I·SEOUL·U

서울시복지재단-2016-40

사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 연구

- 돌봄종사자를 중심으로 -

서울특별시 서울시복지재단

연구진

연구책임 김미현 연구평가본부 연구개발팀 선임연구위원
연구지원 황혜신 연구평가본부 연구개발팀 연구원

자문진

김현훈 서울시 재가노인복지협회장
박준기 서울시립동부요양원장
박찬임 한국노동연구원 선임연구위원
선우덕 한국보건사회연구원 선임연구위원
신현구 한국노동연구원 전문위원

홍순옥 서울시 어르신복지과 어르신요양팀장

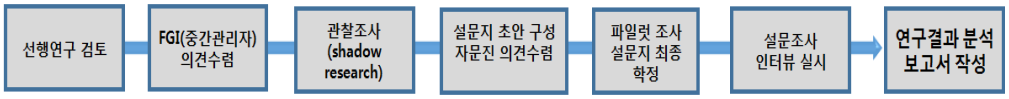
연구협조

김용광 여민데이케어센터장
이은정 마포노인복지센터장
이현주 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터 사무국장

설문조사 및 인터뷰를 비롯하여 FGI, 관찰조사, 파일럿조사 등에 적극 참여해주신 서울시 장기요양기관의 기관장, 중간관리자, 요양보호사 선생님들께 감사드립니다. 또한 인터뷰 수행에 적극 협조해주신 장&파트너스 관계자분들에게도 감사드립니다.

연 • 구 • 요 • 약

본 연구에서는 장기요양기관 및 시설에 종사하는 요양보호사들을 대상으로 위험발생 현황 및 위험요인 등 안전실태를 파악하고 보호방안을 제시하고자 하였다. 연구 목적 달성을 위해 설문지를 개발하고 설문조사와 인터뷰를 실시하였다. 설문지 개발을 위해 먼저 장기요양기관의 중간관리자들을 대상으로 FGI를 실시하였다. FGI 결과는 관찰조사를 통해 보완되었으며, 설문지 초안을 구성하고 자문진 의견을 수렴하였다. 본 설문조사에 들어가기 전에 예비조사를 실시하였으며, 그 결과를 보완하여 최종설문지를 만들고 본 조사를 실시하였다. 설문조사 응답자 중 인터뷰를 수락한 경우 1:1 면접조사를 실시하였으며, 그 결과를 토대로 장기요양기관에 종사하는 요양보호사들의 안전실태 현황 및 보호방안을 제시하였다(그림 Ⅰ-3-1 참조).



[그림 Ⅰ-3-1] 연구추진체계

요양보호사들에게 발생할 수 있는 위험상황을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지위험, 재해위험 등 4개 영역으로 구분하였다. 설문조사에서는 요양보호사, 기관장 및 중간관리자들을 대상으로 각각의 위험 영역에 대해 위험염려도 및 발생빈도, 그리고 발생요인에 대해 질문하였다.

설문조사에는 서울시 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사 400명(재가 200명/시설 200명), 기관장 및 중간관리자 150명이 응답하였다. 설문에 응한 요양보호사의 99%(396명)가 여성으로 연령은 평균 55.7세, 총 경력은 69.8개월(현 경력은 28.8개월)로 나타났다. 학력은 고졸이하 79.3%(317명), 전문대졸 이상 12.8%(51명), 4년대졸

이상 4.5%(18명)로 전반적으로 고졸 이하 학력을 가진 요양보호사 비율이 높게 나타났다. 고용형태를 살펴보면 정규직 39.5%(158명), 계약직 59.8%(239명)로 계약직의 비중이 더 높은 것으로 나타났다. 재가에서 근무하는 요양보호사들의 1일 근무시간은 평균 6.1시간으로 6시간(32%/64명), 4시간(31%/62명), 8시간(29.5%/59명) 등의 순으로 나타났다. 시설에서 근무하는 요양보호사들의 근무형태를 살펴보면, 3교대 50%(100명), 2교대 41%(82명), 24시간 근무 4.0%(8명) 등으로 1일 3교대 근무자가 가장 많은 것으로 나타났다.

설문조사에 참여한 기관장은 총 62명(재가 39명/시설 23명)으로, 50대 이상이 약 60%를 차지하고 있다. 남성(46.8%)보다는 여성(53.2%) 기관장의 조사 참여 비율이 다소 높았으며, 학력은 4년제 대졸 이상(87.1%)이 많았다. 총 경력은 평균 9.3년, 현 경력은 평균 5.4년으로 나타났다.

설문조사에 참여한 중간관리자는 총 88명으로, 40대 이상이 85% 이상을 차지하였다. 남성(19.3%)보다는 여성(80.7%) 중간관리자가 많았으며, 학력은 4년제 대졸 이상(81.8%)이 가장 많았다. 총 경력은 평균 7.6년, 현 경력은 평균 4.5년으로 나타났다. 중간관리자(30대 이하 14.8%)의 연령층은 기관장(50대 이상 57.7%) 보다 낮았으며, 여성의 비율(80.7%)은 기관장의 여성비율(53.2%)보다 높게 나타났다.

설문결과는 다음과 같다. 먼저, 4개의 위험영역을 종합적으로 살펴보면, 요양보호사 스스로 판단하는 위험발생 염려도는 1.97, 위험발생 빈도는 1.64로 나타났다. 기관장들이 판단하는 위험염려도(2.73) 및 발생빈도(1.89)는 요양보호사 보다 높게 나타났다. 중간관리자들이 판단하는 위험염려도(2.70) 및 발생빈도(1.93)는 요양보호사보다 높고 기관장들과 유사하게 나타났다.

위험 영역별로 살펴보면, 요양보호사는 신체적 위험에 대한 염려도(2.34) 및 발생빈도(1.88)가 가장 높으며 다음은 심리·정서적 위험(1.97/1.81), 근로복지 위험(1.92/1.56), 재해위험(1.67/1.29)의 순이다.

기관장의 경우 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 요양보호사와 다소 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도의 경우 신체적 위험(3.07)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.96), 근로복지 위험(2.77), 재해위험(2.13)의 순으로 요양보호사와 같다.

반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.28)이 가장 높게 나타났으며 다음은 근로복지 위험(2.08), 신체적 위험(1.94), 재해위험(1.27)의 순이다.

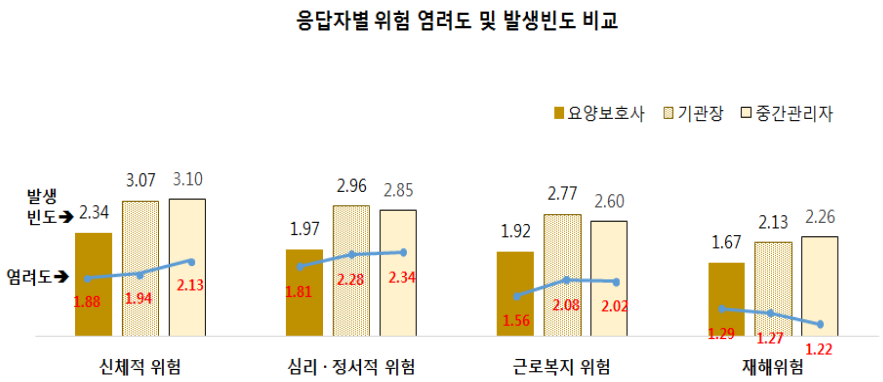
중간관리자의 경우에도 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 요양보호사와 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도의 경우 신체적 위험(3.10)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.85), 근로복지 위험(2.60), 재해위험(2.26)의 순이다. 반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.34)이 가장 높게 나타났으며 다음은 신체적 위험(2.13), 근로복지 위험(2.02), 재해위험(1.22)의 순이다.

이를 종합해보면 전반적으로 요양보호사보다 기관장 및 중간관리자가 요양보호사들의 위험발생에 대해 더 많은 우려를 하고 있다는 것을 알 수 있다. 발생빈도 또한 기관장 및 중간관리자가 요양보호사 보다 높게 나타난다. 또한 3자 모두 4 영역 중 신체적 위험에 대해 가장 많이 염려하고 있으나, 실제 발생빈도에서는 기관장 및 중간관리자의 경우 심리·정서적 위험이 더 높다고 응답하였다. 한편, 신체적 위험의 발생빈도(기관장만)와 재해위험의 발생빈도를 제외하고 신체적, 심리·정서적, 근로복지 위험의 염려도 및 발생빈도에서 기관장 및 중간관리자가 요양보호사 보다 유의미하게 높은 수치를 나타난다(표 Ⅲ-5-1, 그림 Ⅲ-5-1 참조).

〈표 Ⅲ-5-1〉 응답자별 위험 염려도 및 발생빈도 비교[1)]

구분		요양보호사	기관장	중간관리자
신체적 위험	위험염려도	2.34	3.07	3.10
	발생빈도	1.88	1.94	2.13
심리·정서적 위험	위험염려도	1.97	2.96	2.85
	발생빈도	1.81	2.28	2.34
근로복지 위험	위험염려도	1.92	2.77	2.60
	발생빈도	1.56	2.08	2.02
재해위험	위험염려도	1.67	2.13	2.26
	발생빈도	1.29	1.27	1.22
종합	**위험염려도**	**1.97**	2.73	2.70
	발생빈도	**1.64**	1.89	1.93

1) 95%수준에서 유의미한 차이가 있는 경우 직사각형으로 표시함



[그림 Ⅲ-5-1] 응답자별 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도

산재와 관련하여 응답자 400명 중 3명(0.8%)의 요양보호사만이 산재신청 경험이 있다고 답하였다. 산재신청 경험이 없는 경우 가장 큰 이유는'산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서(96.2%)'이며, 이를 제외하면 '신청해봐야 산재신청이 잘 되지 않을 것 같아서(8.6%)', '치료비 등 기관과의 협조가 잘 이뤄져서(3.8%)', '기관에 부담이 될까봐(3.5%)', '공단평가 및 실사 등이 부담스러워서(2.5%)' 의 순이다.

요양보호사의 소속기관 근무환경 전반에 대한 만족도는 3.74점(5점 만점)으로, 전반적으로 재가(3.60)보다 시설(3.89)이 다소 높게 나타났다. 한편, 기관장(3.68) 및 중간관리자들(3.69)이 생각하는 요양보호사의 전반적 근무환경 만족도는 요양보호사들(3.74)이 생각하는 것보다 다소 낮게 나타났다. 이는 기관장 및 중간관리자들이 요양보호사들에게 더 나은 근무환경을 조성해주어야 한다고 인식하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다

요양보호사들이 인식하는 타 돌봄종사자 대비 요양보호사의 위험노출 정도는 3.47로 중위점수 2.5보다 높게 나타났다. 전반적으로는 재가(3.47)와 시설(3.47)이 동일한 점수를 보이나, 서비스 유형별로는 데이케어센터(3.6)가 시설규모별로는 10-29인 시설(3.56)에서 요양보호사의 위험노출 인식이 높게 나타났다. 기관장(3.53) 및 중간관리자(3.75)는 요양보호사의 위험노출 정도에 대해 요양보호사보다 다소 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

안전교육에 대한 요양보호사들의 만족도(3.85)는 전반적으로 재가(3.76)보다 시설(3.95)이 유의미하게 높은 수치를 보이는 가운데, 서비스 유형별로는 방문목욕(3.34)이 시설규모별로는 10-29인 시설(3.86)이 낮은 수치를 나타냈다. 재가와 시설의 환경 차이를 감안하더라도 재가에서는 향후 안전교육의 구체적인 내용에 대해 보다 관심을 기울일 필요가 있다.

인터뷰 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저, 신체적 위험 영역에서는 요양보호사의 업무특성, 어르신의 돌발행동, 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의, 고령 등으로 인한 요양보호사의 신체 능력 저하 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 신체적 위험 발생 시 요양보호사들은 즉각적 치료가 어려워 부상으로 인한 휴직 및 퇴직이 발생하기도 한다. 기관에서는 실비지원을 하기 위해 보험을 들거나 자체적으로 관련 예산을 책정하며, 요양보호사의 부상방지를 위해 중간관리자들을 수시로 교육하고 어르신의 과잉행동 시에는 약물을 투입하거나 퇴소조치를 하기도 한다. 산재와 관련하여서는 기관 및 요양보호사가 모두 소극적으로 대응하는 것으로 나타났으며, 이는 산재신청을 해도 인정되는 경우가 많지 않아 학습된 무기력에 의한 것이라 할 수 있다. 일부 기관의 경우 적극적인 산재처리 욕구가 있으나, 산재처리 후 공단의 과도한 지시 및 업무요구가 부담스럽다. 또한 요양보호사들은 위험발생 시 기관의 입장을 먼저 고려하고 신체적 위험발생 원인을 자신에게 돌리는 경향이 있는 것으로 나타났다.

심리·정서적 위험 영역에서는 치매·중풍·와상 등 어르신과의 언어적 소통의 어려움, 성희롱을 포함하여 어르신 및 보호자의 부적절한 언행, 어르신 및 보호자의 과도한 업무지시 및 업무방식 강요 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 또한 요양보호사들의 어르신 안전에 대한 무한 책임의식과 어르신 사망 시에 갖게 되는 상실감 등도 심리·정서적 위험발생의 큰 요인이 되는 것으로 나타났다. 심리·정서적 위험 발생 시 요양보호사들은 기관장 및 중간관리자들의 중재 역할을 통해 자신들의 어려움이 해결되길 바라는 것으로 나타났다. 기관에서도 상담 및 회의 등을 통해 요양보호사의 애로사항을 파악하고 개선하려는 노력을 하고 있으며, 성희롱 발생 시 해당 어르신에게 경고 조치를 하거나 상황이 개선되지 않을 경우 퇴소조치까지 시행하고 있는 것으로 나타났다.

근로복지 위험 영역에서는 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식, 요양보호사의 휴식시간 부족 및 휴식공간 미비, 역할분담 및 업무량 분배로 인한 요양보호사 간 갈등 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 또한 동료의 업무가 가중되는 등의 문제로 휴가사용이 어려우며, 재가의 경우 어르신의 사망·입원 및 변심 등으로 인한 갑작스러운 실직, 요양보호사의 이용자 선택 편중 현상 등도 근로복지 위험의 큰 원인이 되는 것으로 나타났다. 근로복지 위험 발생 예방을 위해 기관들은 근속년수를 반영하여 급여를 책정하거나 인센티브제를 시행하며, 요양보호사의 법적 처우기준을 준수하려고 노력하고 있다.

재해위험 영역에서는 재가가 시설보다, 소규모 시설일수록 안전관리의 사각지대인 것으로 나타났다. 아직 매뉴얼이 구비되지 않은 지진이나 신종 바이러스 감염 등 새로운 재해에 대한 우려도 높게 나타났다. 재가의 방문요양의 경우 방문가정의 대부분이 안전에 취약하다는 점, 데이케어센터의 경우 송영 시 사고 발생에 대한 우려가 높게 나타났다. 시설에서는 야간 근무 시 재해 발생에 대한 우려가 높게 나타났다. 재해위험 발생 예방을 위해 기관들은 인근 경찰서와 협조체계를 구축하거나 안전 및 직무교육을 실시하는 등의 노력을 하고 있다(표 Ⅳ-3-1 참조).

〈표 Ⅳ-3-1〉 인터뷰 결과 요약

구분		내용
신체적 위험	원인 및 실태	요양보호사의 업무특성이 근골격계질환 동반 어르신의 돌발행동 등 신체적 폭력 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의 고령 등으로 인한 요양보호사의 신체능력 저하
	대처현황	즉각적 치료 어려워 부상으로 인한 휴직 및 퇴직 발생 기관에서는 실비 지원/요양보호사는 본인부담 치료 부상방지를 위해 중간관리자 수시교육 어르신의 과잉행동 시 약물투입 및 퇴소 조치
	산재 관련	기관 및 요양보호사의 소극적 대응(학습된 무기력) 적극적 산재처리 욕구가 있는 기관 역시 공단의 과도한 요구 부담 요양보호사 기관입장 먼저 고려, 위험발생 원인을 자신에게
심리·정서적 위험	원인 및 실태	어르신과의 언어·정서적 소통 어려움 어르신 및 보호자의 부적절한 언행(성희롱 포함) 어르신 및 보호자의 과도한 업무 지시 및 업무방식 강요 어르신 안전에 대한 무한 책임의식/어르신 죽음으로 인한 상실감

구분		내용
	대처현황	기관장 및 중간관리자의 중재 역할 상담 및 회의를 통한 요양보호사의 애로사항 파악 및 개선 노력 성희롱 발생 시 해당 어르신 경고 및 퇴소 조치
근로 복지 위험	원인 및 실태	요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식 요양보호사의 휴식시간 부족/휴식공간 미비 역할분담 및 업무량 분배로 인한 요양보호사간 갈등 휴가 사용 어려움(동료 업무 가중) 요양보호사의 갑작스러운 실직/이용어르신 선택 편중 현상 공존
	대처현황	근속년수 반영한 급여 책정 인센티브제 시행 요양보호사 법적 처우 기준 준수 노력
재해 위험	원인 및 실태	재가가 시설보다, 소규모시설일수록 안전관리 사각지대 매뉴얼이 구비되지 않은 새로운 재해(지진 등)에 대한 우려 야간 근무 시 재해위험 발생 우려 증폭 방문요양 가정의 안전 미비 송영 시 안전사고 위험 우려 증폭
	대처현항	야간 재해위험 발생 예방을 위한 인근 경찰서 협조체계 구축 안전 및 직무교육 실시

설문조사와 인터뷰 결과 분석을 바탕으로 향후 요양보호사의 안전사고를 예방하고 위험발생률을 감소시키기 위한 4개의 정책과제들을 제시하였다.

먼저, 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준 제고이다.

연구결과, 요양보호사뿐 아니라 기관장 및 중간관리자들이 가장 많이 강조한 것은 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준을 높여야 한다는 것이다. 이는 그 수치만 다를 뿐 신체적 위험, 심리·정서적 영역, 근로복지 영역, 재해영역 등 모든 위험영역에서 동일하다. 특히, 요양보호사들의 설문 결과는 심리·정서적 위험영역에서 사회적 인식 수준 낮음(50.0%)이 가장 큰 요인으로 나타났다. 이는 신체적 위험(49.0%), 근로복지 위험46.3%), 재해위험(39.8%)에도 주요 위험요인으로 작용하고 있다. 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준을 개선하기 위해서는 무엇보다도 서비스를 이용하는 어르신이나 보호자에 대한 지속적인 홍보 및 교육이 필요하다. 어르신 및 보호자들의 부적절한 언행 등으로 상당수의 요양보호사들이 자존감 및 정체성을 상실하고, 이는 실직이나 퇴직으로까지 이어지기 때문이다. 정부의 정책적인 뒷받침이 필요함은 물론이다. 기관들은 법적 처우기준을 맞추려고 노력하고 있으나, 그것만으로는 부족하다. 법적

최소기준만으로는 기관들이 '여유 있는' 기관 운영을 할 수 없기 때문이다. 기관들이 요양보호사들의 '적절한' 근로 환경을 조성하기 위해 근속년수를 반영하여 급여를 책정하거나 인센티브제를 시행하기 위해서는 수가 및 급여체계 개선이 병행되어야 한다. 요양보호사의 급여 인상뿐 아니라 장기요양시설 및 기관의 '공공성' 또한 중요하다. 일부 기관에서는 기관의 이익을 취하기 위해 어르신이나 보호자의 입장에서 편향된 업무 지시를 함으로써 요양보호사의 심리·정서적 위험 혹은 근로복지 위험을 발생시키는 요인이 되기 때문이다. 장기요양서비스의 지속가능한 성장과 발전을 위해서는 정부와 기관, 그리고 요양보호사 및 서비스 이용자의 전폭적인 협력이 전제되어야 한다.

둘째, 요양보호사의 근로 환경 개선이다.

장기요양서비스관계자들은 이구동성 장기요양서비스의 업무특성 상 근골격계질환 등 신체적 위험발생 확률이 높을 수밖에 없음을 지적한다. 기관에서는 상비약을 구비하고 물리치료를 제공하며 치료비에 대한 실비지언도 하고 있으나, 이로써 신체적 위험에 대처하기는 미흡한 실정이다. 먼저, 몸이 약한 어르신을 상대로 서비스를 제공하는 만큼 적절한 휴식시간과 휴식공간을 제공해야 한다. 이는 정부와 기관이 함께 해야 할 일이다. 현재 이를 제공하고 있는 기관이라 할지라도 실제 요양보호사들의 활용률이 매우 저조한 것은 요양보호사들이 마음 편히 쉬기 위해서는 법적 최소기준 외에 추가적인 '여유 인력'이 필요하기 때문이다. 다양한 서비스 보조기구를 제공할 필요도 있다. 요양보호사의 대부분이 여성인력인 만큼 치매, 와상, 중풍, 파킨슨 등으로 제대로 몸을 가누지 못하는 어르신들을 '맨몸'으로 케어하기란 쉽지 않기 때문이다. 특히, 남자어르신을 돌보는 경우 더욱 그러하다. 그러나 현재 장기요양기관에서 활용되고 있는 보조기구는 대부분 그 비용이 고가이다 보니 큰 시설을 제외하고는 기구를 도입하기가 만만치 않은 실정이다. 향후 목욕이나 이동, 송영서비스 등 어르신들의 상태 및 서비스 유형에 따른다양한 종류의 보조기구들을 개발·도입하고 이를 수가에 포함시키는 방안도 마련될 필요가 있다. 장기요양서비스의 특성을 감안하여 요양보호사의 힐링타임을 위한 유급휴가 및 다양한 힐링 프로그램을 지원할 필요가 있다. 소진(burn-out)은 대인서비스의 특성 상, 특히, 일정기간동안 건강이 좋지 않은 어르신을

돌본 경험이 있는 사람이라면 자주 겪을 수 있는 일이기 때문이다. 현재, 기관이나 시설 차원에서 혹은 어르신돌봄(종합)지원센터 등에서 근골격계질환 예방프로그램을 비롯하여 상담 등 다양한 프로그램들을 실시하고 있으나, 이는 향후 더욱 더 확산될 필요가 있다. 산재와 관련하여서는 매우 복합적인 문제이긴 하나, 산재의 신청 및 인정률을 높일 수 있는 방안도 강구해야 한다. 기관 및 시설은 요양보호사들에게 적극적으로 산재의 신청대상 및 방법 등에 대해 고지해야 하고, 공단에서도 산재로 인해 기관이나 요양보호사가 피해를 입지 않을 수 있는 방안을 마련해야 한다.

셋째, 요양보호사 역량강화이다.

요양보호사는 위험발생요인으로 사회·제도적 요인(82.0%)을 가장 많이 지적하였다. 반면, 기관장(86.3%) 및 중간관리자(85.8%)는 요양보호사의 개인적 요인을 위험발생의 가장 큰 요인이라 응답하였다. 사회·제도적 요인에서 '요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식'이 가장 큰 위험발생요인으로 언급되었다면, 요양보호사의 개인적 요인에서는 '요양보호사의 실수 및 부주의'가 가장 큰 요인으로 지적되었다. 사회·제도적 요인을 가장 큰 위험발생요인으로 생각한 요양보호사의 경우에도 '요양보호사의 실수 및 부주의'는 매우 높은 비율을 차지한다. 요양보호사 스스로도 '자신들의 '실수 및 부주의'에 대해 우려하고 있음을 알 수 있다. 요양보호사의 개인적 요인에는 '요양보호사의 실수 및 부주의' 외에도 체력부족, 경력부족, 고령화, 업무매뉴얼 숙지 부족, 전문지식 부족, 지병, 근무태만, 이용어르신 학대 등의 요인이 포함된다. 체력부족이나 고령화, 지병 등은 요양보호사에 대한 처우나 사회적 인식 등이 개선되지 않으면 해결하기 어려운 문제이다. 그러나 경력부족, 업무매뉴얼 숙지 부족, 전문지식 부족, 근무태만, 이용어르신 학대 등은 지속적인 교육과 관리를 통해 개선될 수 있는 문제이다. '좋은 돌봄'을 실천할 수 있는 정체성과 전문성을 가진 요양보호사 인력을 키워내기 위한 실질적인 교육이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 기관 및 시설에 맞는 다양한 교육 프로그램을 개발·보급하고, 전문 강사를 지원하고 교육시간을 수가에 반영하는 등의 정책개선이 이루어져야 한다. 선임요양보호사 등의 슈퍼비전 시스템을 마련하여 신임요양보호사에 대한 지원도 필요하다.

넷째, 사회적 안전의식 수준 제고이다.

위험 요소는 우리 생활 전반에 걸쳐 곳곳에 밀착되어 있기 때문에 위험요소를 완전히 배제할 수는 없다. 다만, 위험에 대한 적극적인 관심과 관리를 통해 안전사고를 최대한 예방하고, 사고발생에 신속히 대응함으로써 안전한 사회를 만들어가기 위한 노력이 필요할 것이다. 이는 장기요양기관에도 똑같이 적용된다. 사회·제도적 요인 중 '사회적 안전의식 수준 낮음'에 대한 응답비율이 요양보호사를 비롯하여 기관장 및 중간관리자 모두에게서 높게 나타났다. 이는 장기요양서비스에 국한된 것이 아니라, 반복되는 안전사고들을 겪으면서도 평소 우리가 인식하지 못하고 있는 사회적 안전 불감증에 대한 지적일 것이다. 연구결과 각각의 위험에 대해 발생빈도보다 발생 염려도가 더 높게 나타나는 것에도 주목할 필요가 있다. 이는 아직까지 발생하지 않은 위험이라 할지라도 항시 위험을 내포하고 있음을 의미하며, 따라서 안전을 위해 예방과 대응방안이 필요함을 시사해주는 것이기 때문이다. 또한 요양보호사의 위험염려도(1.97) 보다 기관장(2.73) 및 중간관리자(2.70)의 위험염려도가 더 높이 나타나는 것은, 요양보호사 스스로 위험발생 상황에 대해 더 민감하게 인식하고 대처할 필요가 있음을 말해준다(표 Ⅲ-5-1 참조). 재가 및 시설의 특성에 따른 안전교육을 강화할 필요가 있다. 설문결과, 현재 실시되고 있는 안전교육에 대해서는 요양보호사나 기관장 및 중간관리자 모두 비교적 만족도가 높은 편이긴 하나, 그 내용 및 요양보호사의 교육 참여도 등에 제고가 필요하다는 논의가 있었다. 따라서 서비스유형 및 시설 규모 등에 따라 상황에 맞고 현장 적용이 가능한 내용으로 교육내용이 구성되어야 한다. 요양보호사의 교육 참여율을 높이기 위해서는 안전교육 뿐 아니라 월례교육 및 직무교육을 의무화·내실화하고 전문 강사를 지원하며 교육시간을 장기요양수가 및 업무시간에 반영하는 등의 정책 개선도 필요하다. 기관 및 시설, 서비스 유형에 따른 보다 다양한 안전관리매뉴얼을 개발·보급하고, 사회적 안전의식수준을 향상시키기 위한 지속적인 대국민 홍보도 필요하다. 매뉴얼은 개발·보급에서 끝나는 것이 아니라, 요양보호사와 이용어르신 등 장기요양기관의 전 관계자들이 매뉴얼 내용을 완벽하게 체화할 수 있을 때까지 지속적인 교육과 훈련이 필요하다.

요양보호사의 안전을 위해 위험을 미연에 방지하고 안전사고에 신속하게 대응할 수 있도록 체계를 마련하는 일은 궁극적으로 장기요양서비스를 제공하는 기관 및 시설의 안전관리 수준을 강화시킴으로써 서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

안전은 아무리 강조해도 지나치지 않는다.

목 . 차

Ⅰ. 연구개요 ····· 1

1. 연구 배경 및 필요성 ····· 3
2. 연구목적 및 내용 ····· 5
3. 연구추진체계 및 연구방법 ····· 5

Ⅱ. 이론적 검토 ····· 11

1. '안전(security)' 및 '위험(risk)'의 개념 ····· 13
2. 위험의 유형 ····· 15

Ⅲ. 설문조사 결과 ····· 23

1. 설문 내용 ····· 25
2. 설문결과 1(요양보호사) ····· 27
   1) 응답자 특성(요양보호사) ····· 27
   2) 위험염려도 및 발생빈도(요양보호사) ····· 31
   3) 위험발생 요인 ····· 54
3. 설문 결과 2(기관장 및 중간관리자) ····· 80
   1) 응답자 특성 ····· 80
   2) 위험염려도 및 발생빈도(기관장 및 중간관리자) ····· 83
   3) 위험발생요인 ····· 100
4. 기타(산재 및 안전 교육 관련) ····· 107
   1) 산재 관련 ····· 107
   2) 안전교육 및 설비 관련 ····· 108
5. 소결 ····· 113

Ⅳ. 인터뷰 결과 ····· 119

1. 응답자 특성 ····· 121
2. 인터뷰 결과 ····· 122
   1) 신체적 위험 ····· 122
   2) 심리·정서적 위험 ····· 131
   3) 근로 복지 위험 ····· 140
   4) 재해 위험 ····· 146
   3. 소결 ····· 152

Ⅴ. 논의 및 정책제언 ····· 155

1. 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준 제고 ····· 157
2. 요양보호사 근로 환경 개선 ····· 158
3. 요양보호사 역량강화 ····· 159
4. 사회적 안전의식 수준 제고 ····· 160

〈참고문헌〉 ····· 162

〈부 록〉 ····· 163
1. 사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 실태조사 설문지 (요양보호사용) ····· 165
2. 사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 실태조사 설문지 (기관/시설장 및 중간관리자용) ····· 181

표 · 목 · 차

〈표 Ⅰ-1-1〉 장기요양기관 서비스 종사자 및 이용자 상해 발생 및 처리 현황 ····· 4
〈표 Ⅰ-1-2〉 장기요양기관 전문 인력 현황 ····· 4
〈표 Ⅰ-3-1〉 FGI 참석자 현황 ····· 7
〈표 Ⅰ-3-2〉 관찰 조사(shadow research) 대상 ····· 7
〈표 Ⅰ-3-3〉 관찰 조사(shadow research) 내용 ····· 8
〈표 Ⅰ-3-4〉 예비조사(pilot) 조사 대상 ····· 8
〈표 Ⅰ-3-5〉 전문가 회의 참여 현황 ····· 9
〈표 Ⅰ-3-6〉 설문조사 대상 ····· 9
〈표 Ⅰ-3-7〉 인터뷰 참여자 ····· 10
〈표 Ⅱ-2-1〉 복지시설 종사자 위험관리 실태조사 ····· 16
〈표 Ⅱ-2-2〉 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼 ····· 16
〈표 Ⅱ-2-3〉 사회복지 현장의 위험 유형 ····· 18
〈표 Ⅱ-2-4〉 사회복지현장의 위험 범위 ····· 19
〈표 Ⅱ-2-5〉 사회복지현장의 위험 분류 ····· 20
〈표 Ⅱ-2-6〉 사회복지 위험관리의 목적 ····· 20
〈표 Ⅱ-2-7〉 사회복지시설의 안전보건 관리 및 종사자 안전 점검 항목 ····· 22
〈표 Ⅲ-1-1〉 응답자별 설문내용 ····· 26
〈표 Ⅲ-2-1〉 요양보호사 성별 현황 ····· 27
〈표 Ⅲ-2-2〉 요양보호사 연령 및 경력기간 ····· 28
〈표 Ⅲ-2-3〉 요양보호사 최종학력 ····· 28
〈표 Ⅲ-2-4〉 요양보호사 고용형태 ····· 29
〈표 Ⅲ-2-5〉 요양보호사 1일 근무시간(재가) ····· 30
〈표 Ⅲ-2-6〉 요양보호사 근무형태(시설) ····· 31
〈표 Ⅲ-2-7〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도 종합-요양보호사 ····· 36
〈표 Ⅲ-2-8〉 신체적 위험 염려도-요양보호사 ····· 39

〈표 Ⅲ-2-9〉 신체적 위험 발생빈도-요양보호사 ····· 41
〈표 Ⅲ-2-10〉 신체적 위험 발생상황-요양보호사 ····· 42
〈표 Ⅲ-2-11〉 심리·정서적 위험 발생 염려도-요양보호사 ····· 44
〈표 Ⅲ-2-12〉 근로복지 위험 발생 염려도-요양보호사 ····· 48
〈표 Ⅲ-2-13〉 근로복지 위험 발생빈도-요양보호사 ····· 49
〈표 Ⅲ-2-14〉 재해 위험 발생 염려도-요양보호사 ····· 52
〈표 Ⅲ-2-15〉 재해 위험 발생 발생빈도-요양보호사 ····· 54
〈표 Ⅲ-2-16〉 영역별 위험발생요인(종합)-요양보호사 ····· 59
〈표 Ⅲ-2-17〉 영역별 위험발생 요인(신체적 위험)-요양보호사 ····· 62
〈표 Ⅲ-2-18〉 신체적 위험 발생요인(세부요인별)-요양보호사 ····· 63
〈표 Ⅲ-2-19〉 영역별 위험발생 요인(심리·정서적 위험)-요양보호사 ····· 67
〈표 Ⅲ-2-20〉 심리·정서적 위험 발생요인(세부요인별)-요양보호사 ····· 68
〈표 Ⅲ-2-21〉 영역별 위험발생 요인(근로복지 위험)-요양보호사 ····· 72
〈표 Ⅲ-2-22〉 근로복지 위험 발생상황(세부요인별)-요양보호사 ····· 73
〈표 Ⅲ-2-23〉 영역별 위험발생 요인(재해 위험)-요양보호사 ····· 77
〈표 Ⅲ-2-24〉 재해 위험 발생상황(세부요인별)-요양보호사 ····· 78
〈표 Ⅲ-3-1〉 응답자의 일반적 특성(기관장) ····· 80
〈표 Ⅲ-3-2〉 소속기관 유형(기관장) ····· 81
〈표 Ⅲ-3-3〉 응답자의 일반적 특성(중간관리자) ····· 82
〈표 Ⅲ-3-4〉 소속기관 유형(중간관리자) ····· 82
〈표 Ⅲ-3-5〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도(종합)-기관장 ····· 87
〈표 Ⅲ-3-6〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도(종합)-중간관리자 ····· 87
〈표 Ⅲ-3-7〉 요양보호사 신체적 위험 염려도-기관장 ····· 89
〈표 Ⅲ-3-8〉 요양보호사 신체적 위험 발생빈도-기관장 ····· 89
〈표 Ⅲ-3-9〉 요양보호사 신체적 위험 염려도-중간관리자 ····· 90
〈표 Ⅲ-3-10〉 요양보호사 신체적 위험 발생빈도-중간관리자 ····· 91
〈표 Ⅲ-3-11〉 요양보호사 심리적 위험 염려도-기관장 ····· 92
〈표 Ⅲ-3-12〉 요양보호사 심리적 위험 발생빈도-기관장 ····· 92
〈표 Ⅲ-3-13〉 요양보호사의 심리·정서적 위험 염려도-중간관리자 ····· 93
〈표 Ⅲ-3-14〉 요양보호사 심리·정서적 위험 발생빈도-중간관리자 ····· 94

〈표 Ⅲ-3-15〉 요양보호사 근로복지 위험 염려도-기관장 ····· 95
〈표 Ⅲ-3-16〉 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도-기관장 ····· 95
〈표 Ⅲ-3-17〉 요양보호사 근로복지 위험 염려도-중간관리자 ····· 96
〈표 Ⅲ-3-18〉 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도-중간관리자 ····· 97
〈표 Ⅲ-3-19〉 요양보호사 재해위험 염려도-기관장 ····· 98
〈표 Ⅲ-3-20〉 요양보호사 재해위험 발생빈도-기관장 ····· 98
〈표 Ⅲ-3-21〉 요양보호사 재해위험 염려도-중간관리자 ····· 99
〈표 Ⅲ-3-22〉 요양보호사 재해위험 발생빈도-중간관리자 ····· 100
〈표 Ⅲ-3-23〉 요양보호사 영역별 위험발생요인(종합)-기관장 ····· 105
〈표 Ⅲ-3-24〉 요양보호사 영역별 위험발생요인(종합)-중간관리자 ····· 106
〈표 Ⅲ-4-1〉 산재신청을 하지 않은 이유(요양보호사) ····· 107
〈표 Ⅲ-5-1〉 응답자별 위험 염려도 및 발생빈도 비교 ····· 115
〈표 Ⅳ-1-1〉 인터뷰 참여자 ····· 121
〈표 Ⅳ-1-2〉 인터뷰 내용 ····· 122
〈표 Ⅳ-3-1〉 인터뷰 결과 요약 ····· 154

그 · 림 · 목 · 차

[그림 Ⅰ-3-1] 연구추진체계 ····· 6
[그림 Ⅲ-1-1] 주요 설문 내용 ····· 25
[그림 Ⅲ-2-1] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(종합)-요양보호사 ····· 32
[그림 Ⅲ-2-2] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ····· 33
[그림 Ⅲ-2-3] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ··· 33
[그림 Ⅲ-2-4] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(재가종합)-요양보호사 ····· 34
[그림 Ⅲ-2-5] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(시설 종합)-요양보호사 ····· 34
[그림 Ⅲ-2-6] 요양보호사 위험염려도(서비스유형 및 시설규모별)-요양보호사 ··· 35
[그림 Ⅲ-2-7] 요양보호사 위험발생빈도(서비스유형 및 시설규모별)-요양보호사 35
[그림 Ⅲ-2-8] 요양보호사 신체적 위험(발생_염려도 및 발생빈도)-요양보호사 ··· 37
[그림 Ⅲ-2-9] 요양보호사 신체적 위험염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ··· 38
[그림 Ⅲ-2-10] 요양보호사 신체적 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 40
[그림 Ⅲ-2-11] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사 ··· 43
[그림 Ⅲ-2-12] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 43
[그림 Ⅲ-2-13] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 46
[그림 Ⅲ-2-14] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사 ····· 46
[그림 Ⅲ-2-15] 요양보호사 근로복지 위험 염려도(재가 및 시설비교)-요양보호사 ··· 47
[그림 Ⅲ-2-16] 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 49
[그림 Ⅲ-2-17] 요양보호사 재해 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사 ····· 51
[그림 Ⅲ-2-18] 요양보호사 재해 위험 염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 51
[그림 Ⅲ-2-18] 요양보호사 재해 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 53
[그림 Ⅲ-2-20] 요양보호사 위험발생요인_종합-요양보호사 ····· 55
[그림 Ⅲ-2-21] 요양보호사 위험발생요인(사회·제도적 요인)-요양보호사 ····· 56
[그림 Ⅲ-2-22] 요양보호사 위험발생요인(요양보호사 개인적 요인)-요양보호사 ·· 56
[그림 Ⅲ-2-23] 요양보호사 위험발생요인(이용어르신 요인)-요양보호사 ····· 57

[그림 Ⅲ-2-24] 요양보호사 위험발생요인(업무·조직적 요인)-요양보호사 ····· 57
[그림 Ⅲ-2-25] 요양보호사 위험발생요인(시설·환경적 요인)-요양보호사 ····· 58
[그림 Ⅲ-2-26] 요양보호사 위험발생요인(보호자 요인)-요양보호사 ····· 58
[그림 Ⅲ-2-27] 요양보호사 신체적 위험 발생요인-요양보호사 ····· 60
[그림 Ⅲ-2-28] 요양보호사 신체적 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 61
[그림 Ⅲ-2-29] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생요인-요양보호사 ····· 65
[그림 Ⅲ-2-30] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 66
[그림 Ⅲ-2-31] 요양보호사 근로복지 위험 발생요인-요양보호사 ····· 70
[그림 Ⅲ-2-32] 요양보호사 근로복지 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 71
[그림 Ⅲ-2-33] 요양보호사 재해위험 발생요인-요양보호사 ····· 75
[그림 Ⅲ-2-34] 요양보호사 재해위험 발생 요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사 ·· 76
[그림 Ⅲ-3-1] 요양보호사 위험 염려도 및 발생빈도(종합)-기관장 ····· 83
[그림 Ⅲ-3-2] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-기관장 ····· 84
[그림 Ⅲ-3-3] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-기관장 ····· 84
[그림 Ⅲ-3-4] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(종합)-중간관리자 ····· 85
[그림 Ⅲ-3-5] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-중간관리자 ····· 85
[그림 Ⅲ-3-6] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-중간관리자 ··· 86
[그림 Ⅲ-3-7] 요양보호사 신체적 위험 염려도 및 발생빈도-기관장 ····· 88
[그림 Ⅲ-3-8] 요양보호사 신체적 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자 ····· 90
[그림 Ⅲ-3-9] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-기관장 ····· 91
[그림 Ⅲ-3-10] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자 · 93
[그림 Ⅲ-3-11] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-기관장 ····· 95
[그림 Ⅲ-3-12] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자 ····· 96
[그림 Ⅲ-3-13] 요양보호사 재해위험 염려도 및 발생빈도-기관장 ····· 97
[그림 Ⅲ-3-14] 요양보호사 재해위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자 ····· 99
[그림 Ⅲ-3-15] 요양보호사 위험발생요인-종합(기관장/중간관리자) ····· 100
[그림 Ⅲ-3-16] 요양보호사 위험발생요인-개인적 요인(기관장/중간관리자) ····· 101
[그림 Ⅲ-3-17] 요양보호사 위험발생요인-이용어르신 요인(기관장/중간관리자) ·· 101
[그림 Ⅲ-3-18] 요양보호사 위험발생요인-사회제도적 요인(기관장/중간관리자) ·· 102
[그림 Ⅲ-3-19] 요양보호사 위험발생요인-업무·조직적 요인(기관장/중간관리자) ··· 103

[그림 Ⅲ-3-20] 요양보호사 위험발생요인-경영상 요인(기관장/중간관리자) …… 103
[그림 Ⅲ-3-21] 요양보호사 위험발생요인-보호자 요인(기관장/중간관리자) …… 104
[그림 Ⅲ-3-22] 요양보호사 위험발생요인-시설·환경적 요인(기관장/중간관리자) … 104
[그림 Ⅲ-4-1] 전반적 근무환경 만족도(서비스 유형 및 시설규모별)-요양보호사 … 108
[그림 Ⅲ-4-2] 요양보호사 전반적 근무환경 만족도(기관장 및 중간관리자) …… 109
[그림 Ⅲ-4-3] 타 돌봄종사자 대비 요양보호사 위험노출 정도(서비스 유형 및 시설규모별)-요양보호사 …… 110
[그림 Ⅲ-4-4] 기관안전교육 만족도(요양보호사) …… 111
[그림 Ⅲ-4-5] 기관안전교육 필요도(요양보호사) …… 111
[그림 Ⅲ-4-6] 기관안전교육 참여빈도(요양보호사) …… 112
[그림 Ⅲ-4-7] 기관안전교육 참여빈도(요양보호사) …… 112
[그림 Ⅲ-4-8] 안전교육 시행율-재가 및 시설(요양보호사) …… 113
[그림 Ⅲ-5-1] 응답자별 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도 …… 116

Ⅰ 연구개요

Ⅰ. 연구개요

1. 연구 배경 및 필요성

‘14년 세월호대참사, ’15년 메르스사태, ’16년 구의역사고 및 경주지진 등 최근 몇 년 사이 각종 대형 안전사고가 빈번히 발생하면서 각계각층의 안전에 대한 관심이 증폭되고 있다. 우리는 구의역 사고를 통해 성과주의나 안전비용을 축소하고 인력을 감축하는 등의 경영 효율화가 노동자의 고용과 안전의 측면에서 얼마나 위험한 것인지를 깨달았다. 경주지진으로 인해 우리도 더 이상 지진발생의 안전지대가 아님을 전 국민이 자각하는 계기도 되었다.

대형 안전사고 외에도 우리는 가정과 학교와 일터를 오가면서 크고 작은 안전사고에 노출되어 있다. 사회적 약자가 주요 고객인 사회복지종사자들의 경우 이와 같은 안전사고의 발생가능성 및 발생빈도는 더 높을 것으로 예상된다. 특히, 돌봄종사자의 경우 몸이 약한 어르신이나 장애인 등을 대상으로 일하고 있어 상대적으로 더 열악한 근무조건과 환경 속에서 서비스를 제공하고 있다. 서비스종사자의 안전은 곧 이용자의 안전을 의미하는 것이며, 이는 돌봄서비스의 질과 직결되므로 고령사회 및 초고령사회를 목전에 두고 있는 우리로서 주목해야 할 부분이다.

안전과 관련하여 최근의 선행연구들을 살펴보면 주로 서비스 이용자의 안전실태를 주제로 한 반면, 서비스 종사자의 안전실태를 주제로 한 연구들은 많지 않다. 종사자를 대상으로 한 연구에서도 대부분 노동실태 및 처우개선에 초점을 맞추거나 설문내용 중 폭력경험 등 일부 내용만 추가하는 등 안전실태에 초점을 맞춘 연구는 찾아보기 어렵다.

서울연구원(2014)은 「서울시 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 고용실태조사」를 통해 장기요양기관의 상해 발생 처리방식을 비교하였다. 그 결과를 살펴보면, 이용자의 경우 주로 상해보험 처리의 비중이 높은 반면, 종사자의 경우 주로 개인배상이나 기관일부 배상이 많은 것으로 나타난다. 이는 이용자 및 종사자에 대한 기관의 상해 처리방법이 상이함을 보여주는 사례가 된다(표 Ⅰ-1-1 참조).

〈표 Ⅰ-1-1〉 장기요양기관 서비스 종사자 및 이용자 상해 발생 및 처리 현황

구분	상해발생 현황[1]		상해발생 처리방법	
	종사자	이용자	종사자	이용자
노인요양시설	7.8%	6.3%	기관 일부 배상 80% 상해보험 처리 20%	기관 일부 배상 25% 상해보험 처리 75%
재가노인지원시설	9.4%	12.6%	개인배상 11.1% 기관일부 배상 33.3% 상해보험 처리 55.6%	개인배상 0% 기관일부 배상 16.7% 상해보험 처리 83.3%

(서울연구원, 2014 : 재정리)

한편, 서울시 장기요양기관 근무 인력현황을 살펴보면, 전체 54,194명 중 요양보호사가 50,246명으로 가장 높은 비율(92.7%)을 보이고 있다. 이렇듯 돌봄종사자의 대부분을 차지하고 있는 요양보호사는 사회적 인식 및 처우 등 여러 가지 열악한 상황 속에서 서비스를 제공하고 있으며, 제공기관 역시 낮은 수가 및 요양보호사 구인 등으로 어려움을 겪고 있다(표 Ⅰ-1-2 참조)

〈표 Ⅰ-1-2〉 장기요양기관 전문 인력 현황

구분	사회 복지사	의사 (촉탁의 포함)	간호 (조무)사	치 위생사	물리 (작업)치료사	요양 보호사	영양사	계
전국	11,298	1,324	10,924	5	1,813	266,538	987	292,889
서울	1,722	166	1,749	2	214	50,246	95	54,194

(국민건강보험공단, 2014 : 재정리)

요양보호사뿐만 아니라 서비스제공기관의 장을 비롯한 기관 내 근무하는 타 직종 역시 안전사고에 노출되어 있다. 이는 제공기관의 운영 및 서비스이용자에게도 부정적인 영향을 줄 수 있다. 따라서 돌봄종사자의 업무수행 중 발생할 수 있는 안전사고 현황 및 요인 등을 파악하여 기관 및 종사자가 사고를 미연에 방지할 수 있도록 하고, 사고 발생 시에도 이에 적절히 대처할 수 있도록 방안을 제시할 필요가 있다.

1) 종사자 개인이 아닌 기관을 대상으로 한 설문조사로 과소평가되었을 가능성이 높음(서울연구원, 2014)

2. 연구목적 및 내용

본 연구에서는 사회복지종사자 중 상대적으로 위험 상황에 더 노출되어 있다고 판단되는 돌봄종사자를 대상으로 위험발생 현황 및 위험요인 등 안전실태를 파악하고 보호방안을 제시하고자 한다. Ⅱ장에서 검토하겠으나, 본 연구에서 '안전'의 범위는 선행연구들에서 주로 다룬 건강 및 재해뿐 아니라 '안전'의 외연을 넓혀 종사자의 심리·정서적, 물리적, 환경적 측면까지 접근해보고자 한다.

연구의 세부내용은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 안전실태 및 보호방안 조사를 위한 설문지를 개발한다. 이를 위해 초점집단면접(Focus Group Interview : 이하 'FGI'), 관찰조사(shadow research), 예비조사(pilot) 등을 실시하였다. 자세한 내용은 연구방법에서 다룰 것이다.

둘째, 설문지 개발을 통해 서울시 장기요양기관의 안전실태를 점검한다. 이를 위해 서울시 장기요양기관에 근무하는 요양보호사, 기관장 및 중간관리자들을 대상으로 설문조사 및 인터뷰를 실시하였다. 역시 자세한 내용은 연구방법에서 다룰 것이다.

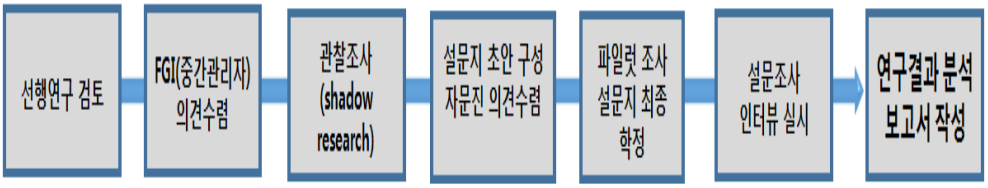
셋째, 설문조사 결과 및 인터뷰 결과를 바탕으로 재가 및 시설 근무 요양보호사 안전실태 및 위험 요인을 분석한다.

넷째, 요양보호사와 장기요양기관의 위험요인을 예방하여 기관 및 종사자들의 안전사고를 미연에 방지하기 위한 보호방안 및 정책을 제시한다.

3. 연구추진체계 및 연구방법

본 연구의 추진체계는 [그림 Ⅰ-3-1]과 같다. 먼저, 본 연구에서 적용할 안전 및 위험의 개념을 정립하기 위해 선행연구 및 관련 자료들을 검토하였다. 다음으로 설문지 개발을 위해 장기요양기관의 중간관리자들을 대상으로 FGI를 실시하였다. FGI의 결과는 관찰조사를 통해 보완되었으며, 설문지 초안을 구성하고 자문진 의견을 수렴하였다. 본 설문조사에 들어가기 전에 예비조사를 실시하였으며, 그 결과를 보완하여 최종설문지를 만들고 본 조사를 실시하였다. 설문조사 응답자 중 인터뷰를 수락한 경

우 1:1 면접 조사를 실시하였으며, 그 결과를 토대로 장기요양기관에 종사하는 요양보호사들의 안전실태 현황 및 보호방안을 제시하였다(그림 Ⅰ-3-1 참조).



[그림 Ⅰ-3-1] 연구추진체계

1) 설문지 개발

선행연구 및 관련 자료 검토, FGI, 관찰조사 등을 통해 설문지 초안을 만들고 자문진 의견을 수렴하였다. 다음으로 예비조사를 통해 현장의 의견을 수렴하고 최종 설문지를 완성하였다.

(1) 초점집단인터뷰(FGI)

FGI에는 장기요양기관의 중간관리자들이 재가와 시설에서 각 4명씩 두 그룹으로 나누어 참석하였다. 중간관리자들이 FGI 참석 이전에 기관 특성(기관유형, 이용어르신 수, 요양보호사 수 등), 위험 및 안전에 대한 개념, 장기요양 현장에서 발생하거나 발생할 가능성이 높은 위험상황들, 시설 안전 관련 사항, 안전문제 개선을 위한 의견 등에 대해 미리 검토할 수 있도록 설문지를 구성하여 보내고, 이를 토대로 FGI에서 논의하였다. FGI 참석자 현황은 다음과 같다(표 Ⅰ-3-1 참조).

〈표 Ⅰ-3-1〉 FGI 참석자 현황

그룹	서비스 구분	진행 일자	참석자
그룹1	재가기관	7월 7일 2시	1) 차OO (OO 데이케어센터 센터장) 2) 윤OO (OO노인복지센터 팀장) 3) 김OO (OO데이케어센터 과장) 4) 소OO (OO데이케어센터 간호조무사)
그룹2	시설기관	7월 8일 2시	1) 정OO (서울OO노인전문요양센터 팀장) 2) 조OO (서울OO노인전문요양센터 센터장) 3) 이OO (OO 실버마을 센터장) 4) 진OO (OO 노인전문요양센터 간호사)

(2) 관찰조사(shadow research)

관찰조사는 관찰자가 피관찰자의 일상생활에 동행하면서 행동을 관찰하고 주요 이슈 관련 내용을 기록하는 방법이다. 이는 피관찰자의 라이프스타일을 파악하고피관찰자가 평소 인식하지 못했던 문제까지 관찰할 수 있다. 또한 관찰 도중 주요 상황에서 인터뷰를 진행함으로써 상황에 대한 이해를 높일 수 있다. 조사대상은 장기요양기관 2개소, 장기요양시설 1개소, 요양보호사 4명이다(표 Ⅰ-3-2 참조).

〈표 Ⅰ-3-2〉 관찰 조사(shadow research) 대상

구분		요양보호사	일정	구분
재가	방문요양기관	A	2016년 7월 12일	Case 1
	데이케어센터	B	2016년 7월 15일	Case 2
시설	시립요양원	C	2016년 7월 14일	Case 3
		D	2016년 7월 14일	

관찰조사에서는 기관 및 시설의 일반적 사항 외에 요양보호사의 전반적인 근무환경, 요양보호사와 이용자(어르신)의 서비스 접점 상황, 서비스 제공 시 요양보호사의 행동/표정/언어(말투 등), 요양보호사의 안전 관련 위험 요인 등을 살펴보았다(표 Ⅰ-3-3 참조).

〈표 Ⅰ-3-3〉 관찰 조사(shadow research) 내용

구분	항목
일반 정보	기관유형 구분(시설/재가) 서비스유형 구분(방문요양/방문목욕/데이케어센터 등) 시설규모 구분(이용어르신10- 29인 이하/30-99인 이하/100인 이상) 설립년원일 이용어르신 및 요양보호사 수 등
관찰 정보	관찰시간 및 장소 요양보호사의 전반적 근무 환경 요양보호사와 이용자(어르신)의 서비스 접점 상황 서비스 제공 시 요양보호사의 행동/표정/언어(말투 등) 요양보호사의 안전 관련 위험 요인 등

(3) 예비조사(pilot test)

FGI 및 관찰조사 결과를 분석하여 설문지 초안을 개발하였다. 설문지 초안은 자문회의에서 검토·수정하였으며, 수정된 설문지는 예비조사를 통해 재차 검증작업을 거쳤다. 예비조사는 기관장, 중간관리자, 요양보호사 등 총 12명을 대상으로 '16년 7월 25일부터 8월 9일까지 약 2주간 진행되었다(표 Ⅰ-3-4 참조).

〈표 Ⅰ-3-4〉 예비조사(pilot) 조사 대상

구분		기관명	대상자	조사 날짜
재가	데이케어센터	OO데이케어센터	센터장	2016년 8월 2일
	데이케어센터	OO데이케어센터	중간관리자	2016년 8월 2일
시설	10인 이상 시설	시립OO노인요양센터	센터장	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	중간관리자	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	요양보호사	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	센터장	2016년 8월 8일
		시립OO노인요양센터	간호사	2016년 8월 8일
		OO노인복지센터	중간관리자	2016년 8월 9일
		OO노인복지센터	요양보호사	2016년 8월 9일
		OO노인복지센터	요양보호사	2016년 8월 9일
	10인 미만 시설[2)]	OO노인돌봄센터	센터장	2016년 7월 25일
		OO공동생활요양센터	센터장	2016년 7월 25일

2) 전문가회의

학계 및 현장전문가 5인으로 자문진이 구성되었다(표 Ⅰ-3-5 참조). 전문가회의에서는 선행연구 검토를 통해 잠정적으로 정해진 위험영역과 FGI 및 관찰조사를 통해 구성된 설문지 초안에 대해 점검하고 피드백을 받는 등 학계 및 현장의 다양한 의견을 수렴하였다. 전문가회의는 5월에서 10월까지 총 3차례 실시되었다.

〈표 Ⅰ-3-5〉 전문가 회의 참여 현황

구분(명)	성명	소속 및 지위
자문진	김현훈	서울시 재가노인복지협회장
	박준기	서울 시립동부요양원장
	박찬임	한국노동연구원 선임연구위원
	선우덕	한국보건사회연구원 선임연구위원
	신현구	한국노동연구원 전문위원
서울시	홍순옥	서울시 어르신복지과 어르신요양팀장

3) 설문조사

예비조사 결과를 반영하여 최종설문지를 확정하고 본 조사를 실시하였다. 조사는 '16년 8월 17일부터 9월 30일 사이 약 6주간 진행되었으며, 조사 대상은 재가 및 시설의 기관장, 중간관리자, 요양보호사 등 총 550명이다(표 Ⅰ-3-6 참조).

〈표 Ⅰ-3-6〉 설문조사 대상

구분		기관장	중간관리자	요양보호사
재가	방문요양	14	11	70
	방문목욕	10	7	70
	데이케어센터	15	29	60
	계	39	47	200
시설	10~29인	9	14	70
	30인~99인	5	15	60
	100인 이상	9	12	70
	계	23	41	200
총계(550)		**62**	**88**	**400**

2) 이용어르신이 9인 이하인 공동생활가정은 10인 이상 시설보다 안전문제에 대해 취약할 것으로 예상되었으나 조사 접근성 등 제반 사정이 여의치 않아 본 조사에서 제외함

설문조사는 요양보호사의 경우 주로 재가 및 시설 등을 방문하여 1:1 면접조사를 진행하였으나, 기관장 및 중간관리자의 경우 온라인 조사 및 팩스 등을 병행하였다. 또한 응답자의 근무시간 및 제반 환경 등을 고려하여 편한 시간대에 자기기입식으로 작성하도록 하였으며 응답자가 이해하기 어려운 문항의 경우 면접원이 보충설명을 진행하였다[3].

4) 현장인터뷰

인터뷰는 '16년 9월 21일부터 10월 14일 사이 약 3주간 진행되었다. 연구 초기에는 설문조사 중 산재 등 안전사고 경험이 있는 요양보호사 및 기관장 등을 대상으로 인터뷰를 실시할 예정이었으나, 인터뷰 동의자가 예상보다 적어 눈덩이 표집으로 추천을 받아 진행하였다. 인터뷰 참여자는 총 18명으로 다양한 현장의견을 수렴하기 위해 재가 및 시설유형을 두루 포함하였다(표 Ⅰ-3-7 참조).

〈표 Ⅰ-3-7〉 인터뷰 참여자

구분	기관장	중간관리자	요양보호사
재 가	3명	2명	5명
시 설	3명	3명	2명
소계	6명	5명	7명
총계	18명		

인터뷰 시작 전 동의를 구한 후, 참여자가 편안함을 느낄 수 있도록 관계기관 및 자택 인근 카페 등 본인이 원하는 장소에서 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰에서는 개인 및 기관 이력, 업무 관련 어려움, 제반 위험 사례 및 안전에 대한 인식, 개선사항 등 요양보호사 및 소속기관의 안전에 대한 전반적인 상황에 대해 질문하였다. 인터뷰 내용은 모두 녹취되었으며, 녹취록을 바탕으로 내용분석(contents analysis)을 실시하였다.

