

인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안

하석철·김제희

참여연구진

연구책임 • 하 석 철 / 인천광역시 고령사회 대응센터 연구위원
공동연구 • 김 제 희 / 인천광역시 고령사회 대응센터 연구원

발 간 사

우리나라가 급속한 고령화를 경험하면서도 돌봄 공백이 발생하지 않았던 이유 중 하나는 현장에서 노인 돌봄을 위해 전문성을 발휘하고 헌신하고 있는 많은 요양보호사 분들 덕분이라고 생각합니다. 그러나 돌봄 현장에서 요양보호사는 많은 어려움을 경험하고 있습니다. 돌봄 현장에서 발생하는 폭력과 폭언, 규정된 업무 이외의 노무 강요 등은 요양보호사의 전문성을 훼손하고, 그들의 자존감을 위협하기도 합니다. 따라서 건강하고 바른 돌봄 현장을 만들기 위해서는 우리 모두가 함께 고민하고 힘을 모아야 합니다.

본 연구는 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태를 다루고 있습니다. 문제를 해결하기 위해서는 문제를 정확하게 보는 것이 필요합니다. 이를 위해 본 연구는 요양보호사를 대상으로 한 설문조사와 인터뷰를 통해 현장의 목소리를 담았습니다. 그리고 요양보호사를 지원하기 위한 정책 방안 역시 함께 고민하고 있습니다. 이번 연구 보고서는 비단 인천시 요양보호사뿐만 아니라 우리나라 요양보호사 모두에게 적용될 수 있을 것입니다.

연구 수행을 위해 우리 센터 시니어연구팀의 하석철 연구위원과 김제희 연구원이 함께 수고해 주셨습니다. 하석철 연구위원은 연구책임자로서 연구 설계와 구성, 인터뷰 및 자료 분석, 정책적 제언 제시 등 보고서 전반을 포괄적으로 다루어 주었고, 김제희 연구원은 방대한 자료를 수집하고 정리해 주었습니다. 지면을 빌려 두 분께 감사의 마음을 전합니다. 더불어 연구 진행에 많은 조언과 도움을 주신 학계와 현장의 자문위원님들, 인천시 복지국 노인정책과 관계자 분들께도 감사의 말씀을 드립니다.

인천고령사회대응센터는 앞으로도 요양보호사를 비롯한 장기요양요원에 관심을 가지고 사업과 연구를 수행하여 건강한 돌봄 문화를 만들어 가는 데 앞장서겠습니다. 감사합니다.

2020년 12월

인천광역시 고령사회 대응센터

센터장 원 미 정

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적

- 인구고령화와 지역사회를 중심으로 하는 돌봄 체계의 구축에 따라 대표적인 돌봄 종사자인 요양보호사의 필요성과 중요성이 증대되고 있음.
- 인천시 역시 요양보호사의 수가 지속적으로 증가함.
- 2016년 20,109명이었던 인천시 요양보호사의 수는 2019년 27,316명으로 증가하여 약 35.8%의 증가율을 나타냄.
- 요양보호사의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 요양보호사의 인권 침해 문제는 지속적으로 제기됨.
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 다양한 측면에서 부정적인 영향을 미침.
- 대상자와 그 보호자에 의한 폭력은 요양보호사의 스트레스와 우울 수준을 높이고, 이직 의도를 높이며 자신의 임금이 공정하지 못한 것으로 인식하게 함.
- 폭력을 경험한 요양보호사는 그것에 대한 대응으로 대상자에게 비인격적인 행위를 하거나 대상자에 대한 공격성이나 반감 등을 가질 수 있음. 이는 종국적으로 돌봄의 질이 낮아지는 결과를 초래함.
- 즉, 요양보호사에 대한 인권 침해는 요양보호사뿐만 아니라 돌봄 대상자 모두에게 부정적인 영향을 미치게 됨.
- 따라서 인천시의 요양보호사가 경험하고 있는 인권 침해의 현황을 살펴보고 이에 대한 지원 방안을 고민하는 연구의 필요성은 크다 할 것임.
- 본 연구는 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태를 살펴보고, 요양보호사의 인권 침해 예방 및 재발을 방지할 수 있는 정책적 제언을 제시하는 데에도 목적이 있음.

2. 연구 내용 및 방법

1) 연구 내용

- 요양보호사 인권 침해(폭력 경험 및 규정 직무 이외의 노무 강요)에 대한 선행 연구 검토
- 요양보호사 보호를 위한 법적, 정책적 지원 현황
- 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태 및 관련 요인 간 분석
- 요양보호사 인권 침해 예방 및 재발 방지를 위한 정책적 제언 제시

2) 연구 방법

- 문헌 및 선행연구 검토
- 제도 및 정책 검토
- 자료 수집 및 분석
 - 양적 자료: 2018년 연구(「 인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」, 하석철·양지훈) 조사 자료를 이용함.
 - 질적 자료: 인천시 요양보호사 14명의 인터뷰 자료
 - 해당 양적 및 질적 자료의 분석 수행
- 정책적 함의 제시

II. 문헌검토

1. 요양보호사의 정의 및 현황

- 요양보호사의 정의는 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」을 통해 살펴볼 수 있음.
- 「노인복지법」 제39조의2(요양보호사의 직무·자격증의 교부 등)는 요양보호사를 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 인원으로 규정하고 있음.

- 「노인장기요양보험법」에서는 간호사, 요양보호사, 사회복지사 등을 모두 포함하는 장기요양요원이라는 용어를 사용해 보다 포괄적으로 접근하며 ‘장기요양기관’이라는 소속기관을 명시적으로 규정하고 있음.

1) 장기요양기관 현황

(1) 7대 특별 및 광역시 현황

- 2016년 인천시의 장기요양기관 수는 1,169개소로 재가요양기관 823개소, 시설요양기관 346개소임. 이와 같은 장기요양기관 수는 7개 특별 및 광역시 중 서울시(2,957개소)에 이어 두 번째로 많음.
- 2019년의 경우 인천시의 장기요양기관 수는 1,529개소(재가: 1,131개소, 시설: 398개소)임. 타 도시와 비교했을 때 서울시, 부산시에 이어 세 번째로 많은 수입.
- 인천시의 장기요양기관 수는 2016년에 비해 2019년에 30.8% 증가함. 전체 기관 수의 증가율은 타 도시에 비해 크지 않으나 시설요양기관의 증가율(15.0%)은 크게 나타남.

(2) 인천시 현황

- 2016년 10개 군·구 중 남동구가 257개소로 가장 많은 수를 보이고 부평구(218개소)와 미추홀구(170개소), 서구(166개소) 등이 그 뒤를 이음.
- 2019년 역시 남동구(312개소)의 장기요양기관 수가 가장 많고, 그 뒤로 부평구(263개소)가 많은 수를 보임. 서구(239개소)는 2016년과 달리 그 수가 증가하여 미추홀구(237개소)보다 많은 장기요양기관 수를 나타냄.
- 2016년과 2019년을 비교했을 때 가장 큰 장기요양기관 증가율을 보인 곳은 연수구(44.8%)이고 그 뒤를 중구(44.2%), 서구(44.0%)가 이음.

2) 요양보호사 현황

(1) 7대 특별 및 광역시 현황

- 2016년 인천시의 요양보호사 수는 20,109명으로 재가요양보호사가 16,420명, 시설요양

보호사가 4,130명임. 이와 같은 수는 서울시(59,231명)와 부산시(20,316명)에 이어 세 번째로 많은 것임.

- 2019년의 경우 인천시의 요양보호사 수는 27,316명(재가: 22,407명, 시설: 5,321명)임. 2016년과 마찬가지로 서울시(74,036명)와 부산시(29,987명)에 이어 세 번째로 많음.
- 인천시의 2016년 대비 2019년 요양보호사 증가율은 35.8%임. 이는 타 도시들과 비교했을 때 상대적으로 작은 수치임. 가장 큰 증가율을 보인 곳은 울산시(50.3%)이었고, 부산시(50.1%), 대구시(43.7%), 광주시(39.1%)가 인천시보다 큰 증가율을 나타냄.

(2) 인천시 현황

- 2016년의 요양보호사는 부평구(4,975명)가 가장 많고, 그 뒤를 남동구(4,505명), 미추홀구(3,428명), 계양구(3,365명) 등이 이음.
- 2019년 역시 부평구(6,562명), 남동구(6,054명), 미추홀구(5,182명), 계양구(4,669명) 등의 순으로 나타남.
- 2016년과 2019년의 요양보호사 수를 비교해보면, 미추홀구의 증가율이 51.2%로 가장 크고, 연수구(44.5%)와 강화군(42.3%)이 그 뒤를 이음. 해당 증가율은 재가요양보호사 수의 증가(미추홀구: 58.5%, 강화군: 55.8%, 연수구: 46.9%)에 기인한 것으로 보임.

2 요양보호사 인권 침해

1) 요양보호사 인권 침해 개념

- 요양보호사에 대한 인권 침해는 요양보호사 제도 추진의 역사와 요양보호사의 직무 특성과 관련지어 이야기할 수 있음.
- 요양보호사의 인권 침해를 다룬 연구들은 인권 침해를 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력의 수준에서 다루기도 하고 규정 직무 이외의 노무 강요를 포함시키기도 함.
- 요양보호사의 인권 침해는 주로 서비스 대상자에 의해 발생하나 대상자 가족에 의해 발생하는 경우 또한 적지 않음.
- 본 연구에서는 요양보호사의 인권 침해를 서비스 대상자뿐만 아니라 그 가족에 의해 이루어지는 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력과 규정된 직무 이외의 노무 강요로 정의함.

2) 요양보호사 인권 침해 실태 및 선행연구

(1) 요양보호사 인권 침해 실태

- 요양보호사의 인권 침해에 대한 선행 연구들은 다양한 결과를 제시함.
- 먼저, 규정된 직무 이외의 부당한 노동의 발생은 서비스 영역 전반에 걸쳐 나타나는 것으로 제시됨(송인주 · 국미애 · 이형미, 2019). 더불어 정해진 돌봄 서비스 이외의 부당한 노동에 대한 요구는 재가요양보호사(85.6%)가 시설요양보호사(45.3%)보다 더 자주 경험한 것으로 나타남(장지연 · 김경희 · 임윤옥 · 강은애 · 김미진, 2010).
- 폭력의 경우에는 언어적 폭력을 가장 많이 경험하고 신체적 폭력과 성적 폭력이 그 뒤를 이음(유성호 · 김보경 · 문유진 · 심일광 · 조희주, 2016; 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙, 2012; 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열, 2014a).
- 언어적 폭력은 고함이나 욕설, 반말 등의 비율이 높고 신체적 폭력은 물리적 접촉에 의한 폭력(때리기, 할퀴, 꼬집기 등)의 비율이 높음. 성적 폭력은 음담패설, 훑어봄, 신체적 접촉 등의 비율이 높게 나타남(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a).
- 폭력의 발생은 직접적인 돌봄 서비스가 제공되는 상황에서 주로 발생함. 구체적으로 환이나 기저귀 교환 시 또는 목욕 서비스 제공 시에 폭력 발생 비율이 높음(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a).
- 폭력 예방을 위한 제언으로 서비스 대상자와 보호자, 기관 관리자를 대상으로 하는 교육의 필요성과 서비스 제공 방식의 다양화(남성 요양보호사 고용, 2인 1조 구성 등), 요양보호사 인권 보호 및 대응을 위한 매뉴얼 개발 등이 제시됨(송인주 외, 2019; 유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 장지연 외, 2010; 황보람 외, 2014a).

(2) 요양보호사 인권 침해 영향 요인

- 기관 내에 폭력 대응에 대한 명시적인 정책이 있는 경우 요양보호사의 신체적 폭력 경험 가능성이 낮아짐(서은주 · 김숙영, 2012). 또한 폭력에 대한 관리 체계가 구축되어 있을 경우 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성적 폭력 등의 위험도가 낮아짐(이여경 · 이선훈 · 황환, 2013).
- 언어적 폭력이나 신체적 폭력의 경우 시설요양보호사가 재가요양보호사에 비해 해당 폭력을 경험할 가능성이 높음(서은주 · 김숙영, 2012; 이국권 · 김운정, 2017). 반면, 성적 폭력은 재가 요양보호사의 경험률이 더 높음(서은주 · 김숙영, 2012).

- 요양보호사가 경험하는 인권 침해에 대해 돌봄 상황에서의 돌봄 욕구 기대의 미충족이 폭력 발생의 중요한 영향 요인으로 제시됨(황보람 · 유은경, 2015).

(3) 인권 침해가 요양보호사에게 미치는 영향

- 요양보호사가 경험하는 각종 폭력은 우울증(전경숙 외, 2017)이나 정신건강(황보람 외, 2014b)에 부정적인 영향을 미치고, (직무)스트레스를 높이는 것으로 보고됨(김옥선 · 오진환 · 이기령, 2017; 백종진 · 송미영, 2014; 전경숙 · 유선주 · 김묘경 · 김유미, 2017).
- 또한 인권 침해의 경험은 직무만족도를 낮추며(백종진 · 송미영, 2014), 이직의도를 높이는 것으로 이야기됨(김민주, 2017; 엄기옥 · 박인아, 2015),
- 해당 연구들은 요양보호사를 대상으로 하는 폭력 예방 및 대처 방안에 대한 교육과 더불어 서비스 대상자 및 보호자를 대상으로 하는 교육의 필요성을 제기함. 또한 기관 차원에서의 대응 체계 구축과 규정 마련, 피해 요양보호사에 대한 사후 관리와 함께 정부 차원에서의 적극적인 법적 · 제도적 장치의 필요성을 제시함(김옥선 외, 2017; 김민주, 2017; 백종진 · 송미영, 2014; 엄기옥 · 박인아, 2015; 윤기혁 · 이진열, 2016; 전경숙 외, 2017; 황보람 · 유은경 · 강정희, 2014b).

3) 요양보호사 보호 지원 현황

(1) 법적 지원

- 요양보호사 보호를 위한 조항을 포함하고 있는 법률로는 「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(이하 사회서비스이용권법)을 이야기할 수 있음.
- 우선 「노인장기요양보험법」에서 요양보호사 보호와 관련된 주요 조항은 제4조, 제6조, 제35조의4, 제47조의2임.
- 제4조는 장기요양요원의 처우 개선 및 복지 증진에 대한 국가 및 지방자치단체의 책무를 제시함.
- 제6조는 장기요양기본계획에 장기요양요원의 처우에 관한 사항이 포함되어야 함을 규정함.
- 제35조의4는 수급자 및 그 가족이 장기요양원에게 폭언 · 폭행 · 상해 · 성희롱 · 성폭력 행위를 가하거나 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우 업무의 전환 등의 적절한 조치를

취하여야 함을 명시하고 있음.

- 제35조의4 조항과 관련하여 해당 법의 시행령에서는 장기요양기관의 장이 요양보호사의 업무 전환 등의 조치를 취할 경우 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다는 내용을 포함함.
- 제47조의2는 국가와 지방자치단체가 장기요양요원의 권리 보호를 위해 상담, 교육지원, 건강관리 사업 등을 수행하는 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다는 내용임.
- 「사회복지사업법」에서 요양보호사 보호와 관련된 조항은 제36조를 이야기할 수 있음.
- 동(同) 조항은 운영위원회에 대한 규정으로 시설장은 시설 종사자의 근무환경 개선과 인권보호 및 권익증진 등의 사항을 심의하기 위해 시설 내에 운영위원회를 설치해야 한다고 명시하고 있음.
- 마지막으로 「사회서비스이용권법」을 살펴보면 제4조에서 사회서비스를 제공하는 자 또는 기관의 경우 종사자의 보호를 위해 노력해야 한다는 내용을 포함하고 있음.
- 요양보호사를 비롯한 장기요양요원의 지원 및 보호를 위해 다수의 광역자치단체는 「장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 혹은 「장기요양요원 처우 개선 조례」 등의 이름으로 조례를 제정함.
- 전체 17개 시·도 중 장기요양요원의 처우 개선 및 보호를 직접적인 목적으로 하는 조례를 제정한 곳은 서울시, 광주시, 대전시, 울산시, 경기도, 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 경상남도, 제주도의 11개 시·도임.
- 장기요양요원의 처우 개선에 대한 조례가 아닌 유사 조례를 통해 장기요양요원 지원을 명시해 놓은 곳은 부산시와 인천시임.
- 부산시와 인천시는 각각 「부산광역시 노인장기요양 지원 조례」와 「인천시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 지원 기본조례」를 통해 장기요양요원에 대한 지원을 규정하고 있음.

(2) 정책적 지원

- 광역자치단체 차원에서 다양한 정책적 지원이 이루어지고 있음.
- 전체 17개 시·도 중 요양보호사 보호와 관련된 정책적인 지원을 하고 있는 곳은 서울시, 부산시, 대구시, 인천시, 광주시, 경기도, 경상북도, 경상남도의 8개 시·도임¹⁾.

1) 각 시·도의 자세한 정책적 지원 현황은 <표 II-9>부터 <표 II-17>까지를 참고하기 바람.

III. 연구 방법 및 분석 결과

1. 분석 자료 및 분석 방법

- 본 연구를 위해 2018년에 인천고령사회대응센터에서 수행된 「인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」(하석철, 양지훈, 2018)의 조사 자료를 양적 자료로 활용하고, 인천시 요양보호사 14명을 대상으로 한 인터뷰 자료 역시 활용함.
- 양적 자료를 이용하여 요양보호사의 인권 침해 실태를 살펴봄. 이를 위해 요양보호사의 인구사회학적 요인과 근로 요인 등에 따른 인권 침해 경험의 차이를 분석함. 또한 인권 침해 경험이 요양보호사의 건강 및 이직 의도 등에 미치는 영향을 살펴봄.
- 질적 자료(인터뷰 자료)는 주제별로 정리하여 제시하고, 정책적 제언을 뒷받침하는 자료로 이용함.

2. 분석 결과

1) 전체 인권 침해 현황

- 전체 506명의 요양보호사 중 인권 침해를 경험한 요양보호사는 147명(29.0%)임.
- 인권 침해를 경험한 요양보호사의 경우 그렇지 않은 요양보호사에 비해 자신의 직무를 전문적이지 않은 것으로 인식하는 비율이 더 높았음. 또한 직무(보수) 교육에 대한 필요성을 더 크게 인식하고 있었으며, 더 높은 이직 의사와 우울감을 보임. 반면, 사회적 인식에 대한 만족도와 전반적인 직무 만족도는 낮게 나타남(<표 1> 참고).

<표 1> 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) 유형별 인권 침해 현황

(1) 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 과반으로 나타남.
- 신체적 폭력과 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 2>와 같음.

<표 2> 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)

(2) 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 3>과 같음.

<표 3> 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%

(3) 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 22.2%가 비해결로 나타남.
- 성적 폭력과 주요 요인 간의 분석 결과는 <표 4>와 같음.

<표 4> 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)

(4) 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 5>와 같음.

<표 5> 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)

3) 인권 침해 경험과 인식에 대한 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 서비스의 표면적인 질적 차이로 이어지지는 않으나 대상자에 대한 부정적인 태도나 경직된 관계는 야기할 수 있어 내면적인 질 차이는 발생시킬 수 있음.

(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 프로그램과 같은 스트레스 해소 방안 마련 등을 요구함.

IV. 정책적 제언 및 결론

1. 정책적 제언

1) 요양보호사 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제·개정

- 요양보호사를 보호하기 위해서는 그것의 법적 근거가 되는 조례 제정이 시급함.
- <표 6>은 인천시의 장기요양요원 처우 개선과 지위 향상, 보호에 대한 조례 제정 및 개정 시 필수적으로 고려해야 할 내용과 관련 조항을 가지고 있는 타 시·도의 사례를 정리한 것임.

〈표 6〉 시·도별 장기요양요원 처우 개선 및 보호를 위한 조례의 세부 조항 분석

세부 조항	조문 예시	조례에 해당 세부 조항을 포함한 시·도
시(장) 및 도지사의 책무	「전라남도 장기요양요원 처우 개선 조례」 제3조(도지사의 책무) 전라남도지사(이하 "도지사"라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선 하고 복지를 증진하며 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진 하여야 한다.	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
(시행/종합) 계획의 수립 및 시행	「경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제4조(세부시행계획의 수립 및 시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선과 지위 향상 등을 위하여 세 부시행계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다. 이 경우 법 제6조 제 1항에 따른 장기요양기본계획 중 장기요양요원의 처우에 관한 사항 을 반영하여야 한다. ② 제1항의 세부시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상 등에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
실태조사	「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제5조(실태조사) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선을 위하여 3년 마다 장기요양요원 의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대해 실태조사를 실시하여야 한 다. ② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 전문 기관이나 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	서울, 광주, 울산, 전남, 경남, 제주
(처우개선/ 지원) 사업 등	「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 제5조(지원사업) 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다. 1. 근무환경 및 인식 개선 사업 2. 상담 및 정보제공 사업 3. 역량강화를 위한 교육 사업 4. 인권 및 권리옹호 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인 정하는 사업	서울, 부산, 인천, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
장기요양요 원의 신분보장	「제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제7조(장기요양요원의 권익보호) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로관계법령을 준수하 여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려·조치하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱· 성폭력으로부터 보호 받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다.	서울, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주

세부 조항	조문 예시	조례에 해당 세부 조항을 포함한 시·도
	③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다.	
장기요양기관의 장의 책무	「전라북도 장기요양요원 처우개선 조례」 제7조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다.	서울, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 제주
장기요양요원지원센터의 설치 및 운영	「광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조(장기요양요원지원센터) ① 시장은 처우개선사업의 효과적인 추진과 장기요양요원의 권리보호를 위하여 법 제47조의2에 따라 광주광역시 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
센터의 기능	「제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제10조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항 6. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 정책 연구 및 개발 7. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항	서울, 부산, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주

2) 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램) 제공

- 인권 침해를 경험한 요양보호사를 대상으로 우울증 경감 프로그램을 포함한 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램)를 제공할 필요가 있음. 이는 요양보호사뿐만 아니라 서비스 대상자를 위한 것이기도 함.
- 이때 성적 폭력을 경험한 요양보호사를 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 프로그램은 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

- 본 연구에서 인권 침해를 경험한 요양보호사는 비경험 요양보호사에 비해 자신의 일에 대한 전문성을 낮게 인식하고 직무(보수)교육에 대한 필요성은 크게 인식함.
- 직무교육을 비롯한 요양보호사를 대상으로 하는 교육을 강화하는 것이 시급하며, 그것의 내용으로 ‘인권 침해 상황에서의 대처 방안과 가용 자원에 대한 교육’과 함께 ‘돌봄 서비스의 전문성 강화 교육’이 강조될 필요가 있음.
- 요양보호사의 인권을 보호하고 인권 침해 발생 시 대응방안 등을 안내하는 교육을 직무 교육 내에 포함시킴과 동시에 장기요양기관 차원에서 추가적인 교육 프로그램이 제공될 수 있도록 지원해야 함.
- 특히, 해당 교육에 장기요양기관이 적극적으로 참여할 수 있도록 기관 평가 항목에 요양보호사 인권 교육 제공 여부를 포함시키는 것을 중요하게 고려할 필요가 있음(인천고령사회대응센터, 2020).
- 상기의 교육이 직무교육의 대상으로만 한정될 경우 교육 내용에 대한 관리가 인천시의 권한 범위를 벗어날 수 있음. 따라서 요양보호사 지원을 위한 종합(시행)계획 수립 시 요양보호사의 인권 보호 및 전문성 제고를 위한 교육 내용과 관리 규정을 추가적으로 포함시킬 필요가 있음.

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

- 인권 침해를 경험한 요양보호사의 대부분은 자신의 문제를 비공식 대상자(가족, 동료 및 친구)에게 이야기하거나 아무에게도 말하지 않는 모습을 보임.
- 공식적인 상담 창구로 이야기할 수 있는 근무 기관(상급자 및 기관 내 상담소)은 성적 폭력을 제외한 대부분의 인권 침해 유형에서 과반을 차지하지 못하고 외부의 상담기관을 이용하는 요양보호사는 찾아볼 수 없음.
- 또한 경험한 문제를 소속 기관(장기요양기관) 등에 이야기하더라도 문제가 해결되는 비율이 낮음(평균 27.0%).

- 따라서 인권 침해에 대한 일차적 대응을 장기요양기관에서 적극적으로 행할 수 있도록 관련 매뉴얼을 개발하는 한편 상위 기관(지자체)에서 요양보호사 보호에 대한 장기요양기관의 지도·감독을 강화할 필요가 있음(인천고령사회대응센터, 2020).
- 또한 반복적으로 인권 침해를 행하는 고위험 대상자(사례)에 대한 통합적인 관리 체계를 마련하는 것이 필요하며, 2인 1조의 서비스 제공은 중요한 선택지가 될 수 있음.
- 더불어 장기요양기관 이외의 요양보호사의 인권 침해에 대한 공식적이고 전문적인 상시 상담 창구를 지자체 차원에서 개발하는 한편 기존에 존재하는 자원에 대한 홍보와 활성화 역시 지속해야 함.

5) 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발

- 인권 침해를 경험한 요양보호사를 지원하는 정책도 중요하지만, 무엇보다 중요한 것은 인권 침해가 발생하지 않도록 예방하는 것임.
- 이를 위해 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육(장기요양서비스 이용, 요양보호사 역할, 부적절한 요구 사례 등)을 확대 및 강화할 필요가 있음.
- 교육은 장기요양급여 계약 과정에서 이루어지는 것이 바람직하고, 교육 내용은 서비스 이용자와 제공자의 권리 및 의무, 업무 범위에 대한 내용이 포함되어야 함.
- 또한 교육 방법은 서비스 대상자의 대부분이 고령자이고 가족 역시 고령자의 비중이 작지 않음을 고려하여 영상 자료를 이용한 교육을 적극적으로 추진할 필요가 있음.
- 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육과 더불어 건강하고 올바른 서비스 이용에 대한 상호 합의문(동의서) 작성이 필요함.
- 해당 합의문(동의서)은 서비스 대상자와 요양보호사뿐만 아니라 대상자의 가족과 요양보호사의 소속 기관까지 모두 공유(서명)하도록 함으로써 책임의 연대성을 강화하고 동의서의 공식성을 강화할 필요가 있음.

6) 사회적 인식 개선 캠페인

- 요양보호사를 대상으로 하는 인권 침해의 기저에는 요양보호사의 직무 가치를 평가 절하하는 사회적 분위기가 있음.

- 인권 침해를 경험한 요양보호사는 그 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)할 필요가 있음.

2. 결론

- 본 연구는 인천시 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 실태를 살펴보고 그에 대한 정책적 제언을 제시하는 데 목적이 있음.
- 요양보호사의 인권 침해 문제를 예방하고 해소하는 데 있어서 문제 행위와 행위자에 초점을 맞추는 것이 중요하지만, 그와 함께 인권 침해 현장을 둘러싼 제도적, 환경적 요인에도 관심을 가질 필요가 있음.
- 급속한 고령화와 기대수명의 증가는 돌봄 대상자를 지속적으로 증대시킬 것임. 이와 함께 지역사회통합돌봄 이른바 커뮤니티 케어(communitary care)의 추진은 지역사회에서 돌봄을 행하는 요양보호사의 필요성을 더욱 높이고, 역할 또한 더욱 강조될 것임.
- 그러나 현재와 같은 열악한 환경과 낮은 사회적 인식은 요양보호사의 근로 지속과 전문성을 기대하기 어렵게 할 것이고, 이는 돌봄 공급의 부족을 야기하여 궁극적으로 돌봄 공백으로 이어질 수도 있음.
- 따라서 요양보호사를 필두로 하는 돌봄 노동자의 환경을 개선하고 관련 제도를 정비하는 것이 시급함.

차 례

Ⅰ 서론

1. 연구의 필요성 및 목적	3
1) 연구의 필요성	3
2) 연구의 목적	4
2. 연구 내용 및 방법	5
1) 연구 내용	5
2) 연구 방법	5

Ⅱ 문헌 검토

1. 요양보호사 정의 및 현황	9
1) 요양보호사 정의	9
2) 장기요양기관 현황	9
3) 요양보호사 현황	11
2. 요양보호사 인권 침해	13
1) 요양보호사 인권 침해 개념	13
2) 요양보호사 인권 침해 실태 및 선행연구	15
3. 요양보호사 보호 및 지원 현황	31
1) 법적 지원	31
2) 정책적 지원	49
3) 요양보호사의 전문성 제고 교육	58
4) 요양보호사 인식 개선 캠페인	64

차 례

Ⅲ 연구 방법 및 분석 결과

1. 분석 자료	69
1) 양적 자료	69
2) 질적 자료	69
2. 분석 방법	70
1) 양적 자료	70
2) 질적 자료	71
3. 분석 결과	72
1) 주요 기술 통계 결과	72
2) 인권 침해 경험 분석	74
3) 유형별 인권 침해	80
4) 인권 침해 경험과 인식에 대한 인터뷰 결과	106

Ⅳ 정책적 제언 및 결론

1. 정책적 제언	117
1) 요양보호사 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제·개정	117
2) 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램) 제공	120
3) 전문성 향상 및 권리 보호를 위한 교육 강화	123
4) 요양보호사 보호를 위한 공적 체계 강화 및 고위험 대상자 관리 방안 개발	127
5) 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발	131
6) 사회적 인식 개선 캠페인	139
2. 결론	140

참고문헌	142
------------	-----

표 차 례

<표 II-1> 7대 특별시 및 광역시 장기요양기관 현황(2016년, 2019년 기준)	10
<표 II-2> 인천시 군·구별 장기요양기관 현황(2016년, 2019년 기준)	11
<표 II-3> 7대 특별시 및 광역시 요양보호사 현황(2016년, 2019년 기준)	12
<표 II-4> 인천시 군·구별 요양보호사 현황(2016년, 2019년 기준)	13
<표 II-5> 요양보호사 인권 침해 실태 연구	16
<표 II-6> 요양보호사의 인권 침해에 영향을 미치는 요인 관련 연구	22
<표 II-7> 인권 침해 경험이 요양보호사에게 미치는 영향 관련 연구	26
<표 II-8> 현행 법령 내 요양보호사 보호 관련 주요 조항	33
<표 II-9> 광역자치단체별 요양보호사 보호 관련 조례	37
<표 II-10> 서울시 요양보호사 대상 정책적 지원	50
<표 II-11> 부산시 요양보호사 대상 정책적 지원	52
<표 II-12> 대구시 요양보호사 대상 정책적 지원	53
<표 II-13> 인천시 요양보호사 대상 정책적 지원	53
<표 II-14> 광주시 요양보호사 대상 정책적 지원	54
<표 II-15> 경기도 요양보호사 대상 정책적 지원	55
<표 II-16> 경상북도 요양보호사 대상 정책적 지원	56
<표 II-17> 경상남도 요양보호사 대상 정책적 지원	57
<표 II-18> 요양보호사 전문성 제고를 위한 교육 프로그램 제공 기관 및 내용(2018~2020년 기준)	59
<표 II-19> 요양보호사 전문성 제고를 위한 인식개선 캠페인 실시 기관 및 내용(2018~2020년 기준)	64
<표 III-1> 인터뷰 대상자 특성	70
<표 III-2> 주요 기술 통계 결과	73
<표 III-3> 현재 및 전체 인권 침해 경험 현황	74
<표 III-4> 연령에 따른 인권 침해 경험 유무	75
<표 III-5> 최종학력에 따른 인권 침해 경험 유무	75
<표 III-6> 요양보호사 유형에 따른 인권 침해 경험 유무	76
<표 III-7> 고용 형태에 따른 인권 침해 경험 유무	76
<표 III-8> 근로시간 형태에 따른 인권 침해 경험 유무	77

표 차 례

<표 III-9> 인권 침해 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식	77
<표 III-10> 인권 침해 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식	78
<표 III-11> 인권 침해 경험에 따른 이직 의사	78
<표 III-12> 인권 침해 경험에 따른 우울감	79
<표 III-13> 인권 침해 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도	79
<표 III-14> 인권 침해 경험에 따른 전반적인 만족도	80
<표 III-15> 현재 및 전체 신체적 폭력 경험 현황	81
<표 III-16> 신체적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도	81
<표 III-17> 연령에 따른 신체적 폭력 경험 유무	82
<표 III-18> 최종학력에 따른 신체적 폭력 경험 유무	82
<표 III-19> 요양보호사 유형에 따른 신체적 폭력 경험 유무	83
<표 III-20> 고용 형태에 따른 신체적 폭력 경험 유무	83
<표 III-21> 근로시간 형태에 따른 신체적 폭력 경험 유무	84
<표 III-22> 신체적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식	84
<표 III-23> 신체적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식	85
<표 III-24> 신체적 폭력 경험에 따른 이직 의사	85
<표 III-25> 신체적 폭력 경험에 따른 우울감	86
<표 III-26> 신체적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도	86
<표 III-27> 신체적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도	87
<표 III-28> 현재 및 전체 정서적 폭력 경험 현황	87
<표 III-29> 정서적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도	88
<표 III-30> 연령에 따른 정서적 폭력 경험 유무	88
<표 III-31> 최종학력에 따른 정서적 폭력 경험 유무	89
<표 III-32> 요양보호사 유형에 따른 정서적 폭력 경험 유무	89
<표 III-33> 고용 형태에 따른 정서적 폭력 경험 유무	90
<표 III-34> 근로시간 형태에 따른 정서적 폭력 경험 유무	90
<표 III-35> 정서적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식	91
<표 III-36> 정서적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식	91

표 차 례

<표 III-37> 정서적 폭력 경험에 따른 이직 의사	92
<표 III-38> 정서적 폭력 경험에 따른 우울감	92
<표 III-39> 정서적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도	93
<표 III-40> 정서적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도	93
<표 III-41> 현재 및 전체 성적 폭력 경험 현황	94
<표 III-42> 성적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도	94
<표 III-43> 연령에 따른 성적 폭력 경험 유무	95
<표 III-44> 최종학력에 따른 성적 폭력 경험 유무	95
<표 III-45> 요양보호사 유형에 따른 성적 폭력 경험 유무	96
<표 III-46> 고용 형태에 따른 성적 폭력 경험 유무	96
<표 III-47> 근로시간 형태에 따른 성적 폭력 경험 유무	97
<표 III-48> 성적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식	97
<표 III-49> 성적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식	98
<표 III-50> 성적 폭력 경험에 따른 이직 의사	98
<표 III-51> 성적 폭력 경험에 따른 우울감	99
<표 III-52> 성적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도	99
<표 III-53> 성적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도	100
<표 III-54> 현재 및 전체 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 현황	100
<표 III-55> 규정 업무 이외의 노무 강요자 및 상담자, 문제 해결 정도	101
<표 III-56> 연령에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무	101
<표 III-57> 최종학력에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무	102
<표 III-58> 요양보호사 유형에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무	102
<표 III-59> 고용 형태에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무	103
<표 III-60> 근로시간 형태에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무	103
<표 III-61> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식	104
<표 III-62> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식	104
<표 III-63> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 이직 의사	105
<표 III-64> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 우울감	105

표 차 례

<표 III-65> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도	106
<표 III-66> 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 전반적인 만족도	106
<표 IV-1> 시·도별 장기요양요원 처우 개선 및 보호를 위한 조례의 세부 조항 분석	118
<표 IV-2> 전체 인권 침해와 성적 폭력 경험에 따른 우울감	121
<표 IV-3> 인권 침해 유형별 자신의 일에 대한 전문성 인식	123
<표 IV-4> 인권 침해 유형별 직무(보수) 교육 필요성 인식	124
<표 IV-5> 인권 침해 유형별 상담 대상자	127
<표 IV-6> 인권 침해 유형별 문제 해결도	128
<표 IV-7> 인권 침해 행위자	131
<표 IV-8> 인권 침해 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도(인권 침해 유형별 결과)	139

그 림 차 례

[그림 I-1] 연구의 흐름도	6
[그림 IV-1] 노인맞춤돌봄서비스의 상호협력 동의서(앞면)	133
[그림 IV-2] 노인맞춤돌봄서비스의 상호협력 동의서(뒷면)	134
[그림 IV-3] 장애인활동지원사업의 상호협력 동의서	135
[그림 IV-4] 장애인활동지원사업의 상호협력 동의서(계속)	136
[그림 IV-5] 장기요양급여 이용 표준약관(방문요양) 중 일부	137
[그림 IV-6] 장기요양급여 이용 및 제공에 관한 상호협력 동의서(안)	138



1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 내용 및 방법

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

- 인구고령화와 지역사회를 중심으로 하는 돌봄 체계의 구축에 따라 대표적인 돌봄 종사자인 요양보호사의 필요성과 중요성이 증대되고 있음.
- 인천시 역시 요양보호사의 수가 지속적으로 증가함.
 - 통계청(2019a)과 국민건강보험공단(2020a)의 자료를 살펴보면, 2012년 13,585명이었던 인천시 요양보호사의 수는 2019년 27,316명으로 증가하여 약 101.1%의 증가율을 나타냄.
- 요양보호사의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 요양보호사의 인권 침해 문제는 지속적으로 제기됨(김고은 · 박연주 · 고은주, 2014; 김정희, 2019; 김정희 · 김광병, 2019; 서은주 · 김숙영, 2012; 유성호 · 김보경 · 문유진 · 심일광 · 조희주, 2016; 이국권, 2016; 이국권 · 김윤정, 2017; 이여경 · 이선희 · 황환, 2013; 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙, 2012; 임춘식 · 이인수, 2013; 전찬희, 2013; 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열, 2014a; 황보람 · 유은경 · 강정희, 2014b; 황보람 · 유은경, 2015).
- 대표적으로 국가인권위원회(2012)는 전국요양보호사협회의 조사 자료를 이용하여 재가요양보호사의 58%가 규정 서비스 외의 일을 강요받고, 시설요양보호사의 80.7%와 재가요양보호사의 30.4%가 신체적 · 정신적 폭행이나 폭언을 경험한 것으로 보고하면서 요양보호사 노동 인권 개선을 위한 정책 권고를 제시함.
- 그러나 위와 같은 문제 제기에도 불구하고 요양보호사의 인권 침해에 대한 제도적 보호 장치는 미흡한 실정임(엄기욱 · 박인아, 2015).
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 다양한 측면에서 부정적인 영향을 미침.

- 먼저, 대상자와 그 보호자에 의한 폭력은 요양보호사의 스트레스(김옥선·오진환·이기령, 2017; 백종진·송미영, 2014; 이국권, 2016; 전경숙·유선주·김묘경·김유미, 2017)와 우울 수준(전경숙 외, 2017)을 높이고, 이직의도에도 정적인 영향을 미치는 것으로 나타남(김민주, 2017; 엄기욱·박인아, 2015). 또한 폭력이나 정해진 일 이외의 노무 강요는 요양보호사로 하여금 자신의 임금이 공정하지 못한 것으로 인식하게 함(하석철·양지훈, 2019).
- 폭력의 경험은 요양보호사뿐만 아니라 대상자에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있음. 구체적으로 대상자의 폭력을 경험한 요양보호사는 그것에 대한 대응으로 대상자에게 비인격적인 행위를 하거나(임춘식·이인수, 2013) 대상자에 대한 공격성이나 반감 등을 갖게 됨(Åström et al., 2004). 이는 종국적으로 돌봄의 질이 낮아지는 결과를 초래함(황보람·유은경, 2015).
- 즉, 요양보호사에 대한 인권 침해는 요양보호사뿐만 아니라 돌봄 대상자 모두에게 부정적인 영향을 미치게 됨.
- 따라서 인천시의 요양보호사가 경험하고 있는 인권 침해의 현황을 살펴보고 이에 대한 지원 방안을 고민하는 연구의 필요성은 크다 할 것임.

2) 연구의 목적

- 본 연구는 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태를 살펴보고자 함. 실태는 각종 폭력 경험과 업무 이외의 노무 강요 현황을 함께 살펴볼 것임. 또한 요양보호사의 인구사회학적 요인 및 근로환경 요인과 인권 침해 발생 간의 관계를 살펴보고, 인권 침해가 요양보호사의 신체적·정신적 건강에 미치는 영향에 대해서도 함께 논해보고자 함.
- 본 연구는 위와 같은 실태 결과를 바탕으로 요양보호사의 인권 침해 예방 및 재발을 방지할 수 있는 정책적 제언을 제시하는 데에도 주요 목적이 있음.

2. 연구 내용 및 방법

1) 연구 내용

- 요양보호사 인권 침해(폭력 경험 및 규정 직무 이외의 노무 강요)에 대한 선행 연구 검토
- 요양보호사 보호를 위한 법적, 정책적 지원 현황
- 인천시 요양보호사의 인권 침해 실태 및 관련 요인 간 분석
- 요양보호사 인권 침해 예방 및 재발 방지를 위한 정책적 제언 제시

2) 연구 방법

- 문헌 및 선행연구 검토
 - 요양보호사 인권 침해 실태 및 관련 연구 검토
- 제도 및 정책 검토
 - 요양보호사 보호를 목적으로 하는 법 규정 및 지원 정책 검토
- 자료 수집 및 분석
 - 본 연구는 양적 및 질적 자료를 함께 사용하고자 함.
 - 양적 자료는 2018년 연구(「인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」, 하석철·양지훈)를 위해 수집된 조사 자료를 이용함.
 - 질적 자료는 인천시 요양보호사 14명을 대상으로 전화인터뷰를 수행하여 자료를 수집함²⁾.
 - 해당 양적 및 질적 자료의 분석 수행
- 정책적 함의 제시
 - 분석 결과를 바탕으로 요양보호사 인권 보호를 위한 지원 방안 제시

2) 당초 초점집단면접방법(FGI)을 계획하였으나 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)의 전염을 예방하고자 전화인터뷰로 수정함.

