

서울시 취약계층노인 효율적 지원방안 연구

서비스 질 향상을 위한 요양보호사 처우개선을 중심으로

2011. 09

제 출 문

서울시의회위원장귀하

본 연구 보고서를 「서울시 취약계층노인 효율적
지원방안 연구-서비스 질 향상을 위한 요양보호사 처우개선을
중심으로」 용역의 최종 결과물로 제출합니다.

2011년 9월

(주) 도시경영연구원

<제목 차례>

1. 연구의 개요	3
1.1 연구의 배경 및 목적	3
1.2 연구의 범위 및 연구방법	4
1.3 연구 프로세스 및 수행전략	7
2. 노인장기요양보호사의 개념 및 현황	11
2.1 노인장기요양제도와 요양보호사	11
2.2 서울시 요양보호사 현황	15
2.3 요양보호사의 역할 및 업무	19
2.4 요양보호사 근로조건 관련 선행연구	27
3. 사례검토	39
3.1 선진국가의 요양보호사	39
3.2 간병인의 역할 및 업무	51
4. 서울시 노인요양시설 요양보호사 실태조사	59
4.1 실태조사 개요	59
4.2 실태조사 결과	61
4.3 시사점	73
5. 요양보호사 처우개선 지원방안	77
5.1 요양보호사 근무환경의 문제점	77
5.2 정책적 고려사항	79
5.3 조례안 구성	89

<표 차례>

[표 1] 연구수행방법	6
[표 2] 국가별 제공방식	12
[표 3] 장기요양 등급 및 기능 상태수준	12
[표 4] 노인의료복지시설의 요양보호사 배치기준(노인전문병원 제외)	14
[표 5] 재가노인복지시설의 요양보호사 배치기준	14
[표 6] 인정자 현황	15
[표 7] 부담금 현황	15
[표 8] 부담금액	15
[표 9] 장기요양기관별 부담액	16
[표 10] 자치구별 부담내용 및 기준	16
[표 11] 법에 규정된 장기요양기관	17
[표 12] 서울시 자치구별 요양보호기관 수	17
[표 13] 전국 장기요양보호사 기관별 인력현황	18
[표 14] 요양보호사 교육 내용(1급 요양보호사 교육 내용)	20
[표 15] 지원 서비스	21
[표 16] 방문요양 서비스 내용	22
[표 17] 주·야간보호 서비스 내용	23
[표 18] 시설급여 및 단기보호 서비스 내용	25
[표 19] 월 급여 수준	27
[표 20] 인력기준 권고안	28
[표 21] 개인적 병·휴가 처리 이유	29
[표 22] 신체별 유병수준	30
[표 23] 치료 및 결근 여부	30
[표 24] 보호구 미착용 이유	31

[표 25] 수면장애	31
[표 26] 한국 여성근로자 중앙값 대비 직무스트레스 정도	32
[표 27] 성희롱 예방교육 및 노출위험	33
[표 28] 성희롱 개선방안	33
[표 29] 일본 요양인력 자격기준	40
[표 30] 일본의 홈헬퍼 양성·보수과정	41
[표 31] 노인수발사의 교육과정 및 내용	44
[표 32] 홈헬퍼의 직무	47
[표 33] 연방정부의 간병도우미 훈련 최저기준	48
[표 34] 국가 간 제도 비교	50
[표 35] 간병인 교육 내용	51
[표 36] 간병인의 업무	52
[표 37] 요양보호사와 간병인의 근무의 질	55
[표 38] 처우개선 기타의견	72
[표 39] 조례 안	94

<그림 차례>

[그림 1] 문제점 및 지원방안	78
[그림 2] 요양보호사 처우개선을 위한 기본 방향	80

I. 연구의 개요

1. 연구의 배경 및 목적
2. 연구의 범위 및 연구방법
3. 연구 프로세스 및 수행전략

1. 연구의 개요

본 연구가 갖는 당위성을 연구의 배경과 목적을 통해 도출하며, 체계적 연구실행을 위해 연구방법 및 전반적 프로세스를 다음과 같이 제시하고자 한다.

1.1 연구의 배경 및 목적

1.1.1 연구의 배경

- 서울시의 노인인구는 전국 평균(11.0%_보건복지분야 100대 통계지표)에 못 미치는 9.5%(2010년 기준)로 나타났으나 빠르게 증가하는 노인의 인구의 증가로 2019년에 노인 인구 비율이 14.1%로 고령사회에 진입할 것으로 예상되며, 2027년에는 초고령사회로 진입할 것으로 전망됨
- 고령화의 급속한 진전으로 치매, 중풍 등 장기간 요양이 필요한 노인성 질환과 노인의료비 증가 등의 1차적 노인문제와 이러한 문제로 인해 파급되는 가족 내에 문제에 대한 대응 정책으로 2008년 7월 노인장기요양보험의 출범됨
- 노인장기요양보험의 도입으로 가족의 책임이었던 노인 부양·간병에 대한 문제를 사회적 연대 원리에 따라 국가 및 사회의 책임으로 변화됨
- 시행 초 7만여 명이던 이용자는 2011년 3월 기준 28만여 명으로 시행 3년 만에 4배가 증가하게 됨. 현재 장기요양 수급자는 노인인구 대비 5% 수준이나 제도 설계 시 산정했던 것보다 1.8배가량 초과함¹⁾
- 서울시는 2010년 12월 기준 총 66,380명이 판정을 받았으며, 이 중 80.7%인 53,583명이 1~3등급의 판정을 받음
- 장기요양 서비스의 질을 결정하는 기본요건으로 요양보호사의 역할이 대두고 있으나 저임금, 장시간 노동과 수요·공급의 불균형 등 극도의 열악한 근무환경은 장기요양 서비스의 질에 영향을 미치게 됨
- 또한 요양보호사 교육기관의 과다설립·과다경쟁으로 인한 요양보호사의 과다배출·전문성 미흡으로 요양보호사의 근로처우에 문제점을 발생시킴
- 국민건강보험공단은 취약한 근로환경에 처해 있는 요양보호사를 위한 행정지도 및 복지수준 평가를 위한 장기요양기관 평가반영 계획과²⁾ 보건복지부, 고용노동부 등의 중앙정

1) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011, 국회토론회, p. 6.

2) 국민건강보험공단 보도자료, 2010.4.1, pp. 2~3.

부 차원의 연구결과물들이 도출되고 있는 등 요양보호사의 근로조건 개선을 위한 지원정책에 관심이 대두되고 있음

- 요양보호사의 근로조건이 악화되는 것은 비용 측면에서는 효율성을 발생시킬 수 있지만 효과 측면, 즉 서비스의 질적 측면이나 요양보호사의 삶의 질을 악화시킬 수 있음³⁾
- 이에 서울시 요양보호사의 근무처우 실태를 파악하여 문제점을 도출하고 지자체 차원에서 도입가능 한 정책적 방안을 마련하고자 함

1.1.2 연구의 목적

- 실태조사 및 요구도 조사를 통한 서울시 요양보호사의 근무 실태 및 환경 파악
- 요양보호사 근무환경의 문제점 도출
- 근무처우 개선을 위한 정책적 제언 및 관련 자치법규 제안

1.2 연구의 범위 및 연구방법

1.2.1 연구의 범위

1) 공간적 범위

- 서울시 및 25개 자치구의 요양보호기관

2) 시간적 범위

- 2011년 현재 시점 기준

3) 내용적 범위

(1) 요양보호사의 개념 정의 및 현황 파악

- 요양보호사의 법률적 근거 및 개념

3) 장기요양기관 종사자 실태조사, 2009, (사)한국노사관계학회, 성균관대학교 HRD센터, p. 117.

- 요양보호사의 역할 및 업무 검토
- 서울시 요양보호사의 현황 파악
- 선행연구 검토 및 실태조사를 통한 요양보호사의 근로환경 파악

(2) 사례검토

- 선진국가의 요양보호사 처우 파악
- 유사직종 현황 검토

(3) 서울시 요양보호사 실태조사

- 설문조사를 통한 서울시 요양보호사의 근로환경 실태 및 욕구파악
- 전문가 그룹 인터뷰를 통한 대안모색 실시

(4) 서울시 요양보호사 근로환경 분석 및 문제점 파악

- 선행연구 및 실태조사에서 도출된 요양보호사의 근로환경 및 문제점 제시
- 서울시 관련 조례 및 요양보호사 처우 관련 동향 파악

(5) 요양보호사 처우 개선 지원방안 도출

- 효율적 지원 대안 및 자치법규안 제시
- 정책실현을 위한 제도정비방안 제시

1.2.2 연구방법

- 본 연구는 선행연구 검토, 관련 통계자료 등 2차적 문헌연구와 실태조사를 통해 진행됨

[표 1] 연구수행방법

구분	문헌탐색	실태조사	전문가인터뷰
요양보호사의 개념 정의 및 현황파악	○		
사례검토	○		
서울시 요양보호사 실태 조사	○	○	○
근로환경 분석 및 문제점 파악	○	○	○
요양보호사 처우 개선 지원방안 도출			○

1) 문헌탐색

- 국내에서 발행된 논문, 연구 및 세미나 자료, 인터넷 자원 검토
- 선행연구를 통해 검증된 연구수행 및 분석방법 검토
- 서울시 요양보호사 관련 실태조사 및 관련 연구 보고서

2) 실태조사

- 본 연구에 적합한 실태조사방법 제안
- 실태조사 전반의 진행사항 및 수행과정 제시
- 설문조사를 통한 현장 의견 수렴

3) 전문가 인터뷰

- 연구의 효과성을 높이고 양질의 연구결과를 도출하기 위한 연구수행 전반에 대한 전문가 자문 요청
- 시설 관계자, 요양보호사협회, 학계 등 다양한 분야의 전문가 인터뷰 및 자문회의를 통한 효율적인 정책대안 제시

1.3 연구 프로세스 및 수행전략

1.3.1 연구 프로세스

□ 본 연구의 프로세스는 다음과 같음



1.3.2 연구 수행전략

1) 현실적 정책개발을 위한 구체적 접근

- 본 연구는 서울시의 정책비전과 함께 이를 실현할 수 있는 구체적 방안이 도출되어야 함
 - 요양보호사 지원을 위한 서울시 정책방향 제시
- 정책실현을 위한 정책적 지원체계 마련
 - 정책실현을 위한 제도 정비방안 마련
 - 제도 마련을 위한 프로세스 구축

2) 부문별 연구 목적에 부합하는 분석 방법론 제시

- 요양보호사의 정의 및 현황
 - 연구의 전반적 이해가 이루어져야 하는 예비조사의 성격 : 문헌조사, 조사연구 등
- 현 지원 제도 분석 및 선진사례 검토
 - 서울시 및 선진 국가, 타 시도의 제도 및 현황 검토 : 문헌조사
- 지원제도의 비전 제시
 - 실태조사를 통해 도출된 의견 제시 : 조사연구
 - 설문조사의 한계 보완 : FGI
- 지원제도의 실현방안 제시
 - 구체적이고 실현가능한 정책대안 구성 : FGI

II. 노인장기요양보호사의 개념 및 현황

1. 노인장기요양제도와 요양보호사
2. 서울시 요양보호사 현황
3. 요양보호사의 역할 및 업무
4. 요양보호사 근로조건 관련
선행연구

2. 노인장기요양보호사의 개념 및 현황

본 장에서는 요양보호사에 대한 정의와 역할에 대하여 고찰하고 요양보호사의 근로 처우와 관련하여 연구된 문헌들을 검토하여 요양보호사의 근로환경의 수준과 문제점에 대하여 파악하고자 한다.

2.1 노인장기요양보험제도와 요양보호사

2.1.1 노인장기요양보험제도

1) 정의

- 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 65세 이상 노인 또는 치매 등의 노인성 질환을 가진 64세 미만 국민에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대원리에 의해 제공하는 사회보험 제도로 2008년 7월부터 시행

2) 대상

- 장기요양이 필요한 65세 이상 노인 및 치매 등 노인성 질환을 가진 64세 이하의 국민

3) 요양 등급 및 급여내용

- 시설급여(1,2등급) : 노인요양시설 입소(단, 3등급은 시설급여 인정 자 포함)
- 재가급여(3등급) : 방문목욕·간호, 주·야간보호, 단기 보호시설이용, 복지용구 구입

4) 재원마련

- 장기요양보험료 + 국가 및 지방자치단체 부담 + 이용자 본인부담

5) 서비스 제공

- 우리나라는 사회보험 방식을 선택하고 있고 독일, 일본, 네덜란드, 룩셈부르크 등이 우리나라와 같은 방식으로 제공되고 있음

[표 2] 국가별 제공방식

제공방식	국가
제정방식(국가+지방자치단체)	영국, 호주, 스웨덴, 노르웨이
사회보험방식	독일, 일본, 네덜란드, 룩셈부르크
건강보험의 급여 일종으로 제공하는 방식	미국, 캐나다

출처 : 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr/>)

6) 장기요양등급판정 및 인정 조사표

- 신체기능, 인지기능, 행동변화, 간호처치, 재활 등의 5개의 영역에 대해 방문하여 평가하여 심신의 기능 상태에 따라 일상생활에 도움(장기요양) 필요정도를 파악함
- 52개 항목을 조사한 후 영역별 점수합계를 100점 환산 점수를 8개 서비스 군별 점수에 적용하여 등급 산정
- 다양한 영역에 대한 평가표로 구성되어 있으나 1~3등급을 받기 위해서는 신체적 기능의 평가가 중요한 기준이 되고 있어 치매나 정신질환의 경우 높은 등급을 받기 어려움

[표 3] 장기요양 등급 및 기능 상태수준

등급	심신의 기능상태	장기요양 인정점수
1등급 (최중증)	일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태 - 하루 종일 침대 위에서 생활하는 자로 스스로 움직일 수 없는 와병상태 - 일상생활활동의 식사·배설·옷 벗고 입기의 모든 활동에서 전적으로 다른 사람의 도움 필요	95점이상
2등급 (중증)	일상생활에서 상당부분 다른 사람의 도움이 필요한 상태 - 휠체어를 이용하지만 앉은 자세를 유지하지 못함 - 식사·배설·옷 벗고 입기 등에서 다른 사람의 완전한 도움이 필요 - 하루 중 대부분의 시간을 침대 위에서 지내는 경우가 많음	75점이상 ~95점미만
3등급 (중등증)	일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태 - 식사·배설·옷 벗고 입기 등에서 다른 사람의 부분적 도움이 필요	55점이상 ~75점미만

2.1.2 요양보호사

1) 요양보호사의 개념

- 요양보호사란 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력으로 노인장기요양보험제도 시행('08.7월)에 대비하여 종전 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식수준을 강화하기 위하여 요양보호사 국가자격제도(시·도지사 발급)를 신설함⁴⁾
 - 직무정의에 의한 요양보호사(Home Helper)는 정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 수행하기 곤란한 노인과 노인 부양 가정에 필요한 각종 복지 서비스를 제공함으로써, 노인이 지역사회 내에서 가족 및 친지와 더불어 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 함과 동시에 노인 부양가족의 부담을 덜어 주는 일을 수행하는 것이라고 정의함
- 요양보호사의 자격, 교육 및 결격사유 등에 관하여 「노인복지법」에서 규정하고 있으며, 「노인장기요양보험법」에 장기요양급여 업무를 구체적으로 수행하는 자를 장기요양요원이라고 칭하면서 「노인복지법」에서 정하는 요양보호사 등이 장기요양요원이 될 수 있다고 정하고 있음⁵⁾

노인복지법 제39조제2항(요양보호사의 직무·자격증의 교부 등)

노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다.
 요양보호사가 되려는 자는 제39조의3에 따른 요양보호사교육기관에서 교육과정을 마쳐야 한다.
 시·도지사는 제2항에 따라 요양보호사 교육과정을 마친 자에게 요양보호사의 자격을 검정하고 자격증을 교부하여야 한다.
 요양보호사의 등급, 등급별 교육과정, 자격증 교부 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

- 요양보호사 1급
 - 수급자에게 신체활동 지원서비스 및 일상생활 지원서비스 제공
- 요양보호사 2급
 - 수급자에게 신체활동을 제외한 일상생활 지원 서비스 제공

4) 2011년도 요양보호사양성지침, 보건복지부.

5) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011. 6.28. 국회토론회, p. 28

2) 자격기준

- 요양보호사 급에 맞는 자격요건을 갖추어 요양보호사 교육기관의 교육과정을 이수한 후 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격해야 함(노인복지법 제39조의2)
- 요양보호사 2급의 경우 취득 후 1년의 이상의 경력조건을 충족하여 60시간의 승급과정 교육을 이수해야 1급 자격을 부여받음
- 노인 등의 신체 및 가사활동 지원 등의 업무에 필요한 지식과 능력을 유지·개발하기 위하여 요양보호사 자격 취득 후 2년마다 1회 8시간의 보수교육을 이수해야함

3) 배치기준

- 노인의료복지시설 인력기준에 의한 요양보호사는 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동지원 서비스와 그 밖의 일상생활지원 서비스를 제공하는 자를 말함

[표 4] 노인의료복지시설의 요양보호사 배치기준(노인전문병원 제외)

구분	노인요양시설*		노인요양공동생활가정**
	입소자 30명 이상	입소자 10명 이상~30명 미만	
기준	입소자 2.5명당 1명		입소자 3명당 1명

*입소정원 10명이상

**입소정원 5명 이상 9명 이하

- 재가노인복지시설의 인력기준에 의한 방문요양서비스, 방문목욕서비스, 주·야간보호서비스 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공하도록 제한함

[표 5] 재가노인복지시설의 요양보호사 배치기준

구분	방문요양	방문목욕	주·야간보호	단기보호
기준	15명이상 (농어촌지역은 5명이상)	2명이상	이용자7명당 1명이상	이용자 4명당 1명이상

4) 급여

- 간병인과 같이 개인으로부터 대가를 받는 것이 아니라 취업 또는 창업한 요양기관으로부터 급여를 받으며, 요양기관은 국민건강보험공단에 청구한 서비스 비용(85%)과 보험대상자의 본인부담금 15%으로 요양보호사의 급여를 지급함

2.2 서울시 요양보호사 현황

2.2.1 서울시 노인장기요양보험 현황

1) 수급자현황

□ 2010년 12월 말 기준 서울시 수급자 현황은 다음과 같음

[표 6] 인정자 현황

(단위 : 명)

구 분	계	1등급	2등급	3등급	등급외
전국합계	465,777	46,994	73,833	195,167	149,783
서울	66,380	9,696	13,514	30,373	12,797
일반	52,328	8,029	11,181	23,971	9,147
기초수급	10,285	1,043	1,482	4,368	3,392
의료급여	767	113	151	349	154
경감	3,000	511	700	1,685	104

출처 : 「2010 장기요양보험통계연보」, 2011. 국민건강보험공단. 시도별 인정자 현황

2) 소요예산(분담금 예탁) : 73,791백만 원

□ 부담금 예산 현황 : 비용부담 계속증가로 시 재정 부담가중

[표 7] 부담금 현황

(단위 : 백만 원)

구 분	'08년(08.7.1~12.31)	'09 년	'10 년	'11 년
금 액	25,709	66,070	73,791	87,725

□ '11년 국가와 서울시 부담금 현황

[표 8] 부담금액

(단위 : 천 원)

계	국가부담금	서울시 부담금
90,582,398	2,856,438	87,725,960
100%	3.15%	96.85%

□ 장기요양기관별 부담금액

[표 9] 장기요양기관별 부담액

(단위 : 천 원)

서울시 부담금	시설급여	재가급여	공단관리운영비
87,725,960	39,129,326	44,303,713	4,292,921
100%	44.60%	50.50%	4.89%

□ “서울특별시 노인장기요양보험 비용부담에 관한 조례” 제정

- 시설급여(공단 관리운영비 포함) : 전액 시비부담
- 재가급여 : 자치구의 기준재정수요충족도 및 재가급여 비율에 따라 30%에서 80%까지 6단계로 차등부담

[표 10] 자치구별 부담내용 및 기준

구 분		재가급여 비율			
		3.0% 미만	3.0%이상~6.0%미만	6.0%이상~9.0%미만	9.0% 이상
기준재정 수요 충족도	75% 이상 (7개구)	30%(5개구) 종로, 중구, 용산, 서초, 송파	40%(1개구) 영등포	50%(1개구) 강남	60%(0개구)
	55%~75% (9개구)	40%(4개구) 광진, 동대문, 구로, 강동	50%(4개구) 성동, 마포, 양천, 동작	60%(0개구)	70%(1개구) 강서
	55% 미만 (9개구)	50%(1개구) 서대문구	60%(7개구) 중랑, 성북, 강북, 도봉, 은평, 금천, 관악	70%(0개구)	80%(1개구) 노원

※ 30% 5개구, 40% 5개구, 50% 6개구, 60% 7개구, 70% 1개구, 80% 1개구

□ '11년 예산분담(안) : 시비 755억 원(86.1%), 구비 122억 원(13.9%)

- 자치구 평균 480백만 원(최대 963백만 원 - 강남구, 최소 200백만 원 종로구)

2.2.2 노인장기요양기관

1) 장기요양기관의 정의

- 법 제23조제2항에 따라 장기요양급여를 제공할 수 있는 장기요양기관의 종류 및 기준을 다음과 같이 정의함

[표 11] 법에 규정된 장기요양기관

구분	재가급여 제공 장기요양기관	시설급여 제공 장기요양기관
규정내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「노인복지법」 제38조에 따른 재가노인 복지시설로서 법 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관 ▪ 법 제32조에 따라 설치한 재가장기요양기관 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「노인복지법」 제34조 제1항 제1호에 따른 노인요양시설로서 법 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관 ▪ 「노인복지법」 제34조 제1항 제2호에 따른 노인요양공동생활가정으로 법 제31조에 따라 지정받은 장기요양기관

- 노인복지법상 노인주거복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외), 재가노인복지시설, 노인장기요양보험법상 장기요양기관(요양/재가), 재가장기요양기관(방문간호 제외)에 요양보호사 배치

2) 서울시 노인장기요양기관의 현황⁶⁾

- 국민건강보험공단 2010년 요양기관 이용정보에 의하면 전국에 총 14,979개소의 장기요양기관이 있으며, 서울시는 2,227개소로 경기도(3,405개소) 다음으로 높은 빈도를 보임
- 서울시에는 418개소의 시설요양기관과 1,809개소의 재가요양기관이 있는 것으로 조사됨

[표 12] 서울시 자치구별 요양보호기관 수

(단위 : 개소/명)

구분	계		재가		시설	
	기관	정원	기관	정원	기관	정원
전국합계	14,979	139,397	11,228	22,615	3751	116,782
서울	2,227	15,277	1,809	4,210	418	11,067

6) 2010년 기준 장기요양보험통계, 2011, 국민건강보험공단.