3) '서울시노인복지협회', '서울시재가노인복지협회', '한국장기요양기관정보협회 서울지부' 등의 협조를 얻어 협회 및 각 기관에 공문을 발송한 후 설문을 진행함. 일부 기관장 및 요양보호사의 경우 '경희직업전문학교' 및 '서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터(은평 소재)'의 협조 및 추천을 받아 진행함

Ⅱ 이론적 검토

Ⅱ. 이론적 검토

…위험을 모르고 일을 벌이거나 알면서도 방치하면 사고를 당하기 쉽다. 반면에 위험을 잘 알고 적절히 대처하면 사고를 피하거나 줄일 수 있다. 위험에 대한 관심의 바탕에는 사고를 피하거나 막고자 하는 의도가 자리 잡고 있다. 우리는 사고에 대한 사후 대처보다 사전 예방을 위해 위험에 대해 관심을 기울이는 것이다…(홍성태, 2007).

1. '안전(security)' 및 '위험(risk)'의 개념

근대로 들어오면서 과학기술이 발전하고 이는 인류에게 풍요로운 문명의 혜택을 누리게 한 반면, 한편으로 크고 작은 사고를 발생하게 하여 많은 인명을 앗아가기도 한다. 울리히 백(Ulich Beck)의 위험사회(1986)[4]는 전 세계가 이러한 현대사회의 위험에 대해 인식하게 하는 중요한 계기가 되었다. 그는 근대성 자체가 근본적으로 많은 한계를 갖고 있다고 주장하면서, 위험과 안전을 사회발전의 중심에 놓았다.

'안전' 및 '위험'의 개념이 무엇인지 분명히 정의하는 것은 쉽지 않다. 그에 대해 연구하는 학자들 간에도 학제 간 또는 학자 간 학문적 배경이나 관점이 다르기 때문이다. 먼저 '위험'에 대해 살펴보면, 노충래(2009)는 '경제적·신체적·사회적·심리적인 손실의 결과를 초래할 수 있거나 바람직하지 못한 결과를 가져올 수 있는 불확실한 상황이나 상태'라고 정의하였다. 박미은(2010)은 '손해 혹은 손실을 초래할 수 있는 위태로운 사건(혹은 상황)이 발생할 가능성'이라고 하였다. 홍성태(2014)는 위험을 '사고가 일어나기 쉬운 상태'이며, 사고는 '뜻하지 않게 피해를 입는 것'이니 위험은 결국 '뜻하지 않은 피해를 입기 쉬운 상태'라고 정의하였다.

위험과 유사한 용어 중 '위기(crisis)'는 위험이 구체적인 현실로 나타난 것이라 할 수 있다[5]. 즉, 손해의 발생 가능성이 현실로 나타난 것이다. 따라서 위기에 처한 사람은

4) 울리히 벡은 이 책에서 현대사회는 '위험사회'로서 기술적 위험(과학기술) 및 사회적 위험(복지)을 내포하고 있다고 주장하였으며, 벡의 '위험사회'는 그간 '풍요사회'로 일컬어지던 서구사회의 한계를 지적했다는 점에서 큰 이슈가 되었다.

5) '위험사회'에서 말하는 위험은 우리가 선택해서 감수하는 위험, 즉 risk를 뜻한다. 우리는 어떤 위험을 선택하고 있으며, 과연 어떤 위험을 감수하고 있는가? '위험사회론'은 우리가 너무나 많은 위험을 생산하고 있으며, 그중에는 결코 감수할 수 없는 것도 있다는 인식에 바탕하고 있다(Beck, 1992: 홍성태, 2014: 재인용).

그 손해로 인해 다양한 정신적, 신체적, 물질적인 피해와 고통을 경험한다(박미은, 2010).

한편, '안전'의 사전적 의미를 살펴보면 '위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없음. 또는 그런 상태'이다. 즉, 안전은 위험이 없는 상태를 의미하는 것이다. 노충래(2009)도 '안전'이란 '위험성이 없는 것으로 위험의 가능성 혹은 사고를 제거하는 것을 목적으로 하는 물리적 환경에서 발생하는 상태'라고 하였다.

특히, 사회복지 현장은 신체적으로나 심리·정서적으로 취약한 사람들이 주로 이용하는 시설이다 보니 안전사고의 발생 확률이 더 높을 수밖에 없다.

박미은(2010)은 사회복지 위험을 '다양한 사회복지 현장에서 손해 혹은 손실이 발생할 가능성'이라고 정의하면서, 우리가 사회복지 위험에 대해 관심을 가져야 하는 배경에 대해 이용자의 위상변화 및 복지욕구의 증가, 현장의 불확실성과 사회복지사의 역할, 클라이언트 및 사회복지사 권리의 연관성 등에 대해 논의하였다.

'이용자의 위상변화'란 오늘날 사회복지 현장에서 클라이언트에 대한 시각이 서비스 수혜자에서 서비스 이용자라는 적극적인 권리의 주체로 변화하고 있는 만큼 서비스제공자 역시 높은 사회적 책무성과 윤리의식을 요구받기도 한다는 것을 의미한다. '현장의 불확실성'이란 클라이언트가 처한 상황은 늘 가변적이고 불확실(uncertainty)하기 때문에 사회복지사들은 그 불확실성이 언제 어떻게 위험으로 나타날지 항상 예의주시하고, 필요 시 전문적 판단을 내려야 한다는 것이다. '클라이언트 및 사회복지사 권리의 연관성'이란 서비스의 질과 효과성은 사회복지사뿐 아니라 클라이언트가 처한 여건이나 제반 환경에 따라 달라지며, 사회복지사가 현장에서 경험하는 위험도 이와 밀접히 연관되어 있다는 것이다.

박미은(2010)은 케어리스크(care risk) 관리의 중요성에 대해 강조하였다. 케어리스크란 '실무자가 케어를 제공하는 과정에서 경험하는 각종사고에 대한 위험'을 말한다. 특히 요양을 필요로 하는 노인들은 신체적, 정신적 건강이 매우 취약한 상태이기 때문에 실무자들이 적절한 케어를 하지 못하거나, 시설안전이 미흡한 경우에는 예상치 못한 사고가 발생할 수 있다는 것이다.

이상의 '안전' 및 '위험'에 대한 개념 정의를 통해 본 연구에서는 '안전'은 '위험이 없는 상태'로 정의하고 사회복지종사자, 특히 돌봄종사자들의 위험 관련 제반 현황을 파악함으로써 그 결과를 통해 안전실태를 점검하고 보호방안을 제시하고자 한다.

2. 위험의 유형

서구의 위험에 대한 연구는 고대 그리스로까지 거슬러 올라갈 수 있지만, 위험연구가 실질적으로 발전하기 시작한 것은 16세기 무렵부터이며(Bernstein, 1995 : 노충래, 2009 : 재인용), 1980년대 초반에 크게 발전하였다. 이는 1979년 3월에 발생한 미국의 스리마일 섬 핵발전소 노심 용융사고가 큰 영향을 미쳤다[6].

우리나라의 경우 1995년 6월 29일 발생한 삼풍백화점 붕괴사고를 계기로 사회과학에서 위험연구가 본격적으로 시작되었다고 할 수 있다. 특히, 1999년 '씨랜드 청소년 수련원 화재사건' 이후 복지시설에서의 안전사고 및 관리에 대한 관심이 모아지기 시작했으며, 사회복지시설 안전관리지침은 2001년 개정되어 현재 각 복지시설마다 안전점검실시를 위한 기초 자료로 활용되고 있으며, 이는 「사회복지사업법」 제34조 3항 및 동법 시행령 제18조의 3항에 그 근거를 두고 있다(노충래, 2009).

본 연구에서는 위험의 유형을 어떻게 구분할 것인지 논의하기 위해 먼저 사회복지 위험과 관련된 주요 선행연구에 나타난 위험의 유형 및 내용 등을 검토하였다. 이는 연구의 전체적인 방향 및 내용 설정은 물론 설문조사 및 인터뷰에서 위험의 영역을 정하기 위한 것이다.

1) 서울시복지재단(2005/2006), 복지시설 종사자 위험관리 실태조사/매뉴얼

서울시복지재단에서는 '05년 복지시설 종사자들을 대상으로 위험관리 실태조사를 실시하였으며, '06년 그 결과를 바탕으로 위험관리 매뉴얼을 제작하였다.

6) 친핵론자들이 100만년이 한 번 일어날 것이라고 주장했던 핵발전소 폭발 사고에 준하는 사고가 핵발전소의 상업적 이용 이후 불과 20여년 만에 일어난 것이다.

〈표 Ⅱ-2-1〉 복지시설 종사자 위험관리 실태조사(서울시복지재단, 2005 : 재구성)

설문지 구성 내용	
설문조사	신체적 공격, 정서적 공격, 공격에 대한 반응 기관차원의 대응, 기관의 관리체계, 기관의 시설안전 근무강도, 근골격계 증상, 직무스트레스, 1년간 경험, 종사자 안전에 대한 생각 등
인터뷰	클라이언트 공격경험, 정서적 반응 결과, 공격 경험 이후의 변화, 기관의 위험관리 체계

'05년 실태조사에서는 인터뷰와 설문조사가 진행되었다. 설문조사에서는 신체적 공격, 정서적 공격, 공격에 대한 반응, 기관차원의 대응, 기관의 관리체계, 기관의 시설안전 근무강도, 근골격계 증상, 직무스트레스, 1년간 경험, 종사자 안전에 대한 생각 등에 대해 질문하였다. 인터뷰에서는 클라이언트 공격경험, 정서적 반응 결과, 공격 경험 이후의 변화, 기관의 위험관리 체계 등에 대해 질문하였다(표 Ⅱ-2-1 참조).

'06년 복지종사자를 위한 위험관리 매뉴얼에서는 사회복지위험을 업무위험, 경영위험, 사회적 위험, 재해위험으로 구분하였다. 업무위험에는 이용자의 사고, 고충처리 대응 미스, 전염병 감염의 발생 확대 등이 포함된다. 경영위험에는 경영수지의 악화, 경쟁사업체의 진출, 재무운영의 실패 등이 포함된다. 사회적 위험에는 부정행위 또는 범죄행위, 종사자의 잘못으로 이한 시설평가 손상 및 여파 등이 포함된다. 재해위험에는 화재, 풍수해, 지진 등의 자연재해 및 인위적 사고 등이 포함된다. 위험관리의 목적은 예방 및 사고 대책으로 설정하였다(표 Ⅱ-2-2 참조).

〈표 Ⅱ-2-2〉 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼(서울시복지재단, 2006 : 재정리)

사회복지위험의 분류		사회복지 위험관리의 목적
업무위험	이용자의 사고	예방대책 사고대책
	고충 처리 대응 미스	
	전염병 감염의 발생 확대	
경영위험	경영수지의 악화	
	경쟁사업체의 진출	
	재무운영의 실패	
사회적 위험	부정행의 또는 범죄행위	
	종사자의 잘못으로 인한 시설평가 손상 및 여파	
재해위험	화재, 풍수해, 지진 등의 자연재해 및 인위적 사고 등	

2) 노충래(2009), 사회복지와 위험관리

노충래(2009)는 사회복지현장의 위험 유형을 위험원인에 따른 사회복지의 위험, 위험의 주체에 따른 위험, 사회복지사가 행할 수 있는 위험으로 구분하였다(표 Ⅱ-2-3 참조). 위험의 원인에 따른 사회복지 위험은 업무위험, 경영위험, 사회적 위험, 재해위험으로 구분하였다. 위험의 주체에 따른 사회복지 위험은 외부적(external) 위험, 클라이언트에 의한(client-initiated) 위험, 내부적(internal) 위험으로 구분하였다. 사회복지사가 행할 수 있는 위험은 잘못된 진단과 처우, 부정행위, 사회복지사의 기능적 손상(impairment, 알코올이나 약물 또는 정신병 등)에 의한 비전문적 실천행위, 성적 부정행위, 보호의무태만이나 소홀(예 : Tarasoff 판례[7]), 비밀보장 등으로 구분하였다.

위험의 주체에 따른 사회복지 위험은 미국 산업안전보건청(OSHA, 1996)에 의해 분류된 것으로 외부적(external) 위험, 클라이언트에 의한(client-initiated) 위험, 내부적(internal) 위험으로 구분하였다. 외부적 위험은 기관 내부의 사람에 의해 행해지는 위험을, 클라이언트에 의한 위험은 클라이언트가 사회복지사를 공격하는 위험을, 내부적 위험은 직원과 수습직원 혹은 슈퍼바이저와 직원 간의 폭력이나 괴롭힘을 말한다.

사회복지사가 행할 수 있는 위험은 대인관계의 위험을 포함하여 업무과실로 인해 발생할 수 있는 다양한 위험들. 즉, 잘못된 진단과 처우의 위험, 부정행위의 위험, 사회복지사의 기능적 손상(impairment, 알코올이나 약물 또는 정신병 등)에 의한비전문적 실천행위의 위험, 성적 부정행위, 보호의무태만이나 소홀(예 : Tarasoff 판례), 비밀보장 등이 포함된다.

7) 1976년 캘리포니아 대학교의 한 학생이 자신의 여자 친구를 살해할 계획이라고 상담자에게 말하였으며, 이후 여자 친구는 살해되었다. 가족들은 이 상황을 자신의 딸에게 알리지 않았다는 이유로 대학을 상대로 소송을 제기하였다. 상담자는 자신이 살해자의 비밀을 보장해주었으므로 죄가 없다고 주장하였다. 그러나 법원에서는 '...예상되는 피해자를 폭력으로부터 보호할 수 있는 합리적인 조치를 취해야 할 의무가 있다...'라고 하여 판결이 뒤집어졌다(서미경 외, 2002: 재구성).

〈표 Ⅱ-2-3〉 사회복지 현장의 위험 유형(노충래, 2009 : 재정리)

사회복지위험의 분류	
위험원인	업무적 위험
	경영상의 위험
	사회적 위험
	재해위험
위험주체 (OSHA[8], 1998)	외부적(external) 위험
	클라이언트에 의한(client-initiated) 위험
	내부적(internal) 위험
사회복지사가 행할 수 있는 위험	잘못된 진단과 처우
	부정행위
	사회복지사의 기능적 손상(impairment, 알코올이나 약물 또는 정신병 등)에 의한 비전문적 실천행위
	성적 부정행위
	보호의무태만이나 소홀(예 : Tarasoff 판례)
	비밀보장

또한 노충래(2009)는 사회복지현장에서 발생할 수 있는 위험의 범위를 폭력, 보안관리, 안전사고, 재난 및 재해, 위생문제 등으로 구분하였다. 먼저, 폭력은 사회복지현장에서 흔히 볼 수 있으나 잘 알려지지 않고 사회복지전문직에서 수용하기 쉽지 않은 것으로 사회복지사에 대한 클라이언트로부터의 폭력, 클라이언트 가족 및 보호자에 의한 폭력, 클라이언트 간의 폭력, 사회복지기관 내 종사자 간의 폭력, 사회복지기관 종사자에 의한 클라이언트 대상의 폭력 등이 오함된다. 다음으로 보안문제 역시 IT 산업의 발달과 더불어 사회복지기관도 컴퓨터 및 산업기술을 이용한 관련 업무가 증가함으로써 새롭게 등장한 사회복지위험이라 할 수 있다. 사회복지 현장의 또 다른 위험은 안전사고와 관련이 있다. 낙상이나 부딪침, 시설물 노후 및 관리, 이용에 따른 안전사고, 차량사고, 캠프 등에서의 익사사고 등을 들 수 있다. 재해 및 재난 관련 위험과 관련해서는 자연재해, 인위적 재난, 사회적 재난 등이 포함된다. 마지막으로 위

8) 미국 산업안전보건청(Office of Safety and Health Agency;OSHA)

생문제와 관련하여 식중독문제, 공기를 통한 질병감염(감기, 결핵 등), 신체적 접촉을 통한 질병 전염(피부명, 성병 등) 등을 포함한다(표 Ⅱ-2-4 참조).

〈표 Ⅱ-2-4〉 사회복지현장의 위험 범위(노충래, 2009 : 재정리)

구분	위험 범위
폭력	· 클라이언트→사회복지사 · 클라이언트 가족 및 보호자→사회복지사 · 클라이언트→클라이언트 · 사회복지사→사회복지사 · 사회복지사→클라이언트
보안 관리	· 사회복지 업무의 전산화로 인한 정보유출 · 전산장비의 해킹 및 도난
안전 사고	· 낙상, 부딪힘 · 시설물 노후 및 관리·이용에 따른 안전사고 · 차량사고 · 캠프 등의 익사사고
재난 및 재해	· 자연재해 · 인위적 재난(화재, 붕괴, 폭발, 교통사고 등 대통령령이 정하는 규모 이상의 피해) · 사회적 재난(에너지, 통신, 교통, 금융, 의료 등 국가기반 체계의 마비, 전염병 확산 등)
위생 문제	· 식중독문제 · 공기를 통한 질병 전염 · 신체적 접촉을 통한 질병 전염

3) 박미은(2010), 사회복지와 위험관리

박미은(2010)은 사회복지 현장에서 발생하는 위험을 클라이언트, 사회복지사, 기관의 측면으로 나누어 분류하였다. 먼저, 클라이언트를 기준으로 한 분류에는 아동학대와 같이 주변인으로부터 겪는 위험, 자해나 자기방임 등 스스로 자초한 위험, 부모폭력 등 주변인에게 행사하는 위험 등이 있다. 사회복지사를 기준으로 한 분류에는 클라이언트와 주변인으로부터 겪는 위험, 클라이언트와 주변인에게 행사하는 위험, 업무상 부주의와 과실에 의한 위험이 있다. 기관을 기준으로 한 분류에는 업무와 관련한 위험, 경영과 관련한 위험, 사회적 차원의 위험, 재해위험 등이 있다(표 Ⅱ-2-5 참조).

〈표 Ⅱ-2-5〉 사회복지현장의 위험 분류(박미은, 2009 : 재구성)

사회복지위험의 분류	
클라이언트	주변인으로부터 겪는 위험(예: 아동학대)
	스스로 자초한 위험(예: 자해, 자기방임)
	주변인에게 행사하는 위험(예: 부모폭력)
사회복지사	클라이언트와 주변인으로부터 겪는 위험(예: 클라이언트 폭력)
	클라이언트와 주변인에게 행사하는 위험(예: 서비스제공자에 의한 폭력)
	업무상 부주의와 과실에 의한 위험(예: 실천과오)
기관	업무와 관련한 위험(예: 업무 관련 각종사고)
	경영과 관련한 위험(예: 경영수지 악화)
	사회적 차원의 위험(예: 전문가의 부정행위)
	재해위험(예: 방화, 화재, 수재)

박미은(2010)은 또한 사회복지 위험관리의 목적은 증가하는 사회복지 위험에 대한 대책 마련과 사회복지서비스의 질 향상을 위한 안전한 업무환경의 필요성과 관련이 있다고 말하면서 클라이언트, 사회복지사, 기관의 차원으로 나누어 위험관리의 목적을 설명하였다. 먼저, 클라이언트의 경우 서비스에 만족도 향상으로 위험요인을 통제하는 데 있다. 사회복지사의 경우 위험에 대한 사전예방 및 사후 대처능력을 확보함으로써 최상의 서비스를 제공하는 데 있다. 마지막으로 기관에서는 클라이언트 및 사회복지사의 안전을 확보하여 서비스 질을 향상시키는 데 있다(표 Ⅱ-2-6 참조).

〈표 Ⅱ-2-6〉 사회복지 위험관리의 목적(박미은, 2009 : 재구성)

사회복지위험의 분류	사회복지 위험관리의 목적		
클라이언트	서비스에 대한 만족도 향상으로 위험요인 통제	사전예방활동 + 사후대책 및 위기관리	사회복지서비스의 질 향상
사회복지사	위험에 대한 대처능력 향상으로 최상의 서비스 제공		
기관	안전한 업무환경 조성		

4) 복지부(2016), 사회복지시설 관리 안내

보건복지부는 사회복지시설 관리 안내를 통해 사회복지시설의 안전보건 관리를 위한 8개의 항목을 제시하였다. 보험가입여부 확인, 시설안전점검 실시, 안전관리 인력 확보, 안전관리 교육·훈련, 시설설치 신고 시 소방관계 법령 준수 여부 확인, 재난·안전 관련 주체별 주요 임무, 『산업안전보건법』상 사업주의 주의, 사회복지시설 종사자 안전보건을 위한 현장점검 등이다.

'보험가입여부 확인'은 사회복지사업법 제34조의3에 의한 것으로 사회복지시설은 화재 및 안전사고로 인한 손해배상 책임의 이행을 위해 책임보험 또는 책임공제에 가입할 의무가 있으므로 매년 대인·대물 손해배상 책임보험 또는 책임공제에 가입해야 한다는 것을 의미한다. '시설안전점검 실시'는 사회복지시설 자체 안전점검(사회복지사업법 제34조의4), 지자체 안전점검, 합동 안전점검, 한국시설안전공단 소규모 취약시설 안전점검(시설물 안전관리에 관한 특별법 제33조의4)을 포함한다. '안전관리 인력 확보'는 소방안전관리자를 선임하고 소방안전책임관을 지정해야 함을 의미한다. '안전관리 교육·훈련'은 소방훈련 및 교육을 실시하는 것을 의미한다. '시설설치 신고 시 소방관계 법령 준수 여부 확인'은 사회복지사업법 시행규칙 제20조제2항 개정('15.6.26)에 따라 사회복지시설 신고서를 제출받은 시장·군수·구청장은 관할 소방서장 등에게 소방관계 법령을 준수하였는지 여부를 확인해 줄 것을 요청해야 함을 의미한다. '재난·안전 관련 주체별 주요 임무'는 복지부를 비롯하여 시·도 및 시·군·구, 사회복지시설이 각기 해야 할 일을 의미한다. '『산업안전보건법 상 사업주의 의무』'는 산업재해 발생 기록 및 보고 등(법 제10조), 법령요지의 게시 등(법 제11조), 안전표지의 부착 등(법 제 12조), 안전·보건 상의 조치(법 제23조 및 제24조), 물질안전보건자료(MSDS)[9]의 작성·비치 등(법 제41조), 건강진단(법 제43조), 질병자의 근로금지·제한(법 제45조)을 포함한다. 마지막으로 '사회복지시설 종사자 안전보건을 위한 현장 점검'은 『산업안전보건법』에 의거 사업주(고용주)는 종사자로 하여금 시설이나 설비·물질, 직업환경 등으로부터 안전하게 보호할 의무에 따라 기본 안전점검표를 토대로 주기적

9) MSDS(Material Safety Data Sheet) : 화학물질의 유해성·위험성, 응급조치 요령, 취급방법 등을 설명한 자료임

인 점검을 실시하고 지체 없이 문제점을 개선하여 안전한 상태로 유지·관리하여야 함을 의미한다(표 Ⅱ-2-7 참조).

〈표 Ⅱ-2-7〉 사회복지시설의 안전보건 관리 및 종사자 안전 점검 항목(복지부, 2016 : 재구성)

사회복지시설의 안전보건관리 내용	사회복지시설 종사자 안전점검 항목[10]	
보험가입여부 확인 시설안전점검 실시 안전관리 인력 확보 안전관리 교육·훈련 시설설치 신고 시 소방간계 법령 준수 여부 확인 재난·안전 관련 주체별 주요 임무 『산업안전보건법』상 사업주의 의무 사회복지시설 종사자 안전보건을 위한 현장점검	종사자 안전을 위한 기본안전 점검표	넘어짐, 추락, 화재·피난, 기타, 관리사항
	종사자 주요 위험·유해요인/ 재해예방대책 (*산업안전보건 기준에 관한 규칙 적용)	요양 목욕/청소·세탁 식재료 입고 및 재료보관 전처리(야채) 전처리(육수) 전처리(제면) 조리 배식 및 퇴식 후처리(설거지)

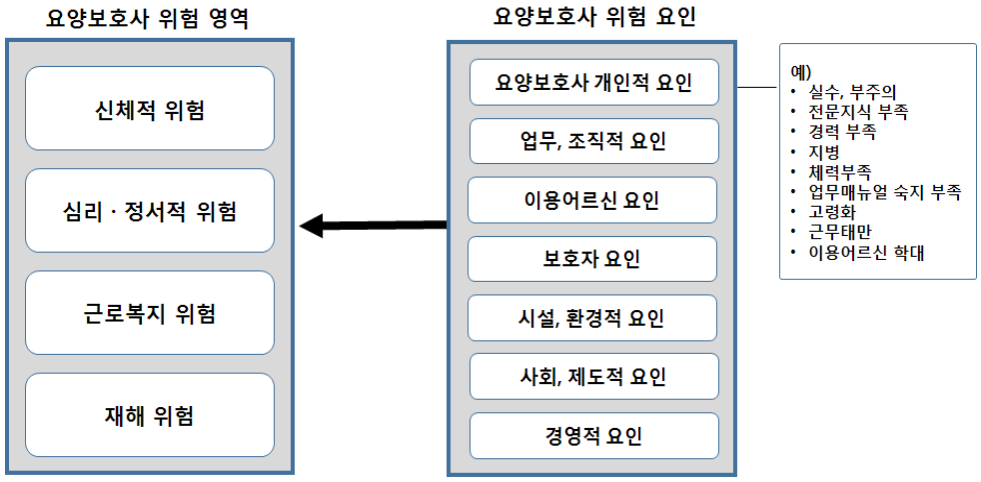
10) 세부내용은 사회복지시설 관리 안내(보건복지부, 2016) 제 5장을 참조하기 바람.

Ⅲ 설문조사 결과

Ⅲ. 설문조사 결과[11)]

1. 설문 내용

주요 설문내용에는 응답자의 일반적 사항 외에 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지 위험, 재해 위험 등 4개의 영역에서 발생할 수 있는 위험가능성과 위험 발생빈도가 포함된다. 요양보호사의 개인적 요인, 업무·조직적 요인, 이용어르신 요인, 보호자 요인, 시설·환경적 요인, 사회·제도적 요인, 경영상 요인[12)] 등 각각의 위험이 발생하는 원인에 대한 인식도 포함된다. 그 외 소속기관의 산재발생 및 처리 현황, 안전교육 실시현황, 시설설비 기준 현황 등도 포함된다(그림 Ⅲ-1-1, 표 Ⅲ-1-1참조).



[그림 Ⅲ-1-1] 주요 설문 내용

11) 본 연구에서는 양적 연구방법인 설문조사와 함께 질적 연구방법인 인터뷰를 수행하였으며, 각 조사 결과의 분량이 많아 별도의 장으로 구성하였음
12) 경영상 요인은 기관장과 중간관리자만 답하도록 함

〈표 Ⅲ-1-1〉 응답자별 설문내용

문항			시설장	중간관리자	요양보호사
기관 및 시설	운영주체		●	●	-
	이용어르신 수(돌봄어르신 수)		●	●	●
	이용어르신 중 치매어르신 비중		●	●	-
응답자 일반사항	근무직종		●	●	-
	연령/성별/학력		●	●	●
	경력 년차		-	●	●
	1일 근로시간		-	●	●
	고용형태		-	●	●
요양보호사 잠재적 위험 및 발생빈도	신체적 위험	1) 타박상 2) 근골격계 질환 3) 감염성 호흡기질환 4) 피부 감염 5) 화상 6) 소화기 질환 7) 뇌심혈관질환	●	●	●
	심리·정서적 위험	1) 수치심 2) 의욕저하, 집중력 저하 3) 심한 피로감 4) 분노 감정조절 문제 발생 5) 수면장애 6) 업무에 대한 두려움 7) 직업에 대한 회의 8) 우울감 9) 자살충동	●	●	●
	근로복지 위험	1) 휴가사용 어려움 2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 3) 소송 및 민원	●	●	●
	재해위험	1) 교통사고 2) 감전 3) 가스누출 4) 화재	●	●	●
위험 발생 원인	요양보호사 개인적 요인 업무·조직적 요인 이용어르신 요인 보호자 요인 시설·환경적 요인 사회·제도적 요인 경영상 요인(요양보호사 제외)		●	●	●
산재관련	산재경험비율 및 산재 인정 여부 산재 신청 과정 원만성 및 그 이유		●	●	●
안전교육	근무환경 만족도 안전장비 확보여부(방문요양, 방문목욕 제외) 안전교육 필요도 안전교육 및 시스템 구비 여부 안전교육 빈도 안전교육 시행자 안전교육 만족도 타 업종대비 위험 노출 평가		●	●	●

2. 설문결과 1(요양보호사)

1) 응답자 특성(요양보호사)[13)]

(1) 성별

설문조사에 응한 요양보호사의 성별은 예상대로 여성 99%(396명), 남성1%(4명)로 대부분의 요양보호사가 여성임을 알 수 있다. 남성 4명은 재가장기요양기관인 방문목욕과 데이케어센터에서 근무하는 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-1 참조).

〈표 Ⅲ-2-1〉 요양보호사 성별 현황

		성별		
		남	여	계
계	%	1.0	99.0	100.0
	N	(4)	(396)	(400)
재가	%	2.0	98.0	100.0
	N	(4)	(196)	(200)
시설	%	–	100.0	100.0
	N	–	(200)	(200)

(2) 연령 및 경력기간

설문조사에 응한 요양보호사들의 연령은 평균 55.7세, 총 경력은 69.8개월, 현재 경력은 28.8개월로 나타났다. 연령은 재가 근무 요양보호사(56세)가 시설근무 요양보호사(55.4세)보다 높게, 경력은 총 경력과 현재 경력 모두 시설 근무 요양보호사(75.8개월/30.9개월)가 재기근무 요양보호사(63.7개월/26.8개월)보다 높았다(표 Ⅲ-2-2 참조).

13) 요양보호사, 기관장, 중간관리자 등 설문대상이 다양하여 2절에서는 요양보호사의 설문결과를, 3절에서는 기관장 및 중간관리자의 설문결과를 정리하였으며 4절 소결에서 설문조사 결과를 종합하여 마무리 함. 독자의 혼란을 피하고 이해를 돕기 위해 본문 중에서 계속 괄호 처리로 구분함.

〈표 Ⅲ-2-2〉 요양보호사 연령 및 경력기간

		연령 평균(세)	총 경력 평균(개월)	현 경력 평균(개월)
계	(400)	55.7	69.8	28.8
재가	(200)	56.0	63.7	26.8
시설	(200)	55.4	75.8	30.9

(3) 최종학력

설문조사에 응한 요양보호사들의 최종학력을 살펴보면 고졸이하 79.3%(317명), 전문대졸 이상 12.8%(51명), 4년대졸 이상 4.5%(18명)로 전반적으로 고졸 이하 학력을 가진 요양보호사 비율이 높은 것으로 나타났다. 또한 큰 차이는 없으나 전문대졸 이상 학력을 가진 요양보호사가 재가에서는 데이케어센터가, 시설에서는 전문대졸은 소규모시설에서 대졸은 규모가 클수록 많은 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-3 참조).

〈표 Ⅲ-2-3〉 요양보호사 최종학력

			중졸 이하	고졸	전문대졸	4년제 대졸이상	무응답	합계
			%	%	%	%	%	%
계		%	7.0	72.3	12.8	4.5	3.5	100.0
		N	(28)	(289)	(51)	(18)	(14)	(400)
재가		%	11.5	72.0	9.5	4.0	3.0	100.0
		N	(23)	(144)	(19)	(8)	(6)	(200)
시설		%	2.5	72.5	16.0	5.0	4.0	100.0
		N	(5)	(145)	(32)	(10)	(8)	(200)
재가	방문요양	%	15.7	71.4	1.4	2.9	8.6	100.0
		N	(11)	(50)	(1)	(2)	(6)	(70)
	방문목욕	%	14.3	78.6	4.3	2.9	–	100.0
		N	(10)	(55)	(3)	(2)	–	(70)
	데이케어센터	%	3.3	65.0	25.0	6.7	–	100.0
		N	(2)	(39)	(15)	(4)	–	(60)
시설 (이용 어르신 수)	10~29인	%	4.3	65.7	21.4	2.9	5.7	100.0
		N	(3)	(46)	(15)	(2)	(4)	(70)
	30인~99인	%	–	71.7	16.7	6.7	5.0	100.0
		N	–	(43)	(10)	(4)	(3)	(60)
	100인 이상	%	2.9	80.0	10.0	5.7	1.4	100.0
		N	(2)	(56)	(7)	(4)	(1)	(70)

(4) 고용형태

설문조사에 응한 요양보호사들의 고용형태를 살펴보면 정규직 39.5%(158명), 계약직 59.8%(239명)로 계약직의 비중이 더 높은 것으로 나타났다. 재가와 시설을 비교해보면 재가의 경우 정규직이 18.5%(37명)로 시설의 정규직 비율 39.0%(78명) 보다 낮은 것으로 생각할 수 있으나, 재가의 업무 특성 상 시간제 정규직이 대부분임을 감안할 때 이를 포함하면 정규직의 비율이 40.0%(80명)로 시설과 재가의 정규직 비율이 유사한 것을 알 수 있다(표 Ⅲ-2-4 참조).

〈표 Ⅲ-2-4〉 요양보호사 고용형태

			고용형태						
			정규직/무기계약직	계약직	시간제 정규직	시간제 계약직	기타	무응답	합계
계		%	28.0	53.0	11.5	6.8	0.5	0.3	100.0
		N	(112)	(212)	(46)	(27)	(2)	(1)	(400)
재가		%	18.5	45.5	21.5	13.5	0.5	0.5	100.0
		N	(37)	(91)	(43)	(27)	(1)	(1)	(200)
시설		%	37.5	60.5	1.5	–	0.5	–	100.0
		N	(75)	(121)	(3)	–	(1)	–	(200)
재가	방문요양	%	10.0	44.3	28.6	15.7	–	1.4	100.0
		N	(7)	(31)	(20)	(11)	–	(1)	(70)
	방문목욕	%	10.0	38.6	30.0	21.4	–	–	100.0
		N	(7)	(27)	(21)	(15)	–	–	(70)
	데이케어센터	%	38.3	55.0	3.3	1.7	1.7	–	100.0
		N	(23)	(33)	(2)	(1)	(1)	–	(60)
시설 (이용 어르신 수)	10~29인	%	28.6	68.6	1.4	–	1.4	–	100.0
		N	(20)	(48)	(1)	–	(1)	–	(70)
	30인~99인	%	55.0	41.7	3.3	–	–	–	100.0
		N	(33)	(25)	(2)	–	–	–	(60)
	100인이상	%	31.4	68.6	–	–	–	–	100.0
		N	(22)	(48)	–	–	–	–	(70)

한편, 요양보호사들의 근무시간은 재가와 시설로 나누어 살펴보았다. 재가는 서비스유형별 1일 근무시간으로, 시설은 시설규모별 근무형태로 비교해보았다(표 Ⅲ-2-5, 표 Ⅲ-2-6 참조).

(5) 1일 근무시간(재가)

설문에 응답자 중 재가에서 근무하는 요양보호사들의 1일 근무시간은 평균 6.1시간으로 6시간(32%/64명), 4시간(31%/62명), 8시간(29.5%/59명) 등의 순으로 나타났다. 서비스유형별로 살펴보면, 데이케어센터 근무자는 1일 8시간 근무형태가 많은 반면, 방문요양은 1일 4시간이 가장 많은 것으로 나타났다. 한편, 1일 6시간 근무자(28.6%)의 경우 방문요양 3시간 서비스 유형으로 1일 두 명의 어르신을 돌보는 경우에 해당된다(표 Ⅲ-2-5 참조).

〈표 Ⅲ-2-5〉 요양보호사 1일 근무시간(재가)

		1일 근무시간 (재가)								
		1일 3.5시간	1일 4시간	1일 6시간	1일 7시간	1일 7.5시간	1일 8시간	1일 9시간	합계	평균
계	%	0.5	31.0	32.0	1.5	4.0	29.5	1.5	100.0	6.1시간
	N	(1)	(62)	(64)	(3)	(8)	(59)	(3)	(200)	
방문요양	%	1.4	37.1	28.6	4.3	4.3	24.3	–	100.0	5.8시간
	N	(1)	(26)	(20)	(3)	(3)	(17)	–	(70)	
방문목욕	%	–	47.1	38.6	–	4.3	7.1	2.9	100.0	5.4시간
	N	–	(33)	(27)	–	(3)	(5)	(2)	(70)	
데이케어센터	%	–	5.0	28.3	–	3.3	61.7	1.7	100.0	7.2시간
	N	–	(3)	(17)	–	(2)	(37)	(1)	(60)	

(6) 근무형태(시설)

시설에서 근무하는 요양보호사들의 근무형태를 살펴보면, 3교대 50%(100명), 2교대 41%(82명), 24시간 근무 4.0%(8명) 등으로 1일 3교대 근무자가 가장 많은 것으로 나타

났다. 한편, 9시에서 6시까지 근무하는 요양보호사의 경우 주로 기관의 코디 역할을 하거나 신임요양보호사를 지원하는 등의 업무를 수행하는 경우에 해당된다. 근무형태를 시설규모별로 살펴보면, 100인 이상 시설에서는 1일 3교대 근무 비율이 높은 반면, 시설규모가 작을수록 1일 2교대 비율이 더 높은 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-6 참조).

〈표 Ⅲ-2-6〉 요양보호사 근무형태(시설)

			근무형태 (시설기관)				
			1일 3교대	1일 2교대	24시간 근무	9시-6시 근무	합계
계		%	50.0	41.0	4.0	5.0	100.0
		N	(100)	(82)	(8)	(10)	(200)
시설	10~29인	%	24.3	57.1	11.4	7.1	100.0
		N	(17)	(40)	(8)	(5)	(70)
	30인~99인	%	41.7	51.7	-	6.7	100.0
		N	(25)	(31)	-	(4)	(60)
	100인이상	%	82.9	15.7	-	1.4	100.0
		N	(58)	(11)	-	(1)	(70)

2) 위험염려도 및 발생빈도(요양보호사)[14]

(1) 종합

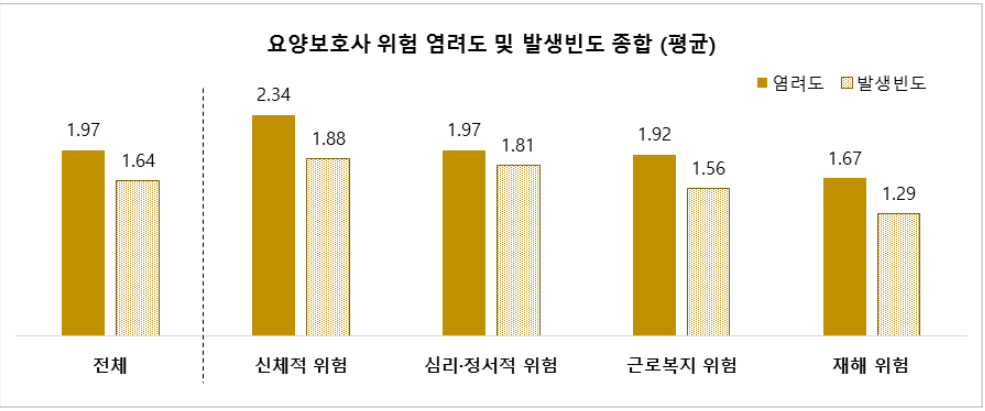
본 연구에서는 요양보호사들에게 발생할 수 있는 위험상황을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지위험, 재해위험 등 4개 영역으로 구분하였다. 따라서 설문조사에서는 각각의 위험 영역에 대한 위험염려도 및 발생빈도에 대해 질문하였다.

설문결과 4개의 위험영역에 대해 요양보호사 스스로가 판단하는 위험염려도(1.97) 및 발생빈도(1.64)는 예상만큼 높은 수준은 아닌 것으로 나타났다[15]. 3절에서 언급하

14) 염려도 및 발생빈도는 각 5점 척도로 점수가 높을수록 위험발생 가능성 및 위험발생 빈도가 높은 것으로 해석할 수 있음(이하 계속)
※ 염려도 : 5점 척도 기준 (전혀 걱정안됨, 걱정안되는 편임, 보통, 걱정되는 편임, 매우 걱정됨)
※ 발생빈도 : 5점 척도 기준 (전혀 없음, 거의 없는 편임, 보통, 자주 있는 편임, 매우 자주 있음)

15) 5점 척도 기준으로 요양보호사들이 스스로 진단한 위험염려도(1.97) 및 발생빈도(1.64)는 중위점수 2.5보다

겠으나 기관장 및 중간관리자들의 위험염려도 및 발생빈도가 요양보호사가 답한 수치보다 높게 나타나는데, 이는 요양보호사 스스로 위험발생 상황에 대해 더 민감하게 인식하고 대처할 필요가 있음을 말해준다. 이를 위험 영역별로 살펴보면, 신체적 위험에 대한 염려도 및 발생빈도가 가장 높으며 다음은 심리·정서적, 근로복지, 재해위험의 순이다(그림 Ⅲ-2-1 참조).

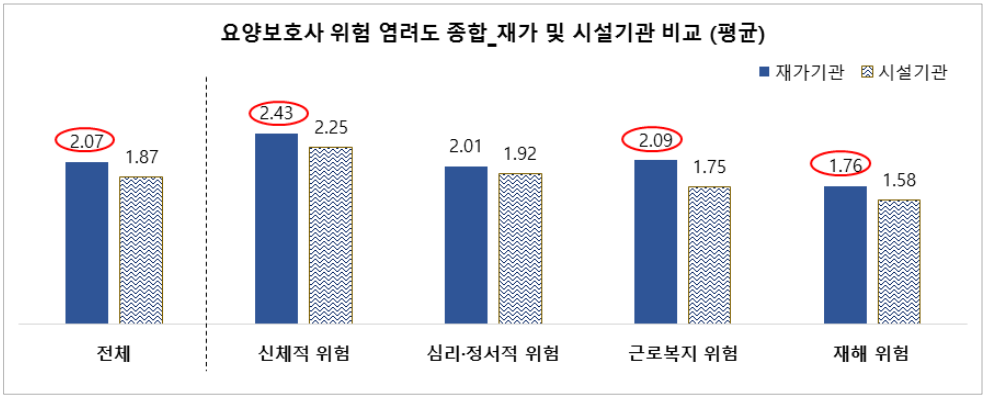


[그림 Ⅲ-2-1] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(종합)-요양보호사

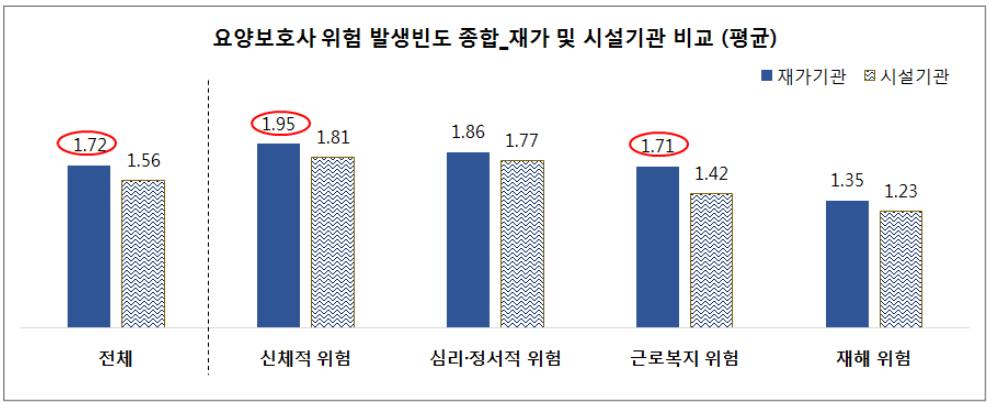
재가 및 시설 장기요양기관을 구분하여 살펴보면, 전반적으로 재가의 수치가 높게 나타나며 특히, 신체적 위험과 근로복지 위험에서 재가의 수치가 유의미하게 높게 나타났다(그림 Ⅲ-2-2, 그림 Ⅲ-2-3 참조)[16].

낮은 수치임.

16) 95%수준에서 유의미한 차이가 있는 경우 붉은색 타원형으로 표시함. 이하 그림 동일함.

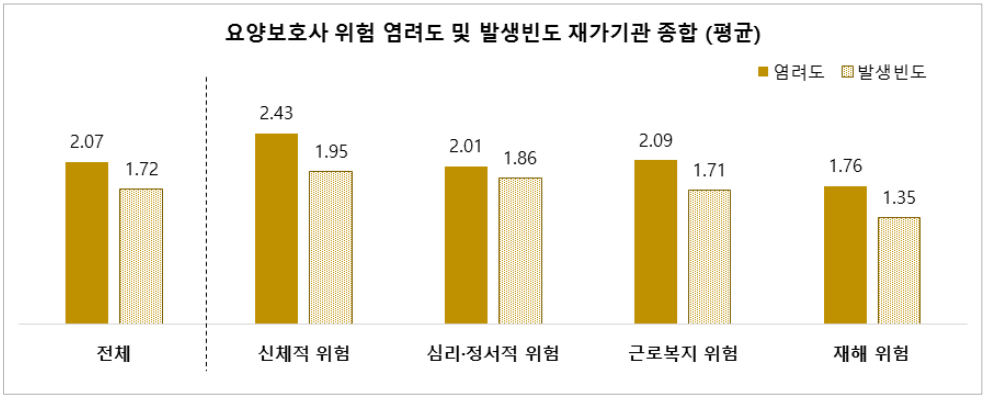


[그림 Ⅲ-2-2] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-요양보호사



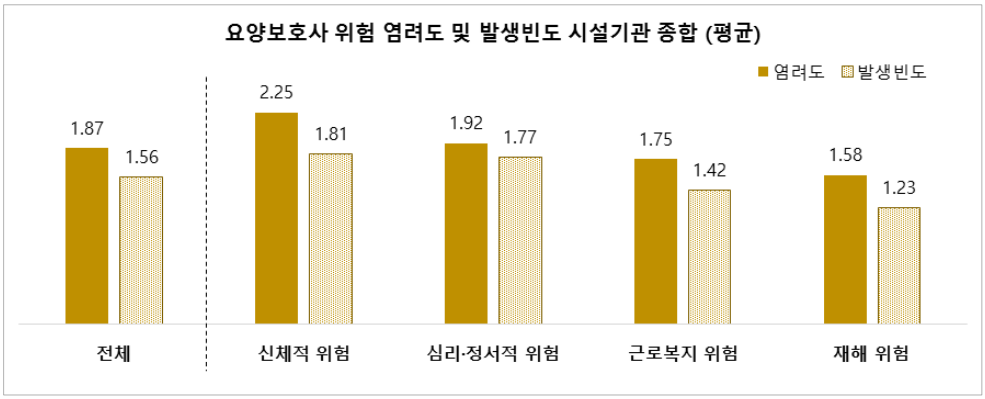
[그림 Ⅲ-2-3] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-요양보호사

재가장기요양기관의 위험염려도(2.07)는 발생빈도(1.72)보다 높으며 신체적 위험(2.43), 근로복지 위험(2.09), 심리·정서적 위험(2.01), 재해위험(1.76)의 순으로 재가 근무의 특성 상 근로복지 위험에 대한 염려가 높게 나타남을 알 수 있다. 위험발생빈도는 신체적 위험(1.95), 심리·정서적 위험(1.86), 근로복지 위험(1.71), 재해위험(1.35)의 순이다(그림 Ⅲ-2-4 참조).



[그림 Ⅲ-2-4] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(재가종합)-요양보호사

시설장기요양기관의 위험염려도(1.87)는 발생빈도(1.56)보다 높으며 신체적 위험(2.25), 심리·정서적 위험(1.92), 근로복지 위험(1.75), 재해위험(1.58)의 순이다. 위험발생빈도는 신체적 위험(1.81), 심리·정서적 위험(1.77), 근로복지 위험(1.42), 재해위험(1.23)의 순이다(그림 Ⅲ-2-5 참조).

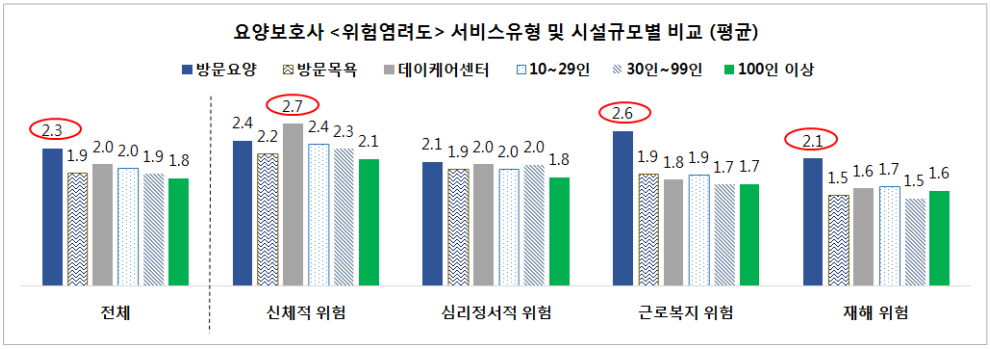


[그림 Ⅲ-2-5] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(시설 종합)-요양보호사

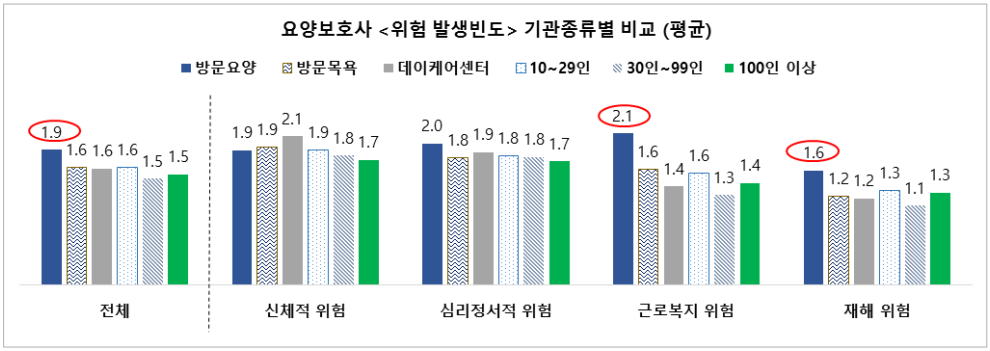
다음으로 위험염려도를 서비스유형 및 시설규모별로 살펴보면, 전반적으로 방문요양의 위험염려도가 높게 나타나는 가운데, 데이케어센터 종사자는 신체적 위험에 대한 염려가, 방문요양 종사자는 근로복지 위험 및 재해위험에 대한 염려가 유의미하게

나타나는 것을 볼 수 있다(그림 Ⅲ-2-6 참조).

서비스유형 및 시설규모별 위험발생빈도 역시 전반적으로 방문요양이 높게 나타나는 가운데, 방문요양 종사자의 근로복지 위험 및 재해위험 발생빈도가 유의미하게 높게 나타난다(그림 Ⅲ-2-7 참조).



[그림 Ⅲ-2-6] 요양보호사 위험염려도(서비스유형 및 시설규모별)-요양보호사



[그림 Ⅲ-2-7] 요양보호사 위험발생빈도(서비스유형 및 시설규모별)-요양보호사

〈표 Ⅲ-2-7〉은 위험염려도 및 발생빈도를 요양보호사들의 일반적 사항 및 교육 참여 횟수 등에 따라 분석한 것이다[17].

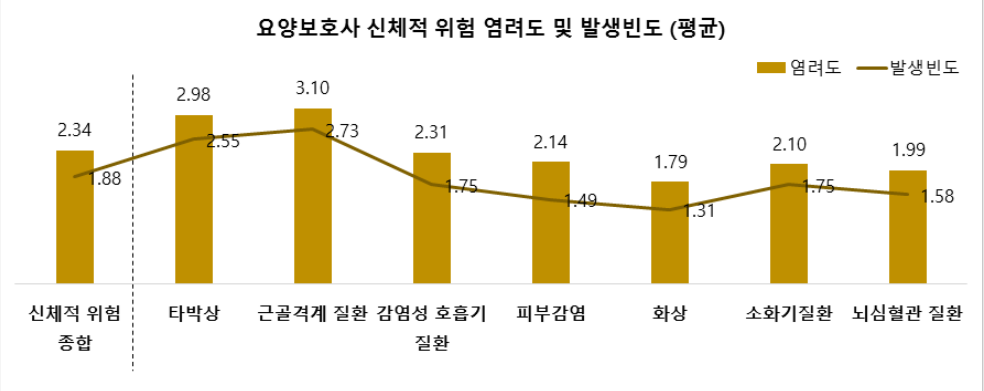
17) 통계적으로 유의미한 수치는 직사각형으로 처리하였음

〈표 Ⅲ-2-7〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도 종합-요양보호사

구분			신체적 위험		심리·정서적 위험		근로복지 위험		재해 위험		총 평균	
			염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도
총합 (재가+시설)		(400)	2.34	1.88	1.97	1.81	1.92	1.56	1.67	1.29	1.97	1.64
재가 계		(200)	2.43	1.95	2.01	1.86	2.09	1.71	1.76	1.35	2.07	1.72
시설 계		(200)	2.25	1.81	1.92	1.77	1.75	1.42	1.58	1.23	1.87	1.56
재가	방문요양	(70)	2.43	1.87	2.07	1.97	2.59	2.11	2.13	1.59	2.30	1.88
	방문목욕	(70)	2.21	1.92	1.94	1.77	1.87	1.61	1.51	1.23	1.88	1.63
	데이케어센터	(60)	2.71	2.07	2.03	1.85	1.77	1.37	1.63	1.20	2.03	1.62
시설	10~29인	(70)	2.36	1.88	1.95	1.80	1.85	1.56	1.66	1.31	1.96	1.64
	30인~99인	(60)	2.29	1.80	2.02	1.78	1.69	1.25	1.46	1.10	1.87	1.48
	100인 이상	(70)	2.12	1.74	1.81	1.72	1.70	1.42	1.59	1.28	1.80	1.54
운영주체 재가	시/구립	(42)	2.42	1.94	1.83	1.71	1.64	1.34	1.39	1.12	1.82	1.53
	법인	(53)	2.51	1.92	2.01	1.83	2.04	1.60	1.79	1.33	2.09	1.67
	개인	(94)	2.44	2.01	2.11	1.95	2.28	1.91	1.88	1.42	2.18	1.82
운영주체 시설	시/구립	(49)	2.38	1.87	2.04	1.89	1.93	1.56	1.88	1.36	2.06	1.67
	법인	(65)	2.33	1.85	1.92	1.70	1.70	1.36	1.53	1.21	1.87	1.53
	개인	(82)	2.16	1.76	1.88	1.77	1.71	1.39	1.45	1.19	1.80	1.53
연령	40대 이하	(53)	2.46	1.99	2.08	1.93	2.02	1.67	1.76	1.42	2.08	1.75
	50대	(256)	2.32	1.88	1.94	1.78	1.85	1.51	1.63	1.27	1.93	1.61
	60대 이상	(91)	2.33	1.80	1.99	1.84	2.08	1.65	1.72	1.28	2.03	1.64
경력년차	5년 미만	(126)	2.49	1.92	2.13	1.94	2.11	1.72	1.94	1.44	2.17	1.76
	5년 이상	(274)	2.28	1.86	1.89	1.75	1.83	1.49	1.54	1.22	1.89	1.58
최종학력	고졸이하	(317)	2.27	1.82	1.91	1.77	1.89	1.53	1.64	1.27	1.93	1.60
	전문대졸이상	(69)	2.63	2.11	2.17	2.00	2.05	1.68	1.80	1.33	2.16	1.78
근무형태 1일 근무시간(재가)	4시간 이하	(63)	2.50	1.98	2.24	2.10	2.63	2.17	1.98	1.50	2.34	1.94
	6시간	(64)	2.03	1.74	1.61	1.45	1.47	1.28	1.43	1.17	1.64	1.41
	7시간 이상	(73)	2.73	2.10	2.16	2.02	2.17	1.69	1.86	1.37	2.23	1.79
근무형태 교대형태(시설)	3교대	(100)	2.10	1.74	1.86	1.79	1.68	1.38	1.55	1.28	1.80	1.55
	2교대	(82)	2.41	1.84	2.01	1.74	1.87	1.46	1.61	1.21	1.97	1.56
	기타	(18)	2.42	2.01	1.85	1.74	1.57	1.43	1.58	1.07	1.86	1.56
고용형태	정규직	(158)	2.42	1.90	1.97	1.82	1.89	1.52	1.67	1.22	1.99	1.62
	계약직	(239)	2.27	1.86	1.95	1.79	1.92	1.58	1.65	1.34	1.95	1.64
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	2.75	2.06	2.25	2.03	2.37	1.82	1.91	1.35	2.32	1.82
	4회 이상	(319)	2.24	1.83	1.89	1.76	1.81	1.50	1.61	1.28	1.89	1.59

(2) 신체적 위험

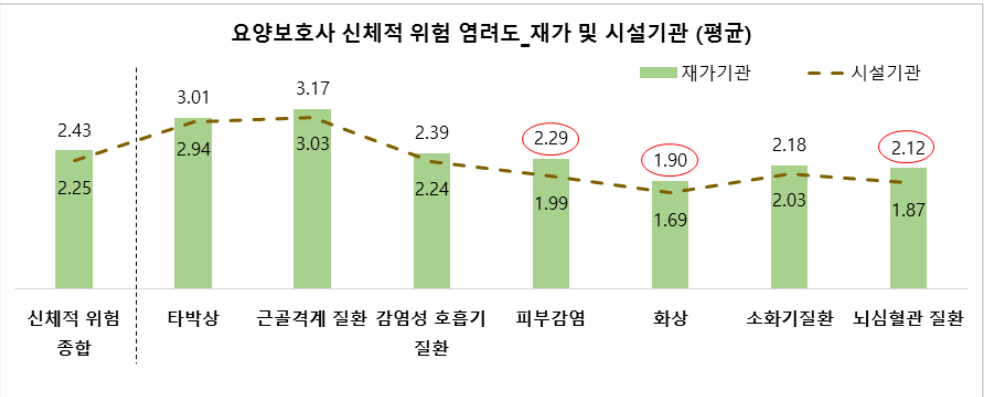
신체적 위험 영역에서는 타박상, 근골격계질환, 감염성호흡기질환, 피부감염, 화상, 소화기질환, 뇌심혈관질환 등에 대해 질문하였다. 이중 요양보호사들이 가장 염려하고 있는 것은 근골격계질환(3.10)과 타박상(2.98)이며 실제로도 가장 많이 발생하는(2.73, 2.55) 것으로 나타났다. 반면, 피부감염이나 화상 등은 염려도(2.14, 1.79)에 비해 실제 발생빈도(1.49, 1.31)는 다른 위험에 비해 높지 않았다(그림 Ⅲ-2-8 참조). 그러나 피부감염이나 화상 등이 발생하면 집단 전염이 되거나 피해의 크기가 심각해질 수 있으므로 사전예방이 요구된다.



