

2018-01

정책
연구
보고

경기도 장기요양요원지원센터
설치 및 운영방안 연구

연구책임 | 유병선 경기복지재단 연구위원

공동연구 | 황재영 노인연구정보센터 센터장
이경원 연세대학교 사회복지연구소 연구원
최효진 경기복지재단 연구원
박승희 경기복지재단 연구원

■ 연구진

연구 책임	유병선	경기복지재단 연구위원
공동 연구	황재영	노인연구정보센터 센터장
	이경원	연세대학교 사회복지연구소 연구원
	최효진	경기복지재단 연구원
	박승희	경기복지재단 연구원

경기복지재단 정책연구보고 2018-01

경기도 장기요양요원지원센터 설치 및 운영방안 연구

발행일 2018년 02월

발행인 양복완

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. ggwf.gg.go.kr

발간사

우리 사회는 인구고령화로 돌봄이 필요한 노인이 급격히 증가하고 있다. 돌봄이 필요한 노인들에게 직접적으로 돌봄을 제공하고 노인들의 생활과 건강을 책임지고 있는 사람들이 바로 장기요양요원이며, 이들의 근로환경과 자질은 노인들이 제공받게 되는 서비스 질과 바로 연결되는 중요한 부분이다. 하지만, 그동안 장기요양요원의 열악한 근로환경과 자질은 노인장기요양보험법이 태동된 이래 계속적으로 문제로 지적되어 왔으며, 이러한 문제점을 인식하고 정부에서도 최근 장기요양 2차 계획(2018-2022)에 장기요양요원을 지원하기 위한 장기요양요원지원센터를 17개 광역시도별로 한 개씩 2022년까지 설치할 목표를 발표하였다.

본 연구는 이러한 사회적·정책적인 환경변화에 선제적으로 대응하기 위해 수행되었다. 경기도는 전국 광역시도 중 인구가 가장 많은 만큼 노인인구도 전국에서 가장 많으며, 돌봄이 필요하여 집이나 시설에서 장기요양서비스를 이용하는 인구 역시 가장 많다. 아직까지 장기요양요원지원센터가 일부 광역지자체와 기초지자체에 설치된 상황에서 정부정책에 발맞추어 경기도에서 장기요양요원지원센터를 설치하게 된다면, 그 파급력은 전국으로 확대될 가능성이 크다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 장기요양요원지원센터의 설치에 관한 법적 근거, 재원부담의 원칙, 설치 목적과 기능 등을 보고서에 담았다.

장기요양요원지원센터는 장기요양서비스의 질을 높이기 위하여 지자체 내의 장기요양요원의 인력관리 및 지원으로 그 역할을 명확히 할 필요가 있으며, 그 운영에 있어서 공공성이 확보되도록 운영되는 것이 중요하다. 특히, 장기요양서비스가 노인장기요양보험제도에 의해 운영되고 있는 만큼 노인장기요양보험제도를 운영하고 있는 보건복지부와 시설이 설치되어 이를 관리해야 하는 지방자치단체의 역할을 명확히 규정하고, 그 역할에 맞도록 지방자치단체의 장기요양요원지원센터가 설치·운영되어야만 장기요양요원의 자질향상을 통한 지역사회의 장기요양서비스 질을 높일 수 있을 것이다.

본 보고서가 완성되기 까지 많은 사람들의 도움이 있었다. 가장 먼저 장기요양서비스 현장에서 근무하면서 장기요양요원의 현실을 보고서에 반영할 수 있도록 설문조사와 현장조사에 협조해준 장기요양기관 근무자들에게 감사의 마음을 전한다. 또한, 연구에 협조해준 관계 공무원과 전문가와 본 연구가 완성되기 까지 노고를 아끼지 않은 연구진에게 감사의 마음을 전한다.

2018년 2월

경기복지재단 대표 이사 양복완

요약

1. 서론

□ 연구 배경

- 장기요양 서비스에 종사하는 인력이 증가하고 있지만, 장기요양요원의 열악한 근로환경과 자질은 노인장기요양보험제도 시행이후 지금까지 10년간 계속적으로 제기되고 있음
- 이러한 상황에서 정부에서는 2016년 장기요양요원에 대한 지자체 지원을 법제화 하고 이를 지원하기 위한 지방자치단체의 [장기요양요원지원센터]설치 법제화
 - 2016년 노인장기요양보험법 개정으로 지방자치단체의 장기요양요원 처우 개선에 대한 지자체의 의무를 규정하였으며, 지방자치단체에서는 장기요양요원지원센터를 설치할 수 있는 법적인 근거 마련됨
- 뿐만 아니라 장기요양계획 (2018-2022)에 장기요양요원지원센터 설치를 목표로 담고 있어 장기요양요원지원센터 설치에 관한 지자체의 의무가 강화될 것으로 보임
- 하지만, 노인장기요양서비스는 다른 사회복지서비스와는 달리 보조금이 아닌 노인장기요양보험이라는 사회보험으로 운영되고 있는 만큼 지방자치단체의 책임과 권한이 상대적으로 약함 상황임
- 따라서 장기요양요원들을 지원하여 노인요양서비스의 질을 높이기 위한 지자체의 노력의 일환으로 대두되고 있는 장기요양요원지원센터의 바람직한 설치 운영방안에 대한 연구가 필요함

□ 연구 목적

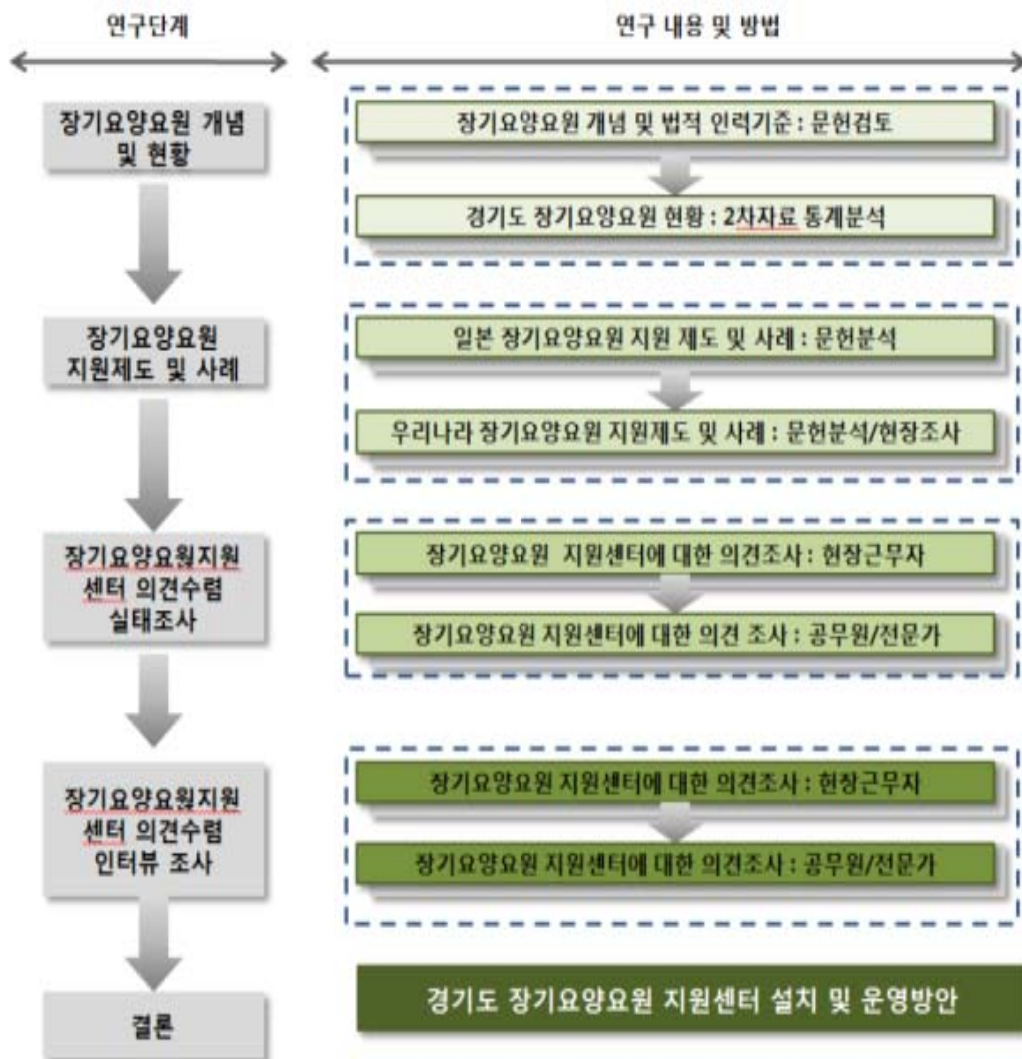
- 본 연구는 경기도내 장기요양요원을 지원하는 정책의 하나로 대두되고 있

는 장기요양요원지원센터의 설치 및 운영방안을 제시하는 것을 연구의 목적으로 함

□ 연구 내용

- 본 연구의 구체적인 연구내용과 목적은 아래 그림과 같음

〈그림-1〉 연구흐름도



2. 장기요양요원 개념 및 장기요양 인력기준

□ 장기요양요원의 법적 근거 (노인장기요양보험법)

〈표-1〉 시설별 장기요양요원의 범위

시설	장기요양요원
노인요양시설	간호(조무)사, 요양보호사, 사회복지사, 물리(작업)치료사
노인요양공동생활가정	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사
주·야간보호	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 사회복지사
단기보호	간호(조무)사, 요양보호사, 사회복지사
방문요양	요양보호사
방문목욕	요양보호사
방문간호	간호(조무)사, 치과위생사

자료 : 보건복지부 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- 법적으로는 장기요양요원에 해당되는 직군이 간호(조무)사, 요양보호사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 치과위생사이지만, 그 외의 다른 직군들도 장기요양기관에서 근무하면서 서비스를 제공하고 있기 때문에 필요인력으로 법적으로 명시되어 있음. 본 연구에서는 장기요양보험급여법에서 급여를 제공받고 있는 모든 직군의 현황을 살펴 봄

□ 경기도 장기요양요원 현황

〈표-2〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 시설

(단위 : 명)

	시설								
	사회복지사	의사 (족탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양보호사	영양사	계
전국	5,001	1,649	1,506	7,036	0	1,835	60,549	1,088	78,664
경기	1,458	419	408	2,146	0	515	18,086	262	23,294

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

〈표-3〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가

(단위 : 명)

	재가								
	사회복지사	의사 (족탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양보호사	영양사	계
전국	9,747	129	1,249	2,730	5	243	259,595	50	273,748
경기	1,945	37	299	559	0	61	60,060	8	62,969

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

3. 국내외 장기요양요원 지원 제도 및 사례

□ 일본 복지지원센터의 시사점

- 개호인력확보를 위한 "지역의료 개호종합확보기금"을 설치하고(중앙과 도도부현이 함께 부담)복지인재센터(47개소+중앙)을 운영하여 개호인력을 지원하여 지자체에서 적극적으로 요양인력에 대한 처우, 업무 효율화, 사회적 인식개선 등을 추진
- 하지만, 일본의 개호보험과 보험자인 지자체가 복지인재센터를 설치하여 장기요양인력을 지원하는 구조는 우리나라의 노인장기요양보험 구조와는 차이

□ 국내 장기요양요원지원 제도 현황

- 전체 요양보호사 중 직무교육 이수율 16.4%
- 국민건강보험공단 고충상담실 운영(4명, 온라인 및 전화상담)

□ 국내 장기요양요원지원센터의 시사점

- 국내 장기요양요원지원센터는 중앙정부의 교육, 상담 등이 부족한 상황에서 지자체 재원으로 이들을 지원하기 위한 센터를 설치하고 이를 통해 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 정책을 수행
- 서울시와 수원시의 사례는 각각 역할과 기능의 차이가 있기는 하지만 장기요양요원지원센터는 처우개선비 지급보다는 장기요양요원의 교육, 상담, 힐링, 평가를 대비하는 기관 컨설팅 등 현장을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 또한, 기초지자체센터와 권역센터에서는 직접 요양보호사를 대상으로 한 교육

프로그램이나 관내 기관을 대상으로 한 평가컨설팅 등 직접서비스 중심으로 이루어지고 있으며, 정책제언, 좋은 돌봄을 위한 연구 등의 역할은 광역센터에서 진행하고 있음을 알 수 있어 경기도 내 장기요양요원지원센터도 광역센터와 기초센터의 역할구분도 필요할 것으로 보임

4. 장기요양요원지원센터에 대한 관계자 의견 조사

〈표-4〉 경기도 장기요양요원지원센터에 대한 의견조사 방법

구분	양적 조사	질적 조사
연구방법	설문조사	인터뷰
연구대상	경기도내 장기요양기관에 근무자 (요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 시설장) / 전문개(학)계, 현장 / 공무원	경기도 내 장기요양기관 근무자 (요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 시설장)
자료수집방법	온라인 설문조사 및 오프라인설문조사	현장방문

□ 장기요양요원지원센터 설치 필요성 및 역할

- 장기요양요원지원센터의 필요성에 대해 대부분 공감하고 있었으나, 일부 의견이
지만 설치를 위해서는 반드시 그 목적이 명확해야 함을 강조함
- 장기요양요원의 안정적인 근로환경을 만들기 위한 장기요양요원지원센터 설치
보다는 보험 수가 개정 등 근본적인 제도 개선이 중요
- 장기요양요원지원센터가 필요한 이유로는 처우개선, 소통창구 필요, 근로환경
개선, 인식개선, 소통, 교육, 상담, 더 나은 서비스 제공, 제도개선, 홍보 등 다양
한 이유가 있는 것으로 나타남
- 좋은 서비스를 제공하는데 필수적인 자질향상, 인식개선 등 전반적인 사회적인
인식을 개선하고 장기요양요원의 역량강화를 위한 부분에서의 지자체의 노력이
필요

- 장기요양인력이 폭언, 폭행, 성희롱에 노출되었을 경우, 임금을 받지 못한 경우 등에 대한 개별적인 상담 및 구제방안이 필요한 것으로 나타남
- 또한, 근로자들의 근로기준법에 대한 교육 뿐 아니라 시설장들도 이러한 교육이 병행되어야 함
- 한편, 인력수급을 위한 장기요양요원 구인구직 상담 및 홈페이지 등 인력수급에 대한 역할도 병행

□ 장기요양요원지원센터 설치·운영방안

- 장기요양요원지원센터 채용부담에 대한 보건복지부와 지방자치단체의 책임 명료화
- 장기요양기관에 근무하는 직군은 다양함에도 불구하고 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 치위생사로 한정짓는 것은 불합리
- 장기요양요원지원센터 운영의 필요조건은 조례제정과 재정보호가 가장 시급하며, 신뢰할 수 있는 운영주체에게 위탁하는 것도 중요함
- 뿐만 아니라 장기요양요원지원센터의 원활한 운영을 위해서는 수가로 규정되는 장기요양서비스에서 공단에서 지원해야 하는 역할과 지자체에서 지원하는 역할을 명확히 구분할 필요가 있음
- 한 번에 경기도내 장기요양요원지원센터를 모두 설치하기 보다는 장기적인 계획이 필요

5. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안

□ 경기도 장기요양요원지원센터 기본 방향

- 우리나라 장기요양서비스가 노인복지법과 노인장기요양보험법의 두 가지 법령

에 의해 규정되고 있어 보조금으로 운영되고 있는 다른 사회복지시설과는 다른 맥락에서 운영되고 있는 만큼 지방자치단체의 장기요양요원지원센터 설치·운영을 위한 기본방향을 아래와 같이 제시함

- 장기요양요원지원센터 설치 목적의 명료화 : 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 경기도내 장기요양요원 인력관리 및 지원으로 명확히 할 필요가 있음
- 장기요양요원지원센터의 설치·운영을 위한 재정부담 등에 대한 보건복지부와 지방자치단체의 역할 명료화
- (1안) 경기도 장기요양요원지원센터 설치 및 운영재원은 경기도와 보건복지부가 5:5로 부담
- (2안) 경기도 보조금 100%로 설치 운영
- 지방자치단체의 장기요양요원지원센터를 통해 장기요양서비스 질을 높이기 위한 인력관리 및 지원을 위해서는 현 제도의 개선이 전제
- 장기요양요원지원센터의 서비스 대상자는 장기요양기관에 근무하는 모든 대상자를 범위로 함
- 장기적으로 광역센터와 기초센터의 역할을 구분하여 추진하되, 단기적으로는 경기도 장기요양요원지원센터 1개소를 설치하고, 모니터링 후 기초센터 확대 검토
 - 광역센터에는 장기요양지원을 위한 교육매뉴얼 개발, 정책제언, 법령 개정 등 중앙 정부 정책 정보 제공, 구인·구직사이트 운영 등 간접서비스 중심으로 역할을 수행
 - 기초센터에서는 장기요양요원 권리침해에 대한 상담 및 지원, 장기요양요원 역량 강화를 위한 교육사업, 장기요양요원 건강검진지원(우수 병원과의 업무 협약), 취업상담 및 지원, 장기요양요원 사회적 인식개선사업, 권리보호와 같은 직접적인 서비스를 실시
 - 장기계획 : 광역센터 (시군 센터 지원, 교육매뉴얼 개발, 정책제언 등)
기초센터 (교육, 건강검진사업, 고충상담, 취업상담 및 지원 등)
 - 단기계획 : 경기도 장기요양요원지원센터 1개소에서 광역 및 기초센터 기능 시행

□ 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영

- 법적근거 : 노인장기요양보험법 47조2/ 경기도 장기요양요원 처우개선 조례 8조
- 경기도 장기요양요원지원센터 설치자 : 경기도지사
- 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준과 인력 기준의 법적 근거 : 노인장기요양보험법시행규칙 제36조의2(장기요양요원지원센터의 설치·운영)
- 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준
 - 필수시설 : 사무실, 상담실, 교육실

〈표-5〉 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준(필수시설)

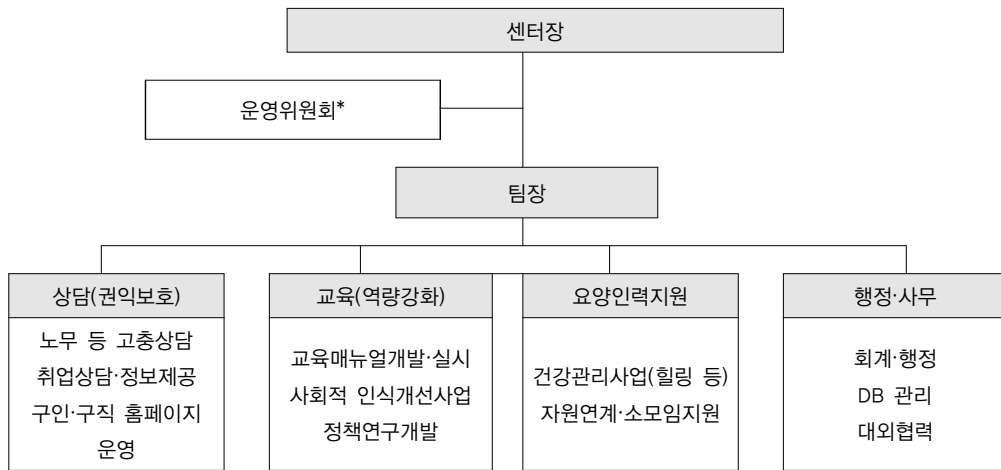
구분	사무실	상담실	교육실
규모	70㎡(약20평)	35㎡(약12평)	150㎡(약45평)
공간 특징	상주인력 5명 근무	상담자 프라이버시 보호 상담실 3~4개 정도 확보	대규모 집합교육 가능 프로그램실로 전용 가능
예시			

- 경기도 장기요양요원 인력 기준

〈표-6〉 경기도 장기요양요원지원센터 자격 기준

구분	자격요건
센터장 (1명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험이 15년 이상
팀장 (1명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험이 10년 이상
직원 (4명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험 또는 능력을 가진 자, 노동·법률에 관한 상담업무를 수행하기 위한 경험과 능력을 가진 자 행정 및 회계에 관련된 능력이 있는 자

〈그림-2〉 경기도 장기요양요원지원센터 조직도



* 센터 운영의 투명성 제고 및 이용자의 권익향상 등을 위해 운영위원회 설치

- 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 법적 근거 : 노인장기요양보험법제47조2(장기요양요원지원센터 설치 등) ② 장기요양요원지원센터는 업무 / 경기도 장기요양요원 처우개선 조례 제9조(센터의 기능)

□ 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 1 : 상담 사업

- 상담(권익보호)사업
(노무 등 고충상담/폭언, 폭행, 성희롱 등에 노출된 경우 상담 및 피해 구제 지원)
- 취업·상담 정보제공
(취업상담 / 취업에 관한 정보 제공)
- 장기요양요원 인력뱅크 홈페이지 운영
- 장기요양요원 경력관리
(장기요양요원이 이동이 잦은 특성을 감안 장기요양기관(또는 국민건강보험공단)과 협조하여 경력증명서 발급 one-stop 서비스)

□ 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 2 : 교육 사업

○ 교육매뉴얼 개발

- 장기요양 전문기술에 필요한 직무능력 향상 교육 매뉴얼 개발 (사회복지사, 요양보호사, 간호조무사, 물리치료사 등 각 직군별 교육 매뉴얼 개발)
- 근로계약서 알기 등 근로권 교육 매뉴얼 개발
- 고객 응대, 인성 교육 등에 대한 교육 매뉴얼 개발
- 시설장에 대한 교육 매뉴얼 개발

○ 직무능력 향상 교육 사업 실시

- 치매관리, 와상노인관리, 호스피스 교육 등 직무능력향상 교육 실시
- 근로기준법 등 근로자로서의 권리 교육 실시
- 노인 및 보호자 응대 방법, 돌봄 철학 등 인성교육 실시
- 시설장의 근로기준법 준수 의무 등에 대한 교육 실시

○ 사회적 인식 개선 사업

- 직업인으로서의 올바른 자세에 대한 인식개선사업
- 노인 및 보호자의 장기요양요원 응대방법 등에 대한 인식개선사업
- 장기요양요원에 대한 사회적 인식개선사업

○ 정책연구 개발

- 장기요양요원 지원에 필요한 정책 개발
- 중앙정부와의 정책논의 라운드 테이블 운영

□ 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 3 : 요양인력 지원 사업

○ 건강관리 사업

- 도립의료원과 연계하여 저렴한 비용에 장기요양요원 건강검진 실시
- 요양보호사의 근골격계 질환예방을 위한 건강교실 실시
- 장기요양요원 힐링 사업

○ 자원연계 사업

- 경기도 내 장기요양요원 지원과 관련된 자원과 연계하여 효율적인 센터 운영
- 노무상담, 인권상담, 교육사업 등에 필요한 관련 기관과 협약 체결 및 업무 협조

○ 소모임 지원사업

- 장기요양요원 소모임(학습동아리, 건강체육동호회 등) 지원

□ 경기도 장기요양요원지원센터 운영방식

〈표-7〉 운영방식 각 대안별 장단점 비교

구분	장점	단점	사례
(1안) 지자체 직접운영	공무원이 직접 운영하기 때문에 공공성 확보 가장 용이함	센터운영을 위한 별도의 공무원인력의 채용이 필요하며, 공무원 순환보직으로 인한 전문적인 인력운영이 어려움	-
(2안) 공공 위탁운영	장기요양기관 특정단체에 이익이 아닌 전체 장기요양기관을 대변할 수 있는 중립적 운영이 가능	현장의 요구를 정확히 반영하는 데는 일정 부분 한계가 있음	수원시 장기요양센터(수원시 산하 수원도시공사에서 운영)
(3안) 민간 위탁운영	유관 기관의 거버넌스 구축이 잘 된다면 현장의 요구를 잘 반영할 수 있음	장기요양기관과 관련된 직군이 다양하기 때문에 한 단체로 위탁하게 되면 특정 단체나 법인의 이익만을 대변할 수 있음	서울시 어른신들봄종사자 종합지원센터(어르신 돌봄 종사자 협동조합에서 운영)

□ 경기도 장기요양요원지원센터 소요예산(안)

○ 총예산액 : 450백만원

- 인건비 : 250백만원(6인 기준)
- 자산취득비 및 임차료 : 60백만원
- 운영비 : 60백만원
- 사업비 : 80백만원

6. 정책제언

- 지방자치단체에서 자체적으로 지원센터를 설치하는 것이 아니라 보건복지부 장기요양보험운영과의 지원으로 설치되도록 적극 건의
- 장기요양서비스 질을 향상시키기 위한 장기요양요원지원센터에 대한 지자체와 보건복지부의 역할 정립 및 업무 지원
- 장기요양요원의 안정적인 근로환경을 만들기 위한 근본적인 제도 개선이 중요
- 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 후 성과를 모니터링 한 후 시군확대 검토
- 장기요양요원지원센터의 설치 목적은 궁극적으로 지역주민이 노인이 되어도 그 지역을 떠나지 않고 ‘안심’하고 살 수 있도록 지원하기 위한 것에 목적에 있음

키워드 장기요양요원, 장기요양요원지원센터, 설치방안, 운영방안

목차

I	서론	1
	1. 연구 배경	3
	2. 연구 목적 및 내용	7
II	경기도 장기요양요원 현황	9
	1. 장기요양요원 개념 및 장기요양 인력기준	11
	2. 경기도 장기요양기관 및 장기요양요원 현황	19
III	장기요양요원 지원제도 및 사례	43
	1. 일본	45
	2. 한국	55
	3. 소결	72
IV	경기도 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견조사	75
	1. 조사개요	77
	2. 경기도 장기요양요원지원센터 필요성 및 역할에 대한 의견	82
	3. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안에 대한 의견	96
	4. 소결	106
V	경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안	109
	1. 경기도 장기요양요원지원센터 기본 방향	111
	2. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 방안	115
	3. 정책 제언	122
	참고문헌	125

Ⅰ 표 차례 Ⅰ

〈표 I-1〉 장기요양요원 근무 현황(2016년)	4
〈표 II-1〉 시설별 장기요양요원의 범위	12
〈표 II-2〉 노인의료복지시설 종류와 입소대상자(노인복지법)	13
〈표 II-3〉 노인의료복지시설 직원배치기준	14
〈표 II-4〉 재가서비스의 종류와 이용대상자(노인복지법)	16
〈표 II-5〉 재가복지시설 직원배치기준	18
〈표 II-6〉 전국 17개 시도별 장기요양기관 수	19
〈표 II-7〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 시설	21
〈표 II-8〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 재가	22
〈표 II-9〉 시·도별 수시 평가결과 현황 : 시설	23
〈표 II-10〉 시·도 규모별 평가점수 비교 현황 : 시설	24
〈표 II-11〉 시·도별 평가점수 현황 : 재가	26
〈표 II-12〉 급여종류별 시·도 평가점수 현황 : 재가	27
〈표 II-13〉 경기도 노인의료복지시설 현황	29
〈표 II-14〉 경기도 재가노인복지시설 현황	31
〈표 II-15〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 시설	33
〈표 II-16〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가	33
〈표 II-17〉 경기도 장기요양요원 현황 : 시설	34
〈표 II-18〉 경기도 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가	38
〈표 III-1〉 일본 복지노동 시장의 현황	47
〈표 III-2〉 사회복지시설 분야별 종사자 수	48
〈표 III-3〉 도도부현 복지인재센터의 법적 근거 및 업무	51
〈표 III-4〉 중앙복지인재센터 법적 근거 및 업무	52
〈표 III-5〉 장기요양종사자 처우개선 정책	56
〈표 III-6〉 장기요양기관 종사자교육현황	59
〈표 III-7〉 장기요양요원 처우개선수당 지급 지자체	61
〈표 III-8〉 장기요양요원 처우개선 관련 조례	62
〈표 III-9〉 장기요양지원센터 사례 조사	63
〈표 III-10〉 수원시 장기요양센터 주요사업	66
〈표 III-11〉 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 주요사업(광역센터/권역센터)	71
〈표 IV-1〉 경기도 장기요양요원지원센터에 대한 의견조사 방법	77

<표 IV-2> 조사내용(공통질문) 79

<표 IV-3> 조사내용(공무원/전문가 대상 추가질문) 80

<표 IV-4> 현장인터뷰 개요 81

<표 IV-5> 지원센터 인지여부 82

<표 IV-6> 직군별 지원센터 인지여부 82

<표 IV-7> 시설운영주체별 지원센터 인지여부 83

<표 IV-8> 고용형태별 지원센터 인지여부 83

<표 IV-9> 지원센터 필요여부 84

<표 IV-10> 현장 근무자 직군별 지원센터 필요여부 84

<표 IV-11> 근무지별 지원센터 필요여부 85

<표 IV-12> 시설운영주체별 지원센터 필요여부 85

<표 IV-13> 고용형태별 지원센터 필요여부 86

<표 IV-14> 공무원의 장기요양요원지원센터 설치 필요성 86

<표 IV-15> 근무하고 있는 해당 시군에 장기요양요원지원센터 설치 필요성 87

<표 IV-16> 설치 필요 여부 87

<표 IV-17> 장기요양요원지원센터 역할 필요성 88

<표 IV-18> 장기요양기관 근무자의 1순위 장기요양요원지원센터 역할 92

<표 IV-19> 공무원의 1순위 장기요양요원지원센터 역할 93

<표 IV-20> 전문가의 1순위 장기요양요원지원센터 역할 93

<표 IV-21> 설치 자원 마련 방안(공무원) 97

<표 IV-22> 설치 자원 마련 방안(전문가) 97

<표 IV-23> 운영 자원 마련 방안(공무원) 98

<표 IV-24> 운영 자원 마련 방안(전문가) 98

<표 IV-25> 이용대상자 범위(공무원) 99

<표 IV-26> 이용대상자 범위(전문가) 99

<표 IV-27> 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건(공무원) 100

<표 IV-28> 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건(전문가) 100

<표 IV-29> 광역센터와 기초센터 설치 의견(공무원) 102

<표 IV-30> 광역센터와 기초센터 설치 의견(전문가) 102

<표 IV-31> 경기도내 시군센터 설치 방향(공무원) 103

<표 IV-32> 경기도내 시군센터 설치 방향(전문가) 103

<표 V-1> 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준(필수시설) 117

<표 V-2> 경기도 장기요양요원지원센터 자격 기준 118

<표 V-3> 운영방식 각 대안별 장단점 비교 121

Ⅰ 그림 차례 Ⅰ

〈그림 I-1〉 연구흐름도	8
〈그림 II-1〉 전국 17개 시도별 재가 기관 수	20
〈그림 II-2〉 전국 17개 시도별 시설 기관 수	20
〈그림 II-3〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 시설	21
〈그림 II-4〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 재가	22
〈그림 II-5〉 시·도별 수시 평가결과 현황 : 시설	24
〈그림 II-6〉 시·도 규모별 평가점수 비교 현황 : 시설	25
〈그림 II-7〉 시·도별 평가점수 현황 : 재가	26
〈그림 II-8〉 급여종류별 시·도 평가점수 현황 : 재가	28
〈그림 II-9〉 경기도 노인의료복지시설 분포	30
〈그림 II-10〉 경기도 재가노인복지시설 분포	32
〈그림 II-11〉 경기도 시·군별 장기요양요원 현황 : 시설	36
〈그림 II-12〉 경기도 시·군별 장기요양요원 현황 : 재가	40
〈그림 III-1〉 일본 인구 피라미드의 변화	45
〈그림 III-2〉 일본 사회보장급부비의 증가 추이	46
〈그림 III-3〉 장기요양 5등급 인정자수 및 이용자수 현황	58
〈그림 III-4〉 국민건강보험공단 장기요양종사자 치매전문교육	59
〈그림 III-5〉 수원시 장기요양지원센터 조직도	65
〈그림 III-6〉 서울시 어르신돌봄종사자지원센터 설치현황	67
〈그림 III-7〉 서울시 어르신돌봄종합지원센터 조직도	68
〈그림 IV-1〉 직군별 센터 역할 인식(수당)	90
〈그림 IV-2〉 직군별 센터 역할 인식(법률교육)	90
〈그림 IV-3〉 직군별 센터 역할 인식(직무교육)	90
〈그림 IV-4〉 직군별 센터 역할 인식(힐링)	90
〈그림 IV-5〉 직군별 센터 역할 인식(질환치료)	90
〈그림 IV-6〉 직군별 센터 역할 인식(성희롱폭행상담)	90
〈그림 IV-7〉 직군별 센터 역할 인식(노무상담)	91
〈그림 IV-8〉 직군별 센터 역할 인식(부당행위감독)	91
〈그림 IV-9〉 직군별 센터 역할 인식(정책제언)	91
〈그림 V-1〉 경기도 장기요양요원지원센터 조직도	118

I

서론

1. 연구 배경
2. 연구 목적 및 내용

I 서론

1. 연구 배경

- 우리나라는 노인인구의 급속한 증가와 함께 치매, 중풍 등으로 인해 장기요양 등급 판정을 받는 노인의 수도 급격히 증가하고 있으며, 이들은 시설에 입소하거나 집에서 장기요양서비스를 이용하고 있음
 - 장기요양등급신청자 및 장기요양등급 인정자수 증가 추세
 - 통계에 의하면, 2008년 7월 장기요양인정자수가 214,480명에서 2016년말 장기요양 인정자는 519,850명으로 증사하였으며, 2016년 12월말 기준으로 장기요양보험 누적 신청자 수 848,829명에 이르고 있으며, 인정자는 2015년 대비 11.1%, 2014년 대비 22.4% 증가하는 추세임(국민건강보험공단, 2017)
 - 시설입소나 재가서비스 이용과 같은 장기요양서비스 이용노인도 증가
 - 시설(노인의료복지시설)을 이용하고 있는 요양시설급여자수도 2009년말 85,585명에서 2016년 6월말 121,357명으로 크게 증가하고 있음
 - 집에서 재가서비스를 이용하고 있는 요양시설급여자수도 방문요양 284,232명, 방문목욕 61,812명, 방문간호 9,077명, 주야간보호 57,165명, 단기보호 5,866명, 복지욕구 대여 216,803명에 이르고 있음(국민건강보험공단, 2017)
- 이러한 수요에 따라 장기요양기관수도 꾸준히 증가하고 있으며, 장기요양서비스를 제공하는 인력의 활동이 중요

