

- 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색을 위한 -

의정토론회 개최 결과 보고



충청남도의회
(복지환경위원회)

목 차

I . 총 평	1
II. 주요 토론내용	2
① 주제발표(2인)	2
② 지정토론(4인)	4
③ 청중토론	6
④ 마무리말씀	10
III . 토론회 도출과제 및 결과	11
IV. 후속조치(행정·협조사항)	11

- 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색을 위한 - 의정토론회 개최 결과

- ◆ 초고령화 사회 진입이라는 시대적 상황 속에서 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상을 위한 실질적인 방안을 모색하고자 함.
⇒ 주요 논의·제언 내용을 분석하고 정책에 반영하는 등 도내 요양보호사의 처우 향상과 근로환경 개선을 위해 민·관·학의 노력이 요구됨.

《 행사 개요 》

- 일시·장소 : '23. 12. 1.(금), 14:00~17:30 / 충남도의회 303호
 - 참석 : 100여명(충남 도민, 전문가, 관계공무원 등)
 - 주제 : 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색
- ※ 신청의원 : 복지환경위원회 김응규 의원

I 총 평

- ◆ 금번 토론회는 충남도민과 해당 분야 전문가, 유관기간 종사자 등 100여 명이 참여한 가운데 요양보호사가 실제로 경험하고 있는 어려움과 애로사항 등을 직접 듣고 향후 이를 개선할 수 있는 방안을 마련하고자 하는 자리로,
- 우리나라는 베이비붐 세대의 고령층 진입으로 앞으로 돌봄 서비스에 대한 수요가 급증할 것으로 예상되고 있음에도 참석자들 모두가 요양보호사의 처우나 사회적 지위가 열악한 실정이라는 것에 공감하였음.
- 현재 충청남도여성가족청소년사회서비스원에서 수행하고 있는 ‘충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안’이라는 연구용역을 통해 도출된 결과들을 공유함.
- 또한, 우리나라의 장기요양 관련 정책의 변화와 흐름을 살펴보고 향후 도 차원에서 해결해야 할 부분에 대해 점검 및 논의 하였음.

- 금번 토론회를 통해 논의된 사항 특히, 적정 수가 문제, 처우 개선비, 기관별로 상이한 처우, 시설운영자의 어려움, 인력부족 등을 해결하고자 하는 노력이 필요하고 이를 위해서는 현장의 목소리를 모아 대표성을 갖추고 중앙정부-지방정부-민간이 협업 할 수 있는 거버넌스를 구축해야 할 것임.
 - ⇒ 토론회에서 논의된 주요 의견들이 사업 및 정책에 반영되도록 관련기관에 제언하고 추진상황을 지속적으로 공유하고자 함.

II 주요 토론내용

① 주제발표(2인)

- 김선미 (충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원)
 - 현재 요양보호사가 경험하고 있는 처우 관련 이슈로는 낮은 임금, 임금체불, 부당해고, 과도한 초과근무와 같은 근로기준법 준수의 어려움, 교육 부족, 트라우마에 대한 사후조치 부족, 강사풀 부족과 같은 전문성 약화 마지막으로 성희롱 및 폭력, 휴게시간 보장 어려움에 해당하는 사회적 지위 저하가 있음.
 - 요양보호사를 대상으로 진행한 심층면접 결과를 토대로 ① 처우개선비 지원 대상 확대, ② 장기요양 관련 교육을 총괄 할 수 있는 조직 필요, ③ 시설 외부에 요양보호사의 고충처리 창구 마련, ④ 요양보호사의 휴가·휴식을 보장할 수 있는 제도적 뒷받침 필요, ⑤ 요양보호사의 장기 근무 유도와 동기 강화를 위한 프로그램 운영, ⑥ 요양보호사의 심리정서 지원 프로그램 운영, ⑦ 급여 이외의 필요한 지원에 대한 검토 총 7가지를 제언함.
 - 중앙정부 차원에서는 ‘보호자·시설장·종사자 교육 과정’과 ‘요양보호사 임금 가이드라인’을 마련해야 하고 대중매체를 활용해 홍보하는 등 인식개선을 위한 노력이 필요함.

- 충청남도의 경우 요양보호사의 역량강화를 위해 교육강사 인력풀을 구축하는 한편 근로환경 개선을 위해서는 대체인력 지원과 외부고충저리 창구 마련 등의 노력이 필요함. 더 나아가 장기 요양요원지원센터 건립 및 운영과 처우개선비 확대를 위해 법과 제도개선에 힘 써야 할 것으로 보임.

