

요양보호사 제도에 관한 고찰

손 덕 순

용인송담대학교 사회복지과

(요약) 본고의 목적은 노인장기요양보험제도의 시행 6년째를 맞이하여 제도의 제일선에서 서비스를 제공하는 요양보호사 현황을 살펴보고, 제도의 문제점과 개선방안을 논의하는 것이었다. 요양보호사에 관한 문제점은 자격요건, 교육내용, 업무내용, 노동환경 등으로 구분하여 살펴보았다. 현황분석을 통하여 요양보호사 신청자격기준의 강화, 요양보호사 양성교육기관에 대한 철저한 감독과 관리 강화, 양성교육시간의 확대와 현장중심의 교육내용 구성 필요, 및 장기요양기관의 운영에 대한 감독과 관리가 철저히 이루어져야 함을 제안하였다. 아울러 고용의 안정성을 확보하는 일, 시설 인력배치기준의 강화와 케어매니저 인력에 대한 고려 필요, 요양보호사에 대한 사회적 인식의 변화노력 필요, 요양보호사의 전문성 향상을 위한 지속적 보수교육 필요성 등도 제안하였다.

[Key words: 노인장기요양보험, 요양보호사, 요양보호사 고용환경, 요양보호사 교육, 요양보호사 업무, 요양보호사 자격기준]

이 논문에 관한 일체의 서신왕래는 (우) 449-710 경기도 용인시 처인구 동부로 61 용인송담대학교 사회복지과 손덕순 교수 앞으로 하시길 바라며, 저자의 e-mail 주소는 sondeoksoon@hanmail.net이다.

서론

지난 20세기 후반 이래 우리나라는 빠른 속도로 고령자 인구 및 그 비율이 증가하고 있다. 통계청의 발표에 따르면, 2013년 고령자는 전체 인구의 12.2%로 몇 년 후에는 고령 사회(aging society)가 도래할 것으로 기대되는 실정이다(통계청, 2013). 고령자의 인구 증가는 장기간 동안 요양을 필요로 하는 노인들의 증가를 의미하는데, 이에 대한 사회적 관심이 커지자 우리나라에서는 그 대처방안의 하나로 2008년부터 노인장기요양보험제도를 실시하고 있다. 이 제도는 2013년 7월 현재 제도시행 6년째를 맞이하고 있는데, 제도의 양적 확대를 위한 노력과 지속적인 서비스 질 향상을 위한 노력도 지속적으로 이루어지고 있다. 전반적으로 시행 본래의 목적인 가족의 부양부담 완화 및 노인의 장기요양에 대한 욕구 충족에 기여하고 있다는 평가를 받고 있다(손창숙, 2013).

국민건강보험공단(2103b)에 따르면, 이 제도가 도입되어 5년째이던 2013년 6월말에는 장기요양서비스 신청자의 누적 인원이 663,376명으로 전체 노인인구의 10.9%에 해당되었다. 그들 중에서 누적 인정자는 355,727명으로 2012년도 말과 대비할 때 4.1% 증가했는데, 판정대비 인정비율은 69.7%이었다. 또 전체 노인인구대비 인정자의 비율은 5.9%이었는데, 그 비율은 2008년 4.2%, 2009년 5.4%, 그리고 2012년 5.8%에 비해 약간씩 상승하는 추세이다. 아울러 총 요양비는 2013년 상반기에만 1조 6,572억 원이었는데, 이는 전년도 상반기 대비 10.3%가 증가한 액수이며, 1인당 월평균 요양비는 982,057원으로 전년도 상반기 대비 3.3%가 증가하였다.

또 국민건강보험공단(2013a)에서 제도 시행 5주년을 맞아 노인장기요양보험 서비스 만족도 및 인식도 조사를 하고서 그 결과를 보도했다. 그 보도에 따르면, 제도의 인지율은 71.1%로 3년 연속 그 비율이 상승하고 있었으며 또 제도에 대한 만족도 역시 88.5%로 2011년 86.9%로부터 꾸준히 상승하고 있었다. 역시 응답자의 91.6%가 제도의 필요성을 느끼고 있었으며, 향후 보인이나 가족의 서비스 이용 의향이 있다고 응답한 비율도 88.6%에 해당되었다. 이 제도가 시행되면서 일