[그림 1-1] 연구의 흐름도





II. 문헌 검토

1. 요양보호사 정의 및 현황
2. 요양보호사 인권 침해
3. 요양보호사 보호 및 지원 현황

II. 문헌 검토

1. 요양보호사 정의 및 현황

1) 요양보호사 정의

- 요양보호사의 정의는 노인복지법과 노인장기요양보험법을 통해 살펴볼 수 있음.
- 「노인복지법」 제39조의2(요양보호사의 직무·자격증의 교부 등)는 요양보호사를 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 인원으로 규정하고 있음³⁾.
- 「노인장기요양보험법」에서는 간호사, 요양보호사, 사회복지사 등을 모두 포함하는 장기요양요원이라는 용어를 사용해 보다 포괄적으로 접근하며 ‘장기요양기관’이라는 소속기관을 명시적으로 규정하고 있음(법제처, 2020b; 하석철·양지훈, 2018).

2) 장기요양기관 현황

- 이하에서는 인천시의 장기요양기관 현황을 2016년과 2019년의 양 기간에 걸쳐 살펴보겠음.
- 먼저, 인천시의 장기요양기관 수를 타 도시와 비교하여 살펴보고 이후 인천시를 구성하는 각 군·구의 장기요양기관 현황을 제시하겠음.

(1) 7대 특별시 및 광역시 현황

- 인천시를 비롯한 7개 도시의 장기요양기관 현황을 2016년과 2019년으로 나누어 살펴보면

3) 「노인복지법」 제39조의2 ① “노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다.”(법제처, 2020a).

〈표 II-1〉과 같음.

- 2016년 인천시의 장기요양기관 수는 1,169개소로 재가요양기관 823개소, 시설요양기관 346개소임. 이와 같은 장기요양기관 수는 7개 도시 중 서울시(2,957개소)에 이어 두 번째로 많음.
- 2019년의 경우 인천시의 장기요양기관 수는 1,529개소(재가: 1,131개소, 시설: 398개소)임. 타 도시와 비교했을 때 서울시, 부산시에 이어 세 번째로 많은 수임.
- 인천시의 장기요양기관 수는 2016년에 비해 2019년에 30.8% 증가함. 전체 기관 수의 증가율은 타 도시에 비해 크지 않으나 시설요양기관은 타 도시에 비해 그 증가율(15.0%)이 매우 큼.

〈표 II-1〉 7대 특별시 및 광역시 장기요양기관 현황(2016년, 2019년 기준)

(단위: 개소, %)

구분	2016			2019			증감률		
	계	재가	시설	계	재가	시설	계	재가	시설
서울	2,957	2,426	531	3,504	2,990	514	18.5	23.2	-3.2
부산	1,020	899	121	1,462	1,348	114	43.3	49.9	-5.8
대구	1,032	775	257	1,354	1,102	252	31.2	42.2	-1.9
인천	1,169	823	346	1,529	1,131	398	30.8	37.4	15.0
광주	626	524	102	870	775	95	39.0	47.9	-6.9
대전	656	536	120	827	699	128	26.1	30.4	6.7
울산	225	181	44	327	277	50	45.3	53.0	13.6

주: 재가기관의 급여 종류 간 중복 서비스 기관 수 제외

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

(2) 인천시 현황

- 2016년과 2019년의 인천시 각 군·구별 장기요양기관 수는 〈표 II-2〉와 같음.
- 2016년의 현황을 살펴보면, 10개 군·구 중 남동구가 257개소로 가장 많은 수를 보이고 부평구(218개소)와 미추홀구(170개소), 서구(166개소) 등이 그 뒤를 이음.
- 2019년 역시 남동구(312개소)의 장기요양기관 수가 가장 많고, 그 뒤로 부평구(263개소)가 많은 수를 보임. 서구(239개소)는 2016년과 달리 그 수가 증가하여 미추홀구(237개소)보다 많은 장기요양기관 수를 나타냄.

- 2016년과 2019년을 비교했을 때 가장 큰 장기요양기관 증가율을 보인 곳은 연수구(44.8%)이고 그 뒤를 중구(44.2%), 서구(44.0%)가 이음.
- 용진군은 2016년 대비 2019년에 장기요양기관이 감소하여 약 28.6%의 감소율을 나타냄.

〈표 II-2〉 인천시 군·구별 장기요양기관 현황(2016년, 2019년 기준)

(단위 : 개소, %)

구분	2016			2019			증감률		
	계	재가	시설	계	재가	시설	계	재가	시설
계	1,169	823	346	1,529	1,131	398	30.8	37.4	15.0
중구	43	31	12	62	43	19	44.2	38.7	58.3
동구	36	27	9	44	34	10	22.2	25.9	11.1
미추홀구	170	127	43	237	192	45	39.4	51.2	4.7
연수구	87	66	21	126	100	26	44.8	51.5	23.8
남동구	257	181	76	312	221	91	21.4	22.1	19.7
부평구	218	158	60	263	204	59	20.6	29.1	-1.7
계양구	134	92	42	181	131	50	35.1	42.4	19.0
서구	166	114	52	239	174	65	44.0	52.6	25.0
강화군	51	23	28	60	30	30	17.6	30.4	7.1
용진군	7	4	3	5	2	3	-28.6	-50.0	0.0

주: 재가기관의 급여 종류 간 중복 서비스 기관 수 제외

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

3) 요양보호사 현황

- 요양보호사 현황 역시 2016년과 2019년으로 구분하여 각 도시 및 군·구별로 살펴보겠음.

(1) 7대 특별시 및 광역시 현황

- 인천시를 비롯한 7개 특별 및 광역시의 요양보호사 현황은 〈표 II-3〉과 같음.
- 2016년 인천시의 요양보호사 수는 20,109명으로 재가요양보호사가 16,420명, 시설요양보호사가 4,130명임. 이와 같은 수는 서울시(59,231명)와 부산시(20,316명)에 이어 세 번째로 많은 것임.
- 2019년의 경우 인천시의 요양보호사 수는 27,316명(재가: 22,407명, 시설: 5,321명)임. 2016년과 마찬가지로 서울시(74,036명)와 부산시(29,987명)에 이어 세 번째로 많음.

- 인천시의 2016년 대비 2019년 요양보호사 증가율은 35.8%임. 이는 타 도시들과 비교했을 때 상대적으로 작은 수치임. 가장 큰 증가율을 보인 곳은 울산시(50.3%)이었고, 부산시(47.6%), 대구시(40.4%), 광주시(39.1%)가 인천시보다 큰 증가율을 나타냄.
- 인천시에서 주목할 만한 것은 시설요양보호사의 증가율이 28.8%로 7개 도시 중 가장 크게 나타났다는 것인데, 이는 장기요양기관의 수가 증가함에 따라 나타난 결과로 생각됨.

〈표 II-3〉 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(2019a) 및 국민건강보험공단(2020a) 자료를 이용하여 재구성

(2) 인천시 현황

- 인천시 각 군·구의 요양보호사 현황과 그 변화는 〈표 II-4〉를 통해 확인할 수 있음.
- 먼저, 2016년의 요양보호사 수를 살펴보면, 부평구(4,975명)가 가장 많고, 그 뒤를 남동구(4,505명), 미추홀구(3,428명), 계양구(3,365명) 등이 이음.
- 2019년 역시 부평구(6,562명), 남동구(6,054명), 미추홀구(5,182명), 계양구(4,669명) 등의 순으로 나타남.
- 2016년과 2019년의 요양보호사 수를 비교해보면, 미추홀구의 증가율이 51.2%로 가장 크고, 연수구(44.5%)와 강화군(42.3%)이 그 뒤를 이음. 이와 같은 자치구들의 증가율은 재가요양보호사 수의 증가(미추홀구: 58.5%, 강화군: 55.8%, 연수구: 46.9%)에 기인한 것으로 보임.

〈표 II-4〉 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(2019a) 및 국민건강보험공단(2020a) 자료를 이용하여 재구성

2. 요양보호사 인권 침해

1) 요양보호사 인권 침해 개념

- ‘인권(Human Rights)’은 ‘인간이기 때문에 당연히 갖는 권리’를 말함(국가인권위원회, 2020).
- 「국가인권위원회법」 제2조는 ‘인권’을 ‘대한민국헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리’로 정의함(법제처, 2020c).
- 따라서 ‘인권 침해’는 인간으로서 마땅히 누려야 하는 존엄과 권리가 훼손된 것으로 이해할 수 있음.
- 요양보호사에 대한 인권 침해는 요양보호사 제도 추진의 역사와 요양보호사의 직무 특성과 관련지어 이야기할 수 있음.
 - 노인장기요양보험제도 도입 초기 충분한 공급 확보를 위해 요양보호사는 유휴 인력인 여성 중·장년을 중심으로 접근됨. 그러나 양적 접근에만 집중한 나머지 명확한 역할 및

- 직업적 지위에 대한 고민은 부족하였음(류임량, 2017). 이에 따라 요양보호사는 저임금·여성 중심의 직업적 특성을 갖게 되었고(하석철, 2019), 전문직으로서의 직업적 지위를 갖지 못하고 가사노동자나 유사 가족으로 인식되는 모습을 보임(류임량, 2017).
- 요양보호사의 주된 직무인 돌봄 노동은 사회적으로 저평가된 노동임. 돌봄 노동은 전통적으로 가정 내에서 여성에 의해 무급으로 이루어지는 일이라는 인식이 강함. 따라서 돌봄의 사회화를 기치(旗幟)로 삼은 노인장기요양보험제도의 시행이 그 이면에서는 가족 내의 여성에 의한 돌봄이 가족 밖의 여성에게 전가되는 것에 불과한 모습을 보임(하석철, 2019). 이와 같은 돌봄 노동의 저평가는 돌봄 노동자에 대한 무시로 표출될 수 있으며, 돌봄 노동자의 인권 불인정을 초래함(김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019).
 - 또한 요양보호사의 직무가 타인을 돌보는 공익적 성격을 가지고 있는 점 역시 요양보호사가 자신의 인권 보호를 적극적으로 제기하기 어렵게 함(이국권, 2016; 전찬희, 2013).
- 위와 같은 맥락 속에서 요양보호사는 다양한 유형의 인권 침해를 경험함. 요양보호사의 인권 침해를 다룬 연구들은 인권 침해를 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력의 수준에서 다루기도 하고(이국권·김윤정, 2017), 그것에 더해 ‘규정 직무 이외의 노무 강요’를 포함시키기도 함(국가인권위원회, 2012; 김정희·김광병, 2019; 엄기옥·박인아, 2015; 전찬희, 2013).
- 국가인권위원회는 2012년 상임위원회 결정문을 통해 요양보호사 노동 인권 개선을 위해 정책 권고를 제시한 바 있음. 해당 결정문에서 ‘요양보호 서비스 외 노무 제공 개선’과 ‘산업안전 보호 조치 마련’은 정책 권고의 중요한 배경으로 제시됨(국가인권위원회, 2012).
- 요양보호사의 인권 침해는 주로 서비스 대상자에 의해 발생하나 대상자 가족에 의해 발생하는 경우 또한 적지 않음(김옥선 외, 2017; 서은주·김숙영, 2012; 이은영 외, 2012; 하석철·양지훈, 2018).
- 인천시 요양보호사의 근로실태를 살펴본 연구(하석철·양지훈, 2018)에 따르면 서비스 대상자에 의한 신체적 폭력의 비율은 90.6%이고 대상자 가족에 의한 신체적 폭력 비율은 6.3%로 나타남. 정서적 폭력의 경우에는 대상자와 가족의 비율이 각각 90.4%와 7.2%임. 성적 폭력은 대상자와 가족이 각각 68.2%와 18.2%이었으며, 정해진 업무 이외의 일 강요는 대상자와 가족이 각각 42.4%와 18.2%로 나타남.
 - 유사하게 또 다른 연구(서은주·김숙영, 2012)에서는 대상자로부터의 언어적 폭력 비율이 47.0%로 나타났고 보호자로부터의 언어 폭력은 5.5%로 나타남. 신체적 폭력은 대상자와 보호자가 각각 21.5%와 1.6%이었으며, 성희롱은 대상자와 보호자가 각각 18.8%와 1.1%이었음.

- 종합하여 본 연구에서는 요양보호사의 인권 침해는 서비스 대상자뿐만 아니라 그 가족에 의해 이루어지는 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력과 규정된 직무 이외의 노무 강요로 정의하고자 함.

2) 요양보호사 인권 침해 실태 및 선행연구

- 요양보호사의 인권 침해를 살펴본 연구는 다양함. 이를 인권 침해 실태에 대한 연구와 인권 침해 발생에 영향을 미치는 요인을 살펴본 연구, 인권 침해가 요양보호사에게 미치는 영향을 살펴본 연구로 구분하여 정리하면 <표 II-5>부터 <표 II-7>과 같음.

(1) 요양보호사 인권 침해 실태

- 먼저 요양보호사가 경험하는 인권 침해 실태를 살펴보면 <표 II-5>와 같음.
- 규정된 직무 이외의 부당한 노동의 발생은 서비스 영역 전반에 걸쳐 나타나는 것으로 제시됨(송인주·국미애·이형미, 2019). 더불어 정해진 돌봄 서비스 이외의 부당한 노동에 대한 요구는 재가요양보호사(85.6%)가 시설요양보호사(45.3%)보다 더 자주 경험한 것으로 나타남(장지연·김경희·임윤옥·강은애·김미진, 2010).
- 폭력의 경우에는 언어적 폭력을 가장 많이 경험하고 신체적 폭력과 성적 폭력이 그 뒤를 이음(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a).
- 언어적 폭력은 고함이나 욕설, 반말 등의 비율이 높고 신체적 폭력은 물리적 접촉에 의한 폭력(때리기, 할퀴, 꼬집기 등)의 비율이 높음. 성적 폭력은 음담패설, 훑어봄, 신체적 접촉 등의 비율이 높게 나타남(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a).
- 폭력의 발생은 직접적인 돌봄 서비스가 제공되는 상황에서 주로 발생함. 구체적으로 환의나 기저귀 교환 시 또는 목욕 서비스 제공 시에 폭력 발생 비율이 높음(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a).
- 폭력 예방을 위한 제언으로 서비스 대상자와 보호자, 기관 관리자를 대상으로 하는 교육의 필요성과 서비스 제공 방식의 다양화(남성 요양보호사 고용, 2인 1조 구성 등), 요양보호사 인권 보호 및 대응을 위한 매뉴얼 개발 등이 제시됨(송인주 외, 2019; 유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012; 장지연 외, 2010; 황보람 외, 2014a).

〈표 II-5〉 요양보호사 인권 침해 실태 연구

연구자명	연구내용		
송인주 외 (2019)	연구목적	2016년 제정된 ‘서울특별시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례’의 실태조사 수행 내용에 근거하여 요양보호사 처우개선 종합계획을 수립하기 위해 실시됨	
	연구방법 및 내용	선행연구 분석	서울시 좋은 돌봄 정책 자료 분석, 요양보호사 처우개선 관련 국내연구자료 분석, 장기요양제도개선 방안, ILO Decent Work 지표 관련 자료, 장기요양요원 사업재해 예방관련 연구 자료 분석 등
		2차 자료 분석	2018년 서울시요양보호사 실태조사 원자료 분석 - 서울시 소재 장기요양기관 요양보호사 1,000명(시설 350명, 방문 302명, 주야간 348명) → 현황 분석
		회의 및 서면의견수렴	- 전문가, 이해당사자, 서울시 담당자가 참여하여 두 차례 회의 개최, 최종 서면의견수렴 - 조사내용: 연구진의 분석 내용 검토 및 정책 대상과 정책 영역 결정, 정책 영역별 세부 정책 내용에 대한 검토 및 시행 시기 결정, 정책 영역과 정책 목록 최종(안) 서면의견수렴
	결과	- 근로 현장에서 요양보호사의 부당한 노동 경험은 전반적인 서비스 영역에서 나타났으나 신체폭력과 성희롱, 정신적·육체적 괴롭힘은 자주 일어나지 않음. 다만, 방문 요양보호사는 심부름 요구, 시설과 주야간 요양보호사는 언어폭력 문제를 많이 경험하는 것으로 나타남 - 종사자 관련 교육은 성희롱 예방교육, 종사자 윤리, 권리, 소진대처, 근골격계 질환 예방 순으로 많이 제공되고 있음 - 특히 소방교육, 근로계약과 처우에 관한 교육이 전무한 것으로 확인됨 - 서울시 요양보호사 당사자가 제안한 처우개선 정책 내용 - 자치구 내 요양보호사를 위한 지원단 구성 및 제공, 2인 1조 서비스 실시, 신고창구 확보, 관련내용 조례 명시, 서비스 이용자 및 보호자 대상의 요양보호사 호칭 및 업무 범위 관련 기본교육 실시, 요양보호사를 대상으로 노인돌봄 관련 전문적 능력을 함양할 수 있는 교육 필요 등	
	정책 제언	- 요양보호사들에 대한 호칭과 태도에서 상호존중 관계가 형성될 수 있도록 이용자들의 인식을 개선할 수 있는 교육·지원체계 마련 필요 - 돌봄 기관 민원 창구 운영 - 요양보호사 표준 노동 가이드 제작·보급 - 수급자나 그 가족에 의해 파출부와 같은 잡일 부탁, 성적 괴롭힘 등의 문제가 발생할 경우 기관에서 이를 해결할 수 있는 분쟁 처리나 고충 해결 절차 명시 - 서울시 돌봄 노동자 노동인권 현장 선언 - 노동자로서 정당한 대우와 권익을 보장받고 인권친화적 환경에서 노동할 수 있는 권리, 안전하게 일할 권리 등 돌봄 노동자가 보장받아야 할 권리를 천명하고 이들의 노동인권 보장이 갖는 사회적 중요성 환기 - 요양보호사 심리 상담 서비스 지원 - 언어폭력 등의 문제는 특별한 심리·정서적 지원을 필요로 하므로 1인당 최대 10회의 상담 비용 지원 - 요양보호사 사회적지지 체계 마련과 휴식 지원 - 힐링휴가제 지원, 커뮤니티 활동 지원 - 돌봄종사자 (종합)지원센터 기능 강화 및 쉼터 활성화 - 서울시 돌봄 서비스 이용자 교육 자료 개발·보급	
유성호 외 (2016)	연구목적	요양보호사의 폭력 경험 실태와 폭력 예방 전략 조사, 입소노인의 폭력 예방을 위한 정책과 실천전략 모색	
	연구방법	설문조사	6개월 이상 근무 중인 요양보호사 121명

	및 내용	■ 조사내용: 일반적 특성(연령, 종사 경력, 근로 형태, 월 급여, 학력, 직업 선택 이유, 직업만족도, 시설 운영주체, 시설 규모, 시설 소재지), 폭력 행사 입소노인의 특성, 폭력 발생 상황, 폭력 경험 실태, 대처 방법 및 폭력 예방을 위한 전략 ※본 연구의 폭력에 대한 정의: 의도성 여부와 관계없이 요양보호사가 업무 수행 중 입소노인으로부터 경험한 언어적, 신체적, 성적 위협 및 공격 등으로 피해를 받았다고 느낀 사건
	결과	■ 가장 흔하게 경험한 폭력유형은 언어적(56.2%), 신체적(51.2%), 성적 폭력(27.3%) 순임 ■ 신체적, 언어적 폭력을 행사한 입소노인 중 각각 79.0%와 77.9%가 치매 증세를 보임. 성적 폭력의 경우에는 치매증상이 없는 입소노인(45.5%)의 의도적인 성적 폭력이 발생하는 것으로 확인됨 ■ 폭력유형에 따른 폭력발생 상황 - 입소노인의 행동을 제지하거나 욕구에 응하지 않을 경우 신체적 폭력과 언어적 폭력만이 발생함 - 언어적 폭력만 한정하여 발생하는 상황으로는 입소노인의 마음에 들지 않거나 입소노인이 화가 났을 때, 치매 증상이 발생할 때, 가족이 방문하지 않을 때인 것으로 확인됨 - 성적 폭력만 발생하는 상황으로는 요양보호사가 지나가거나 마주칠 때와 체위변경 시인 것으로 나타남 ■ 모든 폭력 발생 상황을 포괄할 때, 폭력이 주로 발생하는 상황은 기저귀 또는 환의 교환 시(14.1%), 목욕서비스 제공 시(12.9%), 식사도움 제공 시(9.8%) 순으로 나타남 ■ 폭력유형에 따른 발생상황 - 신체적 폭력은 기저귀 및 환의 교환 시(22.6%), 식사도움 제공 시(12.9%), 목욕서비스 제공 시(11.3%) 순 - 언어적 폭력은 기저귀 및 환의 교환 시(10.3%), 행동 제지 및 욕구에 응하지 않을 시(10.3%), 마음에 들지 않거나 화날 때(7.4%) 순 - 성적 폭력은 목욕서비스 제공 시, 요양보호사가 지나가거나 마주칠 때 가장 많이 발생(각각 33.3%), 식사 도움 제공 시(12.1%), 기저귀/환의 교환 시(6.1%) 순 ■ 폭력의 구체적인 실태 - 신체적 폭력의 경우 때리기(56.5%), 물건 던지기(19.4%), 머리카락 당기기(9.7%) 순 - 언어적 폭력은 욕설(92.6%)이 압도적으로 많았음 - 성적 폭력의 경우 특정한 신체부위를 만지거나 접촉하는 행위(39.4%), 직접적으로 성관계를 요구하는 행위(21.2%), 특정부위에 대한 노골적인 성적 표현(18.2%) 순 ■ 폭력경험 후 요양보호사의 대처 방법 - 모든 폭력에서 가장 흔한 대처 방법은 입소노인과 대화 시도 및 진정시킴(36.8%), 자리를 피함 또는 무시함(26.8%)으로 나타남 - 신체적 폭력의 경우 입소노인과 대화를 통해 진정시킴(33.9%), 직접 제지 및 자리를 피함 또는 무시함(각각19.4%) 순 - 언어적 폭력의 경우 입소노인과 대화 시도 및 진정 시킴(48.5%), 무시하고 자리를 피함(32.4%), 인내함(10.3%) 순 - 성적 폭력의 경우 입소노인의 손목을 잡아 제지하거나 중단하라고 화를 내며 제지(33.3%), 자리를 피하거나 무시함(27.3%) 순 ■ 요양보호사가 제안하는 입소노인의 폭력예방전략 - 정부의 적극적인 개입을 통한 제도적 장치의 수립보다는 시설차원의 접근 방법이나 주를 이룸

		- 가장 빈번히 제안한 것은 요양보호사와 입소노인 대상의 교육 실시(42.7%)로 구체적인 내용으로는 요양보호사 대상 입소노인에 의한 폭력예방 및 폭력대처 방법에 대한 교육(22.0%), 인지력이 있는 입소노인을 대상으로 한 폭력예방 및 예절 교육(12.2%), 요양보호사를 대상으로 한 입소노인 특성에 대한 소양교육(7.3%), 입소노인을 대상으로 한 인지기능 강화 교육(1.2%)이 포함됨	
	정책 제언	■ 요양시설 입소노인의 폭력예방을 위해 시설장 포함 중간관리자들의 리더십 역량 강화를 통해 입소노인의 폭력에 대한 대처 방법 교육 실시와 요양보호사에 대한 인권 및 안전보호에 대한 기관의 세부지침 개발 필요 ■ 남성 요양보호사 고용 - 노인일자리사업, 고령자인재은행과 시니어클럽, 취업지원센터 등 노인고용정책과 연계 고려 - 노인요양시설의 직원배치기준 개정, 일정한 규모 이상의 노인을 입소시킬 경우 남성요양보호사를 의무적으로 고용하는 방안 검토 - 공익근무요원제도 이용 ■ 입소노인의 폭력방지 및 종사자에 대한 안전관리지침 개발·보급 ■ 종사자의 안전에 책임이 있는 관리자를 대상으로 폭력예방에 대한 교육 의무화 ■ 경찰서와 원조 요청을 위한 연계, 폭력예방위원회 설치·운영, 입소노인 보호자와의 정기적인 회의 ■ 요양보호사의 인권보호와 안전한 직무환경을 위해 요양시설 입소노인의 폭력예방 및 방지에 대한 평가 지표를 개발하여 요양시설 평가에 반영 ■ 의료기관 종사자의 인권과 보호를 위한 의료법의 적용 범위 대상을 모든 사회복지시설의 종사자까지 포괄하거나 요양보호사의 권리와 안전을 위한 별도의 강력한 입법조치 마련 필요	
이은영 외 (2012)	연구목적	■ 노인요양기관에 종사하는 요양보호사가 거주 노인과 보호자로부터 경험하는 언어적, 신체적, 성적 폭력실태 및 대처방법 조사, 폭력예방을 위한 기초자료 제공	
	연구방법 및 내용	설문조사	■ 서울 및 경기도 소재 노인요양기관에서 근무하고 있는 요양보호사 197명 ■ 조사내용: 지난 1년간 경험한 폭력 실태(언어적·신체적 폭력, 신체적 위협, 성폭력), 폭력 경험 후 반응(신체적·정서적·사회적 반응), 폭력 발생 시 상황(일상생활 도움, 대상자 특성 등), 폭력 경험 후 대처방법
	결과	■ 폭력 경험: 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 성적 폭력 순 - 언어적 폭력: 환자의 경우 소리 지르기(87.8%), 욕(87.3%), 반말(87.3%) 순 보호자의 경우 비하하는 말(15.7%), 반말(13.7%), 소리 지르기(8.1%) 순 - 신체적 위협 및 폭력 • 신체적 위협: 환자의 경우 때리려는 자세를 취함(71.6%), 화를 내며 돌아다님(65.5%), 험상궂은 표정을 지음(62.9%) 순, 보호자의 경우 험상궂은 표정을 지음이 가장 많은 것으로 나타남 • 신체적 폭력: 환자의 경우 할퀴(81.7%), 꼬집음(76.6%), 때리거나 발로 찌(65.0%) 순, 보호자에 의한 신체적 폭력은 없었음 - 성폭력: 음란한 농담 또는 음담패설(33.0%), 신체를 훑어보듯 쳐다봄(25.9%), 특정 신체 부위를 만짐(21.8%) 순, 보호자에 의한 성폭력은 없었음 ■ 폭력 경험 후 반응: 5점 만점에 평균 1.91±0.40점, 정서적 반응, 신체적 반응, 사회적 반응 순으로 높게 나타남 - 정서적 반응: 폭력 예방을 위해 뭔가를 해야 함, 화남, 우울함 순 - 신체적 반응: 맞은 데가 아픔, 두통, 깜짝 놀람 순 - 사회적 반응: 공격한 사람에 대한 공포, 직장 동료와의 관계변화, 다른 사람들에	

		대한 공포 순 ▪ 폭력 발생 시 상황 - 언어적 폭력: 환의 교환(55.8%), 치매 대상자(50.8%), 목욕 시(40.6%) 순 - 신체적 폭력: 환의 교환(42.1%), 치매 대상자 및 환자이동(각각 36.5%) 순 - 성적 폭력: 목욕 시(12.7%), 환자 이동(10.7%), 체위 변경(8.6%) 순 ▪ 폭력 경험 후 대처방법 - 인계시간에 동료들에게 인계(77.2%), 멈출 것을 말함(75.1%), 동료에게 말함(69.0%) 순 - 폭력 경험 후 없었던 것처럼 행동하거나 무반응도 각각 44.7%, 38.1%로 나타남
	정책 제언	▪ 요양보호사에 대한 언어적 폭력이 재발하지 않도록 환자와 보호자를 대상으로 폭력 예방 교육 필요 ▪ 요양보호사 대상 폭력 예방 교육 시 업무 중 발생할 수 있는 폭력에 대한 예방 교육 및 효율적인 대처방법에 관한 내용을 교육과정에 포함시키는 것이 필요 ▪ 노인요양시설 노인들과 요양보호사를 대상으로 한 성폭력 교육 강화와 장기적이고 지속적인 성폭력 예방을 위한 재교육 필요 ▪ 기관은 폭력 없는 안전한 근무 환경을 조성하여 요양보호사들이 질적인 돌봄 서비스를 수행할 수 있도록 폭력 예방을 위한 환자·보호자 교육, 매뉴얼 개발 및 폭력 발생 시 보고체계 확립 방안 모색
장지연 외 (2010)	연구목적	▪ 노인요양보호사의 노동실태 파악, 노인요양보호사들의 노동권을 보호하기 위한 제도적 방안 마련
	연구방법 및 내용	설문조사 ▪ 전국 요양보호사 975명(재가 792명, 시설 183명) ▪ 조사내용: 일의 내용, 업무의 체계화와 노동의 종속성, 근로조건, 근로환경, 일자리 만족도와 개선요구사항 등
		심층면접 ▪ 서울, 경기지역 재가요양보호사 5명, 시설 요양보호사 3명, 센터 및 시설 관계자 3명 ▪ 조사내용: [요양보호사] 고용 관련 질문, 직무 특성, 근로조건 및 근로환경, 현재 요양보호사들이 당면한 문제 및 개선방향 [센터 및 시설 관계자] 운영방식의 문제점, 장기요양보험제도에 대한 의견, 현재 문제에 대한 개선방향
	결과	▪ 기본적인 업무로 규정된 서비스 이외 다른 서비스에 대해 요구를 받는 정도(흔히 또는 가끔): 재가(85.6%), 시설(45.3%) - 주로 다른 가족을 위한 가사서비스 및 김장 요구 - 이용자는 센터나 요양보호사를 언제든지 변경할 수 있으므로 이는 요양보호사들이 이용자의 규정된 업무 외 요구를 받아들이고 감정노동을 감내할 수밖에 없는 주요 원인이 됨 ▪ ‘아줌마’, ‘야’ 등 요양보호사 호칭의 문제 ▪ 신변의 위협을 느끼는 경우가 있다고 응답한 요양보호사는 42% - 신변 위협요인으로 외출 동행 시 사고 위험(34.8%), 이용자의 폭언(30.5%), 이용자의 성희롱 시도(16.7%)로 나타남 ▪ 일자리 만족도는 5점 만점에 대체로 3점 내외로 만족도가 높은 편은 아님 - 전반적인 만족도는 재가가 시설보다 더 낮은 것으로 확인됨 - 업무관련 애로사항으로 재가의 경우 ‘업무가 고되어 육체적·정신적으로 힘들’, ‘규정에 정해지지 않은 이용자의 서비스 요구로 힘이 듭’, ‘교통비 등 추가비용이 많이 듭’ 순으로 나타났으며, 시설의 경우 ‘휴식공간의 부재’, ‘휴식시간 부족’, ‘업무가 고되어 육체적·정신적으로 힘들’순으로 확인됨 ▪ 휴가 사용의 편의가 전혀 보장되지 않는 것으로 나타남 ▪ 영세하거나 소규모의 요양병원 및 시설에서는 휴식공간은 물론 식사할 공간도 마련되어 있지 않음 ▪ 보수교육을 받은 경험: 재가 77%, 시설 58%

정책 제언		- 경험이 있는 이들은 보수교육이 필요하다는 의견을 강력하게 피력함 ▪ 요양보호사의 경우 4대 보험 혜택을 받아야 함에도 불구하고 4대 보험에 가입되지 않은 경우를 흔하게 찾아볼 수 있음	
		▪ 요양보호사에 대한 사회적 인식 개선을 위해 수혜자들과 그 가족들을 대상으로 요양서비스 이용 교육 실시 ▪ 성희롱으로 접수된 사례나 전례가 있는 대상자에 대해서는 강력한 조치가 요구되며, 요양보호사의 고충 및 사건처리를 담당할 수 있는 제도적 장치 마련이 필요 - 성희롱을 한 이용자에게는 우선 경고조치로 재가서비스의 경우 요양보호사 2인이 방문하도록 하며 이 경우 나머지 한 명에 대한 비용은 이용자가 부담하도록 함. 그래도 시정되지 않을 경우 수급권 박탈 조치를 취할 필요가 있음 ▪ 요양보호사들이 실제 어떤 환경에서 일하고 있는지, 그러한 배경은 무엇인지, 이를 개선하기 위해서는 무엇을 우선적으로 바꾸어야 하는지에 대한 정부의 관심 필요 ▪ 요양보호사를 비롯한 시설종사자의 노동권에 관한 내용이 기관평가 항목에 포함되어 있으나 가중치가 높지 않음. 요양보호사들의 노동권 보장을 위해서는 기준을 높이고, 해당 기준을 관리할 수 있는 방안 모색 필요 ▪ 요양보호사에 대한 보다 전문화된 교육을 통해 요양보호사라는 직업의 위상을 높일 필요가 있음 ▪ 요양보호사 휴게공간과 휴식시간과 같은 근로조건에 대한 개선도 시급하게 요청됨 ▪ 서비스가 시작될 때와 이후 일정기간 방문하여 이용자가 받게 될 서비스의 내용을 상의하고 확인하는 요양서비스관리사 도입 제안 - 현장에서 요양보호사와 이용자가 모든 문제를 직접 맞닥뜨리는 것에 비해 요양서비스관리사 도입은 원활한 관리가 가능해질 수 있음	
연구목적	연구방법 및 내용	연구목적	▪ 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태 파악, 클라이언트 폭력을 예방하기 위한 대책 모색
			▪ 부산시 소재 89개소 노인요양시설에서 근무 중인 요양보호사 554명 ▪ 조사내용: 지난 1년 동안 클라이언트 폭력 경험실태(언어폭력, 신체폭력, 성폭력), 클라이언트 폭력 위험요인(클라이언트 특성, 요양서비스 상황 특성, 요양보호사 특성, 직무 및 시설 특성)
황보람 외 (2014a)	결과		▪ 폭력 유형별 경험 정도는 언어폭력(95.0%), 신체폭력(91.0%), 성폭력(52.0%) 순 - 폭력 유형별 경험 빈도를 살펴보면 언어폭력은 일주일에 1-2번 경험(32.6%), 신체폭력은 한 달에 1-2번(28.0%), 성폭력은 전혀 없음(47.7%)이 가장 높게 나타남 ▪ 폭력행위별 경험 빈도 - 언어폭력: 반말(89.9%), 고함(89.7%), 욕설·위협적인 말(89.0%) 순 - 신체폭력: 할퀴거나 꼬집음(85.9%), 때리려는 자세 및 험상궂은 표정(82.9%), 팔을 꺾 움켜쥐거나 비튼다(77.7%) 순 - 성폭력: 음담패설(42.4%), 신체를 훑어보듯 봄(39.4%), 특정 신체부위 터치(30.4%) 순 ▪ 요양보호사가 지각하는 폭력 발생 가능성: 언어폭력(93.2%), 신체폭력(85.2%), 성폭력(35.9%) 순 ▪ 폭력적인 클라이언트 특성 - 언어 및 신체폭력: 80세 이상, 여성, 3등급, 치매 및 파킨슨병 - 성폭력: 70세 이상~80세 미만, 남성, 3등급, 치매 및 파킨슨병 ▪ 폭력발생 위험도가 높은 상황 및 특성 - 요양서비스 상황: 샤워 및 목욕 시, 기저귀 교체 및 체위변경 시 - 요양보호사 특성: 의사소통상 오해, 수발서비스 태도 불손 - 직무 및 시설 특성: 처치나 검사 서비스 등의 지연

		▪ 폭력 유형별 조사대상자의 직무 및 시설 특성에 따른 폭력 위험요인 - 다른 근무형태에 비해 2교대 근무형태일 경우 성폭력 경험 비율이 높게 나타남 - 주 40시간 이상 초과근무를 한다고 응답한 경우 폭력 경험 비율이 높게 나타남 - 노인요양시설 요양보호사가 공동생활가정 요양보호사보다 신체폭력 경험 비율이 높게 나타남 - 시설규모에서는 10인 이상 30인 미만인 경우 언어폭력 경험 비율이, 70인 이상 100인 미만인 경우 신체 및 성폭력 경험 비율이 가장 높게 나타남
	정책 제언	▪ 시설 차원에서 클라이언트 폭력을 예방하기 위한 표준화된 지침 및 교육 마련 필요 - 요양보호사들에게 폭력 가능성이 높은 서비스 직접이용자의 특성, 폭력 발생 가능성이 높은 서비스 상황에 대한 정보 우선 제공 - 교육내용으로 의사소통 증진법, 서비스 친절교육, 고객 응대법 등 포함 - 노인장기요양기관 평가 시, 폭력 예방교육 실시 여부도 평가대상으로 포함하는 등 관련 규정 마련이 필요 ▪ 서비스 직접이용자의 가족이 클라이언트 폭력에 대한 경각심을 가질 수 있도록 교육 실시, 폭력 상황 발생 시 서비스 직접이용자의 가족에게 고지하여 가족이 협조할 수 있는 제도화된 절차 구축 ▪ 시설차원에서 폭력 예방을 위한 제도적 대안과 폭력 발생 시 적극적인 대처 필요 - 폭력 예방 위원회를 구성하여 정기적인 회의 개최, 사건 발생 시 사례 검토 및 조치 방안 강구 - 폭력의 정도가 심하거나 지속적으로 발생할 경우 격리 또는 개별 보호실을 마련하여 집중 케어 실시 - 폭력 행사 직접이용자의 경우 요양보호사 2인 이상이 함께 서비스를 제공할 수 있도록 조직 및 업무시스템 구축 - 요양보호사가 정신적·신체적으로 병원 치료를 받아야 하는 경우 일차적으로 산재 처리를 하되, 산재처리가 되지 않을 경우 기관에서 치료비 또는 의료비 등을 제공하는 방안 모색

(2) 요양보호사 인권 침해 발생의 영향 요인

- 요양보호사가 경험하는 인권 침해에 영향을 미치는 요인을 살펴본 연구들의 결과는 <표 II-6>과 같음.
- 기관 내에 폭력 대응에 대한 명시적인 정책이 있는 경우 요양보호사의 신체적 폭력 경험 가능성이 낮아짐(서은주·김숙영, 2012). 또한 폭력에 대한 관리 체계가 구축되어 있을 경우 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성적 폭력 등의 위험도가 낮아짐(이여경 외, 2013).
- 언어적 폭력이나 신체적 폭력의 경우 시설요양보호사가 재가요양보호사에 비해 해당 폭력을 경험할 가능성이 높음(서은주·김숙영, 2012; 이국권·김윤정, 2017). 반면, 성적 폭력은 재가 요양보호사의 경험률이 더 높음(서은주·김숙영, 2012).
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 노인장기요양시설의 종류와 운영주체에 따라 다르게 나타나며(서은주·김숙영, 2012; 이국권·김윤정, 2017), 돌봄 상황에서의 돌봄 욕구

기대의 미충족이 폭력 발생의 중요한 영향 요인으로 제시됨(황보람 · 유은경, 2015).

- 해당 연구들은 요양 상황과 환경을 고려한 교육 체계 마련과 문제 상황에 대한 신고 및 관리 체계 구축의 필요성을 제기함(서은주 · 김숙영, 2012; 이여경 외, 2013). 또한 요양보호사에 대한 업무 매뉴얼 개발과 요양보호사에 대한 전문적인 교육과 체계적인 훈련의 제도화 필요성을 제시함. 더불어 요양보호사의 보호와 문제 상황 대처에 대한 기관 차원의 업무 시스템 마련 역시 제안함(황보람 · 유은경, 2015).

