것 같습니다
96	요양보호사의 인권과 업무량을 줄여 주었으면 좋겠습니다
97	요양보호사의 인식, 노동에 대가가 적음.
98	요양보호사의 처우개선 시급하다. 주간보호 인력기준 7명당 1인은 돌봄이어렵다.
99	요양보호사의 특별휴가 요구
100	요양선생님 한명당 어르신 케어 감소 요망. 급여개선 필요
101	이용자 가족들의 교육
102	이용자 가족들의 무리한 요구에 대한 센터의 교육
103	이용자 개개인의 성격, 심성에 따라서 개인차가 있는데, 이용자에게도 자신을 돕는 요양사에 대한 기본적 가이드라인 제작이나 배포가 정기적으로 중요하다고 봅니다.(경우에 따라서 가사도우미와 구분을 못하고 폄하하거나 존중하지 않는 일이 있음)
104	이용자 교육
105	이용자가 갑자기 당일에 이용을 안해서 급여를 못 받는 경우 대체 수단이 필요하다.
106	이용자나 동료간 심리적으로 힘들때. 자유롭게. 상담할수있는 공간
107	이용자와 가족이 파출부 취급하며 아줌마하고 불리면서 일을 해야 하는 것이 하루 빨리 개선 되였으면 합니다
108	이용자와 보호자 인식 개선이 필요하므로 홍보가 적극적으로 이루어졌으면 합니다
109	인건비 수당 올려주었으면 함
110	인력확충, 보수인상
111	인식이 가정파출부로 인식되어 함부로하는 경우가 있다. 일선에서 일하는 요양보호사들 열악한 환경에 처우개선이 필요하다
112	일하는 거에 비해 월급이 너무 적어요. 수당을 많이 올려주면 좋겠습니다.

구분	내용
113	일하면서 어르신이 학대,폭언있을때 일 스트레스 받는 선생님들이 많아 힐링 캠프를 1년에 2회이상 진행했으면 좋겠습니다.
114	임금 올려주세요
115	임금 인상
116	임금인상
117	임금인상. 대상자(이용자와 이용자 가족) 인식 개선 교육
118	임금인상. 처우개선.
119	입소 어르신들에 의한 질병감염으로부터 보호받을수 있어야 하겠다는 생각이며 그에 대한 산재보상이 되어야 함
120	장기근속수당 확대
121	장기근속수당필요, 정년연장
122	잦은 이직을 막고 전문성을 인정받을 수 있도록 표준 업무 범위 명확화 및 정부 차원에서 돌봄 노동이 전문 복지 서비스임을 알리는 공익 광고와 사회적으로 존중받을 수 있도록 인식 개선 사업을 지속적으로 펼쳐야 합니다
123	정년 정함이 필요없다. 여름휴가 보장. 병원, 은행 갈 시간 보장. 노인인권 교육 계속적으로 받을 필요 없다.(아니면 교육 수당 보장)
124	지속적 반복적 교육 강화
125	처우개선
126	처우개선 수당 등 지원 확대 필요함
127	처우개선 수당 주세요
128	처우개선비를 입사와 동시에 제공하였으면 한다.
129	처우개선비지원과 급여인상
130	처우개선으로 수당지급요망
131	처우개선이 절실히 필요함,누군가는 꼭해야할 일인데 색안경끼고 학대하는줄 아는 보호자가 많다, 현장은 열심히 일하는 요양사들이 많음
132	첫째: 임금이 너무 저조하며, 금여가 적어요. 감염수당(위험수당) 감정노동수당 (확인필요)
133	취약한 환경 계산하여 수당개선
134	치매대상자가 인지활동프로그램을 하지 않으려고한다. 요양보호사와 원활하게 이루어지도록 방안필요
135	파출부가 아니라 전문역량을 갖춘 사람. 존칭 개선 필요(아줌마x), 요양보호사의 소양도 필요, 인식개선 필요
136	편하게 상담할 수 있는 제도 마련
137	피해시 보상과 대체인력 지원방안
138	필요시 상담할수있는 기관이 있었음 한다
139	항상 현장에서 일어나는 일에 귀 기울여 주세요
140	호칭은 정확하게 보호사님으로 통일하면 좋겠음. 이용자 가족용 안내 책자 배포 중요. 묵묵히 일할 수 있는 제도와 처우 개선 필요. 요양 보호사의 인권은 무척 중요함.(고용상태의 불안정. 이용자의 갑작스런 고용해지 등)

구분	내용
141	휴가를 자유롭게 갈 수 있으면 좋겠음.
142	휴가를 주고 급여가(시급) 정말 박하다
143	휴게시간을 정확히 사용할 수 있게 해주세요(휴게장소부족), 노동에 비해 임금이 넘 적어요
144	휴게시간을 제대로 이용할 수 있도록 인력부족으로 인해 쫓기듯 휴게시간을 갖지않게 해주세요
145	휴식을 정해진 시간 주었으면 좋겠습니다.
146	힐링프로그램 참여를 필수로 시행할 수 있도록

■ 참고문헌

국외 문헌

Ashforth,B.E., & Humphrey,R.H.(1993). *Emotional Labour in Service Roles: The Influence of Identity*. Academy of Management Review, 18(1), 88-115.

Bolton,S.C.(2005). *Emotion Management in the Workplace. Basingstoke*, UK: Palgrave Macmillan.

Brotheridge,C.M., & Lee,R.T.(2003). *Development and Validation of the Emotional Labour Scale*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), 365-379.

Erickson, Rebecca J. & Grove, Wendy J. C. (2008). *Emotional Labor and Health Care*. Sociology Compass, 2(2), 704-733.

Grandey,A.A.(2000). *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.

Hochschild,A.R.(1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. 이가람 역(2009). 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』. 이매진.

Morris,J.A., & Feldman,D.C.(1996). *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010

Tracy,S.J.(2000). *Becoming a Character for Commerce: Emotion Labor, Self-subordination, and Discursive Construction of Identity in a Total Institution*. Work and Occupations, 27(2), 164-188.

국내 문헌

국민건강보험공단(2026). 『2026년 장기요양급여 이용안내 브로슈어(e-book)』

권정현(2026). "노인돌봄서비스 인력의 전망과 정책방향". KDI FOCUS, 152.

김송이(2012). "돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로". 여성연구, 82(1). p. 103~136.

김온숙, 김경화(2025). "노인요양시설 요양보호사의 감정노동과 행복감 간 관계에서 소진의 매개효과". 복지상담교육연구, 14(1). p. 213~241.

대전광역시노동권익센터(2020). 『대전광역시 요양보호사 감정노동 실태조사』.

류주연(2025). 『대전광역시 장기요양요원 처우개선을 위한 기초연구』. 대전광역시사회서비스원

문송애, 조미숙, 김해성(2020). "요양보호사의 표면행위적 감정노동이 직업정체성에 미치는 영향: 사회적 지지의 매개효과". 한국케어매니지먼트연구, 37. p. 27~53.

민경아, 오정훈, 길유미, 신인철(2025). 『돌봄 분야 국가통계 현황 및 활용 방안 연구』. 국가데이터처 국가데이터연구원.

박민정, 김혜정(2024). "요양보호사의 감정 노동 경험과 직업정체성 형성 과정에 대한 질적 내용분석". 한국케어매니지먼트연구, 53. p. 35~60.

보건복지가족부(2008). 「장기요양급여비용 등에 관한 고시(제2008-66호)」

보건복지부(2025). 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(보건복지부고시 제2025-247호)」

양난주(2013). "가족요양보호사의 발생에 대한 탐색적 연구: 한국의 노인장기요양보험제도에서 가족은 왜 요양보호사가 되었나?". 한국사회정책, 20(2), 97 - 129.