요양보호사 제도에 관한 고찰

자리 및 부가가치 창출 효과 등의 성과를 보이며, 우리나라에서는 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험에 이어서 제5의 사회보험제도로 정착되고 있다. 그렇지만 서비스 질의 개선보다도 제도의 양적 확대에 대한 정책에 더 신경을 쓰다 보니 그 부작용으로 다양한 유형의 부정수급과 부당청구, 공공연한 본인분담금 면제 및 고객 알선유치, 영세한 민간요양시설의 난립, 서비스 이용지원체계의 미흡, 사회보험 영역의 공공성과 시장성 간의 현실적 갈등, 관리체계의 미흡과 서비스 품질의 저하, 서비스 공급의 불균형 등의 문제점이 드러나고 있는 실정이다(남현주, 2013).

요양보호사는 노인장기요양기관의 핵심 서비스 제공인력인데, 2013년 6월 말의 통계에 의할 때 15,359개소의 장기요양기관(재가 10,884개소; 시설 4,475개소)에서 263,361명이 활동하고 있는 중이다(국민건강보험공단, 2013b). 노인장기요양보험제도의 서비스 및 전달체계에 산재된 문제들도 다양하지만, 제일선에서 실천의 주체로서의 가장 중요한 역할을 하는 요양보호사에 대한 문제점도 다양하게 나타나고 있다. 그 대표적인 문제가 바로 이직률이다. 요양보호사들이 자신들의 노동환경을 질적으로 높은 서비스를 제공할 수 있는 곳이라고 지각해야 하지만, 그렇지 못하다보니 2011-2012년에는 연평균 이직률이 41%나 되었다. 이는 장기적으로 노인장기요양기관의 서비스 질을 저하시키는 중요한 요인이 될 수 있다.

제도가 시행되기 전이나 시행 초기에는 요양보호사에 대한 관심과 일정금액 이상의 보수를 보장할 것이라는 기대가 있었기 때문에 기존의 간병인과 같은 돌봄 영역의 인력들이 경쟁적으로 자격증을 취득하였다. 특히 경력단절여성의 노동시장 재진입의 경로 혹은 저소득취약계층 여성의 노동시장 진입의 중요한 영역으로 여겨졌던 탓에 남보다 더 먼저 자격증을 취득하려고 노력하기도 했다. 그러나 5년이 경과한 현 상황은 장기요양기관 입장에서 요양보호사를 구하기가 힘들어서 요양보호사 양성교육기관을 설립해야할 정도로 상황이 심각해졌다. 그 이유는 자격증을 취득하고서도 노동현장에 뛰어들지 않기 때문인데, 실제로 자격증 취득대비 요양보호사의 취업률은 22%에 불과하다. 실제로 취업 상태의 요양보호사들은 불안정한 고용상태, 계약직과 시간

제로 구성된 열악한 근무환경, 낮은 급여, 규정된 범위 외의 서비스에 대한 요구, 강도 높은 노동으로 근골격계질환에 걸리기 쉬운 산업재해 요인 등의 어려움 속에서 활동하고 있다(국민건강보험공단, 2011).

사실상 제도시행 초기부터 요양보호사의 자격과 전문 인력으로서의 역량에 대한 논란이 일기 시작했다. 요양보호사 전문성의 문제는 요양보호사 자격기준에서부터 시작되었다고 할 수 있다. 노인장기요양보험제도의 핵심 서비스 제공인력인 요양보호사를 양성하는 교육과정이 너무 미약해서 질적인 서비스를 제공하기가 쉽지 않은데, 이를 해결하기 위해서는 특히 노인환자의 인권에 대한 교육이 양성과정에 필수 강화되어야 한다. 아울러 제도의 안정적 정착과 요양이 필요한 노인의 서비스의 질을 담보하기 위해서는 서비스제공자에 대한 기본적인 노동권의 확보 및 서비스 전문성 제고가 우선적으로 고려되어야 할 것이다(손덕순, 2012; 이윤경, 2009). 이에 본고에서는 현재 요양보호사 자격제도의 현황과 요양보호사와 관련된 문제점 등을 살펴보면서 향후 보다 더 질적으로 향상된 서비스 제공을 위한 요양보호사의 자격제도 및 전문성 제고에 대한 개선방안을 제시하고자 한다.