〈표 II-6〉 요양보호사의 인권 침해에 영향을 미치는 요인 관련 연구

연구자명	연구내용		
서은주 · 김숙영 (2012)	연구목적	■ 요양보호사의 직장폭력 경험실태 및 직장폭력 경험에 영향을 미치는 요인 파악, 향후 요양보호사의 직장폭력을 예방·관리할 수 있는 간호중재 방안 제시	
	연구방법 및 내용	설문조사	■ 대전시 소재 노인요양시설과 재가노인복지시설에서 근무 중인 현 직장 경력 6개월 이상의 요양보호사 181명 ■ 조사내용: 지난 6개월간 직장폭력 경험(언어적 폭력, 신체적 손상, 성희롱), 직장폭력에 관한 정책 유무 및 예방교육 이수 여부, 직장폭력 경험 후 대응방법 및 이유
	결과	■ 근무하는 기관의 폭력이나 성희롱 처벌에 관한 정책 유무와 관련하여 없음 8.8%, 잘 모르겠음 30.4%로 나타남 ■ 폭력예방이나 성희롱 관련 교육 이수자는 80.7%로 나타남 ■ 직장폭력경험 - 언어적 폭력(47.0%), 신체적 폭력(21.5%), 성희롱(18.8%) 순으로 나타남 - 모든 유형의 폭력에서 폭력경험 빈도순은 '6개월 동안 몇 차례'가 가장 높은 비율로 나타남 - 환자 보호자로부터의 폭력 또한 언어적 폭력(5.5%), 신체적 폭력(1.6%), 성희롱(1.1%) 순으로 나타남 ■ 폭력경험 유무에 영향을 미치는 요인 - 요양보호사의 폭력경험 유무에 영향을 미친 변수: 근무유형, 근무시간, 스트레스 인지, 건강상태, 근무기관의 폭력정책 유무 - 근무유형: 시설(언어 및 신체 폭력 경험수준 높음), 재가(성희롱 경험수준 높음) - 근무시간: 40시간 근무자가 40시간 미만 근무자보다 언어적·신체적 폭력 경험수준 높음 - 스트레스 인지: 스트레스 인지할 경우 언어폭력 경험 가능성 높음 - 폭력정책 유무: 기관 내 폭력 정책이 없을 경우 신체적 폭력 경험 가능성 높음 ■ 폭력 경험 후 대응방법 및 이유 - 대응방법: 소속요양기관에 도움 요청(49.1%), 동료와 상담하고 넘어감(23.7%), 상담기관에 문의(19.3%) 순 - 적극적으로 대처하지 않은 이유: 질환증상으로 여김(63.5%), 일을 하다보면 겪을 수 있음(25.4%), 노인이라 그러려니 함(24.3%) 순	
	정책 제언	■ 요양보호사 폭력예방 교육 시 타 의료기관 및 직장 폭력예방교육을 그대로 적용하기 보다 요양보호사의 업무 특성 및 환경에 맞는 내용으로 교육하는 것이 필요 - 대상자와 그 보호자에게는 폭력 발생 시 제재 사항에 대해서, 요양보호사에게는 폭력이 발생할 수 있는 환자의 행동을 조기 파악할 수 있는 방법 및 폭력에	

			- 취약한 환경 등에 대해 교육 - 재가요양보호서비스를 제공하는 동안 긴급 상황 발생 시 신고체계(지역 경찰과 연락망 등) 구축 등 실질적인 폭력예방법 마련 - 기관 내 폭력 관련 정책을 수립 후 서비스 대상자와 근로자들에게 알리는 것이 중요 - 현재 진행되고 있는 폭력예방 교육의 실태를 파악하고 시설 유형별로 폭력경험 사례 등 실질적인 내용이 포함되도록 구성하는 것이 필요 - 폭력예방 교육 시 폭력은 어떤 경우라도 허용해서는 안 됨을 명확히 하는 것이 필요하며, 폭력 또는 위협을 경험한 경우 관리자에게 보고하도록 하는 정책 마련 필요
이국권 · 김윤정 (2017)	연구목적		노인장기요양시설의 종류와 운영주체에 따른 요양보호사의 인권 침해 인지와 수준의 차이를 분석하고 후속 연구의 방향성 제시
	연구방법 및 내용	설문조사	- 서울, 충남, 충북, 전북에 소재한 노인의료복지시설 및 재가시설에 종사하는 요양보호사 201명 - 조사내용 : 장기요양기관의 종류(노인의료복지시설 / 노인재가복지시설)와 운영주체(개인운영 / 법인운영)에 따른 요양보호사의 인권 침해 인식과 수준(4가지 하위요인 ①언어 · 정서적, ②신체적 위협, ③신체적 폭력, ④성적폭력)
	결과		- 언어 · 정서적, 신체적 위협, 신체적 폭력 인지와 수준의 경우 노인의료복지시설 요양보호사가 노인재가복지시설 요양보호사보다 인권 침해 인지 수준이 낮고, 인권 침해 수준은 높음 - 성적폭력의 경우 법인운영 노인재가복지시설 요양보호사의 인권 침해 인지 수준이 가장 높고, 개인운영 노인의료복지시설 요양보호사의 인권 침해 수준이 가장 높음 ⇒ 요양보호사의 인권 침해 인지와 수준은 운영주체보다는 종류에 따라 차이가 남 - 언어 · 정서적인 영역을 제외하곤 개인운영 노인의료복지시설의 인권 침해 인지가 인권 침해 수준보다는 높게 나타남
	제언		- 운영주체에 따라 요양보호사의 인권 침해 인식과 수준의 차이가 나는 것인지를 세부적이고 전반적인 원인분석과 그에 따른 지원과 연구개발이 필요 - 장기요양기관의 요양보호사가 인권 침해 인지가 인권침해수준보다 높은 것은 긍정적이며 인권침해인지 수준을 한 단계 높일 수 있는 표준화되고 다양한 접근과 해석 필요
이여경 외 (2013)	연구목적		국내 노인요양시설의 기관과 종사자 관련 요인들이 클라이언트의 폭력행위에 미치는 영향 파악, 시설에서 발생하는 클라이언트 폭력 예방 및 감소 방안 마련
	연구방법 및 내용	설문조사	- 전국 16개 광역시도 23개 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 253명 - 조사내용: 클라이언트 폭력(신체적 · 언어적 · 성적 · 기타폭력, 재산피해), 종사자의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 학력, 경력), 종사자 업무수행 관련 특성(클라이언트에 대한 공감, 근무환경(근로시간, 노동 강도), 조직특성(상사의 리더십), 기관위험관리체계(관리절차, 관리시설)) ※본 연구의 폭력에 대한 정의: 클라이언트를 비롯하여 그 가족이나 친지가 시설종사자에게 신체, 언어, 성적인 폭력을 행하거나 종사자나 기관의 재산 또는 시설에 손해를 입히는 행위
	결과		- 클라이언트 폭력행위 정도: 신체폭력, 언어폭력, 기타폭력, 재산피해, 성폭력 순으로 높게 나타남 - 모든 유형의 폭력 중 욕설은 응답자가 가장 심각하게 지각하는 행위로 나타남 - 기관위험관리체계 실시율: 관리절차, 관리시설 각각 평균 47.2%, 62.3% - 관리절차: 긴급 클라이언트 케어 시 2인 1조 업무진행(75.5%), 비상시 전화번호

항보람 · 유은경 (2015)		및 대처절차 숙지(71.5%), 문서화된 지침 및 프로그램 구비(48.8%), 교육과 슈퍼비전 실시(42.7%), 방문객 신분증 확인(39.5%), 폭력 내력 보유 클라이언트 확인(38.3%), 경찰서 원조 요청을 위한 연계(30.8%), 위원회 조직(24.1%) - 관리시설: 도어락 설치(85.3%), CCTV 설치(82.5%), 비상벨 설치(79.1%), 보안장치 설치(67.5%), 개인용 사무기기에 잠금장치 설치(54.6%), 안전을 위한 격리실 설치(49.6%), 안전을 위한 보호 장비 구비(14.8%) → 종사자나 다른 클라이언트의 안전을 위한 격리실 설치나 보호 장비 구비는 여전히 미진한 상태 ▪ 폭력유형 중 재산피해를 제외한 모든 폭력유형에서 관리절차의 실시가 폭력 감소의 유의한 요인으로 나타남(재산피해는 모형의 통계적 유의미성이 확보되지 못함) ▪ 신체폭력, 기타폭력에서 상사의 리더십이 유의한 영향요인으로 나타남
	정책 제언	▪ 노인요양시설에 필요한 다양한 관리절차들이 보다 많은 기관에서 보편화될 수 있도록 지침 필요 - 이미 실시 중인 기관의 경우 그러한 관리 절차를 매뉴얼 형식으로 보다 구체화한 뒤 해당 내용을 기관행정가, 슈퍼바이저, 일선종사자, 클라이언트, 보호자 등에게 명확하게 전달 · 공유 - 현재 일부 기관에서만 실시되고 있는 교육과 슈퍼비전의 경우 전 기관으로 확대, 교육대상 또한 기관 내 모든 직원으로 설정, 클라이언트와 보호자에게도 서비스 계약 시 또는 서비스 도중이라도 해당 내용을 상호 확인하는 교육 절차 마련 필요 - 교육 및 슈퍼비전 지침 및 절차의 효과성에 대해 지속적으로 모니터링을 실시하여 개선 근거로 활용 ▪ 요양보호사를 근거리에서 감독·지원하는 중간관리자의 리더십 역량 강화에 대한 기관의 관심과 지원 필요
	연구목적	▪ 노인요양시설 요양보호사들이 경험하는 클라이언트 폭력에 어떤 위험요인들이 영향을 미치는지 다차원적으로 분석, 노인요양시설에서 발생하는 클라이언트 폭력을 예방하기 위한 방안 모색
	연구방법 및 내용	설문조사 ▪ 부산시 소재 89개소 노인요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사 526명 ▪ 조사내용: 지난 1년간 클라이언트 폭력경험, 요양보호사 위험요인(성별, 연령, 최종학력, 현 직장 근무경력, 클라이언트와의 친밀성), 조직 및 근무환경 위험요인(근무형태, 월평균수입, 일일근무시간, 노동의 강도, 시설규모, 시설지역), 노인 클라이언트 위험요인(성별, 연령, 요양등급, 뇌기능 손상 질환 수), 돌봄 상황 위험요인(돌봄 행위, 돌봄제공자, 돌봄시설 및 환경) ※본 연구의 폭력에 대한 정의 : 이용자로부터 경험하는 신체적, 비신체적 폭력(언어적 괴롭힘) 등을 포함한 모든 폭력행위
	결과	▪ 노인 돌봄 수행과정 시 요양대상자에 의한 언어 및 신체폭력 경험 빈도가 높은 것으로 나타남 ▪ 좌절경험 횟수는 돌봄행위 자체, 돌봄제공자, 돌봄시설 및 환경 순 ▪ 요양보호사 위험요인, 조직 및 근무환경 위험요인, 노인 클라이언트 위험요인, 돌봄 상황 위험요인 변수들이 노인요양시설 요양보호사들의 클라이언트 폭력경험을 45.9% 설명 ▪ 다른 요인들보다도 돌봄상황에서 요양보호사가 수행하는 돌봄행위가 폭력발생 위험을 더 높일 수 있는 요인인 것으로 확인됨 ▪ 매일의 돌봄행위 상황(특히 환의 교환 시, 체위변경 시, 환자 이동 시)에서 클라이언트가 가지고 있는 돌봄 욕구에 대한 기대충족이 좌절되는 경험을 할수록 요양보호사의 폭력 경험 가능성 증가

	정책 제언	▪ 요양보호사와 요양대상자 간 돌봄 서비스 수행과정 시 유발될 수 있는 폭력지점이나 위험요인들을 인지할 수 있는 표준화된 업무 매뉴얼 및 지침서 마련 필요 ▪ 요양보호사와 기관이 돌봄 상황에서 폭력이 발생할 수 있는 다각적인 원인들을 함께 인지하고 모니터링을 통해 공유할 수 있는 체계적이고 전문적인 교육과 훈련 필요 - 돌봄행위에 대한 클라이언트의 기대를 최대한 만족시킬 수 있도록 하여 좌절경험 상황을 미연에 방지할 필요가 있음(예: 요양보호사가 정기적인 돌봄 서비스 직무 교육을 통해 돌봄 상황에서 노인 클라이언트의 돌봄 욕구에 대한 기대를 인지하고 반영하는 등의 훈련 필요) - 요양보호사에 대한 전문적인 교육과 체계적인 훈련을 기관차원에서 제도화하기 위해서는 노인요양시설 평가 시 평가항목에 반영하는 등 관련 규정 마련 필요 ▪ 폭력적인 행위나 공격을 하는 노인 클라이언트에 대한 관리, 폭력을 경험한 요양보호사들의 치료와 정신건강관리, 산재보험 처리를 포함하여 클라이언트 폭력 발생 시 즉각적으로 대처할 수 있는 기관차원의 업무시스템 마련
--	-------	---

(3) 인권 침해가 요양보호사에게 미치는 영향

- 폭력 등의 인권 침해가 요양보호사에게 미치는 영향을 살펴본 연구의 결과는 <표 II-7>과 같음.
- 요양보호사가 경험하는 각종 폭력은 우울증(전경숙 외, 2017)이나 정신건강(황보람 외, 2014b)에 부정적인 영향을 미치고, (직무)스트레스를 높이는 것으로 보고됨(김옥선 외, 2017; 백종진·송미영, 2014; 전경숙 외, 2017).
- 또한 인권 침해의 경험은 직무만족도를 낮추며(백종진·송미영, 2014), 이직 의도를 높이는 것으로 이야기됨(김민주, 2017; 엄기욱·박인아, 2015),
- 인권 침해는 위와 같은 정신적·심리적 측면뿐만 아니라 신체적 건강에도 영향 미침. 구체적으로 성적 폭력의 경험은 근골격계 질환 중 상지통(목, 어깨, 팔, 팔꿈치, 손, 손목, 손가락 통증)에 영향을 미치고, 요양보호사 특성에 의한 언어적 폭력과 요양서비스 상황에서 발생하는 신체적 폭력은 상지통 유발 가능성을 높임. 하지통의 경우에는 시설 상황에서 발생하는 언어적 폭력이 해당 통증의 자각을 높이는 것으로 나타남(윤기혁·이진열, 2016).
- 해당 연구들은 요양보호사를 대상으로 하는 폭력 예방 및 대처 방안에 대한 교육과 더불어 서비스 대상자 및 보호자를 대상으로 하는 교육의 필요성을 제기함. 또한 기관 차원에서의 대응 체계 구축과 규정 마련, 피해 요양보호사에 대한 사후 관리와 함께 정부 차원에서의 적극적인 법적·제도적 장치의 필요성을 제시함(김옥선 외, 2017; 김민주, 2017; 백종진·송미영, 2014; 엄기욱·박인아, 2015; 윤기혁·이진열, 2016; 전경숙 외, 2017; 황보람 외, 2014b).

〈표 II-7〉 인권 침해 경험이 요양보호사에게 미치는 영향 관련 연구

연구자명	연구내용		
김옥선 외 (2017)	연구목적	요양보호사의 폭력경험, 폭력 후 대처방법, 직무스트레스 정도 및 관계 확인, 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하여 요양보호사의 직무스트레스 경감 및 폭력 예방에 대한 구체적인 대처방안 강구	
	연구방법 및 내용	설문조사	- 서울, 경기도, 충청도 소재 요양병원 및 요양시설에 근무하는 요양보호사 125명 - 조사내용: 개인적 특성(연령, 성별, 배우자 여부, 교육수준, 주관적 건강상태, 요양기관 근무경력, 근무기관의 규모, 주당 근무시간, 근무기관의 직장폭력 예방 정책), 지난 1년간 폭력경험(언어폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 성적폭력), 폭력 후 대처방법, 직무스트레스
	결과	- 근무기관의 직장폭력 예방 정책 유무: 있음(43.8%), 없음(25.6%), 모름(30.6%) - 요양보호사의 폭력경험: 평균 2.02점(5점 만점), 언어적 폭력(2.55점), 신체적 위협(2.21점), 신체적 폭력(2.06점), 성폭력(1.22점) 순으로 점수가 높게 나타남 - 가해자 유형별 폭력경험 빈도 - 환자: 평균 2.09점, 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 성폭력 순 - 보호자: 평균 1.43점, 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력, 성폭력 순 - 가해자 유형에 따른 폭력경험은 환자가 보호자보다 높게 나타남 - 폭력 유형별 경험률: 언어적 폭력(99.2%), 신체적 위협(95.2%), 신체적 폭력(99.2%), 성폭력(62.3%) - 폭력경험 후 대처방법 사용 빈도 평균: 전체 항목의 평균 2.33점(4점 만점), 인계 시간에 동료들에게 인계함(3.31점), 멈출 것을 말함(3.23점), 동료들에게 말함(2.96점) 순 - 대처방법 사용률: 멈출 것을 말함(99.1%), 인계 시간에 동료들에게 인계함(94.4%), 동료들에게 말함(92.9%) 순 - 대상자의 직무스트레스: 평균 2.37점(4점 만점) - 직무스트레스는 근무기관의 직장폭력에 대한 예방 정책 존재 여부에 따라 차이를 보임 - 예방정책 여부에 대해 ‘없음’, ‘모름’으로 답한 이들이 ‘있음’으로 답한 이들에 비해 직무스트레스가 높게 나타남 - 폭력경험은 대처방법과 직무스트레스와 양의 상관관계를 보임	
	정책 제언	- 요양기관 입원 혹은 입소 시 환자뿐만 아니라 보호자도 교육 대상으로 포함하여 폭력 발생 시 제재 사항 공지를 포함한 폭력 예방교육 실시 - 폭력 예방 및 효율적인 대처 방법에 대한 교육내용을 요양보호사 양성 교육과정에 확대 및 의무화(예: 폭력을 일으킬 수 있는 환자의 행동 조기 파악 방법, 폭력에 취약한 환경 등 교육) - 기관차원의 폭력 관련 정책 수립 이후 서비스 대상자와 근로자에게 지속적인 홍보 의무화 - 환자와 보호자에 의한 폭력 발생 시 적극적으로 보고할 수 있는 보고체계 마련 - 대상자에 의한 폭력 피해가 온전히 요양보호사 개인의 문제가 되거나 고용상황에 불이익을 받지 않도록 보건복지부 차원의 대응 가이드라인 수립 필요 - 노인장기요양기관 평가 시 평가지표 내용에 직장폭력 정책에 대한 평가 항목을 도입하여 기관의 관심과 노력 유도	
김민주 (2017)	연구목적	장기요양대상 노인에게 의한 폭력피해경험이 요양보호사의 이직 의도에 미치는 영향 파악, 해당 영향력이 공급기관 지원 인식에 따라 어떻게 달라지는지 분석하여 요양보호사의 이직의도 예방 및 노인장기요양제도의 안정적 정책에 대한 기초자료 제공	

	연구방법 및 내용	설문조사	- 장기요양서비스 및 재가서비스를 제공 중인 요양보호사 363명 - 조사내용: 이직의도, 폭력피해경험, 공급기관 지원 인식, 인구사회학적 특성(학력, 연령, 임금) ※해당 연구에서 폭력은 신체적·언어적 폭력을 의미함
	결과		- 조사대상의 53.4%가 폭력피해경험이 있는 것으로 나타남 - 장기요양대상 노인으로부터의 피해경험이 요양보호사의 이직 의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타남
	정책 제언		[공급기관 차원] 폭력관련 교육 필요 - 공급기관 내 매뉴얼을 제작하여 요양보호사 대상의 사전 예방교육 및 심각성에 대한 정기보수교육 제공 제언 - 장기요양대상 노인과 그 보호자 또한 교육대상자로 포함 필요 - 요양보호사의 권리 존중에 대한 교육 체계 수반 [공급기관 차원] 고충상담 전담반 운영 필요 - 정부차원에서는 강력한 관리감독 수반 요구 [정부차원] 법과 정책적 대응 필요 - 현재 요양보호사의 처우개선과 복지증진 등에 대한 규정은 의무규정이 아닌 임의 규정으로 되어 있음. 요양보호사의 인권과 직무상 안전에 대한 정부의 적극적 대처 요구
백종진 · 송미영 (2014)	연구목적		요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과 검증, 요양보호사의 직무만족을 높이기 위하여 직무스트레스를 완화할 수 있는 구체적인 방안 모색
	연구방법 및 내용	설문조사	- 전국의 8개 시·도 24개소 노인장기요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사 264명 - 조사내용: 일반적 특성(성별, 연령, 교육정도, 결혼상태, 종교, 근무경력, 근무기관, 근무형태, 담당 서비스 대상자 수, 월평균 급여, 건강상태, 근무지역, 고용형태, 근무 동기, 시설 규모), 서비스 대상자의 폭력성(언어적, 신체적, 성적), 직무만족, 직무스트레스
	결과		- 서비스대상자들의 폭력성은 평균 2.47점(5점 만점), 유형별로는 언어적 폭력(2.92점), 신체적 폭력(2.77점), 성적 폭력(1.74점) 순 - 요양보호사가 인지하는 서비스 대상자의 폭력성(언어적, 신체적, 성적)이 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과가 검증됨
	정책 제언		[제도적 측면] 요양보호사의 권익 및 처우 개선 - 요양보호사에 대한 보수교육 지침 및 계획 마련, 공신력 있는 기관에 위임하여 정기적 보수 교육 실시 - 서비스대상자인 노인에 의한 폭력을 직업상 위험으로 충분히 인식할 수 있도록 사전교육 의무화 - 시·군·구 단위로 별도의 인권 및 노인성상담센터를 마련하여 피해자 심리상담 등의 조치 마련 [기관적 측면] 전문성을 갖춘 성폭력예방교육 및 대처요령에 대한 정기적인 교육 - 서비스대상자나 그 보호자가 시설 이용 전에 성폭력에 대한 규정을 반드시 숙지할 수 있도록 적극 홍보 - 요양보호사가 서비스대상자로부터 폭력 피해를 입은 경우 즉각적인 심리 상담 및 법적 조치가 이루어질 수 있도록 기관의 적극적인 지원 필요 [개인적 측면] 가능한 2인 1조 근무, 폭력 피해 발생 시 피해 구제를 받을 수 있도록 적극적인 행동 요구
	연구목적		노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권 침해 경험 차이가 이직의도에 미치는 영향을 확인함으로써 요양보호사의 이직 예방을 위한 정책방안 제시
엄기욱 · 박인아	연구목적		노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권 침해 경험 차이가 이직의도에 미치는 영향을 확인함으로써 요양보호사의 이직 예방을 위한 정책방안 제시

(2015)	연구방법 및 내용	2차 자료 분석	- 한국고용정보원의 2012년 노인장기요양보험제도의 고용영향평가 자료 중 여성 요양보호사 1,364명의 자료 분석 - 조사내용 : 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인(과거 1년간 부상 경험 및 신체적·언어적 피해대 경험, 부당요구 경험, 직업 및 직장만족, 급여만족, 경제수준 등), 시설유형에 따른 요양보호사 인권 침해 경험의 차이, 경험의 차이가 이직의도에 미치는 영향
	결과		- 시설유형에 따라 요양보호사의 부상 및 인권 침해 경험에 차이가 나타남 - 나이, 급여만족, 직업 및 직장만족을 통제한 상태에서 재가시설 요양보호사는 입소시설 요양보호사보다 이용자나 그 가족으로부터 업무 이외 개인적인 서비스에 대한 요구를 더 많이 받음 - 입소시설 요양보호사는 재가시설 요양보호사에 비해 업무과정 중 부상경험이나 이용자 및 그 가족으로부터의 신체적·언어적 폭력을 더 많이 경험함 - 나이, 급여만족, 직업 및 직장만족, 시설유형을 모두 통제한 상태에서 요양보호사의 부상 및 인권 침해 경험은 이직 의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타남 - 영향이 큰 요인은 이용자와 그 가족으로부터의 신체적·언어적 폭력, 부상경험, 부당요구 순으로 확인됨 - 가구의 경제수준이 어렵다고 인지하는 집단은 그렇지 않은 집단보다 이직을 생각할 확률이 1.52배 커지는 것으로 나타남 - 시설유형에 따라 이직의도에 미치는 영향요인에 차이를 보임 - 재가시설 요양보호사: 나이, 경제수준, 급여만족, 직장만족, 부당요구, 부상경험, 피해대경험 - 입소시설 요양보호사: 경제수준, 급여만족, 직업만족, 직장만족, 부상경험, 피해대경험 ⇒ 시설유형에 상관없이 이용자나 그 가족으로부터의 신체적·언어적 피해대가 이직의도에 미치는 영향력이 가장 큰 것으로 나타남
	정책 제언		- 요양보호사의 노동인권을 보장하기 위한 법적, 제도적 장치 마련: 종사자에 대한 이용자와 그 가족의 폭력행위에 대한 처벌과 제재 조치 마련, 이에 대한 교육 및 홍보, 요양보호사가 고용 상 불이익에 대한 염려 없이 자신의 인권을 주장할 수 있는 신고체계 마련 - 재가시설 요양보호사에 대한 부당행위를 근절하기 위한 방안 필요, 입소시설의 경우 입소자와 그 가족의 부당행위에 대한 유형별 양상과 그 원인을 파악하여 예방 방안과 부당행위에 대한 시설 내 규정 마련, 적극적인 대처를 위한 직원 및 이용자 교육 실시 - 요양보호사가 업무 과정에서 겪게 되는 사고와 부상에 대한 예방 및 보호 방안 마련: 돌봄 과정에서 발생할 수 있는 각종 안전사고를 예방하기 위한 케어 보조기구 개발 및 보급, 안전사고 발생 시 요양보호사에게 불이익이 가지 않도록 재정적·제도적 지원 장치 마련
윤기혁 · 이진열 (2016)	연구목적		노인요양시설 요양보호사들이 직장 내에서 경험하는 클라이언트 폭력(언어/신체/성)과 근골격계 질환 증상 간 연관성 파악, 직장 내 폭력이 발생하는 세 가지 상황별 폭력 발생 요인(요양보호사 특성, 시설 상황, 요양서비스 상황)이 근골격계 질환 부위에 미치는 영향을 파악하여 노인요양시설 요양보호사의 근골격계 질환 예방과 직장 내 클라이언트 폭력을 감소시키기 위한 방안 마련
	연구방법 및 내용	설문조사	- 부산시 소재 89개 노인요양시설 요양보호사 557명 - 조사내용: 근골격계 질환 자각증상, 폭력유형(언어/신체/성), 상황별 폭력발생 요인(요양서비스 상황/요양보호사 특성/시설 상황), 인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무경력,

		직위, 건강상태)	
	결과	- 대상자가 가장 많이 경험한 폭력은 언어폭력, 신체폭력, 성폭력 순으로 나타남 - 상황별 폭력발생 요인의 경우 요양서비스 상황, 요양보호사 특성, 시설상황 순으로 폭력이 자주 발생하는 것으로 나타났고, 구체적인 폭력 유형으로는 세 가지 경우 모두 언어폭력, 신체폭력, 성폭력 순으로 높게 나타남 - 성폭력이 근골격계 질환 중 상지통에 영향을 미침 - 언어폭력과 신체폭력이 자주 발생할 경우 근골격계 질환 상지통 유발이 높아짐 - 언어폭력에는 요양보호사의 특성이, 신체폭력에는 요양보호서비스 상황이 영향을 미침 - 시설 상황에 대한 불만의 경우 언어폭력을 유발시키는 원인이 되고, 언어폭력의 경우 근골격계 질환 하지통에 영향을 미침	
	정책 제언	- 언어폭력을 감소시키기 위해서는 요양보호사의 서비스 태도, 전문 지식 및 기술을 향상시키고, 수발 실수 등을 줄여나가는 노력 필요 - 요양서비스 상황 중 신체폭력을 감소시키기 위해서는 서비스 제공시 어르신들의 특성(생활패턴, 성격, 질환 등)을 감안한 맞춤형 서비스 제공, 치매나 중증질환 노인의 경우 2인 1조로 업무를 수행하는 등 업무강도와 부담을 감소시키는 대책 수반 필요 - 요양보호사의 근골격계 질환 예방 프로그램에 클라이언트 폭력에 대한 예방법과 대책 마련 필요 - 국민건강보험공단은 노인요양시설 사업주와 관리자들을 대상으로 대상자에 의한 폭력과 근골격계 질환 예방 및 감소를 위한 교육 의무화, 3년마다 실시하는 노인장기요양기관 평가 지침에 포함 제언 - 노인요양시설 사업주는 시설 내 발생한 성폭력 사례를 전 직원들이 공유할 수 있도록 브리핑하고, 연간 교육 계획 시 클라이언트 폭력과 근골격계 질환 예방을 위한 교육 수립, 관리자는 구체적인 사례를 중심으로 실제적인 교육 실시 - 시설에서는 요양보호사에 대한 성폭력 발생 시 적극적으로 대응할 수 있는 시스템 마련 필요 - 성폭력 발생 시 즉각적으로 보고할 수 있는 절차 및 시스템, 적극적인 보고 격려, 보고로 인한 불이익 발생 제거, 성폭력 예방 및 대응팀 구성을 통한 클라이언트 사례관리 - 보건복지부는 노인요양시설에서 교육을 의무화하는 제도적인 장치 마련, 정기적인 클라이언트 폭력 실태조사 - 시설 기관의 문제와 불만의 최소화를 위해 시설환경과 시스템 등을 개선해 나가는 시설 내 자체적인 노력 필요 - 표준화된 지침, 매뉴얼 마련 필요(예방 프로그램, 보상, 발생 시 보고 및 대응 절차 등) - 요양보호사들이 경험하는 클라이언트 폭력 예방을 위한 위험관리시스템 도입 고려	
전경숙 외 (2017)	연구목적	재가노인을 돌보는 요양보호사의 우울 및 스트레스에 영향을 미치는 요인을 탐색해 보고 돌봄서비스의 질을 담보할 수 있는 정책적·실천적 방안 모색	
	연구방법 및 내용	설문조사	- 재가노인을 대상으로 노인돌봄서비스를 제공하는 전국(제주도 제외) 사회서비스 제공기관에서 활동 중인 요양보호사 465명 - 조사내용: 우울증상 및 스트레스, 업무 관련 특성(종사 경력, 주당 업무시간, 급여방법, 안전한 작업조건, 돌봄기술 숙련도, 지난 1년간 돌봄업무 중 폭력경험 등), 인구사회학적 특성(연령, 결혼상태, 교육정도, 주관적 경제상태 및 건강수준) ※해당 연구에서 폭력은 언어폭력, 신체적 폭력 및 폭행, 원치 않는 성적 관심, 성희롱, 위협 또는 굴욕적 행동을 포괄하는 의미로 사용

황보람 외 (2014b)	결과	■ 지난 1년간 폭력에 노출된 경험이 있는 대상자는 23.0% 정도인 것으로 나타남 ■ 돌봄 중 폭력 노출 경험이 없는 그룹의 우울(30.2%) 및 스트레스(26.3%) 분포에 비해 두 번 이상 폭력에 노출된 경우는 우울 및 스트레스 위험이 각각 55.1%, 55.6%로 현저히 높게 나타남 ■ 돌봄 중 폭력 노출 경험은 재가노인을 돌보는 요양보호사의 우울 및 스트레스와 관련된 주요 요인으로 나타남 - 스트레스의 경우 폭력을 한 번 경험한 경우와 2번 이상 경험한 경우는 그렇지 않은 경우에 비해 스트레스 위험이 각각 2.4배, 2.5배 높게 나타남 - 우울의 경우 폭력 노출 경험이 두 번 이상일 때 그렇지 않은 경우에 비해 2.3배 높게 나타남	
	정책 제언	■ 요양보호사를 대상으로 예방적 차원의 대인관계 기술 및 의사소통능력 등의 대처 역량 강화와 더불어 상담 및 치료 등의 사후적 접근 또한 요구됨	
	연구목적	■ 노인돌봄 노동자의 정신건강에 영향을 미치는 요인 탐색, 돌봄노동자의 정신건강 증진을 위한 정책적·실천적 대안 모색	
	연구방법 및 내용	설문조사	■ 부산시 소재 89개소 노인요양시설에서 근무 중인 요양보호사 530명 ■ 조사내용: 정신건강, 인구사회학적 특성(성별, 연령, 배우자 유무, 최종학력, 주관적 건강상태, 근골격계 질환 증상 유무), 직무환경 특성(근무형태, 주 40시간 이상 초과근무 여부, 현 직장 근무경력, 월평균수입, 일일 근무시간, 일일 근무 중 휴식시간, 시설 규모), 요양대상자특성(일일 담당 평균 요양대상자 수, 등급별/질환별 요양대상자 수), 대인관계특성(지난 1년간 언어·신체폭력 경험 빈도, 요양대상자 및 보호자와의 친밀성)
	결과	■ 연구대상자가 노인돌봄노동 수행과정에서 요양대상자로부터 언어 및 신체폭력을 경험하는 경우가 빈번한 것으로 나타남 ■ 인구사회학적 특성 변수 - 주관적 건강상태만 정신건강에 정적으로 유의미 ■ 직무환경 특성 변수 - 3교대와 2교대 근무형태, 일일 근무시간, 70인 미만 시설규모가 정신건강에 정적으로 유의미 ■ 요양대상자 특성 변수 - 치매, 시각, 청각, 언어장애를 갖고 있는 요양대상자 수가 정적으로 유의미 - 근골격계질환을 갖고 있는 요양대상자수는 부적으로 유의미 ■ 대인관계 특성 변수 - 요양대상자 및 보호자와의 친밀성이 정신건강에 정적으로 유의미 - 신체폭력 경험빈도는 정신건강에 부적으로 유의미	
	정책 제언	■ 노인돌봄 노동자의 돌봄 업무스트레스와 관련하여 정신건강 증진 및 관리를 위한 다양한 프로그램 마련 - 종사자가 건강하게 일할 수 있는 조직문화 형성 - 업무 관련 스트레스 관리 및 정신건강증진 프로그램 등을 지속적으로 시행 - 지역사회 내 정신보건서비스 활용, 건강지원 프로그램 및 상담서비스 연계 ■ 노인돌봄 노동자의 근로조건 및 노동환경 개선에 대한 기관 및 정책적 노력 필요 - 장시간 근무시간 개선을 위해 기관차원에서 교대 근무형태와 관련한 기준 마련 적극 권장 - 시설 내 근골격계질환을 예방할 수 있는 보조기구 구비, 치료 및 예방 관리 시스템 운영	

		- 근골격계질환과 클라이언트 폭력 등을 예방할 수 있는 표준화된 업무 매뉴얼 및 직업안전지침 등을 마련 - 산재보험 인정기준 및 범위를 확대하는 법률 및 제도적 정비 강화 ▪ 노인돌봄 노동자의 전문성 강화를 위한 지속적인 교육 및 훈련 제공 - 요양대상자의 질향에 대한 이해와 종사자와 대상자 간 관계 형성 증진 및 의사소통 기술, 클라이언트 폭력 대처기술 등과 같은 전문적인 교육과 훈련 제공
--	--	---

3. 요양보호사 보호 및 지원 현황

1) 법적 지원

- 우리나라 「헌법」은 제10조를 통해 국가에 의한 개인의 기본적 인권 보장을 의무로 규정하고 있음(법제처, 1988)⁴⁾.
- 이하에서는 요양보호사 보호를 위한 법적 지원을 법령과 조례에 기초하여 살펴보고자 함.

(1) 법령

- 요양보호사 보호를 위한 조항을 포함하고 있는 법률로는 「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(이하 사회서비스이용권법)⁵⁾을 이야기할 수 있음(〈표 II-8〉참고).
- 우선 「노인장기요양보험법」에서 요양보호사 보호와 관련된 주요 조항은 제4조, 제6조, 제35조의4, 제47조의2임(법제처, 2020b; 2020f).
 - 제4조는 장기요양요원의 처우 개선 및 복지 증진에 대한 국가 및 지방자치단체의 책무에 대한 내용임.
 - 제6조는 장기요양기본계획에 장기요양요원의 처우에 관한 사항이 포함되어야 함을 규정함.
 - 제35조의4는 수급자 및 그 가족이 장기요양원에게 폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력 행위를 가하거나 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우 업무의 전환 등의 적절한 조치를 취하여야 함을 명시하고 있음.
 - 제35조의4 조항과 관련하여 해당 법의 시행령에서는 장기요양기관의 장이 요양보호사의 업무 전환 등의 조치를 취할 경우 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다는

4) 「헌법」 제10조는 다음과 같이 규정하고 있음. “모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.”(법제처, 1988).

내용을 포함함.

- 제47조의2는 국가와 지방자치단체가 장기요양요원의 권리 보호를 위해 상담, 교육지원, 건강관리 사업 등을 수행하는 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다는 내용임.
- 「사회복지사업법」에서 요양보호사 보호와 관련된 조항을 살펴보면, 제36조를 이야기할 수 있음.
 - 동(同) 조항은 운영위원회에 대한 규정으로 시설장은 시설 종사자의 근무환경 개선과 인권보호 및 권익증진 등의 사항을 심의하기 위해 시설 내에 운영위원회를 설치해야 한다고 명시하고 있음(법제처, 2019a).
- 마지막으로 「사회서비스이용권법」을 살펴보면 제4조에서 사회서비스를 제공하는 자 또는 기관의 경우 종사자의 보호를 위해 노력해야 한다는 내용을 포함하고 있음(법제처, 2020d).
- 이상에서 살펴본 바와 같이 우리나라 현행 법률들은 요양보호사 등을 보호하기 위한 규정들을 마련하고 있음.
- 그러나 대부분의 규정이 선언적이거나 임의적 성격이 강하고 구체적이지 못함(하석철, 2019).
 - “국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.”(「노인장기요양보험법」 제4조제5항).
 - “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.”(「노인장기요양보험법」 제35조의4제1항).
 - “국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원 센터를 설치·운영할 수 있다.”(「노인장기요양보험법」 제47조의2).
 - “제공자는 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 한다.”(「사회서비스이용권법」 제4조제3항).
- 또한 요양보호사의 인권을 침해한 수급자 및 보호자 또는 그 이외의 행위자를 처벌하는 규정은 찾아보기 어려움. 이에 따라 해당 문제가 발생하였을 경우 요양보호사를 적극적으로 보호하거나 인권 침해의 재발을 방지하는 데 한계가 있음.
- 반면, 상기의 동(同)법들에서 수급자를 보호하는 규정은 상대적으로 구체적이고, 처벌적 성격을 가짐.

- “특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. …”(「노인장기요양보험법」 제37조).
- “① 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권 침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호할 책임을 진다. ⑥ 국가와 지방자치단체는 사회복지에 필요로 하는 사람의 인권이 충분히 존중되는 방식으로 사회복지서비스를 제공하고 사회복지와 관련된 인권교육을 강화하여야 한다. ⑦ 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 이용하는 사람이 긴급한 인권 침해 상황에 놓인 경우 신속히 대응할 체계를 갖추어야 한다.”(「사회복지사업법」 제4조).
- “시장·군수·구청장은 제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 등록을 취소하거나 6개월의 범위에서 그 기간을 정하여 영업을 정지하게 할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호, 제4호 및 제7호에 해당하는 경우에는 등록을 취소하여야 한다.”(「사회서비스이용권법」 제23조).

〈표 II-8〉 현행 법령 내 요양보호사 보호 관련 주요 조항

법령	요양보호사 보호 관련 주요 조항	수급자 보호 관련 주요 조항
노인장기요양보험법	제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) ⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제6조(장기요양기본계획) ① 보건복지부장관은 노인등에 대한 장기요양급여를 원활하게 제공하기 위하여 5년 단위로 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양기본계획을 수립·시행하여야 한다. 3. 장기요양요원의 처우에 관한 사항 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. 1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우	제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다. ② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다. 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. 6. 장기요양기관의 종사자 등이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우. 다만, 장기 요양기관의 장이 그 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와

법령	요양보호사 보호 관련 주요 조항	수급자 보호 관련 주요 조항
	2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우 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.	감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외한다. 가. 수급자의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위 나. 수급자에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위 다. 자신의 보호·감독을 받는 수급자를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위 라. 수급자를 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위 마. 폭언, 협박, 위협 등으로 수급자의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위
시행령 및 시행규칙	제14조의3(장기요양요원의 보호) 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. 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·고충분야의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.	제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다. 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 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. ③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.
사회	제36조(운영위원회) ① 시설의 장은 시설의 운영에 관한 다음 각 호	제1조의2(기본이념) ③ 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지

법령	요양보호사 보호 관련 주요 조항	수급자 보호 관련 주요 조항
복지사업법	의 사항을 심의하기 위하여 시설에 운영위원회를 두어야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 경우에는 복수의 시설에 공동으로 운영위원회를 둘 수 있다. 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항	를 제공하는 자는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다. 제4조(복지와 인권증진의 책임) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호 할 책임을 진다. ⑥ 국가와 지방자치단체는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권이 충분히 존중되는 방식으로 사회복지서비스를 제공하고 사회복지와 관련된 인권교육을 강화하여야 한다. ⑦ 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 이용하는 사람이 긴급한 인권 침해 상황에 놓인 경우 신속히 대응할 체계를 갖추어야 한다. 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) ① 이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대 봉사를 하여야 한다. 제36조(운영위원회) ① 시설의 장은 시설의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시설에 운영위원회를 두어야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 경우에는 복수의 시설에 공동으로 운영위원회를 둘 수 있다. 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
시행규칙		제27조(시설의 서비스 최저기준) 1. 시설 이용자의 인권
사회서비스이용권법	제4조(국가 등의 책무) ③ 제공자는 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 한다.	제8조(이용자의 권익 보호) 국가 및 지방자치단체는 이용자의 권익 보호를 위하여 다음 각 호의 시책을 강구하여야 한다. 1. 이용자의 권익 보호를 위한 정보관리·홍보·교육 및 연구 2. 이용자의 생명·신체 및 재산상의 위해(危害) 방지 3. 이용자의 불만 및 피해에 관한 신속·공정한 구제 조치 4. 그 밖에 이용자 보호와 관련된 사항

		제23조(제공자 등록의 취소 등) ① 시장·군수·구청장은 제공자가 다음 각 호 어느 하나에 해당하면 그 등록을 취소하거나 6개월의 범위에서 그 기간을 정하여 영업을 정지하게 할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호, 제4호 및 제7호에 해당하는 경우에는 등록을 취소하여야 한다. 6. 소속 종사자가 사회서비스를 제공받는 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
시 행 규 칙		제19조(사회서비스 품질관리) ① 법 제30조제1항에 따른 사회서비스 품질 기준은 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 이용자의 보호 및 참여도

출처: 법제처(2019a; 2020b; 2020d; 2020g).

