
**한국 돌봄노동자들의 일과 삶의
불안정성에 대한 연구
: 사회서비스 부문을 중심으로**

2020. 10.

노회찬재단

한국 돌봄노동자들의 일과 삶의 불안정성에 대한 연구 : 사회서비스 부문을 중심으로

2020. 10.

책임 연구원
공동 연구원

박 고 은 [한국비정규노동센터 정책연구위원]
정 진 임 [투명사회를 위한 정보공개센터 소장]
오 승 은 [공공운수노조 정책부장]
이 강 준 [노회찬재단 사업기획실장]

<목 차>

| | |
|--|-----|
| 1장 조사개요 | 1 |
| 1. 연구목적 및 필요성 | 1 |
| 2. 연구내용 및 방법 | 3 |
| 2장 돌봄노동 관련 공공데이터 분석 | 8 |
| 1. 개괄 | 8 |
| 2. 돌봄노동자의 고용 및 임금 | 17 |
| 3. 돌봄노동자의 노동환경 | 27 |
| 4. 돌봄노동자의 교육 및 훈련 | 36 |
| 5. 돌봄노동자의 인정 | 39 |
| 6. 소결_돌봄노동자별 비교 | 53 |
| 3장 돌봄노동 실태와 쟁점 - 사회서비스 부문별 FGI 분석결과 | 55 |
| 1. 장애인활동지원사 | 55 |
| 2. 재가 요양보호사 | 61 |
| 3. 시설 요양보호사 | 71 |
| 4. 보육교사 | 79 |
| 5. 종합 - 사례 간 비교분석 | 90 |
| 4장 문제해결 제약요인 분석 - 전문가집단 심층인터뷰 | 92 |
| 1. 이해관계자별 핵심문제의 사정 | 92 |
| 2. 문제해결의 제약요인 - 이해관계자별 쟁점 및 갈등구조 | 95 |
| 5장 결론 | 101 |
| 1. 분석결과 종합: 돌봄노동자들의 불안정성 | 101 |
| 2. 함의 및 제언 | 108 |

1장 조사개요

1. 연구목적 및 필요성

1) 연구목적

○ 본 연구의 목적은 사회서비스 일자리에 종사하는 돌봄 노동자들이 일과 삶의 영역에서 당면하고 있는 고민과 욕구를 드러내고, 이들의 노동권 및 사회권 등 기본권을 보장하기 위한 제도 개혁의 방향을 모색하는데 있음.

○ 이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 가짐.

- 첫째, 사회서비스 일자리에 종사하는 한국의 돌봄노동자들은 일과 삶의 영역에서 어떠한 불안정성을 경험하고 있으며, 이들의 기본권은 어떻게 보장 또는 침해되는가?
- 둘째, 사회서비스 부문별 돌봄노동자들이 당면한 불안정성은 어떻게 구조화되며, 부문별 공통점과 차이점은 무엇인가?
- 셋째, 한국 돌봄노동자들의 처우 개선과 관련하여 제약요인이 되는 이해당사자별 쟁점은 무엇이며, 제도 개혁을 위해 요구되는 집단별 주요 과업은 무엇인가?

2) 과업의 필요성

○ 연구주제의 필요성

- 돌봄노동자들이 경험하고 있는 일과 삶의 불안정성은 광범위한 영역에서 발생하고 있음. 선행연구들은 돌봄노동에 대한 평가절하(England 2005)에 따라 직업인으로서의 지위 및 전문성, 숙련을 인정받지 못하는 문제를 지적하기도 하였으며, 심한 경우 이들은 폭언 및 폭행, 성희롱 및 성폭행 등의 위협을 경험하는 등 기본적인 인권의 존중 및 노동안전의 확보도 미흡한 수준임. 뿐만 아니라 이들은 고용불안정성 및 저임금을 경험할 뿐만 아니라, 사회안전망으로부터도 배제되고 있는 것으로 파악됨.
- 특히 2007년 사회서비스 바우처 도입, 2008년 장기요양보험제도 시행 등을

기점으로 본격적으로 돌봄의 사회화, 돌봄노동의 제도화가 시작되기 이전에는 많은 돌봄 노동자들이 비공식 부문에 종사하였음. 즉, 기본적인 근로계약이나 최저임금도 보장받지 못 하고, 사회보장에서도 완전히 배제되는 유급노동 일자리로서의 돌봄노동의 문제가 있었음. 반면, 지난 10여년간 돌봄의 사회화가 진행됨에 따라 돌봄노동이 상당부문 제도화되고 있음에도 불구하고, 여전히 돌봄노동자의 고용 안정성과 임금은 낮은 수준에 머물러 있음. 상용직 비중은 증가하였으나 다른 경제부문과 대비하여 높은 임시직 비중은 계속하여 유지되고 있으며, 시간당 임금 상승에도 불구하고 돌봄노동자의 월평균 임금은 여전히 전체 취업자의 절반 수준에 그쳐 생계 유지가 쉽지 않은 상황임(한국여성정책연구원 2020).

- 이는 사회서비스 제도 확대와 관련한 그동안의 논의가 수급자 권리 보장을 중심으로 진행되어온 반면, 이러한 사회서비스를 제공하는 돌봄노동자들의 노동자성 및 이들의 노동권과 사회권 보장의 측면에 대한 논의 및 실질적인 제도 개혁은 미진했다는 점과 결부됨(박고은 2020).

- 따라서, 더 이상 돌봄노동시장의 제도화가 전반적인 돌봄노동의 지위 향상 및 노동조건을 견인할 것이라 전망하기 상황에서, 한국 사회서비스 일자리의 돌봄노동자들이 당면한 문제의 내용 및 구조를 분석하고자 하는 본 연구는 돌봄노동자들의 노동권 및 사회권 등 기본권 보장을 위한 제도 개혁 방향을 수립하기 위해서도 중요성을 갖음.

- 특히, 코로나19 확산에 따라 돌봄 안전망에 대한 사회적 관심과 필수노동자로서 돌봄노동의 가치가 다시 한 번 환기되고 있는 시점임. 이들의 열악한 노동조건과 노동안전의 문제는 감염병 확산에 따라 더욱 위협받을 수 있을 뿐만 아니라, 돌봄서비스의 공백 및 돌봄서비스 질의 저하라는 위기로도 이어질 수 있다는 점에서, 이들이 당면한 어려움을 분석하고 개선방향을 모색하는 것은 더 나은 사회서비스를 구축하기 위해서도 필요함. 이러한 측면에서 본 연구는 사회서비스 제공인력의 노동조건이 사회서비스의 질에는 어떻게 영향을 미치는 가 또한 분석함으로써, 사회서비스 제공인력의 기본권 보장을 위한 제도 개혁의 필요성을 둘러싼 사회적 공감대 형성에 기여할 수 있을 것으로 기대됨.

- 또한 다양한 부문에서 다양한 방식으로 수행되고 있는 사회서비스 부문별 노동자들이 갖는 쟁점의 공통점과 차이점이 무엇인지를 분석해봄으로써, 한국 돌봄노동 일자리를 구성하는 사회서비스 제도 구조의 특성을 면밀히 이해하고자 함. 즉, 돌봄노동자들의 열악한 노동조건이 지속되게 만드는 공통적 구조를 확인함과 동시에, 부문별 취약성에도 차이가 존재한다면 그러한 차이를 구조화하는 제도구조는 무엇인지 발견함으로써, 이들의 기본권 보장을 위한 사회정책의 개혁 방향을 다각도로 모색해볼 수 있을 것임.
- 뿐만 아니라 이들의 문제는 공식적인 통계를 통해 정교히 수집되고 반영되지 않고 있음. 가령, 수급자들의 서비스 수급현황에 대해서는 서비스 제공기관의 규모별/특성별 수급현황 자료가 수집되고 있지만, 이러한 제공기관별 공급인력(종사자)의 기본적인 노동실태를 확인할 수 있는 자료는 제공되지 않고 있음. 따라서, 본 연구에서는 공공데이터를 활용하여 돌봄노동자들의 인권, 안전, 노동권 등을 분석함으로써, 이들의 문제를 객관적으로 정의하고 시각화할 수 있을 것으로 기대됨.
- 종합하면, 본 연구는 현장 돌봄노동자들의 목소리와 이해당사자 집단별 경험의 분석, 사회서비스 부문별 정책분석 및 공공데이터 분석을 통해, 한국 사회서비스 일자리를 관통하는 돌봄노동의 문제를 다각적 측면에서 정의 및 진단하고, 실효성 있는 정책 대안의 방향을 제시하는 데 목적이 있음.

2. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

- 본 연구는 한국의 돌봄노동자들이 일과 삶의 영역에서 어떠한 불안정성을 경험하고 있으며 이러한 불안정성은 어떻게 구조화되는지, 사회서비스 부문을 중심으로 살펴보고자 함.
- 이에 따라, 본 연구는 사회서비스 일자리를 중심으로, 한국의 돌봄 노동자들이 노동환경에서 당면하고 있는 고민과 욕구는 무엇인가를 분석하였음. 특히 사회서비스 일자리 전체를 관통하는 문제는 무엇인가에 대한 분석 뿐만 아니라 부문별 쟁점 대한 파악을 통해 돌봄노동자들이 당면한 어려움을 입체적으

로 이해하고자 함.

- 이를 분석하기 위해 본 연구에서는 4개부문의 돌봄노동자 집단에 대한 FGI (초점집단인터뷰)를 통해 현장 돌봄노동자들의 목소리를 청취하고, 공공데이터 자료 수집, 이해관계자 및 전문가 집단별 심층면접을 통해 다각도로 자료를 수집하고자 함. 이렇게 수집된 연구자료는 사례 내 분석 및 사례 간 비교 분석의 방법, 공공데이터 자료 분석 및 시각화 방법을 활용하여 분석될 예정이다.
- 이러한 자료수집 및 분석을 통해 본 연구는 한국 사회서비스 일자리를 관통하는 돌봄노동의 문제를 다각적 차원에서 진단하고 정의할 것이며, 문제해결의 제약요인을 분석하여 실효성 있는 제도 개혁을 위해 나아가야할 방향을 제시하고자 함.

2) 연구대상 및 연구방법

<표 1-1> 자료수집 현황

| 공공데이터 분석 | 사회서비스 부문별 FGI | 전문가 심층인터뷰 |
|--|--|--|
| <보고서> · 2019 장기요양조사실태보고서 · 2018 전국보육실태조사_어린이집 보고서 <통계자료> 통계청 마이크로데이터 통합서비스 - 보육실태조사 - 장기요양실태조사 · 국가통계포털 - 주민등록인구현황 - 노인장기요양보험통계 - 보육실태조사 - 어린이집 이용자통계 - 장애인실태조사 - 장애인현황 - 장기요양실태조사 · 국정모니터링지표 - 어린이집 시설 종사자 현황 - 어린이집 시설수 및 아동수 현황 - 장애인현황 | 총 17명 · 장애인활동지원 6명 · 재가 요양보호사 3명 · 시설 요양보호사 4명 · 보육교사 4명 | 총 5명 · 공공부문 고용주 1명 · 노동조합 전문가 1명 · 국회 입법활동 부문 2명 · 학술부문 1명 |

가. 문제 정의 및 구조화: FGI, 공공데이터 활용

○ 연구대상 : 사회서비스 부문의 돌봄노동자

<표 1-2> FGI 연구대상: 4개 사회서비스 부문

| | 노무제공 유형 | 서비스 제공 대상 | 돌봄제공/생산유형 | 근거법령 |
|-------------|---------|-----------|--------------------------|-------------------|
| 1) 장애인활동지원사 | 방문노동 | 장애인 | 바우처/ 민간생산 중심 (비영리) | 장애인활동지원에 관한 법률 |
| 2) 재가요양보호사 | 방문노동 | 노인 | 현물급여/ 민간생산 중심 | 노인장기요양보험 법 |
| 3) 시설요양보호사 | 시설노동 | 노인 | 현물급여/ 민간생산 중심 | 노인장기요양보험 법 |
| 4) 보육교사 | 시설노동 | 아동 | 바우처/ 공공/민간생산 | 영유아보육법 |

- 본 연구는 장애인활동지원사, 재가 요양보호사, 시설 요양보호사, 보육교사 총 4개 사회서비스 부문의 돌봄노동자를 대상으로 FGI를 실시하고 관련 공공데이터를 수집하였음.
- 1) 노무제공 유형에 있어서 보편적인 고용관계와 유사한 특성을 가지는 시설 부문 노동자들 뿐만 아니라, 시간제, 방문노동을 수행하는 돌봄노동자들도 포괄되도록 하였음. 2) 또한, 서비스 제공대상의 취약성에 따라 이들의 노동 환경 및 문제해결 관련 쟁점이 달라질 수 있다는 점에서 다양한 장애인, 노인, 아동이라는 다양한 돌봄서비스 부문이 포함되도록 하였음. 3) 마지막으로, 돌봄서비스의 생산유형에 따라 노동환경 또한 달라질 수 있다는 측면에서, 대규모 비영리 민간기관에서의 생산을 중심으로 하는 장애인활동지원서비스 뿐만 아니라, 영세소규모 민간기관에서의 생산을 중심으로 하는 재가요양, 국공립어린이집(직영 및 민간위탁) 및 민간어린이집이 광범위한 공공 및 민간생산의 혼합형 구조를 갖는 보육 영역을 포함하였음.
- 이에 따라, 업무의 특성 및 근무형태 등에서 공통점과 차이점이 있는 4개 부문의 일자리를 비교분석함으로써, 같고 또 다른 방식으로 도입 및 확대된 한국 사회서비스 일자리를 관통하는 문제의 특징 및 공통쟁점을 도출함과 동시에, 부문별로 다각화되고 있는 어려움들에 대한 다층적 문제진단, 그리고

이러한 분석을 바탕으로 하는 제도개선을 위한 함의를 얻을 수 있을 것으로 기대됨.

- 예를 들어, 장애인활동지원사와 재가 요양보호사의 경우 시설이라는 동일한 노동공간에서 대체로 전일제 노동을 수행하는 보육교사 및 시설요양보호사와는 구분되는, 시간제 일자리를 중심으로 방문노동의 형태로 업무를 수행한다는 점에서 공통적인 문제를 드러낼 수 있음. 그와 동시에 서비스 제공대상 및 근거법령 등에 따라 제공하는 사회서비스의 제도적 특성의 다름에 따라 발생하는 노동조건 및 환경의 차이에 대한 분석을 통해 문제 진단을 다각적 차원에서 접근할 수 있음.

<표 1-3> FGI 조사대상 (N=17)

| 서비스 부문 | ID | 지역 | 종사 시설 유형 | 연령 (세) | 해당부문 종사경력 | 현재 근무현황 | | | |
|-----------------|-----|-----------------|-----------|--------|-----------|----------|---------|------------|---------------|
| | | | | | | 현직장 근속년수 | 노동시간(일) | 근무유형/노동일수 | 월소득 (만원) |
| 장애인 활동 지원 (N=6) | N11 | 충북 | 민간 | 56 | 9년 | 9년 | 8시간 | 월 16일 | 130 |
| | N12 | 충북 | 민간 | 63 | 10년 | 3년 | 12시간 | 월 15일 | 180 |
| | N13 | 충북 | 민간 | 46 | 7년 | 7년 | 12시간 | 월 15일 | 180 |
| | N14 | 경기 | 공공 (민간위탁) | 46 | 10년 | 3년 | 8시간 | 월 15일 | 120 |
| | N15 | 서울 | 민간 | 36 | 8년 | 6년 | 24시간 | 월 8일 | 200 |
| | N16 | 서울 | 민간 | 50 | 9년 6개월 | 10개월 | 매주 다름 | 주 20시간 월급제 | 108 |
| 재가 요양 (N=3) | N21 | 서울 | 공공 | 55 | 1년 1개월 | 8개월 | 8시간 | 월급제 | 서울시 생활임금 |
| | N22 | 서울 | 민간 | 57 | 8년 6개월 | 8년 6개월 | 3시간 | 월 20일 | 약 60 |
| | N23 | (재가요양 부문 노조활동가) | | | | | | | |
| 시설 요양 (N=4) | N31 | 서울 | 공공 | 58 | 5년 | 5년 | 8시간 | 전임자 | 250 |
| | N32 | 서울 | 공공 | 54 | 7년 | 7년 | 8시간 | 3교대 | 260 |
| | N33 | 경기 | 민간 | 60 | 10년 | 10년 | 12시간 | 반전임 | 260 |
| | N34 | 경기 | 민간 | 59 | 9년 6개월 | 9년 6개월 | 12시간 | 2교대 | 260 |
| 보육 교사 (N=4) | N41 | 경기 | 민간 | 41 | 6년 | 3년 | 8시간 | 주 5일 | 255 (=200+55) |
| | N42 | 서울 | 법인 | 31 | 4년 | 3년 | 8시간 | 주 5일 | 229 (=199+30) |
| | N43 | 경기 | 국공립 | 49 | 7년 8개월 | 3년 4개월 | 8시간 | 주 5일 | 257 (=201+56) |
| | N44 | 경기 | 대체교사 | 47 | 6년 9개월 | 2년 9개월 | 8시간 | 주 5일 | 238 (=180+58) |

*주: 보육교사의 월소득은 '총액(=기본급+기타수당)' 방식으로 기재함.

- 면담참여자는 장애인활동지원사 6명, 재가요양보호사 2명 및 재가요양 부문 담당 노조활동가 1명, 시설요양보호사 4명, 보육교사 4명, 총 17명을 대상으로, 총 4회에 걸쳐서 인터뷰를 진행됨(<표 2> 참조).
- 인터뷰는 2020년 5월부터 6월 사이에 진행되었으며, 각 사회서비스 부문별로 약 2시간 정도의 집단인터뷰를 1회기씩 진행하여, 총 4회기가 실시되었음. 모든 인터뷰 내용은 내담자의 동의를 얻어 녹음, 기록하였으며, 민감한

개인정보가 드러나지 않도록 연구윤리를 준수하였음.

나. 문제해결 제약요인 분석: 전문가 집단 심층인터뷰

○ 전문가 집단 심층인터뷰

- 본 연구는 앞서 정의한 돌봄노동자 기본권 문제해결의 제약요인이 무엇인지 분석하기 위하여 전문가집단 심층인터뷰를 진행하였음. 사용자 및 노동조합 등 이해당사자 집단의 전문가 인터뷰를 수행함과 동시에, 돌봄노동자들의 처우개선을 위한 정책과정에 참가해온 국회의원 및 보좌관 등 국회 입법활동 부문의 전문가와 학술부문 연구자를 대상으로도 인터뷰를 실시하였음.
- 이러한 심층면접 결과를 바탕으로, 각 이해관계자 집단의 입장에서 돌봄노동자들의 문제 해결이 제약되어온 맥락 및 구조가 무엇이며, 앞으로 문제 해결을 위해 각 집단별 요구되는 과제가 무엇인지 도출하고자 하였음.
- 이를 위해 사용자 및 노동조합 등 이해관계자 집단의 전문가 인터뷰를 수행함과 동시에, 돌봄노동자들의 처우개선을 위한 정책과정에 참가해온 국회의원 및 보좌관 등 국회 입법활동 부문의 전문가와 학술부문 연구자를 대상으로도 인터뷰를 실시함(<표 1-4> 참조). 심층면접은 2020년 8월부터 9월에 걸쳐 1:1 대면면담의 방식으로 수행되었으며, 각 면담은 약 1시간 30분 정도가 소요됨.

<표 1-4> 전문가 심층면접 조사현황(N=5)

| ID | 부문 | 인원 |
|--------------|--------------------------------|----|
| 전문가A | 공공부문 고용주 (사회서비스원 원장) | 1 |
| 전문가B | 노동조합 전문가 | 1 |
| 전문가C 전문가D | 국회 입법활동 부문 전문가 (C:국회의원, D:보좌관) | 2 |
| 전문가E | 학술부문 (사회서비스 정책 연구자) | 1 |

2장 돌봄노동 관련 공공데이터 분석

1. 개괄

1) 주요 사용 데이터 설명

(1) 요양보호사

- 2016년 5월 노인장기요양보험법이 개정되면서 장기요양사업에 대한 정기적인 조사가 실시되기 시작함. 이를 근거로 하여 2019년에 노인장기요양보험 이용자, 기관, 종사자 등의 현황자료를 조사 및 분석한 <2019 장기요양조사 실태보고서>가 발간됨. 실태조사를 위해 한국보건사회연구원이 2019년 9월에 통계청을 통해 설문조사를 실시하여 장기요양요원 3,734명의 자료를 확보함.
- 본 보고서에는 해당 설문조사에 대한 응답자료를 재구성하여 사용하였으며, 전체 자료는 <통계청 마이크로데이터 통합서비스1>를 통해 확인할 수 있음.
- 그 외 기초 통계는 국가통계포털 및 국정모니터링지표를 참고함.

(2) 보육교사

- 한국 보육실태를 진단하고 개선과제를 도출하기 위해 정부는 정기적으로 전국보육실태조사를 실시하고 있음. 이를 위해 어린이집 설치 및 운영 전반에 대한 조사와 더불어 원장 및 보육교사의 노동환경에 대한 설문조사를 실시함. 2018년에 발표된 <전국보육실태조사_어린이집조사>는 어린이집 보육통합정보시스템에 등록된 어린이집으로 협동어린이집을 제외한 39,259개소를 대상으로 조사하였으며 조사에 참여한 전국 3,400개 어린이집의 원장을 통해 중간경력자 담임 보육교사를 대상으로 면접조사함. 해당 조사에 대한 전체 분석은 <2018 전국보육실태조사_어린이집 보고서>에서 확인할 수 있음²⁾. 본 보고서는 4300개 어린이집에 종사하는 중간경력 보육교사 1명을

1) <https://mdis.kostat.go.kr/index.do>

랜덤으로 선정해 설문한 응답 자체를 분석한 것으로 <2018 전국보육실태조사_어린이집 보고서>의 응답결과와 일치하지 않음.

- 본 보고서에는 보육교사 설문조사에 대한 응답자료를 재구성하여 사용하였으며, 전체 자료는 <통계청 마이크로데이터 통합서비스 : >를 통해 확인할 수 있음.
- 그 외 기초 통계는 국가통계포털 및 국정모니터링지표를 참고함.

(3) 장애인활동지원사

- 현재 장애인실태조사를 통해 주기적으로 장애인에 대한 통계조사는 이뤄지고 있으나, 해당 통계에서는 지원경험 정도에 그칠 뿐 장애인활동지원과 관련해 별도의 통계조사를 하고 있지는 않음. 지역별로 산발적인 데이터가 공개되는 경우도 있지만, 총체적인 현황을 살펴볼 수는 없어 본 보고서에 인용하지 않음.
- 그 외 기초 통계는 보건복지데이터포털, 국가통계포털 및 국정모니터링지표를 참고함.

2) <표본설계 2018년 가구, 어린이집 보육실태조사> “보육교사 조사는 표본추출 단계에서 1단계로 어린이집을 추출하고 2단계로 어린이집에서 중간경력자에 해당하는 보육교사 한 명을 추출하였다. 따라서 보육교사의 가중치는 어린이집의 가중치와 유사한 과정을 통해서 산출할 수 있으나 어린이집을 표본조사대상으로 선정한 후에 근무하는 보육교사 중에서 1명을 랜덤하게 선정하므로 설계가중치의 계산에서 보육교사 추출확률의 역수를 곱해서 설계가중치를 산출하였고 표본 어린이집 내에서 보육교사의 추출확률은 2018년 6월 기준 어린이집 통합정보시스템에 등록된 보육교사 수를 활용하여 추출확률의 역수를 계산해 적용하였다. 사후층화 보정가중치 산출을 위해 보육교사의 추출확률 산출시 활용한 2018년 6월 기준 어린이집 통합정보시스템에 등록된 보육교사 수를 활용하여 시설유형별로 어린이집에 근무 중인 보육교사의 전체 인원을 파악하였다. 사후층화보정계수는 시설유형별로 앞서 산출한 보육교사 설계가중치와 무응답 보정가중치를 곱한 가중치를 응답한 어린이집에 적용하여 추정된 보육교사의 수와 실제 보육교사의 인원(T_i)을 대비한 승수로 계산하였다. 보육교사 조사의 최종가중치는 설계가중치, 무응답 보정가중치와 사후층화 보정가중치를 곱한 형식으로 계산하였다.”

2) 돌봄서비스 관련 이용자 현황

(1) 노인인구 및 노인요양서비스 이용 노인 현황

<표 2-1. 2020년 9월 기준 지역별 65세 인구 현황>

단위 : %, 명

| 지역별 | 고령인구비율 (A÷B×100) | 65세이상인구 (A) | 전체인구 (B) |
|---------|------------------|-------------|------------|
| 전국 | 16.2 | 8,395,869 | 51,841,786 |
| 서울특별시 | 15.9 | 1,544,944 | 9,699,232 |
| 부산광역시 | 19.1 | 649,546 | 3,399,749 |
| 대구광역시 | 16.3 | 396,395 | 2,426,849 |
| 인천광역시 | 13.8 | 405,556 | 2,942,553 |
| 광주광역시 | 14.0 | 203,539 | 1,453,952 |
| 대전광역시 | 14.2 | 208,290 | 1,469,099 |
| 울산광역시 | 12.4 | 140,963 | 1,139,368 |
| 세종특별자치시 | 9.8 | 33,955 | 348,014 |
| 경기도 | 13.1 | 1,748,200 | 13,388,485 |
| 강원도 | 20.5 | 316,206 | 1,541,104 |
| 충청북도 | 17.8 | 284,676 | 1,598,536 |
| 충청남도 | 18.9 | 401,478 | 2,120,559 |
| 전라북도 | 21.2 | 382,852 | 1,806,441 |
| 전라남도 | 23.4 | 432,929 | 1,851,124 |
| 경상북도 | 21.5 | 568,377 | 2,640,003 |
| 경상남도 | 17.1 | 573,091 | 3,343,770 |
| 제주특별자치도 | 15.6 | 104,872 | 672,948 |

출처 : https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1YL20631

<표 2-2. 연령별 재가요양³⁾ 및 시설요양⁴⁾ 서비스 이용현황>

단위 : 명

| 연령별 | 계 | 재가요양 | 시설요양 |
|----------|---------|---------|---------|
| 65세미만 | 27,596 | 20,098 | 7,498 |
| 65 ~ 69세 | 36,098 | 28,722 | 7,376 |
| 70 ~ 74세 | 65,078 | 50,804 | 14,274 |
| 75 ~ 79세 | 141,957 | 107,344 | 34,613 |
| 80 ~ 84세 | 200,268 | 145,804 | 54,464 |
| 85세 이상 | 274,238 | 178,688 | 95,550 |
| 계 | 745,235 | 531,460 | 213,775 |

출처 :

https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITL&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv

3) 본 보고서에서는 장기요양급여 중 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 단기보호를 재가요양으로 정리함.

4) 본보고서에서는 노인요양시설, 노인요양공동생활가정을 시설요양으로 정리함.

(2) 영유아 인구 및 어린이집 이용 영유아 현황

<표 2-3. 2019년 지역별 연령별 영유아 인구 현황>

단위 : 명

| 지역별 | 계 | 0세 | 1세 | 2세 | 3세 | 4세 | 5세 |
|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 서울특별시 | 358,957 | 52,544 | 53,475 | 57,250 | 64,169 | 66,356 | 65,163 |
| 부산광역시 | 132,589 | 17,012 | 19,175 | 21,285 | 24,270 | 25,628 | 25,219 |
| 대구광역시 | 102,130 | 13,206 | 14,635 | 16,387 | 18,820 | 19,643 | 19,439 |
| 인천광역시 | 131,948 | 18,244 | 18,935 | 20,866 | 23,720 | 25,287 | 24,896 |
| 광주광역시 | 67,540 | 8,487 | 9,567 | 10,722 | 12,338 | 13,104 | 13,322 |
| 대전광역시 | 66,158 | 8,571 | 9,360 | 10,725 | 12,078 | 12,861 | 12,563 |
| 울산광역시 | 57,747 | 7,469 | 8,172 | 9,268 | 10,616 | 11,156 | 11,066 |
| 세종특별자치시 | 26,325 | 3,762 | 3,930 | 4,301 | 4,735 | 4,878 | 4,719 |
| 경기도 | 643,110 | 84,720 | 93,528 | 102,196 | 116,951 | 123,776 | 121,939 |
| 강원도 | 58,440 | 8,231 | 8,588 | 9,286 | 10,439 | 10,946 | 10,950 |
| 충청북도 | 70,644 | 9,507 | 10,669 | 11,372 | 12,736 | 13,170 | 13,190 |
| 충청남도 | 98,936 | 13,373 | 14,485 | 15,790 | 17,785 | 18,929 | 18,574 |
| 전라북도 | 71,692 | 8,980 | 10,140 | 11,347 | 12,984 | 14,097 | 14,144 |
| 전라남도 | 74,449 | 10,632 | 10,936 | 11,732 | 13,333 | 13,894 | 13,922 |
| 경상북도 | 109,652 | 14,611 | 15,937 | 17,393 | 20,083 | 21,079 | 20,549 |
| 경상남도 | 153,955 | 19,430 | 21,639 | 24,509 | 28,075 | 29,953 | 30,349 |
| 제주특별자치도 | 33,456 | 4,506 | 4,906 | 5,319 | 5,979 | 6,291 | 6,455 |
| 계 | 2,257,728 | 303,285 | 328,077 | 359,748 | 409,111 | 431,048 | 426,459 |

출처 :

https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1YC1601&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=A12_2015_1_10_50&seqNo=&lang_mode=ko&language=kor&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE

<표 2-4. 어린이집 유형⁵⁾별 보육 아동 현황>

단위 : 년, 명

| 어린이집 유형 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------|-----------|-----------|-----------|
| 국·공립 | 186,916 | 200,783 | 232,123 |
| 법인 | 198,652 | 196,716 | 191,336 |
| 민간 | 1,064,675 | 1,018,243 | 941,626 |
| 계 | 1,450,243 | 1,415,742 | 1,365,085 |

출처 :

https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv

5) 본보고서에서는 어린이집 유형을 국공립어린이집, 법인어린이집(사회복지법인 어린이집, 법인 및 단체 등 어린이집, 직장 어린이집), 민간어린이집(민간어린이집, 가정어린이집, 협동어린이집)으로 나누어 정리함.

(3) 장애인구 및 장애인활동지원서비스 이용 장애인 현황

<표 2-5. 시도별 등록 장애인 수>

단위 : 년, 명

| 시도별 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 서울 | 403,435 | 398,908 | 393,245 | 391,027 | 391,753 | 392,920 |
| 부산 | 169,750 | 168,663 | 168,084 | 168,950 | 171,384 | 173,820 |
| 대구 | 116,567 | 115,983 | 115,694 | 117,111 | 119,766 | 123,070 |
| 인천 | 133,778 | 133,855 | 134,191 | 135,623 | 138,304 | 141,771 |
| 광주 | 68,372 | 68,288 | 68,079 | 68,569 | 69,233 | 69,884 |
| 대전 | 71,441 | 71,198 | 70,890 | 71,425 | 72,180 | 72,927 |
| 울산 | 48,950 | 49,014 | 49,326 | 49,533 | 50,205 | 50,640 |
| 세종 | 7,202 | 7,943 | 9,079 | 9,845 | 10,623 | 11,404 |
| 경기 | 506,464 | 508,330 | 512,882 | 522,437 | 533,259 | 547,386 |
| 강원 | 99,660 | 98,970 | 98,324 | 98,928 | 99,959 | 100,693 |
| 충북 | 93,563 | 93,612 | 93,536 | 94,688 | 95,844 | 97,086 |
| 충남 | 124,561 | 124,721 | 124,801 | 126,406 | 128,503 | 131,910 |
| 전북 | 132,006 | 130,932 | 129,769 | 130,345 | 131,303 | 131,746 |
| 전남 | 144,324 | 143,128 | 141,837 | 141,578 | 142,174 | 142,213 |
| 경북 | 168,836 | 168,650 | 168,089 | 169,643 | 172,533 | 176,550 |
| 경남 | 179,530 | 179,276 | 179,070 | 180,665 | 183,510 | 186,016 |
| 제주 | 32,673 | 32,989 | 33,510 | 34,278 | 35,104 | 35,840 |

출처 : <https://data.kihasa.re.kr/window/stat?statSeq=21662>

<표 2-6. 2018년 장애종류별, 장애등급별 등록 장애인 수>

단위 : 명

| 장애종류 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | 장애등급별 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 지체장애 | 33,240 | 62,211 | 149,707 | 233,449 | 357,929 | 401,996 | 1,238,532 |
| 시각장애 | 31,697 | 6,410 | 11,244 | 13,229 | 20,679 | 169,698 | 252,957 |
| 청각장애 | 6,982 | 44,821 | 43,856 | 79,934 | 118,782 | 48,207 | 342,582 |
| 언어장애 | 98 | 2,174 | 8,402 | 10,068 | 2 | - | 20,744 |
| 지적장애 | 50,503 | 72,445 | 83,969 | - | - | - | 206,917 |
| 뇌병변장애 | 55,644 | 48,292 | 55,847 | 32,490 | 31,105 | 29,705 | 253,083 |
| 자폐성장애 | 10,472 | 12,158 | 4,073 | - | - | - | 26,703 |
| 정신장애 | 2,098 | 27,815 | 72,227 | - | - | - | 102,140 |
| 신장장애 | 5,325 | 60,550 | 53 | 794 | 21,170 | - | 87,892 |
| 심장장애 | 120 | 637 | 3,637 | 56 | 854 | - | 5,304 |
| 호흡기장애 | 1,657 | 3,443 | 6,446 | 9 | 206 | - | 11,761 |
| 간장애 | 207 | 249 | 469 | 389 | 11,210 | - | 12,524 |
| 장루요루장애 | 8 | 125 | 1,232 | 9,526 | 4,136 | - | 15,027 |
| 안면장애 | 98 | 421 | 899 | 1,165 | 105 | 1 | 2,689 |
| 뇌전증장애 | 132 | 409 | 1,267 | 4,096 | 1,117 | - | 7,021 |
| 계 | 198,281 | 342,160 | 443,328 | 385,205 | 567,295 | 649,607 | 2,585,876 |

출처 : <https://data.kihasa.re.kr/window/stat?statSeq=21663>

<표 2-7. 2017년 장애인의 장애인활동지원사 이용 경험>

단위 : %,명

| 구분 | 성별 | | 연령별 | | | | 장애정도 | | | 전체 |
|---------|-----------|-----------|--------|---------|---------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | 남자 | 여자 | 17세 이하 | 18세-44세 | 45세-64세 | 65세 이상 | 중증(1-3급) | 경증(4-6급) | 계 | |
| 있다 | 3.2 | 3.2 | 28.1 | 8.3 | 1.7 | 1.1 | 8.3 | 0.1 | 3.2 | 3.2 |
| 없다 | 96.8 | 96.8 | 71.9 | 91.7 | 98.3 | 98.9 | 91.7 | 99.9 | 96.7 | 96.8 |
| 계 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 전국 추정 수 | 1,477,194 | 1,103,146 | 84,619 | 354,878 | 937,546 | 1,203,297 | 969,557 | 1,541,494 | 2,511,051 | 2,580,340 |

출처 :

http://www.prism.go.kr/homepage/theme/retrieveThemeDetail.do?leftMenuLevel=110&cond_brm_super_id=NB000120061201100031424&research_id=1351000-201800347

3) 돌봄노동 종사자 현황

(1) 노인요양시설 수 및 요양보호사 수

<표 2-8. 2018년 지역별 장기요양기관 요양보호사 현황>

단위 : 명

| 지역 | 계 | 재가 요양보호사 | 시설 요양보호사 |
|----|---------|----------|----------|
| 서울 | 68,634 | 63,054 | 6,270 |
| 부산 | 25,882 | 23,900 | 2,132 |
| 대구 | 17,547 | 14,780 | 2,959 |
| 인천 | 24,534 | 20,066 | 4,913 |
| 광주 | 14,207 | 13,123 | 1,191 |
| 대전 | 13,956 | 12,174 | 1,956 |
| 울산 | 5,289 | 4,692 | 629 |
| 세종 | 1,072 | 920 | 174 |
| 경기 | 92,877 | 74,276 | 21,320 |
| 강원 | 12,901 | 9,430 | 3,710 |
| 충북 | 12,424 | 9,311 | 3,369 |
| 충남 | 18,950 | 15,754 | 3,683 |
| 전북 | 17,133 | 14,534 | 2,833 |
| 전남 | 18,678 | 15,608 | 3,356 |
| 경북 | 25,527 | 21,171 | 4,728 |
| 경남 | 25,664 | 22,393 | 3,652 |
| 제주 | 3,627 | 2,323 | 1,366 |
| 계 | 379,822 | 319,498 | 68,216 |

출처 :

https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=350&tblId=DT_35006_N022&conn_path=I3

<표 2-9. 2018년 지역별 급여종류별 장기요양기관 수 현황>

단위 : 개

| 구분 | 계 | 재가요양 | 시설요양 |
|----|--------|--------|-------|
| 서울 | 4,572 | 4,057 | 515 |
| 부산 | 1,748 | 1,638 | 110 |
| 대구 | 1,646 | 1,402 | 244 |
| 인천 | 1,863 | 1,496 | 367 |
| 광주 | 945 | 850 | 95 |
| 대전 | 1,106 | 982 | 124 |
| 울산 | 383 | 336 | 47 |
| 세종 | 69 | 58 | 11 |
| 경기 | 7,139 | 5,434 | 1,705 |
| 강원 | 1,054 | 748 | 306 |
| 충북 | 1,014 | 731 | 283 |
| 충남 | 1,565 | 1,265 | 300 |
| 전북 | 1,560 | 1,333 | 227 |
| 전남 | 1,673 | 1,368 | 305 |
| 경북 | 2,199 | 1,815 | 384 |
| 경남 | 1,880 | 1,648 | 232 |
| 제주 | 294 | 229 | 65 |
| 계 | 30,710 | 25,390 | 5,320 |

출처 :

http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=350&tblId=DT_35006_N021&conn_path=I3

(2) 어린이집 수 및 보육교사 수

<표 2-10. 전국 어린이집 및 아동 현황>

단위 : 개소, 명

| 구분 | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 어린이집 수 | 국공립 | 2,859 | 3,157 | 3,602 | 4,324 |
| | 법인 | 3,154 | 3,216 | 3,236 | 3,203 |
| | 민간 | 35,071 | 33,865 | 32,333 | 29,844 |
| | 계 | 41,084 | 40,238 | 39,171 | 37,371 |
| 보육아동 수 | 국공립 | 175,929 | 186,916 | 200,783 | 232,123 |
| | 법인 | 196,789 | 198,652 | 196,716 | 191,336 |
| | 민간 | 1,078,497 | 1,064,675 | 1,018,243 | 941,626 |
| | 계 | 1,451,215 | 1,450,243 | 1,415,742 | 1,365,085 |

출처 : https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1583

<표 2-11. 전국 보육교직원 현황>

단위 : 명

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 계 | 301,719 | 311,817 | 321,067 | 321,766 | 330,217 | 333,420 | 331,444 |
| (전년대비,%) | 6.2 | 3.3 | 3 | 0.2 | 2.6 | 1 | -0.6 |
| 어린이집원장 | 43,550 | 43,532 | 42,338 | 40,901 | 40,085 | 38,975 | 37,168 |
| 보육교사 | 212,332 | 218,589 | 229,116 | 229,548 | 235,704 | 239,996 | 239,973 |
| 기타 | 47,048 | 50,696 | 49,613 | 51,317 | 54,428 | 54,449 | 54,303 |

출처 : https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1584

(3) 활동지원시설 수 및 활동지원사 수

<표 2-12. 2019년 장애인활동지원사업 제공기관 및 제공인력 수>

단위 : 개, 명

| 제공기관 수 | 제공인력 수 |
|--------|--------|
| 957 | 92,600 |

출처 : https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/statistic/view.do?p_sn=15

2. 돌봄노동자의 고용 및 임금

1) 요양보호사

(1) 요양보호사 근무기간

- 2008년 7월 장기요양보험 도입 이후 요양보호사들의 평균 근무기간을 살펴 보면 아래와 같음. 전체 요양보호사의 평균 근무기간(경력기간)은 5.2년임 (<표 2-13> 참조). 반면, 기관 내 근속년수는 평균 3.4년 수준임. 특히, 시설 요양보호사의 경우 기관 내 근속년수가 3.6년 수준인 반면, 재가 요양은 평균 3.3년으로 시설 보다 다소 짧음. 1년 이내 이직 경험이 있느냐는 질문에는 전체 응답자의 6%가 있다고 응답함.

