

- 충청남도 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색 - 「의정토론회」 개최 계획(안)

❖ 충청남도 요양보호사들이 체감할 수 있는 실질적인 처우 및 지위를 향상할 수 있는 방안을 모색하고자 함.

I 토론회 개요

- 일 시 : 2023. 12. 1.(금), 14:00 ~ 16:20
- 장 소 : 충청남도의회 303호
- 주 제 : 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 모색
- 주최/주관 : 충청남도의회(복지환경위원회)
- 참석인원 : 약 100여명(도의원, 전문가, 관계공무원, 시민 등)

〈토론 참여자〉

좌 장 ▪ 김응규(충청남도의회 의원)

발제자 ▪ 김선미(충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원)
▪ 이용재(호서대학교 사회복지학부 교수)

**토론자
(4명)** ▪ 김혜경(나사렛대학교 사회복지학과 교수)
▪ 유행선(서울어르신돌봄종사자종합지원센터 사무국장)
▪ 김상철(前 충무교육원 원장)
▪ 유양희(충남노인복지시설협회 부회장)

※ 사회 : 복지환경위원회 전문위원(정재선)

※ 추진과정에서 토론자 및 순서는 변경될 수 있음.

II 진행 흐름

시 간		내 용	비 고
〈 개 회 식 〉			
14:00~14:05	05'	개 회 및 국 민 의 례	• 사회 : 복지환경위원회 전문위원
14:05~14:10	05'	내 빈 소개 및 개 회 사	• 김응규 의원
14:10~14:20	10'	축 사 및 사 진 촬 영	-
〈 토 론 회 〉 ※ 진행 : 김응규 의원			
14:20~15:10	50'	주 제 발 표	• 발제자1 (김선미 연구위원)
			• 발제자2 (이용재 교수)
15:10~15:15	05'	자 리 정 리	(*복지환경위원회 직원)
15:15~15:55	40'	지 정 토 론	• 토론자 4명(각 10분)
15:55~16:05	10'	자 유 토 론	• 발제자, 토론자
16:05~16:15	10'	청 중 토 론	• 참여자 전체
16:15~16:20	05'	정 리 및 폐 회	• 좌 장(김응규 의원)

III 세부 진행계획

1 개회 및 국민의례 : 14:00~14:05(05')

- 사 회 자 : 복지환경위원회 정재선 전문위원
- 국 민 의 례 : 국기에 대한 경례 (녹음반주)

2 내빈소개, 개회사, 축사 : 14:05~14:20(15')

- 주요 내빈소개(사회자)
 - 참석 도의원, 의회 및 집행부 간부, 기타 내빈 등 소개
- 개회사(김응규 의원)
- 축사

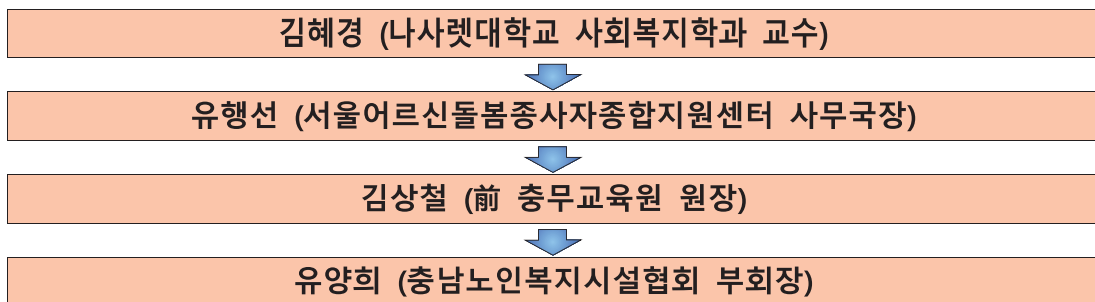
3 주제 발표 : 14:20~15:10(50')

- 김선미 충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원
 - 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안 -
- 이용재 호서대학교 사회복지학부 교수
 - 노인장기요양정책 환경 변화에 따른 요양보호사 처우개선을 위한 충청남도의 역할과 과제 -

4 지정 토론 : 15:15~15:55(40')

○ 발표 순서

※ 토론자 1명당 10분 정도 발표



※ 추진과정에서 토론자 순서는 변경될 수 있음.

5 자유 토론 : 15:55~16:05(10')

- 발제자 및 토론자 자유토론
 - ⇒ 패널 상호간 질의답변 방식으로 진행

6 청중 토론 : 16:05~16:15(10')

- 토론 주제에 대한 방청객 청중 토론
 - ⇒ 질문자 마이크 제공

7 정리 및 폐회: 16:15~16:20

- 진행자 마무리 발언 후 폐회

목 차

주제발표

- 09 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안
김선미(충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원)
- 43 노인장기요양정책 환경 변화에 따른 요양보호사
처우개선을 위한 충청남도의 역할과 과제
이용재(호서대학교 사회복지학부 교수)

지정토론

- 57 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위향상 방안 모색 토론회
김혜경(나사렛대학교 사회복지학과 교수)
- 61 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 사업 사례
유행선(서울어르신돌봄종사자종합지원센터 사무국장)
- 79 발달장애인 요양보호사 보조원
김상철(前 충무교육원 원장)
- 83 노인요양시설 종사자는 복지사회의 필수인력
유양희(충청남도노인복지시설협회 부회장)

주제발표1

충청남도 영양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 방안

충청남도여성가족청소년사회서비스원
연구위원 김 선 미

충청남도 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상 방안 연구 의정토론회

김선미 | 충청남도여성가족청소년사회서비스원 연구위원



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

목 차

I. 연구 개요

II. 문헌고찰

III. 요양보호사 처우 관련 법령 및
정책 분석

IV. 충청남도 요양보호사 처우 실태조사 심층
분석

V. 충청남도 요양보호사 처우 이해관계자
FGI(심층면접조사) 분석

VI. 충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위
향상 방안

I. 연구 개요

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 내용 및 방법
3. 연구 추진과정 및 일정



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 연구의 필요성 및 목적

1. 연구의 필요성

01. 충청남도 고령 인구 비율 매년 증가

02. 노인 돌봄환경 변화

03. 요양보호사의 낮은 처우 및 사회적 지위 문제 지속적 제기

04. 선행연구의 한계 존재

05. 충청남도의 상황

- 요양보호사의 처우 실태 파악 및 정책 실행 점검 필요 시점임
 - 시군의 상황도 각기 다름
 - ✓ 당진시(2018.4.제정)를 시작으로 12개의 시군에 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례 제정
 - ✓ 금산군, 서산시, 태안군 현재(2023.5.) 관련 조례 미제정

I. 연구의 필요성 및 목적

2. 연구 목적

연구의 목적

- ① 충청남도 내 요양보호사의 처우 실태에 대한 심층 분석 & 충청남도(시군 포함) 요양보호사 처우개선 정책 등 현황 분석
- ② 조사결과를 토대로 도내 요양보호사의 처우 및 사회적 지위향상 방안 마련

연구의 기대효과

- 충청남도 요양보호사 처우 개선 정책 개발의 근거 자료로 활용
- 요양보호사의 처우개선 및 사회적 지위 향상 정책 수립. 사업 운영 통해 충청남도 노인돌봄서비스의 질적 제고, 노인의 삶의 질 향상 기대

5

II. 연구의 내용 및 방법

1. 연구 내용

01. 연구 범위

공간적 범위

충청남도 전역

시간적 범위

· 기준연도 2023년
(실태조사자료는 2021년 기준)



내용적 범위

- 요양보호사의 처우 관련 이슈 검토
 - 요양보호사의 처우 특성
 - 요양보호사의 처우 관련 선행 연구 검토
- 충청남도 요양보호사 처우 관련 정책 및 현황 분석
 - 도내 노인돌봄서비스 관련 기관 및 요양보호사 현황
 - 충청남도 및 15개 시군의 요양보호사 처우 관련 정책 실태 검토
 - 타 지역 및 도내(시군) 요양보호사 처우 개선 사례분석 및 시사점 도출
- 충청남도 요양보호사 처우 실태분석
 - 충청남도 요양보호사 처우 실태조사 심층 분석
 - 충청남도 요양보호사 이해관계자 FGI 결과 분석
- 충청남도 요양보호사 처우개선 및 사회적 지위향상 정책방안

6

II. 연구의 내용 및 방법

2. 연구 방법

01. 문헌연구

- 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 관련 연구문헌 검토
- 중앙정부 및 타 지역 요양보호사 처우 개선 관련 연구 분석
- 시사점 도출

02. 행정자료 및 2차 자료 분석

- 충청남도 노인인구 현황 분석
- 충청남도 노인돌봄서비스 관련 기관 및 요양보호사 현황 분석
- 충청남도 요양보호사 처우 실태조사 심층 분석
 - ✓ 사회서비스원의 21년도 연구 조사된 573명의 자료 활용
 - ✓ '충청남도 노인돌봄서비스 종사자 처우실태 및 개선방안 연구'(김선미 외, 2021)
 - ✓ 근무형태(시설199/재가374), 연령대별(40대이하101/50대237/60대이상227), 노인인구비율 지역별(10%대 천,아,계/ 20%대 공,보,서산,논,당,홍/ 30%대 금,부,서천,청,예,태)
 - ✓ 충청남도 및 타 지역 요양보호사 처우개선 정책 동향 분석
- 시사점 도출

7

II. 연구의 내용 및 방법

2. 연구 방법

03. 사례 분석

- 타 지역 요양보호사 처우개선 사례 분석
 - ✓ 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
 - ✓ 경상남도 돌봄노동자지원센터(중부권, 동부권, 서부권)

04. 심층면접 분석

- 요양보호사(근무유형, 지역, 내.외국인 등 고려하여 2집단), 시설장, 도.시.군 업무 담당자 등 4개 집단 12명 내외
- 심층면접지 개발 후 면접 실시
- 시사점 도출

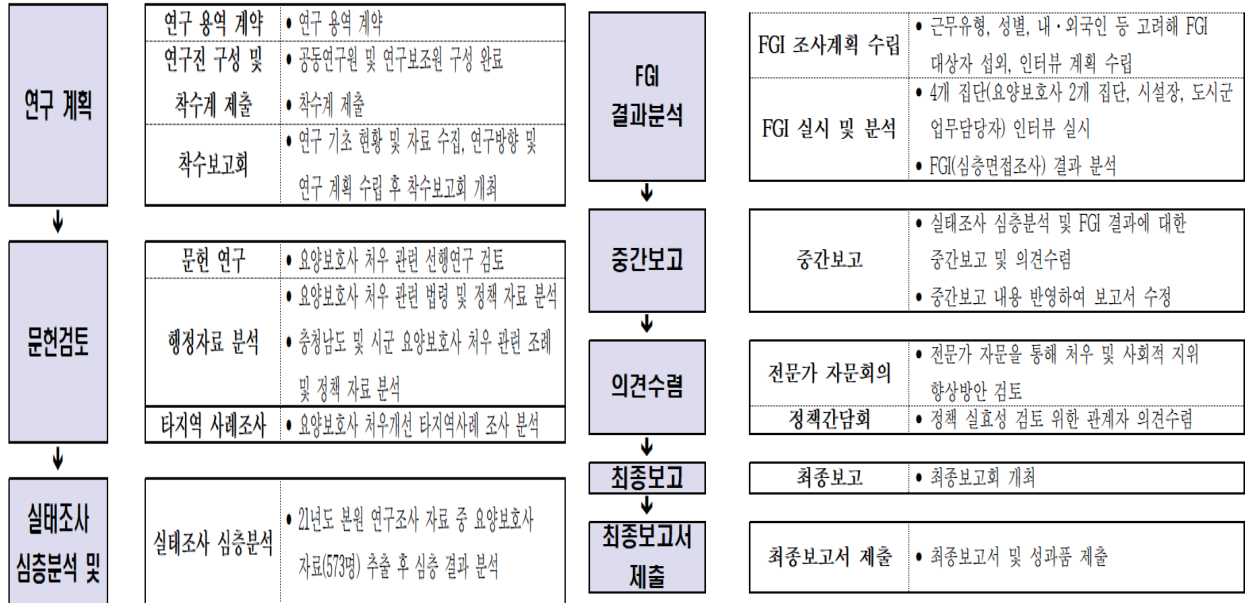
05. 전문가자문회의 및 정책간담회

- 효과적인 연구 진행 및 실효성 및 구체성 있는 처우개선 방안 도출 위해
- 전문가 자문회의 4회 실시(7.7./ 9.21./11.22. 2회)
- 정책간담회 개최(11.24.)하여 의견수렴

8

Ⅲ. 연구 추진과정 및 일정

1. 연구 추진과정



9

Ⅲ. 연구 추진과정 및 일정

2. 추진 일정

(연구기간: 2023.5.25.~12.11.) 약 7개월간								
세부내용	기 간	1 (5월)	2 (6월)	3 (7월)	4 (8월)	5 (9월)	6 (10월)	7 (11월)
가. 착수보고 - 전문가 자문회의								
나. 선행연구/행정자료 수집 및 분석 - 요양보호사 현황 및 관련 이슈 검토 - 타지역 및 도내 처우개선 정책 현황 분석 - 타지역 처우개선 사례 분석 및 시사점 도출								
다. 실태조사 심층 분석 및 이해관계자 FGI 실시								
라. FGI 결과 분석								
마. 중간보고								
바. 요양보호사 처우 및 사회적 지위향상을 위한 정책방안 도출 - 전문가 자문회의 - 정책간담회								
사. 연구결과 수정 보완								
아. 최종보고								
자. 성과품 제출								
※ 보고회 일정		착수			중간			최종

10

Ⅱ. 문헌 고찰

1. 요양보호사 처우

2. 요양보호사 처우 관련 선행연구



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 요양보호사 처우

1. 요양보호사 처우 관련 이슈

01. 낮은 임금

- 최저임금과 처우개선 고려한 인상분
- 기본급여, 수당 포함하는 일체의 임금
- 처우개선비, 장기근속 장려금, 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금
- 주휴수당, 연차수당 등 기본급 외 수당

02. 근로기준법 준수의 어려움

- 임금체불
- 부당해고
- 직장내 괴롭힘 및 폭력
- 과도한 업무, 초과근무

03. 전문성 약화

- 이용자의 투약, 학대, 위기대응 등의 교육 부족
- 대상자로부터 폭력피해 및 사망 시 트라우마 경험하나 이에 대한 사후조치 부족
- 질 좋은 교육강사 부족

04. 사회적 지위 저하

- 성희롱 및 폭력
- 휴게시간
- 인권 관련 서비스 이용자 교육
- 지원 조례의 부실한 운영, 고충창구 부족

II. 요양보호사 처우 관련 선행 연구

1. 중앙연구

01. 중앙 연구

- 「돌봄노동의 사회적 가치에 대한 해외 정책사례 연구」 (구미영 외, 2019. 한국여성정책연구원)
- 「초고령사회 대비한 장기요양제도 발전방향 연구」 (석재은 외, 2020. 보건복지부.한림대산학연)
- 「돌봄서비스의 외국인 종사자에 관한 기초연구」 (남궁은하 외, 2021. 한국보건사회연구원)
- 「돌봄서비스업 외국인 노동시장 연구」 (이규용 외, 2022. 한국노동연구원)

13

II. 요양보호사 처우 관련 선행 연구

2. 지자체 연구

02. 지자체 연구

- 「**대전시** 요양보호사 근무실태와 처우개선에 관한 연구」(장창수, 2015. 대전발전연구원)
- 「**인천시** 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」(하석철.양지훈, 2018. 인천시사서원)
- 「인천시 요양보호사 경력개발」(김수진 외, 2019. 인천시고령사회대응센터)
- 「인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안」(하석철.김제희, 2020. 인천시고령사회대응센터)
- 「**서울시** 요양보호사 처우개선 방안 연구」(송인주 외, 2019. 서울시복지재단)
- 「**광주광역시** 요양보호사 처우개선 지원 계획수립 방안 연구」(김진희 외, 2020. 광주복지재단)
- 「광주광역시 장기요양요원 실태조사」(김신숙 외, 2022. 광주복지연구원)
- 「**전라북도** 필수노동자 현황과 지원방안」(김수은 외, 2022. 전북연구원)

14

Ⅲ. 요양보호사 처우 관련 법령 및 정책분석

1. 중앙정부의 요양보호사 처우 관련
법령 및 정책 분석
2. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책
사례
3. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례
및 정책 분석



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 중앙정부의 요양보호사 처우 관련 법령 및 정책 분석

1. 요양보호사 관련 법

01. 노인복지법

- 요양보호사의 직무, 자격증 교부, 요양보호사교육기관 지정과 같은 요양보호사 자격 및 관리에 관한 사항 규정

2. 요양보호사 관련 정책

01. 제3차 장기요양기본계획(2023~2027)

- 주요과제3. 믿고 안심할 수 있도록 장기요양기관 품질관리
→ 장기요양요원 처우개선 및 역량강화

02. 노인장기요양보험법

- 장기요양요원 보호와 관련된 규정 마련
- 장기요양요원지원센터 운영
- '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시'에서 종사자 처우개선 등, 인건비 지출비율, 장기근속장려금에 대한 조항 규정

02. 노인장기요양시설 요양보호사 승급제 시범사업

- 2023.4.~9. (6개월) → 결과 분석해 승급제 추진방안 마련
- 9개 시도 13개 지역(충남 천안시)
- 대상기관 선임요양보호사 (6개월 이상 근무자 중 요양시설 재직자 중 추천) 대상
- 기존 돌봄서비스, 요양보호사(실습생) 교육과 지도, 1차 고충상담, 수급자 사례관리 지원 업무
- 수당 월 15만원, 시범사업 참여시설 참여수당 10만원 지원

II. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책 사례

1. 서울시 요양보호사 처우 개선 정책

01. 서울시어르신돌봄종사자지원센터 운영

〈표 3-7〉 서울시어르신돌봄종사자 광역 및 지원센터의 주요 기능

기능	광역센터	권역별 센터
정책기획	- 돌봄정책 관련 연구사업 - 돌봄노동 관련 거버넌스 구축	- 돌봄정책 연구결과 활용
사회적 인식개선 (좋은돌봄)	- 광역단위 대시민 캠페인 - 법제도 개선 건의 - 좋은돌봄 사례 수집	- 권역단위 대시민 캠페인 - 기관 종사자 인식개선 - 좋은돌봄 사례 발굴·수집
돌봄종사자 역량강화	- 전문강사 풀 관리·지원 - 교육교재 개발·보급	- 건강증진 지원사업 시행 - 직무교육 지원사업 시행 - 리더양성 지원사업 시행
돌봄종사자 권익옹호	- 상담 통합 DB 관리 - 구인구직 지원 - 광역단위 자조모임 지원	- 고충상담, 취업상담 진행 - 정보제공 - 권역별 자조모임 지원
협력체계 구축	- 광역단위 네트워크 구축 - 통합 DB 구축·관리 - 평가 등 매뉴얼 보급 개발·보급 - 홍보 활동	- 권역단위 네트워크 구축 - 홍보 활동

자료: 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터(2023). 센터안내, <http://www.dolbom.org>.

II. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책 사례

1. 서울시 요양보호사 처우 개선 정책

01. 서울시어르신돌봄종사자지원센터 운영

영역	사업 내용
교육권	- 돌봄노동자 역량강화를 위한 맞춤형 교육 내용 개발 및 체계화된 교육 제공 - 현장 맞춤형 교육과정 개발 연구 및 시범 교육 운영 - 현장 맞춤형 직무항상 교육, 좋은돌봄 교육(감동관리·소통 등) - 직종별 교육(방문사회복지사, 방문간호사, 기관 운영자) - 인문문화교실, 권리교육(노동법, 노동인권, 산업안전, 산재보상, 성희롱예방 등, 권리찾기 수첩 배부) - 돌봄 기술, 좋은돌봄 실천윤리 교육 개발 - 현장 전문가 네트워크를 통한 교육개발 및 모니터링단 구성 - 건강보험공단 요양보호사 직무교육기관 운영
건강권	- 돌봄노동자 건강권 지원을 통한 요양서비스 지속성 보장, 돌봄서비스 질 향상 - 돌봄노동자 건강증진 교실: 근골격계 질환 예방, 중년여성 건강관리, 소진 예방 마음 건강교실 운영 - 요양보호사 심리상담 지원: 전문심리상담 1:1 연계 지원 - 커뮤니티지원·자조역량강화 사업: 동아리 운영 지원, 요양보호사 힐링캠프
노동권	- 노동상담: 요양보호사, 사회복지사 등 무료노동상담 진행, 권익보호, 노동인권 실현 - 무료노동상담: 월·금 오후 2시~6시, 전화·내방상담(임금·급여·퇴직금·부당해고 등), 권역별 센터 및 센터에서 제공 - 노동권보호사업: 공인 노무사 무료 노동상담 지원, 권익 정보 제공 - 요양보호사 권리찾기 수첩 발간 및 배포 - 노동상담 사례집 발간 및 배포
좋은돌봄	- 좋은돌봄 문화 확산 및 인식개선을 위한 실천 - 좋은돌봄 캠페인, 사회적 협약, 사례발굴 및 확산 - 이용자 대상 인식개선 캠페인, 교육자료 개발 및 배포 - 좋은돌봄 서울 한마당: 매해 요양보호사, 사회복지사 등이 모여 정책문화의 장 개최 - 온오프라인 홍보
현장 정책	- 돌봄정책 및 제도, 요양현장 실태 관련 정책 연구 수행 - 현장 참여형 실태연구, 돌봄정책 관련 토론회, 세미나 개최 - 정책지원 플랫폼: 자치구별 요양보호사 모임을 통해 현장 의견 수렴, 권역별 리더 양성교육, 아이디어 공모전, 정책대회 등 개최
기능 강화	- 4개 권역센터와 8개 지역센터 지원 - 권역센터 네트워크 구축, 공통 직원교육, 프로그램 개발, 공동 워크숍 개최

자료: 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터(2023). 종합지원센터 사업 소개, <http://www.dolbom.org>.



【상담실 및 내부공간 구성】

【협업 측정기, 음료 이용 및 개수대】

【운동 및 활동실】

【노동상담(무료 노무사 상담)】

【그림 3-4】 마포센터 전경

II. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책 사례

1. 서울시 요양보호사 처우 개선 정책

02. 제2기 서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획 수립

정책분야	정책과제	세부사업	정책분야	정책과제	세부사업
안전한 돌봄환경 조성	안전한 근무환경 조성	- 산업재해 예방 및 대응 지원사업 - 위기대응 매뉴얼 개발 보급 및 실행	체계적인 돌봄종사자 역량강화	좋은돌봄 역량 교육 강화	- 좋은돌봄 역량 강화를 위한 교육과정 개발 및 보급 - MZ세대 장기요양요원 역량강화 교육 시행
	돌봄노동 신체·정신 건강 지원	- 건강지원 프로그램 확대 - 장기요양요원 심리상담 서비스 지원		신기술 직무교육 강화	- IoT, AI 등 활용한 맞춤형 스마트 돌봄 확대
	감염병으로부터 종사자 보호	- 감염병 예방 지원체계 구축 및 방역물품 지원 - 장기요양요원 독감예방접종 무료지원		공적영역 활용한 교육서비스 제공	- 장기요양기관 운영자 교육 강화 - 돌봄종사자지원센터의 직무교육기관 수행
	성희롱·성폭력예방 및 피해자보호	- 성희롱 예방과 대응 지원사업		돌봄노동 좋은 일자리로 전환	- 표준노동가이드 개발 및 적용 교육 - 노동인권 교육 및 정보 제공
함께 만드는 좋은돌봄 서비스	좋은돌봄 인증제 확대 및 강화	- 서울형 좋은돌봄 인증기관 확대 - 서울형 기관 종사자 복지포인트 지급	함께 누리는 돌봄노동 권익보호	돌봄노동 기본권 강화	- 노동권의 보호 기반 조성 - 장기근속장려금 개선
	어르신돌봄가족 사기진작 지원	- 가족요양보호사 휴가 지원 - 돌봄가족 상담, 건강프로그램 지원		돌봄노동 노동조건 개선	- 대체인력 지원사업 지속 추진 - 비자발적 실직자 생활 유지 지원
	돌봄노동 지원 체계 강화	- 장기요양기관 지정제 지속 운영 - 120다산콜센터 협업을 통한 원스톱 민원창구		인식개선 및 자긍심 제고	- 장기요양요원 멘토(중간관리자) 시범사업 추진 - 돌봄서비스 이용자 교육자료 개발 및 배포
	재무회계 모니터링 및 지도감독 강화	- 재무회계시스템 모니터링으로 재무투명성 강화 - 장기요양기관 모니터링 및 이용자 만족도 조사		돌봄현장 소통 체계 마련	- 돌봄현장 정책네트워크 강화 - 돌봄노동 존중을 위한 시민과의 소통 강화

자료: 서울시(2021). 「제2기(2022~2024년) 서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획」, pp.11~45 내용 재구성

II. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책 사례

2. 경상남도 요양보호사 처우개선 사례

01. 경상남도중부권돌봄노동자지원센터 운영

(표 3-13) 경상남도중부권돌봄노동자지원센터의 사업별 세부 내용

사업 영역	세부 내용
연구개발 및 홍보	- 실태조사 및 연구: 돌봄노동자 노동의식 조사 실시, 노동인권 개선 및 권익보호 기초 자료로 활용 - 실태조사 보고 및 정책토론회: 실태조사 기반 노동인권 개선 및 권익보호를 위한 토론 - 돌봄노동자센터 이용 만족도 조사: 센터 품질 향상에 반영 - 홍보사업: 인식개선 슬로건 공모전, 창간발매, 홍보물품 배포, 온오프라인 홍보 - 민간협력 네트워크 및 자원 연계: 공공 및 민간 네트워크 구성, 간담회 개최
건강관리와 직업·심리상담 및 역량강화	- 건강관리 사업: 요가교실, 건강댄스교실, 소도구 활용 건강교실, 중장년 여성 건강교실, 우울증 테스트, 힐링 화분심기, 찾아가는 건강모니터링, 건강걷기·달리기 - 역량강화 사업 - 요양보호사 직무교육, 구직교육, 스마트 역량강화, 정리수납 - 어르신 근력강화 운동법, 근골격계질환 예방 데이밍, 식생활 관리 - 갈등관리, 어르신과의 대화 기술 - 치매예방, 치매어르신 돌봄 기술, 인지활동 지도법 - 선배 요양보호사가 하는 돌봄기술 교육 - 리더 양성 교육 - 재가방문요양기관 사회복지사 실무교육, 기관방문 직무교육
권익보호 및 복리증진 현장지원	- 권익보호 - 근무시설 부당노동행위에 대한 상담 지원 - 심리적 어려움·감정 이해 관리, 나를 위한 돌봄 교육 - 돌봄을 말한다: 돌봄노동자 고용해소, 돌봄노동 구조 및 현실, 사회인식 개선 - 여성의날 특강: 3.8 여성의 날 역사 알기, 여성노동 현실과 노동권 이해 - 아이돌보미 심리치유 프로젝트, 돌봄노동자 영화상영 - 지역방문 화원 만남의 날, 시외지역 방문 홍보, 고용상담 및 소년예방 프로그램, 인식개선 캠페인 - 노동법·산재, 소비자피해구제법 교육 - 요양보호사의 날 기념축하 행사, 돌봄노동자 한마당 - 복리증진 현장지원 - 음악치유, 감정아로마테라피, 판소리(울화통 지르기), 노래교실, 글쓰기 교실, 자수 브로치 만들기, 숲체험 등 - 직업·고충·심리상담사업, 자조모임

자료: 경상남도중부권돌봄노동자지원센터(2023). 내부 자료



[그림 3-5] 경상남도중부권돌봄노동자지원센터 시설 사진

II. 타 지역 요양보호사 처우 개선 정책 사례

3. 이 외 타지역 요양보호사 처우 개선 정책

〈표 3-14〉 타지역 요양보호사 처우 개선 정책

시·도	시·군·구	세부 내용
인천광역시	강화군	- 장기요양요원 처우개선(22~)(뉴스타운, 2021.11.16.) · 총예산 8억 4천만원(2022년 기준) · 장기요양요원의 근로환경 개선 사업, 처우개선 및 지위향상을 위한 상담·조사·연구사업, 역량 강화를 위한 교육 및 훈련지원 사업, 장기요양요원 처우개선수당 지급
경기도	-	- 요양보호사 수당 산설 방안 검토(인천일보, 2023.2.19.) · 경기도 요양보호사는 17만 3,626명임. 최저임금수준을 받고 있는 요양보호사의 처우개선을 위해 수당지급 산설 방안 검토 · 경기연구원에서 요양보호사 수당 지급 타당성 여부, 대상자 선정 및 지원규모 마련 방안 연구 실시 중
강원도	정선군	- 요양보호사 처우개선비 지급(정선군, 2023) · 재가노인지원서비스 계약직 직원 명절휴가비 지원(60만원×2회) · 재가장기요양기관 종사자 복지수당 지원(1년 미만: 10만원, 1~5년: 15만원, 5년 이상 18만원)
충청북도	충주시	- 요양보호사 처우개선비 지급(뉴스시, 2022.8.31.) · 「장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」에 의거 요양보호사 처우개선비 지급 · 월 60시간 이상 3개월 이상 근무한 요양보호사에게 매월 3만원씩 지급 · 2022년 8월 기준 요양보호사 총 2,500여명 중 1,573명에게 지급
전라남도	강진군	- 장기요양기관 종사자 처우개선 수당 지급(시민일보, 2023.1.20.) · 장기요양기관 22개소 600여명 종사자에게 매월 3만원 처우개선 수당 지급
	해남군	- 장기요양기관 종사자 수당 지급(21~)(프레시안, 2021.1.22.) · 노인요양시설 요양서비스 종사자 1인당 월 5만원 특별수당 지급 · 재가노인복지시설 및 재가장기요양기관 근무 요양보호사 1인당 월 2만원 처우개선 수당 지급
	구례군	- 장기요양기관 종사자 처우개선(21~)(매일일보, 2021.3.5.) · 장기요양기관 1년 이상, 60시간 이상 근무 요양보호사(12개소 135명)에게 월 3만원 지급 · 노인요양시설(5개소 129명) 종사자에게 월 5만원 특별수당 지급
	영광군	- 사회복지시설(법인) 및 장기요양 종사자 처우개선 수당 지급(18~)(영광신문, 2021.3.22.) · 처우개선 수당: 시설근무 종사자 1인당 월 5만원, 재가기관 종사자 1인당 월 3만원 지급
	문경시	- 시설종류, 근무기간에 따라 5만원에서 14만원까지 차등 지원(서울퍼블릭뉴스, 2023.6.26.)
제주특별자치도	-	- 장기요양기관 종사자 처우개선, 총예산 105억 1,700만원(헤드라인 제주, 2022.2.9.) · 처우개선비 지급: 모든 상근 종사자 1인당 월 15만원~20만원 지원(총예산 74억 8,100만원) · 교통비 지원: 시설장을 제외한 상근 근무자 1인당 월 10만원 지원(총예산 27억 9,600만원) · 복지포인트: 현 시설 3개월 이상 처우개선비를 지급받은 종사자 1인당 연 70 포인트(7만원) 지원(총 2억 4,000만원)

자료: 각 지역의 해당 자료는 참고문헌 목록에 수록

III. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례 및 정책 분석

1. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례

01. 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례

- 충청남도(2017년)와 11개 시군에서 제정
- 보령시, 서산시, 금산군, 태안군 현재 미제정
- 처우개선 지원사업, 장기요양요원의 신분보장(권익보호)에 대한 조항 공통적
- 장기요양요원지원센터 설치 및 운영 → 충청남도, 천안시, 아산시, 당진시, 홍성군, 예산군에서 마련
- 충청남도 조례 → 시행계획의 수립·시행, 지원사업, 장기요양요원의 신분보장, 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영, 장기요양요원지원센터의 기능, 운영의 위탁 등

02. 보령시 요양보호사 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례

- 2020년 6월 제정
- 요양보호사로 대상 한정
- 종합계획의 수립 및 시행, 실태조사, 처우개선 사업 등, 재정지원, 요양보호사의 신분보장, 포상 등의 내용 담음.

III. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례 및 정책 분석

2. 충청남도 요양보호사 처우 관련 정책

01. 노인의료·재가시설 처우개선비 확대

- 2008년 이전 종사자에 대해서만 처우개선비 지원
- 2022년 6월 인수위에서 2008년 이후 설립 노인의료복지시설 종사자에게 월 5만원 지원 도지사에게 보고, 처우개선비 확대 계획 수립
- 2023년부터 월 5만원씩 지원(301개소 5,957명 대상, 2023년 예산 3,574백만원)
- 장기적으로 2008년 이후 설치한 재가노인복지시설 종사자까지 확대하는 것을 검토 중

23

III. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례 및 정책 분석

2. 충청남도 요양보호사 처우 관련 정책

02. 15개 시군별 요양보호사 처우개선 관련 사업

〈표 3-19〉 15개 시·군별 요양보호사 관련 처우개선 사업 및 예산

(단위: 천원)								
구 분	사업명	총예산	군	국	도	시·군	기타	비고
천안시	노인복지시설 종사자 처우개선비	304,920			60,984	243,936		
	장기요양기관 CCTV 지원	201,960	100,980		30,294	70,686		노인요양시설 51개소
	장기요양기관 CCTV 지원	44,000	22,000		6,600	15,400		노인요양공동생활가정 20개소
공주시	노인(의료, 재가)복지시설 종사자 처우개선비	345,600			69,120	276,480		
	노인요양시설 장비보강	80,080	40,040		12,012	28,028		
보령시	노인복지시설 종사자 처우개선비 지원	248,040			49,608	198,432		
	장기요양기관 CCTV 지원	40,480	20,240		6,072	14,168		
아산시	노인주거복지시설 종사자 처우개선 지원	29,040			5,808	23,232		1개소
	노인의료복지시설 종사자 처우개선 지원	378,600			75,720	302,880		총 631명
	재가노인복지시설 종사자 처우개선	15,840			3,168	12,672		4개소, 10명
	양로시설 종사자 정액급식비 지원	9,000			2,700	6,300		1개소, 15명
	노인생활시설 종사자 건강검진비 지원	1,800				1,800		6명
	노인생활시설 종사자 복지포인트 지원	1,200				1,200		
	재가노인복지시설 종사자 건강검진비 지원	1,800				1,800		
	재가노인복지시설 종사자 복지포인트	1,400				1,400		
	장기요양기관 CCTV 지원	112,640	56,320		16,896	39,424		32개소

24

III. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례 및 정책 분석

2. 충청남도 요양보호사 처우 관련 정책

02. 15개 시군별 요양보호사 처우개선 관련 사업

(단위: 천원)								
구 분	사업명	총예산	군	국	도	시·군	기타	비고
사산시	노인복지시설 종사자 처우개선비 지원	538,080			107,616	430,464		
	노인복지시설 종사자 인권교육	2,500				2,500		
	노인복지시설종사자 교육 및 수범사례 발표회	15,000				15,000		
	장기요양기관 CCTV 지원	84,480	42,240		12,672	29,568		
논산시	어르신생활시설 종사자 처우개선비 지원	101,400			20,280	81,120		
	어르신이용시설 종사자 처우개선비 지원	4,320			864	3,456		
	어르신의료복지시설 종사자 처우개선비	339,600			67,920	271,680		
	양로시설 종사자 정액급식비 지원	5,400			1,620	3,780		
	장기요양기관 CCTV 지원	98,560	49,280		14,784	34,496		
계룡시	노인의료복지시설 종사자 처우개선비	93,600			18,720	74,880		
	장기요양기관 CCTV 설치 지원	25,080		12,540	3,752	8,778		
당진시	노인생활시설 종사자 처우개선비 지원	157,560			31,512	126,048		평안마을·참사랑, 142,700원×92명×12월
	노인생활시설 종사자 처우개선비	288,000			57,600	230,400		50,000원×480명
	노인요양시설 CCTV 설치	56,760			8,514	19,866	(7)28,380	17개소
금산군	노인복지시설 종사자 처우개선비	177,480			36,480	141,000		
	장기요양기관 CCTV 지원	62,480	31,240		9,372	21,868		

25

III. 충청남도 요양보호사 처우 관련 조례 및 정책 분석

2. 충청남도 요양보호사 처우 관련 정책

02. 15개 시군별 요양보호사 처우개선 관련 사업

(단위: 천원)								
구 분	사업명	총예산	군	국	도	시·군	기타	비고
부여군	노인재가시설 종사자 처우개선비	37,080			7,416	29,664		2008.6.30. 이전 2개소
	노인생활시설 종사자 처우개선비	113,160			22,632	90,528		2008.6.30. 이전 3개소
	노인생활시설 종사자 처우개선비	140,400			28,080	112,320		2008.7.1. 이후
	노인요양시설 장비보강	46,200	23,100		6,930	16,170		CCTV 설치지원
서천군	노인복지시설 종사자 처우개선비 지원	228,240			45,648	182,592		- 129,820원×56명×12개월 - 50,000원×235명×12개월
	장기요양기관 CCTV 설치 지원	41,800	20,900		6,270	14,630		11개소
청양군	장기요양기관 워크숍	3,000				3,000		
	장기요양기관 CCTV 지원 사업	24,200	12,100		8,470	3,630		7개소
홍성군	노인생활시설 종사자 처우개선	91,920			18,384	73,536		
	재가노인복지시설 종사자 처우개선	21,600			4,320	17,280		
	노인생활시설 종사자 처우개선(제도 이후)	147,000			29,400	117,600		
	장기요양기관 CCTV 지원	44,000	22,000		6,600	15,400		
예산군	노인생활 및 이용시설 종사자 처우개선비	219,960			43,992	175,968		
	장기요양기관CCTV지원	64,680	32,340		9,702	22,638		
태안군	노인생활시설 종사자 처우개선	141,000			28,200	112,800		
	장기요양기관 CCTV	40,040	20,020		6,006	14,014		

자료: 각 시·군별 2023년 세출예산서.

