

가구 방문 필수 돌봄 노동자의 이동 노동실태  
및 대안적 정책 방향: 강서구 사례를 중심으로

최종보고서

2022. 7. 10

강서구 노동복지센터

연구수행

김성호(해담 노동법률사무소 대표 공인노무사)

정홍준(서울과학기술대학교 경영학과 교수)

# 차례

<b>1장 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구배경 .....	1
2. 연구목적 .....	2
3. 연구 내용과 방법 .....	3
<b>2장 선행연구와 강서구 돌봄노동 현황</b> .....	<b>4</b>
1. 돌봄노동 선행연구 .....	4
2. 돌봄 노동자의 이동 관련 선행연구 .....	5
3. 강서구 필수노동자 현황 .....	7
<b>3장 설문조사 결과</b> .....	<b>35</b>
1. 설문조사 진행 및 응답자 현황 .....	35
2. 기본현황 .....	36
4. 근로시간 및 이동현황 .....	37
5. 노동조건 실태 .....	42
6. 정책방향 .....	74
7. 노동조합 .....	76
8. 소결 .....	80
<b>4장 면접조사 결과</b> .....	<b>82</b>
1. 면접조사 개요 .....	82
2. 면접조사 내용 .....	82
3. 소결 .....	109
<b>5장 결론</b> .....	<b>111</b>
1. 정부의 돌봄노동에 대한 정책 .....	111

2. 강서구의 돌봄노동에 대한 지원 .....	114
3. 운영기관의 역할 .....	119
<b>&lt;부록&gt; 설문조사지 .....</b>	<b>121</b>
<b>참고문헌 .....</b>	<b>127</b>

## 표 차례

<표 2-1> 광주지역 돌봄 노동자 교통지원금(2015) .....	6
<표 2-2> 강서구 필수노동자 현황 .....	8
<표 2-3> 노인복지법상 재가노인복지시설 서비스 종류 .....	11
<표 2-4> 재가급여 종류 .....	13
<표 2-5> 급여유형별 인건비 지출비율 .....	13
<표 2-6> 재가급여 월 한도액 (복지용구 제외) .....	14
<표 2-7> 방문요양 급여비용(방문당) .....	15
<표 2-8> 장기요양보험 등급판정 현황 (강서운영센터, 2022.4.30. 기준) .....	15
<표 2-9> 강서구 재가노인복지시설 현황 .....	17
<표 2-10> 강서구 장기요양기관 현황 (2022.4.기준) .....	17
<표 2-11> 장애인 활동지원 급여 .....	19
<표 2-12> 장애인 활동보조급여의 세부 내용 .....	19
<표 2-13> 장애인 활동지원 급여 월 한도액 .....	21
<표 2-14> 장애인 활동지원급여비용 .....	22
<표 2-15> 활동지원급여에 대한 본인부담금 .....	22
<표 2-16> 강서구 등록 장애인 현황 (2021. 5월 말 기준, 단위: 명) .....	22
<표 2-17> 강서구 장애인복지시설 현황 (단위: 개) .....	23
<표 2-18> 강서구 장애인활동지원기관 현황 (단위: 개) .....	23
<표 2-19> 아이돌봄서비스 종류별 내용 .....	24
<표 2-20> 아이돌봄서비스 이용제한 기간 .....	26
<표 2-21> 아이돌봄서비스 종류 및 돌봄 대상 .....	27
<표 2-22> 아이돌봄 시간제서비스 비용 및 지원가구 소득기준 .....	27
<표 2-23> 아이돌보미 활동 수당 등 .....	28
<표 2-24> 아이돌봄서비스 취소 수수료 및 취소 시 아이돌보미 처우 .....	29
<표 2-25> 다문화가정 방문교육 서비스 내용 .....	31

<표 2-26> 다문화가정 방문교육서비스 중지 사유 .....	31
<표 2-27> 다문화가정 방문교육서비스 비용 및 지원가구 소득기준 .....	32
<표 2-28> 다문화가정 방문교육지도사 시급 및 교통비 .....	32
<표 3-1> 응답자의 인구통계학적 특징(단위: 명, %) .....	35
<표 3-2> 근무경력 (단위: 년) .....	36
<표 3-3> 복수의 직업 비율 (단위: %) .....	37
<표 3-4> 계약하고 있는 업체의 수 (단위: 개) .....	37
<표 3-5> 응답자의 고용형태 (단위: %) .....	37
<표 3-6> 근로시간 (단위: 일, 시간) .....	38
<표 3-7> 근무시간의 유연성과 선택권 (단위: %) .....	39
<표 3-8> 이동시간 (단위: 시간) .....	39
<표 3-9> 점심을 먹는 경우 식사시간 (단위: 시간) .....	41
<표 3-10> 1일 실 근무시간 (단위: 시간) .....	41
<표 3-11> 일일 방문 가구 수 .....	41
<표 3-12> 가구방문 업무 시 이동 방법 (단위: %) .....	42
<표 3-13> 가구방문 시 택시활용 (단위: %) .....	42
<표 3-14> 지출과 수입 (단위: 만원) .....	43
<표 3-15> 교육 경험 (단위: 비율) .....	43
<표 3-16> 업무 중 다친 비율 (단위: %) .....	44
<표 3-17> 우울감정 (단위: %) .....	44
<표 3-18> 고객으로부터의 부당 경험 (단위: 5점 척도) .....	45
<표 3-19> 소속된 업체로부터의 부당한 경험 (단위: %) .....	48
<표 3-20> 사용자의 법적 의무 이행 (단위: %) .....	50
<표 3-21> 업무상 어려움 (단위: 5점 척도) .....	51
<표 3-22> 감정노동 (단위: 5점 척도) .....	57
<표 3-23> 업무감시 및 부당한 대우 (단위: 5점 척도) .....	60
<표 3-24> 소속기관의 지원제도(단위: 5점 척도) .....	62

<표 3-25> 고객요구에 대한 응대의 자율성 (단위: 5점 척도) .....	64
<표 3-26> 업무만족 (단위: 5점 척도) .....	65
<표 3-27> 이직의도 (단위: 5점 척도) .....	70
<표 3-28> 직종별 이직 사유 (단위: 5점 척도) .....	73
<표 3-29> 일에 대한 몰입 (단위: 5점 척도) .....	74
<표 3-30> 정책방향 (단위: 5점 척도) .....	75
<표 3-31> 노조가입관련 응답비율 (단위: %) .....	76
<표 3-32> 노동조합에 대한 역할 기대감(5점 척도) .....	77
<표 4-1> 면접 참여자 현황 .....	82
<표 5-1> 요양보호사의 인건비수가와 실제 임금 (단위: 원) .....	113
<표 5-2> 돌봄 노동자의 감정노동과 우울증상 간의 상관관계 .....	116

## 그림 차례

<그림 3-1> 코로나19로 인한 업무 변화 (단위: 지수) .....	38
<그림 3-2> 업무 중 점심식사 유무 .....	40
<그림 3-3> 직종별 점심을 거르는 비율 (단위: %) .....	40
<그림 3-4> 고객에 의한 부당한 행동 경험(폭행, 밀치기 등 행동) (단위: %) .....	45
<그림 3-5> 고객에 의한 부당한 행동 경험(밤늦은 시간에 업무 수행 요구) (단위: %) .....	46
<그림 3-6> 고객에 의한 부당한 행동 경험(업무범위를 넘어서는 요구) (단위: %) .....	46
<그림 3-7> 고객에 의한 부당한 행동 경험(생활용품을 사비로 구입해달라고 요구) (단위: %) .....	46
<그림 3-8> 고객에 의한 부당한 행동 경험(직장에 부당한 민원 제기) (단위: %) .....	47
<그림 3-9> 고객에 의한 부당한 행동 경험(성희롱 성추행 등) (단위: %) .....	47
<그림 3-10> 소속된 업체로부터의 부당한 경험(어려움을 호소해도 업무수행 강요) (단위: %) .....	48
<그림 3-11> 소속된 업체로부터의 부당한 경험(고객의 잘못에 대한 책임 전가) (단위: %) .....	49
<그림 3-12> 소속된 업체로부터의 부당한 경험(부당한 민원에 대한 불이익 경험) (단위: %) .....	49
<그림 3-13> 소속기관의 법적 의무(고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무 중단 조치) (단위: %) .....	50
<그림 3-14> 소속기관의 법적 의무(성희롱 발생 시 업무 중단 조치) (단위: %) .....	50
<그림 3-15> 업무상 어려움 비율 (단위: %) .....	52
<그림 3-16> 직종별 업무상 어려움(고용불안) (단위: %) .....	52
<그림 3-17> 직종별 업무상 어려움(점심식사) (단위: %) .....	52
<그림 3-18> 직종별 업무상 어려움(계획적인 시간 관리의 어려움) (단위: %) .....	53
<그림 3-19> 직종별 어려움(근무시간 조정) (단위: %) .....	53
<그림 3-20> 직종별 어려움(대기시간) (단위: %) .....	54
<그림 3-21> 직종별 이동시간의 어려움 (단위: %) .....	54



<그림 3-22> 직종별 이동에 따른 비용부담의 어려움 (단위: %)	55
<그림 3-23> 직종별 돌봄 업무에 대한 정신적 피로 (단위: %)	56
<그림 3-24> 직종별 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식으로 인한 어려움 (단위: %)	56
<그림 3-25> 다양한 감정노동 (단위: %)	57
<그림 3-26> 직종별 감정노동1 (단위: %)	58
<그림 3-27> 직종별 감정노동2 (단위: %)	58
<그림 3-28> 직종별 감정노동3 (단위: %)	59
<그림 3-29> 직종별 감정노동4 (단위: %)	59
<그림 3-30> 직종별 감정노동5 (단위: %)	60
<그림 3-31> 업무감시 및 부당한 대우 (그렇다 응답 비율) (단위: %)	60
<그림 3-32> 직종별 업무감시(그렇다 응답 비율) (단위: %)	61
<그림 3-33> 직종별 부당처우(그렇다 응답 비율) (단위: %)	61
<그림 3-34> 직장지원제도(그렇다 응답 비율) (단위: %)	62
<그림 3-35> 직종별 직장지원제도(업무관련 발생한 문제해결의 제도와 절차) (단위: %)	63
<그림 3-36> 직종별 직장지원제도(메뉴얼) (단위: %)	63
<그림 3-37> 직종별 직장지원제도(지원제도 및 메뉴얼의 효과) (단위: %)	64
<그림 3-38> 직종별 고객응대 자율성 (단위: %)	65
<그림 3-39> 항목별 업무만족 비율 (단위: %)	66
<그림 3-40> 항목별 불만족 비율 (단위: %)	66
<그림 3-41> 직종별 보상만족도(찬성 비율) (단위: %)	67
<그림 3-42> 직종별 고용안정 만족도(찬성 비율) (단위: %)	67
<그림 3-43> 직종별 일의 의미 만족도(찬성 비율) (단위: %)	68
<그림 3-44> 직종별 근로시간 만족도(찬성 비율) (단위: %)	68
<그림 3-45> 직종별 노동강도 만족도(찬성 비율)	69
<그림 3-46> 직종별 일의 안전 만족도(찬성 비율) (단위: %)	69

<그림 3-47> 이직사유 (단위: %)	70
<그림 3-48> 직종별 이직사유(낮은 임금 때문이라는 비율) (단위: %)	71
<그림 3-49> 직종별 이직사유(경력개발의 어려움 때문이라는 비율) (단위: %)	71
<그림 3-50> 직종별 이직사유(높은 노동강도 때문이라는 비율) (단위: %)	72
<그림 3-51> 직종별 이직사유(안전위협 때문이라는 비율) (단위: %)	72
<그림 3-52> 직종별 이직사유(폭언과 괴롭힘 때문이라는 비율) (단위: %)	73
<그림 3-53> 일에 대한 몰입과 자발적인 추가 노동의 긍정의견 비율 (단위: %)	74
<그림 3-54> 돌봄노동 정책의 필요성(찬성 응답 비율) (단위: %)	75
<그림 3-55> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(복지향상) (단위: %)	77
<그림 3-56> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(고용안정) (단위: %)	78
<그림 3-57> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(환경개선) (단위: %)	78
<그림 3-58> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(이해대변) (단위: %)	79
<그림 3-59> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(사용자에 대한 견제) (단위: %)	79
<그림 4-1> 요양보호사, 장애인활동지원사 태그카드	93
<그림 4-2> 사원증 녹음기	102
<그림 4-3> 가정용 감시카메라	103
<그림 4-4> CCTV 설치 안내 예시	104
<그림 5-1> 마포구 요양보호사의 날 캠페인	118

## 〈요 약〉

본 연구는 강서구 가구 방문 돌봄 노동자에 초점을 두고 '이동'에 따른 어려움을 살펴보고 이를 해소하기 위한 중앙정부 차원의 정책이나 지방자치단체의 지원을 발굴하는 것이 목적이다. 본 연구에서 이동시간은 출퇴근 시간을 제외한 가구 방문을 위한 이동시간을 의미한다. 기존에도 필수 노동자와 돌봄 노동자에 관한 연구는 다수 존재했다. 다만, 돌봄을 목적으로 하는 필수노동자의 '이동노동'에 대해선 구체적인 조사가 이루어지지 못했고, 정책 대안도 충분하지 못한 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 선행연구에서 살펴본 돌봄 노동자의 실태를 강서구 노동자를 대상으로 조사하면서 동시에 이동노동의 실태를 집중해서 살펴보았다.

본 연구의 2장에서는 선행연구와 강서구 필수 노동과 돌봄 노동의 현황을 살펴보았다. 이전 연구를 바탕으로 추정된 강서구 필수노동자의 규모는 약 2만 명 정도였다. 강서구의 취업자가 25만여 명임을 고려하면 약 8%에 해당하는 인원이다. 강서구 필수 노동자는 주로 요양보호사, 사회복지시설 종사자, 대형화물차주, 보육교사 등의 순으로 많았다. 본 연구에서 다른 직종을 중심으로 시설 현황을 살펴보면, 강서구 재가노인복지시설은 총 63개였고, 종사자 수는 462명으로 집계되었다. 강서구 장애인활동지원기관은 복지관 3개소, 주간보호시설 10개소, 단기보호시설 6개소, 공동생활가정 20개소, 기타 다양한 거주 시설을 합하면 모두 59개소로 집계되었고 장애인활동지원사는 1,340명으로 확인되었다. 강서구 아이돌보미는 160여 명이였다.

본 연구의 3장은 설문조사 결과를 분석하였다. 설문조사는 270명의 응답을 수거하여 분석에 활용하였으며 설문 기간은 2022년 5~6월까지 약 두 달 동안 진행되었다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 하루 중 가구 방문을 위한 총 이동시간이 1.61시간(1시간 37분)으로 적지 않은 것으로 나타났으며 이동시간은 근무시간 등에 포함되지 않고 있었다. 주된 이동방법은 대중교통을 이용하는 경우가 58.5%였으며 개인 승용차를 이용하는 경우가 12.8%였다.

둘째, 돌봄 노동자의 처우는 높지 않은 것으로 나타났다. 평균 월수입은 137.1만 원이었으나 교통비 등을 제외하면 실제 수입은 124.5만 원으로 나타났다. 설문에 참여한 돌봄 노동자의 일일 근무시간이 6.24시간임을 고려하면 시간당 임금은 최저임금 수준이었다.

셋째, 점심을 거르거나 업무 중 다치는 비율이 높아 노동권을 보호받지 못함을 확인할 수 있었다. 점심 중 거르는 돌봄 노동자의 비율은 56.3%였으며 이 중 아이돌보미는 81.6%가 점심을 거르는 것으로 나타났다. 점심을 먹지 못하는 이유는 가구 방문 노동의 특성 때문으로 고객인 서비스 이용자의 집에서 밥을 먹기가 어렵기 때문이었다. 업무 중 다치는 비율도 18%였으며 다치게 되면 스스로 치료비를 부담한다는 응답이 84.7%로 나타나 산재보험을 제대로 이용하지 못함을 확인하였다.

넷째, 업무상 어려움 1순위는 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식이었으며 고용불안이 2순위로 집계되었다. 감정노동도 매우 많아 마음의 상처를 많이 받고 있으나 이를 제대로 해소하지 못함을 확인할 수 있었다.

다섯째, 향후 돌봄 노동을 개선하기 위한 정책 방향으로 설문 참여자들은 돌봄 노동에 대한 인건비 인상(92.8%), 고용안정(90.4%), 지방자치단체의 맞춤형 돌봄 노동자 지원(92.9%) 등을 우선해서 꼽았다.

여섯째, 일의 의미에 대해선 만족하더라도 보상과 고용안정에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 낮은 만족에도 불구하고 전반적인 이직 의도는 높지 않았는데, 이는 일을 그만 두었을 때 대안이 부족한 것으로 해석되었다. 이직 사유는 저임금이 1순위였다. 또한 낮은 만족에도 불구하고 일에 대한 몰입은 높은 편이었는데, 이는 돌봄노동에 대한 의미 부여와 관련된 것으로 해석되었다.

본 연구의 4장은 면접조사 결과를 서술하였다. 면접조사에 참여한 돌봄 노동자들은 상시·지속 업무임에도 불구하고 기간제 근로계약을 체결했고, 계약기간이 남아도 이용자에 대한 서비스 기간이 종료되면 사실상 실업상태가 되는 등 고용불안정이 심했다. 불안정한 고용상황에서 임금 단가(시급)은 최저임금 수준에 주당 근무시간도 20여 시간이어서 소득이 매우 낮은 저임금 구조였다. 그런데 돌봄 노동자들의 처우에 기초가 되는 정부의 관련 사업 지원 규모(급여 월 한도액, 월 서비스 시간 등)는 그 수준이 불충분해서 돌봄 노동자들의 처우가 개선되지 않고 있으며, 나아가 서비스 이용자들도 충분한 보장이 되질 않았다. 이용자 연계에 따라 처우도 달라졌는데, 매칭된 서비스가 월 60시간(1주 15시간)이 되지 않는 경우 주휴일, 연차휴가, 퇴직금, 4대 보험을 보장받지 못하는 2중, 3중의 불이익이 있다. 그나마도 이용자가 일방적으로 서비스 시간을 변경하거나 취소할 경우 휴업수당이 지급되지 않고 예정되어 있던 이용 시간이 취소되어 소득이 전혀 발생하지 않는 부당함이 있었다. 아이돌보미는 일부 보전되었으나 근로기준법상 휴업수당에는 미치지 못했다.

이번 조사에 가장 주목했던 가구 간 이동시간에 대해서는 가구 방문에 수반되는 필수적 행위임에도 노동시간으로 인정되지 않았다. 이용자의 시간이 변경되어 대기하고 있는 시간도 노동시간에 포함시키지 않았다. 가구 간 이동에 필요한 교통비 역시 아이돌보미를 제외하고는 지급되지 않았다. 정부 차원의 제도개선이 필요함과 더불어 일부 자치단체에서 자체적인 예산을 마련하여 지급한 사례를 참고할 필요가 있다. 이용 가구가 부당한 추가업무를 요구하거나, 성희롱이나 모욕 등의 부당 대우를 한 사례들도 확인되었다. 이를 방지해야 할 서비스 제공기관(센터)은 이용자에게 주의 조치 등을 하지 못하였고, 돌봄노동자가 자체적으로 해결해야 하는 상황이었다. 정보통신기술 발달에 따라 가정마다 설치된 가정용 감시카메라는 노동자를 실시간 감시하는 목적으로 사용될 여지가 있으며, CCTV 설치 목적 등을 게시하지 않아 개인정보 보호법 위반 및 인권침해의 요소가 있다. 가구 방문 이동노동은 가정이, 그리고 도로가 사업장이 되는데 업무가 수행되는 가정과 도로에는 산업안전보건 개념이 도입되지 않아 크고 작은 재해가 발생하고 있었으며, 이에 대해 산재처리는 매우 소극적인 상황이다. 가구 방문 돌봄 노동자는 타인의 가정이라는 일터에서 휴식을 취할 수 있는 공간이 전무 했고, 휴식 시간도 보장받기 어려운 상황에 놓여 있었다.

본 연구는 5장에서 결론을 다루었다. 결론은 돌봄 노동에 대한 대안적 정책 방안을 정부와 지방자치단체, 그리고 운영기관 차원으로 구분하여 제안하였다. 정부의 돌봄노동 정책으로 첫째, 업무를 위해 이동하는 시간은 노동시간으로 산정할 것으로 필요가 있으며 둘째, 돌봄 서비스를 확대, 강화할 필요가 있음을 제안하였다. 셋째, 돌봄 노동자의 수가 정책을 개선하여 수가에서 인건비를 별도로 산정하며 산정된 인건비가 제대로 지급될 수 있도록 관리, 감독해야 함을 제안하였다. 넷째, 돌봄 노동자의 고용안정과 안정적인 서비스 제공을 위한 기간제 계약이 아닌 안정적인 고용계약을 제안하였다.

본 연구는 강서구에 다음과 같은 정책들을 제안하였다. 첫째, 돌봄 노동자의 이동을 위해 교통비를 지원하거나 운영기관에 이동을 위한 차량(운전자 포함)을 지원하는 방안을 제안하였다. 둘째, 돌봄 노동자의 감정노동을 관리하고 치유하기 위한 프로그램을 도입하고 지원할 필요가 있음을 제안하였다. 셋째, 돌봄 노동자의 인권개선을 위해 이용자의 돌봄 노동자 인권침해 예방 프로그램을 강화할 필요가 있음을 제안하고 넷째, 돌봄 노동자를 위한 휴식 공간을 마련하거나 여의치 않다면 카페 이용권을 지급하는 방안도 고려할 것으로 제안하였다. 마지막으로 강서구 돌봄노동자의 날의 지정하여 다양한 캠페인 사업을 통해 국민의 인식을 개선하고 돌봄 노동자의 노동을 사회적으로 인정하는 프로그램을 제안하였다.

운영기관은 다음과 같은 돌봄 노동자 인권 보호 방안을 제안하였다. 첫째, 운영기관은 기관장이 중심이 되어 돌봄 노동자의 고충처리를 활성화할 필요가 있음을 제안하였다. 둘째, 일하다 다치게 되면 산재처리를 지원하도록 하며 셋째, 점심을 먹지 못하는 상황을 개선하기 위해 서비스 이용 시간 중 점심시간을 피하고, 식당을 지정하거나 식사를 할 수 있는 다양한 쉼터를 개발할 필요성을 제안하였다. 마지막으로 CCTV 운영 수칙 발굴 등 돌봄 노동자의 인권을 존중하는 방안들을 지속해서 발굴할 필요가 있음을 강조하였다.

# 1장. 연구배경과 목적

## 1. 연구배경

우리 사회는 고령화와 여성의 노동시장 진출 확대, 다문화가정의 증가 등으로 돌봄노동에 대한 수요가 지속적으로 증가하고 있다. 이에 따라 요양보호사, 장애인활동지원사, 다문화가정방문교육지도사, 보육교사, 아이돌보미 등 다양한 유형의 돌봄 노동자들이 생겨났고, 늘어나고 있는 추세이다. 돌봄 노동자의 규모는 2008년 58만 명에서 2019년 110만 명으로 두 배가 늘어난 것으로 나타났다(참여와 혁신, 2022년 1월 19일).

돌봄노동은 크게 시설과 가구방문으로 나누어지는데 시설에서의 돌봄은 돌봄이 필요한 이용자가 시설에 머무르면서 돌봄 노동자가 서비스를 제공하는 방식이며 가구 방문은 돌봄 노동자가 서비스 대상자의 집을 방문하여 서비스를 제공하는 유형이다. 시설에서의 돌봄 서비스에 비해 가구 방문을 통한 이루어지는 돌봄노동은 여러 가지 측면에서 어려움이 존재한다. 돌봄 노동자의 입장에서는 무엇보다 가정을 방문해서 일을 해야 때문에 개인 사생활을 접해야 하는 부담이 크며, 이용자의 무리한 요구를 응대해야 하는 어려움도 존재한다. 나아가 가정 방문에 따른 이동도 고려해야 한다. 따라서 방문 돌봄노동에 대한 구체적인 실태와 대안들이 필요한 상황이다.

강서구의 경우 요양보호사가 서울시에서 가장 많이 분포(7,184명)해 있으며 장애인활동지원사(1,340명)와 아동돌봄지도사(아이돌보미 160명) 및 소수의 다문화가정방문교육지도사(12명)가 근무하고 있다<sup>1)</sup>. 이들 돌봄 노동자들은 각각의 업무는 다르지만 가구방문 방식으로 돌봄 서비스를 제공하고 있는 공통점이 존재한다. 따라서 본 연구는 강서구 돌봄 노동자들을 대상으로 가구 방문의 특성을 고려한 다양한 실태를 살펴본다.

---

1) 강서구 필수노동자 현황 및 노동환경 실태조사 결과(2021) 참조

## 2. 연구목적

본 연구는 강서구에서 일하는 가구 방문 돌봄 노동자에 초점을 두고 '이동'에 따른 어려움을 살펴보고 이를 해소하기 위한 중앙정부 차원의 정책이나 지방자치단체의 지원을 발굴하는 것이 목적이다. 본 연구에서 이동시간은 출퇴근 시간을 제외한 가구 방문을 위한 이동시간을 의미한다. 기존에도 필수 노동자와 돌봄 노동자에 관한 연구는 다수 존재했다. 다만, 돌봄을 목적으로 하는 필수노동자의 '이동노동'에 대해선 구체적인 조사가 이루어지지 못했고, 정책 대안도 충분하지 못한 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 선행 연구에서 살펴본 돌봄 노동자의 실태를 강서구 노동자를 대상으로 조사하면서 동시에 이동노동의 실태를 집중해서 살펴보았다.

본 연구가 가구방문 돌봄노동의 '이동'에 대해 특히 주목하는 이유는 첫째, 가구 방문 돌봄노동은 국민의 수요에 의해 어쩔 수 없이 가정을 방문하기 위해 이동하고 있으나 돌봄의 과정에서 필수적으로 발생하는 이동에 대한 당연한 보상이 이루어지지 않고 있기 때문이다. 요양보호사, 장애인활동지원사 등의 돌봄 노동자들은 이동을 자비로 감당하고 있으며 아이돌보미는 강서구로부터 교통비 지원으로 월 5만 원을 지원받고 있으나 임금이 아닌 지원금이라 지속적인 지급을 장담하기가 어렵다.

둘째, 가구 방문 필수 돌봄 노동자들은 근로계약(주로 기간제)을 맺어 업무를 수행하고 있으나 업무수행에 필수적인 이동시간이 근무시간으로 인정받지 못하기 때문이다. 이동 노동자에게 '이동'은 다른 직종의 경우 준비시간에 해당하는 노동의 과정으로 이해해야 함에도 이러한 논의들이 지금까지 이루어지지 않았다. 이유는 다양하지만, 돌봄노동이 주로 여성이면서 40대 후반의 중년층이 많은데다 노동조합 조직률이 낮아 노동자로서 권리를 주장하기가 쉽지 않았기 때문으로 판단된다.

셋째, 본 연구가 가구방문 필수 돌봄 노동자의 이동에 주목하는 또 다른 이유는 업무수행을 위해 가정에서 다른 가정으로 '이동'하는 과정에서 크고 작은 문제가 발생할 수 있기 때문이다. 돌봄 노동자들은 이동 중 사고가 빈번한 편은 아니지만, 교통비를 아끼기 위해 자전거를 이용하는 경우도 있어 안전사고에 대한 예방이 필요하다.

이러한 이유로 다수의 선행연구는 가구 방문 돌봄노동은 노동과정 상 개선의 필요성이 크다고 지적해 왔다. 가구 방문 돌봄노동은 돌봄 서비스가 고객의 가정에서 이루어지는 특징으로 인해 돌봄 노동자가 다양한 고충(예: 무리한 요구, 성희롱, 감정소진 등)을 가



지고 있기 때문에 이러한 고충을 줄이고 예방할 수 있는 제도적인 보완이 필요하다는 지적이었다. 그러나 실제 돌봄 노동에 대한 사회적 인식 개선과 처우 개선은 쉽지 않은 상황이다. 돌봄노동에 대한 보상이 정부의 지원금에서 이루어지기 때문에 돌봄 노동의 시장 상황보다 정부 정책과 관련되어 있다.

더구나 지금처럼 코로나19 유행이 단속적으로 지속되는 상황에서 돌봄 노동자는 감염 위험도 높지만 일을 중단하기가 어렵다. 코로나로 인한 비대면 상황이라고 할지라도 도움이 필요한 이용자들에게 대한 서비스가 중단되지 않기 때문이다.

요약하면, 돌봄노동에 대한 사회적 수요는 늘고 있지만 정작 돌봄 노동을 수행하는 돌봄 노동자에 대한 지원 등 정책 개발이 충분치 않은 상황이다. 돌봄 서비스에 대한 늘어나는 수요를 감당하기 위해서는 지금의 시스템을 개선해야 하며 이를 위한 제도개선이 필요한 상황이다. 이에 본 연구는 강서구 관내 가구 방문 돌봄 노동자를 대상으로 노동 실태를 진단하고 이동노동에 대해서도 정책 대안을 모색하고자 한다.

### 3. 연구내용과 방법

본 연구의 2장은 간단한 선행연구를 포함한다. 돌봄노동에 대한 전반적인 실태와 더불어 이동노동에 대해 다룬 연구들을 살펴보았다. 본 연구의 3장은 설문조사를 바탕으로 한 노동실태(노동시간 및 이동 현황, 수입 등 노동조건, 업무상 어려움, 노동조합 등)가 포함되어 있다. 4장은 아이돌보미, 요양보호사, 장애인활동지원사, 다문화가정방문교육지원사 등의 직종에서 근무하고 있는 돌봄 노동자를 대상으로 한 심층 면접조사 결과를 제시한다. 5장에서 본 연구의 정책제언 등 결론을 다루었다.

본 연구는 기존 연구를 통해 돌봄노동의 특징을 살펴보고 강서구 돌봄 노동자의 실태를 파악하기 위해 설문조사와 면접조사를 진행하였다. 설문조사는 요양보호사, 아이돌보미, 장애인활동지원사 등을 대상으로 설문(500부)되었으며 최종 분석에 활용된 응답은 270개였다. 면접조사는 요양보호사, 아이돌보미, 장애인활동지원사, 다문화가정방문교육지원사 등 4개 직종을 대상으로 심층 면접을 통해 진행되었다. 면접조사에서 포함된 다문화가정방문교육지도사는 모집단이 적어 심층 면접만 실시하였다.

## 2장 선행연구와 강서구 돌봄노동 현황

### 1. 돌봄노동 선행연구

#### 1) 저평가된 돌봄노동

선행연구는 돌봄노동에 대해 사회적 저평가를 진단해 왔다. 문순영(2008)은 돌봄노동의 일자리 질(quality)을 살펴보기 위해 국제기구 지표들을 활용하여 임금과 노동시간 및 고용안정, 사회보장, 경력개발, 작업환경의 안정성에 대해 분석해 본 결과, 돌봄 노동자는 당시 기준으로 보더라도 적절한 노동조건과는 거리가 먼 것으로 나타났다(결과 예시: 월 임금 50~70만 원, 1일 노동시간 5시간, 1년 미만 계약직이 50%, 낮은 사회보장, 인권침해 등).

홍경준·김사현(2014)의 연구도 비슷한 결과를 보인다. 이들은 지역별 고용조사 자료를 활용하여 돌봄 노동자가 다른 직종의 노동자에 비해 9.2%p의 임금을 덜 받고 있다고 진단하였다. 저자들은 돌봄 노동자의 임금불이익이 생산성 향상을 직접 측정하기가 어렵고 돌봄 서비스 이용자들이 경제적으로 취약하여 지불능력이 낮으며 사회적으로 평가 절하되어 있다고 설명하였다.

김지영(2019)은 장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 문헌 연구를 통해 첫째, 장애인 활동보조서비스는 돌봄 사회화와 공공성 강화를 실현하는 중요한 제도이지만 활동지원사의 노동은 여전히 젠더화·저평가되고 있고 둘째, 이용 장애인의 신체적·경제적·사회적 취약성으로 인해 활동지원사의 노동조건 또한 취약해질 수 있고 셋째, 장애인활동지원제도의 전달체계인 사회서비스 전자 바우처가 활동지원사의 고용안정성을 저해하는 요인이 될 수 있음을 지적하였다. 마지막으로 장애인의 특성과 대인서비스 돌봄노동의 특성을 이해하고 공공성을 강화하는 방식으로 서비스 전달체계를 개선할 것을 제언하였다.

박고은·김규혜(2021)는 성동구 돌봄 노동자를 대상으로 코로나19와 같은 재난 시기에 돌봄 노동자의 사회안전망을 살펴본 결과, 코로나19 이후 보상 없는 업무범위가 늘어나고 산업재해의 위험이 늘어났으며 사회안전망의 사각지대가 존재함을 확인하였다. 저자들은 이를 위한 정책 대안으로 위험수당 지급, 안정적인 인력지원 제도 도입, 방문 돌봄

노동자를 위한 한시지원금 지급기준의 완화 등을 제시하였다.

석재은(2020)은 요양보호사가 호출노동의 성격이 강한 시간제 노동자이면서 동시에 소속기관이 있더라도 기관으로부터 적절한 지원과 안전을 보장받지 못하며 스스로 위험을 감당해야 하며 필수노동이지만 사회적 인정 및 보상을 받지 못하는 저평가된 노동이면서 인권에 취약한 노동이라고 요양보호사 노동의 취약성을 설명하였다. 저자는 이를 극복하기 위한 정책 대안으로 돌봄노동을 괜찮은 일자리로 인정받을 수 있는 제도개선과 서비스제공 정책을 1일 3시간에서 서비스 실질 수요에 맞춰 제공하는 방향으로 재편해야 한다고 제안하였다.

## 2. 돌봄 노동자의 이동 관련 선행연구

### 1) 이동시간

요양보호사는 가구방문 시 3시간 정도의 돌봄 서비스를 제공하고 다음 방문을 위해 이동을 한다. 따라서 요양보호사에게 이동이나 대기시간은 중요하다. 예를 들어 강은희 외(2021)의 연구에 따르면, 요양보호사 중 방문목적 요양보호사가 방문요양보다 이동 및 대기시간이 길고, 이동 및 대기시간은 근로시간으로 인정이 되지 않아 실제 수입은 방문 목적이나 방문요양이나 비슷한 것으로 나타났다.

요양보호사와 유사하게 돌봄 서비스를 제공하는 아이돌보미의 경우 이동에 따른 교통비 지급기준이 지자체에 따라 제 각각인 것으로 나타났다. 강은희 외(2021)의 연구에 따르면, 아이돌보미 가정에서 이용자 가정까지 편도로 3km 이상 이동하는 경우 6km미만 이동시 4천원, 6km ~ 10km 이동시 6천원, 10km 이상 이동시 1만원을 지급하는 기준을 가지고 있다고 하지만 지역마다 다르게 적용하고 있다. 예를 들어 과거 광주지역의 경우 요양보호사에 대해 이동거리에 따라 3천원~6천원을 지급하는 경우도 존재하였다(김정란, 2015).

### 2) 돌봄 노동자의 근무를 위한 이동

강서구 내 요양보호사, 사회복지시설 종사자, 장애인활동지원사, 아이돌보미, 보육교사 등 돌봄 노동자를 포함한 필수노동자 실태조사(N=249)를 보면, 업무와 관련하여 이동거

리가 점점 늘어나고 있다는 응답이 확인되었다(남우근 외, 2021). 당시 조사에 따르면, 아이돌보미의 경우 일하는 시간보다 이동하는 시간이 더 많이 소요되는 경우도 존재했다. 이때 이동시간은 근로시간으로 포함되지는 않는다. 이동 이후 준비시간(적어도 10분 전 도착)도 고려해야 하므로 실제 이동시간은 더 길다고 할 수 있다. 방문 요양보호사도 비슷한 상황이었는데, 3시간 일하기 위해 2시간을 이동하는 사례가 종종 발생하는 것을 확인하였다. 이동이 잦기 때문에 휴게실, 쉼터의 필요성이 강조되기도 하였다. 과거 광주의 요양보호사 사례에서도 2시간을 일하기 위해 1시간을 이동하는 요양보호사 사례가 다수 확인된 바 있었다.

〈표 2-1〉 광주지역 돌봄 노동자 교통지원금(2015)

구분	아이 돌보미	노인 돌보미	가사간병	산모, 신생아 건강관리사
교통지원금	지급하지 않는 것이 원칙이지만 편도 10km이상 도서지역 등 기피지역에 한 왕복 1만원	이동거리에 따라 정액 지급(3천원~6천원)	이동거리에 따라 정액 지급(4천원, 6천원)	이동거리에 따라 정액 지급(4천원, 6천원)

### 3) 돌봄 수요를 따라가지 못하는 사각지대

대중교통이 취약한 지역은 이동에 더 많은 어려움이 있다. 경북여성개발원(2020)의 연구에 따르면, 아이돌보미의 가장 큰 고충은 이동의 불편함으로, 자차를 가지고 있는 경우가 많지 않아 교통지원에 대한 요구가 많았다. 특히, 읍면이 아닌 지역도 있는데 교통비 지급이 되지 않을 경우 장거리 활동을 기피 할 수밖에 없어 필요한 돌봄 서비스를 제공하는 데 한계가 있다.

아이 돌봄 서비스를 2시간 신청하는 경우 2시간 매칭은 어려운데, 이동시간을 고려하면 아이돌보미 선생님을 구하기 어렵기 현실도 존재했다. 가까운 곳에 살고 있는 아이돌보미 선생님이 없다면 매칭이 이루어지기 힘든 구조이기 때문(박혜준, 2018)인데, 지역에서 이러한 현상이 많이 발생했다.

### 3. 강서구 필수 돌봄노동자 현황

#### 1) 관련 조례

강서구는 2021. 5. 6. “서울특별시 강서구 필수노동자 보호 및 지원에 관한 조례”(이하 ‘강서구필수노동자조례’라 함)를 제정·시행하였다<sup>2)</sup>. 조례는 총 9개의 조항으로 되어 있으며 주요 내용을 보면 △필수노동자, 필수업무의 정의, △필수노동자 보호와 지원을 위한 구청장의 책무, △필수업종 선정 및 필수노동자 지원계획 수립을 위한 실태조사, △필수노동자 보호 및 지원을 위한 기본계획 수립, △필수노동자 보호 및 지원을 위한 사업, △필수노동자 지원 위원회 구성, △효율적이고 체계적인 필수노동자 보호 및 지원을 위한 협력체계 구축 등을 포함하고 있다.

강서구필수노동자조례에서는 필수노동자를 “재난시 고용형태를 불문하고 노무를 제공하고 그 대가를 받는 사람 중 필수업종에 종사하는 사람”으로 정의하고 있으며, 필수업종이란 “재난 상황에서 주민의 생명과 신체의 보호 및 사회기능 유지를 위하여 대면업무 등 노동의 지속성이 유지되어야 하는 업종”으로 규정하고, 이에 대한 구체적인 적용 대상은 재난상황 및 특성, 지역공동체 유지, 구민생활 안정의 필요성 등을 고려하여 구청장이 지정할 수 있게 하였다.

#### 2) 강서구 필수노동자 현황

현재 강서구는 필수업종 종류를 구체적으로 정하지는 않은 상태이다. 다만 2020. 1. 14. 발표한 정부의 “코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호·지원대책”에서 그 내용을 참고할 수 있는데, 보호·지원대책에서는 을 보면 재난이 발생한 경우에도, 국민의 생명과 신체의 보호, 사회의 기능 유지를 위해 지속될 필요가 있는 업무를 필수업무로 보면서 그 중 △국민의 생명·신체 보호와 직결되는 보건·의료, 돌봄 업무, △산업 전반에 큰 영향을 미치는 택배·배달, 환경미화, 콜센터 업무, △대중교통 등 여객 운송업무를 지원 대상으로 하였다.

남우근 외(2021)에서는 이런 정부의 기준을 참고하여 추정한 결과 강서구 필수노동자

2) 2022. 6월 기준으로 서울지역의 필수노동자 관련 조례는 서울시, 그리고 서울시 자치구의 경우 강동구, 강북구, 강서구, 관악구, 구로구, 금천구, 노원구, 동대문구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 마포구 등 13곳에서 제정했다.

규모가 2만 명 내외이며, 강서구 취업자 수 25만명의 8% 수준으로 분석하였다. 분야별로 살펴보면 돌봄서비스 분야가 대부분을 차지하고 있었으며, 종사자 기준으로 봤을 때 요양보호사, 사회복지시설 종사자, 대형화물차주, 보육교사 순이었다,

〈표 2-2〉 강서구 필수노동자 현황

분야	종사자 구분	인원 (전국)	강서구	
			인원	출처
보건 의료	의료시설 간호인력	215,000	124	강서구 규정백서(2020)
	의료시설 파견의료인력(민간)	2,180	-	(미확인)
	정신건강복지센터 사례관리자	2,135	1	강서구 규정백서(2020)
	방역소독인력(공공/민간)	5,973	6	강서구 규정백서(2020)
돌봄 서비스	요양보호사	450,000	7,184	장기요양연보(2020)
	장애인활동지원사	82,000	1,340	장애인복지과 문의
	장애아돌봄지원사	3,000	-	(미확인)
	가사·육아도우미	156,000	-	(미확인)
	아이돌보미	23,000	160	건강가정지원센터
	사회복지시설 종사자	83,000	7,000	강서센터(2017)
	보육교사	240,000	2,567	강서센터(2017)
	노인돌봄 종사자	29,000	-	(미확인)
	가사·간병서비스 종사자	4,000	-	(미확인)
	산모신생아서비스 종사자	17,000	-	(미확인)
운송 서비스	버스기사	105,000	143	강서센터(2017)
	대리운전기사	164,000	-	강서센터(2017)
	유통관련 배송기사	13,000	809	강서구사업체조사(2019)
	대형 화물차주	26,000	3,317	강서구사업체조사(2019)
	택배기사	54,000	809	강서구 규정백서(2020)
	배달기사	52,000	-	(미확인)
	퀵서비스기사	30,000	-	(미확인)
환경 미화	환경미화원(직영)	16,000	53	환경부(2020)
	환경미화원(위탁)	21,000	151	환경부(2020)
	의료폐기물 수집·운반원	1,093	-	(미확인)
	재활용품 선별원	3,277	-	(미확인)
기타	콜센터 상담원	170,000	1,036	강서센터(2017)
	아파트 경비원	-	1,233	강서센터(2017)
계		1,967,658	21,700여명	

※ 자료: 남우근 외(2021), 강서구 필수노동자 현황 및 노동환경 실태조사.

