

모두가 행복한 인천시 요양보호사 지원방안

CONTENTS

- I . 요양보호사 개요
- II . 인천시 요양보호사의
근로실태 및 어려움
- III . 논의 및 정책적 제언

연구명	인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안
연구자	하석철(인천고령사회대응센터 연구위원) 양지훈(인천고령사회대응센터 연구위원)
작성자	하석철(인천고령사회대응센터 연구위원)

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

요 약

○ 요양보호사 근로실태

- 시설요양보호사의 정규직비율이 79.3%인데 반해 재가요양보호사의 정규직 비율은 48.2%에 불과함.
- 시설요양보호사는 현재의 근로시간 보다 더 적은 시간을, 재가요양보호사는 더 많은 시간을 일하기 희망함
- 요양보호사의 63.6%는 요양보호사직을 위해 전문적 기술과 능력이 필요하다고 인식하고 있었으나, 58.7%의 인원만이 자신의 일이 전문적이라고 응답하였음.
- 약 40%의 요양보호사는 직무(보수)교육이 필요 없다고 응답함.

○ 요양보호사의 애로사항 및 지원요구

- 전체 요양보호사의 29.0%가 요양보호사로 활동하면서 폭력이나 강요 등의 문제를 경험하였다고 응답함.
- 모든 폭력 유형의 주된 행위자는 서비스대상자임.
- 급여인상(76.9%), 고용안정(62.8%), 요양보호사의 자격 기준 강화(47.4%)에서 높은 지원 욕구를 보였음.

○ 인천시 요양보호사를 위한 정책적 제언

- 요양보호사의 고용안정 및 저임금 개선
- 요양보호사의 전문성 강화
- 요양보호사의 보호 및 지원

I. 요양보호사 개요

1. 요양보호사의 정의

- 요양보호사는 「노인복지법」 제39조와 「노인장기요양보험법」 제2조에 따라 ‘장기요양 기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 자’로 이해할 수 있음.
- 노인장기요양보험법 제2조(정의) 제5항은 “장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자”로 장기요양요원을 정의함(법제처, 2018c)으로써 활동내용은 「노인복지법」 상에서의 정의와 동일하나, 활동범위는 ‘장기요양기관 소속’이 명시되고 대상은 간호사, 요양보호사, 사회복지사 등을 포함하여 보다 포괄적인 의미로 사용됨.

2. 요양보호사 자격제도

- 요양보호사의 자격은 「노인복지법」 제39조에 따라 시·도지사로부터 지정받은 요양보호사 교육기관에서 교육과정을 마치고 요양보호사 자격시험에 합격한 자에게 시·도지사가 교부하도록 되어있음.
- 요양보호사 자격 취득을 위한 교육과목은 요양보호개론, 요양보호 관련 기초 지식, 기본요양보호각론, 특수요양보호각론, 현장실습으로 구성됨.
- 교육과정 이수시간은 최소 40시간에서 최대 240시간으로 간호사, 사회복지사 등의 관련 자격 또는 면허의 소지 여부에 따라 차이가 있음.
- 경력기관으로부터 간병·요양관련 종사자로서 1년 이상의 경력을 인정받을 경우 표준 교육과정에서의 실기 및 실습시간을 각각 1/2씩 감면받을 수 있음.
- 요양보호사 자격 시험은 ‘한국보건 의료인국가시험원’에서 연 3회 실시함.

3. 요양보호사의 직무 및 보수교육

- 요양보호사의 보수교육과 관련된 법적 규정은 찾아보기 어려움. 현재 보험자인 국민건강보험공단에서 직무교육의 형태로 이루어지고 있는 교육이 보수교육을 대신하고 있는 실정임.
- 현재 요양보호사의 직무(보수)교육은 의무사항이 아님. 다만, 요양보호사의 직무교육 참여가 기관이 장기요양급여의 질 제고를 위해 노력하는지에 대한 평가 대상이 됨(국민건강보험공단, 2016).
- 「장기요양급여비용 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 방문요양과 방문목욕급여를 제공하는 요양보호사의 직무교육 참여를 권고적 성격으로 제시하고 있음.
 - 대상 : 방문요양 및 방문목욕급여를 제공하는 요양보호사(발췌일에 요양보호사로 계속 근무 중이어야 하며, 고용보험에 가입된 요양보호사)
 - 교육시간 : 연 8시간
 - 급여제공 인정여부 : 상기 고시의 제5항 “이수시간을 기준으로 연 8시간에 한해 방문요양 급여제공시간으로 인정할 수 있다”고 명시
 - 과목 : 요양보호사의 직업윤리와 인권옹호(2시간), 의사소통과 자기관리(1시간), 노인성 질환 : 치매(2시간), 요양보호 기술 : 낙상관리(2시간), 장기요양 관련 제도 안내(1시간)

