

이달의 초점

2022년 장기요양실태조사를 통해 본 장기요양의 현 주소와 시사점

장기요양인정자의 일상생활과 장기요양서비스 개선 과제

|강은내

장기요양급여 이용자 가족의 서비스 이용 경험 및 서비스 개선 욕구

|이선희

장기요양기관의 서비스 질 관리 현황과 과제

|김세진

장기요양요원의 근로 현황과 정책적 시사점

|남궁은혜



〈2022년도 장기요양실태조사〉

장기요양실태조사는 「노인장기요양보험법」 제6조의 2에 의한 법정 조사로 3년마다 장기요양인정, 장기요양수급자, 장기요양기관, 장기요양요원 등에 관하여 조사한다. 2022년 장기요양실태조사는 2019년에 이은 두 번째 조사로 장기요양보험 수급자와 가족, 장기요양기관, 장기요양요원의 현황과 다양한 욕구를 파악하여 노인장기요양보험제도의 지속적 발전을 위한 기초자료로 제공하려는 목적으로 진행되었다.

이 조사의 대상과 표본 수는 장기요양수급자와 가족 4500명, 장기요양기관 2000곳, 장기요양요원 4500명 등 총 1만 1000사례이다. 수급자 조사 대상은 2022년 1월 말 기준 인정유효기간이 유효한 사람으로 국민건강보험공단 장기요양 등급 판정 수급자 목록 및 급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 장기요양기관은 2022년 1월 말 기준 장기요양급여 청구 실적이 있는 기관이 조사 대상으로 국민건강보험공단 장기요양급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 장기요양요원은 2022년 1월 말 기준 장기요양급여 청구 실적이 있는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사를 조사 대상으로 하였으며 국민건강보험공단 장기요양급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 2022년 장기요양실태조사의 조사 기간은 2022년 7월 12일부터 7월 25일까지 14일간이었다. 수급자 4423명, 장기요양기관 1953곳, 장기요양요원 4302명이 응답하였다.

이달의 초점인 '2022년 장기요양실태조사를 통해 본 장기요양의 현주소와 시사점'에 게재된 원고는 2022년 보건복지부와 한국보건사회연구원에서 발간한 '2022년 장기요양실태조사'의 내용을 일부 수정·보완하여 재구성한 것이다.

장기요양요원의 근로 현황과 정책적 시사점¹⁾

Long-Term Care Workforce: The Current Working Conditions and Policy Implications

남궁은하 이화여자대학교 사회복지학과 조교수

이 글에서는 2022년 장기요양실태조사 결과를 바탕으로 장기요양요원의 근무조건, 근무환경, 개선 사항에 대한 인식 등을 살펴보았다. 실태조사 결과 장기요양요원, 특히 방문형 요양보호사의 경우 불안정한 고용 및 근로 형태가 두드러지게 나타났다. 장기요양요원은 업무를 수행하는 과정에서 언어적, 신체적, 성적 부당행위와 규정 외 업무 요구 등 다양한 유형의 부당대우를 경험하였다. 이러한 부당대우를 경험한 비율은 부당대우 유형에 따라 최대 약 22%에 이르는 것으로 나타났다. 상당수의 시설 또는 주야간·단기보호 종사자와 사회복지사 등 일부 직종 종사자의 경우 긴 근로시간, 독립된 휴게 공간 부족, 업무 시간 외 전화(문자) 대응 등에 노출되어 있는 것으로 조사되었다. 이 글의 결론에서는 조사 결과를 바탕으로 장기요양요원의 고용안정성, 근로조건 및 업무환경 개선을 위한 정책적 방안을 제시하였다.

1 들어가며

장기요양서비스는 매우 노동집약적인 서비스로, 충분한 양질의 장기요양서비스 제공을 위해서는 그에 합당한 장기요양서비스 제공 인력을 양성하고 적절한 근로환경을 제공하는 것이 중요하다(석재은, 김

용하, 남현주, 최선희, 전은별, 홍인수, 2020; Llana-Nozal, Rocard, & Sillitti, 2022). 장기요양 인력의 근로환경과 처우 개선을 통해 장기요양 인력은 더 나은 대우와 보상, 양질의 교육과 훈련을 받을 수 있으며, 이를 통해 직업적인 자긍심과 동기도 높일 수 있다. 또한 근로조건 및 사회적 지위 향

1) 이 글은 이윤경, 강은나, 이선희, 김세진, 남궁은하, 최유정. (2022). 2022년 장기요양실태조사(세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원)의 제6장 장기요양요원 조사 결과의 일부를 재정리한 것이다.

상은 더 많은 의료 및 돌봄 인력을 장기요양 분야로 유인할 수 있는 기전이 될 것이다. 이를 통해 궁극적으로는 장기요양 인력이 더 나은 서비스를 제공할 수 있고, 장기요양 수급자와 가족의 만족도도 높일 수 있으리라 기대된다.

이러한 중요한 역할을 담당하는 장기요양서비스 제공 인력을 노인장기요양보험법에서는 ‘장기요양요원’이라 명하고 있다. 구체적으로 장기요양요원이란 “장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자”를 일컫는다(노인장기요양보험법 제2조). 노인장기요양보험제도에서는 제공되는 요양급여(서비스)가 공공서비스로서 일정 수준 이상의 서비스가 될 수 있도록 노인장기요양보험법 등 근거 법과 조례, 지침 등을 마련하였다. 이의 일부로 장기요양요원의 근로환경, 처우 개선 등을 위한 규정들도 포함하고 있다. 비슷하게 장기요양보험제도의 장기적 발전 전략을 구상하는 ‘장기요양기본계획’에서도 장기요양요원의 역량을 강화하고 양질의 일자리를 보장하기 위하여 다양한 정책 과제를 제시하고 있다. 앞서 언급한 바와 같이 이러한 장기요양요원의 근로환경 및 처우 개선은 장기요양서비스 질 향상, 궁극적으로는 수급자 및 가족의 삶의 질과 건강 향상으로 이어질 수 있기 때문이다.

급속한 인구 고령화 및 이에 따른 잠재적 장기요양서비스 수요자 증가로 장기요양요원 역시 양적 확대가 필요할 것으로 예측된다. 하지만 경제개발협력기구(OECD)의 선행 연구에 따르면 한국을 포

함한 대부분의 OECD 국가에서 열악한 근무조건, 낮은 사회적 지위 등으로 장기요양서비스 수요 대비 인력이 부족하였다. 이러한 현상은 코로나19 등 재난 상황에서 대체인력, 추가 인력, 응급 상황이 필요함에 따라 더욱 심화된 것으로 나타났다(Llena-Nozal et al., 2022; OECD, 2021).

