

돌봄서비스 제공 인력의 근로실태

- 인구고령화 및 사회경제적 여건변화는 돌봄 서비스에 대한 국민적 수요를 증가시키고, 노동집약적 사회서비스의 확대를 추동하여 일자리 창출을 동반해왔음

- 그러나 돌봄서비스를 중심으로 사회서비스 부문에서 나타난 신규 일자리의 대부분이 저임금, 단기 불안정한 일자리로 규정되면서 '좋은 일자리 (decent jobs)'로 자리매김 하는데 상당히 제한적인 현실임

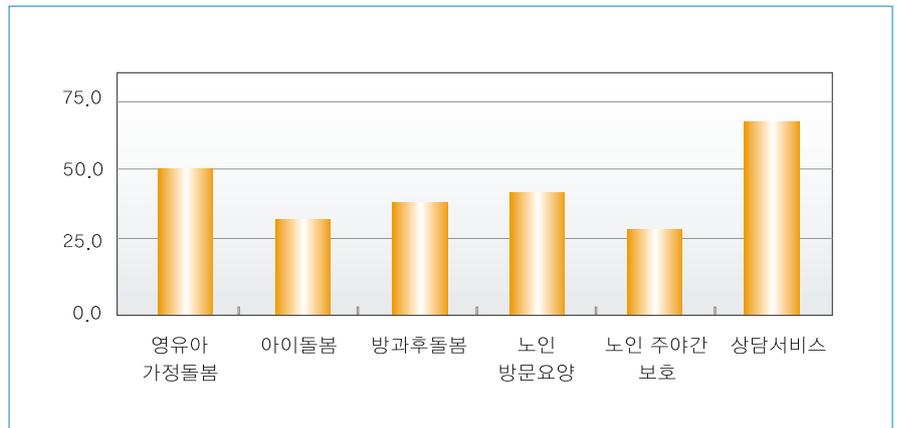
1. 돌봄인력(Care Worker)

□ 사회경제적 여건이 급변하면서 전통적으로 가족내 역할로 전가되었던 비공식 영역의 돌봄 기능은 약화되는 반면, 가정내 돌봄의 기능을 대체하거나 보완하는 수단으로서 공식부문을 통한 돌봄서비스 수요가 빠르게 증가하고 있음

○ 돌봄서비스(Care Services)는 독립적인 일상생활의 수행이 어려운 영유아, 만성질환자, 장애인, 노인 등과의 정서적 유대관계를 바탕으로, 이들의 복지와 안녕에 책임을 갖고 정신적·육체적 돌봄노동(care work)을 제공하는 과정에서 구체화되는 서비스 일체임¹⁾

[그림 1] 주요 돌봄서비스 유형별 서비스 이용 희망률

(단위: %)



자료: 강혜규 외, 사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구, 2009.

· 가족내 여성에게 집중되었던 비공식 영역의 돌봄(care)의 책임과 비용을 국가와 사회가 분담할 것을 요구하면서 사회적 돌봄(social care), 즉 돌봄서비스의 사회 정책적 의의가 강조되고 있음