4. 요양보호사의 수행직무

- 「노인복지법」 제39조의2(요양보호사의 직무자격증의 교부 등)는 요양보호사의 업무로 “노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등”을 명시함.
- 2014년 개정된 ‘요양보호사 표준교재’에서는 요양보호서비스를 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스로 구분함.
- 또한 해당 서비스를 제공하는 요양보호사의 주요 역할을 정보 전달자, 관찰자, 숙련된 수발자, 말벗과 상담자, 동기 유발자, 옹호자로 명시함.

5. 장기요양급여 종류에 따른 요양보호사의 배치 및 업무내용

- 주된 장기요양급여인 시설급여와 재가급여의 요양보호사 배치 기준과 업무내용은 다음과 같음.

[시설급여]

■ 배치기준

- 입소자 30명 이상의 노인요양시설 : 입소자 2.5명당 1명(치매전담실은 2명당 1명)
- 입소자 30명 미만 10명 이상의 노인요양시설 : 입소자 2.5명당 1명
- 노인요양공동생활가정 : 입소자 3명당 1명(치매전담형은 2명당 1명)

■ 업무

- 요양보호사는 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동지원 서비스와 그 밖의 일상생활지원 서비스를 제공하여야 함

[재가급여]

■ 배치기준

- 방문요양 : 15명 이상(농어촌 지역의 경우에는 5명 이상)
- 방문목욕 : 2명 이상
- 주·야간 보호 : 이용자 7명당 1명 이상(치매전담실의 경우에는 4명당 1명 이상)
- 단기보호 : 이용자 4명당 1명 이상

■ 업무

- 요양보호사는 이용자에게 신체활동, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있음.

6. 요양보호사의 처우

- 「노인장기요양보험법」 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) 제5항에서 “국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다”고 명시함.
- 2018년 4월 「장기요양급여비용 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따르면 요양보호사 인건비는 다음과 같음.
 - 제11조(종사자 처우개선 등) 1항에 근거, 급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우개선을 고려한 인상분을 지급함.
 - 제11조의2(인건비 지출비율)에 근거, 인건비는 기본급여, 수당 등을 포함한 일체의 임금과 처우개선비, 장기근속 장려금 및 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금을 포함함.
- 2013년 3월 처우개선비가 도입되어 시간당 625원(최대 월 10만 원)이 지급되었으나 보험수가에 포함되어 일괄 지급하는 방식으로 변경됨.
- 급여종류에 따라 차이가 있으나 포괄적으로 볼 때, 주휴수당, 연차수당, 야간근로수당, 휴일근로수당, 연장근로수당, 장기근속수당, 보전수당, 처우개선비, 식비, 자가운전보조금, 기타 제수당 등의 기본급 외 수당이 있음.

7. 장기요양기관 및 요양보호사 현황(7대 특별시 및 광역시)

[장기요양기관]

- 2017년 기준 7대 도시의 장기요양기관 수는 서울시 3,040개, 부산시 1,055개, 대구시 1,065개, 인천시 1,225개, 광주시 662개, 대전시 667개, 울산시 239개로 인천시의 장기요양기관 수가 서울시에 이어 두 번째로 많음.
- 급여 유형별로 구분하였을 때, 인천시의 재가기관은 870개로 서울시(2,516개)와 부산시(939)에 이어 세 번째로 많음.
- 시설기관의 경우 인천시의 해당 기관 수는 355개임. 이는 서울시(524개)에 이어 두 번째로 많은 수입.

[요양보호사]

- 인천시의 요양보호사 수는 2017년 기준 약 22천여 명임. 이는 서울시(63천여 명)와 부산시(23천여 명)에 이어 세 번째로 많은 수임.