26

충청남도 요양보호사 IV. 처우 실태조사 심층 분석

1. 조사 개요

2. 주요 결과



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 조사 개요

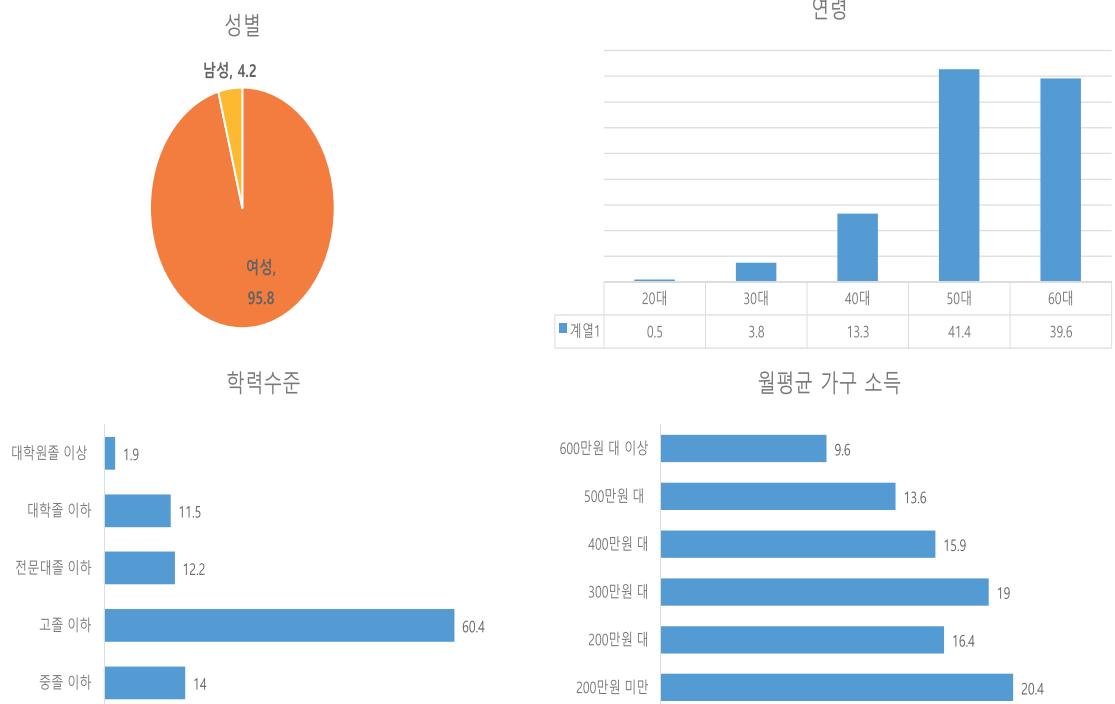
〈표 4-1〉 실태조사 개요

구 분	내 용
조사목적	• 충청남도 내 15개 시군 요양보호사 처우 실태 파악
조사대상	• 충청남도 내 15개 시군 요양보호사
조사방법	• 구조화된 설문지를 이용한 온라인/오프라인 병행 조사 • 이메일, 팩스 등 조사방법 병행 및 설문 진행을 위한 전화 컨택
표본수	• 573명 • 시설급여 요양보호사 199명 • 재가급여 요양보호사 374명
조사내용	[요양보호사 처우 전반적 실태] • 일반적 특성 : 인구사회학적 특성 및 근무기관 관련 특성 • 임금 및 고용 관련 • 근로환경 • 업무 특성 • 정신 및 신체적 건강 • 처우 개선 관련 의견
조사기간	• 2021. 5. 17.~ 6. 27

자료: 충청남도사회서비스원 조사자료(2021). 「충청남도 노인돌봄서비스 종사자 처우실태 및 개선방안 연구」(김선미 외, 2021)

II. 주요 결과

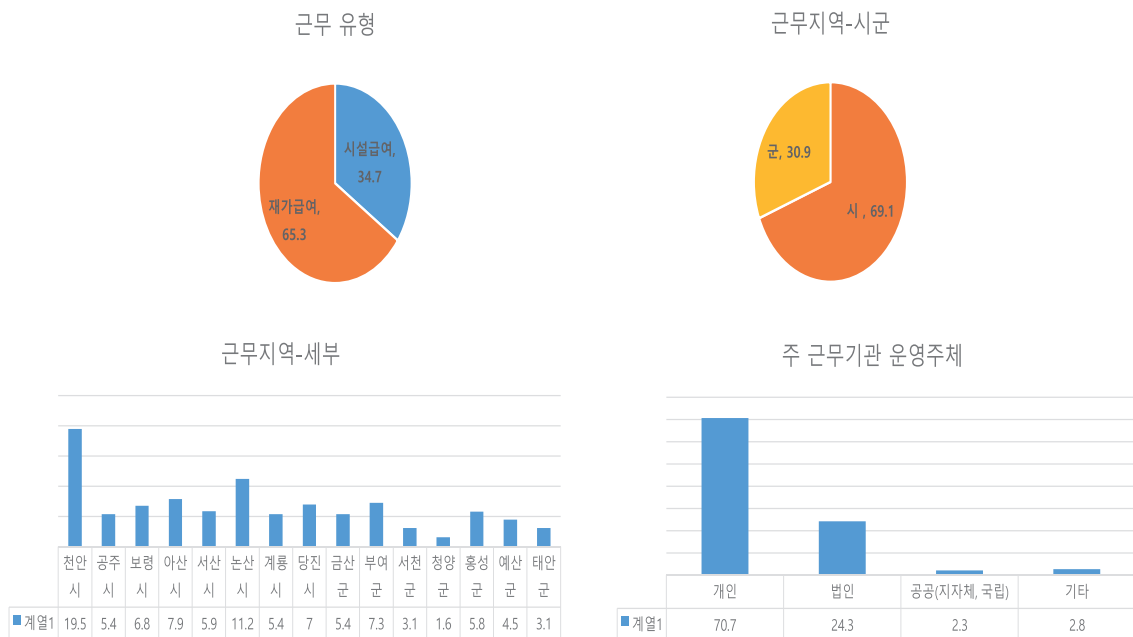
01. 일반적 특성



29

II. 주요 결과

01. 일반적 특성

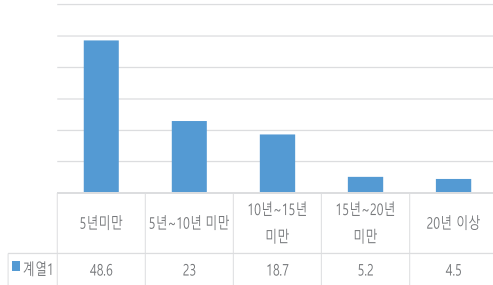


30

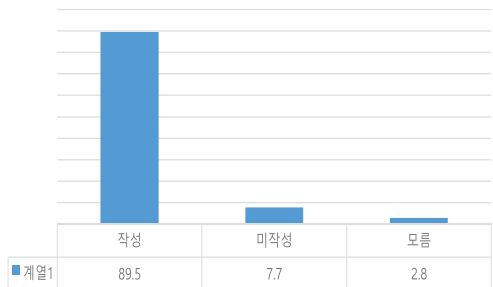
II. 주요 결과

02. 임금 및 고용 관련

노인돌봄서비스 근무 경력



근로계약서 작성여부



〈표 4-6〉 월평균 임금수준

(단위: 명, 만원)

구분		전체	평균	SD	t/F(p)
연령 구분	40대 이하	83	142.8	68.5	.843 (.431)
	50대	201	155.9	94.9	
	60대 이상	174	150.9	56.3	
	전체	458	151.6	77.5	
근무 형태	시설 급여	139	192.9	55.0	9.292 (.000)
	재가 급여	322	133.3	78.9	
	전체	461	151.3	77.4	
노인 인구 비율 지역별	10%대 ¹⁾ (a)	166	135.9	58.1	32.722 (.000) a(b,c)
	20%대 ²⁾ (b)	184	158.7	89.9	
	30%대 ³⁾ (c)	111	162.0	77.6	
	전체	461	151.3	77.4	

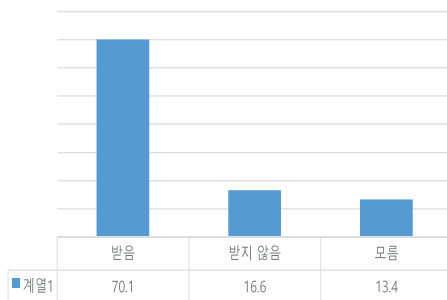
¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