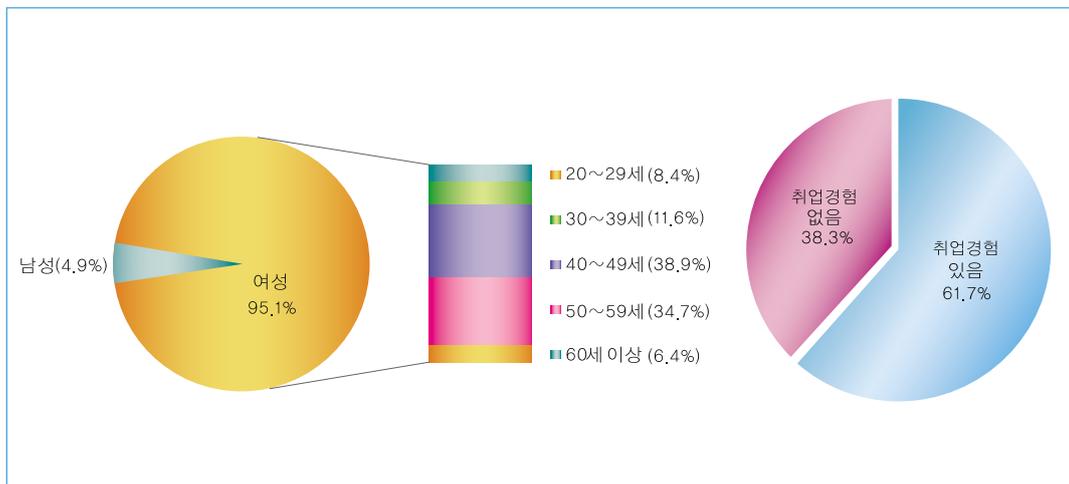
1) 본 자료는 돌봄인력(Care Worker)을 공공부문은 물론 시장을 통해 공식적 돌봄서비스를 제공하는 인력으로 조작적 정의하고, 가족이나 친척 등에 의해 이루어지는 비공식 영역의 돌봄자(caregiver 또는 carer)와 구분하여 살펴보았음

- 돌봄의 사회화는 돌봄노동을 공식적 노동으로 제정의 하는데 중요한 계기를 마련하였고, 사적 관계에 기초한 보호·돌봄 또는 부양의 차원을 넘어서 공적으로 제공하는 사회서비스 부문에서 중요한 영역으로 평가되고 있음

□ 돌봄서비스는 돌봄 대상자의 상황 및 욕구에 따라 차별화된 서비스를 제공하기 위해 전문적 지식과 기술이 요구되며, 노동 강도 및 양적 측면에서 상당히 노동 집약적인 특성이 있음. 그러나 노동시장에서 이들의 고용조건은 상대적으로 취약한 실정임

- 사회서비스는 고용유발 효과가 크고, 돌봄서비스를 중심으로 중고령 여성 등 취업 취약 계층의 용이하고 신속한 노동시장 진입을 통해 고용창출을 견인하고 있음
- 그러나 지난 수년간 추진된 사회서비스 확충을 통한 돌봄서비스 일자리의 양적 확대에도 불구하고, 좋은 일자리(decent job)로 자리 매김하기 위한 고용의 질적 측면에 대한 고려가 상대적으로 미흡하였음
 - 제공인력의 전문성과 서비스 제공수준이 서비스 품질로 직결되는 대표적인 대인서비스(personal services)로서 돌봄서비스 제공인력(돌봄인력, care worker)에 대한 고용 전략적 측면의 체계적 인력관리가 부재하여 불필요한 사회적 비용을 초래하고 서비스의 질에 대한 이용자 만족도가 저하될 우려가 제기되고 있음
 - 또한 돌봄인력의 입장에서도, 열악한 근로조건은 높은 이직률과 낮은 직업만족도로 이어질 가능성이 농후하며, 이는 고스란히 돌봄서비스 품질의 저하로 나타날 수 있음
- 이에 전국의 사회서비스 전자바우처 사업을 수행하는 718개 제공기관의 돌봄인력 1,500명에 대한 직접 방문면접 조사를 실시하여 돌봄인력의 근로실태와 근로자 특성을 파악하였음(조사기간: '09년 9월~11월)

[그림 2] 돌봄인력의 성별, 연령별 분포 및 이전 취업경험 여부



2. 돌봄인력의 일반 특성

□ 돌봄인력의 95.1%를 여성이 차지하고 있고 여성 돌봄인력의 73.6%가 40~50대로 나타났으며, 전체의 74.2%는 고등학교 졸업 이하의 교육수준을 갖고 있음. 반면, 돌봄인력의 연령층이 낮을수록 학력이 상대적으로 높아, 30대 인력의 53.4%, 20대의 91.0%가 대학교 졸업 이상의 학력을 갖고 있음

○ 돌봄인력의 61.7%가 현재 종사하고 있는 돌봄서비스 이전의 취업경험이 있었으며, 돌봄서비스 관련 취업 경험이 있는 경우도 전체의 26.4%를 차지함