### 3) 돌봄 노동자의 업무 현황 개요

#### (1) 돌봄 노동의 개념과 범위

돌봄노동은 전통적으로 가족 내 여성에게 무보수로 일임했던 돌봄이 노동시장에 진출하면서 만들어진 개념으로 영어로는 'care work'라고 불린다. 돌봄은 “관심을 가지고 보살피”는 행위<sup>3)</sup>의 의미를 가지고 있으며 돌봄노동은 수혜자 개인의 역량을 개선하기 위한 대면 서비스를 제공하는 모든 노동으로 이해할 수 있다(박고은, 2021).

돌봄노동의 몇 가지 특성을 보면, 첫째로 여성에게 일임되었던 가구 내 노동이 노동시장에서도 여전히 여성의 일, 주부 또는 어머니의 일로 간주 되고 있다는 점이다(돌봄노동의 여성화). 둘째로 돌봄은 보상이나 대가를 기대하지 않고 하던 일이라는 인식으로 인해 그 가치가 사회적으로 제대로 인정받지 못하고 있다는 점이다(돌봄노동의 저평가). 이런 이유로 인해 돌봄노동은 대체로 저임금에 불안정한 경력단절 여성의 노동으로 고착되고 있다. (안숙영, 2018; 이숙진, 2021)

돌봄노동의 법률상 개념은 현재 정의되어있지 않다. 그러다 보니 돌봄노동의 종류, 유형, 범위 등도 규정되어있는 것은 아니지만, 대체로 어린이집, 요양시설, 장애인시설, 사회복지시설 등에서 돌봄을 위해 대면으로 이뤄지는 서비스를 대체로 돌봄노동으로 볼 수 있다. 그 중 이번 연구에서 다루게 될 요양보호사, 장애인활동지원사, 아이돌보미, 다문화가정방문교육지도사의 업무 개요, 현황, 주요 쟁점 등을 정리하고자 한다.

#### (2) 요양보호사

##### □ 요양보호사의 직무와 자격조건

요양보호사는 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설, 쉼터 등에서 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등을 전문적으로 수행하는 사람을 말한다(노인복지법 제39조의2). 2008. 7월 노인장기요양보험이 시행되면서 도입된 제도로, 종전 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식수준을 강화하기 위해 요양보호사 국가자격제도(시·도시사 발급)를 신설하여 운영하였다(보건복지부, 2022b).

---

3) 국립국어원 표준국어대사전

요양보호사는 법에서 정한 방법으로 교육과정을 이수하고, 시도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격하여 국가자격을 취득해야 한다. 이들의 주된 업무는 치매·중풍 등 노인성 질환 때문에 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들에게 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사 지원 서비스를 제공하는 것이다(보건복지부, 2022b).

요양보호사는 노인복지법상 노인주거복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외), 재가노인복지시설과 노인장기요양보험법상 장기요양기관(요양/재가), 재가장기요양기관(방문간호 제외)에서 노인들에게 신체활동 및 일상생활활동 서비스를 제공한다.

#### □ 요양보호사의 가구방문 돌봄노동

노인의 가정에 방문하여 돌봄서비스를 제공하는 사업으로는 노인복지법상 재가노인복지시설을 이용한 서비스와 노인장기요양보험법상 재가급여가 있다.

노인복지법에서 재가노인복지시설의 이용대상자는 장기요양수급자, 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상<sup>4)</sup>인 사람이다<sup>5)</sup>(노인복지법 시행규칙 제27조). 같은 법에서 노동복지시설을 이용할 수 있는 대상자를 대체로 국민기초생활보장법에 따른 생계급여 수급자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자, 저소득자 등인 65세 이상의 노인으로 정하고 있는 것과 차이가 있다.

재가노인복지시설을 통해 제공하는 서비스는 방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스, 단기보호서비스, 재가노인지원서비스, 방문간호서비스, 복지용구지원서비스 등으로 구분된다. 이 중 가장 일반적인 서비스는 방문요양서비스로 가정에서 일상생활을 영위하면서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스를 말한다(노인복지법 제38조). 세부적으로 살펴보면 △신체활동 지원 서비스(세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아 입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등), △가사활동 지원 서비스(취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등), △개인활동 지원 서비스(외출 시 동행·부축, 일상업무

4) 강서구의 65세 이상 고령자 수는 2022년 1/4분기 기준 93,924명이다. 전체 인구수 578,426명의 16.24%이며 2017년 1/4분기 72,548명 대비 29.46% 증가하였다. 이는 서울 전체 동기간 증가율 23.27%보다 6.19%p 높은 수치이다.

(서울시 주민등록인구 (구별) 통계; <https://data.seoul.go.kr/dataList/419/S/2/datasetView.do>)  
서울 전체 평균 16.74%(65세 이상 1,628,980명 / 전체 9,732,617명)보다 0.5%p 낮고

5) 이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상인 사람으로 한다.



대행 등), △정서지원 서비스(말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등)로 나뉘볼 수 있다6).

〈표 2-3〉 노인복지법상 재가노인복지시설 서비스 종류

서비스 종류	서비스 대상 및 내용										
가. 방문요양 서비스	- 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 사람 - 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>지원종류</th> <th>내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>신체활동지원</td> <td>세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아 입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등</td> </tr> <tr> <td>가사활동지원</td> <td>취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등</td> </tr> <tr> <td>개인활동지원</td> <td>외출 시 동행·부축, 일상업무 대행 등</td> </tr> <tr> <td>정서지원</td> <td>말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등</td> </tr> </tbody> </table>	지원종류	내 용	신체활동지원	세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아 입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등	가사활동지원	취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등	개인활동지원	외출 시 동행·부축, 일상업무 대행 등	정서지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
	지원종류	내 용									
	신체활동지원	세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아 입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등									
	가사활동지원	취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등									
개인활동지원	외출 시 동행·부축, 일상업무 대행 등										
정서지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등										
나. 주·야간보호 서비스	- 주간 또는 야간 동안의 보호가 필요한 사람 - 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활 안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스										
다. 단기보호 서비스	- 월 1일 이상 15일 이하 단기간의 보호가 필요한 사람 - 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스										
라. 방문목욕 서비스	- 가정에서의 목욕이 필요한 사람 - 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스										
기 타 서 비 스	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>마. 재가노인 지원서비스</td> <td>- 가목부터 라목까지 및 바목의 서비스 이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 사람 - 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 상담·교육 및 각종 서비스</td> </tr> <tr> <td>바. 방문간호 서비스</td> <td>- 가정 등에서 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등이 필요한 사람 - 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호 지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스</td> </tr> <tr> <td>사. 복지용구 지원서비스</td> <td>- 복지용구가 필요한 사람 - 수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하는 서비스</td> </tr> </tbody> </table>	마. 재가노인 지원서비스	- 가목부터 라목까지 및 바목의 서비스 이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 사람 - 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 상담·교육 및 각종 서비스	바. 방문간호 서비스	- 가정 등에서 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등이 필요한 사람 - 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호 지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스	사. 복지용구 지원서비스	- 복지용구가 필요한 사람 - 수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하는 서비스				
	마. 재가노인 지원서비스	- 가목부터 라목까지 및 바목의 서비스 이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 사람 - 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 상담·교육 및 각종 서비스									
	바. 방문간호 서비스	- 가정 등에서 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등이 필요한 사람 - 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호 지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스									
사. 복지용구 지원서비스	- 복지용구가 필요한 사람 - 수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하는 서비스										

※ 자료: 노인복지법 시행규칙 제27조, 2022 노인보건복지사업안내(보건복지부)

장기요양급여는 노인장기요양보험법에 따라 65세 이상의 노인 또는 65세 미만이지만 치매·뇌혈관성질환 등 노인성 질병<sup>7)</sup>이 있는 사람(이하 “노인등”이라고 함)을 대상으로 신체활동·가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 말한다(노인장기요양법 2조). 장기요양급여는 급여의 대상(노인등) 중 장기요양보험 가입자 또는 그 피부양자, 의료급여 수급권자가 신청할 수 있다(노인장기요양법 12조). 신청을 받은 국민건강보험공단은 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정될 경우 수급자로 판정하는데, 심신상태 및 장기요양이 필요한 정도에 따라 1등급에서 5등급, 그리고 인지지원등급 등 총 6개의 등급을 부여한다(노인장기요양보험법 제15조).

장기요양급여의 종류로는 △노인등의 가정에 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여(복지용구 제공 및 대여)), △장기요양기관에 장기간 입소한 수급자에게 제공하는 시설급여, △특별현금급여(가족요양비, 특례요양비, 요양병원간병비)가 있다(노인장기요양보험법 제23조).

장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(이하 ‘장기요양고시’라고 함)에서는 장기요양급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 받는 재가급여를 우선적으로 제공하도록 하고 있다(장기요양고시 제2조). 방문요양급여, 방문목욕급여, 방문간호급여 등 가정방문급여는 수급자의 가정(가정집 등 수급자의 사적인 공간)에서 수급자에게 제공하는 것을 원칙으로 하고 있는데, 다만 수급자의 신체활동, 가사활동 또는 일상생활 지원과 직접적인 관련이 있는 병원동행, 식사준비를 위한 시장보기, 관공서 방문 등 특별한 사유가 있는 경우에는 가정이 아닌 곳에서도 급여를 제공할 수 있다. 그러나 수급자의 여행(수련회, 나들이 등) 또는 취미활동에 동행하는 것은 안된다(장기요양고시 제15조).

한편 요양보호사에게 부당한 요구를 금지하는 규정도 있는데, 노인장기요양보험법 제28조의2에서는 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 때 △수급자의 가족만을 위한 행위, △수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, △그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하는 것을 금지하고 있다.

7) 노인성 질병의 종류(제2조 관련) (노인장기요양보험법 시행령 [별표 1] <개정 2016. 11. 8.>)  
 알츠하이머병에서의 치매, 혈관성 치매, 달리 분류된 기타 질환에서의 치매, 상세불명의 치매, 알츠하이머병, 지주막하출혈, 뇌내출혈, 기타 비외상성 두개내출혈, 뇌경색증, 출혈 또는 경색증으로 명시되지 않은 뇌졸중, 뇌경색증을 유발하지 않은 뇌전동맥의 폐쇄 및 협착, 뇌경색증을 유발하지 않은 대뇌동맥의 폐쇄 및 협착, 기타 뇌혈관질환, 달리 분류된 질환에서의 뇌혈관장애, 뇌혈관질환의 후유증, 파킨슨병, 이차성 파킨슨증, 달리 분류된 질환에서의 파킨슨증, 기저핵의 기타 퇴행성 질환, 중풍 후유증, 진전(震顫)

〈표 2-4〉 재가급여 종류

급여 종류	내용
방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여
방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여
주·야간보호	수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
단기보호	수급자를 보건복지부령으로 정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
기타재가급여 (복지용구)	수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하거나 대여

※ 자료: 노인장기요양보험법 제23조 (2022.1.28. 시행, 법률 제18610호)

□ 재가노인복지서비스 이용요금(재가급여)

재가노인복지시설 이용 비용 중 정부 지원금 규모와 재가급여 수준은 이용자가 요양보호사의 재가서비스를 이용할 수 있는 시간을 사실상 한정하고 있는데, 이 비용은 요양기관의 유일한 수입원이자 요양보호사의 소득에 직접적인 영향을 준다.

요양급여고시 제11조의2는 급여유형별로 장기요양기관이 지급받은 장기요양급여비용 중 일정 비율을 요양보호사 등 장기요양요원에 대한 인건비로 지출하도록 명시하고 있다. 방문요양급여를 제공하는 요양보호사의 경우 인건비 지출비율은 86.6%로 정하고 있다.

〈표 2-5〉 급여유형별 인건비 지출비율

구분	인건비 지출비(%)
노인요양시설	61.1
노인요양공동생활가정	65.5
주야간보호	48.7
단기보호	59.0

구분	인건비 지출비(%)
방문요양	86.6
방문목욕	49.8
방문간호	60.4

※ 자료: 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (2022.1.1. 시행, 보건복지부고시 제2021-324호)

재가노인복지시설 서비스 이용요금은 △장기요양급여 수급자는 노인장기요양보험법령에서 정하는 대로 따르고, △심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상인 대상자 중 국민기초생활보장 생계급여 수급자, 의료급여 수급자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 사람은 국가 및 지방자치단체가 전액 부담하며, △그 밖의 경우는 이용자 본인이 전액 부담한다(노인복지법 시행규칙 제27조의2).

노인장기요양보험법에서는 급여 유형별로 장기요양위원회의 심의를 거쳐 매년 보건복지부장관이 고시한다(노인장기요양보험법 제28조). 재가급여의 경우 등급별로 월 한도액은 1등급 1,672,700원에서 5등급 1,068,500원이며 부여받은 등급에 따라 월 한도액 범위 안에서 재가급여를 제공받을 수 있다. 월 한도액은 매월 1일부터 말일까지 사용할 수 있으며 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담한다(장기요양고시 제13조).

〈표 2-6〉 재가급여 월 한도액 (복지용구 제외)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	1,672,700	1,486,800	1,350,800	1,244,900	1,068,500	597,600

※ 방문요양 원거리 교통비용은 포함되지 않음

※ 자료: 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (2022.1.1. 시행, 보건복지부고시 제2021-324호)

방문요양 방문당 급여비용은 30분 단위로 책정하고 있는데 급여비용 시간별 분류를 총 8단계로 구분하고 있다. 최소 이용 시간은 30분 이상(가-1)으로 15,430원이고, 최대 이용 시간은 240분 이상(가-7)으로 61,950원이다(장기요양고시 제18조, 표2-7 참고). 전체 8단계로 구분한 이용시간 중 <가-7>(210분 이상), <가-8>(240분 이상)은 요양등급 1등급과 2등급만 사용할 수 있다.

〈표 2-7〉 방문요양 급여비용(방문당)

분류번호	분류	금액(원)
가-1	30분 이상	15,430
가-2	60분 이상	22,380
가-3	90분 이상	30,170
가-4	120분 이상	38,390
가-5	150분 이상	44,770
가-6	180분 이상	50,400
가-7	210분 이상	56,170
가-8	240분 이상	61,950

※ 자료: 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (2022.1.1. 시행, 보건복지부고시 제2021-324호)

국민건강보험공단에서 월별로 발표하는 “노인장기요양보험 등급판정결과 현황 자료”를 보면 강서운영센터의 경우 장기요양급여 인정자 총 8,846명<sup>8)</sup> 중 1등급~2등급은 총 1,228명으로 전체 급여 인정자 중 13.9%이고, 3등급~5등급은 7,441명으로 전체 급여 인정자 중 84.1%이다. 1등급과 2등급만 210분 이상(가-7, 가-8) 사용할 수 있으므로 84.1%의 수급자는 180분 이상 구간까지만 사용할 수 있다. 5등급 수급자가 하루 3시간 (180분)을 이용할 때 월 21.2일을 사용할 수 있는데, 주 단위로 따지면 4.9일이 된다. 이렇게 되면 1주 15시간 미만이 되어 요양보호사 입장에서는 주휴수당, 연차휴가, 퇴직금 등에 불이익을 받게 된다. 수급자의 등급에 따라 요양보호사의 처우 조건에 차별이 생기는 상황이 발생할 수 있다.

〈표 2-8〉 장기요양보험 등급판정 현황 (강서운영센터, 2022.4.30. 기준)

자격구분	신청자	인정자						
		계	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
합계	11,914	8,846	443	785	2,503	4,193	745	177
(%)	-	100.0	5.01	8.87	28.30	47.40	8.42	
일반	5,842	4,009	218	381	1,174	1,799	353	84
기초수급	3,221	2,216	81	148	533	1,213	202	39
의료급여	141	85	9	11	15	39	9	2
경감	2,710	2,536	135	245	781	1,142	181	52

※ 자료: 노인장기요양보험 등급판정결과 현황자료(2022.4.30.)<sup>9)</sup>

8) 서울시 전체 인정자 수는 122,553명이며, 그 중 강서구의 인정자 비중은 7.22%로 서울시 전체 자치구 중 장기요양보험 등급 인정자 수가 가장 많다.

9) 국민건강보험공단 홈페이지

한편 요양보호사가 22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를, 일요일에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를, 근로기준법상 유급휴일과 근로자의 날에 급여를 제공한 경우 급여비용의 50%를 가산하도록 하고 있다.

또 장기요양고시 제21조에는 원거리 교통비용을 5km 이상 3,400원에서 35km 이상 13,600원까지로 정하고 있지만 원거리 교통비용 적용대상 수급자는 섬 지역 또는 육지 지역 중 사실상 대중교통 이용이 곤란한 경우에만 인정하고 있다.

#### □ 강서구 재가노인복지시설 및 장기요양기관 현황

2021 노인복지시설 현황(보건복지부)에 따르면 강서구의 재가노인복지시설은 총 63개, 종사자수는 462명이었으며 그 중 방문요양서비스 시설 수는 21개, 방문요양서비스에 종사하는 인원은 171명으로 파악되었다<sup>10)</sup>. 같은 자료에서 재가노인복지시설을 이용하는 인원이 총 919명이므로 시설별로 평균 이용자수가 14.6명, 방문요양서비스의 경우에는 시설별 평균 9.2명이었고, 종사자 기준으로 봤을 때 평균 이용자 수는 종사자 1인당 평균 2.0명, 방문요양서비스의 경우는 1.1명 수준이었다<sup>11)</sup>.

---

<https://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000950&bKey=B0019&prevPath=/npbs/d/m/000/moveBoardView>

10) 같은 자료에서 서울시 전체 시설 수는 1,133개, 종사자수는 13,074명, 방문요양서비스 시설 수는 354개, 이용자수는 5,899명, 종사자수는 5,779명이다.

11) 종사자 수에는 재가노인복지시설 사무직 인원이 포함되어 있음

〈표 2-9〉 강서구 재가노인복지시설 현황

65세 이상 노인인구*	합계				방문요양서비스				주·야간보호서비스				단기보호서비스			
	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수
		정원	현원			정원	현원			정원	현원			정원	현원	
88,733	63	914	919	462	21	0	193	171	27	914	576	287	0	0	0	0

65세 이상 노인인구*	방문목욕서비스				방문간호서비스				복지용구지원서비스				재가노인지원서비스			
	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수	시설 수	이용인원		종사자 수
		정원	현원			정원	현원			정원	현원			정원	현원	
88,733	10	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	149	4

\*2020.12.31. 주민등록 인구기준

※ 자료: 2021 노인복지시설 현황 (보건복지부)<sup>12)</sup>

한편 2022. 4월 기준 시군구별 장기요양기관 현황 자료를 살펴보면 강서구의 장기요양기관수는 263개이며 그 중 재가급여 기관수는 229개로 87.1%의 비중이다. 서울시 자치구 중 장기요양기관 수가 가장 많다. 건강보험공단에서 발표한 2022. 4월 기준 운영센터별 등급판정현황 자료(〈표 2-8〉 참고)와 비교해보면 장기요양급여 대상으로 인정된 인원이 총 8,846명이므로 이들이 모두 재가급여를 이용하는 것으로 가정하면 기관 1개당 평균 38.6명의 이용자가 있다고 볼 수 있다.

〈표 2-10〉 강서구 장기요양기관 현황 (2022.4.기준)

자치구	기관 수 (기호기준)	시설급여 기관 수			재가 급여 기관수	재가급여 종류별 기관 수						
		소계	노인요양시설	공동생활가정		소계	방문요양	방문목욕	주야간보호	단기보호	방문간호	복지용구
강서구	263	34	19	15	229	411	189	148	31		11	32

※ 자료: 2022년 4월 시군구별 장기요양기관 현황 (건강보험공단)<sup>13)</sup>

12) 보건복지부 홈페이지

[http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=032901&CONT\\_SEQ=366022](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=366022)

13) 국민건강보험공단 홈페이지

<https://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000950&bKey=B0019&prevPath=/npbs/d/m/000/moveBoardView>

## (2) 장애인활동지원사

### □ 장애인활동지원사 직무와 자격조건

장애인활동지원사는 장애인활동 지원에 관한 법률(이하 '장애인활동지원법'이라고 함)에 근거를 두고 있다. 장애인활동지원법에서는 장애인 활동지원급여를 활동보조, 방문목욕, 방문간호, 야간보호 등으로 구분하고 있는데, 활동지원사는 그 중 장애인 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동보조업무를 담당하는 활동지원인력이다(장애인활동지원법 제16조, 제27조). 2011년 장애인활동지원법이 제정될 때 '활동보조인'이라고 불리던 것이 2019. 4월 법 개정 시 '활동지원사'로 명칭을 변경하였다.

활동지원사는 법령에서 정한 기준에 따른 활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료한 사람이거나 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사로 정하고 있다(장애인활동지원법 제27조).

### □ 장애인활동지원사의 가구방문 돌봄노동

장애인의 활동을 지원하는 급여로는 장애인활동지원법상 활동지원 급여가 있다. 활동지원급여를 지원할 수 있는 대상은 △장애인복지법상 등록 장애인으로 △혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어렵고, △노인장기요양법상 노인등<sup>14)</sup>이 아니고, 최저 연령이 만 6세 이상이며, △장애인활동지원법상 활동지원급여와 비슷한 다른 급여를 받고 있거나 국민기초생활보장법상 보장시설에 입소한 경우 등이 아니어야 한다. 다만 활동지원급여 수급자였다가 65세 이후에 혼자서 사회생활을 하기 어려운 사람은 신청자격을 갖는다. 신청 자격 조건에 장애인의 소득은 무관하다. (장애인활동지원법 제5조)

장애인활동지원급여는 △활동지원인력이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동보조, △활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 방문목욕, △활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의지시서(방문간호지시서)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 방문

14) 이 보고서의 12쪽 참고.

2020. 12. 23. 헌법재판소의 헌법불합치 결정에 따라 2023. 1. 1.부터는 노인장기요양보험법상 노인 등 중에서도 노인성 질병으로 장기요양급여를 수급하는 65세미만인 사람은 신청자격이 부여된다.



간호, △야간보호 등 그 밖의 활동지원급여가 있다(장애인활동지원법 제16조). 그 중 활동지원사는 활동보조급여를 제공하는 활동지원인력이다. 방문목욕은 요양보호사가, 방문간호는 간호사 등이 할 수 있다.

〈표 2-11〉 장애인 활동지원 급여

급여 종류	내용	활동지원인력
활동보조	활동지원인력인 활동지원사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원급여	활동지원사
방문목욕	활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원급여	요양보호사 (1급)
방문간호	활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원급여	간호사 등

※ 자료: 장애인활동 지원에 관한 법률 제16조 (2022.1.1. 시행, 법률 제18222호)

장애인 활동보조급여는 세부적으로 △신체활동 지원으로는 개인위생관리, 신체기능 유지 증진, 식사 도움, 실내이동 등, △가사활동 지원으로는 청소 및 주변 정돈, 세탁, 취사, △사회활동 지원으로는 등하교 및 출퇴근 지원, 외출시 동행 등이 있다. 또 그 밖의 제공서비스로 6세 이하 자녀가 있는 경우 수급자 자녀의 양육보조(1인에 한함), 생활상 문제 상담 및 의사소통 도움 등 열거되지 않은 서비스라고 표현되어 매우 광범위한 활동 지원이 포함된다.

〈표 2-12〉 장애인 활동보조급여의 세부 내용

구 분		활동지원인력
신체활동 지원	개인위생관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사 도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등

구 분		활동지원인력
사회활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화 장실 이용 보조 등 신체활동지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지원
그 밖의 제공서비스		수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함), 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

※ 자료: 2022년 장애인활동지원 사업 안내(보건복지부)

한편 같은 장애인활동지원법 제16조제2항에서는 수급자가 활동지원급여를 받거나 활동지원기관이 활동지원급여를 제공할 때에 금지해야 할 내용으로 △수급자가 아닌 그 가족을 위한 활동보조·방문목욕·방문간호 등의 행위, △수급자 또는 그 가족의 직장 등에서 생업을 지원하는 활동보조 행위, △수급자의 자립생활에 지장이 없어 지원할 필요가 없다고 인정되는 행위를 요구하거나 제공하는 것 등을 규정하고 있다.

#### □ 장애인활동지원 급여

장애인활동지원급여의 월 한도액과 급여비용은 요양보호사와 마찬가지로 장애인활동지원사의 소득과 해당 시설의 수입에 직접적인 영향을 준다. 2022년 장애인활동지원 사업 안내에서는 활동지원기관은 지급된 급여비용으로 활동지원사에게 근로기준법 등 관계 법령에 따른 임금을 반드시 지급해야 하며, 급여비용 중 75% 이상을 활동지원인력 임금(4대보험 근로자 부담분 등 포함)으로 사용할 것을 권장하고 있다.

2017. 12. 19. 장애인활동 지원에 관한 법률이 개정(2019. 7. 1. 시행)되면서 기존의 장애등급제가 폐지되었고, 법 개정 이전에는 1~3급 등록 장애인에게만 제공되던 활동지원급여가 모든 등록 장애인에게 확대되었다.

활동지원급여는 신청인의 신체기능, 사회활동, 가구환경 등을 고려하여 활동지원급여구간을 15개의 구간 중 하나로 결정된 구간에 대해 최소 697,000원에서 최대 7,105,000원의 월한도액이 보장된다. 월 한도액은 매월 1일부터 말일까지 사용할 수 있으며 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담한다.<sup>15)</sup>

15) 장애인활동지원 급여비용 등에 관한 고시 (시행 2022.1.1., 보건복지부고시 제2021-347호)

〈표 2-13〉 장애인 활동지원 급여 월 한도액

활동지원급여 구간	종합점수	월 한도액
1구간	465점 이상	7,105,000원
2구간	435점 이상 ~ 465점 미만	6,660,000원
3구간	405점 이상 ~ 435점 미만	6,217,000원
4구간	375점 이상 ~ 405점 미만	5,773,000원
5구간	345점 이상 ~ 375점 미만	5,329,000원
6구간	315점 이상 ~ 345점 미만	4,885,000원
7구간	285점 이상 ~ 315점 미만	4,440,000원
8구간	255점 이상 ~ 285점 미만	3,997,000원
9구간	225점 이상 ~ 255점 미만	3,553,000원
10구간	195점 이상 ~ 225점 미만	3,109,000원
11구간	165점 이상 ~ 195점 미만	2,665,000원
12구간	135점 이상 ~ 165점 미만	2,220,000원
13구간	105점 이상 ~ 135점 미만	1,777,000원
14구간	75점 이상 ~ 105점 미만	1,333,000원
15구간	42점 이상 ~ 75점 미만	889,000원
특례	기존 수급자 중 42점 미만	697,000원

※ 활동보조 원거리 교통비와 가산수당은 포함하지 않음

※ 자료: 장애인활동지원 급여비용 등에 관한 고시 (시행 2022.1.1., 보건복지부고시 제2021-347호)

장애인 활동지원급여 수급자는 활동지원 요일과 시간에 따라 정해진 급여비용을 사용하게 되는데, 매일 일반적으로 제공하는 활동보조의 경우 시간당 14,800원, 22시 이후 06시 이전 심야에 제공하는 경우 시간당 22,200원, 공휴일과 근로자의 날에 제공하는 경우 시간당 22,000원이다. 매일 일반적으로 제공하는 활동보조의 경우 월 한도액을 고려했을 때 급여 구간별로 월 약 60시간에서 최대 약 480시간을 이용할 수 있다. 장애인 활동지원사의 경우에도 15구간과 특례구간의 경우 월한도가 60시간과 47시간이 되어 활동지원사 입장에서는 1주 15시간 미만 노동이 되는 셈이다. 요양보호사와 마찬가지로 주휴수당, 연차휴가, 퇴직금 등에 있어 수급자의 등급에 따라 활동지원사의 처우 조건에 차별이 생기게 된다. 활동지원급여에 대해서는 소득수준에 따라 본인부담금이 최대 10%까지 발생한다.

〈표 2-14〉 장애인 활동지원급여비용

분 류	시간당 금액
① 매일 일반적으로 제공하는 경우	14,800원 가산수당 2,000원
② 22시 이후 06시 이전 심야에 제공하는 경우	22,200원 가산수당 3,000원
③ 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 의한 공휴일과 근로자의 날에 제공하는 경우	22,200원 가산수당 3,000원

※ 가산수당은 최종증 수급자를 대상으로 활동지원 서비스를 제공하는 활동지원사에게 급여 제공시간에 따라 추가로 지급되는 시간당 금액이며, 수급자의 월 한도액과 별도로 산정함

※ 자료: 장애인활동지원 급여비용 등에 관한 고시 (시행 2022.1.1., 보건복지부고시 제2021-347호)

〈표 2-15〉 활동지원급여에 대한 본인부담금

구분	생계·의료 급여 수급자	차상위계층	기준중위소득			
			70% 이하	120% 이하	180% 이하	180% 초과
본인부담률	면제	정액 (20,000원)	4%	6%	8%	10%

※ 자료: 2022년 장애인활동지원 사업 안내(보건복지부)

장애인활동지원고시에서는 활동지원사에게 급여비용 외에 별도의 원거리교통비용을 지급할 수 있게 되어 있는데, 수급자의 주민등록상 주소지와 가장 가까운 활동지원기관까지 거리에 따라 10km 미만일 경우 6천원, 10km 이상일 경우 9천원을 지급한다. 그러나 그 대상이 대중교통으로 접근이 어렵거나 이동에 장시간 소요될 수 있는 섬, 벽지, 시·군의 읍면지역에 한정하고 있다.

□ 강서구 장애인활동지원기관 현황

강서구에 등록된 장애인은 총 28,672명으로 그중 심한 장애를 가진 장애인이 12,138명, 심하지 않은 장애를 가진 장애인이 16,534명이다.

〈표 2-16〉 강서구 등록 장애인 현황 (2021. 5월 말 기준, 단위: 명)

구분	합계			심한 장애			심하지 않은 장애		
	합계	남성	여성	합계	남성	여성	합계	남성	여성
합계	28,672	16,587	12,085	12,138	7,217	4,921	16,534	9,370	7,164

※ 자료: 강서구청 홈페이지 (<https://www.gangseo.seoul.kr/welfare/wel040101>)

강서구의 장애인복지시설은 복지관 3개, 주간보호시설 10개, 단기보호시설 6개, 공동 생활가정 20개, 지적장애인거주시설 2개, 중증장애인요양시설 2개, 보호작업 11개, 근로 작업 1개, 체육시설 1개, 수어통역센터 1개, 재활치료시설 2개 등 총 59개가 있다.

〈표 2-17〉 강서구 장애인복지시설 현황 (단위: 개)

구분	복지관	주간 보호 시설	단기 보호 시설	공동 생활 가정	지적장애인가정주시설	중증장애인가양시설	보호 작업	근로 작업	체육 시설	수어 통역 센터	재활 치료 시설	합계
시설수	3	10	6	20	2	2	11	1	1	1	2	59

※ 자료: 강서구청 홈페이지 (<https://www.gangseo.seoul.kr/welfare/wel040102>)

이번 연구 범위에 있는 활동지원사가 소속된 활동지원기관은 강서구에 모두 7개가 있다. 가양동과 방화동에 각 2개, 화곡동, 마곡동, 등촌동에 각 1개씩 있다. 남우근 외 (2021)에 따르면 강서구의 장애인활동지원사는 모두 1,340명으로 1개 기관에 평균 191.4명이 소속되어 있고, 강서구의 등록 장애인 21.4명당 1명의 장애인활동지원사가 있는 셈이다.

〈표 2-18〉 강서구 장애인활동지원기관 현황 (단위: 개)

구분	가양동	방화동	화곡동	마곡동	등촌동	합계
시설수	2	2	1	1	1	7

※ 자료: 강서구청 홈페이지 (<https://www.gangseo.seoul.kr/welfare/wel040304>)

### (3) 아이돌보미

#### □ 아이돌보미의 직무와 자격조건

아이돌보미는 부모의 출장, 야근 또는 아이(12세 이하 아동)의 질병 등으로 발생하는 일시적인 양육 공백에 대한 돌봄 수요에 탄력적으로 대응하여 시설 보육의 사각지대를 보완하기 위한 아이돌봄서비스를 제공하고 사람을 말한다. 아이돌봄서비스는 아이돌봄 지원법에 근거하고 있으며 아이돌보미가 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스로 규정하고 있다. (아이돌봄 지원법 제2조)

아이돌보미의 직무는 △아이에게 질병·사고 등이 발생한 경우 의료기관에의 이송, △

안전하고 균형있는 영양의 급식 및 간식 제공, △아이의 청결과 위생의 유지, △아이돌봄 서비스 제공 기간 중 일지 작성, △아동학대 발견 시 아동보호 전문기관 등에 신고 등의 업무를 수행하도록 하고 있다. 또 아이돌보미는 업무를 수행할 때 아이의 생명·안전 보호 및 위험방지를 위해 △돌봄 중인 아이의 안전사고 예방, △음주나 흡연 등 아이의 건강에 해를 끼칠 수 있는 행동 금지, △직무 외의 아이돌봄서비스 이용자 가정의 사생활 보호, △돌봄 중인 아이에 대한 방치 행위 금지 등의 주의의무를 다해야 한다.

아이돌보미의 자격은 아이돌보미 양성 교육기관에서 교육과정을 수료하거나 보육교사, 유아교사, 초중등교사, 의료법상 의료인의 자격을 갖춰야 한다. 또 여성가족부장관이 실시하는 적성·인성 검사를 받아야 한다.

#### □ 아이돌보미의 가구방문 돌봄노동

아이돌봄서비스는 아이돌봄 지원법의 ‘아이’(12세 이하 아동)를 대상으로 하며, 서비스의 종류로는 영아종일제서비스, 시간제서비스, 질병감염아동지원서비스, 기관연계서비스가 있다. 서비스별 돌봄 대상은 영아종일제서비스는 생후 3개월 이상 만 36개월 이하 영아, 시간제서비스는 생후 3개월 이상 만 12세 이하 아동, 질병감염아동지원서비스는 법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하의 시설 이용 아동, 기관연계서비스는 사회복지시설·학교·유치원·보육시설 등의 12세 이하 아동이다.

영아종일제 서비스의 경우 이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반에 대한 활동을 한다. 시간제 서비스 기본형의 경우 학교, 보육시설 등·하원 및 준비물 보조, 부모가 올 때까지 임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기 등의 활동을 하고, 시간제 서비스 중 이용자가 비용을 부담하여 가사서비스가 가능한 종합형을 이용할 수 있다.

〈표 2-19〉 아이돌봄서비스 종류별 내용

구 분	돌봄 대상	돌봄활동 범위
영아종일제 서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하 영아	○ 이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등) - 단순 감기, 복통 등 비전염성 질병 관련하여, 도보로 이동 가능한 거리내에서 병원 이용 동행 가능(단, 서비스제공기관과 사전협의)
시간제 기본형	생후 3개월 이상	○ 학교, 보육시설 등·하원 및 준비물 보조, 부모가 올 때까지

구 분		돌봄 대상	돌봄활동 범위
서비스		만 12세 이하 아동	<p>임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기(조리를 통한 식사 제공 등 일반 가사활동은 불가. 단, 이미 만들어진 식사를 아이를 위해 데워 주는 행위는 가능)</p> <p>- 36개월 이하 영아를 대상으로 시간제 돌봄을 제공할 경우 영아종일제 업무 병행 (외부활동-서비스제공기관과 사전 협의 필요)</p> <p>- 단순 감기, 복통 등 비전염성 질병 관련하여, 도보로 이동 가능한 거리내에서 병원 이용 동행 가능(단, 서비스제공기관과 사전협의)</p> <p>- 거주지내 놀이터 및 인접 어린이 놀이시설 등(유료시설 제외)에서 가벼운 놀이활동 가능</p>
	종합형		<p>○ 시간제서비스 기본형의 돌봄활동 범위 포함 및 아동과 관련한 가사 추가</p> <p>- 아동 관련 세탁물 세탁기 돌리기 및 정리, 아동 놀이공간에 대한 정리·청소기 청소·걸레질하기, 아동 식사 및 간식 조리 (예외적으로 시간제 서비스 종합형에서만 화기를 사용한 조리 가능)와 그에 따른 설거지 등</p>
질병감염아동 지원 서비스		법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하의 시설 이용 아동	<p>○ 질병 아동의 병원 이용 동행 및 재가 돌봄 서비스 제공</p> <p>☞ 질병감염아동을 돌본 아이돌보미는 당일 다른 가정의 돌봄 활동 불가</p> <p>☞ 입원한 아동에 대해 병원 내 돌봄 서비스 제공 불가</p>
기관연계 서비스		사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세 ~ 12세 아동	<p>○ 기관 내에 설치된 보육시설 이용 아동 돌봄 보조. 학교, 보육 시설, 유치원 등 아동 교육·돌봄 목적으로 설치된 기관의 경우 주돌봄 책임자는 별도로 있으며 아이돌보미는 보조 역할 수행에 한정</p> <p>(단, 한부모가족복지시설의 경우, 시설종사자가 근무하지 않는 주말 등에는 시설 내 있는 한부모중에서 1인을 돌봄 책임자로 지정할수 있음)</p>

※ 자료: 2022년도 아이돌봄지원사업안내를 정리

아이돌보미에게 요구하면 안되는 사항이나 부당행위들은 관련 법령에 명시되어 있지는 않고 이용자 서약서를 통해 안내하고 있다. 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 및 갈등 등 부당행위 발생 시 최대 1년 이내 서비스 이용을 제한할 수 있고, 아이돌보미 업무 범위 외 서비스를 연간 3회 이상 요구하면 1개월 이용을 제한할 수 있다. 사전 통지 없이 영아종일서비스 계약을 연간 3번 이상 일방적으로 파기했거나 이용종료 시간을 연간 3회 이상 지키지 않았을 경우에도 1개월 이용을 제한할 수 있다.

〈표 2-20〉 아이돌봄서비스 이용제한 기간

이용제한 기간	제한 사유
1개월	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사전통지 없이(10일 전) 영아종일제서비스 계약 일방적 파기 연간 3건 이상</li> <li>• 서비스 이용 종료시간 미준수 연간 3회 이상</li> <li>• 서비스제공기관에 신청 및 통지하지 않은 아동에 대한 서비스 요구 연간 3회 이상 (※ 이용자가 직접 서비스 요구를 하지 않더라도, 가정내 여건상 아이돌보미가 신청하지 않은 아동을 돌볼 수밖에 없는 상황이 발생하면 서비스 제공기관에서는 이용자에게서 서비스준수 권고를 함. 권고 2회당 서비스 요구 1회로 간주)</li> <li>• 아이돌보미 업무 범위 외 서비스 요구 연간 3회 이상</li> <li>• 서비스 시작 시간 기준 72시간 이내 서비스 취소 월 3건 이상 (단, 면책금(취소수수료의 2배)을 부담할 시 이용제한 사유에 해당하는 취소건 1회 차감)</li> <li>• 코로나19로 인한 이용제한 사유(확진,자가격리,검사 등)를 서비스제공기관 등에 고지하지 않고, 서비스를 받은 경우 1회 이상</li> </ul>
3개월 이내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성희롱 등 범죄의심 행위 시 및 범죄 의심행위에 이르지 않는 갈등행위(서비스 제공범위 외의 내용요구, 약속한 시간 외의 서비스제공 요구 등) 시 조정위원회 결정에 따라 이용제한 가능</li> </ul>
6개월 이내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1개월간 서비스 이용제한 누적 3회 이상</li> </ul>
1년 이내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부정수급 등 정부지원 제한 사유가 발생한 경우</li> <li>• 폭언, 폭행, 성폭력, 성추행, 성희롱 등 범죄의심 행위 혐의 인정(기소유예 등 포함) 시</li> <li>• 범죄의심 행위에 이르지 않는 갈등행위 누적 3회 이상 시</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미납금이 30만원을 초과한 경우(단, 미납금 납부 즉시 서비스 이용 가능)</li> </ul>

※ 자료: 2022년도 아이돌봄지원사업안내, 아이돌봄서비스 이용자 서약서

#### □ 서비스 이용요금

아이돌봄서비스 이용시간은 영아종일제서비스의 경우 1회 3시간 이상, 그 밖에 시간제 서비스 등은 1회 2시간 이상을 신청해야 하며, 시간 추가는 최소 30분 단위로 할 수 있다. 시간제서비스의 경우 정부지원시간이 연간 840시간, 영아종일제서비스는 월 200시간이다. 중증장애 부모의 자녀가 대상일 경우에는 시간제서비스 정부지원시간을 960시간 까지 제공한다.