8. 장기요양기관 및 요양보호사 현황(인천시 군·구)

[장기요양기관]

- 2018년 3월 말 기준, 인천시의 10개 군·구 중 남동구(253개)가 가장 많은 장기요양기관 수를 보이고 그 뒤를 부평구(220개)와 미추홀구(186개)가 이음.
- 대부분 지역의 재가기관에서 ‘방문요양’과 ‘방문목욕’서비스를 기본적으로 제공하고 있음.
- 다만, 옹진군의 경우, ‘방문간호’, ‘단기보호’, ‘복지용구’의 급여를 제공하는 기관이 없음.
- 시설기관을 구성하는 대부분의 유형은 노인요양시설임.

[요양보호사]

- 2017년 기준 인천시 장기요양기관에 소속되어 있는 요양보호사 수는 22,018명임.
- 부평구(5,280명)가 가장 많은 요양보호사 수를 보이고, 남동구(4,903명)와 미추홀구 (3,987명)가 그 뒤를 이음.
- 요양보호사 대비 인정자의 비율을 살펴보면(2016년 기준), 계양구가 0.80명으로 가장 적고, 옹진군이 6.85명으로 가장 많음.

II. 인천시 요양보호사의 근로실태 및 어려움

- 인천시 요양보호사의 근로실태를 살펴보기 위해 요양보호사의 일반적 특성, 근로실태, 애로사항 및 지원 욕구의 4개 영역으로 구성된 설문지를 개발함.
- 인천시 내 재가 및 시설장기요양기관에 소속되어 활동하고 있는 506명의 요양보호사를 대상으로 조사를 수행하고 해당 자료를 분석하여 이하의 결과를 도출함.

1. 인천시 요양보호사의 근로실태

- 재가요양보호사의 정규직 비율은 48.2%임. 반면, 시설요양보호사는 79.3%에 이룸. 근로시간 형태 또한 재가요양보호사의 65.1%가 시간제 근로를 하는 것에 비해 시설요양 보호사는 6.2%만이 시간제 근로를 함.
- 전체 요양보호사의 근로시간은 일주일 평균 34시간임. 이를 유형별로 구분하면, 시설 요양보호사는 일주일 평균 42.5시간을 근로하고, 재가요양보호사는 평균 29.4시간의 서비스를 제공함.
- 근로일수는 시설요양보호사와 재가요양보호사가 각각 18.9일과 20.3일이며, 전체 평균은 19.8일임.
- 시설요양보호사는 현재의 근로시간보다 더 적은 근로시간을 적정 근로시간(일주일 평균 33.6시간)으로 인식하고 있었으나, 재가요양보호사는 현재 근로시간보다 더 많은 시간(일주일 평균 32.1시간)을 일하기를 희망하고 있었음.
- 요양보호사의 평균 임금은 월 평균 약 129만 원임. 요양보호사의 유형별로 구분하여 살펴보면, 시설요양보호사는 평균 약 161만 원을, 재가요양보호사는 평균 약 112만 원을 받고 있는 것으로 나타남.
- 임금의 적절성은 1점(매우 부적절)에서 5점(매우 적절)까지의 점수 범위 중 평균 2.7점으로 보통 이하로 평가함. 비록 통계적으로 유의미한 차이는 아니나, 재가요양보호사(2.6점)가 시설요양보호사(2.7점)보다 임금의 적절성에 대해 다소 부정적으로 평가하고 있었음.
- 적정 임금에 대한 질문에 시설요양보호사는 약 186만 원을, 재가요양보호사는 약 150만 원을 응답함. 두 집단을 아우른 평균은 약 162만 원이었음.
- 요양보호사의 대부분(63.6%)이 요양보호사직을 위해서 전문적인 기술과 능력이 필요하다고 인식하고 있었으나, 자신의 일에 대해서는 58.7%의 인원만이 전문적인 일이라고 응답함.
- 요양보호사의 직무(보수)교육과 관련하여 조사대상자의 22.7%가 직무(보수)교육을 받지 않았다고 응답함. 교육을 받지 않은 이유로 ‘요양보호사 일을 한 지 얼마 안 되어서’(33.6%), ‘교육받을 시간적 여유가 없어서’(26.0%), ‘의무사항이 아니라서’(22.7%)가 큰 비중을 보임.