[표 1] 돌봄인력의 연령별 교육수준

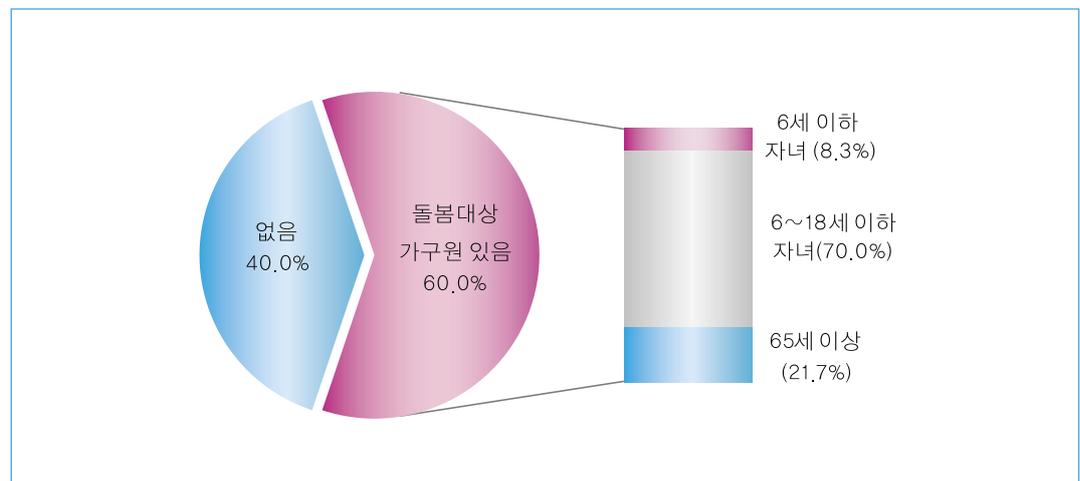
(단위: %)

	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세 이상	계
중학교 졸업 이하	-	1.1	12.3	38.2	53.3	21.1
고등학교 졸업 이하	9.0	45.5	66.3	55.4	35.9	53.1
대학 졸업 이상	91.0	53.4	22.4	6.4	10.8	25.8
전 체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

○ 돌봄인력의 73.7%는 유배우자이고, 가구 내에 돌봄대상 가구원이 있는 경우는 전체의 60%였음. 돌봄대상 가구원의 특성을 살펴보면, 6세 이하의 자녀가 있는 경우가 8.3%, 6세 이상, 18세 이하의 자녀가 있는 경우가 70.0%, 그리고 65세 이상 노인이 있는 경우는 21.7%였음

· 따라서 돌봄인력 스스로가 돌봄서비스를 필요로 하는 계층으로 볼 수 있으며, 이들의 취업으로 가정내 돌봄 공백으로 인한 문제가 발생할 수 있는 소지를 갖고 있는 것으로 사료됨

[그림 3] 돌봄인력의 가구내 돌봄대상 가구원 존재 여부



○ 돌봄인력들의 평균 가구원 수는 3.51명이고, 월평균 가구소득은 247.17만원으로 '09년도 4사분기 기준 전국 가구 월평균 소득 309.52만원보다 62.35만원 낮은 것으로 나타났음

- 가구원 수가 증가할수록 돌봄인력이 포함된 가구의 월평균 소득과 전국 가구 월평균 소득의 편차가 증가하고 있어, 상당수의 돌봄인력이 가계의 경제적 부담을 겪고 있을 것으로 예상됨

[표 2] 돌봄인력의 가구원 수별 월평균 가구소득 및 가구소득 분포

(단위: %, 만원)

