

인천광역시 고령사회대응센터 정책연구 2024-1

ISBN 979-11-90449-06-9

2024년 인천시 장기요양요원 실태조사

책임연구원

권미애 인천광역시 고령사회대응센터 연구위원

공동연구원

백승아 용인대학교 평가성과분석센터 조교수

이현민 서울특별시서부노인보호전문기관 관장

목차

요약

제1장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적	3
1. 연구 필요성	3
2. 추진 근거	8
3. 선행연구 검토	10
4. 연구 목적	14
제2절 연구 내용 및 방법	15
1. 문헌 및 자료 고찰	15
2. 수요조사	15
3. 연구 추진 단계	16

제2장 장기요양요원 관련 제반 현황

제1절 장기요양요원 관련 법률 및 정책	19
1. 장기요양요원 정의 및 범위	19
2. 장기요양요원 관련 법률	28
3. 장기요양요원 관련 정책	37
제2절 선행연구 조사 및 분석	55
1. 근로 조건	55
2. 근무 만족도	58
3. 인권침해 및 안전	61
4. 교육 및 대체인력	67

제3절 장기요양 관련 현황	74
1. 장기요양기관 현황	74
2. 장기요양요원 현황	80
제4절 요약 및 소결	86

제3장 인천광역시 장기요양요원 실태조사

제1절 실태조사	97
1. 개요	97
2. 조사 결과	104
제2절 면접조사	259
1. 개요	259
2. 조사 결과	261

제4장 정책제언

제1절 정책제언	279
1. 정부차원의 대응	280
2. 인천광역시차원의 대응	285
3. 장기요양요원지원센터의 기능과 역할 정비	296

참고문헌	301
부록	311

표 목차

〈표 1-1〉 출생 주요 지표(2000~2022)	3
〈표 1-2〉 연도별 국내 장기요양 관련 현황(2015~2022)	5
〈표 1-3〉 국내 장기요양기관 인력 현황	6
〈표 1-4〉 국내 장기요양요원지원센터 설치·운영 현황	8
〈표 1-5〉 인천광역시 장기요양 관련 연구 현황	10
〈표 1-6〉 국내 타시도 장기요양요원 실태조사	12
〈표 1-7〉 연구추진 단계	16
〈표 2-1〉 장기요양요원의 범위	20
〈표 2-2〉 노인의료복지시설의 직원 배치기준	20
〈표 2-3〉 재가노인복지시설의 직원 배치기준	21
〈표 2-4〉 노인장기요양보험 표준서비스 분류	23
〈표 2-5〉 사회복지사 등급별 자격기준	24
〈표 2-6〉 방문요양기관 사례관리 과정	25
〈표 2-7〉 장기요양요원 정의 및 책무 등 관련 법률	28
〈표 2-8〉 인권교육 관련 법령	30
〈표 2-9〉 장기요양요원 보호 등 관련 법령	31
〈표 2-10〉 장기요양요원지원센터 관련 법령	33
〈표 2-11〉 광역지방자치단체 장기요양요원 관련 조례 제정 현황	34
〈표 2-12〉 기초지방자치단체 장기요양요원 관련 조례 제정 현황	34
〈표 2-13〉 기초지방자치단체 장기요양요원 관련 지원센터 설립 조항 제정 현황	36
〈표 2-14〉 요양보호사 요구 금지업무	37
〈표 2-15〉 국민권익위원회 권고 내용	38
〈표 2-16〉 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화 주요 과제	40
〈표 2-17〉 제1기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 과제	41

〈표 2-18〉 제2기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 과제	42
〈표 2-19〉 2018년 1월 12일 개정 고시(보건복지부고시 제2018-6호) 신규대비표	44
〈표 2-20〉 광역지방자치단체 장기요양요원 처우개선비 등 지원 현황	44
〈표 2-21〉 인천광역시 장기요양요원 처우개선비 지원 현황	46
〈표 2-22〉 장기근속 장려금 지급 기준	46
〈표 2-23〉 장기근속 장려금 수령을 위한 종사자 자격기준	47
〈표 2-24〉 간호조무사 보수교육 기준	50
〈표 2-25〉 기타 종사자 보수교육 등에 관한 법령	51
〈표 2-26〉 치매전문교육 교육과정	53
〈표 2-27〉 치매전문교육 커리큘럼	53
〈표 2-28〉 승급교육 커리큘럼	54
〈표 2-29〉 근로조건 관련 선행연구 요약	57
〈표 2-30〉 직무만족 관련 선행연구 요약	60
〈표 2-31〉 인권침해 관련 선행연구 요약	64
〈표 2-32〉 안전 관련 선행연구 요약	66
〈표 2-33〉 교육 및 역량강화 관련 선행연구 요약	68
〈표 2-34〉 대체인력 관련 선행연구 요약	73
〈표 2-35〉 전국 지역별·연도별 장기요양기관 현황	75
〈표 2-36〉 2023년 전국 지역별 장기요양기관 현황	76
〈표 2-37〉 전국 급여종류별·연도별 장기요양기관 현황	77
〈표 2-38〉 전국 급여종류별·지역별 장기요양기관 현황	77
〈표 2-39〉 인천광역시 급여종류별·연도별 장기요양기관 현황	78
〈표 2-40〉 인천광역시 급여종류별·군·구별 장기요양기관 현황	79
〈표 2-41〉 인천광역시 급여종류별·설립주체별 장기요양기관 현황	80
〈표 2-42〉 전국 지역별 장기요양요원 현황	81
〈표 2-43〉 장기요양요원 재가·시설 요양기관 인력비중	82
〈표 2-44〉 전국 재가요양기관 장기요양요원 현황	82
〈표 2-45〉 전국 시설요양기관 장기요양요원 현황	83
〈표 2-46〉 인천광역시 장기요양요원 현황	84

〈표 2-47〉 인천광역시 군·구별 장기요양요원 현황	85
〈표 2-48〉 인천광역시 재가요양기관 장기요양요원 현황	85
〈표 2-49〉 인천광역시 시설 요양기관 장기요양요원 현황	86
〈표 3-1〉 장기요양요원 표본 설계	98
〈표 3-2〉 요양보호사 표본 설계	98
〈표 3-3〉 장기요양요원 조사대상자 응답자 특성	98
〈표 3-4〉 장기요양 시설장 조사대상자 응답자 특성	100
〈표 3-5〉 조사 내용 문항 구성	102
〈표 3-6〉 5점 척도의 100점 환산	103
〈표 3-7〉 역문항 5점 척도의 100점 환산	104
〈표 3-8〉 장기요양요원 성별	105
〈표 3-9〉 장기요양요원 연령	106
〈표 3-10〉 장기요양요원 최종 학력	108
〈표 3-11〉 장기요양요원의 평균 급여	109
〈표 3-12〉 장기요양요원의 건강 상태	110
〈표 3-13〉 장기요양요원의 직위	111
〈표 3-14〉 장기요양요원의 고용계약 기간	112
〈표 3-15〉 장기요양요원의 현재 근무 요양시설	113
〈표 3-16〉 장기요양요원의 현재 재직 기관 근무 기간	114
〈표 3-17〉 장기요양요원의 장기요양서비스 분야 근무 기간	115
〈표 3-18〉 장기요양요원의 현재 근무하는 지역 개수	116
〈표 3-19〉 장기요양요원의 주로 근무하는 지역	117
〈표 3-20〉 장기요양요원의 고용 형태	118
〈표 3-21〉 장기요양요원의 교대제 근무	119
〈표 3-22〉 장기요양요원의 입사 시 근로조건 관련 충분한 설명과 자료 공지 여부	120
〈표 3-23〉 장기요양요원의 노동조합 가입 여부	121
〈표 3-24〉 장기요양요원의 월금명세서 교부 여부	121
〈표 3-25〉 장기요양요원의 근무 형태	123
〈표 3-26〉 장기요양요원의 초과근무(평일)	124

〈표 3-27〉 장기요양요원의 초과근무(평일 야근)	125
〈표 3-28〉 장기요양요원의 초과근무(휴일)	126
〈표 3-29〉 장기요양요원의 임금 선정 기준	127
〈표 3-30〉 장기요양요원의 법정 근로 수당(다중 응답)	128
〈표 3-31〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 수령 여부(다중 응답)	129
〈표 3-32〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(가족수당)	130
〈표 3-33〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(직책수당)	132
〈표 3-34〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(정근수당)	132
〈표 3-35〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(장기근속수당)	134
〈표 3-36〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(법정공휴일수당)	135
〈표 3-37〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(직무수당)	136
〈표 3-38〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(상여금)	137
〈표 3-39〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(경력수당)	138
〈표 3-40〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(포상수당)	138
〈표 3-41〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(복지포인트)	139
〈표 3-42〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(급식수당)	140
〈표 3-43〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(교통수당)	141
〈표 3-44〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(명절수당)	142
〈표 3-45〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(명절선물)	143
〈표 3-46〉 장기요양요원의 퇴직연금 가입 여부	144
〈표 3-47〉 장기요양요원의 근로계약서 작성교부 여부	145
〈표 3-48〉 장기요양요원의 휴게 공간 및 시설 구비 여부	146
〈표 3-49〉 장기요양요원의 휴게시간 보장 여부	147
〈표 3-50〉 장기요양요원의 취업규칙 고지 여부	148
〈표 3-51〉 장기요양요원의 인사체계 규정 여부	148
〈표 3-52〉 장기요양요원의 승진 연한 여부	149
〈표 3-53〉 장기요양요원의 승진 경험 여부	150
〈표 3-54〉 장기요양요원의 근무 경력 인정 여부	151
〈표 3-55〉 장기요양요원의 연차축진제 시행 여부	151

〈표 3-56〉 장기요양요원의 연차휴가 사용 신청	153
〈표 3-57〉 장기요양요원의 대체인력 투입 여부	154
〈표 3-58〉 장기요양요원의 병가 사용 시 유급 처리 여부	154
〈표 3-59〉 장기요양요원의 병가 사용해 본 경험 여부	155
〈표 3-60〉 장기요양요원의 경조사 휴가 사용해 본 경험 여부	156
〈표 3-61〉 장기요양요원의 경조사 휴가 사용하지 않은 이유	157
〈표 3-62〉 장기요양요원의 업무 공백 발생 시 우려되는 점	158
〈표 3-63〉 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점 시설 유형(종류별) 차이	159
〈표 3-64〉 장기요양요원의 직종 간 차이	160
〈표 3-65〉 장기요양요원의 직급, 직위 간 차이	161
〈표 3-66〉 장기요양요원의 직급, 직위 내 호봉인상률 차이	162
〈표 3-67〉 장기요양요원의 복리후생 제도 우선순위	163
〈표 3-68〉 장기요양요원의 근무 만족도(직장 만족도)	167
〈표 3-69〉 장기요양요원의 근무 만족도(업무와 관련한 수준)	169
〈표 3-70〉 장기요양요원의 근무 만족도(현재 업무로 인한 스트레스 정도)	170
〈표 3-71〉 장기요양요원의 이직한 경험 여부	171
〈표 3-72〉 장기요양요원의 이직한 횟수와 이유	172
〈표 3-73〉 장기요양요원의 동종 업종 이직 고려 여부	174
〈표 3-74〉 장기요양요원의 타직 종 이직 고려 여부	175
〈표 3-75〉 장기요양요원의 타 직종 이직 고려 이유	176
〈표 3-76〉 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례 인지 여부	178
〈표 3-77〉 장기요양요원에 대한 사회적 인식 및 지위에 관한 생각	179
〈표 3-78〉 장기요양요원의 처우에 대한 전반적 만족도	180
〈표 3-79〉 장기요양요원의 처우에 대해 불만족하는 이유	182
〈표 3-80〉 장기요양요원의 처우에 만족하는 이유	183
〈표 3-81〉 장기요양요원 관련 업무를 하는 주된 이유	185
〈표 3-82〉 장기요양 본래 수행 업무 외 다른 업무 수행한 경험 여부	187
〈표 3-83〉 장기요양 본래 수행 업무 외 다른 업무 수행 내용	188
〈표 3-84〉 근무하면서 가장 힘든 점	189

〈표 3-85〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(소속기관)	191
〈표 3-86〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(서비스 대상자)	193
〈표 3-87〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(서비스 대상자 보호자)	194
〈표 3-88〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(전반적)	195
〈표 3-89〉 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장을 받고 있지 못하다고 응답한 사유	196
〈표 3-90〉 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장을 받고 있다고 응답한 사유	198
〈표 3-91〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(소속기관 상사)	199
〈표 3-92〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(동료 간)	201
〈표 3-93〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(서비스 대상자)	205
〈표 3-94〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(서비스 대상자 보호자)	209
〈표 3-95〉 인권침해 보고 후 소속기관의 대처	210
〈표 3-96〉 소속기관의 신변 안전 보호조치	212
〈표 3-97〉 인권침해를 참는 가장 큰 이유	213
〈표 3-98〉 인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제	215
〈표 3-99〉 소속기관의 안전관리 체계	217
〈표 3-100〉 소속기관의 안전관리 시설	218
〈표 3-101〉 소속기관의 안전관리 교육	219
〈표 3-102〉 소속기관의 안전관리 시스템 설치 여부	220
〈표 3-103〉 산업재해 보상보험 신청 안내 여부	221
〈표 3-104〉 산업재해 보상보험 신청 안내받은 곳	222
〈표 3-105〉 산업재해 보상보험 신청 여부	223
〈표 3-106〉 업무수행에 필요한 능력이나 지식	224
〈표 3-107〉 업무수행에 새로운 능력이나 지식 습득 필요 여부	225
〈표 3-108〉 선호하는 교육방식	226
〈표 3-109〉 2023년 보수교육 또는 직무교육 여부	227
〈표 3-110〉 보수교육 또는 직무교육의 도움 정도	228
〈표 3-111〉 2023년 역량강화 교육 경험 여부	229
〈표 3-112〉 2023년 역량강화 교육 받은 기관명과 교육 내용	230
〈표 3-113〉 2023년 역량강화 교육 받은 시간	231

〈표 3-114〉 2023년 역량강화 교육 받은 횟수	232
〈표 3-115〉 2023년 역량강화 교육에서 개선이 필요하다고 생각되는 점	234
〈표 3-116〉 역량강화 교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 원하는 교육	235
〈표 3-117〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 인지 여부	236
〈표 3-118〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 경험	237
〈표 3-119〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 내용	238
〈표 3-120〉 인천광역시 장기요양요원지원센터에서 이용한 장소	238
〈표 3-121〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(교육 제공)	239
〈표 3-122〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(상담 제공)	240
〈표 3-123〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(정보 제공)	241
〈표 3-124〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 제공 받고 싶은 서비스	243
〈표 3-125〉 인천광역시 장기요양요원지원센터의 개선점 및 보완되어야 할 점	244
〈표 3-126〉 「대체인력지원사업」의 필요성	245
〈표 3-127〉 「대체인력지원사업」이 필요하지 않다고 생각하는 이유	245
〈표 3-128〉 「대체인력지원사업」이 필요하다고 생각하는 이유	247
〈표 3-129〉 「대체인력지원사업」을 이용할 의향	248
〈표 3-130〉 기관장 성별	248
〈표 3-131〉 기관장 연령	249
〈표 3-132〉 기관장 최종 학력	250
〈표 3-133〉 기관장의 근무 지역	251
〈표 3-134〉 기관장의 건강 상태	252
〈표 3-135〉 기관의 운영 주체	252
〈표 3-136〉 기관장의 근무 형태	253
〈표 3-137〉 기관장의 직위	254
〈표 3-138〉 기관장 재직 중인 기관의 근무 기간	254
〈표 3-139〉 「대체인력지원사업」의 필요성	255
〈표 3-140〉 「대체인력지원사업」이 필요하지 않다고 생각하는 이유	256
〈표 3-141〉 「대체인력지원사업」이 필요하다고 생각하는 이유	257
〈표 3-142〉 「대체인력지원사업」을 이용할 의향	257

〈표 3-143〉 「대체인력지원사업」을 이용할 의향	258
〈표 3-144〉 「대체인력지원사업」을 이용할 의향이 있는 이유	259
〈표 3-145〉 면접조사 연구수행 과정	260
〈표 3-146〉 심층면접조사 개요	261
〈표 3-147〉 면접조사 참여자 특성	262
〈표 3-148〉 근로환경 실태	264
〈표 3-149〉 개선방안	271
〈표 4-1〉 2024년 장기요양보험료율	280
〈표 4-2〉 2024년 급여유형별 수가 인상률	280

그림 목차

[그림 1-1] 출생아수 및 합계출산율(1970~2022)	4
[그림 1-2] 연령별 출산율(1993~2022)	4
[그림 1-3] 고령인구(1960~2072)	4
[그림 1-4] 연령계층별 인구구성비(1960~2072)	4
[그림 2-1] 인권교육 운영체계도	29
[그림 2-2] 장기요양기본계획 수립 기본 원칙	39
[그림 2-3] 제3차 장기요양기관계획 비전과 전략	40
[그림 2-4] 요양보호사 보수교육 운영 체계	48
[그림 4-1] 장기요양기관 평가 흐름도 및 현장 확인 처리 절차	283
[그림 4-2] 타시도 장기요양요원 표창 사례	289
[그림 4-3] 서울형 좋은 돌봄인증 B.I	291
[그림 4-4] 타시도 장기요양요원지원센터 인식개선 사례	299

I. 연구 개요

1. 필요성 및 목적

- 지속적인 인구고령화와 장기요양 돌봄 대상자의 증가 및 서비스의 확대, 서비스의 질적 향상 등 구조적이며 기능적인 역할에 대한 관심이 확대되고 있는 반면, 낮은 임금과 고강도의 노동, 사회적인 저평가 등 전반에 걸친 열악한 근무환경 및 처우개선에 대한 필요성이 지속적으로 제기되어 옴
- 정부의 기본계획과 인천광역시 실태조사를 기반으로 인천광역시 관련 부서의 세부시행계획 수립 및 정책 사업 이행 시 기초 참고자료로 활용함
- 인천광역시 장기요양요원 실태조사를 통해 근로환경과 처우에 대한 기초 현황 자료를 생산하며, 개선 사항에 대한 정책제언을 모색함
- 돌봄종사자들의 낮은 임금수준, 열악한 노동환경, 빈약한 복지혜택, 잦은 이직률에 따른 업무공백과 인력난 등 산재한 이슈에 대한 전반적인 개선안을 적극적이며 실행적인 관점에서 점검하여 대안을 제시하고자 함

2. 연구의 주요 내용

- 장기요양요원 실태조사
- 장기요양요원 종사자 면접조사
- 장기요양요원 처우개선을 위한 정책제언

II. 인천광역시 장기요양기관 및 장기요양요원 현황

1. 장기요양기관 현황 (2023.12. 기준)

- 장기요양기관 수: 1,785개소, 재가 요양기관 1,285개소, 시설 요양기관 500개소
- 재가급여유형별 시설 수: 방문요양 1,064개소(37.4%), 방문목욕 855개소(30.1%), 주·야간 보호 236개소(8.3%), 복지용구 120개소(4.2%) 등의 순으로 분포
- 시설급여별 시설 수: 노인요양시설 412개소(14.5%), 노인요양공동생활가정 88개소(3.1%)
- 인천광역시 장기요양기관은 2019년 대비 16.7% 증가율을 보이고 있으며, 전국 평균 13.7% 상회
 - 노인요양시설 41.1% 증가로 전국 평균 26.7% 상회, 주야간보호시설 26.2% 증가로 전국 평균 25.3%에 비해 근소한 차이로 상회
- 인천광역시 10개 군·구별 장기요양기관 현황
 - 남동구 379개소(21.2%), 서구 290개소(16.3%), 부평구 276개소(15.5%), 미추홀구 270개소(15.1%)순 임
 - 재가 요양기관: 남동구는 모든 급여종류에서 가장 많은 시설이 설치되어 있으며, 미추홀구는 방문요양, 방문목욕과 방문간호 시설의 설치가 서구는 주·야간보호는, 부평구는 복지용구 시설의 설치가 타 지역에 비해 많은 인프라가 구축되어 있음
 - 시설 요양기관: 노인요양시설의 경우 서구 89개소, 남동구 86개소, 부평구 56개소, 계양구 55개소 등 순위이며, 노인요양공동생활가정은 남동구 28개소, 계양구 12개소, 미추홀구와 부평구는 각각 10개소 등 설치되어 있음

2. 장기요양요원 현황 (2023.12. 기준)

- 인천광역시의 장기요양요원: 42,929명 전국 종사자(673,184명)의 6.4%에 해당
 - 요양보호사 38,885명으로 전체 종사자의 90.6% 차지, 사회복지사 5.6%(2,409명), 간호조무사 2.7%(1,156명) 순으로 나타남
 - 재가 요양기관 종사자: 33,552명 전국 종사자(562,379명)의 6.0%에 해당

- 요양보호사 31,515명으로 전체 종사자의 93.9% 차지, 사회복지사 4.8%(1,602명), 간호조무사 0.8%(272명) 순으로 나타남
- 시설 요양기관 종사자: 9,870명 전국 종사자(119,194명)의 8.3%에 해당
 - 요양보호사는 7,821명으로 전체 종사자의 79.2% 차지, 간호조무사 9.3%(920명), 사회복지사 8.2%(810명) 순으로 나타남
- 인천광역시 10개 군·구별 장기요양요원 현황
 - 장기요양요원 전체: 남동구 9,028명으로 인천 전체 장기요양요원의 21.0%에 해당, 부평구 8,592명(20.0%), 미추홀구 7,752명(18.1%), 서구 7,496명(17.5%) 등 순으로 분포하고 있음
 - 사회복지사: 남동구 494명, 서구 432명, 부평구 345명, 미추홀구 341명
 - 요양보호사: 남동구가 8,178명, 부평구 8,020명, 미추홀구 7,172명
 - 간호사: 남동구 62명, 미추홀구 47명, 부평구 37명
 - 간호조무사: 남동구 244명, 서구 219명, 부평구 158명
- 인천광역시 재가 요양기관의 10개 군·구별 장기요양요원 현황
 - 부평구 7,258명으로 인천광역시 재가 요양기관 종사자의 21.6% 차지
 - 요양보호사: 부평구 6,953명, 그 외 직종은 남동구가 가장 많음
- 인천광역시 시설 요양기관의 10개 군·구별 장기요양요원 현황
 - 남동구 2,024 명으로 인천광역시 시설 요양기관 종사자의 20.5% 차지
 - 서구 1,845명(18.7%), 부평구 1,380명(14.0%), 계양구 1,318명(13.4%)

Ⅲ. 인천광역시 장기요양요원 실태조사

1. 실태조사 결과

(1) 조사개요

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양요원 300명(요양보호사 240명(시설 168명, 재가 72명), 사회복지사 30명, 간호(조무)사 15명, 물리치료사 15명) • 시설장 100명(근무형태: 시설 9명, 재가 17명, 노인요양원 74명)

구분	내용
표본추출	• 총화임의추출, 비비례총화추출 (표본추출틀 : 노인장기요양보험통계, 인천광역시 내부자료 2023.12.31. 기준)
조사방법	• 방문면접조사 (Face to Face interview)
조사기간	• 2024.7.1.~7.24.
조사도구	• 구조화된 설문지(Structured Questionnaire) 활용
표본오차	• 95% 신뢰수준 ±5.62%p
완료표본	• 총 400 표본
조사기관	• ㈜디파인앰코

(2) 조사문항

구분	세부항목
응답자 특성 (공통)	• 응답자 특성 : 연령, 최종학력, 성별, 직종, 요양보호사 유형, 근무하는 요양시설, 직위, 재직 중인 기관 근무 시간, 장기요양서비스 분야 근무 기간, 근무 지역 개수, 주 근무 지역
근로 조건	• 고용 및 근무 형태 : 고용 형태, 고용 계약 기간, 근무 형태, 교대제 근무 여부 • 근로 서류 및 권리 고지 : 근로 조건 설명 및 자료 수령/취업규칙 고지/근로계약서 수령/노동조합 가입/급여명세서 수령 여부
근로 시간 및 휴게 제도	• 근무 일수 : 상근직/시간제 근로자 근무 일수 • 초과 근무 : 초과 근무 횟수(평일/평일 야간/휴일), 초과 근무 시간(평일/평일 야간/휴일) • 휴게 제도 : 휴게 공간 유무, 휴게 시간 보장 여부, 1일 평균 휴게 시간/횟수
인사 및 경력 관리 체계	• 인사 제도 : 직급에 대한 인사체계 규정/직급 승진 연한 규정 여부, 직급 승진 경험 • 경력 인정 : 이전 근무 경력 인정 여부 및 인정 정도
인권침해 및 보호	• 인권침해 보장 및 보호 : 인권침해 보장 및 보호 정도(소속 기관/서비스 대상자/서비스 대상자 보호자/적반적), 보장받지 못한다고/보장 받는다고 생각하는 이유 • 인권침해 경험 : 지난 1년간 인권침해 경험(기관 상사, 동료간, 서비스 대상자, 서비스 대상자 보호자), 인권침해 대처방법, 소속기관 대처 • 인권침해 대응 및 보호 조치 : 신변안전 보호 조치 유무, 인권침해 참는 이유, 인권침해 관련 필요한 과제
안전	• 안전관리 현황 : 기관 안전관리 체계/안전관리 시설 보유 여부, 안전관리 교육 실시 여부, 전반적 안전 시스템 보유 여부 • 산업재해 보상보험 : 산업재해 보상보험 신청 안내 받아본 경험 및 경로, 신청 경험
임금 및 복지제도	• 급여수준 : 임금 선정 기준, 세전 월 평균 급여, 희망 월 평균 급여 • 법정근로수당 : 법정근로수당 수령 여부/금액 • 비법정근로 수당 : 비법정근로 수당 수령 여부/금액 • 퇴직 연금 가입 여부 • 보수체계 문제점 • 휴가 : 연차축진제 시행 여부, 연차휴가 사용 신청 방법, 대체인력 투입 여부, 병가 유급 처리 여부 및 사용 경험 유무, 경조사 휴가 사용 경험 유무 및 미사용 이유, 업무 공백 발생 시 우려되는 점

구분	세부항목
교육 및 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 능력 및 지식 수준 : 업무수행 능력/지식 보유여부, 지식 습득 필요 여부 • 보수/직무교육 수강 경험 : 보수교육 수강 여부, 보수교육 도움 정도 • 역량강화교육 수강 경험 : 역량강화교육 수강 여부, 내용, 시간, 횟수, 개선점 • 향후 희망 교육 : 향후 희망하는 교육, 선호하는 교육방식
근무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 근로 조건 만족도 : 임금 수준, 고용에 대한 안정성, 근무시간, 업무내용, 근무지로 이동시간 과 거리 • 직무 관계 만족도 : 상사/동료/유관 기관/서비스 이용 대상자/서비스 이용 대상자 보호자와 관계 • 조직 운영 만족도 : 인사고과(인사평가)의 공정성, 교육 및 훈련체계, 소속기관의 운영방침, 재해관리 체계, 고충처리 체계 • 사회적 인식 및 처우 만족도 : 장기요양요원에 대한 사회적 인식/지위, 처우 만족도, 처우 만족/불만족 이유
주요 고충 및 개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 고충 사항 : 업무 관련 수준(업무량/강도/전문성), 신체적·정신적 스트레스, 장기요양 업무 종사 이유, 타업무 수행 경험 및 내용, 근무 고충 사항 • 이직 경험 및 계획 : 이직 경험/횟수/이유, 동종 업종 이직 계획(고려 여부 및 이유), 타업종 이직 계획(고려 여부 및 이유) • 장기요양요원 건강상태 : 현재 건강상태, 보유 질병, 근무로 인한 질병 발생 여부 • 필요한 복리후생 제도 : 적용 필요한 복리후생 제도
장기요양요원지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 인지도 : 관련 법규 인지 여부, 센터 인지 여부 • 인천광역시 장기요양요원 지원센터 이용 경험 : 센터 이용 경험, 센터 이용 내용 및 장소 • 인천광역시 장기요양요원 지원센터 만족도(교육/상담/정보 제공 차원) • 개선 및 요청사항 : 향후 제공받고 싶은 서비스 및 개선점
대체인력지원사업 (공동)	<ul style="list-style-type: none"> • 필요성 : 인천광역시 대체인력지원사업 필요성 인식, 필요/필요하지 않은 이유 • 이용 의향 : 인천광역시 대체인력지원사업 이용 의향

(3) 조사결과

1. 설문조사 결과

장기요양요원 : 종사자

○ 인구통계학적 특성

- 성별은 직종과 상관없이 ‘여성’의 비율이 높음
- 연령은 다른 직군에 비해 요양보호사의 평균연령이 61.07세로 높음
- 최종 학력은 요양보호사는 고등학교 졸업, 타 종사자는 전문대 졸업 이상으로 나타남

- 세금 공제 전 월평균 급여는 요양보호사는 '191~200만원 이하'의 비율이 높았지만, 타 종사자는 '201~250만원 이하'의 비율이 높았음
- 현재 고용계약 기간은 직종과 상관없이 '6개월 초과~1년 미만'의 비율이 높음

○ 근로 형태

- 현재 재직 기관 근무 기간은 직종과 상관없이 '1~3년 미만'의 비율이 높았지만, 평균 근무 기간은 물리/작업치료사 54.00개월로 가장 많은 것으로 나타남. 요양보호사는 '기관' 36.02개월, '재가' 30.47개월로 재가 대비 기관의 현재 재직 기관 평균 근무 기간이 많은 것으로 나타남
- 교대제 근무 여부는 타 직종 대비 요양보호사만 교대제 근무를 하는 것으로 나타났고, 기관은 '3교대제', 재가는 '2교대제'의 비율이 높았음

○ 근로조건 및 환경

- 입사 시 근로조건 관련 충분한 설명과 자료 공지 여부는 직종과 상관없이 '예', 노동조합 가입 여부는 '가입 안 함', 급여명세서 교부 여부는 '교부받음', 의 비율이 높았음
- 최근(2024년 1~6월) 기준으로 초과근무는 직종과 상관없이 평일, 평일 야간, 휴일 모두 '안함'의 비율이 높았고, 임금 선정 기준은 '월급'의 비율이 높았음
- 수령하고 있는 법정 근로 수당은 대체로 '해당없음'의 비율이 높았고, 1시간당 기준 금액은 요양보호사가 야간근로 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타났고, 타 종사자는 연장/초과급여 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남
- 수령하고 있는 비법정 근로 수당은 직종과 상관없이 '명절선물(수당 아닌 현물 형태)'의 비율이 높았음
- 부가 급여 중 퇴직연금 가입 여부는 직종과 상관없이 '가입', 근로계약서 작성교부 여부, 휴게 공간 및 시설 구비 여부는 '예', 매일 일정 시간의 휴게시간 보장 여부는 '예'와 횡수 '1회', 취업규칙에 대한 고지, 직급에 대한 인사체계(승진) 규정 여부, 직급 승진을 위한 연한 여부 모두 '예'의 비율이 높았음. 반면, 직종과 상관없이 '직급 승진 경험이 없다'의 비율이 높은 것으로 나타났고, 직종과 상관없이 이전 근무경력이 인정되지 않은 비율이 높은 것으로 나타남
- 연차축진제 시행 여부에 대해서도 직종과 상관없이 근무하는 기관이 연차축진제를 시행하고 있지 않다는 비율이 높은 것으로 나타났고, 전반적으로 요양보호사는 동료 등과 중복

- 되지 않게 연차를 사용하고, 타 직종은 원할 때 수시로 연차를 사용한다는 비율이 높은 것으로 나타남
- 연차휴가 등 공백시간과 기간 동안 대체인력 투입여부는 직종과 상관없이 ‘공백시간과 기간 동안 대체인력을 투입하고 있다’는 비율이 높은 것으로 나타났지만, 병가 사용 시 유급 처리 여부는 직종과 상관없이 근무 기관은 ‘병가 사용 시 유급으로 처리하지 않는다’는 비율이 높은 것으로 나타남
 - 근무 중 병가를 사용해 본 경험 여부를 보면, 타 직종은 ‘병가를 사용해 본 경험이 있다’의 비율이 높지만, 사회복지사는 ‘병가를 사용해 본 경험이 없다’의 비율이 높은 것으로 나타남
 - 경조사 휴가를 사용해 본 경험 여부를 보면, 타 직종은 ‘경조사 휴가를 사용해 본 경험이 없다’의 비율이 높지만, 사회복지사와 요양보호사는 ‘경조사 휴가를 사용해 본 경험이 있다’의 비율이 높은 것으로 나타남
 - 병가와 경조사 휴가를 사용해 본 경험 여부는 직종과 상관없이 ‘경조사와 병가 사유가 발생하지 않아서’ 사용하지 않은 것으로 나타났고, 연차 및 병가휴가 등으로 동료의 업무 공백이 발생 될 때 우려되는 점에 대해 요양보호사와 사회복지사는 ‘업무 강도, 업무량 가중’, 간호사/간호조무사와 물리/작업치료사는 ‘서비스 대상자의 안전사고’의 비율이 높은 것으로 나타남
 - 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점에서 시설 유형(종류)별 차이는 기관요양보호사와 사회복지사가 ‘차이가 작아 문제’, 재가요양보호사와 간호사/간호조무사, 물리/작업치료사는 ‘문제없음’의 비율이 높은 것으로 나타났고, 직종 간 차이는 대체로 ‘문제없음’의 비율이 높았지만, 물리/작업치료사만 ‘차이가 작아 문제’의 비율이 높은 것으로 나타남. 반면, 직급, 직위 간 차이와 직급, 직위 내 호봉인상률 차이는 직종과 상관없이 ‘문제없음’의 비율이 높았음
 - 장기요양서비스 분야 종사자를 위해 반드시 시행 및 적용되어야 하는 복리후생 제도의 전체(1+2순위) 우선순위를 보면, 기관요양보호사는 ‘직원포상제도’, 재가요양보호사는 ‘상해보험가입’이 가장 큰 비중을 차지하였고, 사회복지사와 물리/작업치료사는 ‘자녀 학자금’, 간호사/간호조무사는 ‘교육훈련비’의 비율이 높았음

○ 근무 만족도

- 현재 직장 만족도를 보면, 요양보호사는 ‘동료와의 관계’, 사회복지사는 ‘상사와의 관계’, ‘동료와의 관계’, 간호사/간호조무사는 ‘인사고과(인사평가)의 공정성’, 물리/작업치료사

- 는 '근무지로 이동시간과 거리'의 비율이 각각 높았지만, 직종과 상관없이 '임금수준'의 비율이 가장 낮았음
- 업무와 관련한 수준을 보면, 요양보호사와 사회복지사는 '업무강도의 수준', 물리/작업치료사는 '전문성의 수준'의 비율이 가장 높았고, 간호사/간호조무사는 '업무강도의 수준', '전문성의 수준'의 비율이 높았음
 - 현재 업무로 인한 스트레스 정도를 보면, 대체로 '신체적 소진 정도'의 비율이 높았지만, 간호사/간호조무사는 '정신적 소진 정도'의 비율이 높았음
 - 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 이직할 경험 여부에 대해 타 직종은 이직 경험이 없지만, 요양보호사와 물리/작업치료사는 이직 경험이 있는 것으로 나타났고, 이직 횟수는 1회, 이유(우선순위)는 '교통 불편'이 가장 많았음
 - 동종 업종과 타 직종 이직 고려 여부에 대해 직종과 상관없이 '별로 그렇지 않다'의 비율이 높았음
 - 2021년 제정하여 시행하고 있는 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」에 대해 직종과 상관없이 대부분 인지하고 있는 것으로 나타남
 - 직종과 상관없이 대체로 장기요양요원에 대한 사회적 인식 및 지위에 관한 생각이 낮은 편인 것으로 나타남
 - 장기요양요원의 처우에 대해 전반적으로 만족하는 편인 것으로 나타남. 물리/작업치료사는 덜 만족하는 것으로 나타났지만, 장기요양요원의 처우에 대해 불만족한다고 응답한 응답자는 대부분 불만족하는 이유로 '노동력 대비 소득이 작음'의 비율이 가장 높은 것으로 나타남. 반면, 장기요양요원의 처우에 대해 만족한다고 응답한 응답자는 대부분 만족하는 이유로 '4대 보험 적용됨'의 비율이 가장 높은 것으로 나타남
 - 장기요양 관련 업무를 하는 주된 이유 전체(1+2순위) 우선순위를 보면, '생활비 보충을 위해서'의 비율이 가장 높은 것으로 나타남
 - 본래 수행하던 업무 이외에 대상자로부터 다른 용무를 위한 업무를 수행한 경험을 보면, 수행한 경험이 있는 응답자는 요양보호사가 '외부 심부름', 사회복지사는 '병원 동행'과 '차량 이동', 간호사/간호조무사는 '병원 동행'과 '물건 구매 심부름', 물리/작업치료사는 '물건 구매 심부름'의 비율이 높았음
 - 근무하면서 가장 힘든 점 전체(1+2순위) 우선순위를 보면, 직종과 상관없이 '저임금'의 비율이 가장 높았음

○ 인권침해 및 보호

- 현재 서비스 대상자로부터 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지에 대해 대체로 보통인 것으로 생각하는 것으로 나타났지만, 요양보호사는 기관 대비 재가에서는 '대상자로부터 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있지 않다'고 생각하는 것으로 나타남
- 현재 서비스 대상자 보호자(가족)로부터 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지에 대해 대체로 직종과 상관없이 서비스 대상자 보호자(가족)로부터 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있다고 생각하는 것으로 나타남
- 전반적으로 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지에 대해 대체로 직종과 상관없이 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있다고 생각하는 것으로 나타남. 보장받고 있지 못하다고 응답한 응답자는 대체로 '기관의 무관심/소극적 대처'의 비율이 높았지만, 물리/작업치료사는 '대상자로부터 인권침해'의 비율이 높았음. 반면, 보장받고 있다고 응답한 이유에 대해 요양보호사와 사회복지사는 '기관의 적극적인 대처'의 비율이 높았음
- 인권침해를 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 어느 정도 경험하였는지 경험에 대해 소속기관의 상사나 동료, 소속기관 동료 간, 서비스 대상자 보호자는 대체로 직종과 상관없이 '경험 없음'의 비율이 높았지만, 서비스 대상자에게서는 타 직종과 다르게 요양보호사는 '경험 있음'의 비율이 높았고, 대처방법으로는 '인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다'와 '참고 일했다'의 비율이 높았음
- 인권침해 소속기관 보고자는 인권침해를 보고받은 후 어떠한 대처가 이루어졌는지에 대해 '서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다'의 비율이 높았음
- 소속기관에서 서비스 대상자나 직장 내 인권침해 등과 관련하여 신변안전 보호조치를 하고 있는지에 대해 직종과 상관없이 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련'의 비율이 높았음
- 인권침해의 고충을 해결하지 않고 참을 경우, 가장 큰 이유를 보면, 대체로 직종과 상관없이 '항의해도 해결될 가능성이 없어서' 가장 많이 참는 것으로 나타남
- 인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제 전체(1+2순위) 우선순위를 보면, 대체로 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급'의 비율이 가장 높았지만, 재가요양보호사는 '사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축'의 비율이 높았음

○ 안전

- 기관은 종사자를 위한 안전관리 체계에 대해 직종과 상관없이 '안전관리 체계가 갖춰져 있다'의 비율이 높았고, 근무하고 있는 직장 내 종사자를 위한 안전관리 시설에 대해 '안전관리시설이 갖춰져 있다'의 비율이 높았음
- 현재 근무하는 시설에서 종사자를 위한 안전관리 교육 실시에 대해 직종과 상관없이 '안전관리 교육이 되고 있는 편이다'의 비율이 높았고, 안전 시스템 설치에 '어느 정도 갖추고 있다'의 비율이 높았음
- 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 산업재해 보상보험 신청 안내를 받아본 경험에 대해 직종과 상관없이 '안내받아 본 경험이 없다'의 비율이 높았고, 산업재해 보상보험을 신청해본 경험에 대해 직종과 상관없이 '신청하지 않음'의 비율이 높았음

○ 교육 및 역량강화

- 현재 업무수행에 필요한 능력이나 지식을 어느 정도 갖추고 있다고 생각하는지에 대해 직종과 상관없이 '어느 정도 갖추고 있다'의 비율이 높았고, 현재 업무수행을 위해 새로운 능력이나 지식 습득이 필요하다고 생각하는지에 대해서는 직종과 상관없이 '어느 정도 필요하다'의 비율이 높았음
- 선호하는 교육방식이 무엇인지에 대해 대체로 '강의+실습 방식'의 비율이 높았지만, 물리/작업치료사만 '온라인 방식'의 비율이 높았음
- 지난 2023년 보수교육 또는 직무교육, 역량강화교육을 받았는지에 대해 직종과 상관없이 '예'의 비율이 높았고, '어느 정도 도움이 되었다'의 비율이 높았음
- 역량강화교육을 받아본 기관은 대체로 '한국보건복지인재원'의 비율이 높았고, 교육 내용은 '노인 인권 교육'의 비율이 높았음. 시간은 대체로 '4시간 이상'의 비율이 높았고, 교육받은 횟수는 대체로 '9회 이상'의 비율이 높았지만, 재가요양보호사는 '3~4회'의 비율이 높았음
- 역량강화교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 원하는 교육에 대해서 기관요양보호사와 사회복지사는 '건강관련 교육', 재가요양보호사와 간호사/간호조무사, 물리/작업치료사는 '직무와 관련한 추가적인 전문 교육'의 비율이 높았음

○ 인천광역시 장기요양요원지원센터

- 인천광역시 장기요양요원지원센터 인지 여부에 대해 직종과 상관없이 '알고 있다'의 비율이 높았지만, 이용해본 경험이 있는지에 대해서는 '이용해 본 적 없다'의 비율이 높았음.

반면, 이용해본 경험이 있다고 응답한 응답자의 센터 이용 만족도(상담 제공, 정보 제공)는 '어느 정도 만족한다'의 비율이 높았음

- 인천광역시 장기요양요원지원센터를 알고 있다고 응답한 응답자는 제공받고 싶은 서비스에 대해 대체로 '없음'으로 응답하였지만, 기관요양보호사와 사회복지사는 '정신건강/스트레스 해소 프로그램'의 비율이 높았음
- 개선점 및 보완되어야 할 점에 대해 대체로 '없음'으로 응답하였지만, 기관요양보호사는 '더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음'의 비율이 높았음

○ 인천광역시 대체인력지원사업에 대한 수요도

- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」의 필요성에 대해 대부분 직종과 상관없이 「대체인력지원사업」이 필요하다고 응답하였고, 필요하다고 생각하는 이유는 대부분은 '병가휴가 사용을 위해'의 비율이 높았지만, 재가요양보호사는 '연차휴가 사용을 위해'의 비율이 높았음. 반면, 소수 필요없다고 응답한 응답자인 재가요양보호사는 '관리 및 운영상의 번거로움이 크다', 사회복지사는 '일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다'고 응답함
- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」을 추진할 경우, 이용할 의향이 있는지에 대해 직종과 상관없이 '이용할 의사 있다'의 비율이 높았음

□ 장기요양기관 기관장

○ 인구통계학적 특성

- 기관장의 성별은 시설이 '남성', 재가와 노인요양원은 '여성'의 비율이 높았음
- 기관장의 평균연령은 시설이 55.67세, 재가는 54.94세, 노인요양원은 54.08세로 나타남
- 기관장의 최종 학력은 소속 기관의 유형과 상관없이 '대학(4년제) 졸업'의 비율이 높았음
- 기관장의 건강 상태는 소속 기관의 유형과 상관없이 '건강하다'의 비율이 높았음
- 기관장 기관의 운영 주체는 소속 기관의 유형과 상관없이 '개인 운영'의 비율이 높았고, 근무 형태는 '상근 근무'의 비율이 높았음
- 기관장의 직위는 소속 기관의 유형과 상관없이 '최고경영자'의 비율이 높았음
- 기관장의 재직 중인 기관의 근무 기간은 시설은 '3~5년 미만', '7년 이상', 재가는 '1~3년 미만', 노인요양원은 '7년 이상'의 비율이 높았음

○ 인천광역시 대체인력지원사업에 대한 수요도

- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」의 필요성에 대해 소속 기관의 유형과 상관없이 ‘필요하다’의 비율이 높았고, 필요하다고 응답한 응답자의 이유는 소속 기관의 유형과 상관없이 ‘병가휴가 사용을 위해’의 비율이 높았음. 반면, 소수 필요하지 않다고 응답한 응답자의 이유는 ‘일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다’의 비율이 높았음
- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」을 추진할 경우, 이용할 의향이 있는지에 대해 소속 기관의 유형과 상관없이 ‘이용할 의사 있음’의 비율이 높았고, 이용할 의향이 있다고 응답한 응답자의 이유는 ‘인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능’의 비율이 높았음. 반면, 이용할 의향이 없다고 응답한 응답자의 이유는 ‘대체자 책임감 부족 우려’의 비율이 높았음

2. 면접조사 결과

○ 조사개요

구분	주요내용
참여자 규모 및 회차	• 총 10명(요양보호사 4명, 사회복지사 2명, 간호(조무)사 2명, 물리(작업)치료사 2명, 각 1회 (개인: 재가 1명, 시설 3명, 비영리: 재가 2명, 시설 1명, 공공: 시설 3명)
참여자 특성	• 인천광역시 관내 조사 당시 계속 근로에 해당하는 장기요양요원
참여자 모집 방법	• 인천광역시 관내 관련 기관 및 협회 등을 통한 개별모집
면접조사 방식	• 반구조화된 질문지를 활용한 면접조사, 개별 심층면담
면접조사 장소	• 근무지 외 외부 별도 장소, 근무지 내 회의실 등
기록 및 녹취 여부	• 녹음에 대한 서면 동의서 작성, 녹음 후 전사록 작성
면접조사 기록 분석	• 현장 기록지 확인 및 원자료를 기반으로 분석(범주 구성, 응답 내용분석, 중심 개념 주제 도출)

○ 조사결과

- 개선방안

구분	주제	의미	주요 내용 및 진술
요양보호사	• 인력배치 확대	• 부족한 인력배치 보충으로 질높은 서비스 제공 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 25년부터 돌봄 수급자 수 2.1명 축소에도 모자란 인력 • “명 수 대비 지금 요양보호사들이 너무 부족한데 근데 이제 사무실 쪽에서는 인지하지 못하고 있어요. 법으로 몇 명 대비 몇 명이라고 정해 놓은

구분	주제	의미	주요 내용 및 진술
			것도 무슨 근거로 그렇게 해 놔는지도 저는 이해가 안되거든요"
	• 시설 및 공간 개선	• 노후된 시설 개선 및 휴게 공간 미비 등 환경 개선을 통한 처우 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 중심의 공간에서 종사자도 함께 편안할 수 있는 공간 조성 • "환경이 그러면 자존감도 떨어져, 일 자체도 인정을 못 받는 직업으로 치부되고, 자존감이 떨어지고 내가 그 공간에 있다가 나오는 내 모습도 초라해지는 거고"
	• 평가체계 개선	• 평가체계 개선을 통한 양질의 기관 및 서비스 질 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 정량(문서) 평가 외 다방면으로 점검할 수 있는 실질적인 평가 마련 • "평가 같은 거를 한다는게 서류적인 것만 보지 현장에서 지금 요양보호사 선생님들 얘기를 들어주나, 그런 기회가 있기를 하나"
사회복지사	• 임금 및 처우개선	• 일반사회복지사와 같은 처우 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 가산사회복지사에 대한 처우개선 추진 • "요양보호사나 사회복지사 장기근속 할 수 없는 조건인데 왜 한 기관에서만 장기근속을 하지 말고 총 경력으로 수당을 줘야 한다고 생각하거든요"
간호(조무)사	• 정원 배치 기준 개정	• 부족한 전문인력의 배치 부족	<ul style="list-style-type: none"> • 긴밀한 현장 대응에 대처하지 못하는 전문 인력의 수요 부족 • "요양보호사는 2.1명당 1인까지 계획하고 있는 걸로 알고 있거든요. 근데 간호사는 처음부터 지금까지 2.5명당 1인이예요"
	• 일-생활 양립	• 정함이 없는 근무의 연속성으로 인한 개인생활과 업무의 조화로운 양립 문제	<ul style="list-style-type: none"> • 일과 생활의 균형을 이루기 힘든 업무 환경 구조 개선 • "아간에도 호출을 받으면 나와야 해요. 집에 퇴근했다가도 거의 365일 대기 상태예요"
물리(작업) 치료사	• 처우개선비 지원	• 장기요양 종사자 공통의 처우개선비 지급	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적인 노인복지 시설화와 처우개선비 지급에 대한 요구 • "장려수당을 받는다는 이유로 처우개선비 마저도 받지 못하고 있어요. 좀 나은 서비스를 위해서는 좀 더 강화된 처우개선이 시급합니다"

제4장 정책제언

1. 정부 차원의 대응

○ 장기요양보험료율과 수가 개선

- 매년 인상률 변동이 발생하는 구조적인 상황(재정 여건, 물가 및 금리 등)과 증가하는 장기요양 수급자의 규모 대비 부족한 상태로 전체적인 보험료율과 수가 인상 필요

- 특히 통합재가서비스 확대에 의한 방문요양의 수요 증가가 예측되는 시점에서 다른 급여유형별 적용 인상률 및 평균(2024년 급여유형별 수가 인상률 평균 2.92%)보다 낮은 인상률(방문요양 2.72%)적용에 대한 개선과 더불어 전체적인 급여유형별 인상을 면밀히 고려되어야 함
- 장기요양 종사자 인건비 가이드라인 마련
 - 장기요양보험료율과 수가 인상 조정을 기반으로 장기요양요원의 안정적인 장기근속과 생활안정, 전문성이 보장될 수 있도록 표준화된 임금가이드 마련이 필요함. 즉, 인건비 지급 방식에 있어서 경력자 비율별 구간을 설정하고, 직급제, 상급제 등의 형태로 구성하는 방안 마련 검토
- 장기요양기관 평가 및 관리 개선
 - 장기요양기관 평가는 급여 수준 향상, 국민의 알권리 충족, 선택권 보장을 목적으로 하나, 평가기준과 지표가 행정적 절차와 문서 중심으로 이루어져 실질적인 현장 내용을 반영하기 어렵다는 문제점이 있음
 - 서비스의 질은 종사자의 친절함, 희생, 전문성뿐만 아니라, 기관 전반의 위생상태, 사용 물품의 질과 교체 주기, 종사자의 어려움과 만족도 등을 포함한 실질적이고 정성적인 평가 지표가 마련되어야 함
 - 표준계약서와 상세 임금명세서 지급이 여전히 미흡한 곳이 있어, 지속적인 관리와 감독을 통해 현장의 개선이 이루어져야 함

2. 인천광역시 차원의 대응

- 처우개선비의 조례 명시화와 실행
 - 장기요양요원의 기본임금 수준이 낮기 때문에, 다양한 수당을 통한 임금 보충이 필수적임. 인천광역시를 비롯한 일부 지역에서는 처우개선비가 지급되지 않거나 제한적으로 지급되고 있어, 수당 지급 확대와 근거 마련이 요구됨
 - 「장기요양요원 처우개선 및 지원향상에 관한 조례」에 처우개선비 지원을 위한 조례 개정이 필요하며, 인력난과 열악한 처우 개선을 위한 구체적인 논의가 필요함

○ 일-생활 균형을 위한 대체인력 지원

- 종사자와 시설장 모두 대체인력 제도의 필요성과 장점에 대해 유사한 의견을 보임. 제도 도입은 인력난과 업무 공백 문제를 해결하는 데 기여할 수 있는 것으로 응답함
- 단계적 직군 적용 확대: 초기에는 요양보호사 직군을 중심으로 도입하고, 이후 의료직군(간호사, 간호조무사, 치료사)으로 확장하는 중장기적 계획이 필요함
- 대체인력 지원 사업은 틈새 일자리를 창출하고, 다양한 근로 환경을 제공할 수 있는 기회를 만들어, 전일제 근무만을 원하는 종사자 외에도 다양한 근로 형태를 원하는 사람들에게 기회를 제공할 수 있음
- 예측 가능한 공백 뿐 아니라 갑작스런 공백에 대비할 수 있는 지역 내 대체인력 풀(DB) 구축이 필요함

○ 장기요양요원의 다양한 복지혜택 지원

- 기존에 추진되고 있는 독감예방접종 사업은 만족도가 높는데, 이와 더불어 50대 이상의 고령층 종사자인 점을 감안하여 빈번히 발생하는 근골격계 예방 및 치료 지원에 대한 내용 추가 제안
- 연 1회/월/분기 등의 기준시점을 설정하여 종사자의 복지와 관련한 현금성 지원 사업 추진 제안(복지몰, 복지포인트, 지역화폐, 교통카드, 유류비 지원 등)
- 지자체 차원의 장기요양요원 표창 제도 운영으로 종사자의 사기를 진작하고 사회적 가치 부여되는 일자리로 인식 전환을 유도함

○ 인천광역시 (가칭)바른돌봄인증제 도입

- 시민이 안심하고 이용할 수 있는 돌봄 환경을 제공함으로써 생애 마지막을 편안하게 보낼 수 있는 편안한 돌봄이 제공되는 인천의 환경을 조성하기 위해 도입 도려
- 인증제 도입의 필요성에 대한 지역 내 민관학계의 논의와 인증지표 개발, 인증품질관리를 위한 전문기관의 참여와 권한 부여 등이 검토 필요

○ 인력구조 개선을 위한 유인기제 마련

- 50대 이상의 고령층에 집중되는 노노케어의 상황과 여성 종사자의 비율이 높고 열악한 임금구조로 인해 젊은 세대와 남성들에게 적합한 일자리로 인식되지 못하는 한계를 지님
- 연령과 성별이 기울지 않도록 유인 기재와 인센티브제도 마련이 필요. 예를 들어, 기관 규모에 맞춰 추가 채용 시 가산금 지급 등으로 업무 부담을 줄이고 서비스 질을 향상시킬

수 있음. 그러나 가산 상한선으로 인한 제약이 있어, 추가 인력 채용을 보다 유연하게 허용하는 정책 수정이 필요함

○ 장기요양요원 보호 제도

- 신체적·정신/심리적·사회적 고충, 갑질, 부당한 요구 등 다양하게 발생하는 고충 등으로부터 종사자 자신을 보호하고 명료하게 해결 될 수 있도록 공신력 있는 조정 중재 시스템 마련을 제안함. 이는 국민건강보험공단, 지자체, 장기요양요원지원센터 등과 협력 및 논의가 필요함

○ 대상자별 교육의 의무화 및 평가 반영

- 교육 대상자의 범위 확대 : 기존 종사자 위주에서 기관 운영자, 중간관리자 등으로 확대와 서비스 대상자와 보호자(가족)의 경우 의무화 및 필수 과정으로 반영될 수 있도록 검토 필요
- 교육 참여 확대를 위해 대체인력 보강 방안을 고려해 보는 점과 교육참여 결과 이수 및 자격 취득 등과 같은 사항 발생 시 전문성과 경력으로 인정받을 수 있도록 권장하고 적용하는 방안을 고려해 봄

3. 장기요양요원지원센터 기능과 역할 정비

○ 수요 반영에 기반한 교육주제의 전문화

- 교육대상자가 확대되고, 그에 따른 교육의 주제와 내용을 세분화할 필요가 있기 때문에 전반적인 교육의 수요를 파악하여 주제를 선정하고 교육의 내용을 구성하는 것이 적절할 것으로 보임
- 따라서 인천광역시, 장기요양기관, 관련 협회, 장기요양요원지원센터 등이 협력하여 정례화된 수요조사가 진행 될 수 있는 방안 마련이 필요함

○ 장기요양요원 직군별 현장 맞춤형 전문교육 확대

- 요양보호사 이외 직군의 경우 의무적인 보수교육 외 수요에 대한 욕구나, 업무의 질 향상을 돕는 다양한 교육 지원은 요양보호사 직군에 비해 다소 부족한 현실
- 장기요양요원 직군별 맞춤형 과정, 장기요양기관 유형과 종사자 전체 직군에 대한 교육, 직무 외 자기계발 충족을 위한 교육 등 주제와 대상에 따라 선택할 수 있는 교육프로그램 마련이 요구됨

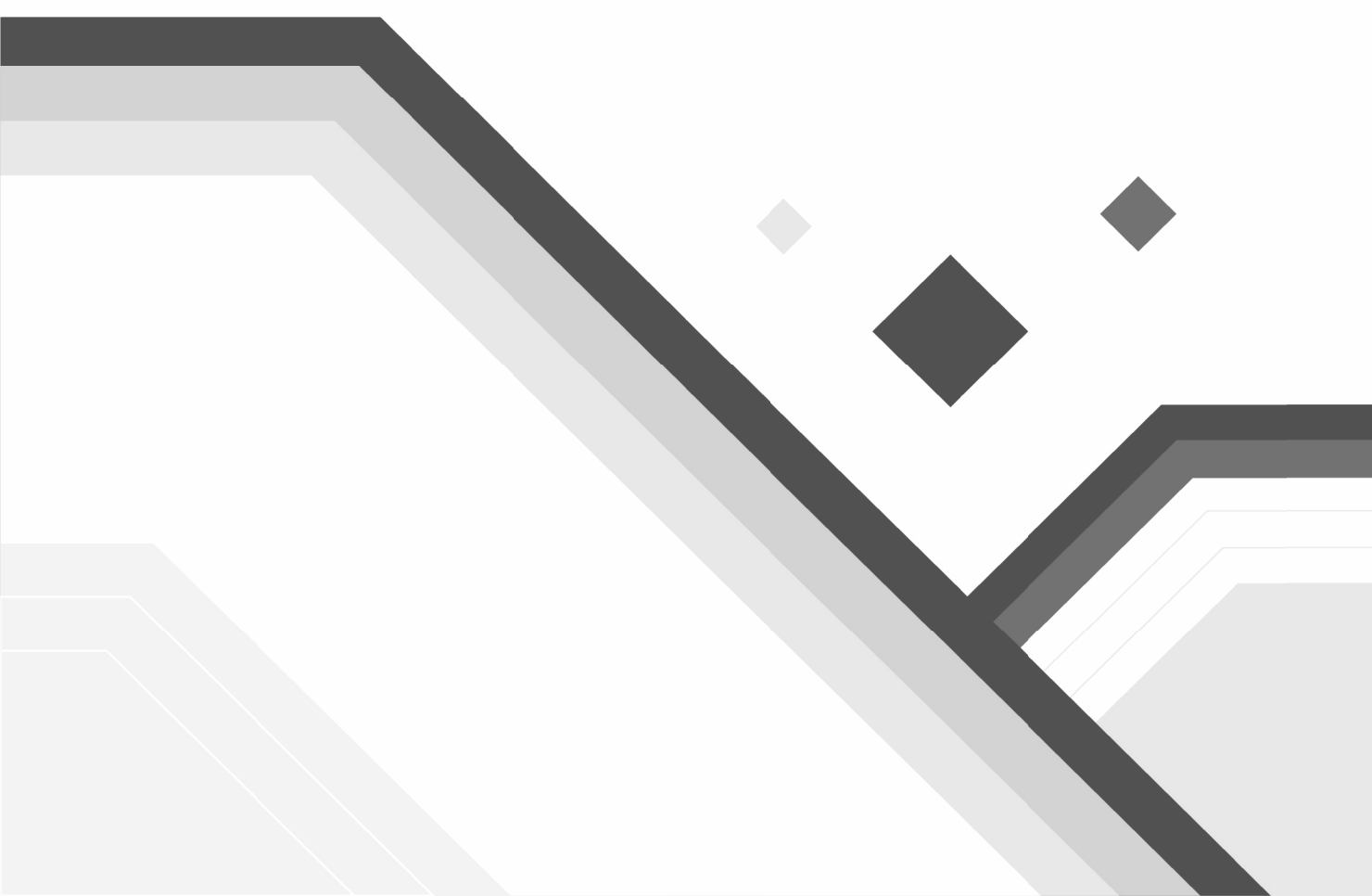
- 교육 제공 방식의 다변화
 - 기본적인 오프라인 대면 교육을 우선으로 하며, 기타 온라인 교육의 비중을 점진적으로 확대하여 교육시간 참여에 대한 부담을 경감하고 반복학습이 가능할 수 있도록 조정함
 - 또한, 이론교육에 이어 실질적인 실습교육과 실전에 대비할 수 있도록 병행하여 교육이 제공되도록 기회를 조성함
- 지속적인 지역사회 인식개선: 지속가능한 인식 개선 사업
 - 상호 존중과 배려, 가치에 대해 모두가 생각하고 실천해야 하는 공동의 선이라는 점을 끊임없이 인식하고 확산할 수 있도록 인천광역시 및 관련 유관기관 및 단체 등과 연계하는 인식개선에 대해 장기적인 계획 수립과 확대를 추진해 가야 함
 - 인식개선을 위한 방법에 있어서도 다양한 방식이 필요함. 최근 다양해진 온라인 매체와 채널을 이용하는 방법은 대중성과 다수를 포함할 수 있어 효과성이 큼
- 장기요양기관 간 네트워크 구축
 - 장기요양요원 처우개선을 위해 장기요양기관 운영자들 간 협력체계 구축이 필요함. 특히 센터에서 관련 사업을 추진하는 과정에 있어, 현장의 장기요양기관장의 협력적인 관계가 사업의 성공적인 운영과도 밀접한 관련성이 있다고 보여짐. 소통할 수 있는 협의체, 공청회, 포럼 등의 자리를 마련하여 현장의 의견을 지속적으로 청취하고 함께 협력해 나아가기 위한 노력이 중요
 - 따라서 네트워크의 형태가 장기요양요원 직군별, 기관별 운영자 및 관리자 등으로 세분화하여 운영해 볼 수도 있음

1

서론

제1절 연구 필요성 및 목적

제2절 연구 내용 및 방법



제1장 서론

제1절 연구 필요성 및 목적

1. 연구 필요성

□ 지속적인 인구고령화와 장기요양 돌봄

- 전 세계적인 인구구조 변화 추세와 동일한 양상으로 국내의 인구구조 역시 장기적인 저출생과 인구고령화 현상이 지속되고 있어, 국가와 사회가 함께 고민하고 분담해야 하는 정책방향으로 대두되고 있음

[출생 추이분석]

- 출생아수 : 2010~2016년 40만 명대, 2017~2019년 30만 명대, 2020년 이후 20만 명대에서 감소가 지속됨
- 합계출산율 : 1970년 4.53명에서 감소하여 2002년부터 초저출산 수준(1.3명 미만)이 지속되어, 2018년(0.98명) 이후 1명 미만 수준임. 2023년 0.72명으로 나타남(표 1-1, 그림 1-1)
- 평균 출산연령 : 2010년 이후 매년 0.2세 수준으로 증가하여 2022년은 33.5세로 나타남
- 출생성비(출생아 여아 1백 명당 남아 수) : 1990년 116.5명을 정점으로 감소하여, 시작하였고, 2007년부터는 정상성비를 보이고 있으며, 2011년 이후 평균 105.3명 수준임(표 1-1)

〈표 1-1〉 출생 주요 지표(2000~2022)

(단위 : 만명, 가입여자 1명당, 세, 여아 1백명당)

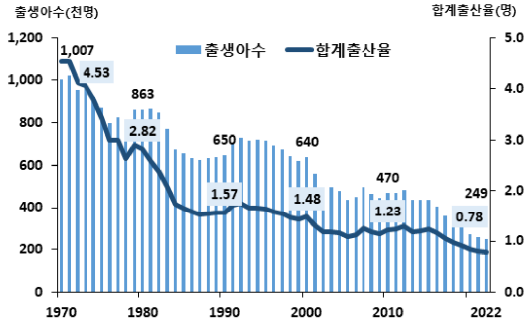
구분	2000	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
출생아	64	47	47	48	44	44	44	41	36	33	30	27	26	25	23
합계출산율	1.48	1.23	1.24	1.30	1.19	1.21	1.24	1.17	1.05	0.98	0.92	0.84	0.81	0.78	0.72
평균출산연령	29.0	31.3	31.4	31.6	31.8	32.0	32.2	32.4	32.6	32.8	33.0	33.1	33.4	33.5	33.0
출생성비	110.1	106.9	105.7	105.7	105.3	105.3	105.3	105.0	106.3	105.4	105.5	104.8	105.1	104.7	106.7

자료 : 통계청 보도자료(2023.12.14.). 장래인구추계(2022~2072년).

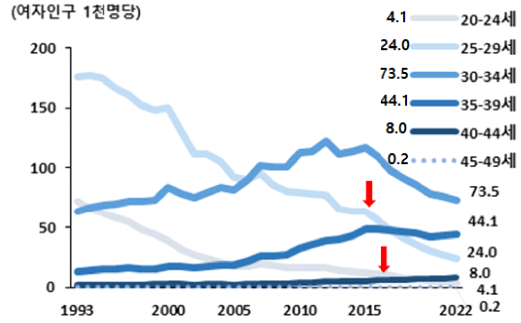
통계청(5월기준). 2023년 신생아 출생현황.

통계청. 2023년 인구동향 조사 출생·사망통계.

[그림 1-1] 출생아수 및 합계출산율 (1970~2022)



[그림 1-2] 연령별 출산율(1993~2022)

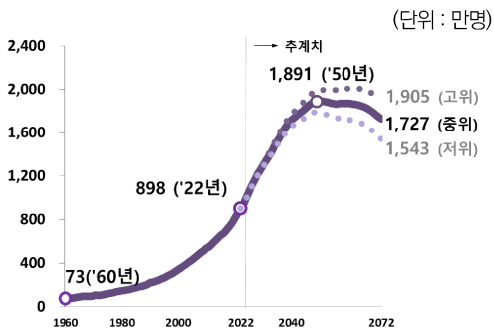


자료 : 통계청 보도자료(2023.12.14.). 장래인구추계(2022~2072년).

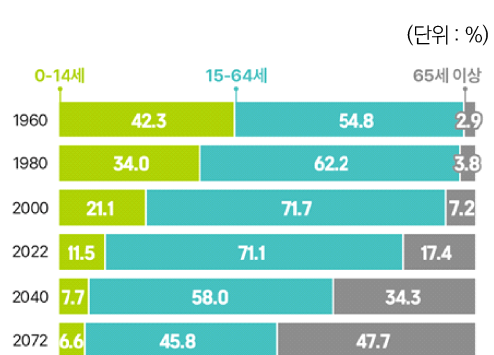
[고령인구]

- 65세 이상 고령인구를 추이해 보면, 2025년에 1,000만 명을 넘고, 2050년 1,891만 명 (40.1%)까지 증가 후 감소하여, 2072년 1,727만 명(47.7%)에 이를 것으로 전망 됨(그림 1-4)
- 2022년 65세 이상 고령인구는 2022년 898만 명(17.4%)에서 2025년에 1,000만명을 넘어, 2050년 1,891만 명(40.1%)을 정점으로 감소하여 2052년 1,886만명(40.8%)에 이를 전망(그림 1-3)
- 고령인구 구성비는 2022년 17.4%에서 빠르게 증가하여 2025년 20%, 2036년 30%, 2050년 40%를 넘어설 전망

[그림 1-3] 고령인구(1960~2072)



[그림 1-4] 연령계층별 인구구성비(1960~2072)



자료 : 통계청 보도자료(2023.12.14.). 장래인구추계(2022~2072년).

- 특히, 인구의 고령화는 고령자 돌봄에 대한 장기요양서비스 대상자의 증가, 장기적인 서비스의 확대, 서비스의 질적 향상 등 구조적이며 기능적인 역할에 대한 관심이 확대되고 있음
- 국내 장기요양기관 및 인력 현황을 살펴보면, 재가시설 21,334개소, 시설 6,150개소, 통합재가서비스 31개소로 운영되고 있고, 장기요양기관 수는 2021년 대비 재가시설 3.8% 증가, 시설은 2.7% 증가함
- 인천은 2019년 재가시설은 1,131개소에서 2022년 1,237개소로 106개소로 증가했고, 시설은 2019년 398개소에서 485개소로 87개소가 증가함(표 2-35)
- 2023년 연도 말 기준으로 국내 장기요양 관련 현황을 살펴보면, 의료보장인구 52,970천명 중 65세 이상 인구 9,859천명임(표 1-2)

〈표 1-2〉 연도별 국내 장기요양 관련 현황(2015~2022)

(단위: 천명)

구 분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
의료보장	52,034	52,273	52,427	52,557	52,880	52,871	52,929	52,932	52,970	
건강보험	소계	50,490	50,763	50,941	51,072	51,391	51,345	51,412	51,410	51,453
	직장	36,225	36,675	36,899	36,990	37,227	37,150	37,180	36,633	36,365
	지역	14,265	14,089	14,042	14,082	14,164	14,195	14,232	14,777	15,089
의료급여	118	112	110	95	96	91	87	84	80	
기초	1,425	1,398	1,376	1,390	1,393	1,435	1,430	1,438	1,437	
65세 이상	의료보장	6,719	6,940	7,311	7,612	8,003	8,480	8,913	9,377	9,859
	건강보험	6,222	6,445	6,806	7,092	7,463	7,904	8,320	8,751	9,216
	의료급여	44	42	42	40	42	41	41	40	40
	기초	451	453	463	479	498	535	552	585	603

자료: 국민건강보험. 2023 노인장기요양보험통계연보.

주1) 각 수치는 반올림 값으로 '계'와 일치하지 않을 수 있음.

2) 기초 - 의료급여법 제3조 '국민기초생활보장법'에 의한 수급권자(국민기초 1,2종 및 군입대자 사회복지시설 입소자 포함).

3) 의료급여 - 의료급여법 제3조 '국민기초생활보장법'을 제외한 '재해구호법', '의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률' 등에 의한 의료급여 수급권자 ※ 2017년부터 군입대자의 분류를 의료급여에서 기초로 변경.

□ 돌봄에 대한 정부의 제도적 장치

- 2008년 7월, 노인장기요양보험제도의 시행 이후 공식적인 요양서비스가 제공되고 있음. 본격적인 제도의 실행 이후 16년간 노인돌봄을 위한 장기요양기관과 종사자의 규모는 점진적으로 확대되고 있으며, 그에 따른 종사자의 근무환경 및 고용안전성에 대한 관심 역시 집중되고 있는 실정임

- 2023년 연도말 기준으로 요양보호사 610,069명, 사회복지사 39,449명, 간호사 34,385명, 간호조무사 15,967명
- 2022년 대비 요양보호사 8.1% 증가, 사회복지사 6.7% 증가, 간호사 13.0% 증가, 간호조무사 5.6% 증가(표 1-3)

〈표 1-3〉 국내 장기요양기관 인력 현황

(단위: 명)

	구 분	2018	2019	2020	2021	2022	2023
계	사회복지사	22,305	26,395	30,268	33,736	37,027	39,499
	의사(계약의사포함)	2,210	2,358	2,312	2,349	2,368	2,400
	간호사	2,999	3,312	3,504	3,645	3,881	4,385
	간호조무사	10,726	12,054	13,221	14,196	15,118	15,967
	치과위생사	10	7	14	12	16	7
	물리치료사	2,122	2,350	1,551	1,636	1,792	2,029
	작업치료사	-	-	1,007	1,088	1,182	1,235
	요양보호사	379,822	444,525	450,970	507,473	564,243	610,069
재가	영양사	1,132	1,131	1,136	1,147	1,138	1,229
	사회복지사	16,314	19,610	22,642	25,509	28,121	30,002
	의사(계약의사포함)	112	104	99	88	81	71
	간호사	1,584	1,793	1,940	2,100	2,275	2,620
	간호조무사	3,671	4,567	5,185	5,589	6,035	6,209
	치과위생사	10	7	14	12	16	6
	물리치료사	294	361	280	297	336	382
	작업치료사	-	-	127	144	151	170
시설	요양보호사	319,498	377,726	381,359	434,041	486,523	522,996
	영양사	58	69	72	77	82	111
	사회복지사	6,052	6,831	7,685	8,294	9,000	9,589
	의사(계약의사포함)	2,179	2,324	2,283	2,322	2,340	2,373
	간호사	1,472	1,582	1,623	1,594	1,660	1,824
	간호조무사	7,806	8,301	8,932	9,495	9,987	10,569
	치과위생사	-	0	0	0	0	1
	물리치료사	1,937	2,114	1,357	1,429	1,543	1,730
시설	작업치료사	-	-	919	988	1,073	1,103
	요양보호사	68,216	73,082	76,011	79,799	85,053	94,379
	영양사	1,080	1,067	1,069	1,075	1,064	1,128

자료: 국민건강보험. 2022, 2023 노인장기요양보험통계연보.

주 1) 종사자 수는 각 연도 말일(12.31.) 지자체 인력신고 등록기준 자료.

2) 각 직종 내 중복 인원 제거(의사+계약의사, 물리+작업치료사, 요양보호사1급+2급) 요양보호사 자격유예자 제외.

3) 계는 급여종류별 중복 제거.

4) 2020년부터 물리, 작업치료사 항목 분리, 2019년 이전은 물리치료사 항목에 작업치료사 포함.

- 장기요양보험제도 실시 이후 장기요양요원은 저임금, 높은 노동 강도, 사회적 저평가 등으로 근무만족도가 높지 않고 이직률이 높아 고용불안과 처우 개선 방안 마련이 시급함(강은나 외, 2019; 김진희·김경신, 2019)을 제기함
- 또한, 돌봄 노동의 저평가는 돌봄을 제공하고 있는 노동자에 대한 무시로 표출될 수 있으며, 돌봄 노동자의 인권 불인정을 초래할 수 있는 것으로 나타남(김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019)
- 노인장기요양보험제도 이후 공식적인 요양서비스를 제공하는 종사자들의 근무환경과 고용안정성, 인권, 안전 및 보호, 건강 등과 관련한 다양한 분야 전반에 열악함과 취약한 현안 발생에 대한 지적이 지속됨
- 이에, 정부는 2016년 「노인장기요양보험법」 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등)5항에 장기요양요원의 처우를 개선하고 양질의 요양서비스가 제공될 수 있도록 규정함

□ 인천광역시 장기요양 추진 동향

- 인천광역시는 2017년 12월, 인천고령사회대응센터를 출범하면서 ‘돌봄종사자지원팀’을 구성하여 장기요양요원인 요양보호사의 처우를 지원하는 업무를 추진함. 이후 2021년 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」를 제정하고, 같은 해 7월 ‘인천광역시 장기요양요원지원센터’를 개소하여 장기요양 종사자를 위한 지원 서비스를 제공하고 있음
- 인천광역시장기요양요원지원센터 개소 및 추진 사업 : 4명(센터장 포함/ 2024년 업무 기준)
 - 역량강화 사업 : 직군별 역량강화교육
 - 권익향상 사업 : 노무상담, 권리수첩, 노무가이드북
 - 인식개선 사업 : 캠페인, 공모전, 어울림마당
 - 건강증진 사업 : 1:1심리지원, 노무상담, 집단프로그램, 독감예방접종지원
- 국내 장기요양요원지원센터 설치 및 운영현황을 살펴보면, 광역센터와 권역센터(기초지방자치단체 자체 설치 포함)로 구분되며, 광역센터는 서울특별시가 2013년 어르신돌봄종합지원센터(광역센터, 서부지역 담당)를 개소하였고, 이후 서남·동북·동남지역을 담당하는 권역센터가 별도 설치되었음, 권역센터는 수원시가 2009년 수원시장기요양지원센터를 전국 최초로 설립하였음

- 광역센터가 설치된 지역은 서울, 경기, 인천, 강원, 대전, 광주, 전남, 전북, 울산, 제주이며, 경남은 광역센터는 없지만 중부권·동부권·서부권 돌봄노동자지원센터가 권역센터의 기능을 담당하고 있음(표 1-4)

〈표 1-4〉 국내 장기요양요원지원센터 설치·운영 현황

구분	센터명	설립년도	운영
광역센터	서울특별시어르신돌봄종사자종합지원센터	2013	보건복지지원연구원
	경기도장기요양요원지원센터	2021	경기도사회서비스원
	인천장기요양요원지원센터	2021	인천광역시사회서비스원
	강원도장기요양요원지원센터	2021	강원도사회서비스원
	대전광역시장기요양요원지원센터	2023	대전광역시사회서비스원
	광주광역시장기요양요원지원센터	2023	광주광역시사회서비스원
	전라남도장기요양요원지원센터	2024	전라남도사회서비스원
	전라북도장기요양요원지원센터	2022	전라북도사회서비스원
	울산광역시장기요양요원지원센터	2022	울산광역시 복지가족진흥 사회서비스원
	제주특별자치도장기요양요원지원센터	2024	제주특별자치도사회복지협의회
권역센터	서남어르신돌봄종사자지원센터	2016	나눔돌봄사회적협동조합
	동남어르신돌봄종사자지원센터	2017	보건복지지원연구원
	동북어르신돌봄종사자지원센터	2017	서울동북여성민우회
	수원시장기요양지원센터	2009	수원도시공사
	부천시장기요양요원지원센터	2021	부천의료복지사회적협동조합
	이천시장기요양요원지원센터	2021	이천시노인종합복지관 부설
	경상남도중부권돌봄노동자지원센터	2020	경남고용복지센터
	경상남도동부권돌봄노동자지원센터	2021	장유대성복지재단
	경상남도서부권돌봄노동자지원센터	2021	신수여성회

자료: 각 센터 홈페이지 참고문헌 참조. (검색일: 2024-07-14).

2. 추진 근거

□ 「노인장기요양보험법」

제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) ① 국가 및 지방자치단체는 노인이 일상생활을 혼자서 수행할 수 있는 온전한 심신상태를 유지하는데 필요한 사업(이하 “노인성질환예방사업”이라 한다)을 실시하여야 한다.

② 국가는 노인성질환예방사업을 수행하는 지방자치단체 또는 「국민건강보험법」에 따른 국민건강보험공단(이하 “공단”이라 한다)에 대하여 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.

③ 국가 및 지방자치단체는 노인인구 및 지역특성 등을 고려하여 장기요양급여가 원활하게 제공될 수 있도록 적정한 수의 장기요양기관을 확충하고 장기요양기관의 설립을 지원하여야 한다.〈개정 2018. 12. 11.〉

④ 국가 및 지방자치단체는 장기요양급여가 원활히 제공될 수 있도록 공단에 필요한 행정적 또는 재정적 지원을 할 수 있다.

⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로

노력하여야 한다.<신설 2016. 5. 29.>

⑥ 국가 및 지방자치단체는 지역의 특성에 맞는 장기요양사업의 표준을 개발·보급할 수 있다.<신설 2018. 12. 11.>

제6조의2(실태조사) ① 보건복지부장관은 장기요양사업의 실태를 파악하기 위하여 3년마다 다음 각 호의 사항에 관한 조사를 정기적으로 실시하고 그 결과를 공표하여야 한다.

1. 장기요양인정에 관한 사항
2. 제52조에 따른 장기요양등급판정위원회(이하 “등급판정위원회”라 한다)의 판정에 따라 장기요양급여를 받을 사람(이하 “수급자”라 한다)의 규모, 그 급여의 수준 및 만족도에 관한 사항
3. 장기요양기관에 관한 사항
4. 장기요양요원의 근로조건, 처우 및 규모에 관한 사항
5. 그 밖에 장기요양사업에 관한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항

② 제1항에 따른 실태조사의 방법과 내용 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.[본조신설 2016. 5. 29.]

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>).

□ 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」

- 증가하는 돌봄의 수요만큼 직접적인 돌봄을 제공하는 장기요양요원의 근무환경과 처우를 개선하여 돌봄에 대한 사회적 복지를 증진하여 지위를 향상시키기 위한 노력을 관련 조례를 제정하여 규정함

제3조(시장의 책무) 인천광역시시장(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 노력하여야 한다.

제4조(실태조사 등) ① 시장은 3년마다 인천광역시 관내 장기요양요원의 근로환경 및 처우 등에 관한 실태를 조사하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

③ 시장은 장기요양요원의 처우개선과 복지증진을 위하여 법 제6조제2항에 따른 세부시행계획 수립 시 실태조사 결과를 반영하여야 한다.

제5조(처우개선 사업 등) 시장은 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 장기요양요원의 근로환경 향상을 위한 사업
2. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사, 연구 사업
3. 장기요양요원의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업
4. 그 밖에 장기요양요원의 복지 증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」.

3. 선행연구 검토

- 정부차원에서 추진하는 장기요양 실태조사는 관련 제도 도입 이후 2019년 제1차 조사가 진행되었고, 2022년 제2차 조사가 진행되어 3년 주기로 조사가 수행되고 있음
- 지자체(경기, 제주 등) 단위로 장기요양요원 처우개선을 위한 관련 조사 연구가 추진되고 있으며, 인천의 경우 2017년 장기요양요원지원센터 출범과 2020년 인천사회서비스원 설립 등 지역사회 내 관련 기관 운영에 따른 연구조사의 인프라가 조성됨
 - 2018년 이후 인천 지역 내 연구기관을 통해 총 8건에 해당하는 연구 조사된 결과가 발표되었고, 정책적인 제안 사항이 반영될 수 있도록 추진 중임(표 1-5)

〈표 1-5〉 인천광역시 장기요양 관련 연구 현황

구분	내용
1 인천광역시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안 하석철·양지훈 (2018)	[목적] 인천광역시 장기요양기관에 소속되어 장기요양서비스를 제공하는 요양보호사의 근로 실태와 지원 욕구 등을 확인하여 요양보호사 지원 방안 모색 [방법] : 설문조사 506명 [정책적 함의] : 고용안정 및 저임금 개선 - 요양보호사 유형의 세분화 및 전문화(치매전문요양보호사, 요양지도사), 공공장기요양기관 설립, 직무(보수)교육 참여자에 대한 대체인력 활용, 표준화되고 세분화된 임금명세서 개발 및 보급 : 전문성 강화 - 추가 자격 취득 방안, 신규 및 재취업 요양보호사 내향 현상 중심 교육 제공, 재가요양보호사 업무 표준화 및 매뉴얼 개발, 요양보호사 유형에 맞는 맞춤형 정책과 프로그램 고려, 재가요양보호사 전문성 보호를 위한 사회적 인식 제고, 직무(보수)교육 의무화 및 대상자 확대를 위한 제도 개선 점검, 보수교육에 대한 법적 근거 마련 및 관리 기관 설정, 요양보호사 상호지원 네트워크 구축, 교육 시 직무 연관성 강화 및 전문성 인식을 위한 프로그램 등 교육 내용 포함, 직무(보수)교육 촉진 유인제 마련 : 보호 및 지원 - 서비스 대상자 및 가족 대상 교육 제공, 요양서비스바른이용서약서 활용, 잦은 요양보호사 변경 서비스 대상자 공적 영역 개입 필요, 전문상담 자원 연계 지원 기관 필요로 시, 민간, 전문기관 간 거버넌스 요구, 매뉴얼 제작 및 배포, 사회적 캠페인, 질환 예방 및 업무 연관성 증명 자료 확보 자원, 건강장애 예방교육 실시
2 인천광역시 요양보호사 경력개발 : 노인을 위한 지역사회 통합돌봄 김수진·권미애· 조수현(2019)	[목적] 인천광역시에서 제도적으로 추진되고 있는 노인돌봄정책을 분석하여 단·중·장기적 대비를 위한 기초 자료 제공 [방법] : 2018년 secondary data 506명 분석, 정성 19명 [정책적 함의] : 요양보호사의 전문성 강화(요양지도사 근로환경 개선, 교육프로그램 강화) : 지역사회 통합돌봄(서비스 이용자 확대와 사각지대 축소, 돌봄인력 확보) : 요양지도사 제도 도입

구분		내용
3	<p>인천광역시 요양보호사의 인권침해 경험 실태 및 지원방안</p> <p>하석철·김제희 (2020)</p>	<p>[목적] 인천광역시 요양보호사의 인권 침해 실태를 통해 예방 및 재발을 방지할 수 있는 정책적 제언 제시</p> <p>[방법] : 2018년 secondary data 506명 분석, 정성 14명</p> <p>[정책적 함의] : 요양보호사 처우개선 및 보호를 위한 조례 제개정 : 정신건강증진 및 스트레스 완화 서비스 : 전문성 향상 및 권리 보호를 위한 교육 강화 : 요양보호사를 위한 공적체계 강화 및 고위험 대상자 관리 방안 개발 : 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발 : 사회적 인식개선 캠페인</p>
4	<p>인천광역시 요양보호사 교육기관 적정규모 추계 연구</p> <p>하석철·김제희 (2021)</p>	<p>[목적] 요양보호사 교육기관의 적정규모를 산출하여 효율적인 관리 방안 모색과 요양보호사와 요양보호사 교육기관의 전문성 제고 도모</p> <p>[방법] : 전국 및 장기요양 통계자료 분석</p> <p>[정책적 함의] : 장기요양요원지원센터를 통한 유휴 요양보호사 복귀 지원 : 지역적 특성을 반영한 종합재가센터 확충 및 지원 : 교육기관의 관리·감독 강화 : 교육기관 인증제 도입</p>
5	<p>돌봄서비스 종사자 처우개선 연구 : 재가장기요양요원</p> <p>권혜영·이웅· 이현민(2021)</p>	<p>[목적] 재가장기요양요원 근로현황 및 실태 파악을 위한 기초자료 수집으로 처우개선을 위한 정책방안 제시</p> <p>[방법] : 대면조사 408명, 초점집단인터뷰 7명</p> <p>[정책적 함의] : 장기요양요원 처우개선 조례 개정 : 민·관·학 거버넌스 구축 : 주요 이해관계자 혹은 주체별 역할 명확화 및 이해 필요 : 영역별 세부 실행과제 - 대체인력지원사업 대상자 확대, 쉼터 확대, 활동지원사와 이용자 가족간 의사소통 교육 및 정책네트워크 체계 마련, 맞춤형 교육교재 및 커리큘럼 개발, 법 개정을 통한 보수교육 의무화, 교육참여 시 근로시간 인정 및 교육비 지원 제도 확대, 고충상담, 휴식지원 등 건강관리 프로그램 지원사업 확대, 산재예방 가이드라인 및 노무지원 체계 마련</p>
6	<p>돌봄서비스 종사자 처우개선 연구 : 장애인활동지원사</p> <p>권혜영·이웅· 손가현(2021)</p>	<p>[목적] 인천광역시 장애인활동지원사 근로현황 및 실태 파악을 위한 기초자료 수집 및 처우개선을 위한 정책방안 제시</p> <p>[방법] : 우편조사 134명, 초점집단인터뷰 5명</p> <p>[정책적 함의] : 장애인활동지원사 처우개선을 위한 조례 제정 : 민·관·학 장애인활동지원사 거버넌스 구축 : 주요 이해관계자 혹은 주체별 역할 명확화 및 이해 필요</p>
7	<p>돌봄서비스 종사자 처우개선</p>	<p>[목적] 인천광역시 돌봄 노동자 권리보장 및 처우개선 기본계획 수립을 위한 기초자료 제공을 위한 데이터 구축</p>

구분		내용
8	연구 : 노인맞춤돌봄 서비스 종사자 권혜영·서윤정·임아리·민구홍 (2023)	[방법] : 온라인 조사 정량 981명, 초점집단면접조사 16명(일반 및 중점서비스 사회복지사 그룹, 특화서비스 사회복지사 그룹, 생활지원사 그룹) [정책적 함의] : 민·관·학 거버넌스 구축 : 이해관계자 혹은 주체별 역할 명확화 및 이해 필요 : 단기(1년 이내), 중기(3년 이내), 장기(5년 이내) 실행과제 제시 - 근로환경(고용안정, 업무, 급여 및 수당, 기타), 권리증진, 전문성 강화, 건강원 강화
	장기요양요원 감정노동 실태조사 양지훈·정세운 (2023)	[목적] 재가요양보호사 및 방문간호사의 감정노동과 인권침해에 대한 실태 파악, 감정노동으로 인한 재가급여 장기요양요원의 건강장해를 예방하고 사후 조치 방안 마련을 위한 기초자료 생산 [방법] : 온라인, 우편, 전화조사 병행 실시로 721명 설문조사, 인터뷰 조사 6명 [정책적 함의] : 인천광역시 예방 및 조치 지원 - 인식개선 사업 확대, 인권침해 가이드라인 마련, 교육 및 상담 영역 확대 : 중앙정부 예방 및 조치 지원 - 인권침해 모니터링 지원 사업, 감정노동에 대한 전문 지원인력 활용, 서비스 전달체계의 공영화 확대 및 인센티브제도 도입

- 이와 같이 지속적인 돌봄 분야에 대한 연구조사의 결과를 지역사회에서 산출하고, 주기적인 실태에 대한 파악과 현황을 살펴 양질의 장기요양 서비스가 제공되고, 종사자의 근로환경이 개선 될 수 있도록 제1차 장기요양요원 실태조사 연구가 추진되는 계기가 마련됨
- 최근 타시도에서도 장기요양요원 처우개선에 대한 이슈가 확대되면서 실태조사에 대한 연구결과가 발표되고 있음. 이에, 정부에서 추진된 제2차 장기요양 실태조사와 제주와 경기 지역에서 수행된 장기요양요원 실태조사 연구의 결과를 <표 1-6>과 같이 살펴봄

<표 1-6> 국내 타시도 장기요양요원 실태조사

구분		내용
1	제주특별자치도 장기요양요원 처우개선을 위한 실태조사 및 지원방안 연구 공선희·부유빈·최예슬(2021)	[목적] 제주지역 장기요양인력의 근무환경과 처우실태를 종합적으로 파악하고 직업안전성을 위한 처우개선 방안 제안 [방법] : 정량조사 대상 - 총 670명(요양보호사 461명, 사회복지사 137명, 간호/조무사 53명, 물리/작업치료사 19명)/ 설문조사(면접) [정책적 함의] : 장기요양요원 처우개선 지원계획 수립 : 장기요양요원 인건비 가이드라인 마련

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> : 처우개선비, 교통비 지급 확대 : 대체인력 파견 지원 : 언어폭력이나 신체폭력 등에 대한 실질적 매뉴얼 개발 : 근골격계 질환 발생 및 사고 발생 예방 : 전문성 강화를 위한 교육기회 및 교육시간 보장 : 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선 : 장기요양인력의 성별 불균형 해소 : 장기요양요원지원센터의 설립 필요
2	<p>경기도 장기요양요원 실태조사</p> <p>유병선·박봉길· 박호진·임주왕· 김주연(2022)</p> <p>[목적] 경기도 장기요양기관에 근무하는 장기요양요원의 근로환경을 전방위적으로 조사하여 분석함. 이를 통해 정기적인 장기요양요원의 근무환경을 파악하고, 지원하기 위한 정책과제 개발의 기초자료로 활용</p> <p>[방법]</p> <ul style="list-style-type: none"> : 정량조사 대상 - 총 511명(요양보호사 141명, 사회복지사 300명, 치료직근 70명/시설 342명, 재가 169명) : 설문조사(면접) <p>[정책적 함의]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 장기요양보험 제도 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 장기 근무를 위한 경력자 비율 적용 인건비 지출 - 성별 연령구조 개선 계획 - 직무(보수)교육과 역량강화를 위한 교육과 훈련체계 재정비 2) 경기도의 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 근로조건에 대한 교육 필요 - 인권침해 발생 시 구제 및 업무상 재해 발생 시 지원체계 마련 - 장기요양요원에 대한 인권존중 문화 형성 - 업무 능력 향상을 위한 실질적인 교육 프로그램 개발 및 보급
3	<p>2022년 장기요양 실태조사</p> <p>이윤경·이선희· 강은나·김세진· 남궁은하·최유정 (2022)</p> <p>※ 2019년 이후 3년마다 정기적으로 조사 진행, 두 번째 실태조사</p> <p>[목적] 노인장기요양보험 수급자와 가족, 급여 제공기관 및 인력의 현황과 다양한 욕구에 대한 종합적인 파악과 노인장기요양 제도의 지속적인 발전을 위한 정책 수립의 기초자료 제공</p> <p>[방법]</p> <ul style="list-style-type: none"> : 정량조사 대상 - 수급자와 가족(4,423명), 장기요양기관(1,953개소), 장기요양요원(4,302명) : 설문조사(면접 + 인터넷 + 전화) <p>[정책적 함의]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 재가 이용 확대 정책 제언 <ul style="list-style-type: none"> : 재가급여의 다양화 : 재가거주자 안전 주거편의 및 안전장치 확대 : 재가 거주자 의료서비스 접근성 향상을 위한 정책적 노력 요구(방문간호 확대) : 1인 가구 수급자 재가 지원방식 개편 : 재가 거주 수급자 기능 약화 예방을 위한 정책적 접근 필요 (서비스 강화, 자립생활 지원, 복지용구 급여화 등) 2) 서비스 질 향상을 위한 정책 <ul style="list-style-type: none"> : 인센티브 제도 도입, 우수시설 기관 평가 가점부여 등 : 고품질 서비스에 대한 비급여 방식 확대

구분	내용
	3) 장기요양보험과 가족돌봄(비공식 돌봄)의 공생 정책 추진 : 가족인 요양보호사 제도 개편 4) 장기요양수급자의 인권 보장 정책 : 장기요양수급자의 인권 보장을 위한 정책적 노력 요구(장기요양요원, 수급자) : 장기요양요원 인권 교육(인권 감수성 증진), 노인학대의 적극적 신고자로서의 기능 제도화 5) 장기요양요원 공급 확대 정책 : 장기요양의 인력 확대 정책 필요(업무 강도 감소, 기술 활용 등) 6) 장기요양요원의 고용 안정화 및 인권 보장 : 시간제 계약직 형태의 한계로 제도적 보상체계 마련 필요 : 노동자의 권리 옹호 및 지원 체계 구축 : 장기요양요원지원센터의 지속적인 확대

4. 연구 목적

- 인천광역시 장기요양요원 실태조사를 통해 근로환경과 처우에 대한 기초 현황 자료를 생산하며, 개선 사항에 대한 정책제언을 모색함
- 돌봄종사자들의 낮은 임금수준, 열악한 노동환경, 빈약한 복지혜택, 잦은 이직률에 따른 업무공백과 인력난 등 산재한 이슈에 대한 전반적인 개선안을 적극적이며 실행적인 관점에서 점검하여 대안을 제시하고자 함
- 정부의 기본계획과 인천광역시 실태조사를 기반으로 인천광역시 관련 부서의 세부시행계획 수립 및 정책 사업 이행 시 기초 참고자료로 활용함

제2절 연구 내용 및 방법

1. 문헌 및 자료 고찰

- 정부 장기요양 실태조사 및 타시도 장기요양요원 실태조사 자료 검토
- 정부 및 인천광역시 정책자료 외 행정통계 현황 분석
- 학위 및 학술논문, 국책 및 지자체 기관 연구보고서, 단행본, 통계청 및 각종 행정자료, 인천광역시 노인정책과 업무 내부자료 등 검토

2. 실태조사

- 정량조사
 - 조사대상: 인천광역시 장기요양요원
 - 조사방법: 면접 또는 온라인조사
 - 조사내용: 인천광역시 장기요양요원 근로환경 및 고용현황 조사
 - 표 본 수: 300명(유효 표본 수)
(요양보호사(80%), 사회복지사(10%), 간호(조무)사(5%), 물리·작업치료사(5%))
 - ※ 인천광역시 관련 부서 요구 및 지침에 따른 표본 비율 반영
- 정성조사
 - 조사대상: 인천광역시 장기요양요원, 학계 및 연구기관 전문가 등
 - 조사방법: 정성조사(1:1 심층면접 인터뷰)
 - 조사내용: 인천광역시 장기요양요원 근로환경의 문제점 및 처우개선 방안
 - 표 본 수: 총 10명
요양보호사(4명), 사회복지사(2명), 간호(조무)사(2명), 물리·작업치료사(2명)

3. 연구 추진 단계

〈표 1-7〉 연구추진 단계

설계 및 논리	의의	필요성	
	<ul style="list-style-type: none"> 인천광역시 관련 조례 제정 이래(2021) 장기요양요원 대상 실태조사 첫 실시 전방위적인 인천광역시 장기요양요원의 근로환경 및 처우개선 계획을 위한 기초자료 생산 	<ul style="list-style-type: none"> 인구 고령화로 증가하는 돌봄수요와 올바른 돌봄 환경 조성을 위한 대응방안 마련 절실 돌봄 현장의 척박한 근로환경 개선과 처우상태, 부정적인 인식 등에 대한 점진적인 개선 환경 조성 요구 	
↓			
추진방법			
<ul style="list-style-type: none"> 자료 수집 및 분석 : 행정통계, 연구보고서, 학위 및 학술논문, 보도자료, 인천광역시 내부자료 등 의견수렴 : 담당부서 공무원, 각계 전문가, 현장 관계자, 시설 이용대상자 등 착수보고회 및 연구계획 수립 			
↓			
조사 및 분석	논의 배경	조사	조사 결과 분석
	<ul style="list-style-type: none"> 문헌 및 조사 자료 : 선행연구, 행정통계 등 정부 조사 실태 자료 : 인천광역시 관내 조사 실태 자료 	<ul style="list-style-type: none"> 정량(성)조사 : 현황·수요조사, 인터뷰 의견조사 : 자문(전문가, 기관 관계자, 보고회 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 현황·수요도 및 의견조사 결과 분석 시사점 도출 정책적 제언 방향 구성
↓			
추진방법			
<ul style="list-style-type: none"> 행정통계, 연구보고서, 학위 및 학술논문, 보도자료, 인천광역시 내부자료, 관련 사이트, 타시도 사례 등 현황·수요 및 의견조사 : 인천광역시 장기요양요원 현황·수요조사, 자문회의, 보고회, 인터뷰 등 의견 수렴 반영 타당성 및 객관성 확보를 위한 보고회 실시 및 연구평가 실시 			
↓			
제언	정책적 제언		
	인천광역시 장기요양요원 근로환경 및 처우개선을 위한 정책 제언		

2

장기요양요원 관련 제반 현황

- 제1절 장기요양요원 관련 법률 및 정책
- 제2절 선행연구 조사 및 분석
- 제3절 장기요양 관련 현황
- 제4절 요약 및 소결

제2장 장기요양요원 관련 제반 현황

제1절 장기요양요원 관련 법률 및 정책

1. 장기요양요원의 정의 및 범위

□ 정의

- 장기요양요원은 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 사람을 의미함¹⁾(표 2-1)
 - 장기요양요원은 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무사)사, 물리치료사 또는 작업치료사 등 공인된 자격(자격증 또는 면허증)을 보유하고 장기요양기관²⁾에 고용되어 65세 이상 노인 또는 65세 미만이라도 치매·뇌혈관성질환 등 대통령령³⁾으로 정하는 노인성질환을 가진 사람을 대상으로 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 사람을 지칭함
 - 유사 직종인 간병인⁴⁾, 장애인활동 지원에 관한 법률에 따른 활동지원인력⁵⁾, 자원봉사활동 기본법에 따른 자원봉사자⁶⁾와는 구분됨

□ 범위 및 배치기준

- 구체적인 장기요양요원 인력의 범위는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사이며⁷⁾, 시설 유형에 따라서 그 범위를 정하고 있음⁸⁾(표 2-1)

1) 「노인장기요양보험법」 제2조 제5호.

