

경상남도 사회서비스 종사자 처우개선 연구 Ⅱ

- 돌봄노동자 중심으로 -

Study on the Improvement of Labor Conditions for Care Service Workers in Gyeongsangnam-do



임채영, 염동문, 박해금

연구진

책임연구원	임 채 영	경상남도 사회서비스원	수석연구원
공동연구원	염 동 문	창신대학교 사회복지학과	교수
공동연구원	박 해 금	경상남도 사회서비스원	책임연구원
위촉연구원	최 윤 정	경상남도 사회서비스원	위촉연구원
연구보조	오 경 숙	경상남도 사회서비스원	연구보조원
연구보조	박 현 정	경상남도 사회서비스원	연구보조원
연구지원	이 지 은	경상남도 사회서비스원	과장
자문위원	이 언 상	경남연구원 사회가족연구실	실장
자문위원	유 정 제	경상남도 복지정책과	사무관

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

목 차

제1장. 연구개요	3
1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구의 내용 및 방법	9
3. 연구결과의 기대효과 및 활용방안	12
제2장. 돌봄서비스 노동자의 처우 관련 선행연구	15
1. 돌봄서비스 종사자	15
2. 돌봄노동자의 처우 관련 환경	22
3. 돌봄노동자의 처우 관련 정책	24
4. 돌봄노동자 처우 관련 연구 동향	47
제3장. 처우실태 및 처우개선 욕구조사 결과분석	53
1. 경남 돌봄노동자의 특성 분석	53
2. 경남 돌봄서비스 노동자의 처우실태 분석	65
3. 처우수준 인식 및 처우개선 욕구 분석	113
4. 경남 돌봄노동자의 코로나 이후 근무환경 변화	175
제4장. 결과요약 및 제언	193
1. 주요 연구결과 요약	193
2. 처우개선 방향 논의	208
3. 제언	216
<참고문헌>	234
<부록>	239

표 목차

<표 1-1> 표본설계	10
<표 2-1> 사회서비스 산업의 분류 및 범위	16
<표 2-2> 우리나라 돌봄서비스의 구성 및 돌봄제공자(노동자)	18
<표 2-3> 경상남도 돌봄서비스 노동자 현황	21
<표 2-4> 노인장기요양 급여의 종류 및 서비스 내용	26
<표 2-5> 노인장기요양 돌봄노동자의 근로조건	26
<표 2-6> 노인 맞춤 돌봄서비스 내용	29
<표 2-7> 노인맞춤 돌봄서비스 노동자의 근로조건	30
<표 2-8> 아이돌봄서비스 종류 및 돌봄대상	31
<표 2-9> 아이돌봄 서비스 노동자의 근로조건	32
<표 2-10> 급여의 종류별 활동지원 인력	34
<표 2-11> 장애인 활동지원 서비스 노동자의 근로조건	35
<표 2-12> 산모·신생아 건강관리 지원사업 노동자의 근로조건	37
<표 2-13> 가사·간병 방문지원사업 노동자의 근로조건	39
<표 2-14> 지역사회서비스 투자사업(바우처) 노동자의 근로조건	42
<표 2-15> 돌봄서비스 노동자의 처우에 영향을 미치는 요인	49
<표 2-16> 주요 설문 항목	50
<표 3-1> 주요 업무 서비스	53
<표 3-2> 응답자의 거주지	54
<표 3-3> 주요 업무 서비스별 응답자의 거주지	55
<표 3-4> 연령	56
<표 3-5> 주요 업무 서비스별 연령	56
<표 3-6> 성별	57
<표 3-7> 주요 업무 서비스별 성별	57
<표 3-8> 결혼상태	57
<표 3-9> 주요 업무 서비스별 결혼상태	58
<표 3-10> 최종학력	58
<표 3-11> 주요 업무 서비스별 최종학력	59
<표 3-12> 최종학력 전공	60
<표 3-13> 주요 업무 서비스별 최종학력 전공	61
<표 3-14> 직무 관련 소지 자격증(다중응답)	62
<표 3-15> 주요업무 서비스별 직무관련 소지자격증(다중응답)	63
<표 3-16> 현재 근무지 재직 기간	65
<표 3-17> 주요 업무 서비스별 현재 근무지 재직 기간	65
<표 3-18> 권역, 성별, 학력별 현재 근무지 재직 기간	66

<표 3-19> 돌봄서비스 총 종사 경력	66
<표 3-20> 업무에 따른 돌봄서비스 총 종사 경력	67
<표 3-21> 권역, 성별, 학력별 돌봄서비스 총 종사 경력	68
<표 3-22> 고용형태	68
<표 3-23> 주요 업무 서비스별 고용형태	69
<표 3-24> 권역, 성별, 학력별 고용형태	70
<표 3-25> 월 평균 근로 일수 및 근로 시간	70
<표 3-26> 업무에 따른 월 평균 근로일수	71
<표 3-27> 업무에 따른 월 평균 근로시간	72
<표 3-28> 권역, 성별, 학력별 월 평균 근로시간	73
<표 3-29> 1일 근무 중 휴게시간	73
<표 3-30> 업무에 따른 1일 근무 중 휴게시간	74
<표 3-31> 권역, 성별, 학력별 1일 근무 중 휴게시간	74
<표 3-32> 월 초과근무 시간	75
<표 3-33> 업무에 따른 월 초과근무 시간	76
<표 3-34> 초과근무를 하는 이유	76
<표 3-35> 주요 업무 서비스별 초과근무 이유	78
<표 3-36> 연간 총 휴가 일수 및 실제 사용 휴가 일수	79
<표 3-37> 업무에 따른 연간 총 휴가 일수	80
<표 3-38> 업무에 따른 실제 사용 휴가 일수	80
<표 3-39> 연차유급휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유	81
<표 3-40> 주요 업무 서비스별 연차유급휴가 사용 못하는 가장 큰 이유	82
<표 3-41> 대체인력 파견 필요 정도	83
<표 3-42> 주요 업무에 따른 대체인력 파견 필요 정도	84
<표 3-43> 권역, 성별, 학력별 대체인력 파견 필요 정도	84
<표 3-44> 대체인력 파견이 가장 필요한 이유	85
<표 3-45> 주요 업무 서비스별 대체인력 파견이 가장 필요한 이유	86
<표 3-46> 이용자측 사정으로 근무시간이 변경되는 경우 언제 통보 받는가	87
<표 3-47> 주요 업무 서비스별 이용자측 사정으로 근무시간 변경 시 통보 시기	87
<표 3-48> 현재 일을 하게 된 주된 이유	89
<표 3-49> 주요 업무 서비스별 현재 일을 하게 된 주된 이유	90
<표 3-50> 서비스를 제공하고 있는 주요 대상	90
<표 3-51> 주요 업무 서비스별 서비스 제공 주요 대상	91
<표 3-52> 근무하는 기관에서 자신의 직종	92
<표 3-53> 주요 업무 서비스별 근무기관 자신의 직종	93
<표 3-54> 근무 기관의 운영주체	93
<표 3-55> 주요 업무 서비스별 근무기관의 운영주체	94

<표 3-56> 근무 기관의 종사자 수	95
<표 3-57> 주요 업무 서비스별 근무기관의 종사자 수	96
<표 3-58> 노동조합 가입여부	96
<표 3-59> 주요 업무 서비스별 노동조합 가입여부	97
<표 3-60> 보수 지급 형태	97
<표 3-61> 주요 업무 서비스별 보수 지급 형태	98
<표 3-62> 권역, 성별, 학력별 보수 지급 형태	98
<표 3-63> 월 평균 보수 총액, 기본급, 수당	99
<표 3-64> 업무에 따른 월 평균 보수총액	99
<표 3-65> 업무에 따른 월 평균 기본급	100
<표 3-66> 권역, 성별, 학력별 월 평균 기본급	100
<표 3-67> 업무에 따른 월 평균 수당	101
<표 3-68> 기본급 이외 수당(다중응답)	102
<표 3-69> 주요 업무 서비스별 기본급 이외 수당(다중응답)	103
<표 3-70> 권역, 성별, 학력별 기본급 이외 수당(다중응답)	104
<표 3-71> 코로나19 이후 월 평균 보수 변화	104
<표 3-72> 주요 업무 서비스별 코로나19 이후 평균 보수 변화	105
<표 3-73> 권역, 성별, 학력별 코로나19 이후 평균 보수 변화	105
<표 3-74> 코로나19 사태 이전, 이후 월평균 소득	105
<표 3-75> 업무에 따른 코로나19 재난 이전-이후 월 평균 보수 변화 정도	106
<표 3-76> 업무에 따른 코로나19 사태 이전-이후 월 평균 소득	107
<표 3-77> 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준	107
<표 3-78> 업무에 따른 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준	108
<표 3-79> 권역, 성별, 학력별 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준	109
<표 3-80> 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)	110
<표 3-81> 주요 업무 서비스별 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)	111
<표 3-82> 권역, 성별, 학력별 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)	112
<표 3-83> 직위나 업무강도에 비해 보수수준은 적당하다	113
<표 3-84> 주요 업무 서비스별 직위나 업무강도에 비해 보수수준 적당하다	114
<표 3-85> 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교하여 적당하다	115
<표 3-86> 주요 업무 서비스별 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교 적당하다	116
<표 3-87> 돌봄종사자 처우개선을 위해 가장 먼저 해결되어야 할 것(다중응답)	117
<표 3-88> 서비스별 돌봄노동자의 선결 처우개선(다중응답)	118
<표 3-89> 권역, 성별, 학력별 돌봄노동자 처우개선을 위한 우선 순위(다중응답)	119
<표 3-90> 직업 만족도	120
<표 3-91> 서비스에 따른 직업만족도	121
<표 3-92> 조직 몰입도	122

<표 3-93> 서비스에 따른 조직 몰입도	123
<표 3-94> 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움 해결방식	124
<표 3-95> 서비스별 기관에서 경험하는 고충(어려움) 해결방식	125
<표 3-96> 권역, 성별, 학력별 기관에서 경험하는 고충(어려움) 해결방식	125
<표 3-97> 근무하면서 어느 정도 인권을 보장 받고 있는가	127
<표 3-98> 주요 업무 서비스별 근무하면서 어느 정도 인권 보장 받고 있는가 ..	127
<표 3-99> 권역, 성별, 학력별 근무하면서 어느 정도 인권 보장 받고 있는가	128
<표 3-100> 근무하면서 위협이나 위험을 어느 정도 경험하고 있는가	129
<표 3-101> 서비스별 근무하면서 위협(위험)을 어느 정도 경험하고 있는가	130
<표 3-102> 권역, 성별, 학력별 근무하면서 위협(위험) 어느 정도 경험하고 있는가	130
<표 3-103> 어떠한 위협을 경험하고 있는가(다중응답)	131
<표 3-104> 주요 업무 서비스별 어떠한 위협을 경험하고 있는가(다중응답)	132
<표 3-105> 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험	133
<표 3-106> 주요 업무 서비스별 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험 ..	134
<표 3-107> 마찰 발생 시 주된 이유	134
<표 3-108> 주요 업무 서비스별 마찰 발생 시 주된 이유	135
<표 3-109> 마찰 발생 시 대처	136
<표 3-110> 주요 업무 서비스별 마찰 발생 시 대처	137
<표 3-111> 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험	138
<표 3-112> 서비스별 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험	139
<표 3-113> 권역, 성별, 학력별 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험	139
<표 3-114> 본인(내 자신)이 다친 경우 처리 방식	140
<표 3-115> 서비스별 본인(내 자신)이 다친 경우 처리 방식	140
<표 3-116> 근무 중 이용자가 다친 경우에 처리 방식	141
<표 3-117> 서비스별 근무 중 이용자가 다친 경우 처리 방식	142
<표 3-118> 이용자(대상자)가 서비스를 중단할 경우 처리 방식	143
<표 3-119> 주요 업무 서비스별 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식	144
<표 3-120> 권역, 성별, 학력별 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식	144
<표 3-121> 이직 의사	145
<표 3-122> 서비스에 따른 이직 의사(이직 의도)	146
<표 3-123> 이직 의사가 있다면 그 이유(복수응답)	146
<표 3-124> 서비스별 이직의사 이유(다중응답)	148
<표 3-125> 업무 소진	149
<표 3-126> 서비스에 따른 소진	150
<표 3-127> 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받은 경험	150
<표 3-128> 서비스별 직무(보수) 교육 여부	151
<표 3-129> 권역, 성별, 학력별 직무(보수) 교육 여부	151

<표 3-130> 직무(보수) 교육에 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부	152
<표 3-131> 서비스별 직무(보수) 교육 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부	153
<표 3-132> 권역, 성별, 학력별 직무(보수) 교육 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부	153
<표 3-133> 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부	154
<표 3-134> 서비스별 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부	154
<표 3-135> 권역, 성별, 학력별 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부	155
<표 3-136> 어떤 주제와 관련된 추가 교육이 필요한지(다중응답)	155
<표 3-137> 서비스별 어떤 주제와 관련된 추가 교육이 필요한지(다중응답)	157
<표 3-138> 권역, 성별, 학력별 어떤 주제와 관련된 추가교육이 필요한지(다중응답)	158
<표 3-139> 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)	159
<표 3-140> 주요 업무 서비스별 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)	160
<표 3-141> 권역, 성별, 학력별 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)	160
<표 3-142> 사용을 희망하였으나 보장받지 못한 법정휴가제도(다중응답)	161
<표 3-143> 주요 업무 서비스별 사용을 희망하였으나 보장받지 못한	162
<표 3-144> 권역, 성별, 학력별 사용을 희망하였으나 보장받지 못한	162
<표 3-145> 보장받지 못한 이유(다중응답)	163
<표 3-146> 주요 업무 서비스별 보장받지 못한 이유(다중응답)	164
<표 3-147> 권역, 성별, 학력별 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유(다중응답) ..	165
<표 3-148> 재가방문서비스 돌봄노동자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는	167
<표 3-149> 주요 업무 서비스별 종사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는	169
<표 3-150> 권역, 성별, 학력별 종사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는	171
<표 3-151> 권리보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)	172
<표 3-152> 주요 업무 서비스별 권리보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)	173
<표 3-153> 권역, 성별, 학력별 권리보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)	174
<표 3-154> 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)	175
<표 3-155> 서비스별 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)	177
<표 3-156> 권역별, 성별, 학력별 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)	178
<표 3-157> 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 실제로	180
<표 3-158> 서비스별 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 경우	181
<표 3-159> 권역별, 성별, 학력별 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 경우	181
<표 3-160> 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)	182
<표 3-161> 서비스별 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)	184
<표 3-162> 권역별, 성별, 학력별 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)	185
<표 3-163> 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답) ..	186
<표 3-164> 서비스별 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답)	188
<표 3-165> 권역별, 성별, 학력별 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움을 극복하기 위한 대책(다중응답)	189

<표 4-1> 최저 시급 및 월급	209
<표 4-2> 7개 영역 돌봄노동자의 주요 근로조건	211
<표 4-3> 근로시간 단축 관련 근로기준법 개정 주요내용(2018. 3. 20.)	212
<표 4-4> 방문요양 시간급여 산정내역	225
<표 4-5> 재가방문서비스 돌봄노동자 처우개선 4대 추진전략	233

그림 목차

[그림 1-1] 연구의 과정	11
[그림 2-1] 장기요양서비스 이용 절차	27
[그림 2-2] 장기요양서비스 관리운영체계	28
[그림 2-3] 노인 맞춤 돌봄서비스 제공절차	30
[그림 2-4] 아이돌봄서비스 사업 추진체계	33
[그림 2-5] 장애인활동지원사업 추진 체계도	36
[그림 2-6] 산모·신생아 건강관리 지원사업 업무처리 절차	38
[그림 2-7] 가사·간병 방문지원 사업 업무처리 절차	40
[그림 2-8] 전자바우처 운영흐름도	43
[그림 3-1] 주요 업무 서비스	52
[그림 3-2] 응답자의 거주지	53
[그림 3-3] 최종학력	58
[그림 3-4] 최종학력 전공	59
[그림 3-5] 직무 관련 소지 자격증(다중응답)	61
[그림 3-6] 고용형태	67
[그림 3-7] 초과근무를 하는 이유	75
[그림 3-8] 연간 총 휴가일수 및 실제 사용 휴가 일수(평균)	78
[그림 3-9] 연차유급휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유	80
[그림 3-10] 대체인력 파견 필요 정도	82
[그림 3-11] 대체인력 파견이 가장 필요한 이유	84
[그림 3-12] 이용자측 사정으로 근무시간이 변경되는 경우 언제 통보 받는가	86
[그림 3-13] 현재 일을 하게 된 주된 이유	88
[그림 3-14] 서비스를 제공하고 있는 주요 대상	90
[그림 3-15] 근무하는 기관 자신의 직종	91
[그림 3-16] 근무 기관의 운영주체	93
[그림 3-17] 근무 기관의 종사자 수	95
[그림 3-18] 보수 지급 형태	97
[그림 3-19] 기본급 이외 수당(다중응답)	102
[그림 3-20] 코로나19 이후 평균 보수 변화	104
[그림 3-21] 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점	110
[그림 3-22] 직무나 업무강도에 비해 보수수준은 적당하다	113
[그림 3-23] 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교하여 적당하다	115
[그림 3-24] 돌봄노동자 처우개선을 위해 가장 먼저 해결되어야 할 것	117
[그림 3-25] 직업만족도(평균)	120

[그림 3-26] 조직몰입도(평균)	122
[그림 3-27] 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움 해결방식	124
[그림 3-28] 근무하면서 어느 정도 인권을 보장 받고 있는가	127
[그림 3-29] 근무하면서 위협이나 위험을 어느 정도 경험하고 있는가	129
[그림 3-30] 어떠한 위협을 경험하고 있는가(다중응답)	131
[그림 3-31] 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험	133
[그림 3-32] 마찰 발생 시 주된 이유	135
[그림 3-33] 마찰 발생 시 대처	136
[그림 3-34] 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험	138
[그림 3-35] 근무 중 다친 경우 처리 방식	141
[그림 3-36] 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식	143
[그림 3-37] 이직의사	145
[그림 3-38] 이직의사 이유(다중응답)	147
[그림 3-39] 업무 소진(평균)	149
[그림 3-40] 어떤 주제와 관련된 추가교육이 필요한지(다중응답)	156
[그림 3-41] 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)	159
[그림 3-42] 사용을 희망하였으나 보장받지 못한 법정 휴가제도(다중응답)	161
[그림 3-43] 보장받지 못한 이유(다중응답)	163
[그림 3-44] 종사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는 휴가	167
[그림 3-45] 권리보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)	172
[그림 3-46] 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)	176
[그림 3-47] 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 실제로	180
[그림 3-48] 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)	183
[그림 3-49] 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답)	186
[그림 4-1] 7개 영역 돌봄서비스 사업 추진체계	215
[그림 4-2] 경상남도 재가방문서비스 돌봄노동자 처우개선 4대 추진전략	222

제1장

연구개요

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구의 내용 및 방법
3. 연구결과의 기대효과 및 활용방안

제1장 연구개요

1. 연구의 필요성 및 목적

가. 연구의 필요성

- 돌봄 위기와 돌봄의 사회적 중요성
- 돌봄의 사회적 중요성은 저출생 및 고령화, 여성의 경제활동, 맞벌이 부부·1인 가구의 증대 등 가족구조 및 사회경제적 환경의 변화로 돌봄에 대한 수요 급증 및 서비스 욕구의 다양화 등에 기인함. 특히, 인구구조변화와 여성의 경제활동 증가는 돌봄의 사회화로, 이는 돌봄 수요의 증가와 돌봄 공급(가족 책임)의 감소로 돌봄 공백 혹은 돌봄 위기로 이어짐.
- 돌봄 위기에 대한 대응으로서, 더 이상 개별가족에서 충족될 수 없는 아동, 노인, 장애인 등의 돌봄 욕구에 대한 돌봄 정책이 사회적인 아젠다로 부각되며 국가가 다양한 형태로 개입하며 돌봄이 사회화됨
- 전통적으로 돌봄(care)은 가족 내 여성의 책임으로 규정되어 그 역할을 담당하여 왔으나, 2000년대부터는 돌봄의 사회화로 제도권 안에서 재정투입을 통해 돌봄서비스를 직접 제공하거나 시장 내 돌봄서비스의 전달체계를 지원하는 형태로 변화됨(송다영, 2014).
- 또한 ‘시장노동의 가치=임금=생산성’이라는 협의의 고리를 깨고 재생산 영역과 돌봄의 가치를 부각시키려는 거시적 변화가 요구되어 왔음. ‘돌봄=임금이 생기지 않는 활동=비생산적’이라는 인식을 극복하기 위한 노력으로 취업 대 비취업의 구분보다 취업참여, 돌봄참여, 지역사회참여 등 참여(활동)이 강조되고 있음(조흥식 외, 2013).
- 최근 코로나19 바이러스 감염 확산 및 장기화로 인한 돌봄의 사회적 중요성, 특히 높은 ‘감염위험’과 ‘불안정 노동 위험’ 속에서 긴급 돌봄, 지속 가능한 돌봄 수요는 증가하는 반면 돌봄 역량(capacity) 즉 돌봄 노동에 대한 돌봄 공백의 심각성은 새로운 돌봄 위기로 이어짐

- 돌봄 노동의 저평가와 돌봄서비스 노동자의 지위 및 처우
- 가정 내 무급노동이 사회적 책임의 유급노동으로 변화되는 과정에서 시장 중심의 돌봄서비스 확대는 서비스 공급자 간 과도한 경쟁과 질 낮은 돌봄서비스, 비정규직 일자리 양산 등의 문제를 야기함. 이는 돌봄서비스 노동자들에 대한 처우와 지위를 저평가하는 결과를 가져옴
- 돌봄 노동이 저평가되는 이유는 돌봄에 대한 사회의 공감대 형성 수반을 통한 사회적 가치에 따라 결정됨(전미양·이혁수, 2019).
 - 첫째, 돌봄서비스 종사자에 대한 임금은 ‘돌봄이 시민이 함께 감당해야 할 사회적 의무’ 라는 공감대 수준 반영을 통해 결정된다는 것임. 돌봄 서비스 노동자의 임금은 시장에서 결정되기보다는 정부가 파악하는 사회적 욕구에 의해 편성한 예산으로 결정되는 경우가 강함. 돌봄노동자의 임금은 한국사회에 형성된 돌봄에 대한 사회적 가치와 사용자(이용자)-노동자의 협상력이 반영된 결과 때문이라는 것임
 - 둘째, 돌봄 노동에 대한 처우는 ‘돌봄 노동이 별도의 훈련과 적절한 보상체계가 수반되어야 하는 전문적 필수 노동이다’ 라는 사회의 공감대 수준을 반영하여 결정됨. 돌봄 노동의 많은 부분이 사적 영역에서 국가와 시장 영역으로 이동되었으나, 개인이 인식하는 돌봄 노동의 가치와 적절하다고 느끼는 종사자의 임금은 주로 여성이 모성에 기반을 둔 돌봄 노동의 제공자라는 추상화된 지식, 즉 ‘돌봄의 여성화’ 라는 사회·문화적 관념 및 도식(schema)의 영향을 받고 있기 때문임. 이는 여성의 노동이 남성의 노동보다 중요하지 않다는 인식으로, 한 직종이나 직업에 여성의 비율이 높은 특징이 저임금과 낮은 처우를 보장하게 한다는 것임
- 한국의 경우, 돌봄 노동의 저평가 경향은 훨씬 더 강함. 정부는 돌봄서비스 확대 정책을 추진할 때 주요목표를 일자리 창출에 두었고(윤영진 외, 2011, 황덕순 외, 2012), 이러한 정책기조가 돌봄 노동의 저평가에 상당한 영향을 미침(조흥식 외, 2013).

- 정부가 일자리 창출을 위해 돌봄서비스 확대를 추진하게 된 것은 고용 없는 성장으로 인한 실업 문제의 증가, 사회서비스 분야가 고용 창출의 유력한 분야로서 크게 작용한 점임(윤영진 외, 2011, 황덕순 외, 2012).
 - 즉, 사회서비스 분야의 일자리는 전반적인 고용조건의 상승이 없는데도 불구하고 꾸준히 증가하는 반면 저임금 일자리로 인하여 돌봄 노동이 저평가되었고, 돌봄서비스 노동자의 지위와 처우도 함께 낮아짐
 - 보건복지부는 문재인 정부의 포용복지정책에 따라 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 종합대책을 마련하기로 결정함(이철선 외, 2018).
 - 사회서비스 종사자 처우개선 문제는 문재인 정부의 100대 국정과제 중 17번 ‘사회서비스 공공인프라 구축과 일자리 확충’ 부문의 핵심임. 즉, 이용자에 대한 사회서비스 품질이 요양, 보육 등 돌봄서비스 노동자 처우와 직접적으로 연계되기 때문
- 코로나 재난, 신돌봄 위기와 돌봄서비스 노동자 처우개선책 마련 시급
- 최근 전 세계적으로 코로나 재난 위기에 직면하며, 바이러스 감염 및 확산, 장기화로 돌봄 공백의 심각성은 새로운 돌봄 위기로 이어져, 지속 가능한 돌봄 사회 유지 및 사회적 지원 확대 필요에 따라 필수 노동으로서 돌봄 노동의 가치가 재조명되고 있음
 - 공장, 학교, 시설 등이 폐쇄되거나 멈추어도 누군가의 노동으로 이루어진 돌봄 없이는 살아갈 수 없으며, 인간의 삶을 유지하기 위한 ‘돌봄’은 멈추지 않고 지속하기를 사회적으로 필요로 하기 때문. 특히, 높은 ‘감염위험’에도 불구하고 돌봄 공백 해소를 위한 긴급 돌봄서비스 제공이 필수적·지속적으로 요구되면서 필수노동자로서 돌봄노동자의 처우가 사회적인 이슈로 부각됨(오마이뉴스, 2020).
 - 그러나 정부가 책정하는 복지수가로 결정되는 요양보호사, 장애인활동지원사, 아이돌보미 등 돌봄서비스 노동자의 임금은 최저임금에도 못 미침). 이와 같은 돌봄서비스직은 단시간(시간제) 비정규직 일자리로 불안

정하고, 시간제 일자리의 실체는 저임금×고강도×압축노동임(한국여성노동자회, 2020).

- 코로나19 시기 돌봄노동자는 헌신을 넘어 희생을 요구받고, 단시간 돌봄 서비스 종사자는 이용자의 의사와 수요 변화를 핑계로 해고당하기 쉽고, 잦은 해고로 근속과 경력이 초기화됨. 또한, 돌봄서비스 종노동자의 낮은 처우는 주로 시급제로 고용되어 돌봄직군 전체에 임금상승을 불가능하게 하여 불안정 노동, 저임금 조건이 강화되어 생계에 위협을 받고 있음. 이러한 문제는 코로나 위기 속 감염병 대응을 위한 상시 인력이 절실함에도 결국 숙련된 돌봄노동자의 이탈을 가져오고 장기적으로 돌봄 이용자들에게도 양질의 서비스 제공에 영향을 미칠 수 밖에 없음
- 코로나 재난 위기 상황에서 돌봄노동, 요컨대 필수노동자로서 돌봄서비스 노동자의 중요성은 더욱 크게 부각되고 있는 실정임. 이에 돌봄 노동의 가치가 사회적으로 존중되어야 함. 특히, 불안정 고용 및 저임금 해소, 근로여건(환경, 조건) 개선 등의 돌봄서비스 노동자 처우개선의 대책 마련이 시급함
- 경상남도 돌봄서비스 노동자 처우개선 대책 마련 노력 요구
- 2019년 기준 경남의 인구는 336만명임. 합계 출산율은 최근 5년 동안 계속 감소해 1.05명을 기록함. 이미 2018년부터 사망자 수가 출생아 수를 넘어 인구 자연 감소가 시작되었고, 청년 인구는 전국에서 가장 많은 인원이 수도권으로 유출됨. 경남 도는 이런 인구 감소와 수도권 인구 유출을 극복하기 위해 밍고 맡길 수 있는 촘촘한 돌봄서비스 체계를 구축하고자 함. 특히, 지역사회 돌봄 정책 사각지대 해소와 돌봄 부담 완화를 위한 돌봄서비스 노동자의 돌봄 노동이 요구되고 있음
- 경남에는 요양보호사, 생활지원사, 장애인활동지원사 같은 돌봄노동자 48,000여명이 독거노인, 장애인 등을 돕기 위해 일하고 있으나 인권침해

1) 오마이뉴스, 2020, “코로나19위기, 지금 왜 ‘여성노동자’인가?”, 2020년 5월 18일

논란까지 겪는 등 열악한 노동조건에 내몰리고 있음. 경남의 한 생활지원사는 “업무에 필요한 전화비와 교통비까지도 개인이 부담한다, 돌봄 이용자의 손발이 되어 일하나 하루 5시간 근무에 점심시간 30분 휴식도 보장받지 못한다” 고 밝혔고, 한 장애인활동지원사는 “서비스 들어갔을 때 이용자 분이 마음에 안들면 내일부터 나오지 말라” 라고 하여 한순간에 일자리를 잃게 되는 경우 등의 고용불안과 부당한 대우를 받고 있음²⁾ (KBS뉴스, 2020).

- 이러한 현실을 반영한 경남 지역의 돌봄서비스 종사자, 특히 돌봄노동자의 처우개선을 위한 연구와 대책 마련을 위한 노력이 더욱 요구되고 있음
- 본 연구는 필수노동자에 해당하는 경남 지역 재가방문서비스 7개 영역 돌봄노동자의 처우실태 및 처우개선 욕구, 코로나 이후 근무환경 변화에 대한 조사 내용을 담고 있다는 점이 다른 연구와의 차별성을 가짐
 - 재가방문서비스 7개 영역 돌봄노동자는 노인 대상 제공인력인 요양보호사, 생활지원사, 장애인 대상 제공인력인 의 활동지원사, 아동 대상 제공인력인 아이돌보미, 출산가정 대상의 산모신생아건강관리사, 만 65세 미만 수급자 및 차상위계층 대상의 가사간병요양보호사(구. 가사간병인), 지역사회서비스투자사업의 대표사업인 영유아·아동·청소년·노인 심리지원사업 및 신체건강지원사업 제공인력 등임
- 그러므로 본 연구에서는 경남 지역으로 한정하여 돌봄서비스 노동자의 처우실태와 처우개선 방안에 대해 모색해 보고자 함

가. 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 경상남도 사회서비스 종사자, 특히 돌봄서비스 노동자를 중심으로 처우실태와 처우개선 욕구를 파악하여 돌봄노동자의 처우개선 방안을 제시하는 데 있음

2) KBS뉴스, 2020, “[경남Up!] 복지 최전선, 돌봄노동자에 돌봄을!”을, 2020년 9월 01일

○ 이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같음

- 경상남도 돌봄서비스 종사자의 처우실태 및 처우개선 욕구 분석
- 경상남도 돌봄서비스 종사자의 처우개선 방안 제시

2. 연구의 내용 및 방법

가. 연구의 내용

- 돌봄서비스 노동자 처우에 관한 선행연구
 - 돌봄서비스 노동자의 개념과 경상남도 돌봄노동자 현황
 - 돌봄노동자의 처우 관련 환경
 - 돌봄노동자의 처우 관련 정책
 - 돌봄노동자 처우 관련 동향 연구
- 경상남도 돌봄노동자의 처우실태 및 처우개선 욕구 조사
 - 경상남도 돌봄노동자의 특성 분석
 - 경상남도 돌봄노동자의 처우실태(근로/보수) 분석
 - 경상남도 돌봄노동자의 처우수준 인식 및 처우개선 욕구 분석
 - 경상남도 돌봄노동자 코로나 이후 근무환경 변화 분석
- 경상남도 돌봄노동자의 처우개선 방안
 - 경상남도 돌봄노동자의 보수 향상을 위한 개선방안
 - 경상남도 돌봄노동자의 근무환경 개선방안

나. 연구의 범위

- 공간적 범위
 - 경상남도
- 조사대상의 범위
 - 개념적 범위
 - 보건복지부, 여성가족부가 시행하는 돌봄서비스 사업
 - 대상적 범위
 - 경상남도 돌봄서비스 종사자
 - 『경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』에 따른 돌봄노동자(재가방문서비스 돌봄노동자)

다. 연구방법

○ 문헌연구

- 돌봄서비스 종사자의 개념과 돌봄노동자의 개념, 그리고 경상남도 돌봄노동자 현황, 돌봄노동자의 처우 관련 환경과 정책 분석, 돌봄서비스 종사자 처우 관련 동향과 선행연구를 통해 처우실태 및 처우개선 욕구요인을 도출함

○ 설문조사

- 경상남도 돌봄서비스 종사자 약 1,174명을 대상으로 돌봄서비스 종사자 처우실태와 처우개선 욕구에 대한 인식조사를 실시함
- 선행연구를 통해 돌봄서비스 구성, 경상남도 돌봄서비스 노동자 현황 파악을 통해 표본설계 및 조사도구를 구성함
- 표본추출방법은 경상남도 돌봄서비스 종사자인 돌봄노동자 대상별, 기관별, 지역별 DB리스트 활용하여 표본수에 따라 유의할당표집함. 유의할당표집은 연구목적의 특성에 기초해 연구자의 판단과 편견이 표본 선정 과정에서 존재할 수 있으므로 표본에 대한 과잉 일반화를 주의해야 필요가 있음. 그러므로 다양한 문헌연구와 본 조사 연구결과를 바탕으로 신중하게 정책 제언을 제시함

<표 1-1> 표본설계

구 분	내 용
목표모집단	돌봄서비스 종사자* * 요양보호사, 노인생활지원사, 아이돌보미, 장애인활동지원사, 산모신생아건강관리사, 지역사회서비스투자사업 제공인력
조사모집단	경상남도 돌봄서비스 종사자 23,498명
표본추출방법	경상남도 돌봄서비스 종사자 대상별, 기관별, 지역별 DB리스트 활용하여 표본수에 따라 유의할당표집
표본크기	1,174명(23,498명X5%)
표집오차	신뢰수준 95%에서 표본오차 ±2.79%p임
유효표본	1,029명 응답(신뢰수준 95%에서 표본오차 ±2.99%p임)

○ 전문가 자문회의

- 경상남도 돌봄서비스 종사자 처우개선 방안을 제시하기 위해서 돌봄서비스 관련 학계 전문가 및 연구자, 기관 종사자, 공무원 등을 대상으로 자문회의 실시. 코로나 재난 사회적 거리두기로 인해 서면자문도 포함함
- 조사도구 및 조사분석 내용 공유, 돌봄서비스 노동자 처우개선을 위한 전문가들의 다양한 의견 등을 수렴함

라. 연구의 과정



[그림 1-1] 연구의 과정

3. 연구결과의 기대효과 및 활용방안

- 경남 돌봄서비스 종사자의 처우개선 방안 마련을 위한 처우실태 및 처우 개선 욕구 등 기초자료 확보
- 경남 돌봄서비스 종사자의 처우개선 방안 및 정책 제시

제2장

돌봄서비스 노동자의 처우 관련 선행연구

1. 돌봄서비스 종사자
2. 돌봄노동자의 처우 개선 환경
3. 돌봄노동자의 처우 관련 정책
4. 돌봄노동자 처우 관련 연구 동향

제2장. 돌봄서비스 노동자의 처우 관련 선행연구

1. 돌봄서비스 종사자

가. 돌봄서비스 종사자의 개념

- 돌봄에서 ‘돌보다’의 의미는 ‘관심을 가지고 보살피다’라는 뜻으로 지속적으로 타인을 발달시키는 과정으로 이해할 수 있음. 다시 말해, 특정 개인의 상태나 생활양식을 개선할 필요가 있는 대상을 지지하거나 촉진하는 행위(Leininger, 1981; Wolf, 1986)로, 스스로를 돌볼 수 없는 약자, 노인, 장애인 등을 대상으로 돌보는 행위임(Daly, 2002).
- 전통적으로 돌봄이 가족의 의무와 친밀감에 의해 행해졌다면, 돌봄서비스 종사자는 가족과 같은 친밀감을 바탕으로 전문적인 지식과 기술을 활용한 서비스를 제공해야 함(옥수선·조향숙, 2016).
- 사회서비스는 공공의 측면에서 전체 국민의 인간다운 삶 보장을 위하여 보편·공평하게 다양한 서비스들을 포괄하고 있기 때문에, 돌봄서비스 종사자의 범위를 구체적으로 조작화 하기에는 어려움이 있음
- 다만, 2013년 보건복지부에서 제정한 사회서비스 산업의 특수분류(SSISC: Social Service Industrial Special Code) 체계에 따른 산업별 주요 종사자 범위를 한국표준직업분류(KSIC: Korean Standard Classification of Occupations)의 소분류와 세세분류 단위의 직업과 연계하여 살펴볼 수 있음(안수란·김유휘·권지성·박수지·조동훈·김용환·남재욱·하태정, 2019).
- 이러한 분류에 따라 전체 사회서비스 종사자 가운데 돌봄서비스 종사자의 업무 범위를 구분해볼 수 있음

<표 2-1> 사회서비스 산업의 분류 및 범위

사회서비스 산업 분류	한국표준직업분류	
	소분류 기준	세세분류 기준
종합사회서비스업	· 사회복지 관련 종사자	· 사회복지사
돌봄서비스업	· 사회복지 관련 종사자 · 돌봄 및 보건서비스 종사자 · 가사 및 육아 도우미	· 요양보호사 · 간병인 · 노인 및 장애인 돌봄서비스 종사원 · 보육 관련 시설 서비스 종사원 · 교사 교육 보조원 · 산후조리 종사원 · 치료사 보조원 · 그 외 돌봄 및 보건서비스 종사원 · 가사 도우미 · 육아 도우미
상담·재활 서비스업	· 치료·재활사 및 의료기사	· 물리치료사, 작업치료사 · 음악 및 미술치료사 · 놀이 및 행동치료사 · 임상심리사 · 언어재활사
건강 지원 서비스업	· 간호사 · 영양사 · 보건의료 관련 종사자	· 간호사 · 간호조무사 · 보건교사 · 조산사 · 영양사
교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업	· 학교 교사 · 사회복지 관련 종사자	· 특수교육 교사 · 청소년 지도사 · 직업 상담사 · 상담 전문가
문화·체육 관련 시설 이용 지원 사회서비스업	· 문리·기술 및 예능 강사 · 스포츠 및 레크리에이션 관련 전문가 · 여가 서비스 종사자	· 예술강사 · 문화 관광 및 숲·자연환경 해설사 · 스포츠 강사 및 트레이너 · 레크리에이션 전문가 · 그 외 스포츠 및 레크리에이션 관련 전문가
사회참여 지원 서비스업	· 사회복지 관련 종사자	· 직업상담사
사회서비스 관련 행정	· 사회서비스 관련 종사자 등*	· 사회서비스 관련 행정가 등*

* 사회서비스 관련 행정 분야는 하나로 특정할 수 없는 다양한 직업을 포함하고 있음.

자료: 안수란·김유휘·권지성·박수지·조동훈·김용환·남재욱·하태정(2019). 『사회서비스 종사자의 고용 변화 연구』. 한국보건사회연구원.

나. 돌봄노동자의 개념

- ‘돌봄노동자’는 전체 돌봄서비스 종사자 가운데 이용자와 대면하여 직접적인 돌봄 노동을 제공하는 인력을 의미함
- 이들은 앞에서 언급한 바와 같이 스스로를 돌볼 수 없는 약자, 노인, 장애인 등의 사람들이 일상적인 (사회)생활을 유지하기 위하여 반드시 필요한 인력으로 보건의료, 보육, 안전, 치안, 교통, 물류, 배달, 택배 등과 같이 ‘필수 노동자’에 해당됨³⁾
- 필수노동자에 대한 관심은 코로나19로 인한 거리두기 상황에서도 대면 접촉이 필수적인 일을 수행하는 사람들에 대한 지원방안 필요성 논의에서 시작됨. 대부분의 필수노동자의 경우 근로기준법 적용에서 제외되는 특수형태 근로 종사자로 기존 노동자 지원 정책에서 소외되고 있기 때문임⁴⁾
- 신사회적 위기에 따라 사회서비스는 신 고용창출 산업으로 부각되어 왔으며, 그 중에서도 돌봄서비스는 향후에도 지속적인 고용창출산업이 될 것으로 예상됨. 이에, 현재 돌봄노동자의 열악한 처우 개선을 위한 노력이 시급하게 요구된다고 할 수 있음
- 본 연구에서는 선행연구와 『경상남도 돌봄 노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』를 통해 우리나라 돌봄서비스의 구성을 토대로 돌봄노동자를 ‘요양보호사’, ‘생활지원사’, ‘아이돌보미’, ‘장애인활동지원사’, ‘산모신생아건강관리사’, ‘지역사회서비스투자사업 제공인력’ 등으로 규정하였음(이시균·황규성·윤정향·방글, 2012; 조흥식·남찬섭·박영란·최은영, 2013).
- 아래 <표 2-2>는 우리나라 돌봄서비스의 구성 및 돌봄 제공인력(노동자)를 정리한 것임

3) 조흥식(2020.09.25.). “[목먹칼럼] ‘필수 노동자’를 아시나요”
(<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01390726625903728&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>)

4) 유주성(2020.10.07.). “꼭 필요한 ‘필수노동자’라더니... 대우는?”
(<https://www.eroun.net/news/articleView.html?idxno=20512>)

〈표 2-2〉 우리나라 돌봄서비스의 구성 및 돌봄제공자(노동자)

구분	사업	대상	내용	제공기관	제공자
노인	노인장기요양보험	보험가입자	시설급여, 재가급여	노인요양기관	요양보호사 (장기요양보험)
	노인맞춤돌봄서비스*	만 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층, 기초연금수급자로 유사중복사업 자격에 해당되지 않는자	월 20시간 이내 일상생활지원 서비스(외출동행, 식사청소관리)	비영리법인·사회복지 법인(노인복지시설, 지역자활센터, 사회복지관, 자활기업사업단 등), 사회서비스원, 시군구 직영 등 공모 선정 수행기관	생활지원사, 사회복지사,
아동	아이돌봄지원서비스*	기준중위소득 150%이하의 양육공백 발생가정(취업 한부모, 맞벌이가정, 다자녀가정 등), 만 12세 이하 아동	돌봄서비스(시간제/ 영아종일제)	시군구 지정 제공기관(건강가정지원 센터, 여성개발인력센터 등)	아이돌보미
	드림스타트	임산부 및 0-만12세(초등학생 이하) 아동 및 가족	현금, 현물, 바우처, 프로그램, 자원봉사, 시설입소, 대여/감면	시군구 소속 드림스타트 센터	아동통합 사례관리사
장애인	장애인활동지원*	만6-65세 미만 장애인복지법상 등록장애인	활동보조, 방문목욕, 방문간호	장애인자립생활센터, 장애인복지관, 장애인단체 등	장애인활동 지원사, 요양보호사, 방문간호사
	장애아동가족지원사업 - 발달재활서비스*	18세 미만 뇌병변, 지적 지체성, 청각, 언어, 시각 장애아동), 기준 중위소득 180% 이하	발달재활서비스 (언어, 청능, 미술·음악, 행동놀이심리 감각운동 등)	장애인복지관, 사설치료실 등 시군구 지정 제공기관	발달재활서비스 제공인력 (언어재활사 등)
	- 언어발달지원사업*	만 12세미만 비장애아동 부모등록장애인(시각, 청각, 언어, 지적, 지체성, 뇌병변) 기준중위소득 120%이하	언어발달진단서비스 언어발달, 청능발달 등 언어재활서비스, 독서지도, 수어지도	복지관, 사설치료실 등 시군구 지정 제공기관	언어재활사, 독서지도사, 교사(초중등, 유아·보육), 수화통역사
	발달장애인지원사업* - 발달장애인부모 상담지원사업	발달장애인(지적·지체성) 자녀의 부모·보호자	발달장애인부모·보호 자 개별/집단 상담	복지관, 사설치료·상담실 등 시군구 지정·등록 제공기관	정신과의사, 전문상담교사, 임상심리사, 정신보건전문 요원, 청소년상담사 등
- 발달장애인주 간활동서비스	만 18세 이상 만 65세 미만장애인복지법상 등록 지적·지체성 장애인(취업·직업훈련 등)	발달장애인주간활동 서비스(기본형/단축 형/확장형)	주간활동서비스제공 기관(시군구 지정)	사회복지사 등 관련 전공자 활동지원사 등	

구분	사업	대상	내용	제공기관	제공자
	청소년발달장애학생방과후 활동서비스	다른 서비스 이용자(제외) 만 12세이상 18세 미만 재학중인 발달장애학생(다른 복지서비스 이용자 제외)	방과후활동서비스	주간활동서비스제공 기관(시군구 지정)/학교연계형기관	사회복지사 등 관련 전공자 활동지원사 등
신모·신생아	산모신생아건강관리지원*	생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층 출산가정, 기준중위소득 120%이하 출산가정	산모건강관리, 신생아건강관리, 산모 식사준비, 산모·신생아 세탁물 관리 및 청소 등	사회서비스이용 및 이용권관리에 관한 법률 16조에 따라 등록된 제공기관	산모신생아 건강관리사 (산후관리사)
가사간병	가사간병방문지원*	만65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층 (중증장애인 6개월 이상 치료 요하는 중증질환자, 희귀난치성질환자, 법정보호세대, 이급여수급자중 장기입원 사례관리퇴원자 등)	신체수발 지원, 간병지원, 가사지원, 일상생활지원	같은법 16조, 시행규칙 9조, 별표1에 따른 제공기관 (기관보호 재가방문 활동보조서비스기관 ; 재가노인복지시설, 지역자활센터, 노인복지관, 사회복지관 등)	요양보호사 (가사간병)
지역사회	지역사회서비스 투자사업*	기준중위소득 120% 이하 가구(사업별로 상이)	지역사회서비스투자사업 표준모델 및 기타 지자체에서 발굴한 서비스(15개 사업)	지역사회서비스투자사업 시군구 등록 제공기관	지역사회서비스 투자사업 제공인력

* 바우처 사업.

출처 : 이시군 외(2012), 조흥식 외(2013), 홈페이지 : 보건복지부(2020), 사회서비스전자바우처(2020), 아이돌봄서비스(2020)

다. 경상남도 돌봄노동자 현황

- 경상남도 돌봄노동자 현황은 아래 <표 2>과 같음. 『경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』에 의거, 돌봄노동자는 경상남도에 주민등록을 두고 거주하는 요양보호사, 생활지원사, 아이돌보미, 장애인 활동지원인력, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제2조제 1호에 따른 사회서비스에 종사하는 사람 등을 말함
- 요양보호사의 경우 요양원, 공동생활가정, 치매시설 등 총 240개 시설과 주야간보호시설, 방문요양시설, 방문 간호·목욕·요양 등 총 1,359개 재가 제공기관에서 20,618명이 노인장기요양 서비스를 실제 제공하고 있는 것으로 확인됨(국민건강보험 홈페이지 통계자료실, 2020, 9월 기준)⁵⁾.

- 생활지원사의 경우 비영리법인·사회복지법인, 노인복지시설, 지역자활센터, 사회복지관, 자활기업·사업단, 시군구 직영, 사회서비스원 등 54개의 시군구 지정 제공기관에서 2,346명이 노인맞춤돌봄 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 아이돌보미의 경우 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터, 여성단체·여성인력센터, 지자체 직영, 사회복지관, 자활센터, 기타 등 20개 시군구 지정 제공기관에서 1,480명이 아이돌봄지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 장애인활동지원사의 경우 장애인자립생활센터, 장애인복지관, 장애인단체 등 98개 시군구 지정 활동지원기관에서 7,067명이 장애인활동지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 산모신생아·건강관리사(산후관리사)의 경우 사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 16조에 따른 56개 등록 제공기관에서 1,032명이 산모신생아 건강관리지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 가사간병 요양보호사의 경우 기관보호·재가방문·활동보조서비스기관, 재가노인복지시설, 지역자활센터, 노인복지관, 사회복지관 등 98개 등록 제공 기관에서 403명이 가사간병 방문지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 지역사회서비스 투자사업 제공인력의 경우 경남 지역사회서비스투자사업 제공기관에서 지역사회서비스투자사업 표준모델 15개 및 기타사업 중 1,378명이 4개 핵심사업(영유아·아동·청소년 심리건강지원서비스 및 신체건강 지원서비스, 노인 심리건강지원서비스 및 신체건강지원서비스) 지역사회서비스투자사업 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨

5) 경상남도 노인복지과 내부자료 돌봄노동자 현황('20. 11월말 기준) 중 요양보호사는 38,783명임. 국민건강보험 홈페이지 통계실 자료에는 20,618명('20. 9월 기준)임. 이는 국민건강보험 실제 가입 요양보호사 수로서 경상남도 내부자료와 차이를 보임.

<표 2-3> 경상남도 돌봄서비스 노동자 현황

구분	사업	제공기관	제공인력	제공인력 수
노인	노인장기요양보험	노인요양기관 : 1,606개(2020. 9월 기준) ¹⁾ - 시설 : 240개(요양원 190개/ 공동생활가정 42개, 치매 8개) - 재가 : 1,359개 (주야간보호 315개/ 방문요양 223개, 방문 간호·목욕요양 821개)	요양보호사	20,618명 중 재가 9,801명
	노인맞춤돌봄서비스*	시군구 지정 제공기관 (비영리법인·사회복지법인 노인복지시설, 지역자활센터, 사회복지관, 자활기업사업단 등, 시군구 직영 사회서비스원 등) - 18개 시군 지정 제공기관 54개 ²⁾	생활지원사	2,346명
아동	아이돌봄지원서비스*	시군구 지정 제공기관 (건강가정/다문화가족/(통합)지원센터, 여성단체·여성인력센터, 지자체직영, 사회복지관, 자활센터, 기타 등) - 18개 시군 지정 제공기관 20개 ³⁾	아이돌보미	1,480명
장애인	장애인활동지원*	시군구 지정 활동지원기관 (장애인자립생활센터, 장애인복지관, 장애인단체 등) - 18개 시군 지정 제공기관 98개 ⁴⁾	장애인활동지원사	7,067명
신모·신생아	산모신생아 건강관리지원*	사회서비스이용 및 이용권관리에 관한 법률 16조에 따른 등록 제공기관 - 12개 시군 지정 제공기관 56개 ⁵⁾ (남해군, 산청군, 의령군, 창녕군, 하동군, 합천군 제공기관 없음)	산모신생아 건강관리사 (산후관리사)	1,032명
가사간병	가사간병 방문지원*	사회서비스이용 및 이용권관리에 관한 법률 16조, 시행규칙 9조, 별표1에 따른 등록 제공기관 (기관보호·재가방문 활동보조서비스기관, 재가노인복지시설, 지역자활센터, 노인복지관, 사회복지관 등) - 18개 시군 지정 제공기관 98개 ⁶⁾	요양보호사	403명
지역사회	지역사회서비스투자사업*	지역사회서비스투자사업 시군구 등록 제공기관 - 경남 지역사회서비스투자사업 제공기관 ⁷⁾	지역사회서비스투자사업 제공인력**	1,378명

* 바우처 사업.

** 경남 지역사회서비스투자사업 중 핵심사업(4개) 영유아·아동·청소년·노인 신체건강 및 심리지원서비스 인력기준임.

자료: 1) 노인장기요양기관 현황(2020. 9월 기준), 국민건강보험 홈페이지 통계자료실

2) 노인맞춤돌봄서비스 경남 현황(2020. 8월 기준), 경남 중부권 돌봄노동자지원센터 현황 파악 자료

3) 아이돌봄지원서비스 경남 현황(2020. 9월 기준), 경남 건강가정지원센터 현황 파악 자료

4) 장애인활동지원서비스 경남 현황(2020. 상반기 기준), 사회복지서비스전자바우처 홈페이지 제공기관 검색

5) 산모신생아건강관리지원사업 현황(2020. 9월 기준), 사회복지서비스전자바우처 홈페이지 제공기관 검색

6) 가사간병방문지원사업 현황(2020. 9월 기준), 사회복지서비스전자바우처 홈페이지 제공기관 검색

7) 지역사회서비스투자사업 현황(2020. 9월 기준), 경상남도지역사회서비스지원단 내부자료

2. 돌봄노동자의 처우 관련 환경

가. 돌봄노동자의 노동 환경

- 1960년대 경제개발계획 이후 우리나라의 사회복지정책의 기본 전제는 “선 가족책임, 후 국가보호” 였음. 이에 여성들은 가정의 돌봄 노동력 으로서의 역할을 해왔음. 그러나 산업화와 함께 급속한 고령화 등의 문 제는 가족 내 여성이 짊어질 수 있는 수준의 부양과 돌봄 부담을 넘어섰 고, 국가의 최소책임과 과도한 가족 의존성에서 벗어날 수밖에 없는 계 기가 됨(윤홍식 · 송다영 · 김인숙, 2011).
- 과거 돌봄의 실질적, 규범적 책임이 가족 내 여성의 역할로 여겨지면서 시장은 부분적 보완의 역할을 하였다면(송다영, 2014), 2000년대에 들어와 서는 돌봄이 사회적으로 주요한 정책과제가 되어 관련 제도들이 도입, 확대되기 시작함(함선유, 2020).
- 하지만 보육이나 장기요양 등 막대한 규모의 예산이 투입되었음에도 불 구하고 여전히 돌봄의 공공 · 사회화는 성공적으로 안착하지 못했다고 평 가되고 있음. 그 이유는 돌봄의 공공 · 사회화라는 사회정책에 목표를 두 기보다 ‘사회적 일자리 창출’이라는 경제적 부가 이익에 초점을 맞추 었기 때문임
- 경쟁적 시장 구조 속에서 돌봄서비스 종사자의 근로조건은 저하되고, 이 는 사회적 선순환 구조(질 좋은 돌봄서비스 제공을 위한 체계 확충 → 여성의 경제활동 참가율 증가 → 사회적 부가가치 증대 → 지속 가능한 사회)가 잘 작동할 수 없게 만드는 것임(송다영, 2014).
- 다시 말해, 돌봄서비스 노동자의 열악한 노동 환경은 서비스 품질에 악영 향을 미치게 되고, 이는 다시 돌봄 노동을 가족 내 여성의 돌봄노동으로 회귀하는 결과를 가져올 것임. 이에 지속 가능한 사회를 위한 첫 번째 단계로써 돌봄서비스 노동자의 처우 개선을 위한 노력이 선행되어야 함

나. 돌봄 노동의 저평가

- 현재 돌봄서비스 노동자의 노동에 대한 평가를 살펴보면, ‘돌봄’이라는 노동이 ‘배우고 연마하는 기술’이라는 인식보다 여성, 특히 어머니라면 누구나 자연스럽게 습득하는, 가정 내에서 무임금으로 행해지던 작업이라는 젠더 편견적 인식으로 인해 저평가되고 있음(England · Budig · Folbre, 2002).
- 또한 돌봄 노동의 특성이 관계적 · 정서적 노동의 형태를 띠며, 생산성 향상과 같은 효율성에 부합하지 않고(Kittay, 1999), 타인의 기능향상과 역량 증진을 위한 투자 관련 일들을 포함하는데(England · Budig · Folbre, 2002), 이러한 긍정적 외부효과의 경우 본래의 가치보다 시장에서 낮은 평가를 받게 되기 때문임(Congdon · Kling · Mullainathan, 2011).
- 노동 자체에 대한 사회적 저평가 외에도 돌봄노동자들은 각자의 돌봄 현장에서 다양한 부정적 경험을 하게 됨. 서비스 이용자와 그의 가족으로부터 무시하는 태도, 신체 접촉을 필요로 하는 서비스로 인한 성희롱 그리고 불명확한 업무의 경계로 인한 서비스 오남용 등임(옥수선 · 조향숙, 2016). 이러한 부정적 경험과 사회로부터의 저평가는 돌봄서비스 노동자로 하여금 자신의 직업적 전문성이 낮다고 평가하게 함
- 돌봄서비스 노동자에 대한 사회적 저평가뿐만 아니라 돌봄서비스 노동자 당사자가 자신의 업무에 대하여 어떻게 인식하느냐 하는 것은 돌봄서비스를 전문적으로 수행하는 전문가로서의 정체성과 열정, 일에 대한 민감성 등에 영향을 주어 궁극적으로는 제공하고 있는 돌봄서비스의 질에 영향을 미치게 됨(김창태 · 김현희, 2012; 박경일 · 권진아 · 김정은, 2014; 옥수선 · 조향숙, 2016).

다. 돌봄노동자의 불안정 노동

- 돌봄서비스의 경우 고용 창출 영역의 중요한 부분을 차지하고 있으면서도, 고용의 불안정성으로 인한 특징 때문에 실질적인 고용 창출 효과에

의구심을 가지는 시선도 많음(김형용, 2010). 실제로 타 분야와 비교하여 돌봄서비스 분야는 고용 안정성이 낮고, 급여 수준도 열악한 수준임(윤민성·김경혜·신경희·조권중, 2014).

- 고용안정성은 일자리의 질을 평가하는 중요한 기준 가운데 하나임. 이러한 고용안정성을 판단하는 세부 지표로써, 일반적으로는 임금 수준과 사회보험 가입 여부 그리고 고용 형태 등이 있음
- 고용안정성은 객관적 고용안정성과 주관적 고용안정성으로 구분하기도 하는데, 주관적 고용안정성을 판단하는 지표는 노동자가 노동을 하면서 느끼는 불안정성에 대한 주관적 경험, 그리고 임금 수준과 노동시간 등에 대한 불확실성 등이 있음(구혜란, 2005).
- 그 외에도 고용 계약 형태, 근로시간, 근로 제공방식으로 판단하기도 하고(김유선, 2016), 임금(소득), 사회적 보호로부터의 불확실성을 기준으로 판단하기도 함(백승호, 2014).
- 현재, 돌봄서비스 노동자의 경우 대표적인 저임금, 비정규직 노동자로 분류되는데, 이들이 곧 불안정 노동에 처해 있을 확률은 매우 높을 것으로 예상됨(이윤진, 2018).
- 따라서 보건복지부 돌봄서비스 분야 인력정책에서 돌봄노동자의 고용 안정성 강화 필요성은 지속적으로 강조되어 왔음. 돌봄서비스 노동자의 고용 안정성은 돌봄서비스 인력의 외부 유출을 막고, 서비스 질을 높여 서비스 이용자의 삶의 질 향상은 물론, 장기적으로 전체 국민의 삶의 질과도 연계된다고 할 수 있음

3. 돌봄노동자의 처우 관련 정책

가. 중앙정부 정책 방향

- 고령화·저출산으로 가시화된 인구 변화로 인해, 정책적 대응이 시급해지면서 다양한 돌봄정책이 동시 다발적으로 도입됨. 돌봄 정책의 확대는

돌봄노동자의 확대에 이어졌는데, 2000년대 중반, 정부는 “노인간병, 보육 등의 주요 돌봄서비스 수요 충족을 위해 사회서비스 분야 최대 90만개의 일자리 창출이 필요하다”고 발표함(이재원, 2011).

- 박근혜 정부 역시 고용률 70% 달성을 위해 보건 및 사회복지 분야 80만개 일자리 창출 계획을 세웠으며, 문재인 정부도 2017년 보육과 노인돌봄, 치매관리서비스 등의 사회서비스 분야 일자리를 2만 4천여개 늘리겠다는 계획을 발표하기도 함(함선유·권현지, 2017). 이에 따라 돌봄노동자의 수 역시 빠르게 증가하여 2018년 기준 약 80만명이 돌봄노동자로 활동 중인 것으로 파악됨. 하지만, 돌봄노동자의 열악한 처우 문제가 선행연구들을 통해 지속적으로 지적되어오고 있음(윤자영, 2012; 이철선, 2014; 이주환·윤자영, 2015; 함선유·권현지, 2017).
- 우리나라 돌봄노동자의 임금은 정책적으로 결정되는데, 사회복지시설 종사자의 경우 보건복지부 사회복지시설 인건비 가이드라인에 따른 직급별 호봉제로 적용함. 요양보호사, 아이돌보미, 사회서비스 바우처 사업 종사자들의 경우에는 일괄적으로 책정된 서비스 단가의 일정 비율 이상을 인건비로 정하고 있음(함선유·권현지, 2017). 서비스 단가는 일의 난이도나 경력 등을 고려하지 않아, 돌봄노동자의 임금이 교육 수준이나 경력과 같은 개인적 인적자본에 따라 상승할 수 없는 구조를 가짐
- 또한 이철선(2014)은 우리나라 돌봄노동자의 임금 수준이 최저임금 정책과 같은 정부의 저임금 일자리 정책에 발맞춰 개선되지 못하고 있다는 점을 지적함

나. 주요 돌봄서비스 지원사업 및 제공인력 관리

- 장기요양보험 제도의 경우 ‘고령이나 노인성질병 등으로 인하여 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등에게 신체 활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대원리에 의해 제공하는 사회보험제도’ 임

- 요양보호사가 제공하는 급여의 종류 및 서비스 내용은 아래와 같음.

<표 2-4> 노인장기요양 급여의 종류 및 서비스 내용

구분	내용	
시설급여	노인의료복지시설(노인전문병원 제외)에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원, 심신 기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공	
재가급여	방문요양	가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적으로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 서비스 제공
	주·야간보호	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 주간 또는 야간동안 시설에서 보호
	단기보호	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 시설에 단기입소시켜 보호
	방문목욕	목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스
	방문간호	수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스

자료: 보건복지부(2020.12.26. 검색)

- 노인장기요양 돌봄노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-5> 노인장기요양 돌봄노동자의 근로조건

구분	주요내용
노인장기요양서비스(시설급여)	(근무시간) 주 5일, 1주 40시간을 기본으로 함. 단, 당사자 간의 합의에 따라 1주 12시간 한도로 근무시간 연장 가능. 노동자 대표와 서면합의를 할 경우 예외적으로 연장근로 한도(1주 12시간)를 초과할 수 있으며, 고용주는 근무일 종료 후 다음 근무일 개시 전까지 노동자에게 11시간 이상 연속하여 휴식시간을 부여해야 함
	(근무형태) 주간근무, 야간근무, 3교대, 기타 복합형태
	(보 험) 고용주는 노동자가 근무하는 기간 동안 배상책임보험에 가입
	(퇴 직 금) 고용주는 계속근로기간이 1년 이상인 노동자가 퇴직한 경우 그 지급 사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 함. 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 「근로자 퇴직급여 보장법」이 정한바에 따름
	(수 당) 초과/야간근무에 대해서는 「근로기준법」에 따라 통상임금의 50% 이상을 가산 지급
	(휴 일) 「근로기준법」 시행령에 의거, 관공서의 공휴일에 관한 규정에 따라 국경일과 명절, 부처님오신날, 기독탄신일 등을 유급휴일로 정함
	(휴 가) 연차유급휴가 청구권과 연차유급휴가 미사용에 따른 수당 청구권은 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 부여

노인장기요양서비스 (재가급여)	(근무시간) 1인당 월기준 근무시간은 [해당 월에 공휴일, 근로자의 날 및 토요일을 제외한 근무가능일수 x 8시간]으로 함.																								
	(근무형태) 장기요양급여 수급자(1~5등급)에게 방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스, 재가노인지원서비스, 방문간호서비스 등 제공.																								
(보 함)	<p>장기요양기관은 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등 법률상 손해를 배상하는 보험(전문인 배상책임보험)에 가입할 수 있음.</p> <p>- 또한 2인의 요양보호사가 방문요양급여 또는 방문목욕급여를 제공하는 경우 요양보호사별로 각각 전문인 배상책임보험을 가입하여야 함.</p>																								
(퇴 직 금)	시설종사자에게 지급한 총금액의 1/12이며, 현재 근무하고 있는 직원에게 적용한 퇴직적립금과 퇴사한 직원에게 지급한 퇴직금을 포함.																								
(임 금)	1년간의 인건비지출은 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비 비율 이상으로 지출해야 함.																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>장기요양요원</th> <th>인건비 지출비율(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노인요양시설</td> <td>간호(조무)사</td> <td>60.5</td> </tr> <tr> <td>노인요양공동생활가정</td> <td>물리(작업)치료사</td> <td>65.0</td> </tr> <tr> <td>주야간보호</td> <td>사회복지사</td> <td>48.3</td> </tr> <tr> <td>단기보호</td> <td>요양보호사</td> <td>58.5</td> </tr> <tr> <td>방문요양</td> <td>요양보호사, 사회복지사</td> <td>86.6</td> </tr> <tr> <td>방문목욕</td> <td>요양보호사</td> <td>49.3</td> </tr> <tr> <td>방문간호</td> <td>간호(조무)사, 치과위생사</td> <td>59.5</td> </tr> </tbody> </table>	구분	장기요양요원	인건비 지출비율(%)	노인요양시설	간호(조무)사	60.5	노인요양공동생활가정	물리(작업)치료사	65.0	주야간보호	사회복지사	48.3	단기보호	요양보호사	58.5	방문요양	요양보호사, 사회복지사	86.6	방문목욕	요양보호사	49.3	방문간호	간호(조무)사, 치과위생사	59.5
구분	장기요양요원	인건비 지출비율(%)																							
노인요양시설	간호(조무)사	60.5																							
노인요양공동생활가정	물리(작업)치료사	65.0																							
주야간보호	사회복지사	48.3																							
단기보호	요양보호사	58.5																							
방문요양	요양보호사, 사회복지사	86.6																							
방문목욕	요양보호사	49.3																							
방문간호	간호(조무)사, 치과위생사	59.5																							
	(휴계시간) 근로기준법 제54조(휴계)에 따라 근로시간이 4시간 이상인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴계시간을 근로시간 도중에 주어야 함.(휴계시간 변경 금지)																								
	(휴 가) 연차유급휴가 청구권과 연차유급휴가 미사용에 따른 수당 청구권은 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 부여.																								