오광우(2025). "요양보호사의 돌봄경험에 나타난 죽음 인식과 감정노동의 질적 내용분석: 임종 경험 요양보호사를 중심으로". 사회과학연구, 64(2). p. 143~164.

요양보호사의날기념토론회자료집(2025.7.1.). 「돌봄이 위험하다 요양보호사 인력부족 실태와 처우개선을 위한 국회토론회」

이수부, 이정화(2024). "방문요양보호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무스트레스에 미치는 영향: 직업정체성과 사회적지지의 조절효과". 한국생활과학회지, 33(2). p. 187~202

이윤경(2010). "노인장기요양보험의 가족요양 급여체계 개선방안". 보건복지포럼, 2010(7), 96-104.

이정훈 외(2017). 『보건의료산업 감정노동 연구』. 서울노동권익센터.

이형석, 김현이(2022). "재가 장기요양기관 요양보호사의 감정노동-소명의식이 소진에 미치는 영향 -충남지역을 중심으로-". 한국지역사회복지학, 80. p. 83~107.

한상근(2016). "감정노동의 직업적 특성에 관한 연구". 노동연구, 32. p. 5~27.

인터넷 자료

CBS노컷뉴스(2026.3.17.), "돌봄 노동자 진짜 사장은 누구? 정부에 교섭 요구한 이유", 검색일: 2026.07.14. https://www.nocutnews.co.kr/news/6486178.

국민건강보험공단(2024). 「노인장기요양보험통계」. KOSIS 국가통계포털(2026.8.11. 인출). https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=350&tblId=DT_35006_N022&conn_path=I2.

노동과 세계(2026.7.1.), "최저임금만으론 돌봄 못지킨다…요양보호사들, 표준임금체계 도입 촉구", 검색일: 2026.7.14. https://worknworld.kctu.org/news/articleView.html?idxno=509586.

아시아경제(2025.11.20.), "돌봄 인력난에도…요양사 처우는 제자리걸음", 검색일: 2026.7.14. https://view.asiae.co.kr/article/2025111916001974337.

요양뉴스(2026.7.2.), "내일의 나를 돌보는 사람, 요양보호사의 날 지정 캠페인", 검색일: 2026.7.14. https://www.yoyangnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=24268.

투데이신문(2025.09.16.), "[여성땀구생활⑧] 묵묵히 지키는 존엄, 허리로 감당하는 돌봄", 검색일: 2026.7.14. https://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=119266.

한겨레 21(2026.07.02.), "노인 20% 나라의 최저임금 돌봄… 요양보호사 처우 개선부터", 검색일: 2026.7.14. https://h21.hani.co.kr/arti/society/society_general/59574.html.

대전광역시 요양보호사 노동환경 개선을 위한 토론문

현장발언 1

근로환경 개선을 요청합니다.

시설 요양보호사 **박 * *

안녕하세요, 요양보호사로 2년째 근무하고 있는 박**입니다.

제가 주로 담당하는 업무는 저희 시설에 입원해 계신 어르신들의 일상을 케어하는 일입니다. 주간 근무는 아침 9시에 들어가서 6시에 퇴근하고, 야간 근무는 6시에 출근해서 다음 날 아침 9시에 퇴근하는데 근무조는 주주야야휴휴 이렇게 6일 패턴으로 돌아갑니다. 그래서 주말 개념은 없습니다.

오늘은 요양보호사 일을 하면서 제가 느꼈던 불편하고 개선되었으면 하는 근무환경에 대해서 말씀드리고자 합니다.

먼저 휴게시간 문제입니다. 주간 근무 시 개선을 요청드리는 사항은 점심 식사 시간 1시간을 지켜주셨으면 합니다. 요양보호사들은 동시에 식사가 어려워 교대로 식사하는 상황입니다. 그러다 보니 식사 후 잠깐의 여유도 주어지지 않습니다. 어떤 선생님은 밥을 씹어먹을 시간이 없어서 그냥 마신다고 합니다. 현재는 식사 시간 포함해서 20분 정도 쉽니다.

야간[1] 근무 시에는 쉬는 시간이 따로 정해져 있지 않고, 근무 중에 근무자들이 교대로 4시간 정도 잠을 잘 수가 있습니다. 그런데 이 또한 잠을 잘 수 있는 공간이 따로 없습니다. 각자 담당하는 호실 문 앞에 간이침대를 놓고 누워있습니다. 그러다가 무슨 일이 생기면 바로 일어나서 가봐야 합니다. 귀는 열어놓고 눈만 감고 있는 식입니다. 지하에 휴게실은 있지만 법에 저촉될까 봐 형식적으로 해놓은 것이고 실질적으로 가서 쉬지는 못합니다.

연차는 한 달에 한 번 아님 두 번 정도 쓸 수 있는데 연속 쓸 때는 눈치가 보입니다. 인력이 부족해서 제가 쉬면 다른 사람이 그만큼 일을 더 해야 합니다. 연차수당은 따로 없어서 무조건 써야 합니다.

요즘 들어서 요양보호사의 경력은 인정이 되지만 임금은 요양보호사가 하는 일에 비해 여전히 낮은 금액으로 책정이 되었다고 생각됩니다.

1) 밤 10시 ~ 다음 날 오전 6시까지

요양보호사들은 근골격계 질환이 많습니다. 요양원에 신입 선생님들이 들어오면 다른 건 몰라도 허리 복대는 제일 좋은 거, 좀 비싼 것으로 사서 내 몸에 딱 맞게 하고 다니라고 합니다. 허리 복대는 필수입니다. 그런 안전 장비는 다 개인이 사야 합니다. 저는 하루에 기본으로 1만 2천 보에서 1만 5천 보를 걷습니다. 퇴근하고 집에 가면 아무것도 못 할 만큼 노동강도가 엄청납니다.

저희는 어르신들에게 멱살 잡히거나 발로 차이고 머리채를 잡히는 거는 일상이 되었습니다. 두들겨 맞아서 몸에는 항상 멍이 들어 있습니다. 치료비용은 따로 받지도 못합니다. 어르신들이 아프시니까, 치매가 있으니까, 또 보고 있으면 안타깝고 불쌍한 마음도 생기니까 저희가 이해하고 참으면서 일합니다. 그런데 그런 일을 반복해서 당하면 저도 사람인지라 정말 어떻게 할 수 없이 힘이 듭니다.

게다가 기관에서 평가가 있거나 공단 심사가 있을 때는 대청소며 창고 정리, 주위 환경 정리를 해야 합니다. 제 업무는 주로 어르신을 케어하는 일인데 그 외의 업무까지 해야 하는 게 현실의 상황입니다. 평가나 심사는 미리 알리지 말고 어느 날 갑자기 나와야 제대로 된 현실을 볼 수 있습니다. 그렇게 해야 기관도 평소에 일을 잘하고 저희도 다른 업무에 시달리지 않을 것 같습니다.

한편, 어르신들의 보호자 분들도 어르신들의 케어 비용을 지급하고 있으니 무조건 복종해야 한다는 생각으로 저희 요양보호사들에게 불합리한 요구를 하고 있습니다.

저희는 육체적으로도 감정적으로도 노동을 해야 하는 직업입니다. 힘들지만 '고생이 많습니다' 하는 말 한마디만 들어도 저희는 보람을 느끼고 기쁘게 일합니다. 그런데도 말씀드린 것처럼 요양보호사들 최소한의 지위나 권리는 전혀 보호받지 못하는 현실입니다.

이상 제 얘기를 마무리하겠습니다. 감사합니다.

현장발언 2

바라는 건 항상 최고의 서비스입니다.

재가방문 요양보호사 **김 혜 성**

안녕하세요~ 대전사회서비스원 광역종합재가센터에서 요양보호사로 근무하고 있는 55세 김혜성입니다.

