

노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선을 위한 정책토론회

노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선을 위한 정책토론회

- 주 제 : 장기요양보험제도 환경변화와 요양보호사 처우개선을 위한 방안
- 일 시 : 2024. 10. 29.(화) 14:00~16:00
- 장 소 : 광주광역시의회 5층 예산결산위원회실
- 주 최 : 광주광역시의회(신수정 의장·박미정 의원), 전진숙 국회의원실,
대한요양보호사협회, 광주광역시사회서비스원
- 세부일정

구분	시간	주요내용
개회	14:00~14:15	정책토론회 개회 - 국민의례 - 내빈 소개 및 인사
발제	14:15~14:40	[발제] 조문기 (송실사이버대학교 교수) 노인장기요양보험제도의 환경변화와 장기요양요원 처우개선 방안 - 요양보호사를 중심으로 -
토론	14:40~15:20	[좌장] 박미정 (광주광역시의회 의원) [토론] 김윤배 (서영대학교 교수) 박종민 (광주복지공감플러스 대표) 이종천 (대한요양보호사협회 정책실장) 임주화 (국제엠네스티 한국지부이사) 김미숙 (국민건강보험공단 종사자지원실 부장) 김영화 (광주광역시 고령사회정책과장)
질의응답	15:20~15:50	질의응답
폐회	15:50~16:00	폐회

인 사 말



신수정 광주광역시의회 의장

반갑습니다.

광주광역시의회 의장 신수정입니다.

오늘 ‘노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선’이라는 주제로 정책토론회가 개최된 것을 진심으로 축하드립니다.

먼저 활발한 의정활동 중에도 이번 토론회를 제안해 주신 박미정 의원님과 광주광역시의회와 함께 이번 토론회를 준비해 주신 국회의원 전진숙 의원실, 광주광역시 사회서비스원, 대한요양보호사협회 관계자분들께도 진심으로 감사의 말씀을 전합니다.

아울러 이번 토론회에 발제를 맡아주신 조문기 숭실사이버대학교 교수님과 더불어 토론회에 함께 해주실 김윤배 서영대학교 교수님, 박종민 광주복지공감플러스 대표님, 이종천 대한요양보호사협회 정책실장님, 임주화 국제엠네스티 한국지부 이사님, 김미숙 국민건강보험공단 종사자지원실 부장님, 김영화 광주광역시 고령사회정책과장님께도 감사의 인사를 드립니다.

오늘 개최되는 토론회는 장기요양보험제도의 운영 실태를 점검하고 제도개선을 추진하여 장기요양기관의 어려움을 해결하고, 요양보호사의 처우개선을 도모하고자 하는 자리입니다.

좋은 돌봄을 위해서는 요양보호사의 전문성과 가치를 제대로 평가하고 대우해야 합니다. 돌봄노동자의 안전한 근로 환경 조성, 근로시간 및 적정한 보수를 보장받을 수 있는 다방면으로의 노력이 필요할 것입니다.

오늘 개최되는 토론회가 우리나라 요양서비스의 질적 제고를 위한 자리가 되길 희망합니다. 광주광역시의회에서도 오늘 논의된 다양한 의견을 바탕으로 안전한 돌봄 환경을 보장하는 사회가 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

‘노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선을 위한 정책토론회’ 개최를 다시 한번 축하드리며, 참석하신 모든 분들의 건강과 행복을 기원합니다.

감사합니다.

인 사 말



전진숙 더불어민주당 국회의원

반갑습니다!

국회 보건복지위원회 소속 더불어민주당 광주 북구을 국회의원 전진숙입니다.

「노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선을 위한 정책토론회」를 공동개최하게 되어 뜻깊게 생각합니다. 행사를 함께 준비해 주신 광주광역시의회, 광주광역시 사회서비스원, 대한요양보호사협회 관계자 여러분께 깊이 감사드립니다.

우리나라의 고령화 속도는 OECD 회원국 중 가장 빨라 초고령사회 진입을 앞두고 있습니다. 우리나라 국민 5명 중 1명은 65세 이상 어르신입니다. 이 예상됩니다. 이에 ‘어르신의 돌봄 수요’에 대응하기 위한 양질의 돌봄서비스가 절실합니다. 이미 정부는 ‘장기요양기본계획’ 등을 통해 관련 대책을 제시한 바 있지만, 안타깝게도 지금까지 구체적인 정책이 실행되지 못하고 있습니다.

그 결과, 돌봄 종사자들은 여전히 ‘저임금’ 등 열악한 근무환경에 처해있습니다. 아울러 청년세대 인력마저 구하지 못해 50~60대 고령의 요양보호사들이 어르신을 돌보는 일명 ‘노노(老老)케어’의 일반화로 장기요양제도의 미래를 낙관할 수 없는 실정입니다.

이러한 ‘최저임금 수준의 급여’, ‘열악한 노동환경’, ‘인력난’ 등이 장기요양제도 운영에 있어 본질적 위협 요소로 지목돼 왔습니다. 2021년 한국보건사회연구원 조사 결과에 따르면 노인요양시설 종사자의 절반 이상이 언어적·신체적 부당행위를 경험했다고 보고하기도 했으며, 여기에는 신체적인 위협이나 무리한 업무를 요구하는 경우도 있었습니다.

요양보호사의 일터가 안전할 때, 모든 국민의 건강하고 존엄한 노후가 보장될 수 있습니다. 주제발표에서 제언해주시는 것처럼, 보호조치의 일환으로 근로조건을 개선하거나 심신 건강관리 지원책을 마련하는 등의 대안도 검토할 필요가 있습니다. 특히 오늘 토론회는 장기요양보험제도 환경개선에서의 지방자치단체의 역할을 논의한다는 점에서 더 의미가 있습니다.

기꺼이 좌장을 맡아주신 박미정 시의원님, 발제자인 조문기 교수님을 비롯해 토론자로 함께 해주시는 학계와 현장 종사자 및 광주광역시와 건강보험공단 관계자 여러분께 감사를 드립니다.

이번 토론회에서 논의된 사안들을 꼼꼼히 검토하여 요양보호사와 어르신 모두 안전하고 행복한 환경을 만들어 가겠습니다.

귀한 시간 내주신 토론회 참석자 여러분께 다시 한번 감사드리며, 함께하신 모든분의 건강과 행복을 기원합니다.

감사합니다.

인사말



고재경 대한요양보호사협회 협회장

안녕하십니까?

오늘 노인장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우개선을 위한 토론회에 참여해 주신 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 그리고 오늘 행사가 있도록 노력해 주신 전진숙 국회의원님, 광주광역시의회 신수정 의장님과 박미정 의원님, 광주광역시 사회서비스원 김대삼 원장님과 광주광역시장기요양요원지원센터 김미정 센터장님께 감사의 말씀을 드립니다. 그리고 오늘 발제자로 참여해 주신 조문기 교수님과 토론자로 참여하신 분들께도 감사의 말씀을 드립니다.

대한민국은 2025년에 노인 인구 20% 이상인 초고령사회에 진입하며, 2030년에 노인 인구 25%에 이를 것으로 전망됩니다. 이는 어느 나라에서도 그 유례가 없는 것으로 고령화 속도가 매우 가파르게 진행되고 있습니다. 초고령사회에 진입하는 대한민국이 맨 먼저 점검해야 할 분야는 노인장기요양보험제도라고 생각합니다. 급격하게 변화하는 초고령사회에 맞게 노인장기요양보험제도 환경도 확장되어야 합니다. 양적 확장뿐만 아니라 질적으로도 성장해야 합니다. 이를 위해서는 장기요양보험 재정이 확장되어야 하며, 장기요양보험료 인상과 정부의 재정투자를 더 늘려야 합니다. 그러나 정부의 대응은 우리의 기대치에 미치지 못하고 있습니다.

오히려 노인장기요양보험제도에 적신호가 켜지고 있습니다. 요양보호사의 수급 부족 현상이 나타나고 있습니다. 정부는 외국인을 제도에 진입시켜 요양보호사 공급 부족을 완화하는 정책을 추진하고 있습니다만 외국인을 통해서도 근본적으로 해결이 불가능하다는 점을 지적합니다.

지금보다 획기적으로 요양보호사의 처우를 개선하는 것만이 요양보호사 공급 부족을 해결할 수 있을 것입니다. 젊은 세대가 직업군으로 선택하고 진입할 수 있도록 요양보호사의 처우를 개선해야 합니다. 이를 위해 전문성을 높이기 위한 직급 세분화가 도입되어야 하고, 호봉제와 표준임금 가이드라인제를 도입하여 정부가 끊임없이 요양보호사의 처우를 개선하여야 할 것입니다.

대한요양보호사협회는 단기적으로 시급히 개선되어야 할 사항으로 다음의 네 가지를 제안합니다. 첫 째, 방문요양보호사가 본인의 의지와 상관없이 실직에 이르게 될 경우 최소 5일 이상을 수가로 반영할 것을 제안합니다. 요양보호사에게는 실직에 따른 급여 보충과 방문요양센터 운영자에게는 요양보호사와 계약해지를 하지 않고 대응할 수 있도록 하는 효과가 있을 것입니다.

둘 째, 요양보호사의 장기근속장려금 제도의 동일 기관 3년 이상이라는 전제 조건을 즉시 폐지할 것을 제안합니다. 제도의 취지는 숙련된 요양보호사의 서비스에 대한 보상으로 근무 기관과 상관없이 지급되어야 합니다.

셋 째, 요양보호사의 근골격계질환에 대한 치료비를 수가에 반영하여 지원할 것을 제안합니다. 최근 조사에 따르면 요양보호사의 가장 큰 애로사항은 근골격계질환에 따른 건강상의 이유로 확인된 바 있습니다.