<표 2-13. 장기요양보험 도입 이후 유형별 전체 근무기간>

단위: 명.년 / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 응답자 수 | 장기요양보험도입이후 평균 근무 기간 |
|------|-------|---------------------|
| 재가요양 | 1421 | 5 |
| 시설요양 | 1006 | 5.4 |
| 계 | 2427 | 5.2 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-14. 현재 소속된 장기요양기관에서의 근무기간>

단위: 명.년 / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 응답자 수 | 현재 소속된 장기요양기관에서의 근무기간 |
|------|-------|-----------------------|
| 재가요양 | 1421 | 3.3 |
| 시설요양 | 1006 | 3.6 |
| 계 | 2427 | 3.4 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-15. 요양보호사 중 최근 1년 이내 이직 경험>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 없다 | 있다 | 계 |
|------|------|-----|-----|
| 재가요양 | 94.5 | 5.5 | 100 |
| 시설요양 | 93.5 | 6.5 | 100 |
| 계 | 94 | 6 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(2) 요양보호사 고용형태

- 한국보건사회연구원의 설문에 응답한 전국 2427명의 유형별 요양보호사를 고용형태별로 구분하면 아래와 같음.
- 시설요양의 경우 요양보호사 고용형태가 계약직에 비해 정규직의 비율이 높음. 반면 재가요양의 정규직 비율이 29%에 불과하며 시간제계약직 형태의 고용이 60%에 달함. 단 시간제계약직 비율이 높은 재가요양의 경우 평균 시급액이 시설요양에 비해 높음. 유형구분 없이 요양보호사를 살펴보면 정규직 비율은 45%에 불과함.

<표 2-16. 유형별 고용형태>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 계약직(시간제) | 계약직(전일제) | 정규직 | 계 |
|------|----------|----------|-----|-----|
| 재가요양 | 60 | 11 | 29 | 100 |
| 시설요양 | 4 | 27 | 69 | 100 |
| 전체 | 37 | 18 | 45 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-17. 시간제 계약직 요양보호사 유형별 평균시급액>

단위: 원 / 응답시기 : 2019년 9월

| 급여유형별 | 평균시급액(원단위절삭) |
|-------|--------------|
| 재가요양 | 10,647 |
| 시설요양 | 9,033 |
| 전체 | 9,840 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

- 돌봄노동 중에서도 요양보호사의 경우에는 업무의 특성상 주간 뿐 아니라 저녁 및 야간 노동을 하는 경우가 많음. 유형별 근무시간 유형을 살펴보면 시설에 종사하는 요양보호사의 경우 72%가 교대근무제로 하고 있음. 반면 재가요양의 경우 대부분이 주간근무형태임.
- 교대근무를 하는 경우에는 격일제 또는 2교대, 3교대 등 사업장마다 상황에 따라 시행함. 세부 급여유형별로 교대근무제를 한다고 응답한 내용을 살펴보면 요양시설의 경우 2교대제와 3교대제가 가장 많으며 시설의 규모가 작을 수록 3교대제 비율이 줄어들고 24시간근무+2일휴무제 비율이 많은 것을 알 수 있음.

<표 2-18. 요양보호사의 주된 근무시간 유형>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 교대 근무 | 기타 | 저녁·야간 근무 | 주간 근무 | 계 |
|------|-------|----|-------------|-------|-----|
| 재가요양 | 2 | 10 | 5 | 85 | 100 |
| 시설요양 | 72 | 0 | 8 | 20 | 100 |
| 전체 | 31 | 6 | 5 | 58 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-19. 교대근무 응답자 중 세부 급여유형별 교대근무 현황>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 급여유형별 | 24시간 격일제 | 24시간 근무+2일 휴무 | 2교대 | 3교대 | 4교대 | 기타 | 계 |
|----------------------|-------------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 노인요양공동생활가정(9명 이하) | 5 | 43 | 35 | 15 | 1 | 1 | 100 |
| 노인요양시설(10~29명) | 7 | 23 | 46 | 23 | 1 | 1 | 100 |
| 노인요양시설(30~49명) | 5 | 18 | 50 | 24 | 2 | 1 | 100 |
| 노인요양시설(50명 이상) | 4 | 8 | 43 | 42 | 3 | 1 | 100 |
| 단기보호 | 15 | 44 | 30 | 11 | 0 | 0 | 100 |
| 방문요양 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 전체 | 5 | 19 | 43 | 29 | 2 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(3) 고용안정성 만족도

- 요양보호사 처우개선과 관련해 많이 호소하는 것 중 하나가 불안정고용임. 요양보호사 중 고용안정에 대한 만족도를 물었을 때 전체 응답자의 56%가 긍정(만족, 매우만족)으로 답변함. 만족하지 않는다는 응답은 15%에 불과함.
- 고용형태별로 살펴보면 고용안정성에 대한 만족도가 정규직, 전일제 계약직, 시간제 계약직 순으로 높음. 고용안정성에 대한 유형별로 살펴보면 시설 요양보호사가 재가 요양보호사보다 고용안정성에 대한 만족도가 높음. 이는 시설요양보호사가 재가요양보호사에 비해 정규직 비율이 높은것과 연결되는 결과라고 볼 수 있음.

<표 2-20. 유형별 고용안정성 만족도>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 재가요양 | 6 | 15 | 31 | 41 | 7 | 100 |
| 시설요양 | 1 | 5 | 29 | 52 | 13 | 100 |
| 전체 | 4 | 11 | 30 | 46 | 10 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-21. 고용형태에 따른 유형별 고용안정성 만족도>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별, 유형별 | | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|--------------|------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 계약직 (시간제) | 재가요양 | 8 | 19 | 33 | 35 | 6 | 100 |
| | 시설요양 | 0 | 5 | 32 | 51 | 11 | 100 |
| | 소계 | 7 | 18 | 33 | 36 | 0 | 100 |
| 계약직 (전일제) | 재가요양 | 4 | 9 | 30 | 48 | 9 | 100 |
| | 시설요양 | 2 | 8 | 31 | 49 | 10 | 100 |
| | 소계 | 3 | 9 | 31 | 49 | 9 | 100 |
| 정규직 | 재가요양 | 2 | 9 | 27 | 51 | 11 | 100 |
| | 시설요양 | 1 | 4 | 27 | 54 | 14 | 100 |
| | 소계 | 1 | 6 | 27 | 53 | 13 | 100 |
| 전체 | | 4 | 11 | 30 | 46 | 10 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(4) 근로계약서 작성 및 급여명세서 수령 여부

- 근로계약서의 경우 거의 모든 유형의 요양보호사가 작성하고 있음. 작성 후에는 기관과 요양보호사가 각각 보관하는 경우가 대부분이나 기관에서만 보관하는 경우도 10%에 달함.
- 근로계약서 작성여부에 대해 고용형태별로 눈에 띄는 차이는 보이지 않음. 다만 고용안정성이 가장 낮은 시간제 계약직에서 근로계약서를 작성하여 각자 보관하는 비율이 가장 낮음. 근로계약서를 작성하지 않거나 잘 모르겠는 경우는 모든 고용형태별로 3% 정도임.

<표 2-22. 유형별 근로계약서 작성 및 보관여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 미작성 | 작성하여 각각 보관 | 작성하여 기관 보관 | 잘 모르겠다 | 해당없음 | 계 |
|------|-----|---------------|---------------|-----------|------|-----|
| 재가요양 | 2 | 85 | 11 | 1 | 0 | 100 |
| 시설요양 | 1 | 90 | 8 | 0 | 0 | 100 |
| 전체 | 2 | 87 | 10 | 1 | 0 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-23. 고용형태별 근로계약서 작성 및 보관여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 미작성 | 작성하여 각각 보관 | 작성하여 기관 보관 | 잘 모르겠다 | 해당없음 | 계 |
|--------------|-----|---------------|---------------|-----------|------|-----|
| 계약직 (시간제) | 2 | 86 | 11 | 1 | 0 | 100 |
| 계약직 (전일제) | 3 | 87 | 10 | 1 | 0 | 100 |
| 정규직 | 2 | 89 | 9 | 1 | 0 | 100 |
| 전체 | 2 | 87 | 10 | 1 | 0 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

- 임금의 구성내용을 알 수 있는 급여명세서를 매월 수령하는지 묻는 설문에는 전체 응답자의 96%가 받는다고 응답함. 매월 수령하지 못한다는 응답은 고용형태별로 살펴보면 매월 급여명세서를 수령한다는 응답이 정규직이 98%, 계약직이 94%로 계약직 종사자의 수령비율이 낮음.

<표 2-24. 유형별 매월 급여명세서 수령 여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 아니오 | 예 | 계 |
|------|-----|----|-----|
| 재가요양 | 5 | 95 | 100 |
| 시설요양 | 3 | 97 | 100 |
| 전체 | 4 | 96 | 100 |

<표 2-25. 고용형태별 매월 급여명세서 수령 여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 아니오 | 예 | 계 |
|----------|-----|----|-----|
| 계약직(시간제) | 6 | 94 | 100 |
| 계약직(전일제) | 6 | 94 | 100 |
| 정규직 | 2 | 98 | 100 |
| 전체 | 4 | 96 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

- 휴일수당, 주휴수당, 연차수당, 연장근로수당 등 법정근로수당에 대한 인지에서부에 대해서는 휴일수당을 모른다고 답한 비율이 17%, 주휴수당을 모른다고 답한 비율이 22%, 연차수당을 모른다고 답한 비율이 19%, 연장근로수당을 모른다고 답한 비율이 18%에 달함.
- 고용형태별로 살펴보면 시간제계약직의 29%가 근로수당에 대해 알지 못한다고 답했으며 전일제계약직이 15%, 정규직이 11% 순으로 근로수당에 대해 알지 못한다고 답해, 불안정고용형태일수록 노동조건 정보를 제대로 받지 못하는 것을 알 수 있음.

<표 2-26. 고용형태별 법정근로수당 인지에서부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 근로수당별 | | 고용형태별 | | | |
|----------------|-----|----------|----------|-----|-----|
| | | 계약직(시간제) | 계약직(전일제) | 정규직 | 전체 |
| 휴일수당 인지여부 | 모른다 | 24 | 15 | 12 | 17 |
| | 안다 | 76 | 85 | 88 | 83 |
| | 계 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 주휴수당 인지여부 | 모른다 | 29 | 20 | 10 | 22 |
| | 안다 | 71 | 80 | 90 | 78 |
| | 계 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 연차수당 인지여부 | 모른다 | 32 | 12 | 10 | 19 |
| | 안다 | 68 | 88 | 90 | 81 |
| | 계 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 연장근로수당 인지여부 | 모른다 | 29 | 12 | 11 | 18 |
| | 안다 | 71 | 88 | 89 | 82 |
| | 계 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 평균 | 모른다 | 29 | 15 | 11 | 19 |
| | 안다 | 71 | 85 | 89 | 81 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

2) 보육교사

(1) 보육교사 평균 근무경력 및 평균 호봉

- 조사에 응답한 전체 보육교사의 경력은 평균 8.5년임. 평균 경력기간이 가장 짧은 것은 민간어린이집으로 7.3년임.
- 현재 근무하고 있는 어린이집의 재직기간은 평균 4.8년임. 현 재직기간이 가장 긴 기관은 법인 어린이집으로 5.7년이고, 재직기간이 가장 짧은 것은 민간어린이집으로 평균 3.8년임.

<표 2-27. 보육교사의 어린이집 근무 경력>

단위 : 년 / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 어린이집 총 근무 기간 | 현재 근무 어린이집 근무기간 |
|------|--------------|-----------------|
| 국공립 | 9.1 | 5.1 |
| 법인 | 9.3 | 5.7 |
| 민간 | 7.3 | 3.8 |
| 계 | 8.5 | 4.8 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 경력에 따라 급여를 다르게 받는지 여부를 알아보기 위한 호봉인정여부에 대해 묻는 질문에는 응답자의 44%가 받는다고 응답함. 기관 유형별로 살펴보면 국공립 어린이집의 경우 98%가 호봉이 적용되는 반면, 법인어린이집과 민간어린이집은 각각 36%, 33%만 호봉이 적용된다고 대답해, 기관유형별 차이가 심각한 것을 알 수 있음.

<표 2-28. 급여에서 호봉 적용 여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 아니오 | 예 | 총합계 |
|------|-----|----|-----|
| 국공립 | 2 | 98 | 100 |
| 법인 | 64 | 36 | 100 |
| 민간 | 67 | 33 | 100 |
| 전체 | 56 | 44 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 조사 결과에 따르면 호봉인정은 최소 1년에서 최대 30년까지 다양하게 분포되어 있음. 다만 호봉을 받는다고 응답한 1493명 중 몇 년이 인정되는지 모른다고 응답한 40명을 제외한 1453명을 분석한 결과 총 경력 년수보다 호봉 인정년수가 같거나 적다고 응답한 사람이 응답자의 52%로 해당 응답 데이터를 신뢰하기 어려움.

<표 2-29. 경력기간에 비해 호봉연수가 같거나 적다고 응답한 수>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 총 경력년수 ≥ 호봉인정년수 | | 현 재직기간 ≥ 호봉인정기간 | | 계 |
|------|-----------------|----|-----------------|----|-----|
| | 불일치 | 일치 | 불일치 | 일치 | |
| 국공립 | 60 | 40 | 90 | 10 | 100 |
| 법인 | 38 | 62 | 74 | 26 | 100 |
| 민간 | 51 | 49 | 77 | 23 | 100 |
| 전체 | 48 | 52 | 80 | 20 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(2) 보육교사 근무시간 및 월평균 급여

- 보육교사의 1일 평균 근로시간은 505분으로 8시간 40분에 해당하며 기관유형별 의미 있는 차이는 없음. 주당 평균 근로시간은 2858분이며 시간으로 환산하면 주47.6시간임.

<표 2-30. 기관유형별 보육교사 평균 근로시간>

단위 : 분, % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 1일 평균 근로시간 | 주당 평균 근로시간 |
|------|------------|------------|
| 국공립 | 502 | 2,855 |
| 법인 | 507 | 2,835 |
| 민간 | 508 | 2,884 |
| 전체 | 505 | 2,858 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 교사의 임금은 기본급 기준으로 월 평균 195만원 가량임. 기본급이 가장 높은 곳은 국공립어린이집으로 212만원 정도이고, 가장 낮은 곳은 민간어린이

집으로 178만원 정도임. 체수당 포함 지급받는 임금 총액으로 하면 월평균 임금은 기본급에서 50여만원 가량 추가된 247만원임.

<표 2-31. 보육교사 월 평균 기본급 및 임금 총액>

단위 : 원 / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 월 평균 임금(기본급) | 월 평균 임금 총액 |
|------|--------------|------------|
| 국공립 | 2,125,625 | 2,654,890 |
| 법인 | 1,959,793 | 2,432,058 |
| 민간 | 1,789,220 | 2,348,959 |
| 전체 | 1,958,213 | 2,478,636 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(3) 월 급여 내역 수령여부

- 급여의 구성을 알 수 있는 월 급여내역을 수령하는지 여부에 대해서는 전체 응답자 중 82%가 매월 받고 있다고 응답함. 정기적이지는 않지만 받아본 적이 있다는 응답은 12%, 전혀 받지 않는다는 응답은 6%임.
- 국공립어린이집의 경우 급여내역을 매월 수령한다고 응답한 비율이 96%에 달하지만, 민간어린이집의 경우 매월 받아본다는 응답이 77%에 불과함.

<표 2-32. 보육교사 급여내역 수령 여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매월 받음 | 받아본 적 있음 | 전혀 받지 않음 | 계 |
|------|-------|----------|----------|-----|
| 국공립 | 96 | 3 | 1 | 100 |
| 법인 | 81 | 12 | 7 | 100 |
| 민간 | 77 | 16 | 7 | 100 |
| 전체 | 82 | 12 | 6 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 최저임금법을 제대로 준수하고 있는지에 대해서는 모든 유형에서 대부분이 준수된다고 응답했으며 모르겠다거나 준수되지 않는다고 응답한 경우는 전체의 3%임.

<표 2-33. 최저임금법 준수 여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 모름 | 잘 준수되고 있음 | 준수되지 않음 | 계 |
|------|----|-----------|---------|-----|
| 국공립 | 2 | 98 | 1 | 100 |
| 법인 | 3 | 96 | 1 | 100 |
| 민간 | 2 | 97 | 0 | 100 |
| 전체 | 2 | 97 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(4) 어린이집 임용시 복무규정 내용 안내 여부

- 임용시 복무규정의 내용을 안내받았는지 여부에 대해서는 복무규정 전체를 안내받았다는 응답이 전체 92%임. 복무규정의 일부만 안내받았다거나 전혀 안내받지 않았다는 응답은 전체의 8% 가량이며 복무규정이 없다는 응답도 1%임. 은 19명임.
- 기관 유형별로 보면 복무규정 전체를 안내받았다는 응답이 가장 낮은 기관은 법인어린이집임.

<표 2-34. 임용시 복무규정 내용 안내여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 복무규정 없음 | 복무규정 일부만 안내 받음 | 복무규정 전체 안내 받음 | 안내받지 않음 | 계 |
|------|---------|----------------|---------------|---------|-----|
| 국공립 | 0 | 5 | 95 | 0 | 100 |
| 법인 | 1 | 7 | 90 | 2 | 100 |
| 민간 | 1 | 6 | 92 | 1 | 100 |
| 전체 | 1 | 7 | 92 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(5) 근로계약서 작성 여부 및 근로계약서 내용

- 임용시 근로계약서 작성여부에 대한 질문에는 모든 유형의 99%가 작성한다고 응답함.
- 근로계약서를 작성한다 한 응답자 중 근로계약서에 임금, 근로시간, 근로조건

등 근로계약서에 기입되어야 하는 사항이 모두 기재되어있다고 응답한 경우도 전체의 99%임. 전체의 1%만 기재되어있지 않거나 일부만 기재되어있다고 응답함. 어린이집교사의 경우 근로계약서를 작성하지 않는 경우는 극히 드물다는 것을 알 수 있음.

<표 2-35. 근로계약서 작성 여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 작성하지 않음 | 작성함 | 계 |
|------|---------|-----|-----|
| 국공립 | 1 | 99 | 100 |
| 법인 | 1 | 99 | 100 |
| 민간 | 1 | 99 | 100 |
| 전체 | 1 | 99 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

<표 2-36. 근로계약서 작성 시 임금, 근로시간, 기타 근로조건 등 기재 여부>

단위 : % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 기재되어 있지 않음 | 모두 기재되어 있음 | 일부만 기재되어 있음 | 계 |
|------|------------|------------|-------------|-----|
| 국공립 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| 법인 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| 민간 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| 전체 | 1 | 99 | 0 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

3. 돌봄노동자의 노동환경

1) 요양보호사

(1) 이용자 및 가족으로부터의 언어폭력 여부 및 빈도

- 이용자 및 가족으로부터 모욕적 비난을 받은 경험이 있는 요양보호사는 전체 응답자의 28%에 달함. 유형별로 살펴보면 시설요양보호사는 38%가 모욕적 비난을 받은바 있다고 응답했고, 재가요양보호사는 21%가 그렇다고 응답함. 시설요양의 경우 이용자 가족과의 접촉이 재가요양에 비해 적은 것을 감안하

면 시설요양보호사의 언어폭력 노출은 방문요양에 비해 현저하게 빈번하다고 할 수 있음.

- 빈도수로 보면 월 1회 이상으로 상시적으로 언어폭력에 노출되어 있다고 응답한 사람도 전체의 22%에 달함.

<표 2-37. 유형별 지난 1년 동안 이용자 및 가족으로부터 모욕적 비난을 받은 경험 여부>
단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 년 1~3회 | 년 4~5회 | 년 6~11회 | 월 1~3회 | 주 1~2회 | 주 3회 이상 | 없다 | 계 |
|------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|----|-----|
| 재가요양 | 3 | 1 | 2 | 6 | 5 | 5 | 79 | 100 |
| 시설요양 | 5 | 1 | 2 | 9 | 8 | 13 | 62 | 100 |
| 전체 | 4 | 1 | 2 | 7 | 6 | 9 | 72 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(2) 이용자 및 가족으로부터의 신체폭력 여부 및 빈도

- 이용자 및 가족으로부터 신체적 위협을 받은 경험이 있는 요양보호사는 응답자 전체의 22%임. 유형별로 살펴보면 시설요양보호사는 37%가 신체적 위협을 받은바 있다고 응답했고, 재가요양보호사는 11%가 그렇다고 응답함. 언어폭력과 마찬가지로 시설의 요양보호사가 방문재가요양보호사에 비해 신체적 위협을 받은 비율이 더 많음.
- 빈도수로 보면 월 1회 이상으로 상시적으로 신체적 폭력에 노출되어 있다고 응답한 사람도 396명으로 전체의 17%임.

<표 2-38. 유형별 지난 1년 동안 이용자 및 가족으로부터 신체적 위협을 당한 경험 여부>
단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 년 1~3회 | 년 4~5회 | 년 6~11회 | 월 1~3회 | 주 1~2회 | 주 3회 이상 | 없다 | 계 |
|------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|----|-----|
| 재가요양 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3 | 2 | 89 | 100 |
| 시설요양 | 5 | 2 | 2 | 9 | 10 | 9 | 63 | 100 |
| 전체 | 3 | 1 | 1 | 6 | 6 | 5 | 78 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(3) 이용자 및 가족으로부터의 성폭력 여부 및 빈도

- 이용자 및 가족으로부터 성희롱적 발언 또는 신체접촉을 당한 경험이 있는 요양보호사는 응답자 11%에 달함. 유형별로 살펴보면 위의 사례들과 마찬가지로 시설요양보호사가 16%로 재가요양보호사에 비해 성희롱적 발언 및 신체접촉을 비율이 더 많음.
- 빈도수로 보면 월 1회 이상으로 상시적으로 성폭력에 노출되어 있다고 응답한 사람도 전체의 7%임.

<표 2-39. 유형별 지난 1년 동안 이용자 및 가족으로부터 성희롱적 발언 또는 신체접촉을 당한 경험 여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 년 1~3회 | 년 4~5회 | 년 6~11회 | 월 1~3회 | 주 1~2회 | 주 3회 이상 | 없다 | 계 |
|------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|----|-----|
| 재가요양 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 93 | 100 |
| 시설요양 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 84 | 100 |
| 전체 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 89 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(4) 이용자 및 가족의 부당대우에 대한 대응방식

- 폭력 등 이용자 및 가족의 부당한 대우에 대한 대응여부에 대해 답변한 응답자는 전체의 37%임. 하지만 응답 중에서 중에서도 그냥 참고 일을 지속한다고 응답한 사람이 응답자의 46%로 전체 설문자 중 실제 대응의 내용이 있는 응답은 전체의 20%에 불과함. 그냥 참고 일을 지속한다는 응답 외에 응답자가 가장 먼저 취하는 대응방식 중 가장 많은 방법은 소속기관에 보고하는 것으로 대응의 39%임. 대응방법에 대해서는 고용형태별 차이가 있는데, 정규직의 경우 소속기관을 통해 대응하는 경우가 가장 많은 반면, 계약직의 경우 수급자나 가족에게 직접 이의제기 하는 방식으로 대응하는 것이 가장 많음. 계약직의 경우 소속기관에서의 보호 등이 적절히 이뤄지지 않고 있다고 볼 수 있음. 해당 수급자에 대한 급여제공 중단 등 요양보호사가 강력하게 대응한다고 응답한 경우는 시간제 계약직에서 1% 정도 보일뿐 전체에서는 1%도 채 되지 않는 수치임.

<표 2-40. 이용자 및 가족의 부당한 요구에 대한 고용형태별 대응방식>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 대응방식 | 계약직 (시간제) | 계약직 (전일제) | 정규직 | 전체 |
|---------------------------------|--------------|--------------|-----|-----|
| 가능한 해당 수급자나 가족을 피함 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 그냥 참고 일을 지속 | 46 | 45 | 46 | 46 |
| 관련 협회, 장기요양요원지원센터 등에 신고 및 대응 요구 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 국민건강보험공단, 지방자치단체 등에 신고 및 대응 요구 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 소속 기관에 보고하고 대응 요구 | 34 | 41 | 42 | 39 |
| 수급자나 가족에게 직접 이의제기 | 15 | 9 | 8 | 10 |
| 해당 수급자에 대한 급여 제공 중단 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 기타 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 계 | 100 | 100 | 100 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(5) 업무로 인한 질환 및 사고 경험 여부

- 요양보호사의 경우 거동이 불편한 이용자의 생활을 보조하다보니 근골격계질환을 겪는 경우가 많음. 이 밖에 바이러스성 감염이나 피부병 등 감염성 질병도 잦음. 전체 조사응답자 중 29%가 업무로 인한 질환 및 상해 경험이 있다고 응답함. 이 중 가장 많은 질환 및 상해는 근골격계 질환으로 질병 경험이 있다고 응답한 자의 60%를 차지함. 전체 응답자의 17% 달하는 420명이 응답함. 감염성질환의 경우에는 시설요양보호사가 재가요양보호사보다 유병률이 높으며, 상해 또는 사고의 경우에는 재가요양보호사가 시설요양보호사보다 유병률이 높음.

<표 2-41. 급여유형별 업무로 인한 질환 및 상해 경험 비율>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 근골격 | 감염성질환 | 상해 또는 사고 | 기타 | 계 |
|------|-----|-------|----------|----|-----|
| 재가요양 | 60 | 11 | 24 | 5 | 100 |
| 시설요양 | 60 | 16 | 20 | 5 | 100 |
| 전체 | 60 | 13 | 22 | 5 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(6) 업무로 인한 질환 및 사고에 대한 비용처리 방법

- 업무로 인한 질환 및 사고 발생시 비용처리 여부에 응답한 사람은 전체 설문 응답자의 25%임. 응답 중 가장 많은 비율은 개인적으로 처리한다는 것으로 응답자의 78%에 달함. 산재보험신청하여 승인되는 경우는 5%이며 산재보험 신청했지만 승인받지 못했다는 응답은 1%임. 장기요양기관에서 비용을 지급했다는 응답은 10%인데, 재가요양보호사가 6%, 시설요양보호사가 15%로 재가요양보호사의 경우 기관에서의 조치가 미흡한 것을 알 수 있음.
- 산재 승인되어 비용처리한 경우는 전체 32건으로 응답수가 많지는 않지만, 어떤 사유가 주로 승인되는지 살펴보면 상해 및 사고, 근골격계 질환, 감염성 질환 순임.

<표 2-42. 업무로 인한 질환 및 사고 발생시 비용처리 방법>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 개인 비용 처리 | 산재보험 신청하여 승인 | 산재보험 신청했지만 미승인 | 장기요양 기관에서 비용 지급 | 특별한 조치 취하지 않음 | 기타 | 계 |
|------|----------|--------------|----------------|-----------------|---------------|----|-----|
| 재가요양 | 82 | 5 | 1 | 6 | 6 | 1 | 100 |
| 시설요양 | 73 | 5 | 1 | 15 | 4 | 1 | 100 |
| 전체 | 78 | 5 | 1 | 10 | 5 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-43. 산재승인처리 응답 중 질환별 응답 현황>

단위: 건 / 응답시기 : 2019년 9월

| 근골격 | 감염성질환 | 상해 또는 사고 | 합계 |
|-----|-------|----------|----|
| 17 | 6 | 19 | 32 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

2) 보육교사

(1) 보육교사 휴게시간

- 보육교사의 하루 평균 노동시간 505분 중 점심시간은 평균 5분이고, 휴게시간은 40분임.

- 어떤 유형의 어린이집도 보육교사의 점심시간이 10분을 넘기는 곳은 없음.
- 휴게시간 역시 마찬가지로인데, 어떤 유형의 어린이집도 휴게시간이 1시간 이상 보장되지 않음.

<표 2-44. 하루 평균 점심시간 및 휴게시간>

단위: 분(초단위 절삭) / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 하루 평균 점심시간 | 하루 평균 휴게시간 | 하루 총 휴게시간 |
|------|------------|------------|-----------|
| 국공립 | 5 | 44 | 49 |
| 법인 | 6 | 38 | 44 |
| 민간 | 5 | 39 | 45 |
| 전체 | 5 | 40 | 46 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(2) 보육교사 휴게장소

- 보육교사가 휴게시간을 보내는 휴게장소에 대한 질문에는 별도의 휴게장소가 없다는 응답이 전체의 32%에 달함. 휴게시간을 보내는 장소로 가장 많이 꼽은 것은 교사실로 전체의 33%이며, 별도의 휴게실이 있다고 한 응답은 21%에 한함.
- 기관유형별로 살펴보면 별도의 휴게장소가 없다고 가장 많이 응답한 곳은 법인어린이집으로 전체 39%임.

<표 2-45. 휴게장소 유형(중복응답)>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 교사실 | 외부 | 휴게실 | 기타 | 별도의 휴게장소 없음 | 응답 합계 |
|------|-----|----|-----|----|-------------|-------|
| 국공립 | 43 | 11 | 22 | 4 | 19 | 100 |
| 법인 | 27 | 8 | 21 | 5 | 39 | 100 |
| 민간 | 37 | 9 | 21 | 4 | 29 | 100 |
| 전체 | 33 | 9 | 21 | 5 | 32 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(3) 보육교사를 위한 별도 편의공간 및 시설 현황

- 보육교사를 위한 별도 편의공간 및 시설 중 가장 많이 제공되는 것은 사물함과 교사실로 각각 35%와 34%임. 교사를 위한 별도의 편의공간으로 가장 적

은 것은 식사공간으로, 보육교사를 위한 별도의 식사공간을 제공하고 있는 곳은 8%에 불과함. 별도의 편의공간이나 시설이 없다고 응답한 것도 전체의 7%에 달함.

<표 2-46. 교사를 위한 별도 편의공간 및 시설 유형(중복응답)>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 없음 | 개인책상 | 교사실 | 사물함 | 성인용 화장실 | 식사 공간 | 휴게실 | 기타 | 계 |
|------|----|------|-----|-----|---------|-------|-----|----|-----|
| 국공립 | 3 | 17 | 37 | 32 | 23 | 8 | 19 | 1 | 100 |
| 법인 | 11 | 16 | 32 | 37 | 29 | 10 | 23 | 1 | 100 |
| 민간 | 5 | 21 | 36 | 34 | 25 | 7 | 18 | 1 | 100 |
| 전체 | 7 | 18 | 34 | 35 | 27 | 8 | 20 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(4) 보육교사의 휴가 사용현황

- 보육교사의 여름 및 겨울 정기휴가를 포함한 연월차휴가 사용일은 2017년 기준 연 평균 11일임. 그 외 연월차를 얼마만큼 사용했는지 모른다는 응답은 전체 응답자의 1%임.
- 연월차 사용일 분포로 살펴보면 하루도 사용하지 않았다고 답한 경우가 전체 응답자의 4%이며, 1년 동안 5일 이하로 사용한 경우도 11%임. 20일 이상 사용했다고 응답한 사람은 3%임.
- 기관유형별로 살펴보면 5일 이하 휴가 사용비율이 가장 많은 곳은 법인어린이집임.

<표 2-47. 2017년 동안 사용한 연월차 휴가 현황>

단위: 일,명 / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 평균 연월차휴가 사용일 |
|------|--------------|
| 국공립 | 12 |
| 법인 | 11 |
| 민간 | 11 |
| 전체 | 11 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

<표 2-48. 2017년 동안 연월차휴가 사용일 분포>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 0일 | 1일-5일 | 6일-10일 | 11일-20일 | 20일 이상 | 모름/무응답 | 계 |
|------|----|-------|--------|---------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 1 | 4 | 35 | 54 | 4 | 1 | 100 |
| 법인 | 4 | 14 | 43 | 34 | 3 | 1 | 100 |
| 민간 | 4 | 8 | 40 | 45 | 2 | 2 | 100 |
| 전체 | 4 | 11 | 41 | 41 | 3 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(5) 보육교사의 산전후휴가 및 육아휴직, 임신 및 육아기 단축근무 이용현황

- 산전후 휴가를 사용에 대한 여부는 전체 응답자의 59%가 이용할 수 있다고 응답함. 이용 불가능하다는 응답은 9%이고, 잘 모른다는 응답도 32%임.
- 기관 유형별로 살펴보면 국공립어린이집 보육교사의 산전후 휴가 사용 가능하다는 응답이 76%로 가장 많으며 법인어린이집 보육교사가 53%로 가장 낮음.
- 산전후 휴가 사용이 불가능하다는 답변이 가장 많은 법인 어린이집은 휴가 이용가능여부를 잘 모른다는 답변도 37%로 가장 많음.

<표 2-49. 산전후 휴가 이용가능여부>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 이용 가능 | 이용 불가능 | 잘 모름 | 계 |
|------|-------|--------|------|-----|
| 국공립 | 76 | 5 | 19 | 100 |
| 법인 | 53 | 10 | 37 | 100 |
| 민간 | 61 | 8 | 32 | 100 |
| 전체 | 59 | 9 | 32 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 육아휴직 사용가능 여부는 전체 응답자의 62%가 이용할 수 있다고 응답함. 이용 불가능하다는 답변은 8%이고, 잘 모른다는 응답도 32%임.
- 기관유형별로 살펴보면 출산휴가와 마찬가지로 국공립어린이집이 휴직사용이 가장 보장되며, 법인어린이집은 이용 가능한 경우가 전체 55%에 불과함.

<표 2-50. 육아휴직 이용가능여부>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 이용 가능 | 이용 불가능 | 잘 모름 | 계 |
|------|-------|--------|------|-----|
| 국공립 | 80 | 4 | 16 | 100 |
| 법인 | 55 | 11 | 35 | 100 |
| 민간 | 65 | 7 | 28 | 100 |
| 전체 | 62 | 8 | 30 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 임신기 및 육아기 단축근무 사용가능 여부는 전체 응답자의 40%가 이용할 수 있다고 응답함. 이용 불가능하다는 답변은 12%이고, 잘 모른다는 응답은 가장 많은 47%임.
- 기관유형별로 살펴보면 이용가능하다는 답변이 전체 50%를 넘는 곳은 국공립어린이집 뿐이며 단축근무 이용가능여부도 법인어린이집이 35%로 가장 낮음.