- 직무(보수)교육의 필요성에 대해 약 40%의 요양보호사가 해당 교육이 필요 없다고 응답함.
- 중복응답을 고려한 상태에서 직무(보수)교육의 필요 이유를 살펴보면, 요양기술 및 지식의 습득(56.4%)과 복습(29.6%) 그리고 요양보호사의 역할에 대한 이해(47.2%)가 큰 비중을 보임.

2. 인천시 요양보호사의 애로사항 및 지원요구

- 본 연구의 분석 결과, 전체 요양보호사의 약 29.0%가 요양보호사로 활동하면서 폭력이나 강요 등의 문제를 경험하였다고 응답함. 요양보호사 유형별로 구분하여 살펴보면, 시설요양보호사의 33.5%와 재가요양보호사의 26.7%가 해당 문제를 경험함.
- 요양보호사가 현장에서 경험하는 주된 폭력 유형은 신체적 폭력과 정서적 폭력임. 그러나 정해진 업무 이외의 일 강요나 성추행이나 성희롱 같은 성폭력 문제 또한 간과할 수 없음.
- 요양보호사의 유형별로 노출된 문제 상황을 살펴보면, 시설요양보호사는 재가요양보호사에 비해 신체적 폭력(25.1%)과 정서적 폭력(24.6%), 재산상의 폭력(11.9%)을 경험한 비율이 높았고, 재가요양보호사는 시설요양보호사에 비해 성추행 및 성희롱과 같은 성폭력(5.2%)과 정해진 업무 이외의 일을 강요(8.3%)받은 비율이 높았음.
- 위와 같은 다양한 문제 행위를 관통하여 모든 폭력 유형의 주된 행위자는 서비스대상자임. 그 뒤를 대상자의 가족이 차지함.
- 요양보호사는 폭력 등의 문제적 상황을 경험한 이후 그것의 상담을 주로 기관이나 동료(친구)에게 하고 있었음. 이 역시 요양보호사의 유형에 따라 차이를 보여 시설요양보호사는 동료 및 친구가 주된 상담 창구로 활용되는 것에 비해 재가요양보호사는 기관의 상급자나 기관 내 상담소를 이용하는 모습을 보임.
- 요양보호사의 37.7%는 요양보호사 일을 시작한 이후 질환을 얻었다고 응답하였으며, 주된 질환은 근골격계 질환으로 나타남.
- 이와 같은 질환 치료와 관련하여 응답자의 92.1%가 개인 부담을 통해 치료를 함.
- 근로환경 개선에 대한 요양보호사의 욕구를 중복응답을 고려하여 제시하면, ‘급여인상’이 76.9%로 가장 큰 비중을 보였고, ‘복리후생 증진’과 ‘처우개선비의 분명한 지급’이 각각

42.7%와 40.9%로 뒤를 이음.

- 요양보호사의 권리 증진을 위한 지원육구로는 ‘고용안정’이 62.8%로 가장 높은 비율을 나타냈고, ‘요양보호사에 대한 법적 보호 강화’와 ‘사회적 인식 제고를 위한 캠페인’이 각각 41.1%와 39.7%로 높은 비율을 보임.
- 요양보호사의 전문성 강화를 위한 지원 육구는 중복응답을 고려한 상태에서 ‘요양보호사의 자격 기준 강화’가 47.4%로 가장 큰 비중을 보였고, ‘서비스의 표준화 및 매뉴얼 개발’과 ‘요양보호사 양성기관 관리 체계 개선’이 각각 41.7%, 32.8%의 비율을 보임.
- 요양보호사를 지원해주는 전문적인 지원 기관의 필요성(①전혀 필요없음-⑤매우 필요함)에 대해 시설요양보호사(평균 4.10점)와 재가요양보호사(평균 4.14점) 모두 높은 필요도를 보임.

