

인천시 요양보호사의 인권 침해 경험과 정책 방안

INCHEON CENTER FOR AGING SOCIETY

인천시 요양보호사의 인권 침해 경험과 정책 방안

CONTENTS

- I. 요양보호사의 정의와 현황
- II. 요양보호사의 인권 침해와
영향 요인
- III. 인천시 요양보호사의 인권
침해 경험
- IV. 정책적 제언

연구명	인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안
연구자	하 석 철 (인천고령사회대응센터 연구위원) 김 제 희 (인천고령사회대응센터 연구원)
작성자	하 석 철 (인천고령사회대응센터 연구위원)

[ICAS 정책이슈&진단은 센터 홈페이지(www.inlife.or.kr)를 통해 PDF 파일로 다운로드하실 수 있습니다.]

요 약

○ 인천시 요양보호사 현황

- 인천시의 요양보호사 수는 2016년 20,109명, 2019년 27,316명으로 같은 기간 동안 35.8% 증가함.
- 각 자치구별로 살펴보면, 부평구(2016년 4,975명, 2019년 6,562명)가 가장 많고, 그 뒤를 남동구(2016년 4,505명, 2019년 6,054명), 미추홀구(2016년 3,428명, 2019년 5,182명) 등이 이음.
- 증가율이 가장 큰 자치구는 미추홀구로 같은 기간 동안 51.2% 증가함.

○ 요양보호사의 인권 침해

- 요양보호사의 인권 침해는 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력의 범위에서 다루어 지거나 규정된 직무 이외의 노무 강요를 포함하기도 함.
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 서비스 대상자에 의해 발생하는 경우가 가장 많고 대상자의 가족 역시 큰 비중을 차지함.

○ 요양보호사 인권 침해의 원인 및 결과 요인

- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 기관 내 위험 관리 체계나 정책 구축에 따라 다르게 발생함. 또한 요양보호사의 유형과 장기요양기관의 종류 및 운영주체 등에 따라서도 인권 침해의 위험도는 달라짐. 돌봄 상황과 돌봄 욕구의 미충족 역시 중요한 원인 요인이 됨.
- 인권 침해의 경험은 요양보호사의 심리적, 정신적, 신체적 등 다양한 측면에 영향을 미침. 구체적으로, 인권 침해는 요양보호사의 우울증과 정신건강에 부정적인 영향을 미치고, 스트레스를 높임. 또한 근골격계 질환에도 영향을 미치며, 직무만족도를 낮추고 이직의도를 높임.
- 더불어 대상자에 의한 인권 침해는 대상자에 대한 비인격적인 행위와 공격적인 태도를 갖게 하기도 함.

○ 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태

- 요양보호사 506명을 대상으로 조사한 결과 147명이 인권침해를 경험함.
- 신체적 폭력은 103명이 경험하였고, 대상자 및 가족에 의한 폭력이 100명이었음.
- 정서적 폭력은 93명이 경험하였고, 대상자 및 가족에 의한 폭력이 21명이었음.
- 성적 폭력은 24명이 경험하였고, 대상자 및 가족에 의한 폭력이 21명이었음.
- 규정된 직무 이외의 노무 강요는 35명이 경험하였고, 대상자 및 가족에 의한 강요는 21명이었음.
- 요양보호사의 대부분은 직무의 모호성과 낮은 사회적 인식을 인권 침해의 주요 원인으로 지목함.
- 인권 침해 발생 시 적극적으로 문제를 해결할 수 있는 체계가 미흡하고, 요양보호사의 인권 보호를 위한 교육 역시 부족함.
- 요양보호사는 대상자의 기능 저하에 따른 인권 침해에 대해서는 비교적 관대한 모습을 보이나, 직무에 대한 평가절하(平價切下)에 기인한 인권 침해에는 강한 반감을 보임.
- 인권 침해의 경험은 요양보호사의 이직의도를 높이고 직무에 대한 부정적인 평가를 초래함.
- 요양보호사는 인권 침해에 대응할 수 있는 교육과 서비스 대상자 및 가족을 대상으로 하는 교육, 장기 요양기관의 책임성 강화, 스트레스 해소 방안 등에 대한 지원책을 요구함.

