

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 기능 및 역할 정립

www.welfare.seoul.kr



연구진

연구책임 김미현(서울시복지재단 연구개발실 선임연구위원)

자문/실무위원(이하 가나다 순)

구본숙(효드림센터장)

김용광(여민협동조합 대표)

김찬우(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)

김현훈(서울시재가노인복지협회장)

민경연(전, 구립도봉실버센터장)

민동세(돌봄사회서비스협회장)

박대진(공공운수노조 돌봄지부 사무국장)

신영순(신사재가센터장)

이민아(서울종합간호요양센터장)

이성희(시립동부노인전문요양원장)

임병우(성결대학교 사회복지학과 교수)

최태자(성산데이케어센터장)

하영태(서울시 어르신복지과장)

정대희(서울시 어르신시설팀장)



요약

■ 연구개요

본 연구는 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하 ‘지원센터’)』의 기능 및 역할을 정립하는 것이다. 지원센터는 어르신돌봄종사자들의 처우개선 및 역량강화를 위해 2013년 9월부터 2015년 12월 현재 은평구에 위탁하여 1개소가 운영되고 있으며(은평구에서 운영하고 있는 지원센터는 용어사용의 혼란을 피하기 위해 이하 ‘은평센터’로 표기함), 서울시가 향후 권역별 4개소 설립을 목표로 하고 있다.

본 연구에서는 연구목적 달성을 위해 관련자료 및 문헌검토, 인터뷰 및 전문가회의 등을 활용하였다. 먼저 현재 운영되고 있는 은평센터의 운영 현황 및 주요 사업 등에 대해 간단히 살펴보았다. 이는 II장에 제시되어 있다. 다음으로 요양보호사, 서비스제공기관장, 학회 및 협회, 민주노총 돌봄지부, 은평센터 등 어르신돌봄서비스 관계자들과 인터뷰 및 전문가회의 등을 실시하였다. 인터뷰 결과는 III장에 제시되어 있으며, IV장에서 인터뷰 결과 및 전문가 의견 등을 종합하여 지원센터의 기능 및 역할을 도출하였다. V장에서는 IV장에서 제시된 지원센터의 기능 및 역할을 중심으로 향후 지원센터의 개선방안 및 발전 방향에 대해 논의하고, 지원센터의 활성화 및 서비스의 질 향상을 위해 서울시가 수행하여야 할 정책과제를 제시하였다.

■ 주요 연구결과(인터뷰 결과 세부내용은 III장 참조)

● 권역별 지원센터의 기능 및 역할

지원센터의 기능은 1) 어르신돌봄서비스 종사자 지원, 2) 어르신돌봄서비스 제공기관 지원, 3) 어르신돌봄서비스 사회적 인식개선, 4) 관계기관 협력체계 구축 등 4가지이다. 각각의 기능을 달성하기 위한 지원센터의 역할은 다음 표와 같다.

〈표 1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할

기능	역할
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 종사자 권익옹호 - 종사자 역량강화 - 쉼터 제공
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	- 다양한 교육프로그램 개발 및 지원 - (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 종사자 인식개선 사업 - 좋은돌봄 서비스 및 정책 연구
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹 - 홍보

● 권역별 지원센터의 기능 및 역할에 따른 사업내용(세부내용 IV장 참조)

〈표 2〉 지원센터의 기능 및 역할에 따른 사업내용

기능	역할	사업내용
어르신돌봄서비스 종사자 지원	종사자 권익옹호	▶ 상담(중재 및 소통 역할) ▶ 정보공유 및 관련 정보 제공 ▶ 처우개선 지원 ▶ 소통채널 마련
	종사자 역량강화	▶ 교육강화 ▶ 맞춤형 프로그램 개발 및 실시 ▶ 교육시간 및 장소의 유연화
	쉼터 제공	▶ 심리정서적, 육체적 '쉼' 제공 ▶ 선후배/동료 요양보호사 만남의 장 제공
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	다양한 교육프로그램 개발 및 지원	▶ 기관장 교육프로그램 개발지원 ▶ 요양보호사 외 타 직종 교육 프로그램 개발지원 ▶ 요양보호사 코디시스템 개발지원 ▶ 찾아가는 교육 강화
	(전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원	▶ (전문)요양보호사 양성인증 및 구인구직 연계 ▶ OJT(on the job training) 방안 연구
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	제공기관 및 종사자 인식개선 사업	▶ 관계자 간담회 및 세미나 ▶ 이용자, 보호자, 일반시민 등 대상 인식 개선 캠페인
	좋은돌봄 서비스 및 정책 연구	▶ 좋은돌봄 연구 ▶ 중앙정부 및 건강보험공단 등과 소통창구 마련 ▶ 좋은돌봄 캠페인 ▶ 좋은돌봄 사례 발표

기능	역할	사업내용
관계기관 협력체계 구축	네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회 자원 활용 · 협회 등 활용, 전문강사 관리 및 지원 ▶ 기관(재가/시설)간 협력체계 구축 · 지원센터 및 관련 기관 간 협조 체계 구축 · 간담회/세미나 등을 통한 관계기관과의 공조체계 유지
	홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원센터의 역할, 현황 및 이용 안내 ▶ 홈페이지, 소식지 등 활용

● 지원센터의 기능 조정 및 역할 분담

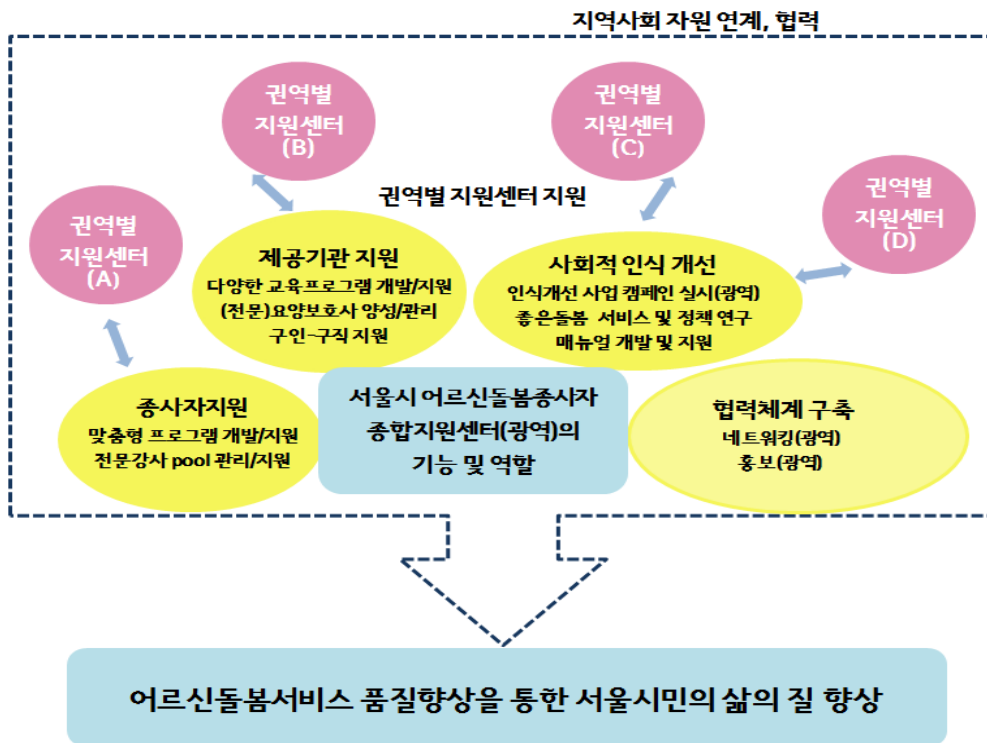
한편, 향후 권역별 지원센터 4개소가 설립될 경우 컨트롤 타워의 역할이 필요할 것이라는 논의들이 있었다. 이러한 논의들이 수렴될 경우 지원센터의 명칭 변경 및 역할 분담이 요구된다. 현재 사용하고 있는 『어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』라는 명칭은 컨트롤 타워 역할을 하는 지원센터로, 나머지 각 권역별 지원센터는 『어르신돌봄종사자 지원센터』로 명명될 수 있다. 명칭변경에 따라 위의 표에서 제시한 지원센터의 기능 및 역할 또한 조정 및 분담이 이루어질 수 있다.

예를 들면 종사자 및 제공기관 지원을 위해 맞춤형 프로그램을 개발하거나, 사회적 인식 개선을 위한 ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책을 연구하는 등의 역할을 모든 지원센터가 공통적으로 가져갈 필요는 없을 것이다. 관계기관 협력체계 구축을 위한 네트워킹이나 홍보 역시 컨트롤타워 역할을 하는 (종합)지원센터에서 주도적으로 수행하는 것이 보다 업무 수행에 효과적·효율적일 수 있다.

권역별 지원센터 4개소가 모두 설립되는 경우에도 사업초기 인력 및 예산 지원이 충분치 않을 것이라는 점을 감안한다면, 지원센터 간 기능 조정 및 역할분담을 통해 업무 수행에 보다 시너지 효과를 낼 수 있을 것이다(표 2, 그림 1 참조).

〈표 3〉 (종합)지원센터 간 기능 조정 및 역할 분담

센터 기능	센터 간 협력 및 역할 분담	
	지원센터(권역별)	종합지원센터(광역)
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 권익옹호 - 역량강화 - 쉼터 제공	- 맞춤형 교육프로그램 개발·지원 - 전문 강사 pool 관리 및 지원
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	- 다양한 교육프로그램 실시 - 구인-구직 지원(권역/지역)	- 다양한 교육프로그램 개발·지원 - (전문)요양보호사 양성·관리 - 구인-구직 지원
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 종사자 인식 개선 사업(권역/지역)	- 인식개선 사업 캠페인 실시(광역) - ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책 연구 - 매뉴얼 개발·지원
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹(권역/지역) - 홍보(권역/지역)	- 네트워킹(광역) - 홍보(광역)



[그림 1] 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 간 기능 및 역할 조정

〈표 2〉에서 보듯이 종합지원센터와 지원센터 간 역할분담이 이루어지면 종합지원센터는 주로 종사자 및 제공기관을 대상으로 하는 하는 맞춤형 교육프로그램 개발 및 지원, 전문 강사 관리 및 지원, (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원, ‘좋은돌봄’서비스 및 정책 연구, 광역차원의 네트워킹 및 홍보 등을 담당하게 된다. 이를 도식화하면 [그림 1] 과 같다.

● 정책제언

장기요양제도 도입 이후 7년이 지난 현재 요양보호사 등 장기요양기관에서 종사하는 돌봄종사자의 수는 현저한 증가 추세를 보이고 있으며, 그중 요양보호사의 점유율은 2014년 기준 91%를 보이고 있다. 반면, 제도 전반에 걸쳐 나타나는 관련 주체별 이해관계 및 문제점, 요양보호사의 열악한 처우에 대한 논의들이 빈번히 제기되고 있다. 이는 장기요양서비스의 질과 매우 밀접한 관련이 있는 것으로 나타난다.

우리는 현재 고령화 사회를 겪고 있으며, 향후 고령사회 및 초고령 사회에 대비해야 한다. 그러므로 노인인구뿐 아니라 우리사회 전체가 처하게 될 여러 문제 가운데 하나인 장기요양에 대해 신중히 검토하여 준비할 필요가 있다. 우리보다 일찍 돌봄을 사회화제도화시킨 선진국들의 경우에도 돌봄종사자 재생산의 어려움으로 인해 만성적 돌봄종사자 부족 현상에 시달리고 있으며, 부족한 인력을 이민노동자들을 통해 해결하고 있는 상황이다. 따라서 돌봄종사자들에 대한 처우 개선을 통해 이를 해결하고 서비스 질의 향상을 도모하는 것은 시급한 과제이다.

본 연구에서는 『서울시 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』의 기능 및 역할에 대해 논의하였다. 마지막으로 지원센터가 그 기능 및 역할을 원활히 수행토록 하기 위해 서울시가 정책적으로 지원해야 할 것은 무엇인지 검토하였다. 〈표 3〉은 연구과정에서 서울시가 지원해야 할 역할에 대해 논의된 내용을 정리하고, 그중 서울시가 주도적으로 정책을 입안하여 시행해야 할 몇 가지 과제들을 제시한 것이다. 향후 (종합)지원센터가 활성화되어 그 기능을 원활히 수행하기 위해서는 서울시의 다각적인 지원이 필요하다.

〈표 4〉 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 활성화를 위한 서울시의 역할

기능	역할	사업내용	서울시 역할
어르신 돌봄서비스 종사자 지원	종사자 권익옹호	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담(중재 및 소통 역할) ▶ 정보공유 및 관련 정보 제공 ▶ 처우개선 지원 ▶ 소통채널 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서울형 수당 마련 ▶ 경력수당 마련
	종사자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육강화 ▶ 맞춤형 프로그램 개발 및 실시 ▶ 교육시간 및 장소의 유연화 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보수교육 의무화 ▶ 프로그램 개발 지원 ▶ 교육장소 지원 ▶ 전문강사지원
	쉼터 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리·정서적, 육체적 '쉼' 제공 ▶ 선후배/동료 요양보호사 만남의 장 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 쉼터 마련
어르신 돌봄서비스 제공기관 지원	다양한 교육프로그램 개발 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기관장 교육프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 외 타 직종 교육 프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 코디시스템 개발·지원 ▶ 찾아가는 교육 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 프로그램 개발 지원 ▶ 교육장소 지원 ▶ 전문강사지원
	(전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (전문)요양보호사 양성·인증 및 구인·구직 연계 ▶ OJT(on the job training) 방안 연구 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육인증체계 마련 ▶ OJT 실행방안 마련
어르신 돌봄서비스 사회적 인식 개선	제공기관 및 종사자 인식개선 사업	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 관계자 간담회 및 세미나 ▶ 이용자, 보호자, 일반시민 등 대상 인식 개선 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조례제정 ▶ 간담회/세미나 장 마련 ▶ 제도보완 소통창구 역할
	좋은돌봄 서비스 및 정책 연구	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 좋은돌봄 연구 ▶ 중앙정부 및 건강보험공단 등과 소통 창구 마련 ▶ 좋은돌봄 캠페인 ▶ 좋은돌봄 사례 발표 	
관계기관 협력체계 구축	네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회 자원 활용 · 협회 등 활용, 전문강사 관리 및 지원 ▶ 기관(재가/시설)간 협력체계 구축 · 지원센터 및 관련 기관 간 협조체계 구축 · 간담회/세미나 등을 통한 관계기관과의 공조체계 유지 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 간담회/세미나 장 마련 ▶ 공익광고 캠페인 지원 ▶ 시 홈페이지 홍보 ▶ 공공매체 홍보
	홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원센터의 역할, 현황 및 이용안내 ▶ 홈페이지, 소식지 등 활용 	

본 연구의 정책제언은 다음과 같다. 첫째, 관계기관 협력체계 구축을 위한 간담회 및 세미나 등 실시, 둘째, 서울형 어르신돌봄서비스 프로그램 개발 및 시범사업 실시, 셋째, 요양보호사 경력관리체계 마련, 넷째, 조례제정을 통한 지원센터 위상 제고, 기능 및 역할 활성화, 다섯째, (종합)지원센터의 기능 및 역할 분담에 따른 명칭 변경 제고, 여섯째, 어르신돌봄 관련제도 및 종사자 인식개선을 위한 대시민 홍보 강화이다(세부내용 본문 V장 참조).

● 연구의 함의

우리 사회에는 어르신돌봄서비스, 특히 장기요양서비스와 관련하여 우려가 많다. 요양보호사들은 양질의 서비스로 어르신을 수발하고 있는지, 제공기관들은 공공성에 입각하여 제대로 된 서비스를 제공하고 있는지, 혹은 이익 챙기기에 급급한지 등이다. 잊을만하면 한 번씩 공공매체에 등장하여 우리를 경악하게 만드는 어르신에 대한 각종 인권유린 및 안전사고 사례들을 접하게 되면, 그 우려는 더욱 증폭된다. 반면, 요양보호사들이 제대로 된 처우를 받고 있는지, 서비스이용자 및 가족들로부터 부당한 요구를 받고 있는 것은 아닌지, 기관 운영에는 어려움이 없는지 등에 대해서는 상대적으로 관심을 보이지 않는다.

많은 요양보호사들이 자신의 직업에 대한 소명의식과 열정으로 어르신들을 위해 최선의 서비스를 제공하고 있으며, 대다수의 서비스 제공기관들이 열악한 제반 환경 속에서도 양질의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있다. 앞서 언급하였듯이 장기요양서비스를 비롯하여 어르신돌봄 관련 서비스는 서비스를 이용하는 어르신 및 가족, 서비스를 제공하는 기관 및 요양보호사, 관련 제도를 관장하는 정부 및 지자체 등이 함께 노력하여 굴러가는 톱니바퀴와도 같다. 그중 어느 한 축이라도 제 역할을 다하지 못하면 바퀴는 원하는 방향으로 굴러가지 못하고 이탈하게 된다.

아무쪼록 본 연구에서 제시한 지원센터의 기능 및 역할을 통해 전국 최초로 서울시에서 운영하고 있는 『어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』가 장기요양서비스라는 톱니바퀴를 제대로 굴러가게 하는데 도움을 줄 수 있기를 기대해본다. 이를 통해 요양보호사 및 제공기관의 서비스 제공에 도움을 주고 장기요양서비스의 품질을 향상시키며, 궁극적으로 백세시대를 살고 있는 서울시민의 삶의 질이 향상될 수 있기를 바란다.



목 차

I. 연구개요	1
1. 연구배경 및 필요성	1
2. 연구목적 및 내용	2
3. 연구방법 및 추진체계	2
4. 용어정의	5
II. 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	7
1. 설립 배경 및 목적	7
2. 운영 현황	8
1) 기관 개요	8
2) 비전 및 주요 사업	9
3. 평가	11
1) 서울시 평가	11
2) 평가 연구	11
III. 관계자 인터뷰 결과	15
1. 요양보호사	15
1) 권역별 지원센터 설립의 필요성 및 이용 경험	17
2) 권역별 지원센터의 기능 및 역할	19
2. 서비스제공기관장/학계 및 협회/돌봄지부 관계자/은평센터 직원 등	44
1) 권역별 지원센터의 설립 필요성 및 인지 정도	45
2) 권역별 지원센터의 기능 및 역할	51

IV. 권역별 지원센터의 기능 및 역할	77
1. 어르신돌봄서비스 종사자 지원	78
1) 종사자 권익옹호	78
2) 종사자 역량강화	81
3) 쉼터 제공	84
2. 어르신돌봄서비스 제공기관 지원	85
1) 다양한 교육프로그램 개발 및 지원	86
2) (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원	89
3. 어르신돌봄서비스 사회적 인식개선	91
1) 제공기관 및 요양보호사 인식 개선 사업	92
2) ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책 연구	93
4. 관계기관 협력체계 구축	93
5. 소결	94
V. 논의 및 정책제언	97
1. 논의	97
2. 정책제언	99
1) 관계기관 협력체계 구축을 위한 간담회, 세미나 등 실시	101
2) 어르신돌봄서비스 관련 서울형 프로그램 개발 및 시범사업 실시	102
3) 요양보호사 경력관리 체계 마련	103
4) 조례제정을 통한 지원센터 위상 제고, 기능 및 역할 활성화	103
5) (종합)지원센터의 기능 및 역할 분담에 따른 명칭 변경 제고	103
6) 어르신돌봄 관련제도 및 종사자 인식개선을 위한 대시민 홍보 강화	105
3. 연구의 함의	106
〈참고문헌〉	107

표 · 목 · 차

〈표 I-3-1〉 인터뷰 참여자 및 일정 3

〈표 II-2-1〉 은평센터의 사업목표 및 내용 9

〈표 II-3-1〉 은평센터 평가 연구 - SWOT 분석 결과 12

〈표 III-1-1〉 요양보호사 인터뷰 참여 현황 16

〈표 III-1-2〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 : 인터뷰 결과 - 요양보호사 19

〈표 III-2-1〉 지원센터의 기능 및 역할 : 인터뷰 결과 - 장기요양기관장 등 51

〈표 IV-1-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 77

〈표 IV-1-2〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할(종사자 지원) 78

〈표 IV-1-3〉 2014 서울시 노인장기요양보험 인력 현황 83

〈표 IV-2-1-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 (제공기관 지원) 85

〈표 IV-3-1-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할(사회적 인식 개선) 92

〈표 IV-4-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 (관계기관 협력체계 구축) 94

〈표 IV-5-1〉 지원센터의 기능 및 역할에 따른 사업내용 95

〈표 V-1-1〉 지원센터 기능 및 역할 & 은평센터 사업목표 및 계획 비교 98

〈표 V-1-2〉 (종합)지원센터 간 기능 조정 및 역할 분담 99

〈표 V-2-1〉 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 활성화를 위한 서울시의 역할 100

□ 그 . 립 . 목 . 차

[그림 I-3-1] 연구 추진체계	4
[그림 II-3-1] 은평센터 평가 연구 - SWOT 분석 결과	13
[그림 II-3-2] 은평센터의 비전, 사명, 사업목표 및 사업내용, 조직구조	14
[그림 V-1-1] 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 간 기능 및 역할 조정	104

I. 연구개요

1. 연구배경 및 필요성

서울시는 제15대 시장공약사항 중점과제 중 『취약노동자 권익보호』의 일환으로 노인 장기요양서비스 종사자의 근로환경 개선 및 역량강화를 위해 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하, 지원센터)』¹⁾를 운영하고 있다.

지원센터는 2015년 현재 은평구에서 1개소 운영되고 있는데, 은평구에 위치한 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하, 은평센터)』는 서울시가 은평구청(수행기관: 보건복지자원연구원)에 위탁을 줌으로써 2013년 9월부터 2014년 12월까지 시범사업을 실시하였으며, 2014년 말 서울시 평가를 통해 재위탁되었다. 은평센터는 2015년 1월부터 2019년 12월까지 5년간 운영될 예정이며, 현재로서는 전국적으로 어르신돌봄종사자의 처우개선 및 권익향상과 요양서비스 질 개선 등을 목적으로 운영되는 전국적으로 유일무이한 조직이다.

서울시는 은평센터 외에도 향후 권역별 4개 지원센터를 운영할 계획을 가지고 있으며, 2015년 하반기에 1개소를 신설할 예정이다. 본 연구에서는 은평센터의 사업현황을 검토하고 관계자들의 의견을 종합적으로 분석하여 수렴함으로써 향후 설립될 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 정립하고자 한다. 노인인구 및 장기요양등급인정자 증가 등에 따른 요양보호사 인력의 증가 추세를 볼 때, 향후 은평센터와 같은 기능을 할 수 있는 조직의 확산은 불가피하다. 따라서 현 시점에서 약 1년 반의 시범사업을 마치고 재위탁운영되고 있는 지원센터의 기능 및 역할을 정립하는 것은 시의적절한 연구가 될 것이다.

다만, 서울시가 향후 권역별 『어르신돌봄종사자 종합지원센터』 4개소의 설립을 계획하고 있음에도 불구하고, 자칫 본 연구의 결과가 현재 운영되고 있는 은평센터에 대한 선입관이나 평가에 의한 것으로 판단하는 것에 주의할 필요가 있다. 본 연구에서는 특정 센터에 대한 기능 및 역할이 아닌 향후 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 도출하는 것을 연구의 기본 방향으로 정하였음을 밝힌다.

따라서 본 연구에서 중점적으로 연구논의될 내용은 향후 권역별 지원센터가 공통적으로 수행해야 할 과제이며, 지원센터의 지역적 특성에 따른 센터의 고유 기능 및 역할은 향후 권역별 지원센터 설립 시 별도의 연구과제로 수행되어야 할 것이다.

1) I 장 4절 용어정의를 참조하기 바람.

2. 연구목적 및 내용

본 연구의 목적은 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하, 지원센터)』의 기능 및 역할 정립이다. 서울시는 어르신돌봄종사자들²⁾의 처우개선 및 역량강화를 위해 2013년 9월 은평구에 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터』를 설립하여 운영해오고 있다. 본 연구에서는 은평센터의 설립배경 및 주요 사업 등을 검토하고 센터의 기능 및 역할에 대한 어르신돌봄 관계자들의 욕구를 파악함으로써 향후 운영될 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 모색하였다. 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 은평센터의 설립배경 및 설립 목적, 주요사업 등을 살펴보았다. 이를 위해 서울시 유관부서 및 은평센터 관련 문서, 관련 문헌 등을 검토하였다. 현재 전국에서 유일하게 운영되고 있는 은평센터의 설립배경 및 사업내용 등을 살펴보는 것은 평가를 하기 위함 이 아니라 그간 운영된 사업내용을 검토함으로써 향후 권역별 센터의 기능 및 역할을 검토하기 위함이다.

둘째, 어르신돌봄 관계자들의 지원센터의 역할 및 기능에 대한 견해를 파악하였다. 이를 위해 영양보호사를 비롯하여 장기요양기관장(재가/시설), 은평센터 및 협회 등 관계자를 인터뷰하였다³⁾.

셋째, 향후 권역별 지원센터가 공통적으로 수행하여야 할 기능 및 역할을 정리하였다. 이를 위해 노인돌봄 관계자들의 인터뷰 내용 및 전문가들의 의견을 분석·수렴하였다⁴⁾.

넷째, 이상의 내용을 모두 종합하여 권역별 지원센터의 기능 및 역할 정립을 위해 서울시가 지원해야 할 정책과제를 제시하였다.

3. 연구방법 및 추진체계

본 연구에서는 돌봄종사자 관련 국내외 선행연구 및 관련 자료를 검토하고 현장인터

2) 어르신돌봄종사자 중에는 영양보호사, 사회복지사, 간호사, 치료사 등의 다양한 인력이 있으나, 본 연구에서는 어르신돌봄종사자의 대부분을 차지하고 있는 영양보호사에 초점을 맞추어 연구를 진행함. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 센터가 향후 영양보호사뿐 아니라 서비스를 제공하는 기관의 장을 비롯하여 사회복지사 및 간호(조무)사 등 다양한 직군의 종사자들을 위해 그 기능 및 역할을 확대해야 함을 전제하고 있음.

3) 현재 은평센터의 설립배경 및 목적은 주로 돌봄종사자들에게 초점이 맞추어져 있으나, 어르신돌봄서비스에서 서비스제공자는 물론 서비스제공기관의 역할 또한 매우 중요한 위치에 있다고 판단하여 재가 및 시설의 장기요양기관장들을 비롯한 다양한 관계자들을 인터뷰에 포함시킴.

4) 인터뷰에서는 자연스럽게 대화를 진행하기 위해 센터의 기능 및 역할 외에도 많은 내용을 다루었으나, 본 보고서에서는 센터의 기능 및 역할을 중심으로 내용을 분석함.

뷰, 전문가 자문 및 간담회 등의 연구방법을 활용하였다.

은평센터는 2013년 9월에 설립되어 2015년 11월 현재 계속 운영되고 있으나 1개의 지원센터가 서울시 전역을 아우르기에는 한계가 있다. 아직까지 일반시민은 물론 요양보호사, 간호(조무)사 등 어르신돌봄 관련 종사자들에게도 많이 알려져 있지 않은 실정이다. 따라서 현장인터뷰는 학계 및 현장의 다양한 관계자들을 대상으로 실시하였다. 재가 및 시설의 장기요양기관장, 은평센터 및 협회 등 관계자, 현재 은평센터를 이용하고 있는 요양보호사뿐 아니라 은평센터를 이용한 경험이 없는 요양보호사들도 포함되었다.

인터뷰 참여자는 총 30명이다. 인터뷰 방법은 연구자가 직접 현장을 방문하거나 현장 사정이 여의치 않을 때는 인근 카페 등 인터뷰하기 편한 장소에서 실시되었다. 인터뷰는 1시간에서 2시간 반 정도 각 케이스별로 다르게 소요되었으며, 인터뷰 내용은 녹취 후 내용분석을 통해 정리되었다. 인터뷰 참여자 현황 및 세부일정은 <표 I-3-1>과 같다.

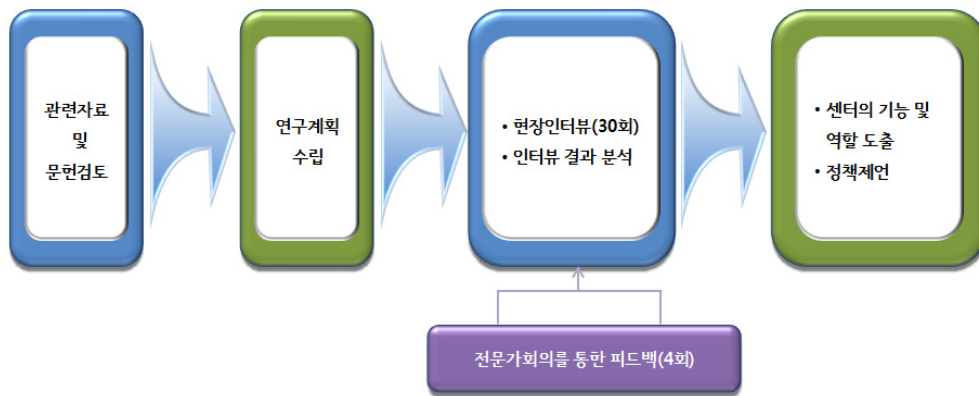
<표 I-3-1> 인터뷰 참여자 및 일정

구분		일정	인터뷰 참여자(소속 및 지위)			
전문가 (11)		3월 12일(목)	김찬우(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)			
		3월 27일(금)	김현훈(서울시재가노인협회장)			
		3월 30일(월)	유현숙(은평구 재가복지팀장)			
		4월 2일(목)	최태자(성산데이케어센터장)			
		4월 14일(화)	이민아(서울종합간호요양센터장)			
			김찬우(가톨릭대학교 사회복지학과 교수)			
			임병우(성결대학교 사회복지학과 교수)			
		4월 15일(수)	민동세(돌봄사회서비스협회장)			
			김용광(여민협동조합 대표)			
		4월 21일(화)	이성희(동부시립요양원장)			
	5월 26일(화)	민경연(도봉실버센터원장)				
센터 직원 등 (5)		4월 9일(목)	이현주(어르신돌봄종사자 종합지원센터 사무국장)			
		4월 23일(목)	임지민(센터 직원)			
		4월 23일(목)	박대진(공공운수노조 돌봄지부 사무국장)			
		4월 30일(목)	이지우(센터 직원)			
		5월 6일(수)	구본숙(효드림센터장)			
요양 보호사	은평센터 이용자	4월 30일(목)	A(김○○)	은평센터 미이용자	5월 11일(월)	I(○○자)
		5월 6일(수)	B(박○○)		5월 11일(월)	J(유○○)

구분		일정	인터뷰 참여자(소속 및 지위)			
(14) ⁵⁾	(8)	5월 7일(목)	C(장○○)	(6)	5월 13일(수)	K(박○○)
		5월 7일(목)	D(○○회)		5월 20일(수)	L(이○○)
		5월 14일(목)	E(임○○)		6월 11일(목)	M(○○숙)
		5월 14일(목)	F(오○○)		6월 11일(목)	N(○○경)
		6월 12일(금)	G(○영○)			
		6월 18일(목)	H(이○○)			

본 연구의 방향 및 내용, 인터뷰 결과 등에 대한 의견수렴을 위해 전문가 자문을 실시하였다. 전문가는 관련 학계 및 장기요양기관(재가/시설)을 운영하고 있는 기관의 장, 관련 협회 및 돌봄지부 관계자, 서울시 담당 공무원 등으로 구성하였다. 전문가회의는 6월에서 11월까지 총 4차례에 걸쳐 실시되었다. 2차 및 4차 회의에는 은평센터 관계자들도 참석하여 연구결과에 대해 상호의견을 수렴하였다. 간담회는 4차 전문가회의와 병행하여 실시되었다. 현장인터뷰, 전문가회의 및 간담회 결과는 녹취를 통해 내용을 분석하였으며, 그 결과는 본 보고서의 III장과 IV장에 제시되었다.

연구의 추진체계는 다음과 같다.



[그림 I-3-1] 연구 추진체계

5) 요양보호사들의 경우 센터를 이용하는 경우와 이용하지 않는 경우를 구분하였으며, 실명을 밝히지 않을 것을 약속하였으므로 성만 표기하거나 독특한 성을 가졌을 경우 이름 중 한자만 표기하였음.

4. 용어정의

서울시는 향후 권역별 4개의 『어르신돌봄종사자종합지원센터』를 운영할 예정이다. 본 연구에서 사용되고 있는 유사한 용어들 간의 혼동을 피하기 위해 용어를 정리하고자 한다.

본 연구에서 그 기능 및 역할을 정립하고자 하는 권역별 어르신돌봄종사자종합지원센터는 ‘지원센터’로 지칭한다. 2013년 9월부터 현재까지 은평구에서 위탁받아 운영되고 있는 지원센터는 ‘은평센터’로 지칭한다. 한편, 장기요양서비스 제공기관 중 재가서비스를 제공하는 기관을 현장에서는 ‘센터’로 지칭하는 경우가 많아 본문 내용 중에 ‘센터’라는 단어가 자주 인용됨을 참고하기 바란다.

II. 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

1. 설립 배경 및 목적

인구고령화와 함께 장기요양을 필요로 하는 치매 및 중풍 등을 앓고 있는 노인인구는 해마다 증가하여 왔다⁶⁾. 2014년 말 65세 이상 노인 646만 명 중 장기요양보험인정자 42만 4천여 명의 각 등급별 인원구성 현황을 살펴보면, 1등급 37,655명, 2등급 72,100명, 3등급 170,329명, 4등급 134,032명, 5등급 10,456명이다. 이는 2013년 말 장기요양보험인정자 378,493명보다 46,079명이 늘어난 숫자인데, 여기에는 치매특별등급 도입에 따라 5등급을 받은 10,456명이 포함되어 있다.

장기요양을 필요로 하는 노인인구가 증가함에 따라 장기요양에 종사하는 인구 역시 증가하고 있다. 장기요양기관에는 요양보호사를 비롯하여 사회복지사, 간호·조무사, 물리·작업치료사, 영양사 등 다양한 직종들이 근무하고 있다. 2008년 장기요양제도가 실시된 이후 요양보호사의 수는 큰 폭으로 증가하고 있는데, 2014년 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사는 266,538명으로 전년대비 5.5% 증가하였으며, 이중 서울시 노인장기요양보험 인력 현황을 살펴보면 전체 인력 54,194명 중 요양보호사가 50,246명으로 가장 높은 비율(92.7%)을 보이고 있다. 2014년 말 장기요양기관은 총 16,543개소가 운영 중에 있다. 이중 재가요양기관은 11,672개소(70.6%), 시설요양기관은 4,871개소(29.4%)로 전년대비 각각 5.6%, 4.8% 증가하였다⁷⁾.

그러나 대부분의 노인돌봄서비스 제공인력들이 낮은 임금, 불안정한 고용, 낮은 사회적 인식 수준 등 열악한 근로환경의 개선이 필요하다는 지적이 계속되고 있다. 특히, 서비스 인력의 높은 비중을 차지하고 있는 요양보호사들의 경우 열악한 근로환경으로 인한 높은 이직률은 돌봄종사자의 구인이 어려운 상황으로 이어져 가족 돌봄 및 이민노동자 돌봄 등의 사회적 문제까지 대두되고 있는 실정이다.

서울시는 제15대 시장공약사항 중 취약노동자 권익보호를 중점과제로 선정하였으며, 그 일환으로 요양보호사 등 장기요양기관 종사자의 근로환경 개선 및 역량강화를 통해 노인장기요양서비스의 질 향상에 기여하고자 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이

6) 한국은 2000년에 65세 인구가 전 인구의 7%를 넘어 고령화 사회(Aging Society)에 진입, 2018년에는 65세 인구가 전 인구의 14%를 넘는 고령사회(Aged Society)에, 2060년이면 65세 인구가 전 인구의 20%를 넘는 초고령사회(Post-Aged Society)에 진입할 것으로 추정함.

7) 2014, 건강보험공단, 노인장기요양보험 통계연보 참조

하, 은평센터)를 설립하였다. 센터 설립 당시 서울시의 추진방향은 요양보호사 사회적 인식 제고 및 권익향상을 제도마련, 노인돌봄 종사자의 신체적·정신적 스트레스 예방·해소를 위한 건강증진 프로그램 운영, 직무교육을 통한 종사자 역량 강화 및 현장 전문가 양성, 종사자 취업·창업 상담 지원 및 바람직한 장기요양기관 모델 개발, 요양보호사 대체인력 지원을 통한 일자리 안정 및 고용불안 해소 등이다.

2. 운영 현황⁸⁾

여기에서는 은평센터의 기관 개요 및 주요 사업 등에 대해 살펴보기로 한다.

1) 기관 개요

■ 관련 근거

- 제15대 시장공약사항 중점과제(취약노동자 권익보호)
- 노인돌봄종사자종합지원센터 운영·지정계획(어르신복지과-6025, '13.3.26)

■ 일반현황

- 위치 : 서울시 은평구 통일로 680 대일빌딩 2층
- 운영주체 : 은평구청(수행 : 보건복지자원연구원)
- 위탁기관 : 2015.1.1 ~ 2019.12.31(5년) ※ 시범운영기간 : 2013.9 ~ 2014.12

은평센터는 서울시 은평구에 위치하며 운영주체는 은평구, 수행주체는 (사) 보건복지자원연구원이다. 은평센터는 제15대 시장공약사항 중점과제(취약노동자 권익보호), 노인돌봄종사자 종합지원센터 운영·지정계획(어르신복지과-6025)에 의해 요양보호사 등 노인장기요양기관 종사자의 근로환경 개선 및 역량강화를 통해 노인장기요양서비스 질 향상에 기여하고자 설립되었다. 2013년 9월부터 2014년 12월까지의 시범사업기간을 마치고 2014년 10월 23일 서울시 기관평가에서 '적합' 판정을 받아 2015년 1월부터 2019년 12월까지 5년간 재위탁 지정되었다. 규모는 180㎡(사무실, 상담실, 교육장 등)이며, 인력은 센터장, 사무국장 등 총 6명이다.

8) 2015 서울시 어르신복지과 및 은평센터 관련 문서, 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 평가 연구(2014, 서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터) 참조

2) 비전 및 주요 사업

(1) 비전 및 미션

은평센터의 비전(Vision)은 『돌봄종사자가 건강하고 행복하게 지속적으로 일할 수 있도록 돌봄종사자의 역량을 강화하고 돌봄종사자의 권익을 향상하는 데 기여함으로써, 궁극적으로 ‘지속가능한 행복한 돌봄사회’를 만들어나가는 데 기여』하는 것이다. 미션(Mission)은 서울시 어르신돌봄종사자의 역량 강화, 서울시 어르신돌봄종사자의 권익 옹호, 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터 모델 개발 등 세 가지이다.

(2) 2015년 주요 사업 목표 및 내용

2015년 은평센터는 종합지원센터의 기능 강화(프로그램 개발 및 권역 센터 지원), 좋은 돌봄에 대한 사회적 인식 개선 확산, 돌봄종사자 권익옹호, 돌봄종사자 역량강화 등 4가지를 사업목표로 하고 있다. 주요 사업으로는 첫째, 요양보호사 인식개선 및 권익향상 사업(요양보호사 인권실태조사, 노무상담, 인식개선 홍보사업), 둘째, 신체적·정신적 스트레스 해소를 위한 프로그램 운영(근골격계질환 예방 및 관리 프로그램, 스트레스 해소를 위한 심리, 상담 등), 셋째, 요양보호사 직무교육 지원(노인성질환별 교육, 의사소통, 기본케어, 기초간호 등 직무교육), 넷째, 요양보호사 대체인력 지원(요양시설 종사자가 출산 휴가, 장기휴가 및 산재 시 대체인력 지원), 다섯째, 종사자 취업정보제공 및 창업 상담 지원(고용정보, 창업(사회적기업, 협동조합 등)지원, 취업상담 지원 등) 등이다.

사업목표를 위한 구체적 사업계획 및 내용은 <표 II-2-1>과 같다.

<표 II-2-1> 은평센터의 사업목표 및 내용

사업목표	사업계획	사업내용
종합 지원센터의 기능 강화	1) 돌봄종사자종합지원센터 모델 및 프로그램 개발/ 보급과 자체 평가	- 어르신돌봄종사자 지원센터의 사업 모델을 개발하고 보급하는 연구개발센터의 역할 수행(건강증진, 직무교육프로그램지원, 자원연계망 공유 및 네트워크 구축)
	2) 연구사업 : 돌봄종사자 지원센터의 발전방향 및 돌봄종사자 관련 정책 연구	(1) 센터의 5개년 발전계획연구 (2) 좋은돌봄 실천전략연구 2 (3) 사업 평가
	3) 취업지원, 고충상담활성화 및 권역별센터 지원	- 권역센터와 돌봄종사자 고충상담 및 취업지원사업 공유 및 지원

사업목표	사업계획	사업내용
	4) 돌봄종사자 관련 중재 및 소통 역할과 법 정책 제도 프로그램 연구	- 어르신 돌봄 현장의 목소리 전달, 돌봄종사자관련 법 정책 제도 연구 등
‘좋은 돌봄’에 대한 사회적 인식 개선 확산	1) ‘좋은돌봄’ 간담회 및 교육 : 이용자, 요양기관 관리자, 종사자	
	2) ‘좋은돌봄’ 수기사진 공모전	
	3) ‘좋은 돌봄’ 실천한마당(2015년 10월 3일)	
	4) 시민캠페인을 통한 인식 개선 : 공공 매체 광고, 캠페인	
돌봄종사자 권익옹호	1) 돌봄종사자 고충상담	- 요양업무, 노동상담, 취업상담 및 지원, 산재직업병 성희롱 상담 등 실시 - 고충상담 전문성 강화 및 네트워크 지원 등
	2) 돌봄종사자취업지원사업 강화	- 구인구직 상담 및 사후관리 - 취업자 간담회 - 취업준비교실 : 의사소통방법/ 자기이해하기/ 취업지원서류작성/ 면접법 등 - 요양보호사 매칭데이 박람회
	3) 돌봄종사자 알권리 향상 사업	- 요양보호사 소식지 등 돌봄종사자 정보 제공 : 분기별 제작 배포 - 요양보호사 권리수첩 제작 배포
돌봄종사자 역량강화	1) 역량강화를 위한 프로그램 개발 운영	- 인문학 강좌, 인권감수성 교육, 글쓰기 강좌 등 - 성희롱예방, 산업안전 매뉴얼 개발 및 교육(요양보호사 등 돌봄종사자 맞춤형 성희롱, 산업안전 매뉴얼) - 의사소통 역량강화 : 어르신 말벗 등 의사소통교육
	2) 직무능력향상교육	- 외상노인돌보기 : 권역별 2회 (4시간) - 치매관리교육 : 권역별 2회 (4시간) - 현장맞춤형 심화 교육 개발, 실시 : 노인놀이치료, 호스피스 교육 등
	3) 돌봄리더양성	- 스프레칭지도자 양성교육 : 기본과정2기 진행, 심화과정 개발 실시 (4월 ~ 11월) - 소모임개발 : 합창반운영 7월-9월 이후 소모임전환 - 소모임지원 : 요양보호사 자조모임 등 소모임 활동지원
	4) 돌봄종사자협동조합교실 : 5주교육 1회	
	5) 돌봄종사자건강지원사업	- 의료비지원사업 - 건강교실 : 근골격계질환예방교실 10주, 2회 마음건강교실 10주, 2회 - 일터건강교실 : 요양기관 및 지역 방문 교육 10회 - 돌봄여성건강관리방안 연구

3. 평가

은평센터는 2014년 10월 서울시 어르신복지과의 주관 하에 학계 3인 및 현장 2인 등 전문가 5인의 평가를 받았으며, 은평센터가 자체적으로 한국사회보험연구소에 용역을 주어 2014년 12월 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터』 평가연구 보고서를 발간하였다.