[그림 Ⅲ-2-8] 요양보호사 신체적 위험(발생_염려도 및 발생빈도)-요양보호사

① 신체적 위험 염려도

신체적 위험에 대한 염려도(2.34)를 재가(2.43)와 시설(2.25)로 나누어 비교해보면, 전반적으로 재가의 신체적 위험에 대한 우려가 더 높은 것으로 나타났다. 특히, 피부감염(2.29, 1.99), 화상(1.90, 1.69), 뇌심혈관 질환(2.12, 1.87) 등은 통계적으로도 유의미한 차이를 보이고 있다. (그림 Ⅲ-2-9 참조).



[그림 Ⅲ-2-9] 요양보호사 신체적 위험염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

이를 재가의 서비스 유형별로 살펴보면, 전반적으로 데이케어센터의 위험 수치가 높은 가운데 특히 타박상(3.27), 감염성 호흡기 질환(2.88), 피부감염(2.63), 화상(2.15) 등에서 유의미한 수치를 보이고 있다. 시설규모에서는 큰 차이가 보이지 않고 다만 근골격계질환에서 10-29인(3.17), 30인--99인(3.17)로 100인 이상의 시설보다 유의미하게 높은 수치를 보이고 있다.

연령에서는 유의미한 차이를 보이지 않으며, 경력이 낮을수록, 학력이 높을수록 위험수치가 높게 나타남을 볼 수 있다. 전문대졸 이상의 학력을 가진 경우 위험에 대한 염려도가 더 높게 나타나는 것은 위험상황에 대한 인식의 차이에서 비롯된 것이라 추정된다.

근무시간이 4시간 이하이거나 7시간 이상인 경우 타박상을 제외한 모든 항목에서 위험수치가 높이 나타나고 있다. 교대형태는 2교대가 3교대보다, 안전교육 횟수는 4회 미만이 4회 이상보다 위험수치가 유의미하게 높았다(표 Ⅲ-2-8 참조)[18].

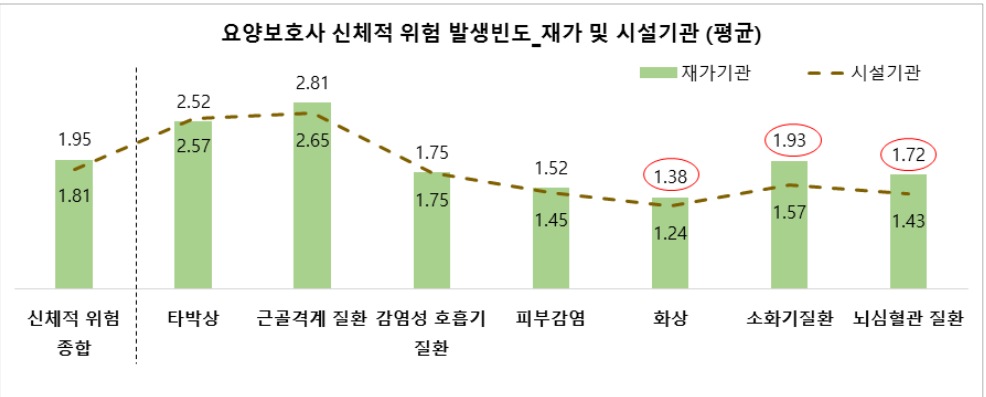
18) 고용형태 및 최종학력 문항에서 일부 '응답거부'나 '잘 모름' 응답자는 위 분석에서 제외함. 운영주체에서 '기타'의 경우 응답수가 작아 분석에서 제외함. 95%수준에서 유의미한 차이가 있는 경우 직사각형으로 표시함. 이하 표 동일함.

〈표 Ⅲ-2-8〉 신체적 위험 염려도-요양보호사

신체적 위험 염려도 - 요양보호사			전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심 혈관 질환
			평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)		(400)	2.34	2.98	3.10	2.31	2.14	1.79	2.10	1.99
재가 계		(200)	2.43	3.01	3.17	2.39	2.29	1.90	2.18	2.12
시설 계		(200)	2.25	2.94	3.03	2.24	1.99	1.69	2.03	1.87
재가	방문요양	(70)	2.43	2.83	3.00	2.41	2.21	2.01	2.27	2.26
	방문목욕	(70)	2.21	2.97	3.13	1.93	2.07	1.56	2.00	1.79
	데이케어센터	(60)	2.71	3.27	3.40	2.88	2.63	2.15	2.27	2.35
시설	10~29인	(70)	2.36	2.96	3.17	2.23	2.10	1.81	2.19	2.06
	30인~99인	(60)	2.29	3.07	3.17	2.37	2.00	1.73	1.93	1.73
	100인 이상	(70)	2.12	2.81	2.76	2.14	1.87	1.51	1.96	1.79
연령	40대 이하	(53)	2.46	3.26	3.23	2.68	2.23	1.87	2.09	1.89
	50대	(256)	2.32	2.94	3.03	2.25	2.12	1.78	2.14	2.02
	60대 이상	(91)	2.33	2.91	3.20	2.27	2.15	1.78	2.01	1.99
경력년차	5년 미만	(126)	2.49	3.02	3.25	2.47	2.29	2.01	2.19	2.18
	5년 이상	(274)	2.28	2.96	3.03	2.24	2.07	1.69	2.06	1.91
최종학력	고졸이하	(317)	2.27	2.93	3.04	2.18	2.03	1.71	2.04	1.94
	전문대졸이상	(69)	2.63	3.19	3.41	2.78	2.64	2.07	2.25	2.10
근무형태 1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	2.50	2.95	3.43	2.32	2.37	2.00	2.29	2.17
	6시간	(64)	2.03	2.78	2.64	1.94	1.78	1.45	1.83	1.77
	7시간 이상	(73)	2.73	3.26	3.40	2.84	2.67	2.19	2.38	2.38
교대형태 (시설)	3교대	(100)	2.10	2.90	2.87	2.05	1.84	1.50	1.87	1.66
	2교대	(82)	2.41	2.98	3.20	2.44	2.13	1.90	2.16	2.04
	기타	(18)	2.42	3.00	3.11	2.39	2.17	1.72	2.33	2.22
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	2.75	3.10	3.56	2.73	2.70	2.16	2.49	2.51
	4회 이상	(319)	2.24	2.94	2.98	2.21	2.00	1.70	2.00	1.86

② 신체적 위험 발생빈도

신체적 위험 염려도와 마찬가지로 신체적 위험 발생빈도(1.88) 역시 전반적으로 재가(1.95)가 시설(1.81)보다 더 높은 것으로 나타났다. 특히 소화기질환(1.93), 뇌심혈관질환(1.72), 화상(1.38) 등은 통계적으로도 유의미한 수치를 보인다(그림 Ⅲ-2-10 참조).



[그림 Ⅲ-2-10] 요양보호사 신체적 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

이를 재가의 서비스 유형별로 살펴보면, 위험염려도에서와 같이 전반적으로 데이케어센터의 위험발생빈도가 높게 나타났다. 특히 데이케어센터는 타박상(2.78) 및 근골격계 질환(2.93)의 수치가 높으며 타박상(2.78), 감염성호흡기질환(2.12), 피부감염(1.70)에서는 통계적으로 유의미한 차이를 나타낸다. 방문목욕의 경우에도 타박상(2.59)과 감염성호흡기질환(1.77)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 시설의 경우 10~29인의 소규모시설에서 상대적으로 신체적 위험발생빈도가 더 높게 나타났다.

연령에서는 전반적으로 연령이 낮을수록 위험수치가 높게 나타나나, 40대 이하의 타박상(2.96)과 화상(1.43)을 제외하고는 유의미한 차이를 보이지 않는다. 또한 경력이 낮을수록, 학력이 높을수록 위험수치가 높게 나타난다. 여기에서 연령층이 낮거나, 경력이 낮거나 전문대졸 이상의 학력을 가진 경우 위험발생빈도가 더 높게 나타나는 것에 주목할 필요가 있다. 위험상황에 대한 인식의 차이 혹은 고학력일수록 비교적 연령층이 낮고 경력이 짧기 때문인 것으로 추정된다.

근무시간 역시 위험염려도와 마찬가지로 7시간 이상, 4시간 이하, 6시간의 순으로 위험수치가 높이 나타나고 있다. 다만, 근골격계질환의 경우 4시간 이하(3.06)으 근무자의 경우가 가장 높게 나타났다. 이는 장기요양서비스의 특성 상 4시간 이하 근무의 경우 방문요양이 대부분이므로 몸이 불편한 어르신을 혼자 돌보기 어려워 발생하는 문제일 것이라 추정된다.

교대형태는 2교대가 3교대보다, 안전교육 횟수는 4회 미만이 4회 이상보다 위험수치가 유의미하게 높게 나타났다(표 Ⅲ-2-9 참조).

〈표 Ⅲ-2-9〉 신체적 위험 발생빈도-요양보호사

신체적 위험 발생빈도 - 요양보호사			전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심 혈관 질환
			평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
계		(400)	1.88	2.55	2.73	1.75	1.49	1.31	1.75	1.58
재가		(200)	1.95	2.52	2.81	1.75	1.52	1.38	1.93	1.72
시설		(200)	1.81	2.57	2.65	1.75	1.45	1.24	1.57	1.43
재가	방문요양	(70)	1.87	2.23	2.63	1.41	1.44	1.49	2.03	1.86
	방문목욕	(70)	1.92	2.59	2.89	1.77	1.44	1.29	1.89	1.56
	데이케어센터	(60)	2.07	2.78	2.93	2.12	1.70	1.35	1.87	1.75
시설	10~29인	(70)	1.88	2.59	2.79	1.89	1.46	1.30	1.64	1.47
	30인~99인	(60)	1.80	2.50	2.73	1.67	1.48	1.15	1.55	1.52
	100인 이상	(70)	1.74	2.61	2.43	1.69	1.41	1.26	1.50	1.31
연령	40대 이하	(53)	1.99	2.96	2.77	1.81	1.49	1.43	1.89	1.55
	50대	(256)	1.88	2.57	2.73	1.76	1.50	1.32	1.73	1.54
	60대 이상	(91)	1.80	2.24	2.69	1.68	1.43	1.20	1.70	1.68
경력년차	5년 미만	(126)	1.92	2.60	2.75	1.72	1.56	1.41	1.73	1.66
	5년 이상	(274)	1.86	2.52	2.72	1.76	1.45	1.26	1.76	1.54
최종학력	고졸이하	(317)	1.82	2.45	2.65	1.67	1.42	1.26	1.70	1.57
	전문대졸이상	(69)	2.11	2.96	3.06	2.10	1.74	1.45	1.94	1.54
근무형태	1일 근무시간 (재가) 4시간 이하	(63)	1.98	2.40	3.06	1.78	1.49	1.40	1.89	1.81
	1일 근무시간 (재가) 6시간	(64)	1.74	2.48	2.38	1.56	1.31	1.22	1.78	1.45
	1일 근무시간 (재가) 7시간 이상	(73)	2.10	2.66	2.97	1.89	1.73	1.49	2.10	1.88
	교대형태 (시설) 3교대	(100)	1.74	2.58	2.55	1.61	1.43	1.24	1.50	1.29
	교대형태 (시설) 2교대	(82)	1.84	2.49	2.73	1.85	1.49	1.26	1.52	1.55
	교대형태 (시설) 기타	(18)	2.01	2.89	2.78	2.06	1.39	1.17	2.11	1.67
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	2.06	2.53	3.15	1.85	1.64	1.47	1.84	1.94
	4회 이상	(319)	1.83	2.55	2.62	1.72	1.45	1.27	1.72	1.48

③ 신체적 위험 발생 현장

신체적 위험의 경우 위험발생이 주로 어떤 현장에서 일어나는지에 대해서도 질문하였다. 타박상 및 근골격계 질환은 이동(44.5%) 및 목욕(32.5%) 서비스 수행 시, 감염성 호흡기 질환 및 피부질환은 신체접촉(20.0%, 8.5%) 시, 화상은 요리(4.8%) 시 주로 발생하고, 그 외 소화기질환은 식사(17.3%) 혹은 배변(10.0%) 보조 때, 뇌심혈관질환은 이동(7.5%) 혹은 목욕(6.5%) 시 주로 발생하는 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-10 참조).

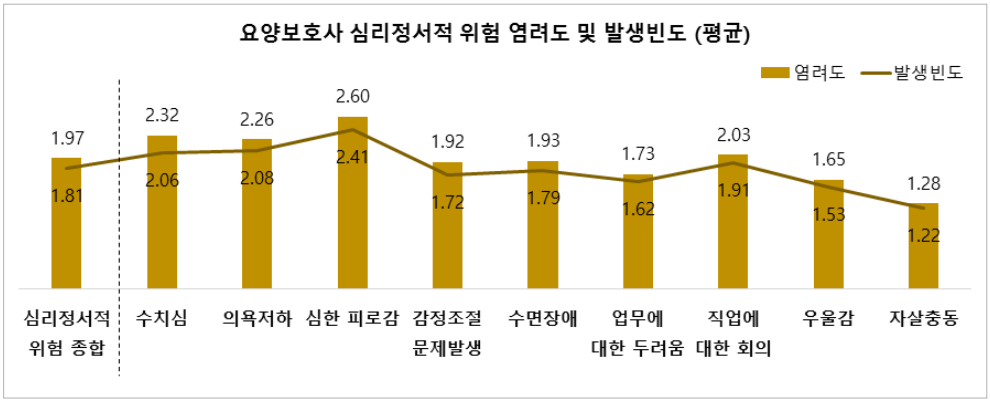
〈표 Ⅲ-2-10〉 신체적 위험 발생상황-요양보호사

신체적 위험 발생 상황 (요양보호사)		발생한 적 없음	신체적 위험 발생상황 (중복응답)						
			식사	요리	목욕	배변	이동	송영	신체 접촉
타박상	%	30.8	10.8	3.5	**32.5**	17.0	**44.5**	3.5	1.0
	N	(123)	(43)	(14)	**(130)**	(68)	**(178)**	(14)	(4)
근골격계 질환	%	30.3	12.5	4.3	**34.8**	19.3	**38.8**	1.8	1.0
	N	(121)	(50)	(17)	**(139)**	(77)	**(155)**	(7)	(4)
감염성 호흡기질환	%	67.3	4.3	1.0	4.3	1.8	6.5	1.0	**20.0**
	N	(269)	(17)	(4)	(17)	(7)	(26)	(4)	**(80)**
피부감염	%	83.5	1.3	0.5	5.3	3.3	2.8	–	**8.5**
	N	(334)	(5)	(2)	(21)	(13)	(11)	–	**(34)**
화상	%	92.0	**1.8**	**4.8**	1.0	1.3	1.0	–	0.5
	%	(368)	**(7)**	**(19)**	(4)	(5)	(4)	–	(2)
소화기질환	N	69.0	**17.3**	4.5	2.8	**10.0**	1.5	–	3.0
	%	(276)	**(69)**	(18)	(11)	**(40)**	(6)	–	(12)
뇌심혈관 질환	N	85.0	2.0	1.8	**6.5**	4.8	**7.5**	0.3	2.3
	%	(340)	(8)	(7)	**(26)**	(19)	**(30)**	(1)	(9)

(2) 심리·정서적 위험

심리·정서적 위험 영역에서는 수치심·무시당한다는 느낌, 의욕저하, 집중력 저하, 심한피로감, 분노·감정조절 문제 발생, 수면장애(불면증 등), 업무에 대한 두려움, 직업에 대한 회의, 우울감, 자살충동 등에 대해 질문하였다. 이중 요양보호사들이 가장 염려하고 있는 것은'심한 피로감(2.60)'으로 나타났다. 피로감은 근무 중 휴식시간 부족이나 근골격계 질환, 고령화 등으로 인해 나타나는 것으로 추정된다. 그 외에도 요

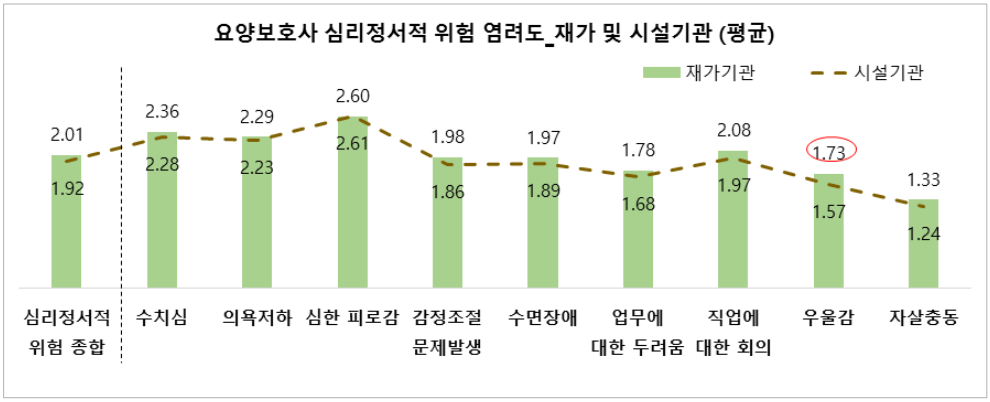
양보호사들은 수치심(2.32), 의욕저하(2.26), 직업에 대한 회의(2.03) 등에 대해 염려하고 있는 것으로 나타났다. 실제 발생하는 위험 또한 심한 피로감(2.41), 의욕저하(2.08), 수치심(2.06), 직업에 대한 회의(1.91) 등이다(그림 Ⅲ-2-11 참조).



[그림 Ⅲ-2-11] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사

① 심리·정서적 위험염려도

심리·정서적 위험염려도는 평균 2.01로 신체적 위험영역과 달리 재가(2.01)와 시설(1.92) 종사자간 그 차이가 크지 않은 것으로 나타났다. 다만, 우울감에서 재가와 시설 종사 간 유의미한 차이를 보이고 있다(그림 Ⅲ-2-12 참조).



[그림 Ⅲ-2-12] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

이를 재가의 서비스 유형별로 살펴보면, 방문요양 요양보호사가 방문목욕이나 데이케어센터보다 전반적으로 심리·정서적 위험염려도가 큰 것으로 나타났으며, 감정조절(2.00), 업무에 대한 두려움(1.87), 직업에 대한 회의(2.31), 우울감(1.99) 등에서 높은 점수를 보이고 있다. 특히, 우울감은 통계적으로도 유의미한 수치를 보이고 있는데, 이는 방문요양의 경우 1:1 서비스로 주로 어르신만을 상대하며 동료들의 지지 및 수퍼비전 등을 받지 못하고 실질적으로는 스스로 모든 심리·정서적 문제를 감당해야 하는 경우가 많아 나타나는 문제일 것으로 추정된다. 이러한 경향은 시설에서도 유사하게 나타나는데, 100인 이상 시설보다 30인-99인 혹은 10~29인의 소규모 시설에서 의욕저하, 심한 피로감, 감정조절 발생, 수면장애, 업무에 대한 두려움, 직업에 대한 회의, 우울감, 자살충동 등에서 나타난다. 마찬가지로 특히, 우울감(1.60, 1.72)은 통계적으로도 유의미한 수치를 보이고 있다(표 Ⅲ-2-11 참조).

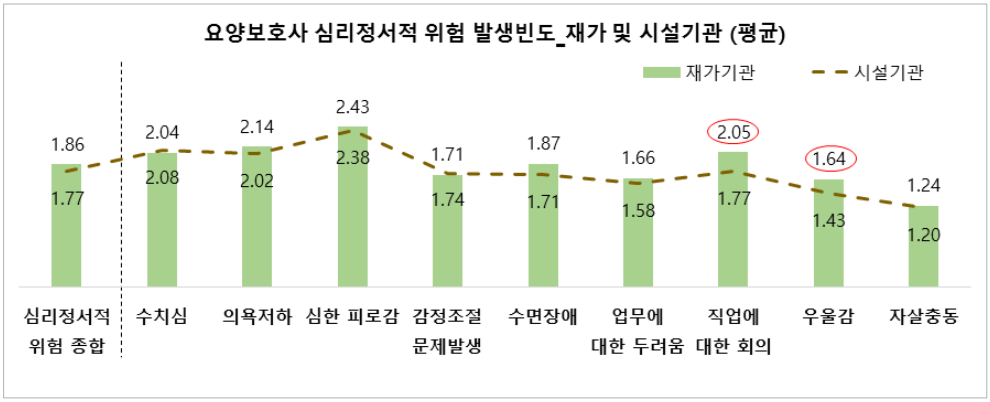
〈표 Ⅲ-2-11〉 심리·정서적 위험 발생 염려도-요양보호사

심리·정서적 위험 염려도 - 요양보호사			전체	수치심	의욕 저하	심한 피로감	감정 조절 문제 발생	수면 장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살 충동
			평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
계		(400)	1.97	2.32	2.26	2.60	1.92	1.93	1.73	2.03	1.65	1.28
재가		(200)	2.01	2.36	2.29	2.60	1.98	1.97	1.78	2.08	1.73	1.33
시설		(200)	1.92	2.28	2.23	2.61	1.86	1.89	1.68	1.97	1.57	1.24
재가	방문요양	(70)	2.07	2.31	2.20	2.51	2.00	2.10	1.87	2.31	1.99	1.31
재가	방문목욕	(70)	1.94	2.33	2.31	2.61	1.96	1.80	1.73	1.81	1.51	1.37
재가	데이케어센터	(60)	2.03	2.45	2.35	2.68	1.97	2.02	1.72	2.12	1.67	1.30
시설	10~29인	(70)	1.95	2.21	2.20	2.60	1.94	2.00	1.67	2.03	1.60	1.33
시설	30인~99인	(60)	2.02	2.38	2.30	2.72	1.93	2.02	1.78	2.12	1.72	1.22
시설	100인 이상	(70)	1.81	2.24	2.19	2.51	1.71	1.66	1.60	1.79	1.40	1.16
운영주체 재가	시/구립	(42)	1.83	2.19	2.19	2.48	1.69	1.81	1.48	1.95	1.50	1.19
운영주체 재가	법인	(53)	2.01	2.36	2.19	2.45	2.06	1.98	1.72	2.13	1.89	1.30
운영주체 재가	개인	(94)	2.11	2.48	2.41	2.80	2.09	2.02	1.96	2.09	1.76	1.43
운영주체 시설	시/구립	(49)	2.04	2.35	2.33	2.63	2.04	2.00	1.90	2.12	1.67	1.33
운영주체 시설	법인	(65)	1.92	2.40	2.25	2.80	1.88	1.88	1.52	1.85	1.55	1.18
운영주체 시설	개인	(82)	1.88	2.20	2.21	2.46	1.78	1.85	1.70	2.00	1.54	1.23

심리·정서적 위험 염려도 – 요양보호사		전체	수치심	의욕 저하	심한 피로감	감정 조절 문제 발생	수면 장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살 충동
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
연령	40대 이하 (53)	2.08	2.55	2.36	2.62	2.11	2.02	1.89	1.92	1.70	1.51
	50대 (256)	1.94	2.24	2.25	2.57	1.88	1.88	1.71	2.03	1.61	1.26
	60대 이상 (91)	1.88	2.40	2.22	2.69	1.92	2.00	1.69	2.08	1.70	1.21
경력년차	5년 미만 (126)	2.13	2.63	2.43	2.69	2.10	2.13	1.91	2.17	1.77	1.37
	5년 이상 (274)	1.89	2.17	2.18	2.56	1.84	1.83	1.64	1.96	1.59	1.24
최종학력	고졸이하 (317)	1.91	2.25	2.20	2.58	1.85	1.87	1.68	1.94	1.60	1.24
	전문대졸이상 (69)	2.17	2.54	2.49	2.75	2.16	2.17	1.86	2.33	1.81	1.41
근무 형태	1일 근무 시간 (재가) 4시간 이하 (63)	2.24	2.57	2.65	2.90	2.22	2.16	2.03	2.35	1.87	1.37
	6시간 (64)	1.61	1.84	1.81	2.09	1.56	1.64	1.45	1.61	1.34	1.17
	7시간 이상 (73)	2.16	2.63	2.38	2.78	2.12	2.10	1.84	2.26	1.93	1.44
	교대 형태 (시설) 3교대 (100)	1.86	2.33	2.32	2.63	1.72	1.69	1.59	1.89	1.44	1.16
	2교대 (82)	2.01	2.21	2.11	2.66	2.02	2.12	1.87	2.04	1.74	1.33
	기타 (18)	1.85	2.28	2.22	2.22	1.89	1.89	1.33	2.11	1.44	1.22
고용형태	정규직 (158)	1.97	2.16	2.09	2.55	1.97	1.98	1.75	2.19	1.73	1.25
	계약직 (239)	1.95	2.40	2.35	2.62	1.86	1.87	1.69	1.90	1.56	1.29
안전교육 참여빈도	4회 미만 (81)	2.25	2.60	2.58	2.93	2.42	2.23	1.98	2.33	1.85	1.35
	4회 이상 (319)	1.89	2.24	2.17	2.52	1.79	1.85	1.66	1.95	1.59	1.27

② 심리·정서적 위험 발생빈도

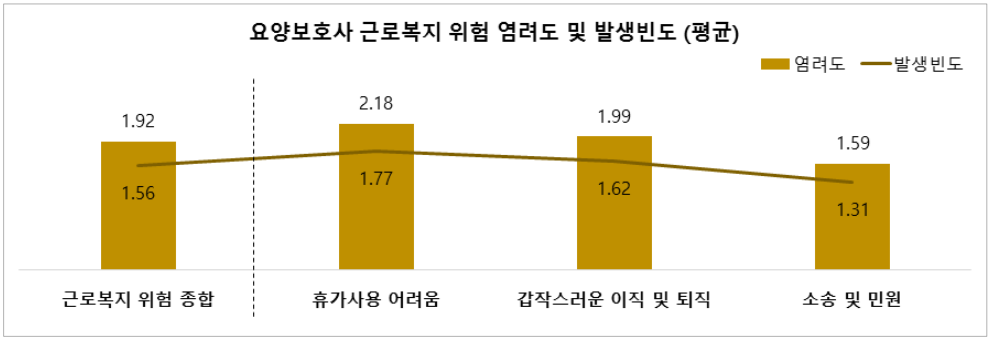
심리·정서적 위험염려도와 마찬가지로 위험발생빈도 역시 재가와 시설에서 모두 '심한 피로감(2.43, 2.38)'이 가장 높은 수치를 보였다. 전반적으로는 재가와 시설 간 큰 차이가 없으나 '직업에 대한 회의(2.05, 1.77)' 및 '우울감(1.64, 1.43)'에서 재가가 시설보다 통계적으로도 유의미하게 높은 수치를 보이고 있다(그림 Ⅲ-2-13 참조).



[그림 Ⅲ-2-13] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

(3) 근로복지 위험

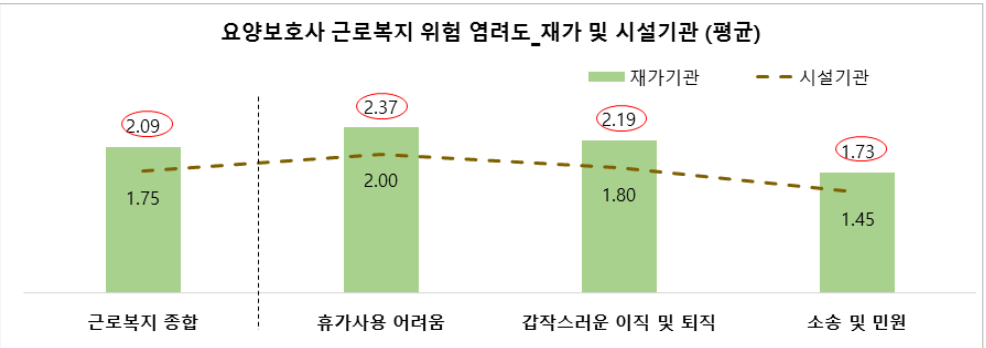
근로복지 위험 영역에서는 휴가사용 어려움, 갑작스러운 이직 및 퇴직, 소송 및 민원 등에 대해 질문하였다. 이중 요양보호사들이 가장 염려하고 있는 것은 '휴가사용의 어려움(2.18)'인 것으로 나타났다. 다음으로 갑작스러운 이직 및 퇴직(1.99), 소송 및 민원(1.59)의 순이다. 이는 발생빈도에서도 같은 경향을 보인다(그림 Ⅲ-2-14 참조).



[그림 Ⅲ-2-14] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사

① 근로복지 위험염려도

근로복지 위험염려도(1.92)를 재가(2.09)와 시설(1.75)로 나누어 비교해보면, 휴가사용 어려움, 갑작스러운 이직 및 퇴직, 소송 및 민원 등에서 모두 재가의 근로복지 위험에 대한 염려도가 시설의 그것보다 더 높은 것으로 나타난다. 이는 통계적으로도 유의미한 차이를 보이고 있다(그림 Ⅲ-2-15 참조).



[그림 Ⅲ-2-15] 요양보호사 근로복지 위험 염려도(재가 및 시설비교)-요양보호사

이를 재가의 서비스 유형별로 살펴보면, 방문요양(2.59)에서 가장 높은 수치를 보인다. 다음으로는 방문목욕(1.87), 데이케어센터(1.77)의 순이다. 이는 방문요양에서 일하는 경우 요양보호사 본인이나 기관장의 의사와 관계없이 이용어르신이나 보호자의 의견에 따라 갑자기 일을 그만두는 경우가 빈번히 발생하기 때문인 것으로 추정된다. 방문요양 요양보호사가 휴가를 내야할 경우에도 대체인력을 파견하거나 이용자 및 보호자와 사전 조율이 되어야 하는 등 어려움이 있으며, 특히 이용어르신이 대체 요양보호사를 받아들이지 않을 경우 이마저도 여의치 않은 경우가 발생하게 된다. 시설 역시 10-29인의 소규모시설에서 수치가 높게 나타나고 있다.

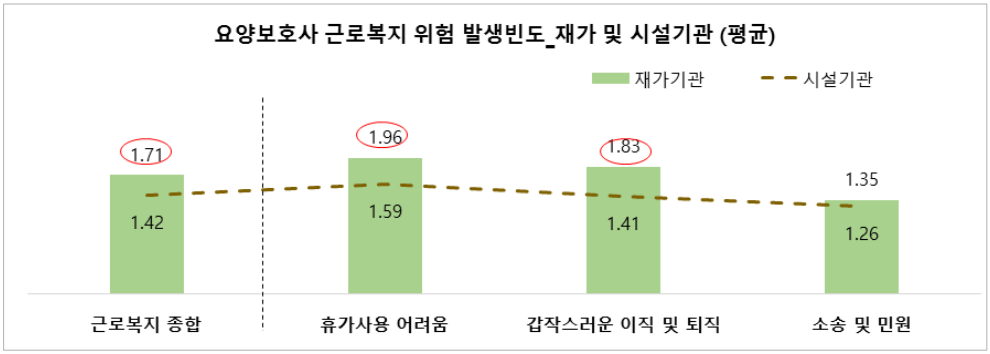
연령은 60대 이상(2.08), 40대 이하(2.02) 50대(1.85)의 순으로 나타나고 있으며, 60대 이상의 근로복지 위험이 높은 것은 정년을 마치고 계약직으로 채용되는 경우가 많기 때문인 것으로 추정된다(표 Ⅲ-2-12 참조).

〈표 Ⅲ-2-12〉 근로복지 위험 발생 염려도-요양보호사

근로복지 위험 염려도 - 요양보호사			근로복지 위험 종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
			평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)		(400)	1.92	2.18	1.99	1.59
재가 계		(200)	2.09	2.37	2.19	1.73
시설 계		(200)	1.75	2.00	1.80	1.45
재가	방문요양	(70)	2.59	2.91	2.76	2.10
	방문목욕	(70)	1.87	2.17	1.86	1.59
	데이케어센터	(60)	1.77	1.97	1.90	1.45
시설	10~29인	(70)	1.85	2.09	1.90	1.56
	30인~99인	(60)	1.69	1.98	1.73	1.37
	100인 이상	(70)	1.70	1.91	1.76	1.41
연령	40대 이하	(53)	2.02	2.25	2.11	1.70
	50대	(256)	1.85	2.11	1.90	1.53
	60대 이상	(91)	2.08	2.36	2.18	1.69
경력년차	5년 미만	(126)	2.11	2.37	2.21	1.77
	5년 이상	(274)	1.83	2.10	1.89	1.50
최종학력	고졸이하	(317)	1.89	2.15	1.96	1.55
	전문대졸이상	(69)	2.05	2.25	2.17	1.72
근무형태 1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	2.63	2.95	2.81	2.14
	6시간	(64)	1.47	1.67	1.44	1.31
	7시간 이상	(73)	2.17	2.48	2.30	1.73
교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.68	1.98	1.71	1.36
	2교대	(82)	1.87	2.10	1.94	1.56
	기타	(18)	1.57	1.61	1.67	1.44
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	2.37	2.63	2.54	1.93
	4회 이상	(319)	1.81	2.07	1.85	1.50

② 근로복지 위험 발생빈도

근로복지 위험염려도와 마찬가지로 위험발생빈도 역시 시설(1.42)보다 재가(1.71)가 높은 것으로 나타났다. 특히, '휴가사용의 어려움'과 '갑작스러운 이직 및 퇴직' 항목에서 재가와 시설은 유의미한 차이를 보인다(그림 Ⅲ-2-16 참조).



[그림 Ⅲ-2-16] 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

재가의 서비스 유형별로 살펴보면, 방문요양(2.11)에서 가장 높고 유의미한 수치를 보인다. 다음으로는 방문목욕(1.61), 데이케어센터(1.37)의 순인데 방문목욕의 경우 소송 및 민원에서 유의미한 수치를 나타낸다. 이러한 현상은 특히 5년 미만의 경력을 가진 요양보호사, 재가의 1일 4시간 이하 및 7시간 이상 근무자, 안전교육 연 4회 미만 참여자의 경우 더 두드러지게 나타난다(표 Ⅲ-2-13 참조).

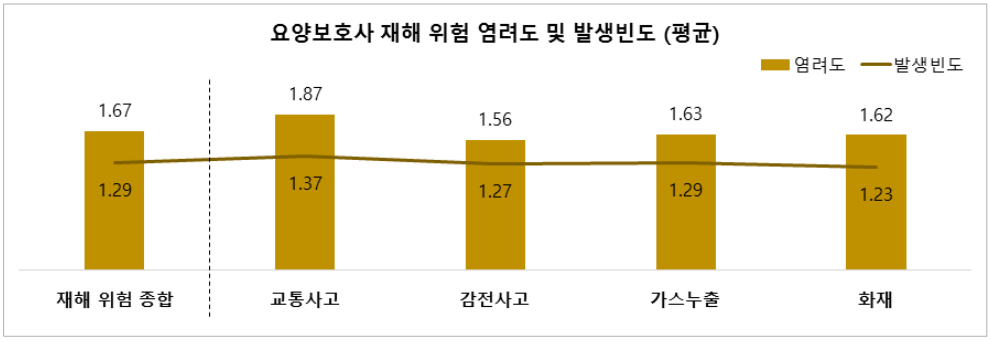
〈표 Ⅲ-2-13〉 근로복지 위험 발생빈도-요양보호사

근로복지 위험 발생빈도 - 요양보호사			근로복지 위험 종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
			평균	평균	평균	평균
계		(400)	1.56	1.77	1.62	1.31
재가		(200)	1.71	1.96	1.83	1.35
시설		(200)	1.42	1.59	1.41	1.26
재가	방문요양	(70)	2.11	2.56	2.30	1.47
	방문목욕	(70)	1.61	1.76	1.67	1.40
	데이케어센터	(60)	1.37	1.48	1.47	1.15
시설	10~29인	(70)	1.56	1.70	1.59	1.39
	30인~99인	(60)	1.25	1.43	1.20	1.12
	100인 이상	(70)	1.42	1.60	1.40	1.26
연령	40대 이하	(53)	1.67	1.83	1.70	1.47
	50대	(256)	1.51	1.69	1.58	1.27
	60대 이상	(91)	1.65	1.97	1.67	1.32

근로복지 위험 발생빈도 - 요양보호사			근로복지 위험 종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
			평균	평균	평균	평균
경력년차		5년 미만 (126)	1.72	1.87	1.87	1.44
		5년 이상 (274)	1.49	1.72	1.50	1.24
최종학력		고졸이하 (317)	1.53	1.71	1.59	1.27
		전문대졸이상 (69)	1.68	1.93	1.67	1.43
근무형태	1일 근무시간 (재가)	4시간 이하 (63)	2.17	2.43	2.41	1.68
		6시간 (64)	1.28	1.42	1.30	1.13
		7시간 이상 (73)	1.69	2.01	1.79	1.26
	교대형태 (시설)	3교대 (100)	1.38	1.51	1.38	1.26
		2교대 (82)	1.46	1.68	1.44	1.24
		기타 (18)	1.43	1.56	1.39	1.33
고용형태		정규직 (158)	1.52	1.79	1.56	1.22
		계약직 (239)	1.58	1.75	1.64	1.34
안전교육 참여빈도		4회 미만 (81)	1.82	2.06	2.01	1.40
		4회 이상 (319)	1.50	1.70	1.52	1.28

(4) 재해위험

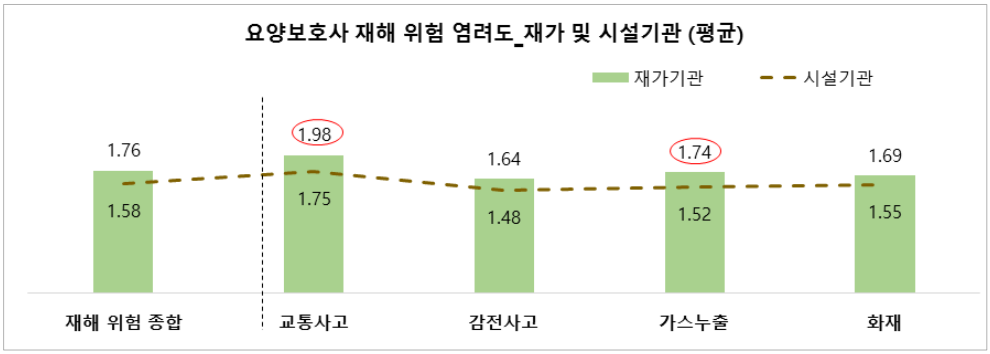
재해위험 영역에서는 교통사고, 감전사고, 가스누출, 화재 등에 대해 질문하였다. 재해위험은 4가지 위험 영역 중 염려도(1.67)와 발생빈도(1.29) 모두 가장 낮은 수치를 나타낸다. 요양보호사들은 재해위험 중 특히 교통사고(1.87)에 대해 가장 염려하고 있는 것으로 나타났으며 다음으로 가스누출(1.63), 화재(1.62), 감전사고(1.56) 등의 순이다. 발생빈도 역시 교통사고(1.37) 항목이 가장 높게 나타나며 다음으로 가스누출(1.29), 감전사고(1.27), 화재(1.23) 등의 순이다(그림 Ⅲ-2-17 참조).



[그림 Ⅲ-2-17] 요양보호사 재해 위험 염려도 및 발생빈도-요양보호사

① 재해 위험 발생 염려도

재해 위험에 대해서도 시설(1.58)보다 재가(1.76)에서 근무하는 요양보호사가 더 많이 염려하고 있는 것으로 나타났다. 특히 교통사고나 가스누출에 대한 염려도에서 유의미한 차이를 보였다. 이는 정해진 곳에서 서비스를 제공하는 시설과 달리 '이동'이 필요한 재가서비스의 특성 때문인 것으로 추정된다. 방문목욕 및 방문요양은 요양보호사가 이용자의 집으로 매번 찾아가야하고, 데이케어센터는 차량을 이용하여 '송영'을 실시하므로 교통사고에 더 민감할 수밖에 없을 것이다. 이는 아래 재해위험 발생빈도에서도 마찬가지이다(그림 Ⅲ-2-18 참조).



[그림 Ⅲ-2-18] 요양보호사 재해 위험 염려도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

재가의 서비스 유형 중에서는 방문요양(2.13)을 담당하는 요양보호사가 재해위험의 모든 항목에서 제일 높은 우려를 보이고 있는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의미한 수치이다. 방문요양의 경우 요양보호사가 이용자의 집에서 직접 조리를 해야 하는 일이 있거나, 주택 자체에 가스 및 화재에 대한 특별한 안전장치 등이 없을 경우 이에 대한 염려나 불안감을 가질 수 있다. 시설 규모별로는 10-29인의 소규모시설과 100인 이상의 대규모 시설에서 재해위험 수치가 높게 나타났다.

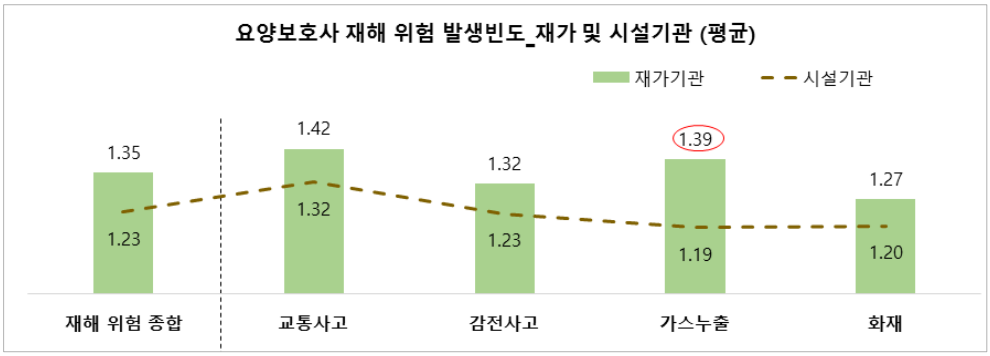
또한 요양보호사의 경력이 5년 미만이거나 안전교육 참여횟수 4회 미만인 경우에도 재해에 대한 염려가 큰 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-14 참조).

〈표 Ⅲ-2-14〉 재해 위험 발생 염려도-요양보호사

재해 위험 염려도 - 요양보호사			재해위험 종합	교통사고	감전사고	가스누출	화재
			평균	평균	평균	평균	평균
계		(400)	1.67	1.87	1.56	1.63	1.62
재가		(200)	1.76	1.98	1.64	1.74	1.69
시설		(200)	1.58	1.75	1.48	1.52	1.55
재가	방문요양	(70)	2.13	2.34	1.87	2.13	2.16
	방문목욕	(70)	1.51	1.57	1.56	1.50	1.41
	데이케어센터	(60)	1.63	2.03	1.47	1.55	1.47
시설	10~29인	(70)	1.66	1.81	1.56	1.64	1.63
	30인~99인	(60)	1.46	1.63	1.37	1.40	1.45
	100인 이상	(70)	1.59	1.79	1.50	1.50	1.56
연령	40대 이하	(53)	1.76	1.91	1.72	1.70	1.74
	50대	(256)	1.63	1.87	1.52	1.57	1.57
	60대 이상	(91)	1.72	1.82	1.59	1.76	1.69
경력년차	5년 미만	(126)	1.94	2.16	1.83	1.89	1.90
	5년 이상	(274)	1.54	1.73	1.44	1.51	1.49
최종학력	고졸이하	(317)	1.64	1.81	1.53	1.62	1.61
	전문대졸이상	(69)	1.80	2.10	1.72	1.70	1.68
근무형태 1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	1.98	2.30	1.83	1.90	1.90
	6시간	(64)	1.43	1.44	1.44	1.44	1.39
	7시간 이상	(73)	1.86	2.18	1.66	1.85	1.77
근무형태 교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.55	1.76	1.42	1.51	1.49
	2교대	(82)	1.61	1.77	1.52	1.52	1.62
	기타	(18)	1.58	1.61	1.61	1.56	1.56
고용형태	정규직	(158)	1.67	1.92	1.49	1.64	1.62
	계약직	(239)	1.65	1.81	1.58	1.60	1.60
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	1.91	2.11	1.80	1.85	1.89
	4회 이상	(319)	1.61	1.80	1.50	1.57	1.55

② 재해 위험 발생빈도

재해 위험은 흔히 발생하는 사고는 아니지만 한번 발생하면 대형 인명사고 및 재산 피해 등을 가져올 수 있는 잠재성이 매우 높은 위험 영역이다. 재해위험 염려도와 마찬가지로 발생빈도 역시 재가(1.35)가 시설(1.23)보다 높게 나타났다. 특히, 가스누출(1.39)에서는 유의미한 차이를 보인다(그림 Ⅲ-2-19 참조).



[그림 Ⅲ-2-18] 요양보호사 재해 위험 발생빈도(재가 및 시설 비교)-요양보호사

재가의 서비스 유형 중에서는 방문요양(1.59)을 담당하는 요양보호사가 재해위험의 모든 항목에서 발생빈도가 제일 높은 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의미한 수치이다. 다음으로 방문목욕(1.23), 데이케어센터(1.20)의 순이나, 데이케어센터(1.33)가 교통사고 발생빈도 항목에서는 방문목욕(1.21)보다 높게 나타난다. 이는 재해위험 발생염려도와 마찬가지로 데이케어센터는 차량을 이용하여 '송영'을 실시하므로 교통사고에 더 민감할 수밖에 없기 때문일 것이다. 시설 규모별로는 10-29인의 소규모시설과 100인 이상의 대규모 시설에서 가스누출과 화재 항목에서 재해위험 수치가 높게 나타났다.

또한 재해위험 염려도와 마찬가지로 요양보호사의 경력이 5년 미만이거나 안전교육 참여횟수 4회 미만인 경우에도 재해에 대한 염려가 큰 것으로 나타났다(표 Ⅲ-2-15 참조).

〈표 Ⅲ-2-15〉 재해 위험 발생 발생빈도-요양보호사

재해 위험 발생빈도 - 요양보호사			재해위험 종합	교통사고	감전사고	가스누출	화재
			평균	평균	평균	평균	평균
계		(400)	1.29	1.37	1.27	1.29	1.23
재가		(200)	1.35	1.42	1.32	1.39	1.27
시설		(200)	1.23	1.32	1.23	1.19	1.20
재가	방문요양	(70)	1.59	1.69	1.53	1.64	1.50
	방문목욕	(70)	1.23	1.21	1.23	1.29	1.17
	데이케어센터	(60)	1.20	1.33	1.17	1.20	1.12
시설	10~29인	(70)	1.31	1.44	1.27	1.26	1.27
	30인~99인	(60)	1.10	1.20	1.12	1.03	1.03
	100인 이상	(70)	1.28	1.30	1.29	1.26	1.26
연령	40대 이하	(53)	1.42	1.57	1.43	1.38	1.30
	50대	(256)	1.27	1.36	1.24	1.25	1.22
	60대 이상	(91)	1.28	1.29	1.26	1.34	1.22
경력년차	5년 미만	(126)	1.44	1.59	1.43	1.39	1.34
	5년 이상	(274)	1.22	1.27	1.20	1.24	1.18
최종학력	고졸이하	(317)	1.27	1.32	1.25	1.28	1.24
	전문대졸이상	(69)	1.33	1.52	1.32	1.28	1.19
근무형태 1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	1.50	1.57	1.49	1.51	1.43
	6시간	(64)	1.17	1.19	1.17	1.20	1.13
	7시간 이상	(73)	1.37	1.48	1.29	1.44	1.26
근무형태 교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.28	1.33	1.25	1.28	1.26
	2교대	(82)	1.21	1.35	1.24	1.12	1.13
	기타	(18)	1.07	1.11	1.06	1.00	1.11
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	1.35	1.44	1.28	1.37	1.30
	4회 이상	(319)	1.28	1.35	1.27	1.27	1.22

3) 위험발생 요인

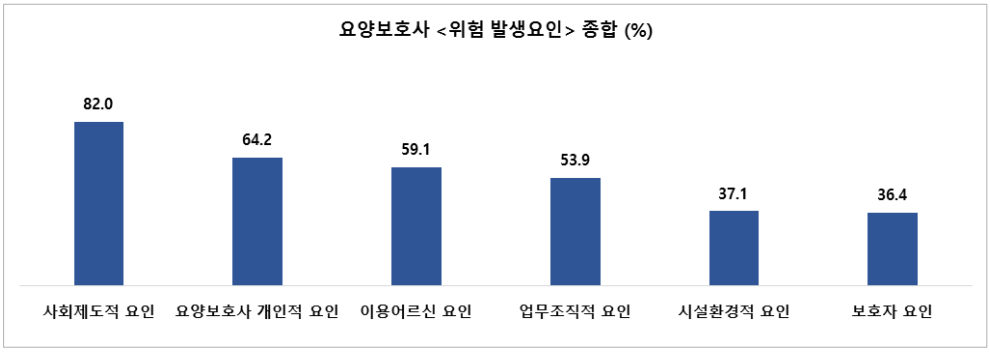
(1) 종합

각각의 위험영역에 대한 원인을 파악하기 위해 요양보호사에게 총 6개의 위험요인군[19]을

19) 각 위험 영역별로 요양보호사 개인적 요인, 업무·조직적 요인, 이용어르신 요인, 보호자 요인, 시설·환경적 요인, 사회·제도적 요인 등 6개의 위험발생 요인에 대해 표기하도록 함. 기관장 및 중간관리자의 경우 경영상 요인을 추가하여 총 7개 요인군을 제시함.

제시하고, 각 위험을 발생시키는 주요 원인이라고 생각하는 것을 선택(중복응답 가능)하도록 하였다.

그 결과 요양보호사들이 가장 많이 언급한 요인군은 '사회·제도적 요인(82.0%)'이다. 사회·제도적 요인에는 '요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식', '전반적인 사회적 안전의식 수준 낮음', '낮은 수가 및 급여체계'와 같은 요인들이 포함되어 있다[20]. 다음은 '요양보호사 개인적 요인(64.2%)', '이용어르신 요인(59.1%)', '업무·조직적 요인(53.9%)'의 순이다. 시설·환경적 요인(37.1%)이나 보호자 요인(36.4%)은 사회·제도적 요인(82.0%)'에 비해 절반 이상의 낮은 비율을 보이고 있다(그림 Ⅲ-2-20 참조).

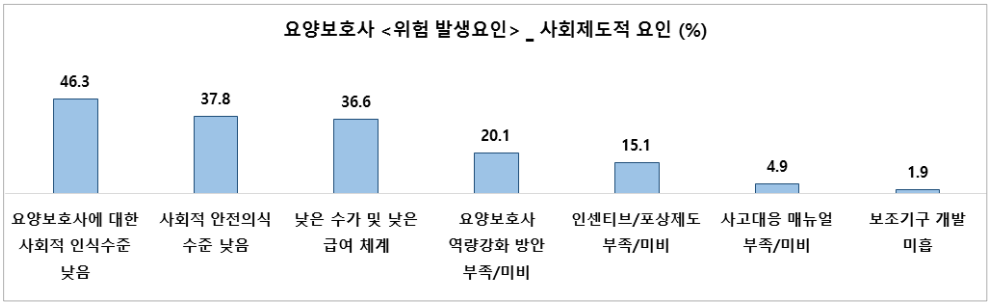


[그림 Ⅲ-2-20] 요양보호사 위험발생요인_종합-요양보호사

위험요인으로 가장 많이 언급된 '사회·제도적 요인'을 좀 더 세부적으로 살펴보면 '사회적 인식수준이 낮음(46.3%)'이 가장 문제로 지적되고 있다. 이는 장기요양보험이 출발한지 10여년이 되어감에도 불구하고 아직도 이용어르신 및 보호자를 비롯하여 전반적으로 요양보호사에 대한 사회적 인식이 높지 않다는 것을 보여준다. 다음은 '사회적 안전의식 수준 낮음(37.8%)'으로 우리 사회에 퍼져있는 안전불감증이 장기요양기관 종사자에게도 영향을 미치는 것으로 파악된다. '낮은 수가 및 낮은 급여체계(36.6%)'는 종사자 처우와 관련된 연구에서 지속적으로 제기되어 온 문제이다. 낮은 수가 및 급여 체계가 결국 국민들의 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식으로 연결되

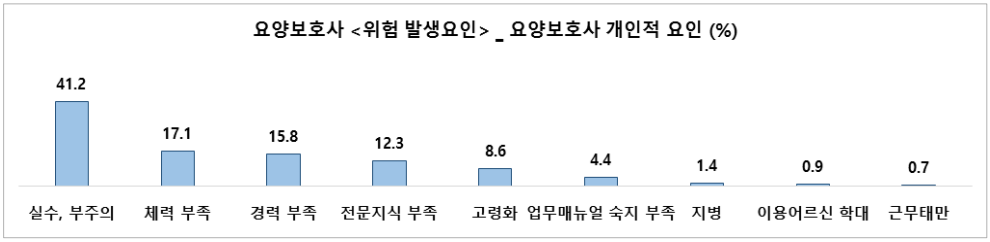
20) 신체적, 심리·정서적, 근로복지, 재해위험을 모두 합한 종합 %임. 요양보호사가 6개의 각 위험요인군에 대해 중복응답한 비율임. 즉, 수치가 높을수록 위험을 일으키는 원인이 된다고 응답된 비율이 높음을 의미함.

어 요양보호사의 근로의욕을 저하시키는 중요한 요인으로 작용하고 있다는 이야기가 된다(그림 Ⅲ-2-21 참조).



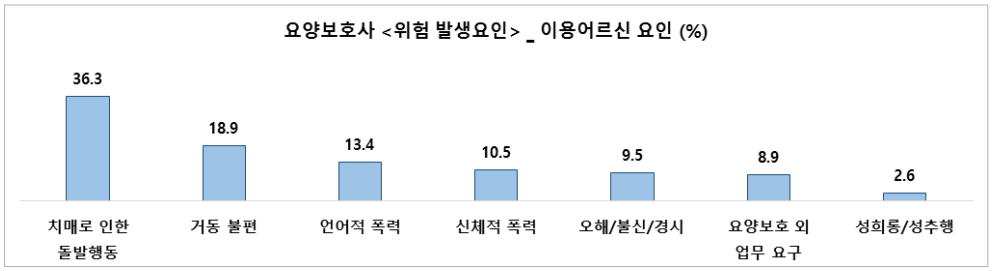
[그림 Ⅲ-2-21] 요양보호사 위험발생요인(사회·제도적 요인)-요양보호사

'요양보호사의 개인적 요인'도 위험발생의 중요한 요인이 되는 것으로 나타났다. 특히, '체력부족(17.1%)', '경력부족(15.8%)', '전문지식 부족(12.3%)'보다 '실수 및 부주의(41.2%)'가 더 중요한 위험발생 요인으로 언급되었다(그림 Ⅲ-2-22 참조).



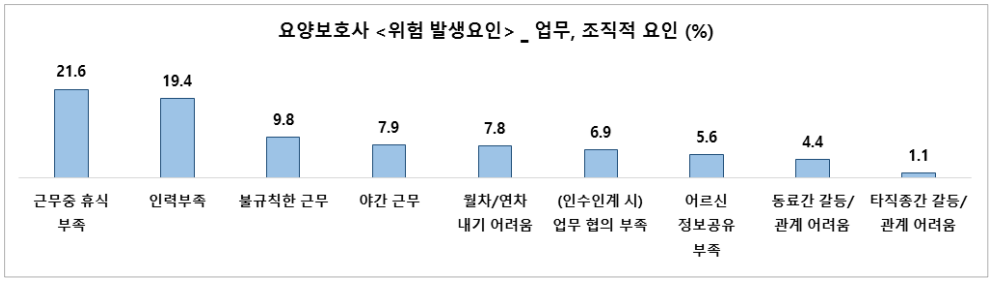
[그림 Ⅲ-2-22] 요양보호사 위험발생요인(요양보호사 개인적 요인)-요양보호사

'이용어르신 요인'에서는 '어르신의 치매로 인한 돌발행동(36.3%)'이 가장 많이 언급되었다. 재가장기요양기관을 이용하거나 시설에 거주하는 치매어르신 비중이 점차 증가하고 있음을 감안할 때, 치매어르신의 돌발적 행동으로 인한 위험상황은 점차 증가할 것으로 예상된다. 다음으로는 이용어르신의 '거동불편(18.9%)', '언어적 폭력(13.4%)', '신체적 폭력(10.5%)' 등이 주요 위험요인으로 나타나고 있다(그림 Ⅲ-2-23 참조).



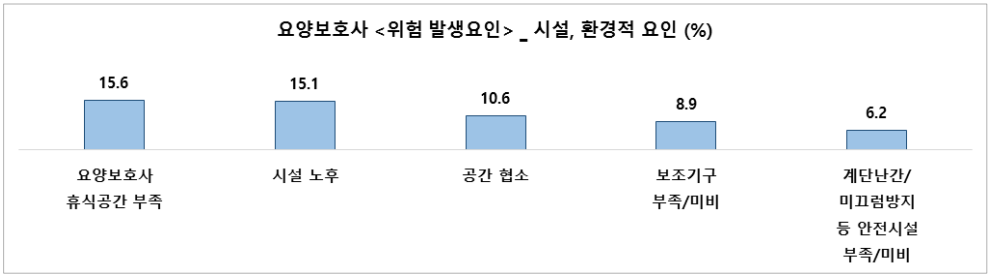
[그림 Ⅲ-2-23] 요양보호사 위험발생요인(이용어르신 요인)-요양보호사

'업무·조직적 요인'으로는 '요양보호사의 근무 중 휴식시간 부족(21.6%)'이 가장 많이 응답되었다. 다음은 '인력부족(19.4%)'으로 데이케어센터는 어르신 7명당 요양보호사 1명, 시설은 어르신 2.5명당 1명의 요양보호사가 배치되는 상황에서 1명이라도 요양보호사가 결원되는 경우 이를 대체할 만한 여유인력이 부족하여 년·월차 등 휴가를 제대로 사용하지 못하는 경우도 있다. 법인 등에서 지원을 받는 대규모시설의 경우 추가인력을 배치할 수 있는 여건이나, 소규모시설에서는 그조차 엄두를 내지 못하는 상황이다(그림 Ⅲ-2-24 참조).



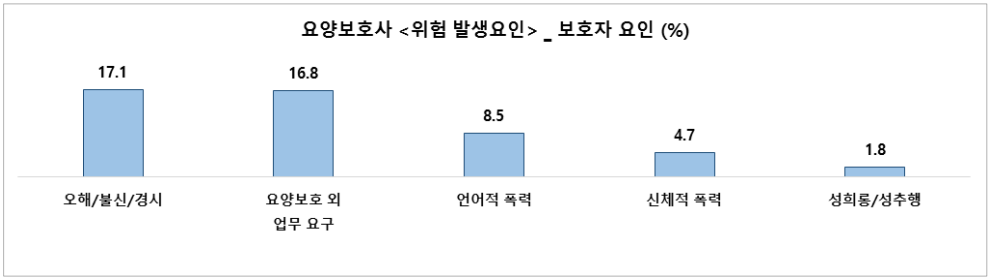
[그림 Ⅲ-2-24] 요양보호사 위험발생요인(업무·조직적 요인)-요양보호사

'시설·환경적 요인'에서는 '휴식공간부족(15.65%)', '시설노후(15.1%)', '공간협소(10.6%)'가 주요 위험발생 요인으로 나타났다(그림 Ⅲ-2-25 참조).