○ 정책적 지원 방안

- 요양보호사 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제·개정
- 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 프로그램 제공
- 전문성 향상 및 권리 보호를 위한 교육 강화
- 요양보호사 보호를 위한 공적 체계 강화 및 고위험 대상자 관리 방안 개발
- 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발
- 사회적 인식 개선 캠페인 실시

1. 요양보호사의 정의와 현황

1. 요양보호사의 정의

- 요양보호사에 대한 정의는 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」에서 살펴볼 수 있음.
- 「노인복지법」에서는 요양보호사를 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 인원으로 규정함.
- 「노인장기요양보험법」은 간호사, 요양보호사, 사회복지사 등을 모두 포함하여 장기요양요원이라는 용어를 제시함. 또한 해당 인원의 소속 기관을 장기요양기관으로 규정하여 활동 장소를 명시적으로 제시함.

2. 요양보호사 현황

- 인천시 요양보호사 수는 2016년 20,109명, 2019년 27,316명으로 동(同) 기간 동안 35.8% 증가함(<표 1> 참고).
- 이와 같은 수는 7개 특별 및 광역시 중 중간 정도에 해당하는 수치임.
- 인천시 자치구별 요양보호사 수는 <표 2>를 통해 확인할 수 있음.
- 2016년과 2019년 모두 부평구가 각각 4,975명, 6,562명으로 가장 많았고, 그 뒤를 남동구, 미추홀구 등이 이음.
- 한편, 요양보호사의 증가율은 미추홀구(51.2%)에서 가장 높게 나타남. 이는 재가요양보호사의 증가(58.5%)에 기인한 것으로 보임.

<표 1> 7대 특별시 및 광역시 요양보호사 현황(2016년, 2019년 기준)

(단위 : 명, %)

구분	2016			2019			증감률		
	계	재가	시설	계	재가	시설	계	재가	시설
서울	59,231	53,972	6,045	74,036	68,231	6,399	25.0	26.4	5.9
부산	20,316	18,555	1,906	29,987	27,842	2,285	47.6	50.1	19.9
대구	14,618	12,204	2,590	20,523	17,541	3,154	40.4	43.7	21.8
인천	20,109	16,420	4,130	27,316	22,407	5,321	35.8	36.5	28.8
광주	11,317	10,254	1,190	15,742	14,602	1,245	39.1	42.4	4.6
대전	12,134	10,610	1,673	15,299	13,325	2,136	26.1	25.6	27.7
울산	4,235	3,691	586	6,367	5,707	690	50.3	54.6	17.7

주: 행정구역(시군구)별, 급여종류별 중복 제외

자료: 통계청(2019) 및 국민건강보험공단(2020) 자료를 이용하여 재구성

<표 2> 인천시 군·구별 요양보호사 현황(2016년, 2019년 기준)

(단위 : 명, %)

구분	2016			2019			증감률		
	계	재가	시설	계	재가	시설	계	재가	시설
계	20,109	16,420	4,130	27,316	22,407	5,321	35.8	36.5	28.8
중구	1,039	843	199	1,212	939	275	16.7	11.4	38.2
동구	935	821	115	1,030	893	138	10.2	8.8	20.0
미추홀구	3,428	2,825	640	5,182	4,477	727	51.2	58.5	13.6
연수구	1,749	1,530	229	2,528	2,247	290	44.5	46.9	26.6
남동구	4,505	3,783	763	6,054	5,082	1,003	34.4	34.3	31.5
부평구	4,975	4,288	728	6,562	5,784	807	31.9	34.9	10.9
계양구	3,365	2,983	425	4,669	4,072	650	38.8	36.5	52.9
서구	3,209	2,621	628	4,265	3,373	936	32.9	28.7	49.0
강화군	800	457	386	1,138	712	467	42.3	55.8	21.0
옹진군	41	20	24	40	10	30	-2.4	-50.0	25.0