1) 서울시 평가⁹⁾

서울시 평가의 목적은 은평센터의 시범운영 기간('13.9.1~'14.8.31)동안 추진한 사업 전반에 대하여 종합평가를 실시하는 것이다. 평가 대상기간은 2013년 9월 1일부터 2014년 8월 31일까지이며, 평가기준은 평가점수 100점 기준으로 70점 이상일 경우 “적정”으로 판정하는 것이다. 주요 평가내용은 시범사업 기간 중 추진한 사업전반에 대한 종합 평가로서 주요 사업계획 수립 및 프로그램 운영 등 2개 분야(10개 항목)와 시설 및 인력현황 등에 대한 현황 평가로서 조직·인사 및 종합지원센터 관리 등 4개 분야(8개 항목)를 포함한다. 평가위원은 학계 및 현장 전문가 5인으로 구성되었으며, 평가위원들의 보완요구 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 센터 운영은 요양보호사의 의견을 반영하여 운영, 요양보호사를 위한 프로그램 한정적이므로 다양한 프로그램 개발이 요구되며 사업내용에 대한 적절한 홍보 및 홍보매체 개발을 위한 전략이 필요함, 둘째, 센터에 대한 회계기준을 서울시에서 제시하고 향후 설치될 센터들에서도 준용될 수 있도록 할 필요 있음, 셋째, 취업상담, 사후조치 등에 전문적으로 응하고 있으나 실제 취업연계건수가 제한적임, 넷째, 회계처리와 관련하여 천만 원 미만의 용역 및 계약에 있어 선금이 지급되는 요건 등을 면밀히 검토해야 하며, 예비비 사용 절차를 규정에 맞도록 처리해야 한다는 등이다.

최종 평가결과는 “적정”한 것으로, 평가결과에 대한 처리는 평가위원의 의견을 참고하여 요양보호사 등 장기요양기관 종사자를 위한 업무 처리 등에 적용, 보완내용은 '15년도 업무처리 시 준용 및 보완하여 시행하는 것으로 검토되었다.

2) 평가 연구¹⁰⁾

평가 연구 용역의 목적은 은평센터가 진행한 사업내용을 평가함으로써 센터 고유의

9) 서울시 어르신복지과의 2014년 평가 자료를 발췌하여 정리함.

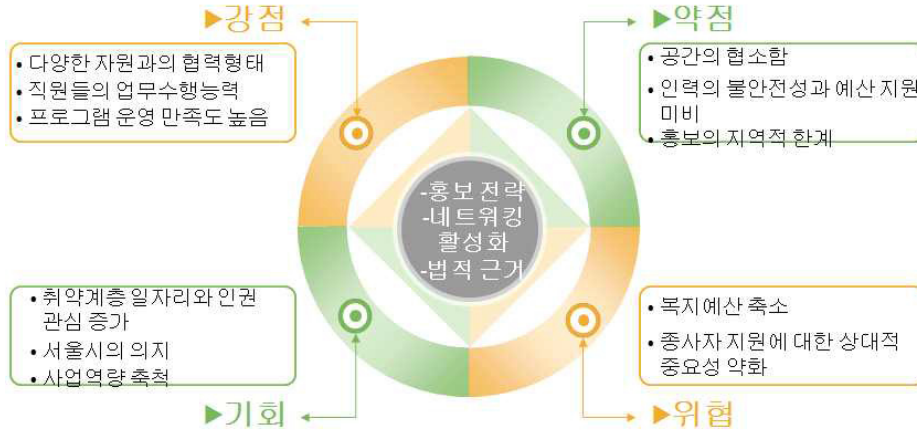
10) 은평센터의 수행기관인 (사)보건복지지원연구원이 한국사회보험연구소에 용역을 주어 수행하였으며, 본 내용은 평가연구를 진행한 임정기 외(2014)의 최종보고서 중에서 발췌하여 수정·정리함.

정체성과 역할을 확고히 하고자 하는 것이다. 또한 평가를 통해 센터가 돌봄종사자의 욕구를 반영한 사업을 얼마나 어떻게 수행하였으며 그 효과성이 무엇인지 파악하고 향후 센터의 방향성 및 조직발전 방안의 기초자료를 제공하는 것, 이에 기초해 향후 센터 사업과 기관 운영의 방향성을 제안하고자 하였다.

평가연구에서 제시한 은평센터의 SWOT 분석 결과를 살펴보면 <표 II-3-1>, [그림 II-3-1] 과 같다. 강점(strength)은 다양한 자원과의 협력이 잘되고 있으며, 직원들의 업무수행능력이 뛰어나고, 프로그램 만족도가 높다는 것 등이다. 약점(weakness)은 공간이 협소하고, 센터 사업에 대한 법적 근거와 예산지원이 미비하여 인력의 불안정성이 높은 것, 홍보의 지역적 한계 등이다. 기회(opportunity)는 취약계층 일자리 및 인권에 대한 관심 증가, 서울시의 의지, 사업역량의 축적 등이다. 위협(threat)은 복지 예산 축소, 돌봄종사자 지원에 대한 상대적 중요성 약화 등이다. 따라서 기회요인으로 제시된 취약계층 일자리 및 인권에 대한 관심 증가, 서울시의 의지, 사업역량의 축적 등을 발판 삼아 돌봄종사자 및 전체 돌봄 문화를 새롭게 만들어갈 수 있도록 홍보와 지역사회 네트워크를 활성화하면서 법적 근거를 가지는 지원 단체를 키우는 것이 필요하다고 하였다.

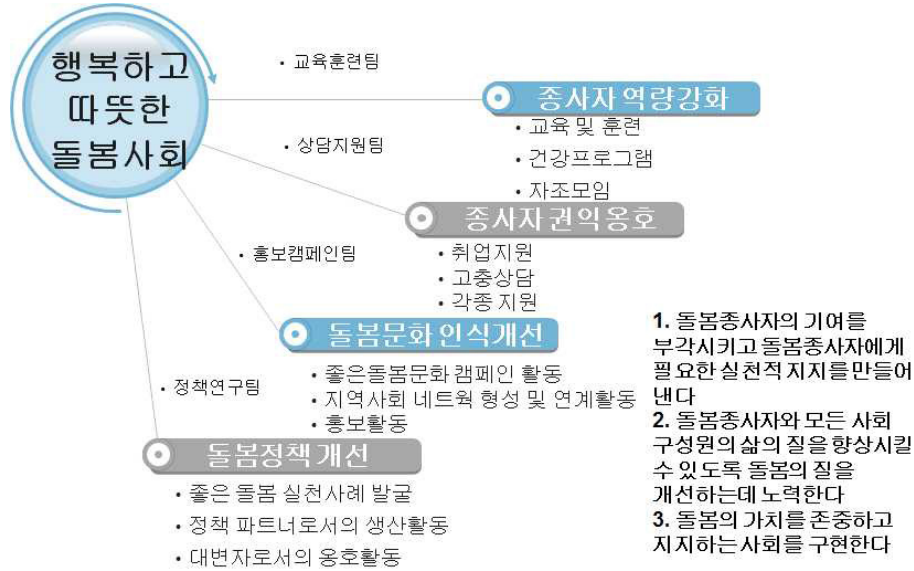
<표 II-3-1> 은평센터 평가 연구 - SWOT 분석 결과

강점(S)	약점(W)
<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 기관과의 네트워크를 잘 구축하고 있음 - 직원들의 업무수행능력이 뛰어나 - 프로그램 운영 만족도 높음 	<ul style="list-style-type: none"> - 공간이 일부 협소한 부분이 있음 (특정 프로그램 운영 시) - 홍보를 통한 접근성이 한계가 있음 - 지역적으로 한계를 가짐
기회(O)	위협(T)
<ul style="list-style-type: none"> - 취약계층일자리와 인권에 대한 관심이 높아짐 - 현재 3기 지역사회복지계획이 수립되고 있어 지역 내 네트워크가 더 활성화될 가능성이 있음 - 서울시를 중심으로 사회적 경제, 공유경제 등의 논의가 활발해지면서 사업역량이 축적됨 	<ul style="list-style-type: none"> - 재정에 대한 부담으로 복지에 대한 지원 축소 - 노인인구 증가로 어르신돌봄종사자 수가 증가하고 이에 따른 관리가 한층 중요해질 것임 - 이용자 중심의 관점에 비해 상대적으로 어르신돌봄종사자의 인권에 대한 관심이 높지 않음
대응 방안	<ul style="list-style-type: none"> - 공간협소, 접근성 등의 문제는 공공기관 공유 등을 적극 활용함으로써 극복할 수 있음 - 홍보방식과 참여자의 경로를 다각화하기 위해 일반주민, 지역 내 복지관 등과 더욱 긴밀히 연계할 필요가 있음 - 접근성 및 참여 경로 다각화를 위한 일환으로 찾아가는 서비스(out-reach)를 지역 내 네트워크와 연계하는 방안이 있음 - 안정적인 운영을 위한 법적 근거를 마련하는 것이 필요함 - 이외에도 프로그램 운영 내실화를 위해 보건소를 비롯한 다양한 기관들과도 연계하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것임



[그림 II-3-1] 은평센터 평가 연구 - SWOT 분석 결과

평가연구에서는 평가 결과를 통해 은평센터의 비전과 전망 등을 제시하였다. 비전은 ‘행복하고 따뜻한 돌봄사회를 구축하는 것’이다. 그에 따른 사명은 첫째, “돌봄종사자의 기여를 부각시키고 돌봄종사자에게 필요한 실천적 지지를 만들어 낸다.”, 둘째, “돌봄종사자와 모든 사회구성원의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 돌봄의 질을 개선하는 데 노력한다.”, 셋째, “센터는 돌봄의 가치를 존중하고 지지하는 사회를 구현한다.”이다. 비전과 사명을 실현하기 위한 구체적 사업목표로는 첫째, 돌봄종사자 역량강화, 둘째, 돌봄종사자 권익옹호, 셋째, 돌봄문화 인식개선, 넷째, 돌봄정책 개선을 제안하였다. 사업목표별 구체적 내용으로 첫째, 종사자 역량강화를 위하여 교육 및 훈련, 건강프로그램, 자조모임 등을 지원, 둘째, 종사자 권익옹호를 위하여 취업지원, 고충상담, 각종 지원프로그램을 마련, 셋째, 돌봄문화 인식개선을 위하여 좋은돌봄 문화 캠페인 활동, 지역사회 네트워크 형성 및 연계 활동, 적극적 홍보활동, 넷째, 돌봄정책 개선을 위하여 좋은돌봄 실천 사례를 발굴하고, 정책파트너로서의 생산 활동을 하며, 이용자 및 종사자의 대변자로서 옹호활동을 제안하였다. 또한 이를 효율적으로 실현하기 위해서는 교육훈련팀, 상담지원팀, 홍보캠페인팀, 정책연구팀으로 구성하고 최소한의 인력을 확보되어야 한다고 하였다.



[그림 II-3-2] 은평센터의 비전, 사명, 사업목표 및 사업내용, 조직구조

은평센터의 활성화 방안으로는 센터 자체의 노력과 함께 제도적 환경이 구축되어야 한다고 하였다. 먼저 사업역량 강화를 위해 첫째, 돌봄종사자 실태 기초자료 확보를 위한 연구기획센터로서의 기능 강화, 둘째, 지방자치단체에서 선도적으로 시험해볼 수 있는 다양하고 특성화된 교육체계 정비, 셋째, 좋은돌봄 사례 발굴 및 핵심 내용 공유를 통한 서비스 질 향상, 넷째, 교육-실천-성과의 선순환 관계에 대한 증거기반 사례 확보, 다섯째, 사업 확장을 위한 모델 개발 및 지원 역할 등을 제시하였다. 다음으로 외부 환경의 변화로서 첫째, 안정적 운영을 위한 법적·제도적 근거 마련, 인력과 사업내용에 대한 보다 적극적인 투자, 둘째, 전국 및 중앙 단위의 돌봄종사자지원센터 마련, 장기요양보험제도 개선을 위한 중앙정부와의 긴밀한 협력관계 요구, 셋째, 권역별 센터 설립 시에도 지역특성 반영 및 사업조정을 위한 컨트롤 타워 아래 표준화된 사업내용과 단일 체계가 필요함을 제안하였다.

Ⅲ. 관계자 인터뷰 결과

본 연구에서는 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(이하, 지원센터)』의 기능 및 역할에 대한 관계자 의견을 수렴하기 위해 현장인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 학계 및 현장전문가, 요양보호사, 협회 관계자 등을 대상으로 총 30회 진행되었으며 더 이상 새로운 내용이 나오지 않는 시점에서 종료되었다. 인터뷰 시간은 각 사례 당 1시간에서 2시간 반 가량 소요되었으며, 인터뷰 장소는 참여자가 편리한 시간에 은평센터 상담실 혹은 참여자의 근무지 및 인근 카페 등을 이용하였다(표 I-3-1 참조).

인터뷰는 자료처리원에 의해 녹취되었으며, 자료분석은 내용분석(content analysis) 방법을 활용하였다. 연구자가 녹취된 자료를 여러 번 반복해서 읽어보고 그중 연구주제와 밀접한 관계가 있는 내용들을 추려내어¹¹⁾ 하위주제를 찾고 이를 다시 상위주제로 묶는 작업을 하였다. 인터뷰 결과는 어르신돌봄 관련 학계 및 현장전문가 등으로 구성된 전문가회의에서 4차례 검토되었으며¹²⁾, 이는 다시 연구자에 의해 수정·보완되었다.

본 장에서는 지원센터의 기능 및 역할, 기타 의견 등을 인터뷰 참여자의 특성에 따라 ‘요양보호사’와 ‘기관장 등(학계/기관장/은평센터 직원 등)’으로 구분하여 살펴보았다.

2015년 11월 현재 서울시에는 은평센터 1개소만이 유일하게 운영되고 있다. 따라서 인터뷰 참여자들의 의견을 자칫 특정 센터에 대한 선입관이나 평가에서 나온 것으로 판단할 우려가 있다. 본 연구의 기본방향 및 목적은 특정센터에 대한 논의가 아닌 향후 설립될 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 정립하는 것임을 재차 언급한다.

1. 요양보호사

인터뷰에 응한 요양보호사는 14명이다(표 I-3-1, 표Ⅲ-1-1 참조). 이들의 근무유형을 구분하면 재가장기요양기관(이하‘재가’)에 근무하는 요양보호사 8명, 시설장기요양기관(이하‘시설’)에 근무하는 요양보호사 6명이다. 이들의 은평센터 이용경험을 살펴보면 이용자 8명, 미이용자 6명이다. 재가요양보호사의 경우 1명을 제외하고 은평센터 이용

11) 인터뷰 참여자들이 편안하고 자연스럽게 인터뷰에 응할 수 있도록 하기 위해 요양보호사가 되기까지의 과정이나 개인사 등에 대해서도 인터뷰가 진행되었으나, 본 보고서에서는 주로 센터의 설립 필요성, 기능 및 역할, 제도개선에 대한 의견 등에 초점을 맞춤.

12) 본 연구는 질적 연구방법론에 초점을 맞추기보다는 센터의 기능 및 역할, 서울시의 정책 지원방안 등을 도출하는 것이 목적이므로 별도의 질적 연구자를 전문가 그룹에 포함시키지 않음.

경험이 있으며, 시설요양보호사의 경우 1명을 제외하고 은평센터 이용 경험이 없는 것으로 나타났다. 시설요양보호사의 경우 은평센터를 인지하고 있더라도 3교대 근무로 인해 이용시간이 여의치 않기 때문인 것으로 분석된다.

인터뷰에서는 요양보호사로 일하게 된 동기, 만족도 및 어려운 점, 은평센터 인지정도 및 이용경험, 지원센터의 기능 및 역할에 대한 욕구, 장기요양제도에 대한 인식 및 개선 방안 등에 대해 질문하였다¹³⁾. 센터를 이용하는 인터뷰 참여자의 경우 은평센터의 추천을 받았으며, 센터를 이용하지 않는 경우, 재가 및 장기요양기관의 시설장들을 통해 섭외하였다.

〈표 III-1-1〉 요양보호사 인터뷰 참여 현황

번호	응답자 ¹⁴⁾ (나이)	경력	유형 ¹⁵⁾ (이용경험) ¹⁶⁾	일시	번호	응답자 (나이)	경력	유형 (이용경험)	일시
1	A(60)	총 8년 간병 2년, 요양 6년	재가 (이용)	4.30(목)	8	H(64)	총 20년 간병 12년, 요양 8년	재가 (이용)	6.18(목)
2	B(64)	총 11년 간병 4년, 요양 7년	재가 (이용)	5.6(수)	9	I(61)	총 12년	시설 (미이용)	5.11(월)
3	C(58)	총 8년 간병 3년, 요양 5년	재가 (이용)	5.7(목)	10	J(49)	총 9년	시설 (미이용)	5.11(월)
4	D(59)	총 7년	재가 (이용)	5.7(목)	11	K(61)	총 16년	시설 (미이용)	5.13(수)
5	E(64)	총 12년 간병 6년, 요양 6년	재가 (이용)	5.14(목)	12	L(48)	총 7년	시설 (미이용)	6.11(목)
6	F(65)	총 9년 간병 2년, 요양 7년	재가 (이용)	5.14(목)	13	M(56)	총 8년	시설 (미이용)	6.11(목)
7	G(56)	총 6년 방문목욕, 장애활동보조	재가 (미이용)	5.20(수)	14	N(60)	총 4년	시설 (이용)	6.12(금)

13) 보고서에서는 주로 지원센터의 설립 필요성, 기능 및 역할, 제도개선 등에 초점을 맞춤

14) 개인정보 보호를 위해 실명을 밝히지 않고 알파벳으로 표기하였음

15) 재가장기요양기관과 시설장기요양기관의 구분임

16) 은평센터 이용 여부

1) 권역별 지원센터 설립의 필요성 및 이용 경험

(1) ‘동료들과 서로 의사소통 할 수 있는’장소

요양보호사들은 지원센터의 설립 배경이 요양보호사의 처우개선에 초점을 맞춘 만큼, 자신들의 은평센터 이용경험 여부와 관계없이 지원센터의 설립에 대해 대체적으로 긍정적인 반응을 보였다. 위의 <표 Ⅲ-1-1>에서 보듯이 인터뷰 참여자 중 시설에서 근무하는 요양보호사의 경우 6명 중 한 명을 제외하고는 은평센터를 이용해 본 경험이 없으나, 아직 은평센터를 이용해보지 않은 경우에도 향후 지원센터를 이용할 의사가 있는 것으로 나타났다.

...잡념 잊어버리고 아무 생각안하고,,,일하느라 스트레스 쌓이고 이런 거...거기서(은평센터) 같이 대화하고 그러니까 많이 좋더라고요...나중에 기회가 되고 시간여유가 되면...지금 현재로서는 3교대다 보니까 그렇게 할 여력이 시간이 없어요. 그리고 지금 우리 직장에서도 아직 적응이 안되가지고...(응답자 N)

...그러니까 저희들도 (은평센터)가서 많이 이용하고 우리도 사실은 요양보호사들이 이렇게 문화공간이 있으면 참 좋겠어요. 가까운 그러면... 퇴근해서 가가지고 또 이렇게 좀 즐기다가 갈 수 있고 또 가면서 이제 문화센터 또 간단하게 스트레칭 그런 것도 좀 해서 몸이라도 풀고 이렇게 하고 갈 수 있게...우리 중년들은 갈 곳이 없어요.... (응답자 I)

인터뷰 참여자 중 재가기관에서 일하는 요양보호사의 경우 8명 중 한 명을 제외하고는 모두 은평센터를 이용해 본 경험이 있는 것으로 나타났다. 재가서비스의 경우 1:1로 어르신들에게 서비스를 제공하기 때문에 동료 간에 서로 얼굴을 볼 수 있는 기회가 많지 않은데, 은평센터 이용이 ‘동료들과 서로 의사소통할 수 있는’ 계기를 제공하였다는 것이다. 또한 은평센터는 각종 교육프로그램을 통해 그동안 하지 못했던 배우고 싶은 욕구를 늦게나마 ‘한풀이’할 수 있게 해주었으며, ‘문화생활’을 통해 ‘사람답게 살 수 있게’ 해주었다.

...제 건강 때문에 많이 고생했죠...약간 우울증까지 와갖고 여기서(은평센터) 심리상담 받은 적이 있어요...그리고 음 그 일하는 데 필요한 프로그램 다 교육 다 시켜주지 건강관리 해주지... 시간이 안맞고 그래서 못 오죠. 여기는 참 좋아요. 여기 옆에 가면 쉽더라고 또 있어요. 거기서 가까운 사람들은 그냥 모여서 얘기도 하고 이렇게 요양보호사들 같은 일을 하니까 얘기하다보면 많이 좀 풀리고 이런 게 있거든요...(응답자 A)

...여기 센터(은평센터)는 오픈할 때부터 오기 시작했었어요...제가 호기심이 좀 있었어요. 공부는 참 많이 하고 싶었는데, 그걸 못했기 때문에 늦게 한풀이 하는 거 같아. 그래서 이제 소모임 같은 것도 빠지지 않고 계속하고...(응답자 B)

...제가 버스를 타고 여기를 지나는데 플랜카드가 붙어있더라고요... 궁금해서 한번 가보고 싶더라고요. 그래서 쭉쭉쭉, 얼른 못 들어가고 거기 주변사람들한테 물어봤어요... 주변사람들도 잘 모르더라고요. 그래서 무조건...찾아 들어가 봤죠. 이런 게 있는데 초창기에 몰랐구나.. 내 주변사람들한테 야 거기 괜찮더라,..라인댄스 한다고 해서 갔더니...그래도 한 시간이라는 시간이 기분전환이 되더라... 어디가서 요양사들 솔직히 우리 못 만나요... 똑같은 시간에 일이 들어가는 게 아니라... 만나기 쉽지 않아요...오후에 일마치고... 교육받고 회의 끝나고 그러면 8시, 9시... 다 집에 가기 바쁘지, 선생님들이 대화할 시간이 없어요. 근데 (여기) 와서 만나니까 그래도 나름대로 이렇게 답답한 얘기도 하게 되고...우리 여기 희망터에 와서 스트레칭하면서 많이 좋아졌어요....(응답자 D)

(2) 지원센터가 가까운 곳에 있었으면...

다만, 현재 은평센터가 은평구 한 지역에만 편중되어 있어 서울시 전역에서 요양보호사가 이용하기에는 접근성이 떨어진다는 의견이다. 따라서 요양보호사들은 향후 ‘구마다’ 지원센터가 설립되어 요양보호사들이 지원센터를 더 많이 이용할 수 있기를 바라고 있다.

...사람들이 여기 은평에 (센터가) 있다는 거조차도 몰라요...어떻게 6시 반, 7시에 교육 있는 걸 가느냐는 거지... 꿈에도 생각을 못 해요. 그러면 최소한도로 서울시내에... 여기가 은평구 북쪽이잖아요. 동서남북으로는 있어야 될 것 같아요....현재 집은 동대문구 전농동이고, 사무실은 저기 성동구 성수동에 있고, (오전에) 일하는 현장은 성동구 행당동에,,오후에 일하는 거는...그리고 거기서 퇴근하고 은평구 센터에 와서 1~2(시간) 있다 집에 가면 난 택시타고 가야되고... 그런 푸념을 한 적이 있었어요. 여기 직원 선생님들이 다 웃었어. 왜 은평구만 해주느냐고 성동구는...(응답자 B)

...장기요양 전체가 발전하기 위해서는 사람들의 의식이 좀 바뀌어야 되는데, 이런 지원센터가 여러 개 있어야 돼요. 이런 지원센터는 사람의 의식만 깨우는 역할을 하는 건 아니에요. 현장에서 일하면서 감정노동 많고요. 몸으로 오는 근골격계, 스트레스 많고요. 또 나도 사람인데 행복할 권리 있잖아요. 집에서 일하고 나와서 일하고 저녁에 또 집에 들어가서 일하고 아침에 또 일하고 나와서 일하고 저녁에 또 집에 들어가서 일하고 죽을 때까지 일만 하고 살아요. 요양보호사세요. 사람 좀 살게 사람답게 살 수 있게 문화생활을 하고 싶어도 할 때가 없잖아요. 이런 곳에서 문화생활도 좀 할 수 있게 하고 그래서 이런 지원센터가 전 구마다 하나 있었으면 좋겠어요...(응답자 H)

2) 권역별 지원센터의 기능 및 역할

인터뷰를 통해 나타난 지원센터의 기능에 대한 요양보호사들의 욕구는 요양보호사 처우개선, 서비스 품질향상, 사회적 인식 향상 등이다¹⁷⁾. 먼저 **요양보호사 처우개선** 기능과 관련하여 급여 및 수당 인상(급여인상, 수당 차등지급, 처우개선비 지급방법 개선), 노동권 확보(고용안정, 산재처리 개선, 근무시간 및 환경 개선), 기타(성희롱 문제 개선, 호칭 사용 주의, 동료 간 관계 개선)에 대한 욕구가 나타났다. 다음으로 **서비스품질 향상** 기능과 관련하여 요양보호사 코디시스템 마련(선임요양보호사제도 등), 맞춤형 서비스 제공(이용자 및 이용자가족, 제공자 등 욕구 수렴), 다양한 교육프로그램 개발 및 교육 강화(교육유형 및 내용변화, 교육강화, 교육의 다양화 및 유연화)에 대한 욕구가 나타났다. 마지막으로 **사회적 인식 향상** 기능과 관련하여 전문직으로 대우하지 않는 등 낮은 사회적 인식에 대한 지적이 있었던 반면, 이를 변화시키기 위해서는 기관의 중재 역할 및 요양보호사와 기관과의 협력이 필요하다는 것과 함께 요양보호사의 소명의식 및 태도도 중요함을 언급하였다(표 III-1-2 참조). 그 밖에도 장기요양제도를 발전시키기 위한 다양한 의견들이 있었으나, 이는 IV장에서 기관장 등의 의견과 함께 논의하기로 한다.

〈표 III-1-2〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 : 인터뷰 결과 - 요양보호사

구분	내용	
요양보호사처우개선	급여 및 수당 인상	급여인상 수당 차등지급 처우개선비 지급 방법 개선
	노동권 확보	고용안정 산재처리 개선 근무환경 개선
	기타	성희롱 문제 개선 호칭사용 문제 개선 동료 간 관계 개선
서비스품질향상	선후임간 코디시스템 마련	선후임간 1:1 매칭 교육 경력별 호칭 및 자격 부여
	맞춤형 서비스 제공	이용자 욕구별 서비스 제공 기관유형별 서비스 제공 담당서비스별 차별화된 교육

17) 요양보호사들을 대상으로 한 인터뷰에서는 참여자들이 자연스럽게 자신의 의견을 말할 수 있도록 하기 위해 요양보호사가 된 계기나 개인사적 영역까지 다양한 내용들이 언급되었으나, 보고서에서는 센터의 설립 필요성, 기능 및 역할 등 주로 센터와 관련된 내용에 초점을 맞추어 분석하였음.

구분	내용	
	교육강화 및 다양한 교육프로그램 개발	교육 강화 교육내용/대상/유형의 다양화 교육 장소/시간의 유연화
사회적 인식 향상	전문직으로 대우하지 않는 낮은 사회적 인식 개선	
	기관의 중재 역할 및 기관과의 협력	
	돌봄서비스 제공자의 소명의식 및 태도	

(1) 요양보호사 처우개선

요양보호사들은 자신들의 처우개선을 위해 급여 및 수당 인상, 경력 등에 따른 수당 차등지급, 처우개선비 지급방법 개선 등이 필요하다고 생각한다. 또한 이러한 내용들이 법으로도 '구체적으로' 명시되길 바란다.

...이제 종사자도 좀 복지혜택을 받아야 되는데 왜 종사자들은 복지혜택을 못 받나... 이거는 개인(적)으로 해결될 일이 아니라... 엄연히 노인복지제도 법에 규정이 되어 있는데... 우리도 시험 볼 때는 맨 처음에 요양사 그 법(장기요양제도) 규정에 의해서 절차를 받아서 요양사 자격증을 따고 국가고시를 받고 이렇게 했는데, 월급도 그렇고 급여도 그렇고 일하는 시간도 그렇고 이게 법 규정에 따라서 이게 시행이 되어야 되는데...시행령에 보니까 자격증 따는 거 그것만 되어 있지 구체적으로 뭐 요양사가 어떻게 근무를 해야 되며 어떻게 대우를 받아야 되며 어떻게 일을 해야 되며 그런 거는 구체적으로 하나도 명시되어 있는 부분이 하나도 없어요...(응답자 N)

① 급여 및 수당 인상

요양보호사들의 급여 및 수당 인상에 대한 욕구는 급여인상, 수당 차등지급, 처우개선비 지급방법 개선 등으로 나타난다. 이중 **급여 인상**에 대한 욕구는 요양보호사뿐 아니라 어느 직종에서든 처우개선을 얘기할 때 가장 먼저 언급되는 내용 중 하나일 것이나, 요양보호사들의 경우 절대적인 급여 액수는 물론 경력에 오래되었음에도 불구하고 급여가 '한번도' 혹은 '회의감'이 들 정도로 오르지 않은 것에 대해 불만을 제기한다. 사회적으로 어르신들에게 '최고의 서비스'를 제공해 줄 것을 요구하면서, 요양보호사들은 '최저'의 대우를 면치 못하고 있다는 것이다.

...하는 일에 비해서 그게 적은 거더라구요. 이제까지 한 번도 안올려줬어요. 안올려주고 막 이렇게 장난친다니까...다른 데 보면 월급은 이게 딱 정해지면 참 좋은데요. 나오는 거는 제가 알기로는 그때 10,400 나왔어요. 나오면 저희 같은 경우는 처음에 저기 7,000원씩 줬었어요. 그럴 때 다른 센터는 6,000원 주는 데도 있고 어떤 데는 6,000원 안주는 데도 있더라구요. 6,000원 안주는 데는 점심값이라고 해서 차비라고 해서 100,000원을 주는 데도 있고 그러니까 마음대로 인거예요. 그리고 월급명세서도 안준데요. 얼마인지도 모르는데요... 서로 월급을... 한 번도 안만나가지고 교육도 없고 안만나가지고 얼굴도 모르고...(응답자 A)

...지금 솔직히 시급이 너무 약해요. 시급이 너무 약해서 때로는 어르신들도 뭐 좀 사다주고 싶지만 그 비용가지고 그러다보면... 솔직히 우리들이 물론 봉사정신이라는 마음도 중요하지만 그래도 그것도 또 따라 맞춰져야지 우리도 생활을 하면서 이런 근무도 할 수 있는 거지 우리가 생활을 할 수 없는 위치에서 아무리 봉사를 한다고 해도 우리 먹고 살아야 우리도...(응답자 D)

...지금 우리가 받는 게 6600원 선이니까 한 7600원... 1,000원정도 올랐으면 어떨까 싶은 생각이 들어요...중요한 게 뭐냐 하면...그게 시급 오르는 게 얼마씩 오르는지 알아요? 200원 아니면 300원, 이렇게 오른대요. 센터에서도 그렇게밖에 안 오른대요... 아유 1,000원은 상상도 못 할 일이긴 하죠. 몇 백 원씩 그렇게 오르는 거예요. 그러니까 아주 그거하지...(응답자 G)

...그냥 돈 생각안하고 열심히 일하는데 월급 받아보면 심란한 거야. 회의감이 드는 거야. 이런 면에서 사기 저하되는 거 아닌가... 보호자들도 최고의 서비스를 요구하고 이 위에서도 원장님이라든가 국장님 위에... 최고의 서비스를 하라 그래. 근데 우리는 최고의 대우는 고사하고 최저는 좀 면해서 좀 해줘야 되지 않나, 사기문제지 않나...(응답자 N)

수당 차등 지급에 대한 욕구는 특히 주목해야 할 내용이다. 대부분의 직종들이 경력에 따라 수당이 차등적으로 지급되는 반면, 요양보호사의 경우 극히 일부의 경우를 제외하고는 경력과 무관하게 수당이 동일하게 지급되고 있기 때문이다. 이는 요양보호사들이 제기하는 ‘서비스 품질향상’에 대한 욕구 중 ‘선임요양보호사(가칭) 제도 마련’, ‘사회적 인식 향상’에 대한 욕구와도 밀접한 관련이 있다. 수당차급 지급은 요양보호사의 경력 외에도 이용어르신의 등급에 따른 차등 지급도 의미한다.

...장기요양이 지금 되게 웃기는 게 8년 전에 시작할 때 시급하고 지금하고 똑같아요. 그리고 7년, 8년 경력이 있는 사람과 지금 진입한 사람의 시급이 똑같아요....4급을 하는(돌보

는) 사람과 1급을 하는(돌보는) 사람의 시급이 똑같아요. 그러면 서비스 질이 향상될까요...
(응답자 H)

...경력을 인정해주는 그게 없는 게 너무 안타깝고요. 제가 여태까지 3등급이나 바우처서비스만 하다가 2등급을 처음으로 했는데 시급이 (똑같아)... 2등급하고 1등급하고 3등급하고 이렇게 차등을 줘야 되지 않을까.. 너무 그게 불만이더라고요. 그렇게 힘들게 했는데...(응답자 F)

...그 아가마지라는 산모도우미는요. 몇 년 이상 경력이 된 사람한테는 값이 달라요. 그 케어하는 서비스 비용이 달라요. 서비스 비용이 3개 단계가 있는데, 이분들은 수당이 가장 높아요. 근데 이분들이 하는 서비스 내용이 달라요...(응답자 H)

처우개선비 지급 방법 개선에 대한 욕구도 적지 않았는데, 극히 일부 기관에 해당되었으나 월급명세서를 주지 않거나 처우개선비를 월급에 포함시켜 마치 급여가 인상된 것처럼 지급하는 기관들이 있다는 내용이다. 일부 소규모시설의 경우 요양보호사들이 정보에 취약한 것을 이용해 시설장이 처우개선비를 착복하는 경우도 있는 것으로 나타났다.

...뉴스를 한 번 보니까 12월 달이었는데 내년부터 뭐 텔레비전에서 그러더라고요. 내년부터 요양보호사의 처우개선을 위해서 뭐 임금을 올려준다 이렇게 나온 적이 있어요. 그래서 저는 나름 기대를 했었거든요. 근데 그 이듬해 딱 되니까 임금 올려준 게 아니라 시간을 대상자 시간을 4시간씩 늘렸어요. 그게 올려준 게 아니잖아요. 일 더하고 받는 거지 그러더니만 또 한 2년 있다가 또 뭐 올려준다 그러더니 그 시간 빼버리고요. 3시간을 뺐어요. 3시간을 빼고 빼버리고 처우개선비라고 해갖고 10만원씩 주는 거 있었는데 그것도 센터장 앞으로 줘요. 그러면 이제 센터장님이 우리 센터 같은 경우는 사인을 다 받고 센터장님이 통장으로 월급하고 같이 임금을 시켜줘요. 이렇게 따로 저기 처우개선비 해갖고 근데 시설에서는 그것도 또 안 주는데 많더라고요.....그걸 떼어먹는 데가 많구요. 또 그걸 주면서 월급이 올랐다고 그렇게 얘기하고 주는 데도 있고... 그런데도 있고 막 그래요...(응답자 A)

...처우개선비 설명회라 그래가지고 지역마다 설명회를 몇몇이 모여서 했어요. 그래 봤자 몇 명이나 모이겠어요. 그래 봤자 한 수백 명한테 밖에 전달이 안 되겠죠. 근데 대부분 재가(에서) 혼자 일하기 때문에 또 그런 기관일수록 월례회의를 안 해요. 3년 지나도 서로 요양보호사 이름도 모르고 얼굴도 모르는 데가 많아요. 그런 사람들은 처우개선비가 뭔지 몰라요...(응답자 H)

② 노동권 확보

요양보호사들의 노동권 확보에 대한 욕구는 고용안정, 산재처리 개선, 근무환경 개선 등으로 나타난다. **고용안정**에 대한 욕구는 재가 및 시설 종사자 사이에 다소 차이가 있다. 인터뷰에 응한 시설종사자의 경우 고용안정성에 대해 불만을 제기하는 경우가 없었다. 반면, 재가종사자의 경우 본인의 경험이 아니더라도 주위에 이용어르신 의 병원입원이나 사망, 이용어르신 및 가족과의 갈등 등으로 인해 ‘쓰다 달다 한마디 말도 없이’ 해고가 이루어지는 경우가 종종 있어 고용안정성이 취약하다고 느끼는 것으로 나타났다.

... (8년 동안) 두 사람만 하고... 또 이제 병원에 가신 적이 있어요. 두 분 다 그럴 때는 저희가 또 일자리가 끊어져요. 그러면 그럴 때는... 이제 일이 있으면 대체근무하고... 그때 마침 할아버지 병원 들어가셨을 때는... 제가 이제 그 할아버지 말고 얼마 안 되가지고 병원을 가신 적이 있어요. 그때는 이제 저희 직원이 남편이 사고를 당해가지고 죽었어요....그래 가지고 그때 한 달 대체근무....(응답자 A-재가)

...(할머니) 치매 끼기 상승할 적에...변기(오강)를 갖다가 냅다 집어 던지는데 (내가) 피했어. 근데 내가 너무 화가 나는 거야... 이랬는데(할머니가 박수를 쳐서 요양보호사를 부름), 국이 끓고 있길래. 잠깐만요 했거든...(빨리 안온다고) 냅다 (오강을) 갖다 던진거야...그냥 그대로.. 내가 맞아가지고...얼굴이 나갔으면 차라리 외상으로라도 증거가 남잖아. 왜 피했나 싶더라고요. 그러고 3일 만에 쓰다 달다 말 한마디 없어 시설로 딸이 모시고 가더라고... 그럼 나 밥줄 잘렸잖아. 일언방구 말 한마디 없어.....(응답자 B, 재가)

...이렇게 내가 건강해서 어르신을 돌볼 수 있는 게 참 감사해요. 그리고 보람은 제가 이 일을 안했으면 어디 막 식당에 가서 막 설거지하고 그럴 것 아니에요. 그 일도 진짜 무시 못하게 힘들잖아요. 그리고 이제 제가 8시간 근무하는 게 보람이 있어요. 8시간 근무를 하고 음 집에 가서 일을 다 할 수 있고 음 제 취미생활도 할 수 있고...(응답자 J-시설)

인터뷰 과정 중 **산재처리 개선**에 대한 욕구도 다수 언급되었다. 대부분의 요양보호사들이 대체로 예전 ‘간병인’으로 일했을 때보다 요양보호사로 일하는 것에 더 만족하고 있는 것으로 나타났으나, 근무도중 발생하는 안전사고나 어르신들의 폭력으로 인해 부상을 입을 경우에 이에 대한 산재처리가 원활히 이루어지지 않는다는 것에 대해 많은 불만이 있는 것으로 나타났다. ‘일자리가 없어질까 두려워’ 아프다는 말을 못하는 경우도 있었으며, 병가 인정을 받지 못하거나 병가를 며칠 주는 경우에도 ‘하루 이틀에’ ‘쉽게 낫지를 않으니까’ 충분한 치료를 받지 못하는 등 매우 난처한 상황에 처한다고 토로한다.

...아 편하죠 지금은 너무 편하죠 그때하고 지금하고는 천지 차이...지난 세월을 가만히 좀 돌이켜보면 너무너무 내가 힘들게 살았구나 ...허리가 아팠는데 음 아 여기서 그만두게 되면 나는 이제 일자리가 없다 하는 생각에서 막 한약도 지어먹고 다니면서 치료를 했는데... 오히려 저기 기관에서 아픈 걸 알까봐 말도 안 하고...(응답자 E)

...재활과 선생님들한테 여쭙어보세요. 재가에서 와상 70키로, 80키로 나가는 어르신들 어떻게 해야 되는지... 우두둑 하더라고요. 별건 아닌가보다 하고 파스 붙이고 자고 일어났더니 피부 가생이가 시뻘게 저가지고 파스도 못 부치겠더라고요. 그때 참 고통스러웠지. 그래도 어르신들 저 내일 못 와요 그러면 벌써 눈물이 글썽글썽해. 그러니까 죽으나 사나 네 발로 기어서 가는 거지...(응답자 B)

...산재처리가 잘 안 되죠. 뭐 손가락 뿌러지고 발가락 뿌러지고...그분들(이용어르신들)이 때리거나 밀쳐가지고 타박상 있거나 이런 것 가지고는 안 되잖아. 그러니까 뭐냐면 이제 병가는 주셔요. 그렇게 해서 다치면 병가는 주는데... 그게 하루 이틀에 이렇게 쉽게 낫지를 않으니까...(응답자 I)

...어르신들이 폭력도 참 많이 써요. 다 치매 어르신이니까 특히 남자 어르신들은... 요양보호사선생님들한테는 제일 안좋은 점이죠. 똑같이 물론 그분들이 환자고 치매지만 저희도 이제 그분들한테 이렇게 다쳤을 때... 우리도 거기에 대한 이런 보상 그런 게 꼭 있어야...(응답자 J)

...치매로 인해서 옷 갈아입는 것도 거부하고 목욕 케어도 거부하고 무조건 거부하는데... 이제 어르신 기저귀 젖었으니깐 갈아드려야지(하니까) 무조건 거부하는 거야. 때리고 그러는 거야... 남자다 보니까 무조건 본능적인 게 있어가지고 너는 작고 여자니까 나보다 약하다 해가지고...무방비 상태에서 맞은 거야. 맞았는데 또 때리려니까 이 쌤(요양보호사)이 피한거야. 피하다가 어떻게 잘못 피해가지고 허리를 다쳤어. 병원에 입원했어... 처음에는 통원치료를 했지. 했는데도 안 낫는 거야. 그랬더니 여기서 요양원 측에서 빨리 출근하라 길게 봐줄 수는 없다. 빨리 출근하라. 출근해도 일을 못 한다. 가면 옆에 동료들 민폐주지 못 한다...산재 좀 해 달라 했더니 산재는 안 된다는 거야. 그러면 병가를 해 달라 그랬더니 병가도 며칠이라는 거지. 우리가 연수받을 때는 한 달씩 3개월을 병가하는 걸로 알고 있었는데, 안된다는 거예요...(응답자 N)

근무환경 개선에 대한 욕구는 재가와 시설종사자의 의견이 각각 다르게 나타났다. 재가종사자의 경우 ‘1년 12달 근무해도... 하루도 휴무가 없어요’와 같이 연차 사용 개선이나, ‘이동시간이 30분 간격이라 뛰어다녀요’ 와 같이 오전과 오후 서비스 사이의 이동시간을 업무시간으로 인정해주길 바라는 욕구가 높게 나타났다. 반면, 시설종사자의 경우

원할 때 ‘한 달 전에 (연가)신청을’하는 등 연차 사용은 비교적 원활한 것으로 나타났으나, 업무교대시간의 애매모호함, 휴게실 활용의 어려움 등을 주로 언급하였다. 공통적으로는 별도의 식사시간이 주어지지 않거나, 법적으로 식사시간이 주어져도 현실적으로는 ‘사람을 상대하기 때문에’, ‘뿔뿔하게 정해놓고’ 휴식을 취하거나 밥을 먹기가 어렵다는 의견이 제시되었다.

