

문서번호	연구평가본부-1572
보존기간	년
결재일자	2016.05.09.
공개여부	공개
방침번호	

★선임연구위원	연구개발팀장	연구평가본부장	대표이사	
김미현	김혜정	류명석	05/09 임성규	
협조	과장 정은정	정은정	팀장 이미자	이미자
	실장 김영오	김영오		

사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 연구 계획 : 돌봄종사자를 중심으로





사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 ‘무 ■’로 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 내 용
중 장 기 비 전 및 전 략	<ul style="list-style-type: none"> 5 대 전 략 방 향 : 선도적 복지정책 개발 및 협력 19대세부전략과제 : 서울시 및 자치구 복지정책 개발 및 지원
재 단 내 부 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 감 사 실 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 연 구 평 가 본 부 : 유 ■ (평가인증팀: 재단 선행 연구 관련 논의) 무 <input type="checkbox"/> 경 영 기 획 실 : 유 ■ (재무팀: 용역공고 및 계약 진행) 무 <input type="checkbox"/> 공 공 협 력 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 지 역 복 지 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 서 울 사 회 복 지 공 익 법 센 터 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 참 동 주 민 센 터 추 진 지 원 단 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
외 부 관 계 자 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 서 울 시 : 유 ■ (서울시 어르신복지과) 무 <input type="checkbox"/> 자 치 구 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 기 타 단 체 · 기 관 : 유 ■ (요양보호사협회, 재가기관 및 시설협회, 학계) 무 <input type="checkbox"/>
시 민 소 통 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 사 전 준 비 단 계 : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 <input type="checkbox"/> 교 육 <input type="checkbox"/> 설문조사 <input type="checkbox"/> 자문회의 <input type="checkbox"/> 온라인 <input type="checkbox"/> 기타 ■ (사전자문 4회, 업무협의 2회 등) 사 업 진 행 단 계 : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 <input type="checkbox"/> 교 육 <input type="checkbox"/> 설문조사 ■ 보고서 <input type="checkbox"/> 캠페인 <input type="checkbox"/> 자문회의 ■ 홍보물(정보지,리플릿 등) <input type="checkbox"/> 온라인 <input type="checkbox"/> 기타 ■ (인터뷰) 완 료 후 마 무 리 (성 과 보 고 단 계) : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 <input type="checkbox"/> 성과보고회 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> 설문조사 <input type="checkbox"/> 칼럼/기고문 ■ 보고서 ■ 평가회의 <input type="checkbox"/> 온라인 ■ 기타 <input type="checkbox"/> ()

사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 : 돌봄종사자를 중심으로

사회복지종사자의 안전 및 건강을 위협하는 각종 사고 및 폭력·질환 등의 실태 및 욕구를 파악하고 종사자 보호를 위한 예방 및 대처방안 제시

1 추진 근거

- 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 서울시의원 요구사항

2 추진 배경

- 우리 재단에서는 2005년 『복지시설종사자 위험관리 실태조사』를 실시하였으며, 2006년 국내 최초로 『복지시설종사자 위험관리 매뉴얼』을 만들어 보급하여 사회복지현장의 종사자들의 근무환경을 개선하는데 일조한 바 있음
- 그러나 실태조사('05) 및 매뉴얼 발간('06) 이후 많은 시간이 경과되었으며, 이후 기관 및 시설유형별, 종사자 유형별 보다 체계적이며 구체적인 실태 및 대응방안이 제시되지 못하였음
- 한편, 최근의 선행연구들을 살펴보면 서비스 이용자의 안전실태를 주제로 한 연구들에 비해 서비스 종사자의 안전실태를 주제로 한 연구들은 많지 않음

○ 특히, 돌봄종사자의 경우 사회복지종사자 중에서도 상대적으로 열악한 근무조건과 환경 속에서 서비스를 제공하고 있으며, 이는 고령사회 및 초고령사회를 준비하고 있는 우리로서 주목해야 할 부분임