○ 장기요양기관수의 꾸준한 증가

- 2016년 연도말 기준, 장기요양기관 수 19,398개소로 재가 요양기관 14,211개소, 시설 요양기관 5,187개소가 있음

○ 장기요양서비스 제공 인력

- 장기요양기관에는 사회복지사, 의사(촉탁의), 간호사, 간호조무사, 치과위생사, 물리치료사, 요양보호사, 영양사 등 다양한 직군이 활동하고 있으며, 2016년 연도말 기준, 요양보호사 313,013명¹⁾, 사회복지사 14,682명, 간호사 2,675명, 간호조무사 9,080명 등이 일선에서 활동하고 있음

〈표 I-1〉 장기요양요원 근무 현황(2016년)

	사회 복지사	의사 (촉탁의사 포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리 치료사	요양 보호사	영양사	계
계	14,682	1,683	2,675	9,080	5	1,974	313,013	1,130	344,242
재가	9,747	129	1,249	2,730	5	243	259,595	50	273,748
시설	5,001	1,649	1,506	7,306	-	1,835	60,549	1,088	78,934

□ 장기요양 서비스에 종사하는 인력이 증가하고 있지만, 장기요양요원의 보수교육, 전문성 강화 등 업무에 근로자 복지의 문제가 지적되고 있음

- 국민건강보험공단에서는 이들의 보수교육을 실시하고 있기는 하지만, 장기요양 요원의 다양한 요구를 수용하는 데에는 한계가 있는 것으로 보임
- 현장에서 필요한 교육프로그램을 자체적으로 지자체에서 마련하고 있음. 예를 들어 평택시²⁾는 자체적으로 장기요양요원을 위한 교육을 별도로 실시하고 있는 상황임

1) 현재 요양보호사 자격증 소지자는 1,330,000명이지만, 활동요양보호사는 313,168명으로 자격증 소지자의 약 23%가 활동하고 있음

2) 평택시복지재단은 장기요양급여기관 평가에 필요한 10개 의무교육으로 매년 진행. 세부내용으로 종사자 윤리지침, 성폭력 예방 및 대응지침, 응급상황 대응지침, 감염예방, 치매예방, 욕창예방, 낙상예방, 노인인권보호·학대예방 및 대응지침, 근골격계 질환예방, 개인정보보호 지침

- 장기요양요원의 자질향상과 전문성 강화의 필요성은 노인장기요양보험제도의 시행이후 지금까지 10년간 계속적으로 제기되고 있는 상황임
- 이러한 상황에서 정부에서는 2016년 장기요양요원에 대한 지자체 지원을 법제화하고 이를 지원하기 위한 지방자치단체의 [장기요양요원지원센터] 설치 법제화
 - 2016년 노인장기요양보험법 개정으로 지방자치단체의 장기요양요원 처우 개선에 대한 지자체의 의무를 규정³⁾
 - 또한 지방자치단체에서는 장기요양요원지원센터를 설치할 수 있는 법적인 근거가 마련⁴⁾
- 뿐만 아니라 장기요양계획 (2018-2022)에 장기요양요원지원센터 설치를 목표로 담음
 - 장기요양인프라 조성을 목적으로 장기요양요원지원센터를 2017년에 3개 시도에 6개소에서 2022년까지 17개 각 광역시도별로 1개씩 설치를 목표로 함
- 경기도는 장기요양서비스 이용자와 장기요양요원이 가장 많은 광역지자체로 장기요양요원지원센터를 설치·운영하게 되면 그 파급력이 다른 광역시도보다 큼
 - 경기도는 전국에서 노인인구, 장기요양등급 판정노인, 장기요양시설, 장기요양요원이 가장 많음
 - 2015년 기준 경기도의 전체인구 중 노인인구 비율은 10.7%로 전국 광역시도 중에 낮은 편이지만⁵⁾, 노인인구는 1,286천명의 광역시도 중 가장 많은 노인이 경기도에

3) 노인장기요양보험법 제4조(국가 및 지방자치단체의 책무 등) ⑤ 국가 및 지방자치단체는 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. <신설 2016.5.29.>

4) 제47조2(장기요양요원지원센터의 설치 등) ①지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.<신설 2016.5.29.>

거주하고 있음

- 2016년 기준으로 경기도의 노인의료복지시설 입소인원은 41,791명으로 전국 입소 노인 142,097명의 29%를 차지하고 있음. 시설 입소 뿐만 아니라 장기요양등급판정을 받고 집에서 요양서비스를 이용하고 있는 노인의 수는 12,558명으로 전국에서 가장 많음

- 경기도에서도 장기요양요원지원센터 설치 등을 포함한 [경기도 장기요양요원 처우개선 조례]를 2016년 제정하여 이들의 처우개선을 위한 노력을 경주하고 있음
 - 경기도는 “경기도 장기요양요원 처우개선 조례”를 2017년 4월에 제정하여, 이들 장기요양요원의 근로환경 등을 지원하는 법적 기반을 갖추어 두고 있는 상황임
- 경기도에서 장기요양요원지원센터를 설치·운영하게 되면 그 파급력이 전국으로 미칠 수 있기 때문에 장기요양요원지원센터의 설치 목적과 그 운영방안을 바람직한 방향으로 구축할 필요가 있음

□ 하지만, 노인장기요양서비스는 다른 사회복지서비스와는 달리 보조금이 아닌 노인장기요양보험이라는 사회보험으로 운영되고 있는 만큼 지방자치단체의 책임과 권한이 상대적으로 약함

- 보조금 시설로 운영되는 사회복지시설은 지방자치단체에서 시설설치, 운영비 지원, 시설 감독 등 전반적인 책임과 권한을 동시에 갖고 있는 반면에
- 노인요양서비스는 사회보험으로 운영되고 있는 만큼 지방자치단체에서 노인복지시설 설치 신고⁶⁾ 및 문제가 있는 시설 폐쇄⁷⁾에 대한 책임만 있을 뿐 다른 어

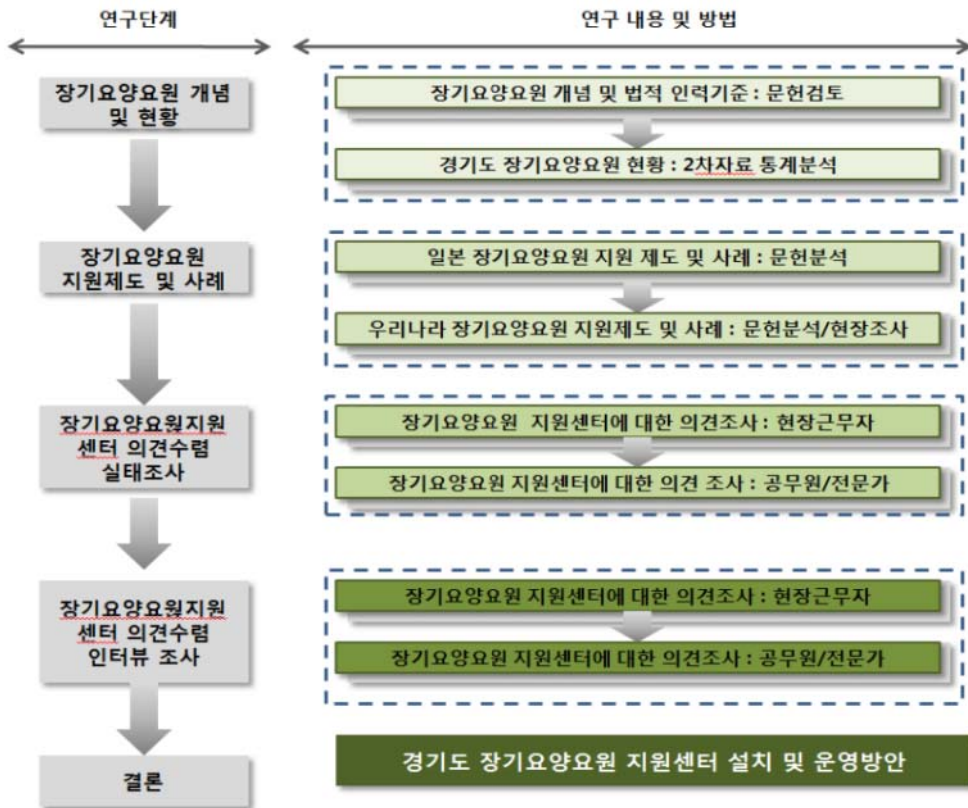
5) 2015년 전남의 고령인구 비율이 21.1%로 가장 높고, 그 다음은 전북(17.9%), 경북(17.8%) 순이며, 고령인구 비율이 낮은 지역은 울산(8.9%), 세종(10.5%), 경기(10.7%) 순임(통계청, 2016년 고령자통계)

6) 노인복지법 제35조(노인의료복지시설의 설치) ①국가 또는 지방자치단체는 노인의료복지시설을 설치할 수 있다. ②국가 또는 지방자치단체외의 자가 노인의료복지시설을 설치하고자 하는 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. <개정 2005.3.31., 2011.6.7.>

7) 노인복지법 제43조(사업의 정지 등) ①시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 노인주거복지시설, 노인의료복지시설 또는 제23조 의2제1항제2호의 노인일자리지원기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 1개월의 범위에서 사업의 정지 또는 폐지를 명할 수 있다. <개정 1999.2.8., 2005.3.31., 2007.8.3., 2010.1.25., 2013.6.4., 2013.8.13.>
1. 제23조의2제4항, 제33조제3항 또는 제35조제3항에 따른 시설 등에 관한 기준에 미달하게 된 때

- 넷째, 국내 장기요양요원지원제도 및 사례 분석 (문헌분석 및 현장 사례조사)
- 다섯째, 경기도내 장기요양요원지원센터에 대한 의견을 장기요양기관근무자, 공무원, 전문가를 대상으로 설문조사 (설문조사 및 통계분석)
- 여섯째, 경기도내 장기요양요원지원센터에 대한 의견을 장기요양기관근무자, 전문가를 대상으로 현장인터뷰 실시 (현장인터뷰 및 내용분석)
- 마지막으로 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안제시

〈그림 I-1〉 연구흐름도



II

경기도 장기요양요원 현황

1. 장기요양요원 개념 및 장기요양 인력기준
2. 경기도 장기요양기관 및 장기요양요원 현황

II 경기도 장기요양요원 현황

1. 장기요양요원 개념 및 장기요양 인력기준

1) 장기요양요원의 개념

□ 장기요양요원의 법적 근거 (노인장기요양보험법)

- 노인장기요양보험법 제2조에 장기요양요원⁸⁾이란 장기요양기관에 소속되어 노인장기요양급여를 제공하는 자로 정의됨
- 구체적으로 장기요양요원의 자격으로는 노인장기요양보험법 시행령⁹⁾에 두고 있으며, 여기에는 요양보호사, 간호(조무)사, 치과위생사의 자격이 명시됨

8) 노인장기요양보험법 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 2조(용어의 정의) 5. "장기요양요원"이란 장기요양기관에 소속되어 노인등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다

9) 노인장기요양보험법 시행령 제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위) ①법 제23조제2항에 따른 장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위는 다음 각 호와 같다. <개정 2008.2.29., 2008.6.11., 2009.12.30., 2010.3.15., 2015.12.30.>

1. 법 제23조제1항제1호가목에 따른 방문요양에 관한 재가급여 업무를 하는 장기요양요원은 「노인복지법」 제 39조의2에 따른 요양보호사 자격을 가진 자로 한다.
2. 법 제23조제1항제1호나목에 따른 방문목욕에 관한 재가급여 업무를 하는 장기요양요원은 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사 자격을 가진 자로 한다.
3. 법 제23조제1항제1호다목에 따른 방문간호의 재가급여 업무를 하는 장기요양요원은 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자로 한다. 가. 「의료법」 제2조에 따른 간호사로서 2년 이상의 간호업무경력이 있는 자 나. 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사로서 3년 이상의 간호보조업무경력이 있고, 보건복지부장관이 지정한 교육기관에서 소정의 교육을 이수한 자 다. 「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 치과위생사(치과위생 업무를 하는 경우로 한정한다)

□ 장기요양요원 직군 (보건복지부 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시)

- 노인장기요양보험법에 규정된 장기요양요원은 직접적인 신체활동 또는 가사활동을 지원하는 업무를 수행하는 직군으로 한정하고 있음
 - 이에 따라 서비스가 제공되는 곳이 생활시설인지, 단기보호시설인지, 방문서비스인지에 따라서 법으로 규정되는 장기요양요원의 직군이 상이함

〈표 II-1〉 시설별 장기요양요원의 범위

시설	장기요양요원
노인요양시설	간호(조무)사, 영양보호사, 사회복지사, 물리(작업)치료사
노인요양공동생활가정	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 영양보호사
주·야간보호	간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 영양보호사, 사회복지사
단기보호	간호(조무)사, 영양보호사, 사회복지사
방문요양	영양보호사
방문목욕	영양보호사
방문간호	간호(조무)사, 치과위생사

자료 : 보건복지부 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- 법적으로는 장기요양요원에 해당되는 직군이 간호(조무)사, 영양보호사, 사회복지사, 물리(작업)치료사, 치과위생사이지만, 그 외의 다른 직군들도 장기요양기관에서 근무하면서 서비스를 제공하고 있기 때문에 필요인력으로 법적으로 명시되어 있음. 본 연구에서는 장기요양보험급여법에서 급여를 제공받고 있는 모든 직군의 현황을 살펴 봄

2) 장기요양 인력기준

- 장기요양이 필요한 노인이 서비스를 이용할 수 있는 방법은 시설에 입소하거나 또는 집에서 필요한 서비스를 제공받는 수 있음

□ 장기요양기관 : 시설¹⁰⁾

○ 노인의료복지시설의 정의

- 시설은 치매, 중풍 등 노인성질환이 있는 사람¹¹⁾이 입소하여 필요한 서비스를 제공 받을 수 있는 시설을 말하며, 법적으로 ‘노인의료복지시설’로 규정하고 있음(노인복지법 제34조)
- 노인의료복지시설은 입소정원에 따라 10인 미만의 시설은 ‘노인공동생활가정’, 10인 이상의 시설은 노인요양시설로 구분됨

〈표 II-2〉 노인의료복지시설 종류와 입소대상자(노인복지법)

종 류	시 설	설 치 목 적	입 소(이용) 대 상 자
노인 의료 복지 시설	노인요양 시설	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	○ 노인성질환 등으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 가. 「노인장기요양보험법」 제15조에 따른 장기요양 급여수급자 나. 기초수급권자로서 65세 이상의 자 다. 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세 이상의 자
	노인요양 공동생활 가정	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공	라. 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납하여 운영하는 노인요양시설 또는 노인요양공동생활가정의 경우는 60세 이상의 자

- 10) **노인복지법 제34조(노인의료복지시설)** ① 노인의료복지시설은 다음 각 호의 시설로 한다. <개정 2007.8.3.>
1. 노인요양시설 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
 2. 노인요양공동생활가정 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
 3. 삭제 <2011.6.7.>
- ② 노인의료복지시설의 입소대상·입소비용 및 입소절차와 설치·운영자의 준수사항 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.
- 11) **노인복지법시행규칙 제18조(노인의료복지시설의 입소대상자 등)** ① 법 제34조에 따른 노인의료복지시설의 입소대상자는 다음 각 호와 같다. <개정 2015.12.29.>
1. 노인요양시설·노인요양공동생활가정 : 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자로서 노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 자
 - 가. 『노인장기요양보험법』 제15조에 따른 수급자(이하 "장기요양급여수급자"라 한다)
 - 나. 『국민기초생활보장법』 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 수급자 또는 같은 항 제3호에 따른 의료급여 수급자로서 65세 이상의 자
 - 다. 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세 이상의 자
 - 라. 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납하여 운영하는 노인요양시설 또는 노인요양공동생활가정의 경우는 60세 이상의 자

○ 노인의료복지시설의 인력기준

- 또한 규모에 따라 노인의료복지시설의 인력기준을 노인복지법 시행규칙 제22조제1항 관련 [별표 4] 에 명시해 놓고 있음.
- 이에 따라 입소정원이 10인 미만은 노인요양공동생활가정은 시설장(사무국장, 사회복지사) 1명, 간호(조무)사 또는 물리치료사 1명, 요양보호사 노인3명당 1명씩을 배치하도록 하고 있음
- 입소자 10명 이상~30명 미만인 노인요양시설은 시설장 1명, 사무국장 겸 사회복지사 1명, 촉탁의 1명, 간호(조무)사 1명, 요양보호사 입소노인 2.5명당 1명, 조리원 1명을 두어야 함
- 입소자 30명 이상의 노인요양시설은 시설장 1명, 사회복지사 1명(100명당 1명), 촉탁의 1명, 간호(조무)사(25명당 1명) 물리(작업)치료사 (100명당 1명), 요양보호사 입소노인 2.5명당 1명, 조리원 1명(25명당 1명), 위생원 1명(100명당 1명)을 두어야 함
- 또한, 정원 50인 이상 노인요양시설은 위 규정외 추가적으로 사무국장 1명, 사무원 1명, 영양사, 관리인 1명을 배치해야 함

〈표 II-3〉 노인의료복지시설 직원배치기준

시설별	직종별	시설장	사무국장	사회복지사	의사 (한 의사 포함) 또는 촉탁의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
		노인 요양 시설	입소자 30명 이상	1명	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명 (치매전담 실은 2명당 1명)	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (회 급식인 원이 50명 이상인 경우로 한정함)	입소자 25명당 1명
	입소자 30명 미만 10명 이상	1명	1명	1명	1명	1명		입소자 2.5명당 1명			1명		

직종별 시설별	시설장	사무 국장	사회 복지사	의사 (한의사 포함) 또는 족탁의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
노인요양 공동생활 가정	1명				1명		입소자 3명당 1명 (치매전담 형은 2명당 1명)					

비고

1. 의료기관의 일부를 시설로 신고한 경우에는 의료기관의 장(의료인인 경우만 해당한다)이 해당 시설의 장을 겸직할 수 있다.
2. 사회복지사는 입소자에게 건강유지, 여가선용 등 노인복지 제공계획을 수립하고, 복지증진에 관하여 상담·지도하여야 한다.
3. 족탁의사는 의사, 한의사 또는 치과의사를 포함한다.
4. 의료기관과 협약을 체결하여 의료연계체계를 구축한 경우에는 의사(한의사를 포함한다) 또는 족탁의사를 두지 않을 수 있다.
5. 요양보호사는 요양서비스가 필요한 노인에게 신체활동지원 서비스와 그 밖의 일상생활지원 서비스를 제공하여야 한다.
6. 영양사 및 조리원이 소속되어 있는 업체에 급식을 위탁하는 경우에는 영양사 및 조리원을 두지 않을 수 있다.
7. 세탁물을 전량 위탁처리하는 경우에는 위생원을 두지 않을 수 있다.
8. 모든 종사자는 시설의 장과 근로계약을 체결한 사람이어야 한다.
9. 노인요양시설 내 치매전담실과 치매전담형 노인요양공동생활가정의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
10. 시설의 장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.

□ 장기요양기관 : 재가¹²⁾

○ 재가복지시설의 정의

- 재가서비스¹³⁾는 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인¹⁴⁾에게 필요한 서

12) **노인복지법 제38조(재가노인복지시설)** ①재가노인복지시설은 다음 각 호의 어느 하나 이상의 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다.

1. 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인(이하 "재가노인"이라 한다)으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
2. 주·야간보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
3. 단기보호서비스 : 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
4. 방문 목욕서비스 : 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스
5. 그 밖의 서비스 : 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 보건복지부령이 정하는 서비스

13) **노인복지법 시행규칙 제26조의2(재가노인지원서비스 등)** 법 제38조제1항제5호에서 "보건복지부령이 정하는 서비스"란 다음 각 호의 서비스를 말한다.

1. 재가노인지원서비스: 재가노인에게 노인생활 및 신상에 관한 상담을 제공하고, 재가노인 및 가족 등 보호자를 교육하며 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후생활을 영위하도록 하는 서비스
2. 방문간호서비스: 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 재가노인의 가정 등을 방문하여 간호,

비스를 제공하는 것으로 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호서비스, 단기 보호서비스가 있음

〈표 II-4〉 재가서비스의 종류와 이용대상자(노인복지법)

종류	시 설	설 치 목 적	입 소(이용) 대 상 자
재가 노인 복지 시설	방문요양 서비스	가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장기요양수급자나 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 호에 해당하는 자 <ul style="list-style-type: none"> 가. 방문요양서비스 : 가정에서 보호가 필요한 자 나. 주·야간보호서비스 : 주간 또는 야간 동안의 보호가 필요한 자 다. 단기보호서비스 : 단기간의 보호가 필요한 자 라. 방문 목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자 마. 방문간호서비스 : 가정에서 간호가 필요한 자 바. 재가노인지원서비스 : 가목부터 라목까지의 서비스이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 서비스가 필요한 자
	주야간 보호 서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스	
	단기보호 서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스	
	방문목욕 서비스	목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스	
	방문간호 서비스	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 서비스	
	재가노인지원 서비스	그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 상담·교육 및 각종 서비스	

진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스

14) 노인복지법 시행규칙 제27조(재가노인지원시설의 이용대상자 및 이용절차) ① 법 제38조에 따른 재가노인지원시설의 이용대상자는 다음 각 호와 같다. <개정 2010.2.24., 2016.6.30.>

1. 장기요양급여수급자
2. 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 목에 해당하는 자
 - 가. 방문요양서비스 : 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자
 - 나. 주·야간보호서비스 : 주간 또는 야간 동안의 보호가 필요한 자
 - 다. 단기보호서비스 : 월 1일 이상 15일 이하 단기간의 보호가 필요한 자
 - 라. 방문 목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자
 - 마. 재가노인지원서비스 : 가목부터 라목까지 및 바목의 서비스 이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 자
 - 바. 방문간호서비스 : 가정 등에서 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등이 필요한 자

○ 재가복지시설의 인력기준

- 각각의 서비스 종류에 따라 요구되는 인력기준을 노인복지법시행규칙 재가노인복지시설의 직원배치기준(제29조제1항 관련) [별표 9]에 규정하고 있음
- 이에 따라 각각의 서비스 종류에 따라 요구되는 인력기준이 다르며, 방문간호를 제외한 대부분의 경우 사회복지사와 요양보호사는 필수적으로 요구되는 인력임
- 방문요양은 수급자 15명 이상일 경우 1명의 사회복지사가 필요하며 요양보호사는 15명이상이 요구. 단, 농어촌지역의 경우에는 5명 이상의 요양보호사만 있으면 되며 사무원이나 보조원 운전사 등에 대한 인력기준은 없음
- 방문목욕은 1명의 시설장과 2명 이상의 요양보호사가 있어야 함
- 방문간호는 1명의시설장과 1명 이상의 간호(조무)사가 필요하며 구강위생을 제공하는 경우에 1명 이상의 치과위생사가 있어야 함
- 주야간보호서비스는 이용자가 10명 이상인지 10명 미만인지에 따라 필요한 인력이 다른데, 우선 이용자가 10명 이상의 경우 1명의 시설장, 1명 이상의 사회복지사, 1명 이상의 간호(조무)사, 1명 이상의 물리(작업)치료사, 이용자 7명당 1명 이상의 1급 요양보호사(치매전담형의 경우에는 4명당 1명 이상), 1명의 조리원, 1명의 보조원 운전사 등이 요구됨. 또한 이용자가 25인 이상인 경우에 1명의 사무원도 필요. 한편 이용자가 10명 미만인 경우에는 사회복지사, 사무원, 보조원 운전사 등에 대한 요건이 없음.
- 단기보호 역시 이용자가 10명 이상인지 10명 미만인지에 따라서 필요 인력기준이 달라지게 되는데 이용자가 10명 이상인 경우, 1명의 관리 책임자, 1명 이상의 사회복지사, 이용자 25명당 1명의 간호(조무)사, 이용자 4명당 1명 이상의 1급 요양보호사, 1명의 조리원이 요구. 이용자가 30명 이상일 경우 물리(작업)치료사도 1명 필요. 단기보호의 경우에는 사무원이나 보조원 운전사에 대한 인력기준은 없으며 단기보호 서비스는 이용자가 10명 미만인 경우에는 사회복지사와 물리(작업)치료사에 대한 인력기준이 없으며 간호(조무)사는 1명만 있어도 됨

〈표 II-5〉 재가복지시설 직원배치기준

구분	시설장	사회 복지사	간호사 또는 간호조무사	물리치료사 또는 작업치료사	치과 위생사	요양 보호사	사무원	조리원	보조원 (운전자)
방문 요양	1명	1명 (수급자 15명 이상)				15명 이상 (농어촌지역의 경우에는 5명 이상)			
방문 복유	1명					2명 이상			
주·야간 보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	1명 이상		이용자 7명당 1명 이상 (치매전담형의 경우에는 4명당 1명 이상)	1명 (이용자 25명 이상인 경우로 한정함)	1명	1명
	이용자 10명 미만	1명		1명 이상				1명	
단기보호	이용자 10명 이상	1명	1명 이상	이용자 25명당 1명	1명 (이용자 30명 이상)	이용자 4명당 1명 이상		1명	
	이용자 10명 미만	1명		1명				1명	
재가노인지원	1명	1명					1명		
방문간호	1명		1명 이상		1명 이상 (구강 위생을 제공하는 경우로 한정함)				

비고

1. "농어촌지역"이란 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조 제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말한다.
2. 시설장은 이용자별 재가노인복지 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
3. 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호 및 단기보호서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.
5. 치매전담형 주·야간보호서비스 제공 시설의 경우에는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 자격을 갖춘 프로그램관리자를 두어야 한다.
6. 시설장, 요양보호사 및 프로그램관리자는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 치매전문교육을 이수하여야 한다.
7. 가목의 기준에도 불구하고 다음의 (가) 또는 (나)에 해당하는 경우에는 조리원을 두지 않을 수 있다.
(가) 「식품위생법 시행령」 제21조제8호마목에 따른 위탁급식영업을 하는 자에게 급식을 위탁하는 경우
(나) 주·야간보호서비스 또는 단기보호서비스를 제공하는 시설을 병설하여 운영하는 사회복지시설에 급식을 위탁하는 경우. 다만, 해당 사회복지시설은 관련 법령에 따른 인력 및 시설기준을 충족하는 범위에서 급식을 할 수 있다.
8. 도표 설명의 예: 주·야간보호서비스 이용자가 10명 이상인 경우에는 간호사, 간호조무사, 물리치료사 또는 작업치료사 중 1명 이상을 배치하여야 한다.

2. 경기도 장기요양기관 및 장기요양요원 현황

1) 경기도 장기요양기관 현황

(1) 장기요양기관 수 : 시도별

- 전국의 장기요양기관 수는 19,398개소, 재가 요양기관 14,211개소, 시설 요양기관 5,187개소
- 광역시도별로 살펴보면, 경기도가 4,562개소로 기관 수가 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 다음 서울(2,957개소), 경북(1,339개소) 순으로 나타남

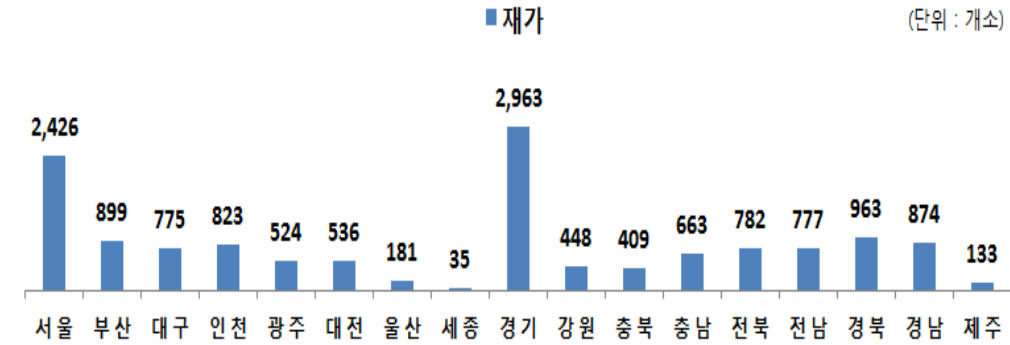
〈표 II-6〉 전국 17개 시도별 장기요양기관 수

구 분	계	재가	시설
계	19,398	14,211	5,187
서울	2,957	2,426	531
부산	1,020	899	121
대구	1,032	775	257
인천	1,169	823	346
광주	626	524	102
대전	656	536	120
울산	225	181	44
세종	44	35	9
경기	4,562	2,963	1,599
강원	748	448	300
충북	681	409	272
충남	948	663	285
전북	1,010	782	228
전남	1,076	777	299
경북	1,339	963	376
경남	1,106	874	232
제주	199	133	66

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

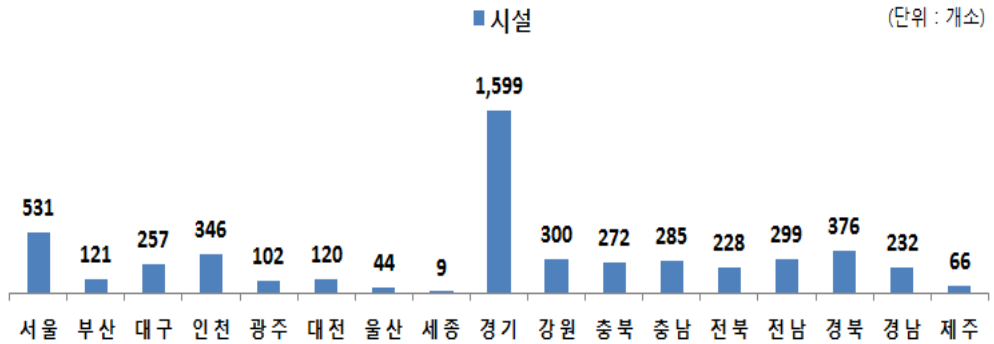
주 : 각 연도말 기준, 지정 운영되고 있는 기관 수

〈그림 II-1〉 전국 17개 시도별 재가 기관 수



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

〈그림 II-2〉 전국 17개 시도별 시설 기관 수



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

○ 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 시설

- 시설급여를 보면, 전국적으로 총 5,187개 중에 경기도는 1,599개가 있음
- 시설종류별로는 전국적으로는 노인요양시설이 3,137개로 가장 많으며, 경기도도 노인요양시설이 962개로 가장 많은 것으로 나타나고 있음

〈표 Ⅱ-7〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 시설

시도별	급여종류별	기관수 (개)	정원 (명)
전국	계	5,187	168,356
	노인요양시설	3,137	150,395
	노인전문요양시설	0	0
	노인요양시설(구법)	0	0
	노인요양공동생활가정	2,050	17,961
	노인요양시설(단기보호전환)	0	0
경기	계	1,599	48,742
	노인요양시설	962	43,146
	노인전문요양시설	0	0
	노인요양시설(구법)	0	0
	노인요양공동생활가정	637	5,596
	노인요양시설(단기보호전환)	0	0

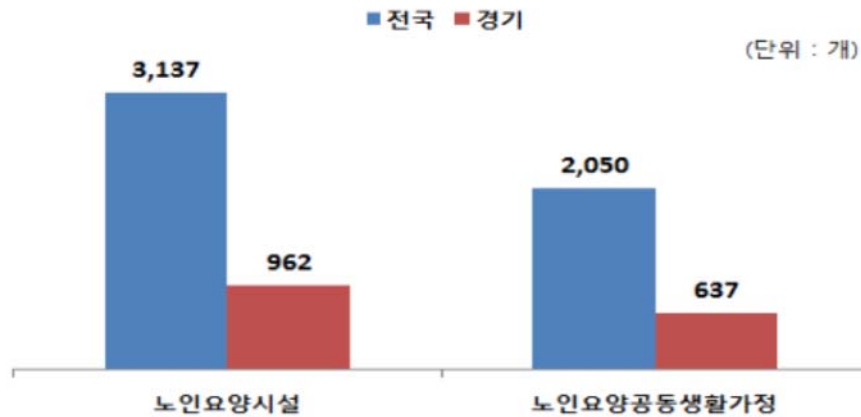
자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

주 : 1) 각 연도말 요양기관소재지 기준이며, 해당 연도말 지정운영되고 있는 기관 대상

2) 노인전문요양시설, 노인요양시설(구법)은 2013.4.3.일자로 유예기간 종료되어 개정법 노인요양시설로 전환

3) 노인요양시설(단기보호전환)은 2013.2.28.자로 유예기간 종료되어 개정법 노인요양시설로 전환

〈그림 Ⅱ-3〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 시설



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

○ 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 재가

- 재가급여를 보면, 전국적으로 총 25,127개 중에 경기도는 5,253개가 있음

- 재가급여종류별로 살펴보면, 전국적으로는 방문요양이 11,072개로 가장 많으며, 경기도도 방문요양이 2,223개로 가장 많은 것으로 나타나고 있음

〈표 II-8〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 재가

시도별	급여종류별	기관수 (개)	정원 (명)
전국	계	25,127	55,217
	방문요양	11,072	0
	방문목욕	8,957	0
	방문간호	598	0
	주야간보호	2,410	52,666
	단기보호	267	2,551
	복지용구	1,823	0
경기	계	5,253	13,329
	방문요양	2,223	0
	방문목욕	1,910	0
	방문간호	135	0
	주야간보호	532	12,568
	단기보호	75	761
	복지용구	378	0

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

주 : 1) 각 연도말 요양기관소재지 기준이며, 해당 연도말 지정운영되고 있는 기관 대상

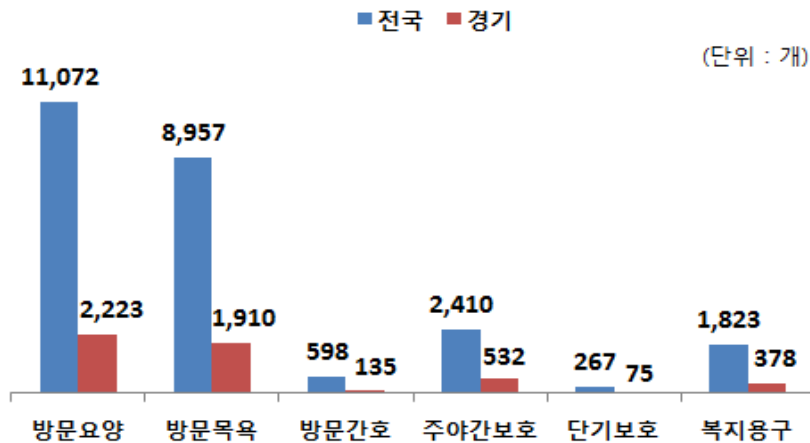
2) 재가기관의 '정원'은 단기보호 및 주야간보호만 해당(방문요양, 방문목욕, 방문간호 및 복지용구 제외)

