

보건복지 ISSUE & FOCUS



제423호 (2022-8)
발행일 2022.4.25.
ISSN 2092-7117

발행인 이태수 발행처 한국보건사회연구원 (30147) 세종시 시청대로 370 세종국책연구단지 사회정책동(1~5층) T 044)287-8000 F 044)287-8052

장기요양요원의 부당 처우 경험과 권익 보호를 위한 방안¹⁾

남궁은하 사회서비스정책연구실 부연구위원
고은아 인구정책연구실 연구원

- 노인요양시설에 근무하는 장기요양요원 중 절반 이상이 지난 1년간 수급자(가족)로부터 언어적·신체적 부당행위를 당한 것으로 나타났으며, 정원 30명 미만 노인요양시설의 종사자 32.4%는 성적 부당행위를 겪은 것으로 나타남. 방문형 서비스(방문목욕·요양·간호) 종사자는 약 3명 중 1명이 수급자(가족)로부터 초과 업무, 규정 외 업무를 요구받음.
- 장기요양기관(기관장, 관리자 등)에서의 부당행위도 빈번하게 나타남. 노인요양시설 종사자의 20% 이상이 비난, 고함, 욕설 등의 언어적 부당행위를 겪었고, 주·야간보호/단기보호 종사자의 23.9%는 초과 업무를 요구받음.
- 코로나19로 인한 추가적인 부담은 방문형 서비스 종사자의 경우 주로 근로 중단 또는 근로시간 감소, 노인요양시설 종사자는 방역 업무 증가 형태로 나타남.
- 장기요양요원에 대한 부당행위를 예방하고 효과적으로 대응하기 위해 중간관리자의 급여 제공 과정 모니터링 강화, 부당행위 대응 매뉴얼 개발, 종사자지원센터 역할 강화를 제안함. 추후 코로나19와 비슷한 위기 상황에 대비하기 위해 위기 대응 종사자지원제도를 마련해야 함.

01. 우리 사회는 돌봄노동자(care workers)를 충분히 돌보아 주고 있을까

- ◆ 돌봄(care)서비스는 코로나19와 같은 재난 상황에도 국민의 생명과 신체를 보호하고 사회 기능을 유지하기 위한 필수 업무 분야의 하나임. 코로나19가 장기화됨에 따라 장기요양 종사자(이하, 장기요양요원)의 처우 개선과 인권 보호의 중요성이 부각됨.

1) 이 글은 남궁은하 외(2021), 『노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구』의 일부를 재구성한 것임.

- 정부는 코로나19 상황에서 핵심적인 역할을 하는 인력에 대한 ‘필수노동자 보호·지원 대책’(관계부처합동, 2020) 장기요양요원의 대다수를 차지하는 요양보호사의 인력 확충 및 처우 개선 지원 계획을 포함함.
- ◆ 장기요양요원은 노인의 생명 및 신체 보호와 직결되는 서비스를 제공하는 필수 인력임에도 불구하고 코로나19 이전부터 이들의 열악한 근로조건과 부당 처우 문제가 계속 제기되어 왔음. 이는 장기요양요원 개인뿐 아니라 이들이 제공하는 돌봄서비스의 질에도 부정적인 영향을 미칠 수 있음.
 - 2019년 장기요양실태조사에 따르면, 전체 장기요양요원의 절반 가까이가 시간제 계약직으로 불안정한 근로조건에서 일하는 것으로 나타났으며, 장기요양요원은 수급자(가족)로부터 성희롱, 신체·언어적 폭력, 규정 업무 외 노동 요구를 받는 등 인권침해를 지속적으로 경험했음(강은나, 이윤경, 임정미, 주보혜, 배혜원, 2019).
 - 또 코로나19로 인해 많은 장기요양요원이 (예방적) 코호트 격리, 감염 위험 노출, 일자리 중단, 소득 감소에 따른 불안을 경험하는 것으로 보고되었음(정제형, 2021; 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터, 2020).
 - 폭력 및 부당 대우 경험 등은 장기요양요원 등 돌봄노동자의 업무 스트레스를 높이고 이직을 유발할 수 있음(Eurofound, 2020). 또한 부당 대우로 인한 스트레스는 돌봄서비스 질의 악화로 이어질 수 있음(임정미 외, 2020).
- ◆ 따라서 장기요양요원의 권리를 보장하고 양질의 돌봄서비스를 안정적으로 제공하기 위해 이들이 경험하는 부당 처우의 수준과 대응 실태를 파악할 필요가 있음.
 - 이 글에서는 2021년 ‘장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사’ 및 요양보호사 대상 심층면접 조사 결과를 중심으로 장기요양요원이 경험하는 부당 처우의 실태와 코로나19로 인한 영향을 살펴보고자 함.

