

인천고령사회대응센터 시니어연구 2023-01

ISBN 979-11-92210-46-9

장기요양요원 감정노동 실태조사

Incheon Metropolitan City Center for Aging Society

 인천광역시사회서비스원

 인천고령사회대응센터

책임연구원

양지훈 인천시사회서비스원 인천고령사회대응센터 부연구위원

공동연구원

정세윤 인천시사회서비스원 인천고령사회대응센터 공동연구원

목차

제1장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적	3
제2절 연구 내용 및 절차	6

제2장 조사 설계

제1절 조사대상	11
제2절 조사내용	13
제3절 조사방법	20

제3장 기초분석 결과

제1절 일반적 특성	25
제2절 근무 특성	36
제3절 감정노동 및 인권침해	66
제4절 감정노동에 따른 영향	218

제4장 비교분석 및 인터뷰조사 결과

제1절 비교분석 결과	235
제2절 인터뷰조사 결과	252

제5장 정책적 제언 및 결론

제1절 정책적 제언	263
제2절 결론	272

참고문헌	273
------------	-----

부록	277
----------	-----

표 목차

〈표 2- 1〉 2021년도 인천광역시의 자격별 재가급여 장기요양요원의 규모	11
〈표 2- 2〉 모집단과 조사 표본	12
〈표 2- 3〉 장기요양요원 관련 선행 조사	15
〈표 2- 4〉 감정노동 관련 선행 조사	16
〈표 2- 5〉 조사 내용	19
〈표 3- 1〉 성별	26
〈표 3- 2〉 연령	28
〈표 3- 3〉 최종학력	31
〈표 3- 4〉 거주지역(1/2)	34
〈표 3- 5〉 거주지역(2/2)	35
〈표 3- 6〉 장기요양서비스 총 종사기간	37
〈표 3- 7〉 소속기관의 수	40
〈표 3- 8〉 기관당 평균 근무 기간	43
〈표 3- 9〉 총 종사기간과의 비교	45
〈표 3-10〉 월 근무 일수	49
〈표 3-11〉 주당 근무시간	52
〈표 3-12〉 주당 서비스 제공 수급자 수	55
〈표 3-13〉 현 소속기관 근무기간	59
〈표 3-14〉 현 소속기관 운영주체	61
〈표 3-15〉 노동조합 가입 여부	65
〈표 3-16〉 정기 직원회의	67
〈표 3-17〉 의견 및 고충처리 절차 마련 여부	69

〈표 3-18〉 업무범위 관련 교육 여부	71
〈표 3-19〉 부당한 요구 대처 교육 여부	73
〈표 3-20〉 인권 침해 대응지침 마련 및 교육 여부	76
〈표 3-21〉 근로계약서 작성 여부	77
〈표 3-22〉 수급자로부터 인권침해 경험_욕설, 폭언	79
〈표 3-23〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_욕설, 폭언	81
〈표 3-24〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_욕설, 폭언	84
〈표 3-25〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언(1/2)	87
〈표 3-26〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언(2/2)	88
〈표 3-27〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_욕설, 폭언(1/2)	91
〈표 3-28〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_욕설, 폭언(2/2)	92
〈표 3-29〉 수급자로부터 인권침해 경험_직접적인 폭행	94
〈표 3-30〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_직접적인 폭행	95
〈표 3-31〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_직접적인 폭행	98
〈표 3-32〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_직접적인 폭행	100
〈표 3-33〉 수급자로부터 인권침해 경험_민원제기_협박	102
〈표 3-34〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_민원제기_협박	104
〈표 3-35〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_민원제기_협박	106
〈표 3-36〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_민원제기_협박	109
〈표 3-37〉 수급자로부터 인권침해 경험_성폭력	111
〈표 3-38〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_성폭력	112
〈표 3-39〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_성폭력	114
〈표 3-40〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_성폭력	117
〈표 3-41〉 수급자로부터 인권침해 경험_성희롱	118
〈표 3-42〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_성희롱	120
〈표 3-43〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_성희롱	123
〈표 3-44〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_성희롱	126

〈표 3-45〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_성희롱	129
〈표 3-46〉 수급자로부터 인권침해 경험_인격무시발언	130
〈표 3-47〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_인격무시발언	133
〈표 3-48〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_인격무시발언	136
〈표 3-49〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_인격무시발언(1/2)	139
〈표 3-50〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_인격무시발언(2/2)	140
〈표 3-51〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_인격무시발언(1/2)	143
〈표 3-52〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_인격무시발언(2/2)	144
〈표 3-53〉 수급자로부터 인권침해 경험_무리한 요구	146
〈표 3-54〉 수급자로부터 인권침해 경험_횡수_무리한 요구	148
〈표 3-55〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_무리한 요구	151
〈표 3-56〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구(1/2)	154
〈표 3-57〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구(2/2)	155
〈표 3-58〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_무리한 요구(1/2)	157
〈표 3-59〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_무리한 요구(2/2)	158
〈표 3-60〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_욕설, 폭언	160
〈표 3-61〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_횡수_욕설, 폭언	161
〈표 3-62〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_욕설, 폭언	163
〈표 3-63〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언	166
〈표 3-64〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_직접적인 폭행	167
〈표 3-65〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_횡수_직접적인 폭행	168
〈표 3-66〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_직접적인 폭행	169
〈표 3-67〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_직접적인 폭행	170
〈표 3-68〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_횡수_성희롱	173
〈표 3-69〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_성희롱	174
〈표 3-70〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_성희롱	175
〈표 3-71〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_인격무시발언	176

〈표 3-72〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_인격무시발언	178
〈표 3-73〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_인격무시발언	180
〈표 3-74〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_인격무시발언	182
〈표 3-75〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_무리한 요구	184
〈표 3-76〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_무리한 요구	186
〈표 3-77〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_무리한 요구	188
〈표 3-78〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구	191
〈표 3-79〉 감정노동 인지 여부	193
〈표 3-80〉 감정노동 관련 인식	196
〈표 3-81〉 감정노동 수행 원인(1/2)	200
〈표 3-82〉 감정노동 수행 원인(2/2)	201
〈표 3-83〉 감정노동 관련 상담, 치료 경험	202
〈표 3-84〉 감정노동 관련 상담, 치료 장소	204
〈표 3-85〉 감정노동 관련 상담, 치료 형식	206
〈표 3-86〉 코로나19로 인한 감정노동 변화	208
〈표 3-87〉 감정노동 관련 제도 마련	211
〈표 3-88〉 감정노동 관련 제도 필요성	214
〈표 3-89〉 정책적 지원 만족도	217
〈표 3-89〉 정서적 어려움	220
〈표 3-90〉 우울감(1/2)	222
〈표 3-91〉 우울감(2/2)	223
〈표 3-92〉 다른 업종으로의 이직 의향	225
〈표 3-93〉 다른 업종으로의 이직 희망 이유	228
〈표 3-94〉 다른 업종으로의 이직 시 희망 업무	231
〈표 4-1〉 연도별 실태 비교분석에 활용된 표본 수	236
〈표 4-2〉 전국조사와의 비교분석에 활용된 표본 수	236
〈표 4-3〉 직종별 감정노동 비교분석에 활용된 표본 수	237

〈표 4-4〉 연도별 실태 비교분석 문항	237
〈표 4-5〉 전국과의 비교분석 문항	238
〈표 4-6〉 타 업종과의 비교분석 문항	239
〈표 4-7〉 연도별 일반적 특성	240
〈표 4-8〉 연도별 기관특성	241
〈표 4-9〉 연도별 근로 현황	242
〈표 4-10〉 연도별 인권침해 경험	242
〈표 4-11〉 연도별 감정노동에 따른 영향	243
〈표 4-12〉 인천과 전국의 기관 및 근무 특성 비교	244
〈표 4-13〉 인천과 전국의 인권침해 관련 비교	245
〈표 4-14〉 인천과 전국의 돌봄 노동 영향 비교	245
〈표 4-15〉 업종별 일반적 현황	246
〈표 4-16〉 업종별 노동조합 가입 여부	246
〈표 4-17〉 업종별 근로계약서 작성 여부	247
〈표 4-18〉 재가 장기요양요원과 유통업 종사자의 근무 기간	247
〈표 4-19〉 업종별 근로 현황	248
〈표 4-20〉 장기요양과 전반적 감정노동 종사자의 감정노동 인지 수준	248
〈표 4-21〉 업종별 인권침해 경험	249
〈표 4-22〉 업종별 인권침해 지원 서비스	249
〈표 4-23〉 장기요양과 가구방문서비스 종사자의 코로나19 영향	250
〈표 4-24〉 업종별 감정노동 수준	251
〈표 4-25〉 장기요양요원과 보건의료 종사자의 이직의도	251
〈표 5-1〉 인권침해 대응 사례집 예시(성희롱)	268

그림 목차

〈그림 1-1〉 연구 추진 절차	7
〈그림 5-1〉 인권보호 매뉴얼 흐름도	284
〈그림 5-2〉 참여형 교육 콘텐츠 예시(인격무시발언)	265

요약

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제1장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적

- 노인 돌봄의 사회적·국가적 책무가 강조되면서 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인을 위하여 노인장기요양보험제도가 실시됨.
- 열악한 근로조건 및 환경으로 인해 자격취득 요양보호사의 종사 비율은 지속적으로 감소하고 있고(경승구 외, 2021), 방문요양과 방문간호는 장기요양요원이 혼자 수급자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하기 때문에 감정노동의 발생위험이 더욱 높음.
- 이에 국민건강보험공단은 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼을 제작하였고, 「산업안전보건법」제41조에 근거한 지원정책이 수립됨.
- 그러나 법에 따른 조치는 1인 가구방문노동자를 보호하기 충분하지 못하여 장기요양 서비스 제공 시 인권침해 상황과 대처방법을 구체적으로 확인해 볼 필요가 있음.
- 본 연구의 목적은 재가요양보호사 및 방문간호사의 감정노동과 인권침해에 대한 실태를 알아봄으로써 감정노동으로 인한 재가급여 장기요양요원의 건강장해를 예방하고 사후 조치 방안을 마련하기 위한 기초자료를 생산하는 데 있음.

제2절 연구 내용 및 절차

- 선행연구를 고려하여 감정노동 및 장기요양서비스 업무에 대한 50개 문항 및 50개 세부문항을 구성하고, 일반적 특성, 근무 특성, 감정노동 및 인권침해, 감정노동에 따른 4영역의 개발된 조사표는 장기요양요원 및 기관장, 관련 기관 종사자, 인천시 담당부서 공무원 및 학계 전문가 자문을 거쳐 확정함.
- 2023년 6월부터 7월까지 2개월 간 온라인조사와 우편조사, 전화조사를 병행하여 조사를 실시하고 수집된 응답은 서비스 유형, 시설 소재지, 성별, 연령, 최종학력, 경력기간, 소속기간, 근속기간에 따라 통계 분석을 실시함.

- 타 시도의 감정노동 조사 결과, 타 직종 감정노동 조사 결과, 인천시 장기요양요원 조사 결과 등 유사 조사와 비교하고 인터뷰조사를 통해 실제 사례를 수집함으로써 현재의 인천시 장기요양요원의 실태를 살펴봄.
- 조사결과를 바탕으로 장기요양요원의 감정노동으로 인한 건강장해 예방 및 사후 조치 방안을 도출하고, 전문가 자문을 통해 적절성과 적용 가능성을 평가함.

제2장 설문조사 설계

제1절 조사대상

1. 모집단

- 본 연구의 조사대상은 수급자의 가정을 홀로 방문하여 서비스를 제공하는 장기요양요원인 재가요양보호사 및 방문간호(조무)사임.
- 2021년 노인장기요양보험 통계연보에 등록된 재가급여 장기요양요원의 현황을 활용하였으며, 모집단은 총 32,739명임.

2. 표본 집단

- 신뢰수준 95%, 표본오차 $\pm 2.5\%$ 에서 요구되는 최소 표본 수는 380명이며, 지역별 결과를 도출하고자 인천시 10개 군구에 지역 할당을 부여하여 목표 인원은 750명으로 설정함.
- 분석에 활용하기에 적절하지 않은 표본을 제외한 최종 표본 수는 721명임.

제2 절 조사내용

1. 선행 조사 검토

- 대부분의 조사는 사업주나 관리자에 의해 대응이 가능한 노동환경을 조사하고 있어 1인 방문서비스 종사자에게는 적용이 어려움.
- 기존의 조사 내용을 포괄적으로 포함하고 있는 최신의 실태조사를 중심으로 살펴보면, 장기요양요원 관련 선행 조사는 2022년 전국조사(강은나 외, 2022), 2022년 경기도

조사(유병선 외, 2022), 2021년 인천시 조사(권혜영 외, 2021)가 있으며, 감정노동 관련 조사는 2022년 인천시 조사, 2021년 서울시 및 부산시 조사가 있음.

- 문항의 내용은 조사에 따라 다소 차이가 있으나, 범주화하면 일반 특성, 근무 특성, 감정노동 및 인권침해 경험, 이를 경험한 후 증상이나 심리적 변화, 그 외 정책적 지원에 대한 문항으로 구분해 볼 수 있음.

2. 조사내용

- 조사영역은 선별질문을 제외하고 일반적 특성, 근무 특성, 감정노동 및 인권침해, 감정노동에 따른 영향 4영역임.
- 선별질문은 조사대상자에 적합한지 알아보기 위하여 서비스 유형과 근무지역을 확인하며, 일반적 특성은 조사대상자의 성별, 연령, 최종학력, 거주지를 조사함.
- 근무특성으로 서비스 종사 기간과 현재까지의 소속 기관의 수와 평균 근속기간, 최근 1년 동안의 월 근무 일수와 주당 근무시간, 주당 담당 수급자 수 및 현 소속기관의 근무 기간과 운영 주체, 노동조합 가입 여부를 조사함.
- 감정노동 및 인권침해는 권리보호 관련 문항, 인권침해 문항, 감정노동 관련 문항 및 정책적 지원에 대한 문항으로 구성함.
- 감정노동에 따른 영향은 직무소진, 다른 장기요양기관으로의 이직 희망 여부와 다른 업종으로의 이직 희망 여부 및 이유 등을 조사함.

제3 절 조사방법

- 본 조사는 여론조사 전문업체인 ㈜매가알앤씨에 의뢰하여 2023년 6월부터 7월까지 인천시에서 근무 중인 재가요양보호사 및 방문간호사를 대상으로 조사를 실시함.
- 개발된 설문지를 바탕으로 조사원 교육을 실시하였으며, 관내 재가요양시설 및 자기요양요원지원센터 이용자 대상 모집 홍보를 실시함.
- 조사내용의 민감성 및 응답의 편의성을 고려하여 온라인조사, 우편조사, 전화조사를 병행하여 실시하였고, 회수된 설문지는 30%를 무작위 추출하여 검증을 실시함.
- 수집된 자료는 부호화하여 전산입력 후 통계패키지인 SPSS를 활용하여 분석함.

- 데이터 오류 검토 후 배너 변수를 설정하여 응답의 빈도, 비율 및 평균을 배너변수에 따라 분석하였으며, 응답의 합계는 소수 둘째자리에서 반올림함.

제3장 기초분석 결과

제1절 일반적 특성

- 성별에 따라 보면 ‘남성’이 4.0%, ‘여성’이 96.0%로 나타났다.
- 연령은 ‘60대’가 58.5%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 ‘50대’(25.8%), ‘70대 이상’(8.9%)의 순으로 나타남.
- 최종학력은 ‘고졸’이 54.8%로 가장 많고, 다음으로 ‘중졸 이하’(24.1%), ‘전문대졸 이상’(14.4%), ‘초졸 이하’(6.7%)의 순으로 나타남.
- 거주지역을 조사한 결과, 남동구와 부평구가 각 18.2%로 가장 높았고, 다음으로 미추홀구(14.1%), 서구(11.8%) 등의 순으로 나타남.

제2절 근무 특성

- 총 종사기간은 ‘6년 초과’가 33.8%로 가장 높았고, ‘2년 이하’(28.2%), ‘2년 초과 4년 이하’(20.0%)의 순이었으며, 최소 종사기간 1개월, 최대 종사기간 204개월, 평균 종사기간 65.6개월로 나타남.
- 소속기관의 수는 ‘1개’(74.3%), ‘2개’(22.9%), ‘3개 이상’(2.8%)의 순으로 나타났고, 최소 소속기관 ‘1개’, 최대 소속기관 ‘11개’, 평균 소속기관 ‘1.3개’임.
- 기관당 평균 근무기간은 ‘2년 이하’(46.2%), ‘2년 초과 4년 이하’(25.9%), ‘6년 초과’(16.0%) 등의 순으로 나타났고, 최소 근무기간 1개월, 최대 근무기간 204개월, 평균 근무기간 42.3개월이었음.
- 월 근무일수는 ‘21일 이상’ 56.9%, ‘11~20일’(33.8%), ‘10일 이하’(9.3%)이며, 최소 근무 일수 2일, 최대 근무 일수 31일, 평균 근무 일수 20.9일이었음.

- 주당 근무시간은 ‘15~40시간’(68.0%), ‘15시간 미만’(20.9%), ‘52시간 초과’(6.8%)로 나타났고, 최소 근무시간 1.0시간, 최대 근무시간 168.0시간, 평균 근무시간 26.3시간이었음.
- 주당 서비스 제공 수급자 수는 ‘1명’이 47.9%로 가장 높았고, ‘2명’(37.6%), ‘3명 이상’(14.6%)의 순으로 나타났고, 최소 수급자 수 ‘1명’, 최대 수급자 수 ‘35명’, 평균 수급자 수 ‘2.3명’이었음.
- 현재 소속기관 근무기간은 ‘37개월’ 이상(36.3%), ‘12개월 이하’(31.6%), ‘13~24개월’(18.6%), ‘25~36개월’의 순으로 나타났고, 최소 근무기간 1.0개월, 최대 근무기간 204.0개월, 평균 근무기간 39.1개월이었음.
- 현 소속기관 운영주체는 ‘개인’이 59.4%로 가장 많았고, 다음으로 ‘비영리법인’(37.7%), ‘지자체 위탁’(2.6%), ‘기타’(0.3%)의 순으로 이어짐.
- 노동조합 가입 여부를 보면 ‘노동조합이 없다’가 89.9%로 가장 많았고, 다음으로 ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.6%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’(3.3%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’(3.2%)순으로 이어짐.

제3 절 감정노동 및 인권침해

- 월 1회 이상 정기적으로 직원회의를 실시하는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 94.0%, ‘아니다’가 4.0%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.9%였음.
- 의견 및 고충처리 절차 마련 여부는 ‘그렇다’가 95.4%, ‘아니다’가 0.7%로 나타났으며, ‘모른다’는 3.9%였음.
- 업무범위 관련 교육 여부는 ‘그렇다’가 98.2%, ‘아니다’가 1.2%로 나타났으며, ‘모른다’는 0.6%였음.
- 부당한 요구 대처교육 여부는 ‘그렇다’가 97.4%, ‘아니다’가 1.4%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.2%였음.
- 인권 침해 대응지침을 마련하여 연 1회 이상 교육여부는 ‘그렇다’가 97.2%, ‘아니다’가 1.0%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.8%였음.
- 근로계약서를 작성한 응답률은 99.9%, ‘아니다’가 0.1%로 대부분 작성함.

- 수급자 및 그 가족으로부터의 인권침해 경험은 무리한 요구(13.2%), 인격무시발언(11.9%), 욕설 및 폭언(10.1%), 성희롱(3.9%), 직접적인 폭행(2.4%), 민원제기 협박(1.7%), 성폭력(0.3%)이며, 시설장 및 직원으로부터의 인권침해 경험은 무리한 요구(3.1%), 인격무시발언(2.1%), 욕설 및 폭언(1.5%), 직접적인 폭행 및 성희롱(각 0.4%), 성폭력(0.3%), 민원제기 협박(0.1%)의 순임.

[인권침해 경험 비율]



- 인권침해는 대부분 극히 드물다고 응답하였음(37.5%~53.8%).
- 즉시적인 대처방법은 그냥 참고 견딘다고 응답하였으나 성폭력(75.0%)과 성희롱(50.0%)은 경우 자제요청 및 즉시경고의 비율이 높음.
- 대부분 인권침해 발생 시 보고하지 않는 경향이 있는데, 그 이유로는 긍정적 측면에서 큰 문제라고 생각하지 않거나 환자라고 이해해서이며, 부정적 측면에서 자제요청 등으로 해결되지 않거나 변경 요청 등으로 일자리를 잃을 까봐 등의 응답률이 높음.

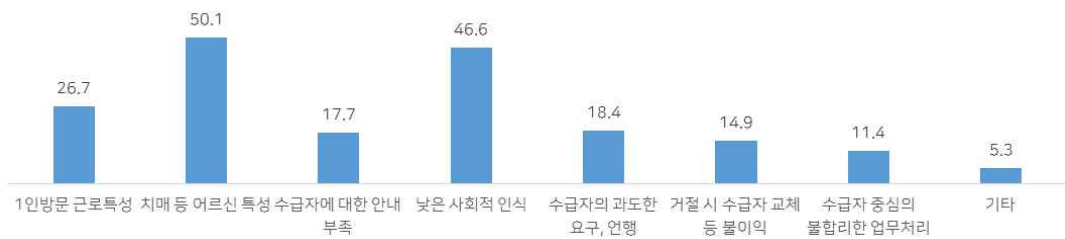
[인권침해 경험 시 미보고 비율]



- 인권침해 발생 시 기관에서는 주로 수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하거나 아무런 조치가 없거나 장기요양요원에게 참으라고 하는 소극적 조치가 이루어졌음.
- 현재 하는 일이 감정노동이라고 생각하는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 71.8%, ‘아니다’가 28.2%로 나타남.

- 감정노동 관련 인식은 평균 2.05점으로 나타났으며, 하위 영역별로 ‘감정규제’가 2.41점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.29점), ‘감정노동보호체계’(1.96점), ‘조직모니터링’(1.65점) 순으로 나타남.
- 감정노동의 수행 원인은 ‘치매 등 어르신 특성’(50.1%), ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(46.6%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(26.7%) 등의 순으로 나타남.

[감정노동 수행 원인]



- 감정노동으로 인한 정신적, 심리적 문제로 상담이나 치료 경험이 있는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 2.4%, ‘아니다’가 97.6%로 나타남.
 - 감정노동 관련 상담, 치료 경험이 있는 응답자(n=17)를 대상으로 상담 또는 치료 장소를 조사한 결과, ‘병원’이 64.7%로 가장 많았고, 다음으로 ‘기타’(29.4%), ‘민간시설’(17.6%) 등의 순으로 이어짐.
 - 상담 또는 치료 형식은 ‘언어상담’이 47.1%로 가장 많았고, 다음으로 ‘약물처방’(41.2%), ‘기타’(29.4%)의 순으로 이어짐.
- 코로나19 이전 대비 현재의 감정노동 정도의 변화는 ‘비슷하다’가 67.3%로 가장 많았고, 다음으로 ‘모르겠다’(21.4%), ‘더 높아졌다’(7.5%), ‘더 낮아졌다’(3.8%)의 순으로 이어짐.
- 감정노동 관련 제도의 마련 정도를 조사한 결과, ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.20점으로 가장 높은 반면, ‘감정노동 보호 문구 등’이 평균 2.77점으로 가장 낮게 나타났고, 감정노동 관련 제도의 필요성은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호문구 게시 등’이 평균 3.15점으로 가장 낮음.

[감정노동 관련 제도의 마련 정도와 필요성]



- 장기요양요원을 위한 정책적 지원에 대한 만족도는 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.28점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.98점으로 가장 낮게 나타남.

[정책적 지원 만족도]



제4 절 감정노동에 따른 영향

- 정서적 어려움의 평균은 2.21점이었으며, ‘정서적 소진’이 2.37점으로 가장 높았고, ‘냉소’(2.01점), ‘직무비효능감’(2.02점)으로 나타남.
- 우울감을 조사한 결과, ‘큰 불만없이 생활’이 평균 2.25점으로 가장 높은 반면, ‘사람들이 날 싫어함’이 평균 1.12점으로 가장 낮았고, 모든 항목의 종합 합계는 평균 15.8점이었음.
- 기회가 되면 다른 업종으로 이직하고 싶다고 생각하는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 11.0%, ‘그렇지 않다’가 73.3%로 나타났고, 5점 평균으로 환산한 점수(점수가 높을수록 이직의도가 낮음)는 4.03점이었음.

- 희망 이유는 '고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서'가 48.7%로 가장 많았고, 다음으로 '좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서'(24.4%), '이제 다른 일을 해보고 싶어서'(17.9%), '기타'(9.0)의 순으로 이어짐.
- 이직 시 희망하는 업무는 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 41.0%로 가장 많았고, 다음으로 '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이냐'(37.2%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(15.4%), '기타'(5.1), '건물청소 등의 단순업무'(1.3%)의 순으로 이어짐.

제4장 비교분석 및 인터뷰조사 결과

제1절 비교분석 결과

1. 비교분석 대상

- 천시 장기요양요원의 연도별 실태, 전국 장기요양요원 현황, 타 직종과의 감정노동 현황의 세 영역에서 비교하여 현재 장기요양요원의 감정노동의 정도를 상대적으로 평가하고자 함.
- 본조사를 포함하여 연도별 실태는 3개의 조사를 비교하였으며, 직종별 비교는 6개 직종을 비교함.

연도별 실태	2023년 조사 (본 조사)	2021년 조사 (권혜영 외, 2021)	2018년 조사 (하석철·양지훈, 2018)
표본 수	721명 중 재가요양보호사 705명	408명 중 재가요양보호사 332명	506명 중 재가요양보호사 327명
전국 비교	인천시 조사(본 조사)		전국 조사(이윤경 외, 2022)
표본 수	721명 중 재가요양보호사 705명		4,302명 중 방문요양 제공자 2,886명
직종별 비교	재가요양 (본 연구)	감정노동 전반 (인천광역시, 2022)	유통업 (김종진 외, 2022)
표본 수	요양보호사 및 방문간호사 721명	보육교사, 상담전문가, 사회복지업무종사자, 항공기 객실승무원, 간호업무 종사자, 판매업 종사자, 콜센터 안내원 1,046명	백화점, 면세점, 마트 종사자 852명
직종별 비교	가구방문서비스 (공선영 외, 2022)	보건의료산업 (이정훈 외, 2017)	금융산업 (이정훈 외, 2016)
표본 수	가스안전점검원, 케이블·통신 수리기사, 렌탈 방문점검원, 렌탈 설치수리기사 637명	전공의, 간호사, 간호조무사, 의료기사, 약사, 사무행정직 1,525명	시중은행 및 저축은행, 생명/손해보험사, 여신사, 증권/투자사 및 신용정보 조상사자 689명

2. 비교분석 문항 및 방법

- 연도별 실태 비교는 일반적 특성 3문항, 근무특성 7문항, 인권침해 4문항, 돌봄 노동의 영향 3문항을 비교하였고, 전국 비교는 근무특성 5문항, 인권침해 4문항, 돌봄 노동의 영향 1문항을, 타 업종과의 비교는 일반적 특성 2문항, 근무 특성 6문항, 인권침해 11문항, 감정노동의 영향 1문항을 비교함.

- 비교분석은 출판된 결과를 활용하되, 원시자료(micro data)를 확보하고 있는 조사결과와 경우 데이터 수정을 통해 상호비교가 가능한 경우 통계 프로그램인 SPSS를 활용하여 범주를 조정하여 비교분석함.

3. 비교분석 결과

1) 연도별 비교분석 결과

- 연도별 비교분석 결과를 보면, 남성 요양보호사의 비율이 다소 늘어나긴 하였으나 재가요양서비스는 여전이 여성노동자의 비율이 대부분을 차지함.
- 연령 구간과 최종학력 또한 일관적인 변화를 보이지 않지만 전반적으로 고령화되고 저학력 비율이 증가하는 경향을 보임.
- 운영주체는 개인이 과반으로 나타나 가장 많았으나 다소 감소하고, 사회복지법인이나 비영리재단, 지방정부와 같이 공적 영역의 운영주체가 증가하는 추세를 보임.
- 한 기관에서의 평균 근무기간과 마찬가지로 지속되는 추세를 보임.
- 인권침해의 경험 증감은 시간의 흐름에 따라 일관적으로 나타나지 않지만, 유형별로 비교하여 볼 때 욕설·폭언, 무리한 요구에 대한 경험 비율이 다른 높은 경향을 보임.

2) 전국과의 비교분석 결과

- 인천의 비영리재단 및 지자체 위탁의 비율이 전국과 비교하여 높게 나타났고, 전국은 개인이 운영하는 기관에서 근무한다는 응답이 높음.
- 인천의 소속기관 근무기간은 평균 3.3년이며 전국은 3.1년, 인천의 장기요양서비스 관련 총 경력은 5.5년이며 전국은 4.9년으로, 인천시의 재가요양보호사가 장기적으로 근속하고 있는 것으로 나타남.
- 인천은 욕설·폭언을 들은 비율이 10.1%로 전국 15.3%와 비교하여 4.8%p 높고, 그 외의 행위에서는 전국의 경험한 응답률이 더 높은 것으로 나타남.
- 인천시에서 타 직종으로의 이직 의도가 있다는 응답률은 12.2%로 전국 응답률 9.4%에 비하여 2.8%p 높음.

3) 타 업종과의 비교분석 결과

- 장기요양서비스는 여성의 비율이 96.0%로 다른 업종과 비교하여 여성 노동자 중심의 업종이며, 최종학력 또한 전문대졸 이상의 비율이 14.4%로, 타 직종과 비교하여 고학력의 비율이 낮음.
- 재가장기요양요원의 노동조합 가입률은 3.6%로 다른 업종과 비교하여 현저하게 낮은 반면, 장기요양요원은 다른 업종에 비하여 근로계약서를 작성하는 비율이 매우 높음.
- 인권침해 경험을 보면 장기요양요원은 다른 산업에 비하여 대부분 행위에서 인권침해 경험율이 낮았지만, 성희롱·성추행 경험율은 더 높은 것으로 나타남.
- 상담이나 치료 받은 경험은 장기요양요원이 2.4%로 가장 낮았고, 금융산업 종사자가 15.9%로 가장 높음.
- 장기요양요원은 다른 업종과 비교하여 감정노동 수준이 낮음.
 - 하위요인 중 감정규제와 조직모니터링의 위험군은 각각 5.1%, 3.9%로 다른 산업과 비교하여 현저하게 낮으며, 감정부조화와 감정노동 보호체계 또한 다른 업종과 비교하여 상대적으로 낮지만 장기요양요원 내에서는 위험군의 비율이 높은 편임.
- 장기요양요원(12.2%)은 보건의료 종사자(31.4%)에 비하여 낮은 이직의도를 보였음.

제2절 인터뷰조사 결과

1. 인터뷰조사 개요

- 설문 조사에서 나타난 결과의 풍부한 해석을 위하여 관내 재가요양보호사 3명과 시설장 3명을 대상으로 인터뷰 조사를 실시함.
- 조사의 내용은 인권침해 피해사례와 인권침해가 일어나는 환경, 그리고 이를 예방하기 위해 희망하는 정책적 지원임.

2. 조사 결과

- 조사대상자가 경험한 인권침해 유형은 폭언, 성희롱, 인격무시발언, 무리한 요구 4가지였으며, 경험의 빈도는 인격무시발언, 무리한 요구, 성희롱, 폭언의 순이었음.

- 서비스 대상자로부터 폭언을 들은 경우는 없었으며, 동거 가족원으로부터 직·간접적으로 폭언을 경험함.
- 성희롱은 남자 어르신에 의해 겪고 있으며, 언어적 성희롱과 신체적 성희롱을 주로 경험하였으며, 언어적 성희롱의 경우 요양보호사는 기관에 보고하였지만 증거가 없어 수급자가 말을 바꾸거나 성적인 의도가 아니었다고 회피한다고 응답함.
- 인격 무시 발언은 무리한 요구와 함께 나타나는 경우가 많고, 아주머니 등의 호칭 사용, 절도 의심 등의 행위에서도 나타나는데 이는 장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식 때문으로 보임.
- 무리한 요구는 서비스대상자의 돌봄이 아닌 가족돌봄이나 집안일을 요구하는 경우가 많고 본인의 업무가 아닌 것을 알고 있으나 이를 해 줄 수밖에 없는 상황이라 판단하고 수행한다고 함.
- 노인에 대한 이해, 질환에 대한 이해, 연민 등으로 수급자에 의한 행위를 문제라고 여기지 않는 경우가 많아 참고 일한다고 응답함.
- 감정보동과 인권침해가 일어나는 가장 큰 이유는 공급과 수요의 불균형에 있는데, 점차 감소하고 있다고는 하나 현재는 여전히 서비스 대상자에 비하여 장기요양기관과 장기요양요원이 더 많은 상황임.
- 수급자가 요구한 사항을 장기요양요원이 받아들이지 않을 때는 쉽게 요양보호사의 교체를 요구하고, 이 경우 요양보호사는 실직상태에 놓이게 되므로 어느 정도 인권침해 상황을 감내하는 구조로 나타남.
- 요양보호사는 수급자의 배정, 요양보호사 교체에 따른 실직 등을 우려하여 참고 견디는 등의 소극적 대응을 하며, 인권침해의 정도가 심한 경우에는 수급자의 교체를 요청하거나 장기요양 일을 그만두기도 함.
- 장기요양기관에서의 대응 또한 요양보호사에게 참고 견디라고 하거나 전화를 통해 자증을 요청하는 등 소극적 대응을 하는 경향이 있고, 법인에서 운영하는 장기요양기관은 수익보다는 공공성을 추구하기 때문에 보다 강경하게 대처하고 있음.
- 수급자 및 그 가족의 인권침해 행위에 대한 관리자급의 지속적인 교육, 인식개선을 위해 TV 방송과 같은 대중적인 매체를 활용한 홍보를 희망함.

제5장 정책적 제언 및 결론

제1절 정책적 제언

1. 인천시의 예방·조치 지원

1) 인식개선 사업 확대

- 가장 시급한 사항은 장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식을 개선하는 것임.
- 참여형 교육 콘텐츠를 통한 수급자와 보호자의 교육으로, 각 인권침해 유형별로 수급자와 보호자의 태도와 행동 변화를 이끌어 낼 필요가 있는 내용으로 수급자와 보호자의 눈높이에 맞춰 즉시적으로 이해할 수 있도록 단순화하여 10분 이내의 교육 자료로 제작하는 것임.
- 또한 요양보호사의 역할과 직업 가치에 대해 일깨워주는 홍보를 통한 수급자의 가족이거나 잠재적 서비스 대상자인 일반시민의 인식개선을 위한 전문가를 활용하여 공익광고 영상을 제작하거나 시민대상 UCC 공모사업 등 활용하여 영상을 제작할 수 있음.

2) 인권침해 가이드라인 마련

- 두 번째 방안은 인권침해에 관한 구체적 가이드라인을 제작하는 것임.
- 국민건강공단에서는 지난 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼을 제작하여 배포하였는데 장기요양요원이 참고 들어주거나 1단계 응대(자제요청 및 즉시경고)를 하는 경우가 많고, 2단계 응대인 녹취 사전고지 및 법규위반 공지는 이루어지지 않고 있으며, 3단계 응대인 응대종료 및 관리자보고가 이루어지고 있음.
- 이에 매뉴얼에서 제시된 대처방안을 1단계 응대 수준에서 상황에 따른 방안을 구체적으로 제시하는 것이 필요하며, 가이드라인은 ‘장기요양요원 대응 사례집: 성희롱 편’과 같이 20쪽 이내의 짧은 안내서로 제작할 수 있음.

3) 교육 및 상담 영역 확대

- 세 번째 방안은 교육 및 상담 영역을 확대하는 것으로, 인권침해 시 초기대응은 원만한 의사소통과 상호존중에 있으므로, 요양보호사와 기관장에게 이에 대해 교육할 필요가 있음.
- 요양보호사가 보고하더라도 기관의 수익과 직결되기 때문에 오히려 요양보호사를 설득하거나 인력 교체 등의 소극적인 방법으로 해결되는 경향이 있어 기관장에 대한 교육을 통해 수급자와 보호자를 잘 설득하고 이해시킬 수 있도록 의사소통 능력을 훈련할 필요가 있음.
- 서비스 제공시 노인의 상태에 대한 사전 고지를 통해 돌봄 활동에 대한 오해를 줄일 수 있으므로 이에 대한 전문 교육을 제공함으로써 노인의 상태에 대한 충분한 지식을 갖추도록 도움.
- 상담 참여 편의성을 높이기 위하여 장기요양요원지원센터에서 제공하고 있는 근무시간(9시-18시) 내 전화 또는 내방상담을 저녁이나 야간시간대의 전화상담 또는 전화상담 예약제로 확대할 필요가 있음.
- 심리적 회복지원으로 장기요양요원의 신체적·심리적 회복을 위하여 관내 병원과 업무협약을 체결하고 장기요양요원의 업무 특성을 고려한 치료를 받을 수 있게 도움.

2. 중앙정부의 예방·조치 지원

1) 인권침해 모니터링 지원사업

- 인권보호 매뉴얼에서 후속조치단계는 요양서비스의 계약해지 검토, 민·형사상 소송제기로 안내되어 있으나, 현장에서 사후조치단계(수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담) 이후 인권침해 상황이 재발되지 않는지 확인하는 지원이 필요함.
- 이를 위하여 인권침해 모니터링 지원사업을 고려해볼 수 있는데, 이는 인권침해로 신고된 수급자에게 이후 서비스 제공 시 장기요양요원과 모니터링 전문가가 대상자의 가정에 함께 파견되어 인권침해 상황이 발생하지 않는지 모니터링 하는 것임.

2) 감정노동에 대한 전문 지원인력 활용

- 인권침해가 발생했을 때 기관에 보고하는 비율은 높지 않은데, 그 이유로는 모르는 척 아무런 조치가 없거나 장기요양요원에게 참으라고 한다는 비율도 다수 나타났고, 인터뷰조사 결과 장기요양기관에 이야기 하는 것이 불편하다는 사례도 있었음.
- 2023년에는 선임요양보호사 제도가 시범사업으로 운영되고 있는데, 현재 서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 추가업무의 형식보다 이를 전문적으로 할 수 있는 전문인력의 활용으로 발전할 필요가 있음.

3) 서비스 전달체계의 공공화 확대 및 인센티브제도 도입

- 인권침해가 발생하는 배경에는 공급(장기요양기관 및 요원)과 수요(수급자)의 불균형과 민간부문의 수익 우선 추구가 있음.
- 궁극적으로는 장기요양서비스가 수익보다 공공성을 추구하는 환경이 될 때 장기요양요원의 인권침해 및 감정노동으로 인한 부정적 영향을 줄일 수 있을 것임.
- 현재의 개인사업자 중심의 장기요양기관이 장기요양요원에 대해 자발적이고 적극적으로 보호하기 위해서는 기관장의 유인정책이 필요함.
- 이를 위하여 감정노동으로 인한 다양한 정신건강 위기로부터 예방 및 조치가 우수한 기관에 인센티브를 제공하는 것을 고려해 볼 수 있음.

제2 절 결론

- 노인인구의 증가에 따른 돌봄 수요 확대로 돌봄 인력의 중요성은 커지나 장기요양요원의 인권침해에 대한 사회적 이슈는 지속되며, 특히 재가장기요양요원은 혼자 수급자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하기 때문에 감정노동 보호체계의 지원을 받기 어려움.
- 조사결과, 인천시의 재가요양보호사와 방문간호사는 욕설 및 폭언, 인격무시발언, 무리한 요구에 노출되어 있고, 인권침해를 당했을 때 참고 견디는 비율이 높음/
- 본 연구에서는 인천시 차원에서 인식개선 사업 확대, 인권침해 가이드라인 마련, 교육 및 상담 영역 확대의 정책을 제안하고, 중앙정부 차원에서 인권침해 모니터링 지원사업, 감정노동에 대한 전문 지원인력 활용, 서비스 전달체계의 공공화 확대 및 인센티브제도 도입을 제안함.

제 1 장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적

제2절 연구 내용 및 절차

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제1장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적

1. 연구 필요성

- 늘어난 수명과 노인인구의 증가, 사회 환경의 변화 등으로 노인 돌봄의 사회적·국가적 책무가 강조되면서 2008년부터 노인장기요양보험제도가 실시됨.
- 노인장기요양보험은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하는 것으로, 재가급여(복지용구), 시설급여, 특별현금급여가 있음.
 - 재가급여는 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여(복지용구)가 있음.
 - 시설급여는 노인요양시설과 노인요양공동생활가정에 입소하는 서비스임.
 - 특별현금급여는 가족 등으로부터 받는 가족요양을 말함.
- 열악한 근로조건 및 환경으로 인해 장기요양보험이 필요한 노인의 인구는 증가하는 반면 자격취득 요양보호사의 종사 비율은 지속적으로 감소하고 있음.
 - 2023년 4월 기준 인천의 고령화율은 16.0%로 전국(18.3%)과 비교하면 낮은 수준이지만, 중장년 인구가 많아 노인인구는 전국과 비교하여 급격히 증가하고 있어 노인장기요양보험 수급자의 이용 또한 증가할 것임.
 - 경승구 등(2021)은 요양보호사 활동 대상자 특성을 분석한 결과 2011년에는 자격취득자 중 52.3%가 기관에 종사하였으나 이후 지속적인 감소 추세를 보이며 2020년에는 41.1%가 종사하고 있는 것으로 나타남.
 - 요양보호사 진입 후 24개월에서 36개월까지 직업 이탈이 급격하게 발생하는데, 임금수준이 비슷한 유사 업종으로 진입하는 점, 재가 요양보호사는 시설에 비해 직업이탈이 3.1배에 이른다는 점을 볼 때 괜찮은 근로환경을 찾아 이동했을 가능성이 높음(경승구 외, 2021).
- 서비스 유형 중 방문요양과 방문간호는 장기요양요원이 혼자 수급자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하기 때문에 수급자와 가족으로부터의 급여 외 행위 제공 요구, 폭언, 성희롱 행위 등 정신적 고통을 유발하는 행위에 대한 발생위험이 높음.

- ‘가구방문 노동자 인권상황 실태조사’(국가인권위원회, 2020)에 따르면, 재가요양보호사는 다른 가구방문노동자와 비교하여 육아 및 가사요구, 생활용품 사비지출 요구, 성희롱, 성폭행에 대한 위험이 가장 높은 집단임.
- 인천시 또한 장기요양 급여 실적의 증가율과 비교하면 장기요양요원의 수의 증가율은 낮게 나타났는데, 특히 재가요양보호사와 방문간호(조무)사의 증가율이 낮아 향후 장기요양요원의 수급이 어려질 것으로 예상됨.
- 가장 최신의 자료인 2021년을 기준으로 인천시의 10년의 변화를 살펴보면, 방문요양과 방문간호는 2011년 12,541명에서 2021년 30,828명으로 방문요양과 방문간호 수급자가 145.8% 증가한 반면 재가급여의 요양보호사와 간호사, 간호조무사의 수는 2021년 22,761명에서 2021년 27,226명으로 19.6% 증가함.
- 재가급여에서의 인권침해 상황에 대한 이슈가 지속적으로 발생함에 따라 국가인권위원회 상임위원회는 재가 요양보호사의 보호를 위해 지난 2022년 2월 「재가요양보호사의 노동인권 보호를 위한 제도개선 권고」를 발표함.
- 권고사항은 인권침해 상황에 대한 구체적 가이드라인 제작·보급, 특별한 사정이 있을 때 2인1조로 근무할 수 있도록 비용과 인력 지원기준 방안 마련, 평가지표에 재가요양보호사 인권보호 항목을 별도로 신설하는 것임.
- 보건복지부는 이를 일부 수용하여 국민건강보험공단은 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼을 제작하고, ‘장기요양기관 평가방법 등에 대한 고시’에서 재가급여 제공기관 종사자 평가항목에 반영하였음.
- 매뉴얼은 전반적인 인권침해 상황에서의 대응과 조치여부에 대해 전반적인 사항을 명시하고 있지만 인권침해 상황에 대한 기준, 후속조치단계 등을 구체적으로 제시할 필요가 있음.
- 또한 특별한 사정이 있을 때 2인1조로 근무하는 것이 기존 수가체계가 마련되어 있어 지원할 수 없다면 이를 보완할 수 있는 방안을 고려하는 것이 필요함.
- 이와 더불어 제도적으로 감정노동의 측면에서 요양보호사의 인권침해 상황을 지원할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음.

- 감정노동이란 따르면 감정노동이란 고객 응대 등 업무 수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 형태임(인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례, 2020).
 - 대인 서비스 노동의 경우 감정노동 특성을 내포하고 있는데, 장기요양요원 또한 서비스 제공 현장에서 경험하는 폭언, 성희롱 행위 등을 경험함에도 불구하고 서비스의 중단이나 교체로 인한 실직을 우려하여 이를 표현하지 않거나 친절한 서비스를 제공하도록 요구받음.
- 감정노동의 증가 및 장시간 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 및 건강장애 등의 피해를 겪는 근로자가 늘어남에 따라 감정노동 근로자의 건강권 보장을 위해 2018년 「산업안전보건법」은 감정노동 근로자의 건강권을 보장하기 위해 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등에 대한 조항(법 제41조)을 신설함.
 - 상기 법에 따른 감정노동자의 보호조치는 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장애 관련 치료 및 상담 지원, 고소/고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원임.
 - 예방조치로는 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 매뉴얼의 내용 및 예방 관련 교육 실시 등임.
- 그러나 법에 따른 조치는 1인 가구방문노동자를 보호하기 충분하지 못한 측면이 있고, 특히 장기요양서비스는 수급자를 대상으로 하는 업무 특성 상 업무 중단이나 휴게시간이 보장되기 어려움.
- 이에 본 연구에서는 방문요양 및 방문간호 시 발생한 인권침해 상황과 대처방법을 살펴보고, 조사결과를 바탕으로 구체적인 장기요양요원의 감정노동 보호 방안을 모색해 보고자 함.

2. 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 방문요양 및 방문간호를 제공하는 장기요양요원의 감정노동과 인권침해에 대한 실태를 알아봄으로써 감정노동으로 인한 재가급여 장기요양요원의 건강장해를 예방하고 사후 조치 방안을 마련하기 위한 기초자료를 생산하는 데 목적이 있음.

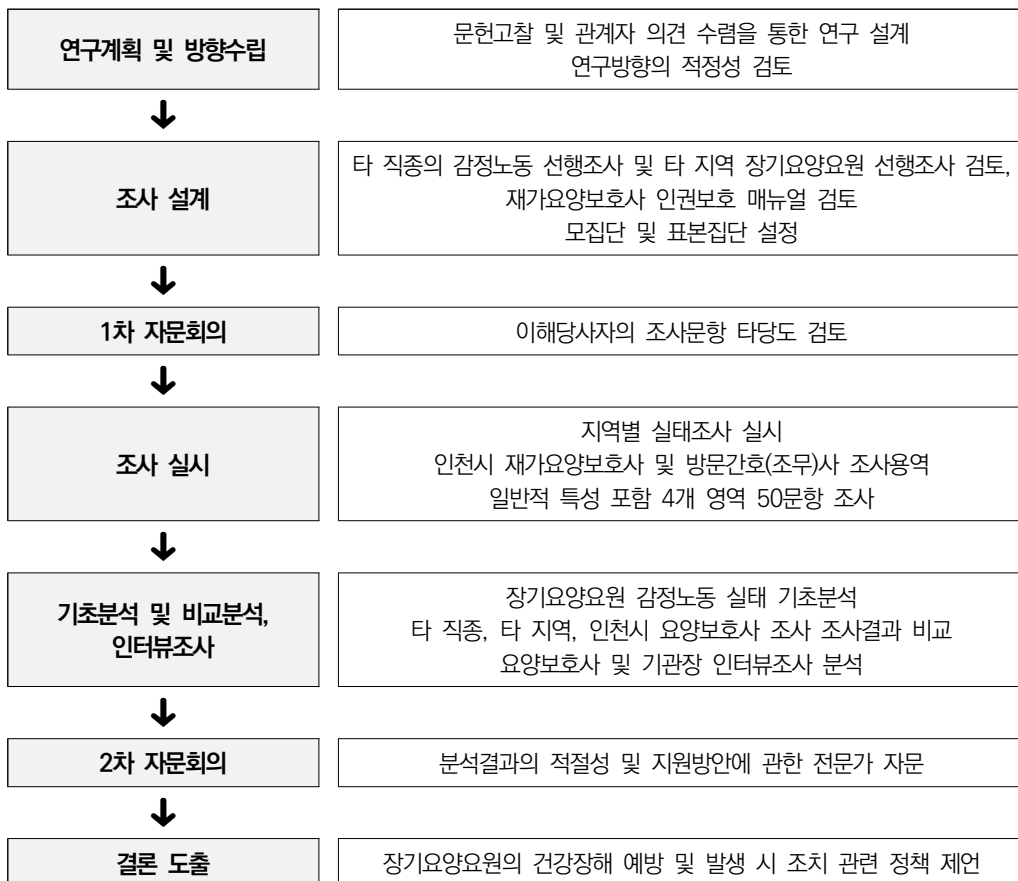
- 이를 통하여 장기요양요원의 근무환경 및 처우개선을 도모하고, 장기요양요원의 서비스 질 담보와 장기요양요원의 이탈을 예방할 수 있게 될 것임.

제2절 연구 내용 및 절차

- 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)를 중심으로 감정노동 조사 문항을 구성하고, 선행연구에서 실시된 감정노동과 장기요양요원 실태조사 문항을 고려하여 장기요양요원에게 적합한 조사표를 설계함.
- 조사 항목은 총 50개 문항 및 50개 세부문항이며, 조사대상의 적합성을 알아보기 위한 선별질문을 포함하여 일반적 특성, 근무 특성, 감정노동 및 인권침해, 감정노동에 따른 영향의 4영역으로 구성함.
- 개발된 설문문항은 이해당사자의 입장을 고려하여 장기요양요원 및 기관장, 장기요양요원지원센터 종사자, 인천시 담당부서 공무원 및 학계 전문가 자문을 거쳐 수정 후 확정함.
- 2023년 6월부터 7월까지 2개월 간 온라인조사와 우편조사, 전화조사를 병행하여 실시함.
- 모집단은 가장 최신의 장기요양요원 통계자료인 ‘2021 장기요양보험통계연보’(건강보험공단, 2022)의 시·군·구별 장기요양기관 인력 현황 자료를 바탕으로 설정하였으며, 인천시 군·구에 따라 750명을 제곱근 비례배분으로 층화 추출하였고, 조사된 798명 중 분석에 활용한 최종 인원은 721명임.
- 수집된 응답은 서비스 유형, 시설 소재지, 성별, 연령, 최종학력, 경력기간, 소속기관, 근무기간에 따라 조사결과를 빈도분석 및 기술통계를 실시함.
- 이후 타 시도의 감정노동 조사 결과, 타 직종 감정노동 조사 결과, 2018년도에 실시한 요양보호사 조사 결과 등 유사 조사와 비교하여 현재의 인천시 장기요양요원의 실태를 살펴보았음.
 - 2018년도에 실시된 요양보호사 조사결과 중 공통문항을 비교하여 종단적 변화를 살펴봄.
 - 각 조사별 비교가 가능한 문항을 선별하여 지역 비교 및 업종 비교를 실시함.

- 요양보호사와 장기요양기관 기관장을 대상으로 실제 사례를 수집함으로써 양적조사 결과를 보완함.
- 이러한 조사결과를 바탕으로 장기요양요원의 감정노동으로 인한 건강장해 예방 및 사후 조치 방안을 도출하고, 학계 전문가 자문을 통하여 적절성 및 적용 가능성을 평가함.
- 본 연구의 추진 절차는 아래 <그림 1-1>과 같음.

<그림 1-1> 연구 추진 절차



제 2 장

설문조사 설계

제1절 조사대상

제2절 조사내용

제3절 조사방법

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제2장 설문조사 설계

제1절 조사대상

1. 모집단

- 본 연구의 조사 대상은 수급자의 가정을 홀로 방문하여 서비스를 제공하는 장기요양요원인 재가요양보호사 및 방문간호(조무)사임.
- 모집단을 설정하기 위하여 노인장기요양보험 전반에 대한 현황에 대한 최신의 자료인 제시된 ‘2021 노인장기요양보험 통계연보’(국민건강보험공단, 2022)의 시·군·구별 장기요양기관 인력 현황을 활용함.
- 2021년 연도말 장기요양기관 소재지 기준에서 인천의 재가 요양보호사는 26,816명, 간호사 162명, 간호조무사 248명으로, 모집단은 총 32,739명임.
 - 요양보호사의 비율은 98.7%, 간호사 및 간호조무사의 비율은 1.3%임.
 - 군구별로 보면, 부평구가 6,573명으로 가장 많았고, 그 뒤를 이어 부평구 6,573명, 남동구 5,868명, 계양구 5,131명, 미추홀구 5,126명, 서구 4,122명, 연수구 2,907명, 동구 1,181명, 중구 946명, 강화군 816명, 옹진군 33명의 순이었음.

〈표 2-1〉 2021년도 인천광역시의 자격별 재가급여 장기요양요원의 규모

(단위: 명)

구분	사회복지사	의사	치과위생사	물리치료사	영양사	요양보호사	간호사	간호조무사
인천 전체	1,349	3	0	8	0	26,816	162	248
중구	59	0	0	0	0	932	3	11
동구	41	0	0	0	0	1,170	5	6
미추홀구	198	1	0	0	0	5,054	45	27
연수구	142	1	0	0	0	2,854	22	31
남동구	274	0	0	2	0	5,781	28	59
부평구	225	1	0	2	0	6,514	26	33
계양구	176	0	0	1	0	5,131	11	25
서구	198	0	0	2	0	4,043	26	53
강화군	38	0	0	0	0	803	7	6
옹진군	1	0	0	1	0	33	0	0

자료: 국민건강보험공단(2022). 2021 노인장기요양보험 통계연보에서 재구성.

2. 표본 집단

- 표본 규모를 산출하기 위하여 모집단 32,739명에 대한 신뢰수준 95%, 표본오차 $\pm 2.5\%$ 에서 요구되는 최소 표본 수를 우선 산출하였으며, 그 결과 신뢰도를 확보하기 위한 최소 표본 수는 380명임.

$$sample\ size = \frac{\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Z =z-score(95% CI)
 p =the observed percentage
 e =margin of error
 N =population size

- 지역별 결과를 도출하고자 목표 표본은 750명으로 설정하고, 인천시 10개 군구에 지역 할당을 부여함.
- 지역별 유의미한 결과 추정을 위하여 재가요양보호사 및 방문간호(조무)사가 적은 지역에서 표본이 매우 적게 할당되는 문제를 보완하고자 제곱근비례배분을 통해 규모가 작은 지역의 표본을 상대적으로 더 많이 할당하게 함.
- 온라인조사와 우편조사를 중복으로 응답하거나 온라인 조사 도중 탈락한 경우 등 분석에 활용하기에 적절하지 않은 표본을 제외한 최종 표본 수는 721명으로, 응답률은 96.1%임.
- 온라인과 전화, 우편 등 복합조사를 수행하는 과정에서 군구별 시설 협조에 차이를 보여, 통제하기 어려운 외부 요인으로 당초 계획했던 목표 표본 비율에는 맞추기 어려운 한계가 있었으나 신뢰수준 95% 수준에서 통계적 유의미성을 가질 수 있는 최소 표본 수 이상 조사되었음.
- 조사 표본 수를 정리하면 다음 <표 2-2>와 같음.

<표 2-2> 모집단과 조사 표본

(단위: 명)

구분	전체	중구	동구	마추홀구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	강화옹진군
모집단	32,739	946	1,181	5,126	2,907	5,868	6,573	5,167	4,122	849
최소 표본	380	18	20	42	31	44	47	42	37	20
목표 표본	750	44	50	103	78	111	117	104	93	49
유효 표본	721	25	37	126	64	123	144	61	80	61

제2 절 조사내용

1. 선행 조사 검토

- 장기요양요원의 특성과 감정노동의 특성을 고려하여 조사 문항을 구성하기 위하여 기존에 수행된 장기요양요원 및 감정노동에 관한 선행조사들을 탐색함.
- 장기요양요원에 대한 학계의 조사는 주로 직무만족(김영태 외, 2009; 김행열 외, 2010; 강창범, 2011; 김현진·김혜경, 2011; 박영희 외, 2011; 이해자·권순호, 2011; 임정도, 2011; 김소정, 2012; 이윤석·문승권, 2012; 조선희·박현식, 2012; 이서영·임효연, 2013)에 대해 수행되었고, 폭력(서은주·김숙영, 2012; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014; 유성호 외, 2016; 김옥선 외, 2017; 이상조·조성숙, 2017) 및 인권침해(남궁은하 외, 2021)에 관하여 조사됨.
- 2016년 노인장기요양보험법 개정 후 중앙정부 차원에서 보건복지부는 매 3년마다 정기적으로 장기요양서비스에 대한 실태조사를 수행하고 있으며, 2019년, 2021년 두 차례 실시됨.
- 지방정부 차원에서도 조례에 따른 실태조사가 수행되는데, 인천시 또한 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지휘향상에 관한 조례」에서 장기요양요원 실태조사를 3년마다 조사하도록 명시하고 있음.
- 「인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」(하석철·양지훈, 2018) 연구에서 요양보호사의 전반적인 실태를 조사하였고, 조례에 따라 2021년 「돌봄서비스 종사자 처우개선 연구-재가장기요양요원-」(권혜영 외, 2021)가 실시되었음.
- 장기요양요원에 대한 조사는 주로 요양보호사를 대상으로 실시되었고, 돌봄노동자로서 요양보호사의 열악한 처우와 전문성 향상에 중점을 둔 경향을 보임.
- 열악한 처우와 관련된 조사문항은 주로 근로환경 및 처우, 고용환경, 직무만족, 지자체 지원 욕구를 담고 있으며, 전문성 향상과 관련하여 보수 교육, 자격 취득에 대한 문항을 조사함.
- 산업안전보건법에 감정노동자 보호 조항을 포함하기 위해 개정된 2018년 이전부터 감정노동에 관한 학계의 조사는 초등학교 교사, 보육교사, 항공사 객실승무원, 호텔종업원 등 대인서비스를 제공하는 다양한 직업군에서 실시되었음.

- 요양보호사 또한 대면 돌봄노동을 제공하는 감정노동자로서 이들의 감정노동에 대해 다루고 있으나, 주로 영향 요인으로 조사됨.
 - 감정노동이 영향 요인으로 소진(김혜원 외, 2012; 강철희·김유나, 2016; 김정오 외, 2018; 이형석·김현이, 2022), 이직의도(김진수, 2013; 고재욱, 2014; 윤순철 외, 2016; 이현정·엄명용, 2017), 직무만족(고재욱, 2014), 서비스 질(서보준, 2019; 송명섭·이영선, 2021)에 미치는 영향에 관하여 조사됨.
 - 감정노동이 종속변수로 다루어진 조사는 이영주(2019)의 연구가 있음.
- 감정노동의 실태를 정량적으로 파악한 조사는 주로 중앙 및 지방정부 차원에서 감정노동 종사자를 수행되었고, 일부 조사를 제외하고 요양보호사는
 - 2016 감정노동자 의식 실태조사, 2020 서산시 공공부문 노동자 감정노동 실태조사, 2021 서울시 장기요양요원 실태조사, 2021 부산시 감정노동 실태조사, 2022 인천시 감정노동 실태조사 등이 수행되었음.
 - 산업안전보건연구원(이새롬 외, 2015; 최은희 외, 2018; 장안식 외, 2022), 서울시감정노동종사자 권리보호센터(김종진·김인희, 2015; 이정훈 외, 2015; 이정훈 외, 2016; 이정훈 외, 2017; 공선영 외, 2022; 김종진 외, 2022), 인천연구원(조승현·오형석, 2020)에서 실시됨.
- 조사문항은 근로환경 및 처우, 고용환경, 직무만족, 지자체 지원 욕구를 담고 있다는 점에서 실태조사와 비슷한 항목을 포함하며, 소진이나 감정노동 척도를 활용하여 감정노동의 정도와 발생원인 등을 조사함.
- 대부분의 조사는 사업주나 관리자에 의해 대응이 가능한 노동환경을 조사하고 있어 1인 방문서비스 종사자에게는 적용이 어려운 측면이 있음.
- 이에 본 연구에서는 기존 조사에서 활용된 장기요양요원에 대한 문항과 감정노동에 대한 문항 중 연구 목적에 적합한 문항을 선별하여 공통적으로 나타난 문항을 포함하고자 하였음.
- 본 보고서에서는 이 중 기존의 조사 내용을 포괄적으로 포함하고 있는 최신의 실태조사 중심으로 〈표 2-3〉과 같이 장기요양요원 관련 선행 조사를 정리하고, 〈표 2-4〉와 같이 감정노동 관련 선행조사를 정리함.

〈표 2-3〉 장기요양요원 관련 선행 조사

구분	2022 전국 (강은나 외, 2022)	2022 경기도 (유병선 외, 2022)	2021 인천시 (권혜영 외, 2021)	2018 인천시 (하석철·양지훈, 2018)
조사대상	요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업) 치료사	요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료 사, 작업치료사	재가장기요양요원(요양보 호사, 간호(조무)사, 물리 (작업)치료사, 사회복지 사)	재가 및 시설 요양보호사
일반 특성	• 교육수준	• 성별, 학력, 연령	• 성별, 연령, 거주지역, 최종학력, 혼인상태	• 성별, 나이, 거주지역, 혼인상태, 최종학력
근무 특성	• 급여유형, 소속기관, 자격증 및 경력, 직위 • 근무 이유, 운영주체, 현기관 경력, 근로계약서 작성 후 문서 보관, 월 급여명세서 수령 여부 • 직위, 고용형태, 주된 근무장소, 근무시간, 도대제 형태 • 근무일수 및 시간, 임금, 수당, 사회보험 • 복수기관 근무현황	• 경력, 근무지 수, 근무지 행정구역 • 근무기관 형태 및 운영주체, 고용계약서, 고용계약기간, 휴가기준, 노동조합 가입 여부, 급여명세서 교부여부, 취업규칙 및 인사체계 • 급여액, 공제액, 부가급여, 소정 실 근로일수, 휴일 실 근로일수, 근로시간	• 보유자격증 종류, 종사직종 유형 • 첫직장 여부, 기관 유형 및 이직 이유, 운영주체 • 일을 하는 주된 이유 • 근로계약서 작성 여부, 계약 기간 단위, 고용형태, 월평균 근로시간 및 근로일수, 총급여, 급여 적절성, 서비스 대상자 수 • 주요 활동 지역, 서비스제공 유형 • 보험가입 여부	• 시설 유형, 근무지역, 운영 주체, 첫직장 여부, 근무 사유 • 현재 고용형태, 근로시간 형태, 계약서 작성 여부, 급여 정보 안내 및 인지 수준, 사회보험 및 민간보험 가입여부 • 근로시간 및 근로일수, 적정성, 총급여, 처우개선비 수령 여부, 급여 수준 적절성 • 서비스 제공 대상 인원 수, 등급 및 질환별 인원 수
인권침해 및 질환/사고	• 부당한 경험 여부 및 횡수, 대응방법, 소속기관의 대응 조치 • 질환이나 사고 경험, 비용처리 방법, 대응적절성 • 코로나19 확산으로 인한 어려움	• 직장 내 인권침해, 서비스 대상자로부터 인권침해 • 업무상 재해 • 신변안전보호조치 • 안전관리 • 처우개선 법규, 처우개선 정도	• 요양보호 외 업무 수행 경험 및 이유 • 폭력 또는 적절치 못한 경험 유무, 유형 및 빈도, 행위자, 상담자, 해결 정도 • 업무 중 질환 및 사고 경험, 치료비용 총당 방법, 기관 대응 적절성	• 폭력 또는 적절치 못한 경험 유무, 유형 및 빈도, 행위자, 상담자, 해결 유무 • 폭력 등 행위에 대한 책임 주체
심리적 상태	• 근무조건 및 근무환경 만족도 • 자긍심, 스트레스 • 이직 횡수	• 업무만족 및 소진 • 처우만족도	• 업무에 대해 느낌, 업무 만족도 및 자긍심 • 이직 경험 및 이직 의망 이유	• 근무 후 얻은 질병 • 최근 1주일 감정 • 업무 관련 만족도 • 이직 의향
교육 및 지원	• 치매전문교육, 소속기관 교육, 외부기관 교육 참여 경험, 내용, 만족도, 미참여 사유 등 • 추가 교육 및 희망교육 • 처우개선 및 근로환경 개선을 위해 필요한 사항 등	• 필요한 능력·지식 보유 여부, 교육 필요도 • 보수교육 및 그 외 교육 이수 여부, 도움 정도, 만족도, 개선점	• 업무 관련 교육 참여 현황, 추가적인 보수교육 필요성, 희망 교육 • 근로환경 개선, 권리증진, 전문성 강화, 건강권 보호를 위해 필요한 지원, 가장 시급한 지원 영역	• 전문 기술과 능력 수준, 업무의 전문성 수준 • 직무교육 참여 여부 및 미수가 이유, 추가 직무 교육의 필요성 • 전문성 강화를 위한 지원, 전문기관 필요성

〈표 2-4〉 감정노동 관련 선행 조사

구분	2022 인천시	2021 인천시	2021 서울시	2021 부산시
조사대상	어린이집, 정신건강센터, 사회복지시설, 콜센터, 판매업, 객실승무원, 골프경기보조원	청원경찰, 안내데스크, 콜센터 직원	가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈방문점검원 및 설치수리기사	기업 및 공공기관의 감정노동 종사자
일반 특성	• 성별, 연령, 최종학력	• 성별, 연령, 학력	• 연령, 성별, 교육수준	• 성별, 연령, 교육수준
근무 특성	• 소속, 근무기간 • 직장규모, 고용 및 근무형태 • 임금수준 • 노조 여부	• 총 근무 기간, 업무담당기간, 직종 • 직장규모, 정규직 여부, 고용형태, 주된 근무형태 • 고객응대방법 • 주당 근로시간, 평균 식사시간 및 휴게시간, 휴게공간 여부 • 임금수준	• 노동시간, 고용형태, 근무기간, 휴가사용 • 임금형태 및 임금수준 • 노동조합 가입 유무 • 교통수단	• 소속, 근무기간, 소속 직장의 직원 수, 고용형태, 주된 근무형태, 직종 • 주당 노동시간, 식사시간 외 휴게시간, 인원인 및 고객응대방법, 노조 보유 및 가입유무 • 임금수준
감정노동 및 인권침해	• 감정노동 수행 여부, 타인 접촉 빈도, 타인 접촉 중요도 • 권익 침해 사례 경험 여부 및 평균 횟수 • K-ELS • 조직내 폭력 관리 및 지침, 지지체계 • 조직 및 인력 차원/시설 환경 차원/조직 문화 차원 권리보장 준수 실태 • 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영 • 감정노동 보호 수준	• 감정노동 수행 평가 • 작업장 폭력경험의 수준과 보호·관리 평가 • 감정노동 보호체계 마련 정도, 예방과 보호를 위해 필요한 과제	• 고객/직장 내 정신적·성적·신체적 폭력, 부당한 대우 평균 횟수 • 고객의 항의로 인한 불이익 경험, 해피콜 시행여부 • 감정노동 보호제도 현황, 감정노동 보호제도 이용 수준 • 업무 중 부당한 침해로 인한 고통경험과 대처 방법 • 폭력보호체계 • 감정노동 보호 관련 개선 대책	• 감정노동 수행여부, 대면 및 비대면 빈도, 업무수행 중 타인 소통, 권익침해 사례 유무 및 횟수 • 감정노동 수준 평가 • 권익침해 경험 • 감정노동 권리보장 수준 실태 • 조직내 폭력 관리 및 지침, 조직 내 지지체계
증상/징후	• 직무 만족도 • 직무스트레스	• 직무 만족도, 조직몰입도, 직무소진 • 직무스트레스 • 긍정적인 심리상태 • 건강상태	• 자살관련 행태 • 심리적·정신적 건강상태, 정서적 상태 • 이직의도 및 이유 • 노동환경 관련 만족도	• 직무만족, 직무몰입 • 이직의도
기타	-	-	• 기타 개선대책에 대한 의견 및 만족도	-

- 문항의 내용은 조사에 따라 다소 차이가 있지만, 이를 범주화하면 조사대상자의 일반 특성에 관한 문항, 근무 특성에 관한 문항, 감정노동 및 인권침해 경험에 관한 문항, 이를 경험한 후 증상이나 심리적 변화에 관한 문항, 그리고 그 외 정책적 지원 등 기타 문항으로 구분해볼 수 있음.
- 일반특성은 조사대상자의 성별, 연령, 최종학력, 거주지 등 조사대상자의 일반적인 정보를 조사한 문항임.
- 근무특성은 소속된 기관의 유형, 근무기간, 노동시간, 고용형태, 임금수준 등 근로조건과 근로형태를 조사한 문항임.
- 감정노동 및 인권침해에 관한 경험은 장기요양요원에 관한 조사에서는 주로 인권침해와 질병을 측정하고, 감정노동 조사는 보다 심리적인 측면에서 감정노동 정도를 다루고 있음.
 - 인권침해는 주로 수급자와 그 가족들로부터 경험한 언어적·신체적 폭력, 과도한 요구 등의 인권침해 상황을 경험했는지에 대한 문항, 안전관리 및 처우에 관한 문항이며, 이와 함께 업무 상 질병 및 업무로 인해 생긴 질병 등을 통해 장기요양서비스의 과중한 업무강도 등을 측정함.
 - 감정노동은 인권침해의 연장선상에서 감정노동의 수행 여부, 인권침해 이후 불이익 경험 여부, 신고 여부, 감정노동 보호 대책 등을 조사함.
- 감정노동 경험 후 증상이나 심리적 변화는 감정노동으로 인한 소진, 직무만족, 직무스트레스, 우울감 등을 조사함.
- 기타 문항은 장기요양요원의 전문성 향상과 관련된 양성교육과 보수교육에 관한 이수 여부, 도움정도, 만족도에 대한 문항과 감정노동 정책에 대한 만족도 등의 문항으로 구분해 볼 수 있음.
- 이를 바탕으로 도출된 문항은 이해당사자인 요양보호사, 간호사, 재가요양시설장과 서비스 지원기관 종사자, 인천광역시 공무원 및 학계 전문가를 자문을 통하여 조사문항의 타당도를 평가함.
 - 설문의 순서나 쉬운 용어의 사용 등 응답의 편의성, 재가서비스의 서비스 구조 및 평가지표에 따른 시설의 필수 역할 등 서비스 내용의 정확성 등을 평가함.

2. 구조화된 조사 내용

- 선행 조사와 전문가 자문을 통해 최종적으로 본 연구에 사용된 문항을 영역에 따라 정리하면 다음 <표 2-5>와 같음.
- 조사영역은 선별질문을 제외하고 일반적 특성, 근무 특성, 감정노동 및 인권침해, 감정노동에 따른 영향 4영역임.
- 선별질문은 서비스 유형과 근무지역이 조사대상자에 적합한지 알아보기 위한 문항으로 분석 시 이에 따른 응답 결과를 알아보기 위한 배너(banner) 변수로 사용함.
- 일반적 특성은 조사대상자의 성별, 연령, 최종학력, 거주지를 조사한 것이며, 이 또한 배너 변수로 사용함.
 - 응답 중 일반적 특성의 거주지역과 선별질문의 근무지역은 다르게 나타날 수 있음.
- 근무특성으로 서비스 종사 기간과 현재까지의 소속 기관의 수와 평균 근속기간, 최근 1년 동안의 월 근무 일수와 주당 근무시간, 주당 담당 수급자 수 및 현 소속기관의 근무 기간과 운영 주체, 노동조합 가입 여부를 조사함.
- 감정노동 및 인권침해는 권리보호 관련 문항, 인권침해 문항, 감정노동 관련 문항 및 정책적 지원에 대한 문항으로 구성함.
 - 권리보호 관련 문항은 월 1회 이상 직원회의 실시, 직원 의견 및 고충처리, 업무범위에 대한 교육, 수급자의 부당한 요구에 대한 대처 방법 교육, 근로계약서 작성 여부임.
 - 인권침해 현황은 수급자와 시설장 등으로부터의 인권침해 피해 유형에 따라 경험여부, 경험횟수, 즉시적인 대처방법, 미보고 이유, 보고 후 조치를 조사함.
 - 감정노동 관련 문항은 감정노동에 대한 인식, 현재 업무에 대한 감정노동 평가, 감정노동의 원인, 최근 1년 내 감정노동 관련 상담/치료 경험, 코로나18로 인한 감정노동 정도 변화에 관한 것임.
 - 감정노동 평가도구는 고객응대 근로자의 감정노동 평가인 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)을 활용하였는데, 본 척도는 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 감정노동 보호체계 4개의 하위척도를 가짐.
 - 정책적 지원 관련 문항은 감정노동의 예방과 조치를 위한 제도 마련 정도와 필요성 그리고 정책적 지원 만족도를 조사함.

〈표 2-5〉 조사 내용

구분	조사 내용	
	주 문항	세부 문항
SQ.선별 질문(2)	1.방문요양 또는 방문간호 종사 여부 2.근무지역(인천시 근무 여부)	1)인천시 근무 여부 2)인천시 내 근무 지역(구)
A.일반적 특성(4)	1.성별 2.연령 3.최종학력 4.거주지	
B.근무특성(8)	1.장기요양서비스 종사 기간 2.소속 기관의 수 및 평균 근무 기간 3.월 근무 일수 4.주당 근무시간 5.주당 담당 수급자 수 6.현 소속 기관 근무 기간 7.현 소속 기관 운영 주체 8.노동조합 가입 여부	
C.감정노동 및 인권침해(16)	1.월 1회 이상 직원회의 실시 여부 2.직원 의견 및 고충처리 절차 마련 여부 3.업무범위에 대한 교육 여부 4.수급자의 부당한 요구에 대한 대처 방법 교육 여부 5.인권 침해 대응지침 마련 및 연 1회 이상 교육 여부 6.근로계약서 작성 여부 7.수급자로부터 인권침해 피해 현황 8.시설장, 직원으로부터 인권침해 피해 현황 9.감정노동에 대한 인식 10.현재 업무에 대한 감정노동 평가 11.감정노동의 원인 12.최근 1년 내 감정노동 관련 상담, 치료 경험 13.코로나19로 인한 감정노동 정도 변화 14.감정노동의 예방과 조치를 위한 제도 마련 정도 15.감정노동의 예방과 조치를 위한 제도 필요성 16.정책적 지원 만족도	1)경험 여부 2)경험횟수 3)즉시적인 대처방법 4)미보고 이유 5)보고 후 조치 1)경험 여부 2)경험횟수 3)즉시적인 대처방법 4)미보고 이유 5)보고 후 조치 세부항목 11개 1) 상담, 치료 장소 2) 상담, 치료 형식 세부문항 8개 세부문항 8개 세부문항 5개

D.감정노동에 따른 영향(4)	1.직무소진 2.우울감 3.다른 장기요양기관으로의 이직 희망 여부 4.다른 업종으로의 이직 희망 여부	세부문항 15개 세부문항 11개 1)이직 희망 이유 2)이직 희망 업무
-------------------------	---	--

- 감정노동에 따른 영향은 직무소진, 다른 장기요양기관으로의 이직 희망 여부와 다른 업종으로의 이직 희망 여부 및 이유 등을 조사함.
- 직무소진은 직무소진척도(MBI-GS)를 사용하였는데, 본 척도는 소진, 냉소, 직업효능감 3개의 하위척도를 가짐.
- 우울감은 우울증 평가도구(CESD-11)를 활용하여 사용함.