3) '계'는 재가기관의 급여종류별 중복 서비스 기관 수 제외

4) 노인전문요양시설, 노인요양시설(구법)은 2013.4.3.일자로 유예기간 종료되어 개정법 노인요양시설로 전환

5) 노인요양시설(단기보호전환)은 2013.2.28.자로 유예기간 종료되어 개정법 노인요양시설로 전환

〈그림 II-4〉 전국·경기도 급여종류별 기관 수 : 재가



(2) 2016년 장기요양기관 평가 결과

○ 시도별 평가결과 현황 : 시설

- 시·별 수시평가 기관수는 경기 190개소, 서울 97개소, 경북 53개소, 전남 61개소 순으로 나타남
- 평균점수는 인천이 72.2점으로 가장 높게 나타났으며, 부산이 57.2점으로 가장 낮게 나타남

〈표 Ⅱ-9〉 시도별 수시 평가결과 현황 : 시설

(단위 : 개소, 점)

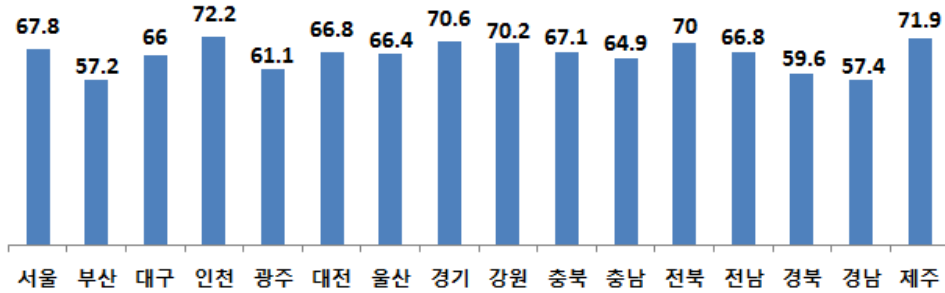
구분	실시 기관	평균점수	최고점수	최저점수	표준편차
계	666	67.4	97.1	15.6	14.8
서울	97	67.8	95.4	28.4	14.8
부산	12	57.2	83.3	30.3	19.1
대구	29	66	88.8	19.6	14.2
인천	19	72.2	93.5	52.4	11.1
광주	13	61.1	90.3	29.3	17.4
대전	10	66.8	92.4	31.5	21.5
울산	6	66.4	89.4	37	15.4
경기	190	70.6	97.1	15.6	13.5
강원	50	70.2	92.9	38.7	12.9
충북	33	67.1	93.6	38.8	14.8
충남	29	64.9	87.2	47.1	11.3
전북	37	70	91.6	43.1	12.4
전남	51	66.8	91.4	40.1	12.4
경북	53	59.6	87.8	18.8	17.9
경남	26	57.4	84.7	32.5	13.3
제주	11	71.9	91.3	40.6	13.6

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 수시평가결과」

주 : 세종자치시는 수시평가기관 없음

〈그림 II-5〉 시도별 수시 평가결과 현황 : 시설

(단위 : 점)



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 수시평가결과」
 주 : 세종자치시는 수시평가기관 없음

○ 시설 규모별 수시평가 결과

- 30인이상 기관의 평균점수는 74.1점으로 나타났으며, 점수가 가장 높은 지역은 울산 89.4점, 대전 81.7점, 대구 79.9점 순으로 나타남
- 10인이상 30인미만 기관의 평균점수는 68.7점으로 나타났으며, 점수가 가장 높은 지역은 대전 80.9점, 경기 72.4점, 강원 70.6점 순으로 나타남
- 10미만 기관의 평균점수는 64.4점으로 나타났으며, 인천 79.3점, 전북과 제주 71.0점, 강원 68.7점 순으로 나타남

〈표 II-10〉 시도 규모별 평가점수 비교 현황 : 시설

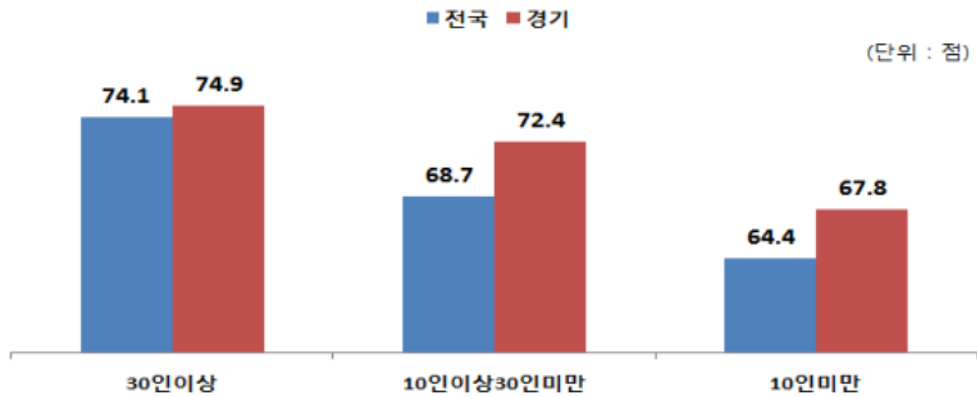
(단위 : 개소, 점)

구분	합계		30인이상		10인이상30인미만		10인미만	
	기관	수시 점수	기관	수시 점수	기관	수시 점수	기관	수시 점수
계	666	67.4	115	74.1	200	68.7	351	64.4
서울	97	67.8	9	78.3	12	70.5	76	66.2
부산	12	57.2	3	75.5	3	55.2	6	49
대구	29	66	4	79.9	4	67.8	21	63
인천	19	72.2	7	77.6	9	65.6	3	79.3
광주	13	61.1	3	69.3	6	65.4	4	48.5
대전	10	66.8	3	81.7	3	80.9	4	45
울산	6	66.4	1	89.4			5	61.8
경기	190	70.6	31	74.9	68	72.4	91	67.8

	합계		30인이상		10인이상30인미만		10인미만	
	인원	평균점수	인원	평균점수	인원	평균점수	인원	평균점수
강원	50	70.2	5	77.9	15	70.6	30	68.7
충북	33	67.1	5	70.1	10	70	18	64.7
충남	29	64.9	5	72.8	8	62.9	16	63.4
전북	37	70	7	67.2	18	70.5	12	71
전남	51	66.8	10	70.4	20	66.7	21	65.2
경북	53	59.6	12	75.8	10	63.5	31	52
경남	26	57.4	6	61.2	11	55	9	57.9
제주	11	71.9	4	76.8	3	66.4	4	71

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 수시평가결과」

〈그림 II-6〉 시도 규모별 평가점수 비교 현황 : 시설



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 수시평가결과」

○ 시도별 평가점수 현황 : 재가

- 17개 시도별 평가 실시 기관수는 경기 969개소, 서울 860개소, 경북 343개소, 경남 309개소 순으로 나타남
- 평가점수는 대전 84.0점, 울산 83.9점으로 가장 높게 나타났으며, 경북이 76.0점으로 가장 낮게 나타남

〈표 II-11〉 시·도별 평가점수 현황 : 재가

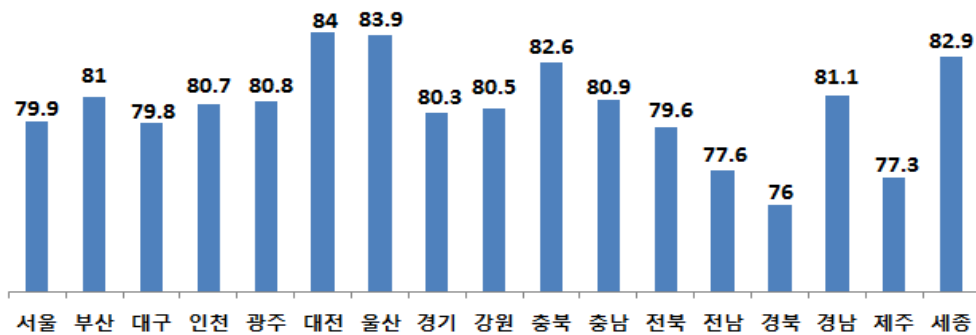
(단위 : 개소, 점)

구분	실시기관		평균점수
	기관	비율	
계	4,916	100	80.1
서울	860	17.5	79.9
부산	273	5.6	81
대구	246	5	79.8
인천	286	5.8	80.7
광주	130	2.7	80.8
대전	174	3.5	84
울산	68	1.4	83.9
경기	969	19.7	80.3
강원	200	4.1	80.5
충북	127	2.6	82.6
충남	255	5.2	80.9
전북	301	6.1	79.6
전남	292	5.9	77.6
경북	343	7	76
경남	309	6.3	81.1
제주	71	1.4	77.3
세종	12	0.2	82.9

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가결과」

〈그림 II-7〉 시·도별 평가점수 현황 : 재가

(단위 : 점)



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가결과」

○ 급여종류별 시도 평가점수 현황 : 재가

- 방문요양 기관은 경기 523개소, 서울 472개소, 경북 209개소, 경남 186개소 순으로 나타났으며, 평균점수가 가장 높게 나타난 지역은 울산(85.6점)이며, 가장 낮은 지역은 경북(78.0점)으로 나타남
- 방문목욕 기관은 경기 163개소, 서울 107개소, 전북 62개소, 경남 55개소 순으로 나타났으며, 평균점수는 세종이 89.4점으로 가장 높았고, 가장 낮은 지역은 광주(75.3점)로 나타남
- 방문간호 기관은 경기 23개소, 서울 15개소, 인천 6개소 순으로 나타났으며, 평균점수는 경북이 94.9점으로 가장 높았고, 세종이 55.0점으로 가장 낮게 나타남
- 주야간보호 기관은 서울 161개소, 경기 160개소, 대구 61개소, 경북 50개소 순으로 나타났으며, 평균점수는 울산이 87.5점으로 가장 높게 나타났으며, 경북이 75.2점으로 가장 낮게 나타남
- 단기보호 기관은 서울 32개소, 경기 13개소, 대구 9개소 순으로 나타났으며, 부산 등 10개 시도에는 평가를 받은 단기보호 기관이 없음. 평균점수는 충북이 90.9점으로 가장 높고, 경북이 74.0점으로 가장 낮게 나타남
- 복지용구 사업소는 경기 87개소, 서울 73개소, 전북 35개소, 인천 34개소 순으로 나타났으며, 평균점수는 세종이 82.6점으로 가장 높았고, 경북이 60.4점으로 가장 낮음

〈표 Ⅱ-12〉 급여종류별 시도 평가점수 현황 : 재가

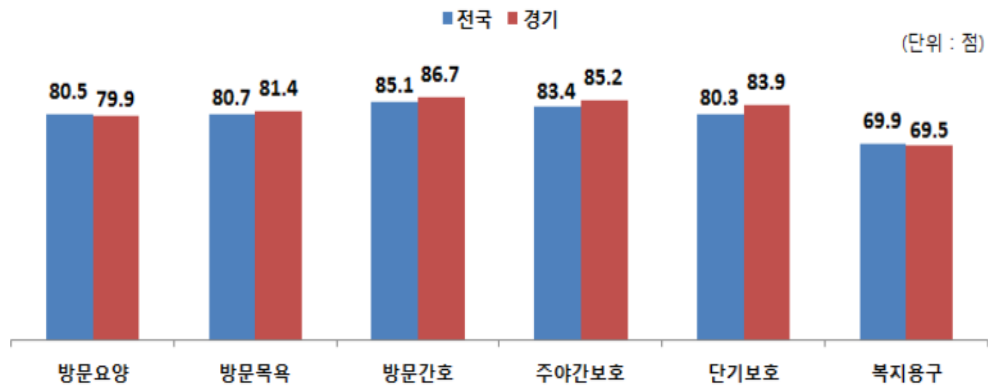
(단위 : 개소, 점)

구분	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
총계	4,916	80.1	2,800	80.5	717	80.7	85	85.1	795	83.4	64	80.3	455	69.9
서울	860	79.9	472	79.2	107	79.4	15	83.9	161	86.9	32	79.9	73	69.7
부산	273	81	172	81.3	30	81.5	2	74.5	38	86.1	-	-	31	72.7
대구	246	79.8	144	81.4	16	78.5	1	86.6	61	79.5	9	78	15	67.7
인천	286	80.7	173	80.4	40	81.5	6	87.5	28	84	5	79.2	34	77.5
광주	130	80.8	82	82.7	11	75.3	3	77.1	17	83.6	-	-	17	73.5
대전	174	84	105	84.7	24	82.4	4	79.7	25	87.4	-	-	16	77.8
울산	68	83.9	39	85.6	5	81.9	4	90.8	13	87.5	-	-	7	65.1
경기	969	80.3	523	79.9	163	81.4	23	86.7	160	85.2	13	83.9	87	69.5
강원	200	80.5	105	81.2	30	82.4	5	91.6	38	82.6	2	76.7	20	68

구분	계		방문요양		방문목욕		방문간호		주야간보호		단기보호		복지용구	
	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수	기관	점수
충북	127	82,6	77	82,9	10	85	5	82,6	21	85,9	1	90,9	13	73
충남	255	80,9	147	81	46	80,6	3	88,5	43	81,9	-	-	16	76,8
전북	301	79,6	157	81,1	62	81,1	5	82	42	80,5	-	-	35	69,3
전남	292	77,6	172	79,1	51	78,8	4	90	42	77	-	-	23	63,4
경북	343	76	209	78	51	76,5	2	94,9	50	75,2	2	74	29	60,4
경남	309	81,1	186	81,2	55	84,5	2	80,1	34	86,7	-	-	32	68,8
제주	71	77,2	31	79,1	13	79,2	-	-	21	77,7	-	-	6	61,7
세종	12	83	6	84,3	3	89,4	1	55	1	84	-	-	1	82,6

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가결과」

〈그림 II-8〉 급여종류별 시도 평가점수 현황 : 재가



자료 : 국민건강보험공단, 「2016년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가결과」

(3) 경기도 시군별 장기요양기관수

○ 경기도 시·군별 장기요양기관수 : 시설¹⁵⁾

- 경기도의 노인요양시설수를 31개 시·군별로 살펴보면, 가장 많은 시·군은 고양시 (102개소)로 나타났으며, 시설수가 가장 적은 지역은 과천시 2개소로 나타남
- 노인요양공동생활가정 시설수가 가장 많은 시·군은 부천시(60개소)이며, 가장 적은 지역은 하남시(3개소)

15) 경기도 시군별 장기요양기관수(시설)은 보건복지부 <2017년 노인복지시설현황>에 있는 내용으로 1,586개와 앞서 살펴본 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」의 1,599개와는 차이가 있음

〈표 Ⅱ-13〉 경기도 노인의료복지시설 현황

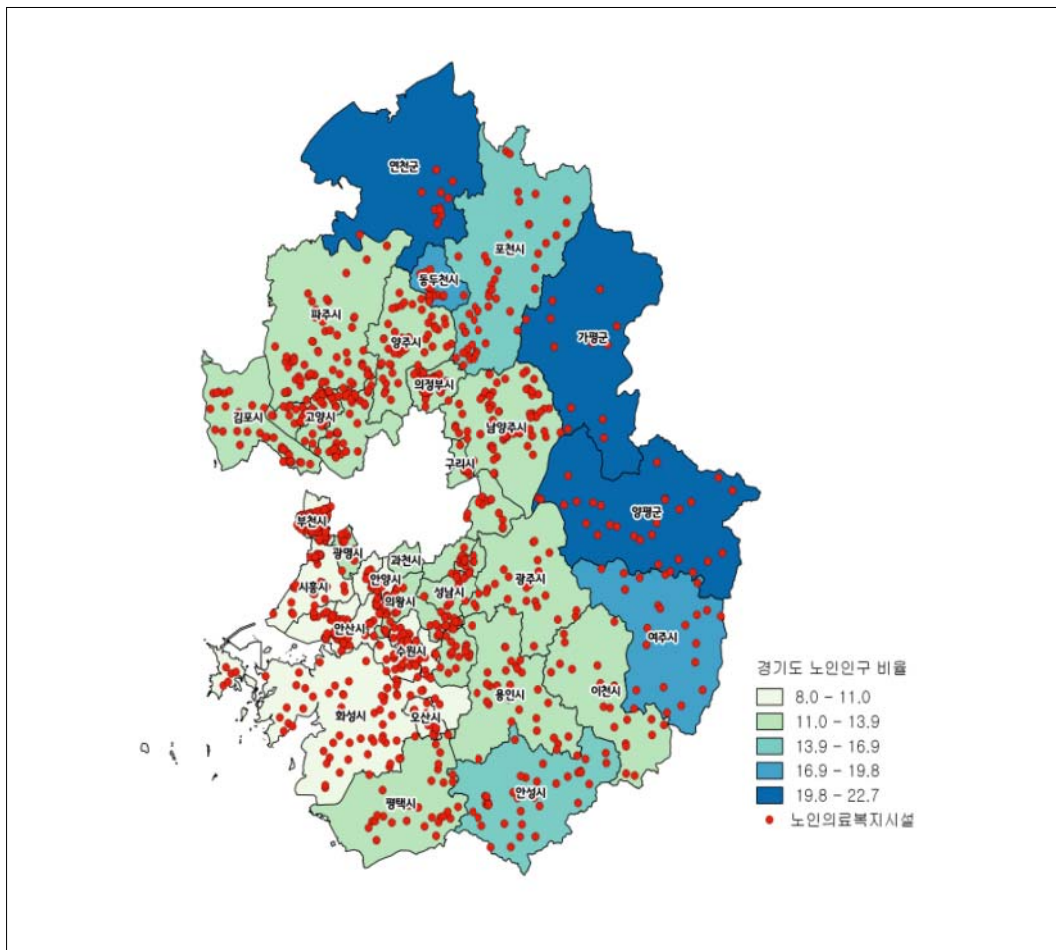
(단위 : 개소, 명)

시·도	계			노인요양시설			노인요양공동생활가정		
	시설 수	입 소 인 원		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원	
		정원	현원		정원	현원		정원	현원
경기 합계	1,586	47,978	41,791	953	42,306	36,857	633	5,672	4,934
수원시	73	2,898	2,658	51	2,710	2,491	22	188	167
성남시	53	2,007	1,885	25	1,756	1,631	28	251	254
부천시	130	3,070	2,761	70	2,531	2,308	60	539	453
용인시	94	3,804	3,361	64	3,544	3,114	30	260	247
안산시	115	2,905	2,591	62	2,457	2,188	53	448	403
안양시	39	1,264	1,173	21	1,102	1,032	18	162	141
평택시	30	1,188	1,047	18	1,084	944	12	104	103
시흥시	68	1,388	1,247	36	1,104	998	32	284	249
화성시	71	2,063	1,703	38	1,776	1,497	33	287	206
광명시	16	420	394	9	359	344	7	61	50
군포시	42	947	813	19	740	625	23	207	188
광주시	29	1,126	1,011	22	952	849	7	174	162
김포시	42	844	731	17	624	561	25	220	170
이천시	21	848	737	15	794	693	6	54	44
안성시	38	1,695	1,357	29	1,614	1,293	9	81	64
오산시	13	572	488	11	554	470	2	18	18
하남시	24	617	596	11	500	486	13	117	110
의왕시	12	359	322	9	332	298	3	27	24
여주시	26	835	775	18	763	708	8	72	67
양평군	30	1,011	877	22	939	823	8	72	54
과천시	2	87	82	2	87	82			
남부 계	968	29948	26609	569	26322	23435	399	3626	3174
고양시	157	4,933	4,156	102	4,456	3,737	55	477	419
남양주시	113	3,290	2,871	66	2,871	2,478	47	419	393
의정부시	88	2,416	2,201	57	2,139	1,936	31	277	265
파주시	80	1,933	1,576	44	1,620	1,317	36	313	259
구리시	16	355	334	7	274	265	9	81	69
양주시	50	1,607	1,186	36	1,490	1,122	14	117	64

시·도	계			노인요양시설			노인요양공동생활가정		
	시설 수	입 소 인 원		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원	
		정원	현원		정원	현원		정원	현원
포천시	58	1,528	1,301	30	1,290	1,111	28	238	190
동두천시	32	1,167	859	25	1,106	813	7	61	46
가평군	12	475	434	9	448	408	3	27	26
연천군	12	326	264	8	290	235	4	36	29
북부 계	618	18030	15182	384	15984	13422	234	2046	1760

자료 : 보건복지부 「2017 노인복지시설현황」

〈그림 II-9〉 경기도 노인의료복지시설 분포



자료 : 자료 : 보건복지부 「2017 노인복지시설현황」

○ 경기도 시·군별 장기요양기관수 : 재가¹⁶⁾

- 경기도의 재가노인복지시설을 31개 시·군별로 살펴보면, 가장 많은 시·군은 남양주시(56개소)로 나타났으며, 시설수가 가장 적은 지역은 가평군 3개소로 나타남

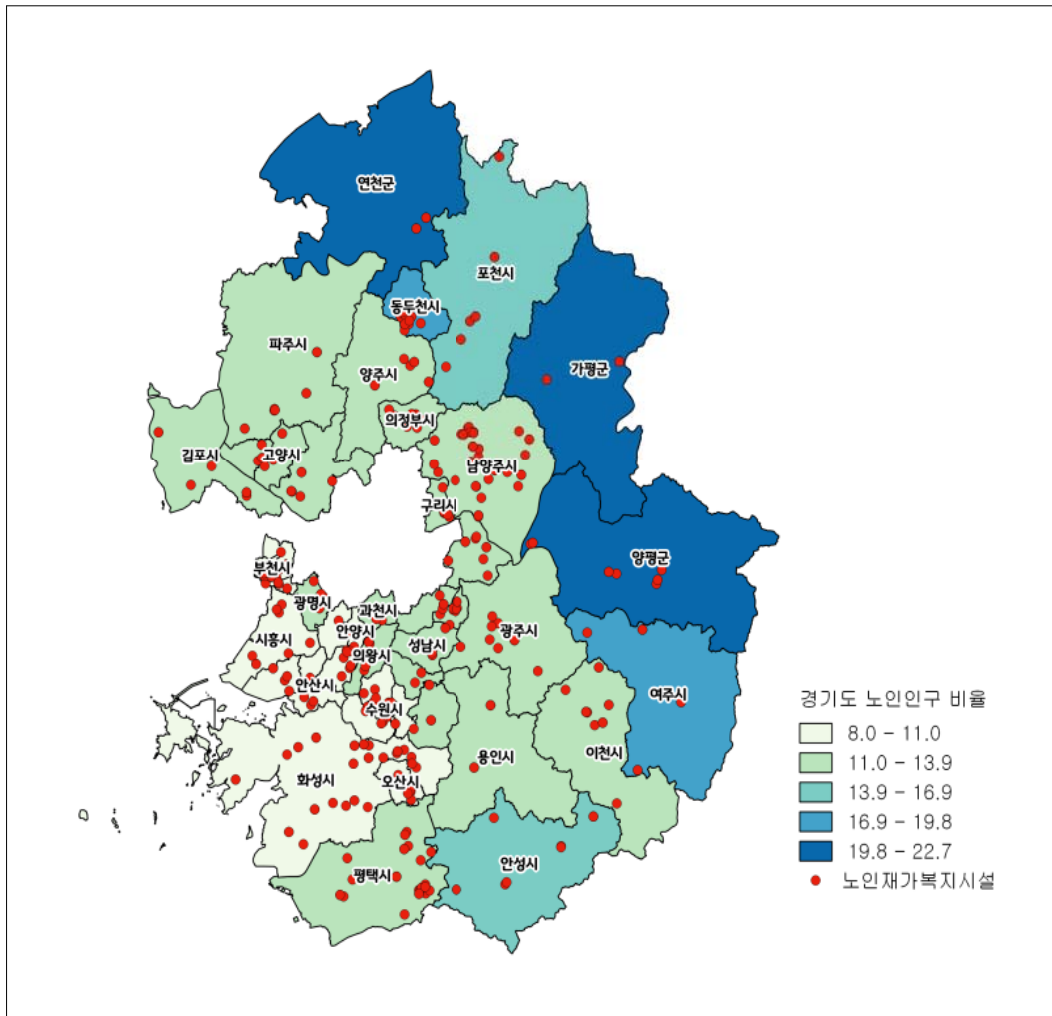
〈표 II-14〉 경기도 재가노인복지시설 현황

시·도	합계			방문요양서비스			주야보호서비스			단기보호서비스			방문목욕서비스			재가노인지원서비스		
	시설수	이용인원		시설수	이용인원		시설수	이용인원		시설수	이용인원		시설수	이용인원		시설수	이용인원	
		정원	현원		정원	현원		정원	현원		정원	현원		정원	현원		정원	현원
경기도	518	4,613	12,558	145	0	3,749	212	4,477	3,594	11	136	106	96	0	643	54	0	4,466
수원	25	157	893	8	0	183	8	157	149				3	0	43	6	0	518
성남	32	266	1,208	10	0	522	11	266	247				6	0	24	5	0	415
부천	25	265	722	7	0	143	9	255	249	1	10	9	5	0	72	3	0	249
용인	18	113	644	5	0	201	5	113	108				4	0	6	4	0	329
안산	15	105	478	5	0	151	5	105	90				2	0	1	3	0	236
안양	6	88	240	2	0	72	3	88	87							1	0	81
평택	34	346	975	7	0	370	18	346	278				6	0	78	3	0	249
시흥	14	159	373	4	0	67	6	159	130				2	0	2	2	0	174
화성	48	333	508	17	0	249	15	323	216	1	10	0	14	0	43	1	0	0
광명	9	92	174	3	0	74	4	89	90	1	3	1	1	0	9			
군포	14	63	429	5	0	188	3	63	46				5	0	20	1	0	175
광주	12	136	266	1	0	55	8	136	124				1	0	7	2	0	80
김포	9	100	186	2	0	20	6	100	84							1	0	82
이천	16	173	310	5	0	72	6	173	149				4	0	4	1	0	85
안성	11	93	234	2	0	0	6	93	74				1	0	0	2	0	160
오산	11	53	297	3	0	79	4	53	54				2	0	2	2	0	162
하남	12	147	181	2	0	32	6	127	59	1	20	14	2	0	1	1	0	75
의왕	8	49	202	3	0	49	2	49	46				2	0	27	1	0	80
여주	13	94	507	3	0	76	4	94	86				2	0	23	4	0	322
양평	10	61	133	3	0	70	4	61	60				3	0	3			
과천	4	55	54				4	55	54									
남부 계	346	2948	9014	97	0	2673	137	2905	2480	4	43	24	65	0	365	43	0	3472
고양	21	152	543	7	0	197	6	152	118				6	0	12	2	0	216
남양주	56	707	757	14	0	158	26	656	436	4	51	50	11	0	31	1	0	82
의정부	12	195	397	4	0	165	7	195	151							1	0	81
파주	12	67	284	4	0	43	5	67	60				2	0	87	1	0	94
구리	21	187	476	4	0	129	9	145	92	3	42	32	3	0	57	2	0	166
양주	10	95	299	3	0	107	3	95	68				3	0	33	1	0	91
포천	14	48	518	5	0	203	4	48	31				2	0	20	3	0	264
동두천	17	139	137	4	0	28	11	139	101				2	0	8			
가평	3	35	65	1	0	30	2	35	35									
연천	6	40	68	2	0	16	2	40	22				2	0	30			
북부 계	172	1665	3544	48	0	1076	75	1572	1114	7	93	82	31	0	278	11	0	994

자료 : 보건복지부 「2017 노인복지시설현황」

16) 경기도 시군별 장기요양기관수(재가)은 보건복지부 <2017년 노인복지시설현황>에 있는 내용으로 518과 앞서 살펴본 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」 의 2,963개와는 차이가 있음

〈그림 II-10〉 경기도 재가노인복지시설 분포



자료 : 자료 : 보건복지부 「2017 노인복지시설현황」

2) 경기도 장기요양요원 현황

(1) 우리나라 장기요양요원 현황

□ 시설

- 전국 대비 경기도의 시설 장기요양요원은 29.6%

- 전국의 시설 장기요양요원 현황을 살펴보면, 요양보호사 60,549명, 사회복지사 5,001명, 간호조무사 7,036명, 간호사 1,506명, 물리(작업)치료사 1,835명, 의사 1,649명, 영양사 1,088명

〈표 II-15〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 시설

(단위 : 명)

	시설								
	사회복지사	의사 (촉탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양보호사	영양사	계
전국	5,001	1,649	1,506	7,036	0	1,835	60,549	1,088	78,664
경기	1,458	419	408	2,146	0	515	18,086	262	23,294

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

□ 재가

- 전국 대비 경기도의 재가 장기요양요원은 23%
- 전국의 재가 장기요양요원 현황을 살펴보면, 요양보호사 259,595명, 사회복지사 9,747명, 간호조무사 2,730명, 간호사 1,249명, 물리(작업)치료사 243명, 의사 129명, 영양사 50명

〈표 II-16〉 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가

(단위 : 명)

	재가								
	사회복지사	의사 (촉탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양보호사	영양사	계
전국	9,747	129	1,249	2,730	5	243	259,595	50	273,748
경기	1,945	37	299	559	0	61	60,060	8	62,969

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

(2) 경기도 장기요양요원 현황 : 시설

- 시설 장기요양기관에 근무하는 종사자가 가장 많은 시군은 고양시(2,327명)이며, 가장 적은 시군은 과천시(47명)

- 경기도의 의료노인복지시설 장기요양요원 현황을 살펴보면, 요양보호사 18,086명, 사회복지사 1,458명, 간호조무사 2,146명, 간호사 408명, 물리(작업)치료사 515명, 의사 419명, 영양사 262명
 - 31개 시·군별로 살펴보면, 의료노인복지시설에 종사하는 요양보호사가 가장 많은 시·군은 고양시(1,793명)이며, 가장 적은 시·군은 과천시(38명)로 나타남
 - 사회복지사가 가장 많은 시·군은 용인시 98명, 가장 적은 시·군은 과천시 2명
 - 의료노인복지시설에 종사하는 의사 수가 가장 많은 시·군은 용인시 49명, 가장 적은 시·군은 과천시 1명
 - 간호사가 가장 많은 시·군은 용인시 67명, 가장 적은 시·군은 과천시 1명
 - 간호조무사가 가장 많은 시·군은 고양시 231명, 가장 적은 시·군은 과천시 3명
 - 물리(작업)치료사가 가장 많은 시·군은 용인시 54명, 가장 적은 시·군은 과천시 1명
 - 영양사가 가장 많은 시·군은 용인시 31명, 가장 적은 시·군은 과천시 1명

〈표 II-17〉 경기도 장기요양요원 현황 : 시설

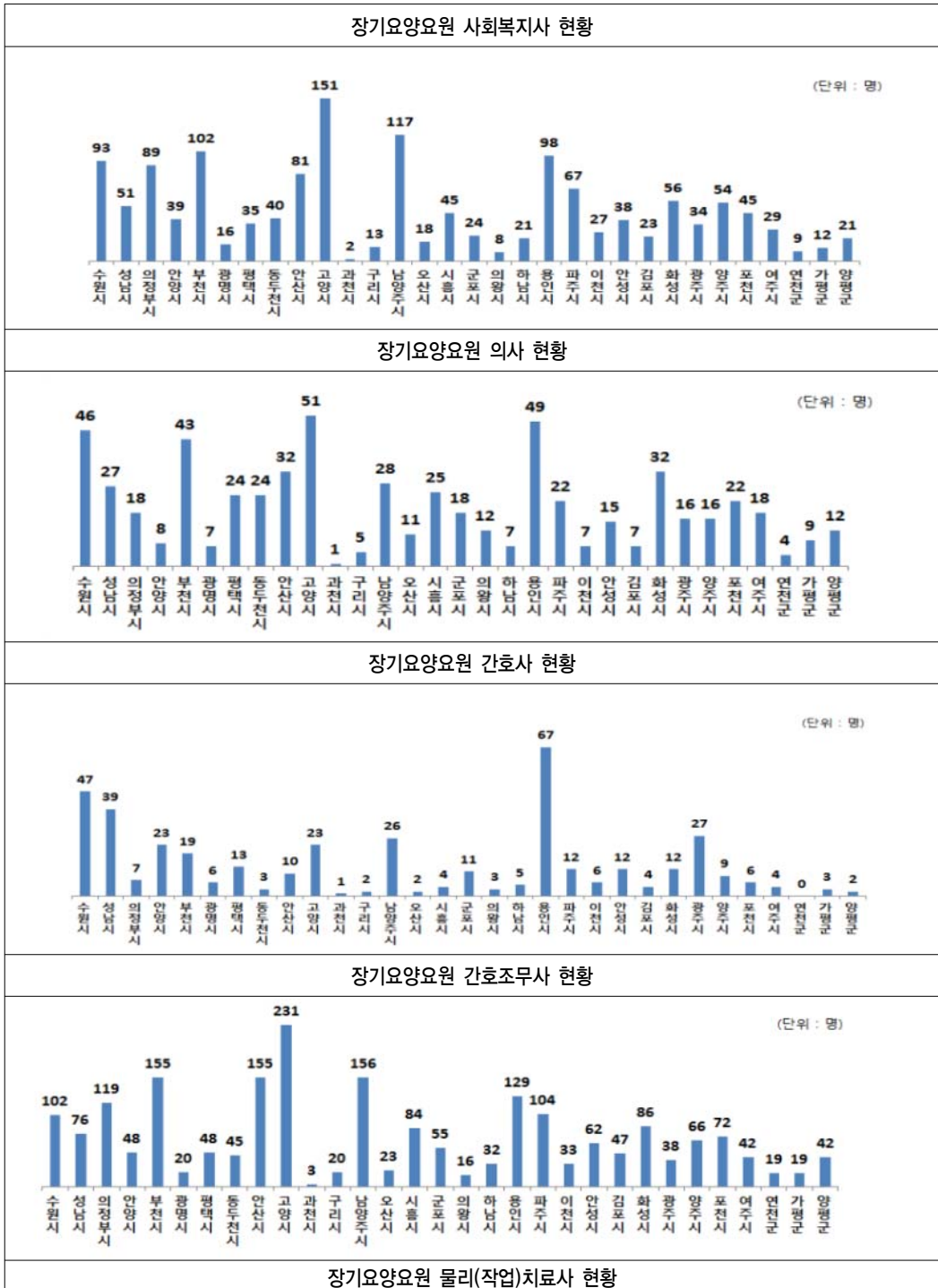
(단위 : 명)

