

## 요 약 문

### ○ 본 연구의 배경 및 목적 그리고 차별성

- 본 연구는 필수노동자에 해당하는 경남 지역 재가방문서비스 7개 영역 돌봄노동자의 처우실태 및 처우개선 욕구, 코로나 이후 근무환경 변화에 대한 조사 등 다면적 측면에서 돌봄노동자들의 처우 실태를 파악하고 이를 통해 ‘돌봄노동자 처우개선 방안’을 모색하고자 시도되었음.
- 기존 연구들에서는 돌봄노동자들의 처우실태를 각 영역별로 파편적으로 살펴보았다고 한다면, 본 연구는 ‘요양보호사, 생활지원사, 장애인활동지원사, 아이돌보미, 산모신생아건강관리사, 가사간병요양보호사, 지역사회서비스투자사업 돌봄노동자’ 등 경상남도 관내 소외되기 쉬운 돌봄노동자들을 대부분 조사하여 각 영역별 돌봄노동자의 실태를 비교 분석할 수 있다는 점에서 차별성을 가짐.
- 덧붙여 코로나19 감염병 사태가 장기화되고 있는 상황에서 ‘코로나 이후 근무환경 변화에 대한 조사’를 반영하여 현재의 시대적 상황을 충분히 반영하고 있다는 점에서도 의미가 있음.

### ○ 연구의 방법

- 문헌연구
  - 돌봄서비스 종사자의 개념과 돌봄노동자의 개념, 그리고 경상남도 돌봄노동자 현황, 돌봄노동자의 처우 관련 환경과 정책 분석, 돌봄서비스 노동자 처우 관련 동향과 선행연구를 통해 처우실태 및 처우개선 욕구 요인을 도출함.
- 설문조사
  - 조사대상 : 경상남도 돌봄서비스 종사자 1,174명
  - 표집방법 : 지역별 종사자수를 고려한 유의할당표집
  - 설문조사 내용 : ① 근로 및 보수 실태 ② 종사자 처우 수준 및 욕구 ③ 코로나 이후 근무환경 ④ 일반사항

## ○ 주요 연구결과

- **(근로실태)** 돌봄노동자의 현재 근무지 재직 기간과 총 종사 경력은 각각 평균 3.6년(42.85개월), 4.8년(57.58개월)임. 고용형태는 정규직 32.8%에 비해 비정규직-기간제 계약직이 34.8%, 비정규직-무기 계약직이 14.2%, 비정규직-파트타임(단시간 근로)이 12.7%, 기타(특수형태, 가정 내, 일일근로자 등)가 5.5%임. 월평균 근로일수는 약 20일이며, 월평균 근로시간은 약 127시간임. 1일 휴게시간은 평균 43.7분이며, 월평균 초과근무 시간은 9.2시간임. 연차유급휴가일수는 평균 13.3일이나 실제 사용 연차유급휴가일수는 11.5일로 연차유급휴가를 제대로 사용하지 못하고 있음. 대체인력 파견에 대해서는 43.2%가 필요하다고 응답. 대체인력 파견 필요 이유로는 병가(질병/진료휴가) 사용을 위해서가 32.3%로 가장 높음. 이용자 측 사정으로 근무시간 변경 및 서비스 중단 안내는 며칠 전에 받는다가 34.0%, 통보받지 못하거나 당일에 통보받는 경우가 31.6%임. 돌봄노동자의 노동조합 가입 여부는 미가입이 84.2%임
- **(보수실태)** 재가방문서비스 돌봄노동자의 보수는 월평균 144.2만원, 기본급이 월평균 127.9만원, 수당이 월평균 26.6만원임. 코로나19 이후 월평균 보수 변화는 소득이 줄었다가 16.9%, 소득이 늘었다가 2.4%로 전체 19.3%가 변화가 있다고 응답함. 돌봄노동자 보수체계의 가장 큰 문제점으로는 ‘낮은 서비스 수가’가 42.9%로 가장 높고, ‘보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음’이 40.4%, ‘경력에 따른 차등 수당이 반영되지 않음’이 33.7%, ‘보수에 고정급이 지급되지 않음’이 19.0%, ‘보수를 보존하는 수당이 지급되지 않음’이 17.1% 등의 순임.
- **(보수수준 인식 및 개선 욕구)** 돌봄노동자는 직무나 업무강도에 비해 보수수준이 적당하지 않다가 47.9%로 인식함. 돌봄노동자 자신의 직군 서비스가 다른 유사 직군과 비교하여 보수수준이 적당하지 않다가 49.3%임. 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 가장 시급한 것은 서비스 수가 인상이 47.0%, 경력을 반영할 수 있는 임금체계가 36.8%, 돌봄노동자에 대한 인

식 변화가 35.3%, 돌봄서비스 표준 임금체계 확립이 32.6%, 돌봄노동자의 평균 근무시간 확대가 19.7%, 돌봄노동자의 근로자성 인정이 16.4%, 돌봄노동자의 최소 근무시간 확보가 16.2%, 돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화가 8.8% 등의 순임.