○ 이용재 (호서대학교 사회복지학부)

- 노인장기요양을 중심으로 정책 환경의 변화를 살펴본 결과 우리나라는 세계에서 가장 빠른 속도로 고령화사회에 진입하고 있으며 2030년에는 고령화율 25%에 도달할 것으로 예상됨.
- 2022년 장기요양 수급자는 101.9만 명으로 노인인구의 10.9%로 확인되었음. 장기요양기관은 재가기관 2.1만 개소, 입소시설 6천 개소 등 약 2.7만 개소임. 한편 요양보호사의 경우 60.1만 명이 근무 중으로 2025년부터 수요가 공급을 초과하여 2027년에는 약 7.5만 명의 공급 부족이 발생함.
- 그러나 퇴원 노인들을 위해 지역사회 복귀를 지원하는 맞춤형 사업을 포함하여 돌봄 서비스 자체가 양적으로 부족할 뿐만 아니라 노인이 지역사회에 지속적으로 거주할 수 있도록 지원하는 사업이 부재하는 등 기존 노인돌봄정책의 한계가 있음.
- 노인복지와 관련한 정책 환경을 고려하여 향후 ① 지역별 인력 수급 추계 및 확보방안 마련, ② 요양보호사 승급제 도입 및 장기근속에 따른 인센티브 확대, ③ 장기요양요원지원센터 단계적 확충 및 기능 확대가 필요함.
- 충청남도는 ① 장기요양인력 수급 조정을 위한 데이터 관리, ② 취약지역을 위한 근무 유인방안 마련, ③ 지역차원의 장기 요양인력 양성체계 마련, ④ 숙련된 요양보호사 양성과 투입 강화, ⑤ 전문서비스 영역별 종사자 확보 투입 등이 필요함.

② 지정토론(4인)

① 김혜경 (나사렛대학교 사회복지학과 교수)

- 노인장기요양보험에서 핵심 인력인 요양보호사의 직업 환경은 결국 노인장기요양보험 서비스의 질과 직접적으로 연결되는 중요한 사안임. 또한 발제 내용에도 담겨져 있는 것처럼 요양 보호사의 처우 개선의 필요성은 우리 사회의 중요한 과제이며, 돌봄이 필요한 노인의 증가로 그 중요성은 더욱 부각되고 있음.
- 중앙정부 차원에서는 재가 종사자와 시설 종사자의 업무내용을 고려한 차별화된 교육방안 마련과 이용자와 종사자간의 소통 및 종사자의 다양한 지원요구를 파악할 수 있는 케어매니저 제도 도입을 위해 다양한 노력이 필요함.
- 충청남도는 도가 가지고 있는 자원을 통해 어떻게 요양보호사를 지원할 것인가에 대한 고민과 요양보호사와 관련해 보다 긍정적 명칭이 사용될 수 있는 방안은 무엇인지 고민이 필요함

② 유행선 (서울어르신돌봄종사자종합지원센터 사무국장)

- 장기요양현장의 실태조사 결과는 지역적으로 큰 차이가 없을 것으로 판단됨. 다만, 정도의 차이가 있을 뿐이나 이는 근본적으로 노인장기요양제도로부터 발생된 문제로 여겨짐.
- 발제하신 두 분 의견에 기본적으로 동의하고, 현재 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상에 관한 현장의 요구는 여러 단위 연구를 통해 이미 밝혀진 것으로 알고 있음. 뿐만 아니라 해결 방안도 함께 제시되었으므로 우리가 무엇을 우선순위로 두고 개선해 나갈 것인지에 대한 고민이 필요함.
- 충남장기요양요원지원센터 설립 시 가장 원하는 지원사항을 살펴보면 요양업무 관련 고충처리와 근로기준법 상담 및 법률 지원이므로 이를 기반한 노력들이 선제적으로 이루어져야 할 것으로 보임.

③ 김상철 (충무교육원 前 원장)

- 노인의 삶의 질 향상과 돌봄현장 최일선에서 노력하고 있는 분들이 요양보호사이므로 이들에 대한 처우 개선은 결국 노인 복지 향상으로 이어질 것으로 기대됨.
- 또한, 초고령화라는 시대적 상황에서 반드시 필요한 과제이고 종사자들의 평균 연령이 60.5세이며 27.6% 근골격계 질환에 시달리고 있다는 점을 미루어 봤을 때 요양보호사 보조인력을 배치하는 것도 하나의 방법이 될 수 있음.
- 예를 들어 장애인을 대상으로 고용의 기회를 마련해준다면 요양보호사의 근무여건 개선과 더불어 장애인 고용창출까지 이어질 수 있을 것임. 경상남도와 경남교육청은 국비를 통해 발달장애인을 투입하여 시범단계에 있으므로 우리도 모델링 할 수 있는 방안을 마련해야 함.