(2) 조례

- 요양보호사를 비롯한 장기요양요원의 지원 및 보호를 위해 다수의 광역자치단체는 「장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」 혹은 「장기요양요원 처우 개선 조례」 등의 이름으로 조례를 제정함.
 - 전체 17개 시·도 중 장기요양요원의 처우 개선 및 보호를 직접적인 목적으로 하는 조례를 제정한 곳은 서울시, 광주시, 대전시, 울산시, 경기도, 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 경상남도, 제주도의 11개 시·도임.
 - 해당 시·도의 조례를 살펴보면 공통적으로 시장 및 도지사의 책무, 시행계획, 처우개선사업, 신분보장, 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영이 포함되어 있음.
 - 한편, 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대한 실태조사를 규정하고 있는 곳은 서울시, 광주시, 울산시, 전라남도, 경상남도, 제주도의 6개 시·도임. 실태조사 실시기간은 지역마다 상이해 서울시, 광주시, 울산시는 3년을 주기로 하고 전라남도과 제주도는 5년 주기로 실시함. 경상남도는 필요에 따른 실시로 규정하고 있음.
- 장기요양요원의 처우 개선에 대한 조례가 아닌 유사 조례를 통해 장기요양요원 지원을 명시해 놓은 곳은 부산시와 인천시임.
 - 부산시와 인천시는 각각 「부산광역시 노인장기요양 지원 조례」와 「인천시 고령친화도시

구현을 위한 노인복지 지원 기본조례」를 통해 장기요양요원에 대한 지원을 규정하고 있음.

- 그러나 부산시와 인천시 모두 앞선 11개의 시·도에 비해 지원 규정이 미흡함.
- 특히, 인천시는 장기요양요원의 처우 개선과 복지 증진의 주체가 명시되어 있지 않고⁵⁾, 고령사회 대응센터의 사업 중 하나로 장기요양요원의 처우 및 권리 증진을 다루고 있어 장기요양요원에 대한 보호와 지원이 제한적임.

○ 앞서 기술한 요양보호사 보호 관련 각 시·도별 조례의 구체적인 내용은 <표 II-9>와 같음.

<표 II-9> 광역자치단체별 요양보호사 보호 관련 조례

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
서울	서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 (법제처, 2019b)	제3조(시장의 책무) 서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(종합계획의 수립 및 시행) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위하여 3년마다 종합계획을 수립·시행하여야 한다. ② 종합계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항 제5조(실태조사) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선을 위하여 3년마다 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대해 실태조사를 실시하여야 한다. ② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다. 제6조(처우개선 사업 등) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근무환경 개선을 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 ② 시장은 제1항의 각 호에 해당하는 사업을 추진하기 위하여 필요한 예산을 편성하고 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

5) 부산시는 상기의 조례에서 장기요양요원의 처우 개선과 복지 증진을 부산광역시의 책무로 규정하고 있음(법제처, 2018a).

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		제7조(장기요양요원의 신분보장) ① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려·조치하여야 한다. ② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다. ③ 시장은 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다. 제8조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 노동환경 개선과 복지 증진을 위해 필요한 조치를 강구하여야 한다. 제9조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 시장은 장기요양요원 근무환경의 질적 향상과 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영 및 교육 상담 등의 지원을 통해 돌봄서비스의 질 향상에 기여하기 위하여 장기요양요원지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 제10조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 장기요양요원의 권리 침해에 대한 상담 및 지원에 관한 사항 6. 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 시장이 인정하는 사항
부산	부산광역시 노인장기요양 지원 조례 (법제처, 2018a)	제3조(책무) ③ 시는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 노력하여야 한다. 제4조(시행계획의 수립 및 시행) ① 부산광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제6조제1항에 따른 장기요양기본계획에 따라 부산광역시 장기요양시행계획을 수립·시행하여야 한다. ② 제1항에 따른 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 5. 장기요양요원의 처우에 관한 사항 제5조(지원사업) 시장은 노인 등의 온전한 심신상태 유지 및 생활안정을 위하여 다음 각 호의 사업을 실시할 수 있다. 3. 장기요양요원의 처우 개선 및 복지증진 사업 제8조(장기요양요원지원센터의 설치) 시장은 법 제47조의2에 따라 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 다음 각 호의 업무를 수행하는 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		2. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원 3. 장기요양요원의 사회적 인식 개선 사업 및 역량강화 교육 지원 4. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 복지 향상과 관련하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항
인천	인천광역시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 지원 기본조례 (법제처, 2019c)	제12조의2(고령사회 대응센터 설치·운영) ① 시장은 고령사회에 효과적으로 대응하기 위하여 다음 각 호의 업무를 수행하는 고령사회 대응센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 3. 장기요양요원의 처우개선 및 복지증진 함양을 위한 사업 등 「노인장기요양보험법」 제47조의2제2항 각 호에 따른 사업
광주	광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례 (법제처, 2019d)	제3조(시장의 책무) 광주광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하기 위하여 필요한 제도와 여건을 조성하고, 이를 위한 시책을 추진하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(장기요양기관장의 책무) 장기요양기관의 장은 기관에 소속된 장기요양요원의 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다. 제5조(시행계획) ① 시장은 다음 각 호의 사항이 포함된 법 제6조제2항의 장기요양시행계획을 3년마다 수립·시행하여야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 ② 시장은 장기요양시행계획의 수립을 위하여 3년마다 광주광역시 관내 장기요양요원의 노동조건 및 처우 실태를 조사하고 그 결과를 공표하여야 한다. 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」 등의 노동관계법령을 준수하여 장기요양요원이 그 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ③ 시장은 장기요양요원이 장기요양요원의 운영과 관련된 위법·부당행위 및 기타 비리사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계처분 등 신분상 불이익한 조치나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다. 제7조(처우개선사업) 시장은 장기요양요원의 처우개선을 위하여 다음 각 호의 사업(이하 “처우개선사업”이라 한다)을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근무환경 개선이나 복지증진을 위한 사업 2. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사, 연구 사업 3. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원 4. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 5. 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담 6. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		7. 그 밖에 장기요양요원의 처우개선을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 제8조(장기요양요원지원센터) ① 시장은 처우개선사업의 효과적인 추진과 장기요양요원의 권리보호를 위하여 법 제47조의2에 따라 광주광역시 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.
대전	대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례(법제처, 2017a)	제3조(책무) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다. ② 장기요양기관의 장은 장기요양요원의 근로환경 개선과 복지 증진을 위하여 필요한 조치를 강구하여야 한다. 제4조(시행계획의 수립·시행) ① 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 시행 계획을 매년 수립·시행하여야 한다. 다만, 「노인장기요양보험법」 제6조제2항에 따른 시행계획에 제2항 각 호의 사항이 포함된 경우에는 그러하지 아니하다. ② 제1항에 따른 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 및 지위 향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항 ③ 시장은 제1항에 따른 시행계획의 수립·시행을 위하여 필요한 경우에는 공공기관이나 관련 법인 또는 단체에 협조를 요청할 수 있다. 제5조(지원사업) 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다. 1. 근무환경 및 인식 개선 사업 2. 상담 및 정보제공 사업 3. 역량강화를 위한 교육 사업 4. 인권 및 권리옹호 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사업 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로 관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. 제7조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 시장은 「노인장기요양보험법」 제47조의2에 따라 장기요양요원의 권리 보호를 위하여 대전광역시 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다. 제8조(센터의 기능) 「노인장기요양보험법 시행령」 제18조의2제3호의 조례로 정하는 사항은 다음 각 호와 같다. 1. 장기요양요원 지원 프로그램 개발 및 제공

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스 예방·해소 등 건강증진 4. 그 밖에 장기요양요원의 처우와 지위 향상과 관련하여 필요한 사항
울산	울산광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례(법제처, 2019e)	제3조(시장의 책무) 울산광역시(이하 “시장”이라 한다)은 장기요양요원의 처우를 개선하기 위하여 필요한 제도와 여건을 조성하고, 이를 위한 시책을 추진하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(장기요양세부시행계획의 수립) ① 시장은 법 제6조제2항에 따라 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양세부시행계획을 3년마다 수립·시행하여야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 ② 시장은 장기요양세부시행계획 수립을 위하여 3년 마다 장기요양요원의 노동조건 및 처우 실태를 조사하고 그 결과를 공표하여야 한다. 제5조(처우개선사업) 시장은 장기요양요원의 처우개선을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 근무환경 개선이나 복지증진을 위한 사업 2. 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사, 연구 3. 역량강화를 위한 교육 4. 건강검진 등 건강관리 사업 5. 취업 관련 정보 제공 및 상담 6. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선 7. 그 밖에 장기요양요원의 처우개선을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 시장은 장기요양기관이 「근로기준법」 등의 노동관계법령을 준수하여 장기요양요원이 그 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ③ 시장은 장기요양요원이 장기요양요원의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계처분 등 신분상 불이익이나 근무조건의 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다. 제7조(장기요양기관장의 책무) 장기요양기관의 장은 소속된 장기요양요원의 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터 설치·운영) ① 시장은 처우개선사업의 효과적인 추진과 장기요양요원의 권리보호를 위하여 법 제47조의2제1항에 따라 울산광역시 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. ② 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원 지원 프로그램 개발 및 제공 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스 예방·해소 등 건강증진 4. 그 밖에 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 필요한 사항

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
경기	경기도 장기요양요원 처우개선 조례(법제처, 2019f)	제3조(도지사의 책무) 경기도지사(이하 “도지사”라 한다)는 법 제6조의2에 따른 장기요양사업에 대한 실태조사를 토대로 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위한 시책을 적극적으로 추진하기 위하여 노력하여야 한다. 제4조(세부시행계획의 수립 및 시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위하여 3년마다 법 제6조 제2항에 따른 세부시행계획을 수립·시행하여야 한다. ② 세부시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 노동조건 및 근무환경 향상을 위한 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제5조(처우개선 사업 등) 도지사는 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 노동조건 및 근무환경 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 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 노동관계법령을 준수하여 장기요양요원이 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로 부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 노력하여야 한다. 제7조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 노동조건 및 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터의 설치) 도지사는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 법 제47조의2에 따라 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 제9조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항 6. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
강원	강원도 장기요양요원 지원센터 설치 및 운영 조례(법제처, 2017b)	제3조(도지사의 책무) 강원도지사(이하 "도지사"라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(종합계획의 수립 및 시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위하여 5년마다 종합계획을 수립·시행하여야 한다. ② 종합계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제5조(처우개선 사업 등) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근무환경 개선을 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 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 ② 도지사는 제1항의 각 호에 해당하는 사업을 추진하기 위하여 필요한 예산을 편성하고 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다. 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로 부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다. 제7조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 노동환경 개선과 복지 증진을 위해 노력하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 도지사는 장기요양요원 근무환경의 질적 향상과 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영 및 교육 상담 등의 지원을 통해 장기요양의 질 향상에 기여하기 위하여 장기요양요원지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 제9조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강증진

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항
충남	충청남도 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례(법제처, 2020c)	제3조(책무) ① 충청남도지사(이하 “도지사”라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다. ② 장기요양기관의 장은 장기요양요원의 노동환경 개선과 복지 증진을 위하여 필요한 조치를 강구하여야 한다. 제4조(시행계획의 수립·시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 시행계획을 매년 수립·시행하여야 한다. 다만, 「노인장기요양보험법」 제6조제2항에 따른 시행계획에 제2항 각 호의 사항이 포함된 경우에는 그러하지 아니하다. ② 제1항에 따른 시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 및 지위 향상에 관한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 ③ 도지사는 제1항에 따른 시행계획의 수립·시행을 위하여 필요한 경우에는 공공기관이나 관련 법인 또는 단체에 협조를 요청할 수 있다. 제5조(지원사업) 도지사는 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다. 1. 근무환경 및 인식 개선 사업 2. 상담 및 정보제공 사업 3. 역량강화를 위한 교육 사업 4. 인권 및 권리옹호 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사업 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 노동 관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로 부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. 제7조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 도지사는 「노인장기요양보험법」 제47조의2에 따라 장기요양요원의 권리 보호를 위하여 충청남도 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다. 제8조(센터의 기능) 「노인장기요양보험법 시행령」 제18조의2제3호의 위임에 따라 조례로 정하는 사항은 다음 각 호와 같다. 1. 장기요양요원 지원 프로그램 개발 및 제공 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스 예방·해소 등 건강증진 3. 그 밖에 장기요양요원의 처우와 지위 향상과 관련하여 필요한 사항

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
전북	전라북도 장기요양요원 처우개선 조례(법제처, 2017c)	제3조(도지사의 책무) 전라북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 법 제5조 및 「노인장기요양보험법」 제6조의2에 따른 실태조사를 토대로 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위한 시책을 적극적으로 추진하기 위하여 노력하여야 한다. 제4조(세부시행계획의 수립 및 시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선과 복지 증진을 위하여 세부시행계획을 수립·시행하여야 한다. ② 세부시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 향상을 위한 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제5조(처우개선 사업 등) 도지사는 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 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 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 제6조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 노동관계법령을 준수하여 장기요양요원이 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로 부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 노력하여야 한다. 제7조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터의 설치) 도지사는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 「노인장기요양보험법」 제47조의2에 따라 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 제9조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항
전남	전라남도	제3조(도지사의 책무)

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
	장기요양요원 처우 개선 조례(법제처, 2017d)	전라남도지사(이하 "도지사"라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다. 제4조(종합계획 수립 등) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선과 권리 증진 등을 위하여 5년마다 종합 계획을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「노인장기요양보험법」 제6조제2항에 따른 세부시행계획에 제2항 각 호의 사항이 포함된 경우에는 그러하지 아니한다. ② 제1항에 따른 종합계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제5조(실태조사) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선을 위하여 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대하여 5년마다 실태조사를 실시하여야 하며, 실태조사의 결과를 제4조의 종합계획 수립 시 반영하여야 한다. ② 도지사는 제1항에 따른 실태조사를 전문기관이나 단체 등에 위탁할 수 있다. 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다. 제6조(처우 개선 사업 등) 도지사는 장기요양요원의 처우 개선 및 권리 증진 등을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 처우 개선과 지위 향상을 위한 상담, 조사, 연구 사업 2. 장기요양요원의 근무환경 개선을 위한 사업 3. 장기요양요원의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업 4. 그 밖에 장기요양요원의 복지 증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 제7조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로 관계 법령을 준수하여 장기요양요원이 관계 법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려·조치하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터의 설치·운영) ① 도지사는 장기요양요원 권리를 보호하기 위하여 전라남도 장기요양요원지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다. ② 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항
경남	경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	제3조(도지사의 책무) 경상남도지사(이하 "도지사"라 한다)는 장기요양요원의 처우 개선, 복지 증진 및 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(세부시행계획의 수립 및 시행)

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
	(법제처, 2017e)	① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선과 지위 향상 등을 위하여 세부시행계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다. 이 경우 법 제6조제1항에 따른 장기요양기본계획 중 장기요양요원의 처우에 관한 사항을 반영하여야 한다. ② 제1항의 세부시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상 등에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제5조(실태조사) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선을 위하여 필요한 경우 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대하여 실태조사를 실시할 수 있다. 다만, 실태조사를 실시할 경우 인적현황의 성별을 주요 분석단위에 포함시켜야 한다. ② 도지사는 제1항에 따른 실태조사를 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있다. 제6조(처우 개선 사업 등) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상 등을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근무환경 개선을 위한 사업 2. 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상을 위한 상담, 조사 및 연구 사업 3. 장기요양요원의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업 4. 그 밖에 장기요양요원의 복지 증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 ② 도지사는 제1항제2호 및 제3호에 해당하는 사업을 추진하는 단체 및 개인 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다. 제7조(장기요양요원의 신분보장) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 노동관계법령을 준수하여 장기요양요원의 권리를 보장할 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력 등으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당한 행위 및 그 밖에 비리 사실을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 징계 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 적극적으로 노력하여야 한다. 제8조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 도지사는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 제9조의 기능을 수행하는 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. ② 도지사는 장기요양요원의 센터 이용을 원활하게 하기 위하여 권역별로 센터를 설치할 수 있고, 권역별 센터 중 각 센터의 사업을 총괄하는 종합지원센터를 지정하여 운영할 수 있다. 제9조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방하고 해소하기 위한 건강증진에 관한 사항

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항
제주	제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 (법제처, 2018b)	제3조(도지사의 책무) 제주특별자치도지사(이하 “도지사”라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 제4조(실태조사) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선을 위하여 5년마다 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대해 실태조사를 실시하여야 한다. ② 도지사는 제1항에 따른 실태조사를 위하여 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다. 제5조(장기요양요원 지원계획 수립 및 시행) ① 도지사는 제4조의 실태조사 결과를 반영하여 장기요양요원의 처우 개선과 지위 향상을 위하여 장기요양요원 지원계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다. 이 경우 법 제6조제2항에 따른 세부시행계획에 장기요양요원 지원계획을 반영하여야 한다. ② 지원계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항 제6조(처우 개선 사업 등) ① 도지사는 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선 사업 2. 장기요양요원의 처우개선비 지원 3. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사, 연구 사업 4. 장기요양요원의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 복지 증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업 ② 도지사는 제1항 각 호에 해당하는 사업을 추진하기 위하여 필요한 예산을 편성하고 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다. 제7조(장기요양요원의 권익보호) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려·조치하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로 부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다. 제8조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다.

지자체	조례명	요양보호사 보호 관련 내용
		제9조(장기요양요원지원센터의 설치·운영) ① 도지사는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 법 제47조의2에 따라 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다. 제10조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항 6. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 정책 연구 및 개발 7. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항

2) 정책적 지원

- 요양보호사 보호와 관련하여 광역자치단체 차원에서 제공되고 있는 정책적 지원에 대해 살펴봄.
- 전체 17개 시·도 중 요양보호사 보호와 관련된 정책적인 지원을 하고 있는 곳은 서울시, 부산시, 대구시, 인천시, 광주시, 경기도, 경상북도, 경상남도의 8개 시·도임.
- 이하에서는 정책적 지원에 대한 구체적인 내용을 지자체별로 구분하여 살펴보고자 함.

(1) 서울시

- 서울시의 경우 ‘서울시 어르신 돌봄종사자 지원센터’, ‘서울시 감정노동 종사자 권리보호센터’, ‘서울시사회서비스원’ 등의 기관을 통해 요양보호사 정책적 지원이 제공되고 있음을 확인함.
 - 서울시 어르신돌봄종사자 지원센터에서는 요양보호사 등의 돌봄종사자의 실질적인 역량 강화 및 권익 향상을 위해 건강증진, 직무향상 교육, 고충상담, 노동권리교육, 사회적 인식개선 캠페인, 쉼터 운영 등의 다양한 지원 프로그램을 제공하고 있음.
 - 서울시감정노동종사자권리보호센터에서는 서울시 거주 및 서울시 소재사업장에 근무 중인 요양보호사, 간호사 등의 감정노동자를 대상으로 감정노동 인식 제고를 위한 시민 참여 홍보, 다양한 심리 치유 프로그램 지원, 감정노동 피해 예방 및 치유 방안 등에 대한 교육을 제공하고 있음.

- 서울시사회서비스원에서는 민간 서비스 기관에 근무하는 종사자들의 전문성 강화를 위해 체계화된 종사자 교육을 제공하고 있으며, 서비스 이용자에게 이용수칙을 안내함으로써 원활한 서비스 이용을 돕고 있음.
- 이외 서울시는 요양보호사 보호와 관련된 정책들을 선도적으로 추진 중임.
 - 서울시는 2018년 5월 지방자치단체 중 최초로 감정노동자 보호를 위해 ‘청사별 휴게실 마련’, ‘전화 민원응대 시 통화 녹음’, ‘4단계의 보호조치’ 등의 내용이 포함된 ‘서울시 감정노동보호 가이드라인’을 배포함.
 - 2019년 8월에는 장기요양기관 요양보호사들의 처우를 개선함으로써 돌봄의 공공성을 강화하기 위해 산재예방 가이드라인 보급, 돌봄서비스 이용자 교육자료 개발 및 보급, 이용자 인식개선 캠페인, 돌봄 기관 민원 창구 운영 등의 내용이 포함된 ‘요양보호사 처우개선 종합계획(2019-2023)’을 수립함.
 - 2019년 11월부터는 좋은 서비스, 좋은 일자리, 좋은 기관에 대한 내용이 포함된 방문요양 좋은돌봄 인증지표를 충족하는 어르신 방문요양기관을 서울시가 인증하고 상시돌봄종사자 상해공제보험 가입비 지원 등의 다양한 혜택을 제공하는 ‘서울형 좋은돌봄인증제’를 추진 중임.
- 또한 요양보호사, 보험설계사 등 이동이 낮은 노동자들을 위한 휴(休)서울이동노동자 쉼터 5곳(서초, 북창, 합정, 상암, 녹번)을 운영 중임.
 - 쉼터는 휴게실, 회의실 등으로 구성되어 있으며 휴대전화 충전기, 컴퓨터, 마사지기 등이 마련되어 있음. 또한 건강·금융·법률·주거 관련 상담 및 교육 등을 제공 중임.

〈표 II-10〉 서울시 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
서울시 어르신돌봄종사자 지원센터 (종합, 서남, 동북, 동남) 운영	- 목적: 요양보호사 등 돌봄종사자를 대상으로 고충상담, 건강증진, 직무향상 교육, 취업지원, 사회적 인식 제고 등 실질적인 역량 강화와 권리 향상을 위한 다양한 지원 프로그램 제공 - 사업 • 돌봄종사자 역량 강화(건강증진, 직무향상 교육, 소모임 개발 및 지원 사업) • 돌봄종사자 권익향상(고충상담, 노동권리교육) • 좋은돌봄(권역, 좋은돌봄 사례 발굴 및 인식개선 캠페인) • 재충전 서비스(힐링 나들이, 총 8개의 쉼터 운영)
서울 감정노동 종사자 권리보호센터 운영	- 대상: 서울시 거주 및 서울시 소재사업장에 근무 중인 감정노동자(요양보호사, 간호사, 보육교사 등), 서울 소재 주요 감정노동 직군 사업장 등 - 내용 • 연구(주요기관 감정노동보호제도 심층 컨설팅 등)

정책 및 사업	세부 내용
	• 홍보(시민 참여 홍보를 통한 감정노동 존중 인식 제고) • 상담(다양한 심리 치유 프로그램 지원 등) • 네트워크(심리상담 네트워크 구축 및 상담가 전문성 증대 등) • 교육(공공/민간 및 직종/분야별 맞춤형 권리 보장 교육) ↳ 감정노동 개념 및 주요 직군, 주요 사례, 피해 예방과 치유 방안, 감정노동 보호방안(서울시 감정노동 정책, 가이드라인, 관련 법제도 등) 교육
서울시 사회서비스원 운영	- 민간 서비스 기관 지원 • 민간 서비스 기관에서 근무하는 종사자들에게 현장 중심의 체계적인 교육 기회 제공 - 체계적인 서비스 관리 • 종사자 교육을 체계화하여 종사자의 전문성 강화 • 이용자에게 서비스 이용수칙을 안내하여 원활한 이용을 도움
서울시 감정노동보호 가이드라인 배포	- 휴게실 마련 • 서울의 각 실, 국, 본부, 투자출연기관은 감정노동종사자들이 악성 민원 등으로 소진된 감정을 회복할 수 있도록 청사별 휴게시설 마련 - 통화 녹음 • 모든 전화 민원응대는 녹음되며, 민원응대 중 폭언이나 성희롱 등 위법 행위가 발생했을 때 증거자료로 활용 - 보호조치 • 업무 중 위법행위가 발생할 경우 4단계(악성 행위에 대한 경고 조치, 종사자 민원인 분리, 30분 이상 종사자 휴식 및 심리상담 보장, 정신적·물리적 피해 발생 시 법적 구제 지원)에 걸친 적극적 보호조치 가동
요양보호사 처우개선 종합계획(2019-2023) 수립	- 목적: 장기요양기관 요양보호사 처우개선으로 돌봄의 공공성 강화 - 내용: 표준 노동가이드(근로계약서·임금명세서) 발간 및 보급, 돌봄노동자 노동 존중 선언, 요양보호사 돌봄아카데미 운영(노동교육), 표준 인건비 기준 개발, 산재예방 가이드라인 개발·보급, 근골격계 질환 예방 장비 보급, 요양보호사 심리상담 서비스 지원, 요양보호사 휴식과 치유를 위한 활동 지원, 요양보호사 무료 독감예방접종, 돌봄서비스 이용자 교육자료 개발·보급, 이용자 인식개선 캠페인, 서울시 장기요양 시설 기관장 교육, 돌봄 기관 민원 창구 운영 등
서울형 방문요양 좋은돌봄인증제	- 대상: 서울시 어르신 방문요양기관 - 내용: 좋은서비스, 좋은일자리, 좋은기관의 3개 영역, 14개 지표, 24개 세부지표에 대한 내용이 담긴 '방문요양 좋은돌봄 인증지표'에 대해 서비스·일자리 영역은 평균 80점(영역별 70점 이상), 기관 영역은 모든 지표를 충족할 시 인증 - 인증 시 혜택: 비자발적 실직 요양보호사 일감 지원, 상시돌봄종사자 상해공제보험 가입비 지원, 사회복지사 상담 관리수당, 외부전문가를 활용한 교육훈련비 지원, 직원 소통 간담회 및 활동지원비 제공 등
이동노동자 쉼터 '휴(休) 서울이동노동자 쉼터' 운영	- 총 5개의 쉼터 운영 중: 서초쉼터, 북창쉼터, 합정쉼터, 상암(미디어) 쉼터, 녹번(서들)쉼터 • 휴게실, 회의실, 상담실 등으로 구성 • 휴대전화 충전기, 컴퓨터, 안마의자, 마사지기 등 마련 • 건강·금융·법률·주거 관련 상담 및 교육 지원

출처: 서울시복지재단(2018; 2019), 서울특별시(2019a; 2019b), 서울노동권익센터, 서울시감정노동자 권리보호센터, 서울시사회서비스원, 서울시어르신돌봄종사자지원센터 홈페이지

(2) 부산시

- 부산시는 노인장기요양기관의 서비스 향상과 시설 운영의 투명성을 높이기 위해 노인장기요양기관을 대상으로 인증사업을 시행 중임
 - 인증영역 중 인권영역에는 입소자(또는 보호자) 및 종사자에 대한 인권보호, 개인정보보호 등의 내용과 함께 종사자 고충처리에 대한 내용이 포함됨.
 - 인증지표를 충족하는 기관의 경우 부산시 차원의 인센티브 제공 및 부산시 인증시설임을 알리는 인증서와 현판 등을 지원함.
- 부산시는 서울시와 마찬가지로 이동노동자를 위한 쉼터를 운영 중임.
 - 쉼터는 휴게실, 교육장 등으로 구성되어 있으며 휴대폰 고속충전기, 컴퓨터, 발·어깨 마사지기, 다과 등 각종 편의시설 등이 마련되어 있음. 또한 생활법률·건강·금융·주거, 노동복지 상담 프로그램 등을 제공 중임.

〈표 II-11〉 부산시 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
노인장기요양기관 인증사업 시행	- 목적: 부산시 노인장기요양기관의 운영 및 서비스 표준을 마련하여 입소자에 대한 서비스 향상과 시설 운영의 투명성을 높이기 위해 시행 - 대상: 부산시 소재 노인요양시설, 노인주야간보호시설, 노인요양공동생활가정 - 내용: 인증영역은 노인요양시설의 경우 총 5개 영역으로 경영, 시설환경, 서비스, 인권, 지역사회연계로 구성되어 있으며, 노인주·야간보호시설은 총 4개 영역으로 경영, 환경 및 안전, 서비스, 인권으로 구성됨. 마지막 공동생활가정은 총 4개 영역으로 경영, 시설환경, 서비스, 인권으로 구성 → 인증기간은 3년이며, 자격유지를 위해 매년 사후 심사를 진행함 - 인증 시 혜택: 부산시 차원의 인센티브(운영비) 제공, '부산시 인증시설'임을 알리는 인증서와 현판 지원, 서비스 이용자가 시설을 선택할 때 관련 정보를 확인할 수 있는 정보를 제공 등
이동노동자 쉼터 '도담도담' 운영	- 휴게실, 교육장 등 구성 - 휴대폰 고속충전기, 컴퓨터, 발·어깨 마사지기, 다과 등 각종 편의시설 구비 - 생활법률·건강·금융·주거·노동복지 상담 프로그램 제공

출처: 부산광역시(2018), 부산이동노동자지원센터도담도담(2019)

(3) 대구시

- 대구시 사회서비스원은 사회서비스의 공공성을 향상하고 서비스 종사자들의 일자리 질 제고를 위해 전국 최초로 설립된 기관으로 민간 돌봄서비스 기관을 대상으로 한 경영 컨설팅 제공 및 인력 역량 강화 프로그램·매뉴얼 등을 개발하여 기관의 서비스 품질

향상을 지원하고 있음.

- 대구지역사회서비스지원단 운영을 통해서도 지역사회서비스 종사자 역량 강화를 위한 교육 및 훈련을 제공하고 있음.

〈표 II-12〉 대구시 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
대구시 사회서비스원 운영	- 민간 돌봄서비스 제공 기관 서비스 품질 향상 지원 • 경영 컨설팅 지원(경영·재무·회계·노무·프로그램 등 자문) • 사회서비스 인력 역량 강화 프로그램 및 매뉴얼 개발 - 시설운영지원 중 대구지역사회서비스지원단 운영 • 지역사회서비스 종사자 역량 강화를 위한 교육 및 훈련

출처: 대구시사회서비스원 홈페이지

(4) 인천시

- 인천시는 고령화 사회에 선제적으로 대응하기 위해 2017년 말 인천고령사회대응센터를 개소함.
 - 해당 센터에서는 인천 소재 노인돌봄시설 종사자를 대상으로 요양보호 기술, 돌봄종사자가 알아야 할 권리, 스트레스 관리 및 대처 방법 등에 대한 교육을 제공 중임.
 - 또한 장기요양요원을 위해 산업재해 보상, 직장 내 성희롱, 4대보험, 부당해고 구제신청 등의 내용이 담긴 ‘돌봄종사자 권리수첩’을 무료로 배포하고 있음.
- 또한 인천시는 요양보호사 처우개선 및 일자리 기반 강화를 위해 관내 요양보호사를 대상으로 독감예방접종을 한시적으로 지원함

〈표 II-13〉 인천시 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
인천고령사회대응센터를 통한 돌봄종사자 교육 제공 및 장기요양요원을 위한 ‘돌봄종사자 권리수첩’ 배포	- 대상: 인천 소재 노인돌봄시설 종사자 - 교육 내용 • 요양보호 기술(요양보호기술의 이해, 일상생활 관리 등) • 의사소통(돌봄 현장에서의 바람직한 의사소통 기술, 노인 유형별 의사소통 방법, 노인 가족과의 의사소통 방법 등) • 돌봄종사자가 알아야 할 권리(돌봄종사자를 위한 근로기준법, 최저임금 및 처우개선, 근로계약서 작성방법, 제수당·휴가 사용 및 관리방법, 부당업무 예방 교육 등), • 바른 돌봄을 위한 마음 건강(자존감 회복 및 향상 교육, 돌봄현장에서 활용 가능한

정책 및 사업	세부 내용
요양보호사 무료독감 예방접종을 통한 처우개선 사업	성격 유형별 스트레스 관리 및 대처방법) • 인식개선(돌봄노동의 중요성, 올바른 조직 문화 만들기, 기관장 및 근무자의 역할과 노력, 원칙과 기본 지키기 등) - 장기요양요원을 위한 '돌봄종사자 권리수첩' 무료 배포 • 내용: 산업재해 보상, 직장 내 성희롱, 4대보험, 부당해고 구제신청 등의 내용 포함 - 대상: 군구 소재 요양시설, 재가시설, 방문요양기관의 의 64세 미만의 요양보호사 7,456명(우선순위: 1순위 노인의료시설 종사 요양보호사, 2순위 50~64세 요양보호사) - 사업기간: 2020. 10. ~ 12. - 사업내용: 요양보호사 독감예방접종 비용 지원

출처: 아주경제(2019), 인천광역시(2020), 인천고령사회대응센터 홈페이지

(5) 광주시

- 광주시는 광주혁신추진위원회의 '광주형' 복지모델 구축 권고에 따라 복지혁신기획단을 발족하여 복지정책, 복지행정, 복지시설, 복지종사자 총 4대 분야, 70개 세부과제에 대한 복지혁신 추진계획을 2019년 말 확정함.
- 해당 내용에는 복지 종사자의 처우개선 및 역량강화 추진을 통한 대(對)시민 복지서비스 질 제고를 위해 주 52시간제, 유급병가제 등 사회복지시설 종사자 처우개선에 대한 연차별 지원계획 수립·추진과 더불어 직무 및 보수교육에 대한 내용이 포함됨.
- 광주시는 또한 이동노동자를 위한 '달빛쉼터'를 운영 중임.
- 달빛쉼터는 이동노동자들이 휴식을 취할 수 있는 공간으로 컴퓨터, 안마의자 등의 각종 편의시설이 마련되어 있으며 건강·금융상담 등의 프로그램이 운영되고 있음.

〈표 II-14〉 광주시 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
광주형 복지모델인 복지혁신 추진계획 확정	- 복지 종사자 처우개선 및 역량강화 추진 • 시설 종사자들의 자긍심 고취를 통한 대시민 복지서비스 질 제고를 위해 주 52시간제, 유급병가제, 단일임금제 등 사회복지시설 종사자 처우개선에 대한 연차별 지원계획 수립 및 추진 • 또한 시설 책임자와 신규 채용자에 대한 사전 직무교육 및 모든 민간 종사자들을 대상으로 복지철학 등에 대한 보수교육 추진
이동노동자 쉼터 '달빛쉼터' 운영	- 교육실, 회의실, 상담실, 탕비실 등 구성 - 컴퓨터, 안마의자 등의 각종 편의시설 구비 - 건강·금융상담 등 프로그램 운영

출처: 광주광역시(2019a; 2019b)

(6) 경기도

- 경기도는 사회서비스 종사자를 공공에서 직접 고용함으로써 고용의 안정과 서비스의 질 제고를 도모하는 사회서비스 전담기관인 경기도사회서비스원을 운영 중임.
 - 해당 사회서비스원에서는 민간시설지원의 일환으로 사회복지시설 안전점검을 지원하고 있음.
 - 또한 경기도 광역 공공센터인 ‘경기도사회복지시설 대체인력지원 센터’ 및 ‘경기도 지역사회서비스지원단’을 수탁·운영하며 경기도 사회복지시설 대체인력지원사업 및 지역사회서비스 품질관리평가를 수행하고 있음.
- 또한 경기도에는 이동노동자의 휴식여건 보장과 근무환경 개선을 위해 2020년 1월 20일 이동노동자 쉼터 광주점을 개소함. 이어 수원점, 하남점까지 총 3개의 이동노동자 쉼터가 운영 중임.
 - 해당 쉼터는 휴게실, 상담실, 다목적실 등으로 구성되어 있으며 안마기, 핸드폰 충전기, 커피머신 등이 마련되어 있음. 향후에는 권리교육, 노무 상담, 금융교육 등 다양한 프로그램이 운영될 예정임.

〈표 II-15〉 경기도 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
경기도사회서비스원	- 민간시설지원 • 사회복지시설 안전점검 - 경기도 광역 공공센터 수탁·운영 • 경기도사회복지시설 대체인력지원 센터: 경기도 사회복지시설 대체인력지원사업 운영 • 경기도 지역사회서비스지원단: 품질관리평가(통합관리, 모니터링 현장점검, 성과분석, 평가보고)
경기이동노동자 쉼터	- 광주, 수원, 하남 총 3곳에서 쉼터 운영 중 • 휴게실, 상담실, 다목적실 등의 공간으로 구성 • 안마기, 핸드폰 충전기, 커피머신 등 마련 • 권리교육, 노무 상담, 금융교육 등 운영 예정

출처: 경기도(2020a; 2020b; 2020c), 경기도 사회복지시설 대체인력지원센터, 경기도사회서비스원, 경기도지역사회서비스지원단 홈페이지

(7) 경상북도

- 경상북도에는 경상북도요양보호사협회가 위탁받아 운영하고 있는 ‘경상북도 요양보호사종합지원센터’가 요양보호사 대상의 직무교육, 고충상담, 인력지원 등의 사업을 수행 중임.

〈표 II-16〉 경상북도 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
경상북도 요양보호사종합지원센터	- 경상북도 요양보호사종합지원사업 운영 • 직무교육(권역별 직무교육, 현장 맞춤형 방문교육, 인문학강좌) • 고충상담(1:1 개별 전화상담, 홈페이지 상담, 전문가로 구성된 고충상담) • 인력지원팀 운영(구직 및 구인상담, 시설의 갑작스런 결원 시 대체인력 연계, 자격소지자 신규일자리 창출, 경상북도지역네트워크) • 행복한 직장만들기 프로젝트(미담사례 및 수기 공모, 우수요양보호사 시상, 화합과 스트레스 완화를 위한 프로그램 실시)

출처: 경상북도요양보호사종합지원센터 홈페이지

(8) 경상남도

- 경상남도는 사회서비스 공공성 강화 및 품질 제고, 종사자 처우개선 등을 위해 경남사회서비스원을 운영 중임.
 - 해당 서비스원에서는 시설 안전 관리 강화 사업, 컨설팅 사업, 사회서비스종사자 역량강화 교육 등을 민간 서비스기관을 대상으로 지원하고 있음.
- 또한 경상남도에는 이동노동자의 권익 보호를 위해 이동노동자 쉼터가 운영 중임.
 - 해당 쉼터는 휴게실, 교육장(회의실), 상담실 등의 공간으로 구성되어 있으며 휴대폰 충전기, 마사지기, 컴퓨터 등이 마련되어 있음. 향후에는 건강·법률 관련 다양한 상담 프로그램이 운영될 예정임.
- 사회서비스원 및 쉼터 운영과 더불어 경상남도는 요양보호사, 생활지원사, 아이돌보미 등 돌봄서비스에 종사하는 모든 노동자들의 권익보호를 위해 전국 최초로 ‘통합 돌봄노동자 지원센터’ 설치 추진을 발표함.
 - 도내 전역을 동부, 중부, 서부권으로 나눠 각 권역을 담당할 총 3개의 지원센터 운영을 계획함. 우선 2020년도에는 창원, 진주, 김해 중 한 곳에 첫 번째 지원센터를 설치할 예정임.
 - 해당 센터에서는 돌봄노동자에 대한 실태조사 및 연구를 통한 정책개발, 돌봄노동자의 건강관리, 직업·심리상담 역량강화 지원 등의 서비스 제공과 더불어 돌봄노동자의 권익증진을 위한 다양한 활동이 수행될 예정임.

〈표 II-17〉 경상남도 요양보호사 대상 정책적 지원

정책 및 사업	세부 내용
경남사회서비스원 운영	- 민간 서비스기관 지원 • 역량강화 지원 사업: 직영 운영시설 및 민간사회복지시설의 안전 관리 지원을 통한 시설 안전 관리 강화 • 컨설팅: 경영, 인사, 노무 분야의 전문가를 통한 컨설팅 지원 • 기능보강: 안전자문, 안전점검을 통해 사회서비스 제공 취약시설의 안전 확보를 위해 노력 • 사회서비스종사자 역량강화 교육 : 기본교육과정(인권교육, 응급상황 대처법, 업무동기 강화 등), 직무심화(요양보호사 역량강화, 사례관리, 상담기법, 전산·회계 등), 사회서비스기관의 특성에 맞는 맞춤형 교육 제공
이동노동자 쉼터 운영	- 휴게실, 교육장(회의실), 상담실 등의 공간으로 구성 - 휴대폰 충전기, 마사지기, 컴퓨터 등 마련 - 건강·노동·법률 관련 다양한 상담 프로그램 운영 예정
통합 돌봄노동자 지원센터 설치 추진	- 돌봄서비스에 종사하는 모든 노동자들의 권익보호를 위한 지원센터 설치 • 도내 전역을 동부, 중부, 서부권으로 나눠 각 권역을 담당할 지원센터 3개소가 운영될 예정임. 우선 2020년에는 창원, 진주, 김해 중 한 곳에 첫 번째 지원센터 설치를 계획함 • 돌봄노동자 실태조사 및 연구를 통한 정책개발, 돌봄노동자의 건강관리, 직업·심리상담, 역량강화 지원 등의 서비스 제공, 돌봄노동자의 권익증진을 위한 다양한 활동 추진

출처: 경상남도(2019; 2020), 경상남도사회서비스원 홈페이지

- 이상에서 살펴본 내용을 종합해보면 요양보호사 보호 관련 정책적 지원범위에는 건강증진, 쉼터 제공, 심리 및 고충상담, 힐링 프로그램 제공 등 요양보호사의 신체적·정신적 건강과 관련된 지원뿐만 아니라 역량강화 관련 정책들도 포함되는 것을 확인함.
- 종사자의 역량강화와 관련된 지원이 요양보호사 보호 관련 정책적 지원범위에 포함된 부분은 업무 미숙이 위험 발생요인이 될 수 있기에 종사자 보호를 위해서는 실질적인 직무교육이 필요하다는 김미현·황혜신(2016)의 연구결과와 연관 지어 생각해볼 수 있음.
- 또한 종사자 대상의 노동권리교육 및 대시민·이용자 대상의 인식 개선 캠페인이 진행되고 있으며, 사회서비스원을 중심으로 민간 서비스기관 안전점검 및 컨설팅이 제공되고 있음.
- 이렇듯 현재 제공되고 있는 다수의 정책은 종사자 대상의 처우개선 및 역량 강화와 관련된 지원으로 이용자를 대상으로 한 정책적 지원은 서비스 이용수칙 안내, 교육자료 개발

및 보급, 인식개선 캠페인 등 지원내용이 한정적이며, 이러한 정책을 제공하고 있는 곳 또한 소수에 불과함.