	100만원 미만	100~200만원 미만	200~300만원 미만	300~400만원 미만	400~500만원 미만	500만원 이상	계	월평균 가구소득	가계동향조사 09.4분기 기준
1인가구	59.3	31.4	5.8	3.5	-	-	100.0	105.78 (57.60)	137.93
2인가구	32.6	30.9	19.1	10.0	3.5	3.9	100.0	178.78 (131.81)	245.62
3인가구	14.3	33.2	25.3	14.0	5.9	7.3	100.0	221.70 (139.75)	355.39
4인가구	3.6	16.7	34.0	23.1	11.5	11.1	100.0	287.46 (143.00)	405.99
5인 이상 가구	3.6	15.9	32.7	18.7	18.2	10.9	100.0	296.26 (142.35)	437.74
전체	13.8	23.1	28.0	17.3	9.4	8.5	100.0	247.17 (147.69)	309.52

주: 1) 2009년 소득 및 지출부문의 항목분류 개편으로, 「가계동향조사(신분류)」의 2008년 이전 자료는 「가계동향조사(구분류)」 자료와는 다소 차이가 있음

2) 월평균 가구소득의 () 안은 표준편차임

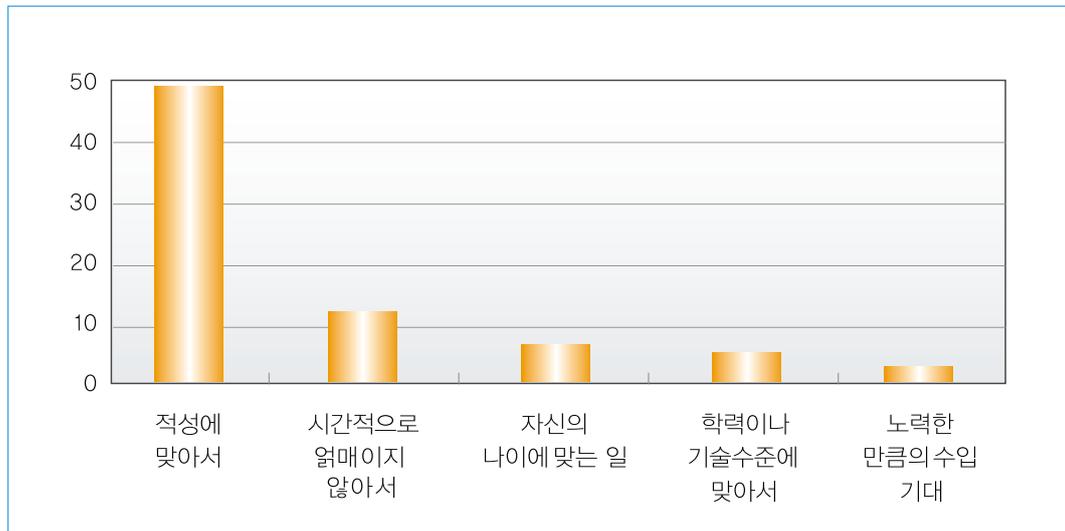
자료: 1) 사회서비스 인력 실태조사 결과, 2) 2009 가계동향조사, 통계청(www.kosis.go.kr)

○ 돌봄인력의 49.8%는 현재 하고 있는 돌봄서비스 분야의 일자리가 '자신의 적성에 맞는 일' 이라고 생각하고 취업한 것으로 나타났으며, '시간적으로 얽매이지 않고 일을 할 수 있어서' 라고 응답한 경우도 18.1% 였음

- 한편, 돌봄인력의 30.1%는 현재 일자리를 중단 할 경우, 새로운 일자리의 형태는 시간제 임금근로라고 응답하였으며, 27.2%는 전일제 임금근로 형태를 선호하는 것으로 나타났음

[그림 4] 돌봄인력의 현재 일자리 선택 동기

(단위: %)



[표 3] 사회서비스 일자리 중단할 경우 희망하는 일자리의 형태

(단위: %)