요양보호사 제도 및 운영 현황

자격요건의 문제

노인장기요양보험제도의 안정적 운영을 위해서는 수준 높은 서비스의 질을 보장하는 전문 인력의 양성이 필요하다. 2012년 12월 보건복지부(2012)에서 발표한 2013년도 요양보호사 양성지침에 따르면, 요양보호사라 함은 치매 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력이다. 요양보호사자격제도는 2008년 7월에 시행된 노인장기요양보험제도에 맞추어 광역자치단체장이 발급하는 국가자격제도인데, 이는 종전 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능이나 지식수준을 더 강화하기 위해 신설된 제도였다. 제도시행의 초기에는 학력이나 연령의 제한 없이 교육과정만 이

요양보호사 제도에 관한 고찰

수해도 자격증이 부여되었지만, 자격증 소지자의 자질에 대한 시비가 자주 발생하면서 2010년 4월 26일 시행되는 개정된 노인복지법에 따라 국가시험제도로 변경되었다.

요양보호사의 자격조건은 요양보호사교육기관에서 교육과정을 마치 고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격하여야 한다. 연령이나 학력에 상관없이 지침서에 나와 있는 대로 교육을 이수하고 국가시험에 합격하면 자격증을 취득할 수 있다. 요양보호사 교육대상은 외국인도 가능한데, 그 경우 체류조건이나 체류기한 등 출입국관리 법령 등에 위반되지 않는 자이어야 한다. 외국인의 체류자격은 출입국관리법 시행령의 제12조에 [별표 1]로 구분하고 있다.¹⁾ 최근에 요양시설 현장에서는 Visa 발급의 자격이 충족되는 외국인들이라도 채용할 수 있어야 한다는 목소리가 나올 정도로 요양보호사 채용이 부족한 실정이다. 이미 간병현장은 중국동포나 취업 Visa를 발급받은 조선족들이 현장으로 유입되고 있는 실정이기 때문에 이들이 요양서비스 현장에서 직면하는 다양한 어려움에 대한 대처 또한 필요할 것으로 보인다.

요양보호사 자격취득을 위한 교육시간은 다음의 <표 1>과 같다. 국가자격(면허) 소지자는 교육시간을 교육시간의 일부를 대체하므로 이수시간이 줄어들게 된다. 요양보호사 교육과정인 이론교육과 실기 및 실습교육을 이수한 자는 필기와 실기 시험 각각 40문항, 객관식 5지선다 필기형의 국가시험에 응시하여 각각 만점의 60%이상 득점한 자로 합격 여부를 결정한다. 자격조건 중 교육시간에 관련된 가장 큰 문제점은 바로 교육이수시간의 부족이다. 교육내용이 중복되는 문제도 심한 편이지만, 실질적으로 인간서비스 종사자들의 전문성향상을 위한 시간이 절대적으로 부족한 편이다. 이여진 등(2010)에 의하면, 노인들과의 레크리에이션 내용 부족(노래, 종이접기, 한글교육)을 비롯하여 불충분한 실기실습, 표준교재의 불충분한 내용(중복적 내용, 빈약한 교재내용), 실제 업무와 교육내용과의 괴리, 학습내용의 어려움, 짧은

1) [별표 1]의 외국인 체류자격은 27[거주(F-2) Visa 소지자 중 대한민국 국민의 배우자], 28의 2[재외동포(F-4) Visa 소지자], 28의3[영주(F-5) Visa 소지자], 31[방문취업(H-2) Visa 소지자]임.

<표 1> 요양보호사 교육시간

구분		총시간	이론	실기	실습
신규자		240	80	80	80
경력자	기타일반	160	80	40	40
	요양/재가	140	80	40	20
	요양+재가	120	80	40	0
국가자격 (면허)소지자	간호사	40	26	6	8
	사회복지사	50	32	10	8
	물리치료사	50	31	11	8
	작업치료사				
	간호조무사				

교육기간 등이 요양보호사 양성 교육프로그램의 주요 제한점들이다. 보다 더 전문적 역량을 갖춘 인력양성을 위해서는 교육시간이나 지속적인 보수교육 등이 필요할 것으로 보인다.