31

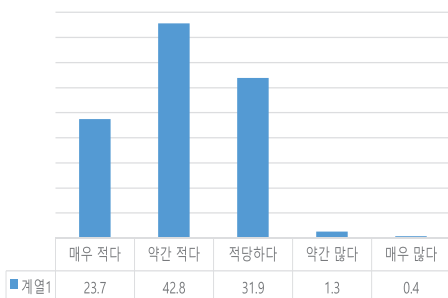
II. 주요 결과

02. 임금 및 고용 관련

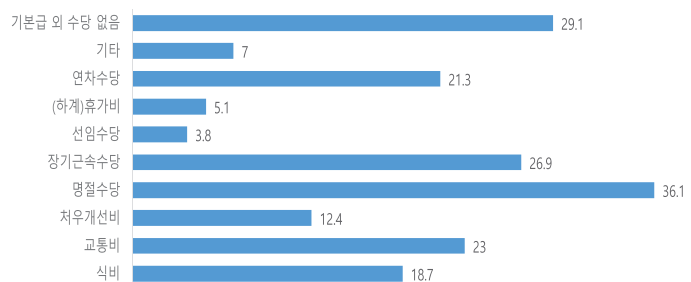
주휴수당 여부



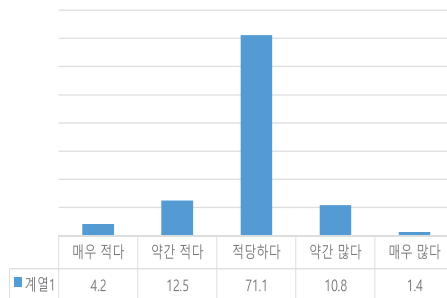
임금수준에 대한 주관적 인식



기본급 이외 지급수당 현황



근무시간에 대한 주관적 인식



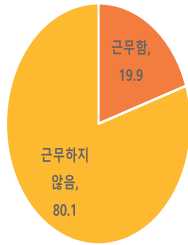
32

II. 주요 결과

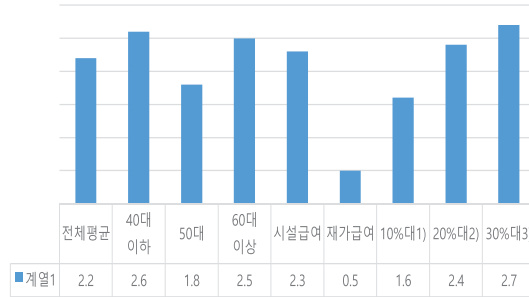
02. 임금 및 고용 관련

¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

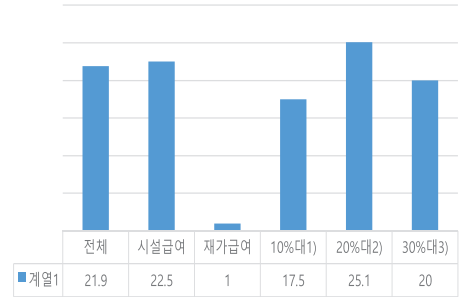
야간근무 여부



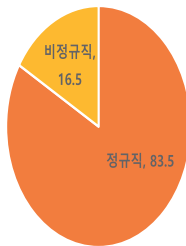
야간근무 평균 직원수에 대한 평균 비교



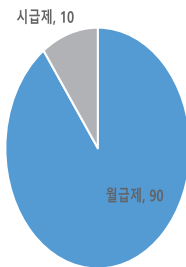
야간근무 평균 입소자수에 대한 비교



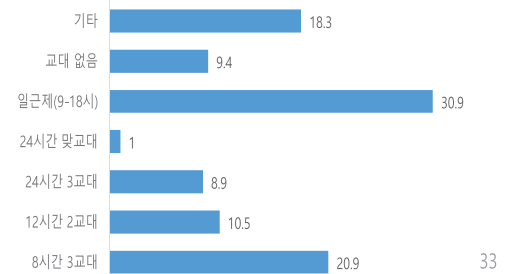
시설급여 요양보호사의 정규직 여부



시설급여 요양보호사의 급여 형태



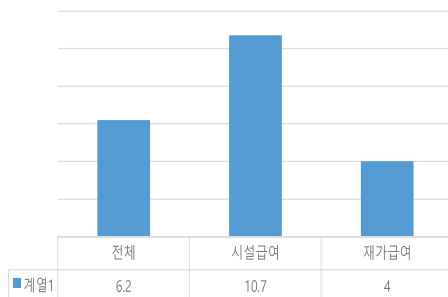
시설급여 요양보호사의 근무 형태



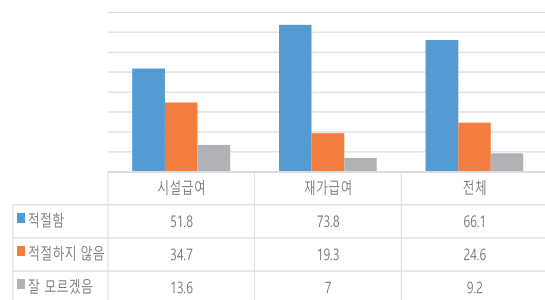
II. 주요 결과

03. 근로환경

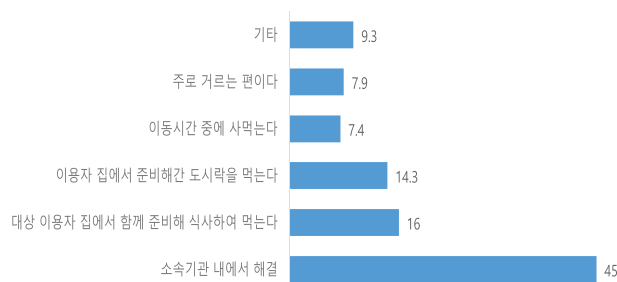
돌봄 어르신 인원



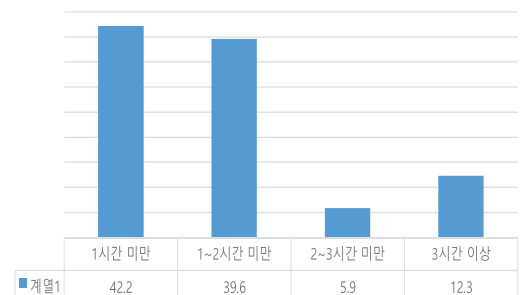
돌봄 어르신 인원에 대한 적절성



근무 중 점심식사 형태



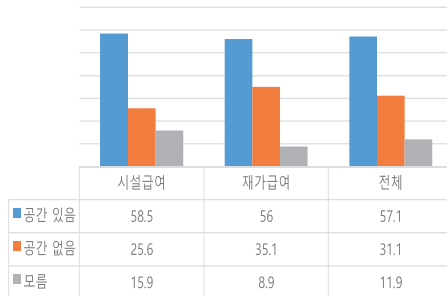
근무중 이동시간



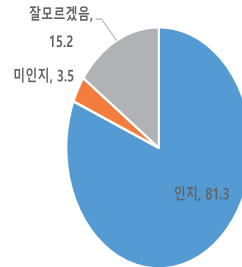
II. 주요 결과

03. 근로환경

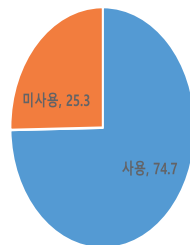
휴식 공간 여부



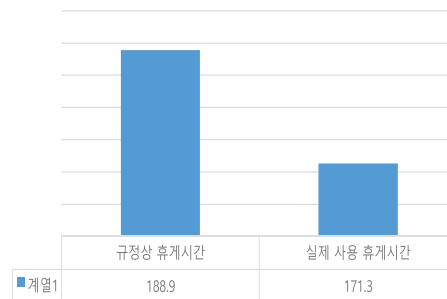
규정상 휴게시간 인지여부



실제 휴게시간 사용여부



휴게시간

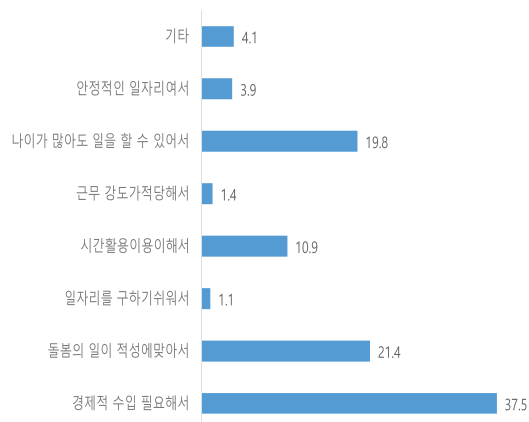


35

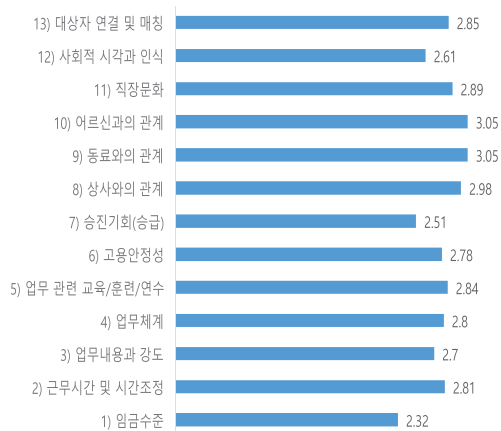
II. 주요 결과

04. 노인돌봄 업무 특성

노인돌봄 업무 동기



노인돌봄서비스 근무조건 및 근무환경 만족도



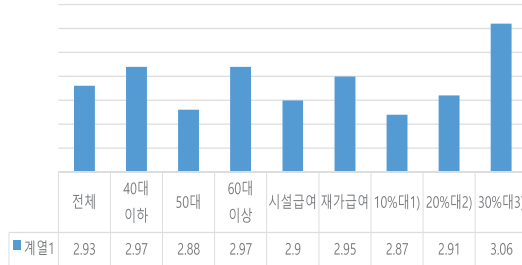
36

II. 주요 결과

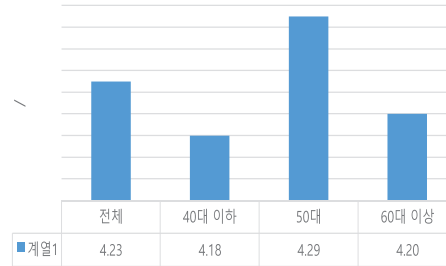
04. 노인돌봄 업무 특성

¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

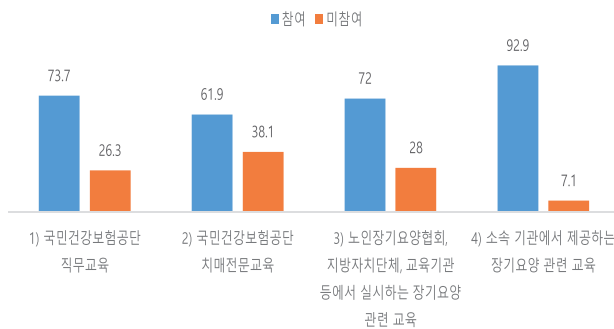
노인돌봄서비스 중사자로서의 전반적 만족도



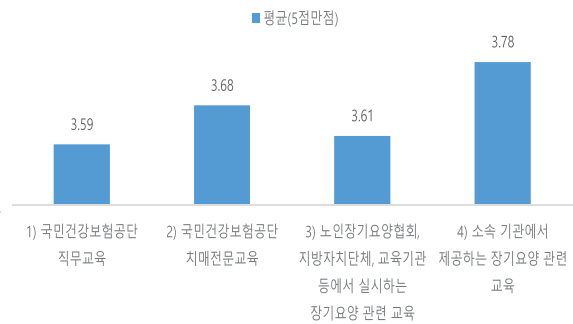
노인돌봄 업무관련 본인평가



노인돌봄서비스 업무 교육 참여 현황



교육 만족도

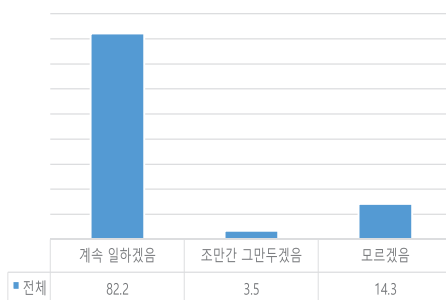


37

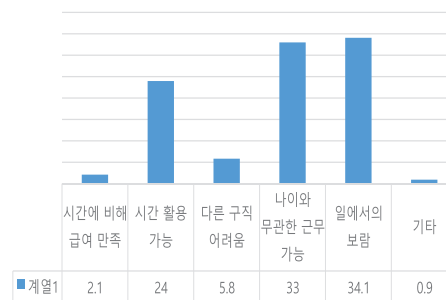
II. 주요 결과

04. 노인돌봄 업무 특성

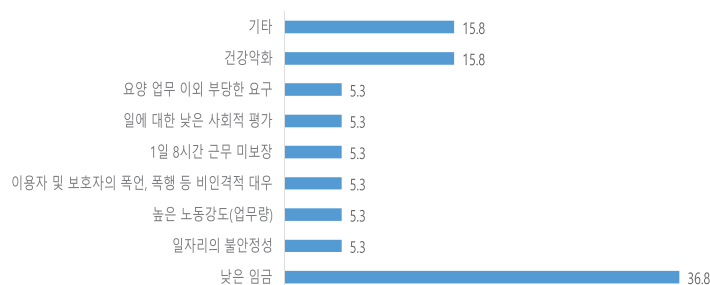
향후 업무 지속 의향



향후 업무 지속의향 사유



향후 업무 중단 의향 사유

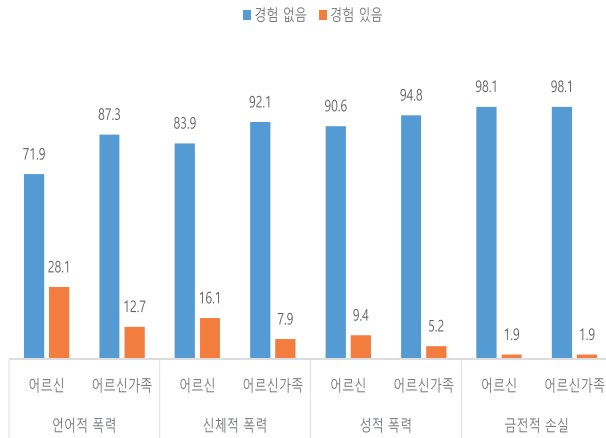


38

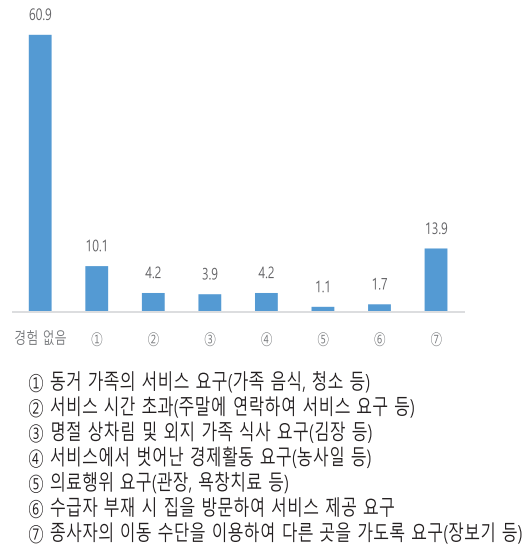
II. 주요 결과

05. 안전 및 건강 관련

어르신 및 가족으로부터 폭력 경험



부당한 요구경험

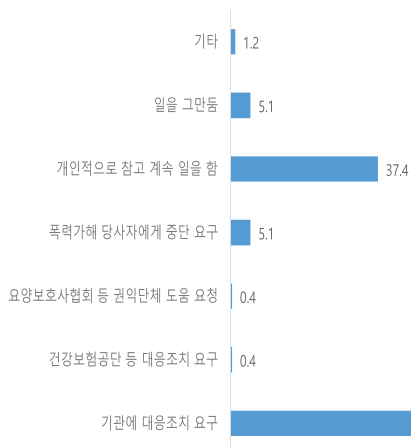


39

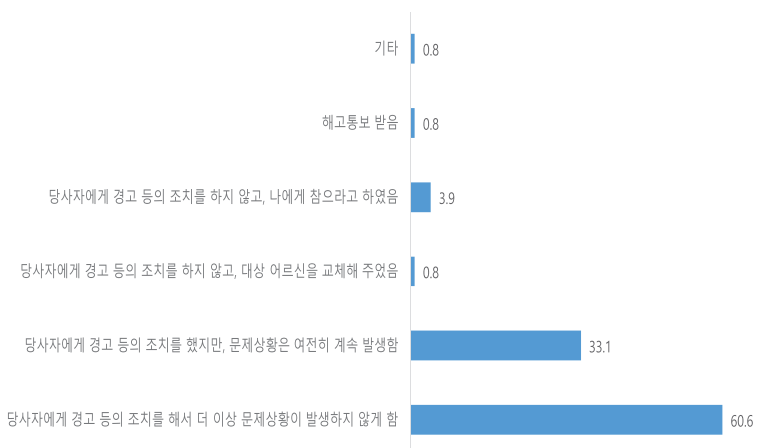
II. 주요 결과

05. 안전 및 건강 관련

부당한 요구경험 대처방안



부당한 요구경험에 대한 대응조치 요구 처리방안



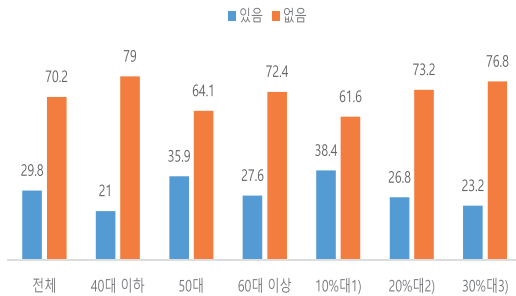
40

II. 주요 결과

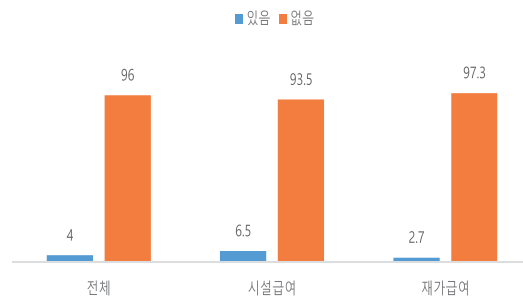
05. 안전 및 건강 관련

¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

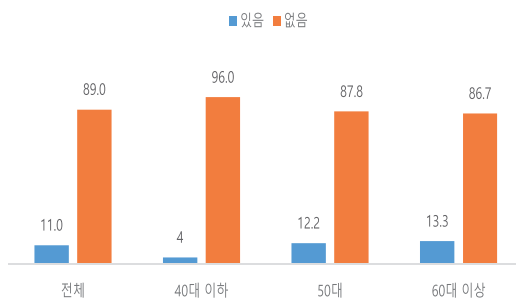
업무 수행중 질환 및 사고 경험-근골격계 질환



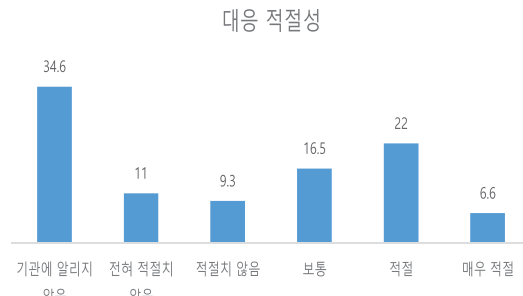
업무 수행중 질환 및 사고 경험-감염성 질환



업무 수행중 질환 및 사고 경험-상해 및 사고



업무수행 중 질환 및 사고 경험에 대한 소속기관



41

II. 주요 결과

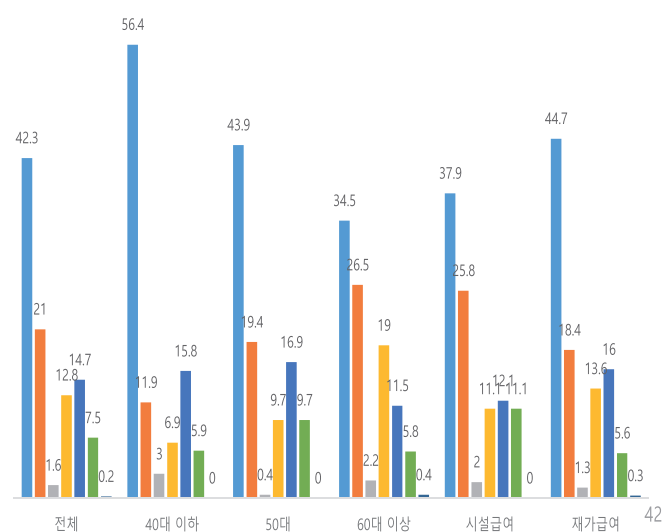
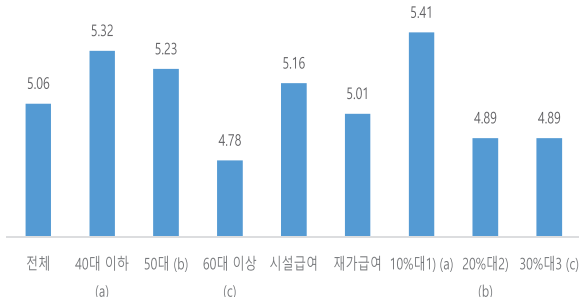
05. 안전 및 건강 관련

¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

스트레스 대처방안

- 주변의 지인이나 가족, 친구와의 대화를 통해 해결 ■ 나의 사명감이라 생각하고 견뎌내기
- 음식 및 흡연 등 기호식품을 통해 해결 ■ 종교적인 힘을 통해 해결
- 운동 등 취미·여가 활동을 통해 해결 ■ 그냥 참음
- 기타

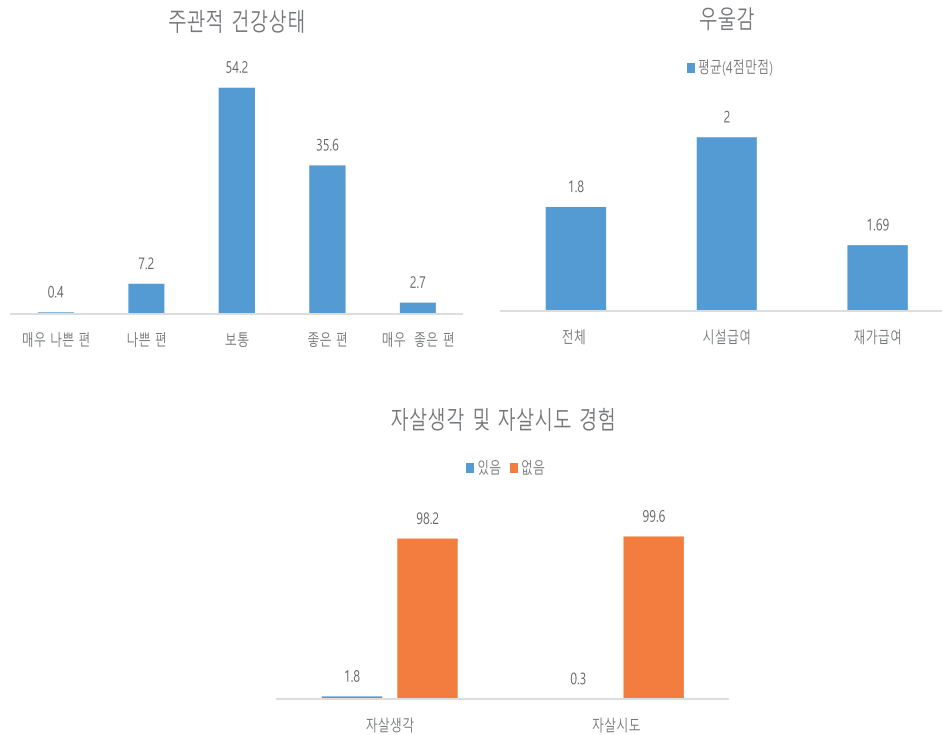
스트레스 수준



42

II. 주요 결과

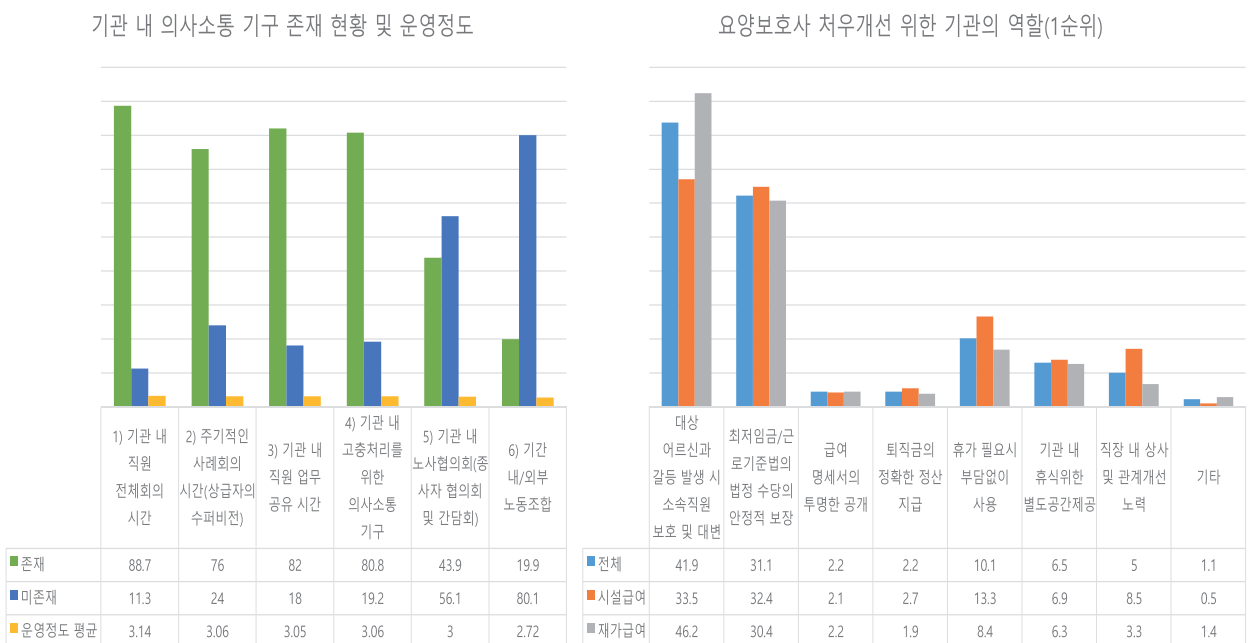
05. 안전 및 건강 관련



43

II. 주요 결과

06. 처우 개선 관련 의견



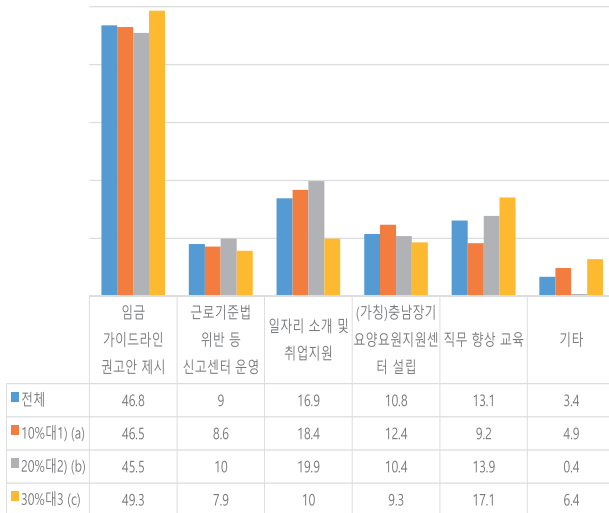
44

II. 주요 결과

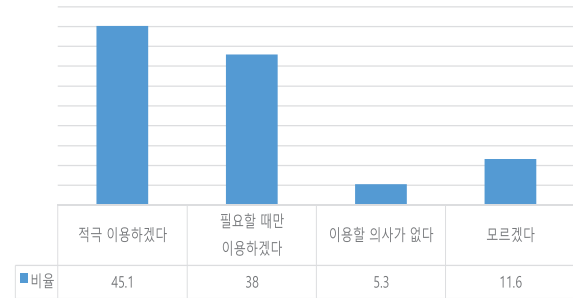
06. 처우 개선 관련 의견

¹⁾10%대 지역 : 천안, 아산, 계룡
²⁾20%대 지역 : 공주, 보령, 서산, 논산, 당진, 홍성
³⁾30%대 지역 : 금산, 부여, 서천, 청양, 예산, 태안

요양보호사 처우개선을 위한 충남의 역할(1순위)



(가칭)충남장기요양요원지원센터 설립시 이용 의향

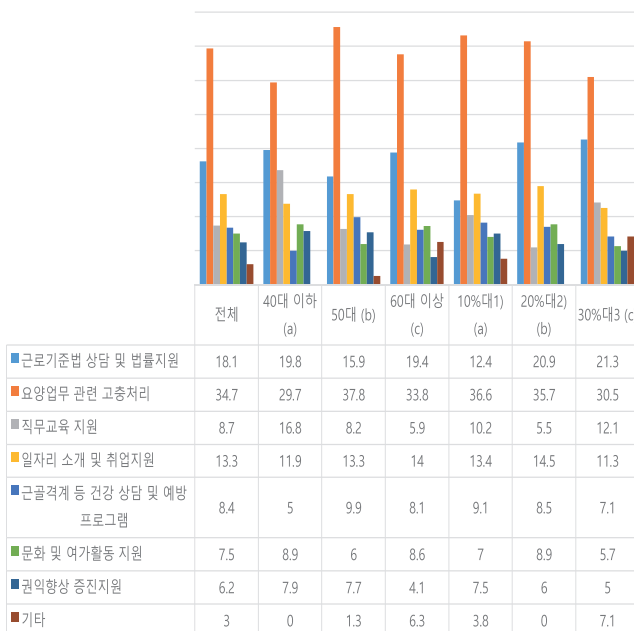


45

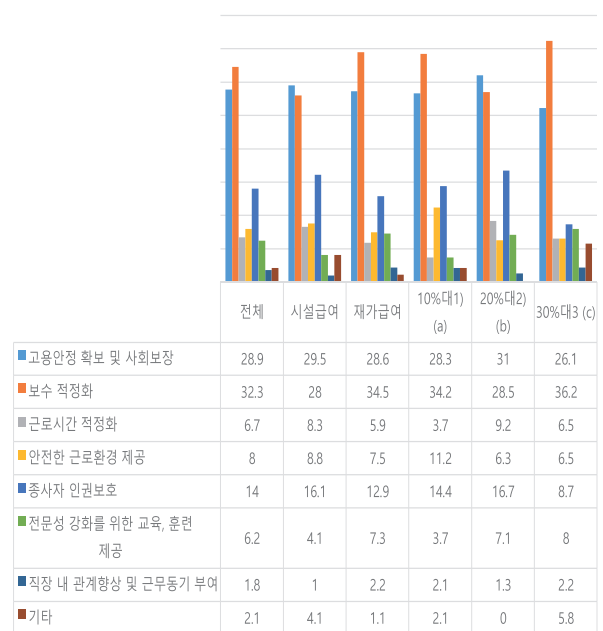
II. 주요 결과

06. 처우 개선 관련 의견

(가칭)충남장기요양요원지원센터 설립 시 원하는 지원(1순위)



요양보호사의 일자리 개선 필요 부분(1순위)



46

충청남도 요양보호사 V. 처우 이해관계자 FGI (심층면접조사) 분석

1. 심층면접 개요
2. 심층면접 분석 결과



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 심층면접 개요

〈표 5-1〉 심층면접에 참여한 공무원 현황

번호	성별	연령	근무기간	근무지
1	여	50대	33년	도
2	남	20대	1년	도
3	여	40대	20년	시

〈표 5-2〉 심층면접에 참여한 요양보호기관 시설장 현황

번호	성별	연령	근무기간	근무지	시설형태
4	남	60대	13년	시	재가
5	여	40대	15년	군	재가
6	여	50대	7년	시	시설

〈표 5-3〉 심층면접에 참여한 요양보호사 현황

번호	성별	연령	요양보호사 활동기간	내/외국인	현 근무시설 형태
7	여	50대	15년	내국인	재가
8	여	50대	13년	내국인	재가
9	여	50대	13년	내국인	시설
10	여	60대 이상	8년	외국인(중국)	재가
11	여	50대	2년	외국인(일본)	재가
12	여	60대 이상	2년	외국인(중국)	재가

• 자료수집

- ✓ 개별면접과 포커스그룹 인터뷰 실시
- ✓ 7.3~7.5까지 총 5회 실시
- ✓ 도 공무원/시 공무원/시설장/
- ✓ 내국인 요양보호사/외국인 요양보호사
- ✓ 천안 및 예산종합재가센터

• 분석방법

- ✓ 인터뷰 내용 녹취, 분석 위해 필사
- ✓ 자료분석은 녹취자료 반복 읽으면서 주제별로 범주화하는 주제분석 방법 활용

I. 심층면접 분석 결과

01. 공무원

〈표 5-4〉 공무원 심층면접을 통한 범주별 의미단위

범주	하위범주	의미단위
요양보호사의 처우 개선에 대한 지원 상황	요양보호사 처우개선의 필요성에 대한 공감	- 초고령화 시대에 요양보호사는 매우 필요한 인력 - 요양보호사의 처우가 개선되고, 법적인 안전장치가 마련되어야 함
	요양보호사 처우개선에 대한 법적 근거 필요	- 도 차원에서 하기 어려운 부분이 있음 - 법적 근거를 마련하여 전국적으로 동일하게 지원
	처우개선비 지원에 대한 지자체의 예산 부담이 많음	- 작년부터 도와 시 매칭으로 요양원에 처우 개선비 지원 - 갑자기 많은 예산을 확보해야 하는 어려움
	처우개선비 지원 확대를 위한 장기적 검토와 노력	08년 이전 시설과 이후 시설의 처우개선비 차이 - 재가시설 미지급으로 현장의 만족도 높지 않음
요양보호사의 처우개선에 대한 계획과 과제	요양보호사의 처우개선에 대한 시설장의 인식 개선 필요	시설장 마인드에 따라 요양보호사의 고충에 대응하는 방식 차이 발생
	장기요양요원지원센터 설치를 통한 요양보호사 교육 및 지원	- 위탁을 통해 장기요양요원 지원센터 운영 계획 - 장기요양요원 지원센터를 통해 교육 및 필요 사항 지원 예정