따라서 이 글에서는 2022년 장기요양실태조사 결과를 바탕으로 장기요양요원의 근무조건, 근무환경, 처우 및 근로환경 개선 사항 등 다양한 근로 현황을 살펴보고자 한다. 장기요양실태조사는 수급자 및 가족, 장기요양기관, 그리고 장기요양요원 각각을 대상으로 조사를 수행하고 특성과 현황을 종합적으로 파악하기 위해 3년마다 실시되는 법정 실태조사(노인장기요양법 제6조의 2)이다. 이 글에서는 전체 조사 중 장기요양요원을 대상으로 실시된 실태조사 결과를 분석하였다. 근로조건이나 환경의 경우 직종 및 서비스(급여) 제공 방식 또는 유형에 따라 다를 수 있으므로 각 질문에 대해 직종별, 급여 유형별로 어떻게 다른지 중점적으로 살펴보았다. 또한 필요 시 2019년에 수행된 제1차 장기요양실태조사 결과와의 비교를 통해 해당 기간 어떻게 장기요양요원의 근로 현황이 변화하였는지 검토하였다. 결론에서는 이러한 장기요양요원 응답자 대상 조사 결과를 바탕으로 장기요양요원의 근로환경 및 처우를 개선하고, 양질의 장기요양서비스를 안정적으로 제공하기 위한 정책적 시사점을 제시하였다.

2022년 장기요양요원 조사는 2022년 1월 말

기준 장기요양급여 청구 실적이 있는 장기요양요원을 대상으로 하였다. 이 중 조사의 목적과 조사 문항 적용 가능성을 고려하여 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사로 조사 대상 직종을 한정하였다. 급여 유형, 직종을 고려한 층화

계통 추출 방법을 통해 4500명의 표본을 추출하였다. 이 중 4302명(응답률 95.6%)이 최종적으로 조사에 참여하였다. 조사 대상자는 기관을 통해 조사 대상자로 선정되었음을 공지받고, 통계청 조사원에 의한 대면면접 또는 인터넷 설문지를 통해 조

[표 1] 장기요양요원 조사 응답자 일반적 특성

(단위: %, 명)

특성	재가기관	시설기관	계(명)	
전체	78.4	21.6	100.0	(4,302)
성별				
남성	5.6	8.0	6.1	(264)
여성	94.4	92.0	93.9	(4,038)
연령대				
20~29세	0.5	3.2	1.1	(46)
30~39세	1.3	5.3	2.1	(92)
40~49세	6.3	10.1	7.1	(305)
50~59세	24.2	36.1	26.8	(1,152)
60~69세	50.0	42.1	48.3	(2,077)
70세 이상	17.8	3.2	14.6	(629)
직종				
요양보호사	94.2	69.6	88.9	(3,826)
사회복지사	4.0	16.6	6.7	(289)
간호(조무)사	1.7	11.3	3.8	(162)
물리(작업)치료사	0.1	2.4	0.6	(26)
급여 유형				
방문요양	85.5	-	67.1	(2,886)
방문목욕	4.4	-	3.4	(148)
방문간호	0.4	-	0.3	(12)
주야간보호	9.6	-	7.6	(325)
단기보호	0.1	-	9.1	(3)
노인요양공동생활가정	-	7.9	1.7	(73)
노인요양시설(10~29명)	-	28.2	6.1	(262)
노인요양시설(30~49명)	-	20.6	4.4	(191)
노인요양시설(50명 이상)	-	43.4	9.4	(403)

주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명의 자료를 분석함.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 (표 6-1)의 일부 내용을 재구성함.

사에 참여하였다.

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 총응답자의 78.4%는 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호 서비스를 제공하는 재가급여기관에서 근무하였다. 21.6%는 노인요양공동생활가정 및 노인요양시설을 포함한 시설급여기관에서 근무하는 것으로 나타났다. 직종별로는 요양보호사 88.9%, 사회복지사 6.7%, 간호(조무)사 3.8%, 물리(작업)치료사 0.6%를 포함한다. 응답자의 인구학적 특성을 살펴보면 대부분의 장기요양요원이 여성(93.9%)인 것으로 나타났다. 연령별로는 60대가 전체 장기요양요원의 절반 가까이(48.3%)를 차지하고, 50대 26.8%, 70대 14.6% 순으로 나타났다.

2 장기요양요원의 근무조건 및 환경

가. 장기요양요원 근무조건

1) 고용안정성

장기요양요원의 고용형태는 정규직이 33.9%, 계약직(전일제)이 12.5%, 계약직(시간제)이 53.6%로 나타나, 시간제 계약직 비율이 절반 이상을 차지하였다. 2019년 조사 결과 대비, 정규직 비율은 4.2%포인트 감소하고, 시간제 계약직 비율은 5.1%포인트 증가하였다. 계약직 비중은 남성 대비 여성, 연령이 증가할수록 상대적으로 높게 나타났다. 직종별로 살펴보면 요양보호사는 시간제 계약직의 비율이 59.9%로 다른 직종과 비교해 월등히

높게 나타났다. 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사는 정규직에 종사하는 비율(87.4%, 79.2%, 88.0%)이 높은 편으로 나타났다. 급여 유형별로는 수급자의 가정을 방문하여 제한된 시간 서비스를 제공하는 방문요양과 방문목욕의 경우 장기요양요원의 약 70% 이상이 시간제 계약직으로 나타난 반면 주야간보호, 노인요양시설(노인요양공동생활가정포함)의 경우 시간제 계약직은 5% 미만이고, 정규직이 약 70% 또는 그 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

장기요양요원이 현재 소속된 장기요양기관에서 근무한 기간은 평균 3.3년으로 나타났으며, 구간별로는 1년 미만이 20.9%, 1년에서 5년 미만이 58.8%, 5년에서 10년 미만이 14.5%, 10년 이상이 5.8%를 차지하였다. 직종별로는 물리(작업)치료사와 간호(조무)사의 근무기간이 각각 4.2년과 3.8년으로 상대적으로 길게 나타났다. 요양보호사와 사회복지사의 평균 근무기간은 3.3년으로 비슷한 수준이었다. 급여 유형별 장기요양요원의 평균 근무기간을 보면 정원 50명 이상 노인요양시설에 근무하는 장기요양요원이 4.3년으로 상대적으로 근무 기간이 길었으며, 방문목욕 근무 요원이 4.0년으로 그 뒤를 이었다. 주야간보호에 근무하는 장기요양요원의 근무기간은 2.9년으로 상대적으로 짧게 나타났다.