...일 끝나고 집에 가면 녹초가 돼요. 또 그리고 병원을 갈 수가 없어요. 야간 응급실 이외에는 일 끝나고 정형외과 가면 문 닫았던 말입니다. 시간이 안 맞아요. 그렇다고 해서 우리가 중간에 간다고 치면 퇴근하는데 근무시간 빼먹은 거 밖에 더 됩니까. 그러면 공당에서 당장 뭐 부정수급자? 그거 큰일 날 일이잖아...(응답자 B-재가)

...일하다 보면 때로는 갑자기 감기몸살도 올 수 있고 갑자기 뭐 음식 먹고 언짢을 때 절대 근무시간에 병원을 가면 안된다는 거예요...사람인데 만약에 그렇게 되면 병원을 가야 되는 거고 그 외에 만약에 다른 날 근무를 더 늘려서 한다든가 안 그러면 우리가 휴무날을 근무를 들어가고 그날은 그 중간 그 단계에서 종단을 하고 해야 되는데...그거는 너무 이거는 억지고 터무니없는 걸 정해놓는 거 같더라고요. 그래서 저도 그 얘기를 했어요. 우리 이동시간도 근무시간으로 쳐줘라. 왜냐면 오전에서 오후로 갈 때 그 대상자를 위해서 우리가 가는 시간인데 왜 그걸 안쳐주느냐 그리고 우리 솔직히 점심시간을 줘라. 최소한 30분이든 점심시간을 근무시간에 넣어달라 그렇지 않냐 그리고 우리가 1년 12달 근무해도 우리는 ... 하루도 휴무가 없어요... (응답자 D-재가)

...그 비용을 진짜 교통비 들어야지 그것도 그렇지 또 때로는 막 그 시간이 이동시간이 30분 간격이라 뛰어다녀요. 맨날 진짜 맨날 뛰어다니는 거야. 뛰어다니면서 먹을 시간 없으면 어느 때는 김밥 한 줄 사서 막 길에서 가면서도 먹고 어느 때는 거의 굶죠. 굶는데 사실 대상자네 가서 어른들이 말씀하시기는 밥 같이 먹자 그래도 만약에 내가 먹으면 저 어른들 먹을 게 없는데 저걸 내가 어떻게 먹나.. 부담감에 거의 안 먹죠. 안 먹는데 만약에 떡이라도 사가지고 가면 나 먹을 거만 못 사가지고 가잖아요. 그리고 비용도 작지가 않으니깐 많이 굶게 되더라고... (응답자 D-재가)

...연가는 저희가 원할 때 한 달 전에 신청을 해요...저 같은 경우는 (일년에) 16일이요...(만약에 16일을 다 못 쓰면)... 다 쓰게끔 연말에 다 처리해요...그러니까 연말까지 가지 않도록 담당복지사 팀장님들이 배분을 하죠...(응답자 L-시설)

... 휴게시간을 정해놨다고 해서 그 만약에 1시간을 정해놨다고 해서 그 시간에 가서 쓸 수 있는 형편은 아니잖아요. 저희도 휴게시간은 있어요. 법적으로 휴게실도 있고 다 있어요.

잘 해냈어요. 그치만 그 시간에 가서 쉴 수 있는 그런... 왜냐면 사람을 상대하기 때문에 공장이나 뭐 생산직 같으면 그 시간 딱 멈춰놓고 쉬잖아요. 그래서 그거는 아닌 거 같아요... (우리) 센터는 그런 거를 많이 배려해주셔서 가지고 이제 근무시간에 잠깐잠깐 쉴 수 있는 시간에 저희가 이제 어르신들을 케어를 마치고 이렇게 앉아서 차 한 잔 마시거나 이런 거를 많이 봐주세요. (응답자 J-시설)

식사시간에도 제대로 쉬지 못하는 것에 대해서도 ‘어르신들이 그렇게 요구를 하는 건’ 이해가 되나, ‘직원들이’ 그 점에 대해 ‘당연하다고’ 생각하는 것은 자신들이 ‘사람 취급을 못받는’ 것으로 생각하기도 한다. 또한 휴게실 환경 및 인수인계 시간 등도 행정을 담당하는 사람들의 배려에 따라 달라질 수 있다는 의견이다.

...특별히 어떤 시간을 떼뒀하게 정해놓고 쉬는 시간이 없었어요. 밥 먹는 시간도 없었어요. 그리고 이제 그런 부분이 우리는 식사하다가도 음 앉아가지고 그 쉬는 시간이 유일하게 식사시간이거든요...근무에 임해야 되고 그리고 이제 어르신들이 그렇게 요구를 하는 건 이해가 돼요. 그러니까 직원들이 그게 당연하다고 그렇게 생각했을 때 거기에서 아우 우리 이 직업은 사람취급을 못 받는구나...법에서 딱 정한 인원만 쓰다가 보니까 어쩔 수 없잖아요...말이 많다보니까 법적으로 쉬는 시간을 췌어요. 사실은 근데 활용은 못해요. 일 자체가 활용을 못하게끔 돼 있어. 어떻게 내가 이 시간에 10분 20분 쉬는 시간이라고 어르신들이 막 소리치고 죽겠다는데, 나 쉬는 시간이니 좀 있다가 소리 질러 이렇게 할 순 없잖아요. 좀 있다가 소리 지르고 불러요 이렇게 할 수는 없단 말이에요. 환자분이기 때문에 그런 부분이 조금 힘들고 애로사항이 있고요...(응답자 K-시설)

...이게 위에서 행정하는 사람들이 경력이 있고 없고의 차이이다. 경력이 있는 사람들은 내가 맨 처음에 갔던 데는 경력이 있으니까 요양사들이 일지 작성하고 잠깐 앉아서 쉬는 데는 작은 에어컨 있잖아요. 그걸 위에다가 벽에다가 달아 매가지고 해냈어요. 선풍기도 있고 선풍기만 하루 종일 틀면 더운 바람이 나오니까 에어컨을 틀어서 잠깐 잠깐 더위를 가지고 일을 하라고.. 어르신들이 있는 방은 어르신들이 움직이지 않으니까 한여름에도 추워, 추우니까 잠깐 일하고 거기 가서 잠깐 쉬고 잠깐... 우리들은 일을 하니까 더우니까...(응답자 N-시설)

...이제 3교대다 보니까 들어가면 인수인계하는 시간이 있잖아요. 그러면 ○○요양원 같은 경우도 보면 30분이 이렇게 서로가 맞물리는 시간이 되는 거야. 그러면 그 시간에 인수인계를 해주면서 서로가 이제 얘기를... 30분 맞물리는 시간을 해주면 충분히 인수인계도 하면서, 얘기하다보면 사적인 얘기를 하면서도 업무적인 얘기도 하고 이렇게 해가지고 자연스럽게 끝나고 참 좋거든요...(응답자 N)

③ 기타

그밖에도 요양보호사들은 자신들의 처우개선과 관련하여 성희롱 문제, 호칭사용 문제, 동료 간 관계 개선 등에 대해 언급하였다. 어르신들의 **성희롱문제**는 요양보호사의 근무경력에 따라 의견이나 대처방법에 차이가 있는 것으로 나타났다. 인터뷰에 참여한 요양보호사들의 경우 대부분 오랜 경력을 가지고 있어 성희롱문제가 발생하더라도 ‘치매’라는 점을 감안하여 그 상황을 이해하려고 노력하는 것으로 나타났다. 선임요양보호사들의 경우 성희롱문제 등이 발생하였을 때 ‘부드럽게’ 때로는 단호히 ‘커트’하거나 이용어르신 가족이나 관리자 등을 통해 해결하는 등 대처능력 또한 높은 것으로 나타났다. 아직 경험이 부족한 신입요양보호사들의 경우 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

...힘든 부분 있지만 어쨌든 (치매있는 어르신들이) 정상이 아니잖아요. 그러니까 아픈 분이라는 걸 감안하고 일을 해야 되고, 그러니까 이 성추행문제도 일단은 성추행이라고는 하지만... 어쨌든 약간의 거의 치매가 있어요. 다 약간의 치매가 있고 등급 받으신 분들은 인지 능력이 있다고 해도...치매가 있다고 봐야 돼... 근데 치매는 쉽게 눈에 분간이 안가기 때문에 평소에 말할 때는 다 정상적이거든요. 그래서 못 알아봐요, 치매를. 그렇기 때문에 그 점을 한 자락 깔고 들어가야 되는 부분이 있거든요. 그래서 그 부분에 한해서 성추행도 다루어져야 될 것이고... (응답자 C)

... 의사가 자꾸 이런 거 시키라고 그랬어요. 발을 이렇게 내가 들면 어르신이 발로 차라고 이런 걸 하라고 그래서 이렇게 이제 연습을 하는데, (어르신이) 거기 다리만 하지 말고 어디도 좀 만져달라고 그래서... 내가 교육 받을 때 그런 이야기 들은 게 딱 생각이 나서, 아 드디어 올게 왔구나... 그렇다고 내가 막 거기서 화를 낼 수도 없고, 어르신 저는 교육 받을 때 그런 교육은 안 받았어요 그랬더니... 어르신이 그렇다고 내가 막 화를 내거나 그러면 어르신이 무안하고 그럴까봐, 우리는 교육받고 하는데요, 그런 교육은 안 받았거든요. 그리고 (단호하게) 농담 식으로 넘기니까 그 어르신이 다시는 그런 말을 하지 않더라고요....(응답자 F)

...시설에도 성희롱하는 분 있어요. 케어를 해드리면 착각을 하시고 당신이 평소 생각했던 얘기를 하시는 분들이 있어요. 가슴에 손이 온다든지, 뭐 말로 이렇게 희롱을 한다든지, 뭐 만나자 한다든지 이렇게 하는 분들이 있어요... 치매 안 걸렸는데도요. 그러니까 남자들의 신체적 생리적 현상이 일어나면 그렇게 말이 나와요. 남자 분들은... 새벽 되면 이렇게 건강한 분들은 신체적으로 요구하는 게 있잖아요. 그래서 이제 그 타임이 마침 우리가 케어하는 시간에 걸렸을 경우는 발동하실 때가 있어요. 그리고 이제 혼자서 당신이 그거를 해결

하시는 분들도 있고, 그러면 우리가 이제 문 닫고 나와줘요... 그리고 도저히 너무나 심해 안될 때는 보호자분한테 얘기해서 주사를 맞게끔 한 경우들도 있고요. 이제 하다보니까 요령이 생겨서...지금은 무섭지 않아요...대처요령이 생겨서...(응답자 K)

...인간의 본능이기 때문이에요. 그거를 막 그렇게 할 때 모멸감을 느끼게 한다든지 이렇게 해서 대처방법도 그것도 아니라고 생각하거든요. 그러니까 잘 이렇게 그분의 성향에 따라서 그분의 성향에 따라서 조금 엄격하게 이렇게 대처를 해야 되는 분이 있고 살살 달래면서 부드럽게 얘기를 해가면서 그렇게 상처 안 받게 해야 되는 어르신이 있고 그러기 때문이에요... (응답자 K)

...그렇게 말씀 하세요. 만지고 싶다, 키스하고 싶다. 처음에는 저희가 그냥 보고 때 다 일일이 말씀을 드려요. 그러면 국장이나 원장님도 그냥 '잘 대응하세요' 이러는데, 정도가 점점 심해지시니까 보호자하고 상담을 하셨대요. 이런 경우는 보호자가 그냥 옛날에도 하시던 그런 게 있으니까 그냥 매몰차게 그냥 아버지한테 매몰차게 해도 상관없다 (얘기해요)... 근데 (우리가) 매몰차게 할 수는 없잖아요. 그래서 저희가 그냥 기록만 해놓는 상태로 '어르신 이렇게 하시면 안돼요' 하면, 그 날은 더 심해지셔 가지고 '왜 나를 무시하냐'... 뭐 이제 더 심해지시는 거죠...좀 경력이 오래되신 분들은 어찌 됐든 커트하는 능력이 있으신 것 같은데, 처음하시는 분들은 정말 많이...(응답자 L)

요양보호사들에 대한 **호칭사용 문제** 또한 여러 번 언급이 되었다. 2008년 장기요양제도가 시작된 이후 7년이 지났으나, 아직도 요양보호사를 '간병인'으로 부르거나 심지어 '아줌마', '야', '너' 등으로 부르는 어르신이나 가족이 있으며, 박수를 쳐서 부르는 경우도 있다고 하였다. 그럼에도 불구하고 대부분의 요양보호사들은 어르신들이 '임의로워서' 그런 호칭을 사용하는 것이며, 어르신들의 '신음소리'만 들어도 '어르신의 소리만 나면' '부르지 않아도'가 봐야 한다는 생각을 하는 등 어르신들의 입장을 이해하려고 한다.

...그러니까는 한 3년 넘게 했어요, 그 할머니를... 굉장히 이제 임의로운 거야. 만만한 거야. 그 할머니는 저를 부르면 박수를 쳐요... (응답자 B)

...요양보호사라는 호칭을 정부에서 붙여줬잖아요...근데 항상 뉴스에 나오면 간병인으로 나오는 거예요...아직도 간병인으로 나와요. 그래서 저 호칭부터 고쳐야 되는 거 아닌가... (응답자 K)

...어르신이 우릴 필요로 해서 무슨 신음소리를 낸다... 이름을 호칭으로 부르지 않아도 일단신음소리가 나면 쫓아가 봐야 되잖아요...어르신의 소리만 나면 가 봐야 되잖아요. 무슨

이유가 있어서 소리나는 거잖아요. 하다못해 우리를 부르지 않아도 앓는 소리가 나도 가봐야 되잖아요. 그렇기 때문에 호칭은 어르신들이 우리를 부르는 호칭은 그렇게 그다지 뭐...
(응답자 K)

동료들 간 관계개선이 필요하다는 의견도 언급되었다. 요양보호사들은 직장 내 동료들과의 소통부재로 어려움을 겪기도 한다. 특히, 개별적으로 근무하는 재가종사자보다는 동료들과 함께 근무하는 시간이 많은 시설종사자의 경우 같은 요양보호사 혹은 사회복지사나 간호사 등과의 관계에서 소외감을 느끼거나 상처를 받기도 하는 것으로 나타났다. 요양보호사들 간에는 주로 성격 및 연령·경력 등으로 인한 문제로 어려움을 겪는 반면, 타 직종 간에는 불명확한 업무분장과 소통부재 등으로 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

...어르신들하고 힘든 일은 없는 것 같아요. 뭐 어르신은 어차피 그러니까... 이제 동료들끼리 서로 그런 게 있죠...선생님들(마다) 성격이 다르니까...어르신들 때문에 이제 상처받은 적은 없어요...전부 인지증이 있으니까 그걸로 상처 받으면 안 돼, 그걸로 상처를 왜 받아 인지증인데...오히려 그것보다는 동료들이랑 성격이 안 맞고 이런 것 때문에...모든 선생님들이 그럴 거예요. 저는 개인적으로 참 선생님들이 그런 것(때문에) 힘든 거를 많이 봤기 때문에...(응답자 M)

...연세 드신 (요양보호사)분들은 ...일들은 열심히 하시려고 하는데 아무래도 힘이 좀 딸리고 그리고 생각하는 게 조금 저희보다 조금 노후됐다고 그래야 하나... 그러니까 저희가 뭐 이렇게 해주세요, 개선점을 얘기를 하면 ... 안되는 부분이 약간씩 있고... 연세드신 분들이... 자기 고집이랄까...(응답자 L)

...(그 시설에서는) 자기들이 그 간호팀에서 하는 일까지 했더라구요. 보니까 뭐 석션(suction)이나 뭐 이런 것까지 다 했었는데 아무래도 그 노조¹⁸⁾가 생기고 나서 그게...분리가 됐다고 그렇게 말씀하더라구요..(응답자 L)

...요양보호사들 말고 간호사선생님들하고...사회복지사... 이렇게 대화가 안 되고, 우리가 이야기 할 때 반응이 안될 때... 저희들이 일을 하다보면 건의사항이 있잖아요. 우리 일이 이렇게 이렇게 돼서 이게 힘들어서 너무 힘들고 안 되니까 이거를 이렇게 이렇게 해서 좀 바꿔주시면 어떨겠냐고 건의했을 때 그게 반응이 안 되고 그냥 다 그냥 안 되고...어르신들한테 물론 맞춰서 케어를 해야 되고 하지만, 우리들한테 맞춰가지고는 되는 일이 아니지만

18) 인터뷰 과정 중에 노조문제로 인한 센터에 대한 오해와 갈등의 견해들이 있었으나, 본 연구에서는 다루지 않음

그래도 저희들한테도 어느 정도 그게 맞춰져야지만 어르신들 케어하는 데도 즐겁게 할 수 있잖아요....(응답자 I)

(2) 서비스 품질향상

요양보호사들은 서비스 품질향상을 위해 선후임간 코디시스템 마련, 맞춤형서비스 제공, 교육강화 및 다양한 교육프로그램 개발 등이 필요하다고 말한다.

① 선후임간 코디시스템 마련

요양보호사들은 요양보호사의 업무효율성을 높이고 서비스 품질을 높이기 위해 선후임간 코디시스템이 마련되었으면 좋겠다는 의견을 제시하였다. 이를 위해서는 **선후임간 1:1 매칭교육**을 통해 일정기간(약 '3개월')동안 신입 요양보호사가 업무에 적응할 수 있는 시간을 주어야 한다는 것이다.

신입요양보호사는 이 기간 동안 시설 및 재가 등 소속기관의 업무 특성을 파악하고 이용어르신의 성향 및 건강상태, 경제상황 및 가족 특성 등 제반 상태를 확인하여 시행착오를 줄일 수 있다. 이는 후임요양보호사만을 위한 것이 아니며 경력자인 신입요양보호사들에게도 반드시 필요하다. 후임요양보호사가 아무런 교육 없이 채용 즉시 업무에 투입될 경우 신입요양보호사들이 매우 힘들어 질 수 있기 때문이다.

일정 기간이 지나 경력이 쌓이면 '1/2/3급' 혹은 '초급/중급/고급' 등 사회적으로 인정받을 수 있는 **경력별 호칭 및 자격 부여**를 통해 요양보호사들이 '자긍심'을 가지고 일할 수 있도록 하자는 욕구도 있었다.

...새로운 신입이 오면 이제.. 가 있는(먼저 근무하고 있는) 사람이 좀 힘들어지고... 당분간 세 달 정도는 힘들어지고...처음에 선발할 때 좀 잘 좀 해주셨으면 좋겠어요...(응답자 L)

... 맨 처음에 와서 3개월은 무조건 어르신들 성향을 파악해야 되니까 잘 해요 근데 처음부터 그러는 게 있고 3개월이 지나면요, 어르신을 너무 잘 알잖아요. 그러니까 어르신을 너무 잘 알다보니까 어르신 위에 올라가려고 그러는 거 있지 그러는 게 있어요. 너무 잘 아니까. 근데 한 3~4개월 되면 너무 힘들어요. 그래서 어르신은 3개월 동안이 제일 힘들어요... 3개월 지나면 편해지죠...(응답자 M)

...기초생활 수급자들이 많으신데 그분들한테 처음 가는 집 어떨 때는 동사무소에 요청해야 될 만큼 쓰레기가 한 집안 가득 있는 분들도 있고... 그런데는 요양보호사 혼자 못 보내요.

그럼 같이 가요. 한 닷새정도... 일주일이죠. 그거를 같이 하면서 일하는 방법을 가르쳐요. 한꺼번에 하지 말고 오늘은 요 싱크대 요 서랍하나, 오늘은 요 쓰레기 여기 정리 하나, 오늘은 이 방에 요거 정리 하나... 4시간 하는 거니까 이게 지저분하게 한꺼번에 들어오면 사람이 질려서 일을 못해요. 그래서 하나하나 쪼개서 하는 거, 쪼개서 보게 하는 방법을 하고 같이 일하고 그렇게 해서 하는 이들 내지 5일을 같이 일을 하면서 해주면 이분이 굉장히 안착을 해요. 그리고 대상자들도 굉장히 안정감을 가지시고 그러면 이분은 요양보호사로 자기 일을 나중에도 훌륭하게 잘 하세요...(응답자 H)

...지금 40대인 선생님들은 그걸 모르지.. 진짜 대처방법도 빨리 해야 되고, 말 한 마디면 편안하게 해드릴 수 있어요 우리가... (새로 요양보호사 일 하시는 분들한테 그런 얘기 해주면 처음에는 그럴 거예요.. 아우 왜 저건 아닌데 왜 그렇게 해야 되냐... 그거 본인이 한 번 계속 해 보고 자기가 느껴야 돼요...(응답자 M)

...나이트 사람 연륜이 있어요. 연륜이 있어서 어르신들 대하는 게 아무래도 약간 좀 포용력이 있고 인내심이 있어요. 저력이 있지. 근데 나이 젊은 사람들은 그러면 빨리 처음에는 빨리 적응하는 거 같지만 빨리 이게 발 빼 빨리 발 빼고...포기가 빠르고 뭔가 기다려주는 거에 대해서는 아무래도 깊이가 짧더라고...미래를 보고 그런 사람 뽑는다지만 그 사람들이 미래를 보고서 여기서 계속 오래 안 있거든요. 안 있는데 그거는 사무실 행정 사람들은 그거는 잘못 잘못된 계산이지 않나 싶은...(응답자 N)

...수당만 주는 게 아니라 이제 요양보호사 1급, 2급, 3급으로 나눌 수는 없지만, '이 분은 고급과정 요양보호사 교육을 받으시고 그런 것을 할 수 있는 능력이 있는 분이다'라는... 좀 그런 자긍심까지 줄 수 있는 어떤 수료증 인정하는 수료증 내가 자긍심을 가질 수 있는 이런 것...(응답자 H)

② 맞춤형 서비스 제공

요양보호사들은 서비스 품질향상을 위해 **이용자 욕구별 서비스 제공**과 **기관유형별 서비스 제공**이 필요하며, 이를 위해서는 요양보호사의 **담당서비스별 차별화된 교육**이 필요하다고 주장한다. 예를 들어 이용어르신의 건강상태나 가족상황 등 제반 환경에 따라 요양서비스에 초점을 맞출 것인지, 가사업무지원에 초점을 맞출 것인지, 말벗 등 각종 치료프로그램 지원서비스에 초점을 맞출 것인지 등을 결정하고, 요양보호사 또한 그에 따른 교육을 받아야 한다는 것이다. 또한 실제 현장에 투입되었을 때 신속하고 유연하게 대처할 수 있도록 시설근무자와 재가근무자가 차별화된 교육을 받기를 원한다.

...에휴 얼른 말도 안 나와... 수급자분들 있는 거 보다 없는 게 더 많으니까, 없는 상태에 서 그 대상자들의 그 뭔가를... 한 가지라도 만족스럽게 뭔가를 해주려면... 행주도 없어요. 걸레도... 가보면 고무장갑은 둘째 치고 일회용 장갑이 있는지도 모르고 사시는 분들이 태반 이시고 그러니까... 그게 참 힘들었거든요. 그렇다고 해서 센터(재가기관)에서 적절한 뭐가 있는 것도 아니고 동사무소, 성당, 구청 뭐 이런데서 연말 때 되면 약간 들어오는 거 그걸로 1년 12달... 어르신이 무엇으로 만족을 해요. (무료)도시락을 받으시는 분 같은 경우는 반찬 같은 게 장아찌 종류 젓갈 종류... 이러니까는 씹는 그게 안 되는 거예요. 그럼 그 와중에서도 그걸 가지고 또 지지고 볶고...그냥 미련스럽게도... 건의할 수가 없는 거예요. 건의해도 누군가가 해결해줄 방법이 없더라고요....(응답자 B)

...그 어르신은 혼자 계세요...가족들하고도 안 맞아가지고 혼자 오피스텔에 계시면서 요 양보호사를 오게 하고 이렇게 했는데... 저는 화목에 지원했잖아요 월수금 하는 요양보호사 들을 막 때리기도 하고 그랬대요. 오면 막 오지마라고 그러시고 그랬대요. 그런데 그 어르신 을 가만히 이렇게 보니까 자기가 원하는 게 뭐냐 하면 집안일도 하지 말고 다 하지 말고 자 기가 대화하는 것만 받아주기만 하면 되는 거예요. 그게 더 힘들더라고요...옛날에 부모님이 자기 공부하고 싶은데 안해 주신거 이런 것도 막 (애기)하시면서 욕을 하시는 거예요. 욕 을... 남편 욕을 했다가 막 이렇게 하시는데 그런데 그걸 무조건 이제 받아주기만 하면 되는 거야.... (응답자 G)

...근데 어르신도요, 이게 있어요. 무조건 큰 데라서 좋은 게 아니라고, 어르신 개개인에 따라서 큰 데가 맞는 사람이 있고요, 작은 데가 맞는 사람이 있어요...제일 힘든신 치매 어 르신들(이) 그 유니티에 있는데요. 그 어르신들은 진짜 목소리도 크면 안 돼요. 치매 어르신 들은 시끄러운 걸 싫어해요. 그래서 어떠한 소음에 굉장히 예민하게 반응을 하세요. 그래서 항상 나지막 예 조용히...(응답자 M)

...이제 아쉬운 거는... 와상환자 돌보는 교육은 어느 누구도 안시켜주는 거예요...재가에 가보세요 요대기 하나 깔아놓고 발라당 누워있거든... 제가 한 열분 좀 넘게 했는데.... 침상 의자 침대 갖고 계신 분이 한분이셨는데, 그분은 침대를 거부해가지고 침대는 그냥 폼이 야....당신이 싫으신 거야. 그러니까 (재가는) 100% 와상이니까 거기서 일으켰다 누웠다 화 장실 가야되고 뭐 옷 갈아입히고 하는 거 그거는 뭐 답이 없잖아요...(응답자 B)

...개인이 하시는 데도 한 번 가봤었어요. 저희 친척의 할아버지 계셔가지고 가봤는데 일 단 냄새부터 틀리고... 기저귀 사용을 여기는(L이 근무하는 시설) 충분히 하계끔 해주시거든 요... (거기에서는) 기저귀를...일단 젖은 부분 같은 경우 이렇게 잘라서 쓰는 것도 있고 재 사용 그러니까 아무래도....그런 것도 있고(비용을 아끼려고 하는) 예전에 퇴사하신 분이 잠

간 봐달라서 알바 식으로 잠깐 일하셨는데... 거기는 나이트 때 기저귀를 안 간대요, 기저귀 교체가 없대요...(응답자 L)

③ 교육강화 및 다양한 교육프로그램 개발

요양보호사들이 이상에서 언급한 ②맞춤형서비스 제공을 위해서는 ③교육 강화 및 다양한 교육프로그램 개발이 전제되어야 한다. 요양보호사들은 자신들에 대한 교육 강화를 통해 서비스 품질이 향상될 수 있다고 생각한다. 이는 뒤에서 언급할 ‘요양보호사의 전문성’과도 밀접한 관계가 있으며, 교육강화를 위해 교육의 내용·대상·유형 등이 다양화되어야 하고 요양보호사의 근무환경을 고려하여 교육장소 및 시간 등을 유연하게 가져가야 한다고 말한다.

요양보호사들은 대체로 우리 사회에서 자신들의 전문성을 인정받지 못하는 것으로 느끼는 만큼, 교육강화를 통해 자신들이 더 많은 훈련을 함으로써 전문성을 향상하고 인정받으며 그에 합당한 대우를 받기를 원한다.

...8시간씩 나는 정확하게 이렇게 하고 응 저 공부하고 응 실습하고 다 했는데 그래서 실습 안했냐 그랬더니 뭐 한 게 없 실습 무슨 실습을 했냐 이렇게 나오는 거예요. 그래서 아 이게 문제점이 참 많구나 다른 분들도 다 나처럼 교육받고 실습 받고 다 실습하고 한 줄 알았는데 전혀 아니더라고요. 그래서 아 이게 문제점이 참 많구나. 문제점이 많고 그래서 그 분들은 요양보호사 그거 별거 아니야 하는 그 말에 첨엔 진짜 실망스러웠어요.....(응답자 C)

...너무 열악하고 너무 모르시고.. 그런 면에서 진짜 교육이 필요해요. 그분들도 가서 반드시 교육을 하고 투입이 되어 된다는 거죠. 근데 그렇지 않고 하신 분들이 너무 많아서 그게 문제가 되는 거죠. 그리고 이 요양보호사를 처음에 그 얼마나 붐이 붐이 일어났을 때는 정말 많이 자격증을 뒀어요. 그러다가 정말 관참은 줄 알고 다들 뒀는데 그게 막상 투입을 해서 일을 해보니까 너무 힘든 거예요...(응답자 J)

...속도 상하고 정말로 그러지 못하는 우리가 좀 안타깝더라고.. 그래서 우리도 그런(독일이나 일본같이) 교육받고 그렇게 철저히 해서 그런 대우도 받고 그래야 되지 않을까 그렇게 생각했었어요...(응답자 F)

...우리 요양사들이 부족한 점이 있으면 수준 높게 교육도 시켜주고, 대우를 받게끔 해달라. 무조건 우리를 이렇게 밑 단계에 내려놓고 대우 못받는 길로 이끌고 나가지 말고, 대우 받게 좀 끌어 올려달라. 부탁을 했어요. 근데 조금도 변함이 없어요... 다른 쪽으로는 세금

이고 뭐고 다 투자해서 많은 비용을 투자하면서, 우리가 진짜 어르신들 돌보면서 좋은 일 하는데, 왜 이런 것 정도는 마련을 안 해주나, 진짜 그게 불만족스럽더라고요. 다른데 조금 비용을 아껴서 요양사들 골병드는 직업 가졌으니 조금 더 지원을 해줬으면 좋겠다는 부탁을 하고 싶어요....(응답자 D)

요양보호사들은 서비스 품질 향상을 위해 **교육내용, 교육대상 및 유형의 다양화**가 필요하다고 주장한다. 이는 현재 동일한 내용으로 반복적으로 이루어지고 있는 직무교육의 틀에서 벗어나 교육내용을 변화발전시키는 것은 물론, 교육대상 및 유형을 다양화시켜야 한다는 것이다. 이를 위해 지원센터(권역별 센터)가 그 기능 및 역할을 수행해야 한다고 생각한다. 먼저 **교육내용**은 현재 이루어지고 있는 ‘애니어그램’, ‘근골격계예방프로그램’, ‘라인댄스’, ‘캐리커처’, ‘노래교실’ 외에도 ‘노인을 이해하는 교육’등 요양보호사의 전문성을 높일 수 있는 보다 다양한 교육들이 병행되길 바라고 있다.

...직무교육 매달 한 번씩은 하지만 제가 지금 햇수로 7년이잖아요, 근데 내용은...내용은 매달 틀리지만(다르지만)... 매년 이게... 시스템이 반복되는 것 같아요...(응답자 L)

...교육이 직무교육해가지고 1년에 한번 몰아서 한답니다. 센터에서 그것도 연말에... 그러면 우리가 아무리 일을 해도 연말이면 모임도 동창회 모임도 있고, 무슨 엄마모임도 있고, 또 김장도 해야 되고, 뭐 막 그러는데 그때 직무교육 한다고... 1년 11달 땀 흘려놓고 왜 연말에 가서 꼭 직무교육을... 차라리 상반기 하반기 해가지고 4시간씩 쪼개서...중간에... 직무교육이라는 것은 반복이잖아요. 반복해서 해야 우리가 머릿속에 몸속에 스미는데, 이거는 몰아서 하는 것도...연말에 차라리 안했으면 좋겠어. 피했으면 좋겠어....(응답자 B)

...요양보호사 교육 지금처럼 하면 안 돼요. 다시 해야 돼요...우선 그 노인을 이해하는 교육이 필요해요. 그러니까는 사람이 나서 성장하고 죽는 것이 내가 지금 보이는 대상자 그 노인만 노인이 아니에요. 나도 그렇게 되거든요. 그러니까 좀 철학이 필요해요....젊은 사람들은요 늙어본 적이 없기 때문에 세상을 몰라요...(응답자 H)

...그런 거 말고 우리가 좀 어떻게 조용하게 마음 좀 다스리고 가라앉히고 하는 것 좀 했으면 좋겠다 그러니까 현대식 흘러가는 교육을 많이 안 받았으니 모르잖아요. 애니어그램이 뭔지도 몰랐어요 근데 애니어그램을 한데요...나 좀 돌아보고 싶어. 나를 알고 싶더라고요. 난 뭐하는 사람인데 평생 60이 넘도록 뭐했는데 내 이름 석자가 없더라고요. 그래가지고 신나게 하고 있어요. 애니어그램도...그전에는 누구한테 10년을 같이 근무한 사람한테도 내 마음이 이런데(하고 얘기하지 못했어요). 애니어그램을 하니 조금씩 한 마디씩 토해서 나오는 말이 있잖아요. 그러니까 깜짝 놀래더라고... (응답자 B)

...작년까지만 해도 상반기에 근골격계, 스트레칭하고 하반기에 라인댄스했어요. 근데 이번에 상반기에 이제 두 팀이 있는데 한 팀은 애니어그램하고 하나는 캐릭커쳐 그거 하고 있어요. 저 두 개 다 다해요...그 시간은 막 정말 아무생각 없이 막 즐겁게 해요...감정노동자 치유, 그런데 목적을 두고 하는데 거기도 굉장히 들으면 어 나름대로 반성을 많이 하고..(상대방을) 배려하게 되고 내 개인성격에 대해서도 많이 이렇게 관찰하게 되고 좋더라고요...잡념 잊어버리고 아무 생각 그리고 거기 일하는 스트레스 쌓이고 이런 거 전혀 거기서도 같이 대화하고 그러니까 많이 좋더라고요...(응답자 N)

...어버이날이나 아니면 무슨 특별할 때.. 연말 때나 아니면 한 달에 한 번씩 어르신들의 노래교실... 노래자랑도 하고... 이제 그럴 때 저희들이 다니면서 다양하게 자기가 좋아하는 그런 부서에 들어가서 배워가지고 어르신들 행사할 때 그 날에 쉬는 오프 걸린 사람들이 가서 봉사를 한다든지... (퇴직하고도)봉사하고 싶거든요. 노래면 노래 무슨 율동이면 율동... (응답자 K)

교육대상에는 이용어르신 및 가족이 반드시 포함되어야 한다고 생각한다. 많은 요양보호사들이 이용어르신의 가족들로 인한 정신적 스트레스를 토로하면서 이용어르신 및 가족들에 대한 교육의 필요성을 강조하였다. 요양보호사들은 현장에서 어르신들로 인해 문제가 발생할 경우 이용어르신들이 대부분 인지가 없다는 것을 알고 있기 때문에 이해하고 넘어가려고 하는 반면, 이용어르신가족들의 부당한 행동은 고스란히 요양보호사들에게 스트레스 요인으로 남게 된다.

이 또한 재가와 시설을 구분한 차별화된 교육이 필요하다. 재가요양보호사의 경우, 이용어르신과 함께 살고 있는 가족들의 설거지, 빨래, 청소까지 해야 하는 경우가 종종 발생한다. ‘땀날 뉘가 없어졌다’ 등 요양보호사를 의심하는 것으로 인해 어려움을 겪기도 한다. 시설에서 근무하는 요양보호사의 경우, 여러 명의 어르신을 같이 돌보야 함에도 가족들은 자신의 부모에게만 특별한 대접을 해주길 바라며, 어르신들이 ‘직접 할 수 있는 것’까지도 ‘요양보호사들의 손을 거쳐서’ 해주길 바란다. 그러나 요양보호사들은 ‘공동생활이기 때문에’ ‘제재할 수 있는 것도’ ‘해드리지 못하는 것도’ 있으며, ‘당신(어르신)이 할 수 있는’ 것은 직접 할 수 있도록 해야 한다고 생각한다.

...자녀들은 뭐 원룸을 얻어서 한 달에 십 만원씩 주고 주소만 옮겨놓는다든가 또 다른 뭐 친척집에 옮겨놓고 와서 살아요. 살면서 그 방까지 청소를 해야 되고 솔직히 빨래 벗어 놓으면 어떻게 그걸 골라 추려내요. 못하죠. 그러면은 심지어 방청소도 하라....한 달 계획표가 나오잖아요. 그러면 거기에 무조건 뭐 취사, 빨래, 설거지, 청소 막 이런 식으로 적히

잡아요. 그러면 이분들은요. 요양사들은 무조건 이런 허드렛일만 다 해주는 걸로 알고...
(응답자 D-재가)

...(방문)목욕을 하는데 거의 다 보면 가족이 요양보호사 자격증을 따서 가족하고 (목욕) 작업을 (같이)하는 거거든요.... 남자 어르신이 아프시면 할머니가 보시고 할머니가 아프시면 남자(할아버지)가 대신 보고 그러잖아요. 연세가 드신 분하고 일을 하게 되잖아요. 근데 보면 그 대상자보다 가족들이 좀 고집이 세요... 남자 어르신은 케어를 하시는데 어르신 기저귀를 말려서 써요... 그것도 한 번 말려 쓰는 게 아니고 한 두세 번은 말려 써요...그렇게 하시면 안된다는 걸 몇 번 말해도 막 오히려 화를 내고... 제가 그렇게 계속 하시면 거기 진물러 욕창이 생길 수도 있고 습진도 걸릴 수 있다고 몇 번 그렇게 해도 안 듣더라고요. 근데 결국에는 지금 욕창하고 습진하고 계속 교대로 번갈아가면서 그렇게 걸려요...그럴 때는 어쩔 도리가 없더라고요...(응답자 G-재가)

...어르신은 아무리 대변을 발라 뺐어도 저희가 케어 다 해요. 그거는 괜찮아요. 그런 모습을 봤을 때 컴플레인 걸어서 일이 커졌을 때... 정말 커질 때가 많아요. 그런 모습들이 좀 제한이 되면... 그냥 어르신은 우리가 모셔야 된다 이렇게 생각하니까 괜찮은데, 보호자님들이 거기에 대한 거를 더 요구하면 좀 힘들죠. 그런 거 참 많이 있어요. 보호자 분들 힘든 거... 정말 내 부모님을 모셔줘서 진짜 감사합니다. 뭐 진짜 자식 된 (도리로) 제가 해야 되는데 못 해서 선생님한테 진짜 감사합니다. 이런 게 아니고 너희들은 당연히 해야 할 일이야...(응답자 J-시설)

...상황에 따라서 어르신이 사래가 자꾸 걸리면 죽하고 미음도 섞어서 드리고... 보호자는 자기 부모니까 어떻게 하다 잘못돼도 자기가 그냥 책임 별로 뭐... 우리는 진짜 상처를 많이 받아요... 어르신이 막 어디 아프고 진짜 뭐 하다 조금 낙상이래든가 뭐... 진짜 선생님들 전체가 그거 다 나올 때까지 상처를 받아요...(응답자 M-시설)

반면, 힘든 업무 중에도 가족들의 배려와 감사로 인해 요양보호사들이 마음의 위로를 받고 고마움을 느끼는 경우도 있다.

... 저희들 손에서 돌아가신 분들 많아요. 병원으로 안모시고 저희들이 병원에서 하는 것처럼 다 닦아드리고 옷 갈아 입혀드리고 해서 이제 영안실로 보내드려요. 장례 다 치르고 와서 아주 이분들(보호자)이 찾아오는 거예요. 일부러... 너무너무 고맙다고 우리가 할 수 없는 부분을 잘 모셔주셔서 너무 고맙다고 찾아와서 고마운 말 한 마디 하실 때 그때가 너무 고마운 거예요. 내가 이 일을 하기를 잘했다. 내 부모는 아니지만은 참 좋게 가시게 해드려서 참 좋다... 제 손에서 가신 분들이 엄청 많아요. 처음에는 울기도 울기도... 말도 못하게 울었어요...(응답자 K)

...임종을 앞두신 분들...보호자 분들이 지켜요... 어르신은 어느 때 보면 우리가 잘 하면, '이 다음에 복 받을 거라'고 그러고...그 어르신 하는 말이 진짜 진심이 있었던 것 같아요... 그 보호자들이 이제 가고(돌아가시고) 나면 진짜 사소한 것, 양말이래든가 너무 고맙다고 하면서...그런 거 보면 진심이 느껴지는 거죠. 임종하시면 거반 이제 고마움을 표시하는 분들이 많더라구요. 한 80프로... 거반 그래요. 그래도 고마웠었다고...(응답자 M)

시설에 근무하는 요양보호사의 경우 3교대로 인해 교육시간을 할애하기가 쉽지 않다고 한다. 재가에 근무하는 요양보호사의 경우에도 아직 어린 자녀가 있거나, 교육장소가 근무지 및 자택에서 멀리 떨어져있는 경우 그러하다. 따라서 요양보호사들은 **교육장소 및 시간의 유연화**를 주장한다. 특히 현재 권역별 지원센터가 1개소 밖에 존재하지 않는 상황을 감안하면 주민센터나 동사무소 등을 적극 활용하여 교육에 대한 접근성을 높여야 한다는 의견이다.