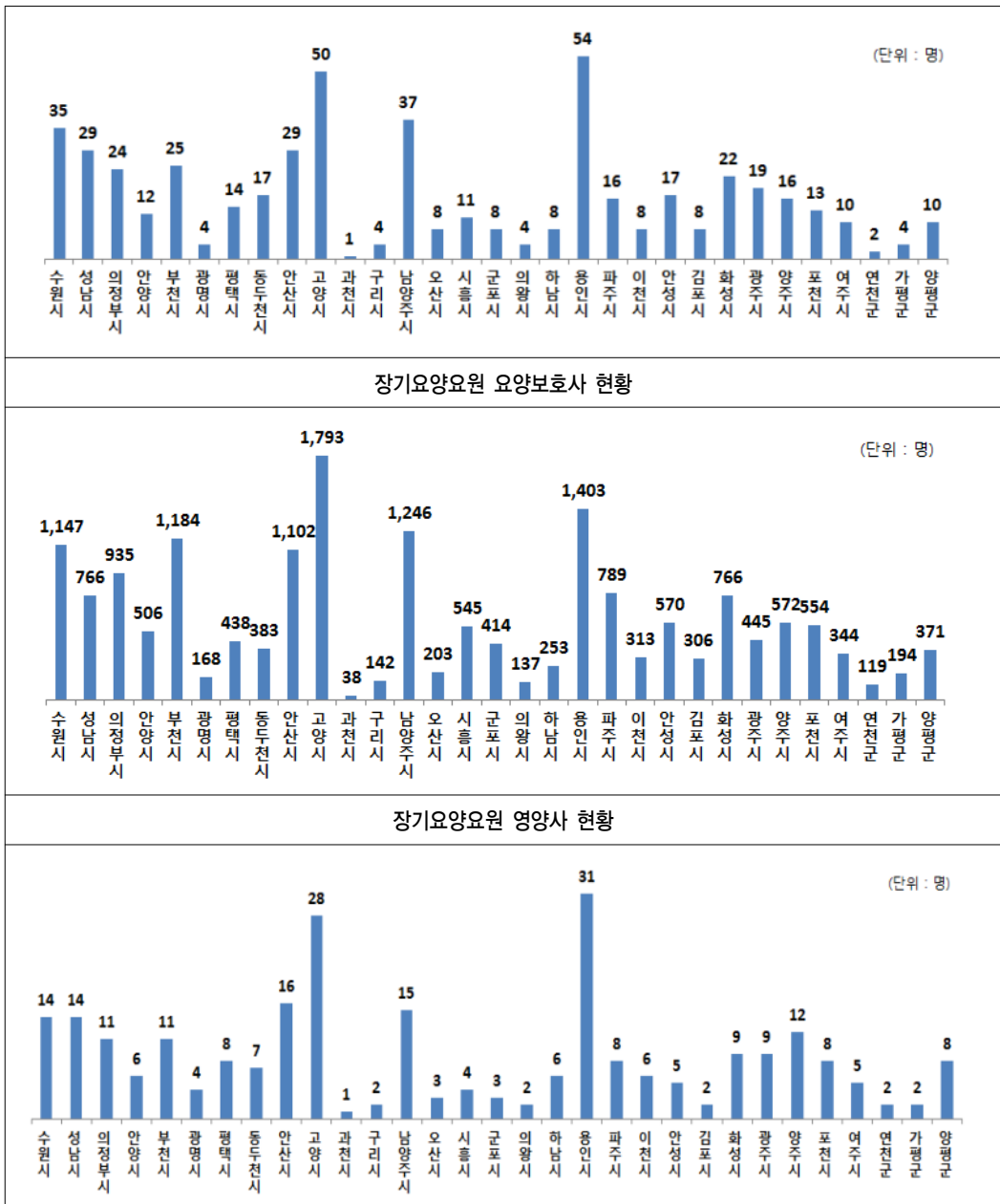
	시설								
	사회 복지사	의사 (총괄포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
전국	5,001	1,649	1,506	7,036	0	1,835	60,549	1,088	78,664
경기	1,458	419	408	2,146	0	515	18,086	262	23,294
수원시	93	46	47	102	0	35	1,147	14	1,484
성남시	51	27	39	76	0	29	766	14	1,002
의정부시	89	18	7	119	0	24	935	11	1,203
안양시	39	8	23	48	0	12	506	6	642
부천시	102	43	19	155	0	25	1,184	11	1,539
광명시	16	7	6	20	0	4	168	4	225
평택시	35	24	13	48	0	14	438	8	580

	시설								
	사회 복지사	의사 (족탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
동두천시	40	24	3	45	0	17	383	7	519
안산시	81	32	10	155	0	29	1,102	16	1,425
고양시	151	51	23	231	0	50	1,793	28	2,327
과천시	2	1	1	3	0	1	38	1	47
구리시	13	5	2	20	0	4	142	2	188
남양주시	117	28	26	156	0	37	1,246	15	1,625
오산시	18	11	2	23	0	8	203	3	268
시흥시	45	25	4	84	0	11	545	4	718
군포시	24	18	11	55	0	8	414	3	533
의왕시	8	12	3	16	0	4	137	2	182
하남시	21	7	5	32	0	8	253	6	332
용인시	98	49	67	129	0	54	1,403	31	1,831
파주시	67	22	12	104	0	16	789	8	1,018
이천시	27	7	6	33	0	8	313	6	400
안성시	38	15	12	62	0	17	570	5	719
김포시	23	7	4	47	0	8	306	2	397
화성시	56	32	12	86	0	22	766	9	983
광주시	34	16	27	38	0	19	445	9	588
양주시	54	16	9	66	0	16	572	12	745
포천시	45	22	6	72	0	13	554	8	720
여주시	29	18	4	42	0	10	344	5	452
연천군	9	4	0	19	0	2	119	2	155
가평군	12	9	3	19	0	4	194	2	243
양평군	21	12	2	42	0	10	371	8	466

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

〈그림 Ⅱ-11〉 경기도 시·군별 장기요양요원 현황 : 시설





자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

(3) 경기도 장기요양요원 현황 : 재가

- 재가 장기요양기관에 근무하는 종사자가 가장 많은 시군은 고양시(7,776명)이며, 가장 적은 시군은 과천시(280명)
- 경기도의 재가노인복지시설 장기요양요원 현황을 살펴보면, 요양보호사 60,060명, 사회복지사 1,945명, 간호조무사 559명, 간호사 299명, 물리(작업)치료사 61명, 의사 37명, 영양사 8명
 - 31개 시·군별로 살펴보면, 재가노인복지시설에 종사하는 요양보호사가 가장 많은 시·군은 용인시(5,815명)이며, 가장 적은 시·군은 과천시(264명)로 나타남
 - 사회복지사가 가장 많은 시·군은 수원시 175명, 가장 적은 시·군은 과천시 12명
 - 재가노인복지시설에 종사하는 의사 수는 대부분의 시·군에 없는 것으로 나타났으나, 그 중 5명 이상 있는 것으로 나타난 시·군은 화성시 7명, 부천시 6명, 안산시 5명으로 나타남
 - 간호사가 가장 많은 시·군은 용인시 33명이며, 동두천시, 연천군은 없는 것으로 나타남
 - 간호조무사가 가장 많은 시·군은 의정부시 49명, 가장 적은 시·군은 과천시 2명
 - 물리(작업)치료사가 5명 이상 있는 시·군은 성남시(8명), 수원시(6명), 용인시(6명), 부천시(5명)로 나타남

〈표 II-18〉 경기도 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가

(단위 : 명)

	재가								
	사회복지사	의사 (촉탁포함)	간호사	간호조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
전국	9,747	129	1,249	2,730	5	243	259,595	50	273,748
경기	1,945	37	299	559	0	61	60,060	8	62,969
수원시	175	4	27	24	0	6	5,140	0	5,376

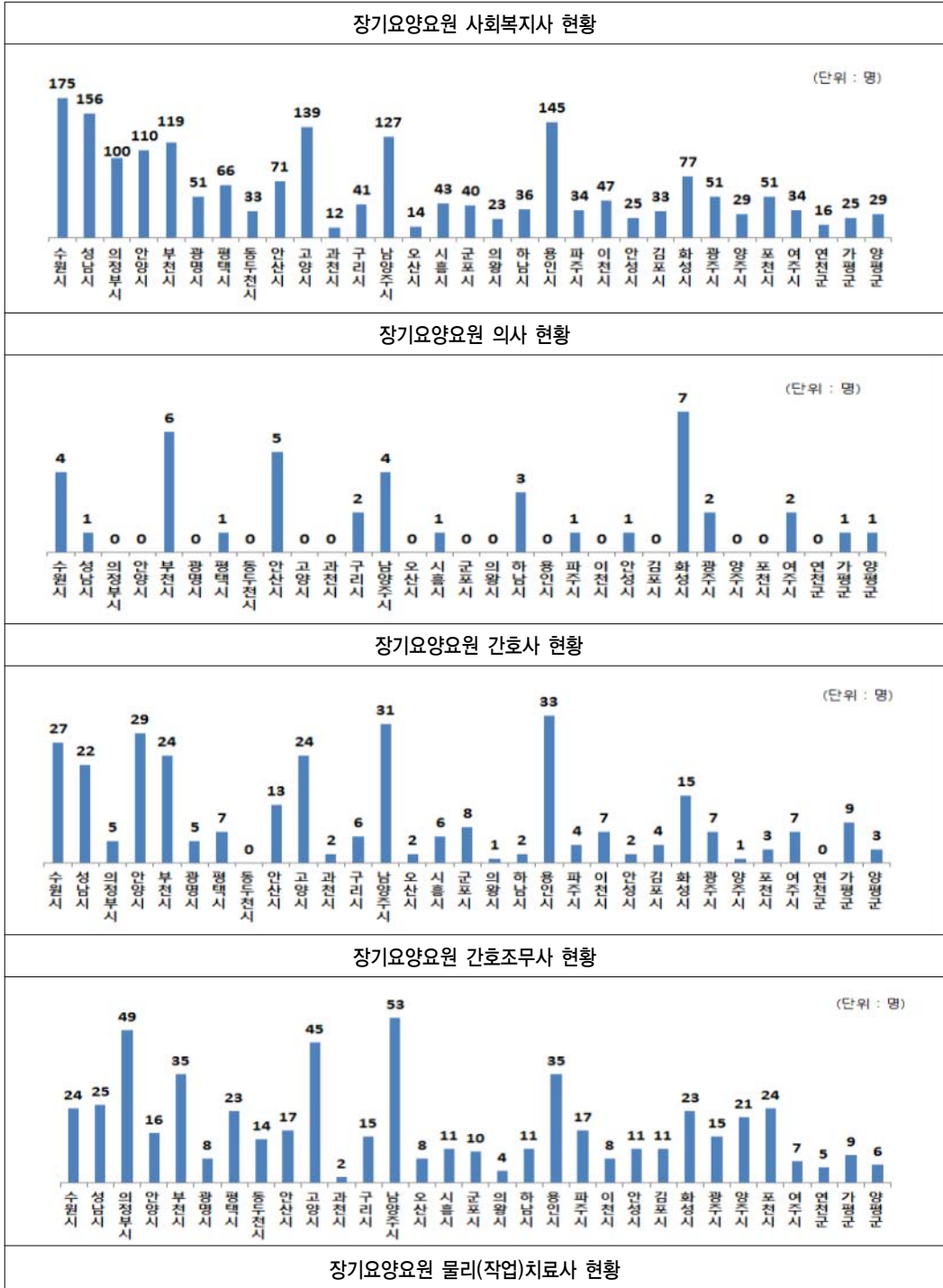
〈표 Ⅱ-18〉 경기도 장기요양기관 전문인력 현황 : 재가

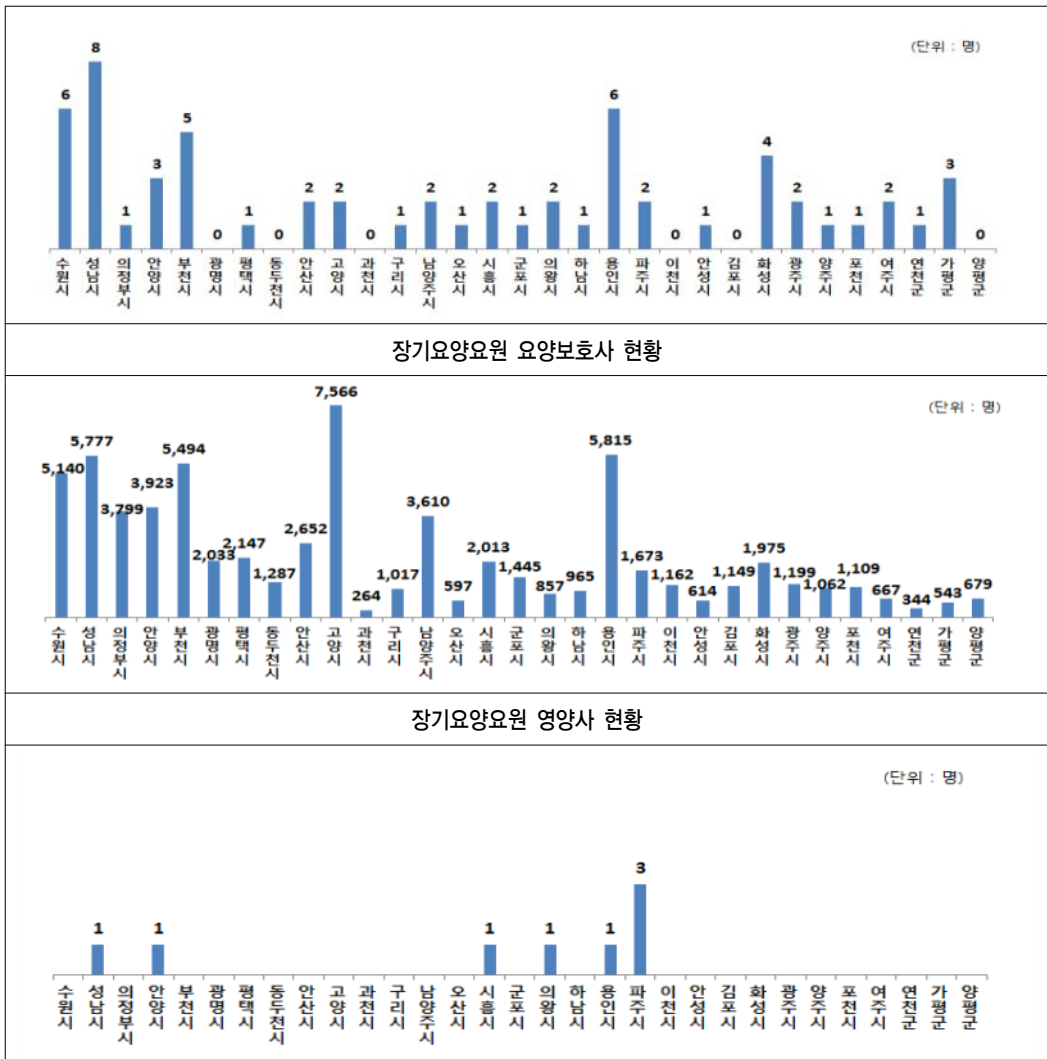
(단위 : 명)

	재가								
	사회 복지사	의사 (촉탁포함)	간호사	간호 조무사	치과 위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
성남시	156	1	22	25	0	8	5,777	1	5,990
의정부시	100	0	5	49	0	1	3,799	0	3,954
안양시	110	0	29	16	0	3	3,923	1	4,082
부천시	119	6	24	35	0	5	5,494	0	5,683
광명시	51	0	5	8	0	0	2,033	0	2,097
평택시	66	1	7	23	0	1	2,147	0	2,245
동두천시	33	0	0	14	0	0	1,287	0	1,334
안산시	71	5	13	17	0	2	2,652	0	2,760
고양시	139	0	24	45	0	2	7,566	0	7,776
과천시	12	0	2	2	0	0	264	0	280
구리시	41	2	6	15	0	1	1,017	0	1,082
남양주시	127	4	31	53	0	2	3,610	0	3,827
오산시	14	0	2	8	0	1	597	0	622
시흥시	43	1	6	11	0	2	2,013	1	2,077
군포시	40	0	8	10	0	1	1,445	0	1,504
의왕시	23	0	1	4	0	2	857	1	888
하남시	36	3	2	11	0	1	965	0	1,018
용인시	145	0	33	35	0	6	5,815	1	6,035
파주시	34	1	4	17	0	2	1,673	3	1,734
이천시	47	0	7	8	0	0	1,162	0	1,224
안성시	25	1	2	11	0	1	614	0	654
김포시	33	0	4	11	0	0	1,149	0	1,197
화성시	77	7	15	23	0	4	1,975	0	2,101
광주시	51	2	7	15	0	2	1,199	0	1,276
양주시	29	0	1	21	0	1	1,062	0	1,114
포천시	51	0	3	24	0	1	1,109	0	1,188
여주시	34	2	7	7	0	2	667	0	719
연천군	16	0	0	5	0	1	344	0	366
가평군	25	1	9	9	0	3	543	0	590
양평군	29	1	3	6	0	0	679	0	718

자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

〈그림 II-12〉 경기도 시·군별 장기요양요원 현황 : 재가





자료 : 국민건강보험공단, 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

Ⅲ

장기요양요원 지원제도 및 사례

1. 일본
2. 한국
3. 소결

Ⅲ 장기요양요원 지원제도 및 사례

1. 일본

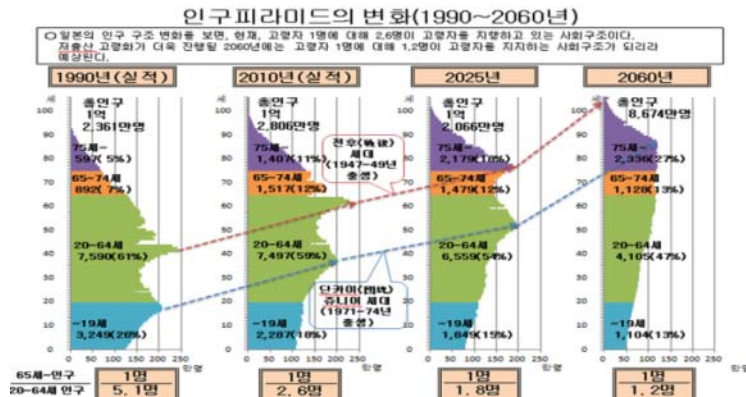
1) 일본의 장기요양요원 환경

□ 인구고령화¹⁷⁾에 따른 의료비 부담에 따른 사회보장제도 개혁

- 1980년 후반부터 약 20년 이상 지속된 경제 저성장과 국가재정의 적자 상황에서 의료기술 발달과 의료분야의 확대, 나아가 초고령화의 진전으로 인해 의료비가 날로 증가하여 국가재정에 큰 부담으로 작용
- 특히 1943년부터 1945년까지 출생한 베이비부머 약 680만 명 전체가 75세가 되는

17) 일본은 베이비부머가 2025년에 모두 75세 이상이 되어 전체 인구의 18%를 차지할 것으로 전망되고 있으며, 2060년에는 인구가 감소하는 한편, 65세 이상 인구는 약 40%가 될 것으로 예상

〈그림 Ⅲ-1〉 일본 인구 피라미드의 변화



자료 : 후생노동성, 사회보장제도 개혁의 전체상, <http://www.mhlw.go.jp>

- 2025년을 대비하여 의료보험제도를 포함한 사회보장시스템¹⁸⁾ 개혁을 진행 중
- 2015년 일본의 국민의료비는 40조엔을 돌파하여 1인당 의료비는 31.4만엔에 달하며, 이러한 추세는 지속되어 약 10년 후인 2025년에는 국민의료비가 60조엔을 넘을 것으로 전망

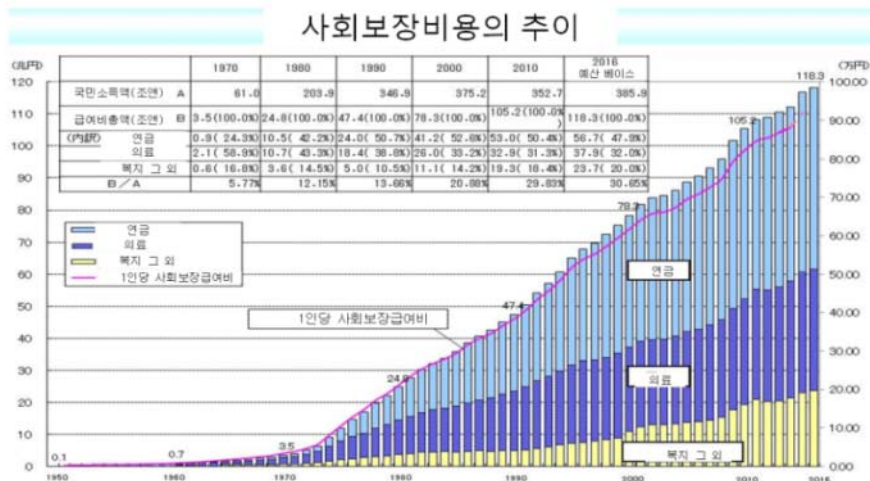
□ 병원 중심에서 지역포괄개혁 시스템으로 전환

○ 지역포괄케어

- 돌봄제도에서의 가장 큰 핵심적인 방향은 병원 병상 중심 돌봄에서 지역에서 돌봄을 제공받을 수 있는 지역포괄케어 시스템으로의 전환임
- 지역포괄케어시스템이란 친근한 지역에서 안심하고 생활할 수 있도록 의료·개호·예방·거주·생활지원을 일체적으로 제공하는 한편, 인지증(치매)대책, 의료와 개호의 연계를 추진, 개호서비스의 효율화 및 중점화를 추진하는 한편, 필요한 개호서비스 확충을 목적으로 의료와 개호 서비스의 제공체계 중간에서 일종의 ‘포괄적 매니저먼트’로서 의료, 개호, 거주 등 생활 전반에 대한 근본적인 서비스를 위해 상담 업무나 서비스를 조정하는 체계를 구축(재택의료연계거점, 지역포괄지원센터, 케어

18) 사회보장 관련 비용에 대한 장래추계 결과에 따르면, 급부비는 2012년 109.5조엔(GDP 대비 22.8%)에서 2025년 148.9조엔(GDP대비 24.4%)으로 증가할 것으로 전망

〈그림 Ⅲ-2〉 일본 사회보장급부비의 증가 추이



자료 : 후생노동성, 사회보장제도 개혁의 전체상, <http://www.mhlw.go.jp>

- 매니저 등) 하는 것.
- 지역포괄케어시스템 안에 병원, 재택의료, 방문간호, 약국 등을 포함하는‘의료’와, 통소, 주간·방문간호·간호 등 간호, 노인클럽, 자치회, 자원봉사자, NPO 등을 포함한 ‘생활 지원·간호예방’이 자택·고령자주택 등 ‘거주’를 중심으로 이루어지도록 함

□ 일본 개호인력 부족과 복지인재센터 설립

- 일본의 인구는 1억2천8백만 정도이며 2015년 기준 노동자수는 6,401만 명 정도
- 2008년부터 2015년도에 걸쳐서 일본 산업분야의 취업자인구는 대부분의 경우 큰 변화가 없거나 감소하는 추세이나 의료(2015년 기준 386만 명) 및 복지(사회보험, 사회복지, 요양)는 증가
- 특히 복지분야는 2008년 269만 명에서 2015년 386만 명으로 크게 증가
- 그 중에서도 요양(介護)분야 종사자는 2000년 54만 9천명에서 2015년 183만 명으로 약 3.3배 증가

〈표 Ⅲ-1〉 일본 복지노동 시장의 현황

(단위 : 만명)

년도	계	농업, 임업	건설업	제조업	정보통신업	운수업, 우편업	도매업, 소매업	숙박업, 음식서비스업	교육, 학습지원업	의료	사회보장·사회복지·개호
2008	6,409	247	541	1,151	190	343	1,070	372	284	320	269
2009	6,314	244	522	1,082	194	350	1,059	379	288	329	282
2010	6,298	237	504	1,060	197	352	1,062	386	290	342	301
2011	6,280	225	503	1,033	188	340	1,044	376	295	362	335
2012	6,326	218	500	1,041	192	341	1,060	385	300	369	355
2013	6,371	210	507	1,043	204	337	1,062	386	301	375	370
2014	6,401	209	502	1,039	209	336	1,058	384	304	386	386

자료 : 총무성(2016) 총무성 노동력 조사

주 : 노동력조사에서는 2011년 3월 11일에 후생한 동일본 대지진의 영향에 의해, 이와테 현, 미야기 현과 후쿠시마 현에서 조사 실시가 일시적으로 곤란하게 되었다. 본 고에서는 일부 데이터가 없기 때문에 제외하였다.

- 분야별 종사자 수를 살펴보면 사회복지시설과 사업에는 다양한 분류가 있는데 〈표 Ⅲ-2〉와 같다.

〈표 Ⅲ-2〉 사회복지시설 분야별 종사자 수

(단위 : 개소, 명)

개호노인복지시설		개호노인보건시설		개호요양형 의료시설	
시설 수	종사자 수	시설 수	종사자 수*	시설 수	종사자 수*
7,065	313,363	3,857	201,948	1,318	45,891

자료 : 후생노동성 개호서비스·사업소 조사(2015)

*종사자 수의 계산은 상근환산수에 근거

- 2015년 개호노인복지시설의 시설 수는 7,065개소 종사자 수는 313,363명, 개호노인보건시설 시설 수는 3,857개소, 종사자 수는 201,948명, 개호요양형 의료시설은 시설 수 1,318개소, 종사자 수는 45,891명으로 나타나고 있음
- 이러한 인력난은 1990년대부터 예상되어 왔으며 돌봄인력종사자의 전문성 향상과 처우개선, 업무의 효율화 등을 추진하기 위해 복지인재센터를 만들

2) 일본의 장기요양요원 지원 센터 : 복지인재센터

(1) 복지인재센터의 설립배경과 과정

□ 복지인재 확보법의 배경과 취지

- 개호보험이 지속적으로 빠르게 확대되면서 사업기관과 종사자의 급속한 증가하는 가운데 극심한 저출산으로 노동력이 줄어드는 상황에서 개호분야의 힘든 업무에 비해 임금과 사회적 인식이 낮기 때문에 심각한 돌봄분야 인력난이 계속되고 있음
- 후생노동성은 1991년 3월 [보건 의료·복지 인력 대책 본부 중간 보고]를 연구. 1992년 6월 사회복지 분야에서 인재 확보를 목적으로 하는 사회복지사업법¹⁹⁾ 및 사회복지 시설직원 퇴직수당 공제법의 일부 개정(이른바 "복지인재 확보법")이 시행
- 이 개정을 통해서, 도도부현(都道府県) 복지인재센터, 중앙복지인재센터, 복리후생센터가 법률로 규정. 또한 사회복지사업법에 후생노동성 장관은 "기본지침"(사회복지에 종사하는 사람의 확보 및 국민의 사회복지에 관한 활동 참가 촉진을 도모하기

19) 현재는 사회복지법

- 위한 조치에 관한 기본적인 지침)을 정해야 한다고 규정
- 이에 근거하여 1993년 4월 14일 후생노동성 장관 고시로 "사회복지사업에 종사하는 인력확보를 위한 조치에 관한 기본적인 지침"(이하 "인재확보 지침"이라 함)이 명시.
 - 이 인재확보지침은 그 뒤 복지·개호서비스를 둘러싼 상황의 큰 변화에 대응하여 2007년에 새롭게 "사회복지사업에 종사하는 사람의 확보를 위한 조치에 관한 기본적인 지침(2007년 후생노동성 고시 제289호, 이하 "신인재 확보 지침"이라함)"으로 고시
 - 신인재 확보 지침에는 "노동환경의 정비 추진", "캐리어 업의 시스템 구축", "복지·간호 서비스의 주지·이해", "잠재적 자격자 등의 참가 촉진", "다양한 인재의 참가 참가 촉진" 등 5가지 관점에서 인재확보를 위한 방안 모색을 요구

□ **복지인재센터·복지인력뱅크의 설치 과정**

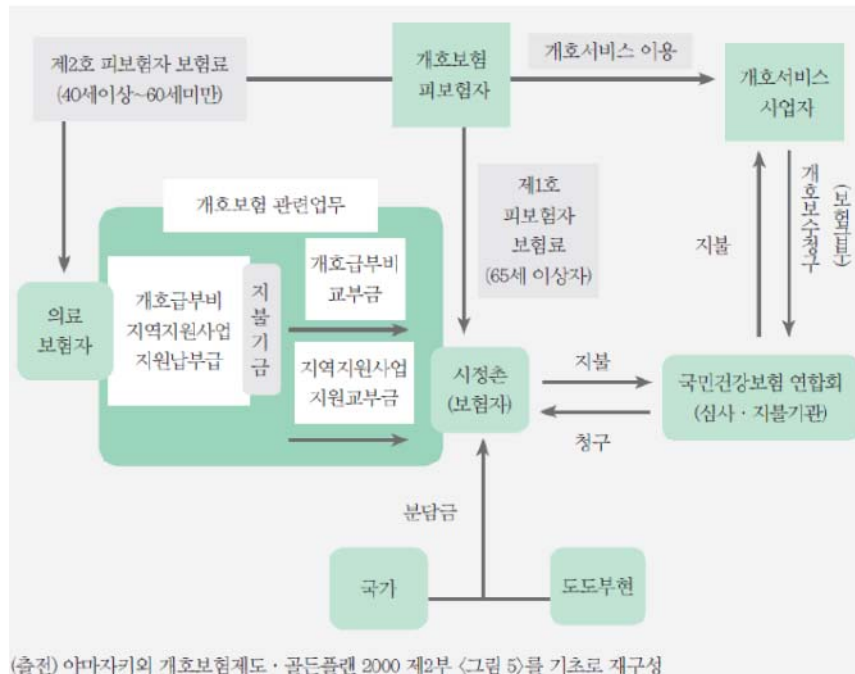
- 복지인재센터 : 복지인재센터의 법률 규정이 마련된 것은 1992년인데, 실제로는 1991년부터 예산이 지급되어 도도부현 복지인재센터가 15곳에서 시작되어 1992년도에 17곳이 신설, 1993년도에 현재와 같이 일본 전국에 47곳이 설치. 중앙 복지인재센터도 1993년 10월 설치
- 복지인력뱅크 : 복지인력뱅크는 복지인력정보센터 출범에 따라 복지인력정보센터의 지소의 역할을 하는 곳으로 고령자 능력개발정보센터에서 이 업무를 수행하고 있음. 복지인력뱅크는 법률상의 규정은 없지만, 1997년 도도부현 복지인재센터 운영요강에 따라 도도부현 복지인재센터의 지소로서의 역할이 명시되었고 현재 일본 전국 18개 도도부현에 28개소가 있음.

(2) 복지인재센터의 법적 근거

□ 도도부현²⁰⁾ 복지인재센터 (사회복지법)

- 도도부현 복지인재센터는 사회복지법에 근거하여 도도부현 지사의 지정을 받아 도도부현 사회복지협의회에 설치. 또 무료직업소개 사업에 대해서는 직업안정법에 근거하여 허가를 받아 이 사업도 시행하고 있음
- 복지인력뱅크는 도도부현 복지인재센터의 지소(支所)로 사회복지협의회에 설치되어 운영되고 있음

20) 일본의 도도부현에서 하고 있는 노인요양서비스는 주로 시정촌의 원만한 사업을 위해 지도및 지원을 한다. 보험자 지도 및 지원, 사업자의 지정 및 갱신, 심사청구의 처리, 개호보험심사회의 설치 및 운영, 급부비에 대한 정율부담금의 교부, 재정안정화 기금의 설치 운영, 개호지원전문원의 시험, 양성, 등록갱신사무서비스 정보 공개 등이 구체적인 업무가 된다. 또한, 시정촌의 계획작성과 병행하여 광역계획으로 도도부현은 3년을 1기로작성한다. 개호보험 시설 등의 인원총수를 예상하고 개호서비스 정보를 공표한다. 또한, 개호지원전문원을 비롯하여 직원 확보와 질 향상을 위한 사항이 이 계획에 포함. 하지만 우리나라와 가장 큰 차이점은 지자체가 보험자로 이를 관리하는 것임



자료 : 황재영(2012), 최신 노인장기요양보험제도 현황과 과제, p.281

〈표 Ⅲ-3〉 도도부현 복지인재센터의 법적 근거 및 업무

<p>(지정 등) 제93조</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도도부현지사는 사회복지사업에 관한 연락 및 원조를 실시하여, 사회복지사업 종사자 확보를 목적으로 설립된 사회복지법인이며, 다음 조항에서 규정하는 업무를 적정하고 확실히 할 수 있다고 인정된 단체에 대하여, 신청에 따른 도도부현마다 1개만 지정하여, 도도부현 복지인재센터(이하 "도도부현 센터" 라고함)로 지정한다. 2. 도도부현지사는 앞의 규정에 의하여 지정시 해당 도도부현 센터의 명칭, 주소 및 사무소 소재지를 공시해야 한다. 3. 도도부현센터가 명칭, 주소 또는 사무소 소재지를 변경하려 할 때는 미리 그 취지를 도도부현지사에 신고해야 한다. 4. 도도부현 지사는 규정에 의한 신고가 있을 시 해당 신고에 관한 사항을 공시해야 한다.
<p>(업무) 제94조</p>	<p>도도부현 센터는 해당 도도부현의 구역 내에서 다음에 해당하는 업무를 행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사업에 관한 계발활동을 실시할 것. 2. 사회복지사업 종사자의 확보에 관한 조사연구를 할 것. 3. 사회복지사업을 경영하는 자에게 제89조 2 제2항 제2호에서 규정하는 조치 내용에 따른 조치의 실시에 관한 기술적 사항에 대해 상담과 기타 지원을 할 것. 4. 사회복지사업의 업무에 관한 사회복지사업 종사자 및 사회복지사업에 종사하려는 사람에 대해서 연수를 실시할 것. 5. 사회복지사업 종사자 확보에 관해 연락할 것. 6. 사회복지사업에 종사하려는 자에게 무료 직업소개를 할 것. 7. 사회복지사업 등에 종사하려는 자에게 그 취업 촉진에 관한 정보제공, 상담 등을 지원할 것. 8. 전 각호에 기재된 것 외에 사회복지사업 종사자의 확보를 도모하기 위해 필요한 업무를 수행할 것.
<p>(연계) 제95조</p>	<p>제95조(다른 사회복지사업 종사자의 확보에 관한 업무를 실시하는 단체와 연계)</p> <p>제95조의 2 도도부현 센터는 도도부현 기타의 관공서에게 제94조 제7호의 업무를 실시하기 위해서 필요한 정보를 제공할 것을 요구할 수 있다.</p> <p>제95조의 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지사업 등 종사자(개호복지사 기타 후생노동성령으로 정한 자격을 가진 자 한정)는 이직한 경우 기타의 후생노동성령으로 하는 경우에, 주소, 이름 그 외에 후생노동 성령으로 정하는 사항을 도도부현센터에 신고하도록 노력해야 한다. 2. 사회복지사업 등 종사자는 전항의 규정에 의한 신고사항에 변경이 생겼을 경우, 후생노동성령으로 정하는 취지에 맞추어 도도부현 센터에 신고하도록 힘써야 한다. 3. 사회복지사업 등을 경영하는 자 이외에 후생노동성령으로 정하는 자는 앞의 항목에서 규정하는 신고가 적절히 행해지도록 필요한 지원을 하도록 노력한다.