2) 장기요양기관은 재가급여 또는 시설급여를 제공하는 기관으로(「노인장기요양보험법」 제2조 제4호), 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지시설과 동법 제 38조에 따른 재가노인복지시설로 구분됨.

3) 「노인장기요양보험법 시행령」 제2조에 따른 별표1.

4) 간병인 활동을 위한 직업 자격이나 조건이 표준화되어 있지 않음.

5) 장애인활동 지원에 관한 법률 제2조 제7호에 따른 “활동지원인력”이란 활동지원기관에 소속되어 수급자에 대한 활동지원급여를 수행하는 사람을 의미함.

6) 자원봉사활동 기본법 제3조에 따른 자원봉사자는 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 하는 사람을 의미함.

7) 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시.

8) 노인장기요양보험법 시행령 제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위).

〈표 2-1〉 장기요양요원의 범위

시설 구분	장기요양요원
노인요양시설	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사, 요양보호사
노인요양공동생활가정	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사, 요양보호사
주간보호	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사, 요양보호사
단기보호	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사, 요양보호사
방문요양	요양보호사, 사회복지사
방문목욕	요양보호사
방문간호	간호(조무사), 치과위생사

자료: 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의2 참고 재구성.

- 「노인복지법」에 따른 직원 배치기준은 노인의료복지시설과 재가노인복지시설로 구분됨(표 2-2, 2-3)
- 노인의료복지시설의 직종은 시설의장, 사무국장, 사회복지사, 의사 또는 계약의사, 간호사 또는 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사, 요양보호사, 사무원, 영양사, 조리원, 위생원, 관리인이며, 재가노인복지시설은 시설장, 사회복지사, 간호사 또는 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사, 치과위생사, 요양보호사, 사무원, 조리원, 보조원(운전자) 등으로 구분됨

〈표 2-2〉 노인의료복지시설의 직원 배치기준

시설별	직종별	시설의 장	사무 국장	사회 복지사	의사 또는 계약 의사	간호사 또는 간호 조무사	물리 치료사 또는 작업 치료사	요양 보호사	사 무 원	영 양 사	조 리 원	위 생 원	관 리 인
노인 요양 시설	입소자 30명 이상	1명	1명 ¹⁾	1명 ²⁾	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 ³⁾	입소자 2.3명당 1명 ⁴⁾	1명 ⁵⁾	1명 ⁶⁾	입소자 25명당 1명	1명 ⁷⁾	1명 ⁸⁾
	입소자 30명 미만 10명 이상	1명	1명		1명	1명	-	입소자 2.3명당 1명 ⁹⁾			1명		
노인요양공동생활가정		1명			-	1명		입소자 3명당 1명 ¹⁰⁾					

자료: 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>), 「노인복지법」 시행규칙 별표4.

- 주1: 입소자 50명 이상인 경우로 한정함.
- 주2: 입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가.
- 주3: 입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가.
- 주4: 치매전담실은 2명당 1명.
- 주5: 입소자 50명 이상인 경우로 한정함.
- 주6: 1회 급식인원이 50명 이상인 경우로 한정함.
- 주7: 입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가.
- 주8: 입소자 50명 이상인 경우로 한정함.
- 주9: 치매전담실은 2명당 1명.
- 주10: 치매전담형은 2.5명당 1명.

〈표 2-3〉 재가노인복지시설의 직원 배치기준

구분	시설장	사회 복지사	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	치과 위생사	요양 보호사	사무원	조리원	보조원 (운전사)
방문요양	1명	1명 ¹⁾	-	-	-	15명 이상 ²⁾	-	-	-
방문목욕	1명	-	-	-	-	2명 이상	-	-	-
주·야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 이상		1명 이상 ³⁾	1명 ⁴⁾	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명	-	1명 이상			-	1명	-
단기 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 ⁵⁾	1명 ⁶⁾	1명 이상 ⁷⁾	-	1명	-
	이용자 10명 미만	1명	-	1명	-		-	1명	-
재가노인지원	1명	1명	-	-	-	-	1명	-	-
방문간호	1명	-	1명 이상	-	1명 이상 ⁸⁾	-	-	-	-

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인복지법」 시행규칙 별표9.

주1 : 수급자 15명 이상.

주2 : 농어촌지역의 경우에는 5명 이상.

주3 : 7명당 1명이며, 치매전담실의 경우에는 4명당 1명 이상.

주4 : 이용자 25명 이상.

주5 : 이용자 30명 당 1명.

주6 : 이용자 30명 이상.

주7 : 이용자 4명당 1명 이상.

주8 : 구강 위생을 제공하는 경우로 한정함.

□ 요양보호사

- 요양보호사는 「노인복지법」 제39조의2와 「노인장기요양보험법」 제2조에 근거를 두고 있는 직종으로 2008년 7월 노인장기요양보험제도 시행에 대비하여 종전 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능과 지식수준을 강화하기 위하여 요양보호사 국가자격제도(시·도지사 발급)를 신설함
 - 일정 교육과정 이수자를 대상으로 한국보건의료인국가시험원에서 실시하는 시험에 합격한 사람에게 시·도에서 발급하는 국가전문자격증을 취득한 이후 시설·재가장기요양기관, 노인복지시설 등에 소속되어 요양서비스를 제공함

노인복지법 제39조의2(요양보호사의 직무·자격종의 교부 등)

① 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다.

② 요양보호사가 되려는 사람은 제39조의3에 따라 요양보호사를 교육하는 기관(이하 “요양보호사교육기관”이라 한다)에서 교육과정을 마치고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격하여야 한다.

- ③ 시·도지사는 제2항에 따라 요양보호사 자격시험에 합격한 사람에게 요양보호사 자격증을 교부하여야 한다. 다만, 요양보호사 자격증 교부 신청일을 기준으로 제39조의13에 따른 결격사유에 해당하는 사람에게는 자격증을 교부해서는 아니 된다.
- ④ 시·도지사는 제2항에 따라 요양보호사 자격시험에 응시하고자 하는 사람과 제3항에 따라 자격증을 교부 또는 재교부 받고자 하는 사람에게 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 수수료를 납부하게 할 수 있다.
- ⑤ 요양보호사의 교육과정, 요양보호사 자격시험 실시 및 자격증 교부 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인복지법」.

- ‘2024년 요양보호사 양성지침’에 따른 요양보호사는 일정 기간 교육을 이수하고 합격하여 국가자격을 취득한 자로서 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 전문 인력임
- 통계청 고시 제2017-191호에 따른 ‘제7차 한국표준직업분류’에 따른 요양보호사는 주로 생활 복지시설 또는 재가 서비스를 통해 방문한 가정에서 고령이나 노인성 질환 등을 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 성인에게 신체활동 및 일상생활을 지원하는 사람임⁹⁾
- 요양보호사의 주요 역할(표 2-4)
 - 노인장기요양보험에서 보장하는 급여유형의 범위에서 이루어지며, 세부적인 내용은 「노인 장기요양보험법 시행규칙」 제18조10)에 따른 급여제공기록지(급여 종류별)를 통해 확인할 수 있음
 - 급여제공기록지를 기준으로 노인장기요양요원의 역할은 ‘신체활동지원’, ‘가사 및 일상생활지원’, ‘정서지원, 의사소통’, ‘인지지원(인지관리지원, 인지활동지원)’, ‘방문목욕’, ‘건강 및 간호관리’, ‘기능회복훈련’, ‘시설환경관리’ 등으로 분류할 수 있음
 - 그 중에서 ‘기능회복훈련서비스’와 ‘간호처치서비스’ 등은 해당 분야의 전문적인 교육과 훈련을 받고 자격을 갖춘 자가 제공해야함으로 요양보호사가 단독이나 진적으로 업무를 수행할 수 없음

- 9) 주요 업무는 식사, 목욕, 대소변 처리, 옷 갈아입기, 이동, 체위교환과 산책, 병원동행, 보행훈련 등 간단한 재활훈련과 같은 신체활동과 일상생활을 지원함, 또한 세탁, 물건사기, 식사준비 및 조리지원, 은행 일 등 업무지원을 해주며, 대화 상대가 되어주는 등 기타 심리적 지원을 위한 서비스를 제공함.
- 10) 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등) 장기요양기관은 장기요양급여를 실시한 경우에는 별지 제12호서식부터 별지 제16호서식까지 및 별지 제16호의2서식의 장기요양급여제공기록지에 장기요양 급여 실시내역 등을 기재하고 수급자에게 그 정보를 제공하여야 한다. 이 경우 제공주기와 방법 등 정보제공의 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

〈표 2-4〉 노인장기요양보험 표준서비스 분류

분류	표준서비스 내용
신체활동지원	• 세면 도움, 구강청결 도움, 식사 도움, 몸단장, 옷갈아 입기 도움, 머리감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
가사 및 일상생활지원	• 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
정서지원, 의사소통	• 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
인지지원 (인지관리지원, 인지활동지원)	• 인지행동 변화 관리 등 인지 자극 활동, 일상생활 함께하기
방문목욕	• 입욕준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함) 도움, 지켜보기, 목욕 기계 조작, 욕실 정리 등
건강 및 간호관리	• 관찰 및 측정, 건강관리, 간호관리, 응급서비스
기능회복훈련	• 신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 인지활동형 프로그램, 인지기능향상훈련, 일상생활 동작훈련, 물리치료, 작업치료
시설환경관리	• 침구·린넨 정리, 환경관리, 물품관리, 세탁물관리

자료 : 보건복지부(2024), 2024년 요양보호사 양성 표준교재 p.64 참고.

- 요양보호사는 주된 서비스 제공자이면서, 동시에 주 사례관리자인 사회복지사와 함께 사례관리팀의 일원으로 주로 사회복지사가 작성한 급여제공계획을 현장에서 실천하는 중심인력으로 평가받음, 수급자나 가족과 가장 근접하여 업무를 수행하며 수급자의 욕구나 상태변화, 환경 및 여건의 변동을 누구보다 먼저 파악할 수 있음

□ 사회복지사

- ‘제7차 한국표준직업분류’에 따른 사회복지사의 개념은 다양한 사회적, 개인적 문제를 겪는 사람들과 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 보호가 필요한 사람을 대상으로 사회복지학 및 전문지식을 이용하여 문제를 진단하고 해결하며, 사회에 잘 적응할 수 있도록 돕는 자를 말하며, 사회복지 기획, 상담, 사례관리, 자원연결 등의 업무를 수행함
- 주요 업무는 사회적 또는 개인적 문제로 어려움에 처한 사람의 상황과 문제를 파악하고 필요로 하는 서비스의 유형을 판단하여 대안을 제시함
- 장기요양요원으로서 사회복지사는 입소자에게 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행함
- 「노인복지법」에 따른 직원배치 기준에 따라 장기요양급여를 제공하는 대다수 시설에서는 사회복지사 자격증을 취득한 종사자를 고용하고 있음

- 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 방문요양, 주·야간보호, 단기보호 및 방문 목욕서비스, 재가노인지원서비스는 시설장 자격기준에 사회복지사업법에 따른 사회복지사 자격증 소지자 또는 의료법 제2조에 따른 의료인을 포함하고 있음¹¹⁾
- 사회복지사의 자격기준은 「사회복지사업법」 제11조를 근거로 하고 있으며, 사회복지사의 등급별(1급·2급) 자격기준은 「사회복지사업법 시행령」 제2조에 따른 별표1에서 규정하고 있음(표 2-5)

〈표 2-5〉 사회복지사 등급별 자격기준

등급	자격기준
1급	법 제11조제3항에 따른 국가시험에 합격한 사람
2급	가. 「고등교육법」에 따른 대학원에서 사회복지학 또는 사회사업학을 전공하고 석사학위 또는 박사학위를 취득한 사람. 다만, 사회복지학 또는 사회사업학이 아닌 분야의 학사학위를 취득하고 사회복지학 또는 사회사업학 석사학위를 취득한 사람은 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목 중 사회복지현장실습을 포함한 필수과목 6과목 이상(대학에서 이수한 교과목을 포함하되, 대학원에서 4과목 이상을 이수해야 한다), 선택과목 2과목 이상을 각각 이수한 경우에만 사회복지사 자격을 인정한다. 나. 「고등교육법」에 따른 대학에서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수하고 학사학위를 취득한 사람 다. 법령에서 「고등교육법」에 따른 대학을 졸업한 사람과 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 사람으로서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공과목과 사회복지 관련 교과목을 이수한 사람 라. 「고등교육법」에 따른 전문대학에서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수하고 졸업한 사람 마. 법령에서 「고등교육법」에 따른 전문대학을 졸업한 사람과 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 사람으로서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수한 사람 바. 종전의 「사회복지사업법」(법을 제14923호로 개정되기 전의 것을 말한다)에 따라 사회복지사 3급 자격증을 취득한 이후 3년 이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 사람

비고 : 외국의 대학 또는 대학원에서 사회복지학 또는 사회사업학을 전공하고 학사학위 이상의 학위를 취득한 사람으로서 등급별 자격기준과 동등한 학력이 있다고 보건복지부장관이 인정하는 경우에는 해당 등급의 사회복지사자격증을 교부할 수 있다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「사회복지사업법」.

- 장기요양기관에서 사회복지사는 실무자로서 사례관리, 보호자 및 이용자 상담, 대상자 욕구 파악, 자원봉사자 관리, 자원개발 등의 업무를 수행하며, 시설장이나 중간관리자로서 인사관리, 노무관리, 시설 전반의 위험관리 등을 수행함

11) 「노인복지법 시행규칙」 ‘별표4’와 ‘별표9’의 내용을 참고.

- 특히 장기요양기관의 서비스 대상자는 일부 신체적·정신적 기능의 저하로 본인의 의사를 명확하게 전달하지 못하거나 부당한 대우와 돌봄에 대해서도 인지하지 못하는 사례, 망상, 배회, 공격행동 등 정신과 진료가 필요한 사례 등 건강한 대상자와는 차별화된 사례관리의 중요성이 강조되고 있음
- 대상자 문제해결을 위한 자원수급에도 지역별 편차가 크며, 자원봉사자·후원자 모집 등 장기요양기관에서 연계 가능한 자원의 한계도 존재하기 때문에 사례관리를 위한 사회복지사의 역할이 중요함
- 제3차 장기요양기본계획에서도 맞춤형 서비스 이용체계 구축에서 사례관리 협업체계 구축을 강조하며, 장기요양 수급자에 대해서는 장기요양기관과 건강보험공단, 지자체 등이 참여하는 사례관리 협업체계를 구축하며, 장기요양기관은 대상자별 급여제공 계획을 수립하고, 사회복지사가 재가수급자를 매월 방문하여 급여제공 내용을 모니터링한 후 건강보험공단에 보고하는 절차를 운영하도록 함
- 이러한 장기요양기관의 사례관리는 사회복지사가 담당하는 전문분야이며, '초기면접 ▶ 욕구사정 ▶ 급여계획 수립 ▶ 서비스제공 및 점검 ▶ 평가 ▶ 종결' 등의 단계를 거치게 됨(표 2-6)

〈표 2-6〉 방문요양기관 사례관리 과정

①	접수 및 초기면접	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서 확인 • 사회복지사 초기상담 • 수급자 가능여부 평가(→ 필요시 타 기관정보제공 및 의뢰)
↓		
②	욕구사정	<ul style="list-style-type: none"> • 건강영역, 신체기능 및 사회생활가능영역, 인지기능 및 행동변화영역, 가족 및 사회관계영역, 주거상황영역, 가족케어능력영역, 수급자의 강점 및 약점, 자원파악
↓		
③	사례회의 1차(내부회의)	<ul style="list-style-type: none"> • 참석범위 : 시설장, 사회복지사, 수급자와 가족, 요양보호사 등 • 회의주제 : 욕구사정 공유와 케어플랜수립에 관한 의견수렴
↓		
④	급여제공계획서 작성 및 공단 통보	<ul style="list-style-type: none"> • 사례회의(내부회의)를 통해 수렴된 의견을 반영한 급여제공계획 작성 송부 • 사례관리의 목표수립 • 서비스내용과 제공계획수립
↓		
⑤	서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자와 서비스 제공 계약 • 급여제공계획에 따른 서비스 진행 • 수급자와 공급자 동의 후 공단통보
↓		

⑥	기관 및 공단 이용지원팀의 점검 (모니터링)/제공내용 통보	<ul style="list-style-type: none"> • 월1회 모니터링 • 급여제공내용 모니터링 • 모니터링 결과에 따른 조치 • 이용지원 상담과 모니터링
↓		
⑦	사례회의 2차(필요시)	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 케어조정자, 기관 사례관리자 • 사례회의가 필요한 경우 - 위기상황의 발생, 욕구재사정이 필요한 경우 등 기관 내에서 해결되지 못하는 문제 대상 →개인별장기요양이용계획서 재작성(필요시)
↓		
⑧	평가 및 종결/사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • 목표 달성, 급여제공 결과, 서비스이용자 만족도 등을 평가 • 사후관리계획 수립 • 서비스 중단(예, 거주이전, 요양시설(병원) 입소 등)시 종결

자료 : 국민건강보험공단(2021), 2021년도 사회복지사 교육교재. p.55 인용.

□ 간호사 또는 간호조무사

- 일반적인 간호사와 간호조무사의 자격기준은 「의료법」에 근거를 두고 있으며, 간호사는 「의료법」 제2조 제1항에 따른 의료인이며, 간호조무사는 의료인은 아니지만 「의료법」 제80조 제1항에 자격기준과 제80조의2에 업무의 범위를 정하고 있음

제80조(간호조무사 자격) ① 간호조무사가 되려는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 보건복지부령으로 정하는 교육과정을 이수하고 간호조무사 국가시험에 합격한 후 보건복지부장관의 자격인정을 받아야 한다. 이 경우 자격시험의 제한에 관하여는 제10조를 준용한다.

1. 초·중등교육법령에 따른 특성화고등학교의 간호 관련 학과를 졸업한 사람(간호조무사 국가시험 응시일로부터 6개월 이내에 졸업이 예정된 사람을 포함한다)
2. 「초·중등교육법」 제2조에 따른 고등학교 졸업자(간호조무사 국가시험 응시일로부터 6개월 이내에 졸업이 예정된 사람을 포함한다) 또는 초·중등교육법령에 따라 같은 수준의 학력이 있다고 인정되는 사람(이하 이 조에서 “고등학교 졸업학력 인정자”라 한다)으로서 보건복지부령으로 정하는 국·공립 간호조무사양성소의 교육을 이수한 사람
3. 고등학교 졸업학력 인정자로서 평생교육법령에 따른 평생교육시설에서 고등학교 교과 과정에 상응하는 교육과정 중 간호 관련 학과를 졸업한 사람(간호조무사 국가시험 응시일로부터 6개월 이내에 졸업이 예정된 사람을 포함한다)
4. 고등학교 졸업학력 인정자로서 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제2조의2제2항에 따른 학원의 간호조무사 교습과정을 이수한 사람
5. 고등학교 졸업학력 인정자로서 외국의 간호조무사 교육과정(보건복지부장관이 정하여 고시하는 인정기준에 해당하는 교육과정을 말한다)을 이수하고 해당 국가의 간호조무사 자격을 취득한 사람
6. 제7조제1항제1호 또는 제2호에 해당하는 사람

제80조의2(간호조무사 업무) ① 간호조무사는 제27조에도 불구하고 간호사를 보조하여 제2조제2항제5호기목부터 다목까지의 업무를 수행할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 간호조무사는 제3조제2항에 따른 의원급 의료기관에 한하여 의사, 치과의사, 한의사의 지도하에 환자의 요양을 위한 간호 및 진료의 보조를 수행할 수 있다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「의료법」.

- 간호사는 의사의 진료를 돕고 의사의 처방이나 규정된 간호기술에 따라 치료를 행하며, 의사 부재 시에는 비상조치를 취하기도 함
- 간호조무사는 각종 의료기관에서 의사 또는 간호사의 지시하에 환자의 간호 및 진료에 관련된 보조업무를 수행함
- 장기요양요원으로서 간호사 또는 간호조무사는 「장기요양보험법」 장기요양요원의 범위와 「노인복지법」 직원배치기준에 따라서 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 주·야간보호, 단기보호, 방문간호 등에서 필수인력으로 규정되어 있음
- 장기요양시설의 간호사는 의료인이지만 의료행위를 할 수 없으며, 이용자의 바이탈체크, 상처부위 소독, 약물 관리, 낙상 등 응급상황 발생 시 초동대응, 촉탁의사 방문 시 보조역할 등 의료와 관련된 서비스를 주로 담당함

□ 기타 인력

- 일반적인 물리치료사, 작업치료사, 치과위생사는 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 자격 유형이며, 물리치료사는 신체의 교정 및 재활을 위한 물리요법적 치료, 작업치료사는 신체적·정신적 기능장애를 회복시키기 위한 작업요법적 치료, 치과위생사는 치아 및 구강질환의 예방과 위생 관리 등의 업무를 수행함

제2조(의료기사의 종류 및 업무) ①의료기사의 종류는 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사 및 치과위생사로 한다.

② 의료기사는 종별에 따라 다음 각 호의 업무 및 이와 관련하여 대통령령으로 정하는 업무를 수행한다.

1. 임상병리사: 각종 화학적 또는 생리학적 검사
2. 방사선사: 방사선 등의 취급 또는 검사 및 방사선 등 관련 기기의 취급 또는 관리
3. 물리치료사: 신체의 교정 및 재활을 위한 물리요법적 치료
4. 작업치료사: 신체적·정신적 기능장애를 회복시키기 위한 작업요법적 치료
5. 치과기공사: 보철물의 제작, 수리 또는 가공
6. 치과위생사: 치아 및 구강질환의 예방과 위생 관리 등

자료: 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「의료기사 등에 관한 법률」.

- 물리치료사는 의사의 진단 및 처방에 따라 환자에게 운동, 열, 전기, 광선 등의 물리적인 방법을 적용하여 신체기능 장애나 통증을 완화, 회복시키는 업무를 수행함
- 작업치료사는 환자의 정신적·정서적 불안 및 질환 또는 신체적 장애를 치료하기 위해 작업훈련, 레크리에이션 등의 치료활동을 수행함
- 치과위생사는 치과의사를 보조하여 치주질환을 예방·치료하고 구강관리 안내 업무를 수행함

- 장기요양요원으로서 물리치료사와 작업치료사는 노인요양시설 입소자가 30명 이상이면 1명 의무고용이며(입소자 100명 초과할 때마다 1명을 추가고용), 단기보호시설은 이용자가 30명 이상인 경우에만 1명을 고용하도록 하고 있음
 - 주·야간보호서비스 이용자가 10인 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 함
 - 주·야간보호서비스와 단기보호서비스를 함께 제공하는 경우에는 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사를 상호 겸직하도록 하여 운영할 수 있지만, 이 경우 사회복지사는 이용자 50명당 1명, 간호사 또는 간호조무사는 이용자 30명당 1명, 물리치료사 또는 작업치료사는 이용자 30명 이상일 경우 1명을 배치하여야 함
- 장기요양요원으로서 치과위생사는 방문간호에서 구강위생을 제공하는 경우로 한정하여 1명 이상 고용하도록 하고 있음

2. 장기요양요원 관련 법률

□ 「노인장기요양보험법」

- 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하는 법으로 장기요양요원의 개념, 장기요양요원 처우, 인권교육, 장기요양요원의 보호, 장기요양요원 지원센터 설치에 관한 사항을 규정하고 있음(표 2-7)

〈표 2-7〉 장기요양요원 정의 및 책무 등 관련 법률

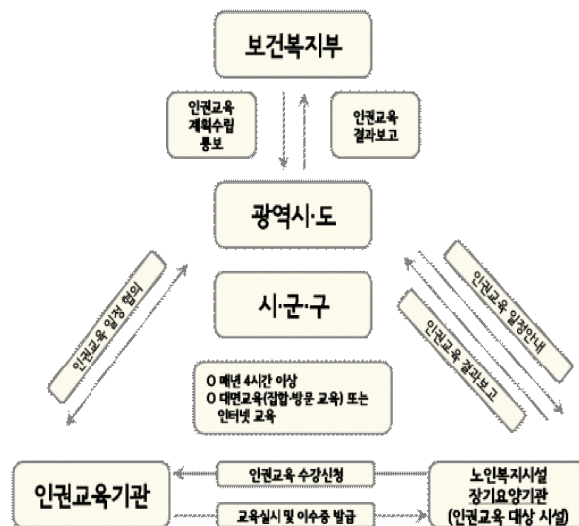
구분	관련 내용
제2조 제5호	제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 5. “장기요양요원”이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다.
제4조 제5항	제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) ⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.
제6조 제1항 제3호	제6조(장기요양기본계획) ① 보건복지부장관은 노인 등에 대한 장기요양급여를 원활하게 제공하기 위하여 5년 단위로 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양기본계획을 수립·시행하여야 한다. 3. 장기요양요원의 처우에 관한 사항
제6조의2 제1항 제4호	제6조의2(실태조사) ① 보건복지부장관은 장기요양사업의 실태를 파악하기 위하여 3년마다 다음 각 호의 사항에 관한 조사를 정기적으로 실시하고 그 결과를 공표하여야 한다. 4. 장기요양요원의 근로조건, 처우 및 규모에 관한 사항

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」.

○ 인권교육에 관한 사항(그림 2-1, 표 2-8)

- 재가급여(방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스, 재가노인지원서비스, 방문간호서비스, 복지용구지원서비스)와 시설급여(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)를 제공하는 장기요양기관을 운영자와 종사자는 인권교육을 받아야 하며, 운영자는 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있음
- 인권교육의 내용은 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향, 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례, 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차 등을 포함하여야 함
- 인권교육은 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통해 매년 4시간 이상을 받아야 하며, 보건복지부장관은 인권교육 실시 기관¹²⁾을 지정할 수 있으며, 예산의 범위에서 교육비를 지원할 수 있음. 인권교육기관은 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자에게 징수할 수 있으며 징수할 수 있는 교육비용의 범위는 강사비, 교재제작비, 장소 임대료(혹은 사용료), 방문교육 시 교통비 등임
- 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 ‘재가장기요양기관 대상 인권교육 운영 및 교육기관 지정 등에 관한 고시’로 정함

[그림 2-1] 인권교육 운영체계도



자료 : 보건복지부(2024), 노인복지시설 및 장기요양기관 인권교육 사업안내.

12) 국가인권위원회법에 따른 국가인권위원회, 노인복지법 제39조의5에 따른 노인보호전문기관, 한국보건복지인재원법에 따른 한국보건복지인재원.

〈표 2-8〉 인권교육 관련 법령

구분	관련 내용
제35조의3	<p>제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 “인권교육”이라 한다)을 받아야 한다.</p> <p>② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.</p> <p>③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인권교육을 효율적으로 실시하기 위하여 인권교육기관을 지정할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 인권교육에 소요되는 비용을 지원할 수 있으며, 지정을 받은 인권교육기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 인권교육에 필요한 비용을 교육대상자로부터 징수할 수 있다.</p> <p>④ 보건복지부장관은 제3항에 따라 지정을 받은 인권교육기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 지정을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 업무의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하면 그 지정을 취소하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우 2. 제5항에 따라 보건복지부령으로 정하는 지정요건을 갖추지 못하게 된 경우 3. 인권교육의 수행능력이 현저히 부족하다고 인정되는 경우 <p>⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.</p>
시행령 제14조의3	<p>제14조의3(장기요양기관 중 인권교육 대상 기관) 법 제35조의3제1항 및 제2항에서 “대통령령으로 정하는 기관”이란 각각 제10조제1호 및 제2호에 따른 장기요양기관을 말한다.</p>
시행규칙 제27조의2	<p>제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 “인권교육”이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향 2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례 3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차 4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항 <p>② 법 제35조의3제1항 및 영 제14조의2에 따라 장기요양기관을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다. 이 경우 법 제31조제1항에 따라 지정을 받은 연도에 「노인복지법」 제6조의3에 따른 인권교육을 받으면 해당 연도의 인권교육을 받은 것으로 본다.</p> <p>③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.</p> <p>④ 보건복지부장관은 법 제35조의3제3항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관·법인 또는 단체를 인권교육기관으로 지정할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회 2. 「노인복지법」 제39조의5에 따른 노인보호전문기관 3. 「한국보건복지인력개발원법」에 따른 한국보건복지인력개발원 4. 그 밖에 인권교육을 실시할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖추었다고 보건복지부장관이 인정하는 기관·법인 또는 단체 <p>⑤ 법 제35조의3제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소 및 업무정지 처분의 기준은 별표1의 4와 같다.</p> <p>⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 인권교육의 실시 방법, 인권교육기관의 지정 절차 및 교육 경비 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.</p>

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」, 「노인장기요양보험법 시행령」, 「노인장기요양보험법 시행규칙」.

○ 장기요양요원의 보호에 관한 사항(표 2-9)

- 수급자 및 그 가족은 장기요양요원에게 폭언·상해 또는 성희롱·성폭력 행위와 급여 외 행위의 제공을 금지하도록 하고 있으며, 이러한 경우가 발생하여 장기요양요원이 장기요양기관의 장에게 고충의 해소를 요청할 경우 업무전환 등 적절한 조치를 취해야 함
- 적절한 조치를 하지 않는 경우에는 장기요양요원은 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·시장·군수·구청장에게 시정을 신청할 수 있으며, 시정신청에 대한 사항을 조사한 이후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 통보하며, 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없는 한 이에 따라야 함
- 적절한 조치를 취하지 않은 장기요양기관의 장에게는 500만원 이하의 과태료가 부과될 수 있음
- 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 급여 외 행위의 제공을 요구하거나 수급자가 부담해야 하는 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위를 해서는 안됨
- 위반하였을 경우 구청장은 그 기정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있으며, 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있음

〈표 2-9〉 장기요양요원 보호 등 관련 법령

구분	관련 내용
제35조의4	<p>제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우 2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우 <p>② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여 외 행위의 제공을 요구하는 행위 2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위 <p>③ 장기요양기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 업무범위, 직무상 권리와 의무 등 권익보호를 위한 사항을 안내할 수 있다.</p> <p>④ 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 시정을 신청할 수 있다.</p> <p>⑤ 제4항에 따른 신청을 받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 장기요양요원의 고충에 대한 사실 확인을 위한 조사를 실시한 후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 통보하여야 한다. 이 경우 적절한 조치를 하도록 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.</p> <p>⑥ 제4항 및 제5항에 따른 시정신청의 절차, 사실 확인 조사 및 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>

구분	관련 내용
제37조 제1항 제3의4호	<p>제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.</p> <p>3의4. 제35조의4제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 경우</p>
제69조 제1항 제3의2호 및 제3의3호	<p>제69조(과태료) ① 정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.</p> <p>3의2. 제35조의4제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 자</p> <p>3의3. 제35조의4제5항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 자</p>
시행령 제14조의4	<p>제14조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.</p> <p>② 장기요양요원은 법 제35조의4제4항에 따라 시정을 신청하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양요원 고충 미처리 시정신청서를 해당 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(사치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장기요양요원의 이름과 주소 2. 장기요양기관의 장의 이름과 장기요양기관의 주소 3. 시정신청의 취지 4. 고충의 구체적 내용 5. 고충 해소 요청일 <p>③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제2항에 따른 시정신청을 받은 경우에는 지체 없이 소속 공무원 중에서 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인 조사를 위한 담당자를 지정해야 한다.</p> <p>④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제3항에 따라 담당자를 지정한 후 14일 이내에 사실확인 조사를 완료하고, 그 결과 및 조치 사항을 해당 장기요양기관의 장에게 통보해야 한다. 다만, 기한 내에 사실확인 조사를 완료할 수 없는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 사실확인 조사 기간을 연장할 수 있다.</p>
시행규칙 제27조의3	<p>제27조의3(장기요양요원의 보호) ① 법 제35조의4제3항에 따른 장기요양요원의 권익보호를 위한 안내 사항은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제28조의2제1항 각 호에 따른 급외행위의 제공 금지에 관한 사항 2. 법 제35조의4제1항 각 호에 따른 행위의 금지 및 같은 조 제4항에 따른 시정 신청에 관한 사항 3. 제12조제2항에 따른 장기요양급여의 제공기준 4. 그 밖에 장기요양요원의 권익보호를 위해 장기요양기관의 장이 필요하다고 인정하는 사항 <p>② 영 제14조의4제2항에 따른 장기요양요원 고충 미처리 시정신청서는 별지 제25호의2서식과 같다. 이 경우 수급자 및 가족에 의한 고충 등 신청 내용을 입증할 수 있는 자료를 첨부해야 한다.</p> <p>③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 영 제14조의4제4항 단서에 따라 사실확인 조사 과정에서 증빙자료 등에 대한 보완이 필요하거나 그 밖에 부득이한 사정이 발생한 경우에는 그 조사기간을 7일의 범위에서 한 차례만 연장할 수 있다.</p>

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」.

○ 장기요양요원지원센터의 설치(표 2-10)

- 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보장하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있음
- 주요 업무로는 제47조의2 제2항 각호에 따른 장기요양요원을 대상으로 권리 침해에 관한 상담 및 지원, 역량강화를 위한 교육지원, 건강검진 등 건강관리를 위한 사업과 시행령 제18조의2에 따른 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담, 장기요양요원에 대한 사회적 인식개선을 위한 사업 등을 수행함
- 장기요양지원센터는 장기요양요원의 고충을 해소하기 위해 심리·법률·고충 분야의 전문가로 구성된 자문위원회를 구성할 수 있음
- 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 시행규칙 제36조의2에 따라서 해당 지방자치단체의 조례로 정함

〈표 2-10〉 장기요양요원지원센터 관련 법령

구분	관련 내용
제47조의2	제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) ① 국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다. ② 장기요양요원지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원 2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원 3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항 ③ 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.
시행령 제18조의2	제18조의2(장기요양요원지원센터의 업무 등) ① 법 제47조의2제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담 2. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업 3. 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하거나 지방자치단체가 조례로 정하는 사항 ② 장기요양요원지원센터는 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양요원의 고충을 해소하기 위하여 심리·법률·고충 분야의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
시행규칙 제36조의2	제36조의2(장기요양요원지원센터의 설치·운영) ① 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터(이하 “장기요양요원지원센터”라 한다)는 같은 조 제2항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 사무실, 상담실, 교육실 등의 시설과 전문인력을 갖추어야 한다. ② 제1항에 따른 장기요양요원지원센터의 시설 및 전문인력 기준, 그 밖에 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 법 제47조의2제3항에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」.

□ 자치법규

- 「노인장기요양보험법」 제4조 제5항과 제6조 제2항, 제47조의2 제3항 등 장기요양요원 처우개선 등 지원과 관련된 법률을 근거로 지방자치단체도 개별 조례 제정을 통해 장기요양요원지원센터 설치 등 관련 사업을 운영하고 있음
- 대체로 「장기요양요원 처우개선 및 지위향상을 위한 조례», 「돌봄노동자 권리보장 및 처우 개선에 관한 조례」와 유사한 제명으로 제정되어 있으며, 17개 광역지방자치단체는 세종특별자치시(제정: 2023.11.15.)를 마지막으로 모두 조례를 제정함(표 2-11)
 - 경상남도는 「장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」와 「돌봄노동자 권리보장 및 처우개선에 관한 조례」를 제정하였으며, 장기요양요원지원센터와 돌봄노동자지원센터를 통합 운영할 수 있도록 함

〈표 2-11〉 광역지방자치단체 장기요양요원 관련 조례 제정 현황

연번	지역	장기요양요원 관련 조례	제정일
1	서울	서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2016.01.07
2	경기	경기도 장기요양요원 처우개선 조례	2017.04.12
3	대전	대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례	2017.04.28
4	전남	전라남도 장기요양요원 처우 개선 조례	2017.09.28
5	경남	경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017.12.07
		경상남도 돌봄노동자 권리보장 및 처우개선에 관한 조례	2022.07.07
6	전북	전북특별자치도 장기요양요원 처우개선 조례	2017.12.29
7	충남	충청남도 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례	2017.12.29
8	광주	광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 관한 조례	2017.12.15
9	부산	부산광역시 노인장기요양 지원 조례	2018.03.28
10	제주	제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2018.11.21
11	울산	울산광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례	2019.09.26
12	대구	대구광역시 장기요양요원의 처우 개선 및 지위향상에 관한 조례	2020.10.05
13	강원	강원특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 권익 증진 조례	2020.11.06
14	인천	인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례	2021.02.23
15	충북	충청북도 장기요양요원 권익 보호 및 지위 향상 조례	2022.02.11
16	경북	경상북도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2022.09.22
17	세종	세종특별자치시 장기요양요원 처우개선 조례	2023.11.15

자료: 자치법규정보시스템. <https://www.elis.go.kr>. (검색일: 2024.-07-12).

- 기초지방자치단체는 164개 지역에서 장기요양요원 또는 돌봄노동자의 처우 및 지위향상을 위한 관련 조례를 제정함(표 2-12)

- 서울특별시, 광주광역시, 대전광역시, 충청북도, 전라남도의 기초자치단체는 모두 관련 조례를 제정하였으며, 부산광역시 5개, 대구광역시 6개, 인천광역시 2개, 울산광역시 3개, 경기도 27개, 강원특별자치도 9개, 충청남도 14개, 전북특별자치도 11개, 경상북도 16개, 경상남도 15개 지역에서 관련 조례를 제정함

〈표 2-12〉 기초지방자치단체 장기요양요원 관련 조례 제정 현황

구분	계	기초자치단체
서울	25건	종로구, 중구, 용산구, 성동구, 광진구, 동대문구, 중랑구, 성북구, 강북구, 도봉구, 노원구, 은평구, 서대문구, 마포구, 양천구, 강서구, 구로구, 금천구, 영등포구, 동작구, 관악구, 서초구, 강남구, 송파구, 강동구
경기	27건	수원시, 용인시, 성남시, 부천시, 화성시, 안산시, 남양주시, 안양시, 평택시, 시흥시, 파주시, 김포시, 광명시, 군포시, 하남시, 오산시, 양주시, 이천시, 구리시, 안성시, 포천시, 의왕시, 양평군, 여주시, 동두천시, 가평군, 연천군
대전	5건	동구, 중구, 서구, 유성구, 대덕구
전남	22건	목포시, 여수시, 순천시, 나주시, 광양시, 담양군, 곡성군, 구례군, 고흥군, 보성군, 화순군, 장흥군, 강진군, 해남군, 영암군, 무안군, 함평군, 영광군, 장성군, 완도군, 진도군, 신안군
경남	15건	창원시, 진주시, 통영시, 사천시, 김해시, 밀양시, 거제시, 양산시, 의령군, 함안군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군,
전북	11건	전주시, 군산시, 익산시, 정읍시, 남원시, 김제시, 진안군, 장수군, 임실군, 순창군, 부안군
충남	14건	천안시, 공주시, 보령시, 아산시, 서산시, 논산시, 계룡시, 당진시, 부여군, 서천군, 청양군, 홍성군, 예산군, 태안군
광주	5건	동구, 서구, 남구, 북구, 광산구
부산	5건	서구, 동래구, 북구, 해운대구, 기장군
울산	3건	동구, 북구, 울주군
대구	6건	동구, 남구, 북구, 수성구, 달서구, 군위군
강원	9건	춘천시, 원주시, 강릉시, 속초시, 횡성군, 평창군, 정선군, 고성군, 양양군
인천	5건	연수구, 남동구, 계양구, 서구, 강화군
충북	11건	청주시, 충주시, 제천시, 보은군, 옥천군, 영동군, 증평군, 진천군, 괴산군, 음성군, 단양군
경북	16건	포항시, 경주시, 김천시, 안동시, 영주시, 영천시, 상주시, 문경시, 청송군, 영양군, 영덕군, 청도군, 성주군, 예천군, 봉화군, 울진군

자료 : 자치법규정보시스템. <https://www.elis.go.kr>. (검색일 : 2024-07-12).

- 기초지방자치단체의 조례는 목적과 정의, 장기요양기본계획에 따른 세부계획의 수립, 실태 조사, 처우개선 사업, 장기요양요원의 신분보장, 처우개선수당, 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영 위탁 등으로 구성되어 있음(표 2-13)

- 지역별로 장기요양기본계획에 따른 세부계획의 수립, 실태조사, 처우개선수당, 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영 위탁에 관한 내용에 있어 차이를 보이고 있음
- 조례의 적용 대상자가 장기요양요원, (노인)돌봄종사자(요원), 요양보호사 등으로 구분되는 차이가 있으며, 따라서 관련 지원센터의 대상자 역시 그 범위에서 차이가 있음
- 부산광역시 3개¹³⁾, 경기도 10개, 강원특별자치도 5개, 충청북도 3개, 충청남도 5개, 전북특별자치도 3개, 전라남도 12개¹⁴⁾, 경상남도 12개¹⁵⁾ 지역에 장기요양요원 관련 지원센터의 설립 근거를 마련하고 있음
- 서울특별시, 대구광역시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 경상북도의 기초자치단체는 장기요양요원 관련 지원센터의 설립 근거가 없음

〈표 2-13〉 기초지방자치단체 장기요양요원 관련 지원센터 설립 조항 제정 현황

구분	장기요양요원지원센터	요양보호사지원센터	돌봄노동자지원센터
서울	-	-	-
경기	수원시, 용인시, 성남시, 부천시, 화성시, 평택시, 파주시, 오산시, 이천시, 안성시	-	-
대전	-	-	-
전남	여수시, 순천시, 광양시, 담양군, 영암군, 영광군, 장성군	목포시, 나주시, 곡성군, 무안군,	화순군
경남	김해시, 밀양시, 양산시, 고성군, 남해군, 산청군	진주시, 산천시, 하동군	창원시, 통영시, 거제시
전북	익산시, 남원시, 임실군	-	-
충남	천안시, 아산시, 당진시, 홍성군, 예산군	-	-
광주	-	-	-
부산	-	-	-
울산	-	-	-
대구	-	-	-
강원	춘천시, 원주시, 강릉시, 평창군, 양양군	-	-
인천	-	-	-
충북	충주시, 진천군, 괴산군	-	-
경북	-	-	-

자료 : 자치법규정보시스템(<https://www.elis.go.kr/>). (검색일 : 2024-07-12).

13) 서구, 동래구, 기장군은 요양보호사지원센터의 설치 및 운영 근거가 마련되어 있음.

14) 목포시, 나주시, 곡성군, 무안군은 요양보호사지원센터이며, 화순군은 돌봄노동자지원센터임.

15) 진주시, 사천시, 하동군은 요양보호사지원센터이며, 창원시, 통영시, 거제시는 돌봄노동자지원센터임.

3. 장기요양요원 관련 정책

□ 국가기관의 권고

- 국민권익위원회(2019.11.18.) ‘고령사회 노인장기요양서비스 질 제고’ 권고(표 2-15)
 - ▶ 요양보호사 근로환경 개선
 - 요양보호사의 근무관계 명확화와 근로여건 개선 등을 위해 구체적인 표준근로계약서 및 표준급여명세서 마련
 - 요양보호사 근로격계 질환 등에 관한 산재예방 가이드라인 마련
 - 요양보호사에 대한 전문 심리상담 서비스, 휴식·치유활동 지원 등을 위한 장기요양요원지원센터 설치·운영 확대, 요양보호사의 건강이상 발생 예방 매뉴얼 마련
 - 요양보호사에 대한 수급자(가족)의 업무 외 부당요구 대처 매뉴얼 마련(표 2-14)

〈표 2-14〉 요양보호사 요구 금지업무

행위	세부 내용
수급자의 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자의 가족만을 위한 식사준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소 • 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조자 지원 • 가족을 위한 관공서 등 업무지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> • 가게 보기, 부업에 참여하기 • 배달하기, 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식준비 등
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> • 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 • 잔디 깎기, 텃밭 매기 등

자료 : 국민건강보험공단(2022), 22년도 요양보호사 직무교육 교재.

- ▶ 요양보호사 보호방안 마련
 - 성희롱·성폭력 예방 매뉴얼 마련 및 요양종사자 및 수급자(가족)에게 교육 및 홍보·안내 강화
 - 요양보호사 보호를 위한 2인 방문요양 급여비용을 2인 모두에게 ‘90분 이상’에서 ‘120분 이상’으로 확대 산정
- ▶ 장기요양종사자에 대한 직무교육 강화
 - 장기요양종사자의 요양보호 관련 전문성 향상을 위한 직무교육 실시규정 마련
 - 직무교육시간 이수 시 8시간의 급여제공시간 인정 단계적 확대
 - 장기요양종사자 치매교육 강화(교육내용에 치매교육과정 필수 포함)

〈표 2-15〉 국민권익위원회 권고 내용

구분	조치사항	관련규정
요양보호사의 근로환경 개선	• 요양보호사에 대한 '표준근로계약서', '표준급여명세서' 마련	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영
	• 요양보호사 근골격계 등 질환 등에 관한 산재예방 가이드라인 마련	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영
	• 요양보호사에 대한 전문 심리상담 서비스, 휴식·치료활동 지원 등을 위한 장기요양요원지원센터 설치·운영 확대	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영
	• 요양보호사에 대한 수급자(가족)의 업무 외 부당요구 대처 매뉴얼 마련	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영
요양보호사 보호 방안 마련	• 성희롱·성폭력 예방매뉴얼 마련 및 홍보·안내 강화	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영
	• 요양보호사를 위한 2인의 방문요양 급여비용을 2인 모두에게 '90분 이상'에서 '120분 이상'으로 확대 산정	「고시」제19조에 반영
장기요양기관 종사자에 대한 직무교육 강화	• 장기요양종사자의 요양보호 관련 전문성 향상을 위한 직무교육 실시규정 마련	「노인장기요양보험법」제31조에 반영
	• 장기요양기관에 재직 중인 요양보호사에게 직무교육시간(의무교육 8시간) 이수 시 8시간의 급여제공시간 인정 단계적 확대	「고시」제11조에 반영
	• 장기요양종사자 치매교육 강화(교육내용에 치매교육과정 필수 포함)	「노인보건복지사업안내」(지침) 등에 반영

자료: 국민권익위원회(2019), '고령사회 노인장기요양서비스 질 제고'.

- 국가인권위원회(2022.02.17.) '재가요양보호사의 노동인권 보호를 위한 제도개선' 권고
 - 보건복지부 장관에게 고용노동부와 협업하여, 재가요양보호사를 인권침해 상황에서 보호할 수 있는 구체적인 가이드라인을 제작 및 보급, 수급자 또는 가족이 폭언·폭행·성희롱 등 행위를 반복하거나 가해 정도가 심한 경우 등에는 2인 1조로 근무할 수 있도록 추가인력 고용에 따른 비용과 인력 등 지원 기준과 방안 마련, 장기요양기관 평가지표 중 '방문요양'과 '방문목욕' 지표에 인권보호 항목을 별도로 신설하고 평가점수 배점 권고함
 - 국민건강보험공단 이사장에게 보건복지부와 협업하여 인권침해 행위에 대처할 수 있는 방법과 고충을 호소하는 장기요양요원 보호조치 내용 및 절차, 불이익조치 금지에 관한 사항16)을 포함한 '고객응대업무 매뉴얼' 17)을 제작·배포·교육하며, 재가요양보호사 인권

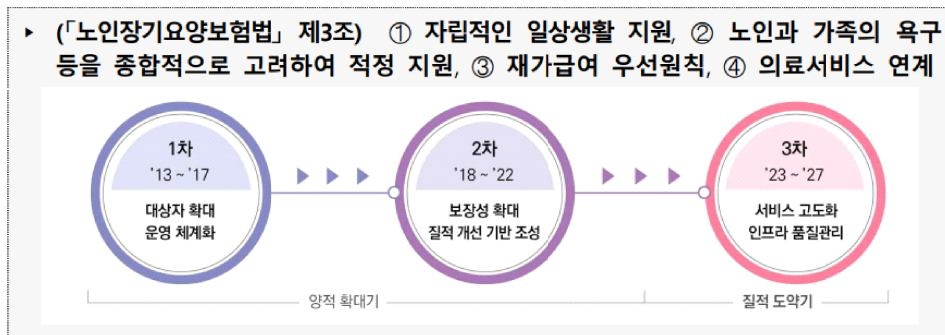
16) 수급자에 의한 인권침해에 대해 문제를 제기하거나 작업중지권을 행사했다는 이유로 장기요양기관이 근로계약을 해지하는 등 불이익 조치를 하는지 여부를 평가하는 지표는 없음, 산업안전보건법 제41조 제3항에 사업주는

보호에 관한 항목 평가기준 세분화에 고객응대업무 매뉴얼 마련 및 교육 여부와 장기요양기관의 보호조치의무와 불이익 조치 금지의무 위반 여부를 포함하고, 수급자에게 ‘재가요양보호사에게 폭언·폭행·성희롱 등의 행위를 해서는 안 된다는 것을 확인함’을 명시한 계약서를 작성하여 수급자 책임의식 강화 방안 마련을 권고함

□ 중앙정부의 장기요양기본계획

- 「노인장기요양보험법」 제6조(장기요양기본계획) 및 「동법 시행령」 제3조에 근거하여 정부는 5년 단위로 장기요양기본계획을 수립하여 시행하고 있음(그림 2-2)
 - 제1차 기본계획((2013~2017)와 제2차 기본계획(2018~2022)을 이어 제3차 장기요양기본계획(2023~2027)을 수립함
 - 3차 기본계획의 주요 내용은 집에서 필요한 서비스를 충분히 가능하도록 장기요양서비스 강화, 수급자의 다양한 욕구에 대응 가능하도록 맞춤형 서비스 이용체계구축, 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화를 포함한 장기요양기관 품질관리, 초고령사회 등 사회적 변화에 대응 가능하도록 제도의 지속가능성 제고 등으로 구성되어 있음

[그림 2-2] 장기요양기본계획 수립 기본 원칙



자료 : 보건복지부(2023), 제3차 장기요양기본계획(안).

- 제3차 장기요양기본계획에서 장기요양요원 인력추계 및 수급 방안 마련, 처우 및 근로환경 개선, 정기적 보수교육 의무화 등 교육체계 개편을 통한 전문성 강화, 장기요양요원지원센

근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니되며, 이를 어길 경우에는 동법 제170조 제1호에 따라 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처함.

- 17) 「산업안전보건법」 제41조 제1항 및 동법 시행규칙 제41조는 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 근로자의 건강장해를 예방하기 위해 사업주에게 고객응대업무 매뉴얼을 마련하고 이를 근로자에게 교육할 의무를 부여하고 있음.

터 단계적 확충과 기능 강화 등을 통해 장기요양요원의 처우개선에 관한 정책을 수립하고 있음(표 2-16, 그림 2-3)

〈표 2-16〉 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화 주요 과제

구분	주요 과제
인력확보	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 인력수급 전망에 따른 인력확보 계획 수립 국내 거주 외국인력 등 활용방안 협의 수급 위험지역은 수당·가산 지원 대체인력 지원사업 검토
처우개선	<ul style="list-style-type: none"> 요양보호사 1인 돌봄 수급자 수 조정(2.3:1→2.1:1) 요양보호사 임금 수준 향상 요양보호사 승급제 도입과 장기근속 등 인센티브 확대
교육체계·기회	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 보수교육 의무화(2년마다 8시간 이상) 직무역량 중심의 표준교육과정 개편 및 이론·실습 강화(양성교육시간 240→320시간) 요양보호사 양성 및 보수 교육기관 질 관리를 위한 평가체계 도입 검토 주요 직종별 보수교육 과정에 직무역량 강화를 위한 특화 과정 마련 시간제 근무 요양보호사의 경우 보수교육 이수로 급여감소 발생하지 않도록 대책 마련 해외연수 교육 시 일정 기준 내 근무시간 인정 방안 마련
지원체계	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양요원지원센터의 기능 확대 모든 지자체 설치하도록 단계적 확충 지원 중앙장기요양요원지원센터 설치 등 추진 수급자 교육 및 대국민 홍보로 장기요양 종사자에 대한 사회적 인식 개선

자료: 보건복지부(2023), 제3차 장기요양기본계획(안) 내용 참고하여 구성.

[그림 2-3] 제3차 장기요양기관계획 비전과 전략

비전	초고령사회를 빈틈없이 준비하는 노인장기요양보험
목표	<ul style="list-style-type: none"> 살던 곳에서 충분하고 다양한 돌봄을 받을 수 있도록 장기요양서비스 강화 편안하고 안전하게 이용할 수 있는 지속가능한 장기요양보험
주요과제	<ol style="list-style-type: none"> “집에서 적절한 돌봄이 이루어지도록” 장기요양서비스 강화 <ol style="list-style-type: none"> 충분한 재가서비스 제공 및 서비스 다양화 의료-요양 연계 등 재가생활 기반 확충 가족에 대한 지원체계 마련 “빈틈없이 지원하는” 맞춤형 서비스 이용체계 구축 <ol style="list-style-type: none"> 수급자 등에 대한 예방·사례관리 강화 돌봄 필요도를 고려한 판정체계 도입 및 등급체계 개선 신노년층의 진입을 대비하는 장기요양서비스 기반 마련 “믿고 안심할 수 있도록” 장기요양기관 품질관리 <ol style="list-style-type: none"> 장기요양기관 수급관리 및 공급체계 혁신 서비스 평가·관리체계 강화 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화 “초고령사회에 대응하는” 제도의 지속가능성 제고



- ① 장기요양보험의 재정건전성 강화
- ② 장기요양보험의 거버넌스 체계 개편
- ③ 스마트 장기요양 돌봄체계 구축

자료: 보건복지부(2023), 제3차 장기요양기본계획(안) 참고.

□ 지방정부의 장기요양요원 지원 정책

○ 서울특별시 장기요양요원 처우개선 종합계획

- 서울특별시는 2016년 「서울특별시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」를 제정하였고, 동 조례 제4조에 근거하여 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위해 3년마다 종합계획¹⁸⁾을 수립·시행하고 있음
- 제1기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 종합계획(2019~2021)에서는 ‘좋은 일자리 확대’로 돌봄의 공공성 강화를 비전으로 설정하고 ‘장기요양기관 요양보호사 처우개선’을 목표로 정책분야 4개, 정책과제 8개, 25가지 세부과제 수립하여 추진함(표 2-17)

〈표 2-17〉 제1기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 과제

정책분야	정책과제	세부과제
노동기본권보장	요양보호사 표준노동권리 보장지원	<ul style="list-style-type: none"> • 표준 노동 가이드 발간·보급 • 돌봄노동자 노동존중 선언 • 요양보호사 돌봄 아카데미 운영 • 표준인건비 기준 개발
	요양보호사 고용 안정성 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공 좋은 일자리 확충 • 대체인력 지원사업
건강한 요양노동 지원	장기요양요원 신체·정신적 건강보장	<ul style="list-style-type: none"> • 산재예방 가이드라인 개발·보급 • 근골격계 질환 예방 장비 보장 • 요양보호사 심리상담 서비스 지원 • 요양보호사 휴식과 치유를 위한 활동지원 • 요양보호사 독감 예방주사 무료접종
	사회적 자원인 돌봄 노동자 인식개선	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄서비스 이용자 교육 자료 개발·보급 • 이용자 인식개선 캠페인
좋은 돌봄 역량 강화	좋은 돌봄 확산 방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 좋은 돌봄 기관의 기준 개발 및 보급 • 좋은 돌봄 실천 가이드 마련 • 서울특별시 장기요양 시설·기관장 교육
	요양보호사 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 요양보호사 기본역량 강화 • 서울특별시 요양보호사 직무교육기관 지정
소통 활성화 및 관리감독 강화	소통 활성화 및 관리감독 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄현장 정책네트워크 구성·운영

18) 종합계획에는 ① 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획 ② 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 ③ 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항 등을 포함해야 함.

정책분야	정책과제	세부과제
	장기요양기관 관리·감독 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양정책 협의체 구성·운영 • 서울특별시 장기요양기관 지정제 운영기준 마련 • 장기요양기관 재무투명성 관리·감독 • 돌봄 기관 민원 청구 운영 • 서울특별시-건강보험공단 업무협약 • 자치구 전담인력 확보 및 자원조직 강화

자료 : 서울특별시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(http://www.dolbom.org/sub/sub01_04.php) 재구성.

- 제2기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 종합계획(2022~2024)에서는 ‘행복한 노후, 좋은돌봄을 만드는 서울’을 비전으로 설정하고 ‘돌봄종사자 12만 명 처우개선·좋은돌봄 환경조성’을 목표로 정책분야 4개, 정책과제 16개, 30가지 세부과제를 수립하여 추진 중임(표 2-18)

〈표 2-18〉 제2기 서울특별시 장기요양요원 처우개선 과제

정책분야	정책과제	세부과제
안전한 돌봄 환경 조성	안전한 근무환경 조성	<ul style="list-style-type: none"> • 산업재해 예방 및 대응 지원사업 • 위기대응 매뉴얼 개발·보급 및 실행
	돌봄노동 신체·정신 건강 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 건강한 프로그램 확대 • 장기요양요원 심리상담 서비스 지원
	코로나19등 감염병으로부터 돌봄종사자 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병 예방 지원체계 구축 및 방역물품 지원 • 장기요양요원 독감예방접종 무료지원
	성희롱·성폭력 예방 및 피해자 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 성희롱 예방과 대응 지원사업
함께 만드는 좋은돌봄 서비스	좋은돌봄인증제 확대 및 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형 좋은돌봄 인증기관 확대 • 서울형 기관 종사자 복지포인트 지급
	어르신 돌봄가족 사기진작 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 가족요양보호사 휴가 지원 • 돌봄가족 상담, 건강프로그램 지원
	돌봄노동 지원체계 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양기관 지정제 지속 운영 • 120다손콜재단 협업을 통한 원스톱 민원창구
	재무회계 모니터링 및 지도감독 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 재무회계시스템 모니터링으로 재무투명성 강화 • 장기요양기관 모니터링 및 이용자 만족도 등 조사
체계적인 돌봄종사자 역량강화	좋은돌봄 역량교육 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 좋은돌봄 역량강화를 위한 교육과정 개발 및 보급 • MZ세대 장기요양요원 역량강화 교육 시행
	돌봄서비스 제고를 위한 신기술 직무교육 강화	<ul style="list-style-type: none"> • IOT, AI 등 활용한 맞춤형 스마트 돌봄 확대
	공적영역 활용한 교육 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양기관 운영자 교육 강화 • 서울특별시 어르신돌봄종사자 종합지원센터의 ‘직무교육기관’ 수행
	돌봄노동 좋은 일자리로 전환	<ul style="list-style-type: none"> • 표준노동가이드 개발 및 적용 교육 • 노동인권 교육 및 정보제공

정책분야	정책과제	세부과제
함께 누리는 돌봄노동 권익보호	돌봄노동 노동기본권 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 노동권익 보호 기반 조성 • 장기근속장려금 개선
	돌봄노동 노동조건 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 대체인력 지원사업 지속 추진 • 비자발적 실직자 생활 유지 지원
	좋은돌봄을 위한 인식개선 및 자긍심 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양요원 멘토(중간관리자) 시범사업 추진 • 돌봄서비스 이용자 교육자료 개발 및 배포
	돌봄현장 소통체계 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄현장 정책 네트워크 강화 • 돌봄노동 존중을 위한 시민과의 소통 강화

자료 : 서울특별시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(http://www.dolbcm.org/sub/sub01_04.php) 자료 재구성.

○ 광주광역시 장기요양요원지원 계획

- 광주광역시는 장기요양서비스 질을 높이기 위해서는 장기요양요원의 근로환경 등 처우개선 문제가 우선돼야 한다고 판단하고, 토론회, 장기요양요원 근로환경 및 처우 실태조사, 연구용역 등의 결과를 바탕으로 3개년 장기요양요원 지원계획(2021~2023)을 수립함
- 주요내용은 좋은돌봄 기반조성, 근로환경 개선, 건강권 보호, 돌봄요원 역량 강화 등 4개 분야 16개 사업으로 구성됨
- 좋은돌봄 기반조성을 위해 광주광역시장기요양요원지원센터가 개소(2023.09.27.)되었으며, 향후 광주형 좋은돌봄 기관 인증제 지표개발, 투명한 재무관리를 위한 재무회계 시스템 모니터링 강화 등 사업을 시행할 계획임

○ 제주특별자치도 제1차 장기요양요원지원 계획¹⁹⁾

- 제주도는 ‘돌봄 종사자와 어르신 모두 다함께 행복한 제주’라는 비전을 실현하기 위해 ‘장기요양요원 지원체계 및 인프라 구축과 근무환경 개선’을 목표로 세움
- 이를 실현하기 위해 사회적 인식개선 및 지원체계구축, 근로조건 개선을 위한 처우개선 확대, 일하기 좋은 근무환경 조성, 역량강화 및 인력·유지 양성지원 확대 등 4대 전략에 따라 26개 세부사업을 마련하였음

□ 처우개선 관련 현금성 수당

○ 처우개선비(표 2-19)

19) 뉴제주일보(2023.12.07.), ‘제주도 제1차 장기요양요원 지원계획 수립’ 기사 참고.

- 국가인권위원회(2012.07.02.)는 ‘요양보호사 노동인권 개선’을 권고하였고, 이후 보건복지부는 ‘장기요양급여비용 등에 관한 고시’²⁰⁾ 개정을 통해 요양보호사에게 월 160시간 기준 시간당 625원으로 최대 10만원의 처우개선비를 지급 근거 마련함
- 급여비용(방문간호, 복지용구 제외)에는 요양보호사 처우개선을 고려한 인상분이 포함되어 있으며, 그 인상분은 시간당 625원이며, 월 최대 160시간을 산정함
- 2018년 최저시급 인상²¹⁾으로 처우개선비를 인건비와 통합하여 지급할 수 있도록 고시가 개정되어, 국가 차원의 별도 처우개선 수당은 사실상 폐지되었음

〈표 2-19〉 2018년 1월 12일 개정 고시(보건복지부고시 제2018-6호) 신규대비표

제11조(종사자 처우개선 등) ① 장기요양기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 한다.	제11조(종사자 처우개선 등) ① ----- ----- ----- -----하며, 급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우개선을 고려한 인상분을 지급하여야 한다.
② 급여비용(방문간호, 복지용구제외)에는 요양보호사 처우개선을 고려한 인상분이 포함되어 있으며, 그 인상분은 시간당 625원으로 하고 월 최대 160시간을 산정할 수 있다.	〈삭 제〉

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」.

- 광역지방자치단체의 처우개선비의 수준은 다양하며(월 5~20만원), 대구시는 장기요양기관 평가 A·B등급 시설 종사자 중 6개월 이상 종사자에게 지원하며, 제주도는 종사자(법인·개인, 노인의료복지시설)에게 교통비 10만원 지원과 연간 복지포인트 7만원을 지원하고 있음(표 2-20)

〈표 2-20〉 광역지방자치단체 장기요양요원 처우개선비 등 지원 현황

지자체	처우개선비 내용
서울	<ul style="list-style-type: none"> 기초수급자 우선 입소 요양시설(사회복지법인 16개소) 월 7만원, 시립 노인의료복지시설 6개소 월 5만원, 상시근로자, 재원 시비 100%
부산	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 종사자 월 6만원, 상시근로자(3개월 이상 근무자), 시비 100%

20) 2014년 6월 26일 ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’로 명칭 변경.

21) 2017년 대선 당시 문재인 더불어민주당 후보는 2020년까지 최저임금 1만원 공약을 내세웠으며, 최저임금위원회(2017.07.15.)에서 2018년도 최저임금을 2017년에 비해 16.4% 인상된 7,530원으로 결정.

지자체	처우개선비 내용
대구	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지(법인/개인) 종사자 월 6만원, 상시근로자(장기요양기관 평가 A,B등급 시설 종사자 중 6개월 이상 종사자), 재원 시비 100%
광주	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인/개인) 종사자 월 6만원(2022년부터 신설), 주야간보호(법인/개인) 종사자 월 5만원(2022년부터 신설), 상시근로자, 재원 시비 100%
대전	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인/개인), 주야간보호(법인/시설), 방문요양(법인/시설) 종사자 월 10만원, 상시근로자, 재원 시비 50%, 구비 50% 2008년 6.30.부터 종사자 특별수당을 지급받던 시설 25개소 92명
울산	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 종사자 월 15만원, 상시근로자, 재원 시비 100% 추가수당 : 사회복지사 자격수당 월 4만원, 요양보호사 야간 교대근무수당 월 6만원
세종	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 종사자 : 3년 미만 월 10만원, 3년 이상 5년 미만 월 15만원, 5년 이상 월 18만원, 상시근로자, 재원 시비 100% 주야간보호(법인) 종사자 : 3년 미만 월 9만원, 3년 이상 5년 미만 월 12만원, 5년 이상 월 15만원, 지원조건 및 재원 위와 동일
경기	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 종사자 5년 미만 월 15만원, 5년 이상 월 20만원, 상시근로자, 재원 도 10%, 시군 90% 주야간보호(법인, 노인복지법에 따라 설치) 종사자 월 5만원, 상시근로자, 재원 도비 100%
강원	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인/개인), 주야간보호(법인/개인) 종사자 1년 이상 5년 미만 월 15만원, 5년 이상 월 18만원, 1년 미만 월 10만원(2022.1.1.부터 적용, 신설), 상시근로자, 재원 도비 20%, 시군 80%
충북	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인), 주야간보호(법인) 종사자 3년 미만 월 14만원, 3년 이상 7년 미만 월 15만원, 7년 이상 월 16만, 상시근로자, 재원 도비 40%, 시군 60%
충남	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 종사자 3년 미만 월 10만원, 3년 이상 5년 미만 월 15만원, 5년 이상 월 18만원, 상시근로 정규직과 비정규직, 재원 도비 20%, 시군 80% 주야간보호(법인) 종사자 3년 미만 월 9만원, 3년 이상 5년 미만 월 12만원, 5년 이상 월 15만원, 지원조건 및 재원 위와 동일
전북	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지(법인), 주야간보호(법인) 종사자 5년 미만 월 12만원, 5년 이상 월 15만원, 상시근로자, 재원 도비 30%, 시군 70%
전남	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인) 중 등급외자 보호시설 종사자로 '08.12.31.이전 채용 종사자 월 12만원, 상시근로자, 재원 도비 30%, 시군 70% 노인의료복지시설(법인/개인) 종사자 월 5만원(2022년 신설), 지원조건 및 재원 위와 동일
경북	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인), 주야간보호(법인) 종사자 5년 미만 월 9만원, 5년 이상 월 14만원, 6개월 이상 근속자, 상시근로자, 재원 도비 10.8%, 기금 19.2%, 시군 70% 노인의료복지시설(개인) 종사자 5년 미만 월 5만원, 5년 이상 월 10만원, 지원조건 및 재원 위와 동일
경남	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인, 공립), 주야간보호(법인) 종사자 월 20만원, 상시근로자, 재원 도비 30%, 시군 70%
제주	<ul style="list-style-type: none"> 노인의료복지시설(법인/개인), 주야간보호(법인/개인), 방문(법인/개인) 종사자 5년 미만 17만원, 5년 이상 10년 미만 18만원, 10년 이상 20만원, 시설장 15만원, 상시근로자, 재원 도비 100% 노인의료복지시설(법인/개인) 종사자 교통비 월 10만원, 상시근로자, 시설장 제외 복지포인트 연 7만원(2021년 신설)

자료 : 공선희 · 부유빈 · 최예슬(2021), 제주특별자치도 장기요양요원 처우개선을 위한 실태조사 및 지원방안 연구. <표 2-9> 인용.

- 인천광역시는 처우개선비 지급을 위한 별도 재원을 마련하고 있지 않지만, 장기요양요원 처우개선 조례가 제정된 연수구, 남동구, 계양구, 서구, 강화군 중 계양구와 강화군은 처우 개선수당 지급 관련 조항을 근거로 처우개선비를 지급하고 있음(표 2-21)

〈표 2-21〉 인천광역시 장기요양요원 처우개선비 지원 현황

지자체	처우개선비 내용(조례)
계양구	「인천광역시 계양구 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 제5조(처우개선수당 지급대상 등) ① 제4조제1항제4호의 수당 지급대상자는 제2조제2호의 장기요양요원으로서 다음 각 호에 모두 해당하는 사람으로 한다. 1. 관내에서 서비스를 제공하고 있는 장기요양요원 2. 관내 노인의료복지시설, 재가노인복지시설에서 근무하는 요양보호사, 간호(조무)사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 치과위생사 3. 3년 이상 동일 기관 및 포괄 승계된 기관에서 근무하고 월 160시간 이상 근무하는 자 ② 제1항에 따른 수당은 담당업무 및 근무시간 등을 고려하여 차등 지급할 수 있다.
강화군	「인천광역시 강화군 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 제5조(처우개선수당 지급대상 등) ① 제4조제1항제4호의 수당 지급대상자는 제2조제2호의 장기요양요원으로서 다음 각 호에 해당하는 사람으로 한다. 1. 관내 거주하는 수급자에게 장기요양급여를 월 60시간 이상 제공하는 요양보호사 2. 요양보호사를 제외한 종사자로 주 40시간 이상 근무하고 있는 사람 ② 제1항에 따른 수당은 담당업무 및 근무시간 등을 고려하여 차등 지급할 수 있으며, 지급금액은 1인당 월 5만원 이내로 한다.

자료 : 자치법규정보시스템(<https://www.elis.go.kr/>). 「인천광역시 계양구 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」, 「인천광역시 강화군 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」.

○ 장기근속 장려금(표 2-22)

- 2017년 10월 1일부터 장기근속 장려금이 도입되었으며, 일정기간 동안 기관기호가 동일한 장기요양기관에서 하나의 직종으로 계속 근무하고 있는 직종의 종사자에게 지급하는 현금성 장려금으로 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시' 제11조의4 제5항에 근거하여 기관 내 근무기간(최소 3년)에 따라서 월 6만원 · 8만원 · 10만원 구간으로 차등 지급함

〈표 2-22〉 장기근속 장려금 지급 기준

계속근무기간	36개월 이상 60개월 미만	60개월 이상 84개월 미만	84개월 이상
금액(원)	60,000	80,000	100,000

※ 위 금액에는 사회보험기관부담금 및 퇴직적립금이 포함되어 있음.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」.

- 장기근속 장려금 대상 종사자와 장기근속 장려금을 받기 위한 근무의 자격 요건은 장기요양 시설에 따른 종사자 직종별 자격 요건을 구분하고 있음(표 2-23)

〈표 2-23〉 장기근속 장려금 수령을 위한 종사자 자격 기준

시설	종사자 직종	자격 요건
노인요양시설, 노인요양공동생활가 정, 주·야간보호, 단기보호	• 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작 업)치료사	• 월 120시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상
	• 전량 직접 조리하여 급식을 제공하는 기관에 근 무하는 영양사, 조리원	• 월 120시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상
방문요양, 방문목욕, 방문간호	• 기관에서 직접 수급자 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 요양보호사, 간호(조무)사, 치과위생사	• 월 60시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상
	• 고시 제67조에 따른 업무를 수행하는 가산 대상 종사 자[사회복지사, 팀장급 요양보호사 및 간호(조무)사]	• 월 120시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상

자료: 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의4 제1항 및 제2항 참고 작성.

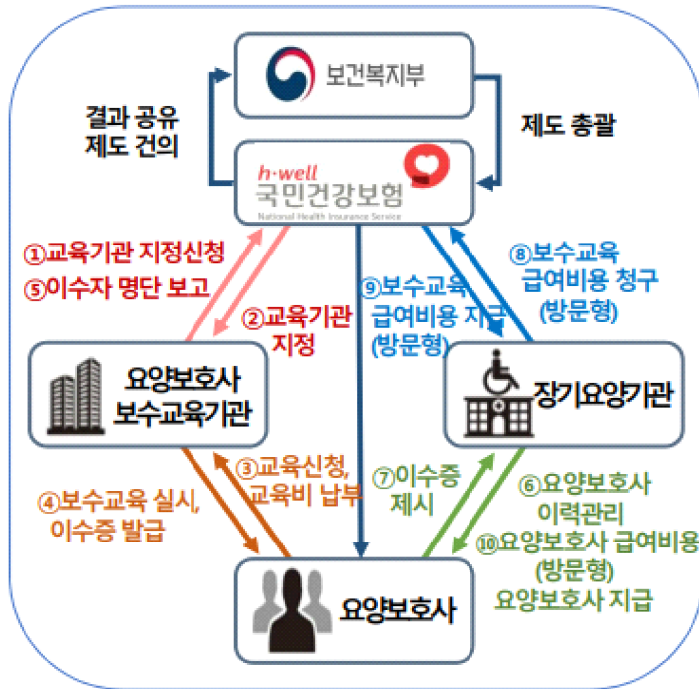
□ 장기요양요원 교육 정책

○ 요양보호사 보수교육(그림 2-4)

- 요양보호사 보수교육은 2023년 8월부터 10월까지 부산, 대구, 울산, 경북, 경남 5개 시·도에서 시범 운영한 이후 「노인장기요양보험법 시행령」 제11조의2 신설을 통해 2024년부터 의무교육으로 시행함
- 요양보호사 자격 취득 후 재교육 및 훈련 기회가 부족하며, 베이비부머 세대의 장기요양 진입으로 인해 수급자 규모가 확대되고, 장기요양 서비스 전문성에 대한 사회적 요구가 증가하면서 요양보호사 교육체계가 개편
- 요양보호사의 직업윤리 정립 및 전문적 업무 수행 능력을 향상시킴으로써, 직업만족도 및 장기요양서비스 질 제고를 위함
- 보수교육 대상은 장기요양기관에 소속되어 근무하는 요양보호사이며, 매 2년마다 8시간 이상 대면교육 또는 온라인 교육을 통해 이수하여야 함
- 보수교육의 내용은 직업윤리 및 기본 소양, 요양보호 관련 기초지식, 기본 요양보호 및 생활지원, 특수 상황별 요양보호 등으로 구성됨
- * 요양보호와 인권, 노화와 건강증진, 요양보호와 생활지원, 상황별 요양보호기술
- 대면교육은 1일 1회 8시간 원칙이지만 동일 교육기관에서 월 2회까지 분할 이수 가능하며, 4개 필수영역별 1강의(2시간)씩 운영됨

- 온라인 교육은 1인 최소 4시간이며, 온라인 교육 미 수강 영역은 60일 이내 대면 교육을 이수하여야 함(당해 연도 내)
- 보수교육의 실시기관은 한국보건복지인재원, 장기요양요원지원센터, 요양보호사교육기관 등이며, 보수교육실시기관의 장은 매년 다음 연도의 보수교육 계획서(12월 31일까지)와 전년도 보수교육실적 보고서(1월 31일까지)를 공단에 제출해야 함

[그림 2-4] 요양보호사 보수교육 운영 체계



자료 : 보건복지부·국민건강보험(2024), 2024년 요양보호사 보수교육 운영지침 참고.

- 요양보호사 보수교육 등에 관한 「노인장기요양보험법」 제11조의2 사항은 다음과 같음

제11조의2(장기요양요원 중 요양보호사의 보수교육) ① 공단은 법 제23조제2항에 따라 장기요양요원 중 요양보호사의 자질 향상을 위하여 필요한 보수교육을 실시해야 한다.

② 제1항에 따른 보수교육은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 보수교육의 대상 : 장기요양기관에 소속되어 근무하는 요양보호사
2. 보수교육의 시간 : 매 2년마다 8시간 이상
3. 보수교육의 방법 : 대면 교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육
4. 보수교육의 내용 : 다음 각 목의 사항
 - 가. 직업윤리 및 기본 소양에 관한 사항
 - 나. 요양보호 관련 기초지식에 관한 사항

- 다. 기본 요양보호 및 생활지원에 관한 사항
 - 라. 특수 상황별 요양보호에 관한 사항
 - 마. 그 밖에 보건복지부장관이 요양보호사의 역량강화 및 경력개발을 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 제1항 및 제2항에서 정한 사항 외에 보수교육의 면제 대상이나 교육비용, 그 밖에 보수교육의 실시에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[노인장기요양보험법 시행규칙]

제11조의4(보수교육의 실시) ① 공단은 다음 각 호의 기관 또는 단체로 하여금 보수교육을 실시하게 할 수 있다.

1. 「한국보건복지인재원법」에 따른 한국보건복지인재원
 2. 다음 각 목의 기관 또는 단체 중 공단이 지정하는 기관 또는 단체
 - 가. 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터
 - 나. 「노인복지법」 제39조의3제1항에 따른 요양보호사교육기관
 - 다. 그 밖에 보수교육에 상응하는 교육 실적이 있다고 보건복지부장관이 인정하는 기관 또는 단체
- ② 보수교육실시기관의 장은 보수교육을 이수한 사람에게 별지 제9호의4서식의 요양보호사 보수교육 이수증을 발급해야 한다.
- ③ 보수교육실시기관의 장은 보수교육 대상자 명단과 대상자의 보수교육 이수 여부에 관한 서류를 3년간 보관해야 한다.
- ④ 보수교육실시기관의 장은 매년 12월 31일까지 다음 연도의 보수교육 계획서를 공단에 제출하고, 매년 1월 31일까지 전년도의 보수교육실적 보고서를 공단에 제출해야 한다.
- ⑤ 공단은 매년 2월 말일까지 전년도 보수교육의 실시 결과를 보건복지부장관에게 보고해야 한다.
- ⑥ 보수교육의 내용, 실시 방법 및 보수교육실시기관의 지정 등에 필요한 세부적인 사항은 보건복지부장관이 정한다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「노인장기요양보험법」.

- ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’에 따른 요양보호사 직무교육²²⁾은 고시 제11조의5가 신설·시행(2024.01.01.)되면서 폐지되고, 요양보호사 보수교육이 직무교육을 대신하여 시행됨

‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 제11조의5(요양보호사 보수교육) ① 방문요양 및 방문목욕 급여를 제공하는 요양보호사가 보수교육 실시기관에서 대면 교육의 방법으로 영 제11조의2에 따른 보수교육을 이수한 경우에는 교육이수일이 속하는 연도의 1월 1일부터 2년 동안 1회 95,000원을 산정할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 교육이수월에 제51조에 따라 근무인원수로 산정되는 요양보호사는 제1항에 따른 금액을 산정하지 아니한다.

③ 요양보호사는 보수교육을 이수한 날에 근무 중인 장기요양기관에 이수증을 제시하고, 장기요양기관은 요양보호사를 대신하여 제1항에 따른 금액을 공단에 청구할 수 있다. 이 경우 장기요양기관의 장은 공단으로부터 지급받은 금액을 해당 요양보호사에게 지급하여야 한다.

자료 : 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」.

○ 기타 종사자 보수교육(표 2-24, 2-25)

22) 고시 제11조 제3항에 의거하여 방문요양 및 방문목욕 급여를 제공하는 요양보호사는 공단 이사장이 지정하는 교육기관에서 직무교육을 이수한 경우 연 8시간에 한해 방문요양 급여제공 시간을 인정받을 수 있음.

- 사회복지사: 「사회복지사업법」 제13조 제2항과 「동법 시행규칙」 제5조 제3항에 의해 사회복지사는 연간 8시간 이상의 보수교육을 받아야 함²³⁾
- 간호사: 「의료법」 제30조 제2항과 3항, 「동법 시행규칙」 제20조 제2항에 따라 간호사는 간호사회(중앙회)에서 실시하는 보수교육을 연간 8시간 이상 받아야 함
- 간호조무사: 「의료법」 제80조 제5항과 간호조무사 및 의료유사업자에 관한 규칙 제14조에 따라 간호조무사는 매년 8시간 이상 보수교육을 받아야 하지만 1년 이상 업무에 종사하지 않다가 다시 업무에 종사하려는 사람은 교육시간의 차등을 두고 있음²⁴⁾

〈표 2-24〉 간호조무사 보수교육 기준

교육 구분	수강 방법(이수평점/시간) ※ 이수방법 택 1	총 이수평점
기본 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> • 대면교육(4H)+온라인교육(4H) • 온라인교육(4H)+온라인교육(4H) • 비대면실시간교육(4H)+온라인교육(4H) 	8시간
1년 이상 2년 미만 유예해소자 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> • 대면교육(4H)+온라인교육(8H) • 온라인교육(4H)+온라인교육(8H) • 비대면실시간교육(4H)+온라인교육(8H) 	12시간
2년 이상 3년 미만 유예해소자 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> • 대면교육(4H)+온라인교육(12H) • 온라인교육(4H)+온라인교육(12H) • 비대면실시간교육(4H)+온라인교육(12H) 	16시간
3년 이상 유예해소자 보수교육	<ul style="list-style-type: none"> • 대면교육(4H)+온라인교육(16H) • 온라인교육(4H)+온라인교육(16H) • 비대면실시간교육(4H)+온라인교육(16H) 	20시간

자료: 국민건강보험공단 2023년 간호조무사 자격신고 및 보수교육 안내문 참고.

- 물리치료사·작업치료사·치과위생사: 「의료기사 등에 관한 법률」 제20조와 「동법 시행령」 제11조에 따라 매년 8시간 이상 보수교육을 받아야 함

23) 국민건강보험공단은 2017년부터 방문요양·목욕·간호기관 대상으로 사회복지사(사례관리 업무담당) 교육을 각 지역본부를 중심으로 운영하였음(사회복지사업법에 근거한 법정 의무교육은 아님). 교육내용은 ① 노인장기요양보험제도의 이해 ② 장기요양 사례관리의 이해와 과정 ③ 장기요양기관 사례관리실무 기본 ④ 장기요양 사례관리 작성의 이해와 작성법 ⑤ 인간중심 케어 ⑥ 자원개발의 이해와 활용 등으로 구성되어 있음.

24) 1년 이상 간호조무사의 업무를 종사하지 아니하다가 다시 그 업무를 종사할 경우 종사하려는 연도의 교육시간은 '간호조무사 및 의료유사업자에 관한 규칙' 제14조 제1항 제4호 각목에서 정하고 있음.

〈표 2-25〉 기타종사자 보수교육 등에 관한 법령

직종	법령
사회복지사	<p>[사회복지사업법] 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ② 보건복지부장관은 사회복지사의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하면 사회복지사에게 교육을 받도록 명할 수 있다. 다만, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인원에 관한 내용이 포함된 보수교육(補修敎育)을 받아야 한다.</p> <p>[사회복지사업법 시행규칙] 제5조(사회복지사 임면사항 보고 및 보수교육 등) ③ 법 제13조제2항 단서에 따라 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 연간 8시간 이상의 보수교육을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대해서는 보수교육을 면제한다.</p>
간호사	<p>[의료법] 제30조(협조 의무) ② 중앙회는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 회원의 자질 향상을 위하여 필요한 보수(補修)교육을 실시하여야 한다. ③ 의료인은 제2항에 따른 보수교육을 받아야 한다.</p> <p>[의료법 시행규칙] 제20조(보수교육) ① 중앙회는 법 제30조제2항에 따라 다음 각 호의 사항이 포함된 보수교육을 매년 실시하여야 한다. 1. 직업윤리에 관한 사항 2. 업무 전문성 향상 및 업무 개선에 관한 사항 3. 의료 관계 법령의 준수에 관한 사항 4. 선진 의료기술 등의 동향 및 추세 등에 관한 사항 5. 그 밖에 보건복지부장관이 의료인의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사항 ② 의료인은 제1항에 따른 보수교육을 연간 8시간 이상 이수하여야 한다.</p>
간호조무사	<p>[의료법] 제80조(간호조무사 자격) ⑤ 제1항에 따른 간호조무사의 국가시험·자격인정, 제2항에 따른 간호조무사 교육훈련기관의 지정·평가, 제4항에 따른 자격신고 및 간호조무사의 보수교육 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.</p> <p>[간호조무사 및 의료유사업자에 관한 규칙] 제14조(보수교육) ① 법 제80조제5항에 따른 간호조무사의 보수교육(이하 “보수교육”이라 한다)은 다음 각 호의 구분에 따라 실시한다. 1. 보수교육의 대상: 간호조무사의 자격을 가지고 해당 자격과 관련된 업무에 종사하고 있는 사람 2. 보수교육의 내용: 다음 각 목의 사항 가. 직업윤리에 관한 사항 나. 업무 전문성 향상 및 업무 개선에 관한 사항 다. 의료 관계 법령의 준수에 관한 사항 라. 그 밖에 보건복지부장관이 보수교육에 특히 필요하다고 인정하는 사항 3. 보수교육의 방법: 대면교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육 4. 보수교육의 시간: 매년 8시간 이상. 다만, 1년 이상 간호조무사의 업무에 종사하지 아니하다가 다시 그 업무에 종사하려는 사람의 경우 그 종사하려는 연도의 교육시간에 관하여는 다음 각 목의 구분에 따른다. 가. 1년 이상 2년 미만 그 업무에 종사하지 아니한 사람: 12시간 이상 나. 2년 이상 3년 미만 그 업무에 종사하지 아니한 사람: 16시간 이상</p>

직종	법령
	<p>다. 3년 이상 그 업무에 종사하지 아니한 사람: 20시간 이상</p> <p>② 보건복지부장관은 법 제80조제5항에 따라 보수교육을 받은 사람에게 별지 제10호서식의 간호조무사 보수교육 이수증을 발급하여야 한다.</p> <p>③ 제1항 및 제2항에 따른 보수교육의 대상·방법·내용 및 시간 등에 필요한 세부 사항을 보건복지부장관이 정하여 고시한다.</p>
물리치료사·작업치료사·치과위생사	<p>[의료기사 등에 관한 법률]</p> <p>제20조(보수교육) ① 보건기관·의료기관·치과기공소·안경업소 등에서 각각 그 업무에 종사하는 의료기사등(1년 이상 그 업무에 종사하지 아니하다가 다시 업무에 종사하려는 의료기사등을 포함한다)은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 보수(補修)교육을 받아야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 보수교육의 시간·방법·내용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>[의료기사 등에 관한 법률 시행령]</p> <p>제11조(보수교육) ① 법 제20조제1항에 따른 보수교육(이하 "보수교육"이라 한다)의 시간·방법 및 내용은 다음 각 호의 구분에 따른다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보수교육의 시간: 매년 8시간 이상 2. 보수교육의 방법: 대면 교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육 3. 보수교육의 내용: 다음 각 목의 사항 <ol style="list-style-type: none"> 가. 직업윤리에 관한 사항 나. 업무 전문성 향상 및 업무 개선에 관한 사항 다. 의료 관계 법령의 준수에 관한 사항 라. 그 밖에 가목부터 다목까지와 유사한 사항으로서 보건복지부장관이 보수교육에 필요하다고 인정하는 사항 <p>② 보건복지부장관은 제1항제1호에 따른 교육시간의 인정과 관련하여 그 인정기준, 운영기준 및 평가기준 등에 관한 사항을 정하여 고시하여야 한다.</p>

자료: 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>). 「의료기사 등에 관한 법률」, 「의료기사 등에 관한 법률 시행령」.

○ 치매전문교육(표 2-26, 2-27)

- 치매특별등급 신설(2014년)과 치매전담형 장기요양기관 운영(2016년)으로 관련 서비스 제공을 위해 종사자 대상 치매전문교육이 실시되었음
- 치매전담형 장기요양기관 종사자²⁵⁾와 방문요양 중 치매인지지원등급(5등급) 대상자에 대한 서비스를 제공하는 종사자는 치매전문교육을 이수하여야 함
- 교육과정은 기존 방문요양 과정, 시설과정, 프로그램관리자 과정에서 2024년부터 요양보호사 과정과 프로그램관리자 과정으로 운영되며, 교육은 이론과 실기로 구성됨²⁶⁾
- 교육 과목별 차시와 시험은 요양보호사 과목은 이론 및 실기 39차시에 시험 1시간이며, 프로그램관리자 과목은 이론 및 실기 8차시에 시험 1시간임

25) 치매전담형 장기요양기관은 시설장(관리책임자)을 비롯하여 프로그램 관리자(사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 중 1명), 요양보호사는 모두 교육을 이수해야 함.

26) 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제22조의2(치매전문교육 과정별 교육시간 및 교육대상별 이수과정) 제1항 개정(시행 2024.01.01.).

〈표 2-26〉 치매전문교육 교육과정

교육 과정	교육 과목			대상 직종	대상 기관
요양보호사 과정	요양보호사 과목			요양보호사	방문요양기관, 주야간보호기관, 치매전담형기관 등 장기요양기관(복지용구 사업소 제외)
	이론 33차시	실기 6차시	시험 1시간		
프로그램관리자 과정	요양보호사 과목			시설장(관리책임자), 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사	
	이론 33차시	실기 6차시	시험 1시간		
	프로그램관리자 과목				
	이론 5차시	실기 3차시	시험 1시간		

자료 : 한국보건복지인재원(2024), 장기요양 치매전문교육 수강안내 참고.

〈표 2-27〉 치매전문교육 커리큘럼

구분	교육(이론)	교육(실기)	시험
요양보호사 과목	33차시	6차시	1시간
	치매정책, 치매의 증상, 치매의 치료, 치매돌봄 개론, 치매돌봄 기술, 치매가족 돌봄, 관찰과 기록	치매돌봄기술(일상생활 돌봄, 일상생활 증진 활동의 실제, 정신행동 증상 돌봄의 실제, 인지자극 활동의 실제)	
프로그램 관리자 과목	5차시	3차시	1시간
	프로그램관리자의 역할, 프로그램관리자의 주요업무, 장기요양 사례관리의 이해, 인지활동형 프로그램 계획 수립 및 모니터링, 자원개발의 이해와 활용	인지활동형 프로그램 계획, 인지활동형 프로그램 운영, 인지활동형 프로그램 평가 및 모니터링	

자료 : 한국보건복지인재원(2024), 장기요양 치매전문교육 수강안내 참고.

○ 요양보호사 승급교육(표 2-28)

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시²⁷⁾ 및 세부사항²⁸⁾이 일부 개정되면서, 2024년 10월 1일부터 선임요양보호사제도가 시행됨
- 입소자 50명 이상인 노인요양시설의 노인요양시설에 재직 중이며, 해당 시설에서 근무한 기간이 60개월(월 120시간 이상)인 경우 건강보험공단이 정한 승급교육을 이수한 자를 선임 요양보호사로 지정할 수 있음
- 승급교육은 제도 이해, 요양보호 기술지도, 프로그램과 복지용구 활용, 노인성 질환과 건강 관리, 의사소통과 리더십 등 5개 영역으로 구성됨

27) 고시 제11조의6(선임요양보호사), 제11조의7(선임 요양보호사 수당 산정방법).

28) 세부사항 제4조의4(선임 요양보호사 업무수행 일지 작성방법).

〈표 2-28〉 승급교육 커리큘럼

① 제도 이해	② 요양보호사 기술지도	③ 프로그램과 복지용구 활용	④ 노인성 질환과 건강관리	⑤ 의사소통과 리더십
직무와 역할, 업무 매뉴얼 이해와 활용	서비스 영역별 요양기술, 사, 배설, 구강위생, 이동, 체위변경, 의사소통, 급여 제공 매뉴얼의 이해와 활용	프로그램 개발의 이해, 복지용구 활용과 지도	노인질환 이해와 감염관리, 낙상예방 및 응급상황 관리	인권과 직업윤리, 의사소통과 조직문화, 리더십 개발과 적용, 소통 프로그램

자료 : 국민건강보험공단 2024년 요양보호사 승급교육 신청 안내문 참고.