주: 행정구역(시군구)별, 급여종류별 중복 제외

자료: 통계청(2019) 및 국민건강보험공단(2020) 자료를 이용하여 재구성

II. 요양보호사의 인권 침해와 영향 요인

1. 요양보호사의 인권 침해

- 인권은 ‘인간이기 때문에 당연히 갖는 권리’를 말함(국가인권위원회, 2020).
- 이와 같은 맥락에서 인권 침해는 인간으로서 마땅히 누려야 하는 존엄과 권리가 훼손된 것으로 이해할 수 있음.
- 요양보호사의 인권 침해 경험은 요양보호사 제도 설립의 역사적 맥락과 직무 특성 등을 통해 논의될 수 있음.
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해를 다룬 연구들은 그것의 범위를 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력의 수준에서 다루거나(이국권·김윤정, 2017), 거기에 ‘규정된 직무 이외의 노무 강요’를 더하기도 함(국가인권위원회, 2012; 김정희·김광병, 2019; 엄기옥·박안아, 2015; 전찬희, 2013).
- 요양보호사의 인권 침해 경험은 주로 서비스 대상자에 의해 발생하나, 대상자 가족에 의한 문제 발생 역시 적지 않음(김옥선·오진환·이기령, 2017; 서은주·김숙영, 2012; 이은영·강희선·김경희·박경숙, 2012; 하석철·양지훈, 2018).

2. 요양보호사 인권 침해의 영향 요인

- 기존의 연구들은 인권 침해의 발생이 다양한 요인에 영향을 받는 것으로 제시함.
- 구체적으로, 기관 내에 폭력 대응을 위한 명시적인 정책이나 관리 체계가 구축되어 있는 경우 요양보호사의 폭력 경험 가능성이나 위험도가 감소하는 것으로 이야기됨(서은주·김숙영, 2012; 이여경·이선훈·황환, 2013).
- 시설요양보호사가 재가요양보호사보다 언어적 폭력과 신체적 폭력을 경험할 가능성이 더 높음(서은주·김숙영, 2012; 이국권·김윤정, 2017).
- 반면 성적 폭력은 재가요양보호사의 경험률이 더 높음(서은주·김숙영, 2012).
- 노인장기요양기관의 종류와 운영주체에 따라 인권 침해 발생에 차이가 있으며(서은주·김숙영, 2012; 이국권·김윤정, 2017), 돌봄 대상자의 욕구 미충족 역시 중요한 영향 요인으로 작동함(황보람, 유은경, 2015).

3. 인권 침해가 요양보호사에게 미치는 영향

- 인권 침해는 요양보호사에게 신체적, 정신적, 심리적으로 다양한 영향을 미침.
- 요양보호사가 경험하는 각종 폭력은 우울증(전경숙·유선주·김묘경·김유미, 2017)이나 정신건강(황보람·강정희·유은경·윤기혁·이진열, 2014)에 부정적인 영향을 미치고, 스트레스를 높이는 것으로 보고됨(김옥선 외, 2017; 백종진·송미영, 2014; 전경숙 외, 2017).
- 성적 폭력의 경험은 근골격계 질환 중 상지통에 영향을 미침(윤기혁·이진열, 2016).
- 인권 침해의 경험은 직무만족도를 낮추고(백종진·송미영, 2014), 이직의도를 높이는 것으로 이야기됨(김민주, 2017; 엄기옥·박인아, 2015).
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 서비스 대상자에 대한 태도에도 영향을 미쳐 인권 침해 행위를 한 대상자에게 비인격적 행위를 하거나(임춘식·이인수, 2013), 공격성이나 반감 등을 갖게 하기도 함(Åström et al., 2004).

III. 인천시 요양보호사의 인권 침해 경험¹⁾

1. 인권 침해의 통계적 현황

(1) 전체 인권 침해 현황

- 전체 506명의 조사 대상자 중 인권 침해를 경험한 요양보호사는 147명(29.0%)임.
- 인권 침해를 경험한 요양보호사는 그렇지 않은 요양보호사에 비해 자신의 직무를 전문적이지 않은 것으로 인식하는 경향을 보임. 또한 직무(보수) 교육에 대한 필요성은 더 크게 인식하였으며, 더 높은 이직 의사와 우울감을 보임. 반면, 사회적 인식에 대한 만족도와 전반적인 직무 만족도는 낮게 나타남(<표 3> 참고).

1) 요양보호사 인권 침해의 통계적 현황은 「인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」(하석철·양지훈, 2018)의 조사 자료를 분석한 것이고, 인터뷰 요약은 「인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안」(하석철·김제희, 2020)의 인터뷰 결과를 제시한 것임.