이 일을 한 지는 5년째이며 3년 정도 민간센터에서 근무했고, 최근 2년은 현재 기관에서 근무하고 있습니다.

제가 근무하는 형태는 대상자의 집으로 찾아가 3시간 내지 4시간의 요양 서비스를 해드리는 '방문요양' 이라는 형태입니다. 하루에 두 집을 방문하며 서비스 내용은 가사 지원, 정서적 지원, 신체적 지원으로 목욕에서부터 장보기, 병원 동행 등입니다.

처음 이 일을 시작한 2021년에는 정보가 없어서 무작정 민간센터에 일자리를 구해 근무하게 되었습니다. 당시에는 근로계약서를 쓰면서 한 달 20일 근무로 하루 3시간씩 총 60시간인데, 마지막 날을 2시간 30분 근무로 해서 59.5시간으로 작성하였습니다. 저는 그 이유에 대해 대수롭지 않게 생각하였고 센터 측에서도 따로 설명해 주지 않았습니다. 그렇게 근무를 시작하게 되었고 저는 일 년이 지난 뒤에야 59.5시간의 함정을 알게 되었습니다.

월 60시간 미만 근로자에게는 퇴직금 지급이 안 되며, 나중에 장기근속 수당 기간에도 포함이 안 된다는 것이 센터 측 입장이었고, 고용노동부도 다른 방법이 없다는 대답만 돌아왔습니다.

장기근속 수당이란 건강보험공단에서 이직률을 낮춘다는 취지로 만든 수당으로 그때만 해도 3년을 같은 센터에서 근무해야 3년 이후부터 5만 원이 지급되는 수당이었습니다. 지금은 1년 근무에 5만 원으로 바뀌었지만, 민간센터의 꼼수에 저는 처음부터 꼼꼼히 따지지 못했고 누구도 알려주지 않는 정보였습니다.

대상자는 질병으로 입원 시설 입소 혹은 사망 등의 변수가 워낙 많습니다. 그런데 한 센터에서 3년 이상 근무한다는 건 근무하고 있는 대상자에게 서비스가 종료되어도 반드시 같은 센터에서 다른 대상자를 구해야 하는 구조였습니다. 그러나 생존을 위해 일을 하는 요양보호사로서는 새로운 대상자 선정이 될 때까지 무작정 기다린다는 건 거의 불가능한 일이었습니다. 그러기에 서비스가 종료됨과 동시에 타 센터에서라도 조건(거리, 대상자 상태)에 맞는 일을 찾아 바로 근무해야 하는 현실에는

맞지 않는 수당제도였습니다.

저는 오후 서비스 대상자와의 서비스를 중단하지 않기 위해 대상자가 코로나로 2주 입원하거나 폐렴으로 몇 주씩 입원해도 다른 곳으로 옮기지 못하고 무급으로 무작정 퇴원을 기다릴 수밖에 없는 상황에 놓이기도 했습니다. 오전 서비스 대상자들은 수시로 저의 의지가 아닌 타의로 서비스가 종료되어 센터를 옮겨 다녀야 하는 고용불안에 시달렸습니다. 오후 대상자와는 급기야 3년이 넘어 수당이 지급되었지만, 여전히 안정적이지 않은 상황이었습니다.

그러다가 2024년 10월 지금 근무하는 광역종합재가센터에 계약직으로 입사하게 되었습니다. 이곳 역시 1년 계약기간 종료가 12월이라 당시에는 2개월만 근무했고, 다음 해에 다시 이력서와 면접으로 1년을 근무할 수 있는 기간제로 시작해 지금까지 근무하고 있습니다.

민간센터와 다르게 서비스가 중단되어도 무급이 아닌 월급제로 1년 기간 내는 보장받을 수 있다는 것이 가장 좋습니다. 그 대신 대전시에서 지원받는 출연기관이기에 대상자의 대부분은 돌봄 난이도가 매우 높습니다. 지역도 대상자도 제가 선택할 수 없으니, 기관에서 지정해 준 대상자에게 무조건 서비스가 들어가야 하는 형태입니다.

현재 오전 서비스 대상자는 긴급 돌봄서비스를 통해 연결되어 장기 요양 등급을 받고 서비스 중인 3등급 여자 어르신으로 두 다리가 절단되어 거동이 어려우시고 안방에 이동 변기 설치로 대소변을 해결하시며 일반주택 2층에 거주하셔서 장애인 이동지원 서비스도 불가능한 상태입니다. 누군가 업고 층계를 내려와 이동 수단 차량으로 옮겨드리지 않으면 모든 외출이 불가능합니다. 이런 상황에도 반려견을 키우시고 몇 달 전에는 뇌출혈로 쓰러져 거동이 불편한 남편분까지 와 계십니다. 반려견 목욕 산책 미용 아버님 케어까지 대상자는 1명으로 계약했는데 시간이 지날수록 서비스 분량이 많아져 가는 이 상황을 해결할 방법이 현재는 없는 것 같습니다.

대상자가 작년 4개월간 오른쪽 다리 절단으로 입원 중에는 반려견을 저희 집으로 데려와 케어했고, 수시로 병원으로 잔심부름(수급비 인출 전달, 행정복지센터 업무) 등을 시키는 대상자로 인해 스트레스가 엄청났습니다. 입원으로 인해 서비스 일시 중지 시에는 제가 케어할 대상이 아님을 센터에 고충 해결로 요구했으나, 대상자는 말이 통하지 않았습니다. 토요일 일요일에도 수시로 전화해서 음식 배달, 신선식품 배달 등을 명령했고, 저는 센터 측에서 서비스 중단을 결정하지 않는 한 퇴원하시면 다시 서비스를 들어가야 하는 상황이기에 불편한 관계를 만들고 싶지 않아 요구하는 다른 일들(거주하시는 집 화분에 물 주기, 퇴원 전 병원 짐 옮겨놓기, 미리 집 안 청소하기 등)을 말없이 해드려야 하는 상황이었습니다. 올해는 한 달 만근이면 발생하는 연차를 처음으로 말씀드렸던 4월에 어르신의 폭언이 지금도 생생합니다.

민간이나 지금 센터나 우리 일터의 환경은 열악합니다. 간혹 1% 편하고 환경도 깨끗한 대상자를 만날 수도 있겠지만, 대상자 거의가 6.25를 겪은 세대이고 때로는 선풍기도 없는 가정이 있습니다. 뭐든 아끼는 습관으로 근무하는 요양보호사가 쓰는 화장실의 변기 물도 아까워하셔서 관리 사무실의 화장실을 쓰신다는 동료 선생님도 계셨습니다. 모든 것이 부족했던 시대를 겪으신 대상자들의 삶이 안쓰러워 선생님들의 대부분이 본인 집에 있는 것들을 들고 가서 나누는 경우가 많습니다. 하지만 호의가 반복되면 권리인 줄 아시는 대상자들은 자꾸 무리한 요구를 하십니다. 겨울 김장 김치 담기, 자녀들 것까지 하기, 제사 음식 하기 등….

그러면서도 센터나 대상자가 바라는 건 항상 최고의 서비스입니다. 최저임금에 최고의 서비스를 원하시니 어떤 일이건 'NO' 라고 대답하면 대상자들은 선생님 교체를 요구하거나 타 센터로 가신다고 으름장을 놓으십니다.

우리 선생님들의 평균 나이는 60대이십니다. 그런데도 일 년에 20개 이상의 법정의무교육을 동영상 강의로 이수해야 하고, 2년에 한 번 쉬는 토요일엔 9시간의 보수교육을 이수해야 합니다. 게다가 일 년에 한 번 건강검진과 마약 검사 등 의무적으로 넘어야 하는 허들이 많습니다. 반면에 대상자와 그의 보호자는 어떤 교육을 30분이라도 받으시는지, 저희가 매년 4시간의 '노인 인권' 과목을 듣고 대상자의 인격 존중을 생각하는 만큼 그분들은 조금이라도 저희에게 인격적인지 묻고 싶습니다.