- 선임요양보호사의 업무는 수급자에게 신체활동지원 및 일상생활지원 등을 제공하면서 추가적으로 요양보호사 등에게 장기요양급여제공기술 지도, 장기요양급여제공기록지 등 각종 기록의 확인 및 점검, 종사자 간 갈등 중재 및 고충상담 등의 업무를 수행함
- 선임요양보호사 배치 및 업무수행 시 수당은 월 15만원이며, 산정인원수는 입소자수 50명 이상 75명 미만인 경우 2명, 입소자수 75명 이상이면 입소자 25명마다 1명을 배치할 수 있음

[장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]

제11조의6(선임 요양보호사) ① 입소자 50명 이상인 노인요양시설은 요양보호사로서 시설급여기관에서 근무한 기간이 60개월(월 120시간 이상) 이상이고, 공단 주관의 승급교육을 이수한 자를 해당 장기요양기관의 선임 요양보호사로 지정할 수 있다.

② 제1항에 따른 선임 요양보호사는 신체활동지원 및 일상생활지원 등을 제공하면서 다음 각 호의 업무를 수행할 수 있다.

1. 요양보호사 등에게 장기요양급여 제공기술 지도
2. 장기요양급여 제공기록지 등 각종 기록의 확인 및 점검
3. 종사자 간 갈등 중재 및 고충 상담

③ 선임 요양보호사가 제2항 각 호의 업무를 수행한 경우에는 그 내용을 공단 이사장이 정하는 업무수행일지에 작성·보관하여야 한다.

제11조의7(선임 요양보호사 수당 산정방법) ① 선임 요양보호사 수당은 다음 각 호를 모두 충족하는 경우 선임 요양보호사 1명당 월 150,000원을 산정한다. 다만, 대표자인 요양보호사는 제외한다.

1. 선임 요양보호사가 입소자 50인 이상인 노인요양시설에서 제49조에 따른 월 기준근무시간 이상 근무한 경우
2. 선임 요양보호사가 제11조의6제2항 각 호의 업무를 수행하고 그 내용을 같은 조 제3항에 따라 업무수행일지에 작성·보관한 경우

② 선임 요양보호사 1인의 근무시간은 고시 제51조에 따라 산정한다. 다만, 제67조제2항에 따른 퇴사특례 적용기간, 「근로기준법」제74조에 따른 출산전후휴가 기간 및 30일을 초과하여 사용한 유산·사산휴가 기간은 근무시간에서 제외한다.

③ 제1항에 따른 선임 요양보호사 수당 산정인원 수는 다음 각 호와 같다.

1. 입소자 수 50명 이상 75명 미만 : 2명
2. 입소자 수 75명 이상 : 입소자 25명마다 1명

④ 장기요양기관의 장은 공단으로부터 지급받은 선임 요양보호사 수당을 제1항 각 호를 모두 충족한 선임 요양보호사에게 지급하여야 한다.

[장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항]

제4조의4(선임 요양보호사 업무수행 일지 작성방법) 선임 요양보호사가 고시 제11조의6제2항의 업무를 수행한 경우, 그 내용을 고시 제11조의6제3항에 따라 별지 제11호의3서식에 작성·보관한다.

제2절 선행연구 조사 및 분석

1. 근로 조건

□ 근로 형태 (표2-29)

- 「노인장기요양보험법」 도입 이후 서비스 수요 대비 원활한 서비스 공급에 대한 염려로 장기요양서비스 공급자는 영리추구의 민간영역 개인시설이 전체의 84.4%로 높은 비중을 차지하며²⁹⁾, 이러한 현황은 장기요양 서비스 질을 보장하는 측면에서 중요한 이슈로 다루어짐
 - 농어촌에 비해 중소도시에 근무하는 요양보호사와 소속기관의 운영주체가 비영리법인 기관에 비해 개인 운영기관일 경우, 소속기관 근속년수가 적을수록 요양보호사의 이직의향 확률이 높게 나타남(배혜원·김태은, 2022), 또 다른 연구에서도 도심에 위치하고 운영주체가 법인인 기관의 요양보호사의 근로만족도가 높게 나타남(유병선·전희정, 2021)
 - 별도의 근로계약서 작성 없이 시설장의 편의에 따라 유동적으로 근무하는 기타 고용형태일 수록 고용 불안정성으로 이직을 생각하기 쉬우며, 근무경력이 짧은 경우는 치매노인을 돌보는데 충분한 경험부족으로 이직의도가 높음(유승연, 2017)
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 장기요양요원의 고용안정성 측면에서 고용형태는 계약직(시간제)이 절반 이상(53.6%)인 반면, 정규직은 33.9%에 불과하였고, 2019년 조사 대비 정규직 비율은 4.2% 감소하였음
 - 현 소속기관에서 평균 근무기간은 3.3년이며, 정원 50명 이상의 비교적 규모가 있는 노인 요양시설의 종사자의 평균 근속기간 4.3년으로 상대적으로 길게 나타난 반면, 주야간보호 종사자는 2.9년으로 짧게 나타남
 - 요양보호사의 근무형태는 2교대가 가장 많았으며(44.5%), 3교대(20.0%), 24시간 근무+2일 휴무(16.0%), 주·야간 근무자 별도 채용(13.3%) 등 순으로 나타남

□ 근로환경(직무환경)

- 근로환경(직무환경)은 직무 수행을 위한 내·외부적 조건이며(Milton, 1981), 일반적으로 개개인이 수행하고 직무 자체를 포함하여 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한

29) '2023 노인장기요양보험 통계연보'에 따르면 전체 장기요양기관 중 개인시설은 84.8%, 법인시설은 14.0%, 지자체 운영시설은 1.0% 등 순으로 나타남.

개인지향 가치와 직무의 공공성, 이타성, 자율성 등으로 구성되는 공공지향 가치 그리고 직무여건을 포괄하는 개념임(김영락·임영규, 2009)

- 노인장기요양보험제도 도입 이후 관련 서비스의 양적 성장은 급증했지만 장기요양요원의 열악한 근로조건은 돌봄의 질 저하의 요인으로 작용하고 있음(노재철, 2022)
 - 장기요양인력의 근로환경과 처우개선을 통해 그들은 더 나은 대우와 보상, 양질의 교육과 훈련을 받을 수 있으며, 직업적 자긍심과 동기를 높일 수 있음. 이를 통해 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있으며, 장기요양 수급자와 가족의 만족도가 높아질 수 있음(남궁은하, 2024)
 - 다수의 요양보호사들이 불규칙한 근무형태를 가지며(시간제, 계약직 등), 저임금 상태에서 적정한 수당이 없이 초과근무에 노출되어 있음(이영주, 2013)
- 장기요양 서비스의 질적 향상과 최소 수준의 서비스 질을 담보하기 위해서는 임금수준, 복리후생 등 처우개선을 통해 적정수준의 근로환경이 중요하지만, 업무의 강도나 사회적 기여에 비해 낮은 임금수준, 예비적 노인학대 행위자로 바라보거나 단순 수발 행위로 취급하는 사회적 인식 등은 종사자의 사기를 꺾고, 궁극적으로 장기요양 서비스 질을 저해하는 요인으로 작용함
- 근로조건과 근로환경은 장기요양서비스 현장에서 종사자의 처우개선을 위한 중요한 요인이며, 종사자의 처우개선은 양질의 장기요양 서비스 제공의 전제 조건임. 장기요양시설 종사자는 대상자의 일상생활에 필요한 전반적인 서비스를 제공하기 그들의 처우는 서비스 질, 즉 대상자 삶의 질에 밀접한 연관성을 가짐
 - 노인복지시설 종사자의 근무환경이 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의미하며, 근무환경이 좋을수록 서비스 질은 높아지고 높아진 서비스 질은 직무만족을 상승시키는 역할을 함(김미숙, 2021), 근무환경이 좋을수록 요양보호사들은 노인 돌봄노동 경험을 긍정적으로 평가하며, 돌봄노동에 대한 긍정적 평가는 노인에게 제공되는 돌봄 서비스의 질에 정적 영향을 미침(김수정, 2018)
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 직원 복리를 위해 가장 많이 제공하는 것은 수당 및 직원복지³⁰⁾로 전체 기관의 86.3%가 제공하며, 교육훈련 등 자기개발지원 54.1%, 직원의 건강관리 지원 41.5%, 직원의 업무 강도를 낮추는 보조장비 지원 21.3%, 노동조합 또는

30) 경조사 지원, 휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 포상휴가 등.

직원 협의체 운영 8.7%, 동호회 활동 지원 2.7%로 나타난 반면, 직원대상 복지 지원이 전혀 없는 기관도 4.8% 비율을 차지하였음

- 처우개선을 위해 필요한 사항은 임금수준 향상이 66.2%로 가장 높았고, 법정 수당 및 휴게·근로시간 보장 18.2%, 기관별 임금 격차 축소 6.9%, 정규직 고용 확대 4.4%, 업무 관련 교육 또는 훈련 제공 2.7%로 나타남
- 환경개선을 위해서는 업무보조 장비 또는 기기 지원이 26.4%로 가장 높게 나타났고, 직원 존중을 위한 이용자(가족) 교육 17.2%, 서류업무 축소 또는 행정 전산화 15.6%, 사회적 인식개선 14.9%, 부당대우에 대한 기관의 적극적 대응 12.6% 등 순으로 나타남

〈표 2-29〉 근로조건 관련 선행연구 요약

구분		내용
1	시설요양 보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동평가의 매개효과 김수정(2018)	<p>주요 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 근무환경: 긍정적 돌봄노동 평가에서 정(+적 영향, 부정적 평가에는 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타남. 서비스의 질에 유의한 정(+적 영향을 미치는 것으로 나타남 • 근무환경과 서비스 질과의 관계: 요양보호사의 긍정적, 부정적 돌봄노동 평가는 통계적으로 유의한 매개효과를 가지며, 부정적 평가보다는 긍정적 평가의 매개 효과가 더 큰 것으로 나타남 <p>제언</p> <ul style="list-style-type: none"> • 요양보호사의 처우와 편의시설 개선, 명확한 업무규정 마련, 민주적인 의사결정 근무환경, 종사자지원프로그램 확대 • 역할갈등과 역할과다에서 기인하는 요양보호사의 직무스트레스 완화를 위한 정부와 시설 차원의 노력 필요. 정부와 협회 차원에서 노인요양시설별 직무분석을 실시하여 시설 제공 필요
	2	장기요양요원의 근로실태가 생활만족도에 미치는 영향 유병선·정요한·이경원·박승희 (2021)

구분		내용	
3	장기요양시설 요양보호사의 장기근속 요인에 대한 질적 연구 안희란(2023)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> 안 필요 노인요양기관 인증제도 추진 및 우수기관 인센티브제도 마련 제시 장기근속 도움 요인: 기관장의 리더십 (돌봄 태도에 대한 존경, 기관장의 인력배치에 대한 지원) 조직 관리 요인: 신체적 피로회복을 고려한 근무형태, 공정한 업무분담과 보상, 여행과 교육에 대한 지원 조직문화 요인: 신체부담에 대한 기관장의 배려, 몸 쓰는 요령에 대한 선임들의 지도 개인 내적 요인: 어른신도 나와 다름없는 한 인간이라는 인식, 입소노인에 대한 개별화된 이해
		제언	<ul style="list-style-type: none"> 기관장 대상 보수교육: 돌봄 철학에 대한 실제적인 내용, 직원 기여에 대한 인정과 보상의 공정 중요성 입소노인 2.3명당 1명의 요양보호사 배치라는 현행 기준 개선 필요 입소노인들의 심리·정서에 대한 이해와 여가 프로그램 시행에 관한 교육 시행 등 요양보호사의 전문성 향상 방향으로 평가지표가 개선 기관 차원의 팀별 여행지원, 동호회 지원 등 요양보호사 간의 원활한 소통이 이루어지는데 도움이 되는 복지제도 운영 여부에 '양호' 등급이 결정되도록 평가 지표 수준 상향 시설요양보호사들의 표면적 감정노동에서 벗어나도록 요양보호사 보수교육에서 입소노인에 대한 인지적 공감을 이룰 수 있는 내용을 다루어야 함

2. 근무 만족도

□ 직무만족 (표 2-30)

- 직무만족은 추상적인 면을 가지고 있어서 학자들마다 다양한 개념정의가 이루어지고 있지만, 대체로 직무만족은 조직에 속한 종사자가 자신의 업무에 대해 만족하는 정도이며 (Poter, 1961), 종사자가 직무에 대해 가지는 긍정적 혹은 부정적 감정 상태임(Schermerhorn, 1996)
 - 업무, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 과업수행, 동료, 감독, 관리정책 등 관련요인이 직무만족에 영향을 주며(Milton, 1981), 직무만족의 요인은 고정되지 않으며, 역동적이며 복합적 속성으로 구성됨
- 요양보호사의 직무만족이 중요한 이유는 직무 자체가 주는 즐거움 혹은 스트레스로 이어지는 내면적인 가치와 관련되어 대상자를 돌보는데 긍정적이거나 부정적 요인으로 작용하여

- 서비스의 만족도와 조직의 생산성에 직접적 영향을 미치기 때문임(Cavanagh, 1992; 김미숙, 2022 재인용)
- 최일선에서 요양이 필요한 노인에 대해 전문적이고 종합적인 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무에 대한 만족도는 서비스의 질과 밀접하게 연관되어 있으며(고경애, 2016), 요양보호사의 직무만족도가 높을수록 직무성과의 향상과 기관에 대한 헌신도가 높아짐(이영균·허영란, 2012)
 - 장기요양서비스의 질적 향상은 서비스를 제공하는 요양보호사가 느끼는 직무만족 수준에 달려있으며, 종사자의 직무만족은 기관 서비스를 긍정적으로 견인하는 중요한 요인으로 작용하고 있음(Jamel, 1990)
 - 업무전반에 대한 만족도가 낮을수록 이직의향을 가질 확률이 높아지기 때문에 요양보호사의 직무만족을 향상시키기 위해 돌봄노동에 대한 가치가 재평가될 필요가 있음(배혜원·김태은, 2022)
- 대인서비스를 기반으로 하는 사회복지조직에서 이직은 개인과 조직 외에 서비스를 이용하는 대상자에게 영향을 미치며, 장기요양현장에서 노인에게 직접적인 돌봄 서비스를 제공하는 요양보호사의 이직은 환경변화에 대한 상대적 저항감과 불안감을 갖는 노인에게 큰 스트레스 요인으로 작용할 수 있음
- 장기요양요원의 직무만족도가 높을수록 이직 의도는 줄어들며, 상대적으로 직업적 자긍심은 높아짐(윤열·이주원, 2023)
 - 재가서비스의 경우 공적 서비스임에도 파출부 업무로 인식되어 가정에서 수행하는 일상보조업무를 추가로 요구하여 어부가 가중되거나, 가족들이 비인격적 대우를 할 경우 돌봄노동에 대한 저평가로 자존감이 저하되어 결과적으로 대사자의 서비스 질이 저하됨(김순옥, 2018)
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 근무유형 만족도 58.6%, 업무 내용에 대한 만족도 50.0% 순이며, 직장 내 인간관계 및 직장 문화도 49.5%로 높게 나타났음, 상대적으로 승진기회 25.0%, 임금수준 28.5%로 낮은 결과를 보임, 전체 응답자 46.2%는 업무 전반에 만족하는 것으로 나타남
- 지난 1년 동안 장기요양급여 이용자 및 가족에게 업무 외 활동과 초과 업무를 요구받는 등 업무적 부당행위를 경험한 사람은 10.5%이며, 종사자 연령대는 30대와 60대, 직종은

사회복지사와 요양보호사, 급여유형별로는 방문간호와 방문요양급여의 종사자 비중이 상대적으로 높게 나타남

〈표 2-30〉 직무만족 관련 선행연구 요약

구분		내용	
1	노인장기요양기관 요양보호사의 근로만족도 영향요인에 대한 연구 유병선·전희정 (2021)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> 근로조건에 대한 인식 중 임금과 직무교육, 규정에 따른 업무지시에 대한 긍정적 인식이 근로만족도에 정적인 영향력 지님 도심에 위치하고, 운영 주체가 법인인 기관의 요양보호사의 근로만족도가 높게 나타남
		제언	<ul style="list-style-type: none"> 근로조건 개선: 처우개선을 위한 급여체계 개편, 적정 임금 지급 매뉴얼과 규정 마련, 실행에 대한 감독시스템 구축 적절한 직무교육시스템 정비 교육 시 근무시간으로 인정 규정 외 업무지시가 없도록 관련 규정 정비 및 시행여부에 대해 시설장에 대한 감독제도 등 마련 돌봄 종사자에 대한 인식개선을 위해 장기요양서비스 이용자 및 그 가족 등을 대상으로 교육실시 방안 고려 도심지 등 수요가 많고 운영이 편리한 장소는 법인시설을 설치하고 상대적으로 시설 설치를 꺼리는 외곽지역은 공공기관의 주체 설치
2	요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향 : 자기효능감 매개 효과 중심으로 장선아·고정훈 (2021)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여, 보상 만족, 보상 공정성이 직무만족에 정적인 영향을 미침 월평균급여, 보상 만족, 보상 공정성은 자기효능감에 정적인 영향을 미침 요양보호사의 자기효능감은 직무만족도에 영향을 미침 월평균급여, 보상 만족, 보상공정은 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 긍정적 매개효과를 가짐
		제언	<ul style="list-style-type: none"> 실제 근무한 시간에 적절한 보수를 받을 수 있도록 제도개선 필요 노인요양시설의 근무환경 개선과 인권의식 증진, 서비스 질 향상 등을 통해 장기요양서비스 전반의 사회적 인식개선 필요 요양보호사 처우개선, 전문기술과 지식이 습득되는 근무환경을 개선하기 위해 치매 전문교육, 요양보호사 양성 교육 등을 실무중심 교육으로 개편 한국요양보호사협회에서 요양보호사들의 정기적인 모임과 간담회 등을 실시하여 서로 간의 신뢰 구축 및 사회적 인식 제고를 위한 홍보 강화 필요
3	요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 : 제주도 요양시설을 중심으로 고경애(2016)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> 남성이 여성보다 직무만족도가 높음, 급여는 월 150~200만원 미만인 가장 많으며, 3년 이상 근무자가 대부분임, 결혼여부와 이직의사에 따라 직무만족도 차이가 큼 이직의사에 따라 모든 하위차원의 직무만족도는 유의미한 차이를 보였으며, 직무육구는 학력과 이직의사에 따라 유의미한 차이가 있음 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 보수육구, 동료관계육구가 가장 높게 나타남
		제언	<ul style="list-style-type: none"> 이직의사를 감소시키기 위해 요양보호사 전문성 강화, 안전사고에 대한 위험부담 절감 및 보장, 근속년수에 비례하는 성과제도 도입 시간외 수당, 교통비, 휴일수당, 장기근속수당 지급 및 보수에 대한 세금을 직종별로 차등징수 하는 조례제정 등으로 실제 보수를 증액하는 구체적 노력 필요 직원 생활안치, 팀별 올레길 걷기, 취미/특기 프로그램 개발 및 활성화로 직원의 복리후생을 증진하여 직무만족도 상향 노력 필요

구분		내용
4	요양보호사의 소진에 대한 직무관련변인 및 직무만족의 영향력에 관한 연구 이애련(2017)	주요 내용 <ul style="list-style-type: none"> • 요양보호사의 인구사회학적 요인(결혼상태, 연령, 학력, 생활수준, 종교)에 따라 소진에 많은 영향을 미치는 것으로 나타남 • 소진은 높은 이직률, 클라이언트에 대한 서비스 질 저하, 요양보호사의 사기저하 등과 밀접한 관련이 있음 • 건강상태, 업무 보람, 업무 부상은 직업금지, 관심지지도, 어르신과의 관계, 보호자와의 관계, 업무육구충족, 업무지속의지, 소진에 영향을 미치는 것으로 나타남
		제언 <ul style="list-style-type: none"> • 부족한 요양보호사의 인력이 확충 필요 • 요양보호사의 효율적 업무관리 및 스트레스 해소에 기여할 수 있도록 사회적 인식변화가 요구되며, 업무 부상에 대해 산재보험을 적용하여 업무 수행 성과 업무 기인성에 의한 인과관계를 적용해야 함 • 요양보호사의 급여는 법인 등에 따라 차이가 크기 때문에 요양보호사의 사기저하와 높은 이직률의 주된 이유가 되고 있으므로 직무만족도 향상을 위한 처우개선 마련 필요 • 요양보호사의 인간관계 만족도를 높이고 소진을 경감시키기 위해서는 요양보호기관의 책임자가 참여적, 지지적인 지도력을 강화하여 조직 내 개방적인 의사소통 문화를 조성해야 함

3. 인권침해 및 안전

□ 인권침해 및 보호 (표2-31)

- 종사자 인권침해의 대표적인 형태는 서비스 대상자(보호자 포함) 및 함께 근무하는 상사나 동료로부터 폭력이며, 폭력은 신체적 공격과 관계적 공격성³¹⁾, 위협 등과 같은 비물리적 공격, 성적 수치심을 유발하는 성희롱 등의 행위를 포함하고 있음
- 수급자와 수급자 가족으로부터 언어적, 신체적, 성적 행위 등 부당대우를 경험한 방문요양 여성 요양보호사는 이를 경험하지 않은 요양보호사보다 이직의향을 갖게 될 확률이 2.509 배 증가함으로 요양보호사의 인권과 보호를 위한 지원이 필요함(배혜원·김태은, 2022)
- 국내외 선행연구를 살펴보면 장기요양기관에서 종사자를 대상으로 한 클라이언트 폭행과 공격성은 흔히 발생하는 현상으로 보고되고 있음

31) 관계적 공격성은 우정과 인정과 같은 포레(동료) 관계에 피해를 주는 비물리적 형태의 공격적 행동이며, 다른 사람의 사회적 지위를 손상시키기 위한 비물리적, 조작적, 배제적 형태의 사회적 공격성을 의미함(Archer & Coyne, 2005).

- 국외 선행연구

- 호주 요양원에서는(O'Connell et al., 2000) 간호사의 95%가 지난 1년 동안 언어적 공격에 직면했으며, 25%는 매주, 32.4% 월별, 37.7%는 연간 1~4회 언어적 공격성을 경험함, 80%는 같은 기간 적어도 몇 차례 신체적 공격을 경험했으며 매주 6.7%, 월별 14.4%, 연간 1~4회 59.3%로 나타남
- 스위스의 155개 요양원(요양보호사 3,919명)을 대상으로 한 연구(Stutte, Hahn, Fierz & Zúñiga, 2017)에서 요양보호사의 66%는 언어적 공격, 42%는 신체적 공격, 15%는 성적 공격을 경험한 것으로 나타남
- Ryden(1988)는 지역사회에 살고 있는 치매 환자의 공격행동을 Ryden Aggression Scale 척도를 활용하여 측정하였고, 그 결과 간병인의 65%가 공격적인 행동 경험을 응답하였고, 언어적 공격성은 50%, 신체적 공격성은 46%로 가장 많았고, 성적 공격성은 18%로 상대적으로 낮게 측정됨, 요양원에서 근무하는 간호조무사가 80시간 동안 평균 4.69건의 폭행을 당한 연구결과도 있음(Gates, Fitzwater & Succop, 2003).
- Åström와 동료들(2002)은 요양원과 주거 환경 등에서 살고 있는 노인의 종사자 대상 폭력을 조사한 결과, 종사자의 40%는 폭력에 노출되었고, 요양원에서 일하는 직원이 다른 환경에서 근무하는 직원보다 폭력 노출 빈도가 높은 것으로 나타났고, 신체적 폭력은 가장 흔한 유형으로 보고됨

- 국내 선행연구

- 보건복지부의 노인복지시설 내 인권실태조사³²⁾ 결과에 따르면 입소자의 부적절한 언행 등으로 모욕감을 느끼거나 자존심이 상한 경험이 있는 종사자는 36.9%, 입소자에게 폭행을 당한 경험은 32.9%, 성적 수치심을 느끼는 말을 듣는 경험은 17.1%, 신체를 만지는 등 성추행을 당한 경험은 11.9%로 나타남
- 설진화(2006)의 연구에서는 노인복지시설 내 클라이언트로부터 폭력을 경험한 종사자는 62.1%이며 5회 미만(45.6%)이 가장 많았지만 15회 이상도 14.4%나 차지하는 것으로 나타남, 언어적 괴롭힘 중 전화상 보다는 대면에서 위협하거나 괴롭히는 행위가 0.52점(1점 만점)으로 가장 흔하게 발생하였음

32) 권금주·임연옥·이현민(2016). 노인인권실태조사 분석 및 개선방안 연구. 보건복지부.

- 서울복지재단(2005)의 국내 사회복지시설 종사자 실태조사에 따르면 신체적 폭력과 언어적 폭력이 가장 흔히 발생하는 형태이며, 대상자의 10%는 생명의 위협 등 치명적인 신체적 공격을 받은 것으로 나타남
 - 김진(2014)의 연구에서는 노인복지실천현장 사회복지사는 다른 폭력 유형보다 언어폭력을 가장 많이 경험하였으며, 하위유형으로 대면에서의 언어폭력은 92.7%, 전화상의 언어폭력은 81.0%로 대다수 사회복지사가 경험하였음, 신체폭력 경험에서 치료를 요할 정도의 신체적 공격은 38.0%가 경험함
 - 이여경·이선혜와 황환(2013)은 노인요양시설에 입소한 노인이 행한 폭력은 신체폭력, 언어폭력, 기타폭력, 재산피해, 성폭력 순이며, 신체폭력도 붙잡기와 할퀴기 정도의 경미한 폭력이 주류를 이룬다고 하였음
 - 이선우(2021)는 장기요양기관 종사자의 절반 이상(51%)의 종사자가 1년간 1회 이상의 클라이언트 폭력경험이 있었으며, 언어폭력 경험이 43%, 신체폭력 28.5%, 신체위협 27.8% 등의 경험 비율을 보였음
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 지난 1년 동안 장기요양급여 이용자 및 가족에게 비난, 고함, 욕설 등 경험비율은 21.9%, 신체적 부당행위(꼬집기, 밀치기, 주먹질 등)를 경험은 13.3%, 성적 부당행위(성희롱, 성적 신체접촉 등) 경험은 8.3%로 나타남
- 부당행위 경험 시 대응으로는 ‘그냥 참고 일을 지속했다’는 응답률이 45.6%로 가장 높은 비중을 차지하였고, ‘소속기관 보고 및 대응 요구’ 35%, ‘이용자나 가족에게 직접 이의제기’ 13.7% 순으로 나타남
 - 소속기관에 부당한 행위를 보고한 종사자에게 소속기관의 조치에 대한 물음에 대한 답변은 수급자나 가족에게 이의를 제기(36.6%)하거나, 수급자 또는 업무를 변경(22%)해 주었지만 13.2%는 아무런 사후 조치가 없었던 것으로 나타났음
- 세종시³³⁾에 거주하는 장기요양요원이 대상자 또는 보호자로부터 경험한 부당한 대우는 언어적 폭력이 36.9%로 가장 많았으며, 언어·신체적 성희롱 24.1%, 신체적 폭력 17.0% 등의 순으로 나타남
- 부당한 대우에 대한 대응방식은 소속기관에 보고하고 대응을 요구한 경우가 47.7%로 가장 많았으며, 별다른 대응을 하지 않는다는 답변도 32.3%로 높은 비중을 차지함

33) 정운태·서동민·김세진·이찬(2022). 세종시 장기요양요원지원센터 운영 모델 개발 연구. 세종특별자치시 사회서비스원.

〈표 2-31〉 인권침해 관련 선행연구 요약

구분		내용	
1	노인장기요양기관 종사자의 클라이언트 폭력경험, 소진, 조직몰입과의 관계 : 소진 하위 차원의 순차적 영향력을 중심으로 이선우(2021)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 절반 이상(51%)이 1년간 1회 이상 클라이언트의 폭력을 경험함 • 클라이언트 폭력경험 : 종사자의 정서적 탈진에 정적(+) 영향, 정서적 탈진은 비인간화에 정적인 영향을, 비인간화는 성취감 결여에 정적인 영향을 미침. 성취감 결여는 조직몰입에 부정(-)인 영향을 미침
		제언	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트 폭력 자체를 예방 : (기관차원) 장기입소로 스트레스가 쌓이고 인지 및 언어능력 저하로 정서적 어려움을 겪고 있는 대상자의 정신건강 관리 강화. 대상자에게 폭력예방 교육을 통해 경각심을 가지게 함 • 위기상황 시 종사자의 정서적 어려움 관리와 소진상황에 대한 매뉴얼 및 지침 필요
2	클라이언트의 폭력이 방문요양보호사의 돌봄태도에 미치는 영향 : 감정부조화와 감정고갈의 이중 매개효과 김수정(2024)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트 폭력 : 전체 평균(5점 만점 기준) 2.1점, 정서적 폭력 2.75점, 신체적 폭력 1.80점, 성적 폭력 1.66점 • 보호자에 의한 폭력 : 1.65점 • 클라이언트 폭력 : 돌봄태도와 부적으로 유의미한 관계를 가지며, 방문요양보호사의 감정부조화와 감정고갈은 클라이언트 폭력과 돌봄태도를 부분 매개하는 것으로 나타남 • 클라이언트 폭력과 방문요양보호사의 돌봄태도와의 관계 : 감정부조화와 감정고갈이 이중매개효과가 있음
		제언	<ul style="list-style-type: none"> • 정부 차원 : 실태조사, 폭력의 원인 요인 규명 선행 • 조직 차원 : 직무분석을 통해 방문요양보호사의 역할과 한계 명확 제시 • 개인 차원 : 폭력 예방 및 대처 역량 강화(교육 및 훈련, 폭력 대응 매뉴얼) • 폭력에 의한 감정부조화와 감정고갈을 직업적 위해로 간주하고 대처하는 조직문화 형성(정기적인 사례회의, 슈퍼비전), 감정지능 매뉴얼을 개발하여 종사자 대상으로 교육·훈련이 필요
3	클라이언트의 폭력경험이 요양보호사의 이직의도에 미치는 효과 연구 : 조직몰입의 조절효과를 중심으로 양정빈·장영은(2023)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 연령이 낮을수록 이직 의도 감소, 폭력경험이 많을수록 이직 의도 증가함 • 조직몰입이 높을수록 요양보호사의 이직 의도가 감소, 조직몰입이 높은 경우 폭력경험과 이직 의도의 정적인 관계 약화로 나타남
		제언	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트 신체적, 언어적, 성적 폭력 행동에 대처할 수 있는 실무 매뉴얼과 구체적인 안전 관리 지침 개발(지침에 근거한 교육 지속성), 클라이언트 폭력을 경험한 요양보호사들에게 전문적인 상담과 업무상 대처방안 등을 조언해 줄 수 있는 상담프로그램 구축 필요 • 지자체 차원 : 장기요양요원지원센터의 활성화 • 클라이언트 폭력에 대한 사례별 슈퍼비전과 코칭 상담 기법을 통해 유용한 대처 전략을 습득할 수 있는 교육 필요 • 폭력상황에 신속한 개입을 위한 CCTV 확충 등 안전한 근무환경 제공을 위한 물리적 환경 조성 관심 확대
4	요양보호사에 더한 클라이언트 폭력이 요양보호사 서비스 질에	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트 폭력이 높아질수록 요양보호서비스 질은 낮아지고 소진은 높아짐 • 클라이언트 폭력이 요양보호서비스 질에 미치는 영향에서 소진은 완전매개효과가 있는 것으로 나타남 • 요양보호사의 회복탄력성이 높아질수록 요양보호서비스 질이 높아지며, 클라이언트 폭력이 요양보호서비스 질에 미치는 부정 영향을 회복탄력성이 조절하는 것으로 나타남

구분	내용
미치는 영향 남지승(2021)	<p>제언</p> <ul style="list-style-type: none"> • 현장 대응적 매뉴얼 개발과 전담 신고 체계 구축 시급 • 집중적인 사례관리를 위해 기관에서는 요양보호사에 대해 정기적인 소진에 대한 슈퍼비전과 보호자 교육 진행 필요 • 요양보호사의 회복탄력성을 높이기 위해 요양보호사 자기 자신을 통찰하고 역량을 강화하기 위한 학습과 심리적 안정을 취할 수 있는 치료적 프로그램 참여 기회가 제공 • 회복탄력성 강화를 위한 실천적 매뉴얼 개발과 보급 • 클라이언트와 함께 보호자 폭력에 개입 선행 • 기관의 슈퍼비전 체계에서 클라이언트 폭력에 대한 개입 시 전문적인 대응체계 방안을 구축하여 보급 • 요양보호사 교육뿐만 아니라 가족 및 보호자의 교육이 동시에 이루어질 수 있는 정책적 개입 필요 • 일본의 숲치료처럼 정서적 고갈, 성취감 감소, 탈인격화를 예방하기 위해 건강보험제도 차원의 제도마련 필요 • 보건복지부는 요양보호사교육원에서 요양보호사들의 역량강화를 위해 고용노동부의 NCS과정의 모듈을 개발하여 인지프로그램의 실기과정, 완화호스피스과정 등을 교육할 수 있도록 하며, 재가센터에 근무하는 요양보호사들에게도 정규직화 할 수 있는 제도 개선 필요

□ 안전 (표 2-32)

○ 장기요양시설 중 생활시설은 입소노인이 24시간 생활하는 집과 같은 공간이며, 대상자 특성을 고려할 때 시설안전에 관한 사항은 삶의 질적인 측면에서 중요한 요인임

- 종사자도 대상자와 함께 이용하거나 거주하는 공간이기 때문에 화재나 재난 등 안전사고 예방과 발생 시 대처의 중요성은 모두에게 중요함
- 사고·질환 경험이 있는 요양보호사가 사고질환 경험이 없는 요양보호사보다 이직의향을 가질 확률이 1.636배 증가함(배혜원·김태은, 2022)
- 한국보건사회연구원(2021)³⁴⁾에 따르면 돌봄노동자의 권리 중 ‘건강권’과 관련하여 신체적으로 무리가 될 수 있는 반복 업무 및 적절한 안전장치 부족 등으로 근골격계 질환이 빈번하게 보고되고 있기 때문에 「노인장기요양보험법」에 장기요양기관 차원의 수급자 및 종사자의 안전, 건강 보호 관련 조항을 포함시키고, 근골격계 질환 예방을 위해 중앙정부와 지자체 차원의 장비 보장 관련 예산 확보를 제안하였음

34) 남궁은하·고은아·어유경·이윤경·김범중·유재연·임정미(2021). 노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구. 한국보건사회연구원.

- 요양보호사는 무리한 힘의 사용, 반복적인 동작, 부적절한 자세, 중·고령 여성이 휴게시간 없이 이용자 자세변경 등 근력이 소진되는 일을 지속적으로 행하여 근골격계 질환이 발생하기 쉽지만 퇴행성 질환이란 이유로 산재보험 적용에 소극적인 경향을 보이며, 특히 이전 질병 이력 중 유사한 증상을 경험한 기록이 있으면 받아들이지 않는 경향이 있음, 방문요양보호사의 경우 감염병에 걸려도 잦은 이동과 고정되지 않는 근무지로 감염 원인의 인과관계를 입증하기 어려운 현실임(노재철, 2022)
- 김상희와 손병창(2023)의 고령여성 요양보호사의 근골격계 질환 위험도 연구에 따르면 대다수 요양보호사가 보조장비를 사용하지 않으며(91.8%), 신체적 부담 감소를 위한 보조기구의 필요성(62%)이 높게 나타났음
- 신체에 무리가 되는 업무강도는 근골격계 통증, 이직의도와 소진에 영향을 미치며, 업무강도가 높을수록 근골격계 통증, 이직의도와 소진이 증가함(이숙자, 2023)
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 지난 1년간 직원의 업무 상 질병이나 상해를 경험한 기관은 12.2%, 평균 1.4건이며 대응방식은 산재보험 65.3%, 장기요양기관예산 14.1%, 기관이 가입한 민간보험 12.2%, 직원의 개인 비용 12.3% 등 순으로 나타남
- 인천광역시 재가장기요양요원 대상 종사자 처우개선 연구(2021)³⁵⁾에 따르면, 산업재해보상보험 가입률은 88.7%이며, 건강보험 가입률(95.6%)과 고용보험 가입률(96.6%)에 비해 상대적으로 낮으며, 가입사실 조차 모른다는 응답도 11.3%로 나타남. 산업재해보험 외에 고용기관에서 별도로 가입해 준 상해·보상보험 가입여부는 49.5%가 가입되었고 모른다는 응답은 50.5%를 차지함

〈표 2-32〉 안전 관련 선행연구 요약

구분		내용
1	장기요양시설 요양보호사의 신체부담 경감에 대한 요구 안희란(2023)	<ul style="list-style-type: none"> • 신체부담을 완화하기 위해 필요한 지원 : 복지용구에 대한 요구, 근무조건에 대한 요구 • 복지용구에 대한 요구 : 전동침대, 높낮이조절 침대, 씌우는 식의 침대 매트리스 커버, 미끄럽지 않은 침대 매트리스 방수시트, 리프트(lift), 목욕침대(목욕카) 배치를 요구, 시설 기준 개정을 통해 리프트의 작동속도 개선, 리프트의 안전성 담보, 목욕침대 • 근무조건에 대한 요구 : 인력배치, 2인 1조 근무 현실화를 위한 현행 인력배치 기준 개선 요구, 야간 근무 다음날 휴무 이외에 1일 휴무와 보수교육시간의 근무시간 인정

35) 권혜영·이웅·이현민(2021). 돌봄서비스 종사자 처우개선 연구 : 재가장기요양요원. 인천사회서비스원.

구분		내용
		<ul style="list-style-type: none"> 전동침대 등 도입 시설의 경우 시설급여 평가지표 반영 필요 장기요양시설에서 목욕침대(목욕카)를 사용할 수 있는 공간이 확보되도록 노인 복지법 시행규칙 별표4의 노인의료복지시설 기준 개선 장기요양시설에 리프트가 안전하게 사용될 수 있도록 안전기준 설정 및 검증절차를 정비하는 한편, 사용 가능성이 확대되도록 작동속도를 개선하는 연구에 국가 지원이 필요 입소노인 2.3명당 요양보호사 1명이란 현행 기준 개선 필요 보수교육시간을 근무시간으로 인정함으로써 적정 휴일 보장 필요
2	치매환자를 돌보는 요양보호사의 케어부담감이 건강지각과 신체증상에 미치는 영향 김순옥(2018)	<p>주요 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> 요양보호사는 대상자를 돌보면서 중간이상의 케어부담감을 느끼고 있고 이로 인해 불면증과 두통 등 신체적 증상으로 스스로 건강이 좋지 않다고 생각하고 있으며, 삶의 만족도가 낮게 나타남 직업에 대한 불만족으로 대상자의 서비스 질이 저하되고, 이직률이 증가하는 등 서비스 현장의 구인난까지 양상되고 있음 <p>제언</p> <ul style="list-style-type: none"> 열악한 근로환경 개선과 건강증진 프로그램을 개발하고 적용하여 케어부담감으로부터 적극적으로 대처할 수 있는 역량 강화 중요 케어부담감 경감을 위해 1일 부양시간 감소 필요

4. 교육 및 대체인력

□ 교육 및 역량강화 (표2-33, 2-34)

○ 장기요양서비스는 휴먼서비스로 노동집약적이며, 사회서비스의 대표적 유형으로 요양보호사를 포함한 장기요양요원 개개인의 역량이 서비스 질을 좌우할 만큼 개인적 자질과 역량이 중요함

- 장기요양요원은 인간의 존엄성에 대한 가치관, 직업에 대한 뚜렷한 사명감 등을 갖추고 자신의 직무에 충실해야 하며, 직무교육은 전문직업인으로서의 정체성, 전문가로서 성장과 발전, 서비스 질 향상에 필수적 요건임(이주영·양홍권, 2022)
- 직업적 전문성은 서비스의 질에 결정적 영향력을 가지고 있으며, 전문역량강화의 시작점은 직무·보수교육의 참여로 접근할 수 있음
- 종사자 교육 등 역량강화의 중요성은 노인학대 예방 측면에서도 중요한데, 시설 내 학대의 원인을 종사자에게 필요한 최소한의 교육 및 훈련 부족에서 찾을 수 있음(Pillemer & Bachman-Prehn, 1991)

- 장기요양요원은 장기요양서비스 현장에서 대상자를 직접 대면하며 필요한 서비스를 제공하는 핵심 인력이며, 이들의 서비스 수준 차이는 종사자의 직무능력에 달려있음
 - 직무능력은 개인의 역량 차이보다는 그들이 처한 환경에서 어떠한 교육과 훈련을 받았는지에 따라서 차이가 날 수 있음(윤지원·장숙량, 2019)
 - 요양보호사의 직무교육에 대한 필요성 인식은 상당히 높으며, 직무교육이 필요한 이유도 서비스 질 확보에 대한 인식이 가장 높음(이영주, 2013)
- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 대다수 장기요양인력(85.5%)은 교육 필요성에 공감하고 있으며, 교육에서 개선이 필요한 부분은 실무중심의 교육내용 개편 55.3%, 대체인력 또는 교육에 소요되는 비용 등 지원 17.3%, 교육시간으로 인정하는 교육범위 확대 및 교육시간 확대와 교육접근성 확대는 각각 9.3%, 양질의 전문강사 양성 4.2%, 교육시간대의 다양화 4.1% 등 순으로 나타남

〈표 2-33〉 교육 및 역량강화 관련 선행연구 요약

구분		내용	
1	요양보호사 직무교육의 필요성과 교육방안 이영주 (2013)	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 불규칙한 근무형태(시간제, 계약직 등), 저임금, 적정한 수당이 없이 초과근무에 노출되어 있음 • 직무교육에 대한 필요성 인식이 상당히 높고, 직무교육이 필요한 이유로 서비스 질 확보와 자질향상, 전문지식 습득 등의 순으로 인식함 • 응급처치, 안전관리, 요양보호사 질병예방, 치매와 감염관리, 직업윤리와 자기개발에 관한 직무교육이 필요함을 인식함. 특히 경력 2년 이상 요양보호사들이 치매, 뇌졸중, 당뇨병, 파킨스질환 등의 영역에서 교육 수요가 높음 • 직무교육 : 수강 시기, 기간 등에 대한 부적절함이 가장 큰 장애요인이며, 요양보호 현장에 도움이 됨, 법제화, 승급과 보수 시 고려
		제언	<ul style="list-style-type: none"> • 직무교육의 과목을 다양화하여 요양보호사들의 개별적 선택을 통한 직무역량의 강화 기회 제공 • 직무교육의 내용을 구성함에 있어 좀 더 전문적 영역을 포괄하며, 실습교육을 강화하고 현장체험을 통해 기본요양보호기술을 능숙하게 활용할 수 있는 능력을 갖도록 교육함 • 직무교육의 시기와 기간을 요양보호사 입장에서 재구성하고, 장기요양기관 입장에서 직무교육으로 인한 인력을 대체할 수 있는 인력은행을 정부차원에서 마련 • 직무교육기관을 요양보호사 관련 협회와 보건복지부 지정기관으로 다양화하여 교육기관 간의 경쟁을 도출하여 교육의 질을 높이고 교육기관에 대한 철저한 평가 필요
2	요양보호사의 직무교육에 대한 문제 인식과 그 개선방안 이주영·양흥권	주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 103명의 요양보호사 설문조사를 실시 • 주요변수 : 직무교육 강사, 직무교육을 위한 교육환경 및 시설, 직무교육의 기간 및 시간, 직무교육의 실효성, 직무교육 참여자 지원정책이며, 항목별 중요한 문항의 수준을 파악하고 다음으로 각 하위 요인별 수준 등을 분석한 결과 직무교육에 있어서 강사의 역할 매우 중요

구분		내용
	(2022)	제언 <ul style="list-style-type: none"> 현장의 상황을 이해하는 역량과 치매 및 인성교육을 담당할 수 있는 역량을 갖춘 강사가 직무교육을 담당해야 함(직무교육 전담강사가 아닌 동일 직종의 요양보호사가 담당) 최신 기자재를 비치하고 수강생이 편리하게 활용할 수 있는 편의시설, 휴게실과 주차 공간을 확보해야 함 요양보호 업무에 지장이 없는 날을 요양보호사가 선택할 수 있도록 수시교육을 진행하도록 개선 현장에서 적용할 수 있는 내용을 교육생 수준에 맞게 준비, 우수기관 견학 고려 교육참여의 의무화, 방법적으로는 건강보험공단 평가 시 가산점을 높이는 방안을 고려
3	장기요양기관 종사자의 직무교육 및 치매전문교육에 대한 중요도, 수행도 및 요구도 윤지원·장숙량 (2019)	주요 내용 <ul style="list-style-type: none"> 교육 내용별 : 모든 항목에서 수행도보다 중요도가 높게 나타남 교육 세부내용별 : 직무교육의 골질처치, 기본소생술, 파킨슨병과 치매전문교육의 영양관리, 응급상황, 정신행동증상 항목이 높은 요구도 순위와 개선 필요성을 확인함 제언 <ul style="list-style-type: none"> 중요도 수준에 근거하여 수행도를 높이기 위한 방안 검토가 필요 개선되어야 할 순위 및 영역에 포함된 내용 : 서비스 수행에 직접적인 행위로 이룬 중심보다는 현장의 다양한 사례별 구체적인 대처 기술에 대한 교육 지향 교육 후 교육만족도에 대한 과학적 평가 프로그램을 통해 표준교육과정을 강화하고, 차후 다양한 교육프로그램까지 이루어져 경력·업무·자격별 등 차별화된 교육 시스템과정 마련
4	중고령 요양보호사 역량 강화를 위한 연구 오유라(2022)	주요 내용 <ul style="list-style-type: none"> 교육참여가 직업만족도와 직업적 자긍심에 정적인 영향을 미침 교육참여와 직업만족도와의 관계에서 직업적 자긍심이 완전매개효과를 보임 제언 <ul style="list-style-type: none"> 체계적인 보수교육의 의무화와 전체적인 교육 시스템 관리 및 통합지원센터 등을 설치하여 보수교육 수강생의 교육 관리 및 정부의 관리감독 강화 필요 체계적인 교육참여의 의무화와 함께 전문적 자격에 대한 충분한 보상을 지원함으로써 교육참여 독려 필요 경력별 맞춤형 직무교육 제공으로 교육 내용의 질적인 수준 향상 필요 중·고령 요양보호사의 직무와 관련된 신체적, 심리적 지원을 제공해 줄 수 있는 통합지원센터 필요

□ 대체인력사업

- 「근로기준법」 제60조에 따른 근로자의 연차휴가제도는 근로자의 인간다운 삶을 영위하기 위한 헌법상의 기본권이 구체화된 것이지만³⁶⁾ 장기요양요원은 연차사용 시 대상자 돌봄의 공백이 발생함으로 대체인력지원과 같은 돌봄의 공백을 지원할 수 있는 정책이 필요함

36) 근로기준법상의 연차 및 월차휴가제도는 근로자가 인간다운 생활을 할 수 있는 헌법상의 권리가 구체화된 것으로 근로자에게 일정 기간 동안 사용자에게 대한 취업의무로부터 해방됨으로써 육체적·정신적 피로를 회복하여 노동력을 유지·증진할 수 있는 기회를 제공하는 제도임(부산지방법원 1996.9.6.선고 95나5506 판결).

- 장기요양서비스를 이용하는 대상자의 경우 상시 돌봄을 요하는 경우가 많지만 장기요양요원이 연차를 사용하게 될 경우 돌봄의 공백을 메울 대체인력의 부족하여 종사자가 연차사용에 어려움을 느끼고 있음(권혜영 외, 2021)
 - 근로자의 인간다운 생활과 휴식을 위해 휴가의 실효성 있는 사용은 중요한 과제이지만 장기요양기관의 영세함, 만성적인 인력 부족으로 대체인력을 구하기 쉽지 않은 상황에서 인력뱅크를 구성하고 연계를 지원하는 사업의 확대가 필요함(구미영, 2023)³⁷⁾
 - 법정휴가 제도를 자유롭게 사용하지 못하는 이유로 '대체인력 부족'이 34.5%로 가장 높은 비중을 차지함(남궁은하, 2024), 연차사용 시 발생할 수 있는 돌봄 공백을 보완할 대체인력이 부족한 실정임
 - 재가(방문요양, 주·야간보호) 시설 요양보호사 대상 서울특별시 실태조사(2021)³⁸⁾에 따르면, 몸이 아플 경우 연차휴가를 사용하는 등 쉴 수 있는 노동자는 60.6%이며, 대체근무자가 있을 경우만 쉴 수 있거나(19.5%), 쉴 수 없는 경우(18.3%) 등 37.8%는 제대로 쉬기 어려운 상태임, 노동자 권리보장을 위한 종사자 의견으로 '휴가권 보장을 위한 요양보호사 대체인력 지원'이 19.6%로 표준인건비 기준 마련(65.8%)의 뒤를 이어 가장 큰 비중을 차지함, 따라서 요양보호사 돌봄 역량 강화로 병거나 연기를 마음 편히 낼 수 있는 구조를 만들기 위해서는 현행 대체인력 제도가 확대 적용될 필요가 있음
- 보건복지부 사회복지시설 종사자 대체인력지원사업은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조 제1항³⁹⁾에 근거해서, 사회복지시설 종사자의 휴가, 교육, 경·조사 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 사회복지시설에 대체인력을 파견지원하는 사업으로, 단기간 결원으로 돌봄서비스 질적 저하를 방지하고 업무 공백을 최소화하며, 종사자의 휴식보장 등 안정된 시설운영으로 양질의 일자리 환경 조성을 목적으로 함⁴⁰⁾
- 하지만 지원대상 기관에 노인복지시설은 포함되지만 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양기관은 제외되어 대체인력 지원에 제한이 있으며, 기관자체적으로 대체인력을 활용하는

37) 서울특별시 장기요양요원 처우개선 종합계획 성과 및 과제 점검 토론회: 현장 실태조사 및 성희롱 상담사례를 중심으로.

38) 2021 서울특별시 장기요양요원 실태조사 보고서.

39) 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 인권 및 복지를 증진함과 아울러 그 지위를 향상시키고, 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.

40) 2024 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업안내.

경우도 보험신고 등과 같은 복잡한 절차로 대체인력 활용이 쉽지 않은 상황임(권혜영 외, 2021)

- 서울특별시는 ‘1기 요양보호사 처우개선 종합대책’에서도 노동 기본권 보장을 위한 고용안정성 강화 과제로 대체인력지원을 강조하였으며, 사회복지시설 종사자 대체인력지원사업과 별개로 ‘서울형 좋은돌봄인증⁴¹⁾’기관 종사자를 대상으로 대체인력지원 사업을 추진하여 이용자에 대한 안정적인 서비스 제공 및 종사자의 일과 휴식의 양립을 지원하고 있음
 - 하지만 안심돌봄가정⁴²⁾, 노인요양시설과 데이케어센터 종사자만 대상으로 하고 있고, 장기요양요원의 다수를 차지하는 방문요양종사자는 제외되어 있음, 방문요양보호사는 몸이 아프거나 쉬이 필요해도 대상자나 보호자의 동의를 받거나 스스로 대체인력을 구해야만 할 수 있는 구조임
 - 따라서 ‘2기 종합대책’에서도 돌봄노동 노동조건 개선 과제로 서울형 좋은돌봄 인증기관 확대와 대체인력 지원사업 지속 추진이 수립되었음, 2024년 6월 기준으로 서울형 좋은돌봄인증 방문요양기관은 7개 시설이며, 이들을 대상으로 대체인력지원사업 도입 검토가 필요한 시점임
 - 서울특별시의 장기요양요원 대체인력 지원사업 운영 사례를 살펴보면, 해당 각 협회를 중심으로 두 개 시설을 중심으로 사업이 추진되고 있음. 첫 번째, 주·야간보호시설은 (사)서울특별시재가노인복지협회에서 담당하며, 두 번째, 요양원은 (사)서울특별시노인복지협회에서 사업을 추진하고 있음
 - 서울특별시 대체인력지원 사업 - 주·야간보호시설

〈주·야간보호시설〉

- ▶ 지원인원 : 인증시설의 상근직(4대 보험) 주·야간돌봄 종사자
 - 대상자 : 요양보호사, 간호(조무)사, 물리치료사, 조리원, 사회복지사 (※ 지원제외자 : 시설장, 사무원, 운전원)
 - 대체인력 제한 업무 : 이용자 안전을 위해 송영서비스 직무 제외
 - 반차사용은 지원 불가
 - 「국가공무원법」에 해당하는 직원, 실업급여 수급자는 대체인력으로 활동 불가 (※ 실업급여 수급자는 고용노동부에 보고 후 참여 가능)
 - 대체인력 활동자는 종합소득세 신고 대상

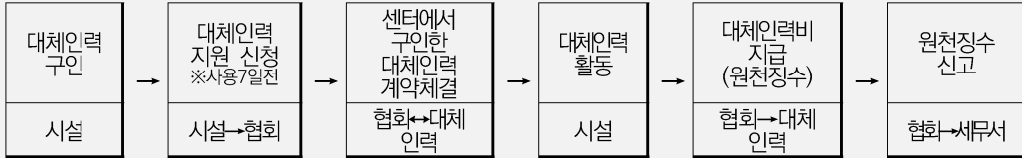
41) 서울특별시 소재 장기요양기관의 운영 및 서비스 전반에 대한 표준적 기준을 설정하고, 심사를 통해 기준을 충족할 경우 서울특별시가 이를 공인하는 제도로 인증을 받은 시설에 대해서는 운영보조금, 대체인력 지원, 복지포인트 제공 등의 혜택이 주어지며 3년 주기로 재인증을 받게 됨.

42) 서울형 노인요양공동생활가정으로 기존 노인요양공동생활가정에 서울특별시에서 마련한 ‘안심돌봄가정 표준안’을 적용해 ‘유니트케어(Unit Care)’ 구조가 도입된 시설임.

▶ 지원내용

- 종사자 휴가(연차, 장기근속, 병가 등), 교육(보수교육, 단체 연수 등), 경조사 사용 시 활용가능하며, 시설 당 연12일 지원(12일 모두 사용 시에 추가지원 가능하며 예산 소진 시 종료)
- 코로나19 등과 같은 감염병 발생에 따른 종사자 업무배제 시에는 기관별 정원 규모별 인력 지원 기준과는 별도로 추가 지원(1인 당 연간 최대 7일)
- 지원단가: 1일 9만원, 사업소득 3.3% 원천징수 후 지급

▶ 이용절차



- 대체인력 구인(시설): 원하는 일정에 활동할 수 있는 대체인력을 구인(1955년생부터 대체인력 활동 가능)
- 대체인력 지원사업 신청: 대체인력 사용 7일 전 협회에 지원 신청서 제출
- 계약체결(협회↔대체인력 당사자): 대체인력과 계약 체결, 단체 상해보험 가입(실손의료비 포함)
※ 인준기관은 협회의 위임(위임장 작성)을 받아 제반서류(계약서 등) 작성, 계약서 2부 작성(1부 시설 보관, 1부 대체인력에게 교부) 후 협회에 사본 제출
대체인력 범직경력조화는 대체인력에게 동의 구한 후 '경찰민원포탈'에서 조회 가능(대체인력 본인명의 휴대전화로 인증 후 확인 가능)
- 대체인력 활동: 신청일에 대체인력 활동, 활동종료 후 활동일지 작성하여 협회에 제출
- 대체인력비 지급(협회→대체인력): 대체인력 활동 종료 확인 후 활동비 익월 초 지급(사업소득세 3.3% 공제)

• 서울특별시 대체인력지원 사업 - 노인요양시설

〈노인요양시설〉

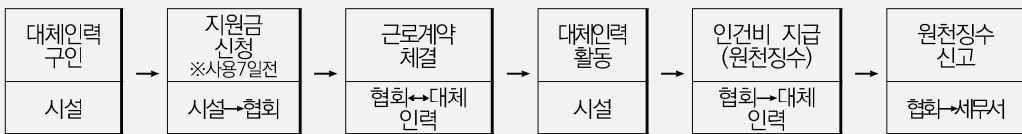
▶ 지원인원: 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 조리원

- 총 66개소(인증노인요양시설, 미인증 시립시설, 인증노인공동생활가정)
- 참여기준: 70세 미만으로 자격증 소지사(※ 조리원 제외)

▶ 지원내용

- 연차, 교육, 병가, 경조, 대체휴무 등 단기 결원 시 사용
- 종사자 1인당 연5일 지원(※ 단, 병가인 경우 연속 사용 10일 지원)
- 1일 10만원 지급(세전), 근로자가 아닌 사업자로 참여(사업소득 3.3% 공제)

▶ 이용절차



- 대체인력 구인(시설): 원하는 일정에 참여할 수 있는 대체인력 구인
- 대체인력 사업 지원금 신청(시설→협회): 대체인력 사용 7일 전 서울특별시노인복지협회에 '대체인력 지원 신청서' 제출
- 계약체결(협회↔대체인력): 협회는 대체인력과 인적용역계약 등 사업 참여관련 서류 작성, 대체인력 상해보험 가입
- 대체인력 활동(시설): 신청일에 해당인력 대체인력사업 참여
- 사업종류 확인 및 사업비 지급(협회→대체인력): 대체인력 사업 종류 후 대체인력에게 사업비 지급 (소득세 원천징수 후 지급)
- 원천징수 신고(협회): 서무서에 원천징수액을 신고

〈표 2-34〉 대체인력 관련 선행연구 요약

구분	내용
1	<p data-bbox="308 600 442 768">서울특별시 장기요양요원 실태조사 석재은·최경숙 (2021)</p> <p data-bbox="486 499 531 560">주요 내용</p> <ul data-bbox="575 385 1292 667" style="list-style-type: none"> • 갑자기 아플 때 대체근무자가 있을 경우만 쉴 수 있거나(19.5%), 쉴 수 없는 경우(18.3%) 등 37.8%는 갑자기 아파도 제대로 쉬기가 어려운 상태임. 대체인력 사업의 필요성을 확인할 수 있음(상병휴가 여건이 열악함) • 응답자의 53.8%가 초과근무 경험이 있으며, 연장근로수당을 받지 않는 비율이 76.1% 등 초과근무 발생 시 보상체계의 문제, 근무 외 시간에 업무에 대응할 수 있는 대체인력 문제 등 운영의 구조적 측면에서 대안 마련 필요 • 돌봄 역량 강화 차원에서 아플 때 병가를 내고 마음 놓고 휴가를 쓸 수 있도록 민간에도 대체인력제도 확대 필요, 대체인력 제도가 정착되면 요양보호사뿐 아니라 보호자들의 돌봄 압박을 일정 정도 해소하는데도 기여할 것으로 보임 <p data-bbox="486 822 531 883">제언</p> <p data-bbox="575 681 679 701">[요양보호사]</p> <ul data-bbox="575 707 1243 983" style="list-style-type: none"> • 지자체의 지속적인 처우개선 노력 필요 • 임금 및 고용에 대한 대안 모색 • 성희롱 및 산업재해 예방 활동 강화 및 상병휴가 여건 개선 노력 • 돌봄노동에 대한 자존감을 높이고 사회적 저평가를 개선하기 위한 노력 • [방문요양 사회복지사] • 처우개선 전반에 관한 합리적 검토 필요 • 업무의 명확성 및 적절성을 기하기 위한 가이드 및 보상체계 마련 필요 • 역량 강화를 위한 교육지원 • 장기요양요원지원센터의 적극적인 사업 수행 필요
2	<p data-bbox="308 1104 442 1306">안산시 장기요양요원 처우개선을 위한 실태조사 남우근 (2021)</p> <p data-bbox="486 1024 531 1084">주요 내용</p> <ul data-bbox="575 989 1292 1110" style="list-style-type: none"> • 전체 요양보호사의 63.5%는 아프면 쉴 수 있다고 답변했으며, 방문요양은 48.2%, 주·야간보호와 시설은 각각 76.6%, 74.4%로 나타남. 방문요양의 경우 대체근무자가 있을 경우만 쉴 수 있다는 응답이 27.3%이며, 쉴 수 없다고도 12.3%임 <p data-bbox="486 1266 531 1326">제언</p> <ul data-bbox="575 1124 1292 1419" style="list-style-type: none"> • 안산시 장기요양요원 처우개선 계획: 노동권 보장차원에서 대체인력 지원 등을 통한 휴가권 보장 제언, 시설과 주야간보호 요양보호사에 대한 휴가권을 보장하기 위해 대체인력 지원, 장기적으로는 방문요양으로 확대 적용 • '안산시 여성인력개발센터'와 협력해 운영, 대체 근무할 수 있는 요양보호사 인력풀을 확보하고 현장에서 대체근무가 필요한 경우 지원해주는 형태로 운영하되, 전체 예상 규모의 10~20% 수준에서 시범사업으로 진행하고 점차 확장하는 방식으로 운영 필요 • 대체근무자를 위한 예산 편성시 단기가 일하는 요양보호사 확보가 어려운 현실을 감안하여 안산시 생활임금을 적용하는 등 실효성 확보를 위한 고민이 필요
3	<p data-bbox="308 1520 442 1689">광주광역시 장기요양요원 근로환경 및 처우 실태조사 신일섭(2019)</p> <p data-bbox="486 1479 531 1540">주요 내용</p> <ul data-bbox="575 1433 1292 1588" style="list-style-type: none"> • 요양기관에서는 요양보호사의 건강은 특별히 신경쓰지 않음. 요양보호사 연령 자체가 고령이라서 노화로 오는 건강이상 등과 복합되어 요양업무수행으로 인한 건강이상인지 명확한 근거가 없음 • 필요시 개인적으로 부탁하는 등 대체인력을 개인적으로 조정하는 경우가 있음. 요양보호사 대체인력이 존재한다면 이를 이용하며 관련 지원의 필요성 제기 <p data-bbox="486 1669 531 1729">제언</p> <ul data-bbox="575 1594 1199 1776" style="list-style-type: none"> • 요양보호사를 위한 고용안정과 임금개선 • 요양보호사를 위한 종합계획 수립 • 요양보호사의 지위 및 전문성 향상을 위한 교육지원 • 요양서비스 이용자 및 이용가족 대상 교육의무화 • 요양기관의 공공성 강화를 위한 좋은 행복돌봄인증제(가칭)등 추진 • 실전과제

구분	내용
	<p>[5대 영역, 20개 실천과제]</p> <p>① 요양서비스 환경의 공공성 강화: 가치)좋은 행복돌봄인증제 운영, 장기요양기관 재무관리 컨설팅, 광주지정갱신제준비단 구성 및 운영, 광주형 행복돌봄 네트워크 구축, 광주행복 돌봄중사자지원센터 운영</p> <p>② 요양보호사의 노동권 보호: 표준인건비 가이드 개발, 대체인력사업, 요양보호사와 운영자 상생프로그램 운영</p> <p>③ 요양보호사의 건강권 및 안전 확보: 폭력피해 매뉴얼개발 및 보급, 근골격계 질환치료 지원사업, 독감예방주사 무료접종, 심리치료 프로그램</p> <p>④ 요양보호사의 지위 및 전문성 향상: 요양기관 역량강화교육지원 인센티브 방식 도입, 요양보호사 역량교육지원, 요양기관 운영자를 위한 인권경영마인드 교육, 찾아가는 요양보호사 직무관련 교육</p> <p>⑤ 요양보호사의 사회적 인식 개선: 시민대상 인식개선, 요양보호사 이용자를 위한 교육의무화 강화, 요양서비스 및 요양보호사 인식개선 홍보 캠페인, 요양보호사 우수사례 공모전</p>

제3절 장기요양 관련 현황

1. 장기요양기관 현황

□ 전국 장기요양기관 현황

- 2023년 12월 말 기준, 전국 장기요양기관 수는 28,366개소이며, 2022년(27,484개소) 대비 3.2% 증가함(표 2-35)
- 재가 요양기관은 22,097개소, 시설 요양기관은 6,269개소로 2022년 대비 재가 요양기관은 3.6%, 시설 요양기관은 1.9% 증가함
- 인천광역시는 재가 요양기관은 1,285개소, 시설 요양기관은 500개소로 2022년 대비 재가 요양기관은 3.9%, 시설 요양기관은 3.1% 증가하여 전국 평균 증가율을 상회함

〈표 2-35〉 전국 지역별·연도별 장기요양기관 현황

구분	2019		2020		2021		2022		2023	
	재가	시설	재가	시설	재가	시설	재가	시설	재가	시설
계	19,410	5,543	19,621	5,762	20,559	5,988	21,334	6,150	22,097	6,269
서울	2,990	514	3,005	512	3,110	511	3,144	502	3,223	488
부산	1,348	114	1,289	115	1,291	119	1,335	119	1,373	122
대구	1,102	252	1,093	260	1,116	266	1,154	265	1,216	266
인천	1,131	398	1,146	428	1,176	467	1,237	485	1,285	500
광주	775	95	769	94	746	97	791	99	820	101
대전	699	128	691	136	696	144	703	147	732	156
울산	277	50	277	50	310	49	342	55	358	65
세종	58	13	67	15	73	15	66	19	73	21
경기	4,088	1,812	4,144	1,924	4,429	2,042	4,607	2,136	4,729	2,188
강원	545	320	544	330	584	331	606	327	641	332
충북	617	295	643	304	681	315	726	325	760	315
충남	940	310	972	318	1,048	334	1,065	359	1,113	368
전북	1,087	230	1,106	241	1,188	248	1,198	252	1,263	251
전남	964	314	990	313	1,016	312	1,053	313	1,078	325
경북	1,303	395	1,352	414	1,454	424	1,512	426	1,530	431
경남	1,338	238	1,387	242	1,484	245	1,624	251	1,714	271
제주	148	65	146	66	157	69	171	70	189	69

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 각 연도별 기준, 지정 운영되고 있는 기관 수, 재가 요양기관 개소 수는 급여종류별 중복 제외.

- 광역시·도별 장기요양기관의 재가·시설 요양기관 비율을 살펴보면, 전국 평균은 재가 요양기관 77.9%, 시설 요양기관 22.1%로 나타남(표 2-36)
 - 재가 요양기관 비율이 가장 높은 지자체는 부산시(91.8%)이며, 가장 낮은 지역은 강원도(65.0%)임, 상대적 의미에서 부산시가 요양원 등 노인의료복지시설 비율이 가장 낮으며(8.2%), 강원도는 가장 높다고(34.1%) 해석할 수 있음
 - 인천광역시는 재가 요양기관 72.0%(1,285개소), 시설 요양기관 28.0%(500개소)로 전국 평균에 비해서는 시설 요양기관의 비율이 높았으며, 7대 특별·광역시⁴³⁾와 비교하였을 때 재가 요양기관의 비율은 낮지만, 시설 요양기관의 비율은 가장 높은 것으로 나타남

43) 서울특별시, 부산시, 대구시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시.

〈표 2-36〉 2023년 전국 지역별 장기요양기관 현황

구분	전체(2023)		재가 요양기관		시설 요양기관	
	개소	비율(%)	개소	비율(%)	개소	비율(%)
전국	28,366	100	22,097	77.9	6,269	22.1
서울	3,711	100	3,223	86.9	488	13.1
부산	1,495	100	1,373	91.8	122	8.2
대구	1,482	100	1,216	82.0	266	18.0
인천	1,785	100	1,285	72.0	500	28.0
광주	921	100	820	89.0	101	11.0
대전	888	100	732	82.4	156	17.6
울산	423	100	358	84.6	65	15.4
세종	94	100	73	77.7	21	22.3
경기	6,917	100	4,729	68.4	2,188	31.6
강원	973	100	641	65.9	332	34.1
충북	1,075	100	760	70.7	315	29.3
충남	1,481	100	1,113	75.1	368	24.9
전북	1,514	100	1,263	83.4	251	16.6
전남	1,403	100	1,078	76.8	325	23.2
경북	1,961	100	1,530	78.0	431	22.0
경남	1,985	100	1,714	86.3	271	13.7
제주	258	100	189	73.3	69	26.7

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 각 연도별 기준, 지정 운영되고 있는 기관 수, 재가 요양기관 개소 수는 급여종류별 중복 제외.

- 전국 급여종류별 장기요양기관 설치 현황을 연도별로 살펴보면 2019년 24,953개소에서 2023년 28,366개소로 13.7%(62,531개소)로 증가함(표 2-37)
 - 시설 요양기관 중 노인요양시설은 2019년 3,604개소에서 2023년 4,568개소로 26.7%(964개소) 증가하였으며, 전체 장기요양기관에서 차지하는 비율도 14.4%에서 16.1%로 증가하였음
 - 노인요양공동생활가정은 2019년 1,939개소에서 2023년 1,701개소로 14.0%(238개소) 감소하였고, 전체 장기요양기관에서 차지하는 비율도 7.8%에서 6.0%로 감소하였음

〈표 2-37〉 전국 급여종류별·연도별 장기요양기관 현황

급여종류별 현황		2019	2020	2021	2022	2023
계		24,953	25,384	26,547	27,484	28,366
재 가	방문요양	15,305	15,412	16,214	16,850	17,475
	방문목욕	11,121	11,086	11,506	11,789	11,799
	방문간호	795	774	801	828	830
	주야간보호	4,179	4,587	4,832	5,090	5,235
	단기보호	162	148	137	126	108
	복지용구	1,975	1,941	1,954	1,977	2,071
시 설	노인요양시설	3,604	3,849	4,132	4,372	4,568
	노인요양공동생활가정	1,939	1,913	1,856	1,778	1,701

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 각 연도별 기준, 지정 운영되고 있는 기관 수, 재가 요양기관의 계는 급여종류별 중복 제외.

- 2023년 광역시도별 장기요양기관 설치 현황을 살펴보면, 경기도가 6,917개소(24.4%)로 가장 많으며, 서울특별시 3,711개소(13.1%), 경남도 1,985개소(7.0%), 경북도 1,961개소(6.9%), 인천광역시 1,785개소(6.3%) 등 순으로 나타남(표 2-38)
- 전체 장기요양 급여에서 방문요양(40.0%)과 방문목욕(26.9%)이 전체의 절반 이상(66.9%)을 차지하며, 주야간보호(12.0%), 노인요양시설(10.4%) 등의 순으로 나타남

〈표 2-38〉 전국 급여종류별·지역별 장기요양기관 현황

지역 구분	계	재가 요양기관						시설 요양기관	
		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주야간 보호	단기 보호	복지 용구	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정
전국	28,366	17,475	11,799	830	5,235	108	2,071	4,568	1,701
	100(%)	40.0	26.9	1.9	12.0	0.2	4.7	10.4	3.9
서울	3,711	2,526	1,991	128	505	36	321	233	255
부산	1,495	1,198	723	54	267	4	136	98	24
대구	1,482	994	457	30	337	8	106	143	118
인천	1,785	1,064	855	62	236	4	120	412	88
광주	921	683	367	33	163	1	78	88	13
대전	888	585	445	38	164	1	74	111	45
울산	423	297	150	14	122	-	25	45	20
세종	94	53	26	5	21	-	10	18	3
경기	6,917	3,627	2,709	189	1,093	25	455	1,644	544
강원	973	494	279	39	161	2	57	234	98
충북	1,075	534	265	21	252	1	70	231	84
충남	1,481	885	588	43	333	8	95	267	101
전북	1,514	922	687	59	354	1	152	194	57
전남	1,403	876	553	25	286	4	80	246	79

지역 구분	계	재가 요양기관						시설 요양기관	
		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주야간 보호	단기 보호	복지 용구	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정
경북	1,961	1,200	698	38	463	8	124	319	112
경남	1,985	1,416	916	46	402	5	140	221	50
제주	258	121	90	6	76	-	28	59	10

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 각 연도별 기준, 지정 운영되고 있는 기관 수, 재가 요양기관의 계는 급여종류별 중복 제외.

□ 인천광역시 장기요양기관 현황

- 2023년 12월 말 기준, 인천광역시 장기요양기관 수는 1,785개소로 재가 요양기관은 1,285개소, 시설 요양기관은 500개소가 설치되어 있음(표 2-39)
 - 재가급여유형별 시설을 분류하면, 방문요양 1,064개소(37.4%), 방문목욕 855개소(30.1%), 주·야간보호 236개소(8.3%), 복지용구 120개소(4.2%) 등 순으로 분포하고 있음
 - 시설급여를 제공하는 시설은 노인요양시설 412개소(14.5%), 노인요양공동생활가정 88개소(3.1%)임
- 인천광역시 장기요양기관은 2019년 대비 16.7% 증가율을 보이고 있으며, 전국 평균 13.7%를 상회하고 있음
 - 특히 노인요양시설은 같은 기간 41.1% 증가하여 전국 평균 26.7%를 크게 상회하였고, 주·야간보호시설도 26.2% 증가하여 전국 평균 25.3%에 비해 근소한 차이로 상회하였음

〈표 2-39〉 인천광역시 급여종류별·연도별 장기요양기관 현황

연도	계	재가 요양기관						시설 요양기관	
		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주야간 보호	단기 보호	복지 용구	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정
2019	1,529	939	777	58	187	7	110	292	106
2020	1,575	952	783	60	212	7	107	323	105
2021	1,643	980	810	57	214	7	108	363	104
2022	1,722	1,026	840	57	226	8	112	392	93
2023	1,785	1,064	855	62	236	4	120	412	88

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 재가 요양기관 급여종류별 중복 제외.

- 2023년 12월말 기준, 인천광역시 10개 군·구별 장기요양기관 현황을 살펴보면, 남동구가 379개소(21.2%)로 가장 많은 시설이 있으며, 서구 290개소(16.3%), 부평구 276개소(15.5%), 미추홀구 270개소(15.1%) 등 순으로 나타남(표 2-40)
- 재가요양기관을 살펴보면, 남동구는 모든 급여종류에서 가장 많은 시설이 설치되어 있으며, 후순위로는 방문요양, 방문목욕과 방문간호는 미추홀구, 주·야간보호는 서구, 복지용구는 부평구가 타 지역에 비해 많은 인프라가 구축되어 있음
- 시설 요양기관을 살펴보면, 노인요양시설의 경우 서구 89개소, 남동구 86개소, 부평구 56개소, 계양구 55개소 등 순위이며, 노인요양공동생활가정은 남동구 28개소, 계양구 12개소, 미추홀구와 부평구는 각각 10개소 등이 설치되어 있음

〈표 2-40〉 인천광역시 군구별·급여종류별 장기요양기관 현황

구분	계	재가 요양기관						시설 요양기관	
		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주·야간 보호	단기 보호	복지 용구	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정
전체	1,785	1,064	855	62	236	4	120	412	88
중구	79	17	32	2	16	-	5	24	2
동구	40	9	26	2	4	-	2	6	2
미추홀구	270	90	159	14	30	-	22	43	10
연수구	151	42	79	5	28	-	7	28	7
남동구	379	96	171	16	51	1	25	86	28
부평구	276	63	147	10	25	1	23	56	10
계양구	223	50	99	3	23	1	20	55	12
서구	290	86	121	8	45	-	14	89	5
강화군	61	7	20	2	8	1	2	23	7
옹진군	16	3	1	-	6	-	-	2	5

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 재가 요양기관 급여종류별 중복 제외.

- 2023년 12월 말 기준, 급여종류별 설립주체 현황을 살펴보면, 전체 1,785개소 중 개인시설은 90.5%(1,616개소) 비중을 차지하고 있으며, 법인 9.1%(163개소), 지자체(5개소) 0.3%, 기타(1개소) 0.1%로 나타남(표 2-41)
- 재가급여 종류별 개인시설의 비중을 살펴보면, 방문요양 92.4%, 방문목욕 92.7%, 방문간호 88.7%, 주·야간보호 82.6%, 복지용구 90.0%로 나타남
- 시설 요양기관의 개인시설 비중은, 노인요양시설 87.4%, 노인요양공동생활가정 90.9%가 개인시설로 나타남

- 지자체 직영시설은 0.3%에 불과함

〈표 2-41〉 인천광역시 설립주체별·급여종류별 장기요양기관 현황

설립 주체	계	재가 요양기관						시설 요양기관	
		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	주·야간 보호	단기 보호	복지 용구	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정
전체	1,785	1,064	855	62	236	4	120	412	88
지자체	5	2	1	-	3	-	-	1	-
법인	163	78	60	7	38	1	12	51	8
개인	1,616	983	793	55	195	3	108	360	80
기타	1	1	1	-	-	-	-	-	-

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 재가 요양기관 급여종류별 중복 제외.

2. 장기요양요원 현황

□ 전국 장기요양요원 현황

- 법⁴⁴⁾에서 정하는 장기요양요원의 인력범위는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 치과위생사지만, 본 연구에서는 치과위생사를 제외함⁴⁵⁾
- 2023년 12월 기준, 전국 장기요양요원은 673,184명이며, 경기도는 166,134명(23.6%)으로 전국에서 가장 많은 장기요양요원이 근무하고 있음(표 2-42)
 - 다음으로 서울특별시 113,178명(16.1%), 경남도 51,131명(7.3%), 부산시 45,052명(6.4%), 경북도 44,821명(6.4%), 인천광역시 42,929명(6.1%) 등 순으로 나타남
 - 직종별로는 요양보호사가 전체 장기요양요원 중 90.6%(610,069명)로 대다수를 차지하고 있으며, 사회복지사 5.9%(39,499명), 간호조무사 2.4%(15,967명), 간호사 0.6%(4,385명), 물리(작업)치료사 0.5%(3,264명) 순으로 나타남

44) 노인장기요양보험법 시행령 제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위).

45) 전국에서 치과위생사는 7명이 장기요양요원으로 등록되어 있으며, 인천광역시 장기요양기관에는 치과위생사가 등록되어 있지 않음.

〈표 2-42〉 전국 지역별 장기요양요원 현황

구분	계(명)/비율(%)		사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업)치료사	요양보호사
전국	673,184		39,499	4,385	15,967	3,264	610,069
서울	113,178	16.1	4,927	610	1,577	300	105,764
부산	45,052	6.4	2,386	176	549	153	41,788
대구	32,524	4.6	1,933	187	712	145	29,547
인천	42,929	6.1	2,409	238	1,156	241	38,885
광주	24,447	3.5	1,201	219	325	55	22,647
대전	21,123	3	1,117	174	501	98	19,233
울산	10,869	1.5	562	59	220	54	9,974
세종	2,447	0.4	140	17	53	11	2,226
경기	166,134	23.6	9,539	1,055	5,112	1,088	149,340
강원	21,375	3	1,431	258	597	133	18,956
충북	23,091	3.3	1,509	144	764	131	20,543
충남	34,939	5	2,104	213	934	158	31,530
전북	31,977	4.5	2,094	239	767	136	28,741
전남	31,911	4.5	2,092	167	750	131	28,771
경북	44,821	6.4	2,889	276	1,040	194	40,422
경남	51,131	7.3	2,784	298	850	176	47,023
제주	5,769	0.8	411	107	183	62	5,006

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 계는 지자체 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

- 전국 장기요양기관에 종사하는 장기요양요원의 83.5%는 재가 요양기관에서 근무하며, 17.7%는 시설 요양기관에서 서비스를 제공하고 있음(표 2-43)
- 지역별로 살펴보면, 부산시(93.5%), 광주광역시(93.1%), 서울특별시(92.6%)는 재가 요양기관 종사자의 비율이 90%를 넘으며, 제주도(33.5%), 강원도(27.2%), 경기도(25.4%), 충북도(25.0%), 인천광역시(23.0%)는 시설 요양기관 종사자의 비율이 20%를 넘는 것으로 나타남
 - 인천광역시는 재가 요양기관 종사자 비율이 78.2%로 전국 평균(83.5%)보다 낮고, 시설 요양기관 종사자 비율은 23.0%로 전국 평균(17.7%)보다 높음

〈표 2-43〉 장기요양요원 재가·시설 요양기관 인력비중

지역	전체 요양기관		재가 요양기관		시설 요양기관	
	계(명)	비율(%)	계(명)	비율(%)	계(명)	비율(%)
전국	673,184	100.0	562,379	83.5	119,194	17.7
서울	113,178	100.0	104,775	92.6	8,898	7.9
부산	45,052	100.0	42,066	93.4	3,114	6.9
대구	32,524	100.0	27,818	85.5	4,953	15.2
인천	42,929	100.0	33,552	78.2	9,870	23.0
광주	24,447	100.0	22,764	93.1	1,810	7.4
대전	21,123	100.0	17,860	84.6	3,461	16.4
울산	10,869	100.0	9,678	89.0	1,252	11.5
세종	2,447	100.0	2,066	84.4	393	16.1
경기	166,134	100.0	126,471	76.1	42,279	25.4
강원	21,375	100.0	15,768	73.8	5,814	27.2
충북	23,091	100.0	17,702	76.7	5,762	25.0
충남	34,939	100.0	29,129	83.4	6,496	18.6
전북	31,977	100.0	27,887	87.2	4,434	13.9
전남	31,911	100.0	27,077	84.9	5,142	16.1
경북	44,821	100.0	37,797	84.3	7,535	16.8
경남	51,131	100.0	45,511	89.0	6,095	11.9
제주	5,769	100.0	3,897	67.6	1,932	33.5

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 계는 지자체 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

- 전국에서 근무하는 재가 요양기관 종사자는 562,379명이며, 경기도는 126,471명(22.5%)으로 가장 많은 장기요양요원이 등록되어 있으며, 서울특별시 18.6%(104,775명), 경남도 8.1%(45,511명), 부산 7.5%(42,066명) 등 순으로 나타남(표 2-44)
- 직군별 분포는 요양보호사 93.0%(522,996명), 사회복지사 5.3%(30,002명), 간호조무사 1.1%(6,209명), 간호사 0.5%(2,620명), 물리(작업)치료사 0.1%(552명) 순으로 나타남

〈표 2-44〉 전국 재가요양기관 장기요양요원 현황

구분	계(명)/비율(%)		사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업) 치료사	요양보호사
전국	562,379		30,002	2,620	6,209	552	522,996
서울	104,775	18.6	4,310	362	851	84	99,168
부산	42,066	7.5	2,146	150	296	60	39,414
대구	27,818	4.9	1,540	93	352	38	25,795
인천	33,552	6.0	1,602	156	272	7	31,515
광주	22,764	4.0	1,025	187	198	21	21,333
대전	17,860	3.2	861	121	199	16	16,663
울산	9,678	1.7	468	43	121	21	9,025
세종	2,066	0.4	104	14	23	1	1,924

구분	계(명)/비율(%)		사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업) 치료사	요양보호사
경기	126,471	22.5	6,142	544	1,412	104	118,269
강원	15,768	2.8	970	111	157	16	14,514
충북	17,702	3.1	1,042	76	275	13	16,296
충남	29,129	5.2	1,577	150	390	24	26,988
전북	27,887	5.0	1,721	183	403	36	25,544
전남	27,077	4.8	1,629	97	328	26	24,997
경북	37,797	6.7	2,275	157	520	39	34,806
경남	45,511	8.1	2,335	178	452	40	42,506
제주	3,897	0.7	278	43	69	6	3,501

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 지자체 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

○ 전국의 시설 요양기관 종사자는 119,194명이며, 경기도 35.5%(42,279명), 인천 8.3%(9,870명), 서울 7.5%(8,898명) 등 순으로 나타남(표 2-45)

○ 직군별 분포는 요양보호사 79.2%(94,379명), 간호조무사 8.9%(10,569명), 사회복지사 8.0%(9,589명), 물리(작업)치료사 2.4%(2,833명), 간호사 1.5%(1,824명) 순으로 나타남

〈표 2-45〉 전국 시설요양기관 장기요양요원 현황

구분	계(명)/비율(%)		사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업) 치료사	요양보호사
전국	119,194		9,589	1,824	10,569	2,833	94,379
서울	8,898	7.5	621	252	783	217	7,025
부산	3,114	2.6	241	27	271	99	2,476
대구	4,953	4.2	396	96	432	114	3,915
인천	9,870	8.3	810	85	920	234	7,821
광주	1,810	1.5	180	34	144	41	1,411
대전	3,461	2.9	259	54	325	92	2,731
울산	1,252	1.1	94	16	110	34	998
세종	393	0.3	36	3	32	10	312
경기	42,279	35.5	3,428	524	3,883	1,014	33,430
강원	5,814	4.9	464	149	463	121	4,617
충북	5,762	4.8	468	73	513	123	4,585
충남	6,496	5.4	540	68	610	143	5,135
전북	4,434	3.7	374	58	411	105	3,486
전남	5,142	4.3	467	75	464	110	4,026
경북	7,535	6.3	625	120	635	170	5,985
경남	6,095	5.1	455	126	452	150	4,912
제주	1,932	1.6	133	66	128	57	1,548

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 지자체 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

□ 인천광역시 장기요양요원 현황

- 2023년 12월 말 기준, 인천광역시에는 42,929명이 장기요양기관에서 근무하고 있으며, 전국 종사자(673,184명)의 6.4%에 해당하는 비율임(표 2-46)
 - 요양보호사는 38,885명으로 전체 종사자의 90.6%를 차지하며, 사회복지사 5.6%(2,409명), 간호조무사 2.7%(1,156명) 등 순으로 나타남
- 인천광역시 재가 요양기관 종사자는 33,552명으로 전국 종사자(562,379명)의 6.0%에 해당함
 - 요양보호사는 31,515명으로 전체 종사자의 93.9%를 차지하며, 사회복지사 4.8%(1,602명), 간호조무사 0.8%(272명) 등 순으로 나타남
- 인천광역시 시설 요양기관 종사자는 9,870명으로 전국 종사자(119,194명)의 8.3%에 해당함
 - 요양보호사는 7,821명으로 전체 종사자의 79.2%를 차지하며, 간호조무사 9.3%(920명), 사회복지사 8.2%(810명) 등 순으로 나타남

〈표 2-46〉 인천광역시 장기요양요원 현황

구분		계(명)/비율(%)	사회복지사	간호사	간호조무사	물리(직업) 치료사	요양보호사	
전체	전국	673,184	100	39,499	4,385	15,967	3,264	610,069
	인천 전체	42,929	6.4	2,409	238	1,156	241	38,885
재가	전국	562,379	100	30,002	2,620	6,209	552	522,996
	인천 재가	33,552	6.0	1,602	156	272	7	31,515
시설	전국	119,194	100	9,589	1,824	10,569	2,833	94,379
	인천 시설	9,870	8.3	810	85	920	234	7,821

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 계는 지자체 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

- 인천광역시 10개 군·구별 장기요양요원 현황을 살펴보면, 남동구가 9,028명으로 인천 전체 장기요양요원의 21.0%에 해당하며, 부평구 8,592명(20.0%), 미추홀구 7,752명(18.1%), 서구 7,496명(17.5%) 등 순으로 분포하고 있음(표 2-47)
 - 사회복지사는 남동구가 가장 많은 494명이며, 서구 432명, 부평구 345명, 미추홀구 341명 순으로 나타났고, 요양보호사도 남동구가 8,178명으로 가장 많으며, 부평구 8,020명, 미추홀구 7,172명 등 순이었음
 - 간호사는 남동구 62명, 미추홀구 47명, 부평구 37명 등 순으로 나타났고, 간호조무사는 남동구 244명, 서구 219명, 부평구 158명 등 순으로 나타남

〈표 2-47〉 인천광역시 군·구별 장기요양요원 현황

구분	계(명)	사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업)치료사	요양보호사
전체	42,929	2,409	238	1,156	241	38,885
중구	1,939	120	11	62	17	1,729
동구	1,059	58	11	28	5	957
미추홀구	7,752	341	47	157	35	7,172
연수구	3,961	210	24	86	15	3,626
남동구	9,028	494	62	244	50	8,178
부평구	8,592	345	37	158	32	8,020
계양구	7,433	314	16	133	30	6,940
서구	7,496	432	32	219	43	6,770
강화군	1,617	93	13	75	13	1,423
옹진군	167	10	-	7	1	149

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

- 인천광역시 재가 요양기관의 10개 군·구별 장기요양요원 현황을 살펴보면, 부평구는 가장 많은 7,258명으로 인천광역시 재가 요양기관 종사자의 21.6%를 차지함(표 2-48)
- 요양보호사는 부평구 6,953명으로 가장 많지만, 그 외 직종은 남동구가 가장 많은 것으로 나타남

〈표 2-48〉 인천광역시 재가 요양기관 장기요양요원 현황

구분	계(명)	사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업) 치료사	요양보호사
전체	33,552	1,602	156	272	7	31,515
중구	1,404	72	4	17	1	1,310
동구	893	47	10	9	-	827
미추홀구	6,538	251	37	44	-	6,206
연수구	3,316	161	16	27	-	3,112
남동구	7,060	320	36	66	5	6,633
부평구	7,258	251	25	28	1	6,953
계양구	6,165	203	11	23	-	5,928
서구	5,694	254	22	56	-	5,362
강화군	1,010	43	9	9	-	949
옹진군	119	5	-	3	-	111

자료: 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주: 계는 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

- 인천광역시 시설 요양기관의 10개 군·구별 장기요양요원 현황을 살펴보면, 남동구는 2,024명으로 가장 많으며, 인천광역시 시설 요양기관 종사자의 20.5%를 차지함(표 2-49)

- 다음으로 서구 1,845명(18.7%), 부평구 1,380명(14.0%), 계양구 1,318명(13.4%) 등 순으로 나타남

〈표 2-49〉 인천광역시 시설 요양기관 장기요양요원 현황

구분	계(명)	사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업)치료사	요양보호사
전체	9,870	810	85	920	234	7,821
중구	554	48	8	46	16	436
동구	166	11	1	19	5	130
미추홀구	1,243	90	10	115	35	993
연수구	658	49	8	63	15	523
남동구	2,024	174	26	189	45	1,590
부평구	1,380	94	12	133	31	1,110
계양구	1,318	112	6	119	30	1,051
서구	1,845	178	10	164	43	1,450
강화군	641	50	4	67	13	507
옹진군	51	5	-	6	1	39

자료 : 국민건강보험공단(2024), 2023 노인장기요양보험 통계연보.

주 : 계는 시군구별, 급여종류(시설·재가)별 중복 제외, 각 직종 내 중복인원 제거.

제4절 요약 및 소결

□ 장기요양요원 관련 법률 및 정책

- 장기요양요원의 기능과 역할에 대한 개념 정의는 「노인장기요양보험법」을 근거로 하며, 요양보호사, 사회복지사, 간호사 등 개별 직종의 자격 요건 등은 「사회복지사업법」, 「노인복지법」, 「의료법」 등 직종별 개별 법률에 근거를 두고 있음
 - 해당 직종에 종사자로 취업하기 위해서는 국가자격제도 등을 통해 자격증 또는 면허증 취득을 필요로 하기 때문에 유사 직종인 간병인이나 자원봉사자 등과 구분되는 전문지식과 수준을 요구하고 있음
 - 요양보호사는 종전의 가정봉사원과 생활지도원보다 기능과 지식수준을 강화하기 위한 자격증 제도를 도입하였기 때문에 국가자격제도에 걸맞은 전문가 양성과정과 시험수준으로 개선할 필요가 있음
- 「노인장기요양보험법」은 장기요양요원의 개념 및 처우, 인권교육, 장기요양요원의 보호, 장기요양요원지원센터 설치 등에 관한 사항을 규정하고 있음

- 최근 제35조의4 장기요양요원의 보호 조항이 개정되어(시행: 2024.1.2.), 장기요양수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 직무상 권리와 의무 등을 안내하고, 장기요양요원의 부당한 대우에 대해 장기요양기관의 장이 적극적 조치를 취하게 하는 등 장기요양요원의 인권침해 예방과 권익보호가 법률상 강화되었음
 - 하지만 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하거나 급여외 행위의 제공을 요구하는 경우, 장기요양기관의 장은 장기요양요원의 업무를 전환하는 등 조치를 취하고 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시하는 정도의 조치만 명시되어 있음
 - 부당한 행위가 형법상 범죄에 해당하는 경우 관련법에 따라 처벌을 받을 수 있지만, 장기요양요원 보호를 위한 사회적 경각심을 위해 부당한 행위를 행한 당사자에 대한 페널티 도입을 논의할 필요가 있음
- 제3차 장기요양기관계획에서는 장기요양지원센터의 기능 확대와 모든 지자체에서 설치하도록 단계적 확충 지원하며, 중앙장기요양요원지원센터 설치 등을 추진하는 것을 과제로 선정하였음
- 그러기 위해서는 현행 법률 개정을 통해 정책 실현의 의지를 나타낼 필요가 있음. 「노인장기요양보험법」 제47조의2 제1항은 ‘국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원센터를 설치·운영할 수 있다.’로 설치의 주체를 국가와 지방자치단체로 두고 있지만 설치·운영 등에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정하도록 하고 있음, 즉 센터 설치의 주체 중 하나인 국가 역할에 대한 부분은 부재함
 - 보건복지부 등 중앙정부에서 설치하는 중앙장기요양요원지원센터와 지방자치단체에서 설치하는 지역장기요양요원지원센터를 구분하며, ‘설치·운영할 수 있다’와 같이 임의규정을 ‘설치·운영한다’와 같은 강행규정으로 법률을 개정할 필요가 있음
- 17개 광역지방자치단체는 모두 장기요양요원 관련 조례를 제정하고 있으며, 164개 기초지방자치단체 역시 장기요양요원 또는 돌봄노동자 처우 및 지위향상을 위한 관련 조례를 제정하고 있음
- 장기요양기본계획에 따른 세부계획 수립, 실태조사, 처우개선 사업, 장기요양요원지원센터 설치·운영 등으로 구성되지만, 처우개선 사업은 대부분 임의규정으로 되어 있으며, 장기요양요원지원센터 설치·운영 관련 조항은 52개 지방자치단체 조례에만 근거가 있음(31.7%)

- 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위해서는 근로환경 개선, 휴식과 직무능력 회복 지원(대체인력 포함), 처우개선비 지원, 특별 근무수당 지원 등을 조례에 강화하고, 처우개선 지원의 허브 역할을 하는 장기요양요원지원센터의 설치·운영 근거도 모든 조례에 반영할 필요가 있음
- 국민권익위원회(2019.11.18.)와 국가인권위원회(2022.2.17.)는 요양보호사 근로환경 개선과 인권보호 방안 마련 등을 위한 정책과 제도개선을 권고하였음
- 중앙정부는 「노인장기요양보험법」에 근거하여 5년 단위로 장기요양기본계획을 수립·시행하고 있으며, 현재는 제3차 장기요양기본계획(2023~2027)을 추진 중에 있음
 - 서울특별시, 광주광역시, 제주도 등 광역자치단체에서도 해당 지자체의 현실과 특성을 반영한 장기요양요원 지원을 위한 계획을 수립·추진 중에 있음
- 「노인장기요양보험법」 제6조 제2항에 따라 지방자치단체는 중앙정부(보건복지부)의 장기요양기본계획에 따라 세부 시행계획을 수립·시행하여야 하기 때문에(강행규정), 조례 제정 및 예산확보를 통한 정책 실행의 노력이 필요함
- 처우개선비는 2013년 요양보호사의 열악한 처우를 개선하기 위해 월 160시간 기준 시간당 625원으로 최대 10만원을 지급할 수 있도록 도입되었으나, 2018년 최저시급 인상(2017년 대비 16.4% 인상된 7,530원)되면서 사실상 폐지되었음
 - 조례에 근거한 지방자치단체의 처우개선비 지원 대상·비용 수준·재원 등에 차이가 있으며, 인천광역시는 처우개선비 지급을 위한 별도 재원을 마련하고 있지 않음
 - 대다수 지방자치단체에서는 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조에 따라 지급하는 종사자 처우개선비를 장기요양기관에는 적용하고 있지 않음
- 장기근속 장려금은 2017년에 도입되어 근무기간(최소 3년 이상)에 따라서 월 6·8·10만원 구간으로 차등 지급함
 - 기관 기호가 동일한 기관에서 하나의 직종으로 계속 근무하는 경우에만 자격이 주어지기 때문에 같은 기관에서 요양보호사로 3년 이상 근무 중 사회복지사 자격증 취득 후 직종을 변경하면 자격이 상실될 수 있음
- 요양보호사 보수교육은 「노인장기요양보험법 시행령」 제11조의2 신설을 통해 직무교육을 대신하여 2024년부터 의무교육으로 도입되었음

- 보수교육 시간은 2년마다 8시간 이상으로 타 전문직군과 비교하여 교육시간이 현저히 부족하며, 보수교육의 전문성 관리·지원을 위한 고민이 필요함, 특히 보수교육실시기관 점검 절차 등 규정이 필요함

○ 선임요양보호사제도 도입으로(시행: 2024.10.1.) 요양보호사 승급교육이 시행되었음

- 선임요양보호사 자격 기준은 입소자 50명 이상의 시설급여기관에서 근무한 기간이 60개월 이상이기 때문에, 방문요양과 주간보호시설 등 재가급여기관 종사자는 제외되며, 시설급여기관이라도 비교적 대규모 시설인 입소자 50명 이상의 노인요양시설만 적용되는 한계가 있음

□ 선행연구 조사 결과

○ 2008년 장기요양보험제도 도입 이후 관련 서비스의 인프라 확충 등 양적 증가는 괄목할만한 성과를 이루었지만, 장기요양요원의 열악한 근로조건과 근로환경은 돌봄서비스 질 저하의 요인으로 작용하고 있음

- ILO도 전 세계적으로 육아와 노인돌봄에 대한 수요 증가에 따라 돌봄 경제는 양적 성장하고 있지만, 돌봄노동은 합당한 대우와 보호의 부족, 낮은 임금, 신체적·정신적·성적 피해와 같은 인권 침해에 노출되어 있다고 지적하고 있음⁴⁶⁾
- 고용형태가 불안정할수록 이직을 생각하기 쉬우며, 짧은 근무 경력과 잦은 이직은 돌봄 경험 부족에도 영향을 미치며, 결과적으로 서비스 질, 즉 돌봄 대상자의 삶의 질에 영향을 미치게 됨
- 근무환경이 좋을수록 서비스 질이 높아진다는 다수의 연구결과(김수정, 2018; 김미숙, 2021; 노재철, 2022; 남궁은하, 2024)에서 확인할 수 있듯이, 장기요양서비스의 질적 향상과 상향평준화된 서비스 질을 담보하기 위해서는 임금수준, 복리후생 등 처우개선과 근로환경 개선이 필요함

○ 업무 전반에 대한 직무만족도와 이직율은 상관관계가 있으며(김순옥, 2018; 배혜원·김태은, 2022; 윤열·이주원, 2023), 장기요양서비스의 질적 향상은 종사자가 느끼는 직무만족 수준에 달려 있음(고경애, 2016; Jamel, 1990)

46) 국제노동기구(ILO) 홈페이지 참고(<https://www.ilo.org/>).