2.2.3 노인요양보호사 현황

- 요양보호사 1인당 담당하는 장기요양 등급자 수는 전국 평균 1.26명이며 서울시는 전국 평균보다 낮은 1.13명으로 조사됨
- 인력기준인 입소자 2.5명당 요양보호사 1인 기준에는 표면적으로는 충족하나 요양보호사의 근로환경과 고용환경을 고려할 때, 인력기준을 충족한다고 볼 수 없음

[표 13] 전국 장기요양보호사 기관별 인력현황

(단위 : 명)

구분	요양보호사 수	장기요양등급자 수		인력비율	
		1~3등급	1~2등급	1~3등급	1~2등급
전국	250,465	315,994	120,827	1.26	0.48
서울	47,418	53,583	23,210	1.13	0.49
부산	20,222	18,580	6,419	0.92	0.32
대구	12,126	12,081	4,629	1.00	0.38
인천	13,545	17,074	6,646	1.26	0.49
광주	9,622	9,169	2,930	0.95	0.30
대전	10,562	9,716	3,341	0.92	0.32
울산	3,356	4,365	1,507	1.30	0.45
경기	53,974	66,521	26,437	1.23	0.49
강원	7,353	13,408	5,934	1.82	0.81
충북	6,850	10,668	4,599	1.56	0.67
충남	12,679	18,719	7,259	1.48	0.57
전북	9,517	16,416	5,105	1.72	0.54
전남	9,981	18,575	6,399	1.86	0.64
경북	14,680	21,320	7,625	1.45	0.52
경남	15,923	20,562	6,546	1.29	0.41
제주	2,657	5,237	2,241	1.97	0.84

출처 : 「2010 장기요양보험통계연보」, 2011. 국민건강보험공단.

2.3 요양보호사의 역할 및 업무

2.3.1 요양보호사의 역할

- 요양급여 수급자에게 신체활동 지원 서비스와 일상생활지원 서비스를 제공함으로써 노인들이 보다 건강하고 편안하게 노후를 보낼 수 있도록 하는 것⁷⁾
- 수급자에 대한 정보를 의사, 간호사, 가족들로부터 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고, 환자의 청결 유지, 식사와 투약, 배설, 운동 및 정서적 지원, 환경 관리 및 일상생활 지원업무를 수행함⁸⁾

2.3.2 요양보호사 교육 내용

- 요양보호사의 교육 내용은 크게 요양보호개론, 요양보호 관련 기초지식, 요양보호각론의 3과목으로 구성되어 있으며, 노인요양시설과 재가시설에서 현장실습을 이수해야 함
- 1급 요양보호사가 받는 모든 교육 내용이 표준교재에 포함되어 있으며, 이는 요양보호사가 수행하여야 할 업무를 나타냄
- 교육 내용은 일상적으로 수행할 수 있는 식생활서비스, 의생활서비스, 주생활서비스와 전문성과 훈련을 요하는 신체수발 수행업무, 정서지원 업무, 행정업무 등으로 분류됨
 - 일상생활 업무는 식사준비, 영양관리, 세탁, 외출동행 등의 내용을 포함함
 - 신체수발 수행업무는 섭취요양, 배설요양, 체위변경과 이동요양, 개인위생, 안전 및 감염관리의 내용이 표준교재에 포함되어 있음
 - 정서지원 업무는 말벗하기, 여가활동 돕기 등에 관한 업무임
 - 행정업무는 요양보호사가 수행한 서비스 제공에 대한 기록 및 보고에 관한 업무임

7) 신미숙, 2010, "요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인", p6.

8) 이길자, 2010, "요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", pp. 4-5.

[표 14] 요양보호사 교육 내용(1급 요양보호사 교육 내용)

구분	교육 내용	세부 내용
요양보호개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	-사회복지제도 이해 -노인보건복지서비스 제도의 개요 -노인장기요양서비스에서의 방문간호 -노인장기요양보험 서비스 표준 -노인보건복지서비스 관련 자원
	요양보호업무의 목적 및 기능	-요양보호업무의 목적, 기능 -요양보호사의 기본원칙 및 역할 범위 -요양보호서비스 유형
	요양보호사의 직업윤리와 자세	-요양보호사의 직업윤리 및 윤리강령 -요양보호사의 직업적 태도 -노인의 인권 및 학대 예방 -요양보호사의 자기관리 및 안전관리
	요양보호대상자 이해	-노년기 특성 -노인과 가족관계
요양보호관련 기초지식	의학, 간호학적 기초지식	-노인의 기본 건강상태 사정 -노인의 주요 질환 -노인의 건강증진 및 질병예방
기본 요양보호 각론	기본요양보호기술	-섭취, 배설 요양보호 -개인위생 및 환경 요양보호 -체위변경과 이동 요양보호 -안전 및 감염관련 요양보호
	가사 및 일상생활 지원	-일상생활 지원의 목적, 기능 및 기본 원칙 -식사준비와 영양관리 -식품, 식기 등의 위생관리 -피복 및 침상 정결관리 및 세탁 -외출 돕기 및 일상 업무 지원 -쾌적한 거주 환경 유지하기
	의사소통 및 여가지원	-효율적 의사소통 -의사소통 및 라포형성 방법 -여가활동 돕기
	서비스 이용지원	-요양보호 대상자·장소 특성파악 및 서비스계획 변경지원 -타 직종, 타 서비스와의 연계성
	요양보호 업무 기록 및 보고	-기록과 보고의 목적 및 중요성 -업무일지 기록 방법 -업무 보고 방법
특수 요양보호 각론	치매 요양보호 기술	-치매대상자의 일상생활지원 -치매대상자의 문제행동 대처 -치매대상자의 의사소통
	임종 및 호스피스 요양보호 기술	-죽음 및 임종단계 -호스피스의 개요 -임종대상자의 요양보호
	응급처치 기술	-응급처치 -기본소생술

2.3.3 급수별 영양보호사의 업무

1) 영양보호사 1급

- 장기요양급여 수급자나 그 외 요양이 필요한 노인에게 신체활동 및 일상생활 지원 서비스를 제공함
 - 장기요양급여 수급자 등 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동 지원 서비스를 제공함
 - 장기요양급여 수급자 등 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동을 제외한 일상생활 지원 서비스를 제공함

2) 영양보호사 2급

- 장기요양급여 수급자에게는 일상생활 지원 서비스만을 제공하고, 그 외 요양이 필요한 노인에게 신체활동 및 일상생활활동 서비스를 제공함
 - 장기요양급여 수급자를 제외한 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동 지원 서비스를 제공하고 장기요양급여 수급자 등 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동을 제외한 일상생활 지원 서비스를 제공함

[표 15] 지원 서비스

구분	세부 내용
신체활동지원 서비스	세면도움, 구강관리, 몸칭결, 머리감기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기
가사활동지원 서비스	취사, 청소, 주변정돈, 시장보기, 세탁
기타	개인활동지원서비스 : 외출시 동행, 일상업무대행 정서지원 서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움

2.3.4 서비스별 영양보호사의 업무

1) 방문요양 서비스

- 방문요양 서비스를 제공하는 영양보호사는 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등과 같은 다양한 활동을 지원함
 - 신체활동 지원은 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕 및 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움 등의 활동을 포함함

- 일상생활 지원은 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등의 활동을 함
- 개인 활동 지원은 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등의 활동을 함
- 정서지원은 생활상담, 의사소통 도움을 제공함

[표 16] 방문요양 서비스 내용

구분		세부 내용
신체활동 지원	세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
	구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니 손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷 갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리
	목욕 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷갈아 입히기, 사용물품 정리
	식사 도움	식사 차리기, 식사보조, 경관영양실시, 구토물 정리
	체위 변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안내 걸기 또는 보행도움, 산책
	신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동 보조, 보장구 장치 도움
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	
일상생활 지원	취사	식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등
	청소 및 주변정돈	급여대상자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장정리, 옷장·서랍장 등 정리
	세탁	급여대상자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
개인활동 지원	외출 시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
	일상 업무 대행	급여대상자가 원하는 식료품구매와 은행·관공서 업무 대행, 병원 약타오기 등
정서지원 (우애서비스)	말벗, 격려 및 위로	안부확인을 위한 방문, 말벗, 격려
	생활상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
	의사소통 도움	대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여대상자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
	그 밖의 제공 서비스	앞서 열거되지 않은 서비스 내용 기재

출처 : 노인장기요양보험법 시행규칙(별지 제12호 서식).

2) 방문목욕 서비스

- 방문목욕 서비스는 요양보호사 2인이 동행하며 목욕에 관한 전반적인 서비스를 지원함
- 목욕제공과 관련하여 발생된 특이사항(수급자의 신체상태 및 요구사항, 사용한 장비 등)의 파악이 필요함

3) 주·야간보호 서비스

- 주·야간보호 서비스를 제공하는 요양보호사는 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공함
- 신체활동 지원, 기능회복 훈련, 간호 및 처치, 치매관리 지원, 응급서비스 등 다양한 활동의 서비스를 지원함
 - 신체활동 지원은 세면 도움, 구강 관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕 도움, 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기 등의 활동임
 - 기능회복 훈련은 신체기능의 훈련, 기본 동작 훈련, 일상생활동작 훈련, 물리치료, 작업치료 등의 활동을 포함함
 - 간호 및 처치는 관찰 및 측정, 투약 및 주사, 호흡기 간호, 피부 간호, 영양 간호, 통증 간호, 배설 간호, 의사진료보조 등을 포함함
 - 수급자의 행동 변화에 대처하는 치매관리 지원과 응급 상황에 대처하는 응급서비스를 제공함
 - 기타 외출 시 동행, 의사소통 도움, 언어치료, 인지 및 정신기능 훈련을 제공함

[표 17] 주·야간보호 서비스 내용

구분		세부 내용
신체활동 지원	세면 도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기
	구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액/물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	머리감기기	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷 갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리
	목욕 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 기계조작, 욕실정리
	식사 도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 경관영양실시, 구토물 정리, 식사준비 및 정리
	체위 변경	체위변경, 일어나 앉기 도움

구분		세부 내용
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행 도움, 산책
	신체기능의 유지·증진	관절구축예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움(지켜보기 포함)
	화장실 이용하기	화장실이동보조, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
기능회복 훈련	신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 연하운동, 상지기능·손가락 정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련
	기본 동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공
	일상생활동작 훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련
	물리치료	온열치료, 전기치료, 수 치료, 견인요법 등
	작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등
간호 및 처치	관찰 및 측정 (혈압·체중 등)	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정
	투약 및 주사	경구약 투여 및 도움·확인, 주사준비·투여·정리, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사 교육 및 관찰
	호흡기 간호	흡인실시, 가슴기, 네브라이저 제공, 산소공급
	피부 간호	외상처치, 붕대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공 등
	영양 간호	중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰
	통증 간호	온·냉습포 제공
	배설 간호	방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순 도뇨 실시, Finger evacuation 실시, 관장, 장루간호
	그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독 시 간호, 수혈 등
의사진료보조 등	진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조	
치매관리 지원	행동 변화 대처	배회·불결행위·폭력행위·폭언대처 격리, 강박 등 그밖에 문제행동 대처
응급서비스	응급상황 대처	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
기타	외출 시 동행	은행, 관공서 등 방문 또는 산책 시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원동행, 산책
	의사소통 도움	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포),콜벨 대처
	언어치료	발성연습, 구음 연습
	인지 및 정신기능 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련

출처 : 노인장기요양보험법 시행규칙(별지 제15호 서식).

4) 시설급여 및 단기보호 서비스

- 시설급여 및 단기보호 서비스를 제공하는 요양보호사는 수급자의 신체활동 지원 및 심신 기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공함
- 신체활동 지원, 기능회복 훈련, 간호 및 처치, 시설환경 관리, 치매관리 지원, 응급서비스 등 다양한 활동의 서비스를 지원함
 - 신체활동 지원은 세면 도움, 구강 관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕 도움, 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기 등의 활동임
 - 기능회복 훈련은 신체기능의 훈련, 기본 동작 훈련, 일상생활동작 훈련, 물리치료, 작업치료, 인지 및 정신기능 훈련, 언어치료 등의 활동을 포함함
 - 간호 및 처치는 관찰 및 측정, 투약 및 주사, 호흡기 간호, 피부·영양·통증·배설 간호, 의사진료 보조 등의 활동임
 - 시설환경 관리는 침구·린넨 교환 및 정리, 환경·물품·세탁물 관리를 말함
 - 치매관리 지원은 행동변화에 대처하는 것이며, 응급 서비스는 응급 상황에 대처하는 것임
 - 기타 활동으로 외출 시 동행하거나 의사소통의 도움을 제공함

[표 18] 시설급여 및 단기보호 서비스 내용

구분		세부 내용
신체활동 지원	세면 도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기
	구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액/물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	머리감기기	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷 갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리
	목욕 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 기계조작, 욕실정리
	식사 도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 경관영양실시, 구토물 정리, 식사준비 및 정리
	체위 변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책
	신체기능의 유지·증진	관절구축예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움(지켜보기 포함)
화장실 이용하기	화장실이동보조, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	
기능회복 훈련	신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 연하운동, 상지기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련

구분		세부 내용
	기본 동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉았기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공
	일상생활동작 훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련
	물리치료	온열치료, 전기치료, 수 치료, 견인요법 등
	작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등
	인지 및 정신기능 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련
	언어치료	발성연습, 구음 연습
간호 및 처치	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정
	투약 및 주사	경구약 투여 및 도움·확인, 주사준비·투여·정리, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사 교육 및 관찰
	호흡기 간호	흡인실시, 가슴기, 네브라이저 제공, 산소공급
	피부 간호	외상처치, 봉대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공 등
	영양 간호	중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰
	통증 간호	온·냉습포 제공
	배설 간호	방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순 도뇨 실시, Finger evacuation 실시, 관찰, 장루간호
	그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독 시 간호, 수혈 등
	의사진료보조 등	진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조
시설환경 관리	침구·린넨 교환 및 정리	침구 준비와 정리, 침구·린넨 교환
	환경 관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기, 온도조절, 채광, 방음조정, 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기
	물품 관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보조기구의 관리, 입소자의 용돈 관리
	세탁물 관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독
치매관리 지원	행동변화 대처	배회·불결행위·폭력행위·폭언대처 격리, 강박 등 그밖에 문제행동 대처
응급 서비스	응급상황 대처	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
기타	외출시 동행	은행, 관공서 등 방문 또는 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행, 산책
	의사소통 도움	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포), 콜벨 대처

출처 : 노인장기요양보험법 시행규칙(별지 제16호 서식).

2.4 요양보호사 근로조건 관련 선행연구⁹⁾

2.4.1 요양보호사의 열악한 근로조건

1) 업무강도에 비해 낮은 임금 수준

- 재가요양보호사의 경우 시급제로 운영되어 절반 가까이가 2인 가구 최저생계비에도 못 미치는 급여를 받고 있으며, 시설요양보호사의 경우 2교대 근무, 24시간 격일제 근무·연속근무 등의 근무 여건을 고려할 때 낮은 수준의 급여를 보임
- 두 집단 모두 2010년 2/4분기 도시근로자 가계지출(1인 이상) 평균액 2,834,247원에 훨씬 못 미쳐 요양보호사를 통한 인간다운 생활 유지 및 미래 대비에 어려움이 있을 것으로 사료됨

[표 19] 월 급여 수준

구분	시설요양보호사	재가요양보호사
60만원 미만	-	45.5
60만원-80만원	1.7	21.8
80만원-100만원	3.7	10.9
100만원-120만원	56.7	13.3
120만원-140만원	28.3	8.5
140만원 이상	9.6	-
합계	100.0	100.0

- 노동시간의 불안정과 별도의 부가 급여가 없어 안정적인 급여수준 유지를 통한 노동의욕 고취에 상당한 어려움이 있음
- 유사한 직종의 간병인은 주 5일 8시간 근무에 일급 60,000원 이상 또는 월급제 100만원~200만원 사이의 월급을 받고 있는 것으로 나타나 유사한 서비스를 제공함에도 불구하고 급여의 차가 많이 나고 있음

9) 구미영. 2010. "요양보호사 노동조건 실태 조사 결과". 요양보호사 노동조건 및 근로격계질환실태조사결과발표 pp. 68-89.