④ 유양희 (충청남도노인복지시설협회)

- 노인장기요양기관 돌봄종사자에 대한 처우개선비 지원은 시혜적 정책이 아니며 수도권에 비해 상대적으로 인력채용에 어려움이 있는 지자체가 주민들이 누릴 수 있는 최소한의 사회안전망을 확보하기 위한 정책으로 보는 것이 바람직함.
- ‘처우개선비’라는 금액의 양도 중요하나 그 선결조건으로 처우개선의 필요성에 대한 사회적 공감과 공정한 분배라는 방향성의 정립도 매우 중요함.
- 종사자 처우개선의 주체가 국가와 지방자치단체인 만큼 충청남도의 노인복지 수준 향상을 위해 충청남도의 민, 관이 협업하여 충청남도의 장기요양 발전을 이루고자 하는 노력이 필요함.

③ 청중토론

- 요양보호사의 근무환경 개선을 위해서 장기요양요원지원센터의 역할과 기능의 필요성은 충분히 공감이 됨. 다만, 센터를 별도로 설치해서 운영하고자 하는 것은 수많은 예산이 투입되어야 하므로 낭비라고 생각함. 따라서 법을 개정해서라도 관련 업무를 수행할 수 있는 사회서비스원이 그 기능을 겸할 수 있도록 하는 것이 적절한 방법으로 사료됨.
- 승급과 승진에 관한 논의를 하셨으나 요양보호사의 업무가 직급을 다단계로 나눌 필요는 없어 보임. 또한 처우 및 사회적 지위 향상을 위해 가장 중요한 것이 적정 수가의 보장이라고 할 수 있음. 그럼에도 현재 적정 수가에 대한 논의가 이루어지지 않고 있는데 365일 24시간 운영하는 요양보호시설을 주 5일 40시간 근무하는 시설과 같은 관점으로 접근하기에 처우 개선이 잘 이루어지지 않는 것임. 따라서 중앙-지방-관련기관 간의 협업이 반드시 필요함.

[질의 : 장진환 한국노인장기요양기관협회 충남지부 정책이사]

- 일단 장기요양과 관련한 업무를 지방자치(집행부) 업무가 아니라 건강보험공단의 업무라고 생각하는 것에서 문제가 발생함. 따라서 건강보험공단의 업무라고만 치부할 것이 아닌 도 차원에서도 개입할 수 있는 방안이 없는지 노력하는 인식의 전환이 필요함.
- 작년부터 요양보호시설에는 처우개선비를 지급하고 있으나 여전히 재가에는 지급하지 않아 요양보호사 간에도 형평성이 맞지 않고 차별을 느끼고 있음.
- 어르신들의 이동도 보조하는 요양보호사가 최근 휠체어 작동 실수로 발생한 작은 사고로 인해 소송을 당한 사례가 있었음. 이와 관련해서 일부 시군에는 단체보험이 있긴 하나 재정이 어려운 지자체는 이 마저도 없는 상황임. 큰 예산이 수반되지 않고 약 1인 1만원 정도 소요되는 이 사업을 도 매칭으로 예산을 편성함으로써 불가피하게 발생한 사고로부터 요양보호사들이 법적 보호를 받거나 대처할 수 있도록 해야 함.

- 시군별로 장애인 콜택시 사업을 추진하고 있으나 기본 인프라가 구축되지 않아서 이용도가 떨어지고 있음. 그러나 이 사업이 확대가 된다면 어르신 이동권을 보장하고 요양보호사의 업무 부담을 크게 낮출 수 있을 것임.

[질의 : 박상호 재가노인복지센터협회]

- 요양보호사의 처우와 근무여건 개선을 위해서는 시설운영과 관련한 측면을 반드시 고려해야 함. 현재 추세가 돌봄대상자와 요양보호사의 비율을 점차 줄이고자 하는데 적정 수가를 전부 정해 놓고 인원만 계속 줄이고자 하면 시설을 운영하기가 굉장히 어려움.
- 시설 측에서는 수가가 개선되지 않으니 종사자들의 호봉을 올려주고 싶어도 올려줄 수 없는 상황이므로 차라리 국가에서 장기근속수당을 3년, 5년, 7년 단위로 지원해준다면 그것이 호봉의 체계를 가질 수 있을 것임.