제3 절 조사방법

- 본 조사는 여론조사 전문업체인 ㈜메가알앤씨에 의뢰하여 2023년 6월부터 7월까지 두 달 간 인천시에서 근무 중인 재가요양보호사 및 방문간호사 750명을 대상으로 실시하였음.
- 이 중 분석에 활용된 유효표본은 721명이며 응답률은 96.1%임.
- 개발된 설문지를 바탕으로 조사에 투입하기 전 조사원에게 조사의 목적과 내용, 조사 체계에 따른 조사 원칙, 조사대상자 리스트 관리, 개인 및 기관 응대 시 주의사항, 거절에 대한 응대 요령, 개인정보 취득 질의에 대한 답변 등에 대하여 교육함.
- 조사대상을 모집하기 위하여 관내 재가요양시설 1,040개소에 공문 및 전화로 홍보하고, 장기요양요원지원센터의 협조를 얻어 등록된 장기요양요원에게 문자 홍보를 실시함.
- 조사내용의 민감성 및 응답의 편의성을 고려하여 온라인조사, 우편조사, 전화조사의 방법을 병행하여 실시함.
- 온라인조사는 로직 상 응답의 충실도와 정확성이 보장되는 장점이 있음.
- 설문 문항을 기초로 하여 온라인 조사 사이트를 구축하고 문항에 따라 조사원이 설명할 필요가 있는 경우에는 부가 설명문을 작성함.

- 응답 로직이 올바르게 구성되었다고 판단한 후에 서비스제공기관 종사자 등을 대상으로 사전 조사를 실시하고 응답자 편의성에 맞춰 조사 로직을 다시 수정함.
- 온라인 조사를 어려워하는 경우에는 전화번호를 남기도록 하여 전화조사를 실시하고, 조사대상에 부합하는 장기요양기관을 선정하여 조사 취지에 대한 설명 및 동의를 구하고 우편조사를 실시함.
- 회수된 설문지 30%를 무작위 추출하여 조사원 면접 여부, 응답의 정확성 등에 대한 전화 검증을 실시하였으며, 불합격된 설문지는 보완조사 및 재조사를 실시함.
 - 무응답 항목은 전화 재조사를 실시하였으며, 전화 재조사가 불가능한 경우 최근방 대체 방법(nearest neighbor imputation method)을 적용함.
- 수집된 자료는 부호화하여 전산에 입력한 후 엑셀로 우선 검토하였고, 통계패키지인 SPSS를 활용하여 데이터 클리닝(data cleaning) 및 머지(merge) 처리함.
- 데이터 오류 검토 후 배너 변수를 설정하여 응답의 빈도, 비율 및 평균을 배너변수에 따라 분석하였으며, 응답의 합계는 소수 둘째자리에서 반올림함.

제3장

기초분석 결과

제1절 일반적 특성

제2절 근무 특성

제3절 감정노동 및 인권침해

제4절 감정노동에 따른 영향

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제3장 기초분석 결과

제1절 일반적 특성

1. 성별

- 성별에 대한 기초분석 결과는 다음 <표 3-1>과 같으며, 성별에 따라 보면 ‘남성’이 4.0%, ‘여성’이 96.0%로 나타났음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문 요양은 ‘여성’이 95.9%, ‘남성’이 4.1%로 나타났으며, 방문간호는 ‘여성’이 100.0%로 나타남.
- 시설 소재지별로 보면, ‘여성’은 동구에서 100.0%로 가장 높았고, 서구(98.8%), 남동구 및 계양구(96.7%), 중구(96.0%), 부평구(95.8%), 강화-옹진군(95.1%), 연수구(93.8%), 미추홀구(93.7%) 순으로 나타남.
- ‘남성’은 미추홀구 및 연구수에서 6.3%로 가장 높았고, 강화-옹진군(4.9%), 부평구(4.2%), 중구(4.0%), 남동구 및 계양구(3.3%), 서구(1.3%)의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면 ‘여성’은 50대가 97.8%로 가장 높았고, 60대(95.5%), 70대 이상(95.3%), 40대 이하(93.9%) 순으로 나타남. ‘남성’은 40대 이하가 6.1%로 가장 높았고, 70대 이상(4.7%), 60대(4.5%), 50대(2.2%) 순으로 나타남.
- 최종학력별로 보면, ‘여성’은 중졸 이하가 97.3%로 가장 높았고, 고졸(96.5%), 전문대졸 이상(91.3%)순으로 나타났고, ‘남성’은 전문대졸 이상이 8.7%로 가장 높았고, 고졸(3.5%), 중졸 이하(2.7%) 순으로 나타남.
- 경력 기간별로 보면, ‘여성’은 6년 초과가 98.8%로 가장 높았고, 4년 초과 6년 이하(96.9%), 2년 초과 4년 이하(94.4%), 2년 이하(93.1%) 순으로 나타남.
- ‘남성’은 2년 이하가 6.9%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(5.6%), 4년 초과 6년 이하(3.1%), 6년 초과(1.2%) 순으로 나타났음.
- 소속기관별로 보면, ‘남성’은 1개가 4.5%, 2개 이상이 2.7%로 나타남. ‘여성’은 2개 이상이 97.3%, 1개가 95.5%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘여성’은 4년 초과 6년 이하가 98.8%로 가장 높았고, 6년 초과(98.3%), 2년 초과 4년 이하(96.8%), 2년 이하(94.0%) 순으로 나타남.

- ‘남성’은 2년 이하가 6.0%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(3.2%), 6년 초과 (1.7%), 4년 초과 6년 이하(1.2%) 순으로 나타났다.

〈표 3-1〉 성별

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	남성		여성	
			n	%	n	%
계		(721)	29	4.0	692	96.0
서비스 유형	방문요양	(705)	29	4.1	676	95.9
	방문간호	(16)	0	0.0	16	100.0
시설 소재지	중구	(25)	1	4.0	24	96.0
	동구	(37)	0	0.0	37	100.0
	미추홀구	(126)	8	6.3	118	93.7
	연수구	(64)	4	6.3	60	93.8
	남동구	(123)	4	3.3	119	96.7
	부평구	(144)	6	4.2	138	95.8
	계양구	(61)	2	3.3	59	96.7
	서구	(80)	1	1.3	79	98.8
강화·옹진군		(61)	3	4.9	58	95.1
성별	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	0	0.0	692	100.0
연령	40대 이하	(49)	3	6.1	46	93.9
	50대	(186)	4	2.2	182	97.8
	60대	(422)	19	4.5	403	95.5
	70대 이상	(64)	3	4.7	61	95.3
최종 학력	중졸 이하	(222)	6	2.7	216	97.3
	고졸	(395)	14	3.5	381	96.5
	전문대졸 이상	(104)	9	8.7	95	91.3
경력 기간	2년 이하	(203)	14	6.9	189	93.1
	2년 초과 4년 이하	(144)	8	5.6	136	94.4
	4년 초과 6년 이하	(130)	4	3.1	126	96.9
	6년 초과	(244)	3	1.2	241	98.8
소속 기관	1개	(536)	24	4.5	512	95.5
	2개 이상	(185)	5	2.7	180	97.3
근속 기간	2년 이하	(333)	20	6.0	313	94.0
	2년 초과 4년 이하	(187)	6	3.2	181	96.8
	4년 초과 6년 이하	(86)	1	1.2	85	98.8
	6년 초과	(115)	2	1.7	113	98.3

2. 연령

- 연령에 대한 기초분석 결과는 다음 〈표 3-2〉와 같이, ‘60대’가 58.5%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 ‘50대’(25.8%), ‘70대 이상’(8.9%)의 순으로 나타남.

- 최소 연령은 24세, 최대 연령은 78세, 평균 연령은 61.1세임.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 '60대'가 59.4%로 가장 높았고, '50대'(26.0%), '70대 이상'(9.1%), '40대 이하'(5.5%)의 순이며, 최소 연령은 24세, 최대 연령은 78세, 평균 연령은 61.4세임.
- 방문간호는 '40대 이하'가 62.5%로 가장 높았고, '50대'와 '60대'가 각 18.8%로 나타났으며, 최소 연령은 32세, 최대 연령은 60세, 평균 연령은 48.4세임.
- 시설의 소재지별로 보면, '40대 이하' 집단은 강화-옹진군이 가장 높았고, '50대' 집단은 서구가, '60대' 집단은 남동구가 '70대 이상'은 중구가 가장 높게 나타났음.
- 성별에 따라 살펴보면, 여성이 남성에 비해 최소 연령은 낮고 최대 연령은 높았고, 평균 연령은 남성이 조금 더 높았음.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 '60대'가 71.2%로 가장 높았고, '70대 이상'(17.1%), '50대'(11.3%), '40대 이하'(0.5%) 순으로 나타남.
- 고졸은 '60대'가 56.2%로 가장 높았고, '50대'(32.4%), '70대 이상'(5.8%), '40대 이하'(5.6%) 순이며, 전문대졸 이상은 '60대'가 40.4%로 가장 높았고, '50대'(31.7%), '40대 이하'(25.0%), '70대 이상'(2.9%)순으로 높음.
- 경력기간별로 나누어 구체적으로 살펴보면, 2년 이하에서는 '60대'가 51.2%로 가장 높았고, '50대'(33.5%), '40대 이하'(10.8%), '70대 이상'(4.4%)순이며, 최소 연령은 24.0세, 최대 연령은 75.0세, 평균 연령은 58.8세로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하에서는 '60대'가 50.0%로 가장 높았고, '50대'(31.9%), '40대 이하'(11.1%), '70대 이상'(6.9%)순으로 나타났고, 최소 연령은 26.0세, 최대 연령은 73.0세, 평균 연령은 58.9세로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하에서는 '60대'가 60.8%로 가장 높았고, '50대'(23.8%), '70대 이상'(10.0%) '40대 이하'(5.4%)순으로 나타났고, 최소 연령은 41.0세, 최대 연령은 78.0세, 평균 연령은 62.1세로 나타남.
- 6년 초과에서는 '60대'가 68.4%로 가장 높았고, '50대'(16.8%), '70대 이상'(13.1%) '40대 이하'(1.6%)순으로 나타났고, 최소 연령은 44.0세, 최대 연령은 78.0세, 평균 연령은 63.7세로 나타남.

- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '60대'가 56.3%로 가장 높았고, '50대'(25.6%), '70대 이상'(10.3%) '40대 이하'(7.8%)순으로 나타났고, 최소 연령은 24.0세, 최대 연령은 78.0세, 평균 연령은 61.0세로 나타남.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 '60대'가 64.9%로 가장 높았고, '50대'(26.5%), '70대 이상'(4.9%) '40대 이하'(3.8%)순으로 나타났고, 최소 연령은 32.0세, 최대 연령은 77.0세, 평균 연령은 61.3세로 나타남.
- 근무기간별로 나누어 구체적으로 살펴보면, 2년 이하는 '60대'가 53.5%로 가장 높았고, '50대'(30.6%), '40대 이하'(9.3%), '70대 이상'(6.6%)순으로 나타났고, 최소 연령은 24.0세, 최대 연령은 77.0세, 평균 연령은 59.6세로 나타남.
- 2년 초과 4년 이상은 '60대'가 57.8%로 가장 높았고, '50대'(24.1%), '70대 이상'(10.7%), '40대 이하'(7.5%) 순으로 나타났고, 최소 연령은 32.0세, 최대 연령은 77.0세, 평균 연령은 61.2세로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '60대'가 62.8%로 가장 높았고, '50대'(23.3%), '70대 이상'(11.6%), '40대 이하'(2.3%) 순으로 나타났고, 최소 연령은 41.0세, 최대 연령은 78.0세, 평균 연령은 63.1세로 나타남.
- 6년 초과는 '60대'가 71.3%로 가장 높았고, '50대'(16.5%), '70대 이상'(10.4%), '40대 이하'(1.7%) 순으로 나타났고, 최소 연령은 48.0세, 최대 연령은 75.0세, 평균 연령은 63.7세로 나타남.

〈표 3-2〉 연령

(n=721, 단위 : 명, %, 세)

구분		n	40대 이하		50대		60대		70대 이상		최소 (세)	최대 (세)	평균 (세)
			n	%	n	%	n	%	n	%			
서비스 유형	계	(721)	49	6.8	186	25.8	422	58.5	64	8.9	24.0	78.0	61.1
	방문요양	(705)	39	5.5	183	26.0	419	59.4	64	9.1	24.0	78.0	61.4
	방문간호	(16)	10	62.5	3	18.8	3	18.8	0	0.0	32.0	60.0	48.4
시설 소재지	중구	(25)	1	4.0	4	16.0	14	56.0	6	24.0	46.0	77.0	63.5
	동구	(37)	4	10.8	8	21.6	23	62.2	2	5.4	36.0	75.0	59.4
	미추홀구	(126)	6	4.8	32	25.4	67	53.2	21	16.7	26.0	78.0	62.1
	연수구	(64)	4	6.3	19	29.7	35	54.7	6	9.4	43.0	77.0	60.9
	남동구	(123)	7	5.7	23	18.7	86	69.9	7	5.7	32.0	73.0	61.8
	부평구	(144)	11	7.6	46	31.9	77	53.5	10	6.9	24.0	77.0	60.3
	계양구	(61)	3	4.9	12	19.7	41	67.2	5	8.2	41.0	76.0	62.1
	서구	(80)	4	5.0	30	37.5	44	55.0	2	2.5	35.0	72.0	60.0
강화-옹진군	(61)	9	14.8	12	19.7	35	57.4	5	8.2	30.0	78.0	60.1	

성별	남성	(29)	3	10.3	4	13.8	19	65.5	3	10.3	34.0	75.0	61.3
	여성	(692)	46	6.6	182	26.3	403	58.2	61	8.8	24.0	78.0	61.1
연령	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24.0	49.0	42.6
	50대	(186)	0	0.0	186	100.0	0	0.0	0	0.0	50.0	59.0	55.8
	60대	(422)	0	0.0	0	0.0	422	100.0	0	0.0	60.0	69.0	63.9
	70대 이상	(64)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	64	100.0	70.0	78.0	72.1
최종 학력	중졸 이하	(222)	1	0.5	25	11.3	158	71.2	38	17.1	48.0	78.0	64.7
	고졸	(395)	22	5.6	128	32.4	222	56.2	23	5.8	24.0	78.0	60.5
	전문대졸 이상	(104)	26	25.0	33	31.7	42	40.4	3	2.9	26.0	75.0	55.7
경력 기간	2년 이하	(203)	22	10.8	68	33.5	104	51.2	9	4.4	24.0	75.0	58.8
	2년 초과 4년 이하	(144)	16	11.1	46	31.9	72	50.0	10	6.9	26.0	73.0	58.9
	4년 초과 6년 이하	(130)	7	5.4	31	23.8	79	60.8	13	10.0	41.0	78.0	62.1
	6년 초과	(244)	4	1.6	41	16.8	167	68.4	32	13.1	44.0	78.0	63.7
소속 기관	1개	(536)	42	7.8	137	25.6	302	56.3	55	10.3	24.0	78.0	61.0
	2개 이상	(185)	7	3.8	49	26.5	120	64.9	9	4.9	32.0	77.0	61.3
근속 기간	2년 이하	(333)	31	9.3	102	30.6	178	53.5	22	6.6	24.0	77.0	59.6
	2년 초과 4년 이하	(187)	14	7.5	45	24.1	108	57.8	20	10.7	32.0	77.0	61.2
	4년 초과 6년 이하	(86)	2	2.3	20	23.3	54	62.8	10	11.6	41.0	78.0	63.1
	6년 초과	(115)	2	1.7	19	16.5	82	71.3	12	10.4	48.0	75.0	63.7

3. 최종학력

- 전체 응답자(n=721)의 최종학력은 다음의 <표 3-3>과 같이 ‘고졸’이 54.8%로 가장 많고, 다음으로 ‘중졸 이하’(24.1%), ‘전문대졸 이상’(14.4%), ‘초졸 이하’(6.7%)의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양의 최종학력은 ‘고졸’이 55.5%로 가장 높았고, ‘중졸’(24.7%), ‘전문대졸 이상’(13.0%), ‘초졸 이하’(6.8%) 순임.
- 방문간호는 ‘전문대졸 이상’이 75.0%, ‘고졸’ 25.0%로 방문요양과 비교하여 ‘전문대졸 이상’ 응답률이 높음.
- 시설 소재지별로 보면, 초졸 이하가 가장 높은 지역은 강화·옹진군(11.5%)이며, 그 뒤를 이어 미추홀구(9.5%), 부평구(9.0%) 등의 순이었음. ‘중졸’은 계양구가 42.6%로 가장 높았고, 남동구(28.5%), 강화-옹진군(27.9%), 동구(27.0%) 등의 순임.

- ‘고졸’은 중구가 72.0%로 가장 높았고, 서구(66.3%), 연수구(64.1%)등의 순으로 나타남.
- ‘전문대졸 이상’의 응답률은 연수구가 18.8%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 미추홀구(16.7%), 동구(16.2%) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면 남성의 최종학력은 ‘고졸’이 48.3%로 가장 높았고, ‘전문대졸 이상’(31.0%), ‘중졸’(17.2%), ‘초졸 이하’(3.4%) 순임.
- 여성은 ‘고졸’이 55.1%로 가장 높았으나 뒤이어 ‘중졸’(24.4%), ‘전문대졸 이상’(13.7%), ‘초졸 이하’(6.8%) 순으로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 연령대가 높은 경우 저학력층이 높고, 연령대가 낮은 경우 고학력층이 높은 것으로 나타남.
 - 이를 연령집단별로 나누어 구체적으로 살펴보면, 40대의 최종학력은 ‘전문대졸 이상’이 53.1%로 가장 높았고, ‘고졸’(44.9%), ‘중졸’(2.0%) 순으로 나타남.
 - 50대는 ‘고졸’이 68.8%로 가장 높았고, ‘전문대졸 이상’(17.7%), ‘중졸’(12.4%), 초졸 이하(1.1%) 순으로 높은 응답률을 보임.
 - 60대는 ‘고졸’이 52.6%로 가장 높았고, ‘중졸’(30.6%), ‘전문대졸 이상’(10.0%), ‘초졸 이하’(6.9%) 순임.
 - 70대는 ‘고졸’이 35.9%로 가장 높았고, ‘중졸’(32.8%), 초졸 이하(26.6%), ‘전문대졸 이상’(4.7%) 순으로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 경력기간이 긴 경우 저학력층이 높고, 경력기간이 짧은 경우 고학력이 높았음.
 - 구체적으로 살펴보면, 2년 이하의 최종학력은 ‘고졸’이 55.7%로 가장 높았고, 전문대졸 이상(22.7%), ‘중졸’(16.7%), 초졸 이하(4.9%) 순임.
 - 2년 초과는 모든 집단에서 ‘고졸’ 항목의 응답률이 가장 높은데, 구체적으로 보면 2년 초과 4년 이하는 ‘고졸’이 63.9%로 가장 높았고, ‘중졸’(18.1%), 전문대졸 이상(14.6%), 초졸 이하(3.5%) 순으로 나타남.
 - 4년 초과 6년 이하는 ‘고졸’ 이하가 51.5%로 가장 높았고, ‘중졸’(27.7%), 전문대졸(14.6%), 초졸 이하(6.2%) 순으로 나타남.

- 6년 초과는 '고졸'이 50.4%로 가장 높았고, '중졸'(32.0%), 초졸 이하(10.2%), '전문대졸 이상'(7.4%) 순으로 응답률이 높음.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단의 최종학력은 '고졸'이 51.3%로 가장 높게 나타나며, '중졸'(24.6%), '전문대졸 이상'(16.4%), 초졸 이하(7.6%) 순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 '고졸'이 64.9%로 가장 높았고, '중졸'(22.7%), '전문대졸 이상'(8.6%), 초졸 이하(3.8%) 순으로 나타남.
- 근속기간별로 나누어 구체적으로 살펴보면, 2년 이하의 최종학력은 '고졸'이 58.3%로 가장 높았고, '중졸'(19.5%), '전문대졸 이상'(18.0%), '초졸 이하'(4.2%) 순임.
- 2년 초과 4년 이하는 '고졸'이 57.8%로 가장 높았고, '중졸'(20.9%), '전문대졸 이상'(13.4%), '초졸 이하'(8.0%) 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 '고졸'이 45.3%로 가장 높았고, '중졸'(39.5%), '초졸 이하'(9.3%), '전문대졸 이상'(5.8%) 순임.
- 6년 초과는 '고졸'이 47.0%로 가장 높았고, '중졸'(31.3%), '전문대졸 이상'(12.2%), '초졸 이하'(9.6%) 순임.

〈표 3-3〉 최종학력

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	초졸 이하		중졸		고졸		전문대졸 이상	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(721)	48	6.7	174	24.1	395	54.8	104	14.4
서비스 유형	방문요양	(705)	48	6.8	174	24.7	391	55.5	92	13.0
	방문간호	(16)	0	0.0	0	0.0	4	25.0	12	75.0
시설 소재지	중구	(25)	0	0.0	5	20.0	18	72.0	2	8.0
	동구	(37)	2	5.4	10	27.0	19	51.4	6	16.2
	미추홀구	(126)	12	9.5	28	22.2	65	51.6	21	16.7
	연수구	(64)	2	3.1	9	14.1	41	64.1	12	18.8
	남동구	(123)	4	3.3	35	28.5	70	56.9	14	11.4
	부평구	(144)	13	9.0	32	22.2	78	54.2	21	14.6
	계양구	(61)	5	8.2	26	42.6	22	36.1	8	13.1
	서구	(80)	3	3.8	12	15.0	53	66.3	12	15.0
	강화·옹진군	(61)	7	11.5	17	27.9	29	47.5	8	13.1
성별	남성	(29)	1	3.4	5	17.2	14	48.3	9	31.0
	여성	(692)	47	6.8	169	24.4	381	55.1	95	13.7
연령	40대 이하	(49)	0	0.0	1	2.0	22	44.9	26	53.1
	50대	(186)	2	1.1	23	12.4	128	68.8	33	17.7
	60대	(422)	29	6.9	129	30.6	222	52.6	42	10.0

	70대 이상	(64)	17	26.6	21	32.8	23	35.9	3	4.7
최종 학력	중졸 이하	(222)	48	21.6	174	78.4	0	0.0	0	0.0
	고졸	(395)	0	0.0	0	0.0	395	100.0	0	0.0
	전문대졸 이상	(104)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	104	100.0
	2년 이하	(203)	10	4.9	34	16.7	113	55.7	46	22.7
경력 기간	2년 초과 4년 이하	(144)	5	3.5	26	18.1	92	63.9	21	14.6
	4년 초과 6년 이하	(130)	8	6.2	36	27.7	67	51.5	19	14.6
	6년 초과	(244)	25	10.2	78	32.0	123	50.4	18	7.4
	1개	(536)	41	7.6	132	24.6	275	51.3	88	16.4
소속 기관	2개 이상	(185)	7	3.8	42	22.7	120	64.9	16	8.6
	2년 이하	(333)	14	4.2	65	19.5	194	58.3	60	18.0
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(187)	15	8.0	39	20.9	108	57.8	25	13.4
	4년 초과 6년 이하	(86)	8	9.3	34	39.5	39	45.3	5	5.8
	6년 초과	(115)	11	9.6	36	31.3	54	47.0	14	12.2

4. 거주지역

- 거주지역에 따른 특성을 보면 다음 <표 3-4> 및 <표 3-5>와 같음.
- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 거주지역을 조사한 결과, 남동구와 부평구가 각 18.2%로 가장 높았고, 다음으로 미추홀구(14.1%), 서구(11.8%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 남동구와 부평구가 각 18.4%로 가장 높았고, 미추홀구(14.2%), 서구(11.9%), 계양구(9.2%), 강화·옹진군(8.0%), 동구(4.4%), 인천 외 다른 지역(3.7%), 중구(3.1%)의 순으로 나타남.
- 방문간호는 연수구와 강화·옹진군이 각 25.0%로 가장 높았고, 미추홀구 (12.5%), 중구, 동구, 남동구, 부평구, 서구 및 인천 외 다른 지역(6.3%) 순임.
- 시설 소재지별로 보면, 중구는 중구거주자가 60.0%로 가장 높았고, 미추홀구(12.0%), 동구(16.0%), 연수구(8.0%), 서구(4.0%) 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 미추홀구 거주자가 24.1%로 가장 높았고, 부평구 (20.7%), 연수구(17.2%), 남동구 및 강화·옹진군(10.3%), 계양구 및 서구(6.9%), 중구 (3.4%) 순으로 나타남.
- 여성은 남동구 거주자가 18.%로 가장 높았고, 부평구(18.1%), 미추홀구(13.7%), 서구 (12.0%), 계양구(9.1%), 연수구(8.7%), 강화·옹진군(8.3%), 동구(4.6%), 인천 외 다른 지역(3.2%), 중구(3.2%) 순으로 나타남.

- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 부평구 거주자가 18.4%로 가장 높았고, 강화·옹진군(18.3%), 남동구(14.3%), 미추홀구(10.2%), 서구, 연수구, 인천 외 다른 지역(8.2%), 동구(6.1%), 중구와 계양구(4.1%), 옹진군(2.0%) 순으로 나타남.
- 50대는 남동구 거주자가 22.6%로 가장 높았고, 서구(16.1%), 미추홀구(14.5%), 남동구(12.4%), 연수구(11.3%), 계양구(7.5%), 강화·옹진군(6.4%), 동구(3.8%), 인천 외 다른 지역(3.2%), 중구(2.2%) 순으로 나타남.
- 60대는 남동구거주자가 21.8%로 가장 높았고, 부평구(16.4%), 미추홀구(12.8%), 서구(11.6%), 계양구(10.4%), 강화·옹진군(7.8%), 동구(4.7%), 인천 외 다른 지역(4.0%), 중구(3.1%) 순으로 나타남.
- 70대 이상은 미추홀구거주자가 25.0%로 가장 높았고, 부평구(17.2%), 남동구와 연수구(14.1%), 강화·옹진군(9.4%), 계양구(7.8%), 중구(6.3%), 동구와 서구(3.1%) 순으로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 부평구 거주자가 20.7%로 가장 높았고, 남동구(19.4%), 미추홀구(13.5%), 계양구(13.1%), 강화·옹진군(11.3%), 서구(8.2%), 동구 및 연구수(5.4%), 중구(1.8%) 인천 외 다른 지역(1.4%) 순임.
- 고졸은 남동구 거주자가 18.5%로 가장 높았고, 부평구(16.5%), 미추홀구(15.2%), 서구(12.9%), 연수구(10.6%), 계양구(7.3%), 강화·옹진군(7.1%), 동구 및 인천 외 다른 지역(4.1%), 중구(3.8%) 순으로 나타남.
- 전문대졸 이상은 부평구 거주자가 19.2%로 가장 높았고, 서구(15.4%), 남동구(14.4%), 미추홀구(11.5%), 연수구(10.6%), 인천 외 다른 지역(7.7%), 강화·옹진군(6.8%), 계양구(6.7%), 중구 및 동구(3.8%) 순으로 이어짐.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 부평구 거주자가 19.2%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하는 남동구 거주자(22.2%), 4년 초과 6년 이하는 부평구 거주자(19.2%), 6년 초과 는 부평구 거주자(20.1%)의 응답률이 가장 높았음.
- 소속기관별로 보면, 소속기관가 1개인 집단은 남동구 거주자가 18.7%로 가장 높았고, 부평구(17.2%), 미추홀구(13.4%), 서구(11.6%), 계양구(10.1%), 강화·옹진군(6.9%), 동구(4.7%), 인천 외 다른 지역(4.5%), 중구(3.0%) 순으로 나타남.

- 소속기관가 2개 이상인 집단은 부평구 거주자가 21.1%로 가장 높았고, 남동구(16.8%), 미추홀구(16.2%), 서구(12.4%), 연수구(11.4%), 강화·옹진군(7.0%), 계양구(5.9%), 중구 및 동구(3.8%), 인천 외 다른 지역(1.6%) 순으로 나타남.
- 근속기간 별로 보면, 2년 이하는 부평구거주자가 17.1%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하는 남동구 거주자(19.3%), 4년 초과 6년 이하는 부평구 거주자(23.3%), 6년 초과 는 부평구 거주자(19.1%)가 가장 높았음.

〈표 3-4〉 거주지역(1/2)

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	중구		동구		미추홀구		연수구		남동구	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(721)	23	3.2	32	4.4	102	14.1	65	9.0	131	18.2
서비스 유형	방문요양	(705)	22	3.1	31	4.4	100	14.2	61	8.7	130	18.4
	방문간호	(16)	1	6.3	1	6.3	2	12.5	4	25.0	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	15	60.0	4	16.0	3	12.0	2	8.0	0	0.0
	동구	(37)	3	8.1	26	70.3	1	2.7	4	10.8	2	5.4
	미추홀구	(126)	3	2.4	2	1.6	91	72.2	3	2.4	11	8.7
	연수구	(64)	0	0.0	0	0.0	1	1.6	52	81.3	2	3.1
	남동구	(123)	0	0.0	0	0.0	4	3.3	4	3.3	108	87.8
	부평구	(144)	1	0.7	0	0.0	1	0.7	0	0.0	8	5.6
	계양구	(61)	1	1.6	0	0.0	1	1.6	0	0.0	0	0.0
	서구	(80)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	강화·옹진군	(61)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(29)	1	3.4	0	0.0	7	24.1	5	17.2	3	10.3
	여성	(692)	22	3.2	32	4.6	95	13.7	60	8.7	128	18.5
연령	40대 이하	(49)	2	4.1	3	6.1	5	10.2	4	8.2	7	14.3
	50대	(186)	4	2.2	7	3.8	27	14.5	21	11.3	23	12.4
	60대	(422)	13	3.1	20	4.7	54	12.8	31	7.3	92	21.8
	70대 이상	(64)	4	6.3	2	3.1	16	25.0	9	14.1	9	14.1
최종 학력	중졸 이하	(222)	4	1.8	12	5.4	30	13.5	12	5.4	43	19.4
	고졸	(395)	15	3.8	16	4.1	60	15.2	42	10.6	73	18.5
	전문대졸 이상	(104)	4	3.8	4	3.8	12	11.5	11	10.6	15	14.4
경력 기간	2년 이하	(203)	5	2.5	9	4.4	33	16.3	21	10.3	31	15.3
	2년 초과 4년 이하	(144)	6	4.2	5	3.5	16	11.1	17	11.8	32	22.2
	4년 초과 6년 이하	(130)	6	4.6	3	2.3	18	13.8	10	7.7	24	18.5
	6년 초과	(244)	6	2.5	15	6.1	35	14.3	17	7.0	44	18.0
소속 기관	1개	(536)	16	3.0	25	4.7	72	13.4	44	8.2	100	18.7
	2개 이상	(185)	7	3.8	7	3.8	30	16.2	21	11.4	31	16.8
근속 기간	2년 이하	(333)	11	3.3	13	3.9	56	16.8	36	10.8	56	16.8
	2년 초과 4년 이하	(187)	6	3.2	8	4.3	18	9.6	19	10.2	36	19.3
	4년 초과 6년 이하	(86)	2	2.3	3	3.5	12	14.0	3	3.5	18	20.9
	6년 초과	(115)	4	3.5	8	7.0	16	13.9	7	6.1	21	18.3

〈표 3-5〉 거주지역(2/2)

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	부평구		계양구		서구		강화·옹진군		인천 외 다른 지역	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(721)	131	18.2	65	9.0	85	11.8	60	8.3	27	3.7
서비스 유형	방문요양	(705)	130	18.4	65	9.2	84	11.9	56	8.0	26	3.7
	방문간호	(16)	1	6.3	0	0.0	1	6.3	4	25	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	0	0.0	0	0.0	1	4.0	0	0	0	0.0
	동구	(37)	0	0.0	0	0.0	1	2.7	0	0	0	0.0
	미추홀구	(126)	4	3.2	2	1.6	7	5.6	1	0.8	2	1.6
	연수구	(64)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.6	8	12.5
	남동구	(123)	3	2.4	1	0.8	0	0.0	0	0	3	2.4
	부평구	(144)	118	81.9	8	5.6	3	2.1	0	0	5	3.5
	계양구	(61)	3	4.9	51	83.6	2	3.3	0	0	3	4.9
	서구	(80)	3	3.8	3	3.8	71	88.8	0	0	3	3.8
	강화·옹진군	(61)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	58	95.1	3	4.9
성별	남성	(29)	6	20.7	2	6.9	2	6.9	3	10.3	0	0.0
	여성	(692)	125	18.1	63	9.1	83	12.0	57	8.3	27	3.9
연령	40대 이하	(49)	9	18.4	2	4.1	4	8.2	9	18.3	4	8.2
	50대	(186)	42	22.6	14	7.5	30	16.1	12	6.4	6	3.2
	60대	(422)	69	16.4	44	10.4	49	11.6	33	7.8	17	4.0
	70대 이상	(64)	11	17.2	5	7.8	2	3.1	6	9.4	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	46	20.7	29	13.1	18	8.1	25	11.3	3	1.4
	고졸	(395)	65	16.5	29	7.3	51	12.9	28	7.1	16	4.1
	전문대졸 이상	(104)	20	19.2	7	6.7	16	15.4	7	6.8	8	7.7
경력 기간	2년 이하	(203)	39	19.2	15	7.4	24	11.8	16	7.9	10	4.9
	2년 초과 4년 이하	(144)	18	12.5	12	8.3	21	14.6	11	7.7	6	4.2
	4년 초과 6년 이하	(130)	25	19.2	11	8.5	14	10.8	16	12.3	3	2.3
	6년 초과	(244)	49	20.1	27	11.1	26	10.7	17	6.9	8	3.3
소속 기관	1개	(536)	92	17.2	54	10.1	62	11.6	47	8.8	24	4.5
	2개 이상	(185)	39	21.1	11	5.9	23	12.4	13	7.0	3	1.6
근속 기간	2년 이하	(333)	57	17.1	23	6.9	43	12.9	23	6.9	15	4.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	32	17.1	20	10.7	20	10.7	20	10.7	8	4.3
	4년 초과 6년 이하	(86)	20	23.3	12	14.0	7	8.1	8	9.3	1	1.2
	6년 초과	(115)	22	19.1	10	8.7	15	13.0	9	7.8	3	2.6

제2 절 근무 특성

1. 장기요양서비스 총 종사기간

- 장기요양서비스 총 종사기간에 따른 특성을 보면 다음 <표 3-6>과 같음.
- 장기요양서비스 총 종사기간을 조사한 결과, '6년 초과'가 33.8%로 가장 높았고, '2년 이하'(28.2%), '2년 초과 4년 이하'(20.0%)의 순이었으며, 최소 종사기간 1개월, 최대 종사기간 204개월, 평균 종사기간 65.6개월로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 '6년 초과'가 34.3%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 '2년 이하'(28.2%), '2년 초과 4년 이하'(19.6%), '4년 초과 6년 이하'(17.9%) 순임.
- 방문간호는 '2년 초과 4년 이하'가 37.5%로 가장 높았고, '2년 이하'와 '2년 초과 4년 이하'(25.0%), '6년 초과'(12.5%) 순으로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, 중구는 '6년 초과'가 32.0%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(28.0%), '4년 초과 6년 이하' 및 '2년 이하'(20.0%) 순으로 나타났고, 최소 종사기간은 2개월, 최대 종사기간은 180개월, 평균 종사기간은 65.1개월로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 '2년 이하'가 48.3%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(27.6%), '4년 초과 6년 이하'(13.8%), '6년 초과'(10.3%) 순으로 나타남.
- 여성은 '6년 초과'가 34.8%로 가장 높았고, '2년 이하'(27.3%), '2년 초과 4년 이하'(19.7%), '4년 초과 6년 이하'(18.2%) 순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 '2년 이하'가 44.9%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(32.7%), '4년 초과 6년 이하'(14.3%), '6년 초과'(8.2%) 순으로 나타남.
- 50대는 '2년 이하'가 36.6%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(24.7%), '6년 초과'(22.0%), '4년 초과 6년 이하'(16.7%) 순으로 나타남.
- 60대는 '6년 초과'가 39.6%로 가장 높았고, '2년 이하'(24.6%) '4년 초과 6년 이하'(18.7%), '2년 초과 4년 이하'(17.1%) 순으로 나타남.
- 70대 이상은 '6년 초과'가 50.0%로 가장 높았고, '4년 초과 6년 이하'(20.3%), '2년 초과 4년 이하'(15.6%), '2년 이하'(14.1%) 순으로 나타남.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘6년 초과’가 46.6%로 가장 높았고, ‘2년 이하’ 및 ‘4년 초과 6년 이하’(19.8%), ‘2년 초과 4년 이하’(14.0%) 순이며, 최소 종사기간은 1개월, 최대 종사기간은 120개월, 평균 종사기간은 33.8개월임.
- 고졸은 ‘6년 초과’가 31.1%로 가장 높았고, ‘2년 이하’(28.6%), ‘2년 초과 4년 이하’(23.3%), ‘4년 초과 6년 이하’(17.0%) 순이며, 최소 종사기간은 1개월, 최대 종사기간은 204개월, 평균 종사기간은 62.8개월임.
- 전문대졸 이상은 ‘2년 이하’가 44.2%로 가장 높았고, ‘2년 초과 4년 이하’(20.2%), ‘4년 초과 6년 이하’(18.3%), ‘6년 초과’(17.3%) 순이며, 최소 종사기간은 1개월, 최대 종사기간은 180개월, 평균 종사기간은 46.2개월임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘2년 이하’는 32.5%로 가장 높았고, ‘6년 초과’(31.2%), ‘2년 초과 4년 이하’(19.0%), ‘4년 초과 6년 이하’(17.4%) 순으로 나타남.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘6년 초과’가 41.6%로 가장 높았고, ‘2년 초과 4년 이하’(22.7%), ‘4년 초과 6년 이하’(20.0%), ‘2년 이하’(15.7%) 순으로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 현 기관 근속기간이 ‘2년 이하’는 ‘2년 이하’가 61.0%로 가장 높았고, ‘2년 초과 4년 이하’(17.7%), ‘4년 초과 6년 이하’(11.1%), ‘6년 초과’(10.2%) 순으로 나타남.
- 현 기관 근속기간이 ‘2년 초과 4년 이하’는 ‘2년 초과 4년 이하’가 45.5%로 가장 높았고, 6년 초과(34.2%), ‘4년 초과 6년 이하’(20.3%) 순으로 나타남.
- 현 기관 근속기간인 ‘4년 초과 6년 이하’는 ‘4년 초과 6년 이하’가 64.0%, ‘6년 초과’ 36.0%로 나타남.

〈표 3-6〉 장기요양서비스 총 종사기간

(n=721, 단위 : 명, %, 개월)

구분		n	2년 이하		2년 초과 4년 이하		4년 초과 6년 이하		6년 초과		최소 (개월)	최대 (개월)	평균 (개월)
			n	%	n	%	n	%	n	%			
계		(721)	203	28.2	144	20.0	130	18.0	244	33.8	1.0	204.0	65.6
서비스 유형	방문요양	(705)	199	28.2	138	19.6	126	17.9	242	34.3	1.0	204.0	66.0
	방문간호	(16)	4	25.0	6	37.5	4	25.0	2	12.5	6.0	126.0	46.1
시설	중구	(25)	5	20.0	7	28.0	5	20.0	8	32.0	2.0	180.0	65.1

소재지	동구	(37)	10	27.0	4	10.8	6	16.2	17	45.9	6.0	180.0	81.3
	미추홀구	(126)	41	32.5	23	18.3	19	15.1	43	34.1	2.0	186.0	61.8
	연수구	(64)	21	32.8	16	25.0	12	18.8	15	23.4	3.0	177.0	54.7
	남동구	(123)	30	24.4	33	26.8	22	17.9	38	30.9	1.0	204.0	67.1
	부평구	(144)	42	29.2	18	12.5	27	18.8	57	39.6	1.0	204.0	71.5
	계양구	(61)	12	19.7	14	23.0	11	18.0	24	39.3	3.0	198.0	72.4
	서구	(80)	27	33.8	18	22.5	11	13.8	24	30.0	1.0	180.0	61.5
성별	강화·옹진군	(61)	15	24.6	11	18.0	17	27.9	18	29.5	1.0	140.0	56.8
	남성	(29)	14	48.3	8	27.6	4	13.8	3	10.3	2.0	156.0	37.4
연령	여성	(692)	189	27.3	136	19.7	126	18.2	241	34.8	1.0	204.0	66.7
	40대 이하	(49)	22	44.9	16	32.7	7	14.3	4	8.2	1.0	120.0	33.8
	50대	(186)	68	36.6	46	24.7	31	16.7	41	22.0	1.0	198.0	51.9
	60대	(422)	104	24.6	72	17.1	79	18.7	167	39.6	1.0	204.0	71.8
최종 학력	70대 이상	(64)	9	14.1	10	15.6	13	20.3	32	50.0	3.0	180.0	88.7
	중졸 이하	(222)	44	19.8	31	14.0	44	19.8	103	46.4	1.0	186.0	79.5
	고졸	(395)	113	28.6	92	23.3	67	17.0	123	31.1	1.0	204.0	62.8
경력 기간	전문대졸 이상	(104)	46	44.2	21	20.2	19	18.3	18	17.3	1.0	180.0	46.2
	2년 이하	(203)	203	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	24.0	12.7
	2년 초과 4년 이하	(144)	0	0.0	144	100.0	0	0.0	0	0.0	25.0	48.0	36.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	0	0.0	0	0.0	130	100.0	0	0.0	49.0	72.0	61.4
소속 기관	6년 초과	(244)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	244	100.0	74.0	204.0	128.8
	1개	(536)	174	32.5	102	19.0	93	17.4	167	31.2	1.0	204.0	62.3
근속 기간	2개 이상	(185)	29	15.7	42	22.7	37	20.0	77	41.6	2.0	198.0	75.0
	2년 이하	(333)	203	61.0	59	17.7	37	11.1	34	10.2	1.0	204.0	34.1
	2년 초과 4년 이하	(187)	0	0.0	85	45.5	38	20.3	64	34.2	25.0	173.0	71.0
	4년 초과 6년 이하	(86)	0	0.0	0	0.0	55	64.0	31	36.0	49.0	180.0	84.4
	6년 초과	(115)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	115	100.0	75.0	204.0	133.6

2. 소속기관의 수

- 소속기관의 수를 보면 다음 <표 3-7> 와 같이, ‘1개’(74.3%), ‘2개’(22.9%), ‘3개 이상’(2.8%)의 순으로 나타났고, 최소 소속기관 ‘1개’, 최대 소속기관 ‘11개’, 평균 소속기관 ‘1.3개’임.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 소속기관이 ‘1개’가 74.2%, ‘2개’(23.0%), ‘3개 이상’(2.8%)순이며, 최소 ‘1개’, 최대 ‘11개’, 평균 ‘1.3개’임. 방문간호는 소속기관이 ‘1개’가 81.3%, ‘2개’가 18.8% 순이며, 최소 ‘2개’, 최대 ‘2개’, 평균 ‘1.2개’임.
- 시설의 소재지별로 보면, 소속기관이 ‘1개’가 계양구가 80.3%로 가장 높았고, 그 뒤로 동구(78.4%), 강화·옹진군(77.0%), 미추홀구(76.2%) 등의 순으로 나타남.
- ‘2개’는 연수구가 29.7%로 가장 높았고, 이후 서구(28.8%), 남동구(24.4%), 강화·옹진군(23.0%) 등의 순으로 이어짐.

- '3개 이상'은 중구가 12.0%로 가장 높았고, 이후 부평구(5.6%), 계양구(4.9%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 '1개'가 82.8%, '2개'가 13.8%, '3개 이상'이 3.4%로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '3대', 평균 '1.2개' 순임.
- 여성은 소속기관이 '1개'가 74.0%, '2개'가 23.3%, '3개 이상'이 2.7%이며, 최소 '1개', 최대 '11개', 평균 '1.3개'임.
- 연령집단별로 보면, 소속기관이 '1개'가 70대 이상이 85.9%로 가장 높았고, 40대 이하(85.7%), 50대(73.7%), 60대(71.6%)순임.
- 소속기관이 '2개'는 60대가 25.1%로 가장 높았고, 50대(23.1%), 40대 이하(14.3%), 70대 이상(14.1%)순이었으며, 3개 이상은 60대가 3.3%, 50대 3.2%로 나타남.
- 최종학력별로 보면 중졸 이하는 '1개'가 77.9%로 가장 높았고, '2개'(19.8%), '3개 이상'(2.3%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '4개', 평균 '1.2개'로 나타남.
- 고졸은 '1개'가 69.9%로 가장 높았고, '2개'(26.6%), '3개 이상'(3.8%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '11개', 평균 '1.4개'로 나타남.
- 전문대졸 이상은 '1개'가 85.9%, '2개'는 14.1%, 최소 '1개', 최대 '2개', 평균 '1.2개'로 나타남.
- 경력기간을 보면, 2년 이하는 '1개'가 85.7%로 가장 높았고, '2개'(13.8%), '3개 이상'(0.5%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '3개', 평균 '1.1개'로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 '1개'가 71.5%로 가장 높았고, '2개'(27.1%), '3개 이상'(2.1%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '3개', 평균 '1.3개'로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '1개'가 71.5%로 가장 높았고, '2개'(26.2%), '3개 이상'(2.3%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '4개', 평균 '1.3개'로 나타남.
- 6년 초과는 '1개'가 68.4%로 가장 높았고, '2개'(26.2%), '3개 이상'(5.3%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '11개', 평균 '1.4개'로 나타남.
- 근속기간 별로 보면, 2년 이하는 '1개'가 73.3%로 가장 높았고, '2개'(24.9%), '3개 이상'(1.8%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '11개', 평균 '1.3개'로 나타남.

○ 2년 초과 4년 이하는 '1개'가 69.5%로 가장 높았고, '2개'(26.2%), '3개 이상'(4.3%) 순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '6개', 평균 '1.4개'로 나타남.

○ 4년 초과 6년 이하는 '1개'가 84.9%로 가장 높았고, '2개'(14.0%), '3개 이상'(1.2%) 순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '6개', 평균 '1.2개'로 나타남.

○ 6년 초과는 '1개'가 77.4%로 가장 높았고, '2개'(18.3%), '3개 이상'(4.3%)순으로 나타났으며, 최소 '1개', 최대 '5개', 평균 '1.3개'로 나타남.

〈표 3-7〉 소속기관의 수

(n=721, 단위 : 명, %, 개)

구분	n	1개		2개		3개 이상		최소 (개)	최대 (개)	평균 (개)
		n	%	n	%	n	%			
계	(721)	536	74.3	165	22.9	20	2.8	1.0	11.0	1.3
서비스 유형	방문요양	(705)	523	74.2	162	23.0	20	2.8	1.0	11.0
	방문간호	(16)	13	81.3	3	18.8	0	0.0	1.0	2.0
		(16)	13	81.3	3	18.8	0	0.0	1.0	2.0
시설 소재지	중구	(25)	18	72.0	4	16.0	3	12.0	1.0	3.0
	동구	(37)	29	78.4	8	21.6	0	0.0	1.0	2.0
	미추홀구	(126)	96	76.2	28	22.2	2	1.6	1.0	5.0
	연수구	(64)	44	68.8	19	29.7	1	1.6	1.0	6.0
	남동구	(123)	91	74.0	30	24.4	2	1.6	1.0	3.0
	부평구	(144)	106	73.6	30	20.8	8	5.6	1.0	11.0
	계양구	(61)	49	80.3	9	14.8	3	4.9	1.0	3.0
	서구	(80)	56	70.0	23	28.8	1	1.3	1.0	3.0
	강화·옹진군	(61)	47	77.0	14	23.0	0	0.0	1.0	2.0
성별	남성	(29)	24	82.8	4	13.8	1	3.4	1.0	3.0
	여성	(692)	512	74.0	161	23.3	19	2.7	1.0	11.0
연령	40대 이하	(49)	42	85.7	7	14.3	0	0.0	1.0	2.0
	50대	(186)	137	73.7	43	23.1	6	3.2	1.0	3.0
	60대	(422)	302	71.6	106	25.1	14	3.3	1.0	11.0
	70대 이상	(64)	55	85.9	9	14.1	0	0.0	1.0	2.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	173	77.9	44	19.8	5	2.3	1.0	4.0
	고졸	(395)	275	69.6	105	26.6	15	3.8	1.0	11.0
	전문대졸 이상	(104)	88	84.6	16	15.4	0	0.0	1.0	2.0
경력 기간	2년 이하	(203)	174	85.7	28	13.8	1	0.5	1.0	3.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	102	70.8	39	27.1	3	2.1	1.0	3.0
	4년 초과 6년 이하	(130)	93	71.5	34	26.2	3	2.3	1.0	4.0
	6년 초과	(244)	167	68.4	64	26.2	13	5.3	1.0	11.0
소속 기관	1개	(536)	536	100.0	0	0.0	0	0.0	1.0	1.0
	2개 이상	(185)	0	0.0	165	89.2	20	10.8	2.0	11.0
근속 기간	2년 이하	(333)	244	73.3	83	24.9	6	1.8	1.0	11.0
	2년 초과 4년 이하	(187)	130	69.5	49	26.2	8	4.3	1.0	6.0
	4년 초과 6년 이하	(86)	73	84.9	12	14.0	1	1.2	1.0	6.0
	6년 초과	(115)	89	77.4	21	18.3	5	4.3	1.0	5.0

3. 기관당 평균 근속기간

1) 근속기간

- 기관당 평균 근속기간은 다음 <표 3-8> 와 같이 ‘2년 이하’(46.2%), ‘2년 초과 4년 이하’(25.9%), ‘6년 초과’(16.0%) 등의 순으로 나타났고, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 42.3개월이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양의 기관당 평균 근속 기간은 ‘2년 이하’가 46.4%로 가장 높았고, ‘2년 초과 4년 이하’(25.5%), ‘6년 초과’(16.0%), ‘4년 초과 6년 이하’(12.1%) 순임.
- 방문간호의 기관당 평균 근속기간은 ‘2년 초과 4년 이하’가 43.8%로 가장 높았고, ‘2년 이하’(37.5%), ‘6년 초과’(12.5%), ‘4년 초과 6년 이하’ (6.3%)순임.
- 시설의 소재지별로 보면, 기관당 평균 근속 기간이 ‘2년 이하’는 연수구가 57.8%로 가장 높았고, 그 뒤로 미추홀구(54.8%), 서구(52.5%) 등의 순으로 나타남.
- 기관당 평균 근속 기간이 ‘2년 초과 4년 이하’는 중구가 36.0%로 가장 높았고, 이후 계양구(32.8), 남동구(32.5%) 등의 순임.
- 기관당 평균 근속 기간이 ‘4년 초과 6년 이하’는 계양구가 18.0%으로 가장 높았고, 이후 부평구(15.3%), 강화·옹진군(13.1%) 등의 순임.
- 기관당 평균 근속 기간이 ‘6년 초과’는 동구가 29.7%으로 가장 높았고, 이후 부평구(18.1%), 서구(17.5%) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 평균 근속기간은 여성과 남성 모두 ‘2년 이하’ 근속 기간 비율이 가장 높았음.
 - 여성은 기관 당 평균 근속기간이 ‘2년 이하’가 45.2%로 나타났으며, ‘2년 초과 4년 이하’ (26.2%), ‘4년 초과 6년 이하’(12.3%), ‘6년 초과’(16.3%)순으로 나타났고, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 43.0개월임.
 - 남성은 기관당 평균 근속기간이 ‘2년 이하’은 69.0%, ‘2년 초과 4년 이하’(20.7%), ‘4년 초과 6년 이하’(3.4%), ‘6년 초과’(6.9%) 순이었고, 최소 근속기간 2개월, 최대 근속기간 97.0개월, 평균 근속기간 26.7개월임.

- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 '2년 이하'가 63.3%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(28.6%), '4년 초과 6년 이하' 및 '6년 초과'(4.1%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 114개월, 평균 근속기간 24.3개월임.
- 50대는 '2년 이하'가 54.8%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(24.2%), '4년 초과 6년 이하'(10.8%), '6년 초과'(10.2%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 180개월, 평균 근속기간 35.2개월임.
- 60대는 '2년 이하'가 42.2%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(25.6%), '6년 초과'(9.8%), '4년 초과 6년 이하'(12.86%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 46.2개월임.
- 70대 이상은 '2년 이하'가 34.4%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(31.3%), '6년 초과'(18.8%), '4년 초과 6년 이하'(15.6%)순이었으며, 최소 근속기간 3개월, 최대 근속기간 180개월, 평균 근속기간 50.8개월임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 '2년 이하'가 35.6%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(24.3%), '6년 초과'(21.2%), '4년 초과 6년 이하'(18.9%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 172개월, 평균 근속기간 49.6개월임.
- 고졸은 '2년 이하'가 49.1%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(27.3%), '6년 초과'(13.7%), '4년 초과 6년 이하'(9.9%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 40.0개월임.
- 전문대졸 이상은 '2년 이하'가 57.7%로 가장 높았고, '2년 초과 4년 이하'(24.0%), '6년 초과'(13.5%), '4년 초과 6년 이하'(4.8%)순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 180월, 평균 근속기간 35.5개월임.
- 경력기간별로 보면 기관당 평균 근속기간별로 보면 '2년 이하'는 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 24개월, 평균 근속기간 11.2개월임.
- '2년 초과 4년 이하'는 '2년 초과 4년 이하'가 59.0%, '2년 이하' 41.0%였고, 최소 근속기간 3개월, 최대 근속기간 48개월, 평균 근속기간 27.6개월임.
- '4년 초과 6년 이하'는 기관당 평균 근속기간이 4년 초과 6년 이하가 42.3%, '2년 초과 4년 이하' 29.2%, '2년 이하' 28.5%순이며, 최소 근속기간 3개월, 최대 근속기간 72개월, 평균 근속기간 41.6개월로 나타남.

- ‘6년 초과’는 기관당 평균 근속기간이 ‘6년 초과’가 47.1%로 가장 높게 나타났으며, 2년 초과 4년 이하(26.2%), ‘2년 이하’(13.9%), ‘4년 초과 6년 이하’(12.7%) 순으로 나타남. 최소 근속기간 6개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 77.3개월임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 기관당 평균 근속 기간이 ‘2년 이하’는 45.5%, ‘2년 초과 4년 이하’는 24.3%, ‘6년 초과’는 16.6%, ‘4년 초과 6년 이하’는 13.6%순이며, 최소 근속기간 1개월, 최대 근속기간 204개월, 평균 근속기간 43.4개월임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘2년 이하’는 48.1%, ‘2년 초과 4년 이하’는 30.8%, ‘6년 초과’는 14.1%, ‘4년 초과 6년 이하’는 7.0% 순이며, 최소 근속기간 2개월, 최대 근속기간 176개월, 평균 근속기간 39.2개월임
- 근속기간별로 보면, ‘2년 이하’는 최소 근속기간은 1개월 최대 근속기간은 24개월, 평균 근속기간은 13.5개월이며, ‘2년 초과 4년 이하’는 최소 근속기간은 25개월 최대 근속기간은 48개월 평균 근속기간은 37.1개월임.
- ‘4년 초과 6년 이하’는 최소 근속기간은 49개월 최대근속기간은 72개월, 평균 근속기간은 61.0개월임.
- ‘6년 초과’는 최소 근속기간은 75개월 최대 근속기간은 204개월, 평균 근속기간은 120.3개월임.

〈표 3-8〉 기관당 평균 근속 기간

(n=721, 단위 : 명, %, 개월)

구분		n	2년 이하		2년 초과~4년 이하		4년 초과~6년 이하		6년 초과		최소 (개월)	최대 (개월)	평균 (개월)
			n	%	n	%	n	%	n	%			
계		(721)	333	46.2	187	25.9	86	11.9	115	16.0	1.0	204.0	42.3
서비스 유형	방문요양	(705)	327	46.4	180	25.5	85	12.1	113	16.0	1.0	204.0	42.4
	방문간호	(16)	6	37.5	7	43.8	1	6.3	2	12.5	6.0	126.0	38.3
시설 소재지	중구	(25)	10	40.0	9	36.0	2	8.0	4	16.0	2.0	144.0	41.1
	동구	(37)	16	43.2	6	16.2	4	10.8	11	29.7	4.0	180.0	59.1
	미추홀구	(126)	69	54.8	24	19.0	14	11.1	19	15.1	2.0	147.0	37.7
	연수구	(64)	37	57.8	18	28.1	4	6.3	5	7.8	3.0	177.0	33.5
	남동구	(123)	51	41.5	40	32.5	15	12.2	17	13.8	1.0	180.0	41.8

	부평구	(144)	63	43.8	33	22.9	22	15.3	26	18.1	1.0	204.0	46.5
	계양구	(61)	21	34.4	20	32.8	11	18.0	9	14.8	3.0	172.0	44.1
	서구	(80)	42	52.5	18	22.5	6	7.5	14	17.5	1.0	179.0	42.8
	강화·옹진군	(61)	24	39.3	19	31.1	8	13.1	10	16.4	1.0	126.0	40.1
성별	남성	(29)	20	69.0	6	20.7	1	3.4	2	6.9	2.0	97.0	26.7
	여성	(692)	313	45.2	181	26.2	85	12.3	113	16.3	1.0	204.0	43.0
연령	40대 이하	(49)	31	63.3	14	28.6	2	4.1	2	4.1	1.0	114.0	24.3
	50대	(186)	102	54.8	45	24.2	20	10.8	19	10.2	1.0	180.0	35.2
	60대	(422)	178	42.2	108	25.6	54	12.8	82	19.4	1.0	204.0	46.2
	70대 이상	(64)	22	34.4	20	31.3	10	15.6	12	18.8	3.0	180.0	50.8
최종 학력	중졸 이하	(222)	79	35.6	54	24.3	42	18.9	47	21.2	1.0	172.0	49.6
	고졸	(395)	194	49.1	108	27.3	39	9.9	54	13.7	1.0	204.0	40.0
	전문대졸 이상	(104)	60	57.7	25	24.0	5	4.8	14	13.5	1.0	180.0	35.5
경력 기간	2년 이하	(203)	203	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	24.0	11.2
	2년 초과 4년 이하	(144)	59	41.0	85	59.0	0	0.0	0	0.0	3.0	48.0	27.6
	4년 초과 6년 이하	(130)	37	28.5	38	29.2	55	42.3	0	0.0	3.0	72.0	41.6
	6년 초과	(244)	34	13.9	64	26.2	31	12.7	115	47.1	6.0	204.0	77.3
소속 기관	1개	(536)	244	45.5	130	24.3	73	13.6	89	16.6	1.0	204.0	43.4
	2개 이상	(185)	89	48.1	57	30.8	13	7.0	26	14.1	2.0	176.0	39.2
근속 기간	2년 이하	(333)	333	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	24.0	13.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	0	0.0	187	100.0	0	0.0	0	0.0	25.0	48.0	37.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	0	0.0	0	0.0	86	100.0	0	0.0	49.0	72.0	61.0
	6년 초과	(115)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	115	100.0	75.0	204.0	120.3

2) 총 종사기간과의 비교

- 총 종사기간과의 비교에 따른 특성을 보면 다음 <표 3-9>와 같이, ‘같다’가 48.8%, ‘다르다’가 51.2%로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 총 종사기간이 ‘같다’가 48.2%, ‘다르다’가 51.8%임. 방문간호는 총 종사기간이 ‘같다’가 75.0%, ‘다르다’가 25.0% 순임.
- 시설의 소재지별로 보면, 총 종사기간이 ‘같다’는 강화·옹진군이 55.7%로 가장 높았고, 그 뒤로 서구(52.5%), 동구(51.4%), 부평구(50.7%), 연수구(50.0%), 미추홀구(48.4%), 남동구(44.7%), 계양구(44.3%), 중구(36.0%)의 순임.
- 총 종사기간이 ‘다르다’는 중구가 64.0%로 가장 높았고, 이후 계양구(55.7%), 남동구(55.3%), 미추홀구(51.6%), 연수구(50.0%), 계양구(49.3%), 동구(48.6%), 서구(47.5%), 강화·옹진군(44.3%)등의 순으로 이어짐.
- 남성은 ‘같다’가 69.0%, ‘다르다’가 31.0%임. 여성은 ‘같다’가 48.0%, ‘다르다’가 52.0%임.

- 연령집단별로 보면, ‘같다’는 40대 이하가 65.3%로 가장 높았고, 50대(54.3%), 60대(46.7%), 70대 이상(34.4%) 순으로 나타남.
- 반면 ‘다르다’는 70대 이상이 65.6%로 가장 높았고, 60대(53.3%), 50대(45.7%), 40대 이하(34.7%)순임.
- 최종학력별로 보면, ‘같다’는 최종학력이 높은 경향을 보였는데, 전문대졸 이상이 ‘같다’는 전문대졸 이상이 62.5%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 고졸(47.6%), 중졸 이하(44.6%) 순으로 나타났으며, ‘다르다’는 중졸 이하가 55.4%로 가장 높았고, 고졸(52.4%), 전문대졸 이상(37.5%)순임.
- 소속기관이 1개인 집단은 ‘같다’가 57.5%로 나타났고, ‘다르다’가 42.5%로 나타났으며, 2개 이상인 집단은 ‘같다’가 23.8%, ‘다르다’가 76.2%임.
- 근속기간별로 보면, ‘같다’는 근속기간이 6년 초과가 63.5%로 가장 높았고, 4년 초과 6년 이하(59.3%), 2년 이하(47.7%), 2년 초과 4년 이하(36.9%) 순임.
- ‘다르다’는 2년 초과 4년 이하가 63.1%로 가장 높았고, 2년 이하(52.3%), 4년 초과 6년 이하(40.7%), 6년 초과(36.5%)순임.

〈표 3-9〉 총 종사기간과의 비교

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	같다		다르다	
			n	%	n	%
계		(721)	352	48.8	369	51.2
서비스 유형	방문요양	(705)	340	48.2	365	51.8
	방문간호	(16)	12	75.0	4	25.0
시설 소재지	중구	(25)	9	36.0	16	64.0
	동구	(37)	19	51.4	18	48.6
	미추홀구	(126)	61	48.4	65	51.6
	연수구	(64)	32	50.0	32	50.0
	남동구	(123)	55	44.7	68	55.3
	부평구	(144)	73	50.7	71	49.3
	계양구	(61)	27	44.3	34	55.7
	서구	(80)	42	52.5	38	47.5
	강화·옹진군	(61)	34	55.7	27	44.3
성별	남성	(29)	20	69.0	9	31.0
	여성	(692)	332	48.0	360	52.0
연령	40대 이하	(49)	32	65.3	17	34.7
	50대	(186)	101	54.3	85	45.7
	60대	(422)	197	46.7	225	53.3

	70대 이상	(64)	22	34.4	42	65.6
최종 학력	중졸 이하	(222)	99	44.6	123	55.4
	고졸	(395)	188	47.6	207	52.4
	전문대졸 이상	(104)	65	62.5	39	37.5
	2년 이하	(203)	159	78.3	44	21.7
경력 기간	2년 초과 4년 이하	(144)	69	47.9	75	52.1
	4년 초과 6년 이하	(130)	51	39.2	79	60.8
	6년 초과	(244)	73	29.9	171	70.1
소속 기관	1개	(536)	308	57.5	228	42.5
	2개 이상	(185)	44	23.8	141	76.2
근속 기간	2년 이하	(333)	159	47.7	174	52.3
	2년 초과 4년 이하	(187)	69	36.9	118	63.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	51	59.3	35	40.7
	6년 초과	(115)	73	63.5	42	36.5

4. 최근 1년간 근무 특성

1) 월 근무일수

- 월 근무일수는 다음 <표 3-10> 와 같이, ‘21일 이상’이 56.9%로 가장 높았고, ‘11~20일’(33.8%), ‘10일 이하’(9.3%)의 순으로 나타났고, 최소 근무 일수 2일, 최대 근무 일수 31일, 평균 근무 일수 20.9일이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 월 평균 근무 일수가 ‘21일 이상’이 57.3%로 가장 높고, 그 뒤를 이어서 ‘11~20일’(33.6%), ‘10일 이하’(9.1%)순이었으며, 방문간호는 월 평균 근무 일수가 ‘11~20일’이 43.8%로 가장 높았고, ‘21일 이상’(37.5%), ‘10일 이하’(18.8%)순임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘21일 이상’은 강화·옹진군 68.9%로 가장 높고, 그 뒤를 이어서 계양구(67.2%), 부평구(62.5%), 미추홀구(59.5%) 등의 순으로 이어짐.
- ‘11~20일’은 동구가 54.1%로 가장 높고, 이후 중구(44.0), 연수구(40.6%), 서구(37.5%), 남동구(35.8%) 등의 순으로 이어짐.
- ‘10일 이하’는 중구가 16.0%로 가장 높고, 이후 동구(13.5%), 남동구(11.4%), 연수구(10.9%), 계양구(9.8%), 부평구(9.7%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 여성은 ‘21일 이상’이 56.9%, ‘11~20일’(34.0%), ‘10일 이하’(9.1%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.4일로 나타남.

- 남성은 ‘21일 이상’이 55.2%, ‘11~20일’(31.0%), ‘10일 이하’(13.8%)순이었으며, 최소 근무 일수는 3일, 최대 근무 일수는 31.0일, 평균 근무 일수는 20.4일로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘21일 이상’이 51.0%로 가장 높았고, ‘11~20일’(36.7%), ‘10일 이하’(12.2%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 30일, 평균 근무 일수는 20.3일로 나타남.
- 50대는 ‘21일 이상’이 52.2%로 가장 높았고, ‘11~20일’(37.6%), ‘10일 이하’(10.2%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.4일로 나타남.
- 60대는 ‘21일 이상’이 58.5%로 가장 높았고, ‘11~20일’(32.2%), ‘10일 이하’(9.2%)순이었으며, 최소 근무 일수는 3일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 21.0일로 나타남.
- 70대 이상은 ‘21일 이상’이 64.1%로 가장 높았고, ‘11~20일’(31.3%), ‘10일 이하’(4.7%)순임. 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 22.5일로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 월 평균 근무 일수가 ‘21일 이상’이 62.2%로 가장 높았고, ‘11~20일’(28.4%), ‘10일 이하’(9.5%)순이었으며, 최소 근무 일수는 3.0일, 최대 근무 일수는 31.0일, 평균 근무 일수는 21.3일로 나타남.
- 고졸은 ‘21일 이상’이 58.2%로 가장 높았고, ‘11~20일’(33.2%), ‘10일 이하’(8.6%)순이었으며, 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 21.0일로 나타남.
- 전문대졸 이상은 ‘11~20일’이 48.1%로 가장 높았고, ‘21일 이상’(40.4%), ‘10일 이하’(11.5%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 19.6일로 나타남.
- 경력기간별로 보면, ‘2년 이하는 월 평균 근무 일수가 ‘11~20일’이 47.3%로 가장 높았고, ‘21일 이상’(43.8%) ‘10일 이하’(8.9%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.5일로 나타남.

- 2년 초과 4년 이하는 '21일 이상'이 56.9%로 가장 높았고, '11~20일'(31.9%), '10일 이하'(11.1%)순이었으며, 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.9일로 나타남.
- 4년 초과 6년 이상은 '21일 이상'이 60.0%로 가장 높았고, '11~20일'(30.8%), '10일 이하'(9.2%)순이었으며, 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.9일로 나타남.
- 6년 초과는 '21일 이상'이 66.0%로 가장 높았고, '11~20일'(25.4%), '10일 이하'(8.6%)순이었으며, 최소 근무 일수는 4일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 21.3일로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기간이 1개인 집단은 '21일 이상'이 54.1%, '11~20일'(35.1%), '10일 이하'(10.8%) 순임.
- 소속기간이 2개 이상인 집단은 '21일 이상'이 64.9%, '11~20일'(30.3%), '10일 이하'(4.9%) 순임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 월 평균 근무 일수가 '21일 이상'이 49.8%로 가장 높았고, '11~20일'(42.6%), '10일 이하'(7.5%)순이었으며, 최소 근무 일수는 2일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.9일로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 '21일 이상'이 59.9%로 가장 높았고, '11~20일'(29.4%), '10일 이하'(10.7%)순이었으며, 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.9일로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '21일 이상'이 62.8%로 가장 높았고, '11~20일'(25.6%), '10일 이하'(11.6%)순이었으며, 최소 근무 일수는 5일, 최대 근무 일수는 31일, 평균 근무 일수는 20.7일로 나타남.
- 6년 초과는 '21일 이상'이 67.8%로 가장 높았고, '11~20일'(21.7%), '10일 이하'(10.4%)순이었으며, 최소 근무 일수는 4일, 최대 근무 일수는 30일, 평균 근무 일수는 21.2일로 나타남.

〈표 3-10〉 월 근무 일수

(n=721, 단위 : 명, %, 일)

구분		n	10일 이하		11~20일		21일 이상		최소 (일)	최대 (일)	평균 (일)
			n	%	n	%	n	%			
계		(721)	67	9.3	244	33.8	410	56.9	2.0	31.0	20.9
서비스 유형	방문요양	(705)	64	9.1	237	33.6	404	57.3	2.0	31.0	21.0
	방문간호	(16)	3	18.8	7	43.8	6	37.5	2.0	25.0	17.8
시설 소재지	중구	(25)	4	16.0	11	44.0	10	40.0	5.0	31.0	19.7
	동구	(37)	5	13.5	20	54.1	12	32.4	5.0	25.0	19.0
	미추홀구	(126)	9	7.1	42	33.3	75	59.5	2.0	31.0	21.4
	연수구	(64)	7	10.9	26	40.6	31	48.4	2.0	30.0	20.6
	남동구	(123)	14	11.4	44	35.8	65	52.8	3.0	30.0	20.0
	부평구	(144)	14	9.7	40	27.8	90	62.5	3.0	31.0	21.3
	계양구	(61)	6	9.8	14	23.0	41	67.2	4.0	31.0	21.4
	서구	(80)	6	7.5	30	37.5	44	55.0	3.0	30.0	21.1
	강화-옹진군	(61)	2	3.3	17	27.9	42	68.9	5.0	30.0	22.0
성별	남성	(29)	4	13.8	9	31.0	16	55.2	3.0	31.0	20.4
	여성	(692)	63	9.1	235	34.0	394	56.9	2.0	31.0	20.9
연령	40대 이하	(49)	6	12.2	18	36.7	25	51.0	2.0	30.0	20.3
	50대	(186)	19	10.2	70	37.6	97	52.2	2.0	31.0	20.4
	60대	(422)	39	9.2	136	32.2	247	58.5	3.0	31.0	21.0
	70대 이상	(64)	3	4.7	20	31.3	41	64.1	5.0	31.0	22.5
최종 학력	중졸 이하	(222)	21	9.5	63	28.4	138	62.2	3.0	31.0	21.3
	고졸	(395)	34	8.6	131	33.2	230	58.2	5.0	31.0	21.0
	전문대졸 이상	(104)	12	11.5	50	48.1	42	40.4	2.0	31.0	19.6
경력 기간	2년 이하	(203)	18	8.9	96	47.3	89	43.8	2.0	31.0	20.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	16	11.1	46	31.9	82	56.9	5.0	31.0	20.9
	4년 초과 6년 이하	(130)	12	9.2	40	30.8	78	60.0	5.0	31.0	20.9
	6년 초과	(244)	21	8.6	62	25.4	161	66.0	4.0	31.0	21.3
소속 기관	1개	(536)	58	10.8	188	35.1	290	54.1	2.0	31.0	20.6
	2개 이상	(185)	9	4.9	56	30.3	120	64.9	5.0	31.0	21.9
근속 기간	2년 이하	(333)	25	7.5	142	42.6	166	49.8	2.0	31.0	20.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	20	10.7	55	29.4	112	59.9	5.0	31.0	20.9
	4년 초과 6년 이하	(86)	10	11.6	22	25.6	54	62.8	5.0	31.0	20.7
	6년 초과	(115)	12	10.4	25	21.7	78	67.8	4.0	30.0	21.2

2) 주당 근무시간

○ 주당 근무시간은 〈표 3-11〉과 같이 ‘15~40시간’(68.0%), ‘15시간 미만’(20.9%), ‘52시간 초과’(6.8%)의 순으로 나타났고, 최소 근무시간 1.0시간, 최대 근무시간 168.0시간, 평균 근무시간 26.3시간이었음.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘15~40시간’ 주당 근무시간이 68.8%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(20.3%), ‘52시간 초과’(6.7%), ‘41~52시간’(4.3%)순임.

- 방문간호는 ‘15시간 미만’ 주당 근무시간이 50.0%로 가장 높았고, ‘15~40시간’ 미만(31.3%), ‘52시간 초과’(12.5%), ‘41~52시간’(6.3%)순임.
- 시설의 소재지별로 보면, 주당 최대 근무시간이 가장 높은 곳은 미추홀구, 연수구, 남동구, 강화·옹진군으로 최대 168.0시간으로 나타났고, 평균 근무시간이 가장 높은 곳은 강화·옹진군으로 41.0시간으로 나타남.
 - ‘15시간 미만’은 계양구 27.9%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 서구(26.3%), 연수구(25.0%), 남동구(22.0%) 등의 순으로 이어짐. ‘15~40시간’은 중구 80.0%로 가장 높았고, 이후 동구(78.4%), 부평구(70.8%), 미추홀구(69.0%) 등의 순으로 이어짐. ‘41~52시간’은 부평구 7.6%로 가장 높았고, 이후 강화·옹진군(6.6%), 서구(5.0%) 등의 순으로 이어짐.
 - ‘52시간 초과’는 강화·옹진군이 14.8%로 가장 높았고, 이후 중구(12.0%), 남동구(9.8%), 계양구(8.2%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 여성은 주당 최대 근무시간 및 평균 근무시간이 남성에 비해 높은 것으로 나타남.
 - 여성은 ‘15~40시간’이 69.1%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(19.9%), ‘52시간 초과’(6.9%), ‘41~52시간’(4.0%)순이며, 남성은 ‘15시간 미만’이 44.8%로 가장 높았고, ‘15~40시간’(41.4%), ‘41~52시간’(10.3%), ‘52시간 초과’(3.4%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘15~40시간’이 51.0%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(38.8%), ‘52시간 초과’(8.2%), ‘41~52시간’ 초과(2.0%)순이었으며, 50대는 ‘15~40시간’이 67.2%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(20.4%), ‘52시간 초과’(7.0%), ‘41~52시간’(5.4%)순임.
- 60대는 ‘15~40시간’이 70.6%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(18.2%), ‘52시간 초과’(6.4%), ‘41~52시간’(4.7%)순이었으며, 70대 이상은 ‘15~40시간’이 76.6%로 가장 높았고, ‘15시간 미만’(10.7%), ‘52시간 초과’(7.8%)순임.
- 최종학력별로 보면, 최종학력이 높을 때 주당 평균 근무시간이 가장 적은 것으로 나타남.

- 중졸 이하는 '15~40시간'이 73.4%로 가장 높았고, '15시간 미만'(15.8%), '52시간 초과'(7.2%), '41~52시간'(3.6%)순이었으며, 고졸은 '15~40시간'이 67.8%로 가장 높았고, '15시간 미만'(20.5%), '52시간 초과'(6.3%), '41~52시간'(5.3%)순임.
 - 전문대졸 이상은 '15~40시간'이 56.7%로 가장 높았고, '15시간 미만'(33.7%), '52시간 초과'(7.7%), '41~52시간'(1.9%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 평균 근무시간이 가장 짧았고, 2년 초과 4년 이하는 평균 근무시간이 가장 긴 적으로 나타남.
- 2년 이하의 주당 최소 근무시간은 '15~40시간'이 57.6%로 가장 높았고, '15시간 미만'(35.5%), '52시간 초과'(5.9%), '41~52시간'(1.2%)순이었고, 2년 초과 4년 이하는 '15~40시간'이 62.5%로 가장 높았고, '15시간 미만'(22.9%), '52시간 초과'(11.1%), '41~52시간'(3.5%)순임.
 - 4년 초과 6년 이하는 '15~40시간'이 73.8%로 가장 높았고, '15시간 미만'(15.4%), '52시간 초과'(6.2%), '41~52시간'(4.6%)순이었고, 6년 초과는 '15~40시간'이 76.6%로 가장 높았고, '15시간 미만'(10.7%), '41~52시간'(7.4%), '52시간 초과'(5.3%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 2개 이상인 집단의 주당 근무시간이 더 많은 것으로 나타남.
- 소속기간이 1개인 집단은 주당 근무시간이 '15~40시간'은 65.5%로 가장 높았고, '15시간 미만'(24.3%), '52시간 초과'(6.9%), '41~52시간'(3.4%)순임.
 - 소속기관이 2개 이상인 집단은 '15~40시간'은 75.1%로 가장 높았고, '15시간 미만'(11.4%), '41~52시간'(7.0%), '52시간 초과'(6.5%)순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '15~40시간'이 66.7%로 가장 높았고, '15시간 미만'(26.4%), '52시간 초과'(4.5%), '41~52시간'(2.4%)순이었으며, 2년 초과 4년 이하는 '15~40시간'이 62.6%로 가장 높았고, '15시간 미만'(20.3%), '52시간 초과'(12.3%), '41~52시간'(4.8%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 '15~40시간'이 79.1%로 가장 높았고, '15시간 미만'(11.6%), '52시간 초과'(5.8%), '41~52시간'(3.5%)순이었으며, 6년 초과는 '15~40시간'이 72.2%로 가장 높았고, '15시간 미만'(13.0%), '41~52시간'(9.6%), '52시간 초과'(5.2%)순임.