<표 3> 전체 인권 침해 주요 분석 결과

구분	직무 비전문성 인식	교육 필요성 인식	이직 의사	우울감	사회적 인식 만족도	전반적 만족도
경험	10.9%	74.8%	22.5%	1.57점	2.69점	3.03점
비경험	3.1%	54.9%	8.9%	1.48점	2.87점	3.23점

주1: 우울감: 1점(극히 드물게 우울 경험)-4점(대부분 우울 경험)

주2: 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

(2) 신체적 폭력

- 전체 506명의 요양보호사 중 신체적 폭력을 경험한 요양보호사는 103명으로 20.4%를 차지함.
- 신체적 폭력의 주된 행위자는 돌봄 대상자(88.4%)이고, 상담자는 기관(45.6%)과 동료 등(42.7%)이 높게 나타남. 문제 제기 시 해결 정도는 비해결(52.6%)이 과반임.
- 신체적 폭력과 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 4>와 같음.

<표 4> 신체적 폭력 주요 분석 결과

구분	직무 비전문성 인식	교육 필요성 인식	이직 의사	사회적 인식 만족도	전반적 만족도
경험	6.8%	77.7%	27.2%	2.66점	2.98점
비경험	5.0%	56.3%	9.2%	2.86점	3.22점

주: 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

(3) 정서적 폭력

- 전체 506명의 요양보호사 중 정서적 폭력을 경험한 요양보호사는 93명으로 18.4%를 차지함.
- 정서적 폭력의 주된 행위자는 돌봄 대상자(89.3%)이고, 가족 역시 8.6%를 보임. 문제에 대한 주된 상담자는 동료 및 친구가 44.1%로 가장 높고 기관이 38.7%로 나타남.
- 문제 제기 시 해결 정도는 비해결이 59.8%로 가장 높음.

- 정서적 폭력과 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 5>와 같음.

<표 5> 정서적 폭력 주요 분석 결과

구분	인권침해 경험	구분	교육 필요성 인식	이직 의사
시설	21.2%	경험	8.6%	20.4%
재가	11.3%	비경험	4.6%	11.1%

(4) 성적 폭력

- 전체 506명의 요양보호사 중 성적 폭력을 경험한 요양보호사는 24명으로 4.7%를 차지함.
- 성적 폭력의 주된 행위자는 돌봄 대상자(70.8%)이고, 가족 역시 16.7%로 높은 비율을 나타냄. 문제 발생 시 주된 상담자는 기관(54.2%)이나, ‘아무에게도 이야기하지 않는다’는 비율 역시 25.0%로 높음. 문제 해결 정도는 비해결이 22.2%로 나타나 대체로 해결 경향을 보임.
- 성적 폭력과 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 6>과 같음.

<표 6> 성적 폭력 주요 분석 결과

구분	직무 비전문성 인식	교육 필요성 인식	이직 의사	우울감	사회적 인식 만족도	전반적 만족도
경험	8.3%	83.3%	54.2%	1.84점	2.17점	2.63점
비경험	5.2%	59.5%	10.8%	1.49점	2.85점	3.20점

주1: 우울감: 1점(극히 드물게 우울 경험)-4점(대부분 우울 경험)

주2: 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

(5) 규정 업무 이외의 노무 강요

- 전체 506명의 요양보호사 중 규정된 업무 이외의 노무를 강요받은 요양보호사는 35명으로 6.9%를 차지함.

- 규정 업무 이외의 노무를 강요한 주된 행위자는 대상자가 40.0%로 가장 많고, 가족 역시 20.0%로 높은 비율을 차지함. 문제에 대한 주된 상담자는 기관(42.9%)으로 나타났고 아무에게도 이야기하지 않은 경우도 28.6%로 높게 나타남. 문제 해결 정도는 보통(44.0%), 해결(32.0%), 비해결(24.0%)의 순이었음.
- 규정된 업무 이외의 노무 강요와 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 7>과 같음.

<표 7> 규정된 업무 이외의 노무 강요 주요 분석 결과

구분	인권침해 경험	구분	직무 비전문성 인식	교육 필요성 인식	이직 의사	전반적 만족도
시설	1.7%	경험	14.3%	80.0%	31.4%	2.89
재가	6.7%	비경험	4.7%	59.25	11.5%	3.19

주: 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

2. 인권 침해 경험(인터뷰 결과)