하물며 요양보호사 자격취득자 대비 취업 현황을 보면, 취업 환경도 밝지 못한 실정이다. 지난 2012년 7월말 기준으로 전국에 1,088,845명에게 자격증이 발급되었지만, 2012년 말 현재 장기요양기관에서 근무하고 있는 인력은 233,459명에 불과하다. 자격증을 취득한 후 미취업자 수가 증가한다는 것은 일자리를 더 빈약하게 만들고, 노동 환경을 더 열악하게 할 가능성이 높다(전찬희, 2013).

교육의 문제

요양보호사 교육과정의 문제는 교육시간이 적절한지 그리고 교육내용에 무엇이 포함되었는지에 달려 있다. 아울러 장기요양보험제도의 성패는 현장에서 직접적인 서비스를 전달하는 요양보호사의 질적인 향상에 달려 있으며, 요양보호사는 자질이 장기요양서비스의 질과 직접적인 연관이 있다(유재웅·최우진, 2009). 우리나라의 교육과정은 독일이나 일본의 노인수발사, 개호복지사 등의 자격조건이나 교육내용과 비교할 때 매우 기본적인 수준에 불과하다. 한정원(2011)은 요양보호사의 전문성을 향상시키는 방안으로 교육시간과 교육내용에 대한 문

요양보호사 제도에 관한 고찰

제점을 지적했는데, 독일의 경우 일반과목을 광범위하게 다루고 내용도 다양하며 또 일본의 경우에도 사회복지에 관한 교육내용을 포괄적으로 다루고 있으면서 심리학이나 일반의학 등의 심도 깊은 내용까지 포함시키고 있는 반면, 한국의 경우는 사회복지와 관련된 내용이 요양보호와 관련된 제도 및 서비스 영역에 치우쳐 있을 뿐 대부분 기초간호과목으로 이루어져 있다는 지적이었다.

손덕순(2010)도 요양서비스가 본질적으로 인간을 돕는 활동이기 때문에 인간에 대한 총체적인 이해와 함께 과학적이고 체계적이며 전문적인 지식과 기술을 겸비한 상태에서 제공되어야 함을 지적했다. 특히 노인복지실천의 영역 중에서도 노인의 인권 존중이 취약할 가능성이 높은 요양시설현장에서는 요양보호사들이 대상노인을 완전한 권리를 가진 주체로서의 바라볼 수 있는 인권에 대한 인식이 갖추어져 있어야 한다는 지적도 했다. 또 현재와 같은 교육과정 시간과 교육내용의 수준은 현장에서 노인요양서비스 제공에 대한 통합적 관점의 부족과 서비스 제공기관에 대한 이해의 부족 등으로 요양서비스의 질적인 저하를 가져올 수밖에 없음을 논했다(손덕순, 2010). 장우심(2009)은 교육과정에서 보장되어야 하는 부분으로 실기 및 실습부분, 지식 및 이론, 상담 및 의사소통기술, 태도 및 의식 등을 지적했는데, 보다 구체적으로는 요양보호사들도 스스로 전문직이라는 자부심이 결여되어 있을 뿐만 아니라 기존 가정봉사원이나 생활지도원들에 비해 실제 현장에서 요양보호기술에 대한 숙련도와 전문성, 그리고 직업의식이 부족함을 지적하였다.

교육과정을 담당하는 강사의 수준이나 전문성도 문제이다. 장우심(2009)은 강사의 전문성을 제고하기 위한 방안으로 교육지원연수센터가 건립될 필요가 있다고 주장하였다. 또 한정원(2011)에 의하면, 요양보호사들은 교육내용에서 요양보호개론의 중요성을 인식하지만 단순한 지식습득에는 회의적인 태도를 보였는데, 이러한 점은 교육과정을 담당하는 강사 또는 강사의 자질에 대한 불만과 관련되었다. 아울러 교육내용이 구체적으로 전달되지 못한 아쉬움도 있는데, 요양보호사의 교육과정에서 그들의 사회적 지위 및 서비스 질 향상을 위해서는 실습이 현재보다 더 강화될 필요도 있다(한정원, 2011).

교육의 질적 측면에서 지적하자면, 피교육자인 교육과정 참여자들의 학력 및 나이 등에 제한이 없기 때문에 강사는 교육 내용을 단순화시키거나 피교육자의 눈높이에 맞추어 수준을 낮출 수밖에 없는 실정이다. 이는 교육내용의 부실 및 전문지식이나 기술 습득이 부족한 상태에서 인력을 배출시키고 있음을 의미한다. 이런 맥락에서 교육이 수 자격에 관한 문제가 개선되어야 할 필요가 있다.