2) 요양보호사의 인력기준의 현실성

- 시설요양보호사의 경우 평균 담당 대상자가 주간에 6.4명, 야간에 14.2명으로 조사되었으며, 업무량에 비해 인력이 부족하다고 지적한 응답자가 78.8%로 매우 높게 조사됨. 또한 중증의 대상자임을 감안하면 그 업무강도는 심각한 수준임을 알 수 있음
 - 국민건강보험공단의 장기요양 관련 통계 자료에 의하면 배출된 요양보호사 1인당 담당하는 장기요양 등급자 수는 전국 평균 1.26명이며 서울시는 전국평균보다 낮은 1.13명으로 조사됨. 그러나 재가요양 또는 시설요양이 가능한 2등급 내 판정자를 기준으로 살펴보면, 요양보호사 1인당 약 0.5명의 대상자를 담당하게 됨
 - 인력기준인 입소자 2.5명당 요양보호사 1인 기준에는 표면적으로는 충족하나 재가요양보호사의 시간제 근무와 시설요양보호사가 2교대, 3교대의 근무환경을 고려하면 인력기준을 충족한다고 볼 수 없음
 - 법적기준 2.5명당 1인의 기준을 근무시간대별, 서비스 형태 또는 주체별 필요인력에 대한 규정이 마련되어야 함

[표 20] 인력기준 권고안

구분	법적기준	평균인력	전문가 권고안
명	2.5명당 1인	3명당 1인	주간 : 5명당 1인 저녁 : 10명당 1인 야간 15인당 1인

출처 : 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향. 2011. 6.28. 국회토론회, p. 24

- 재가요양보호사의 경우 평균 28.9시간 근무에 대한 시급제 급여체제로 안정적인 생활 유지에 어려움이 있는 반면, 시설요양보호사의 경우 평균 52.9시간 근무에 교대제 근무로 인한 노동강도 가중을 해소할 수 있는 대안 마련이 필요함
- 특히, 소규모 요양보호 시설의 경우 영세한 시설로 인한 평균 근무시간이 증가하나 급여 수준이 더 낮은 것으로 조사됨

3) 복리후생 처우의 문제

- 산재 혹은 공상처리를 하지 않고 개인적인 병·휴가 처리 경험은 시설요양보호사가 22.2%, 재가요양보호사가 18.9%로 조사됨
- 개인적인 병·휴가 처리를 하지 않은 이유로 시설요양보호사는 동료에게 미안해서, 재가요양보호사는 절차를 잘 알기 어려워서라고 응답함. 시설요양보호사의 경우 교대근무로 인해 동료에게 과중될 업무에 대해 염려하는 것으로 사료됨

[표 21] 개인적 병·휴가 처리 이유

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
요양기관의 비협조·거부	11	20.0	4	12.1
불이익(수입·해고)걱정	10	18.2	8	24.2
동료에게 미안해서	13	23.6	0	0.0
산재신청 불승인 예상	3	5.4	2	6.1
상태가 심하지 않아서	9	16.4	8	24.2
절차를 잘 알기 어려워서	3	5.5	9	27.3
주변사람들이 그렇게 해서	6	10.9	2	6.1
합계	55	100.0	33	100.0

- 휴게공간이 보장되어 있지 않고 병실에서 환자들과 함께 보내 휴게시간 보장에 대한 문제가 심각함

4) 업무 내용의 불명확성

- 서비스에 따른 요양보호사의 업무 내용이 정해져 있음에도 불구하고 재가요양보호사의 경우 대상자의 잡무나 보호자의 잡무에 동원 되는 일이 발생함
- 가사업무, 농사업무, 시장보기 등과 관련된 기준을 명확히 제시해야하며 독거 및 부부노인 서비스에 대한 노동강도 반영, 과체중 노인에 대한 노동강도 반영, 치매노인에 대한 서비스 반영 등의 수가 포함이 요구됨¹⁰⁾

10) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011. 6.28. 국회토론회. p. 11

2.4.2 신체적·정신적 스트레스

1) 신체적 스트레스로 인한 장애

(1) 업무와 관계되는 증상

- 요양보호사 가운데 허리·등이나 어깨에 통증을 호소하는 경우가 많으며, 이러한 통증에 요양보호 업무와 관련 있다고 생각하는 것으로 나타남
 - 시설요양보호사 249명, 재가요양보호사 175명의 응답자 가운데 NIOSH 311)의 기준에 만족한 통증을 경험한 비율은 아래와 같음

[표 22] 신체별 유병수준

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
손/손목/손가락	22	8.8	10	5.7
팔/팔꿈치	21	8.4	6	3.4
어깨	51	20.5	22	12.6
목부위	29	11.6	13	7.4
허리/등	57	22.9	21	12.0
무릎/다리	37	14.9	14	8.0

- 시설요양보호사들의 증상 호소 비율이 재가요양보호사 보다 약 5~10% 정도 높은 것으로 나타남. 현재 증상이 업무와 관련이 있다고 생각하는 요양보호사가 90~98%정도라고 응답함

[표 23] 치료 및 결근 여부

구분	시설요양보호사			재가요양보호사		
	업무관련성	치료여부	결근	업무관련성	치료여부	결근
손/손목/손가락	98.5	53.9	14.1	97.6	49.6	18.2
팔/팔꿈치	96.9	44.7	15.6	96.6	45.2	16.5
어깨	96.0	56.6	18.8	94.9	51.5	18.8
목부위	93.5	51.5	19.8	90.0	45.9	14.6
허리/등	97.2	67.5	22.9	95.8	62.7	37.6
무릎/다리	94.7	61.0	19.4	92.6	46.7	22.9

11) 통증의 정도, 통증의 빈도, 통증의 지속의 기준에 따라 심한통증 수준이상으로 1달에 1번 이상 자주, 그리고 한번 아프면 1주일 이상 아픈 경우로 함

(2) 건강보장의 사각지대

- 근로자 일반(정기)건강검진 여부에 대해 시설요양보호사의 80%, 재가요양보호사의 55.5%가 받은 적이 있다고 응답함
- 업무 수행 시 질병 전염 예방을 위한 보호구(장갑, 마스크 등) 착용 여부에 대해 시설요양보호사가 67%가 착용한다고 응답하였으나 재가요양보호사의 경우 38.4%만 착용한다고 응답하였으며, 착용하지 못하는 이유에 대하여 다음과 같이 응답함

[표 24] 보호구 미착용 이유

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
이용자의 반감이나 기피	16	19.7	39	39.4
요양기관의 의식부족	29	35.8	13	13.1
착용하기 불편함	25	30.9	25	25.3
잘 몰라서	8	9.9	7	7.1
기타	3	3.7	15	15.1
합계	81	100.0	99	100.0

- 이용자의 질병상태의 특성(치매 혹은 정신질환 등)으로 인한 업무 중 신체적·정신적 피해(폭행, 폭언) 경험에 대해 시설요양보호사가 80.7%, 재가요양보호사가 30.4%로 시설요양보호사의 피해가 2배 넘게 높은 것으로 나타남. 이에 신체적·정신적 피해를 완화하고 사후 스트레스를 감소시킬 수 있는 제도적 장치가 필요할 것으로 사료됨

(3) 수면장애

- ESS(Epworth Sleepiness Scale)에 의한 요양보호사들의 수면상태를 조사한 결과 대부분 심각한 수면 장애에 시달리고 있는 것으로 나타남

[표 25] 수면장애

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
정상	7	4.6	9	6.6
경계	11	7.2	6	4.4
주간수면과다증	135	88.2	121	89.0
합계	153	100.0	136	100.0

- 요양보호사들의 평균 수면시간은 5.71시간으로 응답자의 약 50% 정도가 수면상태가 좋지 못하다고 응답함. 또한 시설요양보호사의 84.1%, 재가요양보호사의 87.2%가 수면 중 1회 이상 깨어 수면의 질이 좋지 못한 것으로 나타남

2) 정신적 스트레스

(1) 직무 스트레스¹²⁾

- 한국여성근로자 중앙값을 기준으로 살펴본 직무 스트레스 정도는 시설요양보호사의 경우 직무요구와 관계갈등, 조직체계, 물리적 환경에 따른 스트레스가 높게 조사되었으며, 재가요양보호사는 직무불안정, 관계갈등, 물리적 환경에 따른 스트레스 정도가 높은 것으로 나타났으며, 시설요양보호사와의 상대 비교에서도 차이가 있는 것으로 조사됨
- 직무 스트레스에 대한 예방적 조치를 통해 요양보호사의 건강과 업무의 효율성 향상을 위한 조절지원 기능이 요구됨
 - 특히 이용자와의 관계형성과 재가요양보호사의 고용불안정성과 수동적 근로성향에 대한 지원체계 마련이 필요함

[표 26] 한국 여성근로자 중앙값 대비 직무스트레스 정도

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	낮다(%)	높다(%)	낮다(%)	높다(%)
물리적 환경	56.2	43.8	56.6	43.4
직무요구	51.4	49.0	80.6	19.4
직무자율	65.1	34.9	83.4	16.6
관계갈등	54.2	45.8	46.9	53.1
직무불안정	71.1	28.9	43.3	56.6
조직체계	55.4	44.6	64.0	36.0
보상부적절	89.6	10.4	88.0	12.0
조직문화	67.1	32.9	82.3	17.7

(2) 성희롱

- 과반수이상이 성희롱 예방교육을 받고 있지 않으며, 시설요양보호사 응답자의 1/3이 서

12) 작업요구와 개인의 수행능력 간에 개인적으로 인지되는 불균형

비스 이용자로부터 성희롱을 당한 적이 있는 것으로 나타나 성희롱에 대한 노출위험이 큰 것으로 조사됨

- 성희롱 유형으로는 특정 신체부위를 만지는 행위가 67.1%와 50.0%로 가장 높게 나왔으며, 음란한 농담이나 음담패설이 63.2%와 51.0%로 2순위로 높은 빈도를 나타냄
- 성희롱을 당한 후 대응하지 않고 그냥 넘어간다는 의견이 시설요양보호사가 49.2%로 가장 높게 나타났으며, 재가요양보호사는 대응하지 않고 그냥 넘어가거나 가해자에게 항의, 소속 요양기관에 도움을 요청한다는 응답이 각 25.0%로 조사됨
- 강경하고 적극적인 대응을 하지 않는 이유에 대해 시설요양보호사와 재가요양보호사 모두 질환 증상으로 여겨지기 때문이라는 응답이 가장 높게 나타났으나, 재가요양보호사는 일자리를 잃게 될 걱정, 이야기해도 안 될듯하다는 응답이 1포차로 조사됨

[표 27] 성희롱 예방교육 및 노출위험

구분	시설요양보호사		재가요양보호사	
	있다(%)	없다(%)	있다(%)	없다(%)
성희롱 예방교육	41.1	58.9	49.0	51.0
성희롱 여부-이용자	33.0	67.0	16.5	83.5
성희롱 여부-가족	2.0	98.0	7.0	93.0

- 성희롱 예방 및 해결을 위한 개선책으로 요양보호사 및 대상자(가족)에 대한 예방교육과 피해 요양보호사에 대한 즉각적인 상담 및 보호조치가 필요하다고 응답함
- 두 집단 모두 건강보험공단 또는 보건복지부와 같은 정부주체의 요양보호사 성희롱 예방이 실시되어야 한다고 응답함
- 이용자뿐만 아니라 가족으로부터의 성희롱에 대한 대처방안 마련 필요함

[표 28] 성희롱 개선방안

구분	시설요양보호사	재가요양보호사
요양보호사에게 정기적인 예방교육 시행	130	30
대상자(서비스 이용자) 및 가족 대상 사전예방 교육	84	53
요양보호사 2인 1조 방문요양서비스 현실화	65	23
피해 요양보호사 대상 즉각적 상담 및 보호조치	88	61
공단지사별 성희롱 상담신고센터 운영	43	21

2.4.3 제도적 장치 미흡

1) 수요와 공급의 불균형¹³⁾

- 요양보호사의 양적 확대 심각화와 더불어 공급과잉으로 인한 취업난과 요양보호 서비스의 질적 저하가 우려되고 있음. 이에 요양보호사 양성 및 자격관리 체계에 대한 전면적 수정이 요구됨
- 또한 장기요양기관의 난립과 과열 경쟁으로 절대다수의 요양보호사의 노동조건이 악화되고 있음에도 불구하고 관련 법령은 요양보호사의 결격사유와 자격 취소에 관해서만 규정을 두고 있을 뿐 요양보호사의 노동조건에 관해서는 어떠한 규정도 두고 있지 않음
- 평가인증, 실기·실무를 중심으로 하는 재교육(보수교육)을 실시하고 각 개별 요양보호사 교육기관에 대한 인적·물적·기술적 지원을 담당하도록 하는 것이 바람직함¹⁴⁾
- 요양보호사는 요양기관과 같이 수요에 비해 과잉 공급되면서 안정적인 일자리를 갖는데 어려움을 겪게 되며, 재가 서비스의 경우 일반적으로 1일 4시간이 최대 서비스 시간이라 할 수 있어 최저 생계유지와 고정수입 유지에 어려움이 존재함

2) 요양보호 기관에 대한 관리 감독 시급

- 법정수당을 악용하는 요양시설로 인하여 법정수당을 받지 못하거나 불법적으로 임금을 공제하는 경우가 빈번하게 발생하고 있으며, 불명확한 근로계약서 내용으로 요양보호사들의 권리를 인지하지 못함
- 전국요양보호사협회에 따르면 요양시설이나 재가요양기관이 4대 보험 가입 증명을 통한 직접 고용을 해야만 요양보호사 수가적용을 받을 수 있음에도 불구하고 약 20% 가량이 4대 보험 가입을 하지 않거나 일부만 가입해 주는 것으로 조사됨¹⁵⁾
- 「노인복지법」 시행규칙 <별표 4> ‘노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준’에 의하면 “모든 종사자는 시설의 장과 근로계약이 체결된 자이어야 한다”고 명시하여 파견근로와 같은 간접고용을 금지하고 있지만 2012년 12월 말까지 이 조항에 대한 검토를 통하여 완화, 개선 또는 유지 등의 조치를 하여야 한다는 유예조항을 두고 있어¹⁶⁾ 현재

13) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011. 6.28. 국회토론회.

14) 주요국의 장기요양보험제도 비교분석연구, 2009, 서명은, 서울시립대학교 도시과학대학원 사회복지학과 석사학위 논문, p. 81

15) 돌봄노동종사자의 근로조건향상을 위한 취업경로의 제도적 개선-간병인을 중심으로, 2010, 추유선, 고려대학교 법학과 석사학위논문, p. 25

16) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011. 6.28. 국회토론회.

와 같은 파견근로는 지속될 것으로 사료됨

- 또한 교육기관에 대하여 교육내용과 교육시간을 준수하고 있는지, 강사의 자격, 교육에 필요한 시설과 장비를 적절하게 갖추고 이를 활용하고 있는지 등을 평가하여 질 높은 교육이 제공될 수 있도록 관리·감독을 강화해야 할 필요가 있으며, 교육기관에 대한 인증제도 도입이 시급함¹⁷⁾

3) 요양보호사의 권익향상을 위한 제도 부재¹⁸⁾

- 국민건강보험공단은 취약한 근로환경에 취해 있는 요양보호사를 위하여 구인·구직 콘텐츠 운영, 요양보호사 초정 격려행사 및 포상, 성희롱 또는 부정적 업무요구 대체를 위한 교육, 분쟁·고충 해결을 위한 절차 등의 행정지도 시행과 요양보호사의 복지수준 평가를 위한 장기요양기관 평가 반영을 계획¹⁹⁾
- 요양보호사의 노동권을 확보하기 위한 중앙기관을 설치하여 장기요양기관에 대한 감독, 교육 등을 실시할 수 있도록 해야 하며, 요양보호사의 신고 및 상담 창구의 역할, 정기적인 실태조사를 실시해야 함
- 요양보호사의 권익이 보장되어야 안정적인 양질의 서비스가 공급되고 이용자의 권리도 보장될 수 있으며, 요양보호사의 전문성을 살리고 양질의 서비스를 제공하기 위해 이용자 및 이용자 가족의 인식과 태도의 변화가 있어야 요양보험의 효과를 높이는 데에 긍정적인 역할 가능함

17) 주요국의 장기요양보험제도 비교·분석연구, 2009, 서명은, 서울시립대학교 도시과학대학원 사회복지학과 석사학위 논문, p. 81

18) 노인장기요양보험제도 시행 3년, 평가와 개선방향, 2011. 6.28. 국회토론회.

19) 국민건강보험공단 보도자료, 2010.4.1, pp. 2~3.

Ⅲ. 사례검토

1. 선진국가의 영양보호사
2. 간병인의 역할 및 업무

3. 사례검토

본 장에서는 선진국가의 요양보호 제도를 검토하여 우리나라 요양보호사 지원 제도 마련에 있어 시사점을 도출하고 요양보호사와 유사한 직종의 근무처우를 살펴보고자 한다.

또한 각 국가의 요양보호제도와 간병인의 역할을 살펴보고 서비스 제공 전문 인력인 요양보호사의 역할 및 근무처우에 대하여 살펴보고자 한다. 이를 바탕으로 우리나라에 시사하는 바를 도출하여 요양보호사 지원제도 마련의 벤치마킹의 자료로 활용하고자 한다.

3.1 선진국가의 요양보호사²⁰⁾

3.1.1 일본

□ 방문개호사, 홈헬퍼 제도가 있으며 재택서비스와 시설 서비스 등으로 구분됨

1) 개호보험의 개요

- 1997년 「개호보호법」이 제정 및 공포되어 2000년 4월 1일부터 시행
- 가령(노화)이 원인으로 발생하는 질병에 의해 요개호 상태의 노인에게 서비스를 제공하여 자립생활이 가능하도록 함으로써 궁극적으로 국민의 보건의료 향상 및 복지증진을 도모하는 것이라고 규정
- 2005년 법률개정에 의해 ‘노인의 존엄성 유지’가 실시목적에 추가됨
- 방문개호, 방문목욕개호, 방문간호, 방문재활, 거택요양 관리지도, 통원개호(데이서비스), 통원재활, 복지용구의 대여 및 구입 지급, 단기입소생활개호, 거택개호지원의 재가서비스와 개호시설, 개호노인보건시설, 개호요양형 의료시설 등의 급여가 제공됨

2) 전문 인력기준

□ 일본의 자격명칭은 개호복지사이며, 사회복지사와 마찬가지로 매년 1회에 걸쳐 시행되는 국가시험을 통해 자격이 주어짐²¹⁾

20) 정유미, 2010, "노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구", 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문, p. 38-41

21) 유재응·최우진, 2009, "요양보호사 교육내용의 개선방안에 관한 연구", 복지행정논총 제 19권 제 1호, p 142.

- 개호서비스의 효과적이고 효율적인 제공을 위해 개호지원전문원, 사회복지분야의 전문직, 비공식적 분야의 인력 등 다양한 전문가로 구성됨
- 간병서비스를 전문으로 제공하는 인력으로 개호복지사와 홈헬퍼가 있음
- 개호복지사
 - 요개호자들의 개호를 맡는 전문직으로 1989년에 만들어진 국가자격
 - 요지원자나 요개호자에 대해 입욕, 식사, 배설, 옷갈아입히기 등의 개호
 - 필요에 따라 서비스 이용자뿐만 아니라 개호하고 있는 가족들을 지도하기도 함
- 홈헬퍼
 - 1962년 국고보조에 의한 노인가정봉사원제도로 출발하여 1980년 홈헬퍼로 명칭 변경되었으며 개호보험제도가 도입되면서 다시 방문개호원으로 불림
 - 서비스 이용자의 가정을 방문하여 청소, 세탁, 장보기, 조리 등의 가사원조나 식사, 입욕, 배설 등의 개호업무에 종사

(1) 교육내용

- 교육내용 및 강사진 선발은 중앙정부에서 기본적 가이드라인을 제공하며 구체적인 내용 및 시수에 대해서는 지자체가 재량권을 가지고 운영
- 실습처의 발굴 및 연계는 지자체의 시설과에서 담당하여 병원·요양원 등과 교육훈련기관을 연결시켜 인력수요를 전망 및 조율함

[표 29] 일본 요양인력 자격기준

구분	자격기준
개호복지사	양성기관에서 2년 이상 공부하고 졸업하여 자격증 취득 3년 이상 실무경험과 국가시험에 합격
홈헬퍼	각 행정구역단위 홈헬퍼 양성연수 실시 자질향상을 위한 연수 실시 (1급 과정 : 230시간 / 2급 과정 : 130시간 / 3급 과정 : 50시간)

출처 : 정유미, 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 발췌

- 일본의 경우 자격의 무제한과 낮은 교육체계로 인한 잦은 이직, 적은 급여, 사회적 인식 수준 등 열악한 근무환경을 개선하고자 2009년 홈헬퍼 3급 제도를 폐지하고 2006년부터 도입된 개호직원 기초연수제를 통해 모든 장기요양 업무에 종사하는 직원들은 500시간의 연수를 받도록 의무화 함

[표 30] 일본의 홈헬퍼 양성·보수과정

과정	내용 및 시간	교육시간			소계	수업연한
		강의	실기	실습		
개호직원 기초연수	개호에 종사한 자가 실시하는 업무전반에 관한 전문적인 지식 및 기술습득	360		140	500	3년 이내
1급	주임 홈헬퍼의 양성교육(팀 운영방식)	84	62	84	230	1년 이내
2급	홈헬퍼 종사자의 기본교육	58	42	30	130	8개월 이내
3급	홈헬퍼 종사자 입문교육	25	17	8	50	4개월 이내

출처 : 정유미, 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 발췌

(2) 직무범위²²⁾

- 생활전반에 걸친 지원활동으로 식사, 배변, 목욕 등을 수행
- 재택서비스
 - 방문개호서비스(홈헬퍼), 방문입욕서비스, 방문간호, 방문재활서비스
 - 데이서비스, 데이케어, 단기입소
 - 치매대응형 공동생활
 - 유료노인홈에서의 개호
 - 복지욕구대여 및 지원
 - 주택개수서비스
- 시설서비스
 - 특별양호노인홈(너싱홈)
 - 개호노인보건시설
 - 개호요양형 의료시설

(3) 근로환경

- 개호노동자 고용관리 개선 등에 관한 법률이 제정되어 법률 하에 보호되고 있음
 - 개호노동자에 대한 고용관리의 개선, 능력개발 및 향상 등에 관한 조치 강구

22) 한정훈, 2008, "노인장기요양보험 요양보호사제도의 실태와 개선방안에 관한 연구", 원광대학교 행정대학원 석사학위 논문, p. 56.