올 6월, 9시간의 보수교육 중 가장 뜨거웠던 질문은 "긴급 돌봄 서비스사업은 생활임금을 준다" 라는 강사님의 말에서 시작되었습니다. 생활임금을 준다니, 도대체 그 일은 어디서 어떻게 알아봐야 하는지에 대한 질문들이 이어졌습니다.

우리가 하는 일은 누구나 지원이 가능한 문이 넓은 일입니다. 그러나 아무나 할 수는 없습니다.

외상환자의 대소변을 받아내야 하고, 작은방에서 놀고 있는 대상자의 백수 손자 밥상도 속이 뒤집히지만 차려줘야 합니다. 산 미꾸라지를 손질해서 손맛 좋은 추어탕도 끓여야 하고, 감정 쓰레기통 역할도 충실히 해야 합니다. 아무리 중증 대상자라 해도 요양 서비스를 받아야 하고 따뜻한 사람의 손길이 필요하기 때문입니다.

우리 선생님들께 제일로 고마워하시는 분들이 대상자의 며느리들이라 들었습니다. 정부도 지자체도 그 고마운 마음을 안다면 일하는 강도에 맞게 임금을 지급해야 마땅하지 않습니까? 이삿짐 익스프레스도 짐이 많고 이동 거리가 멀면 견적이 다르듯이, 우리 일도 일하는 상황에 따라 견적이 필요합니다.

저는 이 일을 좋아합니다. 좋아하기에 여러 가지 어려운 상황에도 조금은 유연할 수 있습니다. 하지만 아무리 일이 좋아도 앞으로 계속 힘들기만 하다면, 조금씩이라도 처우개선이 되지 않는다면,

질병에 노출된 대상자의 외로움과 사나움에 대한 저의 따뜻한 마음이 얼마나 유지될지 의문입니다.

현장을 떠나는 선생님들이 많아지고 센터에서는 점점 요양보호사 구하기가 힘들다고 합니다. 요양보호사들이 왜 현장을 떠나는지, 젊은 사람들은 왜 자격증 취득하고도 이 일을 안 하려고 하는지를 먼저 토론해 보는 게 맞지 않을까 합니다. 감사합니다.

토론 1

돌봄노동의 공공성 회복을 위하여

대전노동권익센터 공인노무사 **하 태 현**

1. 고용안정과 근무환경에 관하여

□ 실태조사에 따르면 요양보호사의 평균연령은 61.42세이고, 55세 이상인 요양보호사가 85.3%를 차지하고 있으며, 요양보호사들이 생각하는 평균 적정 정년 연령은 70.6세로 나타남. 또한 요양보호사의 69.4%는 근로계약서에 계약기간을 설정하고 있고, 대부분 12개월의 근로계약기간을 설정하고 있으며, 현재 기관에서의 평균 근무기간은 50개월로 나타남. 한편 재가급여의 경우 이용자의 사망이나, 입원(입소), 서비스 중단 등으로 기관을 옮기는 경우 바로 노동시간과 소득 중단으로 이어져 사실상 근로계약 종료의 효과가 발생하고 있음.

□ 「기간제및단시간근로자보호등에관한법률」 제4조제1항 "55세 이상의 고령자와 근로계약을 체결하는 경우"(제4호) 또는 "정부의 복지정책 · 실업대책 등에 따라 일자리를 제공하는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우"(제5호)로서 "「고용정책 기본법」, 「고용보험법」 등 다른 법령에 따라 국민의 직업능력 개발, 취업 촉진 및 사회적으로 필요한 서비스 제공 등을 위하여 일자리를 제공하는 경우"(시행령 제3조제2항제1호)에는 2년을 초과하여 사용하더라도 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 간주하지 않도록 정하고 있음.

□ 고용노동부는 요양보호사의 업무가 기간제법 제4조제1항제5호 및 동법 시행령 제3조제2항제1호에 해당하는지 여부에 관하여 "경제적 · 정신적 · 신체적 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 복지 사각지대 노인들에게 일상생활 지원을 비롯한 각종 필요 서비스를 제공하는 것을 목적으로 하고 있으며, 사회적으로 반드시 필요한 서비스이나 민간서비스로는 수익성이 떨어져 충분히 제공되지 못하는 서비스를 제공하는 경우라면, 「기간제법 시행령」 제3조제2항제1호에 해당하는 것"으로 보고 있음.[2)]

2) 요양보호사가 기간제법에 정한 사용기간 제한의 예외에 해당하는지 여부와 관련한 고용노동부의 행정해석은 논쟁의 여지가 있음. 실제 유사한 역할을 수행하는 '방문간호사'에 대하여 고용노동부는 "'지역사회 통합 건강 증진 사업' 내 '방문 건강관리 사업'은 국가 및 지방자치단체가 지역주민의 건강증진 및 질병 예방 · 관리를 위하여 상시 · 지속적으로 운영하여야 할 공공서비스 사업으로, 「기간제법」 제4조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호에 따른 기간제 근로자 사용기간 제한의 예외에 해당하지 않을 것으로 판단"한다고 한 바 있음.

□ 요양보호사 노동시장의 인구학적 특성, 기간제법상 사용기간 제한 예외에 관한 법률 규정 및 그 해석으로 인하여 요양보호사의 고용안정은 법적으로 제약을 받고 있다고 볼 수 있음. 이런 점에서 지금 당장 입법적 해결을 기대하기는 어렵다고 해도 기간제 요양보호사들의 갱신 기대권을 최소한도로 보장해 주기 위한 정책적 노력이 필요하다고 생각됨. 갱신 기대권의 보장은 업무 수행 중에 발생하는 이용자 및 가족들의 부당한 요구에 대응할 수 있는 최소한의 안전판 기능을 수행할 수 있을 것임. 장기 요양기관 지정을 위한 심사 과정에서 요양보호사의 근무환경이나 고용안정에 대한 인력계획 등을 노동친화적으로 검토하는 것을 고려해 볼 수 있을 것임.

□ 고용안정과 근로조건은 밀접한 관계에 있음. 상시적 고용불안 구조에 놓여 있으면 개별적으로 근로조건 및 근무환경의 개선을 요구하기 어렵고, 집단적 목소리를 내기 위한 결집 역시 제한적일 수밖에 없음. 이런 상황에서 요양보호사는 요양기관이 일방적으로 요구하는 근로계약 내용에 순응할 수밖에 없음. 더구나 요양기관의 운영 주체가 거의 대부분 민간(특히 개인)인 조건에서 국가나 지자체가 민간의 수익성 보장에만 초점을 맞추어 돌봄 사업을 추진할 경우 요양보호시설 종사자들의 처우는 개선되기 어려움.

□ 앞서 고용노동부의 행정해석은 요양보호사의 업무는 "사회적으로 반드시 필요한 서비스이나 민간서비스로는 수익성이 떨어져 충분히 제공되지 못하는 서비스를 제공하는 경우"에 해당한다고 평가하였는 바, "사회적으로 반드시 필요한 서비스"를 국가나 공공기관이 아닌 전적으로 민간에게 의지하는 현 상황을 획기적으로 개선할 필요성이 있음. 그리고 민간 운영기관이 돌봄노동을 제공하는 요양보호사의 근무환경과 그들이 제공하는 서비스의 질과 같은 공적 이슈 보다 기관의 수익성에 우선 가치를 두고 사업을 운영할 유혹에 빠지기 쉽다는 점을 고려할 때(정부에서 요구하는 인건비 지출 비율도 제대로 준수되지 않고 있다는 논의도 존재함) 민간 운영기관의 수익성 담보 이상으로 요양시설 종사자의 근무환경 개선을 위한 정부나 지자체의 선제적인 정책적 개입이 필요하다고 생각됨. 실태조사 연구팀의 다양한 정책 제안이나 현재 논의되고 있는 요양보호사 표준임금제 역시 그러한 노력의 일환이라고 생각함.