<표 2-51. 임신기 및 육아기 단축근무 이용가능여부>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 이용 가능 | 이용 불가능 | 잘 모름 | 계 |
|------|-------|--------|------|-----|
| 국공립 | 51 | 11 | 38 | 100 |
| 법인 | 35 | 14 | 51 | 100 |
| 민간 | 43 | 10 | 47 | 100 |
| 전체 | 40 | 12 | 47 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

4. 돌봄노동자의 교육 및 훈련

1) 요양보호사

(1) 직무교육 참여경험

- 요양보호사는 국민건강보험공단, 외부교육기관, 소속기관 등에서 직무와 관련한 교육을 이수함.
- 교육제공기관 유형별로 보면 소속기관 제공교육, 공단 및 협회 등 교육기관 등 외부교육기관 제공교육, 치매전문교육 순으로 교육참여경험이 많음. 요양 유형별 교육참여에 큰 차이를 보이지는 않음.
- 고용형태별로도 소속기관 제공교육, 공단 및 협회 등 교육기관 등 교육기관 제공교육, 치매전문교육 순으로 교육참여경험이 많음. 고용형태별로도 교육 참여편차는 크지 않은 것으로 보아, 직무교육참여에 대한 고용형태별, 소속 별 특이할만한 차이는 없는 것으로 보임.

<표 2-52. 유형별 직무교육 참여경험 응답자 수(중복응답)>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 치매전문교육 | 공단협회 교육기관 제공 교육 | 소속기관 제공교육 | 계 |
|------|--------|-----------------|-----------|-----|
| 재가요양 | 21 | 34 | 46 | 100 |
| 시설요양 | 22 | 32 | 46 | 100 |
| 전체 | 21 | 33 | 46 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-53. 고용형태별 직무교육 참여경험 응답자 수>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 치매전문교육 | 공단협회 교육기관 제공 교육 | 소속기관제공교육 | 계 |
|----------|--------|-----------------|----------|-----|
| 계약직(시간제) | 20 | 34 | 46 | 100 |
| 계약직(전일제) | 22 | 31 | 46 | 100 |
| 정규직 | 21 | 33 | 46 | 100 |
| 전체 | 21 | 33 | 46 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(2) 추가 교육의 필요성

- 장기요양업무 수행을 위해 추가 교육이 필요한지에 대한 질문에 그렇다와 매우 그렇다 라고 응답한 사람은 전체의 48%임.
- 향후 참여하고 싶은 교육 프로그램의 종류 대한 질문에는 전체응답자의 72%가 답했음.
- 가장 많은 요양보호사가 참여하고 싶다고 밝힌 교육프로그램은 치매노인 돌봄 및 문제행동 대응 관련 교육으로 응답자의 52%임. 두 번째로 많은 사람이 참여의사를 밝힌 교육은 장기요양요원을 위한 건강관리 및 스트레스 관련 교육으로 돌봄노동자의 건강 및 안전권 보장에 대한 요구가 높다는 것을 알 수 있음.

<표 2-54. 유형별 추가교육 필요여부>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 계 |
|------|-----------|--------|------|-----|--------|-----|
| 재가요양 | 3 | 25 | 24 | 36 | 11 | 100 |
| 시설요양 | 3 | 23 | 25 | 38 | 12 | 100 |
| 전체 | 3 | 24 | 25 | 37 | 11 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-55. 유형별 향후 참여하고 싶은 교육>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 수급자 및 가족 상담 기술 교육 | 장기요양요원을 위한 건강관리, 스트레스 관련 교육 | 직종별 직무교육 | 치매노인 돌봄 및 문제행동 대응 관련 교육 | 기타 | 계 |
|------|-------------------|-----------------------------|----------|-------------------------|----|-----|
| 재가요양 | 13 | 22 | 13 | 50 | 2 | 100 |
| 시설요양 | 6 | 23 | 13 | 56 | 2 | 100 |
| 전체 | 10 | 22 | 13 | 52 | 2 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

2) 보육교사

(1) 보육교사의 보수교육 현황

- 어린이집 중간경력 보육교사의 2017년 한 해 동안의 보수교육 이수 여부에 대한 질문에 교육을 받았다고 응답한 사람은 69%, 받지 못했다는 응답자는 31%임. 어린이집 유형별로는 큰 차이는 없으나 민간어린이집이 20%로 보수교육 이수율이 가장 높음.

<표 2-56. 2017 보수교육 이수 현황>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 아니오 | 예 | 총합계 |
|------|-----|----|-----|
| 국공립 | 32 | 68 | 100 |
| 법인 | 32 | 68 | 100 |
| 민간 | 28 | 72 | 100 |
| 전체 | 31 | 69 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 교육을 이수했다고 응답한 2393명의 구체적 이수교육 내용을 살펴보면 보수교육 일반직무 중 기본교육과 특별직무 중 영아보육의 이수비율이 각각 29%임. 승급교육은 2급보육교사 승급교육 이수율이 3%, 1급보육교사 이수율이 12%임.

<표 2-57. 2017년 보수교육 유형별 이수현황(중복응답)>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 기본교육 | 심화교육 | 영아보육 | 장애아보육 | 방과후보육 | 2급보육교사 | 1급보육교사 | 계 |
|------|------|------|------|-------|-------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 28 | 15 | 31 | 10 | 3 | 2 | 12 | 100 |
| 법인 | 30 | 12 | 30 | 10 | 4 | 3 | 12 | 100 |
| 민간 | 29 | 13 | 29 | 8 | 4 | 4 | 14 | 100 |
| 전체 | 29 | 13 | 29 | 9 | 4 | 3 | 12 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

5. 돌봄노동자의 인정

1) 요양보호사

(1) 업무전반 만족도

- 요양보호사의 근무조건 및 근무환경에 대한 만족도를 살펴보면 만족한다와 매우 만족한다는 응답은 전체의 57%에 달하며, 만족하지 않는다와 전혀 만족하지 않는다는 응답은 8%에 불과함.
- 유형별로는 시설요양의 경우 만족한다는 긍정의 응답이 64%인 반면, 재가요양의 경우는 51%로 10% 이상 차이를 보임.
- 고용형태별 보면 만족한다는 긍정의 대답을 한 정규직의 응답은 65%인 반면 시간제 계약직의 만족 응답은 46%로 20% 가까이 차이가 남. 고용형태가 업무 만족도에 영향을 현격히 미친다는 것을 알 수 있음.

<표 2-58. 유형별 근무조건 및 근무환경에 대한 전반적 만족도>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 재가요양 | 1 | 8 | 40 | 43 | 8 | 100 |
| 시설요양 | 0 | 5 | 30 | 51 | 13 | 100 |
| 전체 | 1 | 7 | 36 | 47 | 10 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-59. 고용형태별 근무조건 및 근무환경에 대한 전반적 만족도>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|----------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 계약직(시간제) | 1 | 9 | 44 | 40 | 6 | 100 |
| 계약직(전일제) | 0 | 8 | 35 | 47 | 10 | 100 |
| 정규직 | 1 | 5 | 30 | 53 | 12 | 100 |
| 전체 | 1 | 7 | 36 | 47 | 10 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(2) 일에 대한 보람

- 요양보호사가 일에 대해 얼마나 보람을 느끼는지에 대한 질문에는 만족한다와 매우 만족한다는 응답이 78%에 달하며 만족하지않는다와 전혀만족하지 않는다는 응답은 4%에 불과함. 이를 봤을 때 요양보호사의 일에 대한 보람은 매우 높은 수준임.
- 고용형태별 보면 정규직과 전일제계약직의 만족한다와 매우만족한다는 응답은 82%이며, 시간제계약직은 71%로 10% 가량 차이가 남. 가장 불안정한 고용형태인 시간제계약직의 경우 보람을 느끼는 부분에서도 만족도가 떨어짐을 알 수 있음.

<표 2-60. 유형별 일에 대한 보람>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 재가요양 | 1 | 5 | 20 | 55 | 20 | 100 |
| 시설요양 | 0 | 2 | 15 | 55 | 28 | 100 |
| 전체 | 1 | 3 | 18 | 55 | 23 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-61. 고용형태별 일에 대한 보람>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|----------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 계약직(시간제) | 1 | 5 | 22 | 52 | 19 | 100 |
| 계약직(전일제) | 0 | 3 | 15 | 55 | 27 | 100 |
| 정규직 | 0 | 2 | 15 | 56 | 26 | 100 |
| 전체 | 1 | 3 | 18 | 55 | 23 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(3) 요양보호사에 대한 사회적 인식

- 요양보호사에 대한 사회적 인식에 얼마나 만족하느냐는 질문에는 만족한다와 매우 만족한다는 응답이 43%임. 만족하지 않는다와 전혀 만족하지 않는다는

응답은 23%임. 개인적으로 느끼는 일에 대한 보람에 비해 사회적 인식에 대한 만족도는 매우 낮은 편임.

- 고용형태별 보면 사회적 인식에 대해 만족한다는 응답은 정규직 49%, 전일제 계약직과 시간제 계약직이 각각 38%로 10% 가량 차이를 보임. 단 계약직의 경우 전일제와 시간제 별로는 응답에 큰 차이를 보이지 않음.

<표 2-62. 유형별 요양보호사에 대한 사회적 인식 만족도>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 재가요양 | 5 | 19 | 35 | 34 | 7 | 100 |
| 시설요양 | 4 | 17 | 33 | 35 | 11 | 100 |
| 전체 | 5 | 18 | 34 | 34 | 9 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-63. 고용형태별 요양보호사에 대한 사회적 인식 만족도>

단위: 명 / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 전혀 만족하지 않는다 | 만족하지 않는다 | 보통이다 | 만족한다 | 매우 만족한다 | 계 |
|----------|-------------|----------|------|------|---------|-----|
| 계약직(시간제) | 6 | 20 | 36 | 31 | 7 | 100 |
| 계약직(전일제) | 4 | 23 | 34 | 30 | 8 | 100 |
| 정규직 | 4 | 15 | 32 | 39 | 10 | 100 |
| 총합계 | 5 | 18 | 34 | 34 | 9 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(4) 요양보호사로써의 자긍심

- 요양보호사로써 자긍심을 느끼냐는 질문에는 그렇다와 매우 그렇다는 긍정적인 응답이 77%에 달함.
- 유형별로는 시설요양보호사의 긍정적 응답률이 재가요양보호사에 비해 높은데, 시설요양보호사는 81%, 재가요양보호사는 74%임.
- 고용형태별로 보면 긍정응답률이 시간제계약직이 70%, 전일제계약직 78%, 정규직이 92% 순으로 높아짐. 고용안정성이 자긍심에도 영향을 미친다고 볼 수 있음.

<표 2-64. 유형별 요양보호사로서의 자긍심>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 계 |
|------|-----------|--------|------|-----|--------|-----|
| 재가요양 | 1 | 5 | 19 | 44 | 30 | 100 |
| 시설요양 | 1 | 4 | 14 | 44 | 37 | 100 |
| 전체 | 1 | 5 | 17 | 44 | 33 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-65. 고용형태별 요양보호사로서의 자긍심>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 계 |
|----------|-----------|--------|------|-----|--------|-----|
| 계약직(시간제) | 1 | 6 | 22 | 43 | 27 | 100 |
| 계약직(전일제) | 0 | 5 | 17 | 44 | 34 | 100 |
| 정규직 | 1 | 4 | 13 | 45 | 37 | 100 |
| 전체 | 1 | 5 | 17 | 44 | 33 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

- 자긍심을 느끼지 않는다고 응답한 경우 그 이유를 높은 순으로 살펴보면 사회적 인식, 임금수준, 업무강도, 업무내용, 직장 내 인간관계, 일에 대한 보람, 고용안정성, 경력개발 및 승진기회 부재 순서임. 고용형태별로 자긍심을 느끼지 못하는 이유에는 차이가 나지 않음.

<표 2-66. 유형별 자긍심을 느끼지 않는다고 답한 경우 그 이유>

단위: 명 / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 경력개발 및 승진기회 부재 | 고용 안정성 | 기타 | 사회적 인식 | 업무 강도 | 업무 내용 | 일에 대한 보람 | 임금 수준 | 직장 내 인간관계 및 직장문화 | 계 |
|------|----------------|--------|----|--------|-------|-------|----------|-------|------------------|-----|
| 재가요양 | 0 | 2 | 6 | 30 | 11 | 12 | 4 | 24 | 2 | 91 |
| 시설요양 | 1 | 1 | 2 | 14 | 9 | 7 | 3 | 5 | 6 | 48 |
| 전체 | 1 | 3 | 8 | 44 | 20 | 19 | 7 | 29 | 8 | 139 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-67. 고용형태별 자긍심을 느끼지 않는다고 답한 경우 그 이유>

단위: 명 / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 경력 개발 및 승진 기회 부재 | 고용 안정성 | 기타 | 사회적 인식 | 업무 강도 | 업무 내용 | 일에 대한 보람 | 임금 수준 | 직장 내 인간 관계 및 직장 문화 | 계 |
|----------|---------------------------------|-----------|----|-----------|----------|----------|----------------|----------|--------------------------------------|-----|
| 계약직(시간제) | 0 | 1 | 4 | 18 | 8 | 7 | 2 | 16 | 3 | 59 |
| 계약직(전일제) | 1 | 0 | 0 | 11 | 3 | 6 | 0 | 2 | 1 | 24 |
| 정규직 | 0 | 2 | 4 | 15 | 9 | 6 | 5 | 11 | 4 | 56 |
| 전체 | 1 | 3 | 8 | 44 | 20 | 19 | 7 | 29 | 8 | 139 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

(5) 처우개선을 위해 필요한 사항

- 요양보호사에 대한 처우개선을 위해 필요한 사항으로는 높은 순서로 임금수준개선, 근로기준법의 법정수당 및 휴게근로시간 보장, 수급자 및 가족 대상으로 장기요양급여이용에 대한 정기적 교육, 장기요양요원 대상으로 고충상담 및 건강지원 등의 서비스 확대, 장기요양기관요원에 대한 사회적 인식개선, 업무관련 다양한 교육기회 제공, 급여제공이나 평가관련기록 서류 업무완화, 장기요양기관 내 장기요양요원 추가배치, 부당한 대우에 대한 정부와 기관의 적극적인 대응 순임. 그 중에서도 임금수준 개선이 전체의 46%로 요양보호사들이 압도적으로 개선을 필요로 하는 사항임을 알 수 있음.
- 고용형태별로 처우개선을 위해 필요한 사항을 살펴보면 1순위와 2순위는 임금수준개선, 근로기준법의 법정수당 및 휴게근로시간 보장으로 동일하지만 이후부터는 우선순위가 바뀌는 것을 볼 수 있음. 정규직은 장기요양기관 및 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을, 전일제 계약직은 장기요양요원을 대상으로 고충상담, 건강지원 등의 서비스 확대를, 시간제계약직은 수급자 및 가족 대상으로 장기요양급여 이용에 대한 정기적인 교육을 3순위로 꼽음. 고용형태별로 차이를 보이기는 하나 1,2순위에 대한 응답비율이 압도적으로 높아 3순위부터의 차이에 유의미한 차이를 찾기는 어려움.

<표 2-68. 유형별 요양보호사 처우개선을 위해 필요한 사항>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 유형별 | 재가요양 | 시설요양 | 전체 |
|-------------------------------------|------|------|-----|
| 근로기준법의 법정수당 및 휴게·근로시간 보장 | 18 | 21 | 19 |
| 급여제공이나 평가 관련 기록·서류 업무 완화 | 3 | 3 | 3 |
| 기타 | 1 | 2 | 1 |
| 부당한 대우에 대한 정부와 기관의 적극적인 대응 | 2 | 3 | 2 |
| 수급자 및 가족 대상으로 장기요양급여 이용에 대한 정기적인 교육 | 11 | 3 | 8 |
| 업무 관련 다양한 교육 기회 제공 | 4 | 5 | 4 |
| 임금수준 개선 | 47 | 45 | 46 |
| 장기요양기관 및 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선 | 6 | 6 | 6 |
| 장기요양기관내 장기요양요원 추가배치 | 1 | 5 | 3 |
| 장기요양요원을 대상으로 고충상담, 건강지원 등의 서비스 확대 | 6 | 7 | 6 |
| 계 | 100 | 100 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

<표 2-69. 고용형태별 요양보호사 처우개선을 위해 필요한 사항>

단위: % / 응답시기 : 2019년 9월

| 고용형태별 | 계약직(시간제) | 계약직(전일제) | 정규직 | 전체 |
|-------------------------------------|----------|----------|-----|-----|
| 근로기준법의 법정수당 및 휴게·근로시간 보장 | 20 | 17 | 20 | 19 |
| 급여제공이나 평가 관련 기록·서류 업무 완화 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 기타 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 부당한 대우에 대한 정부와 기관의 적극적인 대응 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 수급자 및 가족 대상으로 장기요양급여 이용에 대한 정기적인 교육 | 11 | 6 | 5 | 8 |
| 업무 관련 다양한 교육 기회 제공 | 2 | 4 | 6 | 4 |
| 임금수준 개선 | 47 | 47 | 45 | 46 |
| 장기요양기관 및 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선 | 6 | 6 | 7 | 6 |
| 장기요양기관내 장기요양요원 추가배치 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 장기요양요원을 대상으로 고충상담, 건강지원 등의 서비스 확대 | 6 | 9 | 6 | 6 |
| 총합계 | 100 | 100 | 100 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=117104>

2) 보육교사

(1) 업무만족도

- 일에 대해 보람을 느끼냐는 질문에 보육교사 중 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 한 비율은 93%에 달하며 불만족은 전체 응답자의 7%에 불과함. 근소한 차이기는 하나 만족도가 가장 낮은 곳은 법인 어린이집임. 반면 매우불만족하다는 응답은 법인어린이집에서 가장 높게 나타남.

<표 2-70. 보육교사의 근무만족도 : 일에 대한 보람>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우불만족 | 다소 불만족 | 만족 하는 편 | 매우 만족 | 계 |
|------|-------|--------|---------|-------|-----|
| 국공립 | 2 | 4 | 57 | 37 | 100 |
| 법인 | 3 | 5 | 59 | 32 | 100 |
| 민간 | 2 | 5 | 62 | 32 | 100 |
| 전체 | 2 | 5 | 60 | 33 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 급여만족도에 대한 질문에는 응답 보육교사 중 75%가 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 함. 불만족은 전체 응답자의 25%임.
- 급여만족도가 가장 높은 유형은 79%가 긍정적으로 응답한 국공립어린이집이고, 이후로 법인어린이집과 민간어린이집 순임.

<표 2-71. 보육교사의 근무만족도 : 급여>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우불만족 | 다소불만족 | 만족하는편 | 매우만족 | 계 |
|------|-------|-------|-------|------|-----|
| 국공립 | 4 | 17 | 53 | 26 | 100 |
| 법인 | 5 | 21 | 50 | 25 | 100 |
| 민간 | 5 | 21 | 52 | 22 | 100 |
| 전체 | 5 | 20 | 51 | 24 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 전반적 근무환경에 대한 질문에는 응답 보육교사 중 90%가 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 함. 불만족은 전체 응답자의 10%임.
- 유형별로 근무환경만족도에 큰 차이를 보이지는 않으며 유형별로 보면 민간어린이집, 국공립어린이집, 법인어린이집 순으로 만족도가 높음.

<표 2-72. 보육교사의 근무만족도 : 전반적 근무환경>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 불만족 | 다소 불만족 | 만족 하는 편 | 매우 만족 | 계 |
|------|--------|--------|---------|-------|-----|
| 국공립 | 2 | 7 | 60 | 30 | 100 |
| 법인 | 2 | 9 | 58 | 30 | 100 |
| 민간 | 2 | 7 | 62 | 29 | 100 |
| 전체 | 2 | 8 | 60 | 30 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 물리적 근무환경에 대한 질문에는 보육교사 중 87%가 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 함. 불만족은 전체 응답자의 13%임.
- 물리적 근무환경에 대한 만족도 역시 기관 유형별 별다른 차이가 보이지 않으며 그 중에서 근무환경만족도가 높은 유형은 민간어린이집, 법인어린이집, 국공립어린이집 순임.

<표 2-73. 보육교사의 근무만족도 : 물리적 환경(공간)>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 불만족 | 다소 불만족 | 만족 하는 편 | 매우 만족 | 계 |
|------|--------|--------|---------|-------|-----|
| 국공립 | 2 | 12 | 58 | 28 | 100 |
| 법인 | 2 | 11 | 58 | 29 | 100 |
| 민간 | 2 | 11 | 59 | 29 | 100 |
| 전체 | 2 | 11 | 58 | 29 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 근무시간 만족도에 대한 질문에는 보육교사의 84%가 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 함. 불만족은 전체 응답자의 16%임.
- 근무시간에 대해 매우만족이라는 강한 긍정 응답비율이 가장 높은 기관유형은 법인어린이집이며, 가장 낮은 곳은 국공립어린이집임.

<표 2-74. 보육교사의 근무만족도 : 근무시간>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 불만족 | 다소 불만족 | 만족 하는 편 | 매우 만족 | 계 |
|------|--------|--------|---------|-------|-----|
| 국공립 | 3 | 13 | 59 | 25 | 100 |
| 법인 | 4 | 13 | 55 | 29 | 100 |
| 민간 | 2 | 14 | 57 | 27 | 100 |
| 전체 | 3 | 13 | 56 | 28 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사에 대한 사회적 인식의 만족도를 묻는 질문에는 만족하는편, 매우만족이라는 긍정적인 답변을 한 응답자는 48%에 불과함. 불만족은 전체 응답자의 52%로 과반수를 넘음.
- 민간어린이집을 제외하고는 모든 유형의 어린이집이 사회적인식에 대한 만족도가 50%를 넘지 못함.
- 보육교사들이 근무환경에 대한 물리적 여건보다는 사회적 인정여부에 대해 만족도가 현격히 떨어짐을 알 수 있음.

<표 2-75. 보육교사의 근무만족도 : 보육교사에 대한 사회적 인식>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 불만족 | 다소 불만족 | 만족 하는 편 | 매우 만족 | 계 |
|------|--------|--------|---------|-------|-----|
| 국공립 | 15 | 39 | 36 | 10 | 100 |
| 법인 | 14 | 38 | 36 | 12 | 100 |
| 민간 | 13 | 37 | 38 | 12 | 100 |
| 전체 | 14 | 38 | 37 | 11 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

(2) 근무 시 어려움

- 보육교사가 근무 시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 담당영유아와의 상호작용에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 85%가 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 응답은 전체 응답의 15%임. 기관 유형 별로는 어려움을 느끼는 비중에 큰 차이를 보이지 않음.

<표 2-76. 보육교사의 근무 시 어려움 : 담당 영유아와의 상호작용>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|-----|
| 국공립 | 1 | 13 | 53 | 33 | 100 |
| 법인 | 1 | 14 | 56 | 29 | 100 |
| 민간 | 1 | 14 | 53 | 32 | 100 |
| 전체 | 1 | 14 | 55 | 30 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metascv/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 근무시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 담당영유아 부모와의 관계에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 82%가 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 응답은 전체 응답의 18%임. 기관 유형 별로는 큰 차이는 없지만 어렵다고 느끼는 비율이 가장 높은 유형은 민간어린이집이고, 법인어린이집과 국공립어린이집 순임.

<표 2-77. 보육교사의 근무 시 어려움 : 담당 영유아 부모와의 관계>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|-----|
| 국공립 | 2 | 17 | 53 | 28 | 100 |
| 법인 | 1 | 17 | 55 | 27 | 100 |
| 민간 | 2 | 15 | 57 | 27 | 100 |
| 전체 | 2 | 16 | 55 | 27 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metascv/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 근무 시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 보육프로그램 운영에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 91%가 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 응답은 전체 응답의 9%에 불과함. 기관 유형 별로는 큰 차이를 보이지 않음.

<표 2-78. 보육교사의 근무 시 어려움 : 보육프로그램 운영>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|------|
| 국공립 | 1 | 9 | 57 | 33 | 100% |
| 법인 | 1 | 8 | 61 | 31 | 100% |
| 민간 | 1 | 8 | 59 | 32 | 100% |
| 전체 | 1 | 8 | 59 | 32 | 100% |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metascv/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 근무시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 행정 사무 등의 업무처리에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 76% 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 대답은 전체 응답의 24%임. 기관 유형별로는 어렵다고 느끼는 비율이 가장 높은 유형은 국공립어린이집임.

<표 2-79. 보육교사의 근무 시 어려움 : 행정/사무 등의 업무 처리>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|-----|
| 국공립 | 4 | 24 | 46 | 26 | 100 |
| 법인 | 4 | 20 | 51 | 25 | 100 |
| 민간 | 3 | 20 | 53 | 24 | 100 |
| 전체 | 4 | 20 | 51 | 25 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 근무시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 보육교직원과의 관계에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 93%가 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 응답은 전체 7%에 불과함. 기관 유형별로는 국공립어린이집이 어렵다고 답한 비율이 9%로 가장 높으나, 다른 유형과 큰 차이를 보이지는 않음.

<표 2-80. 보육교사의 근무 시 어려움 : 보육교직원과의 관계>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|-----|
| 국공립 | 1 | 8 | 50 | 41 | 100 |
| 법인 | 1 | 6 | 46 | 47 | 100 |
| 민간 | 1 | 6 | 50 | 43 | 100 |
| 전체 | 1 | 6 | 48 | 45 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 근무시 느끼는 어려움에 대한 항목 중 원장과의 관계에 어려움을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 91%가 전혀 어렵지 않음, 별로 어렵지 않음이라고 대답함. 어렵다는 응답은 전체 응답의 9%임. 기관 유형별로는 어렵다고 느끼는 비율이 가장 높은 기관은 국공립어린이집으로 13%임.

<표 2-81. 보육교사의 근무 시 어려움 : 원장과의 관계>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 매우 어려움 | 다소 어려움 | 별로 어렵지 않음 | 전혀 어렵지 않음 | 계 |
|------|--------|--------|-----------|-----------|-----|
| 국공립 | 1 | 12 | 51 | 36 | 100 |
| 법인 | 1 | 8 | 48 | 43 | 100 |
| 민간 | 1 | 7 | 53 | 39 | 100 |
| 전체 | 1 | 8 | 50 | 41 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 각 항목 중 가장 어렵다고 응답한 항목은 행정사무등의 업무처리임. 반면 가장 어려움을 느끼지 않는 항목은 보육교직원과의 관계임.

(3) 스트레스 및 신체적·심리적 건강 상태

- 보육교사가 업무와 관련해 느끼는 스트레스에 대한 항목 중 높은 직무로 인한 스트레스를 받느냐는 질문에 응답자 중 53%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 전체응답의 47%임. 기관 유형 별로는 높은 직무로 인한 스트레스를 가장 많이 받는다고 응답한 유형은 국공립어린이집으로 과반수를 넘는 52%가 그렇다고 응답함.

<표 2-82. 보육교사의 스트레스 : 높은 직무>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|------|
| 국공립 | 10 | 36 | 48 | 6 | 100% |
| 법인 | 14 | 41 | 40 | 5 | 100% |
| 민간 | 10 | 42 | 43 | 5 | 100% |
| 전체 | 12 | 41 | 42 | 5 | 100% |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 보육교사가 업무와 관련해 느끼는 스트레스에 대한 항목 중 높은 업무피로도 로 인한 스트레스를 받느냐는 질문에 응답자 중 48%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 전체응답의 절반 이상인 52%임.

<표 2-83. 보육교사의 스트레스 : 높은 업무피로도>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 10 | 33 | 46 | 11 | 100 |
| 법인 | 13 | 37 | 42 | 8 | 100 |
| 민간 | 9 | 39 | 44 | 8 | 100 |
| 전체 | 11 | 37 | 43 | 9 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 스트레스 뿐만 아니라 우울감을 느끼냐는 질문에는 응답자 중 88%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 12%임. 기관 유형별로는 모두 대동소이함.

<표 2-84. 보육교사의 스트레스 : 우울감>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 41 | 46 | 12 | 1 | 100 |
| 법인 | 39 | 49 | 11 | 1 | 100 |
| 민간 | 39 | 49 | 11 | 1 | 100 |
| 전체 | 39 | 49 | 11 | 1 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 정신적 스트레스를 받느냐는 질문에는 응답자 중 68%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 전체응답의 32%임. 기관 유형별로는 국공립어린이집이 정신적 스트레스를 받는다는 응답이 39%로 가장 많음.

<표 2-85. 보육교사의 스트레스 : 정신적 스트레스>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 22 | 39 | 33 | 6 | 100 |
| 법인 | 28 | 41 | 26 | 5 | 100 |
| 민간 | 26 | 42 | 27 | 5 | 100 |
| 전체 | 27 | 41 | 27 | 5 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 신체적 피로를 느끼는지 여부에 대한 질문에는 응답자 중 59%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 전체응답의 41%임. 기관 유형별로는 국공립어린이집 보육교사가 신체적 피로가 있다는 응답을 가장 많이 했음.

<표 2-86. 보육교사의 스트레스 : 신체적 피로>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 21 | 30 | 38 | 11 | 100 |
| 법인 | 26 | 35 | 32 | 7 | 100 |
| 민간 | 24 | 35 | 33 | 8 | 100 |
| 전체 | 25 | 34 | 33 | 8 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

- 스트레스로 인해 분노조절 어려움을 느끼는지에 대한 질문에는 응답자의 93%가 전혀 그렇지 않음, 별로 그렇지 않음이라고 응답함. 그렇다는 응답은 전체응답의 7%임. 기관 유형별로는 국공립어린이집에서 스트레스를 받는다고 응답한 비율이 가장 높음.
- 각 항목 중 가장 스트레스를 많이 받는 항목은 높은 업무피로도이며, 그로 인한 신체적 정신적 어려움으로는 신체적 피로를 가장 많이 호소하고 있음.

<표 2-87. 보육교사의 스트레스 : 분노조절 어려움>

단위: % / 응답시기 : 2018년 7월

| 기관유형 | 전혀 그렇지 않음 | 별로 그렇지 않음 | 조금 그러함 | 매우 그러함 | 계 |
|------|-----------|-----------|--------|--------|-----|
| 국공립 | 47 | 44 | 8 | 1 | 100 |
| 법인 | 48 | 45 | 7 | 0 | 100 |
| 민간 | 48 | 45 | 6 | 1 | 100 |
| 전체 | 48 | 45 | 7 | 0 | 100 |

출처: 통계청MDIS <https://meta.narastat.kr/metasvc/index.do?confmNo=331007>

6. 소결 돌봄노동자별 비교

- 3개 부문의 돌봄노동자들의 노동조건 및 노동환경, 교육 및 훈련, 인정에 관한 공공데이터 분석 결과를 정리하면 아래 표와 같음.

〈표 2-88〉 사회서비스 종사부문별 돌봄노동 실태

| | 재가 요양보호사 | 시설 요양보호사 | 보육교사 |
|---------|--|--|---|
| 고용 및 임금 | <ul style="list-style-type: none"> - 평균 경력기간 5년, 기관 내 근속년수 3.3년 - 정규직 비율 29%, 시간제계약직 60%로 비중 가장 높음 - 고용 안정성 만족응답 48%. 재가요양보호사의 고용안정 만족도가 낮은 것은 시간제계약직비중이 높은 것과 연관 있음. - 시간제 계약직일수록 근로계약서를 작성하지 않거나, 작성 후 계약서를 기관에서만 보관하거나, 급여명세서를 받지 않는 비율, 법정 근로수당 인지하지 못하는 비율이 높음. | <ul style="list-style-type: none"> - 평균 경력기간 5.4년, 기관 내 근속년수 3.6년 - 정규직 비율 69% - 교대근무비율 72% - 고용 안정성 만족응답 65% | <ul style="list-style-type: none"> - 평균 경력기간 8.5년, 평균 재직기간 4.8년 - 호봉 적용 받는 비율 44%에 불과하며 이마저도 신뢰하기 어려운 데이터임. - 급여명세서를 수령하는 비율 82% - 근로계약서는 99% 작성함 - 임용시 복무규정 전체 안내받는다라는 응답 92% |
| 노동 환경 | <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 및 가족으로부터 언어폭력 경험 21% - 이용자 및 가족으로부터의 신체폭력 경험 11% - 이용자 및 가족으로부터 성희롱적 발언 또는 신체접촉을 당한 경험 7% - 정규직의 경우 소속기관을 통해 대응하는 경우가 가장 많은 반면, 계약직의 경우 수급자나 가족에게 직접 이의제기 하는 방식으로 대응하는 것이 가장 많음. - 계약직의 경우 소속기관에서의 보호 등이 적절히 이뤄지지 않고 있다고 볼 수 있음. - 거동이 불편한 이용자의 생활을 보조하다보니 공통적으로 근골격계질환을 많이 겪음. - 상해 또는 사고의 경우에는 재가요양보호사가 시설요양보호사보다 유병률이 | <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 및 가족으로부터 언어폭력 경험 38% - 이용자 및 가족으로부터의 신체폭력 경험 37% - 이용자 및 가족으로부터 성희롱적 발언 또는 신체접촉을 당한 경험 16% - 시설요양의 경우 이용자 가족과의 접촉이 재가요양에 비해 적은 것을 감안하면 시설요양보호사가 폭력 상황에 노출되는 것이 현저하게 빈번하다고 할 수 있음. - 폭력 등 이용자 및 가족의 부당한 대우에 대해서는 고용형태를 막론하고 그냥 참는다는 응답이 46%로 가장 많음 - 거동이 불편한 이용자의 생활을 보조하다보니 공통적으로 | <ul style="list-style-type: none"> - 하루 평균 노동시간 505분 중 점심시간은 평균 5분이고, 휴게시간은 40분임. - 별도의 휴게시간을 보낼 휴게 장소 없다는 응답 32% - 연월차 사용일 분포로 살펴보면 하루도 사용하지 않았다고 답한 경우가 전체 응답자의 4%이며, 1년 동안 5일 이하로 사용한 경우도 11%임. 20일 이상 사용했다고 응답한 사람은 3%임. - 산전후 휴가 사용가능 응답 59% - 임신기 및 육아기 단축근무 사용가능 응답 40% |

| | | | |
|----------------|---|--|---|
| | <p>높음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 질환 및 사고 비용처리를 개인적으로 하는 비중이 82%로 가장 많음. | <p>근골격계질환을 많이 겪음.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 감염성질환의 경우에는 시설요양보호사가 재가요양보호사보다 유병률이 높음 - 질환 및 사고 비용처리를 개인적으로 하는 비중이 73%로 가장 많으며, 요양기관에서 처리해 주는 비율도 15%임 | |
| 교육 및 훈련 | <ul style="list-style-type: none"> - 장기요양업무 수행을 위해 추가 교육이 필요하다고 한 응답 47% - 가정을 방문해 이용자 뿐만 아니라 가족을 상대해야 하는 재가요양보호사의 경우 수급자 및 가족 상담 기술 교육 요구가 13%로 높은편 | <ul style="list-style-type: none"> - 장기요양업무 수행을 위해 추가 교육이 필요하다고 한 응답 50%. 치매노인 돌봄 및 문제행동 대응 관련 교육을 가장 원했으며, 장기요양요원을 위한 건강관리 및 스트레스 관련 교육이 후순으로, 돌봄노동자의 건강 및 안전권 보장에 대한 요구가 높다는 것을 알 수 있음. | <ul style="list-style-type: none"> - 보수교육 받지 못했다는 응답자는 31%. |
| 인정 | <ul style="list-style-type: none"> - 전반적 업무만족 응답 51%. - 보람을 느낀다는 응답 75%. - 요양보호사에 대한 사회적 인식에 만족한다는 응답 41% - 정규직에 비해 시간제 계약직의 만족도가 낮음. 고용형태가 직무 만족도에 영향을 현격히 미친다는 것을 알 수 있음. - 자긍심 느낀다는 응답 74% - 처우개선을 위해 필요한 사항으로는 높은 순서로 임금수준개선, 근로기준법의 법정수당 및 휴게근로시간 보장, 수급자 및 가족 대상으로 장기요양급여이용에 대한 정기적 교육임 | <ul style="list-style-type: none"> - 전반적 업무만족 응답 64% - 보람을 느낀다는 응답 83%. - 요양보호사에 대한 사회적 인식에 만족한다는 응답 46% - 자긍심 느낀다는 응답 81% - 처우개선을 위해 필요한 사항으로는 높은 순서로 임금수준개선, 근로기준법의 법정수당 및 휴게근로시간 보장, 장기요양요원을 대상으로 고충상담, 건강지원 등의 서비스 확대 순임. | <ul style="list-style-type: none"> - 보람을 느낀다는 응답 93% - 급여 만족한다는 응답 75% - 근무환경 만족 응답 90% - 물리적 근무공간 만족 응답 87% - 근무시간 만족도 84% - 사회적인식 만족 응답 48%. 보육교사들이 근무환경에 대한 물리적 여건보다는 사회적 인정여부에 대해 만족도가 현격히 떨어짐을 알 수 있음. |

3장 돌봄노동 실태와 쟁점 - 사회서비스 부문별 FGI 분석결과

1. 장애인활동지원사

1) 일의 불안정성

○ 고용불안정성

- 무의미한 근로계약 기간: 입원 등 수급자 사정에 따른 서비스 중단 뿐만 아니라 이용자의 기분에 따라 해고되기도 하는 등, 손쉽게 중단되는 일자리의 불안정성이 존재함. 고용주는 근로계약상 계약기간 내에 종사자의 업무가 중단되어도 적극적인 업무배치전환 또는 휴업수당의 지급 등의 사용자 역할을 수행하지 않음.