시간제돌봄의 경우 정부지원시간이 연간 840시간으로 월단위로 하면 70시간을 지원받을 수 있다. 이를 주 5일 이용한다고 했을 때 하루 지원시간은 약 3.2시간이다. 회사의 출근시간과 유치원이나 학교의 등원(등교)시간이 서로 달라 등원부터 하원까지 담당해야 하는 경우 부족하다는 지적이다.

아이돌봄서비스 이용 요금은 시간당으로 산정되며 영아종일제는 10,550원, 시간제 기



본형은 10,550원, 시간제 종합형은 13,720원, 질병감염아동지원은 12,660원, 기관연계는 16,870원이다. 기본요금 외에 아동을 추가<sup>16)</sup>할 경우에는 아동별로 합산한 요금 총액에서 총인원이 2명일 경우 25%, 3명일 경우 33.3%를 감액한 금액으로 한다. 야간 또는 일요일, 공휴일, 근로자의 날에 서비스를 이용할 경우에는 시간당 기본요금에서 50%를 할증하게 된다.

〈표 2-21〉 아이돌봄서비스 종류 및 돌봄 대상

구분		정부지원시간	이용요금	활동내용
시간제 서비스	기본형	연 840시간*	시간당 10,550원	일반적인 돌봄활동 ※가사활동은 제외
	종합형		시간당 13,720원	돌봄 아동과 관련된 가사서비스 제공
영아종일제 서비스		월 200시간	시간당 10,500원	영아 돌봄과 관련된 활동 전반 ※가사활동은 제외
질병감염아동 지원 서비스		정부지원시간 미차감 시 기본요금의 50% 정부지원	시간당 12,660원	일반적인 돌봄활동 및 간병 ※가사활동은 제외
기관연계 서비스**		-	시간당 16,870원	아이돌보미는 만 2세 이하 아동과 만 3세 이상 아동을 동시에 돌봄 금지

\* 중증장애 부모의 자녀 대상 정부지원시간 특례(960시간) 적용

\*\* 만 0세 이상~만 2세 이하 : 아이돌보미 1인당 최대 3명 돌봄

만 3세 이상~만 12세 이하 : 아이돌보미 1인당 최대 5명 돌봄

※ 자료: 2022년도 아이돌봄지원사업안내를 정리

아이돌봄서비스비용은 일정소득 이하 가구 대상으로 비용의 일부를 지원하고 있다. 중위소득 기준 75% 이하를 가형, 120% 이하를 나형, 150% 이하를 다형, 150% 초과를 라형으로 구분하여 소득유형별로 차등지원하고 있다. 이에 대한 구체적인 금액은 ‘아이돌봄서비스 비용 및 지원가구 소득기준’ 고시를 통해 발표하고 있다. 시간제서비스를 예로 들면 다음 표와 같다.

〈표 2-22〉 아이돌봄 시간제서비스 비용 및 지원가구 소득기준

소득유형	소득기준 (기준 중위소득)	시간제서비스			
		기본형 (시간당 10,550원)		종합형 (시간당 13,720원)	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
가형	75%이하	8,968원 (85%)	1,582원 (15%)	8,968원	4,752원

16) 동일시간대 형제·자매를 추가할 수 있음

소득유형	소득기준 (기준 중위소득)	시간제서비스			
		기본형 (시간당 10,550원)		종합형 (시간당 13,720원)	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
나형	120%이하	6,330원 (60%)	4,220원 (40%)	6,330원	7,390원
다형	150%이하	1,583원 (15%)	8,967원 (85%)	1,583원	12,137원
라형	150% 초과	-	10,550원 (100%)	-	13,720원

※ 자료: 2022년도 아이돌봄서비스 비용 및 지원가구 소득기준 (2022.1.1. 시행, 여성가족부고시 제 2021-53호)

아이돌봄서비스의 경우에도 섬·벽지 및 읍·면 지역에 서비스를 제공하는 경우, 아이돌보미 가정에서 이용자 가정까지 편도로 3km 이상 이동하는 경우 '편도 3Km 이상 6Km 미만 이동시 4천원, 편도 6Km 이상 10Km 미만 이동시 6천원, 편도 10Km 이상 이동시 1만원'을 지급한다.

#### □ 아이돌보미 수당 기준

아이돌봄지원사업안내(여성가족부)에서는 아이돌보미에 대한 활동수당을 규정하고 있다. 기본시급(활동수당)은 9,170원으로 주휴일, 야간·휴일·연장 근로, 연차유급휴가 수당 산정 등에 따라 발생하는 법정 제수당은 별도로 지급한다. 아이돌봄서비스 종류 및 아동수에 따라 추가 수당이 지급되는데, 추가 수당은 시간제서비스 종합형의 경우 3,170원, 질병감염아동지원서비스는 2,750원, 기관연계서비스는 6,850원, 아동 추가 시 추가 아동이 2명일 경우는 4,585원, 3명일 경우는 9,170원이다. 명절상여금은 설과 추석때 각 10만원씩 지급한다. 교통비는 섬·벽지 및 읍·면 지역에 서비스를 제공하는 경우에 지급하고 있다.

〈표 2-23〉 아이돌보미 활동 수당 등

활동수당 (기본 시급)	추가수당			
	시간제서비스종합형	질병감염아동지원서비스	기관연계서비스	아동 추가
9,170원*	3,170원	2,750원	6,850원	2명 4,585원 3명 9,170원

\*주휴일, 야간·휴일·연장 근로, 연차유급휴가 수당 산정 등에 따라 발생하는 법정 제수당 지급

※ 자료: 2022년도 아이돌봄지원사업안내(여성가족부고시)를 정리

아이돌보미의 경우 이용자가 일방적으로 서비스를 취소할 경우 아이돌보미에 대한 처우기준이 있는데, 시간제 서비스의 경우 이용자가 서비스 시작 시간을 기준으로 24시간 전부터 1시간 전 취소 시 건당 10,550원의 취소수수료를, 1시간 전 시각을 지난 후 서비스 시작 전에 취소 시 연계된 시간의 50%에 상당하는 취소수수료를 부과하고 이 금액은 전액 아이돌보미에게 지급하게 된다. 서비스 시작 시간 이후 취소는 불가하며, 실제 서비스 제공 여부와 관계없이 돌봄수당 전액을 부담하고 아이돌보미에게는 예정된 서비스 연계건에 대한 수당을 모두 지급한다.

돌봄아동의 질병 및 사고 발생, 아동의 2촌 이내의 혈족, 직계존비속 및 배우자 사망 시에는 이로 인해 취소를 해도 취소수수료를 부과하지 않으며 아이돌보미에게는 사업비로 건당 10,550원의 수당을 지급한다.

〈표 2-24〉 아이돌봄서비스 취소 수수료 및 취소 시 아이돌보미 처우

취소시각	서비스 시작 기준 24시간 전~1시간 전	서비스 시작 1시간 전~시작 전	서비스 시작 후	돌봄아동의 질병 및 사고발생 등
취소 수수료	10,500원/건	기 연계건의 50%	취소 불가	취소수수료 면제
아이돌보미 처우	취소수수료 지급	취소수수료 지급	기 연계건에 대한 수당 전액 지급	10,500원/건 지급

\*주휴일, 야간·휴일·연장 근로, 연차유급휴가 수당 산정 등에 따라 발생하는 법정 제수당 지급

※ 자료: 2022년도 아이돌봄지원사업안내(여성가족부고시)를 정리

#### □ 강서구 아이돌봄서비스 운영기관 현황

노인장기요양사업이나 장애인활동지원사업이 개별 민간 시설에서 해당 사업이 운영되고, 주무부처에서는 이를 지정하고 감독하는 체계인 것과는 달리 주무부처인 아이돌봄서비스 사업은 여성가족부가 중앙지원센터와 광역지원센터를 통해 시군구별 서비스제공기관까지 연결하는 체계를 두고 있다. 강서구의 경우 강서구 가족센터(구 건강가정지원센터/다문화가족지원센터)에서 해당 업무를 담당하고 있다. 강서구 가족센터는 현재 민간위탁으로 운영되고 있으며 아이돌보미 160명이 소속되어 있다(남우근 외, 2021)

#### (4) 다문화가정 방문교육 지도사

## □ 다문화가정 방문교육 지도사의 직무와 자격조건

다문화가정 방문교육 지도사(이하 '지도사'라고 함)란 다문화가족을 대상으로 방문교육 서비스(한국어 및 부모교육, 자녀생활서비스)를 직접 제공하는 인력으로 한국어교육지도사, 생활지도사로 구분한다. 방문교육지원사업은 다문화가정 방문교육은 다문화가족지원법에 근거<sup>17)</sup>를 두고 있으며, 센터를 방문하기 어려운 다문화가족을 대상으로 한국어교육, 부모교육, 자녀생활 서비스를 제공한다.

지도사 중 한국어교육 지도사는 교원 3급 이상 자격 소지자, 한국어 교원 양성과정을 이수하고 정부기관 등에서 이민자를 대상으로 120시간 이상의 강의경력을 보유한 사람을, 생활지도사는 건강가정사, 보육교사, 교원자격을 보유한 전문학사 이상의 소지자를 채용하도록 규정하고 있다.

## □ 다문화가정 방문교육 지도사의 가구방문 돌봄노동

방문교육 서비스는 한국어교육서비스, 부모교육서비스, 자녀생활서비스로 구분한다. △ 한국어교육서비스의 경우 최초 입국 5년 이하 결혼이민자와 다문화배경 중도입국자녀가 서비스를 신청할 수 있다. 단, 입국 5년 이상이 경과한 경우라도 임신·출산·가족돌봄 등 타당한 사유가 있는 경우 지자체장과 협의하여 서비스 지원이 가능하다. △ 부모교육서비스는 생애주기별로 각 1회 이용 가능하다. 생애주기는 총 3개 단계로 구분하는데 ① 임신·출산·영아기(임신 중 ~ 생후 12개월 이하), ② 유아기(12개월 초과~48개월 이하), ③ 아동기(48개월 초과~만12세 이하)이며, 각 주기별 1회, 총 3회의 지원이 가능하다. △ 자녀생활서비스의 경우 만3세~만12세 이하 다문화가족 자녀와 중도입국자녀가 대상이며, 초등학교 재학 중인 아동은 만12세를 초과해도 서비스 가능하다.

서비스 내용으로는 △ 한국어교육서비스는 한국어교육1~4단계를 교육한다. △ 부모교육 서비스는 부모-자녀관계 형성, 영양·건강관리, 학교생활지도, 가족상담 등이 제공하고, △ 자녀생활 서비스는 독서코칭, 숙제지도, 문화인식, 진로지도 등을 진행한다.

한국어교육서비스 등 방문교육은 주2회, 회당 2시간 동안 진행한다. 서비스 제공기간은 한국어교육과 자녀생활은 12개월 기간 내에 80차시를 1회로 하여 서비스가 종료되

17) 다문화가족지원법 제6조제3항 국가와 지방자치단체는 제1항 및 제2항에 따른 교육을 실시함에 있어 거주지 및 가정환경 등으로 인하여 서비스에서 소외되는 결혼이민자등과 배우자 및 그 가족구성원이 없도록 방문교육이나 원격교육 등 다양한 방법으로 교육을 지원하고, 교재와 강사 등의 전문성을 강화하기 위한 시책을 수립·시행하여야 한다.

고, 부모교육 서비스는 6개월 기간 내에 40차시를 1회로 하여 생애주기(영아기, 유아기, 아동기)별로 1회씩 총 3회 신청이 가능하다.

〈표 2-25〉 다문화가정 방문교육 서비스 내용

구분	대상	내용	서비스제공기간
한국어교육 서비스	최초 입국 5년 이하 결혼이민자, 중도입국자녀*	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국어교육 1~4단계</li> <li>어휘, 문법, 화용, 문화</li> </ul>	12개월, 1회-80차시 원칙
부모교육 서비스	생애주기별 각 1회 지원 (총 3회 지원)**	<ul style="list-style-type: none"> <li>자녀양육 지원을 위한 부모교육(부모성장, 부모-자녀관계형성, 영양·건강관리, 학교·가정생활지도)</li> <li>가족상담 및 정서 지원 서비스</li> <li>기타 한국생활에 필요한 정보제공</li> </ul>	6개월, 1회-40차시 원칙
자녀생활 서비스	만 3세 ~ 만 12세 이하 다문화가족 자녀·중도입국자녀***	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지영역 : 독서코칭, 숙제지도, 발표토론지도</li> <li>자아·정서·사회영역 : 자아·정서·사회성 발달을 위한 지도</li> <li>문화역량강화 영역 : 문화인식, 정체성 확립, 공동체 인식 지도</li> <li>시민교육영역 : 기본 생활습관, 건강 및 안전, 가정생활, 진로지도</li> </ul>	12개월, 1회-80차시 원칙

\* 입국 5년 이상이 경과한 경우라도 임신·출산·가족돌봄 등 타당한 사유가 있는 경우 지자체장과 협의 하에 서비스 지원 가능 / 중도입국 자녀는 외국에서 성장 후 국내로 입국한 다문화가족 자녀로 한정함

\*\* ① 임신·출산·영아기(임신 중 ~ 생후 12개월 이하)

② 유아기(12개월 초과 ~ 48개월 이하)

③ 아동기(48개월 초과 ~ 만 12세 이하)

\*\*\* 초등학교에 재학 중인 아동의 경우 만 12세를 초과하여도 사업대상에 포함

※ 자료: 2022년 가족사업안내를 정리

다문화가정 방문교육서비스는 지도사에게 신체적·정신적 피해를 유발하는 경우, 무리한 요구를 하는 경우 등이 발생하면 서비스를 중지할 수 있다. 서비스가 중지될 경우 신청한 서비스 기간 또는 회기를 채우지 못하고 서비스 종료된 경우라도 서비스가 1회 제공된 것으로 간주하여 추후 서비스를 제공하지 않는다.

〈표 2-26〉 다문화가정 방문교육서비스 중지 사유

<ul style="list-style-type: none"> <li>① 지도사에게 신체적·정신적 피해를 유발하는 경우</li> <li>② 무리한 요구가 지속되는 경우(차량지원, 경조사 등)</li> <li>③ 지원 대상 가정의 사정 변경(이사, 타 가족구성원의 반대 등)된 경우</li> <li>④ 센터 및 지도사와 사전 협의 없이 수업시간을 3회 이상 어긴 경우</li> </ul>
---

- ⑤ 유사사업 중복수혜가 확인된 경우
- ⑥기타 지도사의 보호 및 사업 취지를 고려하여 시·군·구청장이 서비스 중지가 필요하다고 판단하는 경우

※ 자료: 2022년 가족사업 안내 2권 (여성가족부)

□ 서비스 이용요금

다문화가정 방문교육서비스의 비용은 매년 여성가족부장관이 “방문교육서비스 비용 및 지원가구 소득기준” 고시로 정하고 있다. 고시에 따르면 서비스 비용은 시간당 13,860원이다. 서비스 비용은 소득에 따라 정부지원금이 있는데 중위소득 150% 이하일 경우에는 전액 정부가 지원하고(본인부담금 없음), 중위소득 150%를 초과하는 가정에 대해서는 비용의 70%인 9,710원을 지원하고 있다(본인부담금이 30%인 4,150원). 또 노인장기요양보험법 제24조에 따른 섬·벽지 지역 거주자, 그리고 기초생활수급자와 차상위본인부담경감 대상자도 본인부담금을 부담하지 않는다.

〈표 2-27〉 다문화가정 방문교육서비스 비용 및 지원가구 소득기준

유형	'22년 소득기준(기준 중위소득)	시간제(원/시간)	
		정부지원	본인부담
가형	기준 중위소득 150% 이하	13,860원	무상
나형	기준 중위소득 150% 초과	9,710원	4,150원

※ 자료: 2022년도 방문교육서비스 비용 및 지원가구 소득기준 (2022.1.1. 시행, 여성가족부고시 제 2021-56호)

□ 다문화가정 방문교육지도사 수당 기준

여성가족부의 가족사업안내에서는 교육지도사에 대한 급여기준을 규정하고 있다. 교육지도사 시급은 11,550원이며 주휴수당이 발생하는 경우 시간당 2,310원을 시급에 포함한다. 교육지도사에게는 교통비가 명시되어 있는데 도시형은 1회당 3,500원, 농촌형은 1회당 4,000원이다. 또 섬·벽지 지역은 1회당 5,500원을 시급과 별도로 지급한다.

〈표 2-28〉 다문화가정 방문교육지도사 시급 및 교통비

시급	주휴수당	교통비		
		도시형	농촌형	섬·벽지 지역
11,550원	2,310원/시간당	3,500원/1회당	4,500원/1회당	5,500원/1회당

※ 자료: 2022년도 가족사업안내(2권) (여성가족부고시)를 정리

## □ 강서구 다문화가정 방문교육 사업 운영기관 현황

다문화가정 방문교육 사업은 아이돌봄사업과 동일하게 강서구 가족센터(구 건강가정지원센터/다문화가족지원센터)에서 해당 업무를 담당하고 있다. 노인장기요양사업이나 장애인활동지원사업이 민간 시설을 지정하고, 이를 감독하는 체계인 것과 구별된다.

### (5) 소결

재가 요양보호사는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 따라서 가정에서 일상을 영위 하지만 신체적·정신적 장애로 보살핌이 필요한 65세 이상의 노인을 대상으로 서비스(급여)를 제공한다. 서비스의 내용은 신체활동지원, 가사활동지원, 개인활동지원, 정서지원 등이다. 장애인활동지원사는 장애인활동지원법에 근거하고 있으며 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인 수급자(65세 미만)의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동보조업무를 담당한다. 아이돌보미는 부모의 출장, 야근 또는 아이(12세 이하 아동)의 질병 등으로 발생하는 일시적인 양육 공백을 보완하기 위해 아이돌봄지원법에 따라 운영되는 아이돌봄서비스를 담당하며 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스를 수행한다. 다문화가정 방문교육 지도사는 다문화가족지원법에 따라 다문화가족을 대상으로 방문교육서비스를 직접 제공하며 세부적으로는 한국어교육, 부모교육, 자녀생활 서비스를 제공한다.

앞서 살펴본 돌봄노동 4개 직종은 서비스 대상에 따라 사업 주체가 달라지는데, 재가요양과 장애인활동지원은 보건복지부가, 아이돌봄과 다문화가정방문교육은 여성가족부 사업의 주체이다. 전달체계를 보면 재가요양은 보건복지부의 노인복지부서와 요양보험부서, 그리고 건강보험공단 노인장기요양부서를 통해 지방자치단체를 거쳐 민간기관이 서비스를 제공한다. 장애인활동지원은 역시 보건복지부의 장애인부서를 통해 지방자치단체를 거쳐 민간기관이 서비스 제공을 수행한다. 아이돌봄과 다문화가정방문교육은 각각 여성가족부의 가족문화부서와 다문화가족부서를 통해 지방자치단체의 가족센터 등 서비스 제공기관이 서비스를 제공한다.

이렇듯 포괄적으로는 돌봄노동으로 범주화될 수 있지만 서비스 대상에 따라 소관부처와 전달체계가 상이하므로 서비스를 직접 수행하는 돌봄노동자의 처우 조건도 소관부처와 전달체계에 따라 차이가 난다. 요양보호사와 장애인활동지원사의 처우에 기초가 되는 돌봄 수가의 경우 3시간을 기준으로 했을 때 재가요양은 50,400원(가-6구간), 장애인

활동지원은 44,400원(14,800원×3시간)으로 6,000원 차이가 난다. 그런데 이 수가를 산정하는 방식이 공개되지 않아 각 서비스의 내용이나 방식, 서비스에 필요한 기술, 노력, 책임, 작업환경 등이 고려되고 있는지는 확인할 수 없다.

또 이 수가 중 인건비로 지급되는 부분에 대한 기준도 명확하지 않다. 요양보호사의 경우 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에서 방문요양은 수가의 86.6%를 인건비로 지출하라는 규정이 있는데, 그 비율을 정한 근거도 알 수 없다. 남우근(2022)에서는 방문요양 수가의 86.6%에 포함되는 퇴직적립금, 사회보험 기관부담금을 고려했을 때 실제 인건비는 최저임금 수준이고, 연차수당과 (공)휴일수당까지 포함하면 최저임금보다 낮은 수준이 된다고 지적하였다.

시급이 정해져 있는 아이돌보미와 다문화가정 방문교육지도사의 기본 시급은 각각 9,170원과 11,550원으로 2,380원 차이가 발생한다. 아이돌보미의 경우 2022년 최저임금보다 10원 많은 수준이다. 다문화가정 방문교육 지도사에게는 다른 돌봄서비스에는 없는 도시형 교통비 항목이 있어 서울에서 활동하는 지도사에게도 교통비가 지급되고 있다.

인구가 고령화되고, 전반적인 소득수준이 향상되면서 돌봄서비스의 수요는 증가하고 있다. 또 여성의 경제활동 참가가 확대되며 돌봄노동시장이 늘어나고 있다. 그러나 돌봄노동의 젠더화, 저평가는 개선되지 않고 오히려 고착되는 형상이다. 그러다 보니 현재 돌봄노동은 시장에서 관리될 수 없고 사회서비스사업의 일환으로 정부가 재원을 마련하고 지방자치단체를 전달체계로 하여 민간 또는 공공기관이 서비스를 제공하고 있다. 이렇듯 돌봄노동은 사회적 요구와 국가적 관리로 수행되고 있지만 이에 대한 통일적인 기준이나 처우에 대한 근본적인 대책은 마련되지 않고 있다. 그러다 보니 서비스 내용이나 특성, 기술, 노력, 책임, 작업환경 등을 기준으로 하는 것이 아니라 서비스 대상과 그 서비스를 관리하는 주무부처가 누구냐에 따라 돌봄노동자의 처우가 달라지는 차별적인 상황이 발생하고 있다. 또 같은 돌봄서비스 내에서도 단지 어떤 서비스 이용자(월 한도급여가 높은지 낮은지)와 매칭되는지에 따라 개별적인 처우가 달라지고 있는 점은 동일·유사한 노동을 하면서도 차별을 용인할 수 밖에 없는 구조를 만들고 있다.

사회적으로 증가하고 있는 돌봄 서비스 수요를 지속적이면서도 양질의 서비스로 관리하기 위해서도, 서비스를 직접 수행하는 돌봄노동자의 처우를 합리적으로 향상시키기 위해서도 돌봄 서비스를 개별 부처별 또는 사업별로만 관리하지 말고 국가적 차원에서 통일적인 기준과 방향을 제시할 필요가 있다.



# 3장 설문조사 결과

## 1. 설문조사 진행 및 응답자 현황

### 1) 조사 진행

본 연구 설문은 2022년 5월부터 6월까지 약 두 달 동안 강서구에서 근무하고 있는 방문 요양보호사, 장애인활동지원사, 그리고 아이돌보미 선생님들을 대상으로 진행되었다. 애초 응답목표는 500명이었으며 최종 분석에 활용한 응답은 270명으로 응답률은 54%였다. 전체 응답률은 양호했으나 상대적으로 숫자가 많은 요양보호사의 참여가 다소 저조했다. 다만, 요양보호사의 응답이 전체 응답의 15%로 나타나 집단의 특성을 대변(보통의 경우 10% 이상)하는 데는 어려움이 없는 것으로 판단되었다.

한편, 돌봄 노동자 모집단은 영리기업이 운영하거나 비영리기관이 운영하는 곳 모두에서 일하고 있었으나 본 설문조사에 참여한 아이돌보미와 장애인활동지원사는 비영리기관이 운영하는 기관에서 일하고 노동자로, 다소 노동조건이 양호할 수 있어 결과를 해석하는데 참고해야 한다.

### 2) 응답 현황

전체 응답자 수는 270명이었으며 응답별로 일부 결측 응답이 존재한다. 응답자 중 장애인활동지원사가 44.7%로 가장 많았으며 아이돌보미와 방문 요양보호사는 각각 37.9%와 15%였다. 응답자의 대부분(91.4%)은 여성이었으며 40대와 50대가 각각 40.3%와 49%로 많았다. 응답자 중 대졸 이상의 학력을 가진 경우는 41.1%로 나타났다.

〈표 3-1〉 응답자의 인구통계학적 특징(단위: 명, %)

구분		빈도(명)	비율(%)
업종	방문 요양보호사	38	15.0
	장애인활동지원사	113	44.7
	아이돌보미	96	37.9
성별	남성	21	8.6
	여성	223	91.4

연령대	20대 이하	4	1.6
	30대	4	1.6
	40대	18	7.4
	50대	98	40.3
	60대 이상	119	49.0
학력	고졸 이하	139	58.9
	대졸 이상	97	41.1
주거지	강서구	194	80.2
	강서구 이외 서울지역	22	9.1
	수도권 지역	26	10.7
합계		270	100.0

## 2. 기본현황

### 1) 근속 및 업무경력

전체 응답자의 현 직장 근무기간은 4.74년이었으며 업무 총 경력은 6.34년으로 나타났다. 응답자 중 요양보호사의 업무경력은 5.73년이었으며 장애인활동지원사는 6.01년이었음. 아이돌보미는 근무경력이 6.91년으로 가장 긴 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 근무경력 (단위: 년)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
현 직장 근무기간	4.74	3.19	3.91	6.35
업무 총 경력	6.34	5.73	6.01	6.91

### 2) 복수의 직업을 가지고 있는지 여부

본 설문에 참여한 돌봄 노동자들이 돌봄 업무 이외에 다양한 복수의 직업을 가지고 있는지를 확인한 결과, 전체적으로 16%로 많지 않았다. 업종별로 요양보호사는 14%였고 아이돌보미는 12%로 나타났다. 장애인활동지원사는 21%로 가장 많이 나타났다. 다만, 여기서 복수의 직업이 다른 유형의 돌봄노동일 가능성을 배제할 수 없다. 면접조사에서 요양보호사는 방문요양업무에 공백이 생기면 중간 아이돌보미 일을 한다고 설명한 바 있다.

〈표 3-3〉 복수의 직업 비율 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
복수 직업 비율	16	14	21	12

한편, 돌봄 노동자들은 여러 업체와 계약을 하는 경우는 거의 없는 것으로 나타났다. 아이돌보미는 1개 업체와만 고용계약을 가지고 있었으며 장애인활동지원사는 1.39개 업체, 요양보호사는 1.35개 업체와 계약을 하고 있는 것으로 나타났다. 면접조사에 따르면, 같은 업종 내에서 복수의 업체와 계약하는 것은 거의 없으나 일부 요양보호사는 아이돌보미를 복수로 하는 경우가 있어 이러한 결과가 반영된 것으로 해석되었다.

〈표 3-4〉 계약하고 있는 업체의 수 (단위: 개)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
계약 업체 수	1.25	1.35	1.39	1.00

### 3) 고용형태

응답자의 고용형태를 보면, 정규직은 24.2%에 불과했으며 시간제 일자리가 75.8%로 압도적으로 나타났으며 특히, 아이돌보미의 경우 응답자의 96.8%가 시간제인 것으로 나타났다. 본 연구의 전문가 면접조사에 따르면, 돌봄 노동은 시간제와 기간제 유형이 대부분이기 때문에 일부가 정규직으로 응답을 했다고 할지라도 기간제 계약일 가능성을 배제할 수 없다고 설명하였다.

〈표 3-5〉 응답자의 고용형태 (단위: %)

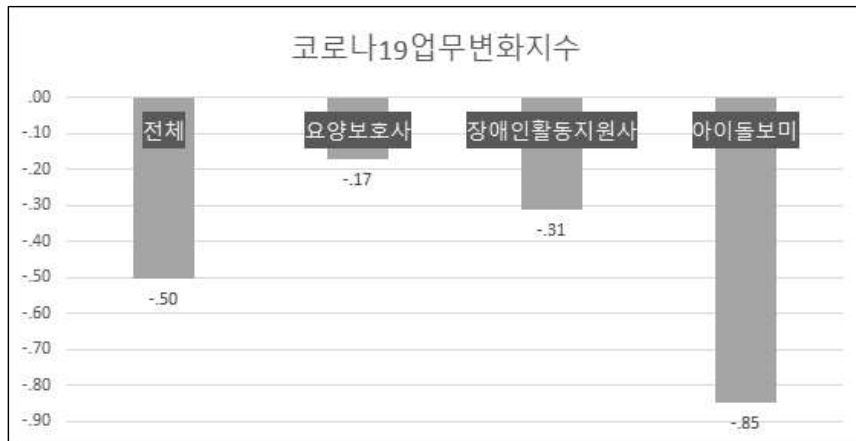
	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
정규직	24.2	31.6	39.4	3.2
시간제	75.8	68.4	60.6	96.8

## 4. 근로시간 및 이동현황

### 1) 코로나19로 인한 업무 변화

코로나19로 인한 응답자의 돌봄 업무 변화(-2 ~ +2)를 살펴보면 전체지수는 -0.5로 업무가 줄어든 것으로 나타났다. 이 중 아이돌보미가 -0.85로 업무가 가장 많이 줄어든 것으로 나타났고 그 다음은 장애인활동지원사의 업무가 그 다음으로 많이 줄어든 것으로 나타났다. 아이돌보미의 경우 맞벌이 가정에서 코로나19로 인해 재택근무가 늘었기 때문으로 판단되었다.

〈그림 3-1〉 코로나19로 인한 업무 변화 (단위: 지수)



## 2) 근로시간

응답자의 출근일수는 일주일 중 5.12일로 거의 매일 출근을 하는 것으로 나타났으며 직종별 편차도 크지 않았다. 예를 들어 요양보호사는 5.51일 일하고 장애인활동지원사는 5.38일을 일하고 있는 것으로 나타나 이들 직종의 노동자들은 월~금요일 외에 토요일에도 일부 일을 하는 것으로 판단되었다. 총근로시간은 전체적으로 31.1시간으로 장애인활동지원사가 37.2시간으로 가장 길었으며 요양보호사 28.5시간, 아이돌보미 25.1시간 등으로 나타났다.

〈표 3-6〉 근로시간 (단위: 일, 시간)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
일주일 동안 출근일수(일)	5.12	5.51	5.38	4.66
일주일 동안의 총 근로시간(시간)	31.05	28.48	37.20	25.06

근무시간이 매일 같은 시간대에 고정되어 있는지와 관련하여 전체 응답자의 83%가 고정되어 있다고 응답했으며 매일 불규칙하게 정해진다는 응답은 14.5%에 불과하였다. 한편,

근무시간을 당사자들이 정할 수 있는 경우는 2.6%로 거의 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 돌봄 수요자가 원하는 시간에 서비스가 안정적으로 이루어지고 있음을 보여준다.

〈표 3-7〉 근무시간의 유연성과 선택권 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
근무시간이 매일 같은 시간대에 고정되어 있다.	83.0	88.9	86.4	77.8
근무시간이 매일 불규칙하게 정해진다.	14.5	8.3	8.7	22.2
내가 근무시간을 자유롭게 정할 수 있다.	2.6	2.8	4.9	0.0

### 3) 총 이동시간

본 연구에서 이동시간은 출퇴근 시간을 제외한 가구방문을 위한 이동시간을 의미한다. 돌봄 노동자의 출퇴근 시간을 제외한 가구방문 돌봄을 위한 이동시간은 1.61시간(1시간 37분) 정도가 소요되는 것으로 나타났으며 직종 간 차이가 크지 않았다.

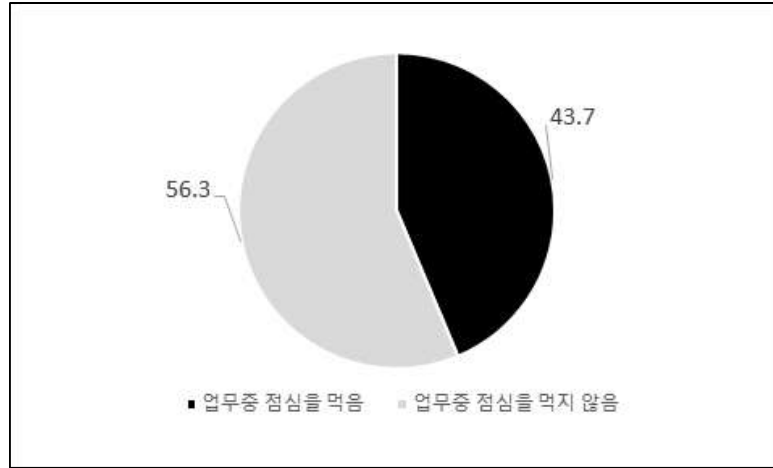
〈표 3-8〉 이동시간 (단위: 시간)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
총 이동시간	1.61	1.73	1.75	1.44

### 4) 점심식사

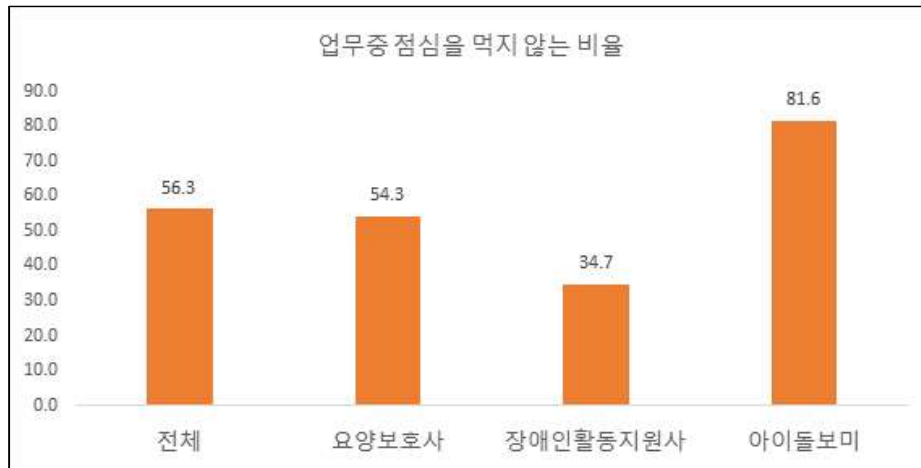
설문에 참여한 돌봄 노동자 중 점심을 먹지 못하고 일하는 경우가 56.3%로 나타났다. 이러한 결과는 여러 가지로 판단되나 면접조사에 따르면, 돌봄 노동자들이 점심을 먹을 시간이나 장소 등이 적절하지 않아 어려움이 있다고 설명하였다. 면접조사에 요양보호사는 반찬을 싸 가지고 가게 되면 고객(돌봄 수요자)의 냉장고에 보관을 해야 하는데 부담스러워 점심을 먹지 않고 간단한 간식을 가지고 다닌다고 설명하였다. 아이돌보미 역시 아이 특성상 점심을 먹을 만한 여유가 거의 없다고 진술하였다.

〈그림 3-2〉 업무 중 점심식사 유무



직종별로 점심을 먹지 못하는 비율을 살펴보면 아이돌보미 노동자의 대부분(81.6%)이 점심을 거르는 것으로 나타났다. 이는 다른 직종보다 아이를 돌봐야 하는 업무 특성 상 점심을 따로 챙겨먹기가 어렵기 때문으로 판단되었다.

〈그림 3-3〉 직종별 점심을 거르는 비율 (단위: %)



한편 점심을 먹는 경우 식사시간은 평균 약 35분 정도였으나 아이돌보미는 17분 정도로 다른 직종에 비해 절반 정도에 불과한 것으로 나타나 아이돌보미 업무 특성이 일관되게 확인되었다.

〈표 3-9〉 점심을 먹는 경우 식사시간 (단위: 시간)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
점심 시간	35.21	39.06	37.44	16.67

## 5) 순수한 근무시간

하루 중 실 근무시간은 6.24시간으로 약 6시간 15분 정도 일하는 것으로 나타나 근무 시간이 짧지 않았다. 이는 오전, 오후로 나누어 약 3시간씩 일하는 특성을 반영한 결과로 판단되었다. 실 근무시간은 직종별로 차이가 있었는데, 장애인활동지원사가 7.45시간으로 전일제 근무와 거의 동일한 근무시간을 가지고 있었으며 요양보호사와 아이돌보미 노동자도 5시간 넘는 시간을 일하는 것으로 나타났다.

〈표 3-10〉 1일 실 근무시간 (단위: 시간)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
실제 근무시간	6.24	5.19	7.45	5.31

## 6) 하루 방문 가구 수

돌봄에 종사하는 노동자들이 하루 동안 방문하는 가구 수는 평균적으로 1.3개 가구였으며 요양보호사가 1.7가구로 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 오전과 오후에 같은 집을 가는 경우도 있으며 오전과 오후에 각각 다른 가정에서 업무가 이루어지기도 한다.

〈표 3-11〉 일일 방문 가구 수

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
하루 동안 방문하는 가구의 수	1.3	1.7	1.2	1.4

## 7) 가정방문 시 이동방법

가정방문 시 가장 보편적인 이동 방법은 버스 등 대중교통을 이용하는 것이 58.5%로 가장 많았다. 걸어서 이동하는 경우는 19.8%였으며 자차를 이용하는 경우는 21.8%로 나타났다. 직종별로 큰 차이는 없으나 요양보호사 응답자의 66.7%가 대중교통을 이용한다고 답변하였다. 자차를 이용하는 비율은 장애인활동지원사가 31.5%로 다른 직종에 비해 높았는데, 장애인활동지원사들은 돌봄 수요자가 장애인으로 수시로 시간을 변경하거나 급하게 와달라는 요청이 있어 자동차 이용비율이 높은 것으로 판단되었다. 다만 개인 승용차를 이용할 경우 비용은 모두 장애인활동지원사가 감당하는 구조였다.

〈표 3-12〉 가구방문 업무 시 이동 방법 (단위: %)

주된 이동 방법	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
대부분 걸어서 이동	19.8	27.8	15.3	22.1
주로 버스 등 대중교통 이용	58.5	66.7	53.2	62.1
개인 승용차 이용	21.8	5.6	31.5	15.8

한편, 가구방문 시 택시를 1회 이상 이용하는 경우는 전체적으로 18.0%였으며 장애인활동지원사가 24%로 다소 높게 나타났다. 이러한 결과 역시 장애인 돌봄의 특성으로 판단되었다.

〈표 3-13〉 가구방문 시 택시활용 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
지난 주 업무를 위해 가구 방문할 때 택시 이용 여부	18	8	24	15

## 5. 노동조건 실태

### 1) 업무관련 지출과 실수입

설문 응답에 참여한 돌봄 노동자의 총수입은 137.1만원이며 교통비, 식사비, 기타 비용 등 12.6만원의 비용을 제외하면 실제 수입은 124.5만 원으로 나타났다. 실제 수입은 장애인활동지원사(140.2만원), 요양보호사(119.2만원), 아이돌보미(112.2만원) 순으로 나타났다. 수입으로 보면 장애인활동지원사가 요양보호사와 아이돌보미에 비해 30만 원 가



량 더 높게 나타나는데 이는 장애인활동지원사가 일하는 시간이 더 길기 때문이며 시간 당 임금차이는 비슷한 수준이다.

〈표 3-14〉 지출과 수입 (단위: 만원)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
교통비	4.63	3.59	4.89	4.57
식사비	4.57	4.91	5.09	3.60
기타비용	3.39	0.83	5.08	2.36
총지출 합계	12.59	9.33	15.06	10.53
수입	137.10	128.50	155.21	122.77
실제 수입	124.51	119.17	140.15	112.24

## 2) 교육경험 비율

돌봄 종사자들은 직업능력개발 교육 경험 비율이 78%로 나타났으며 고객의 부당한 행동에 대처하는 교육도 65%가 경험한 것으로 나타났다.

〈표 3-15〉 교육 경험 (단위: 비율)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
직업능력개발 교육 수혜 비율	78	76	79	77
고객의 부당행동 대처교육 수혜 비율	65	54	90	41

## 3) 산업재해 경험 및 처리

강서구 돌봄 노동자들은 1년 동안 업무 중 다친 경험에 대해 18%가 다친 경험이 있다고 응답하였다. 요양보호사의 경우 27%나 다친 경험이 있는 것으로 나타났으며 아이돌보미 노동자도 21%가 다친 경험이 있는 것으로 나타났다.

한편, 다치게 되면 산재처리를 하는 경우는 8.3%에 불과하였고 대부분은 스스로 치료비를 부담하는 것으로 나타났다. 응답자의 84.7%는 다쳤을 때 스스로 치료비를 부담한다고 응답하였다.

〈표 3-16〉 업무 중 다친 비율 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
업무 중 다친 비율	18	27	11	21
다쳤을 때 산재 처리	8.3	0.0	13.6	8.6
다쳤을 때 소속기관이 치료비 부담	1.4	7.7	0.0	0.0
다쳤을 때 본인과 소 속기관이 치료를 부담	5.6	7.7	4.5	5.7
스스로 치료비를 부담	84.7	84.6	81.8	85.7

#### 4) 우울감정

응답자 중 우울감이 전혀 없는 경우는 63.4%로 나타났으며 경증(2주에 7일 이내 우울감)은 30.1%, 중증(2주일에 7일 이상)은 3.2%, 위험수준(매일 우울) 역시 3.2%로 나타났다. 특히, 요양보호사의 경우 68.4%가 우울증을 가지고 있는 것으로 나타나 다른 직종보다 우울감이 더 높아 향후 업무와의 연관성을 면밀하게 살펴볼 필요가 있어 보였다.