□ 중앙복지인재센터 (사회복지법)

- 중앙복지인재센터는 사회복지법에 의거하여 후생노동대신의 지정을 받아 전국사회복지협의회에 설치

〈표 Ⅲ-4〉 중앙복지인재센터 법적 근거 및 업무

<p>(지정) 제99조</p>	<p>후생노동대신은 사회복지사업 종사자의 확보 도모를 목적으로 설립된 사회복지법인으로, 다음 조항에 규정하는 업무를 적정하고 확실하게 할 수 있다고 인정되는 기관을, 그 신청에 근거하여 전국에 1개소 중앙복지인재센터(이하 "중앙 센터"라고함)로서 지정할 수 있다.</p>
<p>(업무) 제100조</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도도부현센터의 업무에 관한 계발활동(啓發活動)을 실시함. 2. 2개 이상의 도도부현 구역에서 사회복지사업 종사자의 확보에 관한 조사연구를 함. 3. 도도부현센터의 사회복지사업 업무에 종사하는 자에게 연수를 실시함. 4. 사회복지사업의 업무에 관한 사회복지사업 종사자에게 연수를 실시함. 5. 도도부현센터의 업무에 대해서 연락 조정 및 지도, 기타 지원함. 6. 도도부현 센터의 업무에 관한 정보 및 자료를 수집하고 및 이를 도도부현 센터와 기타 관계자에게 제공함. 7. 앞에서 열거한 것 외에, 도도부현센터의 건전한 발전 및 사회복지사업 종사자의 확보를 도모하기 위해서 필요한 업무를 수행함. <p>제93조 제3항부터 제5항, 제95조의 4 및 제96조부터 제98조의 규정은 중앙 센터에 대해서 준용한다.</p>
<p>운영주체 사회복지협회의 목적, 성격</p>	<p>복지인재센터·복지인재은행을 운영하는 사회복지협의회는 복지 서비스와 폭넓은 민간의 복지에 관한 활동이나 사업을 추진하는 것을 목적으로 하는 사회복지법으로 규정된 조직이다. 전국의 시구정촌 도도부현·지정 도시 등에 설치되어 있고 그 네트워크에 의해 다양한 사업을 추진하고 있다. 민간조직의 "자주성"과 법적 기반과 폭넓은 관계자 참여로 "공공성" 이라는 2가지 측면을 다 가진 조직이다.</p>

(3) 복지인재센터의 업무 내용과 범위

- 복지인재센터(복지인력뱅크 포함)의 업무의 범위는 도도부현²¹⁾마다 다소 차이가 있기 때문에 세부 내용 역시 각 도도부현 복지인재센터에 따라 차이가 있음. 하지만 보통 복지인재센터의 업무 내용은 다음과 같음

21) 일본의 개호보험은 지방자치단체가 보험자이기 때문에 개호보험법에서 규정하는 개호보험 사업소를 도도부현에서 이를 직접 관리하는 것이 보험자가 국민건강보험공단인 우리나라와는 차이가 있음

- 일하고 싶은 사람과 인력을 구하는 사업소를 중개
 - 복지 분야에서 일하고 싶은 사람(구직자)과 인력을 구하는 사업소(구인 사업소)를 연결하는 무료 직업소개를 중심으로 다양한 사업을 전개. 무료직업 소개 사업의 이용·등록 방법 소개 대상이 되는 직종·직장의 범위 등을 제공.
- 일하기 좋은 직장 만들기 지원
 - 각 사업소의 구인활동지원, 직장내 연수 추진, 사회복지사·개호복지사·보육사 등 자격취득 추진, 복지 직장의 이미지 개선 활동, 인사 및 노무관리 지원, 캐리어 지원 전문위원 등이 종사자 확보에 관한 상담 활동 등을 통해 사회복지법인시설 등을 지원
- 복지종사자의 자질 향상 지원
 - 사회복지사, 개호복지사, 개호지원전문원(케어메니저) 등의 자격취득 준비강습, 기타 각 현의 실정에 맞추어 다양한 연수사업을 하고 복지종사자의 전문성 향상을 도모하기 위해서 필요한 지원을 실시
 - 사회복지사, 개호복지사 및 보육사의 학자금과 개호직원, 보육사의 재취업 준비금 등 대출사업 운영 등도 실시
- 최신 정보를 제공
 - 복지에 대한 사람들의 이해와 관심을 높이고 복지에 참여할 수 있도록 복지 관련 사업 설명회(취직페어 등), 재취업 지원, 복지강좌(복지 입문강좌, 개호강좌, 시설 체험 등) 등을 실시
- 사회적인 인식 제고
 - 사회복지사, 개호복지사, 개호지원전문원(케어메니저) 들에 대한 이미지를 개선하기 위해 학교 방문을 통해 차세대인 아이들의 이미지 개선사업도 진행
- 이직 개호복지사 신고제도
 - 사회복지법 개정으로, 2017년 4월 1일부터 이직개호복지사 등 신고제도(이하, 신고제도)가 시행
 - 신고제도에는 개호복지사가 이직 시 복지인재센터에 신고노력 의무를 포함함과 동

시에 사업자에게도 신고가 적절히 행해지도록 필요한 지원을 하도록 하는 노력의
무가 규정됨에 따라 이 업무도 복지인재센터에서 실시

(4) 오사카 복지인재센터의 사례

- 오사카 복지인재센터에서는 세미나 이벤트, 직장체험, 고교생 대상 사업, 구인검색·응모, 복지업무 상담의 업무를 하고 있으며 상세한 업무내용은 다음과 같음
- 세미나 이벤트
 - 복지의 취직페어 SPRING in OSAKA, 복지·개호업계 연구 세미나, 복지 취업 종합 페어 2017 in OSAKA, 취업 지원 세미나, 이직한 개호복지사 등 재취업 지원세미나와 직장 체험 매칭, 개호업무 취업 상담회 & 면접회, 면접 직전 세미나, 케어워크 업무 이해 3회 시리즈, 개호업무, 직장견학, 체험 버스 투어, 부자(아버지와 아들) GO! 여름방학 공장 견학·체험회, 복지분야 간호사 세미나, 제1회 보육사 복직 응원 세미나, 개호 반짝반짝 페스타 2017, 제2회 보육사 복직 응원 세미나, 제3회 보육사 복직 응원 세미나, 보육소·인정 어린이 집에서 시설 체험회 등이 있음
- 직장체험
 - 직장 체험 사업, 아동분야 현장 체험 사업, 보육사 체험, 고교생 대상: 닳새간의 꿈 체험(어린이 직업 체험 사업) 등이 있음
- 고교생 대상 사업
 - 고교생 대상: 직장 체험 사업, 고교생 대상: 직장 체험회, 직장 체험 버스 투어(고등 학생 대상), 고교생 대상: 경력 학습, 고교생 대상: 복지·개호분야의 업무 매력 발신 세미나, 고교 교직원 대상: 1Day세미나, 고교생 대상: 닳새간의 꿈 체험(어린이 직업 체험 사업) 등이 있음
- 구인검색·응모
 - “복지업무”사이트에서 구인 검색·지원(외부 사이트에 링크), 인력 지원 센터에서 검색 지원, IMS(스카우트 메일) 등이 있음

○ 복지업무 상담

- 행사장에서 상담, 보육사·보육소 지원 센터에서 상담, 보육사를 응원하는 대출금, 개호·복지 응원 대출금, 신고제도 전단 등이 있음

2. 한국

1) 중앙정부 장기요양요원 지원제도

(1) 중앙정부의 장기요양요원 처우 개선 정책

- 노인장기요양보험법이 도입된 이후 장기요양기관에 종사하는 근로자를 위한 지원 제도는 꾸준히 전개되어 오고 있으나 아직까지 이들의 근로여건을 개선하기 위한 노력은 아직도 부족하다는 것이 현장에서 근무하고 있는 근로자들의 의견임
- 이들을 지원하는 제도는 노인장기요양보험 수가와 연계한 급여 인상, 근로계약서에 따른 근로시간 및 근무형태 표준화, 직무관련 교육 진행, 장기요양기관의 책임 강화 등이 시행되고 있음
- 또한, 2013년에는 요양보호사의 저임금 문제에 대한 대책으로서 처우개선비가 지급되어 시간당 625원의 처우개선비를 받을 수 있도록 하였으나, 2017년말 이 제도는 폐지²²⁾
- 한편, 2017년 10월에 시행된 장기근속 장려금²³⁾은 장기요양 서비스 질 향상 및 중

22) 처우개선비는 지난 2012년 국가인권위원회가 노인의 신체, 가사 지원을 맡는 요양보호사가 강도 높은 노동에 비해 선보상 수준이 최저임금으로는 낮다고 판단하고 처우를 개선하라고 권고에 따라 보건복지부는 2013년 3월부터 '장기요양급여비용 등에 관한 고시'에 의거, 요양보호사가 월 160시간 이상 근무하면 처우개선비 10만 원을 받도록 했고, 건강보험공단이 시간당 625원(160시간, 10만 원)을 시설에서 지원하는 것으로, 요양원이 요양보호사에게 처우개선비를 당월에 먼저 지급하고, 다음달 건강보험공단에 처우개선비를 청구해서 받는 식으로 지급됐다하지만, 일부 요양시설에선 기본급을 10만 원을 줄이는 대신, 이를 처우개선비로 지급해 도로 처저임금만 요양보호사는 수령해 고용노동부는 고용노동부는 기본급에 처우개선비가 합산한 것에 대해 "처우개선비의 지급 목적 및 취지가 근로자의 열악한 근무환경을 개선하기 위해 별도로 지급되고 있고, 근로자의 복리후생을 위한 성질인 점을 고려하면 최저임금에 산입하지 않는 임금으로 보는 게 타당할 것"이라고 해석을 내려 요양보호사 처우개선비 기본급에 포함은 최저임금법 위반"즉, 처우개선비가 처저임금에 포함될 수 없었기에 최저임금 보다 10만원 많은 돈을 월급을 받을 수 있었다. 하지만 2017년말 장기요양급여제공기준및급여비용사정등에관한고시 제11조제2항 "처우개선비 삭제함에 따라 노인장기요양보험에서 지급하는 처우개선비는 없어짐

사자 처우개선 도모를 위하여 일정기간 이상 동일 기관에서 근무하고 있는 종사자에게 지급하고자 신설

- 장기근속 장려금은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사 등 어르신에게 직접서비스를 제공하는 직종을 대상으로 지급하며, 산정기준은 입소형은 최근 월 120시간 이상 계속 근로한 기간이 36개월 이상, 방문형은 최근 4년간 월 60시간 이상 근로한 기간이 36개월 이상인 종사자에게 지급

〈표 Ⅲ-5〉 장기요양종사자 처우개선 정책

정책내용	도입 시기	대상
근로계약서 작성 지침, 마련 시행	2009.09	종사자 전체
인력추가를 통한 근로부담 완화 및 서비스 질 향상을 위해 인력추가배치 가산 도입	2009.10	종사자 전체
배상책임보험 미가입 시 감산 도입	2009.10	종사자 전체
종사자 임금인상을 위한 수가 인상	2011.11~ 2012.11	종사자 전체
노인장기요양기관 표준근로계약서 개발·보급	2013.01	종사자 전체
방문요양기관 요양보호사, 15명중 3명(20%)은 상근직 고용 의무화	2013.02	요양보호사
요양보호사 처우개선비 지급 요양보호사에게 시간당 625원, 월 최대 160시간(월 최대 10만원)지급 건강보험공단이 요양기관에 요양보호사 개인 근무시간별로 지급하며, 요양기관은 월 급여에 포함하여 지급	2013.03신설 2017.12.폐지	요양보호사
장기요양기관 종사자 고충상담팀 운영(공단)	2013.07	종사자 전체
장기요양기관 종사자(시설장 포함) 건강장해 예방교육 실시(공단)	2013.10	종사자 전체
요양보호사 경력개발: 5년 이상 경력 요양보호사는 방문요양기관을 개설 할 수 있음(시설장 가능)	2013.11	요양보호사
요양보호사 직무교육 지원 -방문요양/방문목욕 종사 월60시간 이상 근무한 요양보호사 대상, 직무교육 이수시간(연간 8시간)을 방문 요양급여로 인정	2014.02	요양보호사

23) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 고시 제2017-141호(2017.8.8.)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 공고 제2017-260호(2017.8.22.)

정책내용	도입 시기	대상
장기요양요원 장기근속수당 지급(5년/7년/10년 장기요양요원)	2018.1.	사회복지사 요양보호사 물리(치료)사 간호(조무)사
서비스 우수사례 발표 및 우수 종사자 표창(공단)	매년	종사자 전체

- 자료 1) 이정석 외(2014). 장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사: 만족도 및 처우개선 의견 중심으로
 2) 이용갑 외(2005). 요양보호사 처우개선 및 수급안정을 위한 정책과제 개발
 3) 보건복지부 보도자료(2013). 노인장기요양기관 건강관리 가이드라인 및 표준근로계약서 개발·보급
 4) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 고시 제2017-141호(2017.8.8.)
 5) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 공고 제2017-260호(2017.8.22.)

(2) 중앙정부의 장기요양요원 교육

□ 국민건강보험공단의 종사자 직무교육

○ 법적 근거

- 장기요양요원이 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 의해 <요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 치위생사> 이상 5개 직군으로 한정된 상황에서
- 장기요양요원 종사자 교육은 요양보호사 직무교육, 치매전문교육, 사회복지사 교육이 이루어지고 있음

○ 요양보호사 직무 교육

- 요양보호사 직무교육은 [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 의거 제2장 제4조 “요양보호사 직무교육 신청절차 및 방법 등”에 명시되어 있음
- 이는 2013년 12월부터 매년 재가기관 소속 요양보호사 직무교육을 공단이 지정하는 교육기관에서 고용보험 환급과정으로 실시하는 것으로 고용보험 훈련비용을 지원받을 수 있음
- 연 8시간 급여제공시간이 인정되어 수가가 지급되며, 고용보험 훈련비용 환급과정을 이용하기 때문에 요양보호사는 추가적인 비용부담이 없음

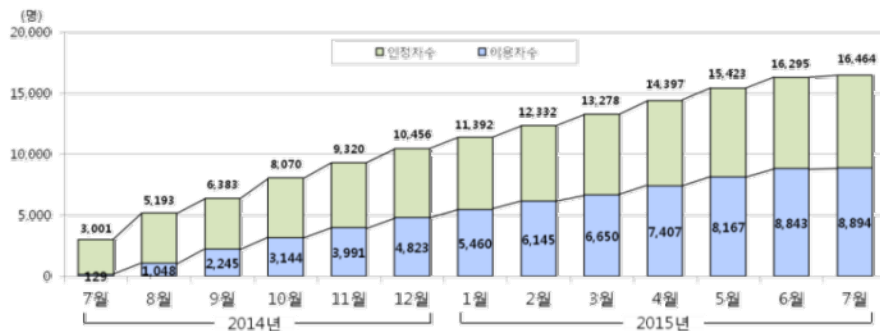
○ 치매전문교육

- 기존의 3등급까지 인정 장기요양등급 인정이 2014년 5등급으로 변화되면서 5등급은 치매특별등급²⁴⁾이 만들어짐. 2015년 7월말 장기요양 5등급 이용자수²⁵⁾는 8,894명으로, 인정자의 절반을 약간 넘는 인원이 서비스를 이용 중으로 이들 치매특별등급을 받은 이들을 돌보기 위한 교육프로그램으로 치매전문교육이 실시되고 있음
- 치매특별등급 치매전문교육 교과과정은 치매서비스를 제공 할 요양보호사와 관리자를 대상으로 치매전문교육을 실시
- 치매전문교육을 이수하면 치매특별등급 서비스와 치매대응형 장기요양기관에서 근무할 수 있음.
- 초기교육은 총 88시간으로 이론 강의와 이론 강의의 일부로 실습이 진행되며 현장에서의 현장실습은 실시하지 않음. 현재는 교육운영 등의 어려움으로 요양보호사 60시간, 관리자 68시간 축소됨. 또한 교육과목에 대하여 이론시험을 실시

24) 치매특별등급은 등급판정위원회에서 인정조사결과 인정점수(45점이상~51점미만)를 받아야 하며, 의사·한의사가 발급한 의사소견서 및 치매진단 관련 보완서류 제출을 해야 함. 급여로는 첫째 주야간보호(월20회, 일8시간)에서 인지활동형 프로그램을 제공, 주1회 목욕서비스 제공 가능('14년 10월). 단 월20회, 일 8시간 이용 시, 월한도액에서 50%를 가산하여 월한도액 1,063,200원이 적용되어 실제 매일 이용이 가능함. 둘째, 인지활동형 방문요양(월20회, 일2시간)에서 인지자극 활동 및 잔존기능 유지·향상을 위한 사회활동 훈련 제공(식사준비 등 가사지원 서비스 제공 불가), 셋째, 방문간호(월1회)로 방문간호지시서에 따라 가족상담교육 등을 제공함. 넷째, 복지용구 구입 및 대여를 제공 받을 수 있음.

25)

〈그림 Ⅲ-3〉 장기요양 5등급 인정자수 및 이용자수 현황



자료 : 국민건강보험공단(2017), 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」

주 1) 인정자수 : 각 월말 수급자수 기준이며, 사망자 제외

주 2) 이용자수 : 급여비용 지급인원 기준이므로, 실제 해당월 서비스 이용인원과는 차이가 있을 수 있음

- 교육시간은 전체근무시간에 포함되지만 이에 대한 추가적인 수가인정이 되지 않고 있으며, 요양보호사는 시간당 1,000원의 비용부담이 있음

〈그림 Ⅲ-4〉 국민건강보험공단 장기요양종사자 치매전문교육



○ 사회복지사 교육

- 2017년 1월 1일부터 방문요양기관에 사회복지사의 배치가 의무화(2016년 8월 노인복지법 시행규칙 개정)됨에 따라 사회복지사 교육을 실시하고 있음
- 수급자 15인 이상 되는 방문요양기관에 근무하는 사회복지사는 연8시간 이수하도록 하고 있으며, 연간 16시간에 한하여 근무시간에 포함되지만, 수가로 인정되지는 않고 있음

〈표 Ⅲ-6〉 장기요양기관 종사자교육현황

구분	요양보호사 직무교육	치매전문교육	사회복지사교육
목적	장기요양기관 종사자 전문성 제고 및 요양서비스 질 향상 도모	인지활동형 서비스 제공을 위한 치매전문인력 양성	방문요양기관 사회복지사 배치의 무화에 따른 신규 진입인력 역량 강화
근거	고시 제11조(종사자 처우개선 등) 제3항	행정지시...보건복지부 요양보험운영과-494호(2017.1.16.)	행정지시...보건복지부 요양보험운영과-956호(2017.1.26.)
교육 대상 (직종)	방문요양 및 방문목욕 월60시간 이상 제공하는 요양보호사	장기요양기관에 근무중인 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사	수급자 15인이상 방문요양기관에 근무하는 사회복지사
교육 시간	8시간	프로그램관리자 73시간, 요양보호사 60시간	8시간

구분	요양보호사 직무교육	치매전문교육	사회복지사교육
인력 배치 인정 여부	해당없음	주·야간기관: 근무시간 연간 16시간 범위내 인정 치매전담형기관: 전체근무시간 인정	근무시간 연간 16시간 범위내 인정(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제12조)근무인원수 산정방법에 제1항 3. 다목에 의해 1인당 연간 16시간에 한하여 월 기준 근무시간에 포함
수가 지급 인정 여부	연 8시간 급여제공 시간으로 인정하여 수가지급(직무교육급여비용)	해당없음	해당없음
교육 비용	고용보험 훈련비용 환급과정...요양보호사 비용부담 없음	교육시간당 1,000원 (요양보호사 60,000원, 프로그램 관리자 73,000원)	해당없음
교육 주체	국민건강보험공단	국민건강보험공단	국민건강보험공단
교육 실시 기관	공단지점 직무교육기관 중 근로자직업능력개발법에 따라 고용노동부장관으로부터 직업능력개발 훈련과정으로 인정받은 기관	-복지부“ 교육운영총괄 -국민건강보험공단: 교육운영 전반 -중앙치매센터: 교육과정 및 교안개발	국민건강보험공단
교육 내용	노인인권 및 학대예방과 요양보호사의 직업윤리, 성희롱예방, 안전 및 감염관리, 노인재활, 욕창관리, 치매알아보기, 제도안내, 스트레칭, 근골격계질환예방 등 5과목	기본(40h): 치매 이해, 돌봄 이해 등 시설(20h): 치매 시설돌봄 등 방문요양(20h): 치매 재가돌봄 등 프로그램관리자(13h): 프로그램 관리자 등	사회복지사의 역할, 노인학대 예방 및 인권보호, 효과적인 장기요양 재가서비스 제공방안, 재가서비스 제공사례 소개 등

자료 : 국민건강보험공단 요양운영실(2017) “노인장기요양보험 교육현황 및 관련자료”

2) 지방자치단체 장기요양요원 지원제도

(1) 지자체 수당 지급

- 광역지자체 수당 지급
 - 광역시도 중에는 강원도가 장기요양요원 처우개선수당을 지급하는 것으로 나타남
- 기초지자체 수당 지급
 - 기초지자체 중에는 경기도에서는 김포시와 여주시가 관내 장기요양기관 근무자에

계 수당을 지급

- 부산광역시 충청북도 옥천군에서도 처우개선비를 지급하고 있는 것으로 나타남

〈표 Ⅲ-7〉 장기요양요원 처우개선수당 지급 지자체

	지자체	내용
1	김포시	대상 : 김포시 내 요양시설 종사자 63명 내용 : 특수지근무수당 지급(월 15만원(5년 미만 근무) ~ 20만원(5년 이상 근무))
2	강원도	대상 : 인건비 가이드라인 적용대상 시설 요양기관(재가노인복지시설) 내용 : 주40시간 이상(전액)/주15~40시간(50% 지급)/주15시간 미만(지급 제외) 5년 미만 근무자 지급 기준금액 : 월 12만원 5년 이상 근무자 지급 기준금액 : 월 15만원
3	부산광역시 기장군	대상 : 관내 장기요양기관에 3개월 이상 근무하고 있는 자, 관내에 거주하는 수급자에게 시설급여 또는 재가장기요양급여(주·야간보호·방문요양·방문목욕), 노인돌봄서비스를 월 60시간 이상 제공하는 요양보호사 ※ 「부산광역시 기장군 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」에 의거 사회복지사처우개선 수당을 지급 받는 대상자 또는 부산광역시 노인의료복지시설 종사자 복지수당을 지급받는 대상자는 제외 내용 : 수당 지급금액은 1인당 월 5만원 이하
4	여주시	대상 : 관내 장기요양기관에 3개월 이상 근무한 자로 여주시에 거주하는 장기요양급여 수급자에게 시설급여 또는 재가장기요양급여(주·야간보호, 방문요양, 방문목욕), 노인돌봄서비스를 월 60시간 이상 제공하는 요양보호사 ※ 「여주시 사회복지사 등의 처우와 지위향상에 관한 조례」에 따른 근속수당을 지급 받는 대상자는 처우개선수당 지급 대상에서 제외 내용 : 처우개선수당은 담당업무 및 근무시간을 고려하여 차등하여 지급할 수 있음
5	충청북도 옥천군	대상 : 장애인복지시설 종사자, 아동복지시설 종사자, 노인복지시설 종사자, 그 밖에 「사회복지사업법」에 따른 신고시설 중 비영리법인으로 군으로부터 인건비를 지원받는 사회복지시설 종사자 내용 : 연간 처우개선비 20만원을 상품으로 지급할 수 있음

자료 : 신경화·남우근(2012), 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안 / 자치법규정보시스템(<http://www.elis.go.kr/>)

○ 지자체 수당지급기준

- 이들 처우개선비는 사회복지시설을 대상으로 하는 처우개선비의 일부로 장기요양 기관에 지급하는 경우와 장기요양기관에 종사하는 근로자만을 대상으로 처우개선비를 지급하는 경우로 나누어짐
- 또한, 근무지역, 근로연수, 근무처 등에 대한 지급기준을 두어 지급하고 있음

(2) 조례 제정

○ 광역지자체 조례 제정

- 광역시도 중에는 경기도, 대전광역시, 강원도, 전라남도, 경상남도, 광주광역시, 전라남도, 충청남도에서 장기요양요원 처우개선조례가 제정

〈표 Ⅲ-8〉 장기요양요원 처우개선 관련 조례

	조례명	제정일
1	경기도 장기요양요원 처우개선 조례	2017-04-12
2	대전광역시 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례	2017-04-28
3	서울특별시 노원구 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-05-23
4	수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-07-17
5	강원도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-06-16
6	전라남도 장기요양요원 처우 개선 조례	2017-09-28
7	경기도 평택시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-09-29
8	경기도 안성시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-09-29
9	전라남도 영암군 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례	2017-10-12
10	경상남도 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-12-07
11	광주광역시 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상에 관한 조례	2017-12-15
12	경상남도 양산시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례	2017-12-19
13	전라남도 영광군 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례	2017-12-26
14	서울특별시 강동구 장기요양요원 처우 및 지위 향상을 위한 조례	2017-12-27
15	전라북도 장기요양요원 처우개선 조례	2017-12-29
16	충청남도 장기요양요원 처우 및 지위향상에 관한 조례	2017-12-29

자료 : 자치법규정보시스템(<http://www.elis.go.kr/>)

주 : 제정일 순으로 정리함

○ 광역지자체 조례 제정

- 기초지자체 중에서는 서울특별시 노원구, 경기도 수원시, 평택시, 안성시, 전라남도 영암군, 영광군, 경상남도 양산시에서 장기요양요원 처우개선 조례가 제정됨
- 경기도 수원시는 전국 지자체 중에 최초로 장기요양센터를 만든 시군으로 센터운

영을 시작한 후 2017년 노인장기요양보험법에 장기요양요원지원센터가 명문화된 이후 수원시 장기요양센터 설립근거인 조례를 제정함

(3) 지자체 교육 실시

○ 기초자치단체 교육

- 기초자치단체 교육의 사례로는 평택시는 시설종사자 역량강화교육의 일환으로 평택시 노인장기요양기관 종사자 전문성 강화교육이 있음
- 이 교육은 매년 실시하고 있으며, 2013년부터 실시한 교육에 2016년까지 약 1,300여명의 지역 노인시설 종사자들이 교육에 참여
- 교육의 목적은 종사자 역량강화 교육으로, 지역 노인돌봄에 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 전문적인 실천교육으로 구성
- 구체적인 교육과목은 급여성공직침에 의한 교육으로 감염예방 및 관리지침 / 욕창 예방 및 관리지침 종사자와 윤리 (수급자/전문직) / 치매예방 및 관리교육 (증상별 이해·치료) / 노인인권, 노인학대예방 및 대응 (유형별) / 낙상예방 및 관리지침 / 응급상황대응교육 (상황별) / 근골격계질환 예방교육 (산업안전보건교육) / 종사자의 윤리 (수급자/전문직) / 개인정보보호 교육 / 성폭력예방 및 대응지침 (수급자, 직장 내)
- 요양보호사의 역량강화를 위해 웃자 웃자 신나게 웃자 / 어르신들의 근력강화를 위한 체조배우기 / 치매예방을 위한 몸으로 뇌세포 깨우기 / 뇌건을 위한 손유희 프로그램

(4) 장기요양지원요원 지원센터 설치·운영

〈표 Ⅲ-9〉 장기요양지원센터 사례 조사

지자체	사례조사 일시
수원시	2017년 10월 10일 (화), 2시~4시
서울시	2017년 11월 30일 (목), 10시30분~2시

□ 수원시 장기요양지원센터

○ 설립 배경

- 일본의 지역포괄센터처럼 수원시의 장기요양기관을 지원할 수 있는 업무를 수행할 필요성 인식
- 또한, 2009년 당시 장기요양보험법 시행 이후 장기요양기관이 급증하는데 이를 지원할 수 있는 공무원 인력이 매우 부족한 상황에서 수원시 관내 장기요양기관 관리 필요

○ 설립연도 및 경과

- 장기요양지원센터로는 전국 최초로 설립 (2009년 재가지원센터로 설립)
- 2013년 기관 명칭을 재가지원센터에서 장기요양지원센터로 변경

○ 법적 근거

- 법적 근거는 2017년 마련되었고, 부칙으로 운영주체를 수원시시설관리공단(현재 수원도시공사)으로 정함

○ 운영재원

- 100% 수원시 보조금으로 운영(8억원). 8억원 중에 약 5억원은 시설운영 수입(주단기보호센터 운영)
- 시설운영수입은 시설운영비로 사용되고, 보조금으로 센터 운영비 및 사업비로 하용
· 교육비, 워크숍 비용 등 모두 무료로 운영되고 있음

○ 시설현황

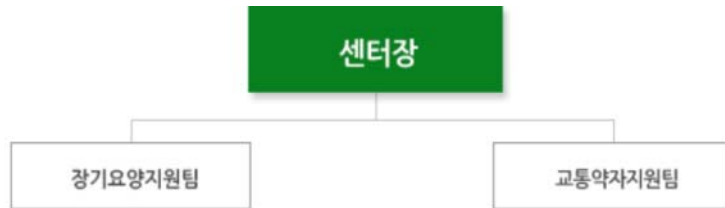
- 장기요양센터운영과 입소시설 및 주간보호센터를 운영
- 시설규모 : 지하 1층 지상 3층 (대지 937.80㎡ / 건축연면적 1,570.02㎡)
- 장기요양센터 : 로비, 안내데스크, 사무실, 회의실 (지상1층 : 330.84㎡)
- 시설운영 : 세탁실, 식당, 기계실(지하 1층 397.44㎡), 입소보호(5개실), 간호데스크, 목욕실(지상 2층 420.87㎡), 주간보호센터, 대강당, 물리치료실, 센터장실(지상3층 420.87㎡), 하늘정원, 물탱크실, 전기발전실 (옥탑 58.72㎡)



○ 조직도²⁶⁾

- 센터장이 장기요양지원팀과 교통약자지원팀을 겸직

〈그림 Ⅲ-5〉 수원시 장기요양지원센터 조직도



- 장기요양지원팀은 센터장, 팀장, 직원 총 7명
- 센터장 겸직 (1명) 장기요양지원센터 업무 총괄
- 팀장 (1명) 장기요양지원팀 업무 총괄
- 직원 (5명) 교육운영관리/ 상담/ 사회복지 업무 / 건강증진프로그램 운영 / 고객관리

26) 수원시 장기요양지원센터는 장기요양이 필요한 집단(노인, 장애인, 가족)을 지원한다는 측면에서 장기요양기관을 지원하는 장기요양팀과 수원시장애인콜택시 운영을 지원하는 교통약자지원팀을 같이 운영하고 있음

○ 주요사업

- 처음 설립시기에는 연구, 정책개발업무까지 있었으나, 현재는 크게 교육사업, 지역 복지사업, 장기요양사업으로 운영되고 있음
- 장기요양사업은 당초에는 재가사업으로 시작하였으나, 입소보호, 주간보호센터를 운영
- 수원시 관내 유관기관간의 협조 및 네트워크 구축으로 현재 많이 자리를 잡아가고 있음
- 관내 장기요양기관의 서비스 질을 높이기 위한 법률교육, 평가 컨설팅 등에 초점을 둠
- 요양보호사 대상 워크숍, 강사육성 프로그램 개설, 실습지도, 종사자를 대상으로 한 직무교육, 전문화교육 등 직접적으로 요양보호사의 역량강화를 위한 교육사업을 적극적인 추진
- 향후 장기요양요원 힐링프로그램 운영 등 근로환경을 개선하기 위한 사업영역을 넓힐 계획

〈표 Ⅲ-10〉 수원시 장기요양센터 주요사업

구분	내용
교육사업	장기요양기관 맞춤형 직무교육 - 장기요양기관 관리자 및 종사자 교육 - 업무영역별 교육(행정, 노무, 소방, 식품위생 등) - 전문화교육(사례관리, 치매교육 등) 장기요양기관 종사자 강사육성 사업 - 인지활동, 건강체조 등 직무연찬회(워크숍, 선진사례연수 등) 사회복지사 및 요양보호사 실습지도 요양보호사 자격 양성교육 운영
지역복지사업	업보교육 및 지역사회연계사업 업무지원(매뉴얼 제작 배부) 종합상담 및 연구조사 장기요양기관 역량강화 지원사업(멘토지원사업)

□ 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

○ 설립 배경

- 서울시 어르신돌봄종사자 지원센터는 장기요양기관에 종사하는 요양보호사 등을 위한 지원센터
- 서울시 관내 돌봄종사자가 건강하고 행복하게 지속적으로 일할 수 있도록 이들의 권익을 보호하고 역량을 강화할 필요성에서 시작

○ 설립 근거

- 제15대 서울시장 공약사항 중점과제(취약노동자 권익보호)
- 서울특별시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례 (2016.1.7)
- 노인장기요양보험법 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) (2016.5.29)

○ 설립연도 및 경과

- 2013년 센터 개관
- 광역지자체로는 전국에서 최초로 설립
- 2013년 설립된 이후 권역센터를 추가적으로 설립하여 현재는 광역기능을 하는 센터 1개소와 권역센터의 기능을 하는 센터 4개소로 구분 (광역+서북권 지원센터/ 서남권 지원센터 / 동북권 지원센터/ 동남권 지원센터)

〈그림 Ⅲ-6〉 서울시 어르신돌봄종사자지원센터 설치현황



자료 : 서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터 <http://www.dolbom.org/> 광역·권역별 지원센터 소개