업무내용의 문제

요양보호사의 주요한 업무내용은 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 일이다. 요양보호사들을 대상으로 업무내용에 관한 질문을 했을 때 “여기서 하는 모든 일,” “어르신 돌보는 일,” “간호사 선생님 보조하는 일,” “시키는 일 모두 하기” 등의 응답이 대부분이었는데, 이는 요양보호사들이 자신의 업무를 독자적인 서비스 제공으로 인지하는 것이 아니라 단순한 보조업무로 인식하고 있음을 보여주는 것이다(한정원, 2011). 이는 교육내용의 문제에서도 언급했듯이 자신의 직업의식이나 자부심 등의 결여와 관련이 높은 것을 의미한다.

우리나라는 요양보호사의 업무내용을 장기요양기관 등에서 노인들에게 신체활동 및 일상생활활동 서비스를 제공하는 것으로 규정하고 있다(보건복지부, 2012). 이를 더 구체적으로 살펴보면, 요양보호사는 노인들에게 식사나 배설, 목욕, 이동, 청소, 세탁 등의 일상적 업무보조의 역할과 생활 상담을 하는 인력으로서 대상자에게 서비스 제공 중에 일어난 정보를 전달하는 역할, 불편함을 발견하는 관찰자의 역할, 불편함을 경감해주는 숙련된 조력자의 역할, 고독함과 무료함을 달래주는 의사소통대상자의 역할, 잔존능력을 발휘할 수 있도록 지지해주는 동기유발 지지자로서 역할을 수행하도록 규정되어 있다. 이와 같은 규정은 일본의 개호복지사의 업무와 비교할 때 이용자의 생활에 직접적으로 관련되는 서비스를 수행하는 역할로 국한되어 있어서 매우 협소하다고 할 수 있다(김진·이서영, 2013).

요양보호사 제도에 관한 고찰

일본에서의 케어복지는 케어기술을 활용하면서 이용자나 그 가족들이 직면하는 생활상의 문제를 완화·경감·해결해주는 실천과학으로서 전문성을 지니고 있다(김진·이서영, 2013). 그 반면에 우리나라 요양보호사 제도에서의 케어 업무는 의식주와 관련된 기본적인 서비스로부터 전문적 서비스에 준하는 것까지 수행하도록 규정하고 있지만, 요양기관이나 대상자들이 요양보호사에게 기대하는 역할과 요양보호사들이 실제로 행하는 역할의 차이가 현실적으로 너무 커서 역할 갈등이나 모호성이 드러나고 있다. 특히 재가시설의 경우 요양보호사 입장에서는 교육과정을 모두 이수하고 자격시험까지 통과한 전문 인력임에도 불구하고 요양대상자의 케어 이외에도 집안의 허드렛일까지 하도록 요구하는 등의 문제도 생기게 되며, 전문적 케어서비스를 제공받고자 하는 대상자나 가족에게 요양보호사가 만족스럽지 않은 서비스를 제공하는 경우도 생기고 있다. 이는 곧 업무의 전문성이 제고됨과 동시에 서비스 이용자의 인식 변화가 함께 이루어져야 요양보호사 제도가 발전할 수 있음을 의미한다.

요양보호사 노동환경에 대한 문제

자격증을 취득한 요양보호사의 수는 지속적으로 증가하고 있다. 아울러 장기요양기관이나 재가시설에서 근무하는 요양보호사의 수도 늘고 있다. 그렇지만 그들의 노동현장은 매우 열악한 실정이다. 요양서비스 대상자인 노인들의 특성 때문에 직무스트레스가 심하고 업무강도가 높은 반면에 임금이 낮지만, 장기요양기관 내 시설이나 인력에 관한 기준들은 이러한 노동현장을 감안하지 못한 상태에 머물고 있다. 국가인권위원회에서 제시했던 요양보호사의 노동인권 문제에 관련된 사항들은 요양보호사의 임금에 관한 사항, 근로시간이나 인력배치 기준 및 휴게시설에 관한 사항, 요양보호사의 고용안정 방안, 요양보호서비스 이외의 노무제공 개선사항, 산업안전보호 조치 등이다(전찬희, 2013).