02. 장기요양요원이 경험하는 부당 처우의 실태

가. 분석 대상 및 조사 개요

- ◆ ‘장기요양요원’이란 「노인장기요양보험법」에서 규정한 요양기관에서 장기요양급여 인정자(65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 혼자서 일상생활이 어려운 자)를 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 인력을 일컫음.
 - 주된 근로 장소, 제공하는 서비스(급여) 형태에 따라 크게 수급자의 가정 또는 지역사회 내에서 제공되는 재가급여(방문요양·방문간호·방문목욕, 주·야간보호/단기보호, 복지용구)와 시설 내에서 돌봄 및 생활에 필요한 서비스를 제공하는 시설급여로 구분됨.
 - 시설은 법적 인력 배치 기준에 따라 노인요양공동생활가정(입소 정원 10명 미만), 노인요양시설(입소 정원 30명 미만/입소 정원 30명 이상 구분)로 나뉨.

- 인구 고령화와 제도 대상자 확대로 노인장기요양보험 수급자는 2008년 21만 명에서 2020년 86만 명으로 증가하였으며, 장기요양요원의 규모 또한 2020년 12월 기준 50만 명에 이룸(요양보호사 45만 명, 사회복지사 3만 명 등)(국민건강보험공단, 2021).
- ◆ 이 글의 주요 결과는 2021년 한국보건사회연구원이 전국 장기요양요원 1,000명을 대상으로 수행한 온라인 조사인 '장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사'에 기반을 두고 있음.
 - 조사 대상으로 시설(노인요양공동생활가정, 노인요양시설) 및 재가(방문목욕·간호·요양, 주·야간보호/단기보호) 급여 유형당 500명씩 선정됨.²⁾
 - 서비스 형태, 제공 장소, 인력 배치에 따른 업무 부담의 차이가 있어 각 서비스(급여) 형태별로 장기요양요원의 처우 실태가 다를 수 있음을 고려함.
 - 실태조사 결과 외에도 요양보호사 16명을 대상으로 진행한 초점집단인터뷰(FGI: Focus Group Interview) 결과 자료를 활용하여 분석함.
 - 선행연구 결과 부당 처우 경험이 가장 뚜렷하게 나타난 요양보호사 직종을 대상으로 심층면접 조사를 하였으며, 지역과 급여 유형, 나이, 성별 등 다양한 특성의 대상자를 선정함.

나. 수급자(가족)로부터 부당행위를 당한 경험

- ◆ 많은 종사자가 지난 1년간 수급자(가족)로부터 부당행위를 당했다고 보고함. 특히 노인요양시설(정원 30명 이상/30명 미만 모두)에서 근무하는 종사자 중 절반 이상이 비난·고함·욕설 등의 언어적 부당행위와 꼬집기·밀치기·주먹질 등의 신체적 부당행위를 경험하였으며, 정원 30명 미만의 노인요양시설 종사자 중 32.4%는 성희롱, 신체 접촉 등 성적 부당행위를 경험함.
 - 반면, 방문형 서비스 종사자는 규정 외 업무 요구(35.0%) 혹은 초과 업무 요구(34.0%)에 빈번하게 노출되고 있었으며, 사비로 수급자의 물품을 구입해 줄 것을 요구받거나(13.9%), 수급자(가족)의 부당한 민원을 경험(10.9%)했다는 응답도 나타남.

.....

2) 2020년 12월 말 기준 전국 지자체 사회보장정보시스템상 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원의 급여 유형, 지역(대도시, 중소도시, 농어촌), 직종별[요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사] 인력 배치 기준을 고려한 비례배분으로 표본을 선정함.