〈표 3-17〉 우울감정 (단위: %)

기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	없음	경증	중증	위험
전체	63.4	30.1	3.2	3.2
요양보호사	31.6	50.0	2.6	15.8
장애인활동지원사	74.5	20.8	2.8	1.9
아이돌보미	63.4	30.1	3.2	3.2

#### 5) 고객으로부터의 부당경험

돌봄 노동자들은 고객으로부터의 부당경험은 크지 않는 것으로 보이지만 직종별로 보

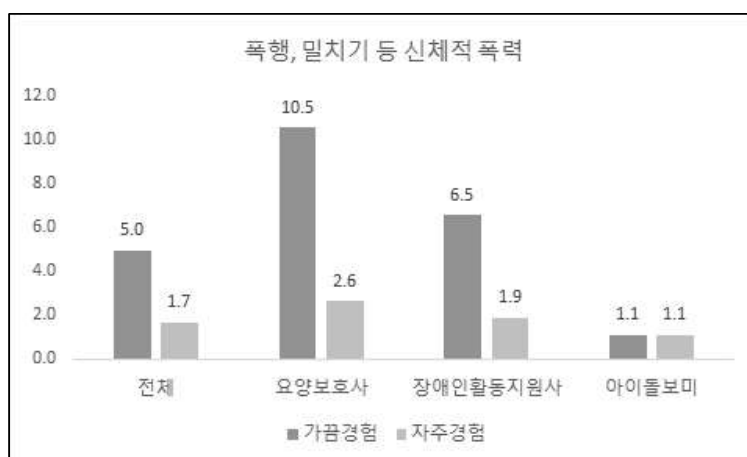
면, 차이가 큰 것으로 나타나 평균값만 보아서는 곤란함을 확인할 수 없었다. 다만 모든 항목에서 요양보호사가 상대적으로 취약한 것으로 나타났으며 아이돌보미 노동자도 취약함이 확인되었다. 요양보호사는 고객에 의해 직접 부당한 행동을 경험하고, 아이돌보미 노동자는 보호자로부터 부당한 행동을 경험했을 것으로 판단되었다.

〈표 3-18〉 고객으로부터의 부당 경험 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	1.3	1.6	1.4	1.1
밤늦은 시간에 업무 수행 요구	1.4	1.5	1.5	1.3
업무 범위를 넘는 육아, 가사 등 무리한 요구	1.7	2.5	1.5	1.7
간식, 식료품, 생활용품 등을 사비로 구입해 줄 것을 요구	1.3	1.5	1.3	1.2
사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	1.3	1.4	1.2	1.3
성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	1.3	1.7	1.3	1.0

폭행과 밀치기 등을 경험한 비율로 보면 요양보호사가 다른 직종보다 더 많은 것으로 나타났다. 예를 들어 가끔 경험하거나 종종 경험한 비율을 합하면 13.1%로 전체 평균 6.7%보다 높아 이에 대한 대책도 계속 논의될 필요가 있어 보임

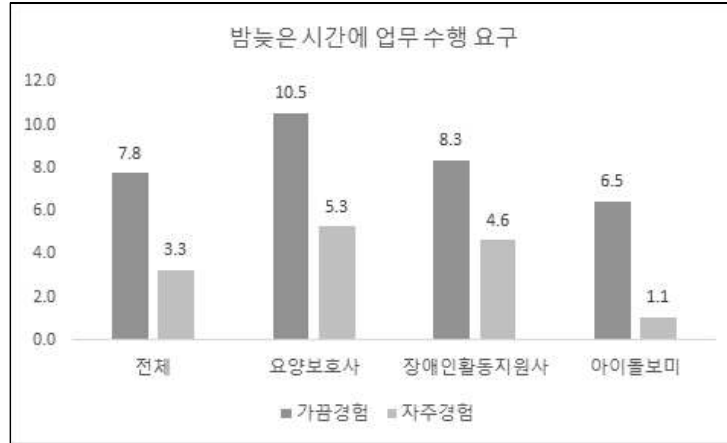
〈그림 3-4〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(폭행, 밀치기 등 행동) (단위: %)



고객으로부터 밤늦은 시간임에도 업무 수행을 요구받는 경험은 요양보호사가 15.8%로 가장 많은 것으로 나타났다. 요양보호사만이 아니라 장애인활동지원사도 12.9%가 비슷

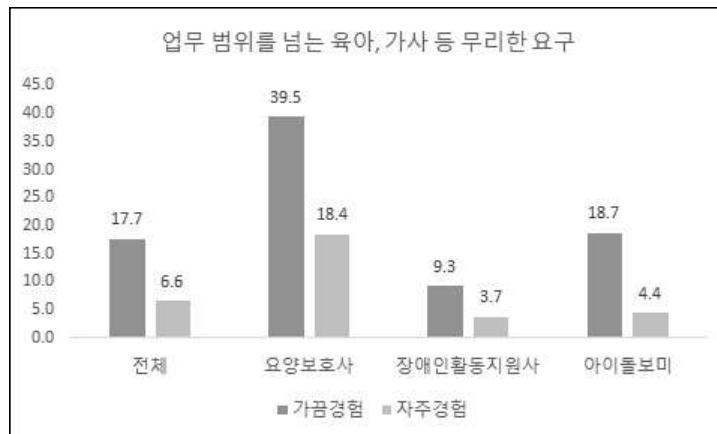
한 경험을 한 것으로 나타났다.

〈그림 3-5〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(밤늦은 시간에 업무 수행 요구) (단위: %)

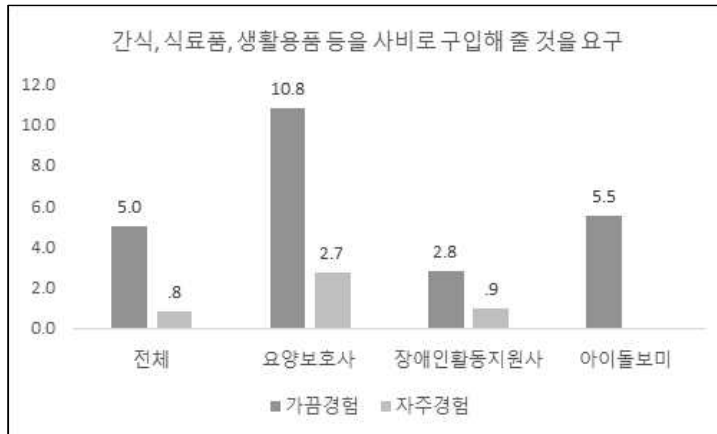


고객의 부당한 행동 경험 중 업무 범위를 넘어서는 요구가 빈번한 것으로 나타났다. 전체적으로 24.3%가 무리한 요구를 경험한 바 있으며 이중 요양보호사는 과반수이상인 57.9%가 무리한 요구를 경험한 것으로 나타났다.

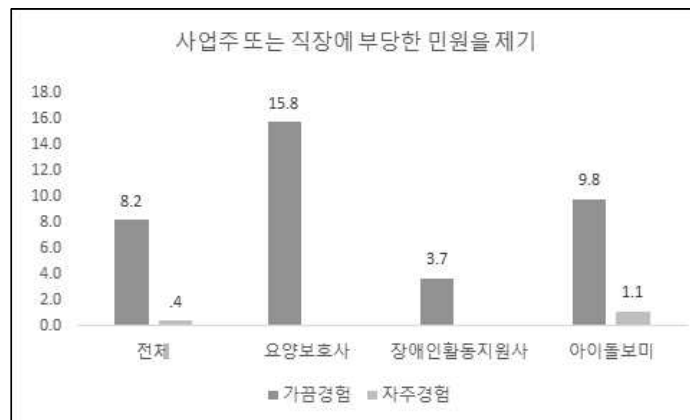
〈그림 3-6〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(업무범위를 넘어서는 요구) (단위: %)



〈그림 3-7〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(생활용품을 사비로 구입해달라고 요구) (단위: %)

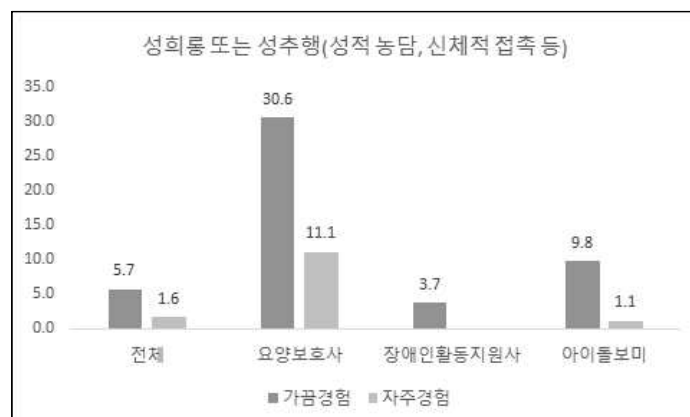


〈그림 3-8〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(직장에 부당한 민원 제기) (단위: %)



전체 응답자 중 성희롱, 성추행 등을 경험한 비율은 7.3%로 나타났으며 이중 요양보호사는 41.7%가 성희롱과 성추행 등을 경험하여 다른 직종의 돌봄 노동자와 다른 결과를 보였다. 이는 요양보호사에 특화하여 성희롱 등을 예방할 수 있는 제도적인 정책이 시급함을 보여준다.

〈그림 3-9〉 고객에 의한 부당한 행동 경험(성희롱 성추행 등) (단위: %)



## 6) 업체로부터의 부당경험

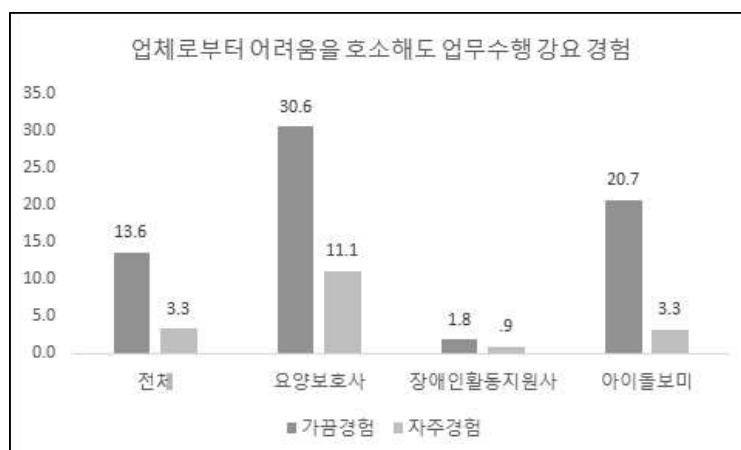
소속된 업체로부터 부당한 경험은 많지 않은 것으로 나타났다. 어려움을 호소해도 업무수행을 강요받은 경험은 3.1%였으며 고객의 명백한 잘못에 대해서도 책임을 전가 받은 경험은 2.0%로 많지 않았다.

〈표 3-19〉 소속된 업체로부터의 부당한 경험 (단위: %)

	동의하지 않는 편	동의하는 편
업체로부터 어려움을 호소해도 업무수행 강요 경험	83.2	3.1
업체로부터 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가 경험	88.4	2.0
업체로부터 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우 경험	90.6	2.0

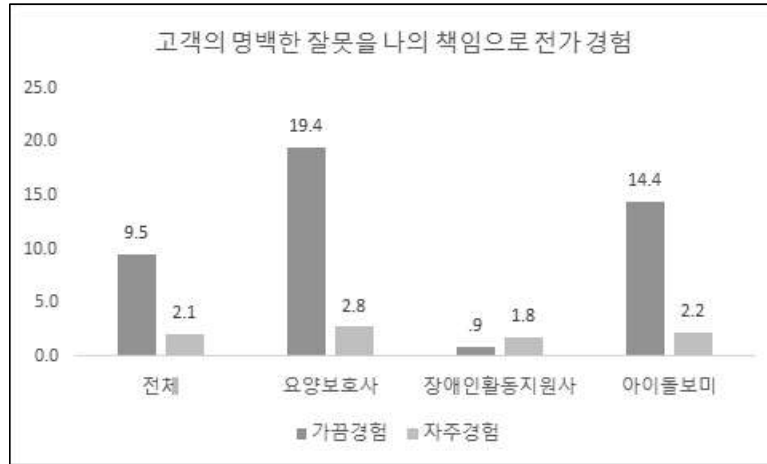
다만, 직종별 차이가 큰 것으로 나타났는데, 3개 직종가운데 요양보호사와 아이돌보미 노동자는 장애인활동지원사에 비해 상대적으로 소속된 업체로부터 부당한 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 어려움을 호소해도 업무수행을 강요받은 경험은 요양보호사의 경우 41.7%로 높게 상대적으로 높게 나타났으며 아이돌보미 노동자도 24%가 업무수행을 강요받은 것으로 나타났다.

〈그림 3-10〉 소속된 업체로부터의 부당한 경험(어려움을 호소해도 업무수행 강요) (단위: %)



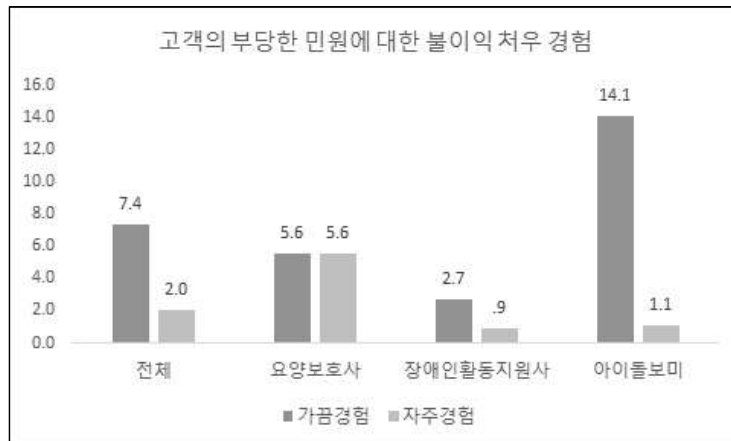
고객의 명백한 잘못에도 책임을 지는 경험은 전체적으로 11.6%였으나 요양보호사의 경우 22.2%로 두 배 가량 되는 것으로 나타났다.

〈그림 3-11〉 소속된 업체로부터의 부당한 경험(고객의 잘못에 대한 책임 전가) (단위: %)



부당한 민원에 대한 불이익 경험은 아이돌보미 노동자가 가장 많았는데, 15.2%가 경험을 한 것으로 나타났다. 이는 아이를 돌봐야 하는 업무의 특징에서 비롯된 것으로 판단되었다.

〈그림 3-12〉 소속된 업체로부터의 부당한 경험(부당한 민원에 대한 불이익 경험) (단위: %)



## 7) 사업주의 보호 조치

고객의 폭언으로부터 감정노동자를 보호하고 성희롱 예방 및 발생 시 조사를 개시하는 것은 사용자의 중요한 의무 중 하나이다. 감정노동과 성희롱이 빈번하게 발생하는 돌봄 노동자의 업무 특성을 고려하여 조사한 결과, 전체적으로 고객 폭언 시 업무중단 등 적극적인 조치는 잘 이루어지지 않는 것으로 나타났다(48.7%가 동의하지 않음). 또한 성희롱 등이 발생할 때 조사를 개시하는지를 살펴본 결과 이 역시 적극적으로 이루어지지 않는 것으로 나타났다(50.9%가 비동의). 이러한 결과는 사업주가 지켜야 할 법적 의무에

대한 점검이 세밀하게 이루어져야 함을 보여준다.

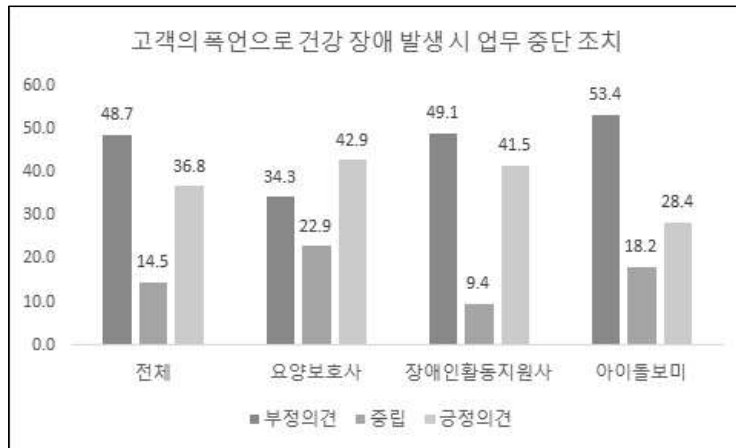
〈표 3-20〉 사용자의 법적 의무 이행 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무 중단 조치	2.6	3.0	2.7	2.4
고객 혹은 회사 내에서 성희롱 발생 시 조사 조치	2.6	3.0	2.6	2.4

건강장애 발생 시 업무 중단 등의 조치는 직종마다 상이한 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우 긍정적인 응답비율이 더 높았으나 장애인활동지원사와 아이돌보미 노동자들은 부정적인 응답이 더 높았다.

고객의 폭언으로 건강 장애 등이 발생할 경우, 업무 중단 조치 등이 이루어지고 있는지에 대해 전체적으로 부정적인 응답이 많았으며 직종별로도 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

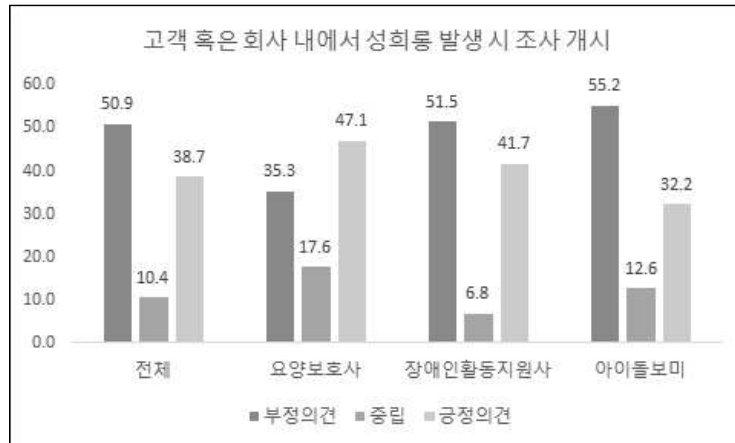
〈그림 3-13〉 소속기관의 법적 의무(고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무 중단 조치) (단위: %)



성희롱 등에 대한 적극적인 조치 역시 응답자의 과반 이상이 부정적으로 응답하였으며 특히, 장애인활동지원사와 아이돌보미 노동자는 긍정응답보다 부정응답이 더 많은 것으로 나타났다.

〈그림 3-14〉 소속기관의 법적 의무(성희롱 발생 시 업무 중단 조치) (단위: %)





## 8) 업무상 어려움

업무상 어려움에 대해 9개의 질문으로 나누어 각각에 대해 동의여부를 확인하였다. 아래의 표는 업무상 어려움에 대한 5점 척도로 대체로 중간값을 보여준다.

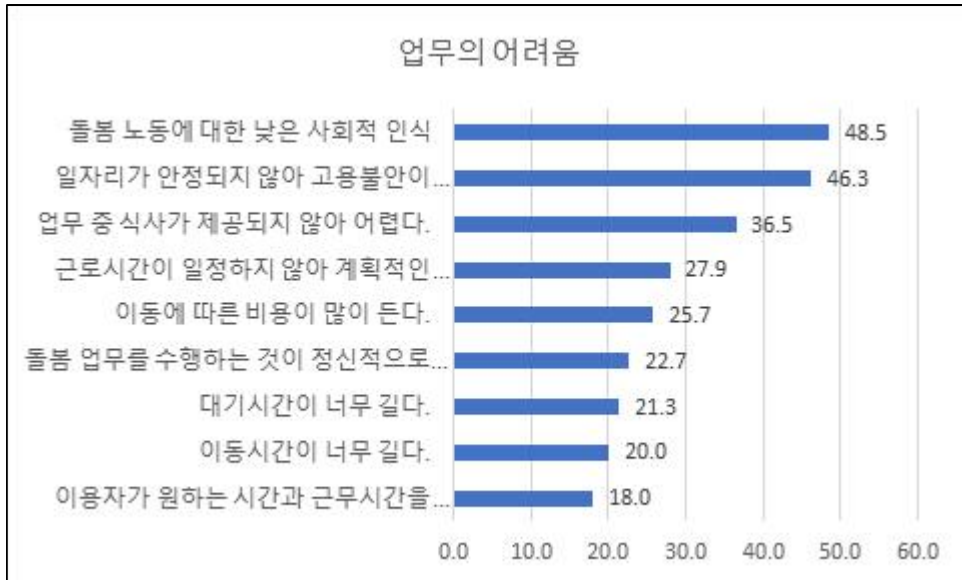
〈표 3-21〉 업무상 어려움 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
일자리가 안정되지 않아 고용불안이 크다.	3.0	3.1	2.3	3.9
업무 중 식사가 제공되지 않아 어렵다.	2.8	3.1	2.3	3.3
근로시간이 일정하지 않아 계획적인 시간관리가 어렵다.	2.5	2.4	2.0	3.3
이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어렵다.	2.3	2.7	1.8	2.7
대기시간이 너무 길다.	2.4	2.4	1.8	3.0
이동시간이 너무 길다.	2.5	2.9	2.0	2.9
이동에 따른 비용이 많이 든다.	2.6	3.1	2.1	3.1
돌봄 업무를 수행하는 것이 정신적으로 힘들다.	2.5	3.4	2.1	2.7
돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식	3.2	4.3	2.5	3.5

업무상 어려움에 대해 동의하는 응답을 보면, 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 인식으로, 응답자의 48.5%가 업무상 어려움으로 낮은 사회적 인식에 동의하였다. 비슷하게, 고용불

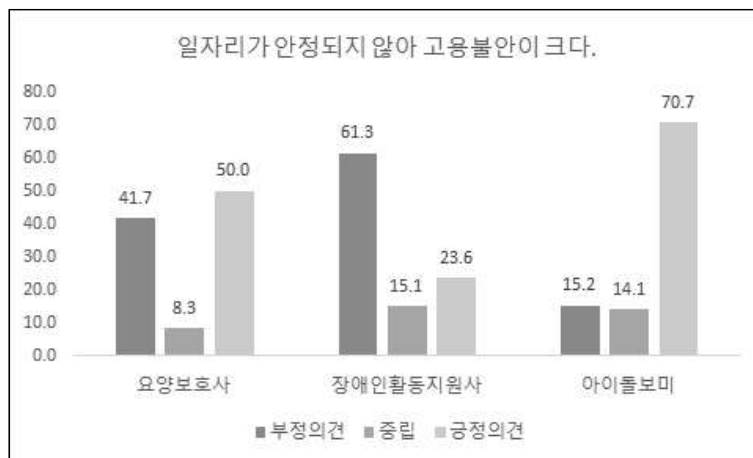
안도 46.3%가 어려움에 동의한다고 나타났다.

〈그림 3-15〉 업무상 어려움 비율 (단위: %)



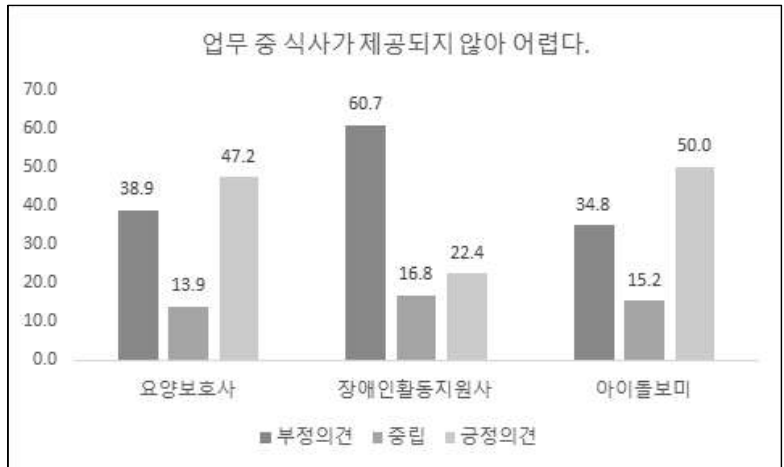
업무상 어려움 중 고용불안은 아이돌보미 노동자가 가장 큰 것으로 나타났으며(70.7%) 요양보호사도 응답자의 50%가 고용불안을 어려움을 선택하였다.

〈그림 3-16〉 직종별 업무상 어려움(고용불안) (단위: %)



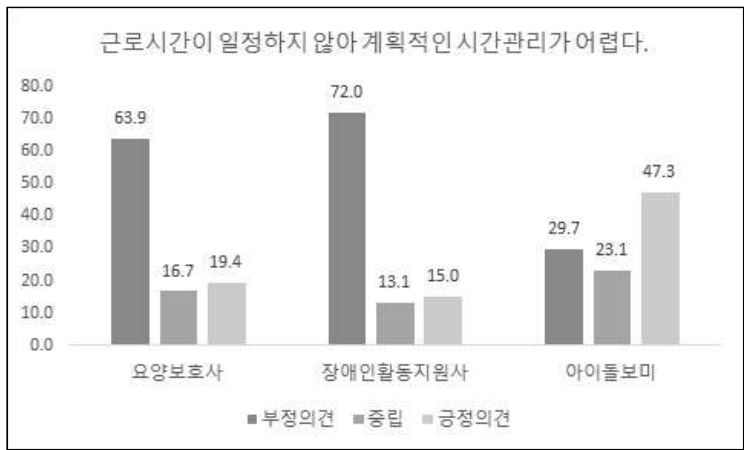
점심식사가 제공되지 않는 것도 업무상 어려움 중 하나였으며 아이돌보미 노동자는 응답자의 절반이 점심식사의 어려움을 호소하였다.

〈그림 3-17〉 직종별 업무상 어려움(점심식사) (단위: %)



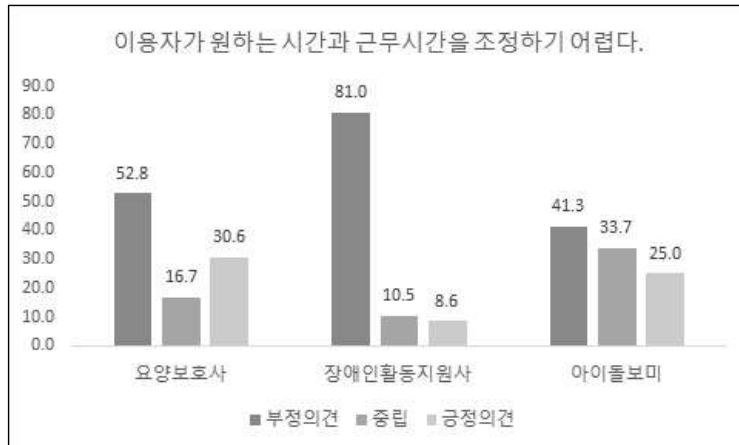
계획적인 시간 관리의 어려움에 대해 그렇지 않다는 응답이 다수였으나 아이돌보미 노동자들의 경우 시간관리가 어렵다는 응답이 47.3%로 그렇지 않다는 의견(29.7%)보다 더 높게 나타났다. 이는 아이돌보미의 경우 맞벌이 가정의 아이를 돌보는 경우가 많은데 부모가 갑작스럽게 귀가시간을 늦추는 요청이 종종 있기 때문으로 판단되었다.

〈그림 3-18〉 직종별 업무상 어려움(계획적인 시간 관리의 어려움) (단위: %)



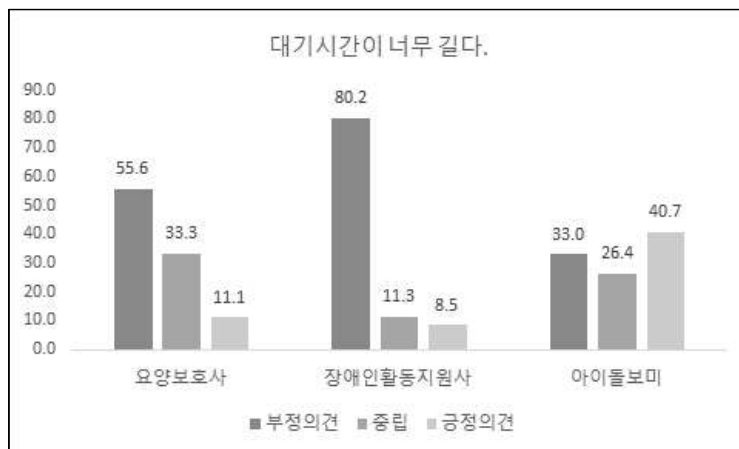
돌봄 노동자들은 이용자 고객이 원하는 시간으로 근무시간을 조정하는 것이 특별히 어렵지 않다고 응답하였다. 요양보호사, 장애인활동지원사, 아이돌보미 등 모든 직종에서 고객이 원하는 시간으로 근무시간을 조정하는 어렵지 않다고 응답한 것인데, 이는 돌봄 노동자들이 고객인 돌봄 수요자의 요구에 맞춰 탄력적으로 서비스를 제공하고 있음을 의미한다.

〈그림 3-19〉 직종별 어려움(근무시간 조정) (단위: %)



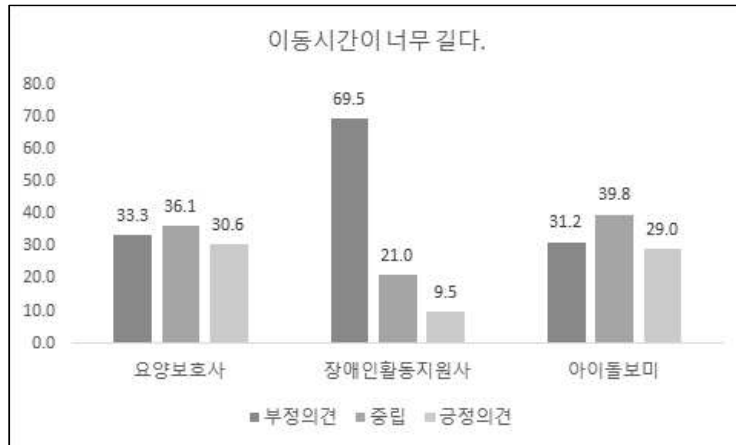
대기시간이 지나치게 긴 지에 대한 질문한 결과, 요양보호사와 장애인활동지원사는 대기시간 길지 않다고 응답한 반면, 아이돌보미 노동자들은 대기시간이 다소 긴 것을 업무의 어려움으로 응답하였다.

〈그림 3-20〉 직종별 어려움(대기시간) (단위: %)



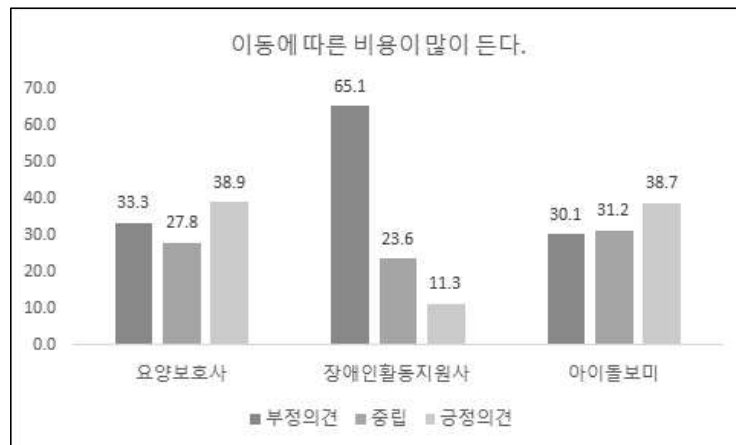
직종별로 이동시간에 대한 어려움을 질문한 결과 이동시간 자체가 어려움은 아니라는 응답이 다수였다. 특히, 장애인활동지원사는 다른 직종에 비해 이동시간 자체가 어려움이 아니라는데 응답자의 69.5%가 동의하는 것으로 나타났다.

〈그림 3-21〉 직종별 이동시간의 어려움 (단위: %)



요양보호사와 아이돌보미 노동자들은 이동시간 자체는 부담이 아니었지만 이동에 따른 비용은 부담이 될 수 있다고 응답하였다. 예를 들어 요양보호사는 이동비용이 부담 없다는 응답이 33.3%였으나 부담이 된다는 응답은 38.9%로 더 많았다. 아이돌보미 노동자도 요양보호사와 마찬가지로 부담이 된다는 응답(38.7%)이 그렇지 않다는 응답(30.1%)보다 더 많은 것으로 나타났다.

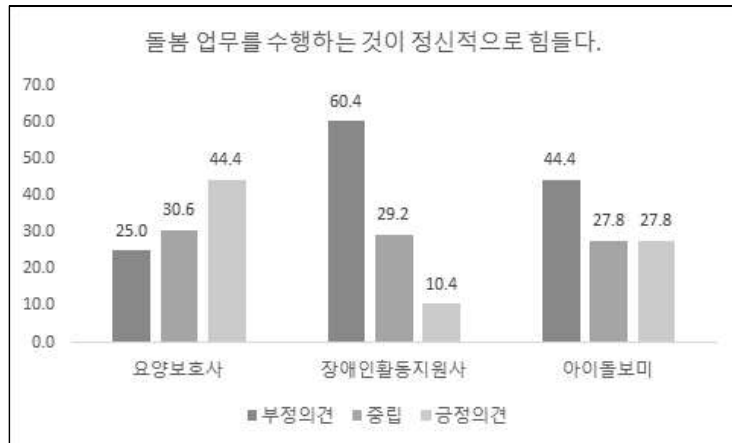
〈그림 3-22〉 직종별 이동에 따른 비용부담의 어려움 (단위: %)



돌봄 업무에 대한 정신적 부담을 질문한 결과, 요양보호사 직종이 다른 직종과 달리 정신적 부담이 큰 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우 돌봄 업무를 수행하는 것이 정신적으로 힘들다라는 응답이 44.4%로 그렇지 않다는 응답(25%)보다 훨씬 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 방문 요양보호사들의 정신적 부담을 완화해 줄 수 있는 특화된 프로그램이 필요함을 보여준다. 본 설문결과에서 장애인활동지원사의 정신적 부담은 상대적으로 낮게 나타났는데 이는 장애인 돌봄 업무가 상대적으로 정신적으로 부담이 낮다고 보기는 어려우며 응답자의 특성이 반영된 응답으로 해석되었다. 면접조사에 따르면, 장애

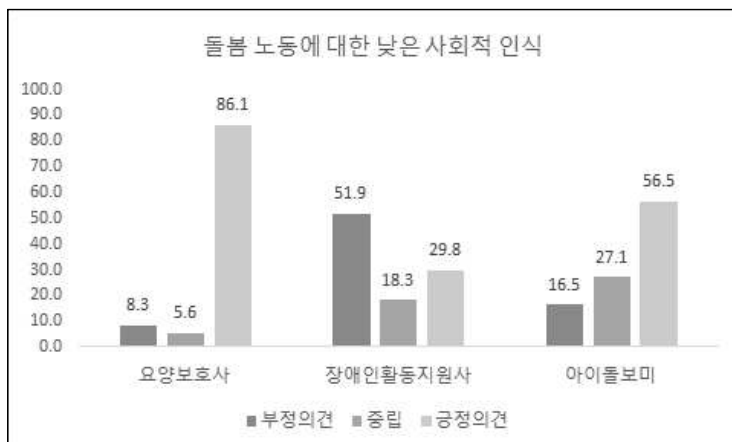
인활동지원사들은 알코올의존도가 높은 장애인 등 돌봄 서비스를 제공하기 어려운 경우에도 일하는 경우가 많았기 때문이다.

〈그림 3-23〉 직종별 돌봄 업무에 대한 정신적 피로 (단위: %)



돌봄노동의 어려움 중 가장 두드러진 어려움은 돌봄 노동자에 대한 사회적 편견으로 나타났다. 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 인식이 어려움이라는 데 대부분의 돌봄 노동자들이 동의하는 의견을 보였다. 예를 들어 요양보호사의 86.1%는 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 인식이 어려움이라는 데 동의했으며 아이돌보미 노동자는 56.5%가 동의하였다. 이러한 결과는 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 인식이 무엇이고, 인식개선을 위해 앞으로 어떤 방향의 정책이 필요한 지 등에 대한 논의가 필요한 과제를 제시한다. 예외적으로 장애인활동지원사들은 돌봄노동에 대한 낮은 사회적 인식을 어려움으로 꼽지 않았는데, 이러한 결과는 장애인 돌봄 업무가 사회적으로 인정을 받고 있는 업무 때문으로 볼 수 없으며 장애인활동지원사들의 돌봄노동에 대한 사회적 저평가를 큰 문제로 바라보지 않고 받아들이고 있기 때문으로 판단되었다.

〈그림 3-24〉 직종별 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식으로 인한 어려움 (단위: %)



## 9) 돌봄 노동자의 감정노동

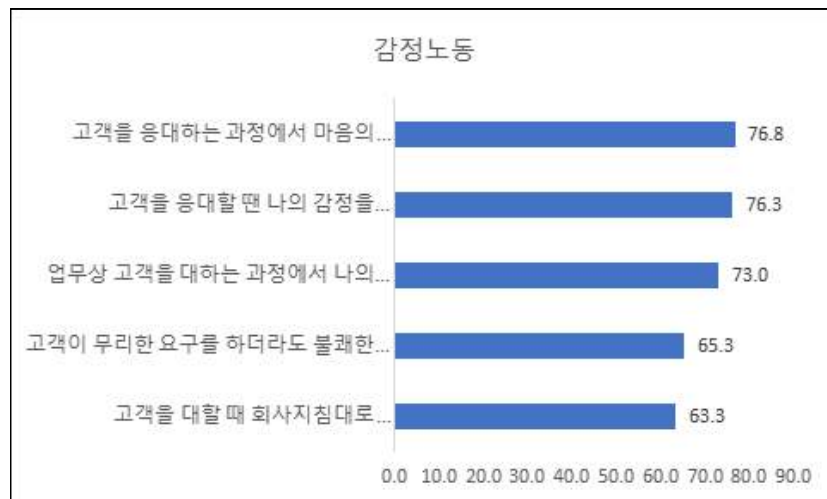
설문조사 결과는 돌봄 업무에 종사하는 노동자들이 상당한 수준의 감정 노동을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 대표적으로 업무를 하면서 마음의 상처를 받더라도 짜증을 내지 않는다는 질문에 대해 그런 편이라는 응답이 62.7%로, 아닌 편이라는 응답(23.3%)을 압도하는 것으로 나타났다.

〈표 3-22〉 감정노동 (단위: 5점 척도)

	아닌 편	보통	그런 편
고객을 대할 때 회사지침대로 감정표현	36.7	24.6	38.7
고객을 대하는 과정에서 솔직한 감정을 숨김	24.0	24.1	49.0
고객이 무리한 요구를 하더라도 불쾌한 감정을 숨기고 일함	34.8	22.6	42.7
고객을 응대할 땐 나의 감정을 자제하면서 일함	23.8	15.8	47.5
고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받더라도 짜증 내지 않음	23.3	14.1	62.7

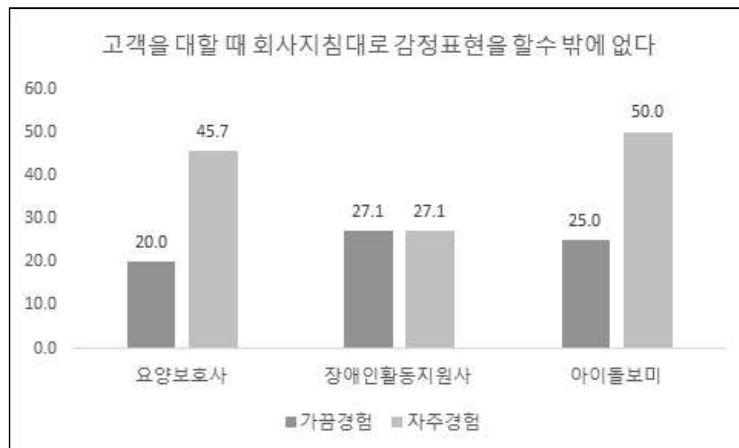
다양한 감정노동의 경험 수준이 대체로 높게 나타난 가운데 가끔 경험(보통)부터 매우 자주 경험하는 것까지를 모두 합친 응답 결과를 보면, 고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받더라도 짜증을 내지 않는다는 응답이 76.8%로 가장 많았으며 고객을 응대할 땐 나의 감정을 자제하면서 일한다는 응답이 76.3%로 높게 나타났다. 이러한 결과는 돌봄 노동자의 감정노동에 대한 관리가 필요함을 보여준다.

〈그림 3-25〉 다양한 감정노동 (단위: %)



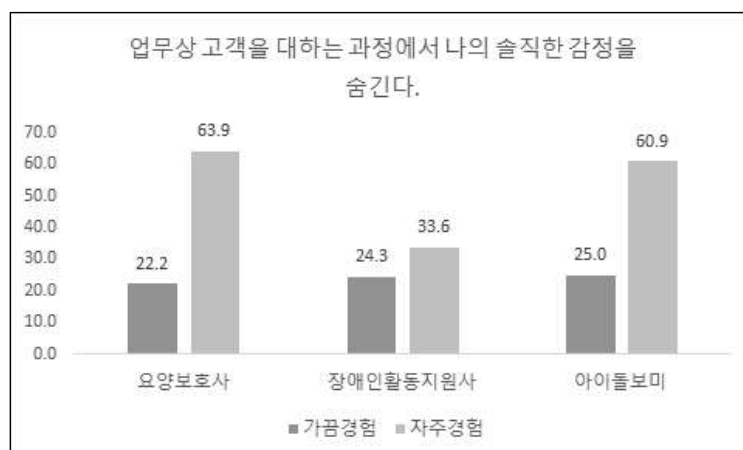
직종별로 감정노동의 결과를 살펴보면, 회사의 지침대로 감정표현을 하는 심리적 매뉴얼(displayed role)은 요양보호사와 아이돌보미가 높은 것으로 나타났다. 아래의 그림에서 보는 것처럼 감정노동을 수행하는 경우는 그렇지 않은 경우에 비해 2배 이상인 것으로 나타났다.

