

10 장

· 이주영 노무사 (서울노동권익센터)

요양보호사

요양보호사는 노인장기요양보험제도를 통해 돌봄(요양)서비스를 제공하는 직업입니다. 요양보호사는 노인주거복지시설(양로시설, 노인공동생활가정), 노인의료복지시설(요양시설, 노인요양공동생활가정), 방문요양기관 등에 소속되어 근무를 하며, 요양보호사의 임금 등 근로조건은 사회보험 중 노인장기요양보험제도를 통해 마련된 재원으로 건강보험공단에서 지급하는 보험급여를 통해 결정이 됩니다. 따라서 노인장기요양보험제도에 대한 이해는 요양보호사 노동상담에서 필수적인 요소입니다. 또한 노인복지법, 노인장기요양보험법, 보건복지부 고시 등에서 사용하고 있는 보험급여제도의 지칭 용어(급여, 가산 등)와 근로기준법등 노동관계법에서 지칭하는 용어와 괴리가 있어 노동상담을 할 때에 소통의 어려움을 겪는 경우가 있습니다. 따라서 노인장기요양보험제도를 우선 이해하는 것이 필요하며, 주요한 노동사례를 들어 요양보호사의 노동상담을 설명하도록 하겠습니다.

1 노인장기요양보험제도 안내

(1) 노인장기요양보험제도란

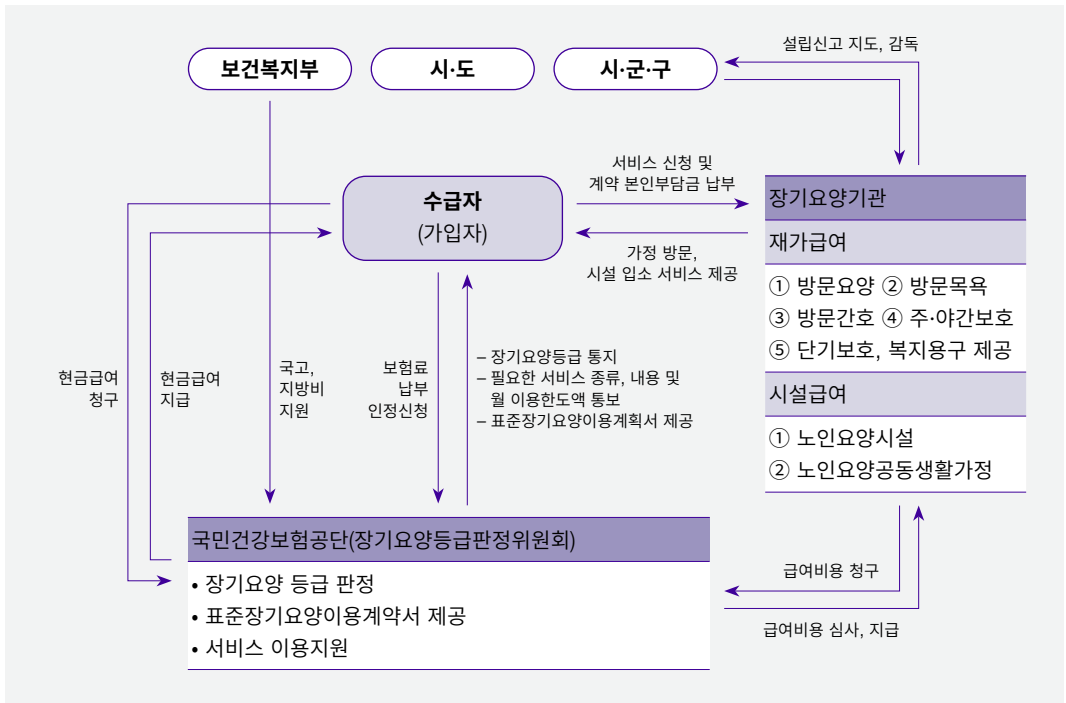


그림1 노인장기요양보험제도

노인장기요양보험제도란 65세 이상의 노인 또는 65세 미만, 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 요양서비스를 제공하는 사회보장보험제도입니다. 노인장기요양보험법 제정에 따라 2008년 7월 1일부터 시행된 노인장기요양보험제도는 보험자 및 관리운영기관을 국민건강보험공단으로 일원화하여 운영하고 있습니다.

(2) 관련법령

① 노인복지법

노인복지법에는 노인 복지서비스(요양서비스 등)에 관련한 내용과 노인복지시설에 대한 내용이 포함되어 있습니다. 요양보호사에게 중요한 내용은 요양보호사 직무, 자격증, 결격사유, 자격취소 등에 대한 설명입니다.