방문형 급여 제공 장기요양요원의 불안정한 고용 상황은 방문요양 또는 방문간호 제공 요양보호사, 방문간호 제공 간호(조무)사 대상 조사에서 더

[표 2] 직종별, 급여 유형별 장기요양요원 고용 형태 및 평균 근무기간

(단위: %, 년)

특성	고용 형태				평균 근무기간
	정규직	계약직 (전일제)	계약직 (시간제)	계	
전체	33.9	12.5	53.6	100.0	3.3
직종					
요양보호사	27.5	12.5	59.9	100.0	3.3
사회복지사	87.4	11.4	1.3	100.0	3.3
간호(조무)사	79.2	14.7	6.1	100.0	3.8
물리(작업)치료사	88.0	12.0	0.0	100.0	4.2
급여 유형					
방문요양	17.0	8.6	74.4	100.0	3.1
방문목욕	19.7	9.5	70.7	100.0	4.0
방문간호	33.3	16.7	50.0	100.0	3.0
주야간보호	76.8	19.0	4.1	100.0	2.9
단기보호 ²⁾	66.7	33.3	0.0	100.0	3.6
노인요양공동생활가정	74.0	21.9	4.1	100.0	3.7
노인요양시설(10~29명)	75.0	21.4	3.6	100.0	3.3
노인요양시설(30~49명)	69.7	25.8	4.5	100.0	3.5
노인요양시설(50명 이상)	73.4	22.9	3.7	100.0	4.3
2019년	38.1	13.4	48.5	100.0	3.3

주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명의 자료를 분석함.

2) 실수가 적어 통계적으로 무의미함.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 <표 6-6> 및 <표 6-9>의 일부 내용을 재구성함.

욱 두드러지게 나타났다. 방문요양, 방문목욕, 방문간호를 포함한 방문형 급여를 제공하는 장기요양요원 중 지난 1년간 1개월 이상 일을 쉬었다고 응답한 비율은 15.1%에 이르는 것으로 나타났다. 이러한 근로 중단은 시간제 근무자가 대부분을 차지하는 방문형 급여 제공 장기요양요원에게는 즉각적인 소득 상실로 이어질 수 있다. 근무를 1개월 이상 중단한 이유에 대해 조사한 결과(중복응답 가능), 건강, 가족 돌봄 등 본인의 개인 사정이라는 응답률이 36.9%로 가장 높았다. 또한, 상당수의 방문형 급여 제공 장기요양요원이 자신의 의도와 무관하게

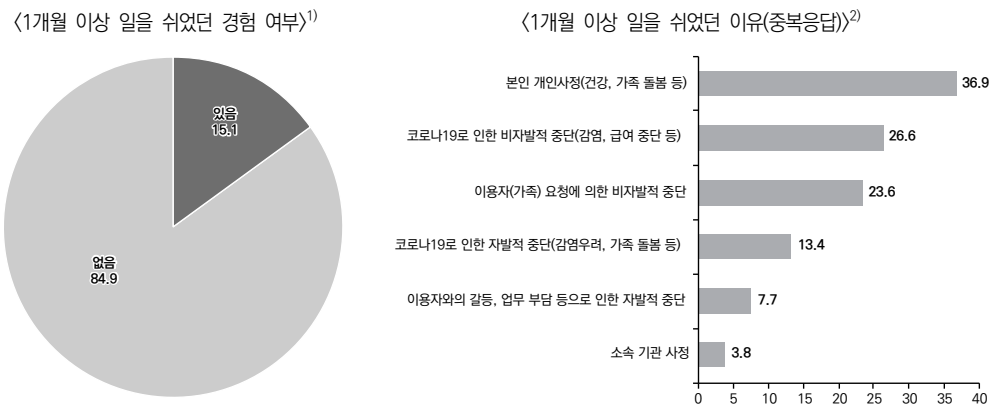
일을 1개월 이상 쉬어야 했다. 구체적으로, 코로나19와 관련한 비자발적 중단(감염, 급여 중단 등) 26.6%, 코로나19와 무관하게 이용자(가족)의 요청으로 인한 비자발적 중단 23.6%로 높은 응답률을 보였다.

1개월 이상 장기적인 업무 단절뿐 아니라 방문형 급여 제공 장기요양요원은 일시적인 서비스 제공 취소도 빈번하게 경험하는 것으로 나타났다. 지난 1년간 이용자 또는 이용자 가족의 갑작스러운 통보로 일을 하지 못한 경험이 있는지 조사한 결과 26.1%가 이러한 경험이 연 1회 이상 있었다고 응

답하였다. 특히 방문간호 제공 간호(조무)사의 경우 2명 중 1명 이상(53.8%)이 이러한 경험이 연 1회 이상 있었다고 응답하였으며, 주 1회 이상 빈번하게 경험한 비율도 7.7%에 이르렀다.

[그림 1] 지난 1년간 1개월 이상 일을 쉬었던 가정방문형 장기요양요원의 경험을 및 이유(중복응답)

(단위: %)



주: 1) 방문요양, 방문목욕에 종사하는 요양보호사와 방문간호에 종사하는 간호(조무)사의 자료를 분석함. 자신의 가족에게만 방문요양 급여를 제공하는 가족인 요양보호사의 경우 조사에서 제외됨.

2) 방문요양, 방문목욕에 종사하는 요양보호사와 방문간호에 종사하는 간호(조무)사 중 1개월 이상 일을 쉬었던 적이 있는 응답자의 자료를 분석함(중복응답).

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 원자료.

[표 3] 가정방문형 장기요양요원이 지난 1년 동안 이용자 또는 이용자 가족의 갑작스러운 통보로 근무하지 못한 경험 빈도

(단위: %)

특성	주 1회 이상	월 1~3회	연 4~11회	연 1~3회	경험 없음	계	
전체	1.8	3.2	3.7	17.4	74.0	100.0	
직종	요양보호사	1.8	3.1	3.6	17.4	74.1	100.0
	간호(조무)사	8.8	13.3	13.2	17.7	47.2	100.0
급여 유형	방문요양	1.6	3.0	3.3	17.4	74.7	100.0
	방문목욕	3.6	5.5	9.1	17.3	64.5	100.0
	방문간호	7.7	15.4	15.4	15.4	46.2	100.0

주: 방문요양, 방문목욕에 종사하는 요양보호사와 방문간호에 종사하는 간호(조무)사 자료를 분석함. 자신의 가족에게만 방문요양 급여를 제공하는 가족인 요양보호사의 경우 조사에서 제외됨.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 <표 6-80>의 일부 내용을 재구성함.