- 개호관련 업무에 종사하는 지원의 원활한 확보와 개호노동자의 복지증진 도모
- 국가는 개호노동자의 고용관리 개선 촉진, 개호노동자 능력개발 및 향상, 기타 개호노동자의 복지증진에 필요한 시책을 마련함
- 지방공공단체는 개호노동자의 복지증진을 위해 필요한 시책 마련
- 후생노동대신에서는 개호노동자의 복지증진을 도모하기 위한 개호노동자의 고용관리 개선, 능력개발 및 향상에 관한 계획 수립함
- 노동성
 - 개호고용관리개선 계획 수립
 - 개호노동자의 능력개발 및 향상사업
 - 개호분야의 노동력 수요조정기능 정비 및 강화
 - 개호노동자의 고용 및 복지에 관한 정보 및 자료 수집
 - 개호노동안정센터 설치(임금관련 노동자 보호, 직업생활 안정, 복지증진 도모)

3) 도쿄도 “개호노동자의 고용관리 개선 등에 관한 법률”

- 개호노동자에 대한 정의와 함께 고용관리 개선을 위한 사업주의 책무에 대하여 정의하고 있음
- 개호고용관리 개선 등의 계획 수립과 직업훈련에 있어 적극적인 배려를 하도록 명시함
- 개호노동자의 복지증진을 도모하기 위해 ‘개호노동안정센터’ 지정 및 운영에 관하여 정하고 있으며 수행해야 할 업무를 명시하고 있음
 - 개호노동자의 고용 및 복지 관련 정보 및 자료 수집
 - 고용안정 및 능력 개발, 향상에 관한 연구
 - 사업주 및 직업 소개 관련 개호 노동자 보호 업무
 - 필요한 지식 과 기술 습득을 위한 교육 훈련 실시
 - 이외 개호 노동자의 고용 안정 및 능력개발·향상을 위해 필요한 업무
 - 수당 지급 요건 및 지급액 정의

3.1.2 독일

1) 장기요양보험(Pflegeversicherung) 개요²³⁾

- 1961년 「연방사회부조법」에 의해 노인케어에 대한 서비스와 급여를 실시했으나 고령사회의 급속한 진전과 이로 인한 케어비용의 증가 발생
- 1995년 수발보험제도가 도입되기 전에도 일정한 범위 내에서 수발을 받을 수 있는 제도가 존재함
- 1995년 독일의 수발보험이 제도화되었으며, 노령에 초점을 맞추거나 연령에 제한을 두지 않음
 - ‘육체적·정신적 또는 심리적 질병이나 장애로 인하여 일상생활의 통상적, 반복적 일을 행하는데 적어도 6개월 간 지속적으로 타인의 도움을 필요로 하는 사람’ 이 수발보험의 대상자로 정의됨

2) 전문 인력기준

- 1960년대부터 양성교육기관을 설치하여 인력을 양성하였기 때문에 노인수발사와 노인수발보조사를 전문가 수준으로 양성하고 정착시켜옴²⁴⁾
- 요양서비스를 제공하는 당사자로 의료적, 기본간호(요양)적 지식뿐만 아니라 사회적 의사소통능력, 전문성 등을 요구²⁵⁾
- 시설요양기관은 상대적으로 중증인 대상자가 거주하므로 요양인력의 전문성을 확보하여 서비스의 질을 확보하여 수요자의 욕구 충족이 요구됨
- 독일의 자격명칭은 노인수발사(AltenpflegerInnen)이며, 주 단위의 국가자격시험을 통해 자격이 주어짐²⁶⁾

(1) 교육내용

- 노인수발사의 교육과정은 3년이며, 매년 이론 및 실기수업으로 2,000시간 이상 이수하도록

23) 정유미, 2010, “노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구”, 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문, p. 38-41.

24) 한정훈, 2008, “노인장기요양보험 요양보호사제도의 실태와 개선방안에 관한 연구”, 원광대학교 행정대학원 석사학위 논문, p. 57.

25) 김옥, 2010, 요양서비스 질 관리방안-시설평가와 종사자 위상정립, pt자료, p. 16.

26) 유재응, 최우, 2009, “요양보호사 교육내용의 개선방안에 관한 연구”, 복지행정논총 제 19권 제 1호, p. 142.

록 규정하여 수발사의 전문 직업을 지향함. 또한 국가차원의 자격증제도로써 법적인 보호를 받음

- 2003년부터 노인전문인력제도를 연방차원에서 이 법안에 따라 주정부별로 3년 과정의 노인수발사(Altenpfleger) 양성과정을 실시
- 노인전문인력제도의 실시로 간호사와 유사한 수준의 교육과정을 통해 간호사가 제공하는 전문 서비스의 제공이 가능하게 되어 현재는 간호사와 동일한 수준의 처우를 인정받고 있음
- 노인수발보조사(Altenpflegehelfer)라는 보조인력제도로 1년간의 교육기간을 거쳐 노인의 활력을 유지시켜주는 일들을 수행하며 노인양로원, 노인전문병원, 재가요양서비스 사업체에서 활동
- 체계적인 교육시스템과 제도 정착으로 인력수급이 원활하여 젊은 층의 참여가 두드러짐

[표 31] 노인수발사의 교육과정 및 내용

구분	내용	시간
교육과정	수발과 관련한 일반지식	200
	노인수발 및 노인환자수발	600
	생활형성	160
	직업의 세계	240
	법과 행정	160
	국어와 커뮤니케이션	120
	사회복지의 세계	40
	노인수발 및 노인환자수발(실기)	400
	생활시간형성 및 생활공간 형성	180
	합계	2,100
현장실습과정	재가시설	400
	양로, 요양 등의 시설	400
	위의 양 시설	1,200
	정신병원, 노인전문병원, 노인전문재활시설, 노인여가시설	200
	위의 모든 시설	300
합계	2,500	

출처 : 정유미, 2009. "노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구". 서강대학교 공공정책대학원 석사학위 논문, p. 43. 재구성.

(2) 직무범위

□ 재가요양

- 현금급여 : 사용처나 방법에 대한 제한이 없고 자신에게 요양보호를 제공한 가족이나 친지 등의 비공식적 서비스 제공자에게 줄 수 있음

- 서비스 급여 : 지역사회에 공식적인 방문요양서비스제공자에 의해 제공
- 주간요양
- 야간요양
- 너싱홈요양

(3) 인력 전문성 강화방안

- 독일은 2000년 노인장기요양직업법(Alten-Pflegeversicherung)을 제정하여 장기요양전문 인력확보와 연방차원의 통일된 장기요양과 돌봄의 질 보장을 위한 기초를 마련함
- 장기요양교육 지원자격
 - 실업계 졸업 또는 이에 상응하는 학력
 - 일반계의 경우 최소 2년 직업교육 또는 간호 및 노인간호조무사교육을 받은 경우
 - 확실한 교육경험이 있는 경우 관할 기관이 결정하며, 노인간호조무사의 경우 노인간호학교 2학년으로 입학가능
- 교육과정
 - 3~5년의 기간이 걸리며 평균 60주 2,100시간동안 이론과 실기수업이 이루어짐
 - 실습은 최소 2,500시간(평균 70주)을 입소시설 또는 요양원, 재가시설, 기타 시설에서 실습하며 6개월간 견습기간을 거침
- 자격시험
 - 필기와 구두시험, 실습으로 구성

(4) 근로환경

- 요양대상자의 지속적인 증가로 전문 장기요양인력의 수요 또한 증가하고 있음
- 사회적 인정과 적정임금 수준을 보장해주어야 함
 - 2008 개혁으로 장기요양시설은 요양인력에게 최소한 해당 지역의 임금수준에 상응하는 금액을 지불해야 함
 - 장기요양금고는 지역의 일반수준 급여를 지불하는 장기요양시설과 요양계약체결
 - 장기요양관련 기관에 최저임금 적용 가능하도록 하여 노인수발사의 매력강화와 요양서비스 질 보장에 기여함

3.1.3 영국

1) Home Help Service의 개요

- 영국은 1944년 지방정부로 하여금 노인 대상 Home Help Service를 권장함
 - Home Help Service는 1946년 국민보건서비스법을 제정하여 법으로 규정되었으며 보건의료, 병원치료, 지역사회보건의료 등 3단계 체계로 이루어짐
 - 1971년 Home Help Service 제공에 대한 책임이 지방정부의 사회복지서비스국으로 이관되어 지방정부에 의해 제공되는 사회서비스가 되었으며 1980년대 커뮤니티케어의 역할과 중요성이 강조되면서 Home Help Service의 역할과 중요성도 재인식 됨
- 2000년 장기요양서비스가 무료화 되어 보건서비스와 사회서비스의 연계, 중간요양서비스의 개발, 각종 보건의료서비스로 확대됨
- 영국의 노인수발보장제도는 노인뿐만 아니라 65세 미만 중 신체 혹은 인지장애자나 정신 질환자 등도 서비스 대상자가 됨
 - 2004년 영국의 공적노인요양보호추진기획단은 급성질병이나 수술을 받은 노인들의 퇴원 후 재활 및 수발을 위해 간호서비스를 받을 만한 공간과 적절한 서비스가 제공되지 않았던 노인들의 건강 및 일상생활에서의 어려움으로 인해 의료서비스에 대한 요구가 증가되어 이를 충족시켜주기 위해 요양원, 가정봉사원파견, 가정의 서비스 확대 등을 실시함

2) 전문 인력기준

- 무급의 비공식적 보호자로서 케어러(carer)와 유급의 공식적 직업인으로서의 케어워커(care worker)로 구분됨
- 케어러(carer)
 - 가족이나 친지를 돌보는 무급의 비공식적 보호자
- 케어워커(care worker)
 - 재가에서 케어서비스를 제공하는 유급직원
 - 간호나 의료적 영역의 일에 속하는 전문적인 서비스 제공

(1) 교육내용

- 가사원조에 대한 최소한의 과정 포함되며, 특수한 보호나 안전에 대한 교육도 지속적으로 받게 됨

- 교육과 훈련, 직무내용에 대한 공식적인 지침은 없으며 지방정부에 따라 차이가 있음

(2) 직무범위

- 가사일, 위생과 대인보호, 일상생활보조, 가족지원을 담당하며 민간부분 Home Help Service의 경우 보건케어는 금지되어 있음

[표 32] 홈헬퍼의 직무

구분	직무내용
대인보호	약수발, 옷입고벗기, 목욕, 잠자리 돌보기, 용변관리, 야간보호, 발관리(간호), 산책하기, 의자에 옮기기
가사원조	집안일, 식사준비, 음료준비, 장보기, 세탁
사회활동	교제, 케어러의 스트레스 조치, 클라이언트의 근심조치, 정서적지지, 클라이언트를 위한 산책, 정기적인 케어러 위한 제공
네트워킹	심리치료사, 작업치료사, 지역간호사, 언어치료사, 발관리사

출처 : 정유미, 2009. “노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구”. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위 논문, p. 58. 재인용

(3) 근로환경

- 영국의 돌봄 관련 핵심인력 약 922,000명(2004년 기준) 가운데 61%가 노인대상 수발서비스 제공을 위해 고용되고 있음
- 영국은 수요와 공급의 불균형 문제에 대하여 심각하게 인지하여 공식적 보호자인 유급 케어워커에 대한 규제와 감독 강화를 통한 질적 통제라는 형태로 정부의 적극적 개입이 이루어지고 있음

3.1.4 미국

1) 개요

- 미국은 제한적인 사회보험 시장으로 인해 장기요양 프로그램은 주정부의 사정에 따라 운영과 급여수준이 결정됨
 - 피보험자의 자격인정 기준 및 가정간호서비스 급여범위 결정
 - 너싱홈 병상공급 수준 조정
 - 메디 케이드 대상자에 대한 너싱홈의 수가 조정 등
- 1970년대 고령화 사회에 진입한 노인문제를 해결하기 위해 Medical Assistance를 통한 가정건강보조원(Home Health Aide)이라는 자격과 개념을 도입하여 노인, 장애인과 같은 공적부조 수혜자에게 서비스를 제공하고 서비스 제공자에게 직접적인 비용지불을 허용함

2) 전문 인력기준

(1) 교육내용

- 교육훈련과 관련하여 연방정부 차원의 최저기준이 마련되어 있음
 - 간병인들에 대한 75시간의 교육
 - 2년 이상 경력의 간호사의 수퍼비전
 - 특정간병기술에 관한 일정시간의 교육
 - 최소 16시간의 실습
 - 매년 1회 이상의 간병인 수행평가 실시하며 취약 시 특정 서비스훈련 제공

[표 33] 연방정부의 간병도우미 훈련 최저기준

구분	최저기준
기본적 간병기술	기본적 신체건강 측정, 돌봄 환경 조성, 신체기능의 변화 관찰 및 기록, 말기환자 돌봄
대인 돌봄 기술	목욕, 위생, 옷 입기, 생리, 피부관리, 식사도움, 신체활동 도움
정신건강/사회서비스 기술	노화에 따른 발달 과업 지원, 선택권, 정서적 원조
치매/인지장애 돌봄 기술	치매노인 돌봄 기술, 인지장애인과의 의사소통
기본재활기술	자립생활 원조
인권교육	개인사생활 및 비밀유지, 개인선택권 준수 등

출처 : 정유미, 2009. 노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위 논문, p. 66. 재인용

- 미국의 경우 인권교육을 통해 환자(대상자)의 인권준수를 위한 교육활동이 이루어짐

(2) 근로환경

- 2010년 미국의 가사간병 서비스 근로자는 약 340만 명으로 추정되고 있으며 근로자의 1/3이 파트타임으로 근무하고 있으며 많은 종사자들이 주말과 야간시간에 종사해야하는 어려움을 가지고 있음
- 또한 개인적 고용관계에 속해 있어 근로조건의 편차가 심하며 절반 가까운 가사간병 서비스 근로자들이 의료보험 혜택을 받고 있지 못함

3.1.5 시사점

1) 요양보호사의 전문성 강화

- 독일의 경우 1960년대부터 양성교육기관을 설치하여 전문가수준으로 양성·정착하였으며 요양보호뿐만 아니라 기본간호와 사회적 치유를 위한 전문성이 요구됨
- 민간보험이 주를 이루는 미국은 요양보호사에 대한 지속적인 Super Vision과 인권교육이 이루어지고 매년 이루어지는 간병인 수행평가를 통해 지속적인 보수교육이 시행됨
- 일본은 500시간의 기초연수제도가 의무화되어 있으며 매년 1회의 국가자격시험으로 요양보호사의 조건이 강화됨

2) 체계적 교육·훈련 시스템

- 일본은 교육내용 및 강사진에 대하여 중앙정부의 가이드라인 제공되며, 병원·요양원과 교육·훈련기관 간에 연계를 통해 인력수요 전망 및 조율

3) 법제도하에서의 근무환경 보호

- 선진국가의 경우 법제도 하에 요양보호사의 근무환경이 보호되고 있음
 - 소관 중앙정부기관과 타부서, 지자체의 협조로 요양보호사의 고용관리 개선 및 복지 증진을 위한 다각적 노력이 이루어지고 있음

[표 34] 국가 간 제도 비교

구분	독일	일본	영국	미국	한국
케어 제도	수발보험	개호보험	홈 헬프 서비스	홈 헬프 서비스	노인장기요양보험
전문인력	노인수발사 노인수발보조원	개호복지사 홈헬퍼	CSS, PCSC, ICSC	Social Service Aide Nursing Aide Homemaker	요양보호사
자격제도	국가고시시험	국가자격제도 (양성시설 수료 후 국가자격시험 실시)	국가자격	법적 자격 없음	자격시험
자격취득방법	-2년간 개호양성 시설 -실업학교졸업 후 양성2년+1년 연수 -기간학교졸업+ 양성2년+1년 연수	-고졸+양성시설 2년 -고졸+복지계 재학 +양성시설 1년 -고졸+보모양성시설 +양성시설 1년 -실무3년+국가시험	-CSS : 현재종사자 대상 연수코스 -PCSC : 학생만 전일제 2년 과정 -ICSC : 종사자를 위한 파트타임 연수인정코스 수료 후 자격부여	구체적 기준 없음 (뉴욕주에서는 120시간 교육/훈련 과정의 인정시험)	-교육기관 240시간 수료 -국가자격소지자 40~50시간 -경력자 교육과정 이수
주요역할	시설, 재택에서 고령자의 수발과 간호를 전문적으로 행함	사회 복지 시설 의 요모, 노인보건시 설의 개호직원, 공 사의 홈헬퍼, 재택 개호 지원센터의 상담원	CSS - 홈헬퍼조정자 PCSC - 시설의 케어워커 ICSC - 주거시설과 데이 서비스 케어워커	의료적 치료서비스 개인간호서비스 가사보조서비스	시설 및 재가방문 요양서비스 제공
근무처우	국가차원의 법적 보호 간호사와 동일한 수준의 처우 임금협약	법률에 의한 보호 -개호노동안정센터 설치	법률에 의한 보호 -케어러친환경정책	개인적 고용관계	파견제 다수 제도적 보호장치 전무
임금수준	남성 : € 1,577 여성 : € 1,097	월평균 ¥198,600~211,300	-	시간당 \$ 8.12~11.67	시설 2교대제 월평균 1,232,400원

출처 : 정유미, 2009. 노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문, p. 71. 재구성

3.2 간병인의 역할 및 업무

3.2.1 간병인의 역할²⁷⁾

- 만성적 질환이나 외상, 정서적 장애 등의 이유로 인하여 일상생활 속에서 기본적인 self-care업무나 가사일 등의 도구적 활동 등을 수행할 능력에 제한을 받는 사람들에게 필요한 도움을 제공함
- 정신적 육체적 장애로 인하여 식사, 옷 입기, 목욕 등 일상적이고 규칙적으로 반복되는 기본적인 활동을 영위할 능력이 없는 경우 또는 이를 보조하기 위하여 돌보는 활동을 함

3.2.2 간병인 교육 내용

- 현재 간병인 교육은 사설교육기관에서 일정 시간 무료로 간병교육이 진행되고 있으며, 간병인 양성 과정의 교육 내용은 다음과 같으며, 본 교육 내용은 2009년 시점에서 진행된 것임
- 교육 내용에는 주로 간병인 역할, 의사소통 등의 소양교육과 환자 간호를 위한 신체수발 서비스 교육으로 구성됨

[표 35] 간병인 교육 내용

교육과정	교육내용	
간병인 이론과 실제 (강의)	1일차	간병인의 역할, 간병인의 윤리와 예절교육, 인체구조와 생리, 의료전달체계와 병실구조, 안전관리
	2일차	감염관리와 전염성 환자관리, 활력증상, 침상만들기, 개인행위, 취업설명회
	3일차	환자체위 유지와 이동, 수동적 관절운동과 능동적 관절운동, 욕창관리, 배변·비뇨관리
	4일차	식사·영양관리, 열과 냉의 적용, 흡입과 흡인, 투약과 검사
	5일차	수술환자 관리, 뇌졸중·척추질환자·성인병환자 간호, 노인성 질환과 치매, 호스피스와 평가, 취업설명회
현장실습	1-4일차	현장실습과 교육생 실습일지 작성
	5일차	간병인 종합평가, 직장인의 자세, 직장인의 건강관리, 취업설명회

출처 : 이미애, 2010, "대구광역시 노인전문병원 간병인의 참여 특성과 직무만족도", p28.