...저 같은 경우야 딸린 어린애가 없지만 젊은 엄마들은 애기들이 고만고만하니까 시간을 못내는 거야. 그리고 토요일, 일요일 시간을 낸다 하더라도 남편 집에 있지 애들도 집에... 그러니까 토요일, 일요일도 안 되는 거야. 쉬는 날도 그러니까 마음만 있지 모든 여건이 그게 안 되는 거야... (응답자 B)

그러니까 이 스트레칭 같은 것도 이제 물론 주민센터가 있는 곳도 있고 복지(시설) 그런데 가서 (할수도 있겠지).... 어떻게 요즘은 동사무소 같은 데에도 공간은 많더라구요. 근데 저녁시간을 활용하는 데는 없는 거야...교육받으러 와서 하루 일을 포기하면 사무실이 첫째는 마이너스가 올 것이고, 내가 또 마이너스가 오면 나는 또 어느 주머니에서 절약을 그만큼 해야 된다 계산을 해야 되니까는 그게 힘들은 거지. 그러니까 동사무소 그 비어있는 공간... 저런 거를 좀 할애해 주면은 저기 뭐야 그 근로자복지센터도 몇 구 없지요? 4개인가 있는 걸로 알고 있는데 서울시에 동사무소는 동네마다 다 있잖아요. 그러면 동네마다 요양보호사 10여명 이상은 될 것 아니에요...(응답자 B)

(3) 사회적 인식향상

① 전문직으로 대우하지 않는 낮은 사회적 인식 개선

요양보호사들은 자신들이 하는 일에 대한 사회적 인식이 매우 낮은 편이라고 생각한다. 사회적 인식과 별개로 어르신들을 위해 일할 수 있다는 것만으로도 보람과 긍지를 가지고 있는 요양보호사들도 있으나, 자신들은 사회의 가장 '바닥'에 있는 직업이며 가족들

에게 '선뜻', '떳떳하게'요양보호사로 활동하고 있다는 것을 말하지 못하는 경우도 있다. 그래서 단지 '돈(급여)'만 올려주면 되는 것이 아니라, 사회적으로 요양보호사라는 직업이 제대로 인정받아 어디에서든 요양보호사로 일하는 것을 '가슴을 풀며' 말할 수 있기를 소망한다. 또한 요양보호사 구인란이 어렵더라도 어느 정도 '선발기준'을 정해놓아야 질적 수준을 향상시킬 수 있다는 의견도 있었다.

...그거는 아닌 거고요. 돈만 올려주면 되는 건 아닌 거고, 요양보호사가 제 생각에 사회적으로 좀... 이 직업이 약간... 그 뭐라 그러지... 약간 업(up) 됐으면 좋겠어요...일반적인 사람들이 굉장히 아 저기 바닥직업으로 생각을 해요. 그런 것들이 좀... 일하면서 '이게 뭐 자격증이 필요해'... 거의 파출부예요. 그러다보니까 이제 사람들도 그렇게 생각하는 거죠....(응답자 A)

...진짜 전문직인줄 알고 예 그래서 배웠어요. 배우고 바로 어떻게 취업 얘기가 나와서... 저희가 하는 거에 비해서 급여라든가 뭐 이렇게 너무 낮은 상태긴 하다보니까 저희가 일 하면서도 그것에 응당하지 않은 대우를 받으니까 굳이 전문직이라 생각하기에는 조금...(응답자 L)

...대상자들(이용어르신)도 서운할 때도 많고 보호자들이 우리 요양사들 생각할 때 좀 뭔가...정책도 좀 잘못된 거 같아요. 왜냐하면 그래도 나라에서 (주는) 1급 자격증 정도 우리가 소유할 수 있을 때는 그래도 우리가 나가서 '너 직업이 뭐냐' 물으면 '어 나 요양사야' 떳떳하게 가슴을 풀며 할 수 있는, 이게 안 되더라고요. 지금 현재 인식이 가정방문 요양사 그러면 가서 뭐 파출부같이 청소나 하고, 기저귀 갈아주고, 뭐 어르신들 밥이나 먹여주고 이런 인식을 받기 때문에 선뜻 진짜 떳떳하게... 누가 물어보면 어 나 그냥 어르신들 돌봄하는 거야 하지. 이러면 '그게 뭐하는거냐' 묻는 분도 있어요...물론 우리 요양사들끼리 모이면 막 속에 들어있는 말들 이렇게 하고 그래서 좀 그렇게 풀기도 하고 그러는데 정말 답답할 때 많아요... 때로는 돌아서서 일 끝나고 집에 가면서 허탈감이... 참 내가 이걸 언제까지 해야 되나. 정말 내가 이걸 꼭 해야 되나...정신적으로 스트레스 좀 덜 받고 행복감을 가질 수 있는 걸 하면 어떨까. 이런 생각을 주말에도 몇 번씩 하죠....(응답자 D)

...다 그런 건 아니고요. 이렇게 요양보호사로 일한다는 걸 가족들이나 다른 사람들한테 얘기 못하시고.. 그러니까 우리가 아직까지 사회적으로 조금 인식이 낮고 요양보호사에 대해서 대우도 그렇게 좋지 않잖아요. 그래서 그러신 분도 있더라고요...나는 우리식구들한테도 내 친구들한테도 아는 사람한테도 나는 이런 일 하고 있다고 떳떳하게 말하고 또 우리 아이들이나 그런 거 다 좋게 생각해요..(응답자 F)

...너무 인원이 많은 것 같아요, 요양보호사가...그런데도 불구하고 일을 하려는 사람은,

나서는 사람은 없는 것 같고... 시험을 보기 전에 이것도...기준을 만들어 놔으면 좋겠어요. 이게 왜 보면 직원들 간에(도) 다 똑같지는 않잖아요. 수준이 어르신에 대한 태도라든가 이런 게 보면... 누구라도 이렇게 평가를 할 수 있을 만큼 그런 기준을 만들어놔서... 선별 기준이라는 게 조금 있었으면 좋겠어요...그래야 이게 (서비스가) 질적으로 조금 향상되지 않을까 싶어요...시간 떼우기고 (요양보호사 구하기가) 급하니까 그냥 막 쓰고 하니까 이게 생활하다 보니까 그러니까 질적으로 조금 떨어지는 분도 계세요...(응답자 L)

② 기관의 중재역할 및 기관과의 협력

요양보호사들은 자신들에 대한 사회적 인식이 낮은 것을 개선하기 위해서는 기관의 중재역할이 필요하며, 요양보호사 스스로도 소속기관과 협력하는 자세가 필요하다고 생각한다. 여기에서 기관의 중재역할이란 요양보호사와 이용어르신 혹은 이용어르신 가족들과의 마찰이 발생하였을 때 기관이 중립적인 위치에서 문제를 해결하는 노력을 말한다. 일부 재가 기관장들의 경우‘이용어르신 빼앗길까봐’ 일방적으로 이용자 혹은 그 가족의 편에 서는 경우가 있어, 기관장들이 어느 정도 ‘선’을 그어준다면 요양보호사들이 ‘일하기가 수월하지 않겠느냐’는 것이다.

...그리고 심한 센터장들은 막 그런데요. 그 집 대상자가 아들 빨래까지 시키는 그런 집도 많거든요. 웬만하면 그냥 해주는데 너무 심한 거는 또 아니잖아요. 그런 거 어떤 센터장들은 왜 그걸 안해주냐고 거기 대상자한테 가서 저한테 얘기하시라고 다 해드린다고 막 이런 사람도 있더라고요...(응답자 A)

...막 무릎 꿇고 손으로 구석구석 닦는 거 이런 걸 원하고 지금 대상자들이요 살만큼 사는 분들 많아요. 자기집 지어가지고 몇 층에 살고 그래도 남편들이 뭐 유공자여서 뭐 돌아가셔서 지고 (연금) 70% 이렇게 받아서 쓰는 분들 많고 때로는 괜찮은 분들 많아요. 그런데도 정말 2~3일에 한번씩 큰 유리 그런 거 닦으라고 그러면 정말 힘들어요. 근데 그거 안 닦으면 그만 뒤야 돼요. 그 커튼 같은 것도... 근데 시설에서는요. 만일 그렇게 되면 자기네 거기(기관)서 (이용자 어르신) 뺏길까봐, 어르신이 다른 시설로 옮겨갈까봐 무조건 잘해줘라...(응답자 D)

...재가(기관) 센터장님들이 좀 이렇게....우리는 보호자들이 해달라 하면...센터장님들은 그것들을 자를 수가 있잖아요 마음에 안들면... 그러니까는 우리는 어쩔 수 없어서 자꾸 해달란 대로 해주게 되니까... 센터장 분들이 가서 여기 요양보호사 선생님들은 이렇게 일을 요 정도 요 선 이상... 선을 딱 그어달라고 그러면 우리가 좀 일하기가 수월하지 않겠냐고...(응답자 E)

한편, 요양보호사들은 기관의 중재역할 뿐 아니라 요양보호사 스스로도 소속기관과 협력하는 자세가 필요하다는 것을 강조하기도 한다. 기관이 살아야 요양보호사도 일할 수 있고, 요양보호사가 건재해야 기관에서도 서비스를 원활히 할 수 있다는 것이다.

...센터장(기관장)들도 그런 마인드로 가야돼요. 요양보호사하고 싸울 일이 아니에요. 센터장들은 요양보호사하고 센터장하고 합심이 되어서 복지부하고 싸워야 돼요. 왜 센터장하고 요양보호사하고 싸우냐고...센터도 시켜야 된다니까요. 센터도 '요양보호사가 왜 이렇게 못 해' 하기 이전에 자기 센터에 들어온 요양사(는) 자기 가족이에요. 그러면 서비스 질 관리를 해야 된다고 얘기 했잖아요. 교육을 시켜야죠. 그거 비난만 하고 있으면 아무것도 안 된다니까 뭐가 해결이 돼요....(응답자 H)

...저희 원장님은 저희 요양보호사 분들한테 우선적으로 정말 잘해주시려고 애쓰세요. 왜냐하면 저희가 있어야 케어를 할 거 아니에요. 어르신들을 잘 모셔갈 수 있는, 그래서 어떻게든 잘해주시려고 애를 쓰세요. 애 쓰시는 모습이 보여요....(응답자 J)

...이제 우리가 뭐 힘든 부분이 있을 때... 건의함이 있지만... 그 관리하는 분들을 통해서 간담회나 했으면, 대화 좀 했으면 좋겠다 이렇게 하면 또 대화해주고 그래요.... 원장님하고 대화를 하고 싶다 그러면 우리하고 시간을 맞춰가지고 해주시기도 하고, 국장님이나 우리를 관리하는 과장님이나 뭐 간호선생님들이나... 대화로 많이 푸는 편이에요....(응답자 K)

③ 돌봄서비스 제공자의 소명의식 및 태도

인터뷰에 응한 대부분의 요양보호사들은 자신들이 업무에 임하는 태도가 서비스 품질에 얼마나 중요한 영향을 미치는지 인식하고 있었으며, 일부 요양보호사들의 잘못된 행동으로 문제가 되고 있는 경우에 대해서는 그러한 현상들을 개선시키기 위한 방안을 제시하기도 하였다. 인터뷰에 응하는 요양보호사들은 자신들이 하는 일이 물론 '직업이라고 생각하지만' '내부모라고 생각'하는 '섬기는 마음', 즉 **소명의식을 가지고 있기에** 오랜 시간 이 일을 할 수 있었으며, '그냥 돈 벌려고', '집에서 할 일이 없으니까' 이렇게 생각하고 일을 하면 '사고도 많이 나고 서비스도 엉망이 되고'한다고 얘기한다.

...그런 생각이 들더라고요. 우리 부모한테는 그걸 못해드렸었어 솔직한 얘기로 이제 부모들이 다 가고 나니까 아쉽더라고 왜 부모들한테 내가 이런 저기를 못 했는가. 그 굉장히 그 깨달음이 내가 이 생활을 하면서 많이 느끼게 됐더라고 솔직히 내 부모라고 생각하니까 이렇게 하게 되는데 그렇지 않으면 못 해요....(응답자 D)

...뿌듯해요. 지금도 제가 옛날에 했던 분들이 계속 다시 좀 해달라고 그래서 한분은 결국 다른 사람을 떨치고 우리 센터로 오신분도 있어요.... 어르신들이 좋아하고 그러니까 좀 보람도 있고, 더 잘해야 되겠다는 어떤 의무감 그런 것도 있고 그래요...(응답자 F)

...그러니까 이제 그 교육을 좀 더 받아야 될 것 같고요... 그리고 이제 요양보호사 자체도 내가 전문성을 키우기 위해서 조금은 그 노력을 좀 해야 될 것 같아요. 너무 그렇게 시키는 대로 다 하는 건 아니라고 생각하고 그런 사람도 있긴 해요. 그러니까 나 자신을 요양보호사를 나 자신이 좀 만들어야 된다고 생각해요...(응답자 A)

... 어떤 한 사람의 노후를 이렇게 딱 개선하는 일이잖아요. 그 제가 생각할 때는 그렇게 보람있었던 게 물론 돈이 다는 아닌데 그게 좋아지니까 아 정말 기분이 좋더라고요. 보람있고 그리고 더 열심히 하고 싶은 마음도 생기고 다른 사람도 이런 게 한번 해봐야 되겠다 뭐 이런 생각도 하게 되더라고요...그러면 돈 많이 주면은 일을 더 열심히 할려나고.. 근데 그건 아닌 거 같고요. 이게 제 스스로 어떤 마음에...(응답자 A)

...이 일은 이제 정년퇴직까지 해야지. 그렇게 힘들어도 그 동안 15~16년 하면서 그래도 안 다친 것에 대해서 감사하고...나로 인해서 어르신 안 다친 거 감사하고 감사할 조건들이 참 많아요... 항상 감사한 마음으로 그리고 아무리 어르신들이 힘들게 그래도 정말로 입지는 않거든요... 내 부모는 아니지만 내가 마음껏 후회 없이 이 일을 하면서 나는 정말 아무도 누가 알아주지 않고 봐주지 않아도 이곳에서 정말 내 진심으로 종사를 했다고 내 자신에게 부끄럽지 않게 퇴직하려고 엄청 노력하다보니까 여기까지 온 거 같고요..(응답자 K)

인터뷰에 응한 요양보호사들은 오랜 시간 이 일을 해오면서 많은 보람을 느끼며, 이제 자신도 ‘전문가’이자 ‘일종’의 ‘공인’이라는 생각까지도 하게 된다고 한다. ‘(10년 동안) 무단결근도 한번 안해보고’, 자신들이 하는 일이 ‘밤에도 환자의 숨소리를 들으면서’ ‘생명을 헛되이 보내지 않는 데’ 도움이 된다고 생각한다. 퇴근길에는 ‘오늘 무엇을 했을까’ 반성도 한다.

...언젠가 제가 가족 중에 사망해가지고 무척 슬플 때 어르신들 댁에 가서는 화장을 싹하고 가서 아무 일 없었던 듯이 막 일을 했어요... 슬프면 화장실에 가서 일을 하면서 조금 울다가 어르신 앞에 와가지고는 아무 일 없이 그냥 활발하게 무슨 일 없는 것처럼 그렇게 하면서... 연예인들보고 공인이라고 그러잖아요. 나도 공인이구나 일종의 그걸 느꼈어요...(응답자 F)

...너무 힘들고 어려운 거를 한 가닥 싹, 어르신의 그거를(마음을) 풀어나갈 때 어르신들은 난폭해졌다 조금씩 이제 가까워지고 그러는 거... 그런 때 진짜 만족감을 느끼죠. 나 전문가구나... 진짜 그럴 때 만족감을 많이 느껴요... (응답자 M)

...내 손길이 닿아서 편안해 하는 거, 또 저는 중환자를 주로 이상하게 처음부터 많이 봤는데 밤에도 숨을 들으면서 자야 돼요. 그 환자의 숨소리를 들으면서, 근데 어떤 때는 낮에도 그렇고 저녁때도 그렇고 숨소리 계속 주시하지 않으면 좀 이상한 감이 있을 때가 있어요. 얼른 체크해 보면 숨을 안쉬어요. 그러면 비상 걸려가지고 깨어나게 하고 그런 과정들이 있어서... 아, 내가 이 일을 하면서 생명을 헛되이 보내지는 않고 그래도 끝까지 사시다가 사시게 하는 그런데 도움이 되고 있구나....라는.....(응답자 H)

...젊은 사람(들은)... 병원에서 퇴원해서...재활치료하고 그러면 좋아지는 게 확연히 보이는데, 어르신들은 정말 더 만나빠지면 다행으로 알고들 있잖아요. 근데 의외로.. 우리가 케어를 잘하다보면 많이 좋아져가지고 ... 맨 처음에는 못 주무셨는데 밤에도 잘 주무시고 식사도 잘하시고 안정된 모습 이런 걸 보고 보호자분도 와서 '어머 우리 어머니 많이 좋아졌어요.' 그러면서... 고맙다 그럴 때 굉장히 그 보람을 느끼고....(응답자 N)

...(10년 동안) 무단결근도 한번 안 해보고 결근이라는 것도 안 해보고 그냥 그렇게 그마만큼 건강을 했으니까 다녔지...그러니까 보람을 그냥 긍정적으로 생각을 해야 이제 그렇게 뭐 일을 하는데 힘들지 않지는 않아요. 그날 그날에 따라서 어르신들의 변화가 오는 거에 따라서 힘들고 안 힘들고 그러니까....어르신들 케어 하는 것도 참 즐겁고 행복한 마음으로 다가 하는 거와 잔뜩 그냥 이게 여기에서 쌓이고 막 그냥 있을 때 하는 거와 그 차이가... 우리 건강에도 컨디션도...(응답자 I)

...애처럼 말 안 듣고 치매어르신 믿고 이러면 어떻게 일을 하겠냐고요. 늘상 직업이라고 생각은 하지만 그래도 이제 그 속에 섬기는 마음이 늘 있기 때문에 섬기는 섬기는 자세로 이렇게 해 나가니까 미움은 없어요... 정말 감사하면서 섬김이 있어야지 그냥 돈벌려고 왔고 집에서 할 일이 없으니까 와서 시간 때우고 내가 잠깐 일하고 가자 이런 생각이면 사고도 많이 나고 서비스도 엉망이 되고 정말 그래요. 그래서 수습기간이 있잖아요....(응답자 J)

한편 요양보호사들은 오랜 경력을 쌓아오는 과정에서 주위 동료들을 보며 **안타까운 마음과 반성의 마음**을 갖기도 한다. 일부 요양보호사들이 '타성에 젖어' 어르신들에게 함부로 하는 것을 보면 '섭섭한' 마음이 들기도 한다. '사람은 물건이 아니기 때문이다.' '고쳐야 될 점을 얘기를 하는 건 좋은데, 마음가짐 자체가 아예 부정적인' 것은 지양해야 한다는 것이다. 어르신들에게 '순간 감정적으로 했다가도' '프로답게 일하는' 사람을 보면 자신을 '못미치는구나' 반성하게 된다.

...내가 있음으로서 저 어르신을 돌본다 이게 아니고 어쩔 때는.... 타성에 젖어 버리는거죠...그렇게(요양보호사들이 어르신들에게 함부로) 하시는 거 보면 많이 섭섭하죠. 속상하고

왜냐하면 사람은 물건이 아니잖아요... 어르신을 함부로 다뤘다가 다치면 아프잖아요. 그러면 그 아픔을 같이 느껴야 되는데, 그 아픔을 같이 못 느끼고 있으면 너무 속상한 거예요. 그렇잖아요. 그랬을 때 그러니까 항상 그런 말을 해요. 저는 그 어르신 모습이 장차 내 모습 이지 않냐... 그렇게 말씀 한 마디라도 정말 다정스럽게 겸손하게 하면 나한테 다 돌아올 건데.... 근데 자기 성격이라는거죠....나는 내 성격이야 이렇게 말씀 해버리면 할 말이 없는 거죠...(응답자 J)

...내가 하는 일인데 될 수 있으면 좋은 점을 해서 좋은 쪽으로 이렇게 돼야지 자꾸 막 불만을 이렇게 내쫓다 보면 계속 이게 불만으로만 연결되는 것 같더라구요. 그러니까 좋게 생각하는 게 중요한 것 같아요... 물론 이제 고쳐야 될 점을 얘기를 하는 건 좋은데, 마음가짐 자체가 아예 부정적인 분들도 있으신 것 같아요...(응답자 G)

...제도 자체도 그렇게 바뀌어야 되고 그 일하는 우리 이거 전문직이잖아요. 전문성을 가졌으면 사실 기피를 하면 안 되는 거거든요. 당연하게 가야되는 일인데 그 부분도 아쉽고 그러니까 이게 아까 그 급여 그런 부분 반영되는 거 하고 이 대상자를 기피하는 일이 다 허물어져야 되는 거예요. 이게 첫째는 대상자 기피하는 일도 안해야 되는 거거든요....남성을 기피하는 이런 문제는 돈을 많이 준다고 될 것 같지가 않아요. 쉽게...(응답자 C)

...맨 처음에는 그냥 막 즐겁더라구요. 그냥 출근하는 게 즐겁고... 아무 생각 없이 그냥... 케어만 했어요. 그냥 그냥 열심히... 한 3년 지나니까 몸이... 그런 게 오더라구요. 회의 막 그런 거... 아 이걸 할까 말까 그때 고민을 하다가... 어르신들이 왜 화를 낼까, 왜 짜증을 낼까, 그때서부터는 막 그런 걸 파악하고... 내가 그냥 조금 이렇게 하면은 어르신이 편안하게 할 수 있는데... 내가 이제 조금하게 막 하다보니까... 이런 게 자꾸 눈에 보이기 시작하더라구요. 그러다가 이제 조금 더 하다 보니까 이제 무조건 어르신 입장에 서서... 책을 보면 치매 어르신들이 그런 생각을 할 때는 진짜 왜 하얀 백지장처럼 아무 생각도 안한다고 그러잖아요. 진짜 그럴 때는 어르신은 얼마나 겁나고... 막 이런 생각이 들면서부터 그때부터는 진짜 이거 케어다운 케어를 해봐야겠구나... 연구를 하게 되고... (응답자 M)

..너무 힘들게 이게 쌓여있는 상태에서 일하는 날은 정말 힘들고 그리고 행복하게 마음에 받아들여서 편안하게 웃어가면서 일한 날은 나오면서도 오늘 무엇을 했을까 이렇게 반성을 하는 편이에요. 저는요.... (응답자 I)

...제가 어르신들한테 좀 잘못해갖고 집에 오면 막 써봐요, 끄적끄적 써봐요...근데 결론은 막 쓰다보면 내가 잘못된 거예요...맨 처음에는 아무 진짜 나 오늘 힘들었어...하다보면 어르신이 이렇게 해서 힘들었는데 결국에는 어르신한테 이렇게 하고 나오니까 내가 집에 와

서 지금 마음이 너무 아프고, 다음에는 이런 똑같은 실수를 하지 말아야지... 결국에 또 내 잘못이더라구요, 다 내 잘못이죠... 어르신이 진짜 올바르게(인지가 없음을 의미함) 남한테 그렇게 힘들게 하겠어요.. 다 내 잘못이지, 내가 어르신을... 그 케어 방법을 내가 소홀히 했다... 그거죠. 어르신도 바로 알아요...고맙다 그래요...(응답자 M)

...순간 또 감정적으로 했다가도 이제 아 이러면 안 되지. 그리고 저녁에 와서 반성하게 되고...일단은 우리가 할 도리를 다 하고 난 후에 요구를 해야지 뭐 맞아서 할 게 아니지. 그렇다고 우리가 할 도리를 다 하고 난 후에...어느 정도... 안정이 되면 그 후에 우리(한테) 복지혜택도 생각해주겠지, 뭐 첫술에 배부르겠어...(응답자 N)

...야 저 사람 참 대단하다 싶은 생각이 들더라고요. 우리는 그냥 근무하면서 그 시간만 때우고 나오면 그만이거든요 솔직히 개중에 어르신 막 힘들고 그런 분 있으면 그래 나 오늘 1시간만 때우면 참으면 돼. 그러니까 버티어 나갈 수가 있는데... 그분은 계속 상주하고 있으니까 그 어려운 것도 계속 그걸 자기 스스로 컨트롤 해가면서 지낸다는 게 참 우러러보이더라고요. 그래서 야 수양이 많이 된 분이다 싶은 생각이 들더라고요. 그래서 어찌보면 프로답게 일하는 건데, 저렇게 해야 되는데, (나는) 못 미치는구나 싶은 게....나는 솔직히 일하다보면 화나면 아 왜이래요. 이럴 때가 있거든요 순간 아 이러면 안 되는데 그런 생각을 하지. 근데 뭐 나 부처님도 아니고 하느님도 아니니까 뭐 이제 내 혼자 그러기는 하지만 그러면 안 되는데 그럴 때도 있거든요. (응답자 N)

2. 서비스제공기관장/학계 및 협회/돌봄지부 관계자/은평센터 직원 등

2절에서는 요양보호사를 제외한 총 14명¹⁹⁾의 인터뷰 결과를 정리하였다. 여기에는 학계 2명(3회), 기관장 8명(재가 5명, 시설 3명), 센터직원 3명, 노조관계자 1명 등이 포함된다. 인터뷰에서는 센터의 설립 필요성 및 인지 정도, 센터의 기능 및 역할, 장기요양제도의 문제점 및 개선방안 등에 대해 질문하였다. 인터뷰 참여자는 연구자가 직접 섭외하거나, 은평센터 혹은 연구자가 섭외한 참여자를 통해 추천받았다. 인터뷰 참여자의 말을 직접 인용하는 부분에서는 요양보호사와 마찬가지로 익명성을 보장하기 위해 소속기관 및 직위 등을 명시하지 않았다²⁰⁾.

19) 지원센터에 대한 시각이 편중되지 않기 위해 은평센터에서 추천한 기관장 2인 및 노동조합 관계자 1인, 은평센터 직원 3인 등이 포함됨.

20) 1절 요양보호사(A-N)에 이어 알파벳 O부터 Z(12명), 나머지 2명은 α와 β로 표시하였음. 다만, 돌봄지부 관계자(V)의 경우 인터뷰 내용이 다른 참여자와 뚜렷이 차별화되므로 본인의 동의하에 소속기관을 밝힘.

1) 권역별 지원센터의 설립 필요성 및 인지 정도

(1) 부정적 측면보다는 긍정적 측면이 더 많음

장기요양기관장 등 인터뷰 참여자들은 지원센터의 설립 필요성에 대해 상반되는 견해를 보이기도 하였으나, 기왕에 설립되어 운영되고 있는 만큼 요양보호사의 교육을 ‘전담’하고 ‘쉽터’를 제공하여 지친 심신을 달래주는 등의 기능을 수행함으로써 서비스 질을 향상시키는데 일조해야 한다는 데에 의견을 모았다.

...(지원센터가) 만들어진 이상 좋은 기능을 가야되잖아요...이것 저것 다 할 순 없어요. 무리라고 보여 지거든요...하나 제안을 한다면 지금 아마 그 요양보호사 교육 라이선스 발행하는 거 아마 시에서 다 할 것 같은데 그런 기능을 이쪽(지원센터)에다 쥐가지고 역할을 이쪽에서 하게끔 하든지, 그래서 교육을 좀 전담을 하게끔 하든지...그야말로 ‘저기서(지원센터에서) 교육을 받고 오는 사람들은 정말 믿고 쓸 수 있다’ 현장에서 이런 마음을 가졌으면 좋겠거든요...(S)

...그 분들이 요양보호사 일 하시면서 사실 필요할 수 있는, 필요한 부분이거든요. 쉽터도 있어야 되고 자기네들끼리 얘기도 할 수 있어야 되고 스트레칭 하면서 건강해야 되는데, 그 부분을 과연 지금 누가 해주고 있냐는 거죠. (개별)센터에서 하고 있어요? (개별)센터에서 안 하잖아요. (개별)센터에서 기능을 하지 않으면서 거기까지 말라고 하는 거는... 그거는 아닌 거 같아요...(W)

또한 요양보호사들에게 가장 시급한 것이 급여 인상이지만 이는 현실적으로 지원센터가 역할을 수행하기 어려운 문제이므로, 개별 서비스제공기관에서 요양보호사를 위한 다양한 프로그램 및 매뉴얼을 만들고 서비스의 질을 높이기 위한 연구를 하기는 어려운 상황임을 감안하여 지원센터가 그 역할을 일임해주면 좋을 것이라는 의견도 보였다.

...기본적으로 종사자 지원센터니까... 고충 같은 것들이 있고...고충 이런 부분들이 좀 전 문화되는 영역들이 있는 거거든요. 그러니까 가령 이제 (개별) 시설 같은 경우도 그 안에서 그런 프로그램을 진행하기는 굉장히 힘든 거죠...저는 사실상 재가 쪽에 방점이 많이 찍혀야 된다고 생각하는 부분들이 있고...(V)

...요양사들이 지금 제일 절실한 건 시급이잖아요. 근데 저희도 사업인데 그냥 무작정 맞춰서 드릴 수는 없고, 그 이외에 내가 할 수 있는 일이 돈을 따로 들어서 안해도 되는 역할을 여기서 해주시잖아요. 스트레칭, 영화, 힐링캠프라든지 뭐 이런 것들이 제 돈도 안들지만

요양사들도 부담 없이 할 수 있는 일이잖아요. 그래서 사무실 운영하는데 질 향상을 위해 다른 부담 없이 금전적인 부담도 없고...(Q)

반면, 은평센터 이용을 통해 요양보호사들의 인식이 개선됨으로써 뭔가 ‘요구’사항이 많아져 시설장들이 ‘피곤’하고 ‘불편’해졌다는 의견도 있었다. 그럼에도 불구하고 지원센터가 ‘좋은돌봄’을 연구하고 사회적 인식개선을 위해 캠페인을 벌이는 등 ‘긍정적’ 측면이 있으며, ‘제대로’ 기능을 수행함으로써 요양보호사들에게도 ‘정보’제공과 ‘자기계발’의 기회가 주어져야 한다고 하였다. 다만, 제도 자체의 구조적 문제를 염두해두지 않고 지원센터가 기관장과 요양보호사와의 대립적인 구도를 가지고 운영한다면 기관들의 입장에서는 ‘방어능력’이 없을 수밖에 없다는 것을 어필하기도 하였다.

...시설장들의 시각이... 피곤한건 맞아요. 예를 들면 우리 노동조합도 여기를 다녀오면 또 뭔가를 요구해요. (근데) 그 요구하는 것이 틀리다고 말할 수가 없는 거예요. 요구할 수 있어요... 근데 요구하는 방식이 좀... 그렇게 요구 안했으면 좋겠어... 이거는 다른 문제잖아요. 이제 행정비용이 드는 거죠. 그러니까 저도 그냥 한 시설장의 시각으로 보면 이 센터에 대해서는 불편한 게 많죠. 근데 긍정적인 면도 있어요...좋은 돌봄 캠페인...사회적인 돌봄의 인식을 단위사업장이 바꾸진 못해요...(U)

...센터가 제대로 된 기능을 한다고 하면 상관이 없는 거죠. 저는 저의 생각은 그래요... 노조니 무슨 그런 민감한 얘기들은 어느 조직이나 있을 수 있어요...법에 있는데 우리가 모르면서(몰라서) 못 지키는 부분도 많이 있잖아요. 노무같은 경우는 특히... 내가 잘못된 거면 ‘아 그래 내가 그걸 챙겨주지 못했구나’ 지키면 되는 거구요. 아니면 ‘아 그거 선생님이...그거는 아니라고 합디다’.... ‘그런 부분들은 오해의 부분이 있다’ 이렇게 얘기해줄 수도 있는 거고...그런 분들(요양보호사들)이 너무 정보도 없이 자기계발 할 기회도 없이 하는 거보다는 그런 기회는 좀 있어야 되지 않을까...(W)

...뭐 기분 좋은 얘기는 안들어오고... 아무튼 제가 좀 신경을 더 써야 되는 그런 일들이 자주 생기는 거예요. 근데 제가 막는다 그래서 그게 해결될 일은 아닌 것 같더라고요. 그래 가지고 그건 서로 얘기를 해서 풀었어요... 제가 많이 주지는 않지만 적게 주지도 않고, 그리고 급여대장도 다 오픈을 하고, 더 주는 데도 있겠지만 그만큼 거긴 또 무슨 사정이 있을 거다. 그리고 나도 어르신이 굉장히 뭐 환경이 힘든 상황이거나 이러면...그럴 때는 더 드릴 수 있다고... 이렇게 해서 대화로 풀어서 나갔어요...아무튼 긍정적인 면이 더 많기 때문에... 이용을 하고 있어요...(Q)

...사업주와 요양보호사들의 어떤 대립적인 관점 속에서 상담을 하고 음.. 그런 거에 대한 문제제기를 하고 노동 노무 상담을 하기 때문에 시설에서는 방어능력이 없는 거예요...(X)

(2) 센터이용의 접근성 낮음

1절 요양보호사들의 인터뷰 결과에서도 언급되었듯이 요양보호사들의 센터 접근성 문제를 제기하였다. 이러한 접근성 문제를 해결하기 위해서는 서울시 전역에 4개 권역별 지원센터가 필요하며, 광역센터를 통해 프로그램 및 매뉴얼 개발의 역할을 수행해야한다는 의견이다.

..여기에서 하는 교실에는 은평이나 참여하기 좋고...마포에서는 많이 못 오세요. 서대문은 그나마 좀 가까워서 오시는 거 같아요. 지역별 한계가 분명하기 때문에 자치구별로 있으면 가장 좋은 거죠. 그래서 정신건강증진센터, 이런 센터 치매도 그렇고 광역에 하나 있고 그 다음에 자치구별로 하나씩 설치가 되고 있는 거잖아요. 그런 것처럼 이게 이제 단지 요양보호사만이 아니라...좀 포괄적인 돌봄 일을 하는, 이 돌봄에 대한 것들을 사회적으로 인식하고 종사자들을 지원하는 센터들이 자치구별로 있으면...그 대신 광역에 하나 있어야 돼요. 그래서 뭐 프로그램 개발하고 상담영역에 대한 상담매뉴얼 만들어내고 이런 역할을 할 수 있는 곳이 하나...(a)

...무슨 시범사업식으로 했기 때문에 그런 면도 없지 않아 있겠지만, 이게 특정인들만 이용하는 꼴이 되고 있다. 그리고 이 홍보자체가 잘 안 되서 버스비 내서 거기까지 가가지고 이용하는 사람 없다...요양보호사들이 여기(소속기관) 오면 빨리빨리 가려고 그래. 왜 그러냐 내가 물어봤어. 환승을 30분 내에 빨리 타야 된다는 거야. 이렇듯 교통비 하나가지고도 그렇게 따지는 사람들인데, 저런 시설이 저렇게(멀리) 있으니 그 동네사람 외에는... 홍보도 안되서... 내가 볼 때는.. 그래서 좋은 제도만 만들면 뭐하나, 이용할 수 있도록 해줘야지...(R)

...특화된 교육을 좀 해서 사람들이 찾아오게끔 만들어야 되는 거예요. (특히) 편중된 지역에 있을 때는 그런 면을 좀 더 발전시켜야 된다... 현재 하는 것이 잘했다 못했다 하는 것 보다는, 그걸 좀 다변화시켜가지고 그 대신 요양 장기요양서비스와 관련된 그 연계된 선상에서.... (R)

(3) 노조 설립 관련 우려

최근 몇 년 사이 시립요양원들을 중심으로 요양보호사들의 노조결성이 이루어지다 보니, 관계되는 일련의 일들이 은평센터를 통해 이루어지는 것이 아닌지 의혹을 제기하는 경우도 있다.

...(센터 옆에) 민노총이 있으니까 연관되었다고 생각을 해서 요양사를 여기 보내지 말라고 다들 그러더라고요. 그래서 제가 먼저 참석을 해봤더니 그렇진 않은 것 같더라고요...근데 이런 문제가 발생은 하더라고요....선생님들끼리 이제 여기서 만나니까... 저도 많이 주진 않지만 또 덜 주지도 않아요... 담합도 하면 안 되잖아요. 그래도 대중 얼마라는 그런 선은 있잖아요. 근데 이제..시급이 이런 데도 있더라고 항의가 들어오는 거예요... 더 달라고는 안 하고, 가보니까 이렇게 형성이 된데도 있더라... 이렇게 얘기를 하고 그러니까...(Q)

그러나 실제 돌봄지부 관계자와의 인터뷰를 통해 나타난 결과는 기관장들의 우려와는 달리 노조설립과 관련하여 센터가 할 수 있는 일들이 극히 제한적인 수준임을 알 수 있다.

...처음에 (노조) 생긴 게 ○○이죠. 2013년도에 생겼죠. 생겨서 지금 한 2년 좀 넘었고 조합원은 한 50명 정도 있고 그리고 노동조합 전임자 한분 계시고...○○가 올해 1월 달에 (노조) 생겼어요. 거기는 조합원이 90분 정도 계시고 전임자 있고, 그리고 ○○는 3월 달에 (노조) 생겨서 110명 정도 있고 전임자 계시고...보통 노동조합이 생기는 계기가 있어요. 그 게 뭐냐면 요양보호사 처우개선비를 안준다든가 아니면 최저임금이 오를 때 임금 같이 올리면서 없던 식대를 만든다든가 뭐 이런 경우들이 있고 임금을 삭감한다든가 하여튼 이런 계기들이 있는 거고...(V)²¹⁾

...○○ 같은 경우는 제일 중요한 게 그거였죠. (근무)시간이 늘었어요. 시간이 근무 시간이 느는데 임금은 그대로 하는 이것 때문에 노동조합이 생기게 됐는데...그 전에는 휴게시간 따로 편성하지 않고 다 이제 돈으로 지급했는데 그게 지적사항이 나온 거예요. 그래서 휴게시간을 중간에 넣으면서 휴게시간 넣으면서 시간외... 사실상 늘어난 건 아니에요. 근무시간은 똑같은데 퇴근하는 시간이 늦어지는 거죠. 휴게시간 때문에... 그래서 이것과 관련 되서 돈을 줘야 되는 게 아니냐는 문제제기가 나와서 노동조합을 결성하신 거예요. 근데 사실상 또 휴게시간에 쉬실 수가 없어요. 10분 15분 쉬시고 나머지는 다 못쉬어요... (V)

...○○같은 경우는 ...시 보조수당 이게 원래 다 있는데 ○○는 못 받았더라고 이야기를 하셔서 들어갔는데 원래 안 나오는 데였던 거예요. 원래 안 나오는데 근데 다른 문제가 있었어요. 거기는 처우개선비 문제가 있었어요. 거기도 뭐냐면 처우개선비가 있고 최저임금이 있잖아요. 근데 최저임금은 매년 인상이 돼요. 그 부분들을 처우개선비로 이제 대체를 하는 거예요 인상분만큼을 처우개선비로 대체를 하고 있고 그리고 처우개선비는 원래 별도로 지급이 되어야 하는 건데 기본급에 포함이 되어서 지급이 됐던 거죠... 노동조합이 결성되자마자

21) 인터뷰 참여자 V는 공공운수노조 민주노총 돌봄지부 관계자임, 앞에서도 언급한 바와 같이 다른 인터뷰 참여자는 익명으로 처리하였으나, 돌봄지부 관계자의 경우 인터뷰 내용이 다른 참여자들과는 차별화되므로 참여자의 동의 하에 소속기관을 밝힘.

그 동안 미지급된 처우개선비 부분들을 다 지급을 한 거예요...(V)

...이게 사업장 안에서의 정상적인 어떤 정상적인 사업장단위 노조면 요양보호사만이 아니라 뭐 간호사든 물리치료사든 하나의 어떤 사업장 안에 그 모든 직원이 다 이렇게 노조의 필요성을 만들어서 노조를 만든다. 그럼 사용자와 노사 간의 이렇게 한다 그러면 이거는 정상적인 프레임이에요...(X)

...노조결성은 저희가 하는 일이 아니고, 이미 노조는 있는 거고, 노조는 노조 나름대로의 활동을 하는 거잖아요. 저희는 노조가 당사자조직이기 때문에 사실은 필요하면 협력할 수도 있고 정보를 주고받을 수도 있고 그런 건데 어느 센터나 마찬가지로 아닐까요. 이 일을 하기 위해서 당사자 조직이 있어요. 그러면 당사자 조직하고 담을 쌓고 있을 수는 없는 거잖아요. 그러니까 그 돌봄지부하고 뭐 사업협력도 할 수 있고 아니면 그런 논의도 할 수 있고...그렇다고 해서 저희가 한 번도 조합원을 조직하거나... 이런 사업을 할 수 없어요...저희는 중간 지원조직의 그런 자격을 명확하게 가져가야 된다고 생각을 하고 있거든요...(a)

...이 분들(요양보호사들)이 억울하시면 뭘 막 찾아요...홈페이지 이런 것도 아니야... 찾다보면 보통 이분들은 민주노총에 전화를 하세요. 민주노총이라는 이름은 알죠. 민주노총이라는 노동조합 뭐 한국노총에 전화하시는 분도 계시고... 그렇게 되면 요양보호사를 담당하는 저희 돌봄지부 이쪽으로 연락이 오기 때문에... 이 루트가 하나가 있고, 또 하나는 이제 협회를 통해서 오는 루트가 또 있고, 아니면 이제 그럴 수도 있죠. 저희가 노동조합에서 사업 같은 걸 해요. 처우개선 설명회라든지 이렇게 해서 명함 같은 걸 돌리고 소식지도 뿌리고 유인물도 돌려요. 근데 그걸 보고 오는 루트도 있고 한 세 가지 정도의 루트가 있는 거죠. 그리고 (입소문) 지인, 지인이 되게 커요...(여기저기)다 돌아다니세요. 그래서 총 4가지 정도가 되겠네요...공식적인 네트워크는 없어요. 없는데 다들 비교하는 거지...(V)

(4) 초기 ‘근로자성’ 중심에서 향후 ‘힐링센터’로

한편, 은평센터가 설립 초기이며 그간 시범사업을 운영하다 보니 단기간에 보다 큰 성과를 내기 위해 ‘서비스 제공자로서의 사회복지적인 헌신’ 보다는 ‘근로자성’에 더 큰 비중을 두었을 것이라는 의견도 있었다. 그러나 파트타임이 많은 요양보호사의 특수성을 고려할 때 향후 요양보호사가 파트타임 제공인력으로서 지속적으로 일을 할 수 있도록 ‘힐링센터’와 같은 역할을 할 수 있도록 주력하는 것이 필요하다는 의견이다.