- 특히 현재 제공되고 있는 정책적 지원 내용을 고려해보았을 때 인권 침해를 당한 요양보호사가 이용할 수 있는 지원은 심리 및 고충상담으로 인권 침해 재발 방지를 위한 지원이 미비한 상황임.
- 따라서 요양보호사 보호를 위해 서비스 이용수칙을 준수하는 이용자에 대한 인센티브 제공 등 이용자 대상의 정책 마련과 더불어 요양보호사 인권 침해 재발 방지를 위한 실질적인 정책적 지원 마련이 요구됨.

3) 요양보호사의 전문성 제고 교육

- 다른 복지종사자와 달리 요양보호사와 같은 장기요양종사자에 대한 직무교육 규정은 찾아보기 어려움(국민권익위원회, 2019).
- 그럼에도 불구하고 요양보호사에 대한 직무교육은 국민건강보험공단에서 제공하는 교육 과정(〈표 II-18〉 참고)에 기초하여 전국 361개 직무교육기관을 통해 이루어지고 있음(국민건강보험공단, 2020b).
 - 교육 내용은 요양보호사의 직업윤리와 업무, 돌봄 기술, 안전 및 자기관리, 치매 및 노인성 질환에 대한 이해, 의사소통 기술 등에 대한 이론 및 실습임.
- 이와 함께 각 지역에 위치한 요양보호사 지원 기관에서는 자체적으로 요양보호사의 전문성 제고를 위한 교육을 진행함. 해당 교육프로그램을 2018년에서 2020년의 3개년을 기준으로 정리하면 〈표 II-18〉과 같음.
 - 지역 지원 기관에서 자체적으로 진행하는 교육은 국민건강보험공단에서 다루고 있는 기본적인 영역뿐만 아니라 보다 다양하고 확장된 영역을 다루고 있음.
 - 인천의 경우 요양보호사의 전문성을 높이기 위해 노인에 대한 기본적인 이론뿐만 아니라 의사소통 기술, 응급대처 방법, 임종대응 기술, 인지재활 기술 등 다양한 교육 프로그램을 진행함.

〈표 II-18〉 요양보호사 전문성 제고를 위한 교육 프로그램 제공 기관 및 내용(2018~2020년 기준)

기관	세부 내용
중앙	- 노인장기요양보험제도의 이해 • 교육대상: '20년도 교육대상자 중 해당기관에 재직중이고, 고용보험이 가입되어 있는 요양보호사 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 노인장기요양보험의 기본구조, 급여제공기준과 절차·기록, 요양보호사의 업무범위와 적정 서비스 제공
	- 요양보호사의 직업윤리와 업무 • 교육대상: '20년도 교육대상자 중 해당기관에 재직중이고, 고용보험이 가입되어 있는 요양보호사 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 노인인권과 직업윤리, 급여제공 원칙 및 기본절차
	- 급여제공기술 • 교육대상: '20년도 교육대상자 중 해당기관에 재직중이고, 고용보험이 가입되어 있는 요양보호사 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 식사도움의 실제, 이동도움의 실제
	- 안전 및 자기관리 • 교육대상: '20년도 교육대상자 중 해당기관에 재직중이고, 고용보험이 가입되어 있는 요양보호사 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 요양보호사 자기관리(근골격계 질환 예방, 감염예방 및 안전관리), 응급처치(낙상예방 및 대처, 기도 막힘 예방 및 대처)
	- 치매관리 • 교육대상: '20년도 교육대상자 중 해당기관에 재직중이고, 고용보험이 가입되어 있는 요양보호사 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 치매관리의 실제
	- 노인성 질환의 이해 • 교육대상: '18.1.1. ~ 12.31. 사이 동일한 기관에서 방문요양 또는 방문목욕서비스를 월 60시간 이상 제공한 요양보호사(1회 이상) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 구강관리와 섭취 및 배설
	- 의사소통과 자기관리 • 교육대상: 방문요양 또는 방문목욕서비스를 월 60시간 이상 제공한 요양보호사 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 경청과 의사소통, 자기관리와 감정노동
	보건 복지부 · 한국보건 복지인력 개발원 - 노인요양시설요양보호사 역량강화과정 • 교육대상: 노인장기요양기관 요양보호사 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 노인장기요양제도의 이해, 노인요양서비스의 실제, 사례토의 및 발표
지역	서울시 어르신 돌봄 중사자 지원센터 - 노인돌봄교육 • 제공센터: 서남(2018-4회), 동북(2019) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 노인에 대한 이해와 노화 인식, 노인 건강관리 및 노인성 질환의 특성, 운동법 및 마사지 실습 등

기관	세부 내용
(광역+서북, 서남, 동북, 동남)	- 구강관리교육 • 제공센터: 광역+서북(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 구강 위생관리와 전신 건강, 어르신 구강상태에 따른 구강청결 관리 방법, 외상어르신 구강 간호 방법
지역	- 감염예방 및 응급처치 교육 • 제공센터: 동남(2019) • 교육방법: 강의 • 교육내용: [감염예방 및 관리방법] 감염관리의 목적 및 이해, 보호장구, 감염관리 종류 및 관리방법 [응급처치교육] 응급처치의 필요성, 어르신 응급처치방법
	- 어르신 질환별 식생활 관리 교육 • 제공센터: 광역+서북(2019-2회) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 고혈압 어르신 저염식단, 지방 섭취 관리방법, 당뇨 어르신 저당지수 식단, 인공 감미료 알아보기, 치매 어르신 연하곤란 단계별 식생활 관리 방법
	- 인지자극 프로그램 • 제공센터: 서남(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 인지 자극 프로그램 이해, 진행 기법 스팟 활동, 회상 치료기법 활용 보드게임, 실습 및 활용 TIP
	- 인지활동 • 제공센터: 서남(2019-2회), 동북(2019-2회), 동남(2018, 2019-3회), • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 다양한 인지활동 안내, 자세히 배워보는 인지활동(미술활동, 신체활동, 보드게임 등)
	- 인지재활교육 • 제공센터: 광역+서북(2018-2회, 2019), 서남(2018), 동북(2018), 동남(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 인지재활교육이란?, 인지학습기법, 율동과 음악을 활용한 손작업, 종이접기를 활용한 손작업, 그림책을 활용한 독서치료방안
	- 그림책을 활용한 인지재활 교육 • 제공센터: 광역+서북(2019), 동남(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 그림책을 활용한 인지재활 프로그램
	- 치매관리 · 인지재활 • 제공센터: 동북(2018, 2019-3회) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 인지재활의 이해(인지재활의 이해 · 활용 사례, 힐링 뇌체조, 종이컵 나르기), 작업 기법을 활용한 손작업(1:1 활용 가능한 손작업, 인자-작업 기능 프로그램, 1:1 칠교놀이)
	- 치매바로알기 교육 • 제공센터: 광역+서북(2019-2회), 서남(2019) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 치매에 대한 이해와 치매어르신에 대한 돌봄 방법 습득, 예방체조, 치매안심센터

기관	세부 내용
	소개 - 치매의 일상생활훈련 • 제공센터: 동북(2019) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 치매의 BPSD(이상행동, 심리증상) 관리, 치매의 일상생활훈련 - 치매관리교육 • 제공센터: 광역+서북(2018, 2019), 서남(2018-2회), 동북(2018), 동남(2018, 2019-3회) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용 [기본] 치매어르신 이해하기, 치매어르신과의 의사소통, 치매어르신의 정신행동증상 및 대처방안 [심화] 치매어르신의 약물치료관리와 비약물 치료, 치매어르신 및 가족과의 관계형성, 시청각 자료를 활용한 사례 분석 및 토론, 증상에 따른 대처방안 역할극 실습
지역	- 치매예방체조(특강) • 제공센터: 서남(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 치매어르신의 특징, 현장 적용 치매예방체조 및 게임 - 호스피스 교육 • 제공센터: 광역+서북(2018, 2019), 서남(2018, 2019), 동북(2018-3회, 2019-3회), 동남(2018, 2019) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 죽음과 호스피스에 대한 이해, 사별과정의 이해, 돌봄종사자로서의 태도와 역할, 임종 대상자 돌봄 방법 습득, 연명의료결정과 존엄한 죽음, 생애말기의 돌봄 - 요양보호사 정서역량 강화 교육 • 제공센터: 광역+서북(2018) • 교육방법: 강의 및 그룹활동 • 교육내용: 돌봄 노동자로서의 '나' 돌아보기(정체성 공유), 돌봄 대상자에 대한 이해, 나의 정서문제 파악, 좋은 '돌봄'을 위한 자기 치유 - 거동불편어르신 및 외상노인돌봄(기본/심화) • 제공센터: 광역+서북(2018-2회, 2019-2회), 서남(2018), 동북(2018-3회, 2019-2회), 동남(2018-3회, 2019) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용 [이론] 거동불편 및 외상 어르신의 특징과 주의사항, 낙상과 구축예방법, 자가건강관리법, 체위변경 및 이동법 등 [실습] 구축 예방법과 체위 변경, 대상자와 종사자를 보호할 수 있는 이동법, 몸통 움직임 개선을 위한 운동법, 객담 배출법과 장마시지, 외상어르신의 이동(2인 트랜스퍼) 등 - 서로를 보호하는 의사소통 • 제공센터: 광역+서북(2019) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 대화 및 소통의 중요성, 자신과 타인을 보호하는 의사소통에 대한 이해, 경청과 공감에 대한 이해, 의사소통 실습 - 약손마사지 • 제공센터: 서남(2018, 2019) • 교육방법: 강의 및 실습

기관	세부 내용
	• 교육내용: 약손이란?, 인체 시스템, 등·허리·골반 활공, 주의할 점 등 - 좋은돌봄교육 • 제공센터: 서남(2018, 2019), 동북(2018, 2019), 동남(2018) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 좋은돌봄 철학, 좋은돌봄 실천 - 건강식 만들기 • 제공센터: 동북(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 어르신을 위한 건강식 만들기 - 손쉬운 약선요리 • 제공센터: 동남(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 인체의 구성과 생리(아채 산약전, 감두간장, 진피닭조림, 감두탕, 진피차), 진액과 담음(황기우영잡채, 당귀소고기장조림, 황기우영차, 당귀차)
지역	- 눈 건강강좌 • 제공센터: 서남(2018-2회) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 노인건강관리 및 노인성질환의 특성, 안과질환 증세, 치료방법, 예방법
	- 어르신을 위한 동화구연 • 제공센터: 동북(2018) • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 그림책을 재미있게 읽기 위한 호흡과 발성 배워보기, 동화책을 듣고 주요 장면을 재미있게 구연해보기
	- 알고 먹는 약, 모르고 먹는 약 • 제공센터: 동북(2019) • 교육방법: 강의 • 교육내용: 돌봄어르신에게 도움 되는 약 복용방법과 보관방법
	- 돌봄현장의 이해(2018) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 돌봄현장에서 만나는 노인에 대한 이해, 효과적인 소통과 스트레스 관리 등
	- 의사소통(말하기와 듣기)(2018-2회, 2019-5회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 돌봄 현장에서의 바람직한 의사소통 기술, 노인의 유형별 의사소통 방법, 노인 가족과의 의사소통 방법 등
	- 노인질환 증후와 대처방법(2018-2회, 2019-5회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 노인의 신체적·정신적 변화, 치매 및 뇌졸중의 원인과 증상, 노인기 약물 복용, 응급상황 대처방법 등
	- 노인인지 재활프로그램(2018-2회, 2019-4회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자

기관	세부 내용
	• 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 노인을 위한 작업치료, 인지훈련, 미술치료, 신체재활 등 다양한 인지재활프로그램 - 요양보호기술(2018-1회, 2019-5회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 요양보호기술의 이해, 낙상 및 욕창 예방, 이동 관리, 일상생활 관리 등 - 응급처치(2019-4회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 상황별 응급상황 대처법, 심폐소생술, 제세동기 사용법, 2차 처치이론교육 및 실습, 질병예방법 등 - 생애 말기 돌봄과 임종(2019-2회) • 교육대상: 인천 지역 노인돌봄시설 종사자 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 생애말기 돌봄과 호스피스·완화의료, 임종기 돌봄, 임종 환자 가족 지지와 자기 돌봄 등 - 케어리더양성과정 • 교육대상: 요양보호사 경력 2년 이상 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 돌봄 현장에서 통하는 의사소통 기술, 생애말기 돌봄 기술, 임종과 감정 관리 등
	- 2019년 요양보호사 의사소통(‘침’프로젝트) • 교육대상: 경상북도요양보호사협회 회원 • 교육방법: 강의 및 그룹활동 • 교육내용: 어르신의 인권존중을 위한 공감대화의 필요성 인식, 요양원 내 어르신과의 문제 상황에 대한 경험 공유, 감정코칭을 이용한 문제해결 사례 설명, 이미지 프리즘을 이용한 현재 본인의 심리상태 확인, 동료 요양보호사들과 소통하며 자존감 향상 방법 습득 - 요양보호사 직무교육 • 교육대상: 노인복지시설 요양보호사 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 노인응급처치, 안전 및 감염관리
지역	경상북도 요양보호사중 합지원센터 경기도지역 사회 서비스 지원단 - 2018년 지역사회서비스투자사업 제공기관 6차 직무교육 • 교육대상: 경기도 내 지역사회서비스 제공기관장, 관리책임자, 제공인력 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 노인상담의 이론과 실제 - 2018년 지역사회서비스투자사업 13차 직무교육 • 교육대상: 경기도 내 지역사회서비스 제공기관장, 관리책임자, 제공인력 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 생애 주기에 따른 노인심리 이해와 상담지원, 치매노인에 대한 이해 및 상담기법 - 2019년 경기도 지역사회서비스투자사업 13차 직무교육 • 교육대상: 경기도 내 지역사회서비스 제공기관장, 관리책임자, 제공인력 • 교육방법: 강의 및 실습 • 교육내용: 사례관리 및 인지강화 훈련

기관	세부 내용
경상남도 사회 서비스원	- 노인요양시설 리스크관리: 노인요양시설 위험관리와 대응책 (※2020년 2회 예정이었으나 코로나로 인해 폐지) • 교육대상: 사회서비스 종사자 • 교육방법: 강의 • 교육내용: 노인요양시설 돌봄위험 관리매뉴얼* 교육, 노인요양시설 안전관리 *노인요양시설 돌봄위험 관리매뉴얼: 노인요양시설 생활 어르신들의 안전 및 건강 증진과 체계적인 관리기반 강화를 위해 경북(경북행복재단 연구)에서 전국 최초로 개발. 현장의 긴급 상황에 효율적으로 대처할 수 있는 내용으로 구성

출처: 국민건강보험공단(2017; 2018; 2019a; 2020b), 보건복지부 · 한국보건복지인력개발원(2020), 지역 기관은 사업 연도별 각 기관 홈페이지 및 관련 게시 글

4) 요양보호사 인식 개선 캠페인

- 요양보호사의 전문성 제고는 요양보호사의 능력 및 역량 개발의 선행과 함께 요양보호사에 대한 사회적 인식의 변화 또한 수반되어야 함.
- 즉, 요양보호사에 대한 인정과 돌봄 전문가로서의 인식 확대가 요양보호사의 전문성을 높이는 데 기여할 수 있다는 것임.
- 이에 따라 각 지역의 요양보호사 지원 기관은 다양한 인식 개선 캠페인을 진행함(〈표 II-19〉 참고).

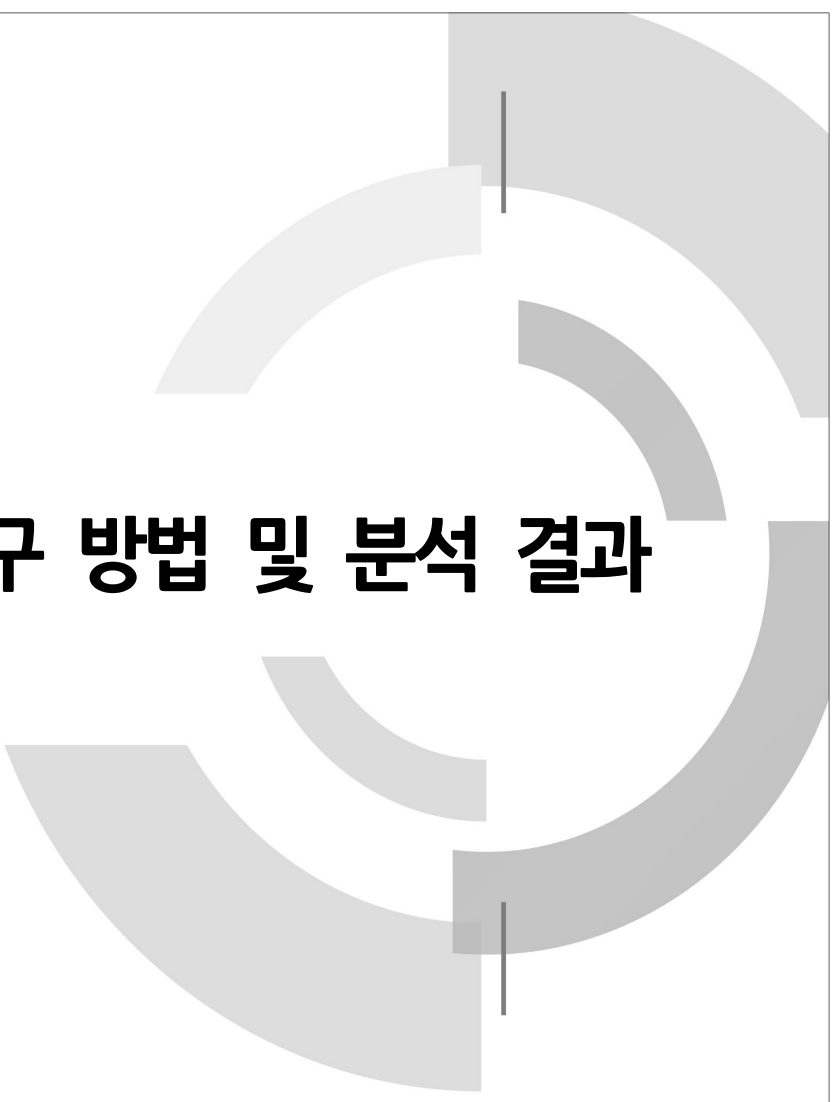
〈표 II-19〉 요양보호사 전문성 제고를 위한 인식개선 캠페인 실시 기관 및 내용(2018~2020년 기준)

기관	세부 내용
서울시 어르신돌봄종사자 지원센터 (광역+서북, 서남, 동북, 동남)	- 좋은 돌봄 문화 확산을 위한 인식개선 캠페인 사업(동남권) • 일시: 2018. 4. 18 • 장소: 광진구에 위치한 어린이 대공원 후문 • 내용: 요양보호사 등 돌봄서비스를 제공하는 돌봄종사자의 권익을 존중하는 좋은 일자리에 대한 설명, 어르신의 인권이 보장되는 좋은 서비스를 통해 좋은 돌봄을 만들 수 있음을 알림
	- 좋은 돌봄 거리 캠페인(2회, 동남권) • 일시: 2018. 5. 26/ 7. 31 • 장소: 구의역사, 문정역 • 내용: 지역주민 대상 좋은 돌봄 좋은 일자리 인식개선 캠페인 실시
	- 좋은 돌봄 실천단 캠페인(서북권) • 일시: 2018. 6. 8 • 장소: 연신내 물빛공원 • 내용: 지역 주민을 대상으로 좋은 돌봄 및 좋은 일자리에 대한 설명, 좋은 돌봄을 위해 필요한

기관	세부 내용
	요소에 대한 설문조사, 요양보호사에 대한 응원 한마디 수집 등
	- 좋은 돌봄 캠페인(동북권) • 일시: 2018. 7. 6 • 장소: 노원역 롯데백화점 앞 • 내용: 지역 주민을 대상으로 좋은 돌봄 좋은 일자리 확산, 돌봄 노동자를 위한 인식개선 캠페인 실시
	- 좋은 돌봄 캠페인 '호호 페스티벌'(서남권) • 일시: 2018. 9. 13 • 장소: 신도림 오페라하우스 • 내용: 노후 돌봄 주체에 대한 설문조사, 좋은 돌봄 및 좋은 일자리에 대한 설명
	- 좋은 돌봄 거리 캠페인(동남권) • 일시: 2018. 9. 18 • 장소: 구립 송파실버트랙 노인복지관 • 내용: 좋은 돌봄 OX퀴즈 고리던지기 게임을 통해 전문직인 요양보호사 등 어르신돌봄종사자의 직업과 전문 업무 등에 대한 바른 인식 고취, '좋은 돌봄이 꽃 핀다' 화분 기념품을 통해 지역주민들이 좋은 돌봄 약속
	- 좋은 돌봄 좋은 일자리 캠페인 부스 운영(서북권) • 일시: 2018. 10. 6 • 장소: 은평문화예술회관 • 내용: 서울시어르신돌봄종사자지원센터 현황 소개, 다양한 활동 운영(돌봄 현장에서 없어져야 할 폭언 및 무시 등의 글씨가 적힌 탁구공 옮기기, 좋은 돌봄에 대한 서약)
	- 봄맞이 좋은돌봄 인식개선 캠페인 실시 • 일시: 2019. 3. 8 • 장소: 수유역, 노원역 사거리 • 내용: 돌봄종사자에 대한 인식개선 캠페인 진행
	- 좋은 돌봄 거리 캠페인(동남권) • 일시: 2019. 5. 7 • 장소: 구립 송파실버트랙 노인복지관 • 내용: 좋은 돌봄 좋은 일자리의 중요성 등 인식개선 사업 진행
	- 좋은 돌봄 캠페인 '호호 페스티벌' 돌봄은 누구나 필요하다(서남권) • 일시: 2019. 5. 20. • 장소: 서울시 서남어르신 돌봄종사자지원센터 • 내용: 지역사회에 돌봄현장 알림, 노인장기요양보험제도 바로알기라는 주제로 스티커 붙이기 활동, 요양보호사 호칭에 대한 현장의 어려움을 짧은 CF로 표현, 요양보호사의 하루를 주제로 역할극 진행
	- 좋은 돌봄 거리 캠페인(3회, 동북권) • 일시: 2019. 5. 24/ 5. 30/ 11. 21 • 장소: 동대문 청량리역/ 동대문구 구청 및 홈플러스 인근/ 청량리역 및 경동시장 • 내용: 지역 주민을 대상으로 좋은 돌봄 좋은 일자리 확산, 돌봄 노동자를 위한 인식개선 캠페인 실시
	- 2018/2019 좋은 돌봄 서울한마당

기관	세부 내용
	• 일시: 2018. 10. 27/ 2019. 9. 21 • 장소: 서울시청 8층 다목적홀 • 내용: 좋은 돌봄 서울시장상 시상식, 제4회 요양현장 수기사진공모전 시상식, 좋은 돌봄 수기발표, 좋은 돌봄 좋은 일자리 현장선언 및 퍼포먼스, 돌봄 노동자 소모임 현장공연, '서울시 어르신돌봄 노동자 노동존중선언문' 발표 등  
인천고령사회대응센터	- 바른 돌봄문화 확산을 위한 캠페인 • 일시: 2018. 12. 4 • 장소: 가톨릭대학교 인천성모병원 로비 • 내용: 돌봄종사자 관련 OX퀴즈 및 인식조사, 바른 돌봄 문화를 만들기 위한 5가지 실천약속에 대한 서명 등 - 바른 돌봄, 함께하는 돌봄 인식 개선 캠페인(2회) • 일시: 2019. 7. 18/ 7. 22 • 장소: 인천보훈병원/ 인천의료원 1층 로비 • 내용: 돌봄종사자 관련 OX퀴즈 및 인식조사, 인식조사 및 응원메시지 게시판 작성, 바른 돌봄 문화를 만들기 위한 캠페인 서명 등 - 요양보호사 이미지 개선 홍보 안내문 게시 • 일시: 2019. 9. 18
국민건강보험공단	 

출처: 국민건강보험공단(2019b), 뉴시스(2018), 아주경제(2019), 서울시어르신돌봄종사자지원센터(광역 및 각 권역), 인천고령사회대응센터 사업 연도별 홈페이지 및 관련 게시 글



Ⅲ. 연구 방법 및 분석 결과

1. 분석 자료
2. 분석 방법
3. 분석 결과

Ⅲ. 연구 방법 및 분석 결과

1. 분석 자료

- 본 연구에서는 양적 자료와 질적 자료의 두 가지 자료를 활용함.
- 각 자료의 설명은 아래와 같음.

1) 양적 자료

- 양적 자료는 인천고령사회대응센터에서 수행된 「인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안」(하석철, 양지훈, 2018)의 조사 자료를 활용함.
- 해당 자료는 인천시에서 요양보호사로 종사하고 있는 시설 및 재가 요양보호사 506명의 정보를 담고 있음.
- 조사 문항은 선별질문을 비롯해 일반사항(성별, 나이, 거주지역, 혼인상태 등)과 근로실태(요양보호사 유형, 근무지역, 근무기간 운영주체, 고용형태, 근로시간 형태 등), 애로사항 및 지원욕구임(폭력 또는 적절치 못한 경험 유무, 이직의도, 근로환경 개선을 위한 지원 등)⁶⁾.

2) 질적 자료

- 본 연구에서는 양적 자료가 파악하지 못하는 인권 침해의 실태를 살펴보기 위해 인터뷰를 통해 질적 자료를 수집함.

6) 자료에 대한 보다 자세한 정보는 2018년 연구보고서(하석철·양지훈, 2018)를 참고하기 바람.

- 인터뷰 대상자는 인천시 소재 장기요양기관에서 현재 근무하고 있거나 근무한 경험이 있는 14명의 전·현직 요양보호사로 전화인터뷰를 통해 인권 침해에 대한 전반적인 경험(인권 침해 유형, 발생 상황, 대처 상황 등)과 지원 방안에 대한 의견을 청취함.
- 당초 초접집단면접 방법을 구상하였으나 COVID-19(코로나바이러스감염증-19) 전염 예방을 위해 전화를 이용하여 인터뷰를 진행함(인터뷰 기간: 2020. 6. 16. - 7. 17.).
- 인터뷰 내용은 대상자의 동의 하에 녹음하고 이후 녹취록을 작성함.
- 인터뷰 대상자의 특성은 <표 Ⅲ-1>과 같음.

<표 Ⅲ-1> 인터뷰 대상자 특성

구분	연령	성별	요양보호사 경력	인터뷰 일자
참여자1	61세	여	시설 1년	6.16.(화)
참여자2	62세	여	재가 4년, 시설 2년	6.23.(화)
참여자3	66세	여	재가 1년, 시설 10년	6.25.(목)
참여자4	56세	여	시설 10년	6.29.(월)
참여자5	67세	여	재가 8년, 시설 4년	7.1.(수)
참여자6	61세	여	시설 11년	7.1.(수)
참여자7	64세	여	시설 3년	7.2.(목)
참여자8	47세	여	재가 3년	7.3.(금)
참여자9	59세	여	재가 3년	7.3.(금)
참여자10	57세	여	재가 7년	7.7.(화)
참여자11	58세	여	시설 4년	7.13.(월)
참여자12	67세	남	재가 5년	7.14.(화)
참여자13	58세	여	재가 5년	7.15.(수)
참여자14	67세	여	시설 4년, 재가 2년	7.17.(금)

2. 분석 방법

1) 양적 자료

- 양적 자료를 이용하여 요양보호사의 인권 침해 실태를 살펴봄. 이를 위해 요양보호사의

인구사회학적 요인과 근로 요인 등에 따른 인권 침해 경험의 차이를 분석함. 또한 인권 침해 경험이 요양보호사의 건강 및 이직 의도 등에 미치는 영향을 살펴봄.

- 요양보호사의 인권 침해 경험은 시간적 범위를 고려하여 두 가지로 구분함.
 - 현재 인권 침해 경험은 현재 시점에서의 경험을 의미함. 따라서 과거 근무지에서 인권 침해를 경험한 사례는 제외됨.
 - 전체 인권 침해 경험은 과거와 현재를 아울러 과거 또는 현재 중 한 번이라도 인권 침해를 경험한 사례를 모두 포함함.
 - 현재의 인권 침해 경험은 요양보호사의 현재 종사상 지위, 요양보호사 유형, 우울감 등 현재 시점에서 중요한 요인 간의 분석 시 사용함.
 - 전체 인권 침해 경험은 최종학과와 같은 인구사회학적 요인과 본인 일에 대한 전문성 인식, 다른 직종으로의 이직과 같은 현재와 과거의 전체 경험이 중요하게 다루어져야 하는 요인 간 분석 시 사용함.
- 전체 및 현재의 인권 침해 경험에 대한 분석과 더불어 본 연구의 인권 침해 구성 요소인 신체적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 정해진 업무 이외의 일 강요에 따른 분석 결과도 제시함⁷⁾.
- 분석은 기술통계 및 빈도분석, 교차분석, t-test 등을 수행함.
- 분석 결과는 소수점 첫째자리까지 제시하는 것을 원칙으로 함. 이에 따라 백분율 값의 계가 100.0에 조금 부족하거나 넘는 경우가 발생하는데, 이때에도 계는 '100.0'으로 표기함.

2) 질적 자료

- 14명의 요양보호사를 대상으로 수집한 인터뷰 자료는 주제별로 정리하여 제시함.
- 보다 구체적이고 직접적인 정보는 정책적 제언을 뒷받침하는 자료로 이용함.

7) 분석 자료 내에 '재산상의 폭력' 경험은 빈도수가 매우 적음(n=2). 따라서 전체 및 현재 인권 침해 분석에서는 해당 정보를 포함시켜 사용하나 개별적인 분석에서 따로 사용하지 않음.

3. 분석 결과

1) 주요 기술 통계 결과

- 분석 자료에서의 주요 결과를 제시하면 <표 Ⅲ-2>와 같음.
- 먼저, 각종 폭력과 주어진 직무 이외의 노무 강요와 같은 인권 침해를 경험한 요양보호사의 비율은 29.1%임.
 - 현재 근무지에서 인권 침해를 경험한 요양보호사의 비율은 19.0%이고 과거 근무지에서 경험한 비율은 4.6%임. 과거 근무지와 현재 근무지 모두에서 인권 침해를 경험한 비율은 5.5%로 나타남.
- 성별은 여성이 96.8%로 대부분을 차지하고 연령은 50대가 53.8%로 과반을 차지함.
- 응답자의 요양보호사 유형은 시설 요양보호사가 35.4%이고 재가 요양보호사가 64.6%임.
- 기관 운영 주체는 개인이 75.5%로 가장 높고 사회복지법인이 10.9%로 그 뒤를 이음.
- 근무지역은 부평구(16.4%), 계양구(15.8%), 남동구(14.6%), 서구(13.0%), 미추홀구(12.8%), 연수구(8.1%), 중구(7.3%), 동구(6.9%), 강화 및 옹진군(4.9%) 순임.
- 고용 형태는 정규직이 59.3%로 과반을 차지하고 비정규직이 40.7%를 차지함. 근로시간 형태는 전일제 근무가 55.7%이고 시간제 근무가 44.3%로 나타남.
- 본인이 하고 있는 일에 대한 전문성 인식 수준은 전문적이라는 응답이 58.7%로 가장 높고 그 뒤를 보통(36.0%)과 전문적이지 않음(5.3%)이 이음.
- 직무(보수)교육에 대한 필요성 인식은 교육이 필요하다는 응답이 60.7%이고 불필요하다는 응답이 39.3%임.
- 향후 이직 의사는 이직 의사가 있다는 응답이 12.8%이고, 이직 의사가 없다는 응답이 87.2%임.
- 정신적 건강 수준을 보여주는 우울감은 평균 1.5점을 나타내 큰 우울 수준은 보이지 않음.
- 업무 만족도는 대체로 보통 수준의 만족도를 보임.
 - 서비스대상자와의 관계 만족도, 대상자 가족과의 관계 만족도, 사회적 인식 만족도, 전반적인 만족도 중 사회적 인식에 대한 만족도가 2.82점으로 가장 낮고 대상자와의 관계 만족도가 3.43점으로 상대적으로 가장 높은 점수를 보임.

〈표 Ⅲ-2〉 주요 기술 통계 결과

(단위 : 명, %)

구분	빈도	비율
계	506	100.0
인권 침해 경험 유무	현재 근무지	96
	이전 근무지	23
	현재 및 이전 근무지	28
	경험하지 않음	359
성별	여성	490
	남성	16
연령	50대 미만	71
	50대	272
	60대 이상	163
최종학력	무학	1
	초등학교 졸업	11
	중학교 졸업	54
	고등학교 졸업	372
	대학교(전문대) 졸업	66
	대학원 졸업 이상	2
요양보호사 유형	시설요양보호사	179
	재가요양보호사	327
근무 지역	중구	37
	동구	35
	미추홀구	65
	연수구	41
	남동구	74
	부평구	83
	계양구	80
	서구	66
	강화+옹진군	25
고용 형태	정규직	300
	비정규직	206
근로시간 형태	시간제	224
	전일제	282
본인 일에 대한 전문성 인식 수준	전문적이지 않음	27
	보통	182
	전문적임	297
직무(보수)교육 필요성 인식 수준	필요	307

	불필요	199	39.3
이직의사	있음	65	12.8
	없음	441	87.2
구분	평균		표준편차
우울감	1.51		0.43
대상자와의 관계만족도	3.43		0.63
대상자 가족과의 관계 만족도	3.35		0.63
사회적 인식 만족도	2.82		0.78
전반적인 만족도	3.17		0.66

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

주2: 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

2) 인권 침해 경험 분석

(1) 유형 통합 인권 침해

① 요양보호사 인권 침해 현황

- 요양보호사의 인권 침해 현황은 <표 Ⅲ-3>을 통해 볼 수 있음.
- 현재의 기관에서 인권 침해를 경험한 요양보호사는 124명으로 전체 중 24.5%에 해당함.
- 현재 기관뿐만 아니라 과거의 모든 기관을 포함할 경우 인권 침해를 경험한 요양보호사는 147명으로 증가하고 비율 역시 29.0%로 높아짐.

<표 Ⅲ-3> 현재 및 전체 인권 침해 경험 현황

(단위 : 명, %)

구분	현재 인권 침해 경험		전체 인권 침해 경험	
	빈도	비율	빈도	비율
경험	124	24.5	147	29.0
비경험	382	75.5	359	71.0
계	506	100.0	506	100.0

② 요양보호사 특성에 따른 인권 침해 경험

- 이하에서는 요양보호사의 특성에 따른 인권 침해 경험을 살펴보겠습니다.
- 먼저, 연령에 따른 인권 침해 경험 결과는 <표 Ⅲ-4>와 같습니다. 50대 미만과 50대, 60대 이상 집단 중 인권 침해 경험이 가장 많은 집단은 50대(26.1%)입니다. 이어서 50대 미만과 60대 이상이 각각 25.4%와 21.5%로 뒤를 이룹니다.

<표 Ⅲ-4> 연령에 따른 인권 침해 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		연령						x ²
		50대 미만		50대		60대 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현재 인권 침해 경험	경험	18	25.4	71	26.1	35	21.5	1.21
	비경험	53	74.7	201	73.9	128	78.5	
계		71	100.0	272	100.0	163	100.0	

- <표 Ⅲ-5>는 최종학력에 따른 인권 침해 경험 유무의 결과를 보여줍니다. 결과를 보면 요양보호사의 학력이 낮을수록 인권 침해를 경험한 비율이 높음(중졸 이하: 37.9%, 고졸: 28.0%, 대졸 이상: 26.5%).
- 그러나 해당 결과는 통계적으로 유의미한 것은 아니었습니다.

<표 Ⅲ-5> 최종학력에 따른 인권 침해 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		최종학력						χ^2
		중학교 졸업 이하		고등학교 졸업		대학 졸업 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
전체 인권 침해 경험	경험	25	37.9	104	28.0	18	26.5	2.93
	비경험	41	62.1	268	72.0	50	73.5	
계		66	100.0	372	100.0	68	100.0	

- 요양보호사 유형에 따른 인권 침해 경험 결과는 <표 Ⅲ-6>과 같습니다. 시설요양보호사의

경우 26.8%가 인권 침해를 경험한 것으로 나타났고, 재가요양보호사의 경우에는 23.2%가 인권 침해를 경험한 것으로 나타남.

- 그러나 위와 같은 차이는 통계적으로 유의미한 것은 아니었음.

〈표 Ⅲ-6〉 요양보호사 유형에 따른 인권 침해 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		요양보호사 유형				χ^2
		시설요양보호사		재가요양보호사		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 인권 침해 경험	경험	48	26.8	76	23.2	.80
	비경험	131	73.2	251	76.8	
계		179	100.0	327	100.0	

- 고용 형태에 따른 인권 침해 경험 결과는 〈표 Ⅲ-7〉과 같음. 결과를 살펴보면, 정규직의 경우 24.1%가 인권 침해를 경험하였고, 비정규직은 25.2%가 인권 침해를 경험한 것으로 나타남.

- 그러나 이 같은 차이는 통계적으로 유의미한 것은 아니었음.

〈표 Ⅲ-7〉 고용 형태에 따른 인권 침해 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		고용 형태				χ ²
		정규직		비정규직		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 인권 침해 경험	경험	72	24.1	52	25.2	.09
	비경험	227	75.9	154	74.8	
계		299	100.0	206	100.0	

- 근로시간 형태에 따른 결과는 〈표 Ⅲ-8〉과 같음.

- 근로시간 형태에 따라 인권 침해는 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 구체적으로, 시간제 근무인 경우 19.6%의 요양보호사가 인권 침해를 경험한 것으로 나타남. 반면 전일제

근무의 경우에는 28.1%가 인권 침해를 경험함.

〈표 Ⅲ-8〉 근로시간 형태에 따른 인권 침해 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		근로시간 형태				x ²
		시간제		전일제		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 인권 침해 경험	경험	44	19.6	79	28.1	4.85*
	비경험	180	80.4	202	71.9	
계		224	100.0	281	100.0	

* $p < .05$

③ 인권 침해 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도

- 이하에서는 인권 침해 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도 간의 관계를 살펴보겠습니다.
- 〈표 Ⅲ-9〉는 인권 침해에 따른 전문성 인식 결과를 보여줌. 결과를 살펴보면, 인권 침해를 경험한 경우 10.9%가 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 인식한 반면, 인권 침해를 경험하지 않은 경우에는 3.1%만이 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 응답함.
- 더불어 이와 같은 차이는 통계적으로 유의미한 것임.

〈표 Ⅲ-9〉 인권 침해 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 인권 침해 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
전문성 인식	비전문적	16	10.9	11	3.1	27.78***
	보통	31	21.1	151	42.1	
	전문적	100	68.0	197	54.9	
계		147	100.0	359	100.0	

*** $p < .001$

- 인권 침해에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식을 살펴보면(〈표 Ⅲ-10〉 참고), 인권 침해를 경험한 집단에서 직무(보수)교육에 대한 욕구도가 높음.
- 구체적으로 인권 침해를 경험한 집단에서는 74.8%가 직무(보수)교육이 필요하다고 응답하였고, 인권 침해를 경험하지 않은 집단에서는 그보다 낮은 54.9%가 교육의 필요성을 응답함.

〈표 Ⅲ-10〉 인권 침해 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 인권 침해 경험				χ^2
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	110	74.8	197	54.9	17.41***
	불필요	37	25.2	162	45.1	
계		147	100.0	359	100.0	

*** $p < .001$

- 〈표 Ⅲ-11〉은 인권 침해 경험에 따른 이직 의사 결과를 보여줌. 인권 침해를 경험한 집단에서는 22.5%가 향후 1년 내에 다른 직종으로 이직할 의사가 있다고 응답한 반면, 인권 침해를 경험하지 않은 집단에서는 8.9%만이 해당 응답을 함.
- 이와 같은 집단 간 차이는 통계적으로 유의미한 것임.

〈표 Ⅲ-11〉 인권 침해 경험에 따른 이직 의사

(단위 : 명, %)

구분		전체 인권 침해 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
이직 의사	있음	33	22.5	32	8.9	17.07***
	없음	114	77.6	327	91.1	
계		147	100.0	359	100.0	

*** $p < .001$

- 인권 침해에 따른 우울감 차이는 <표 III-12>에 제시된 바와 같음. 결과를 살펴보면, 인권 침해를 경험한 요양보호사의 평균 우울감은 1.57점이고 인권 침해를 경험하지 않은 요양보호사의 우울감 평균은 1.48점으로 두 집단 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 있음.
- 점수가 높을수록 우울감 정도가 심한 것임을 고려한다면, 이와 같은 결과는 인권 침해의 경험이 우울감을 높일 수 있음을 시사함.

<표 III-12> 인권 침해 경험에 따른 우울감

(단위: 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	1.57	.49	1.98*
	비경험	359	1.48	.40	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

* $p < .05$

- 인권 침해 경험과 사회적 인식에 대한 만족도 간의 관계는 <표 III-13>을 통해 볼 수 있음. 결과를 살펴보면, 인권 침해를 경험한 집단의 사회적 인식 만족도가 2.69점이고 비경험 집단의 만족도가 2.87점임. 더불어 이와 같은 점수 차이는 통계적으로 유의미한 것임.
- 높은 점수는 사회적 인식에 대한 만족도가 높음을 의미하기 때문에 앞선 결과는 인권 침해를 경험하지 않은 집단이 경험 집단보다 요양보호사에 대한 사회적 인식에 더 만족하고 있음을 보여줌.