[그림 Ⅲ-2-25] 요양보호사 위험발생요인(시설·환경적 요인)-요양보호사

'보호자 요인'으로는 '보호자의 오해·불신·경시(17.1%)'와 '요양보호 외 업무 요구(16.8%)'가 많이 응답되었다. 요양보호사의 경우 이용어르신에게 밀착하여 서비스를 제공해야 하는 상황에서 보호자와의 사이에서 벌어지는 크고 작은 오해들을 통해 요양보호사는 심리적으로 큰 상처를 입기도 하는 것으로 보인다. 또한 서비스 제공 기간이 경과될수록 점차 요양보호 업무영역이 모호해지고 일부 보호자들의 경우 과도한 업무를 요구하는 문제가 발생함으로써 요양보호사에게 심리적 스트레스를 주기도 한다(그림 Ⅲ-2-26 참조).



[그림 Ⅲ-2-26] 요양보호사 위험발생요인(보호자 요인)-요양보호사

〈표 Ⅲ-2-16〉은 영역별 위험발생요인을 종합적으로 나타낸 것이다.

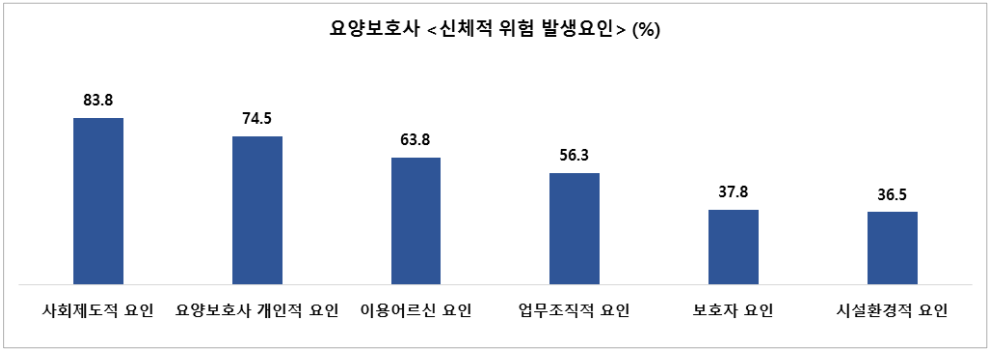
〈표 Ⅲ-2-16〉 영역별 위험발생요인(종합)-요양보호사

구분		신체적 위험	심리·정서적 위험	근로복지 위험	재해위험	전체 요인 평균
요양보호사 개인적 요인	1순위	실수, 부주의 (49.5%)	실수, 부주의 (41.8%)	실수, 부주의 (37.0%)	실수, 부주의 (36.5%)	실수, 부주의 (41.2%)
	2순위	체력부족 (22.5%)	경력부족 (18.0%)	체력부족 (19.3%)	전문지식부족 (10.5%)	체력부족 (17.1%)
	3순위	경력부족 (22.0%)	체력부족 (16.5%)	경력부족 (13.0%)	경력부족 (10.0%) 체력부족 (10.0%)	경력부족 (15.8%)
업무·조직적 요인	1순위	인력부족 (24.3%)	근무 중 휴식부족 (21.3%)	근무중 휴식부족 (24.0%)	근무 중 휴식부족 (19.5%)	근무 중 휴식부족 (21.6%)
	2순위	근무 중 휴식부족 (21.8%)	인력부족 (20.5%)	인력부족 (14.3%)	인력부족 (18.5%)	인력부족 (19.4%)
	3순위	불규칙한 근무 (10.5%)	불규칙한 근무 (13.0%)	월차/년차 내기 어려움 (9.0%)	야간근무 (8.8%)	불규칙한 근무 (9.8%)
이용어르신 요인	1순위	치매 돌발행동 (39.3%)	치매 돌발행동 (42.0%)	치매 돌발행동 (34.3%)	치매 돌발행동 (29.5%)	치매 돌발행동 (36.3%)
	2순위	거동불편 (23.8%)	거동불편 (20.0%)	거동불편 (15.0%)	거동불편 (16.8%)	거동불편 (18.9%)
	3순위	언어적 폭력 (17.5%)	언어적 폭력 (12.8%)	오해/불신/경시 (11.0%)	언어적 폭력 (8.8%)	언어적 폭력 (13.4%)
보호자 요인	1순위	오해/불신/경시 (18.5%)	요양보호 외 업무요구(20.5%)	오해/불신/경시 (20.0%)	요양보호 외 업무요구(13.0%)	오해/불신/경시 (17.1%)
	2순위	요양보호 외 업무요구 (18.0%)	오해/불신/경시 (17.3%)	요양보호 외 업무요구 (15.8%)	오해/불신/경시 (12.5%)	요양보호 외 업무요구 (16.8%)
	3순위	언어적 폭력 (8.3%)	언어적 폭력 (8.8%)	언어적 폭력 (9.3%)	언어적 폭력 (7.8%)	언어적 폭력 (8.5%)
시설·환경적 요인	1순위	휴식공간 부족 (17.3%)	휴식공간 부족 (14.3%) 시설노후 (14.3%)	시설노후 (16.5%)	시설노후 (16.0%)	휴식공간 부족 (15.6%)
	2순위	시설노후 (13.8%)	공간협소 (10.8%)	휴식공간 부족 (16.0%)	휴식공간 부족 (14.8%)	시설노후 (15.1%)
	3순위	공간협소 (11.0%)		공간협소 (10.5%)	공간협소 (10.3%)	공간협소 (10.6%)
사회·제도적 요인	1순위	사회적 인식수준 낮음 (49.0%)	사회적 인식수준 낮음 (50.0%)	사회적 인식수준 낮음 (46.3%)	사회적 인식수준 낮음 (39.8%)	사회적 인식수준 낮음 (46.3%)
	2순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (37.0%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (40.8%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.3%) 사회적 안전의식 수준 낮음 (38.3%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (35.3%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (37.8%)
	3순위	낮은 수가 및 급여체계(35.0%)	낮은 수가 및 급여체계(38.8%)	역량강화 프로그램 부족 (20.0%)	낮은 수가 및 급여체계(34.3%)	낮은 수가 및 급여체계(36.6%)

(2) 신체적 위험 발생요인

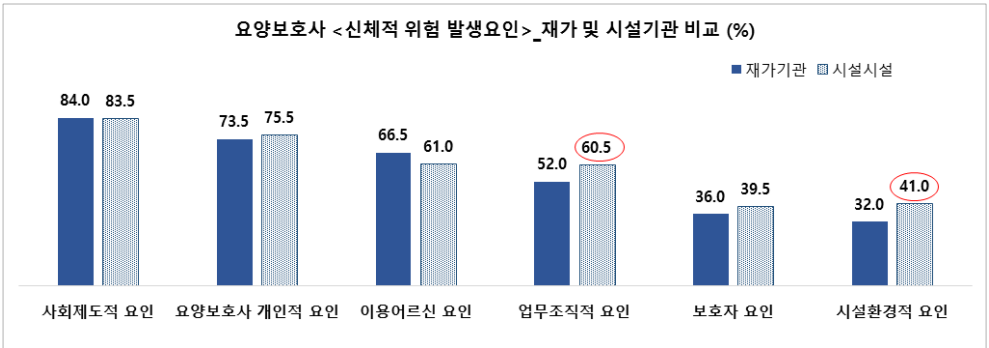
① 발생 요인 종합

신체적 위험발생 요인을 각 위험영역별로 살펴보면, 전반적으로는 사회제도적 요인(83.8%), 요양보호사 개인적 요인(74.5%), 이용어르신 요인(63.8%) 등의 순으로 나타나고 있다. 즉, 요양보호사들은 사회제도적 요인을 신체적 위험발생의 가장 큰 요인으로 생각하고 있다는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-27 참조).



[그림 Ⅲ-2-27] 요양보호사 신체적 위험 발생요인-요양보호사

이를 재가와 시설로 나누어 살펴보면, 양쪽 모두 신체적 위험 발생요인에 대해 사회·제도적 요인, 요양보호사의 개인적 요인, 이용어르신 요인 등의 순으로 답하였다. 그러나 재가의 경우 '사회·제도적 요인'과 '이용어르신 요인'이 시설보다 높게 나타난 반면, 시설의 경우 '요양보호사의 개인적 요인'과'업무·조직적 요인' 및 '시설·환경적 요인'에서 재가보다 높은 수치를 보이고 있다. 이는 1:1 서비스를 제공하고 있는 재가와 많은 요양보호사가 같은 공간에서 업무를 수행하고 있는 시설 요양보호사가 처한 환경이 서로 다르기 때문에 나타나는 현상이라 할 수 있다. 재가의 경우 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식 및 이용어르신과의 관계가 업무 수행에 더 많은 영향을 주고, 시설의 경우 요양보호사 개인의 실수 및 부주의를 비롯하여 조직의 인적·물적 환경이 업무수행에 더 많은 영향을 주는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-28 참조).



[그림 Ⅲ-2-28] 요양보호사 신체적 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사

② 세부요인 비교

각 요인별 세부항목의 순위를 살펴보면, 먼저 요양보호사 개인적 요인 중에는 실수나 부주의(49.5%), 업무·조직적 요인 중에는 인력부족(24.3%), 이용어르신 요인 중에는 치매로 인한 돌발행동(39.3%), 보호자 요인 중에는 오해·불신·경시(18.5%)와 요양보호 외 업무요구(18.0%), 시설·환경적 요인 중에는 휴식 공간 부족(17.3%), 사회·제도적 요인 중에는 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음(49.0%)'이 높게 나타났다. 많은 요양보호사들이 사회·제도적 요인 못지않게 실수 및 부주의 등 자신들의 개인적 요인 또한 신체적 위험의 발생요인이 된다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

이를 다시 재가와 시설로 나누어 각각의 3순위를 비교해보면, 재가의 요양보호사들은 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식(52.5%), 요양보호사의 실수 및 부주의(49.5%), 치매로 인한 돌발행동(41.0%)의 순으로, 시설 요양보호사들의 경우 요양보호사의 실수 및 부주의(49.5%), 낮은 사회적 인식(45.5%), 사회적 안전의식 수준 낮음(43.3%)의 순으로 응답하였다. 또한 업무·조직적 요인에서 재가는 근무 중 휴식부족(23.5%), 시설은 인력부족(29.0%)이, 보호자요인 중에서는 재가는 오해/불신/경시(20.5%), 시설은 요양보호 외 업무요구(17.0%)가 더 높게 나타났다.(표 Ⅲ-2-17 참조).

〈표 Ⅲ-2-17〉 영역별 위험발생 요인(신체적 위험)-요양보호사

구분		계 (400)	재가 (200)	시설 (200)
요양보호사 개인적 요인	1순위	**실수, 부주의 (49.5%)**	**실수, 부주의 (49.5%)**	**실수, 부주의 (49.5%)**
	2순위	체력부족 (22.5%)	체력부족 (24.0%)	경력부족 (23.0%)
	3순위	경력부족 (22.0%)	경력부족 (21.0%)	체력부족 (21.0%)
업무·조직적 요인	1순위	**인력부족 (24.3%)**	**근무중 휴식부족 (23.5%)**	**인력부족 (29.0%)**
	2순위	근무중 휴식부족 (21.8%)	인력부족 (19.5%)	근무중 휴식부족 (20.0%)
	3순위	불규칙한 근무 (10.5%)	불규칙한 근무 (8.5%)	불규칙한 근무 (12.5%)
이용어르신 요인	1순위	**치매로 인한 돌발행동 (39.3%)**	**치매로 인한 돌발행동 (41.0%)**	**치매로 인한 돌발행동 (37.5%)**
	2순위	거동불편 (23.8%)	거동불편 (26.5%)	거동불편 (21.0%)
	3순위	언어적 폭력 (17.5%)	언어적 폭력 (16.0%)	언어적 폭력 (19.0%)
보호자 요인	1순위	**오해/불신/경시 (18.5%)**	**오해/불신/경시 (20.5%)**	**요양보호 외 업무요구 (17.0%)**
	2순위	요양보호 외 업무요구 (18.0%)	요양보호 외 업무요구 (19.0%)	오해/불신/경시 (16.5%)
	3순위	언어적 폭력 (8.3%)	언어적 폭력 (6.5%)	언어적 폭력 (10.0%)
시설·환경적 요인	1순위	**요양보호사 휴식공간 부족 (17.3%)**	**요양보호사 휴식공간 부족 (14.0%)**	**요양보호사 휴식공간 부족 (20.5%)**
	2순위	시설노후 (13.8%)	시설노후 (9.5%)	시설노후 (18.0%)
	3순위	공간협소 (11.0%)	공간협소 (9.0%)	공간협소 (13.0%)
사회·제도적 요인	1순위	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (49.0%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (52.5%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (45.5%)**
	2순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (37.0%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (39.5%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (43.0%)
	3순위	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (35.0%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (31.0%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (30.5%)

한편, 시설에서는 요양보호사의 개인적 요인 중 전문지식의 부족(15.0%), 업무·조직적 요인에서 인력부족(29.0%) 및 야간근무(13.0%), 보호자 요인에서 신체적 폭력(9.0%), 시설·환경적 요인에서 시설노후(18.0%), 사회제도적 요인에서 사회적 안전의식 수준 낮음(43%)이 재가보다 유의미하게 높은 수치를 나타냈다. 반면, 재가에서는 이용어르신 요인 중 요양보호 외 업무요구(15.0%)가 시설과 비교하여 유의미하게 높은 수치를 나타냈다.

재가와 시설이 다소 차이를 보이긴 하나 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식이 공통적으로 높게 나타나는 것은 이로 인해 많은 신체적 위험들이 발생할 수 있다는 것을 보여주는 것이라 할 수 있다(표 Ⅲ-2-18 참조).

〈표 Ⅲ-2-18〉 신체적 위험 발생요인(세부요인별)-요양보호사

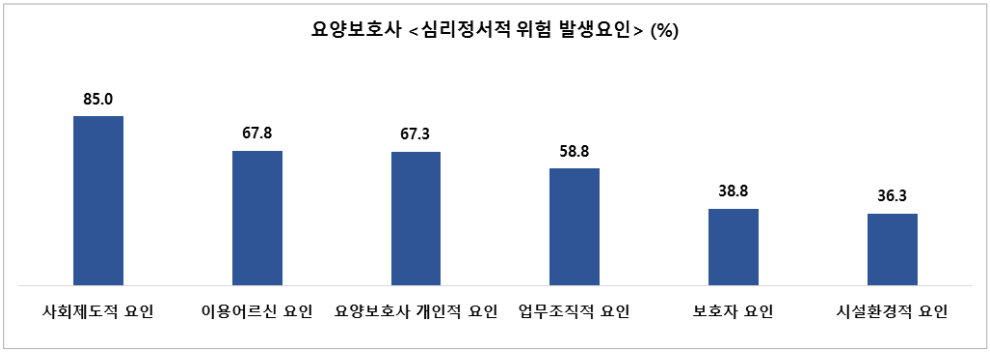
신체적 위험 발생요인		전체 (n=400)		재가(N=200)		시설(N=200)	
		N	%	N	%	N	%
요양보호사 개인적 요인	실수, 부주의	(198)	**49.5**	(99)	**49.5**	(99)	**49.5**
	전문지식 부족	(46)	11.5	(16)	8.0	(30)	15.0
	경력 부족	(88)	22.0	(42)	21.0	(46)	23.0
	지병	(3)	0.8	(2)	1.0	(1)	0.5
	체력 부족	(90)	22.5	(48)	24.0	(42)	21.0
	업무매뉴얼 숙지 부족	(17)	4.3	(7)	3.5	(10)	5.0
	고령화	(37)	9.3	(15)	7.5	(22)	11.0
	근무태만	(1)	0.3	–	–	(1)	0.5
	이용어르신 학대	(7)	1.8	(3)	1.5	(4)	2.0
	요양보호사 개인적 요인 없음	(102)	25.5	(53)	26.5	(49)	24.5
업무, 조직적 요인	인력부족	(97)	**24.3**	(39)	19.5	(58)	29.0
	야간 근무	(38)	9.5	(12)	6.0	(26)	13.0
	불규칙한 근무	(42)	10.5	(17)	8.5	(25)	12.5
	근무중 휴식 부족	(87)	21.8	(47)	**23.5**	(40)	20.0
	월차/연차 내기 어려움	(22)	5.5	(15)	7.5	(7)	3.5
	어르신 정보공유 부족/미비	(22)	5.5	(11)	5.5	(11)	5.5
	업무 협의/공유 체계 부족/미비	(30)	7.5	(11)	5.5	(19)	9.5
	동료간 갈등/관계 어려움	(11)	2.8	(2)	1.0	(9)	4.5
	타직종간 갈등/관계 어려움	(2)	0.5	(1)	0.5	(1)	0.5
	업무·조직적 요인 없음	(175)	43.8	(96)	48.0	(79)	39.5
이용어르신 요인	언어적 폭력	(70)	17.5	(32)	16.0	(38)	19.0
	신체적 폭력	(47)	11.8	(18)	9.0	(29)	14.5
	성희롱/성추행	(8)	2.0	(3)	1.5	(5)	2.5
	(치매로 인한) 돌발행동	(157)	**39.3**	(82)	**41.0**	(75)	**37.5**
	요양보호 외 업무 요구	(41)	10.3	(27)	13.5	(14)	7.0
	거동 불편	(95)	23.8	(53)	26.5	(42)	21.0
	오해/불신/경시(무시)	(40)	10.0	(21)	10.5	(19)	9.5
	이용어르신 요인 없음	(145)	36.3	(67)	33.5	(78)	39.0

신체적 위험 발생요인		전체 (n=400)		재가(N=200)		시설(N=200)	
		N	%	N	%	N	%
보호자 요인	언어적 폭력	(33)	8.3	(13)	6.5	(20)	10.0
	신체적 폭력	(20)	5.0	(2)	1.0	(18)	9.0
	성희롱/성추행	(6)	1.5	(1)	0.5	(5)	2.5
	요양보호 외 업무 요구	(72)	18.0	(38)	19.0	(34)	17.0
	오해/불신/경시(무시)	(74)	18.5	(41)	20.5	(33)	16.5
	보호자요인 없음	(249)	62.3	(128)	64.0	(121)	60.5
시설, 환경적 요인	시설 노후	(55)	13.8	(19)	9.5	(36)	18.0
	보조기구 부족/미비	(37)	9.3	(13)	6.5	(24)	12.0
	공간 협소	(44)	11.0	(18)	9.0	(26)	13.0
	요양보호사 휴식공간 부족/미비	(69)	17.3	(28)	14.0	(41)	20.5
	안전시설 부족/미비	(24)	6.0	(12)	6.0	(12)	6.0
	시설·환경적 요인 없음	(254)	63.5	(136)	68.0	(118)	59.0
사회, 제도적 요인	사회적 안전의식 수준 낮음	(148)	37.0	(62)	31.0	(86)	43.0
	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음	(196)	49.0	(105)	52.5	(91)	45.5
	인센티브/포상제도 부족/미비	(69)	17.3	(33)	16.5	(36)	18.0
	요양보호사 역량강화 방안 부족/미비	(80)	20.0	(37)	18.5	(43)	21.5
	사고대응 매뉴얼 부족/미비	(22)	5.5	(13)	6.5	(9)	4.5
	낮은 수가 및 낮은 급여 체계	(140)	35.0	(79)	39.5	(61)	30.5
	보조기구 개발 미흡	(11)	2.8	(5)	2.5	(6)	3.0
	사회·제도적 요인 없음	(65)	16.3	(32)	16.0	(33)	16.5

(3) 심리·정서적 위험 발생요인

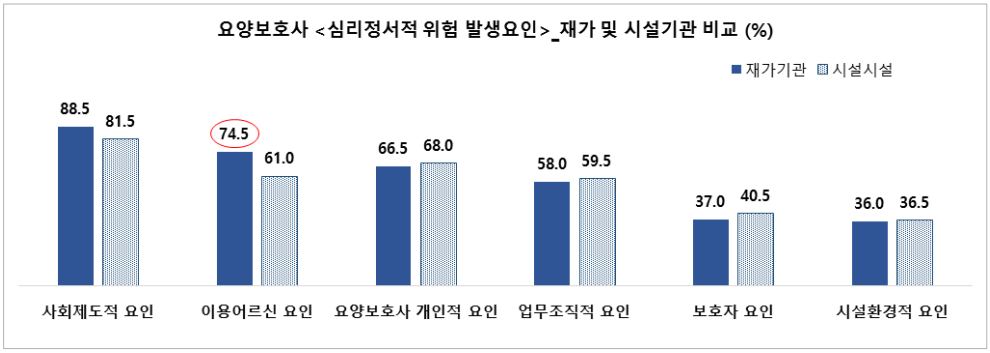
① 발생요인 종합

심리·정서적 위험 발생요인을 각 위험영역별로 살펴보면, 신체적 위험 발생요인과 마찬가지로 전반적으로는 '사회·제도적 요인(85.0%)'이 가장 많이 언급되었다. 다음으로 '이용어르신 요인(67.8%), 요양보호사 개인적 요인(67.3%)'의 순으로 나타났다. 즉, 요양보호사들은 '사회제도적 요인'을 신체적 위험 발생뿐 아니라 심리·정서적 위험 발생에서도 가장 큰 요인으로 생각하고 있다는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-29 참조).



[그림 Ⅲ-2-29] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생요인-요양보호사

이를 재가와 시설로 나누어 살펴보면, 역시 양쪽 모두 심리·정서적 위험 발생요인에 대해 사회·제도적 요인, 이용어르신 요인, 요양보호사의 개인적 요인 등의 순으로 답하였다. 즉, 신체적 위험 발생요인에서는 요양보호사의 개인적 요인이 2순위였던 반면, 심리·정서적 위험 발생요인에서는 이용어르신 요인이 2순위로 나타났다. 재가의 경우 '사회·제도적 요인(88.5%)'과'이용어르신 요인(74.5%)'이 시설보다 높게 나타났다. 시설의 경우 '요양보호사의 개인적 요인(68.0%)', '업무·조직적 요인(59.5%)', '보호자 요인(40.5%)', '시설·환경적 요인(36.5%)'에서 재가보다 높은 수치를 보이고 있다. 이는 신체적 위험 발생요인과 마찬가지로 1:1 서비스를 제공하고 있는 재가와 많은 요양보호사가 같은 공간에서 업무를 수행하고 있는 시설 요양보호사가 처한 환경이 서로 다르기 때문에 나타나는 현상이라 할 수 있다. 재가에서 신체적 위험발생과 함께 심리·정서적 위험 발생에서도 이용어르신 요인이 유의미하게 높게 나타나는 것은 이용어르신들의 말과 행동이 1:1 서비스를 제공하고 있는 재가 요양보호사에게 매우 중요한 영향을 주고 있다는 것을 의미한다. 한편, 시설에서는 신체적 위험발생에서와 마찬가지로 요양보호사 개인적 요인, 업무·조직적 요인, 보호자 요인, 시설·환경적 요인 등이 재가보다 높게 나타나고 있으나 보호자 요인을 제외하고는 신체적 위험발생에서 보다 낮은 수치를 보인다(그림 Ⅲ-2-30 참조).



[그림 Ⅲ-2-30] 요양보호사 심리·정서적 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사

② 세부요인 비교

각 요인별 세부항목의 순위를 살펴보면, 먼저 요양보호사 개인적 요인 중에는 실수 및 부주의(41.8%), 업무·조직적 요인 중에는 근무 중 휴식 부족(21.3%), 이용어르신 요인 중에는 치매로 인한 돌발행동(42.0%), 보호자 요인 중에는 요양보호 외 업무요구(20.5%), 시설·환경적 요인에서는 요양보호사 휴식 공간 부족(14.3%) 및 시설노후(14.3%), 사회·제도적 요인 중에는 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음(50.0%)이 높게 나타났다. 신체적 위험 발생요인에서와 마찬가지로 많은 요양보호사들이 사회·제도적 요인 못지않게 실수 및 부주의 등 자신들의 개인적 요인을 심리·정서적 위험의 발생요인이 된다고 생각하는 것을 알 수 있다. 또한 신체적 위험 발생요인과 마찬가지로 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식이 공통적으로 높게 나타나는 것은 이로 인해 많은 심리·정서적 위험들이 발생할 수 있다는 것을 보여주는 것이라 할 수 있다.

이를 다시 재가와 시설로 나누어 각각의 3순위를 비교해보면, 재가의 요양보호사들은 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식(55.0%), 치매로 인한 돌발행동(46.5), 요양보호사의 실수 및 부주의(40.5%)의 순으로, 시설 요양보호사들의 경우 낮은 사회적 안전의식 수준 낮음(45.5%), 사회적 인식수준 낮음(45.0%), 요양보호사의 실수 및 부주의(43.0%)으 순으로 응답하였다. 또한 업무·조직적 요인에서 재가는 근무 중 휴식 부족(22.5%), 시설은 인력부족(21.0%)이 더 높게 나타났다. 보호자 요인 중에서는 재가와 시설 양쪽 모두 요양보호 외 업무요구(20.5%)가 높게 나타났으나, 재가에서는

오해/불신/경시(20.5%)도 같은 수치를 보였다. 시설·환경적 요인 중에서는 재가는 시설노후(13.5%), 시설은 요양보호사 휴식공간부족(15.5%)이 높게 나타났다. 사회·제도적 요인 중에서는 재가는 요양보호사에 대한 사회적 의식 수준 낮음(55.0%), 시설은 사회적 안전의식 수준 낮음(45.5%)이 높게 나타났다[21](표 Ⅲ-2-19 참조).

〈표 Ⅲ-2-19〉 영역별 위험발생 요인(심리·정서적 위험)-요양보호사

구분		계 (400)	재가 (200)	시설 (200)
요양보호사 개인적 요인	1순위	**실수, 부주의 (41.8%)**	**실수, 부주의 (40.5%)**	**실수, 부주의 (43.0%)**
	2순위	경력부족 (18.0%)	경력부족 (21.0%)	전문지식 부족(17.5%)
	3순위	체력부족 (16.5%)	체력부족 (17.5%)	체력부족 (15.5%)
업무·조직적 요인	1순위	**근무 중 휴식부족 (21.3%)**	**근무 중 휴식부족 (22.5%)**	**인력부족 (21.0%)**
	2순위	인력부족 (20.5%)	인력부족 (20.0%)	근무중 휴식부족 (20.0%)
	3순위	불규칙한 근무 (13.0%)	불규칙한 근무 (11.0%) 동료간 갈등/관계 어려움 (11.0%)	불규칙한 근무 (15.0%)
이용어르신 요인	1순위	**치매로 인한 돌발행동 (42.0%)**	**치매로 인한 돌발행동 (46.5%)**	**치매로 인한 돌발행동 (37.5%)**
	2순위	거동불편 (20.0%)	거동불편 (23.5%)	거동불편 (16.5%)
	3순위	언어적 폭력 (12.8%)	언어적 폭력 (14.0%)	신체적 폭력 (13.5%)
보호자 요인	1순위	**요양보호 외 업무요구 (20.5%)**	**요양보호 외 업무요구 (20.5%)** **오해/불신/경시 (20.5%)**	**요양보호 외 업무요구 (20.5%)**
	2순위	오해/불신/경시 (17.3%)	언어적 폭력 (3.5%)	오해/불신/경시 (14.0%) 언어적 폭력 (14.0%)
	3순위	언어적 폭력 (8.8%)		
시설·환경적 요인	1순위	**요양보호사 휴식공간 부족 (14.3%)** **시설노후 (14.3%)**	**시설노후 (13.5%)**	**요양보호사 휴식공간 부족 (15.5%)**
	2순위	공간협소 (10.8%)	요양보호사 휴식공간 부족 (13.0%)	시설노후 (15.0%)
	3순위		공간협소 (12.5%)	보조기구 부족/미비 (10.0%)
사회·제도적 요인	1순위	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (50.0%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (55.0%)**	**사회적 안전의식 수준 낮음 (45.5%)**
	2순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (40.8%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.8%)	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (45.0%)**
	3순위	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.8%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (40.8%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (37.0%)

21) 시설에서는 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음(45.0%)도 높게 나타남.

한편, 시설에서는 요양보호사의 개인적 요인 중 전문지식의 부족(17.5%), 업무·조직적 요인에서 야간근무(11.5%), 사회제도적 요인에서 사회적 안전의식 수준 낮음(45.5%) 등은 시설이 재가보다 유의미하게 높은 수치를 나타냈다. 재가에서는 사회적 인식수준 낮음(50.0%)이, 시설에서는 사회적 안전의식 수준 낮음(45.5%)이 심리·정서적 위험 발생요인의 가장 큰 영향을 주는 항목이 된다(표 Ⅲ-2-20 참조).

〈표 Ⅲ-2-20〉 심리·정서적 위험 발생요인(세부요인별)-요양보호사

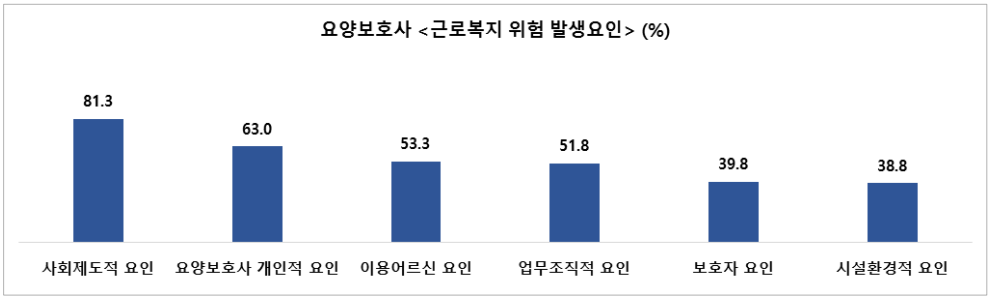
심리·정서적 위험 발생 요인		전체 (n=400)		재가(N=200)		시설(N=200)	
		N	%	N	%	N	%
요양보호사 개인적 요인	실수, 부주의	(167)	**41.8**	(81)	40.5	(86)	43.0
	전문지식 부족	(48)	12.0	(13)	6.5	(35)	17.5
	경력 부족	(72)	18.0	(42)	21.0	(30)	15.0
	지병	(7)	1.8	(4)	2.0	(3)	1.5
	체력 부족	(66)	16.5	(35)	17.5	(31)	15.5
	업무매뉴얼 숙지 부족	(20)	5.0	(10)	5.0	(10)	5.0
	고령화	(44)	11.0	(18)	9.0	(26)	13.0
	근무태만	(3)	0.8	(3)	1.5	–	–
	이용어르신 학대	(3)	0.8	(3)	1.5	–	–
	요양보호사 개인적 요인 없음	(131)	32.8	(67)	33.5	(64)	32.0
업무, 조직적 요인	인력부족	(82)	20.5	(40)	20.0	(42)	21.0
	야간 근무	(30)	7.5	(7)	3.5	(23)	11.5
	불규칙한 근무	(52)	13.0	(22)	11.0	(30)	15.0
	근무중 휴식 부족	(85)	**21.3**	(45)	22.5	(40)	20.0
	월차/연차 내기 어려움	(38)	9.5	(22)	11.0	(16)	8.0
	어르신 정보공유 부족/미비	(24)	6.0	(11)	5.5	(13)	6.5
	업무 협의/공유 체계 부족/미비	(30)	7.5	(12)	6.0	(18)	9.0
	동료간 갈등/관계 어려움	(36)	9.0	(22)	11.0	(14)	7.0
	타직종간 갈등/관계 어려움	(5)	1.3	(2)	1.0	(3)	1.5
	업무·조직적 요인 없음	(165)	41.3	(84)	42.0	(81)	40.5

심리·정서적 위험 발생 요인		전체 (n=400)		재가(N=200)		시설(N=200)	
		N	%	N	%	N	%
이용어르신 요인	언어적 폭력	(51)	12.8	(28)	14.0	(23)	11.5
	신체적 폭력	(47)	11.8	(20)	10.0	(27)	13.5
	성희롱/성추행	(15)	3.8	(5)	2.5	(10)	5.0
	(치매로 인한) 돌발행동	(168)	**42.0**	(93)	46.5	(75)	37.5
	요양보호 외 업무 요구	(43)	10.8	(27)	13.5	(16)	8.0
	거동 불편	(80)	20.0	(47)	23.5	(33)	16.5
	오해/불신/경시(무시)	(37)	9.3	(22)	11.0	(15)	7.5
	이용어르신 요인 없음	(129)	32.3	(51)	25.5	(78)	39.0
보호자 요인	언어적 폭력	(35)	8.8	(7)	3.5	(28)	14.0
	신체적 폭력	(16)	4.0	(1)	0.5	(15)	7.5
	성희롱/성추행	(9)	2.3	–	–	(9)	4.5
	요양보호 외 업무 요구	(82)	**20.5**	(41)	20.5	(41)	20.5
	오해/불신/경시(무시)	(69)	17.3	(41)	20.5	(28)	14.0
	보호자요인 없음	(245)	61.3	(126)	63.0	(119)	59.5
시설, 환경적 요인	시설 노후	(57)	**14.3**	(27)	13.5	(30)	15.0
	보조기구 부족/미비	(35)	8.8	(15)	7.5	(20)	10.0
	공간 협소	(43)	10.8	(25)	12.5	(18)	9.0
	요양보호사 휴식공간 부족/미비	(57)	**14.3**	(26)	13.0	(31)	15.5
	안전시설 부족/미비	(24)	6.0	(13)	6.5	(11)	5.5
	시설·환경적 요인 없음	(255)	63.8	(128)	64.0	(127)	63.5
사회, 제도적 요인	사회적 안전의식 수준 낮음	(163)	40.8	(72)	36.0	(91)	**45.5**
	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음	(200)	**50.0**	(110)	55.0	(90)	45.0
	인센티브/포상제도 부족/미비	(60)	15.0	(30)	15.0	(30)	15.0
	요양보호사 역량강화 방안 부족/미비	(81)	20.3	(35)	17.5	(46)	23.0
	사고대응 매뉴얼 부족/미비	(16)	4.0	(10)	5.0	(6)	3.0
	낮은 수가 및 낮은 급여 체계	(155)	38.8	(81)	40.5	(74)	37.0
	보조기구 개발 미흡	(8)	2.0	(6)	3.0	(2)	1.0
	사회·제도적 요인 없음	(60)	15.0	(23)	11.5	(37)	18.5

(4) 근로복지 위험 발생요인

① 발생요인 종합

근로복지 위험 발생 요인 역시 각 위험영역별로 '사회·제도적 요인(81.3%)'이 가장 많이 언급되었다. 다음으로 요양보호사 개인적 요인(67.3%), 이용어르신 요인(67.8%)의 순으로 나타났다. 즉, 신체적 위험, 심리·정서적 위험과 마찬가지로 근로복지 위험에서도 요양보호사들은 사회·제도적 요인을 근로복지 위험 발생의 주요 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-31 참조).

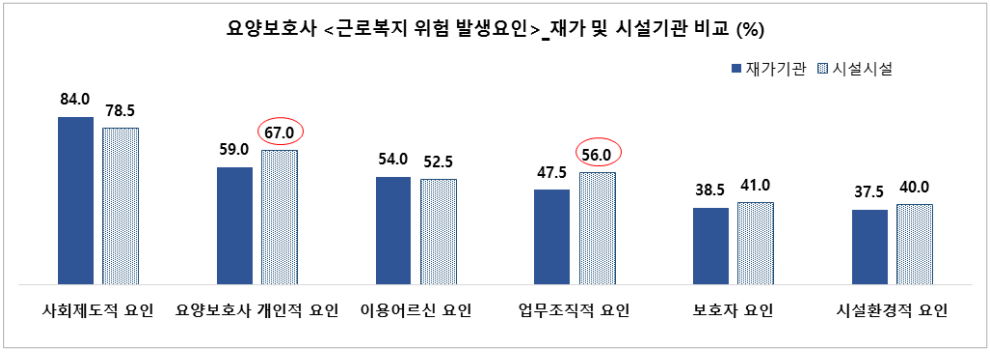


[그림 Ⅲ-2-31] 요양보호사 근로복지 위험 발생요인-요양보호사

이를 재가와 시설로 나누어 살펴보면, 재가는 근로복지 위험의 주요 발생요인으로 사회·제도적 요인(84.0%), 요양보호사의 개인적 요인(59.0%), 이용어르신 요인(54.0%) 등의 순으로 답하였다. 그러나 시설의 경우에는 사회·제도적 요인(78.5%), 요양보호사의 개인적 요인(67.0%), 업무·조직적 요인(56.0%) 등의 순으로 답하였다.

재가의 경우 '사회·제도적 요인'과'이용어르신 요인'이 시설보다 높게 나타났다. 반면, 시설의 경우 '요양보호사의 개인적 요인, '업무·조직적 요인', '보호자 요인'그리고 '시설·환경적 요인'에서 재가보다 높은 수치를 보이고 있다. 이는 신체적 위험이나 심리·정서적 위험 발생요인과 마찬가지로 1:1 서비스를 제공하고 있는 재가와 많은 요양보호사가 같은 공간에서 업무를 수행하고 있는 시설 요양보호사가 처한 환경이 서로 다르기 때문에 나타나는 현상이라 할 수 있다. 특히, 시설의 경우 요양보호사의 개인적 요인(67.0%), 업무·조직적 요인(56.0%)은 재가의 그것보다 유의미하게 높은 수치를 보

여주고 있다. 재가 및 시설 모두 사회·제도적 요인을 가장 많이 언급하였으나, 시설 요양보호사의 경우 요양보호사의 개인적 요인 및 업무·조직적 요인이 근로복지 위험과 더 밀접한 관련이 있다고 생각하는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-32 참조).



[그림 Ⅲ-2-32] 요양보호사 근로복지 위험 발생요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사

② 세부요인 비교

각 요인별 세부항목의 순위를 살펴보면, 먼저 요양보호사 개인적 요인 중에는 실수 및 부주의(37.0%), 업무·조직적 요인 중에는 근무 중 휴식 부족(24.0%), 이용어르신 요인 중에는 치매로 인한 돌발행동(34.3%), 보호자 요인 중에는 오해/불신/경시(20.0%), 시설·환경적 요인에서는 시설노후(16.5%), 사회·제도적 요인 중에는 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음(46.3%)이 높게 나타났다. 또한 사회제도적 요인 중 낮은 수가 및 낮은 급여체계(38.3%) 및 사회적 안전의식 수준 낮음(38.3%)이 개인적 요인 중 실수 및 부주의(37.0%)보다 높게 나타나는 것을 볼 때, 요양보호사들이 근로복지 위험의 주요 발생요인을 개인적 요인보다는 사회·제도적 요인에 두고 있다는 것을 알 수 있다.

이를 다시 재가와 시설로 나누어 각각의 3순위를 비교해보면, 재가의 요양보호사들은 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식(48.0%), 낮은 수가 및 낮은 급여체계(41.0%), 사회적 안전의식 수준 낮음(36.5%)을 근로복지 위험의 주된 발생요인으로 생각하는 것을 알 수 있다. 반면, 시설 요양보호사들의 경우 낮은 사회적 안전의식 수

준 낮음(44.5%), 사회적 인식수준 낮음(40.0%), 치매로 인한 돌발행동(37.5%)에 응답한 수가 더 많았다. 이로써 요양보호사들은 근로복지 위험의 원인을 사회·제도적 요인에 두고 있는 비중이 높음을 알 수 있다(표 Ⅲ-2-21 참조).

〈표 Ⅲ-2-21〉 영역별 위험발생 요인(근로복지 위험)-요양보호사

구분		계 (400)	재가 (200)	시설 (200)
요양보호사 개인적 요인	1순위	**실수, 부주의 (37.0%)**	실수, 부주의 (34.3%)	실수, 부주의 (34.3%)
	2순위	체력부족 (19.3%)	체력부족 (20.5%)	전문지식 부족 (20.0%)
	3순위	경력부족 (13.0%)	경력부족 (11.0%)	체력부족 (18.0%)
업무·조직적 요인	1순위	**근무중 휴식부족 (24.0%)**	근무중 휴식부족 (23.5%)	근무중 휴식부족 (24.5%)
	2순위	인력부족 (14.3%)	인력부족 (10.5%) 월차/년차 내기 어려움 (10.5%)	인력부족 (18.0%)
	3순위	월차/년차 내기 어려움 (9.0%)		불규칙한 근무 (11.0%)
이용어르신 요인	1순위	**치매로 인한 돌발행동 (34.3%)**	치매로 인한 돌발행동 (31.0%)	**치매로 인한 돌발행동 (37.5%)**
	2순위	거동불편 (15.0%)	거동불편 (17.0%)	거동불편 (13.0%)
	3순위	오해/불신/경시 (11.0%)	오해/불신/경시 (14.5%)	언어적 폭력 (14.5%)
보호자 요인	1순위	**오해/불신/경시 (20.0%)**	오해/불신/경시 (21.5%)	오해/불신/경시 (18.5%)
	2순위	요양보호 외 업무요구 (15.8%)	요양보호 외 업무요구 (19.0%)	언어적 폭력 (14.0%)
	3순위	언어적 폭력 (9.3%)	언어적 폭력 (4.5%)	요양보호 외 업무요구 (12.5%)
시설·환경적 요인	1순위	**시설노후 (16.5%)**	요양보호사 휴식공간 부족 (14.0%)	시설노후 (21.0%)
	2순위	요양보호사 휴식공간 부족 (16.0%)	공간협소 (12.5%)	요양보호사 휴식공간 부족 (18.0%)
	3순위	공간협소 (10.5%)	시설노후 (12.0%)	보조기구 부족/미비 (10.0%)
사회·제도적 요인	1순위	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (46.3%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (48.0%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (44.5%)**
	2순위	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.3%) 사회적 안전의식 수준 낮음 (38.3%)	**낮은 수가 및 낮은 급여체계 (41.0%)**	**사회적 안전의식 수준 낮음 (40.0%)**
	3순위	요양보호사 역량강화 프로그램 부족 (20.0%)	**사회적 안전의식 수준 낮음 (36.5%)**	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (35.5%)

한편, 재가에서는 이용어르신요인 중 요양보호 외 업무요구(10.0%), 오해·불신·경시(무시(14.5%)가 시설보다 높은 유의미한 수치를 나타냈다. 반면, 시설에서는 요양보호사의 개인적 요인 중 전문지식 부족(20.0%), 업무·조직적 요인에서 인력부족(18.0%), 야간근무(9.5%), 업무 협의·공유 체계 부족·미비(8.5%), 보호자 요인에서 언어적 폭력(14.0%), 신체적 폭력(8.5%), 시설·환경적 요인에서 시설노후(21.0%)가 재가보다 높은 유의미한 수치를 나타냈다(표 Ⅲ-2-22 참조).

〈표 Ⅲ-2-22〉 근로복지 위험 발생상황(세부요인별)-요양보호사

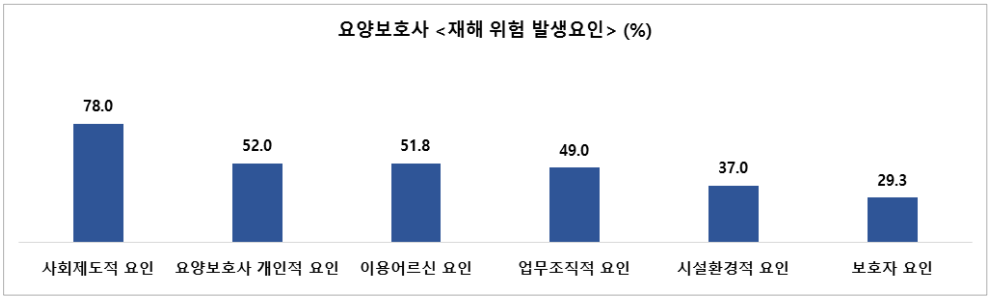
근로복지 위험 발생 요인		전체 (n=400)		재가(N=200)		시설 (N=200)	
		N	%	N	%	N	%
요양보호사 개인적 원인	실수, 부주의	(148)	37.0	(69)	34.5	(79)	39.5
	전문지식 부족	(60)	15.0	(20)	10.0	(40)	20.0
	경력 부족	(52)	13.0	(22)	11.0	(30)	15.0
	지병	(8)	2.0	(6)	3.0	(2)	1.0
	체력 부족	(77)	19.3	(41)	20.5	(36)	18.0
	업무매뉴얼 숙지 부족	(18)	4.5	(12)	6.0	(6)	3.0
	고령화	(28)	7.0	(13)	6.5	(15)	7.5
	근무태만	(5)	1.3	(4)	2.0	(1)	0.5
	이용어르신 학대	(2)	0.5	(2)	1.0	–	–
	요양보호사 개인적 요인 없음	(148)	37.0	(82)	41.0	(66)	33.0
업무, 조직적 요인	인력부족	(57)	14.3	(21)	10.5	(36)	18.0
	야간 근무	(24)	6.0	(5)	2.5	(19)	9.5
	불규칙한 근무	(38)	9.5	(16)	8.0	(22)	11.0
	근무중 휴식 부족	(96)	24.0	(47)	23.5	(49)	24.5
	월차/연차 내기 어려움	(36)	9.0	(21)	10.5	(15)	7.5
	어르신 정보공유 부족/미비	(26)	6.5	(11)	5.5	(15)	7.5
	업무 협의/공유 체계 부족/미비	(23)	5.8	(6)	3.0	(17)	8.5
	동료간 갈등/관계 어려움	(12)	3.0	(6)	3.0	(6)	3.0
	타직종간 갈등/관계 어려움	(7)	1.8	(2)	1.0	(5)	2.5
	업무·조직적 요인 없음	(193)	48.3	(105)	52.5	(88)	44.0

	근로복지 위험 발생 요인	전체 (n=400)		재가(N=200)		시설 (N=200)	
		N	%	N	%	N	%
이용어르신 요인	언어적 폭력	(58)	14.5	(29)	14.5	(29)	14.5
	신체적 폭력	(43)	10.8	(18)	9.0	(25)	12.5
	성희롱/성추행	(9)	2.3	(5)	2.5	(4)	2.0
	(치매로 인한) 돌발행동	(137)	34.3	(62)	31.0	(75)	37.5
	요양보호 외 업무 요구	(29)	7.3	(20)	10.0	(9)	4.5
	거동 불편	(60)	15.0	(34)	17.0	(26)	13.0
	오해/불신/경시(무시)	(44)	11.0	(29)	14.5	(15)	7.5
	이용어르신 요인 없음	(187)	46.8	(92)	46.0	(95)	47.5
보호자 요인	언어적 폭력	(37)	9.3	(9)	4.5	(28)	14.0
	신체적 폭력	(19)	4.8	(2)	1.0	(17)	8.5
	성희롱/성추행	(10)	2.5	(3)	1.5	(7)	3.5
	요양보호 외 업무 요구	(63)	15.8	(38)	19.0	(25)	12.5
	오해/불신/경시(무시)	(80)	20.0	(43)	21.5	(37)	18.5
	보호자요인 없음	(241)	60.3	(123)	61.5	(118)	59.0
시설, 환경적 요인	시설 노후	(66)	16.5	(24)	12.0	(42)	21.0
	보조기구 부족/미비	(38)	9.5	(18)	9.0	(20)	10.0
	공간 협소	(42)	10.5	(25)	12.5	(17)	8.5
	요양보호사 휴식공간 부족/미비	(64)	16.0	(28)	14.0	(36)	18.0
	안전시설 부족/미비	(21)	5.3	(11)	5.5	(10)	5.0
	시설·환경적 요인 없음	(245)	61.3	(125)	62.5	(120)	60.0
사회, 제도적 요인	사회적 안전의식 수준 낮음	(153)	38.3	(73)	36.5	(80)	40.0
	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음	(185)	46.3	(96)	48.0	(89)	44.5
	인센티브/포상제도 부족/미비	(55)	13.8	(27)	13.5	(28)	14.0
	요양보호사 역량강화 방안 부족/미비	(80)	20.0	(35)	17.5	(45)	22.5
	사고대응 매뉴얼 부족/미비	(15)	3.8	(5)	2.5	(10)	5.0
	낮은 수가 및 낮은 급여 체계	(153)	38.3	(82)	41.0	(71)	35.5
	보조기구 개발 미흡	(8)	2.0	(3)	1.5	(5)	2.5
	사회·제도적 요인 없음	(75)	18.8	(32)	16.0	(43)	21.5

(5) 재해 위험 위험발생요인

① 재해 위험 발생요인 종합

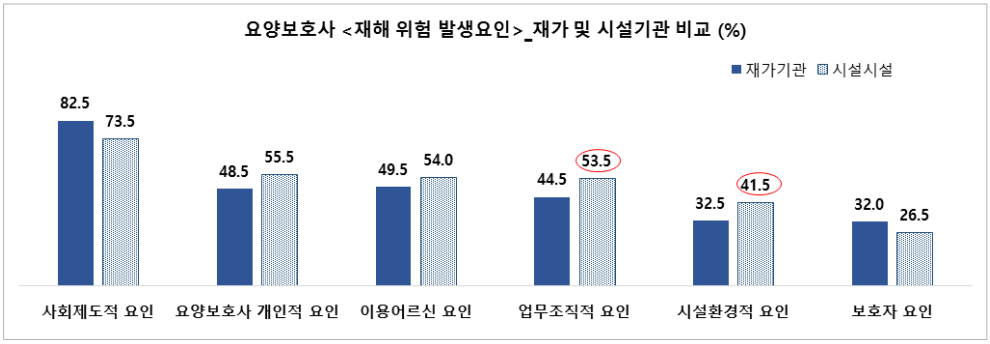
재해위험 발생 요인 역시 각 위험영역별로 '사회·제도적 요인(78.0%)'이 가장 많이 언급되었다. 다음으로 요양보호사 개인적 요인(52.0%), 이용어르신 요인(51.8%)의 순으로 나타났다. 즉, 요양보호사들은 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지 위험 그리고 재해위험 영역 등 모든 영역에서 공통적으로 사회·제도적 요인을 위험 발생의 주요 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-33 참조).



[그림 Ⅲ-2-33] 요양보호사 재해위험 발생요인-요양보호사

이를 재가와 시설로 나누어 살펴보면, 재가는 근로복지 위험의 주요 발생요인으로 사회·제도적 요인(82.5%), 이용어르신 요인(49.5%), 요양보호사의 개인적 요인(48.5%) 등의 순으로 답하였다. 그러나 시설의 경우에는 사회·제도적 요인(73.5%), 요양보호사의 개인적 요인(55.5%), 이용어르신 요인(54.0%) 등의 순으로 답하였다.

재가의 경우 '사회·제도적 요인'과 '보호자 요인'이 시설보다 높게 나타났다. 반면, 시설의 경우 '요양보호사의 개인적 요인', '이용어르신 요인', '업무·조직적 요인'그리고 '시설·환경적 요인'에서 재가보다 높은 수치를 보이고 있다. 특히, 시설의 경우 업무·조직적 요인(53.5%)과 시설·환경적 요인(41.5%)은 재가의 그것보다 유의미하게 높은 수치를 보여주고 있다. 재가 및 시설 모두 사회·제도적 요인을 가장 많이 언급하였으나, 시설 요양보호사의 경우 업무·조직적 요인 및 시설·환경적 요인이 재해위험과 더 밀접한 관련이 있다고 생각하는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-2-34 참조).



[그림 Ⅲ-2-34] 요양보호사 재해위험 발생 요인(재가 및 시설 비교)-요양보호사

② 세부요인 비교

각 요인별 세부항목의 순위를 살펴보면, 먼저 요양보호사 개인적 요인 중에는 실수 및 부주의(36.5%), 업무·조직적 요인 중에는 근무 중 휴식 부족(19.5%), 이용어르신 요인 중에는 치매로 인한 돌발행동(29.5%), 보호자 요인 중에는 요양보호 외 업무요구(13.0%), 시설·환경적 요인에서는 시설노후(16.0%), 사회·제도적 요인 중에는 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음(39.8%)이 높게 나타났다.

이를 다시 재가와 시설로 나누어 각각의 3순위를 비교해보면, 재가의 요양보호사들은 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식(46.0%), 낮은 수가 및 낮은 급여체계(38.5%), 요양보호사의 실수·부주의(34.0%)를 재해위험의 주된 발생요인으로 생각하는 것을 알 수 있다. 반면, 시설 요양보호사들의 경우 낮은 사회적 안전의식 수준 낮음(40.5%), 요양보호사의 실수·부주의(40.0%), 사회적 인식수준 낮음(33.5%)에 응답한 수가 더 많았다. 이로써 요양보호사들은 재해위험의 원인을 사회·제도적 요인과 함께 요양보호사의 실수·부주의에 두고 있음을 알 수 있다(표 Ⅲ-2-23 참조).

〈표 Ⅲ-2-23〉 영역별 위험발생 요인(재해 위험)-요양보호사

구분		계(n=400)	재가(n=200)	시설(n=200)
요양보호사 개인적 요인	1순위	**실수, 부주의 (36.5%)**	**실수, 부주의 (34.0%)**	**실수, 부주의 (39.0%)**
	2순위	전문지식부족 (10.5%)	체력부족 (10.5%)	전문지식부족 (14.5%)
	3순위	경력부족 (10.0%) 체력부족 (10.0%)	경력부족 (8.0%)	경력부족 (12.0%)
업무·조직적 요인	1순위	**근무중 휴식부족 (19.5%)**	**근무중 휴식부족 (20.0%)**	**근무중 휴식부족 (19.0%)**
	2순위	인력부족 (18.5%)	인력부족 (19.5%)	인력부족 (17.5%)
	3순위	야간근무 (8.8%)	월차/년차 내기 어려움 (10.0%)	야간근무 (16.0%)
이용어르신 요인	1순위	**치매로 인한 돌발행동 (29.5%)**	**치매로 인한 돌발행동 (27.0%)**	**치매로 인한 돌발행동 (32.0%)**
	2순위	거동불편 (16.8%)	거동불편 (14.0%)	거동불편 (19.5%)
	3순위	언어적폭력 (8.8%)	요양보호 외 업무요구 (10.5%) 오해/불신/경시 (10.5%)	신체적 폭력 (10.0%)
보호자 요인	1순위	**요양보호 외 업무요구 (13.0%)**	**오해/불신/경시 (16.0%)**	**요양보호 외 업무요구 (11.0%)**
	2순위	오해/불신/경시 (12.5%)	요양보호 외 업무요구 (15.0%)	오해/불신/경시 (9.0%) 언어적 폭력 (9.0%)
	3순위	언어적 폭력 (7.8%)	언어적 폭력 (6.5%)	
시설·환경적 요인	1순위	**시설노후 (16.0%)**	**공간협소 (10.3%)**	**시설노후 (21.5%)**
	2순위	요양보호사 휴식공간 부족 (14.8%)	시설노후 (16.0%)	요양보호사 휴식공간 부족 (18.5%)
	3순위	공간협소 (10.3%)	요양보호사 휴식공간 부족 (14.8%)	계단, 난간 미끄럼 방지 부족 (10.5%)
사회·제도적 요인	1순위	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (39.8%)**	**요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (46.0%)**	**사회적 안전의식 수준 낮음 (40.5%)**
	2순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (35.3%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.5%)	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (33.5%)
	3순위	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (34.3%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (30.0%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (30.0%)

한편, 재가에서는 업무·조직적 요인 중 월·연차 내기 어려움(10.0%), 이용어르신 요인 중 요양보호 외 업무요구(10.5%), 오해·불신·경시(무시)(10.5%), 보호자 요인 중 오해·불신·경시(무시)(16.0%), 사회·제도적 요인 중 요양보호사에 대한 사회적 인식

수준 낮음(46.0%)이 시설보다 높은 유의미한 수치를 나타냈다. 반면, 시설에서는 요양보호사의 전문성을 비롯하여 업무·조직 및 시설·환경 관련, 사회적 안전 의식 등에서 재가보다 높은 유의미한 수치를 나타냈다. 요양보호사의 개인적 요인 중 전문지식 부족(14.5%), 업무·조직적 요인에서 야간근무(16.0%), 업무협의·공유 체계 부족·미비(11.5%), 시설·환경적 요인에서 시설노후(21.5%), 요양보호사 휴식공간 부족·미비(18.5%), 안전시설 부족·미비(10.5%), 사회·제도적 요인에서 사회적 안전의식 수준 낮음(40.5%) 등이다(표 Ⅲ-2-24 참조).