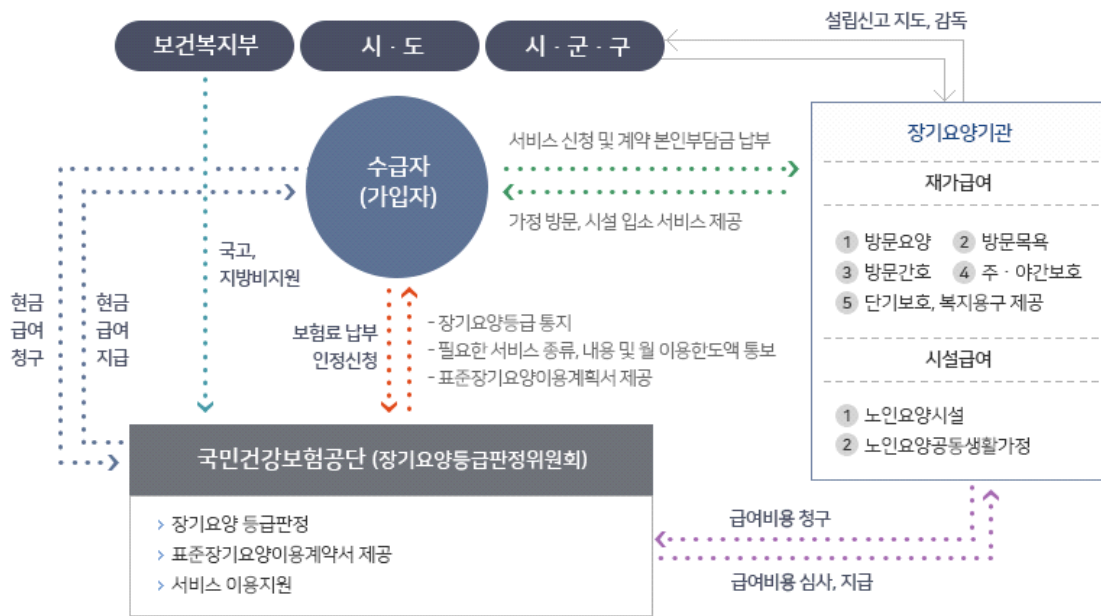
자료: 보건복지부, 2020, 「2020년 노인보건복지사업안내」/ 법제처(2020.12.21.) 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- 장기요양 서비스 이용 절차 및 관리운영체계는 아래와 같음



[그림 2-1] 장기요양서비스 이용 절차

자료: 보건복지부(2020.12.26. 검색)



[그림 2-2] 장기요양서비스 관리운영체계

자료: 보건복지부(2020.12.28. 검색)

- 노인맞춤돌봄서비스의 경우 ‘혼자서 일상생활을 영위하는데 어려움이 있는 노인에게 적절한 예방적 돌봄 서비스를 제공하여 장기요양 진입 예방 및 노후 삶 질 제고’ 를 목적으로 함
 - 생활지원사의 경우 업무수행을 위한 기초(필수) 직무교육이 15시간이며, 그 외 필요에 따라 역량강화교육, 수행인력 심리지원 교육, 법정 의무교육, 정보안내 교육 등 이수, 노인맞춤돌봄서비스를 제공
 - 생활지원사가 제공하는 서비스 내용은 아래와 같음

<표 2-6> 노인 맞춤형 돌봄서비스 내용

구분	대분류	중분류	소분류	
직접 서비스 (방문·통원 등)	안전지원	방문안전지원	- 안전·안부확인 - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	
		전화안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	
		ICT안전지원	- ICT 데이터 확인·점검 - 유사 시 방문 확인 - 유사 시 전화 확인	
	사회참여	사회관계 향상 프로그램	- 문화여가활동 - 평생교육활동 - 체험여행활동	
		자조모임	- 자조모임	
	생활교육	신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강운동교육	
		정신건강분야	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램	
	일상생활 지원	이동·활동지원	- 외출동행지원	
		가사지원	- 식사관리 - 청소관리	
	연계서비스(민간후원 자원) 지역사회 자원연계는 읍면동에서 우선 실시	생활지원연계, 주거개선연계, 건강지원연계, 기타서비스		

자료: 보건복지부(2020.12.26. 검색)

- 노인맞춤 돌봄서비스 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-7> 노인맞춤 돌봄서비스 노동자의 근로조건

구분	주요내용
노인 맞춤 돌봄 서비스	(근무시간) 생활지원사는 주 5일, 일 5시간 근무(09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외). 생활지원사의 근무시간대는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능
	(근무장소) 수행기관, 대상자 가정
	(업무조정) 노인맞춤돌봄서비스의 효율성을 고려하여 생활지원사의 업무를 조정하여 운영할 수 있음(행정보조 등)
	(보 험) 수행인력의 업무상 과실 및 상해에 대한 보험 가입
	(퇴 직 금) 퇴직금은 중간정산을 할 수 없으나, 퇴직금 중간정산 사유가 인정되어 지급받은 경우, 중간정산일 다음 날부터 기산하여 퇴직금을 적립하는 등 '근로자 퇴직급여보장법'을 참고하여 운영
	(그외수당) 시·도 및 시·군·구는 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절 휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능
	(복무관련) 정신근로가 원칙이나 불가피한 경우에 한하여 1주 12시간을 한도로 연장 및 휴일근로가 가능하며, 근무 이후 반드시 대체휴무나 수당을 지급해야 함
	(휴 가) 「근로기준법」에 의해 연차유급휴가, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」에 의해 출산전후휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직 사용. 그 외의 휴가, 휴일, 초과근무 등 근로시간과 관련있는 사항에 대해서는 「근로기준법」을 따름
	(일급 산출내역) 일급: 42,953원 산출근거: (월 1,120,140원/130.4시간)x5시간 = 42,951원 130.4시간=(주간근무시간 25시간 + 유급휴일 5시간)x(365일/7일)/12월

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 노인맞춤돌봄서비스 사업안내」

- 노인맞춤 돌봄서비스의 전반적인 서비스 제공 절차는 아래와 같음



[그림 2-3] 노인 맞춤 돌봄서비스 제공절차

자료: 보건복지부(2020.12.28. 검색)

- **아이 돌봄 지원** 서비스의 경우 ‘가정의 아이 돌봄을 지원하여 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족 구성원의 삶의 질 향상과 양육 친화적인 사회환경 조성(아이돌봄 지원법 제1조)’ 을 목적으로 함
 - 부모의 맞벌이 등의 사유로 양육 공백이 발생한 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄서비스를 제공하여 부모의 양육 부담을 경감하고 저출산 해소에 기여하고 있음
 - 아이돌보미의 선발은 서류심사 → 인·적성 검사 및 면접심사 → 양성 교육(이론과정 80시간) 및 현장실습(2시간 이상 20시간 이내) 수료 등의 절차를 통해 근로계약을 체결함
 - 서비스 제공기관은 소속 아이돌보미에 대한 4대보험을 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입기준에 따라 처리(가입 희망하는 돌보미 활동 시간 보장 노력)하며, 상해보험이나 영업배상책임보험 등 별도의 보상대책(개별 가입)을 마련, 제공하고 있음
 - 아동 돌봄서비스의 종류 및 돌봄 대상은 아래와 같음

<표 2-8> 아이돌봄서비스 종류 및 돌봄대상

서비스 종류	돌봄 대상
영아종일제서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하 영아
시간제서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 12세 이하 아동 → 기본형 및 종합형으로 구분
질병감염아동지원서비스	법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하의 시설 이용 아동
기관연계서비스	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세 ~ 12세 아동

자료: 보건복지부, 2020, 「2020년도 아이돌봄 지원사업 안내」

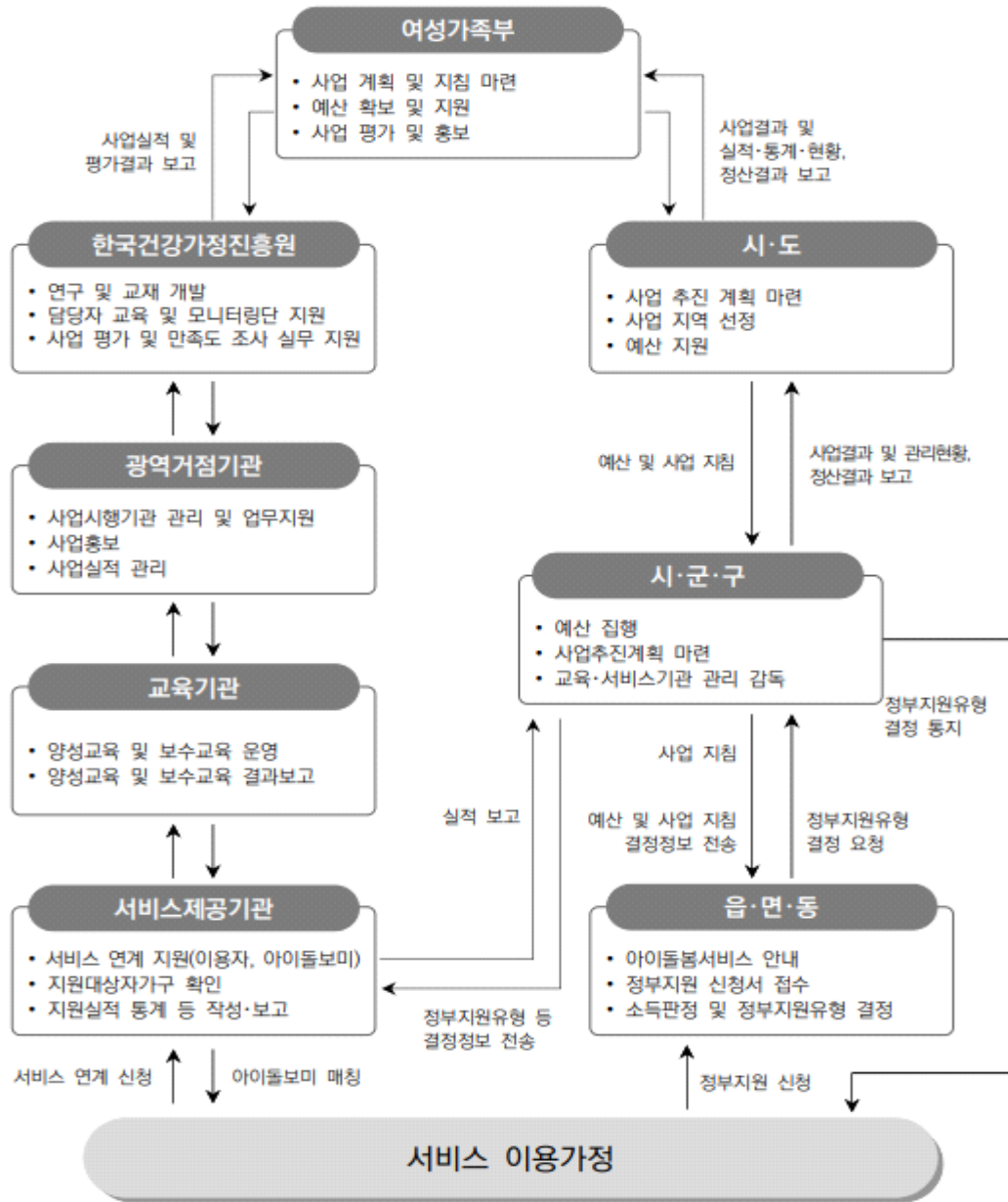
- 아이돌봄 서비스 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-9> 아이돌봄 서비스 노동자의 근로조건

구분	주요내용
아이 돌봄 지원 서비스	<p>(근무시간) 아이돌보미 활동시간은 월요일부터 토요일(무급휴무일), 1일 8시간 이내, 1주 40시간 이내 연계를 원칙으로 하되, 이용자가 신청한 서비스 일정표에 따름. 부득이한 경우 주 12시간 범위 내 연장·휴일(유급휴일)·야간 활동 수행</p> <p>(근무장소) 아이돌봄서비스 이용가정</p> <p>(업무조정) 「아이돌봄 지원법」에 따라 지정·운영되는 서비스제공기관에 의해 접수연계되고 통보받은 건에 대한 서비스 제공. 예외적으로 주말 서비스 변경(시간연장 포함) 시에는 아이돌보미와 이용자 간 협의로 변경 가능하며 업무일에 아이돌보미가 서비스제공기관 담당자에게 변경사항을 보고하고 사후변경 조치</p> <p>(임금·수당) 기본시급(8,600원)에 다음의 금액을 가산하여 지급 - 시간제서비스 종합형: 2,970원 - 질병감염아동지원서비스: 2,600원 - 기관연계서비스: 6,850원 - 아동추가: (2명) 4,300원, (3명) 8,600원 그 외, 명절상여금, 교통비 지급</p> <p>(보 함) 「아이돌봄 지원법」 제13조 제4항에 따라 아동에 대한 배상보험은 서비스제공 기관에서 소속 아이돌보미에 대해 의무적으로 가입. 아이돌보미 상해보험은 4대보험으로 갈음하되 4대 보험 대상자가 아닌 경우에는 상해보험이나 별도 보상 대책(아이돌보미 개별 가입)을 마련해야 함</p>

자료: 여성가족부, 2020, 「2020년도 아이돌봄 지원사업 안내」

- 아동 돌봄서비스의 업무추진 체계는 아래와 같음



[그림 2-4] 아이돌봄서비스 사업 추진체계

자료: 여성가족부, 2020, 「2020년도 아이돌봄 지원사업 안내」

- 장애인활동지원 서비스의 경우 ‘신체적 또는 정신적 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 활동지원서비스를 제공’함을 목적으로 함

- 장애인활동지원 서비스의 경우 이론교육 23시간, 실기교육 17시간과 현장실습 10시간으로 총 50시간을 교육과정으로 함
- 활동지원기관은 활동지원사 역량 강화와 급여 질 향상을 위해 매년 소속 활동지원사를 대상으로 주기적인 보수교육과 성희롱 예방교육 등을 실시함
- 활동지원 인력 돌봄노동자는 급여 종류에 따라 아래 3가지로 구분됨

〈표 2-10〉 급여의 종류별 활동지원 인력

급여종류	급여내용	활동지원인력의 범위
활동보조	수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동, 이동보조 등을 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 활동지원사교육기관에서 교육과정을 수료한 사람 - [노인복지법]에 따른 요양보호사, [사회복지사업법]에 따른 사회복지사, [의료법]에 따른 간호사·간호조무사 및 유사 경력자 중 이론 및 실기(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 사람
방문목욕	목욕설비를 갖춘 차량을 이용해 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕 제공	<ul style="list-style-type: none"> - [노인복지법]에 따른 요양보호사 1급 자격을 가진 사람
방문간호	의사·한 의사·치과의사의 '방문간호지시서'에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료보조, 영양상담 또는 구강위생 등을 제공	<ul style="list-style-type: none"> - [의료법]에 따른 간호사로 2년 이상 간호업무 경력자 - [의료법]에 따른 간호조무사로 3년 이상 간호보조업무 경력자 및 [노인장기요양보험법 시행령] 제11조 제3호 나 목에 따른 교육 이수자 - [의료기사 등에 관한 법률]에 따른 치과위생사

자료: 보건복지부, 2020, 「2020년 장애인활동지원 사업안내」

- 장애인활동지원 서비스 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-11> 장애인 활동지원 서비스 노동자의 근로조건

구분	주요내용
장애인 활동 지원 서비스	(근무시간) 1일 8시간, 1주 40시간을 초과할 수 없으며 당사자 간 합의(근로계약서로 갈음 가능)로 1주 12시간 한도 내에서 근로시간 외 연장 근로를 할 수 있음
	(휴게시간) 휴게시간은 근로시간 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상을 연속적으로 부여하는 것을 원칙으로 하나, 업무 특성 등을 고려하여 분할해서 부여 가능
	(대체근로 지원) 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 고위험 중증장애인으로 판단한 수급자에게 활동보조 서비스를 제공하는 활동지원사에게 지원. 일일 3시간 내에서 1회당 1시간 한도로 인정하되, 대체지원금은 1개월당 최대 72만원까지만 지급
	(임 금) - 활동지원기관은 지급된 급여비용으로 활동지원사에게 「근로기준법」 등 관계 법령에 따른 임금을 반드시 지급해야 하며, 급여비용 중 75% 이상을 활동지원인력 임금(3대보험 근로자 부담분 등 포함)으로 사용할 것을 권장함. - 활동지원기관 종사자에 대한 인건비 산정기준은 보건복지부 “사회복지시설 관리안내”의 ‘사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’을 준용 - 장애인활동지원 2020년 단가 : 13,500원
	(보 험) 원칙적으로 산업재해보상보험에 가입하되, 가입하지 않은 경우에는 활동지원기관에서 상해보험 가입 등 별도의 보상대책을 마련해야 하며, 소속 활동지원인력에 대해 배상책임보험 의무 가입
(퇴 직 금) 1년 이상 근무시 퇴직금 전액 사업자 부담	

자료: 보건복지부, 2020, 「2020년 장애인활동지원 사업안내」

- 장애인 활동지원사업 추진체계는 아래와 같음



[그림 2-5] 장애인활동지원사업 추진 체계도

자료: 보건복지부, 2020, 「2020년 장애인활동지원 사업안내」

- 산모·신생아 건강관리 지원사업의 경우 ‘출산가정에 건강관리사를 파견하여 산모의 산후 회복과 신생아의 양육을 지원하고, 출산가정의 경제적 부담을 경감하고자 하며, 산모·신생아 건강관리사 양성을 통해 사회적 일자리 창출’을 목적으로 함

- 서비스 제공인력은 만18세 이상으로 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행규칙 [별표 1]에 의거 보건복지부장관이 고시한 ‘산모·신생아 방문서비스 제공인력 교육과정’을 이수한 자임
- 시행규칙에서 정한 자격을 갖춘 ‘산모·신생아 건강관리사’를 파견하기 어려운 지역의 이용자에게 시·군·구가 인정한 가족 등의 임시 제공인력을 일시적으로 투입함으로써 서비스 제공의 차질을 방지할 수 있음. 단, 가족인 인정제공인력 투입시 서비스 가격은 정부지원금의 50%만 인정
- 산모·신생아 건강관리 지원사업 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-12> 산모·신생아 건강관리 지원사업 노동자의 근로조건

구분	주요내용
산모·신생아 건강관리 지원사업	(근무시간) 1주 5일, 1일 9시간(제공인력이 2명 투입되는 경우 8시간) 원칙(휴게시간 1시간 포함). 토요일, 공휴일(일요일, 국경일, 명절 등)은 휴무가 원칙이며, 이용자의 사정으로 부득이하게 서비스 제공 요일 및 시간을 원칙과 달리 정하고자 할 경우에는 제공기관과 협의를 통해 조정 가능. 다만, 이 경우에도 22시~07시 시간대에는 바우처 서비스 제공 불가
	(임금) - 제공인력 임금은 “기준(일반) 가격”의 75% 이상 지급을 원칙으로 함 - 제공인력을 2명 투입하는 경우 1명 임금은 기준가격의 75% 이상÷2 - 단, 간헐적·임시적으로 활동하는 시·군·구 인정 제공인력(일반, 가족) 및 유자격 대체인력에 대해서는 일반 제공인력과 달리 기준을 적용 “인정제공인력(일반): “인정제공인력(일반) 기준 가격”의 75% 이상” “인정제공인력(가족): “인정제공인력(일반) 기준 가격”의 50%를 서비스 가격으로 적용하고, 그 가격의 75% 이상” “유자격 대체인력 풀: “기준(일반) 가격”의 80% 이상”
	(보험) 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 제공인력별로 손해배상책임보험등에 가입. 또한 「근로기준법」, 「최저임금법」 등 관련 법령이 정한 바에 따라 제공인력의 노무를 관리하고 지속적인 처우개선 노력을 해야함. 그 외 4대 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험)은 관련 법령상 기준에 따라 관리
(퇴직금) 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속 근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립	

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내」

- 산모·신생아 건강관리 지원사업 업무처리 절차는 아래와 같음

단 계		업무주체	내 용
청구	결제 (청구)	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
	↓		
검토	지급보류 대상선정	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> 이용권법 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	↓		
	지급보류 안내	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 메시지 발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	↓		
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 → 한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (기간) 지급보류일로부터 14일 이내(토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
↓			
검토	한국사회 보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (절차) 서류검토 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 검토기준에 의거 비용청구의 적정성 확인 	
↓			
검토결과 통보	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 검토결과 내역 통보 (검토결과) 적정, 부적정, 청구철회 	
↓			
지급	비용지급	한국사회 보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 최종 확인 후 검토결과 정당한 경우 정가지급일에 비용 지급

[그림 2-6] 산모·신생아 건강관리 지원사업 업무처리 절차

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내」

- **가사·간병 방문지원 사업의 경우** ‘일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 가사·간병 서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활 안정을 도모하고, 가사·간병 방문 제공인력의 사회적 일자리 창출’을 목적으로 함
 - 서비스 제공인력은 만 18세 이상으로 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자임
 - 시행규칙에서 정한 요양보호사 자격 제공인력을 파견하기 어려운 지역의 이용자에게 시·군·구가 인정한 주민 등을 임시 제공인력으로 일시 투입함으로써 서비스의 차질을 방지할 수 있음
 - 가사·간병 방문지원사업 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-13> 가사·간병 방문지원사업 노동자의 근로조건

구분	주요내용
가사·간병 방문지원 사업	(근무시간) 1회 방문 시 서비스 제공시간은 최소 2시간을 원칙으로 하며, (ex. 주 5시간씩 서비스를 제공하는 경우 월요일 2시간, 수요일 3시간) 월 24시간(A형) 또는 월 27시간(B형), 월 40시간(C형)으로 구분
	(임 금) 제공기관은 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급. 제공기관은 소속 제공인력에 대한 급여지급 정보를 매월(6일~25일 사이) 전자 바우처 시스템에 입력하여야 함
	(보 함) 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 제공인력별로 손해배상책임보험등에 가입. 또한 「근로기준법」, 「최저임금법」 등 관련 법령이 정한 바에 따라 제공인력의 노무를 관리하고 지속적인 처우개선 노력을 해야함. 그 외 4대 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험)은 관련 법령상 기준에 따라 관리
	(퇴 직 금) 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속 근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 가사·간병방문지원사업 안내」

- 가사·간병 방문지원사업 업무처리 절차는 아래와 같음

단 계	업무주체	내 용	
청구	결제 (청구)	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 후 바우처 결제(청구)
검토	지급보류 대상선정	사회보장 정보원	<ul style="list-style-type: none"> 이용권법 제20조의 '특별한 사유'에 해당하는 결제 건에 대해 비용청구의 적정성 확인을 위해 지급보류(매일)
	지급보류 안내	사회보장 정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (시기) 지급보류 시 전자바우처시스템 상 자동통보 (방법) 전자바우처시스템 지급보류 알림 팝업창, SMS 메시지 발송 (내용) 지급보류 사유, 소명자료 제출기간, 제출방법, 소명자료 등 ※ 서비스를 제공한 사실을 객관적으로 증빙할 수 있는 제반 서류 요청
	소명자료 제출 또는 청구철회	제공기관 → 사회보장 정보원	<ul style="list-style-type: none"> (기간) 지급보류일로부터 14일 이내 (토·일·공휴일 포함) (방법) 전자바우처시스템으로 소명자료 제출 또는 청구철회 등록
	검토	사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> (절차) 서류검토 → 필요시 현장확인 → 최종 확인 ※ 필요시 소명자료 보완요청 (방법) 제공기관이 제출한 소명자료를 청구비용 검토기준에 의거 비용청구의 적정성 확인
	검토결과 통보	사회보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 시스템 '지급보류 현황조회' 화면에서 검토결과 내역 통보 (검토결과) 적정, 부적정, 청구철회
지급	비용지급	사회보장정보원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> (방법) 최종 확인 후 검토결과 정당한 경우 정기지급일에 비용 지급

[그림 2-7] 가사·간병 방문지원 사업 업무처리 절차

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 가사·간병방문지원사업 안내」

- 아이돌봄 지원서비스, 산모·신생아 건강관리지원사업 및 가사·간병 방문지원사업의 경우 건강관리(채용 후 매 1년마다 건강진단서를 새로 발급받아 제출 등), 안전관리(배상책임보험 가입 등), 그리고 관련 법규 등에 따른 제공인력 노무관리 등을 제공함
- **지역사회서비스 투자사업**의 경우 ‘지역 맞춤형 사회서비스 개발을 통한 복지 사각지대 해소를 위하여 지역별·가구별로 다양한 특성과 수요에 부합하는 차별적인 서비스를 지자체가 주도적으로 발굴·집행함으로써 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공함. 더불어, 사회서비스 시장 활성화 및 일자리 창출을 위하여 서비스 시장 형성 가능성이 높은 분야를 발굴, 수요자의 구매력을 보전함으로써 지속 가능한 사회서비스 시장 형성 및 일자리 창출 도모’ 를 목적으로 하고 있음
 - 제공인력의 자격기준은 「지역사회서비스 투자사업 제공인력 자격 기준 고시」(보건복지부 고시 제2019-296호) 및 동 고시 제4호에 따른 지역사회 서비스별 제공계획(기준정보)에 따른 제공인력 자격 기준에 적합한 자임
 - 지역사회서비스 투자사업의 제공인력의 경우 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대사회보험 가입 등 관련 법령 준수), 퇴직적립금 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입함

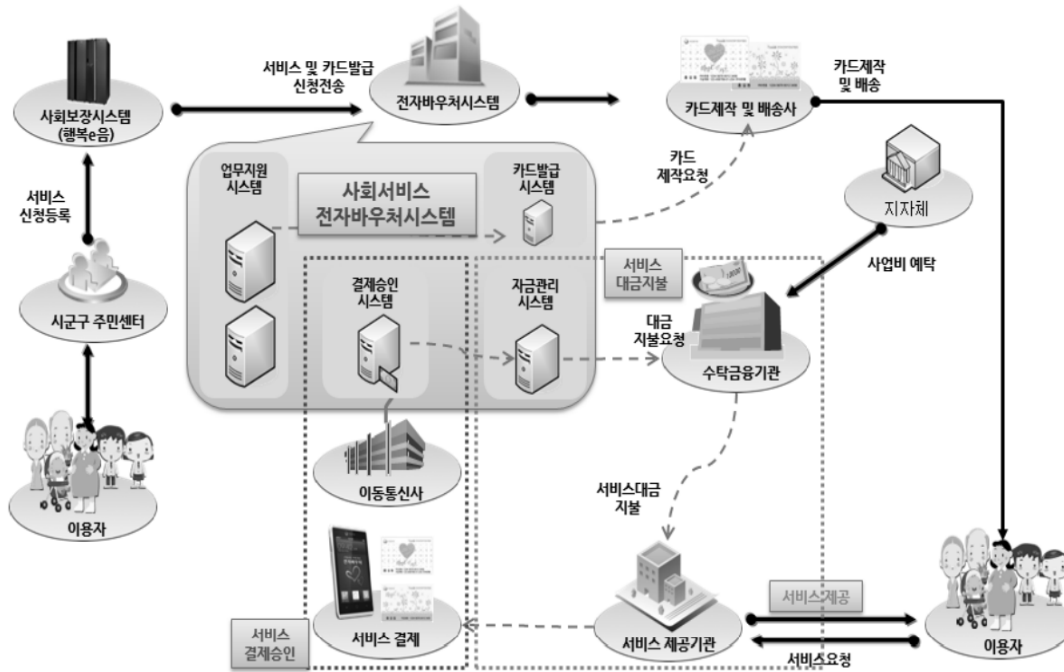
- 지역사회서비스 투자사업(바우처) 노동자의 근로조건은 아래와 같음

<표 2-14> 지역사회서비스 투자사업(바우처) 노동자의 근로조건

구분	주요내용
지역사회 서비스 투자사업	<p>(근무시간) 서비스 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대사회보험 가입 등 관련 법령 준수)</p> <p>(보 함) 배상책임보험 가입: 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음(고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나, 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요)-</p> <p>(안 전) 제공기관의 장은 상·하반기 년2회 이상 제공인력에게 보건·안전교육을 실시하여 이용자 및 제공인력의 안전에 만전을 기하여야 함</p> <p>(퇴 직 금) 「근로자퇴직급여보장법」에 의하여 사용자는 퇴직하는 근로자에게 계속 근로기간이 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 적립</p>

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 지역사회서비스 투자사업 안내」

- 지역사회서비스 투자사업(바우처) 운영흐름은 아래와 같음



[그림 2-8] 전자바우처 운영흐름도

자료: 보건복지부, 2020, 「2020 지역사회서비스 투자사업 안내」

다. 경상남도 돌봄노동자 지원 정책⁶⁾

- 경상남도의 경우 노인인구 및 1인 가구의 증가 등으로 인해 돌봄서비스 수요가 점차 확대되고 있는 추세임. 돌봄 수요자의 증가는 제공자의 증가를 불러와 도내 요양보호사, 생활지원사, 아이돌보미, 가사간병인, 장애인 활동 도우미 등 돌봄노동자는 2020년 11월말 기준 50,376명으로 추산됨
- 경상남도의 돌봄노동자 지원 정책은 『경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』와 『경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례』를 통해 살펴볼 수 있음
- 먼저, 『경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』는 돌봄노동자의 직업, 심리, 구직 상담, 건강관리 지원 등 권익 보호와 돌봄

6) 경남도청 보도자료(2020.08.25.) “돌봄노동자가 존중받는 경남, 중부권 돌봄노동자 지원센터 전국 첫 개소”

(https://www.gyeongnam.go.kr/board/view.gyeong?menuCd=DOM_000000104001003000&boardId=BBS_0000060&dataSid=41304041&categoryCode1=A)

서비스의 질 향상을 위하여 경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 필요한 사항을 규정하고 있으며, 이때 “돌봄노동자”는 경상남도에 주민등록을 두고 거주하고 있는 아래 각호의 사람을 말함

- 「노인장기요양보험법」 제2조제5호에 따른 장기요양요원
 - 「아이돌봄 지원법」 제2조제4호에 따른 아이돌보미
 - 「노인복지법」 제27조의2에 따른 홀로 사는 노인 돌봄사업에 종사하는 자
 - 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사
 - 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 활동지원인력
 - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 사회서비스에 종사하는 사람
- 『경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례』에 따라 경상남도는 돌봄노동에 종사하는 노동자들의 권익 보호를 위한 ‘통합 돌봄노동자 지원센터’를 설치하여 전국 최초로 추진하고 있음. 이 돌봄노동자 지원센터는 3개 권역별 1개소씩, 총 3개소로 운영될 예정(2021년 8월)으로 중부권(창원, 의령, 함안, 창녕), 동부권(김해, 밀양, 양산), 서부권(진주, 통영, 사천, 거제, 고성, 남해, 하동, 산청, 함양, 거창, 함천)으로 나누어 담당하게 됨. 설치지역은 각 권역 거점 시군이며, 가장 많은 돌봄노동자가 종사하는 창원시(16,259명), 진주시(3,440명), 김해시(6,686명)로 중부권의 경우 2020년 8월 창원시 마산회원구 구암동에 전국 최초로 건립되어 운영 중에 있음
- ‘통합 돌봄노동자 지원센터’의 주요 업무는 아래와 같음
- 운영인력: 개소당 4명(센터장 1, 사회복지사 1, 간호사 1, 상담사 1)
 - 주요기능: 건강관리, 직업·심리상담, 역량강화 지원 등 서비스 제공
 - 운영방법 : 도내 비영리법인 및 비영리 단체에 위탁 운영
 - 위탁기간 : 3년(재위탁 가능)
 - 위탁사무(요약)

- ① 돌봄노동자 지원센터 정책개발 및 홍보
 - ② 돌봄노동자 권익보호에 관한 사항
 - ③ 돌봄노동자 건강관리 및 역량강화
 - ④ 돌봄노동자에 대한 취업 관련 정보 제공 및 구직활동 지원
 - ⑤ 그 밖에 도지사가 돌봄노동자의 권익 보호와 복리증진을 위해 필요하다고 인정하는 사항
- 다음으로, 『경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례』는 경상남도 및 산하기관의 의무와 감정노동자의 권리를 규정함으로써 감정노동자의 인권을 보호함을 목적으로 함. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태를 말함. “감정노동자”는 경상남도지사, 경상남도 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 도의 사무위탁기관, 도의 지원을 받는 각종 시설에서 감정노동을 수행하는 『근로기준법』 제2조에 따른 노동자를 말하는 것으로 돌봄노동자를 포함한다고 볼 수 있음
- 『경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례』에 따라 도지사는 감정노동자의 권리보호를 위하여 아래와 같은 감정노동자 보호 계획을 3년마다 수립·시행함
- 감정노동자 보호 정책의 기본방향 및 추진 사항
 - 감정노동자의 노동 환경 개선 및 인권보호 방안
 - 감정노동자 고용현황 및 전망
 - 감정노동자 보호계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
 - 그 밖에 감정노동자의 노동환경 개선에 관한 사항
- 또한, 경상남도는 전국에서 두 번째로 2020년 5월에 감정노동자 권리보호 센터를 설치하여 아래와 같은 사업을 수행하고 있음
- 상담 : 개인심리상담, 상담DB구축, 다양한 심리치유 프로그램 지원
 - 교육 : 주요기관 감정노동보호제도 심층 컨설팅, 감정노동자 권리보장

및 성인지감수성 교육 지원

- 연구 : 정기적인 감정노동자 실태파악 및 연구조사, 경상남도 권역별 상담체계발굴 및 육성지원(직접지원)
- 홍보 : 경상남도 감정노동 유관기관과 협력 강화, 다양한 홍보를 통한 감정노동존중 인식 개선, 감정노동자 권리보호 가이드라인 정착
- 네트워크 : 감정노동자 자조조직 지원, 노동인권 네트워크 구축 및 권리 보장 강화, 심리상담 네트워크 구축 및 상담자 역량강화 지원

4. 돌봄노동자 처우 관련 연구 동향

가. 선행연구 동향

- 돌봄서비스 노동자의 처우와 관련한 선행연구들은 다음과 같음. 전반적으로 돌봄서비스 노동자의 처우가 개선될 경우 서비스의 질에 중요한 영향을 미칠 것이며, 돌봄서비스의 질 향상을 위하여 돌봄서비스 노동자의 처우 개선을 위한 연구가 필요함을 지적하고 있음
- 선행연구들에서는 돌봄서비스 노동자의 처우개선을 위한 요인으로 돌봄 노동자에 대한 인식개선과 고용안정성 확보(임금인상, 고용형태, 적정 근무시간), 노동환경 개선 등을 제시하고 있음
- 임우현·정성일·채현탁(2009)은 돌봄서비스 노동자 본인이 인식하는 직업 정체성에 따라 직무만족과 서비스의 질이 변화함을 밝힘. 따라서 돌봄노동자로 하여금 자신이 제공하는 서비스에 대한 자신감과 사회적 책임감 등을 부여하고, 업무의 자율성 확대와 돌봄 서비스의 사회적 필요성에 대한 교육을 지속적으로 제공해야함을 주장함
- 전미양·이혁수(2019)는 돌봄서비스 노동자의 처우에 대한 정책결정은 우리 사회가 돌봄노동에 부여한 사회적 가치를 반영한다고 주장함. 따라서 아이돌보미의 낮은 임금 역시 우리 사회가 돌봄노동에 대한 낮은 처우를 관습적으로 허용했기 때문이며, 이러한 낮은 처우는 다시금 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 가치를 부과하는데 기여한다고 주장함
- 이지영·이미진(2011)은 돌봄서비스 노동자의 낮은 임금은 종사자의 사기를 꺾으며, 과중한 업무는 이용자와 종사자 간의 친밀한 관계가 형성되기까지 드는 충분한 시간과 신뢰관계(rapport) 형성을 위한 세심한 주의를 방해한다고 주장함. 또한 종사자 스스로를 점검하고 교육을 받을 수 있는 시간적 여유나 경제적 지원이 제공되지 않는 등 종사자의 열악한 노동상황은 서비스의 질을 저하시킬 것이라고 주장함
- 김미현·이수영·이은혜·강현·이태수·김도한·홍영준(2012)은 비정규

직인 경우 일자리 선택이 비자발적이며, 임금조건이 불리하고 짧은 평균 근속시간과 사회보장영역에서 소외 등의 고용불안정이 발생함을 지적함. 돌봄서비스 노동자의 고용불안정성은 궁극적으로 사회서비스의 질 하락화를 가져오므로 사회서비스 질 향상을 위하여 사회서비스의 공공성을 주장함

- 박대진(2014)은 요양보호사의 저임금과 휴게시간 없음, 무료노동, 상시적인 고용불안정, 산재보험 적용의 어려움 그리고 서비스 제공과정에서 이용자와 그 가족의 감시 등의 문제점을 제시함. 박대진 역시 노인장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 공급체계를 개선과 임금인상 등을 주장함
- 황보람·조향숙·김정자·오설미(2018)는 돌봄서비스 노동자의 노동환경을 직무특성과 고용조건적 특성, 조직심리적 특성으로 나누어 살펴봄. 직무특성의 경우 ‘화가 난 고객 응대’와 ‘이용자 폭력’의 경험이, 고용조건적 특성의 경우 ‘고용형태’와 ‘교대근무형태’에서 그리고 조직심리적 특성에서는 ‘일터영성’이 돌봄서비스 노동자의 주관적 건강에 영향을 미치는 요인임을 분석함
- 정형욱·남승연(2015)은 서비스 종사자와의 면접을 통해 노동환경에서 주도권이 없는 식사 시간의 심리적 불편함과 서비스 이용자 및 가족으로부터 불리는 호칭, 업무 외의 일을 요구받음에 따른 갈등, 성희롱, 성추행, 감시 등으로 인하여 업무 만족도가 떨어짐을 주장함
- 김명숙(2020)은 코로나 이후 대면접촉을 꺼리는 정부 정책 및 사회적 분위기 속에서, 대체로 대면 서비스를 제공하는 불안정 고용상태의 여성 노동자들(돌봄노동자 포함)에게 실업이 집중됨을 주장함. 또한 고용 중에도 코로나로 인하여 업무 강도(양) 증가, 무급휴업 및 연차휴가 사용 강요, 불안정한 상황을 이용하여 이용자나 상사의 갑질 등의 불이익을 경험하고 있음을 밝힘
- 함선유·권현지(2017)는 돌봄서비스 노동자의 열악한 처우는 인력 채용시 전문성이나 경력, 학력 정도, 과업의 난이도를 고려하지 않는 제도 자체

의 특성과 영세한 사업체 등의 조직적 특성에서 찾아볼 수 있음을 분석함

- 김창태·김현희(2012)는 요양보호사의 직무만족을 직무수행 만족, 직업안정 만족, 인간관계 만족과 수입 만족으로 나누어 살펴보았으며, 이때 돌봄서비스 노동자 개인의 특성이 서비스 이용자를 이해하는 데 도움을 주어 종사자의 처우(직무만족)에 유의미한 영향을 미친다고 밝힘
- 정무성·구자연(2011)은 장애인 생활시설 돌봄서비스 노동자를 대상으로 인적자원관리가 서비스 품질에 영향을 미치는지 확인한 결과 인사평가와 수퍼비전, 직원 복리후생, 인력의 충분성과 전문성이 유의한 영향력이 있는 것으로 분석함

<표 2-15> 돌봄서비스 노동자의 처우에 영향을 미치는 요인

요인	내용		연구
돌봄업무에 대한 인식 개선 필요	본인의 직업 정체성		- 임우현·정성일·채현탁(2009)
	사회의 인식		- 전미양·이혁수(2019)
고용안정성 확보 필요	인근 인상		- 이지영·이미진(2011)
	고용 형태		- 김미현·이수영·이은혜·강현·이태수·김도한·홍영준(2012)
	적정 근무시간 확보		- 박대진(2014)
노동환경 개선 필요	노동환경	코로나 이전	- 황보람·조향숙·김정자·오설미(2018) - 정형욱·남승연(2015)
		코로나 이후	- 김명숙(2020)
기타	제도적 특성		- 함선유·권현지(2017)
	서비스 종사자의 특성		- 김창태·김현희(2012)
	인적 관리		- 정무성·구자연(2011)

나. 선행연구 고찰을 통해 설정된 핵심요인

- 선행연구 고찰 등을 통해 돌봄서비스 노동자 처우개선을 위한 핵심요인은 6개로 구분해볼 수 있으며 이에 따라 본 연구의 주요 설문 항목을 구성하였음

〈표 2-16〉 주요 설문 항목

구분		주요 내용	
처우 실태	근로실태	<ul style="list-style-type: none"> - 주요 업무 서비스(기준) - 재직기간 - 종사 총 경력 - 고용 형태 - 월평균 근로 일수 및 근로 시간 - 1일 근무 중 휴게시간 - 월평균 초과근무 시간 및 이유 - 연간 휴가 일수 및 사용 휴가 일수, 연차유급휴가 미사용 이유 	<ul style="list-style-type: none"> - 대체인력 파견 필요 정도 및 이유 - 이용자에 의한 서비스 변동 시 통보 - 현재 일을 하게 된 이유 - 주요 서비스 대상 - 근무 직종 - 근무기관의 운영주체 - 근무기관의 종사자 수 - 노동조합 가입 여부
	보수실태	<ul style="list-style-type: none"> - 보수 지급 형태 - 월평균 보수(기본급, 제수당) - 기본급 이외 수당 종류 	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 이후 월평균 보수 변화 - 적절한 주관적 보수 수준 - 보수체계의 가장 큰 문제점
처우 수준 인식 및 처우 개선 욕구	처우 수준 인식 및 개선 욕구	<ul style="list-style-type: none"> - 업무강도 대비 보수수준 인식 - 유사직종 비교 적당 정도 	<ul style="list-style-type: none"> - 처우개선의 우선순위
	근무환경 인식 및 개선 욕구	<ul style="list-style-type: none"> - 직업만족도 - 조직몰입도 - 고충 및 어려움 해결방식 - 인권 보장 체감 정도 - 근무 위험 및 위험 경험 정도, 유형 - 이용자와의 마찰 정도, 이유, 대처방법 - 근무 중 상해나 사고 경험 - 본인 또는 이용자가 다친 경우 대처방식 - 이용자의 서비스 중단 시 대처방식 - 이직의사, 이유 - 소진 	<ul style="list-style-type: none"> - 교육 이수 경험 - 교육 참석시 보상 여부 - 교육 참석시 근무시간 인정 여부 - 추가 교육 필요 욕구, 교육 내용 - 사용한 법정휴가제도 유형 - 보장받지 못한 법정휴가제도 유형 - 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유 - 휴가 및 복리후생제도의 우선순위 - 권익보호와 복지증진의 우선순위
코로나 이후 근무환경 변화		<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19로 인한 불이익 경험 - 생활방역 행동수칙의 적용 	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 이후 직장의 고용관계 변화 예상 - 코로나 이후 어려움을 극복하기 위한 대책
일반사항 (응답자 특성)		<ul style="list-style-type: none"> - 거주지 - 연령 - 성별 - 결혼상태 	<ul style="list-style-type: none"> - 최종학력 - 전공 - 소지하고 있는 자격증

제3장

처우실태 및 처우개선 욕구조사 결과분석

1. 경남 돌봄노동자의 특성 분석
2. 경남 돌봄서비스 노동자의 처우실태 분석
3. 처우수준 인식 및 처우개선 욕구 분석
4. 경남 돌봄노동자의 코로나 이후 근무환경
변화

제3장. 처우실태 및 처우개선 욕구조사 결과분석

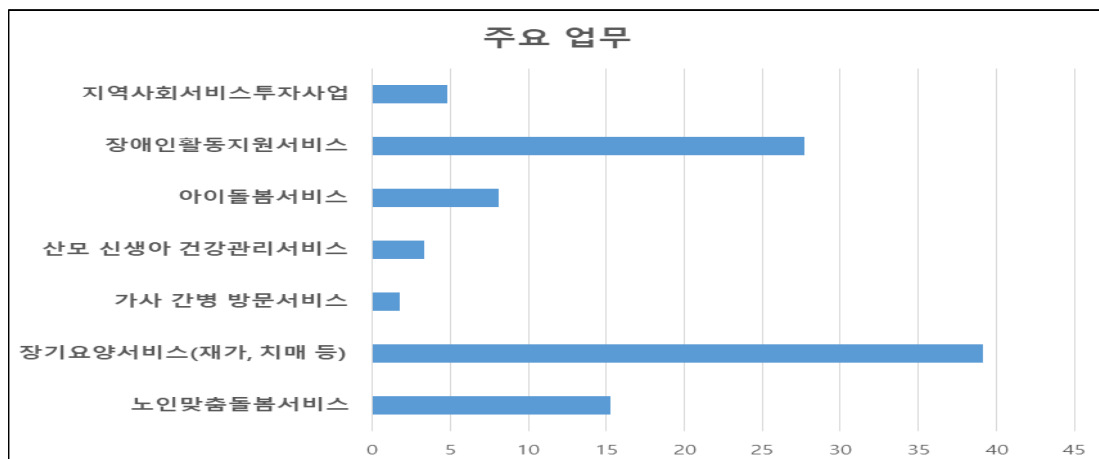
1. 경남 돌봄노동자의 특성 분석

□ 주요 업무 서비스

- 돌봄 노동자의 주요 업무 서비스는 ‘장기요양재가방문서비스’가 39.1%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘장애인활동지원서비스’가 27.7%, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 15.3%, ‘아이돌봄서비스’가 8.1%, ‘지역사회서비스투자사업’이 4.8%, ‘산모신생아 건강관리사(산후관리사)’가 3.3%, ‘가사간병방문서비스’가 1.8% 순으로 나타남

<표 3-1> 주요 업무 서비스

구분	빈도	퍼센트
노인맞춤돌봄서비스	157	15.3
장기요양재가방문서비스	402	39.1
가사간병방문서비스	19	1.8
산모신생아건강관리서비스	34	3.3
아이돌봄서비스	83	8.1
장애인활동지원서비스	285	27.7
지역사회서비스투자사업	49	4.8
합계	1029	100.0



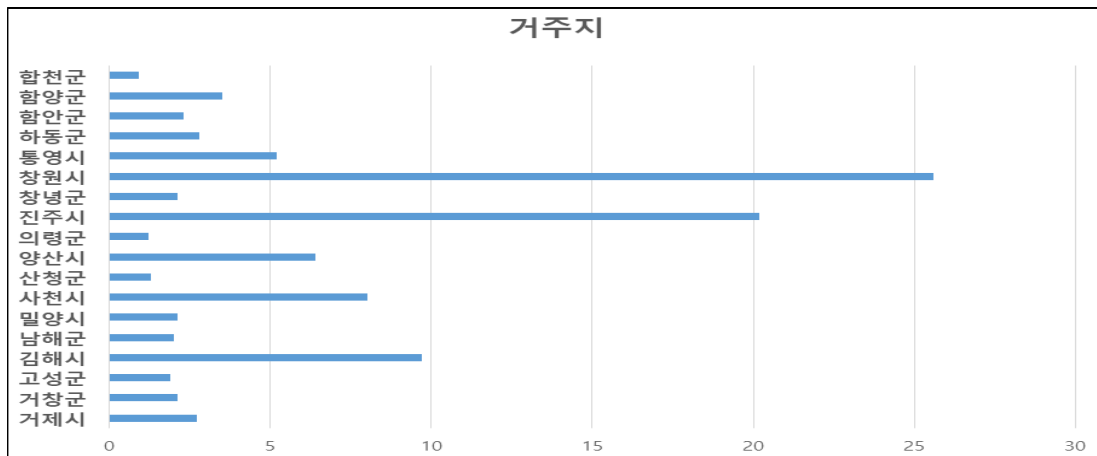
[그림 3-1] 주요 업무 서비스

□ 거주지

- 경상남도 돌봄서비스 노동자의 처우 실태 및 욕구 조사는 총 1,029명을 분석에 사용하였음. 응답자의 거주지는 창원시가 25.5%로 제일 많았으며, 진주시 20.2%, 김해시 9.7%, 사천시 8.1%, 양산시 6.4%, 통영시 5.2%, 함양군 3.6%, 하동군 2.8%, 거제시 2.8%, 함안군 2.3%, 거창군과 밀양시 2.1%, 창녕군 2.0%, 남해군 1.9%, 고성군 1.8%, 산청군 1.3%, 의령군 1.2%, 합천군 0.9% 순임

<표 3-2> 응답자의 거주지

구분	빈도	퍼센트
거제시	29	2.8
거창군	22	2.1
고성군	19	1.8
김해시	100	9.7
남해군	20	1.9
밀양시	22	2.1
사천시	83	8.1
산청군	13	1.3
양산시	66	6.4
의령군	12	1.2
진주시	208	20.2
창녕군	21	2.0
창원시	262	25.5
통영시	53	5.2
하동군	29	2.8
함안군	24	2.3
함양군	37	3.6
합천군	9	0.9
합계	1,029	100.0



[그림 3-2] 응답자의 거주지

- 주요 업무 서비스별 응답자의 거주지는 ‘노인맞춤돌봄서비스’는 김해시, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’는 창원시, ‘가사간병방문서비스’는 통영시, ‘장애인활동지원서비스’는 진주시가 제일 많았음

<표 3-3> 주요 업무 서비스별 응답자의 거주지

구분	노인맞춤돌봄서비스	장기요양재가방문서비스	가사간병방문서비스	산모신생아건강관리서비스	아이돌봄서비스	장애인활동지원서비스	지역사회서비스투자사업	계	
계	157 (15.3%)	402 (39.1%)	19 (1.8%)	34 (3.3%)	83 (8.1%)	285 (27.7%)	49 (4.8%)	1029 (100.0%)	
시	거제시	4 (13.8)	2 (6.9)	1 (3.4)	14 (48.3)	7 (24.1)	1 (3.4)	0 (0.0)	29 (100.0%)
	김해시	36 (36.0)	39 (39.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	6 (6.0)	14 (14.0)	2 (2.0)	100 (100.0%)
	밀양시	8 (36.4)	9 (40.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (13.6)	0 (0.0)	2 (9.1)	22 (100.0%)
	사천시	1 (1.2)	73 (88.0)	2 (2.4)	0 (0.0)	2 (2.4)	3 (3.6)	2 (2.4)	83 (100.0%)
	양산시	6 (9.1)	24 (36.4)	1 (1.5)	0 (0.0)	6 (9.1)	24 (36.4)	5 (7.6)	66 (100.0%)
	진주시	3 (1.4)	74 (35.6)	1 (0.5)	2 (1.0)	6 (2.9)	115 (55.3)	7 (3.4)	208 (100.0%)
	창원시	31 (11.8)	88 (33.6)	3 (1.1)	16 (6.1)	28 (10.7)	80 (30.5)	16 (6.1)	262 (100.0%)
	통영시	20 (37.7)	10 (18.9)	7 (13.2)	1 (1.9)	4 (7.5)	10 (18.9)	1 (1.9)	53 (100.0%)
군	거창군	0 (9.1)	12 (36.4)	0 (1.5)	0 (0.0)	4 (9.1)	1 (36.4)	5 (7.6)	22 (100.0%)
	고성군	6 (31.6)	2 (10.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (10.5)	9 (47.4)	0 (0.0)	19 (100.0%)
	남해군	4 (20.0)	7 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (10.0)	5 (25.0)	2 (10.0)	20 (100.0%)
	산청군	3 (23.1)	5 (38.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (15.4)	3 (23.1)	0 (0.0)	13 (100.0%)
	의령군	3 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (16.7)	7 (58.3)	0 (0.0)	12 (100.0%)
	창녕군	1 (4.8)	14 (66.7)	1 (4.8)	0 (0.0)	2 (9.5)	3 (14.3)	0 (0.0)	21 (100.0%)
	하동군	5 (17.2)	18 (62.1)	1 (3.4)	0 (0.0)	3 (10.3)	0 (0.0)	2 (6.9)	29 (100.0%)
	함안군	7 (29.2)	5 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (37.5)	3 (12.5)	24 (100.0%)
	함양군	12 (32.4)	20 (54.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.4)	1 (2.7)	2 (5.4)	37 (100.0%)
	합천군	7 (77.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (100.0%)

□ 연령

- 응답자의 연령은 최소 20세에서 최대 75세로 조사되었으며, 평균적인 돌봄 서비스 노동자의 연령은 52.7세로 나타남

<표 3-4> 연령

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
연령	1029	20	75	52.70	8.765

- 주요 업무 서비스별 응답자의 평균 연령은 ‘가사간병방문서비스’가 58.16세로 제일 높았으며, ‘장기요양재가방문서비스’는 55.13세, ‘산모신생아건강관리서비스’가 53.71세, ‘노인맞춤돌봄서비스’는 53.06세, ‘장애인활동지원서비스’는 51.03세, ‘아이돌봄서비스’는 50.64세, ‘지역사회서비스투자사업’은 42.02세 순으로 분석됨. 그러나 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘가사간병방문서비스’와 ‘장기요양재가방문서비스’의 종사자 연령이 제일 높았으며, ‘지역사회서비스투자사업’의 연령이 제일 낮은 것으로 분석됨

<표 3-5> 주요 업무 서비스별 연령

구분	빈도	평균	표준편차	F7)	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	53.06	7.149	Welch's (18.347) ^{***}	a<b a,d,e,f>g b,c>e,f,g
장기요양재가방문서비스 ^b	402	55.13	7.952		
가사간병방문서비스 ^c	19	58.16	7.748		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	53.71	8.332		
아이돌봄서비스 ^e	83	50.64	8.262		
장애인활동지원서비스 ^f	285	51.03	8.739		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	42.02	10.455		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

7) 집단간 분석을 위한 ANOVA 검증은 종속변수의 정규성과 등분산성을 만족해야 한다. 그러나 집단의 표본수가 크면 정규성의 가정을 어겨도 분석결과는 로버스트(강건함)하기 때문에, 본 연구에서는 종속변수가 등분산을 만족하지 못하는 경우에는 자유도를 Welch의 방법을 적용하였으며, 사후검증은 등분산일 경우에는 Scheffe의 방법을, 비등분산일 경우에는 Games-Howell 방법을 적용하여 분석하였다.

□ 성별

- 돌봄 서비스 노동자의 성별은 여성(92.8%)가 남성(7.2%)보다 높게 나타남

<표 3-6> 성별

구분	빈도	퍼센트
여성	955	92.8
남성	74	7.2
합계	1029	100.0

- 주요 업무 서비스별 성별분포는 여성은 ‘장기요양재가방문서비스’에서, 남성은 ‘장애인활동지원서비스’에서 제일 많았음

<표 3-7> 주요 업무 서비스별 성별

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
여성	152 (96.8)	379 (94.3)	18 (94.7)	32 (94.1)	78 (94.0)	255 (89.5)	41 (83.7)
남성	5 (3.2)	23 (5.7)	1 (5.3)	2 (5.9)	5 (6.0)	30 (10.5)	8 (16.3)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

□ 결혼상태

- 돌봄 서비스 노동자의 결혼상태는 ‘기혼’이 92.5%로 가장 많았으며, ‘미혼’이 5.9%, ‘기타’가 1.6% 순으로 나타남

<표 3-8> 결혼상태

구분	빈도	퍼센트
기혼	952	92.5
미혼	61	5.9
기타	16	1.6
합계	1029	100.0

- 주요 업무 서비스별 결혼상태에서 기혼과 미혼은 모두 ‘장기요양재가방문서비스’에서 제일 많았음

<표 3-9> 주요 업무 서비스별 결혼상태

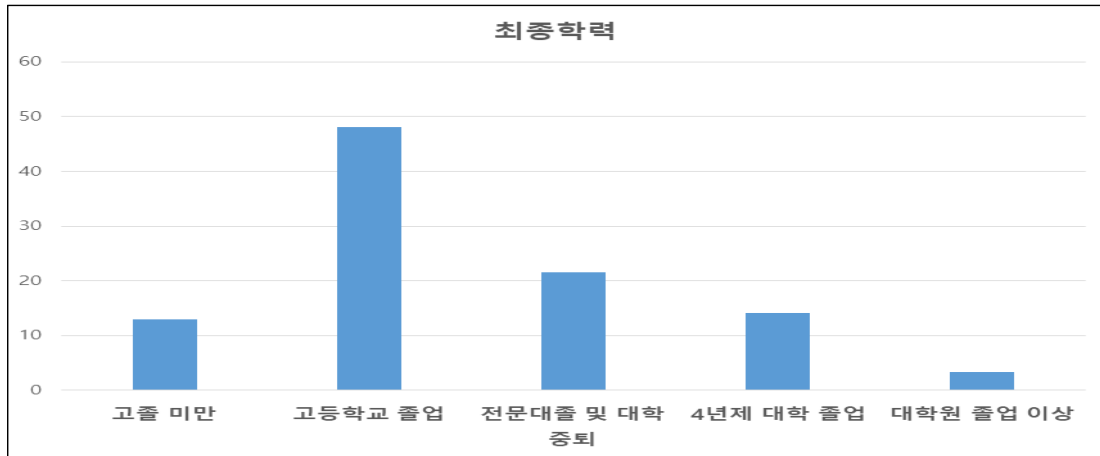
구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
기혼	151 (98.1)	374 (94.9)	19 (100.0)	34 (100.0)	79 (96.3)	261 (92.9)	34 (69.4)
미혼	3 (1.9)	20 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (3.7)	20 (7.1)	15 (30.6)
계	154 (100.0)	394 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	82 (100.0)	281 (100.0)	49 (100.0)

□ 학력

- 돌봄 서비스 노동자의 최종학력은 ‘고등학교 졸업’이 48.1%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘전문대졸 및 대학 중퇴’가 21.5%, ‘4년제 대학 졸업’이 14.1%, ‘고졸 미만’이 13.0%, ‘대학원 졸업 이상’이 3.3% 순으로 나타남

<표 3-10> 최종학력

구분	빈도	퍼센트
고졸 미만	134	13.0
고등학교 졸업	495	48.1
전문대졸 및 대학 중퇴	221	21.5
4년제 대학 졸업	145	14.1
대학원 졸업 이상	34	3.3
합계	1029	100.0



[그림 3-3] 최종학력

- 주요 업무 서비스별 최종학력에서 고졸 미만과 고등학교 졸업은 ‘장기요양재가방문서비스’에서, 전문대졸 및 대학중퇴와 4년제 대학 졸업은 ‘장애인활동지원서비스’에서, 대학원 이상은 ‘지역사회서비스투자사업’에서 제일 많았음

<표 3-11> 주요 업무 서비스별 최종학력

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
고졸 미만	9 (5.7)	82 (20.4)	5 (26.3)	8 (23.5)	5 (6.0)	25 (8.8)	0 (0.0)
고등학교 졸업	81 (51.6)	214 (53.2)	11 (57.9)	18 (52.9)	40 (48.2)	127 (44.6)	4 (8.2)
전문대졸 및 대학중퇴	49 (31.2)	62 (15.4)	2 (10.5)	2 (5.9)	23 (27.7)	78 (27.4)	5 (10.2)
4년제 대학 졸업	17 (10.8)	41 (10.2)	1 (5.3)	6 (17.6)	13 (15.7)	48 (16.8)	19 (38.8)
대학원 졸업 이상	1 (0.6)	3 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	7 (2.5)	21 (42.9)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

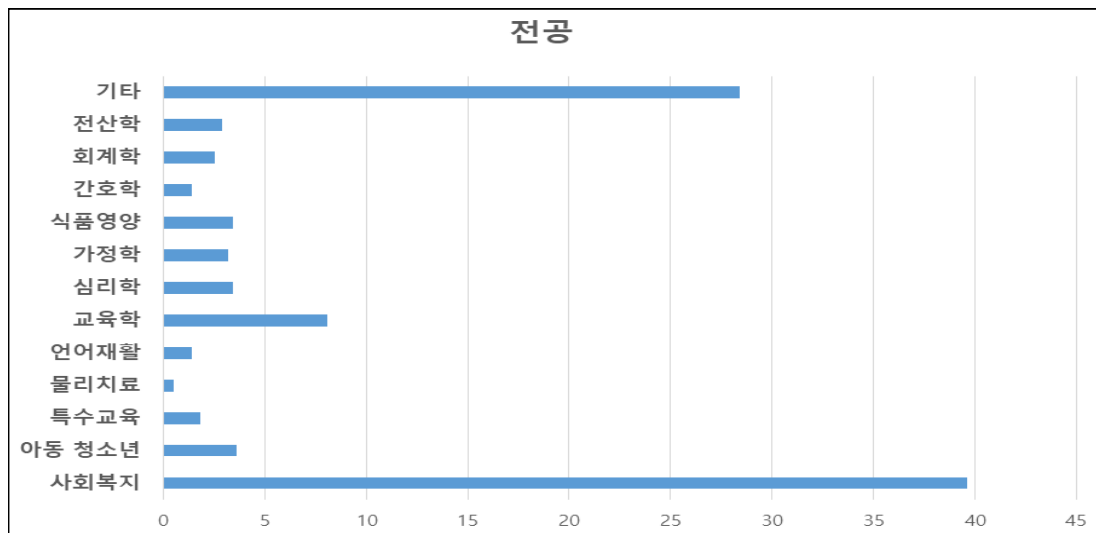
□ 최종학력 전공

- 전문대졸 이상의 학력자 중에서 돌봄 서비스 노동자의 최종학력 전공은

‘사회복지’가 39.6%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘기타’가 28.4%, ‘교육학’이 8.1%, ‘아동·청소년’이 3.6%, ‘심리학’이 3.4%, ‘가정학’이 3.2%, ‘전산학’이 2.9%, ‘회계학’이 2.5% 등의 순으로 나타남. 그러므로 경상남도 돌봄 서비스 노동자의 최종학력은 사회복지전공이 상당수를 차지하고 있지만, 다양한 전공분야 출신으로 구성되어 있음

<표 3-12> 최종학력 전공

구분	빈도	퍼센트
사회복지	176	39.6
아동·청소년	16	3.6
특수교육	8	1.8
물리치료	2	0.5
언어재활	6	1.4
교육학	36	8.1
심리학	15	3.4
가정학	14	3.2
식품영양	15	3.4
간호학	6	1.4
회계학	11	2.5
전산학	13	2.9
기타	126	28.4
합계	444	100.0



[그림 3-4] 최종학력 전공

○ 전문대졸 이상의 학력자 중에서 주요 업무 서비스별 최종학력 전공은

‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’는 모두 사회복지 전공이 제일 많았으며, ‘지역사회서비스투자사업’은 심리학 전공이 제일 많았음

<표 3-13> 주요 업무 서비스별 최종학력 전공

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
사회복지	34 (46.6)	69 (51.9)	1 (25.0)	3 (30.0)	9 (23.1)	54 (38.6)	6 (13.3)
아동청소년	2 (2.7)	3 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (7.7)	2 (1.4)	6 (13.3)
특수교육	0 (0.0)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	3 (2.1)	2 (4.4)
물리치료	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)
언어재활	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	0 (0.0)	5 (11.1)
교육학	4 (5.5)	11 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (10.3)	13 (9.3)	4 (8.9)
심리학	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	2 (1.4)	11 (24.4)
가정학	4 (5.5)	4 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.1)	4 (2.9)	0 (0.0)
식품영양	4 (5.5)	4 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	6 (4.3)	0 (0.0)
간호학	2 (2.7)	3 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)
회계학	3 (4.1)	2 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.1)	4 (2.9)	0 (0.0)
전산학	5 (6.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	6 (4.3)	0 (0.0)
기타	5 (6.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.6)	6 (4.3)	0 (0.0)
계	73 (100.0)	133 (100.0)	4 (100.0)	10 (100.0)	39 (100.0)	140 (100.0)	45 (100.0)

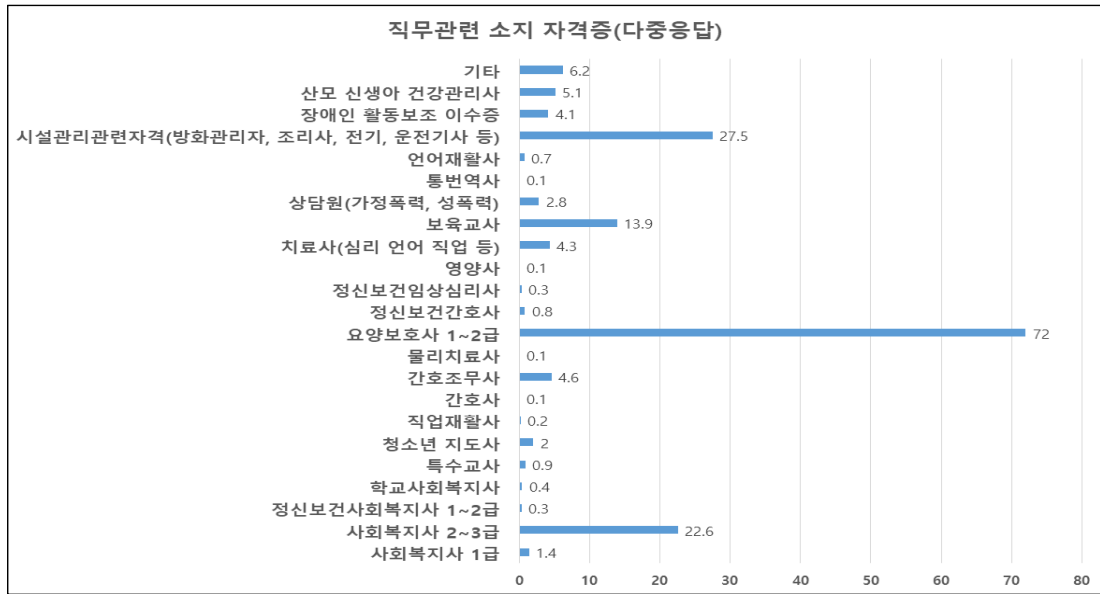
□ 직무 관련 소지 자격증

- 돌봄 서비스 노동자의 직무 관련 소지 자격증은 복수의 응답을 고려한 다중응답으로 조사하였음. 분석결과 소지 자격증은 ‘요양보호사 1-2급’이 72.0%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘시설관리 관련 자격(방화관리자, 조리사,전기,운전기사 등)’이 27.5%, ‘사회복지사 2-3’이 22.6%, ‘기

타’가 6.2%, ‘산모신생아 건강관리사’가 5.1%, ‘간호조무사’가 4.6%, ‘치료사(심리,언어,직업 등)’이 4.3%, ‘장애인활동보조 이수증’이 4.1% 등의 순으로 나타남

〈표 3-14〉 직무 관련 소지 자격증(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
사회복지사 1급	13	1.4
사회복지사 2~3급	216	22.6
정신보건사회복지사 1~2급	3	0.3
학교사회복지사	4	0.4
특수교사	9	0.9
청소년 지도사	19	2.0
직업재활사	2	0.2
간호사	1	0.1
간호조무사	44	4.6
물리치료사	1	0.1
요양보호사 1~2급	688	72.0
정신보건간호사	8	0.8
정신보건임상심리사	3	0.3
영양사	1	0.1
치료사(심리 언어 직업 등)	41	4.3
보육교사	133	13.9
상담원	27	2.8
통번역사	1	0.1
언어재활사	7	0.7
시설관리관련자격(방화관리자, 조리사, 전기, 운전기사 등)	263	27.5
장애인 활동보조 이수증	39	4.1
산모신생아건강관리사	49	5.1
기타	59	6.2
합계	1631	170.8



[그림 3-5] 직무 관련 소지 자격증(다중응답)

○ 주요 업무 서비스별 직무 관련 소지 자격증은 ‘산모신생아건강관리서비스’의 경우 산모신생아건강관리사 자격증이, ‘지역사회서비스투자사업’의 경우 사회복지사2~3급 자격증이, ‘장애인활동지원서비스’의 경우 시설관리관련자격증(방화·전기, 조리, 운전 등)이 제일 많았음. 그 외 돌봄서비스의 경우 모두 요양보호사1~2급 자격증이 많은 것으로 나타났다. ‘아이돌봄서비스’의 경우는 요양보호사 자격증 외에도 보육교사가 많았음

<표 3-15> 주요업무 서비스별 직무관련 소지자격증(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
사회복지사1급	2 (1.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	1 (3.1)	2 (3.6)	2 (0.8)	2 (4.1)
사회복지사2~3급	48 (32.0)	62 (15.9)	2 (10.5)	1 (3.1)	14 (25.0)	67 (26.0)	22 (44.9)
정신보건사회복지사1~2급	2 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.0)
학교사회복지사	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (6.1)
특수교사	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.3)	0 (0.0)	1 (1.8)	3 (1.2)	4 (8.2)
청소년 지도사	1 (0.7)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (5.4)	4 (1.6)	7 (14.3)

직업재활사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.8)	0 (0.0)
간호사	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
간호조무사	11 (7.3)	19 (4.9)	0 (0.0)	2 (6.3)	3 (5.4)	6 (2.3)	3 (6.1)
물리치료사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)
요양보호사1~2급	133 (88.7)	369 (94.4)	17 (89.5)	7 (21.9)	24 (42.9)	131 (50.8)	7 (14.3)
정신보건간호사	2 (1.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	2 (6.3)	1 (1.8)	2 (0.8)	0 (0.0)
정신보건 임상심리사	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (4.1)
영양사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)
치료사 (심리언어직업 등)	8 (5.3)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.8)	6 (2.3)	19 (38.8)
보육교사	28 (18.7)	29 (7.4)	1 (5.3)	3 (9.4)	20 (35.7)	41 (15.9)	11 (22.4)
상담원(폭력 등)	7 (4.7)	4 (1.0)	1 (5.3)	1 (3.1)	2 (3.6)	3 (1.2)	9 (18.4)
통번역사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.0)
언어재활사	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.8)	0 (0.0)	5 (10.2)
시설관리관련자격 (병화전기조리운전등)	23 (15.3)	36 (9.2)	7 (36.8)	2 (6.3)	6 (10.7)	188 (72.9)	1 (2.0)
장애인활동보조 이수증	8 (5.3)	15 (38.5)	1 (5.3)	1 (3.1)	3 (5.4)	11 (4.3)	0 (0.0)
산모신생아건강 관리사	5 (3.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	30 (93.8)	1 (1.8)	8 (3.1)	0 (0.0)
기타	7 (4.7)	14 (3.6)	2 (10.5)	1 (3.1)	9 (16.1)	14 (5.4)	12 (24.5)
계	286	571	33	51	91	490	109

2. 경남 돌봄서비스 노동자의 처우실태 분석

1) 근로실태

□ 현재 근무지 재직 기간

- 돌봄서비스 노동자의 현재 근무지의 재직 기간은 최소 1개월에서 최대 291개월(24.25년)로 조사되었으며, 현재 근무지의 평균적인 재직 기간은 42.85개월(3.57년)로 분석됨

<표 3-16> 현재 근무지 재직 기간

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
재직기간	1019	1	291	42.85	43.277

- 주요 업무 서비스별 응답자의 현재 근무지의 평균적인 재직 기간은 ‘아이돌봄서비스’가 64.10개월(5.34년)로 제일 높았으며, 다음으로 ‘가사간병방문서비스’가 57.74개월(4.81년), ‘산모신생아건강관리서비스’가 51.12개월(4.26년), ‘지역사회서비스투자사업’가 47.42개월(3.95년), ‘장기요양재가방문서비스’가 44.74개월(3.73년), ‘장애인활동지원서비스’가 41.15개월(3.43년), ‘노인맞춤돌봄서비스’가 24.50개월(2.04년) 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘아이돌봄서비스’ 종사자의 현재 근무지 평균 재직 기간이 제일 길었으며, ‘노인맞춤돌봄서비스’ 종사자의 현재 근무지 평균 재직 기간이 제일 짧은 것으로 나타남

<표 3-17> 주요 업무 서비스별 현재 근무지 재직 기간

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	153	24.50	33.649	Welch's (10.079)***	a<b,d,e,f,g b,f<e
장기요양재가방문서비스 ^b	399	44.74	44.760		
가사간병방문서비스 ^c	19	57.74	47.039		
산모신생아건강관리서비스 ^d	33	51.12	36.200		
아이돌봄서비스 ^e	83	64.10	51.902		
장애인활동지원서비스 ^f	284	41.15	39.768		
지역사회서비스투자사업 ^g	48	47.42	43.321		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 권역⁸⁾, 성별, 학력별 응답자의 현재 근무지의 평균적인 재직 기간은 통계적으로 권역과 학력에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 권역에 따른 평균적인 재직기간은 동부권이 다른 권역에 비해 제일 짧은 것으로 나타났으며, 고졸 이하 보다는 고졸 이상의 학력에서 재직기간이 짧은 것으로 나타남

<표 3-18> 권역, 성별, 학력별 현재 근무지 재직 기간

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	185	34.36	37.722	4.651**	a < b, c
	중부권 ^b	329	46.08	41.974		
	서부권 ^c	505	43.87	45.634		
성별	여성	945	42.76	43.902	-.242	
	남성	74	44.03	34.522		
학력	고졸이하	622	46.45	45.305	3.448***	
	고졸이상	397	37.21	39.288		

** p<0.01, *** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

□ 돌봄서비스 총 종사 경력

- 돌봄서비스 노동자의 총 종사 경력은 최소 1개월에서 최대 360개월(30년)로 조사되었으며, 돌봄서비스 노동자의 평균적인 총 종사경력은 57.58개월(4.8년)로 나타남

<표 3-19> 돌봄서비스 총 종사 경력

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
돌봄서비스 총 종사 경력	1015	1	360	57.58	49.599

8) 경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 및 설립 계획에 따라 아래와 같이 권역 설정함.