	노인돌봄 서비스	장애인 활동 보조인	산모신생아도우미	가사간병도우미	아이돌보미 서비스	노인장기요양	장애아동 재활치료	전체
자영업	12.8	16.7	12.8	17.4	8.3	18.5	5.9	14.0
전일제 임금근로	22.3	22.7	20.5	26.8	24.8	25.1	48.3	27.2
시간제 임금근로	32.2	29.0	21.4	32.8	31.2	27.0	33.0	30.1
무급가족종사	1.5	1.7	4.3	3.5	2.8	1.0	1.0	2.1
비경제활동	26.0	26.0	18.8	9.8	16.5	25.6	11.8	19.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 반면, 자신의 연령과 가진 기술 및 학력 수준으로 다른 일을 할 수 없어서라고 응답한 경우도 각각 8.6%와 7.7%였으나, 돌봄서비스 일자리를 통해 '노력한 만큼 수입을 얻을 수 있어서' 라고 응답한 비율은 전체에 2.7%에 불과하였음
- 돌봄서비스 부문 근로내용이 상대적으로 여성 고용 친화적으로 판단할 수 있으나, 돌봄인력의 대부분이 생계형 일자리로서 적절한 임금을 보상받을 수 있을 것으로 기대하지 않고 있음
- 전체 돌봄인력의 25.1%는 자신이 소득 활동을 하지 않으면 가족의 생계유지가 어렵기 때문에 일을 하고 있는 것으로 나타났음
- 가사간병도우미들의 경우 생계유지를 위해 일을 하고 있다고 응답한 비율이 58.2%로 가장 높았고, 대체로 가계부담을 경감하거나, 여유시간을 활용하여 가구소득에 보탬이 되기 위해 일을 하고 있었음
- 생계유지 이외에도 대체로 자녀 교육비나 가족원 의료비의 마련 및 부채 상환, 가구소득에 보탬이 되는 등의 경제적 이유로 돌봄서비스 일을 하고 있었음

[표 4] 서비스 유형별 돌봄인력의 현재 일을 하는 주된 이유

(단위: %)

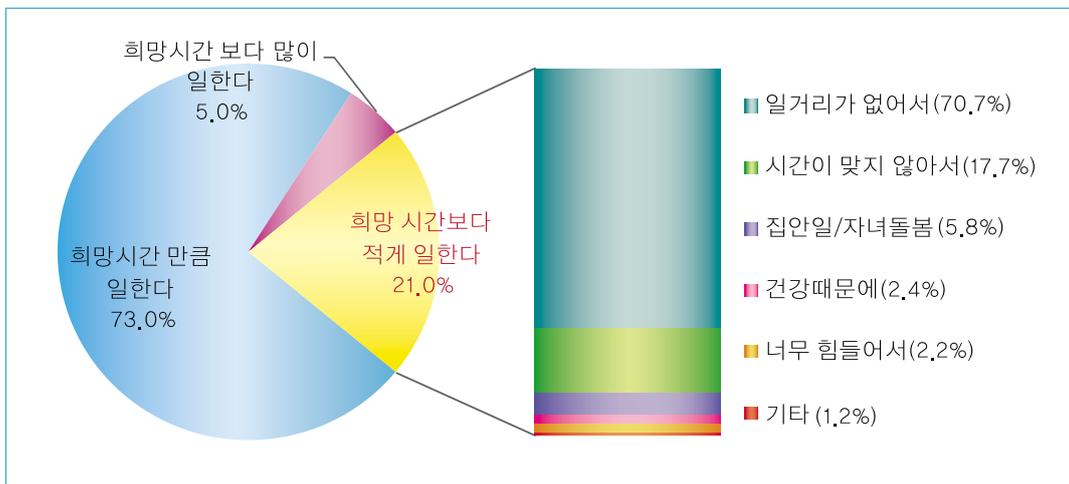
	노인돌봄 서비스	장애인 활동 보조인	산모신생아도우미	가사간병도우미	아이돌보미 서비스	노인장기요양	장애아동 재활치료	전체
생계유지	18.7	21.3	24.8	58.2	8.3	17.5	9.9	25.1
교육비, 병원비 등의 마련	20.4	21.3	10.4	21.3	7.9	14.2	4.6	16.0
가구소득에 보탬	23.4	26.0	32.5	16.0	28.4	32.7	34.0	26.3
여유시간활용 소득보조	39.2	35.7	20.5	8.0	45.9	33.2	49.2	32.1
기타	0.7	-	0.8	-	-	0.5	1.5	0.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 돌봄인력의 근로실태