2. 대체인력 지원체계에 관하여

□ 요양보호사, 경비원, 콜센터 상담원, 복지시설 종사자 등 특히 고객(사람)을 상시적 · 돌발적으로 응대하거나 케어해야 하는 업무에 종사하는 노동자들의 경우 대체인력의 부족으로 노동자들이 휴게시간이나 연차휴가 등과 같은 법적 권리조차 제대로 보장받지 못하거나 업무상 재해나 개인 질병 등으로 진료 및 치유를 위한 휴식을 제공받지 못하는 사례가 다수 발견됨. 심지어 연차휴가를 사용하기 위해서는 노동자 스스로 대체인력을 구하여 자신의 비용으로 대체인력의 인건비를 지급하는 경우까지 종종 발견됨.

□ 특히 이러한 현상은 최저임금 수준의 저임금 노동자를 고용하여 해당 업무를 수행하는 민간의 소규모 · 영세 사업장에서 두드러지게 나타나고 있고, 정부의 재정지원을 받아 운영하는 민간위탁사업의 경우에도 대체인력의 필요를 전혀 고려하지 않은 인건비 편성으로 인해 나타나는 고질적 현상이기도 함.

□ 따라서 별도의 대체인력 지원체계를 구축하여야 한다는 연구자들의 정책 제안에 적극 동감함. 특히 그 어느 때보다 노인돌봄서비스의 공익적 필요성, 사실상 정부에서 정하는 요양 수가가 돌봄노동자의 임금수준을 결정하는 구조에서 대체인력 지원체계 구축은 필수적이고, 개별 민간요양기관에 그러한 시스템 구축을 전적으로 맡겨 놓아서는 근본적인 해결을 기대하기 어려움.

□ 반면에 이러한 문제를 일부 해소하기 위하여「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분 보장) 규정의 취지에 따라 보건복지부는 사회복지사업법 제2조제4호에 따른 사회복지시설에 대하여 대체인력 지원사업을 수행하고 있음.

□ 이에 따라 휴가, 교육, 병가, 공가, 긴급사유 등으로 복지시설 종사자의 결원이 발생할 경우 중앙대체인력지원센터(1개소) 및 시 · 도대체인력지원센터(17개소)를 통해 대체인력을 지원하고 있음. 그런데 지원 대상이 되는 사회복지시설에서 「노인장기요양법」에 따른 장기요양기관은 제외되어 있음.

□ 대전광역시의 경우에도 대전광역시사회서비스원의 대체인력지원센터가 그 역할을 수행하고 있으나, 지원 대상에서 장기요양기관의 요양보호사는 제외되어 있음. 반면에 부산광역시의 경우 지자체 자체 사업으로 장기요양기관의 요양보호사를 포함하여 대체인력을 지원하고 있음.

대전광역시	부산광역시
지원대상 ⊘ 사회복지법 제 2조 제4호에 따른 사회복지시설 ※ 단, 「영유아보육법」에 따른 어린이집, 「노인장기요양법」에 따른 장기요양기관 제외	**대상시설** ⊘ **사회복지사업법 제2조제4호에 따른 사회복지시설** • **어린이집 제외, 장기요양기관 포함** (장기요양기관 지원은 부산시 자체 사업으로 진행) **지원대상** ⊘ 사회복지시설 모든 종사자 대상(사회복지사, 요양보호사, 조리원, 사무원 등) • 사회복지사와 조리원은 국비와 지자체 예산, 요양보호사와 사무원 등은 지자체 예산으로 운영

□ 정부 차원에서 장기요양기관의 요양보호사를 포함하여 대체인력 지원체계를 구축하는 것이 최선이나 적극행정의 차원에서 부산시의 사례와 같이 대전시 차원의 대체인력 지원체계를 우선 시도해 볼 필요가 있다고 생각됨.

3. 방문요양보호사의 이동시간 문제

□ 실태조사에 따르면 재가급여 업무를 수행하는 방문요양보호사들의 경우 약 51.5분의 평균 이동시간이 있으며, 79.9%가 별도의 교통비를 받고 있지 않다고 답변하였음. 여기에는 2가지 쟁점을 내포하고 있는데, 업무 수행에 필요한 비용을 누가 부담해야 하는지 여부와 이동시간을 근로시간으로 볼 것인지 여부의 문제임.

□ "근로기준법상의 근로시간은 근로자가 사용자의 지휘 · 감독 아래 근로계약상의 근로를 제공하는 시간을 말하는바, 근로자가 작업시간 도중에 현실로 작업에 종사하지 않은 대기시간이나 휴식 · 수면시간 등이라 하더라도 그것이 휴게시간으로 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고 실질적으로 사용자의 지휘 · 감독 아래 놓여 있는 시간이라면 이는 근로시간에 포함"된다고 봄(대법원 2006.11.23. 선고 2006다41990 판결 참조). 또한 근로기준법 제58조 제1항은 "근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 본다. 다만, 그 업무를 수행하기 위하여 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다"라고 정하고 있음. 그런데 현재 재가급여 업무를 수행하는 방문요양보호사의 경우 단지 이용자에 대한 서비스 시간만을 소정 근로 정하여 임금을 지급하고 이동시간을 소정근로시간에서 제외하고 있으므로 이동시간을 근로시간으로 볼 것인지가 문제될 수 있음.

□ 방문요양보호사의 경우 업무의 내재적 특성상 업무 수행을 위해서는 사업장 밖에서 이용자 가정으로 또는 이용자 가정 사이에 이동이 필수적인 부수 행위이고, 직접 운전하여 이동을 하거나 대중교통을 이용한다고 하더라도 사회통념상 이동시간에 개인적인 휴식을 취하거나 자유로운 이용이 보장되어 있다고 보기도 어려워 이동시간은 시간적 · 장소적으로 구속되어 있다고 볼 수 있음.

□ 고용노동부도 "사업장 및 출장지가 소재하는 지역간 이동에 통상 소요되는 시간을 포함하여 출장 근무 수행에 통상적으로 필요한 시간이 소정근로시간을 초과한 경우라면 그 필요한 시간을 근로한 것으로 보게 되므로 그 시간에 대하여 임금을 지급해야"한다(근기 68207-2675, 2002.8.9.)고 하거나, "A/S 업무 수행에 통상 필요한 시간이 소정근로시간을 초과하는 경우라면 동법 제56조 제2항에 의한 노사 서면합의가 없는 한 동법 제56조제1항 단서에 따라 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로시간으로 보아야 할 것임. 출장에 있어 통상 필요한 시간을 산정할 경우 출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함시키는 것이 원칙이나 출퇴근에 갈음하여 출장지로 출근 또는 출장지에서 퇴근하는 경우는 제외할 수 있을 것임. 다만, 장거리 출장의 경우 사업장이 소재하는 지역에서 출장지가 소재하는 지역까지의 이동시간은 근로시간에 포함시키는 것이 타당하다고 사료"(근기 68207-1909, 2001.6.14.)된다고 보고 있음.

□ 따라서 구체적인 사실관계에 따라 달리 판단할 여지가 없지는 않으나, 방문요양보호사가 사업장 밖에서 요양급여를 제공하기 위해 이용자 가정을 오가는 이동시간은 원칙적으로 사전에 일정한 표준시간을 소정근로시간에 포함하여 인건비를 산정하거나 통상적으로 필요한 표준시간을 정하여 소정근로시간 이외에 추가 임금을 지급하는 것이 타당하다고 생각됨.