예를 들면, 비현실적인 인력기준은 요양서비스의 질을 저하시키고, 요양보호사의 건강에도 부정적 영향을 미친다. 현재 서비스 대상자

2.5명당 1명의 요양보호사가 야간근무나 휴일, 휴가 등으로 인한 인원 공백을 고려하지 않는 기준이 설정되어 있다. 그러나 실제의 상황은 그 기준과의 거리가 너무 멀다. 전국여성노동조합의 보고서에 의하면, 근래 요양보호사 1인이 보호해야할 이용자 수는 주간 9.7명, 야간 16.5명인 실정이었다(전찬희, 2013). 임금은 2013년부터 요양보호사 인건비를 최저임금 수준에 맞추어서 지급하도록 하는 지침이 내려왔지만, 여전히 낮은 수준이다. 근무시간도 연속근무자들이 많아서 신체적, 정신적 어려움을 호소하는 경우가 많고, 과도한 시간의 업무로 휴식시간이 부재하고, 휴게시설도 부족하다. 또 시설기관에서는 다른 직종의 업무를 요양보호사에게 전가시키기도 하는데, 예를 들면, 응급상황이 전개될 시에는 의료 인력의 부재로 업무의 부담이 매우 큰 편이다. 그러므로 요양보호사 인력배치기준의 현실화와 근로조건과 인력배치기준을 장기요양기관의 평가지표에 반영하고, 이에 대한 관리 감독의 강화를 권고하고 있다.

시설운영 주체의 문제들도 나타나고 있다. 최근 충북 소재 한 요양원의 요양보호사들이 노사갈등으로 인하여 집단 실직하는 사태에 이르기도 했는데, 한 매체는 비리가 만연한 사회복지시설의 고발을 보도하기도 했다(연합뉴스, 2013). 이는 제도가 실시되기 이전에는 복지영역으로서 사회복지법인이나 공공의 성격이 강한 기관이나 단체에서 운영하였던 시설들을 요양보험제도 실시 이후에는 개인이 운영할 수 있도록 운영주체를 확대해버린 결과에 해당된다. 민간사업자들도 기준만 충족시키면 요양시설을 설치할 수 있는데, 그들의 상당수는 실버산업의 일부로 영리 목적에 의해 시설을 설치할 뿐 서비스 이용자나 서비스 제공인력인 요양보호사들의 서비스 질 향상에는 별로 관심이 없다. 더구나 시설운영의 어려움을 호소하면서 임금을 체불하는 등 운영주체의 윤리의식 부재로 인해 기관이 사회적으로 보호가 필요한 노인에게 대한 서비스를 복지의 개념으로부터 완전히 벗어난 상태에서 제공하고 있는 시설기관도 적지 않은 실정이다.

요양보호사들의 직무 만족도를 조사한 보고에 의하면, 그들은 업무 자체를 보람으로 여기고는 있지만 정신적으로나 신체적으로 고된 일이라고 표현하고 있다(한정원, 2011). 요양보호사라는 직업이 계약직,

요양보호사 제도에 관한 고찰

저임금 직종이라서 다른 일을 하고 싶은 동기가 강한 편이며, 별도의 복지혜택이 주어지지 않는 한 실제로 이직하는 비율은 증가할 가능성이 매우 높을 것으로 보인다(김근홍·강순화, 2013). 특히 요양보호사들의 업무는 감정노동에 해당되는 것이어서 저임금으로 인해 지각되는 스트레스는 매우 심한 편이다(이화운·박경숙, 2013). 이와 같은 훈련되고 숙련된 요양보호사들의 고용안정성을 저해하는 요소, 즉 저임금과 업무강도 부담은 결국 장기요양기관의 안정적인 서비스의 질을 저하시키게 될 것이다.

노인요양사보호사제도 개선방안

요양보호사들의 전문성 향상과 요양서비스의 질적인 향상을 기하기 위해서 향후 개선해야 할 사항들은 수없이 많다. 그 사항들을 다음과 같이 하나씩 정리해볼 수 있다.

첫째, 요양보호사 신청자격기준을 강화시켜야 할 필요성이 매우 크다. 현재는 신청자격기준의 제한이 없기 때문에 상황에 따라서 고차원적인 서비스를 제공해주는 인력 배출에 어려움이 존재한다. 즉 어느 정도는 교육수준을 고려한 상태에서, 예를 들면, 최소 고등학교 교육을 이수한 자들을 대상으로 요양보호사를 양성해야 전문적인 업무를 수행할 수 있는 인력이 될 수 있기 때문이다.