<표 III-13> 인권 침해 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도

(단위: 명, 점)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	2.69	.88	-2.13*
	비경험	359	2.87	.73	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

* $p < .05$

- 인권 침해에 따른 전반적인 만족도 결과는 <표 Ⅲ-14>와 같음. 인권 침해를 경험한 집단의 만족도 점수는 3.03점이고 비경험 집단의 만족도 점수는 3.23점임.
- 두 집단 간의 이와 같은 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 인권 침해를 경험하지 않은 집단이 경험 집단보다 요양보호사 업무와 관련하여 전반적으로 만족 수준이 높은 것으로 나타남.

<표 Ⅲ-14> 인권 침해 경험에 따른 전반적인 만족도

(단위 : 명, %)

구분		전반적인 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	3.03	.72	-2.98**
	비경험	359	3.23	.63	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

** $p < .01$

3) 유형별 인권 침해

(1) 신체적 폭력 경험

① 신체적 폭력 경험 현황

- 요양보호사의 신체적 폭력 경험 현황은 <표 Ⅲ-15>를 통해 볼 수 있음.
- 현재 근무하고 있는 기관에서 신체적 폭력을 경험한 요양보호사는 85명으로 전체 인원 중 16.8%에 해당함.
- 현재와 과거의 경험을 모두 고려할 경우 신체적 폭력을 경험한 요양보호사는 103명으로 증가하고 비율 역시 20.4%로 높아짐.

〈표 Ⅲ-15〉 현재 및 전체 신체적 폭력 경험 현황

(단위 : 명, %)

구분	현재 신체적 폭력 경험		전체 신체적 폭력 경험	
	빈도	비율	빈도	비율
경험	85	16.8	103	20.4
비경험	421	83.2	403	79.6
계	506	100.0	506	100.0

- 〈표 Ⅲ-16〉은 신체적 폭력 행위자와 폭력을 경험하였을 때의 상담자, 상담 후의 문제 해결 정도를 보여줌.
- 신체적 폭력은 서비스 대상자(88.4%)에 의해 주로 발생하고, 문제 경험 시 기관 내 상급자나 기관의 상담소(45.6%)를 이용하는 것으로 나타남.
- 상담 후의 문제 해결 정도는 해결되지 않았다는 응답이 52.6%로 가장 높게 나타남.

〈표 Ⅲ-16〉 신체적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도

(단위 : 명, %)

구분	행위자		구분	상담자		구분	문제 해결 정도	
	빈도	비율		빈도	비율		빈도	비율
대상자	91	88.4	가족	4	3.9	비해결	50	52.6
대상자 가족	9	8.7	기관	47	45.6	보통	26	27.4
동료	1	1.0	동료 및 친구	44	42.7	해결	19	20.0
기타	2	1.9	이야기 안 함	8	7.8	계	95	100.0
계	103	100.0	계	103	100.0	-	-	-

주1: '행위자'는 1순위(주된) 행위자를 의미함.

주2: '기관'은 기관 상급자 및 기관 내 상담소를 말함.

주3: '비해결'(전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), '해결'(대체로 해결됨+모두 해결됨)

② 요양보호사 특성에 따른 신체적 폭력 경험

- 연령에 따른 신체적 폭력 경험 결과는 〈표 Ⅲ-17〉과 같음. 연령대에 따라 통계적으로 유의미한 차이는 아니지만, 50대 미만이 가장 높은 폭력 경험률(21.1%)을 보이고 60대 이상이 가장 낮은 경험률(14.7%)을 나타냄.

〈표 Ⅲ-17〉 연령에 따른 신체적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		연령						x ²
		50대 미만		50대		60대 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현재 신체적 폭력 경험	경험	15	21.1	46	16.9	24	14.7	1.46
	비경험	56	78.9	226	83.1	139	85.3	
계		71	100.0	272	100.0	163	100.0	

- 학력에 따른 신체적 폭력 경험은 중학교 졸업 이하의 학력을 가진 인원이 30.3%로 가장 높은 폭력 경험률을 나타냄. 그 뒤로 대학 졸업 이상 인원(19.1%)과 고등학교 졸업 인원(18.8%)이 유사한 경험률을 보임(〈표 Ⅲ-18〉 참고).

〈표 Ⅲ-18〉 최종학력에 따른 신체적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		최종학력						x ²
		중학교 졸업 이하		고등학교 졸업		대학 졸업 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
전체 신체적 폭력 경험	경험	20	30.3	70	18.8	13	19.1	4.64
	비경험	46	69.7	302	81.2	55	80.9	
계		66	100.0	372	100.0	68	100.0	

- 요양보호사 유형에 따른 결과는 〈표 Ⅲ-19〉와 같음. 시설요양보호사가 19.6%의 폭력 경험률을 나타내 재가요양보호사(15.3%)보다 상대적으로 높은 폭력 경험률을 보이나 통계적으로 유의미한 차이는 아님.

〈표 Ⅲ-19〉 요양보호사 유형에 따른 신체적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		요양보호사 유형				χ^2
		시설요양보호사		재가요양보호사		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 신체적 폭력 경험	경험	35	19.6	50	15.3	1.50
	비경험	144	80.5	277	84.7	
계		179	100.0	327	100.0	

- 고용형태별 결과를 살펴보면, 통계적으로 유의미한 차이는 아니나 비정규직의 신체적 폭력 경험률(18.5%)이 정규직(15.7%)보다 높은 것으로 나타남(〈표 Ⅲ-20〉 참고).

〈표 Ⅲ-20〉 고용 형태에 따른 신체적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		고용 형태				x ²
		정규직		비정규직		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 신체적 폭력 경험	경험	47	15.7	38	18.5	0.65
	비경험	252	84.3	168	81.6	
계		299	100.0	206	100.0	

- 근로시간에 따른 신체적 폭력 경험 결과는 〈표 Ⅲ-21〉과 같음. 시간제 근무를 하는 요양보호사의 경우 9.4%가 신체적 폭력을 경험한 것으로 나타났고, 전일제 근무자의 경우에는 22.4%가 신체적 폭력을 경험한 것으로 나타남.
- 더불어 이와 같은 차이는 통계적으로 유의미한 것임.

〈표 Ⅲ-21〉 근로시간 형태에 따른 신체적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		근로시간 형태				x ²
		시간제		전일제		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 신체적 폭력 경험	경험	21	9.4	63	22.4	15.30***
	비경험	203	90.6	218	77.6	
계		224	100.0	281	100.0	

*** $p < .001$

③ 신체적 폭력 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도

- 신체적 폭력을 경험한 요양보호사의 경우 자신의 직무를 전문적이지 않은 것으로 인식함(〈표 Ⅲ-22〉 참고).
- 신체적 폭력을 경험한 집단의 경우 6.8%의 인원이 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 인식함. 이와 다르게 폭력 비경험 집단에서는 5.0%만이 해당 인식을 함.

〈표 Ⅲ-22〉 신체적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 신체적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
전문성 인식	비전문적	7	6.8	20	5.0	10.47**
	보통	23	22.3	159	39.5	
	전문적	73	70.9	224	55.6	
계		103	100.0	403	100.0	

** $p < .01$

- 신체적 폭력 경험과 직무(보수)교육 필요성 인식 간의 결과는 〈표 Ⅲ-23〉에 제시된 바와 같음. 결과를 살펴보면, 폭력을 경험한 요양보호사의 77.7%가 직무(보수)교육이 필요하다고 생각함. 반면, 폭력 비경험 집단에서는 56.3%가 교육의 필요성을 인식함.
- 이와 같은 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 III-23〉 신체적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 신체적 폭력 경험				χ^2
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	80	77.7	227	56.3	15.66***
	불필요	23	22.3	176	43.7	
계		103	100.0	403	100.0	

*** $p < .001$

- 〈표 III-24〉는 신체적 폭력 경험과 이직 의사 간의 관계를 보여줌. 표에 제시된 바와 같이 신체적 폭력을 경험한 인원(27.2%)이 그렇지 않은 인원(9.2%)에 비해 향후 1년 이내에 다른 직종으로 이직할 의사율이 통계적으로 유의미하게 높음.

〈표 III-24〉 신체적 폭력 경험에 따른 이직 의사

(단위 : 명, %)

구분		전체 신체적 폭력 경험				χ^2
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
이직 의사	있음	28	27.2	37	9.2	23.75***
	없음	75	72.8	366	90.8	
계		103	100.0	403	100.0	

*** $p < .001$

- 신체적 폭력 경험과 우울감 간의 관계를 살펴보면 〈표 III-25〉와 같음. 폭력 경험에 따른 우울감 차이는 통계적으로 유의미하지는 않으나 폭력 경험 집단(1.58점)이 비경험 집단(1.49점)보다 우울감 수준이 다소 높음.

〈표 Ⅲ-25〉 신체적 폭력 경험에 따른 우울감

(단위 : 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 신체적 폭력 경험	경험	103	1.58	.49	1.61
	비경험	403	1.49	.42	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

- 신체적 폭력 경험에 따른 사회적 인식 만족도는 통계적으로 유의미한 차이를 나타냄(〈표 Ⅲ-26〉 참고). 구체적으로, 폭력 경험 집단(2.66점)이 비경험 집단(2.86점)에 비해 사회적 인식에 대한 만족도가 낮음.

〈표 Ⅲ-26〉 신체적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 신체적 폭력 경험	경험	103	2.66	.91	-2.04*
	비경험	403	2.86	.74	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

* $p < .05$

- 신체적 폭력 경험에 따른 요양보호사 업무에 대한 전반적인 만족도 역시 통계적으로 유의미한 차이를 보임(〈표 Ⅲ-27〉 참고).
- 신체적 폭력을 경험한 집단의 경우 전반적인 만족도 점수는 2.98점임. 반면, 비경험 집단의 만족도 점수는 3.22점으로 나타남.

〈표 III-27〉 신체적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		전반적인 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 신체적 폭력 경험	경험	103	2.98	.75	-2.95**
	비경험	403	3.22	.63	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

** $p < .01$

(2) 정서적 폭력 경험

① 정서적 폭력 경험 현황

- 요양보호사의 정서적 폭력 경험 현황은 〈표 III-28〉과 같음.
- 현재 근무 기관에서 폭언, 협박과 같은 정서적 폭력을 경험한 요양보호사는 75명임(14.8%).
- 현재와 과거의 경험을 모두 포함할 경우 정서적 폭력을 경험한 요양보호사의 수는 93명이 되고 비율은 18.4%로 증가함.

〈표 III-28〉 현재 및 전체 정서적 폭력 경험 현황

(단위 : 명, %)

구분	현재 정서적 폭력 경험		전체 정서적 폭력 경험	
	빈도	비율	빈도	비율
경험	75	14.8	93	18.4
비경험	431	85.2	413	81.6
계	506	100.0	506	100.0

- 〈표 III-29〉는 정서적 폭력의 행위자와 문제 상담자, 문제 토로 후의 해결 정도를 보여줌.
- 정서적 폭력은 주로 서비스 대상자(89.3%)에 의해 발생함. 요양보호사는 정서적 폭력에 대해 주로 동료나 친구(44.1%)에게 어려움을 이야기하며, 문제 해결 정도는 매우 낮은 것으로 나타남(비해결: 59.8%).

〈표 Ⅲ-29〉 정서적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도

(단위 : 명, %)

구분	행위자		구분	상담자		구분	문제 해결 정도	
	빈도	비율		빈도	비율		빈도	비율
대상자	83	89.3	가족	5	5.4	비해결	49	59.8
대상자 가족	8	8.6	기관	36	38.7	보통	19	23.2
동료	1	1.1	동료 및 친구	41	44.1	해결	14	17.1
기타	1	1.1	이야기 안 함	11	11.8	계	82	100.0
계	93	100.0	계	93	100.0	-	-	-

주1: '행위자'는 1순위(주된) 행위자를 의미함.

주2: '기관'은 기관 상급자 및 기관 내 상담소를 말함.

주3: '비해결'(전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), '해결'(대체로 해결됨+모두 해결됨)

② 요양보호사 특성에 따른 정서적 폭력 경험

- 연령에 따른 정서적 폭력 경험의 현황은 〈표 Ⅲ-30〉과 같음. 50대 미만의 정서적 폭력 경험률이 16.9%로 다른 연령대에 비해 상대적으로 높고 그 뒤를 50대(15.1%)와 60대 이상(13.5%)이 이음.

〈표 Ⅲ-30〉 연령에 따른 정서적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		연령						x ²
		50대 미만		50대		60대 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현재 정서적 폭력 경험	경험	12	16.9	41	15.1	22	13.5	.48
	비경험	41	83.1	231	84.9	141	86.5	
계		53	100.0	272	100.0	163	100.0	

- 학력에 따른 폭력 경험은 〈표 Ⅲ-31〉에 제시된 바와 같음. 중학교 졸업 이하의 집단이 25.8%로 가장 높은 정서적 폭력 경험률을 보이고 대학 졸업 이상(17.7%)과 고등학교 졸업 이상(17.2%)은 유사한 결과를 나타냄.

〈표 Ⅲ-31〉 최종학력에 따른 정서적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		최종학력						x ²
		중학교 졸업 이하		고등학교 졸업		대학 졸업 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
전체 정서적 폭력 경험	경험	17	25.8	64	17.2	12	17.7	2.76
	비경험	49	74.2	308	82.8	56	82.4	
계		66	100.0	372	100.0	68	100.0	

- 요양보호사 유형에 따른 정서적 폭력 경험률을 살펴보면, 시설 요양보호사의 21.2%가 정서적 폭력을 경험한 것에 비해 재가요양보호사는 11.3%만이 해당 폭력을 경험함(〈표 Ⅲ-32〉 참고). 더불어 이 같은 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 Ⅲ-32〉 요양보호사 유형에 따른 정서적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		요양보호사 유형				x ²
		시설요양보호사		재가요양보호사		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 정서적 폭력 경험	경험	38	21.2	37	11.3	9.01**
	비경험	141	78.8	290	88.7	
계		179	100.0	327	100.0	

** $p < .01$

- 고용형태에 따른 결과는 비정규직의 정서적 폭력 경험률(16.0%)이 정규직(14.1%)에 비해 상대적으로 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아님(〈표 Ⅲ-33〉 참고).

〈표 Ⅲ-33〉 고용 형태에 따른 정서적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		고용 형태				χ ²
		정규직		비정규직		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 정서적 폭력 경험	경험	42	14.1	33	16.0	.38
	비경험	257	86.0	173	84.0	
계		299	100.0	206	100.0	

- 근로시간에 따른 정서적 폭력 경험 차이는 〈표 Ⅲ-34〉를 통해 볼 수 있음. 전일제 근로 요양보호사의 18.9%가 정서적 폭력을 경험한 것으로 나타났고, 시간제 근로자는 9.8%가 정서적 폭력을 경험한 것으로 나타남. 더불어 해당 폭력 경험의 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 Ⅲ-34〉 근로시간 형태에 따른 정서적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		근로시간 형태				x ²
		시간제		전일제		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 정서적 폭력 경험	경험	22	9.8	53	18.9	8.05**
	비경험	202	90.2	228	81.1	
계		224	100.0	281	100.0	

** $p < .01$

③ 정서적 폭력 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도

- 정서적 폭력 경험 유무에 따라 요양보호사의 전문성 인식은 통계적으로 유의미한 차이를 보임.
- 구체적으로, 정서적 폭력을 경험한 요양보호사 중 8.6%는 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 응답함. 반면, 정서적 폭력 비경험자는 4.6%만이 해당 응답을 함(〈표 Ⅲ-35〉참고).

〈표 Ⅲ-35〉 정서적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 정서적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
전문성 인식	비전문적	8	8.6	19	4.6	7.51*
	보통	23	24.7	159	38.5	
	전문적	62	66.7	235	56.9	
계		93	100.0	413	100.0	

* $p < .05$

- 정서적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육의 필요성 인식 결과는 〈표 Ⅲ-36〉과 같음. 정서적 폭력을 경험하지 않은 요양보호사의 59.1%는 직무(보수)교육이 필요하다고 응답함. 이와 다르게 정서적 폭력을 경험한 요양보호사는 67.7%가 해당 교육이 필요하다고 응답함.

〈표 Ⅲ-36〉 정서적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 정서적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	63	67.7	244	59.1	2.39
	불필요	30	32.3	169	40.9	
계		93	100.0	413	100.0	

- 정서적 폭력 경험과 이직 의사 간의 관계는 〈표 Ⅲ-37〉과 같음. 정서적 폭력을 경험한 요양보호사의 20.4%가 이직 의사가 있음을 응답한 반면 폭력 비경험 요양보호사는 11.1%만이 다른 직종으로의 이직 의사를 보임.

〈표 Ⅲ-37〉 정서적 폭력 경험에 따른 이직 의사

(단위 : 명, %)

구분		전체 정서적 폭력 경험				χ^2
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
이직 의사	있음	19	20.4	46	11.1	5.85*
	없음	74	79.6	367	88.9	
계		93	100.0	413	100.0	

* $p < .05$

- 정서적 폭력 경험에 따른 우울감의 차이는 〈표 Ⅲ-38〉을 통해 볼 수 있음. 구체적으로, 정서적 폭력을 경험한 요양보호사의 우울감 점수는 1.59점으로 폭력 비경험자(1.49점)에 비해 다소 높음.
- 즉, 정서적 폭력을 경험한 요양보호사의 우울감이 더 심한 것으로 나타남. 그러나 이 같은 차이가 통계적으로 유의미한 것은 아니었음.

〈표 Ⅲ-38〉 정서적 폭력 경험에 따른 우울감

(단위 : 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 정서적 폭력 경험	경험	93	1.59	.52	1.83
	비경험	413	1.49	.41	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

- 정서적 폭력과 사회적 인식에 대한 만족도 간의 관계는 〈표 Ⅲ-39〉에 제시된 바와 같음.
- 표를 통해 볼 수 있듯이 정서적 폭력을 경험한 요양보호사(2.75점)에 비해 폭력을 경험하지 않은 요양보호사(2.83점)의 사회적 인식 만족도가 더 높음.

〈표 III-39〉 정서적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 정서적 폭력 경험	경험	93	2.75	.83	.37
	비경험	413	2.83	.77	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

- 〈표 III-40〉은 정서적 폭력과 요양보호사 일에 대한 전반적인 만족도 간의 관계를 보여줌. 결과를 보면 폭력 비경험자와 경험자 간에 만족도 점수에 큰 차이가 없음.

〈표 III-40〉 정서적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		전반적인 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 정서적 폭력 경험	경험	93	3.10	.77	.30
	비경험	413	3.19	.64	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

(3) 성적 폭력 경험

① 성적 폭력 경험 현황

- 〈표 III-41〉은 요양보호사의 성적 폭력 경험 현황을 보여줌.
- 현재 근무지에서 성추행, 성희롱과 같은 성적 폭력을 경험한 요양보호사는 20명으로 전체 인원 중 4.0%에 해당함.
- 현재와 과거의 근무지에서 경험한 성적 폭력을 모두 고려하면 해당 인원은 24명이 되고 비율은 4.7%로 높아짐.

〈표 Ⅲ-41〉 현재 및 전체 성적 폭력 경험 현황

(단위 : 명, %)

구분	현재 성적 폭력 경험		전체 성적 폭력 경험	
	빈도	비율	빈도	비율
경험	20	4.0	24	4.7
비경험	486	96.0	482	95.3
계	506	100.0	506	100.0

- 〈표 Ⅲ-42〉는 성적 폭력의 행위자와 문제를 경험하였을 때 어려움을 이야기하는 대상자, 문제 해결 정도를 나타낸 것임.
- 성적 폭력의 행위는 주로 서비스 대상자(70.8%)에 의해 발생하나, 대상자의 가족(16.7%) 역시 다른 유형의 인권 침해에 비해 상대적으로 높은 비율을 보임.
- 성적 폭력에 대한 어려움은 주로 기관 상급자나 기관 내의 상담소(54.2%)에서 이야기되는 것으로 나타났고, 해결 정도는 보통이나 해결되었다는 응답이 각각 38.9%로 나타남.
- 그러나 비해결 역시 22.2%로 나타나 성적 폭력의 문제를 외부에 알리더라도 해결되지 않는 문제가 여전히 존재함.

〈표 Ⅲ-42〉 성적 폭력 행위자 및 상담자, 문제 해결 정도

(단위 : 명, %)

구분	행위자		구분	상담자		구분	문제 해결 정도	
	빈도	비율		빈도	비율		빈도	비율
대상자	17	70.8	가족	1	4.2	비해결	4	22.2
대상자 가족	4	16.7	기관	13	54.2	보통	7	38.9
동료	1	4.2	동료 및 친구	4	16.7	해결	7	38.9
기타	2	8.3	이야기 안 함	6	25.0	계	18	100.0
계	24	100.0	계	24	100.0	-	-	-

주1: '행위자'는 1순위(주된) 행위자를 의미함.

주2: '기관'은 기관 상급자 및 기관 내 상담소를 말함.

주3: '비해결'(전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), '해결'(대체로 해결됨+모두 해결됨)

② 요양보호사 특성에 따른 성적 폭력 경험

- 〈표 Ⅲ-43〉은 연령에 따른 성적 폭력 경험률을 보여줌. 성적 폭력은 연령이 낮을수록 상대적으로 더 많이 경험하는 것으로 나타남(50대 미만: 5.6%, 50대: 4.8%, 60대 이상: 1.8%). 그러나 해당 결과는 통계적으로 유의미한 차이의 것은 아니었음.

〈표 Ⅲ-43〉 연령에 따른 성적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		연령						χ^2
		50대 미만		50대		60대 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현재 성적 폭력 경험	경험	4	5.6	13	4.8	3	1.8	2.93
	비경험	67	94.4	259	95.2	160	98.2	
계		71	100.0	272	100.0	163	100.0	

- 학력에 따른 성적 폭력 경험은 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음⁸⁾. 그럼에도 불구하고 비율을 살펴보면, 대학 졸업 이상이 7.4%로 다른 집단에 비해 성적 폭력 경험률이 높음(〈표 Ⅲ-44〉 참고).

〈표 Ⅲ-44〉 최종학력에 따른 성적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		최종학력						x ²
		중학교 졸업 이하		고등학교 졸업		대학 졸업 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
전체 성적 폭력 경험	경험	4	6.1	15	4.0	5	7.4	1.69
	비경험	62	93.9	357	96.0	63	92.7	
계		66	100.0	372	100.0	68	100.0	

- 요양보호사 유형에 따른 성적 폭력 경험은 〈표 Ⅲ-45〉와 같음. 재가요양보호사(4.6%)가 시설요양보호사(2.8%)보다 성적 폭력을 경험한 비율이 다소 높으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않음.

8) 33%의 범주(cell)가 5보다 적은 기대빈도를 가져 Fisher의 정확 검증을 실행함. 분석 결과 통계적으로 유의미한 차이를 나타내지 않음($p=.33$).

〈표 Ⅲ-45〉 요양보호사 유형에 따른 성적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		요양보호사 유형				χ^2
		시설요양보호사		재가요양보호사		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 성적 폭력 경험	경험	5	2.8	15	4.6	.95
	비경험	174	97.2	312	95.4	
계		179	100.0	327	100.0	

- 고용형태에 따른 결과는 비정규직의 성적 폭력 경험률(4.4%)이 정규직의 경험률(3.7%)보다 상대적으로 높음. 그러나 이 역시 통계적으로 유의미한 차이는 아님(〈표 Ⅲ-46〉 참고).

〈표 Ⅲ-46〉 고용 형태에 따른 성적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		고용 형태				x ²
		정규직		비정규직		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 성적 폭력 경험	경험	11	3.7	9	4.4	.15
	비경험	288	96.3	197	95.6	
계		299	100.0	206	100.0	

- 근로시간 유형에 따른 성적 폭력 경험 차이는 〈표 Ⅲ-47〉과 같음.
- 통계적으로 유의미한 결과는 아니나, 전일제 근로 요양보호사의 2.9%가 성적 폭력을 경험한 것에 비해 시간제 요양보호사는 5.4%가 해당 경험을 한 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-47〉 근로시간 형태에 따른 성적 폭력 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		근로시간 형태				x ²
		시간제		전일제		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 성적 폭력 경험	경험	12	5.4	8	2.9	2.06
	비경험	212	94.6	273	97.2	
계		224	100.0	281	100.0	

③ 성적 폭력 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도

- 성적 폭력 경험에 따른 전문성 인식의 차이는 〈표 Ⅲ-48〉을 통해 볼 수 있음.
- 성적 폭력을 경험하지 않은 요양보호사의 5.2%가 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 인식한 반면 성적 폭력을 경험한 요양보호사는 8.3%가 해당 응답을 함.
- 이는 성적 폭력 경험에 따라 자신의 일에 대한 전문성 인식이 다를 수 있음을 암시하는 것으로 해당 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 Ⅲ-48〉 성적 폭력 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 성적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
전문성 인식	비전문적	2	8.3	25	5.2	11.07**
	보통	1	4.2	181	37.6	
	전문적	21	87.5	276	57.3	
계		24	100.0	482	100.0	

** $p < .01$

- 성적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육의 필요성 인식은 〈표 Ⅲ-49〉와 같음.
- 성적 폭력을 경험하지 않은 요양보호사의 경우 59.5%가 직무(보수)교육이 필요하다고 응답함. 반면, 성적 폭력을 경험한 요양보호사는 83.3%가 교육의 필요성을 응답함.

- 이와 같은 성적 폭력 경험에 따른 교육 필요성의 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 Ⅲ-49〉 성적 폭력 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 성적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	20	83.3	287	59.5	5.42*
	불필요	4	16.7	195	40.5	
계		24	100.0	482	100.0	

* $p < .05$

- 성적 폭력 경험과 이직 의사 간의 관계는 〈표 Ⅲ-50〉과 같음. 표에 제시된 바와 같이 성적 폭력의 경험은 영양보호사의 이직 의사에 통계적으로 유의미한 관계를 갖는 것으로 보임).
- 구체적으로 성적 폭력을 경험한 영양보호사의 54.2%는 다른 직종으로의 이직을 고민하는 것으로 나타남. 이와 다르게 폭력 비경험자는 10.8%만이 해당 응답을 함.

〈표 Ⅲ-50〉 성적 폭력 경험에 따른 이직 의사

(단위 : 명, %)

구분		전체 성적 폭력 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
이직 의사	있음	13	54.2	52	10.8	38.42***
	없음	11	45.8	430	89.2	
계		24	100.0	482	100.0	

*** $p < .001$

9) 25%의 범주(cell)가 5보다 적은 기대빈도를 보여 Fisher의 정확 검증을 통해 통계적 유의성을 판단함($p < .001$).

- 성적 폭력은 요양보호사의 우울감과 통계적으로 유의미한 관계를 보임(〈표 Ⅲ-51〉 참고).
- 성적 폭력을 경험한 요양보호사의 우울감 점수는 평균 1.84점으로 폭력을 경험하지 않은 요양보호사(1.49점)보다 높은 결과치를 보임.

〈표 Ⅲ-51〉 성적 폭력 경험에 따른 우울감

(단위 : 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 성적 폭력 경험	경험	24	1.84	.52	3.91***
	비경험	482	1.49	.42	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

*** $p < .001$

- 성적 폭력과 사회적 인식 만족도 간의 관계는 〈표 Ⅲ-52〉를 통해 볼 수 있음.
- 성적 폭력을 경험한 요양보호사(2.17점)가 그렇지 않은 요양보호사(2.85점)에 비해 사회적 인식에 대한 만족도가 통계적으로 유의미하게 낮음.

〈표 Ⅲ-52〉 성적 폭력 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 성적 폭력 경험	경험	24	2.17	1.13	-2.94**
	비경험	482	2.85	.75	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

- 성적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도 결과는 〈표 Ⅲ-53〉을 통해 확인할 수 있음.
- 성적 폭력을 경험한 요양보호사(2.63점)가 폭력을 경험하지 않은 요양보호사(3.20점)에 비해 자신의 일에 대한 전반적인 만족도를 통계적으로 유의미하게 낮게 인식함.

〈표 III-53〉 성적 폭력 경험에 따른 전반적인 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		전반적인 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 성적 폭력 경험	경험	24	2.63	1.01	-2.74*
	비경험	482	3.20	.63	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

* $p < .05$

(4) 규정 업무 이외의 노무 강요

① 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 현황

- 〈표 III-54〉는 규정된 업무 이외의 노무 강요에 대한 현황을 보여줌.
- 규정 이외의 노무에 대한 강요 경험은 현재 근무지만을 고려할 경우 25명(4.9%)임.
- 현재와 과거의 경험을 모두 포함할 경우 해당 문제를 경험한 요양보호사는 35명으로 증가하고, 비율은 6.9%로 높아짐.

〈표 III-54〉 현재 및 전체 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 현황

(단위 : 명, %)

구분	현재 규정 이외의 노무 강요 경험		전체 규정 이외의 노무 강요 경험	
	빈도	비율	빈도	비율
경험	25	4.9	35	6.9
비경험	481	95.1	471	93.1
계	506	100.0	506	100.0

- 〈표 III-55〉는 규정된 업무 이외의 노무 강요자와 문제에 대한 어려움을 이야기하는 통로, 문제 토로 후 해결 정도를 보여줌.
- 먼저, 문제 행위자는 서비스 대상자가 40.0%로 가장 높고 대상자의 가족 역시 20.0%로 높은 비율을 나타냄.
- 문제에 대해 이야기하는 상대는 기관(기관 상급자 및 기관 내 상담소)이 42.9%로 가장 높고, 아무에게도 이야기하지 않는다는 응답 또한 28.6%로 다른 인권 침해 유형에 비해

상대적으로 높게 나타남.

- 문제 해결 정도는 보통이 44.0%로 가장 높고 그 뒤를 해결됨(32.0%)과 해결되지 않음(24.0%)이 이음.

〈표 Ⅲ-55〉 규정 업무 이외의 노무 강요자 및 상담자, 문제 해결 정도

(단위 : 명, %)

구분	행위자		구분	상담자		구분	문제 해결 정도	
	빈도	비율		빈도	비율		빈도	비율
대상자	14	40.0	가족	4	11.4	비해결	6	24.0
대상자 가족	7	20.0	기관	15	42.9	보통	11	44.0
동료	1	2.9	동료 및 친구	6	17.1	해결	8	32.0
기관 상담자	3	8.6	이야기 안 함	10	28.6	계	25	100.0
기타	10	28.6	계	35	100.0	-	-	-
계	35	100.0	-	-	-	-	-	-

주1: '행위자'는 1순위(주된) 행위자를 의미함.

주2: '기관'은 기관 상담자 및 기관 내 상담소를 말함.

주3: '비해결'(전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), '해결'(대체로 해결됨+모두 해결됨)

② 요양보호사 특성에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험

- 연령에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 결과는 〈표 Ⅲ-56〉과 같음.
- 분석 결과 50대에서 해당 경험률(5.5%)이 가장 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 결과는 아니었음.

〈표 Ⅲ-56〉 연령에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		연령						x ²
		50대 미만		50대		60대 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
현재 경험	경험	3	4.2	15	5.5	7	4.3	.41
	비경험	68	95.8	257	94.5	156	95.7	
계		71	100.0	272	100.0	163	100.0	

- 학력별 업무 강요 경험은 <표 Ⅲ-57>과 같음.
- 분석 결과 세 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음¹⁰⁾.

<표 Ⅲ-57> 최종학력에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		최종학력						x ²
		중학교 졸업 이하		고등학교 졸업		대학 졸업 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
전체 경험	경험	2	3.0	28	7.5	5	7.4	1.78
	비경험	64	97.0	344	92.5	63	92.7	
계		66	100.0	372	100.0	68	100.0	

- 요양보호사 유형에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요는 재가요양보호사(6.7%)가 시설요양보호사(1.7%)보다 해당 문제의 경험률이 더 높은 것으로 나타남. 더불어 해당 경험의 차이는 통계적으로 유의미한 결과임(<표 Ⅲ-58> 참고).

<표 Ⅲ-58> 요양보호사 유형에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		요양보호사 유형				χ^2
		시설요양보호사		재가요양보호사		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 경험	경험	3	1.7	22	6.7	6.29*
	비경험	176	98.3	305	93.3	
계		179	100.0	327	100.0	

* $p < .05$

- 고용형태에 따른 결과를 살펴보면, 정규직의 규정 업무 이외의 노무 강요 경험률(5.4%)이 비정규직(4.4%)보다 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 결과는 아니었음(<표 Ⅲ-59> 참고).

10) 기대빈도가 5보다 적은 범주(cell)가 33%로 나타나 Fisher의 정확 검증을 실시함($p=.48$).

〈표 Ⅲ-59〉 고용 형태에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		고용 형태				x ²
		정규직		비정규직		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 경험	경험	16	5.4	9	4.4	.25
	비경험	283	94.7	197	95.6	
계		299	100.0	206	100.0	

- 근로시간 유형에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 결과는 〈표 Ⅲ-60〉과 같음.
- 시간제 근로자의 7.1%가 해당 문제를 경험한 반면 전일제 근로자는 3.2%만이 업무 강요를 경험함. 두 집단 간의 차이는 통계적으로 유의미한 결과임.

〈표 Ⅲ-60〉 근로시간 형태에 따른 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무

(단위 : 명, %)

구분		근로시간 형태				x ²
		시간제		전일제		
		빈도	비율	빈도	비율	
현재 경험	경험	16	7.1	9	3.2	4.11*
	비경험	208	92.9	272	96.8	
계		224	100.0	281	100.0	

* $p < .05$

③ 규정 업무 이외의 노무 강요 경험과 요양보호사의 인식, 우울감 및 만족도

- 규정 업무 이외의 일을 강요받을 경우 요양보호사는 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 인식하는 경향을 보임(〈표 Ⅲ-61〉 참고).
- 구체적으로, 해당 경험을 한 요양보호사의 14.3%가 자신의 일을 전문적이지 않은 것으로 인식한 반면, 강요를 경험하지 않은 집단에서는 4.7%만이 자신의 일을 비전문적인 것으로 인식함.

〈표 Ⅲ-61〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 본인 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
전문성 인식	비전문적	5	14.3	22	4.7	9.97**
	보통	6	17.1	176	37.4	
	전문적	24	68.6	273	58.0	
계		35	100.0	471	100.0	

** $p < .01$

- 규정 업무 이외의 노무 강요 경험과 직무(보수)교육 필요성 인식 간의 관계는 통계적으로 유의미한 모습을 보임.
- 해당 강요를 경험한 요양보호사(80.0%)는 그렇지 않은 요양보호사(59.2%)에 비해 직무(보수)교육의 필요성을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타남(〈표 Ⅲ-62〉 참고).

〈표 Ⅲ-62〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분		전체 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	28	80.0	279	59.2	5.89*
	불필요	7	20.0	192	40.8	
계		35	100.0	471	100.0	

* $p < .05$

- 정해진 업무 이외의 일을 강요받을 경우 요양보호사의 이직 의사율은 높아지는 것으로 나타남(〈표 Ⅲ-63〉 참고).
- 〈표 Ⅲ-63〉에 제시된 바와 같이 규정 업무 이외의 노무를 강요받은 요양보호사 중 31.4%는 다른 직종으로의 이직 의사가 있다고 응답함. 반면, 해당 경험을 하지 않은 요양보호사

중에서는 11.5%만이 이직 의사를 보임.

〈표 Ⅲ-63〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 이직 의사

(단위 : 명, %)

구분		전체 경험				x ²
		경험		비경험		
		빈도	비율	빈도	비율	
이직 의사	있음	11	31.4	54	11.5	11.60**
	없음	24	68.6	417	88.5	
계		35	100.0	471	100.0	

** $p < .01$

- 규정 업무 이외의 일을 강요받은 집단(1.57점)이 그렇지 않은 집단(1.50점)에 비해 우울감이 상대적으로 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음(〈표 Ⅲ-64〉참고).

〈표 Ⅲ-64〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 우울감

(단위 : 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 경험	경험	35	1.57	.47	.89
	비경험	471	1.50	.43	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

- 규정 업무 이외의 노무 강요와 사회적 인식에 대한 만족도 간의 관계는 〈표 Ⅲ-65〉를 통해 볼 수 있음.
- 결과를 살펴보면, 해당 문제를 경험하지 않은 집단(2.83점)이 경험 집단(2.69점)보다 사회적 인식 만족도가 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 결과는 아님.

〈표 Ⅲ-65〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 경험	경험	35	2.69	.87	-1.04
	비경험	471	2.83	.78	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

- 규정 업무 이외의 일이 강요될 경우 요양보호사는 자신의 일에 대한 만족도를 낮게 인식하는 것으로 나타남.
- 〈표 Ⅲ-66〉에 나타난 바와 같이 규정 업무 이외의 일을 강요받은 요양보호사의 전반적인 업무 만족도는 2.89점임. 반면, 강요를 경험하지 않은 요양보호사의 만족도는 3.19점임. 이와 같은 두 집단 간의 차이는 통계적으로도 유의미한 것으로 정해진 일 이외의 업무 강요가 요양보호사의 업무 만족도를 저하시킬 수 있음을 시사함.

〈표 Ⅲ-66〉 규정 업무 이외의 노무 강요 경험에 따른 전반적인 만족도

(단위 : 명, 점)

구분		전반적인 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 성적 폭력 경험	경험	35	2.89	.63	-2.65**
	비경험	471	3.19	.66	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

** $p < .01$

4) 인권 침해 경험과 인식에 대한 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.

“치매 어르신이다”라고 생각하며 그냥 그러려니 하지만 그래도 ... 막 욕을 하고 하면 그런 게 좀 많이 상처가 되더라고요.” (참여자1)

“육두문자는 그냥 비일비재해요. ... 머리채는 쉽게 잡히지요. ... 언어가 불편한 사람들은 말귀를 잘 못 알아들으면 그냥 당신 가지고 있던 소품을 집어던진다든지 막 치면서 왜 못 알아들냐고 그러고...” (참여자3)

“아휴.. 욕하는 거는 그거는 언어적 폭력은 뭐 거의 그냥 저기 다반사지요. ... 이렇게 주먹으로 치시고 여자분들은 꼬집고 목욕할때도... ... 옷 갈아입히려고 그러면 거부를 너무 하셔서 막 머리채를 잡히고, 얼굴도 맞고...” (참여자4)

“치매 어르신들은 그렇더라고요. 그리고 식사, 약 이런 거 드릴 때도 안 먹는다고 막 폭력 쓰시고.” (참여자11)

“... 우리는 어르신들 집, 댁에 가서 하니까 당신이 뭐든지 요구하는 거를 다 들어달라는 그런 식이 많아요.” (참여자5)

“... 예를 들면 거기가 되게 고층이었는데, 6층이었나? 근데 이제 바깥 베란다. ... 뭐 이렇게 디딜 수 없는 바깥 그 거실 창문을 같이 청소하자고 하는 거죠.” (참여자8)

“아무래도 이제 저희는 재가요양사면 그 댁으로 가서 대상자 분만 이렇게 하게 되어 있는데, 아무래도 재가이다 보니까 그 가족들이 있잖아요. 가족들이 있으니까 ... 집안 청소부터 식구들 먹는 반찬까지도 저희가 다 하게 되더라고요.” (참여자9)

“... 커튼을 떼어서 빨아라, 막 이불도 해라. ... ” (참여자10)

“물리치료 이런 거 내가 하다가 잘못될 수도 있는 거고, 나도 걱정도 되고, 근데 그 분이 또 요구를 하니까...” (참여자12)

“여러 가지 감정적인 그런 게 있단 말이에요. 저도 그럴 것 같아요. 그래서 저는 그건 이해가 가요. 수치심도 느낄 수 있고, 뭐 어떨 때는 민망할 수도 있고, 어떨 땐 기분 나쁠 수도 있고... 막 여러 가지 그런 것들을 가감 없이 그냥 표출하세요. ... 뭐 침을 뱉는다든가, 뭐 따귀를 때린다든가, ... 뭐 손 꼬집고 이런 거, 옷 잡아 당겨서 찢고 이런 거는 많아요. 참 많아요.” (참여자7)

(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.