〈표 1〉 급여 형태별로 지난 1년간 수급자·가족으로부터 부당행위를 당한 비율

(단위: %)

특성	재가급여		시설급여		
	방문형 서비스	주·야간보호/ 단기보호	노인요양공동 생활가정	노인요양시설 (정원 30명 미만)	노인요양시설 (정원 30명 이상)
비난, 고함, 욕설 등	24.4	42.1	42.3	54.5	51.2
꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협	6.9	35.0	40.2	51.7	51.6
성희롱, 성적 신체 접촉	9.9	20.4	17.5	32.4	21.7
규정 외 업무 요구	35.0	24.9	18.6	19.3	28.3
초과 업무 요구	34.0	29.9	25.8	23.4	24.4
사비 구입 요구	13.9	6.1	4.1	10.3	5.8
사업주(기관)에 민원 제기	10.9	8.1	3.1	11.0	6.2

주: 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

- 심층면접 조사 결과, 방문요양보호사는 이용자의 제도에 대한 이해 부족, 중간관리자(사회복지사) 또는 기관장의 부적절한 대응 등으로 인해 부당행위를 경험한 것으로 나타남.

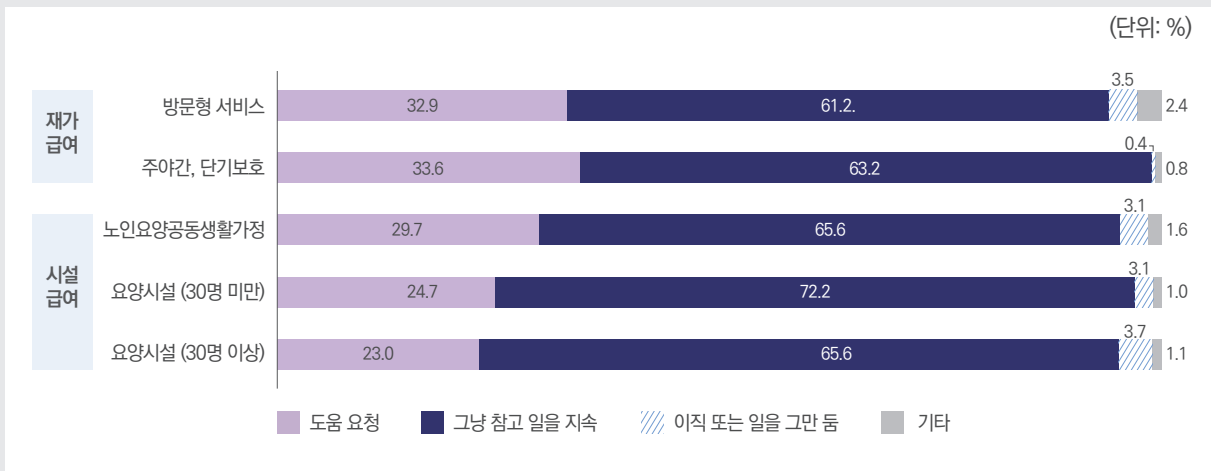
〈표 2〉 수급자·가족에게 받은 부당행위 및 대응 사례(집단1-1 참여자)

- 빨래가 몇 개 안 돼서 한 바구니에 담아 놔길래 제가 한꺼번에 (아드님 옷까지) 돌렸어요. ... 사실 보호자 빨래까지 제가 할 의무가 없습니다. ... 그랬더니 그분 하는 얘기가 다른 선생님들은 아무 말도 안 하고 다 해 주셨다는 거예요.
- 센터에다 복지사님한테 얘기를 했죠. 이 어르신 이라서 더 이상 못 하겠다. 복지사도 전에도 그런 경험이 있었던 거예요. 그러니까 웃었지. 선생님, 조금만 더 참고 해 봐요. 이런 어르신한테 내가 어떻게 해요?

자료: 한국보건사회연구원. (2021b). 노인돌봄인력(요양보호사) 인권침해 실태와 보호방안 도출을 위한 초점집단인터뷰 원자료.

- ◆ 위와 같은 부당행위를 경험하게 되면 대부분 그냥 참고 일을 지속하거나 이직을 하는 등 소극적으로 대응한 것으로 나타남.
- 일부 종사자만이 수급자(가족)에게 직접 이의 제기를 하거나, 소속 혹은 외부 기관에 알리는 등 적극적인 대응을 하였음. 특히 노인요양시설(정원 30명 이상/30명 미만 모두) 종사자는 부당행위를 경험한 4명 중 1명만이 적극적으로 대응함.

[그림 1] 지난 1년간 수급자(가족)로부터 부당행위를 당했을 때 이의 제기 및 도움 요청을 했는지 여부



주: 1) 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

2) 기타 의견으로 '도움을 요청할 정도는 아님', '이의 제기하고 일을 계속함', '협의 및 조율' 등을 포함함.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

다. 시설장, 관리자에 의한 부당행위 경험

◆ 시설장, 관리자에 의한 부당행위 경험을 살펴보면, 언어적 부당행위는 노인요양시설 종사자에게서 특히 경험 비율이 높게 나타남(정원 30명 미만 시설 22.8%, 정원 30명 이상 시설 23.6%).