둘째, 요양보호사를 양성하는 교육기관에 대한 철저한 감독과 관리가 강화되어야 한다. 초기에는 교육기관의 운영 수준 등이 심도 있게 고려되지 않은 상태에서 신고만 해도 설치가 가능했기 때문에 교육기관이 무분별하게 난립했으며, 이로 인하여 질적인 서비스를 해줄 수 있는 전문 인력을 배출시키지 못했다. 아직도 그 상태에서 크게 벗어나지는 못했는데, 요양보호사를 양성하는 체계발전에 대한 논의가 지속적으로 이루어질 필요가 있다.

셋째, 교육시간의 확대와 현장중심의 교육내용으로 교육과정이 구성될 필요가 있다. 현재까지는 교육과정이 지나치게 케어기술 위주로만 구성되어 있는데, 이를 뛰어넘어야 한다. 예를 들면, 일본의 양성과정처럼 심리학이나 인문학 및 사회과학(사회학, 사회복지학, 사회복지

정책, 사회복지행정 등)에 대한 내용을 포함시켜 요양보호사가 인간을 위한 서비스 종사자로서의 직업의식과 전문적인 지식 습득을 통해 전문 인력이 될 수 있도록 해주어야 한다.

넷째, 장기요양기관의 운영에 대한 감독과 관리가 현재보다도 더 철저히 이루어져야 한다. 예를 들면, 요양보호사들이 안정된 고용환경에서 그들의 업무를 수행할 수 있도록 했을 때 궁극적으로는 요양서비스의 질이 향상될 수 있다(곽미정, 2013).

다섯째, 고용환경의 개선이 필요하다. 특히 안정된 고용환경의 확보가 필요하다. 요양보호사들이 시설기관에 계약직이나 시간제로 고용되는 것은 요양 서비스의 질을 저하시키는 주요한 요인임에도 불구하고 시설기관의 관리자나 업무 담당자들이 요양 서비스 업무에 대한 인식이 부족한 탓에 고용계약서 작성이나 고용과 관련된 업무를 요양서비스와 무관한 것까지 부과시키기도 한다. 이에 시설기관의 설치기준이 강화되어 요양보호사가 그들의 고유 업무를 제대로 할 수 있도록 고용지침을 명확히 할 필요가 있으며, 또 이를 관리 감독하는 체계도 명시되어야 할 것이다.

여섯째, 시설기관의 인력배치와 관련된 기준을 강화시켜주고, 또 그 일환으로 이를 체계적으로 관리할 수 있는 케어매니저 인력에 대한 고려가 필요하다. 이를 구체적으로 설명하면, 상당수의 시설기관에서 요양보호사들이 12시간이나 24시간 격일제 근무들을 하고 있는데, 서비스의 질 향상을 위해서 그들이 1일 8시간씩의 3교대 근무제의 기준을 확립시켜줄 필요가 있다(곽미정, 2013). 더불어 요양보호사를 관리하고 전문적으로 재교육이나 훈련을 시킬 수 있는 케어사회복지사(케어매니저) 제도의 고려가 필요하다. 현실적으로는 그와 같은 체계를 갖춘 시설이 매우 드문 상황이지만, 향후 장기요양시설의 시설 설치기준과 인력기준이 강화되어야 요양보호사의 전문적 역량을 지속적으로 향상시키고 요양서비스의 질을 높일 수 있게 된다.

일곱째, 요양보호사에 대한 사회적 인식을 변화시키려는 노력이 필요하다. 요양보호사 스스로도 자신의 업무를 단순한 것으로 여기면서 직업에 대한 윤리를 저버리거나 가치를 폄하하는 경향을 보인다. 그러나 요양보호의 업무는 고객인 노인 환자와의 인본적인 관계를 유지해

요양보호사 제도에 관한 고찰

야 하는 매우 고귀한 것이다. 요양보호사들도 업무의 전문성을 인정받으려고 하는 노력이 필요함과 동시에 요양보호와 같은 돌봄 노동이나 감정 노동에 대한 인식 변화를 가져올 수 있는 사회적 관심이 절실하게 필요하다.