Ⅲ. 논의 및 정책적 제언

1. 요양보호사의 고용안정 및 저임금 개선

- 요양보호사의 임금과 관련하여 정책적 제언을 제시하면 다음과 같음.
 - 현재 요양보호사의 임금 수준은 유사 돌봄종사자와 크게 다르지 않음. 그러나 우리나라 근로자의 평균 정액급여 수준과 비교하면 여전히 부족한 실정임. 따라서 저임금 문제를 해결하기 위한 정책적 접근이 필요함. 비교적 현실성 있는 방안은 요양보호사의 전문성 제고와 요양보호사 유형의 세분화 및 전문화(예 : 치매전문요양보호사, 요양지도사 등)를 통한 임금의 상향 조정 및 재편일 것임.
 - 재가요양보호사의 경우 고용과 활동의 불안정성을 크게 나타냄. 따라서 재가요양보호사의 고용(활동) 안정성을 제고시킬 수 있는 정책적 접근이 필요함. 이와 관련하여 공공 장기요양기관의 설립 및 지역 내 직무(보수)교육 참여자에 대한 대체인력으로서의 활용 등을 생각해 볼 수 있음.
 - 요양보호사가 자신이 받고 있는 임금의 구성요인, 구성요인별 액수 등에 대해 정확하고

충분한 정보를 획득할 수 있도록 해야 함. 이를 위해 표준화되고 세분화되어 있는 임금명세표를 개발 및 보급하는 것이 필요함.

2. 요양보호사의 전문성 강화

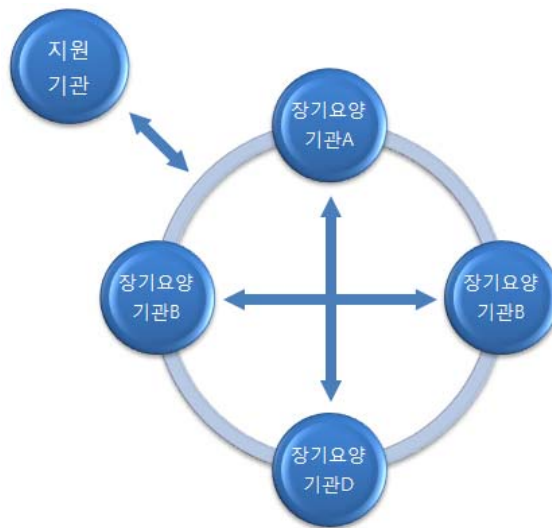
○ 요양보호사의 전문성 강화를 위한 정책적 제언은 아래와 같음.

- 현재의 요양보호사가 또 다른 자격을 취득할 수 있는 방안을 마련하는 것이 현 상황에서 가장 효율적일 것으로 생각됨. 이에 대해서는 치매관리 기술을 추가로 습득하고 인정을 받는 ‘치매전문요양보호사’와 현재 도입을 계획하고 있는 ‘요양지도사’가 좋은 예(例)가 될 수 있을 것임. 앞으로도 요양보호사의 다양화와 전문화는 중앙정부 차원에서 지속적으로 고민될 필요가 있음.
- 요양보호사의 전문성 제고를 위한 또 다른 방법으로 신규 또는 장기간 휴직 후 재취업하는 요양보호사를 대상으로 하는 현장 중심의 교육을 공공 영역에서 제공할 필요가 있음. 이는 신규 인원과 경력 인원으로 대상자를 구분하고 교육대상자의 특성에 맞는 커리큘럼을 구성한 후 실전을 중심으로 교육을 제공하는 것을 의미함. 이때 교육대상자는 요양보호사로 활동하기 전 해당 교육을 권고적(또는 의무적)으로 이수해야 하며, 교육은 실전 투입을 위한 충분한 기간으로 정해져야 할 것임.
- 요양보호사의 유형에 따라 전문성 강화를 위한 지원 욕구가 상이함. 특히, 재가요양보호사의 경우 업무 표준화와 그에 대한 매뉴얼 개발을 크게 요구하고 있음. 따라서 요양보호사의 전문성 강화를 위한 정책 및 프로그램 개발 시 요양보호사 유형에 맞는 맞춤형 정책과 프로그램을 고려할 필요가 있음. 특히, 재가요양보호사의 경우 현장에서 경험하는 어려움과 문제점이 그들의 전문성 인식에 크게 영향을 미치는 것으로 보이는 바, 재가요양보호사의 전문성을 보호할 수 있는 사회적 인식 제고에도 관심을 기울일 필요가 있음.
- 요양보호사의 직무(보수)교육을 의무화하고 대상을 확대할 필요가 있음. 현재 국민건강보험공단에서 해당 사항을 추진 중에 있으나, 관련 제도 개선의 성과가 조속히 나타날 수 있도록 지속적으로 점검할 필요가 있음.
- 현재 보수교육의 역할을 하고 있는 직무교육의 정체성을 명확히 하고 보수교육에 대한