27) 한주희, 2009, "노인요양병원 간병인의 직무스트레스와 정신건강에 관한 연구", p4.

3.2.3 간병인의 업무

- 간병인의 주요 업무내용은 간병대상자의 간병계획 수립, 간병대상자 관찰 및 기록, 간병대상자와 간병환경 위생관리, 정서적인 의사소통, 식사 및 배설 수발요령, 체위변경과 운동, 일상생활지원 등의 환자중심의 서비스를 제공함²⁸⁾
- 노인을 대상으로 하는 노인도우미(실버케어)는 치매나 중풍 등으로 불편하거나 고령의 노인들이 기거하는 의료시설이나 요양원에서 좋은 말동무가 되어 드리며 식사, 청소, 산책이나 독서, 간병, 심부름 등 필요한 서비스를 제공함
- 보건복지부에서 제공한(2010년 10월 13일) 보도자료²⁹⁾에 의하면 간병인의 주요 업무는 침대높낮이 조정, 화장실 부축, 체위변경, 휠체어를 이용한 환자 이동, 기저귀 교환·피부위생관리, 식사보조, 변기사용 보조로 파악함
- 각종 간병인협회에서 제공하는 간병인의 업무는 다음과 같으며, 주로 병실의 정리정돈, 환자 간호, 식사 보조, 진료 도움 등의 업무가 진행됨

[표 36] 간병인의 업무

업무 내용	비고
1.환자의 침상 정리 정돈 2.식사 및 간식 수발 3.대소변 수발 4.환자의 청결유지 5.운동 돕기 6.섭취량, 배설량 기록 7.정맥주사 상태 관찰 8.말벗으로 환자 안정 도모 9.간호(마사지 등) 10.진료도우미(환자이동 등)	상모간병인협회 (http://www.간병전문.kr)
1.환자 침상 정리 정돈 2.청결유지(목욕) 3.검사 및 외래 치료 시 환자이동 4.식사 및 간식 수발 5.대소변 수발 6.건강 마사지 및 운동 돕기 7.환자 건강 상태 체크 및 정신안정 유지	사랑나눔 간병인회 (http://www.sarangnanum.or.kr)
1.간병인 기본소양 교육 2.건강과 질병 및 환자 간호 3.환자 청결법 및 식사와 투약 방법 4.의사, 간호사 지시에 의한 처치법 및 회복기 환자 간병	SG plaza 간병인협회 (http://www.sgplaza.co.kr)

28) 박복임, 2010, "치매노인에 대한 간병인의 지식, 태도가 간병역할수행에 미치는 영향", p26.

29) 보건복지부, 2010, "병원 간병서비스 제도화를 위한 시범사업 중간실적(5월~8월) 발표".

3.2.4 요양보호사와 간병인의 근로처우 비교

1) 자격취득 방법

(1) 이수과정

- 요양보호사는 노인복지법에 따른 요양보호사교육기관에서 요양보호사의 등급별 교육과정을 이수하여야 자격을 취득할 수 있음
 - 1급 요양보호사는 요양보호에 관하여 240시간의 이론 및 실습 교육을 받아야 함
 - 2급 요양보호사는 120시간의 이론 및 실기 교육을 받아야 함
- 2011년 요양보호사양성지침에 따르면 신규자의 교육 수강료는 40~80만원이고 요양보호사 교육기관 및 실습시설에서 직접 교육을 받아야 한다고 명시되어 있음
- 반면, 간병인은 사설교육기관에서 일정 시간 무료로 진행되는 간병교육을 받으며, 기관마다 차이가 있으나 15시간³⁰⁾ 정도의 교육 후에 신분증과 간병교육수료증을 발급 받아 일하게 됨
- 요양보호사는 시간과 비용을 들여 교육기관의 교육 과정을 이수하여 자격을 부여 받는 것에 비해 간병인은 상대적으로 시간과 비용이 거의 들지 않음

(2) 교육 내용

- 요양보호사 교육 내용은 대상자 보호를 위해 일상생활 업무, 신체수발 수행업무, 정서지원 업무, 행정업무 등으로 다양하게 구성되어 있으며, 그 내용이 보다 구체적이고 전문적임
- 간병인 교육 내용에는 주로 간병인 역할, 의사소통 등의 소양교육과 환자 간호를 위한 신체수발 서비스 교육으로 구성됨

30) (주)에스지프라자 간병인협회에서는 1일 3시간씩 5일간의 교육을 통해 간병인을 양성함

2) 담당 업무

(1) 보호 대상자

- 아픈 환자를 대상으로 하는 것은 공통적이지만 간병인의 경우 중환자, 장애인, 노인, 산모, 신생아, 임종을 앞둔 사람 등을 대상으로 하며, 요양보호사는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자를 대상으로 한다는 점에서 차이가 있음

(2) 세부업무

- 간병인의 경우 아픈 환자를 돌보며 그 환자의 신체적 수발과 간단한 의료만 처리하는 반면 요양보호사는 노인들의 신체수발은 물론 일상생활 지원 및 정서적인 부분까지 고려하는 것에 차이가 있음
 - 1급 요양보호사의 업무는 장기요양수급자 등 모든 노인 등에게 신체활동 및 일상생활 지원 서비스 제공이고, 2급은 장기요양수급자의 신체활동 지원 서비스 외의 모든 서비스 제공이라 규정되어 있음
 - 요양보호의 내용은 노인의 장애에 대하여 삶의 질을 높이고, 생활을 유지하기 위한 방향을 원조 한다는데 있음
 - 간병인은 주로 병실의 정리정돈, 환자 간호, 식사 보조, 진료 도움 등의 업무가 진행됨
- 요양보호는 요양을 중심으로 노인의 정상적인 생활을 유지하도록 지원하는 방향이며, 간병은 이보다 질병 치료의 개념이 더 강함

3) 근무의 질 비교

- 보호가 필요한 대상자에게 서비스를 제공하는 요양보호사와 간병인에 대해 자격취득 방법, 교육 내용, 담당 업무, 급여 수준을 비교해 본 결과는 다음과 같음
 - 요양보호사는 자격취득에 있어 비용과 시간이 들고, 자격 취득 후 담당하는 업무는 일상생활 지원, 신체수발 지원, 정서지원, 행정업무 등으로 다양하게 구성 되어 치료를 목적으로 하는 간병인과는 내용의 질과 양에 있어 차이를 보임
 - 노인을 대상으로 하는 요양보호사의 교육 내용 및 제공 서비스를 살펴보면 신체수발뿐 아니라 정신적, 심리적 보살핌을 제공하며, 노인을 대상으로 전문적인 서비스가 이루어 짐
 - 요양보호사의 자격증 취득 과정이나 교육내용, 업무내용에 있어 간병인 보다 전문적이며, 포괄적 보호가 이루어지고 있으나 급여 수준에서는 이러한 요소들이 반영되지 않고 있음
- 요양보호사의 서비스 특성 및 업무내용을 고려한 결과 서비스의 질과 양에 비해 저평가

된 것으로 판단되며, 서비스의 특성 및 업무의 전문성 등을 고려한 요양보호사의 처우개선이 필요함

[표 37] 요양보호사와 간병인의 근무의 질

구분	내용	
	요양보호사	간병인
자격취득 방법	<ul style="list-style-type: none"> 240시간, 40~80만원 소요 	<ul style="list-style-type: none"> 15시간, 무료교육
교육 내용	<ul style="list-style-type: none"> 소양교육 신체수발서비스 교육 가사 및 일상생활 지원 교육 치매환자의 요양 보호 기술 업무기록 및 응급처치 기술 여가활동 돕기 	<ul style="list-style-type: none"> 소양교육 신체수발서비스 교육 환자의 일반적 특성 검토
담당 업무	<ul style="list-style-type: none"> 환자의 신체적 수발 일상생활 지원 정서 및 여가 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 환자의 신체적 수발 일상생활 일부 지원
평균 근무시간	<ul style="list-style-type: none"> 주당 52.9시간(시설요양보호사 기준) 	<ul style="list-style-type: none"> 주당 44시간
급여 수준	<ul style="list-style-type: none"> 월 평균 1,160천원 (시설요양보호사 기준) 	<ul style="list-style-type: none"> 월 평균 1,120천원(세전)

Ⅳ. 서울시 노인요양시설 요양보호사 실태조사

1. 실태조사 개요
2. 실태조사 결과
3. 시사점

4. 서울시 노인요양시설 요양보호사 실태조사

서울시 요양보호사의 근무처우 실태 파악하고 실 수혜자의 욕구를 조사하여 개선방안 및 지원방안 모색의 자료로 활용하고자 한다.

4.1 실태조사 개요

4.1.1 조사개요

1) 조사 목적

- 서울시 장기요양보호기관에서 근무하고 있는 요양보호사의 근무처우 실태 파악 및 개선방안 모색을 위한 설문 실시하여 정책결정에 있어 실수요자 및 전문가의 의견을 수렴하고자 함

2) 조사방법

- 요양보호사협회의 협조와 서울시 내 시설 및 재가 요양시설의 협조를 얻어 설문지 배포
- SPSS를 활용하여 빈도, 교차, 다중응답 분석 실시

구분	설문방법	조사장소
대상자 집단	배포조사 실시	응답자 근무 기관

3) 조사대상

- 시설 및 요양보호사 각 150부씩 총 300부를 최종 표본수로 선정함

구분	표본수	수거부수
대상자 집단	시설요양보호사 : 150명 재가요양보호사 : 150명	시설요양보호사 : 122명 재가요양보호사 : 54명

4) 조사세부계획

- 전국요양보호사협회 및 한국요양보호사 협회의 협조를 얻어 실시
- 서울시에 위치하고 있는 시설 및 재가요양시설 가운데 자치구별 무작위 선정하여 기관에 설문지 배포·회수

구분	표본 수	선별방법
대상자 집단	300명 + 10%	자치구별 1~2기관 선정배포 (25개자치구 각 12부씩)

5) 조사일정

- 설문 대상자 및 장소 섭외 : 9월 7일 ~ 9월 20일
- 설문실시 : 9월 9일 ~ 9월 22일
- 설문분석 : 9월 23일

구분	1주	2주	3주
설문지 설계			
조사 및 수거			
코딩 및 분석			
결과도출			

6) 조사문항

- 요양보호사의 근무실태를 살펴보기 위한 조사 문항은 다음과 같음

대상구분	문항		비고
대상자 집단	일반사항	성별, 연령, 거주지, 학력, 소득수준, 동거가족	
	실태파악	근무처우 및 환경, 질환여부, 교육참여 등	
	만족도	업무만족도, 이직의향	
	욕구	개선사항, 정책요구도	
전문가 집단	일반사항	성별, 연령, 학력, 근무지, 근무기간	
	정책의 문제점	서울시 정책의 필요정도	
	개선방안	요양보호사 정책 개선방안 의견조사	

4.2 실태조사 결과

4.2.1 일반현황

1) 인적사항

□ 응답자 176명 가운데 93.8%가 여자였으며 50대의 비율이 62.5%를 과반수 이상을 차지하며, 평균 근무기간은 3.15년으로 조사되었으며, 응답자의 63.1%가 고졸인 것으로 조사됨

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	여자	165	93.8
	남자	6	3.4
	무응답	5	2.8
	합계	176	100.0
연령대	30대	5	2.8
	40대	42	23.9
	50대	110	62.5
	60대 이상	12	6.8
	부응답	7	4.0
	합계	176	100.0
근무년수	1년미만	6	3.4
	1년이상 ~5년미만	119	67.6
	5년이상 ~ 10년 미만	24	13.6
	10년 이상	4	2.3
	무응답	23	13.1
	합계	176	100.0
학력	무학	3	1.7
	초졸	9	5.1
	중졸	32	18.2
	고졸	111	63.1
	대졸	13	7.4
	무응답	8	4.5
	합계	176	100.0

2) 근무시설 일반현황

- 대부분이 요양보호사 1급 자격을 갖추고 있었으며, 응답자의 49.4%가 민간기관에, 35.8%가 시립기관에서 근무하고 있음
- 재가요양기관의 설문 협조의 어려움으로 본 실태조사의 94.9%가 시설요양기관 대상자로 나타나 응답의 치우침 현상이 발생할 수 있으며, 추후 재가요양기관 요양보호사 대상 실태조사의 보강이 필요할 것으로 사료됨

구분		빈도(명)	백분율(%)
시설운영주체	시립	63	35.8
	구립	1	0.6
	민간(법인 또는 개인)	87	49.4
	기타	15	8.5
	무응답	10	5.7
	합계	0	0.0
근무기관	시설요양기관	122	94.9
	재가요양기관	48	1.1
	기타	2	3.4
	무응답	4	0.6
	합계	0	0
등급	1급	167	94.9
	2급	2	1.1
	기타	6	3.4
	무응답	1	0.6
	합계	0	0.0

4.2.2 근무환경

1) 근무형태

- 근무형태는 계약직 40.8%, 정규직 31.3%, 시간제 11.4% 순으로 조사되었으며 응답자의 대다수가 시설요양보호사로 나타났기 때문에 급여 형태 또한 월급제(66.5%)의 비율이 가장 높게 조사됨

구분		빈도(명)	백분율(%)	
고용형태	고용방법	파견제	2	1.1
		고용제	157	89.2
		무응답	17	9.7
		합계	176	100.0
	세부사항	정규직	55	31.3
		시간제	20	11.4
		계약직	72	40.8
		무응답	29	16.5
		합계	176	100.0
	급여형태	시급제	39	22.2
월급제		117	66.5	
수당제		1	0.6	
무응답		19	10.7	
합계		176	100.0	

□ 근무형태는 2교대, 3교대, 평일근무, 격일제 등 다양한 형태로 조사됨

2) 근무시간 및 급여수준

□ 응답자의 주간 평균 근무일수는 5.71일, 월간 평균 근무시간은 172.6시간, 월평균 급여는 111만 원으로 조사됨

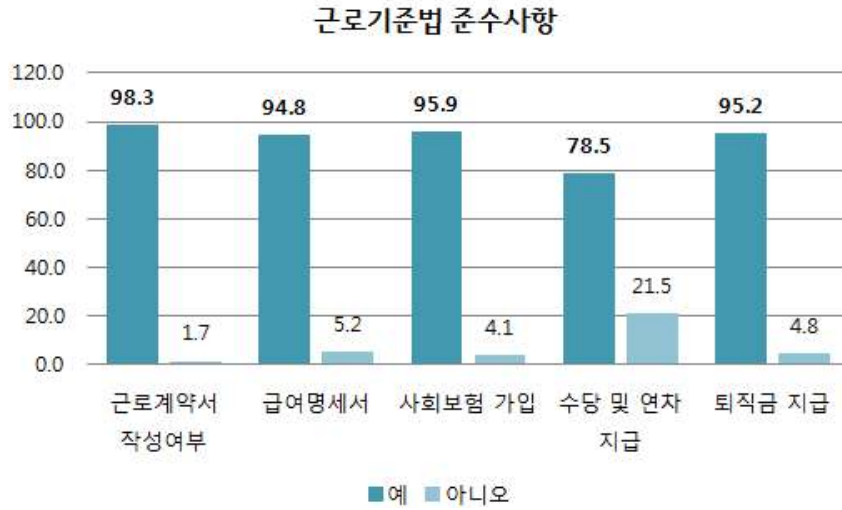
□ 월평균 최장 근무시간은 552시간으로 25일 근무 시 하루에 22시간을 근무하는 것으로 볼 수 있음

□ 월평균 최저 임금은 40만원, 최고 임금은 190만원으로 그 차가 150만원에 이릅니다

구분	빈도(명)	백분율(%)
60만 원 미만	25	14.2
60만 원 이상 ~ 80만 원 미만	12	6.8
80만 원 이상 ~ 100만 원 미만	9	5.1
100만 원 이상 ~ 120만 원 미만	42	23.9
120만 원 이상 ~ 140만 원 미만	62	35.2
140만 원 이상	19	10.8
무응답	7	4.0
합계	176	100.0

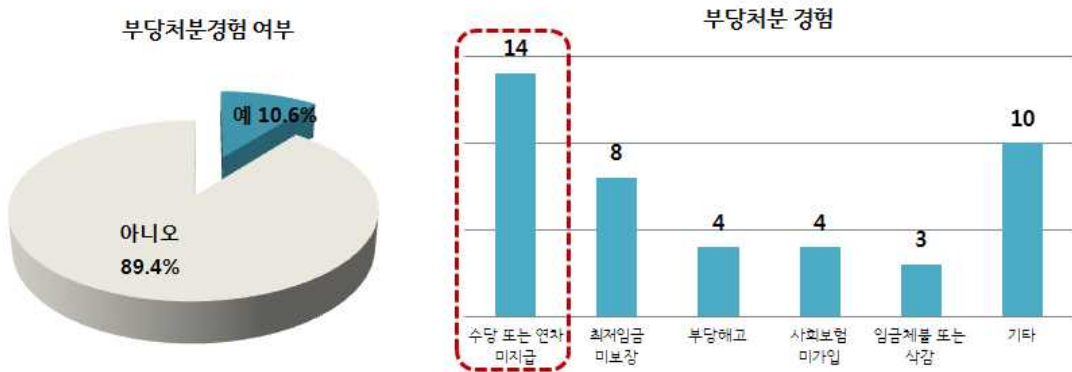
3) 근로기준법 준수

- 응답자의 대다수가 근로기준법 관련 사항에 대하여 준수하고 있는 것으로 조사됨. 이는 응답 가능한 시설의 한계로 인하여 실제적인 실태조사가 요구되는 열악한 기관에 대한 조사가 어려웠기 때문으로 사료됨



4) 부당처분

- 전체 응답자중 17명이 근무와 관련하여 부당처분을 받은 경험이 있으며, 수당 또는 연차에 대한 기관의 미지급이 14명(중복응답)으로 가장 높은 빈도를 나타냄