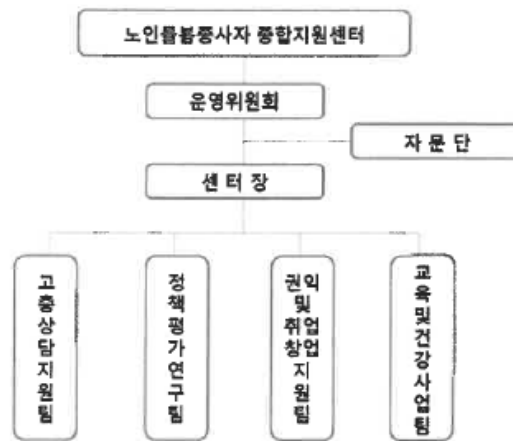
○ 운영재원

- 100% 서울시 보조금으로 운영
- 2017년 기준으로 총 예산이 약 5억9천만원 (사무비: 4억2천/ 사업비 1억 3천)

○ 조직도

- 총 8명이 광역+서남권 권역센터의 근무
- 운영위원회(11명) 및 자문기구(19명)를 별도로 두고 있음

〈그림 Ⅲ-7〉 서울시 어르신돌봄종합지원센터 조직도



자료 : 서울시 어르신돌봄종합지원센터 내부자료

- 센터장 1명
- 사무국장 1명, 간호사 2명, 사회복지사 1명, 상담 4명 (직업상담, 여성인권, 노동, 노무사)

○ 시설현황

- 서울시 소유 건물의 2층을 사용
- 시설규모 : 면적 280m²
- 공간구성 : 교육실, 상담실, 센터장실, 사무공간, 프로그램실



입구

사무실



교육실

회의실



상담실

돌봄희망터

- 돌봄희망터 운영 : 요양보호사들의 소모임 공간제공, 프로그램 진행, 취업 및 교육 정보 등을 제공



프로그램 진행



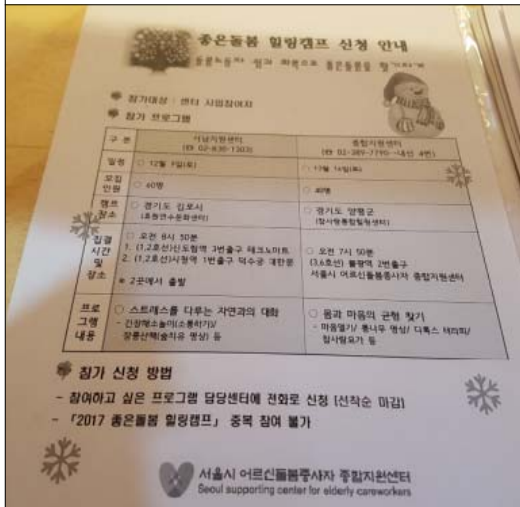
휴식공간



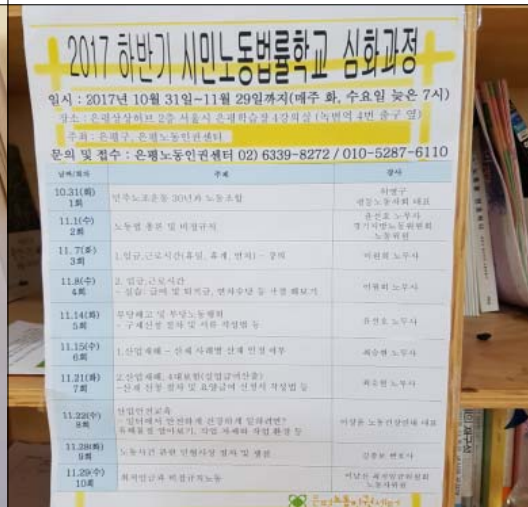
간단한 차를 준비



방명록



힐링캠프 안내문



근로기준법 교육 안내문

○ 주요사업

- 광역센터와 권역센터의 역할로 구분하여 센터를 운영
- 광역센터는 사업수행의 기반(공간, 인력, 재정)을 마련하고, 광역/권역 센터 협력 체계구축, 관역별 센터사업 지원, 정책기획, 교육개발기능, 돌봄종사자 권익보호활동이 주업무
- 권역센터는 돌봄리더양성, 소모임지원, 직무역량강화, 돌봄종사자 권리교육 및 상담, 건강증진 프로그램 운영, 좋은 돌봄 실천 활동
- 센터가 권역별로 설치되어 있기 때문에 서울시 관내 장기요양요원의 접근성이 좋고, 시설근무조건이 충분히 이용할 수 있음
- 최근에는 “좋은 돌봄”연구자와 실천가가 함께 개발하고 현장에 적용하고 있음

〈표 Ⅲ-11〉 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 주요사업(광역센터/권역센터)

기능	광역 센터	권역별 센터
정책기획	돌봄정책 관련 연구사업 돌봄노동 관련 거버넌스 구축	돌봄정책 연구결과 활용
사회적 인식개선 [좋은돌봄]	광역단위 대시민 캠페인 법·제도 개선 건의 등 좋은돌봄 사례 수집	권역단위 대시민 캠페인 기관 및 종사자 인식개선 좋은돌봄 사례 발굴·수집
돌봄종사자 역량강화	전문강사 풀 관리·지원 교육교재 개발·보급	건강증진 지원사업 시행 직무교육 지원사업 시행 리더양성 지원사업 시행
돌봄종사자 권익옹호	상담 통합DB 관리 구인구직 지원 광역단위 자조모임 지원	고충상담·취업상담 진행 정보제공 권역별 자조모임 지원
협력체계 구축 등	광역단위 네트워크 구축 통합 DB 구축·관리 평가 등 매뉴얼 개발·보급 홍보활동	권역단위 네트워크 구축 홍보활동

자료 : 서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터 <http://www.dolbom.org>/광역·권역별 지원센터 소개

3. 소결

□ 일본 복지지원센터의 시사점

- 일본은 개호인력확보²⁷⁾를 위해 2005년에 "지역의료 개호종합확보기금"을 설치하고 "보육대책 종합지원사업 보조금" 등에는 지역의 복지인재 확보를 위한 다양한 대응이 포함되어 있음. 특히 일본은 급속한 고령화에 따라 노인개호인력의 부족을 예상하고 1991년부터 준비하여 1993년에는 복지인재센터를 47개소 운영하게 되며 중앙복지인재센터를 운영하고 있음. 복지인재센터는 아직 개호복지사 신고제도 운용, 헬로우워크(공공직업안내소)와의 연계 강화 등 복지인재센터의 역할이 더 커지고 있는 상황임
- 우리나라와 같이 일본도 심각한 저출산 고령화로 노동력이 감소되고 있는 상황에서 개호(요양), 보육을 중심으로 이를 인력을 확보하기 위한 방안 중에 하나로 지자체에서 적극적으로 요양인력에 대한 처우와 업무의 효율화, 사회적 인식개선 등을 통하여 인력을 확보하고 전문성을 향상하며 교육하여 초고령사회에 대비하는 정책은 우리나라에 시사하는 바가 있음
- 또한, 개호인력의 지원을 위한 "지역의료 개호종합확보기금" 설치와 같은 재원마련 방법을 마련하는 것도 실질적인 정책을 수행하는데 있어 매우 중요한 사례가 됨
- 하지만, 일본의 개호보험과 우리나라의 장기요양보험과의 가장 중요한 차이점 중에 하나는 일본의 보험자는 지자체로 보험급여를 지급하고 복지인재센터를 설치하여 장기요양인력을 지원하고 있으나, 우리나라의 장기요양보험의 보험자는 국민건강보험공단으로 지자체에서는 재정 및 장기요양기관에 대한 관리 등에 대한 권한이 전혀 없음. 따라서 이러한 차이를 반영하여 지자체의 장기요양요원지원센터의 설치운영방안이 마련되어야 함

27) 일본은 인구 1억명이 모두 활동하는 사회의 실현을 목표로 보육, 개호서비스 정비 촉진, 이를 위한 필요한 인재확보 정책을 중점 정책과제로 보고 2005년도부터 2006년도까지 다양한 시책을 강구하였음.

□ 국내 장기요양요원 지원제도 쟁점 : 직무교육 및 고충상담이 활성화되어 있지 못함

○ 현실적으로 직무교육을 이수하는 대상자가 적음

- 정부에서는 요양보호사 등을 대상으로 하는 직무교육을 실시하고 있지만, 실제로 그 교육이수자는 매우 적은 것으로 나타나고 있음
- 현재 직무교육은 고용보험훈련과정으로 실시하기 때문에 현재 활동 중인 요양보호사 31만 명 중 16.4% (5만1천명)만이 이수한 것으로 나타나고 있음(김병한, 2017)²⁸⁾.
- 이렇게 교육이수율이 낮은 이유는 요양시설에 근무하는 요양보호사는 교육이 현실적으로 어렵고, 재가요양보호사 중 고용보험 미가입자(65세 이상)의 경우에도 교육 참여 기회가 자연스럽게 상실되기 때문
- 치매전문교육도 요양보호사 60시간(기본과정 40시간+방문요양 또는 시설과정 20시간), 프로그램관리자 73시간(요양보호사 60시간 + 프로그램관리자과정 13시간)으로 실시되고 있는데 치매환자 수 7인 당 교육인력 1명 수준으로 배출된 상황(김병한, 2017)²⁹⁾

28) <표 III-12> 요양보호사 직무교육 이수자 수

(단위 : 명)

구분		2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
근무자	전체	179,455	232,743	238,012	238,044	258,412	272,369	301,655
	신규진입		55,288	5,269	32	20,368	13,957	29,256
자격 취득자	전체	692,196	983,824	1,056,693	1,111,793	1,178,131	1,231,357	1,331,868
	신규진입	352,941	291,685	72,870	53,100	65,442	54,122	100,511
교육 이수자	대상자					78,210	80,009	86,124
	이수자					36,916 (47.2%)	42,907 (53.6%)	51,177 (58.1%)

* 출처 : 보건복지부

29) <표 III-13> 치매전문교육 이수자 현황

(단위 : 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년
장기요양등급자 중 치매환자 수	177,614	213,450	241,932	287,180
(전년대비 증가수)		35,386	28,482	45,248
치매전문교육 수료 인력		14,038	28,109 (14,071)	43,737 (15,628)
프로그램관리자(사회복지사, 간호사등)		4,480	6,454	4,631
요양보호사		9,558	7,617	10,997
교육인력 1인당 치매환자 수		15	9	7

* 출처 : 보건복지부

○ 고충상담 이용 실적이 매우 저조함

- 국민건강보험공단 장기요양요원 고충상담실은 현재 온라인(장기요양보험 홈페이지)과 전화(033-811-2282)상담 진행
- 상담직원은 팀장 포함 4명이 상근하고 있음
- 2013년 기준 최근 2년간 고충상담건수 126건에 불과 (2013년 김성주의원 국정감사 지적사항)하여 실적이 매우 저조한 것으로 지적되고 있으며, 상담실적 등은 정보공개를 하지 않고 있음. 하지만 2016년 국정감사에도 고충상담실 활성화가 지적³⁰⁾된 것으로 보아 공단에서 운영되는 상담실적이 매우 저조한 것으로 유추됨

□ 국내 장기요양요원지원센터의 시사점

- 국내 장기요양요원지원센터는 중앙정부의 교육, 상담 등이 부족한 상황에서 지자체 재원으로 이들을 지원하기 위한 센터를 설치하고 이를 통해 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 정책을 수행
- 서울시와 수원시의 사례는 각각 역할과 기능의 차이가 있기는 하지만 장기요양요원지원센터는 처우개선비 지급보다는 장기요양요원의 교육, 상담, 힐링, 평가를 대비하는 기관 컨설팅 등 현장을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 또한, 기초지자체센터와 권역센터에서는 직접 요양보호사를 대상으로 한 교육 프로그램이나 관내 기관을 대상으로 한 평가컨설팅 등 직접서비스 중심으로 이루어지고 있으며, 정책제언, 좋은 돌봄을 위한 연구 등의 역할은 광역센터에서 진행하고 있음을 알 수 있어 경기도 내 장기요양요원지원센터도 광역센터와 기초센터의 역할구분도 필요할 것으로 보임

30) 2016년 국정감사결과 시정 및 처리요구사항 국민건강보험공단 65번 지적사항은 '공단의 장기요양종사자 고충상담센터를 요양보호사 등 종사자가 많이 이용할 수 있도록 고충상담센터에 대해 적극적으로 홍보하도록 할 것'이 지적됨

IV

경기도 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견조사

1. 조사 개요
2. 경기도 장기요양요원지원센터 필요성 및 역할에 대한 의견
3. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안에 대한 의견
4. 소결

IV 경기도 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견조사

1. 조사개요

- 본 장에서는 경기도 장기요양요원지원센터 설치에 대한 다양한 집단의 의견을 조사하기 위해 양적조사와 질적 조사를 실시함

〈표 IV-1〉 경기도 장기요양요원지원센터에 대한 의견조사 방법

구분	양적 조사	질적 조사
연구방법	설문조사	인터뷰
연구대상	경기도내 장기요양기관에 근무하고 있는 자 (요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 시설장) 전문가(학계, 현장) / 공무원	경기도 내 장기요양기관 근무자 (요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 시설장)
자료수집방법	온라인 설문조사 및 오프라인설문조사	현장방문

- 양적설문조사를 실시한 이유는 현장 근무자의 다양한 직군과 가능한 많은 사람들의 의견을 수렴하기 위한 목적과 전문가 및 공무원의 의견도 함께 수렴하여 이들의 의견도 수렴하기 위한
- 질적인인터뷰조사를 병행한 이유는 설문조사에서 밝히지 못하는 구체적인 현장의 문제점과 정책대안을 찾아내기 위해 현장인터뷰 조사를 병행하였음
- 조사결과 분석은 해당 주제에 따라 양적 조사결과와 질적 조사 결과를 함께 해석하는 방식(Embedded Design 내재적 설계방식)으로 기술함

1) 양적 조사

□ 장기요양기관 근무자 설문조사

- 조사대상은 경기도 내 장기요양기관(시설·재가)에서 근무하고 있는 모든 종사자를 대상으로 조사를 실시하였으며, 주 응답자는 시설장, 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사로 나타남
- 설문조사는 오프라인 설문조사와 온라인 설문조사로 병행하여 진행되었으며, 최종적으로 총 467개가 최종분석에 사용됨.
- 오프라인 설문조사
 - 오프라인 설문조사는 2차에 걸쳐 나누어 진행되었음
 - 1차는 2017년 10월 경기도노인시설연합회 연찬회 자리에 연구자가 직접 가서 연찬회에 참석한 노인요양기관 근무자를 대상으로 실시하였음
 - 2차는 2017년 12월에 실시되었으며, 경기도노인요양보호사협회의 송년모임자리 등에서 실시되었음
 - 오프라인으로 총 264부가 회수되었으며, 264부 모두 최종분석에 사용됨
- 온라인 설문조사
 - 온라인 설문조사는 2018년 1월 5일부터 1월 15일까지 총 10일간에 걸쳐 실시되었음
 - 조사방식은 노인장기요양보험 홈페이지에 게재된 경기도 내 노인장기요양기관 대표 이메일을 수집한 후 온라인설문지를 이메일로 발송하여 이들이 온라인상에 설문조사에 응답하는 방식으로 이루어짐
 - 총 203부가 설문에 응답하였으며, 최종분석에 모두 사용됨

□ 공무원 설문조사

- 공무원 대상 설문조사는 경기도 내 31개 시군에서 노인요양관련 업무를 수행하고 있는 공무원을 대상으로 실시
 - 공무원대상 설문조사는 경기도청 노인복지과의 협조로 진행되었으며, 조사기간은 2018년 2월 1일부터 2018년2월9일까지 9일간 진행
 - 총 18부가 설문에 응답을 하였으며, 최종적으로 총 18부가 분석에 사용됨

○ 전문가 대상 설문조사

- 전문가는 한국장기요양학회의 협조를 얻어 학회소속 연구자 및 현장 전문가의 명단과 이메일 주소를 수집하였으며, 경기도시설연합회에 소속된 현장 전문가에게 설문조사를 실시함
- 총30명을 대상으로 실시하였으며, 설문조사기간은 2018년 2월 2일부터 2월 9일까지 이루어짐.
- 최종적으로 총 25부가 분석에 사용되었으며, 현장전문가는 14명, 학계전문가는 10명이 응답하였음

□ 조사내용

- 본 조사는 장기요양기관 근무자 및 공무원, 전문가를 대상으로 실시
- 공통질문으로는 구체적인 설문문항은 장기요양요원지원센터의 필요성 및 역할에 대한 의견을 수렴하였음
 - 장기요양요원지원센터는 설치여부, 설치 및 운영 재원 마련, 역할 수행시 필요한 것, 센터의 역할 필요성, 1순위 역할 등으로 구성되어 있음.
 - 광역센터와 기초센터는 경기도의 광역 장기요양요원지원센터와 시군의 기초 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견, 경기도내 시군센터의 설치 방향 등으로 구성되어 있음.

〈표 IV-2〉 조사내용(공통질문)

	내용
장기요양요원지원센터 필요성	설치필요여부
장기요양요원지원센터 역할	장기요양요원지원센터의 역할 필요성 - 지자체 장기요양요원 수당 - 관련 법률 교육 - 전문적인 직무 교육 - 감정노동 소진 힐링 - 근골격계 질환 예방 및 치료 - 성희롱, 폭행에 노출되었을 때 상담 - 수당 미지급 등 노무상담 - 시설 부당행위에 대한 감독 확인 - 현장에 필요한 정책제언 위의 보기 중 1순위로 해야하는 역할 위의 보기 외에 필요한 역할

- 또한, 공무원과 전문가를 대상으로 추가적으로 설치·운영재원, 장기요양요원지원센터 설치에 필요한 제도, 이용대상자 등에 대한 의견을 수렴함
 - 설치 및 운영 재원 마련, 역할 수행시 필요한 제도, 이용대상자 범위, 광역센터와 기초센터에 관한 질문들로 구성되어 있음

〈표 IV-3〉 조사내용(공무원/전문가 대상 추가질문)

구분	내용
장기요양요원지원센터 설치·운영재원	설치 재원 마련
	운영 재원 마련
장기요양요원지원센터 설치·운영을 위해 필요한 제도	장기요양요원지원센터가 역할을 잘 하기 위해서 필요한 것 - 지방자치단체의 노인장기요양보험법에 근거한 조례 제정 - 중앙정부의 장기요양요원지원센터 재원 지원 - 장기요양요원 당사자들의 적극적인 참여 - 장기요양요원지원센터의 접근성 - 신뢰할 수 있는 장기요양요원지원센터 운영주체 - 장기요양요원에게 필요한 운영 프로그램 - 장기요양요원에 대한 사회적인 인식 개선
	이용대상자의 범위
광역센터와 기초센터	경기도의 광역 장기요양요원지원센터와 시군의 기초 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견
	경기도내 시군센터의 설치 방향
	이외 장기요양요원지원센터 관련 의견

2) 질적 조사

□ 장기요양기관 근무자 인터뷰 조사

- 조사대상은 경기도 내 장기요양기관(시설·재가)에서 근무하고 있는 모든 종사자들의 장기요양요원지원센터에 대한 의견을 심층적으로 파악하기 위해 진행되었음
- 장기요양기관은 시설과 재가의 근무여건이 다르기 때문에 1차적으로 시설과 재가를 구분하여 현장조사를 진행

- 또한 비영리 법인이 운영하는 기관과 영리 개인이 운영하는 기관의 근무환경이 다르기 때문에 각 기관별로 가능한 한 법인과 개인시설을 모두 방문하여 근무환경과 장기요양요원지원센터에 대한 의견수렴을 실시함
- 또한, 인터뷰는 각 시설별로 다양한 직군이 인터뷰에 참여할 수 있도록 진행하였음

〈표 Ⅳ-4〉 현장인터뷰 개요

		일시 및 장소		인터뷰 대상자
시 설	노인요양시설	법인	2017년 11월 15일 (수), 10시30분~12시30분, 동명노인복지센터	시설장 사회복지사 간호과장 물리치료사 요양보호사
		개인	2017년 11월 28일 (화), 2시~3시30분, 해누리 노인요양원	시설장 사회복지사 요양보호사
	노인요양공동 생활가정	법인	2017년 11월 23일 (금), 2시~5시, 한누리 노인요양공동생활가정	시설장
		개인	2017년 11월 24일 (금), 9시30분~11시, 아주노인요양공동생활가정	시설장, 사회복지사, 요양보호사
재 가	방문요양	법인	서호재가노인복지센터 2018년 2월 13일 (화), 13시~15시	시설장
	주간보호	법인	2018년 2월 13일 (화), 10시~12시, 중앙재가노인복지센터	시설장
		개인	2018년 2월 12일 (월), 10시~13시, 가가호호 주간보호센터	시설장

- 최종적으로, 장기요양기관에 근무하는 시설장 7명, 사회복지사 3명, 요양보호사 3명, 간호사 1명, 물리치료사 1명에 대한 인터뷰를 실시함

2. 경기도 장기요양요원지원센터 필요성 및 역할에 대한 의견

1) 장기요양요원지원센터 인지여부

- 현장에서 근무하고 있는 근무자를 대상으로 장기요양요원지원센터의 인지도를 조사한 결과, 장기요양요원지원센터 인지하고 있는 응답자가 254명(58.3%)으로 인지하지 못하고 있는 응답자에 비해 많은 것으로 나타났음

〈표 IV-5〉 지원센터 인지여부

	구분	빈도(명)	퍼센트(%)
지원센터 인지여부	안다	254	58,3
	모른다	182	41,7
	합계	436	100,0

- 직군별 지원센터 인지여부
 - 직군별 지원센터 인지여부를 살펴보면, 시설장과 요양보호사는 인지하고 있는 응답자가 더 많았으며, 사회복지사는 모르고 있는 응답자가 더 많았음. 간호(조무)사는 인지하고 있는 응답자와 인지하지 못하고 있는 응답자의 비율이 같았음

〈표 IV-6〉 직군별 지원센터 인지여부

구분	지원센터 인지여부		전체	
	안다	모른다		
직위	시설장	49 (61,3)	31 (38,8)	80 (100,0)
	사회복지사	40 (37,0)	68 (63,0)	108 (100,0)
	간호(조무)사	11 (50,0)	11 (50,0)	22 (100,0)
	요양보호사	136 (67,0)	67 (33,0)	203 (100,0)
	전체	236 (57,1)	177 (42,9)	413 (100,0)

○ 시설운영주체별 지원센터 인지여부

- 시설운영주체별 지원센터 인지여부를 살펴보면, 법인과 개인 모두 지원센터를 알고 있는 응답자의 비율이 더 높았으며, 개인시설의 경우 그 비율이 더 높게 나타남

〈표 IV-7〉 시설운영주체별 지원센터 인지여부

구분		지원센터 인지여부		전체
		안다	모른다	
시설운영주체	법인	88 (52.4)	80 (47.6)	168 (100.0)
	개인	148 (61.4)	93 (38.6)	241 (100.0)
	전체	236 (57.7)	173 (42.3)	409 (100.0)

○ 고용형태별 지원센터 인지여부

- 고용형태별 지원센터 인지여부를 살펴보면, 정규직은 인지하지 못한 응답자가 더 많았으며, 계약직은 인지하고 있는 응답자가 더 많았음

〈표 IV-8〉 고용형태별 지원센터 인지여부

구분		지원센터 인지여부		전체
		안다	모른다	
고용형태	정규직	105 (47.5)	116 (52.5)	221 (100.0)
	계약직	141 (68.8)	64 (31.2)	205 (100.0)
	전체	246 (57.7)	180 (42.3)	426 (100.0)

- 장기요양요원지원센터라는 것에 대해 모르고 있는 경우(41.7%)보다는 알고 있는 비율이(58.3%) 높은 것으로 나타난 가운데, 직군별로는 시설장과 요양보호사직군이 법인시설보다는 개인시설에서 근무하는 경우, 그리고 정규직보다는 비정규직인 경우 장기요양요원지원센터에 대해 알고 있는 경우가 더 많은 것으로 나타남

2) 장기요양요원지원센터 필요성

(1) 현장 근무자 지원센터 필요성

- 장기요양요원지원센터를 설치해야 한다고 응답한 비율은 317명(71.2%)으로 부정적인 응답에 비해 2배 이상 많은 것으로 나타났음

〈표 IV-9〉 지원센터 필요여부

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
지원센터 필요여부	설치해야한다	317	71.2
	설치할 필요가 없다	43	9.7
	모르겠다	85	19.1
	합계	445	100.0

- 직군별 장기요양요원지원센터 필요성
 - 장기요양요원지원센터를 설치해야 한다는 응답이 71.2%로 높게 나타난 가운데, 직군별로 생각하는 장기요양요원지원센터의 필요성에 대해서는 영양보호사는 190명(90.9%)이 설치해야 한다고 응답하였으며, 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사는 2명 중 1명 정도가 설치해야 한다고 응답하였음

〈표 IV-10〉 현장 근무자 직군별 지원센터 필요여부

구분	지원센터 필요여부			전체	
	설치해야한다	설치할 필요가 없다	모르겠다		
직위	시설장	38 (46.3)	21 (25.6)	23 (28.0)	82 (100.0)
	사회복지사	61 (56.0)	17 (15.6)	31 (28.4)	109 (100.0)
	간호(조무)사	12 (54.5)	0 (0.0)	10 (45.5)	22 (100.0)
	영양보호사	190 (90.9)	4 (1.9)	15 (7.2)	209 (100.0)
	전체	301 (71.3)	42 (10.0)	79 (18.7)	422 (100.0)

○ 근무지별 장기요양요원지원센터 필요성

- 근무지별 장기요양요원지원센터 필요여부를 살펴보면, 재가는 36명(81.8%)이 설치해야 한다고 응답하여 가장 높게 나타났으며 시설과 주단기보호는 10명 중 7명 정도가 설치해야 한다고 응답하였음

〈표 IV-11〉 근무지별 지원센터 필요여부

구분		지원센터 필요여부			전체
		설치해야한다	설치할 필요가 없다	모르겠다	
근무지	시설	237 (69.5)	34 (10.0)	70 (20.5)	341 (100.0)
	주단기보호	31 (67.4)	5 (10.9)	10 (21.7)	46 (100.0)
	재가	36 (81.8)	4 (9.1)	4 (9.1)	44 (100.0)
	전체	304 (70.5)	43 (10.0)	84 (19.5)	431 (100.0)

○ 시설운영주체별 장기요양요원지원센터 필요여부

- 시설운영주체별 장기요양요원지원센터 필요여부를 살펴보면, 법인과 개인 모두 10명 중 7명 정도가 설치해야 한다고 응답하였음

〈표 IV-12〉 시설운영주체별 지원센터 필요여부

구분		지원센터 필요여부			전체
		설치해야한다	설치할 필요가 없다	모르겠다	
시설운영 주체	법인	125 (72.3)	12 (6.9)	36 (20.8)	173 (100.0)
	개인	165 (67.9)	30 (12.3)	48 (19.8)	243 (100.0)
	전체	290 (69.7)	42 (10.1)	84 (20.2)	416 (100.0)

○ 고용형태별 장기요양요원지원센터 필요성

- 고용형태별 장기요양요원지원센터 필요여부를 살펴보면, 정규직은 10명 중 5명이, 계약직은 10명 중 9명이 설치해야 한다고 응답하였음

〈표 IV-13〉 고용형태별 지원센터 필요여부

구분		지원센터 필요여부			전체
		설치해야한다	설치할 필요가 없다	모르겠다	
고용형태	정규직	117 (52.2)	37 (16.5)	70 (31.3)	224 (100.0)
	계약직	191 (90.5)	5 (2.4)	15 (7.1)	211 (100.0)
	전체	308 (70.8)	42 (9.7)	85 (19.5)	435 (100.0)

(2) 공무원의 장기요양요원지원센터 필요성에 대한 의견

○ 공무원의 장기요양요원지원센터의 필요성에 대한 의견

- 장기요양보험법에 규정하고 있는 업무를 수행하기 위한 지방자치단체 장기요양지원센터 설치 필요에 대한 의견으로는 설치해야 한다가 11명으로 응답자 10명 중 6명 정도로 나타났음

〈표 IV-14〉 공무원의 장기요양요원지원센터 설치 필요성

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 필요 여부	설치해야 한다	11	61.1
	설치할 필요가 없다	7	38.9
	합계	18	100.0

○ 근무하고 있는 시군에 장기요양요원지원센터의 필요성에 대한 의견

- 공무원이 현재 근무하고 있는 시군에 장기요양요원지원센터 설치 필요 여부에 대한 의견으로는 필요하다, 필요하지 않다, 모르겠다 모든 항목이 각 6명으로 같은 응답 비율을 나타냈음.

〈표 IV-15〉 근무하고 있는 해당 시군에 장기요양요원지원센터 설치 필요성

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 필요 여부	필요하다	6	33.3
	필요하지 않다	6	33.3
	모르겠다	6	33.3
	합계	18	100.0

(3) 전문가의 장기요양요원지원센터 필요성에 대한 의견

- 전문가의 장기요양요원지원센터의 필요성에 대한 의견
 - 응답자의 83.3%가 장기요양요원지원센터가 필요하다는 응답을 보였으며, 필요하지 않다는 응답은 16.7%로 나타남

〈표 IV-16〉 설치 필요 여부

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 필요 여부	설치해야 한다	20	83.3
	설치할 필요가 없다	4	16.7
	합계	24	100.0

- 장기요양요원지원센터에 대해서 현장근무자, 공무원, 전문가 모두 필요하다는 응답을 나타냈음
- 특히, 직군으로 보았을 때 용양보호사의 90%, 전문가의 80%가 장기요양요원지원센터가 필요하다는 응답을 보였으며, 고용형태별로는 계약직인 경우 장기요양요원지원센터의 필요성에 높게 응답한 것을 알 수 있음

3) 장기요양요원지원센터 역할

(1) 장기요양요원지원센터 역할 필요성

- 장기요양요원지원센터 역할 필요성

- 경기도 장기요양요원지원센터의 역할을 지자체 장기요양요원 수당, 관련 법률 교육, 전문적인 직무 교육, 감정노동 소진 힐링, 근골격계 질환 예방 및 치료, 성희롱, 폭행에 노출되었을 때 상담, 수당 미지급 등 노무상담, 시설 부당행위에 대한 감독 확인, 현장에 필요한 정책제언 등 총 9개 항목으로 구성하였음. ‘전혀 필요하지 않다’ 1점에서 ‘매우 필요하다’ 5점으로 측정함
- 조사결과, 장기요양요원지원센터의 역할로 지자체 수당지급(4.28), 법률교육(4.05), 직무교육(4.08), 힐링(4.20), 질환예방치료(4.14), 성희롱폭행상담(4.0), 노무상담(4.16), 부당행위감독(4.10), 정책제언(4.07) 이상 제시된 모든 항목의 필요성이 4.0이상으로 나타나 모든 역할이 필요한 것으로 나타남
- 이중에서도 지자체 수당지급 역할필요성이 4.28점으로 가장 높게 나타났으며, 성희롱폭행상담이 4.0점으로 그 역할필요성이 상대적으로 낮게 나타남

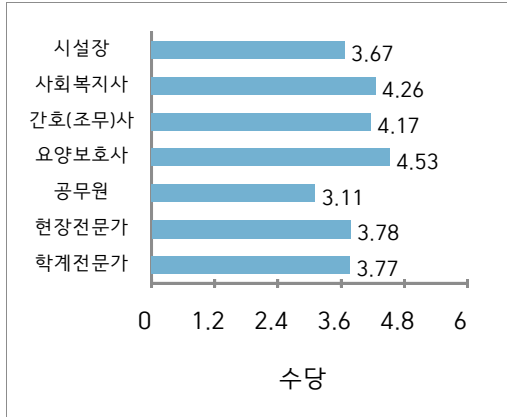
〈표 IV-17〉 장기요양요원지원센터 역할 필요성

구분			역할								
			지자체 수당	법률교육	직무교육	힐링	질환예방 치료	성희롱 폭행상담	노무상담	부당행위 감독	정책제언
직위	시설장	M (SD)	3.67 (1.176)	3.59 (1.054)	3.79 (1.057)	3.83 (1.104)	3.72 (1.114)	3.59 (1.046)	3.30 (1.085)	3.23 (1.031)	3.55 (1.079)
	사회 복지사	M (SD)	4.26 (.974)	4.05 (.850)	4.19 (.829)	4.15 (.887)	3.95 (.897)	3.85 (.975)	3.94 (.979)	3.75 (1.141)	3.98 (.958)
	간호 (조무)사	M (SD)	4.17 (.576)	3.70 (.822)	3.96 (.767)	4.04 (.767)	3.96 (.878)	3.78 (.671)	3.83 (.778)	3.70 (.865)	4.00 (.798)
	요양 보호사	M (SD)	4.53 (.708)	4.27 (.810)	4.14 (.744)	4.39 (.649)	4.41 (.696)	4.25 (.794)	4.64 (.751)	4.59 (.794)	4.32 (.764)
	공무원	M (SD)	3.11 (1.131)	4.29 (.587)	4.38 (.607)	4.33 (.594)	3.94 (.725)	4.50 (.618)	4.35 (.606)	4.22 (.646)	4.17 (.635)
	현장 전문가	M (SD)	3.78 (1.311)	3.85 (.864)	4.42 (.513)	4.14 (.770)	4.14 (.770)	4.21 (.699)	3.69 (.854)	3.64 (.928)	3.64 (1.215)
	학계 전문가	M (SD)	3.77 (.666)	4.20 (.788)	4.80 (.421)	4.70 (.483)	4.40 (.516)	4.70 (.483)	4.40 (.699)	4.00 (.942)	4.10 (.670)
전체	M (SD)	4.28 (.934)	4.05 (.909)	4.08 (.844)	4.20 (.848)	4.14 (.896)	4.0 (.926)	4.16 (1.024)	4.10 (1.079)	4.07 (.929)	