2) 근무시간, 휴가 사용 및 임금 수준

장기요양요원의 지난 3개월 월평균 근무일수는 월 20.9일, 월평균 근무시간은 100.5시간으로, 근무일 1일 평균 약 5시간 근무한 것으로 조사되었다. 직종별로 근무일수는 비슷하였으나, 근무시간

의 경우 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사는 월 150시간 이상 근무한 반면 요양보호사는 92.6시간 근무하였다. 급여 유형별로는 방문요양, 방문목욕, 방문간호 종사자는 평균 월 73시간 미만 근무하고, 타 급여 유형은 160시간 이상 근무하였

[표 4] 직종별, 급여 유형별 현재 소속 기관에서의 근무시간 및 임금¹⁾

(단위: 일, 시간, 만 원)

특성	근무시간			월평균 임금
	월평균 실제 근무일수 ³⁾	월평균 실제 근무시간 ³⁾	희망하는 주당(1개월간) 근무시간 ⁴⁾	
전체	20.9	100.5	30.8(123.2)	120.7
직종				
요양보호사	21.0	92.6	29.8(119.2)	109.9
사회복지사	20.6	167.4	39.3(157.2)	213.3
간호(조무)사	20.1	156.8	37.7(150.8)	196.8
물리(작업)치료사	20.1	160.3	37.8(151.2)	218.7
급여유형				
방문요양	21.5	72.7	27.2(108.8)	87.2
방문목욕	17.9	70.2	27.1(108.4)	94.8
방문간호	15.9	67.2	26.9(107.6)	133.0
주야간보호	20.5	166.4	39.3(157.2)	195.0
단기보호 ²⁾	17.7	163.8	39.7(158.8)	185.1
노인요양공동생활가정	19.1	177.8	40.2(160.8)	195.6
노인요양시설(10~29명)	19.9	168.9	39.5(158.0)	200.9
노인요양시설(30~49명)	19.7	166.9	39.3(157.2)	200.0
노인요양시설(50명 이상)	20.0	167.6	39.4(157.6)	206.5
2019년 ⁵⁾	20.7	107.8	32.5(130.0)	115.4

주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명의 자료를 분석함.

2) 실수가 적어 통계적으로 무의미함.

3) '현재 소속된 장기요양기관'은 조사 대상으로 추출된 급여 유형 및 장기요양기관을 의미하며, 2022년 4월부터 6월까지의 근무일수 및 근로시간의 평균값임.

4) 희망하는 근로시간의 경우 질문지상 주당 근무시간으로 조사되었으나, 실제 근무시간과의 비교를 위해 1개월 단위 근무시간(주당 근무시간×4주)도 함께 제시함.

5) 2019년의 근무시간은 정규 근무시간, 유급 초과 근무시간, 무급 초과 근무시간의 총합임.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 <표 6-13> 및 <표 6-15>, <표 6-19>의 일부 내용을 재구성함.

다. 요양보호사 및 방문형 급여 제공 장기요양요원 중 상당수는 파트타임(시간제)으로 근무하고 있다는 앞의 결과와 함께 이들의 불안정한 고용 현황을 보여 준다. 특히 주당 15시간 미만(1개월당 60시간)인 근로자의 경우 연차유급휴가, 국민연금 등의 법적 보장 대상에서 제외되어 소득 외에도 다양한 고용상 지원을 받지 못하게 된다.

특히 많은 요원의 경우 이러한 파트타임이 아닌 좀 더 장시간 근로를 원함에도 불구하고 그러지 못하고 있다는 점이 그들에게 더욱 큰 어려움일 수 있다. 구체적으로 이 조사 결과 실제 월평균 근무시간이 100.5 시간인 반면 희망 근로시간은 월 123.2 시간(주당 30.8시간)으로 나타났다. 이러한 결과는 상당수 장기요양요원의 경우 자신이 원하는 것보다 적은 시간 근무하고 있는 상황을 보여주며, 이는 개인의 원치않는 소득 감소와도 이어질 수 있다. 직종별로는 요양보호사, 급여 유형에서는 방문요양, 방문목욕, 방문간호 종사자의 경우 현재보다 더 긴 시간 일하기를 희망하였다. 특히 방문간호 종사자는 현재보다 월 기준 약 40시간을 더 일하고 싶은 것으로 나타났다. 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 시설급여(노인공동생활가정 포함) 제공 종사자는 현재보다 적은 근무시간을 희망하였다.

장기요양요원의 지난 3개월간 구간별 월평균 임금은 120만 7000원으로 조사되었다. 직종별로는 요양보호사가 109만 9000원으로 타 직종에 비해 낮았으며, 간호(조무)사 196만 8000원, 사회복지사 213만 3000원, 물리(작업)치료사 218만 7000원

순으로 높게 나타났다. 급여 제공 유형별로는 근무 시간이 많은 노인요양시설의 임금이 200만 원 이상으로 상대적으로 높게 나타났다. 노인요양공동생활가정(정원 10명 미만)의 경우 월평균 근무시간은 177.8시간으로 9가지 급여 유형 중 가장 많았으나, 월평균 임금은 195만 6000원으로 노인요양시설(정원 10명 이상)에 비해 낮게 나타났다.

소속 기관에서 연차, 출산휴가 등 법정 휴가를 자유롭게 사용할 수 있는지 조사한 결과 자유롭게 사용할 수 있다는 응답자가 전체의 51.7%, 그렇지 않다는 응답자가 15.2%, 법정휴가제도 대상자가 아니라는 응답자가 33.1%로 나타났다. 직종별로는 요양보호사가 타 직종에 비해 대상자가 아니거나 법정 휴가를 자유롭게 쓸 수 없다는 응답률이 각각 36.8%, 16.4%로 상대적으로 크게 나타났다. 급여 유형별로는 방문급여 내 세 가지 유형의 경우 법정 휴가 대상자가 아니라는 응답이 50% 내외로 크게 나타났고, 방문요양, 노인요양공동생활가정 종사자의 경우 법정 휴가를 자유롭게 사용할 수 없다는 응답이 18% 내외로 높게 나타났다. 법정휴가 제도를 자유롭게 사용하지 못한다고 응답한 장기요양요원을 대상으로 그 이유에 대해 조사한 결과 1순위 이유로는 '대체인력 부족'이 34.5%로 가장 높은 비중을 차지하였다. '법정휴가제도에 대해 잘 몰라서' 24.6%, '급여 또는 고용상 불이익 염려' 19.8%, '업무량 과다' 8.6%, '상사 또는 동료 눈치' 7.0%, '기관의 휴가 거부·축소' 3.9% 순으로 나타났다.