〈표 Ⅲ-2-24〉 재해 위험 발생상황(세부요인별)-요양보호사

재해 위험 발생 요인 (전체)		계 (n=400)		재가(N=200)		시설 (N=200)	
		N	%	N	%	N	%
요양보호사 개인적 원인	실수, 부주의	(146)	36.5	(68)	34.0	(78)	39.0
	전문지식 부족	(42)	10.5	(13)	6.5	(29)	14.5
	경력 부족	(40)	10.0	(16)	8.0	(24)	12.0
	지병	(5)	1.3	(3)	1.5	(2)	1.0
	체력 부족	(40)	10.0	(21)	10.5	(19)	9.5
	업무매뉴얼 숙지 부족	(15)	3.8	(5)	2.5	(10)	5.0
	고령화	(28)	7.0	(12)	6.0	(16)	8.0
	근무태만	(2)	0.5	(1)	0.5	(1)	0.5
	이용어르신 학대	(3)	0.8	(3)	1.5	–	–
	요양보호사 개인적 요인 없음	(192)	48.0	(103)	51.5	(89)	44.5
업무, 조직적 요인	인력부족	(74)	18.5	(39)	19.5	(35)	17.5
	야간 근무	(35)	8.8	(3)	1.5	(32)	16.0
	불규칙한 근무	(25)	6.3	(10)	5.0	(15)	7.5
	근무중 휴식 부족	(78)	19.5	(40)	20.0	(38)	19.0
	월차/연차 내기 어려움	(29)	7.3	(20)	10.0	(9)	4.5
	어르신 정보공유 부족/미비	(17)	4.3	(10)	5.0	(7)	3.5
	업무 협의/공유 체계 부족/미비	(27)	6.8	(4)	2.0	(23)	11.5
	동료간 갈등/관계 어려움	(11)	2.8	(3)	1.5	(8)	4.0
	타직종간 갈등/관계 어려움	(4)	1.0	(1)	0.5	(3)	1.5
	업무·조직적 요인 없음	(204)	51.0	(111)	55.5	(93)	46.5

재해 위험 발생 요인 (전체)		계 (n=400)		재가(N=200)		시설 (N=200)	
		N	%	N	%	N	%
이용어르신 요인	언어적 폭력	(35)	8.8	(16)	8.0	(19)	9.5
	신체적 폭력	(31)	7.8	(11)	5.5	(20)	10.0
	성희롱/성추행	(10)	2.5	(3)	1.5	(7)	3.5
	(치매로 인한) 돌발행동	(118)	29.5	(54)	27.0	(64)	32.0
	요양보호 외 업무 요구	(30)	7.5	(21)	10.5	(9)	4.5
	거동 불편	(67)	16.8	(28)	14.0	(39)	19.5
	오해/불신/경시(무시)	(31)	7.8	(21)	10.5	(10)	5.0
	이용어르신 요인 없음	(193)	48.3	(101)	50.5	(92)	46.0
보호자 요인	언어적 폭력	(31)	7.8	(13)	6.5	(18)	9.0
	신체적 폭력	(20)	5.0	(10)	5.0	(10)	5.0
	성희롱/성추행	(4)	1.0	–	–	(4)	2.0
	요양보호 외 업무 요구	(52)	13.0	(30)	15.0	(22)	11.0
	오해/불신/경시(무시)	(50)	12.5	(32)	16.0	(18)	9.0
	보호자요인 없음	(283)	70.8	(136)	68.0	(147)	73.5
시설, 환경적 요인	시설 노후	(64)	16.0	(21)	10.5	(43)	21.5
	보조기구 부족/미비	(33)	8.3	(15)	7.5	(18)	9.0
	공간 협소	(41)	10.3	(26)	13.0	(15)	7.5
	요양보호사 휴식공간 부족/미비	(59)	14.8	(22)	11.0	(37)	18.5
	안전시설 부족/미비	(30)	7.5	(9)	4.5	(21)	10.5
	시설·환경적 요인 없음	(252)	63.0	(135)	67.5	(117)	58.5
사회, 제도적 요인	사회적 안전의식 수준 낮음	(141)	35.3	(60)	30.0	(81)	40.5
	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음	(159)	39.8	(92)	46.0	(67)	33.5
	인센티브/포상제도 부족/미비	(58)	14.5	(28)	14.0	(30)	15.0
	요양보호사 역량강화 방안 부족/미비	(81)	20.3	(42)	21.0	(39)	19.5
	사고대응 매뉴얼 부족/미비	(25)	6.3	(11)	5.5	(14)	7.0
	낮은 수가 및 낮은 급여 체계	(137)	34.3	(77)	38.5	(60)	30.0
	보조기구 개발 미흡	(4)	1.0	(3)	1.5	(1)	0.5
	사회·제도적 요인 없음	(88)	22.0	(35)	17.5	(53)	26.5

3. 설문 결과 2(기관장 및 중간관리자)

1) 응답자 특성

(1) 기관장

① 일반적 특성

설문조사에 참여한 장기요양기관 기관장은 총 62명으로, 50대 이상이 약 60%를 차지하고 있다. 남성(46.8%)보다는 여성(53.2%) 기관장의 조사 참여 비율이 약간 높게 나타났으며, 학력은 4년제 대졸 이상이(87.1%)를 나타냈다. 경력을 살펴보면 총 경력은 평균 9.3년, 현 직장 경력은 평균 5.4년으로 나타났다(표 Ⅲ-3-1 참조).

〈표 Ⅲ-3-1〉 응답자의 일반적 특성(기관장)

구분		사례수(N)	비율(%)
연령별	40대 이하	(25)	40.3
	50대	(22)	35.5
	60대 이상	(15)	24.2
성별	남	(29)	46.8
	여	(33)	53.2
학력	전문대 졸업 이하	(8)	12.9
	대학 졸업	(30)	48.4
	대학원 이상	(24)	38.7
경력	총 경력 평균	111.3개월 (9.3년)	
	현 직장 근무(혹은 운영) 평균	64.3개월 (5.4년)	

② 서비스 유형 및 시설 규모

설문에 참여한 기관장들을 시설유형에 따라 비교해보면, 재가 기관장이 39명으로 시설 기관장 23명보다 많았다(표 Ⅲ-3-2 참조)[22].

22) 재가 및 시설 기관장의 설문조사 참여인원을 동일하게 계획하였으나, 시설의 협조에 어려움이 있어 재가기관장의 수가 증가됨

〈표 Ⅲ-3-2〉 소속기관 유형(기관장)

구분		사례수(N)	비율(%)
재가	방문요양	(14)	22.6
	방문목욕	(10)	16.1
	데이케어센터	(15)	24.2
	재가 계	(39)	62.9
시설	10~29인	(9)	14.5
	30~99인	(5)	8.1
	100인 이상	(9)	14.5
	시설 계	(23)	37.1
총합 (재가 + 시설)		(62)	100.0

(2) 중간관리자

① 일반적 특성

설문조사에 참여한 장기요양기관 중간관리자는 총 88명으로, 40대 이상이 85% 이상을 차지하고 있다. 남성(19.3%)보다는 여성(80.7%) 중간관리자의 조사 참여 비율이 월등히 높게 나타났으며, 학력은 4년제 대졸 이상이(81.8%)를 나타냈다. 경력을 살펴보면 총 경력은 평균 7.6년, 현 직장 경력은 평균 4.5년으로 나타났다(표 Ⅲ-3-3 참조). 기관장의 일반적 특성과 비교해보면, 기관장들에 비해 중간관리자들의 연령층이 낮으며(30대 이하 14.8%), 중간관리자의 여성비율(80.7%)이 기관장의 여성비율(53.2%)보다 훨씬 높은 것을 알 수 있다. 학력은 유사한 수준이며, 경력은 기관장이 중간관리자보다 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-2, Ⅲ-3-3 참조).

〈표 Ⅲ-3-3〉 응답자의 일반적 특성(중간관리자)

구분		사례수(N)	비율(%)
연령별	30대 이하	(13)	14.8
	40대	(22)	25.0
	50대 이상	(53)	60.2
성별	남	(17)	19.3
	여	(71)	80.7
학력	전문대 졸업 이하	(16)	18.2
	대학 졸업	(47)	53.4
	대학원 이상	(25)	28.4
계		88	100.0
경력	총 경력(평균)	90.6개월 (7.6년)	
	현 직장 근무(평균)	54.3개월 (4.5년)	

② 서비스유형 및 시설규모

설문에 참여한 중간관리자들을 시설유형에 따라 비교해보면, 재가가 47명으로 시설 41명보다 많았다(표 Ⅲ-3-4 참조)[23].

〈표 Ⅲ-3-4〉 소속기관 유형(중간관리자)

구분		사례수(N)	비율(%)
재가기관	방문요양	(11)	12.5
	방문목욕	(7)	8.0
	데이케어센터	(29)	33.0
	재가 계	(47)	53.4
시설기관	10~29인	(14)	15.9
	30~99인	(15)	17.0
	100인 이상	(12)	13.6
	시설 계	(41)	46.6
총합 (재가 + 시설)		(88)	100.0

23) 재가 및 시설 중간관리자의 참여 인원을 동일하게 계획하였으나, 시설의 협조에 어려움이 있어 재가 중간관리자의 수가 다소 증가됨

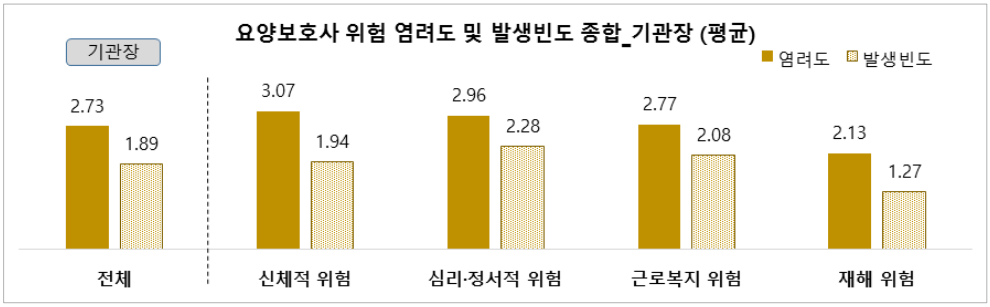
2) 위험염려도 및 발생빈도(기관장 및 중간관리자)[24]

(1) 종합

① 기관장

기관장들 역시 요양보호사들에게 발생할 수 있는 위험상황을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지위험, 재해위험 등 4개 영역으로 구분하여 조사하였다.

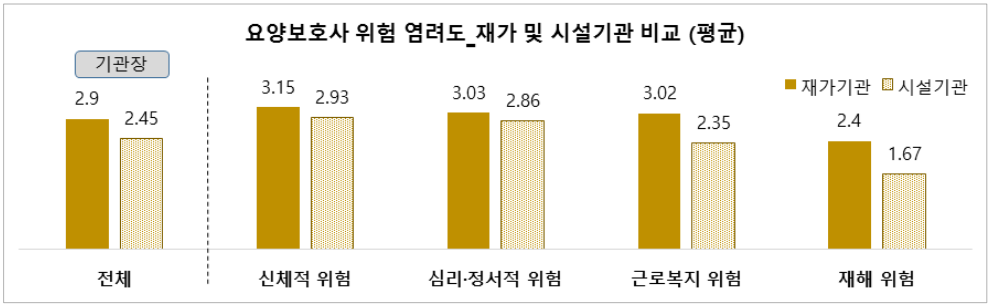
설문결과 4개의 위험영역에 대해 기관장들이 판단하는 위험염려도(2.73) 및 발생빈도(1.89)는 요양보호사의 그것보다 높게 나타났다[25]. 위험염려도(2.73)의 경우 중위점수(2.5)보다 높게 나타난다. 이를 위험 영역별로 살펴보면, 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 다소 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도의 경우 신체적 위험(3.07)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.96), 근로복지 위험(2.77), 재해위험(2.13)의 순이다. 반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.28)이 가장 높게 나타났으며 다음은 근로복지 위험(2.08), 신체적 위험(1.94), 재해위험(1.27)의 순이다.(그림 Ⅲ-3-1 참조).



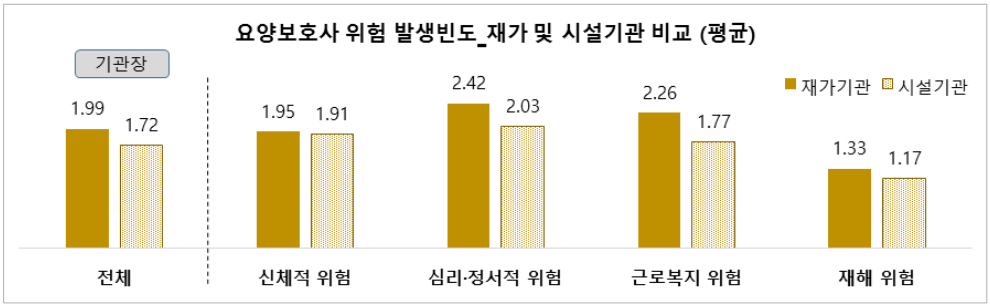
[그림 Ⅲ-3-1] 요양보호사 위험 염려도 및 발생빈도(종합)-기관장

24) 염려도 및 발생빈도는 각 5점 척도로 점수가 높을수록 위험발생 가능성 및 위험발생 빈도가 높은 것으로 해석할 수 있음(요양보호사와 동일 척도임, 이하 계속)
※ 염려도 : 5점 척도 기준 (전혀 걱정안됨, 걱정안되는 편임, 보통, 걱정되는 편임, 매우 걱정됨)
※ 발생빈도 : 5점 척도 기준 (전혀 없음, 거의 없는 편임, 보통, 자주 있는 편임, 매우 자주 있음)

25) 요양보호사들이 스스로 진단한 위험염려도(1.97) 및 발생빈도(1.64)는 중위점수 2.5보다 낮음



[그림 Ⅲ-3-2] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-기관장



[그림 Ⅲ-3-3] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-기관장

재가 및 시설 장기요양기관을 구분하여 살펴보면, 위험염려도 및 발생빈도 모두에서 전반적으로 재가의 수치가 높게 나타났다(그림 Ⅲ-3-2, 그림 Ⅲ-3-3 참조).

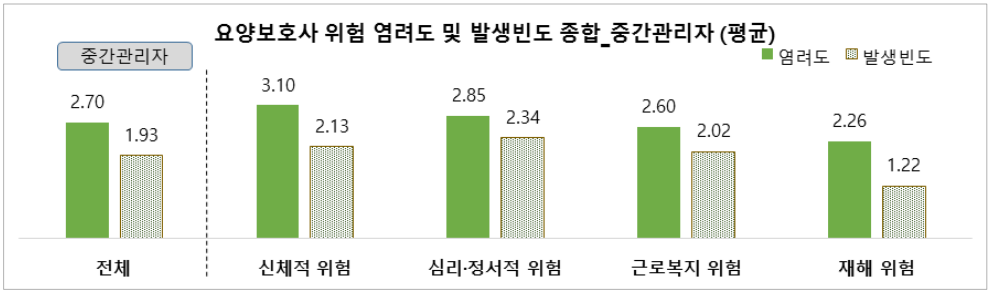
② 중간관리자

중간관리자들도 요양보호사들에게 발생할 수 있는 위험상황을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지위험, 재해위험 등 4개 영역으로 구분하여 조사하였다. 설문결과 4개의 위험영역에 대해 중간관리자들이 판단하는 위험염려도(2.70) 및 발생빈도(1.93)는 요양보호사의 그것보다 높고 기관장들과는 유사한 수치로 나타났다[26].

위험염려도(2.70)의 경우 중위점수(2.5)보다 높게 나타난다. 이를 위험 영역별로 살펴보면, 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 역시 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도

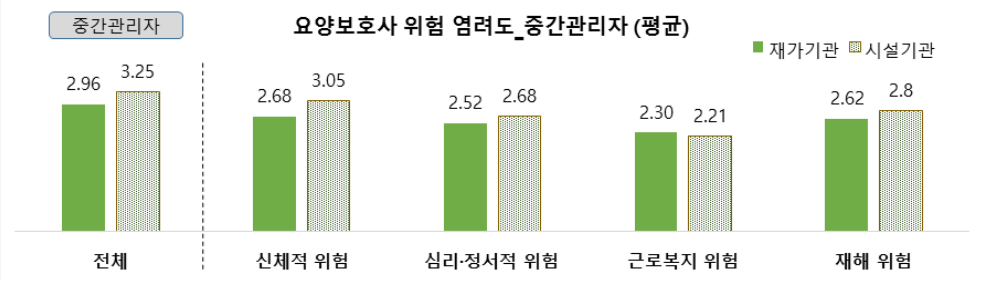
26) 요양보호사들이 스스로 진단한 위험염려도(1.97) 및 발생빈도(1.64)는 중위점수 2.5보다 낮은 수치임.

의 경우 신체적 위험(3.10)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.85), 근로복지 위험(2.60), 재해위험(2.26)의 순이다. 반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.34)이 가장 높게 나타났으며 다음은 신체적 위험(2.13), 근로복지 위험(2.02), 재해위험(1.22)의 순이다.(그림 Ⅲ-3-4 참조).

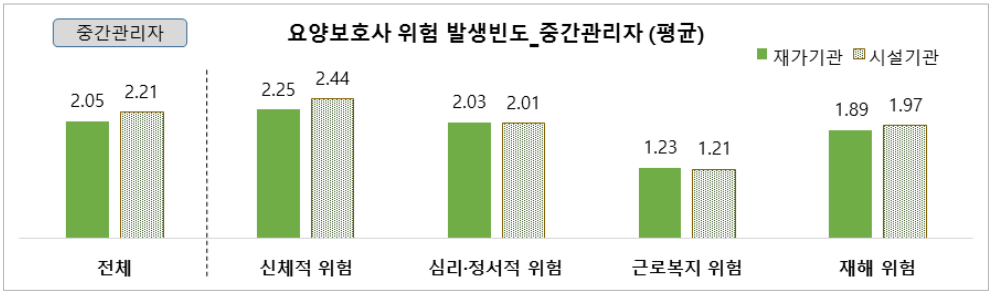


[그림 Ⅲ-3-4] 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도(종합)-중간관리자

재가 및 시설을 구분하여 살펴보면, 위험염려도 및 발생빈도 모두 전반적으로 시설의 수치가 높게 나타났다. 이는 요양보호사와 기관장의 설문조사 결과 재가의 수치가 더 높게 나타난 것과 상이한 부분이다(그림 Ⅲ-3-5, 그림 Ⅲ-3-6 참조).



[그림 Ⅲ-3-5] 요양보호사 위험염려도 종합(재가 및 시설 비교)-중간관리자



[그림 Ⅲ-3-6] 요양보호사 위험발생빈도 종합(재가 및 시설 비교)-중간관리자

〈표 Ⅲ-3-5〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도(종합)-기관장

기관장			신체적		심리·정서적		근로복지		재해		총 평균	
			염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도
총합 (재가+시설)		(62)	3.07	1.94	2.96	2.28	2.77	2.08	2.13	1.27	2.73	1.89
재가 계		(39)	3.15	1.95	3.03	2.42	3.02	2.26	2.40	1.33	2.90	1.99
시설 계		(23)	2.93	1.91	2.86	2.03	2.35	1.77	1.67	1.17	2.45	1.72
재가	방문요양	(14)	3.10	1.91	3.13	2.48	3.40	2.36	2.27	1.18	2.98	1.98
	방문목욕	(10)	2.91	2.06	2.96	2.60	2.73	2.27	2.08	1.63	2.67	2.14
	데이케어센터	(15)	3.35	1.91	2.98	2.24	2.84	2.18	2.73	1.27	2.98	1.90
시설	10~29인	(9)	2.81	1.87	2.51	1.96	2.44	1.81	2.08	1.08	2.46	1.68
	30인~99인	(5)	2.66	1.97	2.27	1.89	2.07	1.53	1.50	1.00	2.12	1.60
	100인 이상	(9)	3.19	1.92	3.54	2.19	2.41	1.85	1.36	1.36	2.63	1.83

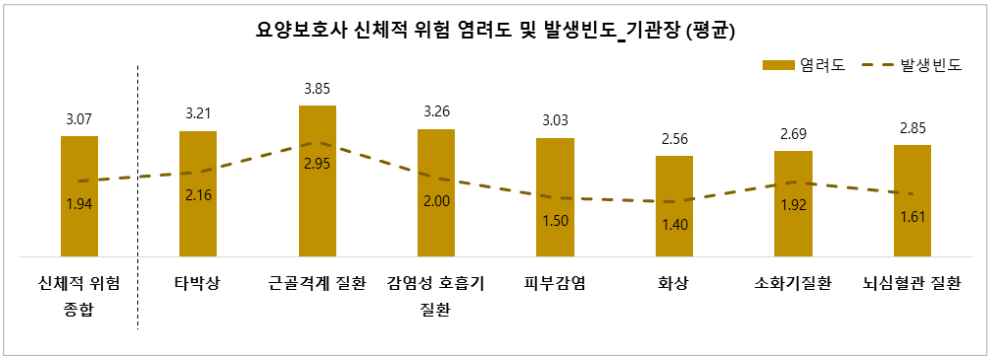
〈표 Ⅲ-3-6〉 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도(종합)-중간관리자

중간관리자			신체적		심리·정서적		근로복지		재해		총 평균	
			염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도
총합 (재가+시설)		(88)	3.10	2.13	2.85	2.34	2.60	2.02	2.26	1.22	2.70	1.93
재가 계		(47)	2.96	2.05	2.68	2.25	2.52	2.03	2.30	1.23	2.62	1.89
시설 계		(41)	3.25	2.21	3.05	2.44	2.68	2.01	2.21	1.21	2.80	1.97
재가	방문요양	(11)	2.64	1.86	2.59	2.18	2.55	2.27	2.09	1.14	2.46	1.86
	방문목욕	(7)	3.33	2.33	3.13	2.21	3.52	2.67	2.71	1.36	3.17	2.14
	데이케어센터	(29)	3.00	2.06	2.61	2.28	2.28	1.78	2.28	1.23	2.54	1.84
시설	10~29인	(14)	3.21	2.14	3.01	2.35	2.64	1.76	2.21	1.09	2.77	1.84
	30인~99인	(15)	3.22	2.28	3.19	2.51	2.87	2.20	2.00	1.22	2.82	2.05
	100인 이상	(12)	3.33	2.19	2.91	2.47	2.50	2.06	2.48	1.35	2.80	2.02

(2) 신체적 위험

① 기관장

요양보호사와 마찬가지로 신체적 위험 영역에서는 타박상, 근골격계질환, 감염성호흡기질환, 피부감염, 화상, 소화기질환, 뇌심혈관질환 등에 대해 질문하였다. 이중 기관장들이 가장 염려하고 있는 것은 근골격계질환(3.85)과 감염성호흡기 질환(3.26)이며, 실제로 가장 많이 발생하는 것은 근골격계질환(2.95)과 타박상(2.16)인 것으로 나타났다. 반면, 피부감염이나 화상 등은 염려도(3.03, 2.56)에 비해 실제 발생빈도(1.50, 1.40)가 다른 위험에 비해 높지 않았다(그림 Ⅲ-3-7 참조). 그러나 전술한 바와 같이 피부감염이나 화상 등이 발생하면 집단 전염이 되거나 피해의 크기가 심각해질 수 있으므로 사전예방이 요구된다.



[그림 Ⅲ-3-7] 요양보호사 신체적 위험 염려도 및 발생빈도-기관장

기관장들의 신체적 위험에 대한 염려도(3.07)를 재가(3.15)와 시설(2.93)로 나누어 비교해보면, 요양보호사와 마찬가지로 전반적으로 재가의 신체적 위험에 대한 우려가 더 높은 것으로 나타났다. 타박상과 근골격계질환은 시설에서 다소 높게 나타났으나, 나머지 항목들은 재가에서 더 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-7 참조).

〈표 Ⅲ-3-7〉 요양보호사 신체적 위험 염려도-기관장

구분		전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심혈관 질환
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	3.07	3.21	3.85	3.26	3.03	2.56	2.69	2.85
재가 계	(39)	**3.15**	3.18	3.79	**3.44**	**3.18**	**2.77**	**2.82**	**2.87**
시설 계	(23)	2.93	**3.26**	**3.96**	2.96	2.78	2.22	2.48	2.83

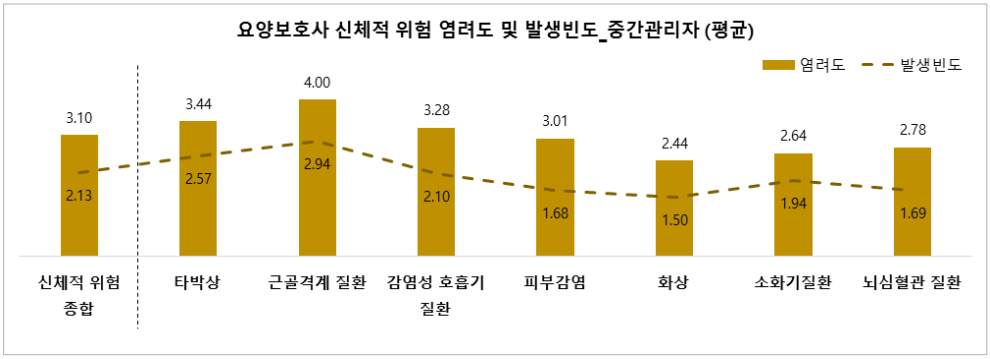
기관장들이 생각하는 요양보호사의 신체적 위험 발생빈도(1.94)를 재가(1.95)와 시설(1.91)로 나누어 비교해보면, 전반적으로 재가에서 다소 높게 나타났다. 큰 차이는 없으나 근골격계질환, 감염성호흡기 질환, 뇌심혈관질환 등은 시설에서, 나머지 항목들은 재가에서 다소 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-8 참조).

〈표 Ⅲ-3-8〉 요양보호사 신체적 위험 발생빈도-기관장

구분		전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심혈관 질환
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	1.94	2.16	2.95	2.00	1.50	1.40	1.92	1.61
재가 계	(39)	**1.95**	**2.21**	2.92	1.97	**1.51**	**1.51**	**1.95**	1.56
시설 계	(23)	1.91	2.09	**3.00**	**2.04**	1.48	1.22	1.87	**1.70**

② 중간관리자

중간관리자들은 요양보호사나 기관장들이 생각하는 것보다 요양보호사의 신체적 위험발생에 대해 더 많은 우려를 하고 있는 것으로 나타났다. 이들이 가장 염려하고 있는 것은 근골격계질환(4.00)과 타박상(3.44)이며, 다음으로 감염성호흡기질환(3.28)과 피부감염(3.01) 등의 순이다. 실제로 가장 많이 발생한다고 생각하는 것 역시 근골격계질환(2.94)과 타박상(2.57)이며, 피부감염이나 뇌심혈관질환은 염려도(3.01, 2.78)에 비해 실제 발생빈도(1.68, 1.69)가 다른 위험에 비해 높지 않았다(그림 Ⅲ-3-8 참조).



[그림 Ⅲ-3-8] 요양보호사 신체적 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자

한편, 중간관리자들의 신체적 위험에 대한 염려도(3.10)를 재가(2.96)와 시설(3.25)로 나누어 비교해보면, 요양보호사 및 기관장과 달리 시설의 중간관리자들이 전반적으로 요양보호사의 신체적 위험에 대한 우려가 높은 것으로 나타났다(표 Ⅲ-3-9 참조).

〈표 Ⅲ-3-9〉 요양보호사 신체적 위험 염려도-중간관리자

구분		전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심혈관 질환
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	3.10	3.44	4.00	3.28	3.01	2.44	2.64	2.78
재가 계	(47)	2.96	3.17	3.83	3.04	2.77	2.40	2.60	2.74
시설 계	(41)	3.25	3.76	4.20	3.56	3.29	2.49	2.68	2.83

중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 신체적 위험 발생빈도(2.13) 역시 재가(2.05)와 시설(2.21)로 나누어 비교해보면, 전반적으로 시설에서 높게 나타났다. 화상을 제외한 나머지 항목들이 모두 시설에서 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-10 참조).

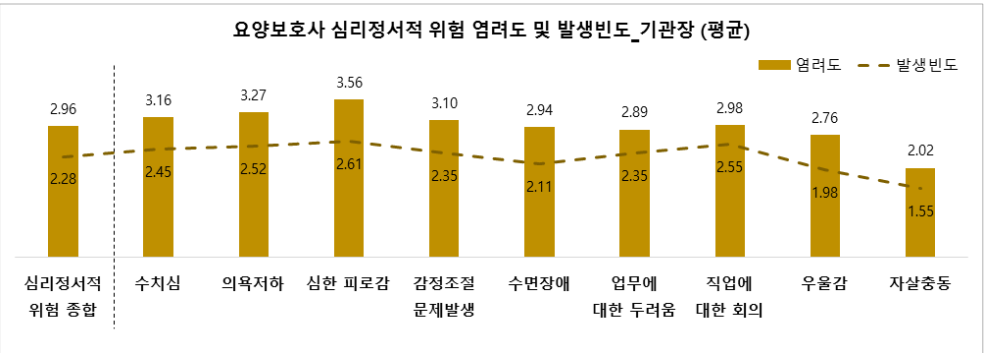
〈표 Ⅲ-3-10〉 요양보호사 신체적 위험 발생빈도-중간관리자

구분		전체	타박상	근골격계 질환	감염성 호흡기 질환	피부 감염	화상	소화기 질환	뇌심혈관 질환
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.13	2.57	2.94	2.10	1.68	1.50	1.94	1.69
재가 계	(47)	2.05	2.47	2.85	1.96	1.51	1.55	1.89	1.60
시설 계	(41)	2.21	2.68	3.05	2.27	1.88	1.44	2.00	1.80

(3) 심리·정서적 위험

① 기관장

기관장들이 심리·정서적 위험 영역에서 가장 염려하고 있는 것은 '심한 피로감(3.56)'으로 요양보호사(2.60)에 비해 매우 높은 것으로 나타났다. 다음으로 의욕저하(3.27), 수치심(3.16), 감정조절문제 발생(3.10) 등에 대해 염려하고 있는 것으로 나타났다. 실제 발생하는 위험빈도는 심한 피로감(2.61), 직업에 대한 회의(2.55), 의욕저하(2.52), 수치심(2.45) 등의 순이며 '직업에 대한 회의'는 염려도(2.98)에 비해 발생빈도(2.55)가 높게 나타났다(그림 Ⅲ-3-9 참조).



[그림 Ⅲ-3-9] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-기관장

기관장들이 생각하는 요양보호사의 심리·정서적 위험 염려도(2.96)를 재가(3.03)와 시설(2.86)로 나누어 비교해보면, 요양보호사와 마찬가지로 전반적으로 재가의 심리·정서적 위험에 대한 우려가 더 높은 것으로 나타났다. 의욕저하, 심한피로감, 수면장애 등은 시설에서 매우 근소한 차이로 높게 나타났으나, 나머지 항목들은 재가에서 더 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-11 참조).

〈표 Ⅲ-3-11〉 요양보호사 심리적 위험 염려도-기관장

구분		종합	수치심	의욕저하	심한피로감	감정조절문제발생	수면장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살충동
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	2.96	3.16	3.27	3.56	3.10	2.94	2.89	2.98	2.76	2.02
재가 계	(39)	3.03	3.26	3.26	3.56	3.18	2.92	3.03	3.10	2.90	2.03
시설 계	(23)	2.86	3.00	3.30	3.57	2.96	2.96	2.65	2.78	2.52	2.00

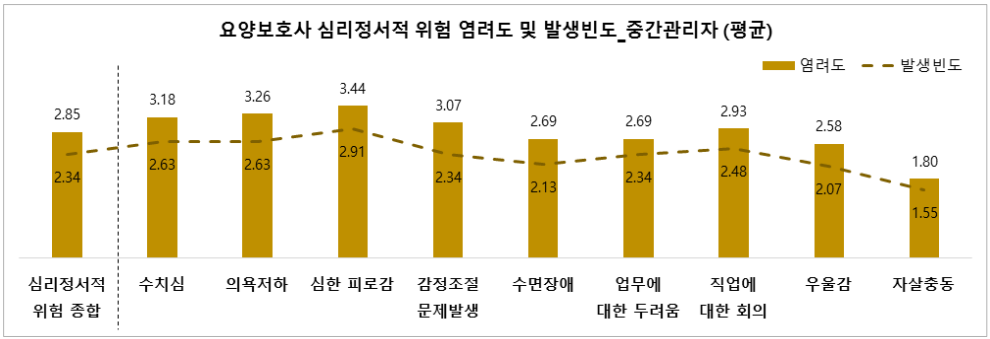
기관장들이 생각하는 요양보호사의 심리·정서적 위험 발생빈도(2.28)를 재가(2.42)와 시설(2.03)로 나누어 비교해보면, 모든 항목이 재가에서 높게 나타났으며 신체적 위험발생 빈도에 비해 그 차이도 크게 나타났다. 특히, 수치심, 감정조절문제 발생, 우울감 등 항목이 시설보다 재가에서 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-12 참조).

〈표 Ⅲ-3-12〉 요양보호사 심리적 위험 발생빈도-기관장

구분		종합	수치심	의욕저하	심한피로감	감정조절문제발생	수면장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살충동
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	2.28	2.45	2.52	2.61	2.35	2.11	2.35	2.55	1.98	1.55
재가 계	(39)	2.42	2.62	2.64	2.77	2.56	2.18	2.49	2.67	2.13	1.72
시설 계	(23)	2.03	2.17	2.30	2.35	2.00	2.00	2.13	2.35	1.74	1.26

② 중간관리자

중간관리자들이 심리·정서적 위험 영역에서 가장 염려하고 있는 것은 '심한 피로감(3.44)'으로 기관장과 마찬가지로 요양보호사(2.60)에 비해 매우 높게 나타났다. 다음으로 의욕저하(3.26), 수치심(3.18), 감정조절문제 발생(3.07) 등에 대해 염려하고 있는 것으로 나타났다. 실제 발생하는 위험빈도는 심한 피로감(2.91), 의욕저하(2.63), 수치심(2.63) 등의 순으로 기관장이 생각하는 것보다 더 높게 나타났다(그림 Ⅲ-3-10 참조).



[그림 Ⅲ-3-10] 요양보호사 심리·정서적 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자

중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 심리·정서적 위험 염려도(2.85)를 재가(2.68)와 시설(3.05)로 나누어 비교해보면, 기관장들의 의견과 달리 전반적으로 시설 요양보호사의 심리·정서적 위험에 대한 우려가 더 높은 것으로 나타났다. 특히, 수치심, 수면장애, 업무에 대한 두려움 등은 시설이 재가보다 매우 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-13 참조).

〈표 Ⅲ-3-13〉 요양보호사의 심리·정서적 위험 염려도-중간관리자

구분		종합	수치심	의욕 저하	심한 피로감	감정 조절 문제 발생	수면 장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살 충동
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.85	3.18	3.26	3.44	3.07	2.69	2.69	2.93	2.58	1.80
재가 계	(47)	2.68	2.98	3.13	3.32	2.94	2.43	2.49	2.72	2.40	1.70
시설 계	(41)	3.05	**3.41**	3.41	3.59	3.22	**3.00**	**2.93**	3.17	2.78	1.90

중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 심리·정서적 위험 발생빈도(2.34) 역시 재가(2.25와 시설(2.44)로 나누어 비교해보면, 기관장들의 의견과 달리 전반적으로 시설 요양보호사의 심리·정서적 위험에 대한 발생빈도가 더 높은 것으로 나타났다. 우울감과 자살충동을 제외한 나머지 항목이 재가보다 시설에서 높게 나타났으며 신체적 위험발생 빈도에 비해 그 차이도 크게 나타났다. 특히, 수치심, 의욕저하 등 항목이 재가보다 시설에서 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-14 참조).

〈표 Ⅲ-3-14〉 요양보호사 심리·정서적 위험 발생빈도-중간관리자

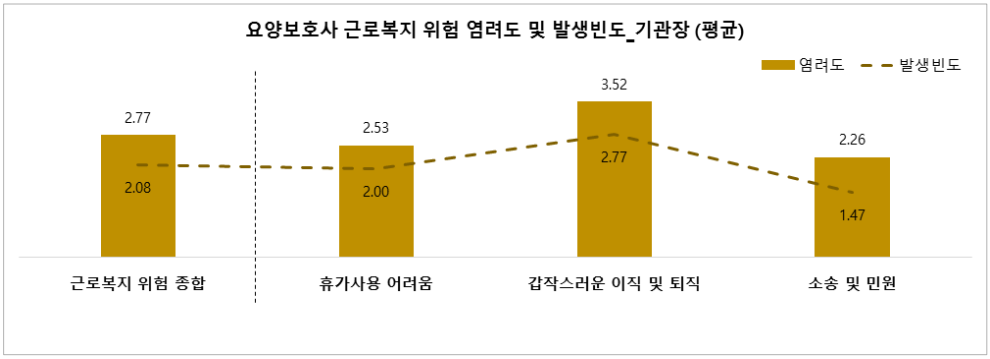
구분		종합	수치심	의욕저하	심한 피로감	감정조절 문제발생	수면장애	업무에 대한 두려움	직업에 대한 회의	우울감	자살충동
		평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.34	2.63	2.63	2.91	2.34	2.13	2.34	2.48	2.07	1.55
재가 계	(47)	2.25	2.43	2.45	2.81	2.30	2.02	2.23	2.34	2.11	1.55
시설 계	(41)	2.44	**2.85**	**2.83**	3.02	2.39	2.24	2.46	2.63	2.02	1.54

(4) 근로복지 위험

① 기관장

요양보호사와 마찬가지로 근로복지 위험 영역에서는 휴가사용의 어려움, 갑작스러운 이직 및 퇴직, 소송 및 민원 등에 대해 질문하였다. 이중 기관장들이 가장 염려하고 있는 것은 '갑작스러운 이직 및 퇴직(3.52)'이며, 다음으로 '휴가사용의 어려움(2.53)', '소송 및 민원(2.26)'이다. 실제로 가장 많이 발생하는 것도 '갑작스러운 이직 및 퇴직(2.77)'이며, 다음으로 '휴가사용의 어려움(2.00)', '소송 및 민원(1.47)'이다(그림 Ⅲ-3-11 참조).

한편, 기관장들이 생각하는 요양보호사의 근로복지 위험 염려도(2.77)를 재가(3.02)와 시설(2.35)로 나누어 비교해보면, 재가(3.02)가 시설(2.35)보다 훨씬 더 높게 나타났다. 의욕저하, 심한피로감, 수면장애 등은 시설에서 매우 근소한 차이로 높게 나타났으나, 나머지 항목들은 재가에서 더 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-15 참조).



[그림 Ⅲ-3-11] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-기관장

〈표 Ⅲ-3-15〉 요양보호사 근로복지 위험 염려도-기관장

구분		종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
		평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	2.77	2.53	3.52	2.26
재가 계	(39)	3.02	2.72	3.79	2.54
시설 계	(23)	2.35	2.22	3.04	1.78

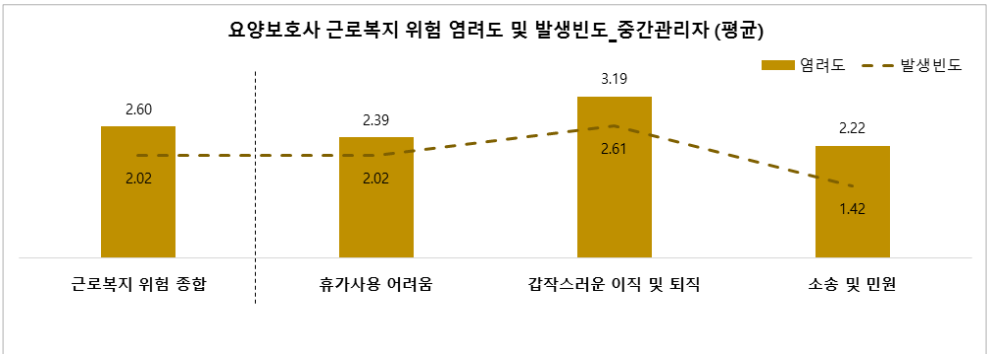
기관장들이 생각하는 요양보호사의 근로복지 위험 발생빈도(2.08)를 재가(2.26)와 시설(1.77)로 나누어 비교해보면, 모든 항목이 재가에서 높게 나타났으며 특히 '갑작스러운 이직 및 퇴직'은 재가(3.00)와 시설(2.39)의 차이가 크게 나타났다. 이는 재가의 고용구조가 불안정함을 보여주는 것이라 할 수 있다(표 Ⅲ-3-16 참조).

〈표 Ⅲ-3-16〉 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도-기관장

구분		종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
		평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(62)	2.08	2.00	2.77	1.47
재가 계	(39)	2.26	2.18	3.00	1.62
시설 계	(23)	1.77	1.70	2.39	1.22

② 중간관리자

중간관리자 역시 가장 염려하고 있는 것은 '갑작스러운 이직 및 퇴직(3.19)'이며, 다음으로 '휴가사용의 어려움(2.39)', '소송 및 민원(2.32)'이다. 실제로 가장 많이 발생하는 것도 '갑작스러운 이직 및 퇴직(2.61)'이며, 다음으로 '휴가사용의 어려움(2.02)', '소송 및 민원(1.42)'으로 기관장의 의견과 유사한 것으로 나타났다(그림 Ⅲ-3-12 참조).



[그림 Ⅲ-3-12] 요양보호사 근로복지 위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자

중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 근로복지 위험 염려도(2.77)를 재가와 시설로 나누어 비교해보면, 재가(3.02)가 시설(2.35)보다 더 높게 나타났으며, 그 차이또한 크다. 특히, '갑작스러운 이직 및 퇴직'은 재가(3.79)가 시설(3.04)보다 월등하게 높게 나타나며, 역시 재가의 고용구조가 불안정함을 보여주는 것이라 할 수 있다(표 Ⅲ-3-17 참조).

〈표 Ⅲ-3-17〉 요양보호사 근로복지 위험 염려도-중간관리자

구분		종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
		평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.77	2.53	3.52	2.26
재가 계	(47)	3.02	2.72	3.79	2.54
시설 계	(41)	2.35	2.22	3.04	1.78

중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 근로복지 위험 발생빈도(2.02)를 재가(2.03)와 시설(2.01)로 나누어 비교해보면, 모든 항목에서 재가가 다소 높게 나타났다. 그러나 위험발생 염려도에 비해 그 차이가 크지 않으며, 기관장들이 생각하는 위험 발생빈도에 비해 재가와 시설의 차이가 크지 않다(표 Ⅲ-3-18 참조).

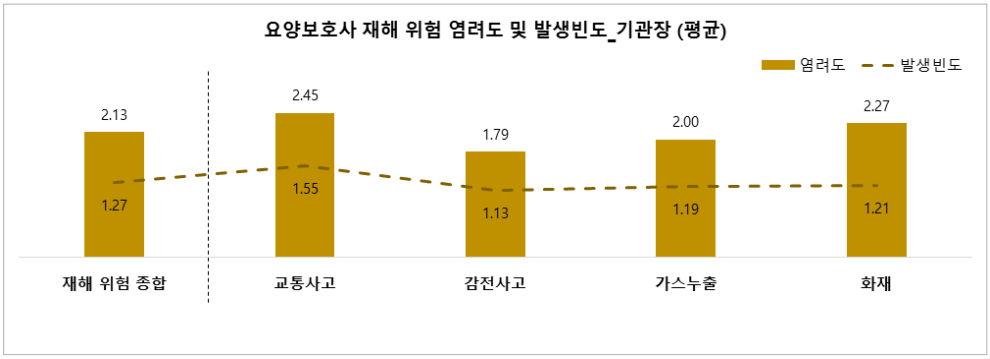
〈표 Ⅲ-3-18〉 요양보호사 근로복지 위험 발생빈도-중간관리자

구분		종합	휴가사용 어려움	갑작스러운 이직 및 퇴직	소송 및 민원
		평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.02	2.02	2.61	1.42
재가 계	(47)	2.03	2.06	2.57	1.45
시설 계	(41)	2.01	1.98	2.66	1.39

(5) 재해 위험

① 기관장

재해위험 영역에서는 교통사고, 감전사고, 가스누출, 화재 등에 대해 질문하였으며, 기관장들이 가장 우려하고 있는 것은 교통사고(2.45)이다. 다음으로 화재(2.27), 가스누출(2.00), 감전사고(1.77)의 순이다. 실제 발생빈도 역시 교통사고(1.55), 화재(1.21), 가스누출(1.19), 감전사고(1.13)의 순이다(그림 Ⅲ-3-13 참조).



[그림 Ⅲ-3-13] 요양보호사 재해위험 염려도 및 발생빈도-기관장

한편, 기관장들이 생각하는 요양보호사의 재해위험 염려도(2.13)를 재가와 시설로 나누어 비교해보면, 재가(2.40)가 시설(1.67)보다 훨씬 더 높게 나타났다. 특히, 교통사고 항목은 재가(2.87)와 시설(1.74)의 차이가 매우 크게 나타나, 어르신 거주지를 방문하여 1:1 서비스를 제공하는 재가의 특성을 드러내고 있는 것을 볼 수 있다(표 Ⅲ-3-19 참조).

〈표 Ⅲ-3-19〉 요양보호사 재해위험 염려도-기관장

구분		종합 평균	교통사고 평균	감전사고 평균	가스누출 평균	화재 평균
총합(재가+시설)	(62)	2.13	2.45	1.79	2.00	2.27
재가 계	(39)	2.40	2.87	1.97	2.26	2.49
시설 계	(23)	1.67	1.74	1.48	1.57	1.91

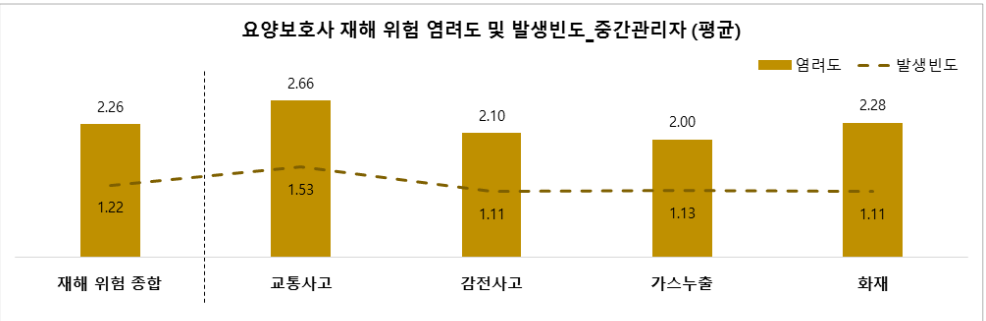
기관장들이 생각하는 요양보호사의 재해위험 발생빈도(1.27)를 재가(1.33)와 시설(1.17)로 나누어 비교해보면, 염려도에서와 같이 큰 차이는 나타나지 않으나 모든 항목이 재가에서 높게 나타났다(표 Ⅲ-3-20 참조).

〈표 Ⅲ-3-20〉 요양보호사 재해위험 발생빈도-기관장

구분		종합 평균	교통사고 평균	감전사고 평균	가스누출 평균	화재 평균
총합 (재가+시설)	(62)	1.27	1.55	1.13	1.19	1.21
재가 계	(39)	1.33	1.59	1.15	1.28	1.28
시설 계	(23)	1.17	1.48	1.09	1.04	1.09

② 중간관리자

중간관리자들(2.26)은 기관장들(2.13)보다 재해위험을 더 많이 염려하고 있는 것으로 나타났다. 가장 우려하고 있는 항목은 교통사고(2.66)이다. 다음으로 화재(2.28), 감전사고(2.10), 가스누출(2.00)의 순으로 기관장들의 설문결과와 비교하면 감전사고에 대한 우려가 다소 높게 나타난다. 실제 발생빈도 역시 교통사고(1.55), 화재(1.21), 감전사고(1.11), 가스누출(1.11)의 순이다(그림 Ⅲ-3-13 참조).



[그림 Ⅲ-3-14] 요양보호사 재해위험 염려도 및 발생빈도-중간관리자

한편, 중간관리자들이 생각하는 요양보호사의 재해위험 염려도(2.26)를 재가와 시설로 나누어 비교해보면, 재가(2.30)가 시설(2.21)보다 높게 나타났다. 특히, 교통사고 항목은 기관장의 의견과 마찬가지로 재가(2.85)와 시설(2.44)의 차이가 크게 나타나, 어르신 거주지를 방문하여 1:1 서비스를 제공하는 재가의 특성을 드러내고 있는 것을 볼 수 있다(표 Ⅲ-3-21 참조).

〈표 Ⅲ-3-21〉 요양보호사 재해위험 염려도-중간관리자

구분		종합 평균	교통사고 평균	감전사고 평균	가스누출 평균	화재 평균
총합 (재가+시설)	(88)	2.26	2.66	2.10	2.00	2.28
재가 계	(47)	2.30	2.85	2.00	2.04	2.32
시설 계	(41)	2.21	2.44	2.22	1.95	2.24

기관장들이 생각하는 요양보호사의 재해위험 발생빈도(1.22)를 재가(1.23)와 시설(1.21)로 나누어 비교해보면, 교통사고(재가 1.57/시설 1.49)를 제외하고는 염려도에서와 같이 큰 차이가 나타나지 않았다(표 Ⅲ-3-22 참조).

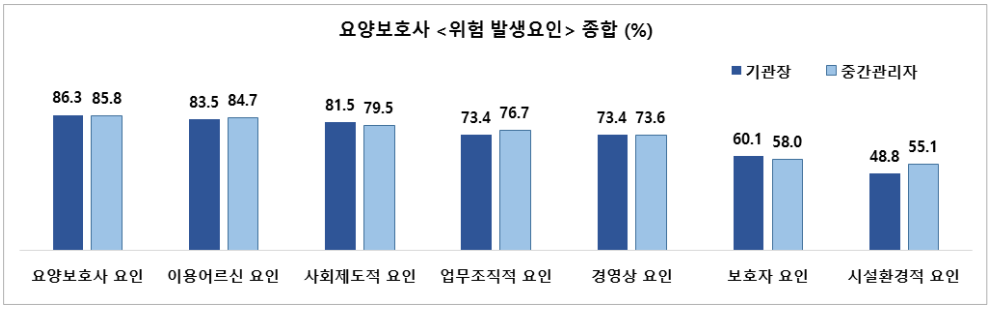
〈표 Ⅲ-3-22〉 요양보호사 재해위험 발생빈도-중간관리자

구분		종합 평균	교통사고 평균	감전사고 평균	가스누출 평균	화재 평균
총합 (재가+시설)	(88)	1.22	1.53	1.11	1.13	1.11
재가 계	(47)	1.23	1.57	1.11	1.13	1.11
시설 계	(41)	1.21	1.49	1.12	1.12	1.12

3) 위험발생요인

(1) 종합

각각의 위험영역에 대한 원인을 파악하기 위해 요양보호사에게 제시했던 총 6개의 위험요인군[27] 외에 기관장 및 중간관리자에서는 '경영상 요인'을 추가하였다. 요양보호사들이 가장 많이 언급한 요인군은 '사회·제도적 요인(82.0%)'이었으나, 기관장 및 중간관리자들은 '요양보호사 개인적 요인(86.3/85.8%)'에 가장 많이 응답하였다(그림 Ⅲ-3-15 참조).



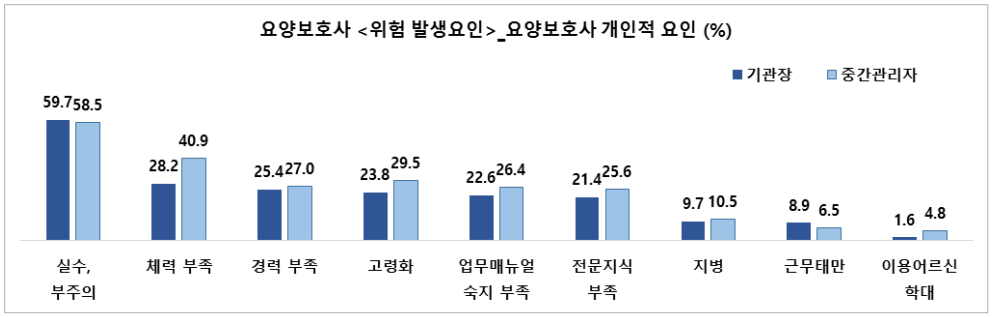
[그림 Ⅲ-3-15] 요양보호사 위험발생요인-종합(기관장/중간관리자)

다음으로 '이용어르신 요인(83.5/84.7%)', '사회제도적 요인(81.5/79.5%)', '업무조직적 요인(73.4/76.7%)', '경영상 요인(73.4/73.6%)'의 순이다. 반면, '보호자 요인(60.1/58.0%)'이나 '시설·환경적 요인48.8/55.1%)'은 상대적으로 낮은 비율을 보이고

27) 각주 24 참조.

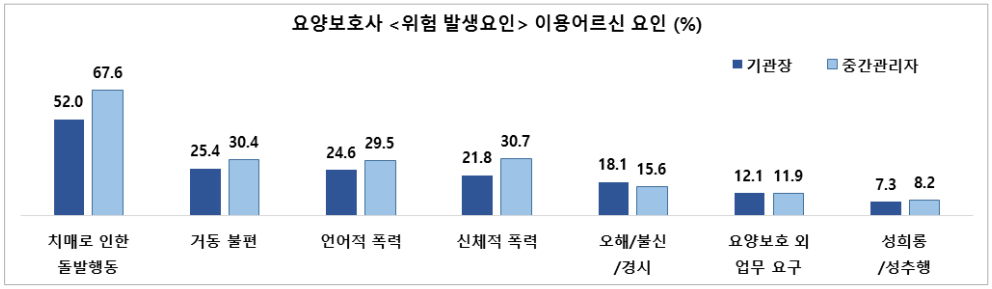
있으나 요양보호사의 응답보다는 높은 수치를 나타낸다(그림 Ⅲ-3-15 참조).

기관장과 중간관리자들이 위험요인으로 가장 많이 응답한 '요양보호사 개인적 요인'을 좀 더 세부적으로 살펴보면 '실수, 부주의(59.7/58.5%)'가 가장 큰 요인으로 지적되었다. 다음은 '체력부족(28.2/40.9%)', '경력부족(25.4/27.0%)', '고령화(23.8/29.5%)' 등의 순으로 요양보호사의 응답 순위와 유사하나, 더 높은 수치를 나타내고 있다(그림 Ⅲ-3-16 참조).



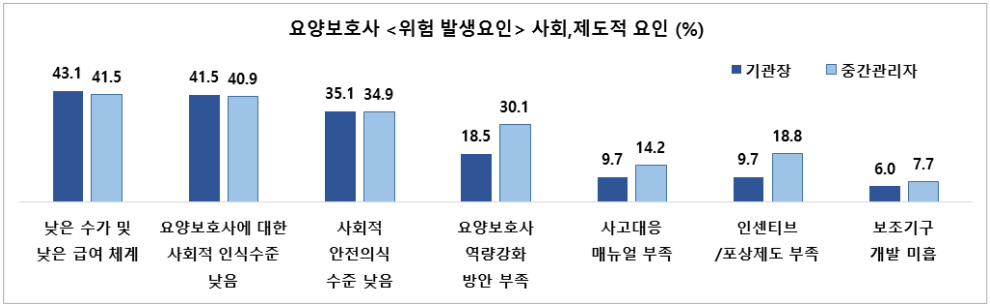
[그림 Ⅲ-3-16] 요양보호사 위험발생요인-개인적 요인(기관장/중간관리자)

'이용어르신 요인'에서는 '치매로 인한 돌발행동(52.0/67.6%)'이 요양보호사 위험발생의 가장 큰 요인으로 언급되었다. 다음으로는 이용어르신의 '거동불편(25.4/67.6%)', '언어적 폭력(24.6/29.5%)', '신체적 폭력(21.8/30.7%)' 등이 주요 위험요인으로 나타나고 있다. 각 항목별 순위는 요양보호사들의 응답과 유사하나, 더 높은 수치를 나타내고 있다(그림 Ⅲ-3-17 참조).



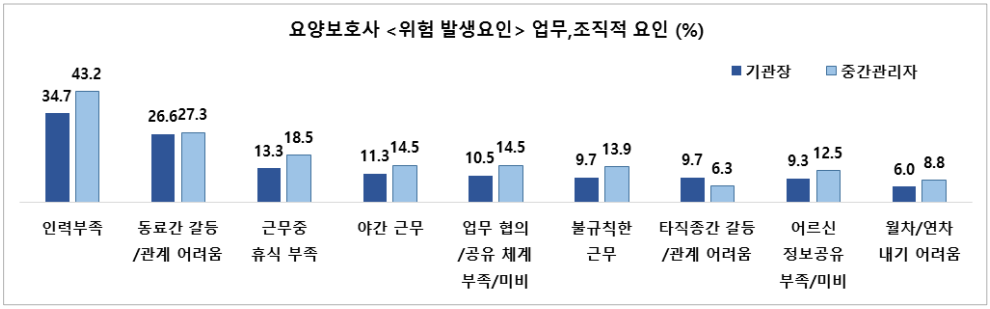
[그림 Ⅲ-3-17] 요양보호사 위험발생요인-이용어르신 요인(기관장/중간관리자)

‘사회·제도적 요인’에서는 ‘사회적 인식수준이 낮음(46.3%)’을 가장 큰 요인으로 지적한 요양보호사들과는 달리‘낮은 수가 및 낮은 급여체계(43.1/43.5%)’가 요양보호사 위험발생의 가장 큰 요인으로 지적되었다. 이는 기관을 경영하고 있는 기관장 및 중간관리자들과 요양보호사들 간 입장 차이에서 비롯된 결과라 볼 수 있겠으나, 낮은 수가 및 급여 체계가 결국 국민들의 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식으로 연결되어 요양보호사의 근로의욕을 저하시키는 중요한 요인으로 작용하고 있다는 인식은 유사할 것이라 생각된다(그림 Ⅲ-3-18 참조).



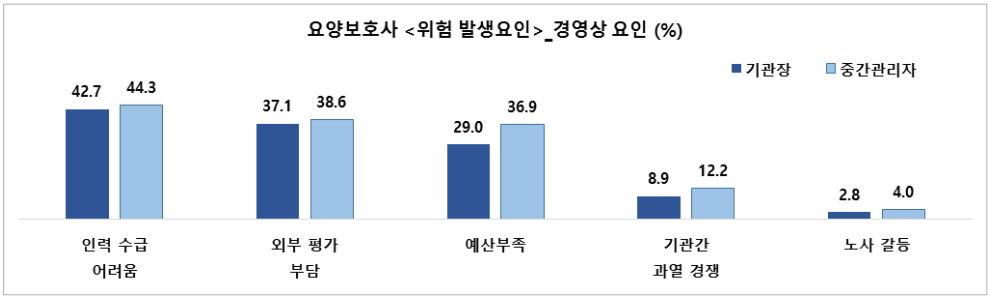
[그림 Ⅲ-3-18] 요양보호사 위험발생요인-사회제도적 요인(기관장/중간관리자)

‘업무·조직적 요인’에서는 ‘근무 중 휴식시간 부족(21.6%)’에 가장 많이 응답한 요양보호사들과는 달리, ‘인력부족(34.7/43.2%)’이 가장 큰 위험요인으로 지적되었다. 그러나 이 둘은 같은 맥락의 문제라 볼 수 있다. 2절 요양보호사의 설문결과에서도 언급하였듯이 법인 등의 지원이 없는 한 대부분의 장기요양기관에서 법적 배치기준에 따라 최소한의 요양보호사를 배치할 수밖에 없는 상황에서 1명이라도 요양보호사가 결원되는 경우 이를 대체할 만한 여유인력이 부족하고, 그 경우 휴식시간을 충분히 제공하는 것은 더욱 어려운 문제가 될 것이기 때문이다(그림 Ⅲ-3-19 참조).



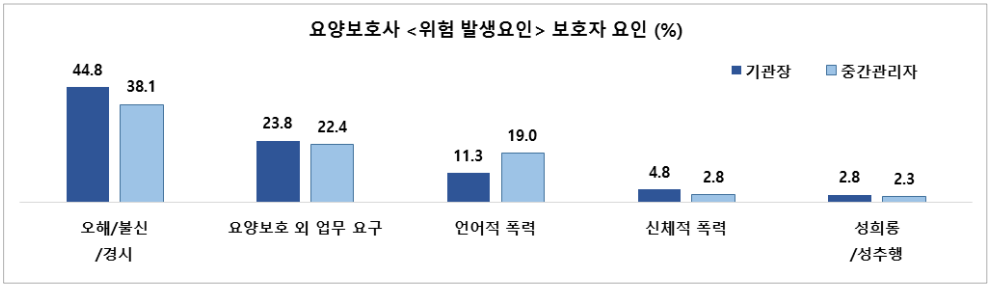
[그림 Ⅲ-3-19] 요양보호사 위험발생요인-업무·조직적 요인(기관장/중간관리자)

경영상 요인에서도 '인력수급의 어려움(42.7/44.3%)'이 가장 많이 지적되었다. 다음으로 '외부평가부담(37.1/38.6%)', '예산부족(29.0/36.9%)' 등의 순이다. 이는 업무·조직적 요인의 '인력부족(34.7/43.2%)', 사회·제도적 요인의 '낮은 수가 및 낮은 급여체계(43.1/43.5%)'등과 밀접한 관련이 있을 것이다. 그밖에도 기관 간 과열경쟁, 노사갈등 등은 향후 장기적으로 장기요양정책 개선 등을 통해 풀어나가야 할 장기적 과제이다(그림 Ⅲ-3-20 참조).