사실은 뭐 법률적으로 따지자면은 고용계약이 사용자가 있잖아요 .. 장애인활동지원제도 자체는 장애인 이용자들을 위한 제도라고 이야기를 하면서 이제 이용자가 서비스 중단을 요구하면 항상 중단을 해야 해요. 다른 활동지원사로 교체 될(할) 의무를 활동 지원 기관에 두고 있거든요. 그래서 만약에 제가 열심히 일을 하다가 뭐 정말 터무니없는 경우도 많이 봤는데, 응원하는 야구팀이 다르다 그래서 너 싫어, 서비스하지 마. 이러면은 센터에서는 바뀌줘야 되는 거예요. 그러면 이제 저는 이제 원래 일을 할 준비가 되어 있는데 서비스를 못 가니까 휴업 그걸 받아야 되잖아요(휴업수당). 근데 선생님들은 그렇게 사실 노동청에 진정하고 이런 것들이 되게 어려우시니까 안 그러시는 경우가 많고 또 경우에 따라서는 근로계약서에 서비스가 중단되면 계약을 종료한다 이런 식으로, 물론 그게 다들 여지는 있지만, 그런 식으로 근로계약서 쓰는 기관들도 되게 많고요(N15).

○ 노동시간 구성의 불안정성

- 생계를 꾸리기 불안정한 노동시간: 연구참여자들은 생계를 위해서는 일 평균 8시간 정도의 서비스를 제공해야 일정 정도의 소득이 확보될 수 있다고 응답함. 그러나, 시간제 일자리인 장애인활동지원사는 돌봄 대상자인 장애인의 중증 정도 등에 따른 서비스 제공형태에 상당한 차이가 발생하여 생계를 꾸리기에 충분하지 않은 노동시간이 구성되는 경우가 발생함.
- 근무시간의 정함 없는 근로계약서를 작성하기도 함.
- 대기하는 노동: 특히 고용 불안정성 및 “이용자 갑질”이 만연한 구조 속에서 많은 노동자들은 주중/주말, 출/퇴근시간의 정확한 구분 없이 항상 대기하게

되는 노동과정을 경험하여, 근무시간의 예측 불가능성은 더욱 가중됨. 이는 시간제 방문 노동이라는 측면에서 유사성이 있는 재가 요양 일자리와도 차이가 나타난 측면이었음.

그런데 제일 문제가 있는 게 사실 근무시간 자체를 안 적는 경우가 있으니까. 근데 뭐 보통 근로계약서에 기재돼야 될 사항으로 근무시간 이런 것들은 기본으로 있어야 되는데 그런 것들이 없죠. (N15)

저 같은 경우 (대상자가) 시각(장애인)인데 시각이 천차만별이에요. 72시간 가지고 한 달을 쓰는 거잖아요. 그렇다 보니까는 가장 힘들 때 자기가 원하는 시간대 자기가 꼭 필요한 시간대에 가서 노동을 하는 거예요. 월급제가 아니고 시급제다 보니까 그게 가장 힘들고 .. 하루에 8시간씩 일자리를 이렇게 보전을 해주던가 좀 이렇게 하면 고 시간 내에 이용자분하고 뭐라도 할 수 있을 텐데. 저처럼 뭐 하루 세 시간 들어갈 때 있고 다섯 시간 들어갈 때 있고 주말에는 뭐 하루종일 8시간 할 때도 있고 막 이렇다 보니까는 그거는 뭐 항상 대기하고 있다고 봐야 돼요. 그리고 이제 뭐 퇴근을 하고서도 언제 전화가 올지 몰라요 .. 뭐 아침 여덟 시에 가서 뭐 뭐 두 시에 퇴근 이게 없고 그냥 이용자가 전날 전화 와요. 내일은 몇 시에 와라. 내일은 어디로 갈 거다. 내일은 뭘 할 거다. 그러면 하루 종일 대기 하고 있다가 그 시간에 맞춰서 가서 케어해 드리고 그러는 거예요. 그러니까 이용자마다 시간이 다양해요. 선생님들 지금 이렇게 셋이 있지만 월급 다 달라요. 시간도 다 다르고 월급도 다른 거예요. (N11)

2) 노동조건, 근무환경

○ 생계에 부족한 낮은 임금 수준

- 경력이나 업무난이도가 반영되지 않는 임금구조를 가짐.
- 임금수준 결정에서의 지역 내 기관장 담합이 존재한다고도 진술. 반면 노동자들은 최저임금의 인상, 수가 인상 등에 따른 임금 인상과 관련한 정보를 충분히 알지 못하는 것으로 파악됨.

○ 계산되지 않는 노동비용

- 모호한 업무범위로 인해 발생하는 일상적 초과노동 뿐만 아니라, 가족을 대신하여 입원과 임종 및 장례 등의 과정에서 수행하게 되는 일 등, 비용으로 산정되지 않는 일들이 돌봄노동에는 존재함.
- 특히 바우처 제도 하에서는 소득이 근로시간에 비례하는 구조임에도 불구하고, 대상자와 동행하여 이동하는 시간에 바우처를 중단하는 등 정당한 노동

시간 인정되지 않는 사례들이 보고되는 등, 근무시간에 대한 정당한 임금지급이 이뤄지지 않고 있음.

- 자차이용 요구: 시각장애인 등 장애특성상 이동이 불편한 경우 자동차 이용 가능 여부를 채용 단계에서부터 요구하는 경우가 많음. 따라서 업무 중 차량운행을 해야하는 경우가 많은데, 그럼에도 불구하고 차량유지비 등 차량 이용에 소요되는 비용은 개인적으로 부담해야 하는 경우가 많다는 점도 계산되지 않고 있는 노동비용의 하나임.

냉정하게 못 가겠더라고. 밥을 금방 소화가 안 된다고 늦게 먹잖아요. 밥 먹었는데 금방 약 먹일 수 없잖아요. 기다렸다 먹이고, 각오하고 했어요. 그래서 시간 좀 이렇게 장애인에 따라서 좀 적당히 좀 잘 그 알아가지고 줬으면 좋겠어요 .. 어쩔 수 없이 있어요. 저만 그런 게 아니라 다른 선생님들도 그렇다고 봐요. 장애인들에 따라서, 갈 수 없는 장애인들도 많고. 뭐 기저귀 그런데 지금 변이 이만큼 나와 있어요. 그럼 분명히 더 있으면 더 눈다고. 그러면 그거 내가 내일 와서 할 일인데 그거 놓고 갈 순 없잖아요. 끝까지 지키고 있다가 정리해주고 가요.(N13)

이동 시간은 노동시간 안 쳐주는 데가 있어요. 그래서 전철 타는 순간 바우처를 중단시키게 하고 전철 내리 때 또 바우처를 끊게 하는 분들도 있어요. 그런데 이 노동자는 계속 같이 일하고 있는데.(N14)

같이 붙어있어야 되는데, 그러니까.(N12)

자차 사용을 하고 싶어 하죠. 왜냐면 편리하고, 일단은 시간이 예를 들어서 해피콜을 불러줬어요. 그럼 애가 한 시간 있다 와요 그러면 한 시간 동안 기다려야 하잖아요. 그러면 이용자 입장에서는 그 시간이 아까울 수 있잖아요. 그 시간에 우리가 뭘 할 수 있는 게 아니잖아요. 목욕을 할 수 있는 것도 아니고 해피콜 부르는 통화하는 순간부터 우리는 기다려야 되거든요 .. 그래서 그 시간을 이제 절약하기 위해서 자차를 이용을 원하는 분들이 많이 있어요 .. 자차를 이용할 경우에는 그 비용을 이용자가 대게끔 되어있어요. 그런데 이용자분들께서는 사회생활을 하시는 분은 당연히 본인이 대요. 그리고 그 거리에 따라서 예를 들어서 10월이니까 시내 시외가 있잖아요? 시외일 경우 센터에서 교통비가 지급이 돼요. 근데 그렇지 않고 시내일 경우는 교통비가 따로 안 나오면 그럼 이제 이용자도 결제를 해야 하는데 사회생활을 하는 이용자분이 드물잖아요. 그니까 본인이 자기 수급비에서 그거를 부담을 해야 되니까 서로 그런 문제에서 많이 (N12)

(특성상) 시각장애인 분들이 .. 차가 있는지를 물어봐요. 차가 있으면 일을 할 수가 있고 차가 없으면 일을 할 수가 없어요. 왜냐면 그분들은 눈이 안 보이는 거기 때문에 다른 신체들은 건강하시잖아요. 그래서 자차가 있어야만 이동할 수 편하기 때문에 차가 있는지 없는지에 따라 차가 없으면 아마 거의 매칭이 안 되는 .. (그럼에도 불구하고 차량관리비는) 사비로, 기름값 유지비 이런 거 다 그렇게 하고 있어요. (N11)

○ 휴게시간 실효성 부족

- 일대일 돌봄 특성상 휴게시간을 갖기 어려우며, 특히 방문 노동 특성상 휴게공간도 없어 연구참여자들은 법적으로 보장되는 휴게시간을 실질적으로 가질 수 없다고 진술함.

- 이와 같이 휴게시간 보장 구조가 없는 상황에서 근로기준법 변경은 부정수급, 무급노동만 증가시킴.

저희도 휴게시간이 필요하기는 해요. 저희도 온전하게 노동하다가 쉬고 싶고 온전하게 이용자분들도 밥을 먹고 저희도 잠깐 쉬고 싶고 나가서 좀 하고 싶은데 그럴 수 있는 조건이 우리가 안 돼요.(N11)

3) 갑질로 표현되는 불균형한 권력관계와 노동자 기본권의 침해

○ 감정노동의 어려움

- 이들의 노동은 여러 ‘갑’을 모시는 일로 표현됨. 고용주, 이용자 및 보호자 뿐만 아니라, 이용자의 직장생활 등 업무관계를 맺는 사람들이 많으며 이로 인해 다양한 행위자들에 대해 감정노동을 수행해야하는 어려움을 경험하는 것으로 나타남.
- 돌봄노동자들은 비인간적 대우를 받으며 존중 받지 못한다는 느낌을 받을 뿐만 아니라, 노동시간이 바우처를 매개로 실시간으로 화폐로 환산되는 상품화 과정으로 인해 비인격적 시스템을 경험하고 있음.

사실상 기관이 절대 갑 .. 물론 이제 그 중간에 또 다른 갑인 이용자가 또 있죠. 그니까 이 두 갑을 모시고 있는 거예요 .. 왜냐면 지금 활동지원사들이 교육받은 사람이 지금 많기 때문에 오히려 노동자들이 많기 때문에 취사할 수 있거든요 중개기관 같은 경우는. 그럼 이 자체가 활동지원사들은 어떤 저항이나 어떤 문제제기를 할 수 없는 .. 요런 권력관계가 사실 있죠.(N14)

이용자분들이 짜증을 낸다든가 화를 낸다든가 전날 술을 많이 드셨다든가 그럴 때가 있어요. 예를 들어서 저 없을 때 술을 많이 드셔서 일어나지도 못하고 밥도 안 드시고(해서) 물 드릴까요? 밥할까요? (하면) 이럴 때 짜증을 내고 막 집에 가라고 할 때가 있어요. 당장 그만두라고. 그러면은 .. 오후에 전화를 하셔서 풀어주면은 아까 미안하다. 내일부터 다시 나와달라 그러면 또 가서 그냥 일을 해 드리고 그러다가 또 어느 날 갑자기 변해서 화를 내시고 그런 경우가 많아요.(N11)

그리고 사실 이용자분들이 이제 다른 관계랑 또 퍼지면 갑들이 되게 많아져요. 그니까 뭐 가족분들이 있다든가, 아니 예를 들어서 이용자분들이 체험홈에 있으면은 .. 활동지원사는 거기 파견되는데 사실 활동지원사 입장에서는 그 사회복지사랑은 아무런 관계가 없는데 체험홈 사회복지사한테 잘 보여야지 또, 뭐 사회복지사가 저 활동지원사 맘에 안 드는데 이용자한테 말해서 뭐 저분 교체해야 되지 않겠냐 이런 의견들을 개진하게 되면 바로 잘리는 일들이 일어나니까요. 그런 경우들이 되게 많아요. 그니까 가족뿐만 아니라 이용자의 직장생활이라든가 체험홈이라든가 그런 부분들이 있죠.(N15)

- 특히 올해 코로나19 감염병 확산에 따른 일상생활의 제약이 더욱 증가함에

따라, 이들을 케어하는 돌봄노동자들의 감정노동 또한 더욱 고도화됨.

저희는 아침에 이제 출근해서 이제 뭐 아침 식사 준비 하고 약 잘 먹어야 하고, 목욕 시키고, 저녁에 뭔가 좀 허전하다 하면 한 번씩 또 운동 나가야 되지. 태워 가지고. 한 바퀴 돌고 들어와서 손발 씻기고 그러는데, 요즘에 코로나 때문에 그게 다 멈춰져 있어요. 그런데 사실은 막 짜증내요. 답답하니까. 그러면 다 받아줘야돼. 그런 애로사항이 있고 (N13)

- 이러한 측면에서 **사회서비스원**의 경우, 같은 방문 일대일 노동이어도 한 명의 대상자를 팀에서 나눠서 서비스를 하는 등의 업무분장을 통해 이러한 어려움을 분산하거나, 그렇지 않은 경우에도 동료집단이 있어 지지가 되어주는 측면에서 상대적으로 긍정적인 경험을 하고 있음.

아무래도 민간기관에 있을 때는 거의 혼자서 뛰다시피 하거든요. 저희 같은 경우는 **팀제 협력 서비스**라고 해서 다섯 명이 한 팀이 되기도 하고 그러거든요. 그래서 이용자를 만났을 때 반드시 한 명의 이용자에 한 명의 활동지원사가 업무를 하는 게 아니고 여러 명에서 이렇게 **우리의 이용자 우리의 활동지원사** 이런 식의 형식이긴 하거든요. 그래서 서로 좀 지지가 되어주고 이런 부분도 있어요(N16)

4) 노동자 건강 및 안전

○ 임종경험과 트라우마

- 이들은 돌봄 노동, 일대일 노동의 특성상 이용자의 사망 등 홀로 임종경험을 하는 경우가 있으며, 그로 인해 죄책감을 느끼기도 하고 트라우마 등 정신적 고통을 경험하기도 함.
- 면접자들은 이에 대해 심리상담 등이 필요하다고 응답하였으나, 현장에는 이러한 지원은 전무한 상황임.

지금도 종종 하는데 저분이 일요일날 응급실 해서 병원 갔었어요. 그런데 막 나는 그 사람이 어떻게 될까 봐 너무너무 초조한 거야. 불쌍하기도 하고 그 사람이 잘못되면 또 아 내가 무슨 죄인인가. 내가 맡은 사람이 또 왜 이렇게 아픈가 이런 거. 그래서 내가 그 사람이 내가 지금 하는 사람이 그럴 일이야 없겠지만 만약에 또 그런 상황이 이루어지면 일 더 못할 것 같아 .. (한번은) 저 임종 했어요. 혼자 했어요. 밤 11시 40분에 병원에서 전화가 와서 택시를 타고 갔어요. 운전 못 해요 막 떨려가지고. 그래가지고 갔더니 10분 있다가 임종하시는데 엄마 아버지 임종하시고 세 번째 했어요 그분을. 근데 진짜 맘 아팠어요. 그리고 장례식 치르기도 몇 달 가더라고요. 그게. (N13)

.. 그런데 그런 거에 대한 지원은 전혀 없어요. 그러니까 뭐 사실은 뭐 이용자분 돌아가신 거에 대한 뭐랄까 **마음의 상실** 이런 거에 대한 것들도 있는데 (N15)

.. 대비해서 어떤 **상담**이라든가 **프로그램** 같은 것(이 필요하다) (N11)

.. 아직도 가슴이 두근거려요. 진짜 그런 것 좀 있었으면 좋겠어요.(N13)

○ 참여자들 모두에게 빈번한 근골격계 질환의 경험

뇌병변 같은 경우는 **휠체어나 이런 거 들었다 놔다 해야 하나까 통증이라던가 허리디스크에 노출되어서 그런 것들도** 기관이나 어디에 이야기를 하면은 일을 하다가 다쳤다기 보다는 노환 왔다고. (N11)

다 들어야되요. 뇌병변들 다 들어 **욕실에서 방하고 욕실이 문턱 하나 차이지만 다 안고 나와야되서 허리 같은 거 조심해야 해요.** 본인이 스스로 조심해야지 어쩔 수 없어요.(N13)

○ 관리되지 않는 감염의 위험이 극대화되는 코로나19

- 돌봄노동자들에게 감염의 위험은 작업장에서 경험할 수 있는 주요 위험 중 하나이나, 방문노동의 경우 대부분 이러한 위험에 대응하기 위한 보호장구 등의 마련이 표준화되어 있지 않은 상황임.
- 이러한 문제는 감염의 위험이 극대화된 코로나19 국면에서 더욱 노동자들의 건강을 위협할 수 있는 요인으로 작용함.

(코로나19 감염예방 보호장구 등 지원 관련?) 지역마다 편차가 좀 있어요. 지자체에서 지원해주는 경우도 있어서 - 있는거 같긴 하는데. 저희도 뭐 일회용 열 장하고 일회용 한 열 장 정도 받았을 것 같네요. **지자체마다 다 천차만별이더라고요.** (N14)

5) 사회안전망 부정합성

○ 실업급여 부정합성과 소득불안정성

- 앞서 지적한 다양한 업무관계에서 나타나는 권력관계의 불평등한 구조 속에서, 실업급여나 휴업수당 등 소득 불안정성에 대응하는 사회안전망에 대한 권리주장에 어려움을 느낌.
- 이에 더해 코로나19의 확산에 따라 일부 참여자들은 이용자의 서비스 이용 일시적 중단에 따른 갑작스런 소득 상실을 경험하기도 함.

활동지원사들은 어떤 저항이나 어떤 문제제기를 할 수 없는. 만약에 내가 만약에 중개를 못 받는다 하더라도 어떻게 한다거나 뭐 실업급여 휴업수당 요청한다거나 이게 사실상 어려운 관계가 있죠 .. 요런 권력 관계가 사실 있죠.(N14)

대구같은 곳에서 몇 케이스는 있었죠. 일단은 뭐 어쨌든 활동지원사는 대체로 비장애인들이고 바깥 활동을 많이 하나까 그런 위험 때문에 **오기를 거부하는 장애인들 좀 있었죠.** 그래서 이제 **사실 거부하는 거 자체가 실업이기 때문에 바우처를 끊지 않으면 이제**

그 자체가 실업이라고 봐도 무방하기 때문에.. (그럼에도 불구하고) 실업급여는 일단 대상이 아니죠. 실업 상태가 아니기 때문에, 일단 근무 중인 거예요. 단 **바우처를 끊지 않아서 소득이 없는 것이지 근무 중인 거예요. 퇴직 상태가 아니기 때문에 실업 수당은 자체가 대상이 안 되는 거고**, 그리고 이번에 이제 코로나 지원 관련해서 있었는데 거기에는 이제 조건이 몇 가지 있었죠. 100인 이하 사업장이기도 하고 고용보험에 미가입되어 있기도 하고. 그런 범위 조건에 부합되지가 않아서 활동지원사 대부분이 대상이 되지 않아요.(N14)

○ 돌봄노동자에게 아픈 몸이 갖는 낙인은 산재신청의 제약으로 작용함

- 건강한 노동자, 젊은 노동자 등 돌봄노동자에 대한 이용자의 선호가 존재하며, 이는 아픈 몸에 대한 낙인으로 이어짐. 따라서 대부분 업무상의 이유로 건강상의 문제가 발생해도 아파도 참고 견디는 등 산재신청을 하기 어려운 것으로 나타남.

그런데 산재보험 신청하려면 .. 그 몸으로 어떻게 일을 할 것인가 라는 것이 또 따라 붙으니깐 산재를 신청하기도.. 산재 신청 할 때는 퇴사 퇴직을 각오하고 하죠 .. 그니까 그냥 뭐 아프면 저희가 알아서 가서 물리치료 받거나 파스 붙이고 그냥 그렇게 견디는 수밖에 없죠. (N11)

(건강한 노동자에 대한 선호) 나이가 젊어야 돼요. 저처럼 덩치가 커야 되고 뭐 이런 조건들이 따라붙긴 하죠. 뭐 예를 들면 이제 뭐 선호하는 게 나이가 있으시다거나 연세가 있으신 분들은 이용자 분들이 좀 거부하기도 하고 면접도 보기도 해요. 제가 지원을 했는데 젊은 이용자 분이예요 뇌병변인데 연세 드신 어머니 같은 분을 보냈더니 창피해서 어떻게 같이 다니냐고 젊고 젊은 선생님을 보내 달라고 한다는 이야기를 들었어요. 저희는 가면 일 만 잘하면 되는 줄 알았는데 외모도 평가하고 .. 여러 가지 좀 이런 것들이 힘들죠.(N11)

2. 재가 요양보호사

1) 일의 불안정성

○ 높은 고용불안정성

- 근로계약기간이 무의미함: 기간의 정함이 있는 근로계약의 경우에도 해당 기간을 채우지 못 해도 이용자하고의 트러블 등으로 인해 해고의 상황에 내몰림. 이처럼 해고 한 달 전 통지나 기본적인 근로계약 기간도 지켜지지 않아 노동자들은 “하루 아침에 해고를 당하는” 경험을 하고 있음.
- 이러한 높은 고용 불안정성의 상황에서 민간의 공급기관들은 적극적인 근로

자 보호의 역할을 수행하지 못하고 있음. 노동자들 또한 노동권, 근로자권리에 대한 이해가 부족하여 적극적으로 이러한 문제에 대응하기 어려워함.

대상자가 갑자기 이사를 가시거나 아니면 상태가 안 좋아져서 시설에 입소를 하시거나, 아니면 돌아가시거나 해 가지고 일거리가 끊기는 거는 정말 운이 좋은 케이스인 거예요 .. 그냥 이렇게 가는데도 눈빛이 재수가 없었다. 이런 식으로 나를 비아냥거리는 것 같았다. 이러면서 그냥 문자 띄. 그것도 그냥 센터장이 밤에 내일부터 가지 마세요. 오지 마시래요. 이런 식으로 오니까 황당한 거죠. (N23)

저희 조합원이 .. 센터장이 근로계약을 들고 이용자 집에 와서 이 사람이 막 일하고 있는데 사인해, 빨리 사인해, 나 바빠. 그러면 이게 뭔지도 모르고 사인을 해놓는데 그게 근로계약서인 거죠. 그런 경우가 진짜 많아요. (N23)

보호자가 집에 없는데 그 보호자의 머릿속에 뭘 생각하는지 그걸 읽지 못해서 잘린 적이 있어요. 근데 그렇다면 팀장님이나 센터장님이 가서 제 입장에서 얘기를 해줘야 되는데 센터를 바꾼다는 그 말 한마디에 바로 저를 위해서가 아니라 .. 대상자의 정리기간이 필요하니까 이제 일주일을 있다가 그만 뒤라. 이렇게 바로 그 날 온 거예요 .. 기관이 최소한 해고 하거나(하려면) 이게 한 달이잖아요. 근데 일주일 있다가 바뀐다면서 바로 전화로 사회복지사가 와서 얘기를 했고 .. 그러니까 그냥 무조건 이게 바뀌는. 저희 입장을 대변해주는 것보다도 .. 저희는 사회적 협동조합이거든요. 그런데도 불구하고 그런 일이 종종 있어요. (N22)

[기관에 고충처리를 요청할 경우] 일자리에서 쫓겨나요. 바뀌드릴까요부터 얘기해요. 그 고충을 얘기를 하면, “오늘 이런 일이 있어요” 그러면 “선생님 바뀌드릴까요?” 그걸 같이 조정하고 와서 얘기해줄 생각은 안 하고 .. (바뀌준다는 것은 바로 다른) 일자리가 있는 게 아니라, 저희는 쉬며 공간이 또 비잖아요 .. 저희는 잘릴까봐, 어떤 때는 고심을 하는 게, 얘기해서 또 “너 그만 일 해. 다른 사람 보내주지” 이런 얘기 할까봐 못 하죠. (N22)

2) 노동조건, 근무환경

○ 모호한 업무범위와 만연한 무급 초과노동

예전에 어떤 일이 있었냐면, 수급자 혼자 사는 집인데 대청소를, 이삿짐을 날라야 되는 상황이 생겼어요. 그럼 수급자가 이삿짐센터 그런 사람 불러서 내다 버리는 게 맞잖아요. 근데 그걸 저희 요양보호사보고 하라는 거죠. 근데 그게 업무가 아니라고 그러면 다른 사람 말없이 하는데 선생님은 그걸 가지고 그렇게 말을 하느냐. 이렇게 나오면 저는 또 할 말이 별로 없죠 .. 저 집에 가면 저것까지 다 해주고, 목욕탕 막 이렇게 다 해준다는데, 천장까지 다 해준다는데 왜 선생님은 왜 내가 하라는 대로 다 안 하고, 선생님, 심지어 먹는 것까지 모든 거를 다 3시간 안에 다 하길 바라고 하니까. (N22)

마늘 까는 거 진짜 한두 접이 아니에요. 집에 가서도 우리 마늘 까야 되잖아요. 근데 그 집에서도 한두 접 이상을 까면 여기가 물집이 잡힌 적도 있어요 .. 처음 이거 요양보호사 생겼을 때 저희는 다 해줬어야 됐는데 지금은 저희가 센터에서 얘기를 해요. 이런

건 안 되고, 김장도 제가 알기로는 5포기 이상은 김장으로 취급해서 하지 말라고 공단에서 얘기해주시더라고요. **공단에서도 많이 변한 것이** 이런 건 안 된다고 얘기를 해주세요. 처음에는 거의 다 시키는 식으로 얘기했는데 요즘은 오시면, 선생님, 이런 건 시키면 안 돼요. 이런 거는 얘기를 해주시니까 좀 많이 예전보다, 초창기보다 많이 나아진 거죠. (N22)

많이 나아지긴 했는데도 불구하고, 점점 요구가 커지고, 저기선 유리창 청소도 해주는데 왜 유리창 청소도 안 해주느냐. 이거 선생님이 할 걸 내가 한다 이러시는 분들도 있는데 저희는 유리창 청소까지는. (N22)

○ 미비한 작업도구, 계산되지 않는 노동비용

– 업무범위 외 노동

– 열악한 작업도구(예: 인지치료 재료비, 음식 재료비/양념 등)와 보호장비

치매 어르신한테 맨날 그것만 할 수 없잖아요. 할 게 엄청 많잖아요. 그 재료는 다 저희가 구입을 해요. 제가 구입해서 그 구입비가 솔찬아요. 크레파스, 색연필, 이런 거 다 제 돈으로. 한 집을 하게 되면 하나만 하면 되지만 두 집을 하게 되면 두 집을 다, 두 가지를 구입해서 저 같은 경우는 그 때 저희 센터는 그런 거 다 해줘요. 색칠공부를 하면 빼주긴 다 빼줘요. 그 외에 큰돈이 들어가는 재료비, 색연필이나 그런 거 다른 거, 그림 물감 같은 거로도 놀 수 있고, 또 저희가 할 수 있는 건 무궁무진한데 그걸 거기서 제공 안 해주니까 전 또 어르신을 더 잘 케어하는 게 목적이잖아요. **그걸 다 제가 사는 거죠. 재료비가 엄청나고.** (N22)

남자 어르신 혼자 살았었던 거잖아요. 거의 생활을 안 했잖아요 .. 밥도 안 해먹었던 사람이 갑자기 제가 와서 밥을 해달라. 근데 아무 것도 없어요. 그 집에 가면 뭐 **그릇조차 없고 그러니까. 양념도** 엄청 많이 들어가는데 이분은 .. 이걸로 왜 반찬을 많이 못 하나 맛이 없게 한다고 하잖아요. 그러니까 **저희 집에서 가져가게 되더라고요. 재료를 가져가야 되고 ..** (N22)

저희가 가는 집들이 거의 기초수급자가 많잖아요. 그러다 보니까 저희 맘대로, 저희가 시장을 봐오라고 (수급자가) 돈을 줘요. 그럼 저희는 어떤 때 보면 좋은 걸 주고 싶어서 좋은 걸 사잖아요. 그럼 왜 비싼 거 사냐고 그러고 .. 또 아니면 그분보고 사오라고 하면 너무 그런 걸 아니다 싶은 걸 사오고 그럴 때 제가 이게 그래서 팀장님이나 얘기를 하면 그거 자꾸 그러면 버릇 들인다고 나중에 선생님이 다 감당할 수 있냐고 그런 얘기도 하시더라고요. 이게 정말 처음에는 이렇게 좋은 마음으로 했는데 너무 바라니까 나중에는 좀 좋은 마음이 안 되고 (N22)

장 봐달라, 이런 얘기가 진짜 많은데 이분도 수급잔데 .. 정해진 가격을 써놓는데요. 파는 얼마짜리를 사고, 뭐는 얼마짜리를 사고, 뭐는 얼마, 꼭 이거는 어디 가서 사오고. 이런 식으로 얘길 하는데 실제로 농산물의 가격이라는 게 그때그때 다르잖아요. 근데 집에서 버스나 이런 걸로 대중교통으로 3~4정거장이 먼 곳에 시장을 지목하고 .. 그걸 하는데 짐이 이만큼 많으니까 택시를 타고 오는데 **그 택시비는 늘상 자기가 개인적으로.** 그래서 조금 10원이라도 틀리면 난리가 나니까 **파를 1,500원짜리 사라고 했는데 1,700원이다 하면 200원은 자기가 내는 거예요.** 그 돈 준 거에 맞춰서 사야 되고. 그래서 자기는 너무 그게 힘들어서 그걸 센터한테 얘기를 했는데 그 정도도 못하면서 요양보호사의 마인드가 없다는 등 이러면서 일장연설을 들었다고. (N23)

- 코로나 시기에 더욱 증대되는 위험: 증가한 업무량, 강도 높은 노동통제. 작업도구, 보호장비 없는 일터

어르신들이 불안한 거예요. 계속 불안하니까 왜 왔느냐, **마스크 쓰고 다녀라, 집에 가서도 움직이지 말고 집에만 있다가 우리 집에만 와라, 소독을 해라.** 일이 더 힘들어진 거죠. **코로나 전보다 더 많은 일을 해야 되고, 더 막 이렇게 얘기를 계속 하시면서 너 갔다 오면 어제 어디 갔었냐. 혹시 뭐 다른 데 가서 뭘 일을 한 거 아니냐.** 그러니까 이분들이 스트레스가 너무 심하고.(N22)

아까 그 개인의 비용을 들인다는 게 이번 코로나 때도 있었는데 서사원 같은 경우는 충분하지는 않았으나 보호자장구나 체온계 이런 것들이 지급이 됐고, 이용자 댁에 갈 때 마스크라든가 장갑이라든가 이런 것들이 있었어요. 그런데 민간은 1도 없었어요. 그래가지고 대상자의 마스크까지 본인이 사 가지고 이렇게 하시는 경우가 많고, 아니면 대상자의 면마스크를 본인이 직접 만들어가지고 쓰고, 이러면서 했었던 경우도 있었고. (N23)

○ 미미한 고용주의 고충처리 의무

- 가정방문 등의 모니터링 체계도 수급자 중심으로, 기관장 역할을 기대하기 어려움.
- 공단, 지자체의 역할 증대의 필요성

(가정방문시) 주되게 하시는 말씀이 “우리 요양보호사 선생님 맘에 들어요?” 라는 물음을. “잘 해주시나요?” 이용자 분들한테 서비스가 맘에 드시냐. 이런 식의 질문을 하면 대체적으로 어르신들은 지난번에 뭐 해달랬는데 안 해줬어. 어르신들의 고충만. 그런 식으로 .. 그러니까 사회복지사가 와 가지고 실제로 앉아서 무언가 서비스에 대해서 고충이나 이런 것들을 이야기하는 사례도 매우 드문데, 그 드문 예 중에서도 이분이 어떤 식으로 서비스를 강요하고 있는지에 대한 그런 조사는 거의 없고, 그냥 요양보호사의 평가? 이런 것들을 듣고 가는 .. 그런것도 거의 안 하고, 그냥 아이고 어르신 안녕하세요 그러면서 이렇게 센터에서 준비한 수건이라든가 휴지라든가 이런 거 그냥 이렇게 놓고, 수고하세요 그러고 가버리고. (N23)

제가 또 그 얘기를 해요. 이걸 성추행이고, 선생님이 자꾸 나를 그렇게 하는 건 나를 무시하는 얘기고, 이걸 짝 해요. 그럼 처음에 갔을 땐 막 나보고 뭐라 그랬어요. 말도 안 되는 소리를 하고 있냐고 .. 근데 또 어느 날은 이게 안 들어가지고 막 하는 날이 있어서 센터에 얘기를 했고, 사회복지사가 한달에 한 번 씩 왔을 때 좀 얘기를 했는데 그분이 이분한테 할 수 있는 것도 아니고 .. 공단에서 와서 그런 얘기는 확실히(해줬으면) .. 왜냐면 이분들 센터에서 얘기를 하면 센터 바꾼다고 하면 저희는 어쩔 수 없어요. 저희를 계속 일을 시키기 위해서는 그걸 뭐 제재를 못 해요. 공단이나 이런 데서 와서 .. 좀 제재를 해주거나 했으면 좋겠는데 제가 솔직히 이렇게 모이는 데를 지금 한 번이 아니라 몇 번 다녔는데 한 2년 전부터 했는데 변한 건 없더라고요. (N22)

보통 민간센터는 이용자가 전화로 “요양보호사 보내주실 수 있어요?” 동네 재가센터나

이런 전화번호 따서 전화를 하시면, “에 알겠습니다”라고 해놓고 본인이 갖고 있는 요양보호사 리스트에서 아무나 골라서 전화를 해서 “시간 되세요? 이 날 되세요?” 이런 식으로 해요. 그렇게 해 가지고 이분 요양보호사를 컨택을 하면 그분은 이 센터도 몰라, 이용자도 몰라. 그런데 그 당일에 이용자 집에 가는 거예요. 그렇게 하고 나서 다시 이용자가 이분(요양보호사) 오시면 돼요, 라고 하면 그때서야 센터 들어와서 근로계약서를 작성해라. 그러면서 그런 방식을 쓰는데.(N23)

3) 존중의 부족과 권리주장의 어려움

○ 노동조건 관련 정보의 비대칭성

- 근로계약서도 제대로 읽지 못 하고 사인하는 등 근로계약 체결과정에서부터 기본적인 노동권이 지켜지지 않음. 뿐만 아니라 방문상담 일지 작성 등 서비스 제공 및 노동환경과 관련한 기록 또한 노동자와 제대로 공유되지 않음.
- 장기요양보험/공단에서 내려오는 지침 등 제도에 대한 정보에 있어서도 비대칭성이 있어, 권리주장의 어려움을 느끼고 있음.

사회복지사가 저희들 (방문)와서 그 대상자하고 저희 (일지)쓰잖아요. 그럼 그리고 저희들한테 사인을 시키잖아요 .. 그럼 저희가 그걸 봐도 되는 거잖아요. 제가 사인했으니까 .. 근데 한 번은 그분이 사인을 하라 그러고 대상자하고 얘기를 하길래 제가 그걸 읽었는데, 대뜸 사회복지사가 선생님이 그걸 왜 읽냐고 해요. 그래서 아니 이거 내가 사인하고 내가 했는데 왜 내가 읽으면 안 되냐고. 그랬더니 하는 말이 자기하고 팀장님하고 공단만 보라고 했다는 거예요. 공단에서 그렇게 얘기가 나왔대요. 저희는 읽으면 안 된다고 얘기를 했대요 .. 식사를 했나, 뭘 했나, 요양보호사는 어떤 일을 하는가 이런 기록을 해놓고 대상자 사인 받고, 저희 사인을 받아요. 그러면 저희가 볼 수도 있는 거잖아요. 근데 못 보게 하더라고요. (N22)

근데 공단에서 말하는 그 모니터링은 아마 쌍방 간일 확률이 높는데, 대체로 그런 행정적인 일처리를 사복사가 하면서 자기 편의대로 바꾸는 것 같고, 공단이 보여주지 말라고 했다고 말한 거는 거짓말인 것 같아요. (N23)

우리 조합원님들도 그렇고, 요양보호사 선생님들이 관이 얘기가 나오고, 노동청이다 이런 얘기 나오고 이러면 그냥 지레 주눅이 드시는 거예요. 그래서 ‘더 이상 따지면 안 되겠구나’ 그렇게 그냥 하고 나서 나중에 한참 지나고 나서 곰곰이 생각해보니 억울해서 전화하시는 거죠. 시기를 놓치는 경우도 되게 많아요. 자기가 일년을 막 고민을 했는데 .. 이미 그 센터는 폐업하고 없어지고, 이렇게 되는 경우여서 어디 하소연 할 데도 없고. (N23)

○ 노동자의 낮은 권리인식의 형성

- 직무교육 또한 노동권, 근로자안전 등에 관한 내용은 부재하고, 이용자 위주

교육만 존재함.

- 파편화된 방문노동: 이러한 노동권 등의 기본권에 대한 내용을 특히 더 알기 어려운 이유는, 파편화된 방문노동을 수행하기 때문임. 월례회의도 점차 하지 않는 추세이며, 이에 더한 코로나로 인해 같은 기관에 고용된 사람들일지라도 점점 더 모일 일이 없어지고 있음.
- 노동조합에 들어가는 것을 싫어한다거나, 직무교육 등 외부 채널을 통해서도 다른 사업장의 노동자들을 만나지 못하도록 하려는 노동통제의 강도도 높아짐에 따라 이러한 정보를 교류할 장은 더욱 줄어들음.