〈그림 3-26〉 직종별 감정노동1 (단위: %)



돌봄 업무를 수행하는 과정에서 솔직한 감정을 숨기는데 대해 3개 직종의 돌봄 노동자가 모두 그렇다는 응답 결과를 보였다. 요양보호사는 그렇다는 응답이 63.9%였으며 장애인활동지원사 역시 그렇다는 응답이 33.6%로, 아닌 편이라는 응답(24.3%)보다 더 높았다. 아이돌보미 노동자도 요양보호사와 마찬가지로 업무 과정에서 솔직한 감정을 숨기고 일하는 비율이 60.9%로 나타났다.

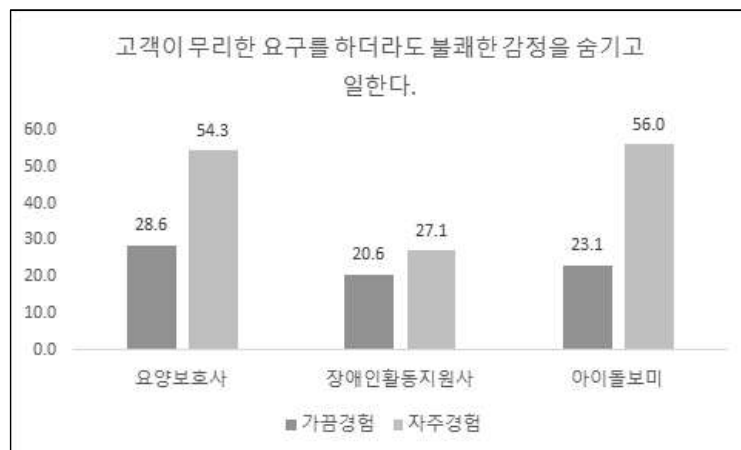
〈그림 3-27〉 직종별 감정노동2 (단위: %)





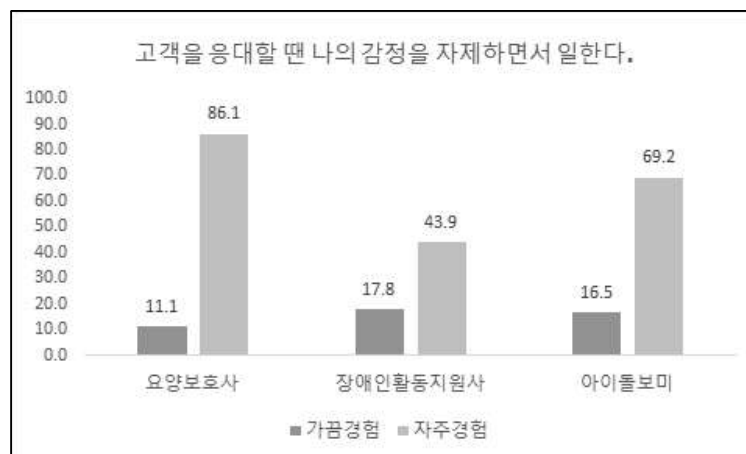
고객이 무리한 요구를 하더라도 불쾌한 감정을 숨기고 일하는 경우가 다수인 것도 확인되었다. 모든 직종에서 불쾌한 감정을 숨기고 있다고 있었는데 요양보호사는 54.3%가 솔직한 감정을 숨기고 일한다고 응답했으며 아이돌보미는 56%가 감정을 숨기고 일한다고 응답하였다.

〈그림 3-28〉 직종별 감정노동3 (단위: %)



비슷하게, 감정을 자제하면서 일하는 지에 대해 요양보호사의 86.1%, 아이돌보미의 69.2%, 장애인활동지원사의 43.9%가 ‘그렇다’고 응답하였다.

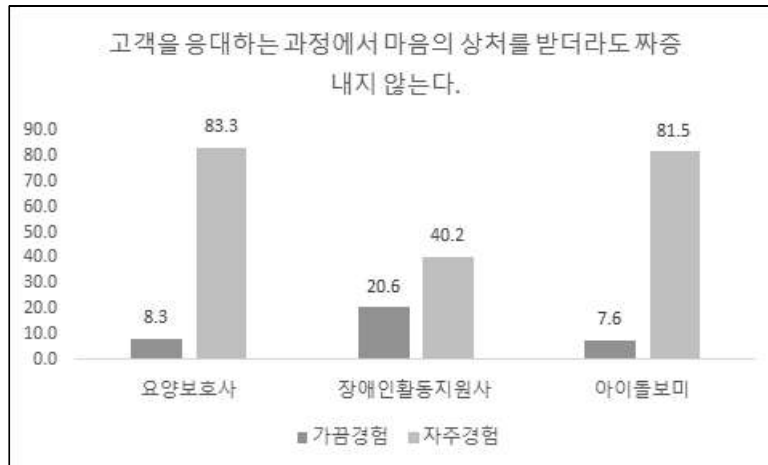
〈그림 3-29〉 직종별 감정노동4 (단위: %)



고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받더라도 짜증을 내지 않고 참으면서 일하는 지에 대해서도 ‘그렇다’는 응답이 높게 나타났다. 예를 들어 요양보호사는 83.3%가 자주

경험한다고 응답하였으며 아이돌보미도 비슷하게 응답되었음(81.5%). 장애인활동지원사도 ‘그렇다’는 응답(40.2%)이 그렇지 않다는 응답(20.6%)보다 높게 나타났다.

〈그림 3-30〉 직종별 감정노동5 (단위: %)



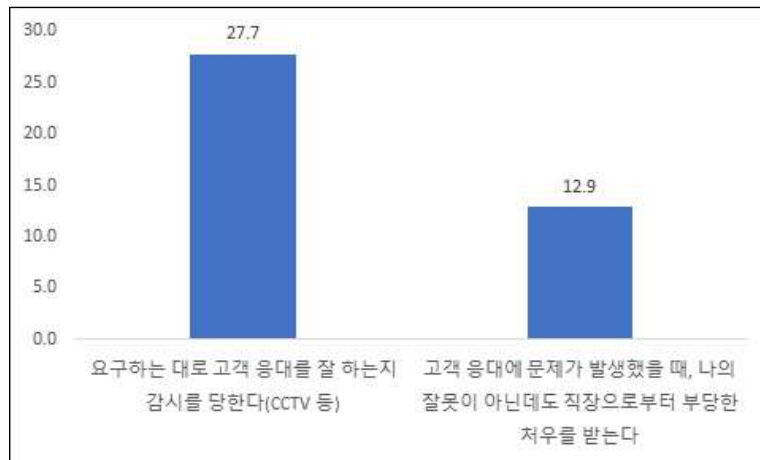
## 10) 전자감시

CCTV 등을 활용한 업무감시는 돌봄 직종 별 편차가 다양하게 나타났다. 우선, 업무 감시를 당한다는 비율이 27.7%였으며 자신의 잘못이 아닌데도 부당한 처우를 받는 비율은 12.9%로 나타났다.

〈표 3-23〉 업무감시 및 부당한 대우 (단위: 5점 척도)

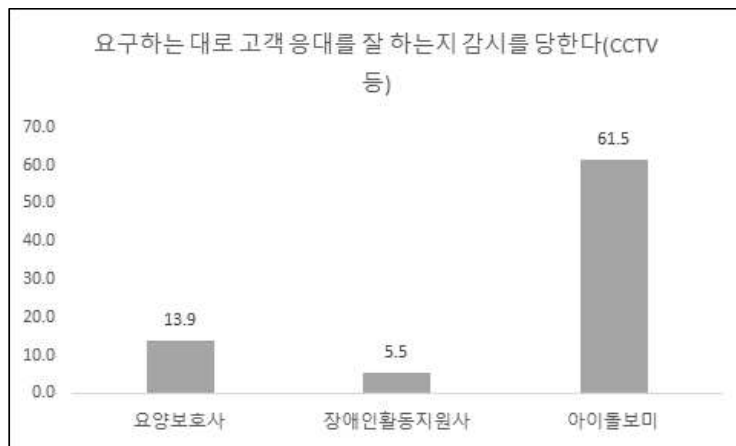
	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
요구하는 대로 고객 응대를 잘 하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	2.4	2.1	1.6	3.5
고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장에서부터 부당한 처우를 받는다	2.0	2.3	1.6	2.5

〈그림 3-31〉 업무감시 및 부당한 대우 (그렇다 응답 비율) (단위: %)



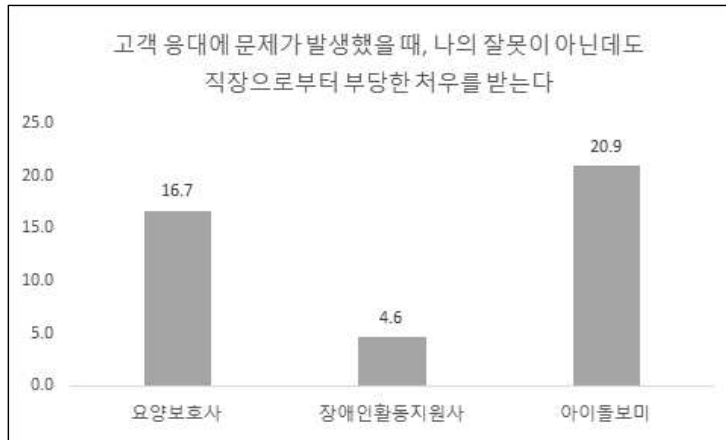
업무감시를 직종별로 살펴보면 편차가 상당히 큼을 확인할 수 있다. 아이돌보미의 61.5%는 CCTV등을 통해 업무에 대한 감시를 받고 있다고 응답한 반면, 요양보호사(13.9%)와 장애인활동지원사(5.5%)는 업무감시가 크지 않았다. 아이 돌봄 업무의 경우 CCTV가 대부분 설치되어 있는데, 아이를 맡긴 부모의 심정은 이해가 되지만 아이돌보미 노동자의 인권침해 소지가 없는지 살펴보고 대안을 모색할 필요가 있다.

〈그림 3-32〉 직종별 업무감시(그렇다 응답 비율) (단위: %)



업무과정에서 자신의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는지에 대한 질문에 대해 아이돌보미 응답자의 20.9%는 ‘그렇다’고 답하였으며 요양보호사의 16.7%가 ‘그렇다’고 응답하였다.

〈그림 3-33〉 직종별 부당처우(그렇다 응답 비율) (단위: %)



## 11) 지원제도

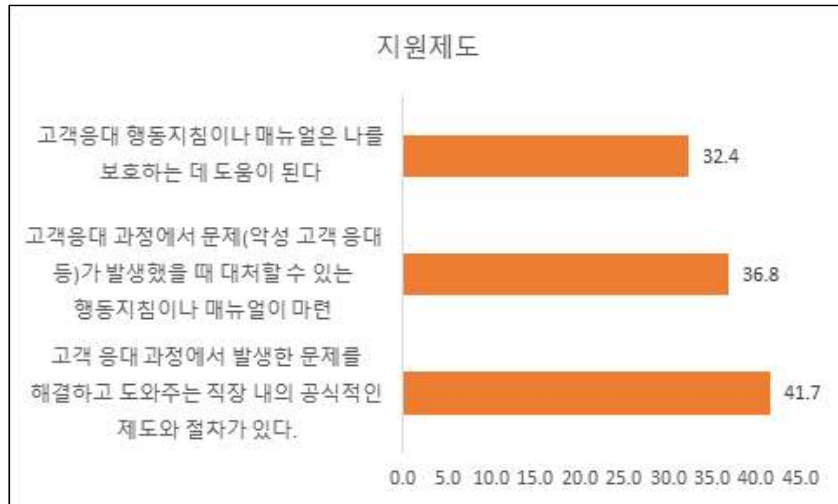
직장지원제도의 존재유무와 효과성을 살펴본 결과, 대체로 보통수준의 응답을 확인할 수 있었다. 예를 들어 업무과정에서 발생한 다양한 문제들을 해결할 수 있는 공식적인 제도가 있는지에 대해 응답자의 41.7%가 ‘그렇다’고 응답하였으며 관련한 매뉴얼이 있는지에 대해 응답자의 36.8%가 ‘그렇다’고 응답다. 이러한 결과는 향후 돌봄 업무에 대한 다양한 추가 지원제도를 모색할 필요가 있음을 보여준다.

〈표 3-24〉 소속기관의 지원제도(단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	3.1	3.2	3.1	3.1
직장 내에 고객응대 과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	3.1	3.0	3.2	3.2
고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다	3.2	2.9	3.4	3.3

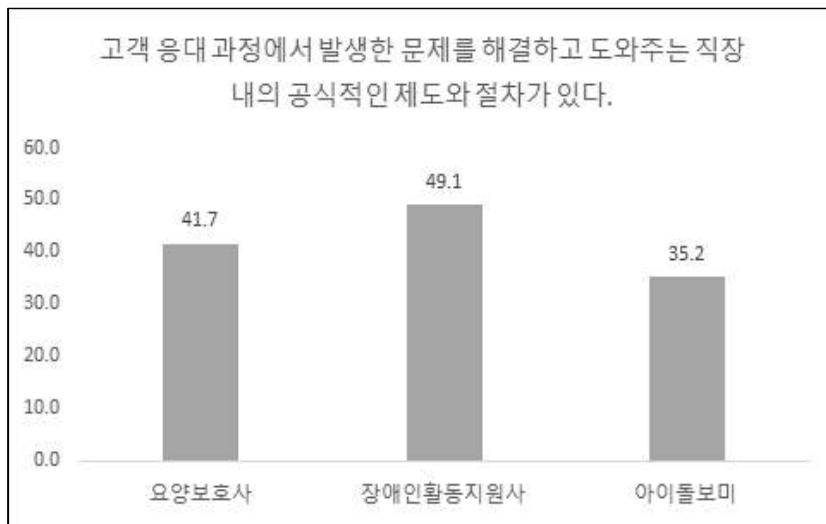
한편, 고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 공식적인 제도와 절차가 있는지에 대해 응답자의 32.4%만이 ‘그렇다’고 응답하였다. 이러한 결과는 제도의 다양화와 함께 내실 있는 지원제도를 만들 필요성을 보여주는 것이다.

〈그림 3-34〉 직장지원제도(그렇다 응답 비율) (단위: %)



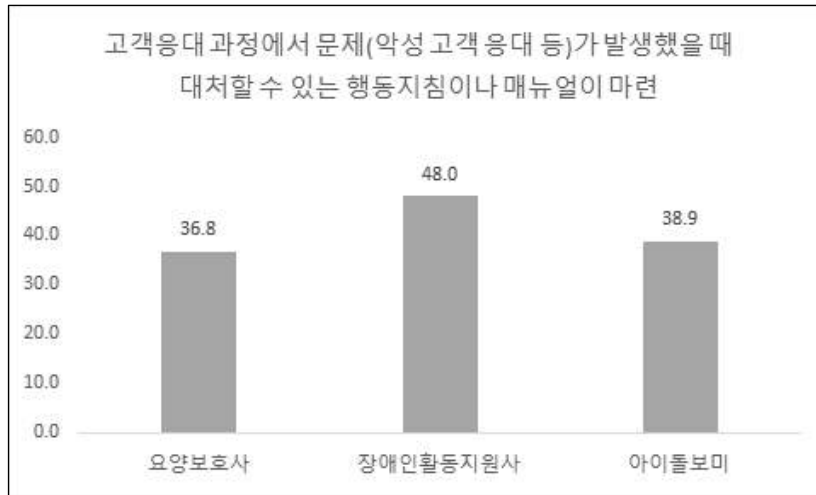
직종별로 나누어 업무관련 문제해결 절차와 제도를 살펴보면, 관련제도가 있다는 응답은 장애인활동지원사(49.1%)가 가장 높았으며 다음은 요양보호사(41.7%), 아이돌보미(35.2%)순으로 나타났다.

〈그림 3-35〉 직종별 직장지원제도(업무관련 발생한 문제해결의 제도와 절차) (단위: %)



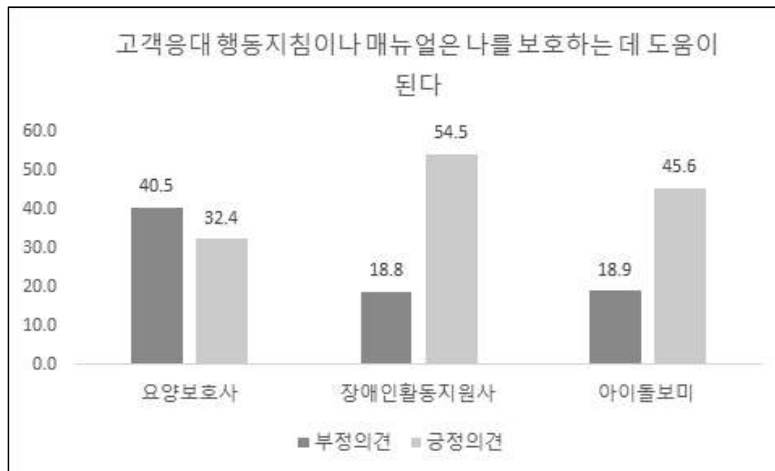
직종별로 업무과정에서 민원 등이 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 있는지에 대한 응답도 공식적인 제도와 마찬가지로 장애인활동지원사(48%)가 가장 높았으며 아이돌보미(38.9%), 요양보호사(36.8%)순이었다.

〈그림 3-36〉 직종별 직장지원제도(매뉴얼) (단위: %)



지원제도나 매뉴얼의 효과성을 직종별로 살펴보면, 긍정응답이 더 높은 직종은 장애인 활동지원사(54.5%)와 아이돌보미(45.6%)였으며 요양보호사는 긍정응답이 32.4%로 부정응답(40.5%)보다 낮게 나타났다.

〈그림 3-37〉 직종별 직장지원제도(지원제도 및 매뉴얼의 효과) (단위: %)



## 12) 업무 자율성

고객의 요구를 해결할 수 있는 자율성은 대체로 낮게 나타났다. 전체 응답자의 29%만이 그렇다고 동의하였으며 37.1%는 그렇지 않다고 응답하였다.

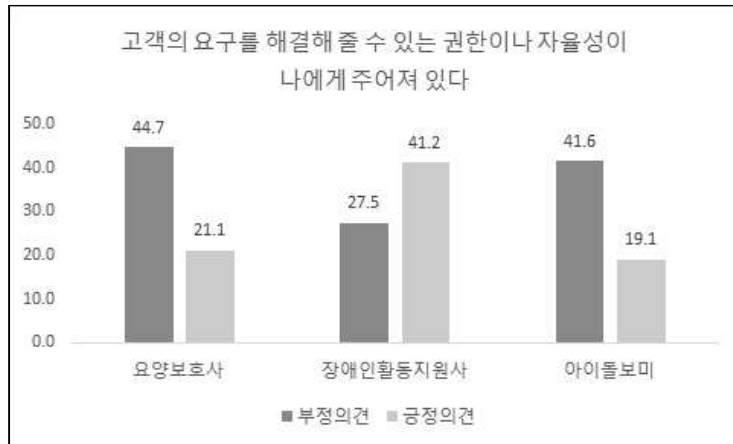
〈표 3-25〉고객요구에 대한 응대의 자율성 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나	2.8	2.6	3.1	2.6

자율성이 나에게 주어져 있다				
-----------------	--	--	--	--

직종별로 고객응대의 자율성을 살펴보면, 요양보호사는 ‘그렇지 않다’는 부정적인 의견이 44.7%로 ‘그렇다’는 의견(21.1%)보다 높게 나타났다. 아이돌보미도 요양보호사와 마찬가지로 업무권한이나 자율성에 대해 부정적인 응답(41.6%)이 긍정적인 응답(19.1%)보다 더 높게 나타났다. 다만, 장애인활동지원사의 경우 자율성을 가지고 있다는 응답(41.2%)이 ‘그렇지 않다’는 응답(27.5%)보다 더 높게 나타나 다른 두 직종과 차이를 보였다.

〈그림 3-38〉 직종별 고객응대 자율성 (단위: %)



### 13) 업무만족

전체적인 업무만족도는 내용에 따라 차이가 있는데, 노동강도, 근로시간, 안전, 일의 의미에 대해선 만족한다는 응답이 더 많았고 보상과 고용안정은 만족하지 않는다는 응답이 더 높게 나타났다. 그런데 업무 만족은 직종별로 차이를 보여 요양보호사는 노동강도에 대해 만족하지 않는 것으로 나타났으며 아이돌보미 노동자는 일의 의미를 제외하고 대부분 만족하지 않는다는 응답비율이 더 높게 나타났다.

〈표 3-26〉 업무만족 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
나는 내가 받고 있는 보상에 만족한다	2.8	2.4	3.3	2.4
내 업무의 고용안정성에 만족한다.	2.8	2.3	3.4	2.2

나는 내가 하는 일의 의미에 만족한다.	3.6	3.3	3.8	3.5
나는 내 업무의 근로시간에 만족한다.	3.2	3.1	3.6	2.7
나는 내 업무의 노동강도에 만족한다.	3.1	2.8	3.6	2.8
나는 내 업무를 안전하게 할 수 있어 만족한다.	3.3	3.0	3.7	3.0

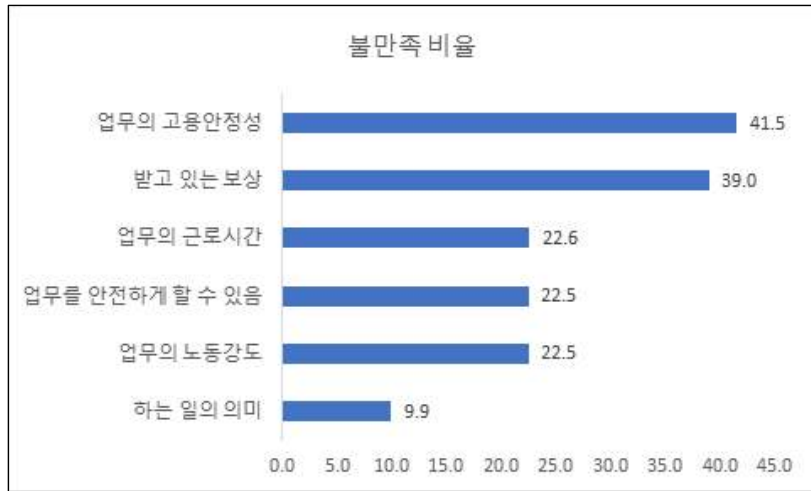
항목별로 업무만족 비율을 분석해 보면, 돌봄 업무의 일 자체의 의미에 대해 만족한다는 응답이 58.5%로 가장 높았으며 그 다음은 업무를 안전하게 수행한다는 만족도가 높았다(42.9%). 반대로 불만족의 비율을 살펴보면, 고용안정에 대한 불만족 비율이 41.5%로 만족비율(25.3%)보다 높게 나타났다. 보상에 대한 불만족 역시 39%로 만족비율(26.6%)로 더 높게 나타났다.

〈그림 3-39〉 항목별 업무만족 비율 (단위: %)



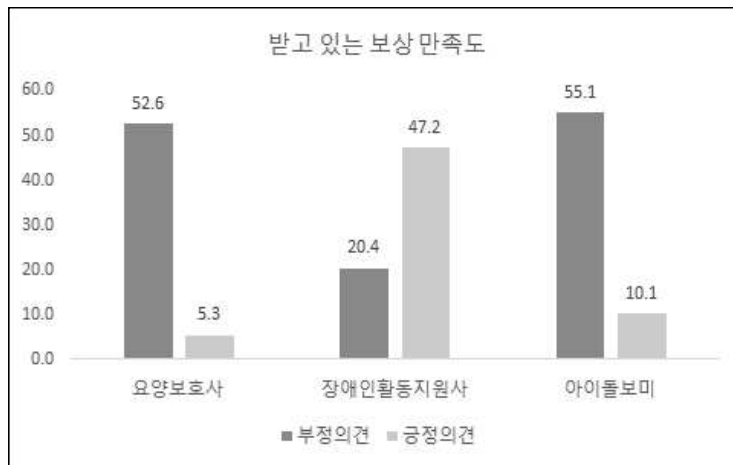
〈그림 3-40〉 항목별 불만족 비율 (단위: %)





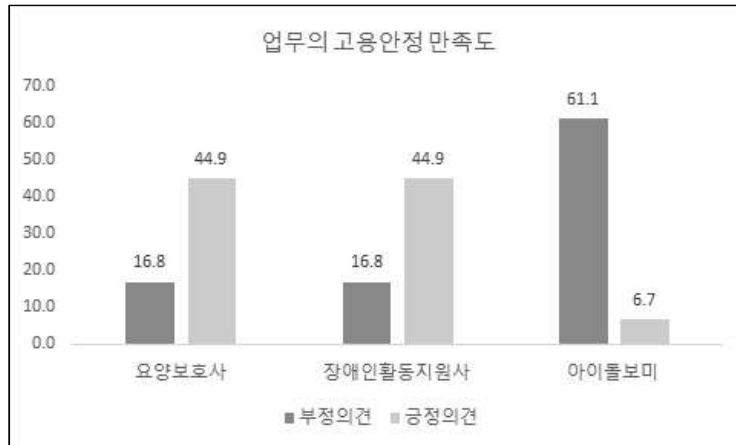
업무만족도를 직종별로 나누어 살펴본 결과, 보상에 대한 만족도 장애인활동지원사를 제외하고 다른 두 직종은 만족수준이 매우 낮은 것으로 나타났다. 예를 들어 요양보호사의 경우 보상에 대해 만족한다는 응답이 5.3%인데 비해 불만족은 52.6%로 매우 높았다. 아이돌보미 역시 만족 비율은 10.1%인데 비해 불만족 비율은 55.1%로 높게 나타났다.

〈그림 3-41〉 직종별 보상만족도(찬성 비율) (단위: %)



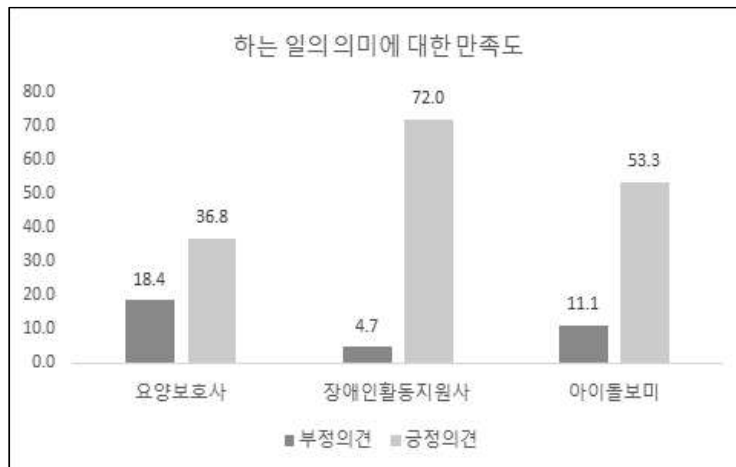
고용안정에 대한 만족도 역시 직종별로 차이가 있었는데 다른 두 직종에 비해 아이돌보미 직종의 고용안정에 대한 만족도가 매우 낮은 것으로 나타났다. 장애인활동지원사와 요양보호사는 만족응답이 불만족응답보다 더 높았으나 아이돌보미의 경우 만족응답이 6.7%로 불만족 응답(61.1%)보다 훨씬 낮게 나타났다.

〈그림 3-42〉 직종별 고용안정 만족도(찬성 비율) (단위: %)



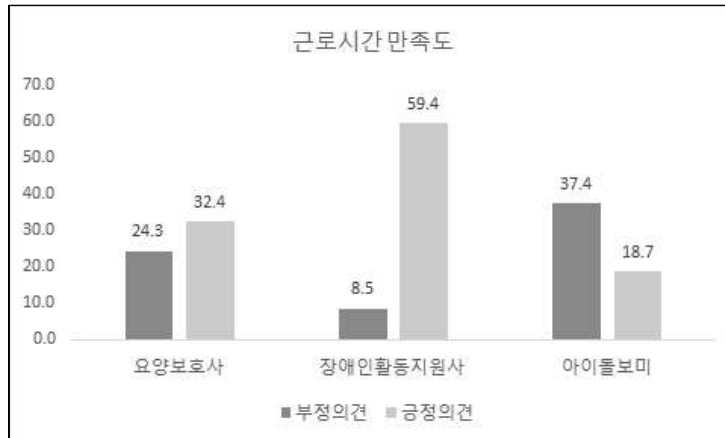
일의 의미에 대한 만족도는 모든 직종에서 만족한다는 응답이 불만족 한다는 응답보다 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 돌봄노동의 사회적 순기능에 대해 다수의 돌봄노동 응답자들이 동의하고 있으며 스스로 자부심을 가지고 있는 것으로 해석할 수 있다.

〈그림 3-43〉 직종별 일의 의미 만족도(찬성 비율) (단위: %)



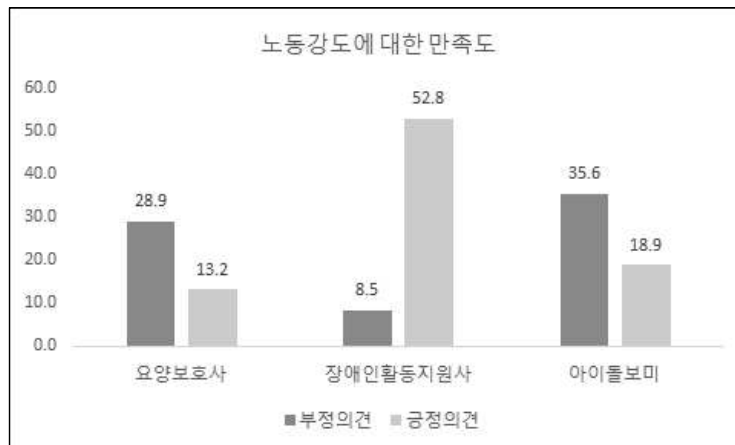
직종별로 근로시간만족도는 아이돌보미 노동자의 만족 수준이 가장 낮았으며(18.7%) 다른 두 직종은 상대적으로 만족 비율이 불만족 비율보다 더 높게 나타났다. 근로시간 만족도는 장애인 활동지원사가 특히 높게 나타났다(59.4% 만족).

〈그림 3-44〉 직종별 근로시간 만족도(찬성 비율) (단위: %)



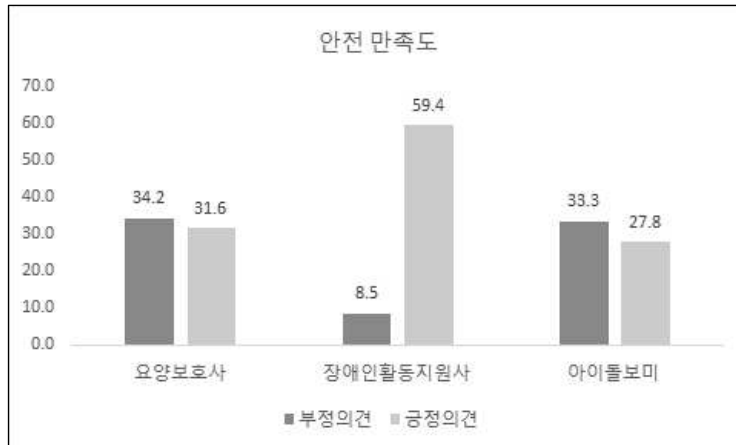
노동강도에 대한 만족도는 장애인활동지원사를 제외하고 두 직종은 불만족 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 요양보호사의 경우 만족 응답이 13.2%에 불과했으며 아이돌보미의 경우도 18.9%로 만족 비율이 낮았다. 다만 장애인활동지원사의 만족비율은 52.8%로 상대적으로 높게 나타났다.

〈그림 3-45〉 직종별 노동강도 만족도(찬성 비율)



안전에 대한 만족도를 살펴보면 장애인활동지원사는 안전에 대한 만족한다는 응답이 59.4%로 높았으나 다른 두 직종은 불만족 응답이 만족 응답보다 약간 더 높게 나타나 이 역시 직종 간 차이가 있음을 확인할 수 있었다.

〈그림 3-46〉 직종별 일의 안전 만족도(찬성 비율) (단위: %)



#### 14) 이직의도

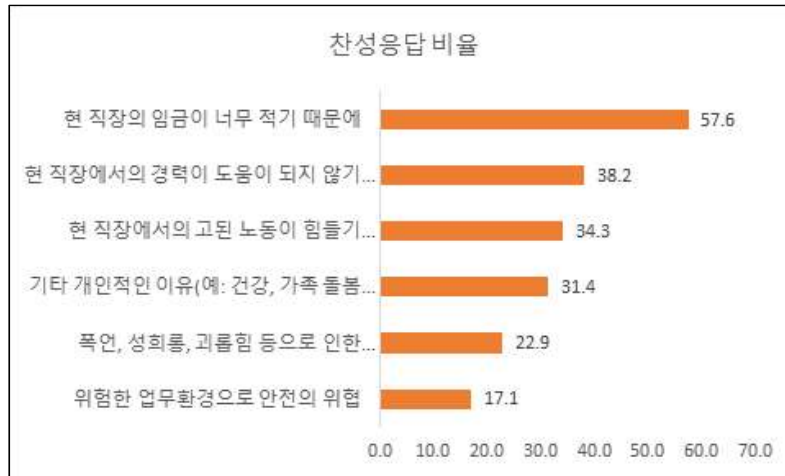
이직 의도는 높은 수준은 아닌 것으로 나타났다. 응답자의 45.7%는 이직할 의사가 없으며 이직의사가 있는 경우는 30.5%로 나타났다. 이러한 결과는 여성의 중년 노동자가 선택할 수 있는 직업이 제한되어 있기 때문에 고용과 보상에 대한 만족이 낮음에도 일의 의미 등을 고려하여 계속 일 할 의사가 있는 것으로 판단되었다.

〈표 3-27〉 이직의도 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
이직의도	2.7	2.9	2.5	2.9

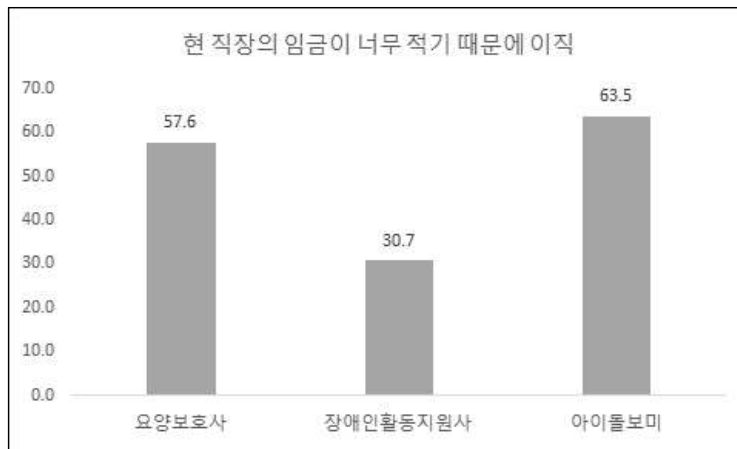
전체적으로 이직한다면 그 이유를 확인해 본 결과, 임금이 너무 낮기 때문이란 응답이 57.6%로 가장 높았으며 그 다음은 현 직장에서의 경력이 도움이 되지 않기 때문이라는 응답이 38.2%로 높게 나타났다. 이러한 결과는 돌봄 업무가 숙련 노동으로 인정받지 못한 결과로 해석되며 향후 경력개발에 대해서도 대안들을 고민할 필요가 있음을 보여주는 것이다.

〈그림 3-47〉 이직사유 (단위: %)



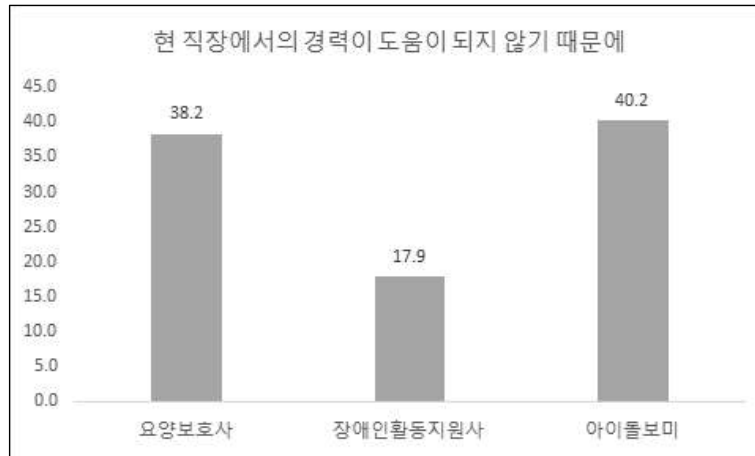
직종별로 살펴보면, 낮은 임금 때문에 이직한다는 응답은 아이돌보미가 63.5%로 가장 높았으며 다음은 요양보호사, 장애인활동지원사 순이었다.

〈그림 3-48〉 직종별 이직사유(낮은 임금 때문이라는 비율) (단위: %)



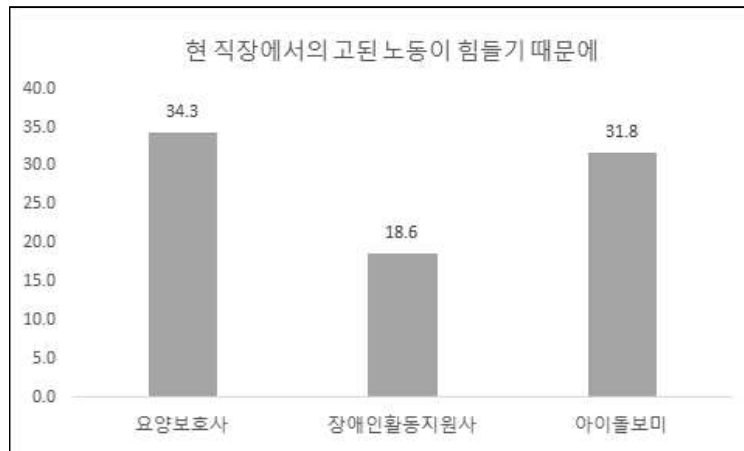
경력개발에 도움이 되지 않기 때문에 이직한다는 응답은 아이돌보미(40.2%)와 요양보호사(38.2%)가 높게 나타났다.

〈그림 3-49〉 직종별 이직사유(경력개발의 어려움 때문이라는 비율) (단위: %)



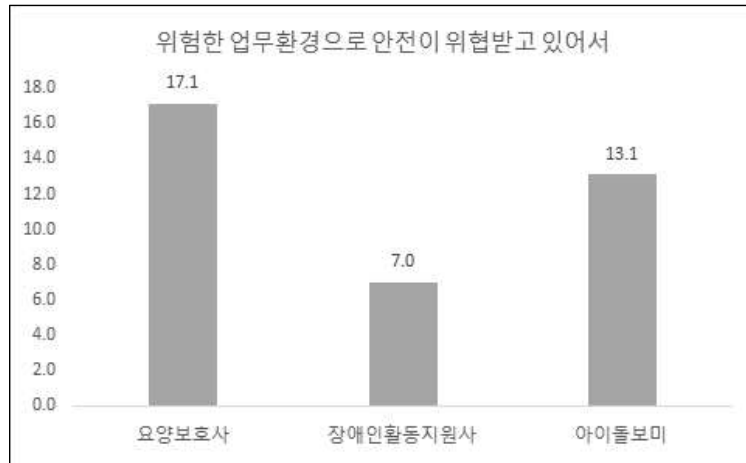
높은 노동강도 때문에 이직을 고려한다는 응답은 요양보호사가 가장 높게 나타났으며 그 다음이 아이돌보미, 장애인활동지원사 순이었다.

〈그림 3-50〉 직종별 이직사유(높은 노동강도 때문이라는 비율) (단위: %)



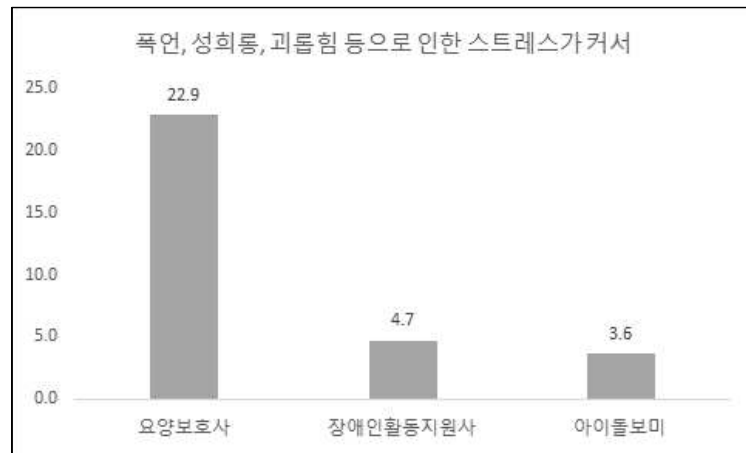
위험한 업무 때문에 안전을 위협받아 이직한다는 응답은 요양보호사가 17.1%로 가장 높았으며 다음은 아이돌보미(13.1%)순으로 나타났다.

〈그림 3-51〉 직종별 이직사유(안전위협 때문이라는 비율) (단위: %)



폭언과 성희롱, 괴롭힘 때문에 이직한다는 응답은 요양보호사가 22.9%로 가장 높았으며 다른 두 직종은 상대적으로 높지 않았다. 이러한 결과는 요양보호사의 업무 특수성을 반영한 대책마련이 필요함을 보여주는 것이다.