노인복지법에 따라 요양보호사는 ‘노인 등의 신체활동 또는 가사활동 등의 업무를 전문적으로 수행하는’ 자로 규정됩니다. 요양보호사 자격은 요양보호개론 등의 이론 강의 80시간과 실기연습 80시간, 현장실습 80시간 등의 교육과정을 80% 이상 수료하고, 요양보호사 자격시험에 합격하면 요양보호사 자격을 부여받습니다(제39조의 2). 그러나 요양보호사 자격증이 주어졌다고 해도 결격사유(제39조의13)에 해당하면 요양보호사가 될 수 없습니다. 예를 들면 향정신성의약품 중독자, 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되지 않은 자 등이 여기에 해당합니다. 또한 요양보호사의 행위에 의하여 요양보호사 자격이 취소되기도 합니다(제39조의14). 결격사유에 해당하거나, 영리 목적으로 노인 등에게 불필요한 요양서비스를 알선·유인하거나 이를 조장한 경우, 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위 등으로 처벌을 받은 경우 등이 이에 해당합니다.

② 노인장기요양보험법 및 부속법령

노인장기요양보험법(이하 ‘장기요양법’)은 일상생활 수행이 어려운 노인에게 제공하는 장기요양서비스의 기본원칙 및 계획, 보험급여에 관한 기본원칙 등을 규정하고 있습니다. 요양보호사의 노동상담에서는 장기요양기관의 시설과 인력에 관한 내용을 확인할 필요가 있습니다. 예를 들면 노인요양시설(요양원, 노인복지법상 노인의료복지시설)의 경우에는 입소자 2.5명당 요양보호사 1명이 배치되어 있어야 합니다(장기요양법 제31조 및 노인복지법 시행규칙 별표4). 다만, 이 인력배치 기준은 근로계약이 체결된 전체 요양보호사 기준이며 동시간대에 근무하는 요양보호사의 수는 아닙니다.

참고로 해당 법령에 의하여 장기요양요원지원센터의 설치근거가 마련되어 있으며, 서울시는 조례로 장기요양요원지원센터인 서울시 어르신돌봄종사자지원센터를 두고 있습니다.

③ 보건복지부 고시(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항)

요양서비스 분류별 급여비용, 가산 급여 등 보험급여 세부사항 및 인건비 지출비용, 장기근속장려금 등을 규정하고 있습니다. 장기요양기관의 수익과 직결되고, 업무시간 및 직원 배치에 상응하는 급여비용 등이 결정되어 있기 때문에 요양보호사의

노동상담에서 가장 중요합니다. 현장에서는 장기요양보험제도의 운영에 따라 근무시간 및 휴가, 교육시간에 따른 임금이 지급되므로 해당 고시를 먼저 확인하는 것이 좋습니다.

(3) 장기요양제도 용어 풀이

장기요양보험제도의 특성상 급여, 가산, 근무시간 등 고시에서 사용하는 용어가 근로기준법 용어와 비슷한 경우도 있고, 다른 노동관계법에서는 쓰지 않는 노인장기요양보험제도만의 특정 용어들도 있습니다. 아래의 용어를 확인하여 요양보호사 노동상담에 활용하시길 바랍니다.

용어	내용
① 장기요양요원	요양보호사는 장기요양법에 따른 장기요양요원입니다. 장기요양요원이란 장기요양기관에 소속되어 노인등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는자를 의미하고, 이러한 정의는 사회복지사, 간호사, 간호조무사 등 장기요양기관에서 종사하는 모든 종사자를 포함하는 말입니다.
② 장기요양급여, 급여비용 등	일반 상식으로 급여는 임금 내지 월급을 의미하는 것으로 판단할 수 있지만, 장기요양보험제도에서는 건강보험공단의 등급판정에 따라 6개월 이상 혼자 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금을 말합니다. 급여 종류로는 시설급여, 재가급여로 나뉩니다. 시설 급여는 장기요양기관이 운영하는 노인요양시설, 노인요양공동생활가정 등의 노인의료복지시설에 입소하는 것에 대한 급여를 제공하는 것이고, 재가 급여는 수급자의 가정이나 장기요양기관(주야간보호, 단기보호기관)에서 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 단기보호 및 복지용구 비용을 제공하는 것을 말합니다. 특히 방문 요양서비스의 경우 요양 서비스 제공 시간당 보험급여가 장기요양기관에 지급되고, 이 중 근로계약한 시급에 따라서 임금지급이 되기 때문에 급여라는 단어를 흔히 사용합니다. 또한 급여비용 지급이 되는 요양서비스 제공시간이 곧 근로시간이 됩니다.
③ 수가, 보험 수가 등	방문 요양 서비스의 시간당 보험급여 비용 책정액을 말하는 경우가 많습니다. 보건복지부 고시에 따라서 30분 단위로 수가가 정해져 있으며, 수가 대비 인건비에 대한 문의를 하는 경우가 많습니다.
④ 수급자, 대상자, 이용자, 어르신	수급자, 대상자, 이용자 등 노인장기요양보험제도의 서비스 대상에 대한 명칭은 다양합니다. 거동이 어려운 65세 이상의 노인을 대상으로 하는 장기요양보험제도의 특성에 따라 어르신으로 지칭하기도 합니다.