- 규정 외 무리한 업무 요구 경험 비율은 모든 급여 유형 종사자가 15~20% 정도로 비슷했으며, 초과 업무 요구 경험 비율은 주·야간보호/단기보호 종사자(23.9%)와 정원 30명 미만 노인요양시설 종사자(15.2%)에서 높게 나타남.
- '위험한 환경에서의 업무 요구' 행위는 주·야간보호/단기보호 및 노인요양시설(30명 미만, 이상 모두) 종사자의 10% 이상, '수급자 잘못 전가' 행위는 주·야간보호/단기보호 및 노인요양시설(30명 미만) 종사자의 10% 이상이 경험한 것으로 나타났으며, '수급자의 부당한 민원에 대한 불이익 처분'도 주·야간보호/단기보호 종사자 및 30명 이상 노인요양시설 종사자의 10% 가까이가 경험한 것으로 나타남.
- 임금 체불도 급여 형태에 따라 많게는 종사자의 5.2%(노인요양공동생활가정)가 경험하였다고 보고함.

〈표 3〉 지난 1년간 장기요양기관에서의 부당행위 경험 비율

(단위: %)

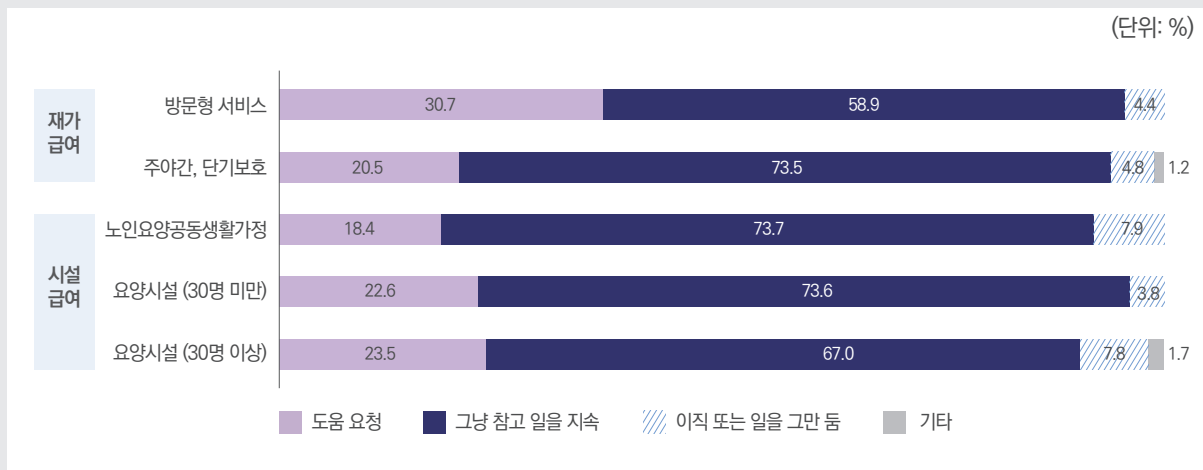
특성	재가급여		시설급여		
	방문형 서비스	주·야간보호/ 단기보호	노인요양공동 생활가정	노인요양시설 (정원 30명 미만)	노인요양시설 (정원 30명 이상)
비난, 고함, 욕설 등	8.6	19.8	17.5	22.8	23.6
꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협	3.0	4.1	9.3	11.7	12.8
성희롱, 성적 신체 접촉	3.3	6.6	4.1	10.3	7.4
규정 외 무리한 업무 요구	15.5	17.8	18.6	15.2	15.9
초과 업무 요구	12.2	23.9	11.3	15.2	10.5
위험한 환경 내 업무 요구	7.6	12.7	5.2	13.8	8.1
수급자 잘못 전가	6.9	15.2	7.2	11.0	11.6
수급자 부당 민원에 대한 불이익 처우	5.0	9.6	2.1	4.8	8.9
임금 체불	1.0	1.5	5.2	4.1	2.3

주: 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

- ◆ 기관의 부당행위에 대해 소속 기관에 직접 또는 공단, 관련 협회 등 유관 기관을 통해 이의 제기를 하거나 도움을 요청한 비율은 노인요양공동생활가정 종사자가 18.4%로 가장 낮았으며, 방문형 서비스 종사자는 36.7%로 나타남.