동부권: 김해시, 밀양시, 양산시

중부권: 의령군, 창녕군, 창원시, 함안군

서부권: 거제시, 거창군, 고성군, 남해군, 사천시, 산청군, 진주시, 통영시, 하동군, 함양군, 합천군

- 주요 업무 서비스별 응답자의 평균적인 돌봄서비스 총 경력은 ‘가사간병방문서비스’가 74.05개월(6.17년)로 제일 높았으며, 다음으로 ‘지역사회서비스투자사업’이 71.40개월(5.95년), ‘아이돌봄서비스’가 67.48개월(5.62년), ‘산모신생아건강관리서비스’가 66.15개월(5.51년), ‘장애인활동지원서비스’가 58.89개월(4.91년), ‘장기요양재가방문서비스’가 57.42개월(4.79년), ‘노인맞춤돌봄서비스’가 42.16개월(3.51년) 순으로 ‘가사간병방문서비스’ 종사자가 ‘노인맞춤돌봄서비스’ 종사자 보다 약 2배 이상 오랜 기간 근무해 온 것을 알 수 있음. ‘노인맞춤돌봄서비스’ 종사자의 경우 유입되는 인력의 재직기간과 경력이 다른 서비스 종사자에 비해 짧아 인력관리의 필요성이 높음을 시사함
- 한편, 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건에 대한 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 재직기간은 평균 4.1년으로, 본 연구 대상의 총 종사 기간 4.8년과 비슷한 수준으로 나타남

<표 3-20> 업무에 따른 돌봄서비스 총 종사 경력

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	156	42.16	45.518	4.320***	-
장기요양재가방문서비스 ^b	390	57.42	48.624		
가사간병방문서비스 ^c	19	74.05	47.817		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	66.15	49.175		
아이돌봄서비스 ^e	83	67.48	45.884		
장애인활동지원서비스 ^f	285	58.89	48.132		
지역사회서비스투자사업 ^g	48	71.40	71.398		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 권역, 성별, 학력별 응답자의 현재 근무지의 평균적인 돌봄서비스 총 경력은 통계적으로 권역과 학력에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 권역에 따른 평균적인 총 경력은 동부권이 다른 권역에 비해 제일 짧은 것으로 나타났으며, 고졸이하보다는 고졸이상의 학력에서 돌봄서비스 총 종사 경력이 짧은 것으로 나타남

<표 3-21> 권역, 성별, 학력별 돌봄서비스 총 종사 경력

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	186	45.76	43.628	Welch's (8.083) ^{***}	a < b, c
	중부권 ^b	327	61.43	48.410		
	서부권 ^c	502	59.44	51.830		
성별	여성	945	57.41	49.716	-.383	
	남성	74	59.70	48.368		
학력	고졸이하	622	61.96	48.901	3.552 ^{***}	
	고졸이상	397	50.69	49.965		

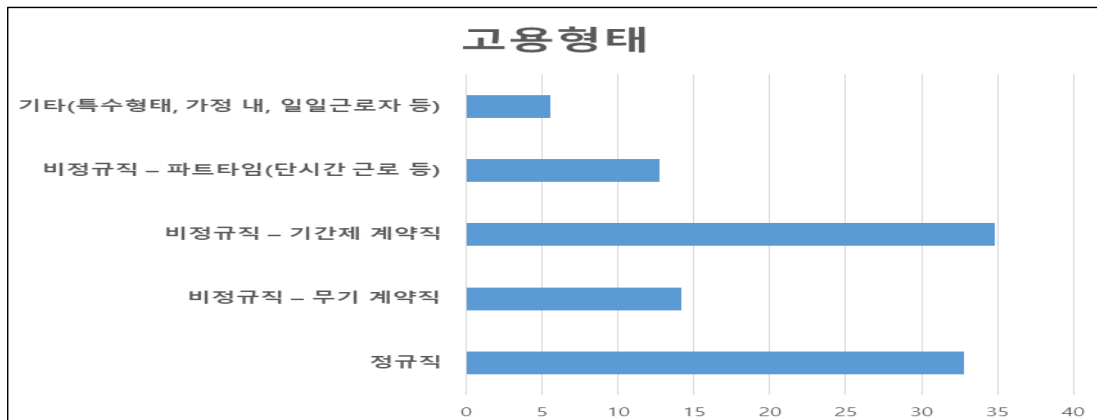
*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

□ 고용형태

- 돌봄서비스 노동자의 고용형태는 ‘비정규직-기간제, 계약직’이 34.8%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘정규직’이 32.8%, ‘비정규직-무기계약직’이 14.2%, ‘비정규직-파트타임(단시간 근로 등)’이 12.7%, ‘기타(특수형태, 가정 내, 일일근로자 등)’형태가 5.5%의 순으로 나타남

<표 3-22> 고용형태

구분	빈도	퍼센트
정규직	337	32.8
비정규직 - 무기 계약직	146	14.2
비정규직 - 기간제 계약직	358	34.8
비정규직 - 파트타임(단시간 근로 등)	131	12.7
기타(특수형태, 가정 내, 일일근로자 등)	57	5.5
합계	1029	100.0



[그림 3-6] 고용형태

- 주요 업무 서비스별 고용형태의 경우 정규직은 ‘장기요양재가방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서, 비정규직-기간제계약직은 ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘장애인활동지원서비스’에서 비정규직-파트타임(단시간 근로 등)은 ‘아이돌봄서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’에서, 기타(특수형태, 가정내, 일일근로자 등)은 ‘산모신생아건강관리서비스’에서 돌봄노동자가 많은 것으로 나타남
- 재가방문서비스 돌봄노동자의 경우 업무 특성상 이용자가 필요시에만 근로자를 호출하는 호출근로(on-call work)로 인해 대부분 비정규직 형태로 근무하고 있음을 알 수 있음
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄서비스 노동자의 고용형태는 ‘비정규직의 기간제 계약직’이 48.5%로 가장 높았고, ‘정규직’이 44.4%, ‘비정규직의 기타’가 3.7%, ‘비정규직의 파트타임’이 3.5% 순으로 나타남
- 본 연구결과, ‘비정규직-파트타임(단시간 근로 등)’ 12.7%, ‘기타(특수형태, 가정내, 일일근로자 등)’ 5.5%로 전국조사와 비교하여 높은 분포임

〈표 3-23〉 주요 업무 서비스별 고용형태

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
정규직	6 (3.8)	206 (51.2)	5 (26.3)	11 (32.4)	21 (25.3)	63 (22.1)	25 (51.0)
비정규직- 무기계약직	10 (6.4)	63 (15.7)	3 (15.8)	6 (17.6)	15 (18.1)	44 (15.4)	5 (10.2)
비정규직- 기간제 계약직	132 (84.1)	66 (16.4)	11 (57.9)	5 (14.7)	18 (21.7)	121 (42.5)	5 (10.2)
비정규직- 파트타임	9 (5.7)	50 (12.4)	0 (0.0)	4 (11.8)	18 (21.7)	40 (14.0)	10 (20.4)
기타(특수형태 가정 내 일일근로자 등)	0 (0.0)	17 (4.2)	0 (0.0)	8 (23.5)	11 (13.3)	17 (6.0)	4 (8.2)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

- 권역별로 응답자의 고용형태에서, 동부권과 서부권은 ‘비정규직-기간제 계약직’이 제일 많았으며, 중부권은 ‘정규직’이 제일 많았음. 성별에 따른 고용형태는 여성은 ‘비정규직-기간제 계약직’이 남성은 ‘정규직’이 제일 많았음. 학력에 따른 고용형태는 모두 ‘비정규직-기간제 계약제’가 제일 많았음

<표 3-24> 권역, 성별, 학력별 고용형태

변인	구분	정규직	비정규직-무기계약직	비정규직-기간제계약직	비정규직-파트타임(단시간근로 등)	기타(특수형태 가정내 일일근로자 등)
권역	동부권	57 (30.3)	23 (12.2)	76 (40.4)	23 (12.2)	9 (4.8)
	중부권	127 (38.3)	42 (12.7)	113 (34.0)	37 (11.1)	13 (3.9)
	서부권	153 (30.1)	81 (15.9)	169 (33.2)	71 (13.9)	35 (6.9)
성별	여성	311 (32.6)	133 (13.9)	333 (34.9)	122 (12.8)	56 (5.9)
	남성	26 (35.1)	13 (17.6)	25 (33.8)	9 (12.2)	1 (1.4)
학력	고졸이하	200 (31.8)	103 (16.4)	211 (33.5)	76 (12.1)	39 (6.2)
	고졸이상	137 (34.3)	43 (10.8)	147 (36.8)	55 (13.8)	18 (4.5)

□ 월평균 근로일수 및 근로시간

- 돌봄서비스 노동자의 월평균 근로일수는 최소 2일에서 최대 30일로 조사 되었으며, 모든 종사자는 평균적으로 20.33일을 근로하는 것으로 분석됨
- 월평균 근로시간은 최소 10시간에서 최대 280시간으로 분석되었으며, 모든 종사자는 평균적으로 126.6시간 종사하는 것으로 분석됨

<표 3-25> 월 평균 근로 일수 및 근로 시간

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
월 평균 근로 일수	987	3	30	20.33	4.815
월 평균 근로 시간	989	10	280	126.629	47.423

- 주요 업무 서비스별 응답자의 월 평균 근로 일수는 ‘장애인활동지원서비스’가 21.66일로 제일 많았으며, 다음으로 ‘노인맞춤돌봄서비스’가 20.46일, ‘장기요양재가방문서비스’가 20.37일, ‘가사간병방문서비스’가 19.89일, ‘아이돌봄서비스’가 19.83일, ‘산모신생아건강관리서비스’가 16.45일, ‘지역사회서비스투자사업’가 15.45일 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장애인활동지원서비스’ 종사자의 월 평균 근로 일수가 제일 많았으며, ‘지역사회서비스투자사업’ 종사자의 월 평균 근로 일수가 제일 짧은 것으로 분석됨

<표 3-26> 업무에 따른 월 평균 근로일수

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	154	20.46	3.623	Welch's (9.787) ^{***}	a>d,g b>d,f b,c,e,f>g d<f
장기요양재가방문서비스 ^b	383	20.37	3.729		
가사간병방문서비스 ^c	18	19.89	3.894		
산모신생아건강관리서비스 ^d	29	16.45	4.785		
아이돌봄서비스 ^e	81	19.83	6.109		
장애인활동지원서비스 ^f	273	21.66	5.075		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	15.45	7.275		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 주요 업무 서비스별 월 평균 근로 시간은 ‘산모신생아건강관리서비스’가 138.11시간으로 제일 많았으며, 다음으로 ‘장애인활동지원서비스’가 134.91시간, ‘장기요양재가방문서비스’가 134.30시간, ‘아이돌봄서비스’가 121.81시간, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 104.39시간, ‘가사간병방문서비스’가 98.11시간, ‘지역사회서비스투자사업’이 96.96시간 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘산모신생아건강관리서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’가 종사자의 월 평균 근로 시간이 제일 많았으며, ‘가사간병방문서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’ 종사자의 월 평균 근로 시간이 제일 짧은 것으로 분석됨
- 재가방문 돌봄종사자의 경우 월소득은 시간당 수당에 따라 산정되므로,

월 평균시간 174시간(주당 40시간x4.35주) 이하에 해당하는 근무시간의 월소득은 결국 저소득으로 이어지는 구조임을 엿볼 수 있음

- 주요 업무 서비스별 월 평균 근로 시간이 60시간 미만인 종사자의 비율은 ‘지역사회서비스투자사업’에서 제일 높았으며, ‘가사간병방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’ 순으로 나타남. 월 평균 근로 시간이 60시간 미만의 경우 응답자의 13.1%(130명)로, 고용보험과 산업재해보상보험은 적용될 수 있으나 국민건강보험, 국민연금을 가입하지 못하는 경우가 발생하였음
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 월평균 근로 일수는 19.5일이며, 월평균 근로 시간은 102.1시간이었음
- 본 연구의 경우 월평균 근로 일수가 20.3일로, 월평균 근로 시간 역시 126.6시간으로 한국보건사회연구원(2017)의 조사와 비교하여 더 많이 근무하고 있음을 알 수 있음

<표 3-27> 업무에 따른 월 평균 근로시간

구분	빈도		평균	표준편차	F	Post-Hoc
	전체	60시간 미만				
노인맞춤돌봄서비스 ^a	147	10(6.8%)	104.39	33.258	Welch's (17.722) ^{***}	a<b,d,f b>c,g c<d,f d.f>g
장기요양재가방문서비스 ^b	383	57(14.9%)	134.30	48.953		
가사간병방문서비스 ^c	18	4(22.2%)	98.11	41.344		
산모신생아건강관리서비스 ^d	32	2(6.3%)	138.11	38.197		
아이돌봄서비스 ^e	83	16(19.3%)	121.81	54.975		
장애인활동지원서비스 ^f	278	24(8.6%)	134.91	42.466		
지역사회서비스투자사업 ^g	48	17(35.4%)	96.96	55.747		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 권역, 성별, 학력별 응답자의 휴게시간과 수면시간을 제외한 월 평균 근로 시간은 통계적으로 권역에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 권역에 따른 월 평균 근로 시간은 동부권이 다른 권역에 비해 제일 짧은 것으로 나타났음

〈표 3-28〉 권역, 성별, 학력별 월 평균 근로시간

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	180	114.772	49.2242	6.971***	a < b, c
	중부권 ^b	322	128.978	49.2343		
	서부권 ^c	487	129.458	44.8844		
성별	여성	916	126.532	47.1066	-.228	
	남성	73	127.849	51.5568		
학력	고졸이하	599	128.321	46.0986	1.391	
	고졸이상	390	124.031	49.3341		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

□ 1일 근무 중 휴게시간

- 돌봄서비스 노동자의 점심시간을 제외한 1일 근무 중 휴게시간은 전혀 없는 경우부터 최대 360분(6시간)으로 조사되었으며, 모든 종사자는 평균적으로 1일 중 휴게시간은 43.72분을 사용하는 것으로 분석됨

〈표 3-29〉 1일 근무 중 휴게시간

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
휴게시간	972	0	360	43.72	61.093

- 주요 업무 서비스별 응답자의 1일 평균 근무 중 휴게시간은 ‘지역사회 서비스투자사업’이 62.34분으로 가장 많고, 다음으로 ‘장애인활동지원 서비스’가 53.98분, ‘장기요양재가방문서비스’가 42.09분, ‘아이돌봄 서비스’가 41.23분, 노인맞춤돌봄서비스’가 33.71분, ‘산모신생아건강 관리서비스’가 17.10분, ‘가사간병방문서비스’가 16분 순임. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘지역사회서비스투자사업’과 ‘장애인활동 지원서비스’ 돌봄노동자의 1일 평균 근무 중 휴게시간이 가장 많고, ‘가사간병방문서비스’ 돌봄노동자의 1일 평균 근무 중 휴게시간이 제

일 짧은 것으로 분석됨

- 현재 근로기준법에서 4시간 이상일 때 30분 휴게시간, 8시간 이상일 때 1시간 휴게시간을 가질 수 있게 되어 있으나, 돌봄서비스 재가 방문 종사자의 경우 단시간 근로인 경우가 많아, 1시간 이상이면 10분의 휴게시간 등을 적절하게 사용할 수 있도록 하는 유연성이 필요함
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 1일 휴게시간은 평균 1.7시간으로 나타남. 본 연구의 경우 평균 43.72분으로 전국 조사와 비교하여 휴게시간이 더욱 짧은 것을 알 수 있음

<표 3-30> 업무에 따른 1일 근무 중 휴게시간

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	155	33.71	56.072	Welch's (7.128) ^{***}	b>c,d f>a,c,d g>c,d
장기요양재가방문서비스 ^b	381	42.09	57.070		
가사간병방문서비스 ^c	15	16.00	26.939		
산모신생아건강관리서비스 ^d	31	17.10	36.896		
아이돌봄서비스 ^e	77	41.23	61.131		
장애인활동지원서비스 ^f	266	53.98	70.614		
지역사회서비스투자사업 ^g	47	62.34	57.302		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 권역, 성별, 학력별 응답자의 점심시간을 제외한 1일 평균 근무 중 휴게시간은 통계적으로 성별에 따라서 차이가 있는 것으로 분석됨. 구체적으로 살펴보면, 여성보다는 남성이 근무 중 휴게시간이 짧은 것으로 나타남

<표 3-31> 권역, 성별, 학력별 1일 근무 중 휴게시간

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	175	35.49	53.795	Welch's (2.503)	-
	중부권 ^b	313	47.78	70.888		
	서부권 ^c	484	44.07	56.386		
성별	여성	902	42.26	60.127	-2.688 ^{**}	-
	남성	70	62.57	70.190		
학력	고졸이하	592	42.79	61.997	-.594	-
	고졸이상	380	45.17	59.710		

** p<0.01

□ 월평균 초과근무 시간 및 이유

- 돌봄서비스 노동자의 월 초과근무 시간은 전혀 없는 경우부터 최대 86시간으로 조사되었으며, 모든 종사자는 평균적으로 9.20시간을 매월 초과근무하는 것으로 분석됨

<표 3-32> 월 초과근무 시간

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
월 초과근무 시간	504	0	86	9.20	14.343

- 주요 업무 서비스별 응답자의 월 평균 초과근무 시간은 ‘아이돌봄서비스’가 15.63시간으로 제일 많았으며, 다음으로 ‘장기요양재가방문서비스’가 10.02시간, ‘장애인활동지원서비스’가 9.51시간, ‘가사간병방문서비스’가 7시간, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 5.89시간, ‘산모신생아건강관리서비스’가 5.28시간, ‘지역사회서비스투자사업’이 2.88시간 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘아이돌봄서비스’ 종사자의 월 평균 초과근무 시간이 제일 많았으며, ‘지역사회서비스투자사업’ 종사자의 월 평균 초과근무 시간이 제일 짧은 것으로 분석됨. 7개 직종 재가방문 돌봄서비스 노동자 모두 시간외 근무를 하고 있음을 알 수 있음

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 월평균 초과근무 시간은 7.1시간으로 나타남. 본 연구의 경우 9.2시간으로 전국 평균과 비교하여 초과근무 시간이 많은 것을 확인할 수 있음

<표 3-33> 업무에 따른 월 초과근무 시간

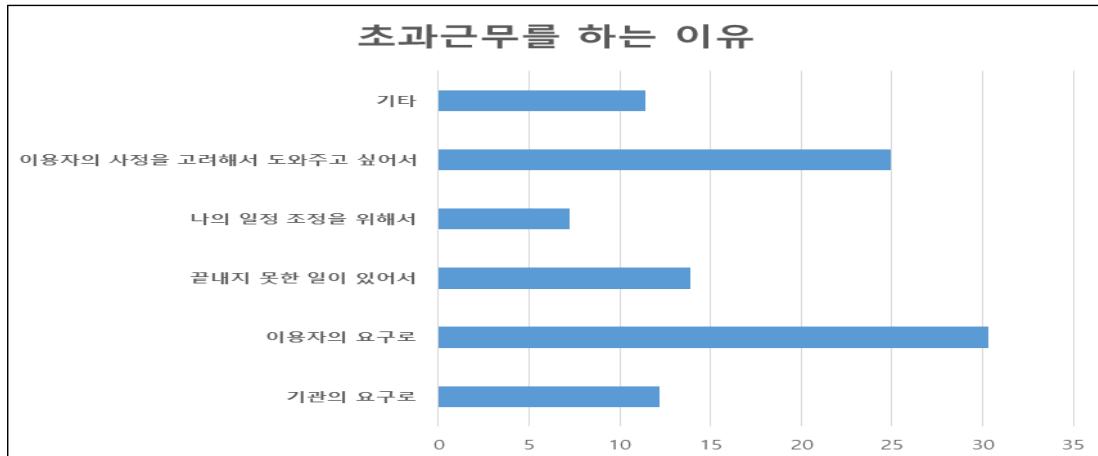
구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	90	5.89	10.767	Welch's (5.224) ^{***}	a,d<e b,e,f>g
장기요양재가방문서비스 ^b	171	10.02	16.082		
가시간병방문서비스 ^c	5	7.00	9.798		
산모신생아건강관리서비스 ^d	18	5.28	9.958		
아이돌봄서비스 ^e	56	15.63	15.565		
장애인활동지원서비스 ^f	138	9.51	14.170		
지역사회서비스투자사업 ^g	26	2.88	7.830		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 초과근무를 하는 이유는 ‘이용자의 요구로’가 30.3%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘이용자의 사정을 고려해서 도와주고 싶어서’가 24.9%, ‘끝내지 못한 일이 있어서’가 13.9%, ‘기관의 요구로’가 12.2%, ‘기타’가 11.4%, ‘나의 일정 조정을 위해서’가 7.2%의 순으로 나타남

<표 3-34> 초과근무를 하는 이유

구분	빈도	퍼센트
기관의 요구로	49	12.2
이용자의 요구로	122	30.3
끝내지 못한 일이 있어서	56	13.9
나의 일정 조정을 위해서	29	7.2
이용자의 사정을 고려해서 도와주고 싶어서	100	24.9
기타	46	11.4
합계	1012	100.0



[그림 3-7] 초과근무를 하는 이유

- 주요 업무 서비스별 초과근무를 하는 이유에 대해서, 이용자의 요구의 경우 ‘아이돌봄서비스(62.0%)’와 ‘장애인활동지원서비스(47.1%)’ 종사자가 많았음. 이용자의 사정을 고려해주고 싶어서의 경우 ‘노인맞춤돌봄서비스(32.9%)’와 ‘산모신생아건강관리서비스(44.4%)’ 종사자가 많았음. 반면, 기관의 요구(19.7%)와 끝내지 못한 일이 있어서(19.7%)의 경우 ‘장기요양재가방문서비스’ 종사자가 많았음
- 초과근무를 하는 이유가 이용자의 사유로 인하여 30.3%, 이용자의 사정을 고려해서 도와주고 싶어서가 24.9%로 이용자와 관련하여 초과근무를 하는 이유가 50% 이상임
- 재가방문 돌봄노동자의 경우 사전 계약된 시간에 의해 급여를 받고 있으며, 시간외 초과근무를 하여도 급여로 인정되지 않는 경우가 대부분임. 그러므로 시간 외 초과근무가 발생하는 상황에 대하여 이용자와 그 가족이 정해진 시간 이외에 서비스 제공을 요구하지 않도록 하거나, 불가피하게 시간 외 초과근무를 하게 되는 경우에는 초과근무 수당을 제공할 수 있는 적절한 조치가 필요함

〈표 3-35〉 주요 업무 서비스별 초과근무 이유

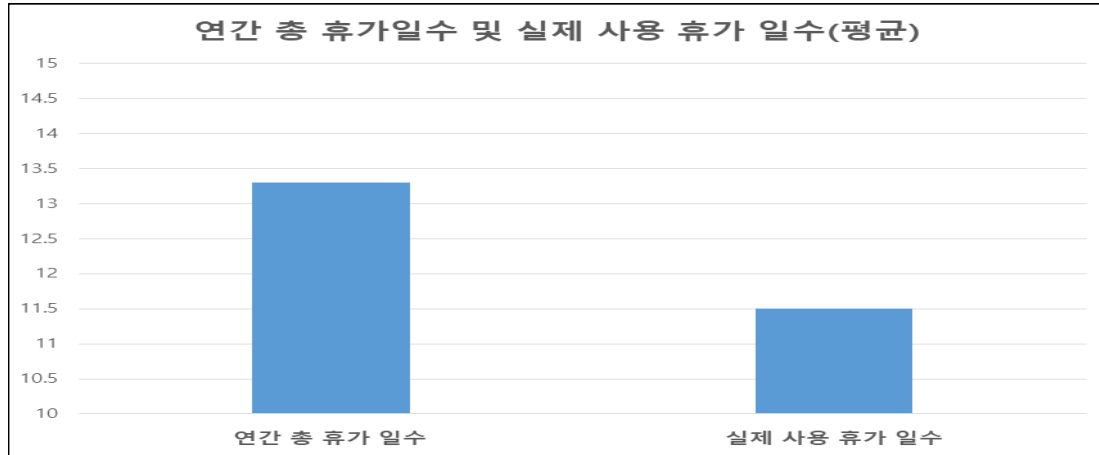
구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
기관의 요구로	20 (23.5)	25 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.0)	2 (1.9)	1 (7.1)
이용자의 요구로	13 (15.3)	22 (17.3)	1 (25.0)	3 (16.7)	31 (62.0)	49 (47.1)	3 (21.4)
끝내지 못한 일이 있어서	12 (14.1)	25 (19.7)	1 (25.0)	0 (0.0)	1 (2.0)	11 (10.6)	6 (42.9)
나의 일정 조정을 위해서	2 (2.4)	16 (12.6)	2 (50.0)	0 (0.0)	4 (8.0)	3 (2.9)	2 (14.3)
이용자의 사정을 고려해서 도와주고 싶어서	28 (32.9)	17 (13.4)	0 (0.0)	8 (44.4)	10 (20.0)	35 (33.7)	2 (14.3)
기타	10 (11.8)	22 (17.3)	0 (0.0)	7 (38.9)	3 (6.0)	4 (3.8)	0 (0.0)
계	85 (100.0)	127 (100.0)	4 (100.0)	18 (100.0)	50 (100.0)	104 (100.0)	14 (100.0)

□ 연간 휴가 일수 및 사용 휴가 일수

- 사용 가능한 연간 총 휴가 일수는 전혀 없는 경우부터 최대 93일로 조사 되었으며, 평균 13.3일의 연간 휴가 일수를 사용할 수 있는 것으로 분석 됨. 그러나 연간 실제 사용한 휴가 일수는 전혀 없는 경우부터 최대 135 일로 조사되었으며, 응답자는 평균 연간 11.53일의 휴가를 사용하고 있었 음
- 사용 가능한 최대 휴가 일수보다 실제 사용한 최대 휴가 일수가 많은 것 은 사용 가능한 법정 휴가 일수 외에 추가적인 이유로 휴가(예, 병가)를 사용한 것으로 판단됨. 하지만, 평균적으로는 사용 가능한 휴가 일수보다 실제 사용한 휴가 일수가 적음. 즉, 재가방문 돌봄노동자 대부분이 연차 휴가를 사용하고 있음을 알 수 있었음

<표 3-36> 연간 총 휴가 일수 및 실제 사용 휴가 일수

구분	빈도	최소값	최대값	평균	표준편차
연간 총 휴가 일수	715	0	93	13.30	12.022
실제 사용 휴가 일수	722	0	135	11.53	14.558



[그림 3-8] 연간 총 휴가일수 및 실제 사용 휴가 일수(평균)

- 주요 업무 서비스별 응답자의 연간 평균 사용 가능한 휴가 일수는 ‘장애인활동지원서비스’가 14.96일로 제일 많았으며, 다음으로 ‘지역사회서비스투자사업’이 14.45일, ‘장기요양재가방문서비스’가 13.46일, ‘아이돌봄서비스’가 13.03일, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 11.43일, ‘산모신생아건강관리서비스’가 10.56일, ‘가사간병방문서비스’가 8.6일 순으로 나타남. 그러나 통계적인 유의미한 차이는 각 업무 영역별로 표준편차가 크기 때문에 사후검증에서 집단 간 차이를 설명하기는 어려움

<표 3-37> 업무에 따른 연간 총 휴가 일수

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	154	11.43	3.439	Welch's (3.196)*	a<b
장기요양재가방문서비스 ^b	288	13.46	9.481		
가사간병방문서비스 ^c	5	8.60	5.273		
산모신생아건강관리서비스 ^d	9	10.56	9.084		
아이돌봄서비스 ^e	63	13.03	13.935		
장애인활동지원서비스 ^f	158	14.96	19.402		
지역사회서비스투자사업 ^g	38	14.45	8.146		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 주요 업무 서비스별 응답자의 연간 평균 실제 사용한 휴가 일수는 ‘장애인활동지원서비스’가 13.88일로 제일 많았으며, 다음으로 ‘지역사회서비스투자사업’이 11.87일, ‘장기요양재가방문서비스’가 11.49일, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 10.38일, ‘아이돌봄서비스’가 8.58일, ‘산모신생아건강관리서비스’가 7.5일, ‘가사간병방문서비스’가 5.4일 순임. 그러나 업무 서비스별 실제 사용 휴가 일수에 대한 통계적인 유의미한 차이는 없는 것으로 분석됨
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 사용가능한 총 휴가일수는 연평균 6.8일이나 실제 사용한 휴가 일수는 연평균 3.0일로 나타남
- 본 연구의 경우 사용가능한 총 휴가일수는 13.3일로 전국 평균과 비교하여 두 배 이상 높게 나타났으며, 실제 사용한 휴가 일수 역시 11.53일로 전국 평균과 비교하여 세 배 이상 높게 나타나고 있는 것이 확인됨

<표 3-38> 업무에 따른 실제 사용 휴가 일수

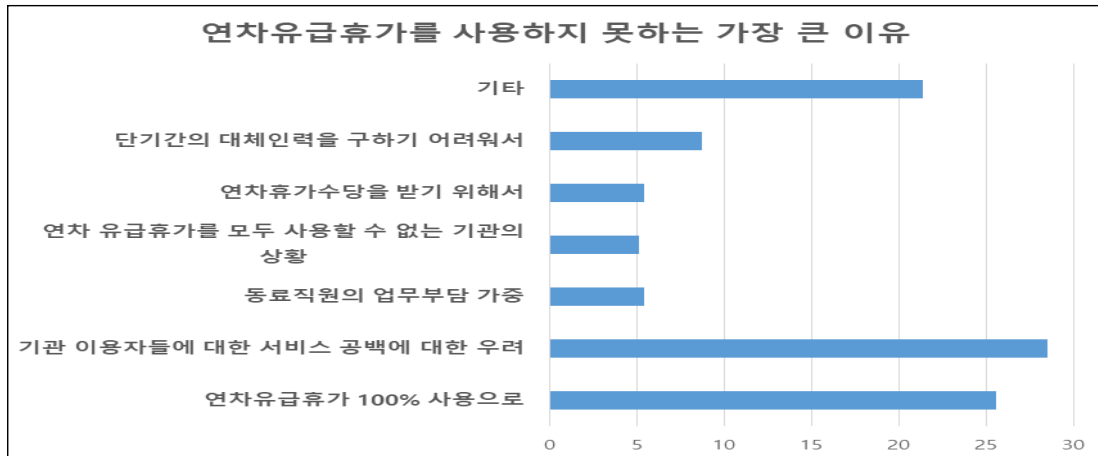
구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	152	10.38	3.981	Welch's (1.766)	-
장기요양재가방문서비스 ^b	278	11.49	12.172		
가사간병방문서비스 ^c	5	5.40	7.470		
산모신생아건강관리서비스 ^d	10	7.50	10.374		
아이돌봄서비스 ^e	59	8.58	11.465		
장애인활동지원서비스 ^f	179	13.88	23.155		
지역사회서비스투자사업 ^g	39	11.87	8.959		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 돌봄노동자가 연차 유급휴가를 사용하지 못하는 이유는 ‘기관 이용자들이 대한 서비스 공백에 대한 우려’가 28.6%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘연차유급휴가 100% 사용으로’가 25.6%, ‘기타’가 21.4%, ‘단기간의 대체인력을 구하기 어려워서’가 8.7%, ‘동료직원의 업무부담 가중’과 ‘연차휴가수당을 받기 위해서’가 5.4%, ‘연차유급휴가를 모두 사용할 수 없는 기관의 상황’이 5.1%의 순으로 나타남

<표 3-39> 연차유급휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유

구분	빈도	퍼센트
연차유급휴가 100% 사용으로	263	25.6
기관 이용자들이 대한 서비스 공백에 대한 우려	293	28.5
동료직원의 업무부담 가중	56	5.4
연차 유급휴가를 모두 사용할 수 없는 기관의 상황	52	5.1
연차휴가수당을 받기 위해서	55	5.4
단기간의 대체인력을 구하기 어려워서	89	8.7
기타	220	21.4
합계	1028	100.0



[그림 3-9] 연차유급휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유

- 주요 업무 서비스별로 연차 유급휴가를 사용 못하는 가장 큰 이유에 대해서는, ‘노인맞춤돌봄서비스(49.0%)’ 과 ‘장기요양재가방문서비스(33.9)’는 ‘연차유급휴가 100% 사용으로’가 제일 많았으며, ‘아이돌봄서비스(41.0%)’, ‘장애인활동지원서비스(37.9%)’, ‘지역사회서비스투자사업(36.7%)’는 모두 ‘기관 이용자들이 대한 서비스 공백에 대한 우

려'가 제일 많았으며, '산모신생아건강관리서비스'는 '기타'가 제일 많았음

〈표 3-40〉 주요 업무 서비스별 연차유급휴가 사용 못하는 가장 큰 이유

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
연차유급휴가 100% 사용으로	77 (49.0)	136 (33.9)	1 (5.3)	1 (2.9)	11 (13.3)	21 (7.4)	16 (32.7)
기관 이용자들이 대한 서비스 공백에 대한 우려	24 (15.3)	97 (24.2)	5 (26.3)	7 (20.6)	34 (41.0)	108 (37.9)	18 (36.7)
동료직원의 업무부담 가중	16 (10.2)	30 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	7 (2.5)	2 (4.1)
연차 유급휴가를 모두 사용 할 수 없는 기관의 상황	4 (2.5)	24 (6.0)	1 (5.3)	4 (11.8)	3 (3.6)	15 (5.3)	1 (2.0)
연차휴가수당을 받기 위해서	0 (0.0)	13 (3.2)	4 (21.1)	1 (2.9)	11 (13.3)	26 (9.1)	0 (0.0)
단기간의 대체인력을 구하기 어려워서	6 (3.8)	29 (7.2)	3 (15.8)	0 (0.0)	4 (4.8)	43 (15.1)	4 (8.2)
기타	30 (19.1)	72 (18.0)	5 (26.3)	21 (61.8)	19 (22.9)	65 (22.8)	8 (16.3)
계	157 (100.0)	401 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

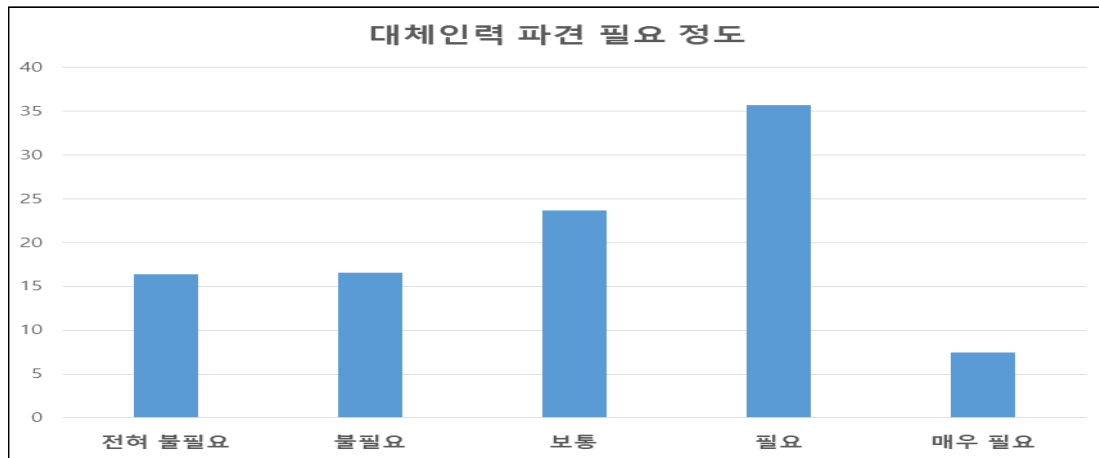
- 재가방문 돌봄노동자의 기타(21.4%) 의견으로는, 휴가를 사용하더라도 휴가로 빠진 시간만큼을 휴일 또는 다른 평일의 대체 근무로 채우는 방식을 취하고 있다고 함. 이는 연차휴가를 사용하는 것으로 볼 수 없다고 볼 수 있음. 이러한 결과는 고용주와 이용자 및 그 가족의 돌봄노동자에 대한 이해와 배려를 바탕으로 한 연차 유급휴가에 대한 인식변화가 필요함을 시사함

□ 대체인력

- 기관의 대체인력 파견에 대한 필요 정도는 보통(23.7%)을 제외하고 ‘필요하다(매우필요, 필요)’는 응답이 43.2%로 많았으며, ‘필요하지 않다(전혀 불필요, 불필요)’는 응답이 33.0%로 나타남. 그러므로 기관에 대체인력 파견에 대한 필요 정도는 불필요한 정도보다 높은 것으로 분석됨

<표 3-41> 대체인력 파견 필요 정도

구분	빈도	퍼센트
전혀 불필요	169	16.4
불필요	171	16.6
보통	244	23.7
필요	367	35.7
매우 필요	77	7.5
합계	1028	100.0



[그림 3-10] 대체인력 파견 필요 정도

- 주요 업무 서비스별 대체인력 파견에 대한 필요 정도는 ‘노인맞춤돌봄서비스’가 5점 만점에서 3.19로 제일 높았으며, 다음으로 ‘장기요양재가방문서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘가사간병방문서비스’ 순으로 나타났음. 주요 업무 서비스별 대체인력 파견에 대한 필요 정도에 대한 통계적인 유의미한 차이는 있는 것으로 분석되었지만, 사후검증에서는 집단 간 차이가 통계적으로 분석되지 않았음

〈표 3-42〉 주요 업무에 따른 대체인력 파견 필요 정도

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	3.19	1.220	Welch's (1.766)**	-
장기요양재가방문서비스 ^b	401	3.09	1.199		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.32	1.108		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.59	1.351		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.94	1.063		
장애인활동지원서비스 ^f	285	3.00	1.210		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	2.55	1.370		

*** p<0.01

- 권역, 성별, 학력별 응답자의 대체인력 파견에 대한 필요 정도는 통계적으로 권역에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 살펴보면, 권역에 따른 대체인력 파견에 대한 필요 정도는 서부권에서 제일 높은 것으로 나타났음.

〈표 3-43〉 권역, 성별, 학력별 대체인력 파견 필요 정도

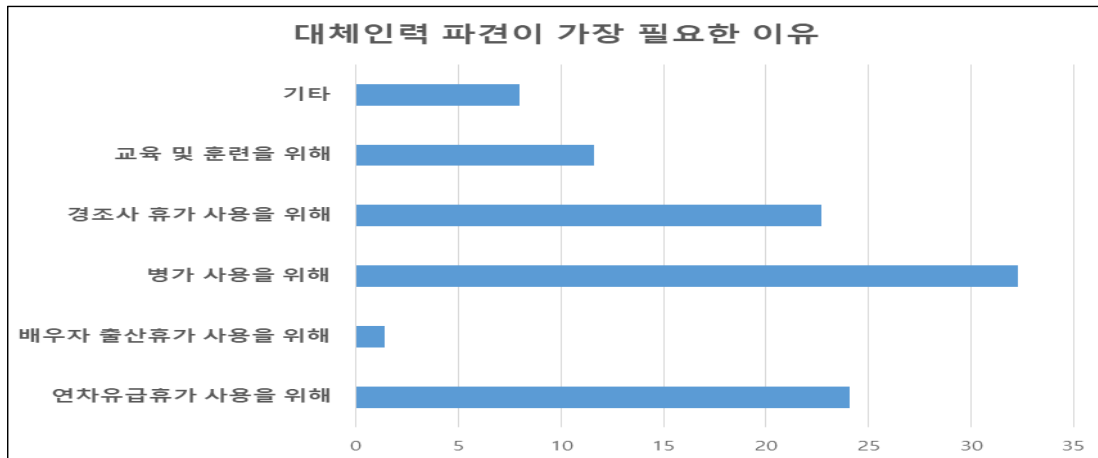
변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	188	2.97	1.241	3.586*	a, b < c
	중부권 ^b	331	2.89	1.198		
	서부권 ^c	509	3.11	1.215		
성별	여성	954	3.03	1.206	1.521	
	남성	74	2.78	1.347		
학력	고졸이하	628	2.99	1.210	-.595	
	고졸이상	400	3.04	1.230		

* p<0.05, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 기관에 대체인력 파견이 필요한 이유는 ‘병가 사용을 위해’가 32.3%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘연차유급휴가 사용을 위해’가 24.1%, ‘경조사 휴가 사용을 위해’가 22.7%, ‘교육 및 훈련을 위해’가 11.6%, ‘기타’가 8.0, ‘배우자 출산휴가 사용을 위해’가 1.4% 순으로 나타남

〈표 3-44〉 대체인력 파견이 가장 필요한 이유

구분	빈도	퍼센트
연차유급휴가 사용을 위해	178	24.1
배우자 출산휴가 사용을 위해	10	1.4
병가 사용을 위해	239	32.3
경조사 휴가 사용을 위해	168	22.7
교육 및 훈련을 위해	86	11.6
기타	59	8.0
합계	740	100.0



[그림 3-11] 대체인력 파견이 가장 필요한 이유

- 주요 업무 서비스별 대체인력 파견에 대한 필요한 이유는 ‘노인맞춤돌봄서비스’ 종사자는 연차유급휴가 사용을 위해서(47.9%), ‘장기요양재가방문서비스(35.3%)’, ‘산모신생아건강관리서비스(62.5%)’, ‘장애인활동지원서비스(36.9%)’ 종사자는 ‘병가 사용을 위해서’, ‘가사간병방문서비스(41.7%)’ 와 ‘지역사회서비스투자사업(46.4%)’ 종사자는 ‘교육 및 훈련을 위해서’, ‘아이돌봄서비스(32.7%)’ 종사자는 ‘경조사 휴가 사용을 위해서’ 라는 응답이 가장 많았음
- 재가방문 돌봄노동자의 경우, 대체인력 파견에 대한 필요 요구가 높음을 알 수 있음. 이는 7개 재가방문 돌봄노동자의 경우, 평균 연령이 52.7세임을 감안할 때 자신의 질병으로 인한 병가 사용을 위해서 특히 대체인력 파견이 필요함을 알 수 있음. 또한 그 이외에도 교육 및 훈련을 위해서, 경조사 휴가 사용을 위해서도 대체인력 파견을 통해 돌봄 공백을 최소화

해야함을 시사하고 있음. 대체인력 활용에 대한 정부와 지자체 차원에서 이러한 단기간의 대체인력 지원을 위한 정책적 대응이 절실하다 할 수 있음

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 대체인력 파견 필요도는 44%로 나타났으며, 대체인력이 필요한 이유는 ‘병가사용’이 52.1%, ‘경조사 휴가 사용’이 23.6%, ‘연차 유급휴가 사용’이 13.3%, ‘교육 및 훈련’이 6.1%, ‘배우자 출산휴가 사용’이 1.2% 등의 순으로 나타남
- 본 연구의 결과 역시 ‘병가 사용을 위해’ 32.3%, ‘연차유급휴가 사용을 위해’ 24.1%, ‘경조사 휴가 사용을 위해’ 22.7%, ‘교육 및 훈련을 위해’ 11.6%, ‘배우자 출산 휴가 사용을 위해’ 1.4% 등의 순으로 전국 조사와 비교하여 비슷한 분포를 보이고 있는 것으로 확인됨

<표 3-45> 주요 업무 서비스별 대체인력 파견이 가장 필요한 이유

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
연차유급휴가 사용을 위해	58 (47.9)	73 (25.3)	1 (8.3)	2 (8.3)	10 (19.2)	29 (13.6)	5 (17.9)
배우자 출산휴가 사용을 위해	0 (0.0)	4 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.8)	2 (0.9)	2 (7.1)
병가 사용을 위해	26 (21.5)	102 (35.3)	3 (25.0)	15 (62.5)	10 (19.2)	79 (36.9)	4 (4.3)
경조사 휴가 사용을 위해	27 (22.3)	53 (18.3)	2 (16.7)	1 (4.2)	17 (32.7)	67 (31.3)	1 (3.6)
교육 및 훈련을 위해	4 (3.3)	34 (11.8)	5 (41.7)	1 (4.2)	11 (21.2)	18 (8.4)	13 (46.4)
기타	6 (5.0)	23 (8.0)	1 (8.3)	5 (20.8)	2 (3.8)	19 (8.9)	3 (10.7)
계	121 (100.0)	289 (100.0)	12 (100.0)	24 (100.0)	52 (100.0)	214 (100.0)	28 (100.0)

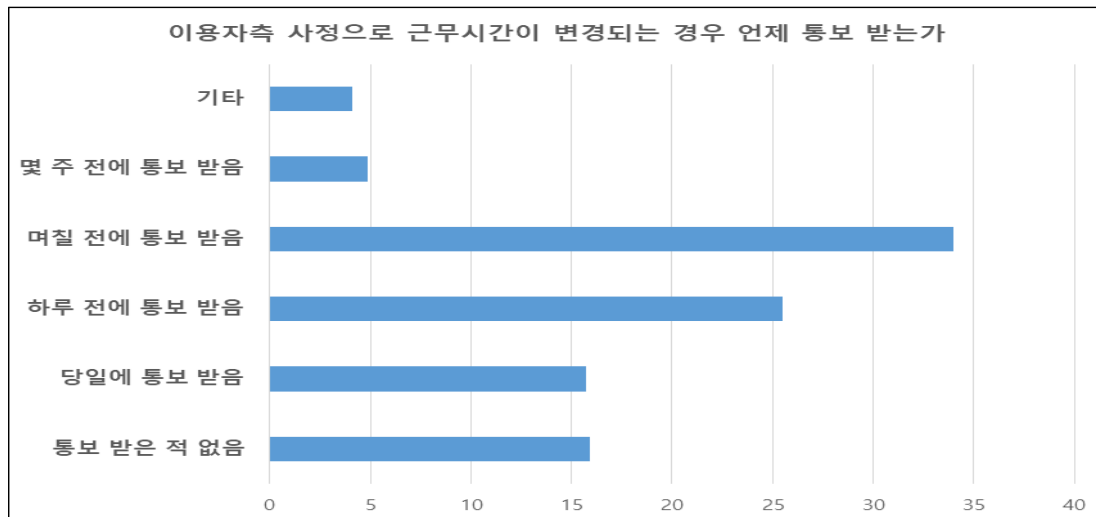
□ 근무시간 변경에 대한 안내

- 이용자측 사정으로 근무시간을 변경, 취소 또는 서비스를 종료하는 경우

통보를 받는지에 대한 응답은 ‘며칠 전에 통보 받음’ 이 34.0%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘하루 전에 통보 받음’ 이 25.5%, ‘통보 받은 적 없음’ 이 15.9%, ‘당일에 통보 받음’ 이 15.7%, ‘몇 주 전에 통보 받음’ 이 4.9%, ‘기타’ 가 4.1% 순으로 나타남. 그러므로 통보를 받지 못하거나 당일에 통보를 받는 경우가 약 31.6%로 나타남

〈표 3-46〉 이용자측 사정으로 근무시간이 변경되는 경우 언제 통보 받는가

구분	빈도	퍼센트
통보 받은 적 없음	163	15.9
당일에 통보 받음	161	15.7
하루 전에 통보 받음	262	25.5
며칠 전에 통보 받음	350	34.0
몇 주 전에 통보 받음	50	4.9
기타	42	4.1
합계	1028	100.0



[그림 3-12] 이용자측 사정으로 근무시간이 변경되는 경우 언제 통보 받는가

- 주요 업무 서비스별 이용자측 사정으로 근무시간 변경 시 통보에 대해서, ‘가사간병방문서비스’ 는 ‘하루 전에 통보 받음’ 이, ‘산모신생아건강관리서비스’ 는 ‘당일에 통보 받음’ 과 ‘며칠 전에 통보 받음’ 이 제일 많았음. 또한 나머지 모든 분야에서는 ‘며칠 전에 통보 받음’ 이 제일 많았음

- 따라서 이용자와 그 가족 측과 고용주 등은 재가방문 7개 직군 돌봄서비스 노동자에 대한 노동자로서의 권리를 인정하고, 사전에 근무시간에 대한 변경 안내를 할 수 있도록 인식변화가 필요하며, 그에 대한 교육도 필요함을 시사함. 불가피한 경우에도 상호 이해와 배려를 바탕으로 한 적절한 소통방법이 필요하며, 그에 대한 교육도 필요함

<표 3-47> 주요 업무 서비스별 이용차측 사정으로 근무시간 변경 시 통보 시기

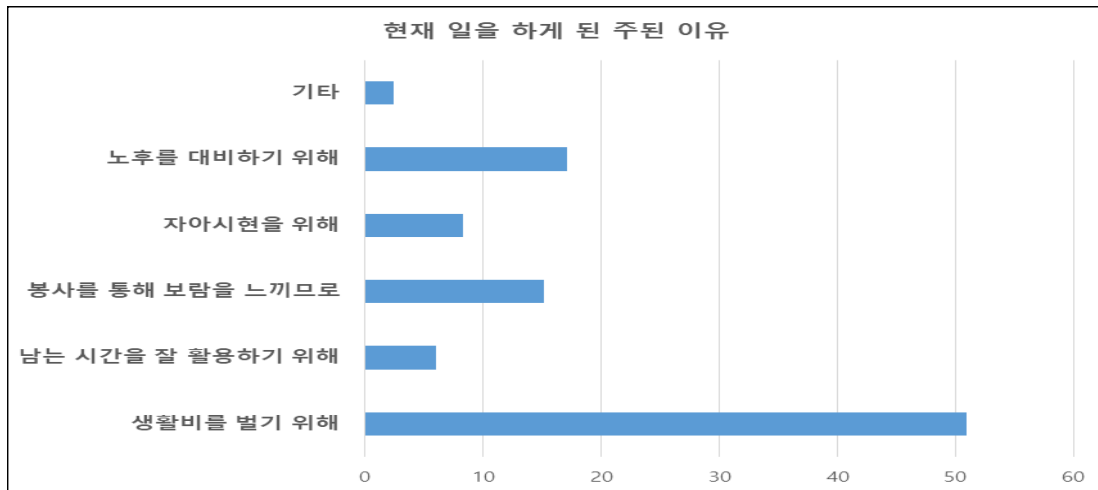
구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
통보 받은 적 없음	32 (20.4)	75 (18.7)	1 (5.3)	9 (26.5)	3 (3.6)	33 (11.6)	10 (20.4)
당일에 통보 받음	36 (22.9)	35 (8.7)	2 (10.5)	10 (29.4)	14 (16.9)	54 (18.9)	10 (20.4)
하루 전에 통보 받음	34 (21.7)	105 (26.2)	10 (52.6)	5 (14.7)	20 (24.1)	75 (26.3)	13 (26.5)
며칠 전에 통보 받음	46 (29.3)	135 (33.7)	6 (31.6)	10 (29.4)	35 (42.2)	105 (36.8)	13 (26.5)
몇 주 전에 통보 받음	3 (1.9)	33 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (4.8)	7 (2.5)	3 (6.1)
기타	6 (3.8)	18 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (8.4)	11 (3.9)	0 (0.0)
계	157 (100.0)	401 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

□ 현재 일을 하게 된 이유(주된 노동 이유)

- 돌봄노동자가 현재 일을 하게 된 주된 이유는 ‘생활비를 벌기 위해’가 50.9%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘노후를 대비하기 위해’가 17.1%, ‘봉사를 통해 보람을 느끼므로’가 15.2%, ‘자아실현을 위해’가 8.3%, ‘남는 시간을 잘 활용하기 위해’가 6.0%, ‘기타’가 2.5% 순으로 나타남

〈표 3-48〉 현재 일을 하게 된 주된 이유

구분	빈도	퍼센트
생활비를 벌기 위해	524	50.9
남는 시간을 잘 활용하기 위해	62	6.0
봉사를 통해 보람을 느끼므로	156	15.2
자아시현을 위해	85	8.3
노후를 대비하기 위해	176	17.1
기타	26	2.5
합계	1029	100.0



[그림 3-13] 현재 일을 하게 된 주된 이유

- 주요 업무 서비스별 현재 일을 하게 된 주요 이유는, 모든 분야에서 ‘생활비를 벌기 위해’가 제일 많았음. 재가방문 돌봄노동자는 평균 연령 52.7세에 현재 일을 하게 되는 이유가 생활비를 벌기 위함으로 볼 때 저소득층임을 알 수 있음

〈표 3-49〉 주요 업무 서비스별 현재 일을 하게 된 주된 이유

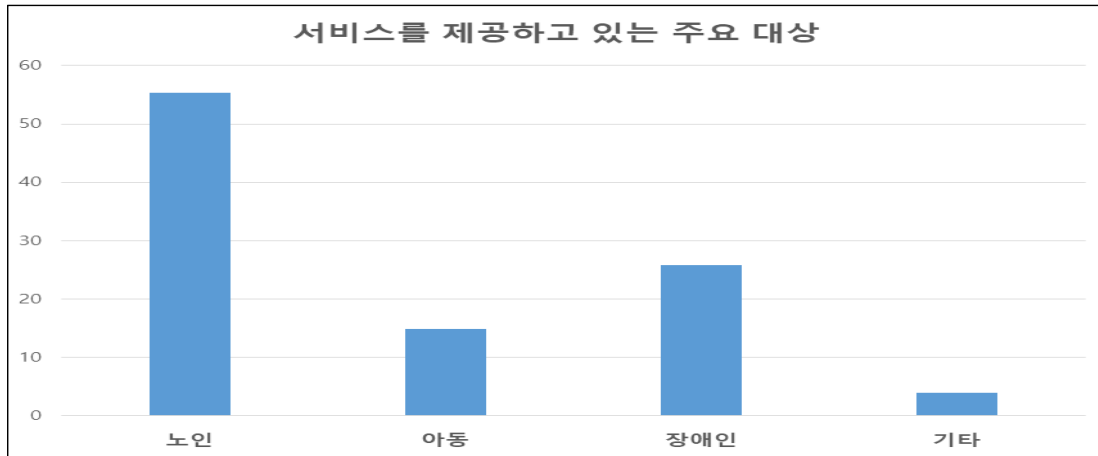
구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
생활비를 벌기 위해	83 (52.9)	209 (52.0)	11 (57.9)	18 (52.9)	32 (38.6)	149 (52.3)	22 (44.9)
남는 시간을 잘 활용하기 위해	6 (3.8)	22 (5.5)	1 (5.3)	3 (8.8)	5 (6.0)	25 (8.8)	0 (0.0)
봉사를 통해 보람을 느끼기 위해	28 (17.8)	45 (11.2)	3 (15.8)	2 (5.9)	12 (14.5)	58 (20.4)	8 (16.3)
자아실현을 위해	18 (11.5)	24 (6.0)	0 (0.0)	1 (2.9)	16 (19.3)	15 (5.3)	11 (22.4)
노후를 대비하기 위해	17 (10.8)	96 (23.9)	3 (15.8)	8 (23.5)	13 (15.7)	34 (11.9)	5 (10.2)
기타	5 (3.2)	6 (1.5)	1 (5.3)	2 (5.9)	5 (6.0)	4 (1.4)	3 (6.1)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

□ 주요 서비스 대상

- 돌봄노동자의 주요 서비스 대상자는 ‘노인’ 이 55.4%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘장애인’ 이 25.8%, ‘아동’ 이 14.9%, ‘기타’ 가 4.0% 순으로 나타남

〈표 3-50〉 서비스를 제공하고 있는 주요 대상

구분	빈도	퍼센트
노인	570	55.4
아동	153	14.9
장애인	265	25.8
기타	41	4.0
합계	1029	100.0



[그림 3-14] 서비스를 제공하고 있는 주요 대상

- 주요 업무 서비스별 주요 대상을 살펴보면, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘가사간병방문서비스’는 노인이 제일 많았으며, ‘산모신생아건강관리서비스’는 기타가, ‘아이돌봄서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’는 아동이, ‘장애인활동지원서비스’는 ‘장애인’이 제일 많았음

<표 3-51> 주요 업무 서비스별 서비스 제공 주요 대상

구분	노인맞춤돌봄서비스	장기요양재가방문서비스	가사간병방문서비스	산모신생아건강관리서비스	아이돌봄서비스	장애인활동지원서비스	지역사회서비스투자사업
노인	157 (100.0)	393 (97.8)	8 (42.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.7)	10 (20.4)
아동	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	9 (26.5)	81 (97.6)	29 (10.2)	33 (67.3)
장애인	0 (0.0)	3 (0.7)	5 (26.3)	0 (0.0)	1 (1.2)	252 (88.4)	4 (8.2)
기타	0 (0.0)	5 (1.2)	6 (31.6)	25 (73.5)	1 (1.2)	2 (0.7)	2 (4.1)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

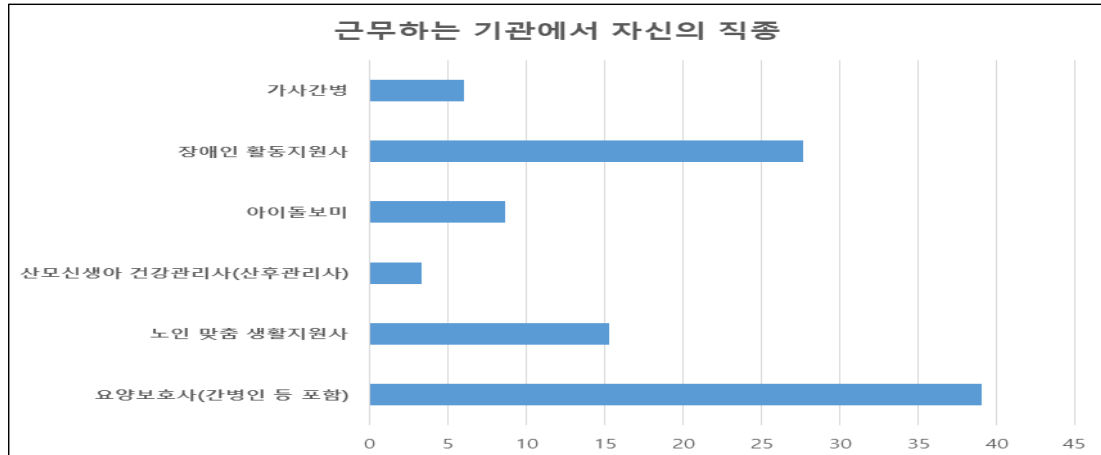
□ 근무 직종

- 근무 직종은 ‘요양보호사(간병인 등 포함)’이 39.1%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘장애인활동지원사’가 27.7%, ‘노인맞춤생활지원사’가

15.3%, ‘아이돌보미’가 8.6%, ‘가사간병’이 6.0%, ‘산모신생아 건강관리사(산후관리사)’가 3.3% 순으로 나타남

〈표 3-52〉 근무하는 기관에서 자신의 직종

구분	빈도	퍼센트
요양보호사(간병인 등 포함)	402	39.1
노인 맞춤 생활지원사	157	15.3
산모신생아 건강관리사(산후관리사)	34	3.3
아이돌보미	89	8.6
장애인 활동지원사	285	27.7
가사간병	62	6.0
합계	1029	100.0



[그림 3-15] 근무하는 기관 자신의 직종

- 주요 업무 서비스별 근무기관 자신의 직종에 대해서는, ‘노인맞춤돌봄서비스’는 ‘노인맞춤생활지원사’로, ‘장기요양재가방문서비스’는 ‘장기요양재가방문요양보호사’로, ‘산모신생아건강관리서비스’는 ‘산모신생아건강관리사’로, ‘아이돌봄서비스’는 ‘아이돌보미’로, ‘장애인활동지원서비스’는 ‘장애인활동지원사’로, ‘가사간병방문서비스’는 ‘가사간병방문요양보호사’로, ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘지역사회서비스투자사업 제공인력’과 ‘아이돌보미’로 응답함. 이는 주요 업무 서비스와 직종에 따라 자격기준과 일치함을 알 수 있었음
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 직종은 ‘요양

보호사'와 '활동보조인'이 95.8%로 대다수를 차지하고 있었음. 주요 업무 서비스 내용으로는 '노인돌봄종합서비스 제공'이 47.3%, '장애인 활동지원서비스'가 42.2%, '가사간병방문서비스' 9.0%, '산모신생아 건강관리서비스 1.4% 등의 순으로 나타남

<표 3-53> 주요 업무 서비스별 근무기관 자신의 직종

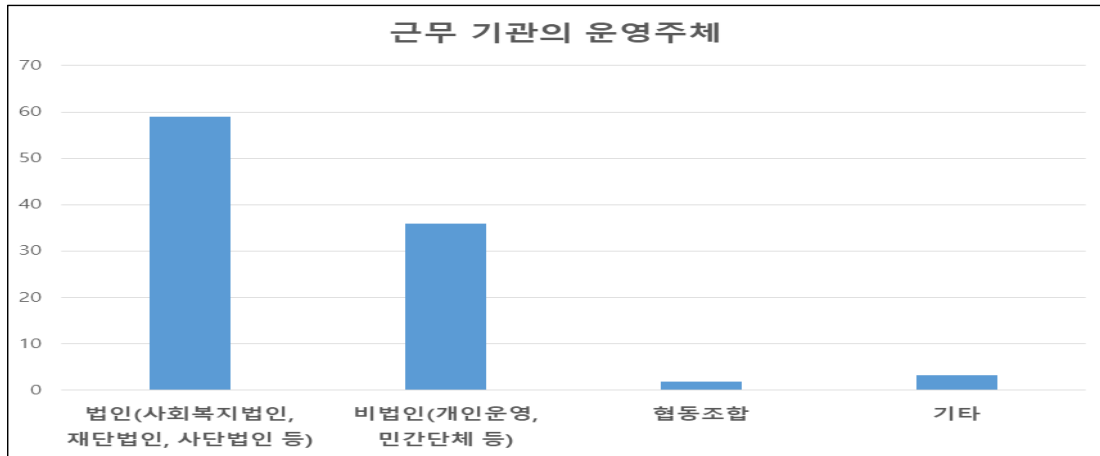
구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
장기요양재가 방문요양보호사	0 (0.0)	402 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
노인맞춤 생활지원사	157 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
산모신생아 건강관리사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
아이돌보미	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	83 (100.0)	0 (0.0)	6 (12.2)
장애인 활동지원사	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (100.0)	0 (0.0)
가사간병방문 요양보호사	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
지역사회서비스투자사업 제공인력	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (87.8)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

□ 기관의 운영주체

- 기관의 운영주체는 '법인(사회복지법인, 재단법인, 사단법인 등)'이 58.9%로 가장 많았으며, 다음으로 '비법인(개인운영, 민간단체 등)'이 36.0%, '기타'가 3.2%, '협동조합'이 1.9% 순으로 나타남

<표 3-54> 근무 기관의 운영주체

구분	빈도	퍼센트
법인(사회복지법인, 재단법인, 사단법인 등)	606	58.9
비법인(개인운영, 민간단체 등)	370	36.0
협동조합	20	1.9
기타	33	3.2
합계	1029	100.0



[그림 3-16] 근무 기관의 운영주체

- 주요 업무 서비스별 근무기관의 운영주체에 대해서, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’는 ‘법인(사회복지, 재단, 사단법인 등)’이 제일 많았으며, ‘장기요양서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’은 비법인(개인운영, 민간단체 등)이 상대적으로 많은 것으로 나타남

<표 3-55> 주요 업무 서비스별 근무기관의 운영주체

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
법인 (사회복지 재단 사단법인 등)	130 (82.8)	140 (34.8)	13 (68.4)	11 (32.4)	51 (61.4)	247 (86.7)	14 (28.6)
비법인 (개인운영, 민간단체 등)	15 (9.6)	256 (63.7)	4 (21.1)	22 (64.7)	15 (18.1)	25 (8.8)	33 (67.3)
협동조합	1 (0.6)	4 (1.0)	2 (10.5)	0 (0.0)	2 (2.4)	11 (3.9)	0 (0.0)
기타	11 (7.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	1 (2.9)	15 (18.1)	2 (0.7)	2 (4.1)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

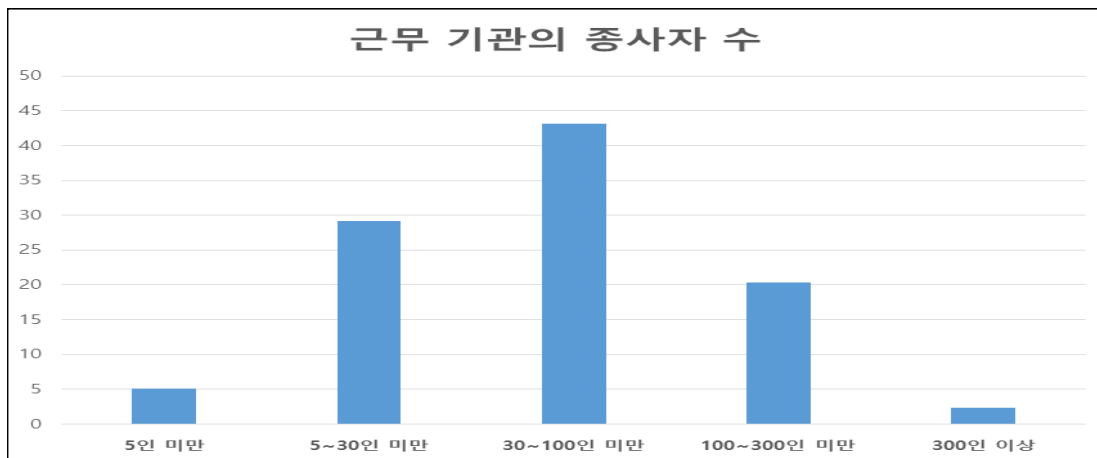
□ 근무기관의 종사자 수

- 기관의 종사자 수는 ‘30~100인 미만’이 43.1%로 가장 많았으며, 다음으

로 ‘5~30인 미만’ 이 29.2%, ‘100~300인 미만’ 이 20.3%, ‘5인 미만’ 이 5.1%, ‘300인 이상’ 이 2.3% 순으로 나타남

<표 3-56> 근무 기관의 종사자 수

구분	빈도	퍼센트
5인 미만	52	5.1
5~30인 미만	297	29.2
30~100인 미만	439	43.1
100~300인 미만	207	20.3
300인 이상	23	2.3
합계	1029	100.0



[그림 3-17] 근무 기관의 종사자 수

- 주요 업무 서비스별 근무기관의 종사자 수에 대해서, ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘가사간병방문서비스’는 ‘30~100인 미만’이 제일 많았으며, ‘장기요양재가방문서비스’와 ‘산모신생아건강관리서비스’는 ‘5~30인 미만’이, ‘아이돌봄서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’는 ‘100~300인 미만’이, ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘5인 미만’이 제일 많았음

〈표 3-57〉 주요 업무 서비스별 근무기관의 종사자 수

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
5인 미만	4 (2.5)	12 (3.0)	0 (0.0)	1 (2.9)	4 (4.8)	6 (2.2)	25 (51.0)
5~30인 미만	17 (10.8)	189 (47.4)	6 (31.6)	22 (64.7)	19 (22.9)	27 (9.7)	17 (34.7)
30~100인 미만	120 (76.4)	185 (46.4)	9 (47.4)	11 (32.4)	20 (24.1)	88 (31.8)	6 (12.2)
100~300인 미만	16 (10.2)	12 (3.0)	4 (21.1)	0 (0.0)	37 (44.6)	137 (49.5)	1 (2.0)
300인 이상	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (3.6)	19 (6.9)	0 (0.0)
계	157 (100.0)	399 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

□ 노동조합 가입 여부

- 돌봄서비스 노동자의 노동조합 가입여부는 ‘가입하지 않음(84.2%)’ 이 ‘가입함(15.8%)’ 보다 많은 것으로 나타남

〈표 3-58〉 노동조합 가입여부

구분	빈도	퍼센트
예	162	15.8
아니오	866	84.2
합계	1028	100.0

- 주요 업무 서비스별 노동조합 가입 여부에 대해서, 모든 서비스 분야에서 ‘가입하지 않음’ 이 ‘가입함’ 보다 많았음
- 따라서 제공기관에서는 돌봄노동자가 자신의 선택과 결정에 따라 노동조합에 가입할 자유를 보장해야 하며, 종사자 수가 적은 기관은 노동자 권리와 의무에 대한 교육을 받을 수 있도록 근무 관련 내규나 지침 마련 및 준수가 필요함을 시사하고 있음

<표 3-59> 주요 업무 서비스별 노동조합 가입여부

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
예	21 (13.4)	62 (15.4)	4 (21.1)	5 (14.7)	21 (25.3)	46 (16.2)	3 (6.1)
아니오	136 (86.6)	340 (84.6)	15 (78.9)	29 (85.3)	62 (74.7)	238 (83.8)	46 (93.9)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	284 (100.0)	49 (100.0)

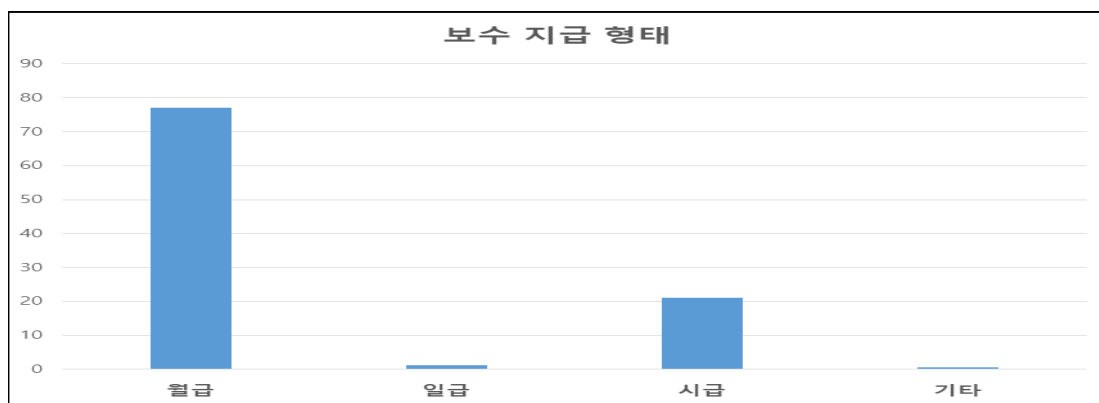
2) 보수실태

□ 보수 지급 형태

- 돌봄서비스 노동자가 보수를 지급 받는 형태는 ‘월급’ 이 77.1%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘시급’ 이 21.1%, ‘일급’ 이 1.3%, ‘기타’ 가 0.6% 순으로 나타남

<표 3-60> 보수 지급 형태

구분	빈도	퍼센트
월급	793	77.1
일급	13	1.3
시급	217	21.1
기타	6	0.6
합계	1029	100.0



[그림 3-18] 보수 지급 형태

- 주요 업무 서비스별 보수 지급 형태에 대해서는, 모든 업무 서비스 분야에서 ‘월급’ 이 가장 많은 것으로 나타남

<표 3-61> 주요 업무 서비스별 보수 지급 형태

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
월급	149 (94.9)	304 (75.6)	12 (63.2)	15 (44.1)	64 (77.1)	205 (71.9)	44 (89.8)
일급	3 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (23.5)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (2.0)
시급	5 (3.2)	98 (24.4)	7 (36.8)	7 (20.6)	19 (22.9)	78 (27.4)	3 (6.1)
기타	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (11.8)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (2.0)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

○ 권역, 성별, 학력별로 응답자의 보수 지급 형태에 대해서도, 모든 영역에서 ‘월급’ 이 가장 많은 것으로 나타남

<표 3-62> 권역, 성별, 학력별 보수 지급 형태

변인	구분	월급	일급	시급	기타
권역	동부권	143 (76.1)	1 (0.5)	44 (23.4)	0 (0.0)
	중부권	268 (80.7)	7 (2.1)	53 (16.0)	4 (1.2)
	서부권	382 (75.0)	5 (1.0)	120 (23.6)	2 (0.4)
성별	여성	737 (77.2)	12 (1.3)	201 (21.0)	5 (0.5)
	남성	56 (75.7)	1 (1.4)	16 (21.6)	1 (1.4)
학력	고졸이하	459 (73.0)	7 (1.1)	158 (25.1)	5 (0.8)
	고졸이상	334 (83.5)	6 (1.5)	59 (14.8)	1 (0.3)

□ 월 평균 보수

○ 재가방문서비스 돌봄노동자는 월 평균 144.19만원 정도의 보수를 받고 있으며, 기본급은 월 평균 127.94만원, 수당은 월 평균 26.62만원을 받고 있

는 것으로 응답함

<표 3-63> 월 평균 보수 총액, 기본급, 수당

구분	빈도	평균	표준편차
총액	1010	144.19	104.623
기본급	845	127.94	60.053
수당	655	26.62	34.793

- 주요 업무 서비스별 응답자의 월 평균 보수총액은 ‘지역사회서비스투자사업’이 155.29만원으로 제일 많았으며, 다음으로 ‘아이돌봄서비스’가 154.98만원, ‘장기요양재가방문서비스’가 154.72만원, ‘장애인활동지원서비스’가 141.19만원, ‘산모신생아건강관리서비스’가 126.25만원, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 122.78만원, ‘가사간병방문서비스’가 99만원 순으로 분석됨. 그러나 업무서비스별 평균 보수총액에 대한 통계적인 유의미한 차이는 Scheffe 방법으로는 확인되지 않음.