(1) 인권 침해 발생

- 요양보호사는 다양한 인권 침해를 경험함. 시설요양보호사는 신체적 폭력과 정서적 폭력(폭언, 고함 등)을 주로 경험하고 재가요양보호사는 규정된 직무 이외의 노무 강요를 빈번하게 경험함.
- 이는 대상자의 특성과 직무 상황에 따른 것으로 생각됨. 시설요양보호사의 경우 대상자의 대부분이 인지적, 신체적 기능 수준이 낮기 때문에 그에 기인하여 신체적, 정서적 폭력이 주로 나타나는 것으로 보임. 시설요양보호사가 경험하는 폭력은 주로 환복, 기저귀 교체, 목욕과 같은 신체적 접촉이 크게 필요한 돌봄 상황에서 발생하며, 이러한 상황에서 요양보호사는 무방비 상태로 폭력 상황에 노출됨.
- 한편, 재가요양보호사는 낮은 사회적 인식과 직무의 모호성에 따라 규정된 직무 이외의 노무 강요가 큰 문제로 나타남.
- 일반적으로 인권 침해에 대해 부정적인 반응을 보이지만, 대상자의 특성과 입장을 고려하여 해당 상황을 이해하려는 모습을 보이기도 함.

(2) 인권 침해 대처와 교육

- 인권 침해를 경험한 경우 요양보호사는 기관(시설)에 해당 사실을 알림. 그러나 공식적인 창구나 절차가 부재하기 때문에 비공식적으로 상급자에게 이야기하거나 조례 시간을 이용해 알리는 경우가 대부분임.
- 인권 침해 상황을 기관에 알리더라도 문제는 거의 해결되지 않음. 이에 대해 다수의 요양보호사는 기관의 소극적인 대응을 지적함.
- 문제 상황을 기관에 알리더라도 해결이 거의 되지 않기 때문에 이후 인권 침해에 대해 문제 제기를 하기 보다는 동료 간에 서로 돕는 형태로 문제를 예방하는 모습을 보임.

(3) 인권 침해의 영향

- 인권 침해의 경험은 요양보호사로 하여금 이직 의도를 갖게 하거나 자신의 직무에 대해 부정적인 인식을 갖게 함.
- 인권 침해의 경험이 표준화된 서비스의 표면적 차이나 양적 차이로 이어지지 않는으나 대상자에 대한 부정적인 태도나 경직된 관계는 야기할 수 있는 것으로 이야기됨.
- 이는 서비스의 내면적 차이는 야기할 수 있을 것임.

(4) 인권 침해의 원인

- 인터뷰 결과를 종합하였을 때 인권 침해는 대상자의 기능 약화, 대상자의 욕구 미충족, 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식 등에 기인하여 발생하는 것으로 보임.
- 요양보호사는 대상자의 인지적, 신체적 특성에 기인하는 인권 침해는 어쩔 수 없는 상황으로 받아들여 이해하려는 모습을 보이기도 함. 그러나 요양보호사의 사회적 지위를 낮게 평가하여 발생하는 인권 침해에 대해서는 매우 부정적인 태도를 보임.

(5) 필요 정책

- 인권 침해와 관련하여 요양보호사는 인권 침해 대응을 위한 교육과 전문성 증진을 위한 교육이 필요함을 제시함.
- 또한 대상자 및 가족을 대상으로 하는 교육의 필요성과 장기요양기관의 책임성 강화, 힐링(healing) 프로그램과 같은 스트레스 해소 방안 마련 등을 요구함.

IV. 정책적 제언

1. 요양보호사 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제·개정

- 요양보호사 보호를 위한 조례 제정(개정)이 가장 시급함. 현재 인천시 차원에서 요양보호사의 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제정을 준비하고 있음.
- 해당 조례에는 요양보호사 처우 개선과 보호를 위한 주체와 권리 및 신분에 대한 보장, 처우 개선을 위한 계획 수립과 실태조사, 각종 사업 등에 대한 규정이 충분히 담겨야 할 것임.

2. 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램) 제공

- 인권 침해를 경험한 요양보호사는 높은 수준의 스트레스를 경험함.
- 따라서 우울증 경감 프로그램을 포함한 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 프로그램을 제공할 필요가 있음.
- 성적 폭력을 경험한 요양보호사는 더 심각한 우울을 경험함. 따라서 해당 인원을 대상으로 하는 프로그램은 반드시 마련되어야 함. 다만, 성적 폭력의 문제를 경험한 요양보호사의 경우 자신의 문제 상황을 외부에 노출하는 것이 어려울 수 있기 때문에 그들에 대한 세심한 배려가 고려되어야 할 것임.
- 정신건강 증진과 스트레스 완화를 위한 프로그램에는 전문적인 심리 상담뿐만 아니라 육체적·정신적 쉼을 가능케 하는 다양한 활동도 포함됨.