넷 째, 장기요양요원지원센터를 기초자치단체까지 확대할 수 있도록 정부가 예산을 편성하여 지자체에 지원할 것을 제안합니다. 장기요양요원지원센터는 법률상 담, 사회적 인식 개선 등 개별 기관에서 해결할 수 없고 공공영역에서 해결되어야 할 매우 중요한 업무를 수행하는 기관으로 모든 기초 지자체까지 반드시 설치되어야 합니다.

노인장기요양보험제도가 시행된 지 16년이 지났지만, 아직도 요양보호사를 대표하는 복지부 허가 사단법인이 없는 실정입니다. 제대로 된 요양보호사협회가 설립되어야 요양보호사의 권익을 옹호하고 장기요양보험제도의 건강한 발전을 도모할 수 있을 것입니다. 우리 대한요양보호사협회가 그 소임을 다하고자 지난 6월 15일 사단법인 대한요양보호사협회 창립총회를 마치고 현재 복지부에 사단법인 허가를 진행 중에 있습니다.

대한요양보호사협회는 요양보호사와 어르신들의 든든한 친구가 될 것입니다. 그리고 요양기관을 운영하는 분들과도 협력하여 어르신과 종사자, 운영자가 모두 행복하고 자긍심 넘치게 일할 수 있는 장기요양보험제도 환경을 만들기 위해 최선을 다할 것입니다.

많은 지지와 성원 부탁드립니다.

인 사 말



김 대 삼 광주광역시사회서비스원 원장

안녕하십니까.

광주광역시 사회서비스원 원장 김대삼입니다.

2008년 도입된 노인장기요양보험제도는 돌봄의 사회화를 이루는 중추적 역할을 해 왔습니다. 그러나 제도 시작 시기와 비교할 때, 돌봄 환경은 크게 변화하였고 우리는 새로운 도전에 직면하고 있습니다.

고령 인구가 가파르게 증가하면서 장기요양 서비스의 수요와 공급도 급격히 증가하였습니다. 그러나 이러한 양적 증대 이면에는 장기요양요원들의 처우 문제, 장기요양시설의 지역 간 접근성 차이, 그리고 전문인력 부족으로 인한 서비스 질 저하 등이 문제로 대두되었습니다. 특히, 요양보호사의 열악한 근무환경과 낮은 임금 수준은 고령사회 돌봄 서비스의 지속 가능성을 위협하는 주요 원인으로 지목받고 있습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 요양보호사의 처우 개선과 돌봄 서비스의 질을 높이기 위한 구조적인 변화가 필요합니다.

오늘 이 토론회는 이러한 문제들에 대해 논의하고, 실질적인 해결책을 모색하기 위해 마련하였습니다. 민·관·정이 함께 협력하여, 장기요양기관의 운영 방안과 장기요양요원의 처우 개선 방안을 모색하는 의미 있는 공론의 장이 되기를 기대합니다.

이번 토론회를 준비하는 데 함께 애써주신 국회의원 전진숙 의원님, 광주광역시의회 신수정 의장님, 박미정 의원님, 그리고 대한요양보호사협회 고재경 협회장님께 감사드립니다.

장기요양분야에 남다른 조예를 가지고 오늘 토론회의 좌장을 맡아 주신 광주광역시의회 박미정 의원님, 발제를 맡아 주신 조문기 송실사이버대학교 교수님, 그리고 토론자로 함께 해 주신 김윤배 서영대학교 교수님, 박종민 광주복지공감플러스 대표님, 이종천 대한요양보호사협회 정책실장님, 임주화 국제엠네스티 한국지부이사님, 김미숙 국민건강보험공단 종사자지원실 부장님, 김영화 광주광역시 고령사회 정책과 과장님께도 감사의 인사를 드립니다.

노인장기요양보험제도와 요양보호사의 처우개선에 관심을 가지고 토론회에 참석해 주신 모든 분들께 다시 한번 감사의 말씀 전합니다.



목 차

■ 주제발표

조문기 (송실사이버대학교 교수)	01
노인장기요양보험제도의 환경변화와 장기요양요원 처우개선 방안 - 요양보호사를 중심으로 -	

■ 토론

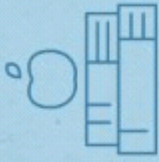
김윤배 (서영대학교 교수)	27
박종민 (광주복지공감플러스 대표)	31
이종천 (대한요양보호사협회 정책실장)	37
임주화 (국제엠네스티 한국지부 이사)	41
김미숙 (국민건강보험공단 종사자지원실 부장)	47
김영화 (광주광역시청 고령사회정책과장)	49



주제 발표

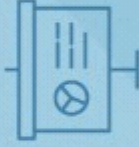


-광주광역시 사회서비스원-



노인장기요양보험 제도의 환경변화와 장기요양요원 처우개선 방안

-요양보호사를 중심으로-



2024.10.29

송실사이버대학교

조문기 교수



송실사이버대학교의 강의콘텐츠는
저작권법에 의하여 보호를 받는데, 무단
전제, 배포, 전송, 대여 등을 금합니다.
*사용시제 : 나눔글꼴

1. 요양보호사의 환경과 처우

- 전문성은...
 - ✓ 서비스 품질에 정(+)의 효과
 - ✓ 소비자와의 상호작용에서 발생
 - ✓ 대상자에게 안전함을 제공하고 합법성을 부여
 - ✓ 제공자와 대상자 모두를 보호
 - ✓ 가치, 기술, 기능, 지식과 신념의 체계
 - ✓ 서비스 제공과 윤리적 행동을 포함
 - ✓ 사회로부터의 승인/인정

1. 요양보호사의 환경과 처우

- 요양보호사는 '전문가'인가?
 - 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다(노인복지법 39조2).
 - “장기요양요원”이란 장기요양기관에 소속되어 노인등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다(2조).

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

KOREA SOONGSIL CYBER UNIVERSITY

1. 요양보호사의 환경과 처우

- 돌봄인력(care-worker)을 둘러싼 ‘국제적’ 이슈(장기요양보호를 담당하는 인력의 업무 및 기능에 대한 5가지 견해) (선우덕 외, 2012)
 - 첫째, 요양서비스가 특화된 전문가의 역할인가, 일반적 수준에서 실행되는가
 - 둘째, 요양서비스의 내용이 시설 유형에 따라 다른가
 - 셋째, 요양서비스 제공인력이 어떤 방식으로 채용되어야 하는가
 - 넷째, 케어를 직업으로 하는 노동자들의 자격을 어떻게 규정할 것인가
 - 다섯째, 노동자들의 보수교육과 지속적 훈련은 어떻게 이루어져야 하는가

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

1. 요양보호사의 환경과 처우

관련 설문조사(2012, 종사자 포함 총 2,800명 대상)

종사자의 근무동기

'경제적인 이유'와 '가족 중에 인정자가 있어서'가 각각 40.7%와 21.2%로 절반 이상, '봉사의 기쁨 때문에' 19.3%, '앞으로의 전망이 밝기 때문에' 10.7%

종사자의 사기와 만족도

가장 높은 만족도 요소는 '근무환경'과 '성취감, 안정감'으로 모두 7.14점, 낮은 만족도는 '승진, 승급'과 '보수'로 각각 4.7점과 5.6점

종사자의 근무 애로사항

'건강상의 문제(근골격계 질환 발생 등)'가 33.4%로 가장 높았으며, 다음으로 '인정자 및 가족의 부담한 요구나 대우' 27.6%, '서비스 제공지식 및 기술의 부족' **16.0%**, '과중한 업무량' 15.0%, '관리자 및 동료와의 갈등' 8.1%

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

1. 요양보호사의 환경과 처우

관련 설문조사(2012, 종사자 포함 총 2,800명 대상)

장기요양기관 근무여건 개선방향

'능력에 따른 인정과 보상(개인성과평가, 인센티브)'과 '호봉제 도입(매년급여인상, 연봉제축소)'을 가장 선호 사회환경 개선사항

'사회적인 홍보와 인식전환'이 우선, '전담 고충상담창구 마련', '정부(보험자)의 관리 및 감독 강화', '지역주민(자원봉사) 협조 활성화' 필요
장기요양기관의 대표자 의견(보험자가 요양보호사의 근무여건 개선과 안정적 수급을 위해서 수행 지원하여야 한다고 생각하는 사업)

'사회적 인식 개선을 위한 홍보사업'이 33.1%(43명)로 가장 필요, 다음으로 보수교육 등 재교육 사업 24.2%, 요양보호사 고충상담 및 지원사업 15.6%, 전문적인 구인구직 정보제공 및 알선사업 13.7%, 직무수행 매뉴얼 개발 10.2%의 순

FGI 관련: 요양보호사에 대한 전문적인 지역단위 보수교육의 실시와 스트레스 해소를 위한 프로그램 도입, 자격요건의 강화, 승급체계의 도입이 제안

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

KOREA SOONGSIL CYBER UNIVERSITY

1. 요양보호사의 환경과 처우

-중점과제와 세부과제, 우선순위 제안(2012)
보수적정화에 이어 전문성강화가 2번째 중점과제
다수의 세부과제가 요양보호사 교육과 직간접적으로 관련
교육자체는 주요 수단으로 요양보호사의 전문성, 직업위상, 사회적인식, 양성체계 다변화 등의 목적, 지향
점을 가짐

-현시점에서 제안되고 있는 과제들과 연결하여 생각해볼 문제
10년이라는 기간동안 개선된 부분
그동안 사회인구적, 제도정책적, 문화경제적 측면에서의 환경변화 고려
간격이 있다면 시급히 추진해야 할 과제들
새롭게 등장하고 있는 과제들