[질의 : 윤해진 아산장기요양협회 지회장]

- 종사자들의 역량강화 차원에서 보수교육이 필요하다는 것에 전적으로 공감하는 바임. 다만, 365일 24시간 운영되는 시설에서 종사자들이 교육으로 자리를 비우게 되면 돌봄케어에 지장이 가고 장기요양 근무일수와 관련해서 시청에 보고하는 절차를 밟아야 하는 등 단순한 문제가 아님.
- 코로나19 확산 시기에 인력지원을 받아 시설운영 측면에서 굉장히 유용했던 경험이 있는데 이 부분이 더 지속되어서 병가, 교육 등의 사유로 시설 종사자들이 부재할 경우 임시적으로 인력이 충원될 수 있는 방안이 필요함.
- 올해 도에서 cctv를 지원해줘서 감사히 잘 받아 사용했으나 자부담이 20%로 책정되어 있음. 일부는 자부담 조차도 없어서 거절해야 하는 곳도 있으므로 자부담 비율을 조금만 더 낮춰줌으로써 좋은 정책과 사업의 수혜를 받을 수 있도록 하는 등 시설운영자의 입장도 고려하는 사업추진이 필요함.

[질의 : 김금숙 아산효림실버케이스 시설장]

- 아산의 경우 각 시설의 이동차량을 장애인주차공간 한 곳에 한 대씩 주차할 수 있는 상황임. 그러나 차량목욕 수요가 굉장히 높은데 아파트를 가면 주차공간이 부족한 곳이 많음. 일전에 장애인주차공간을 이용하다가 고발 당한 사례도 있는데 어르신 돌봄을 위한 차량과 주간보호센터의 휠체어 탑재가능 차량이 장애인주차공간을 이용할 수 있도록 조치가 필요함.

[질의 : 윤경자 아산시재가협회 회장]

- 주간보호센터에 대한 논의가 부족함. 시설운영 측면에서는 주간보호도 요양원의 운영체계를 따름에도 장기요양의 범주가 애매모호함에 따라 차이와 차별이 나타나고 있음.
- 같은 일을 함에도 불구하고 어느 기관에서 종사하느냐에 따라 인건비, 교통비 지급 여부가 다름. 주간보호센터 종사자도 어르신을 모시고 이동하는 것이 비일비재한 상황이므로 요양보호사와 같이 교통비 지급과 처우개선비가 필요함(현재 주간보호는 재가의 범주에 속한다고 처우개선비 없음).

[질의 : 이기남 재가협회 예산군 지회장]

- 일부 지역에서 장기요양등급 인정을 축소함에 따라 교통지원과 관련해 이전에는 장애인콜택시를 장기요양등급 인정자들도 폭넓게 이용할 수 있었던 것을 올해부터 그 경계가 생겨 이용에 어려움이 생기고 있음.
- 서천군이 차년도부터 재가기관에서 근무하는 요양보호사와 사회복지사에게 처우개선비를 지급하는 첫 사례가 되었고 공주시의 경우 요양보호사의 보수교육비를 전액 지원하기로 함. 또한 방금 전 논의되었던 정부지원 단체상해보험도 서천군과 공주시 딱 두 지역만 지원해주고 있음. 이처럼 지자체가 선도적으로 노력하는 모범 사례들을 도 차원에서 접수하고 공유할 수 있는 기회를 마련해주시길 부탁드림.

[질의 : 김희양 공주재가장기요양기관협회 회원]

- 사회서비스원 차원에서 임시 인력을 확보해서 파견했던 것은 코로나 긴급돌봄이었던 것 같고 근무환경과 여건 개선을 위해 본 사업이 지속적으로 필요하다는 것에 공감함.

[답변 : 김선미 충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원]

- 정책입안자들도 요양보호 현장에서 인력이 부족하다는 것을 충분히 인지하고 있기에 단계적으로 처리할 것으로 기대하고 있음. 이와 더불어 다른 기관으로 이동할 때 기관 간의 정보 연계 미흡으로 장기근속수당 지급에 문제가 되던 부분도 연계 강화를 통해 해결하고자 할 것임.
- 적정 수가는 협상과 타협의 과정이라고 할 수 있음. 정책적 한계가 분명히 있으나 이를 개선하기 위해서 현장에서는 요양 보호 분야의 뚜렷한 목소리를 낼 수 있도록 대표성을 띤 조직을 구체화하는 것이 중요함.
- 승진의 경우 방문요양보다는 시설에 필요함. 현장에서 이미 팀장급으로 활동하시는 종사자들이 있고 향후 그룹형 케어 수요가 높아질 것으로 그룹을 책임지는 관리자급과 그에 맞는 교육이 있어야 함. 일본의 경우 이미 중간관리자 교육을 시행 중에 있음.
- 장기요양요원지원센터를 사회서비스원의 한 개 부서로 운영하는 것은 무리가 있음. 우선 법정기관이라 별도 운영이 필요 할 뿐더러 단순하게 인력 두 세명을 확보해서 권익보호, 노무 상담, 교육 등을 감당하는 것 자체가 어려우므로 독립된 기관을 설립해 최소 8~9명의 인력들이 사업을 추진해야 함.