저희 입장에서는 너무 대상자, 저희가 지금 모양 자체가 대상자 위주잖아요. 저희는 거의 저희를 돌봄 교육 받고 나면 안전교육 받잖아요. 그리고 모바일로 교육 받는 것도 보면 거의 저희들을 위한 그런 건 없어요. 다 대상자 위주고, 대상자한테 말도 공손히 해야 되고, 우리가 조금만 화내면 안 된다고 나와 있잖아요 (N22)

제가 2017년 말에 들어왔을 때만 해도 월례회의 한 달에 한 번 씩은 한다는 곳이 꽤 있었어요. 그래서 실제로 그 월례회의 장소를 알아서 가서 선전전을 해봤던 적도 있었는데, 18년 들어와가지고는 “월례회의가 뭐예요?” 라고 물어보는 신입 요양보호사들이 있어요 .. 한 번도 해본 적이 없는 거죠. 점점 더 없어지고 있어요. 그리고 이번엔 또 전염병 확산 때문에 아예 이제 핑계거리가 너무 좋은 게 잡힌 거고, 거의 안 하고. 근데 그게 공단에서 의무조항이기 때문에 개별적으로 그 근로계약을 맺은 요양보호사에게 사인이 필요하고, 그 분들이 직접 자필로 사인을 해야 되고, 그러면 그 요양보호사 숫자에 맞춰서 시간당 만원 정도에 그 월례회의 지원금인가 나와요. 근데 그걸 그냥 사복사가 라운드 돌면서 혼자 그 날짜에 사인을 받아서 그걸로 통치는 거예요. 근데 그러면 집체교육이나 모임을 못 했으면 그 만원이 개별 요양보호사들의 수당으로 들어가야 되거든요. 월례회의 수당, 교육수당, 근데 그런 것도 없어요. 그런 것도 일종의 이제 기관에서 그런 식으로 가져가는 경우도. (N23)

심지어는 다른 잘해주는 센터 요양보호사를 못 만나게 하는 센터도 있었어요. 왜냐면 우리들 이렇게 직무교육을 1년에 한 번 씩 받잖아요 .. 그럼 거의 다 요양보호사 많이 모이잖아요 .. “대체로 얼마 받아요?” 라고 물어보잖아요. 그리고 “우리는 이런 일을 해 줘요” 그러니까. 처음엔 저희들하고 그분들하고 같이 이제 같은 교육을 시켰다가 나중엔 .. 강의실이 두 군데 있는데 저희 점심시간이랑 쉬는 시간을 그분들하고 따로 .. 아예 그분들 얼굴도 못 보고 그 상황으로 해서 .. (그리고) 저희 쉽터라는 게 있어요 .. 거기도 교육 되게 좋은 거 많이 하는데 못 가게 하고, 어떤 때 저번에 보니까 (다른 센터) 사회복지사가 와서 딱 앉아 있는 거예요 .. 제가 좀 알고 그래서 “왜 오셨어요?” 그랬더니, 자기가 그걸 보고 우리 요양보호사를 보낼지 안 보낼지 판단하러 왔다는 거예요. 그래서 제가 너무 어이없어서 말도 안 되는 소리하고 있다고 했는데 진짜 화가 너무 나더라고 요. (N22)

실제로 제가 목격을 한 건 뭐였냐면, 저희가 이제 조직활동을 하려고 치매교육장이랑 직무교육장 선전전을 나간적이 있었어요. 홍보하려고 노동조합이다 해서 어려운 거 상담 하라고 했었는데. 대체적으로 (요양보호사) 선생님들이 오실 때 관리직들이 같이 붙어서 와요. 그래갖고 .. (노조 있는걸 보시고는) 선생님들이 스멀스멀 가시더라고요 .. (그리고는) 화장실에서 우연히 만난 선생님이 “아까 그것 좀 주세요” 해서 “왜 안 받아가셨어요?” 그랬더니 센터장이랑 사회복지사가 감시하러 같이 왔어요. 그러더라고요. 그런 경

우도 좀 많은 것 같아요. 실제로 관리자들끼리는 정보 공유를 언제든지 손쉽게 하면서 실제로 고용된 요양보호사들이 자기네들의 일자리에 대한 정보공유를 하는 것들은 철저히 막고 있는 것 같은.(N23)

○ 숙련향상의 욕구 제약 및 서비스의 질 저하를 야기함

- 이러한 경향은 기본권 침해의 문제일 뿐만 아니라, 노동자들이 갖고 있는 숙련향상의 욕구도 해소되지 못하게 만들고, 서비스의 질 저하를 야기하기도 함을 고려할 때, 개선이 필요함.
- **사회서비스원** 종사자들의 경험에 따르면, 기관의 역할 차이로 인해 이용자들로부터 좀 더 존중 받는 경험을 하게 되기도 함. 또한, 돌봄 서비스 제공 경험에 대한 케이스 스터디가 가능해짐에 따라, 업무 관련 내용도 매뉴얼화가 더욱 가능해지고, 서비스의 표준화/평준화를 통한 서비스 질 향상을 도모할 수 있게 됨.
- 민간에서도 월례교육 등을 활용할 수 있음.

서사원 같은 경우는 지금은 워낙 이용자가 많아져가지고 그 업무가 그렇게 막 원칙대로 잘 안 굴러가는 느낌이 드는데 초반에는 이용자가 그걸 하고 나면 파트장과 팀장이 먼저 방문을 해서 “아, 상태가 이렇군요. 이러이러한 서비스가 필요하시겠네요”라고 조율을 한 다음에, 거기에 맞는 요양보호사 선생님들을 배치를 하고, 2차 방문 때 같이 가서 이제 이 선생님이 계속 오실 거예요 라고 소개를 시켜주고, 그런 식의 방식을 썼던 거예요. 그래서 민간에 계시다가 민간에서 이런 일을 하시다가 서사원에 들어갔을 때 되게 낯선 그 풍경을 보신 저희 조합원 한 분이 “이용자는 어떻게 보면 민간요양보호사나 우리 요양보호사나 똑같은 일을 해주는데 중간에 이 과정이 한 번 더 있으니까 나를 대하는 것이 달라졌다. 다르더라. 사람이”. 그러니까 그 사람의 사람 됨됨이가 좋다, 나쁘다가 아니라 애초에 처음부터 요양보호사 선생님, 이런 식으로 호칭도 명확하게 해주고 이런 거라서 중간에 그 과정이 정말 중요하구나라는 게 이제 느껴졌다, 이런 말씀을 하셨거든요. (N23)

(서사원의 경우에도) 신입은 다 모르잖아요. 그러니까 경력 선생님들의 이런 말 저런 말들을 들어가며 일을 하게 되는데 그분들은 **민간에서 겪었던 것들을 다 얘기하는 거죠. 그러면서 그게 매뉴얼화가 되는 거예요** .. “너가 너무 힘들어서 다칠 정도로 일하지 마. 천천히 해도 돼” 이런 게 생기고, 제가 특히 돌봄 SOS가 있을 수 있게 구청하고 협의가 된 거거든요. .. 저 같은 경우는 제가 어떤 일을 당했냐면, 그 집에 이제 아침에 연락받고 갔죠. 저는 오후 근무니까. 제가 파트타임이거든요. 그래서 갔더니 “선생님 올 때 신발이나 양말 또 하나 준비해서 와”. 이래서 “아니 신발을 왜”. 그랬더니 피가 많대. “무슨 소리야?” 그랬더니, 가서 봐 이러더라고. 도저히 얘기를 못 하겠다 그러더라고요. 그래서 일단 5명이 갔어요. 갔더니 혈투가 있었죠 그 집에서. 그래서 어르신이 여기부터 여기까지 다 이렇게 그래서 피딱지, 온 방이며 이거며 다 피가 낭자한 거죠. 저희 5명에서 하는데 사실 어르신에 대해서 돌볼 생각이 없었어요. 돌볼 시간적 여유가 없는 거야. 이거부터 빨리 해결해야 되니까. 그래서 신발신고 일단은 들어가서 다 이렇게 말아서 하고 난 다음에 정리를 하고 나서 어르신에 대해서 어르신, 많이 아프시죠? 그러면서 그

때부터 어르신 케어가 들어가기 시작했는데 저 사실 저 너무 놀랐어요. 나도 이렇게 다칠 수 있겠구나 생각을 했어요. 그래서 이 사례가 보건복지부하고 서울시사회서비스원에 사례가 하나 돼 있어요. 그래서 그 일로 인해서 저희가 이제 강서구청에서 더욱더 많은 그런 거를 돌봄을 많이 들어오죠. 근데 하나같이 다 이 노동 강도가 세요. 청소해요. 진짜 어쩔 그렇게 벌레를 안 잡으셨는지. 어떤 분은 벌레를 치다가 본인이 피부병이 옮았어요. 그 정도예요. 민간이나 저희나 별다른 바는 없어요. 왜냐면 다 그게 민간서비스에서 시작했던 사람이 와서 다시 하는 거잖아요. 그 기본은 서서히 바뀐다고 봐요. 그래도 저희 선생님들끼리 이런 얘기 하면서 이거는 매뉴얼로 가져가자. 이거는 이렇게 하자. 저희가 민간에서 못 한 게 뭐냐면, 순환을 못 하잖아요. 저희는 대체를 할 수 있잖아요. 근데 대체도 보호자가 싫어하면 못 해요. 근데 이 이용자중심은 똑같아요. 민간이나 저희나 똑같아요. 그래서 저같은 경우도 어르신이 저하고만 라포를 형성하려고 하지 다른 사람이 오는 걸 별로 안 반가워하세요. 힘들어하세요. 그나마 제가 가야지. 그런 분도 그런데 보호자 분들 중에서도 되게 좀 안 좋으신 분도 계시고요. 그거는 다 비밀비재해요. 민간이나 서울시사회서비스나 다 똑같은데 저희는 선생님들끼리 다 만나면서 서로 공유를 하니까, 정보공유를 하니까 이제부터 저희가 해야 할 일은 내가 아니더라도 똑같은 매뉴얼로 다른 사람이 들어가도 똑같은 일을 하게 될 것이다. 왜냐면 비교도 있겠죠. 왜냐면 사람들 성향이 다 다르니까. 같이 하는 사람도 성향이 다르니까. 그래도 일만큼은 똑같이 정보를 공유해서 똑같이 하자. 지금 저희가 그 프로젝트에 있어요. 그래서 저희가 지금 시간 없는 와중에 사례관리를 하려고 많이 모이고. (N21)

4) 노동자 건강 및 안전

○ 대인재해의 발생과 대응하기 어려운 구조

- 감정노동 뿐만 아니라, 성희롱, 폭행 등 대인재해의 경험
- 고충처리를 요청하면 해고로 이어지기 때문에 대응하기 어려움 (고용불안정)

전 여지까지 나이 드신 분들을 하다가 이번에 저보다 한 10살 위이신 남녀 어르신을 하는데 **성추행 발언**이나 .. 점점 이게 농도가 이런 식으로 변화가 되는 거예요. 제가 요즘 되게 힘들어하는 것이 “나는 선생님하고 성적인 얘기를 하고, 그런 얘기를 하려고 선생님을 불렀는데 선생님이 그걸 안 받아준다”고. 그럴 때 이제 제가 센터에다 저희 센터에다 말을 하면 센터 역시 어떻게 거기다 말을 할 수가 없어요. 말을 하게 되면 막 성질부터 내고 .. 우리는 끝날 무렵에 앱을 찍는데 휴대폰 앱을 찍는 부분에 사인을 해야 되는데 **사인을 하라고 주면 자꾸 손을 만지려 그래요.** 근데 이게 뭐 손 그거 만지면 좀 어때 이렇게 말씀하실 수도 있는데, 저희들 입장에서 **손을 주다 보면 할 수도 있고, 조그만 공간에서 저희는 하루 3시간을 그분하고 있는 거잖아요** .. 저희는 오로지 혼자 가잖아요. 그리고 덩치도 저희보다 크잖아요. 그럴 때 그리고 조그만 공간에서 왔다 갔다 할 때 굉장히 힘들어요 저는. (N22)

저도 이제 남자 치매 어르신을 하다 보니까 성적인 발언이 계속 나오게 되고 .. **저를 발로 차려고 하는** 그런 것까지도 .. 그러다가 본인이 그 날 컨디션이 안 좋고 화가 나면 안 나갈거야? 안 나가면 내가 **발로 찰 거야 해서 차는 시늉을 내 앞에서** 하니까 저는 겁먹게 되고, 이런 일로 인해서 제가 하루 3번까지 나갔다 들어왔다 반복을 했어요. (N21)

혼자 감당하기에는 사실은 성희롱 발언이라는 게 상당히 세잖아요. 저도 이제 한 가정의 아내이고, 또 엄마인데 제가 그런 소리를 들었을 때는 되게 **모멸감**을 느낄 것 같아요.

사실 그날도 저 같이 가신 분이 있었는데 그 말은 저 혼자만 들은 거예요. 베란다 있는데서. 그러니까 그 어르신하고 말하는데 그 다음부터 제가 말을 이을 수가 없었어요. 감정이 처음 드는 감정이라서 이걸 내가 도대체 어떻게 감당을 해야지 하는데 (N21)

실제로 현장에서 많이 들어오는 거는 이런 과정을 겪으신 분들이 더 이상 이 집에 내가 어떻게 감당해야 될지 모르겠다는 말이 있으면 바로 해고가 되는 거예요. 민간에서는. 여기서 되게 자신감 있게 센터장이나 파트장한테 고충처리를 해달라고 요청을 하는 거는 이분들은 그렇게 하더라도 이용자 서비스가 중단이 되더라도 본인들이 일자리에서 쫓겨나진 않으시거든요 공공기관은. (N23)

○ 업무 스트레스로 인한 건강상의 문제, 근골격계 질환 등의 경험

네. 스트레스가 너무 심해서 제가 병원을 다니게 됐어요. 병원을 갔더니 저희 일 자체가 진짜 이렇게 노동이잖아요. 저희들이 말하기를 어떻게 말하면 저희는 가사돌보미, 요양보호사, 간병인, 이 3가지를 다 합친 거잖아요. 그러다 보니까 한 집에 몇 년 씩 있다 보면 이런데 다 염증 있고, 빠져 있고, 아프고, 그런 분들이 되게 많아요. 근데 이제 그래서 가서 찍어봤더니 여기에 염증이 생기고, 스트레스가 너무 쌓이니까 막 제가 어떻게 할 줄을 몰라서 너무 힘들어서 거의 한 달 돌았던 것 같아요. 일을 준다고 해도 제가 못하겠다고 하고. (N22)

5) 사회안전망 부정합성

○ 소득보장제도 부정합성

- 원치 않는 고용중단 등 높은 고용불안정성으로 인해 퇴직금에서도 배제됨
- 장기요양보험제도의 장기근속 수당 제도 등 또한 노동자들에게는 임금보전, 처우개선의 수단으로 인식되지만 정작 고용불안정성이 높아 무용한 제도로 인식됨.

일반적인 저희 조합원들의 대다수는 2~3개월에 한 번씩 이런 일들(갑작스런 일자리 중단)을 당하시면서 수시로 근로계약을 쓰는데 근로계약은 1년 치를 쓰는데 늘상 그렇게 이용자하고의 트러블 때문에 계속해서 해고의 상황에 몰리는 거죠 .. 그러면 근로계약이 지속이 되지 않은 상황이나 요양보호사 임금체계가 4대보험, 상여보험을 다 들어주는 체계임에도 불구하고, 실제로 고용보험이라든가 그 다음에 이제 건강보험 같은 게 들쭉 날쭉 들어갔다 지어갔다 사업자로 갔다가 이런 식이고, 그 다음에 퇴직금 .. 계속 지속적으로 일을 하고 있는데, 중간에 떠엄떠엄 있는 상황이 벌어지다 보면 노동청에 가서 아무리 내가 이렇게 일을 오랫동안 했는데 중간에 한두 달 비는 것 때문에 퇴직금 조항의 적용을 받지 못하거나 이러는 것들이 현장에서 상담이 가장 많이 들어와요 .. 근로계약이 .. 연속이 안 되니까 거기서 오는 그런 불이익들이 말도 못하게 많은 거죠. (N23)

- 이들이 경험하는 고용불안으로 인한 소득상실의 위험은 **실업급여라는 사회안전망으로도 대응하기 어려움**. 불규칙한 사회보험 가입이력을 가질 뿐만 아니라, 파트타임으로 소득을 구성하는 근무형태로 인해 2-3개의 파트타임 일자리 중 하나의 일자리가 중단될 시 발생하는 소득감소의 비중이 1/2, 1/3으로 줄어들어도 불구하고 일자리가 있기 때문에 실업급여를 받지 못 함.

실업급여는 못 받는 이유가 저희가 하나만 일하는 게 아니라 .. 하루에 두 타임이나 세 타임을 할 수 있어요 .. 그러니까 3시간 일하는 사람이 있고, 6시간 일하는 사람이 있고, 그 이후에 야간에 하시는 분들이 있더라고요. 근데 저희가 (그 중 하나의 일자리가 중단되더라도 다른) 하나가 있잖아요. 일을 하기 때문에 실업급여는 못 타는 거잖아요. (N22)

○ 산재보험 부정합

- 고용주의 산재보험 기피. 산재신청에 대해 협박을 경험하기도 하는 등 고용주의 선호 요인은 산재신청 제약으로 작용함
- 이에 더해 앞서 지적한 노동권, 사회권 등 권리 인식의 부족, 관련 제도에 대한 정보 부족 등으로 인해, 고용주의 동의 없이도 노동권을 행사할 수 있는 상황에서도 센터의 고압적인 반응을 경험하면 더 이상 권리를 주장 및 실현할 생각을 갖기 어려움.

화장실에서 이용자가 이제 치매 노인이 화장실에서 밀어버린 거예요. 욕조에 허리를 부딪쳐가지고 그건 사고예요. 그래서 산재신청을 했는데 이게 뭐가 사고냐. 이걸 사고가 아니라 니가 발을 헛디뎌서 넘어진 것까지 산재로 해줄 수는 없다 .. 그런 식으로 막 해서 저희가 막 싸워서 .. (사고이고) 일반적인 근골격계가 아니기 때문에 (산재인정율) 받았는데 어저께 전화 오기로는 센터장이 “다 낫고 얼굴 보이기만 하면 죽여버리겠다”고 전화가 왔대요. “너 때문에 내가 뭐 어찌고 저찌고 꼴도 보기 싫으니까 눈앞에 나타나지 말아라”. 그러면서 산재 휴가이고, 6월 며칠부터 기간이 끝나기까지 하는데 눈에 띄기만 해봐. (N23)

요양보호사 선생님들이 이런 것들을 본인들이 권리주장을 해도 무방하다라는 걸 거의 모르세요. 그러니까 센터장한테 이렇게 얘기를 했는데 “그러면 안 돼” “그건 못 해주게 돼 있어”. “요양보호사는 그런 거 하는 데가 아니야”라고 하면 그대로 믿고 .. 실업급여 같은 경우도 일이 없으면 얼마든지 실업급여를 받으실 수 있는 거예요 고용보험을 계속 내고 계셨기 때문에. 근데 마치 센터가 자기네가 해주는 것처럼 막 말 잘 듣고 뭐 해서 그럼 퇴직금 없이 실업급여 받게 해줄 테니까 퇴직금 뭐 이 정도로 해서 합의해라. 너 이거 합의 안 하면 실업급여 못 받게 해주겠다. 이런 식으로 얘기를 듣고, 나중에 내가 속은 것 같네? 이런 식으로 사후에 전화를 하시는 분들이 되게 많아요 .. 근로계약 그 자체의 그런 정보들이나 내지는 본인의 권리가 어떤 건지를 너무 모르시는 상황이어가지고 그런 것이 현장에서는 가장 큰 문제고. (N23)

3. 시설 요양보호사

1) 일의 불안정성

○ 고용형태

- 시설의 경우 재가 요양에 비해서는 상용직 비율이 더 높음.
- 면접자들의 경우 일반적인 고용형태가 무기계약직이었으며, 보통 입사 후 2년 동안은 계약직으로 일 하다가 (1년에 한번씩 계약서 작성), 2년이 넘으면 정규직(무기계약직)으로 전환되고, 이 후에는 정년이 될 때까지 어느 정도 고용안정이 보장된다고 함.
- 그러나 이 또한 면접자들이 공공부문 또는 규모가 있는 민간부문에 종사하고 있음을 고려할 때, 더욱 열악한 환경의 시설 종사자들도 있다고 진술함. 또한, 공공부문은 대부분 민간위탁의 방식으로 운영되기 때문에, 수탁기관이 바뀔 경우 고용승계 여부에 따라 고용불안정성이 있을 수 있음. 노조가 있는 경우 단협으로 고용은 대부분 승계된다고 응답함.

그렇죠. 입사하면 2년 동안은 계약직이에요. 1년에 한 번씩 계약서를 써요. 그럼 2년이 되면 정규직으로 가요 저희는. 그럼 정년 할 때까지는 괜찮아요. (N34)

그런데 저희는 무기 무기계약직이죠. 정규직하고는 약간 다른 거잖아요. 무기 계약직. (N32)

○ 정년 및 축탁직 전환 이슈를 둘러싼 불안정성

- 시설 요양보호사의 노동에서 발생하는 일의 불안정성은 ‘정년’과 이후 ‘축탁직 전환’이슈를 둘러싸고 발생됨.
- 우선, 정년 60세를 기준으로, 이후에는 정규직 근무 불가능하여, 퇴직해야함. 이들 대부분이 중고령임을 고려할 때 기한이 얼마 남지 않은, 당면한 불안정성이라 할 수 있음.
- 정년 이후에는 축탁직 전환의 기회가 있는 경우가 있으며, 이는 “상황에 따라” 2년 정도는 ‘축탁직’(계약직)으로서 해당 기관에 더 근무할 수 있도록 하는 형태임. 특히 축탁직 전환의 기회를 두고 해고 압박이나 산재안전망 사용을 어렵게 한다는 점에서, 노동통제의 기제로 활용되기도 함.

정년이 되면은 건강진단을 다시 받아야되요. 야간 건강검진 받아서 가등급 나등급 몇 등급이 있어요. 그런데 저희 또래가 나이가 거의 나등급이 정상이에요. 콜레스테롤 있다든가, 혈압이 있다든가, 지병은 하나씩은 거의 다 있다고 봐요. 거의 가등급 받기가 거의 열 명에 한 명 나올까 말까 해요. 그런데 그걸 묶어놨어요. 가등급 받아야지만이 아무 저기 없이 계약을 연장해줄 수 있다. 그리고 나등급 받은 사람한테는 이제 자기들이 맘에 들고 사람이 없으면 그냥 채용도 하고 자기한테 바른 소리 한 사람은 퇴직시켜버리고 그런 경우가 있어요.(N34)

다른 말해서 나등급이 나와도 자기네들한테 어떤 그 단물을 주는 사람들은 또 비공식적으로 특별하게 할 수도 있고. 그렇기 때문에 65세 때도 충분히 (일) 할 수 있는 상황인데도 불구하고 그런 식으로 하는거는 굉장히 우리 그 자존감을 상하게 하는 저하시키는 행동을 하기 때문에 어차피 우리 요양 그 자체는 수가를 정부에서 대주기 때문에 정부에서 요양보호사들은 63세까지 정년을 하라 또는 그리고 뭐 조금 이렇게 정의를 해주면 좋겠다. 이거죠.(N33)

(가장 시급한 문제는) 인력 총원하고 정년이요. 정년이 보면은 예전에 평균수명이 뭐 칠십 몇 세 때 정한 거잖아요 이게요. 그런데 10년이 흘렀는데도 그걸 적용하면 안 되는 거잖아요. 시급한 거 같아요.(N31)

요양업무도 젊은 층보다는 나이가 좀 있고 그래야 어르신들을 좀 이해를 많이 하고, 또 비슷한 경험들이 많고 하니까 더 배려할 수 있고 그런 일들도 많이 있어요. 그런데 다른 직종도 다 60세 정년이니까 이 직종도 무조건 60세다 이렇게 해가지고 더 이상 그 거가지고 휘두르는 데가 많아요. (N34)

- 결과적으로, 정년 또는 촉탁직 2년 이후, 퇴직한 노동자들은 정년의 제한이 없되 임금수준이 상대적으로 낮은 소규모 시설들로 가게 됨. 즉, 시설 요양 노동시장은 연령이 증가할수록, 처우가 안 좋은 일자리로 가게 되는 구조임.

(Q. 다른 시설도 60세 정년?) 아니 그거 없는 데로. 작은 소규모. 그거에 제한이 없는 데로 가시는 거예요 .. (그렇게 가게 되면) 급여 문제가 제일 이제, 조금 적구요. 그 대신에 조금 뭐 노동의 강도라든가 일의 어떤 그런 건 조금 수월하데요. 왜냐면 이제 작은 시설은 솔직히 (힘든, 까다로운) 대상자를 골라서 받을 수 있어요.(N32)

2) 노동조건, 근무환경

○ 인력부족과 심화되는 노동강도

- 면접참여자들은 시급한 인력부족문제를 호소함.
- 이는 인력배치기준의 문제에서 기인한다고 지적함. 현원 어르신 수와 전체 고용자 수의 비율을 기준으로 하는 법정 배치기준은 충족하고 있으나, 이 기준 자체가 현실적인 기준이 아니라는 지적임. 24시간 365일 해당 인원이 근무하는 것이 아니고, 근무스케줄, 건물구조, 연차사용 등 고려하면 근무 시간대, 배치 조 등 별로 실질적인 비율은 달라질 수 있기 때문임.

우리는 삼교대기 때문에 원래는 적정인력을 맞추긴 했지만, 전체적으로 봤을 때 팀별로는 다 달라요 어느 팀은 스무명도 있고 근무자는 10명이거든요? 그러니까 2대1도 있고 어떤 팀은 2.8대1도 있고. 달라요 .. **28명을 2명이 보는 경우도 있어요.** 그러니까 아침에는 정말 힘들죠. 수발이 한 열 분이 넘으니까. **정말 뭐 지금 노동의 강도도 너무 높고 또 어르신한테 제대로 된 케어를 할 수도 없는 상황이고.** 기관도 그건 알고는 있어요 ..점심에는 3명 저녁에는 3명 아침에는 2분이. 그러니까 간혹가다 3분이 하는 팀도 있는데 **저희는 연차를 쓰면은 그만큼 이제 인력이 주는 거죠** (N31)

보호자한테 인식시키기는 2.5대1입니다 하니까 아 두 분당 한사람이 붙어서 보거나 두세 명당 한 명이 보니까 아주 뭐 여유롭고 아주 뭐 그러신 줄 아는데 실질적으로 (N32)

와서 보면 한 명당 뭐 여덟 분 일곱 분 열 분도 보고 막 그러니까 .. 이게 돌아가면서 시간을 나눠서 보는 건 생각 안하고 있는 그 모습만 이야기하니까 보호자들 입장에서는 어 아니 2.5대 1인데 왜 인원이 이렇게 없어요? 둘이서 근무해요? 이렇게 워힌단 말이에요.(N34)

인원이 모자라서 힘들다라고 **인원을 총원해달라고 하면 사용자들은 법정 인원이 넘치고 있는데** 지금도 자기는 충분히 어려운데 **더 이상 어떻게 해줄 수가 없다** 이렇게 나오는 거예요.(N33)

기본적인 거는 .. 쉽게 이야기하면 어르신이 힘든 어르신은 혼자 하다가 보면 사고도 금방 나니까 2인 1조로 하라고 하는데 말이 2인 1조지 야간에 혼자 하는 데가 있는데 분명히 그건 2인 1조로 할 수가 없잖아요.(N33)

- 이에 더해, 코로나19의 상황은 노동강도를 더욱 증가시키고 있는 것으로 파악됨.

근골격계가 많죠. 왜그러냐면 또 보호자들 요구사항도 많고 그렇기 때문에 요즘은 **코로나 때문에 보호자님 면회가 금지되어있잖아요.** 그러다보니까 이제 외부 프로그램도 지금 다 막혔어요. 그러다보니까 어르신들이 무료하시니까 자체 내에서 할 수 있는 프로그램을 좀 만들어가지고 보통 때는 체조가 일주일에 세 번 있었는데, 한 번은 오후에 다 부활시켰고. 또 산책을 많이 시키다 보니까 어르신들 우리가 다 이동시켜야 되잖아요. 휠체어로. 그러니까 그전에는 **산책을 안 하시던 분도 무료하시다 보니까 산책 명단에 들어갔어요. 그게 다 힘든 거죠. 적은 인원으로.**(N31)

- 한편, 인력부족은 노동자들의 노동강도를 높일 뿐만 아니라, 제대로 된 돌봄을 제공하기 어렵게 만들. 이렇게 인력이 부족한 상황에서 수급자 보호 및 안전과 관련하여서는 노동자에 대해 책임을 묻는 경향이 강하여, 이러한 점은 노동자들에게 스트레스로 작용할 뿐만 아니라 서비스의 질도 저하시킴.
- 또한 야간 등 사고가 날 수 있을 때는 2인 1조로 근무할 것을 권고하고 있으나 결과적으로 현장에서는 야간에 혼자 근무하게 되는 경우가 많아 사고 위험 예방의 측면에서도 위험함.

이게 인원이 어디하고 연결이 되냐 하면, **어르신들의 그 삶의 충족하고 이게 연결이 되거든. 서비스 질 하고.** 당연히 혼자서 방방방방 뛰는데 어르신 케어가 질적으로 높을 수가 없잖아요. 저하시킬 수밖에 없는 그런 거 하고 직결되는 거죠 .. (예를 들어) 식사 시간에 식사 케어를 들 수가 있어요. 그거는 사측하고도 우리하고도 공감할 수 있는 부분이거든. 열다섯. 그러니까 식사가 순차적으로 나오는 게 아니라 한 시간에 다 같이 나오잖아요. 공동으로. 그러면 한 사람이 이렇게, 그러니까 물론 열다섯 분 중에 혼자 당신이 케어할 수 있는 분들이 계시지만 보통 어 수발을 해야 잡수실 수 있는 분이 거기서 네다섯 명이 나오잖아요. 그런데 그분을 갖다가 혼자서 다 한나라는게 불가능하거든요. 그러면 그 질이 과연 높겠냐는 거죠. 혼자 하다가 힘들면 다 치워버릴 수도 있는 거고. 속도가 빨라질 수도 있다라는 것도 문제고. 모든 그 케어하는 것에 있어서 문제점이 많죠.(N33)

따뜻하고, 배려하면서 할 수 있으려면 조금 더 인원이 있어야지만이 가능하다.(N34)

저희가 한 번 그런 케이스 있었어요 .. 어르신이 낙상 위험이 심하니까 .. (밤에) **꼭 난간을 저희가 채우겠습니다. 허락을 받으려고 했어요.** 그랬더니 난간을 못 채우게 하는 거예요. 그러면 어머니가 넘어지면 누구 책임이냐니까는 **우리 책임이라는 거지** 그런데 혼자 보는데 열네 분을 혼자 보는데 그분만을 주시하고 그 앞에서만 있을 수는 없잖아요. 그래서 나중에 그분에 대해서 나중에 알았는데 전문가야.(N34)

보호자가 너무 원하는 게 많다 보니까 **어르신들 너무 많이 억압당하는 것 같아요. 저희는 사고가 나면 안 되잖아요 ..** (그래서) 규제가 있는 거잖아요. 어르신 맘대로 걸을 수 있는데 조심스럽게 하잖아요 .. **당신이 열 번 움직이고 싶으면 우리가 도와서 모시고 갈 수 있는 건 두 번 밖에 안 되잖아요.** 시간이 안 되니까. 그럼 어르신한테 자유가 없는 거잖아. (N34)

특히 이제 할아버지들 팀에는 어르신들 성향이 밤에는 좀 바뀌잖아요. 혼자 안내를 못하는 거예요. **막 성적 희롱하고 그러니까 항상 들이 해야되는 거야.**(N31)

○ 휴게시간이 보장되기 어려운 구조

- 분리된 휴게공간에서 편안하게 쉴 수 있는 노동환경이 아님. 항시 대기 상태의 노동. 주간 근무조의 경우 식사시간에라도 쉴 수 있으나, 야간의 경우 혼자 근무하는 사람은 교대로 쉬기도 어려운 인력 배치 구조이기 때문에 쉬기 어려움.

이게 2인1조로 해야만 되고 밤에는 조그만 소리만 이런 소리만 나도 어 어느 방이지? 그 방 막 다 다녀봐야 되고 이런 상황이니까 항시 대기하면서 귀는 열려있어야 되고 긴장하고 있어야 되잖아요 .. 그래가지고 따로 공간을 따로 놔서 그런 만약 휴게 그런 걸 하면은 거기에 따른 다른 인력 보충이 되지 않는 이상은 편안하게 쉴 수는 없는 거예요.(N32)

번기에 앉아서 안 일어나요. 혼자 못해요. 양쪽에서 부축해야해. 그런데 기관에서는 너네 따로따로 한 시간 반씩 쉬라는 거예요. 근데 우리는 오롯이 한 시간 반씩 못 쉬기 때문에 조각조각 쉰다 .. 때문에 조각조각 쉬니까 네 시까지 우리는 .. 복도에서 있어요.

지하에다 무늬만 만들어 주셨는데 어떻게 해. 그런 식으로 대처하고 있는 거예요. (N31)
사실 세 시에 무슨 케어를 해요. 우리가 자는 게 아니고. 우리가 솔직히 앉아서 대기 하는 거 너무 힘들거든요 나이트에. 다리라도 좀 뻗고 그렇게 있어야 되잖아요. 우리가 그거 요구하는 건데.(N31)

3) 존중의 부족과 권리주장 제약의 구조

- 어르신들의 인권은 지켜지지만, 근로자의 인권은 지켜지지 않음.
- 돌봄노동자(요양보호사)에 대한 존중 부족은 비인격적 대우로 이어짐.

어르신들 인권도 있지만, 근로자의 인권도 있는 건데. 우리도 우리도 인권이 있지.(N31)

우리가 뭘 너무 잘해줘도 고마운 게 없어요. 니네는 내가 부리는 사람. 내가 돈 내고 내가 돈을 내니까 니네가 월급을 받는 거야(라는 태도).(N34)

지금 잊어버리지도 않아 신입사원 때. 신입사원 때 다 비틀어져가지고 있잖아요, 밥도 받아먹어야만 드실 수 있는 분인데 난 너무 속으로 불쌍한데 이 양반이 욕을 하는거야 갑자기 왜 욕하세요. 그랬더니 어찌고 저찌고 하며 당신 이제 그걸 하는거야. 어르신 이만저만해서 어르신 케어해주고 어찌고저찌고 하는데 왜 그러세요 그러니까. 돈 받고 하잖아. 돈 받고 하잖아. 잊어버리지도 않아.(N33)

4) 노동자 건강 및 안전

○ 감정노동의 어려움

- 업무 후 긴 오프를 통한 충분한 휴식이 노동지속에 필수적일 정도로 강도 높은 감정노동을 수행하고 있음.

저희 기관에서 이제 한 달에 한 번 씩 매주 이제 저희 슈퍼비전이라는 회의를 해요. 그러면 원장님 말씀 있잖아요. 경어 써라. 어르신들도 선생님들한테 경어쓰도록 계속 안내하겠다 이런 게 있거든요. 그러면서 원장님 말씀이 말은 공손한데 표정은 일그러지는 거 그것도 학대다. 목소리 커도 학대다. 목소리 공손하게 얼굴도 부드럽게.(N31)

(항상 표정이나 톤을 유지하는 건 힘들진 않은가?) 힘든데 하다 보니까 또 그게 생활화가 되기는 하는 거 같아요.(N31)

근데 또 그런 속에서 그 치매 어르신들의 그 완전히 그 매 순간마다의 변화하는 그 어떤 성격 그런 게 그런 거로 인해서 외려 거꾸로 우리가 더 웃음을 유발하고 .. 이제 마냥

정말 힘들고 이런 거 보다는 그것보다는 더 얻는 게 많죠. 더 많이 웃어요. 사실은 (N32)

있었죠. 있지만 오프 때 많이 풀고 들어가요 .. 주간(근무)이 많으면 저희 못해요. 만약에 주간이 쓰리주(3연속)를 한다고 하면 다들 힘들어서 못 하고. 이틀까지는 그래도 하는데.. (교대제라) 12시간을 일하고 우리도 .. 충분한 휴식을 하고 왔기 오기 때문에 또 잊어버리고 또 들어올 수 있는 거고 또 들어와서 색다르게 또 어르신하고 할 수 있는 거지. 어저께 어르신이 나를 그렇게 힘들게 했는데 오늘 가서 또 하려고 하면 어우 지켜워 이 얘기 나오지 아무리 이쁜 짓을 해도. (N33)

○ 대인재해의 경험

- 폭언, 꼬집고 할퀴기, 욕설, 성희롱 등

폭언도 하고 꼬집고 할퀴고, 입에 담지 못할 욕설도 하시고 또 남자분 같은 경우에는 성희롱. (N32)

그분들이 24시간 치매가 아니잖아요. 그런데 치매라고 간주해버리고 너희들은 그냥 참아야지 이런 식인 거예요.(N31)

참고 하는 거지 뭐. 어르신들이 요양팀 성추행하는 건 그냥 (다반사) (N33)

이제 그냥 받아들이고 그냥 하는 거 같아요.(N31)

○ 방문노동과 비교할 때, 임종경험 관련 트라우마에서는 상대적으로 자유로움

- 시설에서는 수급자의 건강 악화 및 사망 등의 이슈가 예측되면 대응 매뉴얼에 따라 의료진에게 이관하는 등 조치가 취해짐. 따라서 방문 노동에서처럼 요양보호사 혼자 임종을 갑작스레 맞아야한다거나, 일대일 관계 노동에 따른 관계 상실로 인한 어려움은 덜 한 것으로 분석됨.