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

1. 요양보호사의 환경과 처우

구분	중점과제	우선순위	세부과제	우선순위
기존인력 유지유입	1. 보수 적정화	1	1.1. 호봉제 도입	4
			1.2. 시급 현실화	2
			1.3. 임금 가이드라인 제시	1
			1.4. 처우개선 교부금 설치	3
	2. 전문성 강화	2	2.1. <u>의무 보수교육 실시</u>	1
			2.2. <u>전문분야 특화</u>	3
			2.3. <u>승급체계 도입</u>	2
	3. 근로환경 개선	3	3.1. 정규직 비율 상향	2
			3.2. <u>근무방법 가이드라인 제시</u>	1
	4. 복리후생 증진	4	4.1. 직업병 예방 및 건강관리 지원	1
			4.2. 전담 고충상담창구 마련	2

1. 요양보호사의 환경과 처우

구분	중점과제	우선순위	세부과제	우선순 위
신규인력 창출활용	5. 직업위상 강화	7	5.1 <u>요양보호사 실무교육 강화</u>	1
			5.2. <u>직업윤리 및 직업의식 고취</u>	2
	6. 사회적 인식 확대	5	6.1. <u>요양보호사 역할 홍보</u>	3
			6.2. <u>수급자 및 가족 인식개선 및 교육</u>	1
			6.3. <u>부당 대우에 대한 모니터링 실시</u>	2
	7. 인력양성체계 다변화	6	7.1. <u>요양보호사교육기관 관리 강화</u>	1
			7.2. <u>대학 관련학과 교과 응시자격 인정</u>	2
	8. 해외 및 이주인력 활용	8	8.1. <u>외국인 노동자 허용</u>	2
			8.2. <u>다문화 가정 이주인력 활용</u>	1

1. 요양보호사의 환경과 처우

- **보수교육의 성격에 대한 규정 명확화**

보수교육은 장기요양서비스의 질 하락을 막고 적정 수 준을 유지하기 위한 소극적 성격의 교육 보다는, 장기 요양서비스의 질 향상과 종사자의 역량 개발을 위한 적극적 성격의 교육으로 규정

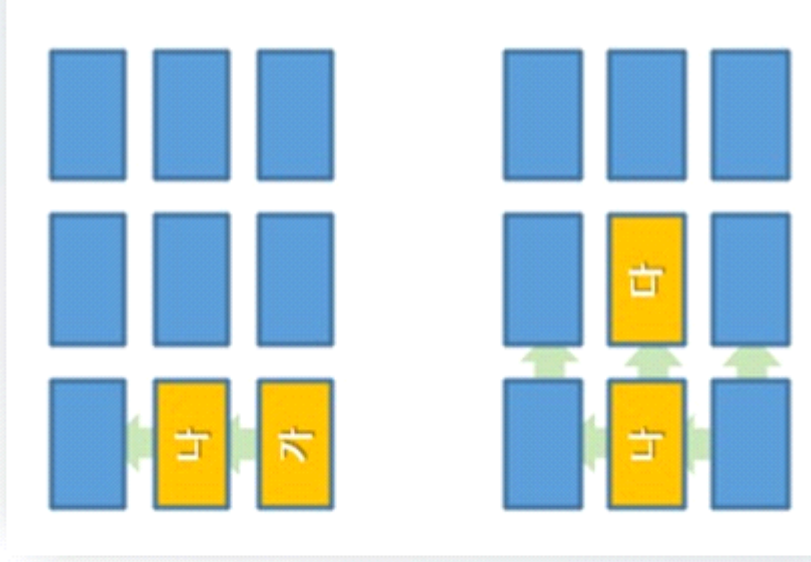
- 인정자의 변화하는 수요와 제도의 지속적인 개선과 정에서 뒤처지지 않도록 종사자가 갖추어야할 기본 역량의 배양을 지원하는 적극적인 수단으로서 교육 실시

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)

1. 요양보호사의 환경과 처우

- 서비스의 전문성과 공식성에 따른 인력 다층화, 상호 연결성 있는 진입 지원
 - 요양보호인력에 대한 적용
 - 수직적 경력개발경로(가→나)
 - 비공식 케어인력의 노노케어인력, 공식케어인력으로서의 역량 강화 및 진입 확대, 활용
 - 요양보호사(비상근) 중심에서 요양보호사(상근) 중심 체계로 전환
 - 요양보호사에서 승급제 요양보호사(서비스중간관리자)로의 역량 강화
 - 수평적 경력개발경로(나→다)
 - 복지와 요양보호서비스 간, 일반 대상자와 치매 대상자간 업무 전환 등

출처: 한국보건복지인력개발원 요양보호교육 강사교재(2024, 서동민)



2. 노인장기요양보험제도와 의료/요양 등 통합돌봄 환경

통합지원 서비스 37종

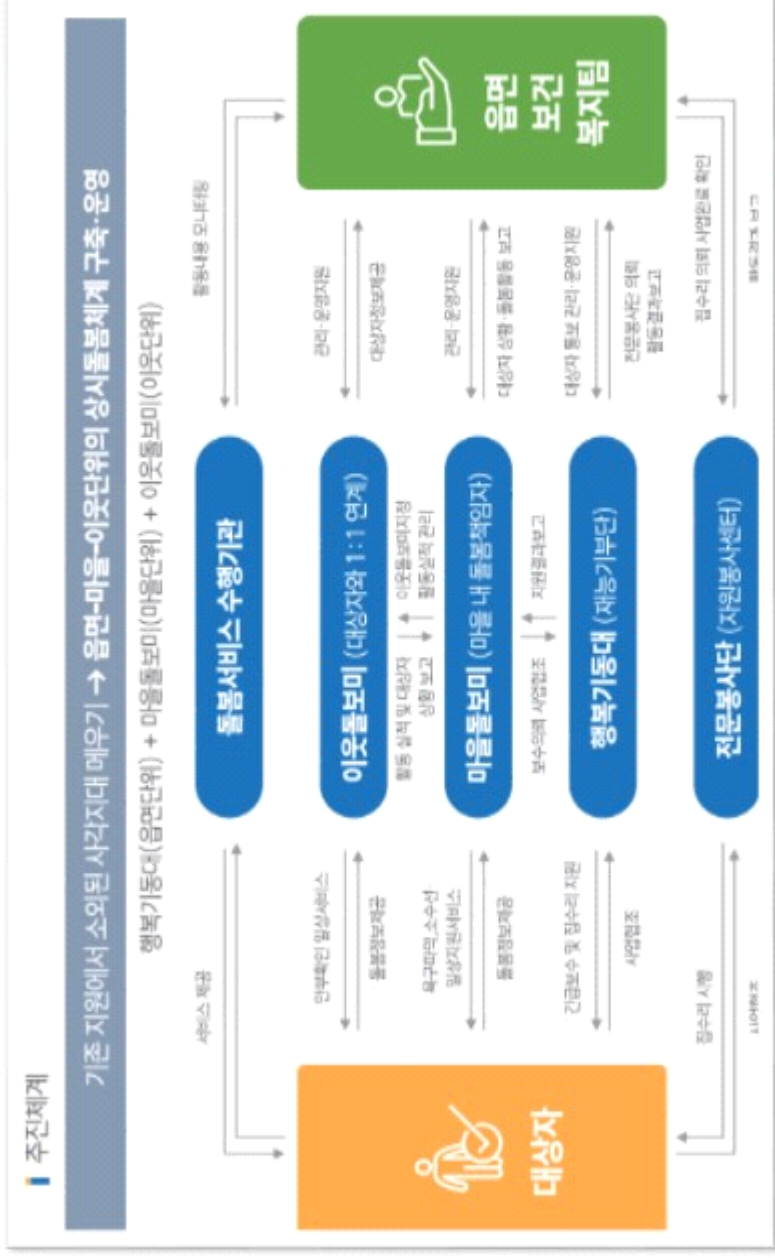
직접 22종, 연계 15종

방문 의료 	퇴원환자 재가복귀 지원 	주거 지원 	이동 지원 	일상생활 지원 	스마트 돌봄 
방문의료지원센터, 개척의료센터, 한이방문진료, 방문맞춤운동, 방문구강케어, 영양+운동지원	방문의료 + 요양 + 돌봄 + 주거 + 일상생활지원	케어인성주택, 주택개보수, 안전생활환경	돌봄택시 동행지원	방문도우미, 방문목욕, 영양음식, 청소, 생선케어 돌봄교실, 맞춤형 시애틀관리, 24시 안심콜 출동	시 복지사, 시 돌봄서비스, 고령자 스마트 케어 서비스

광주다음 통합돌봄

KOREA SOONGSIL CYBER UNIVERSITY

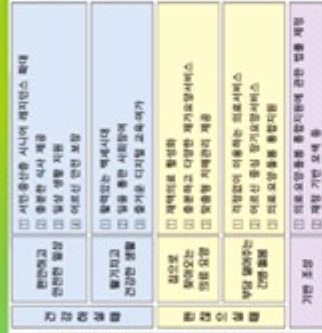
2. 노인장기요양보험제도와 의료/요양 등 통합돌봄 환경



의성 썬

KOREA SOONGSIL CYBER UNIVERSITY

2. 노인장기요양보험제도와 의료/요양 등 통합돌봄 환경



구분	서비스명	서비스 설명	서비스 대상	서비스 제공처
1. 노인장기요양보험 제도	1.1. 노인장기요양보험 가입	노인장기요양보험 가입	65세 이상 노인	보건복지부
	1.2. 노인장기요양보험 급여	노인장기요양보험 급여	노년층 노인	보건복지부
	1.3. 노인장기요양보험 관리	노인장기요양보험 관리	노년층 노인	보건복지부
	1.4. 노인장기요양보험 평가	노인장기요양보험 평가	노년층 노인	보건복지부
2. 노인장기요양보험 서비스	2.1. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.2. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.3. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.4. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
3. 노인장기요양보험 서비스	3.1. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.2. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.3. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.4. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부