[표 5] 직종별, 급여 유형별 법정 휴가의 자유로운 사용 여부¹⁾

(단위: %)

특성	예	대상자 아님	아니요	계
전체	51.7	33.1	15.2	100.0
직종				
요양보호사	46.8	36.8	16.4	100.0
사회복지사	93.1	1.5	5.5	100.0
간호(조무사)	86.1	7.0	6.8	100.0
물리(작업)치료사	96.0	0.0	4.0	100.0
급여유형				
방문요양	35.9	45.4	18.7	100.0
방문목욕	36.7	49.0	14.3	100.0
방문간호	33.3	58.3	8.3	100.0
주야간보호	91.0	2.4	6.6	100.0
단기보호 ²⁾	100.0	0.0	0.0	100.0
노인요양공동생활가정	74.0	6.8	19.2	100.0
노인요양시설(10~29명)	88.3	2.8	8.8	100.0
노인요양시설(30~49명)	93.2	1.1	5.8	100.0
노인요양시설(50명 이상)	91.3	2.4	6.2	100.0

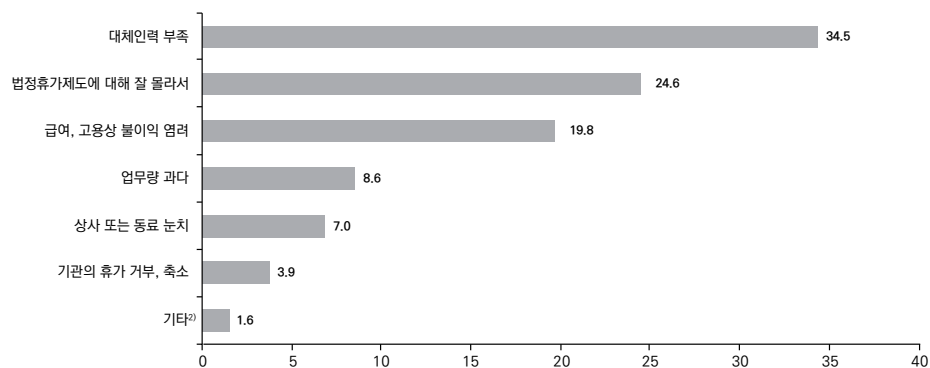
주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명의 자료를 분석함.

2) 실수가 적어 통계적으로 무의미함.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 <표 6-27>의 일부 내용을 재구성함.

[그림 2] 법정 휴가를 자유롭게 사용하지 못하는 주요 이유¹⁾(1순위)

(단위: %)



주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명 중 법정휴가제도를 자유롭게 사용할 수 없다는 응답자 655명을 대상으로 함.

2) 기타 이유로는 코로나19, 휴가 사용할 이유 없음 등.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 원자료.

나. 근무환경

1) 급여 제공 과정에서의 부당대우 경험

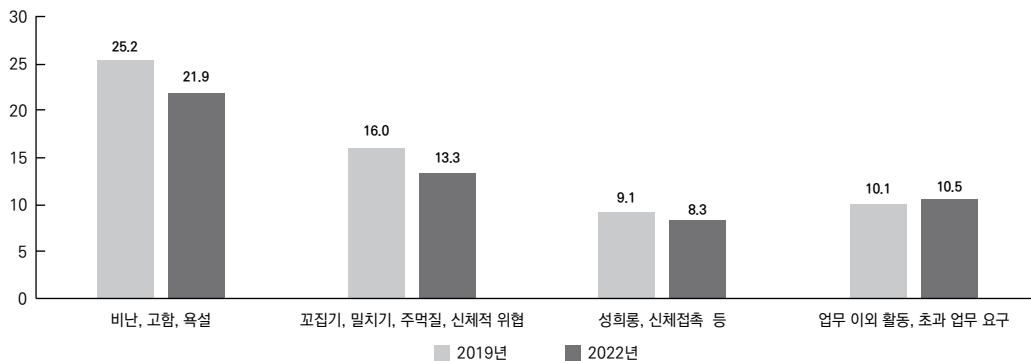
지난 1년 동안 장기요양급여 이용자 및 가족에게서 부당한 대우를 받은 경험이 있는지 조사하였다. 지난 1년 동안 이용자 및 가족으로부터 비난, 고함, 욕설을 경험한 사람은 전체 응답자의 21.9%, 꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협 등 신체적 부당행위를 경험한 사람은 전체 응답자의 13.3%, 성희롱, 성적 신체접촉 등 성적 부당행위를 경험한 사람은 응답자의 8.3%, 업무 이외 활동, 초과 업무를 요구받는 등 업무적 부당행위를 경험한 사람은 응답자의 10.5%로 나타났다. 다만 유형별 부당행위 경험률은 2019년 조사 시기에 비해 감소하거나 비슷한 수준을 보였다. 이용자 및 가족으로부터의 부

당대우 경험은 부당대우 유형별로 다른 경향을 보였는데, 신체적·언어적·성적 부당행위의 경우 연령이 적을수록, 요양보호사 대비 타 직종, 방문형 급여(방문요양·방문목욕·방문간호) 대비 노인요양시설(노인공동생활가정포함) 소속 응답자의 경험률이 상대적으로 높게 나타났다. 초과 업무나 규정 이외의 업무를 요구하는 업무적 부당행위의 경우 연령대에서는 30대 및 60대, 직종별로는 사회복지사 및 요양보호사, 급여유형별로는 방문간호 및 방문요양 급여 제공 응답자에게서 상대적으로 높은 경험률을 보였다.