- 2022년 장기요양실태조사에 따르면, 종사자의 절반 정도만 본인의 근무유형(58.6%)과 업무 내용(50.0%), 직장 내 인간관계 및 직장 문화도(49.5%) 등에 만족감을 보였으며, 전체 응답자의 46.2%만이 업무 전반에 대한 만족도를 나타냄
- 이러한 결과는 2019년 장기요양실태조사 결과와 비교하여 대체로 만족도 수준이 낮은 것으로('19년 업무 전반 만족도 54.4%), 임금수준(고경애, 2016; 장선아·고정훈, 2021), 직무교육(유병선·전희정, 2021) 등 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 요인을 파악하여 제도적으로 지원할 필요가 있음
- 요양보호사 등 장기요양요원 대상의 대상자와 그 가족의 폭력·폭언, 부당한 대우 등은 흔히 발생하는 현상으로 보고되지만(설진화, 2006; 김진, 2014; 이선우, 2021; Ryden, 1988), 그에 대한 대응은 미흡한 것으로 나타남
 - 대상자의 폭력은 돌봄 태도(김수정, 2024), 종사자의 정서적 탈진(이선우, 2021), 이직 의도(양정빈·장영은, 2023), 서비스 질(남지승, 2021) 등에 영향을 미치는 주요 요인이기 때문에 대상자와 그 가족에 의한 폭력 등 인권침해를 예방하고 대처하기 위한 명확한 기준과 지침이 마련될 필요가 있음
 - 대상자의 공격성과 같은 폭력행위의 원인을 치매와 같이 병리적으로 접근할 수 있지만, 요양원은 의료적 관점이 아닌 복지적 관점의 돌봄 실천을 지향하는 현장이기 때문에, 사례 관리 차원에서 폭력행위를 이해하는 교육이 도입될 필요가 있음
 - 보호자 등 가족을 대상으로 건강보험공단에 등급판정 신청 시 종사자 인권보호에 관한 사항을 의무적으로 안내하고 장기요양서비스 계약 체결 시 상호 인권존중에 관한 사항을 확인하는 절차를 마련하는 등 종사자 인권보호를 위한 정책적 개입이 필요함
 - 요양병원과 요양원의 역할을 명확히 구분하여, 폭력행위의 원인이 병리적일 경우는 요양병원에서 치료를 통해 행동을 개선할 수 있는 기회를 제공하고, 이후 요양원에서 생활하며 양질의 돌봄서비스를 제공받을 수 있도록 구분이 필요함
 - 보건복지부와 국민건강보험공단에서 발간하는 급여제공 매뉴얼⁴⁷⁾에 '성희롱 예방 및 대응 지침'을 명시하고 있지만, '성희롱 대상자에게 재발 방지를 위한 서비스 중단 등 적절한 조치를 행할 수 있다'는 수준의 대처이기 때문에, 서비스 중단 시 줄어드는 소득에 대한 지원 등 실질적인 대책이 없으면 실효성을 거두기 어려움⁴⁸⁾

47) 보건복지부, 국민건강보험공단(2019), 노인장기요양 방문요양·방문목욕 급여제공 매뉴얼.

보건복지부, 국민건강보험공단(2019), 노인장기요양 주·야간보호 급여제공 매뉴얼.

48) 2023년 보건복지자원연구과 공공상생연대가 '가구방문돌봄노동자' 성희롱·노동단절위기 지원사업을 진행한

- 지방자치단체에서 운영하는 ‘인권지킴이’의 역할을 기존 입소노인의 인권과 함께 종사자의 인권 모니터링을 추가하며, 대상 시설도 재가 요양시설을 추가하면 주·야간보호시설과 방문요양시설의 인권침해를 예방할 수 있음⁴⁹⁾
- 인권지킴이는 시·군·구에서 노인복지법 제51조⁵⁰⁾에 따른 ‘노인복지명예지도원’으로 임명하여 운영하기 때문에, 종사자 인권모니터링 추가를 위해서는 해당 법률의 개정도 진행되어야 함
- 장기요양시설의 화재·재난·부상 등으로부터의 안전은 대상자와 종사자 모두에게 중요한 사항이지만, 종사자는 반복 업무와 적절한 안정장치 부족 등으로 근골격계 질환이 빈번하게 발생하며(노재철, 2022; 김상희·손병창, 2023), 이러한 신체적 부담을 야기하는 업무강도와 사고·질환 경험은 이직의향에 영향을 미침(배혜원·김태은, 2022; 이숙자, 2023)
 - 2022년 장기요양실태조사 결과 업무상 질병과 상해에 대한 대응으로 산재보험은 65.3%에 불과하고 직원의 개인 비용은 12.3%를 차지하였음
 - 요양보호사의 상당수가 중·고령 여성인 점을 고려할 때 근골격계 질환이 발생하여도 퇴행성 질환이란 이유로 산재보험 적용에 소극적인 경향(노재철, 2022)을 보이는 현실을 반영한 결과로 판단됨
 - 산재보험은 고의나 자해가 아닌 이상 무과실책임원칙에 따라 적용되기 때문에 장기요양요원을 대상으로 제도의 실효성을 확보하여 적어도 종사자 개인 비용으로 대처하는 사례는 발생하지 않도록 조치가 필요함
- 장기요양요원 개개인의 역량은 서비스 질을 좌우할 만큼 직업적 전문성은 중요하며, 전문역량은 직무·보수교육을 통해 유지·관리·강화될 수 있음
 - 종사자들의 직무·보수교육 활성화를 위해서는 직군별 특성과 경력에 따른 커리큘럼 개발과 종사자의 연령·성별 등 교육대상자 특성을 반영하거나 교육참여에 대한 충분한 보상이 논의될 필요가 있음

경험은 있지만, 정부차원의 지원체계 논의가 필요한 시점임.

49) 인권지킴이는 노인의료복지시설 입소 노인의 인권보호를 모니터링 하기 위해 도입된 제도로 시·군·구에서 관할 시설을 담당할 인권지킴이를 선발하여 소정의 활동비 등을 지원하고 있음.

50) 제51조(노인복지명예지도원) ① 복지실시기관은 양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택, 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정의 입소노인의 보호를 위하여 노인복지명예지도원을 둘 수 있다. ② 노인복지명예지도원의 위촉방법·업무범위 등 기타 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따른 인권교육은 법정 의무교육으로 연 1회(4시간) 시행되어 교육 이수율은 100%에 근접하지만 대부분 온라인 교육으로 진행되기 때문에 교육의 효과성을 검증하기에 한계가 있음
- 근로기준법에 따른 연차휴가제도는 근로자의 인간다운 삶을 영위하기 위한 헌법상의 기본권이 구체화된 것이지만, 장기요양요원은 연차사용 시 대상자 돌봄 공백 발생으로 실질적인 휴가 사용에 어려움을 호소하고 있음(권혜영 외, 2021; 구미영, 2023; 남궁은하, 2024)
- 휴가 시 대체인력 지원이 필요하지만, 보건복지부 사회복지시설 종사자 대체인력지원사업의 대상 범위에 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관은 제외되어 있으며, 서울특별시의 경우도 서울형 좋은돌봄 인증기관 종사자를 대상으로 대체인력지원 사업을 추진하지만 장기요양요원의 다수를 차지하는 방문요양종사자는 제외되어 있음
- 최근 서울특별시가 외국인 가사관리사 시범사업을 통해 필리핀 가사관리사를 도입한 것과 같이 고용노동부, 보건복지부 등 관계부처는 협의를 통해 만성적 구인란을 겪고 있는 장기요양 인력 현실을 개선하기 위해 고용허가제를 확대하여 외국인 요양보호사(외국 현지 교육원을 통해 요양보호사 자격증 취득)를 E-9(비전문취업)비자에 포함하여 대체인력지원 사업부터 시범적으로 도입할 필요가 있음

□ 장기요양 관련 현황

- 2023년 12월 말 기준, 전국 장기요양기관 수는 28,366개소이며 전년 대비 3.2%로 증가하였으며, 인천광역시는 1,785개소로 같은 기간 3.7%로 증가하였음
- 전국 재가 요양기관은 22,097개소, 시설 요양기관은 6,269개소로 전년 대비 재가 요양기관은 3.6%, 시설 요양기관은 1.9%로 증가하였고, 인천광역시는 재가 요양기관 3.9%, 시설 요양기관 3.1%로 증가하여 전국 평균 증가율을 상회하였음
- 인천광역시는 7대 특별·광역시와 비교하여 재가 요양기관의 비율은 낮지만, 시설 요양기관 비율이 가장 높은 것으로 나타남
- 인천광역시 재가 요양기관은 방문요양 1,064개소, 방문목욕 855개소, 주·야간보호 236개소, 복지용구 120개소 등이 설치되어 있으며, 시설 요양기관은 노인요양시설 412개소, 노인요양공동생활가정 88개소 등으로 분포되어 있음. 특히 노인요양시설은 2019년 대비 41.1% 증가하여 같은 기간 전국 평균 26.7%를 크게 상회하고 있음

- 인천광역시 장기요양기관 중 개인시설은 90.5%(1,616개소), 법인시설 9.1%(163개소), 지자체시설 0.3%(5개소) 등으로 나타남, 전국 평균 개인시설 비율(84.8%)에 비해 상대적으로 높으며, 전국 평균 법인시설 비율(14.0%), 지자체시설(1.0%)에 비해 낮은 특성이 있음
 - 영세한 민간(개인)시설의 난립은 과도한 경쟁과 영리추구로 인해, 종사자의 처우보단 수급자의 계약유지가 우선시 될 가능성이 있음. 따라서 종사자가 부당한 대우나 폭행 등 인권침해를 당하더라도 시설측은 소극적으로 대처할 수 있음
 - 인천광역시 10개 군·구별 장기요양기관 현황을 살펴보면, 남동구가 379개소로 가장 많은 시설이 설치되어 있으며, 옹진군이 16개소라 가장 적은 수를 보이고 있음
 - 단기보호는 중구, 동구, 미추홀구, 연수구, 서구, 옹진군에 인프라가 없으며, 옹진군은 방문간호와 복지용구에 관한 자원도 구축되어 있지 않음
- 본 연구의 장기요양요원 인력범위는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사로 하며, 2023년 12월 기준, 전국 장기요양요원은 673,184명이며, 인천광역시는 42,929명으로 7대 특별·광역시 중 서울특별시, 부산시 다음으로 종사자가 많음
- 전국 장기요양요원의 직종별 구성을 살펴보면 요양보호사 90.6%, 사회복지사 5.9%, 간호조무사 2.4% 등의 순이며, 인천광역시의 경우 요양보호사 90.6%, 사회복지사 5.6%, 간호조무사 2.7% 등의 순으로 나타남
 - 인천광역시 10개 군·구별 장기요양요원 현황은 남동구가 9,028명으로 인천 전체 장기요양요원의 21.0%를 차지하며, 모든 직종에서 남동구에서 활동하는 장기요양요원이 가장 많이 등록되어 있는 것으로 나타남
 - 옹진군은 총 장기요양요원이 167명으로 가장 적은 종사자가 등록되어 있으며, 직군 중 간호사는 등록되어 있지 않음

3

인천광역시 장기요양요원 실태조사

제1절 실태조사

제2절 면접조사

제3장 인천광역시 장기요양요원 실태조사

제1절 실태조사

1. 개요

(1) 조사 목적

- 본 연구는 인천광역시 소재 장기요양서비스 제공 시설 및 재가에 근무 중인 장기요양요원의 근무 환경 및 현황을 살펴보고 이를 기반으로 장기요양요원의 전반적인 처우개선 정책 수립의 기초 자료를 마련하는데 목적을 둠
- 또한 향후 인천광역시 장기요양요원 처우개선 정책 수립 시 실효성 있는 정책의 방향성을 설정하는데 필요한 수용도를 살펴보는 데 의의를 지님

(2) 조사대상

- 본 연구의 조사 대상자는 조사시점 당시 노인장기요양서비스를 제공하고 있는 장기요양원으로 한정하였으며, 1년 미만의 종사자는 제외함. 장기요양요원은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무사), 물리(작업치료사)에 해당하는 4개 직군의 종사자를 조사대상자로 규정함
- 단, 장기요양요원으로 시설장이 포함되는 것은 아니지만, 본 연구에 조사 대상으로 포함된 사유는 인천광역시 담당부서로부터 요구 받은 사항이며, 종사자와 시설장 간 대체인력사업에 대한 의견을 살펴보기 위한 부수적인 목적을 달성하기 위하여 포함됨
- 조사 대상의 총 규모는 400명(표본 오차는 95.0% 신뢰수준에서 $\pm 5.62\%$)으로 종사자 300명과 시설장 100명으로 구성함
- 조사 대상의 모집단은 국민건강보험공단 「노인장기요양보험통계」 자료를 활용하여 직종, 급여종류(시설, 재가)로 층화함. 2023년 인천광역시의 장기요양요원은 43,162명이며, 이중 조사대상에 해당하는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무사), 물리(작업)치료사는 총 42,929명임(표 3-1)
- 모집단이 대부분 요양보호사로 구성되어 비례층화추출 시 간호(조무사)와 물리(작업)치료사는 통계적으로 유효한 표본수를 고려하여 표본 비율을 조정함

〈표 3-1〉 장기요양요원 표본 설계

(단위: 명, %)

구분	모집단	표본	
		비율	인원
요양보호사	38,885명	80%	240명
사회복지사	2,409명	10%	30명
간호(조무)사	1,394명	5%	15명
물리(작업)치료사	241명	5%	15명
합계	42,929	100%	300명

자료: 국민건강보험공단, 2023년 「노인장기요양보험통계」 자료 재구성.

- 또한 예산 규모 및 표본 수의 제약으로 인해 우선 표본 비율이 가장 큰 요양보호사에 한해 급여 종류별로 층화하였으며, 서비스 이용자의 가정으로 배치되는 재가 요양보호사의 특성에 따른 접근성을 고려하여 표본 비율을 조정함
- 재가요양보호사의 표본수는 통계적으로 의미가 있는 30명을 기준으로 하였으며, 2023년 12월 말 기준의 인천광역시 내부자료인 노인복지시설 입소자 및 종사자 현황 자료에 근거하여 표본 비율을 조정함(표 3-2)

〈표 3-2〉 요양보호사 표본 설계

(단위: 명, %)

구분	요양보호사	입소자 정원	표본	
			비율	인원
노인의료시설	7,653	19,912	70	168
재가복지시설	45,193	9,233	30	72
합계	52,846	29,145	100	240

자료: 인천광역시 노인정책과 내부 자료. 인천광역시 노인복지시설 입소자 및 종사자 현황(2023.12.31. 기준).

- 조사대상자 장기요양요원 300명의 응답자 특성(표 3-3)

〈표 3-3〉 장기요양요원 조사대상자 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분			사례 수		비율	
전체			300		100.0	
직종	요양보호사	시설	240	168	80.0	

구분		사례 수	비율
요양보호사 유형	재가	72	
	사회복지사	30	10.0
	간호사/간호조무사	15	5.0
	물리/작업 치료사	15	5.0
	기관 및 시설 요양보호사	168	70.0
요양보호사 유형	재가 요양보호사	72	30.0
	성별		
성별	남성	14	4.7
	여성	286	95.3
연령	39세 이하	15	5.0
	40~49세	24	8.0
	50~54세	27	9.0
	55~59세	99	33.0
	60~64세	89	29.7
	65~69세	37	12.3
	70세 이상	9	3.0
기관 운영 주체	지방자치단체	10	3.3
	비영리법인	24	8.0
	영리법인	2	0.7
	개인운영	264	88.0
지역	중구	14	4.7
	동구	7	2.3
	미추홀구	20	6.7
	연수구	16	5.3
	남동구	47	15.7
	부평구	69	23.0
	계양구	91	30.3
	서구	12	4.0
직위	강화군	24	8.0
	사원	285	95.0
	주임/대리	2	0.7
	중간관리자	4	1.3
최종 학력	기타	9	3.0
	중학교 졸업 이하	39	13.0
	고등학교 졸업	176	58.7
	전문대(2년제, 3년제) 졸업	56	18.7
재직 중인 기관 근무 연차	대학(4년제) 졸업	29	9.7
	1년 미만	18	6.0
	1~3년 미만	153	51.0
	3~5년 미만	80	26.7
	5~7년 미만	35	11.7
장기요양서비스 분야 근무 기간	7년 이상	14	4.7
	1년 미만	3	1.0
	1~3년 미만	13	4.3
	3~5년 미만	43	14.3

구분	사례 수	비율
5~7년 미만	69	23.0
7년 이상	172	57.3

○ 조사대상자 시설장 100명의 응답자 특성(표 3-4)

〈표 3-4〉 장기요양 시설장 조사대상자 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분	사례수	비율	
전체	100	100.0	
성별	남성	29	29.0
	여성	71	71.0
연령	39세 이하	9	9.0
	40~49세	20	20.0
	50~54세	16	16.0
	55~59세	21	21.0
	60~64세	18	18.0
	65~69세	9	9.0
	70세 이상	7	7.0
기관의 운영 주체	비영리법인	5	5.0
	영리법인	2	2.0
	개인운영	93	93.0
지역	미추홀구	1	1.0
	남동구	31	31.0
	부평구	19	19.0
	계양구	29	29.0
	강화군	20	20.0
직위	최고경영자(시설장, 기관장)	70	70.0
	사무국장(결정권한자)	30	30.0
최종 학력	전문대(2년제, 3년제) 졸업	6.0	6.0
	대학(4년제) 졸업	84.0	84.0
	대학원 졸업	10.0	10.0

(3) 조사방법

- 설문조사의 방법은 직접면접조사로 구조화된 설문지표를 이용하여 2024년 7월 1일 사전 교육을 이수한 전문면접원에 의해 2024년 7월 2일부터 7월 24일까지 1:1 대면 조사로 진행함

- 전문면접원 교육에 참여한 조사원은 대면조사 경험을 보유하고 있는 자로 선별하여 본 조사의 목적과 설문 내용, 설문 조사 시 주의 사항, 설문지 회수 및 점증 절차 등 일련의 조사 프로세스에 대해 교육을 이수함
- 특히, 조사 진행 시 개인정보 보호 및 인권침해 등 다양한 민원의 이슈가 제기되지 않도록 유념하여 조사실 실시하며, 특이 사항 발생 시 슈퍼바이저를 통해 현장 대응 및 설문조사의 신뢰성을 확보하고자 주의하여 진행함
- 최종 수집된 자료는 468부이며, 이 중 회수된 조사지의 응답 정확성, 주관식 작성 등의 성실성을 기준으로 68부를 제외하고 유효표본 수 총 400부를 조사 분석에 활용함
- 회수 된 설문조사지는 검증 과정을 거쳐 에디팅(editing), 펀칭(punching), 코딩(coding), 입력(key-in), 데이터 클리닝(data cleaning)의 단계를 거쳐 SPSS 통계패키지 프로그램과 Excel 프로그램을 이용하여 분석이 가능하도록 전산화 처리하여 분석함

(4) 조사 내용

- 대체로 선행연구 및 타시도 유사 연구보고서를 참조하여 살펴보면, ‘장기요양요원 실태조사’ 연구의 조사 대상자는 장기요양요원 종사자로 한정하고 진행된 결과가 대부분임
- 그러나 지자체 마다 정책환경이 상이하고, 추진하고자 하는 정책과 사업에 대한 계획 사항이 다르기 때문에 각각의 특성이 나타날 수 있음
- 본 연구 또한 이러한 정책환경의 이슈를 반영하고 계획하기 위해 장기요양요원 종사자 뿐만 아니라 장기요양서비스 운영을 담당하는 시설장을 포함하여 조사대상자로 삼음
 - 인천광역시 담당 부서에서 계획하고 있는 대체인력지원사업에 대한 종사자와 시설장의 수요를 파악하여 반영하고자 본 연구를 통해 조사하여 근거를 마련코자 제안된 사항을 반영함
- 조사 대상자가 2개 그룹으로 구분되어 설문조사 지표도 2종류로 구성함(표 3-5)
 - 장기요양요원 종사자 설문지는 조사대상자를 선별하는 질문 1개와 인구통계학적 특성 관련 18개 문항, 그리고 8개 영역(근로형태, 근로조건 및 환경, 근무만족도, 인권침해 및 보호, 안전, 교육 및 역량강화, 장기요양요원지원센터, 대체인력지원 사업 수요도) 101문항으로 구성

- 시설장 설문지는 조사대상자를 선별하는 질문 1개와 인구통계학적 특성 관련 5개 문항, 그리고 2개 영역(근로형태, 대체인력지원 사업 수요도) 10개 문항으로 구성함

〈표 3-5〉 조사 내용 문항 구성

구분	세부항목
응답자 특성 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> • 응답자 특성: 연령, 최종학력, 성별, 직종, 요양보호사 유형, 근무하는 요양시설, 직위, 재직 중인 기관 근무 시간, 장기요양서비스 분야 근무 기간, 근무 지역 개수, 주 근무 지역
근로 조건	<ul style="list-style-type: none"> • 고용 및 근무 형태: 고용 형태, 고용 계약 기간, 근무 형태, 교대제 근무 여부 • 근로 서류 및 권리 고지: 근로 조건 설명 및 자료 수령/취업규칙 고지/근로계약서 수령/노동조합 가입/급여명세서 수령 여부
근로 시간 및 휴게 제도	<ul style="list-style-type: none"> • 근무 일수: 상근직/시간제 근로자 근무 일수 • 초과 근무: 초과 근무 횟수(평일/평일 야간/휴일), 초과 근무 시간(평일/평일 야간/휴일) • 휴게 제도: 휴게 공간 유무, 휴게 시간 보장 여부, 1일 평균 휴게 시간/횟수
인사 및 경력 관리 체계	<ul style="list-style-type: none"> • 인사 제도: 직급에 대한 인사체계 규정/직급 승진 연한 규정 여부, 직급 승진 경험 • 경력 인정: 이전 근무 경력 인정 여부 및 인정 정도
인권침해 및 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 인권침해 보장 및 보호: 인권침해 보장 및 보호 정도(소속 기관/서비스 대상자/서비스 대상자 보호자/전반적), 보장받지 못한다고/보장 받는다고 생각하는 이유 • 인권침해 경험: 지난 1년간 인권침해 경험(기관 상사, 동료간, 서비스 대상자, 서비스 대상자 보호자), 인권침해 대처방법, 소속기관 대처 • 인권침해 대응 및 보호 조치: 신변안전 보호 조치 유무, 인권침해 참는 이유, 인권침해 관련 필요한 과제
안전	<ul style="list-style-type: none"> • 안전관리 현황: 기관 안전관리 체계/안전관리 시설 보유 여부, 안전관리 교육 실시 여부, 전반적 안전 시스템 보유 여부 • 산업재해 보상보험: 산업재해 보상보험 신청 안내 받아본 경험 및 경로, 신청 경험
임금 및 복지제도	<ul style="list-style-type: none"> • 급여수준: 임금 선정 기준, 세전 월 평균 급여, 희망 월 평균 급여 • 법정근로수당: 법정근로수당 수령 여부/금액 • 비법정근로 수당: 비법정근로 수당 수령 여부/금액 • 퇴직 연금 가입 여부 • 보수체계 문제점 • 휴가: 연차축진제 시행 여부, 연차휴가 사용 신청 방법, 대체인력 투입 여부, 병가 유급 처리 여부 및 사용 경험 유무, 경조사 휴가 사용 경험 유무 및 미사용 이유, 업무 공백 발생 시 우려되는 점
교육 및 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 능력 및 지식 수준: 업무수행 능력/지식 보유여부, 지식 습득 필요 여부 • 보수/직무교육 수강 경험: 보수교육 수강 여부, 보수교육 도움 정도 • 역량강화교육 수강 경험: 역량강화교육 수강 여부, 내용, 시간, 횟수, 개선점 • 향후 희망 교육: 향후 희망하는 교육, 선호하는 교육방식
근무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 근로 조건 만족도: 임금 수준, 고용에 대한 안정성, 근무시간, 업무내용, 근무지로 이동시간과 거리 • 직무 관계 만족도: 상사/동료/유관 기관/서비스 이용 대상자/서비스 이용 대상자 보호자와 관계 • 조직 운영 만족도: 인사고과(인사평가)의 공정성, 교육 및 훈련체계, 소속기관의 운영방침, 재해관리 체계, 고충처리 체계

구분	세부항목
	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 인식 및 처우 만족도: 장기요양요원에 대한 사회적 인식/지위, 처우 만족도, 처우 만족/불만족 이유
주요 고충 및 개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 고충 사항: 업무 관련 수준(업무량/강도/전문성), 신체적·정신적 스트레스, 장기요양 업무 중사 이유, 타업무 수행 경험 및 내용, 근무 고충 사항 • 이직 경험 및 계획: 이직 경험/횟수/이유, 동종 업종 이직 계획(고려 여부 및 이유), 타업종 이직 계획(고려 여부 및 이유) • 장기요양요원 건강상태: 현재 건강상태, 보유 질병, 근무로 인한 질병 발생 여부 • 필요한 복리후생 제도: 적용 필요한 복리후생 제도
장기요양요원지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 인지도: 관련 법규 인지 여부, 센터 인지 여부 • 인천광역시 장기요양요원 지원센터 이용 경험: 센터 이용 경험, 센터 이용 내용 및 장소 • 인천광역시 장기요양요원 지원센터 만족도(교육/상담/정보 제공 차원) • 개선 및 요청사항: 향후 제공받고 싶은 서비스 및 개선점
대체인력지원사업 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> • 필요성: 인천광역시 대체인력지원사업 필요성 인식, 필요/필요하지 않은 이유 • 이용 의향: 인천광역시 대체인력지원사업 이용 의향

(5) 조사 자료의 처리

- 수집된 자료는 Excel 프로그램으로 전산 입력하여 빈도, 비율, 분포를 살핌. 주관식 문항은 범주화 하여 정리되었고, SPSS 통계패키지 프로그램을 통한 분석은 기술통계와 직군과 급여유형으로 나누어 비교분석을 함
- 응답 결과 중 ‘해당없음’과 ‘무응답’에 해당하는 문항은 전체 응답에서 결측치를 제외하고 100%로 설정하여 값을 제시함. 백분율과 평균 등의 결과 수치는 소수점 둘째 자리에서 반올림 하였고, 반올림 값에 따라 총합이 100%보다 많거나 적을 수 있는 점에 유의함
- 100점 환산 및 긍정과 부정 응답에 대한 기준은 표 3-6과 같음

〈표 3-6〉 5점 척도의 100점 환산

(단위: 점)

척도		5점 환산		100점 환산	
매우 그렇다	→	5점	→	100.0점	} —▶ 긍정(TOP2)
그런 편이다	→	4점	→	75.0점	
보통이다	→	3점	→	50.0점	
그렇지 않은 편이다	→	2점	→	25.0점	} —▶ 부정(BOT2)
전혀 그렇지 않다	→	1점	→	0.0점	

○ 역척도 문항의 100점 환산 및 긍정과 부정 응답에 대한 기준은 표 3-7과 같음

〈표 3-7〉 역문항 5점 척도의 100점 환산

(단위: 점)

척도		5점 환산		100점 환산	
매우 그렇다	→	1점	→	0.0점	} ▶ 부정(BOT2)
그런 편이다	→	2점	→	25.0점	
보통이다	→	3점	→	50.0점	
그렇지 않은 편이다	→	4점	→	75.0점	} ▶ 긍정(TOP2)
전혀 그렇지 않다	→	5점	→	100.0점	

○ 조사 자료의 해석상 표본조사의 경우 일정 수준의 표본오차가 발생하므로 반드시 사례수의 관찰치(Observed Percentage)에 따른 표본오차(Sampling Error)를 고려해야 하며, 응답 사례수가 적은 경우(n<30) 극단치의 영향을 받을 수 있기 때문에 전체 값 또는 세부 집단 간 비교 시 해석에 주의가 필요함

2. 조사 결과

[장기요양요원]

- 2024년 인천광역시 장기요양요원 근로환경 개선을 위한 연구를 위해 장기요양요원, 기관장을 대상으로 실태조사한 결과를 비교하여 살펴봄
- 장기요양요원 실태조사는 직종별, 요양보호사는 유형(기관 VS 재가)별로 비교하여 분석함
- 장기요양요원의 현재 직종은 ‘요양보호사’ 240명(80.0%), ‘사회복지사’ 30명(10.0%), ‘간호사/간호조무사’ 15명(5.0%), ‘물리/작업치료사’ 15명(5.0%)으로 조사되었고, 요양보호사는 ‘기관’ 168명(70.0%), ‘재가’ 72명(30%)으로 조사됨

(1) 인구통계학적 특성

1) 성별

□ 성별을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘남성’ 14명(4.7%), ‘여성’ 286명(95.3%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘남성’ 8명(3.3%), ‘여성’ 232명(96.7%)이고, 사회복지사는 ‘남성’ 2명(6.7%), ‘여성’ 28명(93.3%)이고, 간호사/간호조무사는 ‘남성’ 0명(0.0%), ‘여성’ 15명(100.0%)이고, 물리/작업치료사는 ‘남성’ 4명(26.7%), ‘여성’ 11명(73.3%)으로 조사됨
- 전반적으로 직종과 상관없이 성별은 남성 대비 여성의 비율이 높음

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘남성’ 7명(4.2%), ‘여성’ 161명(95.8%)이고, 재가는 ‘남성’ 1명(1.4%), ‘여성’ 71명(98.6%)으로 조사됨
- 대체로 유형과 상관없이 성별은 남성 대비 여성의 비율이 높았고, 특히 재가는 여성의 비율이 더욱 높게 나타남

〈표 3-8〉 장기요양요원 성별

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
남성	7	4.2	1	1.4	8	3.3	2	6.7	0	0.0	4	26.7	14	4.7
여성	161	95.8	71	98.6	232	96.7	28	93.3	15	100.0	11	73.3	286	95.3

2) 연령

□ 연령을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘55~59세’ 99명(33.0%) > ‘60~64세’ 89명(29.7%) > ‘65~69세’ 37명(12.3%) > ‘50~54세’ 27명(9.0%) > ‘40~49세’ 24명(8.0%) > ‘39세 이하’ 15명(5.0%) > ‘70세 이상’ 9명(3.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘60~64세’ 86명(35.8%) > ‘55~59세’ 85명(35.4%) > ‘65~69세’ 35명(14.6%) > ‘50~54세’ 21명(8.8%) > ‘70세 이상’ 9명(3.8%) > ‘40~49세’ 3명(1.3%) > ‘39세 이하’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘40~49세’ 13명(43.3%) > ‘39세 이하’ 6명(20.0%), ‘50~54세’ 6명(20.0%) > ‘55~59세’ 5명(16.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘55~59세’ 7명(46.7%) > ‘60~64세’ 3명(20.0%) > ‘40~49세’ 2명(13.3%), ‘65~69세’ 2명(13.3%) > ‘39세 이하’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘39세 이하’ 7명(46.7%) > ‘40~49세’ 6명(40.0%) > ‘55~59세’ 2명(13.3%) 순임

○ 직종별 평균연령

- ‘요양보호사’ 60.30세, ‘사회복지사’ 45.93세, ‘간호사/간호조무사’ 55.73세, ‘물리/작업치료사’ 40.40세, 전체는 57.64세로 다른 직종 대비 ‘요양보호사’의 평균연령이 가장 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘60~64세’ 63명(37.5%) > ‘55~59세’ 55명(33.7%) > ‘65~69세’ 27명(16.1%) > ‘50~54세’ 12명(7.1%) > ‘70세 이상’ 9명(5.4%) > ‘40~49세’ 2명(1.2%) > ‘39세 이하’ 0명(0.0%) 순임
- 재가는 ‘55~59세’ 30명(41.7%) > ‘60~64세’ 23명(31.9%) > ‘50~54세’ 9명(12.5%) > ‘65~69세’ 8명(11.1%) > ‘39세 이하’ 1명(1.4%), ‘40~49세’ 1명(1.4%) > ‘70세 이상’ 0명(0.0%) 순임

○ 요양보호사별 평균연령

- ‘기관’ 61.07세, ‘재가’ 58.53세로 기관에 근무하는 요양보호사의 평균연령이 높은 것으로 나타남

〈표 3-9〉 장기요양요원 연령

(단위: 명, %, 세)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
39세 이하	0	0.0	1	1.4	1	0.4	6	20.0	1	6.7	7	46.7	15	5.0

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
40~49세	2	1.2	1	1.4	3	1.3	13	43.3	2	13.3	6	40.0	24	8.0
50~54세	12	7.1	9	12.5	21	8.8	6	20.0	0	0.0	0	0.0	27	9.0
55~59세	55	32.7	30	41.7	85	35.4	5	16.7	7	46.7	2	13.3	99	33.0
60~64세	63	37.5	23	31.9	86	35.8	0	0.0	3	20.0	0	0.0	89	29.7
65~69세	27	16.1	8	11.1	35	14.6	0	0.0	2	13.3	0	0.0	37	12.3
70세 이상	9	5.4	0	0.0	9	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.0
평균연령	61.07세		58.53세		60.30세		45.93세		55.73세		40.40세		57.64세	

3) 최종 학력

□ 최종 학력을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘고등학교 졸업’ 176명(58.7%) > ‘전문대 졸업’ 56명(18.7%) > ‘중학교 졸업 이하’ 39명(13.0%) > ‘대학 졸업’ 29명(9.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘고등학교 졸업’ 169명(70.4%) > ‘중학교 졸업 이하’ 37명(15.4%) > ‘전문대 졸업’ 30명(12.5%) > ‘대학 졸업’ 4명(1.7%) 순임
- 사회복지사는 ‘대학 졸업’ 20명(66.7%) > ‘전문대 졸업’ 6명(20.0%) > ‘중학교 졸업 이하’ 2명(6.7%), ‘고등학교 졸업’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘전문대 졸업’ 8명(53.3%) > ‘대학 졸업’ 4명(26.7%) > ‘고등학교 졸업’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘전문대 졸업’ 12명(80.0%) > ‘고등학교 졸업’ 2명(13.3%) > ‘대학 졸업’ 1명(6.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘고등학교 졸업’ 128명(76.2%) > ‘전문대 졸업’ 23명(13.7%) > ‘중학교 졸업 이하’ 14명(8.3%) > ‘대학 졸업’ 3명(1.8%) 순임
- 재가는 ‘고등학교 졸업’ 41명(56.9%) > ‘중학교 졸업 이하’ 23명(31.9%) > ‘전문대 졸업’ 7명(9.7%) > ‘대학 졸업’ 1명(1.4%) 순임

〈표 3-10〉 장기요양요원 최종 학력

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%			N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
중학교 졸업 이하	14	8.3	23	31.9	37	15.4	2	6.7	0	0.0	0	0.0	39	13.0
고등학교 졸업	128	76.2	41	56.9	169	70.4	2	6.7	3	20.0	2	13.3	176	58.7
전문대 졸업	23	13.7	7	9.7	30	12.5	6	20.0	8	53.3	12	80.0	56	18.7
대학 졸업	3	1.8	1	1.4	4	1.7	20	66.7	4	26.7	1	6.7	29	9.7

4) 월평균 급여

□ 세금 공제 전 월평균 급여를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘191~200만원 이하’ 189명 (63.0%) > ‘201~250만원 이하’ 75명(25.0%) > ‘190만원 이하’ 32명(10.7%) > ‘251~300만원 이하’ 3명(1.0%) > ‘301만원 이상’ 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘191~200만원 이하’ 180명(75.0%) > ‘190만원 이하’ 32명(13.3%) > ‘201~250만원 이하’ 28명(11.7%) 순임
- 사회복지사는 ‘201~250만원 이하’ 24명(80.0%) > ‘191~200만원 이하’ 4명(13.3%) > ‘251~300만원 이하’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘201~250만원 이하’ 11명(73.3%) > ‘191~200만원 이하’ 3명 (20.0%) > ‘301만원 이상’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘201~250만원 이하’ 12명(80.0%) > ‘191~200만원 이하’ 2명 (13.3%) > ‘251~300만원 이하’ 1명(6.7%) 임
- 직종별 희망하는 월 평균 임금은 ‘요양보호사’ 238.33만원, ‘사회복지사’ 274.67만원, ‘간호사/간호조무사’ 270.67만원, ‘물리/작업치료사’ 294.00만원, 전체는 246.37만원으로 다른 직종 대비 물리/작업치료사의 희망하는 월 평균 임금이 가장 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘191~200만원 이하’ 143명(85.1%) > ‘201~250만원 이하’ 22명(13.1%) > ‘190만원 이하’ 3명(1.8%) 순임

- 재가는 '191~200만원 이하' 37명(51.4%) > '190만원 이하' 29명(40.3%) > '201~250만원 이하' 6명(8.3%) 순임
- 유형별 희망하는 월 평균 임금은 '기관' 244.46만원, '재가' 224.03만원으로 재가 대비 기관의 희망하는 월 평균 임금이 높은 것으로 나타남

〈표 3-11〉 장기요양요원의 평균 급여

(단위: 명, %, 만원)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
190만원이하	3	1.8	29	40.3	32	13.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	10.7
191~200만원 이하	143	85.1	37	51.4	180	75.0	4	13.3	3	20.0	2	13.3	189	63.0
201~250만원 이하	22	13.1	6	8.3	28	11.7	24	80.0	11	73.3	12	80.0	75	25.0
251~300만원 이하	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7	0	0.0	1	6.7	3	1.0
301만원이상	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	1	0.3
희망하는 월 평균 임금	244.46만원		224.03만원		238.33만원		274.67만원		270.67만원		294.00만원		246.37만원	

5) 건강 상태

□ 건강 상태를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '보통이다' 187명(62.3%) > '건강하다' 106명(35.3%) > '매우 건강하다' 6명(2.0%) > '나쁘다' 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '보통이다' 155명(64.6%) > '건강하다' 83명(34.6%) > '매우 건강하다' 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 '보통이다' 17명(56.7%) > '건강하다' 8명(26.7%) > '매우 건강하다' 4명(13.3%) > '나쁘다' 1명(3.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '건강하다' 10명(66.7%) > '보통이다' 5명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '보통이다' 10명(66.7%) > '건강하다' 5명(33.3%) 순임
- 보유하고 있는 질병 또는 불편한 점에 대해 사회복지사는 '만성 피로'(1명)로, 현재 근무 수행해서 발생한 것으로 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '보통이다' 110명(65.5%) > '건강하다' 56명(33.3%) > '매우 건강하다' 2명(1.2%) 순임
- 재가는 '보통이다' 45명(62.5%) > '건강하다' 27명(37.5%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '보통이다' 110명(65.5%) > '건강하다' 56명(33.3%) > '매우 건강하다' 2명(1.2%) 순임
- 재가는 '보통이다' 45명(62.5%) > '건강하다' 27명(37.5%) 순임

〈표 3-12〉 장기요양요원의 건강 상태

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	N
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
매우 나쁘다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
나쁘다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15 ¹⁾	3.3	0	0.0	0	0.0	1	0.3
보통이다	110	65.5	45	62.5	155	64.6	17	56.7	5	33.3	10	66.7	187	62.3
건강하다	56	33.3	27	37.5	83	34.6	8	26.7	10	66.7	5	33.3	106	35.3
매우 건강하다	2	1.2	0	0.0	2	0.8	4	13.3	0	0.0	0	0.0	6	2.0

6) 직위

- 직위를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '사원' 294명(98.0%) > '중간관리자' 4명(1.3%) > '주임/대리' 2명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '사원' 238명(99.2%) > '주임/대리' 1명(0.4%), '중간관리자' 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 '사원' 30명(100.0%) 임
- 간호사/간호조무사는 '사원' 13명(86.7%) > '주임/대리' 1명(6.7%), '중간관리자' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 '사원' 13명(86.7%) > '중간관리자' 2명(13.3%) 순임

51) 귀하께서 보유하고 있는 질병 또는 불편한 점에 대해 사회복지사는 '만성 피로(1명)'이며, 현재 근무 수행해서 발생한 것으로 응답함.

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '사원' 166명(98.8%) > '주임/대리' 1명(0.6%), '중간관리자' 1명(0.6%) 순임
- 재가는 '사원' 72명(100.0%) 임

〈표 3-13〉 장기요양요원의 직위

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업치료 사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
사원	166	98.8	72	100.0	238	99.2	30	100.0	13	86.7	13	86.7	294	98.0
주임/대리	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	1	6.7	0	0.0	2	0.7
중간관리자	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	1	6.7	2	13.3	4	1.3

7) 고용계약 기간

- 현재 고용계약 기간을 살펴본 결과, 전체 응답자는 '6개월 초과~1년 미만' 276명 (92.0%) > '1년 초과~2년 미만' 16명(5.3%) > '2년 이상' 4명(1.3%) > '1개월 초과~6개월 이하' 3명(1.0%) > '1개월 이하' 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '6개월 초과~1년 미만' 229명(95.4%) > '1년 초과~2년 미만' 6명(2.5%) > '1개월 초과~6개월 이하' 2명(0.8%), '2년 이상' 2명(0.8%) > '1개월 이하' 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 '6개월 초과~1년 미만' 24명(80.0%) > '1년 초과~2년 미만' 4명(13.3%) > '2년 이상' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '6개월 초과~1년 미만' 12명(80.0%) > '1년 초과~2년 미만' 2명(13.3%) > '1개월 초과~6개월 이하' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 '6개월 초과~1년 미만' 11명(73.3%) > '1년 초과~2년 미만' 4명(26.7%) 순임

- 대체로 직종과 상관없이 현재 고용계약 기간은 6개월 초과~1년 미만의 비율이 가장 높게 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '6개월 초과~1년 미만' 163명(97.0%) > '1년 초과~2년 미만' 3명(1.8%) > '1개월 초과~6개월 이하' 1명(0.6%), '2년 이상' 1명(0.6%) > '1개월 이하' 0명(0.0%) 순임
- 재가는 '6개월 초과~1년 미만' 66명(91.7%) > '1년 초과~2년 미만' 3명(4.2%) > '1개월 이하' 1명(1.4%), '1개월 초과~6개월 이하' 1명(1.4%), '2년 이상' 1명(1.4%) 순으로 조사됨

〈표 3-14〉 장기요양요원의 고용계약 기간

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
1개월 이하	0	0.0	1	1.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
1개월초과~6개월이하	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	1	6.7	0	0.0	3	1.0
6개월초과~1년 미만	163	97.0	66	91.7	229	95.4	24	80.0	12	80.0	11	73.3	276	92.0
1년 초과~2년 미만	3	1.8	3	4.2	6	2.5	4	13.3	2	13.3	4	26.7	16	5.3
2년 이상	1	0.6	1	1.4	2	0.8	2	6.7	0	0.0	0	0.0	4	1.3

(2) 근로 형태

1) 현재 근무 요양시설

- 현재 근무 요양시설을 살펴본 결과, 전체 응답자는 '개인 운영' 264명(88.0%) > '지방자치단체' 10명(3.3%) > '비영리법인' 24명(8.0%), '영리법인' 2명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '개인 운영' 210명(87.5%) > '비영리법인' 20명(8.3%) > '지방자치단체' 8명(3.3%) > '영리법인' 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 '개인 운영' 26명(86.7%) > '지방자치단체' 2명(6.7%), '비영리법인' 2명(6.7%) 순임

- 간호사/간호조무사는 ‘개인 운영’ 15명(100.0%)이고, 물리/작업치료사는 ‘개인 운영’ 13명(86.7%) > ‘비영리법인’ 2명(13.3%) 순임
- 전반적으로 직종과 상관없이 현재 근무 요양시설은 개인 운영의 비율이 높음

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘개인 운영’ 138명(82.1%) > ‘비영리법인’ 20명(11.9%) > ‘지방자치단체’ 8명(4.8%) > ‘영리법인’ 2명(1.2%) 순이고, 재가는 ‘개인 운영’ 72명(100.0%)으로 조사됨

〈표 3-15〉 장기요양요원의 현재 근무 요양시설

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
지방자치단체	8	4.8	0	0.0	8	3.3	2	6.7	0	0.0	0	0.0	10	3.3
비영리법인	20	11.9	0	0.0	20	8.3	2	6.7	0	0.0	2	13.3	24	8.0
영리법인	2	1.2	0	0.0	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
개인 운영	138	82.1	72	100.0	210	87.5	26	86.7	15	100.0	13	86.7	264	88.0

2) 현재 재직 기관 근무 기간

- 현재 재직 기관 근무 기간을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘1~3년 미만’ 153명(51.0%) > ‘3~5년 미만’ 80명(26.7%) > ‘5~7년 미만’ 35명(11.7%) > ‘1년 미만’ 18명(6.0%) > ‘7년 이상’ 14명(4.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘1~3년 미만’ 128명(53.3%) > ‘3~5년 미만’ 66명(27.5%) > ‘5~7년 미만’ 27명(11.3%) > ‘1년 미만’ 14명(5.8%) > ‘7년 이상’ 5명(2.1%) 순임
- 사회복지사는 ‘1~3년 미만’ 14명(46.7%) > ‘3~5년 미만’ 6명(20.0%) > ‘5~7년 미만’ 5명(16.7%) > ‘7년 이상’ 4명(13.3%) > ‘1년 미만’ 1명(3.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘1~3년 미만’ 6명(40.0%) > ‘3~5년 미만’ 5명(33.3%) > ‘7년 이상’ 2명(13.3%) > ‘5~7년 미만’ 1명(6.8%) > ‘1년 미만’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘1~3년 미만’ 5명(33.3%) > ‘3~5년 미만’ 3명(20.0%), ‘7년 이상’ 3명(20.0%) > ‘1년 미만’ 2명(13.3%), ‘5~7년 미만’ 2명(13.3%) 순임

- 직종별 현재 재직 기관 평균 근무 기간은 ‘요양보호사’ 34.36개월, ‘사회복지사’ 43.73개월, ‘간호사/간호조무사’ 46.00개월, ‘물리/작업치료사’ 54.00개월, 전체는 36.86개월로 다른 직종 대비 물리/작업치료사의 현재 재직 기관 평균 근무 기간이 가장 많은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘1~3년 미만’ 86명(51.23%) > ‘3~5년 미만’ 44명(26.2%) > ‘5~7년 미만’ 25명(14.9%) > ‘1년 미만’ 9명(5.4%) > ‘7년 이상’ 4명(2.4%) 순임
- 재가는 ‘1~3년 미만’ 42명(58.3%) > ‘3~5년 미만’ 22명(30.6%) > ‘1년 미만’ 5명(6.9%) > ‘5~7년 미만’ 2명(2.8%) > ‘7년 이상’ 1명(1.4%) 순으로 조사됨
- 유형별 현재 재직 기관 평균 근무 기간은 ‘기관’ 36.02개월, ‘재가’ 30.47개월로 재가 대비 기관의 현재 재직 기관 평균 근무 기간이 많은 것으로 나타남

〈표 3-16〉 장기요양요원의 현재 재직 기관 근무 기간

(단위: 명, %, 개월)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
1년 미만	9	5.4	5	6.9	14	5.8	1	3.3	1	6.7	2	13.3	18	6.0
1~3년 미만	86	51.2	42	58.3	128	53.3	14	46.7	6	40.0	5	33.3	153	51.0
3~5년 미만	44	26.2	22	30.6	66	27.5	6	20.0	5	33.3	3	20.0	80	26.7
5~7년 미만	25	14.9	2	2.8	27	11.3	5	16.7	1	6.8	2	13.3	35	11.7
7년 이상	4	2.4	1	1.4	5	2.1	4	13.3	2	13.3	3	20.0	14	4.7
현재 재직 기관 평균 근무 기간	36.02개월		30.47개월		34.36개월		43.73개월		46.00개월		54.00개월		36.86개월	

3) 장기요양서비스 분야 근무 기간

- 장기요양서비스 분야 근무 기간을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘7년 이상’ 172명(57.3%) > ‘5~7년 미만’ 69명(23.0%) > ‘3~5년 미만’ 43명(14.3%) > ‘1~3년 미만’ 13명(4.3%) > ‘1년 미만’ 3명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '7년 이상' 139명(57.9%) > '5~7년 미만' 56명(23.3%) > '3~5년 미만' 31명(12.9%) > '1~3년 미만' 12명(5.0%) > '1년 미만' 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 '7년 이상' 16명(53.3%) > '3~5년 미만' 7명(23.3%) > '5~7년 미만' 6명(20.0%) > '1년 미만' 1명(3.3%) > '1~3년 미만' 0명(0.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '7년 이상' 11명(73.3%) > '5~7년 미만' 2명(13.3%) > '1~3년 미만' 1명(6.7%), '3~5년 미만' 1명(6.7%) > '1년 미만' 0명(0.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '7년 이상' 6명(40.0%) > '5~7년 미만' 5명(33.3%) > '3~5년 미만' 4명(26.7%) > '1년 미만' 0명(0.0%), '1~3년 미만' 0명(0.0%) 순임
- 직종별 장기요양서비스 분야 평균 근무 기간은 '요양보호사' 85.47개월, '사회복지사' 75.60개월, '간호사/간호조무사' 101.87개월, '물리/작업치료사' 84.73개월, 전체는 85.26개월로 다른 직종 대비 **간호사/간호조무사**의 장기요양서비스 분야 평균 근무 기간이 가장 많은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '7년 이상' 101명(60.1%) > '5~7년 미만' 35명(20.8%) > '3~5년 미만' 20명(11.9%) > '1~3년 미만' 10명(6.0%) > '1년 미만' 2명(1.2%) 순임
- 재가는 '7년 이상' 38명(52.8%) > '5~7년 미만' 21명(29.2%) > '3~5년 미만' 11명(15.3%) > '1~3년 미만' 2명(2.8%) > '1년 미만' 0명(0.0%) 순으로 조사됨
- 유형별 장기요양서비스 분야 평균 근무 기간은 '기관' 87.65개월, '재가' 80.38개월로 재가 대비 **기관**의 장기요양서비스 분야 평균 근무 기간이 많은 것으로 나타남

〈표 3-17〉 장기요양요원의 장기요양서비스 분야 근무 기간

(단위: 명, %, 개월)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
1년 미만	2	1.2	0	0.0	2	0.8	1	3.3	0	0.0	0	0.0	3	1.0
1~3년 미만	10	6.0	2	2.8	12	5.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	13	4.3
3~5년 미만	20	11.9	11	15.3	31	12.9	7	23.3	1	6.7	4	26.7	43	14.3
5~7년 미만	35	20.8	21	29.2	56	23.3	6	20.0	2	13.3	5	33.3	69	23.0
7년 이상	101	60.1	38	52.8	139	57.9	16	53.3	11	73.3	6	40.0	172	57.3

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%			N
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
현재 재직 기관 평균 근무 기간	87.65개월		80.38개월		85.47개월		75.60개월		101.87개월		84.73개월		85.26개월	

4) 현재 근무하는 지역 개수

□ 현재 근무하는 지역 개수를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘1개’ 289명(96.3%) > ‘2개’ 8명(2.7%) > ‘3개’ 3명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘1개’ 229명(95.4%) > ‘2개’ 8명(3.3%) > ‘3개’ 3명(1.3%) 순임
- 사회복지사는 ‘1개’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘1개’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘1개’ 15명(100.0%)임
- 대체로 직종과 상관없이 근무하는 지역이 1개인 비율이 높았지만, 타 직종 대비 요양보호사는 근무하는 지역 개수가 2개인 경우가 소수이지만 나타났음

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘1개’ 167명(99.4%) > ‘3개’ 1명(0.6%) > ‘2개’ 0명(0.0%) 순임
- 재가는 ‘1개’ 62명(86.1%) > ‘2개’ 8명(11.1%) > ‘3개’ 2명(2.8%) 순임

〈표 3-18〉 장기요양요원의 현재 근무하는 지역 개수

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%			N
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
1개	167	99.4	62	86.1	229	95.4	30	100.0	15	100.0	15	100.0	289	96.3
2개	0	0.0	8	11.1	8	3.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	2.7
3개	1	0.6	2	2.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0

5) 주로 근무하는 지역

□ 주로 근무하는 지역을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘계양구’ 91명(30.3%) > ‘부평구’ 69명(23.0%) > ‘남동구’ 47명(15.7%) > ‘강화군’ 24명(8.0%) > ‘미추홀구’ 20명(6.7%) > ‘연수구’ 16명(5.3%) > ‘중구’ 14명(4.7%) > ‘서구’ 12명(4.0%) > ‘동구’ 7명(2.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘계양구’ 61명(25.4%) > ‘부평구’ 57명(23.8%) > ‘남동구’ 39명(16.3%) > ‘미추홀구’ 20명(8.3%) > ‘연수구’ 16명(6.7%) > ‘중구’ 14명(5.8%), ‘강화군’ 14명(5.8%) > ‘서구’ 12명(5.0%) > ‘동구’ 7명(2.9%) 순임
- 사회복지사는 ‘계양구’ 17명(56.7%) > ‘남동구’ 5명(16.7%), ‘강화군’ 5명(16.7%) > ‘부평구’ 3명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘부평구’ 5명(33.3%) > ‘계양구’ 4명(26.7%) > ‘남동구’ 3명(20.0%), ‘강화군’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘계양구’ 9명(60.0%) > ‘부평구’ 4명(26.7%) > ‘강화군’ 2명(13.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘부평구’ 57명(33.9%) > ‘계양구’ 56명(33.3%) > ‘남동구’ 39명(23.2%) > ‘강화군’ 14명(8.3%) > ‘서구’ 2명(1.2%) 순임
- 재가는 ‘미추홀구’ 20명(27.8%) > ‘연수구’ 16명(22.2%) > ‘중구’ 14명(19.4%) > ‘서구’ 10명(13.9%) > ‘동구’ 7명(9.7%) > ‘계양구’ 5명(6.9%) 순임

〈표 3-19〉 장기요양요원의 주로 근무하는 지역

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
중구	0	0.0	14	19.4	14	5.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	4.7
동구	0	0.0	7	9.7	7	2.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	2.3
미추홀구	0	0.0	20	27.8	20	8.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	6.7
연수구	0	0.0	16	22.2	16	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	5.3

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
남동구	39	23.2	0	0.0	39	16.3	5	16.7	3	20.0	0	0.0	47	15.7
부평구	57	33.9	0	0.0	57	23.8	3	10.0	5	33.3	4	26.7	69	23.0
계양구	56	33.3	5	6.9	61	25.4	17	56.7	4	26.7	9	60.0	91	30.3
서구	2	1.2	10	13.9	12	5.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	4.0
강화군	14	8.3	0	0.0	14	5.8	5	16.7	3	20.0	2	13.3	24	8.0

6) 고용 형태

□ 고용 형태를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘정규직’ 227명(75.7%) > ‘비정규직’ 44명(14.7%) > ‘무기계약직’ 29명(9.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘정규직’ 171명(71.3%) > ‘비정규직’ 43명(17.9%) > ‘무기계약직’ 26명(10.8%) 순임
- 사회복지사는 ‘정규직’ 29명(96.7%) > ‘비정규직’ 1명(3.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘정규직’ 12명(80.0%) > ‘무기계약직’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘정규직’ 15명(100.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘정규직’ 142명(84.5%) > ‘비정규직’ 3명(1.8%) > ‘무기계약직’ 23명(13.7%) 순임
- 재가는 ‘비정규직’ 40명(55.6%) > ‘정규직’ 29명(40.3%) > ‘무기계약직’ 3명(4.2%) 순임

〈표 3-20〉 장기요양요원의 고용 형태

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
정규직	142	84.5	29	40.3	171	71.3	29	96.7	12	80.0	15	100.0	227	75.7
비정규직	3	1.8	40	55.6	43	17.9	1	3.3	0	0.0	0	0.0	44	14.7
무기계약직	23	13.7	3	4.2	26	10.8	0	0.0	3	20.0	0	0.0	29	9.7

7) 교대제 근무 여부

□ 교대제 근무 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘3교대제’ 129명(43.0%) > ‘2교대제’ 98명(32.7%) > ‘교대제 하지 않음’ 73명(24.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘3교대제’ 128명(53.3%) > ‘2교대제’ 98명(40.8%) > ‘교대제 하지 않음’ 14명(5.8%) 순임
- 사회복지사는 ‘교대제 하지 않음’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘교대제 하지 않음’ 14명(93.3%) > ‘3교대제’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘교대제 하지 않음’ 15명(100.0%)임
- 타 직종 대비 요양보호사만 교대제 근무를 하는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘3교대제’ 99명(58.9%) > ‘2교대제’ 61명(36.3%) > ‘교대제 하지 않음’ 8명(4.8%) 순임
- 재가는 ‘2교대제’ 29명(40.3%) > ‘3교대제’ 29명(40.3%) > ‘교대제 하지 않음’ 6명(8.3%) 순임

〈표 3-21〉 장기요양요원의 교대제 근무

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
교대제 안함	8	4.8	6	8.3	14	5.8	30	100.0	14	93.3	15	100.0	73	24.3
2교대제	61	36.3	37	51.4	98	40.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	98	32.7
3교대제	99	58.9	29	40.3	128	53.3	0	0.0	1	6.7	0	0.0	129	43.0

(3) 근로조건 및 환경

1) 입사 시 근로조건 관련 충분한 설명과 자료 공지 여부

□ 현재 근무지에 입사할 때 근로조건에 관련해 충분한 설명과 자료를 받았는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 297명(99.0%), ‘아니오’ 3명(1.0%)으로 조사됨

- 직종별로 보면, 요양보호사는 ‘예’ 237명(98.8%) > ‘아니오’ 3명(1.3%)이고, 사회복지사는 ‘예’ 30명(100.0%)이고, 간호사/간호조무사는 ‘예’ 15명(100.0%)이고, 물리/작업치료사는 ‘예’ 15명(100.0%)으로 조사됨. 대체로 직종과 상관없이 현재 근무 요양시설 입사할 때 근로조건에 관련해 충분한 설명과 자료를 받은 것으로 나타남
- 요양보호사 유형별로 보면, 기관은 ‘예’ 167명(99.4%) > ‘아니오’ 1명(0.6%)이고, 재가는 ‘예’ 70명(97.2%) > ‘아니오’ 2명(2.8%)으로 조사됨

〈표 3-22〉 장기요양요원의 입사 시 근로조건 관련 충분한 설명과 자료 공지 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	167	99.4	70	97.2	237	98.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	297	99.0
아니오	1	0.6	2	2.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0

2) 노동조합 가입 여부

□ 노동조합 가입 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘가입 안 함’ 299명(99.7%), ‘가입 함’ 1명(0.3%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘가입 안 함’ 239명(99.6%), ‘가입함’ 1명(0.4%)순임
- 사회복지사는 ‘가입 안 함’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘가입 안 함’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘가입 안 함’ 15명(100.0%)임
- 전반적으로 직종과 상관없이 노동조합에 가입하지 않은 것(노동조합이 없는 경우 포함)으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘가입 안 함’ 167명(99.4%), ‘가입함’ 1명(0.6%)순임
- 재가는 ‘가입 안 함’ 72명(100.0%)임

〈표 3-23〉 장기요양요원의 노동조합 가입 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
가입 안 함	167	99.4	72	100.0	239	99.6	30	100.0	15	100.0	15	100.0	299	99.7
가입함	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3

3) 급여명세서 교부 여부

□ 급여명세서 교부 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘교부받음’ 296명(98.7%), ‘교부받지 않음’ 4명(1.3%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘교부받음’ 238명(99.2%), ‘교부받지 않음’ 2명(0.8%)임
- 사회복지사는 ‘교부받음’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘교부받음’ 13명(86.7%), ‘교부받지 않음’ 2명(13.3%)임
- 물리/작업 치료사는 ‘교부받음’ 15명(100.0%)임
- 전반적으로 직종과 상관없이 월급여명세서를 교부받은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘교부받음’ 168명(100.0%)임
- 재가는 ‘교부받음’ 70명(97.2%), ‘교부받지 않음’ 2명(2.8%) 순임

〈표 3-24〉 장기요양요원의 월급여명세서 교부 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
교부받지 않음	0	0.0	2	2.8	2	0.8	0	0.0	2	13.3	0	0.0	4	1.3
교부받음	168	100.0	70	97.2	238	99.2	30	100.0	13	86.7	15	100.0	296	98.7

4) 근무 형태

□ 근무 형태를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘상근직’ 261명(87.0%), ‘시간제’ 39명(13.0%)으로 조사되었고, 상근직 전체 응답자의 근무 일수(월)를 살펴본 결과, ‘20회’ 235명(90.0%) > ‘12~17회’ 22명(8.4%) > ‘21~25회’ 4명(1.5%) 순으로 조사됨

○ 직종별로

- 요양보호사는 ‘상근직’ 201명(83.8%), ‘시간제’ 39명(16.3%)순임
- 사회복지사는 ‘상근직’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘상근직’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘상근직’ 15명(100.0%)임
- 전반적으로 직종과 상관없이 근무 형태는 상근직의 비율이 높음
- 상근직 응답자의 직종별로 근무 일수(월)를 보면, 보면, 요양보호사는 ‘20회’ 177명(88.1%) > ‘12~17회’ 22명(10.9%) > ‘21~25회’ 2명(1.0%) 순이고, 사회복지사는 ‘20회’ 30명(100.0%)이고, 간호사/간호조무사는 ‘20회’ 15명(100.0%)이고, 물리/작업치료사는 ‘20회’ 13명(86.7%) > ‘21~25회’ 2명(13.3%) 순으로 조사됨. 전반적으로 직종과 상관없이 상근직 응답자의 근무 일수는 월 20회의 비율이 가장 높게 나타났고, 실제 근무일 평균 근무 일수는 물리/작업치료사가 20.47회로 가장 높게 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘상근직’ 168명(100.0%)임
- 재가는 ‘시간제’ 39명(54.2%), ‘상근직’ 33명(45.8%)순임
- 상근직 근무 일수(월)를 보면, 기관은 ‘20회’ 144명(85.7%) > ‘12~17회’ 22명(14.2%) > ‘21~25회’ 2명(1.2%) 순이고, 재가는 ‘20회’ 33명(100.0%)으로 조사되었고, 실제 근무일 평균 근무 일수는 기관이 19.35회, 재가 20.00회로 나타남
- 시간제는 재가만 있었고, 근무 일수(주)를 보면, ‘5회’ 34명(87.2%) > ‘4회’ 3명(7.7%) > ‘1회’ 1명(2.6%), ‘3회’ 1명(2.6%) 순으로 조사됨. 시간제 재가요양보호사의 근무 일수는 주 5회의 비율이 가장 높게 나타났고, 실제 근무일 평균 근무 일수는 4.77회로 나타남

〈표 3-25〉 장기요양요원의 근무 형태

(단위: 명, %, 회)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%		
	N	%	N	%	N	%	N							%	N
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0	
상근직	168	100.0	33	45.8	201	83.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	261	87.0	
시간제	0	0.0	39	54.2	39	16.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	39	13.0	
(월)	12~17회	22	13.1	0	0.0	22	10.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	8.4
	20회	144	85.7	33	100.0	177	88.1	30	100.0	15	100.0	13	86.7	235	90.0
	21~25회	2	1.2	0	0.0	2	1.0	0	0.0	0	0.0	2	13.3	4	1.5
	소계	168	83.6	33	16.4	201	77.0	30	11.5	15	5.7	15	5.7	261	100.0
실제 근무일 평균 근무 일수	19.35회		20.00회		19.45회		20.00회		20.00회		20.47회		19.61회		
(주)	1회			1	2.6	1	2.6							1	2.6
	3회			1	2.6	1	2.6							1	2.6
	4회			3	7.7	3	7.7							3	7.7
	5회			34	87.2	34	87.2							34	87.2
	소계			39	100.0	39	100.0							39	100.0
실제 근무일 평균 근무 일수			4.77회		4.77회								4.77회		

5) 초과근무

□ 최근(2024년 1~6월) 기준으로 초과근무⁵²⁾를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평일에 초과근무를 하는 횟수는 ‘안함’ 284명(94.7%) > ‘비정기적’ 10명(3.3%) > ‘월 1~2회’ 4명(1.3%) > ‘주 1~2회’ 2명(0.7%) 순으로 조사되었고, 1회 평균 초과근무 시간은 76.88분으로 나타남

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안함’ 227명(94.6%) > ‘비정기적’ 7명(2.9%) > ‘월 1~2회’ 4명(1.7%) > ‘주 1~2회’ 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 ‘안함’ 28명(93.3%) > ‘비정기적’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘안함’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘안함’ 14명(93.3%) > ‘비정기적’ 1명(6.7%) 순임

52) 점심·휴식시간을 제외하고 1일 8시간을 초과하여 근무하는 경우, 횟수와 초과근무 하는 시간을 의미함.

- 전반적으로 직종과 상관없이 평일 초과근무 횟수는 안함의 비율이 높았고, 1회 평균 초과근무 시간은 사회복지사가 90.00분으로 가장 높게 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘안함’ 160명(95.2%) > ‘비정기적’ 6명(3.6%) > ‘주 1~2회’ 2명(1.2%) 순임
- 재가는 ‘안함’ 67명(93.1%) > ‘월 1~2회’ 4명(5.6%) > ‘비정기적’ 1명(1.4%) 순으로 조사되었고, 1회 평균 초과근무 시간은 재가요양보호사가 84.00분으로 가장 많은 것으로 나타남

〈표 3-26〉 장기요양요원의 초과근무(평일)

(단위: 명, %, 분)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
유	8	4.8	5	6.9	13	5.4	2	6.7	0	0.0	1	6.7	16	5.3
무	160	95.2	67	93.1	227	94.6	28	93.3	15	100.0	14	93.3	284	94.7
월 1~2회	0	0.0	4	5.6	4	1.7	0	0.0			0	0.0	4	1.3
주 1~2회	2	1.2	0	0.0	2	0.8	0	0.0			0	0.0	2	0.7
비정기적	6	3.6	1	1.4	7	2.9	2	6.7			1	6.7	10	3.3
1회 평균 초과근무 시간	71.25분		84.00분		76.15분		90.00분				60.00분		76.88분	

- 평일 야간 초과근무 횟수를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘안함’ 278명(92.7%) > ‘월 1~2회’ 11명(3.7%) > ‘주 1~2회’ 7명(2.3%) > ‘비정기적’ 4명(1.3%) 순으로 조사되었고, 1회 평균 초과근무 시간은 98.18분으로 나타남

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안함’ 218명(90.8%) > ‘월 1~2회’ 11명(4.6%) > ‘주 1~2회’ 7명(2.9%) > ‘비정기적’ 4명(1.7%) 순임
- 사회복지사는 ‘안함’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘안함’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘안함’ 15명(100.0%)임
- 전반적으로 직종과 상관없이 평일 야간 초과근무 횟수는 안함의 비율이 높았고, 1회 평균 초과근무 시간은 요양보호사가 98.18분으로 가장 많은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘안함’ 161명(89.9%) > ‘월 1~2회’ 8명(4.8%) > ‘주 1~2회’ 7명(4.2%) > ‘비정기적’ 2명(1.2%) 순임
- 재가는 ‘안함’ 67명(93.1%) > ‘월 1~2회’ 3명(4.2%) > ‘비정기적’ 2명(2.8%) 순임. 1회 평균 초과근무 시간은 기관요양보호사가 105.88분으로 가장 많은 것으로 나타남

〈표 3-27〉 장기요양요원의 초과근무(평일 야간)

(단위: 명, %, 분)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
유	17	10.1	5	6.9	22	9.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	7.3
무	151	89.9	67	93.1	218	90.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	278	92.7
월 1~2회	8	4.8	3	4.2	11	4.6							11	3.7
주 1~2회	7	4.2	0	0.0	7	2.9							7	2.3
비정기적	2	1.2	2	2.8	4	1.7							4	1.3
1회 평균 초과근무 시간	105.88분		72.00분		98.18분								98.18분	

- 휴일 초과근무 횟수를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘안함’ 294명(98.0%) > ‘비정기적’ 4명(1.3%) > ‘월 1~2회’ 2명(0.7%) 순으로 조사되었고, 1회 평균 초과근무 시간은 80.00분으로 나타남

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안함’ 236명(98.3%) > ‘비정기적’ 3명(1.3%) > ‘월 1~2회’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘안함’ 28명(93.3%) > ‘월 1~2회’ 1명(3.3%), ‘비정기적’ 1명(3.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘안함’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘안함’ 15명(100.0%)임
- 전반적으로 직종과 상관없이 휴일 초과근무 횟수는 안함의 비율이 높았고, 1회 평균 초과근무 시간은 사회복지사가 90.00분으로 가장 많은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘안함’ 166명(98.8%) > ‘월 1~2회’ 1명(0.6%), ‘비정기적’ 1명(0.6%) 순임

- 재가는 ‘안함’ 70명(97.2%) > ‘비정기적’ 2명(2.8%) 순임. 1회 평균 초과근무 시간은 기관 요양보호사가 90.00분으로 가장 많은 것으로 나타남

〈표 3-28〉 장기요양요원의 초과근무(휴일)

(단위 : 명, %, 분)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N							%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
유	2	1.2	2	2.8	4	1.7	2	6.7	0	0.0	0	0.0	6	2.0
무	166	98.8	70	97.2	236	98.3	28	93.3	15	100.0	15	100.0	294	98.0
월 1~2회	1	0.6	0	0.0	1	0.4	1	3.3					2	0.7
비정기적	1	0.6	2	2.8	3	1.3	1	3.3					4	1.3
1회 평균 초과근무 시간	90.00분		60.00분		75.00분		90.00분						80.00분	

6) 임금 선정 기준

- 임금 선정 기준을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘월급’ 288명(96.0%) > ‘시간급(포괄제)’ 9명(3.0%) > ‘연봉제’ 3명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘월급’ 230명(95.8%) > ‘시간급(포괄제)’ 9명(3.8%) > ‘연봉제’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘월급’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘월급’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘월급’ 13명(86.7%) > ‘연봉제’ 2명(13.3%) 순임
- 대부분 직종과 상관없이 월급의 비율이 높은 것으로 나타나 장기요양요원은 월급 형태로 임금이 지급되는 것으로 확인됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘월급’ 161명(95.8%) > ‘시간급(포괄제)’ 6명(3.6%) > ‘연봉제’ 1명(0.6%) 순임
- 재가는 ‘월급’ 69명(95.8%) > ‘시간급(포괄제)’ 3명(4.2%) 순임

〈표 3-29〉 장기요양요원의 임금 선정 기준

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
시간급	6	3.6	3	4.2	9	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.0
월급	161	95.8	69	95.8	230	95.8	30	100.0	15	100.0	13	86.7	288	96.0
연봉제	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	2	13.3	3	1.0

7) 법정 근로 수당

□ 수령하고 있는 법정 근로 수당과 1시간당 기준 금액을 다중 응답으로 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘해당없음’ 249명(78.1%)으로 조사되었고, ‘연장/초과급여’ 21명(6.6%)으로 평균 15,581.19원, ‘야간근로’ 28명(8.8%)으로 평균 16,978.68원, ‘휴일 근로 수당’ 21명(6.6%)으로 평균 16,184.29원으로 타 법정 근로 수당 대비 야간근로 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘해당없음’ 196명(76.3%)으로 조사되었고, ‘연장/초과급여’ 18명(85.7%)으로 평균 15,178.06원, ‘야간근로’ 27명(96.4%)으로 평균 17,089.00원, ‘휴일 근로 수당’ 16명(76.2%)으로 평균 15,991.87원으로 야간근로 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남
- 사회복지사는 ‘해당없음’ 27명(10.8%)으로 조사되었고, ‘연장/초과급여’ 1명(4.8%)으로 평균 20,000.00원, ‘야간근로’는 없었고, ‘휴일 근로 수당’ 2명(9.5%)으로 평균 16,000.00원으로 연장/초과급여 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남
- 간호사/간호조무사는 ‘해당없음’ 14명(5.6%)으로 조사되었고, ‘연장/초과급여’ 1명(4.8%), ‘야간근로’ 1명(3.6%), ‘휴일 근로 수당’ 1명(4.8%)으로 모두 평균 14,000.00원으로 나타남
- 물리/작업치료사는 ‘해당없음’ 12명(4.8%)으로 조사되었고, ‘연장/초과급여’ 1명(4.8%)으로 평균 20,000.00원, ‘야간근로’는 없었고, ‘휴일 근로 수당’ 2명(9.5%)으로 평균 19,000.00원으로 연장/초과급여 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '해당없음' 138명(70.4%)으로 조사되었고, '연장/초과급여' 13명(72.2%)으로 평균 14,861.92원, '야간근로' 21명(77.8%)으로 평균 16,828.71원, '휴일 근로 수당' 9명(56.3%)으로 평균 15,555.56원으로 야간근로 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남
- 재가는 '해당없음' 58명(29.6%)으로 조사되었고, '연장/초과급여' 5명(27.8%)으로 평균 16,000.00원, '야간근로' 6명(22.2%)으로 평균 18,000.00원, '휴일 근로 수당' 7명(43.8%)으로 평균 16,552.86원으로 야간근로 수당 평균이 가장 많은 것으로 나타남

〈표 3-30〉 장기요양요원의 법정 근로 수당(다중 응답)

(단위: 명, %, 원)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체										
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	181	70.4	76	29.6	257	80.6	30	9.4	17	5.3	15	4.7	319	100.0	
해당없음	138	70.4	58	29.6	196	76.3	27	10.8	14	5.6	12	4.8	249	78.1	
연장/초과 급여	해당됨	13	72.2	5	27.8	18	85.7	1	4.8	1	4.8	1	4.8	21	6.6
	최소값	1,400원		11,000원		1,400원		20,000원		14,000원		20,000원		1,400원	
	최대값	18,000원		18,000원		18,000원		20,000원		14,000원		20,000원		20,000원	
	평균	14,861.92원		16,000.00원		15,178.06원		20,000.00원		14,000.00원		20,000.00원		15,581.19원	
야간 근로	해당됨	21	77.8	6	22.2	27	96.4	0	0.0	1	3.6	0	0.0	28	8.8
	최소값	10,000원		17,000원		10,000원		-		14,000원		-		10,000원	
	최대값	18,598원		19,000원		19,000원		-		14,000원		-		19,000원	
	평균	16,828.71원		18,000.00원		17,089.00원		-		14,000.00원		-		16,978.68원	
휴일 근로 수당	해당됨	9	56.3	7	43.8	16	76.2	2	9.5	1	4.8	2	9.5	21	6.6
	최소값	10,000원		14,790원		10,000원		16,000원		14,000원		18,000원		10,000원	
	최대값	18,000원		18,500원		18,500원		16,000원		14,000원		20,000원		20,000원	
	평균	15,555.56원		16,552.86원		15,991.87원		16,000.00원		14,000.00원		19,000.00원		16,184.29원	

8) 비법정 근로 수당

- 수령하고 있는 비법정 근로 수당을 다중 응답으로 선택하여 살펴본 결과, 전체 응답자는 '명절선물(수당 아닌 현물 형태)' 250명(43.1%) > '장기근속수당' 121명(20.9%) > '명절수당' 52명(9.0%) > '법정공휴일수당' 42명(7.2%) > '직책수당' 35명(6.0%) > '상여금' 29명(5.0%) > '직무수당' 21명(3.6%) > '경력수당' 10명(1.7%) > '급식수당' 8명(1.4%) > '정근수당' 3명(0.5%), '포상수당' 3명(0.5%), '교통수당' 3명(0.5%) > '가족수당' 2명(0.3%) > '복지포인트' 1명(0.2%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 204명(51.0%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘포상수당’과 ‘교통수당’은 없는 것으로 조사됨
- 사회복지사는 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 25명(24.3%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘가족수당’과 ‘정근수당’, ‘복지포인트’는 없는 것으로 조사됨
- 간호사/간호조무사는 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 11명(26.8%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘복지포인트’와 ‘급식수당’, ‘교통수당’은 없는 것으로 조사됨
- 물리/작업치료사는 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 10명(27.8%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘가족수당’과 ‘정근수당’, ‘경력수당’, ‘포상수당’, ‘복지포인트’는 없는 것으로 조사됨
- 전반적으로 직종과 상관없이 비법정 근로 수당은 명절선물(수당 아닌 현물 형태)의 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 139명(45.6%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘포상수당’과 ‘급식수당’, ‘교통수당’은 없는 것으로 조사됨
- 재가는 ‘명절선물(수당 아닌 현물 형태)’ 65명(68.4%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, ‘가족수당’과 ‘포상수당’과 ‘법정공휴일수당’, ‘상여금’, ‘경력수당’, ‘포상수당’, ‘복지포인트’, ‘교통수당’, ‘명절수당’은 없는 것으로 조사됨

〈표 3-31〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 수령 여부(다중 응답)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	305	76.3	95	23.8	400	69.0	103	17.8	41	7.1	36	6.2	580	100.0
① 가족수당	1	0.3	0	0.0	1	0.3	0	0.0	1	2.4	0	0.0	2	0.3
② 직책수당	11	3.6	3	3.2	14	3.5	12	11.7	7	17.1	2	5.6	35	6.0
③ 정근수당	0	0.0	1	1.1	1	0.3	0	0.0	2	4.9	0	0.0	3	0.5
④ 장기근속수당	68	22.3	22	23.2	90	22.5	18	17.5	5	12.2	8	22.2	121	20.9
⑤ 법정공휴일수당	27	8.9	0	0.0	27	6.8	10	9.7	3	7.3	2	5.6	42	7.2
⑥ 직무수당	4	1.3	2	2.1	6	1.5	10	9.7	3	7.3	2	5.6	21	3.6
⑦ 상여금	17	5.6	0	0.0	17	4.3	6	5.8	4	9.8	2	5.6	29	5.0

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
⑧ 경력수당	4	1.3	0	0.0	4	1.0	4	3.9	2	4.9	0	0.0	10	1.7
⑨ 포상수당	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9	1	2.4	0	0.0	3	0.5
⑩ 복지포인트	1	0.3	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.2
⑪ 급식수당	0	0.0	2	2.1	2	0.5	4	3.9	0	0.0	2	5.6	8	1.4
⑫ 교통수당	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9	0	0.0	1	2.8	3	0.5
⑬ 명절수당	33	10.8	0	0.0	33	8.3	10	9.7	2	4.9	7	19.4	52	9.0
⑭ 명절선물	139	45.6	65	68.4	204	51.0	25	24.3	11	26.8	10	27.8	250	43.1

□ 비법정 근로 수당을 한 달 기준 평균적으로 수령하는 금액과 지급처를 살펴본 결과는 다음과 같음. 「가족수당」은 전체 2명(0.3%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '5~7만원 미만' 1명(50.0%)임
- 간호사/간호조무사는 '5~7만원 미만' 1명(50.0%)임
- 지급처는 요양보호사는 '잘 모르겠음' 1명(100.0%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 1명(100.0%)으로 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '5~7만원 미만' 1명(100.0%)임
- 지급처는 '잘 모르겠음' 1명(100.0%)으로 응답함

〈표 3-32〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(가족수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	1	100.0	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	2	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5~7만원 미만	1	100.0	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	2	100.0
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	50.0
법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
잘 모르겠음	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	50.0

□ 「직책수당」은 전체 35명(6.0%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '7~10만원 미만' 4명(36.4%) > '3~5만원 미만' 3명(21.4%), '5~7만원 미만' 3명(21.4%) > '10~15만원 미만' 2명(18.2%) 순임
- 사회복지사는 '10~15만원 미만' 7명(58.3%) > '5~7만원 미만' 3명(25.0%) > '7~10만원 미만' 2명(16.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '5~7만원 미만' 3명(42.9%) > '7~10만원 미만' 2명(28.6%) > '3~5만원 미만' 1명(14.3%), '10~15만원 미만' 1명(14.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '3~5만원 미만' 2명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '지자체' 6명(42.9%), 사회복지사는 '법인' 12명(100.0%), 간호사/간호조무사는 '법인' 5명(71.4%), 물리/작업치료사는 '법인'과 '잘 모르겠음' 1명(50.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '7~10만원 미만' 4명(36.4%) > '3~5만원 미만' 3명(21.4%), '5~7만원 미만' 3명(21.4%) > '10~15만원 미만' 2명(18.2%) 순임
- 재가는 '7~10만원 미만' 2명(66.7%) > '5~7만원 미만' 1명(33.3%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '법인' 5명(45.5%), 재가는 '지자체' 2명(66.7%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-33〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(직책수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	11	78.6	3	21.4	14	40.0	12	34.3	7	20.0	2	5.7	35	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	3	27.3	-	-	3	21.4	-	-	1	14.3	2	100.0	6	17.1
5~7만원 미만	2	18.2	1	33.3	3	21.4	3	25.0	3	42.9	-	-	9	25.7
7~10만원 미만	4	36.4	2	66.7	6	42.9	2	16.7	2	28.6	-	-	10	28.6
10~15만원 미만	2	18.2	-	-	2	14.3	7	58.3	1	14.3	-	-	10	28.6
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	4	36.4	2	66.7	6	42.9	-	-	1	14.3	-	-	7	20.0
법인	5	45.5	-	-	5	35.7	12	100.0	5	71.4	1	50.0	23	65.7
잘 모르겠음	2	18.2	1	33.3	3	21.4	-	-	1	14.3	1	50.0	5	14.3

□ 「정근수당」은 전체 3명(0.5%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '5~7만원 미만' 1명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 '5~7만원 미만' 2명(100.0%)임
- 지급처는 요양보호사는 '잘 모르겠음' 1명(100.0%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 1명(50.0%), '잘 모르겠음' 1명(50.0%)으로 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 재가는 '5~7만원 미만' 1명(100.0%)임
- 지급처는 '잘 모르겠음' 1명(100.0%)으로 응답함

〈표 3-34〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(정근수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	-	-	1	100.0	1	33.3	-	-	2	66.7	-	-	3	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5~7만원 미만	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	2	100.0	-	-	2	100.0
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0
법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
잘 모르겠음	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0

□ 「장기근속수당」은 전체 121명(20.9%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '3~5만원 미만' 46명(51.1%) > '5~7만원 미만' 24명(26.7%) > '7~10만원 미만' 14명(15.6%) > '10~15만원 미만' 4명(4.4%) > '3만원 미만' 2명(2.2%) 순임
- 사회복지사는 '5~7만원 미만' 10명(55.6%) > '7~10만원 미만' 4명(22.2%) > '10~15만원 미만' 2명(11.1%), '15만원 이상' 2명(11.1%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '5~7만원 미만' 2명(40.0%), '7~10만원 미만' 2명(40.0%) > '10~15만원 미만' 1명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '10~15만원 미만' 3명(37.5%) > '3만원 미만' 2명(25.0%), '7~10만원 미만' 2명(25.0%) > '3~5만원 미만' 1명(12.5%) 순으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '지자체' 83명(92.2%), 사회복지사는 '지자체' 13명(72.2%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 4명(80.0%), 물리/작업치료사는 '지자체' 4명(50.0%)으로 모두 지자체의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '3~5만원 미만' 29명(42.6%) > '5~7만원 미만' 22명(32.4%) > '7~10만원 미만' 13명(19.1%) > '10~15만원 미만' 4명(5.9%) 순임

- 재가는 '3~5만원 미만' 17명(77.3%) > '5~7만원 미만' 2명(9.1%) > '7~10만원 미만' 1명(4.5%) > '3만원 미만' 2명(9.1%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '지자체' 61명(89.7%), 재가는 '지자체' 22명(100.0%)으로 모두 지자체의 비율이 높게 응답함

〈표 3-35〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(장기근속수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%			N
	N	%	N	%	N	%	N					%	N	
합계	68	75.6	22	24.4	90	74.4	18	14.9	5	4.1	8	6.6	121	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	2	9.1	2	2.2	-	-	-	-	2	25.0	4	3.3
3~5만원 미만	29	42.6	17	77.3	46	51.1	-	-	-	-	1	12.5	47	38.8
5~7만원 미만	22	32.4	2	9.1	24	26.7	10	55.6	2	40.0	-	-	36	29.8
7~10만원 미만	13	19.1	1	4.5	14	15.6	4	22.2	2	40.0	2	25.0	22	18.2
10~15만원 미만	4	5.9	-	-	4	4.4	2	11.1	1	20.0	3	37.5	10	8.3
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	2	11.1	-	-	-	-	2	1.7
지급처														
지자체	61	89.7	22	100.0	83	92.2	13	72.2	4	80.0	4	50.0	104	86.0
법인	1	1.5	-	-	1	1.1	1	5.6	1	20.0	1	12.5	4	3.3
잘 모르겠음	6	8.8	-	-	6	6.7	4	22.2	-	-	3	37.5	13	10.7

□ 「법정공휴일수당」은 전체 42명(7.2%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '7~10만원 미만' 15명(55.6%) > '10~15만원 미만' 12명(44.4%) 순임
- 사회복지사는 '10~15만원 미만' 6명(60.0%) > '7~10만원 미만' 2명(20.0%), '15만원 이상' 2명(20.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '7~10만원 미만' 2명(66.7%) > '10~15만원 미만' 1명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '3~5만원 미만' 1명(50.0%), '3만원 미만' 1명(50.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '법인' 13명(48.1%), 사회복지사는 '법인' 6명(60.0%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 2명(66.7%), 물리/작업치료사는 '잘 모르겠음' 2명(100.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관만 '7~10만원 미만' 15명(55.6%) > '10~15만원 미만' 12명(44.4%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '법인' 13명(48.1%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-36〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(법정공휴일수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	15	100.0	-	-	27	64.3	10	23.8	3	7.1	2	4.8	42	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50.0	1	2.4
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50.0	1	2.4
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7~10만원 미만	15	55.6	-	-	15	55.6	2	20.0	2	66.7	-	-	19	45.2
10~15만원 미만	12	44.4	-	-	12	44.4	6	60.0	1	33.3	-	-	19	45.2
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	2	20.0	-	-	-	-	2	4.8
지급처														
지자체	6	22.2	-	-	6	22.2	-	-	2	66.7	-	-	8	19.0
법인	13	48.1	-	-	13	48.1	6	60.0	1	33.3	-	-	20	47.6
잘 모르겠음	8	29.6	-	-	8	29.6	4	40.0	-	-	2	100.0	14	33.3

□ 「직무수당」은 전체 21명(3.6%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '7~10만원 미만' 4명(66.7%) > '5~7만원 미만' 2명(33.3%) 순임
- 사회복지사는 '5~7만원 미만' 7명(70.0%) > '7~10만원 미만' 3명(30.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '7~10만원 미만' 2명(66.7%) > '5~7만원 미만' 1명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '10~15만원 미만' 2명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '지자체' 5명(83.3%), 사회복지사는 '법인' 7명(70.0%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 2명(66.7%), 물리/작업치료사는 '법인' 2명(100.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '7~10만원 미만' 3명(75.0%) > '5~7만원 미만' 1명(25.0%) 순임

- 재가는 '5~7만원 미만'과 '7~10만원 미만' 각각 1명(50.0%)으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '지자체' 4명(100.0%), 재가는 '지자체'와 '법인' 각각 1명(50.0%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-37〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(직무수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	4	66.7	2	33.3	6	28.6	10	47.6	3	14.3	2	9.5	21	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5~7만원 미만	1	25.0	1	50.0	2	33.3	7	70.0	1	33.3	-	-	10	47.6
7~10만원 미만	3	75.0	1	50.0	4	66.7	3	33.3	2	66.7	-	-	9	42.9
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	9.5
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	4	100.0	1	50.0	5	83.3	3	30.0	2	66.7	-	-	10	47.6
법인	-	-	1	50.0	1	16.7	7	70.0	1	33.3	2	100.0	11	52.4
잘 모르겠음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

□ 「상여금」은 전체 29명(5.0%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '3만원 미만' 11명(64.7%) > '3~5만원 미만' 6명(35.3%) 순임
- 사회복지사는 '3~5만원 미만' 3명(50.0%) > '3만원 미만' 2명(33.3%) > '5~7만원 미만' 1명(16.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '3만원 미만' 3명(75.0%) > '5~7만원 미만' 1명(25.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '3~5만원 미만' 2명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '법인' 15명(88.2%), 사회복지사는 '법인' 5명(83.3%), 간호사/간호조무사는 '법인' 3명(75.0%), 물리/작업치료사는 '법인' 2명(100.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관만 '3만원 미만' 11명(64.7%) > '3~5만원 미만' 6명(35.3%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '법인' 15명(88.2%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-38〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(상여금)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
합계	17	100.0	-	-	17	58.6	6	20.7	4	13.8	2	6.9	29	100.0
금액														
3만원 미만	11	64.7	-	-	11	64.7	2	33.3	-	-	-	-	13	44.8
3~5만원 미만	6	35.3	-	-	6	35.3	3	50.0	3	75.0	2	100.0	14	48.3
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	16.7	1	25.0	-	-	2	6.9
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
법인	15	88.2	-	-	15	88.2	5	83.3	3	75.0	2	100.0	25	86.2
잘 모르겠음	2	11.8	-	-	2	11.8	1	16.7	1	25.0	-	-	4	13.8

□ 「경력수당」은 전체 10명(1.7%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '3~5만원 미만' 2명(50.0%) > '3만원 미만' 1명(25.0%), '5~7만원 미만' 1명(25.0%) 순임
- 사회복지사는 '10~15만원 미만' 2명(50.0%) > '5~7만원 미만' 1명(25.0%), '7~10만원 미만' 1명(25.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '7~10만원 미만' 과 '10~15만원 미만' 각각 1명(50.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 '법인' 2명(50.0%), 사회복지사는 '지자체' 3명(75.0%), 간호사/간호조무사는 '잘 모르겠음' 2명(100.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관만 '3~5만원 미만' 2명(50.0%) > '3만원 미만' 1명(25.0%), '5~7만원 미만' 1명(25.0%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관이 '법인' 2명(50.0%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-39〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(경력수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체									
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	4	100.0	-	-	4	40.0	4	40.0	2	20.0	-	-	10	100.0
금액														
3만원 미만	1	25.0	-	-	1	25.0	-	-	-	-	-	-	1	10.0
3~5만원 미만	2	50.0	-	-	2	50.0	-	-	-	-	-	-	2	20.0
5~7만원 미만	1	25.0	-	-	1	25.0	1	25.0	-	-	-	-	2	20.0
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	25.0	1	50.0	-	-	2	20.0
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	2	50.0	1	50.0	-	-	3	30.0
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	1	25.0	-	-	1	25.0	3	75.0	-	-	-	-	4	40.0
법인	2	50.0	-	-	2	50.0	-	-	-	-	-	-	2	20.0
잘 모르겠음	1	25.0	-	-	1	25.0	1	25.0	2	100.0	-	-	4	40.0

□ 「포상수당」은 전체 3명(0.5%)임

○ 직종별

- 사회복지사는 '3~5만원 미만'과 '15만원 이상'이 각각 1명(50.0%)임
- 간호사/간호조무사는 '7~10만원 미만' 1명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 사회복지사는 '잘 모르겠음' 2명(100.0%), 간호사/간호조무사는 '지자체' 1명(100.0%)으로 응답함
- 요양보호사의 응답은 없었음

〈표 3-40〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(포상수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체									
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
합계	-	-	-	-	-	-	2	66.7	1	33.3	-	-	3	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	33.3
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	33.3
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	33.3
지급처	-													
지자체	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	33.3
법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
잘 모르겠음	-	-	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	66.7