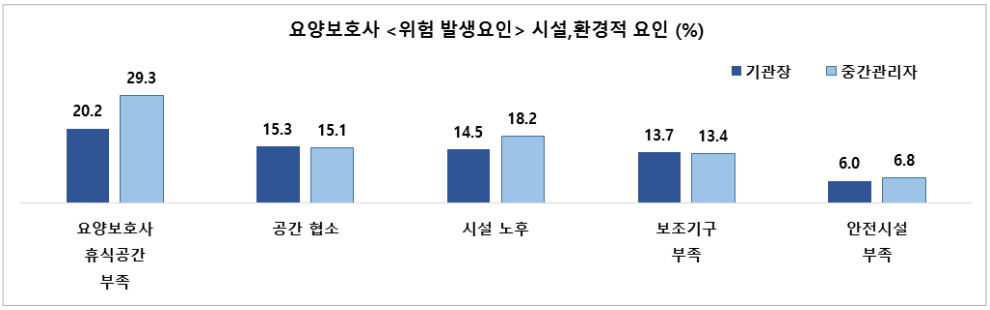
[그림 Ⅲ-3-20] 요양보호사 위험발생요인-경영상 요인(기관장/중간관리자)

'보호자 요인'에서는 요양보호사의 응답 순위와 동일하게 '보호자의 오해·불신·경시(44.8/38.1%)'와 '요양보호 외 업무 요구(23.8/22.4%)'의 순으로 응답되었으나, 요양보호사의 응답보다 더 높은 수치를 나타낸다. 특히, 언어적 폭력(11.3/19.0%)에는 기관장보다 중간관리자들이 더 많이 응답하였다. 이는 중간관리자들이 요양보호사와 함께 보호자들을 더 가까이에서 대응하고 있기 때문일 것이다(그림 Ⅲ-2-26 참조).



[그림 Ⅲ-3-21] 요양보호사 위험발생요인-보호자 요인(기관장/중간관리자)

7가지 위험요인군 중 가장 응답률이 낮은 '시설·환경적 요인'에서는 '휴식공간 부족(20.2/29.3%)'이 가장 큰 위험요인으로 지적되었다. 다음은 '공간협소(15.3/15.1%)', '시설노후(14.5/18.2%)' 등의 순이다. 특히, 중간관리자들은 휴식공간 부족과 시설노후 항목에 더 많이 응답하였다(그림 Ⅲ-3-22 참조).



[그림 Ⅲ-3-22] 요양보호사 위험발생요인-시설·환경적 요인(기관장/중간관리자)

〈표 Ⅲ-3-23〉 요양보호사 영역별 위험발생요인(종합)-기관장

구분		신체적 위험	심리·정서적 위험	근로복지 위험	재해위험	평균
요양보호사 개인적 요인	1순위	실수, 부주의 (75.8%)	실수, 부주의 (50.0%)	실수, 부주의 (43.5%)	실수, 부주의 (69.4%)	실수, 부주의 (59.7%)
	2순위	체력부족 (41.9%)	경력부족 (35.5%)	체력부족 (32.3%)	업무매뉴얼 숙지부족 (30.6%)	체력부족 (28.2%)
	3순위	고령화 (27.4%)	체력부족 (32.3%)	전문지식부족 (27.4%)	경력부족 (17.7%)	경력부족 (25.4%)
업무·조직적 요인	1순위	인력부족 (32.3%)	동료간 갈등/관계 어려움 (46.8%)	인력부족 (38.7%)	인력부족 (38.7%)	인력부족 (34.7%)
	2순위	업무협의/공유체계 부족(17.7%)	인력부족 (33.9%)	동료간 갈등/관계 어려움 (29.0%)	야간근무 (16.1%)	동료간 갈등/관계 어려움 (26.6%)
	3순위	동료간 갈등/관계 어려움 (16.1%)	어르신 정보공유 부족 (14.5%)	근무중 휴식부족 (16.1%)	동료간 갈등/관계 어려움 (14.5%)	근무중 휴식부족 (13.3%)
이용어르신 요인	1순위	치매로 인한 돌발행동 (59.7%)	치매로 인한 돌발행동 (59.7%)	치매로 인한 돌발행동 (51.6%)	치매로 인한 돌발행동 (50.0%)	치매로 인한 돌발행동 (52.0%)
	2순위	거동불편 (43.5%)	언어적 폭력 (35.5%)	오해/불신/경시 (24.2%)	거동불편 (16.1%)	거동불편 (25.4%)
	3순위	신체적 폭력 (30.6%)	오해/불신/경시 (29.0%)	신체적 폭력 (17.7%) 요양보호외 업무요구 (17.7%)	신체적 폭력 (14.5%) 언어적 폭력 (14.5%)	언어적 폭력 (24.6%)
보호자 요인	1순위	오해/불신/경시 (41.9%)	오해/불신/경시 (59.7%)	오해/불신/경시 (48.4%)	오해/불신/경시 (29.0%)	오해/불신/경시 (44.8%)
	2순위	요양보호 외 업무요구 (16.1%)	요양보호 외 업무요구 (27.4%)	요양보호외 업무요구 (29.0%)	요양보호외 업무요구 (22.6%)	요양보호외 업무요구 (23.8%)
	3순위	언어적 폭력 (12.9%)	언어적 폭력 (16.1%)	언어적 폭력 (12.9%)	신체적 폭력 (4.8%)	언어적 폭력 (11.3%)
시설·환경적 요인	1순위	공간협소 (19.4%)	요양보호사 휴식공간 부족 (25.8%)	요양보호사 휴식공간 부족 (24.2%)	보조기구 부족 (17.7%)	요양보호사 휴식공간 부족 (20.2%)
	2순위	시설노후 (16.1%)	시설노후 (14.5%)	공간협소 (16.1%)	요양보호사 휴식공간 부족 (16.1%)	시설노후 (14.5%)
	3순위	요양보호사 휴식공간 부족 (14.5%)	보조기구 부족 (12.9%) 공간협소 (12.9%)	시설노후 (12.9%)	시설노후 (14.5%)	보조기구 부족 (13.7%)
사회·제도적 요인	1순위	낮은 수가 및 급여체계 (41.9%)	낮은 수가 및 급여체계 (54.8%)	사회적 인식수준 낮음 (51.6%)	낮은 수가 및 급여체계 (29.0%)	낮은 수가 및 급여체계 (43.1%)
	2순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (40.3%)	사회적 인식수준 낮음 (53.2%)	낮은 수가 및 급여체계 (46.8%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (24.2%) 사회적 인식수준 낮음 (24.2%)	사회적 인식수준 낮음 (41.5%)
	3순위	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (37.1%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (33.9%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (41.9%)		사회적 안전의식 수준 낮음 (35.1%)
경영상 요인	1순위	외부평가부담 (41.9%)	인력수급 어려움 (53.2%)	인력수급 어려움 (48.4%)	인력수급 어려움 (30.6%)	인력수급 어려움 (42.7%)
	2순위	인력수급 어려움 (38.7%)	외부평가부담 (40.3%)	외부평가부담 (38.7%)	외부평가부담 (27.4%)	외부평가부담 (37.1%)
	3순위	예산부족 (27.4%)	예산부족 (29.0%)	예산부족 (37.1%)	예산부족 (22.6%)	예산부족 (29.0%)

〈표 Ⅲ-3-24〉 요양보호사 영역별 위험발생요인(종합)-중간관리자

구분		신체적 위험	심리·정서적 위험	근로복지 위험	재해위험	평균
요양보호사 개인적 요인	1순위	실수, 부주의 (72.7%)	체력부족 (48.9%)	실수, 부주의 (51.5%)	실수, 부주의 (63.6%)	실수, 부주의 (58.5%)
	2순위	체력부족 (47.7%)	실수, 부주의 (46.6%)	고령화 (31.8%)	체력부족 (25.0%)	체력부족 (40.9%)
	3순위	경력부족 (37.5%)	전문지식 부족 (33.0%)	체력부족 (42.0%)	전문지식 부족 (23.9%)	고령화 (29.5%)
업무·조직적 요인	1순위	인력부족 (52.3%)	인력부족 (44.3%) 동료간 갈등 /관계 어려움 (44.3%)	인력부족 (38.6%)	인력부족 (37.5%)	인력부족 (43.2%)
	2순위	동료간 갈등/관계 어려움 (19.3%)	업무협의/공유체계 부족 (21.6%)	동료간 갈등/관계 어려움 (28.4%)	야간 근무 (23.9%)	동료간 갈등/관계 어려움 (27.3%)
	3순위	어르신 정보공유 부족 (18.2%)	근무중 휴식 부족 (19.3%)	근무중 휴식 부족 (18.2%)	근무중 휴식 부족 (21.6%)	근무중 휴식 부족 (18.5%)
이용어르신 요인	1순위	치매로 인한 돌발행동 (71.6%)	치매로 인한 돌발행동 (72.7%)	치매로 인한 돌발행동 (64.8%)	치매로 인한 돌발행동 (61.4%)	치매로 인한 돌발행동 (67.6%)
	2순위	거동불편 (37.5%)	언어적 폭력 (40.9%)	신체적 폭력 (36.4%)	거동불편 (29.5%)	신체적 폭력 (30.7%)
	3순위	신체적 폭력 (34.1%)	신체적 폭력 (33.0%)	거동불편 (29.5%)	언어적 폭력 (20.5%)	거동불편 (30.4%)
보호자 요인	1순위	오해/불신/경시 (36.4%)	오해/불신/경시 (48.9%)	오해/불신/경시 (43.2%)	오해/불신/경시 (23.9%)	오해/불신/경시 (38.1%)
	2순위	언어적 폭력 (19.3%) 요양보호외 업무요구 (19.3%)	언어적 폭력 (26.1%)	요양보호외 업무요구 (27.3%)	요양보호외 업무요구 (20.5%)	요양보호외 업무요구 (22.4%)
	3순위		요양보호외 업무요구 (22.7%)	언어적 폭력 (21.6%)	언어적 폭력 (9.1%)	언어적 폭력 (19.0%)
시설·환경적 요인	1순위	휴식공간 부족 (26.1%)	휴식공간 부족 (37.5%)	휴식공간 부족 (30.7%)	휴식공간 부족 (22.7%)	휴식공간 부족 (29.3%)
	2순위	보조기구 부족/미비 (17.0%)	시설노후 (13.6%)	시설노후 (21.6%)	시설노후 (21.6%) 공간협소 (21.6%)	시설노후 (18.2%)
	3순위	시설노후 (15.9%) 공간협소 (15.9%)	보조기구 부족/미비 (12.5%)	보조기구 부족/미비 (13.6%) 공간협소 (13.6%)		공간협소 (15.1%)
사회·제도적 요인	1순위	사회적 인식수준 낮음 (40.9%)	사회적 인식수준 낮음 (55.7%)	낮은 수가 및 급여체계 (47.7%)	사회적 안전의식 수준 낮음(38.6%)	낮은 수가 및 급여체계(41.5%)
	2순위	낮은 수가 및 급여체계 (36.4%)	낮은 수가 및 급여체계 (45.5%)	사회적 인식수준 낮음 (37.5%)	낮은 수가 및 급여체계 (36.4%)	사회적 인식수준 낮음 (40.9%)
	3순위	사회적 안전의식 수준 낮음 (35.2%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (33.0%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (33.0%)	사회적 인식수준 낮음 (29.5%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (34.9%)
경영상 요인	1순위	인력수급 어려움 (50.0%)	인력수급 어려움 (48.9%)	인력수급 어려움 (45.5%)	예산부족 (34.1%)	인력수급 어려움 (44.3%)
	2순위	외부평가 부담 (38.6%)	외부평가 부담 (45.5%)	외부평가 부담 (44.3%)	인력수급 어려움 (33.0%)	외부평가 부담 (38.6%)
	3순위	예산부족 (36.4%)	예산부족 (39.8%)	예산부족 (37.5%)	외부평가 부담 (26.1%)	예산부족 (36.9%)

4. 기타(산재 및 안전 교육 관련)

1) 산재 관련

산재와 관련하여 응답자 400명 중 3명(0.8%)의 요양보호사만이 산재신청 경험이 있다고 답하였다. 이들 3명은 모두 산재신청 이후 산재로 인정받지 못하였다고 응답하였다. 산재신청 경험이 없는 경우 그 이유에 대해 질문하였다. '산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서(96.2%)'를 제외하면 , '신청해봐야 산재신청이 잘되지 않을 것 같아서(8.6%)'의 응답이 가장 많았다. 다음으로 '치료비 등 기관과의 협조가 잘 이뤄져서(3.8%)', '기관에 부담이 될까봐(3.5%)', '공단평가 및 실사 등이 부담스러워서(2.5%)' 의 순으로 나타났다. 재가와 시설을 구분하여 살펴보면, 재가에서는 산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서, 신청해봐야 산재신청이 잘되지 않을 것 같아서 등의 항목이 시설보다 약간 더 높게 나타났다. 시설에서는 산재신청 절차를 잘 몰라서, 치료비 등 기관과의 협조가 잘 이뤄져서, 기관에 부담이 될까봐, 공단 실사 및 평가 등이 부담스러워서 등이 재가보다 다소 높게 나타났다(표 Ⅲ-4-1 참조).

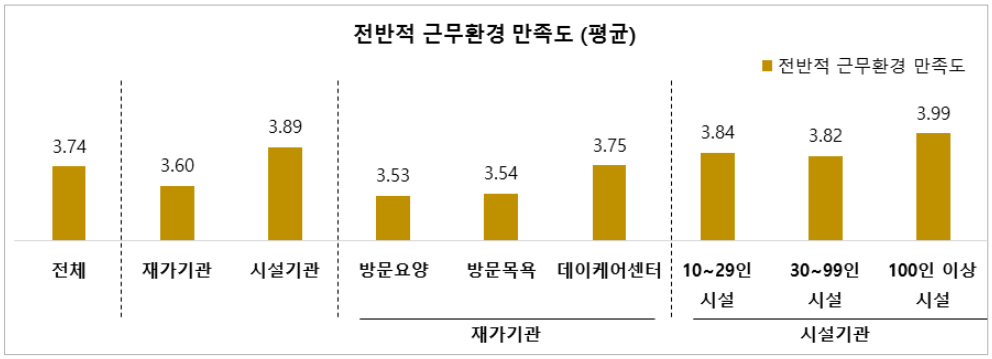
〈표 Ⅲ-4-1〉 산재신청을 하지 않은 이유(요양보호사)

구분		산재 비신청 이유 (복수응답)					
		치료비 등 기관과의 협조가 잘 이루어져서	신청해봐야 산재인정이 잘되지 않을 것 같아서	산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서	산재 신청 절차를 잘 몰라서	기관에 부담이 될까봐	공단 실사 및 평가 등이 부담스러워
총합 (재가+시설)	%	3.8	8.6	96.2	9.1	3.3	2.0
	N	(15)	(34)	(382)	(36)	(13)	(8)
재가 계	%	2.0	**10.7**	**97.5**	8.6	2.5	1.5
	N	(4)	(21)	(192)	(17)	(5)	(3)
시설 계	%	**5.5**	6.5	95.0	**9.5**	**4.0**	**2.5**
	N	(11)	(13)	(190)	(19)	(8)	(5)

2) 안전교육 및 설비 관련

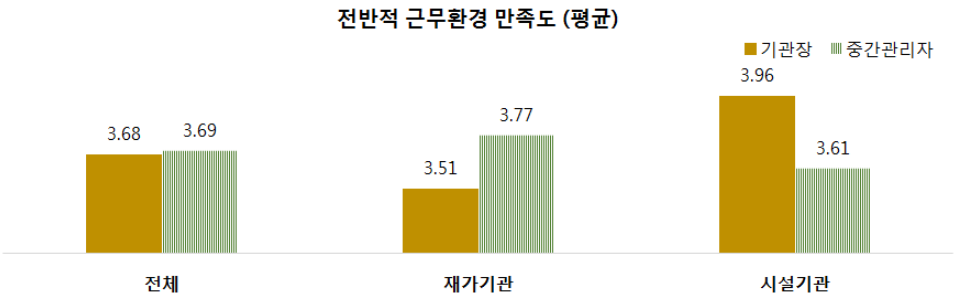
① 근무환경 만족도

요양보호사의 소속기관 근무환경 전반에 대한 만족도는 3.74점(5점만점)으로, 전반적으로 재가(3.60)보다 시설(3.89)이 다소 높게 나타났다. 이를 시설규모별로 살펴보면, 100인 이상 시설(3.99)에서 근무환경 만족도가 가장 높게 나타났으며, 10-29인 시설(3.84)과 30-99인 시설(3.82)이 유사한 만족도 수치를 보였다. 서비스 유형별로는 데이케어센터(3.75)의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 방문요양(3.53) 및 방문목욕(3.54)이 유사한 만족도 수치를 보였다(그림 Ⅲ-4-1 참조).



[그림 Ⅲ-4-1] 전반적 근무환경 만족도(서비스 유형 및 시설규모별)-요양보호사

한편, 기관장(3.68) 및 중간관리자들(3.69)이 생각하는 요양보호사의 전반적 근무환경 만족도는 요양보호사들(3.74)이 생각하는 것보다 다소 낮게 나타났다. 이는 기관장 및 중간관리자들이 현실적으로 어려움이 있어도 요양보호사들에게 더 나은 근무환경을 조성해주어야 한다고 인식하고 있음을 나타내는 것이라 할 수 있다. 이를 재가와 시설로 구분하여 살펴보면, 재가에서는 중간관리자들의 만족도가 다소 높고 시설에서는 기관장들의 만족도가 다소 높은 것으로 나타났다(그림 Ⅲ-4-2 참조).



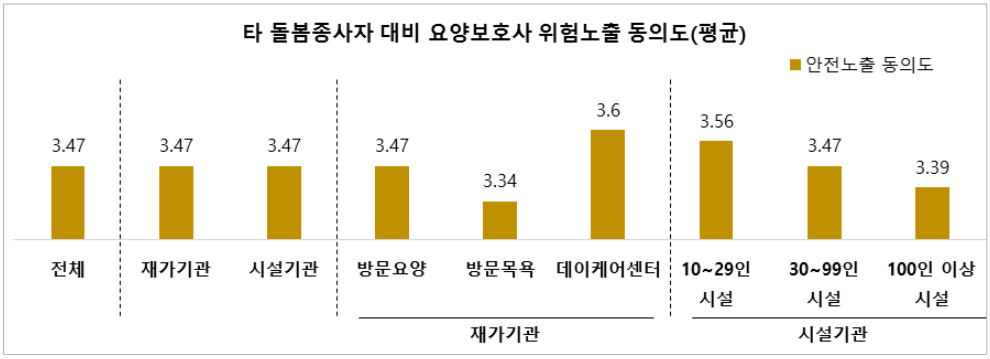
[그림 Ⅲ-4-2] 요양보호사 전반적 근무환경 만족도(기관장 및 중간관리자)

② 타 돌봄종사자 대비 요양보호사의 위험노출 정도

타 돌봄종사자 대비 요양보호사의 위험노출 정도는 3.47로 중위점수 2.5보다 매우 높게 나타났다. 이는 요양보호사들은 장기요양서비스에 종사하는 다른 돌봄종사자들에 비해 본인들이 각종 위험에 더 노출되어 있다고 생각하는 것으로 해석할 수 있다. 전반적으로 재가(3.47)와 시설(3.47)이 동일한 점수를 보이나, 이를 시설규모 및 서비스 유형별로 살펴보면 다소 차이가 나타난다.

먼저, 서비스 유형별로 살펴보면 데이케어센터(3.6), 방문요양(3.47), 방문목욕(3.34)의 순으로, 종일 근무를 하며 요양보호사 1인당 7명의 어르신을 돌보아야 하는 데이케어센터에서 요양보호사의 위험노출이 가장 높게 인식되고 있음을 알 수 있다. 시설규모별로 살펴보면, 10-29인 시설(3.56)에서 요양보호사의 위험노출 정도가 가장 높게 나타났다. 이는 소규모 시설일수록 요양보호사의 위험을 예방하기 위한 안전 대책을 마련해야 함을 보여주는 것이라 할 수 있다(그림 Ⅲ-4-3 참조).

기관장(3.53) 및 중간관리자(3.75) 역시 요양보호사(3.47) 보다 위험노출 정도에 대해 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.



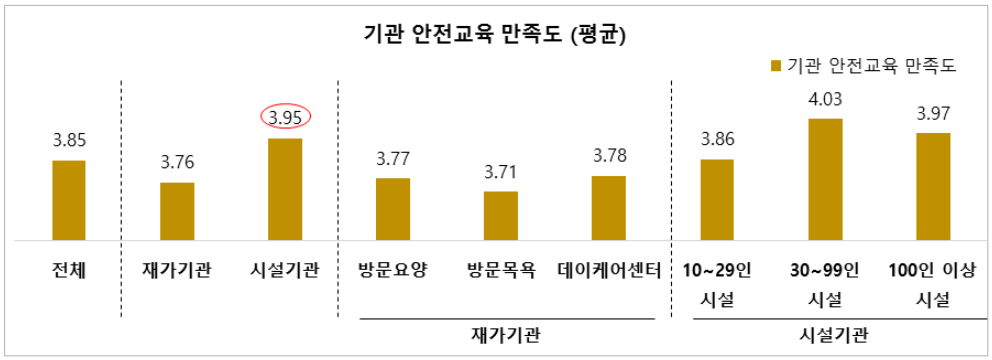
[그림 Ⅲ-4-3] 타 돌봄종사자 대비 요양보호사 위험노출 정도 (서비스 유형 및 시설규모별)-요양보호사

③ 안전교육 관련

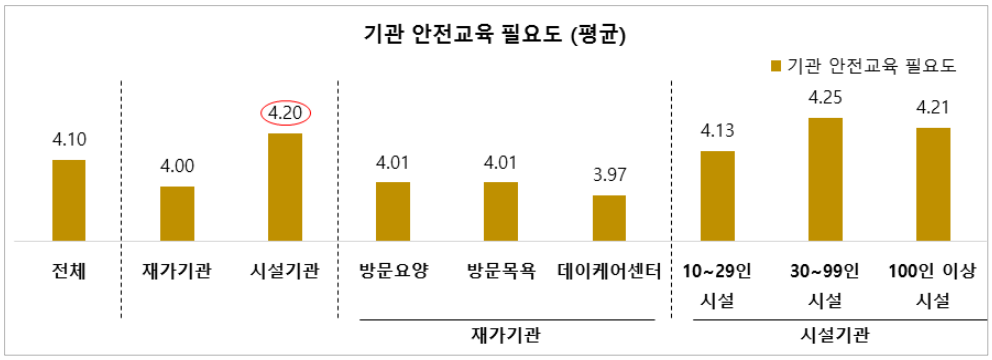
기관의 안전교육에 대한 요양보호사들의 만족도(3.85)는 전반적으로 재가(3.76)보다 시설(3.95)이 유의미하게 높은 수치를 나타낸다. 이를 서비스 유형별로 살펴보면 데이케어센터(3.6), 방문요양(3.47), 방문목욕(3.34)의 순이다. 앞서 데이케어센터 요양보호사들의 위험노출 인식이 가장 높게 나타났음을 감안할 때, 이와 같은 결과는 매우 고무적이라 할 수 있다. 그러나 시설규모별로 살펴보면, 30-99인 시설(4.03)과 100인 이상 시설(3.97)에서 만족도가 높게 나타났으며, 10-29인 시설(3.86)에서 다소 낮은 수치를 보였다. 10-20인 시설에서 요양보호사 위험노출 정도가 가장 높았던 것을 감안하면, 향후 소규모 시설의 안전교육을 더욱 보강하여 실시할 필요가 있음을 알 수 있다(그림 Ⅲ-4-4 참조). 기관장(3.60) 및 중간관리자(3.56)의 안전교육 만족도는 요양보호사(3.85) 보다 다소 낮게 나타났다.

한편, 안전교육에 대한 요양보호사들의 필요도(4.10)는 전반적으로 만족도(3.85)보다 높은 수치를 보이는 가운데, 재가(4.00)보다 시설(4.20)이 유의미하게 높은 수치를 나타낸다. 서비스 유형별로 살펴보면 방문요양(4.01), 방문목욕(4.01), 데이케어센터(3.97)의 순으로 유사한 수치를 보이고 있다. 시설규모별로 살펴보면, 만족도와 마찬가지로 30-99인 시설(4.25)과 100인 이상 시설(4.21)에서 필요도가 유사하게 나타났으며, 10-29인 시설(4.13)에서 다소 낮은 수치를 보였다(그림 Ⅲ-4-5 참조). 기관

장(3.98) 및 중간관리자(4.07)의 안전교육 필요도는 요양보호사(4.10)가 보다 다소 낮게 나타났다.



[그림 Ⅲ-4-4] 기관안전교육 만족도(요양보호사)

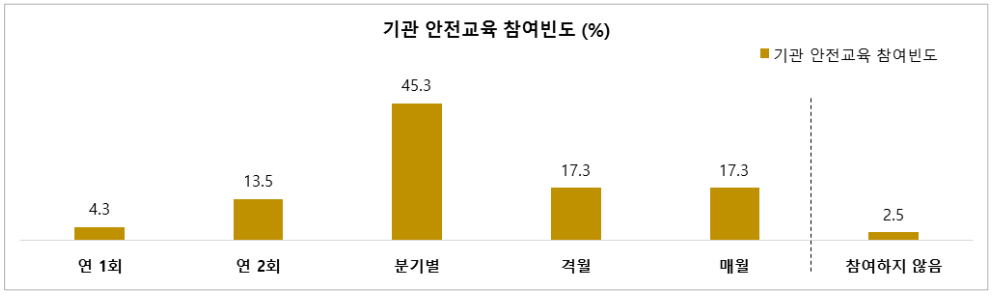


[그림 Ⅲ-4-5] 기관안전교육 필요도(요양보호사)

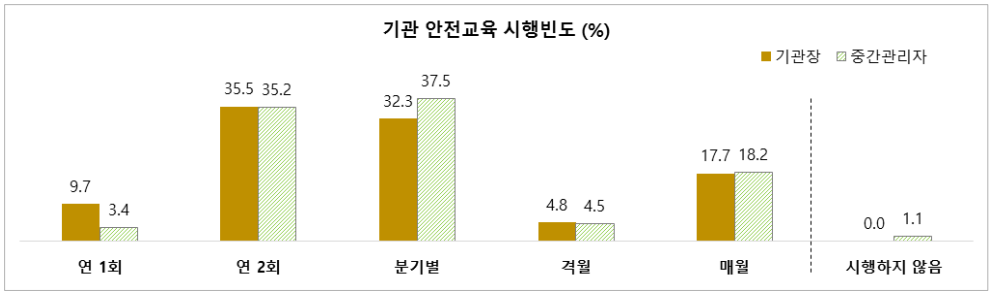
안전교육에 대한 요양보호사의 참여도를 살펴보면, 분기별 교육(45.3%)에 참여하고 있는 경우가 가장 많은 것으로 나타났다. 다음으로 격월(17.3%)과 매월(17.3%), 연2회(13.5%), 연 1회(4.3%)의 순이다. 분기별 교육과 격월을 합하면 약 63%의 요양보호사들이 연간 최소 2-4회의 안전교육을 받고 있는 것을 알 수 있다(그림 Ⅲ-4-6 참조).

반면, 기관장 및 중간관리자의 요양보호사 대상 안전교육 시행빈도를 살펴보면, 연2회(35.5/35.2%), 분기별(32.3/37.5%), 매월(17.7/18.2%), 연1회(9.7/3.4%), 격월(4.8/4.5%) 등의 순으로 요양보호사의 응답과는 다소 차이가 있음을 알 수 있다(그림 Ⅲ-4-7 참조).

3자 모두 가장 높게 나타나는 분기별 교육을 제외하면 요양보호사는 격월 교육(17.3%)의 비율이 높은 반면, 기관장 및 중간관리자는 연 2회 교육(35.5/35.2%)의 비율이 높게 나타난다.



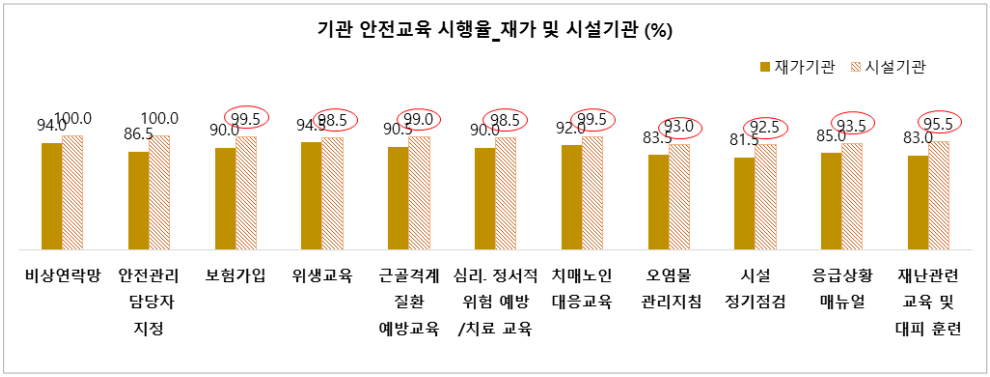
[그림 Ⅲ-4-6] 기관안전교육 참여빈도(요양보호사)



[그림 Ⅲ-4-7] 기관안전교육 참여빈도(요양보호사)

안전교육과 관련하여 항목별 시행여부에 대해서도 질문하였다[28]. 그 결과를 재가와 시설로 구분하여 살펴보면, '비상연락망'과 '안전관리 담당자 지정'을 제외하고는 시설의 안전교육 시행율이 유의미하게 높게 나타났다(그림 Ⅲ-4-8 참조).

28) 비상연락망, 안전관리 담당자 지정, 보험가입, 위생교육, 근골격계질환 예방교육, 심리·정서적 위험예방 및 치료교육, 치매노인 대응교육, 오염물 관리지침, 시설 정기점검, 응급상황 매뉴얼, 재난관련 교육 및 대피훈련 등이 포함됨



[그림 Ⅲ-4-8] 안전교육 시행율-재가 및 시설(요양보호사)

5. 소결

본 연구에서는 요양보호사들에게 발생할 수 있는 위험상황을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지위험, 재해위험 등 4개 영역으로 구분하였다. 설문조사에서는 요양보호사, 기관장 및 중간관리자들을 대상으로 각각의 위험 영역에 대해 위험염려도 및 발생빈도, 그리고 발생요인에 대해 질문하였다.

설문조사에는 서울시 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사 400명(재가 200명/시설 200명), 기관장 및 중간관리자 150명이 응답하였다. 설문에 응한 요양보호사의 99%(396명)가 여성으로 연령은 평균 55.7세, 총 경력은 69.8개월(현 경력은 28.8개월)로 나타났다. 학력은 고졸이하 79.3%(317명), 전문대졸 이상 12.8%(51명), 4년대졸 이상 4.5%(18명)로 전반적으로 고졸 이하 학력을 가진 요양보호사 비율이 높게 나타났다. 고용형태를 살펴보면 정규직 39.5%(158명), 계약직 59.8%(239명)로 계약직의 비중이 더 높은 것으로 나타났다. 재가에서 근무하는 요양보호사들의 1일 근무시간은 평균 6.1시간으로 6시간(32%/64명), 4시간(31%/62명), 8시간(29.5%/59명) 등의 순으로 나타났다. 시설에서 근무하는 요양보호사들의 근무형태를 살펴보면, 3교대 50%(100명), 2교대 41%(82명), 24시간 근무 4.0%(8명) 등으로 1일 3교대 근무자가 가장 많은 것으로 나타났다.

설문조사에 참여한 기관장은 총 62명(재가 39명/시설 23명)으로, 50대 이상이 약 60%를 차지하고 있다. 남성(46.8%)보다는 여성(53.2%) 기관장의 조사 참여 비율이 다소 높았으며, 학력은 4년제 대졸 이상(87.1%)이 많았다. 총 경력은 평균 9.3년, 현 경력은 평균 5.4년으로 나타났다.

설문조사에 참여한 중간관리자는 총 88명으로, 40대 이상이 85% 이상을 차지하였다. 남성(19.3%)보다는 여성(80.7%) 중간관리자가 많았으며, 학력은 4년제 대졸 이상(81.8%)이 가장 많았다. 총 경력은 평균 7.6년, 현 경력은 평균 4.5년으로 나타났다. 중간관리자(30대 이하 14.8%)의 연령층은 기관장(50대 이상 57.7%) 보다 낮았으며, 여성의 비율(80.7%)은 기관장의 여성비율(53.2%)보다 높게 나타났다.

설문결과 4개의 위험영역을 종합적으로 살펴보면, 요양보호사 스스로 판단하는 위험발생 염려도는 1.97, 위험발생 빈도는 1.64로 나타났다. 기관장들이 판단하는 위험염려도(2.73) 및 발생빈도(1.89)는 요양보호사 보다 높게 나타났다. 중간관리자들이 판단하는 위험염려도(2.70) 및 발생빈도(1.93)는 요양보호사보다 높고 기관장들과 유사하게 나타났다.

위험 영역별로 살펴보면, 요양보호사는 신체적 위험에 대한 염려도(2.34) 및 발생빈도(1.88)가 가장 높으며 다음은 심리·정서적 위험(1.97/1.81), 근로복지 위험(1.92/1.56), 재해위험(1.67/1.29)의 순이다.

기관장의 경우 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 요양보호사와 다소 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도의 경우 신체적 위험(3.07)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.96), 근로복지 위험(2.77), 재해위험(2.13)의 순으로 요양보호사와 같다. 반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.28)이 가장 높게 나타났으며 다음은 근로복지 위험(2.08), 신체적 위험(1.94), 재해위험(1.27)의 순이다.

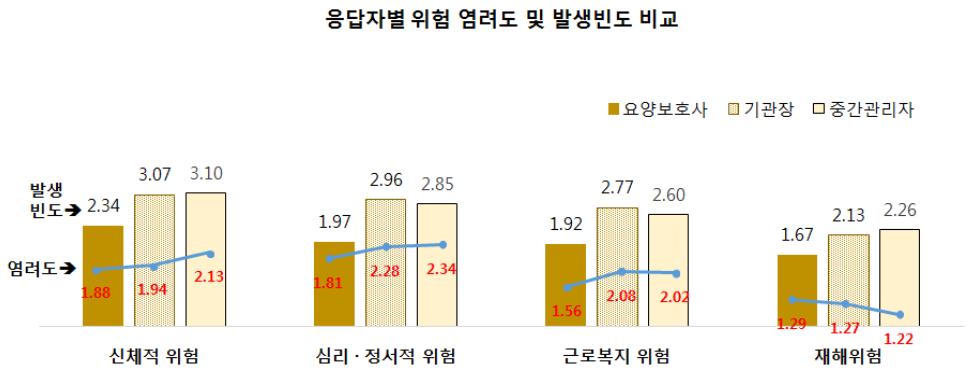
중간관리자의 경우에도 위험염려도 및 발생빈도의 순서가 요양보호사와 상이하게 나타난다. 즉, 위험염려도의 경우 신체적 위험(3.10)이 가장 높게 나타났으며 다음은 심리·정서적 위험(2.85), 근로복지 위험(2.60), 재해위험(2.26)의 순이다. 반면, 위험발생빈도의 경우 심리·정서적 위험(2.34)이 가장 높게 나타났으며 다음은 신체적 위험(2.13), 근로복지 위험(2.02), 재해위험(1.22)의 순이다.

이를 종합해보면 전반적으로 요양보호사보다 기관장 및 중간관리자가 요양보호사들의 위험발생에 대해 더 많은 우려를 하고 있다는 것을 알 수 있다. 발생빈도 또한 기관장 및 중간관리자가 요양보호사 보다 높게 나타난다. 또한 3자 모두 4 영역 중 신체적 위험에 대해 가장 많이 염려하고 있으나, 실제 발생빈도에서는 기관장 및 중간관리자의 경우 심리·정서적 위험이 더 높다고 응답하였다. 한편, 신체적 위험의 발생빈도(기관장만)와 재해위험의 발생빈도를 제외하고 신체적, 심리·정서적, 근로복지 위험의 염려도 및 발생빈도에서 기관장 및 중간관리자가 요양보호사 보다 유의미하게 높은 수치를 나타난다(표 Ⅲ-5-1, 그림 Ⅲ-5-1 참조).

〈표 Ⅲ-5-1〉 응답자별 위험 염려도 및 발생빈도 비교[29)]

구분		요양보호사	기관장	중간관리자
신체적 위험	위험염려도	2.34	3.07	3.10
	발생빈도	1.88	1.94	2.13
심리·정서적 위험	위험염려도	1.97	2.96	2.85
	발생빈도	1.81	2.28	2.34
근로복지 위험	위험염려도	1.92	2.77	2.60
	발생빈도	1.56	2.08	2.02
재해위험	위험염려도	1.67	2.13	2.26
	발생빈도	1.29	1.27	1.22
종합	**위험염려도**	**1.97**	2.73	2.70
	발생빈도	**1.64**	1.89	1.93

29) 95%수준에서 유의미한 차이가 있는 경우 직사각형으로 표시함



[그림 Ⅲ-5-1] 응답자별 요양보호사 위험염려도 및 발생빈도

산재와 관련하여 응답자 400명 중 3명(0.8%)의 요양보호사만이 산재신청 경험이 있다고 답하였다. 산재신청 경험이 없는 경우 가장 큰 이유는'산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서(96.2%)'이며, 이를 제외하면 '신청해봐야 산재신청이 잘 되지 않을 것 같아서(8.6%)', '치료비 등 기관과의 협조가 잘 이뤄져서(3.8%)', '기관에 부담이 될까봐(3.5%)', '공단평가 및 실사 등이 부담스러워서(2.5%)' 의 순이다.

요양보호사의 소속기관 근무환경 전반에 대한 만족도는 3.74점(5점 만점)으로, 전반적으로 재가(3.60)보다 시설(3.89)이 다소 높게 나타났다. 한편, 기관장(3.68) 및 중간관리자들(3.69)이 생각하는 요양보호사의 전반적 근무환경 만족도는 요양보호사들(3.74)이 생각하는 것보다 다소 낮게 나타났다. 이는 기관장 및 중간관리자들이 요양보호사들에게 더 나은 근무환경을 조성해주어야 한다고 인식하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다

요양보호사들이 인식하는 타 돌봄종사자 대비 요양보호사의 위험노출 정도는 3.47로 중위점수 2.5보다 높게 나타났다. 전반적으로는 재가(3.47)와 시설(3.47)이 동일한 점수를 보이나, 서비스 유형별로는 데이케어센터(3.6)가 시설규모별로는 10-29인 시설(3.56)에서 요양보호사의 위험노출 인식이 높게 나타났다. 기관장(3.53) 및 중간관리자(3.75)는 요양보호사의 위험노출 정도에 대해 요양보호사보다 다소 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

안전교육에 대한 요양보호사들의 만족도(3.85)는 전반적으로 재가(3.76)보다 시설(3.95)이 유의미하게 높은 수치를 보이는 가운데, 서비스 유형별로는 방문목욕(3.34)이 시설규모별로는 10-29인 시설(3.86)이 낮은 수치를 나타냈다. 재가와 시설의 환경 차이를 감안하더라도 재가에서는 향후 안전교육의 구체적인 내용에 대해 보다 관심을 기울일 필요가 있다.

Ⅳ 인터뷰 결과

Ⅳ. 인터뷰 결과

설문조사 결과를 보완하기 위해 현장인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 참여자는 요양보호사 7명, 기관장 6명, 중간관리자 5명 등 총 18명으로 다양한 현장의 의견을 듣기 위해 재가(10명)와 시설(8명)을 모두 포함하였다.

1. 응답자 특성

인터뷰에 참여한 기관장들은 40대~60대 초반의 연령분포를 보였으며, 경력은 짧게는 8년에서 최고 경력 30년까지 다양하게 나타났다. 중간관리자들은 30대 후반~50대 후반의 연령분포를 보였으며, 사례 K(경력 1년)를 제외하고 6년~11년의 경력을 가지고 있었다. 요양보호사는 총 7명으로 사례 P(경력 2년)를 제외하고 7년~13년의 경력을 가지고 있는 여성이었으며, 50~60대의 연령분포를 보였다(표 Ⅳ-1-1 참조).

〈표 Ⅳ-1-1〉 인터뷰 참여자

구분		일시	참여자	소속	경력
기관장	시설	9월 21일	A (49)	OO노인요양시설	8년
		9월 28일	B (53)	구립OO노인전문요양센터	20년
		9월 29일	C (61)	OO노인공동생활가정(*)[30]	11년
	재가	9월 30일	D (54)	구립OO노인종합복지관	30년
		10월 4일	E (43)	OO데이케어센터	8년
		10월 11일	F (54)	OO방문요양센터	25년
중간 관리자	시설	9월 21일	G (56)	OO노인요양시설	10년
		9월 27일	H (39)	시립OO노인종합복지관	11년
		9월 29일	I (49)	OO노인공동생활가정(*)	6년
	재가	9월 30일	J (45)	구립OO노인종합복지관 데이케어센터	8년
		10월 4일	K (57)	OO재가센터	1년
요양 보호사	시설	10월 5일	L (60)	시립OO노인전문요양센터	13년
		10월 11일	M (57)	시립OO노인종합복지관 요양센터	8년
	재가	9월 28일	N (50)	방문요양	9년
		10월 11일	O (51)	OO방문요양센터	9년
		10월 13일	P (65)	방문요양	2년
		9월 30일	Q (62)	구립OO노인종합복지관 데이케어센터	7년
		10월 14일	R (50)	OO데이케어센터	7년

30) 설문조사에서 노인공동생활가정은 제외되었으나, 인터뷰에서는 10인 미만 소규모 시설의 상황을 파악하기 위해 기관장 1명(*)과 중간관리자 1명(*)을 포함시킴

인터뷰에서는 소속기관의 특성, 요양보호사의 안전과 관련된 위험발생 상황 및 잠재적 위험, 위험발생 시 처리 절차, 시설 안전관리 및 안전·직무교육 현황, 안전사고 예방을 위한 개선사항 등을 파악하고자 하였다(표 Ⅳ-1-2 참조).

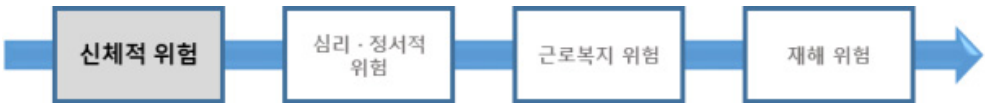
〈표 Ⅳ-1-2〉 인터뷰 내용

항목	세부 조사 내용
소속 기관 특성 파악	- 요양보호사 수 및 근무형태 - 기타 요양보호사 관련 특이사항
요양보호사 안전 관련 위험 발생 상황 및 잠재적 위험 파악	- 신체/심리/근로/재해 등 4개 영역 위험 실태 파악 · 발생상황 (장소, 시간대별, 요인 등) . 발생 빈도 - 잠재적 위험 실태 파악
위험상황 발생 시 처리 절차	- 처리 주체(기관 or 요양보호사 등) 및 세부 절차 - 위험 상황 처리 시 고려사항 및 애로사항 (기관장/중간관리자/요양보호사 관점) - 산재처리 경험 여부 및 미신청 이유
시설 안전관리 및 안전·직무교육 현황	- 기관 안전 관리 현황 - 안전·직무 교육 시행 여부 및 종류 - 교육의 유용성 및 필요사항 - 외부교육
안전사고 예방 관련 개선사항 파악	- 요양보호사 안전사고 예방을 위해 필요한 사항 - 기타 개선 방안 파악 - 향후 잠재적 위험 등을 대비하기 위한 보호방안 등

2. 인터뷰 결과

인터뷰 결과는 기관장 및 중간관리자, 요양보호사의 인터뷰 내용을 종합하여 정리하였다. 요양보호사가 처할 수 있는 위험 발생과 관련하여 각 영역별로 3자가 언급한 주요 이슈들을 정리하고 각각의 사례를 제시하였다.

1) 신체적 위험



(1) 원인 및 실태

가. 요양보호사의 업무특성이 근골격계 질환 동반

3자 모두 요양보호사들은 노인성 질환으로 독립적인 일상생활이 어려운 어르신들을 대상으로 일상생활을 지원하는 것이 주요 업무이므로, 업무의 특성상 신체적 위험이 발생할 수밖에 없다고 생각한다. 어르신들의 이동이나 목욕 등 서비스 제공 시 '순간순간'근력을 필요로 하는 경우가 대부분이며, 어르신들과 밀착하여 서비스를 제공하다 보면 어깨·허리·손목 등을 다쳐 근골격계질환이 자주 발생한다는 것이다. 특히, 와상 환자 등 거동이 힘드신 어르신이나 본인보다 체격이 큰 어르신을 돌보는 경우에는 더욱 그러하다.

"...목욕 하시는데 거부하셔서 어르신을 끌어안다가 삐끗하시거나, 와상 어르신들은 아무리 어떻게 해서 무릎을 꿇고 움직여보려고 해도 다 소용없어요. 진짜 와상인 분들은 선생님(요양보호사) 힘으로 몸으로 하는 거잖아요. 그러면서 다치는 경우가 있죠... (시설중간관리자 H)"

"...남자 어르신들 크신 어르신들 옮길 때. 와상일 때. 질환인 경우, 그런 경우 저희가 옮겨드릴 때 좀 위험하고... 휠체어 매일 태워드려야 드려야 하니까, 힘을 쓸 수밖에 없지요... (요양보호사 L)"

"...솔직히 말해서 병원을 달고 살았어요. 파킨슨 어르신은 케어하다 보면 순간순간 힘을 줘야 하기 때문에 일 끝나면 병원가는 게 일이에요... (요양보호사 N)"

"...어르신들이 일반 성인에 비해서 활동하시는 난이도가 힘이 3~4배는 들잖아요... (요양보호사 R)"

나. 어르신의 돌발행동 등 신체적 폭력

치매어르신들의 과잉, 돌발행동(폭력, 깨물기 등)에 의해 요양보호사들이 위험에 빠지는 경우도 다수 발생한다. 요양보호사들이 '방어 케어'를 제공하고 있긴 하지만 어르신들과 '밀착'하여 케어를 하는 경우가 많기 때문에 갑작스럽게 물거나 목을 조르는 등의 상황이 종종 발생하게 된다. 어르신의 돌발행동은 갑작스럽게 발생하기 때문에 요양보호사의 숙련도에 관계없이 대처가 어려운 경우가 많으며, 심한 경우 근골격계질환에 그치지 않고 요양보호사의 목을 조르거나 코뼈가 부러질 정도로 세게 치거나 폭력으로 인해 피부가 찢어지는 경우까지 발생한다.

"...치매증상이 심하신 분은 할퀴고 때리고 욕하고 발길질하고... (시설기관장 A)"

"...작은 체구의 어르신이라도...직원 3명이 붙어서도 감당이 안될 때가 가끔 있거든요. 한번은 헤딩을 하셔서 저희 코뼈가 부러질 뻔한 적도 있고 최근에....한번은 깨무셨어요. 그러니까 재활을 하니까 깨무신거죠. 이빨자국이 선명히 드러날 정도로 그런 적도 있고, 아니면 남자 어르신 같은 경우 워낙 힘이 세시니까 목을 조르는 경우도 있으세요...(재가중간관리자 J)"

"...굉장히 무서워요. 우선은 체구가 작아도 남자는 남자에요. 이 폭언이나 입에 담지 못 하는 것도 크지만 타 어르신에게 폭력을 보이려고 할 때 제스처를 취하잖아요. 양쪽에서 저하고 요양보호사님들이 다 잡았어요, 잡았는데도 힘이.... 여자 어르신은 키가 크고 체격이 좋아도 여자이기 때문에 부둥켜안고 못하게 할 수 있지만 남자는 정말 힘들어요...(시설중간관리자 H)"

"...치매 있는 분은 위험하니까 우리가 조심하긴 하는데요. 그래도 어느 순간...그렇다고 그분(어르신)을 묶어놓을 수 없잖아요... (요양보호사 N)"

"...(경력이) 오래되신 분들도 갑자기 (어르신이) 이렇게 (돌발행동) 하는 것은 방어가 잘 안되더라고요... (요양보호사 Q)"

게다가 돌발행동이 발생할 경우 요양보호사는 자신의 안전보다는 '어르신의 안전을 우선시'하기 때문에 '방어'보다는 '케어'에 주력하게 되다보니 요양보호사의 신체적 위험 상황이 발생할 수밖에 없다는 것이다.

"....어르신들 안전을 위주로 하다 보니까... 저희는 이제 (어르신과) 밀착 하는 경우가 많거든요. 그러면 이제 저희가 먼저 방어를 한다든지 하는데 갑자기 물거나 목을 조이거나 이러면서 그러면 그런 것은 좀 갑자기 당황하게 되지요...(요양보호사 Q)"

"...어쩔 수 없이 저희가 한 50%는 방어 케어를 해야 해요. 어쨌든 어르신들이 공격을 하시려고 하면 피하는 수밖에 없더라고요... (요양보호사 Q)"

다. 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의

기관장 및 중간관리자들은 신규 요양보호사의 경우에는 업무 노하우 및 숙련도 부족으로 인해 부상이 발생하고, 숙련된 요양보호사의 경우에도 실수·부주의나 급하게 서두르는 등의 이유로 신체적 위험이 발생하기도 한다고 생각한다.

"...경력이 오래되신 분들은 스킬이 쌓여서 다치는 게 줄어드는데 막 교육 받고 와서 처음 하는 분들은 어떤 물건을 들거나 어르신을 안거나 이런 스킬이 부족하다 보니까 허리, 무릎, 손목 특히 그런 부분들이 약화되어가는 거죠...(시설기관장 B)"

"...신규 요양보호사는 아무래도 위험이 많이 있어요. 본인을 보호하는 방법이 서툴다고 할까? 그런 것이 있고, 요양보호사 경험이 많을수록 (위험이) 덜한 거 같긴 해요... (시설중간관리자 G)"

"...항상 사고 나는 순간이라는 것은 급하게 진행할 때죠. 프로그램 뭐 해야 한다 해서 급하게 거실에 옮기고 할 때... 아니면 정리할 때 급하게 해서 사고가 나는 경우도 많아요...(시설중간관리자 H)"

라. 고령 등으로 인한 요양보호사의 신체능력 저하

기관장 및 중간관리자들은 어르신도 고령이지만 어르신을 돌보는 요양보호사의 연령층 또한 50대 이상이기 때문에 손목, 어깨, 허리 등의 근골격계 질환에 취약하다고 생각한다.

"...요양보호사도 연세가 있으시다 보니까 운동 신경이나 이런 부분이 조금 저하 되잖아요. 어르신하고 같이 넘어지는 경우도 있을 수 있잖아요...(시설기관장 B)"

"어르신들이 (거동이) 원활하신 분이 몇 분 안 계시잖아요. 다 부축해야 하고 화장실 갈 때 해야 하고 움직이실 때 도와드려야 하고... 그러니까 요양보호사들도 연령이 고 연령이고 하다 보니까 어르신들 부축하다가 갑자기 넘어지면...(시설중간관리자 G)"

(2) 발생 후 대처 현황

가. 즉각적 치료 어려워/부상으로 인한 휴직 또는 퇴직 발생

요양보호사들에게 사고가 발생하였을 경우 최대한 빠른 치료가 필요하나, 업무 시간을 준수해야하는 요양보호사로서는 '아파도 병원도 못가는' 경우가 많아 병세가 악화되기도 한다. 특히. 재가 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사들의 경우 1일 4시간 근무자의 경우 업무 전후로 병원 방문이 가능하나, 1일 8시간을 근무하는 경우는 병원을 가는 것이 사실상 불가능하다. 이러한 상황이 지속되다 보면 휴직이나 퇴직이 발생하기도 한다.

"...거의 (요양보호사) 본인 돈으로 치료를 하기 때문에 내가 벌어서 내가 치료하고. 맨날 우리가 하는 이야기가 우리가 중간에 일을 하다가 다치면 병원에라도 가게 해줘라. 우리 돈으로 가더라도 병원에라도 갈 수 있게 바로 가서 치료를 받아야 할 때가 있고 퇴근하고 나서 받아야 할 치료가 있어요. 이런 데 삐끗하고 하면 바로 한의원 가서 침 맞고 하면 원상복귀 되거든요. 시간이 지나면 더 어려울 때가 있어요. 그런데 그 시간에 가지 못 하니까 그게 제일 굉장히 어려워요. 그런 거를 공단에서 조정을 해주시든지 하면 좋겠어요. 그게 제일 안 좋아요. 저희는 아파도 병원도 못 가는 신세가 되니까...(요양보호사 N)"

"...제가 다쳐서 6개월 쉰 적 있어요. 허리도 다치고 해서 그냥 쉬어야겠다.... (요양보호사 N)"

근골격계질환은 요양보호사에게 비교적 빈번하게 일어나는 질환으로 인식되고 있어 대부분의 기관에서 파스나 소염진통제 등 기본의약품을 센터 내 상시 구비하여 제공하거나, 시설의 경우 기관 소속 물리치료사에게 치료를 받게 하기도 한다.

"...손목 같은 데 이런 데 삐끗하실 수도 있고 그런 거는 물리치료 받게 하고... (시설중간관리자 G)"

"...파라핀 사놔서 수시로 하라고 말씀드려요. 손목에다가 파라핀하면 그만큼 좋아진다고 하시니까. 증세가 안좋다 하면 물리치료실 가시고 하거든요. 파스는 기본으로 많이 비축해놔요 넉넉히 쓰시라고. 안티프라민 연고나 맨소래담 로션 이런 것도 자주 바르시고요...(시설중간관리자 H)"

나. 기관에서는 실비지원/요양보호사는 본인 부담 치료

인터뷰를 진행한 대다수의 기관이 요양보호사의 부상 등에 대비하여 상해보험 등에 가입되어 있었으며, 예산 책정 시 부상에 대한 치료비용을 책정하여 요양보호사들의 의료비를 실비로 지원해주고 있었다.

"...직원 복리후생으로 편성해놓고 저희가 사후처리까지는 해드리기 어렵고 초기비용이나 이런 거는 하고, 간단한 손상이 왔을 때는 한 2~3일이면 치료가 되잖아요. 일주일이면 치료가 되고 그러면 저희 쪽에서 부담을 해주죠...(시설기관장 B)"

"...보험이 두 가지가 (가입되어 있어요)... 저희가 보험이 해당이 안되는 경우가 많아요. 그래서 어떤 보험은 골절이나 입원만 되고, 가볍게 병원 통원치료하는 것은 해당이 안되는 보험이 있어서 그런 보험도 되도록 조정을 한 거 같아요. 보험공단에서 했는데 그거는 그걸 받은 적은 별로 없고, 기관 자체적으로 조금씩 적립해 놓은 비용이 있는데 거기서 충당을 해서. 그런 경우는 그 비용으로 해드려요....(시설중간관리자 G)"

"...2년 전인가 선생님(요양보호사)이 퇴근하는 길에 퇴근하는 집근처에서 넘어져서 저희가 들은 보험에서 해드린 적은 있어요. 그때 (요양보호사가) 몇 백(만원) 받으신 적 있었거든요.... (시설중간관리자 H)"

"...만약에 병원치료가 가벼운 거라고 하면 기관 운영비에서 병원 치료비라든지 그런 것으로 처리되고, 사실 이제 좀 더 크다면 기본적으로 ...배상보험도 들어있고 상해보험도 들어 있어서 (대처가 가능하죠)...(재가중간관리자 J)"

대다수 요양보호사들은 가벼운 부상의 경우 기관에 보고하지 않고 본인이 스스로 해결하려는 경향을 보인다. 치료가 필요한 경우에도 대부분 '본인'이 치료비를 충당하고 있다. 일부 기관에서는 근골격계질환 발생 시 기관의 의료비 실비 지원 혜택을 받기도 한다.

"...(요양보호사) 본인이 다 하죠. 저 같은 경우도 이 팔이 계속 아프고 여기도 아프고 목 디스크 생기고 해서 병원을 다니면서... 병원 한 번 가면 치료비가 3만원이에요. 보험이 안되는 치료를 받기 때문에 그날 일 하고 와서 병원 가서 치료 받으면 받은 돈의 반은 날라가는 거예요.... (요양보호사 N)"

"...내 돈으로 (병원비를) 내가 쓰잖아요. 얼마 썼다고 그러면 (기관에서) 보내줘요... (요양보호사 M)"

다. 부상 방지를 위해 중간관리자 수시 교육

중간관리자 및 기관장은 요양보호사들이 어르신들의 돌발·과잉행동에 무방비로 노출되어 있어 이를 방지하는 보호체계가 필요하다고 인식하고 있다. 현재 어르신들의 돌발 상황에 대비한 안전장치가 별도로 마련되어 있지는 않으며, 관리자들이 요양보호사들에게 관련 사례를 공유하며 수시로 안전과 관련하여 주의를 상기시키고 있다.

"기본적으로 사전에 계속 말씀 드려요. 어르신도 중요하지만 선생님도 중요하다 제발 다치지 말아라, 항상 혼자 급하게 하려다 다치거든요. (시설중간관리자 H)"

라. 어르신의 과잉행동 시 약물 투입 및 퇴소 조치

일부 기관에서는 증세가 심한 어르신의 경우 퇴소나 약을 통하여 증세를 감소시키려는 노력을 하기도 한다.

"...그분(어르신)들의 과잉 행동에 대해서 보호체제가 좀 필요한 부분이 좀 있을 것 같아요. 약물 요청을 드려서 의사 처방 진단 받고 그래서 잠잠해 질 수 있게 진정될 수 있도록 그렇게 약물을 드시고 이용하시는 분도 계세요...(재가중간관리자 J)"

(3) 산재 관련

신체적 위험 영역에서는 산재처리 경험 여부 및 산재처리 미신청 이유 등에 대해서 질문하였다.

가. 기관 및 요양보호사의 소극적 대응/학습된 무기력

인터뷰 결과, 1개 시설을 제외하고는 산재 처리 경험이 없는 것으로 나타났다. 대부분의 기관이 산재로 인정받을 만큼의 큰 사건·사고가 발생하지 않는다고 판단하고 있었다. 근골격계질환이 발생해도 요양보호사의 지병 혹은 고령으로 인해 발생한 것으로 생각하거나, 산재처리를 하려해도 의사진단을 받기가 쉽지 않다고 생각하였다.