구분	서비스명	서비스 설명	서비스 대상	서비스 제공처
1. 노인장기요양보험 제도	1.1. 노인장기요양보험 가입	노인장기요양보험 가입	65세 이상 노인	보건복지부
	1.2. 노인장기요양보험 급여	노인장기요양보험 급여	노년층 노인	보건복지부
	1.3. 노인장기요양보험 관리	노인장기요양보험 관리	노년층 노인	보건복지부
	1.4. 노인장기요양보험 평가	노인장기요양보험 평가	노년층 노인	보건복지부
2. 노인장기요양보험 서비스	2.1. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.2. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.3. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	2.4. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
3. 노인장기요양보험 서비스	3.1. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.2. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.3. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부
	3.4. 노인장기요양보험 서비스	노인장기요양보험 서비스	노년층 노인	보건복지부

3. 장기요양기관 종사자 처우개선 한일 비교

1) 처우개선 전략

- <한국의 장기요양기관 종사자>
- 요양보호사 처우개선 조례 등
 - 사회복지사업법 등



1. 서울특별시 · 서울시는 전국 최초로 요양보호사 처우개선 종합계획을 수립하여 노동환경 개선 및 건강권 보장 등 다양한 방안을 추진 중입니다. [\(서울특별시\)](#)
2. 부산광역시 기장군 · 기장군은 요양보호사의 근무환경 개선과 복지 증진을 위한 조례를 통해 요양보호사의 지위와 지위 향상을 목표로 하고 있습니다. [\(기장군\)](#)
3. 경상남도 진주시 · 진주시는 요양보호사의 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례를 제정하여 요양보호사의 권리를 보호하고 근무 여건을 개선하고자 합니다. [\(진주시\)](#)
4. 용인시 · 용인시는 요양보호사의 근무환경 개선, 교육 지원, 건강 증진 프로그램 등을 포함하는 조례를 통해 요양보호사의 복지 증진에 기여하고 있습니다. [\(용인시\)](#)

<일본 개호보험종사자 포괄 직종>

- 복지, 개호보험종사자
- 기관의 판단: 타직종의 처우개선에 추가적으로 적용 가능
- 장애 인 복지 기관을 우선으로 순차적으로 적용 범위 확대

출처: 令和4年4月4日 福祉・介護職員処遇改善臨時特例交付金

2. 노인장기요양보험제도와 의료/요양 등 통합돌봄 환경

1) 처우개선 전략



<한국의 장기요양기관 현장>

- 학대의 양벌규정 존재
- 케어매니지먼트 기능 부재
- 요양보호사의 경력사다리 없음
- 요양보호사 권익단체 등 부재
- 다직종과 협응 약화
- 이용지원 기능 약화
- 요양사고로 인한 법정 소송 빈번

<일본 개호보험 현장>

- 학대의 감산, 교육제도 도입
- 케어매니지먼트 가동
- 이용지원 강화
- 경력사다리 존재
- 석션 가능, 무자격자 업무 보조 가능

3. 일본 개호보험 종사자 처우개선

◆ 2) 개호보험종사자 사례

➡ 개호보험기관 종사자 포괄적 적용

- ❖ 대상: 경험, 기능에 있는 인제채용, 타 복지직종 포함
 - ❖ 가산요건: 복지전문직 배치가산, 특정기관 가산 취득현황 추가, 가산을 2단계설정
- 처우개선가산율 1-3 중 취득하고 있을 것
- 처우개선가산은 기관환경등요건에 복수의 조직을 갖추고 있을 것
- 처우개선가산에 근거한 홈페이지에 게시 등 시각화할 것(보고서제출 의무화)

출처: 令和4年4月4日福祉・介護職員処遇改善臨時特例交付金

➡ 종사자처우개선 가산표



3. 일본 개호보험 종사자 처우개선

◆ 2) 개호보험종사자 사례

② 종사자 처우개선 계획서

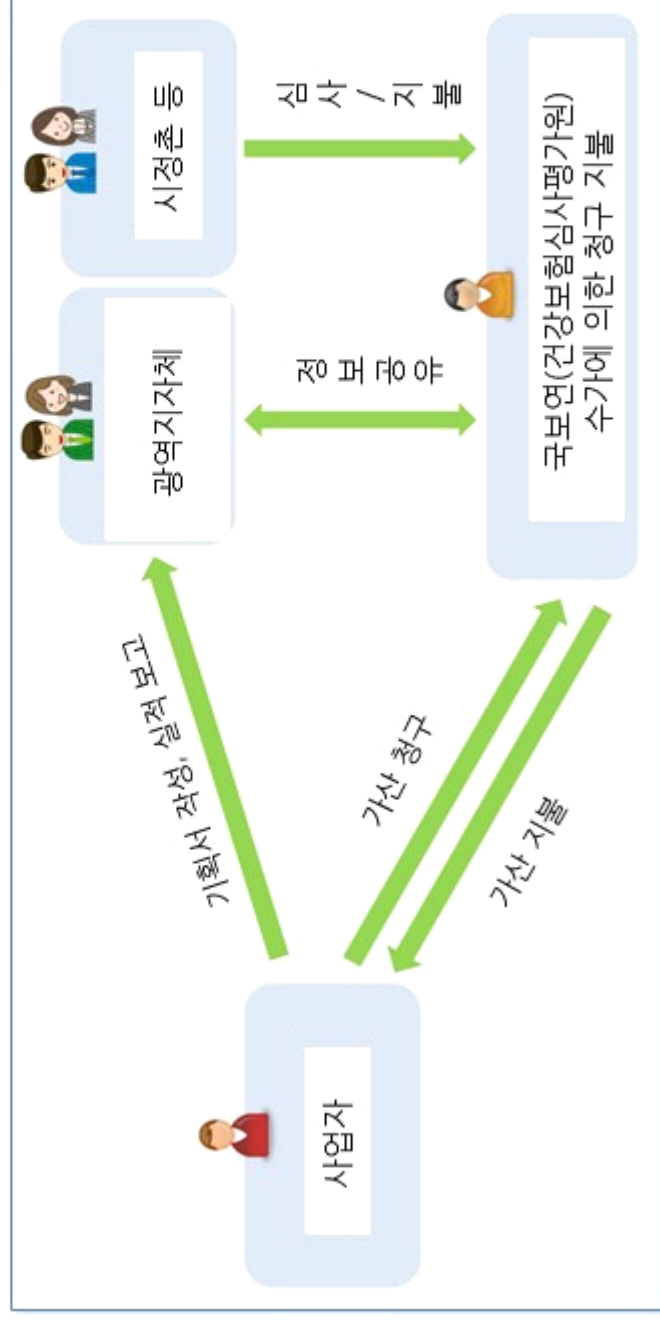
분류	내용
(1) 채용촉진	<ul style="list-style-type: none"> -법인, 기관의 이념, 지원방침, 인재육성방침, 실현을 위한 기획, 조직의 명확화 -기관의 공개채용, 인사 로테이션제도 구성 -타직종의 채용, 주부층, 중장년고령자 경험자, 폭넓은 채용에 의한 채용(협응) -지역사회행사에 참여, 주최
(2) 전문성향상을 위한 캐리어 패스	<ul style="list-style-type: none"> -일하면서 개호복지사(2년과정)취득을 위한 실무자 자격취득, 연수, 사회복지, 케어매니저 등 -자격취득, 흡인연수, 중도장애인지원양성 연수, 종전직 매니지먼트 연수 수강자 -보수교육수강의 단계적 수립한 인사반영 -캐리어패스를 위한 정기적인 상담과정 설치
(3) 일양립지원 다양한 일자리	<ul style="list-style-type: none"> -육아, 가사휴직 등의 휴가체계가 마련된 기관 -직원의 민원, 직원현황에 의한 근무표 작성, 정규직으로의 전환 시스템 마련 -업무, 복지처우, 정서적 지원체계의 상담창구 마련 -장애인채용 등 장애가 있는 직원의 일하기 편한 환경
(4) 요통 및 심신 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> -신체적 부담경감을 위한 보수교육지원, 케어로봇의 구입 등 -단기노동자를 포함 건강진단, 종사자의 휴게실 설치 및 건강관리 -고용개선을 위한 관리자 연수 -사고, 민원을 위한 매뉴얼 작성 체계 정비

출처: 令和4年4月4日 福祉・介護職員処遇改善臨時特例交付金

3. 일본 개호보험 종사자 처우개선

3) 지급방식

⇒ 종사자처우개선비 지급



출처: 令和4年4月4日福祉・介護職員処遇改善臨時特例交付金

KOFEA SCHOOL CYBER UNIVERSITY

4. 마무리

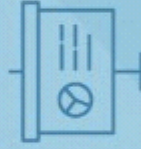
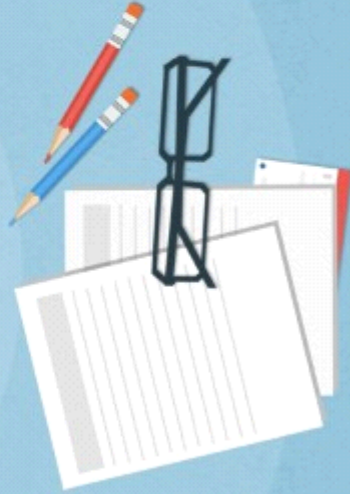
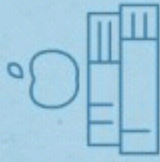


정책의 전환을 위한 과제



- 채용촉진+전문성향상을 위한 캐리어 패스+일가정양립지원 다양한 일자리+요통 및 심신 건강관리
- 요양보호사를 위한 캐리어패스(경력 사다리) 개발
- 고용안정 확보 및 사회보장, 보수적정화, 근로시간 적정화, 안전한 근로환경, 권익옹호, 전문성강화, 직장내의 관계개선
- 요양보호사<케어코디네이터>케어매니저
- 업무 현장의 리스크 및 업무 부담 경감
- 요양전문가 수첩발급(안)

경청해 주셔서 감사합니다.