시설은 어떤 전조증상이 있잖아요. 그러면 간호과에다가 보고를 하고, 바이탈 측정하고 일일실로 옮기시고 그러니까 뭐 그렇게 뭐 트라우마 때문에 우리가 힘들고 그렇진 않아요. 절차가 있고 조치들을 적절하게 취하니까 크게 그런 건 없어요. 조금만 이상이 생기면 바로 119로 병원으로.(N31)

정말 임종 직전에는 다 알아요. 선생님들이 다 이제 증상들이 나오고 그러면 딱 1인 안전실로 딱 모셔요. 그리고 보호자분한테 연락하고 그러면 이제 보호자분 오셔서 이제 뭐 장례식장이랑 다 알아서 오고 그러면 연락하죠. 119 연락해서 가실 수 있게.(N32)

5) 사회안전망 부정합성

○ 노동자 건강 및 안전 보호를 위한 보호 장비, 지침 없음.

- 안전 보호장비 착용이 원랜 시설에서조차 잘 안 되는 경우도 있었음. 민감한

수급자들은 오히려 코로나 전에는 마스크, 장갑 쓰고 일하면 그걸 지적하는 경우도 있었음.

타 기관에서 어르신 목욕케어 할 때요 .. 어떤 장갑을 끼고 해야 한다 그런 게 없는 거예요 지금은. 그런데 목욕장갑이 있거든요. 손가락 장갑이 .. **어르신들 옴도 있고 피부 병 있기 때문에 우리가 다 감염이 되잖아요 .. 우리가 안에 뭘 끼야 되잖아요.** 그런데 고무장갑을 껴대요. 그런데 청소용은 아니죠 목욕용인데 (N31)

고무장갑이 있어도 분류를 하겠죠 목욕용이면 목욕용으로만 따로 (N32)

이제 보호자가 이제 그걸 고발을 한 거예요 인권위에다가. 그래가지고 학대라고 (판정 이) 나온 거예요. 그런데 그럼 어떤 장갑을 끼라는 지침이 없는 거예요. 우리는 뭘 끼야 되냐는 거죠 (N31)

그러면 그러면은 이제 매뉴얼을 정해 줘야 되는 거죠.(N33)

그런데 **안 낄 수가 없어요. 왜냐면 여자분들이 요실금들은 거의 다 있거든요. 그니까 손으로 소변을 받아야 된다는거예요.** 그건 절대로 안 돼요. 진짜 보호구가 있어야 돼요. 그래서 타 기관이 그런 경우가 있으니까 우리 우리가 다치는 거잖아요. 그걸 빨리 대처를 해달라 그랬거든요. (N31)

(실제로) 저희 기관은 또 옴이 있었어요. 그니까 이제 근무자들이 다 감염이 된 거예요. 그러니까 저희는 이제 기관하고 얘기할 때 조금 수월했죠. 이렇게 옴 감염이 되지 않았냐. 고무장갑은 학대라고 하니까 거기 우리 우리 할 수 있는걸 보호구를 해달라 요구를 했는데 조금 부드러우면서 다른 색상으로 준비를 해주셨는데 그것도 우리가 조금 불안하죠.(N31)

○ 성희롱, 폭언 등 인권 침해에 대한 기관의 역할 부족

- 앞서 지적한 대인 재해의 발생시 기관의 중재, 고충처리 등 고용주의 역할 부족. 심한 사례의 경우 보호자와 면담, 약물로 억제하는 경우 등이 일부 있는 것으로 보이나 적극적인 조치 부재.
- 반복적인 피해를 주는 대상자가 다른 이용자의 인권을 침해하는 경우라면 적극적 제재(방 배치 변경, 퇴소 등)도 이뤄지지만, 노동자의 인권을 침해하는 것에 대해서는 적극적 조치가 없으며, 작업중지권이 유효하지 않음.
- 특히, 최근 대상자들의 성생활 보장에 대한 논의도 진전되고 있으나, 이에 대한 근로자의 보호에 대해서는 진전이 없다고 진술함.

저희도 굉장히 심한 분이 계시는데, 그분 같은 경우는 정말 그 입에 담지 못할 어떤 그 성적인 그 들도 보도 못한 그런 거도 그렇고 그분은 모든 걸 나쁜 습관을 다 가지고 있는거예요 .. 가족분들도 두손 두발 다 들 정도인데도 어떻게 우리가 원장님한테 어떻게 좀 조치를 해달라고 그렇게 얘기를 해도 강제퇴소 조치가 안 된다. 이렇게. 저희가 그냥 참고 보는 수밖에 없는거 예요.(N33)

그런데 그런 상황이어도 퇴소 조치는 안되나 보더라고요 .. 그런 경우는 있어요. 만약에 이제 정신질환에 가까운 분들만, **배회하면서 다른 어르신들을 피해를 주는 그런 경우**

에는 퇴소 가능하다. 그럴 때는 그게 가능해요.(N33)

아 다른 입소자한테 하는 거는 되는데, 방을 이동을 한다든가, 저희 직원들한테 피해가 가는 거는 정말 그렇게 위협적이다 보면은 퇴소가 돼도 보고를 할 수 있지만 그렇지 않을 때에는 (없다). (N34)

.. 어떤 어른신이 다른 어른신이 다치니까 너네가 보상을 해라 하면 그때 퇴소를 하는 거죠. 그러니까 우리는 말이 인권이 있다고 하는 거지 인권 자체가 없는 거예요.(N33)

근데 요새 저희들은 인권교육을 받고 있거든요. 사이버로 .. 거기에 그전에는 못 봤는데 그게 나온 거예요. 시설의 어른들의 성생활 보장. 그게 나온 거예요. 그러니까 본능이니까 그거는 억제하면 안 된다는 거잖아요. 그렇지 너무 막 이렇게 가릴 데도 없는데. 예를 들어서 뭐 자위를 한다. 못하게 할 수 없는 거잖아요. 본능이니까. 병원에서든 그거는 애기들이랑 똑같다고 보면 된다. 그니까 우리가 이제 우리가 받아들이는 이제 좀 더 성숙해져야 할 거 같아.(N31)

○ 돌봄노동자에게 아픈 몸이 갖는 낙인

- 권리주장을 어렵게 만듦

- 특히 촉탁직 전환 심사에서 아픈 몸의 낙인은 고용 지속성에 영향 미치기 때문에, 아프다고 말하는 것, 유급병가가 취업규칙상 존재하는 경우에도 이를 사용하는 등 어렵게 만들며, 산재보험으로부터도 배제되도록 만듦. 산재신청 시 돌아올 불이익에 대한 두려움으로 인해 사비로 치료하거나, 질병을 키우기도 함.

그런데 솔직히 또 내놓고 저 이래서 힘들어요도 못하는 거예요. 왜 그러냐면 내가 나중에 그 재고용 될 때 또 영향을 받을까 봐. 나는 충분히 할 수 있다, 또 그렇게 어필 하는 거예요. 실질 속으로는 굶고 있는데.(N31)

정말 팔이 안 올라가서 이렇게 하는 동료들도 있는데 그걸 내놓고 얘기를 못하는 거죠. (N33)

저희는 단협 규정에 정년 60세예요. 하지만 이제 63세까지는 촉탁으로 1년마다 해줄 수 있게 한다는 규정이 있어요. 그런데 단서가 -그전 기관이 그걸 만든 거예요- 근골격계로 인해 병가를 쓴 사람에 한해서는 거기에서 제외된다 그런 조항이 있었어요. (N31)

모두) 그렇죠. 근데 이제 다른 게 정말 그 안에서 김스를 한다든가 정말 잘못 되가지고 못 써서 병원 갔을 때는 그때는 이제. 그런데 조금씩 아프면서 다친건 조금씩 통증이 있고 그런 건 다 사비로 해요. 그냥 고질병으로 가져가는 거죠 .. 그리고 또 기관에서는 특별한 불이익을 주지 않는다고 하는데에도 불구하고 산재로 하는 거를 꺼리는 거예요. 혹시라도 나한테 무슨 불이익 있을까 봐 .. 저희가 이제 그 1월 2월인가 어른신 독감 있었어요. 독감이 발생이 되가지고, 코로나 전이예요. 그래가지고 .. (업무 중 노동자) 두 분이 확진을 받은 거예요 독감을 .. 이걸 산재다. 본부에서도 산재라고 했거든요. 기관에서도 산재 신청하라 너네. 신청하면 빼주겠다 했거든요. 그런데 선생님들이 안 하는 거예요.

법정전염병이기 때문에 그것도 산재가 되더라고요. 근데 선생님들이 본인인 안 하면 못하는 거잖아요 산재는. 본인들이 안 하겠다는 거예요. 그런 염려를 하는 거죠. 다 촉탁으로 근무하시는 분들인데 자기가 내년에 어떤 불이익 주면 어떡하나 하는 염려 때문에 안

하시더라고요. 산재가 있어도 사실 그런 거는 산재를 선불리 안 해요 선생님들이.(N31)

- 이러한 문제는 코로나19 국면에서야 문제로 드러나기도 함. 코로나 확산 초기에는 감기 등 증세가 있는 경우에도 안전을 위해 출근하지 않았으나, 유급 병가 등을 사용할 수 있다기 보다는 연차로 소진한 경향이 높았음.

코로나에 대비해가지고 지침이 이렇게 내려오기 전부터 감기 본인만의 감기 양상이 있잖아요. 그래도 출근 안 했어요. 조심을 많이 한 거죠 .. (유급으로?) 아니 자기 연차 썼는데 이거는 의무휴직 인정이라는 게 그런 자료가 있기 때문에 면담 요청한 상태예요 .. 그때는 너무 이제 상황이 그러니까 저희도 다 받아들였어요 .. 그런데 지금 보니까 이거는 근무 일수 인정을 해주고 유급병가구나 이런 자료를 봤기 때문에 면담을 요청한 상태예요.(N31)

(그게 지금 건보공단에서 수가산정지침해가지고 그 내용이 있거든요. 요양보호사?나 이런 일로 쉬게 될 경우) 그런데 기관에서는 분명히 알고 있었을 텐데 그냥 넘어간 거예요. 당연히 지침이 내려왔을 거 아니예요. 기관에 그런데 저희가 이제 저희가 다루지 않으면 그냥 넘어갈려고 한 거죠.(N31)

저희는 지침이 내려와도 안 해준다고. 아 그러니까 지침이 있는데 그러니까 그냥 지나가려고 했던 거 같은데. (N34)

4. 보육교사

1) 일의 불안정성

○ 고용 불안정성

- 계약직 형태가 만연함. 2년 이상이면 기간제법상 정규계약이 되야하므로 관행적으로 23개월만 근무시키는 등의 패턴도 나타남.
- 또한 최근 민간/가정형 어린이 집이 국공립으로 전환되는 비율이 증가하고 있는데, 고용승계는 되지 않아서 발생하는 불안정성 경험하고 있음.

관행적으로 23개월만 근무를 시킨 거예요. 센터에서. 그러니까 시에서 위탁 받아서 하는 사업인데 23개월까지만 해 가지고 저희가 노조를 만들어갖고 그때는 23개월 이상 하겠다는 그런 맘으로 노조를 만들었는데 14개월에 자른 거죠 벌써. (N44)

이 선생님 같은 경우 어린이집은 민간에서 위탁을 받아가지고 고용승계를 했던 상황인데 그 내용이 없었어요. 그래서 민간에 있었을 때 사직서를 써야만, 왜냐면 사직서를 써야 폐원 처리를 해야만 전환이 되고 선생님들이 일을 할 수 있기 때문에 그 사직서를 써서 다시 선생님들은 국공립부터 다시 1일부터 시작이 되는 거죠. 그러다 보니 민간부터

쪽 계속 선생님들은 계속 근무를 했지만 그게 고용승계로 연결되지 않아서.(N41)

그렇게 일을 해도 우리는 정말 고용이 안정되고 싶잖아요 누구나. 왜냐면 다 가정이 있고, 자기가 생활을 고려해야 되고, 자식을 키워야 되고. 그런데도 불구하고 내가 이 모든 것을 참고 버텼어. 그러면 원장이 3년 안에 팔고 가요. 그럼 그 승계과정에서 선생님들 경력이나 퇴직금 연장하게 해줘야 되는데 자기가 할 때는 자기가 선생님하고 결제하고 갈 그 금액만 있지, 새로운 원장하고 이 선생님하고의 그 사이에 뜨는 그 기간은 아무 신경도 안 쓰고, 여태까지 그거 신경 썼다는 사람이 없어 .. 선생님들이 3년 이상 일 하기는 정말 동아줄에 매달린 거랑 똑같아요. 이러면 뽀뽀 주장하지 않고 험한 꼴 안 보고, 고용 안정을 유지할 수가 없어요 .. 나는 있고자 해도 원장이 팔고 가니까 고용승계가 안 되는 거고. 그 사이에도 뭘 일만 있으면 선생님 잡고 아무 때나 자기가 자를 수 있다고 생각하고. 너무 고용이 불안정해요. (N44)

저는 가정 어린이집에서 국공립 어린이집으로 전환이 돼서 해고된 케이스였어요.(N42)

- 근로계약 기간 내에도 해고 압박 및 사직 종용 등을 경험하기도 함. 특히 학부모가 해당 교사를 원하지 않는다는 이유로 압박하는 경우도 많으며, 아동학대 등 교사들에게 예민한 이슈들로 노동통제를 한다고도 진술함.

원장님들 중간에 수시로 해고를 해도 보육교사들은 그거에 대해 반발을 못 해요. 원장님이 해고를 하면 바로 그만둬야 되는 줄 알고, 아까 선생님이 말씀하신 것처럼 아동이 빠진다. 빠지면 선생님 때문에 (라고 한다거나), 아니면 보육료가 안 들어와서 해고를 한다거나. 실제로 올해 코로나 관련해서 아동들이 많이 등록을 했음에도 불구하고 등원을 하지 않았어요. 눈으로 보기에 아이들 안 오는 것 같으니 이제 선생님들한테 교사회의 시간에 누가 먼저 해고될 건지라는 그런 회의까지도. 일반 회사에선 정말 상상 불가능한 그런 일이 있고. (N41)

마음에 안 드는 교사는 어차피 폐원을 하려고 했는데 교사들이 들고 일어나니까 그 교사를 아동학대로 신고를 한 거죠. 112 오고 .. 그래서 그 선생님은 무혐의 났고, 원장님은 아동학대로 해서 과태료 처분을 받았어요.(N42)

가장 좋은 게 학부모를 이유로 “선생님 학부모들 선생님이 있으면 등록 안 하겠다. 선생님이 반 안 맡았으면 좋겠다”. 알 수 없는. 저희가 그 학부모와 진짜 말해볼 수가 없잖아요. 모르니까. 학부모를 이유로 대서 일단 해고를 하던가, 아니면 아까 CCTV를 원래 아동학대 정황 있을 때만 볼 수 있고 열람기록을 적어야 하는 부분인데 수시로 감시를 해요. 그리고 CCTV가 저희가 동영상을 찍어서 보는 것과 다르게 돌려보면 좀 빠르고 딱딱 끊겨요. 머리를 쓰다듬어도 딱딱 때리는 것처럼 보이기도 하고, 안는 부분도 목소리가 나오지 않기 때문에 아이를 짹 안는 걸로 보일 수도 있고. 만약에 이제 쓰다듬어주면 입을 막는 것처럼 보이기도 해요. 그걸 근거로 겁을 줘서 아동학대로 몰아가든지 그렇게 하고 해고, 직접 사직서를 쓰게 만들거나, 아니면 해고를 하려고 하는데 계속 근무 하겠다. 그럼 이제 다른 친한 다른 동료교사들을 원장님이 그 시켜가지고 왕따를 시키거나, 아니면 집단 괴롭힘을 해요. (N41)

○ 지자체의 관리감독 역할 미흡

- 공정 근로계약 체결 이행을 위하여 지자체가 할 수 있는 역할이 있음에도 불구하고 관리감독 역할 등을 제대로 수행되지 않고 있음.

진짜 우리는 임명 오거나 그 다음에 사직처리를 했을 때, 공무원들이라 그러거든요. 어린이집 원장이 서류를 올리면 공무원들이 그 날짜를 보고 입력을 한단 말이에요. 그럼 공무원들은 알아요. 3월 1일부터 안 해주거든. 그런 문제를 지적을 하면 원장님이 올리면 우리 그대로 할 수밖에 없다고 하고, 만약 이걸 문제제기를 계속하면 그 때는 고쳐줘요. 알고 있거든요. 근데 처음부터 지자체에서 어린이원에다가 3월 1일부터 임명을 하십시오. 면직처리도 하십시오라는 말을 안 하는 거예요 .. 원장님도 문제지만 지자체도 문제점이 있죠. (N41)

2) 노동조건, 근무환경

○ 고용불안정이 부당한 처우를 감내하도록 만들

- 초과근무 수당, 연차 없음, 아파도 병원가기 어려움, 업무 범위 외 다양한 요구들 등 부당한 노동조건 및 노동환경을 수용하도록 만들.
- 면접자들은 고용불안으로 인한 블랙리스트 등에 대한 우려와 함께, 노동권 관련 인식 및 교육 또한 부재하여 근로환경 개선은 더욱 제약되는 악순환의 구조라고 지적함.
- 이 과정에서 노동자들은 자존감 저하와 스트레스 증가 등을 경험함.

아이들을 학교처럼 1년이라도 이렇게 배정을 해주는 게 아니라 학부모 맘대로 빼갈 수 있고, 왔다가 갔다가 하니까 고용하는 사람 입장에서 핑계대기 좋고, 그래서 선생님들이 초과 근무도 받아들여야 되고, 연차 주장 못 하고, 아파도 병원에 못 가고, 하고 싶은 말도 못 하고, 학부모가 원하는 요구사항도 사실은 우리가 해주는 거에 있어서 근무시간을 계속 잡아먹고, 보육교사 자존감이나 스트레스 지수를 계속 높이고 있는데 이런 모든 걸 다 악화시키는. (N44)

고용불안 이유 중에 하나도 원장도 그렇고, 교사들도 기본적인 노동법을 모르잖아요. 근로계약을 어떻게 작성하고, 내가 휴게시간이 얼마고, 얼마큼 일하고, 초과근무하면 수당을 받아야 되는 걸 잘 모르는 상황이고, 그랬을 경우에 신고를 못 하세요. 고용노동부 같은 보육교사 신고율이 굉장히 저조하다고 .. 신고를 할 수 없는 이유가 몰라서도 그럴겠지만, 신고를 했다가는 신변 안전이 안 돼요. 블랙리스트가 되면 이제 원장님들끼리 연합해서, 왜 끈끈하잖아요. 다른 지역 선생님들 정보까지 다 알 수 있거든요. 그래서 직장을 잃게 될까봐 선생님들이 신고를 못 하는 경우가 있어. 그럼 당연히 고용은 불안하고, 근로환경 개선이 되지 않는 악순환이 계속 되고 있는 거거든요. (N41)

○ 노동강도 증가

- 인력기준(교사 대 아동 수의 비율)의 허구성은 보육교사에게서도 유사한 쟁점으로 제기됨. 뿐만 아니라, 노동강도 문제를 해결하기 위해 마련된 제도들이(보조교사 인건비, 원장 담임수당 등) 불법활용 되는 문제로 인해 노동강

도 문제가 해결되지 않기도 함. 가령, 보조교사의 경우 노동강도를 완화하기 위해 인건비를 100% 지원하는 제도임에도 불구하고 실제로 고용된 보조교사를 기관장이 자신의 업무 보조로 활용하거나 아는 사람을 고용하여 해당 지원금을 받도록 하는 등의 사례가 지적됨.

- 이러한 업무량 및 노동강도 증가는 결과적으로 안전사고가 생길 수 있으며, 보육서비스의 질을 저하할 수 있다는 점에서 더욱 문제임

가정 어린이집 원장은 담임을 맡을 수 있어요. 담임 수당이나 반을 맡을 수 있잖아요. 보조교사가 원장 일을 해. 그러면 4시간이잖아 보조교사는. 그 이후는 같이 두 담임하는 그 선생님이 다 뒤집어쓰는 거예요 그 많은 일들을 .. 그러면 거기는 원래 두 담임에 보조교사까지 있어야 되는 반인데 이 좁은 방에 8명 딱 채웠는데 선생은 둘 밖에 없는 거야. 둘도 아니지. 여기 보조 하고 가버리면 두 명 세 명이 있어야 되는 반에 1.5명이 있는데 .. 그 반에는 사고가 안 날 수 없는 거예요. (N44)

○ 대체교사 제도의 부정합성

- 노동강도의 문제와 보육교사의 휴가권 등 기본적인 권리 보장이 불가능한 구조 해결을 위해 보육교사의 경우 대체교사 제도를 마련하고 있지만, 실질적으로 활용이 어려움.
- 제도적으로는 연차휴가를 쓰거나 교육 받으러 갈 때, 신혼여행 등을 갈 때 등 필요시 지자체에 한달 전에 미리 신청하면 대체교사 지원을 받을 수 있음.
- 대체교사 제도의 실효성 부족 사유: 1) 첫째, 대체교사 활용을 원장이 기피함. 노동자들 간의 정보교류를 꺼려함. 원래는 대체교사를 요청할 경우 원장이 신청을 해주어야 활용이 가능한 제도였기 때문에 원장이 대체교사 활용에 협조적인가는 실질적 활용가능성에 매우 큰 영향을 미침. 2) 대체교사 인력의 부족으로 인해 급한 사유의 발생 시 활용 불가.

민간 어린이집 마지막에 다녔던 이곳은 개원한지 5년 됐는데, 대체교사를 한 번을 쓴 적이 없는 거예요. 원장님이 제가 있던 그 전에 가정 어린이집도 그렇고 원장님들이 대체교사 신청을 안 하세요. 왜냐하면 신청을 해서 대체교사 분이 여러 군데를 다니시잖아요. 그러면 자기 원에 자기가 좀 불합리하게 하는 부분이 들통날까봐, 소문날까봐. 그래서 신청을 안 하세요. 그래서 저희한테는 최근에 신청했다고 했는데 안 된 거였어요 .. 당연히 복지로 되는 건데 왜 안 되냐 해달라고 했더니 나중에는 알았다고 했는데 신청이 안 돼 있었어요. 확인했더니 신청 이력이 없는 거예요. 알고 봤더니 5년 동안 신청을 한 번 도 안했던 거예요. 원장님들이 자기 원에 대해 얘기할까봐. 급식이, 선생님이 어떻게 그런 얘기를 할까봐 신청을 안 해주시는 게 많았고, 왜냐하면 교사들이 직접 신청을 할 수 있는 게 아니라 원장님만 들어가서 신청할 수 있고. (N41)

(대체교사는 한 달 전에 미리 신청하는 경우에만 투입이 되나?) 급한 경우에는 사람이 있을 때 보내줘요. 근데 워낙 전화할 때마다 없으니까. (N44)

지금은 한 달 전이지만 그 전에는 두 달 전에 신청을 해야만 됐는데, 일반 직장인들은 갑자기 아플 때 연차쓸게요 이러잖아요. 교사들은 그런 게 없어요. 대체교사가 없으면 반을 나갈 수가 없거든요 .. 안되면 원장이라도 투입이 돼서 해야 되는데 절대 그렇지도 않고 .. 교사들은 정말 집에 무슨 일이 있거나 갑자기 아프거나 하면 자기 아이가 아파도 약을 들려서 그냥 보내줘야 되는 상황인 거고. (N41)

- 대체교사 인력이 부족한 이유: 1) 다른 국공립 보육교사의 경우 직무 수당 등이 포함됨을 고려할 때 상대적으로 낮은 실 급여, 2) 업무의 어려움(관계적 노동인데 매일이 적응기간이라는 특징), 3) 출퇴근 거리의 불규칙성과 먼 거리로 가야하는 경우가 많다는 애로사항 등이 작용하는 것으로 분석됨.

거리가 저는 남양준데 멀리 갈 때는 저는 대중교통으로 다니거든요. 1시간 30분 전에 가야 돼요. 기본 2시간 잡고 가야 돼요 1시간 30분 걸리면. 그래야 안 늦으니까. 1분 늦었다고 얼마나 난리를 치시는지 .. 우리집에서 멀고, 버스타고 멀리 모르는 동네에 1주일에 한 번 씩 가서 모르는 데로 월요일마다 파악해야 되고, 연령도 다 달라요 .. 그러면 미리 갈 때 정보도 좀 알고 가야 되는데 아침에 가서 애들 이름 외워야 되잖아요. 정보를 알고 가야 되는데 정보 얻기가 얼마나 힘든지 .. 가서 아침에 이름 외우지, 도시락통 외우지, 양말 외우지, 오늘 뭐 입고 왔는지 외워야지, 이 모든 걸 해야 되는데 애가 몇 시에 와서 몇 시에 하원하는지, 낮잠을 얼마나 자고, 밥은 잘 먹나 못 먹나. 이 모든 정보를 월요일마다 다 캐치해서 그 원에 맞춰서 가야 돼요. 청소시간은 언제인지, 수업은 어떻게 할 건지. 애들 한바탕 깔아놓고 그걸 갖다 내가 아침 20분만에 무슨 수로 다 외우고 하겠어요 .. 근무시간을 하기도 힘들고, 그리고 급여가 또 일단 현장 선생님들보다 조금 낮아요. 수당이 덜 나오니까.(N44)

일단 매일 적응기간이에요. 매일 애하고 친해져야 돼. 애가 내 얼굴만 보고 울면 난 그 주가 끝나는 거예요. (N44)

정교사들은 3월이 적응기간이라 그 때만 스트레스 바짝 하면 되는데 항상 매일이.(N41)

대체교사 선생님은 근무가 10만원이라는 돈을 받긴 하지만 출퇴근하는 거리가 일정하지 않잖아요. 근데 남양주시면 시쪽에도 먼 거리가 있는데, 전라북도 같은 경우에는 전라북도를 다 돌아다녀야 되는 거예요. (N41)

3시간 출퇴근 시간은 정말 힘들어요. 나 집에 오면서 오징어가 된단니까. (N44)

○ 부당한 임금수준

- 페이백, 국공립 호봉삭감의 문제: 호봉이 높을수록, 이직이 어려워짐. 이에 따라 임금의 일정 부분을 페이백 하도록 한다거나, 이직 시 호봉을 깎아서 입사하기도 하는 문제가 발생함.

국공립 호봉 때문에 페이백 한단 소리도 들었는데. 받아서 원장님 갖다 주는

거. (N44)

(5호봉 이상은 이직하기 어려우니까) 계속 있어야 되고요. 혹시나 면접을 보게 되면 호봉을 깎아서 들어간대요. 자발적으로. (N41)

근데 실제로 저희 이번에페이백 조사를 하고 기사가 나갔잖아요. 기사 댓글 보면 **다 원래 다 하는데 몰랐냐고. 걸릴까봐 못 한다. 실명 보호가 안 되니까..** 현장에선 모두 다 알고 있는데. 암암리에 이뤄지는 것도 다 알고 있는 거고.(N41)

- 페이백의 방법은 다양한 것으로 나타남. 또한 호봉 삭감의 경우 사용자와 근로자의 동의가 있으면 호봉삭감이 가능하도록 시스템이 마련되어 있어 가능한 구조.

(예를 들어 노동자에게 양육해야할 자녀가 있는 경우) 원장님들이 제일 먼저, 제 나이에 아이도 케어해야 되는데 시간 괜찮겠어? 하면서, **9시간 근무를 해놓고 6시간만 일하고, 아니면 8시간 일하고 나머지 돌려줘.** 이렇게 하는 경우도 있고, 연배 있는 선배들 같은 경우는 **갈 데 없잖아. 여기서 일하게 해줄 테니까 나머지 돌려줘.** 이렇게 해서페이백 수단이 굉장히 다양해요. 그래서 제가 있었던 어린이집은 현금으로 요구했었고요. 또 아는 선생님들은 교사들끼리 통장을 따로 만들어요. 현금으로 뺐다가 나중에 걸릴 수 있으니까 다 조사하면. 그걸 다른 교사한테 주는 거예요. 그것도 30만원, 5만원, 7만원, 이렇게 나중에 그걸 모아서 받기도 하거든요.(N41)

구청에 방문하면 동의서 쓰면 그게 깎을 수가 있대요. 근데 본인이 그거에 대해서 이의를 제기하지 않는다는 그 서류가 있어요. 그럼 깎을 수가 있어요 .. 호봉을 넣는 걸 삭감해서 이름이랑 주민번호 넣어서 5호봉이었다면 3호봉으로 해서 이제 낮춰서 들어갈 수 있게. (N42)

○ 문제의 외연화가 제약되는 구조 및 공공의 역할 부족

- 페이백 문제를 복지부, 지자체에 제기할 경우 대응 문제 발견됨. 특히 제보자 신원에 대한 보장이 되지 않아, 고용불안이 높은 보육교사들이 이러한 문제들을 적극적으로 신고하기 어려움.
- 복지부의 많은 지침들도 먼저 원내에서 협의를 볼 것을 안내하는 문구들이 존재함. 이는 앞서 지적한 불평등한 권력관계를 고려하면, 최소한의 선과 규제를 마련해야할 국가 및 지자체의 역할 또한 미비함을 알 수 있음.

오히려 선생님이 지자체에 신고를 하게 되면 지자체 응대가 이거예요. **“선생님도 같이페이백한거면 자격정지 되는데 하실 거예요? 블랙리스트 되는데 괜찮아요?”** 이러면 전화했다가 **“아뇨 괜찮다고 끊겠습니다”**가 되는 거지. 실제로 그런 전화를 많이 받았거든요. 공익제보인데도 공익제보자도 보호를 못 받고, 오히려 그런 전화를 했으면 지자체에서 원장한테 연락을 해서 뒷자리가 뭐인 선생님이 전화를 했다.(N41)

○ 휴게시간 실효성 없음

- 보육교사 또한 마찬가지로 휴게시간 실효성 부족의 문제가 나타남.

우리 현실적으로 안 되는 거 알잖아요. 안 되고 법적으로 쉬지도 못 하게 해서 어차피 원장님한테 받을 수 없고, 그 이상의 노동을 하고 있어요. 사실 법에서 원하는 9-6시가 아니라 7시, 차량이 7시 반까지 학부모한테 가야 되면 교사는 7시에서 집에서 나와야 돼요. 이미 그 시간에 나와서 일을 하고 있는데 현실적으로, 6시도 아니고 초과근무도 원장님들 마음대로 시키잖아 .. 국공립도 이런데 그 밑으론 말할 것도 없잖아요. 이미 체력의 한계가 넘어가는 시간이 5시예요. 4시반, 5시에는 퇴근을 해야 되는 게 맞아요. 그 중간에 못 쉬었다. 애들 낮잠 시간 어찌고. 그 시간에 우리가 하는 일이 얼마나 많은데. 우리 실제로 못 쉬고 있어요. (N44)

3) 근로자 권리보장의 제약

○ 최소한의 근로자 권리주장도 어렵게 만듦

- 노동권 교육 부족
- 불평등한 권력관계

대체교사는 어차피 부족한데, 선생님들의 권리라는 인식 자체가 부족한 해요. 우리도 연차를 써야 되는데 보육현장에서 연차라는 개념은 “저기 쓴다더라”. “어떻게 쓰지?” “그게 가능한 거야?” 이런 정도. (N44)

원장들이 받는 직무교육을 다 받아봤는데 어느 하나에도 노동법은 전혀 안 들어 있어요. 근로계약서 작성 같은 것도 안 들어가 있어서 이번에 복지부 갔을 때 그 얘기를 좀 해줬거든요. 그게(노동법 교육) 있었으면 좋겠다. 왜냐면 또 그런 게 있다고 하더라도 그때 원장 교육 제가 마지막 날인가 노동법을 잠깐 해주신다고 했는데 어떤 식이었냐면 약간 편법 쓰는 거. 그런 거 알려주시더라고요. 그래가지고 순간 너무 당황스러워서 대체 뭘 듣고 있었지? 그 자리에서 잘못된 거 얘기해줬거든요. (N41)

근로계약 1년 단위로 한 거, 저는 그게 있는지도 몰랐어요. 정함이 있는 계약, 날짜가 있는데 그냥 근로계약서 내미시면서 사인해, 그리고 사인하지 이걸 막 뒤집으면서 이렇게 안 하거든요. 시청에서 공무원들이 이 얘기를 듣고 이해를 못 하는 거예요. 어른이 돼가지고 왜 꼼꼼히 안 보냐고, 그건 정말 어린이집에서의 그런 어떤 원장님과 그런 걸 전혀 모르셔서 하는 말씀이에요. 거기다 대고 이게 안 되거든요. 사인하라고 하면 사인하고, 이렇게 했고 .. 누가 잘리는지 몰라요. 원장님이 그냥 방에 들어와서 너 나오지마 이러거든요. 그러니까 누가 잘리는지 누가 그러는지 3월이 되면 알아요.(N42)

어린이집 분위기가 그래요. 원장님이 들이밀면 사인을 해야 되고, 하다못해 월급도 저희 원장님은 얼마나 뭐가 이렇게 숨기는 게 많으신지 월급 사인할 때도 이렇게 다 가리고, 아니 뭐 이렇게 있어요. 그럼 여기도 다 접어요. 딱 제 이름만 나와요. 사인해. 너무 미치겠는 거예요. 그게 뭐가 있는지 너무 궁금해서 .. 근데 원장님이 나중에 들이민 서류가 뭐냐면 작년에 이런 게 있었는데 몰랐네. 거기 보니까 연차함의에 뭐가 들어가 있다면, 우리의 모든 시간외 수당을 다 여기 연차비에 넣는다. 이런 말이 들어가 있더라고요. 아침, 저녁, 저희가 했던 거. 넣는다 하면서 근로자 대표 원감 이름 써 있고, 사인 돼 있고, 사인을 하라는 거예요. 근데 사인 안 하고 원장님 이거 인정 안 해. 이렇게 할 수도

있는데 그렇게 하면 원장님이랑 또 싸우고 큰소리 내고, CCTV만 들여다보고 .. 대놓고 원장하고 싸우지 않는 이상은.(N42)

- 정보의 비대칭성: 다른 사회서비스 일자리들과 마찬가지로, 제도의 변화가 이들의 노동환경 조성에 큰 영향을 미칠 수 있음. 그럼에도 불구하고 정책의 변화 등 정보에 대한 접근성/편리성이 떨어져 관련 정보를 잘 알지 못하는 문제가 존재함.

중요한 거는 이런 뭔가 제도적으로 정책적으로 변한 게 있으면 공문이 내려와요. 지자체에서 원으로 내려가면 원장님만 보고 교사들은 몰라요. 왜냐하면 업무연락 시스템은 한 어린이집당 하나만 있고 원장이 만들 수 있고, 인증서가 있어야만 들어갈 수가 있어요. 그런데 지금까지 보육교사들이 자기 처우라든지 쉬어야 되는 거, 대체교사 신청하는 거 전혀 모르는 이유가 원장님들이 공유를 안 해주기 때문에 선생님들은 몰라요. 그래서 지자체에선 우린 분명히 공문 내렸다고 하지만 원장까지만 볼 수 있고, 원장이 그걸 어디 게시를 해야 된다는 게 정해져있지 않아서 선생님들은 내가 받아야 될 권리라는 걸 모르세요. 그렇기 때문에 지금까지 계속 당하고 계신 거예요. 문제가 있는 거죠. 공문만 보내고 끝낼 게 아니라 그걸 원에 모든 교사들이 볼 수 있는 게시판을 만들어서 게시를 하게끔 하는 것도 중요한 것 같아요.(N41)

정책이 내려올 때도 100% 다 지원할 수 있는 형태로 내려오지 않기 때문에 원장들이 다 게시 안 해도 쉬쉬하는 것 같아요. (N44)

4) 노동자 건강 및 안전

○ 아플 때도 쉬지 못하여 건강이 악화됨

고열도 열이야. 아픈 게 아니지. (N44)

복지부에서는 37.5도만 돼도 출근 못 하게 하는데 실제로는 선생님들 출근하시거든요. 제가 2월까지 원에서 근무를 했는데 제가 기초체온이 좀 높기는 해요. 37.4도인데 38도 까지 올라갔었어요. 해열제를 먹어도 안 떨어졌고, 많이 덥나? 이 정도에서 못 나가게 ?? 혹시나 이렇게 걸리면 어떡하냐고 했더니 여기까진 아직 안 왔어 이러면서 근무했었어요. 교사들은 아파도 쉬는 게 쉽지가 않아요.(N41)

○ 감정노동의 어려움과 스트레스

- 대상자인 아이들만 대응하는게 아니라, 엄마들 마음도 생각해야하는 등 감정 노동을 해야함. 기관장으로부터 적극적으로 서비스 정신을 요구받기도 함.
- 특히 돌봄의 경우 대상자 취약성이 있기 때문에 대상자들의 안전 관련 이슈를 둘러싼 책임주의가 강함. 그에 따라 CCTV 등으로 모든 행동이 감시 및

통제되는 스트레스를 경험함.