[그림 2] 지난 1년간 장기요양기관에서 부당행위를 경험했을 때 이의 제기 및 도움 요청을 했는지 여부



주: 1) 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

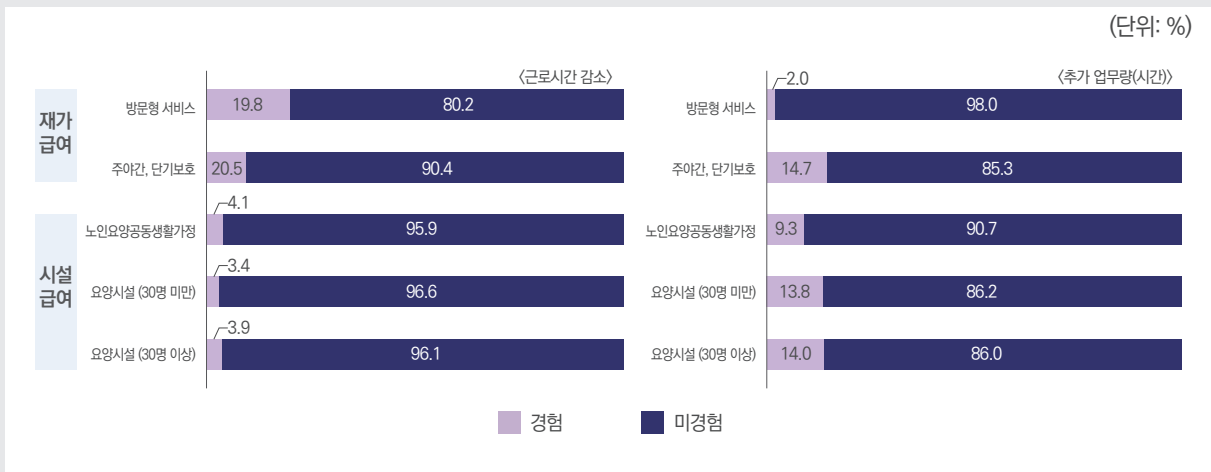
2) 기타 의견으로 '이의 제기하고 일을 계속함' 등을 포함함.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

03. 코로나19로 인한 추가적인 근로 여건 변화

- ◆ 코로나19로 인해 많은 종사자가 근로 환경에 변화를 겪었음. 방문형 서비스 종사자는 근로 중단(근로시간 감소), 시설 종사자는 추가 업무 수행의 경험이 두드러짐.
 - 방문형 서비스 종사자의 19.8%가 근로 중단 또는 근로시간 감소를 경험하였는데, 이는 시설급여 종사자(3.4~4.1%)보다 5배 정도 높은 비율임.
 - 방문형 서비스는 수급자·가족의 서비스 중단 통보가 주요 사유로 보고되었고, 시설 내에서 돌봄서비스가 제공되는 주·야간보호/단기보호, 노인요양공동생활가정, 노인요양시설은 기관 방침이나 사정이 근로 중단(감소)의 주요 사유로 제시됨.
 - 정규 업무 외에 방역 등 추가 업무를 경험한 종사자의 비율은 방문형 서비스가 2.0%, 시설급여 9.3~14.0%, 주·야간보호/단기보호 14.7%로 나타남.
 - 심층면접 조사에서도 코로나19로 인한 외부 강사 출입 제한, 근로시간 외 PCR검사 실시 등에 따라 시설급여 종사자가 추가 업무에 대한 부담감을 느끼고 있음을 확인함.

[그림 3] 코로나19로 인한 근로시간 감소 및 추가업무 경험 여부



주: 방문형 서비스는 방문목욕, 방문요양, 방문간호를 포함함. 시설급여는 기관의 정원 규모에 따라 노인요양공동생활가정(10명 미만), 노인요양시설(30명 미만/30명 이상)로 구분됨.