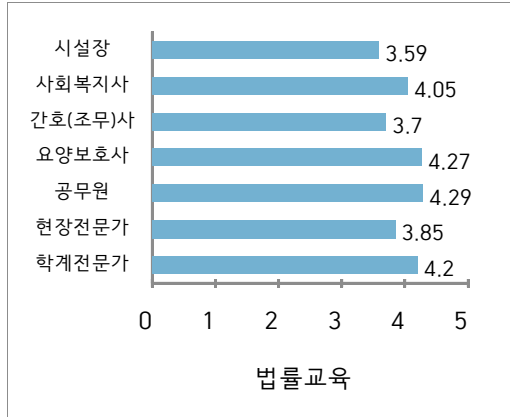
○ 항목별 장기요양요원지원센터 역할 필요성

- 수당지급에 대해서는 요양보호사가 지원센터의 역할로 필요하다는 의견이 가장 높게 나타난 반면에 공무원이 가장 낮게 나타났음
- 법률교육에 대해서는 공무원, 요양보호사, 학계전문가, 사회복지사 순으로 필요성에 높은 응답을 보임
- 직무교육에 대해서는 학계전문가가 4.8점으로 매우 높은 역할필요성을 제기하고 현장전문가, 공무원 순으로 나타났으며, 시설장의 직무교육의 필요성은 가장 낮게 나타났으나 3.79점으로 직무교육에 대해서도 어느정도 필요하다는 응답을 보임
- 힐링에 대해서는 학계전문가가 가장 높은 역할필요성을 제시하였으며, 시설장이 가장 낮은 필요성을 제기하였음. 하지만, 시설장의 응답도 3.83점으로 힐링 역할이 어느정도 필요하다는 응답을 보임
- 질환치료에 대해서는 요양보호사가 가장 필요하다는 응답을 보였으며, 시설장이 가장 낮은 응답을 보임
- 성희롱폭행상담에 대해서는 학계전문가가 가장 필요하다는 응답을 보였으며, 시설장이 가장 낮은 필요성을 보였음
- 노무상담에 대해서는 요양보호사가 가장 높은 역할필요성을 보였으며, 시설장이 가장 낮은 역할필요성을 보임
- 부담행위감독에 대해서는 요양보호사가 가장 높은 역할필요성을 제기한 반면에 시설장이 가장 낮은 역할 필요성을 보임
- 정책제언에 대해서는 요양보호사가 가장 높은 역할필요성을 제기한 반면에 시설장이 가장 낮은 역할 필요성을 보임

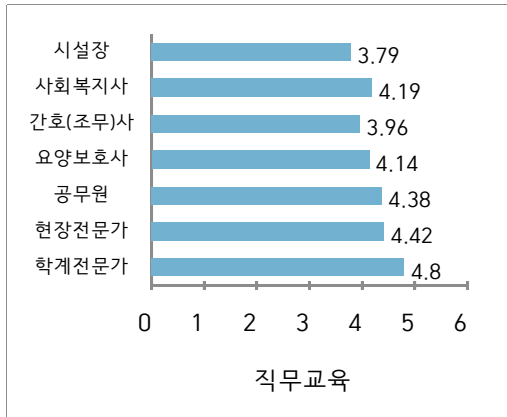
〈그림 IV-1〉 직군별 센터 역할 인식(수당)



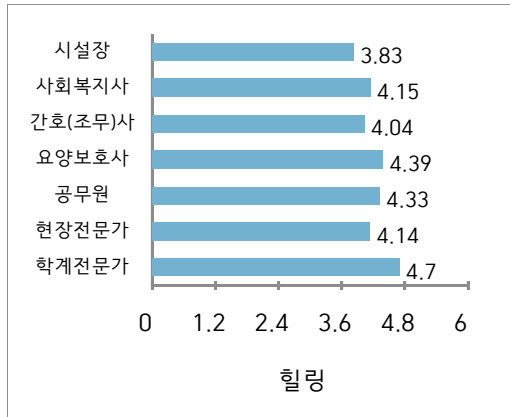
〈그림 IV-2〉 직군별 센터 역할 인식(법률교육)



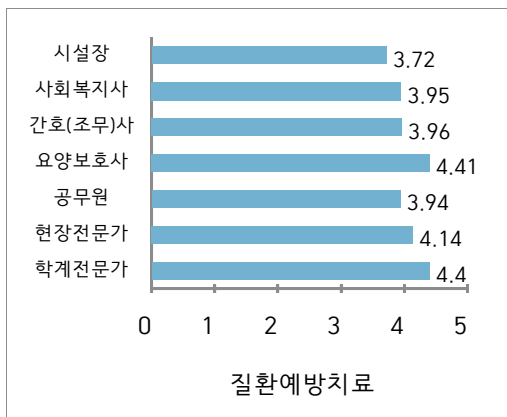
〈그림 IV-3〉 직군별 센터 역할 인식(직무교육)



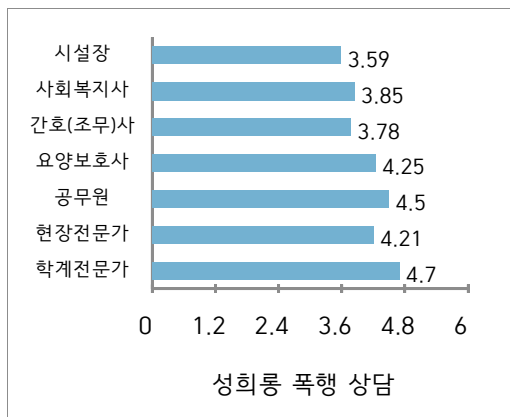
〈그림 IV-4〉 직군별 센터 역할 인식(힐링)



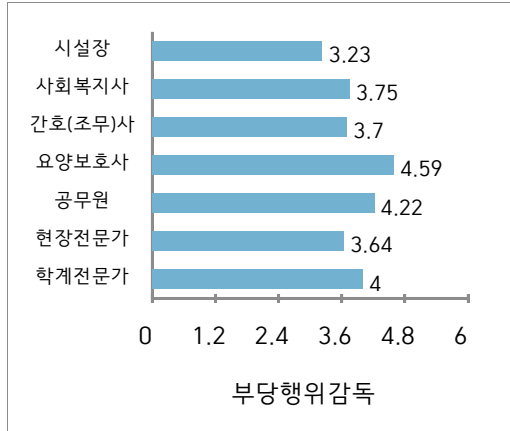
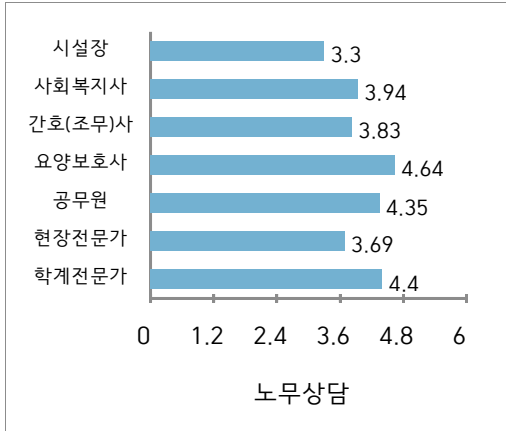
〈그림 IV-5〉 직군별 센터 역할 인식(질환치료)



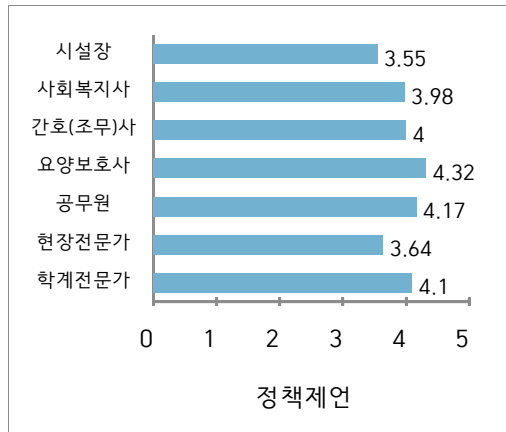
〈그림 IV-6〉 직군별 센터 역할 인식(성희롱 폭행 상담)



〈그림 IV-7〉 직군별 센터 역할 인식(노무상담) 〈그림 IV-8〉 직군별 센터 역할 인식(부당행위감독)



〈그림 IV-9〉 직군별 센터 역할 인식(정책제언)



(2) 1순위 장기요양요원지원센터 역할

- 장기요양기관 근무자의 1순위 장기요양요원지원센터 역할
 - 장기요양기관 근무자들이 1순위로 생각하는 장기요양요원지원센터의 역할은 1순위가 지자체수당지급으로 나타난 가운데, 힐링, 노무상담, 질환예방치료, 부당행위감독, 직무교육, 정책제언, 법률교육, 성희롱폭행상담 순으로 나타남

〈표 IV-18〉 장기요양기관 근무자의 1순위 장기요양요원지원센터 역할

구분			지원센터 역할								
			지자체수당	법률교육	직무교육	힐링	질환예방치료	성희롱폭행상담	노무상담	부당행위감독	정책제언
직위	시설장	순위	4	6	2	1	3	5	8	9	7
	사회복지사	순위	1	4	2	3	6	8	7	9	5
	간호(조무)사	순위	1	9	4	2	5	7	6	8	3
	요양보호사	순위	3	7	9	5	4	8	1	2	6
	전체	순위	1	8	6	2	4	9	3	5	7

- 1순위에 대한 응답은 직군별로 차이가 있었는데, 시설장은 1순위가 힐링, 2순위가 직무교육, 3순위가 질환예방치료인 것으로 나타난 반면 노무상담, 부당행위감독의 항목에 가장 낮은 순위를 매김
- 사회복지사는 1순위가 지자체수당지급, 2순위가 직무교육, 3순위가 힐링으로 나타났으며, 성희롱폭행상담, 부당행위감독에 낮은 필요성을 보임
- 간호조무사는 1순위가 지자체수당지급, 2순위가 힐링, 3순위가 정책제언으로 나타났으며, 법률교육, 부당행위감독에 낮은 필요성을 보임
- 요양보호사는 노무상담이 1순위, 2순위가 부당행위감독, 3순위가 지자체수당지급으로 나타난 반면 직무교육, 성희롱폭행상담이 낮게 나타남

○ 공무원의 1순위 장기요양요원지원센터 역할

- 공무원 위의 항목 중 장기요양요원들의 근로여건 개선을 위해 가장 1순위로 수행해야 하는 역할에 대해서는 전문적인 직무교육이 7명으로 응답자 10명 중 4명 정도로 가장 높게 나타났음
- 이어 시설 부당행위에 대한 감독 확인이 3명, 관련 법률 교육, 감정노동 소진 힐링, 수당 미지급 등 노무상담은 각 2명이 응답하였음
- 보기 이외에 기타 의견으로는 고용주 교육, 신규 설치관련 교육, 장기요양요원 인력 지원 등의 의견들이 나타났음

〈표 IV-19〉 공무원의 1순위 장기요양요원지원센터 역할

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
1순위 역할	지자체 장기요양요원 수당	1	5.9
	관련 법률 교육	2	11.8
	전문적인 직무 교육	7	41.2
	감정노동 소진 힐링	2	11.8
	수당 미지급 등 노무상담	2	11.8
	시설 부당행위에 대한 감독 확인	3	17.6
	합계	17	100.0

○ 전문가의 1순위 장기요양요원지원센터 역할

- 장기요양요원들의 근로여건 개선을 위해 가장 1순위로 수행해야 하는 역할에 대해서는 전문가 전체 응답자 10명 중 3명 이상이 전문적인 직무교육을 응답하여 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났음
- 현장전문가의 경우 지자체 장기요양요원 수당을 1순위로 수행해야 하는 역할로 인식하고 있는 것으로 나타났음

〈표 IV-20〉 전문가의 1순위 장기요양요원지원센터 역할

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
1순위 역할	지자체 장기요양요원 수당	7	29.2
	관련 법률 교육	2	8.3
	전문적인 직무 교육	8	33.3
	감정노동 소진 힐링	5	20.8
	수당 미지급 등 노무상담	1	4.2
	시설 부당행위에 대한 감독 확인	1	4.2
	합계	24	100.0

4) 장기요양요원지원센터 설치 필요성 및 역할에 대한 인터뷰 결과

- 장기요양요원지원센터의 필요성에 대해 대부분 공감하고 있었으나, 일부 의견이

지만 설치를 위해서는 반드시 그 목적이 명확해야 함을 강조함

- 가장 강조된 부분은 장기요양요원지원센터의 설치 목적에 맞는 센터 운영임. 장기요양요원지원센터가 본연의 역할을 수행할 수 있는 전제가 확보되지 못하면, 지자체에서 설치할 필요가 없다는 의견도 조사되었음. 그 이유로는 장기요양요원들의 부당한 대우에 대한 권리구제와 교육 등 역량강화의 기능을 수행하는 것을 넘어서 해외 연수나 수당신설 등 과도한 요구를 하게 되고, 이 경우 민선지자체장이 이들의 요구에서 자유롭지 못할 수 있는 가능성을 배제할 수 없기 때문에 장기요양요원지원센터를 설치한다면 그 목적을 명확히 하고 운영할 필요가 있음
- 장기요양요원의 안정적인 근로환경을 만들기 위한 근본적인 제도 개선이 중요
 - 자기계발, 휴가, 힐링 등 연수기회가 확대되어야 하나 이들에게 이러한 기회가 제공되기 위해서는 대체인력 보강 등이 지원되지 않으면 장기요양요원지원센터에서 제공하는 프로그램 운영자체가 어렵게 됨. 또한, 단순한 교육으로 장기요양요원지원센터가 장기요양서비스의 질을 향상시키거나 인재양성과 좋은 인재유입에 효과가 있을지는 의문이라는 의견도 존재. 장기요양요원의 처우를 개선하고 이들이 안정적인 근로환경을 만들기 위한 수가 개정 등 근본적인 제도 개선이 중요하지 장기요양요원지원센터는 필요 없다는 의견도 같이 나타남
- 장기요양요원지원센터가 필요한 이유로는 처우개선, 소통창구 필요, 근로환경 개선, 인식개선, 소통, 교육, 상담, 더 나은 서비스 제공, 제도개선, 홍보 등 다양한 이유가 있는 것으로 나타남
- 장기요양요원의 처우개선 장기요양요원지원센터의 처우가 열악하기 때문에 이들의 처우를 개선하기 위해 장기요양요원지원센터가 필요
 - 장기요양요원지원센터의 필요성의 구체적인 이유를 알아보기 위해 인터뷰를 진행한 결과 필요한 이유는 장기요양요원의 처우가 매우 열악하기 때문에 이들의 처우를 개선하기 위해 장기요양요원지원센터의 설치 필요성이 강조되었음
- 장기요양요원처우개선을 위한 수당지급에 대한 지자체의 역할
 - 본 연구의 설문조사결과 가장 필요하다고 응답된 장기요양요원지원센터의 역할로는 처우개선이 가장 높게 나타난 것에 대해 현장에서 인터뷰를 진행한 결과

- 현재도 경기도에서 사회복지사 처우개선비가 지급되고 있으나, 장기요양기관에서 근무하고 있는 사회복지사는 제외되고 있음. 그 이유가 노인장기요양보험법에서 운영되고 있는 시설이고, 영리목적의 기관까지 지자체의 보조금을 지급할 이유가 없다는 것이 경기도의 입장
- 장기요양기관에 종사하는 근로자를 대상으로 지자체에서 처우개선수당을 지급하는 것은 좋지만, 노인장기요양보험 급여와의 관계, 지급을 한다면 지급 기준과 현재의 사회복지사 처우개선조례처럼 일부 기관만을 할 것인지 전체 개인시설까지 다 할 것인지 기준이 필요
- 또한, 좋은 서비스가 제공되기 위해서는 장기요양요원에 대한 처우가 적절해야 하는데, 장기요양요원처우의 대부분은 노인장기요양보험법에서 해결해야 하는 부분이라는 한계가 있음
 - 하지만, 처우라고 하는 것이 적절한 임금, 근로시간 준수, 시간외 수당지급, 휴가권 보장, 아플 때 병가를 쓸 수 있는 것 등 급여, 근로시간, 휴가권이 보장되는 것이 가장 기본적인 것인데, 현재는 이 모든 것이 수가로 통제를 받고 있기 때문에 지자체에서 별도의 수당제도를 만들거나 대체인력을 지원하는 방법 등이 아닌 이상 이들의 처우를 개선하는 것은 현실적으로 불가능함
- 한편, 좋은 서비스를 제공하는데 필수적인 자질향상, 인식개선 등 전반적인 사회적인 인식을 개선하고 장기요양요원의 역량강화를 위한 부분에서의 지자체의 노력이 필요
 - 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 끊임없이 종사자들이 교육을 받고 자질을 스스로 높이기 위한 노력이 필요하지만, 현재 이들에게 제공되는 교육프로그램이 매우 제한적이기 때문에 이들에 대한 교육 등을 운영할 필요가 있음
 - 이들의 자질향상은 단순히 교육으로 제공되는 것이 아니라 사회적으로 이들이 서비스를 제공하는 전문가임을 인정하는 사회적인 인식도 중요하기 때문에 이러한 부분을 개선할 필요가 있음
- 장기요양인력이 폭언, 폭행, 성희롱에 노출되었을 경우, 임금을 받지 못한 경우 등에 대한 개별적인 상담 및 구제방안이 필요한 것으로 나타남

- 장기요양인력이 돌보는 노인이나 가족들로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당했을 때 이들이 상담받고 구제받을 수 있는 창구가 필요하며, 이들이 미연에 이러한 상황까지 가지 않도록 하는 방법과 자질 향상 등에 대한 교육도 필요
- 또한, 근로자들의 근로기준법에 대한 교육 뿐아니라 시설장들도 이러한 교육이 병행되어야 함
 - 시설장이 60대 이상 노인분들이 하는 경우도 많은데, 이들은 근로기준법, 최저임금 등에 대한 개념이 약한 것이 사실이기 때문에 근로자에게 근로기준법 등 근로자로서의 책임과 권리를 교육하는 것도 중요하지만 시설장들을 대상으로 시설운영에 필요한 근로자 관리에 관한 근로기준법 등에 대한 교육이 함께 수행되어야 함
- 한편, 인력수급을 위한 장기요양요원 구인구직 상담 및 홈페이지 등 인력수급에 대한 역할도 병행
 - 지역신문이나 취업전문 포털사이트에 공고도 내고, 지역 유관기관과의 MOU등을 맺어 장기요양요원 인력을 구하고 있으나, 보다 전문적이고 장기요양기관 시설장과 종사자들이 전용으로 이용할 수 있는 사이트 필요

3. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안에 대한 의견

1) 장기요양요원지원센터 설치 재원

- 장기요양보험법에 명시된 시설로 장기요양보험에서 재정 부담 (공무원)
 - 지방자치단체 장기요양요원지원센터 설치 시 설치 재원에 대해서는 공무원 응답자 10명 중 7명 이상이 노인장기요양보험법에 규정된 센터인 만큼 장기요양보험에서 재원이 마련되어야 한다고 응답하였음. 한편 장기요양보험과 지방자치단체가 5:5로 재원을 마련해야 한다는 의견에는 22%만이 응답하였음

〈표 IV-21〉 설치 자원 마련 방안(공무원)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 자원 마련 방안	장기요양보험에서 자원 마련	14	77.8
	설립한 지자체가 자원 마련	-	-
	장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 마련	4	22.2
	합계	18	100.0

○ 장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 재정 부담 (전문가)

- 지방자치단체 장기요양요원지원센터 설치 시 설치 재원에 대해서는 전문가들은 가장 많은 응답이 장기요양보험과 지자체가 5:5로 설치 재원을 마련해야 한다고 응답하였음. 그 다음으로 설립한 지자체가 자원 마련, 장기요양보험에서 자원 마련 순으로 나타났음

〈표 IV-22〉 설치 자원 마련 방안(전문가)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 자원 마련 방안	장기요양보험에서 자원 마련	4	16.7
	설립한 지자체가 자원 마련	7	29.2
	장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 마련	13	54.2
	합계	24	100.0

- 이상의 조사에서 가장 많이 응답된 장기요양요원지원센터 설치재원은 장기요양 보험과 지자체가 5:5부담해야 한다는 의견이 가장 많았음

2) 장기요양요원지원센터 운영 자원

○ 장기요양보험법에 명시된 시설로 장기요양보험에서 재정 부담 (공무원)

- 지방자치단체 장기요양요원지원센터 설치 시 운영 재원에 대해서는 설치 재원과 마찬가지로 공무원 응답자 10명 중 7명 이상이 노인장기요양보험법에 규정된 센터 인 만큼 장기요양보험에서 재원이 마련되어야 한다고 응답하였음.
- 또한 응답자 10명 중 2명 정도는 설치 재원과 마찬가지로 장기요양보험과 지방자

지자체가 5:5로 재원을 마련해야 한다는 의견을 나타남

〈표 IV-23〉 운영 자원 마련 방안(공무원)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
운영 자원 마련 방안	장기요양보험에서 자원 마련	14	77.8
	설립한 지자체가 자원 마련	-	-
	장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 마련	4	22.2
	합계	18	100.0

○ 장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 재정 부담 (전문가)

- 지방자치단체 장기요양요원지원센터 설치시 운영 재원에 대해서는 전문가 전체 응답자 10명 중 7명 정도는 장기요양보험과 지자체가 5:5로 설치 재원을 마련하는 것으로 응답하였음

〈표 IV-24〉 운영 자원 마련 방안(전문가)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
운영자원 마련 방안	장기요양보험에서 자원 마련	2	8.3
	설립한 지자체가 자원 마련	3	12.5
	장기요양보험과 지자체 자원 5:5로 마련	17	70.8
	기타	2	8.3
	합계	24	100.0

- 이상의 조사에서 가장 많이 응답된 장기요양요원지원센터 운영재원은 장기요양 보험과 지자체가 5:5부담해야 한다는 의견이 가장 많았음

3) 장기요양요원지원센터 이용대상자 범위

○ 장기요양요원지원센터 이용대상자 범위 (공무원)

- 법률에 규정된 장기요양요원인 요양보호사, 간호(조무)사, 사회복지사, 물리치료사, 치위생사 외에 장기요양기관에서 근무하고 있는 사무원, 보조원, 운전사, 조리

원 등 다른 직군들을 고려하였을 때

- 장기요양요원지원센터 이용대상자의 범위에 대한 의견으로는 장기요양기관에 근무하는 모든 이를 대상으로 하는 것이 바람직하다는 의견이 13명으로 공무원 응답자 10명 중 7명 이상으로 나타났음

〈표 IV-25〉 이용대상자 범위(공무원)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
이용대상자 범위	법률에 규정된 직군만을 대상	5	27.8
	장기요양기관에 근무하는 모든 이를 대상	13	72.2
	합계	18	100.0

○ 장기요양요원지원센터 이용대상자 범위 (전문가)

- 전문가 의견조사결과에서도 전문가 전체 응답자 10명 중 8명은 장기요양기관에 근무하는 모든 이를 지원센터 이용대상자로 응답
- 법률에 규정된 직군만을 대상으로 한다는 의견은 공무원의 27.8%, 전문가의 16%가 응답함

〈표 IV-26〉 이용대상자 범위(전문가)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
이용대상자 범위	법률에 규정된 직군만을 대상	4	16.0
	장기요양기관에 근무하는 모든 이를 대상	20	80.0
	기타	1	4.0
	합계	25	100.0

- 이상의 조사에서 장기요양요원지원센터의 이용대상자는 장기요양기관에 근무하는 모든 대상으로 한다는 의견이 가장 많음

4) 장기요양요원지원센터의 역할수행 필요조건

○ 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건 (공무원)

- 지방자치단체에서 설치한 장기요양요원지원센터가 역할을 잘 하기 위해서 필요한

것에 대한 의견으로는 중앙정부의 장기요양요원지원센터 재원 지원이 가장 높은 순위로 나타났음

- 이어 신뢰할 수 있는 장기요양요원지원센터 운영주체가 필요하며, 장기요양요원 당사자들의 적극적인 참여가 필요하다고 응답하였음
- 반면에 장기요양기관의 접근성, 지방자치단체의 노인장기요양보험법에 근거한 조례 제정은 그 순위가 낮은 것으로 나타났음

〈표 IV-27〉 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건(공무원)

구분		M(SD)	순위
역할을 위해 필요한 것	지방자치단체의 노인장기요양보험법에 근거한 조례 제정	4.72(2.420)	6
	중앙정부의 장기요양요원지원센터 재원 지원	2.16(1.248)	1
	장기요양요원 당사자들의 적극적인 참여	3.50(1.917)	3
	장기요양요원지원센터의 접근성	5.55(1.338)	7
	신뢰할 수 있는 장기요양요원지원센터 운영주체	3.27(1.487)	2
	장기요양요원에게 필요한 운영 프로그램	4.11(1.529)	4
	장기요양요원에 대한 사회적인 인식 개선	4.66(2.057)	5

○ 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건 (전문가)

- 전문가 전체 응답자는 지방자치단체의 노인장기요양보험법에 근거한 조례 제정이 가장 높은 순위로 나타났음
- 그 다음으로는 중앙정부의 장기요양요원지원센터 재원 지원과 지방자치단체의 장기요양요원지원센터 재원 지원이 나타났으며, 신뢰할 수 있는 장기요양요원지원센터가 4순위가 나타남
- 그 외 프로그램, 사회적 인식개선, 당사자들의 적극적인 참여 순으로 나타나 이 부분이 조례제정, 재정지원, 운영주체 마련보다 상대적으로 그 필요조건으로는 낮게 나타남

〈표 IV-28〉 장기요양요원지원센터 역할수행 필요조건(전문가)

구분		M (SD)	순위
역할을 위해 필요한 것	지방자치단체의 노인장기요양보험법에 근거한 조례 제정	1.91 (1.471)	1
	중앙정부의 장기요양요원지원센터 재원 지원	2.44	2

구분	M (SD)	순위
	(1,781)	
지방자치단체의 장기요양요원지원센터 재원 지원	3,87 (1,701)	3
장기요양요원 당사자들의 적극적인 참여	6,12 (1,013)	7
장기요양요원지원센터의 접근성	6,29 (1,680)	8
신뢰할 수 있는 장기요양요원지원센터 운영주체	4,08 (1,767)	4
장기요양요원에게 필요한 운영 프로그램	5,12 (1,536)	5
장기요양요원에 대한 사회적인 인식 개선	5,54 (2,358)	6

- 이상의 조사에서 장기요양요원지원센터 운영을 위한 필요조건으로 전문가와 공무원 모두 재정지원을 가장 중요하다고 응답
- 공무원은 신뢰할 수 있는 운영주체가 필요하다는 우선순위가 높은 반면에 전문가들은 지방자치단체 조례제정을 더 우선순위를 두는 것으로 나타남

4) 경기도 내 광역센터와 기초센터 설치 방향

(1) 광역센터와 기초센터 설치 의견

- 광역센터와 기초센터 설치 (공무원)
 - 경기도내 경기도가 운영하는 광역 장기요양요원지원센터와 시군이 운영하는 기초 장기요양요원지원센터 설치에 대한 의견에 대해
 - 광역센터 1개를 설치하여 정책제언, 매뉴얼 제공 등 시군을 지원하는 역할을 하고, 기초센터에서는 교육, 상담 등 직접서비스를 제공하자는 의견이 62.3%로 나타나 가장 많은 응답을 보임
 - 광역센터 1개를 설치하고 이곳에서 31개 시군에 필요한 서비스를 모두 실시하자는 의견은 5명으로 공무원 응답자의 약 31.3%가 이에 응답하였음

〈표 IV-29〉 광역센터와 기초센터 설치 의견(공무원)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 의견	광역센터 1개를 설치하고 이곳에서 31개 시군에 필요한 서비스를 모두 실시한다.	5	31,3
	광역센터 1개를 설치하여 정책제언, 매뉴얼 제공 등 시군을 지원하는 역할을 하고, 기초센터에서 교육, 상담 등 직접서비스를 제공한다.	10	62,5
	광역센터와 시군센터를 모두 설치하되, 역할을 구분할 필요가 없다.	1	6,3
	이용자 접근성을 고려하여 기초센터를 설치하고, 광역센터는 설치하지 않는다.	-	-
	합계	16	100,0

○ 광역센터와 기초센터 설치 (전문가)

- 전문가들은 광역센터 1개를 설치하여 정책제언, 매뉴얼 제공 등 시군을 지원하는 역할을 하고, 기초센터에서는 교육, 상담 등 직접서비스를 제공하자는 의견이 가장 많았음

〈표 IV-30〉 광역센터와 기초센터 설치 의견(전문가)

구분		빈도 (명)	퍼센트 (%)
설치 의견	광역센터 1개를 설치하고 이곳에서 31개 시군에 필요한 서비스를 모두 실시한다.	1	4,2
	광역센터 1개를 설치하여 정책제언, 매뉴얼 제공 등 시군을 지원하는 역할을 하고, 기초센터에서 교육, 상담 등 직접서비스를 제공한다.	22	91,7
	광역센터와 시군센터를 모두 설치하되, 역할을 구분할 필요가 없다.	-	-
	이용자 접근성을 고려하여 기초센터를 설치하고, 광역센터는 설치하지 않는다.	1	4,2
	합계	24	100,0

(2) 경기도내 시군센터 설치 방향

○ 경기도내 시군센터 설치 방향 (공무원)

- 경기도내 시군센터 설치 방향 의견으로는 인구 100만 이상 대도시는 시군별로 설치하고 100만 미만 시군은 인접 시군과 같이 설치하자는 의견이 가장 많았음
- 다음으로 인구보다는 접근성을 고려하여 넓은 시군은 하나씩 설치하고 시군면적이 적은 지역은 인접 시군과 함께 설치한다는 의견이 나타났으며, 31개 시군별로 하나씩 설치한다는 응답이 가장 적게 나타났음

〈표 IV-31〉 경기도내 시군센터 설치 방향(공무원)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 방향	31개 시군별로 하나씩 설치한다	2	11.8
	인구 100만이상 대도시는 시군별로 설치 / 인구 100만 미만 시군은 인접 시군과 같이 설치한다	8	47.1
	인구보다는 이용자의 접근성을 고려하여 면적이 넓은 시군은 하나씩 설치하고, 시군 면적이 적은 지역은 인접 시군이 함께 설치한다.	5	29.4
	기타	2	11.8
	합계	17	100.0

○ 경기도내 시군센터 설치 방향 (전문가)

- 경기도내 시군센터 설치 방향 의견으로는 인구 100만 이상 대도시는 시군별로 설치하고 100만 미만 시군은 인접 시군과 같이 설치하자는 의견이 가장 많았음
- 다음으로 인구보다는 접근성을 고려하여 넓은 시군은 하나씩 설치하고 시군면적이 적은 지역은 인접 시군과 함께 설치한다는 의견이 나타났으며
- 31개 시군별로 하나씩 설치한다는 응답에는 공무원보다는 비율이 높게 나타나기는 했지만, 가장 적은 응답비율을 보임

〈표 IV-32〉 경기도내 시군센터 설치 방향(전문가)

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
설치 방향	31개 시군별로 하나씩 설치한다	4	16.7
	인구 100만이상 대도시는 시군별로 설치 / 인구 100만 미만 시군은 인접 시군과 같이 설치한다	10	41.7
	인구보다는 이용자의 접근성을 고려하여 면적이 넓은 시군은 하나씩 설치하고, 시군 면적이 적은 지역은 인접 시군이 함께 설치한다.	8	33.3
	기타	2	8.3
	합계	24	100.0

5) 장기요양요원지원센터 설치·운영방안에 대한 인터뷰 결과

- 장기요양요원지원센터 재원마련에 대한 보건복지부와 지방자치단체의 책임 명료화 필요
 - 노인장기요양서비스 질의 열악함이 계속적으로 제기되고 있는 상황에서 장기요양요원의 자질향상 등을 통한 서비스 질을 향상시키기 위한 노력의 일환으로 노인장기요양보험법에 장기요양요원지원센터 설치를 법제화한 것은 고무적임
 - 하지만, 사회보험인 장기요양보험으로 운영되고 있는 요양서비스에 대해 지자체의 역할은 매우 제한적이며, 재정적인 여력도 전혀 없는 것이 현실임
 - 따라서 지자체에서 지역의 장기요양인력을 지원하고 관리하기 위한 지원센터의 설치를 법제화한 것과 병행하여 이에 대한 재원마련 방안도 같이 고민이 되어야 하는데도 보건복지부에서는 재정에 대한 언급이 없이 센터 설치만을 법제화하였기 때문에 재정부담에 대한 보건복지부와 지방자치단체의 책임을 명료히 할 필요가 있음
- 장기요양기관에 근무하는 직군은 다양함에도 불구하고 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 치위생사로 한정짓는 것은 불합리
 - 요양서비스라고 하면 요양보호사들이 신체수발하고 가사지원하는 것만 생각하기 쉬우나 이를 지원하기 위해서 운전원도 필요하고, 식사를 하는 영양사 조리원도 필요하지만 현재 법 체제에서는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 치위생사만을 장기요양요원 직군으로 명시하고 있음
 - 이에 따라 이번에 신설된 장기요양요원 근속수당 지급대상도 이 직군만을 한정하기 때문에 아무리 노인요양시설에서 장기간 근무를 한 조리원이라도 장기요양요원 장기근속수당 지급대상에서 제외됨
- 장기요양요원지원센터 운영의 필요조건은 조례제정과 재정확보가 가장 시급하며, 신뢰할 수 있는 운영주체에게 위탁하는 것도 중요함
 - 지원센터를 운영하려면 일단 법적인 기반이 갖추어져야 하는데, 상위법인 노인장기요양보험법에 장기요양요원지원센터 설치운영의 법적기반이 마련되었고, 경기도는 관련 조례도 제정된 상황으로 법적 기반은 마련된

- 하지만, 이에 대한 재정부담은 경기도 재원으로 마련해야 하는지 장기요양보험급여에서 지원되는지 보건복지부와 협의가 필요
- 뿐만 아니라 장기요양요원지원센터의 원활한 운영을 위해서는 수가로 규정되는 장기요양서비스에서 공단에서 지원해야 하는 역할과 지자체에서 지원하는 역할을 명확히 구분할 필요가 있음
 - 처우와 관련된 급여, 시간외 수당, 휴가권 등은 노인장기요양보험법의 수가로 모두 통제되기 때문에 이 부분을 지자체가 지원하는 것은 보험급여 자체를 혼동시키는 결과를 가져오기 때문에 바람직하지 않음
 - 다만, 이들의 역량강화 상담 등 고충 처리 등을 지원하는 역할로 장기요양요원지원센터의 업무를 한정하는 것이 당초 노인장기요양보험법에 규정된 센터의 역할과도 일치함
 - 현재는 1년에 16시간만을 교육시간으로 인정하기 때문에 장기요양요원지원센터에서 운영되는 교육운영이 활성화되기 위해서는 교육시간인정 등의 제도적인 개선이 뒷받침 되어야 함
- 장기요양요원지원센터 신규 설치 이외의 방법으로 장기요양요원을 교육, 지원하는 방법을 고민하는 것도 하나의 방안임
 - 장기요양요원지원센터가 장기요양요원의 교육 등 역량강화, 노무 상담 등 고충상담으로 한정할 수밖에 없는 제도적인 한계가 있음
 - 지원센터를 신규로 설치하게 되면 공간을 별도로 마련하고, 상주 인력의 인건비도 매년 들어가기 때문에 4-5명이 근무한다고 해도 운영비로만 2-3억이 매년 경기도에서 부담을 해야 하기 때문에 중앙정부에서 지원이 되지 않는다면 경기도 내의 기존 조직을 활용하여 장기요양요원을 지원하는 것도 하나의 방안임
 - 예를 들어, 교육과 정책제언은 경기복지재단에서 이미 수행하고 있는 역할이기 때문에 장기요양에 대한 특화된 교육프로그램을 개발하고, 이들의 노무상담 등은 시군 근로자 상담센터나 지역별 근로자상담센터 등을 활용할 수 있음
 - 또는 교육프로그램은 장기요양기관은 다양한 직군이 함께 근무를 하고 있기 때문에 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사 등 각 직군별로 현재는 각 협회에서 제공하는 교육프로그램을 이들이 이수하고 있는데, 이들이 노인장기요양