...노동자 근로자의 지위로서 권익부분들을 얘기할 때... 또 반면에 이거를 유연하게 표현하면 서비스 제공자로서의 사회복지적인 헌신과 뭐 이런 거잖아요... 사실 후자인 경우에

는 센터가 단기간에 성과를 낼 수 있는 게 없어요.... 전자 근로자성으로 가면 요양보호사를 우군으로 얻을 수 있는 거죠. 그러다보니까 아마 이제 초기라서 그런 집중도가 있었지 않았을까... 단기간에 성과를 낼 수 있다는 장점이 있는 반면에 그만큼 부작용이 생기겠죠. 만약에 후자로 접근했었다면 그런 얘기는 안 나왔을 거예요. 근데 성과가 없다고 이제 다른 공격을 받겠죠. 1년 동안 그 돈쓰면서 뭐 했어. 이렇게 되는 거잖아요...파트타임 문제가 더 많아요, 사실은. 그 파트타임 형태로 있는 제공인력들에게 필요한 게 뭐냐, 그거 노동자성 아니거든요...뭐랄까 마음의 치유 그런 것들이 더...단순히 근로자의 지위로서가 아니라...어떻게 지치지 않게 만들 것이냐 힐링센터처럼 어떻게 이 사람들이 지속적으로 이 일을 하는데 도움을 줄 것인가...(U)

...사회적으로 꼭 필요한 이 일을 어떻게 안정적이고 지속적으로 잘 해나갈 거냐 하는 처우의 부분이 한 축이 있고, 또 한 축은 되게 좋은 요양서비스의 제공이라고 생각을 하거든요. 그래서 그 두 축이 사실은 캠페인과 같이 가야되는 부분이라고 생각을 하고...현장맞춤형 실습이랑 이론을 같이 하는 교육을 배치하거든요. 그래서 치매관리 교육이랑 뇌졸중와상 노인 돌보기... 교육 같은 부분 같은 경우에는 욕구가 사실 많은데 확대가 아직 조금...이러면 이론이랑 실습을 같이 하려면 강사 분들도 이제 대규모 강의를 할 수가 없는데 (요양보호사)선생님들이 많잖아요. 근데 지원센터가 또 하나다 보니까... 교육 같은 경우에는 특히 또 소규모로 진행되고 이렇게 해서 아직 파급력이 조금 적지 않나...(B)

돌봄지부 관계자 역시 노조에서도 요양보호사를 위한 ‘노동조건 개선’만 외칠 수 없으며, 이용어르신의 입장에서 보면 ‘케어도 제대로 되고 서비스도 잘 받아야’ 한다는 것을 알고 있다. 하지만 ‘최저임금’도 보장되지 않는 ‘열악한’ 상황에 있는 분들에게 질 좋은 서비스를 선뜻 요구하기가 어렵다는 것이다.

...노동조합 활동을 하면서 제가 생각한 거는 노동조건 개선만 외칠 수 없다... 이 제도의 목표라는 게 분명히 있는 건데 케어도 제대로 되고 서비스도 잘 받아야 되는 거고...거기까지 가고 싶어요, 저도. 근데 너무 열악한 거야. 그 얘기 자체를 꺼낼 수가 없는 거예요. 가령 최저임금도 안되는 분들한테 케어를 잘... 아니 대부분 다 24시간, 12시간 이렇게 일을 하는데 어떻게 케어 생각이 들겠느냐.. 그러니까 ...요양병원도 그렇고 요양원도 아마 있을 거예요... 손 묶어놓고 이런 거...(요양보호사) 한 명이 (어르신) 30명 돌보고 이런 곳.. 그런 거예요. 그래서 시설장이나 기관장들이 얘기하는 바들도 뭐 이해할 수 있죠. 자꾸 (지원센터) 갔다 오면 돈 달라 그러고... 근데 뭐 최소한의 조건들을 맞춰줘야죠. 최소한의 조건이라는 것도 근로기준법 정도인 거잖아요. 우리도 거의 그런 식인 거예요. 최저임금법 위반한다든지 아니면 휴게시간 이런 거 위반한다든지 이런 거 제기하는 거라고요....(V)

2) 권역별 지원센터의 기능 및 역할

기관장 등의 인터뷰 결과에서는 요양보호사 인터뷰 결과에 나타난 처우개선, 서비스 품질 향상, 사회적 인식 향상 외에도 ‘제공기관 지원’에 대한 욕구가 강하게 나타났다. 장기요양제도가 활성화되기 위해서는 요양보호사뿐만 아니라 재가 및 시설 등 기관에 대한 지원이 함께 이루어져야 한다는 것이다(표 Ⅲ-2-1 참조).

〈표 Ⅲ-2-1〉 지원센터의 기능 및 역할 : 인터뷰 결과 - 장기요양기관장 등

구분		내용
요양보호사처우 개선	급여 및 수당 인상	급여인상 수당 차등지급
	노동권 확보	고용안정 근무환경 개선
	성희롱문제	성희롱 문제 개선
서비스품질 향상	인력추가지원	
	동료 혹은 타직종 간 의사소통	
	맞춤형 서비스 제공을 위한 다양한 교육프로그램 개발	
사회적 인식 향상	요양보호사 교육강화 및 힐링 프로그램 제공	
	전문직으로 대우하지 않는 낮은 사회적 인식 개선	
	기관의 중재 역할(기관-요양보호사 협력)	
제공기관 지원	기관 및 요양보호사의 공공성 강화	
	요양보호사 및 기관장의 소명의식	
제공기관 지원	기관운영 지원(예산 및 인력 등)	
	요양보호사 구인란 지원(구인-구직 매칭)	

(1) 요양보호사 처우개선

① 급여 및 수당 인상

①-1급여 인상

기관장들은 요양보호사들이 ‘노인복지에 있어서 중요한 역할’을 하고 있음에도 불구하고 하는 일에 비해 급여가 낮은 건 사실이나, 이는 장기요양제도 자체의 구조적 문제에서 비롯된 것이라고 말한다. 또한 많은 요양보호사들이 ‘생계형’임을 알기에 기관장들도 ‘해줄 수 있는 건’ 다 해주고 싶으나, 급여체계가 ‘워낙’ 낮아 여의치 않음을 토로한다. 기

관들 역시 운영에 어려움을 겪고 있기 때문에 ‘최저시급’을 ‘상위’하는 선에서 급여를 지급할 수밖에 없다는 것이다.

..여기 근무하는 사람들(요양보호사들)이 그 다른 사회복지관이나 다른 그 장애인복지관이나 장애인복지시설에 비해서 낮아요...그렇게 밖에 못 주는 상황을 만들어 놓은 거가...왜 요양보호사들 월급 안올려 주냐고 그러고.. 작년에도 얼마(조금) 올려주면서 요양보호사들 무조건 십만원씩 주라 그러고 일방적이잖아요...그러니까 저희 운영하는 사람 입장도 사실... 아 이걸 뭐 되게 힘든 거예요...(T)

...이거는 재가요양기관 뿐만 아니라 장기요양시설 뿐만 아니라... 노인종합사회복지관도 마찬가지죠. 이를테면... 근로기준법 따지면 제대로 지키는데 없어요. 그럼에도 불구하고 노인복지에 있어서 중요한 역할을 하고 거기에 있는 종사자들이 사회복지의 삶의 질 향상을 위해서 건강하게 기능을 하고 있는 거 같아요. 거기서 시간외 근무한다고 (수당) 다 주나요? 안 주잖아요. 근로기준법 따지면 거기도 다 걸리죠...음.. 요양보호사들 시간외 근무하는 사람이 있나요? 없죠. 근무표에 의해서 근무하는 거 외에는 어.. 물론 근무표에 의해서 근무하는 그 시간자체가 시간 외를 넘어서는 시간은 있죠....미화원, 세탁원..조리원들도 마찬가지고 다 나라에서 정하는 최저시급을 상위하는 선에서 겨우 유지되는 거지 요양보호사만 이런 건 아니죠...(X)

...대부분 다 생계형이죠. 50대 여성들인데 남편이 없는 경우는 진짜 생계형이고, 남편이 있다 하더라도 보통 자녀들이 다 대학교가고 결혼하고...생계형으로 돈을 벌어서 또 본인의 노후 준비도 하고 이런... 거의 뭐 90% 이상은 다 생계형이죠...(X)

...사실은 우리 입장에서는 되게 민감한 부분이에요. 그러니까 3교대로 근무를 해서... 석가탄신일이라고 놀게 해드릴 수도 없는 노릇이고... 그러니까 인원이 되게 많이 들어가요, 필요인력이... 저희입장에서는 저희가 해드릴 수 있는 건 다 해드리고 싶어요. 그런데 급여체계가 워낙 낮고.. 작년 7월 달에 (어르신) 2.5인당 (요양보호사) 1인에서 2.0명당 1인... 이렇게 해주겠다고 얘기했었는데 그것도 안됐거든요...여유인력이 전혀 안되는거예요...뭐 휴가? 휴가 있는 데로 다 준다고 치면 이렇게 막 연휴가 계속 스트레이트로 있거나 이러면 난리가 아닌 거예요. 저희 뭐 국장은 머리가 깨지려고 그래요..근로자의 날도 나오라고 해놓고...(여유인력이 없는 상황에서) 어쨌든 나오지 말라고 할 수는 없잖아요. 그럼 1.5배 더 줘야 되거든요...(T)

그럼에도 불구하고 최저임금 외에도 법에서 제시한 주휴수당, 연차, 퇴직금 등이 요양보호사에게 같이 지급되어야 한다고 말하는 기관장도 있다. ‘빵을 쥐야’ 모든 문제들이

해결될 텐데 낮은 처우로 인해 좋은 인력을 구하지 못하고, 이는 바로 서비스 질 하락으로 이어진다는 것이다.

...빵을 줘야 모든 게 해결되는 거잖아요. 빵이 안되는데 다른 건 아무리 잘해도 저는 안 된다고 보는 사람이에요... 대부분의 기관들이 최저임금을 기본시급으로 합니다. 그러면 사람들은 최저임금만 생각하지 법에서 하라고 하는 주휴급이나 연차나 퇴직금이나 이런 거 생각 안 해요... 근데 주휴급주고 연차주고 복지부에서 주라는 저 처우개선비 주면 실제 급여는 7,500원 선이에요. 5,580원이 아니라... 근데 어디서든 나오면 전부다 5,580원 노래 부르는... 그게 아니거든...(R)

..처우가 낮으니 결국은 진입장벽도 낮고, 진입장벽이 낮으니 낮은 질의 사람들이 당연히 들어오고 그러다 보니까 나이 많은 사람들이 들어오고 나이 많은 사람들 들어오다 보니까 조금만 해도 아프고 악순환인거예요...(Y)

...또 특이한 거는 취업과 연결해서 그 업체를 연계를 해드리잖아요...멀리 이동을 안 하세요. 사실 1시간 거리 내에서 버스타고 가기도 하고 이러거든요...버스 타거나 지하철 타거나 이동하지 않고 걸어 다닐 수 있는 데에만 다니려고 하니까...서로 매칭이 원활하지가 않은 거예요...처음엔 정말 이해를 못 했어요. 아니 일하는 사람으로서의 그 자세가... 거리를 따지나 그랬는데 보니까 (너무 적은) 시급으로 버스비까지 아까운 거예요. 그런 면은 좀 이해가 되더라고요...(Z)

①-2 수당 차등 지급

요양보호사뿐 아니라 기관장들 중에도 요양보호사의 수당이 경력에 따라 차등지급되어야 한다고 말하는 경우가 많다. 제공시간이 짧다는 이유로 서비스를 회피하는 경우, 야간근무, 외상어르신 등 서비스 제공시간별, case 유형별, 경력별 수당을 차등화해야 한다는 것이다. ‘경력자가 들어가면’ ‘수급자들이 만족하고’ ‘컴플레인(complain)’이 없다. 신입요양보호사의 경우 ‘야간근무’나 ‘외상어르신을 돌보는 것’에 대한 두려움이 있기에 ‘경력자를 우대’한다.

...국가에서 아무도 경력자를 인정을 안 해줘요...그 사람(경력자)이 들어가면 일단은 서비스나 이런 거 수급자들이 만족하고 또 컴플레인(complain) 없어요...신규가 들어가면 제가(기관장이) 많이 가야되거든요...솔직히 말씀드려서 경력자 우대해드립니다...저희가 요양보호센터치고 이직률 좀 낮은 편인 게 2009년도부터 지금까지 하시는 분이 계속 계세요.

그런 분들을 제가 어떻게 똑같이 드려요. 그분 더 드릴 수밖에 없잖아요. 근데 본인들 생각은 그런 건 다 빼고 누구는 얼마 받는다. 또 예를 들어서 4시간짜리 케어 하는 사람이 있고 3시간짜리 케어 하는 사람이 있어요. 그럼 4시간은 수가가 뭐 1인당 육천 얼마 된다면 3시간은 그만큼 짧잖아요. 그 대신 저희가 받는 수가가 좀 비싸다...그런 사람들은 또 센터에서 좀 더 줄 수 있지요. 예를 들어 2시간 정도 밖에 케어를 안 하는 사람이 왔다갔다 왕복하는데도 벌써 시간이 소요되는데요. 2시간 집 누가 가려고 해요. 그러면 차비는 내가 좀 더 챙겨줄게 이런 식으로 해서 어떤 서비스의 유형별로 (수당에) 차등은 줄 수 있다는 거죠...(W)

...야간근무를 혼자 하시는 거에 대한 그러니까 경력이 조금 많으신 분들은 야간근무 하시는 거에 대해서 보다 아 야간근무 하시는 거에 대해서 그렇게 많이 안 오시는데 경력이 조금 없으시거나 일을 시작한지 얼마 안 되신 분들은 야간에 혼자 보게 되는 경우 안전사고에 대한 우려나 고민을 되게 많이 전화하셔서 얘기하시더라고요...(β)

...아무래도 기저귀케어나 아니면 외상 어르신을 돌보는 거 자체가 조금 어려우시니까 그 안에서 생기는 문제들 그런 것들에 대한 전화가 많이 오고...그리고 처음 시작..그러니까 근데 약간 경력이 있으신 분들은 사실 등급과 상관없이 요양서비스 제공하고 싶고 일자리 관련 되서 문의 더 많이 오시고요...(β)

한편, 기관장이 자체적으로 **호봉제**를 만들어 2년간 운영하다가 수가인상이 되지 않아 더 이상 계속하지 못했던 경우도 있다. ‘땅 파서’ 기관을 운영할 수는 없으니 ‘좋은 일’임에도 ‘더 이상’ 발전시킬 수 없었다는 것이다.

...내가 처음에는 참 의욕적으로 했었어요. 어제 온 요양보호사나 2년 전에 온 요양보호사나 똑같은 거예요. 급여가..아 이건 아니다. 그래서 호봉제를 만들었어요. 그래서 1년 지나면 1호봉, 2년 지나면 2호봉 3년 지나면 3호봉을 (계획) 했는데 수가가 제자리에 있는 거야. 나는 돈이 자꾸 들어가는데... 상여금 한 달 급여의 10%, 2년 지나면 20% 이렇게 했었어요. 근데 이놈의 수가 인상이 안 되니까 3년에서 스톱을 했어요. 뭐 땅 파서 할 수는 없는 거잖아요. 좋은 일도 그래서 그 제도도 더 이상 발전시킬 수 없는 거예요...(R)

② 노동권 확보

②-1 고용안정

기관장들도 **요양보호사의 고용불안정을 염려한다**. 이는 특히 재가요양기관에서 일하는 요양보호사의 경우 더 심각하다. 이들은 이용어르신들의 건강 및 심리상태 변화, 가족들

과의 마찰 및 불화 등으로 인해 ‘하루아침’에 일자리를 잃는 경우도 있다. 실업급여도 받지 못한다. ‘일자리가 갑자기 없어지는’ 데에는 여러 요인이 있다. ‘교통이 아주 불편하다거나 먼 곳’인 걸 모르고 사인을 해 실제로 일을 할 수 없거나, 수급자와 요양보호서비스 간 오전 오후 서비스를 매칭하지 못하면 ‘선택권이 요양보호사에게 있는 것이 아니라 수급자한테’ 있기에 기관장들도 ‘어떻게 해줄 수 있는 방법이’ 없는 경우도 있다.

...안정적이지 못한 일자리예요. 요양보호사가 서비스 간에 어르신이 돌아가셨다 병원에 갔다 요양원갔다 그건 괜찮아요. 환자다 보니까 이런 표현하면 좀 저급스러울지 모르지만 변덕스럽잖아요. 그러니까 저년이 내꺼 뭐 훔쳐갔어 저년이 뭐 했어 하루아침에 실직자 되는 거예요...(R)

...선생님들이 취업을 하셨는데 어르신이 마음에 안들어서 거부했다거나 아니면 갑자기 입원하시는 경우로 그만두시는 경우도 굉장히 많으세요. 갑자기 직장을 잃게 되는 경우 그럴 경우에는 사실은 6개월 이상 하셔서 실업급여 받으셔야 되는데... 센터에서 허가를 안 해주는 경우가 있어요...(Z)

..교통이 아주 불편하다거나 먼 곳이거나 이렇게 유도를 하는 경우가 있어서 '못하겠어요'라고 해서 이 분 아무것도 모르고 그만두신 경우예요. 근데 알아보니 실업급여 받을 수 없는 게 되는 거죠. 일자리가 있음에도 불구하고 퇴사를 하는 경우 실제적인 사실 일을 할 수 있는 경우는 아니거든요. 그래서 저희 일반 직종하고 또 다른 경우예요. 그런 경우가 좀 종종 있어서 주로 아무것도 모르고 사인하라고 사인하거나 계약서도 내용을 잘 모르시는 경우가 많아서 아무것도 모르고 사인해서 사인하는 경우나 이런 경우도 되게 많으시고 일자리가 갑자기 없어지는 경우가 사실 가장 치명적인 거 같아요...(Z)

...8시간을 일하는 사람은 10%도 안돼요...8시간하기 위해서는 최소 집 밖에서 10시간을 보내야 됩니다. 집에서 출근해야죠. 또 한 집에서 (다른 집으로)이동해야죠. 집에 퇴근해야죠. 가정을 거의... 가족과 남편 있는 사람은 우대받는 직업도 아니지... 남편이 네가 뭔 돈을 많이 번다고... 그러면 거기서 오는 스트레스 있지... 그러니까 4시간 타임을 대부분 많이 해요. 4시간 내가 볼 땐 80% 이상이 4시간 타임이에요. 또 이 8시간을 맞춘다는 게 쉽지 않습니다. 왜... 나는 오전하고 여기 오후하면 딱 맞잖아요. 근데 지역 이동할 수 있는 범주 내에서 다 오전만 이용하고(원하고) 다 오후에 이용하고 이런 케이스가 있어요... 나는 아침에 늦게 일어나니까 10시에 와서 2시에 해달라고 그러면 이 사람은 또 다른 집 가서 일할 수 있는 입장이 못돼... 선택권이 요양보호사한테 있는 게 아니고 수급자한테 있잖아요. 센터에서도 마찬가지로 그러니까 어떻게 해줄 수 있는 방법이 없는 거야....(R)

②-2 근무환경 개선

기관장들도 요양보호사가 하는 일이 ‘밭에 가 땅 파는’ 것보다 어려운 일이며, 식사시간·휴게시간·연월차 사용 등 근무환경이 좋지 않다는 것을 대부분 인정한다. 그러나 이는 장기요양제도 자체의 ‘수가’ 및 ‘인력배치기준’과 밀접한 관계가 있다고 생각한다. 요양보호사의 근무환경을 개선하는 일에는 여유인력이 필요한데 법에서 규정한 최소한의 인력을 가지고는 어렵다는 것이다. 법적 인력 배치기준 보다 10명의 인력을 더 투입하고 있는 시설(참여자 X)의 경우 ‘직원들이 경조사 생기거나 빠졌을 때 투입할 수 있는 여유인력’ 존재한다. ‘결국은 사람이 있고 예산이 있으면 해결되는’ 문제라는 것이다.

...그냥 밭에 가 땅 파는 게 낫지, 사람의 그 변하는 것을 하루하루 시시각각 맞춰가면서 스트레스 받아가며 한다는 게 이게 쉬운 게 아니에요. 또 와상 있는 사람은 똥오줌 수발을 자주 하다보면 본인이 보이지 않게 몸에 베여서 버스타면... 사람들이 (냄새난다고) 그런다는 거야. 실제 그래요. 냄새, 그분들 고유의 특성 노인의 특성 냄새가 있어요. 그게 베이는 거예요. 자기 옷에 물론 일할 때는 그 가운을 입고 뭐 벗어 놓고 하는 사람도 있지만 그렇지 않으면... 그런 거에서 오는 스트레스...(R)

...생각보다 많이 선생님들이 열악하세요. 근무조건이나 그러니까 좀 특이한 거는 뭐냐면 전 다른 직종 같은 경우는 그렇게 취업을 연계하고 나서 고충상담까지 들어오지는 않으세요. 근데 여기는 취업을 겨우겨우 애써 시켜드렸더니 고충과 바로 연결이 되어서 그런 내용제가 많이 들어요...(Z)

...시설들 마다 시에서는 예산 주는 게 없잖아요. 그냥 공단의 수가 받아서 기관별로 인력을 운영하고 예산을 쓰는 거니까 인건비도 다 틀리고 인력 배치기준도 다 틀려요. 우리 같은 경우에는 요양보호사들 티오(TO)보다도 10명을 더 쓰고 있고, ○○ 같은 경우는 2명을 더 쓰고 있고, ○○도 2명을 더 쓰고 있고...있는 수입가지고...우리는 서비스 질을 높이기 위해서 인력을 더 써서 좀 더 그래도 직원들이 뭐 경조사 생기거나 빠졌을 때 투입할 수 있는 여유인력이 있는 거고... 그거 없는 데는 뭐 연차도 제대로 못 쓰고 일하는 거고 그 차이 인거죠. 요양보호사들 요구하는 것들이 다 그런 거죠. 한 푼이라도 더 달라...연월차 쓰게 해달라. 휴게시간 제대로 보장해달라. 근데 그게 뭐 안 해주고 싶어서 안 해주는 게 아니라 배치된 인력가지고 3교대는 돌려야 되죠. 근데 안 나오니까 그러는 거잖아요. 그런 부분은 결국은 사람이 많고 예산이 있으면 해결되는 부분인거 같아요...(X)

...시설 같은 경우도 교대근무 때문에 힘든 거...가장 큰 그 문제가 되는 건 휴게시간 인

것 같기는 해요. 휴게시간이 주어져 있는데 사실상 쉴 수 없는 휴게시간이라고 해요...저희만 해도 점심시간이면 나가버리거든요. 뭐 산책을 하거나 당당하게 나가서 내 밥시간 이렇게 지키는 건데...그게 사실상 어려운가 봐요...(Z)

또한 서비스 이용자가 ‘노인’이며 ‘와상환자’ 및 ‘과체중’ 등의 특성을 가짐으로 인해 나타나는 직업의 특수성으로 근골격계 질환 등 직업병이 발생하는 비율이 높으나, 이를 산재로 처리하기는 매우 어려운 실정이다.

...또 환자 대부분이 과체중현상을 가지고 있어요. 움직이지 못하다 보니까 그러면 이 사람들을 이동시킬 때는 자기는 넘어지면 죽는 줄 알고 이 요양보호사를 죽기 살기 붙잡고 매달려... 그러다 보니까 이 사람들이 신종직업병이 생기는 거예요. 근골격계 질환이라는 게... 그러면 내가 다치는 한이 있어도 어르신 다치게 하면 안 되니까... 이 (요양보호사) 선생님들에 대한 그런 것을 보면 참 쉬운 일이 아니라는 거예요...(R)

...(요양보호사)선생님들이 병에 많이 걸리세요. 근골격계 여기가 진짜 나가버린다거나 그래서 수술 받으시는 분들 저는 봤거든요. 더군다나 휠체어 케어를 해야 되는데 여자요양보호사를 모시려고 하는데는 정말 힘드세요. 더군다나 집 구조에 따라서 반지하라든가 계단이 있는 곳에서 내려와야 될 때...근데도 여자를 구하는데 많이 기피하죠. 힘드니까 힘들다는 걸 아니까...취업지원하면서 워낙 또 특이한 그런 직종이다 보니까 다양한 것들을 고려를 해야 되요...(Z)

③ 성희롱문제

기관장 등도 요양보호사가 어려움을 겪고 있는 성희롱문제에 대해 언급하였다. 성희롱문제는 특히 ‘치매’ 어르신의 경우 많이 발생하며, 초기에는 요양보호사들이 나름대로 ‘요리조리’ 대처하다가, 지속되는 경우 지원센터나 각 기관의 관리자들에게 이야기 하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 대부분의 기관장들은 이로 인해 요양보호사들이 ‘힘들게’ 일하는 것을 알고 있으며, 보호자들에게 말하여 ‘전원조치’를 하기도 한다. 그러나 ‘법적’으로도 해결이 어려우며, 어르신들의 ‘치매’라는 특성과 살아온 역사 및 문화, 기관의 이익 및 운영 등을 생각하면 사실상은 ‘대책’이 없기도 하다. 따라서 지원센터와 같이 요양보호사들이 함께 모일 수 있는 곳에서 서로 공감대를 가지고 얘기를 하다보면 ‘경험’ 있는 요양보호사들에게 ‘노하우’도 전수받고 풀어버릴 수 있는 기회가 될 수도 있을 것이라고 말한다.

...사실은 저분들(요양보호사들)에 대해서.. 저희도(기관장들도) 되게 힘들게 일하시는 거 알아요. 어르신들이 얼마나 힘들게 하는지, 그래서 저희는 진짜 전원조치도 많이 생각해 요... 근데 법적으로도 안되요. 그게 내보낼 수가 없어요. 물론 저희 자체적으로 폭력성이 강하고 그래서 보호자한테 오시라 해서 '도무지 우리 이 어르신 때문에 다른 사람 다 죽게 생겼다고... 아무래도 안되겠습니다'고 얘기는 할 수 있죠... 그렇지만 딱 버티고 앉아 있으면 못 내보내요. 이게 장기요양보험법이에요... 그냥 본인들이...예를 들면 뭐 정신병원에 모신다거나 그럴 수 있거든요. 거기가면 약 때문에 거동을 못 하시니까, 그런 것들이 이제 가족들은 가슴이 아픈 거죠. 근데 다른 사람 다 죽게 생겼는걸... 이런 식이라도 못 보내요. 직원들은 막 팔목 다 잡히고, 맞고 두드려 맞고, 심지어는 막 엉덩이 막 쓰다듬고... 별 얘기가 다 있어요. 근데도 얘기할 수 없어요. 그러니까 이게 저는 되게 속상한 게 많아요, 직원들 생각하면... 근데 그러면 어떡해... 원장이 가서 다 할 수도 없는 노릇이고...(T)

...지금 우리 어르신들이 그 일제식민시대와 6.25 전후 뭐 이념시대 뭐 전쟁시대 또 그 무정부시대 그 다음에 막 산업발전기 시대 막 이런 것들을 겪어 오신 분들이어서 성품이... 우리는 간접적인 피해자지만 그분들은 직접적인 피해자거든요. 그 강도는 달라요. 그런 상황에 계신 분들을 모시고 있는 거예요. 이분들이 그러니까 어떤 그런 말이나 행동이나 이런 부분들이 굉장히 그 다 받아 받아들이기 힘든 분들이 많아요. 그러니까 그 자기 욕구를 거침없이 말씀하시고 옛날에 그야말로 술집 다니면서 했던 행동을 여기서 하고 있으니까 여자 선생님들이 기겁을 하는 거죠...(T)

...제가 쪽 같은 경우는 성희롱 문제가 있으면 대책이 없어요. 물론 지침들은 있어요. 성희롱 당했을 때 이렇게 해결하세요. 센터와 의논하세요. 근데 정작 당하는 거는 요양보호사 혼자 있을 때... 그렇기 때문에 쉽지가 않아요...보호자한테 얘기한다거나 센터에 요청해서 해결이 되면 괜찮은데 그러다가 며칠 견디다가 그만뒀버리시는 경우도 많고...사실은... 성희롱 특히 치매어르신 같은 경우가 그렇게 될 것 같아요. 성적으로 이제 반응이 오시는 분들이 가끔 있어서...어쨌든 대상자가 들어왔는데 나가면 안 되잖아요. 끊어지면 안 되기 때문에 그것도 영리를 생각한다면... 운영에 차질이 생길 수 있고 그러다보니 충분한 보호가 안 되는 거 같아요...(Z)

...애매한 경계에서 성추행 문제 많이 얘기하세요... 재가 같은 경우에는 낯선 집에 들어가서 가지고 어르신이랑 같이 일하시는데 남성 어르신 같은 경우에 이제 치매이신데 치매이신 거... 치매인 걸 알아가지고 그 부분에 대해서 이해를 하시려고 하는데 계속 이걸...요리 조리 이렇게 대처하시다가... 너무 이거는 맞나 안맞나... 이렇게 문의하시는 분도 계세요. 근데 성희롱, 성추행은 비율상으로 보면 저희가 사례로는 많이 접하고 오히려 심리치유 집단 프로그램 할 때 그런 얘기가 나오기도 하는데... 전화상으로는 조금 얘기하기 어려워 해서 그런 경우에는 내방해서 오시라고 하는 경우가 있어요...(β)

...같은 일을 하는 사람들끼리 어떤 공감대를 형성하는...일하다가 힘든 거 있잖아요. 예를 들어서 남자 어르신 터치 같은 것도 있어요... 그냥 어른들이 짓궂게 터치 이런 것도, 뭐 집에 가서 남편한테 얘기하겠어요, 자식한테 얘기(하겠어요), 그럼 당장 그만하라고 그러잖아요. 그러니까 여기 와서... 그런 거라든가 아니면 더 심각한 얘기도 있죠. 그야말로 성추행, 뭐 바지내리는 분도 있어요. 그런 거는 혼자 얼마나 놀랐겠어요. 그러면 여기 와서 얘기를 하면 조금 풀어지는 거예요. 그리고 이제 노하우가 많이 있으신 분들은 그냥 그거 마음에 담아두지 말고 이거 어차피 일이고... 뭐 이래서 풀어버리는...경험이 없는 분들은 쇼크고 이걸 어디다 얘기를 할 수도 없고 혼자 놀란 가슴을 이제 누르고 있다가 와서 얘기를 하면 아 그거 아무것도 아니다. 이렇게...(Q)

(2) 서비스 품질향상

① 인력 추가지원 필요

일부 규모가 큰 경우를 제외하고 대다수의 장기요양기관 및 시설들은 ‘배치기준’에 따른 최소한의 인력만으로 기관을 운영할 수밖에 없는 실정이다. 그러다보니 ‘야간에 간호사 없는 시설들이 허다’하며, 이는 ‘서비스의 질’이나 ‘대처능력’과 직결되어 간혹 현장에서 화재 등 ‘사고’가 발생하기도 하는 ‘현실’이 되기도 한다. 따라서 중앙정부 혹은 서울시에서 인력을 추가로 지원한다면 요양보호사들은 ‘숨’을 쉬며 일할 수 있어 노동 강도가 줄어들게 되고 ‘여유’가 생기며 ‘복지마인드’를 가지고 서비스를 제공할 수 있을 것이라고 말한다.

...우리가 법적인력으로 하면 간호사가 12명이거든요. 그러면 간호직종은 3교대 근무로 인력이 안돌아 가는 거죠. 그러면 야간상황에는 요양보호사들만 일을 하는 거죠....(위험하지만) 배치기준이 그렇게 밖에 안 되니까요. 야간에 간호사 없는 시설들이 허다하죠. (그러다가 야간에 비상상황이라도 발생하면) 그러면 서비스 질이... 대처 능력이... 떨어지고 이게 현실이에요. 현실인데 그렇게 해서 문제가 나면 뭐 요양병원에 불난 다든지... 요양시설에 사고가 나면 이제... 제도를 비난하는 것도 잠깐이지만 결국은 시설에서 다 짊어지고 가는 거죠...(x)

...인력을 더 공급해주면 노동 강도가 줄어들고, 노동 강도가 줄어들면 요양보호사들 여유가 있으면 더 복지적인 마인드가 들어 갈 거고, 지금 내가 당장 어르신 10명을 케어해야 되는데 정신없는데 무슨 복지 마인드가 나올 거며, 내가 힘들어 아파 죽겠는데 무슨 복지마인드가 나오겠느냐는 거죠...법적인 인력 티오(TO)기준 보다 오히려 더 추가 인력들을 더

공급할 수 있는 예산을 지원을 해줘서 시설들이 좀 더 이렇게 숨을 쉬면서 일할 수 있도록 그런 예산 지원을 해주는게 바람직하지 않는가...(X)

② 동료 혹은 타 직종 간 의사소통

장기요양서비스는 서비스 이용자 및 제공자가 ‘사람과 사람의 관계’이므로 서비스의 질이 매우 상대적일 수 있다는 의견이다. ‘인사체계’도 없고 4시간을 기준으로 하는 표준화된 업무매뉴얼이 존재하지 않은 상태에서(존재한다 하더라도) 정기적인 ‘사례회의’나 직원교육 등을 통해 서로 의사소통할 수 있는 기회가 마련되어야 한다는 것이다.

...여기서 최우수 요양보호사라고 한 사람이 저 집에 가면 형편없는 사람이 되요...사람과 사람의 관계니까... 이 집서 꼴찌가 저 집 가면 최우수가 되요...지금 인사체계가 하나도 없어요. 그냥 편하게 오늘도 좋고 내일도 좋고 넘어가니까...근데 일 잘하는 사람어요. 이 집 요양보호사가 잠깐 개인사정으로 며칠 못해가지고 뺨방을 가잖아요. 대타근무를 가면 이 사람(근무하던 사람)은 다음날 찢려...(전에) 못 받아본 풀서비스를 받으니까... 쉽게 얘기해서 우리가 재가 서비스에서 할 수 있는 방문요양에는 19개 항목이 있어요. 큰 타이틀은 4개지만. 그 외의 걸 이 사람(대타)은 (해주니까).. 내가 며칠 해주는데 하다못해 볼맞이 유리창 청소를 해준다든지 뭐 이런 걸 해주니까 이게 문제가 생기는 거예요. 있는(원래 근무하던) 사람은 안되잖아요. 내가 하루만 하고 말게 아니잖아요. 쪽 해야 되는데. 급여 외적인 걸 요구하면은 문제가 생기잖아요. 그래서 참 어려운 거예요...(R)

...한 달에 한 번씩 직원회의를 합니다. 그리고 분기에 한 번씩 사례회의를 해요. 그러면 그때는 90% 이상이 참여를 해요...그전에는 내가 이 시설 없을 때는 동사무소 회의실을 빌려서 했어요. 왜냐면...우리같이 인원이 80~90명이... 우리는 구청 동사무소 가까이 있으니까 빌려가지고 교육하고 그렇게 하지요. 하여튼 갈등관계가 아니고 직원과 이 센터가 같이 가야되는 거잖아요. 그래야지 진짜 어르신한테 필요한 서비스, 또 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 거지...(R)

한편, 일부 기관장들은 최근 논의되고 있는 대체보양보호사의 실효성에 의문을 제기하기도 한다. ‘한 구에 한두 명씩’ 대체요양보호사를 배치하는 것은 ‘현실성’이 없다는 것이다. 어르신들의 특성 상 ‘하루 왔다 가는 사람’ 반가워하지 않고 ‘집집마다’ ‘손가락 통’ 놓은 위치부터 다 다른데 ‘대체 무슨 서비스’를 제공할 수 있느냐는 것이다.

...대체요양보호사가 이게 어디서 나온 얘기인지 모르겠어요. 왜냐하면 참 이게 현실성이

없다는... 하루 왔다 가는 사람들 어르신들 안반가워해요...가족이 와서 하루한다거나 아니면 제가(요양보호사) 다른 토요일날 해드릴게요. 이렇게 스케줄조절이 가능해.. 딴 사람 놓여달라고 하는 사람들이 극히 드물더라는 거죠...공단직원 어쩌다 한번 오는 것도 불안해하고 그러시는데...그 집에서 적응하고 맞추는데 시간이 걸리는... 집집마다 다 다른데 이제 손가락통도요...그거 찾다가 끝나요. 저도 이제 가끔 어르신택 가면 뭐 좀 지저분한 거 닦으려고 하면 걸레 찾다가 끝나요. 걸레통이 어딴냐... 휴지하나 버리려고 해도 이걸 어디다 버려야 되나... 그런데 대체 무슨 서비스... 그냥 가서 경비만 서다 오는 거지... (오래전부터)알던 사람은...하루 대타가 가능해요. 뜬금없는...공동의 대체요양보호사를 쓰겠다는 거죠. 한 구에서 한두 명씩.. 불가능할 것 같아요...(W)

기관장 등은 **요양보호사와 타 직종 간의 상호 업무 특성 및 영향** 등에 대해서도 언급하였는데, 사회복지사와 간호사로 하여금 각각 요양보호사를 ‘매니지(manage)’ 하도록 하였을 때 나타나는 현상들이다. 사회복지사의 경우 ‘복지 마인드’가 들어가도록 매니저 역할을 하겠으나 보전에 대한 지식이 없다는 한계점이 있고, 간호사의 경우 의료지식은 있겠으나 의료계의 특성 상 ‘지시와 명령과 획일적’인 시스템 속에서 일하게 될 것이라는 것이다.

...요양보호사들을 사회복지사가 지시하고 같이 업무를 매니지(manage) 한다 그러면... 물론 복지적인 마인드가 좀 더 들어가긴 하겠죠. 근데 그러기에는 이를테면 여기에 계시는 분들의 상태가 치매나 중풍 어르신... 지금은 연령대가 평균 80대니까, 이 고령의 연령대에 응급상황도 많이 생기는데 그냥 일반적인 사회복지사가 이 환자군들의 의학적인 어떤 응급 대처라든지 이런 여러 가지...약만 해도요. 한 환자에 들어가는 약이 수 십 가지이고... 한 층에 여기 같은 경우에는 어르신 칠십 몇 명 있거든요. 한 사람에 들어가는, 끼니 때마다 들어가는 약이 열 몇 가지... 사회복지사가 무슨 약학과를 나온 사람도 아니고... 그냥 일반 사회복지사가 그걸 다 컨트롤하고 하기에는 한계가 있어요. 간호사니까 그나마 이렇게 하는데 근데 또 간호사들이 요양보호사들을 컨트롤하다보니까, 이제 병원 시스템 속에서 지시와 명령과 딱 획일적이고 시스템적인 그 안에서 이것만 하다보니까 복지마인드는 없고... 복지사가 복지마인드로 하기에는 환자 군이 너무 중환자들이고...(X)

③ 맞춤형 서비스 제공을 위한 다양한 교육프로그램 개발

요양보호사들과 마찬가지로 기관장 등도 지원센터가 어르신에게 제공할 수 있는 좀 더 다양한 프로그램들을 개발하여 요양보호사들이 각각의 어르신의 상태에 맞는 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다는 의견을 제시하였다. ‘똑같은 어르신’은 ‘하나도’

없기 때문이다. 4시간을 기준으로 장기요양서비스를 디자인할 경우, 혼자 사는 어르신이 많다는 점을 감안하면 대부분의 서비스가 ‘두 시간’이면 종료되고 나머지 시간에는 주로 ‘말벗’을 하게 된다는 것이다. 그러나 어르신들은 요양보호사가 가만히 앉아있으면 ‘돈 아깝다’라는 생각을 하게 되고 요양보호사 본연의 일이 아닌 허드렛일들을 시키게 되므로 요양보호사가 4시간 동안 어떤 프로그램으로 서비스를 제공할 것인지 센터가 다양한 교육을 실시하고 요양보호사가 이를 말할 수 있어야 한다는 것이다.

...제가 340명을 지금까지 상담해봤는데 똑같은 어르신 하나도 없습니다. 다 달라요. 그러면 병원도 그렇고 장기요양도 맞춤 케어 개념으로 가줘야 되는데, 그러려면 다양한 교육이 필요한 거다...아까 공인된 파출부라는 얘기도 하고 그랬는데... 요양보호사들이 하나의 무기를 가지고 있지 않으면 안된다. 예로 발마사지 안마하는 거... 제가 강조하는 거 족욕하고 그 마사지하면 해봐라, 다른 일 하나도 안시킨다, 내가 자신 있게 얘기해요. 근데 가서 보호자가 차나 주는 거 먹고 있다가 이러니까 청소나 시키고 설거지나 시키는 거... 누가 주인이고 누가 주어나 이거야. 끌고 갈 사람이 어르신을 봐서 아 오늘 어르신 컨디션이 이렇고 위해서 오늘은 제가 날도 맑고 저 옆에 벚꽃도 많이 폈는데 산책 모시고 갔다 올게요. 뭐 이런 다든지 그 어르신 상태를 놓고 판단해서 서비스하는 걸 결정해야 되는데...(R)

...집안일이 혼자 사는 집에 뭐 얼마나 많겠어요. 두 시간이면 다 끝나요. 그 다음부터 두 시간 말벗으로 하는데 사람이 어떻게 두 시간을 말벗을 해요. 안 그래요? 두 시간동안 어떻게 말벗을 해요...요양보호사 가만히 앉아 있으면 우리 어르신들 돈 아깝다 생각하시죠. 저기 배란다도 한번 좀 닦아봐... 그거 우리가 하는 일 아닌데요... 그럼 저기 화장실도 닦아봐, 이불이 더럽네.. (요양보호사는) 다 안한다... 그래 우리 센터에 전화 오는 거죠...만약에 ‘요양보호사가 여기서부터 여기까지 청소를 해드릴 거고, 식사시간은 이걸 해드릴 거고, 이게 다 끝나면 저는 어르신이랑 뭐를 할겁니다’라는 메뉴가 있어야 되는데...(W)

특히, 요양보호사들 중 상당수가 ‘집안일’에 대한 ‘컴플레인’이 많다는 것을 감안하면, ‘발마사지’ 등 각종 치료프로그램을 비롯하여 ‘치매’나 ‘외상’환자 등을 전문적으로 돌볼 수 있는 프로그램들을 지원센터에서 개발하여 제공해야 한다는 것이다. ‘단독기관’에서는 프로그램 개발이 어렵기 때문이다. 이에 대해 요양보호사교육원과 재가 및 데이케어 센터를 같이 운영하고 있는 기관장의 경우 다음과 같이 얘기한다.