5 1



[토론 1]

「노인장기요양보험제도의 환경변화와 장기요양요원 처우개선 방안」

김윤배 (서영대학교 교수)

2008년부터 요양보호사를 배출하여 현재까지 많은 인원이 요양보호사 자격증을 취득하였다. 많은 사람이 요양보호사 자격증을 취득한 이유는 앞으로 전망이 높고, 향후 쓸모가 있을 거라는 기대 때문일 것이다. 하지만 실제 노인장기요양 관련 현장에서는 예상했던 환경보다 더 힘들고, 요양보호사의 어려움은 지속되고 있다.

1. 낮은 급여체계, 변화가 필요하다.

요양보호사 자격증 취득자는 많은데 현장에서 요양보호사를 구하지 못 하는 대표적인 이유는 낮은 급여이다. 2019년 서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구, 2018년 요양보호사 처우개선 국회 토론회 등에서도 임금과 처우개선비에 대한 논의가 있었다. 이 중에서 처우개선비와 장기근속수당에 대해 이야기를 하겠다. 처우개선비는 지역과 기관마다 시행하는 방법의 차이가 발생하고 있다. 처우개선비를 고용주에게 전달을 하면, 고용주는 요양보호사에게 지급되는 급여에 명시하지 않거나 합산 금액을 월급여로 지불하는 경우도 있다. 실질적 금액만큼 임금 인상이 되지 않거나 최악의 경우 처우개선비 금액만큼 인하되는 결과를 초래한다. 요양보호사의 처우개선비가 별도로 지급될 수 있도록 개정해야 한다. 아니면, 표준임금체계를 마련해 총액인건비구조에서 임금 수준을 보장받을 수 있도록 조치할 필요성이 있다. 또한, 장기요양기관의 폐업과 재개업이 빈번하다. 하나의 장기요양기관에서 장기근속장려금을 수령할 수 있는 기간까지 근속하는 것은 어려움이 있다. 장기근속수당에 관한 내용에 '기관기호가 동일'해야 한다는 조건을 삭제해야 한다. 아니면, 장기근속의 기준을 요양보호사 '총 경력'으로 반영해야 한다.

2. 정기적인 장기요양요원지원계획 추진 및 장기요양지원센터 역할 강화

장기요양요원지원계획을 정기적으로 추진해야 한다. 장기요양요원지원계획에 장기적인 목표와 구체적 활동을 달성할 수 있도록 계획하고 감독해야 한다. 지금 장기요양요원지원계획이 많이 부족할 수 있다. 장기적으로 변화시킬 수 있는 기반이므로 지속적으로 수정하면서 보완해야 한다. 특히, 장기요양지원센터의 강화를 시켜야 한다. 장기요양지원센터는 지역을 기반으로 설립되며 실질적인 업무를 할 수 있는 기관이다. 원활한 근무가 이루어질 수 있도록 인력배치(최소 4명 이상)와 사업비의 지원이 필요하다.

3. 요양원의 경쟁력 강화와 안정적 기관 운영

요양원과 요양병원은 구분된다. 하지만 노인을 모시는 가족 입장에서는 비슷한 조직이라 인식하고 선택의 고민을 하게 된다. 본인부담금이 비슷한데 요양원은 등급을 받는데 시간이 걸리고, 서류가 많아 어려움을 갖게 된다. 요양원의 입장에서는 대상자 모집에 경쟁 기관과 차별화가 되고 경쟁력을 강화시킬 수 있는 무기가 필요하다. 이를 통해 안정적인 기관 운영과 요양보호사의 안정성을 유지할 수 있다. 또한, 송영업무로 인해 정해진 근로시간 보다 일찍 출근하고, 추가근무에 대한 초과수당이 정당하게 지급되지 않은 부분은 개선되어야 한다. 일찍 출근을 지속적으로 이루어져 피로도가 증가할 것이며, 장기적으로 서비스의 질과 연결이 될 것이다.

4. 해야 할 것과 해서는 안 되는 것

처음 노인장기요양보험제도가 실시 될 때부터 이야기 되었던 것은 대상자의 무리한 요구와 대상자 가족의 무리한 요구사항이다. 특히, 대상자 가족의 무리한 요구는 지속적으로 이루어지고 있다. 농촌에서 자신에게 서비스를 할 필요가 없으니 논과 밭에서 일을 하라는 요구, 가족 간의 갈등으로 주 보호자가 다른 가족을 만나지 못 하도록 요양원에 요구, 대상자의 낙상 시 무리한 요구 등 가족의 다양한 무리한 요구가 지속적이다. 요양보호사가 해야 할 것과 해서는 안 되는 것에 대한 명확한 구분과 가족에게 전달, 그리고 불이행 시 서비스제공에 제한 또는 본인부담금 증가 등 제도적 변화가 필요하다. 쌍방향 평가로 인해 함께 변화가 이루어져야 한다.

5. 요양보호사 보수교육은 좋았다 VS 졸았다.

2024년부터 실시된 요양보호사 보수교육은 2년에 1회씩 이루어지고 있어 아직은 많이 참여하지 않고 있다. 보수교육의 질은 지역과 교육제공기관마다 차이가 있을 것이다. 주변에 보수교육에 참여한 요양보호사의 반응은 도움이 되어 '좋았다'는 반응과 도움이 별로 없어서 '졸았다'는 반응으로 상반된 모습이다. 공통적인 부분 중에 하나는 현장에서 바로 활용할 수 있는 부분의 교육을 더 선호하였고, 집합교육과 함께 온라인교육에 대한 욕구도 있었다. 공통적으로 필요한 교육 중 온라인 교육이 가능한 부분은 충분한 예산을 확보하여 전문성 있는 강사를 활용해야 한다. 교육영상은 전문성과 함께 현장 적용이 용이 할 수 있도록 해야 한다. 또한, 온라인교육 후 시험을 통해 이수증을 발급 받을 수 있도록 하여 교육의 질도 확보해야 한다.

사람을 대상으로 이루어지는 휴먼서비스는 서비스를 제공하는 제공인력의 전문성과 처우개선이 서비스의 질을 결정한다. 더 좋은 노인장기요양보험제도를 위해서는 요양보호사의 전문성 향상과 처우개선에 지속적으로 개선이 이루어져야 한다.

[토론 2]

「노인장기요양보험제도 및 요양보호사 처우개선을 위한 정책토론회 토론문」

박종민 (광주복지공감플러스 대표)

돌봄노동이 저평가되어 저임금과 낮은 처우 문제가 지속되는 한 돌봄 대란에 대처할 수 없을 것이며 시민들은 좋은 돌봄서비스를 받을 수 없을 것입니다. 돌봄을 제공한 사람이나 받는 사람이나 모두에게 필요한 요양보호사의 처우개선은 시급한 과제입니다. 돌봄이 우리사회에 어떠한 의미가 있는지, 그 일의 의미와 가치를 중심으로 요양보호사의 처우개선이 논의가 되었으면 합니다. 또한 일의 특성상 사적공간에서 돌봄 종사자의 감정과 관계에 의존하는 서비스라는 점을 중요하게 고려하여야 한다고 봅니다. 돌봄에 대한 사회적 인식 개선과 요양보호사에 대한 진전된 처우개선 방안이 마련되는 토론회가 되기를 희망합니다.

오늘 주제인 요양보호사의 처우개선과 지원은 누군가가 해주는 것이 아니라 돌봄의 모든 주체들이 상호 협력하고 때로는 각자의 영역에서 자신의 역할을 잘해야지만 달성되어 갈 수 있을 것입니다. 잘 알다시피 정부와 지방자치단체의 역할 강화, 장기요양기관의 인권옹호와 좋은 일자리, 좋은 일터를 만들기 위한 노력, 요양보호사들의 돌봄 역량 강화, 시민들의 돌봄에 대한 존중과 참여 등이 잘 이루어져야 합니다. 서로 차이가 있더라도 상호 예의와 존중으로 하나 하나 성과를 만들어 갔으면 합니다.

○ 표준인건비 가이드라인 마련

- 요양보호사의 적정 수준의 임금 보장은 요양보호사가 수행하는 돌봄서비스에 대한 사회적 가치를 인정하는 것이다. 이에 경력 보상, 직급체계 마련 등 체계적인 인력 관리를 통한 서비스 질 개선을 위해서 표준인건비 가이드라인이 마련되어야 한다. 또한, 임금체계의 제도화를 통하여 일자리 질을 개선하고 체계적인 직무능력을 개발해야 한다.