□ 돌봄인력의 임금은 대부분 월급형태로 지급되고 있지만(94.1%), 실제적으로 서비스 제공 시간당 임금이 책정되기 때문에 임금수준은 근로시간과 비례할 수밖에 없음. 그런데 전체 돌봄인력의 21.9%는 자신이 희망하는 근로시간 보다 적게 일하고 있다고 응답하였음

○ 희망하는 근로시간 보다 적게 일하고 있는 주된 이유는 ‘일거리의 배정이 한정되어 있거나 일거리가 없어서’ 라고 응답한 비율이 70.7%로 가장 높았고, 다음으로 ‘자신이 희망하는 근로시간과 맞지 않아서’ 17.7%, ‘자신의 집안 일 또는 가족원 돌봄’ 때문인 경우도 5.8%로 나타났음

[그림 5] 돌봄인력의 근로시간 만족여부 및 희망 시간보다 적게 일하는 이유

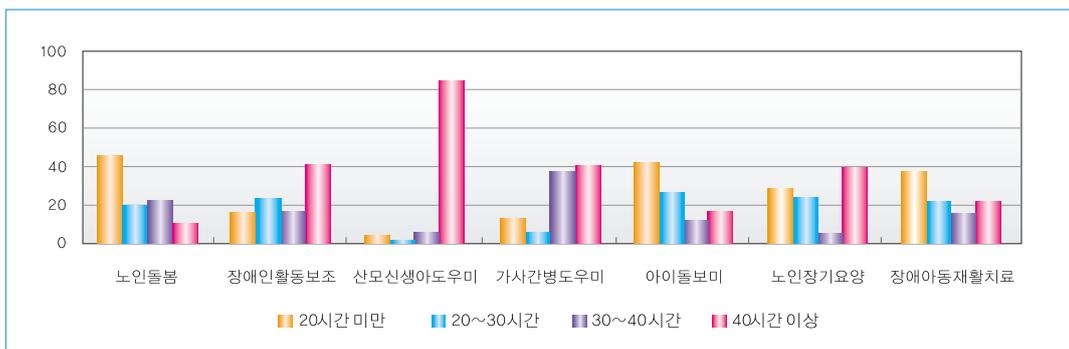


○ 돌봄인력들은 일주일 평균 4.9일, 주당 평균 30.3시간을 근무하고 있었으나, 주당 4일보다 적게 일하는 경우도 22.8%에 이르는 것으로 나타났음

· 주당 평균 근로시간이 가장 긴 경우는 산모신생아 도우미 서비스로 평균 43.8시간으로 나타났고, 이어서 가사간병 도우미 서비스 33.3시간, 노인장기요양 서비스 30.5시간, 장애인 활동보조 32.8시간 등의 순이었음. 아이돌보미 서비스는 일주일 평균 23.3시간, 노인돌봄 서비스는 22.0시간으로 가장 적었음

[그림 6] 서비스 유형별 돌봄인력의 근로시간 분포

(단위: %)



- 한편, 돌봄인력이 서비스 제공대상 가정으로 방문하는 등의 평균 이동 시간은 5.1시간이었으며, 이동 시간이 긴 서비스 유형은 산모신생아 도우미 서비스(7.1시간), 장애인활동보조인(6.2시간), 가사간병 도우미 서비스(5.9시간)의 순이었음

○ 월평균 79.4만원의 임금을 받고 있었으며, 전체 돌봄인력의 60% 정도는 월평균 80만원 미만의 임금을 받는 것으로 나타났음

- 근로시간이 길어질수록 임금수준이 높아지지만, 장애아동 재활치료 서비스와 같이 전문적 서비스를 제공하는 돌봄인력의 경우, 근로시간 대비 임금수준이 다른 돌봄인력과 비교하여 상대적으로 높음