〈그림 3-52〉 직종별 이직사유(폭언과 괴롭힘 때문이라는 비율) (단위: %)



〈표 3-28〉 직종별 이직 사유 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
이직사유-현 직장의 임금이 너무 적기 때문에	3.2	3.5	2.8	3.6
이직사유-현 직장에서의 경력이 도움이 되지 않기 때문에	2.8	3.0	2.4	3.1
이직사유-현 직장에서의 고된 노동이 힘들기 때문에	2.8	3.2	2.4	3.0
이직사유-위험한 업무환경으로 안전이 위협받고 있어서	2.3	2.6	2.0	2.5

이직사유-폭언, 성희롱, 괴롭힘 등으로 인한 스트레스가 커서	2.0	2.5	1.8	1.9
이직사유-기타 개인적인 이유(예: 건강, 가족 돌봄 등) 때문에	2.5	2.7	2.3	2.7

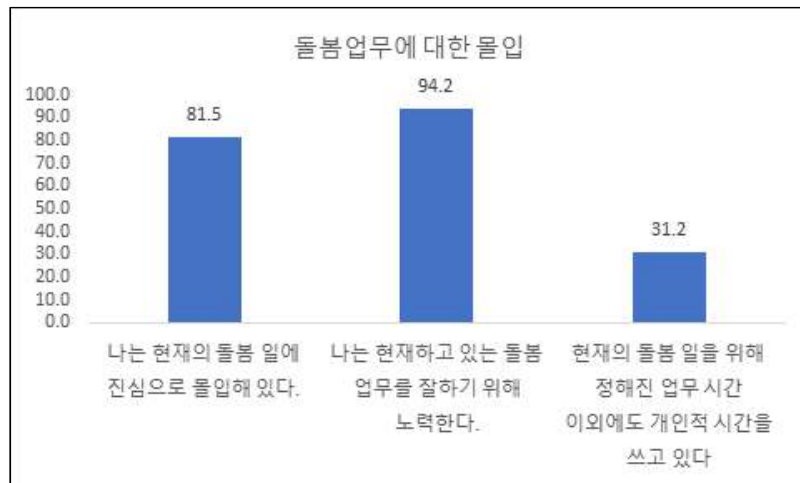
## 15) 일에 대한 몰입

일에 대한 몰입은 대체로 모든 직종에서 높게 나타났으며 돌봄 일을 위해 정해진 업무 시간 외에 개인적인 시간을 활용하는 경우도 31.2%로 적지 않게 나타났다.

〈표 3-29〉 일에 대한 몰입 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
나는 현재의 돌봄 일에 진심으로 몰입해 있다.	4.0	3.8	4.1	4.1
나는 현재하고 있는 돌봄 업무를 잘하기 위해 노력한다.	4.3	4.2	4.3	4.3

〈그림 3-53〉 일에 대한 몰입과 자발적인 추가 노동의 긍정의견 비율 (단위: %)



## 6. 정책방향



## 1) 개선사항

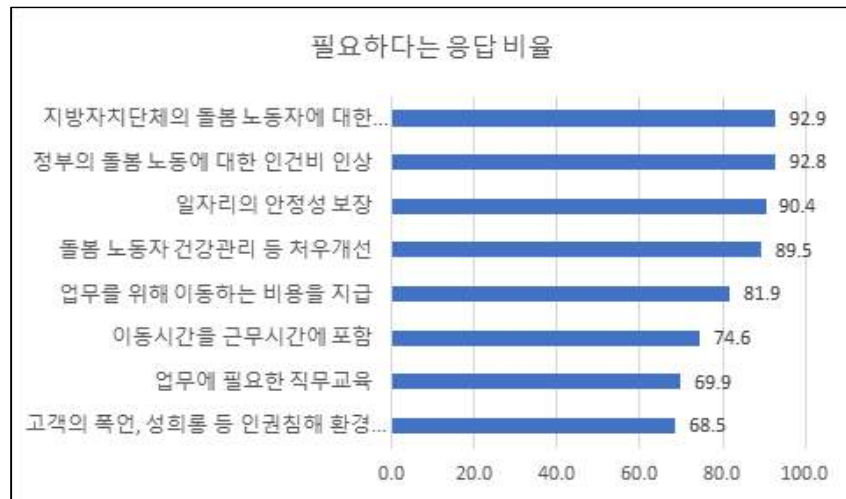
향후 돌봄 노동에 필요한 정책 방향에 대한 수요조사 결과, 돌봄노동의 인건비 인상이 높게 응답되었으며 다음은 고용안정, 건강관리 등 처우개선, 지자체의 돌봄노동에 대한 맞춤형 지원 등의 필요성도 높게 응답되었다.

〈표 3-30〉 정책방향 (단위: 5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
1) 이동시간을 근무시간에 포함	4.0	4.1	3.8	4.1
2) 업무를 위해 이동하는 비용을 지급	4.2	4.5	3.9	4.4
3) 일자리의 안정성 보장	4.4	4.4	4.2	4.7
4) 돌봄 노동자 건강관리 등 처우개선	4.4	4.4	4.2	4.6
5) 고객의 폭언, 성희롱 등 인권침해 환경 개선	3.9	4.2	3.8	4.0
6) 업무에 필요한 직무교육	3.9	3.9	3.9	4.0
7) 정부의 돌봄 노동에 대한 인건비 인상	4.5	4.6	4.3	4.7
8) 지방자치단체의 돌봄 노동자에 대한 맞춤형 지원	4.4	4.5	4.3	4.6

구체적으로 지자체의 돌봄 노동자에 대한 맞춤형 지원은 92.9%가 필요성에 찬성하였으며 인건비 인상도 92.8%가 찬성하였음. 고용안정성 강화는 90.4%가 찬성의견을 보였다.

〈그림 3-54〉 돌봄노동 정책의 필요성(찬성 응답 비율) (단위: %)



## 7. 노동조합

### 1) 노조가입 여부

노동조합에 대한 의견조사 결과 노조에 가입되어 있는 경우가 56.3%로 본 설문지의 응답자 중 절반은 노동조합에 가입해 있는 것으로 나타났다. 직종별로 보면, 아이돌보미의 경우 거의 모두 노조에 가입되어 있으며 장애인활동지원사는 31.2%가 노조에 가입해 있는 것으로 나타났다. 다만, 장애인활동지원사의 경우 노동조합은 다른 협의 등으로 착각하여 작성했을 가능성이 있는데, 실제 조사가 이루어진 센터에 노조가입이 많지 않기 때문이었다.

추가 질문으로 노조가 없고, 노조에 가입할 생각도 없다는 의견이 24.9%로 노조에 가입할 생각이 있다는 응답(12.2%)보다 상대적으로 높게 나타났다. 노조가입의사가 더 낮은 원인에 대해 노동조합 차원의 구체적인 진단과 해결방안을 모색할 필요성이 있다.

〈표 3-31〉 노조가입관련 응답비율 (단위: %)

	전체	요양보호사	장애인활동 지원사	아이돌보미
노동조합이 없고 가입할 생각도 없다.	24.9	33.3	43.0	2.1
노동조합이 없으나 노조에 가입할 생각이 있다.	12.2	25.0	19.4	0

노동조합이 있으나 가입대상이 아니어서 가입하지 못한다.	2.6	5.6	4.3	0
노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았다.	3.9	16.7	2.2	1.1
이미 노동조합에 가입되어 있다.	56.3	19.4	31.2	96.8

## 2) 노동조합에 대한 기대

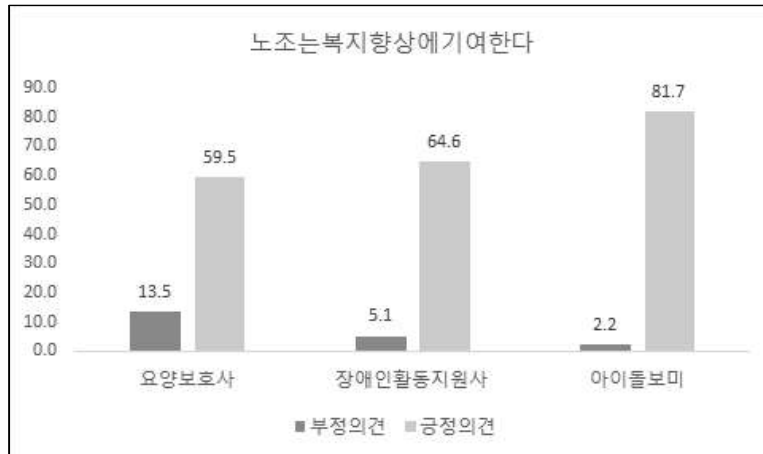
응답자들은 노동조합 가입 유무와 무관하게 전체적으로 노동조합에 대한 높은 수준의 기대감을 보였다. 직종별로 나누어 살펴보더라도 응답결과가 일관되게 나타나 직종과 관계없이 노동조합의 활동에 대한 기대감(노조수단성)이 큰 것을 확인할 수 있었다.

〈표 3-32〉 노동조합에 대한 역할 기대감(5점 척도)

	전체	요양보호사	장애인활동지원사	아이돌보미
노조는 복지향상에 기여한다	3.9	3.5	3.7	4.2
노조는 노동자의 고용안정에 기여한다	3.8	3.4	3.6	4.1
노조는 노동자의 작업환경을 개선하는데 기여한다	3.8	3.3	3.7	4.1
노조는 노동자의 고충을 대변한다	3.8	3.4	3.6	4.2
노조는 사용자들을 견제한다	3.2	3.2	3.1	3.3

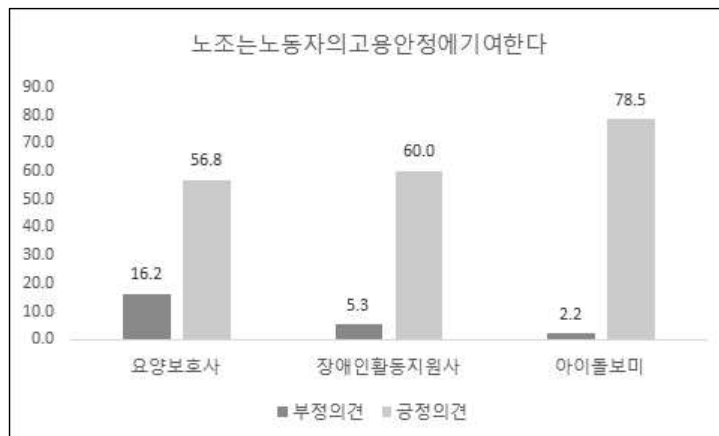
아래의 그림들은 직종별 노동조합의 다양한 역할(복지향상, 고용안정, 환경개선, 이해대변, 사용자 견제)를 나타낸 것이다. 대체로 응답자의 60~80%가 동의하는 것으로 나타났다. 세부적으로 아이돌보미 노동자가 다른 두 직종에 비해 약간 더 긍정적으로 응답하는 응답패턴을 보였다. 예를 들어 노동조합이 복지향상에 기여할 수 있다는 응답에 대해 요양보호사는 59.9%가 동의하였고, 장애인활동지원사는 64.6%가 동의하였다. 아이돌보미는 81.7%가 동의하였다.

〈그림 3-55〉 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(복지향상) (단위: %)



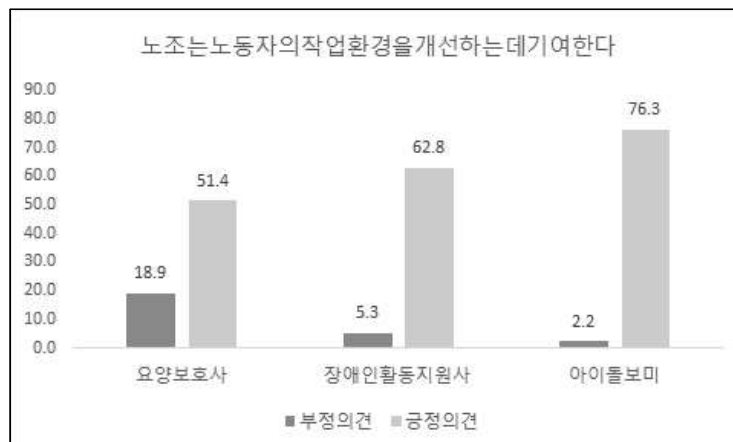
노동조합이 고용안정에 기여할 수 있다는 기대감은 요양보호사의 56.8%, 장애인활동지원사의 60.0%, 아이돌보미의 78.5%가 동의하였다.

<그림 3-56> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(고용안정) (단위: %)



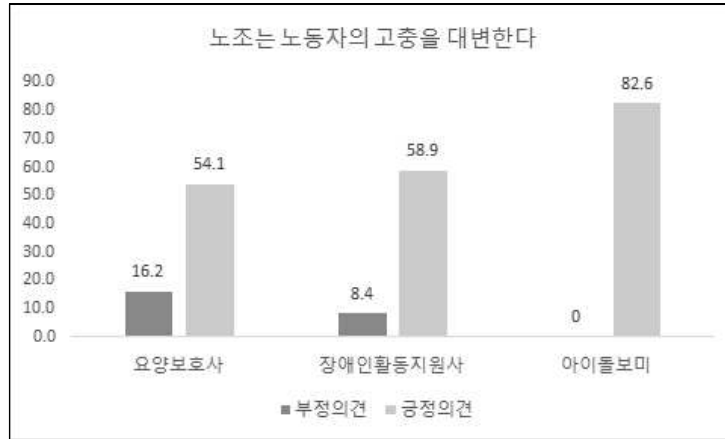
노동조합이 노동조건 등을 개선할 수 있는지에 대해서도 비슷하게 응답되었다.

<그림 3-57> 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(환경개선) (단위: %)



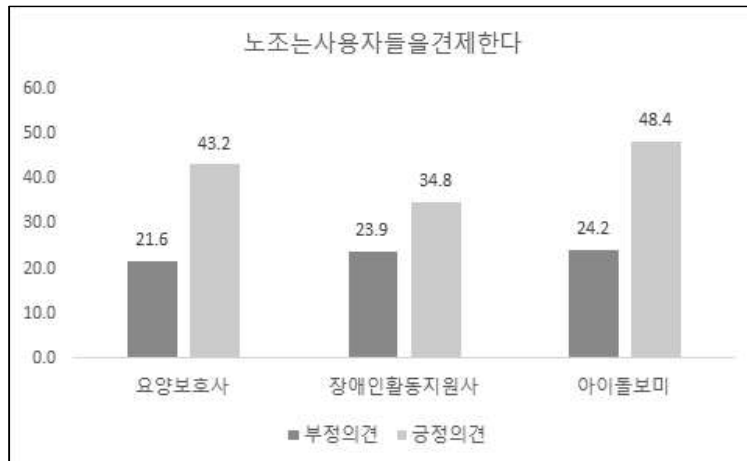
노동조합이 돌봄 노동자의 고충 등 이해대변에 기여할 수 있는지에 대해 요양보호사의 54.1%, 장애인활동지원사의 58.9%, 아이돌보미의 82.6%가 동의하는 것으로 나타났다.

〈그림 3-58〉 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(이해대변) (단위: %)



노동조합이 사용자의 일방적인 조직운동을 견제할 수 있는지에 대해 장애인활동지원사 34.8%, 요양보호사의 43.2%, 아이돌보미의 48.4%가 동의하는 것으로 나타나 사용자에 대한 노동조합의 견제 역할에 대해서는 동의수준이 다른 질문에 비해 높지 않았다. 이러한 결과는 노동조합이 사용자를 견제하지 않아도 되는 상황이 반영되었을 수 있으며 그렇지 않고 노동조합의 힘이 미약하여 사용자를 견제할 수 없는 현실이 반영된 응답일 수 있다.

〈그림 3-59〉 직종별 노동조합의 역할에 대한 기대감(사용자에 대한 견제) (단위: %)



## 8. 소결

본 연구의 설문조사 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 강서구 돌봄 노동자는 비정규직 고용형태가 압도적이었다. 응답자의 고용형태의 다수는 비정규직인 기간제와 시간제로 75.8%가 비정규직이었으며 정규직은 24.2%에 불과한 것으로 나타났다.

둘째, 강서구 돌봄 노동자는 전일제 근무와 비슷하게 일을 하고 있었으나 시간 당 임금은 최저임금 수준이었다. 일주일 중 근로일수는 5.12일로 최소 주 5일을 일하는 것으로 나타났으며 실근로시간은 장애인활동지원사가 7시간 27분, 아이돌보미가 5시간 19분, 요양보호사가 5시간 11분을 일하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인활동지원사 등 설문조사에 참여한 돌봄 노동자들이 전일제 노동과 비슷하게 일하고 있음을 의미한다. 한 달 수입은 평균 137.1만 원이었으나 업무에 소요되는 비용(교통비, 식사비 등) 12.6만원을 제외하면 실제 수입은 124.5만 원으로 나타났다. 따라서 평균 임금은 시간당 10,124원으로 최저임금을 약간 상회하는 수준이었다. 그러나 교통비와 식사비를 제외하면 시간당 임금은 9,082원으로 최저임금보다 낮았다.

셋째, 출·퇴근을 제외하고 가정을 방문하는데 소요된 총 이동시간은 평균 1시간 37분이었으며 장애인활동지원사의 이동시간은 1시간 45분이었고 요양보호사의 이동시간은 1시간 44분으로 나타났다. 아이돌보미는 1시간 26분이었다.

넷째, 돌봄 노동자들은 업무 중 점심을 거르는 경우가 많았다. 설문 응답자 중 56.3%는 점심을 거른다고 응답하였으며 아이돌보미는 81.6%가 점심을 먹지 못한다고 응답하였다.

다섯째, 돌봄 노동자들은 일하다 다치는 경험이 1년에 18%에 이르고 있었으나 산재로 처리하는 경우는 8.3%에 불과하였고 84.7%는 스스로 치료비를 부담한다고 응답하였다.

여섯째, 돌봄 노동자들은 상당한 수준의 감정노동을 하고 있는 것으로 나타났다. 일을 하다 마음의 상처를 받더라도 짜증을 내지 않고 참는다는 응답이 62.7%로 매우 높았으며 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨기면서 일하는 경우도 49%나 되었다.

일곱째, 일의 의미에 대해선 만족하더라도 보상과 고용안정에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 낮은 만족에도 불구하고 전반적인 이직 의도는 높지 않았는데, 이는 일을 그만

두었을 때 대안이 부족한 것으로 해석되었다. 이직 사유는 저임금이 1순위였다. 또한 낮은 만족에도 불구하고 일에 대한 몰입은 높은 편이었는데, 이는 돌봄노동에 대한 의미 부여와 관련된 것으로 해석되었다.

여덟째, 향후의 정책과제로 정부의 돌봄노동에 대한 인건비 인상과 지방자치단체의 돌봄 노동자에 대한 맞춤형 지원에 대해 응답자의 90% 이상이 동의하는 것으로 나타났다.

마지막으로 본 설문조사에서 장애인활동지원사의 만족도가 상대적으로 높고, 부당한 대우에 대한 인식이 상대적으로 낮은 것은 업무강도나 이용자의 달라서라기보다 운영기관이 비영리협동조합이 수탁하여 운영하고 있는 특징을 고려해야 한다. 실제, 면접조사에서 만나 장애인활동지원사의 돌봄 노동은 다른 아이돌보미, 요양보호사와 큰 차이가 없었다.

## 4장 면접조사 결과

### 1. 면접조사 개요

면접조사는 강서구 지역에서 활동하는 가구방문 필수 돌봄 노동자 중 요양보호사, 아이돌보미, 장애인 활동 지원사, 다문화가정 방문교육 지도사 등 4개의 업종에 대하여 실시하였다.

면접 참여자는 강서구노동복지센터에서 강서구 내 관련 복지기관과 노동조합을 통해 섭외하였다. 면접 참여자 중 일부가 기관을 통해 추천된 관계로 임명을 보장하기 위해 참여자 수와 개인을 특정할 수 있는 정보는 보고서에 담지 않았다. (직종 뒤의 알파벳은 임의로 부여한 것으로 알파벳이 같아도 동일 인물이 아님)

면접은 참여자의 직장 및 사회적협동조합 사람과 공간, 면접 참여자들의 활동공간 인근 장소에서 진행하였으며, 면접조사를 시작하기 전에 조사의 목적과 진행 방법에 대해 설명하고 동의를 구하였다.

〈표 4-1〉 면접 참여자 현황

직종	참여인원	성별	연령대	근속연수	경력연수
요양보호사	0명	여	50대	1년~5년	3년~6년
아이돌보미	0명	여	50대	8년~10년	6년~10년
장애인 활동 지원사	0명	여	60대	4년~5년	4년~7년
다문화가정 방문교육 지도사	0명	여	60대	8년~13년	8년~13년

### 2. 면접조사 내용

#### 1) 일상화된 고용불안



□ 13년을 근무해도 기간제 근로계약

면접 참여자들은 짧게는 1년, 길게는 13년을 현재의 기관(센터)에서 근무하고 있으나 매년 기간제 근로계약서를 작성하고 있었다. '기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률'에 따라 2년을 초과하여 근무한 경우 기간의 정함이 없는 정규직 노동자로 전환되었다고 볼 수 있다(단, 55세 미만). 또 돌봄 서비스 기관 측면에서는 돌봄 노동자의 업무가 상시·지속 업무에 해당된다. 기간제법의 취지와 공공부문의 상시·지속 업무의 정규직화 방향에도 불구하고 돌봄 노동자들은 반복적으로 기간제 근로계약을 맺고 있었다.

- 재가방문은 회사에서 정규직은 아니죠. 일대일 요양하고 있기 때문에. 그분이 안 계시면 또 다른 사람을 만나기 전까지는 공백이 있고 쉬기 때문에. 근로계약서는 1년 단위로 이렇게 쓴 것 같은데, 그러니까 1월 달에 다시 또 쓰고 그런 식. (요양보호사)

- 정규직 전환은 안 해줘요. 저희가 정규직 전환을 계속 요구하고 있는데 여가부는 이걸 정규직 전환을 할 수 없는 거라고 해요. 이용자가 돈을 내서 하는 거기 때문이에요. 여가부가 그러니 기관도 어떻게 못하죠. 근로계약서는 1년마다 쓰죠. 0년 동안 그랬어요. (아이돌보미)

- 센터에서는 기간제라기보다는 계약직이라고 표현하시는 것 같아요. 00년을 일했는데도 아직도 기간제 계약을 해요. (다문화가정방문교육지도사)

- 계약은 1년씩 해요. 다들 그렇게 해요. (장애인활동지원사)

□ 서비스 기간 종료·취소는 바로 실업

이들은 근로계약 기간이 남아 있어도 서비스 기간이 종료되거나 이용자가 서비스를 종료하면 일이 끊겼고, 다른 이용자에게 잘 연결되지 않아 사실상 실업 상황이 되었다. 고용상으로는 기관(센터)에 소속돼 있어도 새로 일이 연결되지 않을 때는 일이 있는 다른 기관(센터)으로 옮기는 경우도 많았다. 잦은 이직으로 인해 고용보험이나 퇴직금, 장기근속수당 등에 불이익이 생기기도 했으며, 때로는 이용자가 서비스 종료 계획을 임박하게 통보하여 새로운 이용자를 찾을 시간이 부족하기도 했다.

- 서비스를 마치면 바로 연결이 안 되더라고요. 이용자들을 유치하려고 센터에서도 굉장히 노력을 하는데 (이용자와 요양보호사의) 시간하고 안 맞으면 못하니까. 하던 집에서 끝나면 여기 센터에서는 거의 끝나죠. 그러면 일이 있는 다른 센터로 또 가고. 그게 굉장히 좀 안 좋아요. (요양보호사)

- 어떤 집은 내 아이한테 불이익이 갈까봐 2~3일 전에 “선생님 이제 그만 하세요”, “이번 주까지만 하시고 그만해주세요” 이렇게 얘기를 하면 너무 당황스럽죠. 저희는 일당으로 하는 일인데, 바로 일을 연계 못 받으면 끊기거든요. 아는 선생님 같은 경우는 지금 한 달 반을 쉬었어요. 연계가 안 돼서. 우리 일이 이용자의 선택인거죠. (아이돌보미)

- 코로나 때문에 대상자가 많이 준 것 같아요. 입국이 안되니까. 우리 센터는 괜찮은데 다른 센터는 (연결이) 안되는 센터도 있고, 어떤 센터는 한국어 수업은 휴업중이라는 센터도 있어요. (다문화가정방문교육지도사)

- 일자리 연결이 잘 안되요. 다른 집으로 가고 싶어도 안되고요. (장애인활동지원사)

#### □ 서비스 수요를 고려하지 않는 양성교육

일이 잘 연결되지 않는 이유에 대해서 면접 참여자들은 이용자 수에 비해 서비스 공급이 많다고 지적하였다. 이용자 규모는 예산 범위 내에서 정하다 보니 변동 폭이 적는데, 돌봄 노동자는 지자체 등을 통해 지속적으로 양성하다보니 꾸준히 증가하고 있어 균형이 맞지 않는다는 것이다.

- (일이 없는데도) 양성 교육을 또 너무 많이 해요. 여가부에서 양성 교육으로 일자리 창출을 하는 것 때문에 센터마다 서울시에도 할당량을 줘요. 그렇게 양성교육하고 6개월 이상 유지되면 거기에 또 인센티브를 줘요. 센터는 그 인센티브 때문에 선생님들 양성 교육을 계속 하고. (아이돌보미)

- 서비스 연결이 끊어지면 바로 (다른 이용자에게) 연결이 안 돼요. 왜 그러냐면은 이용하는 장애인 인원수는 정해져 있잖아요. 이 활동 보조 공부한 사람은 많고, 계속 배출하고 있고. (장애인활동지원사)

## 2) 최저임금 수준의 기본급과 짧은 노동시간으로 인한 저임금 구조

면접에 참여한 노동자들은 모두 고정적인 월급제가 아니라 가구 방문 횟수 또는 시간당 임금을 받고 있었다(사회서비스원 제외). 방문 횟수 또는 시간에 따른 임금을 시간으로 환산하면 최저임금 수준이 되는데(남우근, 2022) 돌봄노동자가 가구를 방문하는 횟수나 시간마저 충분히 보장되지 않고 있어 매우 낮은 임금 수준을 보이고 있었다. 또 숙련도나 서비스별 노동강도에 대한 고려도 불충분하였다.

- 3급은 하루에 3시간을 잡고 26일을 쓸 수가 있어요. 이제 빨간 날 빼고 그러다 보면 21일이나 22일이 되잖아요. 그러면은 토요일 근무가 또 들어가야 돼요. 3시간짜리, 진짜 60만 원 선에 한 달을 매여 있다는 게. 시간이 남으니 추가를 할 수 있는데 센터에서 연결이 안되요. (요양보호사)

- 저 하루에 5시간 일해요. 일주일에 4번이니까 20시간 일해요. 그럼 최저시급에 돈이 얼마겠어요. 그러다 보니까 주말에 한집 더 하는데, 만약 이 주말 일이 떨어지면 저는 70만 원, 80만 원을 벌기 위해서 한 달 내내 여기에 얹매 있어야 되는 거예요. (아이돌보미)

저희가 2시간 1회기로 회기당 27,720원 받아요. 일주일에 네 가정을 방문하니까 8회. 그러면 한 달에 32회기, 34회기 나오거든요. 그래서 대략 94만원. 교통비는 회기당 3,500원 해서 한 12만원, 여기에 5년 이상 된 사람 치우개선비 116,000원 더하고, 여기서 4대보험 빼면 한달에 100만원 정도 받아요. (다문화 방문지도사)

- 대략 170정도 벌고, 없을 때는 120도 벌고 150도 벌고 그래요. 이용시간이 정해져 있지만 이용자 마음에 시간이 달라지니까. (장애인활동지원사)

그렇다고 비는 시간에 다른 소득 활동을 하기도 어려웠다. 이용자가 시간을 변경하면 어쩔 수 없이 요구하는 시간에 맞춰야 했고, 기관(센터)도 제도적으로는 투잡을 허용하지만 관리차원에서 투잡을 못하게 유도했다.

- 내가 어디 좀 일을 잡으려고 그래도 이용자가 수시로 “선생님 오늘은 이때 와주세요”, “이때 와주세요” 하다 보니까 다른 걸 못 해요. 이용자 입맛에 맞아야 선생님이 끝까지 갈 수 있는 거다 보니까. (아이돌보미)

- 투잡을 할 수도있고, 다른 센터에 이중으로 등록할 수도있는데 센터에서도 “선생님 이렇게 일하시면 안 돼요” 이렇게 얘기를 해요. (\*\*\*)

### 3) 불충분한 지원 시간으로 고용의 질과 서비스 질 모두 하락

면접 참여자들은 정부에서 지원하는 서비스 시간이 이용자 입장에서 서비스 제공자 입장에서 불충분하다고 지적했다.

방문 요양은 재가급여 3등급의 경우 하루 3시간을 사용하면 약 26일, 4시간을 사용하면 약 21일의 급여를 지원받을 수 있다. 면접에 참여한 요양보호사들은 이렇게 하루 3~4시간의 지원 시간으로는 충분한 방문 서비스를 해줄 수 없고, 본인도 생계를 위해 여러 집을 다녀야 할 수 밖에 없다며 기본 시간을 길게 지원해서 한집에 충분한 서비스를 하고 또 안정적 소득도 마련되길 원했다.

- 3시간짜리면 가서 식사 챙기고, 먹은 거 치우고 나면 청소를 하거나 빨래를 하는데 진짜 바쁘죠. 그래서 요양보호사들이 시간 짧은 집은 힘들어해요. 또 3시간, 4시간만 하고 그냥 가면 갈 때 (어르신이) 되게 서운해해요. 짠하고 막 그런 마음이 들죠. (요양보호사 A)

- 기본 시간이 더 길어서 한 집만 가도 어느 정도 소득이 돼야 하는데 지금은 너무 낮잖아요. 그래서 두 집, 세 집 막 이렇게 해요. 좀 시간을 조금 늘려줬으

---

18) 면접 참여자, 방문 대상자에 대한 정보보호 차원에서 인터뷰 참여자를 블라인드 처리함. 이하 “\*\*\*”은 같음.

면 좋겠어요. (요양보호사 B)

아이돌봄 서비스는 정부 지원 시간이 1년에 840시간이다. 아이돌보미 A는 아침 등원 2시간, 오후 하원 및 놀이 4시간 등 하루 6시간 방문을 하는데, 이렇게 하루 6시간 서비스를 이용하면 9월이면 지원 시간이 종료되고 그 이후로는 아동을 방치하는 경우가 발생한다고 했다. 아이돌보미 B는 하루 5시간씩 이용해도 연말까지 안정적으로 이용하기 위해서는 연간 1,200시간 보장이 필요하다는 설명이다.

- 아침에 등원할 때 7시 반부터 9시 반까지 하고 왔다가 오후 2시쯤 가서 저녁 6시까지 해요. 그러다 보면 9월쯤 되면 서비스 시간이 끝나요. (지원이 끝나면) 자기 돈을 다 내고 쓰기는 버거우니까, 애들끼리 방치하기도 해요. (아이돌보미 A)

- 오전에 아이를 깨워서 등원시킬 수 있게 2시간, 오후에 이용자가 퇴근해서 집으로 돌아올 때까지는 봐줄 수 있게 3시간, 이렇게 최소한 하루 5시간이 필요해요. 그러면 한 주에 25시간, 한 달이면 100시간, 1년에 1,200시간이거든요. 이 정도 보장되어야 안타까운 일도 없고, 우리 일자리도 좀 안정적으로 되고요. (아이돌보미 B)

다문화가정방문지도사 A는 80회기로 정해져 있는 방문교육으로는 다문화가정의 어려움을 해소할 수 없고, 적어도 몇 년 정도 안정적으로 지원해야 한다고 지적했다. 다문화가정방문지도사 B는 정부의 지원 회기로는 생계를 꾸리기도 어려워 힘들다고 하였다.

- 지금은 일괄적으로 80회기, 120회기 이렇게 회기 수를 딱 정해놨잖아요. 몇 년을 해줘야 하는 아이들도 있는데 그냥 그 회기수에 딱 맞춰서 끝내요. 그런 서비스를 왜 할까. 이왕에 하는 거 상황에 따라 조금 더 해줘야 되는 게 맞는 거지. 그런 안타까움이 아이들한테는 많이 있어요. (다문화가정방문지도사 A)

- 저희 선생님들이 이거(임금)를 받아 가지고 생계를 꾸리진 못해요. 아는 선생님 한 분은 결혼 안 하고 혼자 사시는데, 혼자신데도 굉장히 힘들어하세요. 정말 최저생활비죠. (다문화가정방문지도사 B)

면접에 참여한 장애인활동지원사는 현재 90시간 한 가정과 120시간 한 가정 등 두가정을 방문하고 있는데, 이렇게 두 가정을 방문해야 한 달 210시간의 급여가 가능했다. 참고로 주40시간을 일하는 노동자의 월 임금을 산정하는 시간 수가 209시간이다.

- 장애인들은 나라에서 시간이 나오잖아요. 90시간, 120시간. 이 아이는 한 달에 120시간이 나와요. 나는 이 일을 해야 이렇게 돈을 벌어서 나의 생활을 이렇게 해놓고 살잖아요. 근데 한달 120시간으로는 그게 안 돼요. 보장이 안 돼요. 그래서 오후에 90시간을 하나 더 해요. (장애인활동지원사)

이용자와 연계가 되지 않아 업무시간이 줄어들 경우 휴일, 연차휴가, 4대보험 퇴직금 등에 영향을 준다. 근로기준법 제18조제3항에서는 4주 동안(4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간)을 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 유급휴일(제55조)과 연차유급휴가(제60조)를 적용하지 않도록 규정하고 있다. 또 퇴직급여보장법 제4조는 4주간을 평균하여 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대해서는 퇴직급여제도 설정의무가 없고, 국민연금, 건강보험, 고용보험은 월 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자를 적용 제외할 수 있다<sup>19)</sup>,

- 저희는 기본 시간이라도 보장해줘라. 월 60시간이라도 보장해서 4대 보험이라도 되게 해줘라. 그렇게 했지만 그것도 안 되고 있는 거죠. 제가 이번에는 60시간이 넘어서 4대 보험이 돼. 근데 다음 달은 이용자가 확 취소를 해갔고 안 돼 그러면 (그 다음 달에는) 4대 보험이 딱 빠져요. (아이돌보미)

사회서비스원의 경우 월급제로 운영하는데, 스케줄을 센터가 정하고 요양보호사들은 시간에 맞춰 가구를 방문한다. 그러다보니 3시간 이상 되어야 최소한의 소득을 보장받을 수 있는 민간과는 달리 짧은 시간이든 긴 시간이든 모두 케어가 가능하다는 장점이 있었다.

---

19) 고용보험법 제10조, 같은 법 시행령 제3조제1항 소정근로시간이 1개월간 60시간 미만인 사람(1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 사람을 포함)은 고용보험을 적용하지 아니한다. 다만 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 사람은 그렇지 않다.

국민연금법 제3조, 같은 법 시행령 제2조제4호 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자는 국민연금 사업장 가입자에서 제외한다. 다만 3개월 이상 계속하여 근로를 제공한 사람으로서 사용자의 동의를 받은 경우 그렇지 않다.

국민건강보험법 제6조, 같은 법 시행령 제9조 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자는 국민건강보험 직장가입자에서 제외한다.

- 민간은 3시간은 해야지 근무자들이 그래도 어느 정도 수익이 나오잖아요. 그런데 저희는 대상자들이 두 시간을 요청해도 시간을 저희가 맞춰드릴 수가 있어요. 거꾸로 4시간짜리가 있을 수도 있고요. 대상자에 따라서 요청을 쉽게 받아들일 수 있는 시스템이 돼 있어요. 만약에 근무자가 개인 사정이 있으면 대상자한테는 피해가 안 가게 다른 대근자가 들어가기도 해요. (사회서비스원)

#### 4) 이용자의 일방적인 변경·취소 시 부당한 임금 공제

이용자가 일방적인 의사로 이용 시간을 변경하거나 취소하는 경우도 많은데, 이렇게 되면 돌봄 노동자가 일하는 시간이 줄고, 결국 소득 저하로 이어지게 된다. 그나마 부족한 시간마저 온전히 보장받지 못하게 되는 것이다.

한 달 동안 서비스 시간 계획은 이용자와 돌봄노동자가 협의하여 전달에 확정 짓게 된다. 그런데 이용자 개인 사정이 생겼을 때 일정을 변경하거나 취소하기도 한다. 문제는 이렇게 이용자 일방의 의사로 변경·취소된 시간에 대해서 돌봄 노동자에게 보상이 전혀 없다는 것이다. 아이돌보미의 경우 이용자가 예정되어 있는 서비스 일정을 취소하면 일부 보전하는 제도가 있는데(〈표 2-24〉 참고), 한달 일정을 취소할 경우에 대한 대책은 없다.

‘근로기준법’ 제46조에는 사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 노동자에게 평균 임금의 100분의 70 이상의 수당(휴업수당)을 지급하도록 되어있다<sup>20)</sup>. 여기서 귀책사유란 민법상의 고의나 과실보다 넓게 해석해서 천재지변 등 불가항력에 기인한 것이 아니고, 사용자의 세력범위<sup>21)</sup> 안에서 생긴 경영장애를 포함한다, 이용자의 개인 사정에 의한 서비스 시간 변경·취소는 돌봄서비스 제공기관 차원에서는 서비스 관리 범위(세력범위) 안에 있는 것이므로 휴업수당의 이유가 되는 귀책 사유로 볼 수 있다. 따라서 정부는 수가를 책정하고 제공기관에 지급하는 기준에 휴업수당을 고려해야

20) 상시근로자 5인 이상 사업 또는 사업장에 적용된다.

21) 근로기준법 제46조에서 말하는 사용자의 귀책사유란 사용자가 기업의 경영자로서 불가항력이라고 주장할 수 없는 모든 경우를 말하며(대법원 2013.10.11. 선고, 2012다13491 판결), 사용자의 세력범위 안에서 생긴 경영장애로서, 자금난, 원자재 부족, 주문량 감소, 시장불황과 생산량 감축, 모회사의 경영난에 따른 협력업체의 자재 및 자금난에 의한 조업단축 등을 포함한다. 다만 천재지변이나 전쟁 등과 같은 불가항력, 제3자의 방화나 한국전력의 공사로 인한 정전과 같이 기업 외적인 사정이나 통상 사용자로서 최대의 주의를 기울여도 피할 수 없는 사고 등의 경우는 사용자의 귀책사유로 보지 않는다. (근기 68207-106, 1999.9.21.)

한다. 아이돌보미의 경우 이용자가 취소할 경우 인건비의 일부를 보전해주지만 휴업수당에는 미치지 못한다.

- 일하는 시간이 일정하지는 않아요. 이용자의 요구에 따라서 바뀔 수가 있어요. 저희가 매달 미리 이용 신청을 받지만 이용자가 사정이 생기면 선생님 오늘은 이 시간에 좀 와주세요 어쩔 수 없죠. 일하는 시간이 일정치가 않고 늘 대기 상태에 있는 거죠. 그런 것들이 좀 자주 빈번하게 있는 상황이죠. (아이돌보미 A)

- 어르신이 '오늘은 오지 마세요' 그런 날은 센터에서 (수당을) 다 빼요. 그날 소득이 없어요. 우리 시간은 이용자 가구에 방문해서 태그를 꼭 찍어야 인정돼요. 오지 말라고 해갖고 안 가면 태그를 못 찍기 때문에 그날은 소득이 없죠. 한달에 일을 20일밖에 안 하는데 거기서 또 그렇게 자르고. 안 좋죠. (요양보호사 A)

- 제가 열심히 가고 있는데, 그날 아들이 왔다면서 어디 가야 되니까 저더러 오 늘 쉬래요. 이게 무슨 경우냐. 저도 엄연히 직장이고 출근을 했는데 중간에서 오지 마라 이런 거는 보호자님이 할 일이 아니다. 센터에서는 "선생님 죄송해요" 이러는 거예요. (요양보호사 B)

- 어떨 때는 집 앞에 가고 있는데, "선생님 오늘 어째서 못해요" 이렇게 하면 (집으로) 돌아가야 되죠. 그러면 센터는 다른 날 보충을 하라고 해요. 방문해서 교육은 못 했어도 가고 오고 시간 다 갖는데 그런 건 정말 억울해요. 당일 취소했을 때는 그대로 인정을 해 줘야 되는 거지. (다문화가정방문교육지도사)

- 20일을 네 시간 반씩 계약을 했잖아요. 그런데 이 사람이 나를 오지 마라고 했어요. 비온다고, 여행간다고, 뭐한다고. 그러면 당연히 그거 4시간 반을 나한테 지불을 해야 되는 거 아니에요? 회사도 일 나오지 말라면 휴업수당 주잖아요. 그게 너무 억울하고, 화가 나고, 자주 그러다 보면 아 막 어떨 때는 슬퍼요. 너무 막 속상해요. (장애인활동지원사)

- 이용자가 선생님(아이돌보미)과 논의해서 다음 달 이용 일정을 25일에 신청하



게 돼 있어요. 그럼 우리는 이대로 알고 일을 하기 시작는데, 갑자기 이용자가 “저 이달에 그냥 취소할래요” 하면 갑자기 이게 싹 사라져요. 그러니까 이용자 선택으로 저희 시간이 정해지는데, 정해졌다고 해서 그대로 간다라는 보장도 없어요. (아이돌보미)

## 5) 가구 간 이동 노동 문제

### □ 이동 방법 및 소요 시간

면접 참여자들은 이동 동선, 대중교통 노선, 도보 가능성, 주차 문제 등에 따라 도보, 자전거, 버스, 지하철, 자기 차량 등 다양한 방법으로 이동하고 있었다. 한번 이동할 때 소요 시간은 짧게는 20분에서 길게는 한 시간까지로 이 역시 다양했으며, 대체적으로는 40분에서 한 시간 사이라고 응답하였다.