〈표 3-11〉 주당 근무시간

(n=721, 단위 : 명, %, 시간)

구분		n	15시간 미만		15~40시간		41~52시간		52시간 초과		최소 (시간)	최대 (시간)	평균 (시간)
			n	%	n	%	n	%	n	%			
계		(721)	151	20.9	490	68.0	31	4.3	49	6.8	1.0	168.0	26.3
서비스 유형	방문요양	(705)	143	20.3	485	68.8	30	4.3	47	6.7	1.0	168.0	26.3
	방문간호	(16)	8	50.0	5	31.3	1	6.3	2	12.5	2.0	70.0	24.9
시설 소재지	중구	(25)	2	8.0	20	80.0	0	0.0	3	12.0	3.0	152.0	36.1
	동구	(37)	6	16.2	29	78.4	1	2.7	1	2.7	3.0	70.0	23.9
	미추홀구	(126)	27	21.4	87	69.0	5	4.0	7	5.6	2.0	168.0	25.4
	연수구	(64)	16	25.0	42	65.6	2	3.1	4	6.3	1.0	168.0	24.0
	남동구	(123)	27	22.0	80	65.0	4	3.3	12	9.8	3.0	168.0	26.7
	부평구	(144)	27	18.8	102	70.8	11	7.6	4	2.8	1.0	140.0	23.4
	계양구	(61)	17	27.9	39	63.9	0	0.0	5	8.2	1.0	150.0	24.1
	서구	(80)	21	26.3	51	63.8	4	5.0	4	5.0	1.0	92.0	22.6
	강화-옹진군	(61)	8	13.1	40	65.6	4	6.6	9	14.8	5.0	168.0	41.0
성별	남성	(29)	13	44.8	12	41.4	3	10.3	1	3.4	3.0	60.0	21.4
	여성	(692)	138	19.9	478	69.1	28	4.0	48	6.9	1.0	168.0	26.5
연령	40대 이하	(49)	19	38.8	25	51.0	1	2.0	4	8.2	2.0	168.0	28.9
	50대	(186)	38	20.4	125	67.2	10	5.4	13	7.0	1.0	150.0	24.9
	60대	(422)	77	18.2	298	70.6	20	4.7	27	6.4	1.0	168.0	26.6
	70대 이상	(64)	17	26.6	42	65.6	0	0.0	5	7.8	1.0	168.0	26.5
최종 학력	중졸 이하	(222)	35	15.8	163	73.4	8	3.6	16	7.2	1.0	150.0	26.3
	고졸	(395)	81	20.5	268	67.8	21	5.3	25	6.3	1.0	168.0	26.6
	전문대졸 이상	(104)	35	33.7	59	56.7	2	1.9	8	7.7	1.0	168.0	25.0
경력 기간	2년 이하	(203)	72	35.5	117	57.6	2	1.0	12	5.9	1.0	168.0	21.2
	2년 초과 4년 이하	(144)	33	22.9	90	62.5	5	3.5	16	11.1	1.0	168.0	28.8
	4년 초과 6년 이하	(130)	20	15.4	96	73.8	6	4.6	8	6.2	1.0	168.0	26.9
	6년 초과	(244)	26	10.7	187	76.6	18	7.4	13	5.3	1.0	168.0	28.7
소속 기관	1개	(536)	130	24.3	351	65.5	18	3.4	37	6.9	1.0	168.0	24.6
	2개 이상	(185)	21	11.4	139	75.1	13	7.0	12	6.5	1.5	160.0	31.1
근속 기간	2년 이하	(333)	88	26.4	222	66.7	8	2.4	15	4.5	1.0	168.0	22.4
	2년 초과 4년 이하	(187)	38	20.3	117	62.6	9	4.8	23	12.3	1.0	168.0	30.4
	4년 초과 6년 이하	(86)	10	11.6	68	79.1	3	3.5	5	5.8	1.0	168.0	27.1
	6년 초과	(115)	15	13.0	83	72.2	11	9.6	6	5.2	1.0	140.0	30.3

3) 주당 서비스 제공 수급자 수

○ 주당 서비스 제공 수급자 수는 다음 〈표 3-12〉와 같이, ‘1명’이 47.9%로 가장 높았고, ‘2명’(37.6%), ‘3명 이상’(14.6%)의 순으로 나타났고, 최소 수급자 수 ‘1명’, 최대 수급자 수 ‘35명’, 평균 수급자 수 ‘2.3명’이었음.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 주당 서비스 제공 수급자 수가 '1명'이 48.9%로 가장 높았고, '2명'(38.3%), '3명 이상'(12.8%)순으로 나타났으며, 방문간호의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '3명 이상' 93.8%, '2명' 6.3%였음.
- 시설의 소재지별로 보면, 최대 수급자 수는 미추홀구가 가장 높았고, 평균 수급자 수 역시 미추홀구가 가장 높게 나타남.
 - 주당 서비스 제공 수급자 수가 '1명'은 연수구 57.8%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 서구(53.8%), 남동구(50.4%), 미추홀구(50.0%) 등의 순으로 이어짐.
 - '2명'은 동구 54.1%로 가장 높았고, 이후 서구(40.0%), 강화-옹진군(39.3%), 계양구(37.7%) 등의 순으로 이어짐.
 - '3명 이상'은 중구 28.0%로 가장 높았고, 이후 동구(24.3%), 강화-옹진군(18.0%), 미추홀구(17.5%), 부평구(16.7%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 주당 서비스 제공 수급자 최대 수는 여성이 높았으나, 평균 수급자 수는 남성이 높았음.
 - 구체적으로 여성은 주당 서비스 제공 수급자 수가 '1명'이 47.3%, '2명'(38.3%), '3명 이상'(14.5%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2.2명'임.
 - 남성은 '1명'이 62.1%, '2명'(20.7%), '3명 이상'(17.2%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '4.1명'임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 53.1%로 가장 높았고, 3명이상(30.6%), '2명'(16.3%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '30명', 평균 수급자 수는 '3.7명'으로 나타남.
- 50대는 '1명'이 46.8%로 가장 높았고, '2명'(39.8%), '3명 이상'(13.4%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2.3명'임.
- 60대는 '1명'이 45.0%로 가장 높았고, '2명'(40.3%), '3명 이상'(14.7%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '33명', 평균 수급자 수는 '2.3명'임.
- 70대 이상은 '1명'이 47.3%로 가장 높았고, '2명'(38.3%), '3명 이상'(14.5%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '4명', 평균 수급자 수는 '1.4명'으로 나타남.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 49.5%로 가장 높았고, '2명'(38.3%), '3명 이상'(12.2%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2명'으로 나타남.
- 고졸은 '1명'이 45.6%로 가장 높았고, '2명'(39.8%), '3명 이상'(13.4%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2.3명'으로 나타남.
- 전문대졸 이상은 '1명'이 52.9%로 가장 높았고, '2명'(27.9%), '3명 이상'(19.2%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '30명', 평균 수급자 수는 '3.1명'으로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 71.4%로 가장 높았고, '2명'(22.2%), '3명 이상'(6.4%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '33명', 평균 수급자 수는 '1.8명'으로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 45.1%로 가장 높았고, '2명'(38.2%), '3명 이상'(16.7%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '32명', 평균 수급자 수는 '2.7명'으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '2명'이 45.4%로 가장 높았고, '1명'(36.2%), '3명 이상'(18.5%)순이었으며, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2.8명'으로 나타남.
- 6년 초과는 주당 '2명'이 45.9%로 가장 높았고, '1명'(36.1%), '3명 이상'(18.0%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '33명', 평균 수급자 수는 '2.2명'으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 61.2%로 가장 높았고, '2명'(25.4%), '3명 이상'(13.4%)순이었으며, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '2.3명'으로 나타남.
- 소속기관이 2개 이상인 집단의 수급자 수는 '2명'이 73.0%로 가장 높았고, '3명 이상'(17.8%), '1명'(9.2%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '15명', 평균 수급자 수는 '2.3명'으로 나타남.

- 근속기간별로 보면, 2년 이하의 주당 서비스 제공 수급자 수는 '1명'이 58.0%로 가장 높았고, '2명'(33.0%), '3명 이상'(9.0%)순이었고, 최소 수급자 수는 1명, 최대 수급자 수는 33명, 평균 수급자 수는 1.9명으로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 '1명'이 42.8%로 가장 높았고, '2명'(40.1%), '3명 이상'(17.1%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '32명', 평균 수급자 수는 '2.4명'으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '1명'과 '2명'이 각 40.7%로 나타났고, '3명 이상'이 18.6%였고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '35명', 평균 수급자 수는 '3.1명'임.
- 6년 초과는 주당 '2명'이 44.3%로 가장 높았고, '1명'(32.2%), '3명 이상'(23.5%)순이었고, 최소 수급자 수는 '1명', 최대 수급자 수는 '33명', 평균 수급자 수는 '2.6명'으로 나타남.

〈표 3-12〉 주당 서비스 제공 수급자 수

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	1명		2명		3명 이상		최소 (명)	최대 (명)	평균 (명)
			n	%	n	%	n	%			
계		(721)	345	47.9	271	37.6	105	14.6	1.0	35.0	2.3
서비스 유형	방문요양	(705)	345	48.9	270	38.3	90	12.8	1.0	35.0	2.1
	방문간호	(16)	0	0.0	1	6.3	15	93.8	2.0	30.0	10.3
시설 소재지	중구	(25)	9	36.0	9	36.0	7	28.0	1.0	7.0	2.4
	동구	(37)	8	21.6	20	54.1	9	24.3	1.0	14.0	2.8
	미추홀구	(126)	63	50.0	41	32.5	22	17.5	1.0	35.0	3.3
	연수구	(64)	37	57.8	24	37.5	3	4.7	1.0	10.0	1.6
	남동구	(123)	62	50.4	45	36.6	16	13.0	1.0	30.0	2.2
	부평구	(144)	67	46.5	53	36.8	24	16.7	1.0	9.0	1.8
	계양구	(61)	30	49.2	23	37.7	8	13.1	1.0	30.0	2.5
	서구	(80)	43	53.8	32	40.0	5	6.3	1.0	15.0	1.8
	강화·옹진군	(61)	26	42.6	24	39.3	11	18.0	1.0	16.0	2.3
성별	남성	(29)	18	62.1	6	20.7	5	17.2	1.0	32.0	4.1
	여성	(692)	327	47.3	265	38.3	100	14.5	1.0	35.0	2.2
연령	40대 이하	(49)	26	53.1	8	16.3	15	30.6	1.0	30.0	3.7
	50대	(186)	87	46.8	74	39.8	25	13.4	1.0	35.0	2.3
	60대	(422)	190	45.0	170	40.3	62	14.7	1.0	33.0	2.3
	70대 이상	(64)	42	65.6	19	29.7	3	4.7	1.0	4.0	1.4
최종 학력	중졸 이하	(222)	110	49.5	85	38.3	27	12.2	1.0	35.0	2.0
	고졸	(395)	180	45.6	157	39.7	58	14.7	1.0	33.0	2.3
	전문대졸 이상	(104)	55	52.9	29	27.9	20	19.2	1.0	30.0	3.1
경력	2년 이하	(203)	145	71.4	45	22.2	13	6.4	1.0	33.0	1.8

기간	2년 초과 4년 이하	(144)	65	45.1	55	38.2	24	16.7	1.0	32.0	2.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	47	36.2	59	45.4	24	18.5	1.0	35.0	2.8
	6년 초과	(244)	88	36.1	112	45.9	44	18.0	1.0	33.0	2.2
소속 기관	1개	(536)	328	61.2	136	25.4	72	13.4	1.0	35.0	2.3
	2개 이상	(185)	17	9.2	135	73.0	33	17.8	1.0	15.0	2.3
	2년 이하	(333)	193	58.0	110	33.0	30	9.0	1.0	33.0	1.9
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(187)	80	42.8	75	40.1	32	17.1	1.0	32.0	2.4
	4년 초과 6년 이하	(86)	35	40.7	35	40.7	16	18.6	1.0	35.0	3.1
	6년 초과	(115)	37	32.2	51	44.3	27	23.5	1.0	33.0	2.6

5. 현재 소속기관 내 근무 특성

1) 현 소속기관 근무기간

- 현재 소속기관 근무기간은 다음 <표 3-13>과 같이, ‘37개월’ 이상(36.3%), ‘12개월 이하’(31.6%), ‘13~24개월’(18.6%), ‘25~36개월’의 순으로 나타났고, 최소 근무기간 1.0개월, 최대 근무기간 204.0개월, 평균 근무기간 39.1개월이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양의 현재 소속기관 근무기간은 ‘37개월’ 이상이 36.3%로 가장 높고, ‘12개월 이하’(31.8%), ‘13~24개월’(18.7%), ‘25~36개월’(13.2%)순으로 나타났고, 현재 소속기관 최소 근무기간 1.0개월, 최대 근무기간 204.0개월, 평균 39.1개월로 나타남.
- 방문간호의 현재 소속기관 근무기간은 ‘37개월’ 이상이 37.5%로 가장 높고, ‘12개월 이하’와 ‘25~36개월’ 각각(25.0%), ‘13~24개월’(12.5%)순으로 나타났고, 최소 근무기간 1.0개월, 최대 근무기간 126.0개월, 평균 37.4개월로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, 현재 소속기관의 최대 근무기간은 부평구인 것으로 나타났으며, 평균 개월 수는 동구가 가장 긴 것으로 나타남.
 - ‘12개월 이하’는 미추홀구가 39.7%로 가장 높고, 그 뒤를 이어서 서구(37.5%), 연수구(34.4%) 등의 순으로 이어짐.
 - ‘13~24개월’은 중구 32.0%로 가장 높고, 이후 연수구(25.0%), 동구(21.6%), 미추홀구(20.6%), 남동구(19.5%) 등의 순으로 이어짐. ‘25~36개월’은 강화-옹진군 26.2%로 가장 높고, 이후 서구(16.3%), 중구(16.0%) 등의 순으로 이어짐.
 - ‘37개월’ 이상은 계양구 50.8%로 가장 높고, 이후 동구(48.6%), 부평구(40.3%), 남동구(39.8%), 강화-옹진군(37.7%) 등의 순으로 이어짐.

- 성별에 따라 살펴보면, 여성이 남성보다 최대 근무기간 및 평균 근무기간이 더 긴 것으로 나타남.
 - 남성은 '13~24개월'이 37.9%로 가장 높았고, '12개월 이하'(31.0%), '37개월' 이상(20.7%), '25~36개월'(10.3%)순으로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간 2.0개월, 최대 근무기간 97.0개월, 평균 근무기간은 25.2개월로 나타남.
 - 여성은 근무기간이 '37개월' 이상이 37.0%로 가장 높았고, '12개월 이하'(31.6%), '13~24개월'(17.8%), '25~36개월'(13.6%)순이었으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간 1.0개월, 최대 근무기간 204.0개월, 평균 근무기간은 39.7개월로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 현재 소속기관 근무기간의 최대 개월수는 60대가 가장 긴 것으로 나타났고, 평균 개월 수는 70대 이상이 가장 긴 것으로 나타남.
 - 40대 이하의 현재 소속기관 근무기간은 '12개월 이하'가 38.8%로 가장 높았고, '13~24개월'(24.5%), '25~36개월'(22.4%), '37개월' 이상(14.3%)순으로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 118.0개월, 평균 근무기간은 23.7개월로 나타남.
 - 50대는 '12개월 이하'가 36.6%로 가장 높았고, '37개월' 이상(30.6%), '13~24개월'(19.4%), '25~36개월'(13.4%)순으로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 180.0개월, 평균 근무기간은 33.5개월임.
 - 60대는 '37개월' 이상이 39.8%로 가장 높았고, '12개월 이하'(30.1%), '13~24개월'(17.5%), '25~36개월'(12.6%)순으로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 180.0개월, 평균 근무기간은 42.1개월임.
 - 70대 이상은 '37개월' 이상이 46.9%로 가장 높았고, '12개월 이하'(21.9%), '13~24개월'(18.8%), '25~36개월'(12.5%)순으로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 180.0개월, 평균 근무기간은 47.2개월로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하의 현재 소속기관 근무기간은 '37개월' 이상이 50.0%로 가장 높았고, '12개월 이하'(24.3%), '13~24개월'(14.0%), '25~36개월'(11.7%)순으로 나타났고, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 172.0개월, 평균 근무기간은 47.8개월로 나타남.

- 고졸은 ‘12개월 이하’가 33.9%로 가장 높았고, ‘37개월’ 이상(31.9%), ‘12개월 이하’(20.3%), ‘13~24개월’(13.9%)순이었고, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 204.0개월, 평균 근무기간은 36.0개월로 나타남.
- 전문대졸 이상은 ‘12개월 이하’가 38.5%로 가장 높았고, ‘37개월’ 이상(24.0%), ‘12개월 이하’(22.1%), ‘13~24개월’(15.4%)순이었고, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1.0개월, 최대 근무기간은 180.0개월, 평균 근무기간은 32.4개월로 나타남.
- 경력기간별 보면, 2년 이하의 현재 소속기관 근무기간은 ‘12개월 이하’가 66.0%, ‘13~24개월’은 34.0%로 나타났으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 24.0개월, 평균 근무기간은 10.5개월로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘25~36개월’이 41.0%로 가장 높았고, ‘12개월 이하’(23.6%), ‘37개월이상’ (20.1%), ‘13~24개월’(15.3%)순이었으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 48.0개월, 평균 근무기간은 25.5개월로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘37개월 이상’이 50.8%로 가장 높았고, ‘12개월 이하’(23.1%), ‘25~36개월’(13.8%), ‘13~24개월’(8.2%)순이었으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 72.0개월, 평균 근무기간은 37.3개월임.
- 6년 초과는 ‘37개월’ 이상이 68.4%로 가장 높았고, ‘12개월 이하’(12.3%), ‘37개월’ 이상(11.1%), ‘13~24개월’(8.2%)순이었으며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 204.0개월, 평균 근무기간은 71.8개월로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 현재 소속기관 근무기간이 ‘37개월’ 이상이 38.4%로 가장 높고, ‘12개월 이하’(31.3%), ‘13~24개월’(17.4%), ‘25~36개월’(12.9%)순이었고, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 204.0개월, 평균 근무기간은 41.0개월임.
- 소속기간이 2개 이상인 집단은 ‘12개월 이하’가 32.4%로 가장 높고, ‘37개월’ 이상(30.3%), ‘13~24개월’(22.2%), ‘25~36개월’(15.1%)순이며, 현재 소속기관의 최소 근무기간은 1개월, 최대 근무기간은 176개월, 평균 근무기간은 33.5개월임.

- 현재 근무지에서의 근속기간별로 보면, 2년 이하의 현재 소속기관 근무기간은 ‘12개월 이하’가 58.6%로 가장 높았고, ‘13~24개월’(32.4%), ‘25~36개월’(5.1%), ‘37개월’ 이상(3.9%)순으로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘25~36개월’이 40.1%로 가장 높았고, ‘37개월’ 이상(37.4%), ‘13~24개월’(13.9%), ‘25~36개월’(8.6%)순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘37개월’ 이상이 86.0%로 가장 높았고, ‘13~24개월’(7.0%), ‘12개월 이하’(5.8%), ‘25~36개월’(7.0%)순으로 나타남.
- 6년 초과는 ‘37개월’ 이상이 91.3%로 가장 높았고, ‘13~24개월’ 및 ‘25~36개월’(3.5%), ‘12개월 이하’(1.7%)순으로 나타남.

〈표 3-13〉 현 소속기관 근무기간

(n=721, 단위 : 명, %, 개월)

구분		n	12개월 이하		13~24개월		25~36개월		37개월 이상		최소 (개월)	최대 (개월)	평균 (개월)
			n	%	n	%	n	%	n	%			
계		(721)	228	31.6	134	18.6	97	13.5	262	36.3	1.0	204.0	39.1
서비스 유형	방문요양	(705)	224	31.8	132	18.7	93	13.2	256	36.3	1.0	204.0	39.1
	방문간호	(16)	4	25.0	2	12.5	4	25.0	6	37.5	6.0	126.0	37.4
	중구	(25)	7	28.0	8	32.0	4	16.0	6	24.0	2.0	96.0	29.2
시설 소재지	동구	(37)	9	24.3	8	21.6	2	5.4	18	48.6	4.0	180.0	53.7
	미추홀구	(126)	50	39.7	26	20.6	14	11.1	36	28.6	1.0	147.0	32.7
	연수구	(64)	22	34.4	16	25.0	8	12.5	18	28.1	1.0	177.0	33.3
	남동구	(123)	35	28.5	24	19.5	15	12.2	49	39.8	1.0	180.0	39.1
	부평구	(144)	44	30.6	23	16.0	19	13.2	58	40.3	1.0	204.0	44.6
	계양구	(61)	19	31.1	5	8.2	6	9.8	31	50.8	1.0	172.0	44.3
	서구	(80)	30	37.5	14	17.5	13	16.3	23	28.8	1.0	179.0	37.2
	강화·옹진군	(61)	12	19.7	10	16.4	16	26.2	23	37.7	1.0	126.0	38.0
	성별												
	남성	(29)	9	31.0	11	37.9	3	10.3	6	20.7	2.0	97.0	25.2
	여성	(692)	219	31.6	123	17.8	94	13.6	256	37.0	1.0	204.0	39.7
연령	40대 이하	(49)	19	38.8	12	24.5	11	22.4	7	14.3	1.0	118.0	23.7
	50대	(186)	68	36.6	36	19.4	25	13.4	57	30.6	1.0	180.0	33.5
	60대	(422)	127	30.1	74	17.5	53	12.6	168	39.8	1.0	204.0	42.1
	70대 이상	(64)	14	21.9	12	18.8	8	12.5	30	46.9	1.0	180.0	47.2
최종 학력	중졸 이하	(222)	54	24.3	31	14.0	26	11.7	111	50.0	1.0	172.0	47.8
	고졸	(395)	134	33.9	80	20.3	55	13.9	126	31.9	1.0	204.0	36.0
	전문대졸 이상	(104)	40	38.5	23	22.1	16	15.4	25	24.0	1.0	180.0	32.4
경력 기간	2년 이하	(203)	134	66.0	69	34.0	0	0.0	0	0.0	1.0	24.0	10.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	34	23.6	22	15.3	59	41.0	29	20.1	1.0	48.0	25.5
	4년 초과 6년 이하	(130)	30	23.1	16	12.3	18	13.8	66	50.8	2.0	72.0	37.3
	6년 초과	(244)	30	12.3	27	11.1	20	8.2	167	68.4	1.0	204.0	71.8

소속 기관	1개	(536)	168	31.3	93	17.4	69	12.9	206	38.4	1.0	204.0	41.0
	2개 이상	(185)	60	32.4	41	22.2	28	15.1	56	30.3	1.0	176.0	33.5
근속 기간	2년 이하	(333)	195	58.6	108	32.4	17	5.1	13	3.9	1.0	168.0	14.0
	2년 초과 4년 이하	(187)	26	13.9	16	8.6	75	40.1	70	37.4	1.0	120.0	33.9
	4년 초과 6년 이하	(86)	5	5.8	6	7.0	1	1.2	74	86.0	2.0	111.0	55.2
	6년 초과	(115)	2	1.7	4	3.5	4	3.5	105	91.3	2.0	204.0	108.3

2) 기관 운영주체

- 현 소속기관 운영주체는 다음 <표 3-14> 와 같이, ‘개인’이 59.4%로 가장 많았고, 다음으로 ‘비영리법인’(37.7%), ‘지자체 위탁’(2.6%), ‘기타’(0.3%)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양의 현 소속기관 운영주체는 ‘개인’이 59.1%로 가장 높고, ‘비영리법인’(38.0%), ‘지자체 위탁’(2.6%), ‘기타’(0.3%)의 순이며, 방문간호 또한 ‘개인’이 68.8%로 가장 높고, ‘비영리법인’(25.0%), ‘지자체 위탁’(6.3%)의 순임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘개인’은 중구 88.0%로 가장 높고, 그 뒤를 이어서 연수구(75.0%), 계양구(68.9%), 동구(67.6%) 등의 순으로 이어짐.
- ‘비영리법인’은 남동구 57.7%로 가장 높고, 이후 부평구(40.3%), 미추홀구(38.1%) 등의 순으로 이어지며, ‘지자체 위탁’은 서구 13.8%로 가장 높고, 이후 부평구(2.8%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 여성과 남성 모두 운영주체가 ‘개인’인 곳에서 일하는 비율이 높은 것으로 나타남.
 - 남성은 ‘개인’이 65.5%, ‘비영리법인’(27.6%), ‘지자체 위탁’(3.4%)순임. 여성은 ‘개인’이 59.1%, ‘비영리법인’(38.2%), ‘지자체 위탁’(2.6%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘개인’이 65.3%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(28.6%), ‘지자체 위탁’(4.1%), ‘기타’(2.0%)순이며, 50대는 ‘개인’이 64.0%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(32.8%), ‘지자체 위탁’(3.2%)순임.
- 60대는 ‘개인’이 56.2%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(41.5%), ‘지자체 위탁’(2.1%), ‘기타’(0.2%)순이며, 70대 이상은 ‘개인’이 62.5%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(34.4%), ‘지자체 위탁’(3.1%)순으로 나타남.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘개인’이 50.0%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(46.8%), ‘지자체 위탁’(3.2%)순이며, 고졸은 ‘개인’이 62.5%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(34.7%), ‘지자체 위탁’(2.5%), ‘기타’(2.0%)순, 전문대졸 이상은 ‘개인’이 67.3%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(29.8%), ‘지자체 위탁’(1.9%), ‘기타’(1.0%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘개인’이 70.4%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(26.6%), ‘지자체 위탁’(3.0%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘개인’이 66.7%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(31.9%), ‘지자체 위탁’ 및 ‘기타’(0.7%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘개인’이 57.7%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(39.2%), ‘지자체 위탁’(2.3%), ‘기타’(0.8%)순이며, 6년 초과는 ‘비영리법인’이 49.6%로 가장 높았고, ‘개인’(46.7%), ‘지자체 위탁’(3.7%)순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1‘개인’ 집단은 ‘개인’이 58.6%로 가장 높고, ‘비영리법인’(37.9%), ‘지자체 위탁’(3.4%), ‘기타’(0.2%)의 순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘개인’이 61.6%로 가장 높고, ‘비영리법인’(37.3%), ‘지자체 위탁’ 및 ‘기타’(0.5%)등의 순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘개인’이 68.5%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(28.8%), ‘지자체 위탁’(2.4%), ‘기타’(0.3%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘개인’이 63.1%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(36.4%), ‘지자체 위탁’(0.5%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘개인’이 48.8%로 가장 높았고, ‘비영리법인’(47.7%), ‘지자체 위탁’(2.3%), ‘기타’(1.25%)순이며, 6년 초과는 ‘비영리법인’이 58.3%로 가장 높았고, ‘개인’(34.8%), ‘지자체 위탁’(7.0%)순으로 나타남.

〈표 3-14〉 현 소속기관 운영주체

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	개인		비영리법인		지자체 위탁		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(721)	428	59.4	272	37.7	19	2.6	2	0.3
서비스 유형	방문요양	(705)	417	59.1	268	38.0	18	2.6	2	0.3
	방문간호	(16)	11	68.8	4	25.0	1	6.3	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	22	88.0	3	12.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(37)	25	67.6	11	29.7	0	0.0	1	2.7
	미추홀구	(126)	78	61.9	48	38.1	0	0.0	0	0.0

	연수구	(64)	48	75.0	15	23.4	1	1.6	0	0.0
	남동구	(123)	50	40.7	71	57.7	2	1.6	0	0.0
	부평구	(144)	82	56.9	58	40.3	4	2.8	0	0.0
	계양구	(61)	42	68.9	19	31.1	0	0.0	0	0.0
	서구	(80)	52	65.0	16	20.0	11	13.8	1	1.3
	강화·옹진군	(61)	29	47.5	31	50.8	1	1.6	0	0.0
성별	남성	(29)	19	65.5	8	27.6	1	3.4	1	3.4
	여성	(692)	409	59.1	264	38.2	18	2.6	1	0.1
연령	40대 이하	(49)	32	65.3	14	28.6	2	4.1	1	2.0
	50대	(186)	119	64.0	61	32.8	6	3.2	0	0.0
	60대	(422)	237	56.2	175	41.5	9	2.1	1	0.2
	70대 이상	(64)	40	62.5	22	34.4	2	3.1	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	111	50.0	104	46.8	7	3.2	0	0.0
	고졸	(395)	247	62.5	137	34.7	10	2.5	1	0.3
	전문대졸 이상	(104)	70	67.3	31	29.8	2	1.9	1	1.0
경력 기간	2년 이하	(203)	143	70.4	54	26.6	6	3.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	96	66.7	46	31.9	1	0.7	1	0.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	75	57.7	51	39.2	3	2.3	1	0.8
	6년 초과	(244)	114	46.7	121	49.6	9	3.7	0	0.0
소속 기관	1개	(536)	314	58.6	203	37.9	18	3.4	1	0.2
	2개 이상	(185)	114	61.6	69	37.3	1	0.5	1	0.5
근속 기간	2년 이하	(333)	228	68.5	96	28.8	8	2.4	1	0.3
	2년 초과 4년 이하	(187)	118	63.1	68	36.4	1	0.5	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(86)	42	48.8	41	47.7	2	2.3	1	1.2
	6년 초과	(115)	40	34.8	67	58.3	8	7.0	0	0.0

3) 노동조합 가입 여부

○ 노동조합 가입 여부를 보면 다음 <표 3-15> 와 같이, ‘노동조합이 없다’가 89.9%로 가장 많았고, 다음으로 ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.6%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’(3.3%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’(3.2%)순으로 이어짐.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘노동조합이 없다’가 89.8%로 가장 높고, ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.5%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’(3.4%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’(3.3%)순이며, 방문간호는 ‘노동조합이 없다’가 93.8%로 가장 높고, ‘노동조합에 가입되어 있다’가 6.2%순으로 나타남.

○ 시설의 소재지별로 보면, 노동조합 없다는 계양구가 96.7%로 가장 높고, 그 뒤를 이어서 남동구(95.9%), 동구(94.6%), 중구(92.0%) 등의 순으로 이어지며, ‘노동

- 조합이 있으나 가입 대상이 아니다'는 서구 15.0%로 가장 높고, 이후 미추홀구(4.8%) 등의 순으로 이어짐.
- '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다'는 연수구 7.8%로 가장 높고, 이후 서구(5.0%), 중구(4.0%) 등의 순으로 이어지며, '노동조합에 가입되어 있다'는 강화·옹진군 16.4%로 가장 높고, 이후 부평구(4.9%), 중구(4.0%) 등의 순으로 이어짐.
 - 성별에 따라 살펴보면, 여성과 남성 모두 노동조합이 없는 비율이 높음.
 - 연령집단별로 보면, 40대 이하는 '노동조합이 없다'가 87.8%로 가장 높게 나타났으며, '노동조합에 가입되어 있다'(10.2%), '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다' (2.0%)순이며, 50대는 '노동조합이 없다'가 90.3%로 나타났고, '노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다' , '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다', '노동조합에 가입되어 있다'가 각 3.2%로 나타남.
 - 60대는 '노동조합이 없다'가 89.8%로 가장 높았고, '노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다' 및 '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다' (3.6%), '노동조합에 가입되어 있다'(3.1%)순이며, 70대 이상은 '노동조합이 없다'가 90.6%, '노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다', '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다' 및 '노동조합에 가입되어 있다'가 각 3.1%로 나타남.
 - 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 '노동조합이 없다'가 91.4%로 가장 높았고, '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다'(3.6%), '노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다'(2.75), '노동조합에 가입되어 있다'(2.3%)순으로 나타남.
 - 고졸은 '노동조합이 없다'가 89.9%로 가장 높았고, '노동조합에 가입 되어 있다'(4.3%), '노동조합이 있으나 가입 대상이지만 가입하지 않았다'(3.3%), '노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다'(2.5%)순임.
 - 전문대졸 이상은 '노동조합이 없다'가 86.5%로 가장 높았고, '노동조합이 있고 가입대상이지만 가입 하지 않았다'(5.8%), '노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다' 및 '노동조합에 가입되어 있다'(3.8%)순으로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 91.4%로 가장 높았고, ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.4%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ 및 ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (1.0%)순으로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 90.3%로 가장 높았고, ‘노동조합에 가입되어 있다’(4.9%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (3.5%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ (1.4%)순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 86.2%로 가장 높았고, ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ 및 ‘노동조합에 가입되어 있다’(5.4%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ (3.1%)순으로 나타남.
- 6년 초과는 ‘노동조합이 없다’가 87.7%로 가장 높았고, ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ (6.1%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (4.15%), ‘노동조합에 가입되어 있다’(2.0%)순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 노동조합 없다가 90.9%로 가장 높고, ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ 및 ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.4%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’(2.4%)순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘노동조합이 없다’가 87.0%로 가장 높고, ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’(5.9%), ‘노동조합에 가입되어 있다’(4.3%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’(2.7%)순으로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘2년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 92.5%로 가장 높았고, ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ 및 ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.0%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ (1.5%)순임.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 89.3%로 가장 높았고, ‘노동조합에 가입되어 있다’(5.3%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (3.2%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’(2.15)순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘노동조합이 없다’가 91.9%로 가장 높았으며, ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (3.5%), ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ 및 ‘노동조합에 가입되어 있다’(2.3%)순임.

○ 6년 초과는 ‘노동조합이 없다’가 81.7%로 가장 높게 나타났으며, ‘노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다’ (10.4%), ‘노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다’ (4.3%), ‘노동조합에 가입되어 있다’(3.5%)순으로 나타남.

〈표 3-15〉 노동조합 가입 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	노동조합이 없다		노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다		노동조합이 있고 가입 대상이지만 가입하지 않았다		노동조합에 가입되어 있다	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(721)	648	89.9	23	3.2	24	3.3	26	3.6
서비스 유형	방문요양	(705)	633	89.8	23	3.3	24	3.4	25	3.5
	방문간호	(16)	15	93.8	0	0.0	0	0.0	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	23	92.0	0	0.0	1	4.0	1	4.0
	동구	(37)	35	94.6	1	2.7	0	0.0	1	2.7
	미추홀구	(126)	115	91.3	6	4.8	4	3.2	1	0.8
	연수구	(64)	55	85.9	2	3.1	5	7.8	2	3.1
	남동구	(123)	118	95.9	1	0.8	3	2.4	1	0.8
	부평구	(144)	132	91.7	1	0.7	4	2.8	7	4.9
	계양구	(61)	59	96.7	0	0.0	1	1.6	1	1.6
	서구	(80)	62	77.5	12	15.0	4	5.0	2	2.5
	강화·옹진군	(61)	49	80.3	0	0.0	2	3.3	10	16.4
성별	남성	(29)	26	89.7	0	0.0	2	6.9	1	3.4
	여성	(692)	622	89.9	23	3.3	22	3.2	25	3.6
연령	40대 이하	(49)	43	87.8	0	0.0	1	2.0	5	10.2
	50대	(186)	168	90.3	6	3.2	6	3.2	6	3.2
	60대	(422)	379	89.8	15	3.6	15	3.6	13	3.1
	70대 이상	(64)	58	90.6	2	3.1	2	3.1	2	3.1
최종 학력	중졸 이하	(222)	203	91.4	6	2.7	8	3.6	5	2.3
	고졸	(395)	355	89.9	13	3.3	10	2.5	17	4.3
	전문대졸 이상	(104)	90	86.5	4	3.8	6	5.8	4	3.8
경력 기간	2년 이하	(203)	192	94.6	2	1.0	2	1.0	7	3.4
	2년 초과 4년 이하	(144)	130	90.3	2	1.4	5	3.5	7	4.9
	4년 초과 6년 이하	(130)	112	86.2	4	3.1	7	5.4	7	5.4
	6년 초과	(244)	214	87.7	15	6.1	10	4.1	5	2.0
소속 기관	1개	(536)	487	90.9	18	3.4	13	2.4	18	3.4
	2개 이상	(185)	161	87.0	5	2.7	11	5.9	8	4.3
근속 기간	2년 이하	(333)	308	92.5	5	1.5	10	3.0	10	3.0
	2년 초과 4년 이하	(187)	167	89.3	4	2.1	6	3.2	10	5.3
	4년 초과 6년 이하	(86)	79	91.9	2	2.3	3	3.5	2	2.3
	6년 초과	(115)	94	81.7	12	10.4	5	4.3	4	3.5

제3 절 감정노동 및 인권침해

1. 기관 근로환경

1) 정기 직원회의

- <표 3-16>과 같이, 월 1회 이상 정기적으로 직원회의를 실시하는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 94.0%, ‘아니다’가 4.0%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.9%였음.
- 서비스 유형으로 살펴보면, 정기 직원회의를 실시하는지 조사한 결과 방문요양은 ‘그렇다’가 94.0%로 가장 높았고, ‘아니다’(4.0%), ‘모른다’(2.0%)순이며, 방문간호는 ‘그렇다’가 93.8%, ‘아니다’ 6.3%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, 정기 직원회의를 실시하는지 조사한 결과 ‘그렇다’는 연수구가 98.4%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 서구(97.5%), 강화·옹진군(96.7%), 남동구(95.1%) 등의 순으로 이어짐.
- ‘아니다’는 중구 20.0%로 가장 높았고, 이후 미추홀구(5.6%), 동구(5.4%), 부평구(4.2%) 등의 순으로 이어짐. ‘모른다’는 동구 8.1%로 가장 높았고, 이후 부평구(3.5%), 계양구(3.3%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 정기 직원회의를 실시하는지 조사한 결과 남성은 ‘그렇다’가 89.7%, ‘아니다’가 10.3%이며, 여성은 ‘그렇다’가 94.2%로 가장 높았고, ‘아니다’(3.8%), ‘모른다’(2.0%)순임.
- 연령 집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그렇다’가 87.8%로 가장 높았고, ‘아니다’(10.3%), ‘모른다’(2.0%)순이었으며, 50대는 ‘그렇다’(93.0%), ‘아니다’(4.3%), ‘모른다’(2.7%)의 순, 60대는 ‘그렇다’(95.0%), ‘아니다’(3.1%), ‘모른다’(1.9%)의 순이며, 70대 이상은 ‘그렇다’가 95.3%, ‘아니다’ 4.7%였음.
- 최종학력별로 보면, 정기 직원회의를 실시하는지 조사한 결과 ‘그렇다’는 고졸이 94.7%로 가장 높았고, 이후 중졸 이하(93.7%), 전문대졸 이상(92.3%)순임. 반면 ‘아니다’는 전문대졸 이상이 4.8%로 가장 높았고, 이후 고졸(4.6%), 중졸 이하(2.7%)순임.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’가 92.6%로 가장 높았고, ‘모른다’(3.9%), ‘아니다’(3.4%)로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’가 95.8%로 가장 높았고, ‘아니다’(3.5%), ‘모른다’(0.7%)순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’가 92.3%로 가장 높았고, ‘아니다’(6.2%), ‘모른다’(1.5%)순으로 나타났으며, 6년 초과는 ‘그렇다’가 95.1%로 가장 높았고, ‘아니다’(3.7%), ‘모른다’(1.2%)순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 정기 직원회의를 실시하는지 조사한 결과 ‘그렇다’가 94.2%로 가장 높았고, ‘아니다’(4.1%), ‘모른다’(1.7%) 순임.
- 소속기간이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 93.5%로 가장 높았고, ‘아니다’(3.8%), ‘모른다’(2.7%) 순임.
- 2년 이하는 ‘그렇다’가 92.2%로 가장 높았고, ‘아니다’(4.5%), ‘모른다’(3.3%)순으로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’가 93.6%로 가장 높았고, ‘아니다’(5.9%), ‘모른다’(0.5%)순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’가 96.5%로 가장 높았고, ‘아니다’(2.3%), ‘모른다’(1.2%)순으로 나타났으며, 6년 초과는 ‘그렇다’가 98.3%로 나타났고 ‘아니다’ 및 ‘모른다’가 0.9%로 나타남.

〈표 3-16〉 정기 직원회의

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
계		(721)	678	94.0	29	4.0	14	1.9
서비스 유형	방문요양	(705)	663	94.0	28	4.0	14	2.0
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	20	80.0	5	20.0	0	0.0
	동구	(37)	32	86.5	2	5.4	3	8.1
	미추홀구	(126)	119	94.4	7	5.6	0	0.0
	연수구	(64)	63	98.4	0	0.0	1	1.6
	남동구	(123)	117	95.1	4	3.3	2	1.6
	부평구	(144)	133	92.4	6	4.2	5	3.5
	계양구	(61)	57	93.4	2	3.3	2	3.3
	서구	(80)	78	97.5	1	1.3	1	1.3
	강화·옹진군	(61)	59	96.7	2	3.3	0	0.0
성별	남성	(29)	26	89.7	3	10.3	0	0.0
	여성	(692)	652	94.2	26	3.8	14	2.0

연령	40대 이하	(49)	43	87.8	5	10.2	1	2.0
	50대	(186)	173	93.0	8	4.3	5	2.7
	60대	(422)	401	95.0	13	3.1	8	1.9
	70대 이상	(64)	61	95.3	3	4.7	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	208	93.7	6	2.7	8	3.6
	고졸	(395)	374	94.7	18	4.6	3	0.8
	전문대졸 이상	(104)	96	92.3	5	4.8	3	2.9
경력 기간	2년 이하	(203)	188	92.6	7	3.4	8	3.9
	2년 초과 4년 이하	(144)	138	95.8	5	3.5	1	0.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	120	92.3	8	6.2	2	1.5
	6년 초과	(244)	232	95.1	9	3.7	3	1.2
소속 기관	1개	(536)	505	94.2	22	4.1	9	1.7
	2개 이상	(185)	173	93.5	7	3.8	5	2.7
근속 기간	2년 이하	(333)	307	92.2	15	4.5	11	3.3
	2년 초과 4년 이하	(187)	175	93.6	11	5.9	1	0.5
	4년 초과 6년 이하	(86)	83	96.5	2	2.3	1	1.2
	6년 초과	(115)	113	98.3	1	0.9	1	0.9

2) 의견 및 고충처리 절차

- 의견 및 고충처리 절차 마련 여부는 다음 <표 3-17> 와 같이, ‘그렇다’가 95.4%, ‘아니다’가 0.7%로 나타났으며, ‘모른다’는 3.9%였음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 직원의 의견 및 고충처리 절차가 마련되어 있는 지에 ‘그렇다’가 95.3%로 가장 높았고, ‘모른다’(4.0%), ‘아니다’(0.7%) 순이었으며, 방문간호는 ‘그렇다’가 100%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 연수구가 98.4%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 서구(97.5%), 남동구(96.7%), 미추홀구(96.0%) 등의 순이며, ‘아니다’는 동구가 2.7%로 가장 높았고, 이후 부평구(2.1%) 등의 순임.
- ‘모른다’는 강화·옹진구가 9.8%로 가장 높았고, 이후 계양구(4.9%), 연수구(4.0%) 등의 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’가 96.6%, ‘아니다’가 3.4%이며, 여성은 ‘그렇다’는 95.4%, ‘모른다’(4.0%), ‘아니다’(0.6%)순으로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그렇다’가 95.9%, ‘아니다’와 ‘모른다’가 각 2.0%이며, 50대는 ‘그렇다’ (95.2%), ‘모른다’(3.8%), ‘아니다’(1.1%), 60대는 ‘그렇다’(94.8%), ‘모른다’(4.7%), ‘아니다’(1.1%)의 순이었으며, 70대 이상은 ‘그렇다’가 100.0%로 나타남.

- 최종학력을 보면, 중졸 이하의 의견 및 고충처리 절차가 마련되어 있는지에 대해 ‘그렇다’가 93.2%, ‘모른다’가 6.8%로 나타나며, 고졸은 ‘그렇다’가 97.5%로 가장 높았고, ‘모른다’(1.5%), ‘아니다’(1.0%)의 순이고, 전문대졸 이상은 ‘그렇다’가 92.3%로 가장 높았고, ‘모른다’(6.7%), ‘아니다’(1.0%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’가 94.1%로 가장 높았고, ‘모른다’(4.9%), ‘아니다’(1.0%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 95.8%, ‘모른다’는 4.2%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’가 96.3%로 가장 높았고, ‘모른다’(2.9%), ‘아니다’(0.8%)순이며, 6년 초과는 ‘그렇다’가 96.3%로 가장 높았고, ‘모른다’(2.9%), ‘아니다’(0.8%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 직원의 의견 및 고충처리 절차가 마련되어 있는지에 ‘그렇다’가 96.1%로 가장 높았고, ‘모른다’(3.5%), ‘아니다’(0.4%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 93.5%로 가장 높았고, ‘모른다’(4.9%), ‘아니다’(1.6%) 순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’가 94.6%로 가장 높았고, ‘모른다’(4.2%), ‘아니다’(1.2%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’가 95.2%로 가장 높았고, ‘모른다’(4.3%), ‘아니다’(0.5%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’가 96.5%, ‘모른다’ 3.5%로 나타났으며, 6년 초과는 ‘그렇다’가 97.4%, ‘모른다’ 2.6%임.

〈표 3-17〉 의견 및 고충처리 절차 마련 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
서비스 유형	계	(721)	688	95.4	5	0.7	28	3.9
	방문요양	(705)	672	95.3	5	0.7	28	4.0
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	23	92.0	0	0.0	2	8.0
	동구	(37)	35	94.6	1	2.7	1	2.7
	미추홀구	(126)	121	96.0	0	0.0	5	4.0
	연수구	(64)	63	98.4	0	0.0	1	1.6
	남동구	(123)	119	96.7	0	0.0	4	3.3
	부평구	(144)	136	94.4	3	2.1	5	3.5
	계양구	(61)	58	95.1	0	0.0	3	4.9

	서구	(80)	78	97.5	1	1.3	1	1.3
	강화·옹진군	(61)	55	90.2	0	0.0	6	9.8
성별	남성	(29)	28	96.6	1	3.4	0	0.0
	여성	(692)	660	95.4	4	0.6	28	4.0
연령	40대 이하	(49)	47	95.9	1	2.0	1	2.0
	50대	(186)	177	95.2	2	1.1	7	3.8
	60대	(422)	400	94.8	2	0.5	20	4.7
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	207	93.2	0	0.0	15	6.8
	고졸	(395)	385	97.5	4	1.0	6	1.5
	전문대졸 이상	(104)	96	92.3	1	1.0	7	6.7
경력 기간	2년 이하	(203)	191	94.1	2	1.0	10	4.9
	2년 초과 4년 이하	(144)	138	95.8	0	0.0	6	4.2
	4년 초과 6년 이하	(130)	124	95.4	1	0.8	5	3.8
	6년 초과	(244)	235	96.3	2	0.8	7	2.9
소속 기관	1개	(536)	515	96.1	2	0.4	19	3.5
	2개 이상	(185)	173	93.5	3	1.6	9	4.9
근속 기간	2년 이하	(333)	315	94.6	4	1.2	14	4.2
	2년 초과 4년 이하	(187)	178	95.2	1	0.5	8	4.3
	4년 초과 6년 이하	(86)	83	96.5	0	0.0	3	3.5
	6년 초과	(115)	112	97.4	0	0.0	3	2.6

3) 업무범위 관련 교육

- 업무범위 관련 교육 여부는 다음 <표 3-18> 와 같이, ‘그렇다’가 98.2%, ‘아니다’가 1.2%로 나타났으며, ‘모른다’는 0.6%였음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’가 98.3%로 가장 높았고, ‘아니다’(1.1%), ‘모른다’(0.6%) 순이며, 방문간호는 업무범위 관련 교육을 받았는지에 ‘그렇다’가 93.8%, ‘모른다’가 6.3%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 중구, 연수구, 계양구가 각각 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 서구(98.8%), 미추홀구, 남동구, 강화·옹진군이 각각 (98.4%) 등의 순으로 이어짐.
- ‘아니다’는 동구 5.4%로 가장 높았고, 이후 강화·옹진군과 미추홀군이 각각 (1.6%) 등의 순으로 이어짐. ‘모른다’는 부평구 2.1%로 가장 높았고, 이후 남동구 (0.8%) 순으로 이어짐.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’ 89.7%, ‘아니다’ 10.3%이며, 여성은 ‘그렇다’가 98.6%로 나타났고, 아니다(0.9%), 모른다(0.6%)순으로 나타남.

- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그렇다’가 91.8%, ‘아니다’ 8.2%, 50대는 ‘그렇다’가 97.3%로 가장 높았고, ‘아니다’(2.2%), ‘모른다’(0.5%)의 순이며, 60대는 ‘그렇다’가 99.1%로 가장 높았고, ‘모른다’(0.7%), ‘아니다’(0.2%)순이고, 70대 이상은 ‘그렇다’가 100.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그렇다’가 98.2%로 가장 높았고, ‘모른다’(1.4%), ‘아니다’(0.5%)순이며, 고졸은 ‘그렇다’가 99.5%, ‘모른다’와 ‘아니다’가 각 0.3%이고, 전문대졸 이상은 ‘그렇다’가 99.3%, ‘아니다’가 6.7%임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’가 97.0%로 가장 높았고, ‘아니다’(2.0%), ‘모른다’(1.0%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’가 97.2%, ‘아니다’와 ‘모른다’가 각 1.8%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’가 98.5%, ‘아니다’ 1.5%이고, 6년 초과는 ‘그렇다’가 99.6%, ‘아니다’ 0.4%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’는 98.3%로 가장 높았고, ‘아니다’(1.3%), ‘모른다’(0.4%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 97.8%로 가장 높았고, ‘아니다’와 ‘모른다’가 각 1.1%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’가 97.0%로 가장 높았고, ‘아니다’(2.1%), ‘모른다’(0.9%) 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’가 98.4%로 가장 높았고, ‘아니다’(1.1%), ‘모른다’(0.5%) 순이고, 4년 초과 6년 이하와 6년 초과는 ‘그렇다’가 100.0%로 나타남.

〈표 3-18〉 업무범위 관련 교육 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
계		(721)	708	98.2	9	1.2	4	0.6
서비스 유형	방문요양	(705)	693	98.3	8	1.1	4	0.6
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(37)	35	94.6	2	5.4	0	0.0
	미추홀구	(126)	124	98.4	2	1.6	0	0.0
	연수구	(64)	64	100.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(123)	121	98.4	1	0.8	1	0.8

	부평구	(144)	139	96.5	2	1.4	3	2.1
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(80)	79	98.8	1	1.3	0	0.0
	강화·옹진군	(61)	60	98.4	1	1.6	0	0.0
성별	남성	(29)	26	89.7	3	10.3	0	0.0
	여성	(692)	682	98.6	6	0.9	4	0.6
연령	40대 이하	(49)	45	91.8	4	8.2	0	0.0
	50대	(186)	181	97.3	4	2.2	1	0.5
	60대	(422)	418	99.1	1	0.2	3	0.7
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(222)	218	98.2	1	0.5	3	1.4
	고졸	(395)	393	99.5	1	0.3	1	0.3
	전문대졸 이상	(104)	97	93.3	7	6.7	0	0.0
경력 기간	2년 이하	(203)	197	97.0	4	2.0	2	1.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	140	97.2	2	1.4	2	1.4
	4년 초과 6년 이하	(130)	128	98.5	2	1.5	0	0.0
	6년 초과	(244)	243	99.6	1	0.4	0	0.0
소속 기관	1개	(536)	527	98.3	7	1.3	2	0.4
	2개 이상	(185)	181	97.8	2	1.1	2	1.1
근속 기간	2년 이하	(333)	323	97.0	7	2.1	3	0.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	184	98.4	2	1.1	1	0.5
	4년 초과 6년 이하	(86)	86	100.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(115)	115	100.0	0	0.0	0	0.0

4) 부당한 요구 대처 교육

- 부당한 요구 대처교육 여부는 다음 <표 3-19> 와 같이 ‘그렇다’가 97.4%, ‘아니다’가 1.4%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.2%였음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’가 97.3%로 가장 높았고, ‘아니다’(1.4%), ‘모른다’(1.3%) 순이며, 방문간호는 ‘그렇다’가 100.0%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 남동구가 99.2%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 미추홀구와 계양구가 각각(98.4%) 등의 순이며, ‘아니다’는 중구 4.0%로 가장 높았고, 이후 동구(2.7%), 부평구(2.1%) 등, ‘모른다’는 중구 4.0%로 가장 높았고, 이후, 강화·옹진군(3.3%), 연수구(1.6%), 부평구(1.4%), 서구(1.3%) 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’가 93.1%, ‘아니다’ 6.9%이고, 여성은 ‘그렇다’가 97.5%로 가장 높았고, ‘모른다’(1.3%), ‘아니다’(1.2%) 순임.
- 연령 집단별로 보면, 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육 받았는지 조사한 결과, ‘그렇다’는 70대 이상이 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 60대

(98.1%), 50대(95.7%), 40대 이하(93.9%) 순이며, ‘아니다’는 40대 이하가 4.1%로 가장 높았고, 50대(2.7%), 60대(0.7%) 순이고, ‘모른다’는 40대 이하가 2.0%로 가장 높았고, 50대(1.6%), 60대(1.2%) 순임.

- 최종학력별로 보면, ‘그렇다’는 고졸이 98.2%로 가장 높았고, 이후 중졸 이하(97.7%), 전문대졸 이상(93.3%)순이었으나, ‘아니다’는 전문대졸 이상이 5.8%로 가장 높았고, 고졸(0.8%), 중졸 이하(0.5%) 순이었으며, ‘모른다’는 중졸 이하가 1.8%로 가장 높았고, 고졸, 전문대졸 이상이 각각(1.0%) 순임.
- 경력기간별로 보면, ‘그렇다’는 경력기간이 6년 초과가 98.8%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 2년 초과 4년 이하(98.6%), 4년 초과 6년 이하(96.9%), 2년 이하(95.1%) 순이며, ‘아니다’는 경력기간이 2년 이하가 3.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 4년 초과 6년 이하(1.5%), 2년 초과 4년 이하(0.7%), 6년 초과(0.4%) 순이며, ‘모른다’는 경력기간이 2년 이하 2.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 4년 초과 6년 이하(1.5%), 6년 초과(0.8%), 2년 초과 4년 이하(0.7%) 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’가 97.9%로 가장 높았고, ‘아니다’(1.3%), ‘모른다’(0.7%) 순이며, 소속기간이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 95.7%로 가장 높았고, ‘모른다’(2.7%), ‘아니다’(1.6%) 순임.
- 근속기간별로 보면, 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육 받았다고 응답한 결과는 근속기간이 6년 초과가 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 2년 초과 4년 이하(97.9%), 4년 초과 6년 이하(97.7%), 2년 이하(96.1%) 순임.
- ‘아니다’는 근속기간이 2년 이하가 2.4%로 가장 높았고, 이후 2년 초과 4년 이하(1.1%)순이며, ‘모른다’는 근속기간이 4년 초과 6년 이하가 2.3%로 가장 높았고, 이후 2년 이하(1.5%), 2년 초과 4년 이하(1.1%) 순임.

〈표 3-19〉 부당한 요구 대처 교육 여부

구분		n	(n=721, 단위 : 명, %)					
			그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
계		(721)	702	97.4	10	1.4	9	1.2
서비스 유형	방문요양	(705)	686	97.3	10	1.4	9	1.3
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0	0	0.0
시설	중구	(25)	23	92.0	1	4.0	1	4.0

소재지	동구	(37)	36	97.3	1	2.7	0	0.0
	미추홀구	(126)	124	98.4	1	0.8	1	0.8
	연수구	(64)	62	96.9	1	1.6	1	1.6
	남동구	(123)	122	99.2	0	0.0	1	0.8
	부평구	(144)	139	96.5	3	2.1	2	1.4
	계양구	(61)	60	98.4	1	1.6	0	0.0
	서구	(80)	77	96.3	2	2.5	1	1.3
성별	강화·옹진군	(61)	59	96.7	0	0.0	2	3.3
	남성	(29)	27	93.1	2	6.9	0	0.0
연령	여성	(692)	675	97.5	8	1.2	9	1.3
	40대 이하	(49)	46	93.9	2	4.1	1	2.0
	50대	(186)	178	95.7	5	2.7	3	1.6
	60대	(422)	414	98.1	3	0.7	5	1.2
최종 학력	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0	0	0.0
	중졸 이하	(222)	217	97.7	1	0.5	4	1.8
	고졸	(395)	388	98.2	3	0.8	4	1.0
경력 기간	전문대졸 이상	(104)	97	93.3	6	5.8	1	1.0
	2년 이하	(203)	193	95.1	6	3.0	4	2.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	142	98.6	1	0.7	1	0.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	126	96.9	2	1.5	2	1.5
소속 기관	6년 초과	(244)	241	98.8	1	0.4	2	0.8
	1개	(536)	525	97.9	7	1.3	4	0.7
근속 기간	2개 이상	(185)	177	95.7	3	1.6	5	2.7
	2년 이하	(333)	320	96.1	8	2.4	5	1.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	183	97.9	2	1.1	2	1.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	84	97.7	0	0.0	2	2.3
	6년 초과	(115)	115	100.0	0	0.0	0	0.0

5) 인권 침해 대응지침 마련 및 교육

- 인권 침해 대응지침을 마련하여 연 1회 이상 교육을 실시하는지 조사한 결과, 다음 <표 3-20> 와 같이 ‘그렇다’가 97.2%, ‘아니다’가 1.0%로 나타났으며, ‘모른다’는 1.8%였음.
- 서비스 유형별로 보면, ‘그렇다’가 97.3%로 가장 높았고, ‘모른다’(1.8%), ‘아니다’(0.9%) 순이며, 방문간호는 ‘그렇다’가 93.8%, ‘아니다’가 6.3%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 동구가 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 서구(98.8%), 계양구와 강화·옹진군(98.4%), 남동구(97.6%) 등의 순으로 이어지며, ‘아니다’는 중구가 4.0%로 가장 높았고, 이후 계양구(1.6%), 부평구(1.4%), 서구(1.3%) 등의 순이고, ‘모른다’는 중구가 8.0%로 가장 높았고, 이후 연수구(3.1%), 미추홀구(2.4%), 부평구(2.1%) 순으로 이어짐.

- 성별에 따라 살펴보면, ‘남성’은 ‘그렇다’가 100.0%이고, 여성은 ‘그렇다’가 97.1%, ‘모른다’(1.9%), ‘아니다’(1.0%) 순임.
- 연령집단별로 보면, ‘그렇다’는 60대가 98.1%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어서 40대 이하(98.0%), 70대 이상(96.9%), 50대(95.2%) 순임.
- ‘아니다’는 40대 이하가 2.0%로 가장 높았고, 50대와 70대 이상이 각각(1.6%), 60대(0.5%)순이며, ‘모른다’는 50대가 3.2%로 가장 높았고, 70대 이상(1.6%), 60대(1.4%) 순임.
- 최종학력별로 보면, ‘그렇다’는 중졸 이하가 98.2%로 가장 높았고, 이후 고졸(97.7%), 전문대졸 이상(93.3%)순이며, ‘아니다’는 전문대졸 이상이 3.8%로 가장 높았고, 고졸(0.8%) 순이고, ‘모른다’는 전문대졸 이상이 2.9%로 가장 높았고, 중졸 이하(1.8%), 고졸(1.5%) 순임.
- 경력기간별로 보면, ‘그렇다’는 경력기간이 6년 초과가 99.2%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 2년 이하(97.0%), 2년 초과 4년 이하(96.5%), 4년 초과 6년 이하(94.6%) 순임.
- ‘아니다’는 경력기간이 4년 초과 6년 이하가 3.1%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 2년 이하(1.0%), 2년 초과 4년 이하(0.7%) 순이며, ‘모른다’는 경력기간이 2년 초과 4년 이하 2.8%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 4년 초과 6년 이하(2.3%), 2년 이하(2.0%), 6년 초과(0.8%)로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’가 97.4%로 가장 높았고, ‘모른다’(1.7%), ‘아니다’(0.9%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 96.8%로 가장 높았고, ‘모른다’(2.2%), ‘아니다’(1.1%) 순임.
- 근속기간별로 보면, ‘그렇다’는 근속기간이 6년 초과가 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 4년 초과 6년 이하(97.7%), 2년 이하(96.7%), 2년 초과 4년 이하(96.3%) 순임.
- ‘아니다’는 근속기간이 2년 초과 4년 이하가 2.1%로 가장 높았고, 이후 2년 이하(0.9%)이며, ‘모른다’는 근속기간이 2년 이하가 2.4%로 가장 높았고, 이후 4년 초과 6년 이하(2.3%), 2년 초과 4년 이하(1.6%)의 순으로 나타남.

〈표 3-20〉 인권 침해 대응지침 마련 및 교육 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
계		(721)	701	97.2	7	1.0	13	1.8
서비스 유형	방문요양	(705)	686	97.3	6	0.9	13	1.8
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	22	88.0	1	4.0	2	8.0
	동구	(37)	37	100.0	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(126)	122	96.8	1	0.8	3	2.4
	연수구	(64)	62	96.9	0	0.0	2	3.1
	남동구	(123)	120	97.6	1	0.8	2	1.6
	부평구	(144)	139	96.5	2	1.4	3	2.1
	계양구	(61)	60	98.4	1	1.6	0	0.0
	서구	(80)	79	98.8	1	1.3	0	0.0
성별	강화-옹진군	(61)	60	98.4	0	0.0	1	1.6
	남성	(29)	29	100.0	0	0.0	0	0.0
연령	여성	(692)	672	97.1	7	1.0	13	1.9
	40대 이하	(49)	48	98.0	1	2.0	0	0.0
	50대	(186)	177	95.2	3	1.6	6	3.2
	60대	(422)	414	98.1	2	0.5	6	1.4
최종 학력	70대 이상	(64)	62	96.9	1	1.6	1	1.6
	중졸 이하	(222)	218	98.2	0	0.0	4	1.8
	고졸	(395)	386	97.7	3	0.8	6	1.5
경력 기간	전문대졸 이상	(104)	97	93.3	4	3.8	3	2.9
	2년 이하	(203)	197	97.0	2	1.0	4	2.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	139	96.5	1	0.7	4	2.8
	4년 초과 6년 이하	(130)	123	94.6	4	3.1	3	2.3
소속 기관	6년 초과	(244)	242	99.2	0	0.0	2	0.8
	1개	(536)	522	97.4	5	0.9	9	1.7
근속 기간	2개 이상	(185)	179	96.8	2	1.1	4	2.2
	2년 이하	(333)	322	96.7	3	0.9	8	2.4
	2년 초과 4년 이하	(187)	180	96.3	4	2.1	3	1.6
	4년 초과 6년 이하	(86)	84	97.7	0	0.0	2	2.3
	6년 초과	(115)	115	100.0	0	0.0	0	0.0

6) 근로계약서 작성 여부

○ 다음 〈표 3-21〉과 같이, 근로계약서를 작성한 응답률은 99.9%, ‘아니다’가 0.1%로 대부분 작성한 것으로 나타남.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’가 99.9%, ‘아니다’ 0.1%이며, 방문간호는 ‘그렇다’가 100.0%로 나타남.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 중구, 동구, 미추홀구, 연수구, 남동구, 부평구, 계양구, 서구 모두 100.0%로 나타났고, 강화·옹진군은 98.4%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’가 100.0%로 나타났고, 여성은 ‘그렇다’가 99.9%, ‘아니다’가 0.1%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, ‘그렇다’는 40대 이하, 50대, 70대 이상 모두 100.0%로 나타남. 60대는 ‘그렇다’ 99.8%, ‘아니다’ 0.2%임.
- 최종학력별로 보면, ‘그렇다’는 중졸 이하, 전문대졸 이상에서 모두 100.0%로 나타났고, 고졸은 99.7%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, ‘그렇다’는 2년 초과 4년 이하, 4년 초과 6년 이하, 6년 초과 모두 100.0%로 나타남. 2년 이하는 ‘그렇다’ 99.5%, ‘아니다’ 0.5%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기간이 1개인 집단은 ‘그렇다’가 99.8%, ‘아니다’ 0.2%임. 소속기간이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 100.0%임.
- 근속기간별로 보면, ‘그렇다’는 2년 초과 4년 이하, 4년 초과 6년 이하, 6년 초과에서 100.0%로 나타남. 2년 이하에서는 ‘그렇다’ 99.7%, ‘아니다’ 0.3%임.

〈표 3-21〉 근로계약서 작성 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다		모른다	
			n	%	n	%	n	%
계		(721)	720	99.9	1	0.1	-	-
서비스 유형	방문요양	(705)	704	99.9	1	0.1	-	-
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0	-	-
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0	-	-
	동구	(37)	37	100.0	0	0.0	-	-
	미추홀구	(126)	126	100.0	0	0.0	-	-
	연수구	(64)	64	100.0	0	0.0	-	-
	남동구	(123)	123	100.0	0	0.0	-	-
	부평구	(144)	144	100.0	0	0.0	-	-
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0	-	-
	서구	(80)	80	100.0	0	0.0	-	-
	강화·옹진군	(61)	60	98.4	1	1.6	-	-
성별	남성	(29)	29	100.0	0	0.0	-	-
	여성	(692)	691	99.9	1	0.1	-	-
연령	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0	-	-
	50대	(186)	186	100.0	0	0.0	-	-
	60대	(422)	421	99.8	1	0.2	-	-

	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0	-	-
최종 학력	중졸 이하	(222)	222	100.0	0	0.0	-	-
	고졸	(395)	394	99.7	1	0.3	-	-
	전문대졸 이상	(104)	104	100.0	0	0.0	-	-
경력 기간	2년 이하	(203)	202	99.5	1	0.5	-	-
	2년 초과 4년 이하	(144)	144	100.0	0	0.0	-	-
	4년 초과 6년 이하	(130)	130	100.0	0	0.0	-	-
	6년 초과	(244)	244	100.0	0	0.0	-	-
소속 기관	1개	(536)	535	99.8	1	0.2	-	-
	2개 이상	(185)	185	100.0	0	0.0	-	-
근속 기간	2년 이하	(333)	332	99.7	1	0.3	-	-
	2년 초과 4년 이하	(187)	187	100.0	0	0.0	-	-
	4년 초과 6년 이하	(86)	86	100.0	0	0.0	-	-
	6년 초과	(115)	115	100.0	0	0.0	-	-

2. 인권침해 피해 경험

1) 수급자(보호자)로부터의 인권침해

(1) 욕설, 폭언

가. 경험 여부

- 수급자(보호자)로부터 욕설, 폭언 피해 경험이 있는지 조사한 결과, 다음 <표 3-22>와 같이, ‘없다’가 89.9%, ‘있다’가 10.1%로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘있다’가 9.5%이며, 방문간호는 ‘있다’ 37.5%임.
- 시설의 소재지별로 보면, 동구는 ‘있다’가 27.0%로 가장 높았고, 강화-옹진군(18.0%), 계양구(14.8%), 서구(11.3%), 연수구(10.9%), 남동구(9.8%), 미추홀구 및 부평구(5.6%), 중구(0.0%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘있다’ 3.4%이며, 여성은 ‘있다’ 10.4%로 나타남.
- 연령집단별로 보면 ‘있다’는 40대 이하(14.3%)로 가장 높고 그 뒤를 이어 60대(10.2%), 70대 이상(9.4%), 50대(9.1%) 순임.
- 최종학력별로 보면 ‘있다’는 전문대졸 이상이 12.5%로 가장 높고 그 뒤로 중졸 이하(10.4%), 고졸(9.4%)순임.
- 경력기간별로 보면, ‘있다’는 6년 초과가 14.8%로 가장 높고 그 뒤로 4년 초과 6년 이하(12.3%), 2년 이하(6.4%), 2년 초과 4년 이하(5.6%)순임.

○ 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’가 10.3%, ‘있다’가 89.7%로 나타남. 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘없다’가 9.7%, ‘있다’가 90.3%임.

○ 근속기간별로 보면, ‘있다’는 6년 초과(16.5%)로 가장 높고 그 뒤로 2년 초과 4년 이하(11.2%), 4년 초과 6년 이하(10.5%), 2년 이하(7.2%)순임.

〈표 3-22〉 수급자로부터 인권침해 경험_욕설, 폭언

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
서비스유형	계	(721)	648	89.9	73	10.1
	방문요양	(705)	638	90.5	67	9.5
	방문간호	(16)	10	62.5	6	37.5
시설소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	27	73.0	10	27.0
	미추홀구	(126)	119	94.4	7	5.6
	연수구	(64)	57	89.1	7	10.9
	남동구	(123)	111	90.2	12	9.8
	부평구	(144)	136	94.4	8	5.6
	계양구	(61)	52	85.2	9	14.8
	서구	(80)	71	88.8	9	11.3
	강화-옹진군	(61)	50	82.0	11	18.0
성별	남성	(29)	28	96.6	1	3.4
	여성	(692)	620	89.6	72	10.4
연령대	40대 이하	(49)	42	85.7	7	14.3
	50대	(186)	169	90.9	17	9.1
	60대	(422)	379	89.8	43	10.2
	70대 이상	(64)	58	90.6	6	9.4
최종학력	중졸 이하	(222)	199	89.6	23	10.4
	고졸	(395)	358	90.6	37	9.4
	전문대졸 이상	(104)	91	87.5	13	12.5
총 근무기간	2년 이하	(203)	190	93.6	13	6.4
	2년 초과 4년 이하	(144)	136	94.4	8	5.6
	4년 초과 6년 이하	(130)	114	87.7	16	12.3
	6년 초과	(244)	208	85.2	36	14.8
소속기관 수	1개	(536)	481	89.7	55	10.3
	2개 이상	(185)	167	90.3	18	9.7
근속기간	2년 이하	(333)	309	92.8	24	7.2
	2년 초과 4년 이하	(187)	166	88.8	21	11.2
	4년 초과 6년 이하	(86)	77	89.5	9	10.5
	6년 초과	(115)	96	83.5	19	16.5

나. 경험 횟수

- 수급자(보호자)로부터 욕설, 폭언 피해를 경험한 응답자(n=73)를 대상으로 수급자로부터 인권침해 경험 횟수(욕설, 폭언)를 조사한 결과, 다음 <표 3-23>과 같이 ‘극히 드물다’가 50.7%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(31.5%), ‘대부분 그랬다’(11.0%), ‘종종 있었다’(6.8%)의 순임.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 50.7%로 가장 높았고 그 뒤를 이어, ‘가끔 있었다’(31.3%), ‘대부분 그랬다’(10.4%), ‘종종 있었다’(7.5%)순이며, 방문 간호는 ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(33.3%), ‘대부분 그랬다’(16.7%)순임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 미추홀구가 85.7%로 가장 높았고, 계양구(77.8%), 동구 및 남동구(50.0%) 등의 순이며, ‘가끔 있었다’는 강화-옹진군이 63.6%로 가장 높았고, 부평구(50.0%), 남동구 및 서구(33.3%) 등의 순이며, ‘종종 있었다’는 연수구가 28.6%로 가장 높았고, 동구(20.0%), 서구(11.1%)의 순이며, ‘대부분 그랬다’는 서구가 22.2%로 가장 높았고, 남동구(16.7%), 연수구(14.3%) 등의 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘가끔 있었다’가 100.0%이고, 여성은 ‘극히 드물다’가 51.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 30.6%, ‘대부분 그랬다’ 11.1%, ‘종종 있었다’ 6.9% 순으로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대는 ‘가끔 있었다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘극히 드물다’(28.6%), ‘대부분 그랬다’(14.3%)순이며, 50대는 ‘극히 드물다’가 47.1%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(23.5%), ‘종종 있었다’(17.6%), ‘대부분 그랬다’(11.8%)순으로 나타남.
- 60대는 ‘극히 드물다’가 53.5%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(32.6%), ‘대부분 그랬다’(9.3%), ‘종종 있었다’(4.7%)순이며, 70대 이상은 ‘극히 드물다’가 66.7%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’가 각 16.7%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 ‘극히 드물다’가 65.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(15.4%), ‘종종 있었다’ 및 대부분 그랬다(7.7%)순이며, 고졸은 ‘극히 드물다’가 40.5%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(37.8%), ‘대부분 그랬다’(13.5%), ‘종종 있었다’(8.1%)순이었고, 전문대졸 이상은 ‘극히 드물다’가 53.8%, ‘가끔 있었다’가 46.2%로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 69.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(15.4%), ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’(7.7%) 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘가끔 있었다’가 87.5%, ‘대부분 그랬다’가 12.5%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘가끔 있었다’가 56.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘종종 있었다’(12.5%), ‘대부분 그랬다’(6.3%)순이며, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 52.8%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(27.8%), ‘대부분 그랬다’(13.9%), ‘종종 있었다’(5.6%)순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 50.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(30.9%), ‘대부분 그랬다’(12.7%), ‘종종 있었다’(5.5%)순이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(33.3%), ‘종종 있었다’(11.1%), ‘대부분 그랬다’(5.6%)순임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 45.8%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(29.2%), ‘대부분 그랬다’(16.7%), ‘종종 있었다’(8.3%) 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘가끔 있었다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘극히 드물다’(23.8%), ‘대부분 그랬다’(14.3%), ‘종종 있었다’(4.8%) 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 88.9%, ‘가끔 있었다’는 11.1%로 나타났으며, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 68.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(15.8%), ‘종종 있었다’(10.5%), ‘대부분 그랬다’(5.3%) 순으로 나타남.