"...사실 디스크나 이런 부분은 여기 와서 발생됐다 이런 거를 증명하기 상당히 어려워요. 그래서 본인이 고질적으로 가지고 있었던 분들이 여기서 무리를 하다 보니까 더 악화가 돼서 디스크 치료를 하고 복직을 하든지... 아니면 본인이... 여기서 2~3개월 됐는데 갑자기 힘을 쓰다가...디스크에 무리가 와서 생기고 기관에 미안하니까 퇴사하는 경우도 생기죠. 사실 치료는 지금 디스크나 이런 부분은 장기로 치료를 해야 하잖아요. 저희도 골절이 됐다 하면 차라리 대처하기 쉬운데... 지병들 만성질환이 종사자에게 나타나잖아요. 그런 부분을 증명하기 상당히 어렵죠...(시설기관장 B)"

"...이게 명확하지 않은 것이 아까 말씀드렸지만 연령대가 다 (고령화가) 시작되는 나이가 되다 보니까 ,이게 요양 업무 때문에 아픈 건지 그전부터 누적된 게 최근에 나타난 건지 어려워요. 일단 힘쓰고 이런 동작들이 간혹 있긴 하니까 그럴 수는 있겠죠. 그런데 본인 자신도 명확하게 모를 거 같아요. 이거 하다가 이거 때문에 다쳤어 하면 확실하게 되는데 그전부터 조금씩 아프다가 오늘 (일)했더니 아픈 게 심해졌어. 그전에 아팠던 게 어느 순간까지 괜찮다가 오늘 그랬다는 거죠....(재가기관장 F)"

'...아니 실장님한테 물어봤는데 이런 간단한 거 갖고는 하는 게 아니라고 하더라고요. 산재는 아주 크게 많이. 병원 치료 많이 받거나 그런 건가 봐요. 그리고 복잡하니까 우리 센터에서는 아예 할 생각을 안 하더라고 간단하다고... (재가중간관리자 K)"

"...다 신청하죠 신고서는. 산재신청서는 신청했다가 거절을 다 당하는.... 대부분 그렇게 거절당하거나 요통이나 허리디스크 같은 경우 신청을 많이 하신다고 하는데 대부분 그게 인과관계가 명확하지 않다고 해서 안 된다고 하더라고요...(재가기관장 E)"

요양보호사들도 대부분의 기관이 요양보호사 사고 처리에 소극적이라 생각하였다. 기관에서 먼저 산재 처리를 제안하는 경우는 드물며, 요양보호사가 먼저 처리 가능여부를 기관 등에 문의하거나 직접 해결해야 하는 등 기관의 소극적인 대처에 대해 불만을 나타내기도 하였다.

"...(다른 요양보호사들이) 다들 안 된다고 하니까... (어르신) 집에서 다치거나 어르신하고 같이 병원을 갔다 오다 다친 건 산재를 낼 수가 있는데, 내가 혼자 가다가 그런 건 업무로 가다 그랬어도 그런 걸 받아본 적이 없다고... 센터에서도 똑같이 얘기해요... (요양보호사 P)"

"... '선생님 치료하세요. 이거는 회사 산재처리 되니까 하세요' 하고 말해주는 회사는 아무도 없을 거 같아요. 막상 보험에 들어 있어도 나서서 하는 회사가 없을 거 같고 그걸 말하는 것도 저희(요양보호사)도 어렵고... 요구한다는 것도 똑같은 문제가 아니면 매번 이건 물어봐야 해요, 해야 돼요? 어째야 돼요? 이런 말하기가... (요양보호사 R)"

"...(센터장) 자기가 신경을 써 주지를 않고... (산재 처리 같은 건) 센터장이 신경을 써줘야 하는 거잖아요. 기본인데 그렇게 행동을 하더라고요... (요양보호사 P)"

"...사무실에서 '이렇게 지원을 받아서 하세요' 라든지 그런 게 없었기 때문에... '보험처리를 하세요' 라는 말을 안했기 때문에 '상해처리 해주세요' 말 하기는 좀 그렇더라고요...(요양보호사 R)"

나. 적극적 산재처리 욕구가 있는 기관도 처리 후 과도한 공단의 업무요구 부담

기관과 종사자 모두를 위해 적극적으로 산재처리를 해야 한다고 인식하고 있는 기관장도 있었다. 그럼에도 불구하고 기관에서 산재처리에 소극적일 수밖에 없는 것은 산재 처리 후 공단에서 요구하는 보완 및 점검사항 등 업무량이 증가하고 심적 부담감 또한 매우 크기 때문인 것으로 나타났다.

"...종사자를 위해서 반드시 산재 케이스는 신청해줘야 한다고 생각해요. 그리고 제가 감당할 수도 없고, 사실 그 사람 인생을 책임져 줄 수 없잖아요. 그거는 당연히 산재로 처리해야죠. 어떤 개인 시설이나 개인 사업자나 산재내면 사업장에 엄청난 마이너스라고 하는데. 그 사람의 차후의 인생이 있기 때문에 산재 케이스는 반드시 산재처리 해야 해요...(시설기관장 B)"

"...산재는 직원도 위하지만 오너를 위한 거예요. 법 자체가 대형사고 나면 평소에 보험 들어 놓은 게 없으면 다 팔아야 해요.... (시설기관장 C)"

"...상해처리 한 다음에 저희한테 몇 번 산재보험공단에서 이러이러한 추후 관리가 필요하다, 이런 거를... 우리가 그걸 해야 할 의무사항 같은 거를 많이 보내오셔 가지고.... 어르신, 직원들, 관리 시설 이런 거에 대해서 보완을 해야 한다. 교육이라든지 아니면 건강관리 이런 것.,, 쉽지 않았어요...(시설중간관리자 G)"

다. 요양보호사 기관 입장 먼저 고려/위험발생 원인을 자신에게

기관에서는 요양보호사들 또한 기관에 산재 요청을 적극적으로 하기보다 본인이 직접 해결하거나 퇴직을 해버리는 등 산재처리에 소극적이라고 생각한다. 요양보호사들이 큰 부상이 아닌 경우 대수롭지 않게 여기는 경우가 많고, 경미한 증세의 경우 바로 치료하지 않고 병을 참고 키우는 경향이 있다는 것이다.

"...(요양보호사분이) 허리가 아프다고. 그래서 그 집을 그만뒀어. 근데 산재 이런 거랑은 신경을 안 쓰더라고... (재가중간관리자 K)"

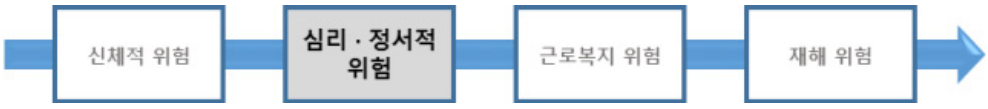
"...물리치료사가 있어서 사고가 나기 전에 예방하기 위해서 직원들한테도 무리가 왔거나 몸이 좋은 거 같다 하면 물리치료사하고 상담해서 물리치료 받고 집에 가게끔 유도를 해봤거든요. 그런데 귀찮아서 잘 안봐요. 내가 완전히 어디가 아프거나 망가져야 병원 가잖아요. 이 정도면 내가 참을 수 있다하면 안 가고 병을 키우는 경우가 많아요. 다 마찬가지잖아요. 그 정도 연령대가 저희 세대가 그런 거 같아요. 어디 부러져야 병원가지 조금 견딜 만 하다고 하면 안 가죠.... (시설기관장 B)"

이는 안전사고 발생시, 대다수의 요양보호사들이 사고가 본인의 부주의나 실수에서 비롯된 것이라고 인식하는 경우가 많기 때문인 것으로 보인다. 사고 처리 시에도 본인보다 '센터'혹은 '회사'에서 '불이익'이나 '피해'를 볼까봐 걱정하여 산재처리 보다는 요양보호사 본인 선에서 해결하고자 하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

"...저희가 '이렇게 다쳤는데 산재처리 해주세요.' 그렇다고 해도 안 해주거든요. 저희가 산재를 신청하면 센터에 불이익이 돌아온대요... (요양보호사 N)"

"...내 실수라고만 생각하지는 않지만 그렇게 인정할 수밖에 없잖아요. 내가 조심 했으면 안 다쳤을 건데. 근무하다가 그랬지만 회사에서 봤을 때는 조심했으면 안다치지 않았을까.....미안한 감이 있고 일단 제 실수라고 인정하고 마니까. 괜히 다치고 아파서 피해가 회사 쪽으로... 일단 제가 다치고 나면 회사 쪽으로 피해가 가지 않을까?... (요양보호사 R)"

2) 심리·정서적 위험



(1) 원인 및 실태

가. 어르신과의 언어·정서적 소통 어려움

어르신의 치매·난청 등으로 인한 커뮤니케이션 오류, 어르신의 떼쓰기, 막말 등 어르신과 요양보호사가 언어적으로 소통이 되지 않거나 서로 잘 이해하지 못할 때 요양보호사가 심리적으로 상처를 입거나 업무에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

"...젊은이들은 대화가 되잖아요. 상대방을 위할 줄 알고... '어머 그러니? 그때 미안했어' 이러면 되는데 이 어르신들은 그게 안되요. 좀 치매라도 있는 경우는 그게 안 되고 오로지 자기만 생각하고...(요양보호사 P)"

"...폭력은 어쩌다 한 번이고요. 어르신들 발작 증상은 어쩌다 한 번인데... 반복적인 행동하시는 분들은 정말 제지도 어렵고, 케어도 힘들고, 설명으로도 안 되고, 말로도 안 되고, 달래도 안 되고...(요양보호사 R)"

한편, 어르신을 혼자서 장시간 케어하는 요양보호사의 경우에는 어르신과의 말벗하기 등 정서적 지원 시 어르신의 반복된 이야기 청취, 우기기, 심한 감정 변화 등으로 인해 어려움을 느끼기도 한다. 그래서 '차라리 반찬을 하는 것'이 더 낫다고 생각하기도 한다.

"...남들은 그래서 정서적 지원 못한다고 하더라고요. 차라리 반찬을 하고 일을 하고 말지, 못한다고 하더라고요... (요양보호사 P)"

나. 어르신 및 보호자의 부적절한 언행(성희롱 포함)

기관장 및 중간관리자들도 요양보호사들이 어르신들의 폭언이나 무시 등 언어폭력에 상시 노출되어 있는 것으로 인식하고 있었다. 심한 사례의 경우 중간관리자가 개입하여 중재하고 상담도 진행하고 있으나, 일부 요양보호사의 경우 퇴직하는 상황까지 이어지기도 한다.

"...정말 자존심 상하고 그런 분에게 무시당하고... 이래서 힘들어 하시는 분도 계세요. 예민하신 분들은. 그런데 예민하지 않으신 분은 그러면 그런가보다 하는데, 한 번 상처 받은 요양보호사 분들도 계시고...(시설중간관리자 H)"

"...(요양보호사를) 선생님이라고 기본적으로 하는데요, 치매가 있으신 분은 '아줌마, 야, 아가씨, 어이' 그러세요...(시설중간관리자 H)"

"...사실은 정말 인지력이 떨어지면 '열여덟'하고 '개, 소' 이런 욕을 하셔도 저희는 별로 아무렇지도 않아요. 막말로 뭐 손이 제 가슴에 온다고 해도 제가 심한 모멸감은 없는데, 인지가 있으신 분이 그렇게 내뱉어버리면 엄청난 상처가 되는 거죠...(재가중간관리자 J)"

일부 보호자의 경우에는 기관장이나 중간관리자에게만 친절하고 요양보호사에게는 하대를 하는 등의 행동을 보이기도 한다. 또한 치매 부모님의 말만 듣거나, 어르신사고 발생 시에도 요양보호사가 어르신 돌봄에 소홀이 하거나 학대를 한다고 여기는 등 요양보호사의 진정성을 오해하거나 의심하기도 한다. 이로 인해 기관 및 요양보호사에게 민원을 제기하는 경우 요양보호사들은 심리적으로 어려움을 겪게 된다고 생각하고 있다. 이는 1절 요양보호사의 인터뷰 결과와 유사하다.

"...보호자들도 우리나라 사람들이 가지고 있는 특유의 그거 있잖아요. 사람보고 하는 거... 보호자가 저하고 얘기할 때는 더없이 좋아. 요양보호사하고 얘기할 때는 차별을 두는 거야. 그냥 무시하는 거죠...(시설기관장 A)"

"...요즘은 집 근처에서 케어하다 보니까 (보호자가) 자주 찾아오죠. 보호자들도 저희 말보다는 자기 어머님 아버님 얘기를 듣잖아요. 보호자들은 우리 엄마는 우리 아버님은... 인지가 정상이다 생각하시는 분이 많아요. 그런 어떤 부분에서 오해가 생겨서 우리 기관이 얘기 들어보면, 이것도 안 해주고 저것도 안 해준다고 오해해서 따지고... (시설기관장 B)"

"...뭐가 없어지거나 어르신들이 다치거나. 정말 어르신이 활동하다 상해를 당했음에도 불구하고 요양보호사가 일부러 가해한 것처럼 의심하는 보호자들이 있어요. 요양보호사들이 그런 것에 대해서 스트레스 많이 받으시더라고요...(재가기관장 E)"

"...사실 육체적으로 굉장히 많이 에너지가 소모되는 어르신을 정성껏 수발을 했는데도 불구하고 보호자는 이거 밖에 못 하냐, 좀 더 잘해달라, 그리고 불만을 토로할 때. 그럴 때는 선생님들이 '아 여지껏 내가 정성껏 했는데 다 소용없다' 이렇게 생각할 수 있는.거죠....(재가중간관리자 J)"

"...보호자님이 얼토당토한 걸로 하실 때 예를 들면 골절인데 있는 그대로 말씀 드렸는데 요양보호사 선생님이 밀었다....(시설중간관리사 H)"

재가에서는 요양보호사가 1:1로 어르신에게 서비스를 제공하는 경우가 많다보니, 아무런 근거 없이 현금이나 금·물품 등을 훔쳐갔다고 요양보호사를 의심하는 경우가 종종 발생한다. 심지어는 경찰을 부르기도 한다.

"...할아버지 지갑에 5만 원짜리가 120만원 있었대요. 그 다음 날 와서 보니까 그 돈이 하나도 없더래요. 나한테는 말을 안하고... 분위기가 이상한 거예요. 딸이 왔는데 말을 안하고 이상하다 그래서 며칠 있다 물어 봤어요. 그런 상황을 얘기해주더라고요...그래서 제가 '그 돈은 어디로 갔는지 모르겠는데 어머님 지갑을 한번 보세요' 그랬어요. 어머님 지갑에서 돈이 다 나온 거예요...(요양보호사 N)"

"...세제도 훔쳐갔다, 쌀도 훔쳐갔다, 내 통장도 다른 데 두고 훔쳐갔다, 돈도 훔쳐갔다, 반지도 훔쳐가고 주민등록증 훔쳐갔다고 경찰 부르고... (그런 경우가) 많아요....(요양보호사 O)"

"...케어를 받으실 분이 할아버지이신데 할머니가 같이 살고 계세요. 할머니도 약간 치매가 있으셨어요. 할아버지는 와상 환자셨고...환자는 손을 못대게 하고 할머니가 당신을 케어 하라고... 할머니가 해야 할 집안 일 시키고 빨래시키고 청소 시키고 이런 일만 시켜요....얼마나 의심을 하냐면 할머니 집이 2층이거든요. 이년이 냉장고에 있는 김도 훔쳐갔다고 하고, 그릇도 훔쳐갔다고 하고...이 요양사가 오죽 심했으면 할머니 저희 집에 가서 저희 집 냉장고랑 다 뒤져보시라고 할머니네 물건이 나오는지 안 나오는지 모시고 가서 한 번 보여드렸대요. 어느 집이든 김은 다 있잖아요. 김을 훔쳐다가 지네 냉동실에 넣어놓고 먹는다고 하고... 며느님은 요양사한테 사과를 하죠. 저희 어머님이 약간 치매가 있긴 있는데 이렇게 심하게 하시는지 몰랐다고 자녀분들에게는 이야기를 안 하니까 몰라요. 엄마가 이런 상황이라는 거를 모르시더라고요. 그래서 그 선생님도 정말로 처음 시작했는데 너무 황당한 일을 당해서 다시는 요양보호사 일 안 한다고.. (요양보호사 N)"

대부분의 요양보호사가 여성이다 보니 남성어르신을 케어하는 경우 성적 수치심을 불러일으키는 언행을 하거나, 신체 접촉을 요구하는 경우가 발생하기도 한다. 요양보호사들은 '일일이 소리치고 싸울 수도' 없고, 어르신들은 '갑'이고 본인들은 '을'이라 생각하여 그냥 넘어가기도 한다.

"...남자분들은 수저들 때까지는 다 하잖아요. 아파도 몸이 불편해도 남자잖아요. 한 번씩 저기 할 때 있고 그러세요....(요양보호사 O)"

"...(집에) 둘만 있으니까 손도 막 쑥 집어넣고 뭘 좀 해달라고 그러질 않나, 안지를 않나 그런다고 하더라고요. 나이 든 요양보호사 분들은 그냥 뭐라고 하나? 그걸 일일이 소리치고 싸울 수가 없어요. 왜냐면 (어르신은) 갑이고 우리는 을이잖아요. 그래서 되도록 잘 봐드리려고 노력을 하는 거 같아요... (요양보호사 P)"

"...가슴을 만지려고 하고 엉덩이 만지려고 하시는 경우가 있어요. 자립 보행이 안 되고 대소변을 해드리는 어르신도 요양보호사님한테 성적인 농담을 하면서 만지시는 경우가 있어요.... (시설중간관리자 H)"

다. 어르신의 과도한 업무지시 및 업무 방식 강요

방문요양은 하루 4시간 기준이지만 업무를 수행하다 보면 4시간 이상 소요되기도 하고 4시간이 채 되지 않는 경우도 발생한다. 그러나 정해진 업무를 모두 수행하고 휴식을 취하는 경우에도 어르신이나 보호자가 불만을 표시하는 경우가 많아 요양보호사들이 스트레스를 받기도 한다. 어르신이 요양보호사에게 휴식 시간을 주지 않고 계속하여 업무를 수행하도록 요구하고, 때로는 업무 시간 종료를 고려하지 않고 가사지원을 요구하는 등의 상황이 발생하기도 한다.

"...끊임없이 시키는 분도 있어요. 뭐도 해라, 어디도 갔다 와라, 끝날 시간 다 됐는데 김치 담아 놔라...이런 분도 있고 빨래 이것도 해놓고 가라, 이불도 해놓고 가라고 하고... 그런 분도 많아요. 안 하고 가면 그게 우리 잘못으로 이제 사무실로 전화 한다든가, 보호자 있는 분은 보호자 오면 얘기하고 내내 앉아서 놀다가면서 이거 좀 하라고 했더니 그냥 갔다 이러고... 이렇게 돼요...(요양보호사 O)"

방문 요양의 경우 어르신이 거주하고 있는 공간에서 어르신이 필요한 부분을 케어하게 되기 때문에 어르신의 생활방식을 따라야 하는 경우가 대부분이다. 세탁 시 손빨래 강요, 청소, 요리, 집안 가구배치 등 어르신이 원하시는 방식으로 진행해주는 것을 원하고 있어 요양보호사 업무 시 심리·정서적 압박감을 느끼는 경우가 많다.

"...빨래도 세탁기 돌려야 하는데 굳이 손빨래 하라고 하면 해야 해요. 우리가 어르신 이길 수 없잖아요. 굳이 세탁기 돌려도 되는 거를 당신 어르신이 옛날에 그렇게 사셨다고 해서 우리한테 강요를 하고 이렇게 시키는 게 그래서 대화가 안 되는 거예요. 저희가 설명을 하면 언성이 높아지니까 설명 하다가 그냥 네 어르신 알겠습니다. 이렇게 해요. 그렇게 하고 그러거든요. 그렇게 넘어가게 돼요. 힘들어도 크게 어르신 앞에서는 내색을 못 해요... (요양보호사 O)"

기관장 및 중간관리자들도 요양보호사의 업무매뉴얼이 아닌 어르신이 원하시는 방식으로 업무 진행을 강요하거나, 요양보호사의 업무가 아닌 가사 관리의 역할까지도 요구하는 경우가 있다는 것을 알고 있다. 그럼에도 불구하고 어르신 불만은 어르신의 이탈로 이어질 수 있기 때문에 강한 제제가 어렵다. 이 경우 대부분의 기관은 요양보호사의 협조를 구하는 방식을 취하며, 결국 요양보호사가 이탈하는 현상이 발생하기도 한다.

"...부자인데도 기저귀를 말려 쓴대요. 그래서 자기가 메스꺼워 미치겠다는 거야. 그런데 문열고 소변 본 기저귀를 말린대요. 그래서 그걸 나한테 보여줘. 욱욱(구역질) 하면서... 선생님(요양보호사)한테 그랬어요. 방법이 없어요...(재가중간관리자 K)"

"...파출부 식으로 시키는 거, 우리 센터에서도 있었어요. (요양보호사가) 그만뒀는데. 그 분은 (어르신) 우리 센터 있던 사람이 아니고 원래 다른 센터였는데 다른 센터에서도 그런 식으로 있었던 거야. 그러니까 요양보호사들이 못견디는 거야. 전부 나간 거예요...(재가중간관리자 K)"

대부분의 요양보호사들이 어르신과의 관계 보다 보호자와의 관계에서 강한 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 케어 중 치매 어르신이 폭언을 하는 경우는 어르신의 질환으로 인한 증상으로 이해하고 넘어가는 경우가 많으나, 보호자의 하대나 가정관리사 취급, 반말 등에는 심리적인 외상이 발생하는 경우가 많았다.

근무형태에 따라 상이하긴 하나 대부분의 요양보호사들은 보호자와의 자주 접촉을 하는 편이다. 방문요양의 경우 어르신과 보호자가 함께 거주하면 요양보호사는 보호자와

직접적으로 접촉하게 되며, 데이케어의 경우 어르신 송영 시 아침·저녁으로 보호자와 접촉하게 된다. 또한 시설의 경우 어르신을 면회하기 위해 찾아오는 보호자들과 직접적으로 맞닥뜨리는 경우가 발생한다. 일부 보호자의 경우 요양보호사를 하대하는 언행을 하거나 어르신의 말만 믿고 기관 및 요양보호사에게 민원을 제기하는 경우도 있다.

"...어르신들에 대한 케어는 얼마든지 해드릴 수가 있는데, 그 보호자 분들이 하시는 건 정말로 가슴이 아프고 울음이 나와요. (저) 혼자 삭이는 거죠. 그 분들(보호자) 하고 얘기하는 건 다 클레임이에요....(요양보호사 L)"

"어르신을 케어하고 있는데 보호자 분이 오셔서 여기가 멍들었다는 거예요. 원래 그 어르신이 화상 같이 흉터가 있었던 자리에요. 그것도 아주 옛날에. 근데 그걸 가지고 멍들었다고 막 화를 내시고...저도 처음엔 깜짝 놀랐어요...그런데 보니까 아니에요. 화상 자리에요. 그래서 (보호자에게) 말씀을 몇 번 드리다가 제가 그랬어요. 보호자 분께. 그럼 간호사 선생님한테 가서 여쭤보자고 그럼 될 거 아니냐고. 그래서 오시라고 해서 간호사 선생님이 '화상도 아주 옛날 화상 자리네요' 하시니까, 그때는 아무 소리 안하시더라고요. 저한테 미안하다는 말도 안 하고. 사과도 안 하고...(요양보호사 L)"

라. 어르신 안전에 대한 무한 책임의식/어르신 죽음으로 인한 상실감 등

장기요양기관에서 모든 서비스가 어르신 중심으로 이루어지다 보니, 요양보호사들은 어르신을 잘 돌보아 드려야 한다는 무한한 책임의식으로 심리적 부담 및 압박감을 느끼고 있다. 돌발 상황이 발생할 때도 요양보호사는 본인의 부상을 감수하고서라도 몸으로 막는 등 요양보호사의 안전은 2순위로 밀리게 된다. 그러다보니 많은 요양보호사들이 어르신들이 '쓰러지거나 넘어지기만 해도' 마음 아파하고 괴로워하게 된다.

"...어르신들 잘 맡아달라고 모셔다 놨는데 우리로 인해서 다친 건 아닌데 어르신들끼리 걷다가도 쓰러져서 넘어질 때가 있으세요. 그럴 때에는 정말 마음이 아프더라고요. 그럼 그때는 여기도 오기가 마음이 괴롭더라고요... (시설요양보호사 M)"

"...나 다치는 거는 상관없는데, 어르신 다치면 제가 다 떠안아야 하잖아요,..(요양보호사 N)"

"...요양보호사가 어르신의 다친 것만큼의 책임을 져야 한다고 하는데, 아마 그런 경우가 있다고 하더라고요... (요양보호사 P)"

요양보호사는 업무 특성상, 죽음을 앞둔 이용자(어르신)와 신체적, 정서적으로 밀접한 관계를 형성하게 된다. 특히 친밀감을 느낀 이용자(어르신)의 죽음에 대한 직면은 요양보호사의 심리·정서적 상태에 중대한 영향을 미칠 수 있어, 이로 이한 심리·정서적 위험을 방지하기 위한 정책이 필요하다.

"...정말 내가 좋아했던 어르신 돌아가시고 나서 이거 그만둬야겠다....이런 생각이 들더라고요. 굉장히 슬퍼요. 그분도 되게 오래했던 분이고 엄마처럼 맨날 옆에서 끌어안고 했던 어르신인데, 돌아가시니까 회의감 느끼고 해서...(요양보호사) 하기 싫다 해서 6개월 쉬었어요... (요양보호사 N)"

(2) 발생 후 대처 현황

가. 기관장 및 중간관리자의 중재 역할

이용어르신 및 보호자와의 갈등으로 인해 어려운 문제가 발생할 경우, 일부 요양보호사들은 기관장이나 중간관리자에게 중재역할을 요청하기도 한다. 이 경우 관리자들이 보호자를 직접 대응하여 보호자와 요양보호사의 접촉을 최소화시킴으로써 요양보호사의 부담을 덜어주기도 한다.

"...과장님 하고 대리님이 위에서 다 하시니까 보호자하고 우리하고 (직접) 대면할 일은 별로 없어요.... (요양보호사 M)"

"...센터장님 오시고 얘기하시고 어르신하고 저도 있는 데서 같이 얘기하고 하면 어르신도 수그러들고... 다음 날 가면... '선생님 내가 어제 잘못했다. 가만히 생각해보니까 나 살던 시대 생각하고 그렇게 한 건데, 잘못했다... 앞으로는 서로가 조심하자고', 이렇게 하고 저보고도 그래요. '젊은 사람이 노인네가 그러면 그런가보다 하고 넘어가지 같이 그랬다 선생님도 내 입장에서 생각해 달라', 얘기도 하세요. 그렇게 해서 풀어요, 그렇게 해서 풀면 서로 조심히 나가요....(요양보호사 O)"

갈등 사례가 심각한 경우는 1차 중간관리자, 2차 기관장이 개입하여 갈등 상황을 해결하기도 한다. 중간관리자 및 기관장은 요양보호사와 보호자의 중간 입장에서 갈등 상황을 해결하기 위해 서로의 입장을 조율하고 있으며, 일부 기관에서는 요양보호사를 보호하기 위해 중간 관리자가 보호자를 전담 대응하는 사례도 있다.

"...하대가 심했죠. 너 따위가 뭔데 이런 거죠. 아주 심하게 그러면 그 다음에 간호팀장이 수습을 해보고, 그리고 안되면 제가 모시고 나가고 했어요...(시설기관장 A)"

"...시설장한테 가서 상담하고 이런 케이스가 있어요. 전에 이제 제가 저는 국장도 하고 과장도 하고 해봤지만 무조건 밑에서 해결해라 이거는 아닌 거 같습니다. 케이스별로 사회복지사가 해결해야 할 보호자가 있고, 과장이 해야 할 보호자가 있고, 원장이 해결해야 할 보호자가 있더라고요....(시설기관장 B)"

"...신규 유입되시는 분들은 여전히 똑같아요. 아줌마라고 그러시는 경우도 있어요. 요양보호사 분들에게. 그런 분들은 모셔 와서 아줌마라고 하시면 안 됩니다. 설명을 왜 그래야 하는지 설명을 해드리고...(재가기관장 E)"

"...보호자는 사회복지사 선생님하고 저랑 딱 (상대를) 하기 때문에. 제가 없을 때 가령 낮 시간에 오셨는데 (요양보호사에게) 우리 어머님 어떠세요? 질문을 하시는 경우나 간단하게 여쭤보고, 깊게 들어가면 저하고 상담 하시라고 하고. 보통은 제가 전화 상담이나 오시면 직접 상담을 하기 때문에 (요양보호사하고 보호자가) 직접 안 부딪히죠....(시설중간관리자 H)"

그러나 재가의 경우 수급자 유지를 위해 기관장이나 중간관리자가 요양보호사의 책임으로 해석하는 경우도 종종 발생한다. 어르신의 강요나 변덕 등으로 인해 갈등상황이 발생할 경우 요양보호사가 중간관리자에게 어려움을 토로하고 중재를 요청하지만, 기관은 어르신의 이탈을 막기 위해 요양보호사를 설득하여 사건을 마무리하는 것이다. 요양보호사가 계속 버티지 못하는 경우 요양보호사가 이탈하거나 서비스가 종료되기도 한다.

"...센터에서는 어르신들 놓칠까 봐. 대상자들 한 분이라도 가면 그렇잖아요. 그렇기 때문에 전전긍긍하는 그런 상황이 되나 봐요...(요양보호사 P)"

"...센터장님 실장님 고생을 하죠. 그런데 센터장님이 와서 얘기해도 안 통하시는 분 많으세요....(요양보호사 O)"

나. 상담 및 회의를 통한 요양보호사의 애로사항 파악 및 개선 노력

일부 기관에서는 기관장 및 중간관리자가 수시로 상담을 진행하여 요양보호사의 어려움을 듣고 업무 애로점을 파악하여 개선할 수 있는 방안을 모색하기도 한다.

"...1년에 한 번씩은 합니다. 급여 협상할 때도 하고, 애로사항을 파악해야 하니까. 그래서 제가 국장한테도 직원들 면담을 많이 하라고 하지요. 요양보호사들은 특히 속마음을 잘 안 보여줘요. 특히, 여기 퇴사하시는 분은 꼭 면담을 하고 어떤 문제점 있었는지 파악해야지 우리가 개선할 수 있잖아요. 이렇게 밖에서만 봐서는 내부적인 것을 쉽게 파악하기 어려워요. 그런데 그만두고 나가는 직원들이 그걸 쉽게 말을 하지 않아요...(시설기관장 B)"

"...평가지표에는 반기별로 한 번 6개월에 한 번 회의하잖아요. 제가 고쳤어요. 매달 회의하는 걸로... 밑에 지하실에 상담실이 있거든요. 거기에서 저희 시설장님하고 요양보호사님 간호사님하고 한 달에 한 번씩 회의를 해요...(시설중간관리자 I)"

"...자정작용이 있고 최종적으로 자정하지 못했을 경우에 제가 개입을 해서 업무분장표를 새로 짜드리거나 아니면 개별면담 하고... 저는 그분들에게 여러분들은 어른이기 때문에 제가 직접 개입하지 않습니다. 알아서 해보실 수 있겠습니까 하고 상담을 해요. 기본이 상담이고 그 다음 최종 안 되면 업무분담 다시 짜기...(재가기관장 E)"

다. 성희롱 발생 시 해당 어르신 경고 및 퇴소 조치

요양보호사들이 부적절한 신체 접촉, 성희롱으로 인해 마음의 상처를 받는 경우 기관장 및 중간관리자에게 바로 얘기하지 않고 혼자서 고민하는 경우가 많다. 하지만 뒤늦게 기관에 보고되는 경우에도 일부 기관에서는 어르신들에게 단호하게 부적절 행동임을 고지하고 재발할 경우 퇴소조치까지도 고려한다.

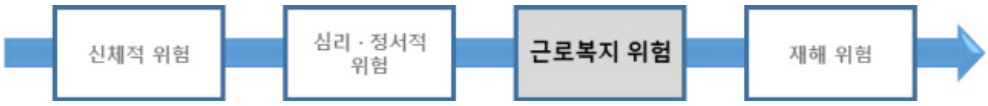
"...보호자하고 얘기해서 이런 일(성희롱) 있으면 우리는 못한다. 형사고발 할 수 있다고 얘기해도 안 고쳐지는 경우도 있어요. 그래도 조심하게끔 하려고 얘기해요...(재가기관장 F)"

"...(요양보호사가) 우시는 경우도 있어요. 우시고 그런 일이 있었다고 저에게 얘기하시길래, 제가 그걸 지금 말씀하시면 어떡해요? 선생님이 어떻게 해야 할지 어이가 없으시니까 그 순간에 멍하신 거예요. 다음부터는 그렇게 하지 마시고 부르세요. 소리를 지르시라고 했어요...(시설중간관리자 H)"

한편, 방문요양의 경우 기관장 및 중간관리자들은 요양보호사가 독거어르신의 집에서 혼자 케어를 진행하는 경우가 많아 상황이 발생해도 바로 개입하기가 어려워 위험도가 더 높다고 인식한다. 때로는 요양보호사가 업무를 그만두거나 어르신 교체를 요구하기도 하므로 기관에서는 연배가 높은 요양보호사로 교체하여 서비스를 제공하기도 한다.

"...연세 많으신 요양보호사들에게는 좀 덜하잖아. 그런 분으로 교체를 해요. 40-50대는 좀 젊은 층에 속하고. 그럼 한 60대 그런 사람으로 교체를 해줘요. 그럼 좀 괜찮아지고...(재가중간관리자 K)"

3) 근로 복지 위험



(1) 원인 및 실태

가. 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식

요양보호사의 업무나 전문성 등에 대한 낮은 사회적 인식이 요양보호사들의 자존감 및 자긍심에 부정적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 업무 태도 및 갈등 상황 시 대처 방법 등에도 영향을 미쳐 불안정한 인력구조를 형성하기도 한다.

"...급여가 조금은 그래도 안정적인 수준까지는 가야 하지 않나 생각이 들어요. 너무 일하는 거에 비해서 낮다고 생각을 하는데. 한 사람으로 생활을 할 수 있는 그 수준까지는 가야 하는데... (요양보호사 L)"

"...요양보호사 한다고 그러면 다른 사람들은 엄청 이상하게 생각하는 것 같아요. 우리는 별로 그런 생각을 안하는데. 남들이 생각하기에는 그 일은 엄청 힘들다고 생각을 하는 거 같아요. 사회적으로는 뭐 그래도 조금 우리들한테 대우를 좀 더 해주면 낫지 않을까...(요양보호사 M)"

"...대부분 사람들이 직업이 뭐예요? 라고 물어보면 요양보호사입니다. 라고 대답해요. 그러면 (사람들이) 파출부? 그래요. 인식이 그래요. 내 자신부터 '요양보호사다'(하고) 떳떳하고 자신 있게 말할 수 있어야 하는데 사람들이 그런 말을 할까봐 숨겨요... (요양보호사 N)"

요양보호사는 물론 기관에서도 요양보호사의 낮은 사회적 인식으로 인해 근로복지 위험이 발생한다고 생각하였다. 기관에서는 요양보호사 처우 개선을 위해 급여 인상 방안을 고민하고 있지만 쉽지 않다. 수가가 낮아 기관 운영에도 어려움을 겪고 있다는 것이다. 기관장 및 중간관리자들은 급여가 인상될 경우 사회적 인식 개선은 물론 돌봄 인력 증가 및 젊은 층의 인력 유입 효과 또한 발생할 것으로 기대하고 있다.

"...앞으로 처우가 개선되고 정말 이게, 국가 자격증이 강화 되다 보면... 외국은 젊은 층이 케어인력으로 많이 (근무)하죠. 우리나라는 젊은 층이 하기에는 너무 처우가 (안 좋아요). 최저임금 정도 밖에 못 받고 있는 실정이니까. 전에는 장기 요양보험이 되기 전에 생활지도원이라는 제도가 있었잖아요. 그게 케어 인력이었거든요. 그 당시에는 대규모 시설이 몇 군데 없었잖아요. 개인 시설 하면 워낙 고가의 비용을 내야하고 그 당시에는 생활지도원이 급여 체계가 지금의 요양보호사 하고 틀리기 때문에 사회복지 전공해서는 생활지도원도 하긴 했어요. 그러다가 경력 쌓여서 사회복지사 가는 경우도 있고 지금 젊은 사람들 사회복지학과 나온 젊은 사람들 한테 요양보호사 하세요, 하면 집에서 놀고 말지 안할 거예요. 그만큼 처우가 열악한 거죠.... (시설기관장 B)"

"...사회적 인식 부분에 있어서 요양보호사의 자존감이 중요하죠. 그런데 그 자존감이 이상하게도 급여 수준하고 연결되더라고요. 급여가 높아지면 자존감이 높아져요. 그래서 급여 수준이 제일 시급하게 좀 정상화가 되어야 할 거 같고...(재가기관장 E)"

"...열악하잖아요. 처우가. 처우가 좀 더 좋아지면 요양보호사들 일하는 사람이 많아질 거고, 관리하는 것도... 우수한 인력도 많이 모일 거고...(시설중간관리자 G)"

나. 요양보호사의 휴식시간 부족/휴식공간 미비

요양보호사들에게 별도의 휴식시간 및 휴식공간을 제공하는 기관은 많지 않은 것으로 나타났다. 또한 휴식시간 및 공간이 마련되어 있다 하더라도 늘 어르신 옆에서 밀착 서비스를 제공해야 하는 요양보호사들로서는 업무 중 휴식을 취하는 일이 쉽지 않다는 것이다. 그러나 일부 기관의 경우 1시간의 휴식시간을 제공하거나, 1시간 일찍 퇴근하는 하도록 하는 등의 탄력적 운영으로 요양보호사의 근로환경 개선을 위해 노력하는 것으로 나타났다.

"...저희가 밥시간을 1시간이라고 하지만 밥 먹고 나서 바로 일을 시작해야 하니까 쉴 시간은 거의 없죠. 10분에서 20분 정도 차 한 잔 마실 정도도 겨우 짬을 내요. 어르신 주무시는 시간에 그것도 교대로 먹죠... (요양보호사 R)"

"...그것도 하나 만들어 놓으면 좋아요, (법적으로) 50분 (일)하고 10분을 쉬게 해라.... 그런데 수가에는 그게 안되어 있잖아요. 4시간이면 4시간 죽어라 하게끔 되어 있는 거 아니에요? 제 3자는 완전히 요양보호사가 와서 놀고 가는 걸로만 생각하는 것도 같아요...(재가기관장 F)"

"...시간을 일찍 퇴근을 시켜준대요. 그냥 근무시간 자체를 단축시켜버리고 8시간 근무한 걸로. 그러니까 한마디로 휴식시간을 뒤로 주는 거라고...그렇게 구상을 하는 곳도 있다고 해요... (재가중간관리자 J)"

휴식공간의 경우, 시설의 공간 대부분이 어르신을 위해 설계되어 있어 사무실조차 협소한 경우가 대부분이며, 휴식은 물론 요양보호사가 옷을 갈아입을 공간도 없어 화장실을 이용하고 있는 기관도 있는 것으로 나타났다. 특히, 방문요양의 경우 근로공간과 휴식공간이 따로 구분되지 않는다.

"...지금 셋팅된 공간은 다 어르신에게 할애가 된 공간이라서요. 직원들을 위한 공간은 정말 이렇게 (옷)장 하나 짜놓은 것 밖에 없어요. 사물함 정도... 본인 책상도 없습니다... (재가중간관리자 J)"

다. 역할 분담 및 업무량 분배로 인한 요양보호사간 갈등

요양보호사 간 업무분장으로 인한 갈등도 나타났다. 특히, 시설 및 데이케어센터의 경우 요양보호사들이 같은 공간에서 일하다 보니 업무분장으로 인한 요양보호사 간의 갈등이 종종 발생한다. 기관장 및 중간관리자들 역시 업무분장으로 인한 요양보호사 간 갈등을 이야기한다.

"...선생님들(요양보호사) 끼리 머리잡고 싸우고 그러는 데도 있더라고요. 일을 하다 보면 내가 좀 더했느니 덜했느니...(요양보호사 M)"

"...업무적인 분배에 있어서 갈등이 심리적으로 나타나는 거죠....(시설기관장 B)"

"...누가 더 궂은일을 많이 하나? 왜 내가 더 많이 해야 하지? 요양보호사들끼리 그런 게 있어요....(재가기관장 E)"

라. 휴가사용 어려움(동료 업무 가중)

요양보호사들은 평균 월 1회의 휴가 사용이 가능하나[31], 이를 위해 동료 요양보호사들의 업무가 가중되기도 한다. 시립 혹은 구립의 경우 비교적 휴가 사용이 잘 지켜지고 있는 것으로 나타났다. 일부 기관 및 시설에서는 요양보호사 휴가 시 대체 요양

31) 기본적으로 15일 휴가를 주며, 매해 1일 씩 증가함

보호사를 사용하는 기관들도 있었다. 그러나 상당수의 기관에서 대체 요양보호사를 사용하기 보다는 휴가를 가지 않은 요양보호사들의 일정을 조정하여 운영함으로써 동료 요양보호사들의 업무가 가중될 수밖에 없다는 것이다.

특히, 방문요양에 종사하는 요양보호사의 경우에는 별도의 휴가가 보장되지 않거나, 휴가를 보장하는 경우에도 보호자와의 스케줄 조정이 어렵거나 대체 인력을 찾기 어려워 결국 휴가를 가지 못하는 사례가 발생한다.

"...휴가 사용은 진짜 힘들어요. 내가 임금을 포기하고서라도 가고 싶은데, 갈 수가 없는 거예요... (요양보호사 P)"

"...복지관은 그래도... 토요일이 되었던 금요일 저녁이던. 그리고 이제 팀별로 조금씩 나눠서 가서 조를 짜면 되는데 거기는(데이케어센터) 한분이 그만 두면 다른 사람이 그 업무량을 그대로 맡잖아요. 여기는(복지관) 급한 일을 처리하고 남은 일은 나중에 해도 되는 부분이고...우리도 직원연수 가고 싶다. 언제 해보냐. 사실 토요일도 저희가 문을 열어야 되니...(재가기관장 D)"

마. 요양보호사의 갑작스런 실직/어르신 선택 편중 현상 공존

시설에 근무하는 요양보호사의 경우에는 갑자기 해고를 당하는 경우는 많지 않으나, 방문요양의 경우 어르신이나 보호자의 변심 및 갈등 혹은 어르신의 갑작스러운 입원이나 사망 등에 의해 실직을 당하는 경우가 종종 발생한다. 이 경우 요양보호사는 타의에 의해서 실직상태가 되었음에도 불구하고 다시 이용어르신이 연계되기까지 급여를 받을 수 없게 된다. 따라서 요양보호사는 어르신이 요양보호사를 거부하는 사태가 발생하지 않도록 어르신 및 기관에서 불합리한 요구(타 업무 지시, 과중한 업무 요구 등)를 하는 경우에도 이를 수용하기도 한다.

"...말은 하고 싶은데 이 말 해서 잘리면 어떡하지? 그 생각에 못하시는 거예요. 그래서 성희롱 당하시는 분이 꽤 있다고 하더라고요...(요양보호사 N)"

"...저녁에 퇴근해서 집에 가면 전화가 온대요. 내일부터 오지마세요. 왜 그러세요? 그랬더니...김치 담아줘 뭐 해줘 했는데 저희가 이거는 저희가 할 일이 아니에요. 말씀 드리잖아요. 다른 요양보호사는 해주는데 너는 왜 안 해주니? 해서 전화해서 내일부터 오지마 이렇게 말씀하시고 그런다고 하더라고요...(요양보호사 N)"

"...우리가 케어 하다가 바로 내일 어떤 일이 있어서 병원으로 모시고 바로 입원 하시게 되잖아요. 그러면 저희는 일감이 끊기는 거잖아요. 이 어르신이 병원에서 몇 달 있을지 며칠 있을지 모르잖아요. 그것도...고용불안이잖아요...(요양보호사 N):"

"...지금 우리 아저씨가 입원을 했으니까 안 오셔도 된다고 그렇게 연락이 오면 끝인 거죠. 바로 다른데 들어갈 수 없어요. 그게(다른 어르신이) 금방 기다리고 있는 것도 아니고... 이 일이 그래서 그게 단점이라는 거예요. 우리의 요구도 다음 일을 할 때까지는 생계수단을 주라는 게... 정부에서 자꾸 얘기를 하는데 토론이 있을 때만 요양보호사에 대해 얘기를 하는 거예요. 그렇게 되면 책임을 70%든 80%든 줘야지...(요양보호사 P)"

이에 대해 방문요양의 기관장 및 중간관리자들은 어르신이 갑작스럽게 요양보호사를 거부함으로써 요양보호사가 교체되기도 하지만, 일부 요양보호사의 경우 본인의 욕구(어르신 등급, 집과의 거리, 시간대 등)에 맞는 어르신만 돌보려고 하기 때문에 매칭이 어려운 측면도 존재한다고 생각한다.

"...그 사람 갈아달라고 (어르신이 저희에게 전화를) 한 적도 있어요. 자기 와이셔츠 안 빨아줬다고. 화가 난 거야...(재가중간관리자 K)"

"...(요양보호사가) 참 많은 거 같은데 또 구하려고 하면 못 구하더라고요. 이런 저런 거 따지고 조금만 멀리 있어도 안 해요. 차비 든다고. 그래서 우리가 차비 반을 대줘요. 차비 반 줄게 가라 그런 식으로. 그리고 다 근처에서, 집 동네에서만 하려고 해요. 차비 안 들이고. 그리고 편하게 하려고 해요. 안 그런 사람도 있지만. 거의 다가 편하게 하려고 해요...(재가중간관리자K)"

(2) 발생 후 대처

가. 근속년수 반영한 급여 책정 및 인센티브제 시행

대부분의 기관에서는 요양보호사의 이탈이 기관에게는 위험 요인이 된다고 인식하였다. 따라서 근속년수에 따라 급여를 책정하거나 인센티브를 지급하고 연수를 보내는 등 처우 개선을 위한 추가 비용을 책정하거나, 경조사나 명절 등에 요양보호사들이 소속감을 느낄 수 있도록 소정의 금품을 지급하기도 하는 것으로 나타났다.

"...해외연수는 보통 대만, 싱가폴, 일본.... 이 정도 가는 거 같아요. 협회에서 하는 거를 적극적으로 활용하고. 그리고 협회에서 하는... 제주에서 한다든지, 여수에서 한다든지... 여행을 플러스해서 하면 그런 곳에 적극적으로 보내주고 있고. 그러면 좀 우리도 존중받는구나. 사회복지사만 (연수)다니는 게 아니구나.... (시설기관장 A)"

"...직원들 애경사 챙겨주고. 제가 김영란법 생겨서 아예 (업추비를) 안 써요. 그 금액을 직원들 복리후생 위해서... 생일되면 다만 뭐라도 하나 챙겨주고 해줘야겠더라고요. 그게 금액이 커서가 아니라... (시설기관장 B)"

"...복리후생으로 생일이면 상품권 5만원 이런 거 주거나, 선물도 주고 명절에 선물도 주고 연수도 가고... (시설중간관리자 H)"

나. 요양보호사 법적 처우 기준 준수 노력

기관에서는 요양보호사의 근무 시간이 노동법상 적합한지 등에 대한 법적인 부분에 대해서도 지속적으로 검토·개선 노력을 하고 있다. 법적 기준을 어기면 요양보호사가 기관을 상대로 소송을 제기하는 사례도 있기 때문에 기관에서는 가급적 법적 기준을 준수하려고 노력하고 있는 것으로 나타났다.

"...노인장기요양보험을 이용한 노인공동생활가정을 운영하는 시설장들은 법도 많이 알아야 한다. 그런 얘기도 했고. 마찬가지로 요양보호사님들의 근로기준법도 준수해야 한다. 휴가도 줘야 준다. 그런데 운영하기 힘들다 대체적인 시설장님들은...그런 얘기도 들었어요.... (시설중간관리자 I)"

"...요양보호사들 급여 줄 때도 시간을 체크해야 하고 함부로 대충 대충 해서는 안 되고 시설장님들이 법을 아셔야 하고 공부해야 한다... 그런 공지는 하셨어요. 세무사 오셔서 직접 교육을 하니까...그러면 시설장님들이 우리 같은 경우는 이런 경우가 있었는데 그건 어떻게 해야 하냐 질의응답도 하시고...(시설중간관리자 I)"

"...회계사나 노무사 불러서 교육을 해요. 노무사가 와서 노무관리 잘해야 합니다. (요양보호사가) 있을 때는 있으려고 이랬지 나가면 다 고발합니다.... 오너들한테 주의를 주고 하더라고요...(시설기관장 C)"

4) 재해 위험

(1) 원인 및 실태

가. 재가가 시설보다, 소규모 시설일수록 안전관리 사각지대

대규모 시설의 경우 세월호대참사, 메르스사태, 경주지진 등 사회적 안전 관련 이슈가 발생하면 수시로 관리·점검을 나오고 있어, 공생 혹은 데이케어센터 등도 대규모 시설에서 같이 운영할 경우에는 안전점검이 비교적 잘되고 있다. 인터뷰를 진행한 대부분의 기관은 시나 구에서 운영하는 시설로 노인복지관, 데이케어센터, 요양센터 등 여러 시설 및 센터를 함께 운영하고 있어 시설 내 안전 관리자가 상주하고 있는 경우가 많았다. 요양보호사들도 주간에는 시설 내 안전관리 직원이 상주하고, 야간 근무 시에는 요양보호사들이 직접 안전 점검을 하고 있어 재해에 대하여 크게 우려를 보이지는 않았다.

> "...공생이나 시설이나 어차피 국가에서 관리를 하고 건강보험공단 소방서 보건소 구청 심지어 경찰서까지 다 관리를 해주기 때문에 시설이 안전하면 공생도 안전합니다. 똑같은 케이스에요. 그래서 시설은 괜찮은데 공생은 규모가 작아서 불안하다 이런 거는 없어요. 공생도 어차피 구청에서 허가 받잖아요. 관리해줘야 하고 돈 나오고 경찰서 오고 보건소 오고 소방서 오고 다 관리 하는 데 이상 없어요...(시설기관장 C)"

> "...엘리베이터 회사에서는 엘리베이터 일주일에 한 번씩 오죠. 그 다음에 전기안전점검 오죠. 다 오죠. 매번 오죠. 수시로 오죠. 소방안전시설도 수시로 오고 다 오죠... (시설중간관리자 I)"

> "...시설 안에 관리하시는 분이 계시고, 저녁에는 우리가 항상 대기를 하고 있으니까 뭐... 화재는 아직까지는 안전한 것 같아요... (요양보호사 M)"

그러나 방문요양이나 방문목욕 등 재가서비스만 제공하는 기관이거나 소규모 시설의 경우에는 안전관리의 사각지대라 생각하였다. 일부 중소형 재가 및 시설에서는 안

전에 대한 불안감으로 기관 차원에서 안전 점검을 진행하기도 하는데, 이 경우 수백만 원에 이르는 비용이 소요되어 기관 운영비용에서 선뜻 지출이 어렵다. 따라서 기관에서는 소방, 전기 등 부분적으로만 안전관리를 진행할 수밖에 없어 불안감을 느끼기도 한다는 것이다.

"...요새는 화재 굉장히 강조하잖아요. 한군데 터지면 몇 사람씩 와. 그런 문제는 별로 없는데, 재가는 어쩔 수 없는 게, 집에 가서 해야 하니까 개인 가정집을 우리가 말을 못하잖아요. 스프링클러 있냐? 소화기 있냐? 간섭 못하는 거예요. 어쩔 수 없어요. 센터에서는 요양사보고 환자 잘 모셔라 할 수밖에 없지만 화재 나거나... 할 수 없는 거죠. 우리 영역이 아니니까....(시설기관장 C)"

"...시설은 (점검) 많이 받으실 거예요. 저희는 재가시설이다 보니까 거의 없어요. 소방서에서 안 와요. 규모가 작아서. 이게 2년 전까지만 해도 와서 교육이라도 해줬는데 시설이 워낙 많고 하다 보니까 소규모시설은 자꾸 빠지더라고요...(재가기관장 E)"

"...저희 같은 소규모 시설은 안전기사나 소방관리 하는 사람이 없잖아요. 그냥 일주일 교육받으신 분이 하시지만 전문가가 아니잖아요. 그 분들이 자기가 다 떠안는 것도 부담스러워하고 그냥 소화기나 제자리 있는지, 문 잘 닫히는지, 파손된 거 없는지, 그 정도만 하는 거지 실제로 소방안전관리자가 아니잖아요. 되게 부담스러워하면서 일단 하기는 하시는데 저도 그 분을 믿지 못하고...(재가기관장 E)"

"...예산이 많이 들어가거든요. 그래서 1년에 한번이 아니라 2번 하고 싶은데. 법적 최소 기준인 한번밖에 못해요. 그런데 솔직히 1년 텀은 너무 길어요... (재가기관장 E)"

"...시설이 많으니까 저희한테까지 그 손이 오지 않아요. 자체적으로 저희가 유료로 다 하거나 해야 하는데... 이 건물도 되게 애매해요. 유료로 안전진단 한번 받으려고 했더니 3백 얼마 들더라고요. 그럼 어떻게 받아요? 못 받죠. 300만원 주고 안전진단을 받을 수가 없잖아요. 그럼 전기 쪽 한번 보고 가스 쪽 한번 보고 부분적으로 보는 거지 종합적인 안전점검을 받기가 되게 애매해요...(재가기관장 E)"

방문요양에 종사하는 요양보호사들은 독거어르신이거나 인지능력이 떨어지는 어르신들의 안전 관리에 대한 불안함을 가지고 있는 것으로 나타났다. 특히, 요양보호사의 근무시간 이후 어르신이 혼자 있으면서 발생할 수 있는 가스, 누전, 화재 등의 안전사고를 우려한다. 반면, 방문요양의 경우 집이라는 익숙한 공간에서 서비스를 제공함으로써 안전에 대해서 안일하게 생각하는 경우도 발생한다.

"...걱정되죠. 저녁이면 할머니 할아버지가 두 분만 계시니까...9시에도 전화가 와요. 그런데 가스레인지도 가스레인지이지만 보일러에 불이 깜빡깜빡 하면 그것도 의심이 돼서 불 날까봐 전화가 와요. 전화를 해서 이거 불이 깜빡깜빡 하는데 와주시면 안되겠냐? 이거 불나면 어떡하냐? 계속 그러세요... (요양보호사 N)"

"...어디 공장에 가서 일을 하는 것이 아니고 집안에서 일을 하는 거잖아요. 공장에 가서 일을 하면 기계도 돌아가고 무섭기도 하고 그럴 거 아니에요? 그런데 이건 내가 평생 해오던 거니까...(요양보호사 P)"

나. 매뉴얼이 구비되지 않은 새로운 재해(지진, 신종바이러스 감염 등)에 대한 우려

화재나 엘리베이터, 가스 누출 등 알고 있는 재해 사고에 대해서는 대응할 수 있을지 모르나, 아직까지 주목받지 못했으나 위험도가 높다고 인식하며, 대처방안 또한 명확하게 알지 못하는 재해에 대해 기관장 및 중간관리자 입장에서 불안함을 가지고 있었다.

"...지진이 나면 얼른 119에 연락하라고...(근데) 거기도(퇴근 후 자택을 말함) 지진인데 여기를 오겠냐고? 어쨌든 지진관련된 거는 우리가 아는 거는 탁자 밑으로 숨어서 들어가라 이렇게 알고 있잖아요. 그런데 그것도 탁자 밑에 들어가는 것도 위험하다고 하더라고요. 매뉴얼도 정확하지도 않고 일단 공터로 뛰라는 거잖아요. 요양시설에 계신 어르신들은 어떻게 해야 하는지 움직이지(도) 못하고.... (시설중간관리자 H)"

다. 야간 근무 시 재해 위험 발생 우려 증폭

기관장 및 중간관리자는 화재, 누전 등에 대해 늘 우려하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 밤에도 어르신들이 거주시는 시설의 경우 누전 및 화재로 인한 재해 발생 시 큰 사고로 이어질 수 있기 때문에 이에 대한 우려가 높게 나타났다.

"...항상 걱정이죠. 야간이 걱정이에요. 야간에 화재가 나거든요. 걱정은 항상 하고 있는 건데 야간 요양보호사 분이 다 다니면서 체크를 해요. 어디 켜져 있는 데 없나? 그런 거를 하고는 있는데, 하고 있다고 화재가 날 일이 안나지는 않지만, 아무래도 안 하는 것보다는 낫지... (시설중간관리자 H)"

"...저희는 밤에 24시간 케어를 해야 하잖아요. 위험에 상당히 노출되어 있어요. 어르신들 노출되어 있죠. 요양보호사 노출되어 있죠. 그래서 이거 예민해요...(시설기관장 A)"

"...제가 제일 걱정하는 부분도 사실 화재에요. 전기누전, 그 다음에 전기가 과열된다든지... 안전만 하고 한다면 크게 문제가 없겠다 생각했죠. 가스 잘 잠그고 갔나? 코드 잘 뺐나? 컴퓨터는 끄고 갔나?... 제가 이런 거(생각)를 버리지 않으면 죽게 생겼다 스트레스 받아서. 그걸 직원들에게 아예 관리를 하게끔 시스템화 시켜 놓고, 그래도 자다가 기관에서 전화 오면 (놀라고), 안전사고가 그 사고가 너무 갑작스럽게 발생하니까.... (시설기관장 B)"

"...내진 설계나 이런 부분에 있어서는 요양보호사 뿐만 아니라 밑에 직원들은 크게 관심 없어요. 오로지 본인의 업무에 대한 스트레스가 있어서 본인 업무에 관심이 많지. 시설 이런 부분은 중간관리자 이상 되어야지 관심을 가지고...(시설기관장 B)"

야간의 재해위험에 대한 우려는 밤 시간에 요양보호사를 비롯한 근무 인력이 적고, 관리자나 간호사 등도 상주하지 않아 위급상황이나 돌발 상황이 발생할 경우에 대처가 어려우므로 이에 대한 우려에서 비롯된다. 일부 중간 관리자의 경우 퇴근 후에도 24시 대기상태로 시설 내 안전에 대해서 지속적으로 신경을 써야 하는 상황이다.

"...치매 노인이 문만 열면 도망가잖아요. 가고 나면 여기를 지켜야 하고 도망가는 사람 찾아야 하고 이게 입장이 난처해요. 큰 데(시설) 같으면 둘이 근무 하다가 한 사람 지키고 한 사람 나갈 수 있는데 혼자이기 때문에 이런 환경의 열악함이 있어요...(시설기관장 C))"

라. 방문요양 가정의 안전 실태 미비

시설이나 데이케어센터는 문턱, 손잡이, 미끄럼방지 등 어르신들을 위한 보조기구가 설치되어 있는데 반해, 방문요양의 경우 집 안팎에 어르신들을 위한 보조 장치가 갖춰지지 않은 경우도 많다. 이는 요양보호사들이 집안에서 어르신을 케어하거나 외부 산책 시 어려움을 겪게 한다. 일부 보호자들이 있는 경우 요양보호사가 요청하면 필요한 장비들을 구입해주기도 하나 이는 극히 일부에 불과하다.