방문 가구 수는 한 집만 방문하는 경우도 있었으며, 최대 하루 다섯 집을 방문하기도 하였다. 다섯 집을 방문하는 경우 한번 이동시간을 30분씩만 잡아도 가구 사이 이동시간이 하루 2.5시간이었다.

- 집에서 일하는 곳은 멀지는 않는데 교통편이 그닥 좋은 편이 아니어서 저는 차로 이동을 하거든요.. 걷고 뭐 하는 거까지 하면 가는 데만 40분, 50분 잡아서 가야 되죠. (아이돌보미 A)

- 걸어 다니고, 지하철 타고, 마을버스를 이용하죠. 자전거는 따릉이 이용하시는 분도 있고 개인 자전거 이용하는 분들도 있고, 또 개인차를 이용하는 분들도 있고 여러 가지예요. 근데 이제 대부분은 대중교통이 제일 많아요. (아이돌보미 B)

- 가정과 가정 사이 이동은 기본적으로 40분에서 1시간이에요. 왜냐하면 지하철에서 내려서도 조금 걸어야 되는 거고, 버스도 내려서도 조금 걸어야 되고, 그리고 화곡동 어떤 언덕길은 배차 시간이 뜸해서 더 걸려요. (다문화가정방문교육지도사 A)

- 저는 지하철이나 버스, 대중교통으로 거의하고 있고요. 택시 가끔 이용하고  
요. 강서구는 다세대, 빌라 그런 데 들어가면 주차할 데가 없어서 차로 이동하  
기도 어려워요. 이동하는데 한 가정당 30분에서 1시간까지도 걸리는데, 오늘같  
이 5가정이면 출퇴근 빼더라도 네 번을 이동하는거니까 이동시간만 2시간에서  
3시간 걸리죠. (다문화가정방문교육지도사 B)

- 첫 번째 집에서 아이를 등교시킬 때는 학교까지 걸어가고, 되돌아올 때는 버  
스를 타고 오죠. 아이가 자폐가 있는데 버스같은 걸 못타요. 여름이 되니까 아이  
를 데리고 학교에 데려 주는데 지치더라고요. (장애인활동지원사)

#### □ 이동시간과 대기시간을 노동시간으로 인정해야

면접 참여자들은 업무를 위해 이동하는 것을 업무(노동) 시간으로 인정하지 않는 현재  
근무시간 기준은 잘못되었다고 한 목소리로 지적하면서 가구 사이 이동시간에 대한 적절  
한 보상이 필요하다고 하였다. 자택에서 첫 가구까지 출근하는 시간과 마지막 가구에서  
자택으로 퇴근하는 시간은 일반적인 직장인들의 경우처럼 출퇴근시간이 되지만, 그 외  
가구와 가구 사이의 이동시간은 근무시간에 포함할 필요가 있다는 것이다.

그러나 관련 규정들은 서비스 시작과 종료를 이용자 가정에 도착했을 때부터 시작하  
여 서비스를 마무리하는 시간까지로 보고 있다<sup>22)</sup>. 절차적으로는 요양보호사와 장애인활  
동지원사의 경우 가정에 방문하거나 이용자를 만나서 '태그'<sup>23)</sup>를 찍어야 근무가 시작되  
고, 다시 '태그'를 찍으면 종료되는 것으로 처리된다. 태그는 서비스를 수행했는지를 체  
크하는 수단이어야지 근무시간을 산정하는 기준이 되어서는 안된다는 지적이다. 가스안  
전점검원, 렌탈가전 점검기사 등 이동 가구방문 노동에도 동일한 문제가 있다.

- 오늘은 세 집 방문하는데, 첫 집이 1시에 시작해서 마지막 집이 8시에 수업  
끝나요. 그럼 출퇴근 시간 빼고 7시간을 일하고 움직이고 하는 거예요. 어느 직

22) 장기요양급여고시 제16조 ①가정방문급여의 급여제공시간은 요양보호사가 수급자의 가정에 도착했을  
때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말하며  
(후략)

장애인활동지원고시 제1장 7. 급여제공시간은 활동지원사 등이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 필  
요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다.

23) 태그는 비접촉식 무선인식장치(RFID) 카드를 말하며 보건복지부에서 재가방문서비스 시 서비스 시작  
시간과 종료시간을 기록하는 장치로 활용하고 있다. 돌봄 노동자의 스마트폰에 해당 RFID 태그르르  
인식할 수 있는 어플을 설치하여 가구 방문 시, 종료시 버스카드처럼 태그한다.

장애인이든 출근하고 퇴근하는 시간이니까 저는 그거는 저희가 그냥 인정해요. 사  
이사이 이동시간도 근무시간에 넣어 줘야죠. (다문화가정방문교육지도사)

- 오전에 데려다준 아이를 데리고 오려고 다시 학교에 가잖아요. 그러면 그 시  
간은 지급을 해줘야 하는 거잖아요. 그건 안 된대요. (장애인활동지원사)

- 한 센터에서 두 어르신을 하잖아요. 그러면 두 어르신을 케어하면서 이동한  
시간은 한 센터에서는 그걸 시간으로 잡아주면 좋겠어요. 상식적으로 같은 센터  
였으면은 이제 이동시간이 있다든가 아니면 소요 시간, 교통비 이런 거는 그 센  
터에서 해주는 게 맞다고 생각을 해요. (요양보호사)

〈그림 4-1〉 요양보호사, 장애인활동지원사 태그 카드



자료: <https://blog.naver.com/soliken123?Redirect=Log&logNo=222449971112>

2022년 장애인활동지원 사업안내 (보건복지부)

또 이용자 지원을 위해 이미 도착했으나 이용자 사정으로 기다려야 할 때가 있는데,  
이렇게 대기하는 시간도 근무시간으로 인정되질 않았다. 이 역시 태그를 찍을 수 없어서  
였다. ‘근로기준법’ 제50조에서도 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에  
있는 대기시간을 근로시간으로 보고 있다.

- 학교 앞에 갔는데 하교 시간이 바뀌어서 계속 몇 시간을 대기하는데 그것도  
안 된다는 거예요. 딱 끝나서 애 손 잡을 때 찍으래요. 야 뭐 이런 게 다 있냐.  
그래서 이 일은요 알면 알수록 신기한 일이에요. (장애인활동지원사)

이와 관련해서는 법원의 판결과 고용노동부의 질의회시를 참고할 수 있다. 대법원은

“근로기준법상의 근로시간이라 함은 근로자가 사용자의 지휘, 감독 아래 근로계약상의 근로를 제공하는 시간을 말하는바, 근로자가 작업시간의 중도에 현실로 작업에 종사하지 않은 대기시간이나 휴식, 수면시간 등이라 하더라도 그것이 휴게시간으로서 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고 실질적으로 사용자의 지휘, 감독하에 놓여 있는 시간이라면 이를 당연히 근로시간에 포함시켜야” 한다고 판결하였다(대법원 1993.5.27. 선고 92다24509 판결).

또 고용노동부는 A/S를 담당하는 근로자의 출장에 있어 통상 필요한 시간을 산정할 경우 “출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함시키는 것이 원칙이나 출퇴근에 같음하여 출장지로 출근 또는 출장지에서 퇴근하는 경우는 제외할 수 있을 것”이라고 하였다(근기 68207-1909, 2001.6.14.). 즉 출퇴근을 제외한 출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함해야 한다는 것이다. 또 택시업체의 근로시간을 운행기록장치상의 주행시간만을 가지고 산정한 택시업체에 대해 “차량 운행 중 신호대기, 교통체증, 승·하차 등으로 인한 정지시간, 차량운행에 부대되는 배차·점검 등에 필요한 시간 등은 근로시간에 해당”된다고 하였다(근기 68207-4500, 2001.12.29.). 전자기록장치에 의해 순서비스시간만을 근무시간으로 보고 이에 부수되는 시간을 제외하는 것은 안된다는 설명이다.

근로기준법 제50조의 내용과 취지, 대법원의 판결, 고용노동부의 질의회시 등을 종합적으로 검토했을 때 가구와 가구 사이를 이동하는 시간은 출장지에서 이동으로 볼 수 있으며, 가구 방문 돌봄 노동에 부대되는 행위이므로 노동시간으로 인정할 근거가 충분하다.

사회서비스원의 경우는 월급제로 운영하기 때문에 사무실에서 서비스 가구로 가거나 가구 간 이동을 하는 것도 모두 급여에 포함되어 있다. 기관 입장에서도 거리나 신청 시간에 상관 없이 가구 방문을 보낼 수 있다는 이점이 있었다.

- 저희가 원거리도 있어요. 요청이 들어오면 강동구라든가 일산이라든가 김포라든가 이렇게 어르신들이 흩어져 있는 어르신들이 계세요. 저기도 가요. 그건(시간은) 제 급여 안에 포함돼 있으니까. (사회서비스원)

□ 가구 사이 이동에 소요되는 교통비 지급 필요

가구 사이 이동은 가구 방문에 부수되는 행위이므로 이에 필요한 교통비는 업무경비에 해당한다. 2022년 기준으로 서울시의 교통요금(교통카드 기준)은 간선·지선버스 1,200원, 마을버스 900원, 지하철 1,250원(1구간)이다. 출퇴근을 제외하고 하루 3가구를 시내 버스를 이용하여 방문하게 되면 두 번의 가구 간 이동이 발생하므로 하루 이동 교통비가 2,400원, 1주일이면 12,000원, 한달(4.34주)이면 52,080원 발생한다. 월 급여 100만 원 남짓인 방문 돌봄 노동자들에게는 부담이 큰 금액이다. 가구를 방문하는 돌봄노동자들은 악천후에 옷이 젖을 경우 가구 방문에 큰 불편이 발생하여 택시를 이용하기도 하는데, 그렇게 되면 더 큰 부담이 될 수 밖에 없다.

연구 대상 돌봄 노동자 중 요양보호사와 장애인활동지원사, 아이돌보미에게는 교통비가 지급되지 않았으며, 다문화가정 방문교육 지도사에게는 지역별로 차등(서울시에서 근무하는 경우 도시형 교통비 3,500원)을 두어 교통비를 지급하였다. 아이돌보미 경우 2013년 상반기까지는 교통비가 지급되다가 2013년 9월에 예산 부족을 이유로 일방적으로 폐지되었다고 한다<sup>24)</sup>.

기초 지자체 차원의 교통비(처우개선비)를 지급하는 곳도 있는데 강서구는 2021년 7월부터 한 달에 10번 이상 가구 방문을 하고 월 60시간 이상 돌봄 서비스를 수행하는 아이돌보미에게 교통비를 고려한 처우개선수당을 5만원씩 지급했고, 서초구에서는 자체 특화사업<sup>25)</sup>인 아이돌봄사업에 참여하는 아이돌보미에게 교통비를 1회 3,000원 지급하고 있다. 돌봄이라는 동일·유사한 노동에 대해서 주관 부처와 전달체계, 그리고 자치단체별로 처우조건이 서로 다른 상황이었다.

- 저희는 3,500원을 받아요 한 회당. 한 2010년대 중반쯤에 월급을 안 올려주니까 시급 보조해주는 차원에서 주기 시작했어요. 지방은 좀더 많고요. 버스타고 다닐 때는 그 정도면 괜찮은데, 장마 오고 하면 옷이 다 젖어서 택시도 타야 하는데, 그럴 땐 좀 적죠. (다문화가정방문교육지도사)

24) 여성가족부의 “2012년도 아이돌봄 지원사업 안내”를 보면 2011년까지는 교통비를 “실비”로 지급하던 것을 2012년부터는 “지급하지 않는 것을 원칙”으로 변경하였다. 그러나 2013년 8월까지의 지급되었던 것으로 보인다.

25) 한자녀(맞벌이) 이상 양육가정에 아이돌보미를 월 50시간 지원하는 사업으로 여성가족부 사업과 별개로 운영하고 있다. 이용가정 부담액은 아이돌보미 교통비 1일 3,000원이다. 서초구는 추가로 아이돌보미에게 일일활동지원금 7,000원(최대 20일), 일일 식대 10,000원(최대 20일)을 지급하고 있다.

<https://www.seocho.go.kr/site/seocho/04/10402010302002015070605.jsp>

[http://www.w114korea.com/child\\_active.php](http://www.w114korea.com/child_active.php)

- 2013년도에는 교통비가 있었어요. 하루에 2천원인가 3천원. 그리고 야간에 10시 넘어서 하면은 8천 얼마인가 더 받았어요. 그때는 한 달에 25일 정도 일을 했으니까 한 달에 5~6만원 받았죠. 최저시급이어도 교통비가 있으니까 좋네 하고 들어왔는데, 갑자기 2013년 9월달에 “예산 부족으로 교통비가 없습니다” 라고 딱 그냥 한마디로 그냥 딱 잘랐어요. 그때부터 교통비가 없어진 거였어요. (아이돌보미 A)

- 한 달에 교통비를 한 5만 원 정도라도 지원을 해주면 해요. 왜냐하면 나는 이 아이를, 이 일을 하기 위해서 계속 돌아다니고, 대기하고 있잖아요. 그런 비용을. (장애인활동지원사)

- 자전거 타고 10분 걸려요. 이거 진짜로 60 얼마, 많이 받으면 70만원이거든요. 그거 받고 차 타고 갈 정도면 시간 소비라든가 차비가 아까우니까. 우리는 이동이 한 시간 걸리고 차비가 돌아간다고 그러면 다 자부담이죠. 그래서 그냥 동네에서 자전거로 이동할 수 있는 데만 다녀요. (요양보호사)

- 강서구는 작년(2021년) 하반기부터 하루에 두 가정을 한 달에 10번 이상 가는 분한테 5만 원을 지원하고 있어요. 구의회 3년 쫓아다녀갔고 받아냈어요. 고맙죠. (아쉬운건) 좀 더 보편적으로 해야 하는데 그게 좀 잘 안됐어요. 그런데 돈이 좀 있는 구는 식대 만 원, 교통비 만 원. 또 서초구는 더해서 2만 원씩 선생님들한테 줘요. 같은 일을 하지만 되게 차별이죠. (아이돌보미 B)

## 6) 이용 가구의 부당한 대우

### □ 부당한 추가업무

방문 돌봄 노동자의 업무 내용은 해당 사업지침과 법령에 의해 정해져 있다(2장 참고). 그러나 이용가구의 인식 부족과 이를 규제하는 제도 부족으로 부당한 추가업무를 요구받는 사례가 많았다. 면접 참여자들의 응답에서는 서비스 이용자 외의 사람에 대한 서비스(설거지, 청소 등), 서비스 내용에 없는 학습지도 등의 사례가 있었다. 그러나 이

용자들은 그러한 추가 노동을 대해 대수롭지 않은 것으로 여기는 듯한 모습도 보였다.

- 이용자가 나는 이런 부분을 케어를 받고 싶다 하고 신청서를 딱 올리면은 그런 케어해 줄 요양보호사가 그 집을 갈 거 아니에요. 근데 가면은 그 부분 외에 또 다른 것을 더 원해요. 3시간 4시간 일을 하니까 이 사람이 원하는 거 다 해주자? 우리가 그게 아니잖아요. (요양보호사)

- 저희가 원래는 아이와 놀아주고 아이만 잘 돌봐주면 되는 게 저희 업무예요. 애들 밥은 이용자가 마련해 놓은 것만 차려주는 거예요. 그런데 이용자들이 자기들이 먹은 설거지 잔뜩 싱크대에다 놓으면 애 먹은 밥그릇만 씻을 수 없으니 결국 다 해요. (아이돌보미 A)

- 학습지라든지 그런 거 요즘에 여섯 살만 되면 줌으로 해요. 그러면 옆에 앉아서 봐줘야 돼요. 저희가 학습을 해 주게끔 안 되어 있음에도 불구하고 이용자들은 학습을 요구하고 있고 애 숙제를 봐주기를 원하고 이제 그런 거죠. (아이돌보미 B)

- 원래는 각 가정에 두 아이가 있으면 두 아이를 다 신청하게 되어 있어요. 그런데 한 아이만 신청하면 애를 안 봐줄 수 없어요. 또 애가 친구라도 데리고 오면 개는 그냥 봐주는 거죠. 그래서 이러면 안된다고 하니까 “할머니도 있었는데 뭘 얼마를 봤냐”고 하는거죠. (아이돌보미 C)

- (집에 있는) 청소 분리수거 그런 건 기본으로 다 하는 거고, 식재료 준비, 식사준비 다 해주는 거예요. 안 해주는 게 어딴어요. 그건 기본으로 다 들어가는 거예요. 가사 하면은. (장애인활동지원사)

수시로 연락은 해 추가적인 업무를 요청하는 경우도 있었다. 개인 전화번호를 이용자에게 제공하다보니 돌봄 노동자는 근무가 끝나도 연결이 지속되는 문제가 있었다.

- 이때가 9시쯤이에요. 나는 퇴근해갖고 집에 와서 너무 피곤하니까 쉬고 있는데 이렇게 막 문자를 보내서 시도 때도 없이 오라고 해요. 새벽 5시에도 오라고

그리고 처음에는 갔어요. 왜냐하면 잘릴까 봐. 내가 약자니까. 근데 나한테 인권이 있나 나중에는 그런 생각이 들었어요. (장애인활동지원사)

추가업무 요구는 무료노동이면서, 동시에 장시간 노동으로 인한 산재, 관리범위 밖에서 발생하는 안전사고 등 위험 요소가 되기도 한다. 돌봄 서비스가 필요한 대상은 가정에서 스스로 생활을 영위하기 어려운 사람인데, 정해진 업무 외의 일을 요구할 경우 안전사고로 이어질 수도 있다.

- 딱 연결을 받아서 왔는데 그러시더라고요. “애기 이런 거 이런 거 반찬 좀 해주세요”. 근데 저희 그거 안 되거든요. 안 되는 게 규칙이라서 안 되는 거보다 아가들 뛰어놀고 이러는 애들을 놓고 불을 만지게 되면 잘못하면 사고가 나요. (아이돌보미)

추가업무는 이용자만 요구하는 것이 아니었다. 다문화가정방문교육지도사의 경우 계획서, 개인정보동의서, 초기 면접지, CBCL(아동행동 평가척도)를 작성해 데이터베이스에 올리는 작업을 방문시간 외에 하지만 이에 대한 근로시간 인정이나 임금 지급은 없었다. 또 신입 교육지도사가 들어오면 센터의 요구로 가구 방문 시간 이외의 시간을 할애해 멘토 역할을 하기도 했다.

- 저희가 계획서라든지 초기 면접지라든지 CBCL(아동행동 평가척도, Child Behavior Checklist)이라든지 이런 것들을 작성해서 DB에 올리거든요. 그런 작성 시간도 상당히 걸리는데 그런 것도 인정을 다 안 해주세요. DB 작성하는 시간도 근무 시간으로 쳐서 초과 근무 수당처럼 주셔야 되는데 일절 그런 게 없어요. (아이돌보미 A)

- 신규 선생님 들어오면 센터에서 기존 선생님한테 멘토 좀 돼 주세요. 이렇게 해서 그냥 자원봉사로, 1대 1로 업무를 가르쳐주는 거예요. (아이돌보미 B)

□ 부당한 대우 (성희룡, 성추행, 욕설, 막말)

밀접한 신체 접촉과 가사서비스를 하는 요양보호사와 장애인활동지원사의 경우 침대에



누워보라는 요구 등 이용자의 부적절한 말이나 행동이 있기도 했다. 또 아이돌보미 경우 아이의 아빠가 사각팬티만 입고 있는 등 난처한 상황도 있었다고 한다. 돌봄 노동자의 취약한 상황을 이용하여 인격을 훼손하는 발언을 하기도 하였다.

- 내가 처음에 요양보호사 할 때, 할아버지가 움직이지 못하시고 누워 계세요. 식사 챙겨주고 이렇게 하니깐 잘 그래도 맛있게 드시고. 그런데 어느 날은 할아버지가 침대에 누워서 저를 잡아당기고, 내가 깜짝 놀라서 거기 그만뒀어요. 그 뒤로는 할머니들만 있는 집으로 가요. (요양보호사)

- 이제 할아버지들이 계시는 곳에서는 약간의 성추행 문제도 있어요. 그리고 아빠가 계시는 곳에서도 왜 사각 팬티 있고 막 왔다 갔다 하시고. 그런 거 난감한 경우가 좀 많아요. (아이돌보미)

- 이 사람들이 기분 나빠서 욕하면 욕 먹어야 되고. 기라면 기는 시늉까지 해야 되는 그런 이런 허다해요. 도대체 인권이 활동보조인테도 있는가. 그렇게 너무 슬퍼요. (장애인활동지원사)

이용자에게 폭력성이 강하거나 병증이 있다면 돌봄노동자가 매우 위험한 상황에 노출되므로 이에 대한 대책도 필요하다.

- 이분은 뭐가 문제냐면은 000이에요. 이런 사람한테 우리를 붙여주니. 이 사람이 욕도 하고 마음에 안 들면. 그럴 땐 위협도 느꼈죠. 한번은 상에 칼을 갖다 뒀어요. 알고 보니 과일을 깎아 먹으려고 했다는데, 내가 모르니까 무섭더라고요. (\*\*\*)

#### □ 돌봄 노동자를 보호하지 못하는 단선적 수익구조와 경쟁 환경

이용자들의 인식을 개선하기 위해 주무 부처나 서비스 기관(센터)들이 적극적으로 나서야 하지만 그렇지 못하다고 지적하였다. 서비스 제공에 어려움이 있어 고충을 제기하면 기관(센터)은 고충을 제기한 돌봄 노동자에게는 방문을 종료시키고 다른 돌봄 노동자에게 다시 배정을 해서 문제 상황이 계속 반복되기도 하였다.

- 이 집은 이리이러합니다 라고 얘기를 하면 선생님을 배정하지 말아야 되는데, (센터는) 상관없이 그냥 계속 배정을 해줘요. 그러면 그 집에서는 그런 일들이 계속 일어나는 거예요. 블랙리스트 있음에도 불구하고, 이용자가 약간 그런 상황이 있어도 배정을 안 해주는 경우가 없어요. 그러다 보니까 이용자들은 오히려 마음 놓고... (아이돌보미)

- 이용자가 블랙리스트에 올라가지고 요양사들이 잘 안 가려고 하는 집들이 있는데. 조그맣게 소규모로 하는 센터들은 그런 이용자들을 안 놓치려고 그런 줄 알면서도 요양보호사를 또 새로 뽑아서 보내요. 그러면 또 며칠 못 해서 그만두고. 센터가 이 어르신한테 얘기를 해줘야 되는데, 그러면 이 어르신이 딴 데로 갈까봐, 자기들 수익하고 연관되기 때문에 그렇게 얘기는 안 하던데요. (요양보호사)

- 도저히 거긴 있을 수 없는 상황이라 그만 두겠다고 했어요. 그런데 거기 어떤 분을 다시 보낸 거죠. 들어가셔서 이를 하고 못하겠다고 나와버렸대요. 그러곤 다시 저한테 연락이 온거죠. (장애인활동지원사)

이용자가 서비스를 이용해야만 수익이 나는 단선적 수익구조, 공급 과잉 상태에서 경쟁 환경은 기관(센터)에게 이용자를 다른 기관(센터)에 빼앗길 수 있다는 불안감을 증가시켰고, 이로 인해 기관(센터)들은 이용자 의무나 규칙 등 이용자가 싫어할 만한 조치를 취하기 어려웠다. 더구나 주무부처에서도 이 사업을 이용자들을 위한 복지사업으로만 볼 뿐 이를 수행하는 돌봄 노동자들의 처우에 대해서는 소극적인 모습을 보이기도 했다. 기관(센터)들이 이용자에게 문자나 홍보물을 발송하는 노력을 하고 있지만 실질적인 변화를 끌어내기에는 역부족이었다.

- 제가 볼 때는 센터가 이용자한테 “어르신, 요양보호사한테 그런 일 시키면 안 돼요” 그렇게 말을 못해요. 센터가 싫은 말을 하면 이용자가 그냥 다른 센터로 가버려요. 그러면은 센터 수입이 직접적으로 줄잖아요. 제가 센터도 너무 많고, 요양보호사도 너무 많기 때문에 너 아니면 난 다른 데 다른 사람을 구할 수 있다. 이런 생각이라 굉장해요. (요양보호사 A)

- 이용자 요구를 많이 들어주는 거죠. 이용자 위주죠. 저희가 가만히 있으니까는 최저시급을 주면서 별의 별거를 다 시키는 게 너무 부당한 거예요. 문제를 얘기 하면 여가부는 “이 사업은 이용자 사업이지 선생님들 사업이 아니니까 이런 말 하지 마세요”라고 얘기를 하는 거예요. (아이돌보미)

- 센터에서도 이용자들한테 교육을 해요. 그리고 안내문 같은 것도 보내고. 이용자가 요양보호사한테 하면 안되는 그런 것들. 그런데 그런 걸 보내도 필요 없더라고요. 어르신들이 그거 꼼꼼하게 읽고 이대로 해야지, 이러면 안 되겠구나 그런거를 잘 안되요. (요양보호사 B)

지자체가 운영하는 사회서비스원의 경우 문제가 발생하면 한 달에 한 번 모니터링을 나가고, 파트장들이 중간에서 조정 역할을 하는 등 매뉴얼이 마련되어 있었다. 위험이 있는 집은 다인(多人) 서비스를 운영하고, 피해 발생 시 대응하기 위해 녹음기능이 있는 사원증 케이스를 필요시 나눠주는 제도를 마련한 점은 돌봄 노동자 보호조치 마련에 참고가 된다. 근로계약 시 사용자에게는 임금지급 외에도 노동자에 대한 안전보호의무가 발생한다는 점에서 보다 적극적으로 돌봄 노동자에 대한 보호조치를 마련할 필요가 있다.

- 저희도 무리한 요구를 겪죠. 저희는 그런 걸 매일 일지도 쓰고, 보고도 하고, 그리고 또 이제 정보 교류를 해요. 이런 부분이 문제가 있다면 한 달에 한 번씩 모니터링을 나가거든요. 아니면은 보호자와 전화 상담을 하든가 해서 조치가 가능한 거는 이제 파트장들이 중간에서 역할을 하죠. 폭력성 같은 병증이 있으면 그거에 맞는 매뉴얼이 있어요. (사회서비스원)

- 만약에 위험한 집이다, 그리고 아주 상황 환경이 너무 열악한 집이다. 그런 집은 혼자서는 감당할 수 없으니까 일시적 다인 서비스가 들어갈 때도 있긴 해요. 다인(多人) 서비스가 일단은 1차적인 방어라고 저는 생각해요. (사회서비스원)

- 성에 대한거는 조금 즉각적인 게 있죠. 센터에서도 보호자와 즉시 상담이 이루어지고, 현장에서 빼고 그래요. 과거 같으면은 녹취라는 개념이 없어 우리 주

장만 가지고 얘기해야 됐는데, 지금은 녹취를 할 수 있게 카드를 만들었어요. 그래서 약간의 도움이 더 되지 않을까 그런 생각이 들어요. (사회서비스원)

〈그림 4-2〉 사원증 녹음기



자료: 제조사 홈페이지 (<https://smartstore.naver.com/munecorp/products/4956366625>)

□ 이용자 인식 개선과 기관(센터)의 적극적 역할 필요

면접 참여자들은 이러한 이용자들의 부당한 대우를 개선하기 위해서는 여가부의 제도 마련, 기관의 적극적 노력과 함께 이용자들의 인식 개선이 필요하다고 응답하였다. 이용자들이 자신들에게 서비스를 제공해야 하는 돌봄 노동자들의 취약성을 악용한다는 호소도 있었다.

- 신청하면 요양보호사는 항상 언제든지 구할 수 있으니까. 그렇게 이제 내가 시킴으로 해서 내가 돈을 번다. 그러니까 나한테 잘해야 된다. 이런 마인드를 갖고 계신 분들이 굉장히 많대요. (요양보호사 A)

- 뭐랄까, 자기들에게 주어지는 시간이 이분들은 무기인 거예요. 무기처럼 사용을 할 때가 많아요. 그러니까 자기들 마음대로 하지. 내가 일 안 시키면 너 돈 못 벌잖아. 그런 인식이 있어요. (장애인활동지원사)

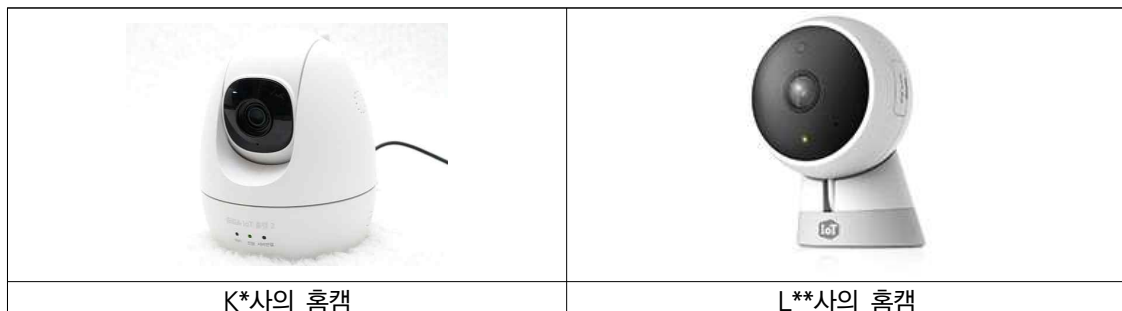
- 어르신은 아줌마 해도 제가 이해를 해요. 어머니는 옛날 사람이고 그러니까. 그그렇지만 보호자님은 지금 현 세대에 살고, 배울 만큼 배운 사람 이리시면 안 되죠. 그렇게 다 얘기했죠. (요양보호사 B)

## 7) CCTV 감시

정보통신 기술의 발달로 가정마다 CCTV와 유사한 감시카메라를 저렴하게 설치할 수 있는 시대가 되었다. 가정에 홀로 있는 자녀나 몸이 불편한 노인, 또는 반려동물을 보살피기 위해 설치를 하는 경우가 많아졌다. 이런 가정용 감시카메라는 가정에 방문하는 돌봄 노동자에게는 새로운 감시장치가 되고 있다. 가정용 감시카메라는 스마트폰으로 어디서나 확인할 수 있어 돌봄 노동자는 실시간으로 감시를 당하는 상황이 되었다. 옷을 갈아입거나 아이만 두고 화장실을 가야할 때, 휴식시간 등이 이용자의 가족에게 모두 노출될 수 있다는 스트레스가 있을 수 밖에 없다.

이는 영상정보처리기기의 설치·운영을 제한하는 개인정보 보호법에 저촉될 소지가 있다. 개인정보 보호법 제25조는 △법령에서 구체적으로 허용하는 경우, △범죄의 예방 및 수사를 위해 필요한 경우, △시설안전 및 화재 예방을 위해 필요한 경우, △교통단속을 위해 필요한 경우, △교통정보의 수집·분석 및 제공을 위해 필요한 경우에 한해 공개된 장소에 영상정보처리기기를 설치·운영할 수 있게 제한하고 있다. 즉 △돌봄 노동자를 감시하기 위한 목적의 감시카메라는 허용되지 않으며 △녹음기능은 사용할 수 없다. 또 설치할 경우 설치 목적 및 장소, 촬영 범위 및 시간, 관리책임자 성명 및 연락처가 포함된 안내문을 설치해야 한다. 가정용이지만 엄연히 노동자가 일을 하는 공간이기도 하므로 이를 준수해야 한다.

〈그림 4-3〉 가정용 감시카메라



자료: 각 회사 홈페이지

〈그림 4-4〉 CCTV 설치 안내 예시



자료: 개인정보 보호 법령 및 지침 해설서 (2020.12.)

- 종일제 하시는 선생님들은 옷을 편안하게 갈아입어야 되는데 CCTV가 있어서 갈아입을 곳이 화장실 밖에 없어요. 또 내가 도시락을 싸와서 밥 먹는 모습까지 이용자가 다 CCTV로 보고 있는 거예요. 그래서 저희 인권이라는 거는 아예 없어요. (아이돌보미 A)

- 종일제 같은 경우는 아이들이 좀 어린 36개월 미만 아이들인데요. 좀 기거나 걸어 다니거나 그러면 저희가 화장실을 갈 때도 사실은 아이들한테 눈을 뺄 수가 없어요. 화장실 문을 열어놔야 되는데 (CCTV 때문에) 그게 안 되는 거죠. (아이돌보미 B)

그러나 한편으로는 도난, 파손, 서비스 관련 민원 등 억울한 상황에 처했을 때 차라리 증거가 될 수 있다는 양가의 감정도 있었다. 다만 CCTV로 촬영하고 있다는 점은 미리 알려주었으면 좋겠다고 하였다.

(항상 감시당하는 것같아) 불편하고 기분 나쁠 수도 있는데, 또 엉뚱한 억울한 소리 듣거나 그럴 때는 CCTV 돌려 보면 또 풀릴 수도 있으니까. 어르신들이랑 약간 좀 연세가 있으셔서 깜빡깜빡 하면 막 (위험한 행동을) 하거든요. 그래서 그런 것도 있어도 좋을 것 같아요. 제 생각에는. (요양보호사)

- 요즘엔 워낙 다 CCTV가 있어서. 그런데 CCTV가 있다고 말을 해주는 건 옳다고 봐요. 전에 어디 집에 들어갔는데 일 끝나고 나오니까 누가(동료) 거기 CCTV 있다고 그래요. (장애인활동지원사)

## 8) 취약한 안전보건 체계와 산재 보호

가구 방문 돌봄 노동자가 하는 가구 내 가사노동이나 돌봄노동은 다양한 자세로 몸을 쓰는 노동이다. 아이부터 노인까지 다양한 무게의 사람을 몸으로 케어해야 하고, 가구 내 정리 정돈을 하다보면 부적절한 자세를 취하는 경우가 많아 크고 작은 부상을 입기도 했다.

- 부상이라는 거는 예를 들어 가사를 하니까 자질구레하게 손을 다치거나, 무거운 거 들으면 좀 어깨 아프고. 남의 집 일을 다니니까, 이제 다 원하는 거 다 들어주고 하니까 아무래도 몸이 안좋죠. (요양보호사 A)

- 여기 처음 들어왔을 때 자립 기립이 안 되는 어르신을 목욕하는 일이 있었어요. 바닥에 완전히 앉아 있는데 바닥에서 목욕을 시키고 이렇게 세워야 하는 거예요. 그런데 옷도 안 입으신 분을 껴서 이렇게 혼자 하려니까 굉장히 미끄럽고, 무게도 있고. 거기서 두 번 허리를 다치는 그런 경험이 있어요.. (요양보호사 B)

- 팔다리 어깨 이런 거는 다 안 좋죠. 그거 괜찮으신 분이 거의 없어요. 영아 같은 경우는 거의 안고 있어야 되잖아요. 그러니 이런 팔목이라든지 허리라든지 다 아프죠. 큰 아이들 싱싱카 타고 가면 넘어질까봐 우리도 달려야 해요. (아이돌보미)

아이돌보미나 장애인활동지원사처럼 아동을 돌보는 과정에서도 부딪힌다거나 급격한 힘을 줘야 하는 상황에서 부상을 입기도 하였다. 다문화가정 방문교육 지도사는 책상이 없는 가정에서 장시간 바닥에 앉아 교육을 하다 보니 허리, 고관절 통증을 호소하기도 했다.

- 애가 놀이터에서 놀다가 놀이터 미끄럼틀 높은 데 올라가서 거꾸로 떨어졌는데 제가 가서 받았어요. 그래서 제가 허리 다쳤어요. 또 남자 아이들 같은 경우는 좀 과격하게 같이 놀아줘야 되는 그런 것들이 있잖아요. 그렇게 하다 보면은 순간 근육, 허리 나가는 거죠. (아이돌보미)

- 우리 애가 갑자기 나를 밀거나. 확 당길 때가 있어요. 키가 173정도 되는 애가 밀면 제가 곤두박질 쳐갖고 다칠 때가 있어요. 멍이 들고 그냥 무릎이고 팔이고. 그래도 그냥 내가 집에 가서 그냥 약바르고 끝나요. 센터에서는 심한 거 아니면 뭐가 없어요. (장애인활동지원사)

- 책상이 없는 집에서는 방바닥에 앉아서 수업을 해요. 양반 다리로 2시간 앉아 있다 일어나면 대부분 선생님들이 제대로 잘 못 일어나요. 이 고관절이 아파서. 허리도 아프고 사방이 다 아파요. (다문화가정방문교육지도사)

- 개인적으로 접이식 의자 가지고 온 선생님들도 있어요. 왜냐하면 무릎도 안 좋고 허리도 안 좋은데 우리를 위한 의자는 없으니까. (요양보호사)

그러나 면접 참여자들은 물론이고 주변 동료들도 산재를 신청한 사례를 찾기 힘들다고 하였다. 우선 50~60대라는 연령상 특성으로 근골격계 산재 증명이 어려울 것이라는 생각이 많았다. 업무와 관련되어 부상이나 질병이 생기면 업무상 재해로 산재보상을 받을 수 있음에도 산재 신청을 잘 하지 않았다. 기관(센터)도 돌봄 노동자들의 사고나 질병에 소극적으로 대처하거나, 치료를 방해하는 사례도 있었다.

- 주변에도 산재 신청한 사람이 없어요. 거의 그런 식이에요. 산재가 입증이 어려워져서. 뭐가 없잖아요. 그러니까 어쩔 수 없이 안 되죠. 그래서 어르신이 저한테 아프면 병원 좀 가서 침이라도 맞고 와라 해도 센터에서는 절대 근무 시간에는 병원에 가면 안 된다고. 그래서 가지도 않고 끝나고 가죠. (요양보호사 A)

- 저희는 근골격계 산재가 인정 안 돼요. 애를 받다가 푹 부러졌어, 인대가 늘어났어. 그런 사고는 되는데. (근골격계는) 서류를 신청을 해봐야 소용이 없는 거예요. (아이돌보미)



- 그때 00동에서 일을 할 때 무거운 걸 들으면서 허리를 삐끗했어요. 허리를 움직이지도 못하게 아픈데 가서 치료를 받으려고 기관(센터)에 전화를 했더니 근무 중에는 절대 안 된대요. (요양보호사 B)

- (우리가) 산재가 되나요? 그게 어렵다던데. 산재 처리해서 돈을 받으려면 그만 뒤야 된다는 말이 있어요. 얘기 들은 게 없어서 잘 모르겠네요. (장이앤활동지원사)

## 9) 안전과 보건을 고려하지 않는 가구 내 노동

### □ 적용할 수 없는 전무한 휴식공간과 사용하기 어려운 휴게시간

가구방문 돌봄 노동은 이용자에게 서비스를 제공하며 발생하는 육체적 피로, 이용자의 요구를 순조롭게 처리하기 위한 감정노동과 그에 따른 정신적 피로가 모두 상당히 높다. 그러나 이런 피로를 회복할 수 있는 휴식 공간은 전혀 마련되어 있지 않았고, 가구 내 돌봄 노동 중 휴게시간을 사용할 수 있는 여건이 되질 않았다.

- 저희는 설 테가 없어요. 지금도 “오늘 수업 못해요” 이렇게 연락이 오면 저는 다음 수업까지 시간이 애매해서 집에 갈 수도 없고 어디 있을 테가 없어요. 그래서 선생님들 대부분 카페를 가거나 해서 2시간을 때우는 거죠. (다문화가정교육지도사)

- 저희가 그렇다고 휴게시간이 있는 게 아니에요. 법적으로는 휴게시간이 주어져 있지만 아이를 돌보면서 휴게시간을 어떻게 가져요. 그래서 이걸 차라리 임금으로 정산해줘라 그거는 거죠. (아이돌보미)

식사 시간이 불규칙하거나 식사를 할 수 있는 안정적인 시간과 공간이 마련되지 않는 문제도 있었다. 면접 참여자들은 도시락을 싸와서 5분여 정도 안에 급히 먹거나 서비스 시작 전 이른 식사 또는 후에 늦은 식사를 한다고 했다.

- 지침에 이용자 집에서는 물 한 모금도 먹지 못하게 돼 있어요. 이용자가 제공

하는 건 먹으면 안돼요. 물도 저희가 가져가는 걸 먹어야 해요. 그래서 도시락을 싸가지고 다니는 분도 계시는데, 식사 챙겨드리고 나서 먹으면 5분, 10분이면 다 먹어요. (요양보호사)

- 종일제 같은 경우는 4시에 시작하기 전에 먼저 먹어요. 아이 보면서 먹을 수 없거든요. 아니면 끝나고 집에 와서 9시쯤에 먹든지. 아이 보러 가는 날은 식사가 불규칙하죠 (아이돌보미)

월급제로 운영되는 사회서비스원의 경우 이동시간에 점심시간(휴게시간)을 붙여 사용했다. 일반적인 거리일 경우 1시간 이동에 1시간 점심시간 해서 총 2시간, 단거리일 경우 30분 이동에 1시간 점심시간 해서 총 1시간 30분을 부여하면서 돌봄노동자들이 휴식할 수 있도록 운영하고 있었다.