49

I. 심층면접 분석 결과

02. 시설장

〈표 5-5〉 시설장 심층면접을 통한 범주별 의미단위

범주	하위범주	의미단위
고용의 안전성과 윤리성	고충처리 시스템을 토대로 요양보호사의 어려움 해결	- 기관에는 지침에 따라 요양보호사 고충처리 시스템이 마련되어 있음 - 지침을 활용하여 요양보호사의 어려움 대응 - 부당한 일을 당한 요양보호사는 전환 배치함 - 요양보호사의 업무 중 사고에 대한 대응체계를 갖추고 있음
	요양보호사의 업무범위를 벗어난 일을 요구하는 이용인	- 서비스 범주 이외의 것을 요구하는 이용인을 대응하기 어려움 - 무리한 서비스 요청을 거절하면, 일자리를 잃을 수도 있음
임금과 복지혜택	처우개선비 확대와 개선 필요	- 근무기간에 따른 차등이 없는 처우개선비가 불합리함 - 재가시설도 처우개선비 지급 필요
	요양보호사 교육 확대	- 건강보험공단 교육매뉴얼에 기초해서 교육을 진행하고 있음 - 시설 자체 교육뿐만 아니라 건강보험공단 차원의 직무교육 필요 - 요양보호사의 상황과 여건에 맞는 교육 운영 필요
	요양보호사의 휴가와 휴식 보장	- 원하는 시기에 휴가를 사용할 수 있도록 대체 인력 지원 필요 - 법적으로 필요한 휴게공간이 있으나 잘 활용이 되지 않음
	요양보호사의 사기진작을 위한 프로그램	- 요양보호사의 문화여가활동 지원 - 요양보호사가 힐링할 수 있는 프로그램

50

I. 심층면접 분석 결과

03. 국내외 요양보호사

〈표 5-6〉 요양보호사 심층면접을 통한 범주별 의미단위

범주	하위범주	의미단위
근무환경의 안전성과 윤리성	안전의 사각지대에 놓여 있는 요양보호사	- 수시로 이용자의 신체적 폭력을 경험하지만 병이기에 이해하려고 함 - 아무렇지 않은 척 넘어가는 성추행과 성희롱 - 업무 중 다치는 상황을 당연시 받아들임
	이용자 가족의 무리한 요구	- 이용자와 가족의 부당한 요구에 속상하지만 대응이 어려움 - 욕하고 트집잡는 보호자
	업무로 인한 정신적인 어려움과 스트레스	- 이용자의 사망을 목격하면서 정신적 충격을 받음 - 이용자의 안전사고는 전적으로 요양보호사의 책임 - 외국인이기에 받는 차별과 무시 - 기관 내 인간관계의 어려움
	업무로 인한 고충 해결	- 고충상담 시스템은 있으나 이용하기 불안함 - 센터 외부의 고충상담 창구 필요
임금과 복지혜택	요양보호사의 복지를 위한 지원	장기 근속자의 사기진작을 위한 문화활동 지원
	급여 이외 필요한 현금성 지원	- 이용자의 상황으로 인한 활동 중단 시 공백기에 대한 지원 - 현실적인 교통비 지원
근로환경	제도는 있으나 편하게 이용할 수 없는 휴가와 휴게시간	- 마음대로 갈 수 없는 휴가 - 온전히 마음 놓고 쉴 수 없는 휴게시간
교육	요양보호사에게 필요한 교육	- 업무에 도움이 되는 안전교육 - 어르신 인권존중 관련 교육 - 직장예절 관련 교육
	교육참여를 높일 수 있는 방안	- 교육과 힐링을 겸한 프로그램 - 교육 참여에 대한 소소한 보상
	이용자의 보호자에게 필요한 교육	요양보호사의 업무와 관련한 보호자 이해 교육 필요

51

I. 심층면접 분석 결과

04. 제언

- 처우개선비 지원 대상 확대에 대한 방안 모색
- 장기요양 관련 교육을 총괄할 수 있는 조직 필요
- 시설 외부에 요양보호사의 고충처리를 위한 창구 마련
- 요양보호사의 휴가와 휴식을 보장할 수 있는 제도적 뒷받침 필요
- 요양보호사의 장기 근무를 이끌어내고 동기를 강화할 수 있는 프로그램 운영
- 요양보호사의 심리정서 지원 프로그램 운영
- 급여 이외에 필요한 지원에 대한 검토

52

충청남도 요양보호사 VI. 처우 및 사회적 지위향상 방안

1. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

구분		시·군	충청남도	중앙정부
단계	전략			
단기 (~2024, 향후 1년 이내)	A.역량강화	•보호자·시설장·요양보호사 교육 (힐링 프로그램과 교육을 통합한 워크숍)	•교육 강사 풀 DB 구축	
	B.근로환경 개선	•심리정서 상담 지원	•상해보험 가입비 지원	
중기 (~2026, 향후 3년 이내)	A. 역량강화	•보호자·시설장·요양보호사 교육 (힐링 프로그램과 교육을 통합한 워크숍)	•보호자·시설장·종사자 교육 과정 구성 및 교재 제작	•보호자·시설장·종사자 교육 과정 가이드라인 마련
	B.근로환경 개선	•대체인력 지원 •외부고충처리 창구 운영 및 연계	•대체인력 지원 •외부고충처리 창구 마련	
	C.법과 제도개선	•처우개선비 확대 관련 조례 제·개정 (제정: 서산시, 금산군, 태안군)	•장기요양요원지원센터 건립 및 운영 •처우개선비 확대 관련 조례 제·개정 •실태조사 실시	
	D.임금과 복지혜택	•복지포인트 적용 확대 •이용자 사망시 근무수당 지원	•요양보호사 교통비 지원 •건강검진비 지원 •독감, 폐렴 등 호흡기 관련 질환 예방주사비 지원	•요양보호사 임금 가이드라인 마련
장기 (~2028, 향후 5년 이내)	B.근로환경 개선	•요양보호사 휴게공간 개선 지원	•요양보호사 휴게공간 실태 및 욕구 조사	•요양보호사 휴게공간 점검 기준 마련
	D.임금과 복지혜택	•장기근속장려금 지원	•처우개선비 지원 대상 확대 (재가시설까지)	
	E.사회적 인식 개선	•인식개선 캠페인 및 홍보	•인식개선 캠페인 및 홍보	•인식개선 대중매체 홍보

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

01. 전략 A. 역량강화 – 보호자 · 시설장 · 요양보호사 교육

1. 힐링 프로그램과 교육을 통한 워크숍

- 보호자의 장기요양보험제도 및 요양보호사 업무에 대한 이해 향상 교육 실시
- 요양보호사 처우 개선을 위한 시설장의 역할 관련 교육 필요
- 요양보호사의 전문성과 대응 역량 향상
- 힐링프로그램과 교육 연계를 통한 보호자·시설장·요양보호사 교육 참여도와 만족도 향상

2. 교육 강사 풀 DB구축

- 충청남도 내 교육 강사 풀 DB 구축 통해 역량 있는 장기요양요원 교육 강사 수급에 지역별 불균형 감소
- 충청남도 차원에서 교육강사 양성, DB 구축 하여 각 시군에 파견하는 방안 모색

3. 교육과정 구성 및 교재 제작

- 보호자·시설장·요양보호사 맞춤형 교육과정 개발 연구 – 권리인식 향상과 실무역량 강화를 위한 교육과정 설계 위해 교육대상자별 교육기간, 교육횟수, 교육시간, 교수법, 교육평가 등이 설계되어야 함
- 교육과정 개발, 교육방법에 대한 매뉴얼 제작, 배포 통해 각 시군에서 활용 가능토록 해야 함
- 각 시군에서 활용 가능한 온라인-오프라인 공통 교재 제작 및 시범 교육 실시

4. 교육과정 가이드라인 마련 및 제작

- 중앙정부 차원의 교육과정 가이드라인 마련-노인장기요양보험 이용자, 보호자, 요양보호사에게 제공되어야 할 교육에 대한 가이드라인은 중앙정부 차원에서 마련되어 적절한 기본교육 일관성 있게 제공
- 지자체별 상황에 따른 특화된 교육은 충남도에서 자체적으로 교육 내용 구성하여 실시

55

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

02. 전략 B. 근로환경 개선

1. 심리정서 상담 지원

- 심리·정신건강을 위한 프로그램 제공
- 폭력 경험, 이용인의 죽음 목격 등에 따른 외상 등의 치유 및 회복 상담 지원

2. 상해보험 가입비 지원

- 다름 장기요양기관의 상해보험료 가입비 지원
- 사회복지시설 상해보험료 가입비 지원이 시군마다 상황이 다르며, 직업 특성상 상해·사고 가능성이 높음.

3. 대체인력 지원

- 요양보호사의 휴가, 병가, 교육 참여시 돌봄공백 예방을 위한 대체인력 지원 제도 마련
- 선진사례 : 서울시의 대체인력 지원(5일) 제도

4. 외부 고충처리 창구 마련, 운영 및 연계

- 시설 외부에서의 고충처리 창구 마련
- 근무시설 부당노동행위 등 노동권 보호 필요

56

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

02. 전략 B. 근로환경 개선

5. 요양보호사 휴게공간 개선 지원

- 실제적으로 이용가능한 시설 내 휴게공간으로 개선
- 재가급여 요양보호사를 위한 거점 공간 마련 필요

6. 요양보호사 휴게공간 실태 및 욕구조사

- 적합한 휴게공간 마련을 위한 실태 및 욕구조사 실시
- 법적 기준에 부합하며, 실태 및 욕구조사 결과에 적절한 휴게공간 조성 필요

7. 요양보호사 휴게공간 점검기준 마련

- 법적 정정 기준의 휴게공간 마련 여부 점검
- 요양보호사에게 필요한 휴게공간 특성확인하여 점검기준 마련 후 시설 점검

57

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

03. 전략 C. 법과 제도 개선

1. 처우개선비 확대 관련 조례 제·개정

- 조례 제정 촉구 : 서산시, 금산군, 태안군
- 미제정된 시군의 조례제정 통해 충남도 전 지역의 처우개선비 확대 관련 제도적 근거 마련 필요

2. 장기요양요원지원 센터 건립 및 운영

- 조례 개정을 통해 장기요양요원지원센터 건립 및 운영의 제도적 근거 마련
- 장기요양요원 지원센터 시행계획 수립을 통한 설치 및 운영
- 장기요양요원 처우개선 종합계획 수립 해 장기요양요원 처우 단계적 향상

3. 장기요양요원 처우 실태조사

- 장기요양요원 처우 관련 정책 및 제도, 현장 실태조사 실시
- 토론회를 통해 실태조사 결과 발표 및 발전 방안 모색

58

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

04. 전략 D. 임금과 복지혜택

1. 복지포인트 적용 확대

- 복지포인트 적용 확대 (현재 아산시만 실시)
- 선진 사례 : 아산시 노인생활시설, 재가노인복지시설 종사자 대상 복지포인트제도

2. 이용자 사망시 근무수당 지원

- 이용자 사망 시 근무수당 지원제도 실시
- 이용자의 사망으로 인한 활동 중단 시 업무처리 및 가족 인계 등에 소요되는 당일 근무수당 지원

3. 요양보호사 교통비 지원

- 재가급여 요양보호사에 대한 농촌지역 및 원거리 이용자 방문 시 현실적인 수준에서의 교통비 책정 및 지원 필요

4. 건강검진비 지원

- 건강검진비 지원 확대(현재 아산시만 실시)
- 선진사례 : 아산시 노인생활시설, 재가노인복지시설 종사자 대상 건강검진비 지원

59

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

04. 전략 D. 임금과 복지혜택

5. 호흡기 관련 질환 예방주사비용 지원

- 독감 및 폐렴 등 호흡기 관련 질환의 감염병 예방을 위한 독감 예방접종 무료지원
- 선진사례 : 서울시 등 타지역

6. 요양보호사 임금 가이드라인 마련

- 시군 및 시설별 상이한 시간당 단가, 최저임금 수준의 임금에 대한 충남형 요양보호사 표준 임금 가이드라인 마련

7. 장기근속장려금 지원

- 장기근속자의 사기진작을 위한 문화활동비 등 지원

8. 처우개선비 지원 대상 확대

- 근무년차에 차등을 두는 처우개선비 개선
- 현재 노인의료복지시설, 2008년 이전 재가복지시설 종사자에게만 월 5만원 지원 중으로, 향후 2008년 이후 설치된 재가노인복지시설 종사자까지 확대

60

I. 처우 및 지위향상을 위한 단계적 발전방향

05. 전략 E. 사회적 인식 개선

1. 인식개선 캠페인 및 홍보

- 대중의 인식개선을 위한 대중 캠페인 실시
- 도민대상 공모전, 우수 돌봄수기 공모전, 우수돌봄 사례 발굴과 공유, 사기진작을 위한 표창, 좋은 돌봄 거리 캠페인, 지역주민 대상 좋은 돌봄문화 강좌 및 지역 행사, 요양보호사의 날 기념축하 행사 등

2. 인식개선 대중매체 홍보

- 대중의 인식개선을 위한 온-오프라인 홍보
- 요양보호사에 대한 대중의 인식개선을 위해 지역 방송, 신문 등을 통한 언론 홍보
- 연령대별 맞춤형 인식개선을 위해 블로그, 유튜브 등 SNS 통한 홍보실시, 단순한 정보 전달+이용자 참여형 홍보 방안 강구

61

[충청남도 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상 방안 연구]

의 정 토 론 회

감사합니다.



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL



충청남도여성가족청소년사회서비스원
P A S S Chungcheongnam-do Women & Family, Youth Public Agency for Social Service

주제발표2

노인장기요양정책 환경 변화에 따른 영양보호사 처우개선을 위한 충청남도의 역할과 과제

호서대학교 사회복지학부
교수 이 용 재

노인장기요양 정책환경변화에 따른 요양보호사 처우개선을 위한 충남도의 역할과 과제

이용재 교수(호서대 사회복지학부)

1

목차



- 01 노인장기요양정책 환경 변화
- 02 요양보호사 처우개선 관련 정책방향
- 03 충남도 과제1. 인력수급계획의 수립과 유인방안 마련
- 04 충남도 과제2. 대체인력 지원사업 운영
- 05 충남도 과제3. 우수인력확보와 처우개선
- 06 충남도 과제4. 장기요양요원 지원센터 설치 운영

2

01 노인장기요양 정책 환경 변화

■ 급격한 인구고령화

- 2024년 노인 1천만 명 돌파. 2030년 고령화율 25% 도달 등 세계에서 가장 빠른 고령화속도
- 65세 이상 인구 2020년 815만명, 15.7% → 2025년 1,059만명, 20.6%(초고령) → 2030년 1,306만 명, 25.5%
- 75세 이상 인구 2023년 399만명(총 인구 대비 7.7%), 2030년 550만 명(10.7%)
- 85세 이상 인구 2023년 102만 명 2030년 158만명

■ 베이비부머('55~'63년 출생자) 697만명의 노년기 진입

- 건강·소득 등에서 새로운 노인세대의 등장으로 부양방식, 노인가구 구성, 서비스 기대 수준 등에서 변화 전망

3

01 노인장기요양 정책환경 변화

■ 2022년 장기요양 수급자는 101.9만명으로 노인인구의 10.9%

- 2027년 145만 명, 이용자 기준 재가 94.9만명, 시설 27.8만명으로 증가전망
- 장기요양기관은 재가기관 2.1만 개소, 입소시설 6천 개소 등 약 2.7만 개소
 - 이용자 증가 등 고려 시, 2030년까지 주·야간보호기관 약 3.1천 개소, 입소시설 약 1.6천 개소 등 추가 필요
 - 요양보호사는 60.1만명 근무 중으로 2025년부터 수요가 공급을 초과하여 2027년에는 약 7.5만명 공급 부족발생
- 65세 이상 치매환자는 2020년 84만명에서 2030년 136만명으로 증가 전망
- 기대수명 증가에도 불구하고, 건강수명 증가폭은 낮아 건강하지 못한 노후가 길어지고 의료·돌봄의 복합적 욕구증가

4

01 노인장기요양 정책 환경 변화

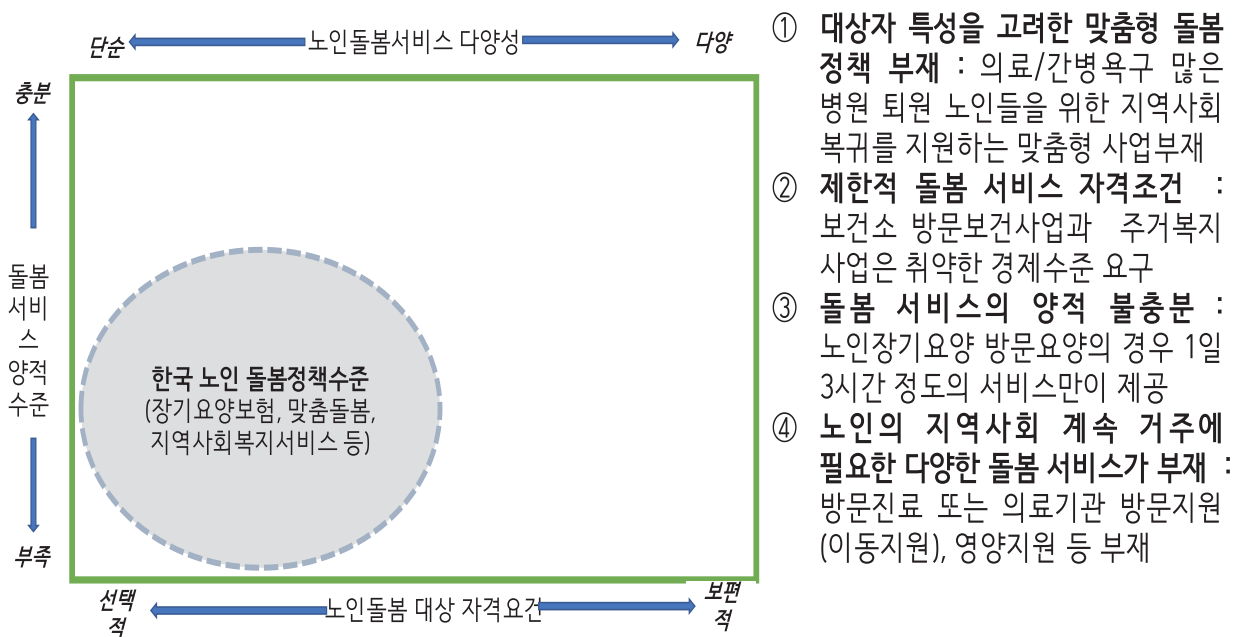
■ 가구구성 및 부양의식 변화로 사회적 돌봄 요구도증가

- 상대적 돌봄 필요가 높은 노인 단독가구(독거+부부) 증가(2020년 78.2%)
- 노인 단독가구의 경우, 아플 때 간호(23.7%), 경제적 불안감(13.3%), 일상생활 혼자 처리(9.9%) 등을 어려움으로 호소
- 부모부양이 가족·정부·사회의 책임이라는 생각이 크게 증가(2012년 34.8% → 2022년 56.7%)
- 65~74세 고령자는 75세 이상 고령자보다 부모 스스로 해결, 가족·정부·사회의 책임이라는 생각이 높은 반면, 가족의 책임이라는 생각은 낮게 나타남

5

02 노인장기요양 정책 환경 변화

■ 다양성, 충분성이 부족하고 선택적인 조건이 부여되는 기존 노인돌봄정책의 한계



6

01 노인장기요양 정책 환경 변화

- 의료, 치매, 재활 등 노인욕구에 맞는 맞춤형 전문서비스 제공 요구 증가 → 다양한 전문인력 참여 확대와 교육 필요
- 노인의 삶의 질 보장을 위한 '인간중심돌봄' 필요성 강화 → 좋은 돌봄 교육 필요
 - 인간중심돌봄은 의료 및 치료 중심의 돌봄 보다는 거주 노인의 개인적 특성을 이해하며, 노인의 선택권과 자율성을 확대하고, 노인을 위한 돌봄의 질을 향상
- 장기요양시설을 집과 같은 주거환경으로 구축필요
 - 시설의 주거환경을 집과 같은(home-like) 분위기로 변화시키고 소규모 생활단위의 케어 모델을 적용