[답변 : 이용재 호서대학교 사회복지학부 교수]

④ 마무리 말씀

- 이번 토론회를 통해 도내 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상을 위한 정책 마련에 보탬이 되는 귀한 의견들이 공유되었다고 생각함.
- 양질의 서비스는 양질의 환경에서 나온다는 기본적인 전제를 갖고 요양보호사들의 근무여건과 환경을 적극 개선하여 초고령화 사회에 진입함에 따라 발생하는 돌봄서비스의 수요를 효과적으로 대응할 수 있도록 해야 할 것임.
- 토론회를 통해 나온 의견들을 향후에도 지속적으로 논의하고, 발전시켜서 도의회 차원에서도 보탬이 될 수 있는 방안을 찾도록 할 것임. 더 나아가 좋은 방안과 제언들이 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상에 반영될 수 있도록 적극적으로 노력할 것임.

[마무리발언 : 김응규 / 충청남도의회 의원]

III 토론회 도출과제 및 결과

<도출과제>

- 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상을 위해서는 무엇보다 적정 수가 확보가 가장 급선무임.
- 적정 수가 확보 외에 기관마다 상이한 처우개선비 지급 여부, 단체상해보험, 임시인력 확보 및 지원 등 근무여건 개선을 위해 조치해야 할 부분이 있었음.
- 장기요양요원지원센터의 필요성에 대해서는 모두 공감하는 바이나 별도의 기관으로 설립하여 충분한 예산과 인력을 확보한 후 관련 사업을 추진해야 함.

<결과>

- 요양보호사들이 겪는 처우 문제 해결을 위해서는 단편적인 접근이 아닌 시설운영-적정 수가 보장-인력확보 등을 종합적으로 고려한 정책이 필요함.
- 처우 개선 및 사회적 지위 향상을 위해 단기, 중기, 장기적으로 단계를 나누고 중앙정부와 충남도 차원에서 할 수 있는 업무를 우선순위에 따라 추진하고자 하는 노력이 필요함.

IV 후속조치(행정·협조사항)

- 중앙정부-지방정부-민간의 협업을 통해 토론된 내용(의견)이 정책 및 사업에 반영될 수 있도록 하고 궁극적으로 요양보호사의 근무여건과 처우가 개선될 수 있는 실질적인 방안을 마련할 예정

참고 1 의정토론회 사진



행사진행(국민의례)



인사말씀(김응규 의원)

의 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색!

| 좌장 | 충남도의회 복지환경위원회 위원장 김응규

1.[금] 오후2시 장소 충청남도의회 303호 회의실 주최 충청남도의회



축사(홍성현 충남도의회 부의장)

| 좌장 | 충남도

2023. 12. 1.(금) 오후2시



축사(방한일 충남도의원 의회운영위원장)



발제자1(김선미 충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원)



발제자2(이용재 호서대학교 사회복지학부 교수)



행사진행(토론회)



참석자 기념촬영

참고 2 언론보도 현황

연번	언론사명	제목(24건)	비고 (보도일자등)
인터넷.통신보도		49건	
1	프레시안	요양보호사 처우개선 위한 의정토론회 개최	'23.12.1.
2	데일리스포츠한국	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
3	뉴스티앤티	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
4	충청일보	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
5	세계타임즈	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
6	에너지경제	충남도의회, '요양보호사 처우개선' 도모…충남도 역할 강조	"
7	브레이크뉴스	충남도의회, 요양보호사 처우개선 지위 향상 방안 모색	"
8	국제뉴스	충남도의회, 도내 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색	"
9	뉴시스	충남도의회 "요양보호사 처우개선, 중앙정부가 나서야"	"
10	신아일보	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	'23.12.3.
11	충남일보	충남도의회, 요양보호사 처우 개선 충남도 역할 강조	"
12	대전일보	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
13	충청매일	충남도의회 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
14	동양일보	충남도의회, 요양보호사 처우개선 위한 충남도 역할 강조	"
15	충청투데이	노인 늘어난 충남… 요양보호사 처우개선 필요	"
16	전국매일신문	충남도의회, 요양보호사 처우개선·지위향상 등 모색	"
17	아산데스크	충남도의회, 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색 의정토론회 개최	'23.12.6.