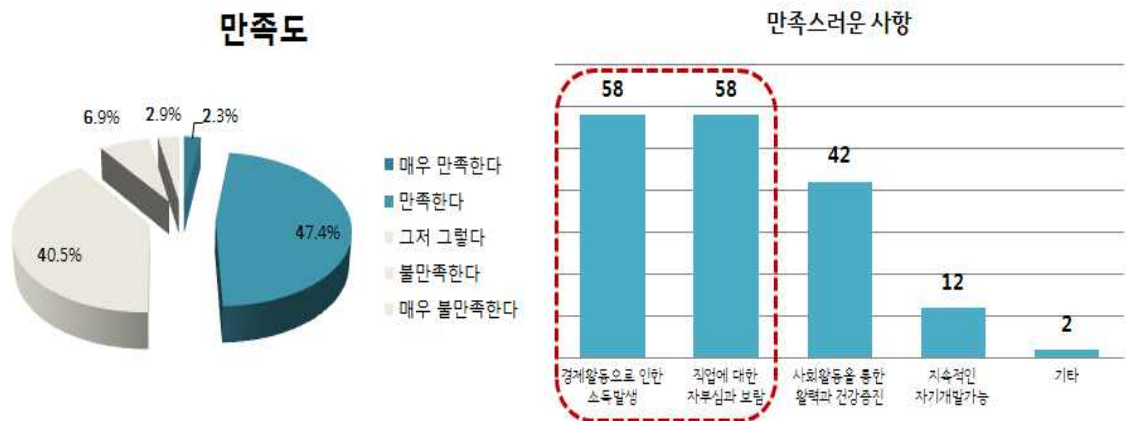
4.2.3 근무만족도

1) 만족도

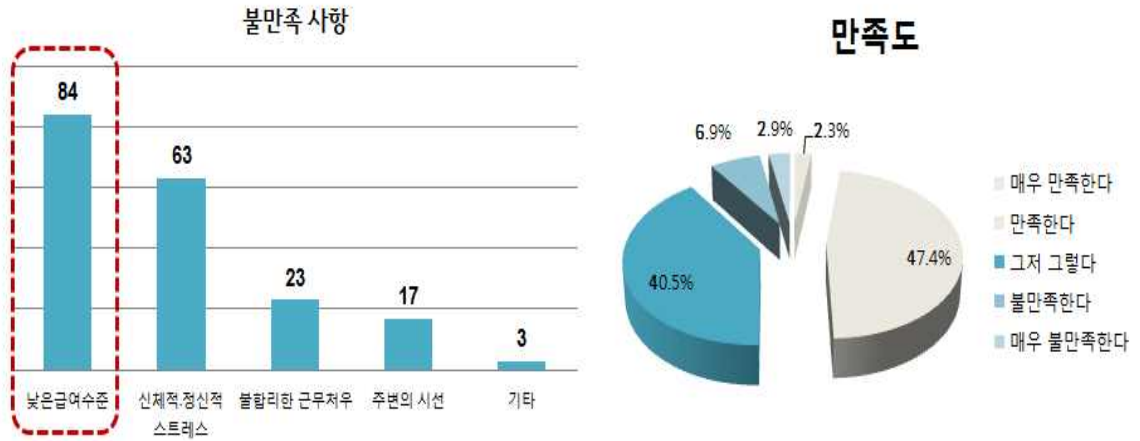
- 전반적인 근무 만족도는 대체로 만족하는 것으로 조사되었으며 대상자와의 관계에 대해 만족하는 비율이 가장 높을 것으로 조사됨
- 직업에 대한 사회적 인식은 불만족(불만족+매우 불만족)하는 비율이 51.5%, 급여수준은 불만족하는 비율이 42.5%로 조사되어 다른 항목에 비해 불만족하는 비율이 높게 나타남

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
전반적인 만족도	2.3	47.4	40.5	6.9	2.9
직업의 전문성	4.1	38.5	45.6	8.9	3.0
근로시간	3.6	40.5	41.7	13.1	1.2
급여수준	1.2	15.0	41.3	36.5	6.0
직업에 대한 사회적 인식	1.8	16.8	29.9	41.3	10.2
대상자와의 관계	4.8	44.0	44.6	6.6	0.0
대상자 가족과의 관계	3.6	38.3	49.7	8.4	0.0
근무기관과의 관계	6.5	36.6	50.3	5.2	1.3

- 요양보호를 통하여 직업에 대한 자부심과 보람을 느낄 수 있다는 점과 경제활동으로 인한 소득발생 부분에 있어 만족스럽다는 응답이 각 58명(중복응답)으로 가장 높은 빈도를 나타냄

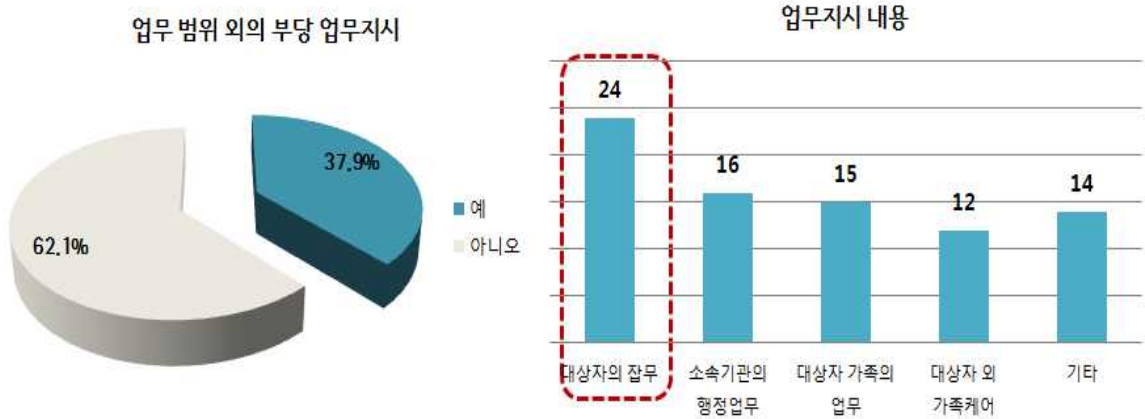


- 불만족하는 이유로는 84명이 낮은 급여수준 때문이라고 응답하였으며 63명이 신체적·정신적 스트레스라고 응답함



2) 업무 범위 외의 부당업무 지시

- 서비스 범위 외의 업무지시를 받은 경험은 응답자의 37.9%로 조사되었으며, 대상자의 업무가 가장 높은 빈도로 조사됨

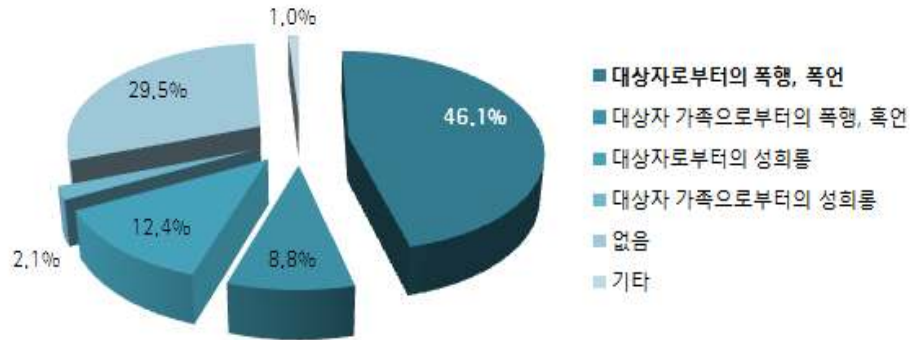


3) 폭행 및 폭언

- 총 193명(중복응답)이 응답하였으며, 과반수가 가까운 46.1%의 응답자가 대상자로부터 폭행 또는 폭언의 피해가 있는 것으로 조사됨
- 대상자로부터의 성희롱이 12.4%, 대상자 가족으로부터의 폭행 또는 폭언의 피해 순서로 나타남
- 피해발생시 응답자의 47.4%가 소속기관에 알린다고 응답하였으며, 36.3%는 그냥 참는 것으로 조사됨

- 폭행과 폭언으로부터의 요양보호사를 보호하기 위해 대상자 및 그의 보호자에 대한 요양보호사 인식 개선 교육 또는 별척사항이 요구됨

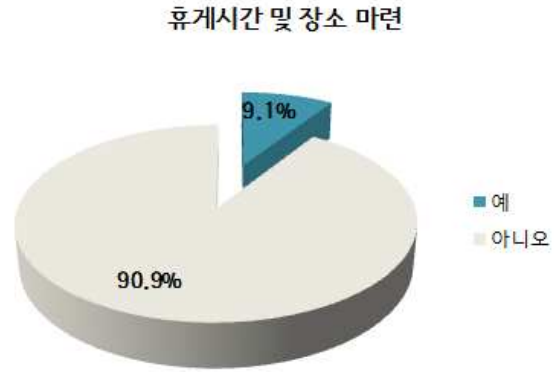
폭행 및 폭언 피해 경험



4.2.4 요양보호사 복지수준

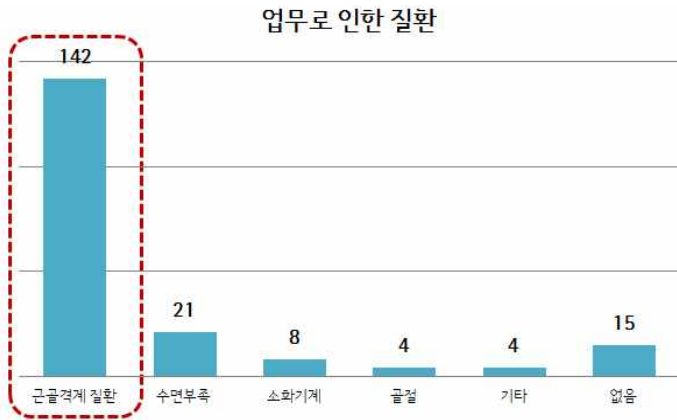
1) 휴게시간 및 장소

- 업무의 특성상 요양보호사는 별도의 휴식 시간을 갖는데 어려움이 있음. 응답자의 90.9%가 휴식을 위한 시간 및 장소가 마련 되어 있지 않다고 응답함



2) 업무로 인해 기인된 질환

- 업무로 인한 질환에 대하여 응답자의 73.2%인 142명(중복 응답)이 근골격계 질환을 앓고 있었으며 10.8%가 수면부족, 4.1%가 소화기계통 질환을 앓고 있는 것으로 조사됨
- 기타의견으로는 타박상 및 피부염을 앓고 있다고 응답함



구분	빈도(명)	백분율(%)
근골격계 질환	142	73.2
소화기계	8	4.1
수면부족	21	10.8
골절	4	2.1
없음	15	7.7
기타	4	2.1
합계	194	100.0

- 업무로 인한 질환으로 치료 또는 결근한 경험에 대하여 산재처리 되었다는 응답은 전무하였으며 응답자의 73.3%가 사비로 치료했으며, 9.3%는 결근(무급휴가)하고 집에서 휴식을 취한 것으로 조사됨

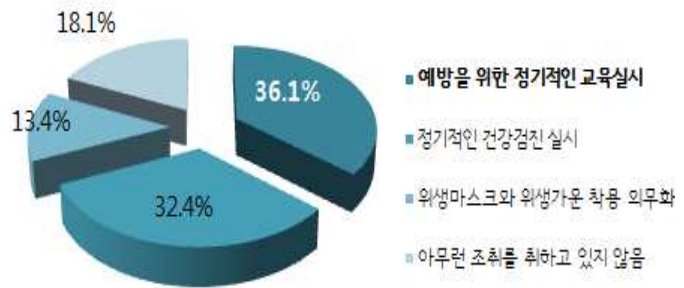
- 유급휴가를 부여받은 응답자는 6.0%(9명)에 불과함
- 기타의견으로는 산재진행을 하였으나 불승인된 경우, 약 먹고 일하는 경우, 기관에서 병원비를 지급한 경우 등이 있음

구분	빈도(명)	백분율(%)
산재처리 되어 병·의원에서 치료	0	0.0
사비로 병·의원에서 치료	110	73.3
결근(무급휴가)하고 집에서 휴식	14	9.3
연차(유급휴가)를 받아 집에서 휴식	9	6.0
기타	17	11.3
합계	150	100.0

3) 건강보장을 위한 소속기관의 노력

- 요양보호사의 건강유지 및 전염병 예방과 관련하여 소속 기관에서 취하고 있는 노력으로 응답자(중복응답)의 36.1%가 정기적인 교육을 실시하고 있다고 응답하였으며, 32.4%가 정기적인 건강검진을 실시하고 있다고 응답함

건강유지 및 전염병 예방을 위한 기관의 조취



- 위생마스크와 위생가운 착용을 의무화하고 있다는 응답은 13.4에 불과하며, 아무런 조취를 취하고 있지 않다는 응답도 18.1로 조사됨

구분	빈도(명)	백분율(%)
예방을 위한 정기적인 교육실시	78	36.1
정기적인 건강검진 실시	70	32.4
위생마스크와 위생가운 착용 의무화	29	13.4
아무런 조취를 취하고 있지 않음	39	18.1
합계	216	100.0

4) 교육참여

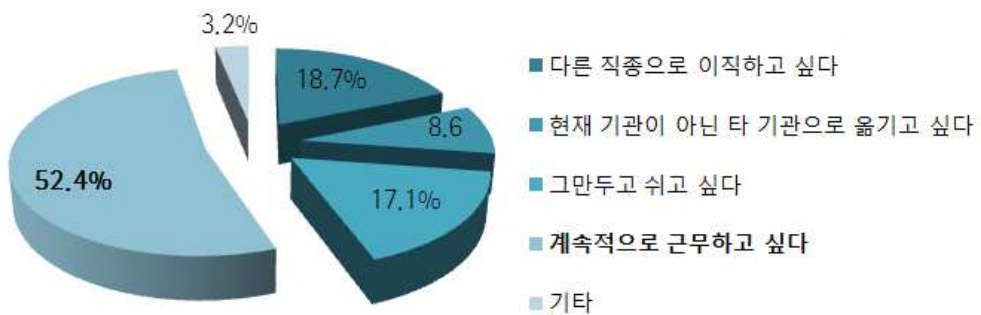
- 응답자의 81.2%가 재직 후 요양보호사 관련 교육에 참여한 경험이 있으나, 91.4%는 교육에 따른 교통비 지급을 받은 경험이 없었으며, 72.6%는 교육시간 만큼 업무시간으로 인정되지 않은 것으로 조사됨
- 응답자 중 62.9%는 교육 시 식대지급이 이루어진 것으로 나타남

구분	응답자 수(명)	예(%)	아니오(%)	합계(%)
교육 참여 경험	170	81.2	18.8	100
교육 시 교통비 지급	140	8.6	91.4	100
교육 시 식대지급	143	62.9	37.1	100
교육시간에 대한 업무시간으로의 인정	146	27.4	72.6	100

5) 이직의향

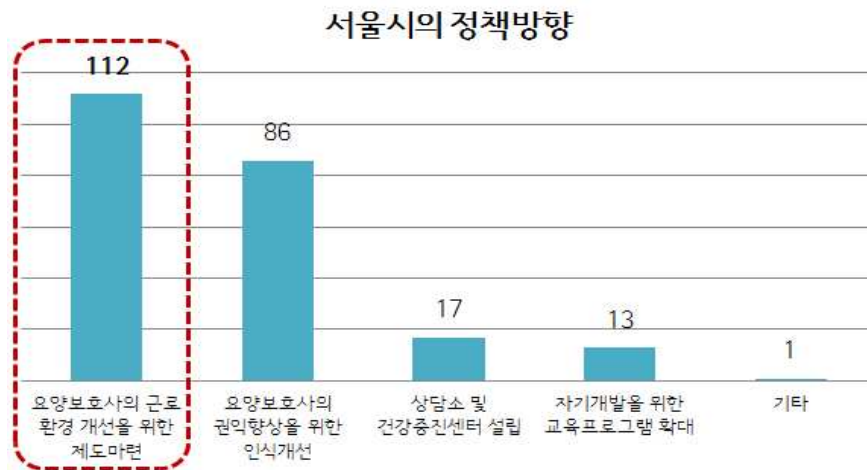
- 향후 1년 내 이직할 의향이 있는지에 대한 물음에 과반수이상인 52.4%가 지속적으로 근무를 원하는 것으로 조사되었으며, 8.6%는 현재 기관이 아닌 다른 기관으로 이직을 원하는 것으로 나타남
- 18.7%는 다른 직종으로 이직을 희망한다고 응답하였으며 17.1%는 그만두고 싶다고 응답하여 요양보호사 직종에 대한 이직의향은 35.8%로 조사됨

이직의향

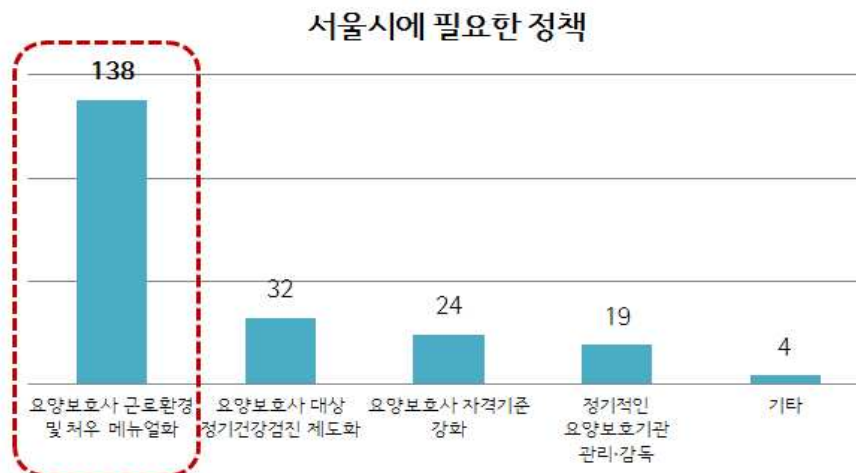


4.2.5 정책지원

- 총 응답자 229명(중복응답) 가운데 48.9%인 112명은 요양보호사의 근로환경 개선을 위한 제도마련이 필요하다고 응답하였으며, 37.6% 86명은 권익향상을 위한 인식개선이 필요하다고 응답함
- 기타의견으로는 부적절한 처우에 대해 요양서비스 취소가 있음



- 총 응답자 217명(중복응답) 가운데 63.6%인 138명이 요양보호사 근로환경 및 처우 매뉴얼화에 대하여 요구하였으며 14.7% 32명이 요양보호사에 대한 정기건강검진 제도화, 11.1% 24명이 요양보호사의 자격기준 강화가 필요하다고 응답함. 8.8% 19명은 요양보호 기관에 대한 정기적인 관리·감독이 필요하다고 응답함
- 기타의견으로는 안정적 일자리 확보, 월급제 시행, 보호자와 대상자의 교육, 산재보험 확대, 근로환경 개선 등이 있음



4.2.6 처우개선 관련 기타의견

- 근로조건 개선, 인프라 구축, 요양보호사 인권보호, 근무조건 및 환경개선, 인력배치 및 안정적 일자리 제공, 질환에 대한 대처 등으로 구분됨

[표 38] 처우개선 기타의견

구분		내용
근로조건 개선	근로기준법 준수	▪근로시간 및 최저임금법 준수
	급여 인상	▪급여수준의 대폭적인 인상 지급 ▪업무량에 비해 낮은 급여
	연차 및 수당 지급	▪연차 및 수당 지급 ▪경력, 노동 강도, 성과 등에 따른 호봉제 형식의 임금제도 마련 ▪시간제 급여 지급 지양
	부당업무 요구 개선	▪업무 외 잡무 금지 사항 마련
시설 인프라 구축	휴식공간 마련	▪휴식공간 마련 ▪요양보호사 쉼터 개설 요구
	샤워시설 확충	▪감염 보호 위한 샤워시설 확충
요양보호사 인권 보호	폭행 및 폭언으로부터의 보호	▪대상자와 대상자 가족으로부터의 폭행·폭언 보호 ▪대상자 및 대상자 가족 교육 실시
	대상자, 보호자 교육	▪기관, 대상자, 보호자의 인식개선 요구
	사회적 인식 개선	▪대상자와 대상자 가족의 사회적 인식 개선 ▪직업의식 강화
근무조건 및 환경개선	업무 메뉴얼화	▪요양보호사의 명확한 업무 내용 제시 ▪업무 외 잡무 금지 강화 ▪근로시간 외 업무 강요 지양 ▪환자 맞춤 케어 자료 제공
	정년연장	▪정년 보장 및 정년 연장
	식사 및 휴식 시간 확보	▪식사시간 확보 ▪휴게시간 근로시간 인정
인력배치		▪수급 조절
안정적 일자리 제공		▪일자리 연계
질환에 대한 대처 마련		▪근무 스트레스 위한 근로복지 필요 ▪근골격계 질환에 대한 대처 방안 마련