□ 더불어 근로기준법의 적용을 받는 요양보호사는 개인사업자가 아니기 때문에 사용자의 업무지시에 따라 노동력을 제공하는 것일 뿐이지 업무 수행에 필요한 비용을 부담해야 할 의무가 있다고 보기 어려움. 특히 방문요양보호사의 경우 업무의 내재적 성격상 업무 수행에 필수적으로 교통비가 발생할 수밖에 없고, 이에 대한 비용을 지급하지 않는 것은 사업주의 책임을 노동력을 제공하는 노동자에게 전가하는 것에 불과하므로 이에 대한 비용 지원이 필요하다고 생각됨.

4. 몇 가지 궁금한 사항들

□ 요양보호사의 69.4%가 근로계약 기간을 설정하였다고 답하고 있는데, 요양보호사의 고용불안과 관련하여 실제 근로계약 종료 사유에 대한 설문이 구체적으로 제시되었으면 보다 유용한 정책적 아이디어를 얻을 수 있지 않았을까 하는 생각이 있음.

□ 근로계약 기간을 갱신하지 않는 이유가 요양보호사 자신의 요구(고령에 따른 신체적 · 정신적 어려움, 보다 나은 근무조건으로의 전직, 기타 개인 사정 등) 때문인지 요양기관의 사정, 노동환경 또는 업무의 특성 등으로 인한 것인지(임금, 근로조건 등 열악한 근무환경, 이용자들과의 갈등, 업무상 재해 등) 등에 따라 고용불안의 요인들을 구체적으로 파악하여 개선해야 할 지점들을 파악할 수도 있었을 것으로 생각됨.

□ 한편, 실태조사에 따르면 재가급여의 경우 이용자의 사망이나, 입원(입소), 서비스 중단 등으로 기관을 옮기는 경우 바로 노동시간과 소득 중단으로 이어진다고 되어 있음. 구체적인 사실관계를 확인하지 못하여 드는 한 가지 의문은 이용자가 사망하거나 시설에 입소하는 등의 사정이 발생할 경우 근로계약이 종료되는 것인지 아니면 근로계약은 유지되나 소정 근로의 제공이 없음을 이유로 임금 지급이 중단되는 것인지임.

□ 만약 근로계약이 유지되는 상황이라면 위와 같은 사정은 경영상 장애에 해당할 뿐이어서 상시 5인 이상 사업장에 적용되는 휴업수당의 지급 사유에 해당하지 않는지 의문이 있음. 고용노동부도 "요양보호사가 「근로기준법」상 근로자에 해당하고, 주거지 이전, 사망 등 수급자의 사정으로 요양보호사가 근로 제공을 할 수 없었다면 사용자의 세력범위를 벗어난 불가항력적인 사유로 휴업하였다고 보기는 어려우므로 사용자에게 휴업수당의 지급 의무가 발생할 것으로 사료됨. 또한, 추가 수급자가 부재하여 해당 요양보호사의 근로 제공이 불가능한 경우에도 달리 볼 사정이 없는 한 휴업수

당을 지급하여야 할 것으로 판단"(근로기준정책과-3113, 2022.10.05.) 된다고 해석한 바가 있음. 물론 구체적인 근로계약의 내용 등 사실관계에 따라 위 고용노동부 해석을 적용하기 어려운 경우도 있을 것으로 보이나, 추가적인 검토가 필요한 부분으로 보임.

□ 또한 이용자의 사망이나 입원(입소)만으로 계약만료의 정당한 사유로 삼을 수 있는지도 의문임. 토론회 과정에서 이와 같은 궁금증과 의문이 해소되기를 기대함.

토론 2

공적 책임과 공공성 강화만이 '좋은 돌봄'의 시작입니다.

– 좋은 돌봄을 위한 요양보호사 처우개선 제안 –

서비스연맹 전국돌봄서비스노동조합 위원장 **전 지 현**

돌봄 노동자들에게 깊은 관심과 애정을 가져주시고, 특히 요양보호사의 열악한 현실을 들여다보며 현장의 목소리에 귀 기울여 주셔서 감사드립니다.

장기요양제도 시행 18년, 그리고 '돌봄 혁명'이라 불리는 통합 돌봄 시대의 막이 열렸습니다. 하지만 안타깝게도 현장에서 직접 서비스를 제공하는 요양보호사들의 처우는 여전히 제자리에 머물러 있습니다.

결론부터 말씀드리겠습니다.

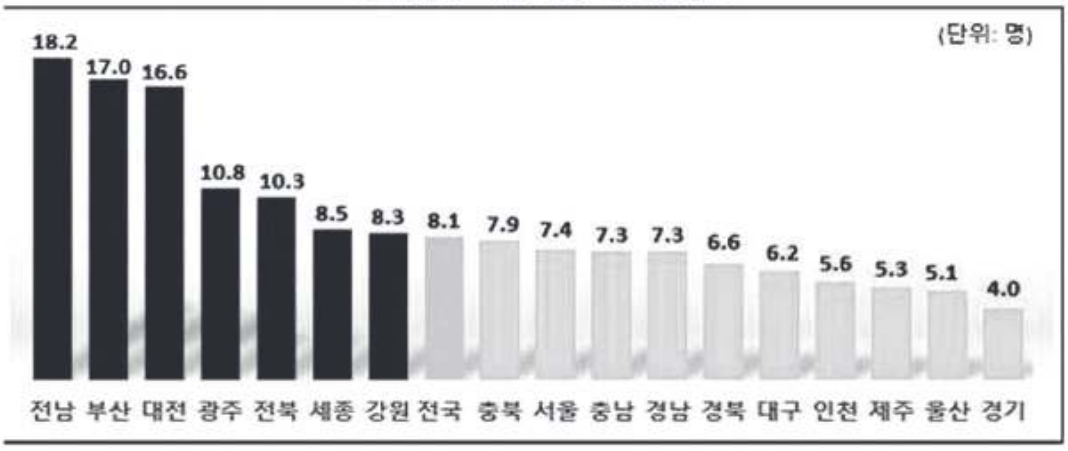
국민이 안전하고 행복한 노후를 보내며 '돌봄 받을 권리'를 누리는 '좋은 돌봄'의 출발점은, 돌봄 노동자가 안전하고 행복하게 일할 수 있는 환경을 만드는 것입니다. 따라서 요양보호사의 처우개선은 매우 시급한 과제입니다.

이를 위해서는 돌봄에 대한 국가의 공적 책임을 극대화해야 합니다.

현재 대전사회서비스원의 규모만으로는 공적 돌봄을 전담하기에 턱없이 부족합니다.

통합 돌봄을 민간에만 맡길 것이 아니라, 공공 영역에서 대전 시민의 수요를 충분히 감당할 수 있을 만큼 돌봄 노동자를 직접 고용하고 서비스를 제공해야 합니다. 대전은 사회서비스원이 있으니 이를 더 확대하고, 강화하는 것이 바람직할 것입니다. 그래야 노동자의 처우가 개선되고, 민간 영역의 변화까지 끌어내는 자극제가 될 수 있습니다.

< 노인인구 1만 명당 신청현황 >



|역사회 통합돌봄 사업 관련 노인인구 1만 명당 신청 현황. 보건복지부

요양보호사들은 자부심을 가지고 '좋은 돌봄'을 제공하고 싶어 합니다.

내 가족, 그리고 언젠가 내가 받게 될 서비스라는 마음으로 최선을 다하고 있습니다.

돌봄의 주체인 정부와 지자체, 이용자, 그리고 서비스 제공자가 서로 존중하고 책임을 다할 때 비로소 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

현재 요양보호사들은 '기울어진 운동장'에서 넘어지지 않으려고 악으로 버티고 있는 실정입니다. 가장 큰 권한을 가진 정부와 대전광역시의 역할이 무엇보다 중요합니다.