- 사회복지시설종사자 인건비 가이드라인과 유사한 방식의 가이드라인이 마련되어야 한다. 사회복지시설종사자 인건비 가이드라인은 공통적으로 직급과 호봉으로 구성된 임금표를 제시하고 있는데 요양보호사 임금 가이드라인도 직급과 경력(호봉)이 인정된 기본급 임금표가 만들어져야 한다.
- 현재는 요양보호사 임금을 요양기관장의 재량에 맡기고 이를 통제하는 방식이다. 하나의 제도에 근거한 동질의 서비스라는 점에서 볼 때 전국적으로 통일된 임금 기준 적용하는 방식으로 바뀌어야 한다.
- 요양보호사의 저임금 및 경력을 인정하지 않는 현재 임금체계의 문제점, 인건비 지출비율 제도의 한계를 시정할 수 있도록 하는 표준인건비 가이드라인을 마련해야 한다. 장기요양기관의 요양보호사 임금에 대한 실증적 분석이 미흡하므로, 기관별 임금 실태를 먼저 파악하고 이를 바탕으로 근무형태를 반영한 임금 기준을 마련해야 한다.

○ 요양보호사를 위한 근골격계 질환 및 정신건강 실제 프로그램 개발

- 요양보호사의 연령이 높기 때문에 업무수행으로 인한 근골격계 질환이 심화되거나 퇴행성 진행이 빨라질 수 있는 조건이다. 이에 근골격계질환 유해성 주지 교육 및 스트레칭에 대한 교육 실시, 장기요양기관에서는 정기적으로 유해요인조사를 실시하도록 해야 한다. 또한 장기요양기관에서는 근골격계 질환을 예방할 수 있도록 다양한 보조기구 지원 등을 고려하여야 한다.
- 근골격계 질환 조기발견, 조기치료 및 조속한 직장 복귀를 위한 의학적 관리를 수행할 수 있도록 하는 등의 지원방안을 마련할 필요가 있다.
- 요양보호사의 정신건강 보호하기 위한 정기적인 집단적 활동이나 심리치유 프로그램 등의 개발, 운영도 제도화될 필요 있다. 단순 연계형 프로그램이 아니라 장기요양센터가 보다 적극적으로 다양한 치유 프로그램을 직접 시행하여야 한다. 특히 감정노동으로부터 생기는 정신적 스트레스를 적절한 방식으로 해소할 수 있는 직업적 집단을 형성하는 것, 자신의 직업에 대한 긍정성이나 돌봄노동에 대한 공공성과 자긍심 등을 키울 수 있는 방식이 함께 고려될 필요가 있다.

○ 장기요양기관 요양보호사의 대체인력지원제도 필요

- 요양보호사들의 건강권과 휴식권 등을 보장하기 위해 대체인력지원 제도가 사회복지사, 조리원, 보건인력에 한하여 실시되고 있는데 대체인력지원제도가 가장 필요한 요양보호사까지 확

대되어야 한다.

- 시설요양기관의 요양보호사의 경우 24시간 운영되기 때문에 교대근무와 휴일 근무 등 강도 높은 업무로 인해 그만 두는 경우가 많다. 이에 이들에 대한 실질적인 휴식권을 보장하여야 한다.
- 요양보호사의 건강권과 휴게에 대한 실질적 보장, 교육 연차 사용 시 유급휴가권 보장을 위해 단계적으로 요양보호사까지 대체인력지원제도를 확대해야 한다.

○ 좋은일자리 인증제 실시

- 좋은일자리 인증제는 요양보호사의 근로환경 및 처우개선에서 상호협력의 가능성을 확대하기 위해서 필요하다. 요양보호사의 노동 조건과 인권보호를 위해서 공공은 지도 감독 가능성을 확대하고 민간은 보다 질 높은 요양서비스를 제공할 수 있는 제도이다.
- 좋은일자리 인증제도를 위하여 급여 및 복리후생 영역, 채용 및 근무환경 분야, 종사자 인권보호 영역에서 인증평가체계, 평가지표, 평가 결과 활용방안 등을 포함하는 좋은일자리 인증제도를 마련해야 한다.

○ 요양보호사의 처우개선 및 지위 향상을 위한 조례 개정

- 요양보호사 처우개선에서 무엇보다도 중요한 것은 공급자와 요양보호사 등 당사자의 목소리가 반영될 수 있는 거버넌스 구성이 필요하다.
- 현재 광주시 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위한 조례를 개정하여 장기요양요원 처우개선 위원회 구성을 제도화하고 요양보호사가 참여해야 한다.
- 참고로 사회복지사 처우개선 조례에는 처우개선위원회를 두고 인건비 등 사회복지사 처우개선에 관한 사항을 결정하도록 하고 있다.

○ 요양보호사를 위한 인권업무를 수행할 수 있는 인력확보와 실효성 있는 정책 추진

- 장기요양요원지원센터에 인권업무를 수행할 전문팀을 확보하는 것이 일차적으로 필요하다. 인권 옹호의 경험과 전문성이 있는 인력을 확보함으로써 요양보호사의 인권 보호에 기여할 수 있다.
- 긴급한 인권적 상황 발생시 업무를 중단할 수 있는 실제적인 대책을 마련하여야 한다. 장기요

양기관의 장은 업무 전환 등 적절한 조치를 취하도록 하고 업무 중지로 인한 임금을 지급하지 않거나 해고하는 등 불이익 조치를 치하지 않아야 한다.

- 긴급한 상황 발생시 2인 1조 근무가 필요하다. 서울시에서 시범 실시하였는데 인권 보호적 측면과 인권 침해적 요소가 현저하게 줄었다고 한다. 폭언·폭행·성희롱 발생 시 기관에 알리고 기관에서는 즉시 서비스를 중단하도록 해야 하며 인권침해가 발생한 수급자에 대해 2인 1조 서비스를 즉각 투입하도록 해야 하는데 이를 위한 대체인력제도가 필요하다.

○ 지방자치단체의 장기요양요원지원센터 강화

- 장기요양요원지원센터는 장기요양기관 지원과 장기요양요원의 노동환경 조성 및 교육 및 훈련 보장, 인권과 권리증진 및 장기요양요원의 사회적 인식 개선에서 중요 역할을 수행해야 하는 조직이다.
- 센터에 대한 인력 규모와 예산 지원의 규모는 지방자치단체가 돌봄의 공공성 실현 의지, 돌봄의 서비스 질 강화에 대한 실제적 노력, 돌봄 종사자의 권익 향상과 처우 개선의 의지, 돌봄에 대한 사회적 인식 개선 의지 등을 가늠해 볼 수 있다.
- 현재 지방자치단체는 장기요양기관의 주요 재원이 장기요양보험 수가에 의해서 운영되고 있다는 점을 들어 장기요양기관에 대한 적극적인 정책을 펼치고 있지 못하다. 적어도 장기요양요원 지원센터를 중심으로 돌봄의 공공성을 끌어 올리고 돌봄 서비스의 질을 강화하기 위한 다양한 노력을 해야 한다. 이에 기본적인 업무를 수행할 수 있는 인력과 충분한 사업비 지원이 선행되어야 한다.

○ 장기요양기관의 공공성 강화를 위한 지방자치단체의 노력 필요

- 지방자치단체는 돌봄서비스의 질 강화를 위해서 가장 필요한 것은 민간 장기요양기관과의 적극적 협력 속에서 돌봄 영역에서 공공의 역할과 지도력을 높이는 것이 가장 중요하다.
- 장기요양 서비스는 민간이 주도적으로 전달하고 있어도 공적 재원으로 운영하고 있다. 당연히 공적서비스에 대해서 관리와 지도감독을 통하여 돌봄의 질 높여야 한다.
- 장기요양기관에 대한 적극적인 지원과 요양보호사의 처우개선 및 권익향상을 위하여 적극적인 정책을 펼쳐야 한다.

- 돌봄의 공적 책임성의 핵심은 민간이 하든 공공이 하든 지방자치단체가 직접 돌봄 제공 기관을 지원하고 협력하여 돌봄의 공공성 강화와 좋은 돌봄을 제공하도록 해야 한다.

○ 요양보호사의 사회적 인식 개선을 위한 주체들의 노력

- 장기요양기관들이 지역사회와 함께 하려는 노력이 요양보호사의 사회적 인식 개선에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 요양기관들이 지역사회 시민들의 참여를 유도하기 위한 자원봉사 활동부터 시작할 필요가 있다. 그리고 다양한 방식으로 지역사회와 함께 하려는 노력을 해야 한다. 지역사회와 함께하는 것은 시설뿐만 아니라 당사자를 위해서도 필요하다. 지역사회와 시민과 접촉면을 넓혀서 서로 사정을 알아야 사회적 인식 개선의 단초가 마련될 것이다.
- 또한 당사자성을 강조하여 돌봄 대상자와 돌봄 대상자의 가족의 다양한 참여를 적극적으로 유도할 필요가 있다.
- 요양보호사들이 돌봄 대상자들을 위한 이웃과 가족과 함께하기 위한 노력이 필요하다. 요양보호사들이 지역사회에 요구하고 이웃에게 함께 돌보자고 하면 돌봄 환경이 많이 변화할 것이다.