□ 「복지포인트」는 전체 1명(0.2%)임

○ 직종별

- 요양보호사만 '3~5만원 미만' 1명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사만 '지자체' 1명(100.0%)으로 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관만 '3~5만원 미만' 1명(100.0%)임
- 지급처는 '지자체' 1명(100.0%)으로 응답함

〈표 3-41〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(복지포인트)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
합계	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지급처														
지자체	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0
법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
잘 모르겠음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

□ 「급식수당」은 전체 8명(1.4%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 '5~7만원 미만'과 '7~10만원 미만'이 각각 1명(50.0%)임
- 사회복지사는 '10~15만원 미만' 2명(50.0%) > '3~5만원 미만'과 '5~7만원 미만'이 각각 1명(25.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '5~7만원 미만'과 '10~15만원 미만'이 각각 1명(50.0%)으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사는 '법인' 2명(100.0%), 사회복지사는 '지자체'와 '법인' 각각 1명(50.0%), 물리/작업치료사는 '법인'과 '잘 모르겠음' 각각 1명(50.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 재가만 '5~7만원 미만'과 '7~10만원 미만'이 각각 1명(50.0%)임
- 지급처는 '법인' 2명(100.0%)으로 응답함

〈표 3-42〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(급식수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	-	-	2	100.0	2	25.0	4	50.0	-	-	2	25.0	8	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	25.0	-	-	-	-	1	12.5
5~7만원 미만	-	-	1	50.0	1	50.0	1	25.0	-	-	1	50.0	3	37.5

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체										
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
7~10만원 미만	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	-	-	-	-	1	12.5	
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	2	50.0	-	-	1	50.0	3	37.5	
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
지급처															
자자체	-	-	-	-	-	-	2	50.0	-	-	-	-	2	25.0	
법인	-	-	2	100.0	2	100.0	2	50.0	-	-	1	50.0	5	62.5	
잘 모르겠음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50.0	1	12.5

□ 「교통수당」은 전체 3명(0.5%)임

○ 직종별

- 사회복지사는 '5~7만원 미만'과 '10~15만원 미만'이 각각 1명(50.0%)임
- 물리/작업치료사는 '15만원 이상' 1명(100.0%)으로 조사됨
- 지급처는 사회복지사는 '법인' 2명(100.0%), 물리/작업치료사는 '잘 모르겠음' 1명(100.0%)으로 응답함
- 요양보호사의 응답은 없었음

〈표 3-43〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(교통수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	-	-	-	-	-	-	2	66.7	-	-	1	33.3	3	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	33.3
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	33.3
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0	1	33.3
지급처														
자자체	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
법인	-	-	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	66.7
잘 모르겠음	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0	1	33.3

□ 「명절수당」은 전체 52명(9.0%)임

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘5~7만원 미만’ 13명(39.4%) > ‘7~10만원 미만’ 9명(27.3%) > ‘3~5만원 미만’ 6명(18.2%) > ‘10~15만원 미만’ 5명(15.2%) 순임
- 사회복지사는 ‘10~15만원 미만’ 6명(60.0%) > ‘15만원 이상’ 3명(30.0%) > ‘5~7만원 미만’ 1명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘5~7만원 미만’과 ‘7~10만원 미만’이 각각 1명(50.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘7~10만원 미만’ 4명(57.1%) > ‘10~15만원 미만’ 3명(42.9%) 순으로 조사됨
- 지급처는 요양보호사가 ‘법인’ 30명(90.9%), 사회복지사는 ‘법인’ 8명(80.0%), 간호사/간호조무사는 ‘법인’ 2명(100.0%), 물리/작업치료사는 ‘법인’ 4명(57.1%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관만 ‘5~7만원 미만’ 13명(39.4%) > ‘7~10만원 미만’ 9명(27.3%) > ‘3~5만원 미만’ 6명(18.2%) > ‘10~15만원 미만’ 5명(15.2%) 순으로 조사됨
- 지급처는 기관만 ‘법인’ 30명(90.9%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-44〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(명절수당)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	33	100.0	-	-	33	63.5	10	19.2	2	3.8	7	13.5	52	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3~5만원 미만	6	18.2	-	-	6	18.2	-	-	-	-	-	-	6	11.7
5~7만원 미만	13	39.4	-	-	13	39.4	1	10.0	1	50.0	-	-	15	28.8
7~10만원 미만	9	27.3	-	-	9	27.3	-	-	1	50.0	4	57.1	14	26.9
10~15만원 미만	5	15.2	-	-	5	15.2	6	60.0	-	-	3	42.9	14	26.9
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	3	30.0	-	-	-	-	3	5.8
지급처														
자자체	1	3.0	-	-	1	3.0	-	-	-	-	-	-	1	1.9
법인	30	90.9	-	-	30	90.9	8	80.0	2	100.0	4	57.1	44	84.6
잘 모르겠음	2	6.2	-	-	2	6.2	2	20.0	-	-	3	42.9	7	13.5

□ 「명절선물(수당 아닌 현물 형태)」은 전체 250명(43.1%)임

○ 명절선물은 수당 아닌 현물 형태로 지급됨으로 금액을 알 수 없음

○ 지급처를 직종별

- 요양보호사는 '법인' 172명(84.3%), 사회복지사는 '법인' 22명(88.0%), 간호사/간호조무사는 '법인' 11명(100.0%), 물리/작업치료사는 '법인' 7명(70.0%)의 비율이 높게 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관이 '법인' 122명(87.8%), 재가는 '법인' 50명(76.9%)의 비율이 높게 응답함

〈표 3-45〉 장기요양요원의 비법정 근로 수당 금액 및 지급처(명절선물)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	139	68.1	65	31.9	204	81.6	25	10.0	11	4.4	10	4.0	250	100.0
금액														
3만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3~5만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5~7만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7~10만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10~15만원 미만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15만원 이상	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
지급처														
지자체	7	5.0	-	-	7	3.4	-	-	-	-	-	-	7	2.8
법인	122	87.8	50	76.9	172	84.3	22	88.0	11	100.0	7	70.0	212	84.8
잘 모르겠음	10	7.2	15	23.1	25	12.3	3	12.0	-	-	3	30.0	31	12.4

9) 퇴직연금 가입 여부

□ 부가 급여 중 퇴직연금 가입 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '가입' 295명(98.3%) > '미가입' 3명(1.0%) > '기타' 2명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '가입' 237명(98.8%) > '미가입' 3명(1.3%) 순임
- 사회복지사는 '가입' 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 '가입' 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 '가입' 15명(100.0%)으로 조사됨
- 전반적으로 직종과 상관없이 퇴직연금에 가입하고 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '가입' 168명(100.0%)임
- 재가는 '가입' 69명(95.8%) > '미가입' 3명(4.2%) 순임

〈표 3-46〉 장기요양요원의 퇴직연금 가입 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
미가입	-	-	3	4.2	3	1.3	-	-	-	-	-	-	3	1.0
가입	168	100.0	69	95.8	237	98.8	30	100.0	15	100.0	13	86.7	295	98.3
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	13.3	2	0.7

10) 근로조건 확인

□ 현재 직장에 입사하면서 근로계약서 작성교부 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 300명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 240명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 30명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 15명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 15명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 직종과 상관없이 입사 시 근로계약서를 작성하는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘예’ 168명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 재가는 ‘예’ 72명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임

〈표 3-47〉 장기요양요원의 근로계약서 작성교부 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
아니오	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

□ 휴게 공간 및 시설 구비 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 285명(95.0%) > ‘아니오’ 15명(5.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 225명(93.8%) > ‘아니오’ 15명(6.3%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 30명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 15명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 15명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임

- 직종과 상관없이 대체로 휴게 공간 및 시설이 갖춰져 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '예' 165명(98.2%) > '아니오' 3명(1.8%) 순임
- 재가는 '예' 60명(83.3%) > '아니오' 12명(16.7%) 순임

〈표 3-48〉 장기요양요원의 휴게 공간 및 시설 구비 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	165	98.2	60	83.3	225	93.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	285	95.0
아니오	3	1.8	12	16.7	15	6.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15	5.0

□ 매일 일정 시간의 휴게시간 보장 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '예' 289명 (96.3%) > '아니오' 11명(3.7%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 58.28분으로 나타났고, 횟수는 전반적으로 1번인 것으로 나타남

○ 직종별

- 요양보호사는 '예' 229명(95.4%) > '아니오' 11명(4.6%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 57.72분으로 나타남
- 사회복지사는 '예' 30명(100.0%) > '아니오' 0명(0.0%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 61.00분으로 나타남
- 간호사/간호조무사는 '예' 15명(100.0%) > '아니오' 0명(0.0%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 60.00분으로 나타남
- 물리/작업치료사는 '예' 15명(100.0%) > '아니오' 0명(0.0%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 60.00분으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '예' 168명(100.0%) > '아니오' 0명(0.0%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 60.00분으로 나타남

- 재가는 ‘예’ 61명(84.7%) > ‘아니오’ 11명(15.3%) 순으로 조사되었고, 1일 평균 휴게시간은 52.17분으로 나타남

〈표 3-49〉 장기요양요원의 휴게시간 보장 여부

(단위 : 명, %, 분)

구분	직종															
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체											
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0		
예	N	168	100.0	61	84.7	229	95.4	30	100.0	15	100.0	15	100.0	289	96.3	
	최소값	0분		0분		0분		60분		60분		60분		0분		
	최대값	60분		60분		60분		90분		60분		60분		90분		
	평균	60.00분		52.17분		57.72분		61.00분		60.00분		60.00분		58.28분		
	횟수	1	168	100.0	60	98.4	228	99.6	30	100.0	15	100.0	15	100.0	288	99.7
		2	0	0.0	1	1.6	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
아니오	0	0.0	11	15.3	11	4.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	3.7		

□ 취업규칙에 대한 고지(개인적인 설명, 기관 내 비치, 홈페이지 게시 등) 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 292명(97.3%) > ‘아니오’ 8명(2.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 233명(97.1%) > ‘아니오’ 7명(2.9%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 30명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 14명(93.3%) > ‘아니오’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 15명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순임
- 직종과 상관없이 취업규칙에 대한 고지(개인적인 설명, 기관 내 비치, 홈페이지 게시 등)를 받는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘예’ 165명(98.2%) > ‘아니오’ 3명(1.8%) 순임
- 재가는 ‘예’ 68명(94.4%) > ‘아니오’ 4명(5.6%) 순임

〈표 3-50〉 장기요양요원의 취업규칙 고지 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	165	98.2	68	94.4	233	97.1	30	100.0	14	93.3	15	100.0	292	97.3
아니오	3	1.8	4	5.6	7	2.9	0	0.0	1	6.7	0	0.0	8	2.7

□ 직급에 대한 인사체계(승진) 규정 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 225명 (75.0%) > ‘아니오’ 75명(25.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 187명(77.9%) > ‘아니오’ 53명(22.1%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 18명(60.0%) > ‘아니오’ 12명(40.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 12명(80.0%) > ‘아니오’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 8명(53.3%) > ‘아니오’ 7명(46.7%) 순임
- 대체로 직종과 상관없이 직급에 대한 인사체계(승진) 규정이 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘예’ 135명(80.4%) > ‘아니오’ 33명(19.6%) 순임
- 재가는 ‘예’ 52명(72.2%) > ‘아니오’ 20명(27.8%) 순임

〈표 3-51〉 장기요양요원의 인사체계 규정 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	135	80.4	52	72.2	187	77.9	18	60.0	12	80.0	8	53.3	225	75.0
아니오	33	19.6	20	27.8	53	22.1	12	40.0	3	20.0	7	46.7	75	25.0

□ 직급 승진을 위한 연한 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 300명(100.0%) > ‘아니오’ 0명(0.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 180명(75.0%) > ‘아니오’ 60명(25.0%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 16명(53.3%) > ‘아니오’ 14명(46.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 10명(66.7%) > ‘아니오’ 5명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 8명(53.3%) > ‘아니오’ 7명(46.7%) 순임
- 직종과 상관없이 직급 승진을 위한 연한이 정해져 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘예’ 128명(76.2%) > ‘아니오’ 40명(23.8%) 순임
- 재가는 ‘예’ 52명(72.2%) > ‘아니오’ 20명(27.8%) 순임

〈표 3-52〉 장기요양요원의 승진 연한 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	128	76.2	52	72.2	180	75.0	16	53.3	10	66.7	8	53.3	214	71.3
아니오	40	23.8	20	27.8	60	25.0	14	46.7	5	33.3	7	46.7	86	28.7

□ 직급 승진 경험 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘아니오’ 253명(84.3%) > ‘예’ 47명(15.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘아니오’ 210명(87.5%) > ‘예’ 30명(12.5%) 순임
- 사회복지사는 ‘아니오’ 22명(73.3%) > ‘예’ 8명(26.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘아니오’ 11명(73.3%) > ‘예’ 4명(26.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘아니오’ 10명(66.7%) > ‘예’ 5명(33.3%) 순임
- 직종과 상관없이 직급 승진 경험이 없다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '아니오' 138명(82.1%) > '예' 30명(17.9%) 순임
- 재가는 '아니오' 72명(100.0%) > '예' 0명(0.0%) 순임

〈표 3-53〉 장기요양요원의 승진 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	30	17.9	0	0.0	30	12.5	8	26.7	4	26.7	5	33.3	47	15.7
아니오	138	82.1	72	100.0	210	87.5	22	73.3	11	73.3	10	66.7	253	84.3

□ 이전 근무 경력인정 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '아니오' 295명(98.3%) > '예' 5명(1.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '아니오' 238명(99.2%) > '예' 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 '아니오' 27명(90.0%) > '예' 3명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '아니오' 15명(100.0%) > '예' 0명(0.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '아니오' 15명(100.0%) > '예' 0명(0.0%) 순임
- 직종과 상관없이 이전 근무경력이 인정되지 않은 비율이 높은 것으로 나타남. 예(근무경력 인정)로 응답한 경우, 요양보호사는 근무경력 개수 1개(2명), 인정 비율 50%(2명)이고, 사회복지사는 근무경력 개수 1개(3명), 인정 비율 5%(1명)와 50%(2명)인 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '아니오' 168명(100.0%) > '예' 0명(0.0%) 순임
- 재가는 '아니오' 70명(97.2%) > '예' 2명(2.8%) 순으로 조사됨

〈표 3-54〉 장기요양요원의 근무 경력 인정 여부

(단위: 명, %)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%		
	N	%	N	%	N	%	N							%	N
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0	
예	N	0	0.0	2	2.8	2	0.8	3	10.0	0	0.0	0	0.0	5	1.7
	개수	1	0	2	100.0	2	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0
	%	5	0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	1	20.0
		50	0	2	100.0	2	100.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0	4	80.0
아니오	168	100.0	70	97.2	238	99.2	27	90.0	15	100.0	15	100.0	295	98.3	

11) 연차축진제 시행 여부

□ 근무하는 기관의 연차축진제를 시행하고 있는지 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘아니오’ 276명(92.0%) > ‘예’ 24명(8.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘아니오’ 217명(90.4%) > ‘예’ 23명(9.6%) 순임
- 사회복지사는 ‘아니오’ 30명(100.0%) > ‘예’ 0명(0.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘아니오’ 14명(93.3%) > ‘예’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘아니오’ 15명(100.0%) > ‘예’ 0명(0.0%) 순임
- 전반적으로 직종과 상관없이 근무하는 기관이 연차축진제를 시행하고 있지 않다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘아니오’ 153명(91.1%) > ‘예’ 15명(8.9%) 순임
- 재가는 ‘아니오’ 64명(88.9%) > ‘예’ 8명(11.1%) 순으로 나타남

〈표 3-55〉 장기요양요원의 연차축진제 시행 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N							%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
예	15	8.9	8	11.1	23	9.6	0	0.0	1	6.7	0	0.0	24	8.0
아니오	153	91.1	64	88.9	217	90.4	30	100.0	14	93.3	15	100.0	276	92.0

12) 연차휴가 사용 신청

□ 연차휴가 사용 신청을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 225명(75.0%) > ‘원할 때 수시로 사용’ 67명(22.3%) > ‘기관에서 정해진 일자에 사용’ 5명(1.7%) > ‘직접 대체자를 마련하고 사용’ 1명(0.3%), ‘기타’ 1명(0.1%), ‘해당없음’ 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 225명(75.0%) > ‘원할 때 수시로 사용’ 67명(22.3%) > ‘기관에서 정해진 일자에 사용’ 5명(1.7%) > ‘직접 대체자를 마련하고 사용’ 1명(0.3%), ‘기타’ 1명(0.1%), ‘해당없음’ 1명(0.3%) 순임
- 사회복지사는 ‘원할 때 수시로 사용’ 23명(76.7%) > ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 7명(23.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘원할 때 수시로 사용’ 11명(73.3%) > ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 4명(26.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘원할 때 수시로 사용’ 13명(86.7%) > ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 2명(13.3%) 순임
- 전반적으로 요양보호사는 동료 등과 중복되지 않게 연차를 사용하고, 타 직종은 원할 때 수시로 연차를 사용한다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘동료 등과 중복되지 않게 사용’ 147명(87.5%) > ‘원할 때 수시로 사용’ 20명(11.9%) > ‘기관에서 정해진 일자에 사용’ 1명(0.6%) 순임

- 재가는 '동료 등과 중복되지 않게 사용' 65명(90.3%) > '기관에서 정해진 일자에 사용' 4명(5.6%) > '직접 대체자를 마련하고 사용' 1명(1.4%), '기타' 1명(1.4%), '해당없음' 1명(1.4%) 순으로 나타남

〈표 3-56〉 장기요양요원의 연차휴가 사용 신청

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
원할 때 수시로 사용	20	11.9	-	-	20	8.3	23	76.7	11	73.3	13	86.7	67	22.3
기관에서 정해진 일자에 사용	1	0.6	4	5.6	5	2.1	-	-	-	-	-	-	5	1.7
동료 등과 중복되지 않게 사용	147	87.5	65	90.3	212	88.3	7	23.3	4	26.7	2	13.3	225	75.0
직접 대체자를 마련하고 사용	-	-	1	1.4	1	0.4	-	-	-	-	-	-	1	0.3
기타	-	-	1	1.4	1	0.4	-	-	-	-	-	-	1	0.3
해당없음	-	-	1	1.4	1	0.4	-	-	-	-	-	-	1	0.3

13) 대체인력 투입 여부

□ 근무 기관은 연차휴가 등 공백시간과 기간 동안 대체인력 투입하고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '예' 251명(83.7%) > '아니오' 49명(16.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '예' 201명(83.8%) > '아니오' 39명(16.3%) 순임
- 사회복지사는 '예' 27명(90.0%) > '아니오' 3명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '예' 10명(66.7%) > '아니오' 5명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '예' 13명(86.7%) > '아니오' 2명(13.3%) 순임
- 대체로 직종과 상관없이 근무 기관은 연차휴가 등 공백시간과 기간 동안 대체인력을 투입하고 있다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '예' 133명(79.2%) > '아니오' 35명(20.8%) 순임
- 재가는 '예' 68명(94.4%) > '아니오' 4명(5.6%) 순임

〈표 3-57〉 장기요양요원의 대체인력 투입 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업치료 사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	133	79.2	68	94.4	201	83.8	27	90.0	10	66.7	13	86.7	251	83.7
아니오	35	20.8	4	5.6	39	16.3	3	10.0	5	33.3	2	13.3	49	16.3

14) 병가 사용 시 유급 처리 여부

□ 근무 기관은 병가 사용 시 유급으로 처리하는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘아니오’ 254명(84.7%) > ‘예’ 46명(15.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘아니오’ 203명(84.6%) > ‘예’ 37명(15.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘아니오’ 28명(93.3%) > ‘예’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘아니오’ 10명(66.7%) > ‘예’ 5명(33.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘아니오’ 13명(86.7%) > ‘예’ 2명(13.3%) 순임
- 대체로 직종과 상관없이 근무 기관은 병가 사용 시 유급으로 처리하지 않는다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘아니오’ 153명(91.1%) > ‘예’ 15명(8.9%) 순임
- 재가는 ‘아니오’ 64명(88.9%) > ‘예’ 8명(11.1%) 순으로 나타남

〈표 3-58〉 장기요양요원의 병가 사용 시 유급 처리 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업치료 사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	18	10.7	19	26.4	37	15.4	2	6.7	5	33.3	2	13.3	46	15.3
아니오	150	89.3	53	73.6	203	84.6	28	93.3	10	66.7	13	86.7	254	84.7

15) 병가 사용해 본 경험 여부

□ 근무 중 병가를 사용해 본 경험 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 161명(53.7%) > ‘아니오’ 139명(46.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 137명(57.1%) > ‘아니오’ 103명(42.9%) 순임
- 사회복지사는 ‘아니오’ 22명(73.3%) > ‘예’ 8명(26.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘예’ 8명(53.3%) > ‘아니오’ 7명(46.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘예’ 8명(53.3%) > ‘아니오’ 7명(46.7%) 순임
- 타 직종은 병가를 사용해 본 경험이 있다는 비율이 높지만, 사회복지사는 병가를 사용해 본 경험이 없다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘예’ 99명(58.9%) > ‘아니오’ 69명(41.1%) 순임
- 재가는 ‘예’ 38명(52.8%) > ‘아니오’ 34명(47.2%) 순으로 나타남

〈표 3-59〉 장기요양요원의 병가 사용해 본 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	99	58.9	38	52.8	137	57.1	8	26.7	8	53.3	8	53.3	161	53.7
아니오	69	41.1	34	47.2	103	42.9	22	73.3	7	46.7	7	46.7	139	46.3

16) 경조사 휴가 사용해 본 경험 여부

□ 경조사 휴가를 사용해 본 경험 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘아니오’ 154명(51.3%) > ‘예’ 146명(48.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘아니오’ 123명(51.2%) > ‘예’ 117명(48.8%) 순임

- 사회복지사는 ‘예’ 16명(53.3%) > ‘아니오’ 14명(46.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘아니오’ 9명(60.0%) > ‘예’ 6명(40.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘아니오’ 8명(53.3%) > ‘예’ 7명(46.7%) 순임
- 타 직종은 경조사 휴가를 사용해 본 경험이 없다는 비율이 높지만, 사회복지사와 요양보호사는 경조사 휴가를 사용해 본 경험이 있다는 비율이 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘아니오’ 89명(53.0%) > ‘예’ 79명(47.0%) 순임
- 재가는 ‘예’ 38명(52.8%) > ‘아니오’ 34명(47.2%) 순으로 나타남으로 재가의 경조사 휴가를 사용해 본 경험이 있다는 비율이 높은 것으로 나타남

〈표 3-60〉 장기요양요원의 경조사 휴가 사용해 본 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예	79	47.0	38	52.8	117	48.8	16	53.3	6	40.0	7	46.7	146	48.7
아니오	89	53.0	34	47.2	123	51.2	14	46.7	9	60.0	8	53.3	154	51.3

- 병가와 경조사 휴가를 사용해 본 경험 여부에 ‘아니오’라고 응답한 응답자를 대상으로 휴가를 사용하지 않은 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 152명(77.9%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 17명(8.7%), ‘기타/없음’ 17명(8.7%) > ‘상사/기관장 눈치가 보여서’ 8명(4.1%) > ‘무급으로 처리되어’ 1명(0.5%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 123명(76.4%) > ‘기타/없음’ 15명(9.3%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 14명(8.7%) > ‘상사/기관장 눈치가 보여서’ 8명(5.0%) > ‘무급으로 처리되어’ 1명(0.6%) 순이임

- 사회복지사는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 12명(76.4%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 2명(12.5%), ‘기타/없음’ 2명(12.5%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 9명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 8명(88.9%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 1명(11.1%) 순임
- 직종과 상관없이 경조사와 병가 사유가 발생하지 않아서 사용하지 않은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 92명(82.9%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 10명(9.0%) > ‘기타/없음’ 5명(4.5%) > ‘상사/기관장 눈치가 보여서’ 4명(3.6%) 순임
- 재가는 ‘경조사/병가 발생하지 않음’ 31명(62.9%) > ‘기타/없음’ 10명(20.0%) > ‘동료에게 부담/대체인력 없음’ 4명(8.0%), ‘상사/기관장 눈치가 보여서’ 4명(8.0%) > ‘무급으로 처리 되어’ 1명(2.0%) 순으로 조사됨

〈표 3-61〉 장기요양요원의 경조사 휴가 사용하지 않은 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	111	68.9	50	31.1	161	82.6	16	8.2	9	4.6	9	4.6	195	100.0
경조사/병가 발생하지 않음	92	82.9	31	62.0	123	76.4	12	75.0	9	100.0	8	88.9	152	77.9
동료에게 부담/대체인력 없음	10	9.0	4	8.0	14	8.7	2	12.5	0	0.0	1	11.1	17	8.7
상사/기관장 눈치가 보여서	4	3.6	4	8.0	8	5.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	4.1
무급으로 처리되어	0	0.0	1	2.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5
기타/없음	5	4.5	10	20.0	15	9.3	2	12.5	0	0.0	0	0.0	17	8.7

17) 업무 공백 발생 시 우려되는 점

- 연차 및 병가휴가 등으로 동료의 업무 공백이 발생될 때 우려되는 점을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘업무 강도, 업무량 기증’ 187명(62.3%) > ‘서비스 대상자의 안전사고’ 62명(20.7%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 31명(10.3%) > ‘소속 기관의 근무 평가’ 20명(6.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘업무 강도, 업무량 가중’ 157명(65.4%) > ‘서비스 대상자의 안전사고’ 40명 (16.7%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 26명(6.7%) > ‘소속 기관의 근무 평가’ 17명 (7.1%) 순임
- 사회복지사는 ‘업무 강도, 업무량 가중’ 19명(63.3%) > ‘서비스 대상자의 안전사고’ 6명 (20.0%) > ‘소속 기관의 근무 평가’ 3명(10.0%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 2명 (6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘서비스 대상자의 안전사고’ 8명(53.3%) > ‘업무 강도, 업무량 가중’ 7명(46.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘서비스 대상자의 안전사고’ 8명(53.3%) > ‘업무 강도, 업무량 가중’ 4명(26.7%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 3명(20.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘업무 강도, 업무량 가중’ 117명(69.6%) > ‘서비스 대상자의 안전사고’ 31명 (18.5%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 11명(6.5%) > ‘소속 기관의 근무 평가’ 9명 (5.4%) 순임
- 재가는 ‘업무 강도, 업무량 가중’ 40명(55.6%) > ‘서비스 대상자 보호 가족의 항의’ 15명 (20.8%) > ‘서비스 대상자의 안전사고’ 9명(12.5%) > ‘소속 기관의 근무 평가’ 8명(11.1%) 순으로 나타남

〈표 3-62〉 장기요양요원의 업무 공백 발생 시 우려되는 점

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N							%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
서비스 대상자의 안전사고	31	18.5	9	12.5	40	16.7	6	20.0	8	53.3	8	53.3	62	20.7
서비스 대상자 보호 가족의 항의	11	6.5	15	20.8	26	6.7	2	6.7	-	-	3	20.0	31	10.3
업무 강도, 업무량 가중	117	69.6	40	55.6	157	65.4	19	63.3	7	46.7	4	26.7	187	62.3
소속 기관의 근무 평가	9	5.4	8	11.1	17	7.1	3	10.0	-	-	-	-	20	6.7
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

18) 보수체계에 대한 문제점

□ 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점에서 시설 유형(종류)별 차이를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘차이가 작아 문제’ 149명(49.7%) > ‘문제없음’ 145명(48.3%) > ‘차이가 커 문제’ 6명(2.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘차이가 작아 문제’ 119명(49.6%) > ‘문제없음’ 115명(47.9%) > ‘차이가 커 문제’ 6명(2.5%) 순임
- 사회복지사는 ‘차이가 작아 문제’ 16명(53.3%) > ‘문제없음’ 14명(46.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘문제없음’ 9명(60.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 6명(40.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘차이가 작아 문제’ 8명(53.3%) > ‘문제없음’ 7명(46.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘차이가 작아 문제’ 87명(51.8%) > ‘문제없음’ 80명(47.6%) > ‘차이가 커 문제’ 1명(0.6%) 순임
- 재가는 ‘문제없음’ 35명(48.6%) > ‘차이가 작아 문제’ 32명(44.4%) > ‘차이가 커 문제’ 5명(6.9%) 순임

〈표 3-63〉 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점_시설 유형(종류)별 차이

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
차이가 커 문제	1	0.6	5	6.9	6	2.5	-	-	-	-	-	-	6	2.0
차이가 작아 문제	87	51.8	32	44.4	119	49.6	16	53.3	6	40.0	8	53.3	149	49.7
문제없음	80	47.6	35	48.6	115	47.9	14	46.7	9	60.0	7	46.7	145	48.3

□ 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점에서 직종(사회복지, 보건의료, 사무직, 관리직 등) 간 차이를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘문제없음’ 178명(59.3%) > ‘차이가 작아 문제’ 99명(33.0%) > ‘차이가 커 문제’ 23명(7.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘문제없음’ 142명(59.2%) > ‘차이가 작아 문제’ 76명(31.7%) > ‘차이가 커 문제’ 22명(9.2%) 순임
- 사회복지사는 ‘문제없음’ 20명(66.7%) > ‘차이가 작아 문제’ 10명(33.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘문제없음’ 9명(60.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 5명(33.3%) > ‘차이가 커 문제’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘차이가 작아 문제’ 8명(53.3%) > ‘문제없음’ 7명(46.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘문제없음’ 96명(57.1%) > ‘차이가 작아 문제’ 57명(33.9%) > ‘차이가 커 문제’ 15명(8.9%) 순임
- 재가는 ‘문제없음’ 46명(63.9%) > ‘차이가 작아 문제’ 19명(26.4%) > ‘차이가 커 문제’ 7명(9.7%) 순임

〈표 3-64〉 장기요양요원의 직종 간 차이

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
차이가 커 문제	15	8.9	7	9.7	22	9.2	0	0.0	1	6.7	0	0.0	23	7.7
차이가 작아 문제	57	33.9	19	26.4	76	31.7	10	33.3	5	33.3	8	53.3	99	33.0
문제없음	96	57.1	46	63.9	142	59.2	20	66.7	9	60.0	7	46.7	178	59.3

- 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점에서 직급, 직위 간 차이를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘문제없음’ 173명(57.7%) > ‘차이가 작아 문제’ 111명(37.0%) > ‘차이가 커 문제’ 16명(5.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘문제없음’ 130명(54.2%) > ‘차이가 작아 문제’ 97명(40.4%) > ‘차이가 커 문제’ 13명(5.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘문제없음’ 24명(80.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 6명(20.0%) 순임

- 간호사/간호조무사는 ‘문제없음’ 7명(46.7%) > ‘차이가 작아 문제’ 5명(33.3%) > ‘차이가 커 문제’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘문제없음’ 12명(80.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 3명(20.0%) 순임
- 요양보호사 유형별
 - 기관은 ‘문제없음’ 84명(50.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 77명(45.8%) > ‘차이가 커 문제’ 7명(4.2%) 순임
 - 재가는 ‘문제없음’ 46명(63.9%) > ‘차이가 작아 문제’ 20명(27.8%) > ‘차이가 커 문제’ 6명(8.3%) 순임

〈표 3-65〉 장기요양요원의 직급, 직위 간 차이

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
차이가 커 문제	7	4.2	6	8.3	13	5.4	0	0.0	3	20.0	0	0.0	16	5.3
차이가 작아 문제	77	45.8	20	27.8	97	40.4	6	20.0	5	33.3	3	20.0	111	37.0
문제없음	84	50.0	46	63.9	130	54.2	24	80.0	7	46.7	12	80.0	173	57.7

- 장기요양요원의 보수체계에 대한 문제점에서 직급, 직위 내 호봉인상률 차이를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘문제없음’ 182명(60.7%) > ‘차이가 작아 문제’ 110명(36.7%) > ‘차이가 커 문제’ 8명(2.7%) 순으로 조사됨

- 직종별
 - 요양보호사는 ‘문제없음’ 137명(57.1%) > ‘차이가 작아 문제’ 95명(39.6%) > ‘차이가 커 문제’ 8명(3.3%) 순임
 - 사회복지사는 ‘문제없음’ 24명(80.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 6명(20.0%) 순임
 - 간호사/간호조무사는 ‘문제없음’ 9명(60.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 6명(40.0%) 순임
 - 물리/작업치료사는 ‘문제없음’ 12명(80.0%) > ‘차이가 작아 문제’ 3명(20.0%) 순임
- 요양보호사 유형별

- 기관은 '문제없음' 90명(53.6%) > '차이가 작아 문제' 74명(44.0%) > '차이가 커 문제' 4명(2.4%) 순임
- 재가는 '문제없음' 47명(65.3%) > '차이가 작아 문제' 21명(29.2%) > '차이가 커 문제' 4명(5.6%) 순임

〈표 3-66〉 장기요양요원의 직급, 직위 내 호봉인상을 차이

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
차이가 커 문제	4	2.4	4	5.6	8	3.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	2.7
차이가 작아 문제	74	44.0	21	29.2	95	39.6	6	20.0	6	40.0	3	20.0	110	36.7
문제없음	90	53.6	47	65.3	137	57.1	24	80.0	9	60.0	12	80.0	182	60.7

19) 복리후생 제도 우선순위

□ 장기요양서비스 분야 종사자를 위해 반드시 시행 및 적용되어야 하는 복리후생 제도 우선순위를 살펴본 결과, 전체 응답자의 1순위를 보면, '경조사비' 46명(15.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위를 보면, '상해보험가입'과 '직원포상제도', '복지포인트'가 각각 43명(14.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '상해보험가입' 84명(14.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 직종별

- 1순위를 보면, 요양보호사는 '경조사비' 43명(17.9%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 사회복지사는 '교육훈련비' 8명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 간호사/간호조무사는 '안식휴가·장기근속휴가' 4명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 물리/작업치료사는 '자녀 학자금' 6명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 2순위를 보면, 요양보호사는 '직원포상제도'와 '복지포인트'가 각각 36명(15.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 사회복지사는 '자녀 학자금' 9명(30.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 간호사/간호조무사는 '직원포상제도' 4명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지

했고, 물리/작업치료사는 ‘체력단련비’와 ‘상해보험가입’이 각각 3명(20.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함

- 전체(1+2순위)를 보면, 요양보호사는 ‘상해보험가입’ 70명(14.6%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 사회복지사는 ‘자녀 학자금’ 12명(20.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 간호사/간호조무사는 ‘교육훈련비’ 5명(16.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 물리/작업치료사는 ‘자녀 학자금’ 7명(23.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 요양보호사 유형별

- 1순위를 보면, 기관은 ‘경조사비’ 34명(20.2%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 재가는 ‘상해보험가입’ 20명(27.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위를 보면, 기관은 ‘복지포인트’ 29명(17.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 재가는 ‘교육훈련비’ 10명(13.9%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, 기관은 ‘직원포상제도’ 44명(13.1%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 재가는 ‘상해보험가입’ 29명(20.1%)으로 가장 큰 비중을 차지함

〈표 3-67〉 장기요양요원의 복리후생 제도 우선순위

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1순위 합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
1순위														
① 자녀 학자금	4	2.4	4	5.6	8	3.3	3	10.0	1	6.7	6	40.0	18	6.0
② 본인 학자금	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
③ 근로자 대출	3	1.8	1	1.4	4	1.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.3
④ 경조사비	34	20.2	9	12.5	43	17.9	2	6.7	1	6.7	0	0.0	46	15.3
⑤ 체력단련비	10	6.0	3	4.2	13	5.4	4	13.3	1	6.7	2	13.3	20	6.7
⑥ 교육훈련비	14	8.3	3	4.2	17	7.1	8	26.7	3	20.0	0	0.0	28	9.3
⑦ 휴양시설	8	4.8	3	4.2	11	4.6	4	13.3	1	6.7	0	0.0	16	5.3
⑧ 직원휴게시설	6	3.6	2	2.8	8	3.3	0	0.0	1	6.7	2	13.3	11	3.7
⑨ 동호회 지원	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑩ 안식휴가·장기근속휴가	23	13.7	9	12.5	32	13.3	2	6.7	4	26.7	1	6.7	39	13.0
⑪ 유급병가	8	4.8	2	2.8	10	4.2	2	6.7	1	6.7	0	0.0	13	4.3
⑫ 가족돌봄휴가	5	3.0	0	0.0	5	2.1	0	0.0	1	6.7	0	0.0	6	2.0

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
⑬ 임신단축근로제도	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑭ 건강검진비	14	8.3	10	13.9	24	10.0	2	6.7	0	0.0	1	6.7	27	9.0
⑮ 상해보험가입	18	10.7	20	27.8	38	15.8	0	0.0	1	6.7	2	13.3	41	13.7
⑯ 직원포상제도	16	9.5	6	8.3	22	9.2	3	10.0	0	0.0	1	6.7	26	8.7
⑰ 복지포인트	5	3.0	0	0.0	5	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.7
2순위 합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
2순위														
① 자녀 학자금	4	2.4	2	2.8	6	2.5	9	30.0	0	0.0	1	6.7	16	5.3
② 본인 학자금	0	0.0	1	1.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
③ 근로자 대출	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	1	0.3
④ 경조사비	6	3.6	3	4.2	9	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.0
⑤ 체력단련비	8	4.8	6	8.3	14	5.8	0	0.0	2	13.3	3	20.0	19	6.3
⑥ 교육훈련비	21	12.5	10	13.9	31	12.9	0	0.0	2	13.3	0	0.0	33	11.0
⑦ 휴양시설	6	3.6	7	9.7	13	5.4	2	6.7	0	0.0	2	13.3	17	5.7
⑧ 직원휴게시설	6	3.6	4	5.6	10	4.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	3.3
⑨ 동호회 지원	2	1.2	1	1.4	3	1.3	0	0.0	1	6.7	0	0.0	4	1.3
⑩ 안식휴가 장기근속휴가	2	1.2	4	5.6	6	2.5	2	6.7	0	0.0	0	0.0	8	2.7
⑪ 유급병가	7	4.2	1	1.4	8	3.3	0	0.0	1	6.7	2	13.3	11	3.7
⑫ 가족돌봄휴가	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
⑬ 임신단축근로제도	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
⑭ 건강검진비	24	14.3	7	9.7	31	12.9	4	13.3	1	6.7	2	13.3	38	12.7
⑮ 상해보험가입	23	13.7	9	12.5	32	13.3	6	20.0	2	13.3	3	20.0	43	14.3
⑯ 직원포상제도	28	16.7	8	11.1	36	15.0	1	3.3	4	26.7	2	13.3	43	14.3
⑰ 복지포인트	29	17.3	7	9.7	36	15.0	6	20.0	1	6.7	0	0.0	43	14.3
전체 합계	336	70.0	144	30.0	480	80.0	60	10.0	30	5.0	30	5.0	600	100.0
전체														
① 자녀 학자금	8	2.4	6	4.2	14	2.9	12	20.0	1	3.3	7	23.3	34	5.7
② 본인 학자금	0	0.0	1	0.7	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.2
③ 근로자 대출	3	0.9	1	0.7	4	0.8	0	0.0	1	3.3	0	0.0	5	0.8
④ 경조사비	40	11.9	12	8.3	52	10.8	2	3.3	1	3.3	0	0.0	55	9.2
⑤ 체력단련비	18	5.3	9	6.2	27	5.6	4	6.7	3	10.0	5	16.7	39	6.5
⑥ 교육훈련비	35	10.4	13	9.0	48	10.0	8	13.3	5	16.7	0	0.0	61	10.2
⑦ 휴양시설	14	4.2	10	6.9	24	5.0	6	10.0	1	3.3	2	6.7	33	5.5
⑧ 직원휴게시설	12	3.6	6	4.2	18	3.7	0	0.0	1	3.3	2	6.7	21	3.5
⑨ 동호회 지원	2	0.6	1	0.7	3	0.6	0	0.0	1	3.3	0	0.0	4	0.7
⑩ 안식휴가 장기근속휴가	25	7.4	13	9.0	38	7.9	4	6.7	4	13.3	1	3.3	47	7.8

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
⑪ 유급병가	15	4.5	3	2.1	18	3.7	2	3.3	2	6.7	2	6.7	24	4.0
⑫ 가족돌봄휴가	6	1.8	1	0.7	7	1.4	0	0.0	1	3.3	0	0.0	8	1.3
⑬ 임신단축근로제도	1	0.3	1	0.7	2	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.3
⑭ 건강검진비	38	11.3	17	11.8	55	11.4	6	10.0	1	3.3	3	10.0	65	10.8
⑮ 상해보험가입	41	12.2	29	20.1	70	14.6	6	10.0	3	10.0	5	16.7	84	14.0
⑯ 직원포상제도	44	13.1	14	9.7	58	12.1	4	6.7	4	13.3	3	10.0	69	11.5
⑰ 복지포인트	34	10.1	7	4.9	41	8.5	6	10.0	1	3.3	0	0.0	48	8.0

(4) 근무 만족도

1) 현재 직장 만족도

- 현재 직장 만족도의 평균(M)을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘동료와의 관계’ (3.78점) > ‘근무지로 이동시간과 거리’ (3.70점) > ‘근무시간’ (3.58점) > ‘교육 및 훈련체계’ (3.55점) > ‘재해관리 체계’ (3.54점) > ‘고충 처리 체계’ (3.53점) > ‘상사와의 관계’ (3.52점) > ‘유관기관 종사자와의 관계’ (3.49점), ‘인사고과(인사평가)의 공정성’ (3.49점) > ‘고용에 대한 안정성’ (3.48점), ‘소속기관의 운영방침’ (3.48점) > ‘서비스 이용대상자 보호자와의 관계’ (3.41점) > ‘업무내용’ (3.39점) > ‘서비스 이용대상자와의 관계’ (3.36점) > ‘임금수준’ (2.94점) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘동료와의 관계’ (3.78점) > ‘근무지로 이동시간과 거리’ (3.68점) > ‘근무시간’ (3.56점) > ‘교육 및 훈련체계’ (3.52점), ‘재해관리 체계’ (3.52점) > ‘고용에 대한 안정성’ (3.49점), ‘고충 처리 체계’ (3.49점) > ‘상사와의 관계’ (3.48점) > ‘유관기관 종사자와의 관계’ (3.47점), ‘인사고과(인사평가)의 공정성’ (3.47점) > ‘소속기관의 운영방침’ (3.45점) > ‘서비스 이용대상자 보호자와의 관계’ (3.39점) > ‘업무내용’ (3.35점) > ‘서비스 이용대상자와의 관계’ (3.32점) > ‘임금수준’ (2.92점) 순임
- 사회복지사는 ‘상사와의 관계’ (3.80점), ‘동료와의 관계’ (3.80점) > ‘유관기관 종사자와의 관계’ (3.73점), ‘교육 및 훈련체계’ (3.73점) > ‘소속기관의 운영방침’ (3.67점), ‘고충

- 처리 체계 (3.67점) > '근무시간' (3.60점), '근무지로 이동시간과 거리' (3.60점) > '업무내용' (3.53점), '서비스 이용대상자와의 관계' (3.53점), '서비스 이용대상자 보호자와의 관계' (3.53점), '재해관리 체계' (3.53점) > '인사고과(인사평가)의 공정성' (3.40점) > '고용에 대한 안정성' (3.33점) > '임금수준' (3.13점) 순임
- 간호사/간호조무사는 '인사고과(인사평가)의 공정성' (4.00점) > '근무지로 이동시간과 거리' (3.93점) > '동료와의 관계' (3.87점) > '근무시간' (3.80점) > '업무내용' (3.67점), '교육 및 훈련체계' (3.67점), '재해관리 체계' (3.67점), '고충 처리 체계' (3.67점) > '상사와의 관계' (3.53점) > '서비스 이용대상자 보호자와의 관계' (3.47) > '유관기관 종사자와의 관계' (3.40점), '서비스 이용대상자와의 관계' (3.40점), '소속기관의 운영방침' (3.40점) > '고용에 대한 안정성' (3.33점) > '임금수준' (3.13점) 순임
 - 물리/작업치료사는 '근무지로 이동시간과 거리' (3.93점) > '동료와의 관계' (3.80점), '재해관리 체계' (3.80점), '고충 처리 체계' (3.80점) > '고용에 대한 안정성' (3.73점) > '근무시간' (3.67점) > '인사고과(인사평가)의 공정성' (3.60점), '교육 및 훈련체계' (3.60점) > '서비스 이용대상자와의 관계' (3.53점), '소속기관의 운영방침' (3.53점) > '업무내용' (3.47점), '상사와의 관계' (3.47점), '유관기관 종사자와의 관계' (3.47점), '서비스 이용대상자 보호자와의 관계' (3.47점) > '임금수준' (2.80점) 순으로 조사됨
- 요양보호사 유형별
- 기관은 '동료와의 관계' (3.86점) > '근무지로 이동시간과 거리' (3.76점) > '근무시간' (3.66점) > '고충처리 체계' (3.61점) > '교육 및 훈련체계' (3.60점), '재해관리 체계' (3.60점) > '고용에 대한 안정성' (3.58점) > '소속기관의 운영방침(식)' (3.57점) > '인사고과(인사평가)의 공정성' (3.55점) > '상사와의 관계' (3.53점) > '업무내용' (3.49점), '서비스 이용대상자 보호자와의 관계' (3.49점) > '유관기관 종사자와의 관계' (3.48점) > '서비스 이용대상자와의 관계' (3.36점) > '임금수준' (2.98점) 순임
 - 재가는 '동료와의 관계' (3.58점) > '근무지로 이동시간과 거리' (3.49점) > '유관기관 종사자와의 관계' (3.46점) > '상사와의 관계' (3.38점) > '교육 및 훈련체계' (3.35점) > '재해관리 체계' (3.33점) > '근무시간' (3.32점) > '고용에 대한 안정성' (3.29점) > '인사고과(인사평가)의 공정성' (3.28점) > '서비스 이용대상자와의 관계' (3.24점) > '고충처리 체계' (3.22점) > '소속기관의 운영방침(식)' (3.19점) > '서비스 이용대상자 보호자와의 관계' (3.15점) > '업무내용' (3.04점) > '임금수준' (2.76점) 순으로 나타남

〈표 3-68〉 장기요양요원의 근무 만족도(직장 만족도)

(단위: 명, %)

구분		직종													
		요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
		기관		재가		전체									
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계		168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
임금 수준	M	2.98		2.76		2.92		3.13		3.13		2.80		2.94	
	SD	.70		.57		.67		.73		.74		.70		.70	
	최소	매우 불만족		불만족하는 편		매우 불만족		불만족하는 편		불만족하는 편		매우 불만족		매우 불만족	
	최대	만족하는 편		만족하는 편		만족하는 편		매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족	
고용에 대한 안정성	M	3.58		3.29		3.49		3.33		3.33		3.73		3.48	
	SD	.59		.49		.58		.61		.62		.80		.60	
	최소	불만족하는 편		불만족하는 편		불만족하는 편		보통		불만족하는 편		보통		불만족하는 편	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족	
근무 시간	M	3.66		3.32		3.56		3.60		3.80		3.67		3.58	
	SD	.50		.53		.53		.62		.78		.72		.56	
	최소	불만족하는 편		불만족하는 편		불만족하는 편		보통		보통		보통		불만족하는 편	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족	
업무 내용	M	3.49		3.04		3.35		3.53		3.67		3.47		3.39	
	SD	.63		.52		.63		.82		.82		.99		.68	
	최소	불만족하는 편		매우 불만족		매우 불만족		불만족하는 편		불만족하는 편		불만족하는 편		매우 불만족	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족	
근무지 이동 시간과 거리	M	3.76		3.49		3.68		3.60		3.93		3.93		3.70	
	SD	.60		.61		.61		.62		.70		.70		.63	
	최소	불만족하는 편		불만족하는 편		불만족하는 편		보통		불만족하는 편		보통		불만족하는 편	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족	
상사와의 관계	M	3.53		3.38		3.48		3.80		3.53		3.47		3.52	
	SD	.59		.54		.58		.55		.74		.74		.60	
	최소	보통		불만족하는 편		불만족하는 편		보통		불만족하는 편		보통		불만족하는 편	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족	
동료와의 관계	M	3.86		3.58		3.78		3.80		3.87		3.80		3.78	
	SD	.55		.52		.55		.55		.64		.68		.56	
	최소	매우 불만족		불만족하는 편		매우 불만족		보통		보통		보통		매우 불만족	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족		매우 만족	
유관 기관 중사자와의 관계	M	3.48		3.46		3.47		3.73		3.40		3.47		3.49	
	SD	.58		.55		.57		.45		.74		.52		.57	
	최소	불만족하는 편		불만족하는 편		불만족하는 편		보통		불만족하는 편		보통		불만족하는 편	
	최대	매우 만족		만족하는 편		매우 만족		만족하는 편		매우 만족		만족하는 편		매우 만족	

구분	직종													
		요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체			
		기관		재가		전체								
		N	%	N	%	N	%							
서비스 이용 대상자와의 관계	M	3.36	3.24	3.32	3.53	3.40	3.53	3.36						
	SD	.53	.50	.51	.63	.51	.74	.54						
	최소	불만족하는 편	불만족하는 편	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	보통	불만족하는 편						
	최대	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	만족하는 편	만족하는 편	매우 만족	매우 만족						
서비스 이용 대상자 보호자와의 관계	M	3.49	3.15	3.39	3.53	3.47	3.47	3.41						
	SD	.55	.36	.52	.51	.52	.52	.52						
	최소	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통						
	최대	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	만족하는 편	만족하는 편	만족하는 편	매우 만족	매우 만족					
인사 고과의 공정성	M	3.55	3.28	3.47	3.40	4.00	3.60	3.49						
	SD	.56	.48	.55	.50	.54	.74	.56						
	최소	보통	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	보통	보통	불만족하는 편						
	최대	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족					
교육 및 훈련 체계	M	3.60	3.35	3.52	3.73	3.67	3.60	3.55						
	SD	.53	.58	.55	.69	.62	.63	.58						
	최소	보통	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	보통	보통	불만족하는 편						
	최대	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족	매우 만족					
소속 기관의 운영 방침	M	3.57	3.19	3.45	3.67	3.40	3.53	3.48						
	SD	.53	.43	.53	.71	.63	.74	.57						
	최소	보통	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	불만족하는 편	보통	불만족하는 편						
	최대	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	매우 만족	만족하는 편	매우 만족	매우 만족	매우 만족					
재해 관리 체계	M	3.60	3.33	3.52	3.53	3.67	3.80	3.54						
	SD	.57	.63	.60	.51	.49	.68	.59						
	최소	불만족하는 편	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	보통	보통	불만족하는 편						
	최대	매우 만족	매우 만족	매우 만족	만족하는 편	만족하는 편	매우 만족	매우 만족	매우 만족					
고충 처리 체계	M	3.61	3.22	3.49	3.67	3.67	3.80	3.53						
	SD	.54	.54	.56	.48	.49	.68	.56						
	최소	불만족하는 편	불만족하는 편	불만족하는 편	보통	보통	보통	불만족하는 편						
	최대	만족하는 편	만족하는 편	만족하는 편	만족하는 편	만족하는 편	매우 만족	매우 만족	매우 만족					

2) 업무와 관련한 수준

□ 업무와 관련한 수준의 평균(M)을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘업무강도의 수준’ (3.86 점) > ‘전문성의 수준’ (3.58점) > ‘업무량의 수준’ (3.30점) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘업무강도의 수준’ (3.83점) > ‘전문성의 수준’ (3.54점) > ‘업무량의 수준’ (3.25점) 순임
 - 사회복지사는 ‘업무강도의 수준’ (4.00점) > ‘전문성의 수준’ (3.93점) > ‘업무량의 수준’ (3.67점) 순임
 - 간호사/간호조무사는 ‘업무강도의 수준’ (3.60점), ‘전문성의 수준’ (3.60점) > ‘업무량의 수준’ (3.33점) 순임
 - 물리/작업치료사는 ‘전문성의 수준’ (3.93점) > ‘업무강도의 수준’ (3.47점) > ‘업무량의 수준’ (3.33점) 순임
- 요양보호사 유형별
- 기관은 ‘업무강도의 수준’ (3.86점) > ‘전문성의 수준’ (3.58점) > ‘업무량의 수준’ (3.30점) 순임
 - 재가는 ‘업무강도의 수준’ (3.76점) > ‘전문성의 수준’ (3.46점) > ‘업무량의 수준’ (3.13점) 순임

〈표 3-69〉 장기요양요원의 근무 만족도(업무와 관련한 수준)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
업무량의 수준	M	3.30	3.13	3.25	3.67	3.33	3.33	3.30						
	SD	.51	.44	.50	.71	.62	.49	.54						
	최소	낮은 편	낮은 편	낮은 편	보통	보통	보통	낮은 편						
	최대	매우 높음	높은 편	매우 높음	매우 높음	매우 높음	높은 편	매우 높음						
업무 강도의 수준	M	3.86	3.76	3.83	4.00	3.60	3.47	3.82						
	SD	.44	.49	.45	.52	.63	.52	.48						
	최소	보통	낮은 편	낮은 편	보통	보통	보통	낮은 편						
	최대	매우 높음	높은 편	매우 높음	매우 높음	매우 높음	높은 편	매우 높음						
전문성의 수준	M	3.58	3.46	3.54	3.93	3.60	3.93	3.60						
	SD	.57	.50	.55	.58	.63	.59	.58						
	최소	낮은 편	보통	낮은 편	보통	보통	보통	낮은 편						
	최대	매우 높음	높은 편	매우 높음	매우 높음	매우 높음	매우 높음	매우 높음						

3) 현재 업무로 인한 스트레스

□ 현재 업무로 인한 스트레스 정도의 평균(M)을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘신체적

소진 정도' (3.43점) > '정신적 소진 정도' (3.42점) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '신체적 소진 정도' (3.44점) > '정신적 소진 정도' (3.42점) 순임
- 사회복지사는 '신체적 소진 정도' (3.47점) > '정신적 소진 정도' (3.40점) 순임
- 간호사/간호조무사는 '정신적 소진 정도' (3.60점) > '신체적 소진 정도' (3.27점) 순임
- 물리/작업치료사는 '신체적 소진 정도' (3.40점) > '정신적 소진 정도' (3.33점) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '신체적 소진 정도' (3.50점) > '정신적 소진 정도' (3.49점) 순임
- 재가는 '신체적 소진 정도' (3.31점) > '정신적 소진 정도' (3.24점) 순임

〈표 3-70〉 장기요양요원의 근무 만족도(현재 업무로 인한 스트레스 정도)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
신체적 소진 정도	M	3.50	3.31	3.44	3.47	3.27	3.40	3.43						
	SD	.65	.68	.64	.73	.59	.63	.66						
	최소	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	보통	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다						
	최대	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다	약간 지친다	매우 지친다						
정신적 소진 정도	M	3.49	3.24	3.42	3.40	3.60	3.33	3.42						
	SD	.64	.57	.63	.72	.74	.72	.65						
	최소	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다	보통	별로 지지 않는다	별로 지지 않는다						
	최대	매우 지친다	약간 지친다	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다	매우 지친다						

4) 이직한 경험

□ 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 이직한 경험 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '이직 경험 없음' 283명(94.3%) > '다른 기관에서 이직' 17명(5.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '이직 경험 없음' 227명(94.6%) > '다른 기관에서 이직' 13명(5.4%) 순임

- 사회복지사는 ‘이직 경험 없음’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘이직 경험 없음’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘이직 경험 없음’ 11명(73.3%) > ‘다른 기관에서 이직’ 4명(26.7%) 순임
- 타 직종은 이직 경험이 없지만, **요양보호사와 물리/작업치료사는 이직 경험이 있는 것으로 나타남**

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘이직 경험 없음’ 162명(96.4%) > ‘다른 기관에서 이직’ 6명(3.6%) 순임
- 재가는 ‘이직 경험 없음’ 65명(90.3%) > ‘다른 기관에서 이직’ 7명(9.7%) 순임

〈표 3-71〉 장기요양요원의 이직한 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
이직 경험 없음	162	96.4	65	90.3	227	94.6	30	100.0	15	100.0	11	73.3	283	94.3
다른기관에서 이직	6	3.6	7	9.7	13	5.4	0	0.0	0	0.0	4	26.7	17	5.7

□ 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 이직한 경험이 있다고 응답한 응답자 17명을 대상으로 이직 횟수와 이유(우선순위)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 이직 횟수는 17명 다 1회로 응답하였고, 이유를 보면, 1순위는 ‘교통 불편’ 9명(52.9%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘일자리 불안정’이 6명(35.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘교통 불편’ 12명(35.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 직종별

- 요양보호사의 이직 횟수는 13명 다 1회로 응답하였고, 이유를 보면, 1순위는 ‘교통 불편’ 7명(53.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘일자리 불안정’이 4명(30.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘교통 불편’ 10명(38.5%)으로 가장 큰 비중을 차지함

- 물리/작업치료사의 이직 횟수는 4명 다 1회로 응답하였고, 이유를 보면, 1순위는 '낮은 임금'과 '교통 불편'이 각각 2명(50.0%)이었고, 2순위는 '일자리 불안정'과 '심리적 스트레스'가 각각 2명(50.0%)이었고, 전체(1+2순위)를 보면, '낮은 임금'과 '교통 불편', '일자리 불안정', '심리적 스트레스'가 각각 2명(25.0%)이었음

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 이유를 보면, 1순위는 '교통 불편' 2명(33.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '일자리 불안정'이 2명(33.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '교통 불편' 3명(25.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 재가는 이유를 보면, 1순위는 '교통 불편' 5명(71.4%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '교통 불편'과 '일자리 불안정'이 각각 2명(30.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '교통 불편' 7명(50.0%)으로 가장 큰 비중을 차지하였음. 재가 기타(1명)의 이유는 '개인적인 사정'으로 응답함

〈표 3-72〉 장기요양요원의 이직한 횟수와 이유

(단위 : 명, %)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체		N		%		N		%		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
다른기관에서 이직	6	3.6	7	9.7	13	5.4	0	0.0	0	0.0	4	26.7	17	5.7	
횟수	1회	6	100.0	7	100.0	13	100.0	-	-	-	-	4	100.0	17	100.0
1순위															
① 낮은 임금	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50.0	2	11.8	
② 높은 노동 강도	1	16.7			1	7.7	-	-	-	-	-	-	1	5.9	
③ 경력 불인정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
④ 사회적 저평가	1	16.7	-	-	1	7.7	-	-	-	-	-	-	1	5.9	
⑤ 교통불편	2	33.3	5	71.4	7	53.8	-	-	-	-	2	50.0	9	52.9	
⑥ 일자리 불안정	-	-	1	14.3	1	7.7	-	-	-	-			1	5.9	
⑦ 기관의 부당한 대우	1	16.7			1	7.7	-	-	-	-			1	5.9	
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑨ 심리적 스트레스	1	16.7	-	-	1	7.7	-	-	-	-	-	-	1	5.9	
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑪ 기타	-	-	1	14.3	1	7.7	-	-	-	-	-	-	1	5.9	
2순위															
① 낮은 임금	1	16.7	1	14.3	2	15.4	-	-	-	-	-	-	2	11.8	

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
② 높은 노동 강도	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
③ 경력 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
④ 사회적 저평가	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑤ 교통불편	1	16.7	2	28.6	3	23.1	-	-	-	-	-	-	3	17.6
⑥ 일자리 불안정	2	33.3	2	28.6	4	30.8	-	-	-	-	2	50.0	6	35.3
⑦ 기관의 부당한 대우	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	1	16.7	1	14.3	2	15.4	-	-	-	-	-	-	2	11.8
⑨ 심리적 스트레스	1	16.7	1	14.3	2	15.4	-	-	-	-	2	50.0	4	23.5
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑪ 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
전체(1+2순위)	12	46.2	14	53.8	26	76.5	0	0.0	0	0.0	8	23.5	34	100.0
① 낮은 임금	1	8.3	1	7.1	2	7.7	-	-	-	-	2	25.0	4	11.8
② 높은 노동 강도	1	8.3	-	-	1	3.8	-	-	-	-	-	-	1	2.9
③ 경력 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
④ 사회적 저평가	1	8.3	-	-	1	3.8	-	-	-	-	-	-	1	2.9
⑤ 교통불편	3	25.0	7	50.0	10	38.5	-	-	-	-	2	25.0	12	35.3
⑥ 일자리 불안정	2	16.7	3	21.4	5	19.2	-	-	-	-	2	25.0	7	20.6
⑦ 기관의 부당한 대우	1	8.3	-	-	1	3.8	-	-	-	-	-	-	1	2.9
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	1	8.3	1	7.1	2	7.7	-	-	-	-	-	-	2	5.9
⑨ 심리적 스트레스	2	16.7	1	7.1	3	11.5	-	-	-	-	2	25.0	5	14.7
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑪ 기타	-	-	1	7.1	1	3.8	-	-	-	-	-	-	1	2.9

5) 이직 고려 여부

□ 동종 업종 이직 고려 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 2.00점이었고, '별로 그렇지 않다' 223명(74.3%) > '전혀 그렇지 않다' 39명(13.0%) > '보통이다' 38명(12.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 1.99점이었고, '별로 그렇지 않다' 176명(73.3%) > '전혀 그렇지 않다' 33명(13.8%) > '보통이다' 31명(12.9%) 순임

- 사회복지사의 평균(M)은 1.93점이었고, '별로 그렇지 않다' 24명(80.0%) > '전혀 그렇지 않다' 4명(13.3%) > '보통이다' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 1.93점이었고, '별로 그렇지 않다' 12명(80.0%) > '전혀 그렇지 않다' 2명(13.3%) > '보통이다' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 2.27점이었고, '별로 그렇지 않다' 11명(73.3%) > '보통이다' 4명(26.7%) 순으로 조사됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 1.88점이었고, '별로 그렇지 않다' 126명(75.0%) > '전혀 그렇지 않다' 31명(18.5%) > '보통이다' 11명(6.5%) 순임
- 재가의 평균(M)은 2.25점이었고, '별로 그렇지 않다' 50명(69.4%) > '보통이다' 20명(27.8%) > '전혀 그렇지 않다' 2명(2.8%) 순으로 나타남

〈표 3-73〉 장기요양요원의 동종 업종 이직 고려 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 그렇지 않다	31	18.5	2	2.8	33	13.8	4	13.3	2	13.3	0	0.0	39	13.0
별로 그렇지 않다	126	75.0	50	69.4	176	73.3	24	80.0	12	80.0	11	73.3	223	74.3
보통이다	11	6.5	20	27.8	31	12.9	2	6.7	1	6.7	4	26.7	38	12.7
조금 그렇다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 그렇다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M	1.88		2.25		1.99		1.93		1.93		2.27		2.00	
SD	.49		.50		.52		.45		.46		.46		.51	

- 타 직종 이직 고려 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 1.97점이었고, '별로 그렇지 않다' 232명(77.3%) > '전혀 그렇지 않다' 40명(13.3%) > '보통이다' 24명(8.0%) > '조금 그렇다' 4명(1.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 1.96점이었고, '별로 그렇지 않다' 185명(77.1%) > '전혀 그렇지 않다' 32명(13.3%) > '보통이다' 23명(9.6%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 2.07점이었고, '별로 그렇지 않다' 26명(86.7%) > '전혀 그렇지 않다' 2명(6.7%), '조금 그렇다' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 1.73점이었고, '별로 그렇지 않다' 9명(60.0%) > '전혀 그렇지 않다' 5명(33.3%) > '보통이다' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 2.20점이었고, '별로 그렇지 않다' 12명(80.0%) > '조금 그렇다' 2명(13.3%) > '전혀 그렇지 않다' 1명(6.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 1.88점이었고, '별로 그렇지 않다' 134명(79.8%) > '전혀 그렇지 않다' 27명(16.1%) > '보통이다' 7명(4.2%) 순임
- 재가의 평균(M)은 2.15점이었고, '별로 그렇지 않다' 51명(70.8%) > '보통이다' 16명(22.2%) > '전혀 그렇지 않다' 5명(6.9%) 순임

〈표 3-74〉 장기요양요원의 타 직종 이직 고려 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 그렇지 않다	27	16.1	5	6.9	32	13.3	2	6.7	5	33.3	1	6.7	40	13.3
별로 그렇지 않다	134	79.8	51	70.8	185	77.1	26	86.7	9	60.0	12	80.0	232	77.3
보통이다	7	4.2	16	22.2	23	9.6	0	0.0	1	6.7	0	0.0	24	8.0
조금 그렇다	-	-	-	-	-	-	2	6.7	0	0.0	2	13.3	4	1.3
매우 그렇다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M	1.88		2.15		1.96		2.07		1.73		2.20		1.97	
SD	.43		.52		.48		.58		.59		.77		.52	

- 타 직종으로 이직을 고려하고 있다(조금 그렇다)고 응답한 응답자 4명을 대상으로 고려 이유(우선순위)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 1순위는 '낮은 임금' 3명(75.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '심리적 스트레스'가 2명(50.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '낮은 임금' 4명(50.0%)으로 가장 큰

비중을 차지함

○ 직종별

- 사회복지사는 2명이었고, 이유를 보면, 1순위는 ‘낮은 임금’과 ‘높은 노동 강도’ 각각 1명(50.0%)이었고, 2순위는 ‘낮은 임금’과 ‘높은 노동 강도’ 각각 1명(50.0%)이었고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘낮은 임금’과 ‘높은 노동 강도’ 각각 2명(50.0%)임
- 물리/작업치료사는 2명이었고, 이유를 보면, 1순위는 ‘낮은 임금’ 2명(100.0%)이었고, 2순위는 ‘심리적 스트레스’가 2명(50.0%)이었고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘낮은 임금’과 ‘심리적 스트레스’ 각각 2명(50.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했음
- 반면, 요양보호사와 간호사/간호조무사는 타 직종으로 이직을 고려하지 않는 것으로 응답함

○ 요양보호사 유형은 타 직종으로 이직을 고려하지 않는 것으로 응답함

〈표 3-75〉 장기요양요원의 타 직종 이직 고려 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
조금 그렇다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7	0	0.0	2	13.3	4	1.3
1순위														
① 낮은 임금	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	2	100.0	3	75.0
② 높은 노동 강도	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	25.0
③ 경력 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
④ 사회적 저평가	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑤ 교통불편	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑥ 일자리 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑦ 기관의 부당한 대우	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑨ 심리적 스트레스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑪ 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2순위														
① 낮은 임금	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	25.0
② 높은 노동 강도	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-	-	-	1	25.0
③ 경력 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
④ 사회적 저평가	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
⑤ 교통불편	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑥ 일자리 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑦ 기관의 부당한 대우	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑨ 심리적 스트레스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	50.0
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑪ 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
전체(1+2순위)	-	-	-	-	-	-	4	50.0	-	-	4	50.0	8	100.0
① 낮은 임금	-	-	-	-	-	-	2	50.0	-	-	2	50.0	4	50.0
② 높은 노동 강도	-	-	-	-	-	-	2	50.0	-	-	-	-	2	25.0
③ 경력 불인정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
④ 사회적 저평가	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑤ 교통불편	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑥ 일자리 불안정	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑦ 기관의 부당한 대우	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑨ 심리적 스트레스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50.0	2	25.0
⑩ 신체적 질병 및 통증때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
⑪ 기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

6) 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례 인지 여부

□ 2021년 제정하여 시행하고 있는 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」 인지 여부를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 2.86점이었고, ‘알고 있다’ 252명(84.0%) > ‘별로 알고 있지 않다’ 40명(13.3%) > ‘매우 잘 알고 있다’ 5명(1.7%) > ‘전혀 알고 있지 않다’ 3명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 2.88점이었고, ‘알고 있다’ 208명(86.7%) > ‘별로 알고 있지 않다’ 29명(12.1%) > ‘매우 잘 알고 있다’ 2명(0.8%) > ‘전혀 알고 있지 않다’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.00점이었고, ‘알고 있다’ 26명(86.7%) > ‘별로 알고 있지 않다’ 2명(6.7%), ‘매우 잘 알고 있다’ 2명(6.7%) 순임

- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 2.80점이었고, '알고 있다' 11명(73.3%) > '별로 알고 있지 않다' 2명(13.3%) > '전혀 알고 있지 않다' 1명(6.7%), '매우 잘 알고 있다' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 2.40점이었고, '알고 있다' 7명(46.7%), '별로 알고 있지 않다' 7명(46.7%) > '전혀 알고 있지 않다' 1명(3.7%) 순임
- 직종과 상관없이 대부분 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례를 인지하고 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 2.88점이었고, '알고 있다' 145명(86.3%) > '별로 알고 있지 않다' 20명(11.9%) > '매우 잘 알고 있다' 2명(1.2%) > '전혀 알고 있지 않다' 1명(0.6%) 순임
- 재가의 평균(M)은 2.87점이었고, '알고 있다' 63명(87.5%) > '별로 알고 있지 않다' 9명(12.5%) 순임

〈표 3-76〉 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례 인지 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 알고 있지 않다	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	1	6.7	1	3.7	3	1.0
별로 알고 있지 않다	20	11.9	9	12.5	29	12.1	2	6.7	2	13.3	7	46.7	40	13.3
알고 있다	145	86.3	63	87.5	208	86.7	26	86.7	11	73.3	7	46.7	252	84.0
매우 잘 알고 있다	2	1.2	0	0.0	2	0.8	2	6.7	1	6.7	0	0.0	5	1.7
M	2.88		2.87		2.88		3.00		2.80		2.40		2.86	
SD	.38		.33		.36		.37		.68		.63		.41	

7) 장기요양요원에 대한 사회적 인식 및 지위에 관한 생각

- 장기요양요원에 대한 사회적 인식 및 지위에 관한 생각을 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 2.47점이었고, '낮은 편이다' 180명(60.0%) > '보통이다' 85명(28.3%) > '높은 편이다' 28명(9.3%) > '매우 낮다' 5명(1.7%) > '매우 높다' 2명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 2.42점이었고, '낮은 편이다' 148명(61.7%) > '보통이다' 68명(28.3%) > '높은 편이다' 19명(7.9%) > '매우 낮다' 5명(2.1%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 2.60점이었고, '낮은 편이다' 20명(66.7%) > '보통이다' 4명(13.3%), '높은 편이다' 4명(13.3%) > '매우 높다' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 2.87점이었고, '낮은 편이다' 7명(46.7%) > '높은 편이다' 5명(33.3%) > '보통이다' 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 2.67점이었고, '보통이다' 10명(66.7%) > '낮은 편이다' 5명(33.3%) 순임
- 직종과 상관없이 대체로 장기요양요원에 대한 사회적인 인식 및 지위에 관한 생각이 낮은 편인 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 2.40점이었고, '낮은 편이다' 9명(58.9%) > '보통이다' 46명(27.4%) > '높은 편이다' 18명(10.7%) > '매우 낮다' 5명(3.0%) 순임
- 재가의 평균(M)은 2.33점이었고, '낮은 편이다' 49명(68.1%) > '보통이다' 22명(30.6%) > '높은 편이다' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-77〉 장기요양요원에 대한 사회적인 인식 및 지위에 관한 생각

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
매우 낮다	5	3.0	0	0.0	5	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.7
낮은 편이다	99	58.9	49	68.1	148	61.7	20	66.7	7	46.7	5	33.3	180	60.0
보통이다	46	27.4	22	30.6	68	28.3	4	13.3	3	20.0	10	66.7	85	28.3
높은 편이다	18	10.7	1	1.4	19	7.9	4	13.3	5	33.3	0	0.0	28	9.3
매우 높다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7	0	0.0	0	0.0	2	0.7
M	2.46		2.33		2.42		2.60		2.87		2.67		2.47	
SD	.72		.50		.67		.97		.91		.49		.71	

8) 장기요양요원의 처우에 대한 전반적 만족도

□ 장기요양요원의 처우에 대한 전반적 만족도를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은

3.52점이었고, ‘만족하는 편이다’ 164명(54.7%) > ‘보통이다’ 92명(30.7%) > ‘불만족하는 편이다’ 44명(14.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.42점이었고, ‘만족하는 편이다’ 134명(55.8%) > ‘보통이다’ 73명(30.4%) > ‘불만족하는 편이다’ 33명(13.8%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.33점이었고, ‘만족하는 편이다’ 16명(53.3%) > ‘보통이다’ 8명(26.7%) > ‘불만족하는 편이다’ 6명(20.0%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 3.53점이었고, ‘만족하는 편이다’ 10명(66.7%) > ‘보통이다’ 3명(20.0%) > ‘불만족하는 편이다’ 2명(13.3%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 3.07점이었고, ‘보통이다’ 8명(53.3%) > ‘만족하는 편이다’ 4명(26.7%) > ‘불만족하는 편이다’ 3명(20.0%) 순으로 조사됨
- 대부분 장기요양요원의 처우에 대해 전반적으로 만족하는 편인 것으로 나타났지만, 물리/작업치료사는 덜 만족하는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.52점이었고, ‘만족하는 편이다’ 105명(62.5%) > ‘보통이다’ 46명(27.4%) > ‘불만족하는 편이다’ 17명(10.1%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.18점이었고, ‘만족하는 편이다’ 29명(40.3%) > ‘보통이다’ 27명(37.5%) > ‘불만족하는 편이다’ 16명(22.2%) 순으로 나타남으로 재가 대비 기관의 만족도가 더욱 높은 것으로 나타남

〈표 3-78〉 장기요양요원의 처우에 대한 전반적 만족도

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	N
	N	%	N	%	N	%	N							
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
매우 불만족한다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
불만족하는 편이다	17	10.1	16	22.2	33	13.8	6	20.0	2	13.3	3	20.0	44	14.7
보통이다	46	27.4	27	37.5	73	30.4	8	26.7	3	20.0	8	53.3	92	30.7
만족하는 편이다	105	62.5	29	40.3	134	55.8	16	53.3	10	66.7	4	26.7	164	54.7
매우 만족한다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
M	3.52		3.18		3.42		3.33		3.53		3.07		3.40	
SD	.67		.77		.72		.80		.74		.70		.73	

□ 장기요양요원의 처우에 대해 불만족한다고 응답한 응답자는 136명으로 불만족하는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘노동력 대비 소득 작음’ 73명(53.7%) > ‘처우 및 인식이 낮음’ 32명(23.5%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 14명(10.3%) > ‘기타’ 9명(6.6%) > ‘복지혜택이 적음’ 3명(2.2%), ‘대우가 좋지 않음’ 3명(2.2%) > ‘인권침해 있음’ 1명(0.7%), ‘불안정한 채용’ 1명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘노동력 대비 소득 작음’ 57명(53.8%) > ‘처우 및 인식이 낮음’ 26명(24.5%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 9명(8.5%), ‘기타’ 9명(8.5%) > ‘대우가 좋지 않음’ 2명(1.9%) > ‘복지혜택이 적음’ 1명(0.9%), ‘인권침해 있음’ 1명(0.9%), ‘불안정한 채용’ 1명(0.9%) 순임
- 사회복지사는 ‘노동력 대비 소득 작음’ 6명(42.9%), ‘처우 및 인식이 낮음’ 6명(42.9%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 1명(7.1%), ‘대우가 좋지 않음’ 1명(7.1%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘노동력 대비 소득 작음’ 3명(60.0%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 1명(20.0%), ‘복지혜택이 적음’ 1명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘노동력 대비 소득 작음’ 7명(63.6%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 3명(27.3%) > ‘복지혜택이 적음’ 1명(9.1%) 순으로 조사됨
- 대부분 불만족하는 이유로 노동력 대비 소득이 작음의 비율이 가장 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘노동력 대비 소득 작음’ 36명(57.1%) > ‘처우 및 인식이 낮음’ 18명(28.6%) > ‘업무/노동 강도 높음’ 3명(4.8%), ‘기타’ 3명(4.8%) > ‘대우가 좋지 않음’ 2명(3.2%) > ‘복지혜택이 적음’ 1명(1.6%) 순임

53) 기관의 기타 의견(3명)은 ‘없음’으로 응답함.

- 재가는 '노동력 대비 소득 작음' 21명(48.8%) > '처우 및 인식이 낮음' 8명(18.6%) > '업무/노동 강도 높음' 6명(14.0%), '기타⁵⁴⁾' 6명(14.0%) > '인권침해 있음' 1명(2.3%), '불안정한 채용' 1명(2.3%) 순임

〈표 3-79〉 장기요양요원 처우에 대해 불만족하는 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
불만족한다	63	59.4	43	40.6	106	77.9	14	10.3	5	3.7	11	8.1	136	100.0
노동력 대비 소득 작음	36	57.1	21	48.8	57	53.8	6	42.9	3	60.0	7	63.6	73	53.7
업무/노동 강도 높음	3	4.8	6	14.0	9	8.5	1	7.1	1	20.0	3	27.3	14	10.3
처우 및 인식이 낮음	18	28.6	8	18.6	26	24.5	6	42.9	0	0.0	0	0.0	32	23.5
복지혜택이 적음	1	1.6	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	20.0	1	9.1	3	2.2
대우가 좋지 않음	2	3.2	0	0.0	2	1.9	1	7.1	0	0.0	0	0.0	3	2.2
인권침해 있음	0	0.0	1	2.3	1	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
불안정한 채용	0	0.0	1	2.3	1	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
기타	3	4.8	6	14.0	9	8.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	6.6

□ 장기요양요원의 처우에 대해 만족한다고 응답한 응답자는 164명으로 만족하는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '4대 보험 적용됨' 72명(43.9%) > '정년이 없음' 14명(8.5%) > '고용이 안정적임' 20명(12.2%) > '업무환경이 좋음' 14명(8.5%) > '만족함' 8명(4.9%) > '복지혜택이 좋음' 7명(4.3%), '사회적 인식이 개선됨' 7명(4.3%) > '퇴직금 보장됨' 6명(3.7%), '임금 체계가 공평함' 6명(3.7%) > '인권 보호됨' 4명(2.4%), '업무적 특성이 잘 맞음' 4명(2.4%) > '근무가 자유로움' 2명(1.2%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '4대 보험 적용됨' 57명(42.5%) > '고용이 안정적임' 18명(13.4%) > '정년이 없음' 14명(10.4%) > '업무환경이 좋음' 10명(7.5%) > '만족함' 8명(6.0%) > '퇴직금 보장됨' 6명(4.5%), '임금 체계가 공평함' 6명(4.5%) > '복지혜택이 좋음' 4명(3.0%), '사회적

54) 재가의 기타 의견(6명)은 '마음에 안 들', '만족하지 않아서', '모름', '없음'으로 응답함.

인식이 개선됨' 4명(3.0%) > '인권 보호됨 3명(2.2%) > '업무적 특성이 잘 맞음' 2명(1.5%), '근무가 자유로움' 2명(1.5%) 순임

- 사회복지사는 '4대 보험 적용됨' 8명(50.0%) > '복지혜택이 좋음' 3명(18.8%), '사회적 인식이 개선됨' 3명(18.8%) > '업무환경이 좋음' 1명(6.3%), '업무적 특성이 잘 맞음' 1명(6.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '4대 보험 적용됨' 5명(50.0%) > '업무환경이 좋음' 2명(20.0%) > '인권 보호됨 1명(10.0%), '고용이 안정적임' 1명(10.0%), '업무적 특성이 잘 맞음' 1명(10.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 '4대 보험 적용됨' 2명(50.0%) > '고용이 안정적임' 1명(25.0%), '업무 환경이 좋음' 1명(25.0%) 순임
- 직종과 상관없이 만족하는 이유로 4대 보험 적용됨의 비율이 가장 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '4대 보험 적용됨' 50명(47.6%) > '고용이 안정적임' 16명(15.2%) > '정년이 없음' 10명(9.5%) > '업무환경이 좋음' 6명(5.7%), '임금 체계가 공평함' 6명(5.7%) > '퇴직금 보장됨' 5명(4.8%) > '복지혜택이 좋음' 3명(2.9%), '사회적 인식이 개선됨' 3명(2.9%), '인권 보호됨 3명(2.9%) > '근무가 자유로움' 2명(1.9%) > '업무적 특성이 잘 맞음' 1명(1.0%) 순임
- 재가는 '만족함' 8명(27.6%) > '4대 보험 적용됨' 7명(24.1%) > '정년이 없음' 4명(13.8%), '업무환경이 좋음' 4명(13.8%) > '고용이 안정적임' 2명(6.9%) > '복지혜택이 좋음' 1명(3.4%), '사회적 인식이 개선됨' 1명(3.4%), '퇴직금 보장됨' 1명(3.4%), '업무적 특성이 잘 맞음' 1명(3.4%) 순임

〈표 3-80〉 장기요양요원의 처우에 만족하는 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
만족한다	105	78.4	29	21.6	134	81.7	16	9.8	10	6.1	4	2.4	164	100.0
정년이 없음	10	9.5	4	13.8	14	10.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	8.5
4대 보험 적용됨	50	47.6	7	24.1	57	42.5	8	50.0	5	50.0	2	50.0	72	43.9
인권 보호됨	3	2.9	0	0.0	3	2.2	0	0.0	1	10.0	0	0.0	4	2.4

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
고용이 안정적인	16	15.2	2	6.9	18	13.4	0	0.0	1	10.0	1	25.0	20	12.2
복지혜택이 좋음	3	2.9	1	3.4	4	3.0	3	18.8	0	0.0	0	0.0	7	4.3
업무적 특성이 잘 맞음	1	1.0	1	3.4	2	1.5	1	6.3	1	10.0	0	0.0	4	2.4
퇴직금 보장됨	5	4.8	1	3.4	6	4.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	3.7
임금 체계가 공평함	6	5.7	0	0.0	6	4.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	3.7
사회적 인식이 개선됨	3	2.9	1	3.4	4	3.0	3	18.8	0	0.0	0	0.0	7	4.3
업무환경이 좋음	6	5.7	4	13.8	10	7.5	1	6.3	2	20.0	1	25.0	14	8.5
근무가 자유로움	2	1.9	0	0.0	2	1.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.2
만족함	0	0.0	8	27.6	8	6.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	4.9

9) 장기요양 관련 업무를 하는 주된 이유

□ 장기요양 관련 업무를 하는 주된 이유(우선순위)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 1순위는 ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 167명(55.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘생활비 보충을 위해서’가 118명(39.5%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체 (1+2순위)를 보면, ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 246명(41.1%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 직종별

- 요양보호사의 1순위는 ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 134명(55.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘생활비 보충을 위해서’가 96명(40.2%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 199명(41.5%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 사회복지사의 1순위는 ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 20명(66.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘생활비 보충을 위해서’가 14명(46.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 24명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 간호사/간호조무사의 1순위는 ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’ 7명(46.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘생계를 위한 수입을 벌기 위해’가 5명(33.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함

비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 12명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함

- 물리/작업치료사의 1순위는 '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 6명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '생계를 위한 수입을 벌기 위해'가 5명(33.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 11명(36.7%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 1순위는 '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 94명(56.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '생활비 보충을 위해서'가 65명(38.9%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 141명(42.1%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 재가의 1순위는 '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 40명(55.6%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '생활비 보충을 위해서'가 31명(43.1%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '생계를 위한 수입을 벌기 위해' 58명(40.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함

〈표 3-81〉 장기요양 관련 업무를 하는 주된 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계(1순위)	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
① 생계를 위한 수입을 벌기 위해	94	56.0	40	55.6	134	55.8	20	66.7	7	46.7	6	40.0	167	55.7
② 생활비 보충을 위해서	62	36.9	21	29.2	83	34.6	8	26.7	6	40.0	4	26.7	101	33.7
③ 넉넉한 시간 때문에	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	2	13.3	3	1.0
④ 건강하기 때문에	2	1.2	3	4.2	5	2.1	0	0.0	1	6.7	0	0.0	6	2.0
⑤ 적성에 맞는 일이어서	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	1	6.7	3	20.0	6	2.0
⑥ 다른 직종을 구할 수 없어서	2	1.2	1	1.4	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0
⑦ 취업하는데 나이가 많아서	6	3.6	6	8.3	12	5.0	2	6.7	0	0.0	0	0.0	14	4.7
⑧ 가족을 돌보기 위한 사전 준비 경험으로	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑨ 기관 운영을 위한 경험으로 생각해서	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 다른 일과 병행이 가능한 시간 활용때문	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2순위	167	69.9	72	30.1	239	79.9	30	10.0	15	5.0	15	5.0	299	100.0
① 생계를 위한 수입을 벌기 위해	47	28.1	18	25.0	65	27.2	4	13.3	5	33.3	5	33.3	79	26.4
② 생활비 보충을 위해서	65	38.9	31	43.1	96	40.2	14	46.7	4	26.7	4	26.7	118	39.5
③ 넉넉한 시간 때문에	4	2.4	5	6.9	9	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.0
④ 건강하기 때문에	13	7.8	5	6.9	18	7.5	0	0.0	1	6.7	2	13.3	21	7.0
⑤ 적성에 맞는 일이어서	9	5.4	3	4.2	12	5.0	8	26.7	1	6.7	3	20.0	24	8.0
⑥ 다른 직종을 구할 수 없어서	7	4.2	4	5.6	11	4.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	3.7
⑦ 취업하는데 나이가 많아서	16	9.6	5	6.9	21	8.8	4	13.3	4	26.7	1	6.7	30	10.0
⑧ 가족을 돌보기 위한 사전 준비 경험으로	4	2.4	0	0.0	4	1.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.3
⑨ 기관 운영을 위한 경험으로 생각해서	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 다른 일과 병행이 가능한 시간 활용때문	2	1.2	1	1.4	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0
전체(1+2순위)	335	69.9	144	30.1	479	80.0	60	10.0	30	5.0	30	5.0	599	100.0
① 생계를 위한 수입을 벌기 위해	141	42.1	58	40.3	199	41.5	24	40.0	12	40.0	11	36.7	246	41.1
② 생활비 보충을 위해서	127	37.9	52	36.1	179	37.4	22	36.7	10	33.3	8	26.7	219	36.6
③ 넉넉한 시간 때문에	5	1.5	5	3.5	10	2.1	0	0.0	0	0.0	2	6.7	12	2.0
④ 건강하기 때문에	15	4.5	8	5.5	23	4.8	0	0.0	2	6.7	2	6.7	27	4.5
⑤ 적성에 맞는 일이어서	10	3.0	4	2.8	14	2.9	8	13.3	2	6.7	6	20.0	30	5.0
⑥ 다른 직종을 구할 수 없어서	9	2.7	5	3.5	14	2.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	2.3
⑦ 취업하는데 나이가 많아서	22	6.6	11	7.6	33	6.9	6	10.0	4	13.3	1	3.3	44	7.3
⑧ 가족을 돌보기 위한 사전 준비 경험으로	4	1.2	0	0.0	4	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	0.7
⑨ 기관 운영을 위한 경험으로 생각해서	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 다른 일과 병행이 가능한 시간 활용때문	2	0.6	1	0.7	3	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	0.5

10) 본래 수행 업무 외 다른 업무 수행한 경험 여부

본래 수행하던 업무 이외에 대상자로부터 다른 용무를 위한 업무를 수행한 경험을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘전혀 없다’ 212명(70.7%) > ‘아주 가끔 한다’ 88명 (29.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘전혀 없다’ 159명(66.3%) > ‘아주 가끔 한다’ 81명(33.8%) 순임
- 사회복지사는 ‘전혀 없다’ 26명(86.7%) > ‘아주 가끔 한다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘전혀 없다’ 13명(86.7%) > ‘아주 가끔 한다’ 2명(13.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘전혀 없다’ 14명(93.3%) > ‘아주 가끔 한다’ 1명(6.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘전혀 없다’ 119명(70.8%) > ‘아주 가끔 한다’ 49명(29.2%) 순임
- 재가는 ‘전혀 없다’ 40명(55.6%) > ‘아주 가끔 한다’ 32명(44.4%) 순임

〈표 3-82〉 장기요양 본래 수행 업무 외 다른 업무 수행한 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 없다	119	70.8	40	55.6	159	66.3	26	86.7	13	86.7	14	93.3	212	70.7
아주 가끔 한다	49	29.2	32	44.4	81	33.8	4	13.3	2	13.3	1	6.7	88	29.3

- 본래 수행하던 업무 이외에 대상자로부터 다른 용무를 위한 업무를 수행한 경험이 있는 응답자를 대상으로 내용이 무엇인지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘외부 심부름’ 48명(45.3%) > ‘은행 업무’ 22명(20.7%) > ‘병원 동행’ 17명(16.0%) > ‘물건 구매 심부름’ 8명(7.5%) > ‘개인 업무 부탁’ 5명(4.7%) > ‘차량 이동’ 2명(1.9%) > ‘산책 동행’ 1명(0.9%), ‘청소’ 1명(0.9%), ‘빨래’ 1명(0.9%), ‘음식 만들기’ 1명(0.9%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘외부 심부름’ 48명(49.0%) > ‘병원 동행’ 14명(14.3%) > ‘은행 업무’ 22명(22.4%) > ‘개인 업무 부탁’ 5명(5.1%) > ‘물건 구매 심부름’ 6명(6.1%) > ‘청소’ 1명(1.0%), ‘빨래’ 1명(1.0%), ‘음식 만들기’ 1명(1.0%)임
- 사회복지사는 ‘병원 동행’ 2명(50.0%), ‘차량 이동’ 2명(50.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘병원 동행’ 1명(50.0%), ‘물건 구매 심부름’ 1명(50.0%)임

- 물리/작업치료사는 ‘물건 구매 심부름’ 1명(50.0%), ‘산책 동행’ 1명(50.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘외부 심부름’ 33명(50.8%) > ‘은행 업무’ 15명(23.1%) > ‘병원 동행’ 11명(16.9%) > ‘개인 업무 부탁’ 3명(4.6%), ‘물건 구매 심부름’ 3명(4.6%) 순임
- 재가는 ‘외부 심부름’ 15명(45.4%) > ‘은행 업무’ 7명(21.2%) > ‘병원 동행’ 3명(9.1%), ‘물건 구매 심부름’ 3명(9.1%) > ‘개인 업무 부탁’ 2명(6.1%) > ‘청소’ 1명(3.0%), ‘빨래’ 1명(3.0%), ‘음식 만들기’ 1명(3.0%) 순임

〈표 3-83〉 장기요양 본래 수행 업무 외 다른 업무 수행 내용

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
다중 응답	65	66.3	33	33.7	98	92.4	4	3.8	2	1.9	2	1.9	106	100.0
병원 동행	11	16.9	3	9.1	14	14.3	2	50.0	1	50.0	0	0.0	17	16.0
외부 심부름	33	50.8	15	45.4	48	49.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	48	45.3
은행 업무	15	23.1	7	21.2	22	22.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	20.7
개인 업무 부탁	3	4.6	2	6.1	5	5.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	4.7
물건 구매 심부름	3	4.6	3	9.1	6	6.1	0	0.0	1	50.0	1	50.0	8	7.5
산책 동행	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	0.9
차량 이동	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9
청소	0	0.0	1	3.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9
빨래	0	0.0	1	3.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9
음식 만들기	0	0.0	1	3.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9

11) 근무하면서 가장 힘든 점

- 근무하면서 가장 힘든 점을 살펴본 결과, 전체 응답자의 1순위는 ‘저 임금’ 192명(64.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘낮은 사회적 인지’가 131명(45.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘저 임금’ 218명(37.2%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 직종별

- 요양보호사의 1순위는 '저 임금' 150명(62.5%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '낮은 사회적 인지'가 114명(50.4%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 176명(37.8%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 사회복지사의 1순위는 '저 임금' 19명(63.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '낮은 사회적 인지'가 12명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 19명(31.7%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 간호사/간호조무사의 1순위는 '저 임금' 11명(73.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '고강도의 업무'와 '낮은 사회적 인지'가 각각 4명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 11명(36.7%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 물리/작업치료사의 1순위는 '저 임금' 12명(80.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '고강도의 업무'가 6명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 12명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했음

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 1순위는 '저 임금' 93명(55.4%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '낮은 사회적 인지'가 76명(47.2%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 114명(34.6%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 재가의 1순위는 '저 임금' 57명(79.2%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '낮은 사회적 인지'가 38명(58.5%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '저 임금' 62명(45.2%)으로 가장 큰 비중을 차지함

〈표 3-84〉 근무하면서 가장 힘든 점

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계(1순위)	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
① 저 임금	93	55.4	57	79.2	150	62.5	19	63.3	11	73.3	12	80.0	192	64.0
② 고용불안	6	3.6	1	1.4	7	2.9	0	0.0	0	0.0	1	6.7	8	2.7
③ 고강도의 업무	12	7.1	3	4.2	15	6.3	6	20.0	0	0.0	0	0.0	21	7.0
④ 갑질	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	13.3	2	0.7
⑤ 대상자들의 인권침해	34	20.2	5	6.9	39	16.3	3	10.0	2	13.3	0	0.0	44	14.7
⑥ 낮은 사회적 인식	20	11.9	5	6.9	25	10.4	2	6.7	2	13.3	0	0.0	29	9.7

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
⑦ 업무 외 다른 용무를 위한 업무 수행	2	1.2	0	0.0	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
⑧ 동료간 갈등	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
⑨ 장거리/ 장시간 이동의 피로도	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 건강 악화	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2순위	161	71.2	65	28.8	226	79.0	30	10.5	15	5.2	15	5.2	286	100.0
① 저 임금	21	13.0	5	7.7	26	11.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	9.1
② 고용불안	9	5.6	3	4.6	12	5.3	4	13.3	3	20.0	2	13.3	21	7.3
③ 고강도의 업무	29	18.0	3	4.6	32	14.2	9	30.0	4	26.7	6	40.0	51	17.8
④ 갑질	0	0.0	1	1.5	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	6.7	2	0.7
⑤ 대상자들의 인권침해	16	9.9	7	10.8	23	10.2	5	16.7	2	13.3	1	6.7	31	10.8
⑥ 낮은 사회적 인식	76	47.2	38	58.5	114	50.4	12	40.0	4	26.7	1	6.7	131	45.8
⑦ 업무 외 다른 용무를 위한 업무 수행	3	1.9	3	4.6	6	2.7	0	0.0	1	6.7	0	0.0	7	2.4
⑧ 동료간 갈등	5	3.1	5	7.7	10	4.4	0	0.0	1	6.7	4	26.7	15	5.2
⑨ 장거리/ 장시간 이동의 피로도	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 건강 악화	2	1.2	0	0.0	2	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
전체(1+2순위)	329	70.6	137	29.4	466	79.5	60	10.2	30	5.1	30	5.1	586	100.0
① 저 임금	114	34.6	62	45.2	176	37.8	19	31.7	11	36.7	12	40.0	218	37.2
② 고용불안	15	4.5	4	2.9	19	4.1	4	6.7	3	10.0	3	10.0	29	4.9
③ 고강도의 업무	41	12.5	6	4.4	47	10.1	15	25.0	4	13.3	6	20.0	72	12.3
④ 갑질	0	0.0	1	0.7	1	0.2	0	0.0	0	0.0	3	10.0	4	0.7
⑤ 대상자들의 인권침해	50	15.2	12	8.7	62	13.3	8	13.3	4	13.3	1	3.3	75	12.8
⑥ 낮은 사회적 인식	96	29.2	43	31.4	139	29.8	14	23.3	6	20.0	1	3.3	160	27.3
⑦ 업무 외 다른 용무를 위한 업무 수행	5	1.5	3	2.2	8	1.7	0	0.0	1	3.3	0	0.0	9	1.5
⑧ 동료간 갈등	6	1.8	6	4.4	12	2.6	0	0.0	1	3.3	4	13.3	17	2.9
⑨ 장거리/ 장시간 이동의 피로도	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑩ 건강 악화	2	0.6	0	0.0	2	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.3