- 돌봄인력들이 생각하는 본인들의 적정임금 수준을 조사한 결과, 전체 평균 적정임금은 106만원으로 나타나 현재 받고 있는 월평균 임금과 26.6만원의 편차를 확인할 수 있음

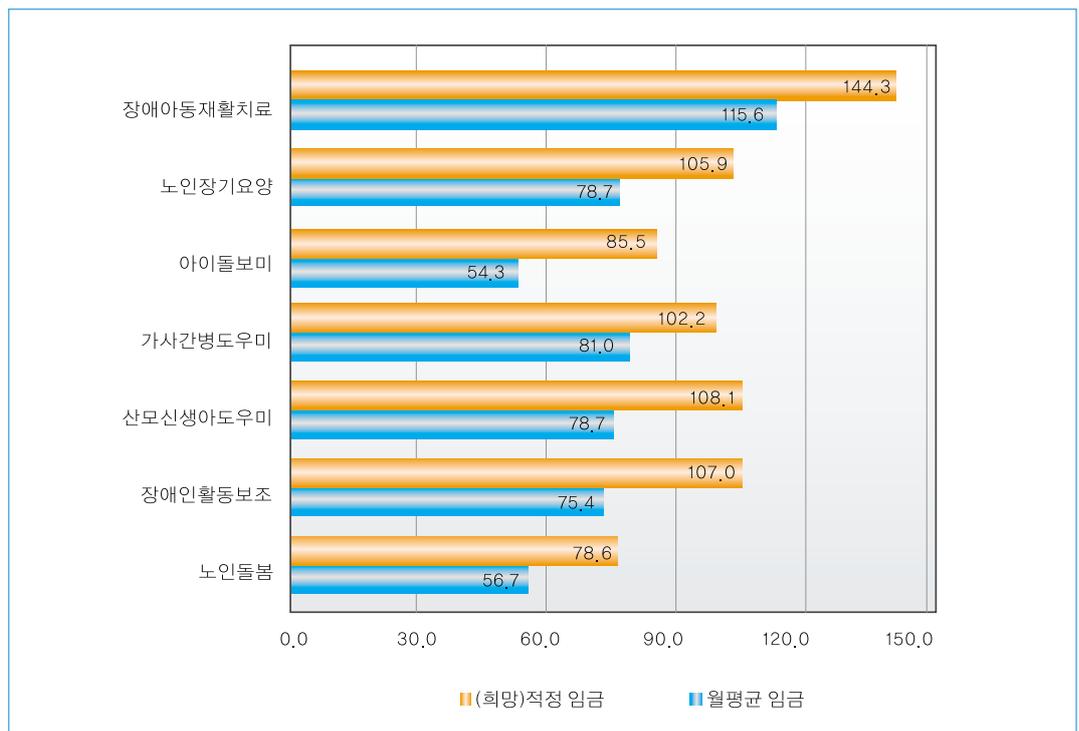
[표 5] 돌봄인력의 주당 근로시간 대비 지난 3개월 월평균 임금수준

(단위: %)

	20시간 미만	20~29 시간	30~39 시간	40시간 이상	전체
35만원 이하	24.1	3.2	0.6	0.2	6.9
35~70만원 미만	44.7	55.8	21.1	8.5	28.5
70~100만원 미만	17.5	23.7	59.2	42.3	36.4
100~150만원 미만	11.2	13.3	13.5	40.7	22.6
150만원 이상	2.5	4.0	5.6	8.3	5.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