부당행위 경험자를 대상으로 부당행위 경험 시 어떻게 대응했는지 추가로 조사한 결과 1순위 대응 방식으로 그냥 참고 일을 지속했다는 응답률이 45.6%로 가장 높게 나타났고, 소속 기관 보고 및 대응 요구 35%, 이용자나 가족에게 직접 이의제기

[그림 3] 지난 1년 동안 이용자 및 이용자 가족으로부터의 부당행위 경험률(2019년, 2022년)

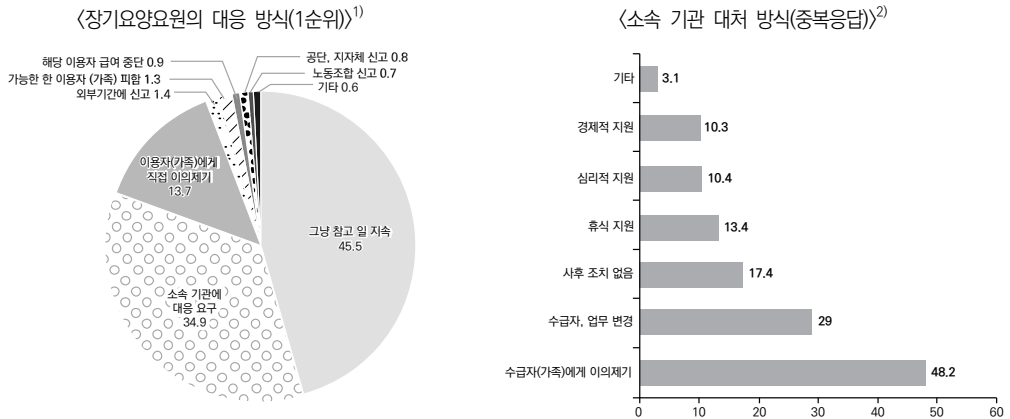
(단위: %)



주: 1) 장기요양요원 응답자 4302명 중 가족인 요양보호사를 제외한 응답자 자료를 분석함.
자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 원자료.

[그림 4] 부당행위 경험 시 장기요양요원의 대응 방식 및 소속 기관 대처 방식

(단위: %)



주: 1) 부당행위 한 가지 유형 이상 경험했다고 응답한 1007명을 대상으로 함.
 2) 부당행위에 대해 소속 기관에 보고하고 대응을 요구했다고 응답한 484명의 자료를 분석함.
 자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 원자료.

13.7% 순으로 나타났다. 소속 기관에 부당행위에 대해 보고하고 대응을 요구한 응답자에게 소속 기관이 어떠한 후속 조치를 취했는지 질문한 결과(중복응답 가능) 36.6%가 기관이 수급자 또는 가족에게 이의를 제기하였다고 응답하였고, 22.0%는 수급자 또는 업무를 변경해 주었다고 응답하는 등 기관에서 일정 조치를 대부분 취한 것으로 보인다. 하지만 기관에서 아무런 사후 조치가 없었다는 응답률도 13.2%로 세 번째로 높게 나타났다.

2) 급여 제공 과정에서의 어려움: 시설 및 주야간·단기보호 장기요양요원을 중심으로

노인요양시설(노인공동생활가정 포함), 단기보호, 주야간보호 기관 소속 장기요양요원을 대상으로

로 급여 제공 과정에서의 어려움에 대해 추가 조사를 수행하였다. 먼저 소속 기관 내 식사, 휴식, 취침 등을 위한 별도의 독립된 휴게 공간이 있는지 조사한 결과 28.4%는 이러한 공간이 없다고 응답하였다.

노인요양시설, 단기보호, 주야간보호 기관 소속 장기요양요원 중 지난 1년 동안 업무시간 외 전화 또는 문자로 대응한 경우가 1회 이상 있다는 응답자 비율은 47.0%로 나타났으며, 월 1회 이상 경험자는 전체 해당 응답자의 30.9%(주 3회 이상, 주 1~2회, 월 1~3회 응답자 비율의 합)로 나타났다. 직종별로는 사회복지사와 간호(조무)사의 약 66%가 연 1회 이상 경험한 것으로 나타나 상대적으로 높은 수준을 보였다. 급여 유형별로는 노인요양시

[표 6] 시설급여 및 주야간·단기보호 장기요양요원의 급여 제공 과정상 어려움¹⁾
(휴게 공간 여부, 업무시간 외 대응 빈도)

(단위: %)

특성	독립된 휴게 공간 여부		업무시간 외 전화(문자) 대응 빈도							소계
	있다	없다	주 3회 이상	주 1~2회	월 1~3회	연 6~11회	연 4~5회	연 1~3회	없음	
전체	71.6	28.4	8.8	8.2	13.9	2.1	4.2	9.8	53.0	100.0
직종										
요양보호사	74.3	25.7	5.0	5.3	10.2	1.6	4.7	9.9	63.3	100.0
사회복지사	66.3	33.7	16.8	13.6	21.0	3.1	3.2	8.6	33.7	100.0
간호(조무)사	65.7	34.3	15.3	14.0	21.3	3.3	3.3	10.0	32.7	100.0
물리(작업)치료사	76.8	23.2	3.8	3.8	11.5	3.8	3.8	19.2	53.8	100.0
급여 유형										
주야간보호	51.7	48.3	12.1	9.9	14.0	1.8	3.9	9.6	48.7	100.0
단기보호 ²⁾	33.3	66.7	6.5	16.6	16.5	1.7	3.4	4.9	50.4	100.0
노인요양공동생활가정	52.1	47.9	5.1	8.6	13.4	1.0	4.5	10.9	56.4	100.0
노인요양시설(10~29명)	77.9	22.1	7.1	8.9	14.8	2.5	3.8	9.1	53.9	100.0
노인요양시설(30~49명)	79.8	20.2	8.7	8.2	11.1	2.1	5.4	8.2	56.3	100.0
노인요양시설(50명 이상)	83.3	16.7	8.0	6.1	14.7	2.3	4.0	11.1	53.7	100.0

주: 1) 시설급여 제공 기관과 주야간보호, 단기보호기관의 종사자 자료를 분석함.

2) 실수가 적어 통계적으로 무의미함.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 <표 6-82> 및 <표 6-84>의 일부 내용을 재구성함.

설 또는 노인요양공동생활가정 대비 주야간보호 종사자의 경우 상대적으로 업무 시간 외 전화(문자) 대응 경험률이 높게 나타났다. 구체적으로 주야간 보호 종사자의 12.1%는 주 3회 이상 빈번하게 업무 외 전화(문자) 대응을 한다고 보고하였다.