〈표 3-23〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_욕설, 폭언

(n=73, 단위 : 명, %)

구분	n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
계	(73)	37	50.7	23	31.5	5	6.8	8	11.0
서비스유 형	방문요양	(67)	34	50.7	21	31.3	5	7.5	10.4
	방문간호	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	16.7
시설 소재지	중구	-	-	-	-	-	-	-	-
	동구	(10)	5	50.0	2	20.0	2	20.0	10.0
	미추홀구	(7)	6	85.7	1	14.3	0	0.0	0.0
	연수구	(7)	3	42.9	1	14.3	2	28.6	14.3
	남동구	(12)	6	50.0	4	33.3	0	0.0	16.7

성별	부평구	(8)	3	37.5	4	50.0	0	0.0	1	12.5
	계양구	(9)	7	77.8	1	11.1	0	0.0	1	11.1
	서구	(9)	3	33.3	3	33.3	1	11.1	2	22.2
	강화·옹진군	(11)	4	36.4	7	63.6	0	0.0	0	0.0
	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
연령대	여성	(72)	37	51.4	22	30.6	5	6.9	8	11.1
	40대 이하	(7)	2	28.6	4	57.1	0	0.0	1	14.3
	50대	(17)	8	47.1	4	23.5	3	17.6	2	11.8
	60대	(43)	23	53.5	14	32.6	2	4.7	4	9.3
	70대 이상	(6)	4	66.7	1	16.7	0	0.0	1	16.7
최종 학력	중졸 이하	(23)	15	65.2	3	13.0	2	8.7	3	13.0
	고졸	(37)	15	40.5	14	37.8	3	8.1	5	13.5
	전문대졸 이상	(13)	7	53.8	6	46.2	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(13)	9	69.2	2	15.4	1	7.7	1	7.7
	2년 초과 4년 이하	(8)	0	0.0	7	87.5	0	0.0	1	12.5
	4년 초과 6년 이하	(16)	9	56.3	4	25.0	2	12.5	1	6.3
	6년 초과	(36)	19	52.8	10	27.8	2	5.6	5	13.9
소속 기관 수	1개	(55)	28	50.9	17	30.9	3	5.5	7	12.7
	2개 이상	(18)	9	50.0	6	33.3	2	11.1	1	5.6
근속 기간	2년 이하	(24)	11	45.8	7	29.2	2	8.3	4	16.7
	2년 초과 4년 이하	(21)	5	23.8	12	57.1	1	4.8	3	14.3
	4년 초과 6년 이하	(9)	8	88.9	1	11.1	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(19)	13	68.4	3	15.8	2	10.5	1	5.3

다. 즉각적인 대처 방법

- 다음 <표 3-24> 와 같이, 수급자(보호자)로부터 욕설, 폭언 피해를 경험한 응답자(n=73)를 대상으로 즉각적인 인권침해 대처 방법 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견딤’이 74.0%로 가장 높았고, 다음으로 자제요청 및 즉시 경고(27.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(13.7%) 등의 순으로 이어짐
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 그냥 참고 견딤이 77.6%로 가장 높았고 그 뒤를 이어, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.9%), 기관 보고 후 서비스 중단(13.4%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.5%) 순임.
- 방문간호는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 ‘그냥 참고 견딤’(33.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(16.7%) 순임.
- 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견딤’은 계양구와 서구가 100%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 동구(80.0%), 강화·옹진군(72.7%) 등의 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 경우 강화·옹진군이 45.5%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 부평구(37.5%), 남동구(33.3%) 등의 순이었고, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’는 부평구가 12.5%로 나타남 ‘기관 보고 후 서비스 중단’은

부평구가 25.0%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 강화·옹진군(18.2%), 남동구(16.7%)등의 순임.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 나타남. 여성은 ‘그냥 참고 견딜’이 75.0%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(26.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(13.9%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.4%) 순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’이 85.7%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견딜’(42.9%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(28.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(14.3%)순이며, 50대는 ‘그냥 참고 견딜’이 76.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(23.5%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(17.6%)순임.
- 60대는 ‘그냥 참고 견딜’이 74.4%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(23.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.6%)순이었으며, 70대 이상은 ‘그냥 참고 견딜’이 100.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 전문대졸 이상은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 높았고, 중졸이하나, 고졸은 그냥 참고 견딜이 높았음.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딜’이 53.8%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(38.5%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(7.7%)순이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딜’이 62.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(50.0%)‘기관 보고 후 서비스 중단’(25.0%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(12.5%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딜’이 75.0%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(37.5%)‘기관 보고 후 서비스 중단’(25.0%)순이며, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딜’이 83.3%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(13.9%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(8.3%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딜’이 76.4%로 가장 높고 그 뒤로 ‘자제요청 및 즉시경고’(27.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(16.4%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.8%)순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딜’이 66.7%로 가장 높고 그 뒤로 ‘자제요청 및 즉시경고’(27.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(5.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(0.0%)순임

○ 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 70.8%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(29.2%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(16.37%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 61.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(33.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(19.0%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(4.8%)순임.

○ 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 88.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(22.2%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.1%)순이며, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 84.2%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(21.1%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(5.3%)순임.

〈표 3-24〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_욕설, 폭언

(n=73, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(73)	54	74.0	20	27.4	1	1.4	10	13.7
서비스 유형	방문요양	(67)	52	77.6	14	20.9	1	1.5	9	13.4
	방문간호	(6)	2	33.3	6	100.0	0	0.0	1	16.7
시설 소재지	중구	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	동구	(10)	8	80.0	2	20.0	0	0.0	1	10.0
	미추홀구	(7)	5	71.4	2	28.6	0	0.0	1	14.3
	연수구	(7)	4	57.1	2	28.6	0	0.0	1	14.3
	남동구	(12)	6	50.0	4	33.3	0	0.0	2	16.7
	부평구	(8)	5	62.5	3	37.5	1	12.5	2	25.0
	계양구	(9)	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(9)	9	100.0	2	22.2	0	0.0	1	11.1
성별	강화·옹진군	(11)	8	72.7	5	45.5	0	0.0	2	18.2
	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
연령대	여성	(72)	54	75.0	19	26.4	1	1.4	10	13.9
	40대 이하	(7)	3	42.9	6	85.7	1	14.3	2	28.6
	50대	(17)	13	76.5	4	23.5	0	0.0	3	17.6
	60대	(43)	32	74.4	10	23.3	0	0.0	5	11.6
최종학력	70대 이상	(6)	6	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	중졸 이하	(23)	22	95.7	4	17.4	0	0.0	0	0.0
	고졸	(37)	27	73.0	8	21.6	0	0.0	6	16.2
총 근무기간	전문대졸 이상	(13)	5	38.5	8	61.5	1	7.7	4	30.8
	2년 이하	(13)	7	53.8	5	38.5	0	0.0	1	7.7
	2년 초과 4년 이하	(8)	5	62.5	4	50.0	1	12.5	2	25.0
	4년 초과 6년 이하	(16)	12	75.0	6	37.5	0	0.0	4	25.0
소속기관 수	6년 초과	(36)	30	83.3	5	13.9	0	0.0	3	8.3
	1개	(55)	42	76.4	15	27.3	1	1.8	9	16.4
근속	2개 이상	(18)	12	66.7	5	27.8	0	0.0	1	5.6
	2년 이하	(24)	17	70.8	7	29.2	0	0.0	4	16.7

기간	2년 초과 4년 이하	(21)	13	61.9	7	33.3	1	4.8	4	19.0
	4년 초과 6년 이하	(9)	8	88.9	2	22.2	0	0.0	1	11.1
	6년 초과	(19)	16	84.2	4	21.1	0	0.0	1	5.3

라. 미보고 이유

- 〈표 3-25〉 및 〈표 3-26〉과 같이 미보고 이유로는 ‘환자라고 이해해서’(64.2%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(46.3%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서(각 14.9%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘환자라고 이해해서’가 65.6%로 가장 높았고 그 뒤를 이어, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(44.3%), 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서(14.8%) 등의 순임.
- 방문간호는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 66.7%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 ‘환자라고 이해해서’(50.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(33.3%) 순임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 계양구가 66.7%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 강화-옹진군(54.5%), 미추홀구 및 연수구(50.0%) 등의 순임.
- ‘환자라고 이해해서’는 계양구가 100.0%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 서구(77.8%), 미추홀구(66.7%) 등의 순이며, ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 부평구가 57.1%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 미추홀구(33.3%), 남동구(20.0%) 등으로 나타났고, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 남동구가 20.0%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 미추홀구(16.7%), 남동구(16.7%) 등의 순임.
- 소문, 평판에 대한 두려움 때문에는 동구가 11.1%로 나타났고, 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서는 서구가 33.3%로 가장 높았고, 부평구(28.6%), 동구(22.2%) 등의 순이며, 도움을 받을 수 있는 곳이 없어서는 동구가 11.1%로 나타났고, 기타는 부평구가 14.3%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘환자라고 이해해서’가 100.0%로 나타났으며, 여성은 ‘환자라고 이해해서’가 63.6%로 가장 높았고 그 뒤를 이어, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(47.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서(15.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(10.6%) 등의 순임.

- 연령집단별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 40대 이하가 57.1%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 60대(51.3%), 70대 이상(50.0%), 50대(26.7%) 순임. ‘환자라고 이해해서’는 50대가 93.3%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 70대 이상(66.7%), 40대 이하(57.1%), 60대(53.8%)순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 ‘환자라고 이해해서’ 65.2%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(47.8%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(13.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(8.7%)순임.
- 고졸은 ‘환자라고 이해해서’가 63.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(42.4%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(15.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(9.1%)순이며, 전문대졸 이상은 ‘환자라고 이해해서’가 63.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(54.5%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(27.3%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(12.1%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 75.0%가 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(41.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(16.7%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(8.3%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 62.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(37.5%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(25.0%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(12.5%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 78.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(35.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(14.3%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(7.1%)순이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 57.6%로 가장 높았고, 환자라고 이해해서(54.5%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(12.1%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(9.1%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 경우 ‘환자라고 이해해서’가 66.0%로 가장 높고 그 뒤로 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(46.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(14.0%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(6.0%)순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘환자라고 이해해서’가 58.8%로 가장 높고 그 뒤로 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(47.1%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(23.5%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(17.6%)순임.

- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 68.2%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(31.8%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(22.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(18.2%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 57.9%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(47.4%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(15.8%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(5.3%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 75.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(50.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(12.5%)순이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 51.1%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 11.1%임.

〈표 3-25〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언(1/2)

(base=수급자로부터 욕설, 폭언 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(67)	31	46.3	43	64.2	10	14.9	7	10.4
서비스 유형	방문요양	(61)	27	44.3	40	65.6	8	13.1	7	11.5
	방문간호	(6)	4	66.7	3	50.0	2	33.3	0	0.0
시설 소재지	중구	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(9)	3	33.3	5	55.6	0	0.0	1	11.1
	미추홀구	(6)	3	50.0	4	66.7	2	33.3	1	16.7
	연수구	(6)	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(10)	4	40.0	4	40.0	2	20.0	2	20.0
	부평구	(7)	2	28.6	4	57.1	4	57.1	0	0.0
	계양구	(9)	6	66.7	9	100.0	0	0.0	1	11.1
	서구	(9)	4	44.4	7	77.8	0	0.0	1	11.1
성별	강화·옹진군	(11)	6	54.5	7	63.6	2	18.2	1	9.1
	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
연령대	여성	(66)	31	47.0	42	63.6	10	15.2	7	10.6
	40대 이하	(7)	4	57.1	4	57.1	3	42.9	0	0.0
최종학 력	50대	(15)	4	26.7	14	93.3	1	6.7	2	13.3
	60대	(39)	20	51.3	21	53.8	6	15.4	4	10.3
	70대 이상	(6)	3	50.0	4	66.7	0	0.0	1	16.7
	중졸 이하	(23)	11	47.8	15	65.2	2	8.7	3	13.0
총 근무	고졸	(33)	14	42.4	21	63.6	5	15.2	3	9.1
	전문대졸 이상	(11)	6	54.5	7	63.6	3	27.3	1	9.1
2년 이하		(12)	5	41.7	9	75.0	2	16.7	1	8.3

기간	2년 초과 4년 이하	(8)	2	25.0	5	62.5	3	37.5	1	12.5
	4년 초과 6년 이하	(14)	5	35.7	11	78.6	2	14.3	1	7.1
	6년 초과	(33)	19	57.6	18	54.5	3	9.1	4	12.1
소속 기관 수	1개	(50)	23	46.0	33	66.0	7	14.0	3	6.0
	2개 이상	(17)	8	47.1	10	58.8	3	17.6	4	23.5
	2년 이하	(22)	7	31.8	15	68.2	4	18.2	5	22.7
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(19)	9	47.4	11	57.9	3	15.8	1	5.3
	4년 초과 6년 이하	(8)	4	50.0	6	75.0	1	12.5	1	12.5
	6년 초과	(18)	11	61.1	11	61.1	2	11.1	0	0.0

〈표 3-26〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언(2/2)

(base=수급자로부터 욕설, 폭언 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	소문, 평판에 대한 두려움 때문에		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서		도움을 받을 수 있는 곳이 없어서		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(67)	1	1.5	10	14.9	1	1.5	1	1.5
서비스 유형	방문요양	(61)	1	1.6	9	14.8	1	1.6	1	1.6
	방문간호	(6)	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0
	중구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(9)	1	11.1	2	22.2	1	11.1	0	0.0
	미추홀구	(6)	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0
	연수구	(6)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(10)	0	0.0	2	20.0	0	0.0	0	0.0
	부평구	(7)	0	0.0	2	28.6	0	0.0	1	14.3
	계양구	(9)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(9)	0	0.0	3	33.3	0	0.0	0	0.0
	강화·옹진군	(11)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남성	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(66)	1	1.5	10	15.2	1	1.5	1	1.5
	40대 이하	(7)	0	0.0	2	28.6	0	0.0	0	0.0
연령대	50대	(15)	0	0.0	3	20.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(39)	1	2.6	5	12.8	1	2.6	0	0.0
	70대 이상	(6)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7
	중졸 이하	(23)	1	4.3	3	13.0	1	4.3	1	4.3
최종학 력	고졸	(33)	0	0.0	6	18.2	0	0.0	0	0.0
	전문대졸 이상	(11)	0	0.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0
	2년 이하	(12)	0	0.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 초과 4년 이하	(8)	0	0.0	3	37.5	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(14)	1	7.1	2	14.3	0	0.0	1	7.1
	6년 초과	(33)	0	0.0	4	12.1	1	3.0	0	0.0
소속 기관 수	1개	(50)	1	2.0	10	20.0	1	2.0	1	2.0
	2개 이상	(17)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 이하	(22)	0	0.0	1	4.5	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(19)	0	0.0	4	21.1	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(8)	1	12.5	1	12.5	0	0.0	1	12.5
	6년 초과	(18)	0	0.0	4	22.2	1	5.6	0	0.0

마. 보고 후 조치

- 〈표 3-27〉 및 〈표 3-28〉은 수급자(보호자)로부터 욕설, 폭언 피해 후 보고한 응답자(n=10)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 60.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(30.0%), ‘수급자의 계약을 해지하였다’(20.0%) 등의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다가 55.6%로 가장 높았고, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, 신고즉시 장기요양요원을 지원하였다, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’, ‘기타’가 각 11.1%로 나타났고, 방문간호는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’와 ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’는 미추홀구가 100.0%로 나타났고, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’는 미추홀구가 100.0%임.
- 신고즉시 장기요양요원을 지원하였다는 남동구가 50.0%, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’는 동구와 미추홀구가 각 100.0%, 강화·옹진군은 50.0%로 나타남.
- ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 동구가 100.0%, 남동구 및 부평구가 각 50.0%로 나타남. ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’는 부평구가 50.0%로 나타났고, ‘수급자의 계약을 해지하였다’는 남동구 및 강화·옹진군에서 각 50.0%로 나타났으며, ‘기타’는 부평구에서 50.0%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었으며, 여성은 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’는 60.0%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(30.0%), ‘수급자의 계약을 해지하였다’ 및 ‘기타’(20.0%), 그리고 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(10.0%)로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 이를 연령집단에 따라 나누어 구체적으로 살펴보면 40대 이하는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’는 100.0%, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’와 ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 50.0%로 나타남.

- 50대는 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 33.3%였으며, 60대는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’와 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 60.0%로 나타났고, ‘수급자의 계약을 해지하였다’와 ‘기타’는 20.0%로 나타났고, 70대 이상은 해당사항이 없었음.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 해당사항이 없었고, 고졸은 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’와 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 50.0%로 나타났고, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’와 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’가 각 16.7%로 나타났으며, 전문대졸 이상은 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 75.0%로 가장 높았고, ‘수급자의 계약을 해지하였다’(50.0%) ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’(25.0%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’가 각 100.0%로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 100.0%, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’가 50.0%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’와 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 75%, ‘수급자의 계약을 해지하였다’는 25.0%이며, 6년 초과는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’와 ‘기타’가 각 33.3%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 경우 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 66.7%로 가장 높고 그 뒤로 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(33.3%), ‘수급자의 계약을 해지하였다’(22.2%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’(11.1%)순이었으며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘기타’가 100.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 50%로 나타났고, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’는 25.0%로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘수급자

및 보호자와 적극적으로 상담하였다'가 50.0%, '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다', '고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다'와 '기타'가 25.0%로 나타남.

- 4년 초과 6년 이하는 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'와 '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'가 각 100.0%이며, 6년 초과는 '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다' 및 '수급자의 계약을 해지하였다'가 각 100.0%로 나타남.

〈표 3-27〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_욕설, 폭언(1/2)

(base=수급자로부터 욕설, 폭언 피해 후 보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	모르는 척 아무런 조치가 없었다		장기요양요원 에게 참으라고 하였다		신고 즉시 장기요양요원 을 지원하였다		신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(10)	1	10.0	1	10.0	1	10.0	3	30.0
서비스 유형	방문요양	(9)	1	11.1	1	11.1	1	11.1	3	33.3
	방문간호	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	미추홀구	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	남동구	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	부평구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	강화-옹진군	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
성별	여성	(10)	1	10.0	1	10.0	1	10.0	3	30.0
연령대	40대 이하	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	60대	(5)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0
	70대 이상	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종 학력	고졸	(6)	0	0.0	0	0.0	1	16.7	3	50.0
	전문대졸 이상	(4)	1	25.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	75.0
	6년 초과	(3)	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0
소속 기관 수	1개	(9)	1	11.1	1	11.1	1	11.1	3	33.3
	2개 이상	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(4)	1	25.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	6년 초과	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

〈표 3-28〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_욕설, 폭언(2/2)

(base=수급자로부터 욕설, 폭언 피해 후 보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다		고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다		수급자의 계약을 해지하였다		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(10)	6	60.0	1	10.0	2	20.0	1	10.0
서비스 유형	방문요양	(9)	5	55.6	1	11.1	1	11.1	1	11.1
	방문간호	(1)	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	부평구	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	서구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	강화·옹진군	(2)	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	성별	여성	(10)	6	60.0	1	10.0	2	20.0	1
연령대	40대 이하	(2)	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	50대	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(5)	3	60.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0
	70대 이상	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	고졸	(6)	3	50.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7
	전문대졸 이상	(4)	3	75.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	6년 초과	(3)	1	33.3	0	0.0	1	33.3	1	33.3
소속 기관 수	1개	(9)	6	66.7	1	11.1	2	22.2	0	0.0
	2개 이상	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
근속 기간	2년 이하	(4)	2	50.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(1)	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0

(2) 직접적인 폭행

가. 경험 여부

- 다음 <표 3-29>와 같이 전체 응답자(n=721)를 대상으로 수급자(보호자)로부터 직접적인 폭행 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 97.6%, ‘있다’가 2.4%로 나타남³
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘없다’가 97.7%, ‘있다’가 2.3%로 나타남. 방문간호는 ‘없다’가 93.8%, ‘있다’가 6.3%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘없다’는 중구 및 계양구가 100%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 미추홀구(99.2%), 부평구(98.6%)등의 순이며, ‘있다’는 서구가 6.3%로 가장 높았고, 남동구(4.9%), 동구(2.7%)등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’가 100.0%였고, 여성은 ‘없다’가 97.5%, ‘있다’가 2.5%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, ‘없다’는 70대 이상이 100.0%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 60대(2.4%), 40대 이하(98.0%), 60대(97.6%)이며, ‘있다’는 50대가 3.2%로 가장 높고 그 뒤를 이어 60대(10.2%), 40대 이하(2.0%), 70대 이상(0.0%) 순임.
- 최종학력별로 보면, ‘없다’는 전문대졸 이상이 98.1%로 가장 높고 그 뒤로 중졸 이하(97.7%) 고졸(97.5%) 순이며, ‘있다’는 고졸이 2.5%로 가장 높고 그 뒤로 중졸 이하(2.3%), 전문대졸 이상(1.9%)순임.
- 경력기간별로 보면, ‘없다’는 2년 이하에서 99.0%로 가장 높았고, 그 뒤로 2년 초과 4년 이하(98.6%), 4년 초과 6년 이하(96.9%), 6년 초과(96.3%) 순이며, ‘있다’는 6년 초과가 3.7%로 가장 높고 그 뒤로 4년 초과 6년 이하(3.1%), 2년 초과 4년 이하(1.4%), 2년 이하(1.0%), 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’가 97.2%, ‘있다’가 2.8%로 나타났으며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘없다’가 98.9%, ‘있다’가 1.1%임.
- 근속기간별로 보면, ‘없다’는 2년 이하가 98.8%로 가장 높고 그 뒤로 2년 초과 4년 이하(97.9%), 4년 초과 6년 이하(97.7%), 6년 초과(93.9%)순이며, ‘있다’는 6년 초과(6.1%)로 가장 높고 그 뒤로 4년 초과 6년 이하(2.3%), 2년 초과 4년 이하(2.1%), 2년 이하(1.2%)순임.

〈표 3-29〉 수급자로부터 인권침해 경험_직접적인 폭행

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	704	97.6	17	2.4
서비스 유형	방문요양	(705)	689	97.7	16	2.3
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	36	97.3	1	2.7
	미추홀구	(126)	125	99.2	1	0.8
	연수구	(64)	63	98.4	1	1.6
	남동구	(123)	117	95.1	6	4.9
	부평구	(144)	142	98.6	2	1.4
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0
	서구	(80)	75	93.8	5	6.3
성별	강화-옹진군	(61)	60	98.4	1	1.6
	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	675	97.5	17	2.5
연령대	40대 이하	(49)	48	98.0	1	2.0
	50대	(186)	180	96.8	6	3.2
	60대	(422)	412	97.6	10	2.4
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	217	97.7	5	2.3
	고졸	(395)	385	97.5	10	2.5
	전문대졸 이상	(104)	102	98.1	2	1.9
총 근무 기간	2년 이하	(203)	201	99.0	2	1.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	142	98.6	2	1.4
	4년 초과 6년 이하	(130)	126	96.9	4	3.1
	6년 초과	(244)	235	96.3	9	3.7
소속 기관 수	1개	(536)	521	97.2	15	2.8
	2개 이상	(185)	183	98.9	2	1.1
근속 기간	2년 이하	(333)	329	98.8	4	1.2
	2년 초과 4년 이하	(187)	183	97.9	4	2.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	84	97.7	2	2.3
	6년 초과	(115)	108	93.9	7	6.1

나. 경험 횟수

○ 다음 〈표 3-30〉과 같이, 직접적인 폭행 피해는 ‘극히 드물다’가 52.9%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’(각 17.6%) 등의 순으로 이어짐.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 50.0%, ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’(18.8%), ‘대부분 그랬다’(12.5%)이며, 방문간호는 ‘극히 드물다’가 100.0%임.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 동구와 부평구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(60.0%), 남동구(50.0%) 순이었고, ‘가끔 있었다’는 강화-옹진군이 100.0%, 남동구 33.3%이며, ‘종종 있었다’는 미추홀구 100.0%, 서구 40.0%이고, ‘대부분 그랬다’는 연수구 100.0%, 남동구 16.7%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었음. 여성은 ‘극히 드물다’가 52.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’(17.6%), ‘대부분 그랬다’(11.8%)순임.
- 연령 집단별로 보면, 40대 이하는 극히 드물었다가 100.0%, 50대는 ‘종종 있었다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘극히 드물다’(33.3%), ‘가끔 있었다’(16.7%)임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 80.0%, ‘종종 있었다’가 20.0%이며, 고졸은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 30.0%, ‘종종 있었다’와 ‘대부분 그랬다’가 각 20.0%, 전문대졸 이상은 극히 드물었다가 100.0%임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’가 각 50.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘종종 있었다’가 50.0%, ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 25.0%이고, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 66.7%로 가장 높았고, ‘대부분 그랬다’(22.2%), ‘가끔 있었다’(11.1%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 53.3%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(20.0%), ‘가끔 있었다’와 ‘대부분 그랬다’(13.3%)순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 50.0%, ‘가끔 있었다’와 ‘대부분 그랬다’가 각 25.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘종종 있었다’가 50.0%, ‘가끔 있었다’와 ‘대부분 그랬다’가 각 25.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’와 ‘종종 있었다’가 각 50.0%, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 85.7%, ‘가끔 있었다’가 14.3%임.

〈표 3-30〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_직접적인 폭행

(n=17, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(17)	9	52.9	3	17.6	3	17.6	2	11.8
서비스 유형	방문요양	(16)	8	50.0	3	18.8	3	18.8	2	12.5
	방문간호	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

시설 소재지	동구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	남동구	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7
	부평구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	3	60.0	0	0.0	2	40.0	0	0.0
	강화·옹진군	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(17)	9	52.9	3	17.6	3	17.6	2	11.8
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(6)	2	33.3	1	16.7	3	50.0	0	0.0
	60대	(10)	6	60.0	2	20.0	0	0.0	2	20.0
최종 학력	중졸 이하	(5)	4	80.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0
	고졸	(10)	3	30.0	3	30.0	2	20.0	2	20.0
	전문대졸 이상	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	1	25.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0
	6년 초과	(9)	6	66.7	1	11.1	0	0.0	2	22.2
소속 기관 수	1개	(15)	8	53.3	2	13.3	3	20.0	2	13.3
	2개 이상	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	0	0.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(7)	6	85.7	1	14.3	0	0.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- <표 3-31>과 같이, 수급자(보호자)로부터 직접적인 폭행 피해를 경험한 응답자(n=17)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견뎌’이 52.9%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자제요청 및 즉시경고’(41.2%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.8%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’ 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그냥 참고 견뎌’이 50.0%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(6.3%)순이며, 방문간호는 ‘그냥 참고 견뎌’와 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, 중구와 계양구는 해당사항이 없었음.
 - ‘그냥 참고 견뎌’는 미추홀구, 연수구, 강화-옹진군은 각 100.0%로 가장 높았고, 서구(60.0%), 부평구(50.0%), 남동구(33.3%)순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 부평구가 100.0%로 가장 높고, 서구(60.0%), 남동구(33.3%)순임.

- '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'는 남동구가 16.7%로 나타났고, '기관 보고 후 서비스 중단'은 동구가 100.0%, 남동구가 16.7%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었고, 여성은 '그냥 참고 견뎌'가 52.9%로 가장 많았고, 다음으로 '자제요청 및 즉시 경고'(41.2%), '기관 보고 후 서비스 중단'(11.8%), '녹취 사전고지 및 법규위반 공지' 순으로 이어짐.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 '그냥 참고 견뎌'와 '자제요청 및 즉시경고'가 각 100.0%, 50대는 '그냥 참고 견뎌'가 83.3%, '자제요청 및 즉시경고'가 33.3%이며, 60대는 '자제요청 및 즉시경고'가 40.0%로 가장 높았고, '그냥 참고 견뎌'(30.0%), '기관 보고 후 서비스 중단'(20.0%), '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'(10.0%)순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 중졸 이하는 '그냥 참고 견뎌'와 '자제요청 및 즉시경고'가 각 40.0%, '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'와 '기관 보고 후 서비스 중단'이 각 20.0%이며, 고졸은 '그냥 참고 견뎌'가 70.0%, '자제요청 및 즉시경고'가 40.0%, 전문대졸 이상은 '자제요청 및 즉시경고'와 '기관 보고 후 서비스 중단'이 각 5.0%임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 '자제요청 및 즉시경고'가 100.0%로 나타났고, 2년 초과 4년 이하는 '그냥 참고 견뎌'가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 '그냥 참고 견뎌'가 75.0%, '자제요청 및 즉시경고'가 50.0%임.
- 6년 초과는 '그냥 참고 견뎌'가 44.4%로 가장 높았고, '자제요청 및 즉시경고'(33.3%), '기관 보고 후 서비스 중단'(22.2%), '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'(11.1%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '그냥 참고 견뎌'가 53.3%로 가장 높았고, '자제요청 및 즉시경고'(46.7%), '기관 보고 후 서비스 중단'(13.3%)임이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 '그냥 참고 견뎌'와 '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'가 각 50.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '그냥 참고 견뎌'와 '자제요청 및 즉시경고'가 각 50.0%, 2년 초과 4년 이하는 '그냥 참고 견뎌'가 100.0%, '자제요청 및 즉시경고'가 25.0%, 4년 초과 6년 이하는 '그냥 참고 견뎌'와 '자제요청 및 즉시경고'가 각 50.0%임.
- 6년 초과는 '자제요청 및 즉시경고'가 42.9%로 가장 높았고, '그냥 참고 견뎌' 및 '기관 보고 후 서비스 중단'(28.6%), '녹취 사전고지 및 법규위반 공지'(14.3%)순이었음.

〈표 3-31〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_직접적인 폭행

(n=17, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(17)	9	52.9	7	41.2	1	5.9	2	11.8
서비스 유형	방문요양	(16)	8	50.0	6	37.5	1	6.3	2	12.5
	방문간호	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	미추홀구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(6)	2	33.3	2	33.3	1	16.7	1	16.7
	부평구	(2)	1	50.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	3	60.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0
	강화-옹진군	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(17)	9	52.9	7	41.2	1	5.9	2	11.8
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(6)	5	83.3	2	33.3	0	0.0	0	0.0
	60대	(10)	3	30.0	4	40.0	1	10.0	2	20.0
최종 학력	중졸 이하	(5)	2	40.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0
	고졸	(10)	7	70.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0
	전문대졸 이상	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
총 근무 기간	2년 이하	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(9)	4	44.4	3	33.3	1	11.1	2	22.2
소속 기관 수	1개	(15)	8	53.3	7	46.7	0	0.0	2	13.3
	2개 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(4)	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	4	100.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(7)	2	28.6	3	42.9	1	14.3	2	28.6

라. 미보고 이유

- 〈표 3-32〉는 미보고 이유로 ‘환자라고 이해해서’(53.3%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(40.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(20.0%)의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘환자라고 이해해서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(42.9%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(21.4%), ‘자제요청 등으로 해결되어

- 서'(14.3%)순이며, 방문간호는 '환자라고 이해해서'와 '자제요청 등으로 해결되어서'가 각 100.0%임.
- 시설의 소재지별로 보면, '큰 문제라고 생각하지 않아서'는 연수구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(60.0%), 부평구(50.05), 남동구(20.0%) 순이며, '환자라고 이해해서'는 미추홀구와 강화-옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 서구(80.0%), 부평구(50.0%), 남동구(20.0%)순임.
 - '자제요청 등으로 해결되어서'는 부평구가 100.0%, 남동구가 20.0%, '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'는 미추홀구가 100.0%, 남동구가 40.0%이고, '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'는 서구가 40.0%, 남동구가 20.0%임.
 - 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었고, 여성은 '환자라고 이해해서'(53.3%), '큰 문제라고 생각하지 않아서'(40.0%), '자제요청 등으로 해결되어서', '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐' 및 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'(20.0%)의 순으로 나타남.
 - 연령집단별로 보면, 40대 이하는 '환자라고 이해해서'와 '자제요청 등으로 해결되어서'가 각 100.0%이었고, 50대는 '환자라고 이해해서'가 83.3%로 가장 높았고, '큰 문제라고 생각하지 않아서'와 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'(33.3%), '자제요청 등으로 해결되어서'와 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'(16.7%) 순임.
 - 60대는 '큰 문제라고 생각하지 않아서'가 50.0%로 가장 높았고, '환자라고 이해해서'와 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'(25.0%), '자제요청 등으로 해결되어서'와 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'(12.5%)순임.
 - 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 '큰 문제라고 생각하지 않아서'가 75.0%로 가장 높고, '환자라고 이해해서'(50.0%), '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'(25.0%)순임.
 - 고졸은 환자라고 이해하지 않아서가 50.0%로 가장 높았고, '자제요청 등으로 해결되어서'와 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'(30.0%), '큰 문제라고 생각하지 않아서'와 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'(20.0%)순으로 나타났으며, 전문대졸 이상은 '큰 문제라고 생각하지 않아서'와 '환자라고 이해해서'가 각 100.0%임.
 - 근무기간별로 보면, 2년 이하는 '자제요청 등으로 해결되어서'가 100.0%, '큰 문제라고 생각하지 않아서'와 '환자라고 이해해서'가 각 50.0%로 나타났으며, 2년 초과 4년

이하는 ‘환자라고 이해해서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%로 나타남.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 75.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 25.0%이었고, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 57.1%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(42.9%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(14.3%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘환자라고 이해해서’가 61.5%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(38.5%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(23.1%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(15.4%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 50.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 50.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 25.0%임.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 75.0%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(50.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(25.05)로 나타났으며, 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 50.0%, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 60.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 20.0%로 나타남.

〈표 3-32〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_직접적인 폭행

(base=수급자로부터 직접적인 폭행 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분	n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계	(15)	6	40.0	8	53.3	3	20.0	3	20.0	3	20.0
서비스 유형	방문요양	(14)	6	42.9	7	50.0	2	14.3	3	21.4	21.4
	방문간호	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0.0

시설 소재지	미추홀구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	1	20.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0
	부평구	(2)	1	50.0	1	50.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	3	60.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0
	강화·옹진군	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(15)	6	40.0	8	53.3	3	20.0	3	20.0	3	20.0
연령대	40대 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(6)	2	33.3	5	83.3	1	16.7	1	16.7	2	33.3
	60대	(8)	4	50.0	2	25.0	1	12.5	2	25.0	1	12.5
최종 학력	중졸 이하	(4)	3	75.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0
	고졸	(10)	2	20.0	5	50.0	3	30.0	3	30.0	2	20.0
	전문대졸 이상	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	1	25.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0
	6년 초과	(7)	4	57.1	3	42.9	1	14.3	1	14.3	1	14.3
소속 기관 수	1개	(13)	5	38.5	8	61.5	3	23.1	2	15.4	3	23.1
	2개 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(4)	1	25.0	1	25.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(5)	3	60.0	3	60.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0

마. 보고 후 조치

- 수급자(보호자)로부터 직접적인 폭행 피해 후 보고한 응답자(n=2)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’ 및 ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 100.0%로 나타남.
- 응답자는 둘 다 방문요양 서비스를 6년 이상 제공한 60대 여성이었으며, 동구와 남동구에 거주하고 있음.
- 최종학력은 중졸이하 1명, 전문대졸 이상 1명이며, 소속기관 또한 각각 1개, 2개에 속함.

(3) 민원제기 협박

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 수급자(보호자)로부터 민원제기 협박 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 96.3%, ‘있다’가 1.7%로 나타남.

- 수급자로부터 민원제기 협박 피해 경험을 보면 다음 <표 3-33>과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘없다’가 98.3%, ‘있다’가 1.7로 나타남. 방문간호는 ‘없다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘없다’는 동구, 중구, 연수구, 강화-옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 부평구(99.3%), 미추홀구(99.2%), 계양구(96.7%), 남동구(95.1%)순임. ‘있다’는 동구가 5.4로 가장 높았고, 남동구(4.9%), 계양구(3.3%), 미추홀구(0.8%), 부평구(0.7%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’가 100.0%임. 여성은 ‘있다’가 1.5%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, ‘있다’는 60대 이상이 2.6%였고, 50대 이상이 0.5%였음.
- 최종학력별로 보면, ‘없다’는 전문대졸 이상이 100.0%로 가장 높았고, 고졸(98.5%), 중졸 이하(97.3%)순임. ‘있다’는 중졸 이하가 2.7%, 고졸이 1.5%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, ‘없다’는 2년 초과 4년 이하가 99.5%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(99.3%), 4년 초과 6년 이하(97.7%), 6년 초과(99.5%) 순이며, ‘있다’는 6년 초과(2.9%), 4년 초과 6년 이하(2.3%), 2년 초과 4년 이하(0.7%), 2년 이하(0.5%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’가 98.3, ‘있다’가 1.7% 2개 이상인 집단은 ‘없다’가 98.4%, ‘있다’가 2.9%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘없다’는 2년 초과 4년 이하가 99.5%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 2년 이하(98.8%), 4년 초과 6년 이하(97.7%), 6년 초과(95.7%)순이며, ‘있다’는 6년 초과가 4.3%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 4년 초과 6년 이하(2.3%), 2년 이하(1.2%), 2년 초과 4년 이하(0.5%)순임.

<표 3-33> 수급자로부터 인권침해 경험_민원제기 협박

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	709	98.3	12	1.7
서비스 유형	방문요양	(705)	693	98.3	12	1.7
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	35	94.6	2	5.4

	미추홀구	(126)	125	99.2	1	0.8
	연수구	(64)	64	100.0	0	0.0
	남동구	(123)	117	95.1	6	4.9
	부평구	(144)	143	99.3	1	0.7
	계양구	(61)	59	96.7	2	3.3
	서구	(80)	80	100.0	0	0.0
	강화·옹진군	(61)	61	100.0	0	0.0
성별	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	680	98.3	12	1.7
연령대	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0
	50대	(186)	185	99.5	1	0.5
	60대	(422)	411	97.4	11	2.6
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	216	97.3	6	2.7
	고졸	(395)	389	98.5	6	1.5
	전문대졸 이상	(104)	104	100.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(203)	202	99.5	1	0.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	143	99.3	1	0.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	127	97.7	3	2.3
	6년 초과	(244)	237	97.1	7	2.9
소속 기관 수	1개	(536)	527	98.3	9	1.7
	2개 이상	(185)	182	98.4	3	1.6
근속 기간	2년 이하	(333)	329	98.8	4	1.2
	2년 초과 4년 이하	(187)	186	99.5	1	0.5
	4년 초과 6년 이하	(86)	84	97.7	2	2.3
	6년 초과	(115)	110	95.7	5	4.3

나. 경험 횟수

- <표 3-34>와 같이 수급자(보호자)로부터 민원제기 협박 피해를 경험한 응답자 (n=12)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘종종 있었다’(16.7%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘종종 있었다’(16.7%), ‘대부분 그랬다’(8.3%)순이며, 방문간호는 없음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 부평구 및 계양구가 100%. 남동구 50.0%이며, ‘가끔 있었다’는 동구가 50.0%, 남동구가 33.3%였, ‘종종 있었다’는 미추홀구가 100.0%, 동구가 50.0%, ‘대부분 그랬다’는 남동구가 16.7%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘종종 있었다’(16.7%), ‘대부분 그랬다’(8.3%)순임.

- 연령집단별로 보면, 40대 이하와 70대 이상은 해당사항이 없으며, 50대는 ‘종종 있었다’가 100.0%, 60대는 ‘극히 드물다’가 54.5%로 가장 높았고 ‘가끔 있었다’(27.3%), ‘종종 있었다’와 ‘대부분 그랬다’가 각 9.1%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 66.7%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’가 16.7%로 나타났으며, 고졸은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 33.3%, ‘종종 있었다’와 ‘대부분 그랬다’는 16.7%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘가끔 있었다’가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 66.7%, ‘종종 있었다’가 33.3%로 나타남.
- 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 42.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(28.6%), ‘종종 있었다’와 ‘대부분 그랬다’(14.3%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 55.6%로 가장 높았고, 그 뒤를 ‘종종 있었다’(22.2%), ‘가끔 있었다’와 ‘대부분 그랬다’(11.1%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘가끔 있었다’가 66.7%, ‘극히 드물다’가 33.3%로 나타남.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘가끔 있었다’가 50.0%, ‘극히 드물다’ 25.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’와 ‘종종 있었다’가 각 50.0%였고, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 60.0%으로 가장 높았고 ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’가 20.0%임.

〈표 3-34〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_민원제기 협박

(n=12, 단위 : 명, %)

구분	n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
계	(12)	6	50.0	3	25.0	2	16.7	1	8.3
서비스 유형	방문요양	(12)	6	50.0	3	25.0	2	16.7	8.3
시설 소재지	동구	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0.0
	미추홀구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0.0
	남동구	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	16.7
	부평구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0.0
	계양구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0.0

성별	여성	(12)	6	50.0	3	25.0	2	16.7	1	8.3
연령대	50대	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	60대	(11)	6	54.5	3	27.3	1	9.1	1	9.1
	70대 이상	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학력	중졸 이하	(6)	4	66.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0
	고졸	(6)	2	33.3	2	33.3	1	16.7	1	16.7
총 근무기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(3)	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	6년 초과	(7)	3	42.9	2	28.6	1	14.3	1	14.3
소속 기관 수	1개	(9)	5	55.6	1	11.1	2	22.2	1	11.1
	2개 이상	(3)	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(4)	1	25.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(5)	3	60.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- <표 3-35>는 수급자(보호자)로부터 민원제기 협박 피해를 경험한 응답자(n=12)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과로, ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 각 50.0%로 가장 많았고, 다음으로 ‘기관 보고 후 서비스 중단’(8.3%)의 순임.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 50.0%, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(8.3%)순이며, 방문간호는 해당사항이 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 동구 및 미추홀구가 100%, 남동구가 50.0%이며, ‘자제요청 및 즉시 경고’는 부평구 및 계양구가 100.0%, 남동구가 33.3%, ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 남동구가 16.7%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었으며, 여성은 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 즉시 경고’가 각 50.0%, ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 8.3%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘그냥 참고 견뎌’이 100.0%이며, 60대는 ‘그냥 참고 견뎌’이 66.7%, ‘자제요청 및 즉시 경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 16.7%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 83.3%, ‘그냥 참고 견뎌’이 33.3%이며, 고졸은 ‘그냥 참고 견뎌’이 66.7%, ‘자제요청 및 즉시 경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 16.7%로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 66.7%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 33.3%이며, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’ 71.4%, ‘그냥 참고 견딤’ 42.9%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’과 ‘자제요청 및 즉시경고’ 44.4%. ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 11.1%로 나타났고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’과 ‘자제요청 및 즉시경고’가 66.7%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 75.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 25.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 100.0%, 4년 초과와 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 50.0%, 6년 초과 자제요청 및 즉시 경고가 80.0%, ‘그냥 참고 견딤’이 20.0%임.

〈표 3-35〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_민원제기 협박

(base=수급자로부터 민원제기 협박 피해 경험 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(12)	6	50.0	6	50.0	0	0.0	1	8.3
서비스 유형	방문요양	(12)	6	50.0	6	50.0	0	0.0	1	8.3
시설 소재지	동구	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7
	부평구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(12)	6	50.0	6	50.0	0	0.0	1	8.3
연령대	50대	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(11)	5	45.5	6	54.5	0	0.0	1	9.1
최종학력	중졸 이하	(6)	2	33.3	5	83.3	0	0.0	0	0.0
	고졸	(6)	4	66.7	1	16.7	0	0.0	1	16.7
총 근무기간	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(7)	3	42.9	5	71.4	0	0.0	0	0.0
소속기관 수	1개	(9)	4	44.4	4	44.4	0	0.0	1	11.1
	2개 이상	(3)	2	66.7	2	66.7	0	0.0	0	0.0
근속기간	2년 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(5)	1	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0

라. 미보고 이유

- 수급자로부터 인권침해 미보고 이유는 다음 <표 3-36>과 같이, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(36.4%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(27.3%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 36.4%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 27.3%, 그 뒤로 ‘환자라고 이해해서’(18.2%), ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’(9.1%)순임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 계양구가 50.0%, 남동구가 40.0%로 나타났으며, ‘환자라고 이해해서’는 미추홀구 및 부평구 각 100.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 부평구 및 계양구 100.0%, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 미추홀구 100.0%, 그 뒤로 동구(50.0%), 남동구(40.0%)순임.
- ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 동구가 100.0%, 남동구가 20.0%이며, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 동구가 50.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 36.4%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 27.3%, ‘환자라고 이해해서’(18.2%), ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’(9.1%)순으로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 100.0%이며, 60대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 각 30.0%로 나타남. ‘환자라고 이해해서’, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’가 각 10.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 50.0%로 가장 높았고, 그 뒤로 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 33.3%로이며, ‘환자라고 이해해서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 16.7%로 나타남.

- 고졸은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 60.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 각 20.0%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 초과 4년 이하는 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 66.7%, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 33.3%로 나타남.
- 6년 초과는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 42.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 각 28.6%이며, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 각 14.3%순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 37.5%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 각 25.0%, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 12.5%순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 66.7%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 각 33.3%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 100.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 33.3%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 각 50.0%이고, 6년 초과는 ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 40.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 20.0%임.

〈표 3-36〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_민원제기 협박

(base=수급자로부터 민원제기 협박 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서		도움을 받을 수 있는 곳이 없어서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
서비스유 형	계	(11)	3	27.3	2	18.2	3	27.3	4	36.4	3	27.3	1	9.1
	방문요양	(11)	3	27.3	2	18.2	3	27.3	4	36.4	3	27.3	1	9.1
시설 소재지	동구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	2	100.0	1	50.0
	미추홀구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	2	40.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0
	부평구	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(2)	1	50.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(11)	3	27.3	2	18.2	3	27.3	4	36.4	3	27.3	1	9.1
연령대	50대	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(10)	3	30.0	1	10.0	3	30.0	3	30.0	3	30.0	1	10.0
최종학력	중졸 이하	(6)	2	33.3	1	16.7	3	50.0	1	16.7	2	33.3	1	16.7
	고졸	(5)	1	20.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0	1	20.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(3)	2	66.7	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(7)	1	14.3	1	14.3	2	28.6	2	28.6	3	42.9	1	14.3
소속 기관 수	1개	(8)	2	25.0	2	25.0	3	37.5	2	25.0	2	25.0	1	12.5
	2개 이상	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(3)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	1	33.3	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(5)	1	20.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	2	40.0	1	20.0

마. 보고 후 조치

- 수급자(보호자)로부터 민원제기 협박 피해 후 보고한 응답자(n=1)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’로 나타남.
- 응답자는 1개 기관에 소속되어 방문요양을 제공한지 2년 이하인 남동구 60대 고졸 여성으로 나타남.

(4) 성폭력

가. 경험 여부

- 수급자로부터 인권침해 경험은 다음 <표 3-37>과 같이 방문요양은 ‘없다’가 98.9%, ‘있다’가 1.1%이며, 방문간호는 ‘없다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 남동구가 4.1%로 가장 높았고, 연수구(1.6%), 미추홀구(0.8%), 부평구(0.7%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’가 100.0%, 여성은 ‘있다’가 1.2%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 경험이 있는 연령은 50대는 1.1%, 60대는 1.4%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘없다’가 99.5%, ‘있다’가 0.5%, 고졸은 ‘없다’가 98.5%, ‘있다’가 1.5%, 전문대졸 이상은 ‘없다’가 99.0%, ‘있다’가 1.0%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’가 99.5%, ‘있다’가 0.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘있다’가 98.6%, ‘없다’가 1.4%, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’가 98.5%, ‘있다’가 1.5%, 6년 초과는 ‘없다’가 98.8%, ‘있다’가 1.2%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’가 99.3%, ‘있다’가 0.7%, 2개 이상인 집단은 ‘없다’가 97.8%, ‘있다’가 2.2%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’가 98.5%, ‘있다’가 1.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘있다’가 98.8%, ‘없다’가 1.2%, 6년 초과는 ‘있다’가 98.3%, ‘없다’가 1.7%임.

〈표 3-37〉 수급자로부터 인권침해 경험_성폭력

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
서비스 유형	계	(721)	713	98.9	8	1.1
	방문요양	(705)	697	98.9	8	1.1
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	37	100.0	0	0.0
	미추홀구	(126)	125	99.2	1	0.8
	연수구	(64)	63	98.4	1	1.6
	남동구	(123)	118	95.9	5	4.1
	부평구	(144)	143	99.3	1	0.7
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0
	서구	(80)	80	100.0	0	0.0
성별	강화-옹진군	(61)	61	100.0	0	0.0
	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	684	98.8	8	1.2
연령대	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0
	50대	(186)	184	98.9	2	1.1
	60대	(422)	416	98.6	6	1.4
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	221	99.5	1	0.5
	고졸	(395)	389	98.5	6	1.5
	전문대졸 이상	(104)	103	99.0	1	1.0
총 근무 기간	2년 이하	(203)	202	99.5	1	0.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	142	98.6	2	1.4
	4년 초과 6년 이하	(130)	128	98.5	2	1.5
	6년 초과	(244)	241	98.8	3	1.2
소속 기관 수	1개	(536)	532	99.3	4	0.7
	2개 이상	(185)	181	97.8	4	2.2
근속 기간	2년 이하	(333)	328	98.5	5	1.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	187	100.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(86)	85	98.8	1	1.2
	6년 초과	(115)	113	98.3	2	1.7

나. 경험 횟수

- 수급자(보호자)로부터 성폭력 피해를 경험한 응답자(n=8)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, 〈표 3-38〉과 같이 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 37.5%로 가장 많았고, 다음으로 ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’(각 12.5%) 등의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 37.5%, ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’가 12.5%로 나타났으며, 방문 간호는 없었음.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 부평구가 100.0%, 남동구가 40.0%로 나타남. ‘가끔 있었다’는 연수구가 100.0%, 남동구가 40.0%로 나타남. ‘종종 있었다’는 미추홀구가 100.0%로 나타남. ‘대부분 그랬다’는 남동구가 20.0%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%, ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’가 각 12.5%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 50.0%, 60대는 ‘가끔 있었다’(50.0%), ‘극히 드물다’(33.3%), ‘대부분 그랬다’(16.7%)순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타남, 고졸은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 33.3%, ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’가 각 16.7%로 나타남. 전문대졸 이상은 ‘가끔 있었다’가 100.0%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 50.0%, 4년 초과와 6년 이하는 ‘가끔 있었다’, ‘종종 있었다’, ‘대부분 그랬다’가 33.3%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 전체 답변에서 25.0%였고, 소속기관이 2개인 집단에서는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 50.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하가 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 40.0%, ‘대부분 그랬다’가 20.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘종종 있었다’ 100.0%, 4년 초과 6년 이하 ‘종종 있었다’가 100.0%, 6년 초과는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 50.0%로 나타남.

〈표 3-38〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_성폭력

(n=8, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(8)	3	37.5	3	37.5	1	12.5	1	12.5
서비스 유형	방문요양	(8)	3	37.5	3	37.5	1	12.5	1	12.5
시설 소재지	미추홀구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	2	40.0	2	40.0	0	0.0	1	20.0
	부평구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(8)	3	37.5	3	37.5	1	12.5	1	12.5

연령대	50대	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	60대	(6)	2	33.3	3	50.0	0	0.0	1	16.7
최종학 력	중졸 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	고졸	(6)	2	33.3	2	33.3	1	16.7	1	16.7
	전문대졸 이상	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(3)	1	33.3	1	33.3	0	0.0	1	33.3
소속 기관 수	1개	(4)	1	25.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0
	2개 이상	(4)	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(5)	2	40.0	2	40.0	0	0.0	1	20.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	6년 초과	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- 수급자(보호자)로부터 성폭력 피해를 경험한 응답자(n=8)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%로 가장 많았고, 다음으로 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’이 각 12.5%의 순으로 이어짐.
- 수급자로부터 인권침해 대처방법을 보면 다음 <표 3-39>와 같음.
- 서비스 유형별별로 보면, 방문요양은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%, ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 12.5%순임. 방문간호는 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견딤’은 미추홀구가 100%, ‘자제요청 및 즉시경고’는 연수구 및 부평구가 100.0%, 남동구가 80.0%로 나타남. ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’는 남동구가 20.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%, ‘그냥 참고 견딤’, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 12.5%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 50.0%로 나타났으며, 60대는 ‘자제요청 및 즉시경고’는 83.3%, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 16.7%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 100.0%, 고졸은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 83.3%로 나타났고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 16.7%였으며, 전문대졸 이상은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하 및 2년 초과 4년 이하는 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 50.0%로 나타났으며, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’ 66.7%, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 33.3%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%. ‘그냥 참고 견뎌’이 25.0%이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 25.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘2년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’이 100.0%, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’, ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’가 각 50.0%임.

〈표 3-39〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_성폭력

(n=8, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견뎌		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(8)	1	12.5	6	75.0	1	12.5	0	0.0
서비스 유형	방문요양	(8)	1	12.5	6	75.0	1	12.5	0	0.0
시설 소재지	미추홀구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	0	0.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0
	부평구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(8)	1	12.5	6	75.0	1	12.5	0	0.0
연령대	50대	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(6)	0	0.0	5	83.3	1	16.7	0	0.0
최종 학력	중졸 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	고졸	(6)	1	16.7	5	83.3	0	0.0	0	0.0
	전문대졸 이상	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(3)	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0
소속 기관 수	1개	(4)	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0
	2개 이상	(4)	0	0.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	2년 이하	(5)	0	0.0	5	100.0	0	0.0	0	0.0
근속 기간	4년 초과 6년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0

라. 미보고 이유

- 미보고 이유로는 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 37.5%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 25.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 12.5%의 순으로 나타남.
- 수급자로부터 인권침해 미보고 이유를 보면 다음 <표 3-40>과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 37.5%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 각 25.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(12.5)순이며, 방문간호는 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 연수구가 100.0%, 남동구는 20.0%, ‘환자라고 이해해서’는 미추홀구 및 부평구는 각 100.0%, 남동구가 20.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 미추홀구가 100.0%, 부평구는 40.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 남동구가 20.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 37.5%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 25.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(12.5)순임.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘환자라고 이해해서’가 100.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 50.0%로 나타났으며, 60대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 33.3%, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 16.7%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 100.0%, 고졸은 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 50.0%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(33.3%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(16.7%) 순이고, 전문대졸 이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’

가 각 50.0%, 4년 초과 6년 이하가 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 50.0%로 나타났고, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 33.3%로 나타남.

- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 50.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 25.0%이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 각 25.0%임.
- 근속기간별로 보면, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 50.0%, ‘환자라고 이해해서’가 20.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 100.0%, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%로 나타남.
- 보고 후 조치는 보고사례 없었음.

〈표 3-40〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_성폭력

(n=8, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
서비스 유형	계	(8)	2	25.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5	1	12.5
	방문요양	(8)	2	25.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5	1	12.5
시설 소재지	미추홀구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	1	20.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0
	부평구	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(8)	2	25.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5	1	12.5
연령대	50대	(2)	0	0.0	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	60대	(6)	2	33.3	1	16.7	1	16.7	2	33.3	1	16.7
최종학 력	중졸 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	고졸	(6)	0	0.0	3	50.0	2	33.3	3	50.0	1	16.7
	전문대졸 이상	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	33.3
소속 기관 수	1개	(4)	0	0.0	2	50.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0
	2개 이상	(4)	2	50.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(5)	1	20.0	2	40.0	2	40.0	2	40.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	6년 초과	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0

(5) 성희롱

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 수급자(보호자)로부터 성희롱 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 96.1%, ‘있다’가 3.9%로 나타남.
- 수급자로부터 민원제기 협박 피해 경험을 보면 다음 〈표 3-41〉과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘없다’가 96.3%, ‘있다’가 3.7%로 나타남. 방문간호는 ‘없다’가 87.5%, ‘있다’가 12.5%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 연수구 및 서구가 각 6.3%로 가장 높았고, 남동구 및 강화-옹진군이 각 4.9%, 미추홀구(3.2%), 부평구(2.8%), 동구(2.7%), 계양구(1.6%)순임.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘있다’가 3.4%이고, 여성은 ‘있다’가 3.9%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, ‘있다’는 50대가 5.4%로 가장 높았고, 40대 이하(4.1%), 60대(3.6%), 70대 이상(1.6%)순임.
- 최종학력별로 보면, ‘있다’는 중졸 이하가 4.5%로 가장 높았고, 전문대졸 이상(3.8%) 고졸(3.5%)순임.
- 경력기간별로 보면, ‘있다’는 4년 초과 6년 이하가 5.4%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(4.9%), 6년 초과(4.5%), 2년 이하(1.5%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘있다’가 1.5%, 2개 이상인 집단은 ‘있다’가 6.5%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘있다’는 6년 초과가 5.2%로 가장 높았고, 4년 초과 6년 이하(4.7%), 2년 초과 4년 이하(3.7%), 2년 이하(3.3%)순임.

〈표 3-41〉 수급자로부터 인권침해 경험_성희롱

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	693	96.1	28	3.9
서비스 유형	방문요양	(705)	679	96.3	26	3.7
	방문간호	(16)	14	87.5	2	12.5
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	36	97.3	1	2.7
	미추홀구	(126)	122	96.8	4	3.2
	연수구	(64)	60	93.8	4	6.3
	남동구	(123)	117	95.1	6	4.9
	부평구	(144)	140	97.2	4	2.8
	계양구	(61)	60	98.4	1	1.6
	서구	(80)	75	93.8	5	6.3
	강화-옹진군	(61)	58	95.1	3	4.9
성별	남성	(29)	28	96.6	1	3.4
	여성	(692)	665	96.1	27	3.9
연령대	40대 이하	(49)	47	95.9	2	4.1
	50대	(186)	176	94.6	10	5.4
	60대	(422)	407	96.4	15	3.6
	70대 이상	(64)	63	98.4	1	1.6
최종학 력	중졸 이하	(222)	212	95.5	10	4.5
	고졸	(395)	381	96.5	14	3.5
	전문대졸 이상	(104)	100	96.2	4	3.8
총 근무	2년 이하	(203)	200	98.5	3	1.5

기간	2년 초과 4년 이하	(144)	137	95.1	7	4.9
	4년 초과 6년 이하	(130)	123	94.6	7	5.4
	6년 초과	(244)	233	95.5	11	4.5
소속 기관	1개	(536)	520	97.0	16	3.0
	2개 이상	(185)	173	93.5	12	6.5
	2년 이하	(333)	322	96.7	11	3.3
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(187)	180	96.3	7	3.7
	4년 초과 6년 이하	(86)	82	95.3	4	4.7
	6년 초과	(115)	109	94.8	6	5.2

나. 경험 횟수

- 수급자(보호자)로부터 성희롱 피해를 경험한 응답자(n=28)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’(21.4%), ‘종종 있었다’(17.9%) 등의 순으로 이어짐.
- 수급자로부터 인권침해 경험 횟수의 특성을 보면 다음 <표 3-42>와 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 53.8%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(18.8%), ‘종종 있었다’(17.9%), ‘대부분 그랬다’(12.5%)순이며, 방문간호는 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 계양구 및 강화-옹진군이 각 100.0%로 가장 높았고, 부평구(75.0%), 미추홀구, 연수구, 남동구가 각 50.0%, 서구(40.0%)순임.
- ‘종종 있었다’는 동구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(40.0%), 미추홀구, 연수구, 부평구가 각 25.0%, 서구(20.0%)순이며, ‘종종 있었다’는 동구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(40.0%), 미추홀구(25.0%), 연수구(25.0%)의 순이며, ‘대부분 그랬다’는 남동구가 16.7%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타났고, 여성은 ‘극히 드물다’가 55.6%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(22.0%), ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’가 각 11.8% 순으로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘극히 드물다’와 ‘종종 있었다’가 각 50.0%, 60대는 ‘가끔 있었다’가 50.0%로 가장 높고, ‘극히 드물다’(33.3%), ‘대부분 그랬다’(16.7%)순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%, 고졸은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 33.3%, 전문대졸 이상은 ‘가끔 있었다’가 100.0%로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’가 각 50.0%, 6년 초과는 ‘극히 드물다’, ‘가끔 있었다’, ‘대부분 그랬다’가 각 33.3%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 모든 경험 횟수가 25.0%로 동일하고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하와 가끔 그랬다는 각 40.0%, 4년 초과 6년 이하는 종종 그랬다가 100.0%, 6년 초과는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 50.0%임.

〈표 3-42〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_성희롱

(n=28, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(28)	16	57.1	6	21.4	5	17.9	1	3.6
서비스 유형	방문요양	(26)	14	53.8	6	23.1	5	19.2	1	3.8
	방문간호	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	미추홀구	(4)	2	50.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0
	연수구	(4)	2	50.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0
	남동구	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7
	부평구	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	2	40.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0
성별	강화-옹진군	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남성	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
연령대	여성	(27)	15	55.6	6	22.2	5	18.5	1	3.7
	40대 이하	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(10)	5	50.0	1	10.0	4	40.0	0	0.0
	60대	(15)	9	60.0	4	26.7	1	6.7	1	6.7
최종학 력	70대 이상	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	중졸 이하	(10)	8	80.0	1	10.0	1	10.0	0	0.0
	고졸	(14)	5	35.7	4	28.6	4	28.6	1	7.1
	전문대졸 이상	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
근무 기간	2년 이하	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(7)	3	42.9	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(7)	3	42.9	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	6년 초과	(11)	7	63.6	2	18.2	1	9.1	1	9.1
소속 기관	1개	(16)	9	56.3	3	18.8	3	18.8	1	6.3
	2개 이상	(12)	7	58.3	3	25.0	2	16.7	0	0.0

근속 기간	2년 이하	(11)	6	54.5	2	18.2	2	18.2	1	9.1
	2년 초과 4년 이하	(7)	3	42.9	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	6년 초과	(6)	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- 다음 <표 3-43>은 수급자(보호자)로부터 성희롱 피해를 경험한 응답자(n=28)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과로, ‘자제요청 및 즉시 경고’가 50.0%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견뎌’(50.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(17.9%) 등의 순임.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 자제요청 및 즉시 경고가 46.2%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견뎌’(38.5%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(22.7%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(19.2%) 순이며, 방문간호는 ‘자제요청 및 즉시 경고’ 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 동구가 100.0%로 가장 높았고, 미추홀구(75.0%), 서구(40.0%), 강화-옹진군(33.3%), 연수구 및 부평구가 각 25.0%, 남동구(16.7%) 순이었으며, ‘자제 요청 및 즉시 경고’는 계양구가 100.0%로 가장 높았고, 남동구 및 강화-옹진군이 66.7%, 서구(60.0%), 연수구 및 부평구가 각 50.0%순임.
- ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 미추홀 구, 연수구, 부평구가 각 25.0로 가장 높았고, 서구(20.0%), 부평구(16.7%) 순이며, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 연수구가 66.7%로 가장 높았고, 서구(40.0%), 남동구(20.0%) 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 100.0%, 여성은 자제요청 및 즉시경고가 51.9%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견뎌’(37.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(20.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(14.8%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%, 50대는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 각 40.0%, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(30.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(12.5%)이며, 60대는 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 46.7%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견뎌’(40.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(30.8%) 순이었으며, 70대 이상은 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’와 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 40.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(37.5%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(20.0%) 순이고, 고졸은 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 50.0%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견뎌’이

(35.7%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(21.4%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(8.3%) 순이며, 전문대졸 이상은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 각 25.0%순임.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하가 ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 각 66.7%, ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 33.3%이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 57.1%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(28.6%), ‘그냥 참고 견딤’(14.3%) 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 42.9%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(33.3%), ‘자제요청 및 즉시경고’(42.9%) 순이고, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 45.5%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(10.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(9.1%)의 순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘자제요청 및 즉시경고’이 68.8%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견딤’(25.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(20.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(12.5%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’이 50.0%로 가장 높았고 ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 25.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(22.0%) 순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 63.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(33.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(27.3%), ‘그냥 참고 견딤’(18.2%) 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 42.9%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 28.6%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 75.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 각 25.0%이고, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 66.7%로 가장 높았고, ‘그냥 참고 견딤’(33.3%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(16.7%) 순임.

〈표 3-43〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_성희롱

(n=28, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		기관 보고 후 서비스 중단		큰 문제라고 생각하지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%
서비스 유형	계	(28)	10	35.7	14	50.0	5	17.9	5	20.8
	방문요양	(26)	10	38.5	12	46.2	5	19.2	5	22.7
	방문간호	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	연수구	(4)	1	25.0	2	50.0	1	25.0	2	66.7
	남동구	(6)	1	16.7	4	66.7	1	16.7	1	20.0
	부평구	(4)	1	25.0	2	50.0	1	25.0	0	0.0
	계양구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	2	40.0	3	60.0	1	20.0	2	40.0
	강화·옹진군	(3)	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	-	-
	여성	(27)	10	37.0	14	51.9	4	14.8	5	20.8
연령대	40대 이하	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(10)	4	40.0	4	40.0	3	30.0	1	12.5
	60대	(15)	6	40.0	7	46.7	2	13.3	4	30.8
	70대 이상	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
최종학력	중졸 이하	(10)	4	40.0	4	40.0	2	20.0	3	37.5
	고졸	(14)	5	35.7	7	50.0	3	21.4	1	8.3
	전문대졸 이상	(4)	1	25.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0
근무기간	2년 이하	(3)	1	33.3	2	66.7	1	33.3	2	66.7
	2년 초과 4년 이하	(7)	1	14.3	4	57.1	2	28.6	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(7)	3	42.9	3	42.9	1	14.3	2	33.3
	6년 초과	(11)	5	45.5	5	45.5	1	9.1	1	10.0
소속기관	1개	(16)	4	25.0	11	68.8	2	12.5	3	20.0
	2개 이상	(12)	6	50.0	3	25.0	3	25.0	2	22.2
근속기간	2년 이하	(11)	2	18.2	7	63.6	3	27.3	3	33.3
	2년 초과 4년 이하	(7)	3	42.9	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	6년 초과	(6)	2	33.3	4	66.7	0	0.0	1	16.7

라. 미보고 이유

○ 미보고 이유로는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(각 29.2%), ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(각 25.0%) 등의 순으로 나타남.

○ 수급자로부터 인권침해 경험 횟수를 보면 다음 〈표 3-44〉와 같음.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 31.8%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 27.3%, ‘환자라고 이해해서’(22.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(18.2%), ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’(4.5%)순임.
- 방문간호는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 50.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 연수구가 66.7%로 가장 높았고, 서구(40.0%), 부평구 및 강화-옹진군이 각 33.3%, 남동구(20.0%) 순이며, ‘환자라고 이해해서’는 부평구가 66.7%로 가장 높았고, 미추홀구, 연수구, 강화-옹진군이 각 33.3%, 서구 20.0%로 나타남.
- ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 계양구가 100.0%로 가장 높았고, 부평구 및 강화-옹진군이 각 33.3%, 남동구 및 서구가 20.0% 순이고, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 동구 및 미추홀구가 각 100.0%, 남동구 40.0%, 강화-옹진군 33.3%순임.
- ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’는 동구가 100.0%이고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 미추홀구가 66.7%로 가장 높았고, 서구(40.0%), 강화-옹진군(33.3%), 남동구(20.0%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 29.2%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 25.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’가(20.8%), ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’(4.2%)순임.
- 연령집단별로 살펴보면, 40대 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘환자라고 이해해서’ 및 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 50.0%, 50대는 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’ 및 ‘환자라고 이해해서’가 각 37.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(25.0%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(12.5%) 순임.
- 60대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 38.5%로 가장 높았고, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(30.8%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(23.1%),

‘환자라고 이해해서’(15.4%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(7.7%)의 순이고, 70대 이상은 ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 100.0%로 나타남.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 25.0%, ‘환자라고 이해해서’, ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 각 12.5%순으로 나타남.
- 고졸은 ‘환자라고 이해해서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 33.3%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(16.7%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(8.3%) 순이며, 전문대졸 이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 25.0%임.
- 경력기간별로 살펴보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 66.7%로 가장 높았고, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 33.3%로 나타났고, 2년 초과 4년 이하는 ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 40.0%, ‘환자라고 이해해서’는 20.0%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘환자라고 이해해서’는 50.0%, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 16.7%이고, 6년 초과는 ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 각 30.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 20.0%, ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’가 10.0%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘환자라고 이해해서’가 각 33.0%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(26.7%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 20.0%임.
- 소속기간이 2개 이상인 집단은 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’은 44.4%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(33.3%), ‘큰 문제라고 생각

하지 않아서'(22.2%), '환자라고 이해해서', '자제요청 등으로 해결되어서', '소문, 평판에 대한 두려움 때문에'가 각 11.1%로 나타남.

○ 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '큰 문제라고 생각하지 않아서' 및 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'가 각 44.4%로, '환자라고 이해해서', '자제요청 등으로 해결되어서', '소문, 평판에 대한 두려움 때문에', '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'가 각 11.1%였고, 2년 초과 4년 이하는 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'가 60.0%로 가장 높았고, '환자라고 이해해서'(40.0%), '자제요청 등으로 해결되어서' 및 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'가 각 20.0%로 나타남.

○ 4년 초과 6년 이하는 '환자라고 이해해서' 및 '수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐'가 각 50.0%, '큰 문제라고 생각하지 않아서' 및 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'는 25.0% 순이며, 6년 초과는 '자제요청 등으로 해결되어서'는 50.0%로 가장 높았고, '큰 문제라고 생각하지 않아서'(33.3%), '환자라고 이해해서' 및 '문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서'가 각 16.7% 순임.

〈표 3-44〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_성희롱

(base=수급자로부터 성희롱 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으 로 일자리를 잃을까봐		소문, 평판에 대한 두려움 때문에		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(24)	7	29.2	6	25.0	5	20.8	7	29.2	1	4.2	6	25.0
서비스 유형	방문요양	(22)	6	27.3	5	22.7	4	18.2	7	31.8	1	4.5	6	27.3
	방문간호	(2)	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	미추홀구	(3)	0	0.0	1	33.3	0	0.0	3	100.0	0	0.0	2	66.7
	연수구	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	1	20.0	0	0.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	1	20.0
	부평구	(3)	1	33.3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(5)	2	40.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0
	강화-옹진군	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0	1	33.3
성별	여성	(24)	7	29.2	6	25.0	5	20.8	7	29.2	1	4.2	6	25.0
연령대	40대 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(8)	1	12.5	3	37.5	2	25.0	3	37.5	0	0.0	3	37.5
	60대	(13)	5	38.5	2	15.4	1	7.7	4	30.8	1	7.7	3	23.1
	70대 이상	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학	중졸 이하	(8)	4	50.0	1	12.5	2	25.0	2	25.0	1	12.5	1	12.5

력	고졸	(12)	1	8.3	4	33.3	2	16.7	4	33.3	0	0.0	4	33.3
	전문대졸 이상	(4)	2	50.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
총 근무 기간	2년 이하	(3)	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3
	2년 초과 4년 이하	(5)	0	0.0	1	20.0	2	40.0	2	40.0	0	0.0	2	40.0
	4년 초과 6년 이하	(6)	3	50.0	3	50.0	0	0.0	1	16.7	0	0.0	1	16.7
	6년 초과	(10)	2	20.0	2	20.0	3	30.0	3	30.0	1	10.0	2	20.0
소속 기관 수	1개	(15)	5	33.3	5	33.3	4	26.7	3	20.0	0	0.0	3	20.0
	2개 이상	(9)	2	22.2	1	11.1	1	11.1	4	44.4	1	11.1	3	33.3
근속 기간	2년 이하	(9)	4	44.4	1	11.1	1	11.1	4	44.4	1	11.1	1	11.1
	2년 초과 4년 이하	(5)	0	0.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	1	25.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	6년 초과	(6)	2	33.3	1	16.7	3	50.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7

마. 보고 후 조치

- 수급자(보호자)로부터 성희롱 피해 후 보고한 응답자(n=5)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’가 80.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 20.0%로 나타남.
- 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치를 보면 다음 <표 3-45>와 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’는 80.0%, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 20.0%로 나타났고, 방문간호는 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’는 미추홀구가 100.0%, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’는 미추홀구, 연수구, 남동구, 부평구가 각 100.0%, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’는 서구가 100.0%, ‘수급자의 계약을 해지하였다’는 부평구가 100.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’ 및 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’는 각 100.0%이고, 여성은 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’가 75.0%, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 25.0%임.

- 연령집단별로 보면, 50대는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'는 66.7%로 가장 높았고, '장기요양요원에게 참으라고 하였다', '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다', '고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다'가 각 33.3%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 100.0%, '수급자의 계약을 해지하였다'가 50.0%이며, 고졸은 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 66.7%, '장기요양요원에게 참으라고 하였다', '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다', '고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다'가 각 33.3%였음.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다' 및 '고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다'는 각 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 100.0%, '장기요양요원에게 참으라고 하였다'는 50.0%, 4년 초과 6년 이하는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 100.0%, 6년 초과는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다' 및 '수급자의 계약을 해지하였다'는 각 100.0%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '수급자의 계약을 해지하였다'를 제외한 모든 항목에서 50.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 100.0%, '수급자의 계약을 해지하였다'가 33.3%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 66.7%, '장기요양요원에게 참으라고 하였다', '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다', '고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다', '수급자의 계약을 해지하였다'가 각 33.3%이며, 2년 초과 4년 이하는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 100.0%로 나타남.

〈표 3-45〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_성희롱

(n=5, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	장기요양요원에 게 참여라고 하였다		신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다		신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다		고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다		수급자의 계약을 해지하였다	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(5)	1	20.0	4	80.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0
서비스 유형	방문요양	(5)	1	20.0	4	80.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0
시설 소재지	미추홀구	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	부평구	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	서구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
성별	남성	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(4)	0	0.0	3	75.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0
연령대	50대	(3)	0	0.0	2	66.7	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	60대	(2)	1	50.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
최종학 력	중졸 이하	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	고졸	(3)	1	33.3	2	66.7	1	33.3	1	33.3	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
소속 기관 수	1개	(2)	1	50.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	2개 이상	(3)	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
근속 기간	2년 이하	(3)	1	33.3	2	66.7	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(6) 인격무시발언

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 수급자(보호자)로부터 인격무시발언 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 88.1%, ‘있다’가 11.9%로 나타남
- 수급자(보호자)로부터 인격무시발언 피해 경험은 다음 〈표 3-46〉과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘있다’가 12.1%이며, 방문간호는 ‘있다’가 6.3%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 동구가 24.3%로 가장 높았고, 서구(17.5%), 남동구(16.3%), 계양구(14.8%), 강화-옹진군(13.1%), 연수구(10.9%), 미추홀구(8.7%), 중구(8.0%), 부평구(4.2%)순임.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’가 96.6%, ‘있다’가 3.4%로 나타남, 여성은 ‘없다’가 87.7%, ‘있다’가 12.3%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘없다’ 91.8%, ‘있다’ 8.2%, 50대는 ‘없다’ 87.6%, ‘있다’ 12.4%, 60대는 ‘없다’ 87.4%, ‘있다’ 12.6%, 70대 이상은 ‘없다’ 90.6%, ‘있다’ 9.4%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘없다’가 85.6%, ‘있다’가 14.4%, 고졸은 ‘없다’가 88.9%, ‘있다’가 11.1%, 전문대졸 이상은 ‘없다’가 90.4%, ‘있다’가 9.6%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’가 94.6%, ‘있다’가 5.4%, 2년 초과 4년 이하는 ‘있다’가 89.6%, ‘없다’가 10.4%, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’가 83.8%, ‘있다’가 16.2%, 6년 초과는 ‘없다’가 84.0%, ‘있다’가 16.0%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’가 88.4% ‘있다’가 11.6%이며, 2개 이상인 집단은 ‘없다’가 87.0%, ‘있다’가 13.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’가 91.9%, ‘있다’가 8.1%, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’가 86.1% ‘있다’가 13.9%, 4년 초과 6년 이하는 ‘있다’가 83.7%, ‘없다’가 16.3%, 6년 초과는 ‘있다’가 83.5%, ‘없다’가 16.5%임.