- 이러한 과정에서 불필요한 노동강도가 증가하기도 하고, 서비스의 질이 저하되기도 함

원장님 자체가 선생님들을 불러놓고 우린 서비스 직원이야. 엄마들한테 잘 보여야만 아이들이 나가지 않아. 그래야 선생님이 월급을 받아. 아예 그렇게 말씀하시는 원장님이 많으세요. 그래서 실질적으로 말도 안 되는 컴플레인 들어왔을 때 원장님이 중재하는 게 아니라, 오히려 학부모를 만족시키기 위해서 교사를 그 학부모 앞에서 굉장히 하대하거나 그런 경우가 너무 많아요. 자존감이 굉장히 떨어지는 행동을 많이 해주시거든요. (N41)

선생님이 이렇게 원장님한테 눈치를 봐야 되고, 학부모 눈치를 봐야 되면 애들한테 해 줄 수 있는 게 없어요. 내가 이거 하려다가 원장님이 싫어해, 이거 원장님이 하지 말랬어, 이거 하려다가 학부모가 저런 거 한다고 동네에다가 막 엄마들끼리 카톡하고 울렸어. 정말 교사가 활동할 수 있는 부분이 점점 줄어들어요. (N44)

아이한테만 온종일 신경을 써주면 정말 잘 할 수 있을 것 같아요. 하루종일 정말 신나게 할 수 있는데 저희는 아이만 케어하는 게 아니라, 엄마들도 엄마들 마음도 생각해야 돼요. 저희는 사진기사예요. 엄마들이 원하는 것이 안 나오면 그 것이 나올 때까지 찍어서 올려줘야 되거든요. 예를 들어서 다른 아이를 찍었는데 그 뒤의 배경이 다른 아이가 코를 파고 있던가, 아니면 옆에 뭐 있어요. 그러면 바로 전화가 오는 거예요 .. 아이들끼리 다툰이라든지 모든 걸 케어해야 돼요. 예를 들어서 화장실에 데려갔을 때 그 사이에도 무슨 일이 나면 선생님이 다 책임을 져야 되는 거기 때문에 보육교사가. (N41)

애들은 뛰어다니는데 따로 내 아이 하나만 뛰어다녀도 엄마가 100% 안 다치게 케어할 수 없어요 사실 .. 여기 빨간 자국 하나만 가도 엄마들한테 전화가 와요. 이렇게 완결하게 무사히 갔다 돌아오라 그러는데 애들은 그런 성격이 아니잖아 지금 나이가. 큰 애들은 크게 움직여서 크게 다치고, 작은 애들은 자기가 자기 얼굴 긁기도 하는데 우리가 바지 밑에 있는 지 다리 긁었는지 이걸 어떻게 알아. 맨날 확인할 수도 없는 거고.(N44)

(그래서) 등원할 때 아이들 사진 다 찍어요. 내가 못 살펴본 게 있을 수 있잖아.(N41)

이게 보육교사들은 힘이 없는 것 같아요. 왜냐면 아동학대 의심이 되면 얼마든지 와서 CCTV 동의하고 열람을 하시거든요. 실제로는 경찰을 불러 입회하에 한다고는 하지만 실제 어린이집에서 그렇지 않고 원장님이 다른 아이들 모자이크 처리 전혀 없이 동의 없이 그냥 바로 돌려보세요. 만약에 이제 학부모가 그 모습을 다 지켜봤는데 학대의 증거가 없어요. 그럼 사과를 해야 되는데 전혀. 아님 말고. 이렇게 되면 솔직히 그 선생님도 사람인데 그 아이를 온전히 돌보기가 힘들거든요. 그럴 경우엔 교사도 아이를 뭔가 거부를 하든가 거부권이 있으면 좋겠어요. 그런 게 전혀 없기 때문에 교사들은 항상 울이고 당하는 거죠. 그런 그 정도의 방어는 뭔가가 있어야만 .. 보육교사들 인권이 있잖아요. 최소한 사람이라면 사과 정도는 해야 되는데 더 당당하게 그러니까 의심 받는 행동하지 마더 잘 해. 이렇게 되는 거예요.(N41)

5) 사회안전망 부정합성

○ 고용불안과 소득보장제도와 부정합성

- 보육교사의 경우 계약직 형태가 일반적이며 1년 단위로 계약 체결을 하는 경우가 많은데, 어린이집 공휴일인 3월 2일자로 계약을 체결하는 방식 등 사실상 1년이 채워지지 않도록 근로계약을 체결하는 등의 사례가 만연한 것으로 지적함.
- 이러한 불공정 근로계약 체결의 관행은 퇴직금 배제, 경력인정의 문제로도 이어짐. 핵심쟁점이 되는 퇴직금 지출 감소 뿐만 아니라 사회보험료 지출을 줄이려는 욕구와도 연결됨. 국공립의 경우 경력인정의 문제와도 연결되어 호봉 불이익이라는 구체적인 임금수준에도 영향을 미침.

보육사업 안의 책자에는 기간에 정함이 없는 계약서를 쓰도록 되어 있지만 실제로 제재할 수 있는 조치가 없기 때문에 어린이집에서는 **국공립이라 하더라도 1년 계약을 써요** .. 국공립도 그러면 민간과 가정은 그런 계약서는 .. 오히려 1년이 안 되는 경우가 많아요. 중간에 들어오게 되면 예를 들어 4월 입사다. 그럼 그 해 2월 말일자로 끝나거나, 아니면 .. 일반직장은 3월 1일부터 채용을 하잖아요. 어린이집은 공휴일이기 때문에 3월 2일(부터 계약일로 하면). 1년 계약을 하기 때문에 2월 말까지 하면 **하루 때문에 퇴직금을 못 받게 되는 거예요. 그리고 경력도 인정이 안 돼요 그 하루 때문에.** 그런데 만약에 3월 1일이고, 2일이 토요일이면 1, 2, 3, 4일이 되는 거죠. 3일이란 날짜를 다 까먹게 되는 거거든요. (N41)

저는 **퇴직금 얘기 못 하고 실업급여 받은 거예요** .. 권고사직으로 하고. 사실은 그 때는 제가 정말 엄청 간이 요만할 때라서. (그 기관에서 4년 일했고, 이후) 새로 바뀐 원장님이고 6개월 이따 자르니까 자기는 나하고 6개월 밖에 일 안 했는데 실업급여를 왜 해줘? 그런 분위기로 몰아가서 같이 나온 선생님이 3명이었는데 다들 실업급여 얘기는 퇴직금 얘기는 못 하고, 전 원장님한테도 퇴직금 100만원 덜 받고, 그렇게 해서. (N44)

○ 산재보험제도 제약요인

- 고용주의 기피
- 정책학습 미비(노동자가 직접 산재 신청할 수 있다는 사실을 모르는 경우가 많음)
- 대체인력이 부족한 점에서도 아파도 쉽게 업무를 중단하기 어려운 구조임

산재는 정말 극구 부인합니다 원장님들이. 전부 다 제가 나가는 게 길스 해서 선생님들이 다 출근을 해요. 허리 디스크 걸려서 내일 모레 수술 간대도 앉아서 애 보라고 나오라고 해요. 아니면 그만 두거나. **아프면 그만 뒤야 돼요. 병원도 못 가요. 앰블런스 불러서 실러가야 조퇴도 가능한 거고,** 어지간하면 자리는 자기 근무시간 지키고 나가고. 왜

냐면 내가 하나 비우면 당장 누가 나와요. 다른 반 선생님들이 이 애들을 떠맡고 있어야 되잖아.(N44)

그 때는 사업주가 (산재) 해줬어야 되는 거예요. 그래서 그 병원에다 얘기를 하니까 원장님이 허락을 받아야 된다. 해달라. 근데 원장님이 안 된다. 어린이집 보험으로 해달라고 했더니 그전에 아팠을 수도 있는 건데 어떻게 해주냐. 그래서 이거 나 진단 받았다. 그 전까진 멀쩡했다. 그러니까 예전에 만일 손목으로 치료 받은 게 있으면 안 되는 거라고. 어린이집 교사가 손목 안 아픈 사람이 어디 있냐고 .. 사업주가 원치 않기 때문에 이 정도까진 굳이 개인 돈으로 하시라고. (N31)

산재처리를 꼭 원장님이 해주지 않아도 본인이 할 수 있다는 걸 아시는 분이 많지 않으세요. (N31)

5. 종합 - 사례 간 비교분석

- 분석결과, 돌봄노동자의 불안정성은 크게 5가지 주제로 나타남: 1) 일의 불안정성, 2)노동조건 및 근무환경의 문제, 3) 존중의 부족과 권리주장이 제약되는 구조, 4) 노동자 건강 및 안전 관련 불안정성, 5) 사회안전망 부정합성으로 인해 노출되는 삶의 불안정성.
- 사회서비스 부문별 각 불안정성 영역에 대한 분석결과는 종합하여 아래 <표 3-1>로 정리함.

〈표 3-1〉 사회서비스 종사부문별 불안정성의 실태 및 쟁점

| | 장애인활동지원 | 재가요양 | 시설요양 | 보육교사 |
|----------------------|---|--|--|---|
| (1) 일의 불안정성 | <ul style="list-style-type: none"> - 높은 고용 불안정성(무의미한 근로계약기간과 정보의 비대칭성) - 노동시간 구성의 불안정성 - 고용안정 관련 사용자 역할 부재 | <ul style="list-style-type: none"> - 높은 고용 불안정성(무의미한 근로계약기간과 갑작스런 해고) - 고용안정 관련 사용자 역할 부재 | <ul style="list-style-type: none"> - 재가부문 대비 상용직 비율은 더 높음 - 첫 2년 계약직 및 정년이후 촉탁직 전환 이슈가 있어 노동통제의 기제로 활용되기도 함 | <ul style="list-style-type: none"> - 높은 고용 불안정성(계약직 중심, 국공립 전환시 고용승계 문제) - 정보의 비대칭성에서 기인하는 고용불안정성 |
| (2) 노동조건, 근무환경 | <ul style="list-style-type: none"> - 저임금 - 비용으로 산정되지 않는 업무들과 계산되지 않는 노동비용 - 휴게시간 실효성 부족 | <ul style="list-style-type: none"> - 모호한 업무범위 - 비용으로 산정되지 않는 업무들과 계산되지 않는 노동비용 - 고용주의 고충처리 및 관리감독 역할 부재 - 근로계약서 작성 및 교부가 제대로 이뤄지지 않음 | <ul style="list-style-type: none"> 인력배치기준의 허구성에 따른 인력부족 문제 - 노동강도의 심화 및 제대로된 돌봄 제공을 어렵게 만들 - 야간 등의 경우 특히 위험 - 법적 휴게시간 보장 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> - 초과근무수당/연차 없음, 아파도 병원가기 어려움, 휴게시간 실효성 없음 - 대체교사 제도 실질적 활용 어려움 - 인력기준 및 인건비 수당 불법 활용에 따른 노동강도 증가 - 부당한 임금수준(페이백, 국공립 호봉삭감), 지자체의 관리감독 소홀 |
| (3) 존중의 부족과 권리주장의 제약 | <ul style="list-style-type: none"> - '갑질'로 포현되는 불균형한 권력관계와 슈퍼갑 이용자 - 감정노동의 어려움 - 비인간적 대우와 | <ul style="list-style-type: none"> 권리주장의 제약요인 - 노동자들의 권리인식 또한 저조함 - 사회서비스 제도(수정) 관련 | <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄노동자에 대한 존중 부족, 비인격적 대우로 이어짐 - 수급자의 인권 보장은 중요한 | <ul style="list-style-type: none"> 권리주장 제약요인 - 불평등한 권력관계 및 노동권 교육 부족 - 정책변화 등 공단/지자체에서 |

| | | | | |
|-----------------|--|--|--|---|
| | 비인격적 시스템 | <p>공단/지자체에서 제공하는 정보의 낮은 접근성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 파편화된 방문노동과 노동통제 강화 - 센터의 고압적인 반응 | 가치이지만 노동자의 인권은 지켜지지 않음 | 제공하는 정보의 비대칭성 (접근성/편리성이 떨어짐) |
| (4) 노동자 건강 및 안전 | <ul style="list-style-type: none"> - 임종경험과 트라우마 - 빈번한 근골격계 질환의 경험 - 관리되지 않는 감염의 위험(코로나19) | <ul style="list-style-type: none"> - 성희롱, 폭행, 감정노동과 모멸감 등 경험 - 관련사항 발생 시 노동자 안전망 부재, 오히려 해고로 이어지는 경험들 - 스트레스로 인한 각종 질환, 근골격계 질환 | <ul style="list-style-type: none"> - 1회 근무 후 충분한 오프(휴식)가 필요한, 강도 높은 감정노동 - 대인재해의 경험(폭언, 꼬집고 할퀴기, 성희롱 등) - 성희롱을 경험해도 보호조치 부재(적극적 제재 조치나 작업중지권 행사 등 불가) | <ul style="list-style-type: none"> - 아플 때 쉬지 못하는 보육교사, 건강약화로 이어짐 - 학부모 대응 및 서비스정신의 요구 등 감정노동 - CCTV 등 감시/통제로 인한 스트레스 |
| (5) 사회안전망 부정합성 | <ul style="list-style-type: none"> - 실업급여 부정합성 - 아픈 몸이 갖는 낙인과 산재신청의 제약 | <ul style="list-style-type: none"> - 불규칙한 사회보험 가입이력 - 원치 않는 고용 중단으로 퇴직금 배제 - 노동자 처우개선에는 무의미한 장기근속수당제도 - 실업급여 부정합성 - 산재신청 제약(고용주의 산재 기피, 협박) | <ul style="list-style-type: none"> - 안전 관련 보호장비/지침이 시설에서도 미비한 부분이 많음 - 아픈 몸에 대한 낙인이 유급병가나 산재보험 활용 등의 사회안전망 사용을 어렵게 만들 (개인적 대응, 건강약화) | <ul style="list-style-type: none"> - 근로계약의 불공정 관행으로 인한 퇴직금 배제, 사회보험 부정합성, 경력인정의 문제 발생. - 실업급여 부정합성 - 산재보험 부정합 (고용주의 기피, 대체인력의 부족, 제도 인식의 미비) |

4장 문제해결 제약요인 분석 - 전문가집단 심층인터뷰

1. 이해관계자별 핵심문제의 사정

○ 이 절에서는 이해관계자 및 전문가 집단별 핵심문제와 그 원인에 대한 진단 내용을 정리하였으며, 각 집단별 응답내용을 정리하면 아래 <표 4-1>과 같음. 이를 바탕으로, 집단별 설정한 핵심문제와 원인의 공통적인 내용을 분석하면 다음과 같음.

<표 4-1> 이해관계자별 문제진단

| | | |
|--------------------------|-------------|---|
| 공공서비스 기관 (전문가A) | 핵심문제의 진단 | - 고용안정성 - 직업인으로서의 인정, 존중 |
| | 문제의 원인 | - 업무범위 및 이용자 인식 문제 - 대상자의 취약성으로 인해 비인격적 대우의 가능성은 증가하는 반면, 권리주장의 측면에서 직업윤리와의 충돌 및 갈등 |
| 노동조합 (전문가B) | 핵심문제의 진단 | 필수노동임에도 불구하고 존중받지 못하고 평가절하 되고 있는 돌봄노동 |
| | 문제의 원인 | 도입배경상 근본적 원인 - 서비스의 공공성, 사회적 의미의 공론화 없이 도입된 사회서비스 제도 - 민간화, 상품화 -> 수익창출구조상 서비스의 질, 노동조건 저하 |
| 국회 입법 전문가 (전문가C,D) | 핵심문제의 진단 | 돌봄노동자 열악한 처우 - 임금가이드라인설정, 공공성 강화. |
| | 문제의 원인 | - 공공의 규제 및 지침 제시 등과 관련하여 역할 부재하였으며, 임금 등 민간에서 전적으로 결정됨. - 장기요양심사위원회 등이 있으나 거버넌스의 기능은 유명무실함 |
| 학술부문, 정책연구자 (전문가E) | 핵심문제의 진단 | 돌봄노동자의 열악한 처우, 저임금. |
| | 문제의 원인 | - 돌봄 및 돌봄노동에 대한 인정 결여 - 돌봄 노동의 저임금화 기반으로 작용하는 한국 복지국가 및 노동시장 특성 - 소비자주의를 근간으로 하는 사회서비스 - 개별 사업장 조직화를 통한 처우 개선 전략이 부정합한 노동시장 - 관리감독 권한의 및 책임의 분산 |

1) 핵심문제의 설정

○ 돌봄노동자의 열악한 처우

- 전문가 집단이 지적한 첫 번째 핵심문제는 돌봄노동자들이 경험하는 고용불안정성과 저임금으로 대표되는 열악한 처우의 문제임(전문가 A, E).
- 관련하여 국회 입법 전문가 또한 임금 가이드라인의 설정 등 공공성 강화를 통하여 돌봄노동자들의 처우를 개선을 위한 법제도 체계정이 필요하다고 지적함.(전문가C)

○ 돌봄노동의 평가절하 및 직업인으로서의 인정 문제

- 열악한 처우의 문제는 돌봄에 대한 사회적 인정의 결여에서 기인하기도 함. 즉, 돌봄노동을 온전한 직업으로 인정하지 않는 인식의 반영이기도 함(전문가E).
- 따라서, 필수노동임에도 불구하고 존중받지 못하고 평가 절하되는 것이 돌봄노동의 핵심 문제 중 하나로 지적되었으며, 공적서비스를 제공하는 노동자들의 문제에 대한 사회적 공론화 및 합의가 필요하다고 지적함(전문가A, B).

(전문가A) 공적서비스잖아요 이 서비스가. 상품이 민간 시장에서 욕망과 능력이 있는 사람들은 구매하고 그렇지 않은 사람은 구매하지 않아도 되는 그런 게 아니라. 더욱이 **고령화 사회가 되어가면서 공적 서비스로서 어떤 책임이 존재하잖아요.** 민간이라고 하더라도 수가나 재원에 관련하여서는 국가 재정에 의한 국가의 책무로써의 공적 서비스를 제공하는 영역이잖아요. **그 영역에서 일하는 서비스 제공자들이 직업의 안정성과 최소한의 직업성을 인정받지 못하고 일을 한다는 것은 극복되어야 될 사회적 문제이자 과제**라는 생각이 들죠.

2) 문제의 원인

- 전문가들은 핵심문제인 돌봄노동자의 인정 및 열악한 처우의 원인으로서는 다음과 같은 요인들을 지적함

○ 서비스 제공인력의 노동권 보장에 대한 고민 부족

- 돌봄노동자의 문제의 근간에는 사회서비스를 포함하여, 한국 서비스업에서

나타나는 소비자주의(이용자선택주의)가 연결될 수 있음(전문가E). 그 결과, 사회서비스 영역에서도 이용자 선택권의 최대보장, 수급권자의 수급권 보장의 확대를 중심으로 제도가 설계되고 확장되어오는 과정에서 실제로 서비스를 제공하게 되는 인력의 노동권 보장에 대한 고민은 부족하게 됨.

- 특히 사회서비스 일자리에서의 이러한 경향은 서비스를 제공받는 대상자의 취약성과 결합하여 더욱 강화되었을 것으로 보임. 건강 및 인지능력의 저하가 있는 경우 등, 돌봄노동은 취약계층을 대상으로 함으로써 비인격적 대우가 발생할 가능성이 높다는 것임. 뿐만 아니라 취약계층을 대상으로 하는 사회복지 직무특성상 발달해온 직업윤리는 이들이 스스로 노동자로서, 권리주장의 주체로서 정체화하는 과정에서 갈등을 빚을 수 있음.
- 따라서, 돌봄영역에서 중시되는 사회복지적 가치/직업인으로서의 윤리와 노동권 등, 현재는 결합하고 있는 중요한 가치들을 인정하는 범위 내에서 문제를 어떻게 해결할 것인가가 도전 과제로 설정됨(전문가A).

○ 서비스 전달체계의 공공성 부족

- 다음으로, 문제의 원인으로 노동시장이 영세업체들을 중심으로 민간화, 상품화됨에 따라 공공의 역할이 부재하였던 측면이 주요 원인으로서 공통적으로 지적됨(전문가 B, C, E).
- 한국의 사회서비스는 제도 도입 단계에서 보험료 등 비용징수에 대한 반발 가능성에 대한 우려로 인해 국가가 제도 도입에 따른 비용을 최소화하고자 하는 욕구에 직면하였음. 이는 보편적 서비스를 제공할 수 있는 충분한 공급기관의 확보 가능성에 대한 우려와 결합하여, 시설 운영의 측면에서 일정 수준 공공성의 확보가 필요했음에도 불구하고, 사회서비스의 공공성 및 사회적 의미에 대한 공론화 없이 서비스 공급 인프라는 민간에 전적으로 맡겨지는 방식으로 제도가 도입되었음(전문가 B, E).
- 이후 지난 10년 이상의 시간 동안 민간 중심의 서비스 공급시장은 더욱 확대되어왔으며 경로의존으로 인해 축소는 어려운 상황임. 그 결과 민간화, 상품화된 공급시장에서는 수익창출의 구조상 서비스의 질과 서비스 제공자의 노동조건은 저하될 수밖에 없는 딜레마에 놓였음(B).

- 최소수준의 규제 및 운영의 공공성 확보에 있어 공공의 역할 부재 (전문가 C): 이러한 처우의 문제를 해결하기 위해서 19대 국회에서 요양보호사의 임금가이드라인을 정하는 문제가 쟁점이 되는 등 입법 노력도 진행되었으나, 20대 국회에서 추진되었던 사회서비스원법 또한 통과되지 못함. 즉, 규제의 측면에서도 공공의 역할이 부족하였으며, 임금결정 등 처우 문제에 적극적으로 개입하여 해결 못함.
- 뿐만 아니라, 사업체 규모의 영세성으로 인해 개별 단위 사업장 조직화의 방식으로 처우를 개선하는 접근도 부정합성을 갖게 됨(전문가E).
- 이러한 상황에서 민간기관들의 노동환경을 관리감독할 권한 및 책임 주체에도 모호성이 존재함. 가령, 제공기관 지정제의 실시주체는 보건복지부이고 관리감독 책임은 지자체에 있어, 전반적으로 서비스 인프라 및 서비스의 질에 대한 관리감독 책임이 분산되어 있음(전문가E).

○ 돌봄 노동의 저임금화 기반이 되는 한국 복지제도 및 노동시장 제도(E)

- 이 밖에, 보장성과 충분성이 모두 낮은 한국 복지제도의 특성과 저임금 노동이 만연한 한국 노동시장의 구조적 특성, 일하지 않는 여성이 일차적으로 돌봄을 수행해오는 구조와 그에 따른 저임금 일자리를 수용하게 되는 기제 등 기존 한국사회의 제도적 기반이 유급 돌봄노동 일자리의 저임금화 기반으로 작용하였다고 지적함 (전문가E)

2. 문제해결의 제약요인 - 이해관계자별 쟁점 및 갈등구조

- 이 절에서는 응답자들이 설정한 핵심문제를 중심으로, 지금까지 문제를 해결함에 있어 제약요인으로 작용한 부분이 무엇이었는지를 각 이해관계자별 쟁점의 충돌 등 갈등구조를 분석하고자 하였음. 이에 우선 문제해결의 제약요인으로 작용한 이해관계집단별 쟁점이 무엇이었는가에 대해 면접자들별 진술을 정리한 내용은 아래 <표4-2>와 같음.

<표 4-2> 문제해결 제약요인: 이해관계집단별 쟁점

| | | |
|------------------------------|--|--|
| 공공 부문의 어려움 | | <ul style="list-style-type: none"> - 재정효율성의 감소 - 강도 높은 공공부문의 돌봄 노동, 그로 인한 산재문제 - * 사회보험 제도로서 서비스의 보편성을 확보해야함과 동시에, 재정효율성도 달성해야하는 딜레마 |
| | 공공 서비스기관 (전문가A) | <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 설립에 대한 강도 높은 반대 - 공공 서비스 영역 제한 요구 (민간기피 서비스 한정 등) |
| | 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> - 경영효율화 요구 - 민간기관의 부정적 여론을 고려하지 않을 수 없는 시의회 |
| 노동조합 (전문가B) | 노조 | <ul style="list-style-type: none"> - 서울 외 타 지역 사서원은 여전히 시급제를 유지하고 있어 쟁점 - 정년 연장 문제, 이동시간 보수 문제 |
| | 노조의 어려움 | <ul style="list-style-type: none"> *조직화의 어려움 1) 불안정성이 높아 조합비를 내기조차 어려움. 2) 노조입장에서, 재정적으로는 돌봄부문 조직사업 손해 3) 조직률도 낮은데 조직도 더울 파편화, 분화 4) 연령상 조직의 어려움 |
| | 정부 | <ul style="list-style-type: none"> - 제도수정주체로서 정부의 중요성 → 이를 위해, 공론화와 국민설득을 충분히 이끌어내야하는데 부족함. |
| | 기재부 | <ul style="list-style-type: none"> - 복지예산 확보에 보수적 - 시장화지지 |
| 국회 입법 전문가 (전문가 C,D) | 국회 | <ul style="list-style-type: none"> - 원안보다 의미 없는 법안으로 수정됨 (기재부와 충돌) - 그마저도 지난 국회에서 통과도 못됨 - 민간기관과의 충돌 → 표로 연결되기 때문에 압박. |
| | 사회 서비스원 | <ul style="list-style-type: none"> - 지자체간 경쟁, 하향평준화 기제 - 새로운 모델 창출에 요구되는 정교함 및 전문성 |
| | 민간기관 | <ul style="list-style-type: none"> - 임금 가이드라인 법률 통과, 사회서비스원법 통과 등을 둘러싸고 민간기관 시설장 집단의 상당한 저항 (지역구 의원 방문 등 적극적 활동) - 공공기관의 확충을 민간인프라를 공공에서 뺏어간다고 여김. - 1) 기재부: 사회서비스는 지방이양사업으로 보고 중앙부처의 예산 사용을 승인 X |
| | 행정부처 | <ul style="list-style-type: none"> - 민간시장에서 해결할 문제라는 관점 - 여성, 정년, 장애인 등 이슈에 비해 사회서비스 노동자 처우를 대변하는 비례대표 의원이 거의 없음 - 정당간 갈등구조: 비협조적인 보수정당 (정권의 국정과제 등 실적이 되는 것을 원하지 않아 반대) |
| 국회 및 정당 | <ul style="list-style-type: none"> - 보수정당: 1) 시설장들의 표심이 작용함 (지역구 표심 직결) - 2) 가격결정(임금)은 민간시장에서 형성되는 것에 맡기면 된다는 사고 (가이드라인의 필요성 설득이 안 되는 상황) - 돌봄노동 저평가도 영향을 미침 | |

| | | |
|----------------------|--------------------|---|
| | 당사자 집단 (노조) | - 노조 등 당사자 집단의 목소리는 시설장 대비 잘 전달되지 않고 있는 문제점 (지지표시 및 의견전달 등) - 정치세력화 실패 - 노조 내에서도 분화된 운동 형태 (핵심 요구사항의 파악의 어려움, 국회에서 소통의 어려움을 느낌) |
| | 정권 및 행정부처 | - 문제해결을 위한 정권의 의지 부족은 제약요인으로 작용 - 보건복지부는 문제제기에 동의한다고 하더라도 실질적인 제도의 패러다임 변화를 위해서는 기재부의 역할이 중요함. 그러나 여전히 기재부는 시장 중심적으로 문제를 접근하고 있어, 정권의 의지가 더욱 중요해짐. - 고용노동부의 역할 또한 중요할 수 있으나, 관련 사회서비스 구조의 복잡성으로 인해 실효성 있는 대안이 나오지 못하는 실정. |
| 정책 연구자 (전문가E) | 국회 및 정당 | - 젠더불평등은 제도설계의 영역에도 반영됨 -> 여당 및 야당 모두에서 돌봄 노동의 문제는 후순위로 다뤄짐. |
| | 수급권 확대 | - 수급자 인권 보호 운동과 함께 제도가 확대되어온 맥락 속에서, 서비스 제공인력의 노동권 논의는 상대적으로 진전되지 못함 |
| | 운동과의 충돌 | |
| | | |

○ 이와 같은 면접자들의 진술을 종합하여 문제해결의 제약요인으로 작용한 각 이해관계자별 쟁점 및 갈등구조의 내용을 분석하면 다음과 같음.

○ 민간 서비스 제공기관

- 먼저 서비스를 공급하는 민간기관들의 시설장들은 앞서 19-20대 국회에서 추진되었던 임금 가이드라인 관련 법률(장기요양)이나 사회서비스원법 통과 등의 이슈가 있었을 때 단결하여 강도 높은 반대를 표시하였음. 여기에는 공공서비스 제공기관의 확충에 대해 민간 인프라를 공공에서 “뺏어간다”고 보는 인식도 존재함.
- 이들은 구체적으로 이러한 제도 개혁 사안이 있을 때 지역구 의원 사무실을 방문하고 지지표명 등 로비활동을 펼치는 등 적극적으로 의사를 표명하였고 진술함(전문가C, D). 또한 사회서비스원법 통과는 저지되었으나 사회서비스원 시범사업이 통과된 후에는, 공공서비스 기관이 제공할 수 있는 영역을 민간 기피 서비스로만 제한할 것을 주장하기도 하는 등, 공공서비스 영역의 확충을 견제해왔음.

이게 합의가 되는 게 참 쉽지 않은 것 같아요. 서로 이익충돌이 되는 과정이라 합의는 어렵지만 .. 사회서비스 제공인력에 대한 처우개선은 당사자들은 목소리를 내지만, 그것과 이해관계가 충돌되는 시설장들이 숫자가 많잖아요. 그 사람들은 정치적으로 로비활동도 강하게 하고 사회서비스 제공인력 단체 분들은 다 흩어져있거든요. 그런 부분들이 실

제로 어떤 의원들을 대상으로 한 의견개진 활동에 있어서 시설장들의 영향이 훨씬 크거든요. 이런 상황이라 그런 점들 때문에 더 후퇴될 때도 있고.(전문가C)

시설장들이 엄청나게 (반대).. **법사위원회 개별 위원들 지역구까지 (찾아)갔어요.** 법사위원회를 잡은 거죠. 잡아서 여러 번 간담회도 하다가 민주당에 있는 **법사위원들이랑 의견이 갈리기도 하고. 시설장들의 로비 때문에.** (전문가C)

사회서비스와 관련해서 어려운 부분은 그런 거예요. 이미 민간에서 많이 하고 있는데 굳이 공공이 민간의 시장에 개입 하냐는 거죠. 장기요양도 마찬가지로 민간에서 잘하고 있는데 **민간이 하는 걸 공공에서 왜 뺏어가냐고 얘기를 하는 거죠.**(전문가C)

○ 국가와 정부

- **정부:** 정부는 **주요 사회서비스 제도를 수정할 수 있는 주체**라는 점에서 중요한 행위자이나, 제도의 도입과 수정과 관련한 **문제의식 등을 공론화 하고 국민설득을 충분히 이끌어내는 역할이 부족**하였다는 평을 받음(전문가B). 특히 **문제해결을 위한 정권의 의지 부족**은 사회서비스 부문의 돌봄노동자 처우 개선이 지연되고 있는 주요한 요인 중 하나로 지적됨.
- **지자체:** 지자체는 가까운 곳에서 **지역의 공급기관들을 관리감독** 해야함에도 불구하고, 노동자 기본권과 관련하여 지자체의 관리감독 기능은 제대로 작동하고 있지 못하다고 평가됨.
- **행정부처:** 각 행정부처의 경우, **보건복지부와 공단이 문제의식에 공감**하더라도, 실질적인 제도의 개혁은 예산의 문제로 이어진다는 점에서 **기획재정부의 역할이 상당히 중요함.** 그러나, 기재부의 경우 **복지예산 확보에 보수적**이고, **사회서비스는 지방이양사업으로 보고 중앙부처의 예산 사용을 승인하지 않으려는 경향으로 대응**해옴. 기본적으로 기재부는 돌봄노동자들의 처우 문제에 있어서도 민간시장에서 해결할 문제로서 보는 시장중심적 접근을 취하기 때문에, 문제 해결을 지연시킨 주요 요인 중 하나로 파악됨. 한편, 이들의 처우 문제는 구체적인 노동법들과도 연관된다는 점에서 **고용노동부의 역할** 또한 중요할 수 있으나, 전문가들은 이러한 노동조건을 구조화하는 각 사회서비스 구조들의 복잡성으로 인해 고용노동부로부터 실효성 있는 대안이 나오지도 못 하고 있는 실정이라고 지적함.

○ 국회, 정당

- 국회와 정당과 관련하여 최근 가장 쟁점이 되었던 법안은 **사회서비스원법**이

었으나, 결국 지난 20대 국회에서 통과되지 못 하였고, 그 과정에는 **비협조적인 보수정당과 기획재정부와의 갈등**이 작용했던 것으로 조사됨. 이처럼 돌봄노동자들의 처우개선 문제가 지연되고 있는 배경에는 **정당 간 갈등구조와 젠더불평등 및 돌봄노동의 저평가** 문제가 결합되고 있는 것으로 분석됨.

- **보수정당:** 보수정당 의원들의 이와 같은 태도에는 다음의 요인들이 영향을 미침. 첫째, 민간기관 시설장의 정치세력화를 고려할 때, 이러한 이슈는 **지역구 표심으로 직결된다는 점**에서 민간기관과의 **충돌이 압박으로 작용함**. 둘째, 보수정당의 경우, **가격결정(임금)은 민간시장에서 형성되는 것에 맡기면 된다**는 관점이 만연하여, 임금 가이드라인 등의 필요성에 공감하지 못 하고 있음. 셋째, **국정과제 등 정권의 실적이 될 만한 업적이 남는 것을 저지하고자** 하는 측면에서도 여당이 발의한 법안에 **비협조적이게 되는 문제가 작동하고** 있는 것으로 파악됨. 마지막으로, 돌봄 노동의 문제는 사실 여야당 모두에서 후순위로 다뤄지고 있는데, 전문가들은 이는 **젠더불평등과 돌봄노동의 저평가**가 **제도설계의 영역에도 반영되는 결과**라고 평가함. 특히 여성, 청년, 장애인 등에 비해 돌봄노동자 처우를 대변하는 비례대표 의원은 없는 실정이라는 점은 현 국회에서 이 문제에 대한 관심이나 우선순위는 상당히 떨어진다는 것을 의미하며, 이러한 요인들은 종합적으로 입법 활동을 통한 문제 해결을 어렵게 만드는 요인임.

○ 노동조합, 시민단체 등 연대체

- 문제해결을 지연하는데 있어 민간기관 시설장 집단의 목소리가 어떠한 영향을 미쳤는가를 고려할 때, **돌봄노동자의 처우개선을 위해서는 당사자집단의 목소리가 중요함**. 그러나 전문가들은 다음과 같은 측면에서 **돌봄노동자들의 조직화가 어려운 특성**을 갖는다고 지적함.
- 첫째, 이들의 노동은 **불안정성이 높아 조합비를 내기조차 어려워** 노조 가입의 제약요인으로 작용함. 특히 이들은 **영세한 사업장에서 빈번한 이직을 경험하고** 있다는 점도 부정적인 영향으로 작용. 둘째, 전체 조직률도 낮은 상황이지만 **조직들이 점점 더 파편화되고 분화되고** 있는 측면은 운동을 더 어렵게 만듦. 그 결과 **상대적으로 단결된 의견을 전달하는 시설장 집단에 비해,** 노조 등 당사자 집단은 정치세력화에 실패하여 이들의 목소리는 국회 등에 잘 전달되지 않고 있다는 문제로 이어짐. **같은 중앙노조 하에서도 분화된 조**

직 사업을 펼치는 운동 형태는 당사자 집단의 핵심 요구사항을 파악하기 어렵게 만들고, 국회 등과 소통하는 데 있어서도 효율적이지 않다는 것임. 마지막으로, 전반적으로 중고령으로 구성되어 노동자들의 연령대가 높다는 점은 조직화의 어려움으로 작용함.

○ 공공 서비스 제공기관 (사회서비스원)

- 사회서비스원 시범사업에 따라 지자체별로 사회서비스원의 개소가 시작되어 공공이 직접 운영하는 서비스 제공기관도 생겨나고 있음. 그러나, 아직 4개 지자체에만 사회서비스원이 있는 등 그 규모가 작을 뿐만 아니라, 공공기관에도 다른 이해관계자 집단과의 갈등 요인이 존재하는 것으로 나타남.
- 먼저 **시의회**는 사회서비스원에 지자체의 재정을 투입하고 있고, 또한 민간기관의 부정적 여론을 고려하지 않을 수 없기 때문에, 사회서비스원은 지자체로부터 **경영효율화 요구를 받고 있다고** 진술함. 이들이 다루는 상당수의 케이스가 민간 기피 케이스라는 점은 공공 기관의 필요를 입증하는 측면도 있으나 기피서비스를 제공할수록 재정효율화는 쉽지 않다는 딜레마가 극복과제임. 뿐만 아니라 서울시 사회서비스원을 제외하면 **여전히 대부분 시급제가** 유지되고 있고, **정년 연장 및 이동시간 보수 문제 등으로 인해 노동조합과도** 쟁점이 남아있는 것으로 분석됨.

○ 이용자집단

- 이용자 집단은 돌봄노동자들의 노동권에 직접적인 영향을 미치고 있는 이해관계자 집단 중 하나임. 그러나, 사회복지제도의 확대라는 역사적 맥락에서, **수급자 인권보호 및 수급권 확대 운동**과 함께 사회서비스 제도가 확대되어왔다는 맥락을 고려할 때(예: 장애인 자립 운동), 서비스 제공인력의 노동권은 제대로 논의되지 못하거나 반대급부로서 의도치 않게 희생된 측면도 존재하는 것으로 평가됨.

5장 결론

1. 분석결과 종합: 돌봄노동자들의 불안정성

- 공공데이터 및 FGI 분석결과 (3장 및 4장)를 종합하여, 돌봄노동자들이 경험하고 있는 5가지 차원의 불안정성을 사회서비스 부문별 공통점 및 차이점을 중심으로 정리하면 다음과 같음.

1) 일의 불안정성

- 한국 사회서비스 부문의 돌봄노동을 관통하는 첫 번째 문제는 돌봄노동자들 대부분이 일의 불안정성을 경험하고 있다는 것임.