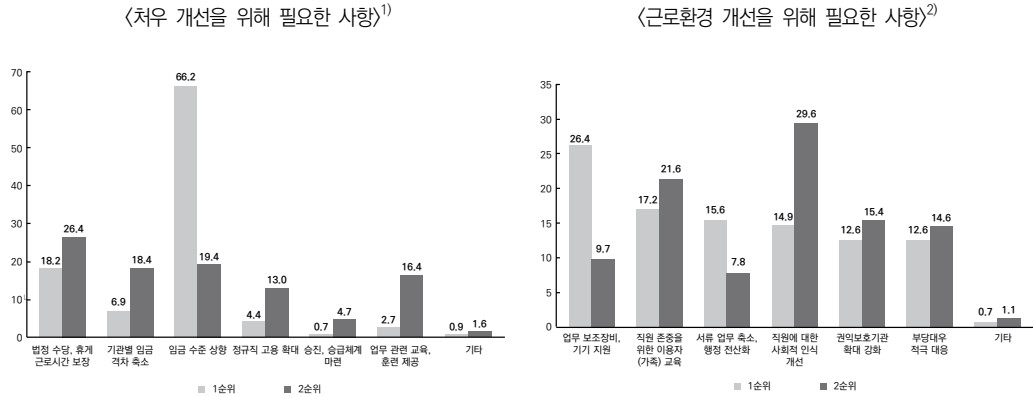
3 처우 및 근로환경 개선에 대한 장기요양요원의 인식

장기요양요원 처우 개선 및 근무환경 개선을 위해 가장 필요한 사항은 무엇인지 조사하였다. 먼저

처우 개선을 위해 필요한 사항의 우선순위를 조사한 결과 1순위로는 임금 수준 향상이라는 응답이 66.2%로 가장 높게 나타났고, 법정 수당 및 휴게·근로시간 보장 18.2%, 기관별 임금 격차 축소 6.9%, 정규직 고용 확대 4.4%, 업무 관련 교육 또는 훈련 제공 2.7% 순으로 나타났다. 2순위로는 법정 휴게, 근로시간 보장이 26.4%로 가장 높았고, 임금 수준 향상(19.4%), 임금 격차 축소(18.4%), 업무 관련 교육 제공(16.4%), 정규직 고용 확대(13.0%) 등이 10% 이상의 응답률을 보였다. 직종별로는 1, 2순위 모두 물리(작업)치료사,

[그림 5] 장기요양요원 처우 및 근무환경 개선을 위해 필요한 사항(1, 2순위)

(단위: %)



주: 1) 1순위는 장기요양요원 응답자 4302명을 대상으로 함. 2순위는 2순위까지 응답한 4263명을 대상으로 함.
 2) 1순위는 장기요양요원 응답자 4302명을 대상으로 함. 2순위는 2순위까지 응답한 4271명을 대상으로 함.
 자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사 원자료.

사회복지사, 간호(조무)사의 경우 요양보호사보다 상대적으로 교육 및 훈련, 승진·승급 체계 응답률이 높게 나타났다. 급여 유형별로는 방문간호의 경우 1, 2순위 모두에서 교육 및 훈련 제공에 대한 필요 수준이 높게 나타났다.

장기요양요원 근무환경 개선을 위해 필요한 사항의 경우 1순위로는 업무 보조장비 또는 기기 지원이 26.4%로 가장 높게 나타났다. 직원 존중을 위한 이용자(가족) 교육(17.2%), 서류 업무 축소 또는 행정 전산화(15.6%), 사회적 인식 개선(14.9%), 부당대우에 대한 기관의 적극적 대응(12.6%), 권익보호기관 강화(12.6%) 등이 고르게 10% 이상으로 나타났다. 2순위로는 직원에 대한 사회적 인식 개선이 29.6%, 직원 존중을 위한 이

용자(가족) 교육이 21.6%로 높은 응답률을 보였다. 직종별로는 사회복지사의 경우 서류 업무 간소화 및 행정전산화 1순위 응답률이 49.8%로 높게 나타났고, 타 직종의 경우 장비 지원 응답률이 상대적으로 두드러졌다. 급여 유형별 차이를 보면 1순위 응답률은 시설 장기요양요원의 경우 장비 지원, 방문간호의 경우 행정 간소화 응답률이 높게 나타났다. 2순위에서는 두드러진 급여 유형별 차이가 사회적 인식 개선이 두루 높은 응답률을 보였다.

4 나가며

이 글에서는 2022년 장기요양실태조사 중 장기요양요원 대상 조사 자료를 분석하고 주요 결과를

제시하였다. 먼저 고용 부문에서 장기요양요원, 특히 방문형 요양보호사의 불안정한 고용 및 근로 형태가 두드러지게 나타났다. 방문형 요양보호사는 대부분 시간제 계약직으로 고용되어 있다. 이로 인해 근로시간 및 임금 또한 희망하는 기준에 상당 수준 미치지 못하는 것으로 나타났다. 임금 수준 향상은 66% 이상의 장기요양요원이 처우 개선을 위해 가장 중요하다고 인식하는 사항이기도 하였다. 또한 상당수의 방문형 장기요양요원이 자신의 의도와 무관하게 이용자 또는 기관의 요구로 지난 1년간 1개월 이상 쉬었다고 응답하였다. 방문형 장기요양요원 4명 중 1명 이상은 지난 1년간 이용자 또는 이용자 가족의 통보로 서비스 제공 일정이 갑작스럽게 취소된 경험이 1회 이상 있다고 응답하였다.

따라서 정규직 고용 확대 등을 통해 장기요양요원에게 안정적인 일자리를 제공하고, 적절한 소득을 보장할 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 특히 코로나19로 인해 상당수의 장기요양요원이 어쩔 수 없이 1개월 이상 일을 쉬어야만 했다는 사실은 이러한 안정적인 고용이 재난, 응급 상황에 더욱 필요함을 보여 준다. 요양보호사 대상 면접조사를 수행한 선행 연구에서도 시급제 비정규직으로 고용되어 활동하는 조사 참여자들은 이용자의 서비스 중단 등 외부 여건에 의해 원치 않게 업무가 줄거나 단절되고, 이로 인해 임금 또한 감소할 수밖에 없었던 경험을 보고하였다. 연가 사용도 보장되지 않고 회의, 교육 등에 참석하는 시간이 근로시간에 포함되지 않는 어려움도 나타났다(남궁은하, 고은아, 어유

경, 이윤경, 김범중, 유재연, 임정미, 2021). 따라서 일정한 근로시간을 보장하고 추가적인 교육, 회의, 긴급 상황 등에 유연하게 대처할 수 있는 정규직 일자리를 확대하는 노력이 필요하다. 안정적인 고용과 더불어 소비자물가 상승률을 반영한 인건비 조정, 현실적인 인건비 지급을 위한 장기요양 수가 체계 마련 등을 통해 장기요양요원이 근로시간과 업무 대비 적절한 임금을 지급받을 수 있도록 장기요양보험 내 제도적 기반을 마련하는 방안도 필요하다.