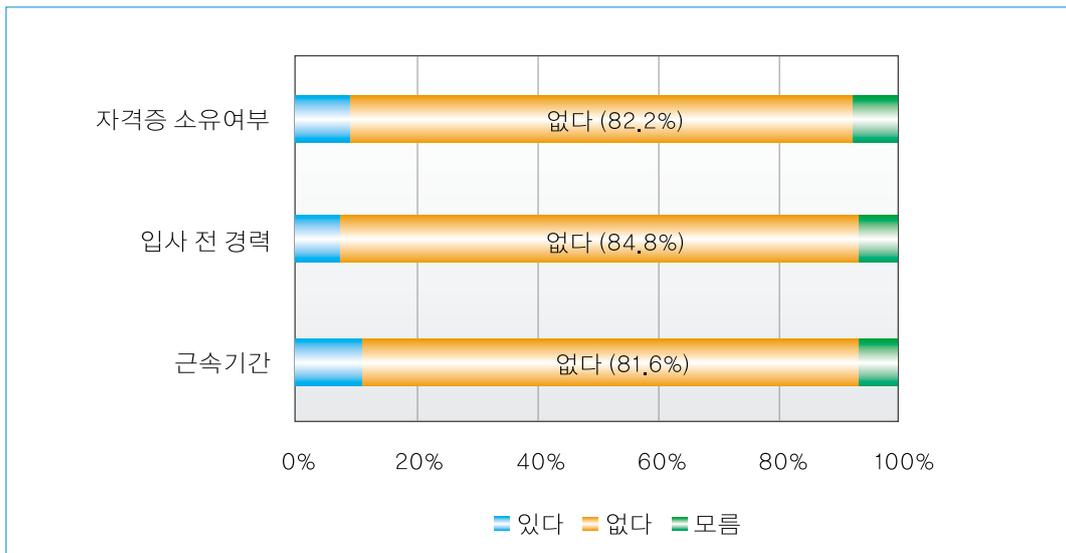
[그림 7] 서비스 유형별 돌봄인력의 지난 3개월간 월평균 임금 및 희망하는 적정 임금수준

(단위: 만원)



- 돌봄인력의 근속기간, 입사 전 경력이나 자격증 소유 여부 등에 따른 임금의 차등 지급은 거의 이루어지지 않고 있음
- 근속기간에 따른 임금 차등을 받고 있다고 응답한 경우는 전체의 11.3%에 불과하였으며, 경력 및 자격증 소유 여부에 따른 차등 임금을 받는 경우도 각각 8.1%와 9.5%에 머물고 있음

[그림 8] 돌봄인력의 특성별 임금 차등 여부



□ 돌봄인력의 근로자성을 보호하기 위한 법적 근거로서 근로계약 체결 및 근로계약서 작성여부를 조사한 결과, 전체의 90.1%가 근로계약서를 작성하고 이 가운데 64.5%는 근로기간을 명시하고 있었음²⁾

- 그러나, 현재 받고 있는 임금에 기본급이 포함되는 경우는 전체 돌봄인력의 8.2%에 불과하고, 사회보험 가입률은 건강보험 73.6%, 국민연금 72.1%, 고용보험 74.5%, 산재보험 71.3% 등의 순이었으며, 아이돌보미서비스와 장애아동 재활치료 서비스의 경우 배상책임보험과 상해보험 가입률이 각각 43.1%와 51.4%였음
- 한편, 퇴직금의 지급여부는 돌봄서비스의 유형에 따라 크게 달랐는데, 아이돌보미서비스의 경우 퇴직금을 지급하는 경우는 1.8%에 불과하였으나, 가사간병도우미와 노인돌봄서비스의 경우 퇴직금 지급하는 경우가 각각 89.9%와 77.3%임

박세경(복지서비스연구실 연구위원) 문의(02-380-8184)

²⁾ 2006년도 판례에 따르면, 근로기준법상의 근로자 해당 여부는 계약의 실질적 성격이 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부이며, 사용자 종속을 나타내는 주요 지표는 다음과 같음: ①업무내용 지정여부, ②취업규칙적용여부, ③업무수행지휘감독, ④근무시간·장소구속, ⑤업무대체성, ⑥보수의 대상성, ⑦기본급 유무, ⑧사용자에의 전속성, ⑨다른 법령상의 근로자성, ⑩비품·원자재·작업도구 소유관계(박세경 외, 2009).

- 한국보건사회연구원 홈페이지의 발간자료에서 온라인으로도 이용하실 수 있습니다.
http://www.kihasa.re.kr/html/jsp/public/public_01_01.jsp