〈표 3-46〉 수급자로부터 인권침해 경험_인격무시발언

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	635	88.1	86	11.9
서비스 유형	방문요양	(705)	620	87.9	85	12.1
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	23	92.0	2	8.0
	동구	(37)	28	75.7	9	24.3
	미추홀구	(126)	115	91.3	11	8.7
	연수구	(64)	57	89.1	7	10.9
	남동구	(123)	103	83.7	20	16.3
	부평구	(144)	138	95.8	6	4.2
	계양구	(61)	52	85.2	9	14.8
	서구	(80)	66	82.5	14	17.5
	강화·옹진군	(61)	53	86.9	8	13.1
성별	남성	(29)	28	96.6	1	3.4
	여성	(692)	607	87.7	85	12.3
연령대	40대 이하	(49)	45	91.8	4	8.2

	50대	(186)	163	87.6	23	12.4
	60대	(422)	369	87.4	53	12.6
	70대 이상	(64)	58	90.6	6	9.4
최종학 력	중졸 이하	(222)	190	85.6	32	14.4
	고졸	(395)	351	88.9	44	11.1
	전문대졸 이상	(104)	94	90.4	10	9.6
총 근무 기간	2년 이하	(203)	192	94.6	11	5.4
	2년 초과 4년 이하	(144)	129	89.6	15	10.4
	4년 초과 6년 이하	(130)	109	83.8	21	16.2
	6년 초과	(244)	205	84.0	39	16.0
소속 기관 수	1개	(536)	474	88.4	62	11.6
	2개 이상	(185)	161	87.0	24	13.0
근속 기간	2년 이하	(333)	306	91.9	27	8.1
	2년 초과 4년 이하	(187)	161	86.1	26	13.9
	4년 초과 6년 이하	(86)	72	83.7	14	16.3
	6년 초과	(115)	96	83.5	19	16.5

나. 경험 회수

- 수급자(보호자)로부터 인격무시발언 피해를 경험한 응답자(n=86)를 대상으로 경험 회수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 55.8%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’(24.4%), ‘종종 있었다’(15.1%) 등의 순으로 이어짐
- 수급자로부터 인격무시 발언 회수는 다음 <표 3-47>과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’ 55.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(24.7%), ‘종종 있었다’(15.3%), ‘대부분 그랬다’(4.7%)순이며, 방문간호는 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 계양구가 88.9%로 가장 높았고, 부평구(66.7%), 남동구(65.0%), 미추홀구(54.5%), 서구(50.0%), 동구(44.4%), 연수구(42.9%), 강화-옹진군(37.5%) 순이고, ‘가끔 있었다’는 강화-옹진군이 50.0%로 가장 높았고 서구(35.7%), 부평구(33.3%), 남동구(25.0%), 미추홀구(18.2%), 연수구(14.3%), 동구 및 계양구(11.1%) 순임.
- ‘종종 있었다’는 중구가 100.0%로 가장 높았고, 동구(33.3%), 연수구(28.6%), 미추홀구(27.3%), 강화-옹진군(12.5%), 서구(7.1%), 남동구(5.0%)의 순이며, ‘대부분 그랬다’는 연수구가 14.3%로 가장 높았고, 동구(11.0%), 서구(7.1%), 남동구(5.0%)의 순으로 나타남.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘극히 드물다’가 100.0%, 여성은 ‘극히 드물다’가 55.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(24.7%), ‘종종 있었다’(15.3%), ‘대부분 그랬다’(4.7%) 순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘가끔 있었다’가 75.0%, ‘종종 있었다’가 25.0%, 50대는 ‘극히 드물다’가 43.5%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 26.1%, ‘대부분 그랬다’는 4.3%로 나타났으며, 60대는 ‘극히 드물다’가 67.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(18.9%), ‘종종 있었다’(7.5%), ‘가끔 있었다’(5.7%) 순이었고, 70대 이상은 ‘극히 드물다’, ‘가끔 있었다’, ‘종종 있었다’가 각 33.3%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 71.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 12.5%, ‘대부분 그랬다’(3.1%)의 순이며, 고졸은 ‘극히 드물다’가 45.5%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(29.5%), ‘종종 있었다’(18.2%), ‘대부분 그랬다’(6.8%) 순이고, 전문대졸 이상은 ‘극히 드물다’가 50.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(40.0%), ‘종종 있었다’(10.0%)순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 63.6%으로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(27.3%), ‘종종 있었다’(9.1%)의 순이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’가 46.7%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(33.3%), ‘종종 있었다’(20.0%)로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 19.0%, ‘대부분 그랬다’(4.8%)로 나타났으며, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 56.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(23.1%), ‘종종 있었다’(12.8%), ‘대부분 그랬다’(7.7%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 56.5%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(24.2%), ‘종종 있었다’(14.5%), ‘대부분 그랬다’(4.8%)의 순이며, 소속기관이 2개 이상은 ‘극히 드물다’가 54.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘종종 있었다’(16.7%), ‘대부분 그랬다’(4.2%)의 순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하가 ‘극히 드물다’가 59.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(22.2%), ‘종종 있었다’(14.8%), ‘대부분 그랬다’(3.7%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’는 각 34.6%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(19.2%), ‘대부분 그랬다’(11.5%)순임.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 78.6%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(14.3%), ‘종종 있었다’(7.1%)의 순이며, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 63.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(21.1%), ‘종종 있었다’(15.8%)의 순으로 나타남.

〈표 3-47〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_인격 무시발언

(n=86, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(86)	48	55.8	21	24.4	13	15.1	4	4.7
서비스 유형	방문요양	(85)	47	55.3	21	24.7	13	15.3	4	4.7
	방문간호	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(2)	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	동구	(9)	4	44.4	1	11.1	3	33.3	1	11.1
	미추홀구	(11)	6	54.5	2	18.2	3	27.3	0	0.0
	연수구	(7)	3	42.9	1	14.3	2	28.6	1	14.3
	남동구	(20)	13	65.0	5	25.0	1	5.0	1	5.0
	부평구	(6)	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0
	계양구	(9)	8	88.9	1	11.1	0	0.0	0	0.0
	서구	(14)	7	50.0	5	35.7	1	7.1	1	7.1
	강화·옹진군	(8)	3	37.5	4	50.0	1	12.5	0	0.0
성별	남성	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(85)	47	55.3	21	24.7	13	15.3	4	4.7
연령대	40대 이하	(4)	0	0.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	50대	(23)	10	43.5	6	26.1	6	26.1	1	4.3
	60대	(53)	36	67.9	10	18.9	4	7.5	3	5.7
	70대 이상	(6)	2	33.3	2	33.3	2	33.3	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(32)	23	71.9	4	12.5	4	12.5	1	3.1
	고졸	(44)	20	45.5	13	29.5	8	18.2	3	6.8
	전문대졸 이상	(10)	5	50.0	4	40.0	1	10.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(11)	7	63.6	3	27.3	1	9.1	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(15)	7	46.7	5	33.3	3	20.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(21)	12	57.1	4	19.0	4	19.0	1	4.8
	6년 초과	(39)	22	56.4	9	23.1	5	12.8	3	7.7
소속 기관 수	1개	(62)	35	56.5	15	24.2	9	14.5	3	4.8
	2개 이상	(24)	13	54.2	6	25.0	4	16.7	1	4.2
근속 기간	2년 이하	(27)	16	59.3	6	22.2	4	14.8	1	3.7
	2년 초과 4년 이하	(26)	9	34.6	9	34.6	5	19.2	3	11.5
	4년 초과 6년 이하	(14)	11	78.6	2	14.3	1	7.1	0	0.0
	6년 초과	(19)	12	63.2	4	21.1	3	15.8	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- 수급자(보호자)로부터 인격무시 발언 피해를 경험한 응답자(n=86)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견뎌’이 69.8%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자제요청 및 즉시 경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’(각 19.8%) 등의 순으로 이어짐.
- 수급자로부터 인권침해 경험 횟수는 다음 <표 3-48>과 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그냥 참고 견뎌’이 70.6%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(18.8%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.2%)의 순이며, 방문간호는 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 100.0%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 중구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(85.7%), 강화-옹진군(75.0%), 미추홀구(72.7%), 연수구(71.4%), 동구, 부평구, 계양구가 각 66.7% 남동구(55.0%)의 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 계양구가 33.3%로 가장 높았고, 서구(28.6%), 부평구(16.7%), 강화-옹진군(12.5%), 동구(11.1%), 미추홀구(9.1%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 100.0%이고, 여성은 ‘그냥 참고 견뎌’가 70.6%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(18.8%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.2%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’이 100.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’가 25.0%, 50대는 ‘그냥 참고 견뎌’이 78.3%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(26.1%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(17.4%)순임.
- 60대는 ‘그냥 참고 견뎌’이 66.0%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(22.6%), 자제 요청 및 즉시경고(15.1%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.9%)의 순이며, 70대 이상은 ‘그냥 참고 견뎌’(50.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(30.0%), ‘자제요청 및 즉시경고’(20.0%)의 순임.
- 최종 학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’이 68.8%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(28.1%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(21.9%) 순이며, 고졸은 ‘그냥 참고 견뎌’이 72.7%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(15.9%), ‘자제요청 및 즉시경고’(13.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.3%) 순이며, 전문대졸 이상은

‘그냥 참고 견딤’이 60.0%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(30.0%), ‘자제요청 및 즉시경고’(20.0%)의 순으로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’(81.8%)를 제외하고 나머지는 9.1%로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 66.7%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(33.3%), ‘자제요청 및 즉시경고’(26.7%)로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 76.2%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(12.5%) 순이었으며, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 57.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(31.6%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(10.5%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’이 66.1%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(22.6%), ‘자제요청 및 즉시경고’(19.4%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(1.6%)의 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’은 79.2%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(12.5%)의 순임.
- 근속기간에 따라 살펴보면, 2년 이하가 ‘그냥 참고 견딤’이 74.1%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(25.9%), ‘자제요청 및 즉시경고’(14.8%), ‘녹취 사전 고지 및 법규위반 공지’(3.7%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 73.1%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(23.1%), ‘자제요청 및 즉시경고’(15.4%)의 순으로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 71.4%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(21.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(14.3%)의 순이며 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 57.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(31.6%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(10.5%)의 순으로 나타남.

〈표 3-48〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_인격 무시발언

(n=86, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(86)	60	69.8	17	19.8	1	1.2	17	19.8
서비스 유형	방문요양	(85)	60	70.6	17	20.0	1	1.2	16	18.8
	방문간호	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
시설 소재지	중구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(9)	6	66.7	1	11.1	0	0.0	3	33.3
	미추홀구	(11)	8	72.7	1	9.1	0	0.0	4	36.4
	연수구	(7)	5	71.4	0	0.0	0	0.0	2	28.6
	남동구	(20)	11	55.0	6	30.0	1	5.0	5	25.0
	부평구	(6)	4	66.7	1	16.7	0	0.0	1	16.7
	계양구	(9)	6	66.7	3	33.3	0	0.0	0	0.0
	서구	(14)	12	85.7	4	28.6	0	0.0	0	0.0
성별	강화-용진군	(8)	6	75.0	1	12.5	0	0.0	2	25.0
	남성	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	여성	(85)	60	70.6	17	20.0	1	1.2	16	18.8
연령대	40대 이하	(4)	4	100.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(23)	18	78.3	6	26.1	0	0.0	4	17.4
	60대	(53)	35	66.0	8	15.1	1	1.9	12	22.6
	70대 이상	(6)	3	50.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7
최종학력	중졸 이하	(32)	22	68.8	9	28.1	0	0.0	7	21.9
	고졸	(44)	32	72.7	6	13.6	1	2.3	7	15.9
	전문대졸 이상	(10)	6	60.0	2	20.0	0	0.0	3	30.0
총 근무기간	2년 이하	(11)	9	81.8	1	9.1	1	9.1	1	9.1
	2년 초과 4년 이하	(15)	10	66.7	4	26.7	0	0.0	5	33.3
	4년 초과 6년 이하	(21)	16	76.2	4	19.0	0	0.0	5	23.8
	6년 초과	(39)	25	64.1	8	20.5	0	0.0	6	15.4
소속기관 수	1개	(62)	41	66.1	12	19.4	1	1.6	14	22.6
	2개 이상	(24)	19	79.2	5	20.8	0	0.0	3	12.5
근속기간	2년 이하	(27)	20	74.1	4	14.8	1	3.7	7	25.9
	2년 초과 4년 이하	(26)	19	73.1	4	15.4	0	0.0	6	23.1
	4년 초과 6년 이하	(14)	10	71.4	3	21.4	0	0.0	2	14.3
	6년 초과	(19)	11	57.9	6	31.6	0	0.0	2	10.5

라. 미보고 이유

○ 〈표 3-49〉 및 〈표 3-50〉과 같이 미보고 이유로는 ‘환자라고 이해해서’(48.8%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(41.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(23.6%) 등의 순으로 나타났으며, 모두 방문요양보호사의 응답임.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 연수구가 60.0%로 가장 높았고, 계양구(55.6%), 남동구 및 강화-옹진군(50.0%) 등의 순이고 ‘환자라고 이해해서’는 중구가 100.0%로 가장 높았고, 계양구(88.9%), 미추홀구(62.5%) 등의 순임.
- ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 부평구가 40.0%로 가장 높았고, 남동구(37.5%), 서구(35.7%) 등의 순이며, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 강화-옹진군이 66.7%로 가장 높았고, 연수구(20.0%), 미추홀구 및 남동구(12.5%) 등의 순임.
- ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’미추홀구가 37.5%로 가장 높았고, 동구 및 서구(28.6%), 강화-옹진군(16.7%) 등의 순이며, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 동구가 28.6%, 미추홀구가 12.5%였고, ‘대처 방법을 잘 몰라서’는 미추홀구가 25.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없고, 여성은 ‘환자라고 이해해서’가 48.6%가 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(41.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(28.6%) 등의 순임.
- 연령별로 보면, 40대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 75.0%, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’가 25.0%이며, 50대는 ‘환자라고 이해해서’가 60.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(30.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(25.0%) 등의 순임.
- 60대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 44.2%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(41.9%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(23.3%) 등의 순이며, 70대 이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘환자라고 이해해서’와 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 40.0%, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 20.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 55.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(40.7%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(25.9%) 등의 순이고, 고졸은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 40.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(24.3%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(16.2%) 순이며, 전문대졸 이상은 ‘환자라고 이해해서’가 62.5%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(50.0%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(25.0%)순임.

- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 54.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(45.5%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(27.3%) 등의 순이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 54.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(36.4%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(27.3%) 등의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 58.8%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(41.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(23.5%) 등의 순이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 51.5%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(39.4%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(21.2%) 등의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘환자라고 이해해서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(48.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(18.0%) 등의 순이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘환자라고 이해해서’가 45.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(36.4%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(27.3%)등의 순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 47.8%로 가장 높았고, ‘자제요청 등으로 해결되어서’(39.1%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(26.1%) 등의 순임.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(45.0%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(15.0%)로 나타났으며, 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 41.7%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(33.3%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(25.0%) 등의 순임.
- 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 58.8%, ‘자제요청 등으로 해결되어서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 17.6%, ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’ 5.9%순으로 나타남.

〈표 3-49〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_인격 무시발언(1/2)

(n=72, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일 자리를 잃을까봐	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(72)	30	41.7	35	48.6	17	23.6	9	12.5
서비스유 형	방문요양	(72)	30	41.7	35	48.6	17	23.6	9	12.5
시설 소재지	중구	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(7)	3	42.9	3	42.9	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(8)	1	12.5	5	62.5	1	12.5	1	12.5
	연수구	(5)	3	60.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0
	남동구	(16)	8	50.0	4	25.0	6	37.5	2	12.5
	부평구	(5)	2	40.0	3	60.0	2	40.0	0	0.0
	계양구	(9)	5	55.6	8	88.9	3	33.3	0	0.0
	서구	(14)	5	35.7	6	42.9	5	35.7	1	7.1
성별	강화·옹진군	(6)	3	50.0	3	50.0	0	0.0	4	66.7
	여성	(72)	30	41.7	35	48.6	17	23.6	9	12.5
연령대	40대 이하	(4)	3	75.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0
	50대	(20)	6	30.0	12	60.0	5	25.0	1	5.0
	60대	(43)	19	44.2	18	41.9	10	23.3	6	14.0
	70대 이상	(5)	2	40.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0
최종학력	중졸 이하	(27)	11	40.7	15	55.6	7	25.9	5	18.5
	고졸	(37)	15	40.5	15	40.5	9	24.3	4	10.8
	전문대졸 이상	(8)	4	50.0	5	62.5	1	12.5	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(11)	3	27.3	6	54.5	5	45.5	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(11)	3	27.3	6	54.5	4	36.4	2	18.2
	4년 초과 6년 이하	(17)	7	41.2	10	58.8	1	5.9	4	23.5
	6년 초과	(33)	17	51.5	13	39.4	7	21.2	3	9.1
소속 기관 수	1개	(50)	24	48.0	25	50.0	9	18.0	7	14.0
	2개 이상	(22)	6	27.3	10	45.5	8	36.4	2	9.1
근속 기간	2년 이하	(23)	6	26.1	11	47.8	9	39.1	3	13.0
	2년 초과 4년 이하	(20)	10	50.0	9	45.0	2	10.0	2	10.0
	4년 초과 6년 이하	(12)	4	33.3	5	41.7	3	25.0	4	33.3
	6년 초과	(17)	10	58.8	10	58.8	3	17.6	0	0.0

〈표 3-50〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_인격무시발언(2/2)

(n=72, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서		도움을 받을 수 있는 곳이 없어서		대처 방법을 잘 몰라서	
			n	%	n	%	n	%
계		(72)	12	16.7	3	4.2	2	2.8
서비스 유형	방문요양	(72)	12	16.7	3	4.2	2	2.8
시설 소재지	중구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(7)	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	미추홀구	(8)	3	37.5	1	12.5	2	25.0
	연수구	(5)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(16)	2	12.5	0	0.0	0	0.0
	부평구	(5)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(9)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(14)	4	28.6	0	0.0	0	0.0
강화·옹진군	(6)	1	16.7	0	0.0	0	0.0	
성별	여성	(72)	12	16.7	3	4.2	2	2.8
연령대	40대 이하	(4)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(20)	4	20.0	1	5.0	2	10.0
	60대	(43)	8	18.6	2	4.7	0	0.0
	70대 이상	(5)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(27)	4	14.8	2	7.4	0	0.0
	고졸	(37)	6	16.2	0	0.0	1	2.7
	전문대졸 이상	(8)	2	25.0	1	12.5	1	12.5
총 근무 기간	2년 이하	(11)	2	18.2	1	9.1	1	9.1
	2년 초과 4년 이하	(11)	1	9.1	0	0.0	1	9.1
	4년 초과 6년 이하	(17)	2	11.8	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(33)	7	21.2	2	6.1	0	0.0
소속 기관 수	1개	(50)	7	14.0	2	4.0	2	4.0
	2개 이상	(22)	5	22.7	1	4.5	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(23)	3	13.0	2	8.7	1	4.3
	2년 초과 4년 이하	(20)	3	15.0	0	0.0	1	5.0
	4년 초과 6년 이하	(12)	3	25.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(17)	3	17.6	1	5.9	0	0.0

마. 보고 후 조치

- 〈표 3-51〉 및 〈표 3-52〉와 같이 수급자(보호자)로부터 인격무시발언 피해 후 보고한 응답자(n=17)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 41.2%로 가장 많았고, 다음으로 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’(29.4%), ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(23.5%) 등의 순임.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'가 43.8%로 가장 높았고, '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'(31.3%), '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'(25.0%) 등의 순이고, 방문간호는 '수급자의 계약을 해지하였다'가 100.0%임.
- 시설의 소재지별로 살펴보면, 중구, 계양구, 서구는 해당사항이 없었음. '모르는 척 아무런 조치가 없었다'는 강화-옹진군이 50.0%, 미추홀구가 25.0%이며, '장기요양요원에게 참으라고 하였다'는 미추홀구와 강화-옹진군이 각 50.0%이고, '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'는 연수구는 50.0%로 가장 높았고, 남동구(40.0%), 미추홀구(25.0%)순임.
- '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'는 부평구가 100.0%로 가장 높았고, 동구(66.7%), 연수구와 강화-옹진군(50.0%)이며, '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'는 부평구가 100.0%로 가장 높았고, 강화-옹진군(50.0%), 동구(33.3%) 등의 순이고, '수급자의 계약을 해지하였다'는 동구가 33.3%, '기타'는 남동구가 20.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 '장기요양요원에게 참으라고 하였다'와 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 각 100.0%이고, 여성은 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'는 43.8%로 가장 높았고, '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'(31.3%), '모르는 척 아무런 조치가 없었다'와 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'(18.8%)로 나타남.
- 연령별로 보면, 50대는 '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'가 50.0%, '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다', '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다', '수급자의 계약을 해지하였다'가 각 25.0%임.
- 60대는 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'가 50.0%로 가장 높았고, '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'(33.3%), '모르는 척 아무런 조치가 없었다', '장기요양요원에게 참으라고 하였다', '신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다'(16.7%)의 순이며, 70대 이상은 '모르는 척 아무런 조치가 없었다'와 '장기요양요원에게 참으라고 하였다'가 각 100.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'와 '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'가 각 42.9%로 가장 높았고, '모르는 척 아무런

조치가 없었다’(28.6%), ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘기타’(14.3%)의 순임.

- 고졸은 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’와 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 각 42.9%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’(28.6%), ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’(14.3%) 순이고, 전문대졸 이상은 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 33.3%임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’와 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 100.0%이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’가 40.0%, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 20.0%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’(40.0%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(20.0%) 순이며, 6년 초과는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 33.3%로 가장 높았고, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’, ‘기타’가 각 16.7%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 42.9%로 가장 높았고, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’(28.6%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’와 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(21.4%) 등의 순으로 나타났고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 33.3%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’가 71.4%로 가장 높았고, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’(57.1%), ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’(28.6%) 등의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘신고 즉시 장기요양요

원을 지원하였다'가 50.0%로 가장 높았고, '모르는 척 아무런 조치가 없었다'(33.3%), '장기요양요원에게 참으라고 하였다'와 '수급자의 계약을 해지하였다'(16.7%) 순임.

- 4년 초과 6년 이하는 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다', '수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다'와 '기타'는 각 50.0%이고, 6년 초과는 '모르는 척 아무런 조치가 없었다'와 '신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다'가 각 50.0%로 나타남.

〈표 3-51〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_인격 무시발언(1/2)

(n=17, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	모르는 척 아무런 조치가 없었다		장기요양요원 에게 참으라고 하였다		신고 즉시 장기요양요원 을 지원하였다		신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(17)	3	17.6	3	17.6	4	23.5	7	41.2
서비스 유형	방문요양	(16)	3	18.8	3	18.8	4	25.0	7	43.8
	방문간호	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(3)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	미추홀구	(4)	1	25.0	2	50.0	1	25.0	1	25.0
	연수구	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	남동구	(5)	1	20.0	0	0.0	2	40.0	1	20.0
	부평구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	강화·옹진군	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
성별	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	여성	(16)	3	18.8	2	12.5	3	18.8	7	43.8
연령대	50대	(4)	0	0.0	0	0.0	2	50.0	1	25.0
	60대	(12)	2	16.7	2	16.7	2	16.7	6	50.0
	70대 이상	(1)	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(7)	2	28.6	1	14.3	1	14.3	3	42.9
	고졸	(7)	0	0.0	2	28.6	3	42.9	3	42.9
	전문대졸 이상	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	1	33.3
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	2년 초과 4년 이하	(5)	1	20.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	1	20.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0
	6년 초과	(6)	1	16.7	1	16.7	1	16.7	2	33.3
소속 기관 수	1개	(14)	3	21.4	2	14.3	3	21.4	6	42.9
	2개 이상	(3)	0	0.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3
근속 기간	2년 이하	(7)	0	0.0	2	28.6	1	14.3	5	71.4
	2년 초과 4년 이하	(6)	2	33.3	1	16.7	3	50.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	6년 초과	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0

〈표 3-52〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_인격무시발언(2/2)

(n=17, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다		수급자의 계약을 해지하였다		기타	
			n	%	n	%	n	%
계		(17)	5	29.4	1	5.9	1	5.9
서비스 유형	방문요양	(16)	5	31.3	0	0.0	1	6.3
	방문간호	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0
시설 소재지	동구	(3)	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	미추홀구	(4)	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	1	20.0	0	0.0	1	20.0
	부평구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	강화-옹진군	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(16)	5	31.3	1	6.3	1	6.3
연령대	50대	(4)	1	25.0	1	25.0	0	0.0
	60대	(12)	4	33.3	0	0.0	1	8.3
	70대 이상	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(7)	3	42.9	0	0.0	1	14.3
	고졸	(7)	1	14.3	0	0.0	0	0.0
	전문대졸 이상	(3)	1	33.3	1	33.3	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(5)	1	20.0	1	20.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	2	40.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(6)	1	16.7	0	0.0	1	16.7
소속 기관 수	1개	(14)	4	28.6	1	7.1	1	7.1
	2개 이상	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(7)	4	57.1	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(6)	0	0.0	1	16.7	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(7) 무리한 요구

가. 경험 여부

○ 전체 응답자(n=721)를 대상으로 수급자(보호자)로부터 무리한 요구 피해 경험이 있는지 조사한 결과, 〈표 3-53〉과 같이 ‘없다’가 86.8%, ‘있다’가 13.2%로 나타남.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘있다’ 13.3%이며, 방문간호는 ‘있다’ 6.3%임.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 동구가 24.3%로 가장 높았고, 계양구(18.0%), 강화-옹진군(16.4%), 서구(16.3%), 남동구(13.8%), 중구(12.0%), 미추홀구(11.1%), 연수구(10.9%), 부평구(7.6%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘있다’ 10.3%이고, 여성은 ‘있다’ 13.3%임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘없다’ 91.8%, ‘있다’ 8.2%, 50대는 ‘없다’ 87.6%, ‘있다’ 12.4%, 60대는 ‘없다’ 86.0%, ‘있다’ 14.0%로 나타남. 70대 이상은 ‘없다’ 85.9%, ‘있다’ 14.1%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘없다’ 86.5%, ‘있다’ 13.5%이며, 고졸은 ‘없다’ 86.6%, ‘있다’ 13.4%이고, 전문대졸 이상은 ‘없다’ 88.5%, ‘있다’ 11.5%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 92.6%, ‘있다’ 7.4%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘있다’ 88.9%, ‘없다’ 11.1%이고, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’ 83.8%, ‘있다’ 16.2%이며, 6년 초과는 ‘없다’ 82.4%, ‘있다’ 17.6%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘있다’ 12.9%, 2개 이상인 집단은 ‘있다’ 14.1%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 89.8%, ‘있다’ 10.2%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’ 85.0%, ‘있다’ 15.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘있다’ 84.9%, ‘없다’ 15.1%, 6년 초과는 ‘있다’ 82.6%, ‘없다’ 17.4%임.

〈표 3-53〉 수급자로부터 인권침해 경험_무리한 요구

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	626	86.8	95	13.2
서비스 유형	방문요양	(705)	611	86.7	94	13.3
	방문간호	(16)	15	93.8	1	6.3
시설 소재지	중구	(25)	22	88.0	3	12.0
	동구	(37)	28	75.7	9	24.3
	미추홀구	(126)	112	88.9	14	11.1
	연수구	(64)	57	89.1	7	10.9
	남동구	(123)	106	86.2	17	13.8
	부평구	(144)	133	92.4	11	7.6
	계양구	(61)	50	82.0	11	18.0
	서구	(80)	67	83.8	13	16.3
성별	강화-옹진군	(61)	51	83.6	10	16.4
	남성	(29)	26	89.7	3	10.3
	여성	(692)	600	86.7	92	13.3
연령대	40대 이하	(49)	45	91.8	4	8.2
	50대	(186)	163	87.6	23	12.4
	60대	(422)	363	86.0	59	14.0
	70대 이상	(64)	55	85.9	9	14.1
최종학 력	중졸 이하	(222)	192	86.5	30	13.5
	고졸	(395)	342	86.6	53	13.4
	전문대졸 이상	(104)	92	88.5	12	11.5
총 근무 기간	2년 이하	(203)	188	92.6	15	7.4
	2년 초과 4년 이하	(144)	128	88.9	16	11.1
	4년 초과 6년 이하	(130)	109	83.8	21	16.2
	6년 초과	(244)	201	82.4	43	17.6
소속 기관 수	1개	(536)	467	87.1	69	12.9
	2개 이상	(185)	159	85.9	26	14.1
근속 기간	2년 이하	(333)	299	89.8	34	10.2
	2년 초과 4년 이하	(187)	159	85.0	28	15.0
	4년 초과 6년 이하	(86)	73	84.9	13	15.1
	6년 초과	(115)	95	82.6	20	17.4

나. 경험 횟수

○ 수급자(보호자)로부터 무리한 요구 피해를 경험한 응답자(n=95)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 48.4%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’(27.4%), ‘종종 있었다’(18.9%) 등의 순으로 이어짐.

○ 수급자로부터 인권침해 경험 횟수는 다음 〈표 3-54〉와 같음.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’ 48.9%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(26.6%), ‘종종 있었다’(19.1%), ‘대부분 그랬다’(5.3%)순이며, 방문간호는 ‘가끔 있었다’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 계양구가 90.9%로 가장 높았고, 서구(61.5%), 남동구(58.8%), 동구(55.6%), 부평구(45.5%), 미추홀구(35.7%), 중구(33.3%), 연수구(14.3%), 강화-옹진군(10.0%)로 나타났으며, ‘가끔 있었다’는 강화-옹진군이 70.0%로 가장 높았고, 연수구(42.9%), 부평구(36.4%), 서구(30.8%), 미추홀구(21.4%), 남동구(17.6%), 동구(11.1%), 계양구(9.1%)순임.
- ‘종종 있었다’는 중구가 66.7%로 가장 높았고, 미추홀구(42.9%), 연수구(28.6%), 부평구(18.2%), 남동구(17.6%), 동구(11.1%), 강화-옹진군(10.0%), 서구(7.7%)순이며, ‘대부분 그랬다’는 동구가 22.2%로 가장 높았고, 연수구(14.3%), 강화-옹진군(10.0%), 남동구(5.9%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘극히 드물다’가 66.7%, ‘종종 있었다’가 33.3%로 나타났으며, 여성은 ‘극히 드물다’가 48.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(28.3%), ‘종종 있었다’(18.5%), ‘대부분 그랬다’(5.4%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘종종 있었다’가 75.0%, ‘대부분 그랬다’가 25.0%이며, 50대는 ‘극히 드물다’가 39.1%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(34.8%), ‘종종 있었다’(26.1%)의 순임.
- 60대의 경우 ‘극히 드물다’가 54.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(30.5%), ‘종종 있었다’(10.2%), ‘대부분 그랬다’(5.1%)의 순이며, 70대 이상은 ‘극히 드물다’가 55.6%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(33.3%), ‘대부분 그랬다’(11.1%)순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 63.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(20.0%), ‘종종 있었다’(13.3%), ‘대부분 그랬다’(3.3%)의 순이며, 고졸은 ‘극히 드물다’가 43.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(32.1%), ‘종종 있었다’(18.9%), ‘대부분 그랬다’(5.7%), 전문대졸 이상은 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 33.3%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(25.0%), ‘대부분 그랬다’(8.3%)의 순으로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 46.7%로 가장 높았고, 종종 그랬다(33.3%), ‘가끔 있었다’(20.0%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’가

50.0%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(31.3%), 가끔 그랬다(12.5%), ‘대부분 그랬다’(6.3%)의 순임.

- 4년 초과 6년 이하는 가끔 그랬다가 42.9%로 가장 높았고, ‘극히 드물다’(33.3%), 종종 그랬다(19.0%), ‘대부분 그랬다’(4.8%)로 나타났고, 6년 초과는 ‘극히 드물다’는 55.8%로 가장 높았고, 가끔 그랬다(27.9%), 종종 그랬다(9.3%), ‘대부분 그랬다’(7.0%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 52.2%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(23.2%), ‘종종 있었다’(18.8%), ‘대부분 그랬다’(5.8%)순이며, 소속기관이 2개 이상은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 38.5%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(19.2%), ‘대부분 그랬다’(3.8%)순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 52.9%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(23.5%), ‘가끔 있었다’(14.7%), ‘대부분 그랬다’(8.8%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘가끔 있었다’가 53.6%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(25.0%), ‘극히 드물다’(17.9%), ‘대부분 그랬다’(3.6%)순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 61.5%로 가장 높았고 ‘가끔 있었다’(23.1%), ‘종종 있었다’ 및 ‘대부분 그랬다’(7.7%)의 순이며 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 75.0%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(15.0%), ‘종종 있었다’(10.0%)로 나타남.

〈표 3-54〉 수급자로부터 인권침해 경험 횟수_무리한 요구

(n=95, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(95)	46	48.4	26	27.4	18	18.9	5	5.3
서비스 유형	방문요양	(94)	46	48.9	25	26.6	18	19.1	5	5.3
	방문간호	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(3)	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0
	동구	(9)	5	55.6	1	11.1	1	11.1	2	22.2
	미추홀구	(14)	5	35.7	3	21.4	6	42.9	0	0.0
	연수구	(7)	1	14.3	3	42.9	2	28.6	1	14.3
	남동구	(17)	10	58.8	3	17.6	3	17.6	1	5.9
	부평구	(11)	5	45.5	4	36.4	2	18.2	0	0.0
	계양구	(11)	10	90.9	1	9.1	0	0.0	0	0.0
서구		(13)	8	61.5	4	30.8	1	7.7	0	0.0

	강화-웅진군	(10)	1	10.0	7	70.0	1	10.0	1	10.0
성별	남성	(3)	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	여성	(92)	44	47.8	26	28.3	17	18.5	5	5.4
연령대	40대 이하	(4)	0	0.0	0	0.0	3	75.0	1	25.0
	50대	(23)	9	39.1	8	34.8	6	26.1	0	0.0
	60대	(59)	32	54.2	18	30.5	6	10.2	3	5.1
	70대 이상	(9)	5	55.6	0	0.0	3	33.3	1	11.1
최종학 력	중졸 이하	(30)	19	63.3	6	20.0	4	13.3	1	3.3
	고졸	(53)	23	43.4	17	32.1	10	18.9	3	5.7
	전문대졸 이상	(12)	4	33.3	3	25.0	4	33.3	1	8.3
총 근무 기간	2년 이하	(15)	7	46.7	3	20.0	5	33.3	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(16)	8	50.0	2	12.5	5	31.3	1	6.3
	4년 초과 6년 이하	(21)	7	33.3	9	42.9	4	19.0	1	4.8
	6년 초과	(43)	24	55.8	12	27.9	4	9.3	3	7.0
소속 기관 수	1개	(69)	36	52.2	16	23.2	13	18.8	4	5.8
	2개 이상	(26)	10	38.5	10	38.5	5	19.2	1	3.8
근속 기간	2년 이하	(34)	18	52.9	5	14.7	8	23.5	3	8.8
	2년 초과 4년 이하	(28)	5	17.9	15	53.6	7	25.0	1	3.6
	4년 초과 6년 이하	(13)	8	61.5	3	23.1	1	7.7	1	7.7
	6년 초과	(20)	15	75.0	3	15.0	2	10.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- 수급자(보호자)로부터 무리한 요구 피해를 경험한 응답자(n=95)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견뎌’이 71.6%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자제 요청 및 즉시 경고’(21.1%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(10.5%) 등의 순으로 이어짐.
- 수급자로부터 인권침해 대처 방법은 다음 <표 3-55>와 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그냥 참고 견뎌’이 72.3%로 가장 높았고, ‘자제 요청 및 즉시경고’(20.2%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(10.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규 위반 공지’(2.1%)순이며, 방문간호는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 중구, 연수구, 계양구가 각 100.0%로 가장 높았고, 서구(92.3%), 강화-웅진군(90.0%), 부평구(63.6%), 미추홀구(57.1%), 남동구(47.1%), 동구(33.3%)의 순이고, ‘자제요청 및 즉시경고’는 남동구가 47.1%로 가장 높았고, 동구(44.4%), 미추홀구(21.4%), 부평구(18.2%), 강화-웅진군(10.0%), 계양구(9.1%), 서구(7.7%)의 순이며, 녹취 사전 고지 및 법규위반 공지는 동구가 11.1%, 남동구가 5.9%이고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 미추홀구가 28.6%로 가장 높았고, 동구(22.2%), 부평구(18.2%), 남동구(11.8%)의 순임.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 66.7%, 기관 보고 후 서비스 종료가 33.3%로 나타났고, 여성은 ‘그냥 참고 견딤’이 73.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(19.6%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(9.8%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.2%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 75.0%, 자제 요청 및 즉시경고 25.0%로 나타났고, 50대는 ‘그냥 참고 견딤’이 78.3%로 가장 높았고, 자제 요청 및 즉시경고(17.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(8.7%)순임.
- 60대는 ‘그냥 참고 견딤’이 66.1%로 가장 높았고, 자제 요청 및 즉시경고(22.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(13.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(3.4%)순이며, 70대 이상은 ‘그냥 참고 견딤’이 88.9%, 자제 요청 및 즉시경고(22.2%)로 나타남.
- 최종 학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 86.7%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(20.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(10.0%)의 순이며, 고졸은 ‘그냥 참고 견딤’이 69.8%로 가장 높았고, 자제 요청 및 즉시경고(20.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(5.7%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(3.4%) 순이고, 전문대졸 이상은 ‘그냥 참고 견딤’이 41.7%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(33.3%), ‘자제요청 및 즉시경고’(25.0%)로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 53.3%로 가장 높았고, 자제 요청 및 즉시경고(26.7%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(13.3%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(6.7%)로 나타났고, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 87.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 12.5%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 85.7%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 12.5%로 나타났고, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 65.1%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(23.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.3%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’이 72.5%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(17.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.6%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.9%) 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’

이 69.2%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(30.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(7.7%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.3%)순임.

- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 61.8%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(29.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(14.7%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(2.9%)로 나타났으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 82.1%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(10.7%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(7.1%)로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 92.3%, 자제 요청 및 즉시경고가 15.4%이며, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 60.0%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(25.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(15.0%), ‘녹취 사전고지 및 법규위반 공지’(5.0%)임.

〈표 3-55〉 수급자로부터 인권침해 대처 방법_무리한 요구

(n=95, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(95)	68	71.6	20	21.1	2	2.1	10	10.5
서비스 유형	방문요양	(94)	68	72.3	19	20.2	2	2.1	10	10.6
	방문간호	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(9)	3	33.3	4	44.4	1	11.1	2	22.2
	미추홀구	(14)	8	57.1	3	21.4	0	0.0	4	28.6
	연수구	(7)	7	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(17)	8	47.1	8	47.1	1	5.9	2	11.8
	부평구	(11)	7	63.6	2	18.2	0	0.0	2	18.2
	계양구	(11)	11	100.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0
	서구	(13)	12	92.3	1	7.7	0	0.0	0	0.0
	강화-옹진군	(10)	9	90.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(3)	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3
	여성	(92)	68	73.9	18	19.6	2	2.2	9	9.8
연령대	40대 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(23)	18	78.3	4	17.4	0	0.0	2	8.7
	60대	(59)	39	66.1	13	22.0	2	3.4	8	13.6
	70대 이상	(9)	8	88.9	2	22.2	0	0.0	0	0.0
최종학력	중졸 이하	(30)	26	86.7	6	20.0	0	0.0	3	10.0
	고졸	(53)	37	69.8	11	20.8	2	3.8	3	5.7
	전문대졸 이상	(12)	5	41.7	3	25.0	0	0.0	4	33.3
총 근무기간	2년 이하	(15)	8	53.3	4	26.7	1	6.7	2	13.3
	2년 초과 4년 이하	(16)	14	87.5	2	12.5	0	0.0	2	12.5
	4년 초과 6년 이하	(21)	18	85.7	4	19.0	0	0.0	1	4.8
	6년 초과	(43)	28	65.1	10	23.3	1	2.3	5	11.6

소속 기관 수	1개	(69)	50	72.5	12	17.4	2	2.9	8	11.6
	2개 이상	(26)	18	69.2	8	30.8	0	0.0	2	7.7
근속 기간	2년 이하	(34)	21	61.8	10	29.4	1	2.9	5	14.7
	2년 초과 4년 이하	(28)	23	82.1	3	10.7	0	0.0	2	7.1
	4년 초과 6년 이하	(13)	12	92.3	2	15.4	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(20)	12	60.0	5	25.0	1	5.0	3	15.0

라. 미보고 이유

- <표 3-56> 및 <표 3-57>과 같이 미보고 이유로는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘환자라고 이해해서’(각 44.8%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(19.5%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(17.2%) 등의 순이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘환자라고 이해해서’가 45.3%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(44.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(17.4%)이며, 방문간호는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘자제요청 등으로 해결되어서’가 각 100.0%임
- 시설소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 계양구가 72.7%로 가장 높았고, 동구(62.5%), 연수구(57.1%) 등의 순이며, ‘환자라고 이해해서’는 계양구가 81.8%로 가장 높았고, 중구와 부평구(66.7%), 미추홀구(50.0%) 등의 순임.
- ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 서구가 38.5%로 가장 높았고, 남동구(31.3%), 미추홀구(20.0%)의 순이고, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까 봐’는 강화-옹진군이 70.0%로 가장 높았고, 미추홀구(20.0%) 연수구(14.3%) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’가 각 50.0%임. 여성은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘환자라고 이해해서’가 각 45.9%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(20.0%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(17.6%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(15.3%), ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’, ‘기타’(2.4%), ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’(1.2%)의 순임.
- 항목별로 가장 높은 응답률의 연령대를 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 60대 (50.9%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’는 70대 이상(22.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’는 70대 이상(33.3%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’

는 40대 이하(25.0%), ‘도움을 받을 수 있는 곳이 없어서’는 50대(4.8%), ‘대처 방법을 잘 몰라서’는 50대(4.8%)가 높음.

- 최종학력별로 보면 중졸 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 62.1%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(41.4%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(31.0%) 등의 순이며, 고졸은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 46.0%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(36.0%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(20.0%)등의 순임.
- 전문대졸 이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(37.5%), ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(25.0%) 등의 순으로 나타남.
- 근무기간별로 나누어 구체적으로 살펴보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(46.2%), ‘환자라고 이해해서’(38.5%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(13.1%)이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 46.7%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(40.0%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(20.0%)임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 47.6%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(38.1%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(19.0%)의 순이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(44.7%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(26.3%) 등의 순임.
- 소속기관이 1개인 집단은 ‘환자라고 이해해서’가 53.2%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(48.4%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(19.4%)이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 36.0%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’, ‘자제요청 등으로 해결되어서’, ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(24.0%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(20.0%) 등임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 35.5%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(32.3%), ‘자제요청 등으로 해결되어서’(25.8%) 등의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 46.2%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(38.5%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(19.2%)순임.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘환자라고 이해해서’가 53.8%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(46.2%), ‘수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐’(30.8%)로 나타났고, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 70.6%로 가장 높았고, ‘환자라고 이해해서’(58.8%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(17.6%) 등의 순임.

〈표 3-56〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구(1/2)

(n=87 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		환자라고 이해해서		자제요청 등으로 해결되어서		수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐		소문, 평판에 대한 두려움 때문에	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(87)	39	44.8	39	44.8	14	16.1	15	17.2	3	3.4
서비스 유형	방문요양	(86)	38	44.2	39	45.3	13	15.1	15	17.4	3	3.5
	방문간호	(1)	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(3)	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(8)	5	62.5	2	25.0	1	12.5	1	12.5	1	12.5
	미추홀구	(10)	5	50.0	5	50.0	2	20.0	2	20.0	0	0.0
	연수구	(7)	4	57.1	2	28.6	0	0.0	1	14.3	1	14.3
	남동구	(16)	6	37.5	5	31.3	5	31.3	2	12.5	1	6.3
	부평구	(9)	4	44.4	6	66.7	0	0.0	1	11.1	0	0.0
	계양구	(11)	8	72.7	9	81.8	1	9.1	0	0.0	0	0.0
	서구	(13)	3	23.1	6	46.2	5	38.5	1	7.7	0	0.0
강화·옹진군	(10)	3	30.0	2	20.0	0	0.0	7	70.0	0	0.0	
성별	남성	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	여성	(85)	39	45.9	39	45.9	13	15.3	15	17.6	2	2.4
연령대	40대 이하	(4)	2	50.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(21)	8	38.1	10	47.6	3	14.3	2	9.5	2	9.5
	60대	(53)	27	50.9	21	39.6	9	17.0	10	18.9	1	1.9
	70대 이상	(9)	2	22.2	5	55.6	2	22.2	3	33.3	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(29)	12	41.4	18	62.1	4	13.8	9	31.0	0	0.0
	고졸	(50)	23	46.0	18	36.0	10	20.0	5	10.0	1	2.0
	전문대졸 이상	(8)	4	50.0	3	37.5	0	0.0	1	12.5	2	25.0
총 근무 기간	2년 이하	(13)	6	46.2	5	38.5	3	23.1	2	15.4	2	15.4
	2년 초과 4년 이하	(15)	6	40.0	7	46.7	2	13.3	3	20.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(21)	8	38.1	10	47.6	4	19.0	4	19.0	1	4.8
	6년 초과	(38)	19	50.0	17	44.7	5	13.2	6	15.8	0	0.0
소속 기관 수	1개	(62)	30	48.4	33	53.2	8	12.9	9	14.5	2	3.2
	2개 이상	(25)	9	36.0	6	24.0	6	24.0	6	24.0	1	4.0
근속 기간	2년 이하	(31)	11	35.5	10	32.3	8	25.8	6	19.4	2	6.5
	2년 초과 4년 이하	(26)	10	38.5	12	46.2	2	7.7	4	15.4	1	3.8
	4년 초과 6년 이하	(13)	6	46.2	7	53.8	3	23.1	4	30.8	0	0.0
	6년 초과	(17)	12	70.6	10	58.8	1	5.9	1	5.9	0	0.0

〈표 3-57〉 수급자로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구(2/2)

(n=87, 단위 : 명, %)

구분	n	문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서		도움을 받을 수 있는 곳이 없어서		대처 방법을 잘 몰라서		기타	
		n	%	n	%	n	%	n	%
계	(87)	17	19.5	1	1.1	1	1.1	2	2.3
서비스 유형	방문요양	(86)	17	19.8	1	1.2	1	1.2	2.3
	방문간호	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0
	중구	(3)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0
시설 소재지	동구	(8)	2	25.0	0	0.0	0	0.0	0.0
	미추홀구	(10)	1	10.0	0	0.0	0	0.0	10.0
	연수구	(7)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0
	남동구	(16)	1	6.3	0	0.0	0	0.0	0.0
	부평구	(9)	3	33.3	1	11.1	1	11.1	0.0
	계양구	(11)	2	18.2	0	0.0	0	0.0	0.0
	서구	(13)	4	30.8	0	0.0	0	0.0	0.0
	강화-옹진군	(10)	4	40.0	0	0.0	0	0.0	10.0
성별	남성	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0
	여성	(85)	17	20.0	1	1.2	1	1.2	2.4
연령대	40대 이하	(4)	1	25.0	0	0.0	0	0.0	25.0
	50대	(21)	3	14.3	1	4.8	1	4.8	4.8
	60대	(53)	12	22.6	0	0.0	0	0.0	0.0
	70대 이상	(9)	1	11.1	0	0.0	0	0.0	0.0
최종학력	중졸 이하	(29)	8	27.6	0	0.0	0	0.0	0.0
	고졸	(50)	7	14.0	0	0.0	1	2.0	2.0
	전문대졸 이상	(8)	2	25.0	1	12.5	0	0.0	12.5
총 근무기간	2년 이하	(13)	2	15.4	0	0.0	0	0.0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(15)	1	6.7	0	0.0	1	6.7	6.7
	4년 초과 6년 이하	(21)	4	19.0	1	4.8	0	0.0	0.0
	6년 초과	(38)	10	26.3	0	0.0	0	0.0	2.6
소속 기관 수	1개	(62)	12	19.4	1	1.6	0	0.0	1.6
	2개 이상	(25)	5	20.0	0	0.0	1	4.0	4.0
근속 기간	2년 이하	(31)	6	19.4	1	3.2	1	3.2	3.2
	2년 초과 4년 이하	(26)	5	19.2	0	0.0	0	0.0	3.8
	4년 초과 6년 이하	(13)	3	23.1	0	0.0	0	0.0	0.0
	6년 초과	(17)	3	17.6	0	0.0	0	0.0	0.0

마. 보고 후 조치

○ 〈표 3-58〉 및 〈표 3-59〉와 같이 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 60.0%로 가장 많았고, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(30.0%) 등의 순임.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(30.0%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘수급자의 계약을 해지하였다’(20.0%) 등의 순으로 나타났으며, 방문간호는 해당사항이 없었음.
- 시설 소재지별로 살펴보면, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’는 미추홀구가 50.0%, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’는 미추홀구가 50.0%, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’는 미추홀구가 25.0%임. ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’는 동구, 남동구, 부평구가 각 50.0%임.
- ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’는 동구와 남동구가 각 100.0%였으며, 부평구(50.0%), 미추홀구(25.0%)순임. ‘수급자의 계약을 해지하였다’는 동구와 남동구가 각 50.0%이고, ‘기타’는 부평구가 50.0%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’가 각 100.0%였고, 여성은 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 66.7%로 가장 높았고, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(33.3%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’(22.2%), ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘기타’(11.1%)의 순이었음.
- 연령대별로 보면, 50대는 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 50.0%이고, 60대는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 62.5%로 가장 높았고, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(37.5%), ‘수급자의 계약을 해지하였다’(25.0%) 순임.
- 최종학력별로 살펴보면, 중졸 이하는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 100.0%로 가장 높았고, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(66.7%), ‘수급자의 계약을 해지하였다’(33.3%)의 순이고, 고졸은 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’ 및 ‘기타’가 각 33.3%임.
- 전문대졸 이상은 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’와 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 50.0%, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 25.0%임.

- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’와 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’가 각 50.0%이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 각 50.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘수급자의 계약을 해지하였다’(40.0%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’(20.0%)순임.
- 소속기관별로 살펴보면 소속기관이 1개인 집단은 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 62.5%로 가장 높았고, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’, ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자의 계약을 해지하였다’(25.0%), ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(12.5%) 순이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’와 ‘기타’가 각 50.0%로 나타남.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’ 및 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’(40.0%), ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’ 및 ‘신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다’(20.0%)로 나타남.
- 2년 초과 4년 이하는 ‘신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다’, ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’, ‘기타’는 각 50.0%이고, 6년 초과는 ‘수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다’와 ‘수급자의 계약을 해지하였다’가 각 66.7%, ‘모르는 척 아무런 조치가 없었다’가 33.3%임.

〈표 3-58〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_무리한 요구(1/2)

(n=10 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	모르는 척 아무런 조치가 없었다		장기요양요원 에게 참으라고 하였다		신고 즉시 장기요양요원 을 지원하였다		신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(10)	2	20.0	2	20.0	1	10.0	3	30.0
서비스 유형	방문요양	(10)	2	20.0	2	20.0	1	10.0	3	30.0
시설 소재지	동구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	미추홀구	(4)	2	50.0	2	50.0	1	25.0	0	0.0

	남동구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	부평구	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
성별	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	여성	(9)	2	22.2	1	11.1	0	0.0	3	33.3
연령대	50대	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(8)	1	12.5	1	12.5	1	12.5	3	37.5
최종학력	중졸 이하	(3)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	고졸	(3)	0	0.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	전문대졸 이상	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
총 근무기간	2년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	6년 초과	(5)	1	20.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0
소속기관 수	1개	(8)	2	25.0	2	25.0	1	12.5	2	25.0
	2개 이상	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
근속기간	2년 이하	(5)	1	20.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	6년 초과	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0

〈표 3-59〉 수급자로부터 인권침해 보고 후 조치_무리한 요구(2/2)

(n=10, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다		수급자의 계약을 해지하였다		기타	
			n	%	n	%	n	%
계		(10)	6	60.0	2	20.0	1	10.0
서비스 유형	방문요양	(10)	6	60.0	2	20.0	1	10.0
시설 소재지	동구	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0
	미추홀구	(4)	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0
	부평구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
성별	남성	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(9)	6	66.7	2	22.2	1	11.1
연령대	50대	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(8)	5	62.5	2	25.0	1	12.5
최종학력	중졸 이하	(3)	3	100.0	1	33.3	0	0.0
	고졸	(3)	1	33.3	0	0.0	1	33.3
	전문대졸 이상	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0
총 근무기간	2년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	6년 초과	(5)	3	60.0	2	40.0	1	20.0
소속기관 수	1개	(8)	5	62.5	2	25.0	0	0.0
	2개 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
근속기간	2년 이하	(5)	3	60.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	6년 초과	(3)	2	66.7	2	66.7	0	0.0

2) 시설장(관리자) 또는 직원으로부터의 인권침해

(1) 욕설, 폭언

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 욕설, 폭언 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 98.5%, ‘있다’가 1.5%로 나타남.
- 시설장/직원으로부터 인권침해 경험은 다음 <표 3-60>와 같음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘있다’ 1.6%, 방문간호는 ‘없다’ 100.0%임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 동구 5.4%, 부평구 4.1%, 미추홀구 및 연수구 각 1.6%, 서구 1.3%임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’가 100.0%이고, 여성은 ‘있다’가 1.6%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘없다’ 100.0%, 50대는 ‘있다’ 1.1%, 60대는 ‘있다’ 2.1%였고, 70대 이상은 ‘없다’가 100.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘없다’가 97.7% ‘있다’가 2.3%로 나타남. 고졸은 ‘없다’가 98.5% ‘있다’가 1.5%로 나타남. 전문대졸 이상은 ‘없다’가 100.0%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 99.5%, ‘있다’ 0.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘있다’ 99.3%, ‘없다’ 0.7%, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’ 98.5%, ‘있다’ 1.5%, 6년 초과는 ‘없다’ 97.1%, ‘있다’ 2.9%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’ 93.8% ‘있다’ 1.7%, 2개 이상인 집단은 ‘없다’ 98.9%, ‘있다’ 1.1%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 99.1%, ‘있다’ 1.9%, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’ 98.9% ‘있다’ 1.1%, 4년 초과 6년 이하는 ‘있다’ 95.3%, ‘없다’ 4.7%, 6년 초과는 ‘있다’ 98.3%, ‘없다’ 1.7%임.

〈표 3-60〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_욕설, 폭언

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	710	98.5	11	1.5
서비스 유형	방문요양	(705)	694	98.4	11	1.6
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	35	94.6	2	5.4
	미추홀구	(126)	124	98.4	2	1.6
	연수구	(64)	63	98.4	1	1.6
	남동구	(123)	118	95.9	5	4.1
	부평구	(144)	144	100.0	0	0.0
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0
	서구	(80)	79	98.8	1	1.3
성별	강화-옹진군	(61)	61	100.0	0	0.0
	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	681	98.4	11	1.6
연령대	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0
	50대	(186)	184	98.9	2	1.1
	60대	(422)	413	97.9	9	2.1
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	217	97.7	5	2.3
	고졸	(395)	389	98.5	6	1.5
	전문대졸 이상	(104)	104	100.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(203)	202	99.5	1	0.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	143	99.3	1	0.7
	4년 초과 6년 이하	(130)	128	98.5	2	1.5
	6년 초과	(244)	237	97.1	7	2.9
소속 기관 수	1개	(536)	527	98.3	9	1.7
	2개 이상	(185)	183	98.9	2	1.1
근속 기간	2년 이하	(333)	330	99.1	3	0.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	185	98.9	2	1.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	82	95.3	4	4.7
	6년 초과	(115)	113	98.3	2	1.7

나. 경험 횟수

○ 〈표 3-61〉과 같이, 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 욕설, 폭언 피해를 경험한 응답자(n=11)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 63.6%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’(18.2%) 등의 순으로 이어짐.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 63.6%, ‘가끔 있었다’, ‘종종 있었다’가 각 18.2%로 나타났으며 방문간호는 없었음.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 미추홀구 및 연수구가 100.0%, 남동구가 80.0%이고, ‘가끔 있었다’는 동구가 50.0%, 남동구가 20.0%이며, ‘종종 있었다’는 서구가 100.0%, 동구가 50.0%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 ‘극히 드물다’가 63.6%, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 18.2%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 50.0%이고, 60대는 ‘극히 드물다’(66.7%), ‘가끔 있었다’(22.2%), ‘종종 있었다’(11.1%)임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’가 60.0%, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 20.0%이며, 고졸은 ‘극히 드물다’가 66.7%, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 16.7%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘종종 있었다’가 100.0%이고, 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%, 6년 초과 ‘극히 드물다’는 71.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 14.3%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 66.7%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(22.2%), ‘종종 있었다’(11.1%)이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 50.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’, ‘가끔 있었다’, ‘종종 있었다’가 각 33.3%, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 50.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 75.0%, ‘가끔 있었다’가 25.0%, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타남.

〈표 3-61〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_욕설, 폭언

(n=11, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)	
			n	%	n	%	n	%
계		(11)	7	63.6	2	18.2	2	18.2
서비스유형	방문요양	(11)	7	63.6	2	18.2	2	18.2
시설 소재지	동구	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0

	미추홀구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(5)	4	80.0	1	20.0	0	0.0
	서구	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0
성별	여성	(11)	7	63.6	2	18.2	2	18.2
연령대	50대	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	60대	(9)	6	66.7	2	22.2	1	11.1
최종학력	중졸 이하	(5)	3	60.0	1	20.0	1	20.0
	고졸	(6)	4	66.7	1	16.7	1	16.7
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	6년 초과	(7)	5	71.4	1	14.3	1	14.3
소속 기관 수	1개	(9)	6	66.7	2	22.2	1	11.1
	2개 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
근속 기간	2년 이하	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	6년 초과	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- <표 3-62>와 같이 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 욕설, 폭언 피해를 경험한 응답자(n=11)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘자제요청 및 즉시경고’가 63.6%로 가장 많았고, 다음으로 ‘그냥 참고 견뎌’(45.5%)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 63.6%, ‘그냥 참고 견뎌’이 45.5%로 나타났고, 방문간호는 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 동구 및 연수구가 각 100%, 미추홀구(50.0%), 남동구(20.0%)순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 미추홀구 및 서구가 각 100.0%, 남동구가 80.0%였음.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 없었으며, 여성은 자제 요청 즉시경고가 63.6%, ‘그냥 참고 견뎌’이 45.5%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 자제 요청 및 즉시경고가 100.0%, ‘그냥 참고 견뎌’이 50.0%이고, 60대는 자제 요청 및 즉시경고가 55.6%, ‘그냥 참고 견뎌’이 44.4%이며, 40대 이하 및 70대 이상은 없었음.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 60.0%, 고졸은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 66.7%, ‘그냥 참고 견뎌’이 33.3%로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하 및 2년 초과 4년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’가 100.0%, ‘자제 요청 및 즉시경고’가 50.0%, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 57.1%, ‘그냥 참고 견뎌’가 42.9%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 77.8%. ‘그냥 참고 견뎌’가 33.3%이고, 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견뎌’가 100.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 66.7%, ‘그냥 참고 견뎌’가 33.3%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 자제요청 및 즉시 경고가 각 50.0%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 75.0%, ‘그냥 참고 견뎌’가 50.0%이며, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 자제요청 및 즉시 경고가 각 50.0%로 나타남.

〈표 3-62〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_욕설, 폭언

(n=11, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견뎌		자제요청 및 즉시경고	
			n	%	n	%
계		(11)	5	45.5	7	63.6
서비스유형	방문요양	(11)	5	45.5	7	63.6
시설 소재지	동구	(2)	2	100.0	0	0.0
	미추홀구	(2)	1	50.0	2	100.0
	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0
	남동구	(5)	1	20.0	4	80.0
	서구	(1)	0	0.0	1	100.0
성별	여성	(11)	5	45.5	7	63.6
연령대	50대	(2)	1	50.0	2	100.0
	60대	(9)	4	44.4	5	55.6
최종학력	중졸 이하	(5)	3	60.0	3	60.0
	고졸	(6)	2	33.3	4	66.7
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	2	100.0	1	50.0
	6년 초과	(7)	3	42.9	4	57.1
소속 기관 수	1개	(9)	3	33.3	7	77.8
	2개 이상	(2)	2	100.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(3)	1	33.3	2	66.7
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	2	50.0	3	75.0
	6년 초과	(2)	1	50.0	1	50.0

라. 미보고 이유

- <표 3-63>과 같이 미보고 이유로는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(각 45.5%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(36.4%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 45.5%로 가장 높았고, 그 뒤로 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(36.4%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(9.1%)순으로 나타났고, 방문간호는 해당사항이 없었음.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 미추홀구 및 서구가 각 100.0%로 가장 높았고, 동구(50.0%), 남동구(20.0%)이며, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’는 남동구 60.0%, 미추홀구 50.0%이고, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’는 동구가 50.0%로 나타남.
- ‘대처 방법을 잘 몰라서’는 동구가 50.0%, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 연수구가 100.0%로 가장 높았고, 동구 및 미추홀구(50.0%), 남동구(20.0%)순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 해당사항이 없었고, 여성은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 45.5%로 가장 높았고, 그 뒤로 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(36.4%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(9.1%)로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 50대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 50.0%이며, 60대는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 44.4%로 가장 높았고, 그 뒤로 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(33.3%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(11.1%)로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’가 60.0%로 가장 높았고, 그 뒤로 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(40.0%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(20.0%)로 나타났고, 고졸은 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 66.7%로

가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(50.0%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(16.7%)로 나타남.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’가 100.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 100.0%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%이며, 6년 초과는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 42.9%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(28.6%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’ 및 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(14.3%)순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 55.6%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 44.4%이고, 2개 이상인 집단은 ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 33.3%이며, 2년 초과 4년 이하 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 100.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 50.0%로 나타났고, 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 75.0%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%이고, 6년 초과는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%로 나타남.
- 보고 후 조치 사례는 없었음.

〈표 3-63〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_욕설, 폭언

(base=시설장/직원으로부터 욕설, 폭언 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		자제요청 등의 대처로 충분해서		해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐		대처 방법을 잘 몰라서		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(11)	5	45.5	4	36.4	1	9.1	1	9.1	5	45.5
서비스 유형	방문요양	(11)	5	45.5	4	36.4	1	9.1	1	9.1	5	45.5
시설 소재지	동구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
	미추홀구	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	연수구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	남동구	(5)	1	20.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0
	서구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
성별	여성	(11)	5	45.5	4	36.4	1	9.1	1	9.1	5	45.5
연령대	50대	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	60대	(9)	3	33.3	3	33.3	1	11.1	1	11.1	4	44.4
최종학 력	중졸 이하	(5)	2	40.0	3	60.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0
	고졸	(6)	3	50.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	4	66.7
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	4년 초과 6년 이하	(2)	2	100.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	6년 초과	(7)	2	28.6	2	28.6	1	14.3	1	14.3	3	42.9
소속 기관 수	1개	(9)	5	55.6	4	44.4	0	0.0	0	0.0	4	44.4
	2개 이상	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
근속 기간	2년 이하	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0

(2) 직접적인 폭행

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 직접적인 폭행 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 99.6%, ‘있다’가 0.4%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘있다’는 연수구 및 남동구가 각 1.6%로 나타남.
- 경험한 응답자는 모두 6년 이상 장기요양 서비스에 종사한 고졸의 60대 여성임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘있다’가 0.4%, 2개 이상인 집단은 ‘있다’가 0.5%로 나타남.
- 근속기간은 2년 이하(0.3%), 2년 초과 4년 이하(0.5%), 6년 초과(0.9%)임.

〈표 3-64〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_직접적인 폭행

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	718	99.6	3	0.4
서비스 유형	방문요양	(705)	702	99.6	3	0.4
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	충구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	37	100.0	0	0.0
	미추홀구	(126)	126	100.0	0	0.0
	연수구	(64)	63	98.4	1	1.6
	남동구	(123)	121	98.4	2	1.6
	부평구	(144)	144	100.0	0	0.0
	계양구	(61)	61	100.0	0	0.0
	서구	(80)	80	100.0	0	0.0
강화·옹진군		(61)	61	100.0	0	0.0
성별	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	689	99.6	3	0.4
연령대	40대 이하	(49)	49	100.0	0	0.0
	50대	(186)	186	100.0	0	0.0
	60대	(422)	419	99.3	3	0.7
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	222	100.0	0	0.0
	고졸	(395)	392	99.2	3	0.8
	전문대졸 이상	(104)	104	100.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(203)	203	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	144	100.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(130)	130	100.0	0	0.0
	6년 초과	(244)	241	98.8	3	1.2
소속 기관 수	1개	(536)	534	99.6	2	0.4
	2개 이상	(185)	184	99.5	1	0.5
근속 기간	2년 이하	(333)	332	99.7	1	0.3
	2년 초과 4년 이하	(187)	186	99.5	1	0.5
	4년 초과 6년 이하	(86)	86	100.0	0	0.0
	6년 초과	(115)	114	99.1	1	0.9

나. 경험 횟수

- <표 3-65>와 같이, 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 직접적인 폭행 피해를 경험한 응답자(n=3)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 66.7%, ‘가끔 있었다’(33.3%)로 나타남.
- 응답자는 모두 6을 초과하여 방문요양 서비스를 제공하는 60대 고졸 여성임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 연수구가 100.0%, 남동구가 50.0%, ‘가끔 있었다’는 남동구가 50.0%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’가 100.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘가끔 있었다’, 2년 초과 4년 이하와 6년 초과는 ‘극히 드물다’고 응답함.

〈표 3-65〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_직접적인 폭행

(n=3, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)	
			n	%	n	%
계		(3)	2	66.7	1	33.3
서비스유형	방문요양	(3)	2	66.7	1	33.3
시설 소재지	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0
	남동구	(2)	1	50.0	1	50.0
성별	여성	(3)	2	66.7	1	33.3
연령대	60대	(3)	2	66.7	1	33.3
최종학력	고졸	(3)	2	66.7	1	33.3
총 근무 기간	6년 초과	(3)	2	66.7	1	33.3
소속 기관 수	1개	(2)	1	50.0	1	50.0
	2개 이상	(1)	1	100.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0
	6년 초과	(1)	1	100.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- <표 3-66>과 같이, 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘자제요청 및 즉시 경고’가 66.7%, ‘그냥 참고 견뎌’(33.3%)으로 나타남.

- 응답자는 모두 6년을 초과하여 방문요양 서비스를 제공하는 60대 고졸 여성임.
- 시설의 소재지에 따라 보면, 연수구는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 나타났고, 남동구는 ‘그냥 참고 견딤’과 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 50.0%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘자제요청 및 즉시경고’가 각 50.0%, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’, 2년 초과 4년 이하와 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’라고 응답함.

〈표 3-66〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_직접적인 폭행

(n=3, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고	
			n	%	n	%
계		(3)	1	33.3	2	66.7
서비스유형	방문요양	(3)	1	33.3	2	66.7
시설 소재지	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0
	남동구	(2)	1	50.0	1	50.0
성별	여성	(3)	1	33.3	2	66.7
연령대	60대	(3)	1	33.3	2	66.7
최종학력	고졸	(3)	1	33.3	2	66.7
총 근무 기간	6년 초과	(3)	1	33.3	2	66.7
소속 기관 수	1개	(2)	1	50.0	1	50.0
	2개 이상	(1)	0	0.0	1	100.0
근속 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0
	6년 초과	(1)	0	0.0	1	100.0

라. 미보고 이유

- 〈표 3-67〉과 같이 미보고 이유로는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(66.7%), ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(33.3%)의 순으로 나타남.
- 응답자는 모두 6년을 초과하여 방문요양 서비스를 제공하는 60대 고졸 여성임.
- 시설의 소재지별로 보면, 연수구는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’, 남동구는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’라고 각각 응답함.

- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 100.0%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, 2년 초과 4년 이하와 6년 초과는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’라고 응답함.
- 보고 후 조치 사례는 없었음.

〈표 3-67〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_직접적인 폭행

(n=3, 단위 : 명, %)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%
계		(3)	1	33.3	2	66.7
서비스유형	방문요양	(3)	1	33.3	2	66.7
시설 소재지	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0
	남동구	(2)	1	50.0	1	50.0
성별	여성	(3)	1	33.3	2	66.7
연령대	60대	(3)	1	33.3	2	66.7
최종학력	고졸	(3)	1	33.3	2	66.7
총 근무 기간	6년 초과	(3)	1	33.3	2	66.7
소속 기관 수	1개	(2)	1	50.0	1	50.0
	2개 이상	(1)	0	0.0	1	100.0
근속 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0
	6년 초과	(1)	0	0.0	1	100.0

(3) 민원제기 협박

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 민원제기 협박 피해 경험이 있는지 조사한 결과, 경험한 사례는 1명임.
- 응답자의 특성은 6년 이상 부평에서 방문요양을 제공 중인 60대 중졸 이하의 여성이며, 현재 2개 이상의 소속기관에서 2년 이하 근속 중임.

나. 경험 횟수, 즉각적인 대처 방법, 미보고 이유

- 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 민원제기 협박 피해를 경험한 응답자(n=1)는 경험은 ‘극히 드물다’고 응답하였고, 즉각적인 대처방법은 ‘그냥 참고 견뎌’기로 보고함.
- 보고하지 않는 이유는 ‘대처 방법을 잘 몰라서’ 및 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’로 나타남.

(4) 성폭력

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 성폭력 피해 경험 이 있는지 조사한 결과, 경험한 사례는 2명임.
- 응답자는 모두 4년 초과 2년 이하의 경력을 가지며, 2개 이상 기관에서 방문요양을 제공하는 60대 여성임.
- 각각 고졸과 전문대졸 이상의 학력을 지니며, 남동구와 연수구에서 근무하고 있으며, 현 소속 기관에서 2년 이하와 2년 초과 4년 이하 근무함.

나. 경험 횟수, 즉각적인 대처 방법, 미보고 이유

- 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 성폭력 피해를 경험한 응답자(n=2)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, 모두 ‘가끔 있었다’고 보고함.
- 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, 모두 ‘자제요청 및 즉시 경고’라고 응답함.
- 미보고 이유로는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 50.0%로 나타남.
 - 시설의 소재지별로 보면, 연수구는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’이며, 남동구는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’임.
 - 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%임.
- 보고 후 조치 사례는 없었음.

(5) 성희롱

가. 경험 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 성희롱 피해 경험이 있는지 조사한 결과, 3명(0.4%)이 경험한 것으로 나타남.
- 응답자는 방문요양을 제공하는 60대 여성임.
- 시설 소재지별로 보면, 각각 연수구, 서구, 남동구에서 근무 중임.
- 학력별로 보면, '있다'는 전문대졸 이상이 1.0%, 고졸이 0.5%임.
- 총 근무기간별로 보면, '있다'는 4년 초과 6년 이하가 1.5%, 6년 초과가 0.4%임.
- 소속기관 수별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '없다' 99.8%, '있다' 0.2%임. 소속기관이 2개 이상인 집단은 '없다' 98.9%, '있다' 1.1%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하 2명(0.6%), 2년 초과 4년 이하 1명(0.5%)임.

나. 경험 횟수

- <표 3-68>과 같이, 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 성희롱 피해를 경험한 응답자(n=3)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, '가끔 있었다' 66.7%, '종종 있었다'(33.3%)임.
- 응답자는 모두 방문요양을 제공하는 60대 여성임.
- 시설 소재지별로 보면, 연수구와 남동구는 '가끔 있었다'이며, 서구는 '종종 있었다'임.
- 최종학력별로 보면, 고졸은 '가끔 있었다' 및 '종종 있었다'가 각 50.0%이며, 전문대졸 이상은 '가끔 있었다'가 100.0%임.
- 근무기간별로 보면, 4년 초과 6년 이하는 '그냥 참고 견뎌' 및 '자제요청 및 즉시 경고'가 각 50.0%이며, 6년 초과는 '자제요청 및 즉시 경고'가 100.0%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '가끔 있었다'가 100.0%, 소속기관이 2개 이상인 집단은 '가끔 있었다' 및 '종종 있었다'가 각 50.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '가끔 있었다' 및 '종종 있었다'가 각 50.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 '종종 있었다'가 100.0%임.

〈표 3-68〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_성희롱

(base=시설장/직원으로부터 성희롱 피해 경험 응답자, 단위 : 명, %)

구분		n	가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)	
			n	%	n	%
계		(3)	2	66.7	1	33.3
서비스구분	방문요양	(3)	2	66.7	1	33.3
시설 소재지	연수구	(1)	1	100.0	0	0.0
	남동구	(1)	1	100.0	0	0.0
	서구	(1)	0	0.0	1	100.0
성별	여성	(3)	2	66.7	1	33.3
연령대	60대	(3)	2	66.7	1	33.3
최종학력	고졸	(2)	1	50.0	1	50.0
	전문대졸 이상	(1)	1	100.0	0	0.0
총 근무 기간	4년 초과 6년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0
	6년 초과	(1)	1	100.0	0	0.0
소속 기관 수	1개	(1)	1	100.0	0	0.0
	2개 이상	(2)	1	50.0	1	50.0
근속 기간	2년 이하	(2)	2	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	1	100.0

다. 즉각적인 대처 방법

- 〈표 3-69〉와 같이 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 성희롱 피해를 경험한 응답자(n=3)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘자제요청 및 즉시 경고’가 66.7%, 다음으로 ‘그냥 참고 견뎌’(33.3%)임.
- 시설 소재지별로 연수구는 ‘자제요청 및 즉시 경고’, 남동구 역시 ‘자제요청 및 즉시 경고’로 보고하였으며, 서구는 ‘그냥 참고 견뎌’으로 나타남.
- 학력별로 보면, 고졸은 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 각 50.0%이며, 전문대졸 이상은 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%임.
- 총 근무기간별로 보면, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 각 50.0%이며, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%임.
- 소속기관 수별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견뎌’ 및 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 각 50.0%로 나타남.

- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘자제요청 및 즉시 경고’가 100.0%임. 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견뎌’ 이 100.0%임.

〈표 3-69〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_성희롱

(base=시설장/직원으로부터 성희롱 피해 경험 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분	n	그냥 참고 견뎌		자제요청 및 즉시경고	
		n	%	n	%
계	(3)	1	33.3	2	66.7
서비스구분	방문요양	(3)	1	2	66.7
시설 소재지	연수구	(1)	0	1	100.0
	남동구	(1)	0	1	100.0
	서구	(1)	1	0	0.0
성별	여성	(3)	1	2	66.7
연령대	60대	(3)	1	2	66.7
최종학력	고졸	(2)	1	1	50.0
	전문대졸 이상	(1)	0	1	100.0
총 근무 기간	4년 초과 6년 이하	(2)	1	1	50.0
	6년 초과	(1)	0	1	100.0
소속 기관 수	1개	(1)	0	1	100.0
	2개 이상	(2)	1	1	50.0
근속 기간	2년 이하	(2)	0	2	100.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	1	0	0.0

라. 미보고 이유

- 〈표 3-70〉과 같이 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(각 33.3%)로 나타남.
- 시설 소재지별로 보면, 연수구는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처방법을 잘 몰라서’, 남동구는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, 서구는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’로 응답함.
- 학력별로 보면, 고졸은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%이며, 전문대졸 이상은 ‘자제 요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 100.0%임.

- 총 근무기간별로 보면, 4년 초과 6년 이하는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%임.
- 소속기관 수별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 및 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 50.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 100.0%임.
- 보고 후 조치사례는 없었음.

〈표 3-70〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_성희롱

(base=시설장/직원으로부터 성희롱 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		자제요청 등의 대처로 충분해서		대처 방법을 잘 몰라서		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3
서비스 구분	방문요양	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3
시설 소재지	연수구	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
	남동구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
성별	여성	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3
연령대	60대	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3
최종학 력	고졸	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	전문대졸 이상	(1)	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0
총 근무 기간	4년 초과 6년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
	6년 초과	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
소속 기관 수	1개	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2개 이상	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
근속 기간	2년 이하	(2)	1	50.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0

(6) 인격무시발언

가. 경험 여부

- <표 3-71>과 같이 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 인격무시발언 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 97.9%, ‘있다’가 2.1%로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘없다’ 97.9%, ‘있다’ 2.1%이며, 방문간호는 ‘없다’ 100.0%임.
- 시설 소재지별로 보면, ‘있다’는 남동구가 5.7%로 가장 높았고, 강화-옹진군(3.3%), 서구(2.5%), 미추홀구(2.4%), 계양구(1.6%)순임.
- 성별로 보면, 남성은 ‘없다’ 100.0%이며, 여성은 ‘없다’ 97.8%, ‘있다’ 2.2%임.
- 연령별로 보면, ‘있다’는 60대가 2.6%, 40대 이하 2.0%, 50대 1.6%의 순임.
- 최종학력별로 보면, ‘있다’는 고졸이 2.3%, 전문대졸 이상 1.9%, 중졸 이하 1.8%임.
- 총 근무기간별로 보면, ‘있다’는 4년 초과 6년 이하가 3.1%로 가장 높았고, 6년 초과 (2.9%), 2년 초과 4년 이하(2.1%), 2년 이하(0.5%)순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’ 97.9%, ‘있다’ 2.1%로 나타남. 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘없다’ 97.8%, ‘있다’ 2.2%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, ‘있다’는 4년 초과 6년 이하가 5.8%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(2.7%), 6년 초과 (1.7%), 2년 이하(0.9%)순임.