<표 3-64> 업무에 따른 월 평균 보수총액

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	156	122.78	111.840	2.773*	-
장기요양재가방문서비스 ^b	394	154.72	94.493		
가사간병방문서비스 ^c	18	99.00	41.328		
산모신생아건강관리서비스 ^d	32	126.25	32.665		
아이돌봄서비스 ^e	82	154.98	60.665		
장애인활동지원서비스 ^f	280	141.19	131.248		
지역사회서비스투자사업 ^g	48	155.29	72.962		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 주요 업무 서비스별 응답자의 월 평균 기본급은 ‘지역사회서비스투자사업’이 141.17만원으로 제일 많았으며, ‘장기요양재가방문서비스’가

138.84만원, ‘아이돌봄서비스’가 132.97만원, ‘장애인활동지원서비스’가 120.29만원, ‘산모신생아건강관리서비스’가 115.5만원, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 113.46만원, ‘가사간병방문서비스’가 83.4만원 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장기요양재가방문서비스’ 종사자의 월 평균 기본급이 제일 많았으며, ‘가사간병방문서비스’ 종사자의 월 평균 기본급이 제일 적은 것으로 분석됨

<표 3-65> 업무에 따른 월 평균 기본급

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	149	113.46	89.097	Welch's (6.546) ^{***}	a<b b>c,d,f c<g
장기요양재가방문서비스 ^b	344	138.84	53.649		
가사간병방문서비스 ^c	10	83.40	43.765		
산모신생아건강관리서비스 ^d	20	115.50	29.285		
아이돌봄서비스 ^e	66	132.97	51.708		
장애인활동지원서비스 ^f	221	120.29	43.563		
지역사회서비스투자사업 ^g	35	141.17	64.418		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

○ 권역, 성별, 학력별 응답자의 월 평균 기본급은 통계적으로 권역, 성별, 학력에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 권역에 따른 월 평균 기본급은 동부권이 다른 권역에 비해 제일 적은 것으로 나타났으며, 남성보다는 여성가, 고졸 이상보다는 고졸 이하의 학력에서 월 평균 기본급이 적은 것으로 나타남

<표 3-66> 권역, 성별, 학력별 월 평균 기본급

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	151	112.43	49.616	6.210 ^{**}	a < b, c
	중부권 ^b	264	131.35	78.497		
	서부권 ^c	430	131.30	48.513		
성별	여성	780	126.58	59.845	-2.286 [*]	
	남성	65	144.26	60.605		
학력	고졸이하	518	124.50	48.105	-2.102 [*]	
	고졸이상	327	133.40	74.953		

* p<0.05, ** p<0.01, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 주요 업무 서비스별 응답자의 월 평균 수당은 ‘아이돌봄서비스’가 38.65만원으로 제일 많았으며, ‘장애인활동지원서비스’가 33.49만원, ‘장기요양재가방문서비스’가 25.05만원, ‘지역사회서비스투자사업’이 22.76만원, ‘산모신생아건강관리서비스’가 19.45만원, ‘가사간병방문서비스’가 14.56만원, ‘노인맞춤돌봄서비스’가 12만원 순으로 분석됨. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘아이돌봄서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’ 종사자의 월 평균 수당이 제일 많았으며, ‘노인맞춤돌봄서비스’ 종사자의 월 평균 수당이 제일 적은 것으로 분석됨
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 월 평균 보수총액은 931,717원인 반면, 본 연구에서 재가방문서비스 돌봄노동자의 월 평균 보수는 144.19만원으로 전국 조사와 비교하여 보다 높은 수준임. 이러한 차이는 매년 최저임금 상승으로 볼 수 있음
- 또한, 2019년 전체 여성근로자의 월평균 보수총액 237.1만원, 비정규직 여성근로자(특수형태포함)의 월평균 보수총액 153.4만원(고용노동부, 2019)과 비교할 때 상당히 낮은 수준임. 이러한 결과는 재가방문서비스 돌봄노동자의 경우 보수체계가 최저시급에 기반하고 있기 때문임. 따라서 재가방문 돌봄노동자의 급여체계에 대해서는 정부 및 지자체 차원에서의 대안 마련 및 노력이 필요함을 시사함

<표 3-67> 업무에 따른 월 평균 수당

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	75	12.00	17.976	Welch's (8.555) ^{***}	a<b,e,f c<e,f
장기요양재가방문서비스 ^b	301	25.05	33.357		
가사간병방문서비스 ^c	9	14.56	12.340		
산모신생아건강관리서비스 ^d	11	19.45	15.095		
아이돌봄서비스 ^e	75	38.65	38.149		
장애인활동지원서비스 ^f	146	33.49	43.149		
지역사회서비스투자사업 ^g	38	22.76	20.728		

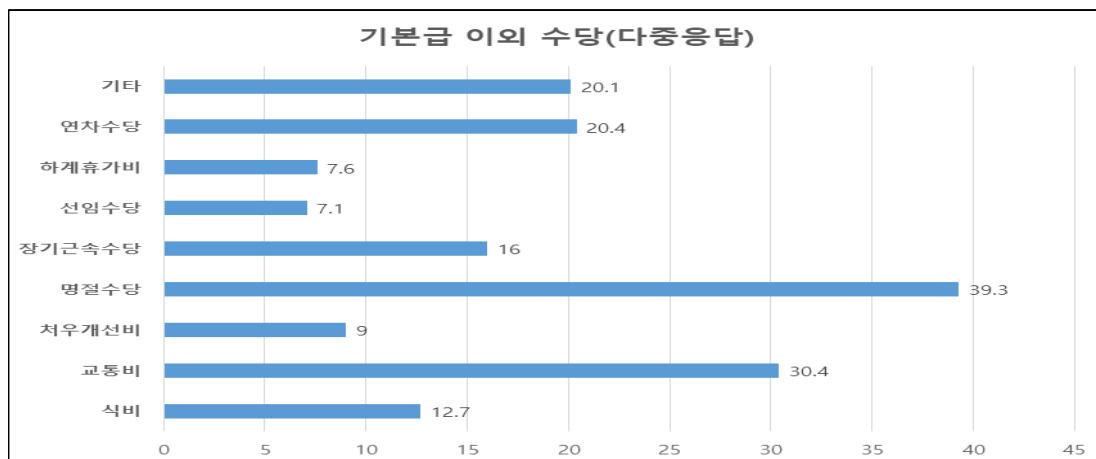
*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

기본급 이외의 수당 종류

- 재가방문서비스 돌봄노동자가 받는 기본급 이외의 수당은 ‘명절수당’ 이 39.3%로 가장 많았으며, ‘교통비’ 가 30.4%, ‘연차수당’ 이 20.4%, ‘기타’ 가 20.1%, ‘장기근속수당’ 이 16.0%, ‘식비’ 가 12.7%, ‘처우 개선비’ 가 9.0%, ‘하계휴가비’ 가 7.6%, ‘선임수당’ 이 7.1% 순으로 나타남

<표 3-68> 기본급 이외 수당(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
식비	130	12.7
교통비	312	30.4
처우개선비	92	9.0
명절수당	404	39.3
장기근속수당	164	16.0
선임수당	173	7.1
하계휴가비	78	7.6
연차수당	209	20.4
기타	206	20.1
합계	1668	162.4



[그림 3-19] 기본급 이외 수당(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 재가방문서비스 돌봄노동자가 받는 기본급 이외의 수당은, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘장애인활동지원서비스’ 는 ‘교통비’ 가 제일 많았으며, 나머지 서비스 분야 (장기요양재가방문서비스, 가사간병방문서비스, 아이돌봄서비스, 지역사회 서비스투자사업)에서는 모두 ‘명절수당’ 이 제일 많은 것으로 분석됨

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄서비스 제공기관에서 지급하는 수당은 ‘주휴수당’ 이 52.2%로 가장 많고, 다음으로 ‘휴일근로수당’ 45.7%, ‘교통수당’ 32.6%, ‘연차수당’ 28.3%, ‘야간근로수당’ 26.1%, ‘명절수당’ 21.7%, ‘연장근로수당’ 19.6%, ‘직원포상수당’ 17.4% 등의 순으로 나타남

〈표 3-69〉 주요 업무 서비스별 기본급 이외 수당(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
식비	6 (3.8)	85 (21.3)	1 (5.3)	8 (23.5)	7 (8.4)	9 (3.2)	14 (28.6)
교통비	57 (36.3)	107 (26.8)	5 (26.3)	15 (44.1)	23 (27.7)	91 (31.9)	14 (28.6)
처우개선비	8 (5.1)	63 (15.8)	1 (5.3)	1 (2.9)	1 (1.2)	15 (5.3)	3 (6.1)
명절수당	23 (14.6)	201 (50.3)	7 (36.8)	2 (5.9)	65 (78.3)	78 (27.4)	28 (57.1)
장기근속수당	5 (3.2)	124 (31.0)	1 (5.3)	1 (2.9)	2 (2.4)	24 (8.4)	7 (14.3)
선임수당	31 (19.7)	34 (8.5)	0 (0.0)	1 (2.9)	2 (2.4)	2 (0.7)	3 (6.1)
하계휴가비	5 (3.2)	45 (11.3)	0 (0.0)	2 (5.9)	4 (4.8)	13 (4.6)	9 (18.4)
연차수당	5 (3.2)	70 (17.5)	5 (26.3)	1 (2.9)	41 (49.4)	84 (29.5)	3 (6.1)
기타	59 (37.6)	54 (13.5)	3 (15.8)	15 (44.1)	6 (7.2)	63 (22.1)	6 (12.2)
계	157	400	19	34	83	285	49

- 권역, 성별, 학력별로 응답자의 재가방문서비스 돌봄노동자가 받는 기본급 이외의 수당에 대해서, 모든 영역에서 ‘명절수당’ 이 제일 많은 것으로 분석됨

〈표 3-70〉 권역, 성별, 학력별 기본급 이외 수당(다중응답)

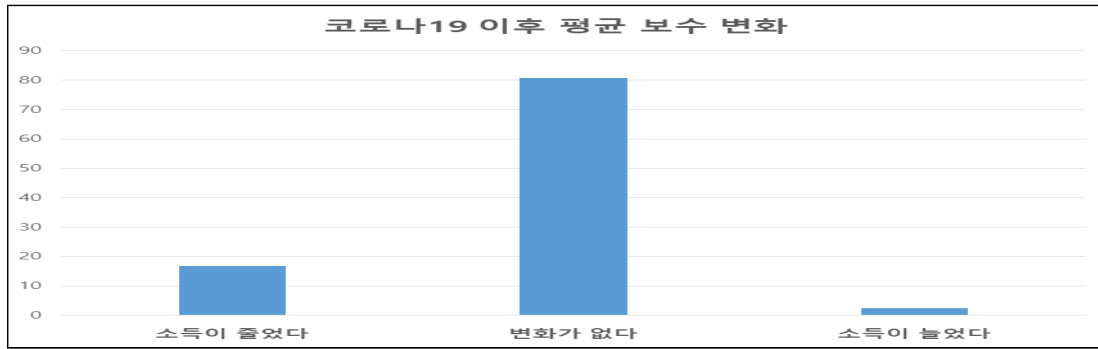
변인	구분	식비	교통비	처우 개선비	명절수 당	장기 근속수 당	선임 수당	하계 휴가비	연차 수당	기타
권역	동부권	21 (11.2)	45 (23.9)	12 (6.4)	61 (32.4)	18 (9.6)	7 (3.7)	11 (5.9)	46 (24.5)	51 (27.1)
	중부권	27 (8.2)	85 (25.7)	34 (10.3)	147 (44.4)	61 (18.4)	41 (12.4)	28 (8.5)	59 (17.8)	71 (21.5)
	서부권	82 (16.1)	182 (35.8)	46 (9.1)	196 (38.6)	85 (16.7)	25 (4.9)	39 (7.7)	104 (20.5)	84 (16.5)
성별	여성	114 (12.0)	289 (30.3)	85 (8.9)	380 (39.9)	150 (15.7)	67 (7.0)	72 (7.6)	194 (20.4)	195 (20.5)
	남성	16 (21.6)	23 (31.1)	7 (9.5)	24 (32.4)	14 (18.9)	6 (8.1)	6 (8.1)	15 (20.3)	11 (14.9)
학력	고졸이하	63 (10.0)	175 (27.9)	64 (10.2)	251 (40.0)	121 (19.3)	54 (8.6)	39 (6.2)	145 (23.1)	127 (20.3)
	고졸이상	67 (16.8)	137 (34.3)	28 (7.0)	153 (38.3)	43 (10.8)	19 (4.8)	39 (9.8)	64 (16.0)	79 (19.8)

□ 코로나19 이후 월 평균 보수 변화

- 돌봄서비스 노동자는 코로나19 이후 월 평균 보수 변화에 대해 ‘변화가 없다’가 80.7%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘소득이 줄었다’가 16.9%, ‘소득이 늘었다’가 2.4% 순으로 응답함

〈표 3-71〉 코로나19 이후 월 평균 보수 변화

구분	빈도	퍼센트
소득이 줄었다	174	16.9
변화가 없다	830	80.7
소득이 늘었다	25	2.4
합계	1029	100.0



[그림 3-20] 코로나19 이후 평균 보수 변화

- 주요 업무 서비스별 코로나19 이후 평균 보수 변화에 대해서, ‘산모신생아건강관리서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘소득이 줄었다’가 많았지만, 다른 서비스 분야에서는 모두 ‘변화가 없다’가 많은 것으로 응답하였음

<표 3-72> 주요 업무 서비스별 코로나19 이후 평균 보수 변화

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
소득이 줄었다	2 (1.1)	46 (26.4)	4 (2.3)	23 (13.2)	20 (11.5)	49 (28.2)	30 (17.2)
변화가 없다	154 (18.6)	349 (42.0)	15 (1.8)	11 (1.3)	47 (5.7)	235 (28.3)	19 (2.3)
소득이 늘었다	1 (4.0)	7 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (64.0)	1 (4.0)	0 (0.0)
계	157 (15.3)	402 (39.1)	19 (1.8)	34 (3.3)	83 (8.1)	285 (27.7)	49 (4.8)

- 권역, 성별, 학력별로 응답자의 코로나19 이후 평균 보수 변화에 대해서는, 모든 영역에서 ‘변화가 없다’가 제일 많은 것으로 분석되었음

<표 3-73> 권역, 성별, 학력별 코로나19 이후 평균 보수 변화

변인	구분	소득이 줄었다	변화가 없다	소득이 늘었다
권역	동부권	27 (14.4)	155 (82.4)	6 (3.2)
	중부권	64 (19.3)	261 (78.6)	7 (2.1)
	서부권	83 (16.3)	414 (81.3)	12 (2.4)
성별	여성	161 (16.9)	769 (80.5)	25 (2.6)
	남성	13 (17.6)	61 (82.4)	0 (0.0)
학력	고졸이하	96 (15.3)	518 (82.4)	15 (2.4)
	고졸이상	78 (19.5)	312 (78.0)	10 (2.5)

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 코로나19 이전 월 평균 보수는 143.31만원이었지만, 코로나19 이후의 월 평균 보수는 138.47만원으로 감소하였음

<표 3-74> 코로나19 사태 이전, 이후 월평균 소득

구분	빈도	평균	표준편차
이전	726	143.31	81.906
이후	741	138.47	81.507

- 주요 업무 서비스별 코로나19 재난 이전-이후 월 평균 보수 변화 정도는, ‘산모신생아건강관리서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서 통계적으로 유의미하게 월 평균 보수가 감소되었음. 그러나 다른 서비스 분야에서 월 평균 보수는 통계적으로 유의미한 변화가 없었음

〈표 3-75〉 업무에 따른 코로나19 재난 이전-이후 월 평균 보수 변화 정도

구분	집단	N	평균	표준편차	t
노인맞춤돌봄서비스	이전	102	112.12	25.174	1.565
	이후	102	110.19	24.093	
장기요양재가방문서비스	이전	265	150.31	53.000	0.512
	이후	265	149.40	57.888	
가사간병방문서비스	이전	13	106.92	46.077	-0.543
	이후	13	112.31	39.403	
산모신생아건강관리서비스	이전	24	128.58	37.393	3.070**
	이후	24	110.46	34.032	
아이돌봄서비스	이전	70	156.80	67.840	0.290
	이후	70	155.33	71.790	
장애인활동지원서비스	이전	200	143.21	125.980	2.775**
	이후	200	137.13	125.266	
지역사회서비스투자사업	이전	42	183.88	77.561	4.919***
	이후	42	151.88	73.927	

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

- 권역, 성별, 학력별 응답자의 코로나19 재난 이전-이후 월 평균 보수 변화에 대해서, 권역에서는 중부권과 서부권, 성별에서는 여성, 학력에서는 고졸 이상에서 통계적으로 유의미하게 감소한 차이를 보였음

〈표 3-76〉 업무에 따른 코로나19 사태 이전-이후 월 평균 소득

변인	구분	집단	N	평균	표준편차	t
권역	동부권	이전	134	128.24	59.020	1.286
		이후	134	124.72	55.731	
	중부권	이전	218	147.50	122.843	2.140*
		이후	218	142.40	124.487	
	서부권	이전	364	147.65	53.093	3.455**
		이후	364	142.48	53.761	
성별	여성	이전	664	142.57	82.977	3.784***
		이후	664	137.98	83.740	
	남성	이전	52	161.87	65.545	1.852
		이후	52	153.85	62.305	
학력	고졸이하	이전	414	140.49	94.909	1.544
		이후	414	138.17	97.014	
	고졸이상	이전	302	148.74	59.618	4.519***
		이후	302	140.45	56.809	

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

- 이러한 결과는 코로나19 재난으로 인하여 주로 이용자의 서비스 이용 감소뿐만 아니라, 돌봄노동자 또한 자신과 가족의 감염위험 때문에 서비스

제공 시간이 줄어들어 월평균 보수가 감소되었음을 알 수 있음. 코로나 등 바이러스 재난이 발생할 경우 감염위험에 대한 위험수당과 적절한 제수당을 지급해야 할 필요성이 있음을 시사함

□ 적절한 보수 수준

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 자신의 직위나 직무를 고려하여 적절한 보수 수준(세전 급여로서 각종 수당을 포함한 금액)으로는 월 평균 183.3만원으로 응답하였음

<표 3-77> 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준

구분	빈도	평균	표준편차
적절한 보수수준	925	183.30	64.846

- 주요 업무 서비스별 응답자의 적절한 월 평균 보수 수준은 ‘지역사회서비스투자사업’ 이 254.46만원으로 제일 많았으며, ‘아이돌봄서비스’ 가 207.7만원, ‘장기요양재가방문서비스’ 가 190.43만원, ‘산모신생아건강관리서비스’ 가 185.47만원, ‘장애인활동지원서비스’ 가 176.76만원, ‘가사간병방문서비스’ 가 157.81만원, ‘노인맞춤돌봄서비스’ 가 144.24만원 순으로 응답함. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, 돌봄노동자의 적절한 보수수준은 ‘지역사회서비스투자사업’ 와 ‘아이돌봄서비스’ 에서 제일 높았으며, ‘노인맞춤돌봄서비스’ 에서 제일 적게 응답하였음

〈표 3-78〉 업무에 따른 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	145	144.24	31.874	Welch's (31.437) ^{***}	a<b,d,e,f,g g>b,c,d e,g>f
장기요양재가방문서비스 ^b	357	190.43	64.167		
가사간병방문서비스 ^c	16	157.81	81.014		
산모신생아건강관리서비스 ^d	30	185.47	33.855		
아이돌봄서비스 ^e	76	207.70	72.588		
장애인활동지원서비스 ^f	255	176.76	54.202		
지역사회서비스투자사업 ^g	46	254.46	101.249		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 권역, 성별, 학력별 응답자 자신의 직위나 직무를 고려하여 적절한 보수 수준(세전 급여로서 각종 수당을 포함한 금액)은 통계적으로 성별과 학력에 따라서 차이가 있는 것으로 나타났음. 구체적으로 살펴보면, 여성보다는 남성이, 고졸 이하보다는 고졸 이상의 학력에서 적절한 보수 수준을 높게 응답하였음

〈표 3-79〉 권역, 성별, 학력별 직위나 직무를 고려한 적절한 보수수준

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	169	174.25	73.707	2.110	-
	중부권 ^b	304	184.08	64.711		
	서부권 ^c	452	186.15	61.145		
성별	여성	859	180.71	61.538	-3.125 ^{**}	-
	남성	66	216.89	92.490		
학력	고졸이하	555	177.67	57.877	-3.100 ^{**}	-
	고졸이상	370	191.74	73.358		

** p<0.01

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄서비스 노동자의 희망보수수준(세전)은 월 평균 117.8만원(2017년 최저임금 135.2만원/시간급 6,470원)인 것으로 확인됨. 본 연구의 경우 재가방문서비스 돌봄노동자가 판단한 자신의 적절한 보수 수준은 평균 183.3만원(2020년 최저임금 179.5만원/시간급 8,590원)으로 전국 조사와 비교하여 보면 높은 수준임. 특히,

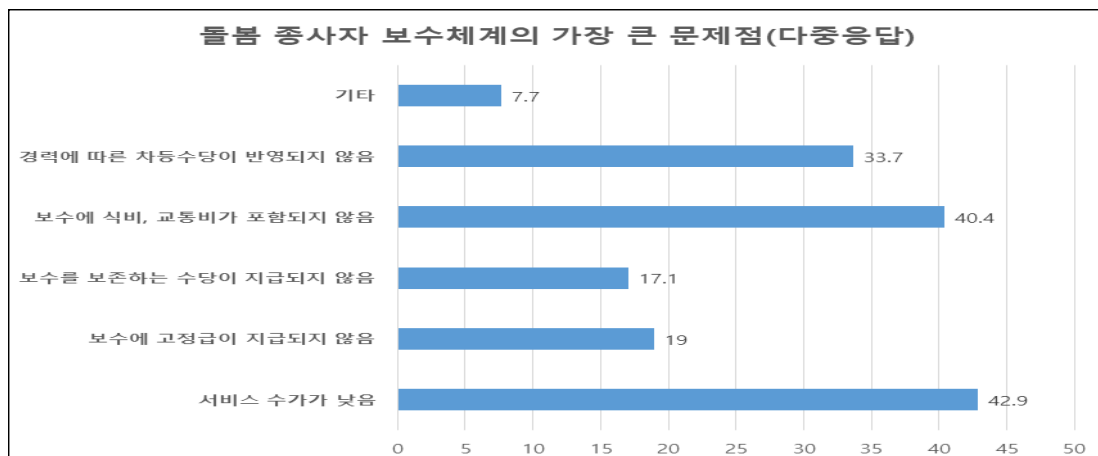
자신이 판단한 적절한 보수 수준이 2020년 기준 최저임금보다 더 높게 요구하는 이유는 서비스별로 차이는 있으나 ‘지역사회서비스투자사업’ 과 ‘아이돌봄서비스’ 의 경우 요구되는 자격기준에 대한 전문성과 매년 물가상승으로 인해 소요되는 지출을 고려할 때 생활을 위한 가계소득 보전을 위한 것이라 유추할 수 있음

□ 보수체계의 가장 큰 문제점

- 돌봄서비스 노동자는 보수체계에서 가장 큰 문제점으로 ‘서비스 수가가 낮음’ 을 42.9%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음’ 가 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% 순으로 응답하였음

<표 3-80> 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
서비스 수가가 낮음	441	42.9
보수에 고정급이 지급되지 않음	195	19.0
보수를 보존하는 수당이 지급되지 않음	176	17.1
보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음	415	40.4
경력에 따른 차등수당이 반영되지 않음	346	33.7
기타	79	7.7
합계	1652	160.7



[그림 3-21] 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점

- 주요 업무 서비스별로 재가방문서비스 돌봄노동자 보수체계의 가장 큰 문제점에 대해서, ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’는 ‘보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음’을, ‘아이돌봄서비스’는 ‘보수에 고정급이 지급되지 않음’을, 나머지 서비스 분야에서는 대체로 ‘서비스 수가가 낮음’을 가장 많이 응답하였음

<표 3-81> 주요 업무 서비스별 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
서비스 수가가 낮음	33 (21.0)	201 (50.1)	8 (42.1)	17 (50.0)	33 (39.8)	117 (41.1)	32 (65.3)
보수에 고정급이 지급되지 않음	5 (3.2)	69 (17.2)	3 (15.8)	13 (38.2)	45 (54.2)	45 (15.8)	15 (30.6)
보수를 보존하는 수당이 지급되지 않음	38 (24.2)	62 (15.5)	1 (5.3)	12 (35.3)	12 (14.5)	41 (14.4)	10 (20.4)
보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음	114 (72.6)	117 (29.2)	7 (36.8)	11 (32.4)	33 (39.8)	119 (41.8)	14 (28.6)
경력에 따른 차등수당이 반영되지 않음	43 (27.4)	136 (33.9)	5 (26.3)	17 (50.0)	33 (39.8)	94 (33.0)	18 (36.7)
기타	7 (4.5)	34 (8.5)	1 (5.3)	6 (17.6)	4 (4.8)	26 (9.1)	1 (2.0)
계	157	401	19	34	83	285	49

- 권역별로 돌봄노동자 보수체계의 가장 큰 문제점에 대해서, 동부권은 ‘보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음’을, 중부권과 서부권은 ‘서비스 수가가 낮음’을 제일 많이 응답하였음. 성별과 학력에 따른 문제점은 모두 영역에서 ‘서비스 수가가 낮음’을 제일 많이 응답하였음
- 이러한 결과는 재가방문서비스 돌봄노동자의 보수체계에 대한 서비스 수가 인상, 보수에 식비, 교통비 포함, 경력에 따른 차등 수당 반영과 보수에 고정급을 지급하는 등의 개선이 필요함을 시사함

- 따라서 7개 영역 재가방문서비스 돌봄노동자의 월 평균 보수총액은 돌봄에 대한 낮은 사회적 인식과 시급제에 의한 월 평균 보수소득이라는 특성을 고려하여 위험수당, 시간외수당, 교통비 등의 수당을 포함한 적절한 표준 보수체계 모델 개발 또는 도입이 필요함을 알 수 있음

<표 3-82> 권역, 성별, 학력별 돌봄 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(다중응답)

변인	구분	서비스 수가가 낮음	보수에 고정급이 지급되지 않음	보수를 보존하는수당이 지급되지 않음	보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음	경력에 따른 차등 수당이 반영되지 않음	기타
권역	동부권	70 (37.2)	27 (14.4)	34 (18.1)	94 (50.0)	56 (29.8)	14 (7.4)
	중부권	145 (43.8)	66 (19.9)	55 (16.6)	140 (42.3)	123 (37.2)	26 (7.9)
	서부권	226 (44.4)	102 (20.0)	87 (17.1)	181 (35.6)	167 (32.8)	39 (7.7)
성별	여성	404 (42.3)	176 (18.4)	164 (17.2)	395 (41.4)	324 (34.0)	75 (7.9)
	남성	37 (50.0)	19 (25.7)	12 (16.2)	20 (27.0)	22 (29.7)	4 (5.4)
학력	고졸이하	270 (43.0)	109 (17.4)	92 (14.6)	258 (41.1)	223 (35.5)	53 (8.4)
	고졸이상	171 (42.8)	86 (21.5)	84 (21.0)	157 (39.3)	123 (30.8)	26 (6.5)

3. 처우수준 인식 및 처우개선 욕구 분석

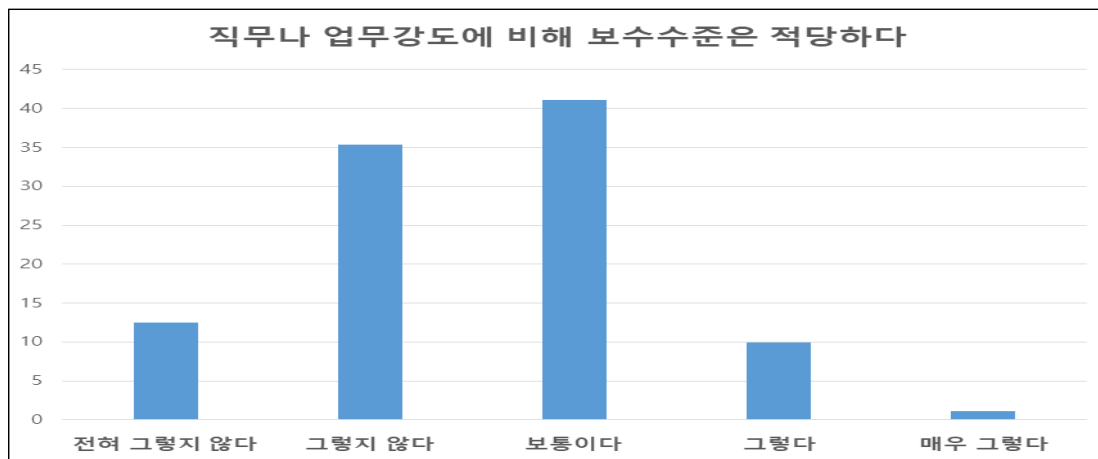
1) 보수수준 인식 및 개선 욕구

□ 업무강도 대비 보수수준 인식

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 직무나 업무강도에 비해 보수수준이 적당한가에 대해서 ‘보통이다’가 41.1%로 가장 높았으며, ‘(전혀) 그렇지 않다’가 47.9%인 반면, ‘(매우) 그렇다’가 11%로 응답하였음. 돌봄노동자는 직무나 업무강도에 비해 보수수준이 적당하지 않은 것으로 인식하였음

<표 3-83> 직무나 업무강도에 비해 보수수준은 적당하다

구분	빈도	퍼센트	Mean
전혀 그렇지 않다	129	12.5	2.52
그렇지 않다	364	35.4	
보통이다	423	41.1	
그렇다	102	9.9	
매우 그렇다	11	1.1	
합계	1029	100.0	



[그림 3-22] 직무나 업무강도에 비해 보수수준은 적당하다

- 주요 업무 서비스별 직무나 업무강도에 비해 보수수준의 적당함에 대해서, ‘장애인활동지원서비스’가 5점 만점에서 2.62로 제일 높았으며, 다

음으로, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’ 순으로 나타났음. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장애인활동지원서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’이 보수수준에 대한 인식이 상대적으로 높았으며, ‘산모신생아건강관리서비스’ 돌봄노동자의 인식이 제일 낮은 것으로 분석됨

- 즉, 돌봄노동자 대부분이 업무강도에 비해 보수수준이 적당한가에 대해서 5점 만점에 3점 미만의 ‘그렇지 않다’ 라는 인식을 가지고 있으며, ‘산모신생아건강관리서비스’의 경우 업무강도에 비해 보수수준이 적당하지 않다고 인식하고 있었음

<표 3-84> 주요 업무 서비스별 직무나 업무강도에 비해 보수수준 적당하다

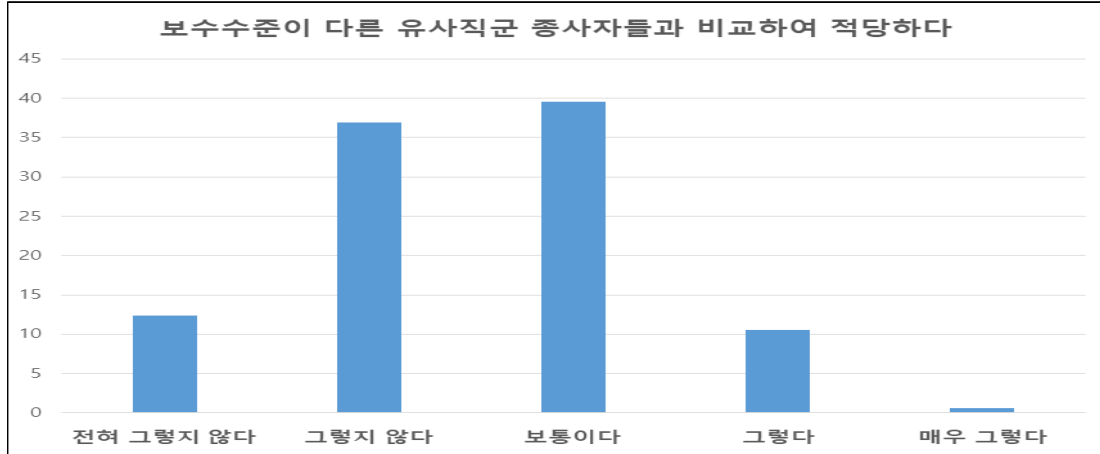
구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.34	0.852	4.324***	d<f,g
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.55	0.811		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.37	0.761		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	1.97	0.870		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.54	0.928		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.62	0.926		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	2.61	0.909		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 돌봄노동자는 다른 유사직군(일반유료 가사서비스, 요양보호사 등)과 비교하여 보수수준이 적당한가에 대해서 ‘보통이다’가 39.6%로 가장 높았으며, ‘(전혀) 그렇지 않다’가 49.3%, ‘(매우) 그렇다’가 11.6%로 응답하였음. 그러므로 서비스별 돌봄노동자는 대체로 유사직군과 비교하였을 때 보수수준이 적당하지 않은 것으로 인식하고 있었음

〈표 3-85〉 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교하여 적당하다

구분	빈도	퍼센트	Mean
전혀 그렇지 않다	128	12.4	2.50
그렇지 않다	380	36.9	
보통이다	407	39.6	
그렇다	108	10.5	
매우 그렇다	6	0.6	
합계	1029	100.0	



[그림 3-23] 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교하여 적당하다

- 주요 업무 서비스별 보수수준이 다른 유사직군과 비교하여, ‘장기요양재가방문서비스’가 5점 만점에서 2.59로 제일 높았으며, 다음으로, ‘장애인활동지원서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’과 ‘아이돌봄서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’ 순으로 나타났음. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장애인활동지원서비스’와 ‘장기요양재가방문서비스’에서 유사직군 돌봄노동자들과 비교하여 보수수준의 적당함에 대한 인식이 제일 높았으며, ‘산모신생아건강관리서비스’ 종사자의 인식이 제일 낮은 것으로 분석됨

<표 3-86> 주요 업무 서비스별 보수수준이 다른 유사직군 종사자들과 비교 적당하다

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.24	0.812	Welch's (5.776) ^{***}	a<b,f b>d d<f
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.59	0.816		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.32	0.749		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.03	0.797		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.53	0.980		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.56	0.893		
지역사회서비스투자사업 ^g	19	2.53	0.868		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

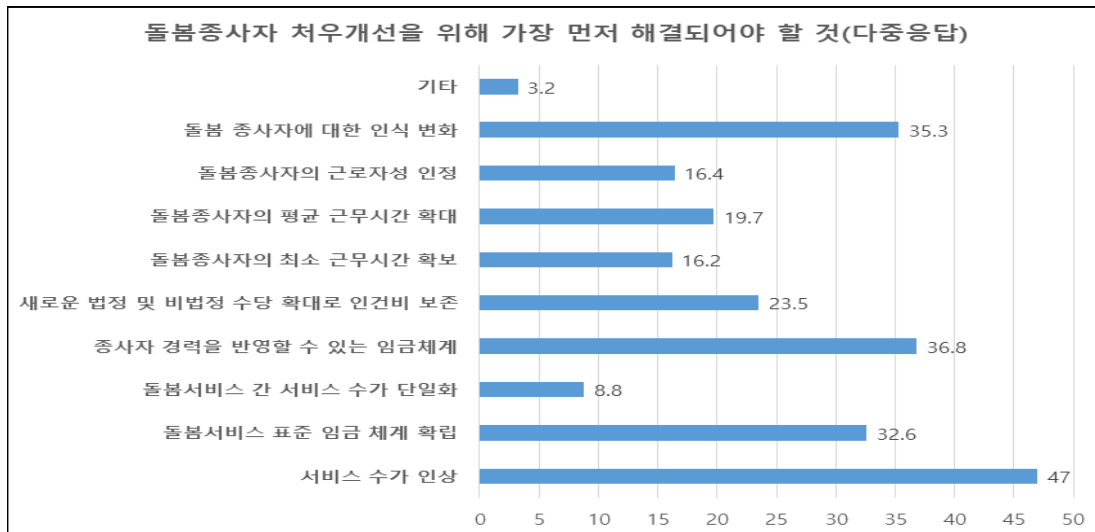
- 따라서 재가방문서비스 돌봄노동자들은 직무나 업무강도에 비해 보수수준이 적당하지 않다고 인식하고 있으며, 상대적으로도 자신의 근무 직종 서비스가 유사직군과 비교하여 보수수준이 더 적당하지 않는 것으로 인식하고 있었음. 이는 돌봄서비스 노동자의 직무 및 업무강도를 고려한 보수체계 개선방안이 필요함을 시사함

□ 처우개선의 우선 순위

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 가장 시급한 것은 ‘서비스 수가 인상’이 47.0%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계’가 36.8%, ‘돌봄종사자에 대한 인식 변화’가 35.3%, ‘돌봄서비스 표준 임금 체계 확립’이 32.6%, ‘돌봄종사자의 평균 근무시간 확대’가 19.7%, ‘돌봄종사자의 근로자성 인정’이 16.4%, ‘돌봄종사자의 최소 근무시간 확보’가 16.2%, ‘돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화’가 8.8% 등의 순으로 응답하였음

<표 3-87> 돌봄종사자 처우개선을 위해 가장 먼저 해결되어야 할 것(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
서비스 수가 인상	484	47.0
돌봄서비스 표준 임금 체계 확립	335	32.6
돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화	91	8.8
종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계	379	36.8
새로운 법정 및 비법정 수당 확대로 인건비 보존	242	23.5
돌봄종사자의 최소 근무시간 확보	167	16.2
돌봄종사자의 평균 근무시간 확대	184	19.7
돌봄종사자의 근로자성 인정	169	16.4
돌봄 종사자에 대한 인식 변화	363	35.3
기타	33	3.2
전체	2447	237.8



[그림 3-24] 돌봄노동자 처우개선을 위해 가장 먼저 해결되어야 할 것

- 주요 업무 서비스별로 살펴보면, ‘노인맞춤돌봄서비스’는 돌봄종사자에 대한 인식 변화를, ‘가사간병방문서비스’는 돌봄종사자에 대한 인식 변화와 돌봄서비스 표준 임금체계 확립을, ‘아이돌봄서비스’는 돌봄종사자의 최소 근무시간 확보를, ‘산모신생아건강관리서비스’는 서비스 수가 인상과 돌봄종사자의 최소 근무시간 확보를, 나머지 서비스 분야에서는 모두 서비스 수가 인상을 가장 많이 응답하였음

〈표 3-88〉 서비스별 돌봄노동자의 선결 처우개선(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
서비스 수가 인상	38 (24.2)	210 (52.2)	5 (26.3)	17 (50.0)	37 (44.6)	143 (50.2)	34 (69.4)
돌봄서비스 표준 임금체계 확립	58 (36.9)	137 (34.1)	7 (36.8)	17 (50.0)	33 (39.8)	73 (25.6)	10 (20.4)
돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화	14 (8.9)	39 (9.7)	1 (5.3)	3 (8.8)	6 (7.2)	23 (8.1)	5 (10.2)
종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계	53 (33.8)	158 (39.3)	3 (15.8)	16 (47.1)	35 (42.2)	92 (32.3)	22 (44.9)
새로운 법정 및 비법정 수당 확대로 인건비 보존	52 (33.1)	85 (21.1)	1 (5.3)	13 (38.2)	23 (27.7)	52 (18.2)	16 (32.7)
돌봄종사자의 최소 근무시간 확보	11 (7.0)	63 (15.7)	2 (10.5)	12 (35.3)	40 (48.2)	34 (11.9)	5 (10.2)
돌봄종사자의 평균 근무시간 확대	18 (11.5)	50 (12.4)	4 (21.1)	4 (11.8)	27 (32.5)	74 (26.0)	7 (14.3)
돌봄종사자의 근로자성 인정	27 (17.2)	66 (16.4)	3 (15.8)	10 (29.4)	23 (27.7)	37 (13.0)	3 (6.1)
돌봄종사자에 대한 인식 변화	68 (43.3)	166 (41.3)	7 (36.8)	13 (38.2)	16 (19.3)	82 (28.8)	11 (22.4)
기타	5 (3.2)	10 (2.5)	1 (5.3)	3 (8.8)	1 (1.2)	10 (3.5)	3 (6.1)
계	157	402	19	34	83	285	49

- 권역, 성별, 학력별로 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 가장 먼저 해결되어야 할 것은, 모든 영역에서 ‘서비스 수가 인상’ 이 제일 많은 것으로 분석됨. 다음으로, 권역에서 동부권은 ‘돌봄종사자에 대한 인식 변화’ 가, 중부권과 서부권은 ‘종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계’ 로 나타났음

<표 3-89> 권역, 성별, 학력별 돌봄노동자 처우개선을 위한 우선 순위(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
서비스 수가 인상	92 (48.9)	164 (49.4)	228 (44.8)	443 (46.4)	41 (55.4)	284 (45.2)	200 (50.0)
돌봄서비스 표준 임금체계 확립	60 (31.9)	102 (30.7)	173 (34.0)	309 (32.4)	26 (35.1)	202 (32.1)	133 (33.3)
돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화	12 (6.4)	25 (7.5)	54 (10.6)	84 (8.8)	7 (9.5)	51 (8.1)	40 (10.0)
종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계	57 (30.3)	136 (41.0)	186 (36.5)	353 (37.0)	26 (35.1)	236 (37.5)	143 (35.8)
새로운 법정 및 비법정 수당 확대로 인건비 보존	46 (24.5)	72 (21.7)	124 (24.4)	219 (22.9)	23 (31.1)	134 (21.3)	108 (27.0)
돌봄종사자의 최소 근무시간 확보	27 (14.4)	59 (17.8)	81 (15.9)	156 (16.3)	11 (14.9)	103 (16.4)	64 (16.0)
돌봄종사자의 평균 근무시간 확대	39 (20.7)	47 (14.2)	98 (19.3)	174 (18.2)	10 (13.5)	114 (18.1)	70 (17.5)
돌봄종사자의 근로자성 인정	44 (23.4)	46 (13.9)	79 (15.5)	156 (16.3)	13 (17.6)	104 (16.5)	65 (16.3)
돌봄종사자에 대한 인식 변화	71 (37.8)	128 (38.6)	164 (32.2)	336 (35.2)	27 (36.5)	228 (36.2)	135 (33.8)
기타	4 (2.1)	11 (3.3)	18 (3.5)	33 (3.5)	0 (0)	20 (3.2)	13 (3.3)

- 따라서 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해 우선적으로 해결 및 접근해야 하는 것은 서비스 수가 인상과 종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계, 돌봄종사자에 대한 인식변화, 돌봄서비스 표준 임금체계 확립, 돌봄종사자의 평균 근무시간 확대 및 근로자성 인정과 최소 근무시간 확보, 돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화 등을 고려한 처우개선 등이 필요함. 특히, 아이돌봄서비스의 종사자의 경우 최소 근무시간의 확보와 개선이 필요함을 알 수 있음

2) 근무환경 인식 및 개선 욕구

가) 직업 만족도 및 조직 몰입도

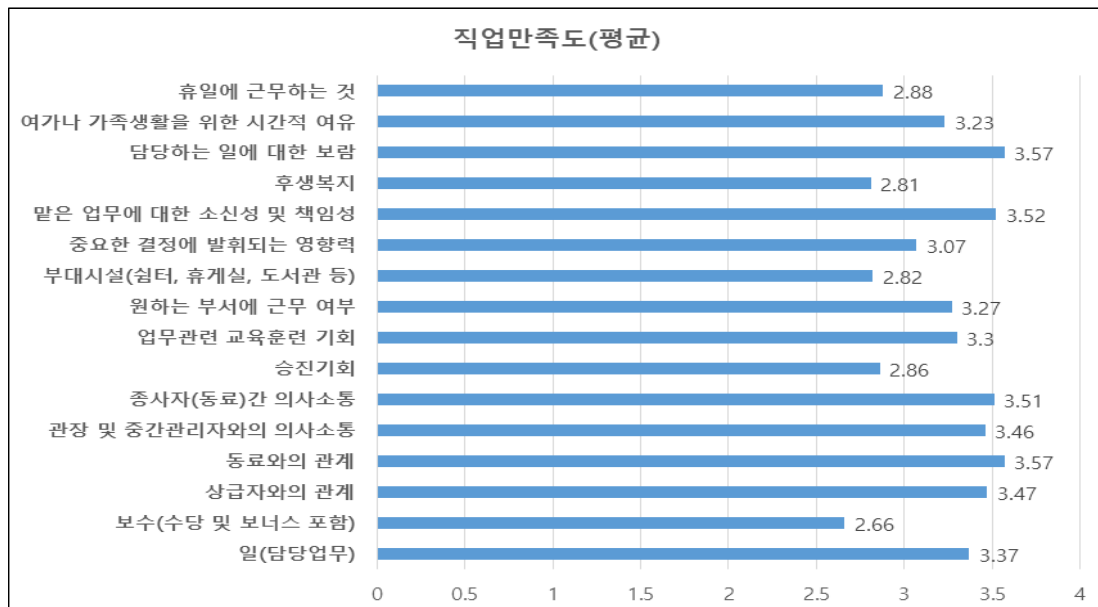
직업 만족도

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 직업 만족도(16개 항목)는 5점 만점에 평균

3.23점이었으며, 직업 만족도가 평균 보다는 약간 높은 것으로 나타났음. 항목별로 직업 만족도를 살펴보면, ‘동료와의 관계’와 ‘담당하는 일에 대한 보람’이 3.57점으로 가장 높고, ‘맡은 업무에 대한 소신성 및 책임성’이 3.52점, ‘종사자(동료)간 의사소통’이 3.51점으로 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났음. 이에 비해, ‘보수(수당 및 보너스 포함)’의 만족도가 2.66점으로 가장 낮고, ‘후생복지’가 2.81점, ‘부대시설’이 2.82점, ‘승진기회’가 2.86점, ‘휴일근무’가 2.88점 순으로 낮은 만족도를 보였음

<표 3-90> 직업 만족도

구분	신뢰도	평균	표준편차
직업만족도	0.918	3.23	0.559



[그림 3-25] 직업만족도(평균)

- 주요 업무 서비스별 응답자의 직업 만족도는 ‘지역사회서비스투자사업’이 제일 높았으며, 다음으로 ‘아이돌봄서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘산모

신생아건강관리서비스’, ‘가사간병방문서비스’ 순으로 응답함. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘지역사회서비스투자사업’ 종사자의 직업 만족도가 가장 높고, ‘아이돌봄서비스’ 종사자의 직업 만족도가 가장 낮은 것으로 분석됨

<표 3-91> 서비스에 따른 직업만족도

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	3.25	0.490	8.535***	c,d<e b<g
장기요양재가방문서비스 ^b	402	3.13	0.562		
가사간병방문서비스 ^c	19	3.05	0.585		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	3.09	0.472		
아이돌봄서비스 ^e	83	3.47	0.619		
장애인활동지원서비스 ^f	285	3.24	0.537		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	3.56	0.571		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄서비스 노동자의 근무환경 만족도는 ‘동료와의 관계’와 ‘기관장 및 중간관리자와의 의사소통’이 각각 평균 3.8점으로 높게 나타났고, 다음으로 ‘상급자와의 관계’, ‘맡은 업무에 대한 소신성 및 책임성’이 각각 평균 3.7점, ‘종사자 간의 의사소통’과 ‘담당하는 일에 대한 보람’이 각각 평균 3.6점으로 나타남. 이러한 결과는 본 연구의 조사 결과와 유사한 결과임
- 재가방문서비스 돌봄노동자의 직업 만족도가 높아지려면, 보수, 후생복지, 부대시설, 승진기회, 휴일근무 등의 제도적인 개선이 더 필요하며, 직원과의 관계와 소통, 맡은 일에 대한 책임과 보람 등의 정서적 개입도 지속적인 관리가 필요함

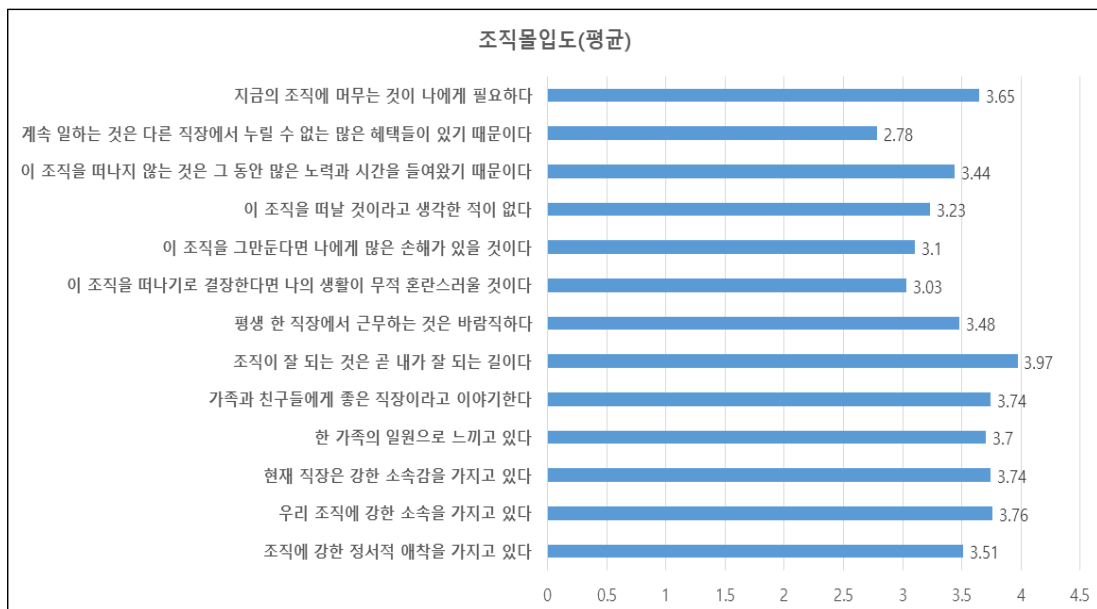
□ 조직 몰입도

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 조직 몰입도는 리커트 5점 척도에서 평균 3.47점으로, 평균보다는 약간 높은 것으로 나타남. 항목별로 조직 몰입도

를 살펴보면, ‘조직이 잘 되는 것은 곧 내가 잘 되는 길이다’ 가 3.97점, ‘우리 조직에 강한 소속감을 가지고 있다’ 가 3.76점, ‘현재 직장은 강한 소속감을 가지고 있다’ 와 ‘가족과 친구들에게 좋은 직장이라고 이야기한다’ 가 3.74점으로 상대적으로 응답점수가 높은 것으로 나타났으며, ‘계속 일하는 것은 다른 직장에서 누릴 수 없는 많은 혜택들이 있기 때문이다’ 가 2.78점으로 상대적으로 낮게 응답을 함

<표 3-92> 조직 몰입도

구분	신뢰도	평균	표준편차
조직 몰입도	0.901	3.47	0.591



[그림 3-26] 조직몰입도(평균)

- 주요 업무 서비스별 응답자의 조직 몰입도는 ‘아이돌봄서비스’ 에서 제일 높았으며, 다음으로 ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’ 순으로 응답함. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘아이돌봄서비스’ 종사자의 조직 몰입도가

제일 높게 나타났으며, ‘산모신생아건강관리서비스’ 종사자의 조직 몰입도가 제일 낮은 것으로 분석됨

<표 3-93> 서비스에 따른 조직 몰입도

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	3.55	0.591	5.402***	b,d<e e>f
장기요양재가방문서비스 ^b	402	3.41	0.586		
가시간병방문서비스 ^c	19	3.34	0.545		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	3.32	0.586		
아이돌봄서비스 ^e	83	3.77	0.579		
장애인활동지원서비스 ^f	285	3.45	0.577		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	3.49	0.593		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 조직 몰입도를 높이려면, 다른 직장에서 누릴 수 없는 혜택에 대한 것, 기관에 대한 소속감과 애착 등을 가질 수 있도록 제도적·구조적으로 근로 조건과 근로 환경 등을 개선할 필요가 있음

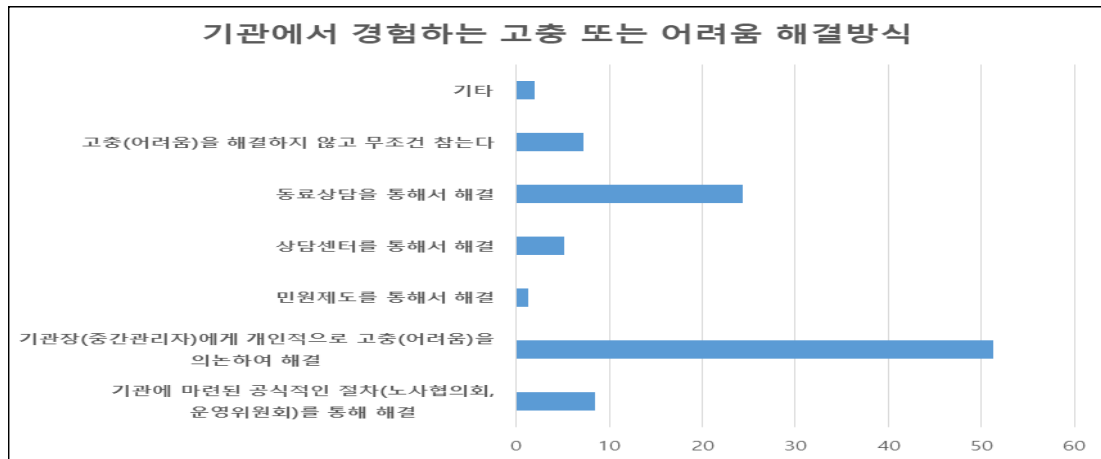
나) 고충, 위험, 인권보장, 마찰, 안전사고, 서비스 중단

□ 고충 및 어려움 해결방식

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움을 해결하는 방식으로 ‘기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결’을 51.3%로 가장 높게 응답하였음. 다음으로 ‘동료상담을 통해서 해결’이 24.4%, ‘기관에 마련된 공식적인 절차(노사협의회, 운영위원회)를 통해 해결’이 8.5%, ‘고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다’가 7.3%, ‘상담센터를 통해서 해결’이 5.2%, ‘기타’가 2.0%, ‘민원제도를 통해서 해결’이 1.3% 순으로 응답함
- 그러므로 돌봄노동자는 기관에서 경험하는 고충 및 어려움을 공식적인 절차를 통하여 해결하는 경우는 극히 적은 것으로 분석되었음

〈표 3-94〉 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움 해결방식

구분	빈도	퍼센트
기관에 마련된 공식적인 절차(노사협의회, 운영위원회)를 통해 해결	87	8.5
기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결	528	51.3
민원제도를 통해서 해결	13	1.3
상담센터를 통해서 해결	54	5.2
동료상담을 통해서 해결	251	24.4
고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다	75	7.3
기타	21	2.0
합계	1029	100.0



[그림 3-27] 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움 해결방식

- 주요 업무 서비스별 기관에서 경험하는 고충 및 어려움을 해결하는 방식으로는, 모든 서비스 분야에서 ‘기관장에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결한다’가 제일 많은 것으로 분석됨

〈표 3-95〉 서비스별 기관에서 경험하는 고충(어려움) 해결방식

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
기관에 마련된 공식적인 절차를 통해 해결한다	4 (2.5)	41 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (9.6)	31 (10.9)	3 (6.1)
기관장에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결한다	78 (49.7)	209 (52.0)	15 (78.9)	22 (64.7)	44 (53.0)	132 (46.3)	28 (57.1)
민원제도를 통해서 해결한다	3 (1.9)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	4 (1.4)	1 (2.0)
상담센터를 통해서 해결한다	2 (1.3)	21 (5.2)	0 (0.0)	1 (2.9)	8 (9.6)	21 (7.4)	1 (2.0)
동료상담을 통해서 해결한다	59 (37.6)	93 (23.1)	1 (5.3)	7 (20.6)	14 (16.9)	61 (21.4)	16 (32.7)
고충을 해결하지 않고 무조건 참는다	9 (5.7)	27 (6.7)	2 (10.5)	3 (8.8)	2 (2.4)	32 (11.2)	0 (0.0)
기타	2 (1.3)	7 (1.7)	1 (5.3)	1 (2.9)	6 (7.2)	4 (1.4)	0 (0.0)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

○ 권역, 성별, 학력별로 기관에서 경험하는 고충(어려움) 해결방식 또한 모든 영역에서 ‘기관장에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결한다’가 제일 많은 것으로 분석됨

〈표 3-96〉 권역, 성별, 학력별 기관에서 경험하는 고충(어려움) 해결방식

변인	구분	기관에 마련된 공식적인 절차(노사협의회, 운영위원회)를 통해 해결한다	기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결한다	민원 제도를 통해서 해결한다	상담 센터를 통해서 해결한다	동료 상담을 통해서 해결한다	고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다	기타
권역	동부권	13 (6.9)	92 (48.9)	4 (2.1)	8 (4.3)	49 (26.1)	13 (6.9)	9 (4.8)
	중부권	28 (8.4)	165 (49.7)	3 (0.9)	20 (6.0)	88 (26.5)	20 (6.0)	8 (2.4)
	서부권	46 (9.0)	271 (53.2)	6 (1.2)	26 (5.1)	114 (22.4)	42 (8.3)	4 (0.8)
성별	여성	78 (8.2)	492 (51.5)	12 (1.3)	48 (5.0)	236 (24.7)	69 (7.2)	20 (2.1)
	남성	9 (12.2)	36 (48.6)	1 (1.4)	6 (8.1)	15 (20.3)	6 (8.1)	1 (1.4)
학력	고졸이하	59 (9.4)	331 (52.6)	6 (1.0)	34 (5.4)	137 (21.8)	47 (7.5)	15 (2.4)
	고졸이상	28 (7.0)	197 (49.3)	7 (1.8)	20 (5.0)	114 (28.5)	28 (7.0)	6 (1.5)

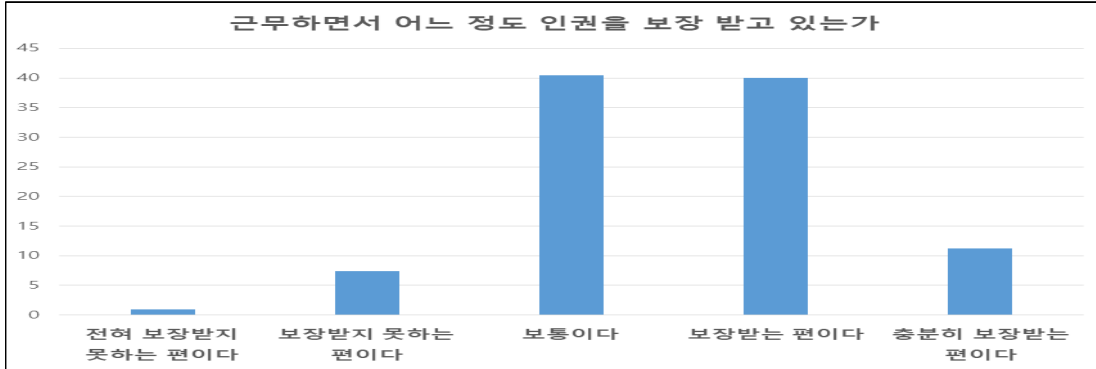
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄서비스 노동자의 고충 또는 어려움의 해결방식은 ‘시설장, 중간관리자에게 의논하여 해결한다’가 62.5%로 가장 많았고, 다음으로 ‘동료 상담을 통해 해결한다’가 13.7%, ‘해결하지 않고 무조건 참는다’ 6.5% 순으로 나타남
- 본 연구에서도 고충 및 어려움 해결방식 역시 ‘기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결’, ‘동료상담을 통해서 해결’ 등은 전국 조사와 비슷한 수준으로 나타남
- 재가방문서비스 돌봄노동자의 경우 고충 및 어려움을 해결하는 방식으로, 기관장과의 의논과 동료 상담을 통해서 해결하는 응답이 주로 많은 것은 이용자의 독립적인 생활공간에서 개별적으로 서비스를 제공하는 업무 특성이 반영된 것으로 해석됨. 고충 및 어려움에 대한 해결방식이 기관장과 동료 상담으로만 집중되어있는 한계를 보임으로, 기관에 마련된 공식적인 절차나 공공기관 및 상담센터 등을 활용할 수 있도록 관련 기관의 홍보가 이루어져야 할 것임