기관 특성에 맞는 교육프로그램을 협회차원에서 개발하고 할 수 있도록 교육프로그램을 지원하는 것이 방안이 될 수 있음

- 한 번에 경기도내 장기요양요원지원센터를 모두 설치하기 보다는 장기적인 계획이 필요
 - 경기도 내 광역센터와 기초센터의 역할에 대해서는 광역은 간접서비스를 기초는 직접서비스를 제공하는 것은 바람직하지만 한 번에 경기도내 장기요양요원지원센터를 설치하는 것은 바람직하지 않음
 - 장기요양요원지원센터가 이용대상자인 장기요양요원을 지원하기 위해서는 무엇보다 접근성이 고려되어야 하기 때문에 접근성을 고려하여 인구 50만 이상은 시에 설치하고 50만 미만은 시군은 통합하여 설치하는 하거나 또는 100만 이상은 시군별, 100만 미만은 인접 시군과 같이 설치하거나 면적이 넓은 시군은 하나씩 설치하거나 면적이 적은 지역은 인접시군이 함께 설치하는 다양한 방식으로 경기도내 장기요양요원지원센터를 설치방안이 고민될 수 있음
 - 하지만 아직까지 그 효과성에 검증되지 않음 상황에서 센터를 모든 시군에 설치하기 보다는 장기적인 계획을 수립한 후에 그 개소수를 확대하는 것이 바람직함

4. 소결

- 경기도의 장기요양요원지원센터는 장기요양요원을 지원하기 위해 필요하며, 그 역할을 장기요양요원의 자질향상, 고충상담 등으로 한정
 - 현장에서 장기요양기관에 근무하고 있는 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사 등 직접적으로 서비스를 제공하는 인력 뿐 아니라 시설장들도 장기요양요원지원센터의 설치필요성에는 공감하고 있으며, 공무원과 전문가들 모두 장기요양요원지원센터 설치가 필요한 것으로 나타났음
 - 하지만, 장기요양서비스가 다른 사회복지시설과는 다르게 사회보험인 노인장기요양보험법에 적용되어 있어 급여를 지급받고 있는 현실에서 지자체의 장기요양요원을 지원할 수 있는 제도적인 방안은 없는 것으로 나타남. 오히려 직원 관리, 부당한 시설에 대한 관리 책임만이 있는 상황에서 지자체가 장기요양요원지원센터를

보험에서 지원해야 하는 영역까지 지원업무를 수행하게 되면 오히려 현재 장기요양보험급여 체계를 혼란시킬 우려도 존재

- 따라서 장기요양보험급여에 따라 자연스럽게 지불되는 급여, 시간외 수당, 휴가권 등 처우에 대한 것은 수가조정 등을 통해 해결하는 것이 바람직하며, 경기도 장기요양요원지원센터는 장기요양요원의 자질향상, 고충 해결 등을 통해 이들의 업무를 지원함으로써 서비스 질을 높여 지역사회의 장기요양서비스 질을 높이는 방향으로 역할을 한정하는 것이 바람직함
 - 또한 장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 장기요양요원들에 대한 자질향상 등에 대한 교육뿐만 아니라 시설장들의 인식개선, 이용자인 보호자와 노인에 대한 인식개선 등 사회적인 인식개선노력도 병행되어야 하며, 구인구직 홈페이지 구축, 유관기관과의 연계 등을 통한 서비스 지원도 함께 이루어져야 실질적인 지원이 가능함
 - 일부 시설장들의 급여미지급, 부당청구 등 불법, 편법적인 방법으로 시설을 운영하는 것에 대한 관리감독은 장기요양요원지원센터의 법적 권한이 없는 상황에서 근로감독관 등 유관기관의 연계를 통해 일정 부분 해결이 가능할 것으로 보임
- 경기도의 장기요양요원지원센터 설치운영재원 마련에 대한 보건복지부와 지자체의 합의가 필요하며, 한 번에 경기도내 장기요양요원지원센터를 모두 설치하기 보다는 장기적인 계획을 갖고 운영성과를 모니터링하면서 확대
- 장기요양서비스의 급여는 노인장기요양보험법 시설설치 및 인력은 노인복지법의 규정을 적용되는 만큼 노인장기요양보험법의 재정을 운영하고 있는 보건복지부와 지자체의 재정분담에 대한 합의가 필요. 현재 보건복지부에서 제시하고 있는 장기요양요원지원센터 설치운영안은 지방자치단체에서 보조금으로 운영하도록 하고 있으나, 장기요양서비스가 보험으로 운영되고 있는 현실에서 장기요양요원지원센터의 설치·운영재원은 지자체 100%로 부담하도록 하는 것은 불합리함
 - 또한, 장기요양요원지원센터의 이용대상자 범위는 장기요양기관에 근무하는 모든 종사를 대상으로 함이 바람직함
 - 장기요양요원지원센터가 법제화되긴 하였지만, 아직까지 기초지자체에서는 수원시 하나, 광역지자체에서는 서울시만 운영되고 있음. 이는 아직까지 장기요양요원지

- 원센터의 역할과 운영성과가 명확하지 않다는 것을 반증하는 결과이기도 함
- 경기도 내 장기요양요원지원센터의 설치방향은 경기도 광역센터는 간접서비스, 기초센터는 직접서비스를 제공하는 것이 바람직하나, 한 번에 광역센터와 기초센터를 설치하기 보다는 경기도에서 다른 광역지자체와 달리 조례제정도 선도적으로 하고 장기요양요원지원센터에 대한 연구를 수행하고 있는 만큼 광역도에서 하나만 먼저 시범적으로 하고 아니면 접근성을 고려하여 광역센터는 남북부에 하나씩 설치하고, 성과와 효율성을 판단한 후에 기초지자체로 확대하는 것이 바람직함

V

경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안

1. 경기도 장기요양요원지원센터 기본 방향
2. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 방안
3. 정책 제언

V 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영방안

1. 경기도 장기요양요원지원센터 기본 방향

- 우리나라의 장기요양서비스가 노인복지법과 노인장기요양보험법의 두 가지 법령에 의해 규정되고 있어 보조금으로 운영되고 있는 다른 사회복지시설과는 다른 맥락에서 운영되고 있는 만큼 지방자치단체의 장기요양요원지원센터 설치·운영을 위한 기본방향을 아래와 같이 제시함
- 장기요양요원지원센터 설치 목적³¹⁾의 명료화
 - 장기요양서비스 관련 법(노인복지법, 노인장기요양보험법)은 급여에 대한 관리
는 보험자인 국민건강보험공단, 시설과 인력에 대한 관리책임은 지자체에 명시
 - 국민건강보험공단은 장기요양시설의 급여를 제공하고, 평가 등을 통해 서비스 질을 통제하고 있음
 - 지자체는 장기요양기관이 법률에 맞게 시설설비를 갖추고 그에 맞는 인력운영과 서비스를 제공하도록 하는 시설신고의 권한과 이를 지키지 않았을 경우 시설운영 정지 및 폐쇄권한을 갖고 있고, 학대 등이 발생했을 때는 반드시 시설을 폐쇄하도록 하고 있음

31) 『보건복지부(보험정책관 요양보험운영과) 장기요양요원지원센터 설치·운영가이드』에는 장기요양요원지원센터의 설치 목적을 지역사회 내 장기요양요원 권리보호를 위한 거점기관으로서 장기요양요원의 인권보호, 역량강화 등 지원을 목적으로 제공함을 명시하고 있음

- 따라서 지자체는 지역의 장기요양요원과 장기요양기관의 양적, 질적 수준을 적정하게 유지관리 할 책임이 있으며, 이는 노인장기요양서비스의 질을 높이기 위한 것이 근본적인 목적이 되어야 함
- 경기도 장기요양요원지원센터의 설치 목적은 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 경기도내 장기요양요원 인력관리 및 지원으로 명확히 할 필요가 있음
- **장기요양요원지원센터의 설치·운영을 위한 재정부담 등에 대한 보건복지부와 지방자치단체의 역할 명료화**
 - 장기요양요원지원센터의 설치에 대한 법적 근거는 노인장기요양보험법에 명시되어 있음
 - 장기요양요원지원센터 설치의 법률적 근거는 노인장기요양보험법에 명시되어 있음. 노인장기요양보험법 제47조2에는 “장기요양요원지원센터란 장기요양요원의 권리를 보호하기 위한 상담·교육·건강관리 지원 등의 사업을 수행하기 위하여 지방자치단체가 설치·운영하는 기관”으로 규정
 - 이를 장기요양서비스의 질적 향상에 필수적인 장기요양요원의 관리 및 지원은 지자체에서 수행하는 것이 필요하다는 것을 의미한다고 할 수 있음
 - 하지만, 지방자치단체에서는 보험으로 운영되고 있는 장기요양서비스에 대한 재정적인 권한이 없음
 - 장기요양요원지원센터 설치를 법률적으로 명시하고 있으나, 이에 대한 재정적인 지원은 전혀 없는 상황
 - 지자체의 장기요양요원지원센터의 설치를 위한 재정적인 뒷받침이 필요하며, 노인장기요양보험법에서 일정 부분 재정이 지원되어야 함
 - (1안) 경기도 장기요양요원지원센터 설치 및 운영재원은 경기도와 보건복지부가 5:5로 부담³²⁾

32) 본 연구에서 수행한 공무원과 전문가 대상 조사에서 공무원은 장기요양보험에서 재원마련이 77.8%, 장기요양보험과 지자체가 5:5부담이 22.2%로 나타남. 전문가들은 장기요양보험에서 재원마련이 16.7%, 장기요양보험과 지자체가 5:5부담이 54.2%로 나타남

- 장기요양서비스가 노인장기요양보험급여에서 제공되는 있는 상황에서 이들 인력을 지원하기 위한 비용을 지방자치단체에서 100%부담하는 것은 급여만 국민건강보험공단에서 관리하고 인력의 역량강화 등을 추가적인 재원을 지방자치단체의 재량적 수행하도록 하게 되면
- 재정적인 여유가 있는 지방자치단체에서는 설치하여 운영할 수 있겠지만, 그렇지 못한 지방자치단체에서는 센터를 설치하지 못하게 되어, 현재 문제가 되고 있는 장기요양요원의 관리 및 지원을 할 수 없게 되고, 이들 지방자치단체의 서비스 질을 더욱 악화될 수밖에 없음
- 이는 당초 노인장기요양보험법에 장기요양요원지원센터 설치를 통해 직원들의 지원관리를 통해 요양서비스의 질을 높이고자 하는 목적을 일부 지방자치단체만 수행하도록 하여 향후 장기요양서비스의 전국적인 불균형을 초래될 수 있음
- 뿐만 아니라 노인장기요양보험의 급여로 운영되고 있는 서비스에 지방자치단체의 재원 100%로 지원센터를 설립하도록 하는 것은 급여부담의 원칙에도 위배됨

○ (2안) 경기도 보조금 100%로 설치 운영

- 1안이 보건복지부와 협의되지 않으며, 장기요양요원지원센터의 역할이 지역 내 장기요양기관 근무자에 대한 지원을 지자체가 강화하기 위한 시작은 경기도 보조금으로 추진하고, 향후 보건복지부와 지속적으로 협의하여 운영비 지원 확보

□ 지방자치단체의 장기요양요원지원센터를 통해 장기요양서비스 질을 높이기 위한 인력관리 및 지원을 위해서는 현 제도의 개선이 전제

- 현 법 제도에서 장기요양요원 지원을 통한 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 목적에 맞게 지자체의 책임을 수행하기 위해서는 제도 개선이 필요
 - 국민건강보험공단에서 장기요양급여를 관리하고 있지만, 우리나라 장기요양보험은 수가를 통해 서비스 통제이기 때문에 노인요양서비스에 직접적으로 영향을 미치고 있는 인력의 근무시간, 급여수준, 교육 등이 모두 장기요양보험 수가로 통제를 받고 있는 상황임
 - 따라서 지방자치단체에서 장기요양요원의 교육을 제공해 이들의 역량을 강화하고 싶어도 현실적으로 수가의 조정 없이는 교육을 실시하는 것이 매우 어려움

- 예를 들어, 노인장기요양보험법에서 규정하고 있는 지방자치단체 장기요양요원지원센터의 업무 중 하나인 “직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항”을 추진하기 위해서는 장기요양요원들이 교육을 받을 수 있는 여건 (보험에서 교육시간으로 인정 등)이 제도적으로 뒷받침 되지 않는 한 장기요양요원지원센터에서 교육프로그램을 만들어도 이에 대한 교육을 수강하러 오는 장기요양요원이 없게 됨

□ 장기요양요원지원센터의 서비스 대상자는 장기요양기관에 근무하는 모든 대상을 자를 범위로 함

- 법적으로 규정된 장기요양요원³³⁾은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 치위생사 이상 5개 직군만을 대상으로 하고 있음
 - 구체적으로는 ‘장기요양요원의 범위’를 노인장기요양보험법 시행령(제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위))에 위와 같이 규정하고 있으며, 시행령의 해당 규정은 ‘재가장기요양급여’ 제공인력에 대한 간호사, 물리치료사 등 ‘자격(증)’을 규정한 것
 - 따라서 최근 신설된 “장기요양요원 장기근속수당”도 이들 직군이 아닌 근로자(예를 들어, 영양사, 운전원, 사무원 등)는 장기근속을 하고 있어도 장기요양요원 근속수당 지급대상에서 제외됨
- 장기요양요원은 장기요양기관에서 근무(종사)하는 모든 직군(인력)으로 봄이 타당
 - 최상위법인 노인장기요양보험법 제2조(정의)에는 “장기요양요원이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다”로 폭넓게 규정
 - 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자로 장기요양기관에 근무를 하고 있는 근로자는 모두 이 업무를 수행하는데 필요하기 때문에 근무를 하고 있으며, 법적으로도 필요하기 때문에 필수인원으로 명시를 하고 있음

33) 『보건복지부(보험정책관 요양보험운영과) 장기요양요원지원센터 설치·운영가이드』에는 장기요양요원이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동, 가사활동 지원, 심신기능의 유지·향상 등을 위한 서비스를 제공하는 종사자를 말함

- 따라서 장기요양기관에 근무하는 일부 직군만을 하는 것보다는 모든 직원(인력)으로 대상자를 보는 것이 타당함

□ **경기도 내 장기요양요원지원센터는 장기적으로는 광역센터와 기초센터의 역할을 구분하여 계획하되 단기적으로는 경기도 장기요양요원지원센터 1개를 설치하고, 모니터링 후 기초센터 확대 검토**

- 경기도 광역센터는 시군센터를 지원하는 업무중심, 기초센터는 직접적으로 장기요양요원에게 서비스를 제공하는 역할 수행
 - 광역센터에는 장기요양자원을 위한 교육매뉴얼 개발, 정책제언, 법령 개정 등 중앙 정부 정책 정보 제공, 구인·구직사이트 운영 등 간접서비스 중심으로 역할을 수행
 - 기초센터에서는 장기요양요원 권리침해에 대한 상담 및 지원, 장기요양요원 역량 강화를 위한 교육사업, 장기요양요원 건강검진지원(우수 병원과의 업무 협약), 취업상담 및 지원, 장기요양요원 사회적 인식개선사업, 권리보호와 같은 직접적인 서비스를 실시
- 단기적으로는 경기도 장기요양지원센터 1개를 설치하고, 모니터링을 진행하여 그 효과성이 입증되면 확대
 - 장기요양요원지원센터의 성과와 효율성이 명확하지 않은 현실을 감안하여, 경기도 광역센터는 1개 설치하여 이곳에서 모든 서비스를 제공하고 이에 대한 모니터링을 실시
 - 평가에 따른 효과성이 입증되면 경기도 31개 시군으로 점차적으로 확대하도록 장기적인 계획으로 추진

2. 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 방안

- **경기도 장기요양요원지원센터 설치 법적 근거**
 - 노인장기요양보험법

- 노인장기요양보험법 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등)지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다(신설 2016.5.29., 2016.11.30.시행)

○ 경기도 장기요양요원 처우개선 조례

- 제8조(장기요양요원지원센터의 설치) 도지사는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 법 제47조의2에 따라 장기요양요원지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다([시행 2017.4.12.] [경기도조례 제5559호, 2017.4.12., 제정])

□ 경기도 장기요양요원지원센터 설치자

○ 경기도지사

- 장기요양요원지원센터의 설치자는 지방자치단체의 장으로 경기도지사가 설치자가 됨

□ 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준과 인력 기준

○ 법적 근거

- 노인장기요양보험법시행규칙 제36조의2(장기요양요원지원센터의 설치·운영) ① 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터(이하 "장기요양요원지원센터"라 한다)는 같은 조 제2항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 사무실, 상담실, 교육실 등의 시설과 전문인력을 갖추어야 한다. ② 제1항에 따른 장기요양요원지원센터의 시설 및 전문인력 기준, 그 밖에 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 법 제47조의2제3항에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다[본조신설 2016.8.31.]

○ 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준




- 필수시설 : 사무실, 상담실, 교육실³⁴⁾
- 기타 : 프로그램실, 다목적 강당, 소모임방, 자료실(비품보관실), 회의실, 휴식공

34) 보건복지부(보훈정책관 요양보험운영과) 장기요양요원지원센터 설치·운영가이드』에는 필수시설로 사무실, 상담실, 교육실, 프로그램실까지 명시하고 있으나, 프로그램실은 교육실을 활용하는 것도 가능

간, 운동공간, 화장실, 주차장

- 시설의 규모, 구조, 설비는 종사자 및 이용자가 쾌적한 일상생활을 하는데 적합해야 하며, 일조, 채광, 환기 등 종사자 및 이용자의 보건위생과 재해방지 등을 충분히 고려
- 사무실은 상주인력 규모를 고려할 때 70㎡(약20평)정도는 되어야 함
- 상담실은 상담자의 프라이버시 등을 침해하지 않도록 별도로 구획된 공간에 마련되어야 하기 때문에 3~4개 정도 확보되어야 하며, 이를 위해서는 35㎡(약12평)정도 확보가 필요함
- 교육실은 대규모 집합교육도 가능하도록 150㎡(약45평)정도 확보하고 또한 소규모 프로그램도 운영할 수 있도록 공간을 다용도로 활용할 수 있도록 설계
- 교육실은 장기요양요원을 교육할 수 있도록 충분한 공간과 강연에 적합한 설비 등을 갖추도록 함
- 이 외의 시설은 공동으로 활용가능하며, 공공기관·비영리법인·비영리단체 등과 복합 설치 가능

〈표 V-1〉 경기도 장기요양요원지원센터 시설 기준(필수시설)

구분	사무실	상담실	교육실
규모	70㎡(약20평)	35㎡(약12평)	150㎡(약45평)
공간 특징	상주인력 5명 근무	상담자 프라이버시 보호 상담실 3~4개 정도 확보	대규모 집합교육 가능 프로그램실로 전용 가능
예시			

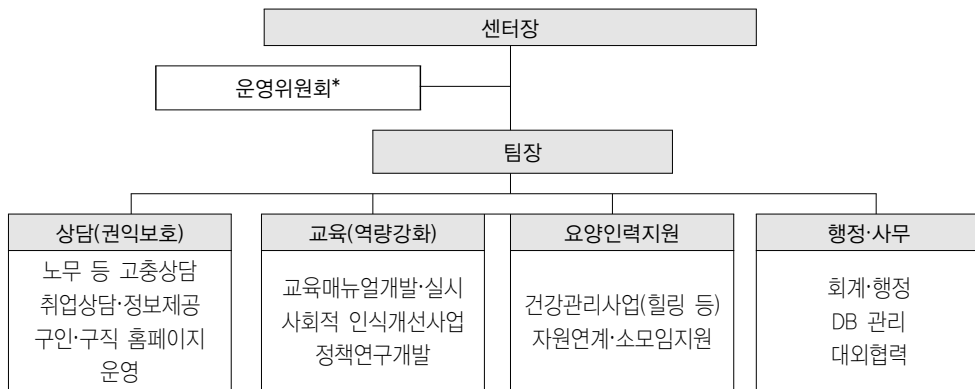
○ 경기도 장기요양요원 인력 기준

- 센터에서는 기본적으로 센터장을 포함하여 5인을 배치하되, 센터여건 또는 필요에 따라 인력을 추가로 배치할 수 있음
- 센터장은 센터의 대표자로서 센터의 운영 및 행정업무 전반의 집행을 총괄·지휘함
- 직원은 교육 및 프로그램 운영, 상담, 정보제공, 회계, 행정 등의 업무를 담당

〈표 V-2〉 경기도 장기요양요원지원센터 자격 기준

구분	자격요건
센터장 (1명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험이 15년 이상
팀장 (1명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험이 10년 이상
직원 (4명)	사회복지, 보건의료, 장기요양, 행정, 노동, 여성, 교육 등 분야의 활동 경험 또는 능력을 가진 자, 노동·법률에 관한 상담업무를 수행하기 위한 경험과 능력을 가진 자 행정 및 회계에 관련된 능력이 있는 자

〈그림 V-1〉 경기도 장기요양요원지원센터 조직도



* 센터 운영의 투명성 제고 및 이용자의 권익향상 등을 위해 운영위원회 설치

□ 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 법적 근거

○ 법적 근거

- 노인장기요양보험법제47조의2(장기요양요원지원센터 설치 등) ② 장기요양요원지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 장기요양요원이 권리침해에 관한 상담 및 지원
 2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원
 3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업
 4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항
- ③ 그 밖에 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다

- 경기도 장기요양요원 처우개선 조례 제9조(센터의 기능) 센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항
 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항
 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항
 4. 장기요양요원의 취업관련 정보의 제공 및 상담에 관한 사항
 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항
 6. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항

□ **경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 1 : 상담 사업**

- 상담(권익보호)사업
 - 노무 등 고충상담
 - 폭언, 폭행, 성희롱 등에 노출된 경우 상담 및 피해 구제 지원
- 취업·상담 정보제공
 - 취업상담
 - 취업에 관한 정보 제공
- 장기요양요원 인력뱅크 홈페이지 운영
 - 장기요양요원 구직 홈페이지
 - 장기요양기관 구인 홈페이지
- 장기요양요원 경력관리
 - 장기요양요원이 이동이 잦은 특성을 감안 장기요양기관(또는 국민건강보험공단)과 협조하여 경력증명서 발급 one-stop 서비스

□ **경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 2 : 교육 사업**

- 교육매뉴얼 개발
 - 장기요양 전문기술에 필요한 직무능력 향상 교육 매뉴얼 개발 (사회복지사, 요양보

호사, 간호조무사, 물리치료사 등 각 직군별 교육 매뉴얼 개발)

- 근로계약서 알기 등 근로권 교육 매뉴얼 개발
- 고객 응대, 인성 교육 등에 대한 교육 매뉴얼 개발
- 시설장에 대한 교육 매뉴얼 개발

○ 직무능력 향상 교육 사업 실시

- 치매관리, 와상노인관리, 호스피스 교육 등 직무능력향상 교육 실시
- 근로기준법 등 근로자로서의 권리 교육 실시
- 노인 및 보호자 응대 방법, 돌봄 철학 등 인성교육 실시
- 시설장의 근로기준법 준수 의무 등에 대한 교육 실시

○ 사회적 인식 개선 사업

- 직업인으로서의 올바른 자세에 대한 인식개선사업
- 노인 및 보호자의 장기요양요원 응대방법 등에 대한 인식개선사업
- 장기요양요원에 대한 사회적 인식개선사업

○ 정책연구 개발

- 장기요양요원 지원에 필요한 정책 개발
- 중앙정부와의 정책논의 라운드 테이블 운영

□ 경기도 장기요양요원지원센터 주요 사업 3 : 요양인력 지원 사업

○ 건강관리 사업

- 도립의료원과 연계하여 저렴한 비용에 장기요양요원 건강검진 실시
- 요양보호사의 근골격계 질환예방을 위한 건강교실 실시
- 장기요양요원 힐링 사업

○ 자원연계 사업

- 경기도 내 장기요양요원 지원과 관련된 자원과 연계하여 효율적인 센터 운영
- 노무상담, 인권상담, 교육사업 등에 필요한 관련 기관과 협약 체결 및 업무 협조

○ 소모임 지원사업

- 장기요양요원 소모임(학습동아리, 건강체육동호회 등) 지원

□ 경기도 장기요양요원지원센터 운영방식³⁵⁾

- (1안) 경기도 직접 운영
- (2안) 공공위탁운영
 - 공공기관(지자체에서 운영하는 복지법인 등) 활용
- (3안) 민간위탁운영³⁶⁾
 - 지자체의 장이 장기요양요원지원센터의 관리·운영을 비영리법인 또는 비영리단체 등에게 위탁
- 각 대안별 장단점 비교
 - 각각의 방법은 장단점이 모두 있음

〈표 V-3〉 운영방식 각 대안별 장단점 비교

구분	장점	단점	사례
(1안) 지자체 직접운영	공무원이 직접 운영하기 때문에 공공성 확보 가장 용이함	센터운영을 위한 별도의 공무원인력의 채용이 필요하며, 공무원 순환보직으로 인한 전문적인 인력운영이 어려움	-
(2안) 공공 위탁운영	장기요양기관 특정단체에 이익이 아닌 전체 장기요양기관을 대변할 수 있는 중립적 운영이 가능	현장의 요구를 정확히 반영하는 데는 일정 부분 한계가 있음	수원시 장기요양센터(수원시 산하 수원도시공사에서 운영)
(3안) 민간 위탁운영	유관 기관의 거버넌스 구축이 잘 된다면 현장의 요구를 잘 반영할 수 있음	장기요양기관과 관련된 직군이 다양하기 때문에 한 단체로 위탁하게 되면 특정 단체나 법인의 이익만을 대변할 수 있음	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 (어르신 돌봄 종사자 협동조합에서 운영)

35) 보건복지부(보험정책관 요양보험운영과) 장기요양요원지원센터 설치·운영가이드』에는 장기요양요원 설치방식을 가.지자체 직접운영, 나.공공위탁운영, 다.민간위탁운영 이상 3가지로 제시하고 있음

36) 경기도 장기요양요원 처우개선에 관한 조례(센터의 위탁) ① 도지사는 제8조에 따른 센터의 효율적 운영을 위하여 필요한 경우 비영리 법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다. ② 제1항에 따라 센터의 운영을 위탁할 경우 위탁에 필요한 절차 방법 등에 관한 사항은 「경기도 사무위탁 조례」에 따른다.

□ 경기도 장기요양요원지원센터 소요예산(안) 37)

- 총예산액 : 450백만원
 - 인건비 : 250백만원(6인 기준)
 - 자산취득비 및 임차료 : 60백만원
 - 운영비 : 60백만원
 - 사업비 : 80백만원

3. 정책 제언

□ 지방자치단체에서 자체적으로 지원센터를 설치하는 것이 아니라 보건복지부 장기요양보험운영과의 지원으로 설치되도록 적극 건의

- 정부는 제2차 장기요양기본계획에 향후 2022년까지 광역시도별로 장기요양요원지원센터를 설치하겠다는 목표를 설정하였으나, 장기요양요원지원센터 설치운영가이드에는 100% 지자체 예산으로 수립하도록 하고 있음
- 이는 보험운영자의 책임을 지자체에 전가하는 것으로 일본이 보험자인 지자체에서 복지인재센터를 운영하는 것과 같이 장기요양요원을 지원을 통한 장기요양서비스 질 향상에 보험자로서의 책임을 강화할 필요가 있음

□ 장기요양서비스 질을 향상시키기 위한 장기요양요원지원센터에 대한 지자체와 보건복지부의 역할 정립 및 업무 지원

- 장기요양요원지원센터가 현장에서 근무하고 있는 근로자 등을 지원하기 위해서는 보건복지부 장기요양보험과와 장기요양요원지원센터간의 유기적이고 정기적인 정책논의가 필요

37) 서울시 어르신돌봄종사자지원센터는 2017년 기준으로 총 예산이 약 5억9천만원 (사무비: 4억2천/ 사업비 1억 3천 8명근무/ 수원시는 장기요양지원센터의 실질적인 상근인원이 3명으로 3억정도의 예산으로 운영

- 따라서 장기요양보험에서 제도적인 뒷받침이 전제될 수 있도록 보건복지부 장기요양보험과에서는 광역시도의 장기요양요원지원센터의 업무 수행이 가능하도록 제도적인 개선을 적극적으로 추진할 필요가 있음(보건복지부 장기요양보험과와 광역시도 장기요양요원지원센터의 정례적인 정책논의)
- 또한, 지자체 장기요양요원지원센터의 교육사업 등에 대한 교육인정 등 교육기관 지정 등의 행정적인 제도 지원이 뒷받침되어야 함

□ 장기요양요원의 안정적인 근로환경을 만들기 위한 근본적인 제도 개선이 중요

- 장기요양기관에서 근무하고 있는 근로자의 처우를 개선하고 이들이 안정적인 근로환경을 만들기 위한 수가 개정 등 근본적인 제도가 더 필요함
 - 자기계발, 휴가, 힐링 등 연수기회가 확대되어야 하나 이들에게 이러한 기회가 제공되기 위해서는 대체인력 보강 등이 지원되지 않으면 장기요양요원지원센터에서 제공하는 프로그램 운영자체가 어렵게 됨
 - 또한, 장기요양기관의 특성에 맞는 수가 조정 등을 통한 시간외 근무 인정 등 제도 개선이 되지 않는 이상 이들의 근로조건을 개선될 수 없음³⁸⁾

□ 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 후 성과를 모니터링 한 후 시군 확대 검토

- 향후 경기도는 31개 시군이 있는 가장 큰 광역지자체이며, 지리적으로 면적이 넓기 때문에 경기도 광역 장기요양요원지원센터와 시군 장기요양요원지원센터의 역할을 구분
- 광역지원센터인 경기도는 정책제언, 매뉴얼 개발, 교육 프로그램 개발, 구인·구직사이트 개설 등 간접서비스를 제공

38) 조리원의 경우 하루 세끼의 식사를 챙기기 위해서 12시간(아침7시부터 저녁 7시까지) 근무를 해야 하나 수가에서 인정되는 시간은 9시간이기 때문에 시설장이 직접 식사준비를 하거나 중간에 3시간 휴게시간을 산입하거나 또는 시간외 수당을 시설운영비로 제공하거나 시간외 수당을 지급하지 않고 근로를 시키는 등 편법과 불법이 야기하게 됨

- 장기요양요원 대상 직접적으로 지원하는 서비스(상담, 교육, 건강검진, 사회적 인식 개선 등)는 시군 장기요양요원지원센터에서 설치를 고려할 필요가 있음
- 하지만, 이에 대한 것은 경기도 장기요양요원지원센터 설치·운영 후 성과를 모니터링하면서 확대하는 방안이 필요
- 장기요양요원지원센터의 설치 목적은 궁극적으로 지역주민이 노인이 되어도 그 지역을 떠나지 않고 ‘안심’하고 살 수 있도록 지원하기 위한 것에 목적에 있음
 - 실제 일본의 개호보험 현장의 실태를 보면, 중소도시의 경우, 서비스를 받은 시설과 인력이 없어, 정든 마을을 떠나는 ‘개호이주’현상이 발생하고 있으며, 심각한 것은 이들을 간병하기 위해 가족도 마을을 함께 떠나면서, ‘지역소멸’ 현상이 가속화되고 있음
 - 현재 우리 지자체들은 출산에 포커스를 두고 지원을 하고 있지만, 한 축으로는 노인 특히, 장기요양대상자와 이들을 지원하는 장기요양요원의 수준에서 보다 적극적인 문제인식과 접근이 필요

참고문헌

〈국문논문〉

- 김병한(2018). “장기요양요원 경력개발 및 전문성 강화방안 토론회 자료집”, 주최: 백석대학교
- 신경희·남우근(2012). “서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안”, 서울연구원.
- 이용갑·서동민·최태림·김윤영·경승구(2015). “요양보호사 처우개선 및 수급안정을 위한 정책과제 개발”, 보건복지부.
- 이정석·이호용·권진희·한은정(2014). “장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사: 만족도 및 처우개선 의견 중심으로”, 국민건강보험 건강보험정책연구원.
- 황재영(2017), “초고령화사회 일본의 복지인재센터의 기능과 역할”, 노인연구정보센터

〈국문도서〉

- 황재영(2012), 「(최신) 노인 장기요양보험제도: 현황과 과제」, 노인연구정보센터

〈웹사이트 및 보도자료〉

- 국민건강보험공단(2017), 「2016년 노인장기요양보험 통계연보」
- 국민건강보험공단(2017), 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 수시평가결과」
- 국민건강보험공단(2017), 「2016년도 장기요양기관(시설급여) 정기평가결과」
- 국민건강보험공단(2017), 「2016년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가결과」

국민건강보험공단 요양운영실(2017), 「노인장기요양보험 교육현황 및 관련자료」

보건복지부(2018), 「2017 노인복지시설현황」

일본 총무성(2016), 「총무성 노동력 조사」

일본 후생노동성(2015), 「개호서비스·사업소 조사」/ 일본

통계청(2017), 「고령자통계」

보건복지부(2013), “노인장기요양기관 건강관리가이드라인 및 표준근로계약서 개발·
보급”/ 정책브리핑(2013.1.17.)

서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터 <http://www.dolbom.org/> 광역·권역별 지원
센터 소개

자치법규정보시스템 <http://www.elis.go.kr> / 장기요양요원 처우개선수당 지급내용

후생노동성 <http://www.mhlw.go.jp> / 사회보장제도 개혁의 전체상

〈법령〉

『노인복지법』

『노인복지법 시행규칙』

『노인장기요양보험법』

『노인장기요양보험법 시행령』

『노인장기요양보험법 시행규칙』