<표 3-71> 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_인격무시발언

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	706	97.9	15	2.1
서비스 유형	방문요양	(705)	690	97.9	15	2.1
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	37	100.0	0	0.0
	미추홀구	(126)	123	97.6	3	2.4
	연수구	(64)	64	100.0	0	0.0
	남동구	(123)	116	94.3	7	5.7

	부평구	(144)	144	100.0	0	0.0
	계양구	(61)	60	98.4	1	1.6
	서구	(80)	78	97.5	2	2.5
	강화-옹진군	(61)	59	96.7	2	3.3
성별	남성	(29)	29	100.0	0	0.0
	여성	(692)	677	97.8	15	2.2
연령대	40대 이하	(49)	48	98.0	1	2.0
	50대	(186)	183	98.4	3	1.6
	60대	(422)	411	97.4	11	2.6
	70대 이상	(64)	64	100.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	218	98.2	4	1.8
	고졸	(395)	386	97.7	9	2.3
	전문대졸 이상	(104)	102	98.1	2	1.9
총 근무 기간	2년 이하	(203)	202	99.5	1	0.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	141	97.9	3	2.1
	4년 초과 6년 이하	(130)	126	96.9	4	3.1
	6년 초과	(244)	237	97.1	7	2.9
소속 기관 수	1개	(536)	525	97.9	11	2.1
	2개 이상	(185)	181	97.8	4	2.2
근속 기간	2년 이하	(333)	330	99.1	3	0.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	182	97.3	5	2.7
	4년 초과 6년 이하	(86)	81	94.2	5	5.8
	6년 초과	(115)	113	98.3	2	1.7

나. 경험 횟수

- <표 3-72>와 같이 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 인격 무시 발언 피해를 경험한 응답자(n=15)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 73.3%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’(각 13.3%)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양는 ‘극히 드물다’가 73.3%로 가장 많았고, 다음으로 ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’(각 13.3%)의 순임.
- 시설 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 계양구와 강화-옹진군이 가장 높고, ‘가끔 있었다’는 남동구가 28.6%, ‘종종 있었다’는 서구가 50.0%, 미추홀구가 33.3%의 순임.
- 여성은 ‘극히 드물다’가 73.3%, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 13.3%임.
- 연령별로 보면, 40대 이하는 ‘가끔 있었다’ 100.0%, 50대는 ‘극히 드물다’ 100.0%, 60대는 ‘극히 드물다’가 72.7%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(18.2%), ‘가끔 있었다’(9.1%)의 순임.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’ 100.0%, 고졸은 ‘극히 드물다’가 66.7%, ‘종종 있었다’(22.2%), ‘가끔 있었다’(11.1%)의 순이며, 전문대졸 이상은 ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 50.0%임.
- 총 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’ 100.0%, 2년 초과 4년 이하도 ‘극히 드물다’ 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘종종 있었다’가 50.0%로 나타났고, ‘극히 드물다’와 ‘가끔 있었다’가 각 25.0%였으며, 6년 초과 ‘극히 드물다’가 85.7%, ‘가끔 있었다’가 14.3%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’ 66.7%, ‘가끔 있었다’ 33.3%, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’ 75.0%, ‘종종 있었다’ 25.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’ 66.7%, ‘가끔 있었다’ 33.3%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 60.0%, ‘가끔 있었다’와 ‘종종 있었다’가 각 20.0%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’ 80.0%, ‘종종 있었다’ 20.0%이며, 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 100.0%임.

〈표 3-72〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_인격무시발언

(n=15, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일일에 한두 번 정도)	
			n	%	n	%	n	%
계		(15)	11	73.3	2	13.3	2	13.3
서비스유형	방문요양	(15)	11	73.3	2	13.3	2	13.3
시설 소재지	미추홀구	(3)	2	66.7	0	0.0	1	33.3
	남동구	(7)	5	71.4	2	28.6	0	0.0
	계양구	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	강화-옹진군	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(15)	11	73.3	2	13.3	2	13.3
연령대	40대 이하	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	50대	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(11)	8	72.7	1	9.1	2	18.2
최종학력	중졸 이하	(4)	4	100.0	0	0.0	0	0.0
	고졸	(9)	6	66.7	1	11.1	2	22.2
	전문대졸 이상	(2)	1	50.0	1	50.0	0	0.0
총 근무기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(4)	1	25.0	1	25.0	2	50.0

	6년 초과	(7)	6	85.7	1	14.3	0	0.0
소속 기관 수	1개	(11)	8	72.7	2	18.2	1	9.1
	2개 이상	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0
근속 기간	2년 이하	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(5)	3	60.0	1	20.0	1	20.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	4	80.0	0	0.0	1	20.0
	6년 초과	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

- <표 3-73>과 같이 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 인격무시발언 피해를 경험한 응답자(n=15)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견뎌’ 66.7%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자제요청 및 즉시경고’(33.3%)의 순으로 이어짐.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 계양구와 강화옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 미추홀구(66.7%), 남동구(57.15), 서구(50.0%) 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 서구가 50.0%로 가장 높았고, 남동구(42.9%), 미추홀구(33.3%)의 순임.
- 연령별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 40대 이하가 100.0%로 가장 높았고, 60대(72.7%), 50대(33.3%)순이었음. ‘자제요청 및 즉시경고’는 50대가 66.7%, 60대가 27.3%임.
- 최종학력별로 보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 전문대졸 이상이 100.0%로 가장 높았고, 중졸 이하(75.0%), 고졸(55.6%) 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 고졸(44.4%), 중졸 이하(25.0%)임.
- 총 근무기간에 따라 나누어 살펴보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 2년 이하가 100.0%로 가장 높았고, 4년 초과 6년 이하(75.0%), 2년 초과 4년 이하(66.7%), 6년 초과(57.1%) 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 6년 초과가 42.9%로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(33.3%), 4년 초과 6년 이하(25.0%) 순임.
- 소속기관에 따라 나누어 살펴보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견뎌’가 63.6%, ‘자제요청 및 즉시경고’가 36.4%로 나타났고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견뎌’가 75.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’가 25.0%로 나타남.
- 근속기간에 따라 나누어 살펴보면, ‘그냥 참고 견뎌’는 2년 초과 4년 이하가 100.0%, 2년 이하(66.7%), 4년 초과 6년 이하(60.0%) 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 6년 초과가 100.0%로 가장 높았고, 4년 초과 6년 이하(40.0%), 2년 이하(33.3%) 순임.

〈표 3-73〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_인격무시발언

(n=15, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고	
			n	%	n	%
계		(15)	10	66.7	5	33.3
서비스유형	방문요양	(15)	10	66.7	5	33.3
시설 소재지	미추홀구	(3)	2	66.7	1	33.3
	남동구	(7)	4	57.1	3	42.9
	계양구	(1)	1	100.0	0	0.0
	서구	(2)	1	50.0	1	50.0
	강화-옹진군	(2)	2	100.0	0	0.0
성별	여성	(15)	10	66.7	5	33.3
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	0	0.0
	50대	(3)	1	33.3	2	66.7
	60대	(11)	8	72.7	3	27.3
최종학력	중졸 이하	(4)	3	75.0	1	25.0
	고졸	(9)	5	55.6	4	44.4
	전문대졸 이상	(2)	2	100.0	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(3)	2	66.7	1	33.3
	4년 초과 6년 이하	(4)	3	75.0	1	25.0
	6년 초과	(7)	4	57.1	3	42.9
소속 기관 수	1개	(11)	7	63.6	4	36.4
	2개 이상	(4)	3	75.0	1	25.0
근속 기간	2년 이하	(3)	2	66.7	1	33.3
	2년 초과 4년 이하	(5)	5	100.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	3	60.0	2	40.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	2	100.0

라. 미보고 이유

- 〈표 3-74〉와 같이 미보고 이유는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(46.7%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(33.3%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(20.0%)임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 미추홀구가 66.7%, 남동구가 57.1%임. ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’는 미추홀구가 33.3%, 남동구가 28.6%이며, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’는 강화-옹진군이 100.0%, 대처 방법을 몰라서는 계양구가 100.0%로 나타남.
- ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 계양구가 100.0%로 가장 높았고, 미추홀구(66.7%), 서구(50.0%), 남동구(14.3%)순임.

- 연령대별로 보면, 40대 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%이며, 50대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’가 각 66.7%임.
- 60대는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 45.5%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(36.4%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’(18.2%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(9.1%)순임.
- 근무기간별로 살펴보면, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 66.7%, ‘대처 방법을 잘 몰라서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 33.3%였고, 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%임.
- 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’, ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 28.6%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 63.6%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(36.4%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(18.2%), ‘대처 방법을 잘 몰라서’(9.%)순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’가 각 50.0%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 25.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 40.0%, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 소문, 평판에 대한 두려움에 때문에와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 20.0%임.
- 4년 초과 6년 이하가 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’ 각 40.0%, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 ‘소문, 평판에 대한 두려움 때문에’가 각 20.0%이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%임.

〈표 3-74〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_인격 무시발언

(base=시설장/직원으로부터 인격무시발언 피해 후 미보고한 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		자제요청 등의 대처로 충분해서		해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐		소문, 평판에 대한 두려움 때문에		대처 방법을 잘 몰라서		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(15)	7	46.7	3	20.0	2	13.3	2	13.3	1	6.7	5	33.3
서비스 유형	방문요양	(15)	7	46.7	3	20.0	2	13.3	2	13.3	1	6.7	5	33.3
시설 소재지	미추홀구	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	남동구	(7)	4	57.1	2	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3
	계양구	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	서구	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	강화·옹진군	(2)	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
성별	여성	(15)	7	46.7	3	20.0	2	13.3	2	13.3	1	6.7	5	33.3
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(3)	2	66.7	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	60대	(11)	4	36.4	1	9.1	2	18.2	2	18.2	1	9.1	5	45.5
최종학 력	중졸 이하	(4)	1	25.0	2	50.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	고졸	(9)	5	55.6	1	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	44.4
	전문대졸 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(3)	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	33.3
	4년 초과 6년 이하	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0
	6년 초과	(7)	2	28.6	2	28.6	2	28.6	2	28.6	0	0.0	2	28.6
소속 기관 수	1개	(11)	7	63.6	2	18.2	0	0.0	0	0.0	1	9.1	4	36.4
	2개 이상	(4)	0	0.0	1	25.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
근속 기간	2년 이하	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(5)	2	40.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	2	40.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0	2	40.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0

(7) 무리한 요구

가. 경험 여부

○ 〈표 3-75〉와 같이 전체 응답자(n=721)를 대상으로 시설장관리자 또는 직원으로부터 무리한 요구 피해 경험이 있는지 조사한 결과, ‘없다’가 96.9%, ‘있다’가 3.1%로 나타남.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘없다’ 96.9%, ‘있다’ 3.1%이며, 방문간호는 ‘없다’가 100.0%로 나타남.

- 시설의 소재지별로 보면, 동구 ‘있다’ 8.1%, 미추홀구 ‘있다’ 3.2%, 남동구 ‘있다’ 4.9%, 부평구는 ‘있다’ 2.1%, 계양구 ‘있다’ 4.9%, 서구 ‘있다’ 2.5%, 강화-옹진군 ‘있다’ 1.6%로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘없다’ 96.6%, ‘있다’ 3.4%이며, 여성은 ‘없다’ 97.0%, ‘있다’ 3.0%로 나타남.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘없다’ 98.0%, ‘있다’ 2.0%, 50대는 ‘없다’ 96.2%, ‘있다’ 3.8%, 60대는 ‘없다’ 96.9%, ‘있다’ 3.1%, 70대 이상은 ‘없다’ 98.4%, ‘있다’ 1.6%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘없다’ 98.2%, ‘있다’ 1.8%, 고졸은 ‘없다’ 96.2%, ‘있다’ 3.8%, 전문대졸 이상은 ‘없다’ 97.1%, ‘있다’ 2.9%로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 99.0%, ‘있다’ 1.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’ 97.2%, ‘있다’ 2.8%, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’ 93.1%, ‘있다’ 6.9%, 6년 초과는 ‘없다’ 97.1%, ‘있다’ 2.9%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘없다’ 96.8%, ‘있다’ 3.2%, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘없다’ 97.3%, ‘있다’ 2.7%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘없다’ 97.9%, ‘있다’ 2.1%, 2년 초과 4년 이하는 ‘없다’ 96.8%, ‘있다’ 3.2%, 4년 초과 6년 이하는 ‘없다’ 91.9%, ‘있다’ 8.1%, 6년 초과는 ‘없다’ 98.3%, ‘있다’ 1.7%로 나타남.

〈표 3-75〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험_무리한 요구

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	없다		있다	
			n	%	n	%
계		(721)	699	96.9	22	3.1
서비스 유형	방문요양	(705)	683	96.9	22	3.1
	방문간호	(16)	16	100.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	25	100.0	0	0.0
	동구	(37)	34	91.9	3	8.1
	미추홀구	(126)	122	96.8	4	3.2
	연수구	(64)	64	100.0	0	0.0
	남동구	(123)	117	95.1	6	4.9
	부평구	(144)	141	97.9	3	2.1
	계양구	(61)	58	95.1	3	4.9
	서구	(80)	78	97.5	2	2.5
성별	강화-옹진군	(61)	60	98.4	1	1.6
	남성	(29)	28	96.6	1	3.4
	여성	(692)	671	97.0	21	3.0
연령대	40대 이하	(49)	48	98.0	1	2.0
	50대	(186)	179	96.2	7	3.8
	60대	(422)	409	96.9	13	3.1
	70대 이상	(64)	63	98.4	1	1.6
최종학 력	중졸 이하	(222)	218	98.2	4	1.8
	고졸	(395)	380	96.2	15	3.8
	전문대졸 이상	(104)	101	97.1	3	2.9
총 근무 기간	2년 이하	(203)	201	99.0	2	1.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	140	97.2	4	2.8
	4년 초과 6년 이하	(130)	121	93.1	9	6.9
	6년 초과	(244)	237	97.1	7	2.9
소속 기관 수	1개	(536)	519	96.8	17	3.2
	2개 이상	(185)	180	97.3	5	2.7
근속 기간	2년 이하	(333)	326	97.9	7	2.1
	2년 초과 4년 이하	(187)	181	96.8	6	3.2
	4년 초과 6년 이하	(86)	79	91.9	7	8.1
	6년 초과	(115)	113	98.3	2	1.7

나. 경험 횟수

- 〈표 3-76〉과 같이, 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 무리한 요구 피해를 경험한 응답자(n=22)를 대상으로 경험 횟수를 조사한 결과, ‘극히 드물다’가 59.1%로 가장 많았고, 다음으로 ‘종종 있었다’(27.3%), ‘가끔 있었다’(13.6%)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘극히 드물다’가 59.1%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(27.3%), ‘가끔 있었다’(13.6%)순으로 나타났으며, 방문간호는 없었음.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘극히 드물다’는 계양구 및 강화-옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 남동구(66.7%), 서구(50.0%), 동구 및 부평구(33.3%) 순이며, ‘가끔 있었다’는 부평구가 66.7%로 가장 높았고, 남동구(16.7%)의 순이고, ‘종종 있었다’는 동구가 66.7%로 가장 높았고, 미추홀구 및 서구(50.0%), 남동구(16.7%)의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘극히 드물다’가 100.0%이며, 여성은 ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(28.6%), ‘가끔 있었다’(14.3%)의 순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘극히 드물다’가 100.0%이며, 50대는 ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(28.6%), ‘종종 있었다’(14.3%)순으로 나타났고, 60대는 ‘극히 드물다’가 53.8%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(38.5%), ‘가끔 있었다’(7.7%) 순이며, 70대 이상은 ‘극히 드물다’가 100.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘극히 드물다’ 75.0%, ‘종종 있었다’(25.0%)이며, 고졸은 ‘극히 드물다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(26.7%), ‘가끔 있었다’(13.3%)의 순이었고, 전문대졸 이상은 ‘극히 드물다’ 및 ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’가 각 33.3로 나타남.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 50.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 100.0%, 4년 초과 6년 이하는 ‘종종 있었다’가 44.4%로 가장 높았고, ‘극히 드물다’(33.3%), ‘가끔 있었다’(22.2%)의 순이며 6년 초과는 ‘극히 드물다’가 71.4%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’ 및 ‘종종 있었다’(14.3%) 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘극히 드물다’가 58.8%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(23.5%), 가끔 있었다(17.6%) 순이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘극히 드물다’가 60.0%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(40.0%) 순으로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘가끔 있었다’(28.6%), ‘종종 있었다’(14.3%)순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘극히 드물다’ 66.7%, ‘종종 있었다’(33.3%)이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘극히 드물다’가 57.1%로 가장 높았고, ‘종종 있었다’(28.6%), ‘가끔 있었다’(14.3%) 순이었고 6년 초과는 ‘극히 드물다’ 및 ‘종종 있었다’가 50.0%로 나타남.

〈표 3-76〉 시설장/직원으로부터 인권침해 경험 횟수_무리한 요구

(base=시설장/직원으로부터 무리한 요구 피해 경험 응답자, 단위 : 명, %)

구분		n	극히 드물다 (일 년에 한두 번 이하)		가끔 있었다 (한 달에 한두 번 정도)		종종 있었다 (일주일에 한두 번 정도)		대부분 그랬다 (거의 매일)	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(22)	13	59.1	3	13.6	6	27.3	0	0.0
서비스 유형	방문요양	(22)	13	59.1	3	13.6	6	27.3	0	0.0
	방문간호	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(3)	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0
	미추홀구	(4)	2	50.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0
	연수구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(6)	4	66.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0
	부평구	(3)	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	계양구	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	서구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	강화-옹진군	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(21)	12	57.1	3	14.3	6	28.6	0	0.0
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(7)	4	57.1	2	28.6	1	14.3	0	0.0
	60대	(13)	7	53.8	1	7.7	5	38.5	0	0.0
	70대 이상	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	고졸	(15)	9	60.0	2	13.3	4	26.7	0	0.0
	전문대졸 이상	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0
총 근무 기간	2년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(9)	3	33.3	2	22.2	4	44.4	0	0.0
	6년 초과	(7)	5	71.4	1	14.3	1	14.3	0	0.0
소속 기관 수	1개	(17)	10	58.8	3	17.6	4	23.5	0	0.0
	2개 이상	(5)	3	60.0	0	0.0	2	40.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(7)	4	57.1	2	28.6	1	14.3	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(6)	4	66.7	0	0.0	2	33.3	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(7)	4	57.1	1	14.3	2	28.6	0	0.0
	6년 초과	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0

다. 즉각적인 대처 방법

○ 〈표 3-77〉과 같이 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 욕설, 폭언 피해를 경험한 응답자(n=22)를 대상으로 즉각적인 대처 방법을 조사한 결과, ‘그냥 참고 견뎌’이 63.6%로 가장 많았고, 다음으로 ‘자제요청 및 즉시 경고’(31.8%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(9.1%)의 순으로 이어짐.

- 시설의 소재지별로 보면, ‘그냥 참고 견딤’은 부평구 및 서구 및 강화-옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 동구(66.7%), 미추홀구 및 남동구(50.0%), 계양구(33.3%)의 순이며, ‘자제요청 및 즉시경고’는 계양구가 66.7%로 가장 높았고, 남동구(50.0%), 동구(33.3%), 미추홀구(25.0%)의 순이었고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’은 부평구가 33.3%로 가장 높았고, 미추홀구(25.0%)순임.
- 연령집단별로 보면, 40대 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 100.0%이며, 50대는 ‘그냥 참고 견딤’이 71.4%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(28.6%), ‘자제요청 및 즉시경고’(14.3%)의 순이었으며, 60대는 ‘그냥 참고 견딤’ 53.8%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 46.2%, 70대 이상은 ‘그냥 참고 견딤’이 100.0%로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그냥 참고 견딤’ 75.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 25.0%, 고졸은 ‘그냥 참고 견딤’이 60.0%로 가장 높고, ‘자제요청 및 즉시경고’(40.0%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(6.7%) 순이었으며, 전문대졸 이상은 ‘그냥 참고 견딤’이 66.7%로 가장 높았고, ‘기관 보고 후 서비스 중단’(33.3%)의 순임.
- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’이 각 50.0%이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’ 75.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 25.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 66.7%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(33.3%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.1%)의 순이었고, 6년 초과는 ‘그냥 참고 견딤’이 57.1%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(42.9%) 순임.
- 소속기관이 1개인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’이 64.7%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(29.4%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(11.8%) 순으로 나타났고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그냥 참고 견딤’ 60.0%, ‘자제요청 및 즉시경고’ 40.0%로 보고함.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 71.4%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’ 및 ‘기관 보고 후 서비스 중단’ 14.3%로 나타났으며 2년 초과 4년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 66.7%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’ 33.3%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘그냥 참고 견딤’이 71.4%로 가장 높았고, ‘자제요청 및 즉시경고’(28.6%), ‘기관 보고 후 서비스 중단’(14.3%)로 나타났으며, 6년 초과는 ‘자제요청 및 즉시경고’가 100.0%로 나타남.

〈표 3-77〉 시설장/직원으로부터 인권침해 대처 방법_무리한 요구

(n=22, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	그냥 참고 견딤		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지 및 법규위반 공지		기관 보고 후 서비스 중단	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(22)	14	63.6	7	31.8	0	0.0	2	9.1
서비스 유형	방문요양	(22)	14	63.6	7	31.8	0	0.0	2	9.1
	방문간호	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	중구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	미추홀구	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	연수구	(0)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	남동구	(6)	3	50.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0
	부평구	(3)	3	100.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	계양구	(3)	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	서구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	강화-용진군	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(21)	14	66.7	6	28.6	0	0.0	2	9.5
연령대	40대 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	50대	(7)	5	71.4	1	14.3	0	0.0	2	28.6
	60대	(13)	7	53.8	6	46.2	0	0.0	0	0.0
	70대 이상	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학력	중졸 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	고졸	(15)	9	60.0	6	40.0	0	0.0	1	6.7
	전문대졸 이상	(3)	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3
총 근무기간	2년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(9)	6	66.7	3	33.3	0	0.0	1	11.1
	6년 초과	(7)	4	57.1	3	42.9	0	0.0	0	0.0
소속기관 수	1개	(17)	11	64.7	5	29.4	0	0.0	2	11.8
	2개 이상	(5)	3	60.0	2	40.0	0	0.0	0	0.0
근속기간	2년 이하	(7)	5	71.4	1	14.3	0	0.0	1	14.3
	2년 초과 4년 이하	(6)	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(7)	5	71.4	2	28.6	0	0.0	1	14.3
	6년 초과	(2)	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0

라. 미보고 이유

- 〈표 3-78〉과 같이 미보고 이유로는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(57.1%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(38.1%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(23.8%) 등의 순으로 나타남.

- 시설 소재지별로 나누어 살펴보면, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’는 강화·옹진군이 100.0%로 가장 높았고, 남동구(83.3%), 미추홀구 및 계양구(66.7%) 등의 순이며, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’는 부평구가 66.7%로 가장 높았고, 미추홀구와 계양구가 33.3%로 나타남.
- ‘보고할 곳이 없어서’는 부평구 33.3%, ‘대처방법을 잘 몰라서’는 계양구 33.3%였고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’는 미추홀구와 부평구가 66.7%로 가장 높게 나타났고, 서구(50.0%), 남동구(16.7%)순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면 남성은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%이며, 여성은 큰 문제라고 생각하지 않아서가 55.0%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(40.0%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(25.0%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’(10.0%), ‘보고할 곳이 없어서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(5.0%)의 순으로 나타남.
- 연령별로 보면, 40대 이하는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 100.0%이고, 50대는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’가 50.0%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(33.3%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 ‘보고할 곳이 없어서’(16.7%)의 순으로 나타남.
- 60대는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 69.2%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(38.5%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(15.4%), ‘대처 방법을 잘 몰라서’(7.7%)의 순이며, 70대 이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 100.0%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(50.0%), ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(25.0%)의 순이며, 고졸은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 46.7%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(40.0%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(20.0%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’(13.3%)의 순이었고, 전문대졸이상은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’, ‘보고할 곳이 없어서’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%로 나타남.

- 총 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 100.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’ 75.0%이고, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까 봐’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’가 각 25.0%로 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 55.6%로 가장 높았고, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(33.3%), ‘보고할 곳이 없어서’(11.1%)의 순이며, 6년 초과는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 42.9%로 가장 높았고, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(28.6%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’(14.3%) 순임.
- 소속기관별로 보면 소속기관이 1개인 집단은 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 68.8%로 가장 높았고, ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’(37.5%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(25.0%), ‘보고할 곳이 없어서’와 ‘대처 방법을 잘 몰라서’(6.3%)의 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 40.0%, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’와 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’가 각 20.0%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 66.7%, ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’, ‘보고할 곳이 없어서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 16.7%이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’가 66.7%, ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’, ‘대처 방법을 잘 몰라서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 16.7%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 71.4%로 가장 높았고, ‘큰 문제라고 생각하지 않아서’(57.1%), ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’(42.9%), ‘해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐’(14.3%)의 순이며, 6년 초과는 ‘자제요청 등의 대처로 충분해서’와 ‘문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서’가 각 50.0%임.

〈표 3-78〉 시설장/직원으로부터 인권침해 미보고 이유_무리한 요구

(n=21, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	큰 문제라고 생각하지 않아서		자제요청 등의 대처로 충분해서		해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐		보고할 곳이 없어서		대처 방법을 잘 몰라서		문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(21)	12	57.1	5	23.8	2	9.5	1	4.8	1	4.8	8	38.1
서비스 유형	방문요양	(21)	12	57.1	5	23.8	2	9.5	1	4.8	1	4.8	8	38.1
시설 소재지	동구	(3)	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	미추홀구	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	남동구	(6)	5	83.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7
	부평구	(3)	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	계양구	(3)	2	66.7	1	33.3	1	33.3	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	서구	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	강화-옹진군	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
성별	남성	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	여성	(20)	11	55.0	5	25.0	2	10.0	1	5.0	1	5.0	8	40.0
연령대	40대 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	50대	(6)	2	33.3	3	50.0	1	16.7	1	16.7	0	0.0	2	33.3
	60대	(13)	9	69.2	2	15.4	0	0.0	0	0.0	1	7.7	5	38.5
	70대 이상	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
최종학 력	중졸 이하	(4)	4	100.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0
	고졸	(15)	7	46.7	3	20.0	2	13.3	0	0.0	0	0.0	6	40.0
	전문대졸 이상	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	1	50.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(4)	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(9)	5	55.6	3	33.3	0	0.0	1	11.1	0	0.0	5	55.6
	6년 초과	(7)	3	42.9	2	28.6	1	14.3	0	0.0	0	0.0	3	42.9
소속 기관 수	1개	(16)	11	68.8	4	25.0	0	0.0	1	6.3	1	6.3	6	37.5
	2개 이상	(5)	1	20.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0
근속 기간	2년 이하	(6)	4	66.7	1	16.7	0	0.0	1	16.7	0	0.0	1	16.7
	2년 초과 4년 이하	(6)	4	66.7	0	0.0	1	16.7	0	0.0	1	16.7	1	16.7
	4년 초과 6년 이하	(7)	4	57.1	3	42.9	1	14.3	0	0.0	0	0.0	5	71.4
	6년 초과	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0

마. 보고 후 조치

○ 시설장(관리자) 또는 직원으로부터 무리한 요구 피해 후 보고한 응답자(n=2)를 대상으로 보고 후 조치를 조사한 결과, ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’ 100.0%, ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’ 50.0%임.

○ 응답자의 특성은 1개 기관에서 방문요양을 하는 50대 여성임.

- 시설의 소재지별로 보면, 미추홀구는 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’로 나타났고, 부평구는 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’고 응답함.
- 최종학력별로 보면, 고졸은 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’가와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, 전문대졸 이상은 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’고 응답함.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, 4년 초과와 6년 이하는 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’고 응답함.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’, 4년 초과와 6년 이하는 ‘장기요양요원에게 참으라고 하였다’와 ‘고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다’가 고 응답함.

3. 감정노동 현황

1) 감정노동 인지 여부

- 전체 응답자(n=721)를 대상으로 현재 하는 일이 감정노동이라고 생각하는지 조사한 결과, <표 3-79>와 같이 ‘그렇다’가 71.8%, ‘아니다’가 28.2%로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’ 71.6%, ‘아니다’ 28.4%이며, 방문간호는 ‘그렇다’ 81.3%, ‘아니다’ 18.8%임.
- 시설 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 동구가 83.8%로 가장 높았고, 남동구(78.9%), 중구(76.0%), 연수구(73.4%) 등의 순이며, ‘아니다’는 미추홀구가 34.9%로 가장 높았고, 계양구(34.4%), 서구(32.5%) 등의 순임.
- 성별에 따라 나누어 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’ 79.3%, ‘아니다’ 20.7%이며, 여성은 ‘그렇다’가 71.5%, ‘아니다’가 28.5%임.
- 연령대별로 보면, 40대 이하는 ‘그렇다’ 75.5%, ‘아니다’ 24.5%, 50대는 ‘그렇다’ 71.0%, ‘아니다’ 29.0%, 60대는 ‘그렇다’ 73.5%, ‘아니다’ 26.5%, 70대 이상은 ‘그렇다’ 60.9%, ‘아니다’ 39.1%임.

- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그렇다’ 65.3%, ‘아니다’ 34.7%, 고졸은 ‘그렇다’ 75.7%, ‘아니다’ 24.3%, 전문대졸 이상은 ‘그렇다’ 71.2%, ‘아니다’ 28.8%임.
- 근무경력별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 64.0%, ‘아니다’ 36.0%, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 76.4%, ‘아니다’ 23.6%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 77.7%, ‘아니다’ 22.3%, 6년 초과는 ‘그렇다’가 72.5%, ‘아니다’가 27.5%임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’ 70.7%, ‘아니다’ 29.0%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’가 75.1%, ‘아니다’가 24.9%임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 68.5%, ‘아니다’ 31.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 74.9%, ‘아니다’ 25.1%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 80.2%, ‘아니다’ 19.8%, 6년 초과는 ‘그렇다’ 70.4%, ‘아니다’ 29.6%임.

〈표 3-79〉 감정노동 인지 여부

(n=721, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다	
			n	%	n	%
계		(721)	518	71.8	203	28.2
서비스 유형	방문요양	(705)	505	71.6	200	28.4
	방문간호	(16)	13	81.3	3	18.8
시설 소재지	중구	(25)	19	76.0	6	24.0
	동구	(37)	31	83.8	6	16.2
	미추홀구	(126)	82	65.1	44	34.9
	연수구	(64)	47	73.4	17	26.6
	남동구	(123)	97	78.9	26	21.1
	부평구	(144)	104	72.2	40	27.8
	계양구	(61)	40	65.6	21	34.4
	서구	(80)	54	67.5	26	32.5
성별	강화·옹진군	(61)	44	72.1	17	27.9
	남성	(29)	23	79.3	6	20.7
연령대	여성	(692)	495	71.5	197	28.5
	40대 이하	(49)	37	75.5	12	24.5
연령대	50대	(186)	132	71.0	54	29.0
	60대	(422)	310	73.5	112	26.5
최종학 력	70대 이상	(64)	39	60.9	25	39.1
	중졸 이하	(222)	145	65.3	77	34.7
총 근무 기간	고졸	(395)	299	75.7	96	24.3
	전문대졸 이상	(104)	74	71.2	30	28.8
총 근무 기간	2년 이하	(203)	130	64.0	73	36.0
	2년 초과 4년 이하	(144)	110	76.4	34	23.6
총 근무 기간	4년 초과 6년 이하	(130)	101	77.7	29	22.3

	6년 초과	(244)	177	72.5	67	27.5
소속 기관 수	1개	(536)	379	70.7	157	29.3
	2개 이상	(185)	139	75.1	46	24.9
근속 기간	2년 이하	(333)	228	68.5	105	31.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	140	74.9	47	25.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	69	80.2	17	19.8
	6년 초과	(115)	81	70.4	34	29.6

2) 감정노동 관련 인식

(1) 종합

- <표 3-80>과 같이 유효 응답자(n=719)를 대상으로 감정노동 관련 인식은 평균 2.05점으로 나타났으며, 하위 영역별로 ‘감정규제’가 2.41점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.29점), ‘감정노동보호체계’(1.96점), ‘조직모니터링’(1.65점) 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면 방문요양은 평균 2.05점으로, 방문간호(1.83점)보다 높았음.
 - 하위요인별 점수를 살펴보면, 방문요양은 ‘감정규제’가 2.41점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.29점), ‘감정노동보호체계’(1.97점), ‘조직모니터링’(1.65점) 순이고, 방문간호는 ‘감정규제’가 2.50점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.15점), ‘조직모니터링’(1.41점), ‘감정노동보호체계’(1.88점)순으로 나타남.
- 시설 소재지별로 보면, 평균은 중구가 2.45점으로 가장 높았고, 남동구(2.14점), 동구(2.08점)등의 순으로 나타남.
 - 하위요인별로 보면 ‘감정규제’는 남동구가 2.49점으로 가장 높았고, 중구(2.48점), 부평구(2.45점) 등의 순이며, ‘감정부조화’는 동구가 2.47점으로 가장 높았고, 연수구(2.31점), 서구 및 강화-옹진군(2.30점) 등의 순임.
 - ‘조직모니터링’은 중구가 1.86점으로 가장 높았고, 연수구와 부평구(1.66점), 서구(1.63점)순이며, 감정노동 보호체계는 강화-옹진군이 2.07점으로 가장 높았고, 부평구(2.03점), 계양구(2.02점) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 평균 2.10점으로 여성(2.05점)보다 조금 높은 것으로 나타남.
 - 하위요인별 점수를 살펴보면, 남성은 ‘감정규제’가 2.47점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.25점), ‘감정노동보호체계’(2.01점), ‘조직모니터링’(1.83점)순이고, 여성은 ‘감정규제’

제'가 2.41점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.29점), '감정노동보호체계'(1.96점), '조직 모니터링'(1.64점) 순으로 나타남.

- 연령별로 보면, 40대 이하는 평균 2.04점으로 나타났으며, 하위 요인 중 '감정규제'가 2.52점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.29점), '감정노동보호체계'(1.99점), 조직 모니터링(1.54점)의 순이었으며, 50대는 평균 2.02점으로 나타났으며, 하위 요인 중 '감정규제'가 2.43점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.29점), '감정노동보호체계'(1.93점), '조직모니터링'(1.63점)의 순임.
- 60대는 평균 2.06점으로 나타났으며, 하위 요인중 '감정규제'가 2.39점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.31점), '감정노동보호체계'(1.98점), '조직모니터링'(1.67점)순이며, 70대 이상은 평균 2.02점이고, 하위 요인 중 '감정규제'가 2.38점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.16점), '감정노동보호체계'(1.93점), '조직모니터링'(1.65점)의 순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 평균 2.06점으로 나타났으며, 하위 요인 중 '감정규제'가 2.36점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.29점), '감정노동보호체계'(2.00점), 조직 모니터링(1.68점) 순임.
- 고졸은 평균 2.05점이고, 하위 요인은 '감정규제'가 2.42점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.30점), '감정노동보호체계'(1.95점), 조직 모니터링(1.62점)의 순이며, 전문대졸 이상은 평균 1.99점, 하위 요인은 '감정규제'가 2.47점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.25점), '감정노동보호체계'(1.92점), 조직 모니터링(1.65점) 순으로 나타남.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 평균 1.96점이며, 하위요인은 '감정규제'가 2.35점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.12점), '감정노동보호체계'(1.90점), 조직 모니터링(1.56점) 순이고 2년 초과 4년 이하는 평균 2.08점이며, 하위요인은 '감정규제'가 2.45점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.35점), '감정노동보호체계'(2.01점), 조직 모니터링(1.66점)의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 평균 2.12점이며, 하위요인은 '감정규제'가 2.47점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.39점), '감정노동보호체계'(2.03점), 조직 모니터링(1.68점) 순이고, 6년 초과는 평균 2.06점이며, 하위 요인 중 '감정규제'가 2.41점으로 가장 높았고, '감정부조화'(2.34점), '감정노동보호체계'(1.95점), 조직 모니터링(1.70점) 순으로 나타남.

- 소속기관 수로 보면 1개인 집단은 평균 2.03점으로 나타났으며 하위요인 중 ‘감정규제’가 2.40점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.23점), ‘감정노동보호체계’(1.95점), 조직 모니터링(1.62점)의 순이고, 2개 이상인 집단은 평균 2.10점이며, 하위요인 중 ‘감정부조화’가 2.45점으로 가장 높았고, ‘감정규제’(2.44점), ‘감정노동보호체계’(2.01점), 조직 모니터링(1.75점)순으로 나타남.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 평균 2.02점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘감정규제’가 2.41점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.25점), ‘감정노동보호체계’(1.94점), 조직 모니터링(1.63점) 순이며, 2년 초과 4년 이하는 평균 2.10점이고, 하위요인 중 ‘감정규제’가 2.45점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.31점), ‘감정노동보호체계’(2.01점), 조직 모니터링(1.69점)의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 평균 2.06점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘감정규제’가 2.39점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.29점), ‘감정노동보호체계’(2.01점), 조직 모니터링(1.67점)순이며, 6년 초과는 평균 2.03점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘감정규제’가 2.36점으로 가장 높았고, ‘감정부조화’(2.34점), ‘감정노동보호체계’(1.93점), 조직 모니터링(1.63점) 순으로 나타남.

〈표 3-80〉 감정노동 관련 인식

(base=유효 응답자, 단위 : 명, 점)

구분		n	감정규제	감정부조화	조직모니터링	감정노동보호체계	종합
계		(719)	2.41	2.29	1.65	1.96	2.05
서비스유형	방문요양	(703)	2.41	2.29	1.65	1.97	1.83
	방문간호	(16)	2.50	2.15	1.41	1.88	2.45
시설소재지	중구	(25)	2.48	2.28	1.86	1.90	2.08
	동구	(37)	2.42	2.47	1.62	1.88	1.98
	미추홀구	(126)	2.45	2.24	1.60	1.90	2.02
	연수구	(64)	2.37	2.31	1.66	1.86	2.14
	남동구	(122)	2.49	2.40	1.75	1.94	2.05
	부평구	(143)	2.45	2.18	1.66	2.03	2.04
	계양구	(61)	2.33	2.26	1.57	2.02	2.04
	서구	(80)	2.25	2.30	1.63	2.00	2.02
	강화·옹진군	(61)	2.39	2.30	1.54	2.07	2.10
성별	남성	(29)	2.47	2.25	1.83	2.01	2.05
	여성	(690)	2.41	2.29	1.64	1.96	2.04
연령대	40대 이하	(49)	2.52	2.29	1.54	1.99	2.02
	50대	(186)	2.43	2.29	1.63	1.93	2.06

	60대	(420)	2.39	2.31	1.67	1.98	2.02
	70대 이상	(64)	2.38	2.16	1.65	1.93	2.06
최종 학력	중졸 이하	(222)	2.36	2.29	1.68	2.00	2.05
	고졸	(393)	2.42	2.30	1.62	1.95	1.99
	전문대졸 이상	(104)	2.47	2.25	1.68	1.92	1.96
총 근무 기간	2년 이하	(202)	2.35	2.12	1.56	1.90	2.08
	2년 초과 4년 이하	(144)	2.45	2.35	1.66	2.01	2.12
	4년 초과 6년 이하	(130)	2.47	2.39	1.68	2.03	2.06
	6년 초과	(243)	2.41	2.34	1.70	1.95	2.03
소속 기관 수	1개	(535)	2.40	2.23	1.62	1.95	2.10
	2개 이상	(184)	2.44	2.45	1.75	2.01	2.02
근속 기간	2년 이하	(331)	2.41	2.25	1.63	1.94	2.10
	2년 초과 4년 이하	(187)	2.45	2.31	1.69	2.01	2.06
	4년 초과 6년 이하	(86)	2.39	2.29	1.67	2.01	2.03
	6년 초과	(115)	2.36	2.34	1.63	1.93	

3) 감정노동 수행 원인

- 감정노동 수행 원인은 다음 <표 3-81> 및 <표 3-82>와 같이 ‘치매 등 어르신
특성’(50.1%), ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(46.6%), ‘혼자 수급자 가정을
방문하는 일의 특성’(26.7%) 등의 순으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘치매 등 어르신의 특성’이 49.9%로 가장 높았고,
‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(46.9%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의
특성’(25.7%), ‘수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구’(18.5%), ‘수급자
(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족’(17.9%), ‘거절했을 때 수급자 교체 등 불이
의’(15.1%), ‘수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식’(11.2%), ‘기
타’(5.4%)순으로 나타남.
- 방문간호는 ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’이 68.8%로 가장 높았고, ‘치매
등 어르신의 특성’(56.3%), ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(31.3%), ‘수급자
(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식’(18.8%), ‘수급자(보호자)의 과도하거나
부당한 언행, 요구’(12.5%), ‘수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족’(6.3%)순으로
나타남.
- 시설의 소재지별로 가장 높은 응답률을 보면, ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’
은 계양구 47.5%, ‘치매 등 어르신의 특성’ 또한 계양구가 60.7%로 가장 높았고, ‘수급
자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족’은 동구 29.7%, ‘장기요양요원에 대한 낮은

사회적 인식'은 서구 57.5%, '수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구'는 남동구 25.4%, '거절했을 때 수급자 교체 등 불이익'은 강화-옹진군 34.4%, '수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식'은 중구 16.0%, '기타'는 계양구가 9.8%로 가장 높았음.

- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'이 58.6%로 가장 높았고, '치매 등 어르신의 특성'(37.9%), '수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구'(31.0%), '거절했을 때 수급자 교체 등 불이익' 및 수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리방식 및 '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(17.2%), '수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족'(13.8%), '기타'(3.4)임.
- 여성은 '치매 등 어르신의 특성'이 50.6%로 가장 높았고, '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'(48.1%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(27.1%), '수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구'(17.8%), '수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족'(17.6%), '거절했을 때 수급자 교체 등 불이익'(14.8%), 수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리방식(11.2%), '기타'(5.4)임.
- 연령집단별로 보면, '40대 이하'는 '치매 등 어르신의 특성'이 57.1%로 가장 높았고, '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'(46.9%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(36.7%) 등의 순이며, '50대'는 '치매 등 어르신의 특성'이 52.2%로 가장 높았고, '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'(46.2%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(24.7%), 등의 순임.
- '60대'는 '치매 등 어르신의 특성'이 48.3%로 가장 높았고, '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'(46.4%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(26.0%), '수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구'(20.2%), 등의 순이며, '70대 이상'은 '치매 등 어르신의 특성'이 50.0%로 가장 높았고, '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식'(48.4%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(29.7%), '수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족' 및 '거절했을 때 수급자 교체 등 불이익'(18.8%) 등의 순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하, 고졸, 전문대졸 이상 모두 상위 3개의 이유로 '치매 등 어르신의 특성', '장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식', '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'을 꼽음.

- 경력기간별로 보면, 2년 이하는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 52.0%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(43.6%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(31.7%) 등의 순이고, 2년 초과 4년 이하는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 53.5%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(46.5%), ‘수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구’(23.6%)의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 43.8%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(43.1%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(28.5%), 등의 순이며, 6년 초과는 ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’이 51.0%로 가장 높았고, ‘치매 등 어르신의 특성’(49.8%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(23.9%) 등의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘치매 등 어르신의 특성’이 50.1%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(46.0%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(27.5%), ‘수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구’(18.5%), ‘수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족’(17.6%), ‘거절했을 때 수급자 교체 등 불이익’(14.2%), ‘수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식’(9.9%), ‘기타’(6.0%) 순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘치매 등 어르신의 특성’이 50.0%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(48.4%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(24.5%), ‘수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족’ 및 ‘수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구’(17.9%), ‘거절했을 때 수급자 교체 등 불이익’(16.8%), ‘수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식’(15.8%), ‘기타’(3.3%)임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 49.8%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(45.9%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(28.4%) 등의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 52.4%로 가장 높았고, ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’(48.1%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(25.7%) 등의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식’이 45.3%로 가장 높았고, ‘치매 등 어르신의 특성’(40.7%), ‘혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성’(24.4%) 등의 순이며, 6년 초과는 ‘치매 등 어르신의 특성’이 53.9%로 가장 높았고, ‘장기요양요

원에 대한 낮은 사회적 인식'(47.0%), '혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성'(25.2%) 등의 순으로 응답함.

〈표 3-81〉 감정노동 수행 원인(1/2)

(base=유효 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성		치매 등 어르신의 특성		수급자(보호자) 에 대한 안내 및 교육 부족		장기요양요원 에 대한 낮은 사회적 인식	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(719)	192	26.7	360	50.1	127	17.7	335	46.6
서비스 유형	방문요양	(703)	181	25.7	351	49.9	126	17.9	330	46.9
	방문간호	(16)	11	68.8	9	56.3	1	6.3	5	31.3
시설 소재지	중구	(25)	2	8.0	15	60.0	4	16.0	14	56.0
	동구	(37)	16	43.2	15	40.5	11	29.7	19	51.4
	미추홀구	(126)	38	30.2	69	54.8	26	20.6	56	44.4
	연수구	(64)	12	18.8	33	51.6	16	25.0	29	45.3
	남동구	(122)	25	20.5	59	48.4	26	21.3	61	50.0
	부평구	(143)	35	24.5	70	49.0	27	18.9	60	42.0
	계양구	(61)	29	47.5	37	60.7	6	9.8	23	37.7
	서구	(80)	17	21.3	35	43.8	5	6.3	46	57.5
	강화·옹진군	(61)	18	29.5	27	44.3	6	9.8	27	44.3
성별	남성	(29)	5	17.2	11	37.9	4	13.8	17	58.6
	여성	(690)	187	27.1	349	50.6	123	17.8	318	46.1
연령대	40대 이하	(49)	18	36.7	28	57.1	8	16.3	23	46.9
	50대	(186)	46	24.7	97	52.2	35	18.8	86	46.2
	60대	(420)	109	26.0	203	48.3	72	17.1	195	46.4
	70대 이상	(64)	19	29.7	32	50.0	12	18.8	31	48.4
최종 학력	중졸 이하	(222)	72	32.4	99	44.6	42	18.9	94	42.3
	고졸	(393)	87	22.1	201	51.1	67	17.0	196	49.9
	전문대졸 이상	(104)	33	31.7	60	57.7	18	17.3	45	43.3
총 근무 기간	2년 이하	(202)	64	31.7	105	52.0	33	16.3	88	43.6
	2년 초과 4년 이하	(144)	33	22.9	77	53.5	26	18.1	67	46.5
	4년 초과 6년 이하	(130)	37	28.5	57	43.8	19	14.6	56	43.1
	6년 초과	(243)	58	23.9	121	49.8	49	20.2	124	51.0
소속 기관 수	1개	(535)	147	27.5	268	50.1	94	17.6	246	46.0
	2개 이상	(184)	45	24.5	92	50.0	33	17.9	89	48.4
근속 기간	2년 이하	(331)	94	28.4	165	49.8	59	17.8	152	45.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	48	25.7	98	52.4	37	19.8	90	48.1
	4년 초과 6년 이하	(86)	21	24.4	35	40.7	13	15.1	39	45.3
	6년 초과	(115)	29	25.2	62	53.9	18	15.7	54	47.0

〈표 3-82〉 감정노동 수행 원인(2/2)

(base=유효 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	수급자(보호자) 의 과도하거나 부당한 언행, 요구		거절했을 때 수급자 교체 등 불이익		수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(719)	132	18.4	107	14.9	82	11.4	38	5.3
서비스 유형	방문요양	(703)	130	18.5	106	15.1	79	11.2	38	5.4
	방문간호	(16)	2	12.5	1	6.3	3	18.8	0	0.0
시설 소재지	중구	(25)	6	24.0	2	8.0	4	16.0	0	0.0
	동구	(37)	6	16.2	1	2.7	5	13.5	0	0.0
	미추홀구	(126)	22	17.5	18	14.3	7	5.6	7	5.6
	연수구	(64)	15	23.4	10	15.6	6	9.4	1	1.6
	남동구	(122)	31	25.4	12	9.8	19	15.6	3	2.5
	부평구	(143)	23	16.1	23	16.1	16	11.2	13	9.1
	계양구	(61)	4	6.6	6	9.8	4	6.6	6	9.8
	서구	(80)	16	20.0	14	17.5	12	15.0	5	6.3
	강화·옹진군	(61)	9	14.8	21	34.4	9	14.8	3	4.9
성별	남성	(29)	9	31.0	5	17.2	5	17.2	1	3.4
	여성	(690)	123	17.8	102	14.8	77	11.2	37	5.4
연령대	40대 이하	(49)	6	12.2	6	12.2	5	10.2	1	2.0
	50대	(186)	32	17.2	28	15.1	23	12.4	8	4.3
	60대	(420)	85	20.2	61	14.5	47	11.2	28	6.7
	70대 이상	(64)	9	14.1	12	18.8	7	10.9	1	1.6
최종 학력	중졸 이하	(222)	36	16.2	38	17.1	20	9.0	18	8.1
	고졸	(393)	77	19.6	59	15.0	51	13.0	16	4.1
	전문대졸 이상	(104)	19	18.3	10	9.6	11	10.6	4	3.8
총 근무 기간	2년 이하	(202)	41	20.3	24	11.9	14	6.9	11	5.4
	2년 초과 4년 이하	(144)	34	23.6	19	13.2	22	15.3	3	2.1
	4년 초과 6년 이하	(130)	26	20.0	24	18.5	23	17.7	8	6.2
	6년 초과	(243)	31	12.8	40	16.5	23	9.5	16	6.6
소속 기관 수	1개	(535)	99	18.5	76	14.2	53	9.9	32	6.0
	2개 이상	(184)	33	17.9	31	16.8	29	15.8	6	3.3
근속 기간	2년 이하	(331)	63	19.0	48	14.5	31	9.4	16	4.8
	2년 초과 4년 이하	(187)	40	21.4	20	10.7	28	15.0	5	2.7
	4년 초과 6년 이하	(86)	12	14.0	20	23.3	12	14.0	8	9.3
	6년 초과	(115)	17	14.8	19	16.5	11	9.6	9	7.8

4) 감정노동 관련 상담, 치료

(1) 경험 여부

○ 〈표 3-83〉과 같이 감정노동으로 인한 정신적, 심리적 문제로 상담이나 치료 경험에 있는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 2.4%, ‘아니다’가 97.6%로 나타남.

- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’ 2.4%, ‘아니다’ 97.6%이며, 방문간호는 ‘아니다’ 100.0%로 나타남.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 동구가 5.4%로 가장 높았고, 연수구(4.7%), 계양구(3.3%) 등의 순이며, ‘아니다’는 중구가 100.0%로 가장 높았고, 부평구(98.6%), 미추홀구와 강화-옹진군(98.4%) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘아니다’ 100.0%, 여성은 ‘그렇다’ 2.5%, ‘아니다’ 97.5%임.
- 연령대별로 보면, 40대는 ‘아니다’ 100.0%, 50대는 ‘그렇다’ 3.8%, ‘아니다’가 96.2%, 60대는 ‘그렇다’ 2.4%, ‘아니다’ 97.6%, 70대 이상은 ‘아니다’가 100.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 ‘그렇다’ 2.3%, ‘아니다’ 97.7%, 고졸은 ‘그렇다’ 2.0%, ‘아니다’ 98.0%, 전문대졸 이상은 ‘그렇다’ 3.8%, ‘아니다’ 96.2%로 나타남.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 0.5%, ‘아니다’ 99.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 1.4%, ‘아니다’ 98.6%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 4.6%, ‘아니다’ 95.4%, 6년 초과는 ‘그렇다’ 3.3%, ‘아니다’ 96.7%로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’ 1.7%, ‘아니다’ 98.3%이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’ 4.3%, ‘아니다’ 95.7%로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 1.5%, ‘아니다’ 98.5%, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 2.7%, ‘아니다’ 97.3%, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 5.8%, ‘아니다’ 94.2%, 6년 초과는 ‘그렇다’ 1.7%, ‘아니다’ 98.3%로 나타남.

〈표 3-83〉 감정노동 관련 상담, 치료 경험

(n=719, 단위 : 명, %)

구분		n	그렇다		아니다	
			n	%	n	%
계		(719)	17	2.4	702	97.6
서비스 유형	방문요양	(703)	17	2.4	686	97.6
	방문간호	(16)	0	0.0	16	100.0
시설 소재지	중구	(25)	0	0.0	25	100.0
	동구	(37)	2	5.4	35	94.6
	미추홀구	(126)	2	1.6	124	98.4
	연수구	(64)	3	4.7	61	95.3
	남동구	(122)	3	2.5	119	97.5

	부평구	(143)	2	1.4	141	98.6
	계양구	(61)	2	3.3	59	96.7
	서구	(80)	2	2.5	78	97.5
	강화·옹진군	(61)	1	1.6	60	98.4
성별	남성	(29)	0	0.0	29	100.0
	여성	(690)	17	2.5	673	97.5
연령대	40대 이하	(49)	0	0.0	49	100.0
	50대	(186)	7	3.8	179	96.2
	60대	(420)	10	2.4	410	97.6
	70대 이상	(64)	0	0.0	64	100.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	5	2.3	217	97.7
	고졸	(393)	8	2.0	385	98.0
	전문대졸 이상	(104)	4	3.8	100	96.2
총 근무 기간	2년 이하	(202)	1	0.5	201	99.5
	2년 초과 4년 이하	(144)	2	1.4	142	98.6
	4년 초과 6년 이하	(130)	6	4.6	124	95.4
	6년 초과	(243)	8	3.3	235	96.7
소속 기관 수	1개	(535)	9	1.7	526	98.3
	2개 이상	(184)	8	4.3	176	95.7
근속 기간	2년 이하	(331)	5	1.5	326	98.5
	2년 초과 4년 이하	(187)	5	2.7	182	97.3
	4년 초과 6년 이하	(86)	5	5.8	81	94.2
	6년 초과	(115)	2	1.7	113	98.3

(2) 상담 또는 치료 장소

- <표 3-84>와 같이 감정노동 관련 상담, 치료 경험이 있는 응답자(n=17)를 대상으로 상담 또는 치료 장소를 조사한 결과, ‘병원’이 64.7%로 가장 많았고, 다음으로 ‘기타’(29.4%), ‘민간시설’(17.6%) 등의 순으로 이어짐.
- 응답자는 모두 방문요양 서비스를 제공하는 여성임.
- 시설소재지 별로 보면, 중구는 복지시설이 50.0%이고, 민간시설은 서구가 50.0%, 연수구와 남동구가 각 33.3%로 나타났으며, 병원은 연수구, 부평구, 계양구, 강화·옹진군이 각 100.0%로 나타났고, 남동구(66.7%), 미추홀구(50.0%) 순이며, 기타는 동구, 미추홀구, 서구가 각 50.0%로 나타났고, 연수구와 남동구가 각 33.3%로 나타남.
- 연령대별로 보면 50대는 병원이 71.4%, 기타와 민간시설이 각 28.6%였고, 60대는 병원이 60.0%로 가장 높았고, 기타(30.0%), 복지시설 및 민간시설(10.0%) 순임.

- 최종학력별로 보면 중졸이하는 병원이 60.0%, 민간시설과 기타가 각 20.0%이며, 고졸은 병원이 75.0%로 가장 높았고, 기타(37.5%), 민간시설(12.5%) 순이며, 전문대졸 이상은 병원이 50.0%, 민간시설과 기타가 각 25.0%임.
- 총 근무기간별로 보면, 2년 이하는 기타가 100.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 민간시설과 병원이 각 50.0%, 4년 초과 6년 이하는 병원이 83.3%로 가장 높았고, 기타(33.3%), 민간시설(16.7%) 순이고, 6년 초과는 병원이 62.5%로 가장 높았고, 기타(25.0%), 복지시설 및 민간시설(12.5%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 병원이 66.7%로 가장 높았고, 기타(33.3%), 민간시설(22.2%)의 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 병원이 62.5%로 가장 높았고, 기타(25.0%), 복지시설 및 민간시설(12.5%) 순으로 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 병원과 기타가 각 40.0%, 복지시설이 20.0%이고, 2년 초과 4년 이하는 병원이 80.0%, 민간시설과 기타가 각 20.0%이며, 4년 초과 6년 이하는 병원이 80.0%로 가장 높았고, 기타(40.0%), 민간시설(20.0%) 순이었고, 6년 초과는 민간시설과 병원이 각 50.0%로 나타남.

〈표 3-84〉 감정노동 관련 상담, 치료 장소

(base=감정노동 관련 상담, 치료 경험 있는 응답자, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	복지시설		민간시설		병원		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(17)	1	5.9	3	17.6	11	64.7	5	29.4
서비스 유형	방문요양	(17)	1	5.9	3	17.6	11	64.7	5	29.4
	동구	(2)	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
시설 소재지	미추홀구	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	연수구	(3)	0	0.0	1	33.3	3	100.0	1	33.3
	남동구	(3)	0	0.0	1	33.3	2	66.7	1	33.3
	부평구	(2)	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	계양구	(2)	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	서구	(2)	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	강화-옹진군	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
성별	여성	(17)	1	5.9	3	17.6	11	64.7	5	29.4
연령대	50대	(7)	0	0.0	2	28.6	5	71.4	2	28.6
	60대	(10)	1	10.0	1	10.0	6	60.0	3	30.0
최종학 력	중졸 이하	(5)	1	20.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0
	고졸	(8)	0	0.0	1	12.5	6	75.0	3	37.5
	전문대졸 이상	(4)	0	0.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0
총 근무	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0

기간	2년 초과 4년 이하	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(6)	0	0.0	1	16.7	5	83.3	2	33.3
	6년 초과	(8)	1	12.5	1	12.5	5	62.5	2	25.0
소속 기관 수	1개	(9)	0	0.0	2	22.2	6	66.7	3	33.3
	2개 이상	(8)	1	12.5	1	12.5	5	62.5	2	25.0
	2년 이하	(5)	1	20.0	0	0.0	2	40.0	2	40.0
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(5)	0	0.0	1	20.0	4	80.0	1	20.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	0	0.0	1	20.0	4	80.0	2	40.0
	6년 초과	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0

(3) 상담 또는 치료 형식

- 감정노동 관련 상담, 치료 경험이 있는 응답자(n=17)를 대상으로 상담 또는 치료 형식을 조사한 결과, <표 3-85>와 같이 ‘언어상담’이 47.1%로 가장 많았고, 다음으로 ‘약물처방’(41.2%), ‘기타’(29.4%)의 순으로 이어짐.
- 응답자는 모두 방문요양 서비스를 제공하는 여성임.
- 시설 소재지별로 보면, 언어상담은 동구, 부평구, 서구가 각 100.0%이며, 계양구 50.0%, 남동구33.3%이고, 약물처방은 연수구와 강화·옹진군이 각 100.0%이며, 남동구 66.7%, 미추홀구 50.0%였으며, 기타는 연수구가 66.7%로 가장 높았고, 미추홀구와 계양구(50.0%), 남동구(33.3%)의 순임.
- 연령대별로 보면, 50대는 약물처방이 57.1%, 언어상담과 기타가 각 28.6%로 나타났고, 60대는 언어상담이 60.0%, 약물처방과 기타가 각 30.0%임.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 약물처방이 60.0%로 가장 높았고, 언어상담(40.0%), 기타(20.0%)의 순이며, 고졸은 언어상담과 약물처방이 각 50.0%, 기타가 25.0%이고, 전문대졸 이상은 언어상담과 기타가 각 50.0%임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 기타 100.0%이며, 2년 초과 4년 이하는 언어상담 및 기타가 각 50.0%, 4년 초과 6년 이하는 약물처방이 66.7%, 언어상담과 기타가 각 33.3%였으며, 6년 초과는 언어상담이 62.5%로 가장 높았고, 약물처방(37.5%), 기타(12.5%) 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 약물처방이 55.6%로 가장 높았고, 기타(44.4%), 언어상담(22.2%)의 순이고, 소속기관이 2개 이상인 집단은 언어상담이 75.0%로 가장 높았고, 약물처방(25.0%), 기타(12.5%) 순임.

- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 언어상담 60.0%, 기타(40.0%), 약물처방(20.0%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 언어상담과 약물처방이 각 40.0%, 기타가 20.0%였으며, 4년 초과 6년 이하는 약물처방이 80.0%로 가장 높았고, 기타(40.0%), 언어상담(20.0%)의 순이며, 6년 초과는 언어상담이 100.0%로 나타남.

〈표 3-85〉 감정노동 관련 상담, 치료 형식

(n=17, 단위 : 명, %, 복수응답)

구분		n	언어상담		약물처방		기타	
			n	%	n	%	n	%
계		(17)	8	47.1	7	41.2	5	29.4
서비스유형	방문요양	(17)	8	47.1	7	41.2	5	29.4
	동구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0
시설 소재지	미추홀구	(2)	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	연수구	(3)	0	0.0	3	100.0	2	66.7
	남동구	(3)	1	33.3	2	66.7	1	33.3
	부평구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	계양구	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	서구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	강화·옹진군	(1)	0	0.0	1	100.0	0	0.0
성별	여성	(17)	8	47.1	7	41.2	5	29.4
연령대	50대	(7)	2	28.6	4	57.1	2	28.6
	60대	(10)	6	60.0	3	30.0	3	30.0
최종학력	중졸 이하	(5)	2	40.0	3	60.0	1	20.0
	고졸	(8)	4	50.0	4	50.0	2	25.0
	전문대졸 이상	(4)	2	50.0	0	0.0	2	50.0
총 근무 기간	2년 이하	(1)	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	2년 초과 4년 이하	(2)	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	4년 초과 6년 이하	(6)	2	33.3	4	66.7	2	33.3
	6년 초과	(8)	5	62.5	3	37.5	1	12.5
소속 기관 수	1개	(9)	2	22.2	5	55.6	4	44.4
	2개 이상	(8)	6	75.0	2	25.0	1	12.5
근속 기간	2년 이하	(5)	3	60.0	1	20.0	2	40.0
	2년 초과 4년 이하	(5)	2	40.0	2	40.0	1	20.0
	4년 초과 6년 이하	(5)	1	20.0	4	80.0	2	40.0
	6년 초과	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0

5) 코로나19로 인한 감정노동 변화

- 〈표 3-86〉과 같이 코로나19 이전 대비 현재의 감정노동 정도의 변화는 ‘비슷하다’가 67.3%로 가장 많았고, 다음으로 ‘모르겠다’(21.4%), ‘더 높아졌다’(7.5%), ‘더 낮아졌다’(3.8%)의 순으로 이어짐.

- 서비스 유형별로 방문요양은 ‘비슷하다’가 67.1%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(21.6%), ‘더 높아졌다’(7.5%), ‘비슷하다’(3.7%)의 순이며, 방문강호는 ‘비슷하다’가 75.0%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(12.5%), ‘더 높아졌다’와 ‘더 낮아졌다’(6.3%) 순임.
- 시설소재지별로 보면 전반적으로 ‘비슷하다’는 의견이 가장 높았고, 다음으로 ‘모르겠다’는 의견이 높았음.
 - ‘더 높아졌다’는 남동구가 13.1%로 가장 높았고, 연수구(12.5%), 부평구(7.0%) 등의 순이며, ‘비슷하다’는 중구가 84.0%로 가장 높았고, 계양구(75.4%), 강화-옹진군(73.3%) 등의 순이고, ‘더 낮아졌다’는 미추홀구가 6.3%로 가장 높았고, 동구(5.4%), 부평구(4.9%) 등의 순임.
 - ‘모르겠다’는 서구가 25.0%로 가장 높았고, 미추홀구와 남동구(23.0%), 연수구(21.9%) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘비슷하다’가 51.7%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(34.5%), ‘더 높아졌다’ 및 ‘더 낮아졌다’(6.9%) 순이었으며, 여성은 ‘비슷하다’가 68.0%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(20.9%), ‘더 높아졌다’(7.5%)와 ‘더 낮아졌다’(3.6%)의 순임.
- 연령대별로 보면 40대는 ‘비슷하다’가 75.5%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(18.4%), ‘더 높아졌다’(6.1%)의 순이며, 50대는 ‘비슷하다’가 64.0%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(23.1%), ‘더 높아졌다’(9.1%), ‘더 낮아졌다’(3.8%)의 순임.
- 60대는 ‘비슷하다’가 68.3%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(20.5%), ‘더 높아졌다’(7.1%), ‘더 낮아졌다’(4.9%)의 순이며, 70대 이상은 ‘비슷하다’가 64.1%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(25.0%), ‘더 높아졌다’(6.3%), ‘더 낮아졌다’(4.7%) 순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘비슷하다’가 71.2%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(20.3%), ‘더 높아졌다’(6.8%), ‘더 낮아졌다’(1.8%)의 순이며, 고졸은 ‘비슷하다’가 63.6%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(23.7%), ‘더 높아졌다’(8.9%), ‘더 낮아졌다’(3.8%)의 순이었으며, 전문대졸 이상은 ‘비슷하다’가 73.1%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(15.4%), 더 나아졌다(7.7%), ‘더 높아졌다’(3.8%)순임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘비슷하다’가 63.4%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(25.7%), ‘더 낮아졌다’(5.9%), ‘더 높아졌다’(5.0%) 순이며, 2년 초과 4년 이하는

‘비슷하다’가 65.3%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(23.7%), ‘더 높아졌다’(8.9%), ‘더 낮아졌다’(3.8%)의 순임.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘비슷하다’가 75.4%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(13.8%), ‘더 높아졌다’(8.5%), ‘더 낮아졌다’(2.3%)의 순이며, 6년 초과는 ‘비슷하다’가 67.5%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(20.6%), ‘더 높아졌다’(9.9%), ‘더 낮아졌다’(2.1%)의 순임.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘비슷하다’가 66.2%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(22.2%), ‘더 높아졌다’(7.5%), ‘더 낮아졌다’(4.1%)의 순이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘비슷하다’가 70.7%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(19.0%), ‘더 높아졌다’(7.6%), ‘더 낮아졌다’(2.7%)의 순임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘비슷하다’가 65.6%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(23.9%), ‘더 높아졌다’(5.7%), ‘더 낮아졌다’(4.8%) 순이며, 2년 초과 4년 이하가 ‘비슷하다’가 65.8%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(21.9%), ‘더 높아졌다’(9.6%), ‘더 낮아졌다’(2.7%) 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘비슷하다’가 67.4%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(16.3%), ‘더 높아졌다’(11.6%), ‘더 낮아졌다’(4.7%) 순이며, 6년 초과는 ‘비슷하다’가 74.8%로 가장 높았고, ‘모르겠다’(17.4%), ‘더 높아졌다’(6.1%), ‘더 낮아졌다’(1.7%) 순임.

〈표 3-86〉 코로나19로 인한 감정노동 변화

(n=719, 단위 : 명, %)

구분		n	더 높아졌다		비슷하다		더 낮아졌다		모르겠다	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(719)	54	7.5	484	67.3	27	3.8	154	21.4
서비스 유형	방문요양	(703)	53	7.5	472	67.1	26	3.7	152	21.6
	방문간호	(16)	1	6.3	12	75.0	1	6.3	2	12.5
시설 소재지	중구	(25)	0	0.0	21	84.0	1	4.0	3	12.0
	동구	(37)	2	5.4	25	67.6	2	5.4	8	21.6
	미추홀구	(126)	8	6.3	81	64.3	8	6.3	29	23.0
	연수구	(64)	8	12.5	39	60.9	3	4.7	14	21.9
	남동구	(122)	16	13.1	75	61.5	3	2.5	28	23.0
	부평구	(143)	10	7.0	97	67.8	7	4.9	29	20.3
	계양구	(61)	3	4.9	46	75.4	1	1.6	11	18.0
	서구	(80)	4	5.0	55	68.8	1	1.3	20	25.0
	강화-옹진군	(61)	3	4.9	45	73.8	1	1.6	12	19.7
성별	남성	(29)	2	6.9	15	51.7	2	6.9	10	34.5
	여성	(690)	52	7.5	469	68.0	25	3.6	144	20.9

연령대	40대 이하	(49)	3	6.1	37	75.5	0	0.0	9	18.4
	50대	(186)	17	9.1	119	64.0	7	3.8	43	23.1
	60대	(420)	30	7.1	287	68.3	17	4.0	86	20.5
	70대 이상	(64)	4	6.3	41	64.1	3	4.7	16	25.0
최종학 력	중졸 이하	(222)	15	6.8	158	71.2	4	1.8	45	20.3
	고졸	(393)	35	8.9	250	63.6	15	3.8	93	23.7
	전문대졸 이상	(104)	4	3.8	76	73.1	8	7.7	16	15.4
총 근무 기간	2년 이하	(202)	10	5.0	128	63.4	12	5.9	52	25.7
	2년 초과 4년 이하	(144)	9	6.3	94	65.3	7	4.9	34	23.6
	4년 초과 6년 이하	(130)	11	8.5	98	75.4	3	2.3	18	13.8
	6년 초과	(243)	24	9.9	164	67.5	5	2.1	50	20.6
소속 기관 수	1개	(535)	40	7.5	354	66.2	22	4.1	119	22.2
	2개 이상	(184)	14	7.6	130	70.7	5	2.7	35	19.0
근속 기간	2년 이하	(331)	19	5.7	217	65.6	16	4.8	79	23.9
	2년 초과 4년 이하	(187)	18	9.6	123	65.8	5	2.7	41	21.9
	4년 초과 6년 이하	(86)	10	11.6	58	67.4	4	4.7	14	16.3
	6년 초과	(115)	7	6.1	86	74.8	2	1.7	20	17.4

6) 감정노동 관련 제도

(1) 마련 정도

- 유효 응답자(n=718)를 대상으로 감정노동 관련 제도의 마련 정도를 조사한 결과, <표 3-87>과 같이 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.20점으로 가장 높은 반면, ‘감정노동 보호 문구 등’이 평균 2.77점으로 가장 낮게 나타남.
- 서비스유형에 따르면, 방문요양은 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.20으로 가장 높고, ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.78점으로 가장 낮게 나타났으며, 방문간호는 ‘피해자와의 분리 및 지원’과 ‘수급자 담당 변경’이 각 평균 3.19점으로 가장 높고, ‘감정노동 보호 문구 등’과 ‘심리상담, 치유프로그램 지원’은 각 평균 2.50점으로 가장 낮음.
- 시설소재지별로 보면, 연수구와 계양구가 감정노동 관련 제도의 마련에 대한 필요성 인지가 높은 것으로 나타남.
 - ‘내부규정 마련 및 이행’은 연수구가 평균 3.33점으로 가장 높았고, 계양구(3.28점), 부평구(3.18점) 등의 순이며, ‘감정노동 보호 문구 등’은 계양구가 평균 2.93점으로 가장 높았고, 연수구(2.91점), 미추홀구(2.88점) 등의 순으로 나타남.
 - ‘직장 내 감정노동 보호 교육’은 계양구가 평균 3.36점으로 가장 높았고, 강화-옹진군(3.16점), 부평구(3.15점) 등의 순임.

- ‘정기 모니터링’은 계양구가 평균 3.31점으로 가장 높았고, 연수구(3.20), 부평구(3.15점) 등의 순으로 나타났으며, ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’는 계양구가 평균 3.51점으로 가장 높았고, 연수구(3.27점), 부평구(3.20점) 등의 순으로 나타남.
 - ‘피해자와의 분리 및 지원’은 계양구가 평균 3.30점으로 가장 높았고, 연수구(3.20점), 남동구(3.19점) 등의 순으로 나타났으며, ‘심리상담, 치유프로그램 지원’은 계양구가 2.97점으로 가장 높았고, 미추홀구(2.94점), 연수구(2.84점) 등의 순임.
 - ‘수급자 담당 변경’은 계양구가 3.34점으로 가장 높았고, 연수구(3.31점), 미추홀구(3.27점) 등의 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면 남성은 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.31점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.83점으로 가장 낮게 나타났으며, 여성은 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.20점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.77점으로 가장 낮게 나타남.
- 연령별로 보면 40대 이하는 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.29점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.65점으로 가장 낮았으며, 50대는 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.17점으로 가장 높고, ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.75점으로 가장 낮음.
- 60대는 상담, ‘신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.22점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.79점으로 가장 낮게 나타났으며, 70대 이상은 ‘내부규정 마련 및 이행’은 평균 3.25점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.83점으로 가장 낮게 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.24점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.79점으로 가장 낮았으며, 고졸은 ‘수급자 담당 변경’은 평균 3.19점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’ 평균 2.80점으로 가장 낮으며, 전문대졸 이상은 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.20점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.62점으로 가장 낮게 나타남.
- 근무기간별로 보면, 전반적으로 2년 이하가 감정노동 관련 제도의 마련에 대한 필요성 인지가 높고 4년 초과 6년 이하는 낮게 나타남.
- 2년 이하는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.28점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.83점으로 가장 낮으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.24점으로 가장 높고, ‘심리상담, 치유프로그램 지원’은 평균 2.74점으

로 가장 낮게 나타났고, 4년 초과 6년 이하는 ‘내부규정 마련 및 이행’이 평균 3.07로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.59점으로 가장 낮게 나타남.

- 6년 초과는 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.21점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 2.80점으로 가장 낮게 나타남.

○ 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘수급자 담당 변경’이 평균 3.25점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’이 평균 2.80으로 가장 낮게 나타났으며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.11점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.70점으로 가장 낮게 나타남.

○ 근무기간별로 보면, 6년 초과가 감정노동 관련 제도의 마련에 대한 필요성 인지가 높은 것으로 나타남.

○ 2년 이하는 ‘수급자 담당 변경’은 평균 3.20점으로 가장 높고, ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.74점으로 가장 낮았으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’와 ‘수급자 담당 변경’은 각 평균 3.12점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.77점으로 가장 낮게 나타남.

○ 4년 초과 6년 이하는 ‘내부규정 마련 및 이행’은 평균 3.22점으로 가장 높고, ‘감정노동 보호 문구 등’은 평균 2.69점으로 가장 낮으며, 6년 초과는 ‘수급자 담당 변경’은 평균 3.36점으로 가장 높고, ‘심리상담, 치유프로그램 지원’은 평균 2.92점으로 가장 낮음.

〈표 3-87〉 감정노동 관련 제도 마련

(n=718, 단위 : 명, 점)

구분		n	내부규정 마련 및 이행	감정노동 보호 문구 등	직장 내 감정노동 보호 교육	정기 모니터링	상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치	피해자와 의 분리 및 지원	심리상담, 치유프로 그램 지원	수급자 담당 변경
계		(718)	3.16	2.77	3.12	3.08	3.18	3.13	2.80	3.20
서비스 유형	방문요양	(702)	3.16	2.78	3.12	3.09	3.18	3.13	2.80	3.20
	방문간호	(16)	2.88	2.50	2.94	2.81	3.06	3.19	2.50	3.19
시설 소재지	중구	(25)	2.76	2.40	2.72	2.68	2.92	2.92	2.56	2.96
	동구	(37)	2.92	2.54	2.89	2.89	2.86	3.03	2.62	3.08
	미추홀구	(126)	3.16	2.88	3.10	3.07	3.16	3.14	2.94	3.27
	연수구	(64)	3.33	2.91	3.11	3.20	3.27	3.20	2.84	3.31
	남동구	(122)	3.15	2.66	3.10	3.01	3.18	3.19	2.66	3.16
	부평구	(142)	3.18	2.72	3.15	3.15	3.20	3.12	2.76	3.16
	계양구	(61)	3.28	2.93	3.36	3.31	3.51	3.30	2.97	3.34

	서구	(80)	3.16	2.84	3.13	3.03	3.14	3.06	2.81	3.19
	강화-옹진군	(61)	3.11	2.80	3.16	3.11	3.11	3.03	2.82	3.16
성별	남성	(29)	3.45	2.83	3.28	3.24	3.31	3.21	2.90	3.21
	여성	(689)	3.15	2.77	3.11	3.08	3.17	3.13	2.79	3.20
연령대	40대 이하	(49)	3.10	2.65	3.18	3.18	3.12	3.02	2.63	3.29
	50대	(185)	3.15	2.75	3.06	3.01	3.09	3.09	2.68	3.17
	60대	(420)	3.15	2.79	3.13	3.09	3.22	3.17	2.86	3.21
	70대 이상	(64)	3.25	2.83	3.13	3.16	3.19	3.06	2.86	3.17
최종학 력	중졸 이하	(222)	3.19	2.79	3.12	3.08	3.24	3.19	2.83	3.22
	고졸	(393)	3.17	2.80	3.13	3.10	3.17	3.12	2.82	3.19
	전문대졸 이상	(103)	3.06	2.62	3.06	3.03	3.08	3.03	2.62	3.20
총 근무 기간	2년 이하	(201)	3.20	2.83	3.20	3.14	3.28	3.17	2.86	3.26
	2년 초과 4년 이하	(144)	3.17	2.81	3.18	3.10	3.17	3.18	2.74	3.24
	4년 초과 6년 이하	(130)	3.07	2.59	2.94	2.95	3.06	3.00	2.70	3.05
	6년 초과	(243)	3.16	2.80	3.11	3.10	3.16	3.14	2.84	3.21
소속 기관 수	1개	(534)	3.18	2.80	3.16	3.11	3.20	3.15	2.84	3.25
	2개 이상	(184)	3.09	2.70	3.01	2.99	3.11	3.08	2.67	3.05
근속 기간	2년 이하	(330)	3.15	2.74	3.13	3.09	3.18	3.09	2.78	3.20
	2년 초과 4년 이하	(187)	3.09	2.77	3.07	3.05	3.12	3.09	2.71	3.12
	4년 초과 6년 이하	(86)	3.22	2.69	3.05	3.01	3.26	3.20	2.88	3.16
	6년 초과	(115)	3.26	2.93	3.22	3.18	3.22	3.27	2.92	3.36

(2) 필요성

- 유효 응답자(n=717)를 대상으로 감정노동 관련 제도의 필요성을 조사한 결과, <표 3-88>과 같이 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호문구 게시 등’이 평균 3.15점으로 가장 낮음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구게시 등이 평균 3.15점으로 가장 낮으며, 방문간호는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 평균 3.53점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구게시 등이 평균 3.47점으로 가장 낮게 나타남.
- 시설소재지 별로 보면 연수구가 높은 필요성을 인지하고 있는 것으로 나타남.
 - ‘내부규정 마련 및 이행’은 연수구가 3.42점으로 가장 높았고, 미추홀구(3.36점), 서구(3.30점) 등의 순이며, ‘감정노동 보호문구 게시 등’은 미추홀구와 연수구가 각 평균 3.30점으로 가장 높게 나타났으며, 서구(3.26점), 동구(3.24점) 등의 순으로 나타남.
 - ‘직장 내 감정노동 보호교육’은 연수구가 평균 3.45점으로 가장 높았고, 서구(3.44점), 미추홀구(3.36점)등의 순으로 나타남.