- 댁에서는 3시간을 서비스 위주로 활동 하고요, 서비스가 끝난 후 이동할 때 2시간을 비워줘요. 1시간은 이동, 1시간은 식사시간으로. 근거리 배치가 될 때는 이동시간을 30분 해서 1시간 반을 비우기도 하고요. (사회서비스원)

#### □ 방문 가정의 환경이 돌봄 노동자에게는 작업 환경

방문한 가정의 환경은 그대로 업무환경이 되었는데 냉난방이 잘 안되거나 환기가 안되기도 하였다. 서비스 대상자에 따라 처우조건은 물론 작업 환경도 달라졌다. 불가피한 면이 있다 하더라도 이런 격차를 최소화 하거나, 작업 환경에 따른 보상 등을 고려할 필요가 있다. 돌봄 서비스를 제공하는 가정에 필요할 경우 환경개선을 연계하는 프로그램을 마련하는 것도 좋은 방안이 되었다.

- 어떤 집은 선풍기도 없는 집이 있어요. 겨울인데 보일러를 틀지 않은 집도 있었고. 어떤 집 같은 경우는 단독주택인데 화장실이 문이 없었대요. 가족들이 커튼 같은 거 치고 볼일 보니까 그 때 방문하는 선생님이 되게 불편해 했어요. (\*\*\*)

- 좋은 가정 환경도 있지만 저희가 가서 보면 방문하기 어려운 환경도 있어요. 곰팡이가 슨 반지하, 환기가 안돼서 냄새 나는 집, 벌레가 있는 집. 거기는 주민

센터에 연계해서 소독 서비스를 해줬어요. (\*\*\*)

### 3. 소결

본 면접조사의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 돌봄 노동자들은 직무 내용이 상시·지속 업무임에도 불구하고 반복적으로 기간제 근로계약을 체결하고, 계약기관과 무관하게 이용자에 대한 서비스 기간이 종료되면 사실상 실업상태가 되었다. 서비스 공급과 수요의 균형이 맞지 않아 일자리는 원활하게 연계되지 않았지만 돌봄 노동자 양성 사업은 지속되었다.

둘째, 돌봄 노동자의 임금을 보면 기본급이 최저임금 수준이었는데, 주당 근무시간도 20여 시간이어서 소득이 매우 낮은 저임금 구조였다.

셋째, 돌봄 서비스는 정부 지원을 기반으로 운영되다보니 정부지원 규모(급여 월 한도액, 월 서비스 시간 등)가 충분하면 이용자도 서비스를 충분히 활용할 수 있고, 돌봄 노동자도 최소한의 소득을 보장받을 수 있다. 그러나 지금은 모든 분야에서 정부 지원 규모가 너무 적어 서비스 질과 돌봄 노동자의 고용 질 모두 불충분했다. 특히 월 60시간(1주 15시간)이 되지 않는 경우 소득도 낮는데 주휴일, 연차휴가, 퇴직금, 4대보험을 보장받지 못하는 2중, 3중의 불이익이 있다.

넷째, 이용자가 일방적으로 서비스 시간을 변경하거나 취소할 경우 아이돌보미를 제외한 요양보호사, 장애인활동지원사, 다문화가정 방문교육 지도사 모두 제공하기로 한 업무시간이었음에도 해당 시간은 전액 공제되었다. 아이돌보미는 일부 보전되었으나 근로기준법상 휴업수당에는 미치지 못했다.

다섯째, 가구 간 이동은 가구방문에 수반되는 필수적 행위임에도 노동시간으로 인정되지 않고 있었다. 이용자의 시간이 변경되어 대기하고 있는 시간도 노동시간에 포함시키지 않았다. 가구 간 이동에 필요한 교통비 역시 업무경비로 돌봄노동자들에게 지급될 필요가 있다. 정부차원의 제도개선이 필요함과 더불어 일부 자치단체에서 자체적인 예산을 마련하여 지급한 사례를 참고할 필요가 있다.

여섯째, 이용가구가 부당한 추가 업무를 요구하거나, 성희롱이나 모욕 등의 부당 대우

를 한 사례들이 조사되었다. 이에 대해 서비스 제공기관(센터)는 이용자에게 주의 조치 등을 하지 못하였고, 돌봄노동자가 자체적으로 해결해야 하는 상황이었다.

일곱째, 가정마다 설치된 가정용 감시카메라는 노동자를 실시간 감시하는 목적으로 사용될 여지가 있으며, CCTV 설치 목적 등을 게시하지 않아 개인정보 보호법 위반 및 인권침해의 요소가 있다.

여덟째, 가구 방문 노동의 사업장은 가정이고, 가구 방문 노동자가 이동할 때는 거리가 사업장이 된다. 가구 방문 이동 노동자가 증가하고 있지만 이들의 사업장인 가정과 거리에 산업안전의 개념이 도입되지 않아 크고 작은 재해가 발생하고 있는데, 이에 대해 산재처리는 매우 소극적인 상황이다.

아홉째, 가구 방문 돌봄 노동자는 타인의 가정이라는 일터에서 휴식을 취할 수 있는 공간이 전무했고, 휴식 시간도 보장받기 어려운 상황에 놓여있었다. 가정환경은 그대로 업무환경이 되었는데, 열악한 가정환경은 업무강도를 높이는 요인이 될 수 밖에 없어 이에 대한 대책도 필요하다.

## 5장 이동하는 돌봄 노동자를 위한 정책제언

본 연구는 이동하는 가구방문 돌봄 노동자를 위한 정책 제언을 중앙정부, 지방자치단체, 운영기관으로 나누어 이동에 대한 정책 및 돌봄노동 전반에 대한 정책들을 제언한다.

### 1. 정부의 돌봄노동에 대한 정책

#### 1) 업무를 위한 이동시간은 노동시간으로 산정

본 연구 이동시간은 출퇴근을 제외한 돌봄 업무를 위한 이동시간을 의미한다. 본 연구에 따르면, 강서구 돌봄 노동자들은 출·퇴근 시간을 제외하면 총 이동시간은 평균 1시간 37분으로 나타났다. 그런데 현재는 업무를 위한 준비시간으로 볼 수 있는 이동시간을 근무시간으로 인정받지 못해 출퇴근 시간을 제외한 가정방문을 위한 이동시간을 업무에 위한 시간이므로 근무시간으로 인정할 필요가 있다. 근로시간을 엄밀하게 계산하기 어려운 경우 실태조사 등을 바탕으로 간주근로시간제를 활용하는 방안에도 대해서도 고려해 볼 필요가 있다.

고용노동부는 A/S업무를 위한 고객의 집으로 이동하는 노동자에 대해 근로기준법 제 56조제1항의 단서에 따라 업무수행을 위해 필요한 시간으로 보아야 한다는 입장을 제시한 바 있다(2001.6.14. 근기 68207-1909). 출퇴근이 아닌 가구방문을 위한 시간은 업무시간으로 보아야 한다는 설명이다. 돌봄 노동자도 A/S수리기사와 업무 유형은 크게 다르지 않으므로, 정부는 출퇴근을 제외한 이동시간을 근무시간으로 인정하는 방안을 적극적으로 수용할 필요가 있다.

#### 2) 돌봄 서비스 확대, 강화

돌봄 노동자의 사회적 노동 역할과 필수노동으로서의 중요성 등을 고려할 때 노동의 가치를 제대로 보상받지 못하며 오히려 다른 노동에 비해 저임금 일자리임이 여러 차례 확인되었다.

본 연구에서도 돌봄 노동자들은 최저임금 수준의 임금을 받고 있으며 사실 상 시급제로 급여를 받고 있어 노동시간에 비례한 임금을 받고 있었다. 돌봄 노동자의 저임금 구조를 개선하기 위해선 정부의 역할이 무엇보다 중요하다. 본 연구의 대상인 요양보호사는 장기요양보험료를 재원으로 사용하기 때문에 정부가 인건비 수가를 정하고 있으므로 인건비의 현실화가 필요하다. 장애인활동지원사도 요양보호사와 마찬가지로 정부가 장애인활동지원사의 수가를 결정한다.

정부는 매년 요양보호사와 장애인활동지원사의 수가를 결정하고 있는데, 수가결정위원회에 당사자의 참여를 보장하여 의견을 충분히 수렴할 필요가 있다. 또한 인건비 수가에 시설부담금이나 운영비를 포함하여 지급하고 있는데 이 역시 분리하는 것이 투명한 운영을 위해 바람직하다.

아이돌보미의 경우 국비와 지방비로 예산이 책정되며 국비가 약 65%내외, 지방비가 35%내외로 구성된다. 따라서 아이돌보미의 저임금을 극복하기 위해선 정부의 아이 돌봄 인건비에 대한 개선이 필요하다. 또한 본 연구의 면접조사 결과 등에 따르면, 정부의 아이 돌봄 정책은 수요를 따라가지 못하는 것으로 나타났는데 이에 대한 개선도 필요하다. 예를 들어 아이 등·하교를 지원하려면 오전 2시간, 오후 3시간 등 5시간이 적정하는데 이렇게 하려면 1년에 1,200시간이 필요하지만, 지금은 840시간에 불과하다. 따라서 아이 돌봄 시간을 확대하면 돌봄 수요자의 입장에서 아이 돌봄 서비스를 안정적으로 이용할 수 있고 아이 돌봄 노동자도 안정적으로 일할 시간이 확보할 수 있는 장점이 있다.

한편, 가구 방문 돌봄 노동자들에게 정부 지원 시간은 이들의 근무시간에 큰 영향을 준다. 현재 돌봄 노동자의 저임금의 원인에는 낮은 수준의 시급(임금단가)와 더불어 부족한 정부 지원 시간으로 인해 안정적으로 방문 가구를 확보하지 못하고 있기 때문이다. 또한 각각의 사업이 가진 목적을 달성하기에도 정부 지원 시간은 확대할 필요가 있다. 물론, 정부가 지원시간을 늘리면 예산이 늘어날 수밖에 없다. 이를 이해하지 못하는 것은 아니지만 돌봄 수요를 고려한다면 장기적으로 돌봄 서비스를 강화하는 방향으로 개선하는 것이 바람직하다.

### 3) 돌봄 노동자 수가 정책 개선

정부는 돌봄 노동자의 수가 정책을 체계화하고 개편할 필요가 있으며 수가에 포함되어 있는 임금이 제대로 지급되고 있는지에 대해 관리, 감독을 강화할 필요가 있다. 2021년

기준 요양보호사의 시간당 인건비 13,038원이었으나 본 연구의 설문조사에 참여한 응답자의 시간당 인건비는 10,427원으로 급여 차이가 상당한 것으로 나타났다. 이러한 원인은 요양보호사의 수가에는 기관의 4대 보험 지원금이나 퇴직금 등이 포함되어 있기 때문에 이 중 인건비가 얼마인지를 정확하게 알기가 어렵다. 수가 중 인건비는 86.6%이므로 13,038원 중 인건비는 11,291원으로 이 역시 시간 당 인건비 10,427원과 차이가 있다.

기존 노동조합의 조사나 언론보도 등에 따르면 방문요양보호사는 정부가 정한 인건비의 80%만 지급 받고 있는 것으로 나타난 바 있다. 특히, 기존 연구에 의하면 요양보호사의 경우 민간시설에 소속된 경우가 대부분이어서 임금의 중간착취가 심각한 것으로 나타난 바 있다. 수당이나 퇴직금을 주지 않는 경우가 많으며 시간당 인건비도 단순 최저임금으로 계산하여 지급하는 경우가 많았다. 참고로 면접조사에 참여한 요양보호사는 시간당 임금이 주휴수당과 연차를 합쳐 11,500원이라고 설명하였다. 돌봄 노동자의 인건비와 관련하여 향후 정확한 실태조사가 필요해 보인다.

장애인활동지원사도 보건복지부가 정해 놓은 수가는 14,800원이었으나 실제 시간당 지급받는 평균 보수는 8,912원이었다. 이 역시 정부의 인건비 수가에는 기관 운영비가 포함되어 있어 정확한 인건비 산정이 어려운 단점이 존재한다. 따라서 정부는 첫째, 인건비를 독립적으로 구분하여 수가를 정하고 둘째, 인건비가 투명하게 지급할 수 있도록 관리, 감독을 강화해야 한다. 이를 위해 각 돌봄노동별 임금가이드라인을 만들어 적용할 필요가 있다.

〈표 5-1〉 요양보호사의 인건비수가와 실제 임금 (단위: 원)

	정부의 시간당 수가	설문참여 돌봄 노동자의 시간당 임금
요양보호사의 시간당 인건비	13,038 (2021년)	10,427
장애인활동지원사의 시간당 인건비	14,800 (2022년)	8,912

아울러 인건비와 별도로 분리한 운영비에 대해서도 돌봄 노동자의 교육훈련, 최소한의 복지 예산 등을 반영할 필요가 있다.

#### 4) 고용안정과 안정적인 서비스 제공을 위한 근로계약 체결

설문조사에 참여한 돌봄 노동자는 현 소속에서의 근무 기간이 짧게는 3.19년에서 길게는 6.35년까지 다양한 것으로 나타났다. 특정 소속에서 오랫동안 일하고 있지만 정작

고용형태는 기간제로 일하는 단시간 노동자 유형이 가장 많았다.

돌봄 노동자들은 업무 특성상 미스매칭을 줄이기 위해 2개의 업체와 복수로 계약하는 경우가 일부 존재하지만 많지 않았으며 대부분은 1개의 업체와 근로계약을 맺고 있었다. 면접조사에 따르면, 복수의 업체와 계약을 체결하는 이유는 단시간 노동자로 일하기 때문에 일자리 시간이 충분하지 않기 때문으로 나타났다.

대다수의 돌봄 노동자들은 상시·지속적인 업무를 수행하고 있으므로 단시간 노동을 한다고 할지라도 정규직 고용형태로 계약하는 것이 바람직하다. 설문조사에 따르면 돌봄노동의 어려움 중 하나는 고용불안이었는데, 이러한 고충을 해결할 때 더 나은 돌봄 서비스도 가능하다. 현재 돌봄 노동자의 대다수가 정부의 민간위탁 기관이나 정보지원으로 운영되는 민간기관에 소속되어 근무하고 있으며 정부 정책을 통해 추진할 수 있는 일이다. 또는 이미 설립된 사회서비스원의 기능을 강화하고 민간위탁 사업을 직접 운영으로 전환하는 방식으로 돌봄 노동자의 고용불안을 해소하고 안정적인 서비스를 제공할 수도 있다.

면접조사에 따르면, 가구 방문 돌봄 노동자들은 최대 13년까지 한 기관(센터)에서 근무를 하면서도 여전히 계약직 근로계약을 작성하고 있었다. 따라서 정부는 일괄적으로 55세 미만의 노동자들은 ‘기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률’ 제4조에 따라 근속기간이 2년을 초과한 경우 기간의 정함이 없는 근로계약으로의 전환을 적극 검토할 필요가 있다. 또한 돌봄 노동은 고령친화적 일자리이므로 정년을 65세로 하고, 개인의 필요와 건강에 따라 2~3년의 기간제 근무를 허용하는 방안을 고려할 필요가 있다.

## 2. 강서구의 돌봄 이동노동을 위한 지원 정책

본 연구는 강서구에 다음과 같은 정책제언을 권고한다.

### 1) 돌봄 노동자 이동을 위한 교통지원

강서구는 돌봄 노동자의 이동 편의를 지원할 수 있는 다양한 방법을 모색할 필요가 있다. 본 연구 결과에 따르면, 강서구 돌봄 노동자들은 출퇴근 시간을 제외하고 업무를 위해 이동하는 시간이 1시간 37분 정도 소요되었으며 이에 따른 교통비도 4.6만 원이 들어나는 것으로 나타났다. 돌봄 노동자의 업무를 위한 이동시간을 근무시간으로 인정하는



문제는 중앙정부와 함께 논의해야 할 문제이지만 그 외에도 강서구가 돌봄 노동자의 고충을 해소할 수 있는 다양한 방안들을 모색할 수 있다.

첫째, 가구 방문 돌봄 노동자에 대한 교통비 지원도 고려해 볼 수 있다. 이동시간의 근무시간 인정도 별도로 업무를 위해 소요되는 대중교통비는 지원하는 것이 바람직하기 때문이다. 일반적으로 업무를 위해 출장을 가게 되면 출장 시 이동시간이 근무시간으로 산정되며 출장에 따른 교통비도 지급되는데, 같은 논리로 보면 돌봄 노동자를 위한 교통비 지원이 무리한 것은 아니다. 이미 아이돌보미의 경우 강서구 의회의 권고로 교통비를 사업비 명목으로 지원하고 있다. 교통비 지원의 경우 원거리도 있을 수 있으므로 거리에 따라 약간의 차등을 두어 지급하는 방안을 고려해 볼 수 있다.

둘째, 돌봄 노동자의 소속기관에서 차량을 운영하도록 하고, 강서구가 이를 지원하는 방안이다. 강서구 돌봄 노동자들은 강서구에서만 근무를 하므로 범위가 매우 넓다고 보기는 어렵다. 따라서 소속기관이 승합차 등을 운영하게 되면 돌봄 노동자의 상당수가 편리하고, 안전하게 이동할 수 있다. 따라서 특정 운영기관을 정해 차량 운행 시범실시를 통해 효과성을 검증해 보고, 차량 운행이 효과적이라면 이를 전체기관으로 확대하고 차량도 점진적으로 늘리며 통합적으로 운영하는 방안을 모색하도록 한다.

다만, 현재처럼 강서구가 사업비 항목으로 아이돌보미의 처우개선을 목적으로 한 지원금을 지급하는 방식은 지속성이 낮아 강서구 의회와 협의를 통해 조례 제·개정 등 안정적인 방법을 찾는 것이 바람직하다.

## 2) 감정노동을 예방할 수 있는 지원 프로그램

이번 조사에서 확인된, 차별적인 결과 중 하나는 돌봄 노동자의 감정 노동이 적지 않다는 것이었다. 조사 결과에 따르면, 돌봄 노동자들은 고객인 돌봄 수요자를 대하는 과정에서 자신의 감정을 숨기거나 불쾌한 일을 겪어라도 감정을 숨기고 일하며 자신의 감정을 자제하면서 일을 하고 있었다. 또한 마음의 상처를 받더라도 짜증을 내지 않고 일하고 있었다. 따라서 감정노동과 우울 증상과는 높은 상관관계를 가지고 있었다.

아래의 상관관계 분석을 보면, 감정노동은 ‘기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없는’ 감정과 99% 신뢰 수준에서 통계적으로 유의하였다. 또한 ‘하던 일에 흥미가 없어지고 즐거움을 느끼지 못하는’ 감정과도 99% 신뢰 수준에서 통계적으로 유의하였다. 이러한 결과는 강서구 차원으로 돌봄 노동자의 감정노동을 완화할 수 있는 다양한 프로그램들

개발, 시행할 필요가 있음을 보여준다.

〈표 5-2〉 돌봄 노동자의 감정노동과 우울증상 간의 상관관계

		감정노동
감정노동(5개 항목 평균값)	Pearson 상관계수	1
기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	Pearson 상관계수	.215**
하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	Pearson 상관계수	.289**

\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

돌봄 노동자의 감정노동을 예방하기 위해서는 정부, 지자체, 운영기관의 통합적인 노력이 필요하다. 정부는 돌봄노동자의 정신건강을 위해 사례관리자를 배치하고 이에 대한 비용을 지원해야 한다. 전문가들이 정기적으로 돌봄 노동자들이 일하는 센터 등을 방문하여 감정노동 수준을 파악하고 이를 예방하기 위한 상담프로그램을 제공하거나 증증일 때는 적극적인 약물치료 등을 권유할 수도 있다.

지방자치단체의 돌봄 노동자 감정노동을 예방하기 위한 사전적 조치도 중요하다. 돌봄 노동자들은 강서구 내 이용자를 찾아가 다양한 돌봄 서비스를 제공하고 있으므로 강서구 차원으로 이용자를 대상으로 한 홍보활동을 추진해 볼 수 있다. 이용자로 등록되면 문자 전송 등이 가능하므로 강서구 차원으로 감정노동을 예방하기 위한 공지 사항이나 동영상 등을 제작하여 이용자들에게 돌봄 노동자의 감정을 보호하고 배려할 것을 요청할 수 있다.

마지막으로 돌봄 노동자의 소속기관은 고객으로부터 감정노동자를 보호해야 할 의무가 있다. 다만, 본 연구의 결과에 따르면 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결해 주고 도와주는 직장의 공식적인 제도와 절차는 많지 않은 것으로 나타났다. 요양보호사의 41.7%, 장애인활동지원사의 49.1%, 아이돌보미의 35.2%만이 공식적인 절차와 제도가 있다고 응답하였다. 따라서 강서구는 관 내 돌봄센터가 감정노동을 예방할 수 있는 절차나 제도를 수립하고 운영하도록 지도 감독해야 한다.

### 3) 돌봄 노동자 인권 보호 방안 마련

돌봄 노동자의 인권을 보호하기 위한 사회적 노력도 지속되어야 한다. 돌봄노동의 가치와 중요성에 대한 사회적 인정과 함께 돌봄노동을 수행하고 있는 노동자에 대한 처우 개선이 필요하다. 이는 경제적인 보상도 중요하지만 사회적 인정이 바탕이 되어야 한다.

본 연구의 조사 결과에 따르면, 돌봄 노동자의 다양한 어려움 중에서도 1순위는 돌봄 노동에 대한 사회적 저평가로 나타났다. 돌봄노동이 사회적으로 저평가되어 있다 보니 돌봄 수용자인 고객들도 돌봄 노동자에 대한 불이익한 대우가 적지 않았다. 예를 들어, 면접조사 결과 장애인 고객들은 자신들이 장애인활동지원사를 고용한 것으로 잘못 인식하여 무례한 요구가 많았다. 요양보호사 역시 비슷한 경험이 많았다.

장애인에 대한 지원, 노인에 대한 지원, 아이에 대한 지원 등은 당사자의 권리이기도 하지만 사회적으로 장애인, 노인, 아이가 돌봄을 받을 수 있도록 권리를 보장한 것이다. 따라서 사회적 노동을 제공하고 있는 돌봄 노동자를 존중하고 함께 도움을 주고, 받는 호혜적인 관계가 필요하다. 따라서 이러한 내용들을 홍보하고 돌봄 노동자 교육에도 포함하여 이용자 교육에도 강조되어야 한다. 단순 교육만이 아니라 돌봄 서비스를 제공받는 가구에는 냉장고 등 집안 내 잘 보이는 곳에 서비스 이용기간동안 이용수칙을 붙여놓을 수 있도록 하는 등의 방식을 통해 돌봄 서비스가 공적 서비스임을 강조할 필요가 있다.

한편, 이용자가 상식에 벗어날 정도로 무례한 요구를 반복하면 돌봄 서비스를 일시 중단하는 것도 적극적으로 검토할 필요가 있다. 악성고객일지라도 서비스 이용제한은 사회적 약자의 기본권 제한이므로 신중해야 하지만 악성 고객에 대해선 구두 경고, 서면 경고, 서비스 일시 중단 등 단계적으로 서비스를 제한하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 또한 돌봄 서비스를 재개하려면 이용자의 재발방지 약속 등 최소한의 견제 장치를 두어 괴롭힘 행동이 반복되지 않도록 해야 한다.

#### 4) 돌봄 노동자 휴식 공간 지원

최근 배달노동자 쉼터에 이어 돌봄 노동자를 위한 쉼터를 마련하는 지방자치단체들이 늘어나고 있다. 이동 중 공백시간에 잠시 쉴 수 있는 공간을 마련하는 것인데, 배달노동자나 돌봄 노동자의 호응이 크다.

강서구도 적지 않은 돌봄 노동자가 이동하면서 일을 하고 있으므로 돌봄 노동자를 위한 공동의 쉼터를 마련한다면 편리하게 이용할 수 있을 것으로 예상된다. 다만 쉼터의 경우 이동하는 다수의 돌봄 노동자가 동선이 맞지 않을 경우 활용이 낮을 수 있는 단점이 있다. 따라서 예산, 위치 등 당장 공동쉼터를 마련하기 어려운 조건이라면 다음이 두 가지를 고려해 볼 수 있다.

첫째, 돌봄 노동자에게 소정의 카페 이용권을 지급하여 중간 대기시간에 쉴 수 있는 방안을 추진해 볼 수 있다. 특히 발달장애인 카페, 인생이모작 카페 등 관에서 지원하는 카페를 이용하면 정책 시너지를 높일 수 있다. 둘째, 관 내 소재해 있는 공공기관의 휴게실과 시민사회단체가 운영하는 휴게실을 활용할 수 있는 방안도 협약 등을 통해 추진해 볼 수 있다.

### 5) 강서구 돌봄노동자의 날 지정

강서구에 다양한 돌봄 서비스를 제공하는 돌봄 노동자들이 많으므로 돌봄 노동자의 날을 지정하여 작은 행사를 지역차원으로 준비하고 관내에서도 돌봄 서비스의 중요성을 알릴 필요가 있다. 이를 통해 구민들도 돌봄노동의 중요성을 인식할 수 있으며 이용자의 태도 개선을 꾀할 수 있는 장점이 있다. 참고로 마포구에서 7월 1일 요양보호사의 날 행사를 추진한 바 있으므로 이러한 사례를 참조해서 기획해 볼 수 있다.

〈그림 5-1〉 마포구 요양보호사의 날 캠페인



## 3. 운영기관의 돌봄 노동자 인권 보호 방안

본 연구는 돌봄 서비스 운영기관에 대해 다음과 같은 내용을 제안한다.

### 1) 운영기관의 고충처리 활성화

돌봄 노동자들은 여성이면서 고령이 많아 돌봄 서비스를 수행하는 과정에서 다양한 업

무상 어려움이 있지만 스스로 참고, 인내하면서 일하는 경우가 많다. 본 연구의 면접조사에서도 돌봄 노동자는 이용자에 대한 공감에 상당한 것을 확인할 수 있었다. 요양보호사는 고령의 이용자에 대한 이해가 높아 다소 무례한 요구임에도 가급적 받아주고 있었으며 장애인활동지원사들은 이용자의 갑질에 가까운 횡포를 겪더라도 장애를 가진 사람들이 겪어야 하는 상대적 박탈감으로 무례한 행동을 이해하고 있었다. 아이돌보미 역시 아동의 부모가 늦게 오는 경우에도 근무시간으로 인정을 받지 못해도 젊은 사람들이 직장생활을 해야 하므로 이해하고 넘어가는 경우가 많았다. 문제는 이러한 관계에서 돌봄 노동자는 상당한 마음의 상처를 입고 있다는 것이다.

따라서 운영기관은 무엇보다 돌봄 노동자가 어떤 고충과 어려움이 있는지 정기적으로 간담회 등을 통해 파악할 필요가 있으며 개별 고충처리 시간도 공식화 할 필요가 있다. 운영센터에 노동조합 조합원이나 지회가 있다면 30인 이상의 경우 노사협의회를 의무적으로 개최해야 하므로 이를 통해 돌봄 노동자의 고충을 다룰 수도 있다.

## 2) 산재 처리 지원

최근 일터에서의 안전이 강조되면서 다치면 산재보험으로 처리하는 것이 점점 당연하게 인식되고 있다. 산재보험은 사회보험으로 누구든 일터에서 다치게 되면 보상을 받는 것이 자연스러운 것이지만 예전부터 사용자들은 산재사고 자체를 자연스럽게 여기기보다 잘못된 것으로 이해하여 산재 처리를 주저하고 필요하면 회사가 치료비를 제공해 왔다.

본 연구의 결과에 따르면, 돌봄 노동자는 일하다 다치는 경우가 적지 않았다. 1년 동안 18%가 사고 경험이 있는 것으로 나타났다. 이동 중 넘어지기도 하고 자전거 사고도 있었으며 가정에서 주방 일을 하거나 청소를 하다 다치는 경우도 종종 있었다. 아이돌보미도 아이들을 안다가 다치는 경우가 있었다. 문제는 다치더라도 산재로 처리하는 경우는 8.3%에 불과하였고 84.7%는 본인이 치료비를 부담하는 것으로 나타났다.

다양한 돌봄 노동을 수행하는 센터들은 이미 산재보험에 가입되어 있고 대부분의 돌봄 노동자 역시 산재보험의 혜택을 받을 수 있으므로 다치면 산재보험으로 처리하는 관행을 정착시켜야 한다. 소속기관이 산재 처리를 주저하기보다는 다치게 되면 적극적으로 산재보험 처리를 하도록 하고, 이러한 결과를 토대로 지자체 및 중앙정부에 돌봄 노동자가 안전하게 일할 수 있는 제도적 개선을 요구하는 것이 바람직하다.

또한 산재처리를 위한 상담 서비스를 원활하게 제공하기 위해 서울노동권익센터 등 상

담센터와 협업을 통해 상담을 일상적으로 지원하는 방안을 추진하도록 한다.

### 3) 점심 식사 권리 확보 방안 마련

이번 연구에서 확인한 차별적인 결과 중 하나는 절반이 넘는 돌봄 노동자들이 업무 중 식사를 하지 않는다는 것이었다. 특히, 아이돌보미의 경우 81.6%가 식사를 거르는 것으로 나타났다.

소속기관은 돌봄 노동자의 점심 식사 권리 확보를 위해 가구 방문 시 점심 식사 시간을 피해서 업무를 보도록 최대한 배려하고 점심을 먹을 수 있는 장소를 지정하는 등 제도적인 노력을 해야 한다. 이용자인 고객의 가정에서 식사하기가 쉽지 않으므로 지자체와 협력하여 돌봄 센터들이 공동으로 식당을 운영하는 등 별도의 방안을 마련할 필요가 있다.

### 4) CCTV 운영에 대한 업무 수칙 개발

본 연구에 따르면, 아이돌보미의 경우 CCTV를 감시받고 있다는 응답이 61.5%에 달했다. 아이를 맡긴 부모는 아동학대 등을 우려할 수 있으므로 CCTV를 통해 아이돌보미가 아이를 잘 보고 있는지 확인하고자 한다. 그러나 아이돌보미 노동자들은 자신의 모든 행동을 감시받게 되어 상당히 신경을 쓰게 된다. 면접조사에 참여한 한 아이돌보미 노동자는 집안일을 하기 위해 편한 옷으로 갈아입거나 화장실을 갈 때 아이가 어리면 문을 열어둔 채 화장실에서 용변을 보아야 하는데, 이런 것들이 신경이 쓰인다고 진술하였다.

아동학대 등이 종종 발생하는 상황에서 CCTV를 끄는 것은 어려울 수 있으며 아이를 돌보는 과정에서 발생하는 불미스러운 상황에 대비하여 CCTV가 부모와 아이돌보미 모두에게 긍정적인 역할을 할 수 있다. 따라서 적당한 타협이 필요하며 이는 센터가 적절한 업무 수칙을 개발하여 부모와 협의할 필요가 있다. 예를 들어 부모의 동의를 구하고 잠시 CCTV를 끄고 옷을 갈아입거나 개인적인 일을 보도록 배려하는 것 등이다.



## B. 근로시간 및 이동현황

B1. 지난 한 달 동안 귀하의 업무는 코로나19로 어떤 변화가 있었습니까?

- ① 많이 줄었다.      ② 약간 줄었다.      ③ 비슷하다.      ④ 약간 늘었다.      ⑤ 많이 늘었다.

B2. 최근 한 달 동안 귀하의 근로시간관련 아래의 질문에 직접 기입해 주시기 바랍니다.

	최근 한 달 동안
1) 일주일 동안 출근일수	(      )일 출근함
2) 주말포함 일주일 동안의 총 근로시간	총(      )시간 일함

B3. 귀하의 근무시간은 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 근무시간이 매일 같은 시간대에 고정되어 있다.  
 ② 근무시간이 매일 불규칙하게 정해진다.  
 ③ 내가 근무시간을 자유롭게 정할 수 있다.

B4. 귀하의 일상적인 하루 업무를 아래와 같이 구분하여 각각의 시간을 작성해 주십시오.

1) 출·퇴근 시간을 제외하고 가정들을 방문하는데 소요되는 총 이동 시간	(      )시간 (      )분
2) 식사 시간	①있음(      )분    ②없음(업무 중 식사를 하지 않음)
3) 순수한 근무시간	(      )시간 (      )분

B5. 귀하가 하루 동안 방문하는 가구의 수는 얼마나 됩니까?

- ① 1가구      ② 2가구      ③ 3가구 이상

B6. 귀하는 업무를 위해 가구를 방문할 때 주로 이용하는 이동방법은 무엇입니까?

- ① 대부분 걸어서 이동한다.      ② 주로 버스 등 대중교통을 이용한다.      ③ 개인용 승용차를 이용한다.  
 ④ 업체가 제공하는 공용차량을 이용한다.

B7. 지난 주 업무를 위해 가구 방문할 때 택시를 어떻게 이용하셨습니다?

- ① 이용하지 않았다.      ② 1~2차례 이용했다.      ③ 3차례 이상 자주 이용했다.

B8. 귀하는 일주일 동안 업무 관련 지출(교통비, 이동 중 식비, 기타 지출 등)을 얼마나 하셨습니다?

1) 가구방문을 위한 교통비(출퇴근 교통비 제외)	약 (      )만원
2) 업무 중 식사비	약 (      )만원
3) 기타 비용	①항목 (      )    ② 약 (      )만원
4) 합계(지난 주 업무관련 총 지출 비용)	약 (      )만원





C7. 귀하의 사업주는 아래와 같은 조치들을 얼마나 잘 취하고 있습니까?

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무 중단 조치	①	②	③	④	⑤
2) 고객 혹은 회사 내에서 성희롱 발생 시 조사 개시	①	②	③	④	⑤

C8. 다음은 귀하의 업무상 애로 사항에 관한 질문입니다. 귀하는 어느 정도 동의하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇 다	매우 그렇다
1) 일자리가 안정되지 않아 고용불안이 크다.	①	②	③	④	⑤
2) 업무 중 식사가 제공되지 않아 어렵다.	①	②	③	④	⑤
3) 근로시간이 일정하지 않아 계획적인 시간관리가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4) 이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
5) 대기시간이 너무 길다.	①	②	③	④	⑤
6) 이동시간이 너무 길다.	①	②	③	④	⑤
7) 이동에 따른 비용이 많이 든다.	①	②	③	④	⑤
8) 돌봄 업무를 수행하는 것이 정신적으로 힘들다.	①	②	③	④	⑤
9) 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 인식	①	②	③	④	⑤
10) 기타 의견: ( )					

C9. 다음은 감정노동에 대한 질문입니다. 귀하는 생각과 가장 가까운 곳에 응답해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇 다	매우 그렇다
1) 고객을 대할 때 회사지침대로 감정표현을 할수 밖에 없다.	①	②	③	④	⑤
2) 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
3) 고객이 무리한 요구를 하더라도 불쾌한 감정을 숨기고 일한다.	①	②	③	④	⑤
4) 고객을 응대할 땐 나의 감정을 자제하면서 일한다.	①	②	③	④	⑤
5) 고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받더라도 짜증 내지 않는다.	①	②	③	④	⑤
6) 요구하는 대로 고객 응대를 잘 하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	①	②	③	④	⑤
7) 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④	⑤
8) 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④	⑤
9) 직장 내에 고객응대 과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
10) 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
11) 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	①	②	③	④	⑤

C10. 평소 귀하의 업무관련 만족도입니다. 해당항목에 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 내가 받고 있는 보상에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2) 내 업무의 고용안정성에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 내가 하는 일의 의미에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 내 업무의 근로시간에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5) 나는 내 업무의 노동강도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 내 업무를 안전하게 할 수 있어 만족한다.	①	②	③	④	⑤

C11. 귀하는 현재의 업무가 아닌 다른 업무를 위해 이직할 생각이 있습니까?

- ① 매우 그렇다      ② 그렇다      ③ 보통이다      ④ 아니다      ⑤ 전혀 아니다

C12. 귀하가 이직하려고 한다면 그 이유는 다음 중 어디에 가장 가깝습니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 현 직장의 임금이 너무 적기 때문에	①	②	③	④	⑤
2) 현 직장에서의 경력이 도움이 되지 않기 때문에	①	②	③	④	⑤
3) 현 직장에서의 고된 노동이 힘들기 때문에	①	②	③	④	⑤
4) 위험한 업무환경으로 안전이 위협받고 있어서	①	②	③	④	⑤
5) 폭언, 성희롱, 괴롭힘 등으로 인한 스트레스가 커서	①	②	③	④	⑤
6) 기타 개인적인 이유(예: 건강, 가족 돌봄 등) 때문에	①	②	③	④	⑤

C13. 다음의 질문에 대한 귀하의 생각은 어디에 가장 가깝습니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 현재의 돌봄 일에 진심으로 몰입해 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 현재하고 있는 돌봄 업무를 잘하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3) 현재의 돌봄 일을 위해 정해진 업무 시간 이외에도 개인적 시간을 쓰고 있다	①	②	③	④	⑤

**D. 정책방향 및 기타**

D1. 돌봄 업무와 관련하여 정책적 개선사항입니다. 필요성에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

	전혀 필요하지 않다	필요하지 않은 편이다	보통	필요한 편이다	매우 필요하다
1) 이동시간을 근무시간에 포함	①	②	③	④	⑤
2) 업무를 위해 이동하는 비용을 지급	①	②	③	④	⑤
3) 일자리의 안정성 보장	①	②	③	④	⑤
4) 돌봄 노동자 건강관리 등 처우개선	①	②	③	④	⑤
5) 고객의 폭언, 성희롱 등 인권침해 환경 개선	①	②	③	④	⑤
6) 업무에 필요한 직무교육	①	②	③	④	⑤
7) 정부의 돌봄 노동에 대한 인건비 인상	①	②	③	④	⑤
8) 지방자치단체의 돌봄 노동자에 대한 맞춤형 지원	①	②	③	④	⑤
6) 기타 필요한 정책 ( )					

D2. 귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?

- ① 노동조합이 없고 가입할 생각도 없다.
- ② 노동조합이 없으나 노조에 가입할 생각이 있다.
- ③ 노동조합이 있으나 가입대상이 아니어서 가입하지 못한다.
- ④ 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았다.
- ⑤ 이미 노동조합에 가입되어 있다.

D3. 평소 노조에 대한 귀하의 생각을 말씀해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 노조는 노동자의 임금인상과 복지향상에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
2) 노조는 노동자의 고용안정에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
3) 노조는 노동자의 작업환경을 개선하는데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
4) 노조는 노동자의 고충을 대변한다.	①	②	③	④	⑤
5) 노조는 사용자들을 견제한다.	①	②	③	④	⑤

D4. 통계분석을 위해 꼭 필요한 부분입니다. 귀하가 해당되는 번호를 체크(√)해 주시기 바랍니다.

1) 성별	① 남성                      ② 여성
2) 연령	만 (                      ) 세
3) 학력	① 고졸 이하                      ② 대졸 이상
4) 주거지	① 강서구                      ② 강서구 이외 서울지역    ③경기·인천 등 수도권 지역

D5. 설문 응답에 따른 감사 상품을 보내드리려고 합니다. 귀하의 휴대폰 번호를 입력해 주시기 바랍니다.

핸드폰 번호	
--------	--

- 장시간의 설문에 응답해 주셔서 감사드립니다.

## 참고문헌

- 김지영(2019), 장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 비판적 고찰, 인문사회 21, 10(3), 307-320.
- 남우근·기호운·배병길(2021), 강서구 필수노동자 현황 및 노동환경 실태조사, 강서구 노동복지센터.
- 남우근(2022), 일자리 질 개선을 위한 임금가이드 원칙과 방향, 「국가인권위 권고이행을 위한 정책 대안 토론회 자료집」, 민주노총, 참여연대 사회복지위원회(2022.6.29.)
- 문순영(2008), 돌봄노동 일자리의 일자리 질 (quality of job) 에 대한 탐색적 연구, 사회복지정책, 33, 207-237.
- 박고은(2021), 돌봄의 사회화, 돌봄 노동이 공공성 강화, 비정규노동(151).
- 석재은(2020), 코로나 19 국면에서 재조명된 장기요양 돌봄노동자의 취약성과 사회적 과제, 한국사회복지학, 72(4), 125-149.
- 안숙영(2018), 돌봄노동의 여성화에 대한 비판적 고찰, 한국여성학, 34(2).
- 이승우·조영훈(2021), 강서구 노동시장 기초 조사. 강서구 노동복지센터.
- 이숙진(2021), 돌봄노동의 제도화와 여성들의 차이, 페미니즘연구, 11(2).
- 백승윤(2022), 높아지는 돌봄노동의 가치, 현실은 반값 노동. 참여와 혁신(2022년 1월 19일), (<https://www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=28380>)
- 홍경준 & 김사현(2014), 한국 돌봄노동의 실태와 임금불이익, 한국사회복지학, 66(3), 133-158.
- 강서구의회(2021), 서울특별시 강서구 필수노동자 보호 및 지원에 관한 조례안 검토보고서.
- 개인정보보호위원회(2020), 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설.

건강보험공단(2022), 2022년 4월 시군구별 장기요양기관 현황.

보건복지부(2021a), 2021 노인복지시설현황.

보건복지부(2021b), 2021년 장애인활동지원 사업안내.

보건복지부(2022a) 노인보건복지사업안내I.

보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침.

여성가족부(2011), 2011년도 아이돌봄 지원사업 안내.

여성가족부(2012), 2012년도 아이돌봄 지원사업 안내.

여성가족부(2022a), 2022년 가족사업 안내 2권.

여성가족부(2022b), 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내.