□ 인권 보장

- 기관에서 보장받고 있는 인권에 대해서는 ‘보통이다’를 40.4%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘보장받는 편이다’이 40.0%, ‘충분히 보장받는 편이다’가 11.2%, ‘보장받지 못하는 편이다’가 7.4%, ‘전혀 보장받지 못하는 편이다’가 1.0% 순으로 응답함. 그러므로 돌봄노동자는 기관에서 인권을 보장받는다고 응답한 비율이 51.2%로 높게 분석되었지만, 약 8% 이상이 인권을 보장받지 못하고 있었음

<표 3-97> 근무하면서 어느 정도 인권을 보장 받고 있는가

구분	빈도	퍼센트	Mean
전혀 보장받지 못하는 편이다	10	1.0	3.53
보장받지 못하는 편이다	76	7.4	
보통이다	416	40.4	
보장받는 편이다	412	40.0	
충분히 보장받는 편이다	115	11.2	
합계	1029	100.0	



[그림 3-28] 근무하면서 어느 정도 인권을 보장 받고 있는가

- 주요 업무 서비스별로 기관에서 근무하면서 보장받는 인권은, ‘지역사회 서비스투자사업’이 5점 만점에서 3.98점으로 제일 높았으며, 다음으로, ‘아이돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘장기요양재가방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘가사간병방문서비스’ 순으로 나타났음. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘지역사회서비스투자사업’에서 인권보장의 인식이 제일 높은 것으로 분석됨

<표 3-98> 주요 업무 서비스별 근무하면서 어느 정도 인권 보장 받고 있는가

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	3.44	0.803	Welch's (7.017) ^{***}	a,b,d,f<g
장기요양재가방문서비스 ^b	402	3.44	0.816		
가사간병방문서비스 ^c	19	3.26	0.933		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	3.29	0.676		
아이돌봄서비스 ^e	83	3.72	0.888		
장애인활동지원서비스 ^f	285	3.62	0.820		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	3.98	0.661		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 권역, 성별, 학력별로 근무하면서 보장받는 인권에 대해서는, 통계적으로 학력에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 살펴보면, 고졸 이하보다 고졸 이상에서 인권보장 인식이 높은 것으로 분석됨

<표 3-99> 권역, 성별, 학력별 근무하면서 어느 정도 인권 보장 받고 있는가

변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	188	3.59	.826	1.845	
	중부권 ^b	332	3.46	.816		
	서부권 ^c	509	3.56	.827		
성별	여성	955	3.52	.823	-1.133	
	남성	74	3.64	.837		
학력	고졸이하	629	3.48	.811	-2.470*	
	고졸이상	400	3.61	.839		

* p<0.05

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자가 인권을 ‘(충분히) 보장받는 편이다’ 라는 응답이 46.9%, ‘보통이다’ 가 39.1%, ‘(전혀)보장받지 못하는 편이다’ 가 14.0% 순으로 나타남
- 본 연구 결과, 돌봄노동자가 ‘(충분히) 보장받는 편이다’ 가 51.2%로 높았고, ‘보통이다’ 가 40.4%, ‘(전혀) 보장받지 못하는 편이다’ 가 8.4%로, 전국 조사 보다 인권을 보장받는 수준이 조금 높게 나타남
- 재가방문서비스 돌봄노동자는 학력에 따라 인권보장에 대한 인식이 차이가 있으며, 고졸 이상에서 인권보장 인식이 더 높음을 볼 때, 인권보장에 대한 교육과 홍보 등이 필요함

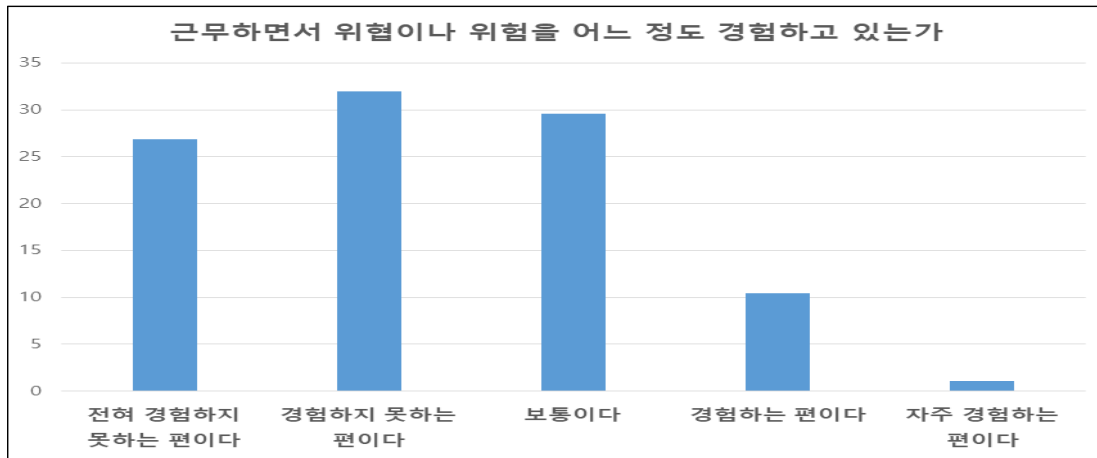
□ 위협과 위협의 경험

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 기관에서 근무하면서 받는 위협과 위협에 대해서 ‘(자주) 경험하지 못하는 편이다’ 가 58.9%로 높게 응답되었으며, ‘보통이다’ 가 29.6%, ‘(자주) 경험하는 편이다’ 가 11.5%로 응답하

였음. 돌봄노동자는 기관에서 근무하면서 위협과 위험을 경험하는 비율이 높지는 않으나 약 11% 이상이 위협과 위험을 경험하고 있었음

<표 3-100> 근무하면서 위협이나 위험을 어느 정도 경험하고 있는가

구분	빈도	퍼센트	Mean
전혀 경험하지 못하는 편이다	277	26.9	3.53
경험하지 못하는 편이다	329	32.0	
보통이다	305	29.6	
경험하는 편이다	107	10.4	
자주 경험하는 편이다	11	1.1	
합계	1029	100.0	



[그림 3-29] 근무하면서 위협이나 위험을 어느 정도 경험하고 있는가

- 주요 업무 서비스별로 근무하면서 위협(위험)에 대한 경험 정도는, ‘장기요양재가방문서비스’가 5점 만점에서 2.45점으로 제일 높았으며, 다음으로, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘아이돌봄서비스’ 순으로 나타났음. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장기요양재가방문서비스’에서 위협(위험)을 가장 많이 경험하는 것으로 분석됨

<표 3-101> 서비스별 근무하면서 위협(위협)을 어느 정도 경험하고 있는가

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.30	0.803	5.177***	b>e,f
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.45	0.816		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.26	0.933		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.24	0.676		
아이돌봄서비스 ^e	83	1.95	0.888		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.14	0.820		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	1.96	0.661		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 권역, 성별, 학력별로 근무하면서 위협(위협)에 대한 경험 정도는, 통계적으로 권역에 따라서 차이가 있는 것으로 분석되었음. 구체적으로 살펴보면, 권역에 따라 근무 중 위협(위협)에 대한 경험 정도는 중부권이 높았으며, 서부권이 제일 낮은 것으로 나타남

<표 3-102> 권역, 성별, 학력별 근무하면서 위협(위협) 어느 정도 경험하고 있는가

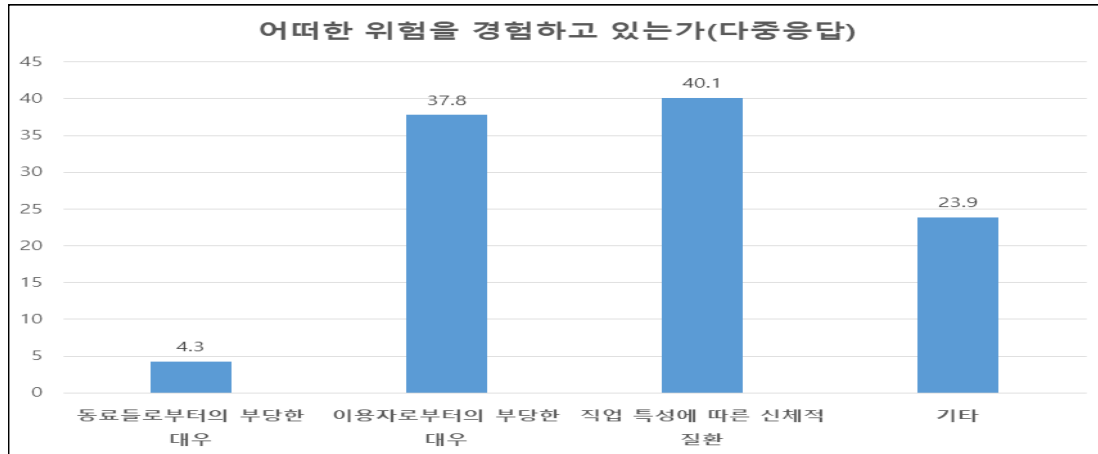
변인	구분	빈도	평균	표준편차	F / t	Post-Hoc
권역	동부권 ^a	188	2.30	1.032	Welch's (3.198)*	c < b
	중부권 ^b	332	2.37	1.053		
	서부권 ^c	509	2.19	.954		
성별	여성	955	2.27	1.003	.574	
	남성	74	2.20	1.020		
학력	고졸이하	629	2.29	1.012	.822	
	고졸이상	400	2.24	.991		

* p<0.05, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 기관에서 근무하면서 받고 있는 위협 유형은 ‘직업 특성에 따른 신체적 질환’을 40.1%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘이용자로부터의 부당한 대우’가 37.8%, ‘기타’가 23.9%, ‘동료로부터의 부당한 대우’가 4.3% 순으로 응답함

<표 3-103> 어떠한 위험을 경험하고 있는가(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
동료들로부터의 부당한 대우	17	4.3
이용자로부터의 부당한 대우	149	37.8
직업 특성에 따른 신체적 질환	158	40.1
기타	94	23.9
합계	418	106.1



[그림 3-30] 어떠한 위험을 경험하고 있는가(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자는 기관에서 근무하면서 받고 있는 위험에 대해서, 장기요양재가방문서비스, 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업에서 ‘직업특성에 따른 신체적 질환’을 가장 큰 위험요인으로, 노인맞춤돌봄서비스와 가사간병방문서비스, 산모신생아건강관리서비스에서 ‘이용자로부터의 부당한 대우’를, 아이돌봄서비스에서 ‘기타(신체적 질환, 이용자 및 기관(기관장, 사회복지사 등)으로부터의 부당한 대우 등)’가 나타났음

<표 3-104> 주요 업무 서비스별 어떠한 위험을 경험하고 있는가(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
동료들로부터의 부당한 대우	1 (1.9)	8 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (7.8)	0 (0.0)
이용자로부터의 부당한 대우	23 (42.6)	65 (38.5)	6 (50.0)	8 (42.1)	8 (27.6)	36 (35.3)	3 (33.3)
직업특성에 따른 신체적 질환	13 (24.1)	81 (47.9)	5 (41.7)	7 (36.8)	10 (34.5)	37 (36.3)	5 (55.6)
기타	18 (33.3)	29 (17.2)	2 (16.7)	5 (26.3)	11 (37.9)	28 (27.5)	1 (11.1)
계	54	169	12	19	29	102	9

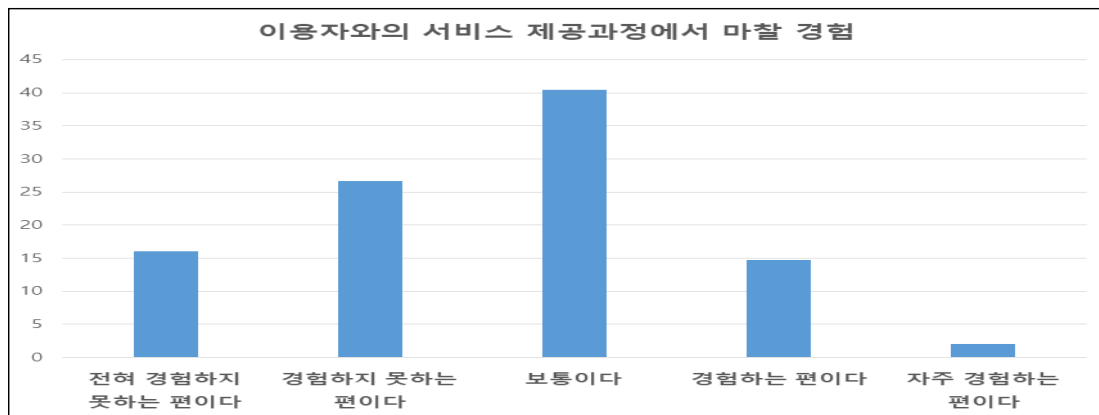
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자가 근무환경에서 위협·위험을 경험하는 정도는 ‘(자주)경험하지 못하는 편이다’가 55.5%로 높고, ‘보통이다’ 24.7%, ‘(자주)경험하는 편이다’ 19.6% 순으로 나타났음. 본 연구 결과가 근무 시 위협(위험)을 경험하는 비율이 낮지만, 위협(위험)에 대비할 대책 마련이 필요함을 알 수 있음
- 경남의 재가방문서비스 돌봄노동자들은 주로 중고령층 여성들로, 근무 중 위협(위험)에 노출될 경우, 직업 특성에 따른 신체적 질환 예방 교육과 건강증진을 위한 프로그램 개발 및 보급이 요구됨. 또한, 이용자로부터의 부당한 대우(폭력, 무리한 업무요청, 반말, 의견묵살, 욕설 등 인격모독 행위 포함)에 대한 상황 발생 시, 체계적으로 대처할 수 있는 매뉴얼 개발과 피해구제 및 보호조치를 할 수 있는 대책 마련이 필요함. 특히, 권역에 따라 차이가 있으므로 경남에서 설치하는 권역별(중부, 동부, 서부) 돌봄노동자지원센터에서 위협(위험)에 대한 조사와 대책 마련을 통해 돌봄노동자의 지원이 이루어질 필요가 있음

□ 서비스 제공과정의 마찰

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 서비스 제공과정에서 경험하는 마찰에 대해서 ‘(전혀)경험하지 못하는 편이다’가 42.8%, ‘보통이다’를 40.4% ‘(자주)경험하는 편이다’가 16.7%로 응답하였음. 즉, 돌봄노동자는 서비스 제공과정에서 약 16% 이상이 마찰을 경험하고 있었음

<표 3-105> 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험

구분	빈도	퍼센트	Mean
전혀 경험하지 못하는 편이다	166	16.1	2.60
경험하지 못하는 편이다	275	26.7	
보통이다	416	40.4	
경험하는 편이다	151	14.7	
자주 경험하는 편이다	21	2.0	
합계	1029	100.0	



[그림 3-31] 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험

- 주요 업무 서비스별로 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험은, ‘장기요양재가방문서비스’가 5점 만점에서 2.77점으로 제일 높았으며, 다음으로, ‘가사간병방문서비스’와 ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘아이돌봄서비스’ 순으로 나타났음. 통계적인 유의미한 차이를 고려하면, ‘장기요양재가방문서비스’에서 마찰 경험을 가장 많이 하는 것으로 분석됨

<표 3-106> 주요 업무 서비스별 이용자와의 서비스 제공과정에서 마찰 경험

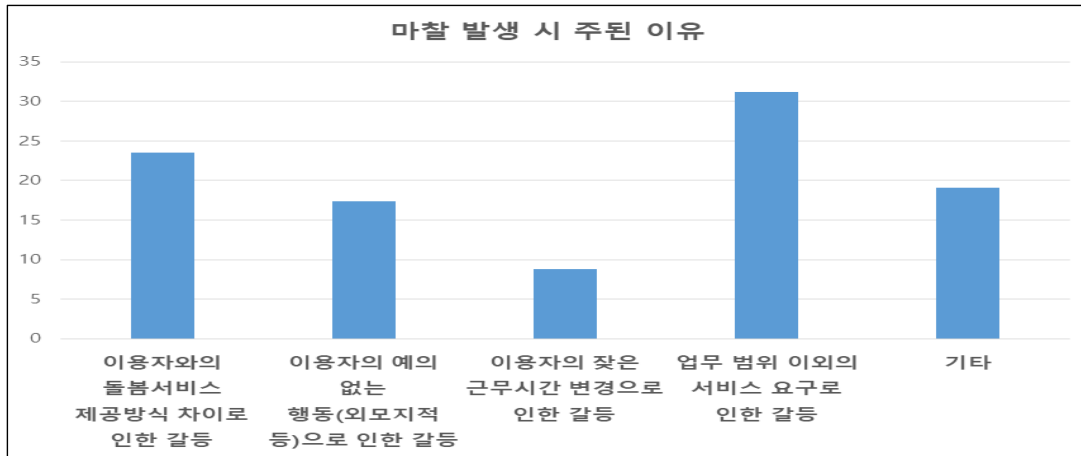
구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.61	0.965	Welch's (6.371) ^{***}	a,b>e b>f f>e
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.77	0.900		
가시간병방문서비스 ^c	19	2.68	1.057		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.68	0.912		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.12	0.968		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.50	1.083		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	2.43	0.957		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 서비스 제공과정에서 경험하는 마찰의 주된 이유에 대해서는, ‘업무 범위 이외의 서비스 요구로 인한 갈등’을 31.2%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘이용자와의 돌봄서비스 제공방식 차이로 인한 갈등’이 23.5%, ‘기타’가 19.1%, ‘이용자의 예의 없는 행동(외모지적 등)으로 인한 갈등’이 17.4%, ‘이용자의 잦은 근무시간 변경으로 인한 갈등’이 8.8% 순으로 응답하였음

<표 3-107> 마찰 발생 시 주된 이유

구분	빈도	퍼센트
이용자와의 돌봄서비스 제공방식 차이로 인한 갈등	107	23.5
이용자의 예의 없는 행동(외모지적 등)으로 인한 갈등	79	17.4
이용자의 잦은 근무시간 변경으로 인한 갈등	40	8.8
업무 범위 이외의 서비스 요구로 인한 갈등	142	31.2
기타	87	19.1
합계	455	100.0



[그림 3-32] 마찰 발생 시 주된 이유

- 주요 업무 서비스별로 마찰 발생 시 주된 이유에 대해서는, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘장애인활동지원서비스’는 모두 ‘업무범위 이외의 서비스 요구로 인한 갈등’이 제일 많았으며, ‘아이돌봄서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘이용자의 잦은 근무시간 변경으로 인한 갈등’이 제일 많았음

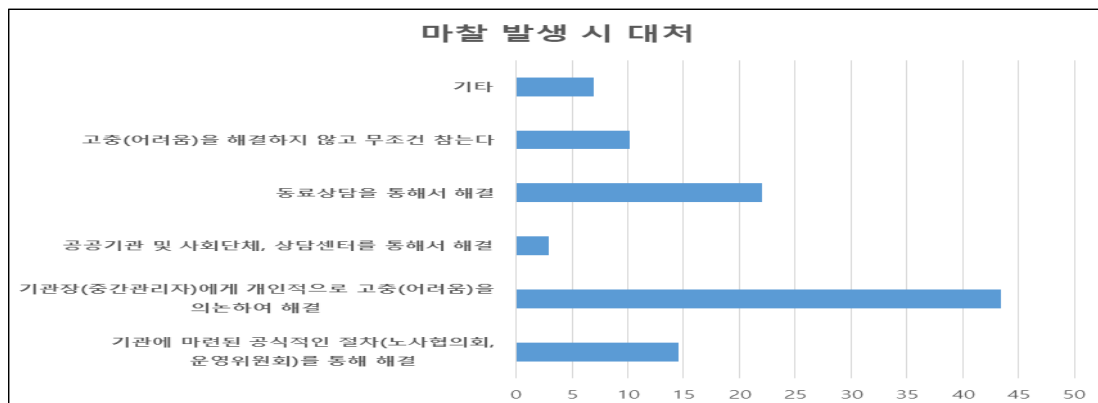
<표 3-108> 주요 업무 서비스별 마찰 발생 시 주된 이유

구분	노인맞춤돌봄서비스	장기요양재가방문서비스	가사간병방문서비스	산모신생아건강관리서비스	아이돌봄서비스	장애인활동지원서비스	지역사회서비스투자사업
이용자와의 돌봄서비스 제공방식 차이로 인한 갈등	17 (25.8)	54 (27.1)	3 (27.3)	2 (10.0)	4 (15.4)	24 (19.7)	3 (27.3)
이용자의 예의없는 행동으로 인한 갈등	7 (10.6)	43 (21.6)	0 (0.0)	1 (5.0)	4 (15.4)	23 (18.9)	1 (9.1)
이용자의 잦은 근무시간 변경으로 인한 갈등	5 (7.6)	10 (5.0)	0 (0.0)	1 (5.0)	8 (30.8)	11 (9.0)	5 (45.5)
업무범위 이외의 서비스 요구로 인한 갈등	29 (43.9)	58 (29.1)	6 (54.5)	13 (65.0)	3 (11.5)	32 (26.2)	1 (9.1)
기타	8 (12.1)	34 (17.1)	2 (18.2)	3 (15.0)	7 (26.9)	32 (26.2)	1 (9.1)
계	66 (100.0)	199 (100.0)	11 (100.0)	20 (100.0)	26 (100.0)	122 (100.0)	11 (100.0)

- 서비스 제공과정에서 마찰 발생 시 대처방법은 ‘기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논’ 이 43.4%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘동료상담을 통해서 해결’ 이 22.0%, ‘기관의 공식적인 고충처리 절차에 따라 해결’ 이 14.5%, ‘고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다’ 가 10.2%, ‘기타’ 가 6.9%, ‘공공기관 및 사회단체, 상담센터 등을 통해 해결’ 이 2.9% 순으로 응답함. 돌봄노동자는 서비스 제공과정에서 경험하는 마찰을 공식적인 절차보다 비공식적인 절차를 통해서 해결하는 비율이 높은 것으로 나타남

<표 3-109> 마찰 발생 시 대처

구분	빈도	퍼센트
기관의 공식적인 고충 처리 절차에 따라 해결	74	14.5
기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논	221	43.4
공공기관 및 사회단체, 상담센터 등을 통해 해결	15	2.9
동료상담을 통해서 해결	112	22.0
고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다	52	10.2
기타	35	6.9
합계	509	100.0



[그림 3-33] 마찰 발생 시 대처

- 주요 업무 서비스별로 마찰 발생 시 대처방법에 대해서는, ‘지역사회서비스투자사업’ 은 ‘동료상담을 통해서 해결한다’ 가 제일 많았지만, 다른 모든 서비스 분야에서는 ‘기관장에게 개인적으로 고충을 의논한다’ 가 제일 많았음

〈표 3-110〉 주요 업무 서비스별 마찰 발생 시 대처

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
기관의 공식적인 고충 처리 절차에 따라 해결한다	6 (8.1)	40 (18.1)	4 (33.3)	5 (23.8)	1 (3.4)	16 (11.4)	2 (16.7)
기관장에게 개인적으로 고충을 의논한다	44 (59.5)	101 (45.7)	7 (58.3)	8 (38.1)	9 (31.0)	48 (34.3)	4 (33.3)
공공기관 및 사회단체, 상담센터 등을 통해 해결한다	3 (4.1)	8 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (10.3)	1 (0.7)	0 (0.0)
동료상담을 통해서 해결한다	16 (21.6)	46 (20.8)	0 (0.0)	3 (14.3)	9 (31.0)	32 (22.9)	6 (50.0)
고충을 해결하지 않고 무조건 참는다	3 (4.1)	13 (5.9)	1 (8.3)	3 (14.3)	3 (10.3)	29 (20.7)	0 (0.0)
기타	2 (2.7)	13 (5.9)	0 (0.0)	2 (9.5)	4 (13.8)	1 (10.0)	0 (0.0)
계	74 (100.0)	221 (100.0)	12 (100.0)	21 (100.0)	29 (100.0)	140 (100.0)	12 (100.0)

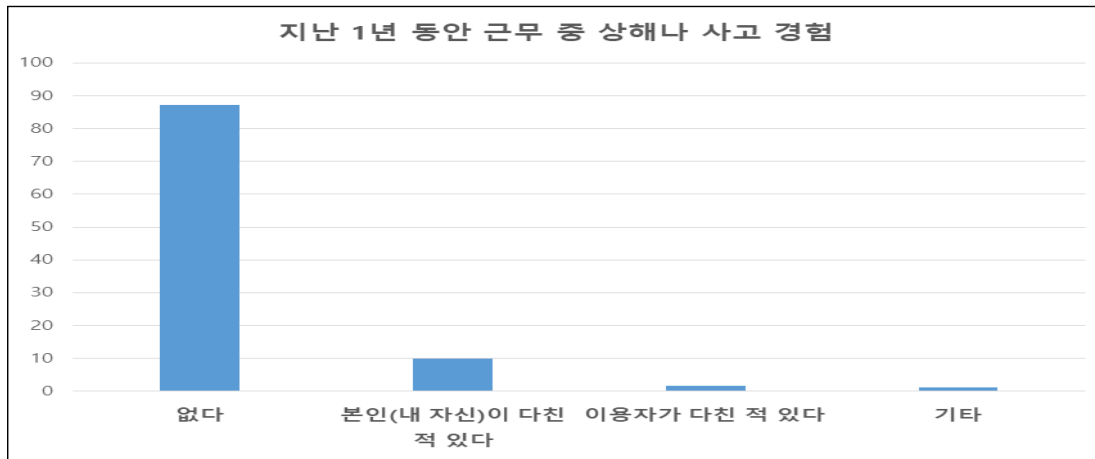
- 재가방문서비스 돌봄노동자는 서비스 제공과정에서 이용자와의 마찰 발생 시 서비스별로 주된 이유와 대처방법이 조금씩 차이가 있었음. 이에 따라, 서비스별로 돌봄노동자가 서비스 제공 시 마찰 발생에 대한 대처 매뉴얼 개발 및 교육이 필요하며, 더불어 이용자와 그 가족에 대한 교육과 안내가 필요함

□ 상해나 사고 경험

- 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험은 ‘없다’ 를 87.3%로 가장 높았으며, ‘본인(내 자신)이 다친 적 있다’ 가 9.9%, ‘이용자가 다친 적 있다’ 가 1.7%, ‘기타(가족 등)’ 가 1.1% 순으로 응답함. 돌봄노동자는 근무 중 상해나 사고를 약 13% 정도가 경험하는 것으로 분석됨

<표 3-111> 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험

구분	빈도	퍼센트
없다	898	87.3
본인(내 자신)이 다친 적 있다	102	9.9
이용자가 다친 적 있다	18	1.7
기타	11	1.1
합계	1029	100.0



[그림 3-34] 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험

- 주요 업무 서비스별로 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험은, 모든 서비스 분야에서 ‘경험이 없다’가 제일 많았음. 그러나 상대적으로 ‘장기요양재가방문서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’, ‘산모신생아 건강관리서비스’에서 근무 중 상해나 사고 경험이 많은 것으로 분석됨

〈표 3-112〉 서비스별 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
없다	144 (91.7)	340 (84.6)	19 (100.0)	29 (85.3)	74 (89.2)	247 (86.7)	45 (91.8)
본인이 다친 적 있다	9 (5.7)	47 (11.7)	0 (0.0)	4 (11.8)	6 (7.2)	32 (11.2)	4 (8.2)
이용자가 다친 적 있다	0 (0.0)	10 (2.5)	0 (0.0)	1 (2.9)	2 (2.4)	5 (1.8)	0 (0.0)
기타	4 (2.5)	5 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (0.4)	0 (0.0)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

- 권역, 성별, 학력별로 지난 1년 동안 근무 중 상해가 사고 경험에 대해서, 모든 영역에서 경험이 ‘없다’ 가 제일 많았음

〈표 3-113〉 권역, 성별, 학력별 지난 1년 동안 근무 중 상해나 사고 경험

변인	구분	없다	본인(내 자신)이 다친 적 있다	이용자가 다친 적 있다	기타
권역	동부권	167 (88.8)	15 (8.0)	3 (1.6)	3 (1.6)
	중부권	292 (88.0)	36 (10.8)	2 (0.6)	2 (0.6)
	서부권	439 (86.2)	51 (10.0)	13 (2.6)	6 (1.2)
성별	여성	830 (86.9)	99 (10.4)	15 (1.6)	11 (1.2)
	남성	68 (91.9)	3 (4.1)	3 (4.1)	0 (0.0)
학력	고졸이하	549 (87.3)	64 (10.2)	10 (1.6)	6 (1.0)
	고졸이상	349 (87.3)	38 (9.5)	8 (2.0)	5 (1.3)

- 돌봄노동자는 근무 중 본인이 다친 경우 처리 방식에 대해서 ‘개인 비용으로 치료’ 를 55.1%로 가장 높게 응답하였으며, ‘기타’ 가 25.5%, ‘소속기관이 치료비를 지급해서 처리’ 가 9.7%, ‘산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리’ 가 6.3%, ‘치료를 받지 못함’ 이 2.9%, ‘산재 신청을 하였으나 승인 받지 못하여 개인적으로 처리’ 가 0.5% 순으로 응답함. 돌봄노동자는 근무 중 본인이 다친 경우에 개인적으로 해결하는 경

우가 많은 것으로 분석됨

<표 3-114> 본인(내 자신)이 다친 경우 처리 방식

구분	빈도	퍼센트
개인 비용으로 치료	210	55.1
소속기관이 치료비를 지급해서 처리	37	9.7
산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리	24	6.3
산재 신청을 하였으나 승인 받지 못하여 개인적으로 처리	2	0.5
치료받지 못함	11	2.9
기타	97	25.5
합계	381	100.0

- 주요 업무 서비스별로 본인(내 자신)이 다친 경우 처리 방식에 대해서, ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘소속 기관이 치료비를 지급해서 처리’가 제일 많았지만, 다른 서비스 분야에서는 ‘개인 비용으로 치료’가 제일 많은 것으로 분석됨

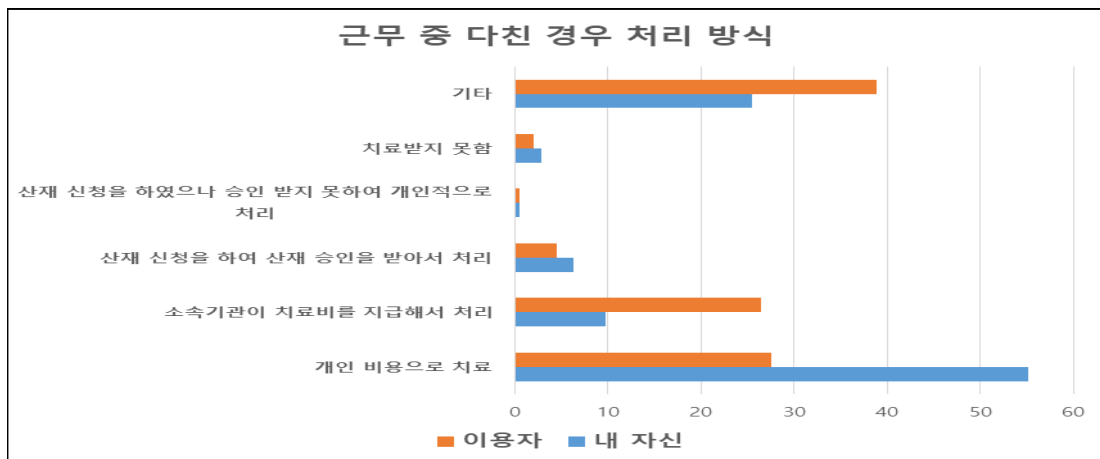
<표 3-115> 서비스별 본인(내 자신)이 다친 경우 처리 방식

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
개인 비용으로 치료	18 (46.2)	105 (59.7)	7 (70.0)	7 (41.2)	11 (52.4)	59 (54.6)	3 (30.0)
소속기관이 치료비를 지급해서 처리	2 (5.1)	17 (9.7)	0 (0.0)	2 (11.8)	2 (9.5)	9 (8.3)	5 (50.0)
산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리	1 (2.6)	12 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (9.5)	7 (6.5)	2 (20.0)
산재 신청을 하였으나 승인받지 못하여 개인적으로 처리	1 (2.6)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
치료받지 못함	1 (2.6)	1 (0.6)	1 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (7.4)	0 (0.0)
기타	16 (41.0)	40 (22.7)	2 (20.0)	8 (47.1)	6 (28.6)	25 (23.1)	0 (0.0)
계	39 (100.0)	176 (100.0)	10 (100.0)	17 (100.0)	21 (100.0)	108 (100.0)	10 (100.0)

- 돌봄노동자는 **이용자가 다친 경우** 처리 방식에 대해서 ‘기타(개인과 소속기관, 이용자 분담 등)’가 38.8%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘개인 비용으로 치료’를 27.6%, ‘소속기관이 치료비를 지급해서 처리’가 26.5%, ‘산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리’가 4.5%, ‘치료를 받지 못함’이 2.1%, ‘산재 신청을 하였으나 승인 받지 못하여 개인적으로 처리’가 0.5% 순으로 응답함. 돌봄노동자는 이용자가 다친 경우에 공식적인 절차를 통해서 해결하는 경우가 적었음

<표 3-116> 근무 중 이용자가 다친 경우에 처리 방식

구분	빈도	퍼센트
개인 비용으로 치료	105	27.6
소속기관이 치료비를 지급해서 처리	101	26.5
산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리	17	4.5
산재 신청을 하였으나 승인 받지 못하여 개인적으로 처리	2	0.5
치료받지 못함	8	2.1
기타	148	38.8
합계	381	100.0



[그림 3-35] 근무 중 다친 경우 처리 방식

- 주요 업무 서비스별로 근무 중 **이용자가 다친 경우** 처리 방식에 대해서는, ‘장기요양재가방문서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’은 ‘소속기관이 치료비를 지급해서 처리’가 제일 많았으며, ‘가사간병방문서비스’는 ‘개인 비용으로 치료’가 제일 많았으며, 나머지 모든 서비스 분

야에서 '기타(분담)'가 제일 많았음

<표 3-117> 서비스별 근무 중 이용자가 다친 경우 처리 방식

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
개인 비용으로 치료	13 (33.3)	40 (21.7)	7 (70.0)	2 (13.3)	3 (15.0)	38 (37.3)	2 (18.2)
소속기관이 치료비를 지급해서 처리	4 (10.3)	78 (42.4)	0 (0.0)	3 (20.0)	4 (20.0)	7 (6.9)	5 (45.5)
산재 신청을 하여 산재 승인을 받아 처리	2 (5.1)	10 (5.4)	0 (0.0)	1 (6.7)	0 (0.0)	2 (2.0)	2 (18.2)
산재 신청을 하였으나 승인받지 못하여 개인적으로 처리	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)
치료받지 못함	0 (0.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.0)	5 (4.9)	0 (0.0)
기타	20 (51.3)	53 (28.8)	3 (30.0)	9 (60.0)	12 (60.0)	49 (48.0)	2 (18.2)
계	39 (100.0)	184 (100.0)	10 (100.0)	15 (100.0)	20 (100.0)	102 (100.0)	11 (100.0)

○ 돌봄노동자는 근무 중 상해나 사고를 약 13% 정도 경험하며, 본인이 다친 경우는 개인적으로 해결하는 경우가 많고, 이용자가 다친 경우에는 개인과 기관, 이용자가 분담하여 치료비를 해결하거나 개인적으로 또는 기관에서 치료비를 부담하고 있는 경우가 많음. 따라서 근무 중 상해나 사고를 당할 시, 돌봄노동자 본인이 다쳤을 때 소속기관 및 산재보험 등의 공식적인 절차를 통해 접근할 수 있도록 매뉴얼 및 지침 등의 안내가 필요함. 또한, 이용자가 다쳤을 경우에도 공식적인 절차에 따라 접근할 수 있는 근무환경이 조성되어야 할 필요가 있음

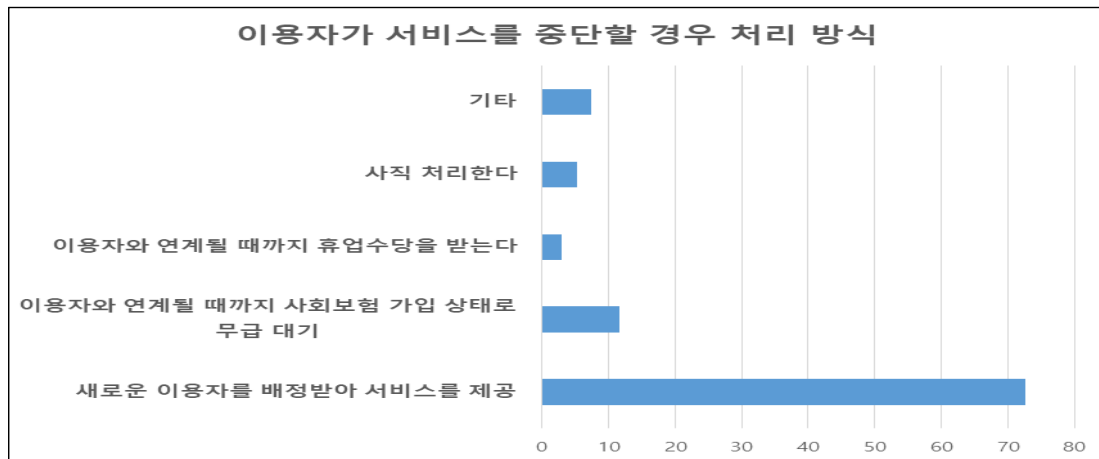
□ 이용자의 서비스 중단에 대한 대처

○ 이용자가 서비스를 중단할 경우에는 '새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공'이 72.7%로 가장 높았으며, 다음으로 '이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기'가 11.7%, '기타'가 7.4%, '사직 처리한다'가 5.3%, '이용자와 연계될 때까지 휴업수당을 받는다'가 2.9%

순으로 응답하였음

<표 3-118> 이용자(대상자)가 서비스를 중단할 경우 처리 방식

구분	빈도	퍼센트
새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공	747	72.7
이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기	120	11.7
이용자와 연계될 때까지 휴업수당을 받는다	30	2.9
사직 처리한다	54	5.3
기타	76	7.4
합계	1027	100.0



[그림 3-36] 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식

- 주요 업무 서비스별, 권역별, 성별, 학력별로 이용자가 서비스를 중단할 경우 돌봄노동자의 처리 방식은, 모든 서비스 분야에서 ‘새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공’ 이 제일 높게 나타났음

<표 3-119> 주요 업무 서비스별 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공	136 (86.6)	295 (73.6)	14 (73.7)	22 (64.7)	63 (75.9)	177 (62.3)	40 (81.6)
이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기	2 (1.3)	47 (11.7)	2 (10.5)	7 (20.6)	12 (14.5)	45 (15.8)	5 (10.2)
이용자와 연계될 때까지 휴업수당을 받는다	2 (1.3)	10 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	15 (5.3)	1 (2.0)
사직 처리	3 (1.9)	19 (4.7)	2 (10.5)	0 (0.0)	1 (1.2)	29 (10.2)	0 (0.0)
기타	14 (8.9)	30 (7.5)	1 (5.3)	5 (14.7)	5 (6.0)	18 (6.3)	3 (6.1)
계	157 (100.0)	401 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	284 (100.0)	49 (100.0)

<표 3-120> 권역, 성별, 학력별 이용자가 서비스를 중단할 경우 처리 방식

변인	구분	새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공한다	이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기한다	이용자와 연계될 때까지 휴업수당을 받는다	사직 처리한다	기타
권역	동부권	150 (79.8)	14 (7.4)	5 (2.7)	8 (4.3)	11 (5.9)
	중부권	228 (68.9)	47 (14.2)	12 (3.6)	19 (5.7)	25 (7.6)
	서부권	369 (72.6)	59 (11.6)	13 (2.6)	27 (5.3)	40 (7.9)
성별	여성	691 (72.4)	114 (11.9)	27 (2.8)	49 (5.1)	73 (7.7)
	남성	56 (76.7)	6 (8.2)	3 (4.1)	5 (6.8)	3 (4.1)
학력	고졸이하	457 (72.9)	73 (11.6)	16 (2.6)	30 (4.8)	51 (8.1)
	고졸이상	290 (72.5)	47 (11.8)	14 (3.5)	24 (6.0)	25 (6.3)

- 이용자가 서비스를 중단할 경우 소속 제공기관의 이용자 발굴을 통해 돌봄노동자는 ‘새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공’ 할 수 있도록 하며, 개인 사유가 아닌 이상 무급 대기 상태가 장기간 지속되지 않도록 기관장과 함께 우선해서 이용자 발굴의 노력을 같이 경주해 나가야 함

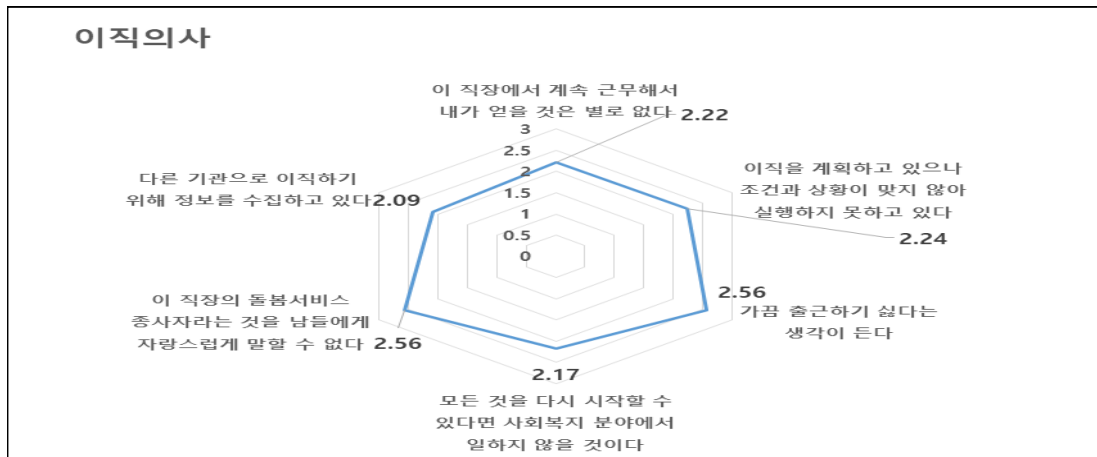
다) 이직 의사 및 소진

□ 이직 의사

- 재가방문서비스 돌봄노동자는 이직 의사(이직 의도)에 대해서 5점 만점에 평균 2.31점으로 응답하여, 평균보다 낮은 것으로 나타남. 항목별로 살펴보면, ‘가끔 출근하기 싫다는 생각이 든다’ 와 ‘이 직장의 돌봄노동자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 없다’ 에서 상대적으로 응답 점수가 높은 것으로 나타났으며, ‘다른 기관으로 이직하기 위해 정보를 수집하고 있다’ 에서 제일 낮게 응답하였음

<표 3-121> 이직 의사

구분	신뢰도	평균	표준편차
이직의사	0.763	2.31	0.657



[그림 3-37] 이직의사

- 주요 업무 서비스별 응답자의 이직 의사(이직 의도)는 ‘산모신생아건강관리서비스’ 에서 제일 높게 나타났으며, 다음으로 ‘장기요양재가방문서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’ 와 ‘가사간병방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’ 순으로 응답함

〈표 3-122〉 서비스에 따른 이직 의사(이직 의도)

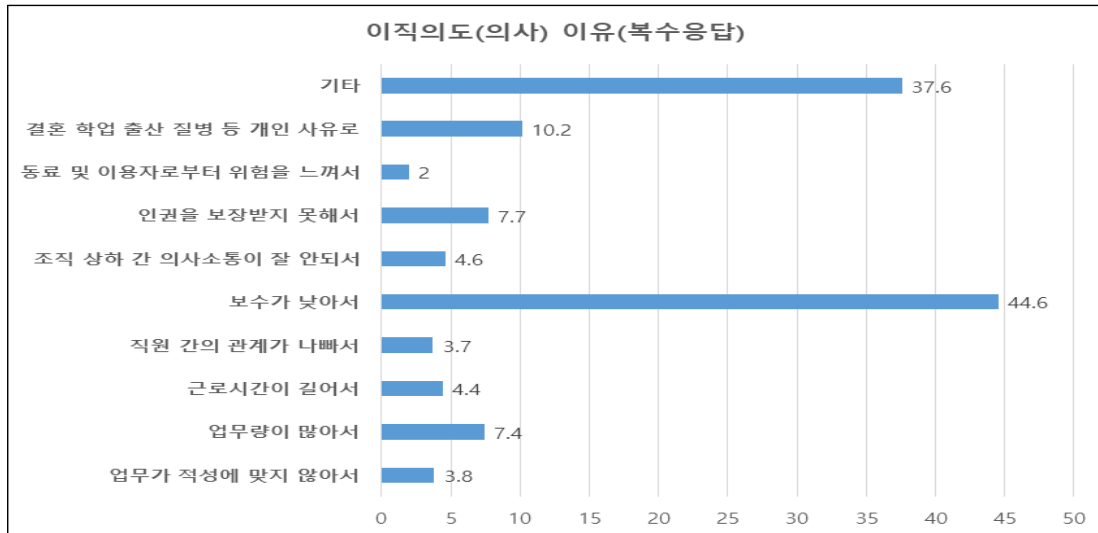
구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.21	0.650	8.026***	a<b b>e,f d>e
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.44	0.670		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.21	0.696		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.52	0.660		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.00	0.637		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.24	0.615		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	2.34	0.544		

*** p<0.001, Post-Hoc은 Scheffe 사용

- 돌봄노동자가 이직 의사 이유에 대해서 ‘보수가 낮아서’가 44.6%로 가장 높게 응답하였으며, 다음으로 ‘기타’가 37.6%, ‘결혼, 학업, 출산, 질병 등 개인 사유로’가 10.2%, ‘인권을 보장받지 못해서’가 7.7%, ‘업무량이 많아서’가 7.4%, ‘조직 상하 간 의사소통이 잘 안되서’가 4.6% 등의 순으로 응답함

〈표 3-123〉 이직 의사가 있다면 그 이유(복수응답)

구분	빈도	퍼센트
업무가 적성에 맞지 않아서	39	3.8
업무량이 많아서	75	7.4
근로시간이 길어서	45	4.4
직원 간의 관계가 나빠서	38	3.7
보수가 낮아서	455	44.6
조직 상하 간 의사소통이 잘 안되서	47	4.6
인권을 보장받지 못해서	79	7.7
동료 및 이용자로부터 위협을 느껴서	20	2.0
결혼 학업 출산 질병 등 개인 사유로	104	10.2
기타	384	37.6
합계	1286	126.1



[그림 3-38] 이직의사 이유(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄서비스 노동자는 이직 의사 이유에 대해서, ‘산모신생아건강관리서비스’는 ‘보수가 낮아서’와 ‘기타’를 47.1%로 가장 많이 응답하였으며, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’는 ‘보수가 낮아서’를 약 45~54%로 가장 많이 응답하였으며, ‘가사간병방문서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’, ‘장애인활동지원서비스’는 ‘기타’를 약 30~48%로 가장 많이 응답하였음

〈표 3-124〉 서비스별 이직의사 이유(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
업무가 적성에 맞지 않아서	4 (2.5)	21 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	11 (3.9)	1 (2.0)
업무량이 많아서	12 (7.6)	40 (10.2)	1 (5.3)	4 (11.8)	3 (3.6)	9 (3.2)	6 (12.2)
근로시간이 길어서	3 (1.9)	21 (5.3)	0 (0.0)	5 (14.7)	3 (3.6)	8 (2.8)	5 (10.2)
직원 간의 관계가 나빠서	1 (0.6)	31 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	4 (1.4)	1 (2.0)
보수가 낮아서	84 (53.5)	180 (45.8)	8 (42.1)	16 (47.1)	39 (47.0)	103 (36.1)	25 (51.0)
조직 상하간 의사소통이 잘 안되서	4 (2.5)	29 (7.4)	1 (5.3)	1 (2.9)	0 (0.0)	12 (4.2)	0 (0.0)
인권을 보장받지 못해서	13 (8.3)	33 (8.4)	4 (21.1)	4 (11.8)	5 (6.0)	18 (6.3)	2 (4.1)
동료 및 이용자들로부터 위험을 느껴서	0 (0.0)	11 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (3.2)	0 (0.0)
결혼, 학업, 출산, 질병 등 개인사유로	10 (6.4)	44 (11.2)	0 (0.0)	3 (8.8)	6 (7.2)	37 (13.0)	4 (8.2)
기타	57 (36.3)	133 (33.8)	9 (47.4)	16 (47.1)	36 (43.4)	118 (41.4)	15 (30.6)
계	157	393	19	34	83	285	49

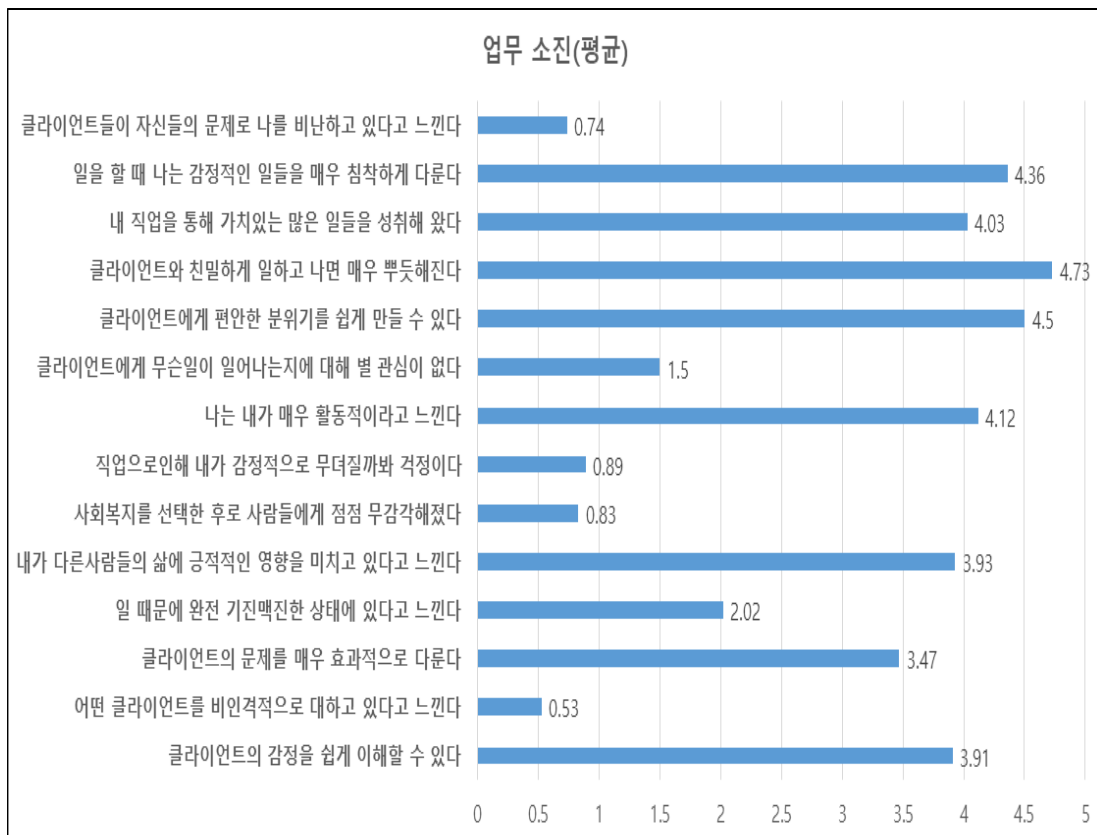
- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄종사자의 이직 의사는 22.9%로 나타났으며, 이직 사유는 ‘보수가 낮아서’가 73.6%로 매우 높았고, ‘업무가 적성에 맞지 않아서’ 6.4%, ‘인권을 보장 받지 못해서’ 5.6%, ‘근로시간이 길어서’ 4.0% 순이었음. 본 연구의 결과도 이직의사는 평균 보다 낮으나, ‘보수가 낮아서’와 ‘기타(연령이 많아 다른 곳에 가고 싶어도 갈 데가 없음 등)’ 등의 이유가 높게 나타났음
- 재가방문서비스 돌봄노동자의 이직 의사는 제도적 부분과 함께 정서적 부분의 직업 만족도와 조직 몰입도, 소진 등과 상관성이 있으므로, 시간급에 대한 보수 향상, 근로조건 및 근로환경에 대한 개선이 필요하다 할 수 있음

□ 소진

- 재가돌봄서비스 돌봄노동자의 업무 소진은 7점 척도에서 평균 2.83점으로 매우 낮게 나타남. 항목별로 업무 소진을 살펴보면, ‘클라이언트와 친밀하게 일하고 나면 매우 뿌듯해진다’가 4.73점, ‘클라이언트에게 편안한 분위기를 쉽게 만들 수 있다’가 4.5점으로 상대적으로 응답점수가 높았으며, ‘어떤 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다’가 0.53점으로 제일 낮게 나타났음

<표 3-125> 업무 소진

구분	신뢰도	평균	표준편차
업무 소진	0.754	2.83	0.808



[그림 3-39] 업무 소진(평균)

- 주요 업무 서비스별 응답자의 업무 소진은 ‘장기요양재가방문서비스’에서 제일 높게 나타났으며, 다음으로 ‘지역사회서비스투자사업’, ‘아이돌봄서비스’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘가사간병방문서비스’ 순으로 응답하였음

<표 3-126> 서비스에 따른 소진

구분	빈도	평균	표준편차	F	Post-Hoc
노인맞춤돌봄서비스 ^a	157	2.79	0.776	Welch's (3.312)**	b>f
장기요양재가방문서비스 ^b	402	2.93	0.792		
가사간병방문서비스 ^c	19	2.38	0.954		
산모신생아건강관리서비스 ^d	34	2.58	0.915		
아이돌봄서비스 ^e	83	2.89	0.610		
장애인활동지원서비스 ^f	285	2.72	0.857		
지역사회서비스투자사업 ^g	49	2.90	0.774		

** p<0.01, Post-Hoc은 Gmaes-Howell 사용

- 돌봄노동자의 업무 소진은 직업 만족도, 조직 몰입도 등에 영향을 미치는 것으로 선행연구들에서 많이 적시해 왔음. 그러나 본 연구에서는 업무 소진이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 한 곳에 머물지 않고 여러 곳의 이용자 가정에 옮겨 다니며 서비스를 제공한 보람이 더 크다고 할 수 있음

라) 교육과 복지후생, 권리보호 및 복지증진

직무(보수) 교육

- 돌봄노동자의 93.7%가 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받은 경험이 있는 것으로 나타남

<표 3-127> 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받은 경험

구분	빈도	퍼센트
그렇다	963	93.7
아니다	65	6.3
합계	1028	100.0

- 주요 업무 서비스별로 직무(보수) 교육 이수 경험을 살펴보면, 모든 서비스 분야의 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받은 경험이 약 87~99%로 상당히 많은 것으로 나타남

<표 3-128> 서비스별 직무(보수) 교육 여부

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
그렇다	149 (94.9)	366 (91.3)	17 (89.5)	33 (97.1)	82 (98.8)	273 (95.8)	43 (87.8)
아니다	8 (5.1)	35 (8.7)	2 (10.5)	1 (2.9)	1 (1.2)	12 (4.2)	6 (12.2)
계	157 (100.0)	401 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

- 권역, 성별, 학력별로 직무(보수) 교육도, 모든 영역에서 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육을 받은 경험이 90% 이상 많은 것으로 나타남

<표 3-129> 권역, 성별, 학력별 직무(보수) 교육 여부

변인	구분	그렇다(%)	아니다(%)
권역	동부권	171(91.9)	17(9.0)
	중부권	306(92.4)	25(7.6)
	서부권	486(95.5)	23(4.5)
성별	여성	896(93.9)	58(6.1)
	남성	67(90.5)	7(9.5)
학력	고졸이하	592(94.3)	36(5.7)
	고졸이상	371(92.8)	29(7.3)

- 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육 참가에 대한 보상에 대해서는 ‘아니다’가 54.0%로 ‘그렇다’의 46.0%보다 많게 응답하여, 직무(보수) 교육으로 보상을 받지 않은 경우가 조금 더 많게 나타남
- 또한, 기관에서 제공하는 직무(보수) 교육 참가 시 근무시간으로 인정 여

부는 ‘그렇다’가 54.5%로 ‘아니다’의 45.5%보다 많이 응답함. 즉, 직무(보수) 교육 참가 시 근무시간으로 인정을 받는 경우가 더 많았음

<표 3-130> 직무(보수) 교육에 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부

구분		빈도	퍼센트
참가에 대한 보상	그렇다	445	46.0
	아니다	522	54.0
	합계	967	100.0
근무시간으로 인정 여부	그렇다	490	54.5
	아니다	409	45.5
	합계	899	100.0

- 주요 업무 서비스별로 직무(보수) 교육에 참석 시 보상 여부는, ‘아이돌봄서비스’에서 56.1%가 보상을 받은 경우가 많았으며, ‘장기요양재가방문서비스’에서는 50.0%로 보상받은 경우와 그렇지 않은 경우가 동일하게 나타났음. 그러나 나머지 다른 서비스 분야에서는 보상을 받지 못하는 경우가 많은 것으로 분석됨
- 주요 업무 서비스별로 직무(보수) 교육 참석 시 근무시간 인정 여부는, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서 각각 87.8%, 63.3%, 57.5%로 근무시간으로 인정을 받는 경우가 많았지만, 다른 서비스 분야에서는 근무시간으로 인정을 받지 못하는 경우가 많았음

<표 3-131> 서비스별 직무(보수) 교육 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부

구분		노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
참가에 대한 보상	그렇다	57 (37.5)	184 (50.0)	6 (31.6)	2 (6.3)	46 (56.1)	131 (48.2)	19 (45.2)
	아니다	95 (62.5)	184 (50.0)	13 (68.4)	30 (93.8)	36 (43.9)	141 (51.8)	23 (54.8)
	계	152 (100.0)	368 (100.0)	19 (100.0)	32 (100.0)	82 (100.0)	272 (100.0)	42 (100.0)
근무시간 으로 인정 여부	그렇다	122 (87.8)	216 (63.3)	3 (15.8)	3 (10.3)	36 (47.4)	87 (34.1)	23 (57.5)
	아니다	17 (12.2)	125 (36.7)	16 (84.2)	26 (89.7)	40 (52.6)	168 (65.9)	17 (42.5)
	계	139 (100.0)	341 (100.0)	19 (100.0)	29 (100.0)	76 (100.0)	255 (100.0)	40 (100.0)

○ 권역, 성별, 학력별로 직무(보수) 교육에 참석 시 보상 여부는, 모든 영역에서 보상을 받지 못하는 경우가 더 많은 것으로 분석됨. 직무(보수) 교육 참석 시 근무시간 인정 여부에 대해서, 동부권과 서부권에서는 각 57.3%와 58.6%로 근무시간 인정을 받는 경우가 많았지만, 중부권에서는 근무시간 인정을 받지 못하는 경우가 53.3%로 더 많았음. 성별과 학력에서는 모두 근무시간을 인정받는 경우가 더 많은 것으로 나타남

<표 3-132> 권역, 성별, 학력별 직무(보수) 교육 참석 시 보상 및 근무시간 인정 여부

변인	구분	보상 여부		근무시간 인정 여부	
		그렇다(%)	아니다(%)	그렇다(%)	아니다(%)
권역	동부권	80(46.2)	93(53.8)	94(57.3)	70(42.7)
	중부권	125(40.5)	184(59.5)	136(46.7)	155(53.3)
	서부권	240(49.5)	245(50.5)	260(58.6)	184(41.4)
성별	여성	413(45.9)	487(54.1)	454(54.5)	379(45.5)
	남성	32(47.8)	35(52.2)	36(54.5)	30(45.5)
학력	고졸이하	272(45.5)	326(54.5)	304(55.2)	247(44.8)
	고졸이상	173(46.9)	196(53.1)	186(53.4)	162(46.6)

- 돌봄서비스와 관련된 추가 교육의 필요성의 경우, ‘그렇다’가 55.2%로 ‘아니다’의 44.8%보다 많게 응답하여, 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스와 관련된 추가 교육의 필요성이 조금 더 많이 나타남

<표 3-133> 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부

구분	빈도	퍼센트
그렇다	568	55.2
아니다	461	44.8
합계	1029	100.0

- 주요 업무 서비스별로 살펴보면, ‘아이돌봄서비스’와 ‘장애인활동지원서비스’는 약 53% 이상 추가 교육이 필요하지 않다는 경우가 더 많았지만, 다른 모든 서비스 분야에서는 약 54% 이상 추가 교육의 필요성이 더 많았음

<표 3-134> 서비스별 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
그렇다	85 (54.1)	251 (62.4)	13 (68.4)	18 (52.9)	38 (45.8)	134 (47.0)	29 (59.2)
아니다	72 (45.9)	151 (37.6)	6 (31.6)	16 (47.1)	45 (54.2)	151 (53.0)	20 (40.8)
계	157 (100.0)	402 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

- 권역, 성별, 학력별로 살펴보면, 돌봄서비스와 관련된 추가 교육의 필요성에 대해서는, 모든 영역에서 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스와 관련된 추가 교육의 필요성이 약 53% 이상 더 많게 나타남

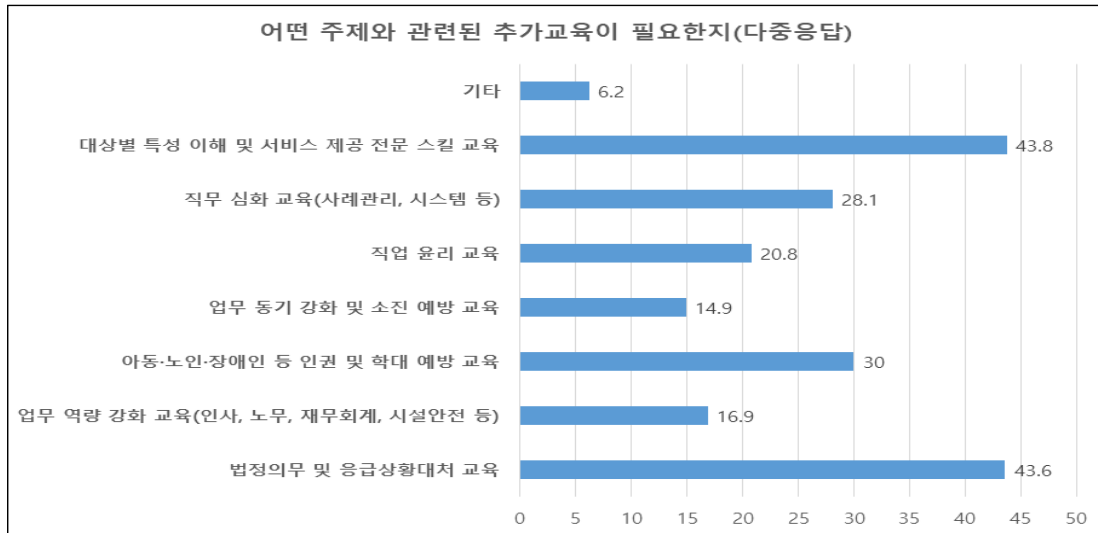
<표 3-135> 권역, 성별, 학력별 돌봄서비스 관련 추가 교육 필요 여부

변인	구분	그렇다(%)	아니다(%)
권역	동부권	105(55.9)	83(44.1)
	중부권	176(53.0)	156(47.0)
	서부권	287(56.4)	222(43.6)
성별	여성	528(55.3)	427(44.7)
	남성	40(54.1)	34(45.9)
학력	고졸이하	333(52.9)	296(47.1)
	고졸이상	235(58.8)	165(41.3)

○ 추가 교육 내용으로는 ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육’ 이 43.8%로 제일 높았으며, 다음으로 ‘법정의무 및 응급상황대처 교육’ 이 43.6%, ‘아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육’ 이 30.0%, ‘직무 심화 교육(사례관리, 시스템 등)’ 이 28.1%, ‘직업윤리 교육’ 이 20.8%, ‘업무 역량 강화 교육(인사, 노무, 재무회계, 시설안전 등)’ 이 16.9%, ‘업무 동기 강화 및 소진 예방 교육’ 이 14.9% 순으로 나타남

<표 3-136> 어떤 주제와 관련된 추가 교육이 필요한지(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
법정의무 및 응급상황대처 교육	304	43.6
업무 역량 강화 교육(인사, 노무, 재무회계, 시설안전 등)	118	16.9
아동노인장애인 등 인권 및 학대 예방 교육	209	30.0
업무 동기 강화 및 소진 예방 교육	104	14.9
직업 윤리 교육	145	20.8
직무 심화 교육(사례관리, 시스템 등)	196	28.1
대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육	305	43.8
기타	43	6.2
합계	1424	204.3



[그림 3-40] 어떤 주제와 관련된 추가교육이 필요한지(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄서비스 관련 필요 추가 교육 내용을 살펴보면, ‘장애인활동지원서비스’는 ‘아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육(37.3%)’과 ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육(37.3%)’이, ‘법정업무 및 응급상황 대처 교육’은 주로 ‘장기요양재가 방문서비스(49.0%)’, ‘가사간병방문서비스(44.4%)’, ‘산모신생아건강관리서비스(60.0%)’, ‘아이돌봄서비스(46.8%)’가, ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육’의 필요는 ‘노인맞춤돌봄서비스(57.1%)’와 ‘지역사회서비스투자사업(45.2%)’에서 가장 많이 응답하였음

〈표 3-137〉 서비스별 어떤 주제와 관련된 추가 교육이 필요한지(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
법정의무 및 응급상황 대처 교육	47 (44.8)	144 (49.0)	8 (44.4)	15 (60.0)	22 (46.8)	59 (33.3)	9 (29.0)
업무역량강화 교육(인사, 노무, 재무회계, 시설안전 등)	16 (15.2)	54 (18.4)	0 (0.0)	3 (12.0)	7 (14.9)	30 (16.9)	8 (25.8)
아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육	20 (19.0)	89 (30.3)	5 (27.8)	5 (20.0)	16 (34.0)	66 (37.3)	8 (25.8)
업무 동기 강화 및 소진 예방교육	16 (15.2)	47 (16.0)	0 (0.0)	4 (16.0)	5 (10.6)	22 (12.4)	10 (32.3)
직원 윤리 교육	22 (21.0)	72 (24.5)	4 (22.2)	5 (20.0)	8 (17.0)	31 (17.5)	3 (9.7)
직무 심화 교육 (사례관리, 시스템 등)	41 (39.0)	79 (26.9)	4 (22.2)	2 (8.0)	18 (38.3)	42 (23.7)	10 (32.3)
대상별 특성이해 및 서비스 제공 전문스킬교육	60 (57.1)	128 (43.5)	7 (38.9)	9 (36.0)	21 (44.7)	66 (37.3)	14 (45.2)
기타	2 (1.9)	17 (5.8)	1 (5.6)	3 (12.0)	3 (6.4)	16 (9.0)	1 (3.2)
계	105	294	18	25	47	177	31

- 권역, 성별, 학력별로 돌봄서비스 관련 필요로 하는 추가 교육 내용을 살펴보면, 권역별로 동부권은 ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육(41.4%)’ 이, 중부권과 서부권은 ‘법정의무 및 응급상황 대처 교육(46.3%, 42.7%)’ 을 가장 많이 응답하였음. 성별에서는 여성은 ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육(45.0%)’ , 남성은 ‘법정의무 및 응급상황 대처 교육(47.9%)’ 을 가장 많이 응답하였음. 학력에서는 고졸 이하는 ‘법정의무 및 응급상황 대처 교육(46.5%)’ , 고졸 이상은 ‘대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육(47.9%)’ 을 가장 많이 응답하였음

〈표 3-138〉 권역, 성별, 학력별 어떤 주제와 관련된 추가교육이 필요한지(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
법정의무 및 응급상황 대처 교육	53 (41.4)	101 (46.3)	150 (42.7)	281 (43.3)	23 (47.9)	200 (46.5)	104 (39.0)
업무역량강화 교육(인사, 노무, 재무회계, 시설안전 등)	19 (14.8)	30 (13.8)	69 (19.7)	106 (89.8)	12 (25.0)	59 (13.7)	59 (22.1)
아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육	31 (24.2)	55 (25.2)	123 (35.0)	193 (92.3)	16 (33.3)	136 (31.6)	73 (27.3)
업무동기 강화 및 소진 예방교육	12 (9.4)	29 (13.3)	63 (17.9)	99 (95.2)	5 (10.4)	54 (12.6)	50 (18.7)
직원 윤리 교육	17 (13.3)	47 (21.6)	81 (23.1)	134 (92.4)	11 (22.9)	95 (22.1)	50 (18.7)
직무 심화 교육 (사례관리, 시스템 등)	38 (29.7)	57 (26.1)	101 (28.8)	184 (93.9)	12 (25.0)	97 (22.6)	99 (37.1)
대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육	65 (50.8)	98 (45.0)	142 (40.5)	292 (95.7)	13 (27.1)	177 (41.2)	128 (47.9)
기타	9 (7.0)	16 (7.3)	18 (5.1)	41 (95.3)	2 (4.2)	36 (8.4)	7 (2.6)
계	128	218	351	649	48	430	267