- ‘정기 모니터링’은 연수구가 평균 3.45점으로 가장 높았고, 미추홀구(3.40점), 중구(3.44점) 등의 순이며, ‘상담, 신고조사를 통한 즉시조치’는 연수구가 평균 3.52점으로 가장 높았고, 서구(3.43점), 미추홀구(3.42점) 등의 순으로 나타남.
- ‘피해자와의 분리 및 지원’은 연수구가 평균 3.56점으로 가장 높았고, 동구(3.43점), 서구(3.39점) 등의 순이며, ‘심리상담, 치유프로그램 지원’은 동구가 평균 3.43점으로 가장 높았고, 서구(3.39점), 미추홀구(3.38점) 등의 순이고, ‘수급자 담당 변경’은 연수구가 평균 3.44점으로 가장 높았고, 동구(3.43점), 미추홀구(3.34점) 등의 순임.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.31점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호문구 게시 등’이 평균 3.00점으로 가장 낮으며, 여성은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 ‘감정노동 보호문구 게시 등’이 평균 3.16점으로 가장 낮게 나타남.
- 연령별로 보면, 40대 이하는 ‘피해자와의 분리 및 지원’과 ‘수급자 담당 변경’이 각 3.33점으로 가장 높았고 ‘감정노동 보호문구 게시 등’이 3.16점으로 가장 낮았으며, 50대는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’가 3.37점으로 가장 높았고, ‘감정노동 보호 문구 게시 등’과 ‘수급자 담당 변경’이 각 3.17점으로 가장 낮았음.
- 60대는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 3.30점으로 가장 높았고, ‘감정노동 보호 문구 게시 등’이 3.14점으로 가장 낮았으며, 70대 이상은 ‘심리상담, 치유프로그램 지원’이 3.41점으로 가장 높았고, ‘감정노동 보호 문구 게시 등’이 3.17점으로 가장 낮았음.
- 최종학력별로 보면 중졸 이하는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.24점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등이 3.08점으로 가장 낮으며, 고졸은 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’와 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 각 평균 3.36점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등이 3.19점으로 가장 낮으며, 전문대졸 이상은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.34점으로 가장 높고, 감정노동 보호 문구 게시 등이 3.15점으로 가장 낮게 나타남.
- 근무기간에 따라 나누어 살펴보면, 2년 이하는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.14점으로 가장 낮으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.39점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시와 ‘수급자 담당 변경’은 평균 3.20점으로 가장 낮게 나타남.

- 4년 초과 6년 이하는 상담, 신고조사를 통한 즉시 조치와 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.32점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.14점으로 가장 낮으며, 6년 초과는 상담, 신고조사를 통한 즉시 조치가 평균 3.29점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.15점으로 가장 낮게 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’와 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 각 평균 3.31점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.15점으로 가장 낮으며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.34점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.15점으로 가장 낮게 나타남.
- 근무기간별로 보면, 전반적으로 제도의 필요성은 2년 이하가 높게 인식한 반면, 6년 이하는 낮은 것으로 나타남.
 - 2년 이하는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.36점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.19점으로 가장 낮으며, 2년 초과 4년 이하는 ‘상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치’와 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 각 평균 3.31점으로 가장 높고 감정노동 보호 문구 게시 등은 평균 3.10점으로 가장 낮게 나타남.
 - 4년 초과 6년 이하는 ‘상담, 신고조사를 통한 즉시조치’와 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 각 평균 3.27점으로 가장 높고 정기모니터링은 평균 3.14점으로 가장 낮으며, 6년 초과는 ‘피해자와의 분리 및 지원’이 평균 3.24점으로 가장 높고 정기모니터링은 평균 3.10점으로 가장 낮게 나타남.

〈표 3-88〉 감정노동 관련 제도 필요성

(n=717, 단위 : 명, 점)

구분	n	내부규정 마련 및 이행	감정노동 보호 문구 게시 등	직장 내 감정노동 보호 교육	정기 모니터링	상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치	피해자와 의 분리 및 지원	심리상담, 치유프로 그램 지원	수급자 담당 변경
계	(717)	3.24	3.15	3.26	3.24	3.31	3.32	3.26	3.21
서비스 유형	방문요양	(702)	3.23	3.15	3.25	3.30	3.32	3.25	3.20
	방문간호	(15)	3.33	3.20	3.53	3.53	3.40	3.47	3.47
시설 소재지	중구	(25)	3.16	2.96	3.20	3.24	3.44	3.24	3.24
	동구	(37)	3.24	3.24	3.32	3.35	3.38	3.43	3.43
	미추홀구	(125)	3.36	3.30	3.36	3.40	3.45	3.38	3.34

	연수구	(64)	3.42	3.30	3.45	3.45	3.52	3.56	3.36	3.44
	남동구	(122)	3.19	3.11	3.15	3.13	3.21	3.21	3.19	3.09
	부평구	(142)	3.13	3.06	3.18	3.15	3.23	3.18	3.15	3.06
	계양구	(61)	3.23	3.02	3.20	3.15	3.21	3.15	3.11	3.10
	서구	(80)	3.30	3.26	3.44	3.38	3.43	3.39	3.39	3.29
	강화·옹진군	(61)	3.07	3.00	3.07	3.03	3.16	3.33	3.16	3.15
성별	남성	(29)	3.07	3.00	3.14	3.14	3.24	3.31	3.14	3.07
	여성	(688)	3.24	3.16	3.26	3.24	3.31	3.32	3.26	3.21
연령대	40대 이하	(49)	3.22	3.16	3.24	3.22	3.22	3.33	3.29	3.33
	50대	(184)	3.29	3.17	3.32	3.29	3.37	3.33	3.30	3.17
	60대	(420)	3.19	3.14	3.21	3.20	3.27	3.30	3.21	3.20
	70대 이상	(64)	3.39	3.17	3.41	3.33	3.39	3.39	3.41	3.28
최종학 력	중졸 이하	(222)	3.14	3.08	3.18	3.14	3.21	3.24	3.22	3.14
	고졸	(393)	3.30	3.19	3.31	3.29	3.36	3.36	3.28	3.25
	전문대졸 이상	(102)	3.21	3.15	3.23	3.25	3.30	3.34	3.25	3.21
총 근무 기간	2년 이하	(201)	3.19	3.14	3.22	3.21	3.27	3.32	3.26	3.20
	2년 초과 4년 이하	(143)	3.32	3.20	3.33	3.31	3.36	3.39	3.29	3.20
	4년 초과 6년 이하	(130)	3.25	3.12	3.22	3.18	3.32	3.32	3.25	3.20
	6년 초과	(243)	3.21	3.15	3.27	3.25	3.29	3.28	3.24	3.22
소속 기관 수	1개	(533)	3.23	3.15	3.26	3.23	3.31	3.31	3.25	3.21
	2개 이상	(184)	3.25	3.15	3.27	3.27	3.28	3.34	3.28	3.20
근속 기간	2년 이하	(330)	3.27	3.19	3.30	3.30	3.34	3.36	3.30	3.25
	2년 초과 4년 이하	(186)	3.25	3.10	3.26	3.22	3.31	3.31	3.23	3.15
	4년 초과 6년 이하	(86)	3.21	3.17	3.19	3.14	3.27	3.27	3.23	3.17
	6년 초과	(115)	3.13	3.10	3.21	3.17	3.23	3.24	3.20	3.22

4. 정책적 지원 만족도

○ <표 3-89>와 같이 유효 응답자(n=717)를 대상으로 장기요양요원을 위한 정책적 지원에 대한 만족도를 조사한 결과, ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.28점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.98점으로 가장 낮게 나타남.

○ 서비스 유형별로 보면, 방문간호가 방문요양보다 만족도가 높은 것으로 나타남.

- 방문요양은 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’과 ‘폭언 등으로부터 보호’가 각 평균 3.27점으로 가장 높고, ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.97점으로 가장 낮음.
- 방문간호는 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’과 ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’가 각 평균 3.43점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.47점으로 가장 낮게 나타남.

○ 시설 소재지별로 보면, 계양구는 만족도가 높은 반면, 중구는 만족도가 낮은 것으로 나타남.

- ‘근무조건 및 근무환경 개선 사업’은 계양구가 3.36점으로 가장 높게 나타났고, 미추홀구(3.34점), 동구(3.22) 등의 순이며, ‘지위향상을 위한 인식개선’은 계양구가 3.20점으로 가장 높았고, 동구(3.11점), 미추홀구(3.10점) 등의 순으로 나타남.
 - ‘역량강화를 위한 교육 훈련’은 계양구가 3.57점으로 가장 높았고, 동구(3.38점), 미추홀구(3.31점) 등의 순이며, ‘폭언 등으로부터 보호’는 계양구가 3.44점으로 가장 높았고, 부평구(3.43점), 동구 및 미추홀구(3.38점) 등의 순으로 나타남.
 - ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’는 계양구가 3.44점으로 가장 높았고, 동구(3.41점), 미추홀구와 부평구(3.40점) 등의 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성이 여성보다 만족도가 높은 것으로 나타남.
- 남성은 ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’가 평균 3.41점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.03점으로 가장 낮게 나타남.
 - 여성은 ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’가 평균 3.28점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.98점으로 가장 낮게 나타남.
- 연령대별로 보면, 정책적 지원에 대한 만족도는 40대 이하가 전반적으로 높고, 50대가 낮은 것으로 나타남.
- 40대 이하는 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.51점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.27점으로 가장 낮게 나타났으며, 50대는 ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’가 평균 3.26점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.88점으로 가장 낮게 나타남.
 - 60대는 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.26점으로 가장 높고, ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.96점으로 가장 낮으며, 70대 이상은 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.38점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.13점으로 가장 낮게 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 ‘역량강화를 위한 교육 및 훈련’이 평균 3.34점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.12점으로 가장 낮으며, 고졸은 ‘폭언 등으로부터 보호’가 평균 3.24점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 2.88점으로 가장 낮으며, 전문대졸 이상은 ‘부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지’가 평균 3.47점으로 가장 높고 ‘지위 향상을 위한 인식개선’이 평균 3.05점으로 가장 낮게 나타남.

- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 '부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지'가 평균 3.33점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 3.06점으로 가장 낮으며, 2년 초과 4년 이하는 '역량강화를 위한 교육 및 훈련'이 평균 3.36점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 3.02점으로 가장 낮게 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '폭언 등으로부터 보호'가 평균 3.25점으로 가장 높고, '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 2.96점으로 가장 낮으며, 6년 초과는 '상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치'가 평균 3.29점으로 가장 높고 '감정노동 보호문구 게시 등'이 3.15점으로 가장 낮음.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 '역량강화를 위한 교육 및 훈련'이 평균 3.38점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 3.06점으로 가장 낮으며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 '폭언 등으로부터 보호'가 평균 3.08점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 2.74점으로 가장 낮게 나타남.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지'가 평균 3.23점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 2.93점으로 가장 낮으며, 2년 초과 4년 이하는 '역량강화를 위한 교육 및 훈련'이 평균 3.38점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 3.06점으로 가장 낮게 나타남.
- 4년 초과 6년 이하는 '폭언 등으로부터 보호'가 평균 3.35점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 2.94점으로 가장 낮으며, 6년 초과는 '역량강화를 위한 교육 및 훈련'이 평균 3.34점으로 가장 높고 '지위 향상을 위한 인식개선'이 평균 3.01점으로 가장 낮게 나타남.

〈표 3-89〉 정책적 지원 만족도

(n=717, 단위 : 명, %)

구분		n	근무조건 및 근무환경 개선사업	지위향상을 위한 인식 개선	역량강화를 위한 교육 및 훈련	폭언 등으로부터 보호	부당행위 근절 신고 후 신분상 불이익 금지
계		(717)	3.14	2.98	3.28	3.27	3.26
서비스 유형	방문요양	(702)	3.13	2.97	3.27	3.27	3.25
	방문간호	(15)	3.67	3.47	3.73	3.60	3.73
시설 소재지	중구	(25)	2.64	2.40	2.72	2.84	2.72
	동구	(37)	3.22	3.11	3.38	3.38	3.41
	미추홀구	(125)	3.34	3.10	3.31	3.38	3.40

	연수구	(64)	3.08	2.80	3.19	3.25	3.30
	남동구	(122)	3.03	2.93	3.21	3.12	3.09
	부평구	(142)	3.16	3.02	3.42	3.43	3.40
	계양구	(61)	3.36	3.20	3.57	3.44	3.44
	서구	(80)	3.16	2.99	3.25	3.23	3.26
	강화·옹진군	(61)	2.92	2.84	3.08	3.03	2.95
성별	남성	(29)	3.31	3.03	3.28	3.38	3.41
	여성	(688)	3.14	2.98	3.28	3.27	3.26
연령대	40대 이하	(49)	3.39	3.27	3.51	3.39	3.41
	50대	(184)	3.09	2.88	3.24	3.20	3.26
	60대	(420)	3.12	2.96	3.26	3.29	3.25
	70대 이상	(64)	3.28	3.13	3.38	3.31	3.27
최종학력	중졸 이하	(222)	3.22	3.12	3.34	3.30	3.27
	고졸	(393)	3.07	2.88	3.22	3.24	3.21
	전문대졸 이상	(102)	3.26	3.05	3.39	3.36	3.47
총 근무기간	2년 이하	(201)	3.19	3.06	3.32	3.30	3.33
	2년 초과 4년 이하	(143)	3.27	3.02	3.36	3.34	3.35
	4년 초과 6년 이하	(130)	3.05	2.82	3.18	3.25	3.16
	6년 초과	(243)	3.08	2.96	3.27	3.23	3.21
소속 기관 수	1개	(533)	3.22	3.06	3.38	3.34	3.35
	2개 이상	(184)	2.91	2.74	3.01	3.08	3.02
근속 기간	2년 이하	(330)	3.11	2.93	3.21	3.22	3.23
	2년 초과 4년 이하	(186)	3.24	3.06	3.38	3.35	3.33
	4년 초과 6년 이하	(86)	3.08	2.94	3.30	3.35	3.27
	6년 초과	(115)	3.15	3.01	3.34	3.26	3.26

제4 절 감정노동에 따른 영향

1. 정서적 어려움

- <표 3-90>과 같이 정서적 어려움에 대해 조사한 결과, 정서적 어려움의 평균은 2.21점이었으며, ‘정서적 소진’이 2.37점으로 가장 높았고, ‘냉소’(2.01점), ‘직무비효능감’(2.02점)으로 나타남.
- 서비스 유형별로 보면 방문요양은 평균 2.21점으로, 방문간호(2.05점)보다 높았음.
 - 정서적 어려움의 하위요인별 점수를 살펴보면, 방문요양은 ‘정서적 소진’이 2.37점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.02점), ‘냉소’(2.01점)의 순이며, 방문간호는 서적 소진이 2.29으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.03점), ‘냉소’(1.78점)의 순임.
- 시설 소재지별로 보면, 강화·옹진군이 2.40점으로 가장 높았고, 중구(2.35점), 동구 및 남동구(2.26점)등의 순으로 나타남.

- ‘정서적 소진’은 남동구가 2.52점으로 가장 높았고, 중구 및 동구(2.51점), 강화-옹진군(2.43점)등의 순이며, ‘냉소’는 중구가 2.32점으로 가장 높았고, 강화-옹진군(2.19점), 남동구(2.06점) 등의 순이고, ‘직무 비효능감’은 강화-옹진군이 2.52점으로 가장 높았고 계양구(2.33점), 중구(2.25점)등의 순으로 나타남.
- 남성은 평균 2.30점으로 여성(2.20점)보다 조금 높은 것으로 나타남.
 - 하위요인별 점수를 살펴보면, 남성은 직무 비효능감이 2.45점으로 가장 높았고, ‘정서적 소진’(2.32점), ‘냉소’(2.06점)의 순이며, 여성은 ‘정서적 소진’이 2.37점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.19점), ‘냉소’(2.01점)순으로 나타남.
- 연령별로 보면, 40대 이하가 평균 2.35점으로 가장 높았고, 50대(2.23점), 60대(2.19점), 70대 이상(2.17점) 순임.
- 40대 이하는 평균이 2.35점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.66으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.23점), ‘냉소’(2.14점)의 순이며, 50대는 평균이 2.23점으로 나타났으며, ‘정서적 소진’이 2.43으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.22점), ‘냉소’(2.00점)순임.
- 60대는 평균이 2.19점으로 나타 났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.31점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.22점), ‘냉소’(1.98점)순이며, 70대 이상은 평균이 2.17점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.38점으로 가장 높았고, ‘냉소’(2.08점), ‘직무비효능감’(2.05점) 순임.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 평균 2.19점으로 나타났으며, 하위 요인 중 ‘정서적 소진’이 2.28점으로 가장 높았고 ‘직무비효능감’(2.24점), ‘냉소’(2.01점)의 순이며, 고졸은 평균이 2.20점으로 나타났으며, ‘정서적 소진’이 2.38점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.19점), ‘냉소’(1.99점)순이고, 전문대졸 이상은 평균이 2.26점으로 나타났으며, ‘정서적 소진’이 2.52점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.17점), ‘냉소’(2.06점)의 순임.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 평균 2.21점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’ 및 직무 비효능감이 각 2.30점, ‘냉소’ 1.97점이며, 2년 초과 4년 이하는 평균 2.22점으로, ‘정서적 소진’이 2.42으로 가장 높았고 ‘직무비효능감’(2.18점), ‘냉소’(2.03점)의 순임.

- 4년 초과 6년 이하는 평균 2.30점으로, ‘정서적 소진’이 2.58점으로 가장 높았고 ‘직무 비효능감’(2.18점), ‘냉소’(2.14점)이며, 6년 초과는 평균 2.15점으로, ‘정서적 소진’이 2.29점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.14점), ‘냉소’(1.96점)의 순임.
- 소속기관별로 보면 1개인 집단은 평균 2.19점으로 나타났으며 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.23점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.22점), ‘냉소’(1.98점)의 순이며, 2개 이상인 집단은 평균 2.24점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.46점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.16점), ‘냉소’(2.10점)순으로 나타남.
- 근속기간 별로 보면, 2년 이하는 평균 2.22점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.38점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.21점), ‘냉소’(2.02점)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 평균 2.20점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.34점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.19점), ‘냉소’(2.02점)의 순임.
- 4년 초과 6년 이하는 평균 2.20점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.41점으로 가장 높았고, ‘직무비효능감’(2.19점), ‘냉소’(1.97점)의 순이며, 6년 초과는 평균 2.20점으로 나타났으며, 하위요인 중 ‘정서적 소진’이 2.36점으로 가장 높았고, 뒤이어 ‘직무비효능감’(2.21점), ‘냉소’(1.98점)로 나타남.

〈표 3-89〉 정서적 어려움

(n=713, 단위 : 명, 점)

구분		n	정서적 소진	냉소	직무비효능감	전체
계		(713)	2.37	2.01	2.20	2.21
서비스 구분	방문요양	(698)	2.37	2.01	2.02	2.21
	방문간호	(15)	2.29	1.78	2.03	2.05
시설 소재지	중구	(25)	2.51	2.32	2.25	2.35
	동구	(37)	2.51	2.01	2.21	2.26
	미추홀구	(125)	2.26	1.85	2.00	2.03
	연수구	(63)	2.34	1.94	2.24	2.19
	남동구	(121)	2.52	2.06	2.18	2.26
	부평구	(141)	2.32	2.05	2.24	2.22
	계양구	(60)	2.29	1.95	2.33	2.21
	서구	(80)	2.35	1.97	2.14	2.16
성별	강화·옹진군	(61)	2.43	2.19	2.52	2.40
	남성	(29)	2.32	2.06	2.45	2.30
연령대	여성	(684)	2.37	2.01	2.19	2.20
	40대 이하	(48)	2.66	2.14	2.23	2.35
	50대	(182)	2.43	2.00	2.22	2.23
	60대	(419)	2.31	1.98	2.22	2.19

	70대 이상	(64)	2.38	2.08	2.05	2.17
최종학 력	중졸 이하	(221)	2.28	2.01	2.24	2.19
	고졸	(392)	2.38	1.99	2.19	2.20
	전문대졸 이상	(100)	2.52	2.06	2.17	2.26
	2년 이하	(200)	2.30	1.97	2.30	2.21
총 근무 기간	2년 초과 4년 이하	(142)	2.42	2.03	2.18	2.22
	4년 초과 6년 이하	(129)	2.58	2.14	2.18	2.30
	6년 초과	(242)	2.29	1.96	2.14	2.15
	1개	(532)	2.23	1.98	2.22	2.19
소속 기관 수	2개 이상	(181)	2.46	2.10	2.16	2.24
	2년 이하	(328)	2.38	2.02	2.21	2.22
근속 기간	2년 초과 4년 이하	(186)	2.34	2.02	2.19	2.20
	4년 초과 6년 이하	(85)	2.41	1.97	2.19	2.20
	6년 초과	(114)	2.36	1.98	2.21	2.20

2. 우울감

- 〈표 3-90〉 및 〈표 3-91〉과 같이 유효 응답자(n=713)를 대상으로 우울감을 조사한 결과, ‘큰 불만없이 생활’이 평균 2.25점으로 가장 높은 반면, ‘사람들이 날 싫어함’이 평균 1.12점으로 가장 낮았고, 모든 항목의 종합 합계는 평균 15.76점이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 평균 15.80점, 방문간호는 평균 13.93점이었음.
- 시설 소재지별로 보면, 남동구는 평균 16.21점, 연수구는 평균 16.06점, 강화-옹진군은 평균 15.93점, 부평구와 계양구는 평균 15.91점, 미추홀구는 평균 15.70점, 서구는 평균 15.56점, 중구와 동구는 평균 15.00점이었음.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 평균 15.66점, 여성은 평균 15.91점이었음.
- 연령대별로 보면, 70대 이상이 16.25점으로 가장 높았고, 50대(16.10점), 60대(15.56점), 40대 이하(15.54점)순으로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하가 16.06점으로 가장 높았고, 전문대졸 이상(15.91), 고졸(15.55점)순임.
- 근무기간별로 보면, 4년 초과 6년 이하가 16.75점으로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(15.80점), 6년 초과(15.61점), 2년 이하(15.26점) 순으로 나타남.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 평균 15.67점, 소속기관이 2개 이상인 집단은 평균 16.02점이었음.

○ 근속기간별로 보면, 4년 초과 6년 이하가 16.02점으로 가장 높았고, 2년 초과 4년 이하(15.99점), 6년 초과(15.74점), 2년 이하(15.56점)의 순으로 나타남.

〈표 3-90〉 우울감(1/2)

(base=유효 응답자, 단위 : 명, 점)

구분		n	식욕 없음	비교적 잘 지냄	상당히 우울함	모든 일이 힘들게 느껴짐	잠을 설침	외로움
			평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)
계		(713)	1.34	1.98	1.29	1.42	1.56	1.24
서비스 유형	방문요양	(698)	1.35	1.99	1.29	1.43	1.56	1.25
	방문간호	(15)	1.27	1.60	1.20	1.13	1.27	1.07
시설 소재지	중구	(25)	1.32	2.00	1.48	1.28	1.32	1.16
	동구	(37)	1.41	1.57	1.35	1.49	1.73	1.22
	미추홀구	(125)	1.27	1.99	1.22	1.34	1.42	1.13
	연수구	(63)	1.32	2.22	1.24	1.35	1.51	1.29
	남동구	(121)	1.42	1.92	1.36	1.53	1.70	1.28
	부평구	(141)	1.48	1.99	1.29	1.45	1.57	1.25
	계양구	(60)	1.33	1.90	1.40	1.45	1.58	1.48
	서구	(80)	1.18	2.08	1.14	1.41	1.55	1.18
성별	강화·옹진군	(61)	1.26	2.00	1.34	1.39	1.54	1.25
	남성	(29)	1.21	2.07	1.17	1.28	1.55	1.14
연령대	여성	(684)	1.35	1.98	1.30	1.43	1.56	1.25
	40대 이하	(48)	1.40	1.81	1.19	1.46	1.65	1.15
	50대	(182)	1.36	1.88	1.34	1.49	1.59	1.29
	60대	(419)	1.33	2.01	1.26	1.38	1.53	1.24
최종학 력	70대 이상	(64)	1.36	2.17	1.42	1.42	1.55	1.22
	중졸 이하	(221)	1.38	2.00	1.33	1.43	1.58	1.29
	고졸	(392)	1.32	1.97	1.26	1.39	1.54	1.21
총 근무 기간	전문대졸 이상	(100)	1.37	1.97	1.32	1.51	1.57	1.26
	2년 이하	(200)	1.30	1.95	1.25	1.37	1.45	1.17
	2년 초과 4년 이하	(142)	1.39	1.87	1.30	1.50	1.61	1.28
	4년 초과 6년 이하	(129)	1.43	2.13	1.37	1.47	1.67	1.33
소속 기관 수	6년 초과	(242)	1.31	1.99	1.28	1.39	1.55	1.24
	1개	(532)	1.33	1.97	1.30	1.41	1.56	1.23
	2개 이상	(181)	1.39	1.99	1.28	1.45	1.55	1.27
근속 기간	2년 이하	(328)	1.34	1.93	1.26	1.41	1.54	1.23
	2년 초과 4년 이하	(186)	1.37	2.04	1.29	1.47	1.54	1.25
	4년 초과 6년 이하	(85)	1.36	2.11	1.34	1.42	1.61	1.26
	6년 초과	(114)	1.30	1.94	1.34	1.38	1.59	1.25

〈표 3-91〉 우울감(2/2)

(base=유효 응답자, 단위 : 명, %, 점)

구분		n	큰 불만없이 생활	사람들이 나에게 차갑게 대함	마음이 슬픔	사람들이 날 싫어함	의욕이 없음	합계
			평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)	평균(점)
계		(713)	2.25	1.16	1.24	1.12	1.15	15.76
서비스유 형	방문요양	(698)	2.25	1.16	1.25	1.12	1.15	15.80
	방문간호	(15)	2.33	1.00	1.07	1.00	1.00	13.93
시설 소재지	중구	(25)	1.72	1.12	1.36	1.08	1.16	15.00
	동구	(37)	2.14	1.22	1.24	1.19	1.16	15.70
	미추홀구	(125)	2.19	1.06	1.17	1.06	1.10	14.95
	연수구	(63)	2.49	1.16	1.24	1.11	1.14	16.06
	남동구	(121)	2.28	1.21	1.24	1.14	1.13	16.21
	부평구	(141)	2.26	1.16	1.23	1.13	1.13	15.91
	계양구	(60)	2.15	1.23	1.35	1.15	1.22	16.25
	서구	(80)	2.50	1.10	1.26	1.09	1.09	15.56
	강화·옹진군	(61)	2.11	1.26	1.26	1.21	1.30	15.93
성별	남성	(29)	2.24	1.31	1.34	1.24	1.10	15.66
	여성	(684)	2.25	1.15	1.24	1.12	1.15	15.76
연령대	40대 이하	(48)	2.35	1.13	1.19	1.08	1.15	15.54
	50대	(182)	2.30	1.18	1.29	1.17	1.20	16.10
	60대	(419)	2.19	1.16	1.22	1.11	1.13	15.56
	70대 이상	(64)	2.45	1.14	1.31	1.08	1.13	16.25
최종학력	중졸 이하	(221)	2.29	1.20	1.25	1.13	1.17	16.06
	고졸	(392)	2.26	1.13	1.23	1.11	1.13	15.55
	전문대졸 이상	(100)	2.15	1.19	1.26	1.13	1.18	15.91
총 근무 기간	2년 이하	(200)	2.30	1.10	1.21	1.07	1.11	15.26
	2년 초과 4년 이하	(142)	2.13	1.20	1.23	1.13	1.18	15.80
	4년 초과 6년 이하	(129)	2.42	1.22	1.33	1.17	1.22	16.75
	6년 초과	(242)	2.20	1.16	1.24	1.14	1.13	15.61
소속 기관 수	1개	(532)	2.25	1.15	1.22	1.11	1.14	15.67
	2개 이상	(181)	2.27	1.19	1.32	1.15	1.17	16.02
근속 기간	2년 이하	(328)	2.24	1.14	1.25	1.10	1.13	15.56
	2년 초과 4년 이하	(186)	2.30	1.17	1.20	1.16	1.20	15.99
	4년 초과 6년 이하	(85)	2.24	1.14	1.32	1.09	1.13	16.02
	6년 초과	(114)	2.22	1.22	1.24	1.14	1.13	15.74

2) 다른 업종으로의 이직

(1) 이직 의향

- <표 3-92>와 같이 기회가 되면 다른 업종으로 이직하고 싶다고 생각하는지 조사한 결과, ‘그렇다’가 11.0%, ‘그렇지 않다’가 73.3%로 나타났고, 5점 평균으로 환산한 점수(점수가 높을수록 이직의도가 낮음)는 4.03점이었음.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘그렇다’ 10.4%, ‘그렇지 않다’ 73.8%, 평균 점수 4.04점이며, 방문간호는 ‘그렇다’ 8.0%, ‘그렇지 않다’ 53.3%, 평균 점수는 3.72점임.
- 시설의 소재지별로 보면, ‘그렇다’는 서구가 14.8%로 가장 높았고, 미추홀구(14.3%), 부평구(11.7%) 등의 순이었으며, ‘그렇지 않다’는 남동구가 79.3%로 가장 높았고, 미추홀구(78.4%), 동구(75.6%)등의 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘그렇다’ 10.3%, ‘그렇지 않다’ 62.1%, 평균 점수 3.79점이며, 여성은 ‘그렇다’ 16.7%, ‘그렇지 않다’ 73.8%, 평균 점수 3.79점으로 나타났음.
- 연령대별로 보면, 40대 이하는 ‘그렇다’ 16.7%, ‘그렇지 않다’ 58.3%, 평균 3.69점이며, 50대는 ‘그렇다’ 16.5%, ‘그렇지 않다’ 64.3%, 평균 3.84점이며, 60대는 ‘그렇다’ 8.1%, ‘그렇지 않다’ 78.5%, 평균 4.13점이고, 70대 이상은 ‘그렇다’ 9.4%, ‘그렇지 않다’ 76.6%, 평균 4.16점이었음.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘그렇다’ 5.9%, ‘그렇지 않다’ 77.4%, 평균 4.19점이며, 고졸은 ‘그렇다’ 20.0%, ‘그렇지 않다’ 74.5%, 평균 4.03점, 전문대졸 이상은 ‘그렇다’ 20.0%, ‘그렇지 않다’ 60.0%, 평균 3.64점이었음.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 10.%, ‘그렇지 않다’ 69.5%, 평균 3.99점이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 15.5%, ‘그렇지 않다’ 72.5%로, 평균 3.97점이었고, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 17.1%, ‘그렇지 않다’ 66.7%, 평균 3.79점이며, 6년 초과는 ‘그렇다’ 11.3%, ‘그렇지 않다’ 73.5%, 평균 4.01점이었음.
- 소속기관별로 보면, 소속기관이 1개인 집단은 ‘그렇다’ 11.3%, ‘그렇지 않다’ 73.5%, 평균 4.01점이며, 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘그렇다’ 9.9%, ‘그렇지 않다’ 72.9%, 평균 4.01점이었음.

○ 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘그렇다’ 12.5%, ‘그렇지 않다’ 70.4%, 평균 4.06점이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘그렇다’ 11.3%, ‘그렇지 않다’ 75.3%, 평균 4.06점이고, 4년 초과 6년 이하는 ‘그렇다’ 10.6%, ‘그렇지 않다’ 69.4%, 평균 3.95점이며, 6년 초과는 ‘그렇다’ 6.1%, ‘그렇지 않다’ 81.6%, 평균 4.24점이었음.

〈표 3-92〉 다른 업종으로의 이직 의향

(base=유효 응답자, 단위 : 명, %, 점)

구분		n	그렇다		보통이다		그렇지 않다		평균 (점)
			n	%	n	%	n	%	
계		(713)	78	10.9	112	15.7	523	73.4	4.03
서비스구 분	방문요양	(698)	73	10.5	110	15.8	515	73.8	4.04
	방문간호	(15)	5	33.3	2	13.3	8	53.3	3.47
시설 소재지	중구	(25)	2	8.0	8	32.0	15	60.0	3.72
	동구	(37)	4	10.8	5	13.5	28	75.7	4.05
	미추홀구	(125)	11	8.8	16	12.8	98	78.4	4.23
	연수구	(63)	9	14.3	7	11.1	47	74.6	3.98
	남동구	(121)	13	10.7	12	9.9	96	79.3	4.09
	부평구	(141)	15	10.6	24	17.0	102	72.3	3.95
	계양구	(60)	7	11.7	12	20.0	41	68.3	3.92
	서구	(80)	8	10.0	13	16.3	59	73.8	4.14
	강화·옹진군	(61)	9	14.8	15	24.6	37	60.7	3.77
성별	남성	(29)	3	10.3	8	27.6	18	62.1	3.79
	여성	(684)	75	11.0	104	15.2	505	73.8	4.04
연령대	40대 이하	(48)	8	16.7	12	25.0	28	58.3	3.69
	50대	(182)	30	16.5	35	19.2	117	64.3	3.84
	60대	(419)	34	8.1	56	13.4	329	78.5	4.13
	70대 이상	(64)	6	9.4	9	14.1	49	76.6	4.16
최종학력	중졸 이하	(221)	13	5.9	37	16.7	171	77.4	4.19
	고졸	(392)	45	11.5	55	14.0	292	74.5	4.03
	전문대졸 이상	(100)	20	20.0	20	20.0	60	60.0	3.64
총 근무 기간	2년 이하	(200)	20	10.0	41	20.5	139	69.5	3.99
	2년 초과 4년 이하	(142)	22	15.5	17	12.0	103	72.5	3.97
	4년 초과 6년 이하	(129)	22	17.1	21	16.3	86	66.7	3.79
	6년 초과	(242)	14	5.8	33	13.6	195	80.6	4.22
소속 기관 수	1개	(532)	60	11.3	81	15.2	391	73.5	4.01
	2개 이상	(181)	18	9.9	31	17.1	132	72.9	4.07
근속 기간	2년 이하	(328)	41	12.5	56	17.1	231	70.4	3.95
	2년 초과 4년 이하	(186)	21	11.3	25	13.4	140	75.3	4.06
	4년 초과 6년 이하	(85)	9	10.6	17	20.0	59	69.4	3.95
	6년 초과	(114)	7	6.1	14	12.3	93	81.6	4.24

(2) 이직 희망 이유

- 다음 <표 3-93>과 같이 다른 업종으로의 이직을 희망하는 응답자(n=73)를 대상으로 희망 이유를 조사한 결과, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 48.7%로 가장 많았고, 다음으로 ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(24.4%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(17.9%), ‘기타’(9.0)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 52.1%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(21.9%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(17.8%), ‘기타’(8.2%)순이며, 방문간호는 ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’가 60.0%, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’ 및 ‘기타’가 각 20.0%로 나타남.
- 시설 소재지별로 보면, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’는 중구가 100.0%로 가장 높았고, 서구(62.5%), 강화·옹진군(55.6%) 등의 순으로 나타났고, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’는 남동구가 38.5%로 가장 높았고, 동구(25.0%), 연수구(22.2%) 등의 순으로 나타남.
- ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’는 미추홀구가 54.5%로 가장 높았고, 연수구(33.3%), 계양구(28.6%) 등의 순으로 나타났고, ‘기타’는 부평구가 26.7%로 가장 높았고, 동구(25.0%), 서구(14.3%) 등의 순으로 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 고정적인 급여를 받을 수 있는 하고 싶어서가 66.7%, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’ 33.3%였으며, 여성은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 48.0%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(25.3%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’ 및 ‘기타’(11.1%)순으로 나타남.
- 연령대별로 보면, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 하고 싶어서’는 50대가 53.3%로 가장 높았고, 70대 이상(50.0%), 60대(47.1%), 40대 이하(37.5%)의 순이며, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’는 40대 이하가 25.0%로 가장 높았고, 60대(17.6%), 50대 및 70대 이상(16.7%)순임.
- ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’는 60대가 29.4%로 가장 높았고, 50대(26.7%), 40대 이하(12.5%)의 순이며, ‘기타’는 70대 이상은 33.3%로 가장 높았고, 40대 이하(25.0%), 60대(5.9%), 50대(3.3%)순임.

- 최종학력별로 보면, 중졸이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 38.5%로 가장 높았고, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(30.8%), ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’와 ‘기타’(15.4%)의 순이며, 고졸은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 60.0% 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(20.0%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(15.6%), ‘기타’(4.4%)였음.
- 전문대졸 이상은 ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’가 40.0%로 가장 높았고, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’(30.0%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(15.0%), ‘기타’(15.0%)으로 나타났음.
- 근무기간별로 보면, 2년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 55.0%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(25.0%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’와 ‘기타’(10.0%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 54.5%, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’와 ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’가 각 22.7%임.
- 4년 초과 6년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 45.5%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(27.3%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’와 ‘기타’(13.6%)였고, 6년 초과는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 35.7%로 가장 높았고, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(28.6%), ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(21.4%), ‘기타’(14.3%)의 순임.
- 소속기관별로 보면 1개인 집단은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 51.7%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(23.3%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(16.7%), ‘기타’(8.3%)순임.
- 소속기관이 2개 이상인 집단은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 38.9%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(27.8%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(22.2%), ‘기타’(11.1%)순임.
- 근속기간별로 보면, 2년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 56.1%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(22.0%), ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’(14.6%), ‘기타’(7.3%)였고, 2년 초과 4년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 42.9%로 가장 높았고, ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’와 ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(23.8%), ‘기타’(9.5%)순임.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’가 55.6%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(33.3%), ‘기타’(11.1%)의 순이며, 6년 초과는 ‘이제 다른 일을 해보고 싶어서’가 42.9%로 가장 높았고, ‘좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서’(28.6%), ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서’와 ‘기타’(14.6%)의 순으로 나타났다.

〈표 3-93〉 다른 업종으로의 이직 희망 이유

(n=73, 단위 : 명, %)

구분		n	고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서		이제 다른 일을 해보고 싶어서		좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%
계		(78)	38	48.7	14	17.9	19	24.4	7	9.0
서비스유 형	방문요양	(73)	38	52.1	13	17.8	16	21.9	6	8.2
	방문간호	(5)	0	0.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0
시설 소재지	중구	(2)	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	동구	(4)	2	50.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	미추홀구	(11)	4	36.4	1	9.1	6	54.5	0	0.0
	연수구	(9)	4	44.4	2	22.2	3	33.3	0	0.0
	남동구	(13)	6	46.2	5	38.5	2	15.4	0	0.0
	부평구	(15)	7	46.7	2	13.3	2	13.3	4	26.7
	계양구	(7)	3	42.9	1	14.3	2	28.6	1	14.3
	서구	(8)	5	62.5	1	12.5	2	25.0	0	0.0
	강화·옹진군	(9)	5	55.6	1	11.1	2	22.2	1	11.1
성별	남성	(3)	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	여성	(75)	36	48.0	13	17.3	19	25.3	7	9.3
연령대	40대 이하	(8)	3	37.5	2	25.0	1	12.5	2	25.0
	50대	(30)	16	53.3	5	16.7	8	26.7	1	3.3
	60대	(34)	16	47.1	6	17.6	10	29.4	2	5.9
	70대 이상	(6)	3	50.0	1	16.7	0	0.0	2	33.3
최종학력	중졸 이하	(13)	5	38.5	4	30.8	2	15.4	2	15.4
	고졸	(45)	27	60.0	7	15.6	9	20.0	2	4.4
	전문대졸 이상	(20)	6	30.0	3	15.0	8	40.0	3	15.0
총 근무 기간	2년 이하	(20)	11	55.0	2	10.0	5	25.0	2	10.0
	2년 초과 4년 이하	(22)	12	54.5	5	22.7	5	22.7	0	0.0
	4년 초과 6년 이하	(22)	10	45.5	3	13.6	6	27.3	3	13.6
	6년 초과	(14)	5	35.7	4	28.6	3	21.4	2	14.3
소속 기관 수	1개	(60)	31	51.7	10	16.7	14	23.3	5	8.3
	2개 이상	(18)	7	38.9	4	22.2	5	27.8	2	11.1
근속 기간	2년 이하	(41)	23	56.1	6	14.6	9	22.0	3	7.3
	2년 초과 4년 이하	(21)	9	42.9	5	23.8	5	23.8	2	9.5
	4년 초과 6년 이하	(9)	5	55.6	0	0.0	3	33.3	1	11.1
	6년 초과	(7)	1	14.3	3	42.9	2	28.6	1	14.3

(3) 이직 희망 업무

- 다른 업종으로의 이직을 희망하는 응답자(n=73)를 대상으로 이직 시 희망하는 업무를 조사한 결과, <표 3-94>와 같이 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’이 41.0%로 가장 많았고, 다음으로 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’(37.2%), ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’(15.4%), ‘기타’(5.1), ‘건물청소 등의 단순업무’(1.3%)의 순으로 이어짐.
- 서비스 유형별로 보면, 방문요양은 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’가 39.7%로 가장 높았고, ‘전문성을 살릴 수 있는 일’(38.4%), ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’(16.4%), ‘기타’(4.1%), ‘건물청소 등의 단순업무’(1.4%)의 순이며, 방문간호는 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’이 80.0%, ‘기타’가 20.0%로 나타남.
- 시설 소재지별로 보면, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’는 미추홀구와 연수구의 비율이 높았고, ‘전문성을 살릴 수 있는 일’은 남동구와 강화-옹진군이 높았으며, ‘고정적 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’는 연수구가 55.6%로 가장 높았음.
- ‘건물청소 등의 단순업무’는 강화-옹진군이 11.1%로 나타났고, ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’은 중구와 동구가 50.0%로 가장 높았으며, ‘기타’는 계양구가 14.3%로 가장 높게 나타남.
- 성별에 따라 살펴보면, 남성은 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’이 66.7%로 나타났고, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’가 33.3%이며, 여성은 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’은 40.0%로 가장 높게 나타났고, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’ 37.3%, ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’ 16.0%, ‘기타’ 5.3%, 건물청소 등의 단순업무 1.3%의 순으로 나타남.
- 연령대별로 보면, 40대(75.0%)와 60대(50.0%)는 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’ 50대(40.0%)와 70대(50.%)는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’로 나타남.
- 최종학력별로 보면, 중졸 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’가 53.8%로 가장 높았고, ‘전문성을 살릴 수 있는 일’(23.1%), ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’(15.4%), ‘기타’(7.7%)의 순이며, 고졸은 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’은 40.0%로 가장 높았고, ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’

- 나'(33.3%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(20.0%), '기타'(4.4), '건물청소 등의 단순업무'(2.2%)의 순임.
- 전문대졸 이상은 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 55.0%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(35.0%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'과 '기타'(5.0%)순임.
 - 근무기간별로 보면, 2년 이하는 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 40.0%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(35.0%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(25.0%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 45.5%로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(31.8%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등' 및 '기타'(9.1%), '건물청소 등의 단순업무'(4.5%)로 나타남.
 - 4년 초과 6년 이하는 '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'가 54.5%로 가장 높았고, '전문성을 살릴 수 있는 일'(22.7%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(18.2%), '기타'(4.5%)의 순이며, 6년 초과는 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 64.3%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(21.4%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등' 및 '기타'(7.1%)의 순임.
 - 소속기관별로 보면 1개인 집단은 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 38.3%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(36.7%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(16.7%), '기타'(6.7%), 건물청소 등의 단순 업무(1.7%)의 순임.
 - 2개 이상인 집단은 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 50.0%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(38.9%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(11.1%)순으로 나타남.
 - 근속기간별로 보면, 2년 이하는 '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'가 43.9%로 가장 높았고, '전문성을 살릴 수 있는 일'(34.1%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(14.6%), '기타'(7.3%)의 순이며, 2년 초과 4년 이하는 '전문성을 살릴 수 있는 일'이 47.6%로 가장 높았고, '고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나'(33.3%), '비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등'(9.5%), '건물청소 등의 단순업무' 및 '기타'(4.8%)의 순임.

- 4년 초과 6년 이하는 ‘고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나’가 44.4%로 가장 높았고, ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’(33.3%), ‘전문성을 살릴 수 있는 일’(22.2%)의 순이며, 6년 초과는 ‘전문성을 살릴 수 있는 일’이 85.7%, ‘비슷한 돌봄노동조리원, 맞춤형돌봄서비스 등’(14.3%)의 순임.

〈표 3-94〉 다른 업종으로의 이직 시 희망 업무

(base=다른 업종으로의 이직 희망 응답자, 단위 : 명, %)

구분		n	고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나		건물청소 등의 단순 업무		비슷한 돌봄노동조리 원 맞춤형돌봄서 비스 등		전문성을 살릴 수 있는 일		기타	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
계		(78)	29	37.2	1	1.3	12	15.4	32	41.0	4	5.1
서비스유 형	방문요양	(73)	29	39.7	1	1.4	12	16.4	28	38.4	3	4.1
	방문간호	(5)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	80.0	1	20.0
시설 소재지	중구	(2)	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	동구	(4)	1	25.0	0	0.0	2	50.0	1	25.0	0	0.0
	미추홀구	(11)	6	54.5	0	0.0	3	27.3	2	18.2	0	0.0
	연수구	(9)	5	55.6	0	0.0	0	0.0	4	44.4	0	0.0
	남동구	(13)	3	23.1	0	0.0	2	15.4	8	61.5	0	0.0
	부평구	(15)	5	33.3	0	0.0	4	26.7	5	33.3	1	6.7
	계양구	(7)	3	42.9	0	0.0	0	0.0	3	42.9	1	14.3
	서구	(8)	4	50.0	0	0.0	0	0.0	3	37.5	1	12.5
성별	강화·옹진군	(9)	2	22.2	1	11.1	0	0.0	5	55.6	1	11.1
	남성	(3)	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0
	여성	(75)	28	37.3	1	1.3	12	16.0	30	40.0	4	5.3
연령대	40대 이하	(8)	1	12.5	0	0.0	0	0.0	6	75.0	1	12.5
	50대	(30)	12	40.0	1	3.3	6	20.0	9	30.0	2	6.7
	60대	(34)	13	38.2	0	0.0	4	11.8	17	50.0	0	0.0
	70대 이상	(6)	3	50.0	0	0.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7
최종학력	중졸 이하	(13)	7	53.8	0	0.0	2	15.4	3	23.1	1	7.7
	고졸	(45)	15	33.3	1	2.2	9	20.0	18	40.0	2	4.4
	전문대졸 이상	(20)	7	35.0	0	0.0	1	5.0	11	55.0	1	5.0
총 근무 기간	2년 이하	(20)	7	35.0	0	0.0	5	25.0	8	40.0	0	0.0
	2년 초과 4년 이하	(22)	7	31.8	1	4.5	2	9.1	10	45.5	2	9.1
	4년 초과 6년 이하	(22)	12	54.5	0	0.0	4	18.2	5	22.7	1	4.5
	6년 초과	(14)	3	21.4	0	0.0	1	7.1	9	64.3	1	7.1
소속 기관 수	1개	(60)	22	36.7	1	1.7	10	16.7	23	38.3	4	6.7
	2개 이상	(18)	7	38.9	0	0.0	2	11.1	9	50.0	0	0.0
근속 기간	2년 이하	(41)	18	43.9	0	0.0	6	14.6	14	34.1	3	7.3
	2년 초과 4년 이하	(21)	7	33.3	1	4.8	2	9.5	10	47.6	1	4.8
	4년 초과 6년 이하	(9)	4	44.4	0	0.0	3	33.3	2	22.2	0	0.0
	6년 초과	(7)	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7	0	0.0

제4장

비교분석 및 인터뷰조사 결과

제1절 비교분석 결과

제2절 인터뷰조사 결과

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제4장 비교분석 및 인터뷰조사 결과

제1절 비교분석 결과

1. 비교분석 대상

- 본 장은 인천시 장기요양요원의 연도별 실태, 전국 장기요양요원 현황, 타 직종과의 감정노동 현황의 세 영역에서 비교하여 현재 장기요양요원의 감정노동의 정도를 상대적으로 평가하고자 함.
- 먼저 연도별 실태를 살펴보기 위하여 인천시 재가 장기요양요원에 대한 조사 결과를 활용함.
- 인천시 재가 장기요양요원에 대한 조사는 본 조사(이하 2023년 조사로 표기)를 포함하여 재가요양보호사와 시설 요양보호사를 대상으로 한 2018년 조사(하석철·양지훈, 2018; 이하 2018년 조사로 표기)와 재가장기요양요원인 요양보호사, 간호(조무)사, 사회복지사를 대상으로 한 2021년(권혜영 외, 2021; 이하 2021년 조사로 표기)의 조사가 있음.
- 두 연구 모두 본 조사와 조사대상의 차이가 있으나 공통적으로 재가요양보호사를 조사한 결과를 포함함.
- 이에 본 절에서는 상기 두 조사와 본 조사가 공통으로 포함된 문항에서 재가요양보호사의 응답을 도출하여 비교분석하고자 함.
 - 동일한 대상을 조사한 결과가 아니므로 패널 조사(panel survey) 결과와 같이 정밀한 변화를 살펴볼 수는 없음.
 - 그러나 인천지역 재가요양보호사로서 동일한 근무 특성을 가진 집단으로 코호트 조사(cohort study)의 측면에서 비교하여 볼 수 있음.
- 세 연구의 비교분석에서 활용한 표본 수는 다음 <표 4-1>과 같음.
 - 2023년 조사는 721명 중 방문간호사를 제외한 재가요양보호사 705명의 데이터를 선별하였고, 2021년 조사는 사회복지사와 간호(조무)사를 제외한 재가요양보호사 332명의 데이터를, 2018년 조사는 시설요양보호사를 제외한 재가요양보호사 327명의 데이터를 선별함.

〈표 4-1〉 연도별 실태 비교분석에 활용된 표본 수

(단위: 명)

구분	2023년 조사 (본 조사)	2021년 조사 (권혜영 외, 2021)	2018년 조사 (하석철·양지훈, 2018)
표본 수	721명 중 재가요양보호사 705명	408명 중 재가요양보호사 332명	506명 중 재가요양보호사 327명

- 전국 비교를 위하여 2022년 발표된 「2022년도 장기요양 실태조사」(이윤경 외, 2022; 이하 전국조사로 표기) 결과를 활용함.
- 전국조사는 장기요양수급자, 수급자의 가족, 장기요양기관, 장기요양요원을 대상으로 재가급여와 시설급여 둘 다 조사되었고, 그 중 장기요양요원은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료를 대상으로 실시됨.
- 전국조사에서 본조사와 일치하는 서비스는 방문요양과 방문간호이며, 장기요양요원 4,302명 중 방문요양은 2,886명, 방문간호는 12명 조사됨.
- 방문간호의 조사 인원이 비교하기에 소수로 조사되어 본 비교분석에서는 방문요양을 제공하는 재가요양보호사의 값을 활용함.
- 이에 전국과의 비교분석에 활용된 표본 수는 다음 〈표 4-2〉와 같음.
- 인천시 조사는 재가요양보호사 705명, 전국조사는 방문요양 제공자 2,886명임.

〈표 4-2〉 전국조사와의 비교분석에 활용된 표본 수

(단위: 명)

구분	인천시 조사(본 조사)	전국 조사(이윤경 외, 2022)
표본 수	721명 중 재가요양보호사 705명	4,302명 중 방문요양 제공자 2,886명

- 다음으로 다른 직종과 비교하여 재가요양보호사의 감정노동을 살펴보기 위하여 감정노동 관련 조사 자료를 비교함.
- 산업별 조사결과로 유통업 종사자(김종진 외, 2022), 가구방문서비스노동자(공선영 외, 2022), 보건의료산업 종사자(이정훈 외, 2017), 금융산업 종사자(이정훈 외, 2016)에 대한 조사가 수행되었으며, 감정노동을 수행하는 종사자 모두를 포괄적으로 조사한 인천광역시 조사(2022)가 있음.

- 직종별 비교분석에 활용된 표본은 다른 두 비교분석과 달리 각 조사에서 제시된 대상자를 선별 없이 활용하였으며, 구체적으로 다음 <표 4-3>과 같음.

<표 4-3> 직종별 감정노동 비교분석에 활용된 표본 수

구분	재가요양 (본 연구)	감정노동 전반 (인천광역시, 2022)	유통업 (김종진 외, 2022)
표본 수	요양보호사 및 방문간호사 721명	보육교사, 상담전문가, 사회복지업무종사자, 항공기 객실승무원, 간호업무 종사자, 판매업 종사자, 콜센터 안내원 1,046명	백화점, 면세점, 마트 종사자 852명
구분	가구방문서비스 (공선영 외, 2022)	보건의료산업 (이정훈 외, 2017)	금융산업 (이정훈 외, 2016)
표본 수	가스안전점검원, 케이블·통신 수리기사, 렌탈 방문점검원, 렌탈 설치수리기사 637명	전공의, 간호사, 간호조무사, 의료기사, 약사, 사무행정직 1,525명	시중은행 및 저축은행, 생명/손해보험사, 여신사, 증권/투자사 및 신용정보 조상사자 689명

2. 비교분석 문항 및 방법

- 연도별 인천시 재가요양보호사 연구의 비교분석에서 활용한 문항은 다음 <표 4-4>와 같음.
- 일반적 특성으로 성별, 연령, 최종학력을 비교하고, 근무 특성으로 근무지역, 경력, 운영주체, 주 평균 근로시간, 주 평균 근로일수, 서비스 대상자의 수를 비교함.
- 감정노동 및 인권침해로는 근로계약서 작성 여부가 공통문항으로 제시됨.
- 감정노동에 따른 영향은 이직 의향, 이직 업종, 이직희망 이유, 정책적 지원이 있음.

<표 4-4> 연도별 실태 비교분석 문항

영역	공통문항
일반적 특성	성별, 연령, 최종학력
근무 특성	기관당 근무 기간, 총 경력, 운영주체, 근로계약서 작성 여부, 주 평균 근로시간, 주 평균 근로일수, 서비스 대상자 수
인권침해	신체적 폭력, 욕설폭언, 성폭력·성희롱, 무리한 요구
돌봄 노동의 영향	직무소진, 우울감, 이직의사

- 전국과의 비교분석에 활용된 문항은 다음 <표 4-5>와 같음.
- 근무 특성 중 공통문항은 소속기관의 운영 주체, 소속된 기관의 수, 현 소속기관의 근무기간, 장기요양서비스 총 경력, 월 근무일수임.
- 인권침해는 욕설·폭언, 폭행, 성희롱·성추행, 무리한 요구를 경험한 유무를 공통적으로 응답하고 있어 이를 활용함.
- 돌봄 노동의 영향으로는 이직의도 한 문항이 공통적임.

<표 4-5> 전국과의 비교분석 문항

영역	공통문항
근무 특성	운영주체, 소속된 기관의 수, 소속기관 근무기간, 총 경력, 월 근무일수
인권침해	욕설·폭언, 폭행, 성희롱·성추행, 무리한 요구
돌봄 노동의 영향	이직의도

- 타 업종과의 비교분석에 활용된 문항은 다음 <표 4-6>과 같음.
- 모든 연구에서 공통적으로 나타난 문항은 일반적 특성 중 성별이었으며, 최종학력은 금융산업에서는 별도로 제시되지 않음.
- 근무 특성 중 월 노동시간, 월 근무일수, 노동조합 가입 여부, 근로계약서 작성 여부, 한 기관 근무기간, 장기요양서비스 총 경력을 일부 연구에서 보고하고 있음.
- 인권침해로는 감정노동 수행인지와 인권침해 행위(욕설·폭언, 폭행, 성추행·성희롱, 민원제기 협박, 인격 무시 발언, 무리한 요구)의 경험 여부, 인권침해 교육 참여 경험, 상담·치료 경험, 코로나19 영향, 감정도동의 수준에 관한 문항을 비교할 수 있음.
 - 감정노동 수준은 감정노동 척도에 따라 정상군과 위험군의 비율을 보고하고 있어, 본 조사 데이터를 분류 기준에 맞춰 재분석함.
- 감정노동의 영향으로는 이직 의도를 보건의료산업 결과와 비교함.

〈표 4-6〉 타 업종과의 비교분석 문항

영역		재가요양	감정노동	유통업	가구방문	보건의료	금융
일반적 특성	성별	○	○	○	○	○	○
	최종학력	○	○	○	○	○	-
근무 특성	월 노동시간	○	○	○	-	-	-
	월 근무일수	○	-	○	-	○	○
	노동조합 가입	○	○	-	-	○	-
	근로계약서 작성	○	-	○	-	○	-
	한 기관 근무기간	○	-	○	-	-	-
	총 경력	○	-	○	-	-	-
인권침해	감정노동 수행 인지	○	○	-	-	-	-
	욕설, 폭언	○	○	-	-	○	○
	폭행	○	○	-	-	○	○
	성희롱, 성추행	○	-	-	-	○	-
	민원제기 협박	○	○	-	-	-	-
	인격무시발언	○	○	-	-	-	-
	무리한 요구	○	○	-	-	-	-
	인권침해 교육	○	-	-	-	○	○
	상담, 치료 경험	○	-	-	○	○	○
	코로나19 영향	○	-	-	○	-	-
감정 노동의 영향	감정노동 수준	○	-	○	○	○	-
	이직 의도	○	-	-	-	○	-

○ 비교분석은 출판된 결과를 활용하되, 원시자료(micro data)를 확보하고 있는 조사결과
 과의 경우 데이터 수정을 통해 상호비교가 가능한 경우 통계 프로그램인 SPSS를 활용
 하여 범주를 조정하여 비교분석함.

- 주 근무일수로 조사된 경우 4주를 곱하여 월 근무일수로 비교하지 않는 등 같은 조사
 항목이지만 범주가 다른 경우 비교에 포함하지 않음.

3. 비교분석 결과

1) 연도별 비교분석 결과

- 일반적 특성을 비교한 결과는 <표 4-7>과 같음.
- 남성 요양보호사의 비율이 다소 늘어나긴 하였으나 재가요양서비스는 여전히 여성노동자의 비율이 대부분을 차지함.
- 요양보호사의 연령 구간의 변화는 일관적이진 않지만 고령화 되는 경향을 보임.
- 최종학력 또한 일관적인 변화를 보이지 않지만 저학력 요양보호사의 비율은 계속 증가하는 경향을 보였음.

<표 4-7> 연도별 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분		2023년 조사		2021년 조사		2018년 조사	
		n	%	n	%	n	%
성별	남성	29	4.0	7	2.1	8	2.4
	여성	676	95.9	325	97.9	319	97.6
연령	50대 미만	39	5.5	8	2.4	51	15.6
	50대	183	26.0	146	44.1	181	55.4
	60대 이상	483	68.5	177	53.5	95	29.4
최종 학력	중졸 이하	222	31.5	68	20.5	33	10.1
	고졸	391	55.5	203	61.1	249	76.1
	대졸 이상	92	13.0	61	18.4	45	13.8

- 근무 특성 중 소속기관 관련 내용을 비교한 결과는 <표 4-8>과 같음.
- 운영주체는 개인이 과반으로 나타나 가장 많았으나 다소 감소하고, 사회복지법인이나 비영리재단, 지방정부와 같이 공적 영역의 운영주체가 증가하는 추세를 보임.
- 근로계약서는 기관평가에도 포함되는 필수적인 사항으로 대부분 작성함.
- 한 기관에서의 평균 근무기간은 2018년 조사에서는 25.9개월, 2021년 조사에서 38.6개월, 2023년 조사에서 42.3개월로 증가하는 추세를 보였는데, 이는 돌봄 노동으로의 진입보다 지속적으로 요양보호사로 근무하고 있기 때문으로 사료됨.

- 총 경력은 한 기관에서의 평균 근무기간과 마찬가지로 지속되는 추세를 보임.
- 총 경력 평균은 2018년 조사에서 59.1개월, 2021년 조사에서 58.7개월, 2023년 조사에서 65.6개월로 보고함.

〈표 4-8〉 연도별 기관특성

(단위: 명, 개월, %)

구분		2023년 조사		2021년 조사		2018년 조사	
		n	%	n	%	n	%
운영주체	개인	417	59.1	223	67.2	224	68.5
	사회복지법인 /비영리재단	268	38.0	84	25.3	50	15.3
	지방정부	18	2.6	0	0.0	6	1.8
	기타	2	0.3	25	7.5	47	14.4
근로계약서 작성	예	704	99.9	-	-	326	99.7
	아니오	1	0.1	-	-	1	0.3
구분		n	개월	n	개월	n	개월
한 기관 근무기간(평균)		705	42.3	52	38.6	193	25.9
총 경력(평균)		705	65.6	126	58.7	193	59.1

- 〈표 4-9〉는 연도별 근로 현황을 비교한 결과로, 근무일수, 근로시간, 서비스 제공 대상자 수를 제시함.
- 2023년 조사결과와 2018년 조사결과의 근무일수를 비교하면 21일 이상 근무하는 요양보호사의 비율이 증가한 것으로 나타남.
- 구체적으로 2018년 조사에서 21일 이상 근무한 요양보호사의 비율은 45.9%에서 2023년 조사에서는 57.3%임.
- 근로시간은 시간의 흐름에 따른 경향이 일관적으로 나타나지 않았음.
- 담당하는 서비스 대상자의 수는 감소하는 추세를 보였는데, 구체적으로 2018년 조사에서 1명을 담당하고 있다는 응답률은 29.8%, 2021년 조사에서 응답률은 39.8%, 2023년 조사에서 응답률은 48.9%로 나타남.

〈표 4-9〉 연도별 근로 현황

(단위: 명, %)

구분		2023년 조사		2021년 조사		2018년 조사	
		n	%	n	%	n	%
근무일수	10일 이하	64	9.1	-	-	15	4.6
	11-20일	237	33.6	-	-	162	49.5
	21일 이상	404	57.3	-	-	150	45.9
근로시간	15시간 미만	143	20.3	15	4.2	29	8.9
	15-40시간 미만	447	63.4	256	71.9	250	76.5
	40시간 이상	115	16.3	85	23.9	48	14.7
서비스 제공 대상자 수	1명	345	48.9	132	39.8	97	29.8
	2명	270	38.3	127	38.3	106	32.5
	3명 이상	90	12.8	73	22.0	123	37.7

- 〈표 4-10〉은 연도별 인권침해로 신체적 폭력, 욕설·폭언, 성폭력·성희롱, 무리한 요구에 대한 경험 여부를 제시한 것임.
- 경험의 증감은 시간의 흐름에 따라 일관적으로 나타나지 않지만, 유형별로 비교하여 볼 때 욕설·폭언, 무리한 요구에 대한 경험 비율이 다른 높은 경향을 보임.

〈표 4-10〉 연도별 인권침해 경험

(단위: 명, %)

구분		2023년 조사		2021년 조사		2018년 조사	
		n	%	n	%	n	%
신체적 폭력	있다	16	2.3	97	29.2	87	26.6
	없다	689	97.7	235	70.8	240	73.4
욕설, 폭언	있다	67	9.5	115	34.6	46	14.1
	없다	638	90.5	217	65.4	281	85.9
성폭력, 성희롱	있다	27	3.8	41	12.3	17	5.2
	없다	678	96.2	291	87.7	310	94.8
무리한 요구	있다	94	13.3	56	16.9	29	8.9
	없다	611	86.7	276	83.1	298	91.1

- 이와 같은 결과는 신체적인 인권침해보다 정신적·정서적인 인권침해의 위험에 지속적으로 더 노출되어 있음을 보여줌.
- <표 4-11>은 연도별 돌봄 노동에 따른 심리적 영향으로 직무소진, 우울감, 이직의사를 비교한 결과임.
- 직무소진은 5점으로 측정된 값을 100점으로 환산하여 산출한 결과로 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미하는데, 2021년 조사 결과인 37.8점과 비교하여 2023년 조사에서는 44.2점으로 나타나 직무소진이 증가함.
- 우울감은 4점 척도로 측정된 값을 그대로 비교하였으며 점수가 높을수록 우울감이 높음을 의미하는데, 2018년 조사 결과인 1.55점과 비교하여 2023년 조사에서는 1.44점으로 나타나 우울감은 감소함.
- 이직의사는 시간의 흐름에 따른 일관적인 경향을 보이지 않음.

〈표 4-11〉 연도별 감정노동에 따른 영향

(단위: 명, 점, %)

구분		2023년 조사		2021년 조사		2018년 조사	
		n	점/%	n	점/%	n	점/%
직무소진(100점/높을수록 소진됨)		698	44.2	332	37.8	-	-
우울감(4점/높을수록 우울함)		698	1.44	-	-	327	1.55
이직의사	있음	73	12.2	75	22.6	49	15.0
	없음	523	87.8	257	77.4	278	85.0

2) 전국과의 비교분석 결과

- 전국 조사결과와 기관특성을 특성을 비교한 결과는 <표 4-12>와 같음.
- 운영주체를 보면, 인천은 비영리재단 및 지자체 위탁의 비율이 전국과 비교하여 높게 나타났고, 전국은 개인이 운영하는 기관에서 근무한다는 응답이 높음.
- 전국과 비교하여 인천은 2개 이상 기관에 소속된 비율이 25.7%로 14%p 더 높음.

- 인천의 소속기관 근무기간은 평균 3.3년이며 전국은 3.1년, 인천의 장기요양서비스 관련 총 경력은 5.5년이며 전국은 4.9년으로, 인천시의 재가요양보호사가 장기적으로 근속하고 있는 것으로 나타남.
- 월 근무 일수는 전국 21.5일, 인천 20.9일로 인천시 재가요양보호사가 근무일수가 다소 적은 것으로 나타남.

〈표 4-12〉 인천과 전국의 기관 및 근무 특성 비교

(단위: 명, %, 년, 일)

구분		인천시(2023)		전국(2022)	
		n	%	n	%
운영주체	개인	428	59.4	2,384	82.6
	비영리재단	272	37.7	268	9.3
	지자체 위탁	19	2.6	14	0.5
	기타	2	0.3	222	7.7
소속기관의 수	1개	536	74.3	2,548	88.3
	2개 이상	185	25.7	338	11.7
구분		n	기간	n	기간
소속기관 근무기간(평균)		721	3.3	2,886	3.1
총 경력(평균)		721	5.5	2,886	4.9
월 근무일수(일)		721	20.9	2,886	21.5

- 〈표 4-13〉은 인권침해로 욕설·폭언, 폭행, 성희롱·성추행, 무리한 요구를 경험한 비율을 제시함.
- 인천은 욕설·폭언을 들은 비율이 10.1%로 전국 15.3%와 비교하여 4.8%p 높고, 그 외의 행위에서는 전국의 경험한 응답률이 더 높은 것으로 나타남.
 - 폭행을 경험한 비율은 인천시 2.4%, 전국 3.4%이며, 성희롱·성추행을 경험한 비율은 인천시 3.9%, 전국 4.6%로 응답함.
 - 무리한 요구를 경험한 비율은 비슷한 응답률을 보였는데, 인천시가 13.3%로 전국 13.7%보다 다소 낮음.

〈표 4-13〉 인천과 전국의 인권침해 관련 비교

(단위: 명, %)

구분		인천시(2023)		전국(2022)	
		n	%	n	%
욕설, 폭언	있음	73	10.1	422	15.3
	없음	648	89.9	2,444	84.7
폭행	있음	17	2.4	98	3.4
	없음	704	97.6	2,788	96.6
성희롱, 성추행	있음	28	3.9	133	4.6
	없음	693	96.1	2,753	95.4
무리한 요구	있음	94	13.3	395	13.7
	없음	611	86.7	2,494	86.4

- 돌봄 노동의 영향으로 이직의도를 살펴본 결과는 다음 〈표 4-14〉와 같음.
- 인천시에서 타 직종으로의 이직 의도가 있다는 응답률은 12.2%로 전국 응답률 9.4%에 비하여 2.8%p 높은 것으로 나타나 돌봄 노동에 대한 만족이 상대적으로 낮다고 추론해 볼 수 있음.

〈표 4-14〉 인천과 전국의 돌봄 노동 영향 비교

(단위: 명, 시간, 일)

구분		인천시(2023)		전국(2022)	
		n	%	n	%
이직의도	있음	73	12.2	271	9.4
	없음	523	87.8	2,615	90.6

3) 타 업종과의 비교분석 결과

- 장기요양서비스의 일반적 특성으로 성별과 최종학력을 다른 업종과 비교한 결과는 〈표 4-15〉과 같음.
- 장기요양서비스는 여성의 비율이 96.0%로 다른 업종과 비교하여 여성 노동자 중심의 업종임을 알 수 있음.

- 최종학력 또한 전문대졸 이상의 비율이 14.4%로, 타 직종과 비교하여 고학력의 비율이 낮은 업종임.

〈표 4-15〉 업종별 일반적 현황

(단위: %)

구분		장기요양 (2023)	감정노동 (2022)	유통업 (2022)	가구방문 (2021)	보건의료 (2017)	금융 (2016)
성별	남성	4.0	19.3	13.3	46.5	22.9	36.0
	여성	96.0	80.7	86.7	53.5	77.1	62.7
최종학력	고졸 이하	85.6	37.5	45.2	63.3	11.4	-
	전문대졸 이상	14.4	62.5	54.8	36.7	88.6	-

- 노동조합 가입 여부는 감정노동 및 보건의료산업에서 조사되었고, 이를 본 조사와 비교한 결과는 〈표 4-16〉과 같음.
- 재가장기요양요원의 노동조합 가입률은 3.6%로 다른 업종과 비교하여 현저하게 낮음.
- 특히 노동조합이 없다는 응답이 89.9%로 나타나, 장기요양서비스의 특성 상 기관 내 노동조합 구성 자체가 어려운 것으로 추론해 볼 수 있음.

〈표 4-16〉 업종별 노동조합 가입 여부

(단위: 명, %, 년)

구분		장기요양(2023)		감정노동(2022)		보건의료(2017)	
		n	%	n	%	n	%
노동조합 가입 여부	없음	648	89.9	888	84.9	130	8.6
	있음/가입대상 아님	23	3.2	31	3.0	138	9.1
	있음/가입대상임/안함	24	3.3	50	4.8	148	9.8
	있음/가입함	26	3.6	77	7.4	1,045	68.9
	모름	-	-	-	-	55	3.6

- 업종별 근로계약서 작성 여부를 보면, 〈표 4-17〉과 같이 장기요양요원은 다른 업종에 비하여 근로계약서를 작성하는 비율이 매우 높았음.

- 이는 근로계약서 작성이 장기요양기관 평가의 필수항목으로 제시되어 있기 때문으로 여겨짐.

〈표 4-17〉 업종별 근로계약서 작성 여부

(단위: 명, %)

구분		장기요양(2023)		유통업(2022)		보건의료(2017)	
		n	%	n	%	n	%
근로계약서 작성 여부	예	704	99.9	803	94.2	1,263	88.9
	아니오	1	0.1	49	5.8	157	11.1

- 〈표 4-18〉은 장기요양요원과 근무기간을 동일한 단위로 측정된 유통업 종사자와 비교한 결과임.
- 장기요양요원의 한 기관 근무기간은 3.5년, 총 경력은 5.5년으로 장기요양요원과 비교하여 유통업 종사자는 한 기관에서 근무한 경력(6.6년)과 총 경력(7.4년) 둘 다 더 긴 것으로 나타남.

〈표 4-18〉 재가 장기요양요원과 유통업 종사자의 근무 기간

(단위: 명, 년)

구분	장기요양(2023)		유통업(2022)	
	n	년	n	년
한 기관 근무기간(년)	721	3.5	852	6.6
총 경력(년)	721	5.5	852	7.4

- 〈표 4-19〉는 업종별 주 노동시간과 근무일수를 비교하여 나타낸 것임.
- 장기요양요원의 주 노동시간은 26.3시간으로 감정노동자(41.7시간)와 유통업 종사자(40시간)에 비하여 짧은 것으로 나타나 단기근로의 성격을 보여줌.
- 주 근무일수는 다른 업종과 비슷한 것으로 나타났는데, 금융업 종사자 5.22일, 보건의료 종사자 5.19일, 장기요양요원 5.2일, 유통업 4.9일의 순임.

〈표 4-19〉 업종별 근로 현황

(단위: 명, 시간, 일)

구분	장기요양 (2023)		감정노동 (2022)		유통업 (2022)		보건의료 (2017)		금융 (2016)	
	n	기간	n	기간	n	기간	n	기간	n	기간
주 노동시간(시간)	721	26.3	1,046	41.7	852	40.4	-	-	-	-
주 근무일수(일)	721	5.2	-	-	852	4.9	1,525	5.19	689	5.22

- 〈표 4-20〉과 같이 자신의 일이 감정노동 일이라고 인지하는 비율을 보면, 일반적인 감정노동 종사자(95.4%)에 비하여 장기요양요원(71.8%)은 다소 낮았음.
- 이는 인터뷰조사에서 나타난 바와 같이 장기요양서비스의 특성 상 치매 등 질병을 가진 노인을 대상으로 하므로 종사자가 감내해야 할 일이라고 여겨 감정노동이라고 생각하지 않는 경향이 있기 때문으로 보임.

〈표 4-20〉 장기요양과 전반적 감정노동 종사자의 감정노동 인지 수준

(단위: 명, %)

구분		장기요양(2023)		감정노동(2022)	
		n	%	n	%
감정노동 업무 수행 인지	그렇다	518	71.8	998	95.4
	아니다	203	28.2	48	4.6

- 〈표 4-21〉과 같이 인권침해 경험을 보면 장기요양요원은 다른 산업에 비하여 대부분 행위에서 인권침해 경험율이 낮았지만, 성희롱·성추행 경험율은 더 높은 것으로 나타남.
- 욕설·폭언의 경험율은 금융 종사자(72.3%), 감정노동 종사자(21.7%), 보건의료 종사자(20.1%), 장기요양요원(10.1%)의 순이며, 폭행은 금융 종사자(8.6%), 보건의료 종사자(3.1%), 감정노동 종사자(2.9%), 장기요양요원(2.4%)의 순으로 나타남.
- 성희롱·성추행은 보건의료 종사자(2.8%)보다 장기요양요원(3.9%)이 더 높음.
- 감정노동종사자와 비교하여 장기요양요원인 민원제기협박, 인격무시발언, 무리한 요구 모두 낮은 경험율을 보였음.