7

01 노인복지정책 환경

- ① **돌봄 대상의 확대** : 지역사회 거주에 서비스 지원이 필요한 노인을 돌봄 대상으로 편입필요
- ② **급여(서비스)의 다양화를 통한 이용 노인의 욕구 충족** : 방문의료급여, 주거급여, 이동지원급여, 재활 급여 등 노인 욕구에 부합한 다양한 급여 제공
- ③ **이용자 중심의 급여 제공의 유연화와 통합적 서비스 제공** : 예) 공급자 중심의 1일 3시간 방문요양으로 정해진 급여에서 이용자가 원하는 시간, 다양한 급여의 통합적 제공 → 장기요양제공기관의 다기능화 등 구조개편 필요
- ④ **노인 욕구 중심의 맞춤형 사례관리의 강화** : 이용 노인 중심으로 다양한 서비스 연계를 위한 욕구 사정과 케어플랜수립 등 사례관리 기능 강화, 조직과 인력의 사례관리 역량강화
- ⑤ **지역사회 자원 발굴과 활용의 활성화** : 기존 돌봄 제도의 한계를 극복하기 위해서는 지역사회자원을 발굴하고 연계하기 위한 노력 필요

8

02 요양보호사 처우개선 관련 정책방향

■ 지역별 인력 수급 추계 및 확보방안 마련

- 노인인구, 인정자 수 등 기반으로 장기요양 수요 및 지역별인력수급 전망 - 이에 따른 지역별 인력확보 계획 수립 추진
- 지역별 수급 전망 등을 근거로 수급 위험지역의 인력확보를 위한 각종 수당 및 제도개선 추진 - 취약지·업무강도에 따른 수당·가산 지원, 국내 거주 외국인력 등 활용방안, 대체인력 지원사업 등 검토

■ 요양보호사 처우 및 근로환경 개선

- 요양보호사 업무 강도 완화 및 근로환경 개선 등을 위해 요양보호사 1인이 돌보는 수급자 수 축소
- 요양보호사 임금 수준 향상 및 요양보호사 승급제 도입과 장기근속 등에 따른 인센티브 확대 추진

9

02 요양보호사 처우개선 관련 정책방향

■ 장기요양요원지원센터 단계적 확충 및 기능 확대

- 국가·지자체가 장기요양요원의 권리 보호를 위해 설치·운영하며, 권리 침해에 관한상담, 역량강화를 위한 교육지원, 건강검진 등 건강관리 사업 등 수행(법 제27조의2)(서울, 경기 등 9개 시도에 13개 센터 운영중)
- 종사자 권익 보호 뿐 아니라, 정보제공·교육·인력수급 지원 등으로 기능 확대
- 수급자 교육 및 대국민 홍보 등을 통해 장기요양 종사자에 대한 사회적 인식 개선

10

03 충남도 과제1. 인력수급계획의 수립과 유인방안마련

■ 현황 및 문제점

- 열악한 장기요양요원 노동환경에 따른 불안정한 수급 전망에 대한 대응이 필요함
- 임정미 외(2021)는 2018년에는 요양보호사가 17,693명 과잉 공급되지만, 2020년에는 요양보호사가 11,694명 부족하고, 2030년에는 89,976명이 부족할 것으로 예상함
- 임정미 외(2019)년 연구에 따르면 요양보호사, 간호사, 물리치료사는 2018년 공급부족, 2030년에도 공급부족 전망, 사회복지사와 간호조무사, 작업치료사는 2018년에는 공급부족, 2030년에는 공급과잉 전망

■ 장기요양인력 연령대별 비중 및 평균연령 변화

구분	2016년						2021년					
	30세 이하	40-49세	50-59세	60-69세	70세 이상	평균 연령	30세 이하	40-49세	50-59세	60-69세	70세 이상	평균 연령
요양보호사	2.5	13.6	45.7	33.3	4.9	57.0	1.1	6.7	33.7	48.5	10.1	60.5
사회복지사	42.5	32.1	20.0	5.1	0.4	41.6	30.5	29.6	29.1	10.2	0.6	45.3
간호사	20.9	34.6	31.1	12.1	1.3	48.2	18.1	27.8	34.3	17.7	1.9	49.9
간호조무사	13.4	39.3	40.4	6.7	0.2	48.3	6.7	26.2	52.9	13.7	0.4	51.8
물리치료사	48.8	32.5	16.2	2.4	0.2	40.8	32.5	33.4	24.4	9.0	0.7	45.0
작업치료사	95.1	3.5	1.2	0.2	0.0	29.5	91.8	7.0	1.2	0.0	0.0	30.7

11

03 충남도 과제1. 인력수급계획의 수립과 유인방안마련

■ 인력 채용의 어려움 경험(2022년 장기요양실태조사)

		(단위: %, 개소)						
특성	매우 어렵다	어렵다	보통이다	어렵지 않다	전혀 어렵지 않다	계 (개소)		
전체	33.5	39.4	21.7	4.5	1.0	100.0	(1,953)	
업종유형								
방문요양	30.0	40.5	23.5	4.6	1.4	100.0	(932)	
방문목욕	35.7	37.8	19.1	6.6	0.8	100.0	(241)	
방문간호	38.2	41.2	17.6	2.9	0.0	100.0	(34)	
주야간보호	31.8	39.8	23.9	4.6	0.0	100.0	(326)	
단기보호	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0	(4)	
노인요양공동생활가정	36.1	36.1	23.0	3.3	1.6	100.0	(122)	
노인요양시설(10~29명)	40.6	40.0	15.6	2.5	1.3	100.0	(160)	
노인요양시설(30~49명)	45.2	37.1	16.1	1.6	0.0	100.0	(62)	
노인요양시설(50명이상)	45.7	35.7	14.3	4.3	0.0	100.0	(71)	
운영주체								
개인	33.4	39.1	22.2	4.1	1.2	100.0	(1,633)	
영리법인	34.6	38.3	18.5	8.6	0.0	100.0	(81)	
비영리법인 ²⁾	33.2	42.6	19.1	4.7	0.4	100.0	(235)	
국가 또는 지방자치단체	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	(4)	
지역								
대도시	26.6	39.9	26.5	6.0	1.0	100.0	(717)	
중소도시	33.0	39.6	23.5	3.0	0.8	100.0	(725)	
농어촌	43.6	38.6	12.1	4.3	1.4	100.0	(511)	
2019년	23.3	39.3	27.5	8.3	1.6	100.0	(1,954)	

주: 1) 장기요양기관 1,953개소의 자료를 분석

2) 비영리법인: 사회복지법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인, 그 외 비영리법인 등

12

03 충남도 과제1. 인력수급계획의 수립과 유인방안마련

■ 추진방향

- 장기요양인력의 수급을 조정하기 위한 **데이터 관리 필요**
- 장기요양인력의 **시군구별 적정배치 인력수준(기준)**을 마련하고 관리하기 위한 체계 마련
- 취약지역 근무 장기요양요원에 대한 취약지 **근무 유인방안 마련** : 취약지 근무수당 제공, 교통비 지원 등
- **지역차원의 장기요양인력 양성체계 마련**
- 지역내 장기요양요원 관련 **자격증 보유자 현장 투입지원** : 재교육 지원

13

04 충남도 과제2. 대체인력 지원사업의 운영

■ 현황 및 문제점

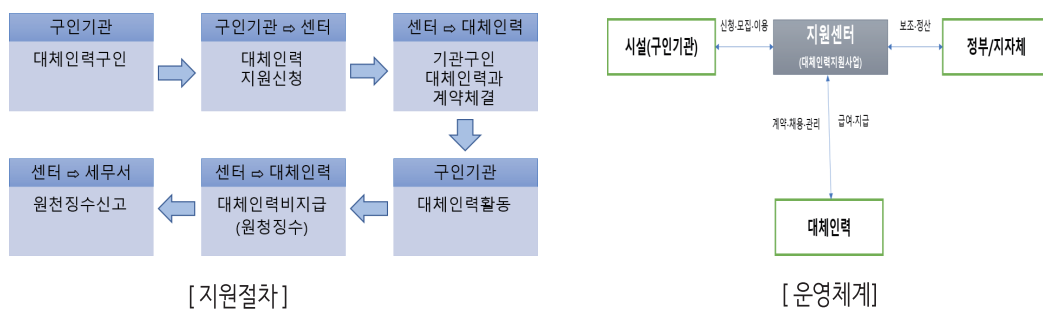
- 장기요양요원의 **휴가시 결원발생**으로 필요한 휴가 이용이 어려움-직업만족도와 사기저하의 원인, 직업에 대한 자부심 저하 원인
- 서울시의 경우 시설과 재가인력에 대하여 대체인력 지원사업 운영
 - ✓ 요양보호사, 간호(조무사), 사회복지사, 물리치료사, 조리원 등 지원
 - ✓ 대체인력 지원예산을 서울시 노인복지협회, 서울시 재가복지협회 등에 지원하여 업무수행
 - ✓ 1일 시설 10만원, 재가 9만원 지원
 - ✓ 시설 연간 4500일, 재가 연간 3000일 지원
 - ✓ 시설 예산 5억 5천 200만원, 시설 3억 수준 지원

14

04 충남도 과제2. 대체인력 지원사업의 운영

추진방향

- 대체인력 지원사업은 대체인력 장기요양요원을 전적으로 상시고용하기 어려운 여건을 고려하여, **구인기관에서 고용하고 센터에서 비용을 지원하는 프리랜서로 고용하는 방식으로 운영**
- 시설급여 제공기관과 주야간보호센터 종사자들 대상으로 운영. 다만, 초기 시설급여 제공기관부터 수행 후 주야간보호로 점차 확대



15

05 충남도 과제3. 우수인력 확보와 처우개선

현황 및 문제점

- 시설급여 서비스 영역별 질 개선 필요

구분	1순위		전체(1-3순위 합계)	
	명	%	명	%
기본 돌봄 서비스	83	14.5	160	28.0
의료·간호서비스	144	25.2	273	47.9
치매대응 전문 서비스	91	15.9	198	34.7
인지기능 개선 서비스	37	6.5	134	23.5
신체기능 회복 서비스	77	13.5	239	41.9
식사서비스	69	12.1	187	32.7
문화·여가서비스	39	6.8	137	24.0
기타*	31	5.4	46	8.1

자료: 권진희 외(2021)

16

05 충남도 과제3. 우수인력 확보와 처우개선

■ 추진방향

- **숙련된 요양보호사 양성과 투입 강화** : 승급제 선제적 실시와 장기근속수당 등 우선 도입
- **간호사, 작업치료사, 물리치료사 등 전문서비스 영역별 종사자 확보 투입**
- **지정갱신제 강화**를 통한 장기요양서비스 질 관리

17

06 충남도 과제4. 장기요양요원지원센터 설치운영

■ 현황 및 문제점

구분	기관명	운영기관	인력현황	예산현황
광역	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	보건복지자원연구원	총24명 (센터장 1명, 사무국장 1명, 과장 1명, 팀장 4명, 대리 5명, 팀원 12명)	2,001,323천원(처우개선 3억9천만원 포함, 임대료 제외)
	경기도 장기요양요원지원센터	경기도 사회서비스원	총5명 (센터장 1명, 과장 1명, 주임 3명)	538,200천원
	인천광역시 장기요양요원지원센터	인천시 사회서비스원	총4명 (센터장 1명, 팀원 3명)	250,000천원(독감예방접종3억원 대체인력3억5천만원)
	강원도 장기요양요원지원센터	강원도 사회서비스원	총5명 (센터장 1명, 팀원 4명)	301,490천원
	울산시 장기요양요원지원센터	울산시 사회서비스원	총4명 (센터장 1명, 대리 1명, 주임 2명)	208,438천원
	전라북도 장기요양요원지원센터	전라북도 사회서비스원	총4명	
권역	서울시 동북어르신돌봄종사자 지원센터	동북여성민우회	총9명 (센터장 1명, 팀장 2명, 팀원 6명)	607,865천원(임대료 제외)
	서울시 동남어르신돌봄종사자 지원센터	보건복지자원연구원	총9명 (센터장 1명, 사무국장 1명, 대리 2명, 팀원 5명)	607,865천원(임대료 제외)
	서울시 서남어르신돌봄종사자 지원센터	나눔돌봄사회적협동조합	총9명 (센터장 1명, 사무국장 1명, 팀장 1명, 대리 2명, 팀원 4명)	651,865천원(처우개선3천만원, 임대료 제외)
	경기도 수원시 장기요양지원센터	수원시 도시공사	총7명 (센터장 1명, 차장 1명, 대리 3명, 주임 2명)	1,036,299천원
	부천시 장기요양요원지원센터	부천의료복지사회적협동조합	총5명 (센터장 1명, 부장 1명, 주임 1명, 직원 2명)	301,017천원
	경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터	경남고용복지센터	총4명 (센터장 1명, 사무국장 1명, 팀장 2명)	320,000천원
	경상남도 동부권 돌봄노동자지원센터	장유대성복지재단	총4명 (센터장 1명, 선임팀장 1명, 팀장 2명)	314,440천원(도비300,600천원 자부담13,840천원)
	경상남도 서부권 돌봄노동자지원센터	진주여성회	총4명 (센터장 1명, 사무국장 1명, 팀장 2명)	302,800천원(추경 후 335,800천원)

18

06 충남도 과제4. 장기요양요원지원센터 설치운영

■ 현황 및 문제점

- 법제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) ① 국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.
- ② 장기요양요원지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원
 2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원
 3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업
 4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항
- ③ 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.
- 시행령 제18조의2(장기요양요원지원센터의 업무 등) ① 법제47조의2제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.
 1. 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담
 2. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업
 3. 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하거나 지방자치단체가 조례로 정하는 사항
- ② 장기요양요원지원센터는 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양요원의 고충을 해소하기 위하여 심리·법률·고충분야의 전문가로 구성된 자문 위원회를 둘 수 있다.

19

06 충남도 과제4. 장기요양요원지원센터 설치운영

■ 추진방향

- 광역센터와 권역별 지원센터 설치 : 3~4개 권역으로 구분하여 권역센터가 관할
- 광역센터 10명규모, 권역센터 8명 규모 센터 설치 필요

구분	현원	현재 업무 추가 필요인력	추가 필요 업무인력	센터당 적정인력
전체센터	6.57	3.66	1.76	10.23(11.99)
서울지역제외	4.2	4.14	1.52	8.34(9.86)

- 광역센터 8억 6천만원, 권역센터 6억 9천만원 규모 지원

구분	산출근거	적정예산
광역센터	적정인원 10명 × 86,667,277원	866,672,770원
권역(기초)센터	적정인원 8명 × 86,667,277원	693,338,216원

20

06 충남도 과제4. 장기요양요원지원센터 설치운영

■ 주요업무

기능영역	광역센터	권역(기초)센터
공동 기능영역	권리침해 권익보호	• 권익침해 보호 및 상담업무 수행 • 권익보호 관련 교육
	역량강화 교육	• 교육과정 개발 및 개설 • 영역별 교육 • 보수교육 • 승급교육
	건강관리	• 건강증진 프로그램 마련 및 운영 • 심리상담 서비스 운영 • 힐링캠프 운영
	정보제공 및 상담	• 이용자, 보호사 등 정보제공
	인식개선 및 홍보	• 인식개선사업 운영, 홍보
	대체인력지원사업	• 권역(기초)단위 대체인력 사업수행
	기타	• 종사자 자조모임 운영 • 종사자 쉼터공간운영
특화기능영역	• 광역 단위 장기요양인력 수급 계획 마련 • 광역 단위 인력수급 격차 해소사업 추진 • 광역 단위 데이터 데이스 구축 • 광역 단위 장기요양요원 실태조사, 처우개선방안 마련 등 정책 사업추진	• 지역특성을 고려한 특성화 서비스 제공
↓		
운영목표	광역 단위 장기요양인력 지원과 원활한 수급 지원	돌봄종사자 지원 직접서비스제공

21

Q & A

THANK YOU!



22

지정토론1

**충청남도 요양보호사 처우 및
사회적 지위향상 방안 모색 토론회**

나사렛대학교 사회복지학과
교수 김혜경

충청남도 요양보호사 처우 및 사회적 지위향상 방안 모색 토론문

김 혜 경
(나사렛대학교 사회복지학부)

1. 들어가면서

- 우리나라는 2008년 노인장기요양보험 도입으로 소위 사회적 돌봄의 시대를 개막함
- 노인장기요양보험에서 핵심 인력인 요양보호사의 직업 환경은 노인장기요양보험 서비스의 질과 연결되는 중요한 사안
- 지금까지 요양보호사의 처우 개선의 필요성은 발제 내용에도 담겨져 있는 것처럼 우리 사회의 중요한 과제이며, 노인인구 증가 특히 돌봄이 필요한 노인의 증가로 그 중요성은 더욱 부각되고 있음
- 노인돌봄인력이 부족한 일본이나 호주 등에서는 외국인 돌봄제공자 증가
- 돌봄현장에 로봇 기술 상용화도 멀지 않을 것으로 예측
- 충청남도 차원에서 지역 내 요양보호사 처우 및 사회적 지위향상 방안을 모색하는 장은 향후 안정적인 노인돌봄 서비스 제공을 위해 매우 중요한 기회임

2. 김선미 박사님의 발표에 대해

- **요양보호사 처우 관련 이슈:** 1) 임금, 근로기준법 준수의 어려움->사회적 여건으로 해석할 수 있음. 2) 전문성 약화-> 요양보호사 교육 과정이나 자격요건에 대한 재검토 필요함을 알 수 있음. 3) 낮은 사회적 지위-> 임금수준, 전문성 확보의 어려움 등의 결과로 해석가능
- 종사자 조사 결과: 50대 이상의 여성이 주된 노인돌봄서비스 제공자-> 노노케어 상황. 임금수준, 승진기회 부족, 사회적 시각과 인식에 대한 만족도가 낮음
- 종사자 조사 결과: 종사자 이동 수단을 이용하여 다른 곳을 가도록 요구하는 부당한 요구가 높음. 이는 요양대상자의 욕구가 높다는 것으로 판단되어, 서비스 제공 방안 검토가 필요할 수 있음
- 종사자 조사 결과: 처우개선 관련하여 어르신과 갈등발생 시 기관 내 중재에 대한 욕구 높음. 종사자 업무와 관련된 전문상담 기구(가칭, 충남장기요양원지원센터)의 필요. 가능하면 찾아가는 서비스로 모색

3. 이용재 교수님의 발표에 대해

- 노인장기요양보험과 기존 노인돌봄정책의 한계: 대상자 특성 고려한 맞춤형 돌봄 정책 부재, 제한된 돌봄서비스 수급 자격요건, 돌봄서비스 양의 불충분, 다양한 재가돌봄서비스 메뉴 부족에 동의
특히 지역사회 내에서 거주기간을 연장하기 위해서는 다양한 재가서비스 메뉴가 추가되어야 할 것이며, 가족이 가능한 돌봄에 관여할 수 있도록 가족지원책도 동시에 필요하다고 판단됨. 향후 급속히 늘어나는 노인돌봄수요에 대해 공적 돌봄만으로는 한계가 있음. 공적돌봄과 사적돌봄이 공존할 수 있는 환경조성이 필요
- 요양보호사 평균연령: 2016년 57.0-> 2021년 60.5세로 노령화. 젊은층의 유인책 필요

4. 마지막으로

- 중앙정부 차원: 재가 종사자와 시설 종사자의 업무내용을 고려한 차별화된 교육이 필요할 수 있음. 특히 노인에 대한 이해를 충분히 할 수 있도록 교육 과정에 반영하고 실습하도록 개선이 필요
- 중앙정부 차원: 케어매니저제도를 도입하여, 이용자와 종사자간의 소통 및 종사자의 다양한 지원요구도 파악
- 중앙정부 차원: 아동, 장애인 등 타 돌봄 종사자와의 형평성을 고려한 처우 개선이 필요할 수 있음
- 중앙정부 차원: 서비스 수급 조건으로 가족 및 어르신에 대한 장기요양서비스에 대한 교육을 지정
- 충청남도 차원: 우리 도가 가지고 있는 자원을 통해 어떻게 요양보호사를 지원 할 것인가에 대한 고민 필요
- 충청남도 차원: 요양보호사에 대한 보다 긍정적 명칭에 대한 고민

충청남도의회에서 이런 토론의 장을 마련해 주심에 깊은 감사를 드립니다. 중앙 정부와 함께 노력하여 현장에서 체감되는 처우 개선이 마련될 수 있도록 지속적인 노력이 필요할 것이라 생각합니다. 감사합니다.