...(지원센터에) 그거를 만들어달라고 얘기했어요. 종이접기라든지 인지프로그램, 발마사지... 이런 다양한 프로그램들을... 그런 것들을 해서 그분들(이용어르신)이 발마사지 받고 이게

더 시원하면요. 저기 그거는 나중에 해. 나 이거 해줘. 이렇게 되서 요양보호사의 제대로 된 기능을 찾아가야 되지 않나... 그러니까 뭐 지원센터라고 하기보다는 약간 문화센터 같은 종사자 문화센터 같은 그런 것들은 좀 필요하지 않을까 싶어요. 왜냐면 우리기관에서 다 강사 섭외해가지고 일일이 교육할 수가 없잖아요...(W)

...저희 같은 경우는 데이케어센터를 하고 있으니까 여기서 이제 프로그램하는 것들 적용 가능한 것들 제공이 가능하지만 그렇지 않고서 단독기관에서 못해요. 어려워요. 그 센터장도 자기도 치매환자를 많이 케어해보지 않으면 못해요. 어려워요. 근데 그 짐을 다 요양보호사한테 넘겨주고 가서 하고 그러니까 안하죠...(W)

...지금 요양보호사들 중에서도 와상환자에 대한 두려움들이 많이 있단 말이에요. 와상환자가 배치가 되면 싫어하고... 저희 센터같은 경우는 저도 간호사도 있으니까 가서 케어해주세요. 지도가 되는데 그러지 못하는 센터가 있을 것 아니에요. 막상 적절하게 교육을 해주지 못한 상태에서 계속 투입만 시키는 거죠. 그럼 문제가 생기고.. 결국에는 수급자들의 서비스 질을 떨어뜨리는 것이라 생각하거든요... 누군가가 교육을 해줘야 되는 거예요...(W)

현재 다양한 프로그램들이 제공되고 있지 않지만, 기관장이 스스로 아이디어를 내어 ‘퍼즐’, ‘날말맞추기’, ‘족욕’, ‘발맞사지’ 프로그램 등을 실시하는 경우도 있었다.

... 그 치매가 있든 없든 간에 그런 프로그램을 해요. 퍼즐 같은 거를 제가 사 드려가지고, 그거를 한 달 동안 하시고 말일 날 다 가져오라고...서로 바꿔요. 맨날 같은 걸 할 수 없잖아요. 그리고 이제 익숙해지면 잘하시니까.. 그리고 ○○일보에 보면 치매 그게 나와요. 날말 맞추기라든지 뭐 이런 게 나와요. 그걸 스크랩해가지고 저희 사회복지사선생님이 한 달에 한 번 방문하게 되어 있잖아요. 그래서 가셔서 30분 이상 머물게 되어 있거든요. 자주 말로만 물어보기만 하면..귀찮게 물어보고 가기만 한다고 화내셔요. 그런데 이런 걸 해주면 좋아 하셔요...(Q)

...요양보호사 선생님 바로 그 투입이 안될 때는 제가 갈 때가 있어요...어르신들은 무조건 족욕을 하라라고 교육을 해요. 족욕기가 있으면 좋고 없으면 스티로폼 박스 있잖아요. 골 박스 거기 딱 어르신들 발이 들어가요. 그러면 거기다 이제 따뜻한 물 받아서 아주 이렇게 수건 큰 걸로 덮어서 그러면 빨리 식지도 않고..왜냐하면 4시간이 그게 짧은 시간이 아니에요...시간이 남으면 족욕을 해라...그거는 본인이 힘은 안 들잖아요...담그고 계시고 그 시간에 같이 이야기를 나누고 부드러워지면 그때 마사지 크림이라도 발라서 해주면 엄청 좋아하세요. 대접받는 느낌....(Q)

④ 요양보호사 교육강화 및 힐링 프로그램 제공

요양보호사들의 교육이 현재 수준보다 강화되어야 한다는 의견은 요양보호사들의 인터뷰 결과뿐 아니라 기관장 등의 인터뷰 결과에서도 중요한 주제로 다루어졌다. 요양보호사가 ‘당당하게’ 자신감을 가지고 서비스를 제공하기 위해서는 ‘240시간’ 교육만으로는 부족하며, ‘경험으로 밖에 습득할 수 없는 구조’이다. 지원센터가 요양보호사들의 질적 개선을 위해 ‘인간에 대한 이해’, 특히 ‘의사소통’ 기법을 비롯하여 어르신 대상 서비스 제공에 대한 가치관 교육 등이 이루어져야 한다는 것이다.

...지금 치매요양 들어가면서 힘들어진 거죠. 요양보호사들이 못 하는 거예요. 이게 인지 프로그램을 해보질 않았으니까 난이도도 높고 치매 환자도 어려운데다가 계속 뭔가를 만들어야 되고 뭔가를 해야 되니까 너무 벅차고 힘든 거죠...이론교육이 많잖아요. 이거는 이론을 아무리 잘해도..간호학 교수님이 주사 못 놓을 수 있어요...이거는 그냥 경험이고 케이스를 얼마나 많은 케이스를 만나보고 하는 방법인거고...치매환자를 봐야 치매를 어떻게 대하는지 알잖아요. 맨날 공부만 해가지고 어떻게 치매환자를 알겠어요... (W)

... 이게 어쨌든 자격증 따는 게 쉽고... 240시간 교육받는 것만으로는 충분하지 않다는 게 공론이잖아요. 그러니까 선생님들도 사실 체험이나 경험으로 많이 익숙해지시면 잘하는 케이스가 나오는 거고, 체계적으로 사실 이거를 보수할 교육이나 이런 것들은 없는 상황인데... 그러니까 더 두려움을 많이 가지시는 거 같아요... 기저귀 케어나 이런 것들 책에서도 봤고 실습도 했지만 사실상 경험으로 밖에 습득할 수 없는 구조이기 때문에...(B)

...나름대로 요양보호사 국가자격증을 전문가라고 생각을 하는데 그게 좀 깊이 있게 진행이 되거나 아니면 센터에서 개입을 해서 이런 프로그램들을 짜서 그 요양보호사가 가서 당당하게 내 일을 할 수 있게끔 저는 어르신을 케어해드리러 왔습니다. 4시간 동안 어르신을 위해서 도움이 되어 드리려고 합니다. 이렇게 말씀하실 수 있어야 되는데...(Z)

...나는 조금 더 다양한 서비스를 익혔으면 좋겠다. 이분들이 집안일에 대한 컴플레인 (complain)이 상당히 많잖아요. 그러면 그 사람들만의 장점을 만들어줘야 된다고 생각하거든요... 나는 이거 하기 싫어요. 이거는 할 범위가 아니에요... '그러면 그 시간에 뭘 해줄 건데' 라고 했을 때 나오는 메뉴가 없다는 거죠. 요양보호사들이 말벗해주고, 뭐 해주고 뭐 해주고 뭐 챙겨주고... 그렇게 따져도 4시간 안되요. 근데 4시간 (서비스)하기를 원하고, 집안 일은 안할 거고...그러면 그 시간에 뭘 해줄 건데...(W)

...(지원)센터가 요양보호사들의 질적인 어떤 개선을 위해서 이 일을 한다고 한다면... 인

간의 이해라든지 사회복지적인 그런 부분에서 충분히 교육이 되고, 또 그 지식적인 면에서 치매라든지 중풍이라든지 여러 가지 질병이라든지 이런 부분에 대해서 충분히 이해할 수 있는, 특히 의사소통에 관련된 여러 가지 기법 같은 거... 근데 문제는... (요양보호사들이) 그 최소한 의사소통에 관련된.. 여러 가지 스킬 같은 것들, 그리고 왜 우리가 어르신들에 대한 이런 서비스를 해야 되는지에 대한 기본적인 어떤 가치관 이런 부분들이 충분히 형성이 되어 있지 않은 상태예요....(T)

...이게 뭔가 물건을 만들어 내거나 하는, 한 시간에 몇 개 만들어내고 이런 게 아니기 때문에, 관계나 아니면 어떻게 하시는지 그리고 1대1 관계에서 되게... 또 노인은 노인대로 엄청 약자잖아요. 그 공간 안에 같이 두 분이 있으실 때... 이를테면 얘기를 하실 때 뭐 고층 중에서 어르신을 대할 때 뭐 이런 이런 부분이 있어서 이렇게 하셨다... 근데 제가 보기에는 사실 좋은 돌봄의 자세는 아니라고 봤을 때 그 얘기를 우회적으로 잘 돌려서 말씀드리려고 노력하죠. 근데 사실 제가 그렇게 한 마디 말씀 드리는 거 보다는 정기적인 교육이 필요하지 않을까 보수교육?... 의사소통교육...(B)

기관장 등은 또한 요양보호사 자격증 취득 이후에도 근무기관의 유형(시설/재가)에 따라 기관운영이나 서비스 내용이 다르기 때문에 요양보호사에 대한 교육내용이 차별화되어야 한다고 주장한다. 시설의 경우 ‘교대근무제’로 인한 어려움, 재가의 경우 ‘도둑’으로 몰리거나 ‘가사도우미’로 취급받는 등 서로 다른 어려움을 겪게 되므로 이에 대한 차별화된 교육이 필요하다는 것이다.

...요양시설과 재가센터와 다르게 운영이 되고 있는데 성격이 완전 달라요. 그래서 시설에 가신 분들은 거기는 또 근무 체계가 교대근무다 보니까 워낙 복잡해서 본인들도 힘들어하시고 교대근무제 별로 힘들어 하세요. 그래서 약간 거기에 따라서 노동 강도가 좀 달라지기도 하고 또 시설에 여러 분들이 계시는 곳이기 때문에 인간관계에서 어려움도 많이 겪으세요... 재가센터 같은 경우는...혼자서 어르신을 케어 하는데 있어서 여러 가지 문제점들 다 안고 있더라고요...성희롱 문제도 있고 어르신과의 관계에서 또 보호자와의 의사소통... 오해받는 문제들 도둑으로 몰린단가 가장 그 해결이 안되는 게 업무경계가 애매하다는 거예요. 가사도우미 취급 받는다...가사도우미를 하찮게 생각하는 게 아니라 그 본인들(요양보호사)은 이제 자격증 취득하면서 배우게 된 거는 그거라는 거죠. 아픈 몸을 가진 사람을 케어하는 것이지, 대상이 가족이 아니라는 거죠...별개의 것으로 다루어야 될 사안인 것처럼... 같은 요양보호사라고 하더라도 다르더라고요. (Z)

(3) 사회적 인식향상

① 전문직으로 대우하지 않는 낮은 사회적 인식 개선

현재 요양보호사에 대한 사회적 인식은 전반적으로 낮은 편이다. 일부 요양보호사들은 ‘차라리’ 시급 10,000원을 받고 당당하게 ‘가사도우미’를 하는 것이 낫다고 생각하고 ‘직업을 전환’하는 경우도 있다. 요양보호사들은 하루 종일 ‘콩을 볶다가’, ‘빨래’, ‘창문 닦기’, ‘청소’만 하다가 자신이 하는 일에 ‘회의’가 들어 ‘혼란’을 겪기도 한다. 그러나 현재 요양보호사에 대한 사회적 인식이 낮은 수준이라 하더라도 향후 개선될 것이라는 희망도 있다. ‘알고 보니’ 요양보호사는 ‘정말 중요한 존재’이며, 인구 고령화를 겪고 있는 우리 사회에서 장기요양은 어느 한사람의 문제가 아닌 ‘전체 시민의 문제’이기 때문이다.

...콩을 하루 종일 볶다가 회의가 드는 거예요. 나는 무엇을 하다 왔는가 나는 요양보호사인지 이집의 가사도우미인지 가사도우미 무시해서가 아니라 그 각자가 영역이 있는 거잖아요. 어떤 분은 빨래만 계속 하라고 하거나 창문만 계속 닦으라고 하거나 어르신 관련되지 않은 가족들 방을 모두 청소하라고 하거나 빨래를 하면 이만큼 준다거나 다양하거든요. 업무가 거기에서 많이 혼란을 겪으세요...(Z)

...‘차라리 가사도우미를 하는 게 낫겠어요. 시급이 10,000원이에요...이렇게 어차피 가사 일만 치중해서 할 거면 10,000원씩 시급 받고 당당하게 하고 나오는 게 낫겠어요.’ 이렇게 (생각)하고 직업을 전환하시는 분들이 계세요... ‘인원이 앞으로 줄지 않을까’ 걱정도 되더라고요. 정말 일하실 수 있는 분들이 직업에 이렇게 열악하다는 인식이 확산되면 그렇게 되지 않을까...그렇다면 요양 케어의 질이 떨어지지 않을까... 걱정도 되면서... 우리의 삶과 또 연결이 되는 거예요. 그래서 과연 우리의 미래에 나의 미래에 저희 가족의 미래... 내가 이 제도를 이용하고 싶을까 그런 생각을 저까지도 하게 되는 거죠...(Z)

..요양보호사라는 존재에 대해서 전혀 몰랐죠...음 모르고 있던 분야였는데 알고 보니 정말 중요한 그 부분이구나...어머님도 계시지만 혹시라도 이제 편찮으시게 되면 그 서비스를 받아야 되는 그런 상황이고 저 또한 모르는 거고 나이가 들면 그래서 요양보호사들하고 상담을 하면서 선생님들이 많이 말씀하시는 건 또 그런 내용들이예요. 나의 일 인거 같다 그래서 시작을 하게 된 동기를 그렇게 많이 말씀을 하시는데 이거는 요양보호사의 문제만도 아니고 제도만도 아니고 센터만도 아니고 우리 전체 시민의 문제구나라는 그런 특이한 시각을 갖게 되었어요. 상담을 하면서...(Z)

② 기관 및 요양보호사의 공공성 강화

사회적 인식이 개선되기 위해서는 기관 및 요양보호사의 공공성이 강화되어야 한다는 의견도 제시되었다. 이를 위해서는 먼저 요양보호사와 기관 간 신뢰관계를 회복해야 한다는 것이다. 노사관계에서 갈등이 발생하더라도 서로 대화로 풀어나가는 과정을 ‘거치면’ ‘신뢰’가 형성되고, 더 좋은 고용관계가 될 것이라고 말하는 기관장도 있다. ‘요양보호사의 이익이 기관장의 이익이 되어야 하고, 기관장의 이익이 결국은 요양보호사한테 가야 되는데’ 아직까지 신뢰관계가 형성되지 못했다는 것이다. 현실적으로 영세한 기관의 수가 많은 만큼 기관과 요양보호사에 대한 지원이 ‘이원화’될 것이 아니라 ‘하나로’가야 한다는 의견이다.

...제가 얘기한 수준은 그런 거예요. 이 사람이 그런 얘기 할 수 있어. 그리고 그 사람 애기도 사실은 과하거나 틀릴 수 있으면 자기도 정확하게 알고 그거에 대해서 조정하거나 이야기를 통해서 풀어가야 되는데 그러면 서로가 이제 그런 게 한번 거치면 신뢰관계도 더 좋은 고용관계가 되겠죠...(U)

...요양보호사 이익이 기관장 이익이 되어야 되고, 기관장의 이익이 결국은 요양보호사한테 가야되는데 아닌 거예요. 지금 그래서 결국은 재작년부터 나왔던 처우개선비 정부에서 요양보호사들한테 처우개선비 주잖아요. 그쵸. 근데 처우개선비줄 때 기관으로서는 ‘수가를 올려 달라. 수가를 올려주면 그 수가를 받아서 요양보호사들 급여를 올려주겠다’ 이런 논리 거든요. 그런데 정부로서는 ‘우리가 수가 올려줘 봐야 기관장들 주머니에만 들어가지 요양보호사한테 들어간다는 보장이 어디있냐’ 이건 거예요. 그래서 요양보호사들한테 직접 주잖아요...불신인거죠...(Y)

...어떻게 보면 기관에서는 그분들(요양보호사)이 벌어주시는 거잖아요. 그럼 잘하시는 부분 있으면 많이 칭찬해 드리고, 좀 이것 때문에 어렵다 그러면 지원해줄 수 있는 부분들은 지원도 해주고... 저는 보호자도 한 세 차례 요양보호사 교체를 하면 저도 그 보호자 끊어요. 수급자도 끊어요. 왜냐면 요양보호사 한 세 명 정도가 힘들어가지고 하다 나오면 난 그 보호자도 문제 있다고 생각해요. 그러면 거기 종료해버려요. 과감하게 돈 생각 안하고, 왜냐면 거기 끌려 다니다 보면 일하는 게 너무 힘드니까...좀 결단 있게.. 그러니까 요양보호사 선생님들은 오히려 내가 종료시킬까봐 ‘아이 좀 더...’ 이렇게 하려고 하시는, 노력하시려는 부분들도 있는 것 같아요...(W)

...기관을 지원하는거 하고 요양보호사를 지원하는 걸 이원으로 갖고 갈 것인지, 하나로 갖고 갈 것인지 저는 중요한 문제라고 생각을 하거든요. 기관들도 엄청 영세한 거예요. 기관

이 역량을 가지지 않은 이상은... 기관이 요양보호사를 품어야 되는데 따로따로 놀기 시작하면 이게 끝이 안보이는 거예요...기관하고 요양보호사가 별거라 생각하는 부분에 대해서는 한 번 심각하게 생각할 필요가 있어요...(Y)

일부 기관장 및 요양보호사들의 경우 상식에서 벗어나거나 법적 테두리 밖에서 행동하기도 한다. 기관들의 경우 요양보호사에게 ‘월급을 작게 주면’이익이 남는 것이 사실이기 때문에 ‘최저임금’만 준다는 것이다. 요양보호사의 경우에도 쉽게 자격증을 따려는 목적으로 ‘우수기관’으로 선정된 기관은 기피하는 경우도 발생한다. ‘쉽게’ 자격증을 딸 수 없기 때문이다. ‘좀 봐줄 수 있냐고’ 묻기도 하고 그렇지 않으면 다른 기관으로 가버린다는 것이다. 이러한 일련의 일들이 건강보험공단에서 ‘교육원’을 만들어 직접 운영하지 않은 데에서 기인한다고 보는 견해도 있다. ‘다른 건 몰라도’ 교육만큼은 ‘국가기관에서’ 했어야 한다는 것이다.

...(일부) 민간은 그래요... 사회복지적인 마인드는 제가 생각하기에는 거의 없어요. 그냥 뭐라 그래야 되나.. 그게 그 돈벌이 수단인거죠... 월급 작게 주면 남는 거거든요. 다른 거 없어요. 여기에서는 최저임금만 주면 되니까, 최저임금 이상 줄 생각도 없는 사람들이예요. 왜냐하면 자기들이 지금 돈을 몇 억씩...그 공동생활가정만 해도 9인용 만들어도 최소한 1억 5천 2억은 들어야 되거든요...(T)

...결국 우수기관 선정되서 안 좋았었어요. 그때(2008년 평가) 결과적으로.. 세상에 왜냐면 우수기관이기 때문에 안오는 거예요. 왜 딱 데 가면 쉽게 졸업하는데 (까다롭게 한다고)... 세상에 살다가 별일 다 봤어요. 직접 상담와서 그러는 거야. 이것 좀 봐줄 수 있냐고 우리는 우수기관이라 안된다고 그럼 딱 데 간데... 그렇게 간 게 얼마나 많겠어요. 우수기관 줘서 득 된 거 하나도 없어요...(Y)

...계속 아쉬움이 남았던 게 공단에서 자기네 교육원을 만들었어야 했었어요. 초창기 때...다른 건 몰라도 교육은 국가기관에서 해가지고 초창기에 배출을 했으면 이렇게까지 되지 않았어요..기관에도 그렇죠. 그때는 막 공단에서 돌아다니면서 사업설명회하고 그랬잖아요. 무조건 될 것처럼, 진짜 영리를 추구하는... 사업성이 있는 것처럼... 사업이 된다는 거(였거든요)... 그런 부분에서 어떤 인프라를 확 늘려놓은 건 있죠...(w)

그럼에도 불구하고 요양보호사 구인란 해소에 도움을 주고, 요양보호사에게 주인의식을 심어주며, 기관의 공공성을 강화하기 위해 협동조합 형태로 재가요양기관을 설립하여 운영하는 경우도 있다. 이 기관은 재가기관임에도 일찍부터 취업규칙을 만들고 노사협의회를 운영하는 등 투명한 기관 운영을 위해 노력해왔다.

...요양보호사는 지금 140만 명이 배출됐는데 실제 필드에서 일하는 사람은 23만 명이에요. 근데 이 구인난이 굉장히 어려운거야. 그래 저는 이 제도를 하면서 초창기에 남들은... 단순근로자라 해가지고 시급 예를 들어 7,000원 곱하기 일흔 시간 해서 주고 땀 했어요. 근데 저는 그렇게 안했거든 요양보호사를 설득시켜서 내가 지금 수급자들이 한 90%가 여성이라면 남자는 10%도 안돼요. 이 할머니들이 하나같이 호소하는 게 경제력이 없잖아요. 왜 그(우리)문화는 자식에게 모든 걸 물려주고 뒷방으로 물러나는 그런 문화였기 때문에... 할머니들은 경제력이 없잖아요. 실권도 없고... 그러니까 그걸 하나같이 호소하더라고. 그래 내가 요양보호사들한테 내가 50%로 돈을 대줘 응 국민연금이라는 좋은 제도가 있는데 왜 그걸 안 들려고 하나, 내가 돌아다녀 보니 할머니들 하나같이 그거에 대해서 굉장히 안타까워한다. 그리고 차후 매달 30만원이라는 일정 액이 온다고 하면 그게 굉장히 큰 거다... 한 달에 생활비가 되는 국민연금을 받을 수 있는데 왜 가입안하나... 강제로 하다보니까 이제 10년이 거의 되어 가잖아요. 7~8년 된 지금은 그때 (가입)했던 사람이 서너 명 여섯 명 있는데 저한테 늘 고맙다고 인사해요...구인난에 대한 해결책이 뭔가, 그리고 서비스에 대한 질을 높이려면 어떻게 해야 되나... 요양보호사한테 주인의식을 심어줘야 된다... 이게 협동조합이구나 해서 이 협동조합을 만들면서 출자를 하도록 했어요...(R)

...10인 이상 사업장은 취업규칙을 만들어야 되고, 30인 이상 사업장은 노사협의회를 만들게 되어 있어요. 노조가 아니고 노사협의회라는걸... 저는 규정대로 다 했어요. 그래서 (노사)협의회도 해서 분기에 1회씩 해서 (요양보호사 의견) 듣고 다 하는데... 자꾸 모이는 거에 대해서 장기요양기관 운영하는 사람들이 부정적으로 생각하는 사람이 있더라고요. 내 그래서 '반대로 생각을 해봐라, 좋은 게 더 나올 수도 있다. 모르는 걸 알려주면 불필요한 오해를 안 할 거 아니냐.'... (R)

③ 요양보호사 및 기관장의 소명의식

요양보호사 인터뷰 결과와 마찬가지로 기관장들 역시 자성의 목소리가 필요하다는 의견들이 큰 비중을 차지하였다. 여기에는 기관장 뿐 아니라 요양보호사의 의식변화도 포함된다.

먼저 기관장들의 변화가 필요하다고 말한다. '사회복지는 가치와 기술과 지식'이며, 이것이 '일반기업체보다도 더 많이 월급을 받지 않아도 되는 이유'인데, 일부 문제가 되는 기관들이 발생하면 이 모든 것들이 '다 무너지는' 것이 된다. '(요양보호사)교육기관 및 기관장들의 선도적 역할'이 부족하다는 것이다. 기관장들이 요양보호사를 바라보는 시각 자

체가 변화해야한다는 의견도 있다. 대부분 중년여성들인 요양보호사가 ‘그냥 그냥’ 일하다가 뭔가 ‘질문’을 한다거나 ‘따지거나’ 하면 기관장들이 받아들이지 못한다는 것이다.

...사회복지가 어쨌든 가치와 기술과 지식이잖아요. 저희는 그렇게 교육을 시켜요. 사회복지하는 사람들 입장에선 그러니까 지식이나 기술 같은 것과 가치 같은 것들이 잘 어우러지면... 사실 저희 그래서 일을 하는 거고요. 제가 다른 뭐 일반 기업체보다 더 많이 월급을 받지 않아도 되는 이유 중 하나예요. 저의 입장에서는 이렇게 밖에 얘기할 수가 없어요. 제가 또 그렇게 가르쳤고.. 근데 이 부분에 대해서 아 문제는...이렇게 가르치기는 했는데.. (어떤) 원장은 딱 주머니차고 앉아 있고, 투명하지 않게 일하고 있고, 가끔 이제 뭐 학대도 하고 있고, 심지어는 성적으로 문제가 있고, 어르신들에 대해서 밥도 제대로 안주고 있고 뭐 등등... 생기면 이게 다 무너지는 거죠....(T)

...요양보호사 자격증들을 많이 받으셨잖아요. 어떻게 보면 제도설계부터 문제가 있는 거고 그 요양보호사들이 제대로 자질을 만들기 위해서는 교육기관과 기관장의 선도적인 역할이 사실 있었어야 되는 거거든요. 근데 이것이 안되기 때문에 요양보호사의 자질이 향상되지 않는 부분들도 있어요...(a)

...사실 기관장님들이 안 그러신 분들도 있겠지만 조금 요양보호사를 바라보는 시각자체가... 그러니까 중년여성들이시잖아요. 그리고 사실 좀 취약하고 어쩌면 사회적 경험도 없고, 많이 배우지도 못했고 이러다보니까 이런 분들이 하라고만 얘기하면 그냥그냥 했다가 조금 알고 뭔가를 한번 질문하거나 따지거나 이러면 이것 자체를 못받아들이시는 거 같아요. 이견 아니잖아요...(a)

대부분의 기관장들이 ‘사회적 경험이 없는’ 경우도 많고 ‘전문경영자’가 아닌 만큼, 요양보호사와의 관계를 ‘상하관계’가 아닌 ‘결국’ ‘아웃소싱’의 역할을 수행하는 것이라고 보는 견해도 있다. 그래서 ‘관리자’로서 ‘잘못된 부분’에 대해서는 ‘자기반성’을 많이 한다는 것이다.

...이게 상하관계가 아니예요. 기관에서 월급을 주지만 사실 우리가 월급을 주는 게 거의 중간 수행자의 역할 밖에... 결국 아웃소싱 기능이란 말이에요... 내가 잘 만들어서 파견해줘서 거기 서비스를 제공해주고... 잘못된 부분들은 잡아줘야 되고... 센터의 기능들이 그만큼... 전 자기반성을 많이 합니다. 센터에서 센터장의 기능을 관리자로서 오너로서... 이거가 충분히... 요양보호사들도 그렇고 기관장들도... 그것도 다 안되어 있는 상태에서 사실 오픈이 된 거예요. 우리가 전문적인 경영관리를 받고 교육을 받고 밝아온 사람들이 아니잖아요...(W)

...이제 사회적 경험이 없는 사람이 이 센터를 많이 해요. 이 아주머니들이 한 60%가 그래요. 그러니까 법이 뭔지도 모르고 뭐 하다보니까 어디서 주서 들고 온 사람이 와가지고 따지고 욕박지르면 또 해줘요. 그럼 문제가 생기는 거야. 왜 거기서 욕 끼는 거야 하나가 규정으로 법대로 가야되는데 모르니까 휘말려가지고...(R)

일부 기관들의 상식에 어긋난 행동으로 인해 ‘민관기관’들을 일반화하고 ‘너무 안 좋게 보는’ 시각에 대한 우려도 있다. 실제로 요양보호사들의 복리후생을 위해 노력하고 있는 기관들이 존재한다. 기관평가에서 받은 인센티브를 복리후생비로 내놓는 경우도 있다. ‘계산기만 보고서는’ 일할 수 없고, ‘어르신을 대접해드린다는 생각으로’, ‘어르신들을 섬기는 게 좋아서’ 기관을 운영하지만 사회적으로 ‘어느 정도의 리워드(reward)’는 필요하다는 견해도 있다.

...우리가 2년에 한 번씩 평가를 받는데 최우수 기관을 연 2년 받으면서 인센티브 받은 금액에 대해서 일부를 복리후생비로 내놨어. 그래가지고 예를 들어서 우쿠렐라 이런 거 배워서 어르신들한테 가서 즐거움을 줄 수 있으니까... 그래서 교육시키는 그것도 150만원 이렇게 투자해서 해주고 이런 걸 이제 쓰도록 복리후생에서 하고 그럴죠....(R)

..내가 주고 싶은 만큼 다 못 줄 때가 좀 있으니까... 뭐 안마의자도 몇 개 갖다놔오면 좋겠고 이러는데, 사실 이걸(센터) 해가지고 안마의자는 못 살 것 같은 거예요. 어디가서 후원을 받아야 되나.. 막 이런 고민을 하게 되고...즐겁게 해야죠... 아이고 안돼요. 이거 계산기만 보고서는 일하면 안돼요. 계산기는 멀리 두고...시설보지 마시고 거기에 있는 직원들 얼굴을 보세요. 얼굴이 인상이 좋고 웃는 얼굴인 데가 서비스 질이 좋습니다. 시설 아무리 비까번쩍해도 소용없어요...(W)

...‘직원이 편하자고 케어를 소홀히 하지는 않는다.’ 는 게 제 원칙이거든요...저희는 다 이제 국그릇 밥그릇 반찬 다 따로따로 있어요. 식판을 안 쓰고.. 그러니까 매 끼 어르신들 좀 대접해드린다는 생각으로 밥상을 차려드리는 거죠...그런 마인드가 있어가지고 하는데, 그러면 힘들죠. 설거지가 몇 개나 나오는데... 너무 나라에서 우리(민간기관)를 그렇게 너무 안 좋게 보는 거에 대해서 불만은 많죠. (개인)센터도 각자 자기네들이 진짜 수준 높은 서비스하려고 잘하려고 애쓰는데도 되게 많은 데 몇몇의 일들을 가지고 전체화시키는 작업들은...(W)

...좋은 분들도 되게 많더라고요. 내가 여기서 돈을 바라겠어...그냥 이렇게 하다가 또 어르신들 보면 늘 섬기는 게 좋아서 하는 거지... 그런 마음이 되어야하는데... 솔직히 말해서 그 마음이 됐다고 하더라도 사회가 그렇게만 요구해서는 안된다고 생각해요. 사회가 적어도 뭔가 그 사람에게...어느 정도의 리워드는 해줘야지...(T)

요양보호사들의 의식 역시 변화할 필요가 있다고 얘기하는 기관장들도 있다. 일부 요양보호사의 경우 4시간 서비스로 받는 급여와 실업급여에 별 차이가 없다며 ‘실업급여’를 받기 위해 8개월만 일을 한다고 한다. 또한 요양보호사가 이용어르신을 선택하는 사례에 대해서도 많이 언급되었다. 요양보호사가 ‘좋아하는’ 어르신에게만 선택적 케어를 하고 ‘그냥 싫다는’ 어르신에게는 케어가 잘 이루어지지 않아 ‘욕창’이나 ‘낙상’ 등의 사고가 발생한다. 60세 이상의 요양보호사들은 ‘몸만 건강하시면’ 일을 열심히 하는 반면, 40-50대는 ‘3~4등급에 여자고 가족이 없이 혼자사시는 어르신’을 선호하며, ‘피를 낸다는 것이다.

...요양보호사들이 이제 나쁜 마음을 먹고 하는 경우도 가끔 있어요. 그게 뭐냐면 8개월 일을 하면은 실업급여 대상이 되니까 실업급여 받는 거나 여기서 4시간해서 받는 거나 별 차이 없으니까 나 실업급여 받겠다고 일하는 거예요...(R)

...(요양보호사) 30분이 있지만... 정말 좋은 마인드 갖고 하는 분들은 다섯 손가락 안에 들어요...저는 60 넘은 분들을 많이 채용하고 있어요...60 넘으신 분들은 몸만 건강하시면... 열심히 하세요 오히려. 근데 40~50대, 45~55세 전후 이 분들이 참... 피를 내시고 그래서... 그런 분들은 차라리 다른 일을 하시라고 권해요...저는 또 하루 종일 하지 말라고 해요... 왜냐면 내 몸이 아프면 오히려 또 그것도 자식들한테 폐가 되니까, 그렇다고 다 놓고 있기는 돈이 아쉬운 분들이니까... 한 타임 58만원해서 당신 점심 먹게 회비 내고 관리비 내고 반찬 사드시고...8시간 하지 마시라고 제가 그렇게 권해요. 아주 절실하신 분 아니면... 그래서 즐겁게 하시라고 4시간만 하고 4시간은 본인을 위해서 시간을 좀 쓰시라고...(Q)

...예를 들면 이런 거죠. 내가(요양보호사가) 좋아하는 사람은 케어를 너무 잘해요. (그런데) 내가 이해가 안 되고 날 욕하고 날 힘들게 하는 어떤 분이 있어요. 그러면 선택적인 케어가 되는 거예요. 그러니까 이분은 놓치는 거예요. 낙상하고 또... 어디 아프신데 제대로 욕창이 케어가 잘 안되고 이런 상황이 되는 거예요...왜 놓쳤냐라고 물어보면 그분이 그냥 싫다는 거예요. 그분 행동이 싫고 말투가 싫고 그분이 요구하는 게 싫고 생긴 것부터 싫어요. 그러니까 그게 안 되는 거예요. 극복이 안 되는 거예요... 근데 나는 시설장 입장에서는 그렇게 착하신 분(어르신)도 케어를 물론 잘 받아야겠지만, 그렇지 않은 분들도 똑같은 케어의 대상자이기 때문에...(T)

...선생님들이 이제 또 재요. 전에는 그냥.. 가셨는데, (이젠) 일단 가본다 그래요. 본인이 가서 환경이 어떤지 보고...청소도 대걸레로만 하지 손걸레로는 절대 안할라 그래요. 다들 무릎나간다고... 손걸레질도 좀 할 수도 있는 건데... 저는 선생님들 입장도 많이 헤아려 드

리거든요. 왜냐면 몇 푼 안되는 거 벌러 나왔다가 괜히 몸 상하면 그러니까... 아주 힘든 덕은 제가 포기할 해요. 저도 선생님들이 도저히... 아닌 것 같은 데는 상담을 해서 시설로 가 시게 유도를 하거든요. 근데 그렇지 않은데도 충분히 할 수 있는데도...재시는 분들이 있더라고요...(Q)

...선호도가 있어요. 등급별 성별... 3~4등급에 여자고 가족이 없이 혼자사시는 어르신, 이집은 거의 들어오면 바로 들어갈 수 있어요....(요양보호사) 하다보면 노하우가 생기잖아요. 벌써 물어봐요. 몇 등급이에요? 여자예요? 남자예요? 가족이랑 같이 살아요? 이게 코스예요. 근데 여기서 딱 기준에 하나라도 어긋나기 시작하면 그때부터는 이제 잘 구인이 안 되요. 만약에 3~4등급에 혼자 산다, 근데 남자다, 그러면 안가요. 3~4등급에 여잔데 가족이랑 같이 산다, 그러면 여긴 또 잘 안가요. 여잔데 혼자 산다, 근데 2등급이다 1등급이나, 안가요. 이래요. 기준이 딱 잡혀져 있어요...(W)

(4) 기관지원 및 네트워킹 강화

① 기관운영 지원(예산, 인력 등)

기관장들은 현재 자신들의 처지가 ‘사면초가’라고 생각한다. 전국 재가요양기관의 약 ‘60%’가 20명 이하의 수급자를 가진 ‘구멍가게’임을 생각할 때 요양보호사와 기관에 대한 지원은 일원화되어야 한다는 것이다. ‘학교에서는 이용자들의 권익이라든가, 존중이라든가 뭐 이거를 엄청 중요하게 가르치는데’ 실제로 기관을 운영해보니까 ‘수익이 나지 않고 마이너스가 되면 그런 것들이 아무 의미가 없어지는’, ‘안정적인 운영이 되지 않고서는 이용자의 존중, 자기결정 그거는 그 뒤의 일이’ 되는 것이다. 그러나 이러한 기관의 어려운 상황을 감안한다고 해도 요양보호사의 임금을 ‘인위적으로 적게’ 주는 것은 ‘올바른 방향’이 아니라고 말하기도 한다.

...시설장들이 지금 어떻게 보면, 툭 까놓고 얘기하면 사면초가예요. 어떻게 할 줄을 모르겠어요. 그러니까 그냥 맘 편하게 지내면 제일 속 편해요. 여기가 그 사고 안 나고 뭐 이제 주는 대로... 저는 다 오픈하거든요. 직원들한테도 상황이 이렇다 그래서 뭐 내가 가지고 가는 월급이야 법인에서 정해준거고...지금 상황에서 내 월급 줄여가지고 나눠 줬잖아 한 사람한테 10,000원씩밖에 올려주지 못한다...(T)

...전국에 통계를 한번 보세요. 수급자를 20명 이하 가진 기관이 60% 정도 돼요. 이 얘기는 다 그냥 조그만 구멍가게를 한다는 얘기거든요. 근데 그 구멍가게를 운영한다는 기관장

이 역량이 뭐가 있겠어요. ...간호사든, 사회복지사든 전문성이라고는 없이 요양보호사 몇 명 데리고 기관을 운영하는데... 거기에 요양보호사 권익을 어찌고, 처우를 어찌고...기관장의 역량이나 의식도 지원도 어느 정도 가면서 요양보호사는 요양보호사 데로 지원하는 거는 괜찮지만 이 둘을 떼어 놓을 때는 더 역효과가 나와...(Y)

...학교에서 가르치는 거 하고 기관 운영해보는 게 다르더라고요. 학교에서는 이용자들의 권익이라든가, 존중이라든가 뭐 이거를 엄청 중요하게 가르치는데 실제로 와보니깐 수익이 나지 않고 마이너스가 되면 그런 것들이 아무 의미가 없어지는 거야. 안정적인 운영이 되지 않고서는 이용자의 존중, 자기결정 거는 그 뒤의 일이지. 사실은 수익이 나는 부분하고 그 부분이 사실은 같이 가야 된다. 같이 가야 되는데 어느 정도 그것도 조금 여유가 있을 때 같이 가는 거지 막상 운영해보니까 그렇지 않더라고요...막상 운영이 힘들어지니까...우리가 애기했던 그 이상론은 뒤쳐지더라고요... 어느 정도는 기관운영이 같이 가야되는 부분은 분명히 있는 거 같아요...(Y)

....시설은 잘 모르겠고...재가인 경우에는 그 이용자가 일정수준은 되어야 사실은 운영이 되죠. 그러니까 너무 기관들이 난립하고 있는 것 자체가 문제인거고 그러다보면 너무 소규모인 기관들은 운영이 어렵죠. 그거는 맞는 이야기인거고요. 근데 그렇다고 해서 요양보호사의 임금을 인위적으로 적게 주거나 이런 거는 올바른 방향은 아닌 거고요...그러니까 지금 현재 시장가가 그 센터에서 주는 돈은 최저임금 플러스 주휴수당, 그러니까 최저임금만 지키고 있는 거거든요. 근데 요양보호사 분들이 생각하기에는 본인들의 노동은 최저임금만 받으면서 하기에는 참 힘든 노동이라고 생각하기 때문에 요양보호사 입장에서는 정당한 대가를 받으려면 조금 더 개선되어야 된다고 생각을 하는 거고...(a)

② 요양보호사 구인난 지원(구인-구직 매칭)

많은 기관들이 요양보호사를 구하지 못해 어려움을 겪고 있다. 이는 ‘우려가 아닌 현실’이다. 서비스를 이용하고자 하는 어르신은 많은데 ‘요양보호사가 없어서’ 서비스를 제공하지 못한다. 기관은 ‘점점 어렵다.’ 요양보호사를 관리하는 일이 ‘제일’ 힘들다. 자격증이 있는 요양보호사는 많은데 ‘정작’ 일을 하려고 하는 사람은 많지 않고, 또 요양보호사들이 대상을 가려서 하기 때문이다. ‘편한 대상자만’ 서비스를 하려고 한다. ‘1~2등급 남자 (어르신)분들은’ 요양보호사 구하려면 ‘굉장히’ 힘들다. ‘3~4등급 할머니’를 다 원하기 때문이다. **요양보호사 구인난 해소의 열쇠는 ‘급여’의 문제뿐 아니라 ‘위상’의 문제다.** ‘위상... 지위...사회적으로 인정’, 이것이 중요하다.

..우려가 아니고 현실입니다. 무슨 이야기냐면 요양보호사 전국적으로 126만 명이 배출됐는데 현장에서 일하는 사람은 31만 명이라고 그래요. 근데 서울시내 (재가)센터 가서 물어 보면 지금 요양보호사 구인란이 아주 심각합니다. 어르신들은 서비스를 해달라고 하는데 요양보호사가 없어서 서비스를 못하고 있어요. 그러면 왜 그런 현상이 일어나느냐... 초창기에는 어르신 덕에 요양보호사가 와주는 것만으로 굉장히 만족해서 서비스 만족도가 90 프로 이상 나왔어요. 지금은 공단에서 평가해보면 80 프로...거꾸로 가고 있어요...근데 어르신 욕구만 분출되느냐... 종사자 요양보호사 요구사항이... 어르신 매칭을 하려고 하면 남자나 여자나, 남자면 일단 안가요. 또 주거환경이 아파트나 단독주택이나 연립주택이나, 가족이 있느냐 없느냐, 또 내 집에서 걸어갈 수 있냐 교통비를 들여서 갈 수 있냐, 이런 것 따져가지고 입에 맞는 것 외에는 종사자들도 가려고 안해요. 그러다보니까 구인난이 대단히 심각한 거예요...(R)

...노인수발보험시범사업하면서 최종보고서에 뭐라고 나오냐면 공급기관은 6,000곳 정도가 소요된다. 요양보호사는 30내지 40만이 소요된다. 근데 지금 요양기관 20,000개예요. 그리고 요양보호사 자격증 180만이 넘었어요. 실제 일하는 사람은 40만 밖에 안되요. 30만 정도 되나... 그 정도 밖에 안 되거든요...그러면 요양보호사 되기 쉬운 게 아니에요. 지금 더 어려운거예요. 180만 명 중에 30만 명만 실제 일할 수 있는 거예요...처음 2008년도 도입시기에는 일단 해보자였다면 지금은 명확히 선이 갈라지는 거 같아요. 직업적으로 찾는 사람들도 있고, 정말 파트타임 잡(job)으로...기관이나 정책이 거기에 맞춰서 가면 되요...(U)

...그럼 그런 문제(요양보호사 구인난)를 어떻게 해소해야 되냐... 제가 볼 때는 급여가 문제가 아니라 위상이 문제예요. 위상... 지위... 요양보호사에 대해서 사회적으로 인정을... 우대하는 게 얼마만큼 되냐 하는 것이...저는 단체장들 만나면 그 사람들(요양보호사) 우대하는 방법을 같이 많이 얘기합니다. 그러면서 구청장 시간되면 표창주고 국회의원들도 좀 격려해주고 의회 의장도 좀 표창주고 이런 제도를 많이 만들어라....솔직히 요양보호사가 구청장표창 받으려면 평생 한번 받기도 어려운 거예요. 그러면 그 사람은 그거 받음으로 인해서 일을 하는 보람을 엄청나게 느낄 수도 있거든요...(R)

...남자어르신들이...여자만 원하시는 경우 많으세요. 편안하게 생각하세요. 그러다보니 구인도 어렵고 연계하기도 어렵고 그렇게 되는 거 같아요. 남자병동을 해도 여자를 원하세요. 그렇다보니까 남자요양보호사분들이 시설에서 일할 경우에는...낮 근무를 모집하는 경우가 가끔 있고... 데이케어센터에서는 저녁에 뭐 운전...남자요양보호사도 참 힘드시겠구나. 나름대로 새로운 직업을 갖겠다고 부푼 꿈을 안고 시작하셨는데 갈 때가 많이 없으신 거죠...(Z)

IV. 권역별 지원센터의 기능 및 역할

IV장에서는 현장인터뷰 결과와 함께 전문가회의 및 간담회 결과 등을 종합적으로 검토하여 향후 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 도출하였다. 지원센터의 기능은 어르신돌봄서비스종사자²²⁾ 지원, 어르신돌봄서비스제공기관 지원, 어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선, 관계기관 협력체계 구축 등 4가지로 구분될 수 있다. <표 IV-1-1>에서는 각각의 기능이 원활히 이루어지기 위해 지원센터가 수행해야 할 역할을 함께 제시하였다.