○ 방문돌봄

- 구체적으로 일의 불안정성이 나타나는 맥락 및 양상은 부문별로 일부 차이가 있었으나, 우선 방문 돌봄 부문에서 시설 대비 더 높은 불안정성을 경험하고 있는 것으로 나타남.
- 근로계약 체결에 따른 근로자 보호 이뤄지지 않음: 상용/임시일용직, 정규직/비정규직 등 종사상 지위 구분에 따른 불안정성을 논의하기 이전에, 근로계약 체결에 따른 근로자 보호도 이뤄지지 않고 있음. 예를 들어, 면접결과에 따르면 이용자의 사정 또는 기분에 따라 일자리가 중단 또는 갑작스런 해고 통보를 받는 등 방문돌봄 노동자들은 높은 불안정성을 경험하고 있었음. 해고 한달 전 통지 등의 최소한의 조항도 지켜지지 않는다면, 이러한 이슈가 발생하였을 때 고용안정 관련 사용자 역할 또한 부재하여 결과적으로 근로계약서상의 계약기간도 전혀 보장되지 않는 구조에서 일하고 있음.
- 종사상 지위에 따른 고용안정성 또한 방문 돌봄에서 더 불안정하였음: 공공데이터 분석결과에 따르면 재가 요양보호사는 시간제계약직 60%, 정규직 비율이 29%였던 반면, 시설 요양보호사는 정규직 비율이 69%수준으로 나타나 방문돌봄의 고용불안정성이 더 높은 것을 알 수 있음. 이에 따라 고용안정성

만족도 항목에서도 시설 요양보호사는 만족한다는 응답이 65%인 반면, 재가 요양보호사는 17%p 낮은 48% 수준이었음. 특히, 재가 요양보호사 중에서도 시간제 계약직일수록 근로계약서를 작성하지 않거나, 작성 후 계약서를 교부하지 않고 기관에서만 보관하였다거나, 급여명세서를 받지 않는 비율이나 법정 근로수당에 대해 인지하지 못하는 비율이 높게 나타남. 따라서 시간제 계약직이 중심이 되고 있는 방문 돌봄의 경우 기본적인 노동권도 지켜지지 않는 더욱 열악한 노동환경에서 일하고 있음을 알 수 있음.

- 노동시간 구성의 불안정성도 경험하고 있음. 이는 특히 장애인활동지원사에 게서 더 두드러지게 나타난 특징이었는데, 면접결과 근무시간의 정함이 없는 근로계약을 체결한다거나, 노동시간의 정함이 수급자의 결정에 따라 즉각적으로 변동되어 항상 대기하도록 만들고 있음.

○ 시설돌봄

- 시설요양보호사의 경우 재가부문 대비 정규직, 상용직 비율은 더 높은 편임. 그러나, 공공부문의 경우에도 첫 2년은 계약직으로 고용한다거나, 정년 이후 **축탁직(계약직) 전환**으로 일정 기간 더 일을 지속할 수 있음. 이러한 계약직 사용 또는 축탁직 전환을 두고 해고 압박이나 산재안전망 사용을 어렵게 한다는 점에서, **노동통제의 기제로 활용되기도 함**. 특히 요양보호사 대부분이 중고령임을 고려할 때 정년은 먼 미래의 일이 아닌, 얼마 후에 닥쳐올 불안정성을 의미함.
- 뿐만 아니라, **보육교사** 또한 높은 고용불안정성을 경험. 면접결과에 따르면 보육교사는 대부분 **계약직으로 고용**되고, 점점 늘어나고 있는 **민간기관의 국공립 전환 시 고용승계로 인한 불안정성**이 있다는 점, 또한 노동자가 직접 접근하기 어려운 정보인 **학부모의 클레임 등을 사유로 쉽게 교사를 해고하는 등 정보의 비대칭성**에서 기인하는 고용불안정성도 경험하고 있음.

2) 노동조건, 근무환경

- 노동조건과 근무환경 관련하여 전 부문을 관통하는 돌봄노동자들의 핵심 쟁점은 저임금과 휴게시간 실효성 부족, 높은 노동강도의 문제에 있음.

○ 방문돌봄

- 이에 더하여, 면접결과 방문돌봄(장애인활동지원, 재가요양)의 경우 **비용으로 산정되지 않는 업무들과 계산되지 않는 노동비용들이 존재한다는 문제**가 드러남.
- 이는 모호한 업무범위로 인해 업무범위 외 노동을 수행한다거나, 열악한 작업도구(인지치로 재료비, 음식 관련 양념, 청소도구 등)로 인해 노동자들이 사비를 쓰는 등의 과정에서 발생함.

○ 시설돌봄

- 면접결과 공통적으로 나타난 시설 돌봄 부분의 핵심 쟁점은 **인력부족**의 문제에 있음. 인력부족은 **노동강도를 심화**할 뿐 아니라, **업무과정에서의 사고 등 위험을 증가**시키고, **연차 및 휴게시간 등 기본적인 노동자의 권리도 보장받기 어렵게** 만들.
- 시설요양보호사의 인력부족 문제는 이를 규제하기 위해 마련되어 있는 **인력 배치기준의 허구성**에서 기인함. 뿐만 아니라 **인력 보충을 위해 마련된 제도들**, 예를 들어 보조교사 수당 등 인건비 수당의 불법활용이나 대체교사 제도를 **실질적으로 활용하기 어려운 구조**가 영향을 미침. 특히 대체교사 제도의 경우 노동조건에 대한 정보 교류를 막는 방식으로 노동통제를 하기 위하여 원장이 대체교사 신청을 해주지 않는다거나, 제도구조적 원인으로 대체교사로 투입되는 인력이 적어 급하게 사용이 불가능하다는 제도적 한계로 인해 실질적으로는 활용이 어려운 제도인 것으로 나타남.
- 그 결과는 **낮은 연차 사용율 및 휴게시간 사용** 관련 지표에서도 나타남. 가령, 공공데이터 분석결과 **보육교사의 연월차 사용일** 분포를 살펴보면, 하루도 사용하지 않은 경우(4%)를 포함하여, 1년 동안 5일 이하의 연월차를 사용한 응답자가 전체의 15%를 차지하였으며, 20일 이상 사용했다고 응답한 사람은 3% 수준으로 매우 낮았음. 또한 하루 평균 노동시간 505분 중 점심시간은 평균 5분, 휴게시간은 40분 수준으로 보고되었으며, 응답자 중 별도의 휴게시간을 보낼 장소가 없다는 응답도 32%를 차지하여 실질적으로는 법적 휴게시간도 지켜지기 어려운 상황임.

- 이러한 문제는 노동조건 및 근무환경에만 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라, 제대로 된 돌봄 제공을 하기 어렵게 만든다는 점에서 서비스의 질 저하로도 이어질 수 있음.

3) 존중의 부족과 권리주장의 제약

- 면접결과 돌봄노동자들은 노동과정에서 다양한 이해관계자들로부터 돌봄노동자에 대한 존중의 부족, 인권이 지켜지지 않는 비인간적 대우 및 비인격적 시스템을 경험하고 있었으며, 노동자로서 기본적 권리들에 대한 권리주장에 어려움을 느끼고 있음.

○ 돌봄노동에 대한 존중과 인정

- 돌봄노동에 대한 사회적 인식과 관련하여, 돌봄부문별 노동자들의 만족도를 살펴보면 상당히 낮은 수준임을 알 수 있음. 공공데이터 분석 결과 요양보호사에 대한 사회적 인식에 만족한다는 응답은 재가 요양의 경우 41%, 시설요양의 경우 46% 수준이었으며, 보육교사 또한 만족한다고 응답한 경우는 48% 수준에 불과함. 즉, 부문 간 차이를 넘어 돌봄노동자들 대부분 자신의 직업에 대한 사회적 인식으로 인한 불만족을 경험하고 있음.
- 특히, 이러한 사회적 인정여부에 대한 만족도는 같은 집단 내 전반적인 업무 만족도나 노동조건 및 근무환경에 대한 만족도 수준과 비교해도 상당히 낮은 수준임을 고려하면, 인정의 문제는 돌봄노동에서 상당히 중요한 문제로서 접근할 필요가 있음. 예를 들어, 보육교사와 같은 경우 급여에 대한 만족도는 75%, 물리적 근무공간에 대한 만족도는 87% 수준인 반면, 사회적 인식에 대한 만족은 48% 수준임.
- 구체적인 노동과정에서 연구참여자들이 존중 및 인정과 관련하여 부정적 경험을 하게 되는 기제는 다양함. 면접 결과, 연구참여자들은 ‘갑질’이라고 빈번하게 표현되는, ‘내 돈 받고 일 하니 함부로 해도 된다’식의 태도 등 존중받지 못하는 경험을 하고 있음. 특히 장애인활동지원서비스 같은 바우처 서비스의 경우 바우처를 끊을 때 구체적인 숫자가 떠서 “내가 얼마짜리인게 인

식이 돼서” 소비자 입장에서도 상품으로 인식되도록 만드는 기제가 존재한다고 응답함.

○ 권리주장의 제약요인

- 이러한 존중 및 인정의 부재는 본 연구결과 드러난 돌봄노동자들이 경험하고 있는 다양한 노동문제들에 대해 노동자들이 기본적 권리주장도 어려움을 느끼는 데도 영향을 미침.
- 구체적으로, **권리주장의 제약요인**은 다양한 측면에서 나타남. 1) 위에서 지적한 이용자와의 **불균형한 권력관계** 뿐만 아니라, 노동자들은 근로계약서도 제대로 읽지 못하고 사인하는 등 **기본적인 노동권도 지켜지지 않기** 때문에 권리주장에 어려움을 느낌. 2) 공단에서 내려오는 지침 등 **제도에 대한 정보에 있어서도 접근성과 편리성이 떨어지는** 등, 자신의 권리와 관련된 정보의 비대칭성이 있어 권리주장은 더욱 제약됨. 3) **파편화된 방문 노동**의 수행은 조직화를 저해하고 이는 권리인식의 제약요인으로 작용함.

4) 노동자 건강 및 안전

- 공공데이터 및 면접결과 모두, 돌봄노동자들이 대부분 근골격계질환을 빈번하게 경험할 뿐만 아니라, 감정노동과 폭언/폭행, 성희롱, 꼬집고 할퀴기 등 대인재해를 경험하고 있음이 나타남.

○ 근골격계 질환

- 공공데이터 분석결과에 따르면 거동이 불편한 이용자의 생활을 보조하는 요양보호사들의 경우, **전체 응답자의 29%가 업무상 질환 및 상해의 경험이** 있다고 응답하였으며, 그 중 가장 높은 유병률을 보인 질병은 **근골격계질환**으로 재가 및 시설 종사자 모두에서 60%를 차지함.

○ 대인 재해

- 돌봄노동자들은 노동의 특성상 다양한 대인재해를 경험하고 있는 것으로 나타남.

- 우선 면접 결과, 성희롱 등 **성적 위협의 경험**은 상대적으로 치매 등 인지질 환을 대상으로 하는 **장기요양**(재가요양, 시설요양) 부문에서 다른 영역보다 더 빈번한 것으로 보임. 특히 이러한 경험은 발생 빈도의 측면에서는 **시설 부문이 더 빈번한 경험**을 하고 있는 것으로 나타남. 가령, 공공데이터 분석 결과에 따르면, 이용자 및 가족으로부터 성희롱적 발언 또는 신체접촉을 당한 경험에 대해 시설요양보호사는 16%, 재가요양보호사는 7%가 경험하였다고 응답하였음. 그러나 면접결과에 따르면 재가 요양, 장애인활동지원과 같은 **방문 노동**의 경우 수급자의 집이라는 **사적, 폐쇄적 공간에서 동료집단 없이 1:1 상황에서 이러한 피해가 발생**한다는 점에서 그 위협은 더욱 크게 느껴질 수 있다는 특징을 보임.
- 한편, 면접결과 **보육교사**는 학부모 대응 및 원장으로부터 서비스 정신 등을 요구 받음으로써 수행하게 되는 **감정노동의 어려움**이 큰 것으로 파악됨. **시설 요양**보호사도 1회 근무 후 다음 근무를 수행하기 위해서는 충분한 오프(휴식)이 없으면 불가할 정도로 **강도 높은 감정노동**을 수행한다고 진술함. 특히 시설돌봄의 경우 학대나 수급자 부상에 대한 책임주의가 강해, 노동과정에서 CCTV 등을 활용한 감시, 통제가 이뤄지는 부분에 대한 스트레스도 큰 것으로 파악됨.
- 감정노동 뿐만 아니라, 돌봄노동자들은 **언어폭력 및 신체폭력** 등 구체적인 폭력의 경험을 경험하는 비율도 상당히 높음. 요양보호사 공공데이터 분석결과에 따르면, 시설요양보호사 중 이용자 및 가족으로부터의 언어폭력을 경험한 응답자가 38%, 신체 폭력을 경험한 응답자는 37% 수준이었으며, 재가요양보호사 또한 21%가 언어폭력을, 11%는 신체폭력을 경험하였음.
- 이러한 대인 재해의 발생과 관련하여 더욱 문제가 되는 부분은, 이러한 위협을 경험하였을 때 **기관장의 적극적인 제재 조치나 업무배치 전환, 작업중지권의 행사 등 노동자가 자신을 보호할 수 있는 안전망이 부재**하다는 점임. 면접결과 노동자들은 이러한 상황에서 기관장에게 개입 또는 조치를 요청할 경우 기본적인 고용보호도 없이 오히려 해고, 실직으로 이어지는 경험을 하고 있음.

○ 임종경험으로 인한 트라우마

- 한편, 방문돌봄의 경우 1:1 관계를 맺고 돌봄을 수행해 온 수급자의 갑작스러운 죽음을 홀로 맞이하는 경험을 하고 있다는 점이 구분되는 특징 중 하나임. 이러한 과정에서 관계의 상실에 따른 정신적 스트레스를 경험하고, 임종 경험으로 인한 트라우마를 갖기도 하는 등 정신적 어려움을 경험하게 됨. 이에 따라 면접자들은 이러한 문제에 대응할 수 있도록 심리상담 등 지원이 필요하다고 응답하였음.

5) 사회안전망 부정합성

○ 소득불안정성과 사회안전망 부정합성

- 방문노동과 실업급여 부정합성: 면접결과, 방문노동은 불규칙한 사회보험 가입이력이나 파트타임 일자리를 여러 개 수행하는 업무수행방식의 특성상 실업급여와 부정합성이 존재함. 특히 한 수급자당 3-4시간씩, 2-3개의 시간제 일자리에 노동해온 경우, 한 명의 이용자가 이용을 중단할 경우 소득이 절반 또는 1/3으로 바로 줄어드는 소득손실의 위험을 경험. 그럼에도 불구하고 다른 일을 수행하고 있기 때문에 다음 일자리를 구할 때까지 해당 소득상실분에 대해 실업급여를 통해 소득불안정의 문제를 해결하는 등 보호받기 어려운 구조임.
- 보육교사의 퇴직금 부정합 및 임금 불이익: 1년 미만 근로계약 체결의 관행으로 인해 퇴직금을 받을 수 없는 문제들이 발생하고 있으며, 이는 호봉을 기준으로 임금이 상승되는 국공립 어린이집 교사들의 경우 경력인정의 문제로도 이어져 임금문제로도 이어짐.

○ 건강 및 안전 관련 사회안전망

- 돌봄노동자들은 노동과정에서 경험하는 건강 및 안전관련 위험으로부터 충분히 보호되고 있는가? 면접결과, 이들은 2가지 측면에서 건강 및 안전 관련 사회안전망으로부터도 배제되고 있는 것으로 나타남.
- 첫째, 시설에서 조차 안전 관련 보호장비나 지침이 미비한 부분이 많아, 감염

의 위험 등을 예방하기 어려운 위험이 존재함. 이는 방문노동의 경우 각기 다른 수급자의 집에서 일하기 때문에 더욱더 이러한 보호장비들이 없음을 고려하면, 전반적으로 돌봄노동에 대한 산재안전망이 미비함을 알 수 있음.

- 둘째, 앞서 지적하였듯이 돌봄노동자들은 ‘아픈 몸’에 대한 낙인이 고용불안 정성과 결합하여, 이들은 아프더라도 유급병가를 사용하거나 산재보험을 활용하는 선택을 하지 않는 경향이 전반적으로 나타남. 그 결과 면접자들은 아픈 것을 참고 일 하여 건강이 악화되기도 하고, 개인적인 비용을 들여 치료 받기도 함. 이는 공공데이터 분석 결과에서도 확인됨. 업무상 질환 및 사고 발생시 비용처리 여부에 대한 응답 분석결과, 78% 응답자가 개인적으로 처리한다고 하여 대부분 제도적 보호를 받지 못하고 있음. 반면, 산재보험을 신청한 경우는 6%(승인 5%, 불승인 1%) 밖에 되지 않았음. 산재보험이 아닌 장기요양기관에서 비용을 지급한 비율도 평균 10% 수준이었으며, 그 중에서도 시설요양보호사의 경우 15%인 반면 재가요양의 경우 6% 수준으로 방문노동의 경우 기관으로부터의 보호에서도 더 취약한 것을 알 수 있음.

2. 함의 및 제언

- 금년도 코로나19 전염병의 확산은 돌봄의 위기와 돌봄노동의 중요성을 다시 한 번 환기함.
- 돌봄노동자들은 재난 상황에서도 사회기능 유지를 위해 꼭 필요한 일을 수행하는 필수노동자임에도 불구하고 직업안정성을 갖지 못할 뿐만 아니라, 사회로부터 그리고 매일 대면하는 이용자로부터 기본적인 존중과 인정도 받지 못하고 있음.
- 이에 따라 본 연구는 여전히 직업인으로서 존중받지 못하고, 열악한 환경에서 노동을 수행하고 있는 돌봄노동자들의 불안정성 문제의 양상 및 구조를 다차원적으로 진단해보고자 하였음. 연구결과 도출된 핵심 쟁점에 따라 정책 대안 및 후속연구에 대한 제언을 정리하면 다음과 같음.

1) 돌봄노동 부문 정책제언

- 앞서 확인된 돌봄노동자들의 불안정성 관련 주요 쟁점에 따라 다음과 같은 정책 대안을 제안함.

○ 기본적인 노동권 보장 및 고용불안정성 해소

- 계약직 시간제 일자리 중심의 방문 돌봄 노동의 고용안정성 강화가 필요함. 분석결과 재가요양 및 장애인활동지원과 같은 방문돌봄 부문은 종사상 지위 및 노동형태에 따른 불안정성이 존재하였음. 그러나 현행 재가급여의 시간제 수가 체계를 고려하면 민간 공급기관에서 자체적으로 월급제를 실시할 것을 기대할 수 없음. 통합재가급여, 커뮤니티케어 모델 등 근본적으로 돌봄모델의 변화 및 새로운 수가체계의 구상이 수반되어야 함. 이와 동시에 현재 방문돌봄 부문에도 월급제 모델을 도입하고 있는 서울시 사회서비스원과 같은 공공부문의 공급기관을 확대함으로써, 안정적 일자리의 규모를 직접적으로 확대할 뿐만 아니라 이를 통해 새로운 급여 모델을 시험할 수 있음.
- **공정한 근로계약 체결 및 이행에 대한 관리감독 강화:** 분석결과, 돌봄노동자들은 근로계약 체결 과정에서 제대로 내용도 확인하지 못하고 사인한다거나 사인 후 근로계약서를 교부받지 못하는 등, 근로계약 체결에 있어 최소한의 권리도 보장받지 못하는 노동자들이 존재함이 드러남. 뿐만 아니라 방문돌봄 부문에서는 근로계약서상 계약기간도 보장되지 않는 등 체결한 근로계약의 내용이 제대로 이행되지 않는 경우가 많았음. 따라서 계약기간, 근무시간, 임금수준 등 기본적인 노동조건이 제대로 명시되어 있는 표준근로계약을 체결하고 노동자에게도 교부하는지 등 공정한 근로계약의 체결 및 그 이행에 대한 지자체의 관리감독 책임을 강화할 필요가 있음. 방문돌봄 뿐만 아니라, 보육교사에 대해서는 사회보험료 및 퇴직금 회피를 위한 1년 미만 불공정 근로계약 체결 관행에 대한 관리감독 강화를 강화할 필요가 있음.

○ 높은 노동강도 문제 해결

- 다음으로, 돌봄노동자들 전반에서 나타나는 높은 노동강도 문제의 해결이 필요함. 구체적인 대안은 방문/시설돌봄 부문에 따라 크게 2가지로 구분됨.

- **방문돌봄 노동의 업무범위 명확화 및 대체인력 제도의 마련:** 우선 방문돌봄은 수급자의 집으로 가서 업무를 수행하며, 생존에 필요한 기본적인 돌봄 외에도 일상생활 지원 등 다양한 범위의 업무를 수행하게 됨. 특히 보호자가 함께 거주하는 집의 경우 수급자를 대상으로 하는 업무 외에도 가족들과 관련된 다양한 가사일을 수행하게 되는 사례들이 보고됨. 따라서, 방문돌봄에서는 이러한 다양한 사례들에 대한 케이스 스터디를 통해, **실질적으로 업무범위 외 노동을 수행하지 않을 수 있는 지침 및 도구 등을 마련할 필요가 있음** (예: 대상자 세탁물 분류를 위한 바구니 제공, 김장과 같이 자주 보고되는 업무범위 외 과노동 사례에 대한 구체적인 제한 기준 마련 등). 뿐만 아니라, 방문돌봄 부문에서는 대부분 일대일 노동을 수행하기 때문에 갑작스런 건강악화나 휴가 사용이 필요할 경우에도 업무를 쉬는 것에 어려움을 느낌. 따라서, 실질적으로 연차 또는 병가 사용시 **대체인력이 투입될 수 있도록 제도마련이 필요함**. 구체적인 방안으로는, 분석결과에서 수집된 사회서비스원 사례와 같이 기관 내 팀을 형성하여 팀 내 구성원이 여러 수급자를 돌보는 방식으로 업무스케줄을 편성하는 방법이나, 보육교사와 같이 지자체별 대체인력 파견을 위한 인력풀을 형성하여 파견하는 제도 등을 고민해볼 수 있음.
- **시설돌봄 노동의 인력부족 문제 해소:** 분석결과 보육교사 및 시설요양보호사와 같은 시설돌봄 부문에서 공통적으로 발견된 문제는 인력부족의 문제였음. 이는 **인력배치기준의 허구성과 대체교사 제도의 부정합성**에서 기인하는 것으로, 그 결과 노동강도가 심화되고 업무과정에서의 사고위험 증가, 연차 및 휴게시간 등 기본적인 노동권 보장을 제약하고 있었음. 현행 인력배치기준은 전체 노동자 수와 수급자 수를 단순 대조하기 때문에 교대제 근무 등 노동환경의 특성을 고려할 때 어떤 조에 몇시 근무로 투입되냐에 따라 돌봐야하는 대상자 수가 과도히 증가하는 문제가 발생함. 따라서 **시설요양 부문에서는 이러한 업무 특성을 고려하여, 실질적으로 근무시간 중 돌봄대상자와 돌봄제공자간의 비율이 일정 수준 제한될 수 있도록 법적 인력배치기준의 재검토가 필요함**. 또한 보육교사의 경우 노동강도나 휴가권 문제에 대응하여 대체교사 제도나 보조교사 지원 등의 제도를 마련하고 있으나, 면접결과 대체교사 인력부족 등 이러한 제도가 실질적으로 부정합성을 갖는 구조가 드러남. 따라서 **대체교사의 저임금 해결, 보조교사 인건비 불법활용 규제 등 제도의 실효**

성을 제고하기 위한 개입이 필요함.

○ 사회서비스 수급자 및 노동자 교육이 필요함

- 서비스 수급 지침에 관한 이용자 및 보호자 교육: 서비스 수급과 관련하여 이용자 교육이 반드시 강화되어야 함. 돌봄노동자들의 노동환경은 업무특성상 고용주 뿐만 아니라 이용자와 그 보호자들도 중요한 영향을 미침. 따라서, 업무범위, 노동자 존중 등 서비스 수급 과정에서 지켜야하는 사항 및 지침을 이용자에게도 적극적으로 교육할 필요가 있음. 특히 재가급여 특성상 시설 내 단체교육을 제공하기 어려운 방문돌봄의 경우 수급자격 획득 단계 또는 공급기관과 서비스 이용 계약의 체결 및 수급을 개시하는 시점에서 이용자 기초 교육을 제공하고, 이후 기관은 서비스 제공과정을 적극적으로 모니터링하여 관련 문제가 발생시 방문상담(라운딩) 시 교육을 제공하는 등의 노력이 필요함.
- 노동권 교육, 사회서비스 제도 관련 정보 접근성 증진을 통한 정보의 비대칭성 해소: 면접결과 돌봄노동자들은 기본적인 권리에 대해 잘 알지 못하다는 문제를 제기함. 따라서 기본적인 노동권에 대한 교육이 제공될 필요가 있음. 또한, 이들의 노동환경은 해당 사회서비스 제도의 내용에 의해 상당히 구조화되기 때문에, 최저임금 인상 반영에 관한 고시 변경 등 제도 관련 정보에 대한 접근성이 중요함. 그러나 이러한 정보가 시설장 등 기관을 매개하여 전달됨에 따라 노동자들은 이러한 정보에 접근하기 어렵다는 분석결과에 따라, 돌봄노동자들이 편리하게 정보에 접근할 수 있도록 정보전달 구조를 개선할 필요가 있음.

○ 대인재해 관련 작업중지권 행사 및 업무배치 전환 의무 이행 기반 마련

- 의무 불이행에 대한 처벌 조항 및 지자체 관리감독 역할 강화: 분석결과, 폭언 및 폭행, 성희롱 등 대인재해의 발생은 돌봄노동자 전반이 경험하고 있는 문제인 것으로 나타남. 그러나 사회복지서비스 제도에서 노인, 장애인, 아동 등 대상자의 학대 등에 대해서는 금지행위를 명확히 규정하고 이를 위반할시 처벌에 대한 조항을 함께 마련하고 있음. 반면, 유사한 대인재해에 대한 노동자 보호에 관한 조항은 그 내용이 미비할 뿐만 아니라 대부분 처벌에 관한

조항을 갖추지 않고 있어, 업무배치전환 등 적극적으로 문제에 개입하고 예방해야 할 고용주의 의무를 이행하게 할 법적 근거가 마련되어 있지 않음. 따라서, 이러한 대인 재해의 발생 시 노동자는 작업중지권을 행사하여도 고용상의 불이익이 없도록 보호받을 수 있도록 하고, 고용주는 업무배치전환 등 의무를 이행할 수 있도록 처벌조항을 함께 마련할 필요가 있음. 또한 이러한 의무가 잘 이행되는지 지자체 차원의 관리감독 또한 강화될 필요가 있음.

○ 장애활동지원 실태조사 실시

- 본 연구에서는 공공데이터의 한계에 따라 장애인활동지원사의 불안정성 실태는 면접조사를 통해서만 조사할 수 있었음. 재가 요양보호사, 시설 요양보호사, 보육교사의 경우 관련법률에 의거하여 수급자 뿐만 아니라 노동자에 대해서도 정기적으로 실태조사(장기요양조사, 전국보육실태조사)가 실시되고 있으며, 통계청 마이크로데이터 통합서비스를 통해 데이터를 제공하고 있음.
- 반면, 장애인에게 방문돌봄서비스(활동지원급여)를 제공하고 있는 노동자들의 처우에 대한 실태조사를 실시할 법제도는 마련되지 않아, 장애인활동지원사의 경우 기본적인 노동 및 복지에 관한 실태 조차 조사되고 있지 않음. 국내 장애 관련 조사는 『장애인복지법』에 따라 장애인에 대한 실태조사, 『장애인고용촉진 및 직업재활법』에 따른 장애인 경제활동실태조사, 『장애인 등에 대한 특수교육법』에 따른 특수교육 실태조사, 『주거기본법』에 따른 재가장애인에 대한 주거실태조사, 그 밖에 장애인 생활체육실태조사가 있어, 수급자에 대한 실태조사는 정기적으로 이뤄지고 있는 것과 대조적임.
- 따라서, 처우개선을 위한 구체적인 정책 대안을 마련하기에 앞서 기초자료가 될 수 있도록 국회에서는 『장애인활동 지원에 관한 법률』 개정을 통해 장애인활동지원사에 대한 정기 실태조사의 법적 근거를 마련할 필요가 있음.

2) 이해관계자 집단별 과업

- 다음으로, 돌봄노동 문제해결의 제약요인 및 이해관계자별 갈등구조에 대한 분석결과를 바탕으로, 각 이해관계자별 요구되는 과업에 대한 제언을 정리함.

○ 국가와 정부

- 먼저, 가장 중요한 역할이 요구되는 행위자는 국가와 정부임. 국가는 현재의 사회서비스 전달체계에서 나타나는 공공역할 최소화 원칙에서 벗어나 **돌봄에 대한 국가책임을 강화해야하며 이를 위해 서비스 제공기관 운영의 공공성을 확대할 필요가 있음.** 특히 이와 관련하여 중앙정부와 지자체의 역할을 분명하게 할 필요가 있음. **중앙정부는 서비스제공인력의 노동조건을 악화시키고 서비스의 질을 저하시킬 수 있는 제도 구조를 적극적으로 개선할 역할**을 수행해야함. 예를 들어, 서비스 종류별 필요한 노동 인력을 고려한 차별화된 서비스 제공이 가능한 수가체계의 재정비, 적정수준의 수가 지급, 방문요양 외 재가급여의 사용을 제약하는 제도 구조의 수정 등 주요한 제도 개선의 역할을 수행할 필요가 있음. 특히 계속하여 논의되고 있는 통합재가서비스, 커뮤니티 케어로의 가능성을 모색하기 위해서는 이를 가능하게 할 수가체계의 검토가 필요하며 이를 위해서는 중앙정부의 역할이 중요함. 지자체와의 역할분담과 관련하여서도, 우선 돌봄의 국가책임이라는 관점에서 지자체별 재정상황에 따른 지역간 노동조건 격차의 발생을 방지하기 위해서는 중앙정부의 재정 기여가 필수적임. 또한 지역별 관리지침 등 기준에 대한 고민과 이를 제도화하는 것은 중앙정부의 역할이 중요하나, **지방자치단체에서는 실질적인 노동조건 관리감독의 역할 및 책임이 증대되어야 함.** 현재 대부분의 사회서비스에서 공급기관의 운영 및 서비스 제공에 대한 감독 및 처벌의 권한은 지자체에 있으나, 특히 서비스 제공인력의 노동법 준수의 측면에서 지자체의 감독과 처벌은 제대로 이뤄지지 않고 있음. 종사자 보호와 관련하여서는 관련법에서도 기관장의 의무 및 책임의 내용만 명시할 뿐 그 위반에 대한 구체적인 처벌조항이 마련되어 있지 않아 기관장으로 하여금 적극적으로 감독의 의무를 이행하고 종사자를 보호하도록 유인하지 못하고 있음⁶⁾. 면접결과에 따르면 지자체 또한 지역구민의 표심이 중요하다는 점에서 지역 내 시설장 집단의 영향력으로부터 취약성을 가질 수 있다는 점은 주요한 문제해결의 제약요인 중 하나로 드러남. 그러나 동시에 지자체는 지역 내 물리적 접근이 용이하다는 요건 등 역할의 적합성 및 강점을 고려할 때 이러한 딜레

6) 박고은 (2020). 여성 재가 요양보호사의 산재안전망 경험에 대한 연구: 산업안전보건 및 산재보험 제도를 중심으로. 한국사회정책, 27(3), 131-163.

마를 극복하고 보다 감독 및 처벌을 실시할 수 있는 주체로서 역할을 강화할 필요가 있음.

○ 국회 및 정당

- 공공성 강화를 위해 **사회서비스원이 보다 안정적으로 운영될 수 있도록** 21대 국회에서는 **사회서비스원법의 통과를 위한 논의를 적극적으로 재개**해야 함. 또한, 면접결과 돌봄노동자의 처우개선의 중요성에 대해서는 여당 및 야당 모두에서 관심도가 낮은 의제였음을 고려할 때, 4개부문 사회서비스 종사자만 80만명 이상인 여성 돌봄노동자들의 존중 및 처우개선에 대한 공감 및 관심의 환기가 요구됨.

○ 노동조합이나 시민단체 등 연대체의 역할

- 돌봄노동자들의 문제에 대한 목소리가 국회에 더욱 전달되는 것이 중요한 상황임. 특히 이를 위해서는 돌봄노동자 **당사자조직의 정치세력화**가 중요한 것으로 분석되었음. 이에 조직화 제약요인에 대한 분석결과를 고려할 때 사회서비스와 관련하여 **분화된 노조 조직들의 연대**, 그리고 사회서비스원 조직화를 중심으로 하는 운동 전략을 넘어서는 새로운 조직화 방식으로의 전환을 고민할 필요가 있음. 또한, **시민단체 및 전문가 집단**은 사업장 규모의 영세성으로 인해 분절되어 있는 당사자들의 목소리를 이어주고 시민사회 및 국회에 전달될 수 있도록 지원하는 역할이 필요함.

○ 민간 서비스 제공기관

- 앞서 이러한 다양한 이해관계 주체들과 함께 민간 공급기관은 **사회서비스 공급자로서의 역할, 좋은 돌봄 제공기관이 될 수 있는 방법을 더욱 고민**할 필요가 있음. 수급자 및 그 보호자를 포함하는 이용자 집단 또한 중요한 행위자로서, 돌봄 종사자들의 보람과 인권존중을 기본으로 하는 보다 나은 서비스를 만들어나가기 위한 협력이 반드시 수반되어야 함. 이를 위해서는 **제도의 이용수칙 등 이용자 집단에 대한 교육이 서비스 제공의 전 과정에서 유연하고 적극적으로 실시되는 것이 필요**하고, 이것이 실효성을 가질 수 있도록 지자체 차원의 적극적인 관리감독이 필요함.

○ 공공 서비스 제공기관

- 사회서비스원은 앞으로도 종사자들의 직업지위 및 안정성을 적극적으로 보장하기 위해 노력해야함. 2019년 사회서비스원은 서울, 대구, 경남, 경기 등 4개 시·도에서 시범사업의 형태로 시작되었으나, 아직 근거 법률을 갖지 못하여 중앙정부의 재정적 지원 및 가이드라인 없이 지자체의 재정에 따라 각기 다른 형태로 운영되고 있음. 그 결과, 서울시 사회서비스원에서만 파트타임 일자리에 대한 월급제 노동을 도입한 것으로 파악되고 있으며, 나머지 3개 지자체에서는 여전히 시간제 일자리가 그대로 지속되고 있어, 사회서비스원 설립이 종사자들의 직업안정성에 미친 영향은 매우 한계적인 상황임. 특히, 사회서비스원 노동자들의 경우 고용 및 소득의 안정성은 증대되었으나, 민간으로부터 기피 케이스들이 집중됨에 따라 노동강도가 악화되고, 그 결과 지자체로부터의 경영효율화 요구에 응답하기도 어려운 것으로 분석되었음. 따라서 공공부문에서는 기본적으로는 직업안정성을 제공할 수 있도록 해야하며, 이러한 측면에서도 앞서 지적한 국회의 사회서비스원법의 통과 및 공공성 강화에 대한 지자체의 공감의 다시 한 번 중요한 요소임을 알 수 있음.

3) 후속연구 제언

○ 후속연구 제언

- 본 연구에서는 다양한 서비스 부문의 한국 돌봄 노동자들이 경험하고 있는 불안정성을 다차원적으로 분석하고, 돌봄의 사회화 되었음에도 불구하고 지난 10여년간 문제해결이 지연되어온 제약요인을 이해관계자 집단별 쟁점 분석을 통해 탐색하고자 하였음. 특히 문제해결의 제약요인에 대한 보다 심층적인 분석을 위해 후속연구에서는 고용주 등 다른 주요 이해관계자 집단을 포함하고 주요 입법과정에 대한 심층분석을 통해 돌봄노동 문제해결을 둘러싼 갈등구조를 보다 엄밀히 분석할 필요가 있음.
- 또한, 본 연구에서 분석한 바와 같이 사회서비스 부문 내에서도 근거법령 등 제도구조 및 노동형태에 따라 핵심 쟁점이 달라질 수 있음. 따라서, 더 엄밀

한 정책 대안의 탐색을 위해서는 가령 방문돌봄 부문에 집중하여 처우개선을 위한 정책대안을 탐색하기 위한 연구가 필요함.

- 돌봄노동자들의 고용, 소득의 불안정성 문제 외에도 이번 연구에서 드러난 핵심 문제 중 하나는 돌봄노동에 대한 존중과 인정의 문제임. 돌봄노동에 대한 사회적 가치의 인정과 존중의 결여는 일의 불안정성, 감정노동의 문제 등 다른 불안정성의 문제에도 영향을 미침. 따라서 보다 근본적인 처우개선을 위해서는 돌봄노동에 대한 존중, 인정과 관련된 인식이나 담론에 관한 후속 연구가 필요함.
- 마지막으로, 문제해결 제약요인에 대한 분석결과에서도 나타났듯이, 처우개선을 위한 구체적인 법제도 제개정을 위해서는 당사자 운동이 더욱 중요함. 즉, 당사자들의 조직된 목소리가 국회에 전달되는 것의 중요성을 다시 한번 재고할 때, 돌봄노동 부문의 노동조합 조직화 방안을 탐색할 수 있는 후속연구가 중요성을 가짐.
- 한편, 본 연구는 돌봄노동의 제도화에도 불구하고 지속되고 있는 돌봄노동의 불안정성에 집중하기 위해 다양한 사회서비스 부문을 연구대상에 포함하고자 하였음. 그러나 간병인, 가사노동자 등 사회서비스 영역 밖 돌봄노동자들은 그 실태가 더욱 취약할 수 있다는 점에서, 후속연구에서는 이러한 비공식 부문의 돌봄노동자들에 대한 연구가 필요함.