법적 근거 마련과 관리 기관 설정 등의 과정을 진행하여 직무교육과 보수교육의 차별적 양립을 도모할 필요가 있음. 요양보호사의 역량 증진을 도모하고 신규 요양기술과 제도 변화 등에 대한 교육은 보수교육의 형태로 이루어지는 것이 바람직할 것이며, 신규 요양보호사나 치매전문요양보호사 등과 같이 새로운 역할을 부여받은 인원을 대상으로는 직무교육을 실시하는 것이 적절할 것임.

- 요양보호사의 직무(보수)교육 참여 시 발생할 수 있는 돌봄의 공백 상황을 방지하기 위해 다수의 장기요양기관이 일명 ‘요양보호사 상호지원 네트워크’([그림 1] 참고)를 구축하여 요양보호사 인력을 함께 공유하는 것을 제안하고자 함. 이는 요양보호사의 교육 참석으로 인해 돌봄 공백이 예상되는 경우, 네트워크에 가입되어 있는 타 기관의 요양보호사 중 시간적 여유가 있는 인원이 해당 요양보호사를 대신하여 요양서비스를 제공할 수 있도록 제도화하는 것임.

[그림 1] 요양보호사 상호지원 네트워크



- 요양보호사의 교육 내용과 과정 구성에 있어서도 직무 연관성을 강화할 필요가 있음. 더불어 요양관련 지식과 기술에 초점을 맞추는 것도 중요하지만, 요양보호사 스스로가 자신의 역할을 이해하고 전문성을 인식할 수 있도록 하는 프로그램 등도 교육 내용에 포함되어야 함.

- 요양보호사의 직무(보수)교육을 촉진시킬 수 있는 유인기제 마련이 필요함. 해당 기제는 요양보호사와 장기요양기관을 구분하여 구축할 필요가 있음.

3. 요양보호사의 보호 및 지원

- 요양보호사를 보호하고 지원하기 위한 본 연구의 정책적 제언은 다음과 같음.
 - 현재 요양보호사가 경험하고 있는 문제(폭력 및 강요)의 주된 행위자는 서비스대상자와 그의 가족임. 이와 같은 문제를 해결하기 위해 서비스대상자와 그들의 가족을 대상으로 하는 교육을 중점적으로 행할 필요가 있음. 해당 교육은 일시적인 것이 아닌 지속적이고 상시적이어야 함.
 - 요양서비스를 제공하기 전에 요양보호사에 대한 폭력 또는 문제적 행위를 행하였을 시 서비스의 중단 등이 발생할 수 있다는 고지 등을 분명히 하고 이를 상호(서비스대상자와 요양서비스제공자) 간의 동의 하에 서면으로 남기는 이른바 ‘요양서비스바른이용서약서’를 작성할 필요가 있음. 서약서는 서비스대상자가 장기요양기관과 계약하는 것과 별도로 장기요양서비스 이해관계자 간(서비스대상자, 보호자, 장기요양기관, 요양보호사)에 작성하는 것을 원칙으로 함.
 - 위험 및 위기 상황의 발생 가능성이 높은 환경(예 : 서비스대상자 가정)에서 활동하는 요양보호사에게 문제 발생 시 신속히 그 상황을 기록하고 위치 정보를 제공할 수 있는 장비를 제공하는 것이 필요함. 미국의 경우와 같이 심각한 폭력이 일어났을 때 신속히 기관 또는 경찰에 관련 상황과 정보를 알릴 수 있는 GPS 내장의 원터치(one-touch) 장비를 요양보호사가 소지할 필요가 있음.
 - 요양보호사가 자주 변경되는 서비스대상자는 공적인 영역에서의 개입이 요구됨. 또한 정신질환과 같은 질병 등으로 인해 서비스대상자가 폭력을 행하는 경우 서비스대상자의 행위를 교정하기 쉽지 않음. 이와 같은 공격적인 서비스대상자나 정신질환이 의심되는 서비스대상자를 돌보는 요양보호사에게는 보다 전문적인 기술 훈련 기회와 추가적인 지원(위험수당 등)이 제공되어야 할 것임. 민간 장기요양기관에서 이러한 전문 인력을 육성하는 것이 어렵기 때문에 지방정부 또는 중앙정부 차원에서 서비스 인력을 파견하는 것이 필요할 것임.