이에 현장에서 가장 시급한 3가지 개선 과제를 제안합니다.

1. 안전한 일터가 안전한 돌봄을 만듭니다.

1) 재가방문 요양보호사

*** 휴가 · 병가 · 산재 적용 실질화:**

시급제 구조로 인해 휴가나 병가를 쓰기 어렵고, 가정 방문 중 다쳐도 산재 입증이 힘들어 포기하는 경우가 태반입니다. 실질적인 권리 보장이 필요합니다.

*** 안전장치 마련 및 매뉴얼 교육:**

– 현장에서 성희롱과 폭력 위험이 갈수록 심각해지고 있습니다. 사건 발생 시 작업중지권 행사, 2인 1조 근무, 병가 사용 등 안전장치가 작동해야 합니다. 기존 매뉴얼을 현장에 적극적으로 교육 · 훈련시키고 재발 방지를 위한 근무지 교체 조치가 의무화되어야 합니다.

2) 시설 요양보호사

*** 대체인력제도 도입 및 야간 인력 충원:**

인력 부족으로 인해 법적으로 보장된 산재나 병가조차 쓰지 못합니다. 지자체가 직접 고용해 장기요양기관에 파견하는 '대체인력제도' 도입이 시급합니다.

* 기준 인력 확충: 현재의 인력 배치 기준(2.1:1)은 공휴일 · 연차 사용 등을 고려하면 현장에서 감당하기 어려운 고강도 노동을 유발합니다. 안전한 일터를 위해 인력 기준을 대폭 확대해야 합니다.

2. 불안정 노동 해소를 위한 고용안정 및 월급제 보장

FGI 보고 내용에 고용 형태가 대부분 1년 단위 근로계약 체결이라고 되어 있었습니다. 그리고 사회서비스원의 광역종합재가센터 또한 시간제 근무로 채용공고가 되어 있는 것을 확인했습니다. 통합 돌봄 시행이 본격화되는 시기에 재가방문요양보호사들이 더 늘어나야 하는 상황인데, 재가방문 서비스 시스템은 상당히 불안정한 고용, 시급제 노동으로, 안정적인 서비스를 제공하기 어렵습니다.

현재 통합 돌봄 시범 사업을 진행 중인 타 지자체(광주광역시 등)의 사례를 보면, 이동시간을 근무로 인정하지 않는 시급제 노동과 월 60시간 미만의 단시간 고용 때문에 요양보호사들이 현장을 떠나고 있습니다. 공공의 역할을 기대하고 들어온 노동자들이 민간과 다름없는 불안정한 노동 조건에 실망하는 것입니다.

*** 실질적인 월급제 전환:**

– 방문형 요양보호사에게도 이동시간을 근무시간으로 인정하는 월급제(전일제 · 반일제 등)를 보장해야 합니다.

– 공공 돌봄 비중 확대: 불안정한 시급제 일자리는 돌봄의 질을 떨어뜨립니다. 고용 안정이 최우선의 처우개선입니다.

3. 임금 및 수당 확대 (공무직 수준의 처우 보장)

임금과 수당은 해당 직종의 사회적 지위를 반영합니다. 노동자가 자신의 노동을 인정받는다고 느낄 때 더 큰 자긍심과 정성으로 돌봄에 임하게 됩니다.

다른 돌봄 직종과 비교해도 요양보호사의 처우는 매우 낮습니다.

지자체 차원에서 실행할 수 있는 방안부터 즉시 도입해야 합니다.

*** 지자체 차원의 지원책 확충:**

– 교통비 지원(교통카드 제공), 복지포인트(복지카드) 지급, 처우개선 수당 신설 등 다른 지자체나 직종에서 시행 중인 지원 제도를 적극 도입을 제안합니다.

통합 돌봄 시대, 내 집에서 편안한 노후를 보내고 싶다는 것은 모든 국민의 바람입니다.

현재도 전국적으로 요양보호사가 약 4만 명 부족하며, 2028년에는 11만 명 이상 부족해질 것으로 예상됩니다. 자격증 소지자 300만 명 중 3분의 1만 현장에서 일하고 있는 이유는 열악한 노동환경 때문입니다. 노동 조건이 개선된다면 떠났던 요양보호사들은 다시 돌아올 것입니다.

더 이상 미룰 수 없습니다. 국민의 눈높이와 요구에 부응하는 돌봄 정책이 필요한 때입니다. 공적 책임을 강화하고 공공성을 확립하여 '좋은 돌봄'을 실현할 수 있도록, 대전광역시와 관계자 여러분의 결단과 노력을 강력히 촉구합니다.

토론 3

조례는 있었으나 변화는 없었다 – 제도를 가동시킬 때

대전광역시의회 의원 **서 다 운**

이번 조사는 대전시 요양보호사 513명의 실태를 상세히 밝히고 있다. 실태의 진단과 정책 대안은 연구진과 현장 토론자들이 제시할 것이므로, 본 토론문은 다른 지점에 집중한다. **제도는 왜 작동하지 않았으며, 그 점검은 누구의 책임인가.**

조사에서 「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 "실질적으로 알지 못한다"라는 응답이 71.8%로 나타났다. 감정노동자 보호제도를 실제 이용해 본 경험은 5.3%에 그쳤다. 조례를 제정한 것은 지방의회이며, 집행부의 계획 수립과 예산 집행을 감시하는 것 또한 의회의 권한이다. 따라서 이 결과에 대한 검토는 집행부에 대한 지적에 앞서 의회 스스로에게서 시작되어야 한다.

■ 6년의 결산: 형식은 정착했고, 실질은 후퇴했다

대전시는 2020년에도 같은 조사를 실시했다. 두 시점의 비교가 정책의 작동 여부를 가장 직접적으로 보여준다.

정착된 것.

근로계약서 각자 보관 96.5%,
급여명세서 수령 97.2%.
계약과 임금관리의 기본 절차는 자리를 잡았다.

후퇴한 것.

항목	2020	2026
업무로 인한 병원 치료 경험(최근 1년)	27.5%	36.0%
치료비 개인 부담	83.4%	87.0%
요양기관 부담	10.1%	4.9%
연차휴가 자유 사용	68.1%	56.2%

임금도 월평균 155만 원, 200만 원 미만이 58.3%로 저임금 구조가 유지되고 있다. 재가급여는 123.2만 원이며, 방문요양은 하루 51.5분을 이동하지만 79.8%가 교통비를 받지 못한다.

다치는 사람은 늘었고, 기관이 부담하는 비율은 절반 이하로 줄었다.

조례가 제정되고 장기요양요원지원센터가 설치된 기간 동안 일어난 일이다.

■ 원인: 조례는 있었으나 계획이 없었다

이 결과를 개별 기관의 운영 문제나 담당 부서의 태만으로 환원할 수 없다. 문제는 제도 설계에 있으며, 그 설계에는 의회가 관여했다.

첫째, 조례는 7건, 시행계획은 0건이었다.

대전시 조례는 2017년 제정되었고 5개 자치구도 모두 조례를 마련했다. 근거가 없어서 못 한 것이 아니다. 문제는 대전시 조례 제4조의 단서였다. "노인장기요양보험법에 따른 시행계획이 관련 내용을 포함하는 경우 별도로 수립하지 아니할 수 있다." 이 조항으로 대전시는 자체 시행계획을 수립하지 않았고, 중앙정부 계획에 따른 세부 시행계획이 그 자리를 대신했다. 자치구 조례에는 이 단서가 없다. 광역이 오히려 느슨했다. 이 단서는 2025년 10월 30일 공고된 개정안에서 삭제되었고, 개정안은 매년 시행계획 수립과 3년 주기 실태조사를 명시하고 있다.