또한 방문형 장기요양요원의 경우 이용자 또는 기관의 일방적이고 갑작스러운 서비스 제공 취소·연기를 방지할 수 있는 제도적 장치를 마련하고, 이용자(가족), 기관 측 사유로 근로시간 및 임금 손실이 발생한 경우 이에 대해 보상받을 수 있는 체계도 필요하다. 예를 들어 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 돌봄 가정에 직접 방문하여 2시간 이상 돌봄 서비스를 제공하는 시간제 아이돌봄사업의 경우 서비스 시작 전 24시간 이후부터는 서비스 취소 수수료가 부과된다. 수수료를 면제받기 위해서는 돌봄 아동의 질병·사고 등 불가피한 사유에 대한 증빙을 제출해야 한다. 더불어, 이용자가 일정 횟수 이상 취소를 반복하게 되면 추후 서비스 이용에 제한을 받게 된다(여성가족부, 2023). 노인장기요양서비스의 경우에도 아이돌봄사업처럼 이용자(가족)의 일방적인 서비스 취소를 예방하고 장기요양요원의 안정적인 근로시간 보증을 위해서는 일정 수준의 제한, 보상 장치가 필요하다.

장기요양요원은 업무를 수행하는 과정에서 언어적, 신체적, 성적 부당행위와 규정 외 업무 요구 등 다양한 부당대우에 노출되어 있는 것으로 나타났다. 2019년 대비 부당대우 경험 비율은 감소하였으나, 여전히 5명 중 1명 이상은 언어적 폭력, 10명 중 1명은 부당한 업무 요구를 경험하였다. 하지만 장기요양요원은 이러한 부당행위에 대해 그냥 참고 일하는 등 대부분의 경우 소극적으로 대응하고 있다. 더 나아가, 소속 기관에 보고한 경우에도 이용자나 업무 변경, 상담 등의 사후 조치를 전혀 받을 수 없었다는 응답률이 약 17%에 이르렀다. 따라서 부당행위 예방적 차원에서 직원 존중 및 인권에 대한 기관과 이용자(가족) 대상 교육과 지침을 개발하고 보급하는 것이 필요하다. 이러한 행위 발생 시 소속 장기요양기관에서 적절하게 대응하고 장기요양요원이 필요한 사후 조치를 받을 수 있도록 대응 방법에 대한 기관 대상 지침을 마련·보급하여야 한다. 장기요양요원의 처우 개선과 업무환경 개선을 위해서는 소속 기관 외 장기요양요원지원센터 등 외부 지원 기관을 통해 다양한 장기요양요원 보호, 지원 서비스를 제공할 수 있다.

장기요양요원, 특히 시설 또는 주야간·단기보호 종사자와 사회복지사 등 일부 직종의 경우 과도한 근무시간, 업무시간 외 전화(문자) 대응 등으로 인해 상당한 업무 부담을 느낄 수 있는 것으로 조사되었다. 이는 장기요양 분야에서 오랫동안 지속되어 온 인력 부족과도 연관되어 있다. 장기요양요원 부족 현상은 인구구조 변화로 인한 고령 인구 증가를

생각하면 더욱 가속화될 것으로 예상된다. 따라서 장기요양요원의 처우와 근무환경을 고려하여 다양한 장기요양에서의 인력 확대를 위한 정책적 노력이 시급하다. 예를 들어 시설 및 주야간·단기보호 기관의 경우 인력 배치 기준을 조정하여 충분한 인력이 근무할 수 있도록 법적 기준을 마련할 필요가 있다. 지난 몇 년간 노인복지법 시행규칙상 노인요양시설의 수급자 대 요양보호사 비율이 2.5:1 → 2.3:1(2022년 10월) → 2.1:1(2025년 예정)로 변화하는 등 점진적으로 요양보호사의 법적 인력 수급 기준이 향상되고 있다. 이러한 요양보호사 인력 확대로 현재의 과도한 업무 부담 등 고용 환경이 개선되는지 추후 지속적인 검증이 있어야 한다. 요양보호사 외에도 사회복지사, 간호(조무)사 직종과 시설 외 주야간·단기보호 급여 기관에 대한 인력 확대를 위해서도 해당 인력 배치 기준 수정 등 법적, 정책적 개입이 필요하다. 더불어 앞서 처우와 근로 환경 개선을 위한 개선 방안 조사 결과처럼 장기요양 인력의 임금 수준을 전반적으로 향상하여 사회복지시설 종사자 수준과 유사하게 조정하고, 업무 강도를 줄이기 위해 적극적으로 돌봄 기술을 도입 및 활용하며, 장기요양제도 이용자(가족) 포함해 국민 전반의 장기요양요원에 대한 인식을 제고하는 등의 접근이 함께 이뤄져야 한다. ■

참고문헌

- 남궁은하, 고은아, 어유경, 이윤경, 김범중, 유재연, 임정미. (2021). **노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구**. 세종: 한국보건사회연구원.
- 석재은, 김용하, 남현주, 최선희, 전은별, 홍인수. (2020). **초고령사회 대비한 장기요양제도 발전방향 연구**. 세종: 보건복지부, 춘천: 한림대학교교산학협력단.
- 여성가족부. (2023). **아이돌봄서비스 시간제서비스**. <https://www.idolbom.go.kr/front/svcGuide/prttm>에서 2023. 12. 20. 인출
- 이윤경, 강은나, 이선희, 김세진, 남궁은하, 최유정. (2022). **2022년 장기요양실태조사**. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- Llena-Nozal, A., Rocard, E., & Sillitti, P. (2022). Providing long-term care: Options for a better workforce. *International Social Security Review*, 75(3-4), 121-144.
- OECD. (2021). *Rising from the COVID-19 crisis: Policy responses in the long-term care sector*. Retrieved from <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/rising-from-the-covid-19-crisis-policy-responses-in-the-long-term-care-sector-34d9e049/> 2023. 12. 20.

Long-Term Care Workforce: The Current Working Conditions and Policy Implications

Namkung, Eun Ha

(Ewha Womans University)

Based on the results of the 2022 Long-Term Care Survey, this article examines the working conditions and working environment of long-term care (LTC) workers. The findings suggest that LTC workers, especially home-visiting personal carers, are in unstable employment and have irregular work patterns. In addition, LTC workers experience various types of unfair treatment, such as verbal, physical, and sexual misbehaviors and non-standard work demands, from care recipients or their families. A significant number of LTC workers, especially those working at institutions or daycare/short-term care centers, and LTC social workers, have long working hours, lack resting areas, and are obligated to respond to frequent off-hours calls and text messages. This article concludes by presenting policy implications aimed at improving LTC workers' employment stability, working conditions, and working environment.