여덟째, 요양보호사의 전문성을 향상시키기 위한 지속적 보수교육이 필요하다. 질 높은 서비스를 안정된 상태로 제공할 수 있기 위해서는 요양보호사의 역량을 강화시키는 교육이 지속적으로 이루어져야 하는데, 유감스럽게도 이직률이 높아서 오랜 경력을 가진 요양보호사들이 많지 않은 실정이다. 고용안정성 확보를 통해 요양보호사의 전문성 향상을 위한 지속적이고 실질적인 보수교육체계를 구축하고 시행할 필요가 있다.

참고문헌

- 곽미정 (2013). *수도권 법인과 개인 장기요양시설 요양보호사의 직무 만족 및 서비스 질 영향요인 연구: 교육, 직무 스트레스, 업무환경 요인을 중심으로*. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 국민건강보험공단 (2011). *요양보호사 및 장기요양기관 대표자 설문조사 실시*. (2011. 06. 02. 보도자료).
- 국민건강보험공단 (2013a). *노인장기요양 서비스 만족도 88.5%*. (2013. 07. 04. 보도자료).
- 국민건강보험공단 (2013b). *2013 상반기 노인장기요양보험 주요통계*. (2013년 9월 발행)
- 김근홍·강순화 (2013). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 감성지능과 자아탄력성을 중심으로. *한국지역사회복지학*, 4, 275-304.
- 김진·이서영 (2013). 노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구. *보건사회연구*, 33, 243-273.
- 남현주 (2013). *노인장기요양보험 도입 5년*. 국민일보 (2013. 09. 16. 시론)
- 보건복지부 (2012). *2013년도 요양보호사 양성지침*. (2012. 12. 보건복

- 지부 요양보험제도와 발표 자료.)
- 손덕순 (2010). 요양보호사 인권태도에 영향을 미치는 요인. *노인복지연구*, 48, 299-322.
- 손창숙 (2013). *노인장기요양보험제도의 평가 및 발전방안 연구*. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 연합뉴스 (2013). *충북의료노조 “비리만연 사회복지시설 대표 처벌해야.”* (청주=연합뉴스, 2013. 10. 30. 기사입력)
- 유재웅·최우진 (2009). 요양보호사 교육내용의 개선방안에 관한 연구. *복지행정논총*, 19, 139-165.
- 이여진·강현숙·권성복·김주현·박영숙·손행미·이은희·임난영·조경숙·한혜자 (2010). 요양보호사 양성 교육프로그램에 대한 요양보호사의 평가. *대한간호학회지*, 40, 871-882.
- 이윤경 (2009). 노인장기요양보험제도 현황 및 정책과제. *보건복지포럼*, 통권 제156호, 23-31.
- 이화운·박경숙 (2013). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향-서울시 금천구지역을 중심으로. *보건사회연구*, 33, 274-298.
- 장우심 (2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구. *노인복지연구*, 43, 263-286.
- 전찬희 (2013). 요양보호사의 노동인권에 관한 고찰. *한국콘텐츠학회논문지*, 13 (5), 234-242.
- 통계청 (2013). *2013 고령자 통계*. (2013. 09. 30. 발표).
- 한정원 (2011). 요양보호사의 전문성 향상방안 연구. *여성학연구*, 21, 197-235.

**A Study on the Caregivers' System of the National
Long-Term Care Insurance**

Duksoon Son
Yong-In Songdam College
Yong-In, Korea 449-710

This study was to review the current situation of caregivers' system that was begun to implement when the national long-term care insurance went into effect in 2008. As the initial stage of implementing the system, there have been found its several weak points. The current author put forward some suggestions for improving the quality of caregiving service in this study. First of all, she placed stress on the training course for caregivers. Putting it more concretely, any person who wants to serve as a caregiver for older patients should be at least a high school graduate, should take longer training courses that are more focusing on the social sciences and humanities, and should have more opportunity for field practicum. Next, caregivers should be able to work at better circumstances. For instance, stricter management and supervision should be enforced over the long-term care facilities. Finally, the necessity of change in social attitudes toward caregivers was discussed.

(논문접수일: 2013년 10월 14일)

(수정논문접수일: 2013년 11월 20일)

(논문게재승인일: 2013년 11월 29일)