4.3 시사점

4.3.1 설문조사의 한계

- 더 열악한 근무환경에 노출될 것으로 예상되는 재가요양보호사의 설문지의 어려움으로 시설요양보호사의 응답률이 높아 요양보호사의 보편적인 응답으로 간주하기에 한계를 갖고 있음
- 본 연구원과 협회의 설문 협조요청에도 불구하고 설문조사 실시의 어려움이 발생함. 설문조사가 가능한 기관은 근로기준법 준수 상태가 양호한 기관으로 사료되며 이에 실제보다 양호한 조사결과가 도출될 가능성이 있음. 서울시 요양보호시설의 전반적인 실태조사를 통하여 요양보호사의 근로환경의 실제 파악이 요구됨
 - 근로기준법 준수 및 요양보호사 처우와 관련하여 부정적 응답이 예상되는 기관은 협조요청 시 협조에 응하지 않는 사례가 빈번하게 발생함

4.3.2 근로조건 개선

- 전반적으로 근무에 대한 만족도는 높았으나 직업에 대한 사회적 인식과 급여수준에 대해서는 불만족 응답률이 높게 나타남
 - 계약직 또는 시간제 근로의 비율이 높았으며, 평균 근무일수는 5일을 초과하며 교대제 근무로 인한 연차사용 및 실질적인 휴식이 무의미함
 - 과도한 근무시간과 근무일수에 비해 턱없이 부족한 급여를 받고 있는 것으로 나타남
- 50대의 비율이 높으며, 업무로 인하여 2개 이상의 질환을 갖고 있는 것으로 조사되었으며, 중노동이 요구되는 업무의 특성상 근골격계 질환과 수면부족이 높게 나타남
- 요양보호사의 건강 증진을 위하여 정기적인 교육이나 건강검진을 실시하고 있으나 예방차원의 전염 또는 요양보호사의 위생을 위한 가운, 마스크 착용의 의무화가 필요하며 위생장비 지원이 필요함

4.3.3 요양보호사의 복지증진에 대한 관심

- 요양보호사 대상의 휴게장소나 시간이 별도 갖추어져 있지 않다는 응답이 90%로 매우 높게 나타남

- 이는 업무의 특성상 별도의 휴게시간을 갖기 어렵다는 것을 요양보호사들이 인지하고 있으며, 이를 대체할 수 있는 요양보호사의 복지증진을 위한 시설마련에 대한 요구가 크게 나타남
 - 특히 탕비실과 요양보호사 샤워시설에 대한 욕구가 높게 나타남
- 근로시간 및 최저임금 준수와 연차 및 각종 수당 지급, 급여체계의 개선이 요구됨

4.3.4 제도적 인프라에 대한 요구

- 대상자 또는 대상자 가족으로부터 부당한 처우를 받거나 폭행 또는 폭언을 당하는 경우가 많았으며, 특히 시설 종사자의 경우 폐쇄적인 시설의 특성상 대상자로부터의 폭행 또는 폭언 수준이 심각한 것으로 조사됨
- 요양보호사의 권익 향상과 인식개선을 위한 요양보호사와 대상자 및 그의 가족에 대한 교육이 절실히 요구됨
- 요양보호사의 실질적인 근로환경 개선을 위해 근로환경 및 처우에 대한 기관과 요양보호사에 대한 업무 매뉴얼화에 대한 욕구가 크게 나타남

V. 요양보호사 처우개선 지원방안

1. 요양보호사 근무환경의 문제점
2. 정책적 고려사항
3. 조례안 구성

5. 요양보호사 처우개선 지원방안

요양보호사에 대한 정의 및 업무를 검토하여 요양보호사의 역할에 대하여 탐색하였으며, 문헌연구와 실태조사를 통하여 요양보호사의 열악한 근로환경의 심각성을 도출할 수 있었다. 이에 요양보호사의 처우개선 방안 마련을 위한 방향성을 제안하고 서울시에서 요양보호사 근무처우를 개선할 수 있는 방안 및 조례안을 제시하고자 한다.

5.1 요양보호사 근무환경의 문제점

- 기존 선행연구 및 선진사례 검토 등의 문헌연구와 실태조사를 통하여 서울시 요양보호사 근무환경의 문제점을 크게 3가지로 요약할 수 있음
 - 노동강도에 비해 열악한 근로조건
 - 낮은 임금 및 복지인프라 부족
 - 비현실적인 인력기준
 - 업무내용의 불확실성
 - 신체적·정신적 고통으로 인한 건강보장 미흡
 - 높은 노동강도로 인한 신체적·정신적 스트레스
 - 건강보호의 사각지대
 - 성희롱에 무방비
 - 요양보호사 노동 환경 개선을 위한 제도적 장치 부재
 - 수요와 공급의 불균형
 - 요양보호시설에 대한 관리·감독 부실
 - 요양보호사의 권익향상을 위한 제도 부재
- 실태조사 및 선행연구 검토를 통하여 문제점 해결을 통해 요양보호사의 근로처우 개선을 위한 서울시 지원방안을 마련하고자 함



[그림 1] 문제점 및 지원방안

5.2 정책적 고려사항

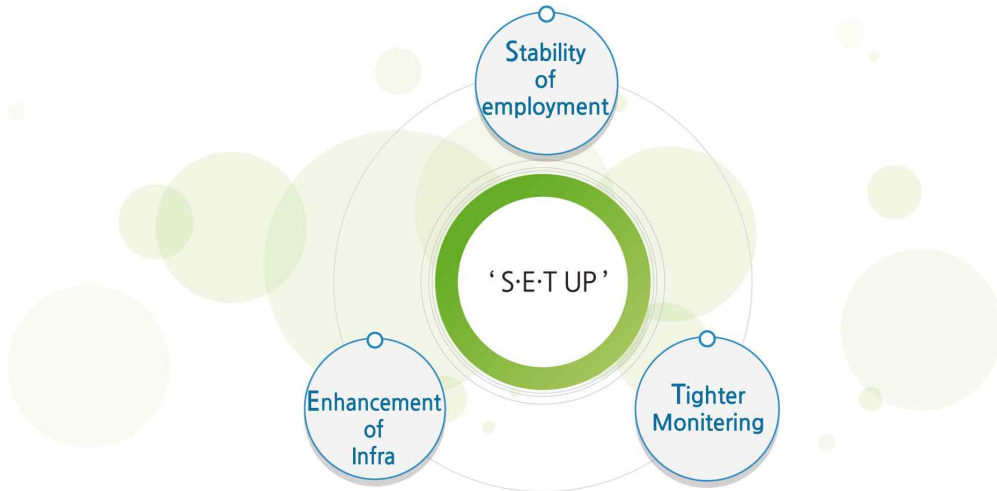
5.2.1 기본방향

- 서울시 요양보호사의 근무처우 개선을 위한 지원방안의 방향성을 다음과 같이 제안하여 정책 및 제도의 나아갈 바를 제시함
 - 서울시 요양보호사의 근로환경의 열악함, 잦은 이직률, 낮은 사회적 인식의 해소
 - 실태조사를 통해 파악된 요양보호사의 업무특성 및 근무환경을 고려한 지원제도 마련
 - 서울특별시에서 실현가능한 방안 탐색

1) 요양보호사 처우개선을 위한 'S·E·T UP'

- **S** Stability of employment
 - 열악한 근무 환경에 처해 있는 요양보호사의 전문성 및 노동성을 인정하여 **요양보호사의 근로 안정성 확보**
 - 근로의 안정성을 확보함으로써 양질의 서비스 제공의 기반을 제공하고 요양보호사의 업무의 연속성을 보장함
- **E** Enhancement of Infra
 - 업무내용 및 업무 환경으로 인한 스트레스에 대한 상담 및 지지 역할을 제공하여 **고충해소가 가능한 창구 마련**
 - 요양보호사의 지원 및 지지 기능을 하는 인프라를 조성함으로써 요양보호사의 권익 향상을 촉진하고 건강증진을 도모하여 궁극적으로 요양보호사의 삶의 질 향상에 이바지함
- **T**ighter Monitoring
 - 서울시 요양보호기관의 요양보호사 고용환경 및 근무환경에 대한 **행정기관의 관리·감독 강화**
 - 정기적인 관리·감독을 통해 요양보호사의 근로처우에 대한 행정당국의 책임을 부여하고 지속적인 제도적 지원이 제공될 수 있는 환경을 조성함

· 요양보호사 처우개선을 위한 ‘S·E·T UP’



[그림 2] 요양보호사 처우개선을 위한 기본 방향

2) 기본 이념 및 원칙

- 기본 이념과 원칙은 요양보호사의 전문성 및 노동성에 대한 인정과 요양보호사의 권익보장 등의 지원정책이 추구해야 할 가치를 제안함
 - 요양보호사의 전문성과 노동성을 인정하며, 노인의 신체활동 및 가사지원을 통하여 노인의 건강하고 안정된 노후 생활 영위와 부양가족의 부담에 이바지해 온 분들로 안정된 근무환경을 보장받아야함
 - 요양보호사의 처우 개선 정책은 노인뿐만 아니라 부양가족을 위한 정책임
 - 서울특별시의 요양보호사 처우 개선을 위한 정책은 노인 대상 요양서비스를 제공하는 요양보호사에게 주어지는 정책이어야 하며, 어떠한 조건에 의해 차별받지 않아야 함

5.2.2 요양보호사의 근로 안정성 확보

- 요양보호사의 열악한 근로조건 개선과 제도적 지원을 위한 근로 안정성 확보방안을 크게 4가지로 제안하고자 함

1) 추진사항

- 요양보호사 업무 매뉴얼 개발
- 서울시 요양보호사 인력 기준 마련
 - 산재 및 유급휴가 시 서울시 지원으로 요양보호사 파견
 - 시간대별 요양보호사 인력 구분
- 지방자치단체 차원의 요양보호사 보수 교육 실시
- 요양보호사에 대한 사회적 인식 개선 사업 진행

2) 요양보호사 업무매뉴얼 개발

(1) 운영방안

- 요양보호사 업무 매뉴얼 개발 및 준수 유도
 - 고용환경(근로자성 판단, 산재처리과정상 입증책임 주체, 근로기준법 준수 의무, 표준근로계약 체결 및 요양보호사에게 고지의무 등)
 - 근로환경(서비스내용, 직무정의 명시, 신체·건강위해로부터의 보호, 교육지원 등)

(2) 서울시 지원

- 요양보호사 처우개선 교부금을 지원, 운용

3) 서울시 요양보호사 인력기준 마련

- 산재 및 유급휴가 시 서울시 지원으로 요양보호사 파견
- 시간대별 요양보호사 인력 구분

(1) 운영방안

- 서울시 요양보호사 인력 기준 마련을 위한 운영기구, 조례 설치
 - 서울시 지역 요양보호사 포괄지원센터를 통해 요양보호사 파견관리
 - 서울시 단위 요양보호사 취업정보제공 및 인력 관리
 - 요양보호사 근로안정에 관한 서울시 조례 및 규칙 제정

(2) 서울시 지원

- 서울시가 부담하는 시설급여, 재가급여 부분의 수가를 조정
 - 인력기준, 업무매뉴얼의 준수여부, 교육실시 등의 성과에 따른 수가 가감제
 - 사회보험, 배상보험 비가입시 감산조치

4) 지방자치단체 차원의 요양보호사 보수교육 및 인식개선 사업

(1) 운영방안

- 요양보호사 보수 교육 실시, 요양보호사에 대한 사회적 인식 개선 사업
 - 서울시 단위 요양보호사 취업정보관리 및 직무관련 교육으로 현장중심형의 전문가 양성
 - 공익캠페인과 광고 등을 통해 전문직 인식개선
 - 서울시 내 요양보호사 자치조직의 활성화를 통해 전문성 향상

5) 정책 구성

(1) 책임기관

- 신설조례에 요양보호사 근로안정성 확보 관련 정책 책임주체를 서울시장으로 명시

(2) 적용대상

- 서울시 소재 지정 시설급여 및 재가급여 제공기관에 소속된 요양보호사 전체

(3) 근로안정성 확보정책 내용

- 서울시 요양보호사 운영기구
 - 서울시 지역 요양보호사 포괄지원센터를 통해 요양보호사 파견 및 인력 관리
- 조례 제정 시 근로안정에 관한 부분을 독립된 절로 구성하여 중요성 부각
 - 직접고용 의무화 조항 삽입
 - 비정규직 형태의 요양보호사를 정규직으로 전환, 임금 및 승진보상체계에서의 최저임금의 현실화, 4대 보험 가입유도를 위해 요양보험수가조치(요양보호사의 경력을 산정한 수가반영-재가서비스의 경우 등급반영, 요양보호인력에 따른 가감제나 사회보험, 배상보험 비가입시 감산조치)
 - 남자요양보호사를 위한 휴식공간마련 등 남자요양보호사 배려
 - 성희롱 예방 및 발생 방지조치
 - 임금가이드 라인 제시(수행하는 일의 종류, 주·야간 시간대 구분, 요양보호사의 능력, 자격증 취득여부, 업무종사경력 등 고려, 학력, 경력에 따른 승급체계 보장 등)
 - 각 지방자치단체 별로 장기요양급여비용과 관리운영비를 부담하고 있는 시설급여제공기관과 재가급여제공기관 중 부정사업자 등에 대한 지정, 지정 갱신제, 지정취소권이 지자체에 있도록 함
- 요양보호사 직무관련 교육 강화
 - 교육시간 기준이나 교육과정, 강사기준, 보수교육 및 교육이수 의무화, 실습교육의 전문성 등을 준수
 - 사회복지사, 간호사, 물리치료사와의 관계 정립을 위한 전문성 강화
- 요양보호사 포괄지원센터에서의 고용환경, 근로환경 등에 관한 업무매뉴얼 개발
 - 요양보호사 근로자성 판단을 위한 규정을 두고 근로기준법 적용대상임을 명시함
 - 산재발생시 산재처리가 가능하도록 사전사후 신체 상태를 증명하고 관리하는 의무주체를 요양보호사가 아닌 요양보호기관으로 설정함
 - 근로기준법 준수, 근로계약서 근로조건 명시, 육아휴직, 성폭력 및 산재방지노력, 서비스 제공기준 등 포함
 - 임금, 근로시간, 휴일, 유급휴가 등이 포함된 표준근로계약서를 체결토록하고, 필요시 임금 수준 등을 공개
 - 근로계약 체결시 보수, 근로시간, 사회보험, 고충처리 등을 반드시 포함하고 관련 내용을 요양보호사에게 설명
 - 서비스 내용별로 가사업무, 농사업무, 시장보기 등과 관련된 기준을 명확히 제시

- 독거 및 부부노인, 과체중 노인, 치매노인, 고 연령 노인 등 대상별로 서비스내용을 예시하는 조항을 열거하는 방식으로 직무정의 규정을 두고 서비스 내용별로 추가 수당액 반영
- 영양보호사의 신체 및 건강에 위해나 위해 위험이 있는 대상자에게 조치의무가 있음을 명시
- 영양보호사 동료모임, 수퍼비전 지원
- 노인성 질병, 질환별 케어에 대한 교육 지원, 시간에 대한 보상
- 성희롱 및 인권침해에 대한 대응규정과 인식개선홍보활동

(4) 수행기관

- 서울시 지역 영양보호사 포괄지원센터

5.2.3 건강증진 및 상담 센터

- 업무의 특성으로 인하여 요양보호사들이 겪고 있는 신체적·정신적 스트레스 해소를 위한 건강증진 센터 및 다방면의 정기상담 실시

1) 추진사항

□ 건강증진 센터 설립

- 서울시 내 25개 자치구에 요양보호사 전담 건강증진 센터 마련

□ 요양보호사 정기 상담 실시

- 각 자치구별 근로상담, 심리상담, 인권상담 등 요양보호사 관련 다방면의 상담이 가능한 상담소 설치

2) 건강증진 센터 설립

- 서울시 내 25개 자치구에 요양보호사 전담 건강증진 센터 마련

□ 요양보호사 정기 상담 실시

- 각 자치구별 근로상담, 심리상담, 인권상담 등 요양보호사 관련 다방면의 상담이 가능한 상담소 설치

(1) 운영방안

- 기존 자치구별 보건소, 건강증진센터, 상담센터의 활용방안 마련 및 신규설치 고려

- 서울시 25개 자치구별 보건소, 구민 건강증진센터, 상담센터의 활용

- 설립구분 기준(국가, 지방자치단체, 법인, 개인, 기타), 기관유형(시설, 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구, 기타)의 기관별 특성에 따라 종사하는 요양보호사의 특성 고려, 이에 따른 센터 설치 및 운영방안 마련

(2) 인력

- 기존 자치구별 보건소, 건강증진센터, 상담센터의 인력 활용방안 마련 및 신규 설치기관 인력확충 고려

- 자치구별 요양보호사의 인력에 적절히 대응하는 센터 인력 요구

(3) 서울시 지원

- 기존 자치구별 보건소, 건강증진센터, 상담센터의 지원 및 예산의 소폭 확대, 신규 기관 설치
 - 예산 소폭 확대를 통한 건강증진센터의 서비스 질 향상
- 정기적인 건강검진 및 상담센터 상시운영을 통한 홍보 강화
 - 각 기관별로 주기별(월별, 분기별) 영양보호사의 건강검진 및 상담 실시 여부의 모니터링 실시

3) 정책 구성

(1) 공급주체

- 서울시 및 25개 관할 자치구

(2) 대상

- 서울시 장기요양서비스 제공기관 종사자 (요양보호사 1급, 2급 대상자)

(3) 급여 및 서비스

- 서울시 예산 및 각 자치구별 보조금 예산
- 서울시를 통한 서비스 제공을 통하여 건강증진 및 상담센터의 서비스 질 유지

(4) 전달체계

- 서울시 복지건강본부를 통한 관리, 감독 실시
- 영양보호사 포괄지원 중앙센터를 설치한 후 권역별, 25개 자치구로 확대 설치 권장
- 설립구분 기준(국가, 지방자치단체, 법인, 개인, 기타), 기관유형(시설, 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구, 기타)의 기관별 특성에 따라 세부적인 전달체계 구축

5.2.4 행정 기관의 관리·감독 강화

- 체계적 지원과 행정기관의 책임성 부여를 위해 정기적인 관리·감독 요구

1) 추진사항

- 민간 위탁 기준 강화
- 요양보호시설에 대한 서울시 자체 평가 및 실태조사 수행
 - 근로기준법 준수사항(사회보험 가입여부, 직접고용, 정규직 채용, 급여수준 등)
 - 현재 보건복지부에서 수행하고 있는 요양시설 평가보다 요양보호사 평가 부분 강화
- 요양보호사 또는 지자체 인력을 통한 정기적 시설 모니터링 실시

2) 요양보호시설에 대한 서울시자체 평가 및 실태조사 수행

- 서울시 내 요양보호사 실태파악 우선 실시

3) 민간 위탁 기준 강화

- 노동조건 명시 등 구체적 지침을 서울시가 시군구 단위에 직접 내리고 지도

4) 시설 모니터링

- 서울시 단위 포괄지원센터 또는 서울시복지재단이 전담
- 요양보호사노동조합, 노동조직 등 요양보호사 네트워크 형성

5) 정책구성

- 현행 공단과 서울시 간의 관리·감독 업무공조
- 요양보호사를 위한 긴급전화 설치 및 민원창구활성화

(1) 관리·감독 책임 주체

- 신설조례에 관리·감독의 책임주체를 서울시장으로 명시

(2) 관리·감독 대상

- 서울시 소재 지정 시설급여 및 재가급여 제공기관 전체

(3) 관리·감독의 내용

- 서울복지재단 또는 포괄지원센터의 자체 평가 및 실태조사 수행
 - 정규직 비율, 사회보험 가입, 정기검진, 근로계약 체결, 휴가, 직원교육종사자 복지수준을 장기요양기관 평가지표에 반영하여 정기적으로 요양보호사실태조사 실시
- 위탁기준 등 강화
 - 요양보호사의 정의, 노동자성 인정, 노동시간인정, 근로계약조건에 노동조건 명시 등 구체적 지침을 서울시가 시군구 단위에 직접 내리고 지도를 함
- 정기적 시설 모니터링 실시
 - 복리후생, 근무시간, 요양보호사 대비 입주자 수, 근무형태, 일일 돌보는 입주자 수, 종사자 복지수준을 감시할 서울시 단위 담당기관 설치
 - 요양보호사노동조합, 노동조직 등 요양보호사 네트워크를 만들어 요양보호사 노동환경 개선을 요구하는 운동을 전개하도록 함
- 현행 공단과 서울시 간의 관리·감독 업무공조 노력
 - 공단 직원과 서울시 공무원과의 업무협조를 통해 공단의 현지조사, 인정조사의 내실화도모
- 요양보호사에 대한 부당한 요구 방지 및 안전의 확보를 위해 긴급전화 설치 및 민원창구 활성화