(5) 인권침해 및 보호

1) 인권침해 보장 및 보호받고 있다는 생각

- 현재 소속기관으로부터 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 3.79점이었고, '보장받고 있다' 206명(68.7%) > '보통이다'

76명(25.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 17명(5.7%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.76점이었고, ‘보장받고 있다’ 167명(69.6%) > ‘보통이다’ 63명(26.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 9명(3.8%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.93점이었고, ‘보장받고 있다’ 20명(66.7%) > ‘보통이다’ 6명(20.0%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 3.93점이었고, ‘보장받고 있다’ 12명(80.0%) > ‘보통이다’ 2명(13.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 3.87점이었고, ‘보장받고 있다’ 7명(46.7%) > ‘보통이다’ 5명(33.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 3명(20.0%) 순임
- 대체로 직종과 상관없이 소속기관으로부터 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있다고 생각하는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.86점이었고, ‘보장받고 있다’ 127명(75.6%) > ‘보통이다’ 32명(19.0%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 9명(5.4%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.53점이었고, ‘보장받고 있다’ 40명(55.6%) > ‘보통이다’ 31명(43.1%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(1.4%) 순임

〈표 3-85〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(소속기관)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 보장받고 있지 못하다	0	0.0	1	1.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
보장받고 있지 못하다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
보통이다	32	19.0	31	43.1	63	26.3	6	20.0	2	13.3	5	33.3	76	25.3
보장받고 있다	127	75.6	40	55.6	167	69.6	20	66.7	12	80.0	7	46.7	206	68.7
충분히 보장받고 있다	9	5.4	0	0.0	9	3.8	4	13.3	1	6.7	3	20.0	17	5.7
M	3.86		3.53		3.76		3.93		3.93		3.87		3.79	

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
SD	.48		.58		.53		.58		.46		.74		.55	

□ 현재 서비스 대상자로부터 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 3.24점이었고, ‘보통이다’ 168명(56.0%) > ‘보장받고 있다’ 85명(28.3%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 34명(11.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 12명(4.0%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.21점이었고, ‘보통이다’ 143명(59.6%) > ‘보장받고 있다’ 68명(28.3%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 24명(10.0%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 4명(1.7%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.20점이었고, ‘보통이다’ 12명(40.0%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 8명(26.7%) > ‘보장받고 있다’ 6명(20.0%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 3.40점이었고, ‘보통이다’ 6명(40.0%), ‘보장받고 있다’ 6명(40.0%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 2명(13.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 3.73점이었고, ‘보통이다’ 7명(46.7%) > ‘보장받고 있다’ 5명(33.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 3명(20.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.27점이었고, ‘보통이다’ 97명(57.7%) > ‘보장받고 있다’ 52명(31.0%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 15명(8.9%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 4명(2.4%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.07점이었고, ‘보통이다’ 46명(63.9%) > ‘보장받고 있다’ 16명(22.2%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 9명(12.5%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(1.4%) 순임
- 기관 대비 재가는 대상자로부터 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있지 않다고 생각하는 것으로 나타남

〈표 3-86〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(서비스 대상자)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 보장받고 있지 못하다	0	0.0	1	1.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
보장받고 있지 못하다	15	8.9	9	12.5	24	10.0	8	26.7	2	13.3	0	0.0	34	11.3
보통이다	97	57.7	46	63.9	143	59.6	12	40.0	6	40.0	7	46.7	168	56.0
보장받고 있다	52	31.0	16	22.2	68	28.3	6	20.0	6	40.0	5	33.3	85	28.3
충분히 보장받고 있다	4	2.4	0	0.0	4	1.7	4	13.3	1	6.7	3	20.0	12	4.0
M	3.27		3.07		3.21		3.20		3.40		3.73		3.24	
SD	.65		.63		.65		1.00		.83		.80		.72	

□ 현재 서비스 대상자 보호자(가족)로부터 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 3.56점이었고, ‘보장받고 있다’ 164명(54.7%) > ‘보통이다’ 119명(39.7%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 8명(2.7%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 5명(1.7%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 4명(1.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.55점이었고, ‘보장받고 있다’ 129명(53.8%) > ‘보통이다’ 100명(41.7%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 5명(2.1%), ‘보장받고 있지 못하다’ 5명(2.1%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.53점이었고, ‘보장받고 있다’ 16명(53.3%) > ‘보통이다’ 10명(33.3%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 2명(6.7%), ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 3.67점이었고, ‘보장받고 있다’ 10명(66.7%) > ‘보통이다’ 3명(20.0%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 1명(6.7%), ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 3.60점이었고, ‘보장받고 있다’ 9명(60.0%) > ‘보통이다’ 6명(40.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별로 보면, 기관의 평균(M)은 3.67점이었고, ‘보장받고 있다’ 105명(62.5%) > ‘보통이다’ 55명(32.7%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 5명(3.0%) > ‘보장받고 있지

못하다' 3명(1.8%) 순이고, 재가의 평균(M)은 3.28점이었고, '보통이다' 45명(62.5%) > '보장받고 있다' 24명(33.3%) > '보장받고 있지 못하다' 2명(2.8%) > '전혀 보장받고 있지 못하다' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-87〉 인권침해 보장 및 보호받고 있다는 생각(서비스 대상자 보호자)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 보장받고 있지 못하다	0	0.0	1	1.4	1	0.4	2	6.7	1	6.7	0	0.0	4	1.3
보장받고 있지 못하다	3	1.8	2	2.8	5	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.7
보통이다	55	32.7	45	62.5	100	41.7	10	33.3	3	20.0	6	40.0	119	39.7
보장받고 있다	105	62.5	24	33.3	129	53.8	16	53.3	10	66.7	9	60.0	164	54.7
충분히 보장받고 있다	5	3.0	0	0.0	5	2.1	2	6.7	1	6.7	0	0.0	8	2.7
M	3.67		3.28		3.55		3.53		3.67		3.60		3.56	
SD	.56		.59		.60		.90		.90		.51		.64	

□ 전반적으로 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하는지 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 3.70점이었고, '보장받고 있다' 195명(65.0%) > '보통이다' 91명(30.3%) > '충분히 보장받고 있다' 10명(3.3%) > '보장받고 있지 못하다' 3명(1.0%) > '전혀 보장받고 있지 못하다' 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.66점이었고, '보장받고 있다' 160명(66.7%) > '보통이다' 74명(30.8%) > '보장받고 있지 못하다' 3명(1.3%) > '충분히 보장받고 있다' 2명(0.8%) > '전혀 보장받고 있지 못하다' 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 3.80점이었고, '보장받고 있다' 16명(53.3%) > '보통이다' 10명(33.3%) > '충분히 보장받고 있다' 4명(13.3%) 순이임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 3.87점이었고, '보장받고 있다' 11명(73.3%) > '보통이다' 3명(20.0%) > '충분히 보장받고 있다' 1명(6.7%) 순임

- 물리/작업치료사의 평균(M)은 3.93점이었고, ‘보장받고 있다’ 8명(53.3%) > ‘보통이다’ 4명(26.7%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 3명(20.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.77점이었고, ‘보장받고 있다’ 125명(74.4%) > ‘보통이다’ 41명(24.4%) > ‘충분히 보장받고 있다’ 2명(1.2%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.42점이었고, ‘보장받고 있다’ 35명(48.6%) > ‘보통이다’ 33명(45.8%) > ‘보장받고 있지 못하다’ 3명(4.2%) > ‘전혀 보장받고 있지 못하다’ 1명(1.4%) 순임

〈표 3-88〉 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다는 생각(전반적)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 보장받고 있지 못하다	0	0.0	1	1.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
보장받고 있지 못하다	0	0.0	3	4.2	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0
보통이다	41	24.4	33	45.8	74	30.8	10	33.3	3	20.0	4	26.7	91	30.3
보장받고 있다	125	74.4	35	48.6	160	66.7	16	53.3	11	73.3	8	53.3	195	65.0
충분히 보장받고 있다	2	1.2	0	0.0	2	0.8	4	13.3	1	6.7	3	20.0	10	3.3
M	3.77		3.42		3.66		3.80		3.87		3.93		3.70	
SD	.45		.64		.54		.66		.52		.70		.56	

- 전반적으로 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있지 못하다고 응답한 응답자는 95명으로 그렇게 응답한 사유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘기관의 무관심/소극적 대처’ 34명(35.8%) > ‘대상자로부터 인권침해’ 15명(15.8%) > ‘기타/없음’ 11명(11.6%) > ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 9명(9.5%), ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 9명(9.5%) > ‘대상자 보호자의 언어폭력’ 6명(6.3%), ‘기관에서의 인권침해’ 6명(6.3%) > ‘대상자의 언어폭력’ 5명(5.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘기관의 무관심/소극적 대처’ 30명(38.5%) > ‘대상자로부터 인권침해’ 10명(12.9%) > ‘기타/없음’ 9명(11.5%) > ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 7명(9.0%) > ‘대상자 보호자의 언어폭력’ 6명(7.7%), ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 6명(7.7%) > ‘대상자의 언어폭력’ 5명(6.4%), ‘기관에서의 인권침해’ 5명(6.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘기관의 무관심/소극적 대처’ 4명(40.0%) > ‘대상자로부터 인권침해’ 2명(20.0%), ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 2명(20.0%) > ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 1명(10.0%), ‘기타/없음’ 1명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 1명(33.3%), ‘기관에서의 인권침해’ 1명(33.3%), ‘기타/없음’ 1명(33.3%)순임
- 물리/작업치료사는 ‘대상자로부터 인권침해’ 3명(75.0%) > ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 1명(25.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘기관의 무관심/소극적 대처’ 17명(41.5%) > ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 5명(12.5%), ‘대상자로부터 인권침해’ 5명(12.5%), ‘기타/없음’ 5명(12.2%) > ‘대상자 보호자의 언어폭력’ 3명(7.3%) > ‘대상자의 언어폭력’ 2명(4.9%), ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 2명(4.9%) > ‘기관에서의 인권침해’ 2명(4.9%) 순임
- 재가는 ‘기관의 무관심/소극적 대처’ 13명(35.1%) > ‘대상자로부터 인권침해’ 5명(13.5%) > ‘대상자 특성상 대처 어려움’ 4명(10.8%), ‘기타/없음’ 4명(10.8%) > ‘대상자 보호자의 언어폭력’ 3명(8.1%), ‘대상자의 언어폭력’ 3명(8.1%), ‘기관에서의 인권침해’ 3명(8.1%) > ‘대상자 보호자의 간섭/갑질’ 2명(5.4%) 순임

〈표 3-89〉 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장을 받고 있지 못하다고 응답한 사유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
보장받고 있지 못하다	41	52.6	37	47.4	78	82.1	10	10.5	3	3.2	4	4.2	95	100.0
대상자 보호자의 언어폭력	3	7.3	3	8.1	6	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	6.3
대상자의 언어폭력	2	4.9	3	8.1	5	6.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	5.3
대상자 보호자의 간섭/갑질	5	12.2	2	5.4	7	9.0	1	10.0	1	33.3	0	0.0	9	9.5
대상자로부터 인권침해	5	12.2	5	13.5	10	12.9	2	20.0	0	0.0	3	75.0	15	15.8

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	N
	N	%	N	%	N	%	N							
기관의 무관심/소극적 대처	17	41.5	13	35.1	30	38.5	4	40.0	0	0.0	0	0.0	34	35.8
대상자 특성상 대처 어려움	2	4.9	4	10.8	6	7.7	2	20.0	0	0.0	1	25.0	9	9.5
기관에서의 인권침해	2	4.9	3	8.1	5	6.4	0	0.0	1	33.3	0	0.0	6	6.3
기타/없음	5	12.2	4	10.8	9	11.5	1	10.0	1	33.3	0	0.0	11	11.6

□ 전반적으로 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장받고 있다고 응답한 응답자는 205명으로 그렇게 응답한 사유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘기관의 적극적인 대처’ 76명(37.1%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 58명(28.3%) > ‘기관에서 대응메뉴얼 교육받음’ 27명(13.2%) > ‘환자와 우호적인 관계’ 13명(6.3%) > ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 11명(5.4%) > ‘직장 내 팀워크 좋음’ 9명(4.4%) > ‘만족스러움’ 8명(3.9%) > ‘기타/없음’ 2명(1.0%) > ‘환자라 이해할 수 있음’ 1명(0.5%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘기관의 적극적인 대처’ 60명(37.0%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 47명(29.0%) > ‘기관에서 대응 메뉴얼 교육받음’ 23명(14.2%) > ‘환자와 우호적인 관계’ 10명(6.2%) > ‘직장 내 팀워크 좋음’ 8명(4.9%) > ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 7명(4.3%) > ‘만족스러움’ 4명(2.5%) > ‘기타/없음’ 2명(1.2%) > ‘환자라 이해할 수 있음’ 1명(0.6%) 순임
- 사회복지사는 ‘기관의 적극적인 대처’ 10명(50.0%) > ‘기관에서 대응 메뉴얼 교육받음’ 4명(20.0%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 2명(10.0%), ‘만족스러움’ 2명(10.0%), ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 2명(10.0%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘인권 보호 받고 있음’ 6명(50.0%) > ‘기관의 적극적인 대처’ 5명(41.7%) > ‘직장 내 팀워크 좋음’ 1명(8.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘환자와 우호적인 관계’ 3명(27.3%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 3명(27.3%) > ‘만족스러움’ 2명(18.2%), ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 2명(18.2%) > ‘기관의 적극적인 대처’ 1명(9.1%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘기관의 적극적인 대처’ 47명(37.0%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 42명(33.1%) > ‘기관에서 대응 매뉴얼 교육받음’ 12명(9.4%) > ‘환자와 우호적인 관계’ 10명(7.9%) > ‘직장 내 팀워크 좋음’ 8명(6.3%) > ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 6명(4.7%) > ‘만족스러움’ 2명(1.6%) 순임
- 재가는 ‘기관의 적극적인 대처’ 13명(37.1%) > ‘기관에서 대응 매뉴얼 교육받음’ 11명(31.4%) > ‘인권 보호 받고 있음’ 5명(14.3%) > ‘만족스러움’ 2명(5.7%), ‘기타/없음’ 2명(5.7%) > ‘대상자 보호자와 우호적인 관계’ 1명(2.9%), ‘환자라 이해할 수 있음’ 1명(2.9%) 순임

〈표 3-90〉 인권침해 보장 및 보호에 대해 보장을 받고 있다고 응답한 사유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
보장받고 있다	127	78.4	35	21.6	162	79.0	20	9.8	12	5.9	11	5.4	205	100.0
환자와 우호적인 관계	10	7.9	0	0.0	10	6.2	0	0.0	0	0.0	3	27.3	13	6.3
기관의 적극적인 대처	47	37.0	13	37.1	60	37.0	10	50.0	5	41.7	1	9.1	76	37.1
기관에서 대응매뉴얼 교육받음	12	9.4	11	31.4	23	14.2	4	20.0	0	0.0	0	0.0	27	13.2
인권 보호 받고 있음	42	33.1	5	14.3	47	29.0	2	10.0	6	50.0	3	27.3	58	28.3
만족스러움	2	1.6	2	5.7	4	2.5	2	10.0	0	0.0	2	18.2	8	3.9
직장 내 팀워크 좋음	8	6.3	0	0.0	8	4.9	0	0.0	1	8.3	0	0.0	9	4.4
대상자 보호자와 우호적인 관계	6	4.7	1	2.9	7	4.3	2	10.0	0	0.0	2	18.2	11	5.4
환자라 이해할 수 있음	0	0.0	1	2.9	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5
기타/없음	0	0.0	2	5.7	2	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.0

2) 인권침해 경험

- 소속기관의 상사나 동료로부터 인권침해를 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 어느 정도 경험하였는지 경험 여부 및 횟수와 대처방법을 살펴본 결과는 다음과 같음
- 소속기관 상사(상급자)에게서의 인권침해 경험 여부 및 횟수와 대처방법을 살펴본 결과, 전체 응답자의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 299명(99.7%) > ‘경험 있음’ 1명(0.3%) 순이고, 횟수는 ‘2회’ 1명(100.0%), 대처방법은 ‘소속기관에 도움을 요청했

다' 1명(100.0%)임. 「신체적 폭력」과 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 300명(100.0%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 「정신적 시달림」은 「경험 없음」 239명(99.6%) > 「경험 있음」 1명(0.4%) 순이고, 횡수는 「2회」 1명(100.0%), 대처방법은 「소속기관에 도움을 요청했다」 1명(100.0%)임. 「신체적 폭력」과 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 240명(100.0%)임
- 사회복지사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 15명(100.0%)임
- 대체로 직종과 상관없이 소속기관 상사(상급자)에게서의 인권침해 경험은 없는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 「정신적 시달림」은 「경험 없음」 167명(99.4%), 「경험 있음」 1명(0.6%), 횡수는 「2회」 1명(100.0%), 대처방법은 「소속기관에 도움을 요청했다」 1명(100.0%)이고, 「신체적 폭력」과 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 168명(100.0%)임
- 재가의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 「경험 없음」 72명(100.0%)임

〈표 3-91〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(소속기관 상사)

(단위: 명, %)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0	
정신적 시달림															
경험	유	1	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
	무	167	99.4	72	100.0	239	99.6	30	100.0	15	100.0	15	100.0	299	99.7
횡수	2회	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체			
	기관		재가		전체			N	%	N	%			N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
대처방법	소속기관에 도움 요청	1	10.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0
	신체적 폭력														
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
	성적 괴롭힘														
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
	경제적 손실														
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0

□ 소속기관 동료 간 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법을 살펴본 결과, 전체 응답자의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 296명(98.7%) > ‘경험 있음’ 4명(1.3%) 순이고, 횡수는 ‘7회’ 2명(50.0%) > ‘2회’ 1명(25.0%), ‘3회’ 1명(25.0%), 대처방법은 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 3명(75.0%) > ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(25.0%)임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 298명(99.3%) > ‘경험 있음’ 2명(0.7%) 순이고, 횡수는 ‘3회’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 2명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 298명(99.3%) > ‘경험 있음’ 2명(0.7%) 순이고, 횡수는 ‘4회’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 2명(100.0%)임. 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 300명(100.0%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 238명(99.2%) > ‘경험 있음’ 2명(0.8%) 순이고, 횡수는 ‘2회’ 1명(50.0%), ‘3회’ 1명(50.0%), 대처방법은 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 1명(50.0%), ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(50.0%)임. 「신체적 폭력」과 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 240명(100.0%)임
- 사회복지사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 30명(100.0%)임

- 간호사/간호조무사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 13명(86.7%) > ‘경험 있음’ 2명(13.3%) 순이고, 횟수는 ‘7회’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 2명(100.0%)임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 13명(86.7%) > ‘경험 있음’ 2명(13.3%) 순이고, 횟수는 ‘3회’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 2명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 13명(86.7%) > ‘경험 있음’ 2명(13.3%) 순이고, 횟수는 ‘4회’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 2명(100.0%)임. 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 15명(100.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 166명(98.8%), ‘경험 있음’ 2명(1.2%), 횟수는 ‘2회’ 1명(50.0%), ‘3회’ 1명(50.0%), 대처방법은 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 1명(50.0%), ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(50.0%)임. 「신체적 폭력」과 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 168명(100.0%)임
- 재가의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 72명(100.0%)임

〈표 3-92〉 인권침해 경험 여부 및 횟수와 대처방법(동료 간)

(단위: 명, %)

구분		직종													
		요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
		기관		재가		전체									
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계		168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
정신적 시달림															
경험	유	2	1.2	0	0.0	2	0.8	0	0.0	0	0.0	2	13.3	4	1.3
	무	166	98.8	72	100.0	238	99.2	30	100.0	15	100.0	13	86.7	296	98.7
횟수	2회	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	-	-	-	-	1	25.0
	3회	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	-	-	-	-	1	25.0
	7회	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	50.0
대처 방법	대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	-	-	2	100.0	3	75.0
	소속기관에 도움을 요청했다	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	-	-	-	-	1	205.0
신체적 폭력															

구분		직종													
		요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
		기관		재가		전체									
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	13.3	2	0.7
	무	168	100.0	72	100.0	240	100.0	30	100.0	15	100.0	13	86.7	298	99.3
횟수	3회	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	100.0
대처 방법	문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	100.0
성적 괴롭힘															
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	13.3	2	0.7
	무	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	13	86.7	298	99.3
횟수	4회	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	100.0
대처 방법	참고 일했다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0	2	100.0
경제적 손실															
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0

□ 서비스 대상자에게서 인권침해 경험 여부 및 횟수와 대처방법을 살펴본 결과, 전체 응답자의 「정신적 시달림」은 ‘경험 있음’ 156명(52.0%) > ‘경험 없음’ 144명(48.0%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 65명(41.7%) > ‘6~10회’ 32명(25.5%) > ‘11~15회’ 35명(22.4%) > ‘1~5회’ 24명(15.4%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 86명(55.1%) > ‘참고 일했다’ 38명(24.4%) > ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 26명(16.7%) > ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 4명(2.6%) > ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 2명(1.3%) 순임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 165명(55.0%) > ‘경험 있음’ 135명(45.0%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 56명(41.5%) > ‘1~5회’ 46명(34.1%) > ‘6~10회’ 20명(14.8%) > ‘11~15회’ 13명(9.6%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 60명(54.1%) > ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 45명(40.5%) > ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 3명(2.7%) > ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(0.9%), ‘건강보험공단에 도움을 요청했다’ 1명(0.9%), ‘인천광역시 장기요양지원센터에 도움을 요청했다’ 1명(0.9%) 순임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 217명(72.3%) > ‘경험 있음’ 83명(27.7%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 28명(33.7%)

〉 ‘15회 이상’ 24명(28.9%) 〉 ‘6~10회’ 21명(25.3%) 〉 ‘11~15회’ 10명(12.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 24명(64.7%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 6명(16.2%) 〉 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 5명(13.5%) 〉 ‘협회 등 권익단체에 도움을 요청했다’ 1명(2.7%), ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 1명(2.7%) 순임. 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 217명(72.3%) 〉 ‘경험 있음’ 83명(27.7%) 순이고, 횟수는 ‘1회’ 6명(54.5%) 〉 ‘2회’ 5명(45.5%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 있음’ 142명(59.2%) 〉 ‘경험 없음’ 98명(40.8%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 64명(45.1%) 〉 ‘11~15회’ 33명(23.2%) 〉 ‘1~5회’ 24명(16.9%) 〉 ‘6~10회’ 21명(14.8%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 75명(52.8%) 〉 ‘참고 일했다’ 38명(26.8%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 23명(16.2%) 〉 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 4명(2.8%) 〉 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 2명(1.4%) 순임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 있음’ 124명(51.7%) 〉 ‘경험 없음’ 116명(48.3%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 55명(44.4%) 〉 ‘1~5회’ 42명(33.9%) 〉 ‘6~10회’ 16명(12.9%) 〉 ‘11~15회’ 11명(8.9%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 53명(53.0%) 〉 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 42명(42.0%) 〉 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 2명(2.0%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(1.0%), ‘건강보험공단에 도움을 요청했다’ 1명(1.0%), ‘인천광역시 장기요양지원센터에 도움을 요청했다’ 1명(1.0%) 순임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 162명(67.5%) 〉 ‘경험 있음’ 78명(32.5%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 27명(34.6%) 〉 ‘15회 이상’ 24명(30.8%) 〉 ‘6~10회’ 17명(21.8%) 〉 ‘11~15회’ 10명(12.8%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 22명(66.7%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 5명(15.2%), ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 5명(15.2%) 〉 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 1명(3.0%) 순임. 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 231명(96.3%) 〉 ‘경험 있음’ 9명(3.8%) 순이고, 횟수는 ‘1회’ 5명(55.6%) 〉 ‘2회’ 4명(44.4%) 순으로 조사됨
- 사회복지사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 22명(73.3%) 〉 ‘경험 있음’ 8명(26.7%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 6명(75.0%) 〉 ‘11~15회’ 2명(25.0%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 8명(100.0%)임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 24명(80.0%)

〉 ‘경험 있음’ 6명(20.0%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 4명(66.7%) 〉 ‘1~5회’ 2명(33.2%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 6명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」과 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 30명(100.0%)으로 조사됨

- 간호사/간호조무사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 9명(60.0%) 〉 ‘경험 있음’ 6명(40.0%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 5명(83.3%) 〉 ‘15회 이상’ 1명(16.7%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 3명(50.0%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 3명(50.0%)임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 10명(66.7%) 〉 ‘경험 있음’ 5명(33.3%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 2명(40.0%), ‘11~15회’ 2명(40.0%) 〉 ‘15회 이상’ 1명(20.0%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 3명(60.0%) 〉 ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 1명(20.0%), ‘참고 일했다’ 1명(20.0%) 순임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 10명(66.7%) 〉 ‘경험 있음’ 5명(33.3%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 4명(80.0%) 〉 ‘1~5회’ 1명(20.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 2명(50.0%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 1명(25.0%), ‘협회 등 권익단체에 도움을 요청했다’ 1명(25.0%) 순임. 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 13명(86.7%) 〉 ‘경험 있음’ 2명(13.3%) 순이고, 횟수는 ‘1회’ 1명(50.0%), ‘2회’ 1명(50.0%)으로 조사됨
- 물리/작업치료사의 「정신적 시달림」과 「신체적 폭력」, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」 모두 ‘경험 없음’ 15명(100.0%)으로 조사됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 「정신적 시달림」은 ‘경험 있음’ 95명(56.5%) 〉 ‘경험 없음’ 73명(43.5%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 52명(54.7%) 〉 ‘11~15회’ 22명(23.2%) 〉 ‘1~5회’ 12명(12.6%) 〉 ‘6~10회’ 9명(9.5%), 대처방법은 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 52명(54.7%) 〉 ‘참고 일했다’ 21명(22.1%) 〉 ‘소속기관에 도움을 요청했다’ 20명(21.1%) 〉 ‘대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다’ 2명(2.1%) 순임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 있음’ 88명(52.4%) 〉 ‘경험 없음’ 80명(47.6%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 45명(51.1%) 〉 ‘1~5회’ 25명(28.4%) 〉 ‘6~10회’ 10명(11.4%) 〉 ‘11~15회’ 8명(9.1%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 39명(52.0%) 〉 ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 34명(45.3%) 〉 ‘건강보험공단에 도움을 요청했다’ 1명(1.3%), ‘인천광역시 장기요양지원센터에 도움을 요청했다’ 1명(1.3%) 순임. 「성적 괴롭힘」은 ‘경험 없음’ 104명(61.9%) 〉 ‘경험 있음’ 64명(38.1%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 25명(39.1%) 〉 ‘15회 이상’ 18명(28.1%) 〉 ‘6~10회’

14명(21.9%) > '11~15회' 7명(10.9%), 대처방법은 '참고 일했다' 19명(67.9%) > '소속기관에 도움을 요청했다' 5명(17.9%) > '문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다' 3명(10.7%) > '인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다' 1명(3.6%) 순임. 「경제적 손실」은 '경험 없음' 161명(95.8%) > '경험 있음' 7명(4.2%) 순이고, 횟수는 '1회' 5명(71.4%) > '2회' 2명(28.6%) 순으로 조사됨

- 재가의 「정신적 시달림」은 '경험 있음' 47명(65.3%) > '경험 없음' 25명(34.7%) 순이고, 횟수는 '1~5회' 12명(25.5%), '6~10회' 12명(25.5%), '15회 이상' 12명(25.5%) > '11~15회' 11명(23.4%), 대처방법은 '인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다' 23명(48.9%) > '참고 일했다' 17명(36.2%) > '문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다' 4명(8.5%) > '소속기관에 도움을 요청했다' 3명(6.4%) 순임. 「신체적 폭력」은 '경험 없음' 36명(50.0%), '경험 있음' 36명(50.0%)이고, 횟수는 '1~5회' 17명(47.2%) > '15회 이상' 10명(27.8%) > '6~10회' 6명(16.7%) > '11~15회' 3명(8.3%), 대처방법은 '참고 일했다' 14명(56.0%) > '인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다' 8명(32.0%) > '문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다' 2명(8.0%) > '소속기관에 도움을 요청했다' 1명(4.0%) 순임. 「성적 괴롭힘」은 '경험 없음' 58명(80.6%) > '경험 있음' 14명(19.4%) 순이고, 횟수는 '15회 이상' 6명(42.9%) > '6~10회' 3명(21.4%), '11~15회' 3명(21.4%) > '1~5회' 2명(14.3%), 대처방법은 '참고 일했다' 3명(60.0%) > '문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다' 2명(40.0%) 순임. 「경제적 손실」은 '경험 없음' 70명(97.2%) > '경험 있음' 2명(2.8%) 순이고, 횟수는 '2회' 2명(100.0%)으로 조사됨

〈표 3-93〉 인권침해 경험 여부 및 횟수와 대처방법(서비스 대상자)

(단위: 명, %)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%									
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0	
정신적 시달림															
경험	유	95	56.5	47	65.3	142	59.2	8	26.7	6	40.0	0	0.0	156	52.0
	무	73	43.5	25	34.7	98	40.8	22	73.3	9	60.0	15	100.0	144	48.0
횟수	1~5회	12	12.6	12	25.5	24	16.9	0	0.0	0	0.0	-	-	24	15.4
	6~10회	9	9.5	12	25.5	21	14.8	6	75.0	5	83.3	-	-	32	20.5
	11~15회	22	23.2	11	23.4	33	23.2	2	25.0	0	0.0	-	-	35	22.4

구분		직종													
		요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
		기관		재가		전체									
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
	15회 이상	52	54.7	12	25.5	64	45.1	0	0.0	1	16.7	-	-	65	41.7
대처 방법	대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다	2	2.1	0	0.0	2	1.4	0	0.0	0	0.0	-	-	2	1.3
	문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다	0	0.0	4	8.5	4	2.8	0	0.0	0	0.0			4	2.6
	소속기관에 도움을 요청했다	20	21.1	3	6.4	23	16.2	0	0.0	3	50.0	-	-	26	16.7
	인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다	52	54.7	23	48.9	75	52.8	8	100.0	3	50.0			86	55.1
	참고 일했다	21	22.1	17	36.2	38	26.8	0	0.0	0	0.0			38	24.4
신체적 폭력															
경험	유	88	52.4	36	50.0	124	51.7	6	20.0	5	33.3	0	0.0	135	45.0
	무	80	47.6	36	50.0	116	48.3	24	80.0	10	66.7	15	100.0	165	55.0
횟수	1~5회	25	28.4	17	47.2	42	33.9	2	33.3	2	40.0	-	-	46	34.1
	6~10회	10	11.4	6	16.7	16	12.9	4	66.7	0	0.0	-	-	20	14.8
	11~15회	8	9.1	3	8.3	11	8.9	0	0.0	2	40.0	-	-	13	9.6
	15회 이상	45	51.1	10	27.8	55	44.4	0	0.0	1	20.0	-	-	56	41.5
대처 방법	문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다	0	0.0	2	8.0	2	2.0	0	0.0	1	20.0	-	-	3	2.7
	소속기관에 도움을 요청했다	0	0.0	1	4.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	-	-	1	0.9
	건강보험공단에 도움을 요청했다	1	1.3	0	0.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	-	-	1	0.9
	인천광역시 장기요양지원센터에 도움을 요청했다	1	1.3	0	0.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	-	-	1	0.9
	인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다	34	45.3	8	32.0	42	42.0	0	0.0	3	60.0	-	-	45	40.5
	참고 일했다	39	52.0	14	56.0	53	53.0	6	100.0	1	20.0	-	-	60	54.1
성적 괴롭힘															
경험	유	64	38.1	14	19.4	78	32.5	0	0.0	5	33.3	0	0.0	83	27.7
	무	104	61.9	58	80.6	162	67.5	30	100.0	10	66.7	15	100.0	217	72.3
횟수	1~5회	25	39.1	2	14.3	27	34.6	-	-	1	20.0	-	-	28	33.7
	6~10회	14	21.9	3	21.4	17	21.8	-	-	4	80.0	-	-	21	25.3
	11~15회	7	10.9	3	21.4	10	12.8	-	-	0	0.0	-	-	10	12.0
	15회 이상	18	28.1	6	42.9	24	30.8	-	-	0	0.0	-	-	24	28.9
대처 방법	문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다	3	10.7	2	40.0	5	15.2	-	-	0	0.0	-	-	5	13.5
	소속기관에 도움을	5	17.9	0	0.0	5	15.2	-	-	1	25.0	-	-	6	16.2

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체										
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
요청했다															
협회 등 권익단체에 도움을 요청했다	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25.0	-	-	1	2.7	
인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다	1	3.6	0	0.0	1	3.0	-	-	0	0.0	-	-	1	2.7	
참고 일했다	19	67.9	3	60.0	22	66.7	-	-	2	50.0	-	-	24	64.9	
경제적 손실															
경험	유	7	4.2	2	2.8	9	3.8	0	0.0	2	13.3	0	0.0	11	3.7
	무	161	95.8	70	97.2	231	96.3	30	100.0	13	86.7	15	100.0	289	96.3
횟수	1회	5	71.4	0	0.0	5	55.6	-	-	1	50.0	-	-	6	54.5
	2회	2	28.6	2	100.0	4	44.4	-	-	1	50.0	-	-	5	45.5

□ 서비스 대상자 보호자에게서 인권침해 경험 여부 및 횟수와 대처방법을 살펴본 결과, 전체 응답자의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 268명(89.3%) > ‘경험 있음’ 32명(10.7%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 25명(78.1%) > ‘6~10회’ 5명(15.6%) > ‘15회 이상’ 2명(6.3%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 24명(75.0%) > ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 5명(15.6%) > ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 2명(6.3%) > ‘인권침해 가해자에게 직접 항의했다’ 1명(3.1%) 순서임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 297명(99.0%) > ‘경험 있음’ 3명(1.0%) 순이고, 횟수는 ‘1회’, ‘2회’, ‘3회’ 각각 1명(33.3%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 1명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」과 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 300명(100.0%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 212명(88.3%) > ‘경험 있음’ 28명(11.7%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 25명(89.3%) > ‘6~10회’ 3명(10.7%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 21명(75.0%) > ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 5명(17.9%) > ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 2명(7.1%) 순서임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 237명(98.8%) > ‘경험 있음’ 3명(1.3%) 순이고, 횟수는 ‘1회’, ‘2회’, ‘3회’ 각각 1명(33.3%), 대처방법은

- ‘참고 일했다’ 1명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」과 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 240명(100.0%)임
- 사회복지사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 28명(93.3%) > ‘경험 있음’ 2명(6.7%) 순이고, 횟수는 ‘15회 이상’ 2명(100.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 2명(100.0%)이고, 「신체적 폭력과, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 14명(93.3%) > ‘경험 있음’ 1명(6.7%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 1명(100.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 1명(100.0%)이고, 「신체적 폭력과, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 14명(93.3%) > ‘경험 있음’ 1명(6.7%) 순이고, 횟수는 ‘6~10회’ 1명(100.0%), 대처방법은 ‘인권침해 가해자에게 직접 항의했다’ 1명(100.0%)이고, 「신체적 폭력과, 「성적 괴롭힘」, 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 15명(100.0%)으로 조사됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 148명(88.1%) > ‘경험 있음’ 20명(11.9%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 17명(85.0%) > ‘6~10회’ 3명(15.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 15명(75.0%) > ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 4명(20.0%) > ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 1명(5.0%) 순서임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 167명(99.4%) > ‘경험 있음’ 1명(0.6%) 순이고, 횟수는 ‘3회’ 1명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」과 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 168명(100.0%)임
- 재가의 「정신적 시달림」은 ‘경험 없음’ 64명(88.9%) > ‘경험 있음’ 8명(11.1%) 순이고, 횟수는 ‘1~5회’ 8명(100.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 6명(75.0%) > ‘인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다’ 1명(12.5%), ‘문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다’ 1명(12.5%) 순서임. 「신체적 폭력」은 ‘경험 없음’ 70명(97.2%) > ‘경험 있음’ 2명(2.8%) 순이고, 횟수는 ‘1회’, ‘2회’ 각각 1명(50.0%), 대처방법은 ‘참고 일했다’ 1명(100.0%)임. 「성적 괴롭힘」과 「경제적 손실」은 ‘경험 없음’ 72명(100.0%)으로 나타남

〈표 3-94〉 인권침해 경험 여부 및 횡수와 대처방법(서비스 대상자 보호자)

(단위: 명, %)

구분	직종														
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체										
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0	
정신적 시달림															
경험	유	20	11.9	8	11.1	28	11.7	2	6.7	1	6.7	1	6.7	32	10.7
	무	148	88.1	64	88.9	212	88.3	28	93.3	14	93.3	14	93.3	268	89.3
횡수	1~5회	17	85.0	8	100.0	25	89.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	25	78.1
	6~10회	3	15.0	0	0.0	3	10.7	0	0.0	1	100.0	1	100.0	5	15.6
	11~15회	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	15회 이상	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	6.3
대처 방법	문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다	1	5.0	1	12.5	2	7.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.3
	인권침해 가해자에게 직접 항의했다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	3.1
	인지증환자여서 이해하고 대처하지 않았다	4	20.0	1	12.5	5	17.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	15.6
	참고 일했다	15	75.0	6	75.0	21	75.0	2	100.0	1	100.0	0	0.0	24	75.0
신체적 폭력															
경험	유	1	0.6	2	2.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0
	무	167	99.4	70	97.2	237	98.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	297	99.0
횡수	1회	0	0.0	1	50.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	2회	0	0.0	1	50.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	3회	1	100.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3
대처 방법	참고 일했다	0	0.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
성적 괴롭힘															
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	100.0	72	100.0	240	100.0	30	100.0	15	100.0	15	100.0	300	100.0
경제적 손실															
경험	유	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	무	168	100.0	72	100.0	240	100.0	30	100.0	15	100.0	15	100.0	300	100.0

- 인권침해 소속기관 보고자는 인권침해를 보고받은 후 어떠한 대처가 이루어졌는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다’ 34명(94.4%) > ‘조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다’ 2명(5.6%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다’ 30명(93.8%) > ‘조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다’ 2명(6.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다’ 4명(100.0%)으로 조사됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다’ 24명(96.0%) > ‘조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다’ 1명(4.0%) 순임
- 재가는 ‘서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다’ 6명(85.7%) > ‘조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다’ 1명(14.3%) 순임

〈표 3-95〉 인권침해 보고 후 소속기관의 대처

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
인권침해 소속기관 보고자	25	78.1	7	21.9	32	88.9	0	0.0	4	11.1	0	0.0	36	100.0
아무런 대처도 하지 않았다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다	1	4.0	1	14.3	2	6.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	5.6
서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다	24	96.0	6	85.7	30	93.8	0	0.0	4	100.0	0	0.0	34	94.4
서비스 대상자의 서비스를 중단했다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
법적 대응 등 적극적으로 대처했다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

3) 인권침해 대처

- 소속기관에서 서비스 대상자나 직장 내 인권침해 등과 관련하여 신변안전 보호조치를 하고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련’ 178명(59.3%) > ‘아무런 조치가 없음’ 70명(23.3%) > ‘신변안

진보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 40명(13.3%) > '각종 사고 등을 대비한 보험 가입' 10명(3.3%) > '민사/형사상 법률지원 서비스실시' 2명(0.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 133명 (55.4%) > '아무런 조치가 없음' 60명(25.0%) > '신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 36명(15.0%) > '각종 사고 등을 대비한 보험 가입' 9명(3.8%) > '민사/형사상 법률지원 서비스실시' 2명(0.8%) 순임
- 사회복지사는 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 26명(86.7%) > '아무런 조치가 없음' 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 9명 (60.0%) > '신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 3명(20.0%) > '아무런 조치가 없음' 2명(13.3%) > '각종 사고 등을 대비한 보험 가입' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 10명 (66.7%) > '아무런 조치가 없음' 4명(26.7%) > '신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 1명(6.7%) 순임
- 대체로 직종과 상관없이 신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획이 마련되어 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 99명(58.9%) > '아무런 조치가 없음' 31명(18.5%) > '신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 28명 (16.7%) > '각종 사고 등을 대비한 보험 가입' 9명(5.4%) > '민사/형사상 법률지원 서비스실시' 1명(0.6%) 순임
- 재가는 '신변안전보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련' 34명(47.2%) > '아무런 조치가 없음' 29명(40.3%) > '신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원' 8명 (11.1%) > '민사/형사상 법률지원 서비스실시' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-96〉 소속기관의 신변 안전 보호조치

(단위 : 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
신변안전보호 등 근무환경 개선에 관련 규정, 지침, 계획 마련	99	58.9	34	47.2	133	55.4	26	86.7	9	60.0	10	66.7	178	59.3
신변안전보호를 위한 시설 또는 장비 지원	28	16.7	8	11.1	36	15.0	0	0.0	3	20.0	1	6.7	40	13.3
각종 사고 등을 대비한 보험 가입	9	5.4	0	0.0	9	3.8	0	0.0	1	6.7	0	0.0	10	3.3
민사/형사상 법률지원 서비스실시	1	0.6	1	1.4	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7
아무런 조치가 없음	31	18.5	29	40.3	60	25.0	4	13.3	2	13.3	4	26.7	70	23.3

4) 인권침해를 참는 가장 큰 이유

□ 인권침해의 고충을 해결하지 않고 참을 경우, 가장 큰 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 264명(88.0%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 27명(9.0%) > ‘시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림 당할지 걱정돼서’ 7명(2.3%) > ‘퇴사해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서’ 1명(0.3%), ‘기타’ 1명(0.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 209명(87.1%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 23명(9.6%) > ‘시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 걱정돼서’ 7명(2.9%) > ‘기타’ 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 28명(93.3%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 12명(80.0%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 2명(13.3%) > ‘퇴사해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 15명(100.0%)임

- 대체로 직종과 상관없이 **항의해도 해결될 가능성이 없어서** 참는 비율이 가장 높은 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 145명(86.3%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 18명(10.7%) > ‘시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 걱정돼서’ 4명(2.4%) > ‘기타’ 1명(0.6%) 순임
- 재가는 ‘항의해도 해결될 가능성이 없기 때문’ 64명(88.9%) > ‘인사 및 평가상의 불이익이 두려워서’ 5명(6.9%) > ‘시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 걱정돼서’ 3명(4.2%) 순임

〈표 3-97〉 인권침해를 참는 가장 큰 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/직업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
항의해도 해결될 가능성이 없기 때문	145	86.3	64	88.9	209	87.1	28	93.3	12	80.0	15	100.0	264	88.0
인사 및 평가상의 불이익이 두려워서	18	10.7	5	6.9	23	9.6	2	6.7	2	13.3	0	0.0	27	9.0
시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림 당할지 걱정돼서	4	2.4	3	4.2	7	2.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	2.3
퇴사해도 아직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	1	0.3
기타	1 ⁵⁵⁾	0.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3

5) 인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제

- 인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제를 살펴본 결과, 전체 응답자의 1순위는 ‘예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급’ 93명(31.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 ‘예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화’와 ‘사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축’이 각각 50명(16.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, ‘예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급’ 118명(19.7%)으로 가장 큰 비중을 차지함

55) 기타는 ‘치매 환자라서 어쩔 수 없다’로 응답함.

○ 직종별

- 요양보호사의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 69명(28.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화'가 42명(17.6%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 88명(18.4%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 사회복지사의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 10명(33.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축'이 8명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 14명(23.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 간호사/간호조무사의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 8명(53.3%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화'와 '사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축', '안전관련 설비 및 장치 설치' 각각 3명(20.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 10명(23.3%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 물리/작업치료사의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 6명(40.0%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '안전예방위원회 설치 및 모니터링'이 4명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 6명(20.0%)으로 가장 큰 비중을 차지함

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 54명(32.1%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화'가 33명(19.6%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 68명(20.2%)으로 가장 큰 비중을 차지함
- 재가의 1순위는 '예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급' 15명(20.8%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 2순위는 '가해 이력 대상자 사전 확인 체계 구축'이 14명(19.7%)으로 가장 큰 비중을 차지했고, 전체(1+2순위)를 보면, '사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축' 27명(18.9%)으로 가장 큰 비중을 차지함

〈표 3-98〉 인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계(1순위)	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급	54	32.1	15	20.8	69	28.7	10	33.3	8	53.3	6	40.0	93	31.0
예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화	25	14.9	13	18.1	38	15.8	8	26.7	1	6.7	0	0.0	47	15.7
위험 대상자의 경우 2인 1조 대응	24	14.3	7	9.7	31	12.9	4	13.3	2	13.3	4	26.7	41	13.7
사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축	21	12.5	14	19.4	35	14.6	0	0.0	2	13.3	0	0.0	37	12.3
가해 이력 대상자 사전 확인 체계 구축	7	4.2	7	9.7	14	5.8	4	13.3	0	0.0	2	13.3	20	6.7
안전관련 설비 및 장치 설치	30	17.9	11	15.3	41	17.1	2	6.7	1	6.7	3	20.0	47	15.7
안전예방위원회 설치 및 모니터링	5	3.0	3	4.2	8	3.3	2	6.7	1	6.7	0	0.0	11	3.7
대상자 대상 각종 예방교육 실시	2	1.2	2	2.8	4	1.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.3
피해자에 대한 지원 강화	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
2순위	168	70.3	71	29.7	239	79.9	30	10.0	15	5.0	15	5.0	299	100.0
예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급	14	8.3	5	7.0	19	7.9	4	13.3	2	13.3	0	0.0	25	8.4
예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화	33	19.6	9	12.7	42	17.6	2	6.7	3	20.0	3	20.0	50	16.7
위험 대상자의 경우 2인 1조 대응	26	15.5	8	11.3	34	14.2	6	20.0	2	13.3	0	0.0	42	14.0
사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축	23	13.7	13	18.3	36	15.1	8	26.7	3	20.0	3	20.0	50	16.7
가해 이력 대상자 사전 확인 체계 구축	20	11.9	14	19.7	34	14.2	4	13.3	0	0.0	3	20.0	41	13.7
안전관련 설비 및 장치 설치	19	11.3	10	14.1	29	12.1	0	0.0	3	20.0	2	13.3	34	11.4
안전예방위원회 설치 및 모니터링	23	13.7	6	8.5	29	12.1	4	13.3	1	6.7	4	26.7	38	12.7
대상자 대상 각종 예방교육 실시	6	3.6	4	5.6	10	4.2	2	6.7	1	6.7	0	0.0	13	4.3
피해자에 대한 지원 강화	4	2.4	2	2.8	6	2.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	2.0
전체(1+2순위)	336	70.1	143	29.9	479	80.0	60	10.0	30	5.0	30	5.0	599	100.0
예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급	68	20.2	20	14.0	88	18.4	14	23.3	10	33.3	6	20.0	118	19.7
예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화	58	17.3	22	15.4	80	16.7	10	16.7	4	13.3	3	10.0	97	16.2

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
위험 대상자의 경우 2인 1조 대응	50	14.9	15	10.5	65	13.6	10	16.7	4	13.3	4	13.3	83	13.9
사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축	44	13.1	27	18.9	71	14.8	8	13.3	5	16.7	3	10.0	87	14.5
가해 이력 대상자 사전 확인 체계 구축	27	8.0	21	14.7	48	10.0	8	13.3	0	0.0	5	16.7	61	10.2
안전관련 설비 및 장치 설치	49	14.6	21	14.7	70	14.6	2	3.3	4	13.3	5	16.7	81	13.5
안전예방위원회 설치 및 모니터링	28	8.3	9	6.3	37	7.7	6	10.0	2	6.7	4	13.3	49	8.2
대상자 대상 각종 예방교육 실시	8	2.4	6	4.2	14	2.9	2	3.3	1	3.3	0	0.0	17	2.8
피해자에 대한 지원 강화	4	1.2	2	1.4	6	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	1.0

(6) 안전

1) 안전관리 체계⁵⁶⁾

소속되어 있는 기관은 종사자를 위한 안전관리 체계를 갖추고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 265명(88.3%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 35명(11.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 211명(87.9%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 29명(12.1%) 순임
- 사회복지사는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 26명(86.7%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 13명(86.7%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 2명(13.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

56) 안전관리체계: 업무 중 부상을 당했을 때 대처 매뉴얼 및 제도 보유 등 (예시: 병원 치료 및 병원비 부담 기준 등).

- 기관은 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 155명(92.3%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 13명(7.7%) 순임
- 재가는 ‘안전관리 체계가 갖춰져 있다’ 56명(77.8%) > ‘안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다’ 16명(22.2%) 순임

〈표 3-99〉 소속기관의 안전관리 체계

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N							%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다	13	7.7	16	22.2	29	12.1	4	13.3	0	0.0	2	13.3	35	11.7
안전관리 체계가 갖춰져 있다	155	92.3	56	77.8	211	87.9	26	86.7	15	100.0	13	86.7	265	88.3

2) 안전관리 시설⁵⁷⁾

- 근무하고 있는 직장은 종사자를 위한 안전관리 시설을 갖추고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘안전관리시설이 갖춰져 있다’ 279명(93.0%) > ‘안전관리시설이 갖춰져 있지 않다’ 21명(7.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안전관리시설이 갖춰져 있다’ 224명(93.3%) > ‘안전관리시설이 갖춰져 있지 않다’ 16명(6.7%) 순임
- 사회복지사는 ‘안전관리시설이 갖춰져 있다’ 28명(93.3%) > ‘안전관리시설이 갖춰져 있지 않다’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘안전관리시설이 갖춰져 있다’ 14명(93.3%) > ‘안전관리시설이 갖춰져 있지 않다’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘안전관리시설이 갖춰져 있다’ 13명(86.7%) > ‘안전관리시설이 갖춰져 있지 않다’ 2명(13.3%) 순임

57) 안전관리시설: 업무상 부상 등을 방지하기 위해 허리보호대 등 안전도구를 제공하는 것.

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '안전관리시설이 갖춰져 있다' 161명(95.8%) > '안전관리시설이 갖춰져 있지 않다' 7명(4.2%) 순임
- 재가는 '안전관리시설이 갖춰져 있다' 63명(87.5%) > '안전관리시설이 갖춰져 있지 않다' 9명(12.5%) 순임

〈표 3-100〉 소속기관의 안전관리 시설

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N							%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
안전관리 시설이 갖춰져 있지 않다	7	4.2	9	12.5	16	6.7	2	6.7	1	6.7	2	13.3	21	7.0
안전관리 시설이 갖춰져 있다	161	95.8	63	87.5	224	93.3	28	93.3	14	93.3	13	86.7	279	93.0

3) 안전관리 교육⁵⁸⁾

- 현재 근무하는 시설에서 종사자를 위한 안전관리 교육을 실시하고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 4.20점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 201명(67.0%) > '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 79명(26.3%) > '보통의 수준이다' 20명(6.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 4.20점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 157명(65.4%) > '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 66명(27.5%) > '보통의 수준이다' 17명(7.1%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 4.27점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 22명(73.3%) > '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 8명(26.7%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.07점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 12명(80.0%) > '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 2명(13.3%) > '보통의 수준이다' 1명(6.7%) 순임

58) 안전관리교육: 업무상 부상 등을 방지하기 위해 평상시 관련 교육 등 실시.

- 물리/작업치료사의 평균(M)은 4.07점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 10명(66.7%)
 > '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 3명(20.03%) > '보통의 수준이다' 2명(13.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 4.27점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 123명(73.2%) >
 '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 45명(26.8%) 순임
- 재가의 평균(M)은 4.06점이었고, '안전관리 교육이 되고 있는 편이다' 34명(47.2%) >
 '안전관리 교육이 잘 되고 있다' 21명(29.2%) > '보통의 수준이다' 17명(23.6%) 순임

〈표 3-101〉 소속기관의 안전관리 교육 실시 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
안전관리 교육이 전혀 되고 있지 않다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
안전관리 교육이 되고 있지 않은 편이다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
보통의 수준이다	0	0.0	17	23.6	17	7.1	0	0.0	1	6.7	2	13.3	20	6.7
안전관리 교육이 되고 있는 편이다	123	73.2	34	47.2	157	65.4	22	73.3	12	80.0	10	66.7	201	67.0
안전관리 교육이 잘 되고 있다	45	26.8	21	29.2	66	27.5	8	26.7	2	13.3	3	20.0	79	26.3
M	4.27		4.06		4.20		4.27		4.07		4.07		4.20	
SD	.44		.73		.55		.45		.46		.59		.54	

4) 안전 시스템⁵⁹⁾ 설치

- 현재 근무하는 시설에서 종사자를 위한 안전 시스템을 설치하고 있는지를 살펴본 결과,
 전체 응답자의 평균(M)은 4.18점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 205명(66.3%)
 > '많이 갖추고 있다' 74명(24.7%) > '보통의 수준이다' 21명(7.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

59) 안전 시스템: 소화기, 소화벨, 소화전, 안전차단문, 비상구 및 표시 등, 완강기, 스프링클러, 안전사고 대응 매뉴얼 등.

- 요양보호사의 평균(M)은 4.17점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 163명(67.9%) > '많이 갖추고 있다' 59명(24.6%) > '보통의 수준이다' 18명(7.5%) 순임
 - 사회복지사의 평균(M)은 4.20점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 24명(80.0%) > '많이 갖추고 있다' 6명(20.0%) 순임
 - 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.13점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 11명(73.3%) > '많이 갖추고 있다' 3명(20.0%) > '보통의 수준이다' 1명(6.7%) 순임
 - 물리/작업치료사의 평균(M)은 4.27점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 7명(46.7%) > '많이 갖추고 있다' 6명(40.0%) > '보통의 수준이다' 2명(13.3%) 순임
- 요양보호사 유형별
- 기관의 평균(M)은 4.20점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 128명(76.2%) > '많이 갖추고 있다' 37명(22.0%) > '보통의 수준이다' 3명(1.8%) 순임
 - 재가의 평균(M)은 4.10점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 35명(48.6%) > '많이 갖추고 있다' 22명(30.6%) > '보통의 수준이다' 15명(20.8%) 순임

〈표 3-102〉 소속기관의 안전 시스템 설치 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	N
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 갖추고 있지 못하다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
별로 갖추고 있지 못하다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
보통의 수준이다	3	1.8	15	20.8	18	7.5	0	0.0	1	6.7	2	13.3	21	7.0
어느 정도 갖추고 있다	128	76.2	35	48.6	163	67.9	24	80.0	11	73.3	7	46.7	205	68.3
많이 갖추고 있다	37	22.0	22	30.6	59	24.6	6	20.0	3	20.0	6	40.0	74	24.7
M	4.20		4.10		4.17		4.20		4.13		4.27		4.18	
SD	.44		.71		.54		.41		.52		.70		.53	

5) 산업재해 보상보험 신청 안내

- 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 산업재해 보상보험 신청 안내를 받아본 경험이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '안내받아 본 경험이 없다' 281명(93.7%)

〉 ‘안내받아 본 경험이 있다’ 19명(6.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 228명(95.0%) > ‘안내받아 본 경험이 있다’ 12명(5.0%) 순임
- 사회복지사는 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 26명(86.7%) > ‘안내받아 본 경험이 있다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 13명(86.7%) > ‘안내받아 본 경험이 있다’ 2명(13.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 14명(93.3%) > ‘안내받아 본 경험이 있다’ 1명(6.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 156명(92.9%) > ‘안내받아 본 경험이 있다’ 12명(7.1%) 순임
- 재가는 ‘안내받아 본 경험이 없다’ 72명(100.0%)임

〈표 3-103〉 산업재해 보상보험 신청 안내 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
안내받아 본 경험이 없다	156	92.9	72	100.0	228	95.0	26	86.7	13	86.7	14	93.3	281	93.7
안내받아 본 경험이 있다	12	7.1	0	0.0	12	5.0	4	13.3	2	13.3	1	6.7	19	6.3

- 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 산업재해 보상보험 신청 안내를 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 19명으로 안내받은 곳을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘산재 보상 보험 안내’ 7명(36.8%) > ‘소속기관 자체 교육’ 6명(31.6%) > ‘고용노동부’ 3명(15.8%), ‘없음’ 3명(15.8%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘소속기관 자체 교육’ 5명(41.7%) > ‘산재 보상 보험 안내’ 4명(33.3%) > ‘없음’ 2명(16.7%) > ‘고용노동부’ 1명(8.3%) 순임
- 사회복지사는 ‘산재 보상 보험 안내’ 2명(50.0%), ‘고용노동부’ 2명(50.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘산재 보상 보험 안내’ 1명(50.0%), ‘소속기관 자체 교육’ 1명(50.0%)임
- 물리/작업치료사는 ‘없음’ 1명(100.0%)으로 조사됨

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘소속기관 자체 교육’ 5명(41.7%) > ‘산재 보상 보험 안내’ 4명(33.3%) > ‘없음’ 2명(16.7%) > ‘고용노동부’ 1명(8.3%) 순으로 조사됨
- 재가는 없음

〈표 3-104〉 산업재해 보상보험 신청 안내받은 곳

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사		전체			
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
안내 받음	12	7.1	0	0.0	12	5.0	4	13.3	2	13.3	1	6.7	19	6.3
산재 보상 보험 안내	4	33.3	0	0.0	4	33.3	2	50.0	1	50.0	0	0.0	7	36.8
소속기관 자체 교육	5	41.7	0	0.0	5	41.7	0	0.0	1	50.0	0	0.0	6	31.6
고용노동부	1	8.3	0	0.0	1	8.3	2	50.0	0	0.0	0	0.0	3	15.8
없음	2	16.7	0	0.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	1	100.0	3	15.8

6) 산업재해 보상보험 신청 여부

- 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 산업재해 보상보험을 신청해본 적이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘신청하지 않음’ 297명(99.0%) > ‘신청함’ 3명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘신청하지 않음’ 237명(98.8%) > ‘신청함’ 3명(1.3%) 순임
- 사회복지사는 ‘신청하지 않음’ 30명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘신청하지 않음’ 15명(100.0%)임

- 물리/작업치료사는 ‘신청하지 않음’ 15명(100.0%)으로 조사됨
- 요양보호사 유형별
 - 기관은 ‘신청하지 않음’ 165명(98.2%) > ‘신청함’ 3명(1.8%) 순임
 - 재가는 ‘신청하지 않음’ 72명(100.0%)으로 조사됨

〈표 3-105〉 산업재해 보상보험 신청 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
신청하지 않음	165	98.2	72	100.0	237	98.8	30	100.0	15	100.0	15	100.0	297	99.0
신청함	3	1.8	0	0.0	3	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.0

(7) 교육 및 역량강화

1) 업무수행에 필요한 능력이나 지식

- 현재 업무수행에 필요한 능력이나 지식을 어느 정도 갖추고 있다고 생각하는지를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 4.03점이었고, ‘어느 정도 갖추고 있다’ 230명(76.7%) > ‘많이 갖추고 있다’ 40명(13.3%) > ‘보통의 수준이다’ 30명(10.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별로 보면,

- 요양보호사의 평균(M)은 4.02점이었고, ‘어느 정도 갖추고 있다’ 186명(77.5%) > ‘많이 갖추고 있다’ 29명(12.1%) > ‘보통의 수준이다’ 25명(10.4%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 4.07점이었고, ‘어느 정도 갖추고 있다’ 20명(66.7%) > ‘많이 갖추고 있다’ 6명(20.0%) > ‘보통의 수준이다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.13점이었고, ‘어느 정도 갖추고 있다’ 11명(73.3%) > ‘많이 갖추고 있다’ 3명(20.0%) > ‘보통의 수준이다’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 4.13점이었고, ‘어느 정도 갖추고 있다’ 13명(86.7%) > ‘많이 갖추고 있다’ 2명(13.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 4.11점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 133명(79.2%) > '많이 갖추고 있다' 27명(16.1%) > '보통의 수준이다' 8명(4.8%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.79점이었고, '어느 정도 갖추고 있다' 53명(73.6%) > '보통의 수준이다' 17명(23.6%) > '많이 갖추고 있다' 2명(2.8%) 순임

〈표 3-106〉 업무수행에 필요한 능력이나 지식

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 갖추고 있지 못하다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
별로 갖추고 있지 못하다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
보통의 수준이다	8	4.8	17	23.6	25	10.4	4	13.3	1	6.7	0	0.0	30	10.0
어느 정도 갖추고 있다	133	79.2	53	73.6	186	77.5	20	66.7	11	73.3	13	86.7	230	76.7
많이 갖추고 있다	27	16.1	2	2.8	29	12.1	6	20.0	3	20.0	2	13.3	40	13.3
M	4.11		3.79		4.02		4.07		4.13		4.13		4.03	
SD	.44		.47		.47		.58		.52		.35		.48	

2) 업무수행에 새로운 능력이나 지식 습득 필요 여부

- 현재 업무수행을 위해 새로운 능력이나 지식 습득이 필요하다고 생각하는지를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 3.80점이었고, '어느 정도 필요하다' 212명(70.7%) > '보통이다' 54명(18.0%) > '매우 필요하다' 21명(7.0%) > '별로 필요하지 않다' 13명(4.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.74점이었고, '어느 정도 필요하다' 165명(68.8%) > '보통이다' 51명(21.3%) > '매우 필요하다' 12명(5.0%), '별로 필요하지 않다' 12명(5.0%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 4.13점이었고, '어느 정도 필요하다' 26명(86.7%) > '매우 필요하다' 4명(13.3%) 순임

- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.00점이었고, '어느 정도 필요하다' 10명(66.7%) > '매우 필요하다' 3명(20.0%) > '보통이다' 1명(6.7%), '별로 필요하지 않다' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사의 평균(M)은 4.00점이었고, '어느 정도 필요하다' 11명(73.3%) > '보통이다' 2명(13.3%), '매우 필요하다' 2명(13.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.92점이었고, '어느 정도 필요하다' 134명(79.8%) > '보통이다' 21명(12.5%) > '매우 필요하다' 11명(6.5%) > '별로 필요하지 않다' 2명(1.2%) 순임
- 재가의 평균(M)은 3.32점이었고, '어느 정도 필요하다' 31명(43.1%) > '보통이다' 30명(41.7%) > '별로 필요하지 않다' 10명(13.9%) > '매우 필요하다' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-107〉 업무수행에 새로운 능력이나 지식 습득 필요 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
전혀 필요하지 않다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
별로 필요하지 않다	2	1.2	10	13.9	12	5.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	13	4.3
보통이다	21	12.5	30	41.7	51	21.3	0	0.0	1	6.7	2	13.3	54	18.0
어느 정도 필요하다	134	79.8	31	43.1	165	68.8	26	86.7	10	66.7	11	73.3	212	70.7
매우 필요하다	11	6.5	1	1.4	12	5.0	4	13.3	3	20.0	2	13.3	21	7.0
M	3.92		3.32		3.74		4.13		4.00		4.00		3.80	
SD	.48		.73		.63		.35		.76		.53		.62	

3) 선호하는 교육방식

- 선호하는 교육방식이 무엇인지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '강의+실습 방식' 147명(49.0%) > '온라인 방식' 98명(32.7%) > '강의 방식' 34명(11.3%) > '외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식' 21명(7.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '강의+실습 방식' 119명(49.6%) > '온라인 방식' 81명(33.8%) > '강의 방식' 27명(11.3%) > '외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식' 13명(5.4%) 순임

- 사회복지사는 ‘강의+실습 방식’ 18명(60.0%) > ‘강의 방식’ 6명(20.0%) > ‘온라인 방식’ 4명(13.3%) > ‘외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식’ 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘강의+실습 방식’ 6명(40.0%) > ‘온라인 방식’ 5명(33.3%) > ‘외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식’ 3명(20.0%) > ‘강의 방식’ 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘온라인 방식’ 8명(53.3%) > ‘강의+실습 방식’ 4명(26.7%) > ‘외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식’ 3명(20.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘강의+실습 방식’ 77명(45.8%) > ‘온라인 방식’ 60명(35.7%) > ‘강의 방식’ 20명(11.9%) > ‘외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식’ 11명(6.5%) 순임
- 재가는 ‘강의+실습 방식’ 42명(58.3%) > ‘온라인 방식’ 21명(29.2%) > ‘강의 방식’ 7명(9.7%) > ‘외부 장소 및 야외 공간에서 진행되는 방식’ 2명(2.8%) 순임

〈표 3-108〉 선호하는 교육방식

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
강의 방식	20	11.9	7	9.7	27	11.3	6	20.0	1	6.7	0	0.0	34	11.3
강의+실습 방식	77	45.8	42	58.3	119	49.6	18	60.0	6	40.0	4	26.7	147	49.0
외부 장소 및 야외 공간에서 진행하는 방식	11	6.5	2	2.8	13	5.4	2	6.7	3	20.0	3	20.0	21	7.0
온라인 방식	60	35.7	21	29.2	81	33.8	4	13.3	5	33.3	8	53.3	98	32.7

4) 2023년 보수교육 또는 직무교육 여부

□ 지난 2023년 보수교육 또는 직무교육을 받았는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘예’ 269명(89.7%) > ‘아니오’ 31명(10.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘예’ 218명(90.8%) > ‘아니오’ 22명(9.2%) 순임
- 사회복지사는 ‘예’ 26명(86.7%) > ‘아니오’ 4명(13.3%) 순임

- 간호사/간호조무사는 '예' 14명(93.3%) > '아니오' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 '예' 11명(73.3%) > '아니오' 4명(26.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '예' 164명(97.6%) > '아니오' 4명(2.4%) 순임
- 재가는 '예' 54명(75.0%) > '아니오' 18명(25.0%) 순임

〈표 3-109〉 2023년 보수교육 또는 직무교육 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
아니오	4	2.4	18	25.0	22	9.2	4	13.3	1	6.7	4	26.7	31	10.3
예	164	97.6	54	75.0	218	90.8	26	86.7	14	93.3	11	73.3	269	89.7

- 지난 2023년 보수교육 또는 직무교육을 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 269명으로 어느 정도 도움이 되었는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 평균(M) 4.00점, '어느 정도 도움이 되었다' 237명(88.1%) > '매우 도움이 되었다' 18명(6.7%) > '보통이다' 11명(4.1%) > '도움이 되지 않았다' 3명(1.1%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 평균(M) 4.03점, '어느 정도 도움이 되었다' 199명(91.3%) > '매우 도움이 되었다' 13명(6.0%) > '보통이다' 5명(2.3%) > '도움이 되지 않았다' 1명(0.5%) 순임
- 사회복지사는 평균(M) 3.92점, '어느 정도 도움이 되었다' 18명(69.2%) > '매우 도움이 되었다' 4명(15.4%) > '보통이다' 2명(7.7%), '도움이 되지 않았다' 2명(7.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 평균(M) 4.07점, '어느 정도 도움이 되었다' 13명(92.9%) > '매우 도움이 되었다' 1명(7.1%) 순임
- 물리/작업치료사는 평균(M) 3.64점, '어느 정도 도움이 되었다' 7명(63.6%) > '보통이다' 4명(36.4%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 평균(M) 4.02점, '어느 정도 도움이 되었다' 151명(92.1%) > '매우 도움이 되었다' 9명(5.5%) > '보통이다' 3명(1.8%) > '도움이 되지 않았다' 1명(0.6%) 순임
- 재가는 평균(M) 4.04점, '어느 정도 도움이 되었다' 48명(88.9%) > '매우 도움이 되었다' 4명(7.4%) > '보통이다' 2명(3.7%) 순임

〈표 3-110〉 보수교육 또는 직무교육의 도움 정도

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
예	164	75.2	54	24.8	218	81.0	26	9.7	14	5.2	11	4.1	269	100.0
전혀 도움이 되지 않았다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
도움이 되지 않았다	1	0.6	0	0.0	1	0.5	2	7.7	0	0.0	0	0.0	3	1.1
보통이다	3	1.8	2	3.7	5	2.3	2	7.7	0	0.0	4	36.4	11	4.1
어느 정도 도움이 되었다	151	92.1	48	88.9	199	91.3	18	69.2	13	92.9	7	63.6	237	88.1
매우 도움이 되었다	9	5.5	4	7.4	13	6.0	4	15.4	1	7.1	0	0.0	18	6.7
M	4.02		4.04		4.03		3.92		4.07		3.64		4.00	
SD	.31		.33		.32		.74		.27		.50		.39	

5) 2023년 역량강화교육 경험 여부

□ 지난 2023년 역량강화교육을 받은 경험이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '예' 261명(87.0%) > '아니오' 39명(13.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '예' 213명(88.8%) > '아니오' 27명(11.3%) 순임
- 사회복지사는 '예' 26명(86.7%) > '아니오' 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '예' 13명(86.7%) > '아니오' 2명(13.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '예' 9명(60.0%) > '아니오' 6명(40.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '예' 163명(97.0%) > '아니오' 5명(3.0%) 순임
- 재가는 '예' 50명(69.4%) > '아니오' 22명(30.6%) 순임

〈표 3-111〉 2023년 역량강화교육 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
아니오	5	3.0	22	30.6	27	11.3	4	13.3	2	13.3	6	40.0	39	13.0
예	163	97.0	50	69.4	213	88.8	26	86.7	13	86.7	9	60.0	261	87.0

□ 지난 2023년 역량강화교육을 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 261명으로 역량 강화교육을 받은 기관명과 교육 내용을 살펴본 결과, 전체 응답자의 2023년 역량강화 교육을 받은 기관명은 ‘한국보건복지인재원’ 159명(60.9%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 ‘노인 인권 교육’ 135명(51.5%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 ‘응급상황 처치/대응’ 29명(11.1%)으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 ‘한국보건복지인재원’ 133명(62.4%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 ‘노인 인권 교육’ 118명(55.4%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 ‘응급상황 처치/대응’ 25명(11.7%)임
- 사회복지사의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 ‘한국보건복지인재원’ 18명(69.2%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 ‘노인 인권 교육’ 9명(34.6%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 ‘치매 예방/대처’ 5명(19.2%)임
- 간호사/간호조무사의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 ‘한국보건복지인재원’ 7명(53.8%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 ‘노인 인권 교육’ 4명(30.8%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 ‘치매 예방/대처’ 2명(15.4%)임
- 물리/작업치료사의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 ‘요양원 자체 교육’ 3명(33.3%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 ‘노인 인권 교육’ 4명(40.0%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 ‘노인학대 예방/신고의무’ 2명(20.0%), ‘폭력 및 성희롱 예방/대응’ 2명(20.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 '한국보건복지인재원' 94명(57.7%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 '노인 인권 교육' 95명(58.3%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 '응급상황 처치/대응' 15명(9.2%)임
- 재가의 2023년 역량강화교육을 받은 기관명은 '한국보건복지인재원' 39명(78.0%)이 가장 높은 비율로 조사되었고, 교육 내용은 '노인 인권 교육' 23명(46.0%)이 가장 높은 비율로 나타났고, 그다음은 '응급상황 처치/대응' 10명(20.0%)임

<표 3-112> 2023년 역량강화 교육 받은 기관명과 교육 내용

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
경험 있다	163	76.5	50	23.5	213	81.6	26	10.0	13	5.0	9	3.4	261	100.0
기관명														
한국보건복지인재원	94	57.7	39	78.0	133	62.4	18	69.2	7	53.8	1	11.1	159	60.9
서부 인천 노인보호 전문기관	6	3.7	0	0.0	6	2.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	2.3
서울평생학습포털 한국보건복지인재원	2	1.2	0	0.0	2	0.9	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	1.1
보건 복지 인력 개발	6	3.7	0	0.0	6	2.8	0	0.0	1	7.7	0	0.0	7	2.7
지자체	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	0.8
인터넷 관리자	6	3.7	0	0.0	6	2.8	0	0.0	0	0.0	2	22.2	8	3.1
인천광역시장기요양지원센터	1	0.6	0	0.0	1	0.5	2	7.7	0	0.0	0	0.0	3	1.1
요양원 자체 교육	37	22.7	7	14.0	44	20.7	4	15.4	1	7.7	3	33.3	52	19.9
강화군보건소	6	3.7	3	6.0	9	4.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.4
온라인 국민건강 보험공단	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
없음/모름	3	1.8	1	2.0	4	1.9	0	0.0	1	7.7	0	0.0	5	1.9
교육 내용														
노인 인권 교육	95	58.3	23	46.0	118	55.4	9	34.6	4	30.8	4	40.0	135	51.5
치매 예방/대처	8	4.9	5	10.0	13	6.1	5	19.2	2	15.4	0	0.0	20	7.6
노인학대 예방/ 신고의무	17	10.4	4	8.0	21	9.9	2	7.7	0	0.0	2	20.0	25	9.5
개인정보보호	3	1.8	1	2.0	4	1.9	2	7.7	0	0.0	0	0.0	6	2.3
종사자 윤리	4	2.5	1	2.0	5	2.3	2	7.7	0	0.0	0	0.0	7	2.7
응급상황 처치/대응	15	9.2	10	20.0	25	11.7	2	7.7	1	7.7	1	10.0	29	11.1
폭력 및 성희롱 예방/대응	1	0.6	1	2.0	2	0.9	0	0.0	1	7.7	2	20.0	5	1.9
감염병 예방	11	6.7	0	0.0	11	5.2	2	7.7	3	23.1	0	0.0	16	6.1
직장 내 괴롭힘/ 스트레스관리	2	1.2	0	0.0	2	0.9	2	7.7	0	0.0	1	10.0	5	1.9
어르신 돌봄	5	3.1	3	6.0	8	3.8	0	0.0	1	7.7	0	0.0	9	3.4
재난교육	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
근골격계 질환 예방	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
안전교육	0	0.0	1	2.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
기타/없음	0	0.0	1	2.0	1	0.5	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	0.8

□ 지난 2023년 역량강화교육을 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 261명으로 역량 강화교육을 받은 시간을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘4시간 이상’ 251명(96.2%) > ‘3시간~4시간 미만’ 5명(1.9%) > ‘1시간 미만’ 4명(1.5%) > ‘2시간~3시간 미만’ 1명(0.4%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘4시간 이상’ 204명(95.8%) > ‘3시간~4시간 미만’ 5명(2.3%) > ‘1시간 미만’ 3명(1.4%) > ‘2시간~3시간 미만’ 1명(0.5%) 순임
- 사회복지사는 ‘4시간 이상’ 26명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 ‘4시간 이상’ 12명(92.3%) > ‘1시간 미만’ 1명(7.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘4시간 이상’ 9명(100.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘4시간 이상’ 158명(96.9%) > ‘1시간 미만’ 3명(1.8%) > ‘2시간~3시간 미만’ 1명(0.6%), ‘3시간~4시간 미만’ 1명(0.6%) 순임
- 재가는 ‘4시간 이상’ 46명(92.0%) > ‘3시간~4시간 미만’ 4명(8.0%) 순임

〈표 3-113〉 2023년 역량강화교육 받은 시간

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사	물리/작업 치료사	전체				
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
경험 있다	163	76.5	50	23.5	213	81.6	26	10.0	13	5.0	9	3.4	261	100.0
1시간 미만	3	1.8	0	0.0	3	1.4	0	0.0	1	7.7	0	0.0	4	1.5
1시간~2시간 미만	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
2시간~3시간 미만	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
3시간~4시간 미만	1	0.6	4	8.0	5	2.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.9
4시간 이상	158	96.9	46	92.0	204	95.8	26	100.0	12	92.3	9	100.0	251	96.2

□ 지난 2023년 역량강화교육을 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 261명으로 역량 강화교육 받은 횟수를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '9회 이상' 158명(60.5%) > '3~4회' 44명(16.9%) > '7~8회' 37명(14.2%) > '5~6회' 15명(5.7%) > '1~2회' 7명(2.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '9회 이상' 132명(62.0%) > '3~4회' 33명(15.5%) > '7~8회' 29명(13.6%) > '5~6회' 12명(5.6%) > '1~2회' 7명(3.3%) 순임
- 사회복지사는 '9회 이상' 16명(61.5%) > '3~4회' 6명(23.1%) > '7~8회' 4명(15.4%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '9회 이상' 6명(46.2%) > '5~6회' 3명(23.1%) > '3~4회' 2명(15.4%) > '7~8회' 2명(15.4%) 순임
- 물리/직업치료사는 '9회 이상' 4명(44.4%) > '3~4회' 3명(33.3%) > '7~8회' 2명(22.2%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '9회 이상' 117명(71.8%) > '7~8회' 19명(11.7%) > '3~4회' 17명(10.4%) > '5~6회' 7명(4.3%) > '1~2회' 3명(1.8%) 순임
- 재가는 '3~4회' 16명(32.0%) > '9회 이상' 15명(30.0%) > '7~8회' 10명(20.0%) > '5~6회' 5명(10.0%) > '1~2회' 4명(8.0%) 순임

〈표 3-114〉 2023년 역량강화교육 받은 횟수

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
경험 있다	163	76.5	50	23.5	213	81.6	26	10.0	13	5.0	9	3.4	261	100.0
1~2회	3	1.8	4	8.0	7	3.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	2.7

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3~4회	17	10.4	16	32.0	33	15.5	6	23.1	2	15.4	3	33.3	44	16.9
5~6회	7	4.3	5	10.0	12	5.6	0	0.0	3	23.1	0	0.0	15	5.7
7~8회	19	11.7	10	20.0	29	13.6	4	15.4	2	15.4	2	22.2	37	14.2
9회 이상	117	71.8	15	30.0	132	62.0	16	61.5	6	46.2	4	44.4	158	60.5

□ 지난 2023년 역량강화교육을 받아본 경험이 있다고 응답한 응답자는 261명으로 역량 강화교육에서 개선이 필요하다고 생각되는 점을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘기타/없음’ 93명(35.6%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 64명(24.5%) > ‘새롭고 다양한 교육 신설’ 24명(9.2%) > ‘교육 시간이 너무 길’ 20명(7.7%), ‘재미있는 교육 필요’ 20명(7.7%) > ‘사례 교육 필요’ 15명(5.7%) > ‘온라인 교육으로 접근성 확대’ 9명(3.4%) > ‘교육 횟수가 너무 많음’ 7명(2.7%), ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 7명(2.7%) > ‘외부 워크숍 교육’ 1명(0.4%), ‘아직 필요성 없음’ 1명(0.4%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘기타/없음’ 77명(36.2%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 53명(24.9%) > ‘새롭고 다양한 교육 신설’ 20명(9.4%) > ‘교육 시간이 너무 길’ 15명(7.0%), ‘재미있는 교육 필요’ 15명(7.0%) > ‘사례 교육 필요’ 12명(5.6%) > ‘온라인 교육으로 접근성 확대’ 9명(4.2%) > ‘교육 횟수가 너무 많음’ 7명(3.3%) > ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 3명(1.4%) > ‘외부 워크숍 교육’ 1명(0.5%), ‘아직 필요성 없음’ 1명(0.5%) 순임
- 사회복지사는 ‘기타/없음’ 8명(30.8%) > ‘새롭고 다양한 교육 신설’ 4명(15.4%), ‘교육 시간이 너무 길’ 4명(7.7%), ‘재미있는 교육 필요’ 4명(15.4%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 2명(7.7%), ‘사례 교육 필요’ 2명(7.7%), ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 2명(7.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘기타/없음’ 6명(46.2%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 5명(38.5%) > ‘사례 교육 필요’ 1명(7.7%), ‘재미있는 교육 필요’ 1명(7.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘중복 교육이 많아 지루함’ 4명(44.4%) > ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 2명(22.2%), ‘기타/없음’ 2명(22.2%) > ‘교육 시간이 너무 길’ 1명(11.1%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘기타/없음’ 62명(38.0%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 41명(25.2%) > ‘새롭고 다양한 교육 신설’ 20명(9.4%) > ‘사례 교육 필요’ 12명(7.4%), ‘재미있는 교육 필요’ 12명(7.4%) > ‘교육 시간이 너무 깊’ 9명(5.5%) > ‘온라인 교육으로 접근성 확대’ 7명(4.3%) > ‘교육 횟수가 너무 많음’ 4명(2.5%) > ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 2명(1.2%) > ‘외부 워크숍 교육’ 1명(0.6%), ‘아직 필요성 없음’ 1명(0.6%) 순임
- 재가는 ‘기타/없음’ 15명(30.0%) > ‘중복 교육이 많아 지루함’ 12명(24.0%) > ‘새롭고 다양한 교육 신설’ 8명(16.0%) > ‘교육 시간이 너무 깊’ 6명(12.0%) > ‘교육 횟수가 너무 많음’ 3명(6.0%), ‘재미있는 교육 필요’ 3명(6.0%) > ‘온라인 교육으로 접근성 확대’ 2명(4.0%) > ‘실무/직무와 밀접한 교육’ 1명(2.0%) 순임

〈표 3-115〉 2023년 역량강화교육에서 개선이 필요하다고 생각되는 점

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
경험 있다	163	76.5	50	23.5	213	81.6	26	10.0	13	5.0	9	3.4	261	100.0
새롭고 다양한 교육 신설	12	7.4	8	16.0	20	9.4	4	15.4	0	0.0	0	0.0	24	9.2
외부 워크숍 교육	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
교육 시간이 너무 깊	9	5.5	6	12.0	15	7.0	4	15.4	0	0.0	1	11.1	20	7.7
아직 필요성 없음	1	0.6	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
중복 교육이 많아 지루함	41	25.2	12	24.0	53	24.9	2	7.7	5	38.5	4	44.4	64	24.5
사례 교육 필요	12	7.4	0	0.0	12	5.6	2	7.7	1	7.7	0	0.0	15	5.7
교육 횟수가 너무 많음	4	2.5	3	6.0	7	3.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	2.7
재미있는 교육 필요	12	7.4	3	6.0	15	7.0	4	15.4	1	7.7	0	0.0	20	7.7
온라인 교육으로 접근성 확대	7	4.3	2	4.0	9	4.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	3.4
실무/직무와 밀접한 교육	2	1.2	1	2.0	3	1.4	2	7.7	0	0.0	2	22.2	7	2.7
기타/없음	62	38.0	15	30.0	77	36.2	8	30.8	6	46.2	2	22.2	93	35.6

6) 역량강화교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 원하는 교육

- 역량강화교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 원하는 교육을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘건강관련 교육’ 97명(32.3%) > ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 90명

(30.0%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 68명(22.7%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 45명(15.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- **요양보호사는** ‘건강관련 교육’ 78명(32.5%) > ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 68명(28.3%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 55명(22.9%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 39명(16.3%) 순임
- **사회복지사는** ‘건강관련 교육’ 10명(33.3%) > ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 8명(26.7%), ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 8명(26.7%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 4명(13.3%) 순임
- **간호사/간호조무사는** ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 6명(40.0%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 4명(26.7%) > ‘건강관련 교육’ 3명(20.0%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 2명(13.3%) 순임
- **물리/작업치료사는** ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 8명(53.3%) > ‘건강관련 교육’ 6명(40.0%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 1명(6.7%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- **기관은** ‘건강관련 교육’ 57명(33.9%) > ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 45명(26.8%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 40명(23.8%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 26명(15.5%) 순임
- **재가는** ‘직무와 관련한 추가적인 전문 교육’ 23명(31.9%) > ‘건강관련 교육’ 21명(29.2%) > ‘문화/힐링/여가 등 프로그램’ 15명(20.8%) > ‘직무와 관련한 복습/반복 교육’ 13명(18.1%) 순으로 조사됨

〈표 3-116〉 역량강화교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 원하는 교육

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
직무와 관련한 복습/반복 교육	26	15.5	13	18.1	39	16.3	4	13.3	2	13.3	0	0.0	45	15.0

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
직무와 관련한 추가적인 전문 교육	45	26.8	23	31.9	68	28.3	8	26.7	6	40.0	8	53.3	90	30.0
건강관련 교육	57	33.9	21	29.2	78	32.5	10	33.3	3	20.0	6	40.0	97	32.3
문화/힐링/여가 등 프로그램	40	23.8	15	20.8	55	22.9	8	26.7	4	26.7	1	6.7	68	22.7

(8) 인천광역시 장기요양요원지원센터⁶⁰⁾

1) 인천광역시 장기요양요원지원센터 인지 여부

인천광역시 장기요양요원지원센터를 알고 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘알고 있다’ 228명(76.0%) > ‘모른다’ 72명(24.0%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘알고 있다’ 180명(75.0%) > ‘모른다’ 60명(25.0%) 순임
- 사회복지사는 ‘알고 있다’ 26명(86.7%) > ‘모른다’ 4명(13.3%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘알고 있다’ 12명(80.0%) > ‘모른다’ 3명(20.0%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘알고 있다’ 10명(66.7%) > ‘모른다’ 5명(33.3%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘알고 있다’ 117명(69.6%) > ‘모른다’ 51명(30.4%) 순임
- 재가는 ‘알고 있다’ 63명(87.5%) > ‘모른다’ 9명(12.5%) 순임

〈표 3-117〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 인지 여부

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%

60) 인천광역시 장기요양요원지원센터: 돌봄 종사자를 대상으로 전문상담, 건강증진, 직무향상교육, 사회적 인식개선을 위한 사업 등 실질적인 역량 강화와 권익향상을 위한 다양한 지원프로그램을 제공하며, 좋은 돌봄 사회조성에 기능을 담당하는 기관임.

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
모른다	51	30.4	9	12.5	60	25.0	4	13.3	3	20.0	5	33.3	72	24.0
알고 있다	117	69.6	63	87.5	180	75.0	26	86.7	12	80.0	10	66.7	228	76.0

□ 인천광역시 장기요양요원지원센터를 알고 있다고 응답한 응답자는 228명으로 인천광역시 장기요양요원지원센터를 이용해본 경험이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘이용해 본 적 없다’ 221명(96.9%) > ‘이용해 봤다’ 7명(3.1%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘이용해 본 적 없다’ 177명(98.3%) > ‘이용해 봤다’ 3명(3.1%) 순임
- 사회복지사는 ‘이용해 본 적 없다’ 24명(92.3%) > ‘이용해 봤다’ 2명(7.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘이용해 본 적 없다’ 10명(83.3%) > ‘이용해 봤다’ 2명(16.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 ‘이용해 본 적 없다’ 10명(100.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 ‘이용해 본 적 없다’ 114명(97.4%) > ‘이용해 봤다’ 3명(2.6%) 순임
- 재가는 ‘이용해 본 적 없다’ 63명(100.0%)임

〈표 3-118〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 경험

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
알고 있음	117	69.6	63	87.5	180	75.0	26	86.7	12	80.0	10	66.7	228	76.0
이용해 본 적 없다	114	97.4	63	100.0	177	98.3	24	92.3	10	83.3	10	100.0	221	96.9
이용해 봤다	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1

□ 인천광역시 장기요양요원지원센터를 이용해 본 경험이 있다고 응답한 응답자는 7명으로 센터를 이용하신 내용은 무엇인지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘교육’ 7명

(100.0%)으로 조사되었고, 그 외는 이용한 내용이 없음

○ 직종별

- 요양보호사는 '교육' 3명(100.0%)임
- 사회복지사는 '교육' 2명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사는 '교육' 2명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 없음

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '교육' 3명(100.0%)으로 조사됨
- 재가는 없음

〈표 3-119〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 내용

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
이용해봄	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1
교육	3	100.0	-	-	3	100.0	2	100.0	2	100.0	-	-	7	100.0
상담	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
정보 제공	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
기타	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0

□ 인천광역시 장기요양요원지원센터를 이용해본 경험이 있다고 응답한 응답자는 7명으로 센터에서 이용한 장소는 어디인지를 살펴본 결과, 이용한 장소는 없는 것으로 조사됨

〈표 3-120〉 인천광역시 장기요양요원지원센터에서 이용한 장소

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
이용해봄	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1
센터 교육장	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
외부 및 야외	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기관 근무지	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

□ 인천광역시장기요양요원지원센터를 이용해본 경험이 있다고 응답한 응답자는 7명으로 센터 이용 만족도(교육 제공)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 4.14점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 4명(57.1%) > ‘매우 만족한다’ 2명(28.6%) > ‘보통이다’ 1명(14.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 4.00점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 3명(100.0%)임
- 사회복지사의 평균(M)은 5.00점이었고, ‘매우 만족한다’ 2명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.00점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 1명(50.0%), ‘보통이다’ 1명(50.0%)임
- 대부분 장기요양요원의 교육 제공은 어느 정도 만족하는 편인 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 4.00점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 3명(100.0%)으로 나타남

〈표 3-121〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(교육 제공)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
이용해봄	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1
전혀 만족하지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
다소 만족하지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
보통이다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	1	50.0	-	-	1	14.3
어느 정도 만족한다	3	100.0	-	-	3	100.0	0	0.0	1	50.0	-	-	4	57.1
매우 만족한다	0	0.0	-	-	0	0.0	2	100.0	0	0.0	-	-	2	28.6
M	4.00		-		4.00		5.00		4.00		-		4.14	
SD	.00		-		.00		.00		.00		-		.69	

□ 인천광역시 장기요양요원지원센터를 이용해본 경험이 있다고 응답한 응답자는 7명으로 센터 이용 만족도(상담 제공)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 4.00점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 3명(42.9%) > ‘매우 만족한다’ 2명(28.6%), ‘보통이다’ 2명(28.6%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 3.67점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 2명(66.7%) > ‘보통이다’ 1명(33.3%) 순임
- 사회복지사의 평균(M)은 5.00점이었고, ‘매우 만족한다’ 2명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.00점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 1명(50.0%), ‘보통이다’ 1명(50.0%)임
- 대부분 장기요양요원의 상담 제공은 어느 정도 만족하는 편인 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 3.67점이었고, ‘어느 정도 만족한다’ 2명(66.7%) > ‘보통이다’ 1명(33.3%) 순으로 나타남

〈표 3-122〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(상담 제공)

(단위 : 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
이용해봄	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1
전혀 도움이 되지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
도움이 되지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
보통이다	1	33.3	-	-	1	33.3	0	0.0	1	50.0	-	-	2	28.6
어느 정도 도움이 되었다	2	66.7	-	-	2	66.7	0	0.0	1	50.0	-	-	3	42.9
매우 도움이 되었다	0	0.0	-	-	0	0.0	2	100.0	0	0.0	-	-	2	28.6
M	3.67		-		3.67		5.00		4.00		-		4.00	
SD	.58		-		.58		.00		.00		-		.82	

□ 인천광역시 장기요양요원지원센터를 이용해본 경험이 있다고 응답한 응답자는 7명으로 센터 이용 만족도(정보 제공)를 살펴본 결과, 전체 응답자의 평균(M)은 4.14점이었

고, '어느 정도 만족한다' 4명(57.1%) > '매우 만족한다' 2명(28.6%) > '보통이다' 1명(14.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사의 평균(M)은 4.00점이었고, '어느 정도 만족한다' 3명(100.0%)임
- 사회복지사의 평균(M)은 5.00점이었고, '매우 만족한다' 2명(100.0%)임
- 간호사/간호조무사의 평균(M)은 4.00점이었고, '어느 정도 만족한다' 1명(50.0%), '보통이다' 1명(50.0%)임
- 대부분 장기요양요원의 교육 제공은 어느 정도 만족하는 편인 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관의 평균(M)은 4.00점이었고, '어느 정도 만족한다' 3명(100.0%)으로 나타남

〈표 3-123〉 인천광역시 장기요양요원지원센터 이용 만족도(정보 제공)

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
이용해봄	3	2.6	0	0.0	3	1.7	2	7.7	2	16.7	0	0.0	7	3.1
전혀 도움이 되지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
도움이 되지 않는다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	0	0.0
보통이다	0	0.0	-	-	0	0.0	0	0.0	1	50.0	-	-	1	14.3
어느 정도 도움이 되었다	3	100.0	-	-	3	100.0	0	0.0	1	50.0	-	-	4	57.1
매우 도움이 되었다	0	0.0	-	-	0	0.0	2	100.0	0	0.0	-	-	2	28.6
M	4.00		-		4.00		5.00		4.00		-		4.14	
SD	.00		-		.00		.00		.00		-		.69	

- 인천광역시 장기요양요원지원센터를 알고 있다고 응답한 응답자는 228명으로 인천광역시 장기요양요원지원센터에서 제공받고 싶은 서비스를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '기타/없음' 68명(29.8%) > '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 63명(27.6%) > '신체 건강 관련 프로그램' 26명(11.4%) > '일자리 알선' 18명(7.9%) > '노무/직무/실무 지식 교육' 17명(7.5%) > '취미/여가 지원 교양 프로그램' 12명(5.3%) > '다양한 정보 제공' 11명(4.8%) > '사회적 인식/인권 관련 교육' 4명(1.8%) > '돌봄에 대한

교육' 3명(1.3%), '기본 복지' 3명(1.3%) > '휴식 공간' 2명(0.9%) > '시간이 없어 이용할 수 없음' 1명(0.4%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '기타/없음' 48명(26.7%) > '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 63명(27.6%) > '신체 건강 관련 프로그램' 26명(11.4%) > '일자리 알선' 14명(7.8%) > '노무/직무/실무 지식 교육' 12명(6.7%), '취미/여가 지원 교양 프로그램' 12명(6.7%) > '다양한 정보 제공' 8명(4.4%) > '사회적 인식/인권 관련 교육' 4명(2.2%) > '돌봄에 대한 교육' 3명(1.7%) > '휴식 공간' 2명(1.1%) > '기본 복지' 1명(0.6%), '시간이 없어 이용할 수 없음' 1명(0.6%) 순임
- 사회복지사는 '기타/없음' 8명(30.8%), '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 8명(30.8%) > '노무/직무/실무 지식 교육' 4명(15.4%) > '신체 건강 관련 프로그램' 2명(7.7%), '다양한 정보 제공' 2명(7.7%), '기본 복지' 2명(7.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '기타/없음' 5명(41.7%) > '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 2명(16.7%), '일자리 알선' 2명(16.7%) > '신체 건강 관련 프로그램' 1명(8.3%), '노무/직무/실무 지식 교육' 1명(8.3%), '다양한 정보 제공' 1명(8.3%) 순임
- 물리/작업치료사는 '기타/없음' 7명(70.0%) > '일자리 알선' 2명(20.0%) > '신체 건강 관련 프로그램' 1명(10.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 39명(33.3%) > '기타/없음' 26명(22.2%) > '신체 건강 관련 프로그램' 15명(12.8%) > '일자리 알선' 13명(11.1%) > '노무/직무/실무 지식 교육' 10명(8.75%) > '취미/여가 지원 교양 프로그램' 7명(6.0%) > '다양한 정보 제공' 4명(3.4%) > '돌봄에 대한 교육' 2명(1.7%) > '휴식 공간' 1명(0.9%) 순임
- 재가는 '기타/없음' 22명(34.9%) > '정신 건강/스트레스 해소 프로그램' 14명(22.2%) > '신체 건강 관련 프로그램' 7명(11.1%) > '취미/여가 지원 교양 프로그램' 5명(7.9%) > '다양한 정보 제공' 4명(6.3%), '사회적 인식/인권 관련 교육' 4명(6.3%) > '노무/직무/실무 지식 교육' 2명(3.2%) > '일자리 알선' 1명(1.6%), '돌봄에 대한 교육' 1명(1.6%), '기본 복지' 1명(1.6%), '휴식 공간' 1명(1.6%), '시간이 없어 이용할 수 없음' 1명(1.6%) 순임

〈표 3-124〉 인천광역시 장기요양요원지원센터에서 제공받고 싶은 서비스

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
알고 있음	117	69.6	63	87.5	180	75.0	26	86.7	12	80.0	10	66.7	228	76.0
취미/여가 지원 교양 프로그램	7	6.0	5	7.9	12	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	5.3
신체 건강 관련 프로그램	15	12.8	7	11.1	22	12.2	2	7.7	1	8.3	1	10.0	26	11.4
정신 건강/스트레스 해소 프로그램	39	33.3	14	22.2	53	29.4	8	30.8	2	16.7	0	0.0	63	27.6
일자리 알선	13	11.1	1	1.6	14	7.8	0	0.0	2	16.7	2	20.0	18	7.9
노무/직무/실무 지식 교육	10	8.5	2	3.2	12	6.7	4	15.4	1	8.3	0	0.0	17	7.5
다양한 정보 제공	4	3.4	4	6.3	8	4.4	2	7.7	1	8.3	0	0.0	11	4.8
돌봄에 대한 교육	2	1.7	1	1.6	3	1.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.3
시간이 없어 이용할 수 없음	0	0.0	1	1.6	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
기본 복지	0	0.0	1	1.6	1	0.6	2	7.7	0	0.0	0	0.0	3	1.3
휴식 공간	1	0.9	1	1.6	2	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.9
사회적 인식/인권 관련 교육	0	0.0	4	6.3	4	2.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.8
기타/없음	26	22.2	22	34.9	48	26.7	8	30.8	5	41.7	7	70.0	68	29.8

□ 인천광역시장기요양요원지원센터를 알고 있다고 응답한 응답자는 228명으로 인천광역시 장기요양요원지원센터의 개선점 및 보완되어야 할 점을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘기타/없음’ 92명(40.4%) > ‘더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음’ 71명(31.1%) > ‘접근성’ 35명(15.4%) > ‘새로운 정보/프로그램 제공’ 15명(6.6%) > ‘다양한 프로그램 개발’ 13명(5.7%) > ‘복지 관리’ 1명(0.4%), ‘대체인력 공급’ 1명(0.4%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 ‘기타/없음’ 69명(38.3%) > ‘더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음’ 59명(32.8%) > ‘접근성’ 25명(13.9%) > ‘다양한 프로그램 개발’ 13명(7.2%) > ‘새로운 정보/프로그램 제공’ 12명(6.7%) > ‘복지 관리’ 1명(0.6%), ‘대체인력 공급’ 1명(0.6%) 순임
- 사회복지사는 ‘기타/없음’ 10명(38.5%) > ‘더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음’ 8명(30.8%) > ‘접근성’ 6명(23.1%) > ‘새로운 정보/프로그램 제공’ 2명(7.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 ‘기타/없음’ 6명(50.0%) > ‘접근성’ 3명(25.0%) > ‘더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음’ 2명(16.7%) > ‘새로운 정보/프로그램 제공’ 1명(8.3%) 순임

- 물리/작업치료사는 '기타/없음' 7명(70.0%) > '더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음' 2명(20.0%) > '접근성' 1명(10.0%) 순임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음' 45명(38.5%) > '기타/없음' 35명(29.9%) > '접근성' 17명(14.5%) > '새로운 정보/프로그램 제공' 10명(8.5%) > '다양한 프로그램 개발' 8명(6.8%) > '복지 관리' 1명(0.9%), '대체인력 공급' 1명(0.9%) 순임
- 재가는 '기타/없음' 34명(54.0%) > '더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음' 14명(22.2%) > '접근성' 8명(12.7%) > '다양한 프로그램 개발' 5명(7.9%) > '새로운 정보/프로그램 제공' 2명(3.2%) 순임

<표 3-125> 인천광역시 장기요양요원지원센터의 개선점 및 보완되어야 할 점

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
알고 있음	117	69.6	63	87.5	180	75.0	26	86.7	12	80.0	10	66.7	228	76.0
더 많은 홍보 필요 접근성이 낮음	45	38.5	14	22.2	59	32.8	8	30.8	2	16.7	2	20.0	71	31.1
다양한 프로그램 개발	8	6.8	5	7.9	13	7.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	5.7
접근성	17	14.5	8	12.7	25	13.9	6	23.1	3	25.0	1	10.0	35	15.4
새로운 정보/프로그램 제공	10	8.5	2	3.2	12	6.7	2	7.7	1	8.3	0	0.0	15	6.6
복지 관리	1	0.9	0	0.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
대체인력 공급	1	0.9	0	0.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
기타/없음	35	29.9	34	54.0	69	38.3	10	38.5	6	50.0	7	70.0	92	40.4

(9) 인천광역시 대체인력지원사업⁶¹⁾에 대한 수요도

1) 대체인력지원사업 필요성

- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」의 필요성을 살펴본 결과, 전체 응답자는 '필요하다' 284명(94.7%) > '잘 모르겠다' 13명(4.3%) > '필요하지 않다' 3명(1.0%) 순으로 조사됨

61) 인천광역시 대체인력지원사업: 현장 요양보호사의 병가, 감염병(코로나19) 감염 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 돌봄 공백 방지를 위해 장기요양기관에 대체인력 파견지원 사업을 의미함.