〈표 4-21〉 업종별 인권침해 경험

(단위: 명, %)

구분		장기요양 (2023)		감정노동 (2022)		보건의료 (2017)		금융 (2016)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
욕설, 폭언	있음	73	10.1	227	21.7	296	20.1	498	72.3
	없음	648	89.9	819	78.3	1,177	79.9	091	27.7
폭행	있음	17	2.4	30	2.9	46	3.1	59	8.6
	없음	704	97.6	1,016	97.1	1,427	96.9	630	91.4
성희롱, 성추행	있음	28	3.9	-	-	41	2.8	-	-
	없음	693	96.1	-	-	1,431	97.2	-	-
민원제기 협박	있음	22	3.1	131	12.5	-	-	-	-
	없음	699	96.9	915	87.5	-	-	-	-
인격무시 발언	있음	86	11.9	255	24.4	-	-	-	-
	없음	635	88.1	791	75.6	-	-	-	-
무리한 요구	있음	95	13.2	343	32.8	-	-	-	-
	없음	626	86.8	703	67.2	-	-	-	-

○ 〈표 4-22〉와 같이 인권침해·감정노동에 대한 교육은 장기요양요원이 97.2%로 대부분 받았고, 금융산업종사자(31.9%), 보건의료 종사자(28.6%)는 3명 중 1명꼴이었음.

○ 상담이나 치료 받은 경험은 장기요양요원이 2.4%로 가장 낮았고, 금융산업 종사자가 15.9%로 가장 높음.

〈표 4-22〉 업종별 인권침해 지원 서비스

(단위: 명, %)

구분		장기요양 (2023)		가구방문 (2021)		보건의료 (2017)		금융 (2016)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
인권침해/ 감정노동 교육	받음	701	97.2	-	-	430	28.6	220	31.9
	없음/안받음	7	1.0	-	-	1,073	71.4	469	68.1
	모름	13	1.8	-	-	-	-	-	-
상담이나 치료 경험	있음	17	2.4	24	3.8	134	8.9	110	15.9
	없음/안받음	702	97.6	604	96.2	1,368	91.1	579	84.1

- 코로나19의 영향으로 감정노동 정도의 변화를 비교한 결과 <표 4-23>과 같이 장기요양요원(67.3%)은 가구방문종사자(46.1%)보다 비슷하다는 응답이 더 높았음.
- 영향을 인지하지 못하는 비율은 장기요양요원의 응답률이 21.4%로 가구방문종사자 14.9%보다 높게 나타남.

〈표 4-23〉 장기요양과 가구방문서비스 종사자의 코로나19 영향

(단위: 명, %)

구분		장기요양(2023)		가구방문(2021)	
		n	%	n	%
코로나19 영향	더 높아짐	54	7.5	196	31.2
	비슷함	484	67.3	290	46.1
	더 낮아짐	27	3.8	49	7.8
	모르겠음	154	21.4	94	14.9

- 동일한 감정노동척도를 사용하고 있는 유통업, 가구방문, 보건의료 결과와 감정노동 수준을 비교한 결과는 <표 4-23>과 같음.
 - 감정규제는 고객 응대과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가하는 요인으로, 남성은 6점부터, 여성은 7점부터 위험군으로 판별함.
 - 감정부조화는 고객 응대과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동 근로자들이 자신의 감정이 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가하는 것으로 남성은 7점부터, 여성은 8점부터 위험군으로 분류됨.
 - 조직모니터링은 근로자들이 고객 응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 평가하는 것으로 남성은 5점부터, 여성은 6점부터 위험군으로 분류됨.
 - 감정노동 보호체제는 고객응대 과정에서 문제가 발생할 때 조직차원의 관리 방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완화시켜줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준을 평가하는 것으로, 남성과 여성 모두 9점부터 위험군으로 분류됨.

- 장기요양요원은 하위요인 중 감정규제와 조직모니터링의 위험군은 각각 5.1%, 3.9%로 다른 산업과 비교하여 현저하게 낮음.
- 감정부조화와 감정노동 보호체계 또한 다른 업종과 비교하여 상대적으로 낮지만, 장기요양요원 내에서는 위험군의 비율이 높은 편임.

〈표 4-24〉 업종별 감정노동 수준

(단위: 명, %)

구분		장기요양 (2023)		유통업 (2022)		가구방문 (2021)		보건의료 (2017)	
		정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험
감정노동 수준	감정규제	94.9	5.1	52.8	47.2	30.4	69.6	41.2	58.8
	감정부조화	60.4	39.6	13.4	86.6	11.3	88.7	51.0	49.0
	조직모니터링	96.1	3.9	72.5	27.5	35.1	64.9	48.6	51.4
	감정노동 보호체계	70.0	30.0	13.1	86.9	7.7	92.3	39.5	60.5

- 〈표 4-25〉와 같이 감정노동의 영향으로 이직의도를 살펴본 결과 장기요양요원(12.2%)은 보건의료 종사자(31.4%)에 비하여 낮은 이직의도를 보였음.
- 이는 다른 산업에 비하여 폭행이나 민원제가 등의 위험이 적다는 비교결과 및 한 기관에서 보다 오래 근무하고 있다는 비교결과와 맥을 같이 하는 것으로 보이며, 장기요양 서비스에 대한 직업 만족을 추론해 볼 수 있음.

〈표 4-25〉 장기요양요원과 보건의료 종사자의 이직의도

(단위: 명, 시간, 일)

구분		장기요양(2023)		보건의료(2017)	
		n	응답값	n	%
이직의도	있음	73	12.2	474	31.4
	없음	523	87.8	1,037	68.6

제2 절 인터뷰조사 결과

1. 인터뷰조사 개요

- 본 절에서는 설문 조사에서 나타난 결과의 풍부한 해석을 위하여 관내 재가요양보호사 3명과 시설장 3명을 대상으로 인터뷰 조사를 실시함.
- 재가요양보호사의 경력은 2년, 4년 15년이며, 50대 2명, 60대 1명인 여성임.
- 시설장은 모두 10년 이상 센터를 운영하고 있으며, 연령은 50대 1명, 60대 2명, 성별은 남성 2명, 여성 1명임.
- 인권침해를 경험한 대상자와 시설장을 인천시장기요양요원지원센터의 협조를 받아 목적 표집(purposive sampling)함.
- 인터뷰를 진행하기 전 조사대상자에게 유선으로 연구의 목적과 방법을 설명하였으며, 진행 시 대면으로 다시 한 번 설명하고 참여 동의를 구하였음.
- 인터뷰는 일대일 대면으로 90분 이내로 진행되었으며, 반구조화된 질문지를 활용하여 조사함.
- 조사의 내용은 인권침해 피해사례와 인권침해가 일어나는 환경, 그리고 이를 예방하기 위해 희망하는 정책적 지원임.
- 조사대상자의 동의하에 녹음된 자료는 녹취 프로그램을 활용하여 자료화하고, 음성 녹음을 병행하여 축어록을 보완하였음.

2. 조사 결과

1) 인권침해 경험

- 조사대상자가 경험한 인권침해 유형은 폭언, 성희롱, 인격무시발언, 무리한 요구 4가지였으며, 경험의 빈도는 인격무시발언, 무리한 요구, 성희롱, 폭언의 순이었음.
- 서비스 대상자로부터 폭언을 들은 경우는 없었으며, 동거 가족원으로부터 직·간접적으로 폭언을 경험함.
- 직접적인 폭언으로는 상황을 오해한 보호자가 폭언을 한 사례였으며, 간접적인 폭언으로는 자녀가 서비스 대상자에게 폭언한 사례였음.

바깥 어르신 아버님이 폭언도 저한테 했었어요. 남자 어르신이 약을 쏟으셔서 “큰일 났네” 이러니까 귀가 안 좋으셔서 이걸 나한테 먹으라고 그랬냐며 화가 나서 갖고 막 그래서 제가 화장실로 도망갔어요. 화장실로 도망을 가 갖고 문을 이렇게 닫고 있었어요. 그랬더니 문 열으라고 막 소리를 지르는 거야. (사례6)

어르신이 장애인 딸과 함께 사는데 케어하고 있는데 딸이 어르신에게 옛날에 엄마가 나한테 뭘 어떻게 했다고 옛날 얘기들을 막 꺼내요. 나는 정말 그런 폭언은 처음 들었고 문을 벌컥 열면 벌써 제가 막 힘들어요. 가슴이 막 동동동 하는 거예요. (사례2)

- 성희롱은 남자 어르신에 의해 겪고 있으며, 언어적 성희롱과 신체적 성희롱을 주로 경험함.
- 언어적 성희롱은 직접적으로 성희롱임을 인식할 수 있는 용어(예: 입맞춤 등)를 사용하는 사례나 성적인 의미를 내포하는 권유(예: 자고 가기)가 있었음.
- 언어적 성희롱의 경우 요양보호사는 기관에 보고하였지만 증거가 없어 수급자가 말을 바꾸거나 성적인 의도가 아니었다고 회피한다고 응답함.

새롭게 남성 어르신을 케어하려 갔을 때 그렇게 성적인 그런 발언을 하신다거나 좀 이런 신체 접촉을 당했다거나 그런 부분들 그리고 좀 무시하는 발언 아줌마나 이렇게 그런 가사도우미 정도로 취급한다거나 이런 경우들이 조금 있었죠. (사례3)

나이는 67밖에 안 돼. 근데 이제 나하고 나이가 차이가 별로 안 나잖아. 하루는 이제 그 센터장이 이사했다고 그 떡을 갖고 왔어. 나도 팔을 좋아하거든. 그런데 어르신이 그러는 거야. 자기는 팔을 너무 좋아한대. 유일하게 먹는 게 그것밖에 없대. “어머 저도 좋아해요” 그랬어. 그랬더니 하는 말이 그러면 입맛이 맞으니까 주둥이를 한번 부딪혀 봐야 되는데... 소름이 짹 끼치는 거야. 그게 성희롱이잖아. 소름이 짹 나더라고. 속으로 이딴 놈이 다 있어. (사례1)

치매를 앓고 계신 남성 어르신 케어를 들어가셨어요. 그 남성 어르신이 첫날 케어를 시작하는 그날 어떤 의미에서였는지 모르겠지만 선생님께 오늘 우리 집에서 자고 가면 어떻겠냐라는 그런 말씀을 들으셔서 되게 이제 불쾌하시면서 전화를 주셨더라고요. (사례4)

- 신체적 성희롱의 경우 수급자의 신체를 돌보는 과정에서 발생(예: 목욕시 신체접촉)하거나 일대일로 가정에 있는 상황에서 발생(예: 신체 노출)하였음.
- 발생 시 자세를 바꾸거나 다른 이야기를 하는 것으로 초점을 바꾸는 소극적 대응과 심각한 경우에는 서비스를 중단하고 기관에 보고하는 적극적 대응으로 나타남.

막 근데 이제 그게 조금 지나고 나니까 오늘은 더 이쁘네 막 이러면서... 샤워를 시키면 여기 머리를 굉장히 흔들리는 사람이었어요. 머리를 이렇게 누르고서 이제 이렇게 한쪽으로 잡고 한쪽으로 시켜야 되는 그런 상황이었었는데 정말 이렇게 뭐 가슴에 기대는 게 느껴지더라고요. 그러니까 그다음부터는 이쁘다는 소리가 너무 듣기 싫은 거야. (사례2)

하루는 부인이 집을 비운 상태로 요양사님이 들어갔어요. 그랬더니 아저씨가 측 옆에 와서 의자 갖고 앉더니 이런저런 거 이제 누워만 계시던 분이 일어나서 나와서 앉아 있던 말이죠. 근데 왜 이런 일을 하냐고 몇 마디 물어보고 그냥 조금 사적인 대화를 하더니 부인 있을 땐 쳐다도 안 보고 눈만 감고 있던 분이 말을 시키더니 “나 이제 필요해” 그러면서 팬티를 내린 거예요. (사례5)

○ 인격무시발언은 무리한 요구와 함께 나타나는 경우가 많으며, 이는 장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식 때문으로 보임.

- 방문요양에서는 수급자 중심의 기본적인 일상생활지원으로 빨래, 식사준비, 청소 등을 수행하는데, 창문닦이, 화장실 청소 등 수급자의 방 안 청소나 환경관리로 보기 어려움,
- 부당요구를 거부하면 인격무시발언과 함께 부당요구를 수행하도록 압박함.

○ 요양보호사를 부르는 호칭에서도 인격무시발언이 포함됨.

- 요양보호사님, 요보사님, 요양사님, 선생님 등 직업명과 존칭을 붙여 부르도록 요청하나 O여사, 아주머니, 저기요, 언니, 이모 등의 호칭을 사용하는 것으로 응답함.

딸이 그건 내가 할 거니까 가서 저 유리창이나 닦아. 이러는 거예요. 유리창 같은 건 우리 관할이 아니야. 그래서 “어르신 이 진지 먼저 잘 드셔요. 제가 그 어르신이 얘기 안 해도 다 알아서 할게요.” 내가 그랬어. 그랬더니 “말이 많아 이렇게 말대답을 해.” 이러는 거야. 막 승질을 내는 거야. “그래 왜 이렇게 말이 많아 시키면 시키는 대로 해야지.” 근데 무슨 하녀 부르듯이 청소부 부르듯이 하고... (사례1)

그리고 (친밀하게 지내자고 해서) 제가 진짜 생전 남의 언니한테 언니라고 안 하는데 보호자에게 언니라는 말을 할까... 보호자들이 정말 무시를 많이 해. 근데 그렇지 그냥 그냥 그렇게 넘기는 게 사실 많을 거예요. 요양보호사들이... (사례2)

네 83세 남편분이 계시는데 부르는 호칭이 언니야 아주머니 그랬었어요. 그래서 무수히 요양보호 선생님입니다, 이렇게 이야기를 해드렸죠. (사례6)

○ 또한 수급자의 가정을 혼자 방문하는 일의 특성 상 물건이 없어지면 절도를 의심받은 경험을 하였음.

어르신이 지금 팔찌가 없어졌다 하는데 당신이 세트로 아들이 해준 거라는데 팔찌가 없다는 거예요. 그래서 나는 너무 왜 그러냐면 들어간 사람 나밖에 없는데 그러니까 치매 이렇게 오고 뭐가 없어졌다고 이런 일이 없었는데 아줌마 오고 나서 이렇게 됐다 소리를 그렇게 그렇게 하시더라고요. 며칠 있다가 (본인이 장을 보면서 7만원을 썼는데) 또 7만 원 없어졌다는 거야. (사례2)

남자 어르신은 건강하신데 의심이 많으세요. 의심이 너무 많아서 이제 저 들으라고 이번에 요양보호사가 심부름을 보냈는데 은행에서 몇 천만 원을 갖고 도망을 갔대. 그런 이야기를 해요. (사례6)

○ 무리한 요구는 서비스대상자의 돌봄이 아닌 가족돌봄이나 집안일을 요구하는 경우가 많음.

- 가족에 의한 무리한 요구를 다수 경험한 요양보호사는 수급자가 가족과 함께 살고 있는 가정보다 혼자 있는 가정에서의 근로를 더 선호함.
- 수급자 1인을 돌보아야 하나 가족원을 같이 돌보는 상황에 처하게 됨.

○ 본인의 업무가 아닌 것을 알고 있으나 이를 해 줄 수밖에 없는 상황이라 판단하고 수행한다고 함.

나는 센터에서 4급 남자 어르신 케어만 하면 된다는 거야. 갔는데 보니까 할머니도 계신 거야. 할머니가 2등급인데 내가 가서 보니까 2등급 할머니는 오후에 또 (요양보호사가) 오는 거야. 근데 3등급 할머니 할아버지는 너무 멀쩡하셔. 그래서 제가 뭐 헤드 릴까요? 그랬더니 할머니를 주무르래. 나는 솔직히 그 할아버지 케어하러 가잖아요. 그래서 처음이라 내가 지금 그냥 알았다고 해서 할머니를 주물렸어. (사례1)

저는 이렇게 일하면서 이제 15년 차가 돼서 지금 마음이 그 전하고 지금하고 좀 바뀌었는지는 모르는데 그 대상자 자체보다 보호자들이 그러는 거는 그때나 지금이나 별반 다르지 않다고 생각이 들거든요. 보호자를 안 맞출 수는 없는 상황이니깐(사례2)

자꾸 요구하는 게 어떤 신체적인 어떤 정신적인 케어를 요구하기보다는 가사 서비스 위주의 그런 청소, 빨래 이런 부분들을 좀 중점적으로 해달라고 하시던 그런 경우가 많으셨고 어떤 집은 좀 좀 또 일반 어르신들도 케어를 받으시잖아요. 그러다 보니까 좀 넓은 아파트에 사시는데 거기를 매일 대청소처럼 해달라고 요구하는 그런 경우도 많으셨던 것 같아요. (사례3)

2) 인권침해 및 감정노동 발생 시 참고 일하는 이유

- 노인에 대한 이해, 질환에 대한 이해, 연민 등으로 수급자에 의한 행위를 문제라고 여기지 않는 경우가 많음.
- 이는 설문조사에서도 같은 맥락으로 나타난 사항으로, 노인에 대한 이해와 연민 등 직업소명을 가지고 일하는 모습을 발견할 수 있음.
- 또한 노인을 돌보며 느끼는 보람과 과거 부모로부터 받지 못한 애정을 경험하기도 함.

우리도 요즘 못 벌어 먹고 못 살아서 가는 사람 없단 말이야. 솔직히 시간이 하는 거지. 여유가 많잖아요. 그러니까 나도 평생을 직장하다가 집에 있으면 우울증 생기고...진짜 이거 돈도 안 돼요. 사실은 시급이 너무 약해서 근데 이제 그냥 어르신들 내 부모 같고 그러니까 이제 봉사 차원에서... 봉사 정신이 없으면 안 돼. 진짜 그냥 그런 마음으로 하는데... 그리고 미래의 우리잖아. 그러니까 잘해줘. (사례1)

저는 조금 이해를 하려고 했던 것 같아요. 그래가지고 그렇게 정말 대상자하고 크게 부딪힌 거는 거의 없었던 것 같아요. 저 집 힘들어 그래도 가보면 또 안쓰러운 면이 있고. 저보고 이쁜이라고 할머니가 이제 부르세요. 나 사람 많이 써봤대. 근데 너 같은 애 못 봤다는 거예요. (사례2)

3) 감정노동과 인권침해가 일어나는 배경

- 가장 큰 이유는 공급과 수요의 불균형에 있는데, 점차 감소하고 있다고는 하나 현재는 여전히 서비스 대상자에 비하여 장기요양기관과 장기요양요원이 더 많은 상황임.
- 수급자가 요구한 사항을 장기요양요원이 받아들이지 않을 때는 쉽게 요양보호사의 교체를 요구하고, 이 경우 요양보호사는 실직상태에 놓이게 되므로 어느 정도 인권침해 상황을 감내하는 구조로 나타남.
- 또한 민간기관의 이윤추구로 인해 보호자를 유치하기 위한 경쟁구도로 요양보호사의 희생을 요구하기도 함.

내가 이렇게 겪어보니까 이 센터에서 보호자들 하나 구하기가 쉽지가 않잖아요. 그리고 그 사람 돈이잖아. 그러니까 센터에서도 강력하게 이거 하면 안 된다. 이렇게 얘기를 해야 되는데 보호자가 등급을 받아서 자기네 올 때까지 힘드니까 그냥 무마시키더라고. 센터에서는 무조건 보호자 찾고 그리고 선생님 찾고... 그래야 자기네들 돈이 되니까

그게 우선이야. 그러니까 약간 사람 모집하는 거에만 센터는 관심이 있어. 그래서 무슨 일이 생겨서 얘기를 하면 그냥 참아라 이런 거야. (사례1)

이 선생님이 좀 마음에 안 든다 전과 다르다 내가 어떤 요구한 서비스를 제대로 들어주지 않았다 이런 몇 가지 이야기들을 하세요. 아시는 주변에 아시는 분이 이렇게 또 방문미양센터를 하시게 돼서 가시는 경우도 많고 실제로는 개별 센터들이 계속 어르신들을 계속 만나러 다니거든요. 실제로 홍보를 하러 그리고 또 직접 어르신댁에 막 이제 들어가요. 들어가서 우리 센터로 오시면 본인 부담금을 면제해 주겠다. 이런 식의 그런 좀 어르신을 좀 모셔가는 거죠. (사례3)

- 수급자의 무리한 요구는 일대일의 관계에서 이야기 할 수 있으나 가족이 요구를 하였을 때는 거절을 어렵게 여김.
- 또한 치매 등 노인의 특성상 인권침해 행위를 하지 않도록 요청하였음에도 불구하고 이를 인지하지 못하거나 반복되는 경향이 있음.

혼자 뭐 어차피 혼자면 괜찮지만 가족이 가까이 있거나 같이 있는 상황에서 이를 거절하기가 쉽지 않고... (사례2)

신체적으로 직접 꼬집기도 하고 물건을 집어던지기도 하시고 근데 그건 이제 치매 이상 행동에서 이제 발생되는 것이다 보니까 사실은 정확히 인지를 가지고 하시는 건 아니어서 그게 참 대처가 조금 어려웠거든요 (사례3)

4) 인권침해 및 감정노동 발생 시 대응

- 요양보호사는 수급자의 배정, 요양보호사 교체에 따른 실직 등을 우려하여 참고 견디는 등의 소극적 대응을 함.
- 인권침해의 정도가 심한 경우에는 수급자의 교체를 요청하거나 장기요양 일을 그만두기도 함.

솔직히 센터장도 있고 그러니까 그런 얘기하는 게 쉽지가 않아요. 왜냐하면 괜히 센터장한테 괜히 찍히거나 눈 밖에 나고 그러니까 그런 고충 다 있겠지 있으면서도 그냥 뭐 내가 어차피 올리니까 내가 올리니까 내가 참고 하는 거다 이렇게 생각하고 말지. (사례1)

그런 이야기들을 표면화시켰을 때 더 이상 그 어르신 댁에서 일을 할 수 없게 된다는 그런 부분들도 걱정을 하셔서 이제 잘 말씀을 하지 않는 경우가 많은데 직접적으로 조치는 저희가 바로 또 나가드리죠. (사례3)

해달라고 하는 요구는 요저는 들어줄 수밖에 없어요. 근데 요즘에 할머니들이 나름 조금 배웠잖아요. 이제 아주 옛날 엄마들은 아니에요. 그래도 최소 고등학교까지는 나왔던 할머니들이 많아요. 또 대학교까지도 나온 할머니들도 계시요. 그러다 보니까 자기 나름대로 프라이드가 있는 거야. 그래서 그만두는 분들도 많아요. (사례6)

- 요양보호사의 적극적 대응으로는 인권침해 행위에 대해 수급자에게 직면하여 이야기 하는 1단계 대응이 있으며, 비슷한 의견을 가진 동료들과 여론을 형성하여 뉴스 보도자료를 제공하거나 메신저를 통해 서로 경험을 나눔.

(보호자가 이유 없이 전화로 나에게 화를 내서)나한테 화내는 이유를 난 지금 모르겠다고 전화를 끊었어요. 그 다음 날 이제 맞닥뜨리고 이제 문을 들어왔는데 제가 그랬죠. 근데 어제 왜 그렇게 화를 내신 거야 그랬더니 그 다음부터 (집안일을) 조금 덜 시키더라고요. 정면으로 이렇게 얘기를 하니깐 그 다음에 좀 자중을 한 거 같아요. (사례2)

이거를 뉴스화 만들고 이슈화시키고 막 이 핸드폰 잘하는 분들은 그 요양사끼리 카톡방에 올리고 막 그래요. (사례5)

- 장기요양기관에서의 대응 또한 요양보호사에게 참고 견디라고 하거나 전화를 통해 자중을 요청하는 등 소극적 대응을 하는 경향이 있음.

센터장에게 나 그만두겠다고 그랬어. 근데 (센터장이) 아유 그거 원래 어르신이 선생님께서 농담 잘해. 그런데 농담도 할 말이 있고... (사례1)

무슨 일만 있으면 복지관에서 그렇게 전화를 했대. 그 사람이 계속 복지사를 못 살게 군거야. 그래서 복지사가 하루종일 (수급자와) 통화를 해요. (사례2)

- 개인이 운영하는 장기요양기관에서도 방문 등 적극적으로 대응하지만 법인에서 운영하는 장기요양기관은 수익보다는 공공성을 추구하기 때문에 보다 강경하게 대처하고 있음.

보통은 급작스럽거나 아니면 혼자서 해결하기 어려운 경우에 요양보호사 선생님이 저희 사회복지사나 아니면 저에게 전화를 주시면 저희가 일단은 상황 설명을 듣고 현장에 직접 나가서 이제 어르신과의 그런 중간 역할을 해드리죠. (사례3)

그런 행위는 성희롱이고 경찰에 신고할 수도 있고 경찰서에 갈 수도 있다. 앞으로 하지 않겠다는 사인을 해라. 서명을 해라. 그리고 이제 우선 가족한테 먼저 보여줬어요.

그리고 가족이랑 저랑 요양사님 없을 때 그 남자 대상자한테 가서 부인 없을 때 부인이 있으면 또 시끄러우니까 부인 없을 때 조용히 가서 그 남자분한테 약속을 하고 서명을 받았어요. 그러니까 이제 가족이 도와줬어요. 여동생이 네 계속 경찰에 가야 된다. (사례5)

5) 희망하는 지원 방안

○ 인권침해 행위에 대한 요양보호사의 안내는 수긍하지 않으나 자기요양기관의 기관장이나 사회복지사 등 관리자급에 의한 안내는 받아들이는 경향이 있음.

○ 수급자 및 그 가족의 인권침해 행위에 대한 관리자급의 지속적인 교육을 희망하지만, 시설요양의 경우 상·하반기 연2회 보호자 회의를 진행하여 서비스 제공 내용을 설명하는 것이 가능하나 재가요양은 보호자를 대면 교육하는 것이 쉽지 않음.

보호자들에게도 해야 할 일 안 해야 할 일을 교육을 시켜야 돼. 요양 선생님한테는 어떤 규칙들이 있다. 이런 거를 교육을 시켜야지. 어르신들이 그걸 알지. 복지사들이 와가지고 한 달에 한 번씩 방문하잖아요 할 때마다 그거를 좀 자꾸 깨우쳐줬으면 좋겠어. (사례1)

복지관 쪽에서 얘기를 하면은 먹히는 거고 너의 그거는 진짜 별거 아닌 것 같이 이런 게 있거든요. 보호자들 교육을 좀 그래도 어느 정도는 이제 권위 있는 사람들이 말하는 게 더 그거 저기 잘 먹히지 않을까... (사례2)

보호자가 제시는 책은 보호자에게도 사회복지사가 또 전달을 하긴 해요. 근데 보호자가 없는 책은 사실 보호자를 만나기가 어려워서 대부분은 보호자를 만나기는 어려워요. 그래서 한 20~30% 정도를 제외하면 보호자를 만나기는 좀 어려웠던 것 같아요. (사례3)

○ 또한 수급자의 인식개선을 위해 TV 방송과 같은 대중적인 매체를 활용한 홍보를 희망함.

막 우리 교육받을 때 텔레비에서 교육받을 때 그거 홍보 영상 있잖아. 요양 선생님 어찌고 저찌고 막 그런 거를 가끔 나는 방송에서도 이렇게 해줘야 된다고 봐. 그러면 tv 보다가도 어르신 저저 보세요 요양 선생님 대서 나오네요. 내가 이러면 어머 그렇구나 나 인식이 자꾸 할 거 아니야. (사례1)

근데 영상이 이제 tv에 가끔씩 나오잖아요. 그래서 저런 것도 이제 조금은 저도 도움이 되겠다. (사례2)

제 5 장

정책적 제언 및 결론

제1절 정책적 제언

제2절 결론

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

제5장 정책적 제언 및 결론

제1절 정책적 제언

1. 인천시의 예방·조치 지원

1) 인식개선 사업 확대

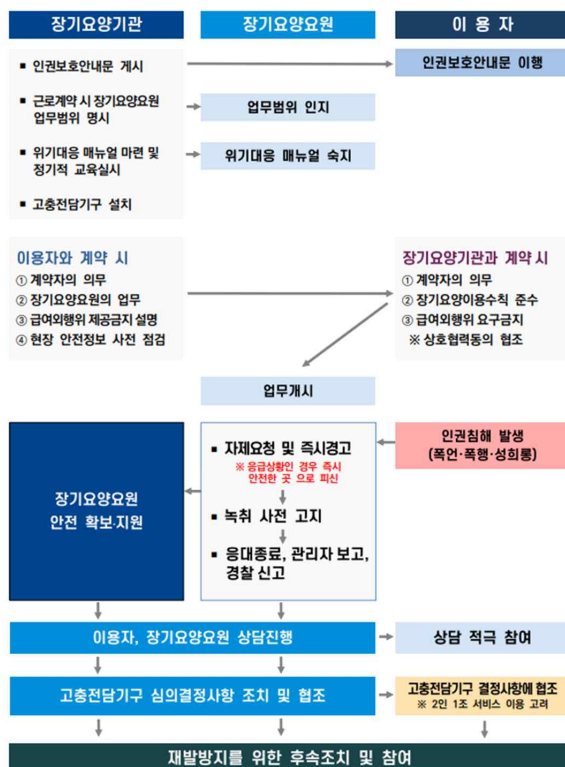
- 장기요양요원은 감정노동 수행 원인으로 치매 등 돌보는 어르신의 특성을 50.1%로 가장 큰 원인으로 생각하였으며 그 뒤를 이어 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식(46.6%)을 꼽음.
 - 노인의 특성을 이해하고 있기 때문에 조사 결과 그냥 참고 견디거나 기관에 보고하지 않는 비율이 높고, 다른 업종과 비교하여 감정노동 비율이 낮은 이유로 보임.
 - 노인의 특성은 가장 높은 응답률을 보였으나 직업적 특성으로 장기요양요원이 수용할 수 있는 원인이며, 보다 시급한 사항인 장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식 개선을 우선 지원할 필요가 있음.
- 인식개선의 대상은 수급자와 보호자 그리고 일반시민을 모두 대상으로 함.

(1) 참여형 교육 콘텐츠 개발

- 첫 번째 방안은 참여형 교육 콘텐츠를 통해 수급자와 보호자를 교육시키는 것임.
- 그림 <5-1>과 같이 이용자는 서비스를 계약할 때 장기요양기관으로부터 계약자의 의무와 급여외행위 요구금지를 협조 받음.
- 대부분 기관에서는 업무 내용을 종이매체로 제공하고 구두로 설명함.
- 그러나 장기요양요원이 가장 많이 경험하는 인권침해 유형은 무리한 요구(13.2%)와 인격무시발언(11.9%), 욕설·폭언(10.1%)임.
- 인터뷰조사 결과에서도 요양보호사를 낮춰 부르는 호칭을 사용하거나 계약 이후 수급자는 해당 내용을 잊으며, 서비스를 이용하는 과정에서 정해진 업무 외 어떤 활동을 더 제공 받았는지 보호자들 간 정보를 교환하여 요양보호사에게 요구하고, 불응 시 요양보호사를 교체하는 것 나타남.

- 따라서 수급자와 보호자 그리고 동거 가족원이 요양보호사의 업무에 대해 명확히 인지하고, 지속적으로 상기시켜줄 수 있어야 함.

〈그림 5-1〉 인권보호 매뉴얼 흐름도

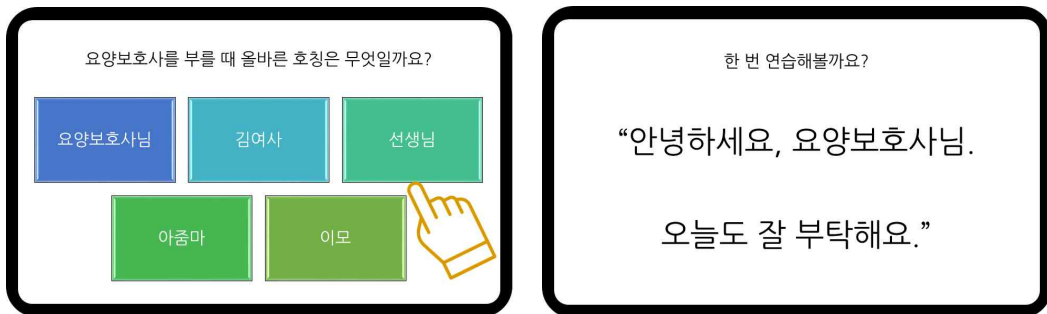


자료: 국민건강보험(2022). 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼.

- 참여형 교육 콘텐츠는 태블릿PC나 스마트폰을 활용하여 영상과 함께 터치형 스크린으로 정답을 찾아가는 문답형 안내문으로, 텍스트로 된 안내지보다 시각과 청각 등이 더 강조되고 일방적인 전달이 아닌 적극적 참여활동을 내포함.
- 장기요양기관의 사회복지사는 월 1회 이상 대상자의 가정을 방문하여 서비스 이용을 점검하는데, 이 때 참여형 교육 콘텐츠를 활용하도록 함.
 - 보호자에게는 온라인주소를 보내어 개인 스마트폰에서 확인하고, 월 1회 교육을 수강하도록 함.

- 교육 콘텐츠는 수급자 및 보호자의 침해 경험에 따라 발송할 수 있고, 연간 정기적인 교육 계획을 수립하여 제공할 수 있음.
- 콘텐츠는 <그림 5-2>와 같이 각 인권침해 유형별로 수급자와 보호자의 눈높이에 맞춰 즉시적으로 이해할 수 있도록 단순화하여 10분 이내의 교육 자료로 제작하는 것이 효과적이라고 여겨짐.
- 교육의 내용은 수급자와 보호자의 태도와 행동 변화를 이끌어 낼 필요가 있는 내용으로 구성할 필요가 있음.
 - 예를 들어 인천장기요양요원지원센터에서 인식개선을 위한 현장 캠페인을 진행할 때 요양보호사를 부르는 올바른 호칭으로 ‘김여사’가 가장 많은 표를 받는 등 기본적인 호칭에 대한 인식 차이를 보이고 있었음.
 - 이론적이거나 학술적인 교육 내용이 아닌 돌봄 현장에서 요구되는 실제적인 수급자 및 보호자 교육이 요구됨.
 - 장기요양요원 모임, 장기요양기관 사례조사 등을 통해 구체적인 사례 수집이 필요함.

<그림 5-2> 참여형 교육 콘텐츠 예시(인격무시 발언)



(2) 감정노동 관련 영상 송출

- 조사결과 지위향상을 위한 인식개선에 대한 정책적 지원 만족이 가장 낮았는데, 이를 보완하기 위하여 요양보호사의 역할과 직업 가치에 대해 일깨워주는 홍보를 통한 수급자의 가족이거나 잠재적 서비스 대상자인 일반시민의 인식개선이 요구됨.

- 동영상과 같은 시청각 자료를 활용한 홍보나 체험 홍보는 지면으로 된 홍보 자료보다 효과적임.
- 그러나 서비스 이용자를 경험해 볼 수 있는 고령친화체험관 등은 구축되어 있지만 장기요양요원의 직업체험을 할 수 있는 기회는 요양보호사교육원이나 자원봉사활동을 제외하고 전무함.
- 이에 동영상을 활용한 홍보가 실천가능성이 높고 일반시민의 접근이 용이할 것임.
- 이는 장기요양요원의 감정노동에 대한 접근을 높이는 방안으로, 전문가를 활용하여 공익광고 영상을 제작하거나 시민대상 UCC 공모사업 등 활용하여 영상을 제작할 수 있음.
- 제작된 영상은 공공기관 및 노인복지관 등에 설치된 스크린, 유튜브 등을 통해 계속적으로 송출 될 수 있도록 함.
 - 옥외 광고나 TV방송의 경우 파급효과가 더욱 크지만 일시적 송출임.
- 이와 더불어 노인돌봄, 노후준비 등의 관련 교육 제공시 교육 전·후 홍보영상으로 활용할 수 있음.

2) 인권침해 가이드라인 마련

- 두 번째 방안은 인권침해에 관한 구체적 가이드라인을 제작하는 것임.
- 국민건강공단에서는 지난 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼을 제작하여 배포하였으며, 장기요양시설의 사전역할과 주요 인권침해 상황 대응 방법, 부당요구 대응 지침을 제시하고 있음.
- 유형별로 보면, 신체적 증상이 남는 폭행이나 성폭행의 경우 기관 보고로 이어지는 비율이 높지만 폭언, 인격 무시 발언, 무리한 요구 등은 장기요양요원이 참고 들어주거나 1단계 응대(자제요청 및 즉시경고)를 하는 경우가 많음.
- 2단계 응대인 녹취 사전고지 및 법규위반 공지는 이루어지지 않고 있으며, 3단계 응대인 증대종료 및 관리자보고가 이루어지고 있음.
- 2023년 방문요양보호사 녹음장비 보급 시범사업과 같이 녹취를 위한 장비가 보급되거나 녹음될 수 있음을 사전에 고지한 계약이 없는 경우 녹취 사전고지 등 현장에서

바로 응대하기 어렵고, 장기요양서비스는 여성중심의 돌봄노동으로 거동의 무리가 없는 건강한 남성에게 소극적으로 반응하는 경향이 있음.

- 숙련된 요양보호사의 경우 인권침해 상황시 능숙하게 대처하지만 근무경험이 짧은 요양보호사의 경우 일을 그만두게 되는 요인이 되기도 함.
 - 장기요양요원의 돌봄노동 신규 진입 감소, 장기요양요원이 고령화되는 경향과 맥을 같이 함.
- 이에 매뉴얼에서 제시된 대처방안을 1단계 응대 수준에서 상황에 따른 방안을 구체적으로 제시하는 것이 필요함.
 - 인권침해 발생 시 장기요양요원이 인권침해 상황인지를 판단하는 기준으로 활용할 수 있음.
 - 장기요양요원이 라포(rapport)가 잘 형성되어 있는 경우에는 일시적으로 행동하는 경우 1단계 대응으로 문제를 해결하고자 하는 경향이 있어 상황에 따라 유연하게 대처하고자 할 때 참고할 수 있음.
- 일본은 요양현장에서 이용자 및 가족 등에 대한 고충 실태를 알리고, 기관 및 사업자의 대책을 마련하고, 요양현장에서 일하는 직원의 안전을 확보하고, 안심하고 근로지속가능한 노동환경을 만들기 위하여 지원정책을 펼치고 있음.
- 요양현장에서의 고충(harassment) 대책 매뉴얼(三菱総合研究所, 2022)에서 고충대책의 기본 전체를 다음의 7가지로 제시하고 있는데 이를 참조로 하여 가이드라인의 기본 원칙을 세울 수 있음.
 - ① 조직적이고 종합적인 고충대책을 세울 것, ② 고충은 초기대응이 중요, ③ 고충을 일으킨 원인분석이 중요, ④ 요양서비스 질 향상을 위한 대책, ⑤ 문제가 일어났을 때는 전체가 공유하고 혼자 떠맡지 않기, ⑥ 시설이나 사업소에서 모든 것을 떠맡지 말고 지역단체, 기관과 함께 하기, ⑦ 고충을 이유로 한 계약해제는 정당한 이유가 필요하다는 것을 인식할 것.
- 가이드라인은 <표 5-1>과 같이 '장기요양요원 대응 사례집: 성희롱 편'과 같이 20쪽 이내의 짧은 안내서로 제작할 수 있음.
- 가이드라인의 내용은 변호사, 노무사, 인권위원회, 의사 등 전문적 자문을 통해 대응 방안을 자문 받고, 장기요양요원의 검수를 받도록 함.

〈표 5-1〉 인권침해 대응 사례집 예시(성희롱)

방문한 어르신 가정에서 이런 경험을 할 수 있습니다.

- (언어적 성희롱) “오늘은 자고 가”
- (신체적 성희롱) 목욕을 할 때 일부러 요양보호사의 가슴을 스치거나 만지려 한다.
- (시각적 성희롱) 야한 영상을 보여준다.

위와 같은 성희롱이 일어나면 사실에 입각해서 명시적으로 전달합니다. “가슴을 만지는 것은 성희롱이에요”, “자고 가라고 하신 말은 잘못된 권유예요.”

단, 비난이나 인격 모욕, 감정적인 표현은 자제하여야 합니다.

여러 전문가와 요양보호사들은 이렇게 이야기 한 경우 효과가 있었다고 말합니다.

- (언어적 성희롱) “오늘은 자고 가”→“어르신 옆에 누울 수 있는 사람은 할머니나 가족이에요. 저는 가족이 아닌데 저에게 그런 말씀을 하시면 안돼요.”
- (신체적 성희롱) 목욕할 때 신체 접촉→초점을 바꾸거나 방향을 틀어 제할 수 있습니다. “어르신 이렇게 움직이시면 안 돼요. 그럼 이제 머리를 잘 감겨 드릴게요.”
목욕할 때마다 지속적으로 만져달라거나 요양보호사의 신체를 건드리면 가족과 2인 1조로 목욕을 할 수 밖에 없다고 이야기 하고 경우에 따라 신체 중요 부분은 가족이나 본인이 씻게 합니다.
- (시각적 성희롱) 케어 시간에 야한 영상을 소리내어 본다→개인의 통제력을 강조합니다. “어르신, 제가 너무 당황스러워요. 어르신은 좋으신지 모르겠지만 이런 영상을 누구나 보고 싶어하진 않아요. 제 앞에선 삼가주세요.”

3) 교육 및 상담 영역 확대

- 인권침해 시 초기대응은 원만한 의사소통과 상호존중에 있으므로, 요양보호사와 기관 장에게 이에 대해 교육할 필요가 있음.
- 교육을 대면이나 영상으로 교육을 제공할 때 자신의 의사소통 유형을 이해하고 다양한 의사소통 기술을 익혀서 현장에서 활용할 수 있게 하고 도우며 이 과정에서 침해 사례를 역할극으로 실습해 보도록 함.
- 또한 요양보호사가 자신의 방어기제를 이해하여 투사, 합리화, 억압 등 내면의 역동을 알아차림으로써 문제 해결력을 높일 수 있음.
- 요양보호사가 보고하더라도 기관의 수익과 직결되기 때문에 오히려 요양보호사를 설득하거나 인력 교체 등의 소극적인 방법으로 해결되는 경향이 있어 기관장에 대한 교육을 통해 수급자와 보호자를 잘 설득하고 이해시킬 수 있도록 의사소통 능력을 훈련할 필요가 있음.

- 서비스 제공시 노인의 상태에 대한 사전 고지를 통해 돌봄 활동에 대한 오해를 줄일 수 있으므로 이에 대한 전문 교육을 제공함으로써 노인의 상태에 대한 충분한 지식을 갖추도록 도움.
- 예를 들어 노인의 저작 기능이나 연하 기능 저하로 음식물을 잘 먹지 못하는 경우 보호자에게 노인의 식사량이 줄거나 식사 시간이 길어진 이유를 전문적으로 설명하는 것 등이 있음.
- 또한 조사결과 상담이나 치유 프로그램 지원의 마련 정도가 가장 낮고, 다른 업종과 비교하여 낮은 경험율을 보이고 있어 이에 대한 지원을 확대할 필요가 있음.
- 참여 경험이 있는 비율은 2%로, 이는 주로 상담과 치유 프로그램이 대면으로 제공되기 때문에 시간제 근로 특성 상 참여가 어려운 것으로 여겨짐.
- 참여 편의성을 높이기 위하여 장기요양요원지원센터에서 제공하고 있는 근무시간(9시-18시) 내 전화 또는 내방상담을 저녁이나 야간시간대의 전화상담 또는 전화상담 예약제로 확대할 필요가 있음.
- 전화상담 예약제는 중장년이 편하게 사용할 수 있는 SNS(카카오톡 채널 등)나 홈페이지 전화상담 신청을 통해 주중 편한 시간에 전화상담을 할 수 있도록 예약하는 것임.
- 심리적 회복지원으로 장기요양요원의 신체적·심리적 회복을 위하여 관내 병원과 업무 협약을 체결하고 장기요양요원의 업무 특성을 고려한 치료를 받을 수 있게 도움.

2. 중앙정부의 예방·조치 지원

1) 인권침해 모니터링 지원사업

- <그림 5-1>의 인권보호 매뉴얼은 업무를 개시하기 전의 사전조치 단계, 인권침해가 발생한 후 3단계의 대응단계, 이용자, 장기요양요원의 상담진행과 고충전담기구를 운영하는 사후조치단계, 그리고 재발방지를 위한 후속조치 단계의 네 단계로 구분해 볼 수 있음.
- 이 중 후속조치단계는 요양서비스의 계약해지 검토, 민·형사상 소송제기로 안내되어 있는데 현장에서 사후조치단계(수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담) 이후 조치로 이루어지며, 이후 인권침해 상황이 재발되지 않는지 확인하는 지원이 필요함.

- 이를 위하여 인권침해 모니터링 지원사업을 고려해볼 수 있는데, 이는 인권침해로 신고된 수급자에게 이후 서비스 제공 시 장기요양요원과 모니터링 전문가가 대상자의 가정에 함께 파견되어 인권침해 상황이 발생하지 않는지 모니터링 하는 것임.
- 이를 위하여 국민건강공단의 모니터링 전문가 양성 및 파견, 이용자의 입장에서 서비스 계약 시 모니터링 전문가의 방문에 대한 사전 동의가 필요함.

2) 감정노동에 대한 전문 지원인력 활용

- 인권침해가 발생했을 때 기관에 보고하는 비율은 높지 않은데, 그 이유로는 모르는 척 아무런 조치가 없거나 장기요양요원에게 참으라고 한다는 비율도 다수 나타났고, 인터뷰조사 결과 장기요양기관에 이야기 하는 것이 불편하다는 사례도 있었음.
- 기관과 수급자 간 중재역할은 현재 주로 사회복지사가 수행하고 있으나 수급자 당 사회복지사 배치 인력이 줄어드는 등(수급자 5명당 사회복지사 1명→30명당 1명) 사회복지사의 업무가 과중되어 현장에서는 사회복지사 채용에도 어려움을 겪고 있음.
- 이에 2023년에는 선임요양보호사 제도가 시범사업으로 운영됨.
- 이들은 기존의 돌봄서비스 제공 외 요양보호사의 교육과 지도, 1차 고충상담, 수급자 사례관리 지원 등을 수행하며, 월 15만원의 수당이 지원됨.
- 선임요양보호사가 되기 위한 자격조건은 장기요양시설에 근무하는 요양보호사 중 60개월(월160시간)이상 근무한 경력이 있는 사람으로, 장기요양기관의 추천을 받은 후 국민건강보험공단의 승급교육을 이수한 자임.
- 그러나 현재 서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 추가업무의 형식보다 이를 전문적으로 할 수 있는 전문인력의 활용으로 발전할 필요가 있음.
- 이와 관련하여 일본의 개호보험제도의 케어매니저 제도를 참고할 수 있음.
 - 이는 개호복지사나 간호사 등 기초자격증을 가지고 실무경험 5년 이상인 경우 시험을 통해 케어매니저 자격을 취득할 수 있으며, 5년마다 재취득해야 함.
 - 이들은 수급자의 돌봄계획서를 작성하고 요양보호사를 교육하는 역할을 함.
 - 요양서비스의 제공은 개호보험서비스 사업자가 지원함.

3) 서비스 전달체계의 공공화 확대 및 인센티브제도 도입

- 인권침해가 발생하는 배경에는 공급(장기요양기관 및 요원)과 수요(수급자)의 불균형과 민간부문의 수익 우선 추구가 있음.
 - 장기요양요원의 노동시간 신규 진입이 감소하고 있으나 현재 공급이 많고 수요가 적어 수급자의 확보를 중심으로 운영되며, 상대적으로 지자체 운영이나 법인 운영의 경우 규칙을 준수하며 운영하려는 경향을 보임.
 - 여타의 조사에서 장기요양요원 운영 주체에 따라 장기요양요원의 근무 현황에 차이를 보이는데, 지자체나 법인에서 운영하는 경우 인권침해의 발생이 낮고 처우가 더 높은 특성을 보임.
 - 본 조사에서도 개인이 운영하는 시설은 총 근무기간이 짧은 비율이 높고, 비영리법인이나 지자체 위탁은 총 근무기간이 긴 비율이 더 높음.
- 궁극적으로는 장기요양서비스가 수익보다 공공성을 추구하는 환경이 될 때 장기요양요원의 인권침해 및 감정노동으로 인한 부정적 영향을 줄일 수 있을 것임.
- 현재의 개인사업자 중심의 장기요양기관이 장기요양요원에 대해 자발적이고 적극적으로 보호하기 위해서는 기관장의 유인정책이 필요함.
- 이를 위하여 감정노동으로 인한 다양한 정신건강 위기로부터 예방 및 조치가 우수한 기관에 인센티브를 제공하는 것을 고려해 볼 수 있음.
- 이는 시설평가와 분리하여 진행하는 것이 필요하며, 가이드라인의 배포, 장기요양요원 지원센터의 시설장 회의 참석, 인식개선 캠페인 연대 등 기관의 적극성 여부나 교육 및 회복지원프로그램, 상담 등 장기요양요원의 지원 프로그램 참여 고취 여부 등을 통해 평가해볼 수 있음.
- 또한 기관에 대한 장기요양요원의 조직충성도 및 직업만족도를 높이기 위하여 지역 내 공공시설과 MOU를 체결하여 휴양림, 체육시설 등의 입장 할인 등을 인센티브 방안으로 모색해 볼 수 있음.

제2 절 결론

- 노인인구의 증가에 따라 돌봄 수요 또한 늘어나 돌봄 인력의 중요성은 계속 커지고 있으나 성희롱, 갑질, 고용불안 등 장기요양요원의 인권침해에 대한 사회적 이슈는 장기요양서비스가 시작된 2008년 이래 지속되고 있음.
- 특히 방문요양과 방문간호를 수행하는 재가장기요양요원은 혼자 수급자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하기 때문에 감정노동 보호체계의 지원을 받기 어려움.
- 이에 본 연구에서는 현재 인천시 재가장기요양요원의 감정노동 현황을 조사함으로써 재가요양보호사와 방문간호사의 건강장해를 예방하고 인권을 보호하기 위한 방안을 모색하였음.
- 조사결과, 인천시의 재가요양보호사와 방문간호사는 욕설 및 폭언, 인격무시발언, 무리한 요구에 노출되어 있고, 인권침해를 당했을 때 기관에 보고하는 것보다는 참고 견디는 비율이 높다는 것을 확인함.
- 한편으로 이들은 타 업종 종사자에 비하여 감정노동의 강도가 낮은 것으로 나타났는데, 이는 장기요양서비스 특성 상 노인에 대한 이해와 연민 등 직업 소명의식이 높다고 추론해 볼 수 있음.
- 이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 인천시 차원에서 인식개선 사업 확대, 인권침해 가이드라인 마련, 교육 및 상담 영역 확대의 정책을 제안하고, 중앙정부 차원에서 인권침해 모니터링 지원사업, 감정노동에 대한 전문 지원인력 활용, 서비스 전달체계의 공공화 확대 및 인센티브제도 도입을 제안함.
- 이를 바탕으로 장기요양요원이 안전한 환경에서 돌봄 노동에 집중할 수 있도록 돕고 감정노동에 따른 건강권을 확보할 수 있게 될 것으로 기대하며, 궁극적으로는 인천시의 노인이 질 높은 돌봄 서비스를 받을 수 있는 토대 마련에 기여하기를 희망함.

참고문헌

- 강창범(2011). 요양보호사의 소진과 직무만족의 관계. 노인복지연구, 54, 193-209.
- 강철희 · 김유나(2016). 요양보호사의 정서적 탈진 연구: 감정노동과 직무환경의 상호작용효과 분석. 한국사회복지행정학, 18(2), 235-266.
- 경승구 · 박세영 · 이호용 · 신예린(2021). 요양보호사 근로환경 변화 탐색 연구. 건강보험연구원 연구보고서.
- 고재욱(2014). 요양보호사의 감정노동 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국케어매니지먼트 연구, (11), 1-20.
- 권혜영 · 이웅 · 이현민.(2021). 돌봄서비스 종사자 처우개선 연구-재가장기요양요원-. 인천광역시 사회서비스원 연구보고서.
- 공선영 · 선우숙 · 김성호 · 남우근 · 박재범 · 이상아 · 김성혁 · 김윤수 · 김진희 · 박대성 · 양가람 · 정순금(2022). 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 보고서.
- 국가법령정보센터(2022). 인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례.
- 국가법령정보센터(2023). 산업안전보건법.
- 국가인권위원회(2020). 재가요양보호사 노동인권 보호를 위한 제도개선 권고.
- 국민건강보험공단(2022). 2021 노인장기요양보험 통계연보.
- 김소정(2012). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 보건사회연구, 32(1), 115-139.
- 김영태 · 김화웅 · 염영배(2009). 요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구. 노인복지연구, 46(1), 53-75.
- 김옥선 · 오진환 · 이기령(2017). 요양보호사의 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향. 가정간호학회지, 24(2), 169-180.
- 김종진 · 김인희(2015). 서울시 감정노동자 실태분석과 정책방향. 서울연구원 연구보고서.
- 김종진 · 김영옥 · 공선영 · 양경옥 · 윤태영 · 선우숙 · 윤자호 · 이은주 · 양가람(2022). 유통업 감정노동 실태조사 연구 '백화점, 면세점, 마트를 중심으로'. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 보고서.
- 김정오 · 문희 · 박옥임(2018). 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 보건사회연구, 38(1), 302-334.
- 김진수(2013). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과. 노인복지연구, 61, 163-187.
- 김현진 · 김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, 191-213.

- 김행열 · 모지환 · 김석호(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 충동에 미치는 영향. 한국거버넌스학회보, 17(2), 205-227.
- 김혜원 · 박옥임 · 문희(2012). 노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향. 한국지역사회생활과학회 학술대회 자료집, 119-119.
- 남궁은하 · 고은아 · 어유경 · 이윤경 · 김범중 · 유재언 · 임정미(2021). 노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구. 한국보건사회연구원 연구보고서
- 박영희 · 나중덕 · 김선희. (2011). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여. 노인복지연구, 52, 349-367.
- 서보준(2019). 요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무소진과 직무만족의 이중매개효과. 한국케어매니지먼트 연구, (31), 53-81.
- 서은주 · 김숙영(2012). 요양보호사의 직장폭력 경험실태. 성인간호학회지, 24(6), 607-614.
- 송명섭 · 이영선(2021). 요양보호사의 인간중심케어와 서비스 질의 관계-요양보호사의 감정노동과 직무만족의 매개효과 중심. 한국산학기술학회 논문지, 22(3), 476-484.
- 유성호 · 김보경 · 문유진 · 심일광 · 조희주(2016). 노인요양시설 입소노인에 의한 여성요양보호사의 폭력 경험에 대한 탐색적 연구. 한국노년학, 36(4), 1037-1058.
- 윤순철 · 권수혜 · 강효정(2016). 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회 논문지, 17(5), 428-440.
- 이상조 · 조성숙(2017). 노인요양시설 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향과 사회적 지지의 조절효과. 보건사회연구, 37(1), 332-366.
- 이서영 · 임효연(2013). 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구: 노인요양시설을 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 13(7), 238-247.
- 이새롬 · 박재오 · 박재찬(2015). 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구. 산업안전 보건연구원 연구보고서.
- 이영주(2019). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동에 관한 연구. 사회복지경영연구, 6(2), 1-18.
- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙(2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. 지역사회간호학회지, 23(2), 134-143.
- 이윤석 · 문승권(2012). 요양보호사의 업무환경 및 제도가 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국노년학, 32(1), 305-321.
- 이정훈 · 백운광 · 한인임 · 이성종(2015). 유통산업 감정노동 연구 - 백화점·면세점·마트·SSM·로드샵 노동자의 감정노동 실태와 정책과제. 서울노동권익센터 연구보고서.
- 이정훈 · 정진주 · 채지윤 · 김영철 · 정현철(2016). 금융산업 감정노동 연구 : 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로. 서울노동권익센터 연구보고서.
- 이정훈 · 공선영 · 김향수 · 나영명 · 김정우 · 김남수 · 박두진(2017). 2017 보건의료산업 감정노동 연

- 구. 서울노동권익센터 연구보고서.
- 이현정·엄명용(2017). 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향. 한국사회복지학, 69(2), 191-218.
- 이형석·김현이(2022). 재가 장기요양기관 요양보호사의 감정노동-소명의식이 소진에 미치는 영향-충남지역을 중심으로. 한국지역사회복지학, 80, 83-107.
- 이혜자·권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, 125-144.
- 임정도(2011). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계. 한국콘텐츠학회논문지, 11(1), 225-235.
- 장안식·한인임·김성호·공선영·선우숙·이정훈·정진우(2022). 유통업체별 입점업체 종사자 감정노동 보호방안. 산업안전보건연구원 연구보고서.
- 조선희·박현식. (2012). 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향. 한국노년학, 32(1), 323-340.
- 조승헌·오형석(2020). 인천 공공부문 감정노동자 실태. 인천연구원 연구보고서.
- 최은희·이지선·김지애·정태성·문지현·제은화·오미란(2018). 민원대응 직원 감정노동 실태조사. 산업안전보건연구원 연구보고서.
- 하석철양지훈(2018). 인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안. 인천고령사회대응센터 연구보고서.
- 황보람·강정희·유은경·윤기혁·이진열(2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. 사회과학연구, 25(1), 187-214.

부록 _ 설문지

Incheon Metropolitan City Public Agency for Social Service

부록. 설문지

인천시 장기요양요원 감정노동 조사

ID

안녕하십니까?

(주)메가알앤씨는 인천고령사회대응센터의 의뢰를 받아 장기요양요원의 감정노동에 관한 조사를 수행하고 있습니다.

인천고령사회대응센터는 초고령사회를 대비하기 위해 인천광역시 출연으로 설립된 기관으로, 시니어(senior), 예비노인세대, 돌봄종사자를 위한 연구 및 사업을 수행하고 있습니다. 본 조사는 「장기요양요원 감정노동 실태조사」 연구 수행의 일환으로 실시하게 되었습니다. 이 자료는 향후 장기요양요원에 대한 정책수립의 기초자료로 활용되며, 학술연구 및 통계자료로만 이용됩니다.

인천시 노인 정책 수립과 장기요양요원의 복지 향상을 위하여 바쁘시더라도 전문면접원의 질문에 성실히 협조해주시기를 부탁드립니다. 본 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의거하여 실시 및 관리되므로 설문 내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저히 보장됩니다.

설문에 성실히 응해 주신 것에 대해 감사드리며 이에 대한 감사의 표시로 소정의 사례가 제공됩니다. 감사합니다.

2023년 5월

※ 연구기관: 인천고령사회대응센터

※ 조사기관: 메가알앤씨(문의: 이승민 과장 02-3446-6259)

조사일시	2023년 월 일	조사시간	
조사원 성명		조사원 코드	
검증결과			

인천광역시사회서비스원 인천고령사회대응센터

※ Screening Questions

SQ1. 귀하께서는 방문요양 또는 방문간호 일을 하고 계십니까?

- ① 방문요양(요양보호사) ② 방문간호(간호(조무)사) ③ 둘 다 안 함 (③선택시, 조사중단)

SQ2. 귀하는 인천시에 근무하고 계십니까?

- ① 그렇다 ② 아니다 (②선택시, 조사중단)

SQ2-1. 귀하는 인천시 어느 지역에 근무하고 계십니까?

※ 여러 개의 기관에 소속된 경우, 주로 일하는 기관 1개소 기준으로 응답

- ① 중구 ② 동구 ③ 미추홀구 ④ 연수구 ⑤ 남동구
⑥ 부평구 ⑦ 계양구 ⑧ 서구 ⑨ 강화군 ⑩ 옹진군

SQ3. 선호하시는 조사 방법은 무엇입니까?

- ① 온라인조사(*이어서 조사 진행)

- ② 전화조사(*연락처를 남겨주세요 : - -)

(*1주일 이내로 전화조사원이 전화연락 드릴 예정입니다.)

→ 온라인 페이지 종료. 추후 전화조사 진행

개인정보 수집 및 이용 동의서

인천고령사회대응센터는 귀하의 개인정보를 중요시하며,
개인정보에 관한 법률을 준수하고 있습니다.

【개인정보 수집 항목】 성별, 연령, 거주 지역, 학력 등

【개인정보 수집 목적】 학술연구 및 통계자료로 활용, 모바일 상품권 지급에 활용

【개인정보 보유 및 이용기간】 동의 후 5년간 지속

【동의거부 권리 및 거부 시 불이익】 개인정보보호법 제15조에 의거, 개인정보수집에 동의를
거부할 수 있습니다. 동의 거부 시 조사표 작성 및 사례금 지급에 제한이 있을 수 있습니다.

개인정보 수집, 이용, 제공에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

본인은 「개인정보보호법」 등 관련 법규에 의거하여 위와 같이 개인정보 및 고유식별정보의
수집, 이용 및 제공에 동의합니다.

2023년 월 일 성명: (서명 또는 인)

연락처 : (.)

*연락처가 부정확한 경우 모바일상품권 제공이 제한될 수 있습니다.

A. 일반적 특성

A1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

A2. 귀하의 연령은 만으로 몇 세입니까? 만_____세

A3. 귀하의 최종학력은 다음 중 어디에 해당되십니까?(※예) 중학교 중퇴는 초등학교 졸업)

- ① 무학 ② 초등학교 졸업 ③ 중학교 졸업 ④ 고등학교 졸업
⑤ 전문대학 졸업 ⑥ 대학교 졸업 ⑦ 대학원 졸업 이상

A4. 귀하의 거주 지역은 어디입니까?

- ① 중구 ② 동구 ③ 미추홀구 ④ 연수구 ⑤ 남동구
⑥ 부평구 ⑦ 계양구 ⑧ 서구 ⑨ 강화군 ⑩ 옹진군 ⑪ 인천 외 다른 지역

B. 근무 특성

B1. 귀하는 장기요양서비스 일을 시작한 지 얼마나 되셨습니까?

_____년 _____개월

B2. 귀하는 몇 개의 기관에 소속되어 일을 하고 계십니까? 총_____개

B2-1. 한 기관에서 평균적으로 몇 년 정도 일하셨습니까?

_____년 _____개월

(※한 곳에서만 계속 일하신 경우 장기요양서비스 일을 시작한 기간(B1)과 같아야 합니다.
년으로 끝나는 경우 0개월로 표시해주세요(예: 2년→2년 0개월)

C3. 귀하는 업무범위에 대한 교육을 받았습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다 ③ 모른다

C4. 귀하는 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육을 받았습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다 ③ 모른다

C5. 기관은 인권 침해 대응지침을 마련하고 연1회 이상 교육을 실시하였습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다 ③ 모른다

C6. 귀하는 근로계약을 작성하였습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다 ③ 모른다

C7. 귀하는 감정노동을 수행하시면서 **수급자(보호자)로부터** 다음과 같은 인권 침해를 겪으신 적이 있으십니까? 있다면, 평균 회수와 대처방법은 어떻게 되십니까? (* 조사원께서는 아래 설명표를 참조하여 기록하여 주시기 바랍니다)

문	항	C7-1. 경험 여부		C7-3. 즉시적인 대처방법 (중복 선택)				C7-4. 미보고 이유		C7-5. 보고 후 조치	
		경험 없다	경험 있다	C7-2. 경험횟수		C7-3. 즉시적인 대처방법 (중복 선택)		C7-4. 미보고 이유			
				(1)그냥 참고 견딤	(2)자제요청 및 즉시경고	(3)녹취 사진고지 및 법규위반 공지	(4)기관 보고 후 서비스 중단	1순위	2순위		
1)	욕설, 폭언	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
2)	직접적인 폭행	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
3)	민원제기 협박	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
4)	성폭력	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
5)	성희롱	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
6)	인격무시발언	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2
7)	무리한 요구	①. ②→	①. ②→	①	②	③	④	1순위	2순위	조치1	조치2

경험이 있다

C7-2. 경험횟수	C7-4. 미보고 이유	C7-5. 보고 후 조치 받은 경험을 최대 2개 선택하여 주십시오. *여러 개를 조치한 경우 가장 적극적인 대처를 선택하여 응답하여 주십시오. (예) ①, ⑤, ⑩인 경우→⑤, ⑩ 응답 ※한 가지 방법만 조치한 경우 1개만 응답하십시오.
① 극히 드물다(일 년에 한두 번 이하) ② 가끔 있었다(한 달에 한두 번 정도) ③ 종종 있었다(일주일에 한두 번 정도) ④ 대부분 그랬다(거의 매일)	① 큰 문제라고 생각하지 않아서 ② 환자(치매 등)라고 이해해서 ③ 자제요청 등으로 해결되어서 ④ 수급자의 변경요청으로 일자리를 잃을까봐 ⑤ 소문, 평판에 대한 두려움 때문에 ⑥ 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서 ⑦ 도움을 받을 수 있는 곳이 없어서 ⑧ 대처 방법을 잘 몰라서 ⑨ 기타(구체적으로:)	① 모르는 척 아무런 조치가 없었다(* 알겠다고 대답한 후 아무런 조치가 없음) ② 장기요양요원에게 참으라고 하였다 ③ 신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다 (* 서비스 중단 등 처리) ④ 신고 즉시 수급자의 가정을 방문하였다 ⑤ 수급자 및 보호자와 적극적으로 상담하였다 ⑥ 고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다 ⑦ 수급자의 계약을 해지하였다 ⑧ 민원사상 소송을 진행하였다 ⑨ 기타(구체적으로:)

C8. 귀하는 감정노동을 수행하시면서 **시설장(관리자)이나 직원으로부터** 다음과 같은 인권 침해를 겪으신 적이 있으십니까? 있다면, 평균 횟수와 대처방법은 어떻게 되십니까? (* 조사원께서는 아래 설명표를 참조하여 기록하여 주시기 바랍니다)

문 항	C8-1. 경험 여부		경험이 있다						C8-4. 미보고 이유 C7-3의 (1)~(3) 응답		C8-5. 보고 후 조치 C7-3의 (4) 응답	
	경험 없다	경험 있다	C8-2. 경험횟수	C8-3. 즉시적인 대처방법 (중복 선택)				(4)기관 보고 후 서비스 중단	1순위	2순위	조치1	조치2
				(1)그냥 참고 견담	(2)자제요청 및 즉시경고	(3)녹취 사전고지 및 법규위반 공지	(3)특수					
1) 욕설, 폭언			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
2) 직접적인 폭행			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
3) 업무상 불이익 압박			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
4) 성폭력			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
5) 성희롱			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
6) 인격 무시 발언			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉
7) 무리한 요구			〈보기참조〉	①	②	③	④	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉	〈보기참조〉

경험이 있다

C8-2. 경험 횟수	C8-4. 미보고 이유	C8-5. 보고 후 조치 받은 경험을 최대 2개 선택하여 주십시오. ※여러 개를 조치한 경우 가장 적극적인 대치를 선택하여 응답하여 주십시오. (예) ①, ⑤, ⑧인 경우—⑤, ⑧ 응답 ※한 가지 방법만 조치한 경우 1개만 응답하십시오.
① 극히 드물다 ② 가끔 있었다 ③ 종종 있었다 ④ 대부분 그랬다	① 큰 문제라고 생각하지 않아서 ② 자제요청 등의 대처로 충분해서 ③ 해고나 수급자 교체로 일자리를 잃을까봐(업무상 불이익 걱정) ④ 소문, 평판에 대한 두려움 때문에(취업방해) ⑤ 보고할 곳이 없어서 ⑥ 대처 방법을 잘 몰라서 ⑦ 문제를 제기해도 해결될 것 같지 않아서 ⑧ 보고대상이 당사자이기 때문에 ⑨ 기타(구체적으로:)	① 모르는 척 아무런 조치가 없었다 (※알겠다고 대답한 후 아무런 조치가 없는 경우) ② 장기요양요원에게 참으라고 하였다 ③ 신고 즉시 장기요양요원을 지원하였다 (※서비스 중단 등 처리) ④ 고충전담기구를 소집하여 결정사항을 조치하였다 ⑤ 민행사상 소송을 진행하였다 ⑥ 기타(구체적으로:)

※ (설명) 감정노동이란 업무 수행과정에서 **자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현**하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동입니다.

C9. 귀하께서는 귀하의 일이 감정노동이라고 생각하십니까?

- ① 그렇다 ② 아니다

C10. 현재 일을 하시면서 귀하의 생각과 가장 가까운 항목을 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1) 수급자(보호자)를 대할 때 기관의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다	①	②	③	④
2) 업무상 수급자(보호자)를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	①	②	③	④
3) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 수급자(보호자)를 상대해야 한다	①	②	③	④
4) 수급자(보호자)를 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다	①	②	③	④
5) 수급자(보호자)를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	①	②	③	④
6) 직장이 요구하는 대로 수급자(보호자)에게 잘 응대하는지 감시를 당한다	①	②	③	④
7) 수급자(보호자) 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④
8) 수급자(보호자)를 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	④	③	②	①
9) 직장 내에 수급자(보호자) 응대하는 과정에서 문제가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다 (매뉴얼 유무)	④	③	②	①
(C10 9) ①② 응답자만)				
10) 수급자(보호자) 응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다 (내용 충실성)	④	③	②	①
11) 수급자(보호자)의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	④	③	②	①

C11. 귀하는 감정노동을 하게 되는 원인은 무엇이라고 생각하십니까? 보기에서 **2개**를 선택해 주시기 바랍니다.

1순위: _____ 2순위: _____

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ① 혼자 수급자 가정을 방문하는 일의 특성 | ② 치매 등 어르신의 특성 |
| ③ 수급자(보호자)에 대한 안내 및 교육 부족 | ④ 장기요양요원에 대한 낮은 사회적 인식 |
| ⑤ 수급자(보호자)의 과도하거나 부당한 언행, 요구 | ⑥ 거절했을 때 수급자 교체 등 불이익(실직 위험성) |
| ⑦ 수급자(보호자) 중심의 불합리한 업무 처리 방식 | ⑧ 기타(구체적으로:) |

C12. 귀하께서는 지난 1년간 감정노동으로 인한 정신적 심리적 건강 문제로 상담이나 치료를 받

아 본 경험이 있습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다

↳ **(C12 ① 응답자만)** C12-1. 어디에서 상담이나 치료를 받으셨습니까? 모두 선택하여 주십시오.

- ① 복지시설(복지관, 가족센터 등) ② 민간시설(상담소, 마음치유센터 등)
③ 보건소 ④ 병원 ⑤ 기타(구체적으로:)

↳ **(C12 ① 응답자만)** C12-2. 어떤 형식의 상담이나 치료를 받으셨습니까? 모두 선택하여 주십시오.

- ① 언어상담(대화로 하는 상담) ② 매체상담(미술, 놀이, 음악, 무용 등)
③ 약물처방 ④ 기타(구체적으로:)

C13. 귀하께서는 코로나19 이전과 비교할 때 현재의 감정노동 정도에 변화가 있습니까?

(예: 코로나 감염 후 과도한 경로 추적, 마스크를 전혀 벗지 못하게 하는 등 경계심 심화)

- ① 더 높아졌다 ② 비슷하다 ③ 더 낮아졌다 ④ 모르겠다

※ 귀하는 감정노동의 예방과 조치를 위해 다음과 같은 제도가 어느 정도 마련되어 있으며, 얼마큼 필요하다고 생각하십니까?

문 항	C14. 마련된 정도				C15. 필요한 정도			
	매우 부족	다소 부족	약간 마련	잘 마련	전혀 불필요	다소 불필요	약간 필요	매우 필요
1) 내부규정 마련 및 이행	①	②	③	④	①	②	③	④
2) 감정노동 보호 문구의 게시, 음성안내, 통화연결음	①	②	③	④	①	②	③	④
3) 직장 내 감정노동 보호를 위한 교육	①	②	③	④	①	②	③	④
4) 감정노동 실태파악을 위한 정기적인 모니터링 및 의견수렴	①	②	③	④	①	②	③	④
5) 상담, 신고 조사를 통한 즉시 조치 및 개선	①	②	③	④	①	②	③	④
6) 실제 피해발생 시 관리자가 피해자를 분리하고 지원하는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
7) 심리상담 및 치유프로그램 제공/지원	①	②	③	④	①	②	③	④
8) 수급자 담당을 변경하는 것	①	②	③	④	①	②	③	④

C16. 귀하는 장기요양요원을 위한 다음의 정책적 지원에 대해 얼마나 만족하고 계십니까?

문항	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
1) 근무조건 및 근무환경 개선사업	①	②	③	④	⑤
2) 지위향상을 위한 인식개선	①	②	③	④	⑤
3) 역량강화를 위한 교육 및 훈련	①	②	③	④	⑤
4) 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호	①	②	③	④	⑤
5) 장기요양기관의 위법·부당행의 근절 신고 후 신분상 불이익 금지	①	②	③	④	⑤

D. 감정노동에 따른 영향

D1. 귀하는 아래의 항목들에 대해 어떻게 느끼십니까?

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다	①	②	③	④	⑤
2) 직장일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다	①	②	③	④	⑤
3) 아침이면 또 일하러 가야 하는구나 하는 생각만 하면 피곤하다	①	②	③	④	⑤
4) 하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다	①	②	③	④	⑤
5) 내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다	①	②	③	④	⑤
6) 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다	①	②	③	④	⑤
7) 내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다	①	②	③	④	⑤
8) 나의 직무 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다	①	②	③	④	⑤
9) 나의 직무 중요성이 의심스럽다	①	②	③	④	⑤
10) 나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다	①	②	③	④	⑤
11) 내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
12) 내가 생각할 때 나는 일을 잘한다	①	②	③	④	⑤
13) 나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다	①	②	③	④	⑤
14) 나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어왔다	①	②	③	④	⑤
15) 직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤

D2. 귀하는 **지난 1주일 간** 얼마나 자주 다음과 같이 느끼셨습니까?

문항	극히 드물다 (일주일 에 1일 미만)	가끔 있었다 (일주일 에 1~2일간)	종종 있었다 (일주일 에 3~4일간)	대부분 그랬다 (일주일 에 5일 이상)
1) 먹고 싶지 않고 식욕이 없다	①	②	③	④
2) 비교적 잘 지냈다	①	②	③	④
3) 상당히 우울했다	①	②	③	④
4) 모든 일들이 힘들게 느껴졌다	①	②	③	④
5) 잠을 설쳤다	①	②	③	④
6) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다	①	②	③	④
7) 큰 불만 없이 생활했다	①	②	③	④
8) 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다	①	②	③	④
9) 마음이 슬펐다	①	②	③	④
10) 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다	①	②	③	④
11) 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다	①	②	③	④

D3. 귀하는 기회가 되면 **다른 장기요양기관으로 이직**하고 싶다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 다소 그렇다 ③ 보통이다 ④ 별로 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

D4. 귀하는 현재 하고 있는 장기요양서비스가 아닌 **다른 업종(일)으로 이직**하고 싶다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 다소 그렇다 ③ 보통이다 ④ 별로 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

↳ (D4 ①과 ② 응답자만) D4-1. 그 이유는 무엇입니까?

- ① 고정적인 급여를 받을 수 있는 일을 하고 싶어서 ② 이제 다른 일을 해보고 싶어서
③ 좀 더 육체적으로 편한 일을 하고 싶어서 ④ 기타(구체적으로:)

↳ (D4 ①과 ② 응답자만) D4-2. 어떤 일을 희망하십니까?

- ① 고정적인 급여를 받을 수 있는 일 아무것이나 ② 건물청소 등의 단순 업무
③ 비슷한 돌봄노동(조리원, 맞춤형돌봄서비스 등) ④ 전문성을 살릴 수 있는 일
⑤ 기타(구체적으로:)

조사에 참여하여 주셔서 감사합니다.

시니어연구 2023-01

장기요양요원 감정노동 실태조사

발 행 일 || 2023년 12월

발 행 처 || 인천고령사회대응센터

편 집 인 || 시니어연구팀

주 소 || 인천 미추홀구 석정로 229 행정타운 및 제물포스마트타운 10층

전 화 || (032)715-5491 팩 스 || (032)715-5319

홈페이지 || <http://inlife.or.kr>

인 쇄 || 예림디자인 032-260-3877

ISBN 979-11-92210-46-9 : 비매품

본 보고서의 저작권은 인천고령사회대응센터에 있으며,
센터의 허락 없이 무단 전재와 복제를 금합니다.