“그 사람은 그러니까 선생이 이해를 해야 된다.’(라고 이야기를 하죠)” (참가자2)

“‘장애가 있고 몸이 불편하신 분들인데 다 들어줘야 된다.’는 그런 취지죠. ... 스스로가 다 알아요. 말해도 우리 선에서 끝이라는 거. ... 우리 쪽에서는 그 얘기를 누가 들어주겠어요? 동료예요. ... 우리들끼리 ... ‘그 할아버지 그래 그러니까는 그냥 거리를 뒀. 그리고 그때는 혼자 가지 말고 돌아가.’ 뭐 이렇게 우리 나름대로 그냥 다듬조 뭐. 동료니까.” (참여자3)

“거의 센터도 어르신들한테 맞추라는 식으로 이야기를 하고, ... 싫으면 관두라는 식으로 이렇게 되어 버려요. 이 재가요양이...” (참여자5)

“어르신이 원래 그러신 분이니까 시설에 왔다. 그러니까 그걸 다 너네가 감당해야 된다. 이제 우리가 하는 일이다.’ 이렇게 이야기하죠.” (참여자7)

“센터에서는 저희 요양보호사들의 어떤 입장에서 이야기를 하는 게 아니라 수급자들이 떨어질까 봐 그것 때문에 ‘에이~ 그냥 ... 선생님이 거기 맞춰서 하세요.’ 이런 식으로 얼버무리고 그냥 끝나는 거죠.” (참여자8)

“... 이걸 아니다 싶어서 센터에 들어가서 저녁에 일 끝나고 말씀드리면 센터장분들이 그래요. ‘아니 선생님은 그런 생각 안 하고 이 일을 하려고 하셨냐’고 이렇게 말씀하시더라고요.” (참여자9)

“하루에 한 번씩 아침마다 미팅을 하거든요. 그러면 미팅 시간에 이제 이야기를 해요. 선생님들도 있고, 원장 있고 할 때, 이렇게 사무국장 있을 때나 그 이야기는 해요. 해도 뭐 특별나게 해주는 게 없어요.” (참여자11)

“... 이야기를 하죠. 근데 거기서 센터 자체가 (대상자가 원하는 대로) 하기를 원해요. 그래줘야 된다고 그러고. 한 센터는 국가가 허락한 가정부라고 해서 제가 ... 싸우고 나 오긴 했는데 ...” (참여자13)

“센터에서도 이제 알죠. 아는데, 어르신들 노인네들은 환자고, 치매 노인들은 다 그렇다는 걸 인정은 해요. 인정은 하는데, ‘전화오고 보호자들이 불평을 표현을 하면 우리는 어쩔 수 없이 서비스업이니까 맞춰줄 수밖에 없다.’ 항상 교육을 그렇게 하죠.” (참여자14)

- 인터뷰에 참여하였던 요양보호사들은 대상자(노인)의 인권 보호를 위한 교육은 많이 접했으나 요양보호사의 인권 보호를 위한 교육은 거의 받지 못한 것으로 이야기함.

“그런 것에 대해 공식적으로 해본 적이 없어요.” (참여자2)

“우리들이 노인 학대, 노인 성추행 뭐 이런 거 그런 교육 밖에는 안 시켜줘요. 우리를 어떻게 자체적으로 방어하라는 거는 ... 우리한테 그런 매뉴얼을 준 적은 한 번도 없어요.” (참여자3)

“주위에서 뭐 그런 쪽으로다가 ... 제가 많이 접해 보지 못했어요. ... 그냥 저 스스로 그냥 제가...” (참여자4)

“한 번씩 ... 공지가 내려오면 이야기는 이제 하긴 하는데, 거의 우리들 강조해서 하는 건 없어요. 우리 인권에 대해서는... 어르신들한테 인권 보호 뭐 학대, 그런 것만 이렇게 이야기하고 그러지 우리 요양보호사 인권이 거의 없다고 봐요.” (참여자5)

“저희들 요양보호사들의 인권에 대해서는 교육을 별로 안 해요. 노인 인권에 대해서만 하고... ... 만약에 노인 인권 교육을 한 시간을 하면 자투리 시간 5분, 10분? 거기 이제 끼워 맞추기 식으로 그렇게 하지...” (참여자6)

“이런 교육을 저는 못 받았어요. 전 어찌다 보니까 한 번도 못 받았는데, 나 그런 교육 받았다는 사람도 못 봤는데...” (참여자7)

“그런 교육 받아본 적이 없고요.” (참여자8)

“없어요. 오히려 최대한 맞춰드리라고... 센터에서...” (참여자9)

“그런 교육이 있으면 좋죠. ... 그래서 그 교육 좀 받고 좀 본인이 조금 기본이라도 알고 있으면 불이익은 안 당할 것 같은데...” (참여자14)

(3) 인권 침해의 영향

- 인권 침해의 경험은 요양보호사로 하여금 이직 의도를 갖게 하거나 자신의 직무에 대해 부정적인 인식을 갖게 함.

“(이직을) 전혀 생각을 안 하는 건 아니죠.” (참여자1)

“특별하지 않으면 일 다시 하고 싶지 않아요. 전 이거 안 하고 싶어요.” (참여자2)

“그냥 일이니까 감내해야 된다고만 생각해요. ... 아주 이거는 톱 치우는 아줌마예요.” (참여자 3)

“가끔 이제 막 너무 그럴 때에는 그런 생각이 순간순간 ... ‘아 이렇게까지 하면서 내가 이 일을 해야 돼?’ 이런 생각이 들 때가 가끔 있어요.” (참여자4)

“굉장히 자괴감이 많이 들었죠.” (참여자6)

“전문가라는 생각은 안 해봤고요.” (참여자7)

“그 댁에 가서 어른을 케어하기 위해서 갔는데, 그 댁에 가서 모든 청소를 하고 빨래를 하고, 시장 보다 반찬을 하고 그 이렇게 할 때는 ‘아 내가 요양보호사가 아닌 이 집 가정부인가’ 그러면서 또 ‘아 차라리 가정부나 파출부가 낫겠다.’(생각하죠.)” (참여자9)

“꼭 그 가정부 취급을 하잖아요. ... 나는 이제 전문가가 정말 전문가인가 싶어요.” (참여자10)

“저도 전문성이 없다고 보죠. 그러다가 이제 그만되어야지... 근데 지금 배운 게 도둑질이라고 어디 딱히 갈 데가 없으니까 그렇게 되더라고요.” (참여자13)

- 인권 침해의 경험이 표준화된 서비스의 차이 또는 서비스의 양적 차이로 이어지지는 않으나 대상자에 대한 부정적인 태도나 경직된 관계는 야기할 수 있는 것으로 이야기됨.
- 이는 내적인 측면에서 서비스의 질적 차이를 가져올 수 있음.

“사람인데 당연히 싫죠. ... 그러면 조금 거리를 뒹요. ... ‘뭐 도와드려요?’ 이게 아니라, ‘뭘 원하세요?’, ‘뭘해드려요?’ 이렇게 되는 거죠.” (참여자3)

“일단 경계는 하게 되죠. 몸이 긴장은 하죠. 언제 어떻게 날아올지를 모르니까... 좀 더 다정다감하게 다가가서 이렇게 막 상냥하게 이렇게 하기 보다는 약간 경계심은 생겼어요.” (참여자4)

“꼭 해야 될 일은 가서 해요. 그렇지만 꼭 해야 될 일보다도 중간 중간에 정말로 손이 많이 가요. 어르신들은 닦아줘야 되고, 만져줘야 되고 계속 그런 일이 반복이에요. ... 그런데 자꾸 때리고 이런 사람은 ... 가서 손 만져주고 이렇게 토닥토닥하고 주물러주고 이런 거 안 되죠.” (참여자7)

“저희 본분은 어찌 됐건 어르신 케어에 있으니까 그런 부분에서 뭔가 이렇게 뭘 덜 한 다거나, ... 뭘 일부러 뭘 빠뜨린다거나 그런 거는 없죠. ... 그렇지만 어르신하고 뭘 눈 한 번 더 마주쳐서 뭘 이렇게 막 웃으면서 말 한 마디 더 대화를 이어갈 거를 갖다가 한두 번 오가는 걸로 그냥 끝내버리는... 그런 것들은 좀 종종 있죠.” (참여자8)

(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.

“... ‘어르신이 정상적이지 않으시기 때문에 이렇게 하시는구나.’ 이렇게 또 이해를 하죠.” (참여자1)

“어르신들이 저는 거기 다니면서 그렇게 판단했어요. 어르신들이 욕구 충족이 안 돼요.” (참여자2)

“그냥 일하는 거 자체가 자기네들이 하기 싫은 거 그냥페이(pay) 받고 하는 그런 천한 일로 밖에는 인식이 안 돼 있어서 그래요. ... 요양보호사라고 그러면 ‘아 퐁 치우는 여자’ 그리고 또 원에서도 또 어르신들도 그래요. ... 요양보호사는 아줌마야.” (참여자3)

“당신들이 시키면 시키는 대로 다 해야 된다는 식으로 그렇게 인식을 하고 계세요. 보호자분들도 그렇고...” (참여자5)

“아무리 말을 해도 안 들어주면 그만이고... ... 우리는 직원이고 우리는 그냥 무조건 ‘이거 해, 하지 마’ 하면 우리는 거기에 따라야 하는 정말 우리는 직원에 불과하기 때문에 우리가 말을 해도 인식 자체가 뭐...” (참여자6)

“요양보호사를 이렇게까지 천시하는 건지를 몰랐어요. ... 시간이 가는데 ‘아, 이렇게 사람들이 나를 이렇게 아는구나. 아, 요양보호사를 이 정도로 아는구나.’를 점점 더 느끼면서 정말 ‘아, 이거는 안 해야 되는 일구나. 아, 웬만하면 다른 걸 갖다 할 것을... ... 그런 생각이 자꾸 들 정도로 무시해요.” (참여자7)

“재가 같은 경우는 우리 집에 와서 그냥 밥하고, 반찬하고, 청소하고, 빨래해 주고 그러니까 저희 선생님들끼리 그런 말을 해요. 대상자를 한 분 집에 모시면 보호자 입장에서 파출부 쓰는 거보다 낫잖아요. 그렇죠? 싸고요.” (참여자9)

“시설에서 이제 대상자들 이야기를 듣고 요양보호사들은 무조건 맞춰줘라, 따라라 이렇게 하기 때문에, 보호자 편에서 이야기를 하기 때문에 어쩔 수 없이 (인권 침해)가 계속 그렇게 가는 거죠.” (참여자14)

(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 프로그램과 같은 스트레스 해소 방안 마련 등을 요구함.

“(스트레스 완화) 프로그램이 어디서 나를 위해서 뭘 해줄 수 있을 거예요? 그렇다고 그게 많은 것도 아니잖아요. ... 구별로도 아니고 인천시 통틀어서 한 군데나 두 군데 밖에 없으면 어떤 식으로 뭘 이용을 해요?” (참여자3)

“교육의 기회가 자주 온다면, 어르신들 케어하는 데에도 도움이 되겠죠. 그리고 제가 아무래도 제 일에 자부심을 갖다보면, 언행이나 행동이나 이런 게...(나아지겠죠.)” (참여자4)

“어르신들도 중요하지만, ... 우리 요양보호사들한테 이렇게 인권 보호가 될 수 있는 그런 교육도 좀 했으면 좋겠어요.” (참여자5)

“우리들 요양보호사들을 위해서 시설에서도 저희들을 위해서 워크숍을 간다든지, 우리들의 정서적인 프로그램을 만들어서 스트레스를 해소할 수 있는 무슨 이런 거를 좀 해줬으면 좋겠는데...” (참여자6)

“보호자들도 교육이 진짜 필요한 것 같아요. ... 보호자들을 모아서 교육을 한다든지. ... 보호자들 인식을 바꿔줘야 된다는 거는 굉장히 중요하다고 생각을 합니다.” (참여자6)

“이용자들을 보호자까지 포함해서 성폭력이라든지, 호칭이라든지, 대화하는 말투라든지, 업무적인 부분 이런 거를 교육을 1년에 저는 최소한 2번은 해야 한다고 봐요.” (참여자8)

“구별로라도 최소한 힐링센터... 그래서 요양보호사들의 어떤 전문성을 더욱더 제고시켜 주고, 뭔가 이렇게 스스로 좀 자존감을 높일 수 있는 그러한 저는 센터 하나는 다 필요 하다고 봐요.” (참여자8)

“가족들이나 물론 대상자분한테도 그렇고 여기 요양보호는 가정부나 파출부가 아니고 어르신을 위해서 국가에서 이렇게 한거니까, 가정부처럼 모든 것을 시켜서는 안 되고 오로지 그 대상자만을 위해서만 이렇게 해야 된다는 것을 보호자도 그렇고 대상자도 그렇고 ... 센터에서 말씀을 드려야 될 것 같아요. 교육을 시킨다든가...” (참여자9)

“인권 같은 그런 교육 같은 게 있으면 그런 교육도 받을 수 있는 그런 것도 있었으면 좋겠어요.” (참여자10)

“센터장님이 ... 요양보호사를 데리고 갔을 때 그 집에 갔을 때 보호자님한테 이야기를 해야 될 것 같아요. ‘여기는 여기까지만 해야 되는 것이고, 그걸 이해해 주시면 좋겠습니다.’ 라고 이야기를 하고...” (참여자13)

“가족이나 대상자들은 전혀 모르는 상황이고, 그러면 이제 시설장들이나 이런 사람들이 보호자가 무슨 말을 할 때 그것은 뭐 그렇게 하는 게 아니라고 보호자들한테도 이 법 이 이렇다고 지나친 요구를 하면 그건 안 된다고 이렇게 해줘야 되죠...” (참여자14)



IV. 정책적 제언 및 결론

1. 정책적 제언
2. 결론

Ⅳ. 정책적 제언 및 결론

1. 정책적 제언

1) 요양보호사 처우 개선 및 보호를 위한 조례 제·개정

- 앞서 살펴본 바와 같이 인천시의 경우 요양보호사(장기요양요원)의 처우 개선과 보호를 위한 조례가 부재한 상태임¹¹⁾.
- 따라서 요양보호사를 비롯한 장기요양요원의 처우 개선과 보호 규정을 담은 조례 제정이 시급함.
- 조례에는 장기요양요원의 처우 개선 및 보호의 책임 주체와 권리와 신분에 대한 보장 규정, 처우 개선을 위한 계획 수립과 실태조사 규정, 각종 사업(요양보호사 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 프로그램 등) 등에 대한 규정이 충분하고 적절히 담겨야 할 것임.
- 특히, 요양보호사를 비롯한 장기요양요원의 처우 개선 및 보호의 책임 주체가 반드시 명시되어야 함. 또한 장기요양요원의 권리와 신분 보장에 대한 규정과 장기요양요원의 처우 개선과 보호를 위한 종합 및 시행 계획 수립에 대한 규정, 각종 계획 및 정책 개발과 연동될 수 있는 실태조사(전수 또는 표본조사)에 대한 규정 또한 그 중요성을 크게 다루어야 함.
 - 장기요양요원의 처우 개선과 보호에 대한 책임 주체를 인천시 또는 인천시장으로 명시화할 필요가 있음. 이는 다양한 정책 수립과 시행에 대한 주체를 확인시킴으로써 장기요양요원의 처우 개선과 보호의 책임을 공공화 및 공식화할 수 있음. 또한 인천시(장)으로 주체를 공식화함으로써 장기요양요원에 대한 정책과 사업의 장기적인 계획 및 시행을 가능케 함.

11) 연구보고서 발간 시점을 기준으로 인천시의 장기요양요원 처우 및 보호를 위한 조례는 부재한 상태임. 따라서 조례 제정의 필요성에 대해서는 제시할 필요가 있음. 그러나 2021년 공표를 목표로 인천시 내에서 조례 제정을 준비하고 있는바, 이하의 조례에 대한 제언은 이후 조례 개정과 관련하여 생각하는 것이 보다 바람직할 것임. 다만, 현재 시점에서 조례가 존재하지 않은 상태이기 때문에 제목에서는 ‘제·개정’이라는 용어를 사용함.

- 또한 장기요양요원의 권리 증진을 위해 그들의 권익과 신분을 보장하는 규정이 조례에 포함되어야 함. 이러한 신분 보장에 대한 규정은 인권 침해를 경험한 요양보호사가 자신의 권익을 적극적으로 주장하기 위한 필수적인 조건이 될 것임.
 - 요양보호사에 대한 실태조사는 장기적이고 정기적으로 실시되어야 함. 그 이유는 시계열적 분석이 가능한 실태조사 결과가 요양보호사의 다양한 실태를 파악할 수 있게 할 뿐만 아니라 인천시에서 시행하는 정책의 효과 또한 확인 할 수 있게 할 것이기 때문임.
 - 장기요양요원 처우 개선과 보호를 위한 종합 계획과 시행 계획은 위와 같은 실태조사에 기초하여 수립될 필요가 있으며, 계획 수립의 시기와 절차, 세부 사항 등에 대한 규정 역시 조례가 포함되어야 함.
 - 더불어 각종 사업에 대한 규정 역시 조례에 포함될 필요가 있음.
- <표 IV-1>은 인천시의 장기요양요원 처우 개선과 지위 향상, 보호에 대한 조례 제정 및 개정 시 필수적으로 고려해야 할 조항과 관련 조항을 가지고 있는 타 시·도의 사례를 정리한 것임.

<표 IV-1> 시·도별 장기요양요원 처우 개선 및 보호를 위한 조례의 세부 조항 분석

세부 조항	조문 예시	조례에 해당 세부 조항을 포함한 시·도
시(장) 및 도지사의 책무	「전라남도 장기요양요원 처우 개선 조례」 제3조(도지사의 책무) 전라남도지사(이하 "도지사"라 한다)는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위 향상을 위하여 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
(시행/종합) 계획의 수립 및 시행	「경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제4조(세부시행계획의 수립 및 시행) ① 도지사는 장기요양요원의 처우 개선과 지위 향상 등을 위하여 세부시행계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다. 이 경우 법 제6조 제1항에 따른 장기요양기본계획 중 장기요양요원의 처우에 관한 사항을 반영하여야 한다. ② 제1항의 세부시행계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 장기요양요원의 처우 개선 및 지위 향상 등에 대한 계획 2. 장기요양요원의 근무환경 개선 계획 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사항	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
실태조사	「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」	서울, 광주, 울산, 전남, 경남, 제주

세부 조항	조문 예시	조례에 해당 세부 조항을 포함한 시·도
	제5조(실태조사) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선을 위하여 3년 마다 장기요양요원의 일반현황 및 근무환경, 처우 등에 대해 실태조사를 실시하여야 한다. ② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 전문 기관이나 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	
(처우개선/지원) 사업 등	「대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례」 제5조(지원사업) 시장은 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다. 1. 근무환경 및 인식 개선 사업 2. 상담 및 정보제공 사업 3. 역량강화를 위한 교육 사업 4. 인권 및 권리옹호 사업 5. 그 밖에 장기요양요원의 처우 및 지위 향상을 위하여 필요하다고 인정하는 사업	서울, 부산, 인천, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
장기요양요원의 신분보장	「제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제7조(장기요양요원의 권익보호) ① 도지사는 장기요양기관이 「근로기준법」 등 근로관계법령을 준수하여 장기요양요원이 관계법령에서 정하는 권리를 보장받을 수 있도록 적극적으로 독려·조치하여야 한다. ② 도지사는 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호 받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다. ③ 도지사는 장기요양요원이 장기요양기관의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하여야 한다.	서울, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주
장기요양기관의 장의 책무	「전라북도 장기요양요원 처우개선 조례」 제7조(장기요양기관의 장의 책무) 장기요양기관의 장은 고용하는 장기요양요원의 근로조건 및 근무환경 개선과 복지 증진을 위하여 노력하여야 한다.	서울, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 제주
장기요양요원지원센터의 설치 및 운영	「광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조(장기요양요원지원센터) ① 시장은 처우개선사업의 효과적인 추진과 장기요양요원의	서울, 부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주

세부 조항	조문 예시	조례에 해당 세부 조항을 포함한 시·도
	권리보호를 위하여 법 제47조의2에 따라 광주광역시 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.	
센터의 기능	「제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제10조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항 6. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 정책 연구 및 개발 7. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항	서울, 부산, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주

출처: 법제처(2017a; 2017b; 2017c; 2017d; 2017e; 2018a; 2018b; 2019b; 2019c; 2019d; 2019e; 2019f; 2020e) 자료를 이용하여 재구성

- 이하의 제언들은 장기요양요원 처우개선을 위한 조례 제정 이후 후속 조치로 영양보호사 처우개선(보호) 종합(시행)계획 수립 시 고려해야 할 사항을 본 연구의 결과를 바탕으로 제시한 것임.

2) 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램) 제공

- 본 연구의 분석 결과 인권 침해를 경험한 영양보호사는 그렇지 않은 영양보호사에 비해 우울감 수준이 높은 것으로 나타남(<표 IV-2> 참고).
- 특히, 성적 폭력의 경우 우울감 수준의 차이가 매우 큼.

〈표 IV-2〉 전체 인권 침해와 성적 폭력 경험에 따른 우울감

(단위 : 명, 점)

구분		우울감			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	1.57	.49	1.98*
	비경험	359	1.48	.40	
전체 성적 폭력 경험	경험	24	1.84	.52	3.91***
	비경험	482	1.49	.42	

주: 1(일주일 극히 드물게 우울감을 경험함)-4(일주일 대부분 우울감을 경험함)

* $p < .05$, *** $p < .001$

- 인터뷰 결과에서도 인권 침해를 경험한 요양보호사는 높은 스트레스 경험을 호소함.

“스트레스는 어마무시(어마어마)하게 받아요.” (참여자2)

“그걸 스트레스라고 함축시키면 하루 종일이죠 뭐.” (참여자3)

“사실 기분이 나쁘죠. 나쁘고 이제 뭔가 다음날 갈 때도 즐거운 마음으로 출근하기보다는 뭔가 좀 부담스럽고, 여기를 언제까지 다녀야 되나 막 이제 이런 생각도 들고... ... 사실 직장이 즐거워야 되는데, 행복해야 되는데, 그러지 못한 채로 마음적인 부담감으로 다니게 되는 거는 있죠.” (참여자8)

“진짜 이게 스트레스... 이게 마음에 병이 오더라고요. 막 스트레스가 쌓이니까... 그래서 제가 도저히 못하겠다고 어르신한테 그랬더니 한두 번 그랬더니 당신이 그러면 좀 떨어져 있어 보자고 그러더라고요...” (참여자10)

“내가 항상 (동료) 선생님들한테도 그래요. ‘취미를 하나씩 가져라. 그래야 여긴 일하지. 오래 하지. 안 그러면 스트레스 쌓여 힘들다.’ 이런 이야기를 하거든요.” (참여자11)

- 서비스 대상자로부터 경험하는 인권 침해는 요양보호사로 하여금 서비스 대상자에 대한 적대적인 감정을 갖게 할 수 있으며(Aström et al., 2004), 서비스의 질적 차이를 야기할 수도 있음.

- 이는 인터뷰 결과에서도 나타남.

“사람인데 당연히 싫죠. ... 그러면 조금 거리를 뒀요. ... ‘뭐 도와드려요?’ 이게 아니라, ‘뭘 원하세요?’, ‘뭐해드려요?’ 이렇게 되는 거죠.” (참여자3)

“일단 경계는 하게 되죠. 몸이 긴장은 하죠. 언제 어떻게 날아올지를 모르니까... 좀 더 다정다감하게 다가가서 이렇게 막 상냥하게 이렇게 하기 보다는 약간 경계심은 생겨요.” (참여자4)

“꼭 해야 될 일은 가서 해요. 그렇지만 꼭 해야 될 일보다도 중간 중간에 정말로 손이 많이 가요. 어르신들은 닦아줘야 되고, 만져줘야 되고 계속 그런 일이 반복이에요. ... 그런데 자꾸 때리고 이런 사람은 ... 가서 손 만져주고 이렇게 토닥토닥하고 주물러주고 이런 거 안 되죠.” (참여자7)

“저희 본분은 어찌 됐건 어르신 케어에 있으니까 그런 부분에서 뭔가 이렇게 뭘 덜 한 다거나, ... 뭐 일부러 뭘 빠뜨린다거나 그런 거는 없죠. ... 그렇지만 어르신하고 뭘 눈 한 번 더 마주쳐서 뭘 이렇게 막 웃으면서 말 한 마디 더 대화를 이어갈 거를 갖다가 한두 번 오가는 걸로 그냥 끝내버리는... 그런 것들은 좀 종종 있죠.” (참여자8)

- 따라서 인권 침해를 경험한 요양보호사를 대상으로 우울증 경감 프로그램을 포함한 정신 건강 증진 및 스트레스 완화 서비스(프로그램)을 제공할 필요가 있음. 이는 요양보호사뿐만 아니라 서비스 대상자를 위한 것이기도 함.
- 이때 성적 폭력을 경험한 요양보호사를 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 프로그램은 전문적인 심리 상담뿐만 아니라 육체적·정신적 쉼을 가능케 하는 다양한 활동도 포함됨.
 - 심리 상담은 장기요양요원지원센터(예: 인천고령사회대응센터) 등에서 행해지는 일차적인 상담을 기본으로 하고 그 정도가 심할 경우 전문적인 의료적 상담으로 이어지는 단계적 접근 방안도 고민할 필요가 있음.
 - 쉼을 위한 활동은 치유교육이나 여행 등 신체적, 정신적 치유(healing)를 가능케 하는 포괄적인 활동을 의미함.
- 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

- 본 연구에서 인권 침해를 경험한 요양보호사는 비경험 요양보호사에 비해 자신의 일에 대한 전문성을 낮게 인식하고 직무(보수)교육에 대한 필요성은 크게 인식하는 것으로 나타남(〈표 IV-3〉 및 〈표 IV-4〉 참고).

〈표 IV-3〉 인권 침해 유형별 자신의 일에 대한 전문성 인식

(단위 : 명, %)

구분			경험		비경험		x ²
			빈도	비율	빈도	비율	
전체 인권 침해	전문성 인식	비전문적	16	10.9	11	3.1	27.78***
		보통	31	21.1	151	42.1	
		전문적	100	68.0	197	54.9	
신체적 폭력		비전문적	7	6.8	20	5.0	10.47**
		보통	23	22.3	159	39.5	
		전문적	73	70.9	224	55.6	
정서적 폭력		비전문적	8	8.6	19	4.6	7.51*
		보통	23	24.7	159	38.5	
		전문적	62	66.7	235	56.9	
성적 폭력		비전문적	2	8.3	25	5.2	11.07**
		보통	1	4.2	181	37.6	
		전문적	21	87.5	276	57.3	
규정 업무 이외의 노무 강요		비전문적	5	14.3	22	4.7	9.97**
		보통	6	17.1	176	37.4	
		전문적	24	68.6	273	58.0	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 IV-4〉 인권 침해 유형별 직무(보수) 교육 필요성 인식

(단위 : 명, %)

구분			경험		비경험		x ²
			빈도	비율	빈도	비율	
전체 인권 침해	직무(보수) 교육 필요성 인식	필요	110	74.8	197	54.9	17.41***
		불필요	37	25.2	162	45.1	
신체적 폭력		필요	80	77.7	227	56.3	15.66***
		불필요	23	22.3	176	43.7	
성적 폭력		필요	20	83.3	287	59.5	5.42*
		불필요	4	16.7	195	40.5	
업무 이외의 노무 강요		필요	28	80.0	279	59.2	5.89*
		불필요	7	20.0	192	40.8	

* $p < .05$, *** $p < .001$

- 이와 같은 결과는 두 가지로 해석할 수 있음.
- 첫 번째는 인권 침해를 경험한 요양보호사가 자신의 일을 전문적이지 못한 것으로 평가함에 따라 전문성 인식이 낮게 나타나고, 인권 침해로부터 자신을 보호하기 위한 방안 중 하나로 인권 침해에 대한 대응 방법에 대해 알고자 하는 욕구가 직무(보수)교육에 대한 높은 욕구도로 이어졌다는 해석임.

“우리 요양보호사 인권 보호는 거의 없다고 저는 생각해요. ... 당신들이 시키면, 시키는대로 다 해야 된다는 식으로 그렇게 인식을 하고 계세요. 보호자분들도 그렇고.. ... 어르신들도 중요하지만, ... 우리 요양보호사들한테 이렇게 인권 보호가 될 수 있는 그런 교육도 좀 했으면 좋겠어요.” (참여자5)

- 두 번째는 인권 침해의 발생이 본인이 적절한 돌봄 서비스를 제공하지 못함에 따라 나타났다고 인식함으로써 직무(보수)교육에 대한 높은 욕구도를 보였다는 것임.

“나는 이게 전문가가 정말 전문가인가 싶어요. ... 그냥 뭐 ... 형식적으로 공부해서 그냥 자격증을, 그냥 쉽게 말하면 남발하는 식으로 주잖아요. ... (전문가로서 성장할 수 있는 교육이 있으면) 좋겠다고 생각해요.” (참여자10)

- 후자는 기존의 연구를 통해 뒷받침할 수 있음. 요보호 대상자의 폭력에 대한 위험 요인의 영향을 분석한 연구(황보람 · 유은경, 2015)에서 요양보호사의 돌봄 행위가 폭력 발생 위험을 높이는 요인으로 나타나는데, 이는 요보호 대상자의 돌봄에 대한 기대 욕구가 적절하게 충족되지 못할 경우 폭력 발생의 위험이 커지는 것임.
- 따라서 직무교육을 비롯한 요양보호사를 대상으로 하는 교육을 강화하는 것이 시급하며, 그것의 내용으로 ‘인권 침해 상황에서의 대처 방안과 가용 자원에 대한 교육’과 함께 ‘돌봄 서비스의 전문성 강화 교육’이 강조될 필요가 있음.
- 본 연구에서 수행한 인터뷰 결과 요양보호사의 대부분은 자신들의 인권 보호를 위한 교육을 경험하지 못한 것으로 나타남.

“그런 것에 대해 공식적으로 해본 적이 없어요.” (참여자2)

“우리들이 노인 학대, 노인 성추행 뭐 이런 거 그런 교육 밖에는 안 시켜줘요. 우리를 어떻게 자체적으로 방어하라는 거는 ... 우리한테 그런 매뉴얼을 준 적은 한 번도 없어요.” (참여자3)

“주위에서 뭐 그런 쪽으로다가 ... 제가 많이 접해 보지 못했어요. ... 그냥 저 스스로 그냥 제가...” (참여자4)

“한 번씩 ... 공지가 내려오면 이야기는 이제 하긴 하는데, 거의 우리들 강조해서 하는 건 없어요. 우리 인권에 대해서는... 어르신들한테 인권 보호 뭐 학대, 그런 것만 이렇게 이야기하고 그러지 우리 요양보호사 인권이 거의 없다고 봐요.” (참여자5)

“저희들 요양보호사들의 인권에 대해서는 교육을 별로 안 해요. 노인 인권에 대해서만 하고... … 만약에 노인 인권 교육을 한 시간을 하면 자투리 시간 5분, 10분? 거기 이제 끼워 맞추기 식으로 그렇게 하지...” (참여자6)

“이런 교육을 저는 못 받았어요. 전 어찌다 보니까 한 번도 못 받았는데, 나 그런 교육 받았다는 사람도 못 봤는데...” (참여자7)

“그런 교육 받아본 적이 없고요.” (참여자8)

“없어요. 오히려 최대한 맞춰드리라고... 센터에서...” (참여자9)

“그런 교육이 있으면 좋죠. … 그래서 그 교육 좀 받고 좀 본인이 조금 기본이라도 알고 있으면 불이익은 안 당할 것 같은데...” (참여자14)

- 따라서 요양보호사의 인권을 보호하고 인권 침해 발생 시 대응방안 등을 안내하는 교육을 직무 교육 내에 포함시킴과 동시에 장기요양기관 차원에서 추가적인 교육 프로그램이 제공될 수 있도록 지원해야 함.
- 특히, 해당 교육에 장기요양기관이 적극적으로 참여할 수 있도록 기관 평가 항목에 요양보호사 인권 교육 제공 여부를 포함시키는 것을 중요하게 고려할 필요가 있음(인천고령사회대응센터, 2020).
- 더불어 요양보호사의 인권 보호를 위한 교육을 인천시 장기요양요원지원센터에서 특화 사업으로 진행한다면, 효과적이고 효율적인 교육 전달이 가능할 것임. 이는 기관의 정체성 확립에도 기여할 수 있을 것으로 생각됨.
- 전문성 강화를 위한 교육은 일반적인 전문성 향상 교육과 함께 치매노인이나 복합적 돌봄 욕구를 가지고 있는 노인과 같은 고도의 전문성을 요하는 돌봄 대상자에 맞는 특성화된 교육으로 구성되는 것이 필요함.
- 다만, 상기의 교육이 직무교육의 대상으로만 한정될 경우 교육 내용에 대한 관리가 인천시의 권한 범위를 벗어날 수 있음. 따라서 요양보호사 지원을 위한 종합(시행)계획 수립 시 요양보호사의 인권 보호 및 전문성 제고를 위한 교육 내용과 관리 규정을 추가적으로 포함시킬 필요가 있음.

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

- 인권 침해를 경험한 요양보호사의 대부분은 자신의 문제를 비공식 대상자(가족, 동료 및 친구)에게 이야기하거나 아무에게도 말하지 않는 모습을 보임(〈표 IV-5〉 참고).
- 공식적인 상담 창구로 이야기할 수 있는 근무 기관(상급자 및 기관 내 상담소)은 성적 폭력을 제외한 대부분의 인권 침해 유형에서 과반을 차지하지 못하고 외부의 상담기관을 이용하는 요양보호사는 찾아볼 수 없음¹²⁾.
- 특히, 자신이 경험한 문제를 아무에게도 말하지 않는 사례가 최고 28.6%(규정 업무 이외의 노무 강요)에 달하고 신체적 폭력이나 정서적 폭력의 경우 비공식 대상인 가족이나 동료 등이 상담자의 큰 비중을 차지하고 있는 것(신체적 폭력: 46.6%, 정서적 폭력: 49.5%)은 요양보호사가 자신의 어려움에 대해 논할 수 있는 공식적이고 적절한 통로를 적극적으로 활용하고 있지 못함을 보여줌.

〈표 IV-5〉 인권 침해 유형별 상담 대상자

(단위 : 명, %)

구분	신체적 폭력		정서적 폭력		성적 폭력		규정 업무 이외의 노무 강요	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
기관 상급자 및 기관 내 상담소	47	45.6	36	38.7	13	54.2	15	42.9
가족, 동료 및 친구	48	46.6	46	49.5	5	20.9	10	28.5
아무에게도 말하지 않음	8	7.8	11	11.8	6	25.0	10	28.6
계	103	100	93	100	24	100.1	35	100

- 또한 경험한 문제를 소속 기관(장기요양기관) 등에 이야기하더라도 문제가 해결되는 비율이 낮음(〈표 IV-6〉 참고).
 - 문제 해결(대체로 또는 모두) 비율은 평균 27.0%에 머물.

12) 설문지에 어려움을 이야기하는 대상으로 '별도의 외부 상담기관'이 응답항으로 있었으나 응답자가 한 명도 없어 표에 따로 제시하지 않음.

〈표 IV-6〉 인권 침해 유형별 문제 해결도

(단위 : 명, %)

구분	신체적 폭력		정서적 폭력		성적 폭력		규정 업무 이외의 노무 강요	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
해결되지 않음	50	52.6	49	59.8	4	22.2	6	24.0
보통	26	27.4	19	23.2	7	38.9	11	44.0
해결됨	19	20.0	14	17.1	7	38.9	8	32.0
계	95	100.0	82	100.0	18	100.0	25	100.0

주: 해결되지 않음(전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), 해결됨(대체로 해결됨+모두 해결됨)

- 인권 침해의 낮은 문제 해결률은 서비스 대상자나 가족에 의해 발생하는 인권 침해에 대해 장기요양기관이 서비스 대상자 유지나 유치를 위해 소극적으로 대응하거나(송인주 외, 2019), 기관 차원에서 선택할 수 있는 방안이 제한적인 것에 기인할 것임(하석철·양지훈, 2018).
- 노인장기요양보험법 제35조의4는 장기요양요원이 고충을 경험하는 경우 장기요양기관의 장(長)으로 하여금 대통령령이 정하는 바에 따라 적절한 조치를 취하도록 규정하고 있음¹³⁾(법제처, 2020b).
- 그러나 실제 현장에서는 장기요양기관이 기존의 서비스 대상자를 유지하거나 신규 인원을 유치하기 위해 요양보호사의 이해와 희생을 강요하는 경우가 많음.

13) 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)(법제처, 2020b)

① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령이 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

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 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위
2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

노인장기요양보험법 시행령(법제처, 2020f)

제14조의3(장기요양요원의 보호)

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.

“그 사람은 그러니까 선생이 이해를 해야 된다.’(라고 이야기를 하죠)” (참여자2)

“장애가 있고 몸이 불편하신 분들인데 다 들어줘야 된다.’는 그런 취지죠. ... 스스로가 다 알아요. 말해도 우리 선에서 끝이라는 거. ... 우리 쪽에서는 그 얘기를 누가 들어주겠어요? 동료예요. ... 우리들끼리 ... ‘그 할아버지 그래 그러니까는 그냥 거리를 뒀. 그리고 그때는 혼자 가지 말고 둘이.’ 뭐 이렇게 우리 나름대로 그냥 다듬죠 뭐. 동료니까.” (참여자3)

“거의 센터도 어르신들한테 맞추라는 식으로 이야기를 하고, ... 싫으면 관두라는 식으로 이렇게 되어 버려요. 이 재가요양이...” (참여자5)

“어르신이 원래 그러신 분이니까 시설에 왔다. 그러니까 그걸 다 너네가 감당해야 된다. 이게 우리가 하는 일이다.’ 이렇게 이야기하죠.” (참여자7)

“센터에서는 저희 요양보호사들의 어떤 입장에서 이야기를 하는 게 아니라 수급자들이 떨어질까 봐 그것 때문에 ‘에이~ 그냥 ... 선생님이 거기 맞춰서 하세요.’ 이런 식으로 얼버무리고 그냥 끝나는 거죠.” (참여자8)

“... 이건 아니다 싶어서 센터에 들어가서 저녁에 일 끝나고 말씀드리면 센터장분들이 그래요. ‘아니 선생님은 그런 생각 안 하고 이 일을 하려고 하셨냐’고 이렇게 말씀하시더라고요.” (참여자9)

“하루에 한 번씩 아침마다 미팅을 하거든요. 그러면 미팅 시간에 이제 이야기를 해요. 선생님들도 있고, 원장 있고 할 때, 이렇게 사무국장 있을 때나 그 이야기는 해요. 해도 뭐 특별나게 해주는 게 없어요.” (참여자11)

“... 이야기를 하죠. 근데 거기서 센터 자체가 (대상자가 원하는 대로) 하기를 원해요. 그래줘야 된다고 그러고. 한 센터는 국가가 허락한 가정부라고 해서 제가 ... 싸우고 나 오긴 했는데 ...” (참여자13)

“센터에서도 이제 알죠. 아는데, 어르신들 노인네들은 환자고, 치매 노인들은 다 그렇다는 걸 인정은 해요. 인정은 하는데, ‘전화오고 보호자들이 불평을 표현을 하면 우리는 어쩔 수 없이 서비스업이니까 맞춰줄 수밖에 없다.’ 항상 교육을 그렇게 하죠.” (참여자14)

- 따라서 인권 침해에 대한 일차적 대응을 장기요양기관에서 적극적으로 행할 수 있도록 관련 매뉴얼을 개발하는 한편 상위 기관(지자체)에서 요양보호사 보호에 대한 장기요양기관의 지도·감독을 강화할 필요가 있음(인천고령사회대응센터, 2020).

- 이에 대해서는 지자체가 갖는 현지조사권을 적극 활용할 필요가 있으며, 노인장기요양보험법 제61조는 지자체장의 현지조사권에 대한 근거를 제시하고 있음¹⁴⁾
- 보건복지부는 장기요양기관 현지조사에 대한 지침을 제시하고 있음(보건복지부, 2011)¹⁵⁾.
- 또한 서비스 대상자나 그 가족이 인권 침해의 행위를 한 경우 기관 차원에서 행할 수 있는 방안은 요양보호사를 교체하거나 서비스 계약 종료(또는 취소) 조치임. 그러나 서비스 계약이 종료되거나 시설에서 퇴소되더라도 요양급여에 대한 자격 상실까지는 어렵기 때문에 해당 대상자는 다른 요양보호사나 기관에 의해 서비스를 받게 됨. 결국 위험 대상자를 돌아가며 서비스를 제공하는 상황이 되는 것임.
- 이에 반복적으로 인권 침해를 행하는 고위험 대상자(사례)에 대한 통합적인 관리 체계를 마련하는 것이 필요하며, 2인 1조의 서비스 제공은 중요한 선택지가 될 수 있음.
 - 보건복지부고시는 수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 동일기관의 요양보호사 2인이 동시에 급여를 제공할 수 있음을 제시함(보건복지부, 2019).
 - 국민권익위원회(2019)는 요양보호사 보호를 위한 방안 중 하나로 2인의 급여 제공을 제시하고 있으며, 2인의 요양보호사 모두에게 급여비용을 120분 이상으로 확대 산정할 것을 권고함.
 - 국민권익위원회 권고 이후(2020년 1월 1일 시행) 요양보호사 2인이 동시에 급여를 제공할 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 150분까지 산정됨(보건복지부, 2019).
- 더불어 장기요양기관 이외의 요양보호사의 인권 침해에 대한 공식적이고 전문적인 상시 상담 창구를 지자체 차원에서 개발하는 한편 기존에 존재하는 자원에 대한 홍보와 활성화 역시 지속해야 함.

14) 노인장기요양보험법 제61조(보고 및 검사)(법제처, 2020b)

② 보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 장기요양급여의 제공 명세, 재무·회계에 관한 사항 등 장기요양급여에 관련된 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하게 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다.

1. 장기요양기관
2. 장기요양급여를 받은 자

15) 보건복지부가 제공하는 현지조사지침에서 조사의 목적을 '장기요양사업 전반의 관리·감독'으로 제시하고 있기는 하나, 급여제공자(요양보호사 등) 보호에 대한 명시적인 기술은 찾아보기 어려움. 따라서 이에 대한 보완이 필요함.