○ 직종별

- 요양보호사는 '필요하다' 233명(97.1%) > '잘 모르겠다' 6명(2.5%) > '필요하지 않다' 1명(0.4%) 순임
- 사회복지사는 '필요하다' 28명(93.3%) > '필요하지 않다' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '필요하다' 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 '필요하다' 8명(53.3%) > '잘 모르겠다' 7명(46.7%) 순임
- 대부분 직종과 상관없이 「대체인력지원사업」이 필요하다고 응답함

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '필요하다' 164명(97.6%) > '잘 모르겠다' 4명(2.4%) 순임
- 재가는 '필요하다' 69명(95.8%) > '잘 모르겠다' 2명(2.8%) > '필요하지 않다' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-126〉 「대체인력지원사업」의 필요성

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체	
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
잘 모르겠다	4	2.4	2	2.8	6	2.5	0	0.0	0	0.0	7	46.7	13	4.3
필요하지 않다	0	0.0	1	1.4	1	0.4	2	6.7	0	0.0	0	0.0	3	1.0
필요하다	164	97.6	69	95.8	233	97.1	28	93.3	15	100.0	8	53.3	284	94.7

- 「대체인력지원사업」이 필요하지 않다고 응답한 응답자는 3명으로 인천광역시 장기요양요원지원센터의 개선점 및 보완되어야 할 점을 살펴본 결과, 전체 응답자는 '일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다' 2명(66.7%) > '관리 및 운영상의 번거로움이 크다' 1명(33.3%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '관리 및 운영상의 번거로움이 크다' 1명(100.0%)임
- 사회복지사는 '일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다' 2명(100.0%)임

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 없고, 재가는 '관리 및 운영상의 번거로움이 크다' 1명(100.0%)으로 나타남

〈표 3-127〉 「대체인력지원사업」이 필요하지 않다고 생각하는 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사		간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체	
	기관		재가		전체		N	%	N	%	N	%	N	%
	N	%	N	%	N	%								
필요하지 않음	0	0.0	1	1.4	1	0.4	2	6.7	0	0.0	0	0.0	3	1.0
일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다	-	-	0	0.0	0	0.0	2	100.0	-	-	-	-	2	66.7
관리 및 운영상의 번거로움이 크다	-	-	1	100.0	1	100.0	0	0.0	-	-	-	-	1	33.3
수급자와 친밀함 없이 서비스가 제공될 우려가 큼	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	-	-	0	0.0
운영비 부족 등	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	-	-	-	-	0	0.0

□ 「대체인력지원사업」이 필요하다고 응답한 응답자는 284명으로 필요하다고 생각하는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '병가휴가 사용을 위해' 185명(65.1%) > '연차휴가 사용을 위해' 68명(23.9%) > '경조사휴가 사용을 위해' 26명(9.2%) > '교육 및 훈련을 위해' 5명(1.8%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '병가휴가 사용을 위해' 150명(64.4%) > '연차휴가 사용을 위해' 55명(23.6%) > '경조사휴가 사용을 위해' 23명(9.9%) > '교육 및 훈련을 위해' 5명(2.1%) 순임
- 사회복지사는 '병가휴가 사용을 위해' 21명(75.0%) > '연차휴가 사용을 위해' 5명(17.9%) > '경조사휴가 사용을 위해' 2명(7.1%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '병가휴가 사용을 위해' 9명(60.0%) > '연차휴가 사용을 위해' 5명(33.3%) > '경조사휴가 사용을 위해' 1명(6.7%) 순임
- 물리/작업치료사는 '병가휴가 사용을 위해' 5명(62.5%) > '연차휴가 사용을 위해' 3명(37.5%) 순임
- 대부분 병가휴가 사용을 위해 「대체인력지원사업」을 필요하다고 생각하는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '병가휴가 사용을 위해' 120명(73.2%) > '연차휴가 사용을 위해' 24명(14.6%) > '경조사휴가 사용을 위해' 15명(9.1%) > '교육 및 훈련을 위해' 5명(3.0%) 순임
- 재가는 '연차휴가 사용을 위해' 31명(44.9%) > '병가휴가 사용을 위해' 30명(43.5%) > '경조사휴가 사용을 위해' 8명(11.6%) 순임

〈표 3-128〉 「대체인력지원사업」이 필요하다고 생각하는 이유

(단위: 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/간호조무사		물리/작업치료사		전체		
	기관		재가		전체			N	%	N	%	N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
필요함	164	97.6	69	95.8	233	97.1	28	93.3	15	100.0	8	53.3	284	94.7
연차휴가 사용을 위해	24	14.6	31	44.9	55	23.6	5	17.9	5	33.3	3	37.5	68	23.9
병가휴가 사용을 위해	120	73.2	30	43.5	150	64.4	21	75.0	9	60.0	5	62.5	185	65.1
경조사휴가 사용을 위해	15	9.1	8	11.6	23	9.9	2	7.1	1	6.7	0	0.0	26	9.2
출산휴가 및 육아휴직 사용을 위해	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
교육 및 훈련을 위해	5	3.0	0	0.0	5	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.8

2) 대체인력지원사업 이용할 의향

- 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」을 추진할 경우, 이용할 의향이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '이용할 의사 있다' 283명(94.3%) > '이용할 의사 없다' 17명(5.7%) 순으로 조사됨

○ 직종별

- 요양보호사는 '이용할 의사 있다' 232명(96.7%) > '이용할 의사 없다' 8명(3.3%) 순임
- 사회복지사는 '이용할 의사 있다' 28명(93.3%) > '이용할 의사 없다' 2명(6.7%) 순임
- 간호사/간호조무사는 '이용할 의사 있다' 15명(100.0%)임
- 물리/작업치료사는 '이용할 의사 있다' 8명(53.3%) > '이용할 의사 없다' 7명(46.7%) 순임
- 대부분 「대체인력지원사업」을 이용할 의사가 있는 것으로 나타남

○ 요양보호사 유형별

- 기관은 '이용할 의사 있다' 163명(97.0%) > '이용할 의사 없다' 5명(3.0%) 순임
- 재가는 '이용할 의사 있다' 69명(95.8%) > '이용할 의사 없다' 3명(4.2%) 순임

〈표 3-129〉 「대체인력지원사업」을 이용할 의향

(단위 : 명, %)

구분	직종													
	요양보호사						사회복지사	간호사/ 간호조무사		물리/작업 치료사		전체		
	기관		재가		전체									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
합계	168	70.0	72	30.0	240	80.0	30	10.0	15	5.0	15	5.0	300	100.0
이용할 의사 없다	5	3.0	3	4.2	8	3.3	2	6.7	0	0.0	7	46.7	17	5.7
이용할 의사 있다	163	97.0	69	95.8	232	96.7	28	93.3	15	100.0	8	53.3	283	94.3

[장기요양기관 기관장]

(1) 인구통계학적 특성

1) 성별

□ 전체 기관장의 성별을 살펴본 결과, ‘남성’ 29명(29.0%), ‘여성’ 71명(71.0%)으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘남성’ 5명(55.6%), ‘여성’ 4명(44.4%)임
- 재가는 ‘남성’ 3명(17.6%), ‘여성’ 14명(82.4%)임
- 노인요양원은 ‘남성’ 21명(28.4%), ‘여성’ 53명(71.6%)임

〈표 3-130〉 기관장 성별

(단위 : 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
남성	5	55.6	3	17.6	21	28.4	29	29.0
여성	4	44.4	14	82.4	53	71.6	71	71.0

2) 연령

□ 전체 기관장의 연령을 살펴본 결과, '55~59세' 21명(21.0%) > '40~49세' 20명(20.0%) > '60~64세' 18명(18.0%) > '50~54세' 16명(16.0%) > '39세 이하' 9명(9.0%), '65~69세' 9명(9.0%) > '70세 이상' 7명(7.0%) 순이고, 평균연령은 54.37세로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 '40~49세' 2명(22.2%), '60~64세' 2명(22.2%) > '39세 이하' 1명(11.1%), '50~54세' 1명(11.1%), '55~59세' 1명(11.1%), '65~69세' 1명(11.1%), '70세 이상' 1명(11.1%) 순이고, 평균연령은 55.67세임
- 재가는 '55~59세' 7명(41.2%) > '60~64세' 4명(23.5%) > '40~49세' 2명(11.8%), '50~54세' 2명(11.8%) > '39세 이하' 1명(5.9%), '65~69세' 1명(5.9%) 순이고, 평균연령은 54.94세임
- 노인요양원은 '40~49세' 16명(21.6%) > '50~54세' 13명(17.6%), '55~59세' 13명(17.6%) > '60~64세' 12명(16.2%) > '39세 이하' 7명(9.5%), '65~69세' 7명(9.5%) > '70세 이상' 6명(8.1%) 순이고, 평균연령은 54.08세임

〈표 3-131〉 기관장 연령

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
39세 이하	1	11.1	1	5.9	7	9.5	9	9.0
40~49세	2	22.2	2	11.8	16	21.6	20	20.0
50~54세	1	11.1	2	11.8	13	17.6	16	16.0
55~59세	1	11.1	7	41.2	13	17.6	21	21.0
60~64세	2	22.2	4	23.5	12	16.2	18	18.0
65~69세	1	11.1	1	5.9	7	9.5	9	9.0
70세 이상	1	11.1	0	0.0	6	8.1	7	7.0
평균연령	55.67세		54.94세		54.08세		54.37세	

3) 최종 학력

□ 최종 학력을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘대학 졸업’ 84명(84.0%) > ‘대학원 졸업’ 10명(10.0%) > ‘전문대 졸업’ 6명(6.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘대학 졸업’ 7명(77.3%) > ‘대학원 졸업’ 1명(11.1%), ‘전문대 졸업’ 1명(11.1%) 순임
- 재가는 ‘대학 졸업’ 15명(88.2%) > ‘대학원 졸업’ 1명(5.9%), ‘전문대 졸업’ 1명(5.9%) 순임
- 노인요양원은 ‘대학 졸업’ 62명(83.8%) > ‘대학원 졸업’ 8명(10.8%) > ‘전문대 졸업’ 4명(5.4%) 순임

〈표 3-132〉 기관장 최종 학력

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
중학교 졸업 이하	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
고등학교 졸업	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
전문대 졸업	1	11.1	1	5.9	4	5.4	6	6.0
대학(4년제) 졸업	7	77.3	15	88.2	62	83.8	84	84.0
대학원 졸업	1	11.1	1	5.9	8	10.8	10	10.0

4) 근무 지역

□ 주로 근무하는 지역을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘남동구’ 31명(31.0%) > ‘계양구’ 29명(29.0%) > ‘강화군’ 20명(20.0%) > ‘부평구’ 19명(19.0%) > ‘미추홀구’ 1명(1.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘강화군’ 5명(55.6%) > ‘부평구’ 2명(22.2%) > ‘남동구’ 1명(11.1%), ‘계양구’ 1명(11.1%) 순임

- 재가는 '남동구' 10명(58.8%) > '부평구' 3명(17.6%), '강화군' 3명(17.6%) > '미추홀구' 1명(5.9%) 순임
- 노인요양원은 '계양구' 28명(37.8%) > '남동구' 20명(27.0%) > '부평구' 14명(18.9%) > '강화군' 12명(16.2%) 순임

〈표 3-133〉 기관장의 근무 지역

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
중구	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
동구	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
미추홀구	0	0.0	1	5.9	0	0.0	1	1.0
연수구	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
남동구	1	11.1	10	58.8	20	27.0	31	31.0
부평구	2	22.2	3	17.6	14	18.9	19	19.0
계양구	1	11.1	0	0.0	28	37.8	29	29.0
서구	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
강화군	5	55.6	3	17.6	12	16.2	20	20.0

5) 건강 상태

□ 건강 상태를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '건강하다' 60명(60.0%) > '매우 건강하다' 34명(34.0%) > '보통이다' 6명(6.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 '건강하다' 5명(55.6%) > '매우 건강하다' 3명(33.3%) > '보통이다' 1명(11.1%) 순임
- 재가는 '건강하다' 14명(82.4%) > '매우 건강하다' 3명(17.6%) 순임
- 노인요양원은 '건강하다' 41명(55.4%) > '매우 건강하다' 28명(37.8%) > '보통이다' 5명(6.8%) 순임

〈표 3-134〉 기관장의 건강 상태

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
매우 나쁘다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
나쁘다	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
보통이다	1	11.1	0	0.0	5	6.8	6	6.0
건강하다	5	55.6	14	82.4	41	55.4	60	60.0
매우 건강하다	3	33.3	3	17.6	28	37.8	34	34.0

(2) 근로 형태

1) 기관의 운영 주체

□ 기관의 운영 주체를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '개인 운영' 93명(93.0%) > '비영리법인' 5명(5.0%) > '영리법인' 2명(2.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 '개인 운영' 6명(66.7%) > '비영리법인' 2명(22.2%) > '영리법인' 1명(11.1%) 순임
- 재가는 '개인 운영' 17명(100.0%)임
- 노인요양원은 '개인 운영' 70명(94.6%) > '비영리법인' 3명(4.1%) > '영리법인' 1명(1.4%) 순임

〈표 3-135〉 기관의 운영 주체

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
지자체	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
비영리법인	2	22.2	0	0.0	3	4.1	5	5.0
영리법인	1	11.1	0	0.0	1	1.4	2	2.0
개인	6	66.7	17	100.0	70	94.6	93	93.0

2) 근무 형태

□ 기관장의 근무 형태를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘상근 근무’ 100명(100.0%)으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘상근 근무’ 9명(100.0%)임
- 재가는 ‘상근 근무’ 17명(100.0%)임
- 노인요양원은 ‘상근 근무’ 74명(100.0%)임

〈표 3-136〉 기관장의 근무 형태

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
상근 근무	9	100.0	17	100.0	74	100.0	100	100.0
비상근 근무	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

3) 직위

□ 기관장의 직위를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘최고경영자’ 70명(70.0%) > ‘사무국장’ 30명(30.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘최고경영자’ 8명(88.9%) > ‘사무국장’ 1명(11.1%) 순임
- 재가는 ‘최고경영자’ 13명(76.5%) > ‘사무국장’ 4명(23.5%) 순임
- 노인요양원은 ‘최고경영자’ 49명(66.2%) > ‘사무국장’ 25명(32.8%) 순임

〈표 3-137〉 기관장의 직위

(단위: 명, %)

구분	기관의 유형							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
최고경영자(기관장)	8	88.9	13	76.5	49	66.2	70	70.0
사무국장(결정권한자)	1	11.1	4	23.5	25	33.8	30	30.0

4) 재직 중인 기관의 근무 기간

□ 기관장의 재직 중인 기관의 근무 기간을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘7년 이상’ 30명(30.0%) > ‘1~3년 미만’ 20명(20.0%) > ‘3~5년 미만’ 18명(18.0%) > ‘1년 미만’ 16명(16.0%), ‘5~7년 미만’ 16명(16.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘3~5년 미만’ 3명(33.3%), ‘7년 이상’ 3명(33.3%) > ‘1~3년 미만’ 1명(11.1%) > ‘5~7년 미만’ 2명(22.2%) 순임
- 재가는 ‘1~3년 미만’ 5명(29.4%) > ‘5~7년 미만’ 4명(23.5%) > ‘3~5년 미만’ 3명(17.6%), ‘7년 이상’ 3명(17.6%) > ‘1년 미만’ 2명(11.8%) 순임
- 노인요양원은 ‘7년 이상’ 24명(32.4%) > ‘1년 미만’ 14명(18.9%), ‘1~3년 미만’ 14명(18.9%) > ‘3~5년 미만’ 12명(16.2%) > ‘5~7년 미만’ 10명(13.5%) 순임

〈표 3-138〉 기관장 재직 중인 기관의 근무 기간

(단위: 명, %)

구분	기관의 유형							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
1년 미만	0	0.0	2	11.8	14	18.9	16	16.0
1~3년 미만	1	11.1	5	29.4	14	18.9	20	20.0
3~5년 미만	3	33.3	3	17.6	12	16.2	18	18.0
5~7년 미만	2	22.2	4	23.5	10	13.5	16	16.0
7년 이상	3	33.3	3	17.6	24	32.4	30	30.0
현재 재직 기관 평균 근무 기간	85.44개월		49.18개월		68.41개월		66.67개월	

(3) 인천광역시 대체인력지원사업⁶²⁾에 대한 수요도

1) 대체인력지원사업 필요성

□ 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」의 필요성을 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘필요하다’ 84(84.0%) > ‘잘 모르겠다’ 9명(9.0%) > ‘필요하지 않다’ 7명(7.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘필요하다’ 9(100.0%)임
- 재가는 ‘필요하다’ 15(88.2%) > ‘잘 모르겠다’ 1명(5.9%), ‘필요하지 않다’ 1명(5.9%) 순임
- 노인요양원은 ‘필요하다’ 60(81.1%) > ‘잘 모르겠다’ 8명(10.8%) > ‘필요하지 않다’ 6명(8.1%) 순임

〈표 3-139〉 「대체인력지원사업」의 필요성

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
잘 모르겠다	0	0.0	1	5.9	8	10.8	9	9.0
필요하지 않다	0	0.0	1	5.9	6	8.1	7	7.0
필요하다	9	100.0	15	88.2	60	81.1	84	84.0

□ 「대체인력지원사업」의 필요하지 않다고 응답한 응답자는 7명으로 필요하지 않다고 생각하는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다’ 6명(85.7%) > ‘수급자와 친밀함 없이 서비스가 제공될 우려가 큼’ 1명(14.3%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 없음

62) 인천광역시 대체인력지원사업: 현장 요양보호사의 병가, 감염병(코로나19) 감염 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 돌봄 공백 방지를 위해 장기요양기관에 대체인력 파견지원 사업을 의미함.

- 재가는 '일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다' 1명(100.0%)임
- 노인요양원은 '일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다' 5명(83.3%) > '수급자와 친밀함 없이 서비스가 제공될 우려가 큼' 1명(16.7%) 순임

〈표 3-140〉 「대체인력지원사업」이 필요하지 않다고 생각하는 이유

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
필요하지 않음	0	0.0	1	14.3	6	85.7	7	100.0
일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다	-	-	1	100.0	5	83.3	6	85.7
관리 및 운영상의 번거로움이 크다	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0
수급자와 친밀함 없이 서비스가 제공될 우려가 큼	-	-	0	0.0	1	16.7	1	14.3
운영비 부족 등	-	-	0	0.0	0	0.0	0	0.0

□ 「대체인력지원사업」의 필요하다고 응답한 응답자는 84명으로 필요하다고 생각하는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 '병가휴가 사용을 위해' 66명(78.6%) > '연차휴가 사용을 위해' 14명(16.7%) > '교육 및 훈련을 위해' 2명(2.4%) > '경조사휴가 사용을 위해' 1명(1.2%), '기타⁶³⁾' 1명(1.2%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 '병가휴가 사용을 위해' 8명(88.9%) > '연차휴가 사용을 위해' 1명(11.1%) 순임
- 재가는 '병가휴가 사용을 위해' 9명(60.0%) > '연차휴가 사용을 위해' 6명(40.0%) 순임
- 노인요양원은 '병가휴가 사용을 위해' 49명(81.7%) > '연차휴가 사용을 위해' 7명(11.7%) > '교육 및 훈련을 위해' 2명(3.3%) > '경조사휴가 사용을 위해' 1명(1.7%), '기타' 1명(1.7%) 순으로 나타남

63) 기타는 '예고 없는 퇴직'으로 조사됨.

〈표 3-141〉 「대체인력지원사업」이 필요하다고 생각하는 이유

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
필요함	9	100.0	15	88.2	60	81.1	84	84.0
연차휴가 사용을 위해	1	11.1	6	40.0	7	11.7	14	16.7
병가휴가 사용을 위해	8	88.9	9	60.0	49	81.7	66	78.6
경조사휴가 사용을 위해	0	0.0	0	0.0	1	1.7	1	1.2
출산휴가 및 육아휴직 사용을 위해	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
교육 및 훈련을 위해	0	0.0	0	0.0	2	3.3	2	2.4
기타	0	0.0	0	0.0	1	1.7	1	1.2

2) 대체인력지원사업 이용할 의향

□ 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」을 추진할 경우, 이용할 의향이 있는지를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘이용할 의사 있음’ 90명(90.0%) > ‘이용할 의사 없음’ 10명(10.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘이용할 의사 있음’ 9명(100.0%)임
- 재가는 ‘이용할 의사 있음’ 16명(94.1%) > ‘이용할 의사 없음’ 1명(5.9%) 순임
- 노인요양원은 ‘이용할 의사 있음’ 65명(87.8%) > ‘이용할 의사 없음’ 9명(12.2%) 순임

〈표 3-142〉 「대체인력지원사업」 이용할 의향

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
합계	9	9.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
이용할 의사 없다	0	0.0	1	5.9	9	12.2	10	10.0
이용할 의사 있다	9	100.0	16	94.1	65	87.8	90	90.0

□ 「대체인력지원사업」을 이용할 의향이 없다고 응답한 응답자는 10명으로 이용할 의향이 없는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘대체자 책임감 부족 우려’ 5명(50.0%) > ‘단기간 내 업무 적응/연계 어려움’ 3명(30.0%) > ‘수급자가 불편해함’ 1명(10.0%), ‘기관 내 인력으로 대체 가능’ 1명(10.0%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 없음
- 재가는 ‘대체자 책임감 부족 우려’ 1명(100.0%)임
- 노인요양원은 ‘대체자 책임감 부족 우려’ 4명(44.4%) > ‘단기간 내 업무 적응/연계 어려움’ 3명(33.3%) > ‘수급자가 불편해함’ 1명(11.1%), ‘기관 내 인력으로 대체 가능’ 1명(11.1%) 순임

〈표 3-143〉 「대체인력지원사업」 이용할 의향이 없는 이유

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
이용할 의사 없음	0	0.0	1	5.9	9	12.2	10	10.0
대체자 책임감 부족 우려	-	-	1	100.0	4	44.4	5	50.0
단기간 내 업무 적응/연계 어려움	-	-	0	0.0	3	33.3	3	30.0
수급자가 불편해함	-	-	0	0.0	1	11.1	1	10.0
기관 내 인력으로 대체 가능	-	-	0	0.0	1	11.1	1	10.0

□ 「대체인력지원사업」을 이용할 의향이 있다고 응답한 응답자는 90명으로 이용할 의향이 있는 이유를 살펴본 결과, 전체 응답자는 ‘인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능’ 42명(46.7%) > ‘급작스런 공백 대체 가능’ 21명(23.3%) > ‘공백 시 다른 직원 부담 증가 방지’ 17명(18.9%) > ‘인력 수급 편리해서’ 6명(6.7%) > ‘돌봄 자연스럽게 유지 되어서’ 1명(1.1%), ‘안전하게 환자 케어’ 1명(1.1%), ‘교육 시간 확보 가능’ 1명(1.1%) 순으로 조사됨

○ 기관장 유형별

- 시설은 ‘인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능’ 7명(77.8%) > ‘공백 시 다른 직원 부담 증가 방지’ 1명(11.1%), ‘인력 수급 편리해서’ 1명(11.1%) 순임
- 재가는 ‘인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능’ 9명(56.3%) > ‘공백 시 다른 직원 부담 증가 방지’ 3명(18.8%), ‘급작스런 공백 대체 가능’ 3명(18.8%) > ‘인력 수급 편리해서’ 1명(6.3%) 순임
- 노인요양원은 ‘인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능’ 26명(40.0%) > ‘급작스런 공백 대체 가능’ 18명(27.7%) > ‘공백 시 다른 직원 부담 증가 방지’ 13명(20.0%) > ‘인력 수급 편리해서’ 4명(6.2%) > ‘돌봄 자연스럽게 유지되어서’ 1명(1.5%), ‘안전하게 환자 케어’ 1명(1.5%), ‘교육 시간 확보 가능’ 1명(1.5%) 순임

〈표 3-144〉 「대체인력지원사업」 이용할 의향이 있는 이유

(단위: 명, %)

구분	기관장							
	시설		재가		노인요양원		전체	
	N	%	N	%	N	%	N	%
이용할 의사 있음	9	100.0	16	94.1	65	87.8	90	90.0
공백 시 다른 직원 부담 증가 방지	1	11.1	3	18.8	13	20.0	17	18.9
인력 부족 해결 및 돌봄 공백 방지 가능	7	77.8	9	56.3	26	40.0	42	46.7
인력 수급 편리해서	1	11.1	1	6.3	4	6.2	6	6.7
돌봄 자연스럽게 유지되어서	0	0.0	0	0.0	1	1.5	1	1.1
급작스런 공백(근무이탈, 퇴사) 대체 가능	0	0.0	3	18.8	18	27.7	21	23.3
안전하게 환자 케어	0	0.0	0	0.0	1	1.5	1	1.1
교육 시간 확보 가능	0	0.0	0	0.0	1	1.5	1	1.1

제2절 면접조사

1. 개요

(1) 면접조사의 목적

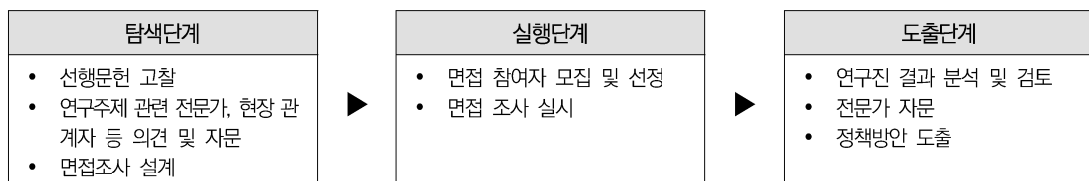
- 인천광역시 장기요양요원 실태조사 결과에서 다루지 못한 심층적인 현장의 사례 및 수요 탐색

- 장기요양 현장의 다양한 주체(종사자 직군)들을 통해 근로환경과 처우에 대한 특성을 살펴봄으로써 정책적인 제언을 구체화 할 수 있는 시사점 도출
- 인천광역시 장기요양요원의 근로환경과 처우개선을 위한 정책 수립의 기초 근거 마련

(2) 면접조사 개요

- 면접조사 기간: 2024년 7월 12일 ~ 8월 2일
- 면접대상: 인천광역시 관내 장기요양기관 종사자 10명
 - 요양보호사 4명, 사회복지사 2명, 간호(조무)사 2명, 물리(작업)치료사 2명
- 조사내용: 장기요양서비스 제공 현장에서 경험하는 직·간접적인 어려움에 대한 사례와 각 개별 직군에서 요구되는 개선사항의 세부적인 의견 및 필요사항
- 참여자 선정: 인천요양보호사협회, 전국돌봄서비스노동조합 인천지부, 민주노총인천본부, 인천광역시 관내 장기요양서비스제공기관 등의 직군별 추천
- 면접방법(표 3-145, 3-146)
 - 1:1 개별 면담 대면방식으로 연구자와 참여자가 연구주제를 토대로 상호작용을 거치면서 연구 주제의 내용과 의미를 생산하는 과정으로 수행함
 - 인터뷰 전 연구에 대한 의미와 취지를 설명하고 이에, 면접조사가 필요한 이유에 대한 안내와 면접조사 참여 및 응답한 내용으로 인한 불이익이 발생되지 않음을 고지함
 - 인터뷰 과정 중 수기 기록의 한계가 있을 수 있는 점을 우려하여 참여자를 대상으로 녹음에 대한 서면 동의를 받아 진행되었으며, 면접조사의 주요 내용과 소요시간, 행정처리를 위한 서류 작성 사항 등을 안내함
 - 반구조화된 면접조사지를 기반으로 질의와 답변이 진행되었으며, 응답된 내용을 분석함

〈표 3-145〉 면접조사 연구수행 과정



- 면접시간: 사례 당 60~90분 내외
 - 면접 참여자 모두 근무시간 외 휴게시간을 활용하거나 또는 최대한 근무시간 중 업무에 차질이 없는 시간을 확인하여 인터뷰를 진행함
- 분석방법: 면접 조사 당시 작성된 현장 기록지와 녹음자료, 녹취 원자료를 이용하여 질의 사항별 참여자 응답내용을 구조화하여 구성함

〈표 3-146〉 심층면접조사 개요

구분	주요내용
참여자 규모 및 회차	• 총 10명(요양보호사 4명, 사회복지사 2명, 간호(조무)사 2명, 물리(작업)치료사 2명, 각 1회 (개인:재가 1명, 시설 3명, 비영리:재가 2명, 시설 1명, 공공:시설 3명)
참여자 특성	• 인천광역시 관내 조사 당시 계속 근로에 해당하는 장기요양요원
참여자 모집 방법	• 인천광역시 관내 관련 기관 및 협회 등을 통한 개별모집
면접조사 방식	• 반구조화된 질문지를 활용한 면접조사, 개별 심층면담
면접조사 장소	• 근무지 외 외부 별도 장소, 근무지 내 회의실
기록 및 녹취 여부	• 녹음에 대한 서면 동의서 작성, 녹음 후 전사록 작성
면접조사 기록 분석	• 현장 기록지 확인 및 원자료를 기반으로 분석(범주 구성, 응답 내용분석, 중심 개념 주제 도출)

2. 조사 결과

(1) 조사대상자 특성 정보

- 면접조사 인터뷰에 참여한 조사대상자의 평균연령은 55.3세이며, 남성 1명, 여성 9명임(표 3-147)
- 참여자가 근무하는 기관 유형은 개인시설 종사자 4명, 비영리법인 종사자 3명, 공공시설 종사자 3명임
- 급여종류로 보면, 방문요양 3명, 시설 5명, 재가요양 2명의 종사자로 구성됨
- 장기요양서비스 총 경력은 최소 1년부터 최장 20여 년으로 경력의 기간이 다양하게 분포되어 있는 특성을 보임

- 참여자의 월평균 급여의 범위는 최소 40만원부터 최대 330만원으로 나타남. 전문 면허/자격증 보유 및 경력기간이 긴 경우 등에 따라 급여 범위의 구간이 넓게 분포됨
- 인터뷰 참여자들이 현재 수령하고 있는 수당을 살펴보면, 수령하고 있는 경우, 장기근속수당의 명목으로 가장 많이 받고 있으며, 소속 기관 및 법인 지급, 지자체 지원에 의한 지급, 지역 및 소재지 특성 등에 따라 교통비, 주휴수당, 직책 수당 등의 지원을 받고 있는 것으로 응답함. 수당을 미수령하고 있다고 응답한 참여자의 경우, 운영상의 이유 및 경력기준 적용이하 등의 사유로 수령을 받고 있지 못한 것으로 나타남

〈표 3-147〉 면접조사 참여자 특성

참여자	연령	성별	기관 유형	급여종류	총 경력	월급여	수당
1	64세	여	개인	재가	10년	90만원	수령
2	55세	여	개인	시설	3년	200만원	수령
3	51세	여	개인	시설	20년	250~270만원	수령
4	46세	남	개인	시설	20년	280만원	미수령
5	62세	여	비영리	시설	1년	200만원	수령
6	51세	여	비영리	재가	5년	250만원	수령
7	57세	여	비영리	재가	1년 4개월	40만원	수령
8	58세	여	공공	시설	1년	190만원	미수령
9	52세	여	공공	시설	16년	330만원	수령
10	57세	여	공공	시설	13년	320만원	수령

(2) 분석 결과

- 인터뷰 조사 대상자 총 10명으로 각 직군의 대표성을 제고할 수는 없지만 보편적이고 일반적인 특성과 현황에 대한 의견이 제시될 수 있는 과정으로 진행됨. 특히 개인의 주관적 경험 이외에 해당 직군에서 경험하는 어려운 점과 그에 따른 개선점에 대한 포괄적인 관점에서 응답이 이루어짐
- 따라서 각 직군별로 구분하여 근로환경에 대한 현황과 개선사항에 대한 내용을 주요 주제별로 분류하여 정리함
 - 직군에 대한 구분은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사 4개 그룹으로 구성
 - 각 직군별 응답 결과 중심 주제 선별과 주제의 의미, 그리고 주요 내용과 진술문 제시로 구성

1) 근로환경 실태

- 인터뷰 참여자의 직군별 근로환경 실태를 살펴본 결과는 다음과 같음(표 3-148)
 - 요양보호사 직군에서는 여전히 낮은 임금, 경력인정이 없는 일자리, 돌봄 및 서비스 제공에 대한 태도, 종사자의 보호와 지원에 대한 주제로 나타남
 - 사회복지사 직군에서는 열악한 가산사회복지사의 처우, 업무의 모호성과 과중, 장기요양서비스 제공 직군 간 갈등의 주제가 도출됨
 - 간호(조무사)직군에서는 특수직군에 대한 부족한 처우 인식에 대한 핵심 주제가 나타남
 - 물리치료사 직군에서는 서비스대상자 관리의 딜레마가 나타남
- 인터뷰 참여자들이 공통적으로 인식하고 언급한 내용은 장기요양서비스를 제공하는 각 직군에 대해 사회적으로 낮은 처우와 인식의 시선이 형성되어 있다는 고충이 나타남. 이는 외적인 시선뿐만 아니라 현장 내 서비스제공자 직군 간에도 일부분 형성되어 있는 분위기가 있는 점도 나타남
- 이와 같이 사회전반에 걸친 장기요양서비스 제공 직군에 대한 처우와 인식 수준을 높여야 하는 것과 더불어 상호 직군 간 역할에 대한 전문성, 이해, 기능 수행에 대한 명확한 가이드 제시로 협력하고 상생할 수 있는 구조화가 필요할 것으로 판단됨
 - 장기요양 서비스의 현장은 주로 중장년, 노년의 종사자로 형성되어 가는 노노케어의 현상으로 변모되어가고 있음. 그 동안 지속적으로 회자되어진 장기요양서비스 현장의 ‘고령화’, ‘여성 직군화’와 같은 이슈의 심화가 지속되는 현상이 장기화되고 있는 실정임. 일하기 좋은 일자리와 현장으로 거듭나기 위해서는 젊은 종사자가 유입되고, 경력을 이어갈 수 있으며, 고령자를 돌보는 경험과 전문성을 인정받을 수 있어야 함
 - 요양보호사 자격취득의 경우, 현업에 종사하는 요양보호사 자격취득자는 23.9%에 불과하다는 선행연구 결과 등에서 열악함을 단적으로 보여주는 것으로 보여짐(임정미·김혜수, 2019)

〈표 3-148〉 근로환경 실태

구분	주제	의미	주요 내용 및 진술
요양보호사	• 여전히 낮은 임금	• 최저임금 수준의 저평가 일자리	<ul style="list-style-type: none"> • 최저시급으로 제공되는 일자리의 규정화 • “수가가 오르면서 3시간으로 줄었어요. 우리는 1시간 깎았기 때문에 올랐다고 볼 수가 없는 거죠”
	• 경력인정이 없는 일자리	• 경력인정에 따른 장기근속의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 지속적인 장기근속을 저해하는 경력 불인정 및 평가체계 • “지금 기관에서 1년의 경험 경력이 있어요. 근데 여기 또 옮겨간 곳에서는 그걸(경력) 제로베이스로 해요. 한 기관에 있고 싶지 이동하고 싶진 않거든요”
	• 돌봄 및 서비스 제공에 대한 태도	• 요양보호사마다 다른 서비스의 태도와 관계 내 갈등	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 중심의 서비스 부재 및 케어 태도의 어려움 • “살갑게 대해주고 싶은데 이제 먼저 오래된 사람들은 왜 거기서 한곳에 오래 있냐, 그래서 일하면서 왕따를 당했어요”
	• 종사자의 보호와 지원	• 산업재해 및 사건·사고 시 민원 지원 등	<ul style="list-style-type: none"> • 법적 쟁의 및 분쟁 시 종사자에 대한 적극적 보호 지원 미비 • “발로 차여 갖고 명들구...그런거는 우리를 아무도 생각 한하는 거야. 달래서 하라고.”
사회복지사	• 열악한 가산사회복지사의 처우	• 사회복지사와 다른 처우	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사와 다른 임금 책정 • “인건비 가이드라인이 없어요. 제일 큰 문제는 인건비 가이드라인인 것 같은 생각이 듭니다”
	• 업무의 모호성과 과중	• 현장 실무의 어려움과 인식 부재	<ul style="list-style-type: none"> • 본연의 업무 외 추가되는 업무의 과중함 • “제일 부당한건 그거예요. 개인차로 보헌도 안돼고”
	• 서비스제공 직군 간 갈등	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사로서의 위상과 처우 • 요양보호사와의 갈등 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사와 가산사회복지사 차이 • 업무에서 빚어지는 요양보호사와의 갈등 • “너무 잡무가 많아요. 만약에 요양보호사가 업무를 못하게 되면 대타로 해야 하는 경우도 있고, 가산사회복지사가 20분 정도 편하게 있다가 간다고”
간호(조무)사	• 특수직군에 대한 부족한 처우 인식	• 전문직군으로서의 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 자격증과 면허증을 보유한 전문가에 대한 구분 및 처우 인식 미비 • “지금은 신규 채용이 되면 그계(임금)이 역전됐어요. 그러니까 요양보호사 선생님들이 훨씬 더 조무사보다 어떤 경우에는 더 많죠”
물리치료사	• 서비스 대상자 관리의 딜레마	• 서비스 대상자 관리의 어려움과 현장대처에 대한 딜레마	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 대상자 입장과 기관, 전문가로서의 다양한 위치에서 고려되어야 하는 다양한 상황 존재 • “재활 그 다음에 잔존 기능 유지 항상 이런 걸 해야 되는 사람인데, 낙상의 위험이 커서 싫어하죠. 보호자도 싫어하고, 기관도 싫어하죠”

① 요양보호사

□ 여전히 낮은 임금

- 인터뷰에 참여한 요양보호사의 2024년 6월 기준 평균적인 임금은 서비스 급여종류에 따라 다양하게 조사되었고, 특히 방문요양과 재가요양보호사의 경우 100만원 미만으로 나타남
- 요양보호사의 저임금과 관련한 이슈는 많은 선행연구 결과나, 다양한 매체를 통해 장기간 지속된 화두이지만 여전히 개선되지 못하는 현실에 봉착되어 있음. 타직군과 달리 그동안 경력인정이 반영되지 않아 신규자와 장기근속자 간 차이가 없는 등 전반적인 임금체계 책정에 대한 기준 자체가 낮거나 적합성이 낮아 요양보호사 스스로 현 직군을 인식하는 수준이 열악하다는 체감도가 높음

- 4시간 이었는데, 이제 수가가 오르면서 3시간으로 줄었어요. 그러니까 급여도 줄잖아요. 4시간 하던 거를 3시간 했으니까 사실은 급여가 오르게 아니겠죠. 그걸 시간당으로 계산해 보면 오히려 손해예요. 그거 뭐 정부에서는 이만큼 올렸다 이러는데 사실은 따지면 우리는 1시간 깎았기 때문에 올랐다고 볼 수가 없는 거죠. (참여자 1)
- 기관에서 적용하는 (임금)기준이 없고, 그게 필요하잖아요. 간호조무사도, 사회복지사도 있는데 요양보호사만 기준이 없는 거예요. 그래서 알아봤대요. 근데 요양보호사가 재가도 있고, 시설도 있고 그런데 뭐 분리해서 정해지면 좋겠는데 다 다른 것 같고 아무리 뒤져보고 찾아봐도 없더라구요. (지속적인 임금의견 개선 했음)이렇게 무시하나, 무시당하나 하는 생각이 들더라구요. (참여자 8)

□ 경력인정이 없는 일자리

- 인터뷰 참여자 10명 중 2명을 제외하고 장기근속 수당 및 기타 수당지급을 받고 있는 것으로 나타남
- 특히, 장기근속수당을 수령하고 있는 참여자는 2명인 것으로 확인됨. 기타 수당의 내용으로는 직책수당, 교통비, 식비, 주휴수당, 야근수당, 명절수당 등이 해당되는 것으로 나타남
- 임금의 부족분을 각종 수당으로 보상하는 구조이며, 무엇보다도 관련 동일 분야 직종에서 경력을 인정받을 수 있는 체제에서는 오히려 지원을 받지 못하는 구조가 지속되고 있는 상황임(인터뷰 응답 기준 7~8월 시점)
 - 다른 기관에서 근무한 연한 및 기간이 이직을 해도 장기요양근무기간 전체를 경력으로 인정받을 수 있는 연계성이 보장되어야 함
 - 최근 강원도 춘천시에서 '요양보호사 장기근속수당제도 개선 서명 운동'이 개최됨. 추최측은 요양보호사의 요양기관 1개소 당 평균 근속기간이 1.9년 정도로 현행 노인장기요양보험

의 장기근속수당제도는 근속 기간을 3년으로 규정에 됨에 따라 다수의 종사자가 장기근속 수당을 받지 못하는 점에 대한 개선을 요구함(강원일보, 2024.10.15.)

- 그러나 2023년부터 요양보호사의 경력을 인정하고 장기근속을 독려하기 위해 ‘승급제’에 대한 논의가 추진됨
- 2023년 요양보호사의 승급제 시범사업을 진행한 후, 2024년 10월부터 ‘요양보호사 승급제’를 운영함. 이는 요양보호사의 장기근속과 함께 경력과 전문성을 인정하여 처우를 개선하고자 도입되는 제도임
 - 2023년 시범사업 지역 : 서울(강남구, 구로구, 노원구), 대전, 강원(원주), 광주, 제주, 경기(수원, 용인, 화성), 충남(천안), 충북(청주) 8개 지역 9개 자치구 참여
 - 선임요양보호사 승급제 도입은 요양보호사의 역할 증대와 처우개선을 위해 승급할 수 있는 기회를 제공하고 장기근속 할 수 있는 취지를 높여 서비스 제공의 질을 향상하는데 취지를 지님
 - 선임요양보호사 배치 기준은 입소자 기준 50인 이상 100인 미만은 2명, 100인 이상 150인 미만은 4명, 150인 이상 200인 미만 6명, 200인 이상은 8명(최대)으로 산정함. 매월 15만원의 임금 외 별도 수당을 지급하여 연간 합산 최대 180만원 지급이 가능해 짐

• (대상자 사망) 퇴사까지는 안하고 기다리고 있다가 대상자가 생기면 2-3개월 이고 기다려서 들어가지만 그렇지 않으면 더 이상 못 기다려요. 다른 기관으로 옮겨 갔을 때 예를 들어 지금 기관에서 1년의 경험 경력이 있어요. 근데 여기 또 옮겨간 곳에서는 그걸(경력) 제로베이스로 해요. 그걸 왜 이전을 못해 주는지 항상 얘기를 했어요. 그게 벌써 오래 됐어요. 옮기고 싶어서 옮기는 것도 아니고 근속 수당 연장을 연결해 달라고 계속하는데, 선생님들마다(요양보호사) 그냥 한 기관에 있고 싶지 이동하고 싶진 않거든요. (참여자 1)

□ 돌봄 및 서비스 제공에 대한 태도

- 요양보호사로 오랫동안 근무한 장기근속자와 신규자 또는 5년 이하의 근무자 간 서비스 대상자에 대한 관리 방식과 태도의 차이로 갈등이 빚어짐
- 장기근속자의 경우 업무에 대한 익숙함과 처리 속도, 서비스 대상자에 관리가 신속하게 처리되지만 대상자의 욕구 파악을 우선하기보다 정해진 업무의 일환으로 대처하는 방식을 수행 주로 수행하는 경우가 많음. 반면, 신규자 또는 초임경력자의 경우 대상자 특성에 따른 활동 속도, 잦은 대화나 활동 수행의 속도(식사 시간 등)를 기급적 맞추고 한 번이라도 더 접촉하는 등 신뢰와 라포형성 과정에 집중함

- 요양보호사의 본래 태도와 가치관에도 차이가 있을 수 있지만 대부분 장기근속자와 그렇지 않은 초임 사이에 미묘한 대상자 관리 태도의 차이와 방식이 존재하고, 그에 따라 구성원간 따돌림, 질타, 원망 등의 문제가 발생하게 되는 사례가 있는 것으로 나타남

- 일하는 동료들끼리의 문제가 좀 있고... 동료간의 문제가 뭐가 있냐면 일을 하는데 있어서 손발 맞추는 거에 있어서 문제가 생기더라고요. 그러니까 먼저 들어온 사람들이(요양보호사) 어르신을 케어하는데 부당한 요구를 해요. 중간에 자기가(장기 근속한 요양보호사) 하는 식대로 해라. 근데 이제 그게 올바른 거면 상관이 없는데 어르신들을 대함에 있어서 부당하다고 느끼는 부분이 있더라고요. 이건 아닌데 하는 거. 그럴거를 맞춰 갈래니까 어르신들한테 내가 뭔가 서비스를 좀 해드리고 싶어도 눈치가 보이고... 예를 들어서 인제 뭐 기저귀 케어라든지 어르신이 불렀을 때 가면은 대화를 자꾸 원하세요. 나 같은 경우 어르신이 뭔가를 물어보면 좀 더 대답해주고 살갑게 대해 주고 싶은데 이제 먼저 오래된 사람들은(요양보호사) 왜 거기서 한곳에 오래 있냐. 치매 걸려서 말도 안통하고 말귀도 못 알아듣는데 한 자리에 오래 있냐 그러면 나는 그게 부당하다고 생각이 들더라고요. 그래서 일하면서 왕따를 당했어요. (참여자 5)

□ 종사자 보호와 지원

- 다양한 돌봄 서비스를 대상자에게 제공하면서 의도치 않은 사건 사고가 발생하는 경우가 부지기수 임. 그런 측면에서 소소한 분쟁과 갈등이 발생되기도 하고, 심각한 법적 대응의 단계가 진행될 수도 있는 상황에 항상 노출되어 있음
- 이러한 상황에 놓여진 요양보호사들의 경우 보다 객관적이고 명확한 보호와 지원을 받을 수 있는 방안 마련을 필요로 함

- 발로 차여 갖고 명들구... 그런 거는 우리를 아무도 생각 안하는 거야. 달래서 하라고 그러면 그게 되나구요. 발로 차고 그럼 못 피하겠든요. 그러면 막 하다가도 탁 팽개치고 아 내가 이래야 되나 막 이런 생각이 들잖아요... (시설장)기저귀 갈 때도 달래서 해 이렇게 말을 해요. 그러면 인제 우리끼리 살아야 되니까. 교대시간에 금방 한 사람 붙잡아, 그리고 (기저귀 교체)해요. 그러면서 인제 바지 좀 이렇게 내리게 하고 이렇게 해서 억지로라도 시키면 그것도 노인 학대에 속할 수 있으니까 조심하라고 또 이렇게 말을 하고 우린 맞고 터지고 하는 거는 누가 보호해주냐고... (시설장)보호해줘야 되잖아요. 자존감도 떨어지고 꼭 이것만 해서 돈을 벌어야 되나 뭐 이런 생각도 들잖아요. (참여자 8)

② 사회복지사

□ 열악한 가산사회복지사의 처우

- 장기요양서비스 제공 현장에 종사하는 사회복지사로 구분되어 지지만 통상적으로 알고 있는 사회복지사와 다른 측면이 있음. 특히 임금기준과 관련한 적용부터 차이가 발생 되는 데, 기존 사회복지사의 경우 ‘사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’으로 적용받고 있는

반면, 가산 사회복지사는 사회복지사라도 근무지가 사회복지시설이 아닌 관계로 인건비 가이드라인을 적용받고 있지 못하고 오로지 보험 수가에 의해 인건비가 마련됨

- ‘가산사회복지사’의 용어 또한 장기요양기관에 종사하는 사회복지사로 편의에 의해 불려짐. 즉, 국민건강보험공단에서 정한 가산 업무를 수행하는 사회복지사를 의미함
- 노인장기요양보험 제도는 국민건강보험공단(이하 ‘공단’)에서 운영하는 제도로 국민이 납부하는 노인장기요양보험료로 재원을 마련함. 세금으로 노인장기요양보험제도가 운영되고 있기 때문에 공단에서 정한 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따라 업무를 수행하고, 장기요양기관을 감독함
 - 해당 고시에 가산 업무 제시와 수행 시 공단에서 각 기관에 지급하는 비용을 가산하여 지급하고 있어 ‘가산사회복지사’의 용어가 시작됨
- 이런 과정에서 생긴 가산사회복지사는 그 수가 많지도 않고, 처우 또한 유동적이거나, 장기요양기관 내 사정 및 기관장의 마인드, 여건 등에 따라 다른 양상을 보일 수 있음
- 사회복지사로서 동일 분류 직군으로 평가되고 적용받을 수 있는 필요성이 제기됨. 단순 인건비 및 처우에 대한 부재보다 장기요양기관에서 근무하는 사회복지사라는 방점이 더 중요하게 작용 될 수 있는 가치의 부여가 요구됨

- 인건비가 가이드라인이 없어요. 사회복지사들은 인건비 가이드라인이 있잖아요. 많은 사회복지사들이 최저임금 수준에서 벗어나지 못하거든요. 그러니까 인건비 가이드라인에 포함되지 않아요(이전 사회복지사 경력 보유). 그런데 (가산 사회복지사) 사회복지사로 포함되지 않다 보니까 이게 급여가 늘 최저임금에서 더 이상 벗어나지 못하는 그런 장기요양 운영체계 자체가 그럴 잦아요 그러다 보니까 거기서 벗어나지 못하죠. 제일 큰 문제는 인건비 가이드라인인 것 같은 생각이 듭니다. (참여자 2)

□ 업무의 모호성과 과중

- 공단에서 정한 가산사회복지사의 업무는 매월 1회 서비스 대상자 가정을 방문하여 전체적인 심신상의 상태를 살펴보고, 기본적인 욕구조사를 바탕으로 보호자와 상담을 진행하여 다음 달 급여계획을 계획하고 반영함. 이후 요양보호사에게 수립된 계획 사항을 고지하고, 요양보호사의 업무가 잘 진행되고 있는지 관리를 도와주는 역할을 함
- 그러나 현장에서 직접적인 업무를 수행하는 내용은 상황에 따라 추가되거나, 요양보호사의 업무와 중복 및 대체되기도 함. 또한 장기요양기관 내 행정업무 등을 수행하는 상황도 발생

되고 있어 명확한 업무에 대한 경계선이 모호해 지거나, 직군에 대한 정체성을 형성하는데 어려운 지점이 발생되기도 함

- 예를 들어 별도의 뭐 교통은 자차를 운행하면서 다 이동을 하면서 하거든요. 근데 보험을 별도로 들어주지도 않고 이런 규정도 없어요. 그러다 보니까 되게 열악하고 사실은 바쁘고 또 행정업무도 같이 해줘야 되고 막 이러니까... 운영자 혼자서 하기는 벅찬 업무니까 행정업무는 행정업무대로 해야 돼구요. 그리고 이동하면서 모니터링도 해야 되고 해서 위험한 상황도 많고 업무에 대한 과중도 크죠. 이게 가산 사회복지사 재가에 있는 분들이 대부분 다 그런 분들이예요.(참여자 2)
- 일하면서 제일 부당한 건 그거예요. 개인차로 (일)하면서 보험도 안돼요. 구인 할 때부터 아예 자차 우대로 써 있어요.(참여자 6)

□ 장기요양서비스 제공 직군 간 갈등

- 앞서, 가산사회복지사의 수행 업무를 살펴본 결과, 가산사회복지사와 긴밀한 업무 관계성을 갖는 요양보호사 간 대치되는 상황이 발생 될 수 있음
- 요양보호사의 공백이 발생되면 가장 우선해서 업무를 대처해야 하고, 사무행정상의 기관 업무 등이 전가되는 현실적 고충으로 본래 업무에 대한 집중과 심화가 이루어지지 못하는 한계 상황이 조성될 가능성이 높음

- (중략) 너무 잡무가 많아요. 말만 사회복지사지 모든 잡무를 다 하는 것 같아요. 만약에 요양보호사가 업무를 못하게 되면 대타로 해야 되는 경우도 있고, 서류적인 것도 엄청 많고...(참여자 6)
- 요양보호사 선생님들은 가산사회복지사가 20분 정도 편하게 있다가 간다고 너네 편하지 않냐. 뭐 우리가(요양보호사) 시급 높은 건 당연하다 너네(가산사회복지사) 와서 20분 상담하고 가면 그렇거든. (중략) 가산사회복지사가 뭘 하고 얼마나 서류를 많이 하는지 모르더라구요. (중략)사회복지사가 병원동행하는거 거의 안 해요. 어르신과 요양보호사가 일어서 할 일인데 그게 좀 안 되잖아요. 수급자 어르신이라든가 그럴 경우는 기관에서 도움을 당연히 줄 순 있어요. 근데 보통 택시를 타고 요양보호사가 가는게 맞아요. 그럼 요양보호사에게는 차량 운행하지 말라고 하면서 사회복지사는 자차로 도움을 제공하기도 하는 상황이 있어요... 그냥 요양보호사가 하면 고마운 거고, 안 되면 사회복지사가 하면 되는 거예요. 그니까 거의 그냥 무슨 대타 같은 느낌이죠. (참여자 6)

③ 간호(조무)사

□ 특수직군의 처우

- 일반적으로 자격증은 일정한 신분이나 지위를 가지거나 일을 하는데 필요한 조건과 능력을 의미하여 인정해 주는 증서를 뜻함. 그리고 면허증은 특정한 일을 할 수 있는 독점적인 자격을 행정기관이 허가하는 증서임

- 인터뷰 참가자 중 의료분야 간호사와 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사는 모두 특정 업무와 전문성을 지닌 자로 면허증을 보유하고 있는 자임. 물론 요양보호사 역시 국가 자격증을 취득하여 활동하는 직종이나 상호 다른 입장차를 지님
- 간호직군(간호사, 간호조무사)과 치료직군(물리치료사, 작업치료사)의 경우 관련 병원 및 의료시설 등에서는 전문성과 경력을 인정받고 그에 상응하는 임금체계에 적용을 받는 반면, 장기요양기관 내 종사 경험에 비추어 보면, 임금체계도 낮고, 수당 혜택에 대한 적용도 수월하지 않은 현장에서 근무하게 되는 사례가 많은 편임. 또한 요양보호사 임금과 역전되는 경우도 발생 되고 있기도 해 전문직에 대한 회의감이 야기되기도 함

- 조무사 하고 요양보호사 문제예요. 요양보호사 선생님들은 거의 최저 임금 언저리였다면 간호조무사는 그래도 자격증을 더 인정해 줘서 조금 더 많았는데, 한 10만원에서 20만원... 지금은 신규 채용이 되면 그계(임금)이 역전됐어요. 그러니까 요양보호사 선생님들이 훨씬 더 조무사보다 어떤 경우에는 더 많죠. 수당 같은게 있으니까...(참여자 9)

4 물리(작업)치료사

□ 현장의 딜레마

- 장기요양기관은 서비스의 대상자가 고령자로 만성적 노인성 질병과 낙상과 같은 크고 작은 사고에 많이 노출되는 현상이 아닐 수 없음. 주기적인 물리치료와 일상의 상태를 체크하고 있지만 항상 예의주시하고 있는 업무의 연장 상황이 발생함
- 보통 노인요양병원이나 노인요양시설 등과 같은 곳에 한 번 입소하게 되면 생애 마지막까지 있어야 하는 곳이라는 인식이 대부분이며, 입소자 역시 그런 생각으로 생활하고 있는 경우가 다반수를 차지하기도 함
- 그러나 직업윤리적 입장에서는 서비스 대상자가 지니고 있는 잔존 능력을 최대한 유지하고, 기능을 수행할 수 있도록 계획하고 관리하는 것이 이상적이지만, 장기요양기관의 입장에서는 최소한의 활동과 움직임으로 낙상을 예방하고 관리해야 하는 입장도 일부 지니고 있기 때문에 딜레마에 빠지는 경우가 종종 있음
- 낙상이나 활동에 대한 우려 시 사고 때문에 적절한 치료와 관리를 하지 않은 것은 아니지만 순간순간 마주하게 되는 상황에서 갖는 딜레마와의 싸움이 쉽지 않음이 나타남

- 만성이신 분들이 오잡아요, 그리고 재활을 포기하신 분들이 오시잖아요... 근데 저는 물리치료사로서 재활 그 다음에 잔존 기능 유지 향상 이런 걸 해 야 되는 사람이구요. 그리고 그렇게 해야 된다고 생각하구요. 왜냐면 그렇게 되지 않더라도 그렇게 노력을 해야 유지가 되니까요. 그거를 위해서는 제가 그 만큼 움직여야 되는데 보호자가 원하는 경우도 있어요. 그렇게 되면 낙상의 위험이 커져서 싫어하죠. 보호자도 싫어하고 요양원 측도 싫어하죠... (참여자 9)

2) 개선방안

- 인터뷰 참여자의 직군별 근로환경 및 전반적인 개선사항을 살펴본 결과 다음과 같음
 - 요양보호사 직군에서는 인력배치 확대, 시설 및 공간 개선, 평가체계 개선에 대한 제안 사항을 제시함
 - 사회복지사 직군에서는 가산사회복지사에 대한 임금 및 처우개선 적용 방안을 제안함
 - 간호(조무)사 직군에서는 정원배치 기준 개정, 일-생활 양립 지원을 언급함
 - 물리치료사 직군에서는 처우개선비 지원이 개선방안으로 나타남
- 개별 직군마다 현장에서의 경험치가 모두 다르고, 당면해 있는 현장의 상황 또한 다르지만 보다 더 나은 노인장기요양돌봄서비스가 제공되기를 희망하는 바람은 공통적으로 작용하고 있음. 다른 역할과 기능으로 하나의 서비스를 제공하는 목적과 가치가 동일한 만큼 이들이 현장에서 요구하는 내용의 시사점은 공론화된 논의의 과정과 지원에 대한 시도, 도전, 실행이 수반되어야 함

〈표 3-149〉 개선방안

구분	주제	의미	주요 내용 및 진술
요양보호사	• 인력배치 확대	• 부족한 인력배치 보충으로 질높은 서비스 제공 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 25년부터 돌봄 수급자 수 2.1명 축소에도 모자란 인력 • “명 수 대비 지금 요양보호사들이 너무 부족한데 근데 이제 사무실 쪽에서는 인지하지 못하고 있어요. 법으로 몇 명 대비 몇 명이라고 정해 놓은 것도 무슨 근거로 그렇게 해 놔는지도 저는 이해가 안되거든요”
	• 시설 및 공간 개선	• 노후된 시설 개선 및 휴게 공간 미비 등 환경 개선을 통한 처우 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 중심의 공간에서 종사자도 함께 편안할 수 있는 공간 조성 • “환경이 그러면 자존감도 떨어져. 일 자체도 인정을 못 받는 직업으로 치부되고, 자존감이 떨어지고 내가 그 공간에 있다가 나오는 내 모습도 초라해지는 거고”

구분	주제	의미	주요 내용 및 진술
	<ul style="list-style-type: none"> 평가체계 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 평가체계 개선을 통한 양질의 기관 및 서비스 질 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 정량(문서) 평가 외 다방면으로 점검할 수 있는 실질적인 평가 마련 “평가 같은 거를 한다는게 서류적인 것만 보지 현장에서 지금 요양보호사 선생님들 얘기를 들어주나, 그런 기회가 있기를 하나”
사회복지사	<ul style="list-style-type: none"> 임금 및 처우개선 	<ul style="list-style-type: none"> 일반사회복지사와 같은 처우 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 가산사회복지사에 대한 처우개선 추진 “요양보호사나 사회복지사 장기근속 할 수 없는 조건인데 왜 한 기관에서만 장기근속을 하지 말고 총 경력으로 수당을 줘야 한다고 생각하거든요”
간호(조무사)	<ul style="list-style-type: none"> 정원 배치 기준 개정 	<ul style="list-style-type: none"> 부족한 전문인력의 배치 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 긴밀한 현장 대응에 대처하지 못하는 전문 인력의 수요 부족 “요양보호사는 2.1명당 1인까지 계획하고 있는 걸로 알고 있거든요. 근데 간호사는 처음부터 지금까지 2.5명당 1인이예요”
	<ul style="list-style-type: none"> 일-생활 양립 	<ul style="list-style-type: none"> 정함이 없는 근무의 연속성으로 인한 개인생활과 업무의 조화로운 양립 문제 	<ul style="list-style-type: none"> 일과 생활의 균형을 이루기 힘든 업무 환경 구조 개선 “아간에도 호출을 받으면 나와야 해요. 집에 퇴근했다가도. 거의 365일 대기 상태예요”
물리(작업) 치료사	<ul style="list-style-type: none"> 처우개선비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양 종사자 공통의 처우개선비 지급 	<ul style="list-style-type: none"> 안정적인 노인복지 시설화와 처우개선비 지급에 대한 요구 “장려수당을 받는다는 이유로 처우개선비마저도 받질 못하고 있어요. 좀 나은 서비스를 위해서는 좀 더 강화된 처우개선이 시급합니다.”

1 요양보호사

□ 인력배치 확대

○ 보건복지부는 2024년 장기요양제도 개선의 내용 중 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 ‘수가 가·감산제도’⁶⁴⁾를 조정하는 것과 요양시설 인력배치기준 개선을 지속적으로 추진한다고 발표함(보건복지부 보도자료, 2023.10.31.)

- 기관 내 여러 직종 중 한 직종이라도 인력배치기준을 위반하면 수가 감산뿐 아니라 다른 직종을 추가배치해서 받은 수가 가산액까지 모두 환수 했으나, 기관의 안정적 운영을 위해 위반 사항에 대한 감산만 적용함

64) 정책 목적을 위해 특정 조선을 충족한 경우 수가를 추가(가산)하거나, 불충족한 경우 수가를 감액(감산)하는 제도.

- 추진 중인 요양시설 인력배치기준 개선도 시행 중으로 수급자 대 요양보호사 비율은 기존에 2.5명당 1명에서 2022년 10월 2.3명당 1명, 2025년에는 2.1명당 1명으로 하는 개선안이 제시됨
- 그러나 현장에서는 수급자의 증가 추세와 개선하려는 인력배치기준에 대한 적정성을 여전히 부족한 것으로 인식하고 있음. 열악한 일자리로 인식되고 있고, 오랫동안 현장에 머물며 일하기엔 연령대가 높고, 높은 연령만큼 개인 노화(쇠)도 진행되고 있어 일손이 부족하고, 고강도의 케어가 발생하는 현장에 대한 부담은 이미 공통적인 특성으로 간주되고 있음

- 지금 뭐 명 수 대비 지금 요양보호사들이 너무 부족한데 근데 이제 사무실 쪽에서는 인지하지 못하고 있어요. (종략) 뭐가 힘드냐며 그분들은 일을 해보신 분들일까요? 안 해보시는 분들이지. 서류만 작성하고 그러니까 왔다 갔다 하고 기저귀만 갈고 밥만 먹이면 되는데 뭐가 힘드냐 그렇게 얘기하죠. 그러니까 그런 부분도 서운한 거지. 이게 고령인구는 계속 증가 된다고 그러고 대부분 (요양보호사)필요하다고 다들 얘기를 하는데 그렇잖아요. 막말로 남의 똥 치우는 일이잖아요. 똥 치우는 일을 누가 딱 데 갈데도 많은데 기본급 받고 그냥 더 (치우)해 줘도 말까 한 상황인데 너무 안타깝고, 법으로 몇 명 대비 몇 명이라고 정해 놓은 것도 무슨 근거로 그렇게 해 놔는지도 저는 이해가 안되거든요 (참여자 5)

□ 시설 및 공간 개선

- 대체로 요양보호사의 연령이 높고, 이들의 노화(쇠)도 진행과정에 있으며, 어르신에게 제공 되는 케어는 다양한 강도의 단위로 구성되어 있음. 이로 인해 질병이나 통증에 노출될 우려 또한 높은 상황임
- 돌봄의 현장이 노노케어로 보편화 되고 있어 이에 걸맞는 현장의 환경 개선이 필요함. 오랜 기간 동안 운영되어 온 기관시설의 노후화도 진행되고 있고, 그에 부속된 시설물의 비치, 동선, 공간 등도 효율성이 저하된 경우도 농후함
- 입소자와 종사자 모두 불편함과 안전사고로부터 주의해야 하는 경우도 많고, 특히 종사자의 휴식 공간이 별도로 마련되어 있지 않는 곳도 비일비재함. 설령 마련되어 있다 하더라도 편의를 위한 가구의 설치 등이 없거나 특성을 반영하지 않은 허전한 공감만을 마련해 둔 경우도 많음
- 기관 내 별도 위치에 휴게 공간 역시 필요하지만, 공용 공간, 복도, 업무 데스크 등에 잠시라도 쉴 수 있는 쇼파 및 의자 설치 등 여러 안전 관련 기준 등을 참고하여 잠시라도 이용자 근거리에서 쉴 수 있는 공간 배려의 관점이 필요해 보임

- 환경이 그러면 자존감도 떨어져. 시설이 그러니까는 일 자체도 인정을 못 받는 직업으로 치부되고, 자존감이 떨어지고 내가 그 공간에 있다가 나오는 내 모습도 초라해지는 거고... 내가 뭐 많이 여러 군데는 안 다녔지만 그 먼 저에 있던 데는 일단 건물이 깨끗하고 어르신 위주로 하니까는 내가 봉사한다라는 의미가 있는 거예요. 돈을 벌러 그 잘나빠진 기본급 타러 온다라는 인식보다는 그것도 뭔가 봉사한다라는 생각이 드는 거예요. 일단 시설이 깨끗할 차례입니다. (참여자 5)

□ 평가체계 개선

- 평가는 정확하고 객관적이어야 한다는 점에 대해 이의를 제기하는 것은 아니나, 보통 정량적인 문서에 의한 평가가 주를 이루고 그 외에 현장점검과 관찰 등으로 내부 점검에 대한 실사도 이루어지는 체계임
- 그러나 대체로 현장점검과 관찰에 대한 부분이 취약한 경우가 많음. 실질적인 환경을 살펴보고, 점검하는데 한계점이 있음. 전체적인 평가에 있어 정성적인 평가에 대한 영향력이 크지 않고 잘 파악되지 않을 수 있다는 특성이 있어 판별하기가 쉽지 않음
- 그럼에도 불구하고 잘 운영되고 관리되고 있는 기관인지의 여부를 판별하기 위해서는 정성적인 평가체계에 대한 보완과 개선이 필요함

- 평가 같은 거를 한다는 게 서류적인 것만 보지 현장에서 지금 요양보호사 선생님들 얘기를 들어주나, 그런 기회가 있기를 하나... 예를 들어서 기저귀 질이 너무 안 좋거나, 샴푸, 칫솔 같은 거 특히 너무 벌어지고 너덜하면 안 돼잖아요 그런 걸 챙겨서 살펴보는게 아니니...(참여자 5)

② 사회복지사

□ 임금 및 처우개선

- 고금리, 고물가의 경제상황이 지속되면서 더욱 관심이 기울여지는 저임금 일자리와 과중한 업무를 수행하는 장기요양요원에 대해 실질적인 지원이 절실해 지는 상황임
- 일부 종사자들의 인식에서 이미 장기요양요원의 일자리는 사회적으로 인정받지 못하고, 또는 낮은 인정을 받으면서 나이 들어도 특별한 지식과 기술 없이도 일할 수 있는 직종으로 낮게 평가하고 있어 저임금에 대해 수용하고 있는 측면도 없지 않음
- 그러나 지속적인 인식의 변화와 개선으로 수행하는 업무의 내용과 만큼 인정 받을 수 있는 체계적인 임금기준 가이드라인이 필요함을 제기함

- 장기근속 수당 3년 한 기관에서, 3년 이상. 근데... 요양보호사나 사회복지사나 장기근속 할 수 없는 조건인데 왜 한 기관에서만 장기근속을 하지 말고 총 경력으로 수당을 줘야 한다고 생각하거든요. 예를 들어서 이 기관이 너무 마음에 들어서 오래 있고 싶어도 폐업하거나, 이용자 사망으로 업무가 줄거나 그럼 본의 아니게 퇴사를 하고 다른 곳으로 이직을 해야 하는데 그 3년의 기간은 어디로 가는 거냐고요. 쫓다 뺏고, 3년 있다가 또 채워지면 주고... 눈가리고 아웅이지 제대로 주고 오래 머물게 하고 경력자가 많아서 어르신들 케어 할 때 노후가 점점 쌓여서 뭐가 이렇게 만들어주는 구조가 아니라 그냥 주다가 뺏는 그런 느낌이었어요. 저는 솔직히... 어떤 요양보호사들은 5년 이상이면 8만원 정도로 상향되는데 반대로 더 좋은 환경의 일자리가 있어도 못가요. 그거(근속수당) 받으려고 전 그걸 봤어요. 그니까 되게 부당해요. (참여자 6)

3] 간호(조무)사

□ 정원 배치 기준 개정

- 간호사 또는 간호조무사의 요양원 인력배치기준은 입소자 25명 당 1명으로 돌발 상황이 발생하거나 할 경우 신속한 대응이 충분히 부족한 상황이 예견됨
- 의료관련 업무의 한 부분으로 요양보호사나 물리치료사가 대처할 수 없기 때문에 만약 병원 동행 및 처치가 필요할 경우 문제가 발생될 수 있을 뿐만 아니라 기존 입소자 관리에 공백이 생길 수도 있을 가능성을 배제하기 힘듦
- 따라서 기존 입소자 25명 당 추가 배치가 이루어질 때 서비스의 질과 대상자 관리에 대한 편익성이 마련될 수 있음

- (25명 당 1인의 간호사 배치) 1명 밖에 없을 때는 간호사라야 되지 않을까? 적어도 시설의 간호사 1명은 있어야 하는데 지금 요양보호사는 2.1명당 1인 까지도 계획하고 있는 걸로 알고 있거든요. 근데 간호사는 처음에 장기요양 기관이 생겼을 때부터 지금까지 25명당 1인이예요. 디테일한 케어를 위해서는 저희도 좀 숫자를 조금씩 줄여 나가야 되고 그러니까 조금 더 많은 인력을 써야 돼요. (참여자 10)

□ 일-생활 양립

- 정원 배치 기준 개정이 필요한 또 하나의 이유로 장기요양 의료직군 종사자의 업무 과중과 일-생활 균형이 이루어지기 힘든 업무 특성이 지속된다는 점임
- 시설 당 간호사나 간호조무사의 인력은 거의 1명 수준이거나 아예 인력배치에 배정되어 있지 않은 경우도 많음. 요양보호사가 야근 근무를 하고 긴급한 상황 여부에 관계없이 항상 365일 대기 상태와 같은 업무의 연장선이 지속되는 상황이기 때문에 개인생활에 대한 철저한 자기 관리가 우선되어야 하는 부분이 있음

- 이러한 상황이 장기요양 현장에서는 요구되는 사안 일수 있기 때문에 기본적인 이해가 부족하거나, 신입의 경우에는 장기근속 할 수 없는 환경조건이 될 수 있음
- 충분한 인력배치와 업무의 분산, 대상자 관리의 효율성, 그리고 무엇보다도 지치지 않고 장기요양 현장에 오랫동안 근속할 수 있는 여건을 마련하여 일-생활 균형이 이루어지는 복지현장이 될 수 있어야 함

• 의료인이 1명밖에 없다 보니, 만약에 어르신 건강 상태가 안 좋아지셨거나 이러면 야간에도 호출을 받으면 나와야 해요. 집에 퇴근했다가도. 간호사는 주간 근무만 하고 야간에는 요양보호사 선생님들만 있으니까요. 거의 365일 대기 상태예요. (참여자 10)

4 물리(직업)치료사

□ 처우개선비 지원

- 장기요양기관 간에서도 직접 종사하는 시설 내 직군 간에서도 각종 수당 지급을 수령하는 여부가 다르고, 운영 법인과 시·군·구 등에 따라서도 처우개선비, 장려수당, 각종 수당 지급이 각각 이루어지고 있음
- 이러한 현상으로 조금 더 임금 외 현금성 지원이 이루어지는 기관과 시설을 찾게 되고 이직이 빈번히 발생하는 상황이 조성됨. 이에 포괄적이고, 형성평에 어긋나지 않는 수준에 기준이 정해져서 지급되는 방식을 마련하는 것이 필요해 보임
- 동일 기관 내 직군에 대한 차등이 발생하는 조건 또한 소수 직군이기에 때문에 간과 되거나, 경력인정 여부로 구분되는 등 직군마다 달리 적용되는 기준으로 차이가 생기는 부분을 최소화하고 근절할 수 있는 방안 마련이 필요함

• 최저 시급 맞추느라 급급하잖아요. 월급에 최저시급을 맞추다 보니까 일이 더 힘들어지면 질이 떨어지죠....(중략)사회복지시설은 처우개선비라는 거까지 받더라구요,, 복지포인트에 상여금에 각종 수당에,, 처우개선비까지... 너무나 불공정한 처우라고 생각되요. 그리고 타 노인요양기관들은 처우개선비를 받고 있지만, 장려수당을 받는다 이유로 처우개선비마저도 받질 못하고 있어요. 처우개선비와 종사자 장려수당을 지급하는 주체가 다르긴 하지만, 좀은 나은 서비스를 위해서는 좀 더 강화된 처우개선이 시급합니다. (참여자 9)



4

정책제언



제4장 정책제언

- 2025년 초고령사회 도래를 앞둔 시점에서, 정부는 제3차 장기요양기본계획(2023~2027)을 수립하여 발표했으며, ‘초고령사회를 빈틈없이 준비하는 노인장기요양보험’의 비전을 통해 살던 곳에서 충분하고 다양한 돌봄을 받을 수 있도록 장기요양서비스 강화하고, 편안하고 안전하게 이용할 수 있는 지속가능한 장기요양보험을 목표로 제시함(그림 2-3)
- 정부는 2027년 145만 명까지 수급자 증가를 예측하면서, 장기요양서비스를 강화하고 제도의 지속가능성 제고를 위한 대응을 추진하고 있음
- 모든 전략과 핵심과제가 본 연구의 수행 배경에 근거하지만 특히, “장기요양서비스 품질관리” 전략 중 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화의 핵심과제는 직접적인 근거기반이 됨
- 2008년 7월부터 시행된 노인장기요양보험은 그 동안 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인을 지원하면서 제도의 보완과 개선을 거듭하고 있음. 그러나 서비스 이용자와 제공자, 관리감독 주체 등 각기 이해관계자 간의 어려운 점들이 지속화되고 지난한 개선과 요구사항이 제기되고 있지만 접점을 찾기에 아직 부족함이 많은 상황임
- 이와 같은 구체적인 사례와 결과는 선행연구와 문헌을 통해 살펴볼 수 있음. 현재까지 공통적인 시사점과 중복되는 결과에 대한 제안점들 중 임금개선, 처우개선, 열악한 근로환경 및 시설, 안전과 보호, 전문성 강화 및 교육 등에 대한 이슈 제기는 연구자와, 연구기관, 지역을 막론하고 공식처럼 정형화된 개선사항으로 지속 거론되고 있음
- 이처럼 공통적이고, 보편적인 개선사항의 제기가 이루어지고 있는 건 아직도 완비되지 못한 현실적 반영의 개선이 확인되고 있기 때문으로 사료됨
- 지역적 특성이 일부 반영되는 측면을 제외하고, 장기요양서비스가 갖는 공통적인 운영방침과 제도에 의한 개선안 도출로 설명될 수 있음
- 따라서 본 연구 역시 주요한 개선사항에 대한 제언을 다음과 같이 제시하고자 함

1. 정부 차원의 대응

(1) 장기요양보험료율과 수가 개선

- 2024년 결정된 장기요양보험료율은 2023년도 0.9082% 대비 1.09% 인상되어 0.9182%로 재정 여건 및 물가와 금리 등을 고려하여, 2024년 가입자 세대 당 월 평균 보험료는 16,860원으로 2023년 16,678원에서 182원 증가함. 국민 부담을 최소화하여 반영되었다고는 하나, 여전히 증가하는 장기요양 수급자의 규모를 고려하면 부족한 상태임(표 4-1)

〈표 4-1〉 2024년 장기요양보험료율

(단위 : %)

구분	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'24
보험료율 (소득대비)	0.4605	0.5497	0.6837	0.7903	0.8577	0.9082	0.9182
인상률	(14.9)	(19.4)	(24.4)	(15.6)	(8.5)	(5.9)	(1.09)
보험료율 (건강보험료 대비)	7.38	8.51	10.25	11.52	12.27	12.81	12.95
인상률	(12.7)	(15.3)	(20.4)	(12.4)	(6.5)	(4.4)	(1.09)

자료 : 보건복지부 보도자료(2023.10.31.).

- 2018년도 이후 최저 수준의 보험료율 인상률이 정해졌고, 국조지원금(2018년 2조 2,268억 원, 2023년 1조 9,915억 원 대비 11.8% 확대)이 편성되기는 하지만, 매년 변동이 발생하는 구조적 측면으로 인해 수급자의 규모와 서비스 제공자의 안정적인 근로형태 유지에 영향을 미칠 수밖에 없음
- 장기요양보험료율 인상과 더불어 장기요양 수가는 2024년도 평균 2.92% 인상됨. 노인공동생활가정(입소정원 5~9명)과 단기보호 기관의 경우 경영난 해소와 운영 활성화를 위해 추가 인상분을 반영함(표 4-2)

〈표 4-2〉 2024년 급여유형별 수가 인상률

(단위 : %)

평균	① 요양시설	② 공동생활가정	③ 주야간보호	④ 단기보호	⑤ 방문요양	⑥ 방문목욕	⑦ 방문간호
2.92	3.04	3.24	3.05	11.46	2.72	3.06	3.34

자료 : 보건복지부 보도자료(2023.10.31.).

- 7가지(표 4-2) ①~⑦ 급여유형별 수가 증 방문요양은 평균보다 낮은 인상률이 결정되어 있는 점은 추가로 살펴봐야 하는 지점 일 수 있음. 노인공동생활가정과 단기보호 기관에 견주어도 낮지만 전체 급여유형에서도 낮게 나타나 이에 대한 추가 인상 또는 평균을 상회하는 수준으로 인상률 증가가 필요함
 - 통합돌봄에 대한 필요도 증가가 예상되고, 통합재가서비스를 2027년까지 1,400개소 이상 확대 계획을 수립하고 있는 만큼 방문요양의 수요가 증가되고, 그에 따른 인력수요 증가도 예견되는 바, 인상률의 반영이 균형적으로 적용될 필요성이 제기됨
- 사회보험으로서 2008년부터 시행된 노인장기요양보험은 인구구조의 변동에 가장 민감하게 대응해야 하는 보험 중의 하나임. 확대되는 수요자의 규모만큼 재원 마련에 대한 고충이 수반되는 점은 충분히 이해됨. 그러나 수요자의 케어와 관리를 직접 담당하게 될 일선에서 체감할 수 있고, 안정적인 서비스가 제공되기 위해 보다 실질적인 정부의 대안 마련이 필요할 것으로 사료됨

(2) 장기요양요원 인건비 가이드라인 마련

- 장기요양요원의 인건비는 장기요양보험급여의 수가체계와 연동되어 있는 구조로 앞서 제안된 보험율과 수가 조정에 대한 선행을 근거로 사회복지사와 같은 '장기요양 종사자 인건비 가이드라인'이 마련되어야 함
 - 인건비와 관련하여 선행연구 요양보호사의 전문성 제고와 요양보호사 유형의 세분화 및 전문화를 통해 추가적인 임금조정 필요성이 제기됨(김진희·김경신; 2019)
 - 한 예로, 사회복지시설 종사자의 경우 「사회복지사 등 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)에 근거하여 [사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인]을 마련하여 사회복지시설에 적용하고 점진적인 개선을 이행하고 있음
- 이에, 요양보호사의 경제적인 생활안정을 고려하고, 질 높은 서비스 제공과 전문성 강화, 오랫동안 근속할 수 있는 환경 마련을 위해 인건비 증액과 임금가이드라인 마련에 대한 요구 제안은 끊이지 않고 있음
 - 2022년 장기요양 실태조사 결과, 장기요양요원의 처우개선 사항 중 '임금수준 향상(66.2%)'로 나타남

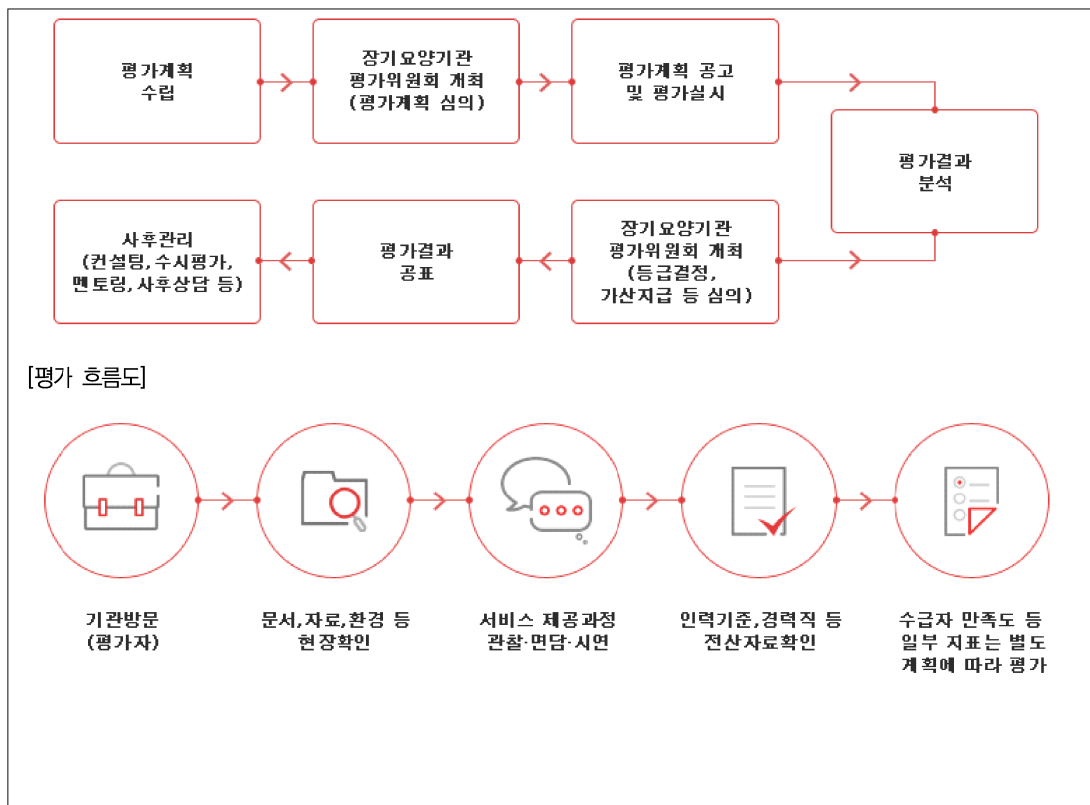
- 김진희·김경신(2019) 연구에서는 처우개선 과제로 ‘임금가이드라인 권고안 제시’에 재가 요양보호사는 33.6%, 시설요양보호사는 38.4%로 응답함
- 공선희·부유빈·최예슬(2021) 연구결과, 재가(51.98%)와 시설(55.50%)의 요양보호사 모두 ‘임금수준 개선’을 처우개선의 1순위 과제로 꼽음
- 특히, 돌봄서비스 현장 경험과 지혜, 경력을 보유하고 있는 장기요양요원이 계속적으로 장기요양기관에서 근무할 수 있는 지원 제도 개선이 시급함
 - 즉, 현재의 장기요양급여 지급 지침을 인건비 총액이 아닌 경력자 비율별로 인건비를 지급하는 변경이 필요해 보임
 - 승진경험도 없고, 이전 경력을 인정받은 비율은 23.1%만이 인정받은 것으로 나타남(유병선, 2022). 본 조사결과에서는 승진경험이 없다는 응답 비율은 84.3%(253명) 이고, 이전 경력을 인정받은 비율은 1.7%(5명)로 나타남
 - 시설에서 인건비 지출 기준만 맞추면 되기 때문에 최저 임금에 준하는 장기요양요원을 채용하는 구조를 그대로 드러낸 결과임. 경력별로 인건비 구간을 설정하여 지출되도록 가이드를 제시해야 매년 신규인력을 채용하는 문제점을 개선할 수 있음. 수가로 운영되는 장기요양보험 제도에서 이러한 부분을 반영하여 개선할 필요가 있음
- 앞서, 언급된 수가에 대한 개선을 시작으로 장기요양요원의 표준임금가이드라인은 각 직군별 직급제 및 상급제가 반영되어야 함
 - 요양보호사 직군의 경우 2024년 10월, ‘요양보호사 승급제’가 도입됨. 5년 이상 근무자, 승급교육(40시간) 이수자의 조건을 갖춘 요양보호사를 ‘선임요양보호사’로 지정하여 매월 15만원을 수당으로 지급하는 방안이 마련됨
 - 이는 분명 요양보호사의 장기근속에 대한 동기를 부여하고, 경력을 인정하는 측면이 고려되었다고 볼 수 있음. 그러나 다른 직군과의 형평성 또는 차별성을 두지 않기 위해서는 고민해야 할 지점이 발생할 수 있음. 즉, 다른 직군에 비해 요양보호사의 임금수준이 비교대상 직군보다 높을 수 있어서 동일 기관 내 종사자 직군 간 갈등의 요인이 될 가능성도 배제할 수 없음
 - 따라서 현재는 요양보호사 직군만 적용되지만, 다른 직군에도 적용하여 오랫동안 전문가로 장기요양서비스 현장에 머물 수 있도록 균형을 맞춰나갈 필요가 있음
- 전문가 자문의견 조사에서도 보험수가 상등을 통한 인건비 현실화가 필요하며, 장기요양수가 현실화 되지 않아서 현재 장기요양요원들은 최저임금 수준의 급여를 지급받고 있기

때문에 현실을 반영한 수가책정이 필요함과, 임금가이드라인 제시로 합리적 임금 수준이 보장되는 표준임금가이드라인 마련이 요구됨

(4) 장기요양기관 평가 및 관리 개선

- 「노인장기요양보험법」 제54조(장기요양급여의 관리·평가)를 근거로 국민건강보험공단에
서 실시하는 장기요양기관 평가는 시설급여, 재가급여 기관을 평가대상으로 삼고, 3년 주기
의 정기평가와 정기평가 결과 최하위등급 기관과 평가 미 실시 기관 등을 대상으로 하는
수시평가 두 종류로 나뉨
- 평가가 진행되는 업무의 체계는 그림 4-1과 같으며, 평가등급 결정은 A등급부터 E등급까
지 구분함

[그림 4-1] 장기요양기관 평가 흐름도 및 현장 확인 처리 절차





자료 : 국민건강보험공단 홈페이지(<https://longtermcare.or.kr>).