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

〈표 4〉 시설급여 종사자의 코로나19로 인한 추가 업무 사례(집단2-1 참여자)

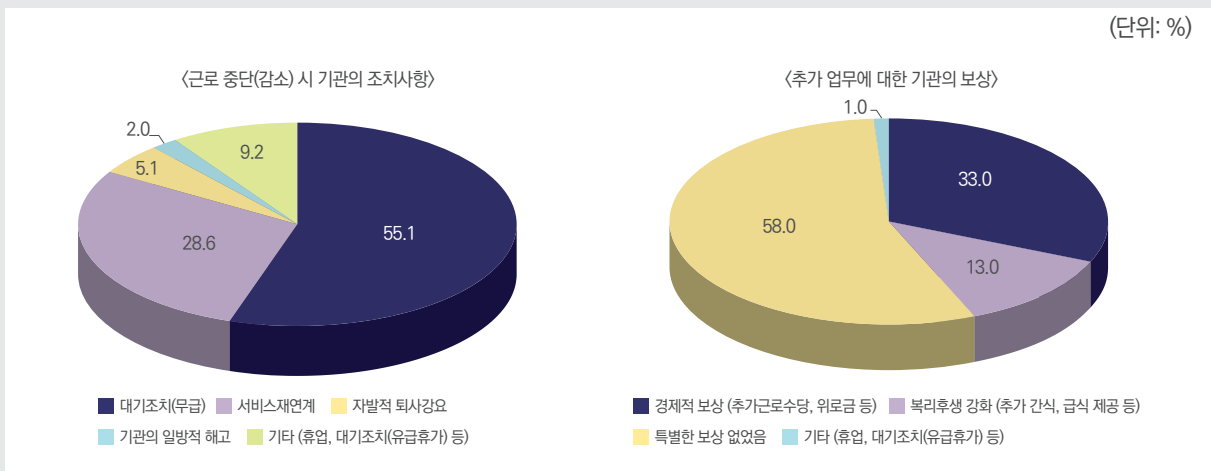
- (코로나19 유행으로) 달라진 후에는 외부 강사가 전혀 안 온다는 거. 그리고 우리가 그 수업을 대신해야 한다는 거. ... 2시간씩 수업하다 보니까 너무 지쳐요. 그것도 무보수라는 거.
- 코로나 검사 하러 가려면 그 시간대에 맞춰서 가야 하는데 일주일에 한 번씩 가려면, 그리고 또 오전에는 안 됐어요. (근무시간 외에) 꼭 퇴근한 후에 가서 하라고 하니까 그게 제일 힘들더라고요.

자료: 한국보건사회연구원. (2021b). 노인돌봄인력(요양보호사) 인권침해 실태와 보호방안 도출을 위한 초점집단인터뷰 원자료.

◆ 코로나19로 인해 근로시간 감소를 경험한 종사자(총 98명) 중 55.1%는 무급 대기 조치를 받았다고 응답하였으며, 자발적 퇴사를 강요받거나 기관으로부터 일방적으로 해고를 당한 종사자도 7.1%를 차지함.

- 코로나19로 인한 추가 업무를 경험한 종사자(총 100명) 중 58.0%는 기관 차원의 특별한 보상이 없다고 응답하였으며, 33.0%는 추가 수당, 위로금 등 경제적 보상, 13.0%는 추가 간식, 급식 제공 등 복리후생 강화를 통한 보상이 있었다고 응답함.

〈그림 4〉 코로나19로 인한 근로 중단(감소) 및 추가 업무 발생 시 장기요양기관의 조치 사항



주: 1) 근로 중단(감소)은 전체 응답자 중 코로나19로 인한 근로시간 감소 경험이 있는 응답자 98명의 자료를 분석한 것임.

2) 추가 업무에 대한 보상은 전체 응답자 중 코로나19로 인한 추가 업무 경험이 있는 응답자 100명의 자료를 분석한 것임(중복 응답).

자료: 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사 원자료.