○ 돌봄종사자를 대상으로 한 연구에서도 대부분 노동실태 및 처우개선에 초점을 맞추거나 설문내용 중 폭력경험 등 일부 내용만 추가하였으며, 안전 실태에 초점을 맞춘 연구는 찾아보기 어려움

○ 선행연구 사례

- 윤자영 외(2011), 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(1), 한국노동연구원
- 신경희 외(2012), 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안, 서울연구원
- 김종해 외(2013), 사회복지사 인권상황 실태조사, 국가인권위원회
- 박찬임 외(2013), 돌봄서비스 종사자의 산업재해 실태와 보호방안, 한국노동연구원
- 윤민석 외(2014), 서울시 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 고용실태조사, 서울연구원

○ 돌봄서비스 종사자 및 이용자 상해 발생 현황

- 노인요양시설 및 재가노인지원시설 서비스종사자·이용자 상해발생 현황

구분	서비스 종사자 상해발생 현황	서비스 이용자 상해발생 현황
노인요양시설	7.8%	6.3%
재가노인지원시설	9.4%	12.6%

※ 종사자 개인이 아닌 기관을 대상으로 한 설문조사로 과소평가되었을 가능성이 높음(서울연구원, 2014 : 재정리)

- 서비스종사자 및 이용자에 대한 상해발생 처리방법이 상이함

구분	종사자 상해발생 처리방법	이용자 상해발생 처리방법
노인요양시설	기관 일부 배상 80% 상해보험 처리 20%	기관 일부 배상 25% 상해보험 처리 75%
재가노인지원시설	개인배상 11.1% 기관일부 배상 33.3% 상해보험 처리 55.6%	개인배상 0% 기관일부 배상 16.7% 상해보험 처리 83.3%

(서울연구원, 2014 : 재정리)

- 선행연구 중 『박찬임 외(2013)』의 경우 다른 선행연구들과 달리 ‘건강 및 재해’를 다루었으나, 본 연구에서는 건강 및 재해뿐 아니라 ‘안전’의 외연을 넓혀 종사자의 심리·정서적, 물리적, 환경적 측면까지 접근해보고자 함

□ 돌봄종사자 안전사고 예방 및 대처·보호방안 제시 필요

- 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 등의 어려움을 겪고 있음

- 2014년 말 서울시 장기요양기관 근무 인력현황을 살펴보면, 전체 54,194명 중 요양보호사 50,246명으로 가장 높은 비율(92.7%)을 보임(2014, 국민건강보험공단)

2014 장기요양기관 전문 인력 현황(국민건강보험공단)

구분	사회복지사	의사 (족탁의 포함)	간호(조무)사	치위생사	물리(작업) 치료사	요양보호사	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 있다고 볼 수 있으며, 이는 제공기관의 운영 및 서비스이용자에게도 부정적인 영향을 줄 수 있음
- 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 있음

3

추진 개요

□ 연구 개요

- 기간 : 2016. 5 ~ 11월
- 대상 : 서울시 장기요양서비스 제공자 및 제공기관
- 내용 : 서울시 돌봄서비스 종사자 안전실태 현황 파악, 대처방안 제시
 - 돌봄서비스 종사자(서비스제공자 및 제공기관)의 안전 실태
 - 안전사고 사전예방 및 사후대처 방안 검토 및 정책제언 제시

□ 추진 경과

- 관련 학계 및 현장 사전자문
 - 일 정 : 2016년 3 - 4월
 - 내 용 : 1) 연구범위 및 내용, 방향 등 논의
2) 설문조사 및 인터뷰 참여자 섭외를 위한 협조 체계 구축
 - 참 석 자 : 가톨릭대학교 사회복지학과 김종해 교수 등 4인

일시	참석자	소속기관 및 직위
3.22	김종해	가톨릭대학교 사회복지학과 교수
4.5	김용광	여민협동조합 대표
4.28	박찬임/신현구	한국노동연구원 선임연구위원/전문위원