- 장기요양기관을 평가하는 목적은 장기요양급여 수준 향상에 기여하고 평가결과를 공개함으로써 국민의 알권리 충족 및 선택권을 보장하기 위한 취지를 지니고 있음. 그러나 평가에 대한 기준과 지표 등은 행정적인 절차와 문서 등을 우선으로 하고 있기 때문에 정성적인 기관의 내용을 확인하기 어려움
- 서비스의 질이라는 측면이 종사자에게만 요구되는 친절함, 희생, 전문성 만이 아니기 때문에 현장 평가 시 실질적인 내용상의 평가지표가 마련될 필요가 있음
 - 즉, 평가기관의 전반적인 위생상태, 사용하고 있는 물품에 대한 질, 교체 정도, 종사자가 체감하고 있는 기관의 어려운 점이나 만족도의 상황을 살펴볼 수 있는 평가 구조가 마련될 필요가 있음
- 별도의 정성조사 평가지표에 대한 개발 및 검토가 필요한 만큼 지자체도 참여하여 지도 감독의 역할을 국민건강보험공단과 공동으로 추진하거나 별도 분리하는 방안도 모색해 볼 수 있음
 - 지자체 차원의 지도감독을 강화하되 실질적인 기관 상태에 대한 점검이 장기요양요원의 근로환경 개선과도 직접적인 연결이 가능하고, 기관 개선에 대한 현실화가 가능할 수 있음
 - 표준계약서 및 상세 임금명세서 지급도 여전히 미흡한 곳이 있기도 해 지속적인 관리와 감독으로 현장 개선에 대한 관리가 요구됨

2. 인천광역시 차원의 대응

- 인천광역시는 제3차 장기요양 기본계획 세부시행계획(2023~2027)을 수립하였고, 이를 근거로 정책 사업을 추진하고 있음
- 이에, 본 연구에서 제안하는 개선안의 적용 시점은 2027년까지 반영하는 것을 전제로 제안함. 그러나 배열된 순서는 우선순위를 검토하여 제시함

(1) 처우개선비의 조례 명시화와 실행

- 장기요양요원의 기본적인 임금 수준에 기준점이 현저히 낮지 않다면 각종 수당을 통해 보충해야 하는 요구가 필요하지 않을 수 있겠으나, 현재로서는 임금 기준선부터 낮기 때문에 다양한 수당을 통한 보상이 요구될 수밖에 없는 구조임
- 인천광역시의 경우 조례를 통해 처우개선비를 지급하는 보완책이 마련되어 왔으나, 2018년 삭제되었고, 2022년에는 치매수당이 폐지되는 등 이후 명확한 근거 및 기준에 의한 처우개선비 지원이 이어지고 있지 않음. 장기요양요원들의 경우 돌봄서비스 제공에 대한 사명감과 자부심, 책임감으로 근무하고 있지만 현실적인 처우에 대한 부족함을 여실히 체감하고 있음
 - 서울특별시와 기초지자체의 경우(2024.6.기준) 장기요양요원에게 지급되는 처우개선비의 명칭은 다양하게 활용되고 있고(종사자 처우개선비, 좋은돌봄인증 복지포인트, 필수노동수당, 복지수당 등) 최소 월 5만
 - 월 이하 부터 10만원까지 다양했으며, 연간으로 지급되는 곳은 최소 10만원부터 30만원까지 지원하고, 분기별로 지급하는 곳은 5만원, 그리고 독감예방 접종비는 실비지급으로 연 1회 지원과 상해보험료 지원을 하고 있는 기초지자체도 있음
 - 인천광역시의 경우 관련 조례에 ‘처우개선비 수당 지급’과 관련한 명시가 없으며, 강화군과 계양구 조례에서는 적시 되어 있음. 이러한 근거를 통해 강화군은 월 60시간 이상 근무자에 한해 월 5만원 이내의 처우개선수당이 지급되고 있고, 중구는 6개월 이상 근무자를 대상으로 연간 10만원을 지급하고 있음
- 지자체의 예산 상황이나, 관련 조례에 처우수당 지급과 관련한 내용이 없는 등의 사유로 처우개선 수당이 지급되지 않고 있는 실정에 대한 논의가 전반적으로 필요함

- 우선적으로는 관련 조례에 처우개선 사업 등에 대한 명시는 있으나, 처우개선비 지원을 위한 내용이 없는 부분은 개정이 요구됨. 관련 사업과 더불어 경제적인 지원은 현재 낮은 임금에 대한 보상과도 같은 개념으로 볼 수 있기 때문에 관내에서도 통일된 조례에 대한 적용이 필요해 보임
- 전문가 자문에서도 언급된 사항으로 야근근무수당, 연차수당 등 각종 수당 지급과 관련한 미지급 상태에 대한 지도 감독과 법적 제제가 제시 되도록 철저한 관리체계가 필요하다는 의견과 지역별 종사자의 사기 저하와 처우개선비 지급 시 종사자에게 직접 제공하는 방식 등 다양한 의견이 제시됨
- 인천광역시 예산구조와 지자체 예산 규모에 따라 영향을 받는 처우개선비는 장기요양요원의 근로조건과 환경에 대한 적극적인 지원 태도 및 가치를 반영할 수 있는 부분으로 인식하고 있는 경향이 많음. 열악한 환경이라는 형태를 통상적으로 알고 있기는 하지만, 보다 명확한 근거에 의한 제도 마련부터 시작해 단계적인 적용이 가능할 수 있는 방안 마련이 필수적으로 이루어 질 수 있는 노력이 필요함
- 따라서 「장기요양요원 처우개선 및 지원향상에 관한 조례」 개정 시 처우개선비 지원에 대한 조항 신설에 대해 논의의 장이 마련되어야 함
 - 이는 현장에서 겪고 있는 인력난과 열악한 처우의 근로를 수행하고 있다는 낮은 사회적 인식 개선이 필요함. 또한 관계형성이 기본인 돌봄노동에서 해외인력 도입에 대한 대안이 제기되고 있는 실정에 대한 대응이 적극적으로 숙고되어야 함

(2) 일-생활 균형을 위한 대체인력지원 지원

- 타인의 삶을 지원하는 장기요양요원의 '나의 삶 돌봄'이 가능할 수 있는 근로환경 조성 마련이 필요함. 이를 위해 인천광역시는 '요양보호사 대체인력지원 사업'을 검토하고 있음
- 인천광역시는 2021년 2월 「장기요양요원 처우개선 및 지원향상에 관한 조례」 제정하고, 7월에 '인천광역시 장기요양요원지원센터'를 개소 설치함. 이후 2022년 요양보호사 대체인력지원 사업 운영 계획을 수립하는 등 지속적인 처우개선을 위한 과정이 이어지고 있음

- ‘대체인력지원사업’은 요양보호사의 건강권과 휴식권, 인권을 보호할 수 있는 대응책이 될 수 있기 때문에 서울특별시 사례를 근거로 인천광역시 실정에 맞는 계획을 수립하여 추진될 필요가 있음
 - 앞선 설문조사 결과에서도 대체인력지원 사업에 대해 필요하다는 인식에 종사자와 시설장 각 94.7%와 84.0% 비율로 응답되었고, 대체인력지원 사업이 필요한 이유에 대해 병가를 사용하기 위해서라는 응답이 종사자는 65.1%, 시설장은 78.6%로 나타남. 또한 제도가 도입된다면 이용할 의향을 묻는 질문에 종사자와 시설장 각 94.3%와 90.0%의 비율로 나타남
 - 반면, 대체인력지원 사업 도입 시 우려점이 없는 것은 아님. 종사자의 59.4%는 단기간 내 업무 적응과 연계에 대한 어려움을, 그리고 시설장은 대체인력자의 책임감 부족을 우려하는 것으로 나타남. 그렇지만 다양한 우려와 어려움이 예상되더라도 제도를 도입하여 현장에 적용된다면 종사자 입장에서는 공백 시 다른 직원들에게 업무 부담이 증가하는 것을 방지할 수 있다고 생각하는 비율이 32.5%였고, 시설장은 연차나 병가 등의 휴가 사용이 가능해 진다는 응답비율이 48.9%로 나타남
 - 이와 같은 조사 결과를 통해 종사자와 시설장 모두 대체인력 제도 및 사업 도입에 대해 유사한 견해와 인식을 지니고 있는 것으로 보여짐. 또한 장기요양 현장의 관계자들이 체감하는 인력난, 업무 공백 등의 힘들을 겪고 있기 때문에 종사자와 시설 운영자의 구분 없이 안정적인 근무의 지속성과 인력 운영에 대한 대응 방안의 수요와 필요성의 경향을 보이고 있을 것으로 사료됨
 - 만약 대체인력지원 제도의 대상을 장기요양요원 전체 직군에 적용되어 추진 될 수도 있지만, 그렇지 못할 경우에는 단계적으로 직군을 추가하는 방향을 고려하는 중장기적인 계획 수립을 마련해 볼 수도 있음
 - 의료(간호사, 간호조무사) 및 치료(물리·작업치료사) 직군에서도 수요가 발생하는 사유로 대부분 기관에서는 적정 인원 규모를 상회하지 않기 때문에 응급 상황 시 대상자와 병원을 동행할 경우, 휴가 등의 상황이 되면 전문가 공백이 발생될 수밖에 없음. 기관에서는 대체자가 없기 때문에 휴가, 주말, 퇴근 이후 등에 관계없이 모니터링하고 있어야 하는 생활이 반복되기도 함. 특히 의료직군에서 더욱 두드러지게 나타남
- 돌봄서비스 현장에서 발생하는 인력과 업무에 대해 예측하는 공백이든, 예측하지 못하는 갑작스런 공백이든 종사자와 시설장 모두에게 대체인력에 대한 활용과 제도 안착을 위한

노력은 상호간에 필요함. 각기 상이한 이유로 필요성이 제기되고, 그에 따른 보완점도 있지만 대체인력풀을 구성하고 현장에 투입될 수 있는 구조를 형성하는 것 또한 틈새 일자리를 만들어 제공할 수 있다는 점에서 긍정적일 수 있음

- 모든 종사자의 수요가 전일제 근무만을 원하지 않는 상황과 경우도 충분히 예측할 수 있는 만큼 다양한 종사자의 근로 유형으로 진입이 가능할 수 있도록 근로환경 마련이 필요함

(3) 장기요양요원의 다양한 복지혜택 지원

- 인천광역시의 경우 처우개선비 지급은 군·구 마다 다르고, 지원하고 있는 지역 또한 많지는 않지만 독감예방접종에 대한 사업은 장기요양요원지원센터를 통해 제공되고 있음
- 별도의 복지혜택 지원 사업으로 제시되는 사업은 많지 않지만, 향후 계획해 볼 수 있는 지원 방안에 대해 제안해 보고자 함

[독감예방접종 + 근골격계 예방 및 치료 지원]

- 통상적으로 요양보호사들의 경우 중장년 이상의 높은 연령대의 여성이 대다수를 차지함
 - 특히 여성의 경우 신체적인 변화(갱년기, 환경 등)를 경험하는 시점이거나 그 이후로 질병 및 질환에 노출되어 있는 경우와 더불어 돌봄서비스의 활동 역시 신체를 사용하는 일이 많아 근골격계 질환이 많이 발생됨
 - 따라서 업무상 발생하는 통증과 개인의 연령과 신체적 노화로 인한 통증에 기인한 것인지 명확하지는 않지만 현재 종사자로 근무하고 있는 상황으로 볼 때 이들의 근골격계 질환에 대한 예방과 치료 지원 조치가 필요할 수 있음
 - 기존의 독감예방접종지원 사업과 근골격계 질환의 예방 및 치료 지원을 추가하여, 인천광역시 관내 병원과 업무협약을 맺어 협약기관들을 대상으로 인센티브를 제공하고 장기요양기관의 종사자가 병원 진료를 받을 시 일정 비용, 횟수 등의 기준을 마련하여 지원하는 시범사업을 고려해 봄
 - 돌봄 현장에서는 노노케어가 보편적인 양상으로 나타나고 있는 만큼 돌봄을 제공하는 종사자의 보호 역시 예방과 치료적 차원에서 지원해야 할 부분이 많을 것으로 사료됨

[복지혜택 지원 사업]

- 종사자를 대상으로 연간 1회 지급하는 현금성 지원 사업의 형태를 고려해 봄

- 지역적 특성에 따라 온라인 복지물을 이용하거나, 지역화폐(인천e음) 이용 등으로 일반 기업 및 사무직과 같이 근로복지가 제공되는 방식을 참고해 볼 수 있음. 인천의 돌봄 일자리 수준이 상향될 수 있도록 점진적인 확대 방안에 대한 설계가 요구됨
- 요양보호사 자격증 취득 후 3개월 이내 취업 시, 최소 1년 이상 같은 기관에 종사한 경우 소정의 인센티브가 마련된다면, 인력난으로 어려움을 겪는 기관 운영에 안정이 이루어지고, 취업률 상승효과도 기대될 수 있음
- 교통비의 경우 처우개선비 항목으로 편입하여 제공될 수도 있기 때문에 유연한 지원책이 될 수 있음. 따라서 개인 교통수단보다는 대중교통을 주로 이용하는 특성을 반영하여 일정 금액이 제공되는 교통카드나 일정 금액의 유류비 지원이 가능할 수 있도록 월별 또는 분기별 기준을 마련하여 지급함
- 특히 방문요양보호사와 가산사회복지사의 경우 현재 개인 자동차 사용하거나, 채용 시 우대 조건으로 제시하는 등 현장 업무를 수행하는 경우가 많기 때문에 이와 같은 지원은 종사자의 부담을 경감하고 현실적으로 유용하게 활용 될 수 있는 방안으로 보여짐

[지자체 차원의 장기요양요원 표창 제도]

- 2008년 노인장기요양제도가 시행된 이듬해 2009년부터 전국요양보호사협회가 ‘요양보호사의 날’을 매년 7월 1일로 제정함. 그 이후로 매년 각 지자체마다 또는 장기요양요원지원 센터 등을 통해 다양한 행사 활동이 마련되어 기념하고 있음(그림 4-2)

[그림 4-2] 타 시도 장기요양요원 표창 사례



자료: 유튜브 영등포 TV(2024.7.5.). 영등포구 요양보호사의 날 기념행사.
 서울와이어(2023.9.6.). 성북구 '요양보호사의 날' 23명에 표창장 수여.
 뉴스웍스(2024.4.17.). 용인시 '제4회 요양보호사의 날' 기념행사 유공자 18명 표창.

- 1년의 한 번, 의미가 있는 날을 통해 장기요양요원의 자긍심 고취와 사기를 진작하고 돌봄에 대한 가치와 바른 인식을 지역사회에 알리는 문화 조성의 의미로 지자체 차원에서 '우수 종사자'를 선정하고 표창하는 사례가 확대되고 있음
- 단, 요양보호사의 날이 제정되어 있어 요양보호사 표창이 더 용이하게 추진될 수도 있지만, 다른 장기요양요원에 해당하는 직군에 대해서도 표창 수여가 가능 할 수 있도록 지자체 행사 및 장기요양요원지원센터 정례 행사 등에 반영할 수 있는 형평성에 대한 고려도 필요함
- 어느 직군도, 누구도 소외되지 않고, 돌봄서비스의 전문가로 공로를 치하하고 존중 받을 수 있는 일자리라는 사회적 인식을 전제로 확대해 나감

(4) 인천광역시 (가칭)바른돌봄인증제 도입

- 서울특별시 2019년 전국 최초로 「서울특별시 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례」를 제정하고 서울특별시 자체적으로 좋은 돌봄을 제공하는 장기요양기관을 인증하는 사업이 추진되고 있음
- 고령자(이용자)의 인권보호, 시설의 안전성 및 재무건전성 등 좋은 돌봄을 위한 기준을 충족하는 우수한 장기요양기관을 서울특별시가 인증하는 제도로 인증마크를 부착하고 보조금을 지급함(그림 4-3). 신규인증과 재인증, 조건부 인증 등으로 구분하여 신청에 의한 인증을 부여함
- 인증 단계 시 실행주체로 서울특별시와 자치구는 인증에 대한 공고, 설명회, 신청 및 요건 확인, 심사 의뢰를 담당하고 있으며, 서울특별시복지재단은 현장방문 심사 및 심의와 심사위원 관리를 위한 만족도 조사 및 기관 의견수렴을 담당하고, 인증 이후 품질관리를 위한 모니터링, 전문가 자문, 컨설팅, 교육 등을 실시하는 역할로 구분되어 있음
- 인증심의 결과는 서울특별시와 자치구로 전달되며, 인증서 교부는 서울특별시명으로 교부됨
- 인증에 필요한 지표는 3개 영역(좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관), 10개 지표, 31개 세부지표로 마련되어 있으며, 인증결과 적합 시 인증보조금 지원, 대체인력 지원 사업비 지원, 복지포인트 지원, 종사자 교육, 인증서 및 B.I 제공의 혜택을 부여함. 만약 인증결과 부적합 시에는 재심의를 위한 이의신청이 가능함

[그림 4-3] 서울형 좋은돌봄인증 B.I



자료: 글로벌뉴스통신(2024.4.1.). 서울시복지재단 '2024 서울형 좋은 돌봄 인증 설명회'.

- 서울특별시에 이어 경기도 성남시는 2019년 전국 기초자치단체 중 처음으로 '성남형 더 편한 안심 돌봄 인증제'로 인센티브 제공과 3년마다 갱신하는 방식을 도입함
- 2024년 4월 광주광역시 '광주형 안심돌봄 인증 조례 제정'을 위한 포럼 개최로 복지서비스 공공성 확대와 질적 강화에 대한 정책 전환점과 유인책의 필요성을 논의함
 - 장기요양기관 관리범위에 개인시설 포함 여부와 인증을 위한 전문기구 마련을 제안하는 내용도 발표됨(서울특별시복지재단 송인주 선임연구위원)
 - 일본 도쿄를 예로 안심돌봄 인증체계 구축과 함께 영세기관 규모의 경제화, 장기요양인력 처우개선, 인력육성, 플랫폼 운영, 돌봄로봇 및 ICT장비 도입 지원, 인센티브 활용 등의 시사점이 제안됨(임정미 경상국립대학교 사회복지학부 교수)
- 이와 같이 서울, 성남, 광주를 통해 알 수 있듯이 기초자치단체 내 지역사회와 시민이 안심하고 이용할 수 있는 돌봄 환경을 제공함으로써 생애 마지막을 편안하게 보낼 수 있는 편안한 돌봄이 제공되는 인천의 환경을 조성하기 위해 도입을 고려해볼 시점이라고 사료됨
- 인천광역시가 인증을 허가하고, 인증 업무를 대체 수행하는 기관을 선정하여 투명한 장기요양기관이 조성되고 시민들의 알 권리를 충족하면서 이용할 수 있도록 관련 조례와 제도 마련을 위한 중장기적인 계획 수립이 필요할 것으로 보임
 - 따라서 인증제 도입의 필요성에 대한 지역 내 민관학계의 논의와 인증지표 개발, 인증품질 관리를 위한 전문기관의 참여와 권한 부여 등이 검토되어야 함

(5) 인력구조 개선을 위한 유인기제 마련

- 장기요양요원의 높은 연령대, 주로 여성으로 집중되는 성별의 구조적인 개선을 위한 방안 마련이 요구됨
 - 대체로 장기요양기관 종사자의 연령을 보면, 젊게는 50대부터 그 이상인 경우가 대다수를 차지하는 현실임. 요양보호사부터 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 등 다양한 직군이 있지만 그럼에도 불구하고 20대부터 40대에 이르는 젊은 층의 종사자는 그리 많지 않음
 - 이런 현상에 대해 실제 종사자들은 기본적으로 젊은 세대가 노인세대를 이해하고, 상황에 대처할 수 있는 유연함이 다소 부족할 수 있다는 점을 언급하고, 열악한 임금구조로 인해 젊은 세대가 느끼는 매력적인 일자리로 인식되지 못하는 현실적 문제가 기인한 것일 수도 있음
- 통계청은 ‘2024년 상반기지역별고용조사 취업자의 산업 및 직업별 특성’을 발표했는데, 산업 소분류별(232개) 요양보호사나 간병인 등 비거주 복지시설 운영업 취업자 수는 155만 3,000명으로 지난해 상반기 143만6,000명보다 11만7,000명이 증가함. 특히 50세 이상 취업자가 13만4,000명 늘어 ‘노노(老老)케어’ 현상이 심화되고 있다고 보고함(국민일보, 10.9.). 고령화의 영향으로 관련 시설과 종사자 모두 증가하고 있는 양상임을 유추할 수 있음
- 또한, 변화하고 있는 양상 중의 하나로 최근 남성 요양보호사 자격증 취득자 수가 2020년 17만7,051명에서 2024년 7월말 30만4,724명으로 72% 증가한 것으로 조사됨. 이전에 경비원, 택시, 건설, 택배 업무 등에 관심이 모아졌던 5060 남성들이 요양보호사 자격취득과 취업이 증가하고 있는 것은 사뭇 달라지고 있는 양상임
 - 본인의 가족을 케어하기 위함이나, 초기 자격증 취득에 필요한 비용이 거의 들지 않는 점은 은퇴를 앞둔 남성들에게 있어서 큰 장점으로 작용되기도 함. 학원 수강료가 향후 취업하면 국가가 전액 환급해 주는 점, 합격률 또한 90%에 육박하는 비율만 보더라도 크게 손해가 될 부분은 없기 때문에 도전해 볼 수 있는 유인기제가 되는 것으로 보여짐
 - 그러나 유의해서 살펴볼 부분은 자격을 취득한 남성 요양보호사의 초기 진입 비율은 높지만 지속적인 유지와 장기적인 돌봄 현장에 얼마나 오래 근무할 수 있는지에 대한 점은 고민이

- 필요함. 이전보다 나아지고 있는 일자리로 조성되고 있기는 하지만 아직도 다른 직군과 비교해 부족한 근로환경인 점은 쉽게 간과할 수 없음
- 따라서 남성 요양보호사가 돌봄 현장에 오래 머물고, 돌봄이 여성화하는 일자리가 되지 않도록 균형을 잘 갖춰야 할 것으로 사료됨
- 노노(老老)케어가 문제는 아니지만, 세대가 만나고 어우러질 수 있는 근로현장 및 일자리가 되기 위해서는 연령과 성별의 구조가 어느 한쪽에 기우는 일이 없도록 현재로서는 유인기재를 마련하고 인센티브와 같은 제도 마련이 필요해 보임
- 예를 들어, 기관 규모별 법정 의무 인력 규모를 초과하여 추가 채용할 경우 가산금을 지급하여 장기요양요원의 업무 부담을 개선하고, 돌봄 서비스의 질 개선을 도모할 수도 있으나, 기관별 인력추가 채용 시 가산 상한선 정책으로 인해 기관에서는 추가 채용을 규모 이상으로 할 수 없는 실정임. 이에 대한 기관의 운영 역량에 따라 추가 인력채용이 가능하도록 가산 상한선에 대한 가이드를 수정할 필요가 있음
- 실질적인 현장에서는 요양보호사 직군의 인력난을 호소하고 있고, 이직률 또한 높다는 점은 직업 안정성과 함께 돌봄의 안정성 또한 동시에 갖춰져야 할 요소임을 인식해야 할 것으로 여겨짐

(6) 장기요양요원 보호 제도

[장기요양요원 고충 조정 중재 체계 마련]

- 장기요양요원들이 경험하는 돌봄서비스의 현장은 다양한 서비스 대상자와 그들의 보호자(가족), 돌봄서비스를 제공하는 종사자, 시설 운영자간의 밀접한 상호작용 속에서 이루어짐
- 특히 장기요양요원들은 서비스 대상자와 가장 긴밀한 관계를 형성하며, 그들과의 일상적인 상호작용에서 신체적·심리적·사회적 고충을 함께 겪게 됨
 - 이러한 상황에서 종사자들은 종종 소소한 다툼이나 사건을 처리해야 하며, 서비스 대상자의 권리가 우선되는 경우가 많기 때문에 종사자의 고충은 종종 간과되거나 인내, 잊음 등과 같은 감정인 종결로 마무리 되는 경우가 많음
 - 보다 심화된 사례에서는 서비스 대상자나 보호자로부터 폭력적인 행동이 발생할 수 있으며, 이는 종사자에게 심리적 상처를 남기기도 함. 이러한 폭력 상황은 대부분 기관이나 운영자의 중재로 해결되지만, 중재가 제대로 이루어지지 않거나 서비스 대상자의 입장에

치우친 편승이 나타날 경우, 종사자에게 모든 책임이 전가되는 불합리한 상황이 발생할 수 있게 됨. 이를 방지하기 위해서는 객관적이고 합리적인 중재 매커니즘이 필요함

- 또한, 서비스 대상자와 보호자의 부당한 요구나 폭언, 협박 등 '갑질'에 대한 근절을 위한 제도적 장치 마련이 꾸준히 요구되고 있음. 돌봄 현장에서 소극적이고 위축된 태도가 만연하는 가운데, 노인학대 판정 지표의 재검토와 개선을 통해 억울한 피해자가 발생하지 않도록 장기요양요원의 보호와 인권에 대한 관심의 대응 기제도 필요함
- 따라서 국민건강보험공단, 지자체, 장기요양요원지원센터 등에서 이러한 문제를 해결할 수 있는 체계적이고 효과적인 시스템을 마련하는 것이 시급함

(7) 대상자별 교육의 의무화 및 평가 반영

- 장기요양요원들이 현장에서 업무를 수행하는데 도움이 되고, 전문적인 지식을 습득하고 지속할 수 있도록 관련 보수교육 및 기관 종사자의 경우 필수 교육과 그 밖의 역량교육을 이수하고 있음
- 대부분 서비스를 직접 제공하는 직원과 해당 직종 종사자로 되어 있어 실무자 위주의 교육만이 강화되고 있음. 반면에 법정 의무교육을 제외하고 노인장기요양 기관 운영자, 중간관리자 대상의 다양한 교육은 전무할 뿐만 아니라 의무사항이 아님
 - 법정 의무교육(노인인권교육, 노인학대 신고의무자교육(노인학대예방교육), 긴급복지/아동학대/장애인학대 신고의무자 교육, 개인정보교육, 성희롱예방교육, 직장 내 장애인 인식개선교육, 퇴직연금교육, 직장내괴롭힘 예방교육, 사회복지사 보수교육)외 급여제공지침 교육 등
 - 위탁교육, 자체교육, 온라인 교육 등의 방식으로 이루어지기 때문에 운영자 보다는 종사자 위주로 진행되는 한계점으로 운영자 및 중간관리자의 참여가 저조할 수 있음
- 장기요양서비스 교육에 있어서 대상자의 중심은 그간 종사자로 집중되어 있음. 돌봄서비스와 관련한 보수교육, 심화교육, 추가적인 전문교육 등 다양한 분류에 의한 의무 및 선택적 교육 제공이 이루어짐
- 특히, 장기요양요원지원센터가 설치된 지역의 경우 건강, 노무, 여가 등과 같은 교육과 행사가 제공되어 장기요양요원의 참여를 확대해 나가고 있음

- 그러나 장기요양요원 외에 돌봄서비스와 현장에 함께 공존하고 있는 서비스 대상자와 보호자(가족), 그리고 기관 운영자 대상의 교육은 의무화나 필수 과정으로 반영되어 있지 않음
- 우선 서비스 대상자와 보호자(가족)에 대한 교육과 기관 운영자 대상의 교육을 제공할 수 있는 공신력과 전문성을 갖춘 교육제공 기관이 전무함. 돌봄서비스를 제공받기 위해서 온·오프라인의 의무적인 교육과정이 필요함. 이러한 교육은 서비스 진입 시에만 필요하기보다 진행되는 과정 중에도 정기적인 참여와 인지하고 있는 정도에 대한 모니터링이 필요함
 - 교육제공의 또 다른 의무대상자로, 장기요양서비스를 이용하게 될 직접 대상자와 보호자(가족)는 서비스 이용 과정 내 일정 교육을 이수할 수 있도록 해야함
 - 정확한 서비스 이용에 대한 범위와 내용에 대한 숙지를 통해 과도한 업무 요구나 괴롭힘이 발생되지 않도록 인지할 수 있는 기회가 제공 되어야함
 - 서비스 진입 이전, 진입 후 과정 동안 지속될 수 있도록 교육 내용과 시점, 방법 등에 대한 설계가 요구됨
- 또한 기관 운영자의 교육은 장기요양요원의 다양한 직군과 업무를 총괄 운영하기 위해 슈퍼비전이 가능할 수 있는 전문성이 확보될 수 있는 교육이 필요함. 연간 교육 수요에 대한 조사를 통해 교육과정이 개설되고, 필수로 참여할 수 있는 시스템을 갖추어 평가 시 가점 반영 및 인센티브 제공을 위한 지표로 삼는 방법을 고려해 봄
 - 현장에서 직접적이고 즉각적인 피드백과 슈퍼비전, 중재의 역할 등 다양한 기능의 수행이 요구되는 중요한 위치에 있음에도 종사자와 같은 보수교육, 역량교육 등에 대한 의무 이수 기준이 부족함
 - 운영자의 개별적인 관심과 참여에 의해 전 직원 교육 시 함께 동참하는 참석 정도의 상황으로 기관 운영자 및 중간관리자 대상의 교육과정은 소수밖에 이뤄지지 않음
- 논쟁의 쟁점 중 하나는 교육에 참여시간을 근무시간으로 인정해야 한다는 요구가 그간 진행되어 왔지만, 아직까지 교육시간을 근무시간으로 볼 수 있는 근거와 적용 사례는 아직 없는 것으로 확인됨
 - 그럼에도 불구하고 교육 참여를 확대하고 이에 대한 보상을 위한 방안으로 공백이 발생하는 업무와 근무시간을 대체인력으로 보강하는 방안을 고려해 봄. 예를 들어 하루 4시간 이상 교육을 이수해야 하는 경우거나, 정기적으로 일정 기간마다 교육을 이수해야 하는 경우에 대체인력을 지원하여 교육 참여의 기회를 제공 받음

- 이와 같이 대체인력 지원 제도의 적용 내용과 범위를 확장할 수 있다면 시범으로 운영하여 실효성을 확인해 볼 수도 있을 것으로 보임
- 또한, 올해부터 시행되는 선임요양보호사 제도에서는 장기근속 기간과 경력사항을 고려하여 선정하지만, 업무 관련성이 있는 교육 및 자기계발 등에 할애한 교육시수 등으로 보다 전문성을 보유하고 있는 장기요양요원의 경력이 인정받을 수 있도록 선정평가 지표에 포함시키는 방안도 고려해 봄

3. 장기요양요원지원센터의 기능과 역할 정비

- 장기요양요원의 열악한 근로환경과 자질에 대한 논의는 노인장기요양보험법이 마련된 이래 지속적인 문제로 제기되어 오(이정석 외, 2014; 이용갑 외 2015; 유병선, 2020). 2016년 장기요양요원지원센터 설치를 법제화(노인장기요양보험법 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) 하여 장기요양요원의 자질을 높이고, 복지를 증진하고자 지방자치단체에 설치하여 상담, 교육, 건강관리 등의 복지증진 역할을 수행하도록 명시해 둠. 그리고 장기요양 2차 계획(2018~2022) 중 17개 광역시도별로 장기요양요원지원센터를 1개소씩 설치하는 목표가 발표됨
- 이런 근거에 기준하여 마련된 장기요양요원지원센터는 운영측면에 있어서 구조적인 한계점에 놓여 있음. 즉 장기요양시설은 지방자치단체에 신고하여 설치되고 재정은 노인장기요양보험에 의해 운영되고 있음. 그러나 노인장기요양서비스는 보조금으로 운영되는 사회복지서비스와는 달리 보험으로 운영되고 있어 지방자치단체의 권한과 역할이 상대적으로 약한 구조임(유병선, 2020). 따라서 장기요양시설 운영을 위한 재정과 설치·폐업의 권한이 이원화되어 있는 점을 확인할 수 있음. 이러한 구조 때문에 지자체마다 설치된 장기요양요원지원센터의 관리·감독·확대 운영 등에 한계가 초래됨
- 이처럼 구조적인 문제에 대한 논의는 정부의 장기적인 관점에서 필요한 부분으로 그 외적 측면에서 제안할 수 있는 점들을 살펴보고자 함

[수요 반영에 기반한 교육주제의 전문화]

- 앞서 교육 대상자가 나뉘지고, 교육 수요에 대한 깊이가 세분화 되면 각각이 요구하는 교육의 주제와 내용은 다양해 질수 밖에 없음. 교육의 주제를 선정함에 앞서, 대상자에게 적합한

기본적이고 공통적인 주제의 교육은 필수로 제공되어야 하고, 그 외에 추가되는 교육 주제에 대한 수요조사가 선행되어 마련되어야 함

- 별도의 수요조사 시기와 방법 등에 대한 사항은 지자체 관련 부서 및 국민건강보험공단, 장기요양요원지원센터 등과 네트워크를 형성하여 협력적인 조사를 근거로 교육의 기회를 마련하여 제공될 수 있도록 중심체 마련을 위한 논의가 필요할 수 있음
- 종사자의 보수교육이나 자기계발과 관련한 교육 내용은 무척 다양하지만, 돌봄 현장에서 마주하게 되는 대상자의 임종과 관련해서 다루어야 할 내용과 상황이 많음. 따라서 웰에이징부터 웰다잉(웰엔딩) 등의 교육이 제공될 필요가 있음. 대상자의 임종은 종사자의 수입 및 경제생활, 업무의 지속 등 실질적인 사항과도 연결이 되지만 무엇보다도 가장 힘들 수 있는 부분은 심리적인 충격과 일상으로의 회복을 지원하고 정서적 소진을 예방할 수 있는 지원이 필요함. 임종과 관련한 사전 지식을 체득하고 준비할 수 있는 교육 역시 죽음, 임종에 대한 인식을 새롭게 형성할 수 있기 때문에 돌봄 현장에서 필요한 대응뿐만 아니라 종사자 자신의 노후준비와 웰에이징의 태도를 갖출 수 있는 계기가 마련될 수 있을 것으로 여겨짐

[장기요양요원 직군별 현장 맞춤형 전문교육 확대]

- 장기요양요원 직군별 보수교육은 기존 교육체계(공단, 협회 등) 내에서 추진되고 있음. 요양보호사 외 사회복지사나, 간호사, 간호조무사도 관련 분야 협회 등을 통해 보수교육 이수 과정을 지속하고 있음
- 그러나 요양보호사 이외 직군의 경우 의무적인 보수교육 외 수요에 대한 욕구나, 업무의 질 향상을 돕는 다양한 교육 지원은 요양보호사 직군에 비해 다소 부족한 현실임. 아직 활발하게 진행되지 않고 있는 경우가 많음
- 교육과정 확대 고려 시 장기요양요원 직군별 맞춤형 과정, 장기요양기관 유형과 종사자 전체 직군에 대한 교육, 직무 외 자기계발 충족을 위한 교육 등 주제와 대상에 따라 선택할 수 있는 교육프로그램 마련이 요구됨

[교육 제공 방식의 다변화]

- 장기요양요원지원센터에서 가장 핵심적인 사업 중의 하나로 손꼽는 교육은 더 확대되고 보완하는 과정이 반영되어야 함

- 즉, 앞서 전술한 바와 같이 형성평과 균형을 갖춘 교육대상자 다각화로 참여의 폭을 확장하는 점진적 단계가 요구되면, 그에 따른 직군별 맞춤형 교육프로그램 개발과 제공이 이루어질 수 있도록 중장기적인 계획 수립이 필요함
- 교육 대상자와 주제가 갖춰지면 어떤 방법으로 교육의 내용이 전달되어야 하는지 많은 고민을 하게 됨. 직접적인 돌봄서비스를 제공해야 하기 때문에 전문적인 지식과 이론에 대한 학습은 필수임. 다만, 현장에 잘 적용되고 활용될 수 있기 위해서는 적합한 실습과 실행에 대한 연습이 필요할 뿐만 아니라, 다양한 사례를 접하고 적용할 수 있는 사례관리 형태 교육도 유용할 것으로 보임
- 또한, 코로나19와 같은 유행성 감염증 현상을 경험하면서 대면이 아닌 비대면 방식의 온라인 참여를 경험했던 장점을 적극 활용하여 온라인 공간에서 진행되는 교육과 전달 방식을 개발하는 교육 제공 방식의 다변화가 필요함. 컴퓨터, 태블릿, 모바일 등 각자 소지하고 있는 매체를 통해 공간과 시간에 구애받지 않고 참여하고 반복하여 학습할 수 있는 기회를 지속적으로 마련해 나갈
- 대면 교육 시 집합할 수 있는 공간 마련과 다수의 교육 대상자가 참여하여 네트워크도 형성할 수 있는 기회가 되기도 하지만, 몇 몇 기관의 종사자가 모일 수 있는 거점 형태 또는 개별 기관의 종사자를 대상으로 교육이 이루어질 수 있는 방문교육을 마련해 볼 수도 있음

[지속가능한 인식 개선 사업]

- 3차 장기요양 기본계획(2023~2027) 계획 핵심 과제 중 장기요양요원 처우개선 및 역량 강화를 위해 전문성 강화 및 인식개선을 주요하게 인식하고 장기요양요원지원센터 확충 및 기능 확대를 수립함. 이런 기조에 맞춰 장기요양요원지원센터는 정보제공, 교육, 인력수급 지원으로 기능 확대를 추진해 가야 함
- 기존 장기요양서비스 대상자와 앞으로 유입될 대상자 모두에게 기초적인 서비스의 목적, 내용, 활용 방법 등을 안내하는 정보제공도 필요하지만 그 안에 돌봄서비스를 제공하는 종사자, 기관 등의 사회적 인식을 바로 세울 수 있는 인식의 안착이 무엇보다도 중요함
- 돌봄서비스가 필요한 대상자는 현재 거주하고 있는 익숙한 지역사회에서 보호와 안전, 안심할 수 있는 케어를 제공받고, 돌봄서비스를 제공하는 기관, 관계자 및 지역사회 내 여러

자원간의 협력과 순환으로 편안한 서비스를 제공받을 수 있는 환경 조성을 목표로 관련한 노력이 지속되고 있음

- 이런 목표를 실현하는 관계마다 상호 존중과 배려, 가치에 대해 모두가 생각하고 실천해야 하는 공동의 선이라는 점을 끊임없이 인식하고 확산할 수 있도록 인천광역시 및 관련 유관기관 및 단체 등과 연계하는 인식개선에 대해 장기적인 계획 수립과 확대를 추진해 가야 함
- 인식개선을 위한 방법에 있어서도 다양한 방식이 필요함. 최근 다양해진 온라인 매체와 채널을 이용하는 방법은 대중성과 다수를 포함할 수 있어 효과성이 큼. 경기도의 사례와 같이 대표적인 영상 채널에 홍보영상을 제작하여 배포하거나, 조금 더 다양한 연령의 시민이 활용하고 있는 쇼츠 영상 배포도 필요해 보임. 또는 강원도와 같이 치매와 같이 전문적인 내용을 알기 쉽게 또는 성공적인 사례를 다뤄 책자 형태로 배포된다면 부정적인 인식과 견해를 개선할 때 효과적일 수 있음. 또는 길거리 홍보로 직접적인 설명과 홍보물을 배포하는 것도 필요할 수 있음. 따라서 다양한 방법에 대한 발굴로 정례화된 형태의 인식개선이 추진될 수 있도록 아이디어를 모아야 함(그림 4-4)

[그림 4-4] 타시도 장기요양 관련 인식개선 사례



자료 : 경기도장기요양원지원센터(2024). <https://ggscw.or.kr>. (검색일 2024-10-16)

강원특별자치도춘천시 치매안심센터(2024). <https://chuncheon.nid.or.kr>. (검색일 2024-10-16)

전북특별자치도장기요양원지원센터(2024). <https://www.jlwsco.kr>. (검색일 2024-10-16).

[장기요양기관 간 네트워크 구축]

- 장기요양요원 처우개선을 위해 장기요양기관 운영자들 간 협력체계 구축이 필요함. 특히 센터에서 관련 사업을 추진하는 과정에 있어, 현장의 장기요양기관장의 협력적인 관계가

사업의 성공적인 운영과도 밀접한 관련성이 있다고 보여짐. 소통할 수 있는 협의체, 공청회, 포럼 등의 자리를 마련하여 현장의 의견을 지속적으로 청취하고 함께 협력해 나아가기 위한 노력이 중요함

- 올해부터 추진되는 선임요양보호사 제도 시행됨에 따라 경력과 현장 사례가 풍부한 요양보호사 및 다른 직군도 포함하여 사례관리에 대한 논의나 관리 방법 등을 공유할 수 있는 기회를 마련해 봄
- 이는 신규로 진입한 종사자나 다소 현장에서 어려움을 겪는 종사자들에게 고민과 문제를 해결할 수 있는 실질적인 솔루션을 제공받을 수 있기도 하고, 심리·정서적인 업무상의 고충이 해소될 수도 있는 가능성을 지님
- 따라서 네트워크의 형태가 장기요양요원 직군별, 기관별 운영자 및 관리자 등으로 세분화하여 운영해 볼 수도 있음
- 함께 고민하고, 해결할 수 있는 지혜를 모아보는 장, 지역에서 바른 돌봄을 제공하기 위한 협력적인 구조를 만드는 돌봄네트워크는 상호 상생할 수 있는 방안의 하나가 될 수 있을 것으로 사료됨

[참고문헌]

- 강은나·이윤경·임정미·주보혜·배혜원(2019). 2019년도 장기요양실태조사. 한국보건사회연구원.
- 고경애(2016). 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(제주도 요양시설을 중심으로). 장기요양연구, 3(2), 72-93.
- 공선희·부유빈·최예슬(2021). 제주특별자치도 장기요양요원 처우개선을 위한 실태조사 및 지원방안 연구. 제주연구원.
- 국민건강보험공단(2021). 2021년도 사회복지사 교육교재.
- 국민건강보험공단(2023). 2023년 간호조무사 자격신고 및 보수교육 안내문.
- 국민권익위원회(2019). 고령사회 노인자기요양서비스 질 제고.
- 권금주·임연옥·이현민(2016). 노인인권실태조사 분석 및 개선방안 연구. 보건복지부
- 권혜영·서윤정·임아리·민구홍(2023). 돌봄서비스 종사자 처우개선 연구: 노인맞춤돌봄서비스 종사자. 인천광역시사회서비스원.
- 권혜영·이웅·손기현(2021). 돌봄서비스 종사자 처우개선 연구: 장애인활동지원사. 인천광역시사회서비스원.
- 권혜영·이웅·이현민(2021). 돌봄서비스 종사자 처우개선 연구: 재가장기요양요원. 인천광역시사회서비스원.
- 김진(2014). 노인복지시설 종사자들의 클라이언트 폭력경험이 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 지지와 폭력대응체계의 조절효과를 중심으로. 충남대학교대학원 박사학위논문.
- 김미숙(2022). 노인복지시설 종사자의 근무환경이 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입과 서비스 질의 매개효과를 중심으로. 한세대학교일반대학원. 박사학위논문.
- 김상희·손병창(2023). 고령여성 요양보호사의 이승업무 근골격계 질환 위험도 분석: 충남지역을 중심으로. 재활복지공학회논문지, 17(4), 257-266.
- 김수정(2018). 시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동 평가의 매개효과. 한국콘텐츠학회논문지, 18(5), 58-70.
- 김수정(2024). 클라이언트의 폭력이 방문요양보호사의 돌봄태도에 미치는 영향: 감정부조화와 감정고갈의 이중 매개효과. 노인복지연구, 79(2), 169-196.
- 김수진·권미애·조수현(2019). 인천광역시 요양보호사 경력개발: 노인을 위한 지역사회 통합돌봄. 인천여성가족재단.
- 김순옥(2018). 치매환자를 돌보는 요양보호사의 케어부담감이 건강지각과 신체증상에 미치는 영향. Journal of Digital Convergence, 16(12).
- 김영락·임영규(2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구. 세무회계연구, 24, 127-148.

- 김정희(2019). 요양보호사의 사회적 인정 개념화 연구: Axel Honneth의 인정이론 중심으로. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김정희·김광병(2019). 요양보호사의 돌봄노동 저평가와 인권훼손: Axel Honneth의 인정이론을 중심으로. 법과인권교육연구, 12(1), 63-80.
- 김진희·김경신(2019). 광주광역시 장기요양요원 근로환경 및 처우 실태조사. 광주복지재단.
- 남궁은하(2024). 장기요양요원의 근로 현황과 정책적 시사점. 보건복지포럼, 328, 54-70.
- 남궁은하·고은아·어유경·이윤경·김범중·유재언·임정미(2021). 노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구. 한국보건사회연구원.
- 남우근(2021). 안산시 장기요양요원 처우개선을 위한 실태조사. 안산시.
- 남지승(2021). 요양보호사에 대한 클라이언트 폭력이 요양보호서비스 질에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과 검증. 위덕대학교 대학원. 박사학위논문.
- 노재철(2022). 장기요양요원의 사회보험법상의 문제점과 개선방안. 법학연구, 25(3), 29-64.
- 배혜원·김태은(2022). 노인장기요양보험 방문요양 제공 여성 요양보호사의 이직의향에 영향을 미치는 요인. 공공사회연구, 12(3), 141-173.
- 보건복지부(2023). 제3차 장기요양기본계획(안).
- 보건복지부(2024). 2024년 요양보호사 양성 표준 교재.
- 보건복지부(2024). 2024년 요양보호사 양성지침.
- 보건복지부(2024). 노인복지시설 및 장기요양기관 인권교육 사업안내.
- 보건복지부, 국민건강보험공단(2019). 노인장기요양 방문요양·방문목욕 급여제공 매뉴얼
- 보건복지부, 국민건강보험공단(2019). 노인장기요양 주·야간보호 급여제공 매뉴얼
- 보건복지부·국민건강보험공단(2024). 2024년 요양보호사 보수교육 운영지침.
- 석재은·최경숙·남우근·윤자영·김남희·유은주·신태중·박지선(2021). 2021 서울특별시장기요양요원 실태조사 보고서. 서울특별시 어르신돌봄종사자 종합지원센터.
- 설진화(2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. 노인복지연구, 34(1), 133-162.
- 안희란(2023). 장기요양시설 요양보호사의 신체부담 경감에 대한 요구. 한국직업건강간호학회지, 32(4), 141-151.
- 안희란(2023). 장기요양시설 요양보호사의 장기근속 요인에 대한 질적 연구. 사회과학 담론과 정책, 16(1), 115-139.
- 양정빈·장영은(2023). 클라이언트의 폭력경험이 요양보호사의 이직의도에 미치는 효과 연구: 조직몰입의 조절효과를 중심으로. 한국웰니스학회, 18(2), 103-108.
- 양지훈·정세운(2023). 장기요양요원 감정노동 실태조사. 인천사회서비스원 인천고령사회대응센터.

- 오유라(2022). 중고령 요양보호사의 역량 강화를 위한 연구: 교육참여가 직무만족도에 미치는 영향에서 직업적 자긍심의 매개효과. *지역과 세계 (구 사회과학연구)*, 46(2), 159-180.
- 유병선(2020). 장기요양요원지원센터 설치와 운영 활성화 방안 연구. *장기요양연구*, 8(2), 6-34.
- 유병선·박봉길·박효진·임주왕·김주연(2022). 2022년 경기도 장기요양요원 실태조사. 경기복지재단.
- 유병선·이경원·박승희·홍서인(2018). 경기도 장기요양요원 근로실태 연구. 경기복지재단.
- 유병선·진희정(2021). 노인장기요양기관 요양보호사의 근로만족도 영향요인에 관한 위계적 회귀 분석. *한국사회복지교육*, 54, 143-169.
- 유승연(2017). 치매노인을 돌보는 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 윤리적 딜레마가 이직의도에 미치는 영향. *공공사회연구*, 7(2), 242-273.
- 유재언·남궁은하·고은아·어유경·이윤경·김범중·임정미(2021). 노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구. 한국보건사회연구원
- 윤 열·이주원(2023). 장기요양요원의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향: 자긍심의 매개효과를 중심으로. *직업과 자격 연구*, 12(3), 45-65.
- 윤지원·장숙량(2019). 장기요양기관 종사자의 직무교육 및 치매전문교육에 대한 중요도, 수행도 및 요구도. *노인복지연구*, 74(3), 9-28.
- 이선우(2021). 노인장기요양기관 종사자의 클라이언트 폭력경험, 소진, 조직몰입과의 관계. *지식융합연구*, 4(1), 117-137.
- 이숙자(2023). 노인장기요양시설 요양보호사의 업무강도가 이직의도에 미치는 영향: 근골격계 통증 및 소진의 매개효과. *평택대학교. 박사학위논문.*
- 이애련(2017). 요양보호사의 소진에 대한 직무관련변인 및 직무만족의 영향력에 관한 연구. *유라시아연구*, 14(2), 103-132.
- 이여경·이선혜·황환(2013). 노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력에 어떠한 영향을 미치는가?. *한국사회복지학*, 65(4), 221-243
- 이영균·허영란(2012). 요양보호사의 직무만족 영향요인 분석. *한국정책과학학회보*, 16(3), 137-161.
- 이영주(2013). 요양보호사 직무교육의 필요성과 교육방안. *노인복지연구*, 61, 339-357.
- 이용갑·서동민·최태림·김운영·경승구(2015). 요양보호사 처우개선 및 수급안정을 위한 정책과제 개발. 보건복지부.
- 이윤경·이선희·강은나·김세진·남궁은하·최유정(2022). 2022년 장기요양실태조사. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 이정석·이효용·권진희·한은정(2014). 장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사: 만족도 및 처우개선 의견 중심으로. 국민건강보험 건강보험정책연구원.

- 이주영·양흥권(2022). 요양보호사의 직무교육에 대한 문제 인식과 그 개선방안. *인문사회* 21, 13(3), 395-407.
- 정윤태·서동민·김세진·이찬(2022). 세종시 장기요양요원지원센터 운영 모형 개발 연구. 세종특별자치시사회서비스원.
- 하석철·김제희(2018). 인천광역시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안. 인천여성가족재단.
- 하석철·김제희(2020). 인천광역시 요양보호사의 인권침해 경험 실태 및 지원방안. 인천여성가족재단.
- 하석철·김제희(2021). 인천광역시 요양보호사 교육기관 적정규모 추계 연구. 인천사회서비스원.
- 한국보거복지인재원(2024.). 장기요양 치매전문교육 수강안내.
- Archer, J., & Coyne, S. M. (2005). An integrated review of indirect, relational, and social aggression. *Personality and social psychology review*, 9(3), 212-230.
- Åström, S., Bucht, G., Eisemann, M., Norberg, A., & Saveman, B. I. (2002). Incidence of violence towards staff caring for the elderly. *Scandinavian journal of caring sciences*, 16(1), 66-72.
- Gates, D., Fitzwater, E., & Succop, P. (2003). Relationships of stressors, strain, and anger to caregiver assaults. *Issues in mental health nursing*, 24(8), 775-793.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human relations*, 43(8), 727-738.
- Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organization*, Prentice-Hal
- O'Connell, B., Young, J., Brooks, J., Hutchings, J., & Lofthouse, J. (2000). Nurses' perceptions of the nature and frequency of aggression in general ward settings and high dependency areas. *Journal of clinical Nursing*, 9(4), 602-610.
- Pillemer, K., & Bachman-Prehn, R. (1991). Helping and hurting: Predictors of maltreatment of patients in nursing homes. *Research on Aging*, 13(1), 74-95.
- Porter, L. W (1961). A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs. *Journal of Applied Psychology*. 45: 1-10.
- Ryden, M. B. (1988). Aggressive behavior in persons with dementia who live in the community. *Alzheimer disease and associated disorders*, 2(4), 342-355.
- Schermerhorn, J. R. (1996). *Essentials of Management and Organizational Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Stutte, Hahn, Fierz & Zúñiga. (2017). Factors associated with aggressive behavior between residents and staff in nursing homes. *Geriatric nursing*, 38(5), 398-405.

강원도장기요양요원지원센터(2024).

<http://www.gwdolbom.or.kr/>. (검색일 2024-07-14).

강원일보(2024.10.15.). 요양보호사 장기근속수당제도 개선 서명 운동 춘천서 개최.

<https://kwnews.co.kr/page/view/2024101517254619244?page=60>. (검색일 2024-08-20).

강원특별자치도춘천시 치매안심센터(2024).

https://chuncheon.nid.or.kr/notice/notice_view.aspx?board_seq=7988. (검색일 2024-10-16).

건치(2023.08.17.). '성희롱 피해 요양보호사 등에 유급휴가비 지원'

<https://www.gunchinews.com/news/articleView.html?idxno=65265>. (검색일 2024-08-20).

경기도장기요양요원지원센터(2024).

<https://ggscw.or.kr:44100/bbs/autoPOPUP.php?idx=90>. (검색일 2024-10-16).

경기도장기요양요원지원센터(2024). <https://www.ggscw.or.kr/>. (검색일 2024-07-14).

경상남도동부권돌봄노동자지원센터(2024). <https://eastdolbom.kr/>. (검색일 2024-07-14).

경상남도서부권돌봄노동자지원센터(2024). <https://gnwdolbom.kr/>. (검색일 2024-07-14).

경상남도중부권돌봄노동자지원센터(2024). <https://www.gndolbom.kr/>. (검색일 2024-07-14).

광주광역시장기요양요원지원센터(2024).

https://gjscw.or.kr/wp_main/index.html. (검색일 2024-07-14).

국민건강보험. 2023 노인장기요양보험통계연보.

<https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10844714>. (검색일 2024-08-23).

국제노동기구(ILO). <https://www.ilo.org/>. (검색일 2024-07-16).

뉴스웍스(2024.4.17.) 용인시 '제4회 요양보호사의 날' 기념행사 유공자 18명 표창.

<https://www.newsworks.co.kr/news/articleView.html?idxno=758202>. (검색일 2024-10-16).

제주일보(2023.12.07.). '제주도 제1차 장기요양요원 지원계획 수립'.

<https://www.jejuilbo.net/news/articleView.html?idxno=218554>. (검색일 2024-08-20).

대전광역시장기요양요원지원센터(2024). <https://djscw.or.kr/>. (검색일 2024-07-14).

법제처 국가법령정보센터. <https://www.law.go.kr/>. (검색일 2024-07-30).

부천시장기요양요원지원센터(2024).

<https://bcgonggam.or.kr/?device=mobile>.(검색일 2024-07-14).

서울시동남어르신돌봄종사자지원센터(2024).

<http://www.dndolbom.com/>. (검색일 2024-07-14).

서울시동북어르신돌봄종사자지원센터(2024).

<http://dbdolbom.com/>. (검색일 2024-07-14).

서울시서남어르신돌봄종사자지원센터(2024).

<http://www.sndolbom.org/#1>. (검색일 2024-07-14).

서울와이어(2023.9.6.). 성북구 ‘요양보호사의 날’ 23명에 표창장 수여.

<https://www.seoulwire.com/news/articleView.html?idxno=507877>. (검색일 2024-10-16).

서울특별시 어르신돌봄종사자 종합지원센터. <http://www.dolbom.org/>. (검색일 2024-07-14).

수원시공사장기요양요원지원센터(2024).

<https://www.suwonudc.co.kr/swjic/base/main/view>. (검색일 2024-07-14).

울산광역시장기요양요원지원센터(2024). <http://ulsan.scw.or.kr/>.(검색일 2024-07-14).

유튜브 영등포 TV(2024.7.5.). 영등포구 요양보호사의 날 기념행사.

이천시장기요양요원지원센터(2024).

<https://band.us/band/82835226>.(검색일 2024-07-14).

인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례.

<https://law.go.kr/LSW/ordinInfoP.do?ordinSeq=1576389>. (검색일 2024-07-30).

인천장기요양요원지원센터(2024).

<https://insscw.or.kr/main/main.html>. (검색일 2024-07-14).

자치법규정보시스템(2024). 「」 <https://www.elis.go.kr/>. (검색일 2024-08-21).

전라남도장기요양요원지원센터(2024).

<https://www.jndolbom.or.kr/>.(검색일 2024-07-14).

전북특별자치도장기요양요원지원센터(2024).

<https://www.jlWSC.co.kr/53/?q=YTtoxOntzOjEyOjRrZXI3b3JkX3R5cGUiO3M6MzoiYWxsljt9&bmode=view&idx=30294794&t=board>. (검색일 2024-10-16).

제주특별자치도장기요양요원지원센터(2024).

<https://jejuscw.net/kor/index.php>. (검색일 2024-07-14).

통계청 고시 제2017-191호에 따른 '제7차 한국표준직업분류'.

https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10403040000&bid=107&act=view&list_no=361380. (검색일 2024-08-16).

통계청 보도자료(2023.12.14.). 장래인구추계(2022~2072년).

https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=207&act=view&list_no=428476. (검색일 2024-08-16).

통계청(2023.5.기준). 2023년 신생아 출생현황.

<https://korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156647661>. (검색일 2024-08-16).

통계청. 2023년 인구동향 조사 출생·사망통계.

https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301020300&bid=204&act=view&list_no=429586. (검색일 2024-08-20).



부록



2024년 인천광역시 장기요양요원 근로환경 개선을 위한 실태조사

ID			
----	--	--	--

■ 주관기관 : 인천고령사회대응센터

■ 조사기관 : ㈜디파인앤코

인천광역시와 인천고령사회대응센터는 장기요양요원의 근로환경 현황을 파악하여 정책적인 개선 방안 수립을 위한 기초 자료로 활용하고자 「2024년도 인천광역시 장기요양요원 실태조사」를 실시하고 있습니다.

이 조사는 「노인장기요양보험법」 제6조의2(실태조사), 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 제4조(실태조사 등)에 따라, 인천광역시 장기요양요원을 대상으로 설문조사를 하고자 합니다.

조사기간 동안 조사원이 방문하여 설문작성 대한 안내를 드릴 예정이오니 성실하게 응답하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

※ 조사에서 수집된 자료는 인천광역시 정책연구를 위한 기초자료로만 활용되며, 「통계법」 제33조(비밀의 보호)와 제39조(벌칙)에 따라 응답 내용 및 개인의 비밀에 관한 사항이 철저히 보호됩니다.

2024년 7월

인천고령사회대응센터 (문의 : ㈜디파인앤코 02-3446-5077)

조사일시	2024년 7월 일 ()요일	조사시간	오전 / 오후__시__분
조사원 성명		조사원 코드	
슈퍼바이저 검증		검증결과	

개인정보 수집 및 이용 동의서

인천고령사회대응센터는 귀하의 개인정보를 중요시하며, 개인정보에 관한 법률을 준수하고 있습니다.

【개인정보 수집 항목】 연령, 성별, 거주지역, 최종학력, 혼인상태, 생활실태 등

【개인정보 수집 목적】 학술연구 및 통계자료로 활용

【개인정보 보유 및 이용기간】 동의 후 3년간 지속

【동의거부 권리 및 거부 시 불이익】 개인정보보호법 제15조에 따라 개인정보 수집을 거부할 수 있으며, 동의 거부 시 조사표 작성 및 보상금 지급에 제한이 있을 수 있습니다.

개인정보 수집·이용·제공에 동의하십니까? 동의함 동의하지 않음

작성 요령

- 각 항목별로 응답 항목에 ○ 또는 √를 표시하거나, 번호 또는 숫자를 적어 주십시오.
- 응답 항목 중 '기타'에 해당하는 경우 ()안에 구체적인 내용을 적어 주십시오.
- 한 문항도 빠짐없이 모두 응답해 주십시오.
- 질문사항이 있는 경우 조사원을 통해 확인한 뒤 작성하여 주십시오.
- 모든 응답의 기준은 **2024년 6월 말 기준**으로 작성해 주세요.

SQ. 응답자 선정질문

SQ1. 다음 중 귀하의 현재 직종은 무엇인가요? 주 근무지를 기준으로 하나만 선택해 주세요.

① 요양보호사	=> B1로 이동
② 사회복지사	=> B2로 이동
③ 간호사	
④ 간호조무사	
⑤ 물리/작업 치료사	=> 면접 중단
⑥ 이종 없음	

A. 근로형태

[SQ=1 요양보호사에게만 질문]

A1. 귀하께서는 요양보호사 중 어떤 유형에 해당되시나요? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- ① 기관 및 시설 요양보호사 (예: 노인주거복지시설(양로시설, 공동생활, 복지주택), 노인의료복지시설(요양시설, 공동생활 등))
- ② 재가 요양보호사 (예: 재가노인복지시설, 재가장기요양기관, 사회복지시설 등)
- ③ 가족인 요양보호사

[모두 응답]

A2. 다음 중 귀하께서 현재 근무하시는 요양시설은 어디에 해당하십니까?

- ① 지방자치단체(ex. 시, 군, 구)
- ② 비영리법인(ex. 사회복지 분야, 종교 분야, 사회공헌 등)
- ③ 영리법인(ex. 이익창출 기관)
- ④ 개인운영
- ⑤ 공공위탁(ex. 공공, 출자출연기관 등)
- ⑥ 민간위탁(ex. 종교 사회복지법인, 협동조합 등)
- ⑦ 기타()

A3. 귀하가 현재 재직 중인 기관에서 근무하신지는 얼마나 되셨습니까? 숫자로 기입해주세요.

년

 개월

A4. 귀하께서 장기요양서비스 분야에서 근무 하신지는 총 얼마나 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

※ 다른 사업체에서 종사한 동일업무 경력 년 수 모두 포함(2024년 6월말 기준)

년

 개월

A5. 귀하께서 현재 근무하시는 지역은 모두 몇 개 인가요?

- ① 1개
- ② 2개
- ③ 3개
- ④ 4개
- ⑤ 5개 이상

A5-1. 귀하께서는 주로 어느 지역에서 근무하고 계십니까?

근무지가 여러 곳일 경우 주로 근무하는 지역을 기준으로 응답해주시시오.

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

A6. 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까?

- ① 정규직
- ② 비정규직(기간제, 시간제, 전일제, 일용직, 특수형태 종사자 등)
- ③ 무기계약직
- ④ 비임금 근로자(무급가족종사자, 고용주 등)
- ⑤ 기타(/파견/용역/공공근로사업 참여자/사회복무요원 등)

A7. 귀하는 교대제로 근무하고 계십니까?

- ① 교대제 하지 않음
- ② 2교대제
- ③ 3교대제
- ④ 기타()

B. 근로조건 및 환경

B1. 귀하께서는 현재 근무지에 입사할 때 근로조건에 관련해 충분한 설명과 자료를 받으셨습니까?

※ 근로조건 : 보수, 근로시간, 휴가 등

- ① 아니오
- ② 예

B2. 귀하는 노동조합에 가입하십니까?

- ① 가입안함(노동조합이 없는 경우 포함)
- ② 가입함

B3. 귀하께서는 급여명세서를 교부 받고 계십니까?

- ① 교부받지 않음
- ② 교부받음

B4. 다음중 귀하의 근무 형태에 해당하는 것은 무엇입니까?

① 상근직 => B4-1로 이동

② 시간제 => B4-2로 이동

[B4=1 상근직 응답자만]

B4-1. 귀하께서 실제 근무일에 근무한 일수는 얼마나 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

※ 평일, 휴일 포함하며, 1시간이라도 근무한 경우 1일로 간주함

월 회

[B4=2 시간제 응답자만]

B4-2. 귀하께서 실제 근무일에 근무한 일수는 어떻게 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

※ 평일, 휴일 포함하며, 1시간이라도 근무한 경우 1일로 간주함

주 회

B5. 다음은 귀하의 초과근무에 관한 질문입니다. 최근(2024년 1~6월)을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

※ 초과근무: 점심·휴식시간을 제외하고 1일 8시간을 초과하여 근무하는 경우, 횟수와 초과근무 하는 시간을 의미합니다.

B5-1. <평일>에 초과근무를 하는 횟수를 말씀해주세요.

① 안 함 => B5-2 로 이동

④ 주3회 이상

② 월1~2회

⑤ 비정기적

③ 주1~2회

[B5-1=②,③,④,⑤ 평일 연장근무자만]

B5-1-1. 1회 평균 초과근무 시간은 얼마나 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

시간 분

B5-2. <평일 야간(오후 10시~다음 날 오전 6시)>에 초과근무를 하는 횟수를 말씀해주세요.

① 안 함 => B5-3 으로 이동

④ 주3회 이상

② 월1~2회

⑤ 비정기적

③ 주1~2회

[B5-2=②,③,④,⑤ 평일 야간 초과근무자만]

B5-2-1. 1회 평균 초과근무 시간은 얼마나 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

시간 분

B5-3. <휴일>에 초과근무를 하는 횟수를 말씀해주세요.

- ① 안 함 => **B6 으로 이동**
- ④ 주3회 이상
- ② 월1~2회
- ⑤ 비정기적
- ③ 주1~2회

[B5-3=②,③,④,⑤ 휴일 초과근무자만]

B5-3-1. 1회 평균 초과근무 시간은 얼마나 되십니까? 숫자로 기입해주세요.

		시간			분
--	--	----	--	--	---

B6. 귀하의 임금선정 기준은 어떻게 되십니까?

- ① 시간급(포괄제)
- ④ 월급
- ② 일급
- ⑤ 연봉제
- ③ 주급
- ⑥ 기타()

B6-1-1. 귀하께서 수령하고 있는 법정근로수당을 모두 선택해 주세요.

B6-1-2. 수령하고 계신 법정근로수당은 얼마인가요? 1시간당 기준 금액을 말씀해주세요.

B6-1-1. 수령하고 있는 수당	B6-1-2. 금액(숫자로 기입)								
① 연장/초과급여	<table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="padding: 0 5px;">원</td> </tr> </table>								원
							원		
② 야간근로	<table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="padding: 0 5px;">원</td> </tr> </table>								원
							원		
③ 휴일근로수당	<table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="padding: 0 5px;">원</td> </tr> </table>								원
							원		

B6-2-1. 귀하께서 수령하고 있는 비법정근로수당을 모두 선택해 주세요.

B6-2-2. 수령하고 계신 비법정근로수당은 얼마인가요?

한달기준으로 평균적으로 받으시는 금액을 하나만 선택해주세요.

B6-2-3. 수령하고 계신 비법정근로수당의 지급처는 어디인가요?

B6-2-1. 수령하고 있는 수당	B6-2-2. 금액(하나만 선택)	B6-2-3. 지급처
① 가족수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
② 직책수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음

B6-2-1. 수령하고 있는 수당	B6-2-2. 금액(하나만 선택)	B6-2-3. 지급처
③ 정근수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
④ 장기근속수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑤ 법정공휴일수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑥ 직무수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑦ 상여금 *한달 기준	① 10만원 미만 ② 10~20만원 미만 ③ 20~30만원 미만 ④ 30~40만원 미만 ⑤ 40~50만원 미만 ⑥ 50만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑧ 경력수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑨ 포상수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑩ 복지포인트	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑪ 급식수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑫ 교통수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑬ 명절수당	① 3만원 미만 ② 3~5만원 미만 ③ 5~7만원 미만 ④ 7~10만원 미만 ⑤ 10~15만원 미만 ⑥ 15만원 이상	① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음
⑭ 명절선물 (수당 아닌 현물 형태)		① 지자체 ② 법인 ③ 잘 모르겠음

- ⑤ 체력단련비
- ⑥ 교육훈련비
- ⑦ 휴양시설
- ⑧ 직원휴게시설
- ⑨ 동호회 지원
- ⑩ 안식휴가·장기근속휴가
- ⑪ 유급병가
- ⑫ 가족돌봄휴가
- ⑬ 임신단축근로제도
- ⑭ 건강검진비
- ⑮ 상해보험가입
- ⑯ 직원포상제도
- ⑰ 복지포인트
- ⑱ 기타()

C. 근무 만족도

C1. 다음은 귀하의 **현재 직장 만족도**에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 표시해주세요.

항목	① 매우 불만족	② 불만족 하는 편	③ 보통	④ 만족 하는 편	⑤ 매우 만족
C1-1. 임금수준	①	②	③	④	⑤
C1-2. 고용에 대한 안정성	①	②	③	④	⑤
C1-3. 근무시간	①	②	③	④	⑤
C1-4. 업무내용	①	②	③	④	⑤
C1-5. 근무지로 이동시간과 거리	①	②	③	④	⑤
C1-6. 상사와의 관계	①	②	③	④	⑤
C1-7. 동료와의 관계	①	②	③	④	⑤
C1-8. 유관기관 종사자와의 관계	①	②	③	④	⑤
C1-9. 서비스 이용 대상자와의 관계	①	②	③	④	⑤
C1-10. 서비스 이용 대상자 보호자와의 관계	①	②	③	④	⑤
C1-11. 인사고과(인사평가)의 공정성	①	②	③	④	⑤
C1-12. 교육 및 훈련체계	①	②	③	④	⑤
C1-13. 소속기관의 운영방침(식)	①	②	③	④	⑤
C1-14. 재해관리 체계	①	②	③	④	⑤
C1-15. 고충처리 체계	①	②	③	④	⑤

C2. 현재 귀하의 업무와 관련한 수준은 어떠하다고 생각하십니까?

항목	① 매우 낮음	② 낮은 편	③ 보통	④ 높은 편	⑤ 매우 높음
C2-1. 업무량의 수준	①	②	③	④	⑤
C2-2. 업무강도의 수준	①	②	③	④	⑤
C2-3. 전문성의 수준	①	②	③	④	⑤

C3. 귀하께서 느끼시는 현재 업무로 인한 스트레스 정도는 어떠십니까?

항목	① 전혀 지치지 않는다	② 별로 지치지 않는다	③ 보통 이다	④ 약간 지친다	⑤ 매우 지친다
C3-1. 신체적 소진 정도	①	②	③	④	⑤
C3-2. 정신적 소진 정도	①	②	③	④	⑤

C4. 귀하는 지난 1년간(2023년 7월~2024년 6월) 이직한 경험이 있으십니까?

- ① 이직 경험 없다 => C6으로 이동 ② 다른 기관에서 이직을 했다 => C5로 이동

[C4=② 이직 경험자만]

C5. 귀하께서 이직하신 횟수와 이유는 무엇입니까?

C5-1. 1년간 다른 기관으로 이직한 횟수를 숫자로 기입해주세요. 회

C5-2. 귀하께서 이직한 이유를 우선순위로 2가지만 작성해 주세요. 1순위() 2순위()

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| ① 낮은 임금 | ⑦ 기관의 부당한 대우 |
| ② 높은 노동 강도 | ⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등 |
| ③ 경력 불인정 | ⑨ 심리적 스트레스 |
| ④ 사회적 저평가 | ⑩ 신체적 질병 및 통증때문 |
| ⑤ 교통불편(장거리 이동, 대중교통 부족 등) | ⑪ 기타(구체적으로 작성:) |
| ⑥ 일자리 불안정 | |

C6. 현재 귀하께서는 이직을 고려하고 계십니까?

C6-1. 동종 업종 이직 고려 여부

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

=> C6-2로 이동 => C6-2로 이동

[C6-1=④,⑤ 동종 업종 이직 의향자만]

C6-2. 만약 동종 업종으로 이직을 고려하고 있다면 어떤 이유인지 작성해 주세요.

C6-3. 타 직종 이직 고려 여부

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

=> C6-4로 이동 => C6-4로 이동

[C6-3=④,⑤ 타 직종 이직 의향자만]

C6-4. 만약 타 직종으로 이직을 고려하고 있다면 어떤 이유인지 우선순위로 2가지만 작성해 주세요.

1순위() 2순위()

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| ① 낮은 임금 | ⑦ 기관의 부당한 대우 |
| ② 높은 노동 강도 | ⑧ 부당한 요구, 폭언, 폭행 등 |
| ③ 경력 불인정 | ⑨ 심리적 스트레스 |
| ④ 사회적 저평가 | ⑩ 신체적 질병 및 통증때문 |
| ⑤ 교통불편(장거리 이동, 대중교통 부족 등) | ⑪ 기타 (구체적으로 작성:) |
| ⑥ 일자리 불안정 | |

C7. 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」를 2021년 제정하여 시행하고 있습니다.

이에 귀하께서는 관련 법규에 대해 알고 계십니까?

전혀 알고 있지 못하다	별로 알고 있지 못하다	알고 있다	매우 잘 알고 있다
①	②	③	④

C8. 귀하께서는 장기요양요원에 대한 사회적 인식 및 지위에 대해 어떻게 생각하십니까?

매우 낮다	낮은 편이다	보통이다	높은 편이다	매우 높다
①	②	③	④	⑤

C9. 귀하께서는 장기요양요원의 처우에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족한다	불만족하는 편이다	보통이다	만족하는 편이다	매우 만족한다
①	②	③	④	⑤

=> C9-1로 이동 => C9-1로 이동 => C9-1로 이동 => C9-2로 이동 => C9-2로 이동

[C9=①, ②, ③번 응답자만]

C9-1. 귀하께서 불만족 하시는 이유는 무엇입니까?

[C9=④, ⑤번 응답자만]

C9-2 귀하께서 만족하시는 이유는 무엇입니까?

C10. 귀하께서 장기요양 관련 업무를 하는 주된 이유는 무엇인지 2가지만 작성해 주세요.

1순위() 2순위()

- | | |
|--|---|
| ① 생계를 위한 수입을 벌기 위해
② 생활비 보충을 위해서
③ 넉넉한 시간 때문에
④ 건강하기 때문에
⑤ 적성에 맞는 일여서
⑥ 다른 직종을 구할 수 없어서 | ⑦ 취업하는데 나이가 많아서
⑧ 가족을 돌보기 위한 사전 준비 경험으로
⑨ 기관 운영을 위한 경험으로 생각해서
⑩ 다른 일과 병행이 가능한 시간 활용때문
⑪ 기타(구체적으로 작성:) |
|--|---|

C11. 귀하께서는 본래 수행하던 업무 이외에 대상으로부터 다른 용무를 위한 업무를 수행한 경험이 있습니까?

전혀 없다	아주 가끔 한다	자주 하는 편이다	매일, 수시로 한다
①	②	③	④

=> C11-1로 이동 => C11-1로 이동 => C11-1로 이동

[C11=②,③,④ 다른 용무를 위한 업무 수행 경험 있는 자만]

C11-1. 귀하께서 대상자로부터 다른 용무를 위해 수행한 업무 내용이 무엇인지 작성해 주세요.

C12. 귀하께서 근무하면서 가장 힘든 점은 무엇인지 2가지만 작성해 주세요.

1순위() 2순위()

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| ① 저임금 | ⑦ 업무 외 다른 용무를 위한 업무 수행 |
| ② 고용불안(비정규직, 계약직 등) | ⑧ 동료간 갈등 |
| ③ 고강도의 업무 | ⑨ 장거리/ 장시간 이동의 피로도 |
| ④ 갑질(기관, 관리자, 상급자 등) | ⑩ 건강 악화(신체적, 정신적 등) |
| ⑤ 대상자들의 인권침해 | ⑪ 기타(구체적으로 작성:) |
| ⑥ 낮은 사회적 인식 | |

D. 인권침해 및 보호

D1. 귀하께서는 현재 인권침해 보장 및 보호를 받고 있다고 생각하십니까?

문항	전혀 보장받고 있지 못하다	보장받고 있지 못하다	보통이다	보장받고 있다	충분히 보장받고 있다
D1-1. 소속 기관으로부터	①	②	③	④	⑤
D1-2. 서비스 대상자로부터	①	②	③	④	⑤
D1-3. 서비스 대상자 보호자(가족)으로부터	①	②	③	④	⑤
D1-4. 전반적으로	①	②	③	④	⑤
	=> D1-4-1로 이동			=> D1-4-2로 이동	
↳D1-4-1. (위 D1-4. ①, ②, ③번 응답자 해당) 응답 사유:					
↳D1-4-2. (위 D1-4. ④, ⑤번 응답자 해당) 응답 사유:					

※ D2~3. 다음은 인권침해 경험에 대한 질문입니다.

D2. 귀하께서는 소속된 기관의 상사나 동료로부터 인권침해를 지난 1년 간(2023년 7월~2024년 6월) 어느

정도 경험하셨습니다가? 경험 횟수를 숫자로 기입해주세요.

D3. 귀하께서는 인권침해를 당했을 때 어떤 대처방법을 사용하셨습니다가? 주로 사용하신 대처방법을 최대 3개를 선택해주시시오.

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ① 대처 방법을 몰라 아무것도 하지 못했다 | ⑨ 전문기관의 법적 대응 등 적극적으로 대처했다 |
| ② 문제가 커질까봐 소극적으로 대처했다 | ⑩ 인지증(치매)환자여서 이해하고 대처하지 않았다 |
| ③ 인권침해 가해자에게 직접 항의했다 | ⑪ 일을 그만 두었다(퇴사, 휴직 등) |
| ④ 소속기관에 도움을 요청했다 | ⑫ 참고 일했다 |
| ⑤ 건강보험공단에 도움을 요청했다 | ⑬ 기타 |
| ⑥ 지자체(시·군·구·청)에 도움을 요청했다 | (구체적으로 작성:) |
| ⑦ 협회 등 권익단체에 도움을 요청했다 | |
| ⑧ 인천광역시 장기요양요원지원센터에 도움을 요청 | |

구분		경험 없음	경험 있음	D3. 대처방법
			1년 몇 회 정도	
D2-1. 기관 상사 (상급자)	명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 시달림 (욕설 퍼붓기, 협박하기, 위협 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	
	상해 등의 신체적 폭력 (밀기, 꼬집기, 뺨때리기, 주먹이나 발로 차기 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	() ()
	성희롱 등 성적 괴롭힘 (성적 언어폭력, 신체접촉, 강간시도, 성기노출 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	()
	경제적 손실 (물품 훔치기, 파손 등 포함)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	
D2-2. 동료간	명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 시달림 (욕설 퍼붓기, 협박하기, 위협 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	
	상해 등의 신체적 폭력 (밀기, 꼬집기, 뺨때리기, 주먹이나 발로 차기 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	() ()
	성희롱 등 성적 괴롭힘 (성적 언어폭력, 신체접촉, 강간시도, 성기노출 등)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	()
	경제적 손실 (물품 훔치기, 파손 등 포함)	①	② <input type="text"/> <input type="text"/>	

구분		경험 없음	경험 있음		D3. 대처방법
			1년 몇 회 정도		
D2-3. 서비스 대상자	명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 시달림 (욕설 퍼붓기, 협박하기, 위협 등)	①	②	<input type="text"/>	() () ()
	상해 등의 신체적 폭력 (밀기, 꼬집기, 뺨때리기, 주먹이나 발로 차기 등)	①	②	<input type="text"/>	
	성희롱 등 성적 괴롭힘 (성적 언어폭력, 신체접촉, 강간시도, 성기노출 등)	①	②	<input type="text"/>	
	경제적 손실 (물품 훔치기, 파손 등 포함)	①	②	<input type="text"/>	
D2-4. 서비스 대상자 보호자 (가족 포함)	명예훼손, 언어적 폭력을 포함한 정신적 시달림 (욕설 퍼붓기, 협박하기, 위협 등)	①	②	<input type="text"/>	() () ()
	상해 등의 신체적 폭력 (밀기, 꼬집기, 뺨때리기, 주먹이나 발로 차기 등)	①	②	<input type="text"/>	
	성희롱 등 성적 괴롭힘 (성적 언어폭력, 신체접촉, 강간시도, 성기노출 등)	①	②	<input type="text"/>	
	경제적 손실 (물품 훔치기, 파손 등 포함)	①	②	<input type="text"/>	

[D3=④ 인권침해 소속기관 보고자만]

D4. 귀하께서 당한 인권침해를 소속기관에서 보고받은 후 어떠한 대처가 이루어졌습니까?

- ① 아무런 대처도 하지 않았다
- ② 조용히 수습하는 등 소극적 대처에 임했다
- ③ 서비스 대상자 및 보호자에 경고 또는 항의를 했다
- ④ 서비스 대상자의 서비스를 중단했다
- ⑤ 법적 대응 등 적극적으로 대처했다
- ⑥ 기타(구체적으로 작성:)

D5. 귀하가 근무하는 기관에서 서비스 대상자나 직장 내 인권침해 등과 관련하여 신변안전 보호를 위한 조치를 하고 있습니까?

- ① 신변 안전 보호 등 근무환경 개선에 관한 규정, 지침, 계획 마련
- ② 신변 안전 보호를 위한 시설 또는 장비 지원
- ③ 각종 사고 등을 대비한 보험 가입

- ④ 민사/형사상 법률지원 서비스 실시
- ⑤ 아무런 조치가 없음
- ⑥ 기타(구체적으로 작성: _____)

D6. 만약 귀하께서 **인권침해의 고충을 해결하지 않고 참을 경우 가장 큰 이유**는 무엇일 것 같습니까?

- ① 항의해도 해결될 가능성이 없기 때문
- ② 인사 및 평가상의 불이익이 두려워서
- ③ 시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림 당할지 걱정돼서
- ④ 퇴사해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서
- ⑤ 기타(_____)

D7. 귀하께서는 **인권침해와 관련하여 종사자들의 안전을 위해 필요한 과제**가 무엇이라고 생각하십니까?

우선순위로 **2가지**만 작성해주시기 바랍니다.

1순위(_____) 2순위(_____)

- ① 예방 및 대응 매뉴얼, 지침 보급
- ② 예방 및 사전 실습교육 및 훈련 강화
- ③ 위험(폭력성, 공격성 등) 대상자의 경우 2인 1조 대응(방문, 응대 등)
- ④ 사건 발생 시 119, 경찰서 등과 연계체계 구축
- ⑤ 가해 이력 대상자 사전 확인 체계 구축
- ⑥ 안전관련 설비 및 장치 설치(경비시스템, CCTV, 비상벨, 잠금장치 등)
- ⑦ 안전예방위원회 설치 및 모니터링
- ⑧ 대상자 대상 각종 예방교육 실시
- ⑨ 피해자에 대한 지원(의료지원, 심리상담, 휴식 등) 강화
- ⑩ 기타(_____)

E. 안전

E1. 귀하가 소속되어 있는 기관은 종사자를 위한 **안전관리 체계**를 갖추고 있습니까?

※ 안전관리체계: 업무 중 부상을 당했을 때 대처 매뉴얼 및 제도 보유 등
(예시: 병원 치료 및 병원비 부담 기준 등)

- ① 안전관리 체계가 갖춰져 있지 않다
- ② 안전관리 체계가 갖춰져 있다

E2. 귀하가 근무하고 있는 직장은 종사자를 위한 **안전관리 시설**을 갖추고 있습니까?

※ 안전관리시설: 업무상 부상 등을 방지하기 위해 허리보호대 등 안전도구를 제공하는 것

- ① 안전관리시설이 갖춰져 있지 않다
- ② 안전관리시설이 갖춰져 있다

E3. 귀하가 근무하는 시설에서 종사자를 위한 **안전관리 교육**을 실시하고 있습니까?

※ 안전관리 교육: 업무상 부상 등을 방지하기 위해 평상 시 관련 교육 등 실시

안전관리 교육이 전혀 되고 있지 않다	안전관리 교육이 되고 있지 않은 편이다	보통의 수준이다	안전관리 교육이 되고 있는 편이다	안전관리 교육이 잘 되고 있다
①	②	③	④	⑤

E4. 귀하의 근무공간은 업무를 수행함에 있어 **전반적으로 안전한 시스템**을 갖추고 있다고 생각하십니까?

※ 안전시스템 : 소화기, 소화벨, 소화전, 안전차단문, 비상구 및 표시 등, 완강기, 스프링클러, 안전사고 대응 매뉴얼 등

전혀 갖추고 있지 못하다	별로 갖추고 있지 못하다	보통의 수준이다	어느 정도 갖추고 있다	많이 갖추고 있다
①	②	③	④	⑤

E5. 귀하께서는 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 **산업재해 보상보험 신청 안내**를 받아보셨습니까?

- ① 안내 받아본 경험이 없다 ② 안내 받아본 경험이 있다 => **E6으로 이동**

[E5=② 응답자만]

E6. 귀하께서는 **어느 곳에서 산업재해 보상보험 신청과 관련하여 안내**를 받으셨는지 기재해 주세요.

E7. 귀하께서는 업무상 신체적·정신적 질병, 부상 등으로 **산업재해 보상보험을 신청**한 적이 있습니까?

- ① 신청하지 않음 ② 신청함

F. 교육 및 역량강화

F1. 귀하는 현재 **업무수행에 필요한 능력이나 지식**을 어느 정도 갖추고 있다고 생각하십니까?

전혀 갖추고 있지 못하다	별로 갖추고 있지 못하다	보통의 수준이다	어느 정도 갖추고 있다	많이 갖추고 있다
①	②	③	④	⑤

F2. 귀하는 현재 **업무수행을 위해 새로운 능력이나 지식 습득이 필요**하다고 생각하십니까?

전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	어느 정도 필요하다	매우 필요하다
①	②	③	④	⑤

F3. 귀하께서 선호하는 교육방식은 어떻게 되십니까?

- ① 강의(이론) 방식
- ② 강의(이론)+실습(훈련, 토론 등) 방식
- ③ 외부 장소 및 야외 공간에서 진행하는 방식(워크숍, 탐방, 체험 등)
- ④ 온라인(Zoom, 웨비나 등) 방식
- ⑤ 기타()

F4. 귀하께서는 지난 2023년 보수교육 또는 직무교육을 받으셨습니까?

- ① 아니오 => F6 으로 이동
- ② 예 => F5로 이동

[F4=2 '예' 응답자만]

F5. 귀하께서는 2023년 보수교육 또는 직무교육이 어느 정도 도움이 되셨습니까?

전혀 도움이 되지 않았다	도움이 되지 않았다	보통이다	어느 정도 도움이 되었다	매우 도움이 되었다
①	②	③	④	⑤

F6. 귀하께서는 지난 2023년 역량강화교육을 받으셨습니까?

- ① 아니오 => F8 으로 이동
 - ② 예 => F7로 이동
- [F6=2 '예' 응답자만]

F7. 귀하께서 2023년에 받은 역량강화교육에 대해 말씀해주세요.

F7-1. 귀하께서 2023년에 역량강화교육을 받은 기관명과 교육 내용을 말씀해주세요.

F7-1-1. 기관명	F7-1-2. 교육 내용

F7-2. 귀하께서 2023년에 받으신 역량강화교육은 교육시간이 얼마나 되나요?

교육을 받으신 총 시간으로 말씀해주세요.

- ① 1시간 미만
- ② 1시간~ 2시간 미만
- ③ 2시간~ 3시간 미만
- ④ 3시간~ 4시간 미만
- ⑤ 4시간 이상

F7-3. 귀하께서 2023년에 역량강화교육을 받은 횟수는 얼마나 되나요?

- ① 1~2회
- ② 3~4회
- ③ 5~6회
- ④ 7~8회
- ⑤ 9회 이상

F7-4. 2023년 받으신 역량강화교육에서 개선이 필요하다고 생각되는 점이 있다면 말씀해 주세요.

F8. 귀하께서는 역량강화교육에 대한 경험 유무와 관계없이 향후 어떤 교육을 원하십니까?

- ① 직무와 관련한 복습/반복 교육(문서, 행정, 기본 교육 과정 등)
- ② 직무와 관련한 추가적인 전문 교육(인지증, 휴머니튜드 기법, 케어기법 등)
- ③ 건강관련 교육(신체 및 심리, 응급 및 생활처치 등)
- ④ 문화/힐링/여가 등 프로그램
- ⑤ 기타(구체적으로 작성:)

G. 인천광역시 장기요양요원지원센터(이하 '센터')

인천광역시 장기요양요원지원센터는

돌봄 종사자를 대상으로 전문상담, 건강증진, 직무향상교육, 사회적 인식개선을 위한 사업 등 실질적인 역량 강화와 권익 향상을 위한 다양한 지원프로그램을 제공하며, 좋은 돌봄 사회 조성에 기능을 담당하는 기관입니다.

G1. 귀하께서는 「인천광역시 장기요양요원지원센터」를 알고 계십니까?

- ① 모른다 => G1로 이동
- ② 알고 있다 => G2로 이동

[G1=② 센터 인지자만]

G2. 귀하께서는 「인천광역시 장기요양요원지원센터」를 이용해본 경험이 있으십니까?

- ① 이용해 본 적 없다 => G5로 이동
- ② 이용해 봤다 => G-3, 4로 이동

[G2=② 센터 이용자만]

G3. 귀하께서 센터를 이용하신 내용과 장소는 어떻게 되십니까?

G3-1. 내용

- ① 교육(ex. 고혈압/당뇨 어르신을 위한 신생활 관리, 돌봄의 가치와 윤리, 생애말기 돌봄과 임종 등 그 외 교육명 또는 내용 등:)
- ② 상담(ex. 상담 분야 등:)
- ③ 정보 제공(ex. 교육 및 상담관련 안내, 노무지식 등:)
- ④ 기타()

G3-2. 장소

- ① 센터 교육장
- ② 외부 및 야외
- ③ 기관 근무지
- ④ 기타()

[G2=② 센터 이용자만]

G4. 「인천광역시 장기요양요원지원센터」의 이용 만족도는 어떠셨습니까?

G4-1. 교육제공

전혀 만족하지 않는다	다소 만족하지 않는다	보통이다	어느 정도 만족한다	매우 만족한다
①	②	③	④	⑤

G4-2. 상담제공

전혀 도움이 되지 않았다	도움이 되지 않았다	보통이다	어느 정도 도움이 되었다	매우 도움이 되었다
①	②	③	④	⑤

G4-3. 정보제공

전혀 도움이 되지 않았다	도움이 되지 않았다	보통이다	어느 정도 도움이 되었다	매우 도움이 되었다
①	②	③	④	⑤

[G1=② 센터 인지자만]

G5. 귀하께서 향후 「인천광역시 장기요양요원지원센터」에서 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까?

[G1=② 센터 인지자만]

G6. 「인천광역시 장기요양요원지원센터」의 개선점 및 보완되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?

H. 인천광역시 대체인력지원 사업에 대한 수요도

인천광역시 대체인력지원사업
현장 요양보호사의 병가, 감염병(코로나19) 감염 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 돌봄공백 방지를 위해 장기요양기관에 대체인력 파견지원 사업을 의미합니다.

H1. 귀하께서는 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 잘 모르겠다 => H4로 이동
- ② 필요하지 않다 => H2로 이동
- ③ 필요하다 => H3으로 이동

[H1=② 필요하지 않다. 응답자만]

H2. 귀하께서는 '필요하지 않다'고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다
- ② 관리 및 운영상의 번거로움이 크다
- ③ 수급자와 친밀함(라포 등) 없이 서비스가 제공될 우려가 큼
- ④ 운영비 부족 등
- ⑤ 기타(구체적으로 작성: _____)

[H1=③ 필요하다. 응답자만]

H3. 귀하께서 '필요하다'고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 연차휴가 사용을 위해
- ② 병가휴가 사용을 위해
- ③ 경조사휴가 사용을 위해
- ④ 출산휴가 및 육아휴직 사용을 위해
- ⑤ 교육 및 훈련을 위해
- ⑥ 기타(구체적으로 작성: _____)

H4. 만약 인천광역시에서 대체인력지원 사업을 추진할 경우 귀하는 이용할 의향이 있으십니까?
그 이유는 무엇입니까?

[[6=①, ② 응답자만

I6-1. 귀하께서 보유하고 있는 **질병 또는 불편한 점**이 있다면 무엇입니까?

--

[[6=①, ② 응답자만

I6-2. 귀하께서 작성하신 질병 및 건강상의 불편함이 **현재 근무를 수행해서 발생**되었습니까?

① 아니오

② 예

I7. 현재 근무하고 계신 **요양시설**에서 귀하의 **직위**는 어떻게 되십니까?

① 사원

④ 사무국장

② 주임/대리

⑤ 기타()

③ 중간관리자(팀장/과장/부장/실장)

I8. 귀하께서는 현재 **고용계약 기간**이 어떻게 되십니까?

① 1개월 이하

④ 1년 초과~2년 미만

② 1개월 초과~6개월 이하

⑤ 2년 이상

③ 6개월 초과~1년 미만

⑥ 기타()

- 귀중한 시간을 내어 조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다. -

**2024년 인천광역시 장기요양요원 근로환경
개선을 위한 실태조사 (시설장)**

ID			
----	--	--	--

주관기관 : 인천고령사회대응센터

조사기관 : ㈜디파인앤코

인천광역시와 인천고령사회대응센터는 장기요양요원의 근로환경 현황을 파악하여 정책적인 개선 방안 수립을 위한 기초 자료로 활용하고자 「2024년도 인천광역시 장기요양요원 실태조사」를 실시하고 있습니다.

이 조사는 「노인장기요양보험법」 제6조의2(실태조사), 「인천광역시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 제4조(실태조사 등)에 따라, 인천광역시 장기요양요원을 대상으로 설문조사를 하고자 합니다.

조사기간 동안 조사원이 방문하여 설문작성 대한 안내를 드릴 예정이오니 성실하게 응답하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

※ 조사에서 수집된 자료는 인천광역시 정책연구를 위한 기초자료로만 활용되며, 「통계법」 제33조(비밀의 보호)와 제39조(벌칙)에 따라 응답 내용 및 개인의 비밀에 관한 사항이 철저히 보호됩니다.

2024년 7월

인천고령사회대응센터 (문의 : ㈜디파인앤코 02-3446-5077)

조사일시	2024년 7월 일 ()요일	조사시간	오전 / 오후__시__분
조사원 성명		조사원 코드	
슈퍼바이저 검증		검증결과	

개인정보 수집 및 이용 동의서

인천고령사회대응센터는 귀하의 개인정보를 중요시하며, 개인정보에 관한 법률을 준수하고 있습니다.

【개인정보 수집 항목】 연령, 성별, 거주지역, 최종학력, 혼인상태, 생활실태 등

【개인정보 수집 목적】 학술연구 및 통계자료로 활용

【개인정보 보유 및 이용기간】 동의 후 3년간 지속

【동의거부 권리 및 거부 시 불이익】 개인정보보호법 제15조에 따라 개인정보 수집을 거부할 수 있으며, 동의 거부 시 조사표 작성 및 보상금 지급에 제한이 있을 수 있습니다.

개인정보 수집·이용·제공에 동의하십니까? 동의함 동의하지 않음

작성 요령

- 각 항목별로 응답 항목에 ○ 또는 √를 표시하거나, 번호 또는 숫자를 적어 주십시오.
- 응답 항목 중 '기타'에 해당하는 경우 ()안에 구체적인 내용을 적어 주십시오.
- 한 문항도 빠짐없이 모두 응답해 주십시오.
- 질문사항이 있는 경우 조사원을 통해 확인한 뒤 작성하여 주십시오.
- 모든 응답의 기준은 2024년 6월 말 기준으로 작성해 주세요.

SQ. 응답자 선정질문

- SQ1. 귀하의 직책은 어떻게 되십니까?
- ① 최고 경영자(기관장)
 - ② 사무국장, 부장 등(의사결정 권한 자)
 - ③ 일반 사원 => **면접 중단**

A. 근로형태

A1. 다음 중 귀하께서 현재 소속되어 계신 기관의 운영 주체는 어디에 해당하십니까?

- ① 지자체
- ② 비영리법인
- ③ 영리법인
- ④ 개인
- ⑤ 기타()

A2. 귀하의 근무 형태는 어떻게 되십니까?

- ① 상근 근무
- ② 비상근 근무
- ③ 기타()

A3. 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?

- ① 최고경영자(시설장,기관장)
- ② 사무국장(결정권한자)
- ③ 기타()

A4. 다음 중 귀하께서 현재 소속되어 계신 기관의 유형은 어디에 해당하십니까?

- ① 시설
- ② 재가
- ③ 주야간보호시설
- ④ 노인요양원
- ⑤ 기타()

A5. 귀하가 현재 재직 중인 기관에서 근무하신지는 얼마나 되셨습니까?

년 개월 숫자로 기입해주세요.

B. 인천광역시 대체인력지원 사업에 대한 수요도

인천광역시 대체인력지원사업
 현장 요양보호사의 병가, 감염병(코로나19) 감염 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하
 지 못하는 경우 돌봄공백 방지를 위해 장기요양기관에 대체인력 파견지원 사업을 의미합니다.

B1. 귀하께서는 향후 인천광역시에서 추진하는 「대체인력지원사업」 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 잘 모르겠다 => B4로 이동
- ② 필요하지 않다 => B2로 이동
- ③ 필요하다 => B3로 이동

[B1=② 필요하지 않다. 응답자만]

B2. 귀하께서는 '필요하지 않다'고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 일시적이어서 업무의 책임감이 부족하다
- ② 관리 및 운영상의 번거로움이 크다
- ③ 수급자와 친밀함(라포 등) 없이 서비스가 제공될 우려가 큼
- ④ 운영비 부족 등
- ⑤ 기타(구체적으로 작성: _____)

[B1=③ 필요하다. 응답자만]

B3. 귀하께서 '필요하다'고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 연차휴가 사용을 위해
- ② 병가휴가 사용을 위해
- ③ 경조사휴가 사용을 위해
- ④ 출산휴가 및 육아휴직 사용을 위해
- ⑤ 교육 및 훈련을 위해
- ⑥ 기타(구체적으로 작성: _____)

B4. 만약 인천광역시에서 대체인력지원 사업을 추진할 경우 귀하(기관)는 이용(도입)할 의향이 있으십니까?
 그 이유는 무엇입니까?

B4-1. 대체인력지원 사업 이용 의향	B4-2. 이유
① 이용할 의사 없다	
② 이용할 의사 있다	

인천광역시 고령사회대응센터 정책연구 2024-01

2024년도 인천광역시 장기요양요원 실태조사

발행일 || 2024년 12월

발행인 || 박정숙

발행처 || 인천광역시 고령사회대응센터

주소 || (22101) 인천광역시 미추홀구 석정로 229, 10층

전화 || (032)715-5491 팩스 || (032)715-5319

홈페이지 || <https://www.inlife.or.kr/>

인쇄 || 포커스인천 (032)268-6918

ISBN 979-11-90449-06-9 : 비매품

본 보고서의 저작권은 인천광역시 고령사회대응센터에 있으며,
본 센터의 허락 없이 무단전제와 복제를 금합니다.