5) 대상자(가족) 교육 및 협력 동의서 개발

- 본 연구의 분석결과에서 볼 수 있듯이 인권 침해의 주된 행위자는 서비스 대상자이고 가족 역시 작지 않은 비중을 보임(〈표 IV-7〉 참고).
- 전문인 바와 같이 인권 침해를 경험한 요양보호사를 지원하는 정책도 중요하지만, 무엇보다 중요한 것은 인권 침해가 발생하지 않도록 예방하는 것임.
- 이를 위해 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육(장기요양서비스 이용, 요양보호사 역할, 부적절한 요구 사례 등)을 확대 및 강화하고, 요양보호사에 대한 사회적 인식 제고를 위한 캠페인을 지속적으로 행할 필요가 있음.
- 서비스 이용자나 가족에 대한 교육을 별도의 공간과 시간에 진행하는 것은 많은 제약이 따르기 때문에 해당 교육은 장기요양급여 계약 과정에서 이루지는 것이 바람직하고, 교육 내용은 서비스 이용자와 제공자의 권리 및 의무, 업무 범위에 대한 내용이 포함되어야 함(안기덕 · 이정란 · 강수진 · 이승희, 2019).
- 교육 방법은 서비스 대상자의 대부분이 고령자이고 가족 역시 고령자의 비중이 작지 않음을 고려하여 영상 자료를 이용한 교육을 적극적으로 추진할 필요가 있음.
 - 노인의 언어 인지에 영상 자료가 미치는 영향을 살펴본 연구에서 영상 자료는 음성 자료보다 노인이 자료의 내용을 더 잘 인지하게 하는 것으로 나타남(이보람 · 최종훈, 2011).
 - 이는 고령자를 대상으로 하는 교육이 청각에만 의존하는 구두 설명보다 시청각을 모두 자극시키는 영상 교육이 더 효과적일 수 있음을 암시함.

〈표 IV-7〉 인권 침해 행위자

(단위: 명, %)

구분	신체적 폭력		정서적 폭력		성적 폭력		규정 업무 이외의 노무 강요	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
대상자	91	88.4	83	89.3	17	70.8	14	40.0
대상자 가족	9	8.7	8	8.6	4	16.7	7	20.0
기타	3	2.9	2	2.2	3	12.5	14	40.0
계	103	100.0	93	100.0	24	100.0	35	100.0

- 요양보호사의 인권 침해에 대한 정책은 대부분 사후 지원이 대부분임. 그러나 인권 침해를 예방하기 위해서는 보다 적극적이고 선제적인 대응이 필요함.
- 이에 대해서는 앞서 언급한 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육과 함께 건강하고 올바른 서비스 이용에 대한 상호 합의문(동의서) 작성이 필요함.
- [그림 IV-1]부터 [그림 IV-4]까지에서 볼 수 있듯이 노인맞춤돌봄서비스와 장애인활동지원사업 등과 같은 돌봄 서비스 사업의 경우 서비스 대상자와 제공자 각자의 권리와 의무를 명시적으로 기술하고 상호 간의 관련 내용을 동의하는 상호협력 동의서를 작성함(보건복지부, 2020a; 2020b; 하석철 · 양지훈, 2018).
- 그러나 장기요양서비스의 경우 해당 내용을 갖는 양식을 찾아보기 어려움. 유사하게 공정거래위원회에서 ‘장기요양급여 이용 표준약관’을 제시하고 있으나 해당 약관에는 서비스를 직접 제공하는 요양보호사가 빠져 있음([그림 IV-5] 참고). 또한 장기요양서비스 이용에 대한 전반적인 계약 내용을 담고 있어 서비스 이용자와 제공자의 권리와 의무가 구체적으로 제시되어 있지 않음.
- 따라서 서비스 대상자와 서비스 제공자가 상대방의 권리와 의무를 함께 공유하고 상호 간의 인격과 인권을 존중할 수 있는 협력 동의서를 마련하고 작성토록 할 필요가 있음.
- 해당 동의서는 서비스 대상자와 요양보호사뿐만 아니라 대상자의 가족과 요양보호사의 소속 기관까지 모두 공유(서명)하도록 함으로써 책임의 연대성을 강화하고 동의서의 공식성을 강화할 필요가 있음.
- 이와 같은 동의서는 [그림 IV-6]과 같이 제시할 수 있을 것임(하석철 · 양지훈, 2018).

[그림 IV-1] 노인맞춤돌봄서비스의 상호협력 동의서(앞면)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서	
이 동의서는 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사와 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 노인맞춤돌봄서비스 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.	
I. 이용자의 권리와 의무 1 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다. ● 이용자는 수행기관과의 협의 하에 작성한 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다. ● 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다. ● 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 수행기관이나 생활지원사에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다. 2 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다. ● 노인맞춤돌봄서비스는 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다. ● 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사에게 요구해서는 안 됩니다. ● 이용자는 생활지원사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다. ● 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오. II. 생활지원사의 권리와 의무 1 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다. ● 노인맞춤돌봄서비스는 대상자에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다. ● 생활지원사는 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다. ● 생활지원사는 수행기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다. 2 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다. ● 생활지원사는 이용자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 이용자가 직면한 상황 등을 최대한 이해하며 상호협조 하에 적절한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다. ● 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에 알려야 합니다.	
● 서비스 이용자 성 명 : (서 명)	● 생활지원사 성 명 : (서 명)

출처: 보건복지부(2020a)

[그림 IV-2] 노인맞춤돌봄서비스의 상호협력 동의서(뒷면)

노인맞춤돌봄서비스 일상생활지원서비스 제공 원칙											
I. 기본원칙 ● 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다. ● 생활지원사에게 일상생활지원 서비스 외의 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다. II. 생활지원사는 '일상생활지원 서비스' 이용자에게 다음의 서비스를 제공합니다. <table border="1"> <tr> <td>이동활동지원</td><td> - 이용자가 일상생활에 필요한 외출(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 시 동행지원 서비스 제공 * 병원 동행은 보호자 동행이 우선이며, 보호자 동행이 어려운 경우에 한하여 제공함 * 외출 동행 시 발생하는 비용(대중교통비 등)은 이용자가 부담함 </td></tr> <tr> <td>가사지원</td><td> - 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공 </td></tr> </table> III. 이용자는 아래 사항들을 지켜주시기 바랍니다. ● 생활지원사에게 서비스 이용자 외의 가족 등을 위한 일체의 행위를 요구하지 않습니다. ● 이용자와 보호자는 생활지원사가 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다. ● 만약 부적절한 요구나 행위가 지속 발생할 경우 서비스가 중단될 수 있습니다. <table border="1"> <tr> <td>이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시</td><td> - 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등 </td></tr> <tr> <td>생활지원사에게 대한 무리한 요구 예시</td><td> - 생활지원사에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예: 대청소, 김장 등 - 생활지원사에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위 </td></tr> <tr> <td>서비스 이용 관련 사항</td><td> - 어르신과 생활지원사 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 기관의 전담사회복지사와 상의해서 조정하여야 함 </td></tr> </table>		이동활동지원	- 이용자가 일상생활에 필요한 외출(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 시 동행지원 서비스 제공 * 병원 동행은 보호자 동행이 우선이며, 보호자 동행이 어려운 경우에 한하여 제공함 * 외출 동행 시 발생하는 비용(대중교통비 등)은 이용자가 부담함	가사지원	- 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공	이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시	- 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등	생활지원사에게 대한 무리한 요구 예시	- 생활지원사에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예: 대청소, 김장 등 - 생활지원사에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위	서비스 이용 관련 사항	- 어르신과 생활지원사 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 기관의 전담사회복지사와 상의해서 조정하여야 함
이동활동지원	- 이용자가 일상생활에 필요한 외출(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 시 동행지원 서비스 제공 * 병원 동행은 보호자 동행이 우선이며, 보호자 동행이 어려운 경우에 한하여 제공함 * 외출 동행 시 발생하는 비용(대중교통비 등)은 이용자가 부담함										
가사지원	- 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공										
이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시	- 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등										
생활지원사에게 대한 무리한 요구 예시	- 생활지원사에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예: 대청소, 김장 등 - 생활지원사에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위										
서비스 이용 관련 사항	- 어르신과 생활지원사 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 기관의 전담사회복지사와 상의해서 조정하여야 함										

출처: 보건복지부(2020a)

[그림 IV-3] 장애인활동지원사업의 상호협력 동의서

활동지원급여 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 활동지원인력 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 활동지원급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

1. 수급자의 권리와 의무

1. 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 수급자는 활동지원기관과 활동지원인력을 선택할 수 있습니다.
 - 수급자는 활동지원기관과의 협의하에 작성한 활동지원급여 제공계획서의 범위 안에서 급여의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
2. 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 활동지원급여는 수급자 본인에 대한 급여에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 수급자가 아닌 가족의 빨래, 대청소 등의 급여는 제공하지 않습니다.
 - 수급자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 급여를 활동지원인력에게 요구해서는 안됩니다.
 - 수급자는 활동지원인력의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 행동 및 가족의 지나친 개입은 삼가야 합니다.
 - 수급자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(이사, 소득, 보험 자격, 급여 관리능력 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 활동보조지원인력 및 담당자에게 알려 주십시오.
 - 활동지원인력에 대한 교체를 요구할 경우에는 교체일 최소 14일 이전에 요청하여야 합니다.
 - 수급자는 근로기준법 상 근로 및 휴게시간 관련 제 규정을 준수하여 활동지원인력에게 업무를 지시하여야 합니다.

출처: 보건복지부(2020b)

[그림 IV-4] 장애인활동지원사업의 상호협력 동의서(계속)

II. 활동지원인력의 권리와 의무

1. 활동지원인력은 활동지원급여를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 활동지원급여는 수급자 본인에 대한 급여에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 대상자가 아닌 가족의 빨래, 대청소 등의 급여는 제공하지 않습니다.
 - 활동지원인력은 수급자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 급여를無理하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
 - 활동지원인력은 활동지원기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
 - 활동지원인력은 이용자와 협의하여 휴게시간을 갖되, 이용자가 근로기준법에서 정한 근로 및 휴게시간 관련 제 규정에 반하는 급여를無理하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
2. 활동지원인력은 활동지원급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 활동지원인력은 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 장애 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 바람직한 급여 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
 - 활동지원인력이 부득이한 사정으로 급여 제공을 중단하고자 할 경우에는 중단일 14일 이전에 이용자 및 활동지원기관에 통보하여야 합니다. 특별한 사유 없이 사전 통보의무를 이행하지 않을 경우 활동지원기관으로부터 불이익을 받을 수 있습니다.

작성일자: 20 년 월 일

○ 급여 수급자
성명: _____(서명 또는 인)

○ 급여 수급자 보호자
성명: _____(서명 또는 인)

○ 활동지원인력
성명: _____(서명 또는 인)

○ 활동지원기관
기관명: _____
성명: _____(서명 또는 인)

출처: 보건복지부(2020b)

[그림 IV-5] 장기요양급여 이용 표준약관(방문요양) 중 일부

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성
날인 후 각각 부씩 보관키로 한다

년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 갑과 병에게 제공하였습니다

을 시설장 인

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다

갑 이용자 인

병 대리인 보호자 인

출처: 공정거래위원회(2014)

[그림 IV-6] 장기요양급여 이용 및 제공에 관한 상호협력 동의서(안)

요양서비스 바른 이용 서약서			
이 서약서는 서비스이용자와 요양보호사의 서비스 내용 및 인격존중에 대한 서약을 통해 상호 간의 신뢰 속에서 장기요양급여를 이용 및 제공하기 위한 것입니다.			
서비스이용자는 업무범위를 벗어난 일을 요구하지 않으며, 요양보호사의 인격을 존중하고 성희롱 하지 않아야 합니다. 요양보호사는 친절하고 상냥하게 서비스이용자를 대하며, 서비스이용자의 자기결정권을 인정하고 성희롱 하지 않아야 합니다. ○ 업무범위를 벗어난 부당요구의 예 - 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 요구하는 경우 - 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 - 농사일을 시키는 경우 - 모든 의료행위(관장, 욕창치료 등)를 요구하는 경우 - (주·야간 보호의 경우) 집을 방문하여 서비스를 제공하는 경우 ○ 인격존중을 해치는 예 - 일반적인 호칭 대신 ‘야’, ‘너’라고 부르는 경우 - 요양보호사가 서비스대상자의 선택과 자율적인 판단을 존중하지 않고 강요하는 경우 - 음주나 흡연 등 서비스대상자에게 악영향을 미칠 소지가 있는 행위 - 폭언, 협박 또는 인격적·성적 불쾌감을 유발하는 행위 등 - 언어·신체적 폭력을 하는 경우 ○ 성희롱·성폭력 사례 - 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 - 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 - 음란한 농담이나 음담패설 등 - 외모에 대한 성적인 비유나 평가 - 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 - 외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 - 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 - 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위 서비스대상자 및 그 가족, 요양보호사가 상대방에게 구타 등 신체적 폭력을 행하거나 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 서비스 중지 및 관련 법령에 의해 처벌을 받을 수 있습니다. 작성일자 : 20 년 월 일 <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ○ 서비스이용자 성명 : _____ (서명) ○ 서비스이용자 보호자 성명 : _____ (서명) </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ○ 요양보호사 성명 : _____ (서명) ○ 장기요양기관장 성명 : _____ (서명) </td> </tr> </table>		○ 서비스이용자 성명 : _____ (서명) ○ 서비스이용자 보호자 성명 : _____ (서명)	○ 요양보호사 성명 : _____ (서명) ○ 장기요양기관장 성명 : _____ (서명)
○ 서비스이용자 성명 : _____ (서명) ○ 서비스이용자 보호자 성명 : _____ (서명)	○ 요양보호사 성명 : _____ (서명) ○ 장기요양기관장 성명 : _____ (서명)		

출처: 하석철·양지훈(2018). p.109.

6) 사회적 인식 개선 캠페인

- 요양보호사를 대상으로 하는 인권 침해의 기저에는 요양보호사의 직무 가치를 평가 절하하는 사회적 분위기가 있음.
 - 요양보호사를 사회적으로 낮은 지위를 갖는 돌봄 종사자로 치부하고 그들의 직무를 낮게 평가함에 따라 인권 침해 문제가 발생한다는 것임.
- 인권 침해를 경험한 요양보호사는 그 문제의 주된 원인으로 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식을 지적함.
 - 본 연구의 분석 결과 역시 인권 침해를 경험한 요양보호사가 그렇지 않은 요양보호사에 비해 사회적 인식에 대한 만족도를 낮게 응답함(〈표 IV-8〉 참고).

〈표 IV-8〉 인권 침해 경험에 따른 사회적 인식에 대한 만족도(인권 침해 유형별 결과)

구분		사회적 인식에 대한 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	2.69	.88	-2.13*
	비경험	359	2.87	.73	
전체 신체적 폭력 경험	경험	103	2.66	.91	-2.04*
	비경험	403	2.86	.74	
전체 성적 폭력 경험	경험	24	2.17	1.13	-2.94**
	비경험	482	2.85	.75	

주: 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

* $p < .05$, ** $p < .01$

- 본 연구의 인터뷰 결과 역시 위와 크게 다르지 않은 결과를 보임.
 - 요양보호사를 대상으로 하는 인권 침해 문제가 지속적으로 발생하는 이유에 대해 요양보호사들은 다음과 같은 응답을 함.

“그냥 일하는 거 자체가 자기네들이 하기 싫은 거 그냥 페이(pay) 받고 하는 그런 천한 일로 밖에는 인식이 안 돼 있어서 그래요. ... 요양보호사라고 그러면 ‘아 똥 치우는 여자’ 그리고 또 원에서도 또 어르신들도 그래요. ... 요양보호사는 아줌마야.” (참여자3)

“당신들이 시키면 시키는 대로 다 해야 된다는 식으로 그렇게 인식을 하고 계세요. 보호자분들도 그렇고...” (참여자5)

“요양보호사를 이렇게까지 천시하는 건지를 몰랐어요. ... 시간이 가는데 ‘아, 이렇게 사람들이 나를 이렇게 아는구나. 아, 요양보호사를 이 정도로 아는구나.’를 점점 더 느끼면서 정말 ‘아, 이거는 안 해야 되는 일이구나. 아, 웬만하면 다른 걸 갖다 할 것을...’ 그런 생각이 자꾸 들 정도로 무시해요.” (참여자7)

“제가 같은 경우는 우리 집에 와서 그냥 밥하고, 반찬하고, 청소하고, 빨래해 주고 그러니까 저희 선생님들끼리 그런 말을 해요. 대상자를 한 분 집에 모시면 보호자 입장에서 파출부 쓰는 거보다 낫잖아요. 그렇죠? 싸고요.” (참여자9)

- 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)할 필요가 있음.

2. 결론

- 본 연구는 인천시 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 실태를 살펴보고 그에 대한 정책적 제언을 제시하는 데 목적이 있음.
- 인천시 요양보호사는 돌봄 현장에서 다양한 인권 침해를 경험함. 인권 침해는 제도적·조직적 요인에 의해 발생하기도 하고, 기관 특성이나, 활동 유형, 돌봄 상황과 돌봄 욕구의 미충족 등 다양한 요인의 영향을 받음.
- 요양보호사가 경험하는 인권 침해는 요양보호사의 신체적, 정신적 건강뿐만 아니라 심리적 요인과 경제적 보상에 대한 평가 등 요양보호사 개인에게 부정적인 영향을 미칠 뿐만

아니라 서비스 대상자에 대한 공격적인 태도나 반감 등 돌봄 대상자에게도 좋지 못한 결과를 야기함.

- 요양보호사의 인권 침해 문제를 예방하고 해소하는 데 있어서 문제 행위와 행위자에 초점을 맞추는 것이 중요하지만, 그와 함께 인권 침해 현장을 둘러싼 제도적, 환경적 요인에도 관심을 가질 필요가 있음.
- 즉, 과도한 업무량과 낮은 사회적·직업적 지위, 엄격하게 일상화된 업무, 인력과 시간의 부족 등 인권 침해 발생과 상호 관계를 구성하고 있는 구조적 폭력(structural violence)에도 관심을 기울일 필요가 있다는 것임(Banerjee et al., 2012).
- 같은 맥락에서 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식과 인권 침해에 대한 장기요양기관의 소극적 대응 역시 구조적 폭력의 하나로 작동할 수 있음.
- 따라서 인권 침해 행위와 그것을 둘러싼 환경과 맥락을 함께 이해하여 문제에 대응하는 것이 필요함.
- 급속한 고령화와 기대수명의 증가는 돌봄 대상자를 지속적으로 증대시킬 것임. 이와 함께 지역사회통합돌봄 이른바 커뮤니티 케어(communitary care)의 추진은 지역사회에서 돌봄을 행하는 요양보호사의 필요성을 더욱 높이고, 역할 또한 더욱 강조될 것임.
- 그러나 현재와 같은 열악한 환경과 낮은 사회적 인식은 요양보호사의 근로 지속과 전문성을 기대하기 어렵게 할 것이고, 이는 돌봄 공급의 부족을 야기하여 궁극적으로 돌봄 공백으로 이어질 수도 있음.
- 건강하고 올바른 돌봄이 작동하는 사회를 만들기 위해서는 요양보호사를 필두로 하는 돌봄 노동자의 환경을 개선하고 관련 제도를 정비하는 것이 시급함.
- 이를 통해 돌봄을 행하는 사람을 돌보는 정의로운 사회로 나아가야 할 것임.

■ 참고문헌

- 경기도(2020a). 경기도민기자단: 일반기자단. “이동 노동자를 위한 경기도의 세 번째 복합 휴식 공간! 하남 경기 이동 노동자 쉼터 현장”. 경기도 공식 블로그. https://blog.naver.com/gyeonggi_gov/221851702130. (검색일 2020-05-07).
- 경기도(2020b). 경기도 정책. “노동이 존중받는 사회를 만들겠습니다. 광주시 경기 이동노동자 쉼터 개소식 현장”. 경기도 공식 블로그. https://blog.naver.com/gyeonggi_gov/221780344023. (검색일 2020-05-07).
- 경기도(2020c). 경기도 정책. “이동노동자를 위한 두 번째 휴식공간이 문을 열었습니다! 경기이동노동자 수원 쉼터 현장”. 경기도 공식 블로그. https://blog.naver.com/gyeonggi_gov/221817108038. (검색일 2020-05-07).
- 경기도지역사회서비스지원단(2018a). 참여마당: 교육신청/확인증. “2018년 지역사회서비스투자사업 제공기관 6차 직무교육 (4/11, 광명)”. https://ggss.or.kr/join/?act=sub5_1&page=8&seq=162. (검색일 2020-05-29).
- 경기도지역사회서비스지원단(2018b). 참여마당: 교육신청/확인증. “2018년 지역사회서비스투자사업 제공기관 13차 직무교육 (7/5, 수원)”. https://ggss.or.kr/join/?act=sub5_1&page=7&seq=173. (검색일 2020-05-29).
- 경기도지역사회서비스지원단(2019). 참여마당: 교육신청/확인증. “2019년 경기도 지역사회서비스투자사업 13차 직무교육(오전, 수원, 7/8)”. https://ggss.or.kr/join/?act=sub5_1&page=3&seq=224. (검색일 2020-05-29).
- 경상남도(2020). 도정소식: 보도/해명설명 자료. “돌봄노동자 권익보호의 첫 걸음! ‘경남도 돌봄노동자 지원센터’ 설치 추진”. http://www.gyeongnam.go.kr/board/view.gyeong?menuCd=DOM_000000104001003000&boardId=BBS_0000060&dataSid=41257359. (검색일 2020-05-7).
- 경상남도(2019). 갯남피셜: 여기보이소!. “이동노동자 쉼터 개소 노동복지 날개 달았다... 노동자 작업복공동세탁소에 이은 또 하나의 쾌거”. 경상남도 공식 블로그. <https://blog.naver.com/gnfeel/221746418503>. (검색일 2020-05-08).
- 경상남도사회서비스원(2020a). 알림마당: 교육신청. “노인요양시설 리스크관리(동부권)”. http://gn.pass.or.kr/bbs/board.php?bo_table=curriculum&wr_id=6&sfl=wr_subject

- &stx=%EB%A6%AC%EC%8A%A4%ED%81%AC&sop=and. (검색일 2020-05-29).
 경상남도사회서비스원(2020b). 알림마당: 교육신청. “노인요양시설 리스크관리(서부권)”.
[http://gn.pass.or.kr/bbs/board.php?bo_table=curriculum&wr_id=7&sfl=wr_subject](http://gn.pass.or.kr/bbs/board.php?bo_table=curriculum&wr_id=7&sfl=wr_subject&stx=%EB%A6%AC%EC%8A%A4%ED%81%AC&sop=and)
 &stx=%EB%A6%AC%EC%8A%A4%ED%81%AC&sop=and. (검색일 2020-05-29).
 경상북도요양보호사종합지원센터(2019). 공지사항. “2019년 (사)경상북도요양보호사협회 의사
 소통 교육”. [http://www.gcha.or.kr/bbs/board.php?bo_table=gcha_04_01&wr_id=100&sca=&sfl=wr_subject%7C%7Cwr_content&stx=%EC%](http://www.gcha.or.kr/bbs/board.php?bo_table=gcha_04_01&wr_id=100&sca=&sfl=wr_subject%7C%7Cwr_content&stx=%EC%9D%98%EC%82%AC%EC%86%8C%ED%86%B5&sop=and)
 &stx=%EC%9D%98%EC%82%AC%EC%86%8C%ED%86%B5&sop=and. (검색일 2020-05-28).
 공정거래위원회(2014). [제10068호]장기요양급여 이용 표준약관. [http://www.ftc.go.kr/www](http://www.ftc.go.kr/www/cop/bbs/selectBoardArticle.do?key=201&nttId=82534&bbsId=BBSMSTR_000000002320&bbsTyCode=BBST01)
 /cop/bbs/selectBoardArticle.do?key=201&nttId=82534&bbsId=BBSMSTR_00000000
 02320&bbsTyCode=BBST01. (검색일 2020-07-13).
 광주광역시(2019a). 시정소식: 보도자료. “[복지] 광주시, 광주형 복지모델인 복지혁신 추진계획확
 정”. [https://www.gwangju.go.kr/boardView.do?searchSn=299279&pageId=www69&](https://www.gwangju.go.kr/boardView.do?searchSn=299279&pageId=www69&boardId=BD_0000000027)
 boardId=BD_0000000027. (검색일 2020-05-07).
 광주광역시(2019b). 시정소식: 보도자료. “[복지] 길 위의 노동자 위한 ‘이동노동자 쉼터’ 개소”.
[https://www.gwangju.go.kr/boardView.do?searchSn=294077&pageId=www746&b](https://www.gwangju.go.kr/boardView.do?searchSn=294077&pageId=www746&boardId=BD_GUBODO)
 oardId=BD_GUBODO. (검색일 2020-05-07).
 국가인권위원회(2012). ‘요양보호사 노동 인권 개선 정책권고’. 국가인권위원회 상임위원회 결정문.
 국가인권위원회(2020). ‘인권(Human Rights)’. 인권용어사전 검색 결과. (검색일 2020-03-26).
 국민건강보험공단(2017). 2018년도 요양보호사 직무교육 교재.
 국민건강보험공단(2018). 2019년도 요양보호사 직무교육 교재.
 국민건강보험공단(2019a). 2020년도 요양보호사 직무교육 교재.
 국민건강보험공단(2019b). 노인장기요양보험. 알림·자료실: 알림방. “요양보호사 이미지 개선
 홍보 안내문”. [http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuI](http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000770&bKey=B0009)
 d=npe0000000770&bKey=B0009. (검색일 2020-05-19).
 국민건강보험공단(2020a). 2019 노인장기요양보험통계연보.
 국민건강보험공단(2020b). 노인장기요양보험. 알림·자료실: 알림방. “2020년도 요양보호사 직무
 교육 실시 안내”. <http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?me>

- nuId=npe0000002581&bKey=B0150#. (검색일: 2020-06-15).
- 국민권익위원회(2019). ‘고령사회 노인장기요양서비스 질 제고’ 국민권익위원회 의결(의안번호: 제2019-541호, 의결일: 2019.11.18.).
- 김고은·박연주·고은주(2014). 감정노동자인 요양보호사의 경험에 관한 연구: 재가요양보호사의 처우개선을 중심으로. 한국케어매니지먼트연구, 12, 103-119.
- 김미현·황혜신(2016). 사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 연구: 돌봄종사자를 중심으로. 서울복지재단.
- 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(2019). 요양보호사의 사회적 인정 개념화 연구: Axel Honneth의 인정이론을 중심으로. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김정희·김광병(2019). 요양보호사의 돌봄노동 저평가와 인권훼손: Axel Honneth의 인정이론 중심으로. 법과인권교육연구, 12(1), 63-80.
- 뉴스시스(2018). “노인장기요양제도 10주년... 서울시, ‘돌봄 한마당’ 개최”. 2018년 10월 24일 기사. https://newsis.com/view/?id=NI SX20181024_0000451817&cID=10801&pID=14000. (검색일 2020-05-14).
- 류임량(2017). 제도화된 돌봄노동자의 역할 구성과 직업지위: 재가 요양보호사의 사례를 중심으로. 페미니즘연구, 17(2), 189-231.
- 백종진·송미영(2014). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스의 매개효과. 한국케어매니지먼트연구, 13, 87-107.
- 법제처(1988). 대한민국헌법. <http://www.law.go.kr/법령/대한민국헌법>. (검색일 2020-03-26).
- 법제처(2017a). 대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/대전광역시장기요양요원처우및지위향상을위한조례/\(4886,20170428\)](http://www.law.go.kr/자치법규/대전광역시장기요양요원처우및지위향상을위한조례/(4886,20170428)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2017b). 강원도 장기요양요원지원센터 설치 및 운영 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/강원도장기요양요원지원센터설치및운영조례/\(4154,20170616\)](http://www.law.go.kr/자치법규/강원도장기요양요원지원센터설치및운영조례/(4154,20170616)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2017c). 전라북도 장기요양요원 처우개선 조례. <http://www.law.go.kr/자치법규/전라북>

- 도장기요양요원처우개선조례/(4505,20171229). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2017d). 전라남도 장기요양요원 처우 개선 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/전라남도장기요양요원처우개선조례/\(4418,20170928\)](http://www.law.go.kr/자치법규/전라남도장기요양요원처우개선조례/(4418,20170928)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2017e). 경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/경상남도장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/\(4382,20171207\)](http://www.law.go.kr/자치법규/경상남도장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/(4382,20171207)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2018a). 부산광역시 노인장기요양 지원 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/부산광역시노인장기요양지원조례/\(5731,20180328\)](http://www.law.go.kr/자치법규/부산광역시노인장기요양지원조례/(5731,20180328)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2018b). 제주특별자치도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/제주특별자치도장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/\(2130,20181121\)](http://www.law.go.kr/자치법규/제주특별자치도장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/(2130,20181121)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019a). 사회복지사업법. <http://www.law.go.kr/법령/사회복지사업법>. (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019b). 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/서울특별시장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/\(7313,20190926\)](http://www.law.go.kr/자치법규/서울특별시장기요양요원처우개선및지위향상에관한조례/(7313,20190926)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019c). 인천광역시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 지원 기본조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/인천광역시고령친화도시구현을위한노인복지지원기본조례/\(6115,20190417\)](http://www.law.go.kr/자치법규/인천광역시고령친화도시구현을위한노인복지지원기본조례/(6115,20190417)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019d). 광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/광주광역시장기요양요원의처우개선및지위향상에관한조례/\(5252,20190701\)](http://www.law.go.kr/자치법규/광주광역시장기요양요원의처우개선및지위향상에관한조례/(5252,20190701)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019e). 울산광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/울산광역시장기요양요원의처우개선및지위향상에관한조례/\(2001,20190926\)](http://www.law.go.kr/자치법규/울산광역시장기요양요원의처우개선및지위향상에관한조례/(2001,20190926)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2019f). 경기도 장기요양요원 처우개선 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/경기도장기요양요원처우개선조례/\(6325,20191001\)](http://www.law.go.kr/자치법규/경기도장기요양요원처우개선조례/(6325,20191001)). (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2020a). 노인복지법. <http://www.law.go.kr/법령/노인복지법>. (검색일 2020-06-04).
- 법제처(2020b). 노인장기요양보험법. <http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법>. (검색일 2020-10-07).

- 법제처(2020c). 국가인권위원회법. <http://www.law.go.kr/법령/국가인권위원회법>. (검색일 2020-03-26).
- 법제처(2020d). 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률. <http://www.law.go.kr/법령/사회서비스이용및이용권관리에관한법률>. (검색일 2020-04-02).
- 법제처(2020e). 충청남도 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례. [http://www.law.go.kr/자치법규/충청남도장기요양요원처우및지위향상에관한조례/\(4679,20200401\)](http://www.law.go.kr/자치법규/충청남도장기요양요원처우및지위향상에관한조례/(4679,20200401)). (검색일 2020-04-10).
- 법제처(2020f). 노인장기요양보험법 시행령. <http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법시행령>. (검색일 2020-10-07).
- 법제처(2020g). 노인장기요양보험법 시행규칙. <http://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법시행규칙>. (검색일 2020-10-07).
- 보건복지부(2011). 요양기관 현지조사지침. <http://www.mohw.go.kr>. (검색일 2020-11-23).
- 보건복지부(2019). 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시. 보건복지부고시 제2019-309호. <http://www.mohw.go.kr>. (검색일 2020-11-06)
- 보건복지부(2020a). 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내. <http://www.mohw.go.kr>. (검색일 2020-06-01).
- 보건복지부(2020b). 제V 권 2020년 장애인활동지원 사업안내. <http://www.mohw.go.kr>. (검색일 2020-06-01).
- 보건복지부 · 한국보건복지인력개발원(2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 한국보건복지인력개발원.
- 부산광역시(2018). 부산소식: 고시공고. “2018년 장기요양기관 ‘부산시 인증’ 대상 모집”. <http://www.busan.go.kr/nbgosi/view?sno=39856&gosiGbn=A>. (검색일 2020-05-04).
- 부산이동노동자지원센터도담도담(2019). 도담도담센터 이용안내. “부산 도담도담센터는”. 홍보블로그. <https://blog.naver.com/busanmobileworker>. (검색일 2020-05-04).
- 서울시동남어르신돌봄종사자지원센터(2018). 교육&프로그램: 프로그램 및 교육신청. http://www.dndolbom.com/sub/sub06_02.php.
- 서울시동남어르신돌봄종사자지원센터(2019). 교육&프로그램: 프로그램 및 교육신청. http://www.dndolbom.com/sub/sub06_02.php.
- 서울시동북어르신돌봄종사자지원센터(2018). 교육&프로그램: 프로그램 및 교육신청. http://www.dndolbom.com/sub/sub06_02.php.

- dbdolbom.com/sub/sub03_02.php.
- 서울시동북어르신돌봄종사자지원센터(2019). 교육&프로그램: 프로그램 및 교육신청. http://www.dbdolbom.com/sub/sub03_02.php.
- 서울시복지재단(2019). 2019 좋은돌봄 인증심사안내서 [방문요양서비스 제공기관] .
- 서울시복지재단(2018). 복지문화. “서울시 감정노동 종사자 보호 가이드라인”. 서울시복지재단 블로그. <https://blog.naver.com/swf1004/221335518141>. (검색일 2020-05-04).
- 서울시서남어르신돌봄종사자지원센터(2018). 교육안내: 교육일정. <http://www.sdolbom.org/myboard/sub2>.
- 서울시서남어르신돌봄종사자지원센터(2019). 교육안내: 교육일정. <http://www.sdolbom.org/myboard/sub2>.
- 서울시에르신돌봄종사자종합지원센터(2018). 사업안내: 프로그램신청. http://www.dolbom.org/sub/sub04_04.php.
- 서울시에르신돌봄종사자종합지원센터(2019). 사업안내: 프로그램신청. http://www.dolbom.org/sub/sub04_04.php.
- 서울특별시(2019a). (2019~2021)서울시 요양보호사 처우개선 종합계획. 서울특별시.
- 서울특별시(2019b). 나의U카드뉴스 “휴식이 필요한 노동자를 위한 서울시 노동자쉼터 4곳(서초, 합정, 북창, 상암)”. 서울특별시 공식블로그. <http://blog.naver.com/haechiseoul/221531649225>. (검색일 2020-05-04).
- 서은주·김숙영(2012). 요양보호사의 직장폭력 경험실태. 성인간호학회지, 24, 6, 607-614.
- 송인주·국미애·이형미(2019). 서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구. 서울시복지재단.
- 아주경제(2019). “인천고령사회대응센터, 노인돌봄시설 종사자 위한 「2019 돌봄종사자 권리수첩」 제작·배포”. <https://www.ajunews.com/view/20190826102730511>. (검색일 2020-05-06).
- 안기덕·이경란·강수진·이승희(2019). 서울시 사회서비스원 교육컨텐츠 개발 연구. 서울시복지재단. 비공개 보고서.
- 엄기욱·박인아(2015). 노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 미치는 영향 연구. 한국사회복지조사연구, 43, 149-172.
- 연합뉴스(2019). “이번 토요일 서울시청서 ‘좋은 돌봄 서울한마당’. 2019년 9월 18일 기사. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20190917187600004?input=1195m> (검색일 2020-05-14).

- 유성호 · 김보경 · 문유진 · 심일광 · 조희주(2016). 노인요양시설 입소노인에 의한 여성요양보호사의 폭력 경험에 대한 탐색적 연구. *한국노년학*, 36(4), 1037-1058.
- 윤기혁 · 이진열(2016). 노인요양시설의 직장 내 클라이언트 폭력이 요양보호사의 근골격계질환 자각증상에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. *공공사회연구*, 6(2), 55-98.
- 이국권(2016). 요양보호사의 인권침해인지 및 인권침해경험, 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향. *한서대학교 박사학위 논문*.
- 이국권 · 김윤정(2017). 요양보호사의 인권침해인지와 수준에 관한 연구: 노인장기요양기관의 종류와 운영주체 대상으로. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*, 7(7), 377-386.
- 이보람 · 최종훈(2011). 영상 동화 프로그램이 노인 언어인지에 미치는 영향에 관한 연구. *디지털디자인학연구*, 11(1), 345-354.
- 이여경 · 이선훈 · 황환(2013). 노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력에 어떠한 영향을 미치는가? *한국사회복지학*, 65(4), 221-243.
- 이은영 · 강희선 · 김정희 · 박경숙(2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. *지역사회간호학회지*, 23(2), 134-143.
- 인천고령사회대응센터(2018). 돌봄종사자: 교육 신청. <https://www.inlife.or.kr/lecture/lecture.do?type=LET02&mc=55>.
- 인천고령사회대응센터(2019a). 돌봄종사자: 교육 신청. <https://www.inlife.or.kr/lecture/lecture.do?type=LET02&mc=55>.
- 인천고령사회대응센터(2019b). 2019년 하반기 케어리더양성과정 운영계획(안). 인천고령사회대응센터 내부자료.
- 인천고령사회대응센터(2020). '2020년 현안과제 서면자문 결과보고'. 인천고령사회대응센터 내부자료.
- 인천광역시(2020). 요양보호사 무료독감 예방접종을 통한 치우개선 사업 계획(안). 인천광역시 보건의료정책과 내부자료.
- 임춘식 · 이인수(2013). 요양보호사가 노인주거시설에서 경험한 성희롱에 관한 연구. *보건사회연구*, 33(1), 220-259.
- 장지연 · 김정희 · 임윤옥 · 강은애 · 김미진(2010). 고령화 사회의 돌봄노동에 대한 진단과 전망: 노인요양보호사 노동권 실태와 개선방안. *전국여성노동조합*.
- 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).
- 통계청(2019b). 노인장기요양보험통계: 시·군·구별 급여종류별 장기요양기관 현황. <http://kosis.kr>. (검색일 2020-06-04).
- 하석철(2019). 요양보호사의 기대 임금과 현 임금 간 괴리의 영향 요인: 여성 중심의 돌봄 노동에 대한 제언. 이화젠더법학, 11(1), 195-220.
- 하석철·양지훈(2018). 인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안. 인천광역시고령사회대응센터.
- 하석철·양지훈(2019). 요양보호사의 임금 공정성 인식에 영향을 미치는 요인. 사회복지정책, 46(1), 83-105.
- 황보람·강정희·유은경·윤기혁·이진열(2014a). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. 사회과학연구, 25(1), 187-214.
- 황보람·유은경·강정희(2014b). 노인돌봄 노동자의 정신건강에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 연구: 노인요양시설 요양보호사를 중심으로. 사회과학연구, 25(3), 351-383.
- 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.
- Banerjee, A., Daly, T., Armstrong P., Szebehely M., Armstrong, H., & Lafrance, S.(2012). Structural violence in long-term, residential care for older people: Comparing Canada and Scandinavia. *Social Science & Medicine*, 74, 390-398.

[참고 홈페이지 목록]

- 경기도 사회복지시설 대체인력지원센터 https://openjob.or.kr:447/support_biz2. (검색일 2020-05-07).
- 경기도사회서비스원 홈페이지 <https://gg.pass.or.kr/>. (검색일 2020-05-07).
- 경기도지역사회서비스지원단 홈페이지 <https://ggss.or.kr/about/?act=sub1>. (검색일 2020-05-07).
- 경상남도사회서비스원 홈페이지 http://gn.pass.or.kr/bbs/content.php?co_id=biz2. (검색일 2020-05-08).
- 경상북도요양보호사종합지원센터 홈페이지 <http://www.gcha.or.kr/centerinfo1.php>. (검색일 2020-05-08).
- 경상북도요양보호사종합지원센터 홈페이지 http://www.gcha.or.kr/bbs/board.php?bo_table=gcha_03_01. (검색일 2020-05-28).
- 대구시사회서비스원 홈페이지 <http://daegu.pass.or.kr/page/business/con03.php>. (검색일 2020-05-04).
- 서울노동권익센터 홈페이지 <https://www.labors.or.kr/about/slc>. (검색일 2020-05-04).
- 서울시감정노동종사자 권리보호센터 홈페이지 <http://www.emotion.or.kr/?c=business&m=vlist&gnb=business&lbn=business>. (검색일 2020-05-04).
- 서울시사회서비스원 홈페이지 <https://seoul.pass.or.kr/greetings>. (검색일 2020-05-04).
- 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 홈페이지 http://www.dolbom.org/sub/sub04_01.php. (검색일 2020-05-04).
- 인천고령사회대응센터 홈페이지 https://www.inlife.or.kr/contents/pro_info.do. (검색일 2020-05-06).

인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안

발행인 : 원 미 정

발행일 : 2020년 12월

발행처 : (재)인천여성가족재단·인천광역시 고령사회 대응센터

(22101) 인천광역시 미추홀구 석정로 229 행정타운 및 제물포스마트타운 10층

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

<http://www.inlife.or.kr>

인쇄처 : 디자인·인쇄 (주)혜성디자인 1661-4744

ICAS 연구보고서 2020-03

ISBN 979-11-90449-05-2



[Incheon Metropolitan City Center for Aging Society]

 인천여성가족재단

 인천광역시 고령사회 대응센터

22101 인천광역시 미추홀구 석정로 229 행정타운 및 제물포스마트타운 10층
TEL. 032-715-5491 FAX. 032-715-5319 www.inlife.or.kr

본 자료의 저작권은 인천광역시 고령사회 대응센터에 있으며 무단도용 및 전재를 불허합니다.