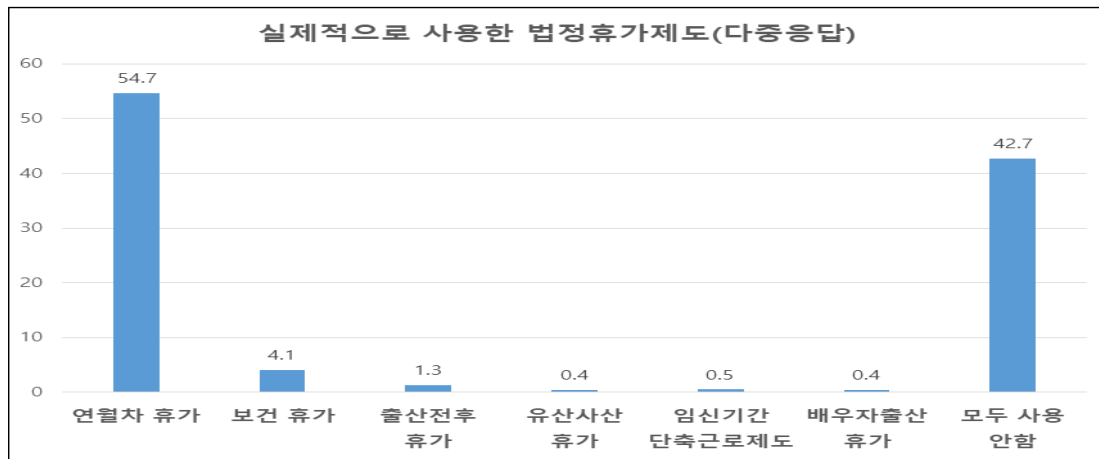
- 돌봄노동자의 대부분이 직무(보수) 교육을 받고 있으나, 서비스별, 권역별, 성별, 학력별로 직무(보수) 교육 참석에 대한 보상을 받지 못하는 경우가 더 많은 반면, 중부권을 제외한 권역별, 성별, 학력 모두 직무(보수) 교육 참석 시 근무시간으로 인정을 받지 못하고 있는 경우가 많음. 이는 서비스별로 자격증 유지 및 역량 향상을 위한 직무(보수) 교육에 참석할 시 근무시간 및 보상에 대한 인정 여부가 사업 지침 상 다르고, 서비스수가, 사업비 및 운영비 등의 영향을 받기 때문임. 따라서 돌봄노동자의 보수 향상이 이루어지지 않는다면 직무(보수) 교육 참석 시 보상이나 근로시간에 대한 인정이 더욱 요구됨
- 또한, 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스 관련 추가 교육은 서비스별, 권역별, 성별, 학력별로 더 필요로 함. 다만, ‘아이돌봄서비스’와 ‘장애인 활동지원서비스’를 예외였음. 그러므로 서비스별로 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스 관련 추가 교육과 내용을 돌봄노동자의 욕구 및 수요조사에 따라 편성하여 교육이 이루어질 필요가 있음

□ 법정휴가제도

- 돌봄노동자가 입사부터 지금까지 실제로 사용한 법정휴가제도는 ‘연월차 휴가’가 54.7%로 제일 높았으며, 다음으로 ‘모두 사용 안함’이 42.7%임. 또한, ‘보건휴가’가 4.1%, ‘출산전후 휴가’가 1.3%, ‘임신기간 단축근로제도’, ‘유산사산휴가’, ‘배우자출산휴가’ 등은 미미하게 나타났음. 그러므로 법정휴가제도를 전혀 사용하지 않는다고 응답한 돌봄노동자의 비율이 상당히 있음

<표 3-139> 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
연월차 휴가	563	54.7
보건 휴가	42	4.1
출산전후 휴가	13	1.3
유산사산 휴가	4	0.4
임신기간 단축근로제도	5	0.5
배우자출산 휴가	4	0.4
모두 사용 안함	439	42.7
합계	1070	104.0



[그림 3-41] 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자가 입사부터 지금까지 실제로 사용한 법정휴가제도는, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서 ‘연월차 휴가’를, ‘가사간병방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘장애인활

동지원서비스' 에서 '모두 사용 안함' 을 가장 많이 응답함

<표 3-140> 주요 업무 서비스별 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
연월차 휴가	150 (95.5)	265 (65.9)	1 (5.3)	3 (8.8)	62 (74.7)	52 (18.2)	30 (61.2)
보건 휴가	5 (3.2)	14 (3.5)	0 (0.0)	1 (2.9)	5 (6.0)	14 (4.9)	3 (6.1)
출산전후 휴가	2 (1.3)	5 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	3 (1.1)	1 (2.0)
유산사산 휴가	1 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.7)	0 (0.0)
임신기간 단축근로제도	1 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	2 (4.1)
배우자출산 휴가	1 (0.6)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)
모두 사용 안함	4 (2.5)	131 (32.6)	18 (94.7)	31 (91.2)	16 (19.3)	222 (77.9)	17 (34.7)
계	157	402	19	34	83	285	49

○ 권역, 성별, 학력별로도 돌봄노동자가 입사부터 지금까지 실제로 사용한 법정휴가제도는, 모든 영역에서 '연월차 휴가' 가 제일 높았음

<표 3-141> 권역, 성별, 학력별 실제로 사용한 법정휴가제도(다중응답)

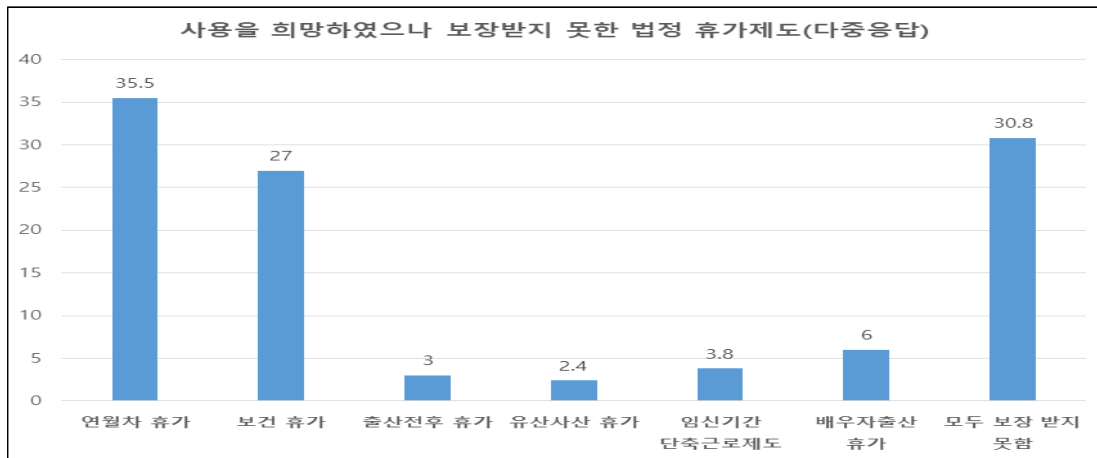
구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
연월차 휴가	110 (58.5)	188 (56.6)	265 (52.1)	519 (54.3)	44 (59.5)	336 (53.4)	227 (56.8)
보건 휴가	7 (3.7)	12 (3.6)	23 (4.5)	38 (4.0)	4 (5.4)	22 (3.5)	20 (5.0)
출산전후 휴가	0 (0.0)	6 (1.8)	7 (1.4)	11 (1.2)	2 (2.7)	6 (1.0)	7 (1.8)
유산사산 휴가	0 (0.0)	1 (0.3)	3 (0.8)	3 (0.3)	1 (1.4)	3 (0.5)	1 (0.3)
임신기간 단축근로제도	0 (0.0)	1 (0.3)	4 (0.8)	5 (0.5)	0 (0.0)	2 (0.3)	3 (0.8)
배우자출산 휴가	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.8)	4 (0.4)	0 (0.0)	3 (0.5)	1 (0.3)
모두 사용 안함	76 (40.4)	132 (39.8)	231 (45.4)	411 (43.0)	28 (37.8)	281 (44.7)	158 (39.5)
계	188	332	509	955	74	629	400

○ 돌봄노동자가 사용을 희망하였지만 보장받지 못한 법정휴가제도는 '연

월차 휴가’가 35.5%, ‘모두 보장 받지 못함’이 30.8%, ‘보건휴가’가 27.0%, ‘배우자 출산휴가’가 6.0%, ‘임신기간 단축근로제도’가 3.8% 등의 순으로 응답하였음. 즉, 법정휴가제도 중에서 어떠한 것도 보장받지 못한다고 응답한 돌봄노동자의 비율이 상당히 있음

<표 3-142> 사용을 희망하였으나 보장받지 못한 법정휴가제도(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
연월차 휴가	362	35.5
보건 휴가	275	27.0
출산전후 휴가	31	3.0
유산사산 휴가	24	2.4
임신기간 단축근로제도	39	3.8
배우자출산 휴가	61	6.0
모두 보장 받지 못함	314	30.8
합계	1106	108.5



[그림 3-42] 사용을 희망하였으나 보장받지 못한 법정 휴가제도(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자가 사용을 희망하였지만 보장받지 못한 법정휴가제도는, ‘노인맞춤돌봄서비스’에서 ‘보건 휴가’를, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서 ‘연월차 휴가’를, ‘가사간병방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘장애인활동지원서비스’에서 ‘모두 사용 안함’을 가장 많이 응답함

**<표 3-143> 주요 업무 서비스별 사용을 희망하였으나 보장받지 못한
법정 휴가제도(다중응답)**

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
연월차 휴가	60 (38.2)	144 (36.7)	5 (26.3)	10 (29.4)	30 (36.1)	95 (33.3)	18 (36.7)
보건 휴가	83 (52.9)	114 (29.1)	4 (21.1)	2 (5.9)	32 (38.6)	28 (9.8)	12 (24.5)
출산전후 휴가	8 (5.1)	13 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (4.8)	4 (1.4)	2 (4.1)
유산사산 휴가	4 (2.5)	10 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (3.6)	4 (1.4)	3 (6.1)
임신기간 단축근로제도	6 (3.8)	18 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.0)	5 (1.8)	5 (10.2)
배우자출산 휴가	7 (4.5)	39 (9.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	8 (2.8)	5 (10.2)
모두 사용 안함	10 (6.4)	94 (24.0)	12 (63.2)	22 (64.7)	16 (19.3)	150 (52.6)	10 (20.4)
계	157	392	19	34	83	285	49

○ 권역, 성별, 학력별로 돌봄노동자가 사용을 희망하였지만 보장받지 못한 법정휴가제도는, 고졸이하 학력에서만 ‘모두 사용 안함’을 가장 많이 응답한 반면, 다른 모든 영역에서는 ‘연월차 휴가’가 제일 높게 나타남

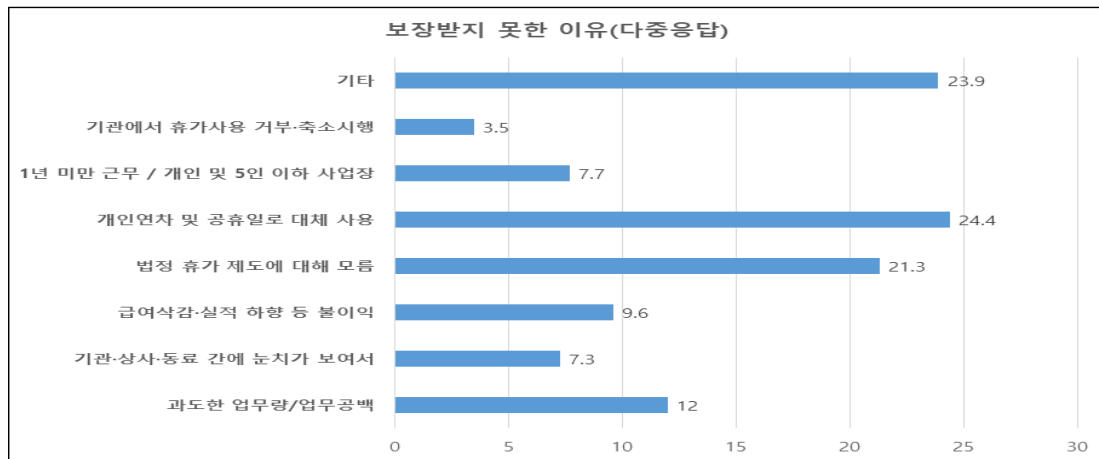
**<표 3-144> 권역, 성별, 학력별 사용을 희망하였으나 보장받지 못한
법정 휴가제도(다중응답)**

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
연월차 휴가	63 (33.9)	124 (38.3)	175 (34.4)	334 (35.3)	28 (38.4)	209 (33.7)	153 (38.3)
보건 휴가	61 (32.8)	81 (25.0)	133 (26.1)	262 (27.7)	13 (17.8)	166 (26.8)	109 (27.3)
출산전후 휴가	8 (4.3)	11 (3.4)	12 (2.4)	26 (2.7)	5 (6.8)	20 (3.2)	11 (2.8)
유산사산 휴가	6 (3.2)	11 (3.4)	7 (1.4)	22 (2.3)	2 (2.7)	15 (2.4)	9 (2.3)
임신기간 단축근로제도	9 (4.8)	14 (4.3)	16 (3.1)	33 (3.5)	6 (8.2)	21 (3.4)	18 (4.5)
배우자출산 휴가	10 (5.4)	31 (9.6)	20 (3.9)	51 (5.4)	10 (13.7)	40 (6.5)	21 (5.3)
모두 사용 안함	51 (27.4)	90 (27.8)	173 (34.0)	297 (31.4)	17 (23.3)	211 (34.0)	103 (25.8)
계	186	324	509	946	73	620	399

- 돌봄노동자가 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유로는 ‘개인연차 및 공휴일로 대체 사용’ 이 24.4%로 제일 높게 나타났으며, 다음으로 ‘기타’가 23.9%, ‘법정 휴가제도에 대해 모름’ 이 21.3%, ‘과도한 업무량/업무공백’ 이 12.0%, ‘급여삭감, 실적하향 등 불이익’ 이 9.6%, ‘1년 미만 근무/개인 및 5인이하 사업장’ 이 7.7%, ‘기관, 상사, 동료 간에 눈치가 보여서’ 가 7.3% 등의 순으로 나타났음

<표 3-145> 보장받지 못한 이유(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
과도한 업무량/업무공백	112	12.0
기관·상사·동료 간에 눈치가 보여서	74	7.3
급여삭감·실적 하향 등 불이익	98	9.6
법정 휴가 제도에 대해 모름	216	21.3
개인연차 및 공휴일로 대체 사용	248	24.4
1년 미만 근무 / 개인 및 5인 이하 사업장	78	7.7
기관에서 휴가사용 거부·축소시행	36	3.5
기타	243	23.9
합계	1115	109.7



[그림 3-43] 보장받지 못한 이유(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자가 법정휴가제도를 보장받지 못하는 이유로는, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’ 에서 ‘기타’ 를, ‘장기요양재가방문서비스’ 에서 ‘개인연차 및 공휴일로 대체 사용’ 을, ‘장애인

활동지원서비스' 에서 '법정 휴가제도에 대해 모름' 을 가장 많이 응답하였음. '기타' 의 경우 이용자의 서비스 중단으로 이어질 것 같아서, 대체인력이 없어서 등이었음

<표 3-146> 주요 업무 서비스별 보장받지 못한 이유(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
과도한 업무량/ 업무공백	24 (15.3)	52 (13.2)	0 (0.0)	2 (5.9)	7 (8.5)	29 (10.2)	8 (16.3)
기관, 상사, 동료 간에 눈치가 보여서	13 (8.3)	35 (8.9)	1 (5.9)	4 (11.8)	4 (4.9)	12 (4.2)	5 (10.2)
급여삭감, 실적 하향 등 불이익	9 (5.7)	30 (7.6)	2 (11.8)	3 (8.8)	11 (13.4)	40 (14.1)	3 (6.1)
법정 휴가제도에 대해 모름	35 (22.3)	65 (16.5)	5 (29.4)	9 (26.5)	12 (14.6)	84 (29.6)	6 (12.2)
개인연차 및 공휴일로 대체 사용	40 (25.5)	125 (31.8)	5 (29.4)	1 (2.9)	19 (23.2)	53 (18.7)	5 (10.2)
1년 미만 근무 / 개인 및 5인 이하 사업장	5 (3.2)	33 (8.4)	2 (11.8)	1 (2.9)	5 (6.1)	24 (8.5)	8 (16.3)
기관에서 휴가사용 거부, 축소시행	6 (3.8)	23 (5.9)	0 (0.0)	1 (2.9)	2 (2.4)	3 (1.1)	1 (2.0)
기타	41 (26.1)	73 (18.6)	2 (11.8)	18 (52.9)	25 (30.5)	67 (23.6)	17 (34.7)
계	157	393	17	34	82	284	49

- 권역, 성별, 학력별로 돌봄노동자가 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유는, 권역별로 동부권과 중부권에서 '개인연차 및 공휴일로 대체 사용' 을, 서부권은 '기타' 와 '법정 휴가제도에 대해 모름' 을 가장 많이 응답하였음. 성별과 학력별 모든 영역에서는 '개인연차 및 공휴일로 대체 사용' 을 가장 많이 응답하였음

<표 3-147> 권역, 성별, 학력별 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
과도한 업무량/ 업무공백	25 (13.4)	35 (10.7)	62 (12.3)	116 (12.3)	6 (8.3)	63 (10.2)	59 (14.8)
기관, 상사, 동료 간에 눈치가 보여서	13 (7.0)	28 (8.6)	33 (6.5)	65 (6.9)	9 (12.5)	36 (5.8)	38 (9.5)
급여삭감, 실적 하향 등 불이익	16 (8.6)	27 (8.3)	55 (10.9)	92 (9.7)	6 (8.3)	65 (10.5)	33 (8.3)
법정 휴가제도에 대해 모름	39 (21.0)	66 (20.2)	111 (22.0)	203 (21.5)	13 (18.1)	143 (23.1)	73 (18.3)
개인연차 및 공휴일로 대체 사용	50 (26.9)	89 (27.3)	109 (21.6)	227 (24.0)	21 (29.2)	157 (25.4)	91 (22.9)
1년 미만 근무 / 개인 및 5인 이하 사업장	23 (12.4)	17 (5.2)	38 (7.5)	74 (7.8)	4 (5.6)	33 (5.3)	45 (11.3)
기관에서 휴가사용 거부, 축소시행	7 (3.8)	14 (4.3)	15 (3.0)	33 (3.5)	3 (4.2)	24 (3.9)	12 (3.0)
기타	44 (23.7)	76 (23.3)	123 (24.4)	224 (23.7)	19 (26.4)	152 (24.6)	91 (22.9)

- 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과, 돌봄노동자의 법정휴가제도 사용은 연월차 휴가가 96.2%로 대다수가 사용하였으며, 보건휴가, 출산전 후휴가 및 유산사산휴가는 1.3~6.3% 사용하였고, 임신기간 단축근로제도는 전혀 사용하지 않은 것으로 나타남. 반면, 돌봄노동자가 보장받지 못한 법정휴가는 ‘연월차휴가’가 83.8%, ‘보건휴가’가 16.2%로 높게 나타났다으며, ‘출산전후휴가’, ‘유산사산휴가’, ‘임신기간단축근로제도’ 등은 10% 미만으로 나타남. 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유로는 ‘법정휴가제도를 모른다’가 30.7%로 높았으며, ‘기타’ 26.1%, ‘과도한 업무량과 대체인력 부재로 인한 업무공백’이 19.5%, ‘급여삭감·실적하향 등의 불이익’ 17.9%, ‘개인연차 및 공휴일 대체사용’이 11.7% 순이었음
- 본 연구에서도 법정휴가제도 사용과 보장받지 못한 법정휴가제도 중 ‘연월차 휴가’가 가장 높고, 다음으로 ‘모두 사용 안함’이, 나머지

다른 휴가는 사용하기 어렵거나 보장받지 못하였음. 법정휴가제도를 보장 받지 못한 이유로는 ‘개인연차 및 공휴일로 대체 사용’이 가장 높았는데, 공휴일 대체 사용이 많았음. 다음은 ‘기타’, ‘법정 휴가제도에 대해 모름’이 20% 이상으로, ‘기타’의 경우 이용자의 서비스 중단으로 이어질까봐, 대체인력이 없어서 등이었음. 서비스별로 법정휴가제도 보장에 대한 편차가 나타남

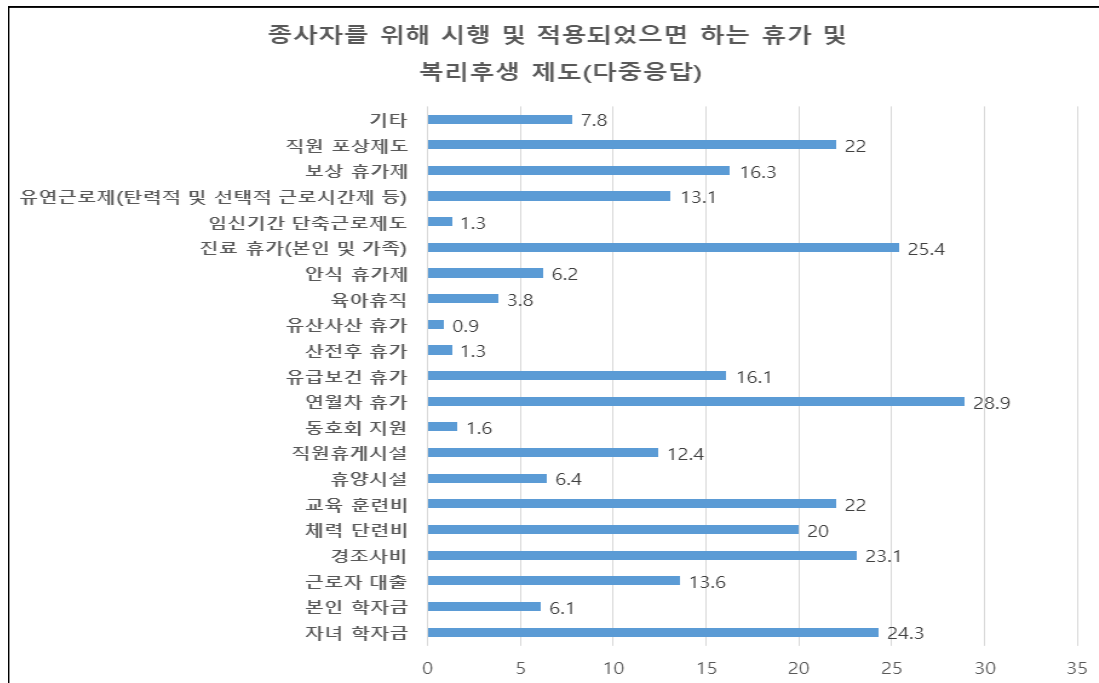
- 근로기준법상 법정휴가제도가 보장되어 있음에도 이에 대한 정보와 인식이 낮고, 서비스별로 이를 수용하는 시설문화와 근무환경 간에 차이가 많이 나기 때문인 것으로 판단됨. 특히, 법정휴가제도를 모두 사용하고 있지 않거나 법정 휴가제도에 대해 잘 모른다고 응답한 돌봄노동자의 현실은, 사회적인 관심과 함께 소속기관과 종사자 간에 있어서 법정휴가제도에 대한 인식개선과 교육이 돌봄노동 현장에 꼭 필요함을 시사하는 바임

□ 휴가 및 복지후생제도의 우선순위

- 돌봄노동자를 위해 시행 및 반드시 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생 제도는 ‘연월차 휴가’가 28.9%로 제일 높았으며, 다음으로 ‘진료 휴가(본인 및 가족)’가 25.4%, ‘자녀학자금’이 24.3%, ‘경조사비’가 23.1%, ‘직원포상제도’와 ‘교육훈련비’가 22%, ‘체력 단련비’가 20% 등의 순으로, 다른 제도보다 희망하는 비율이 높게 나타났음

〈표 3-148〉 재가방문서비스 돌봄노동자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는
휴가 및 복리후생 제도(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
자녀 학자금	250	24.3
본인 학자금	63	6.1
근로자 대출	140	13.6
경조사비	238	23.1
체력 단련비	206	20.0
교육 훈련비	226	22.0
휴양시설	66	6.4
직원휴게시설	128	12.4
동호회 지원	16	1.6
연월차 휴가	297	28.9
유급보건 휴가	166	16.1
산전후 휴가	13	1.3
유산사산 휴가	9	0.9
육아휴직	39	3.8
안식 휴가제	64	6.2
진료 휴가(본인 및 가족)	261	25.4
임신기간 단축근로제도	13	1.3
유연근로제(탄력적 및 선택적 근로시간제 등)	135	13.1
보상 휴가제	168	16.3
직원 포상제도	226	22.0
기타	80	7.8
합계	2804	272.5



[그림 3-44] 중사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생 제도(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자를 위해 시행 및 반드시 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생제도는, ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘가사간병방문서비스’에서 ‘진료휴가(본인 및 가족)’를, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘산모신생아건강관리서비스’, ‘지역사회서비스투자사업’에서 ‘직원포상제도’를, ‘장애인활동지원서비스’에서 ‘연월차 휴가’를, ‘아이돌봄서비스’에서 ‘경조사비’와 ‘교육훈련비’를 가장 많이 응답하였음

**<표 3-149> 주요 업무 서비스별 종사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는
휴가 및 복리후생 제도(다중응답)**

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
자녀학자금	33 (21.0)	100 (24.9)	1 (5.3)	6 (17.6)	18 (21.7)	79 (27.7)	13 (26.5)
본인학자금	1 (0.6)	36 (9.0)	0 (0.0)	1 (2.9)	3 (3.6)	17 (6.0)	5 (10.2)
근로자대출	11 (7.0)	58 (14.4)	2 (10.5)	7 (20.6)	6 (7.2)	52 (18.2)	4 (8.2)
경조사비	39 (24.8)	97 (24.1)	2 (10.5)	6 (17.6)	32 (38.6)	57 (20.0)	5 (10.2)
체력단련비	25 (15.9)	96 (23.9)	4 (21.1)	6 (17.6)	21 (25.3)	49 (17.2)	5 (10.2)
교육훈련비	34 (21.7)	85 (21.1)	3 (15.8)	10 (29.4)	32 (28.6)	50 (17.5)	12 (24.5)
휴양시설	13 (8.3)	23 (5.7)	0 (0.0)	1 (2.9)	9 (10.8)	17 (6.0)	3 (6.1)
직원휴게시설	14 (8.9)	82 (20.4)	0 (0.0)	1 (2.9)	3 (3.6)	22 (7.7)	6 (12.2)
동호회 지원	2 (1.3)	8 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	5 (1.8)	0 (0.0)
연월차 휴가	49 (31.2)	107 (26.6)	2 (10.5)	11 (32.4)	28 (33.7)	88 (30.9)	12 (24.5)
유급보건 휴가	27 (17.2)	56 (13.9)	3 (15.8)	5 (14.7)	22 (26.5)	42 (14.7)	11 (22.4)
산전후휴가	0 (0)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	4 (1.4)	2 (4.1)
유산사산휴가	0 (0.0)	3 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.4)	2 (4.1)
육아휴직	3 (1.9)	12 (3.0)	1 (5.3)	1 (2.9)	4 (4.8)	9 (3.2)	9 (18.4)
안식휴가제	6 (3.8)	27 (6.7)	1 (5.3)	1 (2.9)	4 (4.8)	18 (6.3)	7 (14.3)
진료휴가 (본인 및 가족)	45 (28.7)	98 (24.4)	5 (26.3)	10 (29.4)	29 (34.9)	62 (21.8)	12 (24.5)
임신기간 단축근로제도	1 (0.6)	5 (1.2)	1 (5.3)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (0.4)	4 (8.2)
유연근로제 (탄력적 및 선택적 근로시간제 등)	31 (19.7)	62 (15.4)	0 (0.0)	3 (8.8)	7 (8.4)	23 (8.1)	9 (18.4)
보상휴가제	23 (14.6)	53 (13.2)	3 (15.8)	9 (26.5)	16 (19.3)	49 (17.2)	15 (30.6)
직원포상제도	31 (19.7)	101 (25.1)	3 (15.8)	12 (35.3)	16 (19.3)	45 (15.8)	18 (36.7)
기타	11 (7.0)	31 (7.7)	1 (5.3)	6 (17.6)	3 (3.6)	24 (8.4)	4 (8.2)
계	157	402	19	34	83	285	49

- 권역, 성별, 학력별로 돌봄노동자를 위해 시행 및 반드시 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생제도는, 권역별로 동부권은 ‘진료휴가(본인 및 가족)’를, 중부권과 서부권은 ‘연월차 휴가’를 가장 많이 응답하였음. 성별에서는 여성은 ‘연월차 휴가’, 남성은 ‘자녀학자금’을 가장 많이 응답하였음. 학력에서는 고졸 이하는 ‘연월차 휴가’, 고졸 이상은 ‘자녀학자금’을 가장 많이 응답하였음

**<표 3-150> 권역, 성별, 학력별 종사자를 위해 시행 및 적용되었으면 하는
휴가 및 복리후생 제도(다중응답)**

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
자녀학자금	44 (23.4)	93 (28.0)	113 (22.2)	226 (23.7)	24 (32.4)	119 (18.9)	131 (32.8)
본인학자금	10 (5.3)	28 (8.4)	25 (4.9)	55 (5.8)	8 (10.8)	34 (5.4)	29 (7.3)
근로자대출	28 (14.9)	58 (17.5)	54 (10.6)	128 (13.4)	12 (16.2)	75 (11.9)	65 (16.3)
경조사비	49 (26.1)	69 (20.8)	120 (23.6)	223 (23.4)	15 (20.3)	152 (24.2)	86 (21.5)
체력단련비	37 (19.7)	63 (19.0)	106 (20.8)	186 (19.5)	20 (27.0)	128 (20.3)	78 (19.5)
교육훈련비	39 (20.7)	85 (25.6)	102 (20.0)	213 (22.3)	13 (17.6)	123 (19.6)	103 (25.8)
휴양시설	14 (7.4)	16 (4.8)	36 (7.1)	58 (6.1)	8 (10.8)	36 (5.7)	30 (7.5)
직원휴게시설	17 (9.0)	48 (14.5)	63 (12.4)	115 (12.0)	13 (17.6)	79 (12.6)	49 (12.3)
동호회 지원	3 (1.6)	6 (1.8)	7 (1.4)	14 (1.5)	2 (2.7)	11 (1.7)	5 (1.3)
연월차 휴가	47 (25.0)	101 (30.4)	149 (29.3)	284 (29.7)	13 (17.6)	183 (29.1)	114 (28.5)
유급보건 휴가	41 (21.8)	44 (13.3)	81 (15.9)	158 (16.5)	8 (10.8)	98 (15.6)	68 (17.0)
산전후휴가	1 (0.5)	6 (1.8)	6 (1.2)	11 (1.2)	2 (2.7)	4 (0.6)	9 (2.3)
유산사산휴가	1 (0.5)	4 (1.2)	4 (0.8)	8 (0.8)	1 (1.4)	2 (0.3)	7 (1.8)
육아휴직	9 (4.8)	8 (2.4)	22 (4.3)	35 (3.7)	4 (5.4)	9 (1.4)	30 (7.5)
안식휴가제	13 (6.9)	21 (6.3)	30 (5.9)	59 (6.2)	5 (6.8)	28 (4.5)	36 (9.0)
진료휴가 (본인 및 가족)	52 (27.7)	84 (25.3)	125 (24.6)	247 (25.9)	14 (18.9)	171 (27.2)	90 (22.5)
임신기간 단축근로제도	2 (1.1)	5 (1.5)	6 (1.2)	13 (1.4)	0 (0.0)	5 (0.8)	8 (2.0)
유연근로제 (탄력적 및 선택적 근로시간제 등)	29 (15.4)	35 (10.5)	71 (13.9)	126 (13.2)	9 (12.2)	71 (11.3)	64 (16.0)
보상휴가제	32 (17.0)	54 (16.3)	82 (16.1)	153 (16.0)	15 (20.3)	100 (15.9)	68 (17.0)
직원포상제도	48 (25.5)	67 (20.2)	111 (21.8)	205 (21.5)	21 (28.4)	130 (20.7)	96 (24.0)
기타	19 (10.1)	20 (6.0)	41 (8.1)	74 (7.7)	6 (8.1)	58 (9.2)	22 (5.5)
계	188	332	509	955	74	629	400

○ 한편, 한국보건사회연구원(2017)의 조사 결과 돌봄노동자가 희망하는 휴가 및 복리후생제도 1순위는 ‘연월차 휴가’가 22.6%로 나타났으며, 다음으

로 ‘자녀학자금’ 이 17.8%로 나타남

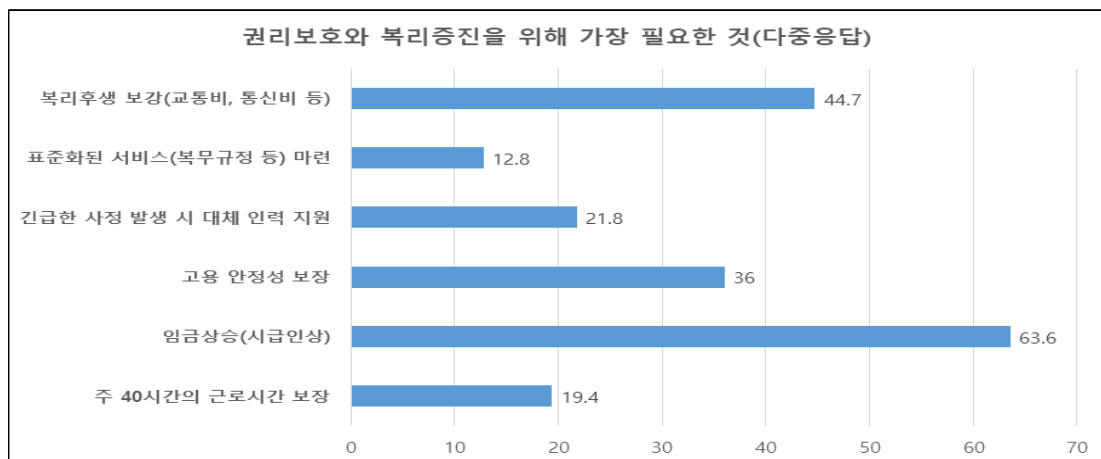
- 그러므로 돌봄노동자를 위해 시행 및 반드시 적용되길 희망하는 휴가 및 복리후생제도는 서비스별, 권역별, 성별, 학력별로 공통적으로 희망하는 기본형과 맞춤형 복리후생제도에 대한 시행 및 적용이 필요함을 시사함

□ 권리보호 및 복지증진을 위한 우선순위

- 돌봄노동자를 위한 권익보호 및 복지증진은 ‘임금상승(시급인상)’ 이 63.6%로 제일 높았으며, ‘복리후생 보강(교통비, 통신비 등)’ 이 44.7%, ‘고용안정성 보장’ 이 36.0%, ‘긴급한 사정 발생 시 대체인력지원’ 이 21.8%, ‘주 40시간의 근로시간 보장’ 이 19.4%, ‘표준화된 서비스(복무규정 등) 마련’ 이 12.8% 순으로 나타났음

<표 3-151> 권리보호와 복지증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
주 40시간의 근로시간 보장	200	19.4
임금상승(시급인상)	654	63.6
고용안정성 보장	370	36.0
긴급한 사정 발생 시 대체인력지원	224	21.8
표준화된 서비스(복무규정 등) 마련	132	12.8
복리후생 보강(교통비, 통신비 등)	460	44.7
합계	2040	198.3



[그림 3-45] 권리보호와 복지증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자를 위한 권익보호 및 복지증진은, ‘노인맞춤돌봄서비스’에서 ‘복리후생 보장(교통비, 통신비 등)’을, ‘가사간병방문서비스’에서 ‘고용안정성 보장’과 ‘복리후생 보장(교통비, 통신비 등)’을, 나머지 서비스 분야에서는 모두 ‘임금상승(시급인상)’을 가장 많이 응답하였음

<표 3-152> 주요 업무 서비스별 권리보호와 복지증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
주 40시간의 근로시간 보장	9 (5.7)	91 (22.6)	3 (15.8)	14 (41.2)	27 (32.5)	43 (15.1)	13 (26.5)
임금상승 (시급인상)	94 (59.9)	255 (63.4)	11 (57.9)	23 (67.6)	51 (61.4)	185 (64.9)	35 (71.4)
고용안정성 보장	61 (38.9)	119 (29.6)	8 (42.1)	18 (52.9)	41 (49.4)	104 (36.5)	19 (38.8)
긴급한 사정 발생 시 대체 인력 지원	34 (21.7)	104 (25.9)	2 (10.5)	2 (5.9)	7 (8.4)	68 (23.9)	7 (14.3)
표준화된 서비스(복무규정) 등 마련	21 (13.4)	63 (15.7)	2 (10.5)	3 (8.8)	8 (9.6)	30 (10.5)	5 (10.2)
복리후생 보장(교통비, 통신비 등)	100 (63.7)	148 (36.8)	8 (42.1)	19 (55.9)	49 (59.0)	119 (41.8)	17 (34.7)
계	157	402	19	34	83	285	49

- 권역, 성별, 학력별로 돌봄노동자를 위한 권익보호 및 복지증진에 대해서는, 모든 영역에서 ‘임금상승(시급인상)’을 가장 많이 응답하였음

<표 3-153> 권역, 성별, 학력별 권리보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
주 40시간의 근로시간 보장	33 (17.6)	64 (19.3)	103 (20.2)	189 (19.8)	11 (14.9)	123 (19.6)	77 (19.3)
임금상승(시급인상)	125 (66.5)	201 (60.5)	328 (64.4)	602 (63.0)	52 (70.3)	382 (60.7)	272 (68.0)
고용안정성보장	67 (35.6)	131 (39.5)	172 (33.8)	345 (36.1)	25 (33.8)	228 (36.2)	142 (35.5)
긴급한 사정 발생 시 대체 인력 지원	41 (21.8)	81 (24.4)	102 (20.0)	209 (21.9)	15 (20.3)	144 (22.9)	80 (20.0)
표준화된 서비스(복무규정) 등 마련	18 (9.6)	51 (15.4)	63 (12.4)	117 (12.3)	15 (20.3)	68 (10.8)	64 (16.0)
복리후생 보강(교통비, 통신비 등)	96 (51.1)	148 (44.6)	216 (42.4)	437 (45.8)	23 (31.1)	276 (43.9)	184 (46.0)
계	188	332	509	955	74	629	400

- 돌봄노동자를 위한 권익 보호와 복지증진에 있어서 가장 필요로 하는 것은 서비스별로 차이는 있으나 임금 상승(시급 상승), 복리후생 보강(교통비, 통신비 등), 고용 안정성 보장 등에 대한 욕구 비중이 높음을 알 수 있음. 이러한 결과는 돌봄노동자의 생활을 위한 소득 보전을 위해 필요로 하고 있음을 알 수 있음

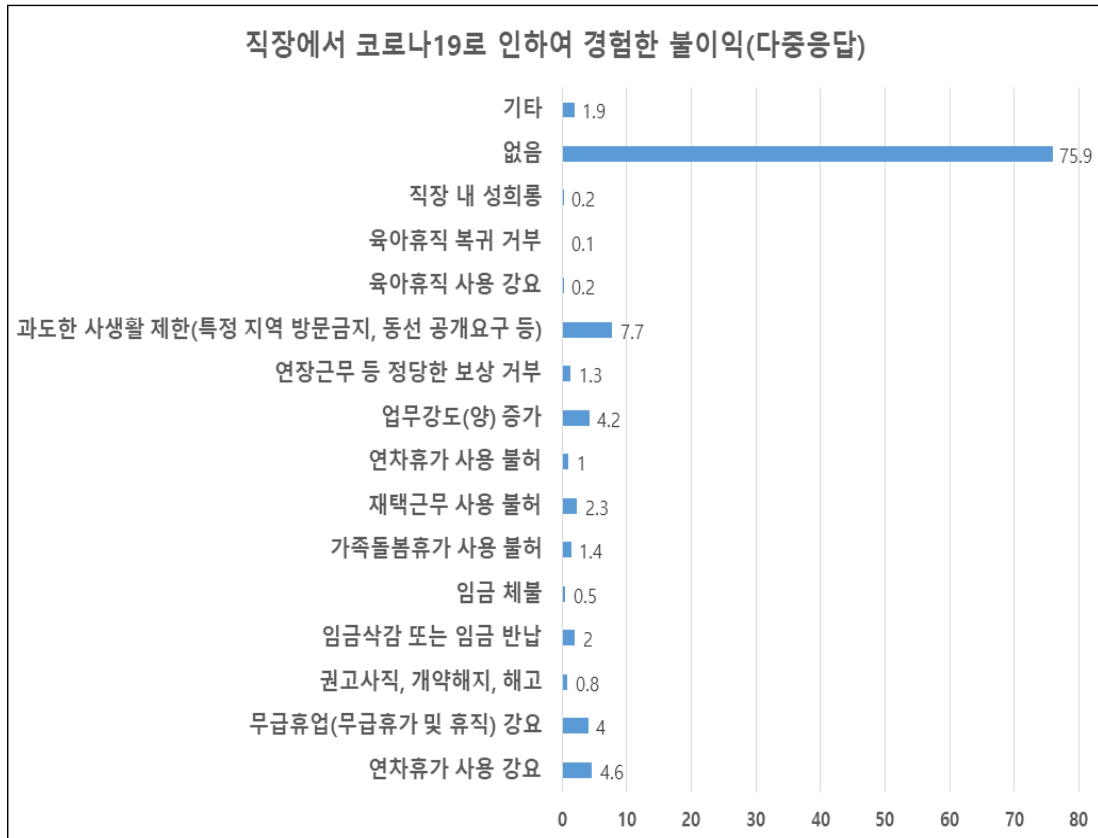
4. 경남 돌봄노동자의 코로나 이후 근무환경 변화

□ 코로나19로 인하여 경험한 불이익

- 돌봄노동자가 코로나19로 인하여 경험한 불이익에 대해서는 ‘없음’ 이 75.9%로 제일 높게 나타났음. 그러나 전체 응답자 중 불이익을 경험한 돌봄노동자는 ‘과도한 사생활 제한(특정 지역 방문 금지, 동선 공개 요구 등)’ 이 7.7%, ‘연차휴가 사용 강요’ 가 4.6%, ‘업무강도(양) 증가’ 가 4.2%, ‘무급휴업(무급휴가·무급휴직) 강요’ 가 4.0%, ‘재택근무 사용 불허’ 가 2.3%, ‘임금삭감 또는 임금반납’ 이 2.3% 등의 순으로 나타남

<표 3-154> 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
연차휴가 사용 강요	47	4.6
무급휴업(무급휴가·무급휴직) 강요	41	4.0
권고사직, 개약해지, 해고	8	0.8
임금삭감 또는 임금반납	20	2.0
임금 체불	5	0.5
가족돌봄휴가 사용 불허	14	1.4
재택근무 사용 불허	24	2.3
연차휴가 사용 불허	10	1.0
업무강도(양) 증가	43	4.2
연장근무 등 정당한 보상 거부	13	1.3
과도한 사생활 제한(특정 지역 방문금지, 동선 공개요구 등)	79	7.7
육아휴직 사용 강요	2	0.2
육아휴직 복귀 거부	1	0.1
직장 내 성희롱	2	0.2
없음	777	75.9
기타	19	1.9
합계	1105	107.9



[그림 3-46] 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자가 코로나19로 인하여 경험한 불이익은, 모든 서비스 분야에서 ‘없음’을 제외하고, ‘노인맞춤돌봄서비스’에서 ‘연차휴가 사용 강요(13.4%)’, ‘과도한 사생활 제한(10.2%)’이, ‘장기요양재가방문서비스’에서 ‘과도한 사생활 제한(7.3%)’, ‘업무강도(양) 증가(5.8%)’가, ‘가사간병방문서비스’에서 ‘업무강도(양) 증가(5.3%)’와 ‘재택근무 사용불허(5.3%)’가, ‘산모신생아건강관리서비스’에서 ‘무급휴업(14.7%) 강요’과 ‘과도한 사생활 제한(14.7%)’이, ‘아이돌봄서비스’에서 ‘업무강도(양) 증가(3.6%)’와 ‘임금삭감 또는 임금반납(3.6%)’이, ‘장애인활동지원서비스’에서 ‘과도한 사생활 제한(8.4%)’, ‘무급휴업(3.5%) 강요’가, ‘지역사회서비스투자사업’에서 ‘무급휴업(18.4%) 강요’와 ‘임금삭감 및 임금반납(18.4%)’ 등의 순으로 나타남

<표 3-155 > 서비스별 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
연차휴가 사용 강요	21 (13.4)	21 (5.3)	0 (0.0)	1 (2.9)	1 (1.2)	3 (1.1)	0 (0.0)
무급휴업(무급휴 가 및 휴직)강요	1 (0.6)	15 (3.8)	0 (0.0)	5 (14.7)	1 (1.2)	10 (3.5)	9 (18.4)
권고사직, 계약해지, 해고	0 (0.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	2 (0.7)	1 (2.0)
임금삭감 또는 임금반납	0 (0.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	1 (2.9)	3 (3.6)	2 (0.7)	9 (18.4)
임금체불	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	1 (0.4)	1 (2.0)
가족돌봄휴가 사용불허	1 (0.6)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	3 (1.1)	0 (0.0)
재택근무 사용불허	13 (8.3)	7 (1.8)	1 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	2 (4.1)
연차휴가 사용불허	0 (0.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.1)	2 (4.1)
업무강도(양) 증가	7 (4.5)	23 (5.8)	1 (5.3)	2 (5.9)	3 (3.6)	5 (1.8)	2 (4.1)
연장근무 등 정당한 보상 거부	1 (0.6)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	4 (1.4)	1 (2.0)
과도한 사생활 제한	16 (10.2)	29 (7.3)	0 (0.0)	5 (14.7)	1 (1.2)	24 (8.4)	4 (8.2)
육아휴직 사용 강요	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.0)
육아휴직 복귀 거부	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
직장 내 성희롱	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	0 (0.0)
없음	108 (68.8)	302 (76.1)	17 (89.5)	17 (50.0)	66 (79.5)	238 (83.5)	29 (59.2)
기타	4 (2.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	5 (14.7)	3 (3.6)	1 (0.4)	0 (0.0)
계	157	397	19	34	83	285	49

○ 권역별, 성별, 학력별로 돌봄노동자가 코로나19로 인하여 경험한 불이익으로는, 모든 영역에서 ‘없음’을 가장 많이 응답하였음. 그러나 돌봄노동자는 코로나19로 인하여 경험한 불이익은 성별과 학력별, 모든 영역에

서 ‘과도한 사생활 제한’, ‘연차휴가 사용 강요’ 등의 순으로 응답한 반면, 권역별로는 중부권에서 ‘연차휴가 사용 강요(5.2%)’, ‘무급휴업(4.0%) 강요’가, 서부권에서 ‘과도한 사생활 제한(9.0%)’, ‘업무강도(양) 증가(4.5%)’가, 동부권에서 ‘과도한 사생활 제한(8.2%)’, ‘연차휴가 사용 강요(7.5%)’ 등의 순으로 나타났음

<표 3-156> 권역별, 성별, 학력별 직장에서 코로나19로 인하여 경험한 불이익(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
연차휴가 사용 강요	14 (7.5)	17 (5.2)	16 (3.1)	42 (4.4)	5 (6.8)	25 (4.0)	22 (5.5)
무급휴업(무급휴가 및 휴직) 강요	7 (3.7)	13 (4.0)	21 (4.1)	39 (4.1)	2 (2.7)	22 (3.5)	19 (4.8)
권고사직, 계약해지, 해고	1 (0.5)	5 (1.5)	2 (0.4)	7 (0.7)	1 (1.4)	5 (0.8)	3 (0.8)
임금삭감 또는 임금반납	0 (0.0)	9 (2.7)	11 (2.2)	16 (1.7)	4 (5.4)	5 (0.8)	15 (3.8)
임금체불	1 (0.5)	3 (0.9)	1 (0.2)	2 (0.2)	3 (4.1)	1 (0.2)	4 (1.0)
가족돌봄휴가 사용불허	1 (0.5)	5 (1.5)	8 (1.6)	14 (1.5)	0 (0.0)	8 (1.3)	6 (1.5)
재택근무 사용불허	1 (0.5)	7 (2.1)	16 (3.1)	24 (2.5)	0 (0.0)	7 (1.1)	17 (4.3)
연차휴가 사용불허	1 (0.5)	4 (1.2)	5 (1.0)	10 (1.1)	0 (0.0)	4 (0.6)	6 (1.5)
업무강도(양) 증가	11 (5.9)	9 (2.7)	23 (4.5)	38 (4.0)	5 (6.8)	23 (3.7)	20 (5.0)
연장근무 등 정당한 보상 거부	3 (1.6)	7 (2.1)	3 (0.6)	13 (1.4)	0 (0.0)	7 (1.1)	6 (1.5)
과도한 사생활 제한	16 (8.6)	17 (5.2)	46 (9.0)	68 (7.2)	11 (14.9)	45 (7.2)	34 (8.5)
육아휴직 사용 강요	0 (0.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	2 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.2)	1 (0.3)
육아휴직 복귀 거부	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (0.3)
직장 내 성희롱	0 (0.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	1 (1.4)	1 (0.2)	1 (0.3)
없음	136 (72.7)	248 (75.6)	393 (77.2)	727 (76.5)	50 (67.6)	496 (79.5)	281 (70.3)
기타	6 (3.2)	7 (2.1)	6 (1.2)	19 (2.0)	0 (0.0)	11 (1.8)	8 (2.0)
계	187	328	509	950	74	624	400

○ 한편, 코로나19 이후 여성 임금노동자의 변화를 조사한 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과는, ‘없음’이 46.4%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘업

무강도(양) 증가’가 17.2%, ‘무급휴업(무급휴가, 무급휴직) 강요’ 12.4%, ‘재택근무 사용 불허’ 9.9%, ‘기타’ 9.5%, ‘연차휴가 사용 강요’ 8.0%, ‘임금삭감, 임금반납’, 6.2%, ‘권고사직, 해고, 계약해지’ 5.5%, ‘과도한 사생활 제한’ 4.0%, ‘연장근무 등 정당한 보상 거부’ 및 ‘비정규직 우선 해고’가 각각 3.3%, ‘임금체불’과 ‘가족돌봄휴가 사용 불허’가 각각 2.2%, ‘연차휴가 사용 불허’ 1.8%, ‘남성보다 먼저 사직, 무급휴직 권고’ 1.5%, ‘직장 내 성희롱’ 0.7%, ‘육아휴직 사용 강요’ 0.4%의 순으로 나타남

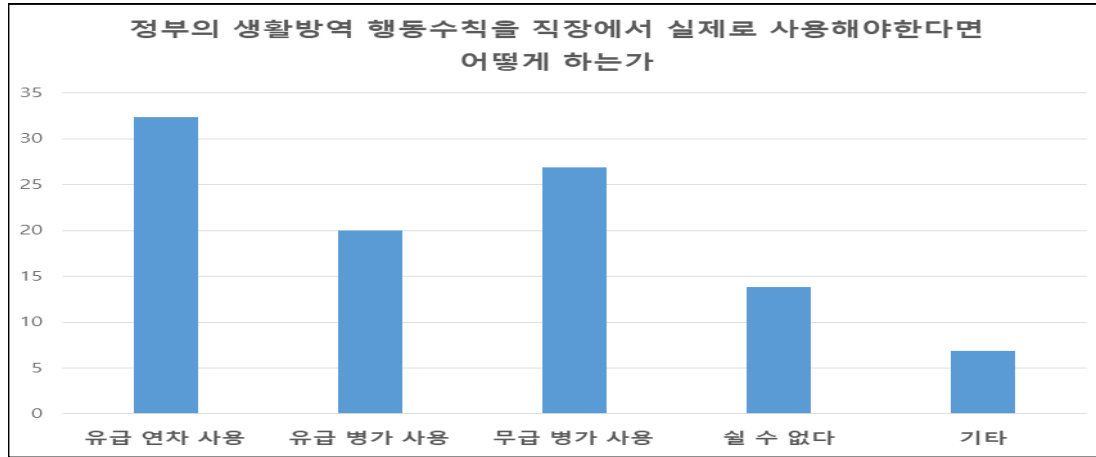
- 본 연구와 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과, 돌봄노동자가 코로나19로 인하여 불이익을 경험하였음. 한국여성노동자회(2020)의 결과는 ‘업무강도(양) 증가’와 ‘무급휴업(무급휴가·무급휴직) 강요’, ‘재택근무 사용 불허’, ‘기타’, ‘연차휴가 사용 강요’, ‘임금삭감, 임금반납’ 등의 순이었고, 본 연구에서는 ‘과도한 사생활 제한’, ‘연차휴가 사용 강요’, ‘업무강도(양) 증가’, ‘무급휴업(무급휴가·무급휴직) 강요’, ‘재택근무 사용 불허’, ‘임금삭감 또는 임금반납’ 등의 순이었음. 또한 본 연구 결과에서는 서비스별, 권역별, 성별, 학력별로 차이가 있었음
- 그러므로 코로나19로 인하여 돌봄노동자가 경험한 불이익을 최소화하고 고용안정대책 마련을 위한 제도적인 뒷받침과 처우개선의 노력이 필요함을 알 수 있음

□ 생활방역 행동수칙의 사용

- 돌봄노동자가 ‘아프면 3~4일 집에서 쉰다’라는 정부의 코로나19 생활방역 행동수칙의 적용에 대해서는 ‘유급 연차 사용’이 32.4%로 제일 높게 나타났으며, 다음으로 ‘무급 병가 사용’이 26.9%, ‘유급 병가 사용’이 20.0%, ‘של 수 없다’가 13.8%, ‘기타’가 6.9% 순으로 나타남

<표 3-157> 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 실제로 사용해야 한다면 어떻게 하는가

구분	빈도	퍼센트
유급 연차 사용	332	32.4
유급 병가 사용	205	20.0
무급 병가 사용	276	26.9
실 수 없다	141	13.8
기타	71	6.9
합계	1025	100.0



[그림 3-47] 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 실제로 사용해야 한다면 어떻게 하는가

- 주요 업무 서비스별로 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 방식에 있어서는, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’ 에서 ‘유급 연차 사용’ 이 약 42~50%로 가장 많았지만, 다른 서비스 분야에서는 모두 ‘무급 병가 사용’ 이 약 36~48%로 가장 많았음. 또한, ‘가사간병방문서비스’ 와 ‘장애인활동지원서비스’ 에서 ‘실 수 없다’ 가 각 31.6%와 23.9%로 다른 서비스에 비해 높게 응답하였음

〈표 3-158〉 서비스별 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 경우

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
유급 연차 사용	71 (45.2)	167 (42.0)	1 (5.3)	3 (8.8)	41 (49.4)	40 (14.0)	9 (18.4)
유급 병가 사용	38 (24.2)	74 (18.6)	2 (10.5)	5 (14.7)	19 (22.9)	51 (17.9)	16 (32.7)
무급 병가 사용	19 (12.1)	99 (24.9)	7 (36.8)	16 (47.1)	12 (14.5)	106 (37.2)	17 (34.7)
실 수 없다	13 (8.3)	41 (10.3)	6 (31.6)	4 (11.8)	7 (8.4)	68 (23.9)	2 (4.1)
기타	16 (10.2)	17 (4.3)	3 (15.8)	6 (17.6)	4 (4.8)	20 (7.0)	5 (10.2)
계	157 (100.0)	398 (100.0)	19 (100.0)	34 (100.0)	83 (100.0)	285 (100.0)	49 (100.0)

- 권역별, 성별, 학력별로 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 방식은 모든 영역에서 ‘유급 연차 사용’이 가장 많았음. 다만, 고졸이상에서 ‘무급 병가 사용’이 가장 많음. 또한 권역별, 성별, 학력별에서도 ‘실 수 없다’가 약 12~16%로 나타났음

〈표 3-159〉 권역별, 성별, 학력별 정부의 생활방역 행동수칙을 직장에서 사용하는 경우

변인	구분	유급 연차 사용	유급 병가 사용	무급 병가 사용	실 수 없다	기타
권역	동부권	56 (29.9)	42 (22.5)	49 (26.2)	25 (13.4)	15 (8.0)
	중부권	122 (37.0)	58 (17.6)	90 (27.3)	42 (12.7)	18 (5.5)
	서부권	154 (30.3)	105 (20.7)	137 (27.0)	74 (14.6)	38 (7.5)
성별	여성	311 (32.7)	185 (19.5)	256 (26.9)	132 (13.9)	67 (7.0)
	남성	21 (28.4)	20 (27.0)	20 (27.0)	9 (12.2)	4 (5.4)
학력	고졸이하	219 (35.0)	119 (19.0)	162 (25.9)	80 (12.8)	45 (7.2)
	고졸이상	113 (28.2)	86 (21.5)	114 (28.5)	61 (15.3)	26 (6.5)

- 한편, 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과 ‘아프면 3~4일 집에서 쉰다’는 방역 수칙에 따르기 위해 실제 사용할 수 있는 휴가는 ‘유급연차 사

용' 이 32.8%로 가장 많았으며, 다음으로 '유급병가 사용' 이 25.2%, '무급병가 사용' 이 16.8%, '기타' 가 12.8%, '설 수 없음' 12.4%의 순으로 나타남

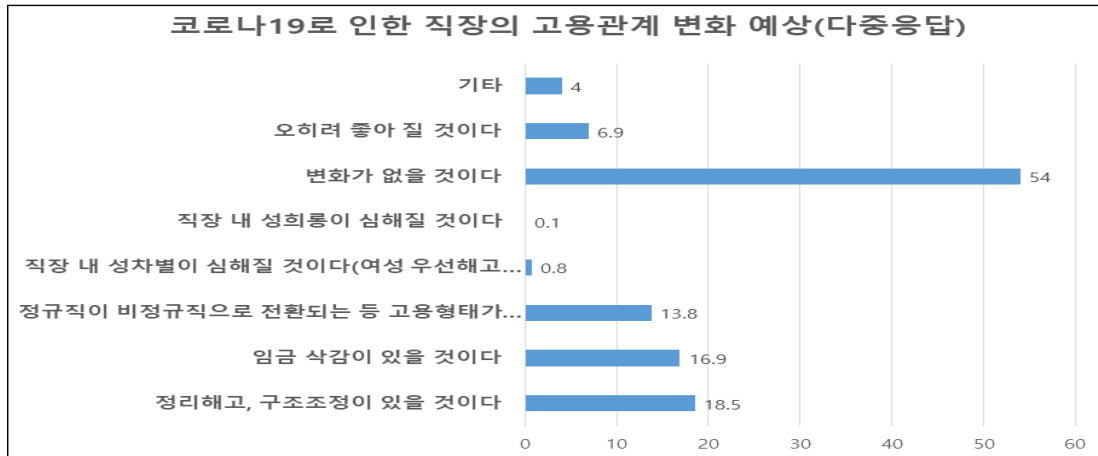
- 본 연구와 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과, 돌봄노동자가 코로나19로 인하여 아픈 경우에 생활방역 행동수칙을 통해 설 것을 권고했으나, 설 수 없는 경우가 약 12~14%로 나타났음. 그러므로 돌봄노동자가 아프면 설 수 있도록 정부와 제도적인 뒷받침, 기관의 안내와 시행 및 적용, 교육이 필요함을 알 수 있음. 더욱이 감염위험을 고려하여 돌봄서비스 전 영역에서 적어도 유급 연차 및 병가 사용이라도 허용되는 근로환경을 조성해 나갈 필요성이 있음

□ 코로나 이후 직장의 고용관계 변화 예상

- 돌봄노동자의 코로나19로 인한 고용관계 변화는 '변화가 없을 것이다' 가 54.0%로 제일 높았으며, 다음으로 '정리해고, 구조조정이 있을 것이다' 가 18.5%, '임금삭감이 있을 것이다' 가 16.9%, '정규직이 비정규직으로 전환되는 등 고용형태가 악화될 것이다' 가 13.8%, '오히려 좋아질 것이다' 가 6.9% 등의 순으로 나타남. 즉, 코로나19로 인한 돌봄노동자의 고용관계 변화는 긍정적 변화보다는 부정적인 변화가 높았음

<표 3-160> 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
정리해고, 구조조정이 있을 것이다	189	18.5
임금 삭감이 있을 것이다	173	16.9
정규직이 비정규직으로 전환되는 등 고용형태가 악화 될 것이다	141	13.8
직장 내 성차별이 심해질 것이다(여성 우선해고 및 특정 불이익조치)	8	0.8
직장 내 성희롱이 심해질 것이다	1	0.1
변화가 없을 것이다	553	54.0
오히려 좋아 질 것이다	71	6.9
기타	41	4.0
합계	1177	114.9



[그림 3-48] 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 살펴보면, 코로나19로 인하여 돌봄노동자의 고용관계 변화는, ‘지역사회서비스투자사업’에서 ‘임금삭감이 있을 것이다’로 46.9%로 가장 많이 응답하였고, 나머지 모든 서비스 분야에서 ‘변화가 없을 것이다’를 가장 많이 응답하였음. 또한 서비스별로 부정적인 변화 중에서도 ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘장기요양재가방문서비스’에서는 ‘정리해고, 구조조정이 있을 것이다’가, 나머지 다른 서비스에서는 ‘임금삭감이 있을 것이다’가 가장 높게 나타났음

〈표 3-161〉 서비스별 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
정리하고 구조조정이 있을 것이다	36 (22.9)	82 (20.6)	1 (5.3)	6 (17.6)	18 (21.7)	41 (14.4)	5 (10.2)
임금삭감이 있을 것이다	13 (8.3)	57 (14.3)	1 (5.3)	8 (23.5)	19 (22.9)	52 (18.3)	23 (46.9)
정규직이 비정규직으로 전환되는 등 고용형태가 악화 될 것이다	22 (14.0)	53 (13.3)	2 (10.5)	6 (17.6)	14 (16.9)	36 (12.7)	8 (16.3)
직장 내 성차별이 심해질 것이다	0 (0.0)	2 (0.5)	1 (5.3)	1 (2.9)	2 (2.4)	2 (0.7)	0 (0.0)
직장 내 성희롱이 심해질 것이다	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
변화가 없을 것이다	90 (57.3)	225 (56.5)	13 (68.4)	13 (38.2)	40 (48.2)	152 (53.5)	20 (40.8)
오히려 좋아 질 것이다	8 (5.1)	23 (5.8)	3 (15.8)	0 (0.0)	3 (3.6)	32 (11.3)	2 (4.1)
기타	7 (4.5)	12 (3.0)	0 (0.0)	6 (17.6)	10 (12.0)	6 (2.1)	0 (0.0)
계	157	398	19	34	83	284	49

- 권역별, 성별, 학력별로 재가방문서비스 돌봄노동자가 코로나19로 인해 겪는 고용관계의 변화는, 모든 영역에서 ‘변화가 없을 것이다’ 를 가장 많이 응답하였고, 권역별과 학력별 모두와 성별 중 여성은 ‘정리하고, 구조조정이 있을 것이다’ 가 남성은 ‘임금삭감이 있을 것이다’ 가 다음 순으로 응답하였음

〈표 3-162〉 권역별, 성별, 학력별 코로나19로 인한 직장의 고용관계 변화 예상(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
정리해고, 구조조정이 있을 것이다	52 (27.8)	62 (18.8)	75 (14.8)	171 (18.0)	18 (25.0)	90 (14.4)	99 (24.8)
임금삭감이 있을 것이다	43 (23.0)	57 (17.3)	73 (14.4)	153 (16.1)	20 (27.8)	83 (13.3)	90 (22.6)
정규직이 비정규직으로 전환되는 등 고용형태가 악화 될 것이다	34 (18.2)	51 (15.5)	56 (11.0)	131 (13.8)	10 (13.9)	77 (12.3)	64 (16.0)
직장 내 성차별이 심해질 것이다	4 (2.1)	1 (0.3)	3 (0.6)	7 (0.7)	1 (1.4)	4 (0.6)	4 (1.0)
직장 내 성희롱이 심해질 것이다	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)
변화가 없을 것이다	83 (44.4)	178 (54.1)	292 (57.5)	521 (54.7)	32 (44.4)	366 (58.6)	187 (46.9)
오히려 좋아 질 것이다	15 (8.0)	15 (4.6)	41 (8.1)	68 (7.1)	3 (4.2)	47 (7.5)	24 (6.0)
기타	5 (2.7)	19 (5.8)	17 (3.3)	39 (4.1)	2 (2.8)	25 (4.0)	16 (4.0)
계	187	329	508	952	72	625	399

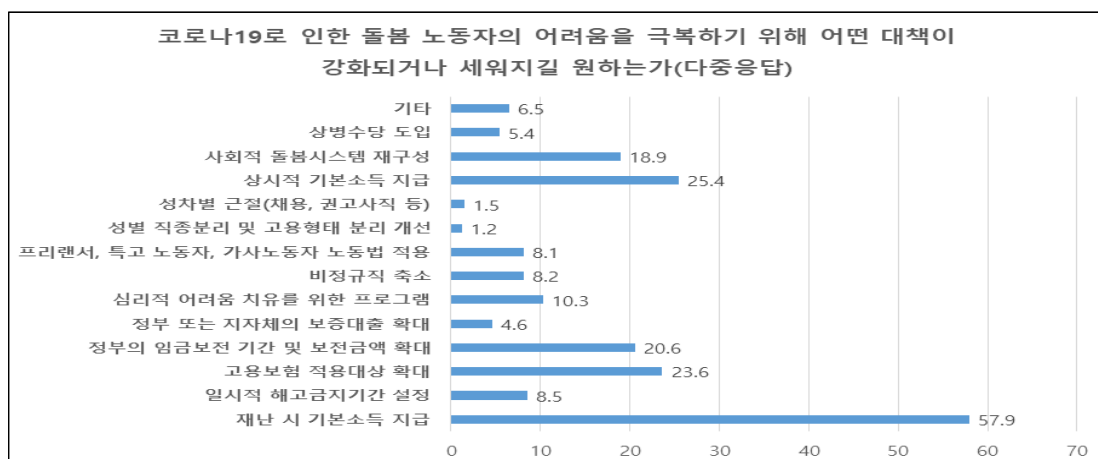
- 한편, 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과에서도 코로나19 이후 직장의 고용관계 변화에 대하여 ‘변화 없음’ 이 41.2%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘정리해고, 구조조정’ 이 26.3%, ‘임금삭감’ 23.0%, ‘기타’ 16.8%, ‘고용형태 악화’ 9.1%, ‘여성 우선 해고’ 8.8%, ‘직장 내 성차별 심화’ 4.4%, ‘좋아짐’ 2.6%, ‘직장 내 성희롱 증가’ 0.4% 순임
- 본 연구와 한국여성노동자회(2020) 조사 결과, 코로나19로 인한 돌봄노동자의 고용관계 변화로는 가장 높은 ‘변화 없음’ 을 제외하고, 정리해고, 구조조정과 임금삭감, 고용형태 악화 등의 부정적인 변화에 대한 예상이 높은 것으로 나타났음
- 전술한 바, 코로나19 전후 돌봄노동자의 보수에서도 변화가 있었으며, 서비스별로도 차이가 있었음. 이러한 결과는 불안정한 일자리(시급제)에서 일하고 있는 상황으로 감염위험과 함께 일자리 상실, 임금삭감 등의 고용불안정에 대한 불안감 증폭이 원인인 것으로 볼 수 있음
- 그러므로 코로나19로 인한 감염위험 상황에서도 필수노동자로서 돌봄노동자의 사회적 가치와 인식 변화 및 제도 개선이 필요하다 할 수 있음