(4) 관리·감독 수행기관

- 서울시 및 자치구 단위의 관리·감독 수행
- 서울복지재단 또는 포괄지원센터의 실태조사 실시, 모니터링 담당

5.3 조례안 구성

5.3.1 조례 제정의 목적

1) 요양보호사의 근무환경개선을 위한 서울시의 정책 방향 제시

- 요양보호사는 요양이 필요한 65세 이상 노인 또는 64세 미만 노인성 질환자에게 직접적인 서비스를 제공하는 자로 이들의 근무환경 개선은 요양보호사의 권익뿐만 아니라 서비스의 수혜자에게도 긍정적 영향을 끼침
- 본 조례는 서울시 소재 노인 장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 근무환경 및 처우개선을 위해 서울시의 정책방향을 제시하는 것임
- 서울시는 본 조례에 근거하여 요양보호사의 근무환경, 전문성 향상, 복지증진을 위해 관련 정책을 마련할 의무를 지니게 됨

2) 서울시 노인 장기요양기관 서비스 질적 향상을 위한 서울시 및 기관의 역할 강화

- 본 조례는 서울시 소재 노인장기요양기관의 서비스의 질적 향상을 위한 서울시 및 제공기관의 책무를 적시함으로써 적극적 행정을 유도함

3) 요양보호사의 전문성 강화

- 요양보호사가 전문적 직업군으로서 자부심을 갖추고 요양보호서비스의 질적 향상을 위한 전문성을 강화하는 방안을 마련하고 이를 위한 행정적 지원, 기관의 역할 등을 명시함

4) 서울시의 노인장기요양기관의 관리, 감독의 강화와 지원 근거 마련

- 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 관리 및 감독의 실질적 권한과 책임을 강조하고 기관의 질적 향상을 위한 지원근거를 마련함

5.3.2 조례의 구성 및 내용

1) 구성

- 조례는 시장과 사업주의 책무를 담은 도입부와 요양보호사의 행정적 지원을 담은 포괄지원센터의 설립, 요양보호사 실태조사, 교육, 관리 감독, 지원 근거 등으로 구성됨
- 특히, 시장과 사업주의 책무를 강조함으로써 서울시가 요양보호사의 근무환경 개선을 위해 지속적이며 적극적으로 개입할 수 있도록 함

2) 내용

(1) 시장의 책무

- 요양보호사 근무환경 개선을 위한 지속적인 정책 마련
- 요양보호사 실태조사 및 기관의 관리, 감독

(2) 요양보호사의 고용관리 개선

- 요양보호사의 고용관리 개선을 위한 업무 매뉴얼 개발
- 요양보호사 임금가이드라인 마련
- 요양보호사의 포괄적 지원을 위한 센터 마련

(3) 요양보호사의 전문성 향상

- 요양보호사의 직업능력 향상을 위한 실질적 교육여건 마련

(4) 장기요양보호기관의 책무 및 지원 근거 마련

- 요양보호사의 근무환경 개선을 위한 기관의 책무
- 기관의 실태조사 및 평가를 통한 서울시의 지원 방안 마련

5.3.3 서울특별시 요양보호사 근무환경에 관한 조례(안)의 항목별 세부내용

1) 목적(기본 이념 및 가치)

- 본 조례안은 서울시 요양보호 관련 업무에 관한 인력 수요 확대를 고려하여 요양보호사에 대한 근무처우 개선 및 능력 개발과 향상 등에 대한 조치를 강구하여 요양보호 관련 인력의 복지 증진을 도모하고자 함
- 요양보호사의 전문성과 노동성을 인정하며, 노인의 신체활동 및 가사지원을 통하여 노인의 건강하고 안정된 노후 생활 영위와 부양가족의 부담에 이바지해 온 분들로 안정된 근무환경을 보장받아야함
- 요양보호사의 처우 개선 정책은 노인뿐만 아니라 부양가족을 위한 정책
- 서울특별시의 요양보호사 처우 개선을 위한 정책은 노인 대상 요양서비스를 제공하는 요양보호사에게 주어지는 정책이어야 하며, 어떠한 조건에 의해 차별받지 않아야 함

2) 정의

- 본 조례의 요양보호사란 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」에서 정한 자 중 서울시에 위치한 기관에서 근무하고 있는 자를 대상으로 함

3) 시장의 책무

- 요양보호사의 근무환경 개선 촉진, 능력개발 및 향상, 기타 복지증진을 도모하기 위해 필요한 시책을 종합적이고 효과적으로 추진하도록 노력함
- 시장은 요양보호시설의 요양보호사 근무 처우에 대한 관리·감독에 대한 책임을 가지며, 정기적인 관리·감독을 지시할 수 있음

4) 사업주의 책무

- 사업주는 고용하는 요양보호사의 노동환경 개선과 복지 증진을 위해 필요한 조치를 강구해야함

5) 요양보호사의 고용관리 개선 및 계획

- 시장은 2년마다 요양보호사의 근무실태를 조사하여 그 결과를 공표해야 하며 다음 각 호의 사항을 포함해야함
 - 요양보호사 일반현황
 - 요양시설의 요양보호사 근무환경 및 처우수준
 - 보수교육 및 자체교육 현황
 - 보건교육 및 건강증진
 - 추진과제 및 추진방법
 - 제도개선에 관한 사항
 - 기타 필요에 의한 사항

6) 요양보호사 포괄지원센터

- 요양보호사 근무환경의 질적 향상과 요양보호사의 신체적·정신적 건강을 도모하기 위한 포괄지원센터를 설치·운영해야함
- 센터 운영
 - 센터의 시설·운영 및 사업수행에 필요한 재원은 시의 출연금 및 기타 수익으로 충당함
 - 기존 인프라를 활용하여 서울시 권역별 또는 자치구별 지원센터를 설치하여 요양보호사의 접근성을 도모함
- 인력
 - 비상근 센터장 1인, 상근 사무국장 1인, 실무자 3인
 - 운영위원은 10인 내외로 하며 복지건강본부장을 당연직 위원으로 하고 시의원, 요양시설 관련 종사자, 요양보호사, 법률전문가, 학계 등 요양보호와 관련하여 경험과 식견을 갖춘 자를 운영위원으로 위촉함
- 업무내용
 - 산재, 휴가 등으로 인한 일시적 인원 충원 시 요양보호사 파견
 - 고용환경 및 근로환경에 대한 업무 매뉴얼 개발
 - 서울시 요양보호사 임금가이드라인 개발
 - 건강검진 및 재활·물리치료
 - 근로, 심리, 인권, 성희롱 등 상담서비스 제공

- 요양보호사 취업정보 제공
- 직무관련 교육 및 사고(성희롱 등)예방 교육 실시
- 기타 요양보호사에게 필요하다고 인정되는 사업 실시

7) 보수교육 및 홍보

- 센터는 다양한 매체를 활용하여 교육 및 홍보를 실시하는 등 관련 정보를 지속적으로 제공해야함
 - 전문 인력 양성을 위한 지속적인 교육을 지원하며 이는 요양보호사 포괄지원센터에서 실시함
 - 요양보호사에 대한 서울시민의 인식개선을 위하여 노력해야함

8) 관리·감독·보고

- 시장은 복지건강본부를 통한 관리·감독에 대한 지시를 할 수 있으며 다음 시설에 대한 관리·감독을 실시할 수 있음
 - 요양보호사 중앙포괄지원센터와 권역별 또는 자치구별 지원센터
 - 요양보호사가 근무하고 있는 요양보호시설
- 관련 기관은 시장 및 복지건강본부에 연간 1회 이상 예·결산, 회계, 사업에 대한 보고를 해야 함

9) 장기요양보호기관의 지원

- 시장은 실태조사 및 장기요양보호기관의 평가를 통해 요양보호사의 근무환경개선을 위해 기관을 지원할 수 있음
- 지원의 범위는 다음과 같음
 - 인력지원
 - 요양보호사 개선을 위한 장비 및 시설비 지원
 - 기타 시장이 필요하다고 인정되는 사항

[표 39] 조례 안

서울특별시 요양보호사 근무환경에 관한 조례

제1조(목적) 본 조례는 서울시 장기요양보호기관에 근무하는 요양보호사의 근무처우 개선 및 능력 개발·향상 등 요양보호 관련 인력의 복지 증진에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 요양보호사란 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」에서 근거한 장기요양보호기관으로 서울특별시에서 설립하거나 서울시에 소재하고 있는 기관에서 근무하고 있는 자로 한정한다.

제3조(시장의 책무) ① 시장은 요양보호사의 근무환경 개선 촉진, 능력개발 및 향상, 기타 복지증진을 도모하기 위해 필요한 시책을 종합적이고 효과적으로 추진하도록 노력해야 한다.

② 시장은 요양보호시설의 요양보호사 근무 처우에 대한 관리·감독에 대한 책임을 가지며, 정기적인 관리·감독을 지시할 수 있다.

제4조(사업주의 책무) 사업주는 고용하는 요양보호사의 노동환경 개선과 복지 증진을 위해 필요한 조치를 강구해야 한다.

제5조(요양보호사의 고용관리 개선 및 계획) ① 시장은 매 2년마다 요양보호사의 근무실태를 조사하여 그 결과를 공표해야 한다.

② 근무실태는 다음 각 호의 사항을 포함해야 한다.

1. 요양보호사 일반현황
2. 요양시설의 요양보호사 근무환경 및 처우수준
3. 보수교육 및 자체교육 현황
4. 보건교육 및 건강증진
5. 추진과제 및 추진방법
6. 제도개선에 관한 사항
7. 기타 필요에 의한 사항

제6조(요양보호사 포괄지원센터) ① 요양보호사 근무환경의 질적 향상과 요양보호사의 신체적·정신적 건강을 도모하기 위한 포괄지원센터(이하 센터)를 설치·운영한다.

② 센터의 시설·운영 및 사업수행에 필요한 재원은 시의 출연금 및 기타 수익으로 충당한다.

③ 서울시는 권역별 또는 자치구별 지원센터를 설치하여 요양보호사의 접근성을 향상시키도록 한다.

④ 센터의 인력구성은 다음과 같다.

1. 비상근 센터장 1인
2. 상근 사무국장 1인
3. 실무자 3인

⑤ 센터는 10인 내외의 운영위원회를 구성하여 운영하며, 운영위원회는 복지건강본부장을 당연직 위원으로 하고 시의원, 요양시설 관련 종사자, 요양보호사, 법률전문가, 학계 등 요양보호와 관련하여 경험과 식견을 갖춘 자로 한다.

⑥ 센터의 업무내용은 다음 각 호의 사항을 포함해야 한다.

1. 산재, 휴가 등으로 인한 일시적 인원 총원 시 요양보호사 파견
2. 고용환경 및 근로환경에 대한 업무 매뉴얼 개발
3. 서울시 요양보호사 임금가이드라인 개발
4. 건강검진 및 재활·물리치료 지원
5. 근로, 심리, 인권, 성희롱 등 상담서비스 제공
6. 요양보호사 취업정보 제공
7. 직무관련 교육 및 사고(성희롱 등)예방 교육 실시
- 8 기타 요양보호사에게 필요하다고 인정되는 사업 실시

제7조(요양보호사 보수교육 및 홍보) ① 센터는 요양보호사의 업무전문성을 향상시키기 위해 다양한 매체를 활용하여 교육 및 홍보를 실시하는 등 관련 정보를 지속적으로 제공해야 한다.

② 센터는 전문 인력 양성을 위한 지속적인 교육을 지원하며 이는 요양보호사 포괄지원센터에서 실시한다.

③ 요양보호사에 대한 서울시민의 인식개선을 위하여 노력해야함

제8조(장기요양보호기관 관리·감독·보고) ① 시장은 복지건강본부를 통한 관리·감독에 대한 지시를 할 수 있으며 다음 각 호 시설에 대한 관리·감독을 실시할 수 있다.

1. 요양보호사 중앙포괄지원센터와 권역별 또는 자치구별 지원센터
2. 요양보호사가 근무하고 있는 장기요양시설

② 관련 기관은 시장 및 복지건강본부에 연간 1회 이상 예·결산, 회계, 사업에 대한 보고를 한다.

제9조(장기요양보호기관의 지원) ① 시장은 실태조사 및 장기요양보호기관의 평가를 통해 요

양보호사의 근무환경개선을 위해 기관을 지원할 수 있다.

② 지원의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 장기요양보호기관의 인력지원
2. 요양보호사 개선을 위한 장비 및 시설비 지원
3. 기타 시장이 필요하다고 인정되는 사항

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행함

부록_설문지

〈부록〉

요양보호사 처우개선을 위한 설문조사

안녕하십니까?

저희 도시경영연구원에서는 서울시의회에서 발주한
「서울시 취약계층 노인 효율적 지원방안 연구-서비스 질 향상을 위한 요양보호사
처우개선을 중심으로」 연구 용역을 진행하고 있습니다.

본 설문조사는 요양보호사의 근무 실태 파악 및 처우 향상을 위한 욕구 및 의견
수렴을 위한 설문입니다.

서울시 요양보호사 처우 개선 정책 수립을 위한 귀중한 자료에 활용되오니
바쁘시더라도 성심성의껏 응답해 주시길 바랍니다.

응답하신 내용은 본 조사 이외의 용도에 사용되지 않으며 통계법에 의해 비밀이
보장됩니다.

책임연구원 김 석 준 (☎070-7119-2811)

연구원 오 가 영 (☎070-7119-2813)

fax : 02-959-1272

e-mail : ohgariya@nate.com

I. 요양보호사 일반에 관한 사항입니다.

1. 응답자의 요양보호사 등급은 무엇입니까?

- ① 1급 ② 2급 ③ 기타()

2. 현 근무시설은 어떠한 종류의 기관입니까?

- ① 시설요양기관 ② 재가요양기관
③ 노인전문병원 ④ 기타()

II. 요양보호사의 근무조건에 관한 문항입니다.

3. 응답자의 근무형태는 어떠하십니까?

3.1 고용형태	① 파견제	② 고용제 (정규직, 시간제, 계약직)
3.2 근무형태	① 격일제근무	② 2인 1조 교대근무 ③ 3인 1조 교대근무
	④ 야간근무	⑤ 기타()
3.2 급여형태	① 시급제	② 월급제 ③ 수당제 ④ 기타()
3.2 근무일수	평균 주	일

4. 월 평균 근무시간은 어느 정도입니까?

월 평균 _____시간

5. 급여 수준은 어느 정도입니까?(세후 급여로 응답해 주십시오)

월 평균 _____만 원

- ① 60만 원 미만 ② 60만 원 이상 ~ 80만 원 미만
③ 80만 원 이상 ~ 100만 원 미만 ④ 100만 원 이상 ~ 120만 원 미만
⑤ 120만 원 이상 ~ 140만 원 미만 ⑥ 140만 원 이상

8.2 어떠한 점에 만족하십니까?

- ① 직업에 대한 자부심과 보람
- ② 사회활동을 통한 활력과 건강증진
- ③ 경제활동으로 인한 소득발생
- ④ 지속적인 자기개발 가능
- ⑤ 기타()

8.3 어떠한 점에 불만족하십니까?

- ① 낮은 급여수준
- ② 불합리한 근무처우
- ③ 신체적·정신적 스트레스
- ④ 주변의 시선
- ⑤ 기타()

9. 서비스 범위 외의 업무를 지시 받거나 이행한 적이 있습니까?

- ① 예(9.1번으로)
- ② 아니오(10번으로)

9.1 서비스 범위 외의 업무는 무엇입니까?

- ① 대상자 외 가족 케어
- ② 대상자의 잡무
- ③ 소속 기관의 행정업무
- ④ 대상자 가족의 잡무
- ⑤ 기타()

10. 대상자 또는 대상자 가족으로부터 폭행, 폭언 등을 당한 적이 있습니까?

- ① 대상자로부터의 폭행, 폭언
- ② 대상자 가족으로부터의 폭행, 폭언
- ③ 대상자로부터의 성희롱
- ④ 대상자 가족으로부터의 성희롱
- ⑤ 없음(11번으로)
- ⑥ 기타()

10.1 대처방법은 어떠하였습니까?

- ① 즉시 저지하고 저항한다
- ② 소속 기관에 알린다
- ③ 가족에게 알린다
- ④ 그냥 참는다
- ⑤ 기타()

11. 휴식시간과 장소가 마련되어 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오

12. 업무로 인한 질환이 있으십니까?

- ① 근골격계 질환 ② 소화기계 ③ 수면부족
④ 골절 ⑤ 없음(13번으로) ⑥ 기타()

12.1 위 응답하신 질환으로 치료 혹은 결근한 적이 있으니까?

- ① 산재처리 되어 병·의원에서 치료 ② 사비로 병·의원에서 치료
③ 결근(무급휴가)하고 집에서 휴식 ④ 연차(유급휴가)를 받아 집에서 휴식
⑤ 기타()

13. 요양보호사의 건강유지 및 전염병 예방과 관련하여 소속 기관이 어떠한 노력을 취하고 있습니까?

- ① 예방을 위한 정기적인 교육실시 ② 정기적인 건강검진 실시
③ 위생마스크와 위생 가운 착용 의무화 ④ 아무런 조치를 취하고 있지 않음
⑤ 기타()

14. 근무 후 요양보호사 관련 교육에 참여한 경험이 있으니까?

- ① 예(14.1번으로) ② 아니오(15번으로)

14.1 교육을 받을 시 교통비가 지급되었습니까? ① 예 ② 아니오

14.2 교육을 받을 시 식대가 지급되었습니까? ① 예 ② 아니오

14.3 교육시간 만큼 업무시간으로 인정되었습니까? ① 예 ② 아니오

15. 향후 1년 내에 요양보호사 외의 타 직업으로 이직할 의향이 있으십니까?

- ① 다른 직종으로 이직하고 싶다 ② 현재 기관이 아닌 타 기관으로 옮기고 싶다
③ 그만두고 쉬고 싶다 ④ 계속적으로 근무하고 싶다
⑤ 기타()

16. 요양보호사 처우 개선을 위한 향후 서울시의 정책방향은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 요양보호사의 권익향상을 위한 인식개선 ② 요양보호사의 근로 환경 개선을 위한 제도마련
③ 자기개발을 위한 교육프로그램 확대 ④ 상담소 및 건강증진센터 설립
⑤ 기타()

주요 참여 연구진

도시경영연구원

책임연구원	노 병 옥	도시경영연구원장
부문책임	이 준 영	서울시립대학교 사회복지학과 교수
부문책임	김 석 준	도시경영연구원 책임연구원/본부장
연구원	김 지 혜	도시경영연구원 주임연구원
	오 가 영	도시경영연구원 선임연구원
	이 옥 진	서울시립대학교 사회복지학과 박사과정
	문 용 필	서울시립대학교 사회복지학과 석사과정
	이 화 속	도시경영연구원 연구원

서울특별시의회

임 형 균	서울시의회 의원
홍 현 제	서울시의회 입법담당관 도시경제입법팀장
최 선 아	서울시의회 입법담당관 도시경제입법팀
함 창 모	서울시의회 입법담당관 도시경제입법팀
이 은 영	서울시의회 보건복지위원회 입법담당 조사관