지정토론2

요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상 사업 사례

서울어르신돌봄종사자종합지원센터
사무국장 유 행 선

충청남도 요양보호사의 처우 및 사회적 지위 향상 방안 연구 의정토론회

2023. 12. 1.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 사무국장 유행선



들어가며

- ✓ 장기요양현장의 실태조사의 결과는 지역적으로 큰 차이가 없다고 생각된다. 다만, 정도의 차이가 있을 뿐이라고 생각됩니다. 이는 근본적으로 노인장기요양제도로부터 발생한 문제이기 때문이라 생각합니다.
- ✓ 오늘 발제하신 두 분의 의견에 기본적으로 동의함. 현재 요양보호사 처우 및 사회적 지위 향상에 관한 현장의 요구는 여러 단위의 연구에서 이미 밝혀지고 확인되었다고 생각됩니다. 그리고 해결방안도 제시되었다고 생각됩니다. 단지, 우리가 무엇을 우선 순위로 생각하고 할 것인지를 결정해야 한다고 생각합니다.
- ✓ 앞선 발제에서 '요양보호사의 일자리 개선 필요 부분'에서 답은 나왔다고 생각됩니다. 보수 적정화, 고용안정 확보 및 사회보장, 종사자 인권보호가 주요 요구입니다. 이외 주목해서 봐야할 지점이 '요양보호사 중단 사유'라고 생각됩니다. '낮은 임금'과 '건강 악화'입니다. 낮은 임금, 고용불안정, 낮은 사회적 시선의 문제로 장기요양요원의 새로운 인력 유입은 어렵습니다. 장기요양요원이 고령화되고 있습니다. 장기요양요원의 인력수급 문제는 현재 중요한 문제로 대두되고 있습니다.
- ✓ 충남장기요양요원지원센터 설립 시 원하는 지원 요구를 보면 가장 많은 것이 요양업무 관련 고충처리이고 그 다음이 근로기준법 상담 및 법률지원입니다. 이런 요구를 바탕으로 무엇을 할 것인지를 계획하고 결정하는 것이 중요하다고 생각합니다.
- ✓ 무엇을 할지 결정하시는데 도움이 되었으면 하는 마음으로 저희 '서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 사업'에 대해 소개드리겠습니다. 이로써 제언을 대신합니다.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 사업 소개



서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
Seoul supporting center for elderly careworkers

01 종합지원센터소개

● 개관일: 2013년 11월 1일

● 운영근거

서울시장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례(2016.01.) 노
인장기요양보험법(2016.05.)에의거한국내1호장기요양요원지원센터

● 사업대상: 서울지역 장기요양요원 96,303명

장기요양요원이란? 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 작업
치료사, 치과위생사, 의사등



돌봄노동이 존중받는 사회

돌봄노동자의 역량강화 및 권익향상 좋은돌봄 문화확산 지원 전문기관

돌봄노동자 역량강화를
위한 교육권 지원

돌봄노동자 재충전을
위한 건강권 지원 및 자
조역량 강화

돌봄노동자 권익향상을
위한 노동권 지원

상호존중하고 배려하는
좋은돌봄 문화확산 지원

돌봄노동 네트워크 허브
및 돌봄노동 지원 플랫폼

가족돌봄자 지원

5

종합지원센터 사업소개

광·권역센터
역할구분



광역
센터



- ✓ 광·권역지원센터 사업총괄
- ✓ 장기요양요원 정책 플랫폼
- ✓ 역량강화 교육 체계 개발 및 보급
- ✓ 좋은돌봄 문화 확산 홍보 캠페인
- ✓ 네트워크 및 협력사업
- ✓ 정책연구



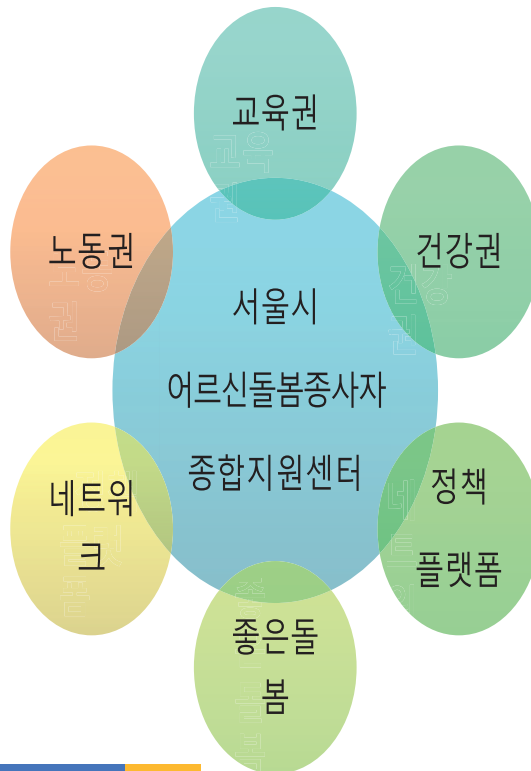
서북권
센터



- ✓ 장기요양요원 역량강화 지원사업
- ✓ 건강권 지원사업
- ✓ 노동권 지원사업
- ✓ 지역자원 개발 및 네트워크 사업

10

사업구분



8

1 교육권

장기요양요원 직무역량 강화를 위한 현장 맞춤형 온·오프라인 직무교육

요양보호사 직무교육



직종별 직무교육 (방문사회복지사, 방문간호사 기관운영자)



온라인 직무교육



9

참고 장기요양요원 현장맞춤형 직무교육 주제 목록 (2022 현재)

구분	과목	세부주제	구분	과목	세부주제
돌봄기술	치매어르신 좋은돌봄	-치매어르신 좋은돌봄기초, 심화	돌봄기술 (일상)	식생활관리	- 연하곤란식 영양관리, 어르신 영양관리
	와상어르신 좋은돌봄	-와상어르신 좋은돌봄기초, 심화		정리수납	- 식품/약품 정리수납
	거동불편어르신 이동보행	-거동불편어르신 이동보행기초, 심화		약물관리	- 어르신 약물관리
	거동불편어르신 운동법	-거동불편어르신 운동법기초, 심화		구강관리	- 중장년 구강관리
	응급상황대처	-재가현장에서 발생하는 응급상황 대처법		개인위생 및 환경관리	- 개인위생 및 환경관리
	감염관리	-감염관리기초, 심화		호스피스	- 호스피스1_돌봄현장에서 돌봄종사자의 역할, 임종돌봄 - 호스피스2_ 호스피스 완화의료, 사전연명의료의향서 - 호스피스3_ 상실 또다른 이름의 치유
	노인성질환의 이해	-노인성질환의 이해기초, 심화		인지활동	- 놀이, 손가락, 도구 인지활동
	급여제공지침교육	-시설 및 방문요양기관 대상 교육		디지털 접근성 강화 교육	- 1:1 스마트폰 교육
돌봄실천윤리	기록지작성법	-방문요양현장에서 기록지 작성법	직종별 특화 교육	방문간호사	- 욕구사정 및 급여제공계획 수립 - 좋은돌봄 - 장기요양기관 평가 대비 실무교육
	갈등관리	-갈등관리		사회복지사	- 돌봄현장대화법 - 방문사회복지사 실무 이해 - 치매기초이론 - 치매프로그램 관리자의 역할 및 실무
	돌봄관계맺기	-돌봄관계맺기		기관운영자	[핵심역량] - 장기요양 재가서비스의 현황과 문제점 - 장기요양제도의 주요 정책과 방향 및 서비스 질 관리 - 노인장기요양제도의 해외 동향(일본, 독일) [실무역량강화교육] - 장기요양기관의 재무회계규칙 - 인사노무관리
	돌봄소통기술	-돌봄소통기술			
	돌봄실천사례	-돌봄실천사례			
	인지지원돌봄	-인지지원돌봄			
좋은돌봄		좋은돌봄철학, 좋은돌봄과 노동인권, 좋은돌봄 실천			
요양보호사 직무교육		건강보험공단 요양보호사 직무교육			

13

1 교육권

요양보호사 대상 직무교육 프로그램 개발 및 운영

[2020]

돌봄실천윤리 교재 : 7주제	돌봄실천기술 교안 : 8주제
• 돌봄의 공공성 및 장기요양제도 이해	• 치매어르신 돌봄돌봄(기본, 심화)
• 슬기로운 돌봄관계 맺기	• 외상어르신 돌봄돌봄(기본, 심화)
• 슬기로운 돌봄 소통 기술	• 거동불편 어르신 돌봄돌봄
• 슬기로운 갈등관리	• 호흡기 어르신 돌봄돌봄
• 슬기로운 실천사례	• 뇌졸중 어르신 돌봄돌봄
• 슬기로운 인지지원	• 파킨슨 어르신 돌봄돌봄
• 슬기로운 기록지작성	• 재가맞 어르신 돌봄돌봄

· 교육자료 개발

- 돌봄실천기술교안 8주제
- 돌봄실천윤리교재 7주제

· 시범교육 실시

돌봄실천기술 교안

[2021]

· 돌봄실천윤리 교재에 기반한 대중서 발간

슬기씨, 돌봄을 부탁해!

· 시범교육 실시

돌봄실천윤리 교재

[2022]

· 온라인교육으로 확대

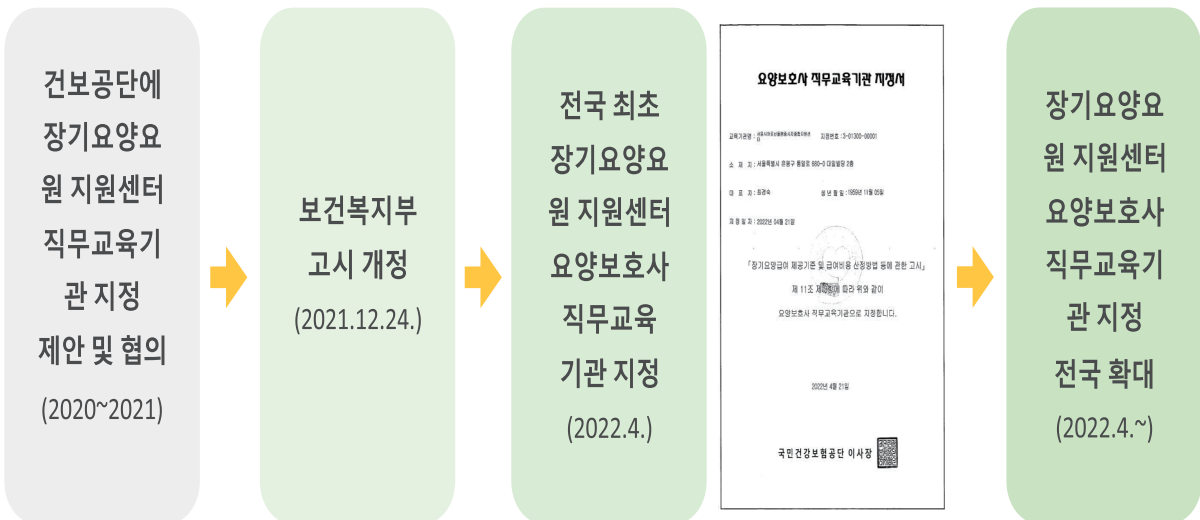
영상 및 애니메이션 자료 개발/보급

· 본 교육 실시

교안/교재 저자 직접 교육

1 교육권

전국 최초 건강보험공단 요양보호사 직무교육기관 지정 및 장기요양요원지원센터 직무교육기관 지정 제도에 기여

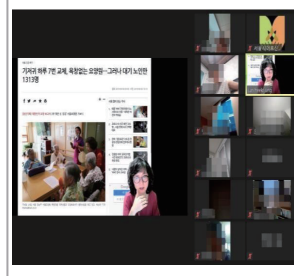


1 교육권

돌봄이룸, 온라인 교육 시스템(LMS) 구축

교육 접근성은 최대화, 교육 공백은 최소화

- 디지털 접근성 강화교육으로 디지털역량 증진
 - 교육 매뉴얼 기반 자원봉사자와 1:1 교육 진행
 - 연차별 확대를 통한 온라인 교육 접근성 증대
- 온라인교육 콘텐츠 개발
 - 센터 교육 프로그램 기반 온라인 교육 영상 자료 개발
- 온라인 교육 실행
 - 줌Zoom을 활용한 실시간(쌍방향) 수업
 - 유튜브 등을 통한 콘텐츠 활용중심 수업
- 온라인 교육 시스템(돌봄이룸e-room)
 - 영양보호사, 사회복지사, 간호사, 기관운영자, 돌봄가족 등 회원가입 후 무료로 수강 가능

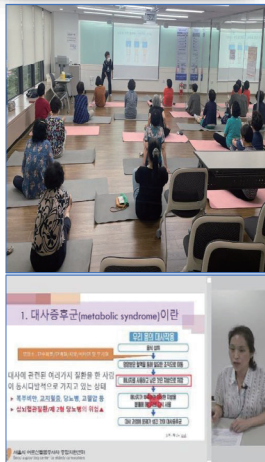


18

2 건강권

건강증진 프로그램으로 장기요양요원의 재충전 및 자조역량 지원

건강증진교실
몸건강교실, 마음건강교실
실 건강특강



심리상담
개별상담, 집단상담



힐링캠프
장기요양요원 개별여행
및 힐링나들이 지원



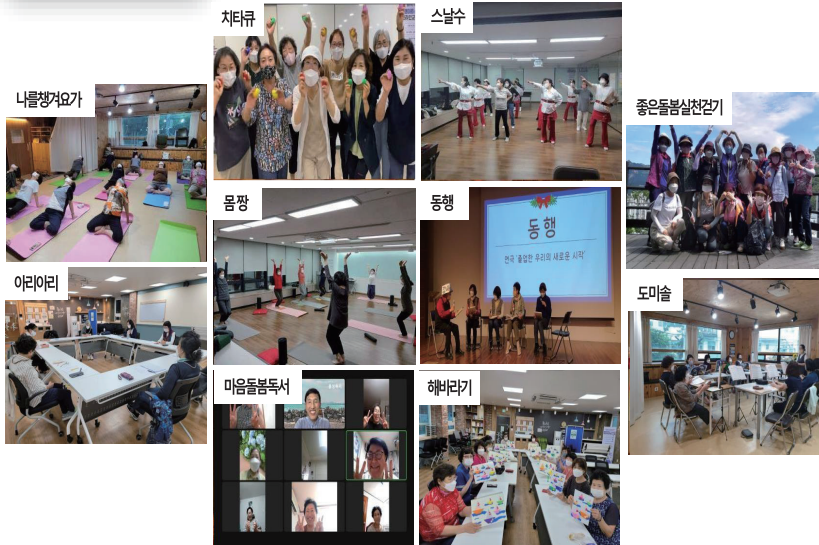
19

2 건강권

건강증진 프로그램으로 장기요양요원의 재충전 및 자조역량 지원

소모임

● 서북권 10개 소모임



● 서북권 커뮤니티 발표회 (2022.12.9.)



2 건강권 / 권익보호 사업으로 통합

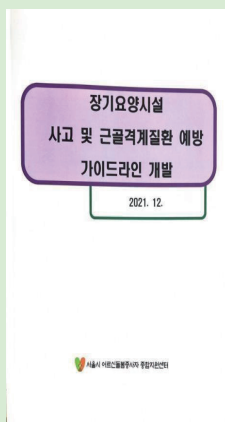
장기요양현장 산업재해예방을 위한 가이드라인 개발 및 교육

[2020]



· 산재예방가이드
재가방문요양현장용 개발

[2021]



· 산재예방가이드
노인장기요양시설용 개발

[2022]

- 산재예방 현장맞춤형 교안 개발
(4종) 장기요양요원(재가/시설) 장기요양기관 관리자(재가/시설)
- 산재예방 동영상 교육자료 제작
2023년 권역센터 보급 예정



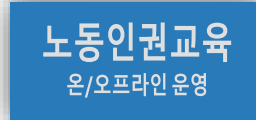
· 산재예방교육 시행
- 교육대상: 장기요양요원, 장기요양기관 관리자

3 노동권

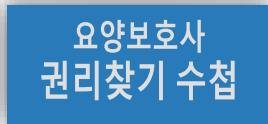
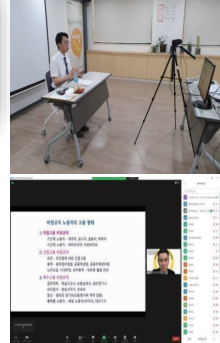
노동상담-교육-정보제공을 통한 장기요양요원의 노동권익보호



- 공인노무사 전문노동상담
- 법률권리구제
- 사례관리 및 정보제공
- 찾아가는 노동상담
권역별 지원센터 월1회 공인노무사 파견
- 상담 → 상담사례회의 → 의제화
→ 개선방안 도출



- 돌봄노동아카데미
기본과정, 심화과정
- 특화교육
성희롱 예방/대응 교육 중은돌봄 교육



- 매년 개정 및 4천부 제작/배포



23

3 노동권

성희롱 없는 장기요양현장 만들기를 위한 성희롱 예방 및 대응사업

[2020]



- 장기요양현장 성희롱 피해문제 공론화
- 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태조사
- 성희롱 피해 근절 대책 마련 토론회 개최

[2021]



- 장기요양현장 성희롱 예방 및 대응 안내서 2종 개발
- 요양보호사편
- 장기요양기관편

[2022 ~]



- 성희롱 피해자를 위한 상담 및 예방교육 수행
- 종합지원센터에서 성희롱 예방 및 대응 신규사업 추진

18

4 좋은돌봄 문화 확산

좋은돌봄 문화확산을 위한 종합지원센터의 발자취



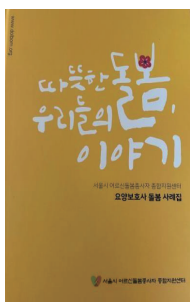
4 좋은돌봄 문화 확산

좋은돌봄을 위한 돌봄현장-당사자-가족-시민 대상 인식개선 사업 확대 추진

[~ 2020]

좋은돌봄 가이드
및 사례집 발간

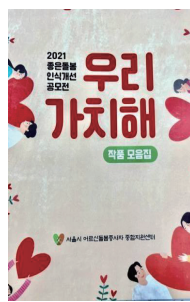
· 좋은돌봄 실천방안 연구에 기반한
이용자-가족 인식개선 콘텐츠 개발



[2021]

좋은돌봄 캠페인 및
공모전 시행

· 돌봄종사자-돌봄가족-시민 대상
인식개선 사업 추진



[2022 ~]

서울시 희망광고 선정
지하철 광고
가판대/구두수선대 포스터 광고

· 돌봄종사자-돌봄가족-시민 대상
인식개선 사업 확대 추진



5 정책플랫폼

서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획(1~2기) 사업 수행 장기요양요원지원기관으로서의 역할 확립

- 제1기(2019~2021) 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획 25개 세부사업 중 11개 사업 수행
- 2021 서울시 장기요양요원 실태조사 수행 (서울시 장기요양요원 처우개선 조례 근거 3년마다 수행)
- 제2기(2022~2024) 서울시 장기요양요원 처우개선종합계획 수립연구 수행
→ 전국 최초 2기 서울시 계획 수립에 기여
- 제2기 종합계획 30개 세부사업 중 15개 사업 수행



제2기 종합계획안 마련을 위한 민관 거버넌스 기능도



2019 서울시 요양보호사
처우개선 방안 마련 정책토론회



2021 서울시 장기요양요원
실태조사 토론회

21

참고 서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획 (제1기, 제2기)

제1기서울시요양보호사처우개선종합계획 (2019~2021)