□ 어려움을 극복하기 위한 대책

- 돌봄노동자의 코로나19로 인한 어려움을 극복하기 위해 필요한 대책으로 는 ‘재난 시 기본소득 지급’ 이 57.9%로 제일 높았으며, 다음으로 ‘상시적 기본소득 지급’ 이 25.4%, ‘고용보험 적용대상 확대’ 가 23.6%, ‘정부의 임금보전 기간 및 보전금액 확대’ 가 20.6%, ‘사회적 돌봄시스템 재구성’ 이 18.9% 등의 순이었음

<표 3-163> 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답)

구분	빈도	퍼센트
재난 시 기본소득 지급	595	57.9
일시적 해고금지기간 설정	87	8.5
고용보험 적용대상 확대	243	23.6
정부의 임금보전 기간 및 보전금액 확대	212	20.6
정부 또는 지자체의 보증대출 확대	47	4.6
심리적 어려움 치유를 위한 프로그램	106	10.3
비정규직 축소	84	8.2
프리랜서, 특고 노동자, 가사노동자 노동법 적용	83	8.1
성별 직종분리 및 고용형태 분리 개선	12	1.2
성차별 근절(채용, 권고사직 등)	15	1.5
상시적 기본소득 지급	261	25.4
사회적 돌봄시스템 재구성	194	18.9
상병수당 도입	56	5.4
기타	67	6.5
합계	2062	200.6



[그림 3-49] 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답)

- 주요 업무 서비스별로 돌봄노동자의 코로나19로 인한 어려움을 극복하기 위해 필요한 대책으로는, 모든 서비스 분야에서 ‘재난 시 기본소득 지급’을 약 43~65%로 다중응답 중 가장 많이 응답하였음. 다음으로 ‘노인맞춤돌봄서비스’에서 ‘사회적 돌봄시스템 재구성’이, ‘장기요양재가방문서비스’, ‘가사간병방문서비스’, ‘아이돌봄서비스’, ‘지역사회투자서비스’에서 ‘상시적 기본소득 지급’이, ‘산모신생아건강관리서비스’와 ‘장애인활동지원서비스에서 ‘고용보험 적용대상 확대’가 많았음

<표 3-164> 서비스별 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책(다중응답)

구분	노인맞춤 돌봄서비스	장기요양 재가방문서비스	가사간병 방문서비스	산모신생아 건강관리서비스	아이돌봄 서비스	장애인활동 지원서비스	지역사회 서비스투자사업
재난 시 기본소득 지급	68 (43.3)	245 (61.1)	12 (63.2)	19 (55.9)	54 (65.1)	169 (59.3)	28 (57.1)
일시적 해고금지기간 설정	15 (9.6)	32 (8.0)	2 (10.5)	2 (5.9)	6 (7.2)	25 (8.8)	5 (10.2)
고용보험 적용대상 확대	31 (19.7)	98 (24.4)	4 (21.1)	13 (38.2)	24 (28.9)	63 (22.1)	10 (20.4)
정부의 임금보전기간 및 보전금액 확대	33 (21.0)	78 (19.5)	3 (15.8)	11 (32.4)	16 (19.3)	63 (22.1)	8 (16.3)
정부 또는 지자체의 보증대출 확대	2 (1.3)	15 (3.7)	0 (0.0)	2 (5.9)	6 (7.2)	20 (7.0)	2 (4.1)
심리적 어려움 치유를 위한 프로그램	20 (12.7)	34 (8.5)	2 (10.5)	1 (2.9)	12 (14.5)	32 (11.2)	5 (10.2)
비정규직 축소	22 (14.0)	33 (8.2)	1 (5.3)	2 (5.9)	6 (7.2)	13 (4.6)	7 (14.3)
프리랜서, 특고노동자, 가사노동자 노동법 적용	5 (3.2)	21 (5.2)	1 (5.3)	9 (26.5)	14 (16.9)	22 (7.7)	11 (22.4)
성별 직종분리 및 고용형태 분리 개선	2 (1.3)	7 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	2 (0.7)	0 (0.0)
성 차별 근절(채용, 권고사직 등)	1 (0.6)	10 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.4)	2 (0.7)	0 (0.0)
상시적 기본소득 지급	27 (17.2)	113 (28.2)	5 (26.3)	12 (35.3)	31 (37.3)	61 (21.4)	12 (24.5)
사회적 돌봄시스템 재구성	42 (26.8)	75 (18.7)	2 (10.5)	3 (8.8)	16 (19.3)	52 (18.2)	4 (8.2)
상병수당 도입	10 (6.4)	16 (4.0)	1 (5.3)	1 (2.9)	7 (8.4)	18 (6.3)	3 (6.1)
기타	12 (7.6)	31 (7.7)	0 (0.0)	3 (8.8)	2 (2.4)	17 (6.0)	2 (4.1)
계	157	401	19	34	83	285	49

- 권역별, 성별, 학력별로 돌봄노동자의 코로나19로 인한 어려움을 극복하기 위해 필요한 대책은, 모든 영역에서 ‘재난 시 기본소득 지급’ 을 가장 많이 응답하였음. 다음으로 권역별로 동부권에서는 ‘일시적 해고금지기간 설정’ 이, 중부권에서는 ‘상시적 기본소득 지급’ 이, 서부권에서는

‘정부의 임금보전기간 및 보전금액 확대’가, 성별로는 여성이 ‘상시적 기본소득 지급’이, 남성이 ‘사회적 돌봄시스템 재구성’이, 학력별로는 고졸 이하가 ‘고용보험 적용대상 확대’가, 고졸 이상이 ‘상시적 기본소득 지급’ 등의 순으로 응답하였음

<표 3-165> 권역별, 성별, 학력별 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움을 극복하기 위한 대책(다중응답)

구분	권역			성별		학력	
	동부권	중부권	서부권	여성	남성	고졸이하	고졸이상
재난 시 기본소득 지급	109 (58.0)	178 (53.8)	308 (60.5)	550 (57.7)	45 (60.8)	354 (56.4)	241 (60.3)
일시적 해고금지기간 설정	24 (12.8)	22 (6.6)	41 (8.1)	81 (8.5)	6 (8.1)	50 (8.0)	37 (9.3)
고용보험 적용대상 확대	53 (28.2)	80 (24.2)	110 (21.6)	227 (23.8)	16 (21.6)	162 (25.8)	81 (20.3)
정부의 임금보전기간 및 보전금액 확대	46 (24.5)	54 (16.3)	112 (22.0)	197 (20.6)	15 (20.3)	123 (19.6)	89 (22.3)
정부 또는 지자체의 보증대출 확대	11 (5.9)	13 (3.9)	23 (4.5)	41 (4.3)	6 (8.1)	20 (3.2)	27 (6.8)
심리적 어려움 치유를 위한 프로그램	21 (11.2)	26 (7.9)	59 (11.6)	101 (10.6)	5 (6.8)	62 (9.9)	44 (11.0)
비정규직 축소	23 (12.2)	25 (7.6)	36 (7.1)	77 (8.1)	7 (9.5)	40 (6.4)	44 (11.0)
프리랜서, 특고노동자, 가사노동자 노동법 적용	13 (6.9)	36 (10.9)	34 (6.7)	79 (8.3)	4 (5.4)	38 (6.1)	45 (11.3)
성별 직종분리 및 고용형태 분리 개선	0 (0.0)	4 (1.2)	8 (1.6)	8 (0.8)	4 (5.4)	7 (1.1)	5 (1.3)
성 차별 근절(채용, 권고사직 등)	2 (1.1)	5 (1.5)	8 (1.6)	13 (1.4)	2 (2.7)	9 (1.4)	6 (1.5)
상시적 기본소득 지급	51 (27.1)	101 (30.5)	109 (21.4)	243 (25.5)	18 (24.3)	155 (24.7)	106 (26.5)
사회적 돌봄시스템 재구성	45 (23.9)	70 (21.1)	79 (15.5)	175 (18.3)	19 (25.7)	113 (18.0)	81 (20.3)
상병수당 도입	17 (9.0)	15 (4.5)	24 (4.7)	54 (5.7)	2 (2.7)	36 (5.7)	20 (5.0)
기타	11 (5.9)	18 (5.4)	38 (7.5)	65 (6.8)	2 (2.7)	50 (8.0)	17 (4.3)
계	188	331	509	954	74	628	400

○ 한편, 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과, 코로나19로 인한 여성노동자의 어려움 극복을 위한 대책으로 ‘재난 시 기본소득 지급’이 36.5%로

가장 높고, 다음으로 ‘사회적 돌봄시스템 재구성’이 25.5%, ‘프리랜서, 특수고용노동자, 가사노동자 노동법 적용’이 24.8%, ‘상시적 기본소득 지급’ 21.5%, ‘고용보험 적용대상 확대’ 17.5%, ‘정부의 임금보전 기간 및 보전금액 확대’ 12.8%, ‘비정규직 축소’ 12.4%, ‘일시적 해고금지기간 설정’ 11.7%, ‘채용성차별 근절’ 5.8%, ‘성별 직종분리, 성별 고용형태분리 개선’ 5.5%, ‘심리적 어려움 치유를 위한 프로그램’ 4.4%, ‘상병수당 도입’과 ‘기타’가 각각 2.2%, ‘정부 또는 시의 보증 대출 확대’ 1.8%의 순으로 나타남

- 본 연구와 한국여성노동자회(2020)의 조사 결과, 코로나19로 인한 어려움 극복을 위한 대책으로 ‘재난 시 기본소득 지급’을 가장 높게 필요로 한 것으로 나타났음. 중앙정부 및 지방정부에서는 돌봄노동자분만 아니라 전국민의 코로나19로 인한 어려움 극복을 위해 재난 시 기본소득 지급을 한 노력이 있으나, 돌봄노동자를 위한 어려움 극복 노력은 사회적인 문제 제기에도 여전히 부족하다 할 수 있음
- 그러므로 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움 극복을 위한 대책으로 주 15시간 미만, 월 60시간 미만, 월 8일 미만의 경우, 1인 고용 사업장 등 고용보험 적용대상 확대를 통한 고용안정 정책을 펼쳐 나가는 접근방법도 고려할 필요가 있음

제4장

결과 요약 및 제언

1. 주요 연구결과 요약
2. 처우개선 방향 논의
3. 제언

제4장. 결과요약 및 제언

1. 주요 연구결과 요약

가. 경남 돌봄서비스 노동자의 특성

- 본 연구는 경남 지역의 재가방문서비스 돌봄노동자를 중심으로 처우실태 및 처우개선 욕구에 관한 조사를 실시한 결과, 조사 완료된 돌봄노동자 수는 1,092명임
- 서비스별로 돌봄노동자는 장기요양재가방문서비스가 39.1%로 가장 많고, 장애인활동지원서비스가 27.7%, 노인맞춤돌봄서비스가 15.3%, 아이돌봄서비스가 8.1%, 지역사회서비스투자사업이 4.8%, 산모신생아건강관리사가 3.3%, 가사간병방문서비스가 1.8%로 나타남
- 지역별로는 경남 지역 18개 시군 중 창원시가 25.5%로 가장 많았음. 2021년 권역별 돌봄노동자지원센터 설치 및 운영됨에 따라 중부권(창원시, 창원군, 의령군, 함안군)은 32.3%, 동부권(김해시, 양산시, 밀양시) 18.3%, 서부권(진주시, 사천시, 거제시, 통영시, 거창군, 고성군, 남해군, 산청군, 하동군, 함양군, 함천군)은 49.5%로 나타남. 서비스별로는 다른 권역에 비해 서부권에서 약 38~63%의 돌봄노동자가 분포하고 있음
- 성별로는 여성이 92.8%로 대다수의 재가방문서비스 돌봄노동자에 해당되었고, 평균 연령은 52.7세로 나타남. 결혼상태는 기혼이 92.5%로 대다수에 해당되며, 최종학력은 고졸이 48.1%, 전문대졸 이상이 38.9%, 고졸 미만이 13.0%로 고졸 이상이 고졸 미만보다 약 6.7배 높음. 전문대학 이상자의 전공으로는 사회복지학이 39.6%, 기타가 28.4%, 교육학이 8.1%, 아동·청소년, 심리학, 가정학, 전산학, 회계학 등이 2.5~3.6% 분포를 보임. 서비스별로, 성별은 여성이 대부분(83~97%)을 차지하며, 평균 연령은 가사간병방문서비스가 58.2세로 가장 높고, 지역사회서비스투자사업은 42.0세로 가장 낮았음. 학력은 고졸 미만과 고졸이 장기요양재가방문서비스에서, 전

문대졸·대졸이 장애인활동지원서비스에서, 대학원 이상이 지역사회서비스투자사업에서 제일 많음. 서비스별 전공은 지역사회서비스투자사업에서 심리학이, 다른 모든 서비스에서 사회복지학 전공이 제일 많음

- 인구사회학적 특성 차이는, 한국사회보건연구원(2017)의 전국조사(이하, 전국조사)에 비해 본 연구 결과 남성의 분포가 4.7%에 비해 2.5%로 미약하게나마 증가되었고, 평균 연령이 55세에서 52세로, 기혼이 94.9%에서 92.5%로 낮아졌고, 고졸 미만이 31.9%에서 13.0%로 감소되었음. 이는 재가방문서비스 돌봄노동자가 여성이 대다수이나 남성도 미미한 수준으로나마 돌봄 활동을 해나가고 있으며, 학력도 고졸 미만에서 고졸 이상으로 전문성을 더 확보해 나가고 있다는 점을 알 수 있음. 그러므로, 돌봄 노동의 주요 제공자는 평균 50대 여성이라는 점에서 돌봄 노동 가치에 대한 저평가 대상이었으나, 이제는 필수노동자로서 근로자성을 인정하는 사회적 가치의 인식 변화를 위한 노력이 제고되어야 할 필요가 있음

나. 경남 돌봄노동자의 처우 실태

1) 근로실태

- (재직 및 종사 경력) 경남 재가방문서비스 돌봄노동자의 현재 근무지 재직 기간과 총 종사 경력은 각각 평균 3.6년(42.9개월), 4.8년(57.6개월)으로, 전국조사(2017)의 총 종사 경력 평균 4.1년과 비슷함. 노인맞춤돌봄서비스 돌봄노동자의 경우, 다른 서비스에 비해 현 근무지 재직기간과 총 종사 경력이 각 2.0년(24.5개월)과 3.5년(42.2개월)으로 제일 짧음. 권역별은 동부권이, 학력별로는 고졸 이상에서 총 종사 경력기간이 제일 짧게 나타남. 이처럼 서비스별, 권역별, 학력별 차이를 고려한 장기근속을 위한 제공인력 관리가 필요함을 알 수 있음
- (고용형태) 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. 전국조사(2017) 결과, 정

규직이 44.4%, 비정규직이 나머지 모두로, 이에 비해 경남 재가방문서비스 돌봄노동자는 비정규직이 더 많음. 특히, 비정규직-파트타임(단시간 근로 등)은 ‘아이돌봄서비스’와 ‘지역사회서비스투자사업’에서, 기타(특수형태, 가정내, 일일근로자 등)은 ‘산모신생아건강관리서비스’에서, 권역별로는 서부권에서, 여성 돌봄노동자 분포가 더 높음. 재가방문서비스 돌봄노동자의 경우, 업무 특성상 이용자가 필요시에만 근로자를 호출하는 호출근로(on-call work)로 인해 대부분이 비정규직 형태(계약제, 기간제, 파트타임 등)으로 근무하고 있음. 호출근로는 사용주와 근로자 사이에 지속적인 고용관계가 유지되는 형태이나, 사용주가 근로자에게 지속적으로 업무를 제공하지 않는 고용유형에 해당됨(석재은, 2020). 그러므로 제공기관의 사용주와 돌봄노동자가 근로계약을 하고, 근무는 이용자의 호출로 주택에서 근로를 제공하는 업무 특성을 고려한 비정규직 돌봄노동자의 고용안정 제고 노력이 필요함

- (근로일수 및 근로시간) 돌봄노동자의 주된 노동 이유는 생활비를 벌기 위해서가 51.9%이며, 월평균 근로일수는 약 20일, 월평균 근로시간은 약 127시간으로, 전국조사(2017) 결과인 월평균 근로일수 19.5일, 월평균 근로시간 102.1시간에 비해 조금 증가됨. 서비스별로 월평균 근로시간이 차이가 있는데, 산모신생아건강관리서비스’에서 약 138시간으로 가장 많고, ‘지역사회서비스투자사업’에서 약 97시간으로 가장 짧음. 재가방문서비스 돌봄노동자의 경우 월평균 보수는 근로시간(시급)에 따라 지급됨으로, 최저임금 월평균 근로시간 209시간(주휴수당 포함) 이하에 해당하는 근무시간은 결국 저소득으로 이어지는 구조임. 따라서 최소 월평균 근로시간 보장이 필요함
- (휴게시간) 1일 휴게시간은 평균 43.7분으로 전국조사(2017)의 평균 1.7시간 보다 짧음. 특히, 산모신생아건강관리서비스와 가사간병방문서비스 돌봄노동자는 17분 이하에 해당됨. 근로기준법에서는 8시간 이상 근무 시 1시간 휴게시간(4시간 이상 근무 시 30분)을 보장하고 있으나, 재가방문서

비스 돌봄노동자의 경우 단시간 근로로 인하여 휴게시간을 가지지 못하는 경우가 많음. 그러므로 1시간 근무 시 5~10분의 휴게시간을 적절히 이용자 및 사용주와 협의하여 유연하게 적절히 사용할 수 있도록 휴게시간 보장이 필요함

- (초과근무시간) 월평균 초과근무 시간은 9.2시간으로 전국조사(2017)의 7.1시간 보다 많음. 특히, 아이돌봄서비스와 장기요양재가방문서비스의 경우 10시간 이상 초과하여 근무함. 재가방문서비스 돌봄노동자는 사전 계약된 시간 외에는 시간외 초과근무를 하여도 급여로 인정되지 않는 경우가 대부분임. 그러므로 불가피한 초과근무 시에는 시간외근무수당을 제공할 수 있도록 적절한 조치가 필요함
- (연차유급휴가) 연차유급휴가일수는 평균 13.3일이나 실제 사용 연차유급휴가일수는 11.5일로 연차유급휴가를 제대로 사용하지 못하고 있음. 연차유급휴가를 사용하지 못하는 이유는 이용자에 대한 서비스 공백 우려가 28.6%로 가장 많았으며, 실제로 휴가를 사용하더라도 휴가로 빠진 만큼의 휴일 또는 평일에 대체 근무로 채우는 방식을 취함. 따라서 돌봄노동자에 대한 연차유급휴가에 대한 인식변화와 사용 보장이 필요함
- (대체인력 파견) 대체인력 파견에 대해서는 43.2%가 필요하다고 응답함. 서비스별로는 노인맞춤돌봄서비스에서, 권역별로는 서부권에서 대체인력 파견의 필요성이 높음. 대체인력 파견 필요 이유로는 병가(질병/진료휴가) 사용을 위해서가 32.3%로 가장 높고, 그 외에도 연차휴가 사용, 교육 및 훈련, 경조사 휴가 사용 등임. 그러므로 사회복지사 및 보육교사 등의 대체인력 파견 지원 사업과 같이 돌봄노동자의 돌봄 공백에 대한 대체인력 파견 지원 사업도 필요한 선결 해결과제임
- (근무시간 변경 및 서비스 중단 안내) 이용자 측의 사정으로 근무시간 변경, 취소, 서비스 중단·종료를 하는 경우, 기관으로부터 통보받는가에 대해서는 며칠 전에 받다가 34.0%로 가장 많고, 통보받지 못하거나 당일에 통보받는 경우가 31.6%임. 특히, 가사간병방문서비스는 하루 전 통

보 받거나, 산모신생아건강관리서비스는 당일에 통보받는 경우가 많음. 그러므로 재가방문서비스 돌봄노동자에 대한 근로자로서의 권리 인정과 사전에 근무시간 변경 조정 및 안내에 대한 인식 변화와 교육이 필요함. 또한, 사전 안내 없이 근무시간 변경 및 서비스 중단 등의 경우 아이돌봄 서비스와 같이 취소수수료나 패널티(서비스 사용 1개월 불가 등) 등의 방법 적용도 필요함. 불가피한 경우 이용자와 사업주, 돌봄노동자 간 상호 이해와 배려, 존중을 바탕으로 한 적절한 소통 교육과 소통방법 적용이 필요함

- (노동조합 가입) 돌봄노동자의 노동조합 가입 여부는 미가입이 84.2%임. 사업주는 돌봄노동자의 노동조합에 가입할 자유를 보장해야 함. 그리고, 종사자 수가 적은 사업장은 취업규칙 및 복무규정 마련 및 적용이 필요함. 또한, 돌봄노동자의 권익·고충 처리 관련 서비스지원센터에서 노무상담 등이 이루어질 수 있도록 지방정부 또는 광역기관에서 제공기관과 돌봄노동자에게 권익보호 및 고충처리 교육 및 안내가 필요함

2) 보수실태

- (월평균 보수 총액) 재가방문서비스 돌봄노동자의 보수는 월평균 144.2만원, 기본급이 월평균 127.9만원, 수당이 월평균 26.6만원으로, 전국조사(2017)의 돌봄노동자 월평균 보수총액 931,717원 보다 높음. 이러한 차이는 서비스 수가 및 최저임금 시급 상승 등에서 기인함. 서비스별로 월평균 보수 총액은 지역사회서비스투자사업에서 155.3만원으로 가장 많고, 가사간병방문서비스에서 99만원으로 가장 적음. 월평균 기본급은 지역사회서비스투자사업에서 141.2만원으로 가장 많고, 가사간병방문서비스에서 83.4만원으로 가장 낮음. 월평균 수당은 아이돌봄서비스가 38.7만원, 노인맞춤돌봄서비스가 12만원으로 가장 낮음. 서비스별로 차이가 있는데, 이는 단시간 근로, 서비스 수가, 수당, 학력 및 전공, 각 사업별 지침 등에 따라 월평균 보수를 책정하기 때문임. 즉, 경남 돌봄노동자의 보수총액은

144.2만원으로 최저임금 월평균 보수총액 1,795,310원(최저시급 8,590원 × 209시간; 1일 8시간, 주5일, 주휴시간 35시간 포함) 보다 낮음. 기본급 이외 제수당은 명절수당이 39.3%, 교통비 30.4%, 연차수당 20.4%, 기타 20.1% 등의 순임. 서비스별로 노인맞춤돌봄서비스, 산모신생아건강관리서비스, 장애인활동지원서비스에서는 교통비가, 나머지 다른 서비스에서는 명절수당이 제일 많음. 따라서 재가방문서비스 돌봄노동자의 최소한의 인간다운 생활 유지를 위해서는 기본급 이외 제수당을 합한 보수총액의 임금보전이 필요하며, 이는 보수 인상을 통한 현실적인 표준 임금 보상체계 확립이 필요함. 이를 위해서는 중앙과 지방 정부, 관련 기관 등의 노력이 있어야 함

- (코로나19 이후 월평균 보수 변화) 경남 지역 돌봄노동자는 코로나19 이후 월평균 보수 변화에 대해 소득이 줄었다가 16.9%, 소득이 늘었다가 2.4%로 전체 19.3%가 변화가 있다고 응답함. 실제로 코로나 재난 이전-이후 월평균 보수 변화 정도는 이전 약 143.3만원에서 이후 약 138.5만원으로 약 4.5만원의 소득이 줄었음. 특히, 서비스별로는 산모신생아건강관리서비스, 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업에서, 권역별로는 중부권과 서부권에서, 여성이, 고졸 이상에서 통계적으로 유의미하게 소득이 줄어듦. 이는 코로나 재난으로 이용자의 서비스 이용 감소, 돌봄노동자 자신과 가족의 감염위험으로 서비스 제공 근무시간을 줄여 월평균 보수가 감소되었기 때문임. 그러므로, 코로나 등의 재난 발생 시 감염위험에 대한 위험수당과 최소 월평균 근무시간 확대, 기본급에 식비, 교통비 등의 제수당을 포함한 보수체계의 현실화가 필요함
- (보수체계의 가장 큰 문제점) 돌봄노동자 보수체계의 가장 큰 문제점으로 는 ‘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. 이러한 결과는 돌봄노동자의

보수체계에 대한 개선이 필요함을 시사하는 것임. 즉, 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식과 단시간(시급) 근로로 인한 낮은 월평균 보수의 특성을 고려하여 주휴수당, 연차수당 등의 법정수당을 포함한 기본급과 교통비, 시간외근로수당, 위험수당 등을 포함한 현실을 반영한 공정한 표준 보수체계 모델 개발 또는 도입이 필요함

다. 경남 돌봄노동자의 처우 수준 인식 및 개선 욕구

1) 보수수준 인식 및 개선 욕구

- (업무강도 대비 보수수준 인식) 7개 영역 재가방문서비스 돌봄노동자는 직무나 업무강도에 비해 보수수준이 적당하지 않다(47.9%)고 인식함. 또한, 돌봄노동자 자신의 직군 서비스가 다른 유사 직군과 비교하여 보수수준이 적당하지 않다는 49.3%에 비해 선행연구(한국보건사회연구원, 2017)에서도 71.7%가 적절치 않다고 인식함. 그러므로 돌봄노동자의 직무 및 업무강도를 고려한 보수체계 개선이 필요함
- (처우개선 우선순위) 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 가장 시급한 것은 서비스 수가 인상이 47.0%, 경력을 반영할 수 있는 임금체계가 36.8%, 돌봄노동자에 대한 인식 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 순으로 응답함. 서비스별로 노인맞춤돌봄서비스는 돌봄노동자에 대한 인식 변화를, 가사간병방문서비스는 돌봄서비스 표준 임금체계 확립을, 아이돌봄서비스와 산모신생아건강관리서비스는 돌봄노동자의 최소 근무시간 확보를, 나머지 서비스 분야에서는 서비스 수가 인상에 대한 개선이 가장 필요로 하였음. 선행연구(한국보건사회연구원, 2017)에서는 74.1%가 서비스 수가 인상을 들었다. 그러므로 서비스 수가(시급) 인상, 경력을 반영한 돌봄서비스 표준임금 체계 확립, 평균 근무시간 확대 및 최소 근무시간 확보 등 돌봄노동자

의 처우개선을 통한 일·생활 균형 확보 및 돌봄서비스 품질 향상이 이루어 질 수 있음

2) 근무환경 인식 및 처우 욕구

- (직업만족도, 조직몰입도) 돌봄노동자의 직업만족도와 조직몰입도는 5점 만점에 3점 이상으로 평균보다 약간 높음. 동료와의 관계, 종사자 간의 사소통 등 정서적인 직업만족도는 높은 반면, 휴일근무, 승진기회, 후생복지, 보수 등 제도적인 직업만족도는 낮음. 이는 전국조사(2017)의 결과와 일치함. 또한, 서비스별로 직업만족도가 상대적으로 지역사회서비스투자사업에서 가장 높고, 아이돌봄서비스에서 가장 낮음. 그러므로 돌봄노동자의 직업만족도 제고를 위해서는 보수, 후생복지, 부대시설, 승진기회, 휴일근무 등의 제도적인 개선을 우선 적용하고, 직원과의 관계와 소통, 맡은 일에 대한 책임과 보람 등의 정서적 개입 및 개선도 필요함. 또한, 조직에 대한 애착과 소속감을 가질 때 조직몰입도가 높음. 조직몰입도가 상대적으로 아이돌봄서비스에서 가장 높고, 산모신생아건강관리서비스에서 가장 낮음. 따라서 조직몰입도를 높이려면, 다른 직장에서 누릴 수 없는 혜택 보장, 기관에 대한 소속감과 애착 등을 가질 수 있도록 제도적·구조적·정서적인 근로조건과 근무환경 등의 개선이 필요함
- (이직의사) 재가방문서비스 돌봄노동자의 이직의사(이직의도)는 5점 만점에 2.31점으로 평균보다 조금 낮음. 서비스별로 산모신생아건강관리서비스에서 이직의사가 가장 높음. 이직 사유는 보수가 낮아서가 44.6%로 가장 높고, 기타가 37.6%, 결혼, 학업, 출산, 질병 등 개인 사유가 10.2%, 인권을 보장받지 못해서가 7.7%, 업무량이 많아서가 7.4% 등의 순임. 전국조사(2017) 결과, 이직의사는 22.9%이며, 이직 사유는 보수가 낮아서가 73.6%로 매우 높았음. 그러므로 보수체계의 현실화와 법정휴가제도 및 인권 보장 등의 근로환경 개선이 필요함
- (법정휴가제도 및 복리후생제도) 돌봄노동자의 법정휴가제도 및 복리후생

제도는 서비스별, 권역별, 성별, 학력에 따른 차이가 있음

- 입사부터 지금까지 실제로 사용한 법정휴가제도는 전국조사(2017) 결과, 연월차휴가를 96.2%로 대다수가 사용하는 반면, 본 연구 결과는 연월차휴가를 54.7%, 모두 사용 안함이 42.7%임. 또한, 보건의료휴가, 출산전후휴가, 임신기간 단축근로제도, 유산·사산휴가, 배우자출산휴가 등의 사용은 미미함. 특히, 가사간병방문서비스와 산모신생아건강관리서비스, 장애인활동지원서비스 돌봄노동자는 모두 사용 안함을 가장 많이 응답함
- 돌봄노동자가 사용 희망하였지만 보장받지 못한 법정휴가제도는 연월차휴가가 35.5%, 모두 보장받지 못함이 30.8%, 보건의료휴가가 27.0% 등의 순임. 서비스별로 노인맞춤돌봄서비스에서 보건의료휴가를, 장기요양재가방문서비스, 아이돌봄서비스, 지역사회서비스투자사업에서 연월차휴가를, 나머지 서비스와 고졸 이하도 모두 사용 안함을 가장 많이 응답함
- 돌봄노동자가 법정휴가제도를 보장받지 못한 이유로는 개인연차 및 공휴일로 대체 사용이 24.4%로 가장 높고, 기타가 23.9%, 법정휴가제도에 대해 모름이 21.3%, 과도한 업무량/업무공백이 12.0% 등의 순임. 기타는 이용자의 서비스 중단으로 이어질 것 같아서, 대체인력이 없어서 등으로 응답함. 서비스별로 장기요양재가방문서비스에서 개인연차 및 공휴일로 대체 사용을, 장애인활동지원서비스에서 법정휴가제도에 대해 잘 모름을, 나머지 다른 서비스에서는 기타를 가장 많이 응답함
- 돌봄노동자가 희망하는 휴가 및 복리후생제도는 전국조사(2017) 결과 연월차휴가가 22.6%, 자녀학자금 17.8% 등의 순임에 비해 본 연구결과는 연월차휴가가 28.9%로 가장 높고, 진료휴가(본인·가족), 자녀학자금, 경조사비, 직원포상제도와 교육훈련비, 체력단련비 등 각 20% 이상 순임. 서비스별로 장애인활동지원서비스에서 연월차휴가를, 노인맞춤돌봄서비스와 가사간병방문서비스에서 진료휴가(본인·가족)를, 장기요양재가방문서비스, 산모신생아건강관리서비스, 지역사회서비스투자사업에서 직원포상제도를, 아이돌봄서비스에서 경조사비와 교육훈련비를 가장 많이 희

망하였음. 또한 중부권과 서부권에서, 여성이, 고졸 이하가 연월차 휴가를, 동부권에서 진료휴가(본인·가족)를, 남성이, 고졸 이상이 자녀학자금을 가장 많이 희망함

- 조사 결과, 근로기준법상 법정휴가제도가 보장되어 있음에도 이에 대한 인식이 낮고 잘 준수되지 않음. 이는 서비스별로 이를 수용하는 시설문화와 근무환경 간에 차이가 많이 나기 때문임. 특히, 법정휴가제도를 사용하고 있지 않거나 잘 모른다고 응답한 돌봄노동자의 현실은, 사회적 관심과 함께 소속기관과 종사자 간에 있어서 서비스별로 법정휴가제도에 대한 인식개선과 교육, 준수 안내 등이 돌봄노동 현장에 꼭 필요함을 시사함. 또한 복리후생제도에 대해서도 서비스별, 권역별, 성별, 학력별 등을 고려하여 연월차휴가, 진료휴가(본인·가족), 자녀학자금, 직원포상제도와 교육훈련비, 경조사비 등의 적용 및 시행이 필요함

○ (인권보장) 돌봄노동자의 기관에서 인권을 보장받는 인식 정도는 51.2%로 전국조사(2017)의 46.9% 보다 높음. 고졸 미만 보다 고졸 이상에서, 지역 사회서비스투자사업에서 인권보장에 대한 인식이 높음. 이러한 차이는 학력에 따라 인권보장이나 권익보호 서비스 제공 등이 필요함을 시사함

- 근무 시 고충 및 어려움 또는 서비스 제공과정에서 마찰 발생 시 해결 방식은, 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. 이는 전국조사(2017)와 일치하는 결과임. 즉, 이용자 가정에서 개별서비스를 제공하는 업무의 특성이 반영된 것으로 봄
- 근무하면서 기관에서 경험한 위협과 위험은 11.5%로 전국조사(2017)의 19.6% 보다 낮음. 특히, 장기요양재가방문서비스에서, 중부권이 근무 시 기관에서 경험한 위협과 위험이 높음. 위험 유형은 직업 특성에 따른 신체적 질환이 40.1%, 이용자로부터의 부당한 대우 37.8% 등임. 장기요양재가방문서비스, 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업에서

직업특성에 따른 신체적 질환을 노인맞춤돌봄서비스와 가사간병방문서비스, 산모신생아건강관리서비스에서 이용자로부터의 부당한 대우가 가장 큰 위험요인으로 인식됨

- 근무 중 상해나 사고 경험은 약 13%로 돌봄노동자 본인이 다친 경우 개인비용으로 치료가 55.1%로 가장 많고, 이용자가 다친 경우 개인과 소속기관, 이용자가 분담하여 치료 해결이 38.8%, 개인적으로 27.6% 또는 소속기관에서 26.5%가 치료비를 부담하고 있는 경우가 많음. 근무 중 상해나 사고 시 돌봄노동자, 이용자 모두 공식절차를 통한 해결은 적음
 - 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
 - 그러므로 돌봄노동자가 근무 중 위협과 위험에 노출될 경우를 대비하여, 직업 특성에 따른 신체적 질환 예방 교육과 건강검진 및 건강증진을 위한 프로그램 개발 및 보급이 필요함. 또한, 이용자로부터 부당한 대우 또는 서비스 중단, 서비스 제공과정의 마찰 발생 시, 상해나 사고 시 소속기관 및 산재보험 등의 공식절차를 통해 해결하거나 체계적으로 대처할 수 있는 매뉴얼 등의 개발 및 안내, 노무상담 및 교육 서비스가 제공되어야 하고, 더불어 이용자와 그 가족에 대한 교육과 안내도 필요함. 돌봄노동자의 피해구제 및 보호조치 등의 대책 마련이 필요함. 즉, 돌봄노동자의 권익보호를 위한 조례 제·개정 및 서비스 제공기관 확충이 필요함. 근무 중 겪는 위협과 위험 및 부당한 대우, 고충 및 어려움, 마찰, 상해나 사고 등에 대한 조사와 대책 마련, 건강검진 등의 서비스 제공과 지원을 위해서는 경남의 경우 돌봄노동자지원센터에서 그 역할을 하는 것이 필요함
- (직무·보수교육) 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 참석

시 아이돌봄서비스에서만 보상을 받고 있는 반면, 노인맞춤돌봄서비스, 장기요양재가방문서비스, 지역사회서비스투자사업에서, 권역별로는 동부권과 서부권에서만 근무시간으로 인정을 받음. 이는 서비스별로 각 사업 지침에 자격증 유지를 위한 직무(보수) 교육 참석 시 보상 또는 근무시간으로 인정하는 유무가 다르기 때문임. 그러므로 서비스별 직무(보수) 교육 참석 시 보상이나 근무시간 인정 유무에 대한 표준화, 단일화가 필요함

- 직무(보수) 교육 시 돌봄서비스 관련 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. 노인맞춤돌봄서비스와 지역사회서비스투자사업은 대상별 특성이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육을, 장애인활동지원서비스는 아동, 노인, 장애인 등 인권 및 학대 예방 교육과 대상별 특성이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육을, 장기요양재가방문서비스, 가사간병방문서비스, 산모신생아건강관리서비스, 아이돌봄서비스는 법정 의무 및 응급상황 대처 교육을 가장 많이 응답함. 권역별, 성별, 학력별로 차이가 나는데, 동부권에서, 여성이, 고졸 이상이 대상별 특성이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육을, 중부권과 서부권에서, 남성이, 고졸 이하가 법정 의무 및 응급상황 대처 교육을 더 많이 필요로 함

- (권리보호 및 복지증진) 돌봄노동자를 위한 권리보호 및 복지증진은 임금상승(시급인상)이 63.6%로 가장 높고, 복리후생 보강(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. 서비스별로 노인맞춤돌봄서비스에서 복리후생 보강(교통비, 통신비 등), 가사간병방문서비스에서 고용안정성 보장과 복리후생 보강(교통비, 통신비 등)을, 나머지 서비스에서 임금상승(시급인상)을 가장 많이 응답함. 그러므로 돌봄노동자의 최소한의 생활을 위한 소득보

전을 위해 임금상승(시급인상)과 복리후생 보장(교통비, 통신비 등) 등을 통한 제도 개선과 대체인력 지원, 주 40시간 근로시간 보장 등 근무환경 등의 개선이 필요함을 알 수 있음

라. 경남 돌봄노동자의 코로나 이후 근무환경 변화

- (코로나19로 경험한 불이익) 돌봄노동자의 코로나19로 인하여 경험한 불이익은 있음이 24.1%로, 과도한 사생활 제한(특정지역 방문금지, 동선공개 요구 등)이 7.7%, 연차휴가 사용 강요가 4.6%, 업무강도(양) 증가가 4.2%, 무급휴업(무급휴가·휴직) 강요가 4.0% 등의 순임. 서비스별로 장기요양 재가방문서비스와 장애인활동지원서비스에서 과도한 사생활 제한이, 노인 맞춤형돌봄서비스에서 연차휴가 사용 강요가, 아이돌봄서비스, 가사간병방문서비스에서 업무강도(양) 증가, 산모신생아건강관리서비스, 지역사회서비스투자사업에서 무급휴업(무급휴가·휴직) 강요가 높게 나타남. 성별, 학력별 모두, 권역별로는 중부권에서 연차휴가 사용 강요가, 서부권과 동부권에서는 과도한 사생활 제한이 가장 높게 경험한 불이익임. 한국여성노동자회의 코로나 이후 여성 임금노동자의 변화 조사(2020) 결과, 있음이 53.6%로, 업무강도(양) 증가가 17.2%, 무급휴업(무급휴가, 무급휴직) 강요 12.4%, 연차휴가 사용 강요 8.0%, 과도한 사생활 제한 4.0% 등임. 그러므로 코로나 등의 재난 발생 시 돌봄노동자가 경험하는 불이익을 최소화하기 위한 표준 매뉴얼 지침 개발·안내 등의 제도적인 뒷받침과 준수 노력이 필요함
- (생활방역 행동수칙 적용) 경남 재가방문서비스 돌봄노동자가 ‘아프면 3~4일 집에서 쉰다’ 라는 정부의 코로나19 생활방역 행동수칙을 따르기 위해 실제 사용할 수 있는 휴가는 쉴 수 없음이 13.8%로, 한국여성노동자회 조사(2020) 결과 12.4%에 비해 높게 나타남. 특히, 가사간병방문서비스와 장애인활동지원서비스에서 쉴 수 없음이 각각 31.6%와 23.9%로 다른 서비스(8.3~11.8%)에 비해 높게 나타남. 이는 정부의 코로나19 생활방역

행동수칙을 따르기 위한 휴가도 제대로 사용하지 못하거나 쉬지 못하고 돌봄노동을 계속하고 있음을 여실히 드러내고 있음. 그러므로 코로나 재난뿐만 아니라 이와 같은 바이러스 재난 등의 상황 발생 시 아프면 3~4일 집에서 쉴 때 연차유급휴가, 유급병가 또는 적어도 무급병가 등의 적용이 필요함

- (코로나 이후 직장 고용관계 변화) 한국여성노동자회의 조사(2020) 결과, 코로나19로 인한 고용관계 변화 예상은 있음이 58.8%로, 정리해고·구조조정이 26.3%, 임금삭감 23.0%, 고용형태 악화 9.1% 등임. 본 조사의 결과도 역시, 돌봄노동자의 코로나19로 인한 고용관계 변화 예상은 있음이 46.0%로, 정리해고·구조조정 18.5%, 임금삭감 16.9%, 고용형태 악화(정규직이 비정규직으로 전환 등) 13.8% 등의 부정적인 변화가 39.1%로 오히려 좋아짐 6.9%의 긍정적인 변화에 비해 높음. 서비스별로는 노인맞춤돌봄서비스와 장기요양재가방문서비스에서 정리해고·구조조정이, 나머지 다른 서비스에서 임금삭감을 가장 높게 응답함. 즉, 코로나19로 인하여 불안정한 일자리(시급제), 임금 삭감 등의 불안감 증폭으로 코로나 이후 직장의 고용관계 변화에 대해 부정적인 인식이 높음. 이는 소진과 이직으로 연결될 수 있어 코로나 재난과 같은 감염위험 상황에서도 필수노동자로서 돌봄노동에 대한 가치와 인식 제고를 통한 제도 개선이 필요함
- (어려움을 극복하기 위한 대책) 돌봄노동자의 코로나19로 인한 어려움을 극복하기 위해 필요한 대책으로는 한국여성노동자회 조사(2020) 대비 본 연구 결과, 재난 시 기본소득 지급이 36.5% 대비 57.9%로 가장 필요로 하였음. 다음으로 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. 서비스별, 권역별, 성별, 학력별에서도 재난 시 기본소득 지급을 가장 필요로 하였음. 다음으로 노인맞춤돌봄서비스에서 사회적 돌봄시스템 재구성이, 산모신생아건강관리서비스와 장애인활동지원서비스에서 고용보험 적용대상 확대가, 나머지 서비스 분야에서 상시

적 기본소득 지급이 필요로 함. 사실상 돌봄노동자뿐만 아니라 전국민 모두가 코로나19로 인한 어려움 극복 대책으로 재난 시 기본소득 지급을 필요로 하였음. 그러므로 실제적인 근로기준법 개정 준수를 통한 고용보험 적용 대상 확대를 우선 적용하고, 사회적 돌봄시스템 재구성을 통해 적정 임금 수준에 대한 보상체계 확립 등의 제도 개선이 필요하다고 봄

2. 처우개선 방향 논의

가. 핵심과제

- **(핵심과제)** 경상남도 7개 영역 재가방문서비스 돌봄노동자 1,092명을 대상으로 처우실태와 처우개선 인식 및 욕구 조사 결과, 돌봄노동자의 처우개선을 위해서는 돌봄 노동에 대한 공정한 적정 임금 보장과 근로환경 개선이 선결 핵심과제임. 이를 통해 재가방문서비스 돌봄노동자의 일·생활 균형(Work-life balance)과 돌봄서비스 품질 향상을 가능하게 함
- **(적정 임금 보장)** 재가방문서비스 돌봄노동자는 단시간 근무로 시간당 인건비가 최저임금에 미치지 못하는 보수체계로 불공정한 임금을 보장받음.
 - (월평균 임금 보수) 본 조사 결과, 2020년 12월 기준 경상남도 7개 영역 재가방문서비스 돌봄노동자의 월평균 보수총액은 144.2만원(월평균 근무시간 126.6시간)으로, 2020년 월평균 최저보수 총액이 1,795,310원(월평균 근무시간 209시간, 주휴수당 포함, 최저시급 8,590원) 보다 낮은 수준임. 또한, 2019년 전체 여성근로자의 월평균 보수총액 237.1만원, 비정규직 여성근로자의 월평균 보수총액이 153.4만원(고용노동부, 2019)과 비교할 때도 상당히 낮은 수준임. 그리고, 직무나 업무강도 대비 보수수준이 적당하지 않다는 응답이 약 48%이며, 처우개선을 위해 가장 시급한 것은 서비스 수가(시급) 인상이 47%로 가장 높게 응답함. 특히, 월평균 근로시간이 60시간 미만의 돌봄노동자는 13.2%로 사회보험 미적용 대상으로 저소득 임금 구조를 벗어나기 힘들
 - (불공정한 임금 요인) 이는 정부의 돌봄노동자 정책에 따른 서비스 수가의 저조한 인상이나 시급제 임금 지급으로 인한 주휴 및 연차수당, 사회보험료와 퇴직금 미지급 등이 돌봄노동자에게 불공정한 임금을 지급하게 되는 요인이 됨
 - (최저임금) 문제인 정부의 소득 중심 성장정책에 따라 최저임금은 '17년 시간당 6,470원에서 '18년 7,530원으로 16.4% 인상, '19년 시간당 8,350원

에서 '20년 8,590원으로 2.9% 인상됨. 출범 당시 2020년까지 10,000원까지 인상하겠다는 정부 정책 기조에 따른 급격한 인상에 비해 현재는 정부의 긴축정책으로 소폭 인상됨

<표 4-1> 최저 시급 및 월급

연도	시급	월급
2020년	8,590원(2019년 대비 2.9% 인상)	1,795,310원
2019년	8,350원(2018년 대비 10.9% 인상)	1,745,150원
2018년	7,530원(2017년 대비 16.4% 인상)	1,573,770원
2017년	6,470원	1,352,230원

- (생활임금) 현재 광역시도 12개, 기초 시군구 90개 등 100곳 이상의 지방 정부에서 생활임금 시행 중임. 경상남도는 2019년 7월 생활임금 조례 제정, 2020년 1월부터 시행하여 '20년 시간당 1만원에서 '21년 10,380원으로 3.8% 인상함. 생활임금의 적용대상은 경상남도 및 출자·출연기관 소속 근로자로서, 공무원(무기계약직) 근로자를 비롯해 기간제 근로자, 일용직 근로자 등 최저임금 수준의 임금을 받고 있는 저소득 근로자를 포함함. 생활임금은 최저임금제도의 문제점을 보완하고, 노동자의 생계를 실질적으로 보장하기 위해 주거비, 교육비, 문화비 등을 고려하여 최소한의 인간다운 삶을 유지할 수 있을 정도의 수준으로 책정한 임금임
- (임금 수준 제고) 돌봄 노동에 대한 가치 보장으로 필수노동자로서 근로자성 인정과 사회적 인식 제고가 필수적임. 이를 통해 최저임금과 생활 임금을 반영한 돌봄서비스 수가나 시급제 단가의 인상, 주휴수당 및 연차수당 등을 포함한 기본급 보장과 식비, 교통비, 체력단련비 등 복리후생비 보장, 시간외근무수당 등의 추가 근무 보상체계 마련, 감염위험 등 위험수당 보장 등의 공정한 표준 임금 보수체계 확립을 통해 적정 임금 수준이 제고되어야 함. 또한, 돌봄노동자의 종사 경력 반영과 최소 근무 시간 및 월평균 근무시간 확대 등을 통해 돌봄 노동의 서비스 질을 담보해야 함. 감염위험 등의 사유로 이용자 서비스 중단 및 거부 시 휴업

수당 지급이 필요함

- (근로환경 개선) 재가방문서비스 돌봄노동자는 대다수가 단시간 근무로 최저임금 월평균 근로시간 209시간(주휴시간 포함) 미만, 휴게시간, 산재·상해 보험, 퇴직금 지급 등을 잘 보장받지 못함

〈표 4-2〉 7개 영역 돌봄노동자의 주요 근로조건

구분	근무시간(h)	휴가	휴게시간	보험	임금	퇴직금
노인장기요양서비스 (시설급여)	주 5일 40시간 12시간 한도 연장 가능	연차유급휴가 등 근로기준법 기준	1시간	배상책임보험, 4대사회보험	장기요양등급 기준	1년 이상 총 금액의 1/12 지급
노인장기요양서비스 (재가급여)	근무가능일수*8시간	연차유급휴가 등 근로기준법 기준	1시간	배상책임보험, 상해 등 보험	장기요양 방문급여비용 등급에 따라 30분부터 240분 이상 차액	1년 이상 총 금액의 1/12 지급
노인맞춤돌봄서비스	주 5일, 일 5시간	연차유급휴가 출산전후휴가 배우자출산휴가 육아휴직	30분	과실 및 상해 보험	-일급 42,951원(월121,140/1304시간) -수당: 기본급의 차액분, 복직포인트, 명절 휴비 등	중간장산 안함. *사유 인정시 '근로자퇴직급여보장법' 적용 지급
아이돌봄지원서비스	주 5일 40시간 12시간 한도 연장 가능	유급휴일(주휴일, 근로자의날, 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일)	1시간 *휴게시간 대체인력 연계 가능	배상보험, 상해보험=4대보험 or 별도 보상보험	기본시급(8,600원)에 가산 지급 -시간제서비스 종합형 2,970원 -질병감염아동지원서비스: 2,600원 -기관연계서비스: 6,850원 -이동추가: (2명)4,300원 (3명)8,600원 -그 외 명절상여금, 교통비	1년 30일분의 평균임금 퇴직금 적립
장애인활동지원서비스	주 5일 40시간 12시간 한도 연장 가능	유급휴일(주휴일, 근로자의날, 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일)	4시간 30분 이상, 8시간 1시간 이상	산재보상보험 아닐 시 별도 상해보험 혹은 배상보험	시간당 13,500원	1년 이상 근무시 지급
산모신생아지원서비스	1주 5일, 1일 9시간 (제출력 2명 투입 1일 8시간)	주 평균 1회 유급휴가	1시간	4대 사회보험 손해배상책임보험	서비스 가격 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급	1년 30일분의 평균임금 퇴직금 적립
가시간병방문지원서비스	1회 최소 2시간 원칙, 월 24시간(A형), 월 27시간(B형), 월 40시간(C형)	주 평균 1회 유급휴가	1시간	4대 사회보험 손해배상책임보험	서비스 가격 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급	1년 30일분의 평균임금 퇴직금 적립
지역사회서비스투자사업 (영유아동 청소년/노인- 신체/심리지원사업)	월 40시간 미만, 월 40시간 이상-60시간 미만 월 60시간 이상	주 평균 1회 유급휴가	1시간	배상보험, 상해보험=4대보험 or 별도 보상 보험	최저임금보장	1년 30일분의 평균임금 퇴직금 적립

- (근로·휴게 시간 예외 특례업종 제외) 2018년 2월 근로기준법 개정을 통해 예외 특례업종이었던 사회복지 서비스업을 제외함. 근로 및 휴게 시간에서 근로기준법을 적용받지 않던 사회복지 서비스업은 근로시간 단축, 시간외근로수당 지급, 휴게시간 도입 등을 시행함

〈표 4-3〉 근로시간 단축 관련 근로기준법 개정 주요내용(2018. 3. 20.)

구분	주요내용
근로시간 및 휴게시간의 특례업종 축소	- 26개 특례업종에서 5개 업종으로 축소: 사회복지 서비스업 제외 - 육상운수업, 수상운송업, 항공운송업, 기타운송관련서비스업, 보건업 - 특례도입 사업장은 11시간 연속 휴식시간 보장 - 시행시기 : '18.7.1.
1주 최대 52시간 근로 연장·휴일근로 포함	- 사업 규모별 단계적 시행 · ('18.7.1.) 300인 이상 사업장 및 국가·지자체·공공기관 · ('19.7.1.) 특례에서 제외된 21개 업종의 300인 이상 사업장 · ('20.1.1.) 50~300인 미만 사업장 · ('21.7.1.) 5~50인 미만 사업장
추가 연장근로시간 허용	- 30인 미만 사업장에 한해 노사합의에 의해 1주 8시간 범위 내에서 추가 연장근로시간 허용 - 1주 최대 근로시간은 60시간 가능 - 허용시기 : '21.7.1~'22.12.31.
18세 미만 연소근로자 최대 근로시간 단축	- 법정 근로시간 : 1주 40시간 → 1주 35시간 - 연장근로 한도 : 1주 6시간 → 1주 5시간 - 시행시기 : '18.7.1.
법정휴일 확대	- 관공서의 공휴일을 유급휴일로 의무 적용 - 사업 규모별 단계적 시행 · ('20.1.1.) 300인 이상 사업장 및 국가·지자체·공공기관 · ('21.1.1.) 30~300인 미만 사업장 · ('22.1.1.) 5~30인 미만 사업장
휴일근로 수당 가산 지급 (할증률 명시)	- 8시간 이내 할증률 50%(통상임금의 100분의 50) - 8시간 초과 할증률 100%(통상임금의 100분의 100) - 시행시기 : 공포 즉시 시행, '18.3.20.
보상휴가제	- 사용자와 근로자 간 서면 합의로 연장·야간·휴일 근로 등의 임금 지급에 갈음하여 휴가 적용 - 사업 규모별 단계적 시행(* 개정 2021. 1. 5.) · ('21.4.6.) 50인 이상 사업장 및 국가·지자체·공공기관 · ('21.7.1.) 5~50인 미만 사업장

- (근로기준법 개정 미적용·미준수) 근로기준법 개정에도 돌봄노동자의 근로환경 개선에 대한 변화 체감도는 낮음. 그 이유는 근로시간 단축 관련 사업 규모에 따른 단계적 시행으로, 돌봄 현장에는 근로 및 휴게시간

등의 근로기준법 미적용 및 미준수되고 있는 사각지대(5인 이상 50인 미만 사업장의 경우 2021.7.1. 시행, 5인 미만 사업장은 미적용)가 많기 때문임. 또한, 재가방문서비스 돌봄노동자는 업무의 특성상 노동 장소가 사업주의 지휘·감독에서 벗어나는 이용자 주택이라는 특수성과 이용자가 필요시에만 호출하는 호출근로(on-call work)이자 단시간 근로(시급제)로 인하여 주 40시간 미만, 돌봄 노동의 저평가로 인하여 근로자성 인정에 대한 논란이 존재해 왔음. 이 때문에 근로시간 단축, 시간외 근로수당 지급, 유연근로시간제도 도입 등의 시행에 어려움이 있음

- (문화 조성) 근로조건과 근무환경 개선, 인권 및 안전 보장 강화, 전문성 향상 등의 돌봄노동 가치 인정을 위한 문화 조성이 필요함

첫째, 근로조건 및 근무환경 개선을 위해서는 사업 규모에 따른 근로 및 휴게시간 등의 근로기준법 단계적 시행과 함께 연차유급휴가, 병가 및 진료휴가(본인·휴가), 휴게시간 보장 및 지침 마련, 계약된 초과 시간외 근무수당 지급, 보상휴가제 적용 등의 복지증진을 위한 법정휴가제도 및 복리후생제도의 보장과 교육, 대체인력 파견 지원, 감염 등 긴급 재난 질병휴가 보장 등이 정책적으로 반영되어야 함. 또한, 근로환경 개선 관련 모니터링 체계 구축이 필요함

둘째, 인권 및 안전 보장 강화를 위해서는 직업 특성에 따른 신체적 질환에 대한 병가 사용(유급/무급), 건강검진 지원 및 건강증진 프로그램 제공, 상해나 사고 대비 산재 및 배상·상해보험 가입 의무화, 산재 예방 및 처리 매뉴얼 개발 및 보급, 직장 및 이용자의 부당대우·괴롭힘에 대한 피해구제 및 보호조치 제도 기반 마련 및 고충처리센터 확충과 대처 매뉴얼 개발, 서비스 간 표준 취업규칙 및 복무규정 가이드라인 마련 및 고지 의무화, 노무 및 심리상담, 돌봄노동자 귀책 사유가 아닌 서비스 중단 시 등의 노무 관련 표준 지침 마련, 이용자와 연계될 때까지 고용보험 적용 대상 확대, 노동조합 가입 보장 등 돌봄노동자 권익 보호 및 노동권 보장을 수용하는 사회문화 및 기관문화의 조성이 필요함. 더

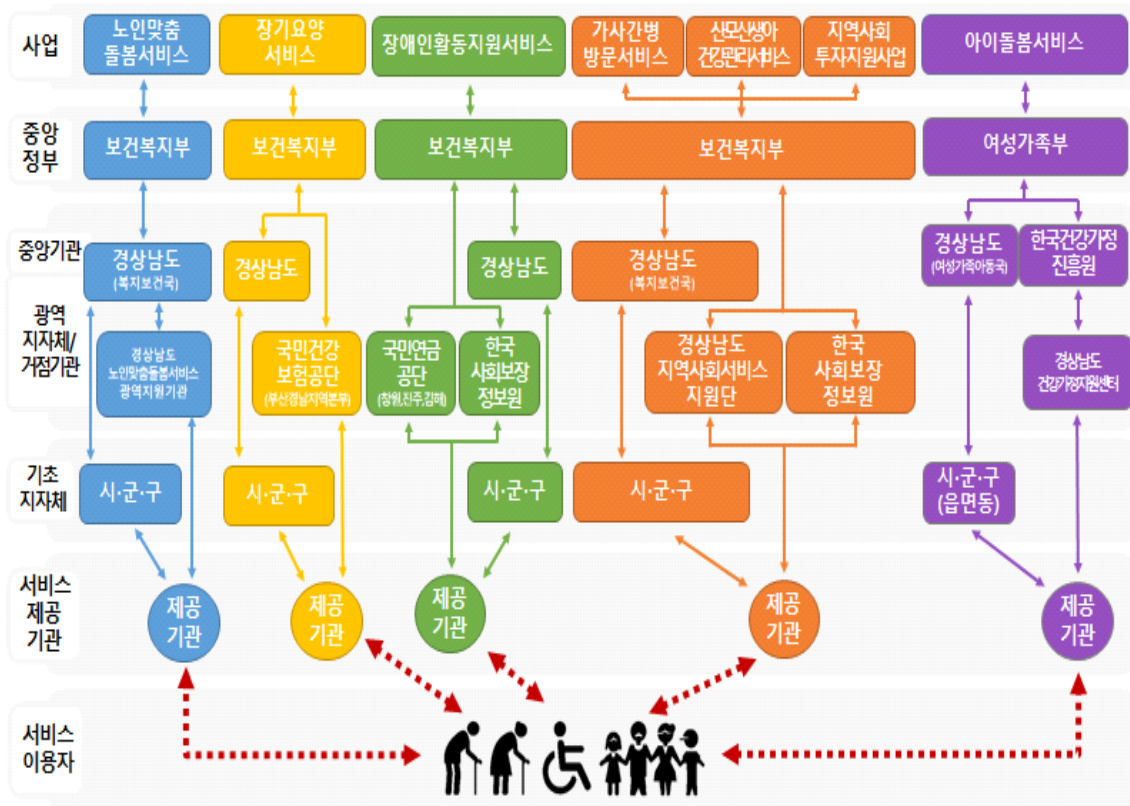
불어 돌봄노동자와 이용자 간의 서로 돌봄 문화 및 환경 조성을 통한 이해와 존중으로 양질의 돌봄서비스 제공 등이 필요함

셋째, 돌봄노동자의 전문성 향상을 위한 서비스 간 표준 교육비 지원 및 근로시간 인정, 서비스 간 공통 노무·고충처리 관련 표준 지침 준수 교육 및 이직·소진 예방·소통 프로그램 제공과 서비스별 특수성을 고려한 교육주제 개발 등이 필요함

나. 처우개선 정책 방향

- (정책 방향) 돌봄노동자의 공정한 적정 임금 보상과 근로환경 개선으로 일과 생활 균형이 가능한 돌봄서비스 일자리와 서비스 품질 향상 필요.
- (국정과제) 사회서비스 분야의 핵심적인 서비스는 돌봄서비스로 돌봄노동자의 적정 임금 보장과 휴게시간 등 처우개선을 통한 돌봄서비스의 안정적 제공 및 품질 향상 추진이 필요함. 현 정부는 국정과제로 ‘사회서비스 공공인프라 구축과 일자리 창출’ 분야에서 양질의 서비스 제공을 위한 종사자 처우개선을 약속함. 2019년부터 사회서비스원 설립·운영과 제공인력의 처우개선을 통한 서비스 품질 향상을 추진 중임.
- (정책 기초) 돌봄노동자의 처우개선을 위해서는 돌봄 노동 가치에 대한 보상으로 필수노동자로서 근로자의 권리 행사 인정이 필요함. 이를 위해서는 기존 봉사자 관점에서 근로자 관점 수용을 통한 근로자성을 인정해야 함. 즉, 돌봄노동자는 기존에 사회에 기여하는 봉사자로서 열악한 환경에서 의무감을 가지고 근로를 수행하였으나, 최근 재난 상황에서 국민의 생명 및 안전, 사회기능을 유지하기 위해 필요한 일을 수행하는 필수노동자이자, 임금을 목적으로 노동을 제공하기 때문에 근로기준법상의 근로자로서 근로자임을 인정해야 한다는 것임. 또한, 노동관계법에 따른 ‘동일노동가치 동일임금’이라는 보상체계를 기반으로 하여 돌봄노동자의 돌봄 노동 가치를 보장해야 함

- (정책 수단) 기존의 대상자(이용자) 관점의 정책 추진과 더불어 돌봄노동자의 처우개선을 위해 공급자 관점의 정책도 포함할 때 양질의 돌봄서비스 제공이 이루어질 수 있음
- (추진체계) 노동관계법 및 돌봄서비스 제도상의 시사점을 보건복지부/여성가족부-중앙기관·공단-광역지자체·거점기관-기초지자체-제공기관에서 선도적으로 수용한다는 전제에서 추진 가능함. 전술한 7개 영역 돌봄서비스 추진체계를 경상남도 중심으로 정리하면 다음과 같음



[그림 4-1] 7개 영역 돌봄서비스 추진체계

3. 제언

가. 중앙정부

1) 돌봄 노동 가치 보장 관련 법·제도 도입

- 근로기준법 개정 등 돌봄 노동환경 변화에 실질적으로 대응하기 위해 돌봄노동자가 근로자로서 인정받는 근로환경 개선을 추진해야 함. 이를 위해서는 사회적인 돌봄 노동 가치 보장을 통해 개정된 근로기준법 등 노동관계법·제도 도입과 돌봄 노무 지침 표준안 마련이 필요함
- 특히, 최근 코로나 확산 이후 돌봄노동자의 노동이 감염예방으로 가족돌봄 등으로 전환되는 경우가 많아지면서 근무시간이 감소되거나 실직 상태가 지속됨. 일반 사업주와 근로자의 관계라면 실업급여·휴업수당 등을 요구할 수 있으나, 돌봄노동자의 경우 근로 장소가 이용자 주택이라는 특수성과 이용자 호출로 인한 호출 단시간 근로로 인하여 근로자로서 인정이 불투명하여 연차유급휴가, 질병 및 진료휴가(본인·가족), 연장·야간·휴일근로수당, 위험수당, 교통비, 이용자 서비스 중단 등으로 인한 고용보험 실업급여 또는 산재보험 휴업수당 등의 요구는 사실상 어려운 경우가 많았음. 즉, 돌봄노동자들의 노동 가치 확보를 위한 노무관리가 취약하여 이에 대한 문화 조성과 근로환경 개선이 필요함
- 개정된 근로기준법 등 노동관계법령에 따른 돌봄 노무 지침 표준안 마련을 통해 이를 수용할 수 있는 돌봄노동자의 직장문화와 근로환경을 크게 개선시킬 수 있음. 즉, 연차유급휴가, 질병·진료휴가(본인·가족), 산전후휴가, 휴게시간 등 법정휴가제도 준수, 연장·야간·휴일근로수당 지급, 교통비, 위험수당 등 복리후생비 지급, 최소·기본 근무시간, 이용자 서비스 중단(취소, 거부) 등 실업급여, 휴업수당 또는 취소수수료나 패널티 적용, 퇴직금, 감염 등 위험수당 지급 등을 통해 돌봄노동자의 돌봄 노동 가치 보장과 함께 근로자로서 행사할 수 있는 권리가 보장될 수 있음

2) 대체인력 지원 체계 구축

- 돌봄노동자의 근로자성 인정으로 연차, 병가 등을 위한 관련 법령·지침 등 개정을 통해 돌봄노동자의 인력배치기준 개선 즉, 대체인력 운영 지원 체계 구축이 필요함. 돌봄노동자들은 거동이 불편하거나 일상생활이 어려운 이용자에게 지속적인 돌봄서비스를 제공해야 하는 업무 특성상, 휴일에도 쉬지 않고 일하거나 법정휴가에 대해 잘 모르는 경우, 대체인력 부재, 근로기준법 등 적용 및 수용하는 문화와 근무환경 간에 차이가 있기 때문에 연차·휴가·병가 등을 사용할 수 있도록 근로환경 개선이 이루어져야 함. 이를 통해 돌봄노동자의 돌봄업무 공백 최소화 및 돌봄서비스 질 저하 방지 효과를 가져올 수 있음
- 정부는 돌봄서비스 제공기관에 연차·휴가·병가 등을 신청하는 돌봄노동자를 대체할 인력 지원 및 파견이 이루어질 수 있도록 대체인력 지원 사업을 확대해 나가야 함. 이 사업의 실행을 위해서는 광역지자체, 광역기관 또는 사회서비스원에서 대체인력 지원 사업을 운영해 나가야 함. 현재 사회복지시설 대체인력 지원 사업은 사회서비스원에서, 보육시설 대체인력 지원 사업은 육아종합지원센터에서 운영해 나가고 있음. 이에 따라 대체인력의 처우는 인건비 및 교통비 지급 등 사회복지시설과 어린이집 대체인력 수준으로 우선 지원함. 또한, 대체인력으로는 청년사회복지 인력을 고려해 볼 수 있음. 사회복지사 자격 취득 조건 중 돌봄서비스 현장 및 실무교육의 일환으로 대체인력 지원 사업에 참가하여 학점을 부여하는 방안과 대학 관련과의 홍보와도 고려해 보아야 함

3) 돌봄인력 DB 및 모니터링 체계 구축

- 돌봄노동자 인력 DB 및 처우개선을 위한 모니터링 체계 구축이 필요함. 이를 통해 돌봄노동자의 처우 현황과 모니터링 제도 기반 마련을 통해 돌봄노동자의 처우개선 정책의 효과성을 검증하고 보완정책을 추진해 나갈 수 있음

- 현행 바우처정보시스템, 사회복지정보시스템 등을 사회보장정보시스템에 단일 통합시스템으로 개선 및 도입하여 정보입력 등을 사업지침으로 의무화하여야 함. 돌봄노동자의 직위, 보수체계, 근무시간, 복리후생수당 및 사회보험가입 여부 등을 포함한 인사관리 시스템이 구축되어야 함. 이를 위해서는 서비스별 사업지침에 돌봄노동자 현황 및 처우개선에 관한 정보를 입력하고 지속적으로 모니터링할 수 있는 기반을 마련해야 함. 정부 위탁사업 성과에 대해 연 1회, 재무제표 및 돌봄노동자 처우개선 관련 사항을 정보 공시를 통해 공공성을 담보해 나가야 함. 또한, 사회보장정보시스템 내 대체인력 정보와 이력관리 등을 기록할 수 있는 시스템을 장착, 운영해 나가는 것도 필요함

4) 서비스 수가 및 시급제 단가 현실화

- 정부의 돌봄노동자의 서비스 수가 및 최저시급제 단가의 현실화를 통해 돌봄노동자의 보수수준을 보완해 나가야 함. 더 나아가서는 제공기관의 돌봄서비스 경쟁력 강화 및 서비스 질 향상에 도움이 될 수 있어야 함. 돌봄노동자의 보수총액 즉, 인건비는 서비스 수거나 최저임금의 시급제에 연동되면서 지급됨에 따라 돌봄노동자들의 소득 안정성 저하, 고용불안정, 서비스 질 저하를 가져오는 요인이 되고 있기 때문에 정부의 돌봄서비스 수가 및 최저시급제 단가 인상 노력이 지속적으로 필요함