04. 장기요양요원 처우 개선 및 부당행위 예방을 위한 정책 제안

- ◆ 많은 장기요양요원이 수급자(가족) 또는 장기요양기관으로부터 부당행위를 당하는 것으로 나타났으나, 대부분 그냥 참고 일하는 등 소극적으로 대처하고 있었음. 이는 제도적인 방안의 부재로 볼 수 있음. 따라서 다음과 같은 정책 방안을 제안하고자 함.
 - 수급자(가족)가 부당행위를 하지 않도록 예방하기 위해 수급자(가족) 대상 인권교육의 의무화 및 모니터링 방안 도입을 고려해 볼 수 있음.
 - 「노인장기요양보험법」 제35조의 3에 의하면, 수급자 대상 인권교육을 '실시할 수' 있으나 법적 구속력은 없음. 서비스 계약을 위해 최초로 수급자 가정을 방문할 때, 이용자의 권리와 의무 등에 대한 교육을 반드시 진행하는 대안이 검토되어야 함.
 - 서울시 좋은돌봄인증 제도와 같이(서울시복지재단, 2021) 장기요양기관 평가 항목에 인권교육 실시 등 관련 지표를 포함하여 모니터링하는 방안을 고려할 수 있음.
 - 수급자(가족)의 부당행위를 예방하고 즉각적으로 대응하기 위해서는 급여 제공에 대한 중간관리자의 지속적인 모니터링이 필요함.
 - 특히 방문형 서비스는 사적인 공간에서 급여 제공이 이루어져, 부당행위로부터 장기요양요원(대부분 요양보호사)을 보호하기가 쉽지 않음. 방문요양보호사와 중간관리자의 정기적인 면담, 중간관리자의 정기적인 수급자(가족) 방문 등 모니터링 체계를 구축할 필요가 있음.
 - 수급자(가족) 또는 기관의 부당행위가 발생할 때 장기요양요원, 관리자, 시설장이 효과적으로 대응할 수 있도록 구체적인 매뉴얼을 개발해야 함.
 - 장기요양기관 외 국민건강보험공단, 종사자지원센터 등에 (가칭) 장기요양신문고 전담 부서를 신설하여 부당행위에 대한 법적 제재 기반을 마련할 수 있음. 이와 함께 종사자의 심리 지원, 법률 교육·상담 등 부당행위로 인한 피해를 예방하고 사후에 대응할 수 있는 서비스를 확대·신설할 필요가 있음.
 - 특히 소규모 시설 종사자는 시설장(관리자)의 부당행위에 적극적으로 대처하지 못하는 것으로 나타나, 이에 대한 원인(인력 부족, 직원 간 관계에서 오는 압력, 이직의 어려움 등)을 파악하고 구체적인 대처 방안을 마련할 필요가 있음.
- ◆ 코로나19와 같은 감염병은 이후로도 재현될 수 있음. 이러한 위기 상황에 대비해 필수노동자인 장기요양요원을 위한 선제적·실질적 지원 정책이 마련되어야 함.
 - 현 지원책은 월 60시간 미만 초단시간 근로자, 부분 휴업 등을 고려하지 않아 지원의 사각지대가 발생하고 있음. 현재 지원 제도의 대상자 기준, 지원 범위 등을 재검토하여 사각지대를 해소하고 더욱 실효성있는 위기 대응 종사자지원제도를 개발할 필요가 있음.

〈참고문헌〉

- 강은나, 이윤경, 임정미, 주보혜, 배혜원. (2019). 2019년도 장기요양 실태조사. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 관계부처 합동. (2020. 12. 14.). 코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호·지원 대책. 관계부처 합동 보도자료. http://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=11751에서 2022.3.21 인출.
- 국민건강보험공단. (2021). 2020년 노인장기요양보험통계연보. 원주:국민건강보험공단 빅데이터전략본부/통계관리부.
- 남궁은하, 고은아, 어유경, 이윤경, 김범중, 유재언, 임정미. (2021). 노인돌봄인력 인권침해 실태와 보호방안에 관한 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 노인장기요양보험법, 법률 제17777호 (2020).
- 서울시복지재단. (2021). 2021 좋은 돌봄 인증심사 안내서: 방문요양서비스 제공기관. 서울: 서울시복지재단, 서울특별시.
- 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터. (2020). 코로나바이러스감염증-19 관련 요양보호사 실태조사. 서울: 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터.
- 임정미, 김혜수, 임성은, 이미진, 박홍재, 손희숙, 장미야. (2020). 시설 내 노인학대 발생과정 규명과 효과적 대응전략 모색. 세종: 한국보건사회연구원.
- 정제형. (2021). ‘코호트 격리’ 및 ‘예방적 코호트 격리’의 위법성과 사회안전망의 문제점에 대한 검토. 공익과 인권. 21, 209-247.
- 한국보건사회연구원. (2021a). 장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사.
- 한국보건사회연구원. (2021b). 노인돌봄인력(요양보호사) 인권침해 실태와 보호방안 도출을 위한 초점집단인터뷰.
- Eurofound. (2020). Long-term care workforce: Employment and working conditions. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

집필 남궁은하 (사회서비스정책연구실 부연구위원), 고은아 (인구정책연구실 연구원) 문의: 044-287-8292