비전	좋은 일자리 확대로 돌봄의 공공성 강화			
목표	장기요양기관 요양보호사 처우개선			
정책분야	노동기본권 보장	건강한 요양노동 지원	좋은 돌봄 역량 강화	소통 활성화 및 관리감독 강화
정 책 과 제	1-1 요양보호사 표준노동권리 보장지원 ① 표준 노동 가이드 발간 보급 ② 돌봄노동자 노동존중 선언 ③ 요양보호사 돌봄가치에 인정 ④ 표준인건비 기준 개발	2-1 장기요양요원 신체 정신적 건강보장 ① 신체활동 가이드라인 개발 보급 ② 근골격계 질환 예방 관리 지원 ③ 요양보호사 참여상담 서비스 지원 ④ 요양보호사 휴식과 치유를 위한 활동지원 ⑤ 요양보호사 독감예방주사 무료접종	3-1 좋은 돌봄 확산 방안 마련 ① 좋은 돌봄 기관의 기준 개발 및 보급 ② 좋은 돌봄 실천 가이드 마련 ③ 서울시 장기요양 시설기관장 교육	4-1 돌봄 현장 소통 활성화 ① 돌봄 현장 정책 네트워크 구성 운영 ② 장기요양정책 협의체 구성 운영
	1-2 요양보호사 고용안정성 강화 ① 사회서비스와 공공 좋은 일자리 확충 ② 대체인력 지원사업	2-2 사회적 자원이 돌봄노동자 인식개선 캠페인 ① 돌봄서비스 이용자 교육 자료 개발 보급 ② 서울시 인식개선 캠페인	3-2 요양보호사 역량 강화 ① 요양보호사 기본역량 강화 ② 서울시 요양보호사 직무교육기관 지정	4-2 장기요양기관 관리감독 강화 ① 서울시 장기요양기관 자체 운영기준 마련 ② 장기요양기관 재무무형성 관리감독 운영 ③ 서울시 건강보험공단 업무협약 ④ 자치구 전담연계 확보 및 지원조직 강화

제2기서울시장기요양요원처우개선종합계획 (2022~2024)

비전	행복한 노후, 좋은돌봄을 만드는 서울			
정책목표	돌봄종사자 12만명 처우개선 · 좋은돌봄 환경조성			
정책분야	안 전 한 돌봄 환경 조성	함께 만드는 좋은돌봄 서비스	체 계 적 인 돌봄종사자 역량 강화	함께 누리는 돌봄 노동 권 의 보 호
주요추진과제	- 안전한 근무환경 조성 - 돌봄노동 신체 정신 건강 지원 - 코로나19 등 감염병으로부터 돌봄종사자 보호 - 성희롱 성폭력 예방 및 피해자 보호	- 좋은돌봄인종제 확대 및 강화 - 어르신 돌봄가족 사각지대 지원 - 돌봄노동 지원체계 강화 - 재무회계 모나더짐 및 지도감독 강화	- 좋은돌봄 역량교육 강화 - 돌봄서비스 제고를 위한 신기술 직무교육 강화 - 공적연계 활용한 교육 서비스 제공 - 돌봄노동 좋은일자리로 전환	- 돌봄노동 노동조건 개선 - 좋은 돌봄을 위한 인식개선 및 자긍심 제고 - 돌봄현장 소통체계 마련

22

5 정책플랫폼

장기요양요원 당사자 참여형 거버넌스 토대 마련 및 정책 거버넌스 구축을 위한 현장 정책 네트워크 사업 추진

장기요양요원

서울요양보호사협회, 자치구모임 등

- 서울요양보호사협회와 MOU 체결 및 협력사업 추진
- 서울25개자치구요양보호사모임지원, 리더양성교육제공
- 처우개선 종합계획 홍보 협력, 활동 공간 대관 등
- 센터의 현장 참여형 정책 플랫폼사업 일환으로 현장의견 청취 및 전달 창구 역할 수행



장기요양기관

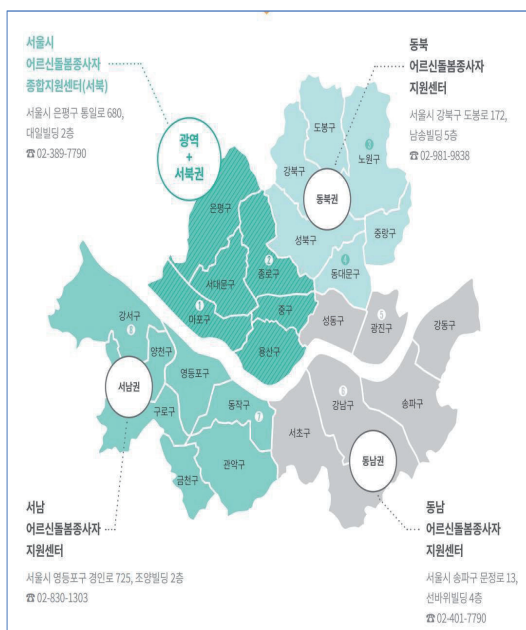
좋은돌봄 협약기관

- 2022년 현재 55개 장기요양기관과 좋은돌봄 협약기관 체결 및 협력체계 구축
- 연간 2회 이상 장기요양기관 대상 간담회 개최를 통해 정보교류 및 협력사업 논의
- 돌봄노동정책 현장참여에 기반한 민관거버넌스 구축 추진
- 장기요양기관의 욕구 파악을 통해 성희롱 예방교육 등 기관 맞춤형 교육 개발 및 시행 확대



6 광권역지원센터 사업총괄

광·권역센터 사업지원 및 총괄



사업총괄 기능

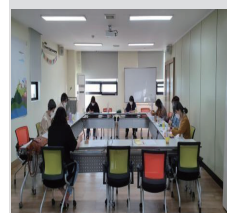
각 구·자치청의 장기요양서비스 제공을 위한 돌봄 서비스 제공을 위한 거버넌스 구축을 위한 사업총괄 기능을 수행한다.



공동 네트워크 구축



협력 회의

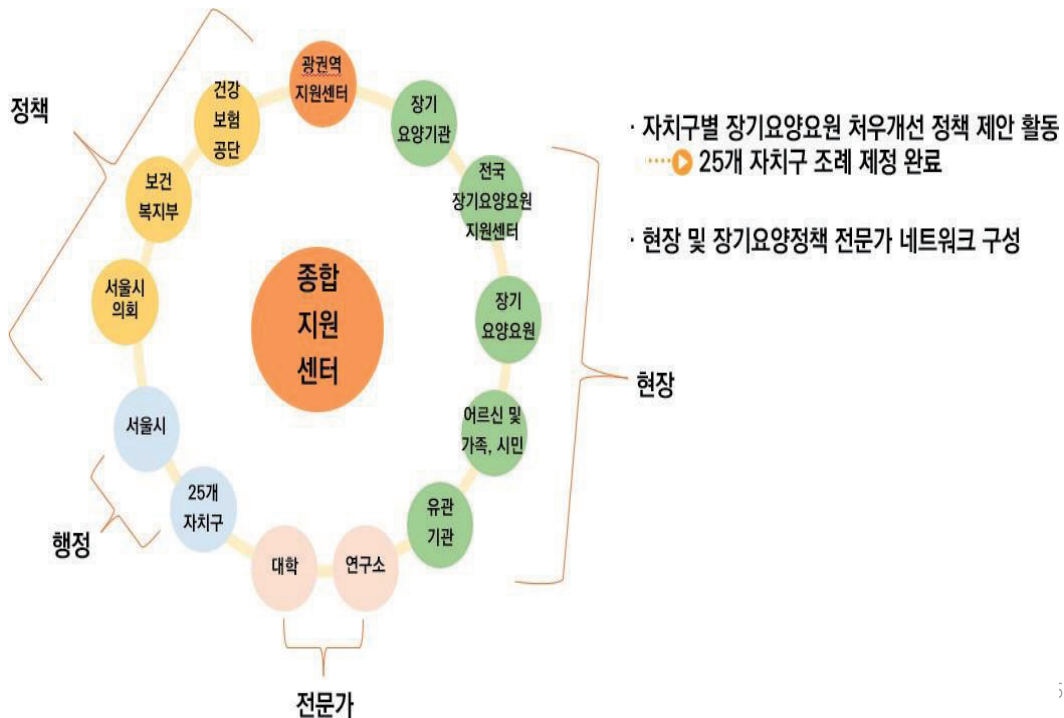


공동 사업



7 네트워크

서울시 장기요양요원 처우개선을 위한 현장-정책-전문가 네트워크 구성



7 네트워크

국내 장기요양요원지원센터 선도모델 제시

- 장기요양요원 처우개선 조례제정 및 처우개선 종합계획 수립 확산에 기여
 - 2021년 11월 현재 광역 14개, 기초 114개 지역에 장기요양요원 처우개선 조례 제정
- 전국 각지에서 벤치마킹을 위한 자문 및 사례 발표 요청 등 장기요양요원지원센터 확대에 기여
 - 수원, 울산, 대전, 전남, 제주 등 2022년 8월 현재 19개 지역에 센터 설치 및 사업 컨설팅
- 전국 장기요양요원지원센터 협의체 발족으로 전국 네트워크 구축
 - 2022년 5월 공동 협력사업을 위한 협의체 구성 및 공동주최 토론회 개최 등



▲ 강원도의회, 종합지원센터 방문
(2020.7.30.)



▲ 대전광역시의회, 정책토론회
(2021.4.20.)



▲ 전국 장기요양요원지원센터협의회 협의체 발대식 (2022.5.3.)

8 요양현장실행연구

조사연구를 통한 실태파악 및 근거를 기반으로 한 정책제안

조사연구

- 2020년

- 코로나바이러스감염증-19요양보호사실태조사연구
- 서울시요양보호사처우개선종합계획중간평가연구
- 요양보호사산업재해예방가이드개발연구
- 요양보호사의 돌봄서비스 역량 강화를 위한 현장맞춤 돌봄실천 윤리 교재 및 돌봄실천 기술 교안 개발연구

- 2021년

- 장기요양시설의사고및근골격계예방가이드라인개발연구
- 장기요양기관환자이동보조를위한콘텐츠개발연구
- 제2기서울시장기요양요원처우개선종합계획수립연구
- 2021서울시장기요양요원노동실태조사연구
- 코로나시대의어르신돌봄연구
- 센터참여자프로그램만족도조사연구
- 요양보호사직무교육실태조사연구



토론회

- 2020년

- 포스트코로나시대돌봄노동의재조명과사회적지원방안국회토론회
- 요양현장성희롱피해실태조사토론회

- 2021년

- 제2기서울시장기요양요원처우개선방안마련토론회
- 코로나19시기 요양보호사 산재실태 및 건강권 지원방안 토론회
- 2021서울시장기요양요원실태조사연구결과발표토론회
- 돌봄가족현실및사회적지원방안토론회

- 2022년

- 장기요양요원지원센터의역할과향후과제국회토론회
- 장기요양현장성희롱대응제도개선방안토론회



좋은 돌봄은

어르신의 인권이 존중되는 좋은 서비스와
돌봄노동자의 권리가 보장되는 좋은 일자리를
함께 말하는 것입니다.

어르신의 인권이
보장되는
좋은 서비스

돌봄노동자의
권리가 보장되는
좋은 일자리

서울시 어르신 돌봄종사자 지원센터는
돌봄노동자의 든든한 벗으로 함께 합니다.

감사합니다.



서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
Seoul supporting center for elderly careworkers

지정토론3

발달장애인 영양보호사 보조원

前 총무교육원
원장 김 상 철

발달장애인 요양보호사 보조원

1. 목적 : ○ 장기요양기관의 인건비 부담을 줄일 수 있다.
- 요양보호사 자격증 소지자보다 요양보호사 보조원의 임금을 낮게 지급할 수 있다.
 - 요양보호사 근로환경을 개선할 수 있다.
 - 요양보호사 근로환경 중 가장 중요한 것은 요양보호사가 케어 해야 할 대상자(2023년 1인 케어 2.3명→2024년 1인 2.1명)가 줄 수 있고, 잡다한 업무를 줄일 수 있다.
 - 요양보호사의 27.6%가 근골격계질환(60대의 경우)을 예방할 수 있다.
 - 발달장애인의 사회참여 확대를 도모할 수 있다.

2. 요양보호사 보조 업무

- 공통적인 보조업무

식사 도와드리기, 이동(보행) 도와드리기, 주변 정리하기, 거주환경 청소하기, 심부름하기, 어르신 문제 상황 모니터링, 간식 도와드리기, 프로그램 및 치료 진행 지원, 말벗하기 등 요양보호사의 전반적인 업무보조

- 요양기관 유형별 보조 업무

	요양병원	요양시설	주단기보호	방문요양
1	식사 도와드리기 보조업무	식사 도와드리기 보조업무	실내 이동 돕기 보조업무	거주 공간 청소하기 보조업무
2	거주 공간 청소하기 보조업무	거주 공간 청소하기 보조업무	문제 상황 신속 보고하기 보조업무	주변 정리하기 보조업무
3	심부름하기 보조업무	주변 정리하기 보조업무	대화하기 보조업무	대화하기 보조업무
4	부식복용 보조업무	실내이동 돕기 보조업무	주변 정리하기 보조업무	식사 도와드리기 보조업무
5	실내 이동 돕기 보조업무	대화하기 보조업무	신체 기능훈련 보조업무	실내 이동 돕기 보조업무

지정토론4

노인요양시설 종사자는 복지사회의 필수인력

충청남도노인복지시설협회
부회장 유 양 희

I. 법에서 정한 장기요양요원 처우개선에 관한 국가 및 지자체의 의무에 대해서 살펴보면,

노인장기요양보험법 제4조 ⑤항에 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. <신설 2016. 5. 29.>라고 장기요양요원 처우개선에 관한 지방자치단체의 의무를 2016년 노인장기요양보험법 개정으로 규정하고 있습니다.

법령으로 보면 장기요양요원은 전 직종 모두 국가자격증을 보유한 전문 직종으로써 국가 및 지방자치단체에서 처우개선에 관한 의무를 규정하고 있으므로, 국가 및 지방자치단체에서는 처우개선에 관한 법의 의무를 다하기 위하여 적극적으로 노력하여야 합니다.

○제주특별자치도의 경우 섬지역의 특성상 타 지자체에서의 인력수급이 불가능하고 대부분의 일자리가 관광과 농업에 치중되어 있어 돌봄종사자를 구하기가 매우 어려움. 이러한 문제를 해결하고자 수가에 묶여있는 장기요양기관의 급여수준을 타직종과 맞추기 위한 취지에서 지자체 차원의 처우개선비와 복지포인트 등이 지원되고 있음.

II. 호봉제도가 없는 복지현장

1. 장기요양기관 종사자들의 호봉제도 보상 필요

장기요양기관은 사회복지시설 중 처우가 가장 열악한 곳 중 하나입니다.

2008년 장기요양제도 시행 전에는 생활시설의 근무자들의 처우는 보조금으로 집행되기 때문에 사회복지관 등의 이용시설과 거의 동등하였지만, 장기요양보험 제도 시행 후 현재 장기요양기관의 근무자들이 가장 낮은 처우를 받아 이직이 잦아 전문성마저 저하되고 있습니다.

경력이 1년인 종사자와 15년이 된 종사자의 급여 차이는 직급 수당 10만원 뿐입니다.

이에, 충청남도 내 장기요양기관 종사자들에 대하여 근속에 따른 경력 인정 및 호봉제 마련과 수당지원의 검토가 필요합니다.

장기요양기관 종사자들은 장기요양기관에서 다른 장기요양기관으로 이직을 하여도 근무 년 수를 인정받지 못합니다. 근무 경력이 의미가 없습니다. 이것은 장기요양기관 종사자들이 타 업종에 근무하는 종사자들에 비해 경력개발 및 장기근속을 저해하며 결국 종사자들의 사기를 떨어뜨리며 사회 필수 분야 노동인력 이탈을 야기합니다. 충청남도에 종사하는 장기요양요원들에게는 충청남도 내 장기요양기관에서 근무한 경력이 인정되어 종사자에게 경력에 따른 호봉제도 마련과 지급으로 장기요양 전문 인력들의 타 업종으로 이직하는 것을 줄여야 합니다.

※ 천안 A 시설 종사자 52명 중 최저임금 88%, 토론자 시설 종사자 80명 중 최저임금 85%

2. 직접인력과 간접인력의 차별

가. 간접인력의 요구로 인한 기관의 추가 처우개선비 지출과 갈등 심화

수가에 반영되지 않은 처우개선비 지급은 기관의 수익성 악화로 이어지며 최종적으로 간접인력들간의 2차 차별로 이어집니다.

또한 장기요양제도에서는 직접인력과 간접인력으로 구분하여 직접인력에게만 장기근속수당을 지급하고 있는데, 이것이 직장내 또 다른 차별과 갈등의 문제를 야기합니다. 기준도 애매하고, 구분하는 것이 타당한지에 대하여 고민이 필요합니다.

3. 역량강화의 한계

역량강화를 위한 교육기회 및 교육시간 보장입니다.

장기요양종사자의 양질의 돌봄을 제공하기 위해서는 지속적인 역량강화 교육이 필요합니다. 교육은 장기요양요원의 역량을 강화할 뿐만 아니라 자신의 업무에 대한 자신감을 느끼게 하고, 더욱 나은 서비스를 제공하려는 의지를 북돋는 계기를 만들어 줄 수 있습니다. 이러한 동기 부여를 통해서 자발적으로 어르신에게 제공하는 서비스의 질을 향상시키는 것은 매우 중요합니다. 그러나, 공단은 지자체와 공단이 주관

하는 연간 16시간만 허용하고, 더 이상 교육은 불허합니다.

이에 세부적이고, 깊이있는 역량강화 교육을 지자체가 주관하는 장기요양 종사자의 모든 교육과 수강 시간을 보장하고, 2만여 종사자 모두의 현장 상황에 맞는 체계적이고 전문적인 교육과정 개발과 교육 대상의 확대 및 효과적인 지원방안이 마련되어 전문성을 강화해야 합니다.

Ⅲ. 제언

1. 결과적으로 노인장기요양기관 돌봄종사자에 대한 처우개선비 지원은 시혜적 정책이 아니며 수도권에 비해 상대적으로 인력채용에 어려움이 있는 지자체에서 주민들을 위한 최소한의 사회안전망을 확보하기 위한 정책으로 보는 것이 바람직합니다. 이는 AIP(Aging in place)를 추구하는 국가차원의 복지정책과도 부합하는 것입니다.

2. 종사자 처우개선은 단기적인 과제가 아니며 장기적인 관점에서 충남도민의 안정적 노후보장과 돌봄일자리 창출이라는 목적을 이루기 위한 방안으로 보아야 합니다. ‘처우개선비’라는 금액의 양도 중요하나 그 선결조건으로 처우개선의 필요성에 대한 사회적 공감과 공정한 분배라는 방향성의 정립도 매우 중요합니다.

3. 해가 거듭될수록 현장의 장기요양기관의 근무자들은 보호자들의 여러 가지 과한 요구와 의심, 이에 따른 불만 제기, 갈수록 정교해지고 날카로워지는 공단의 감독 등과 민원(블랙컨슈머)에 시달리며, 어르신들의 인지 저하로 인한 폭행, 폭언에 노출되고 있어 심리적 고충을 토로하고 있지만, 잦은 이직 등으로 전문성이 결여되어 해결할 수 있는 능력의 부재로 여러 고소, 고발 등이 난무하며 스스로를 보호하기도 힘든 실정입니다.

2008년 시작된 한국의 장기요양보험은 15년차를 맞으며 양적 성장을 이루어냈으며 현재 우리나라는 2025년 노인인구가 천만 명에 달하는 초고령사회를 앞두고 있으며 노인 인구의 10%가 장기요양보험 대상자로서 장기요양 종사자는 앞으로의 장기요양보험이 원활하게 돌아갈 수 있도록 할 중요한 사회 필수 노동자로 인정해주십시오.

중사자 처우개선의 주체가 국가와 지방자치단체인 만큼 충청남도의 노인복지 수준 향상을 위해 충청남도의 민,관이 협업하여 충청남도의 장기요양 발전을 이루어 주시기를 희망하며 오늘 발언을 마무리 하겠습니다. 감사합니다.

MEMO

MEMO