- 요양보호사의 직무 특성상 외부의 특정 프로그램에 참여하는 것이 현실적으로 어려울 수 있음. 따라서 장기요양기관이 자체적으로 스트레스 완화 프로그램을 개발하고 운영할 수 있도록 인천시 차원에서 권고 및 지원할 필요가 있음.

3. 전문성 향상 및 권리 보호를 위한 교육 강화

- 요양보호사를 대상으로 하는 교육 강화와 함께 교육 커리큘럼(curriculum) 내에 ‘인권 침해 상황에서의 대처 방안과 가용 자원에 대한 교육’ 및 ‘돌봄 서비스 전문성 강화 교육’이 주요 교육과정으로 자리 잡을 필요가 있음.
- 더불어 장기요양기관 차원에서 요양보호사의 인권 보호 교육이 적극적으로 이루어질 수 있도록 기관 평가 항목에 해당 사항을 포함시키는 것도 중요하게 고려해야 함.

4. 요양보호사 보호를 위한 공적 체계 강화 및 고위험 대상자 관리 방안 개발

- 요양보호사의 인권 침해 발생 시 적극적이고 공적으로 대응할 수 있는 매뉴얼을 개발하고, 일차적 대응기관인 장기요양기관이 소극적으로 대응하지 않도록 상위 기관(지자체)에서 관리·감독을 강화할 필요가 있음.
- 또한 반복적으로 인권 침해를 행하는 고위험 대상자는 별도의 관리 체계를 통해 통합 관리하고 해당 대상자에게 서비스를 제공할 경우 2인 1조의 서비스 제공을 권고할 필요가 있음.

5. 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발

- 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 상당수는 대상자와 가족에 의해 발생함. 이를 예방하기 위해 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육(장기요양서비스 이용, 요양보호사 역할, 부적절한 요구 사례 등)을 확대 및 강화할 필요가 있음.
- 서비스 이용자나 가족에 대한 교육을 별도의 공간과 시간에 행하는 것은 물리적, 시간적

계약이 따를 수 있기 때문에 해당 교육은 장기요양급여 계약 과정에서 이루어지게 하고, 교육 내용은 서비스 이용자와 제공자의 권리 및 의무, 업무 범위에 대한 내용 등이 포함되도록 해야 함(안기덕 · 이경란 · 강수진 · 이승희, 2019).

- 교육 방법은 대상자와 가족의 특성 등(예: 고령)을 고려하는 것이 바람직하며 영상 자료는 중요한 선택지가 될 수 있음.
- 이와 함께 장기요양서비스를 둘러싼 이해관계자(장기요양기관, 요양보호사, 대상자, 보호자)가 함께 올바른 서비스를 제공 및 이용하겠다는 일종의 동의서를 작성하는 것 역시 중요함.
- 이와 같은 과정은 상대방에 대한 권리를 존중하고 의무를 다하는 상호 협력의 공식성과 책임성을 제고시키는 데 기여할 수 있음.

6. 사회적 인식 개선 캠페인

- 요양보호사의 직무 가치를 평가절하(平價切下)하는 사회적 분위기는 요양보호사를 대상으로 하는 인권 침해의 중요한 원인으로 제시됨.
- 인권 침해를 경험한 요양보호사 역시 문제의 주된 원인으로 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식을 지적함.
- 따라서 사회적 인식을 개선할 수 있는 캠페인을 확대하고 지속할 필요가 있음.
- 캠페인 내용은 요양보호사의 직무에 대한 정확한 정보와 호칭, 좋은 돌봄의 선순환 등이 될 수 있을 것임.
- 온·오프라인 캠페인 방안 및 홍보 체계를 마련하고 인천시 내의 공공매체를 적극 활용(예: 지하철 역사 및 열차 내 광고판, 공공기관 옥외 광고판 등)하는 것 역시 필요함.