<표 IV-1-1> 권역별 지원센터의 기능 및 역할²³⁾

기능	역할(내용)
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 종사자 권익옹호 - 종사자 역량강화 - 쉼터 제공
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	- 다양한 교육프로그램 개발 및 지원 - (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 종사자 인식개선 사업 - 좋은돌봄 서비스 및 정책 연구
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹 - 홍보

서비스종사자를 지원하기 위한 지원센터의 역할은 권익옹호, 역량강화, 쉼터 제공 등이다. 둘째, 서비스제공기관을 지원하기 위한 지원센터의 역할은 다양한 교육프로그램 개발 및 지원, (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원 등이다. 셋째, 사회적 인식 개선을 위한 지원센터의 역할은 제공기관 및 종사자 인식 개선 사업, 좋은돌봄 서비스 및 정책 연구 등이다. 마지막으로 앞의 세 가지 기능을 달성하기 위해 관계기관 간 협력체계를 구축이 이루어져야 한다. 이를 위해 지원센터는 네트워킹 및 홍보 등의 역할을 담당해야 한다.

22) 연구진행 과정 중 '어르신돌봄', '노인돌봄' 등 용어사용에 대해 자문진들의 이견이 있었으나, 현재 서울시에 서는 '어르신'이라는 용어를 공식적으로 사용하고 있으므로 본 연구에서도 가능한 '어르신돌봄'이라는 용어를 사용하고자 하였음. 다만 본문 내용 중에 '노인돌봄'이라는 용어가 혼용되어 사용될 수 있음. 또한 본 연구에서 서비스종사자라는 용어는 요양보호사를 지칭하는 경우가 대부분이나, 어르신돌봄서비스에 종사하는 사회복지사 및 간호(조무)사 등 타 직종을 포함함.

23) <표IV-1-1>은 향후 권역별로 설치운영될 센터의 기능 및 역할에 대한 연구결과임.

1. 어르신돌봄서비스 종사자 지원

어르신돌봄서비스를 비롯한 모든 대인서비스는 무엇보다도 서비스종사자들의 삶의 질이 관련 서비스의 질적 수준과 밀접한 관계가 있으며, 이는 서비스이용자들의 삶에 중대한 영향을 미친다. 따라서 대부분의 관계자들은 지원센터가 일차적으로 관련 서비스 종사자들에 대한 지원 기능을 수행해야 한다는 것에 동의한다. 지원센터는 서비스종사자를 지원하기 위해 권익옹호, 역량강화, 쉼터제공 등의 역할을 수행할 수 있다(표 IV-1-2 참조).

〈표 IV-1-2〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할(종사자 지원)

기능	역할	
	구분	세부 내용
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 종사자 권익옹호	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담(중재 및 소통 역할) ▶ 정보공유 및 관련 정보 제공 ▶ 처우개선 지원 ▶ 소통채널 마련
	- 종사자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육강화 ▶ 맞춤형 프로그램 개발 및 실시 ▶ 교육시간 및 장소의 유연화
	- 쉼터 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심라정서적, 육체적 '쉼' 제공 ▶ 선후배/동료 요양보호사 만남의 장 제공

1) 종사자 권익옹호

지원센터는 종사자 권익옹호를 위해 **상담(중재 및 소통), 정보공유 및 관련 정보 제공, 처우개선 지원, 소통채널 마련** 등의 역할을 수행해야 한다.

(1) 상담(중재 및 소통)

여기에서 **상담**이란 돌봄서비스 업무를 담당하면서 종사자가 겪게 되는 각종 고충과 관련하여 이야기를 들어주고, 종사자가 원만하게 문제를 해결할 수 있도록 지원하는 것을 의미한다. 다시 말해 **중재 및 소통**의 역할까지를 포함한다.

현재 은평센터에서도 고충상담이라는 이름으로 상담기능을 수행하고 있다. 고충상담의 목표는 고충해결을 통해 노동조건 개선 및 생활향상, 돌봄노동자 고충유형에 따른 지원

체계 및 해결방안 모색, 지역별 상담지원체계 마련에 있다. 상담영역은 업무상담, 노동상담, 건강상담, 취업상담 등으로 센터 내 고충상담 대표전화 설치 및 지원팀을 운영하고, 서울시노동복지센터, 시민옴부즈맨 등 노무상담과 연계하고 있으며, 지역상담자원(단체, 활동가 연계 및 육성, 법률전문가(노무사, 변호사) 법률지원, 상담 데이터베이스 구축을 그 내용으로 하고 있다(임정기 외, 2014).

이 과정에서 지원센터는 종사자 및 소속 기관이 가능한 원만히 문제를 해결할 수 있도록 중재하고 소통하는 창구의 역할을 할 수 있다. 이를 위해 지원센터에서는 개별기관 및 종사자가 서로의 고충을 알고 이해하며 향후 같은 문제가 반복되지 않도록 계기를 마련해야 한다.

(2) 정보공유 및 관련 정보 제공

인터뷰 결과를 살펴보면 요양보호사들의 상당수가 업무의 특성 상 정보에 매우 취약한 것으로 나타났다. 따라서 **정보공유 및 관련 정보 제공**은 종사자 권익옹호를 위해 필수적인 항목이라 할 수 있다. 특히, 재가서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 경우 업무의 특성상 각종 관련 정보에서 차단될 가능성이 높으므로 급여 및 노동권 확보 등과 관련하여 적극적인 정보제공이 매우 필요한 실정이다. 지원센터의 법적지위 안에서 급여 및 노동권 관련 정보를 적극적으로 제공하고 지원센터가 직접적으로 수행할 수 없는 권한 밖의 일은 관련 기관(고용노동부, 법률구조공단, 서울노동권익센터, 노동조합, 각종 협회 등)과 연계하여 수행할 수 있다.

다만, 그 과정에서 각 센터의 기관장 및 요양보호사가 서로 분리되거나 어느 한 쪽이 소외되는 것이 아니라 기관장 및 종사자 모두가 관련 정보들을 공유함으로써 서로 협력하여 win-win 할 수 있는 기회가 되도록 해야 한다.

...현재 장기요양제도 하에서 수가체계의 문제라든지 여러 가지 근로기준법도 지키기 어려운 이 사회구조적인 어떤 제도에 대해 전혀 방향을 맞추지 못하고, 당장 그 안에서 운영하고 있는 운영자에 대한 어떤 부도덕성이라든지 운영상의 애로나 이런 부분에 대한 것만 들춰내서, 그 안에서 요양보호사의 처우라든지 여러 가지 인권이라든지 복리후생이라든지 근로조건에 대해서 치고 들어오면 시설에서는 방어할 수가 없는 거죠....(X)

(3) 처우개선 지원

Ⅲ장 인터뷰 결과에서 요양보호사 처우개선의 방안으로 제시된 급여 및 수당 인상, 수당 차등 지급 등은 법적으로나 제도적으로 지원센터에서 직접적으로 추진하기는 어려운 상황이다. 돌봄지부 관계자(V) 역시 지원센터의 역할은 노동조합과는 달리 ‘제도개선’ 자체에 방점이 찍히는 것은 아니므로 ‘노동법상담’ 등은 ‘최소기준’에 맞추고 요양보호사를 위한 ‘힐링’ 프로그램 등에 초점을 맞추어야 한다고 말한다. 또한 선‘처우개선’ 후‘서비스 품질’이 아닌 두 내용이 같이 갈 수 있도록 해야 하며, 이를 위해 ‘노인학대예방’ 등 교육과 매뉴얼 개발이나 연구도 함께 이루어져야 한다.

...지원센터가 거기까지 못 하겠죠. 제도개선을 한다는 거 자체는 좀 힘들 것 같고...현장과 좀 밀접해서 이런 지원들... 그리고 센터나 기관도 마찬가지로 무시할 수 없다고 생각해요... 거기서 원하는 바들이 무엇인지 파악해야 된다고...노동법 상담이나 이런 건 아마 최소기준에 맞출 거란 말이에요...힐링이라든지 나들이라든지 이런 것들 하면 기관들도 나쁘지 않을 거라고 생각해요. 그런데 그 법을 지키는 기관들은 나쁘지 않다고 생각을 하는데 법을 안지키는 데는... 그렇다고 해서 여기(지원센터)가 노동법상담을 안하는 거는 굉장히 핵심을 피해가는 거여 가지고... 대부분의 요양보호사 선생님들의 욕구는 그거거든요. 자기가 돈을 제대로 받고 있는지 이게 최대 욕구하고, 그 다음에는... 힐링을 하고 싶은 거고...(V)

...하여튼 출발이 이거(처우개선)라고 생각을 하고 있지만 그럼에도 이거 끝난 다음에 단계적으로 (서비스 품질 개선)하는 건 아니라고 생각하고... 그러면서도(처우개선 주장하면서도) 케어의 질을 높이고 서비스의 질을 높이는 방법들을 모색해야 되지 않나 뭐 이런 생각이 있어요. 그래서 그런 교육들 많이 해야 되는 거죠. 노인학대(예방) 이런 것과 관련 되셔도 노동조합에서도 그런 교육을 하고 싶은데...노인학대는 저 사람이 날 계속 때리는데 그럼 나는 맞고만 있어야 되나, 맞고만 있으면 안 되지만 같이 때리는 것도 안 된다... 그런 대응 방법 뭐 이런 것들...(개인) 시설이나 기관들이 그런 것들을 연구하거나 매뉴얼을 짜거나 그럴 여유가 없다고 봐요...(V)

(4) 소통채널 마련 지원

현재 시설 및 재가에서는 월례회의나 사례회의를 통해 기관장 및 직원들이 서로 소통할 수 있는 창구를 마련하고 있다. 그러나 앞서 인터뷰 결과에서 살펴보았듯이 이러한 소통창구가 극히 형식적이거나 아직 활성화되지 못한 곳도 있는 것으로 보인다. 종사자들에 대한 지원센터의 역할이 제대로 이루어지기 위해서는 개별 기관과 요양보호사들이

서로 대화를 통해 문제를 해결해 나가는 것이 중요하다는 점을 감안할 때, 지원센터에서 소통채널을 마련하는 것은 매우 중요한 과제라고 할 수 있다. 뒤에서도 언급하겠으나 요양보호사를 위한 맞춤형서비스프로그램을 개발하거나 관계기관 간 협력체계를 구축할 때 기관장과 요양보호사가 함께 할 수 있는 프로그램을 개발하거나 간담회 등을 추진하는 것도 그 좋은 예가 될 수 있을 것이다.

2) 종사자 역량강화

지원센터는 종사자 역량강화를 위해 **교육 강화, 맞춤형 교육프로그램 개발 및 실시, 교육시간 및 장소의 유연화** 등의 역할을 수행할 수 있다.

(1) 교육 강화

종사자 역량강화를 위한 **교육 강화**의 중요성은 III장 인터뷰 결과에서 관계자들을 통해 수차례 강조된 바 있다. 아직 요양보호사의 전문성을 충분히 인정받지 못하는 우리의 사회 풍토지만, 많은 요양보호사들이 교육 강화를 통해서라도 자신들의 전문성을 인정받고 그에 합당한 처우를 받고자 한다.

교육 강화를 위해서는 현재 이루어지고 있는 보수교육 및 상하반기 직무교육 등 단순 반복적으로 이루어지고 있는 교육에서 탈피하여야 한다. 요양보호사의 전문성 향상, 돌봄서비스의 가치 및 품질 향상, 서비스 종사자의 자기계발 및 삶의 질 변화 등을 위한 보다 체계적이고 풍부한 내용으로 구성되어야 한다. 특이사례에 대한 개입방법 및 해결 방안 등도 사례관리 교육 차원에서 이루어져야 한다.

(2) 맞춤형 교육프로그램 개발 및 실시

(1)교육강화를 위해서는 (2)맞춤형 프로그램 개발 및 실시가 필수적이다. 맞춤형 프로그램이란 기관유형별(재가 & 시설), 요양보호사 경력별(경력자 & 초보자), 이용자 욕구별(요양, 청소, 요리, 치료프로그램 등), 이용자 상태별(중증 & 경증), 이용자 특이사항별(남자, 1급와상, 치매 등), 직종별(요양보호사, 사회복지사 등) 등에 따른 프로그램 개발을 의미한다.

인터뷰 결과에서도 언급되었듯이 동일한 유형의 서비스가 필요한 이용자는 한 명도 없

다. 요양보호사 또한 개인의 역량 및 선호도 등이 서로 다르게 나타난다. 기관에서는 서비스 제공자와 이용자 간 매칭에 어려움을 겪고 있으며, 이로 인한 구인난은 매우 심각한 상황이다. 따라서 이용어르신들의 개별 상황에 맞는 최적의 서비스를 제공하고 요양보호사들 또한 이용어르신을 기피하지 않고 전문성있는 서비스를 제공하도록 하기 위해서는 맞춤형 교육프로그램을 개발하여 실시하여야 한다.

...1급 아무도 안가.. 그러면 1급 어르신은 다 어디로 보낼 거예요(?). 시설로 보낼 거예요(?). 시설 계속 지을 거예요(?). 그 비용은 다 어떻게 할 거예요?...1급이어도 돌아가실 때까지 집에서 모시고 싶어 하는 가족들도 있고, 본인이 안가고 싶어 하는 분들도 있어요. 그분들은 어떡할 거예요(?). 그러니까 사람을 돌보는 돌봄도 정부는 해야 됩니다. 근데 정부는 이것을 사업으로만 해요. 사람을 돌보는 사업은 하지 않고...(응답자 H)

...기록지를 쓰거든요. 기록지를 쓸 때 식사나 신체적인 그런 거(활동)를 뭐 몇 분 이렇게 그거를 분으로 따지는데, 전에 한번 우리 센터(기관)에서 말벗(활동)을 60분인가 그렇게 썼다고 공단에서 그거에 대한 어떤 책임추궁을 할 때 나는 혼자 속으로 생각했어요. 어르신마다 다 똑같은 서비스가 아니라 정말 말벗을 필요로 하는 어르신도 있고 정말로 말벗이 필요한 사람한테는 60분 아니라 2시간이면 어떤가 뭐.. 그런데 굳이 60분 이상을 썼다고 공단에서 너는 서비스는 안하고 말벗만 하고 놀았냐 이렇게 했을 때... 나는 어디다 말은 안했지만 내 속으로 좀 그게 불만이었어요. 사람마다 다른데...(응답자 F)

...또 병원에 계시는(근무하시는) 분들, 우리같이 재가하시는(재가에 근무하시는) 분들은 공부자체가 차이가 있어야 돼요. 이걸 확실히 차이가 있어야 돼. 똑같이 무슨 병원에서 와서 환자들 하듯이 그렇게 해놓으면... 저같이 병원 경험도 있고 이렇게 한 사람은 알아들어요. 그렇지만 재가에서 일하시는 분한테 침상에서 바닥으로 옮기고 바닥에서... 그거 하나만 에요 식상해요. 형식적인거지. 방바닥에 계시는데.. 그것도 답은 없더라고요 누워계시는 분들... 현재 현실에 맞게 집에 계시는 어르신들... 좀 교육도 상황에 맞게 해주셨으면 좋겠어. 비록 답은 안나온다하더라도, 이리이러한 상태에서는 요양보호사가 어떻게 대처를 해야되나라든가...(응답자 B)

어르신돌봄서비스에는 요양보호사를 비롯하여 사회복지사, 간호(조무)사, 영양사, 재활치료사 등 다양한 직군들이 업무에 종사하고 있으나, 요양보호사가 그중 가장 많은 비중을 차지하고 있다.

〈표 IV-1-3〉 2014 서울시 노인장기요양보험 인력 현황²⁴⁾

단위 : 명(%)

구 분	사회 복지사	의사 (촉탁포함)	간호(조무)사	치위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
재가	1,303	30	865	2	64	45,203	20	47,487
시설	435	151	939	-	163	5774	77	7,539
계	1,722 (3.2)	166 (0.3)	1,749 (3.2)	2 (0.0)	214 (0.4)	50,246 (92.7)	95 (0.2)	54,194 (100)

주 : 1) 2014년 연도말 장기요양기관 소재지 기준
 2) 간호사 및 간호조무사는 방문간호사와 방문간호조무사 포함(2013년부터 영양사 추가)
 3) '계'는 시군구별, 급여종류별 중복 제외

2014년 기준 통계자료를 살펴보면 서울시 노인장기요양서비스의 약 93%(50,246명)를 요양보호사가 담당하고 있으며, 그중에서도 재가에서 근무하는 요양보호사가 약 90%를 차지하고 있다(표 IV-1-3 참조). 이러한 흐름에 따라 지원센터의 기능이 요양보호사에 초점을 맞추어 진행되고 있는 것은 자연스러운 현상이라 할 수 있겠으나, 향후에는 보다 다양한 직군을 대상으로 프로그램을 개발하고 지원하는 것이 필요할 것이다.

(3) 교육체계의 다양화 및 유연화

한편, 관계자들은 서비스 품질을 개선하기 위한 방안의 하나로 **선후임 요양보호사 간 코디시스템 마련**이 필요하다고 주장한다. 요양보호사가 일정 경력(3-5년 이상)이 되면 선임요양보호사로서 활동하게 하고, 신입요양보호사가 들어올 경우 일정기간(약 3개월) 동안 1:1 매칭을 함으로써 서로 업무에 시너지 효과를 가져올 수 있도록 하자는 것이다. 현재 극히 일부 기관을 제외하면 요양보호사의 경력에 따른 수당 차등화가 이루어지지 않고 있는 실정이다. 따라서 코디시스템을 통해 자연스럽게 선임요양보호사들의 위상을 높이고 신입요양보호사들이 업무 초기에 겪게 되는 어려움을 사전에 예방하거나 원만히 해결할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이다.

...그래서 사실은 같은 일을 하지만 오래된 사람하고 신입하고 무시 못하거든요. 뭐 보호자 응대라든지 환자 성향이라든지...오면은 일단은 신입을 가르쳐야 되잖아요. 이 어르신은 이렇게 해드리고 이 보호자가 오시면 이렇게 대응들을 하면 된다고... 그렇게 일일이 몇

24) 2014, 노인장기요양통계연보, 국민건강보험 정책연구원 참조, 재구성

달 동안 붙어서 가르쳐야 되거든요. 그러고 하고 나면 뭐 특별히 뭐 무슨 고생했다라고 하거나 뭐 고맙다 이러지 않고.. 하고나면 허무한 거 있잖아....왜 (수당) 차이가 50,000원이라도 나는가에 대해서 자기들이 해보고서는 아 선임들이 언니들이 하는 일이 생각하는 것이 우리하고 다르긴 다르구나 자기들도 그래요....(응답자 K)

또한 향후 지원센터가 권역별로 설립된다면 **교육시간 및 교육 장소 등의 유연화**가 필요하다라는 의견이 있다. 현재 시설의 3교대 업무, 은평센터의 낮은 접근성, 요양보호사의 개인적 사정 등으로 인해 교육에 참석하기 어려운 경우가 많으므로 향후 교육시간 및 장소 배정에 보다 유연성이 필요하다.

3) 쉼터 제공

요양보호사들의 인터뷰 결과를 살펴보면, 가까운 곳에 언제든지 가서 쉴 수 있는 곳이 있었으면 좋겠다는 의견들이 많은 비중을 차지한다. 그들의 처우 및 업무 특성 상 동료들과 소통하거나 각종 치료 및 문화 프로그램 등을 이용할 수 있는 기회나 장소가 마땅치 않기 때문이다. 특히, 재가요양보호사의 경우 1:1로 서비스를 제공하다보니 휴식을 취하거나 동료들을 만날 수 있는 별도의 장소가 마련되어 있지 않은 실정이다. 따라서 요양보호사들은 자신들만의 공간이라고 생각할 수 있는 쉼터에 대한 욕구가 매우 높은 것으로 나타났다.

...일을 하면서 그래도 이제 이런 데(은평센터)라도 갈 곳이 있으니까 그게 좋고.. 그리고 또 같은 일을 하니깐 뭔가 이렇게 통할 수가 있고.. 그래서 열심히 다녔어요. 그리고 뭐 프로그램 다니면서 스트레칭하고 운동 이런 거 많이 하고, 그래서 내 몸도 내가 진짜 지금 뭐 관리도 하고 마음치료 하는 거 이런 거... 전에는 뭐 내 자신에 대해서 감정 이런 걸 표현을 잘 못했거든요. 근데 여기 와 가지고.. 좀 표현도 하는 편이고.. 처음에는 이해가 안 가더라도 자꾸 들으니까 이해가 가고. 참, 이게 좋더라구요. 주민센터 이런 데는 다 낮(시간에 하는) 프로잖아요. 근데 여기는 이제 오후에 저녁 일 끝나면 할 수 있는 데니까, 그래도 일 끝나면 어디 가야지 하는 데가 있으니까... (응답자 E)

쉼터는 요양보호사들에게 단지 물리적 공간뿐 아니라 심리적·정서적 쉼과 재충전의 장소가 될 수 있으며, 서로 자극을 주기도 하고 위로도 받을 수 있는 안식처의 역할을 할 수 있다.

2. 어르신돌봄서비스 제공기관 지원

1절에서 어르신돌봄서비스를 비롯한 모든 대인서비스에서 서비스종사자들의 삶의 질이 관련 서비스의 질적 수준과 밀접한 관계가 있으며, 이는 서비스이용자들의 삶에 중대한 영향을 미친다고 언급한 바 있다. 관련하여 서비스종사자들이 소속되어 있는 서비스 제공기관이 지향하는 서비스의 목적, 사업방향, 사업내용 및 운영 상황 등이 서비스의 질에 미치는 영향 또한 간과할 수 없다. 그런 의미에서 지원센터는 서비스종사자뿐만 아니라 서비스제공기관에 대한 지원기능을 함께 수행해야 할 것이다. 서비스종사자와 서비스제공기관이 협력할 때 궁극적으로 서비스 질 또한 향상될 것이기 때문이다.

...기관을 지원하는거 하고 요양보호사를 지원하는 걸 이원으로 갖고 갈 것인지, 하나로 갖고 갈 것인지 중요한 문제라고 생각을 하거든요. 기관들도 엄청 영세한 거예요. 기관이 역량을 가지지 않은 이상은... 기관이 요양보호사를 풀어야 되는데 따로따로 놀기 시작하면 이게 끝이 안보이는 거예요...기관하고 요양보호사가 별거라 생각하는 부분에 대해서는 한 번 심각하게 생각할 필요가 있어요...(Y)

지원센터는 서비스제공기관을 지원하기 위해 기관장을 비롯한 기관 내 돌봄종사자들을 대상으로 하는 다양한 교육프로그램을 개발·지원하고 요양보호사 양성 및 구인-구직을 지원하는 등의 역할을 수행할 수 있다(표 IV-2-1-1 참조).

〈표 IV-2-1-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 (제공기관 지원)

기능	역할	
	구분	세부 내용
어르신돌봄서비스 제공기관지원	- 다양한 교육프로그램 개발 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기관장 교육프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 외 타 직종 교육 프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 코디시스템 개발·지원 ▶ 찾아가는 교육 강화
	- (전문)요양보호사 양성 및 구인·구직지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (전문)요양보호사 양성·인증 및 구인·구직 연계 ▶ OJT(on the job training) 방안 연구

1) 다양한 교육프로그램 개발 및 지원

(1) 기관장 교육프로그램 개발 및 지원

요양보호사뿐 아니라 기관장 역시 교육이 필요하다는 의견이 지배적이다. 예를 들면 기관장들은 요양보호사들에게 ‘노인학대’ 등의 교육을 하게끔 되어있으나, 기관장 자체의 경험 및 역량이 떨어져 교육을 담당할 수 없는 경우도 많다는 것이다.

특히, ‘노무와 회계’ 등 업무의 경우에는 ‘전문적 지식’이 없을 뿐만 아니라 경비에 대한 ‘부담’이 커 교육을 받기도 어렵고, 따라서 관련법에 대해 잘 알지 못하는 상황이 발생함으로써 ‘위법행위’를 하게 되기도 한다.

...전국에 통계를 한번 보세요. 수급자를 20명 이하 가진 기관이 60% 정도 돼요. 이 얘기는 다 그냥 조그만 구멍가게를 한다는 얘기거든요. 근데 그 구멍가게를 운영한다는 기관장이 역량이 뭐가 있겠어요. ...간호사든, 사회복지사든 전문성이라고는 없이 요양보호사 몇 명 데리고 기관을 운영하는데... 거기에 요양보호사 권익을 어찌고, 처우를 어찌고...기관장의 역량이나 의식도 지원도 어느 정도 가면서 요양보호사는 요양보호사 데로 지원하는 거는 괜찮지만 이 돌을 떼어 놓을 때는 더 역효과가 나와...(Y)

...우리 기관장님들은 어디 가서 노인학대에 대해 사실 공부하신 게 없으세요. 인터넷 찾으셔서 프린트해가지고 나눠주는 교육이거든요. 기관장님들..사회복지사 여러분들도 보면..평가나 케어플랜도 짜고 해야 하는데...교육을 물론 돌봄종사자도 하지만 기관장들에 대한 그런 교육...하면서 같이 재무, 회계 규칙이나 그런 것도 같이 하면 좋겠다는...(응답자 W)

...지금 재가기관장들의 가장 큰 애로가 뭐냐면 노무와 회계 이 업무에 대한 전문적 지식이 없을 뿐만 아니라, 이로 인한 경비 지출이 굉장히 부담이 커요. 어떤 기관은 3만원에서 10만원 이상의 매월 노무와 회계와 관련된 지출을 하고 있거든요. 근데 사실 몰라서 이 법에 대한 이해를 잘 못해서 위법행위 하는 데가 많지 않으면서 고의적으로 위법행위를 하는 데는 없다고 봅니다...(응답자 R)

종사자들과의 갈등 발생 시 상담 및 중재를 위한 교육프로그램 등 기관장의 리더십과 요양보호사의 팔로워십²⁵⁾이 병행될 수 있는 교육도 필요하다. 인터뷰 결과에서 살펴보았

25) 팔로워십(Followership)은 어떤 개인이 자신이 속한 조직, 팀, 무리에서 맡은 역할을 뜻한다. 다른 뜻으로 한 개인이 지도자를 능동적으로 따르는 능력을 말하기도 하며 보통 리더십에 대응하는 사회적 상호작용과정으로 볼 수 있다. 리더십을 보다 잘 이해하기 위해서 팔로워십을 연구하는 것은 필수적이다. 이는 어떤 무리, 조직, 팀의 성공과 실패는 리더가 부하를 잘 이끄느냐만이 아니라 부하가 리더를 얼마나 잘 따르느냐에도 달려

듯이 요양보호사가 이용어르신 가족 및 타 직종 간 갈등으로 어려움을 겪고 있는 현실을 감안할 때, 기관장이 이를 상담하고 중재하는 역할은 매우 중요한 과제가 될 것이다. 한편, 리더십에 따른 팔로워십의 중요성을 다루는 종사자 차원의 교육이 함께 이루어져야 할 것이다.

...재가(기관) 센터장님들이 좀 이렇게....우리는 보호자들이 해달라 하면...센터장님들은 그것들을 자를 수가 있잖아요 마음에 안들면... 그러니까는 우리는 어쩔 수 없어서 자꾸 해달란 대로 해주게 되니까... 센터장 분들이 가서 여기 요양보호사 선생님들은 이렇게 일을 요 정도 요 선 이상... 선을 딱 그어달라고 그러면 우리가 좀 일하기가 수월하지 않겠냐고...(응답자 T)

...점점 어려워요. 왜냐하면 이게 공단의 어떤 지침도 따라야 되고, 지자체의 지침도 따라야 되잖아요. 그리고 뭐 그 요양보호사들은 노동부 쪽도 지침을 따라야 되고...저희 센터장들이 사업을 해봤던 사람들은 거의 없고, 주부로 있다가... 저처럼 센터장하는 40~50대 이런 분들이 많아요. 그래서 열심히 공단에서 교육와라 그러면 가서 교육받고, 구청에서 교육 받아가면서 공부하면서 이렇게 해야죠. 제일 어려운 거는... 요양사분들에 대한 관리가 제일 힘들어요. 왜냐면 자격증 있는 분들은 많은데 정작 일을 하려고 하는 분들이 많지가 않고, 또 그분들 중에서도 일을 가려서...나부터라도 그러죠. 편한 대상자만 하려고 하겠죠. 1~2등급 남자 분들은 거의 요양사 선생님 구하려면 굉장히 힘들어요. 3~4등급 할머니를 다 원하셔서...(Q)

(2) 요양보호사 외 타 직종 교육프로그램 개발지원

위에서 언급한 바와 같이 요양보호사 외에도 사회복지사, 간호(조무)사, 영양사, 재활치료사 등 다양한 직군들이 어르신돌봄서비스 업무에 종사하고 있다(표 IV-1-3 참조). 건강보험공단(2014)에 따르면 최근 장기요양기관의 사회복지사 인력이 2013년 7,506명에서 2014년 11,298명으로 50.5% 증가하였다. 이는 치매특별등급 시행에 따라 장기요양기관에서 프로그램 관리자를 필요로 하며, 인력을 추가로 배치할 경우 장기요양급여비용이 가산되는 점 등이 작용한 것으로 분석되고 있다. 따라서 향후에는 사회복지사를 비롯하여 노인돌봄서비스와 관련된 다양한 직군들이 참여할 수 있도록 지원센터의 프로그램을 개발하고 홍보해야 할 필요가 있다.

있다는 의미를 담고 있다. 부하(추종자)의 행동은 조직의 성공과 실패에 중요한 원인으로 작용하며 부하는 지도자에 대해 건전한 비판을 할 수 있어야 한다. 효율적으로 조직에 기여하는 부하의 특성은 '열정적', '지성적', '포부에 차 있음', '자립적' 등으로 표현할 수 있다. 조직이 유연하고 분화된 모양으로 바뀌어 가고 있는 시점에서 리더십보다 팔로워십이 보다 중요해지고 있다(위키백과).

(3) 이용어르신 및 가족교육프로그램 개발 지원

요양보호사 인터뷰 결과에서는 서비스 이용어르신을 비롯한 가족들에 대한 교육이 반드시 필요하다는 의견이 많았다. 특히, 가족들의 지나친 요구로 인해 받는 정신적 스트레스로 고통을 호소하는 요양보호사들이 많음을 볼 때 지원센터에서는 이용어르신 및 가족에 대한 교육프로그램을 개발하여 기관들을 지원할 필요가 있다.

..근데 따님이 나이가 마흔이 넘었는데 결혼을 안한 딸이 있는데 주소는 다른 데 해놓고 거기 와있더라고요. 세상에 (내가) 아침에 출근을 하면 저녁에 먹었던 그릇이 아침에 그 싱크대에 쌓여있는데 물꼭지 틀을 수도 없을 정도만큼 쌓여져 있어요.... 우리가 휴무날 토요일 일요일 쉬고 월요일날 가면 이불이고 옷에 그 대변을 한 거를 대충 닦아서라도 놓아야 되는데 그대로 그냥 베란다에 내놓아요. 그러면 그게 말라가지고... 할머니도 계시고 딸도 같이 살고 있는데요. 세상에 딸내미가 커피를 먹잖아요. 커피를 먹으면 커피그릇 그대로 놔요. 라면 먹으면 라면 먹은 거 그대로 놔요...(응답자 D-재가)

...보호자들 먼저 캐릭터 바꿔야... 보호자가 우선이야 그거 바꿔야 돼. 그걸 바꾸지 않으면 어르신도 힘들어...공동생활이라는 거를 알면서도 내 부모한테만 모든 것을 원하시는 분들이 많아요. 거의 한 80%라고 봐야 돼. 그러면 요양원에 와서 계신 분 다 동등한 대접을 받게끔 되어있는 거죠. 근데 그게 아닌 거야. 그런 분들이 많아. 불만이 요양원에 갖다 모셔다 놓고 본인들이 불만을 터트리면 그걸 어쩌자고... 왜냐면 내 자식이지만 내 부모 섬기지 못하고 힘들어서 갖다 맡겨 놔는데, 그러면 정말 어르신한테 어느 정도껏... 정말 저희도 개인적으로 내 부모 모시는 것처럼 하려고 하지만 공동생활이기 때문에 제재할 수 있는 것도 있고... 해드리지 못 하는 면도 있고, 또 당신(어르신)이 할 수 있는 거는 뭐래도 하게끔 만들어줘야 되는데, 보호자들은 그게 아닌거야... 왜냐면 내 부모가 할 수 있는 것도 요양보호사들의 손을 거쳐서 해주길 바라는 거...(응답자 I-시설)

(4) 요양보호사 코디시스템 개발·지원

요양보호사기관장·학계 등 연구에 참여한 모든 관계자들이 종사자 처우개선 및 서비스 품질 향상을 위해 이른바 **선임요양보호사제도**(가칭)를 시도해볼 필요가 있다고 언급하였다. 실제 시행 사례를 소개한 기관도 있었다. 한 시립요양원의 경우 팀별 조장제도를 실시한 바, 초기엔 팀장을 지정하는 것에 대한 반감도 있었으나 이후 요양보호사들이 팀장을 자발적으로 추천하는 시스템으로 변경되면서 팀장이 본인들의 이익을 대변하는 역할을 하는 것으로 인식하는 등 효과가 있었다는 내용이다. 이를 위해서는 요양보호사

들에 대한 경력관리²⁶⁾ 또한 필요하다. 그러나 선임요양보호사제도는 중앙정부에서 정책적으로 마련해야 할 과제이므로, 먼저 **서울형 임금체계 개선 및 선-후임 요양보호사 간 프로그램**의 형태로 시범적으로 실시한 후 제도로 정착하면 좋을 것이라는 의견이 제시되었다.

‘**올해의 요양보호사**’를 포상함으로서 일종의 ‘**기능장**’제도를 만들자는 의견도 있었다. 인터뷰 결과에서도 언급하였듯이 요양보호사의 처우개선을 위해서는 낮은 보수는 물론 낮은 지위 역시 그에 못지않게 중요한 만큼 이른바 ‘기능장’제도가 실시된다면 요양보호사가 자긍심을 가지고 일할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이다.

(5) 찾아가는 교육 강화

서울시 전역에 지원센터가 1개소만 운영되고 있는 현실에서 요양보호사들이 지원센터를 이용하기에는 아직 접근성이 낮은 실정이다. 따라서 지원센터에서는 **찾아가는 교육 강화**를 통해 지원센터에 대한 접근성을 높이고 요양보호사뿐 아니라 기관장을 비롯한 타 직종과 상호작용할 수 있는 기회로 삼으면 좋을 것이다. 은평센터에서도 이 점을 감안하여 현재 찾아가는 교육을 실시하고 있으나, 인력 및 예산 등의 한계로 인해 서울시 전역을 아우르기에는 역부족이다. 이를 보완하기 위해서는 4절에서도 언급하겠으나 관계기관과의 네트워킹 및 홍보를 강화하여 지역사회 자원을 충분히 활용하고 협력하는 것이 매우 중요할 것이다.

2) (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원

(1) (전문)요양보호사 양성·인증 후 취업 및 구인-구직 연계

지원센터의 주요 기능 및 역할 중 하나는 양질의 요양보호사를 양성하고 구인-구직을 지원하는 일이다. 현재 요양보호사는 일정 교육시간을 이수하고 국가에서 시행하는 시험을 통과하면 자격증을 받게 되어 있으나, 양질의 요양보호사를 양성하기 위해서는 자격증제도만으로 부족하다는 의견들이 팽배하다.

26) 경력관리와 관련하여 여러 가지 의견들이 제시되었으나, 요양보호사는 사실상 건보공단에서 급여가 나가고 경력과 관련된 실질적 데이터를 가지고 있기 때문에 건보공단에서 관련 업무를 수행하는 것이 적절하다는 의견에 대부분 동의하였음.

...너무 인원이 많은 것 같아요, 요양보호사가...그런데도 불구하고 일을 하려는 사람은, 나서는 사람은 없는 것 같고... 시험을 보기 전에 이것도...기준을 만들어 놔면 좋겠어요. 이게 왜 보면 직원들 간에(도) 다 똑같지는 않잖아요. 수준이 어르신을 대하는 태도라든가 이런 게 보면... 누구라도 이렇게 평가를 할 수 있을 만큼 그런 기준을 만들어놔서... 선발 기준이라는 게 조금 있었으면 좋겠어요...그래야 이게 (서비스가) 질적으로 조금 향상되지 않을까 싶어요...시간 떼우기고 (요양보호사 구하기가) 급하니까 그냥 막 쓰고 하니까 이게 생활하다 보니까 그러니까 질적으로 조금 떨어지는 분도 계세요...(응답자 L)

... 이게 어쨌든 자격증 따는 게 쉽고... 24시간 교육받는 것만으로는 충분하지 않다는 게 공론이잖아요. 그러니까 선생님들도 사실 체험이나 경험으로 많이 익숙해지시면 잘하는 케이스가 나오는 거고, 체계적으로 사실 이거를 보수할 교육이나 이런 것들은 없는 상황인데... 그러니까 더 두려움을 많이 가지시는 거 같아요... 기저귀 케어나 이런 것들 책에서도 봤고 실습도 했지만 사실상 경험으로 밖에 습득할 수 없는 구조이기 때문에...(B)

따라서 지원센터에서 양질의 요양보호사를 양성하기 위한 교육프로그램을 개발하여 제공하고, 이를 구인-구직과 연계하면 좋을 것이라는 의견이다. 특히, 중증환자나 치매 환자 등에 대한 케어는 요양보호사 자격증만 가지고 되는 것이 아니므로 지원센터에서 일정 기간 동안 교육을 이수하도록 하고 취업까지 연계될 수 있다면 좋을 것이라는 의견이다.

...제일 중요한 것은 센터에서 훈련받고 나온 사람들이라면 우리가 믿고 쓸 수 있겠다는 신뢰감이 형성되어야 된다는 거죠... 이 센터에서 훈련받은 사람이면 우리한테 와서 헌신적으로..정말 서비스 품질이 좋아질 것이라는 기대감을 갖고...(응답자 T)

...실무에서 적용 가능한 프로그램 개발 이런 것들을 배우고, 그 다음에 거기서 공부하셨던 분들이 있으니까 거기서도 구인구직이 일어난다고 하면... 기관에서 지금 요양보호사 구하기 얼마나 어려워요. 근데 여기서 이렇게 트레이닝된 요양보호사가 있으면 의뢰할 수 있잖아요. 그렇게 되면 기관과도 좋은 게 될 거고, 그 다음에 구인구직 했을 때도...그러면 시급은 얼마예요. 시급은 얼마고 처우개선비는 얼마고 이런 것들을 다 체계를 잡아서 그거가지고 구인구직에 나갈 거 아니예요....(응답자 W)

(2) OJT(on the job training)²⁷⁾ 방안 연구

장기요양서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 요양보호사가 단순히 자격증 취득이나 의무적으로 시행하는 직무교육 수준을 넘어 OJT가 도입되어야 한다는 의견도 있다. OJT란 말 그대로 직장 내에서 업무를 진행하면서 교육을 받는 방식으로, 위에서 언급한 선임요양보호사제도 혹은 그와 유사한 교육시스템을 마련하여 선후임간 1:1 매칭교육을 실시함으로써 이루어질 수 있을 것이다.⁰

...그래서 사실은 같은 일을 하지만 오래된 사람하고 신입하고 무시 못하거든요. 뭐 보호자 응대라든지 환자 성향이라든지...오면은 일단은 신입을 가르쳐야 되잖아요. 이 어르신은 이렇게 해드리고 이 보호자가 오시면 이렇게 대응들을 하면 된다고... 그렇게 일일이 몇 달 동안 붙어서 가르쳐야 되거든요. 그리고 하고 나면 뭐 특별히 뭐 무슨 고생했다고 하거나 뭐 고맙다 이러지 않고.. 하고나면 허무한 거 있잖아....왜 (수당) 차이가 50,000원이라든가 나는데 대해서 자기들이 해보고서는 아 선임들이 언니들이 하는 일이 생각하는 것이 우리하고 다르긴 다르구나 자기들도 그래요....(응답자 K)

3. 어르신돌봄서비스 사회적 인식개선

급속한 고령화를 겪고 있는 우리 사회에서 장기요양서비스 이용자이거나 제공자이거나 그 어느 쪽도 남의 일이 아닌 우리 모두의 이야기임에 틀림없다. 그럼에도 불구하고 장기요양서비스 및 요양보호사의 업무에 대한 우리의 사회적 인식은 그리 높지 않은 편이다. 따라서 어르신돌봄서비스에 대한 현재의 낮은 사회적 인식을 개선하는 일은 지원센터가 수행해야 할 매우 중요한 기능 및 역할 중 하나가 될 것이다.