- 영양보호사가 폭력이나 업무 이외의 일을 강요받는 등 문제적 상황을 경험하였을 때, 객관적이고 전문적인 상담을 수행하고 필요 자원을 연계시켜줄 수 있는 지원 기관이 필요함. 이러한 체계를 만들기 위해서는 인천시와 민간 전문 기관 간의 거버넌스가 요구됨.
- 영양보호사에게 문제적 상황이 발생하였을 때, 장기요양기관 또는 영양보호사가 행해야 하는(또는 행할 수 있는) 대처 방안에 대한 안내 가이드가 존재하기는 하나, 필요시 영양보호사의 접근이 용이하지 않고, 내용 또한 부족한 면이 있음. 따라서 문제 상황을 유형별로 구분하여 체계적으로 접근할 수 있는 매뉴얼의 제작 및 배포가 필요함. 이와 같은 매뉴얼은 영양보호사가 문제를 경험하였을 때, 주된 상담 창구로 활용하는 고용 기관(장기요양기관)에 배포됨과 동시에 영양보호사에게도 요약본 형태의 매뉴얼이 개별적으로 제공될 필요가 있음.
- 영양보호사의 권익 증진을 위한 지원방안으로 높은 응답(39.7%)을 보인 욕구 중 하나는 사회적 인식 제고를 위한 캠페인임. 서비스대상자가 영양보호사를 상당한 학습과 실습을 습득한 전문가로 인식하기보다는 가사도우미로 여겨 서비스대상자에게 정해진 돌봄 업무 이외에 부당한 가사업무를 요구하는 경우가 많음. 영양보호사에 대한 인식개선은 단기간의 개입으로 효과를 볼 수 있는 것은 아니며, 지속적이고 광범위한 캠페인이 요구됨. 또한 서비스대상자뿐만 아니라 잠재적 이용대상자와 그 가족이 되는 일반 국민을 대상으로 하는 사회적 캠페인을 기획하는 것이 보다 효과적일 것임.
- 영양보호사의 대부분(92.1%)은 영양보호사 업무에 의해 발생한 질환을 자부담 하에 치료하고 있었음. 이는 해당 질환과 직무 간의 연계성을 증명하기 어려움에 기인한 것으로 보임. 따라서 영양보호사를 대상으로 근골격계 질환 중심의 건강검진을 주기적이고 지속적으로 수행함으로써 관련 질환의 예방을 도모함과 동시에 이후 해당 질환의 업무 연관성을 증명할 수 있는 자료를 확보할 수 있도록 지원할 필요가 있음.
- 현재 영양보호사의 질환 예방을 위해 국민건강보험공단에서는 근골격계 질환 및 감염성 질환 예방교육, 스트레스 관리법, 응급상황 대응법 등을 주제로 하는 건강장해 예방 교육을 실시하고 있음. 그러나 해당 교육이 권역별 교육으로 진행됨에 따라 영양보호사들의 접근성을 담보하기 어려우며, 연 단위의 대규모 인원을 대상으로 하기 때문에 교육의 효과성 역시 크게 기대하기 어려움. 따라서 해당 교육을 지속함과 동시에 보다 작은 지역 단위에서의 수시 교육 또한 기획하고 시행하는 것이 필요함.

ICAS 정책이슈&진단 (2018-01)

모두가 행복한 인천시 요양보호사 지원방안

발행인 : 원 미 정

발행일 : 2018년 12월

발행처 : 인천광역시 고령사회 대응센터

(22101) 인천광역시 미추홀구 석정로 229

행정타운 및 제물포스마트타운 10층

TEL. 032-715-5491 FAX. 032-715-5319

인쇄처 : 디자인넷(032-201-8770)

*본 출판물의 저작권 및 판권은 인천광역시 고령사회 대응센터에 있음