[토론 3]

「대한민국 요양보호사의 실태와 처우 개선 방안」

이종천 (대한요양보호사협회 정책실장)

1. 서론

현재 대한민국의 65세 이상 인구 비율이 가파르게 증가하고 있어 2025년에는 그 비율이 20.3%에 이르러 ‘초고령 사회’에 진입할 것으로 보입니다. 이에 따라 장기요양보험 인정자 수와 함께 장기요양기관 수도 급격하게 증가하고 있지만, 2008년 노인장기요양보험제도가 시행된 이래로 낮은 임금, 불안정한 고용, 과도한 업무 부담 등 장기요양요원이 처한 열악한 노동 환경은 전혀 나아지지 않고 있습니다. 이는 돌봄 서비스 수요 대비 공급이 턱없이 부족한 지금과 같은 상황을 초래하였고 돌봄 현장에서의 인력난은 가중되고 있습니다. ‘초고령 사회’에 현명하게 대응하기 위해서는 돌봄 서비스의 질과 가장 밀접한 관련이 있는 장기요양요원, 그중에서도 노인 돌봄의 최전선에 있는 요양보호사의 처우 개선은 반드시 해결되어야 할 시급한 문제이라고 생각합니다. 따라서 본 발표를 통해 요양보호사의 처우 관련 실태를 파악하고 그에 따른 개선 방안을 제시하고자 합니다.

2. 요양보호사의 처우 관련 실태

(1) 고용 현황

국회 보건복지위원회 소속 의원실에 제출된 자료에 따르면 2022년 기준 요양보호사 자격증 소지자는 250만 명에 달하나 실제 근무자는 53만 명에 불과하며 이 가운데 60대가 50.3%로 절반을 차지했고, 70대 이상이 12%에 달합니다. 또한, 장기요양기관에서 주로 돌봄을 제공하는 요양보호사 중 95%가 여성입니다. 요양보호사의 연차별 이탈률은 5년 차 이상에 도달하기 전에 가장 크게 나타나며, 국민건강보험연구원이 내놓은 2021년 ‘장기요양시설 요양보호사의 임금 실태 및 결정요인 분석’에 따르면 요양보호사의 평균 근속기간은 1.9년(23개월)에 불과합니다.

(2) 노동 환경

2022년 실시된 장기요양실태조사 결과에 따르면 이용자와 이용자 가족으로부터 부당한 대우 경험은 부적절한 언어, 신체적 부당행위, 업무적 부당행위, 성적 부당행위 순으로 경험률이 높습니다. 전체 응답자의 21.9%가 비난, 고함, 욕설 등 부적절한 언어, 13.3%는 신체적 부당행위, 8.3%는 성적 부당행위, 10.5%는 업무적 부당행위를 경험한 것으로 조사되었습니다.

(3) 임금 수준

보건복지부 장기요양실태조사 결과 방문요양보호사의 월 평균 임금이 87만 2,000원, 시설 요양보호사 200만 9,000원으로 2022년 기준 요양보호사 월평균 임금은 약 203만원입니다. 좀 더 자세히 다뤄보자면 월급제와 시급제로 나뉘는 요양보호사의 평균 월급은 국공립요양원 소속 직원의 경우 220만원대, 민간 요양원 직원은 200만원대로 파악되며 고용노동부가 고시한 2024년도 최저임금을 고려하면 공공과 민간 구분 없이 최저임금 수준의 임금을 받고 있음을 알 수 있습니다. 또한 2024년 7월 보건복지부 고시에 따라 수가 중 인건비 지출비율을 방문요양 86.6%, 노인요양 시설 61.1%로 정했지만, 인건비에는 기본 급여, 수당, 사회보험 기관 부담금 및 퇴직적립금까지 포함되기 때문에 실제로 요양보호사에게 지급되는 임금은 최저임금 수준입니다.

3. 요양보호사의 처우 개선 방안

(1) 임금 체계 개선

가. 표준임금 가이드라인 규정

현재 요양보호사 임금 체계를 보면 국민건강보험공단이 장기요양기관에 지급한 수가 상 인건비에 요양보호사들의 기본급 등이 규정돼 있지 않아 기관이 자율적으로 임금을 지급하는 점이 문제가 됩니다. 노인장기요양보험의 재정이 이미 적자이지만, 보험료 인상을 통해 재원을 확보해 수가를 현실화하고 상승분의 상당 부분을 요양보호사들에게 직접 제공하도록 해 공공기관을 통한 월급 제 즉, 호봉제를 도입한 요양보호사 표준임금 가이드라인을 마련하여 이를 어기는 경우 적절한 조치를 취할 수 있도록 해야 합니다.

나. 현행 장기근속 장려금 지급 기준 개선

요양보호사의 장기근속을 통한 업무 숙련도 및 돌봄 서비스 질 향상을 위해 현행 장기근속 장려금 지급 기준 개선이 필요합니다. 해당 제도가 도입된 지 6년이 지났음에도 지급 요건이 ▲3년 이상 동일 기관 근무, ▲실직 기간 3개월 미만으로 폐업, 영업정지, 돌봄 대상자의 입원 및 사망 등의 다양한 이유로 반복적인 고용 불안을 겪는 요양보호사가 현실적으로 충족하기 어려운 사항입니다. 따라서 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 대한 고시'에서 기관 기호가 동일해야 한다는 조건을 삭제하거나 장기근속의 기준을 기관이 아닌 요양보호사의 총 경력으로 산정하는 등의 개정을 해야 합니다.

(2) 노동 환경 개선

가. 산재 예방을 위한 지원 확대

요양보호사가 행하는 돌봄 노동 특성상 근골격계 질환의 위험에 항상 노출되어 있고 전염성 질환에 취약한 점을 고려해 종사자와 돌봄 대상자 모두를 보호하기 위한 산재 예방 교육이 확대 및 강화되어야 하며, 실질적인 지원정책으로 요양보호사를 대상으로 하는 근골격계질환 치료비 지원정책의 시행이 필요하다고 판단됩니다.

나. 사회적 인식개선

전문직업인으로서 요양보호사의 역할과 중요성 그리고 노인 돌봄의 사회경제적 가치와 의미 확산을 위한 사회 전반에 걸친 노력이 절실합니다. 이를 위해 노인장기요양보험법이 시행된 날인 2008년 7월 1일을 기념한 '요양보호사의 날'을 법정기념일로 제정하고 모범 요양보호사 표창 등의 행사를 통해 사회적 관심을 유도하고 요양보호사들의 사회적 지위를 높일 기회를 만들어야 한다고 생각합니다.

다. 기관의 장과 돌봄 서비스 이용자(및 보호자) 대상 인식 개선 교육강화

요양보호사의 인권 침해 예방 및 대응을 위하여 장기요양기관의 관리자를 대상으로 하는 교육에 노동인권과 함께 인사노무관리에 대한 내용이 포함되도록 하고, 돌봄 서비스 이용자와 그 보호자를 대상으로 하는 교육에는 노인성 질환의 특성과 요양보호사의 인권 보호 및 돌봄 서비스 제공 범위를 주된 내용으로 하여 돌봄 서비스 이용과 관련한 전반적인 인식개선이 필요합니다.

(3) 장기요양요원지원센터 기초지자체까지 확대 및 지원

장기요양요원지원센터는 장기요양요원의 권리 증진 및 처우 개선을 통한 돌봄 서비스 질 제고를 위해 돌봄 종사자에게 역량 강화 교육, 상담 및 법률·노무 지원 등을 제공합니다. 현재 광역과 권역 단위로는 설치되어 있지만, 기초와 권역 단위로는 설치가 이루어지지 않아서 균형적인 지원서비스 제공에는 한계가 있습니다. 이에 더해 장기요양기관에 상주하는 인력뿐만 아니라 이동이 많은 재가장기요양서비스를 제공하는 요양보호사도 있다는 점을 고려하면 장기요양요원지원센터 설치를 기초지자체 단위로 확장하여야 합니다. 이를 위해서는 보건복지부 지원 확대가 선행되어야 함은 물론 지역 특성을 고려한 운영 방향에 대한 지침제공도 필요합니다.

4. 결론

오늘 토론회에서 다루어진 주제는 여기 계신 여러분들 중 누군가는 이미 경험했을 것이고, 지금 겪고 계신 분들도 있으실 것이며, 누구든지 앞으로 경험할 것이 명백한 우리 모두의 이야기임을 절대 잊어서는 안 될 것입니다. 그렇기에 이러한 논의가 지속성을 갖고 더욱 다양한 분야의 전문가들과 함께 할 수 있기를 기대하며, 이 자리에서 나온 다양한 의견들이 요양보호사의 실질적 처우 개선과 지속 가능한 돌봄 환경 조성에 확실한 기여가 되기를 바랍니다.

[토론 4]

「장기요양보험제도 환경개선 및 요양보호사 처우 개선 방안」

임주화 (국제엠네스티 한국지부이사)

안녕하십니까. 오늘 저는 인권 전문가로서 요양보호사 처우 개선의 필요성을 인권적 측면에서 논의하고, 이를 실현하기 위한 지방자치단체의 구체적 역할에 대해 말씀드리고자 합니다.

1. 요양보호사의 인권 문제 - 돌봄 노동의 가치와 인간 존엄성

요양보호사는 우리의 사회적 약자를 돌보며 이들의 존엄성을 지키는 데 중요한 역할을 수행합니다. 그러나, 노인장기요양보험제도가 시행된 이후부터 요양보호사의 열악한 근로환경과 자질은 지속해서 지적되어 왔습니다(이희승·이정석·박영우: 2020). 요양보호사들 자신은 그들이 돌보는 사람들과 마찬가지로 존엄을 보장받지 못하고 있으며, 기본적인 인권이 침해되는 사례들이 적지 않습니다. 특히 장시간의 노동, 낮은 임금, 안전이 보장되지 않는 근무 환경 등은 인권적 측면에서 심각한 문제입니다.