지원센터는 어르신돌봄서비스에 대한 사회적 인식개선을 위해 요양보호사 및 제공기관에 대한 인식개선 사업 실시, 좋은 돌봄 서비스 및 정책을 연구하는 등의 역할을 수행할 수 있다(표 IV-3-1-1 참조).

27) OJT는 직장 내 교육훈련으로 On-the-Job Training의 약칭이며, 보통 '업무에 종사하면서 하는 교육훈련', '업무를 진행시키면서 가르치는 것'을 지칭함. OJT와 비교되는 Off-JT는 직장 외 교육훈련으로 Off-the-job Training의 약칭으로 OJT와 함께 기업에서 공식적인 교육으로 분류됨. OJT에 대한 학계에서 내린 공식적인 정의는 없으나, '직무현장에서 직속상사나 선배사원이 부하나 동료사원에 대해서 일상적인 직무현장에서 주어지는 모든 기회와 장소를 이용하여 계획적으로 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도 등에 교육훈련을 시킴으로써 부하나 동료사원의 업무능력 향상을 꾀하고자 하는 훈련방법'으로 협의적으로 정의되거나, '업무를 종사하면서 또는 업무를 시키거나, 진행하면서 가르치는 모든 교육훈련'처럼 광의적으로 정의되곤 함(곽기원 외, 2014).

〈표 IV-3-1-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할(사회적 인식 개선)

기능	역할	
	구분	세부 내용
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 요양보호사 인식개선 사업	▶관계자 간담회 및 세미나 ▶이용자, 보호자, 일반시민 등 대상 인식 개선 캠페인
	- 좋은돌봄 서비스 및 정책 연구	▶좋은돌봄 연구 ▶중앙정부 및 건강보험공단 등과 소통창구 마련 ▶좋은돌봄 캠페인 ▶좋은돌봄 사례 발표

1) 제공기관 및 요양보호사 인식 개선 사업

장기요양서비스에 대한 우리 사회의 여러 시선들 중에서 장기요양서비스 제공기관에 대한 불신은 비교적 높은 것으로 보인다. 요양보호사들에 대한 열악한 처우 역시 일부 기관의 비윤리적 기관운영이 마치 전체 제공기관이 잘못된 윤리의식을 가지고 기관을 운영함으로써 나타나는 현상인 듯 일반화되는 경향도 나타나난다.

...그러니까 너무 나라에서 우리를 그렇게 어떤 너무 안 좋게 보는 거에 대해서 불만은 많죠. 센터도 각자 자기네들이 진짜 수준 높은 서비스하려고 애쓰고 잘하려고 애쓰는데도 되게 많은 데... 몇몇의 일들을 가지고 전체화시키는 작업들은...(응답자 W)

요양보호사에 대한 우리 사회의 인식 또한 낮은 수준이라 할 수 있다. 이는 물론 요양보호사의 자격 및 처우, 역할 등과 밀접한 관련이 있다. 본 연구에서 제시하는 지원센터의 기능과 역할들이 모두 하나의 톱니바퀴와도 같이 연결되어 있기 때문이다. 따라서 사회적 인식 개선을 위해 서비스 이용어르신 및 가족에 대한 교육과 함께 일반시민을 대상으로 하는 캠페인, 제공기관과 요양보호사 등이 함께 참석하여 서로 소통하고 협력할 수 있는 간담회 등의 자리를 마련하는 것은 중요한 일이 될 것이다.

...돈만 올려주면 되는 건 아닌 거고, 요양보호사가 제 생각에 사회적으로 좀... 이 직업이 약간... 그 뭐라 그러지... 약간 업(up) 됐으면 좋겠어요...일반적인 사람들이 굉장히 아 저기 바닥직업으로 생각을 해요. 그런 것들이 좀... 일하면서 '이게 뭐 자격증이 필요해'... 거의 파출부예요. 그러다보니까 이제 사람들도 그렇게 생각하는 거죠....(응답자 A)

...우리가 나가서 '너 직업이 뭐냐' 물으면 '어 나 요양사야' 떳떳하게 가슴을 풀며 할 수 있는, 이게 안 되더라고요. 지금 현재 인식이 가정방문 요양사 그러면 가서 뭐 파출부같이

청소나 하고, 기저귀 갈아주고, 뭐 어르신들 밥이나 먹여주고 이런 인식을 받기 때문에 선뜻 진짜 떳떳하게... 누가 물어보면 어 나 그냥 어르신들 돌봄하는 거야 하지. 이러면 ‘그게 뭐 하는거냐’ 묻는 분도 있어요...(응답자 D)

2) ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책 연구

현재 은평센터에서 수행하고 있는 사업 중 ‘좋은돌봄’관련 연구 및 캠페인²⁸⁾ 등은 관련 학계 및 현장에서 매우 좋은 반응을 얻고 있는 사업 중 하나이다. ‘좋은돌봄’을 널리 알림으로써 장기요양제도 전반에 대한 대시민 인식을 개선할 수 있는 좋은 계기가 될 수 있기 때문이다. 지원센터는 ‘좋은돌봄’에 대한 연구 결과를 통해 ‘좋은돌봄’ 서비스를 개발하고 요양보호사-기관장-학계 등과의 간담회 결과 등을 수렴하여 장기요양제도 전반에 대한 개선 방안 등을 논의하는 소통창구의 역할도 수행할 수 있을 것이다.

4. 관계기관 협력체계 구축

2절에서 논의한 ‘서비스제공기관 지원’과 함께 ‘관계기관 협력체계 구축’은 지원센터에서 향후 좀 더 적극적·집중적으로 수행해주길 바라는 기능이라고 할 수 있다. 현재 운영되고 있는 은평센터의 경우 제한된 인력을 가지고 요양보호사 처우개선에 우선적으로 집중하다보니 제공기관에 대한 지원 및 네트워킹에는 소홀한 부분이 없지 않았냐는 논의들이 있었다. 그로 인해 은평센터 운영의 긍정적인 측면에도 불구하고 사업에 대한 오해가 발생하고 긍정적 측면보다는 취약한 측면이 강조되지 않았나 하는 것이다. 또한 은평센터의 예산과 실제 사업수행 인력을 고려하여 그에 맞는 적절한 사업의 범위 및 내용을 제안하는 것이 현실적이라는 것이다.

따라서 이러한 불필요한 오해들을 종식시키고 인터뷰 결과에서 제시하였듯이 기관과 요양보호사가 서로 대립관계가 아닌 협력적인 관계가 되기 위해서는 권역별 지원센터의 각별한 노력이 필요할 것으로 보인다.

...지원센터만 요양보호사를 사랑하는 게 아니에요. 시설에 있는 기관장들이나 시설에 서비스를 제공하는 사람들은 누구보다 요양보호사를 사랑하는 사람이에요. 왜냐면 같이 일을 해야 되는 파트너이기 때문에... 그러면 그들을 위해서 돕는 방법과 대안이나 정책들이나 이

28) 은평센터는 2014년 『‘좋은돌봄’을 위한 실천적 전략연구(석재은 외)』등을 수행하였으며, 한 바 있음.

런 리프레쉬(refresh) 프로그램이나...왜 같이 협의하는 구조 속에서 진행되어지지 않느냐는 거죠. 협회에서도 지금 요양보호사를 위한 교육 사업을 계속 진행하잖아요. 근데 여기에서도 또 교육 사업을 진행한단 말이죠. 그러면 이 논의 구조에 같이 참여해서 협회에서 이 쪽 방향을 중점적으로 해라. 그러면 우리 돌봄지원센터에서는 교육방향 이쪽으로 지원해서 하겠다. 많은 교육을 담아야 되는데 여러 기관들이 협조해서 역할분담도 좀 해야 되지 않겠나....여기 운영위원회, 자문위원회가 있는데 참여에 의해서 같이 투명하게 공유하면서 공감하면서 나아가야 되지 않겠나... 이런 생각을 합니다....(응답자 X)

지원센터는 관계기관 협력체계 구축을 위해 지역사회의 인적·물적 자원을 활용하고 다양한 기관과 공조체계를 유지하는 등의 네트워킹, 지원센터의 역할 및 이용방법 안내와 홈페이지 및 소식지 등을 활용하여 지원센터 및 장기요양서비스 등에 대한 홍보를 강화하는 등의 역할을 수행할 수 있다(표 IV-4-1 참조).

〈표 IV-4-1〉 권역별 지원센터의 기능 및 역할 (관계기관 협력체계 구축)

센터 기능	센터 역할	
	주요 역할	세부 내용
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회 자원 활용 <ul style="list-style-type: none"> · 협회 등 활용, 전문강사 관리 및 지원 ▶ 기관(재가/시설)간 협력체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> · 지원센터 및 관련 기관 간 협조 체계 구축 · 간담회, 세미나 등을 통한 관계 기관과의 공조체계 유지
	- 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원센터의 역할, 현황 및 이용 안내 ▶ 홈페이지, 소식지 등 활용

5. 소결

본 연구에서는 장기요양서비스를 하나의 생태체계로 보고 요양보호사 등 서비스 종사자뿐만 아니라 서비스제공기관 역시 체계를 이루는 중요한 구성요소로 간주하였다. 장기요양제도 전반에 걸쳐 나타나는 관련 주체별 이해관계 및 문제점 등이 서비스종사자 및 서비스제공기관 어느 한 쪽의 문제가 아니며, 양자 간의 긴밀한 협력을 통해 수준 높은 원활한 서비스가 이루어질 것이기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 지원센터의 기능 및 역할이 궁극적으로 장기요양체계 안에 들어와 있는 모든 구성원들이 양질의 서비스를 제공하고 이용함으로써 보다 나은 삶을 영위할 수 있도록 하는 것에 그 목적을 두었다.

본 연구는 연구 초기 지원센터의 사업 대상을 장기요양서비스 종사자로 제한하여 출

말하였으나, 연구 진행과정 중 여러 관계자들과의 논의를 거듭한 결과 장기요양서비스 뿐 아니라 어르신을 대상으로 하는 모든 공적 돌봄 서비스 종사자와 제공기관을 지원센터의 사업대상으로 확대하였다. 장기요양서비스 외에도 노인돌봄기본서비스 및 노인돌봄종합서비스 등에서 유사인력 및 기관들이 유사한 서비스를 수행하고 있기 때문이다.

〈표 IV-5-1〉은 위에서 각 기능별로 구체적인 사례를 들어 언급한 지원센터의 기능 및 역할을 하나로 묶어 정리한 것이다.

〈표 IV-5-1〉 지원센터의 기능 및 역할에 따른 사업내용

기능	역할	사업내용
어르신돌봄서비스 종사자 지원	종사자 권익옹호	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담(중재 및 소통 역할) ▶ 정보공유 및 관련 정보 제공 ▶ 처우개선 지원 ▶ 소통채널 마련
	종사자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육강화 ▶ 맞춤형 프로그램 개발 및 실시 ▶ 교육시간 및 장소의 유연화
	쉼터 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리·정서적, 육체적 '쉼' 제공 ▶ 선후배/동료 요양보호사 만남의 장 제공
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	다양한 교육프로그램 개발 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기관장 교육프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 외 타 직종 교육 프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 코디시스템 개발·지원 ▶ 찾아가는 교육 강화
	(전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (전문)요양보호사 양성인증 및 구인·구직 연계 ▶ OJT(on the job training) 방안 연구
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	제공기관 및 종사자 인식개선 사업	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 관계자 간담회 및 세미나 ▶ 이용자, 보호자, 일반시민 등 대상 인식 개선 캠페인
	좋은돌봄 서비스 및 정책 연구	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 좋은돌봄 연구 ▶ 중앙정부 및 건강보험공단 등과 소통창구 마련 ▶ 좋은돌봄 캠페인 ▶ 좋은돌봄 사례 발표
관계기관 협력체계 구축	네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회 자원 활용 <ul style="list-style-type: none"> · 협회 등 활용, 전문강사 관리 및 지원 ▶ 기관(재가/시설)간 협력체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> · 지원센터 및 관련 기관 간 협조 체계 구축 · 간담회/세미나 등을 통한 관계기관과의 공조체계 유지
	홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원센터의 역할, 현황 및 이용 안내 ▶ 홈페이지, 소식지 등 활용

V. 논의 및 정책제언

1. 논의

본 연구에서는 『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터』가 시에서 설립·운영되는 만큼 공공성과 중립성을 유지해야 함을 전제로 지원센터가 기본적으로 수행해야 할 기능 및 역할에 대해 검토하였다. 현재 운영되고 있는 은평센터는 지원센터 설립의 첫 사례로서 서울시 전역을 대상으로 사업을 추진하고 있으나, 향후 권역별 지원센터가 추가로 설립 될 경우 지역별 특성에 따른 고유 기능 및 역할 또한 고려되어야 할 것이다. 권역별 지원센터는 본 연구에서 논의된 지원센터의 기능 및 역할을 중심으로 시에서 지원되는 예산인력 현황 및 권역·지역별 특성에 따라 중점사업을 정해 우선적으로 추진해나가면 될 것이다.

〈표 V-1-1〉는 본 연구에서 제시한 권역별 지원센터의 기능 및 역할을 은평센터의 사업과 비교한 것이다.

본 연구결과와 은평센터 모두 공통적으로 돌봄종사자의 권익옹호 및 역량강화, 돌봄 서비스에 대한 사회적 인식개선 등을 주요 기능 및 사업으로 보았다. 반면, 본 연구 결과에서는 제공기관에 대한 지원과 관계기관 협력체계 구축을 주요 기능 및 역할로 정립, 은평센터에서는 종합지원센터의 기능 강화를 사업목표로 강조한 점 등이 차별화된다. 그러나 은평센터에서 사업목표로 제시한 종합지원센터의 기능 강화는 제공기관에 대한 지원과 관계기관 협력체계 구축이 선행될 때 더욱 원활히 이루어질 수 있음을 감안할 때, 본 연구에서 제시한 제공기관에 대한 지원과 관계기관 협력체계 구축에 대한 보완이 필요할 것이다.

한편, 지원센터의 역할이 직접기능 혹은 간접기능인가, 현재 지원센터에 배치되는 인력만으로 현실적으로 두 기능을 함께 수행할 수 있는 여력이 있는가에 대한 논란도 있었다. 이는 서울시를 비롯한 관계자들이 좀 더 장기적 안목을 가지고 논의해야 할 부분이다.

〈표 V-1-1〉 지원센터 기능 및 역할 & 은평센터 사업목표 및 계획 비교²⁹⁾

연구결과		은평센터	
지원센터 기능	지원센터 역할	사업계획	사업목표
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 종사자 권익옹호 - 종사자 역량강화 - 쉼터 제공	- 권익옹호 - 역량강화	돌봄종사자 권익옹호 & 역량강화
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	- 다양한 교육프로그램 개발 및 지원 - (전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원		
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 종사자 인식 개선 사업 - 좋은돌봄 서비스 및 정책 연구	- 좋은돌봄 간담회 및 교육 - 좋은돌봄 수기사진공모전 - 좋은돌봄 실천한마당 - 시민캠페인→인식 개선	
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹 - 홍보		
		- 돌봄종사자종합지원센터 모델 및 프로그램 개발/보급과 자체 평가 - 연구사업 : 돌봄종사자 지원센터의 발전방향 및 돌봄종사자 관련 정책 연구 - 취업지원, 고충상담활성화 및 권역별 센터 지원 - 돌봄종사자 관련 중재 및 소통 역할과 법/정책/제도 프로그램 연구	종합지원센터의 기능 강화

한편, 향후 권역별 지원센터 4개소가 설립될 경우 컨트롤 타워의 역할이 필요할 것이라는 논의들이 있었다. 이러한 논의들이 수렴될 경우 지원센터의 명칭 변경 및 역할 분담이 요구된다. 현재 사용하고 있는 『어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』는 컨트롤 타워 역할을 하는 지원센터로, 나머지 각 권역별 지원센터는 『어르신돌봄종사자 지원센터』로 명명될 수 있다. 위의 표에서 제시한 지원센터의 기능 및 역할 또한 조정 및 분담이 이루어질 수 있다.

예를 들면 종사자 및 제공기관 지원을 위해 맞춤형 프로그램을 개발하거나, 사회적 인식 개선을 위한 ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책을 연구하는 등의 역할을 모든 지원센터가 공통

29) 은평센터의 사업내용은 〈표 II-2-1〉을, 지원센터의 사업내용은 〈표 IV-5-1〉을 참조하기 바람.

적으로 가져갈 필요는 없다는 것이다. 관계기관 협력체계 구축을 위한 네트워킹이나 홍보 역시 컨트롤타워 역할을 하는 (종합)지원센터에서 주도적으로 수행하는 것이 보다 업무수행에 효과적·효율적이라는 것이다.

이는 권역별 지원센터 4개소가 모두 설립되는 경우에도 사업초기 인력 및 예산 지원이 충분치 않을 것이라는 우려에서 비롯된 것이다. 지원센터 간 기능 조정 및 역할분담을 통해 업무 수행에 보다 시너지 효과를 낼 수 있을 것이라는 분석이다(표 V-1-2, 그림 V-1-1 참조).

〈표 V-1-2〉 (종합)지원센터 간 기능 조정 및 역할 분담

센터 기능	센터 간 협력 및 역할 분담	
	지원센터(권역별)	종합지원센터(광역)
어르신돌봄서비스 종사자 지원	- 권익옹호 - 역량강화 - 쉼터 제공	- 맞춤형 교육프로그램 개발·지원 - 전문 강사 pool 관리 및 지원
어르신돌봄서비스 제공기관 지원	- 다양한 교육프로그램 실시 - 구인-구직 지원(권역/지역)	- 다양한 교육프로그램 개발·지원 - (전문)요양보호사 양성·관리 - 구인-구직 지원
어르신돌봄서비스 사회적 인식 개선	- 제공기관 및 종사자 인식 개선 사업 (권역/지역)	- 인식개선 사업 캠페인 실시(광역) - ‘좋은돌봄’ 서비스 및 정책 연구 - 매뉴얼 개발·지원
관계기관 협력체계 구축	- 네트워킹(권역/지역) - 홍보(권역/지역)	- 네트워킹(광역) - 홍보(광역)

2. 정책제언

장기요양제도 도입 이후 7년이 지난 현재 요양보호사 등 장기요양기관에서 종사하는 돌봄종사자의 수는 현저한 증가 추세를 보이고 있으며, 그중 요양보호사의 점유율은 2014년 기준 91%를 보이고 있다. 반면, 제도 전반에 걸쳐 나타나는 관련 주체별 이해관계 및 문제점, 요양보호사의 열악한 처우에 대한 논의들이 빈번히 제기되고 있다. 이는 장기요양서비스의 질과 매우 밀접한 관련이 있는 것으로 나타난다.

우리는 현재 고령화 사회를 겪고 있으며, 향후 고령사회 및 초고령 사회에 대비해야 한다. 그러므로 노인인구뿐 아니라 우리사회 전체가 처하게 될 여러 문제 가운데 하나인 장기요양에 대해 신중히 검토하여 준비할 필요가 있다. 우리보다 일찍 돌봄을 사회화·제도화

시킨 선진국들의 경우에도 돌봄종사자 재생산의 어려움으로 인해 만성적 돌봄종사자 부족 현상에 시달리고 있으며, 부족한 인력을 이민노동자들을 통해 해결하고 있는 상황이다. 따라서 돌봄종사자들에 대한 처우 개선을 통해 이를 해결하고 서비스 질의 향상을 도모하는 것은 시급한 과제이다.

본 연구에서는 『서울시 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』의 기능 및 역할에 대해 논의하였다. 마지막으로 지원센터가 그 기능 및 역할을 원활히 수행토록 하기 위해 서울시가 정책적으로 지원해야 할 것은 무엇인지 검토하였다. <표 3>은 연구과정에서 서울시가 지원해야 할 역할에 대해 논의된 내용을 정리하고, 그중 서울시가 주도적으로 정책을 입안하여 시행해야 할 몇 가지 과제들을 제시한 것이다. 향후 (종합)지원센터가 활성화되어 그 기능을 원활히 수행하기 위해서는 서울시의 다각적인 지원이 필요하다.

<표 V-2-1> 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 활성화를 위한 서울시의 역할

기능	역할	사업내용	서울시 역할
어르신 돌봄서비스 종사자 지원	종사자 권익옹호	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담(중재 및 소통 역할) ▶ 정보공유 및 관련 정보 제공 ▶ 처우개선 지원 ▶ 소통채널 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서울형 수당 마련 ▶ 경력수당 마련
	종사자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육강화 ▶ 맞춤형 프로그램 개발 및 실시 ▶ 교육시간 및 장소의 유연화 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보수교육 의무화 ▶ 프로그램 개발 지원 ▶ 교육장소 지원 ▶ 전문강사지원
	쉼터 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리·정서적, 육체적 '쉼' 제공 ▶ 선후배/동료 요양보호사 만남의 장 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 쉼터 마련
어르신 돌봄서비스 제공기관 지원	다양한 교육프로그램 개발 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기관장 교육프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 외 타 직종 교육 프로그램 개발·지원 ▶ 요양보호사 코디시스템 개발·지원 ▶ 찾아가는 교육 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 프로그램 개발 지원 ▶ 교육장소 지원 ▶ 전문강사지원
	(전문)요양보호사 양성 및 구인-구직 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (전문)요양보호사 양성·인증 및 구인·구직 연계 ▶ OJT(on the job training) 방안 연구 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육인증체계 마련 ▶ OJT 실행방안 마련
어르신 돌봄서비스 사회적 인식 개선	제공기관 및 종사자 인식개선 사업	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 관계자 간담회 및 세미나 ▶ 이용자, 보호자, 일반시민 등 대상 인식 개선 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조례제정 ▶ 간담회/세미나 장 마련
	좋은돌봄	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 좋은돌봄 연구 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 제도보완 소통창구 역할

기능	역할	사업내용	서울시 역할
	서비스 및 정책 연구	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 중앙정부 및 건강보험공단 등과 소통창구 마련 ▶ 좋은돌봄 캠페인 ▶ 좋은돌봄 사례 발표 	
관계기관 협력체계 구축	네트워킹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회 자원 활용 <ul style="list-style-type: none"> · 협회 등 활용, 전문강사 관리 및 지원 ▶ 기관(재가/시설)간 협력체계 구축 · 지원센터 및 관련 기관 간 협조체계 구축 · 간담회/세미나 등을 통한 관계기관과의 공조체계 유지 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 간담회/세미나 장 마련 ▶ 공익광고 캠페인 지원 ▶ 시 홈페이지 홍보 ▶ 공공매체 홍보
	홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지원센터의 역할, 현황 및 이용안내 ▶ 홈페이지, 소식지 등 활용 	

1) 관계기관 협력체계 구축을 위한 간담회, 세미나 등 실시

인터뷰 결과에서 보듯이 장기요양서비스 관계자들 간 불협화음의 가장 큰 요인은 서로에 대한 불신 및 오해 등이다. 따라서 서울시가 가장 우선적으로 추진해야 할 과제 중 하나는 관계자들이 늘 소통하고 협력하여 관계를 개선할 수 있도록 자리를 마련해 주는 것이다. 지원센터의 이용이 활성화되기 위해서는 관계기관의 협조가 절대적이다. 지원센터의 주기능이 어르신돌봄서비스종사자의 권익을 보호하는 것임은 분명하나, 요양보호사와 서비스제공기관은 함께 가는 ‘동반자’이며, 제공기관 역시 어르신돌봄서비스 체계에서 중요한 역할을 담당하고 있기 때문이다.

기관과 기관뿐 아니라 요양보호사와 소속기관 역시 서로 ‘상생’할 수 있는 분위기를 조성하는 것은 매우 중요하나, 제도가 많은 부분에서 아직 정제되지 못한 현재로서는 쉽지 않은 일이기도 하다. 그러나 이는 장기요양제도의 발전을 위해 거쳐야 할 ‘성장과정’이자 겪어야 할 진통이므로 양자 간에 피해갈 수 없는 부분이기도 하다.

...여러 다양한 이해집단들의 시각이 있는데, 그것을 다 만족시키는 건 없거든요. 그리고 특히나 이 사업 같은 경우는 애초에 (요양보호사를) 열악한 집단으로 보고 시작된 거기 때문에 그 집단의 이해문제에 앞장서줘야 된다고 보는 거예요... 물론 가장 좋은 건 상생이겠죠. 근데 힘들더라는 거예요. (요양보호사들과) 안통해요. 안 통해... 그 안 통하는 이유가 뭐냐면... 종고령에 경력단절에... 그런 사람들이 노조 만들었다고 생각해봐요. 얼마나 전문적이겠어요. 학습? 안 되어 있어요. 아주 말초적인 방법들... 소문을 내서 사람을 괴롭히는데 돌아버리거

든요. 어쩌겠어요. 피곤한 거죠. 근데 그게 피해갈 건 아닌 거 같아요. 왜냐면 사회의 성장 과정이기 때문에... 초기에 있는 사람들이 피곤하겠죠. 상생이 되면 나중에 이용하는 사람은 편해지겠죠. 지금 시기는 딱 그런 때인 거 같아요. 그래서 그 시기에 맞물려 있는 시설장 운영 또는 사용자들의 불편한 시각들도 그대로 드러날 수밖에 없는 거고, 종사자들도... 선택하는 방법이나 내용들이 칼지고 좀 거칠고 정제되지 않고 연마되지 않고...(U)

2) 어르신돌봄서비스 관련 서울형 프로그램 개발 및 시범사업 실시

현재 시행되고 있는 어르신돌봄 관련 서비스는 대부분 중앙정부에서 정책을 입안하여 실행하는 것들이므로 제도 및 서비스에 대한 관계자들의 욕구에 대해 서울시가 주도적으로 제도를 개선하기에는 어려움이 많다. 따라서 관계자들의 욕구를 수렴하기 위해서는 서울시가 중앙정부가 시행하는 정책 외에 별도의 추가적 지원을 함으로써 제도의 한계를 보완할 수 있다.

본 연구에서 논의된 서울형 수당 제공, 선임요양보호사(가칭) 및 기능장 제도 마련, 요양보호사 연수프로그램 등에 대해 시범사업을 실시하는 것을 그 예로 들 수 있다. **서울형 수당**은 중앙정부가 제시한 기본급여 외에 요양보호사 경력이나 서비스이용자 등급 등을 고려하여 추가적으로 수당을 지급하는 것이다. 강원도의 경우 5년 이상 경력을 가진 요양보호사는 월 15만원, 5년 미만 경력을 가진 요양보호사는 월 12만원을 치우개선비를 지급해주는 조례를 제정한 바 있다.

이는 **선임요양보호사(가칭) 및 기능장 제도**와도 연관되는데, 요양보호사가 3-5년 등 일정 경력을 갖춘 후 경력을 인정하여 서울형 수당과 연계하고 선임 혹은 기능장으로서의 자부심을 가지고 후임 요양보호사를 멘토링하는 등 서비스 품질 향상을 위해 기여할 수 있을 것이다.

요양보호사 연수프로그램은 본 연구에서 지원센터의 역할에서 제시한 맞춤형 프로그램 개발 및 지원과 연계할 수 있다. 서울시는 **종합지원센터**가 관련 직종별(요양보호사, 사회복지사, 간호사 등), 기관유형별(재가장기요양기관, 시설장기요양기관 등), 서비스제공자 경력별(경력자, 초보자 등), 서비스이용자 욕구별(요양, 청소, 요리, 각종 치료 등) 프로그램을 개발하도록 지원하고, 이를 요양보호사들에게 교육하게 함으로써 평가를 통해 좋은 성과를 보이는 요양보호사에게 연수프로그램을 제공하는 것이다. 이는 낮은 급여로 인해 상대적으로 소외감을 느끼는 요양보호사들의 사기를 진작시킬 수 있을 것이다.

3) 요양보호사 경력관리 체계 마련

현재 자격증을 가진 요양보호사들의 수는 많은 반면, 실제로 요양보호사들이 구직을 하거나 기관들이 요양보호사를 구인하는 데에는 어려움을 겪고 있다³⁰⁾. 구인 및 구직의 어려움에는 앞서 언급한 바와 같이 요양보호사의 처우문제를 비롯하여 서비스 이용자 및 제공자 간 욕구차이로 인한 매칭의 어려움 등 여러 가지 요인들이 있겠으나, 요양보호사 경력을 관리할 수 있는 체계가 마련된다면 문제 해결에 도움이 될 수 있을 것이다.

대부분의 관계자는 실질적으로 요양보호사 경력관리와 관련된 데이터를 가지고 있는 건강보험관리공단에서 그 역할을 수행하여야 한다는 의견이었다. 요양보호사가 근무했던 기관에서 경력증명서를 발급해주는 것이 당연하겠으나, 재가의 경우 요양보호사의 이직률이 높고 갑작스러운 경력단절 상태에 놓이게 되는 경우도 빈번하여 경력관리가 쉽지 않다는 의견이다. 이를 위해서는 중앙정부와 지자체의 협력이 필요하겠으나, 서울시가 지원센터 및 관련 협회 등과의 협력을 통해 어떠한 형태로라도 요양보호사의 경력을 관리할 수 있는 시스템을 마련한다면 위에서 언급했던 서울형 수당 제공, 선임요양보호사 및 기능장 제도, 요양보호사 연수프로그램 등을 시행하는 데에도 도움이 될 것이다.

4) 조례제정을 통한 지원센터 위상 제고, 기능 및 역할 활성화

『서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터』는 제15대 시장공약사항 중점과제(취약노동자 권익보호) 및 서울시의 노인돌봄종사자종합지원센터 운영·지정계획(어르신복지과-6025, '13.3.26)을 근거로 하여 운영되고 있어, 조례 마련이 시급하다. 향후 센터가 기 기능 및 역할을 활성화하기 위해서는 조례 제정을 통해 지원센터의 위상을 확고히 하고 책임 또한 강화시킬 필요가 있다. 조례에는 지원센터의 운영 뿐 아니라, 본 연구에서 제시한 지원센터의 기능 및 역할 등이 포함될 수 있다.

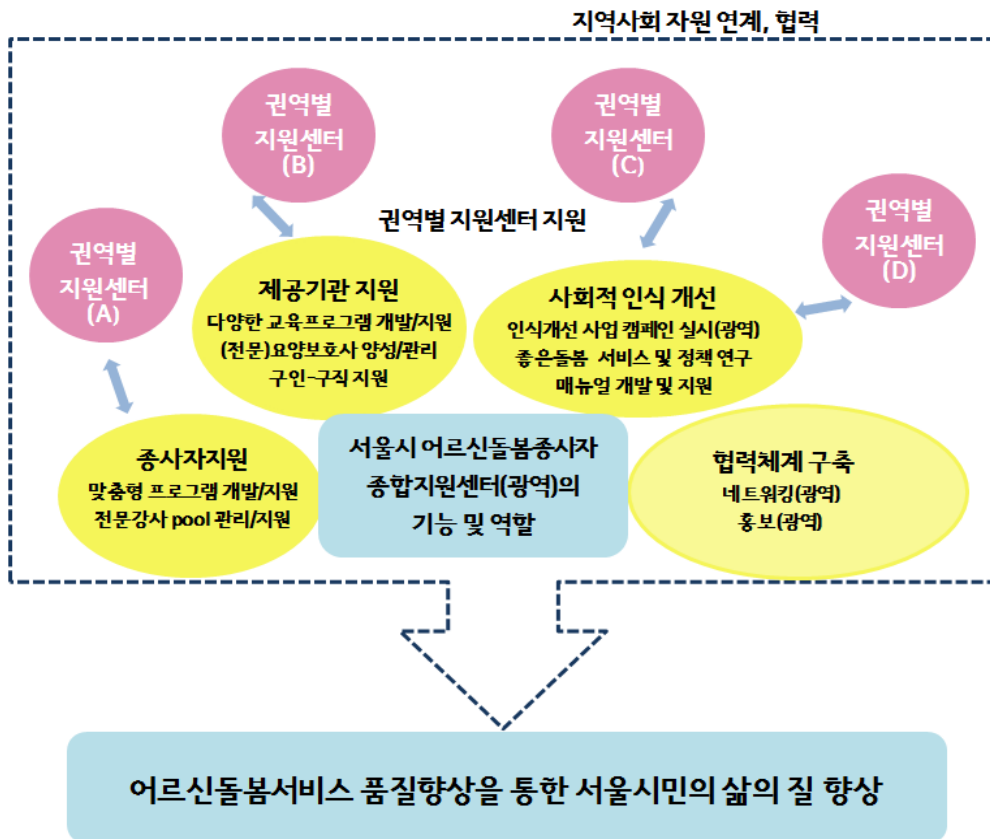
5) (종합)지원센터의 기능 및 역할 분담에 따른 명칭 변경 제고

1절에서 제시한 바와 같이 향후 권역별 지원센터가 설립되는 경우 각 지원센터의 명칭을 제고할 필요가 있다. ‘어르신돌봄종사자 **종합**지원센터’ 및 ‘어르신돌봄종사자 지원센터’로 구분하며, **종합**지원센터는 서울시 전역에 걸쳐 컨트롤 타워 역할을 수행하고 지원센터는 권역별

30) 2014년 6월 말 기준, 서울시 요양보호사 등록인원 189,689명, 활동인력 53,519명(한국요양보호사협회).

지역별 특성에 따른 기능 및 역할을 수행하도록 한다(표 V-1-3, 그림 V-1-1 참조).

〈표 V-1-2〉에서 보듯이 종합지원센터와 지원센터 간 역할분담이 이루어지면 종합지원센터는 주로 종사자 및 제공기관을 대상으로 하는 하는 교육프로그램 개발 및 지원, 어르신돌봄서비스 관련 연구, 광역차원의 네트워킹 및 홍보 등을 담당하게 된다. 위에서도 언급하였듯이 센터 설립이 아직 초기이고 권역별센터 설립이 모두 이루어지기까지 일정한 시간이 소요될 것이므로 이와 같은 역할분담을 통해 설립 초기 인적·물적 자원의 한계를 극복하고 자원을 연계·협력하는 등의 시너지 효과를 가져올 수 있다. 종합지원센터와 지원센터 간 역할분담이 이루어질 경우, 이를 도식화하면 [그림 V-1-1] 과 같다.



[그림 V-1-1] 어르신돌봄종사자 (종합)지원센터 간 기능 및 역할 조정

6) 어르신돌봄 관련제도 및 종사자 인식개선을 위한 대시민 홍보 강화

장기요양제도의 여타 ‘구조적인 문제’를 ‘건드릴 수’ 없는 어려움 속에서도 장기요양서비스는 ‘돌봄 그 자체의 고유성’과 ‘숭고한 의미와 가치를 담고 인권을 존중하는 일’이다. 그러므로 이를 계속 ‘열악하다고’만 볼 것이 아니라 ‘사명감’을 가지고 해야 하는 일이다.

...지금 우리나라 장기요양보험 하에서 구조적인 문제 건드릴 수 없고요. 처우개선문제 이거 현실적으로 거의 건드릴 수 없는 부분이거든요. '유사시장'³¹⁾ 안에서 금액이 정해져 있기 때문에... 더군다나 워낙 소규모 시설들이 많은 가운데서 근본적으로 해결 안되고요. 그런데 자주 근로환경이 열악하다, 열악한 처우다 이제 이런 얘기를 자주 하는데 우리가 놓치고 있는 게 있지 않나하는 생각이 들어요. 그건 뭐냐면 돌봄 그 자체의 고유성이 있거든요. 그야말로 어르신들 대소변 갈아줘야 되고 케어를 해야 되고 이런 일 자체의 어떤 고유성이 있는 일이거든요. 그 자체를 자주 우리가 힘든 일이기 때문에 열악하다 해서 될 문제가 아니거든요. 그것은 정말 숭고한 의미와 가치를 담고 인권을 존중하는 일이거든요. 근데 그 자체를 우리가 타 직종에 비해서 열악하다고 자주 보는 게 아닌지...그게 고유의 일이다, 거기에 사명감을 가지고 해야 되는 일인데, 자주 열악하다고 보면... 그럼 그 일을 누가 할거냐....(S)

따라서 서울시는 공공매체 등을 활용하여 급속한 고령화 사회에서 장기요양서비스가 가지는 의미가 무엇이며, 시민 모두가 서비스를 어떻게 이용해야 하는지 등 서비스의 ‘공공성’ 및 ‘좋은돌봄’ 확산을 위한 대시민 홍보를 강화시킬 필요가 있다. 이를 통해 전체적인 시민 의식이 고양될 수 있으며, 일부 이용어르신 및 그 가족들의 미성숙한 행동으로 서비스 제공에 어려움을 겪고 있는 요양보호사 및 제공기관들의 고충 또한 덜어줄 수 있을 것이다.

...공공화되면서 영리 목적이 아니면서 서비스 질이 좋아지지 않을까, 서비스 질이 좋아지면 요양보호사들도 뭔가 그 이런 갈등 같은 거 안 하겠죠. 중재를 하니까 (소속) 센터에서 중재를 올바르게 할 수 있으니까, 나의 이익을 생각하지 않고 공공의 이익을 생각해서 중재를 잘 할 수 있겠고...그럼 보호자는 보호자로서 ‘아, 내가 요구하고서는 안 되는 일인가’ 그리고 ‘요구하지 않는 일이 나를 위해서 또 나의 부모님을 위해서 도움이 되는 일인가’를 안다면...그래서 필요한 게 공공성이 아닌가...그리고 요양보호사들도 자부심을 갖고, 자부심 가지면 또 사람이라는 게 마음 태도가 달라지면... 더군다나 뭐 물건 다루는 것도 아니고 사람 다루는 건데 4시간 동안 충분히 최선을 다해 케어하지 않을까... 이게 물고 물리고 하는 그런 구조적인 일 같아요...(Z)

31) 유사시장(Quasi-market), 전문가회의 중에 현재 장기요양제도를 유사시장으로 본다는 학계의 의견이 있었으며, 대부분의 참석자가 이에 동의한 바 있음.

...그렇게 매체를 통해서 하는 것들은 다 서울시나 아니면 건강보험공단 통해가지고 진행할 수밖에 없거든요. 협조가 많이 필요하죠. 그래서 작년에도 사실 되게 많이 협조해 주셔가지고 지하철광고도 912개 붙였고 5호선 8호선, 5호선, 6호선, 8호선 이렇게 3개월 이상 게시했었거든요. 그게 이제 다 시를 통해가지고 신청을 할 수 있는 부분이라서 그런 캠페인이나 홍보에 대한 협조가 사실은 많이 필요한 거 같아요. 저희가 사실 발로 뛰어도 한계가 있다 보니까 홍보물을 많이 활용하려고 노력하고 있어요...(β)

3. 연구의 함의

우리 사회에는 어르신돌봄서비스, 특히 장기요양서비스와 관련하여 우려가 많다. 요양보호사들은 양질의 서비스로 어르신을 수발하고 있는지, 제공기관들은 공공성에 입각하여 제대로 된 서비스를 제공하고 있는지, 혹은 이익 챙기기에 급급한지 등이다. 잇을 만하면 한 번씩 공공매체에 등장하여 우리를 경악하게 만드는 어르신에 대한 각종 인권 유린 및 안전사고 사례들을 접하게 되면, 그 우려는 더욱 증폭된다. 반면, 요양보호사들이 제대로 된 처우를 받고 있는지, 서비스이용자 및 가족들로부터 부당한 요구를 받고 있는 것은 아닌지, 기관 운영에는 어려움이 없는지 등에 대해서는 상대적으로 관심을 보이지 않는다.

많은 요양보호사들이 자신의 직업에 대한 소명의식과 열정으로 어르신들을 위해 최선의 서비스를 제공하고 있으며, 대다수의 서비스 제공기관들이 열악한 제반 환경 속에서도 양질의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있다. 앞서 언급하였듯이 장기요양서비스를 비롯하여 어르신돌봄 관련 서비스는 서비스를 이용하는 어르신 및 가족, 서비스를 제공하는 기관 및 요양보호사, 관련 제도를 관장하는 정부 및 지자체 등이 함께 노력하여 굴러가는 톱니바퀴와도 같다. 그중 어느 한 축이라도 제 역할을 다하지 못하면 바퀴는 원하는 방향으로 굴러가지 못하고 이탈하게 된다.

아무쪼록 본 연구에서 제시한 지원센터의 기능 및 역할을 통해 전국 최초로 서울시에서 운영하고 있는 『어르신돌봄종사자 (종합)지원센터』가 장기요양서비스라는 톱니바퀴를 제대로 굴러가게 하는데 도움을 줄 수 있기를 기대해본다. 이를 통해 요양보호사 및 제공기관의 서비스 제공에 도움을 주고 장기요양서비스의 품질을 향상시키며, 궁극적으로 백세시대를 살고 있는 서울시민의 삶의 질이 향상될 수 있기를 바란다.

〈참고문헌〉

- 곽미선 외(2014). 국내 기업에서의 OJT 특성요인과 조직몰입, 직무만족의 관계에 대한 메타분석. 농업교육과 인적자원개발 46(3). 한국농산업교육학회.
- 남우근 외. 2014. 요양보호사 취업지원방안 연구. 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터.
- 남우근 외. 2014. 요양보호사 대체인력 지원제도의 필요성 및 도입방안 연구. 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터.
- 박찬임 외. 2013. 돌봄서비스 종사자의 산업재해 실태와 보호방안. 한국노동연구원. 서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터. 2014. 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터 평가 자료.
- 석재은 외. 2014. ‘좋은 돌봄’을 위한 실천적 전략 연구. 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터.
- 신경화남우근. 2012. 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안. 서울연구원·보건복지자원연구원.
- 임정기 외. 2014. 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터 평가 연구. 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터.
- 정진주 외. 2012. 돌봄노동자는 누가 돌봐주나-건강한 돌봄노동을 위하여. 한올아카데미.
- 한국장기요양학회. 2013. 장기요양연구 제1권 제1호(창간호).
- 한국장기요양학회. 2014. 장기요양연구 제2권 제1호.
- 한국장기요양학회. 2014. 장기요양연구 제2권 제2호.
- 한국장기요양학회. 2013. 노인장기요양제도, 어떻게 개선되어야 하나. 한국장기요양학회 창립총회 및 기념세미나.
- 한국장기요양학회. 2013. 장기요양서비스의 질적 수준 제고 방안. 한국장기요양학회 추계학술대회 자료집.

서울시복지재단 2015-34

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 기능 및 역할 정립

발행일 2015년 11월 30일

발행처 서울시복지재단

발행인 임성규

편집인 김혜정

주소 서울시 종로구 송월길 52

전화 02-2011-0400

팩스 02-2011-0500

홈페이지 www.welfare.seoul.kr

인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)

I S B N 978-89-6298-357-9

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.