참고문헌

- 국가인권위원회(2012). ‘요양보호사 노동 인권 개선 정책권고’. 국가인권위원회 상임위원회 결정문.
- 국가인권위원회(2020). ‘인권(Human Rights)’. 인권용어사전 검색 결과. (검색일 2020-03-26).
- 국민건강보험공단(2020a). 2019 노인장기요양보험통계연보.
- 김민주(2017). 장기요양대상 노인에 의한 요양보호사의 폭력피해경험이 이직의도에 미치는 영향. 사회보장연구, 33(2), 17-40.
- 김옥선 · 오진환 · 이기령(2017). 요양보호사의 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향. 가정간호학회지, 24(2), 169-180.
- 김정희 · 김광병(2019). 요양보호사의 돌봄노동 저평가와 인권훼손: Axel Honneth의 인정이론 중심으로. 법과인권교육연구, 12(1), 63-80.
- 백종진 · 송미영(2014). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스의 매개효과. 한국케어매니지먼트연구, 13, 87-107.
- 서은주 · 김숙영(2012). 요양보호사의 직장폭력 경험실태. 성인간호학회지, 24, 6, 607-614.
- 안기덕 · 이경란 · 강수진 · 이승희(2019). 서울시 사회서비스원 교육컨텐츠 개발 연구. 서울시 복지재단. 비공개 보고서.
- 엄기욱 · 박인아(2015). 노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 미치는 영향 연구. 한국사회복지조사연구, 43, 149-172.
- 윤기혁 · 이진열(2016). 노인요양시설의 직장 내 클라이언트 폭력이 요양보호사의 근골격계질환 자각증상에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. 공공사회연구, 6(2), 55-98.
- 이국권 · 김윤정(2017). 요양보호사의 인권침해인지와 수준에 관한 연구: 노인장기요양기관의 종류와 운영주체 대상으로. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 7(7), 377-386.
- 이여경 · 이선희 · 황환(2013). 노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력

- 에 어떠한 영향을 미치는가? 한국사회복지학, 65(4), 221-243.
- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙(2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. 지역사회간호학회지, 23(2), 134-143.
- 임춘식 · 이인수(2013). 요양보호사가 노인주거시설에서 경험한 성희롱에 관한 연구. 보건사회연구, 33(1), 220-259.
- 전경숙 · 유선주 · 김묘경 · 김유미(2017). 재가노인 돌봄 요양보호사의 우울 및 스트레스 관련 요인. 한국직업건강간호학회지, 26(1), 10-18.
- 전찬희(2013). 요양보호사의 노동인권에 관한 고찰. 한국콘텐츠학회논문지, 13(5), 234-242.
- 통계청(2019a). 노인장기요양보험통계: 시 · 군 · 구별 장기요양기관 전문인력 현황. <http://kosis.kr>. (검색일 2020-03-25).
- 하석철 · 양지훈(2018). 인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안. 인천광역시고령사회대응센터.
- 하석철 · 양지훈(2019). 요양보호사의 임금 공정성 인식에 영향을 미치는 요인. 사회복지정책, 46(1), 83-105.
- 하석철 · 김제희(2020). 인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안. 인천광역시고령사회대응센터.
- 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열(2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. 사회과학연구, 25(1), 187-214.
- 황보람 · 유은경(2015). 노인요양시설 요양보호사의 클라이언트 폭력경험 위험요인에 관한 연구. 사회과학연구, 31(1), 1-28.
- Åström, S., Karlsson, S., Sandvide, Å., Bucht, G., Eisemann, M., Norberg, A., & Saveman, B. I.(2004). Staff's experience of and the management of violent incidents in elderly care. Scandinavian journal of caring sciences, 18(4), 410-416.

ICAS 정책이슈&진단 (2020-02)

인천시 요양보호사의 인권 침해 경험과 정책 방안

발행인 : 원 미 정

발행일 : 2020년 12월

발행처 : (재)인천여성가족재단 · 인천고령사회대응센터

발행처 : (22101) 인천광역시 미추홀구 석정로 229

JST제물포스마트타운 10층

발행처 : TEL_ 032-715-5491 FAX_ 032-715-5319

인쇄처 : 디자인넷 (032-201-8770)

본 출판물의 저작권 및 판권은 (재)인천여성가족재단에 있음.



인천여성가족재단



인천광역시 고령사회 대응센터

인천광역시 미추홀구 석정로 229 행정타운 및 제물포스마트타운 10층

Tel. 032-715-5491 Fax. 032-715-5319 Web. www.inlife.or.kr