5) 경력, 위험 등을 반영한 보수체계 구축

- 돌봄노동자의 통상임금 보수체계에 자신이 수년간 일한 경력에 따른 숙련도와 시간외 근무수당, 감염위험 등이 반영되지 않음. 따라서 돌봄노동자의 합리적인 처우개선의 방안으로 이용자에게 제공하는 돌봄서비스 질 담보와 숙련도, 감염위험, 사전 계약된 시간외 근무 등을 반영한 보수체계를 구축할 필요가 있음. 특히, 돌봄노동자의 보수체계는 지역별, 수행기관별 지급조건이 상이하므로 정부는 돌봄노동자의 통상임금에 대한 판단

기준에 기본급 외 경력, 감염위험, 시간외 근로수당 지급을 고정적으로 반영할 수 있어야 함

6) 돌봄서비스 간 임금 격차 해소 표준보수체계 구축

- 돌봄노동자의 보수기준은 최저임금 기준에 따라 시간당 8,590원 이상이며, 또한 돌봄서비스 간 지침 내용과 서비스 수가 기준에 따라 다르게 적용되고 있음. 본 조사에서는 돌봄노동자의 약 49.3%가, 선행연구(한국보건사회연구원, 2017)에서는 약 71.7%가 돌봄서비스 간 유사 직무 수행 대비 보수 차별을 받고 있다고 강하게 인식하고 있음. 또한 현 서비스 수가 및 시급제에 따른 보수체계는 돌봄 이용자의 일방적인 서비스 취소로 인한 소득 감소와 연차유급휴가 등 법정근로수당에 대한 권리를 행사하기가 어려움
- 따라서 정부는 돌봄서비스 간 직무의 유사성을 고려할 때, 근로자성 인정과 노동관계법 상 ‘동일노동가치 동일임금’이라는 보상체계를 기반으로 하여 서비스 간 임금 격차 해소를 위한 표준보수체계 구축 또는 인건비 가이드 라인을 마련해야 함. 이는 돌봄노동자 간 상대적 박탈감과 임금 격차 해소, 소득안정성 보장 및 고용안정성 증진, 서비스 질 향상과 함께 돌봄노동자의 이직 방지를 위한 효과적인 대안이 될 수 있음. 이를 위해서는 정부의 단계적 예산 지원과 계획이 뒷받침되어야 함

7) 인권·안전 보장 제도 개선

- 돌봄노동자의 인권·안전 보장을 위한 제도 개선이 필요함. 본 조사 결과, 고졸 미만 학력에서 인권·안전 보장에 대한 인식이 낮고, 근무 중 겪는 위험(위험), 부당한 대우, 고충 및 어려움, 마찰, 상해나 사고 시 공식적인 절차를 통한 해결은 적음. 이와 같이 고충 등을 적시에 해결하지 못하면 만성화·심화 되어 돌봄서비스 질 저하로 전개될 가능성이 높음

- 이에, 정부는 인권·안전 보장을 위한 고충 처리 창구(어르신센터, 장기요양요원지원센터, 돌봄노동자지원센터 등)를 확충하고, 공식적인 고충 해소방안·노무지침 매뉴얼 개발 및 확산 보급을 통해 제공기관이나 돌봄노동자가 적시에 대안을 검토하고 선택할 수 있는 문화와 환경을 조성할 필요가 있음. 이를 위해서는 돌봄노동자의 인권·안전 관련 실태점검 및 조사 연구, 사회보험 가입 확대, 업무 특성상 근골격계 질환 예방을 위한 건강증진 프로그램 개발 및 보급, 건강검진 등의 서비스 제공과 체계적인 인권·안전 보장 교육 등이 이루어질 수 있도록 제도 개선과 지원이 필요함. 이를 통해 돌봄노동자의 인권·안전에 대한 의식 함양과 예방이 이루어질 수 있음

8) 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정 표준화

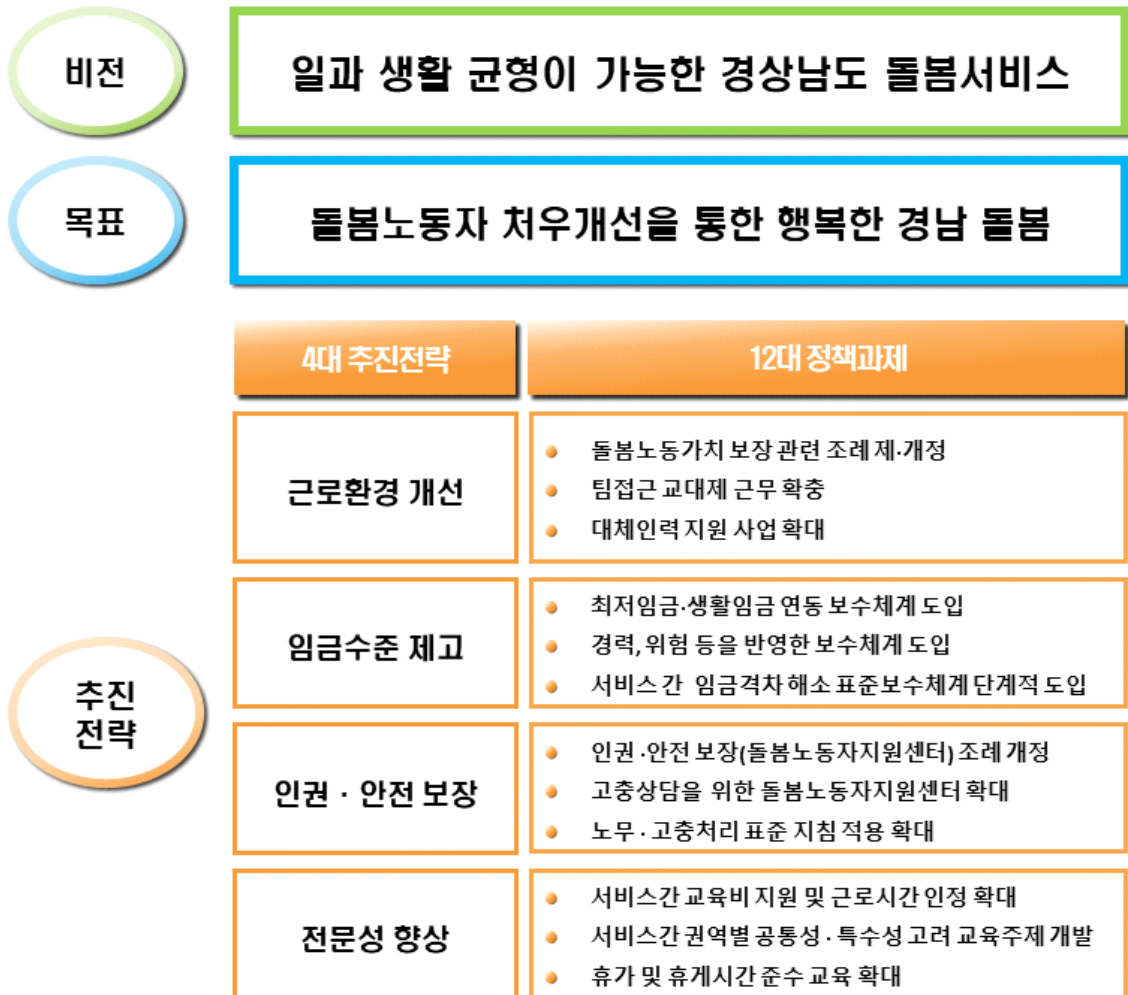
- 서비스별로 사업지침에 따라 직무(보수) 교육 참석 시 보장 또는 근로시간 인정 여부가 다르기 때문에 정부는 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정에 대한 표준화, 단일화가 필요함. 이를 통해 서비스별 교육비 및 근로시간 인정에 대한 격차가 해소될 수 있으며, 직무(보수) 심화 교육에 대한 필요성을 더욱 제고할 수 있음

나. 경상남도

- **(비전과 목표)** 비전은 법률과 조례를 근거로 ‘일과 생활 균형이 가능한 경상남도 돌봄서비스’ 로, 목표는 ‘돌봄노동자 처우개선을 통한 행복한 경남 돌봄’ 으로 설정하여 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선 및 지위를 향상하는 것에 있음
- **(추진전략)** 경상남도가 재가방문서비스 돌봄노동자 처우개선에 선도적 역할을 수행할 수 있도록 근로환경 개선, 임금 수준 제고, 인권 및 안전 보장, 전문성 향상 등의 4대 추진전략을 수립함

- **(추진전략 1. 근로환경 개선)** 돌봄노동자의 노동 가치 보장을 위해 관련 조례 제·개정, 팀접근 교대제 근무 확충, 대체인력 지원사업 추진으로 구성함
 - (관련 조례) 노동 가치 보장 관련 조례 제·개정은 경상남도 돌봄노동자 처우개선 정책의 방향 설정에 대한 근거를 확보할 수 있음
 - (근로환경과 근로조건 개선) 돌봄노동자 처우개선의 시발점이 돌봄노동 가치에 대한 저평가와 시급제로 인한 고용불안정임을 고려, 인력배치기준 개선에 따른 2인1조 팀접근 교대제 근무 확충, 정부의 대체인력 지원 체계 구축을 통해 대체인력 지원 사업을 단계적으로 추진해 나가야 함.
- **(추진전략 2. 임금수준 제고)** 서비스 간 최저임금·생활임금 연동을 통한 보수체계 도입 추진, 서비스 간 임금격차 해소를 위한 표준보수체계 도입, 경력, 위험 등을 반영한 보수체계 도입으로 구성함
 - (임금격차 해소) 돌봄 노동 가치 보장과 ‘동일노동가치 동일임금’의 원칙 하에 돌봄노동자 간 임금격차를 해소하는데 목적을 둠
 - (최소한의 생활유지 임금보전) 최소한의 인간다운 생활을 유지하기 위한 돌봄노동자의 임금 보전을 고려하기 위함
- **(추진전략 3. 인권 및 안전 보장)** 돌봄노동자 인권 및 안전 보장을 위해 관련 조례 제·개정, 고충 등의 해소 위한 돌봄노동자지원센터 확대, 사회보험 확대 프로그램 적용 촉진, 노무·고충처리 표준 지침 적용 확대가 필요함
 - (관련법규 개정) 돌봄노동자의 인권 및 안전 보장을 위한 최소한의 근거 확보 차원으로 돌봄노동자 관련 조례에 이를 명시화하는데 목적을 둠
 - (기타 방안) 돌봄노동자지원센터 설치 확대 및 4대 사회보험 의무 적용 촉진, 노무·고충처리 표준지침 적용 확대는 돌봄노동자의 인권 및 안전 보장을 위한 실질적인 보호 장치 확보 목적임
- **(추진전략 4. 전문성 향상)** 돌봄노동자의 전문성 향상을 위해 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정 확대, 서비스간 권역별 공통성·특수성을

- 고려한 교육주제 개발, 휴가 및 휴게시간 준수 교육 확대가 필요함
- (교육 격차 해소) 서비스 간 돌봄노동자의 교육 격차 해소 목적임
 - (근로자성 인정) 개정된 근로기준법에 따른 휴가 및 휴게시간 준수 교육을 통해 돌봄 노동 가치 보장에 관한 인식 제고를 목적으로 함



[그림 4-2] 경상남도 재가방문서비스 돌봄노동자 처우개선 4대 추진전략

1) 근로환경 개선

(1) 돌봄 노동 가치 보장 관련 조례 제·개정

- 경상남도는 재가방문서비스 돌봄노동자의 근로자로서의 권리행사를 보장하기 위해 돌봄 노동 가치 보장 관련 조례 제·개정이 필요함. 경상남도

는 사회복지사와 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례(이하 장기요양요원 처우개선 조례)와 돌봄노동자지원센터 설치 및 운영에 관한 조례(이하 돌봄노동자지원센터 조례)를 제정하였음. 특히, 다른 광역시·도와 달리 경상남도 돌봄노동자지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 제정을 통해 7개 영역 돌봄노동자에 대한 인권 및 안전 보장을 위한 노력을 제고하고 있음. 그러나 7개 영역 돌봄노동자에 포함되는 장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례가 별도로 제정되어 있기 때문에, 장기요양요원 처우개선 조례와 돌봄노동자지원센터 조례에 대한 전면 개정을 통해 개정된 근로기준법에 따른 돌봄노동자 처우개선에 관한 조례 내용을 재정비하고 조례명을 변경할 필요가 있음. 이를 실현하기 위해서는 돌봄노동자의 휴가 및 휴게시간, 시간외 근로(연장·야간·휴일근로)수당, 재가방문 이동거리에 대한 실 교통비, 퇴직금 지급 등에 대한 실태 파악과 단계적인 예산 확보가 필요함

(2) 팀접근 교대제 근무 확충

- 경상남도는 돌봄노동자의 근로환경 처우개선을 위해 팀접근 교대제를 통한 돌봄인력 제공 체계 구축 및 근무 인력 확충이 필요함. 1명의 이용자에게 2인 1팀의 돌봄노동자가 교대로 서비스를 제공하는 방식을 통해 이용자 유형별 업무강도, 시간대별 서비스 제공량 등을 고려하여 적절하게 대응할 수 있음. 이를 실현하기 위해서는 경상남도 돌봄노동자 처우개선 조례 재정비를 통해 인력배치 기준에 대한 개선이 필요함. 도내 희망하는 기관을 선정, 시범사업 후 구체적인 실행 방안을 마련해 나가야 함. 또한, 재정을 고려하여 단계적 확충 방안이 요구됨에 따라 인력 수요가 큰 제공기관부터 실시해 나가도록 촉진함
- 현재 1:1에 기반한 돌봄노동자 제공 체계는 구조상 돌봄 공백을 대체할 수 있는 인력이 부족함. 이에, 돌봄노동자가 원하는 시간에 휴게시간 및 연차휴가 등을 사용 가능하도록 1명의 이용자에게 2명 이상의 돌봄노동

자가 팀접근 교대제로 돌봄서비스를 제공하는 돌봄인력 제공 체계 개편이 필요함. 1:2에 기반한 돌봄서비스 제공 시, 돌봄노동자의 시간 조절을 통해 휴가 및 휴게시간, 시간외 근로(연장·야간·휴일), 보상휴가제 사용이 용이하다는 장점 이외에도 2명 이상의 돌봄노동자가 각자의 전문분야를 개발하거나 직무향상교육 이수와 돌봄서비스 질 향상에 기여할 수 있을 것임

(3) 대체인력 지원 사업 추진

- 정부의 대체인력 지원 체계 구축을 통해 경상남도는 대체인력 지원 사업을 추진해 나가야 함. 돌봄노동자는 업무 특성상 휴일에도 쉴 수 없는 경우가 많기 때문에, 돌봄서비스 제공기관에 대체인력을 파견 지원함. 도는 출자·출연기관인 사회서비스원이나 돌봄노동자지원센터에 대체인력 지원사업을 위탁하여 대체인력 정보와 근무현황 등을 관리·감독하는 것이 필요함

2) 임금수준 제고

(4) 돌봄노동자 최저임금·생활임금 연동 보수체계 도입

- 돌봄노동자의 단시간 근로로 인한 시급제 임금은 최저임금법 상 주·연차 수당 등이 포함되지 않는 경우도 발생함. 요양보호사의 경우, 주 15시간 미만 근로 시 2020년 기준 최저임금이 시간당 8,590원임. 사회서비스원에서는 주 15시간 미만 돌봄노동자에게 최저임금에 교통지원금 650원(2019년 사회서비스원 시범안내에 의거)과 단시간 근로수당 2,260원을 포함, 시간당 11,500원을 지급하여 임금보전을 통한 최저생활 유지가 가능하게 하기 위한 노력을 제고해 왔음
- 그러나 소규모 민간 제공기관의 경우에는 시장경쟁 하에서 최저임금법 기준을 적용해 나가는 것을 벅차하는 경우도 있음. 이에 대한 일안으로, 소규모 민간 제공기관에 돌봄노동자의 최저임금에 생활임금 연동을 통한

보수체계 도입을 시도해 볼 수 있음. 전술한 바, 생활임금은 최저임금의 문제점을 보완하고 최소한의 인간다운 삶을 유지할 수 있도록 책정한 임금임. 따라서 경상남도 생활임금은 2020년 시간당 1만원으로 2021년부터 경상남도는 소규모 민간 돌봄서비스 제공기관에 최저임금 차액에 대한 보상임금을 지원할 수 있도록 예산 확보 및 이를 실행해 나가기 위한 노력을 시도해 볼 수 있음

<표 4-4> 방문요양 시간급여 산정내역

구분	시간급여 계	기본금	연차수당	교통지원금	단시간 근로수당
주 15시간 이상	11,500원	10,310원 (주휴포함, 1,720원)	540원	650원	
주 15시간 미만	11,500원	8,590원		650원	2,260원

(5) 경력, 위험 등을 반영한 보수체계 도입

○ 경상남도는 정부의 경력, 위험 등을 반영한 보수체계 구축과 돌봄인력 DB 및 모니터링 체계 구축, 서비스 지침에 따라 돌봄노동자의 통상임금 보수체계에 장기근속 등의 경력 및 숙련도, 감염위험, 시간외 근로 등을 반영한 보수체계를 도입 추진해 나가야 함. 경력 반영 보수체계 도입은 1년 미만(최저임금 수준), 1년~5년 미만, 5년 이상의 3단계로 구분해 보수 기준을 설정할 수 있을 것임. 또한, 감염 등 위험수당을 설정하거나 시간당 연장·야간·휴일·24시간 근무 등을 고려하여 보수체계를 도입 적용이 필요함. 경남 도는 이에 대한 단계적인 예산 확보를 통해 소규모 민간 돌봄서비스 제공기관의 돌봄노동자에게 도입 적용해 나갈 필요가 있음

(6) 서비스 간 임금격차 해소 표준보수체계 단계적 도입

○ 경상남도는 정부의 서비스 간 임금격차 해소 표준보수체계 구축 기반 마련을 통해 장기적으로 단계적 도입을 추진해 나가야 함. 특히, 도는 돌봄

노동자가 서비스 간 재가방문 유사 직무 동일 업무를 수행함에 따라 ‘동일노동가치 동일임금’ 보상체계를 기반으로 한 정부의 표준보수 인건비 가이드 라인을 도입 추진해 나가는 노력이 필요함

3) 인권·안전 보장

(7) 인권·안전 보장(돌봄노동자지원센터 등) 조례 개정

- 경상남도는 돌봄노동자지원센터 조례 개정을 통해 돌봄노동자들의 인권 및 안전 보장에 대한 강화가 필요함. 고충과 마찰, 상해·사고, 이용자의 폭력, 부당대우, 모욕적인 언행과 일방적인 서비스 중단 등에 대한 패널티 적용 등을 직시하는 조례 개정 추진이 필요함. 즉, 인권·안전 미보장에 대한 효과적인 대처를 위해 ‘돌봄노동자 인권·안전 보장 행동요령’, ‘이용자 의무 및 금지사항’ 등의 기본 안내서와 매뉴얼을 제작, 이용자에게 배포하여 돌봄노동자의 인권·안전 보장 의식을 함양시킬 수 있음.
- 또한, 돌봄노동자의 건강관리와 관련 건강검진 항목에 정신질환 내역을 확보해 산재 인정 가능성을 제고해 나갈 수 있도록 조례 개정이 필요함. 이용자의 사망, 폭력 등으로 인해 돌봄노동자는 우울증이나 정신질환이 발생하여도 업무로 인한 인과관계 증명이 어렵기 때문에 입사 후 정기 건강검진에 정신건강 진단을 포함하는 방안이 검토되어야 할 것임

(8) 고충 상담을 위한 돌봄노동자지원센터 확대

- 돌봄노동자의 고충·심리·구직 상담 등을 담당하는 센터 등을 확대해 나가야 함. 돌봄노동자지원센터에 고충 접수 및 기초상담, 수집된 고충처리 내용 및 건수는 제공기관 평가 지표에 포함하여 제공기관의 돌봄노동자 처우개선 노력을 유도할 수 있음. 경상남도는 돌봄노동자의 안전 및 권익침해, 대처 현황 등에 관한 실태조사와 연구, 관련 기관과 공동으로 협력하여 돌봄노동자를 대우하고 상호 존중하는 문화 조성을 통한 홍보와 교육을 적극 추진해 나갈 수 있도록 관리·감독해야 함

- 코로나19 발생 이후 코로나 블루, 돌봄노동자의 감정소진 등으로 그 중요성이 더욱 부각되면서 능동적인 비대면 전환을 통한 공급량 확대 및 접근성을 강화시켜 나가야 함. 어유경 외(2020)의 조사에 의하면, 돌봄노동자를 위한 상담서비스는 크게 심리상담과 노무상담으로 구분되는데, 돌봄노동자 수요에 비해 심리상담가 및 노무사 인력 확보가 더 중요함을 강조함. 예산 투입을 통해 전문 인력 추가 고용이 가장 바람직한 지원방안이나 상시 고용이 어렵다면, 상담 건수가 발생할 때마다 속성으로 연결이 가능한 전문가 풀(pool)을 형성하여 건별로 비용을 지원하는 방법도 고려해 나가야 함

(9) 노무·고충처리 표준 지침 적용 확대

- 경상남도는 근로기준법 개정 등 노동환경 변화에 대응하기 위해 정부가 노무지침 사항을 매뉴얼화 한 것을 시군구 및 제공기관에 배포해야 함. 현재 별도의 노무지침 없이 각 사업지침 안에 돌봄노동자 처우 내용이 일부 수록되어 근로기준법 개정 등에 따른 노동환경 대응이 미약함. 그러므로 근무시간 제한, 4대 보험 누락 금지, 연장·야간·휴일 근로 수당 지급 등의 노무 지침 매뉴얼을 시군구 및 제공기관에 배포하여 근로기준법을 준수할 수 있도록 지도·감독해야 함

4) 전문성 향상

(10) 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정 확대

- 경상남도는 정부의 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정 표준화를 통해 7개 영역 재가방문서비스 돌봄노동자의 직무(보수) 교육 참석 시 교육비 또는 근로시간 인정을 예산 확보와 투입을 통해 단계적으로 확대해 나가야 함

(11) 서비스 간 권역별 공통성·특수성 고려 교육주제 개발

- 서비스 간 권역별로 공통성·특수성을 고려한 교육주제 개발이 필요함. 공통성을 고려한 교육주제로는 근로기준법 개정 내용을 바탕으로 노무 지침 매뉴얼 준수 교육, 폭력·사고 및 상해, 고충 해소방안 등의 매뉴얼 숙지 교육, 법정 의무 교육 및 응급상황대처 교육, 인권 및 학대 예방 교육, 안전 교육 등의 개발과 확대가 필요함. 또한, 대상별 특성 이해 및 서비스 제공 전문 스킬 교육 등 특수성을 고려한 교육주제 개발과 확대가 필요함. 경상남도는 사회서비스원과 돌봄노동자지원센터 등 컨소시엄을 통한 교육 서비스 제공이 효율적으로 이루어질 수 있도록 예산 투입 등 지원을 통해 돌봄서비스 질 향상을 제고시켜 나가야 함

(12) 휴가 및 휴게시간 준수 교육 확대

- 경상남도는 근로기준법 개정에 의한 돌봄노동자의 휴가 및 휴게시간 등이 잘 준수될 수 있도록 교육을 확대 강화할 필요가 있음. 사업 규모별 단계적 시행에 따라 여전히 사각지대에 속하는 제공기관 소속 돌봄노동자가 많으며, 이들 돌봄노동자는 휴가 및 휴게시간 등을 사용하지 못하고 있으므로 휴가 및 휴게시간 등을 잘 준수할 수 있도록 교육이 필요함. 교육대상은 도, 시군구 관련 공무원, 사회서비스원과 돌봄노동자지원센터 교육담당, 제공기관장과 돌봄노동자, 나아가 이용자와 가족에 대한 교육을 의무화하여 확대 강화시켜 나가야 함

다. 시군구

- 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 경상남도 18개 시군구는 다음과 같은 역할을 수행할 필요가 있음
- 첫째, 시군구는 경상남도과 같이 돌봄노동자의 근로자성 인정을 통한 돌봄 노동 가치 보장 관련 제·개정이 필요함. 18개 시군구는 1유형으로 사회복지사 처우개선 조례만 있는 지역(창원시, 밀양시, 거제시, 통영시, 거

창군, 고성군, 남해군, 의령군, 창녕군, 함안군, 함양군)과 2유형으로 사회복지사와 장기요양요원 처우개선 조례가 있는 지역(김해시, 양산시, 산청군), 3유형으로 사회복지사와 요양보호사 처우개선 조례가 있는 지역(진주시, 사천시, 하동군), 4유형의 처우개선 조례가 없는 지역(합천군)으로 구분됨. 그러므로 7개 영역 돌봄노동자 처우개선 조례 제·개정이 필요함

- 둘째, 시군구는 돌봄노동자의 팀접근 교대제를 통한 근무 확충으로 돌봄노동 현장의 근로환경 개선과 돌봄서비스 질 향상을 가져올 수 있음. 이용자와 돌봄노동자의 1:2에 기반한 팀접근 교대제를 통해 돌봄 공백을 최소화할 수 있고, 휴가 및 휴게시간, 시간외근로(연장·야간·휴일), 보상휴가제 사용, 직무교육 등을 위한 시간 조절이 가능하게 할 수 있음
- 셋째, 시군구는 근로기준법 개정에 따라 돌봄서비스 제공기관 및 돌봄노동자의 휴가 및 휴게시간 준수를 위한 지도·감독이 필요함. 사업 규모별 단계적 시행에 따라 휴가 및 휴게시간 준수 여부를 관리 감독할 필요가 있음
- 넷째, 시군구는 경상남도와 같이 최저임금·생활임금 연동 보수체계 확대가 필요함. 시군구는 생활임금 조례를 제정하고 시군구 출자·출연기관이나 소규모 민간 제공기관 돌봄노동자의 최저임금에 생활임금 연동을 통한 보수체계를 확대하여 돌봄노동자에 대한 최소한의 인간다운 생활을 유지가능하게 하여야 함
- 다섯째, 시군구는 경력, 위험 등을 반영한 보수체계를 확대해 나가야 함. 돌봄노동자의 장기근속 경력, 감염 등 위험, 시간외 근로 등의 수당을 보수체계에 도입하고 단계적인 예산 투입을 통해 확대해 나가야 함
- 여섯째, 시군구는 서비스 간 임금격차 해소 표준보수체계를 장기적·단계적으로 도입 확대해 나가야 함. 장기적으로 서비스 간 임금격차 해소와 돌봄노동자의 이직 및 이탈을 방지할 수 있음
- 일곱째, 시군구는 돌봄노동자의 처우개선을 위해 사회보험 확대 프로그램을 적용 촉진해 나갈 수 있도록 제공기관을 지도·감독해야 함. 근로기준

법 상 월 60시간 미만, 주 15시간 미만, 월 8일 미만이라 하더라도 3개월 이상 근무하는 경우 사회보험 가입 대상임

- 여덟째, 시군구 또한 경상남도과 같이 개정된 근로기준법을 준수 의무화할 수 있도록 노무·고충처리 표준지침을 제공기관에 배포하고 적용 확대에 나갈 수 있도록 지도·감독해야 함
- 아홉째, 시군구는 정부 방침에 따라 서비스 간 돌봄노동자의 직무(보수)교육 참석 시 교육비 지원 및 근로시간을 인정 확대해 나가야 함. 서비스 간 직무(보수)향상교육에 대한 차별이 해소될 수 있음

라. 사회서비스원

- 사회서비스원은 재가방문서비스 돌봄노동자의 처우개선을 위해서 다음과 같은 역할을 수행해 나가야 함
- 첫째, 대체인력 지원사업을 확대 추진해 나가야 함. 현재 사회복지시설 대체인력 지원사업을 운영해 나가면서 경상남도 전역에서 상당히 만족도가 높은 사업으로 자리매김 해나가고 있음. 그러므로 사회복지시설 대체인력 지원사업과 함께 돌봄노동자 대상으로 돌봄서비스 제공기관에 대체인력 지원사업을 추진해 나갈 수 있을 것임. 이를 위해서는 정부와 경상남도의 예산 지원과 관리감독이 필요함
- 둘째, 제공기관 노무 컨설팅 운영 모델과 거버넌스 구축이 필요함. 사회서비스원은 민간지원팀 컨설팅 사업의 일환으로 사회서비스 분야 노무 컨설팅 서비스를 제공해 왔음. 그러므로 돌봄서비스 제공기관에 노무 컨설팅 서비스를 제공하고 사례를 축적하여 표준운영 모델 개발 확산 보급이 필요함. 또한 사회서비스원은 경상남도, 시군구, 노무사협회, 제공기관 협회 등의 거버넌스 구축을 통해 자원 확보 및 노무 컨설팅 서비스를 제공해 나가야 함
- 셋째~다섯째, 사회서비스원은 경상남도 방침에 따라 최저임금에 생활임금 연동 보수체계를 도입, 적용 확대해 나가고 있음. 뿐만아니라, 정부의 사

회서비스원 시범사업 안내 지침 및 개정된 근로기준법을 준수해 나가고 있음. 사회서비스원 소속 시급제 요양보호사의 임금보전을 위해 전술한 바와 같이 주 15시간 이상과 미만 돌봄노동자의 시간급여를 시간당 11,500원으로 책정하여 지급함. 주 15시간 미만의 경우 최저시급 8,590원에 교통지원금 650원, 단시간 근로시간 2,260원을 책정하였고, 이외에도 원거리 이용자 가정에 이동시간에 대한 수당 보존으로 돌봄노동자의 처우개선을 개선해 나가고 있음. 또한 4대 사회보험과 상해 및 배상책임보험 가입을 통해 돌봄노동자의 인권·안전 보장을 위한 노력도 제고해 나감. 사회서비스원은 돌봄노동자, 경상남도 관계자와의 간담회 등을 통해 생활임금 적용 여부, 일정 수준의 급여 보존, 원거리교통비 지급기준 확대, 긴급돌봄으로 감염위험수당 지급, 경력 및 숙련도 반영, 복리후생비 보장 등 근로환경 개선과 임금수준 제고, 인권·안전 보장 강화를 위한 노력을 제고해 나감. 나아가 서비스 간 임금격차 해소를 위한 표준보수체계 도입을 위한 조사 및 연구와 대안 마련을 위한 노력이 필요함

- 여섯째, 사회서비스원은 근로환경 변화와 노무환경 개선을 위해 그동안 축적해 온 노무 컨설팅 사례를 바탕으로 노무·고충처리 표준지침 매뉴얼을 개발하고 제공기관에 배포, 준수할 수 있도록 확산 보급해 나가야 함
- 일곱째~여덟째, 사회서비스원은 7개 영역 서비스 간 권역별, 성별, 학력별로 공통성·특수성을 고려한 교육주제 개발 및 돌봄서비스 주제별 역량 강화 교육 등을 통해 근로시간 인정이 될 수 있도록 정부와 경상남도에 권한을 위탁받아 근로시간 인정 이수증 발급이 필요함. 사회서비스원은 복지정책연구팀의 돌봄종사자 역량강화 교육주제 개발 연구, 민간지원팀의 교육사업을 통해 돌봄서비스 제공기관 및 돌봄노동자들의 시간에 맞추어 늦은 시간에도 찾아가는 파견교육과 비대면 교육 등을 수행해 나가는 노력을 하고 있음. 특히, 돌봄노동자를 위한 교육사업은 실제로 만족도가 5점 만점에 4.3점대 이상임

마. 제공기관

- 돌봄서비스 제공기관은 돌봄노동자의 처우개선을 위해 다음과 같은 노력들을 제고해 나가야 함
- 근로기준법 준수를 통해 근로자로서 권리행사를 보장해 나가야 하며, 노무 컨설팅을 제공받아 노무환경을 개선해 나가야함. 또한, 대체인력 지원사업 신청을 통해 돌봄 공백을 최소화하고, 나아가 돌봄노동자의 휴가 등의 처우를 보장받을 수 있음
- 제공기관은 돌봄노동자의 경력, 위험 등을 반영한 보수체계를 도입하기 위한 노력들이 필요함. 특히, 이용자의 일방적인 서비스 중단·취소·거부 시 다른 이용자를 빠른 시간 내에 연계하거나 실업급여를 받을 수 있도록 사회보험 가입 및 노무·고충처리 표준지침 준수 의무화를 통해 돌봄노동자의 처우개선을 위한 노력을 제고해 나가야 함. 또한, 돌봄노동자의 직무(보수) 및 법정교육, 노무교육 등 이수 의무화와 함께 이용자와 가족의 돌봄노동자 권리 보장 교육 이수 의무화가 필수적임

〈표 4-5〉 제가방문서비스 돌봄노동자 처우개선 4대 추진전략

구분	중앙정부	경상남도	시·군·구	사회서비스원	제공기관
근로환경개선	<ol style="list-style-type: none"> 1. 돌봄노동자(차) 보장 관련 법제도 도입 2. 대체인력 지원 체계 구축 3. 돌봄인력 DB 및 모니터링 체계 구축 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 돌봄노동자(차) 보장 관련 조례 제개정 2. 팀점근 교대제 근무 확충 3. 대체인력 지원 사업 추진 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 돌봄노동자(차) 보장 관련 조례 제개정 2. 팀점근 교대제 근무 확충 3. 휴가 및 휴가시간 지도·감독 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대체인력지원사업 확대 추진 2. 제공기관 노무 컨설팅 운영 모델 거버넌스 구축 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 근로기준법 준수 근로자 권리 행사 보장 2. 노무 컨설팅을 통한 노무환경 개선 3. 대체인력 지원 사업 적용
임금준제고	<ol style="list-style-type: none"> 4. 서비스 수가 및 시급제 단가 현실화 5. 경력 위험 등을 반영한 보수체계 구축 6. 서비스간 임금격차 해소 표준보수 체계 구축 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 최저임금생활임금 연동 보수체계 도입 5. 경력 위험 등을 반영한 보수체계 도입 6. 서비스간 임금격차 해소 표준보수 체계 도입 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 최저임금생활임금 연동 보수체계 확대 5. 경력 위험 등을 반영한 보수체계 확대 6. 서비스간 임금격차 해소 표준보수 체계 확대 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 최저임금생활임금 연동 보수체계 도입 4. 경력 위험 등을 반영한 보수체계 도입 5. 서비스간 임금격차 해소 표준보수체계 도입 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 이용자 서비스 중단 등 고용보 함(실업급여) 가입 5. 경력 위험 등을 반영한 보수체계 도입
인권안전보장	<ol style="list-style-type: none"> 7. 인권안전 보장 제도 개선 	<ol style="list-style-type: none"> 7. 인권안전 보장돌봄노동자(차)인턴(등) 조례 제개정 8. 고충 상담을 위한 돌봄노동자(차)인턴센터 확대 9. 노무 고충처리 표준 지침 적용 확대 	<ol style="list-style-type: none"> 7. 사회보험 확대 프로그램 적용 추진 8. 노무 고충처리 표준지침 준수 의무화 	<ol style="list-style-type: none"> 6. 노무 고충처리 표준 지침매뉴얼 개발·확산 보급 	<ol style="list-style-type: none"> 6. 노무 고충처리 표준지침 준수 의무화
전문성 향상	<ol style="list-style-type: none"> 8. 서비스간 교육비 지원 및 근로시간 인정 표준화 	<ol style="list-style-type: none"> 10. 서비스간 교육비 지원 및 근로시간 인정 확대 11. 서비스간 권역별 공통성특수성 고려 교육주제 개발 12. 휴가 및 휴가시간 준수 교육 확대 	<ol style="list-style-type: none"> 9. 서비스 간 교육비 지원 및 근로시간 인정 확대 	<ol style="list-style-type: none"> 7. 서비스 간 권역별 공통성특수성을 고려한 교육주제 개발 8. 돌봄서비스 주제별 역량강화 교육 및 근로시간 등 인정 	<ol style="list-style-type: none"> 7. 직무 및 법정교육 참여

<참고문헌>

- 구혜란(2005). “비정규직의 고용안정성과 조직몰입에 대한 국제비교연구”. 『한국사회학』. 39(2): 163-195.
- 김명숙(2020). “코로나19가 여성의 임금노동과 가족 내 돌봄 노동에 미치는 영향”. 한국여성노동자회 여성노동 현실 진단과 대안 마련을 위한 토론회 발표문.
- 김미현 · 이수영 · 이은혜 · 강현 · 이태수 · 김도한 · 홍영준(2012). 『사회서비스 종사자 고용안정성 강화 시범사업 모델 개발 연구』. 서울시복지재단.
- 김유경 · 조성호 · 박경수 · 윤덕찬 · 임성은 · 박신아(2017). 『사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사』. 한국보건사회연구원
- 김유선(2016). “비정규직 규모와 실태 : 통계청, ‘경제활동인구조사 부가조사’(2016.8) 결과”. 『노동사회』. 192: 66-106.
- 김창태 · 김현희(2012). “재활병원과 노인의료 복지시설에서의 요양보호사 직무만족도에 관한 연구”. 『실천경영연구』. 7(1): 1-16.
- 김형용(2010). “사회서비스 산업화에 따른 사회적 노동의 위기”. 『한국사회복지조사연구』. 25: 115-141.
- 박대진(2014). “요양보호사의 노동실태와 개선방안”. 『복지동향』. 16-20.
- 박경일 · 권진아 · 김정근(2014). “노인요양시설 요양보호사의 갈등과 돌봄태도가 이직의사에 미치는 영향 -직무스트레스 매개효과를 중심으로-”. 『노인복지研究』. 63: 149-173.
- 백승호(2014). “서비스경제와 한국사회의 계급, 그리고 불안정 노동 분석”, 『한국사회정책』. 21(2): 57-90.
- 석재은(2020). 포스트 코로나 시대 돌봄노동의 재조명과 사회적 지원과제”. 서울시 어르신돌봄 종사자 종합지원센터 좋은 돌봄 국회토론회 발표문.
- 송다영(2014). “돌봄의 사회화와 복지국가의 지연”. 『한국여성학』. 30(4): 119-152.

- 안수란 · 김유휘 · 권지성 · 박수지 · 조동훈 · 김용환 · 남재욱 · 하태정(2019). 『사회서비스 종사자의 고용 변화 연구』. 한국보건사회연구원.
- 어유경 · 이주민(2020). 『돌봄종사자를 위한 비대면 권익보호 서비스 활용 방안』. 한국보건사회연구원.
- 옥수선 · 조향숙(2016). “돌봄서비스 종사자의 직무경험에 관한 인식유형 연구”. 『사회과학연구』. 32(2): 243-269.
- 윤민성 · 김경혜 · 신경희 · 조권중(2014). 『서울시 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 고용실태조사』. 서울연구원.
- 윤자영(2012). “돌봄서비스 일자리 근로조건 의 현황과 과제”. 『노동리뷰』. 52-66.
- 윤홍식 · 송다영 · 김인숙(2011). 『가족정책: 복지국가의 새로운 전망』, 서울: 공동체.
- 이시균 · 황규성 · 윤정향 · 방글(2012). 『돌봄서비스의 인력수요 전망: 노인돌봄서비스 중심으로』, 한국고용정보원.
- 이윤진(2018). “돌봄서비스 종사자 고용안정성 강화 보육교사와 요양보호사의 근로 환경을 중심으로”. 『GRI연구논총』. 20(1): 149-178.
- 이주환 · 윤자영(2015). “돌봄직의 임금불이익과 임금격차 분해”. 『사회복지연구』. 46(4): 33-57.
- 이지영 · 이미진(2011). “서비스 관리자가 인식한 장기요양서비스의 질에 대한 질적 연구: 서비스의 질, 개념, 방해요인 및 질 평가를 중심으로”. 『노인복지연구』. 53: 31-59.
- 이재원(2011). “사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제”. 『지방정부연구』. 15(4): 333-359.
- 이철선(2014). “돌봄서비스 근로자 임금체계 구축과 추진과제”. 『보건복지포럼』. 217(11): 49-63.
- 임우현 · 정성일 · 채현탁(2009). “노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향 -요양업무를 수행하는 사회복지

- 지사를 중심으로” . 『노인복지연구』 . 46: 263-285.
- 전미양 · 이혁수(2019). “돌봄노동의 가치와 근로자성에 관한 연구: 서울시 아이돌보미의 처우와 지위를 중심으로” . 『한국사회정책』 . 26(3): 3-28.
- 정무성 · 구자연(2011). “장애인생활시설의 인적자원관리가 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구” . 『한국비영리연구』 . 10(1): 141-160.
- 정형욱 · 남승연(2015). 『돌봄서비스 일자리 근로환경 조사』 . (재)경기도가족여성연구원.
- 조홍식 · 남찬섭 · 박영란 · 최은영(2013). 『돌봄서비스 정책 비교연구』 . 보건복지부.
- 함선유 · 권현지(2017). “돌봄직 종사자의 저임금 기제 연구” , 『산업노동연구』 . 23(3): 1331-176.
- 함선유(2020). “돌봄직의 임금에 관한 종단 연구” . 『한국사회복지학』 . 72(2): 429-451.
- 함선유(2020). 『돌봄 정책의 발전과 남녀 임금 격차』 . 서울대학교 박사학위논문.
- 황보람 · 조향숙 · 김정자 · 오설미(2018). “여성 돌봄서비스 노동자의 노동환경이 주관적 건강에 미치는 영향에 관한 연구 -부산지역을 중심으로” . 『사회과학연구』 . 34(3): 99-124.
- Congdon, W. J., Kling, J. R., and Mulainathan, S.(2011). 『Policy and choice : public finance through the lens of behavioral economics』 . Washington, D.C.: Brookings Institution Pres, 2011.
- Daly, M.(2002). “Care as a Good for Social Policy” . Journal of Social Policy, 31(21): 251-270.
- England, P., Budig, M., and Folbre, N.(2002). “Wages of Virtue: The Relative Pay of Care Work” , Social Problems, 49(4): 455-473.
- Kittay, E. F.,(1999). 『Love’ s labor: Essays on women, equality and dependency』 , Routledge.

- Leininger, M.(1981). “The phenomenon of caring: importance, research Questions and theoretical considerations” , M. Leininger(ED.). Caring: An Essential Human Need. Proceedings Three National Caring Conferences(95-107). New Jersey: Charles B. Slack, Inc.
- Wolf, Z. R.(1986). “The caring concept and nurse identified caring behaviors” . Topics in Clinical Nursing, 8(2): 84-92.

부록

<설문지>

경상남도 돌봄서비스 노동자 처우개선을 위한 설문조사

귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

(재)경상남도사회서비스원에서는 「경상남도 사회서비스 종사자 처우개선 연구 - 돌봄노동자 중심으로」와 관련하여 다음과 같이 설문조사를 실시하고 있습니다.

본 설문조사의 결과는 경상남도 돌봄노동자 처우개선 정책 수립을 위한 기초자료로 유용하게 사용될 예정이오니 적극적인 참여 부탁드립니다.

조사 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며 통계 작성 이외의 목적으로 절대 사용하지 않습니다.

▶ 조사기간 : 2020. 12. 14. ~ 12. 24일까지

(재)경상남도사회서비스원 복지정책연구팀 055-328-8230

휴대전화번호와 성명을 남기신 분들에게는 소정의 기프티콘(1만원 상당)을 드립니다. 설문조사에 참여해 주셔서 감사드립니다.

● 개인정보수집 및 이용에 동의하십니까? (기프티콘 지급을 위함)

동의함 동의하지 않음

휴대전화번호 : _____ 성명 : _____

설문조사 참여하기(아래 링크 클릭)

URL : <https://bit.ly/3pSpT5Z>

* 돌봄노동자께서는 다음을 탭(클릭)하여 설문에 응답해 주시기 바랍니다. 모든 문항은 2020년을 기준으로 작성해 주세요.

1. 근로 및 보수실태

【 I-1. 근로실태 】

1. 귀하께서는 현재 근무하시는 기관에서 얼마동안 재직하고 계십니까?

_____년 _____개월 예: 근무년월 2020년 12월(조사시점) - 2012년 11월(입사시점) = 8년 1월

2. 귀하의 돌봄서비스 총 종사 경력은 어떻게 됩니까?

_____년 _____개월 예: 근속년월 2020년 12월(조사시점) - 2012년 11월(입사시점) = 8
년 1월

3. 귀하의 고용형태는 무엇입니까?

- 1) 정규직
- 2) 비정규직 - 무기계약직
- 3) 비정규직 - 기간제 계약직
- 4) 비정규직 - 파트타임(단시간 근로 등)
- 5) 기타(특수형태, 가정 내, 일일근로자 등)(_____)

4. 귀하의 실질적인 월 평균 근로 일수는 며칠입니까?

월 평균 _____ 일

5. 귀하는 실질적으로 월 평균 몇 시간을 근로하십니까? (휴게시간 수면시간 제외)

월 평균 _____ 시간 _____ 분

6. 귀하의 1일 근무 중 휴게시간은 몇 시간입니까? (점심시간 포함 X)

1일 평균 _____ 시간 _____ 분

- 근로시간이라 함은 휴게시간을 제외한 실 근로시간을 의미함. 법정 근로시간은 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 함. 통상 9시 출근하여 18시 퇴근하는 경우, 근무시간은 9시간이지만 점심시간 1시간의 휴게시간을 제외하면 8시간이 법정 근로시간임.
- 휴게시간이란 근로자가 근로시간 도중에 사용자의 지휘 감독으로부터 벗어나 자유로이 이용할 수 있는 시간으로 대기시간*과 구분됨
 - * 작업은 하지 않지만 조속한 시간 내에 근무에 임할 것을 근로자가 예상하고 있거나 사용자로부터 언제 근로의 요구가 있을지 불분명한 상태에서 기다리는 시간

7. 귀하는 초과근무를 월 몇 시간 정도하십니까? (법정근로시간 1일 8시간, 1주일 40시간 원칙)

월 _____ 시간

8. 귀하께서 초과근무를 하는 이유는 무엇입니까?

- 1) 기관의 요구로
- 2) 이용자의 요구로
- 3) 끝내지 못한 일이 있어서
- 4) 나의 일정 조정을 위해서
- 5) 이용자의 사정을 고려해서 도와주고 싶어서
- 6) 기타 (_____)

9. 귀하의 사용 가능한 연간 총 휴가 일수 및 실제 사용한 휴가 일수는 각각 몇칠입니까?

연간 휴가 일수(연차휴가)	사용한 휴가 일수
총 _____ 일	총 _____ 일

10. 귀하께서 연차유급휴가를 사용하지 못하는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 한 가지만 표시해 주십시오.

- 1) 연차유급휴가 100% 사용으로
- 2) 기관 이용자들에 대한 서비스 공백에 대한 우려
- 3) 동료직원의 업무부담 가중
- 4) 연차 유급휴가를 모두 사용할 수 없는 기관의 상황
- 5) 연차휴가수당을 받기 위해서
- 6) 단기간의 대체인력을 구하기 어려워서
- 7) 기타 (_____)

11. 귀 기관에 대체인력 파견이 어느 정도 필요하다고 보십니까?

- 1) 전혀 불필요 (→ 문11-1로 갈 것) 2) 불필요 (→ 문11-1로 갈 것)
- 3) 보통 (→ 문11-1로 갈 것)
- 4) 필요 (→ 문11-2로 갈 것) 5) 매우 필요 (→ 문11-2로 갈 것)

대체인력이란 사회복지시설 종사자의 휴가(연차 유급휴가, 병가, 경조사 휴가, 배우자 출산휴가, 교육 및 훈련 등)에 따른 업무공백을 최소화하기 위해 지원되는 인력을 말함. 단, 대체인력이 지원되는 종사자 휴가에는 고용보험에서 급여가 지급되는 출산휴가와 육아휴직은 제외됨.

11-1. (필요하지 않는 경우) 대체인력 파견이 필요하지 않는 이유는 무엇입니까?
(_____)

11-2. (필요한 경우) 귀하에게 대체인력이 가장 필요한 이유는 무엇입니까? 한 가지만 표시해주십시오.

- 1) 연차유급휴가 사용을 위해 2) 배우자 출산휴가 사용을 위해
- 3) 병가 사용을 위해 4) 경조사 휴가 사용을 위해
- 5) 교육 및 훈련을 위해 6) 기타 (_____)

12. 귀하께서는 이용자측 사정으로 근무시간을 변경, 취소 또는 서비스를 종료하는 경우 통상 언제 통보를 받으십니까?

- 1) 통보 받은 적 없음 2) 당일에 통보 받음
- 3) 하루 전에 통보 받음 4) 며칠 전에 통보 받음
- 5) 몇 주 전에 통보 받음 6) 기타 (_____)

13. 귀하께서 현재 일을 하게 된 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 생활비를 벌기 위해
- 2) 남는 시간을 잘 활용하기 위해
- 3) 봉사를 통해 보람을 느끼므로
- 4) 자아실현을 위해
- 5) 노후를 대비하기 위해
- 6) 기타 (_____)

[1-2. 보수실태]

14. 귀하께서는 보수를 어떠한 형태로 지급 받으십니까?

- 1) 월급 2) 일급
- 3) 시급 4) 기타 (_____)

15. 귀하의 월 평균 보수는 어느 정도입니까?

총 액 _____ 만 원,
 기본급 월 _____ 만 원, 기본급 외 수당 월 _____ 만 원

15-1. 기본급 이외의 수당을 받는 경우, 해당 종류에 모두 체크해 주세요

- 1) 식비
- 2) 교통비
- 3) 처우개선비
- 4) 명절수당
- 5) 장기근속수당
- 6) 선임수당(주임수당 등)
- 7) 하계휴가비
- 8) 연차수당
- 9) 기타 (_____)

15-2. 코로나19 사태 이후 월 평균 보수에 변화가 있습니까?

- 1) 소득이 줄었다
- 2) 변화가 없다
- 3) 소득이 늘었다

15-3. 코로나19 사태 이후 월 평균 보수의 변화 정도는 얼마입니까?

- 코로나 이전 월 평균 _____ 만원에서
 코로나 이후 월 평균 _____ 만원으로 변동됨

16. 귀하께서는 자신의 직위나 직무를 고려할 때 적절한 보수수준은 어느 정도라고 생각하십니까? (세전 급여이며, 각종 수당을 포함한 금액)

월 평균 _____ 만 원

17. 현재 돌봄노동자 보수체계에서 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? (복수응답 가능)

- 1) 서비스 수가 낮음
 2) 보수에 고정급이 지급되지 않음
 3) 보수를 보존하는 수당이 지급되지 않음
 4) 보수에 식비, 교통비가 포함되지 않음
 5) 경력에 따른 차등 수당이 반영되지 않음
 6) 기타 (_____)

II. 돌봄노동자 처우 수준 및 욕구

[II-1. 처우 수준 인식 및 욕구]

18. 다음 각 문항에 귀하의 의견을 체크해 주시기 바랍니다.

내용	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이다	그렇다	매우 그렇다
나의 직무나 업무강도에 비해 보수수준은 적당	1	2	3	4	5
나의 보수수준은 다른 유사직군 종사자(일반유료가사서비스, 요양보호사 등)들과 비교하여 적당하다.	1	2	3	4	5

19. 돌봄노동자의 처우개선을 위하여 어떤 것이 가장 시급하게 해결되어야 한다고 생각하십니까? (복수응답가능)

- 1) 서비스 수가 인상
 2) 돌봄서비스 표준 임금 체계 확립
 3) 돌봄서비스 간 서비스 수가 단일화
 4) 종사자 경력을 반영할 수 있는 임금체계
 5) 새로운 법정 및 비법정 수당 확대로 인건비 보존
 6) 돌봄노동자의 최소 근무시간 확보
 7) 돌봄노동자의 평균 근무시간 확대

- 8) 돌봄노동자의 근로자성 인정
- 9) 돌봄노동자에 대한 인식 변화
- 10) 기타 (_____)

[II-2. 근무환경 욕구]

20. 다음은 귀하의 직업에 대한 항목별 만족도를 알아보기 위한 문항입니다. 해당 되는 것에 표시해 주십시오.

문항	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	해당 되지 않음
일 (담당업무)	1	2	3	4	5	
보수 (수당 및 보너스 포함)	1	2	3	4	5	
상급자와의 관계	1	2	3	4	5	
동료와의 관계	1	2	3	4	5	
기관장 및 중간관리자와의 의사소통	1	2	3	4	5	
종사자(동료) 간 의사소통	1	2	3	4	5	
승진 기회	1	2	3	4	5	9
업무와 관련된 교육훈련 기회	1	2	3	4	5	9
원하는 부서에 근무 여부	1	2	3	4	5	9
부대시설 (쉼터, 휴게실, 도서실 등)	1	2	3	4	5	
중요한 결정에 발휘하는 영향력	1	2	3	4	5	
맡은 업무에 대한 소신성 및 책임성	1	2	3	4	5	
후생복지	1	2	3	4	5	
담당하는 일에 대한 보람	1	2	3	4	5	
여가나 가족생활을 할 시간적 여유	1	2	3	4	5	
휴일에 근무해야 하는 것	1	2	3	4	5	

21. 직업과 관련된 모든 사항들을 고려할 때, 귀하는 자신의 직업에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하고 계십니까?

- 1) 매우 불만족한다. 2) 불만족한다.
- 3) 보통이다. 4) 만족한다.
- 5) 매우 만족한다

22. 다음은 귀하의 조직몰입도를 알아보기 위한 문항입니다. 해당 되는 것에 표시해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
나는 우리 조직에 대하여 강한 정서적 애착을 가지고 있다	1	2	3	4	5
나는 우리 조직에 강한 소속감을 가지고 있다	1	2	3	4	5
현재의 직장은 강한 소속감을 가지고 있다	1	2	3	4	5
나는 우리 조직에서 한 가족의 일원으로 느끼고 있다	1	2	3	4	5
나는 가족과 친구들에게 우리 조직이 좋은 직장이라고 이야기 한다	1	2	3	4	5
우리 조직이 잘 되는 것은 곧 내가 잘 되는 길이라 생각한다	1	2	3	4	5
나는 평생 한 직장에서 근무하는 것은 바람직하다고 생각한다	1	2	3	4	5
내가 이 조직을 떠나기로 결정한다면 나의 생활이 무척 혼란스러울 것이라 생각한다	1	2	3	4	5
내가 지금 이 조직을 그만둔다면 나에게 많은 손해가 있을 것이라고 생각한다	1	2	3	4	5
나는 이 조직을 떠날 것이라고 생각한 적이 없다	1	2	3	4	5
이 조직을 떠나지 않는 것은 그 동안에 이 조직을 위하여 많은 노력과 시간을 들여왔기 때문이다.	1	2	3	4	5
조직에서 계속 일하는 것은 다른 직장에서 누릴 수 없는 많은 혜택들이 있기 때문이다	1	2	3	4	5
나는 지금의 조직에 머무는 것이 나에게서 필요하다	1	2	3	4	5

23. 귀하께서는 귀 기관에서 경험하는 고충 또는 어려움을 주로 어떤 방식으로 해결하십니까? 한 가지만 표시해 주십시오.

- 1) 기관에 마련된 공식적인 절차(노사협의회, 운영위원회)를 통해 해결한다.
- 2) 기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결한다.
- 3) 민원제도를 통해서 해결한다.
- 4) 상담센터를 통해서 해결한다.
- 5) 동료상담을 통해서 해결한다.
- 6) 고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다.
- 7) 기타 (_____)

24. 귀하께서는 귀 기관에 근무하시면서 어느 정도 인권을 보장받고 있다고 생각하십니까?

- 1) 전혀 보장받지 못하는 편이다. 2) 보장받지 못하는 편이다.
 3) 보통이다 4) 보장받는 편이다.
 5) 충분히 보장받는 편이다.

인권침해는 ① 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리, ② 노동시간의 합리적인 제한, ③ 의견과 표현의 자유를 누릴 권리, ④ 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리, ⑤ 공정하고 유리한 노동조건을 확보받을 권리, ⑥ 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받을 권리, ⑦ 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리, ⑧ 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리, ⑨ 자유 및 신체의 안전에 대한 권리, ⑩ 일, 가족, 주거에 대해 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격받지 않아야 할 권리, ⑪ 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리 등의 침해를 의미함.

25. 귀하께서는 귀 기관에 근무하시면서 위협이나 위험을 어느 정도 경험하고 계십니까?

- 1) 전혀 경험하지 못하는 편이다 (→ 문26로 갈 것)
 2) 경험하지 못하는 편이다 (→ 문26로 갈 것)
 3) 보통이다 (→ 문26로 갈 것)
 4) 경험하는 편이다 (→ 문25-1로 갈 것)
 5) 자주 경험하는 편이다 (→ 문25-1로 갈 것)

25-1. (경험하는 경우) 귀하께서는 귀 기관에 근무하시면서 어떠한 위험을 경험하고 계십니까? (복수응답가능)

- 1) 동료들로부터의 부당한 대우
 2) 이용자로부터의 부당한 대우
 3) 직업적 특성에 따른 신체적 질환
 4) 기타 (_____)

위험요인이란 ① 동료들로부터의 부당한 대우(폭력, 무리한 업무요청, 반말, 의견묵살, 욕설 등 인격모독 행위 포함), ② 이용자로부터의 부당한 대우(폭력, 무리한 업무요청, 반말, 의견묵살, 욕설 등 인격모독 행위 포함), ③ 직업적 특성에 따른 신체적 질환 등을 의미함.

26. 귀하께서는 이용자와의 서비스 제공 과정에서 마찰을 어느 정도 경험하고 계십니까?

- 1) 전혀 경험하지 못하는 편이다 (→ 문27로 갈 것)
 2) 경험하지 못하는 편이다 (→ 문27로 갈 것)
 3) 보통이다 (→ 문27로 갈 것)

- 4) 경험하는 편이다 (→ 문26-1, 문26-2로 갈 것)
- 5) 자주 경험하는 편이다 (→ 문26-1, 문26-2로 갈 것)

26-1. (경험하는 경우) 귀하가 느끼는 마찰 발생 시의 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 이용자와의 돌봄서비스 제공 방식 차이로 인한 갈등
- 2) 이용자의 예의 없는 행동(외모 지적 등)으로 인한 갈등
- 3) 이용자의 잦은 근무시간 변경으로 인한 갈등
- 4) 업무 범위 이외의 서비스 요구로 인한 갈등
- 5) 기타 (_____)

26-2. (경험하는 경우) 귀하께서는 마찰 발생 시에 어떻게 대처하십니까?

- 1) 기관의 공식적인 고충 처리 절차에 따라 해결한다
- 2) 기관장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논한다
- 3) 공공기관 및 사회단체, 상담센터 등을 통해 해결한다
- 4) 동료상담을 통해서 해결한다
- 5) 고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참는다
- 6) 기타 (_____)

27. 귀하께서는 지난 1년 동안 근무 중에 상해나 사고를 경험한 적이 있습니까?

- 1) 없다 (→ 문28로 갈 것)
- 2) 본인(내 자신)이 다친 적 있다 (→ 문27-1로 갈 것)
- 3) 이용자가 다친 적 있다 (→ 문27-2로 갈 것)
- 4) 기타 (_____)

27-1. 근무 중에 본인(내 자신)이 다친 경우에 어떠한 방식으로 처리하였습니까?

- 1) 개인 비용으로 치료
- 2) 소속기관이 치료비를 지급해서 처리
- 3) 산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리
- 4) 산재 신청을 하였으나 승인받지 못하여 개인적으로 처리
- 5) 치료받지 못함
- 6) 기타 (_____)

27-2. 근무 중에 이용자(대상자)가 다친 경우에 어떠한 방식으로 처리하였습니까?

- 1) 개인 비용으로 치료
- 2) 소속기관이 치료비를 지급해서 처리
- 3) 산재 신청을 하여 산재 승인을 받아서 처리
- 4) 산재 신청을 하였으나 승인받지 못하여 개인적으로 처리

- 5) 치료받지 못함
- 6) 기타 (_____)

28. 귀하께서는 이용자(대상자)가 서비스를 중단할 경우에 어떻게 처리합니까?

- 1) 새로운 이용자를 배정받아 서비스를 제공한다
- 2) 이용자와 연계될 때까지 사회보험 가입 상태로 무급 대기한다
- 3) 이용자와 연계될 때까지 휴업수당을 받는다
- 4) 사직 처리한다
- 5) 기타 (_____)

29. 다음은 귀하의 현재 직장에서 느끼고 있는 이직 의사(의사)를 알아보기 위한 문항입니다. 해당 되는 곳에 표시해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이 직장에서 계속 근무해서 내가 얻은 것은 별로 없다.					
나는 이직을 계획하고 있으나 조건과 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.					
나는 가끔 출근하기 싫다는 생각이 든다.					
나는 모든 것을 다시 시작할 수 있다면 사회복지 분야에서 일하지 않을 것이다.					
나는 이 직장의 돌봄서비스종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 없다.					
나는 다른 기관으로 이직하기 위해 정보를 수집하고 있다.					

29-1. 현재 이직 의사(의사)가 있다면 그 사유는 무엇입니까? (복수응답가능)

- 1) 업무가 적성에 맞지 않아서
- 2) 업무량이 많아서
- 3) 근로시간이 길어서
- 4) 직원 간의 관계가 나빠서
- 5) 보수가 낮아서
- 6) 조직 상하간 의사소통이 잘 안되서
- 7) 인권을 보장받지 못해서
- 8) 동료 및 이용자로부터 위협을 느껴서
- 9) 결혼 학업 출산 질병 등 개인 사유로
- 10) 기타 (_____)

35. 귀하께서 돌봄노동자를 위해 시행 및 반드시 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생제도는 무엇입니까? (복수응답가능)

- 1) 자녀 학자금 2) 본인 학자금 3) 근로자 대출
- 4) 경조사비 5) 체력단련비 6) 교육훈련비
- 7) 휴양시설 8) 직원휴게시설 9) 동호회 지원
- 10) 연월차 휴가 11) 유급보건휴가 12) 산전후휴가
- 13) 유산사산휴가 14) 육아휴직 15) 안식휴가제
- 16) 진료휴가(본인 및 가족) 17) 임신기간 단축근로제도
- 18) 유연근로제(탄력적 및 선택적 근로시간제 등)
- 19) 보상휴가제 20) 직원포상제도
- 21) 기타 (_____)

36. 귀하의 권익보호와 복리증진을 위해 가장 필요한 것은 무엇입니까? (복수응답가능)

- 1) 주 40시간의 근로시간 보장
- 2) 임금상승(시급인상)
- 3) 고용안정성 보장
- 4) 긴급한 사정 발생시 대체인력 지원
- 5) 표준화된 서비스(복무규정 등) 마련
- 6) 복리후생 보장(교통비, 통신비 등)

37. 돌봄노동자 처우개선을 위해 의견(문제점, 애로사항, 개선사항 등)이 있으시면 자유롭게 기술해 주십시오.

III. 코로나 이후 근무환경 변화

38. 직장에서 코로나19로 인하여 경험하신 불이익은 무엇입니까? (복수응답가능)

- 1) 연차휴가 사용 강요
- 2) 무급휴업(무급 휴가 및 휴직) 강요
- 3) 권고사직, 계약해지, 해고
- 4) 임금삭감 또는 임금반납
- 5) 임금체불
- 6) 가족돌봄휴가 사용 불허
- 7) 재택근무 사용 불허
- 8) 연차휴가 사용 불허
- 9) 업무강도(양) 증가
- 10) 연장근무 등 정당한 보상 거부
- 11) 과도한 사생활 제한(특정지역 방문 금지, 동선 공개 요구 등)
- 12) 육아휴직 사용 강요
- 13) 육아휴직 복귀거부
- 14) 직장 내 성희롱
- 15) 없음
- 16) 기타(구체적으로 명시): _____

39. “아프면 3~4일 집에서 쉰다”는 정부의 코로나 생활방역 행동수칙이 있습니다. 직장에서 이를 실제로 사용해야 한다면 어떻게 하십니까?

- 1) 유급 연차 사용
- 2) 유급 병가 사용
- 3) 무급 병가 사용
- 4) 쉴 수 없다
- 5) 기타(구체적으로 명시): _____

40. 코로나19로 인해 앞으로 직장의 고용관계에 어떻게 변화할 것이라고 예상하십니까? (복수응답가능)

- 1) 정리해고, 구조조정이 있을 것이다.
- 2) 임금 삭감이 있을 것이다.
- 3) 정규직이 비정규직으로 전환되는 등 고용형태가 악화될 것이다..
- 4) 직장 내 성차별이 심해질 것이다(여성 우선해고 및 특정한 불이익조치).
- 5) 직장 내 성희롱이 심해질 것이다.
- 6) 변화가 없을 것이다.
- 7) 오히려 좋아질 것이다.
- 8) 기타(구체적으로 명시): _____

41. 코로나19로 인한 돌봄노동자의 어려움을 극복하기 위해 어떤 대책이 강화되거나 우선적으로 세워지길 원하십니까? (복수응답가능)

- 1) 재난 시 기본소득 지급
- 2) 일시적 해고금지기간 설정
- 3) 고용보험 적용대상 확대
- 4) 정부의 임금보전 기간 및 보전금액 확대

- 5) 정부 또는 지자체의 보증 대출 확대
- 6) 심리적 어려움 치유를 위한 프로그램
- 7) 비정규직 축소
- 8) 프리랜서, 특고노동자, 가사노동자 노동법 적용
- 9) 성별 직종분리 및 고용형태분리 개선
- 10) 성차별 근절(채용, 권고사직 등)
- 11) 상시적 기본소득 지급
- 12) 사회적 돌봄시스템 재구성
- 13) 상병수당 도입
- 14) 기타(구체적으로 명시) : _____

IV. 일반사항

42. 귀하의 거주지(시, 군, 구)는 어디입니까? (_____)

43. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?
만 _____ 세

44. 귀하의 성별은 무엇입니까? 1) 여성 2) 남성

45. 귀하의 결혼상태는 어떻게 되시나요?
 1) 기혼 2) 미혼 3) 기타

46. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?
 1) 고졸 미만 (→ 문47으로 갈 것)
 2) 고등학교 졸업 (→ 문47으로 갈 것)
 3) 전문대졸 및 대학중퇴 (→ 문46-1로 갈 것)
 4) 4년제 대학 졸업 (→ 문46-1로 갈 것)
 5) 대학원 졸업 이상 (→ 문46-1로 갈 것)

46-1. (최종학력이 전문대졸 이상인 경우) 귀하의 전공은 무엇입니까? (여러 전공자의 경우 최종전공 학력 기입)

- | | | | |
|----------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 사회복지 | <input type="checkbox"/> 2) 아동·청소년 | <input type="checkbox"/> 3) 특수교육 | <input type="checkbox"/> 4) 직업재활 |
| <input type="checkbox"/> 5) 물리치료 | <input type="checkbox"/> 6) 언어재활 | <input type="checkbox"/> 7) 교육학 | <input type="checkbox"/> 8) 심리학 |
| <input type="checkbox"/> 9) 가정학 | <input type="checkbox"/> 10) 식품영양 | <input type="checkbox"/> 11) 간호학 | <input type="checkbox"/> 12) 회계학 |
| <input type="checkbox"/> 13) 전산학 | <input type="checkbox"/> 14 기타 (_____) | | |

51. 귀하께서 근무하시는 기관의 운영주체는 어떻게 되십니까?

- 1) 법인(사회복지법인, 재단법인, 사단법인 등)
- 2) 비법인(개인운영, 민간단체 등)
- 3) 협동조합
- 4) 기타 (_____)

52. 귀하께서 근무하시는 직장의 종사자는 몇 명입니까?

- 1) 5인 미만
- 2) 5~30인 미만
- 3) 30~100인 미만
- 4) 100~300인 미만
- 5) 300인 이상
- 6) 기타 (_____)

53. 귀하께서는 노동조합에 가입되어 있습니까?

- 1) 예 2) 아니오

● 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

연구보고서 2020-2

경상남도 사회서비스 종사자 처우개선 연구Ⅱ - 돌봄노동자 대상으로 -

저 자 : 임채영, 염동문, 박해금

발행인 : 이성기

발행처 : (재)경상남도사회서비스원

발행일 : 2020년 12월

주 소 : 경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16.

경상남도사회서비스원 (김해중소기업비즈니스센터, 2층)

홈페이지 : <http://gn.pass.or.kr/>

전 화 : 055-328-8200(대표)

055-328-8240(팩스)

ISBN 979-11-969023-8-4

* 이 보고서는 저작권이 있으므로 무단복제를 금합니다.

* 연구보고서의 내용은 본 재단의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.