요양보호사의 근무 환경 개선은 우리나라의 「헌법」 제2장 제10조에 의거하여 “모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.”라고 명백히 규율하고 있다. 그러나 요양보호사는 돌봄노동 시장에서 돌봄수혜자와 가족들, 사회구성원들로부터 인권 훼손을 경험하고 있습니다(김정희·김태동, 2018; 김정희, 2019). 또한 「헌법」 제2장 제32조 제3항에서 “근로조건은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다.”라고 규율하고 있습니다. 즉 노동자는 현행법에 의해 노동(근로)과정에서 인간의 존엄성이 훼손당하지 않고 존중되어야 하며, 인권 그 자체로써 존중을 의미하고 요양보호사는 돌봄노동자로서 마땅히 돌봄노동 수행과정에서 인권존중의 자격을 권리로 갖습니다(김정희·김광병: 2019). 이는 노동 기본권 보장의 일환으로, 요양보호사들의 사회적 권

리와 노동자로서의 존엄성을 실현하기 위한 필요 요소입니다. 요양보호사 인권 보장은 단순한 근무 조건의 개선을 넘어, 돌봄의 가치를 존중하는 사회적 책임으로 여겨져야 합니다. 국민건강보험공단에서 2024년 10월 1일부터 요양보호사 승급제를 실시하는데요. 이는 올해 처음 시행되는 제도로써, 요양보호사의 경력과 전문성에 상응하는 승급체계 마련과 장기근속을 유도해 처우를 개선하고 장기요양 서비스 질을 향상하고자 함에 지방자치단체도 각 지역에 맞게 요양보호사의 전문성 강화와 다양한 처우개선을 보장하여야 합니다.

2. 지방자치단체의 역할 - 인권을 보장하는 예산 확보와 정책 수립

김형식(2001)의 연구에서도 사회복지실천은 인권이 전제되며 종사자의 인권태도는 서비스 질에 영향을 미친다고 나타났고, 노인요양시설의 서비스 질에 영향을 줄 수 있는 요인으로 노인요양시설의 인권관점실천과 요양보호사의 전문역량과 공감능력이 될 수 있음을 시사합니다(오복경, 2021). 이렇듯 다양한 연구 결과가 말해주듯이 요양보호사 인권을 보호하고, 그들의 처우를 개선하는데 있어 지방자치단체는 중요한 책임과 역할을 가지고 있습니다. 특히 지방자치단체는 지역 내 요양보호사들의 현실을 파악하고, 이들이 안전하고 존중받는 환경에서 일할 수 있도록 실질적 지원을 아끼지 않아야 합니다. 이를 위한 방안은 다음과 같습니다.

1) 인권적 노동 환경 조성을 위한 예산 반영

요양보호사들의 노동 환경을 개선하기 위한 구체적 예산을 마련하고, 이를 통해 근로조건 개선, 안전장치 설치 및 건강관리 프로그램 등을 강화해야 합니다. 예산 반영을 통해 이들의 근무환경을 실질적으로 개선하는 것은 '돌봄 노동'의 가치를 인정하고, 인권 존중을 우선하는 정책입니다.

2) 정당한 보수와 복지 혜택 보장

요양보호사들에게 정당한 보수와 복지 혜택을 제공하는 것은 그들의 노동권을 존중하고, 더 나아가 인간다운 생활을 보장하는 기본적인 인권의 문제입니다. 지방자치단체는 요양보호사들의 적정 임금을 보장하기 위한 추가 지원금 제도를 마련하고, 예산 편성을 통해 안정적인 임금 체계를 구축하는 데 기여해야 합니다.

3) 안전하고 존중받는 작업 환경 구축

요양보호사들이 안전하게 일할 수 있도록 지역 내 돌봄 시설에 대한 감독과 안전기준을 강화하고, 휴식 공간 마련, 안전 장비 지급 등을 위한 정책적 지원을 예산에 반영해야 합니다. 이를 통해 요양보호사들이 직업 수행 중 발생할 수 있는 사고와 신체적 부담을 예방할 수 있습니다.

4) 심리적 지원과 인권 교육 확대

요양보호사들이 빈번하게 경험하는 정신적 스트레스와 소진 문제를 완화하기 위해, 심리 상담 프로그램 등 지원 서비스를 제공할 수 있는 예산 마련이 필수적입니다. 배종애(2020)의 연구에 따르면, 요양보호사의 인권감수성(상황지각능력, 결과지각능력, 책임지각능력)은 직무만족(직무 자체, 직업 안정성, 개인적 특성)에 중요한 영향을 미칩니다. 따라서 인권 교육을 통해 요양보호사 스스로 인권 침해 상황에서 자신을 보호하고 직무만족을 높이는 역량을 강화해야 합니다. 또한, 장윤정(2024)은 요양보호사의 인권감수성이 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치며, 이를 뒷받침하는 조직 문화가 중재 효과를 발휘할 수 있다고 주장합니다. 이를 위해 요양보호사의 인구사회학적 특성과 근무환경을 고려한 정책과 제도 설계가 요구됩니다. 인권감수성 강화는 요양보호사들이 인권 침해 상황에 적절히 대응하도록 돕고, 장기적으로 서비스 질 향상에 기여할 것입니다. 요양보호사의 처우 개선을 통한 인권감수성 강화는 돌봄 서비스의 질적 향상을 위한 필수 요소입니다.

5) 인간중심돌봄의 확대

연구에 따르면, 노인장기요양시설의 요양보호사는 주로 1인당 7~10명의 돌봄대상자를 담당하며, 이는 현행 보건복지부 기준(2.5명/1명)에 비해 높은 비율입니다. 이에 따라 지방자치단체의 적극적인 개입을 통해 인력 배치 기준을 준수할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있습니다. 또한, 근무환경 개선과 사회적지지의 강화를 통해 요양보호사의 인간중심 돌봄 인식이 증진되는 것으로 나타났습니다(이형석, 2024). 이는 요양보호사의 권리와 업무 여건 개선이 돌봄의 질에 직접적인 영향을 미친다는 점을 시사합니다.

3. 인권적 예산 반영의 의의와 사회적 가치

요양보호사 처우 개선을 위한 예산 반영은 단순한 노동 정책이 아니라 인권 보장을 위한 중요한 발걸음입니다. 이와 같은 예산 반영을 통해 요양보호사들이 존중받고 그들의 노동이 가치 있게 평가받는 사회적 분위기를 형성할 수 있으며, 이는 궁극적으로 우리 사회의 돌봄 서비스의 질을 높이고 공동체의 존엄성을 유지하며 나아가 돌봄대상자와 가족, 요양보호사 모두의 삶의 질 향상에도 기여할 것입니다.

4. 결론

전세계에서 가장 빠르게 초고령 사회 진입을 앞두고 있는 지금 노인복지정책에서 중요한 부분을 차지하고 있는 지역사회통합돌봄 사례를 보더라도 지역사회의 돌봄의 확대는 이제 가장 중요한 위치에 있고 돌봄의 가장 일선에 있는 요양보호사를 위한 처우개선은 시급이 이루어져야 할 당면 과제입니다. 노인장기요양보험법 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) 국가 및 지방자치단체는 장기요양 요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. <신설 2016. 5. 29.>고 장기요양 요원지원센터 설치를 법제화 했습니다. 따라서 지방자치단체는 요양보호사의 처우 개선을 위한 예산을 통해 지역 내 인권의식을 제고하고, 요양보호사들이 존엄하게 근무할 수 있는 환경을 마련하는 중요한 책임을 갖고 있습니다. 2025년도 예산에 이를 반영하여 요양보호사들의 인권을 실질적으로 보호하고, 궁극적으로 모든 주민이 존중받는 지역사회를 만드는 데 앞장서 주시기를 요청 드립니다.

감사합니다.

참고문헌

- 김정희·김광병(2019). “요양보호사의 돌봄노동 저평가와 인권 훼손” - Axel Honneth의 인정이론 중심으로 -, 법과인권교육연구. Vol. 12 No.1, pp. 63-80.
- 김형식(2008). “사회복지 영역에서의 인권의식 확산과 활성화 방안”, 국가인권위원회 연구보고서. pp. 6-20.
- 국민건강보험공단(2024). “요양보호사 처우개선을 위한 승급제”.
- 배종애(2020). “요양보호사의 인권감수성이 직무만족에 미치는 영향” - 회복탄력성을 매개효과로 -, 칼빈대학교대학원 박사학위논문.
- 서동민 외(2024). 요양보호사 양성표준교재, 보건복지부.
- 이희승·이정석·박영우(2020). “행정자료를 활용한 장기요양 입소시설 요양보호사의 근무 영향요인 연구”, 한국사회정책. Vol. 27 No. 2, pp. 45-70.
- 이형석(2024). “노인장기요양시설 요양보호사의 인권의식과 사회적지지가 인간중심돌봄에 미치는 영향에 관한 연구”: 근무환경 및 고객관계관리의 조절효과를 중심으로, 국립공주대학교 대학원 박사학위논문.
- 오복경(2021). “노인요양시설의 인권관점실천이 서비스 질에 미치는 영향”: 요양보호사의 전문역량과 공감능력의 매개효과, 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 원영숙(2023). “방문 요양보호사의 인권의식이 돌봄서비스 만족에 미치는 영향”: 인권실천과 돌봄서비스 질의 매개효과 분석, 백석대학교 기독교전문대학원 박사학위논문.
- 장윤정(2024). “요양보호사의 인권감수성이 서비스 질에 미치는 영향과 조직문화의 조절효과”- 노인요양시설을 중심으로 -, 중앙대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

[토론 5]

김미숙 (국민건강보험공단 종사자지원실 부장)

[토론 6]

김영화 (광주광역시 고령사회정책과장)



61986 광주광역시 서구 화정로 149
TEL 062-607-5200 FAX 062-607-5219
<https://gwangju.pass.or.kr>

 **광주광역시사회서비스원**