"...벽에다 못 박는 것도 싫어하는 사람은 엄청 싫어해요....안전이나 비용이냐 건물의 손상이나 따졌을 때는 안전이 우선한다고 하면 하라고..벽에 펑크난다 싫다고 하면 못하는 거예요. 안전이고 뭐고 필요 없어요... (재가기관장 F)"

"...30분 있으면 꺼지는 거. 자동 (소화)되는 거 있죠. 그런 게 다 돼 있어. 그리고 요양보호사 선생님이 항상 끄고 가. 그때도 치매환자가 전기밥통을 위에 놓고 가스불을 돌렸다고 뉴스에 나왔잖아. 진짜 그럴 수가 있어요...(재가중간관리자 K)"

마. 송영 시 안전사고 위험 우려 증폭

데이케어의 업무 특성 상 송영이 발생하기 때문에 요양보호사가 차량을 운전하는 것에 대한 부담을 우려하고 있으며, 1명의 요양보호사가 모든 어르신을 케어함으로써 생기는 인력 부족 등 송영 시 발생 하는 안전사고의 위험에 다수 노출 되어 있는 것으로 나타났다.

"...차량 탑승 할 때 하차 할 때 발생하는 위험성.... 어르신이 좀 위험한 상황은 결국은 요양보호사가 커버해야 하잖아요. (시설기관장 A)"

"...고지대에서는 차량 승합차 문을 고정을 잘 시켜야 하잖아요. 이게 자칫 잘못하면 사고로 이어질 가능성이 높고, 차량이라고 하는 거는 교통사고 위험성도 노출되어 있는 거니까 그거는 두 말 할 거 없고...(시설기관장 A)"

"...운전원만 운전을 하는 게 아니라 (요양보호사 중에도) 운전할 수 있는 분들은 같이 운전을 하셔야 하니까. 운전 자체에 대한 스트레스가 있고 그 다음 실제로 사고가 그 동안 6년 동안 4번이 있었어요. (요양보호사가) 그거에 대한 스트레스가 되게 심하셨다가 나가셨어요... (재가기관장 E)"

"...(데이케어 안전사고는) 송영 중에 제일 많이 일어나요. 차량 손끼임 사고라든지, 교통사고는 기본적으로 갖고 있는 위험부담이고...(재가기관장 E)"

"...송영 중에 있었어요. 저희가 차가 좀 낙후된 오래된 차였거든요. 가만히 비탈길에 있었는데 문이 저절로 닫힌 거예요. 그런데 요양보호사가 손을 이렇게 어르신하고 있다가 손목을 다쳐가지고...(시설중간관리자 G)"

"...제가 저번에도 봉고차에서 내리면서 문에 찧어서 손톱이 빠지고 자라나는 경우가 있었지요...(요양보호사 R)"

(2) 발생 후 대처

가. 인근 경찰서 협조 체계 구축

기관에서는 인근 경찰서에 어르신 정보를 등록하는 방법을 통해 밤 시간 어르신 무단이탈이 발생할 경우 경찰 협조로 어르신 행방을 수색할 수 있는 시스템을 구축하기도 하였다.

"...경찰서에 했어요. (어르신들이) 자꾸 나가니까. 얼굴 인상착의 찍고.. 원래 어린애들 유괴 때문에 하는 법이야. 그걸 서장이 어떻게 알고 왔냐고 해서, 내가 경찰 관련 쪽에 정보가 있으니까.. 내년부터 하려고 했는데 오셨으니까 하자고. 그래서 이제는 다 하게 되어 있어. 법이. 우리는 다른 사람보다 1년을 먼저 했지. 인상착의 하고 지문까지 다 해놨어요. 어디 나갔다 하면 경찰서에 어느 시설 누구 하면 띄워. 신고하잖아요. 다 돌아서 10분 내에 찾더라니까...(시설기관장 C)"

나. 안전 및 직무교육 실시

시설이나 데이케어센터의 경우 주기적으로 어르신이나 요양보호사 등을 대상으로 안전교육을 진행하고 있으며, 규모가 큰 시설의 경우에는 소방서에서 직접 방문하여 화재 대피훈련을 진행하는 것으로 나타났다.

"...소방교육은 1년에 정기적으로 소방서에서 직접 오셔서 복지관 전체를 하고 데이케어는 따로 해요. 여기로 다 오셔서 다 어르신들 전부다... (요양보호사 Q)"

"...센터에서 성폭력 교육한다. 안전교육 한다. 화재 예방 교육 한다 하면 우리는 당연히 하는 걸로 알고 있는 거예요... 그리고 요양보호사님 외부 교육도 보내고. 작년에는 저희가 11월에 1박2일 후원 받아서 직원 워크샵도 갔어요. 직원 워크샵도 센터 그룹홈 직원 다 가서 대체 요양보호사님 쓰고...(시설중간관리자 I)"

직무교육은 내부 혹은 외부 인력을 통해 수행되고 있는 것으로 나타났다. 내부에서는 주로 간호사, 사회복지사, 물리치료사 등의 중간관리자가 직무교육을 실시한다. 교육내용은 기존 알고 있는 부분에 대한 리마인드, 치매, 심폐소생술 등 어르신 케어에 필요한 업무 관련 지식이나 근골격계질환 예방교육 등이다.

한편, 교육이 시행되긴 하나 교육 내용 및 참여도에 제고가 필요하다는 의견도 있다. 최근부터 교육을 진행하고 있기는 하나 강제 사항이 아니라 참여도가 낮고, 제대로 된 교육이 진행되지 않는다는 것이다. 설문조사 결과와 같이 대부분은 교육의 필요성이 높게 나타났으나, 일부 그렇지 않은 경우도 있었다.

"...교육 한다고 한 게 몇 달 안돼요. 그 전에는 그냥 만나서 대부분 만나서 이야기 하고 식사하고 헤어지는 게 다에요....(요양보호사 N)"

"...교육을 시키는데 많이들 참석을 안해요. 일이 있다 보니까... 또 다들 할머니고 하다 보니까 집안일이 우선이야...우선이고 참석하는 사람만 참석해...(요양보호사 P)"

"...도움이 되죠. 내가 알고 있는 사항이라도 다시 새기면 한 번 더 생각하게 되고 기억하게 되니까 괜찮죠. 좋은 거죠. 교육은 자주 있는 게 좋죠...(요양보호사 L)"

"...자주 하는 게 좋죠, 몰라서가 아니잖아요, 우리가 몰라서가 아니라 인지를 하면서도 그게 무시하고 넘어가고 하는데 한 번 다시 들으면 다시 마음을 다 잡을 기회가 되죠...(요양보호사 R)"

"...난 여태 해왔으니까 어르신들 똥 기저귀 잘 갈아주고 밥 잘 드리고 그런 것에 자신 있어. 뭘 더 배워? 이런 식이 되는 거죠...(요양보호사 P)"

외부에서 교육을 진행하는 경우 주로 서울시 및 관련 협회에서 실시하며, 교육의 질에 대해서는 평가가 엇갈렸다.

"...도움이 많이 된다고 생각합니다. 여기서 이제 저희 끼리 모여서 교육도 하고 그러지만 아무래도 (외부)교육 장소에 가서 하면 더 집중이 되더라고요...(요양보호사 Q)"

"...저는 가서 교육 받으면 좋더라고요...다시 한 번 교육을 받게 되면 아 이제 이런 점은 이렇게 할 수 있겠다, 저렇게 할 수 있겠다, 자꾸 생각을 하게 되니까 받으면 좋은 것 같아요 (시설요양보호사 M)"

"...제가 지금 직무 교육 3번 받았는데 직무 교육 효과가 하나도 없어요. 내용이 너무 형편없어요. 아는 내용이고요. 직무교육 책자를 하나 줘요. 거기에는 그냥 책에 쓰여 있는 거 그대로 읽는 거예요...(요양보호사 N)"

"...의무적으로...원 스트라이크 아웃 제도로 인해서 직원들의 인권 교육도 해야 하고 어르신들 성폭력 교육 의무로 해야 하잖아요. 저희는 다 했어요. 작년에도 다 했고 올해도 했고.....(시설 중간관리자 I)"

3. 소결

위에서 정리한 기관장 및 중간관리자, 요양보호사들의 인터뷰 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저, 신체적 위험 영역에서는 요양보호사의 업무특성, 어르신의 돌발행동, 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의, 고령 등으로 인한 요양보호사의 신체 능력 저하 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 신체적 위험 발생 시 요양보호사들은 즉각적 치료가 어려워 부상으로 인한 휴직 및 퇴직이 발생하기도 한다. 기관에서는

실비지원을 하기 위해 보험을 들거나 자체적으로 관련 예산을 책정하며, 요양보호사의 부상방지를 위해 중간관리자들을 수시로 교육하고 어르신의 과잉행동 시에는 약물을 투입하거나 퇴소조치를 하기도 한다. 산재와 관련하여서는 기관 및 요양보호사가 모두 소극적으로 대응하는 것으로 나타났으며, 이는 산재신청을 해도 인정되는 경우가 많지 않아 학습된 무기력에 의한 것이라 할 수 있다. 일부 기관의 경우 적극적인 산재처리 욕구가 있으나, 산재처리 후 공단의 과도한 지시 및 업무요구가 부담스럽다. 또한 요양보호사들은 위험발생 시 기관의 입장을 먼저 고려하고 신체적 위험발생 원인을 자신에게 돌리는 경향이 있는 것으로 나타났다.

심리·정서적 위험 영역에서는 치매·중풍·와상 등 어르신과의 언어적 소통의 어려움, 성희롱을 포함하여 어르신 및 보호자의 부적절한 언행, 어르신 및 보호자의 과도한 업무지시 및 업무방식 강요 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 또한 요양보호사들의 어르신 안전에 대한 무한 책임의식과 어르신 사망 시에 갖게 되는 상실감 등도 심리·정서적 위험발생의 큰 요인이 되는 것으로 나타났다. 심리·정서적 위험 발생 시 요양보호사들은 기관장 및 중간관리자들의 중재 역할을 통해 자신들의 어려움이 해결되길 바라는 것으로 나타났다. 기관에서도 상담 및 회의 등을 통해 요양보호사의 애로사항을 파악하고 개선하려는 노력을 하고 있으며, 성희롱 발생 시 해당 어르신에게 경고 조치를 하거나 상황이 개선되지 않을 경우 퇴소조치까지 시행하고 있는 것으로 나타났다.

근로복지 위험 영역에서는 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식, 요양보호사의 휴식시간 부족 및 휴식공간 미비, 역할분담 및 업무량 분배로 인한 요양보호사 간 갈등 등이 위험발생의 주요 요인으로 나타났다. 또한 동료의 업무가 가중되는 등의 문제로 휴가사용이 어려우며, 재가의 경우 어르신의 사망·입원 및 변심 등으로 인한 갑작스러운 실직, 요양보호사의 이용자 선택 편중 현상 등도 근로복지 위험의 큰 원인이 되는 것으로 나타났다. 근로복지 위험 발생 예방을 위해 기관들은 근속년수를 반영하여 급여를 책정하거나 인센티브제를 시행하며, 요양보호사의 법적 처우기준을 준수하려고 노력하고 있다.

재해위험 영역에서는 재가가 시설보다, 소규모 시설일수록 안전관리의 사각지대인 것으로 나타났다. 아직 매뉴얼이 구비되지 않은 지진이나 신종 바이러스 감염 등 새로운 재해에 대한 우려도 높게 나타났다. 재가의 방문요양의 경우 방문가정의 대부분

이 안전에 취약하다는 점, 데이케어센터의 경우 송영 시 사고 발생에 대한 우려가 높게 나타났다. 시설에서는 야간 근무 시 재해 발생에 대한 우려가 높게 나타났다. 재해 위험 발생 예방을 위해 기관들은 인근 경찰서와 협조체계를 구축하거나 안전 및 직무교육을 실시하는 등의 노력을 하고 있다(표 Ⅳ-3-1 참조).

〈표 Ⅳ-3-1〉 인터뷰 결과 요약

구분		내용
신체적 위험	원인 및 실태	요양보호사의 업무특성이 근골격계질환 동반 어르신의 돌발행동 등 신체적 폭력 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의 고령 등으로 인한 요양보호사의 신체능력 저하
	대처 현황	즉각적 치료 어려워 부상으로 인한 휴직 및 퇴직 발생 기관에서는 실비 지원/요양보호사는 본인부담 치료 부상방지를 위해 중간관리자 수시교육 어르신의 과잉행동 시 약물투입 및 퇴소 조치
	산재 관련	기관 및 요양보호사의 소극적 대응(학습된 무기력) 적극적 산재처리 욕구가 있는 기관 역시 공단의 과도한 요구 부담 요양보호사 기관입장 먼저 고려, 위험발생 원인을 자신에게
심리·정서적 위험	원인 및 실태	어르신과의 언어·정서적 소통 어려움 어르신 및 보호자의 부적절한 언행(성희롱 포함) 어르신 및 보호자의 과도한 업무 지시 및 업무방식 강요 어르신 안전에 대한 무한 책임의식/어르신 죽음으로 인한 상실감
	대처 현황	기관장 및 중간관리자의 중재 역할 상담 및 회의를 통한 요양보호사의 애로사항 파악 및 개선 노력 성희롱 발생 시 해당 어르신 경고 및 퇴소 조치
근로 복지 위험	원인 및 실태	요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식 요양보호사의 휴식시간 부족/휴식공간 미비 역할분담 및 업무량 분배로 인한 요양보호사간 갈등 휴가 사용 어려움(동료 업무 가중) 요양보호사의 갑작스러운 실직/이용어르신 선택 편중 현상 공존
	대처 현황	근속년수 반영한 급여 책정 인센티브제 시행 요양보호사 법적 처우 기준 준수 노력
재해 위험	원인 및 실태	재가가 시설보다, 소규모시설일수록 안전관리 사각지대 매뉴얼이 구비되지 않은 새로운 재해(지진 등)에 대한 우려 야간 근무 시 재해위험 발생 우려 증폭 방문요양 가정의 안전 미비 송영 시 안전사고 위험 우려 증폭
	대처 현항	야간 재해위험 발생 예방을 위한 인근 경찰서 협조체계 구축 안전 및 직무교육 실시

V 논의 및 정책제언

Ⅴ. 논의 및 정책제언

본 연구에서는 요양보호사들의 안전실태를 파악하기 위해 신체적 영역, 심리·정서적 영역, 근로복지 영역, 재해 영역 등에서 위험발생 실태를 점검하고, 그 원인을 분석하였다. Ⅱ장에서는 안전 및 위험에 대한 개념 및 영역 등에 대한 선행연구를 검토하였으며, Ⅲ장에서는 설문조사 결과를, Ⅳ장에서는 인터뷰 결과를 분석하여 정리하였다. Ⅴ장에서는 설문조사와 인터뷰 결과 분석을 바탕으로 향후 요양보호사의 안전사고를 예방하고 위험발생률을 감소시키기 위한 정책과제들을 제시하고자 한다. 이는 장기요양서비스를 제공하는 기관 및 시설들을 위험으로부터 보호함으로써 궁극적으로 서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

1. 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준 제고

본 연구결과. 요양보호사뿐 아니라 기관장 및 중간관리자들이 가장 많이 강조한 것은 요양보호사에 대한 사회적 인식 수준을 높여야 한다는 것이다. 이는 그 수치만 다를 뿐 신체적 위험, 심리·정서적 영역, 근로복지 영역, 재해영역 등 모든 위험영역에서 동일하다. 특히, 요양보호사들의 설문 결과는 심리·정서적 위험영역에서 사회적 인식 수준 낮음(50.0%)이 가장 큰 요인으로 나타났다. 이는 신체적 위험(49.0%), 근로복지 위험46.3%), 재해위험(39.8%)에도 주요 위험요인으로 작용하고 있다.

요양보호사에 대한 사회적 인식 수준을 개선하기 위해서는 무엇보다도 서비스를 이용하는 어르신이나 보호자에 대한 지속적인 홍보 및 교육이 필요하다. 어르신 및 보호자들의 부적절한 언행 등으로 상당수의 요양보호사들이 자존감 및 정체성을 상실하고, 이는 실직이나 퇴직으로까지 이어지기 때문이다.

정부의 정책적인 뒷받침이 필요함은 물론이다. 기관들은 법적 처우기준을 맞추려고 노력하고 있으나, 그것만으로는 부족하다. 법적 최소기준만으로는 기관들이 '여유 있는' 기관 운영을 할 수 없기 때문이다. 기관들이 요양보호사들의 '적절한' 근로 환경을 조성하기 위해 근속년수를 반영하여 급여를 책정하거나 인센티브제를 시행하기 위해

서는 수가 및 급여체계 개선이 병행되어야 한다.

요양보호사의 급여 인상뿐 아니라 장기요양시설 및 기관의 '공공성' 또한 중요하다. 일부 기관에서는 기관의 이익을 취하기 위해 어르신이나 보호자의 입장에서 편향된 업무 지시를 함으로써 요양보호사의 심리·정서적 위험 혹은 근로복지 위험을 발생시키는 요인이 되기 때문이다. 장기요양서비스의 지속가능한 성장과 발전을 위해서는 정부와 기관, 그리고 요양보호사 및 서비스 이용자의 전폭적인 협력이 전제되어야 한다.

2. 요양보호사 근로 환경 개선

장기요양서비스관계자들은 이구동성 장기요양서비스의 업무특성 상 근골격계질환 등 신체적 위험발생 확률이 높을 수밖에 없음을 지적한다. 기관에서는 상비약을 구비하고 물리치료를 제공하며 치료비에 대한 실비지언도 하고 있으나, 이로써 신체적 위험에 대처하기는 미흡한 실정이다.

먼저, 몸이 약한 어르신을 상대로 서비스를 제공하는 만큼 적절한 휴식시간과 휴식공간을 제공해야 한다. 이는 정부와 기관이 함께 해야 할 일이다. 현재 이를 제공하고 있는 기관이라 할지라도 실제 요양보호사들의 활용률이 매우 저조한 것은 요양보호사들이 마음 편히 쉬기 위해서는 법적 최소기준 외에 추가적인 '여유 인력'이 필요하기 때문이다.

다양한 서비스 보조기구를 제공할 필요도 있다. 요양보호사의 대부분이 여성인력인 만큼 치매, 와상, 중풍, 파킨슨 등으로 제대로 몸을 가누지 못하는 어르신들을 '맨몸'으로 케어하기란 쉽지 않기 때문이다. 특히, 남자어르신을 돌보는 경우 더욱 그러하다. 그러나 현재 장기요양기관에서 활용되고 있는 보조기구는 대부분 그 비용이 고가이다 보니 큰 시설을 제외하고는 기구를 도입하기가 만만치 않은 실정이다. 향후 목욕이나 이동, 송영서비스 등 어르신들의 상태 및 서비스 유형에 따른다양한 종류의 보조기구들을 개발·도입하고 이를 수가에 포함시키는 방안도 마련될 필요가 있다.

장기요양서비스의 특성을 감안하여 요양보호사의 힐링타임을 위한 유급휴가 및 다양한 힐링 프로그램을 지원할 필요가 있다. 소진(burn-out)은 대인서비스의 특성 상,

특히, 일정기간동안 건강이 좋지 않은 어르신을 돌본 경험이 있는 사람이라면 자주 겪을 수 있는 일이기 때문이다. 현재, 기관이나 시설 차원에서 혹은 어르신돌봄(종합)지원센터 등에서 근골격계질환 예방프로그램을 비롯하여 상담 등 다양한 프로그램들을 실시하고 있으나, 이는 향후 더욱 더 확산될 필요가 있다.

산재와 관련하여서는 매우 복합적인 문제이긴 하나, 산재의 신청 및 인정률을 높일 수 있는 방안도 강구해야 한다. 기관 및 시설은 요양보호사들에게 적극적으로 산재의 신청대상 및 방법 등에 대해 고지해야 하고, 공단에서도 산재로 인해 기관이나 요양보호사가 피해를 입지 않을 수 있는 방안을 마련해야 한다.

3. 요양보호사 역량강화

요양보호사는 위험발생요인으로 사회·제도적 요인(82.0%)을 가장 많이 지적하였다. 반면, 기관장(86.3%) 및 중간관리자(85.8%)는 요양보호사의 개인적 요인을 위험발생의 가장 큰 요인이라 응답하였다. 사회·제도적 요인에서 '요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식'이 가장 큰 위험발생요인으로 언급되었다면, 요양보호사의 개인적 요인에서는 '요양보호사의 실수 및 부주의'가 가장 큰 요인으로 지적되었다. 사회·제도적 요인을 가장 큰 위험발생요인으로 생각한 요양보호사의 경우에도 '요양보호사의 실수 및 부주의'는 매우 높은 비율을 차지한다. 요양보호사 스스로도 '자신들의 '실수 및 부주의'에 대해 우려하고 있음을 알 수 있다.

요양보호사의 개인적 요인에는 '요양보호사의 실수 및 부주의' 외에도 체력부족, 경력부족, 고령화, 업무매뉴얼 숙지 부족, 전문지식 부족, 지병, 근무태만, 이용어르신 학대 등의 요인이 포함된다. 체력부족이나 고령화, 지병 등은 요양보호사에 대한 처우나 사회적 인식 등이 개선되지 않으면 해결하기 어려운 문제이다. 그러나 경력부족, 업무매뉴얼 숙지 부족, 전문지식 부족, 근무태만, 이용어르신 학대 등은 지속적인 교육과 관리를 통해 개선될 수 있는 문제이다.

'좋은 돌봄'을 실천할 수 있는 정체성과 전문성을 가진 요양보호사 인력을 키워내기 위한 실질적인 교육이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 기관 및 시설에 맞는 다양한

교육 프로그램을 개발·보급하고, 전문 강사를 지원하고 교육시간을 수가에 반영하는 등의 정책개선이 이루어져야 한다. 선임요양보호사 등의 슈퍼비전 시스템을 마련하여 신임요양보호사에 대한 지원도 필요하다.

4. 사회적 안전의식 수준 제고

위험 요소는 우리 생활 전반에 걸쳐 곳곳에 밀착되어 있기 때문에 위험요소를 완전히 배제할 수는 없다. 다만, 위험에 대한 적극적인 관심과 관리를 통해 안전사고를 최대한 예방하고, 사고발생에 신속히 대응함으로써 안전한 사회를 만들어가기 위한 노력이 필요할 것이다. 이는 장기요양기관에도 똑같이 적용된다.

사회·제도적 요인 중 '사회적 안전의식 수준 낮음'에 대한 응답비율이 요양보호사를 비롯하여 기관장 및 중간관리자 모두에게서 높게 나타났다. 이는 장기요양서비스에 국한된 것이 아니라, 반복되는 안전사고들을 겪으면서도 평소 우리가 인식하지 못하고 있는 사회적 안전 불감증에 대한 지적일 것이다.

연구결과 각각의 위험에 대해 발생빈도보다 발생 염려도가 더 높게 나타나는 것에도 주목할 필요가 있다. 이는 아직까지 발생하지 않은 위험이라 할지라도 항시 위험을 내포하고 있음을 의미하며, 따라서 안전을 위해 예방과 대응방안이 필요함을 시사해주는 것이기 때문이다. 또한 요양보호사의 위험염려도(1.97) 보다 기관장(2.73) 및 중간관리자(2.70)의 위험염려도가 더 높이 나타나는 것은, 요양보호사 스스로 위험발생 상황에 대해 더 민감하게 인식하고 대처할 필요가 있음을 말해준다(표 Ⅲ-5-1 참조).

재가 및 시설의 특성에 따른 안전교육을 강화할 필요가 있다. 설문결과, 현재 실시되고 있는 안전교육에 대해서는 요양보호사나 기관장 및 중간관리자 모두 비교적 만족도가 높은 편이긴 하나, 그 내용 및 요양보호사의 교육 참여도 등에 제고가 필요하다는 논의가 있었다. 따라서 서비스유형 및 시설 규모 등에 따라 상황에 맞고 현장 적용이 가능한 내용으로 교육내용이 구성되어야 한다. 요양보호사의 교육 참여율을 높이기 위해서는 안전교육 뿐 아니라 월례교육 및 직무교육을 의무화·내실화하고 전문 강사를 지원하며 교육시간을 장기요양수가 및 업무시간에 반영하는 등의 정책 개선도 필요하다.

기관 및 시설, 서비스 유형에 따른 보다 다양한 안전관리매뉴얼을 개발·보급하고, 사회적 안전의식수준을 향상시키기 위한 지속적인 대국민 홍보도 필요하다. 매뉴얼은 개발·보급에서 끝나는 것이 아니라, 요양보호사와 이용어르신 등 장기요양기관의 전 관계자들이 매뉴얼 내용을 완벽하게 체화할 수 있을 때까지 지속적인 교육과 훈련이 필요하다. 안전은 아무리 강조해도 지나치지 않는다.

〈 참고문헌 〉

노충래(2009). 사회복지와 위험관리. 집문당.
박미은(2010). 사회복지 위험관리의 이해. 집문당.
박찬임 외(2013). 돌봄서비스종사자의 산업재해실태와 보호방안. 한국노동연구원.
보건복지부(2016). 사회복지시설 종사자 안전점검 항목.
서미경 외(2002). 사회복지실천 윤리. 양서원.
서울시복지재단(2005), 복지시설 종사자 위험관리 실태조사.
서울시복지재단(2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼.
신경희 외(2012). 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안. 서울연구원.
울리히 벡(Ulrich Beck), 홍성태 옮김(1996). 위험사회. 새물결.
윤민석 외(2014), 서울시 사회서비스종사자처우개선을 위한 고용실태조사, 서울연구원
홍성태(2007). 대한민국 위험 사회. 당대.
홍성태(2014). 위험 사회를 진단하다(사고사회를 넘어 안전사회로). 아로파.
NASW(2013). Social Worker Safety in the Workplace.

부 록

설문지 번호				응답자 성명	
면접원 성명				응답자 연락처	
면접 일자					

사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 실태조사 설문지
- 요양보호사용 -

서울시 출연기관인 서울시복지재단에서는
「사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 연구」를 진행하고 있습니다.
본 설문조사는 장기요양기관(시설) 및 돌봄종사자의 안전실태를 점검하고
그에 따르는 보호방안을 연구하기 위한 것이며,
응답해 주신 내용은 장기요양서비스에 종사하는 기관(시설) 및 종사자의 보호방안 및 지원정책을 마련하기 위해 활용될 것입니다.
설문내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의해 연구를 위해서만 사용되며, 개인정보는 보호됩니다.
바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다.
설문조사에 대하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

서울시복지재단 연구평가본부 선임연구위원 김미현
문의사항 : 장앤파트너스 조사담당자 윤혜란 (070-8860-6347)

서울시복지재단

응답자 일반 사항	
Q1. 근무 기관(시설) 명	
Q2. 기관(시설) 유형 (**주 운영기관 하나만** 체크해 주세요)	① 방문요양( ) ② 방문목욕( ) ④ 노인장기요양시설( ) ③ 데이케어센터( )
Q3. 이용어르신 총 수 ⇨ 2016. 6.30일 기준	**데이케어센터 & 시설근무자만 응답** ※ 본인이 돌보는 이용어르신 수가 아니라 총 이용어르신 수 ① 9인 이하( ) ② 10~29명( ) ③ 30~49명( ) ④ 50~99명( ) ⑤ 100명 이상( )

Q4. 재가 서비스 이용어르신 수 ⇨ 2016. 6.30일 기준	**방문목욕 & 방문요양 근무자만 응답** 본인이 현재 돌보는 이용어르신 수 총 ( )명
Q5. 재가 서비스 이용어르신 등급 ⇨ 2016. 6.30일 기준	**방문목욕 & 방문요양 근무자만 응답** 본인이 현재 돌보는 이용어르신 등급 : (, ,)

통계 처리를 위한 일반적인 사항입니다. 2016년 6월 30일을 기준으로 말씀해 주세요.

D1. 연령	만 ( )세	
D2. 성별	① 남성 ② 여성	
D3. 경력(총 경력)	약 ( )년 ( )개월	
D4. 현 직장 경력	약 ( )년 ( )개월	
D5. 학력	① 무학 ② 초등 졸업 ③ 중등 졸업 ④ 고등 졸업 ⑤ 전문대 졸업 ⑥ 대학 졸업 ⑦ 대학원 이상 (석사/박사)	
D6. 본인의 1일 근로시간	방문요양 방문목욕 데이케어	1일 ( )시간
	시설	① 1일 3교대 ② 1일 2교대 ③ 24시간 근무 ④ 9시-6시 근무 ⑤ 기타( )
D7. 본인의 현재 고용형태	① 정규직/무기계약직 ② 계약직 ③ 시간제 정규직 ④ 시간제 계약직 ⑤ 고용주 ⑥ 기타 ( )	
D8. 본인의 주관적 건강상태	① 전혀 건강하지 않다 ② 건강하지 않은 편이다 ③ 보통이다 ④ 건강한 편이다 ⑤ 매우 건강하다	

D9. 본인의 병원 진단 질환	현재 본인이 가지고 있는 질환명 모두 체크 ① 당뇨 ② 고혈압/저혈압 ③ 고지혈증 ④ 동맥경화 ⑤ 협심증 ⑥ 관절염 ⑦ 척추관협착증 ⑧ 오십견 ⑨ 기타 (적어주세요:) ⑩ 질환 없음
D10. 본인의 장애 여부	① 장애 1-3급 ② 장애 4-5급 ③ 장애 없음

문1. 요양보호사의 **신체적 위험**에 대한 내용입니다

문1-1. **요양보호사로 근무하는 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 손목 등의 근육통, 염좌, 골절)	①	②	③	④	⑤
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤
5) 화상	①	②	③	④	⑤
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤

문1-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) **요양보호사로 근무하시면서 본인에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 손목 등의 근육통, 염좌, 골절)	①	②	③	④	⑤
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤
5) 화상	①	②	③	④	⑤
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤

문1-3. 신체적 위험이 어떤 상황에서 발생했나요? 해당하는 번호에 **모두** 표시해 주세요.

	발생 한적 없음	식사 보조	요리	목욕 보조	배변 보조	이동 보조	송영	신체접촉 (기침, 침, 가래 등)
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 등의 근육통, 골절)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
5) 화상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧

문1-4. 지난 1년간 (2015년 7월 1일~2016년 6월 30일) **본인에게** 신체적 위험이 발생하여 산재 신청을 하신 적이 있으신가요?

① 예 ⇨ 문1-4-1로 ② 아니오 ⇨ ***문1-4-4로***

문1-4-1. 산재신청을 통해 산재인정을 받으셨나요?

① 예 ② 아니오

문1-4-2. 산재처리 과정은 얼마나 원만했다고 생각하시나요? 5점 척도에 표시해주세요.

전혀 원만하지 않았다	원만하지 않은 편이었다	보통	원만한 편이었다	매우 원만했다
①	②	③	④	⑤
⇨ 문1-4-3으로			***⇨ 문1-5로***	

문1-4-3. 산재처리 과정이 원만하지 못한 이유는 무엇인가요? 해당하는 것을 **모두** 골라 주세요.

① 의사진단을 받기가 어려워서
② 기관의 협조가 잘 이루어지지 않아서
③ 공단과의 협조가 잘 이루어지지 않아서
④ 신청절차가 복잡해서
⑤ 기타 (※ 구체적으로 적어주세요)

문1-4-4. 산재신청을 하지 않은 이유는 무엇인가요? 해당하는 것을 **모두** 골라주세요.

① 산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서
② 산재 신청 절차를 잘 몰라서
③ 치료비 등 기관과의 협조가 잘 이루어져서
④ 공단 실사 및 평가 등이 부담스러워
⑤ 신청 해 봐야 산재 인정이 잘 되지 않을 것 같아서
⑥ 기관에 부담이 될까봐
⑦ 기타 (※ 구체적으로 적어주세요)

문1-5. 요양보호사의 '**신체적 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.

(지난 1년간 본인에게 '**신체적 위험**'이 발생한 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인 (1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인 (1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문2. 요양보호사의 **심리·정서적 위험**에 대한 내용입니다

문2-1. **요양보호사로 근무하는 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 수치심, 무시당한다는 느낌	①	②	③	④	⑤
2) 의욕저하, 집중력 저하	①	②	③	④	⑤
3) 심한 피로감	①	②	③	④	⑤
4) 분노, 감정조절 문제 발생	①	②	③	④	⑤
5) 수면장애 (불면증 등)	①	②	③	④	⑤
6) 업무에 대한 두려움	①	②	③	④	⑤
7) 직업에 대한 회의	①	②	③	④	⑤
8) 우울감	①	②	③	④	⑤
9) 자살충동	①	②	③	④	⑤

문2-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) **요양보호사로 근무하시면서 본인에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 수치심, 무시당한다는 느낌	①	②	③	④	⑤
2) 의욕저하, 집중력 저하	①	②	③	④	⑤
3) 심한 피로감	①	②	③	④	⑤
4) 분노, 감정조절 문제 발생	①	②	③	④	⑤
5) 수면장애 (불면증 등)	①	②	③	④	⑤
6) 업무에 대한 두려움	①	②	③	④	⑤
7) 직업에 대한 회의	①	②	③	④	⑤
8) 우울감	①	②	③	④	⑤
9) 자살충동	①	②	③	④	⑤

문2-3. 요양보호사의 '**심리·정서적 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 본인에게 '**심리·정서적 위험**'이 발생한 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인
(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인
(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문3. 요양보호사의 **근로복지 위험**에 대한 내용입니다

문3-1. **요양보호사로 근무하는 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 휴가사용 어려움	①	②	③	④	⑤
2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 (고용 불안)	①	②	③	④	⑤
3) 소송 및 민원	①	②	③	④	⑤

문3-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) **요양보호사로 근무하시면서 본인에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 휴가사용 어려움	①	②	③	④	⑤
2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 (고용 불안)	①	②	③	④	⑤
3) 소송 및 민원	①	②	③	④	⑤

문3-3. 요양보호사의 '**근로복지 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 본인에게 '**근로복지 위험**'이 발생한 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인
(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인
(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문4. 요양보호사의 **재해 위험**에 대한 내용입니다

문4-1. **요양보호사로 근무하는 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 교통사고	①	②	③	④	⑤
2) 감전	①	②	③	④	⑤
3) 가스누출	①	②	③	④	⑤
4) 화재	①	②	③	④	⑤

문4-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) **요양보호사로 근무하시면서 본인에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 교통사고	①	②	③	④	⑤
2) 감전	①	②	③	④	⑤
3) 가스누출	①	②	③	④	⑤
4) 화재	①	②	③	④	⑤

문4-3. 요양보호사의 '**재해 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 본인에게 '**재해 위험**'이 발생한 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인

(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인

(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족

(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문5. 안전교육 및 안전시스템과 관련된 내용입니다

문5. 지금부터 전반적인 안전교육 및 안전시스템에 대해 질문드리겠습니다.

문5-1. 소속기관/시설의 근무환경 전반에 대해 얼마나 만족하시나요?
(방문요양, 방문목욕 요양사의 경우, 시설 및 서비스 제공자 집 모두 포함해서 응답)

① 전혀 만족하지 못한다 ② 만족하지 않는 편이다 ③ 보통이다
④ 만족하는 편이다 ⑤ 매우 만족한다

문5-2. 귀 기관/시설에는 다음과 같은 안전 장비 및 설비가 확보되어있습니까?
(방문요양, 방문목욕 제외)

항목		예	아니오
1)	손잡이(복도, 화장실, 욕실 등)	①	②
2)	미끄럼 방지(계단, 경사로, 화장실, 욕실 등)	①	②
3)	송영 시 보조발판	①	②
4)	송영 시 보조탑승자 동승	①	②
5)	문턱 없음(생활실, 프로그램실, 화장실, 욕실 등)	①	②
6)	소방시설(스프링클러, 자동화재탐지기, 속보기 등)	①	②
7)	요양보호사 휴식 공간	①	②
8)	휠체어 등 이동공간 확보	①	②
9)	비상구, 대피도구	①	②
10)	응급의료기기 (산소통, 산소마스크, 흡인기, 설압자, 기도확보장치 등)	①	②

문5-3. 소속기관/시설의 안전교육이 얼마나 필요하다고 생각하시나요?

① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 필요한 편이다 ⑤ 매우 필요하다

문5-4. 소속기관/시설에는 다음과 같은 안전 교육 및 안전관련 시스템을 갖추고 있습니까?

항목		예	아니오	잘 모름
1)	비상연락망(비상연락체계)	①	②	③
2)	안전관리 담당자 지정	①	②	③
3)	보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)	①	②	③
4)	위생교육	①	②	③
5)	근골격계 질환 예방교육	①	②	③
6)	심리·정서적 위험 예방/치료 교육 (상담, 각종 치료프로그램 등)	①	②	③
7)	치매노인 대응교육	①	②	③
8)	오염물 관리지침	①	②	③
9)	소방, 전기, 가스 등 정기점검	①	②	③
10)	각종 응급상황 대비 매뉴얼	①	②	③
11)	화재, 감전, 가수누출, 지진 등 재난관련 교육 및 대피 훈련	①	②	③

문5-6. 소속기관/시설에서 실시하는 안전교육에 **얼마나 자주 참여**하고 있나요?

① 연 1회 ② 연 2회 ③ 분기별(연 4회)
④ 격월(연 6회) ⑤ 매월(연 12회) ⑥ 거의 참여하지 못함

문5-7. 소속기관/시설의 안전교육은 누가 시행하나요? **모두** 표시해 주세요.

① 외부기관에서 외부전문가 활용 ② 기관내부에서 외부전문가 활용
③ 기관내부 및 내부 인력 활용 ④ 기타 (직접 적어주세요.)

문5-8. 요양보호사들은 장기요양서비스에 종사하는 다른 돌봄종사자들보다 전반적으로 각종 위험에 더 많이 노출되어 있다고 보십니까?
(※다른 돌봄종사자 : 간호(조무)사, 사회복지사, 물리치료사 등)

① 매우 그렇다 ② 그런 편이다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않은 편이다 ⑤ 매우 그렇지 않다

문5-9. 소속기관/시설의 안전교육에 대해 얼마나 만족하시나요?

① 전혀 만족하지 못한다 ② 만족하지 않는 편이다 ③ 보통이다
④ 만족하는 편이다 ⑤ 매우 만족한다

심층 면접 동의 여부

본 페이지는 면접원이 직접 읽어주세요!!

S1. 지난 1년간 근무도중 안전에 위험을 느끼시거나 실제로 위험상황이 발생한 적이 있습니까?

① 예 ⇒ **면접원: S2로 갈 것** ② 아니오 ⇒ **면접원: 설문 종료**

S2. 어떤 상황이었습니까?

S3. **면접원: 아래 설명문 읽어 줄 것**

본 설문조사 이후 요양보호사의 안전실태에 대한 심층적 연구를 위해 1시간~1시간30분 정도 별도의 인터뷰가 이루어질 예정입니다. 선생님께서 원하시는 시간과 장소를 배려하여 실시될 것이며, 소정의 사례비를 지급할 예정입니다.

인터뷰 진행에 동의하시나요?

① 예 ⇒ **면접원: S4으로 갈 것** ② 아니오 ⇒ **면접원: 설문 종료**

S4. 인터뷰에 동의하신 분은 아래 제시된 양식에 개인 정보를 작성해 주십시오.

본 정보는 연구의 목적으로만 활용되며 통계법에 의거하여 비밀보장을 약속드립니다.

본 연구진은 인터뷰 진행에 동의하신 분에 한해 일정 확인을 위해 연락을 드릴 것입니다.

이름		
소속기관 및 직위(직종)		
연락처	휴대폰	
	이메일	

- 감 사 합 니 다 -

설문지 번호				응답자 성명	
면접원 성명				응답자 연락처	
면접 일자					

사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 실태조사 설문지
- 기관/시설장 및 중간관리자용 -

서울시 출연기관인 서울시복지재단에서는
「사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 연구」를 진행하고 있습니다.
본 설문조사는 장기요양기관(시설) 및 돌봄종사자의 안전실태를 점검하고
그에 따르는 보호방안을 연구하기 위한 것이며,
응답해 주신 내용은 장기요양서비스에 종사하는 기관(시설) 및 종사자의 보호방안 및 지원정책을 마련하기 위해 활용될 것입니다.
설문내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의해 연구를 위해서만 사용되며, 개인정보는 보호됩니다.
바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다.
설문조사에 대하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

서울시복지재단 연구평가본부 선임연구위원 김미현
문의사항 : 장앤파트너스 조사담당자 윤혜란 (070-8860-6347)

서울시복지재단

시설 및 응답자 일반 사항	
Q1. 기관(시설) 명	
Q2. 기관(시설) 유형 (주 운영기관 하나만 체크해 주세요)	① 방문요양( ) ② 방문목욕( ) ③ 데이케어센터( ) ④ 노인장기요양시설( )

Q3. 운영 주체	① 사회복지법인( ) ② 사단법인( ) ③ 종교법인( ) ④ 학교법인( ) ⑤ 의료법인( ) ⑥ 시립( ) ⑦ 구립( ) ⑧ 민간단체( ) ⑨ 개인 ( ) ⑩ 협동조합( ) ⑪ 기타 ( )
Q4. 이용어르신 수 (2016. 6.30일 기준)	① 9인 이하( ) ② 10~29명( ) ③ 30~49명( ) ④ 50~99명( ) ⑤ 100명 이상( )
Q5. 이용어르신 중 치매어르신 비중	(%)
Q6. 현재 근무 직종	① 요양보호사 ② 사회복지사 ③ 간호사 ④ 간호조무사 ⑤ 물리치료사 ⑥ 시설장/기관장 ⑦ 기타 (적을 것:)

통계 처리를 위한 일반적인 사항입니다. 2016년 6월 30일을 기준으로 말씀해 주세요.

<table>
<tr><td>D1. 연령</td><td colspan="3">만 ( )세</td></tr>
<tr><td>D2. 성별</td><td colspan="3">① 남성 ② 여성</td></tr>
<tr><td>D3. 경력(장기요양 관련 총 경력)</td><td colspan="3">약 ( )년 ( )개월</td></tr>
<tr><td>D4. 현 직장 경력(중간관리자)
현 직장 운영기간(기관장)</td><td colspan="3">약 ( )년 ( )개월</td></tr>
<tr><td>D5. 학력</td><td colspan="3">① 무학 ② 초등 졸업 ③ 중등 졸업
④ 고등 졸업 ⑤ 전문대 졸업 ⑥ 대학 졸업
⑦ 대학원 이상 (석사/박사)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">D6. 본인의 1일 근로시간
(중간관리자만 응답)</td><td rowspan="3">재가</td><td>방문요양</td><td rowspan="3">1일 ( )시간</td></tr>
<tr><td>방문목욕</td></tr>
<tr><td>데이케어센터</td></tr>
<tr><td colspan="2">시설</td><td>① 1일 3교대 ② 1일 2교대
③ 24시간 근무 ④ 9시-6시 근무
⑤기타( )</td></tr>
<tr><td>D7. 본인의 고용형태
(중간관리자만 응답)</td><td colspan="3">① 정규직/무기계약직 ② 계약직 ③ 시간제 정규직
④ 시간제 계약직 ⑤ 고용주 ⑥ 기타 ( )</td></tr>
</table>

문1. 기관장/중간관리자가 생각하는 요양보호사의 **신체적 위험**에 대한 내용입니다

문1-1. 귀 기관/시설에 근무하는 **요양보호사에게 업무 수행 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 손목 등의 근육통, 염좌, 골절)	①	②	③	④	⑤
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤
5) 화상	①	②	③	④	⑤
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤

문1-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) 귀 시설/기관에서 **요양보호사에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 손목 등의 근육통, 염좌, 골절)	①	②	③	④	⑤
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤
5) 화상	①	②	③	④	⑤
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤

문1-3. **신체적 위험이 어떤 상황에서** 발생했나요? 해당하는 번호에 **모두** 표시해 주세요.

	발생 한적 없음	식사 보조	요리	목욕 보조	배변 보조	이동 보조	송영	신체접촉 (기침, 침, 가래 등)
1) 타박상(멍), 찰과상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
2) 근골격계 질환 (허리, 어깨, 등의 근육통, 골절)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
3) 감염성 호흡기질환 (감기, 메르스, 신종플루 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
4) 피부 감염 (피부병, 옴 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
5) 화상	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
6) 소화기 질환 (소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
7) 뇌심혈관질환 (가슴 답답함 및 통증, 혈압 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧

문1-4. 지난 1년간 (2015년 7월 1일~2016년 6월 30일) 귀 기관(시설)의 신체적 위험이 발생하여 산재를 신청을 하신 적이 있으신가요?

① 예 ⇨ 문1-4-1로 ② 아니오 ⇨ ***문1-4-4로***

문1-4-1. 산재신청을 통해 산재인정을 받으셨나요?

① 예 → ( )건 ② 아니오 (산재신청을 했으나 거절당한 경우) → ( )건

문1-4-2. 산재처리 과정은 얼마나 원만했다고 생각하시나요? 5점 척도에 표시해주세요.

전혀 원만하지 않았다	원만하지 않은 편이었다	보통	원만한 편이었다	매우 원만했다
①	②	③	④	⑤
⇨ ***문1-4-3으로***			⇨ ***문1-5로***	

문1-4-3. 산재처리 과정이 원만하지 못한 이유는 무엇인가요? 해당하는 것을 **모두** 골라 주세요.

① 의사진단을 받기가 어려워서
② 요양보호사와의 협조가 잘 이루어지지 않아서
③ 공단과의 협조가 잘 이루어지지 않아서 ④ 신청절차가 복잡해서
⑤ 기타 (※ 구체적으로 적어주세요)

문1-4-4. 산재신청을 하지 않은 이유는 무엇인가요? 해당하는 것을 **모두** 골라주세요.
① 산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서
② 산재 신청 절차를 잘 몰라서
③ 치료비 등 요양보호사와의 협조가 잘 이루어져서
④ 공단 실사 및 평가 등이 부담스러워
⑤ 신청 해 봐야 산재 인정이 잘 되지 않을 것 같아서
⑥ 기타 (※ 구체적으로 적어주세요)

문1-5. 요양보호사의 '**신체적 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 요양보호사에게 '**신체적 위험**'이 발생한 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인
(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인
(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인
(1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인
(1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인
(1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인
(1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

G. 경영상 요인
(1) 기관간 과열 경쟁
(2) 외부 평가 부담 (건보공단, 행정기관 등) (3) 인력 수급의 어려움
(4) 노사 갈등 (5) 예산부족
(6) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문2. 기관장/중간관리자가 생각하는 요양보호사의
심리·정서적 위험에 대한 내용입니다

문2-1. 귀 기관/시설에 근무하는 **요양보호사에게 업무 수행 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 수치심, 무시당한다는 느낌	①	②	③	④	⑤
2) 의욕저하, 집중력 저하	①	②	③	④	⑤
3) 심한 피로감	①	②	③	④	⑤
4) 분노, 감정조절 문제 발생	①	②	③	④	⑤
5) 수면장애 (불면증 등)	①	②	③	④	⑤
6) 업무에 대한 두려움	①	②	③	④	⑤
7) 직업에 대한 회의	①	②	③	④	⑤
8) 우울감	①	②	③	④	⑤
9) 자살충동	①	②	③	④	⑤

문2-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) 귀 시설/기관에서 **요양보호사에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 수치심, 무시당한다는 느낌	①	②	③	④	⑤
2) 의욕저하, 집중력 저하	①	②	③	④	⑤
3) 심한 피로감	①	②	③	④	⑤
4) 분노, 감정조절 문제 발생	①	②	③	④	⑤
5) 수면장애 (불면증 등)	①	②	③	④	⑤
6) 업무에 대한 두려움	①	②	③	④	⑤
7) 직업에 대한 회의	①	②	③	④	⑤
8) 우울감	①	②	③	④	⑤
9) 자살충동	①	②	③	④	⑤

문2-3. 요양보호사의 '**심리·정서적 위험**'이 발생하는 주요 **원인**이라고 생각되는 항목을 **모두** 골라 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 요양보호사에게 '**심리·정서적 위험**'이 발생한 것을 본 경험이 있는 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인	(1) 실수, 부주의	(2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족	(4) 지병	(5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족	(7) 고령화	(8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대	(10) 해당사항 없음	

B. 업무·조직적 요인	(1) 인력부족	(2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무	(4) 근무 중 휴식 부족	
(5) 월차/연차 내기 어려움	(6) 어르신 정보공유 부족/미비	
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비		
(8) 동료간 갈등/관계 어려움	(9) 타직종간 갈등/관계 어려움	
(10) 해당사항 없음		

C. 이용어르신 요인	(1) 언어적 폭력	(2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행	(4) (치매로 인한) 돌발행동	
(5) 요양보호 외 업무 요구	(6) 거동 불편	
(7) 오해/불신/경시(무시)	(8) 해당사항 없음	

D. 보호자 요인	(1) 언어적 폭력	(2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행	(4) 요양보호 외 업무 요구	
(5) 오해/불신/경시(무시)	(6) 해당사항 없음	

E. 시설·환경적 요인	(1) 시설 노후	(2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소	(4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비	
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비		(6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인

(1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음
(3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비
(5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계
(7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

G. 경영상 요인

(1) 기관간 과열 경쟁
(2) 외부 평가 부담 (건보공단, 행정기관 등)
(3) 인력 수급의 어려움
(4) 노사 갈등
(5) 예산부족
(6) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문3. 기관장/중간관리자가 생각하는 요양보호사의 **근로복지 위험**에 대한 내용입니다

문3-1. 귀 기관/시설에 근무하는 **요양보호사에게 업무 수행 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 휴가사용 어려움	①	②	③	④	⑤
2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 (고용 불안)	①	②	③	④	⑤
3) 소송 및 민원	①	②	③	④	⑤

문3-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) 귀 시설/기관에서 **요양보호사에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 휴가사용 어려움	①	②	③	④	⑤
2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 (고용 불안)	①	②	③	④	⑤
3) 소송 및 민원	①	②	③	④	⑤

문3-3. 요양보호사의 '**근로복지 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 요양보호사에게 **'근로복지 위험'**이 발생한 것을 본 경험이 있는 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인
(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인
(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인
(1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인
(1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

G. 경영상 요인 (1) 기관간 과열 경쟁
(2) 외부 평가 부담 (건보공단, 행정기관 등) (3) 인력 수급의 어려움
(4) 노사 갈등 (5) 예산부족
(6) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문4. 기관장/중간관리자가 생각하는 요양보호사의 **재해 위험**에 대한 내용입니다

문4-1. 귀 기관/시설에 근무하는 **요양보호사에게 업무 수행 도중** 아래의 일들이 일어날 것에 대해 **얼마나 걱정**이 되시는지요? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 걱정 안됨	걱정 안되는 편임	보통	걱정 되는 편임	매우 걱정됨
1) 교통사고	①	②	③	④	⑤
2) 감전	①	②	③	④	⑤
3) 가스누출	①	②	③	④	⑤
4) 화재	①	②	③	④	⑤

문4-2. 지난 1년간 (2015년 7월1일~2016년 6월 30일) 귀 시설/기관에서 **요양보호사에게** 다음과 같은 일들이 얼마나 자주 발생했습니까? 각 항목별로 1점에서 5점 중 해당하는 점수에 표시해주세요.

	전혀 없음	거의 없는 편임	보통	자주 있는 편임	매우 자주 있음
1) 교통사고	①	②	③	④	⑤
2) 감전	①	②	③	④	⑤
3) 가스누출	①	②	③	④	⑤
4) 화재	①	②	③	④	⑤

문4-3. 요양보호사의 '**재해 위험**'이 발생하는 주요 원인이라고 생각되는 항목을 **모두 골라** 해당하는 번호에 동그라미 표시해 주세요.
(지난 1년간 요양보호사에게 '**재해 위험**'이 발생한 것을 본 경험이 있는 경우 그 경험을 기준으로 선택하시고, 없는 경우 평소 가지고 있던 생각을 선택해주세요)

A. 요양보호사 개인적 요인
(1) 실수, 부주의 (2) 전문지식 부족
(3) 경력 부족 (4) 지병 (5) 체력 부족
(6) 업무매뉴얼 숙지 부족 (7) 고령화 (8) 근무태만
(9) 이용어르신 학대 (10) 해당사항 없음

B. 업무·조직적 요인
(1) 인력부족 (2) 야간 근무
(3) 불규칙한 근무 (4) 근무 중 휴식 부족
(5) 월차/연차 내기 어려움 (6) 어르신 정보공유 부족/미비
(7) (교대근무, 인수인계 시) 업무 협의/공유 체계 부족/미비
(8) 동료간 갈등/관계 어려움 (9) 타직종간 갈등/관계 어려움
(10) 해당사항 없음

C. 이용어르신 요인
(1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) (치매로 인한) 돌발행동
(5) 요양보호 외 업무 요구 (6) 거동 불편
(7) 오해/불신/경시(무시) (8) 해당사항 없음

D. 보호자 요인 (1) 언어적 폭력 (2) 신체적 폭력
(3) 성희롱/성추행 (4) 요양보호 외 업무 요구
(5) 오해/불신/경시(무시) (6) 해당사항 없음

E. 시설·환경적 요인 (1) 시설 노후 (2) 보조기구 부족/미비
(3) 공간 협소 (4) 요양보호사 휴식공간 부족/미비
(5) 계단난간/미끄럼방지 등 안전시설 부족/미비 (6) 해당사항 없음

F. 사회·제도적 요인 (1) 사회적 안전의식 수준 낮음
(2) 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (3) 인센티브/포상제도 부족/미비
(4) 요양보호사 역량강화 방안 부족/미비 (5) 사고대응 매뉴얼 부족/미비
(6) 낮은 수가 및 낮은 급여 체계 (7) 보조기구 개발 미흡
(8) 해당사항 없음

G. 경영상 요인 (1) 기관간 과열 경쟁
(2) 외부 평가 부담 (건보공단, 행정기관 등) (3) 인력 수급의 어려움
(4) 노사 갈등 (5) 예산부족
(6) 해당사항 없음

H. 기타 :

구체적으로 적어 주세요.

문5. 안전교육 및 안전시스템과 관련된 내용입니다

문5. 지금부터 전반적인 안전교육 및 안전시스템에 대해 질문드리겠습니다.

문5-1. 귀 기관/시설의 근무환경 전반에 대해 얼마나 만족하시나요?
① 전혀 만족하지 못한다 ② 만족하지 않는 편이다 ③ 보통이다
④ 만족하는 편이다 ⑤ 매우 만족한다

문5-2. 귀 기관/시설에는 다음과 같은 안전 장비 및 설비가 확보되어있습니까?
(방문요양, 방문목욕 제외)

항목		예	아니오
1)	손잡이(복도, 화장실, 욕실 등)	①	②
2)	미끄럼 방지(계단, 경사로, 화장실, 욕실 등)	①	②
3)	송영 시 보조발판	①	②
4)	송영 시 보조탑승자 동승	①	②
5)	문턱 없음(생활실, 프로그램실, 화장실, 욕실 등)	①	②
6)	소방시설(스프링클러, 자동화재탐지기, 속보기 등)	①	②
7)	요양보호사 휴식 공간	①	②
8)	휠체어 등 이동공간 확보	①	②
9)	비상구, 대피도구	①	②
10)	응급의료기기(산소통, 산소마스크, 흡인기, 설압자, 기도확보장치 등)	①	②

문5-3. 귀 기관/시설의 안전교육이 얼마나 필요하다고 생각하시나요?

① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 필요한 편이다 ⑤ 매우 필요하다

문5-4. 귀 기관/시설에는 다음과 같은 안전 교육 및 안전관련 시스템을 갖추고 있습니까?

항목		예	아니오
1)	비상연락망(비상연락체계)	①	②
2)	안전관리 담당자 지정	①	②
3)	보험가입(상해보험, 화재보험, 영업배상책임보험 등)	①	②
4)	위생교육	①	②
5)	근골격계 질환 예방교육	①	②
6)	심리·정서적 위험 예방/치료 교육(상담, 각종 치료프로그램 등)	①	②
7)	치매노인 대응교육	①	②
8)	오염물 관리지침	①	②
9)	소방, 전기, 가스 등 정기점검	①	②
10)	각종 응급상황 대비 매뉴얼	①	②
11)	화재, 감전, 가수누출, 지진 등 재난관련 교육 및 대피 훈련	①	②

문5-6. 귀 기관/시설에서는 안전교육을 얼마나 자주 실시하고 있나요?

① 연 1회 ② 연 2회 ③ 분기별(연 4회)
④ 격월(연 6회) ⑤ 매월(연 12회) ⑥ 실시하지 않음

문5-7. 귀 기관/시설의 안전교육은 누가 시행하나요? **모두** 표시해 주세요.

① 외부기관에서 외부전문가 활용 ② 기관내부에서 외부전문가 활용
③ 기관내부 및 내부 인력 활용 ④ 기타 (직접 적어주세요.)

문5-8. 요양보호사들은 장기요양서비스에 종사하는 다른 돌봄종사자들보다 전반적으로 각종 위험에 더 많이 노출되어 있다고 보십니까?
(※ 다른 돌봄종사자 : 간호(조무)사, 사회복지사, 물리치료사 등)

① 매우 그렇다 ② 그런 편이다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않은 편이다 ⑤ 매우 그렇지 않다

문5-9. 귀 기관/시설의 안전교육에 대해 얼마나 만족하시나요?

① 전혀 만족하지 못한다 ② 만족하지 않는 편이다 ③ 보통이다
④ 만족하는 편이다 ⑤ 매우 만족한다

심층 면접 동의 여부

본 페이지는 면접원이 직접 읽어주세요!!

S1. 지난 1년간 근무도중 안전에 위험을 느끼시거나 실제로 위험상황이 발생한 적이 있습니까.

① 예 ⇒ **면접원: S2로 갈 것** ② 아니오 ⇒ **면접원: 설문 종료**

S2. 어떤 상황이었습니까?

S3. **면접원: 아래 설명문 읽어 줄 것**

본 설문조사 이후 요양보호사의 안전실태에 대한 심층적 연구를 위해 1시간~1시간30분 정도 별도의 인터뷰가 이루어질 예정입니다. 선생님께서 원하시는 시간과 장소를 배려하여 실시될 것이며, 소정의 사례비를 지급할 예정입니다.

인터뷰 진행에 동의하시나요?

① 예 ⇒ **면접원: S4으로 갈 것** ② 아니오 ⇒ **면접원: 설문 종료**

S4. 인터뷰에 동의하신 분은 아래 제시된 양식에 개인 정보를 작성해 주십시오.

본 정보는 연구의 목적으로만 활용되며 통계법에 의거하여 비밀보장을 약속드립니다.

본 연구진은 인터뷰 진행에 동의하신 분에 한해 일정 확인을 위해 연락을 드릴 것입니다.

이름		
소속기관 및 직위(직종)		
연락처	휴대폰	
	이메일	

- 감 사 합 니 다 -

서울시복지재단 2016-40

사회복지종사자 안전실태 및 보호방안 연구 (돌봄종사자를 중심으로)

발 행 일 2016년 11월 30일
발 행 처 서울시복지재단
발 행 인 남 기 철
편 집 인 류 명 석

주 소 서울시 종로구 송월길 52
전 화 02-2011-0400
팩 스 02-2011-0500
홈페이지 www.welfare.seoul.kr
인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)
I S B N 978-89-6298-423-1

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.