- 서울시 어르신복지과 업무협의
 - 일 정 : 2016년 4월 27일
 - 참 석 자 : 어르신요양팀장 홍순옥
 - 내 용 : 1) 연구범위 및 내용, 방향 등 논의
2) 설문조사 및 인터뷰 참여자 섭외 협조 체계 구축

○ 재단 내부 업무협의

- 일 정 : 2016년 5월 4일
- 참 석 자 : 평가인증팀 임지영 과장
- 내 용 : 관련 선행연구 추진 결과 및 시사점 등 논의
 - 1) 재단 선행 연구 배경 및 결과 논의
 - 복지시설 위험 관리 실태조사(2005)
 - 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼(2006)
 - 2) 선행연구 수행자 자문진 섭외 건 등

4

세부 추진 계획

선행연구 검토

- 기간 : 4월- 5월
- 내용 : 선행연구 검토를 통해 본 연구의 방향, 연구내용 및 방법 등 조율

자문·실무진 구성 및 운영

- 기간 : 5월- 10월
- 대상 : 돌봄서비스 및 노동·근로·인권 등 관련 학계 및 현장전문가
- 내용 : 연구방향 및 범위, 연구내용 및 방법, 연구결과 등에 대한 피드백
- 운영 : 자문진 5인 3회, 실무진 7인 2회

설문조사 및 현장인터뷰 실시

- 기간 : 6월- 10월
- 대상 : 서울시 장기요양서비스 종사자 및 제공기관 관계자 등
- 내용

- 설문조사 : 서비스종사자(기관장 및 타 직종 포함)가 업무수행 중 겪게 되는 안전사고 실태 및 예방·보호 방안 등
- 현장인터뷰 : 안전사고 경험이 있는 서비스 종사자 및 제공기관 대상 심층인터뷰
- 자료 분석 : 선행연구 포함, 설문조사 및 인터뷰 결과 자료 분석

보고서 작성 및 발간·배포

- 기간 : 9월- 11월
- 대상 : 서울시 및 장기요양기관 등 관계자
- 내용 : 관련자료, 인터뷰 결과, 자문진 의견수렴을 통한 보고서 작성·배포

5 추진 일정

추진과업	추진일정(월)							
	4	5	6	7	8	9	10	11
연구계획 수립	■	■						
과업지시서 작성, 용역 업체 선정		■	■					
자문진 구성 및 운영		■	■	■	■	■	■	
관련 자료 검토 및 분석	■	■	■	■	■	■	■	
설문조사 및 인터뷰 실시			■	■	■	■		
설문조사 및 인터뷰 결과 분석				■	■	■	■	
보고서 작성 및 배포						■	■	■

6 예산 사항

소요예산

- 총예산액 : 31,633천원

○ 세부내역

항 목	세 부 산 출 내 역		금 액(천원)
회의운영비	소 계		3,433
	회의수당	150,000원 × 5명 × 3회	2,250
	회의진행비(식비)	15,000원 × 7명 × 1회	105
	회의진행비	2,000원 × 7명 × 2회	28
	용역심사수당	150,000원 × 7명 × 1회	1,050
도서인쇄비	소 계		1,200
	보고서 제작비	10,000원 × 100부 × 1회	1,000
	문헌구입비	200,000원 × 1식 × 1회	200
개발비	소 계		27,000
	조사용역비	27,000,000원 × 1식 × 1회	27,000
합 계			31,633

○ 예산과목 : 선도적복지정책개발, 연구개발, 사회복지종사자 안전실태

예산집행계획(분기별)

*단위, 천원 / 금액·비율은 누계

사업명	예산	3월	6월	9월	11월
사회복지 종사자 안전실태	31,633 (100%)	0 (0%)	3,433 (10.9%)	16,433 (51.9%)	31,633 (100%)

7

행정사항

서울시 어르신복지과 협조체계 구축

- 관련 자료 협조
- 자문회의 참석, 설문조사 및 인터뷰 진행 시 협조공문 발송 등 협조. 끝.