둘째, 처우 사업에만 정량 목표가 없다.

대전시 세부 시행계획의 11개 세부 과제 중 요양보호사 처우를 직접 다루는 것은 「장기요양요원지원센터 운영」이 사실상 유일하다. 그런데 같은 문서에서 치매안심센터는 등록률(%)을, 급식 서비스는 인원 · 단가 · 예산액을, 요양보호사 양성은 연도별 발급 목표치를 제시하는 반면, 지원센터 운영란에는 '센터 안정화', '사업 추진' 같은 서술만 있고 정량 지표가 없다.

목표가 없으면 미달도 없다. 회복 지원사업 인지도가 4개 사업 모두 40% 미만이고 이용률이 7~13%에 머물러도 이를 실패로 판정할 기준이 존재하지 않는다. 예산심의와 결산심사를 담당하는 의회가 놓친 지점이기도 하다.

셋째, 전달체계가 대상 규모에 미치지 못한다.

장기요양요원지원센터 정원은 센터장 포함 4명이고, 대전시 요양보호사는 19,681명이다. 그중 85.6%가 재가급여 종사자로 개별 가정에 분산되어 근무하는데, 정책 안내는 기관 공문을 경유한다. 조사에서 재가급여 종사자의 인지도가 모든 사업에서 더 낮게 나타난 것은 이 때문이다.

■ 의회가 할 일: 감사 · 예산 · 입법

행정사무 감사.

단서 조항 삭제로 대전시는 매년 자체 시행계획을 수립할 의무를 지게 되었다. 개정 이후 첫 시행계획이 수립되었는지, 수립되었다면 중앙 계획의 준용에 그치지 않고 본 실태조사 결과를 반영하고

있는지 확인하겠다. 단서를 삭제한 것이 의회인 이상 이행 점검도 의회의 책임이다.

예산 심사.

지표를 '몇 회 실시했는가'에서 '얼마나 도달했는가'로 바꿔야 한다. 이번 조사가 기준선을 제공한다(조례 인지율 28.1%, 보호제도 이용 경험률 5.3%, 회복지원사업 이용률 7.3~12.6%). 3년 주기 실태조사가 조례에 명시된 만큼 동일 문항 재측정으로 효과를 계량 확인할 수 있다. 여기에 급여유형별 분해 보고(전체 평균으로는 재가급여 85.6%의 상황이 가려진다)와 전달 경로 지표(공문 발송 건수가 아닌 종사자 직접 도달 건수)를 더할 것을 요구하겠다.

입법.

현행 조례에는 타 시·도가 규정한 대체인력 지원(전남)과 장기요양요원의 안전(서울·경기·충북)이 빠져 있다. 당사자가 대전시 우선 과제로 꼽은 것이 감정노동수당(26.6%)과 피해 시 특별유급휴가·대체인력 지원(19.2%)임을 고려하면, 현장의 요구가 조례상 근거조차 갖지 못한 상태이다.

아울러 3년 주기 실태조사와 연동된 중장기 종합계획 근거를 신설하고, 시행계획을 심의·점검하는 처우개선위원회에 요양보호사 당사자 위원을 배정할 것을 제안한다. 위원회 설치는 조례 사항이므로 의회의 소관이다.

■ 결론

이번 조사의 핵심은 개별 수치가 아니라 **제도가 존재함에도 당사자에게 도달하지 않았다는 사실**이다. 조례는 9년 전 제정되었고 지원센터는 운영 중이며 보호제도는 형식상 마련되어 있다. 그럼에도 조례를 아는 사람은 28.1%, 보호제도를 이용해 본 사람은 5.3%이다. 계획이 수립되지 않았고, 목표가 설정되지 않았으며, 도달 여부를 측정하지 않았기 때문이다. **측정하지 않은 것은 관리되지 않는다. 그리고 측정하도록 요구하는 것은 의회의 일이다.**

요양보호사의 평균연령은 61.42세, 65세 이상이 34.1%다. 그중 36.0%가 지난 1년간 업무로 병원 치료를 받았고 치료비의 87.0%를 본인이 부담했다. 이 구조가 앞으로도 지속 가능하다고 보기 어렵다. 요양보호사의 처우는 노동 문제인 동시에 대전 시민이 어떤 돌봄을 받게 될 것인가의 문제이다.

조례는 있었다. 이제 그것을 가동시킬 때이며, 계획을 요구하고 지표를 심사하며 당사자를 심의에 앉히는 일부터 의회가 시작하겠다.

부 록

대전광역시 감정노동자 보호 조례

대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례

대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2026. 8. 31.] [대전광역시조례 제6646호, 2026. 8. 28., 일부개정]

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.〈개정 2021.12.29.〉

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.
4. "고객"이란 시 및 유관기관과 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제2조의2(시장의 책무) ① 대전광역시장(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.

② 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 및 「산업안전보건법」 준수에 관한 사항
5. 개선계획 실행에 필요한 재원 조달 방안〈개정 2024.12.27.〉

6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다. [전문개정 2021.12.29.]

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 인권 보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동자 권익 보호 및 증진을 위한 기본 조례」 제11조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.〈개정 2024.12.27.〉

② 감정노동 권리보장교육은 모범메뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.〈신설 2021.12.29〉

③ 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련 국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다.〈개정 2021.12.29.〉

[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 시장과 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.〈개정 2021.12.29.〉

② 시장과 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.〈개정 2021.12.29.〉

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(僞計) 또는 위력(威力)으로 방해하는 행위 〈개정2024.12.2.〉

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 시민사회국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.〈개정 2018.12.28., 2022.9.30., 2024.6.28., 2026.8.28.〉

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 위원회는 안건이 발생하면 구성하고, 심의 · 의결 후 자동 해산한다.〈개정 2023.7.14.〉

제11조(위원회의 기능 및 운영) ① 삭제〈2023.7.14.〉

② 삭제〈2023.7.14.〉

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 사업

비를 지원할 수 있다.

부칙 〈조례 제6646호, 2026.8.28.〉 (대전광역시 행정기구 및 정원 조례 전부개정조례에 의함)

제1조(시행일) 이 조례는 2026년 8월 31일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ㊳ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제3항 각 호 외의 부분 중 "경제국장"을 "시민사회국장"으로 한다.

대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례

[시행 2025. 12. 26.] [대전광역시조례 제6575호, 2025. 12. 26., 일부개정]

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 마련하여야 한다.〈개정 2022.10.14.〉

제4조(시행계획의 수립 등) ① 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 시행계획을 매년 수립·시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 장기요양요원의 처우 및 지위 향상에 대한 계획
2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획
3. 장기요양요원 처우 실태조사 결과
4. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요한 사항

③ 시장은 제1항에 따른 시행계획 수립을 위하여 3년마다 장기요양요원 처우 실태조사를 실시할 수 있다.

④ 시장은 제1항에 따른 시행계획의 수립 및 제3항에 따른 실태조사 시행 시 필요한 경우에는 공공기관이나 관련 법인 또는 단체에 협조를 요청할 수 있다 〈본조전문개정 2025.12.26.〉

제5조(지원사업) 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.〈개정 2022.4.15.〉

1. 근무환경 및 인식 개선 사업
2. 상담 및 정보제공 사업
3. 역량강화를 위한 교육 사업
4. 인권 및 권리옹호 사업
5. 처우개선비 지원 사업
6. 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.

③ 시장은 장기요양요원이 장기요양요원의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계처분 등 신분상 불이익이나 근무조건의 차별을 받지

않도록 노력하여야 한다.〈신설 2025.12.26.〉

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」 제18조의2제1항제3호의 조례로 정하는 사항은 다음 각 호와 같다.〈개정 2022.10.14.〉

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 제6575호, 2025.12.26.〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.