- (근무환경 인식 및 처우 욕구) 돌봄노동자의 직업만족도와 조직몰입도는 5점 만점에 3점 이상으로 평균보다 약간 높은 반면, 이직의사(이직의도)는 5점 만점에 2.31점으로 평균보다 조금 낮음. 돌봄노동자의 실제 사용 법정휴가제도는 연월차휴가를 54.7%, 모두 사용 안함이 42.7%임. 사용 희망하였지만 보장받지 못한 법정휴가제도는 연월차휴가가 35.5%, 모두 보장받지 못함이 30.8%, 보건휴가가 27.0% 등의 순임. 돌봄노동자가 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유로는 개인연차 및 공휴일로 대체 사용이 24.4%로 가장 높음. 희망하는 휴가 및 복리후생제도는 연월차휴가가 28.9%로 가장 높고, 진료휴가(본인·가족), 자녀학자금, 경조사비, 직원포상제도와 교육훈련비, 체력단련비 등 각 20% 이상 순임. 돌봄노동자의 기관에서 인권을 보장받는 인식 정도는 51.2%임. 근무 시 고충, 마찰 발생 시 해결방식은, 기관에 마련된 공식적인 절차나 상담센터를 통한 공식적인 해결보다는 기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결(51.3%)하거나 동료상담을 통해서 해결(24.4%)하는 것을 더 선호함. 근무하면서 기관에서 경험한 위협과 위험은 11.5%임. 근무 중 상해나 사고 경험은 전체 13%로, 돌봄노동자 본인이 다친 경우 개인비용치료가 55.1%, 이용자가 다친 경우 개인과 소속기관, 이용자가 분담하여 치료해결이 38.8%, 개인해결 27.6% 또는 소속기관해결이 26.5%임. 이용자가 서비스 중단 시, 새로운 이용자를 배정받아 서비스 제공이 72.7%로 가장 높고, 이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기가 11.7% 등의 순임. 돌봄노동자의 93.7%가 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받고 있음. 직무(보수) 교육 참석 시 보상을 받는 경우가 46.0%인 반면, 근무시간으로 인정을 받는 경우가 54.5%임. 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스 관

런 추가 교육에 대한 필요성이 55.2%로 높음. 추가교육 내용으로는 대상별 특성이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육이 43.8%로 가장 많고, 법정 의무 및 응급상황대처 교육이 43.6%, 아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육이 30.0% 등의 순임. 돌봄노동자를 위한 권익보호 및 복지증진은 임금상승(시급인상)이 63.6%로 가장 높고, 복리후생 보장(교통비, 통신비 등)이 44.7%, 고용 안정성 보장이 36.0%, 긴급한 사정 발생 시 대체인력 지원이 21.8%, 주 40시간의 근로시간 보장이 19.4%, 표준화된 서비스(복무규정 등) 마련이 12.8% 순임.

- **(경남 돌봄노동자의 코로나 이후 근무환경 변화)** 돌봄노동자의 코로나19로 인하여 경험한 불이익은 있음이 24.1%로, 과도한 사생활 제한(특정지역 방문금지, 동선공개요구 등)이 7.7%, 연차휴가 사용 강요가 4.6%, 업무강도(양) 증가가 4.2%, 무급휴업(무급휴가·휴직) 강요가 4.0% 등의 순임. 돌봄노동자가 ‘아프면 3~4일 집에서 쉰다’라는 정부의 코로나19 생활방역 행동수칙을 따르기 위해 실제 사용할 수 있는 휴가는 쉴 수 없음이 13.8%임. 코로나19로 인한 고용관계 변화 예상은 있음이 58.8%로, 정리해고·구조조정이 26.3%, 임금삭감 23.0%, 고용형태 악화 9.1% 등임. 돌봄노동자의 코로나19로 인한 어려움을 극복하기 위해 필요한 대책으로는 재난 시 기본소득 지급이 57.9%, 상시적 기본소득 지급 25.4%, 고용보험 적용대상 확대 23.6%, 정부의 임금보전 기간 및 보전금액 확대 20.6%, 사회적 돌봄시스템 재구성 18.9% 등의 순임.

## ○ 경상남도 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 제언

- 처우개선 방향

- **(비전과 목표)** 비전은 ‘일과 생활 균형이 가능한 경상남도 돌봄서비스’로, 목표는 ‘돌봄노동자 처우개선을 통한 행복한 경남 돌봄’
- **(핵심전략)** ① 근로환경 개선 ② 임금수준 제고 ③ 인권·안전 보장  
④ 전문성 향상

비전

일과 생활 균형이 가능한 경상남도 돌봄서비스

목표

돌봄노동자 처우개선을 통한 행복한 경남 돌봄

추진 전략

4대 추진전략	12대 정책과제
근로환경 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 돌봄노동가치 보장 관련 조례 제·개정</li> <li>● 팀접근 교대제 근무 확충</li> <li>● 대체인력 지원 사업 확대</li> </ul>
임금수준 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 최저임금·생활임금 연동 보수체계 도입</li> <li>● 경력, 위험 등을 반영한 보수체계 도입</li> <li>● 서비스간 임금격차 해소 표준보수체계 단계적 도입</li> </ul>
인권·안전 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 인권·안전 보장(돌봄노동자지원센터) 조례 개정</li> <li>● 고충상담을 위한 돌봄노동자지원센터 확대</li> <li>● 노무·고충처리 표준 지침 적용 확대</li> </ul>
전문성 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스간 교육비 지원 및 근로시간 인정 확대</li> <li>● 서비스간 권역별 공통성·특수성 고려 교육주제 개발</li> <li>● 휴가 및 휴게시간 준수 교육 확대</li> </ul>