<p>⑤ 장기요양 등급, n등급 수급자</p>	<p>공단의 인정조사를 통해 판정된 서비스 대상자의 신체, 인지기능 상태의 등급을 말합니다. 서비스 대상자의 신체, 인지 기능 상태를 바탕으로 일상생활의 도움이 필요한 정도를 판정합니다. 판정 기준에 따라 1~5등급, 인지지원 등급으로 구분하는데 서비스 대상자의 등급은 특히 방문요양에서 중요합니다. 서비스 대상자의 등급에 따라 요양보호사의 일일 근무시간 및 1개월 총 근무시간이 제한되므로 상담을 할 때 확인해 두는 것이 좋습니다. 예를 들면 방문 요양급여는 1인 서비스 대상자가 받을 수 있는 보험급여 월 한도액 안에서 지급됩니다. 따라서 2022년도 기준으로 1등급은 1,672,700원 한도 내에서 일일 4시간까지 급여제공이 가능하므로 요양보호사도 해당 서비스 대상자에게 일일 4시간 방문 요양서비스를 제공하는 근로시간을 확보할 수 있습니다.</p>
<p>⑥ 입소</p>	<p>시설 장기요양기관 입소 혹은 요양병원 입원을 의미합니다. 방문요양의 경우에는 서비스 대상의 건강악화에 따라 입소, 입원을 하면 보험급여가 중복하여 지급되지 않습니다. 심지어는 응급상황에 119를 이용해 병원에 함께 이동하여 업무를 하여도 건강보험료와 중복지급되지 않기 때문에 임금을 지급받지 못하는 경우도 있습니다. 이런 경우에도 장기요양기관에서 임금을 지급해야 하지만, 보험급여자체가 지급되지 않으니 현장에서는 임금지급을 하지 않는 곳도 많습니다.</p>
<p>⑦ 방문 / 재가</p>	<p>방문요양과 재가요양은 같은 의미입니다. 법령과 고시에서도 재가(In place)와 방문(Visiting)을 혼용해서 쓰고 있습니다.</p>
<p>⑧ 데이케어센터 / 주야간보호소</p>	<p>데이케어센터와 주야간보호소 또한 같은 의미입니다. 요양원과 같은 생활 시설이 아닌, 주간에만 이용하는 시설입니다. 따라서 서비스는 서비스 대상자가 데이케어센터(주야간보호소)에 방문하고, 일정 기간동안 데이케어 센터 프로그램 및 요양 서비스를 이용하고 난 후 자택으로 돌아가는 형식으로 이루어 집니다.</p>
<p>⑨ 급여 가산, 가산 사회복지사 등</p>	<p>급여 가산이 근로기준법에 따른 가산임금으로 해석할 수 있지만, 장기요양현장에서는 급여비용의 가산이 여러 가지 이유로 이루어집니다. 인력추가 배치, 방문요양 사회복지사 배치, 간호사 배치, 야간 인력 배치 등 요양 서비스 질 제고를 위한 목적으로 가산 보험급여를 제공하는 경우가 있습니다.</p>
<p>⑩ 인력배치 기준</p>	<p>보통 시설 장기요양기관에서 인력배치기준이 문제 됩니다. 재가 장기요양기관은 인력배치기준이 없습니다. 시설 장기요양기관의 인력배치기준은 노인복지법 시행규칙에 따라 정해집니다. 1) 노인복지법 시행규칙 제 22조, 별표 4(노인요양복지시설의 시설기준 및 직원배치기준) 인력배치기준 보다 미달하는 경우 보험급여 감액, 행정처분 등이 이루어 집니다.</p>
<p>⑪ 근무시간</p>	<p>장기요양요원(요양보호사를 비롯한 장기요양제도에서 근무하는 종사자)이 장기요양제도에서 보험급여 산정이 되는 근무시간을 말합니다. 실제 근로시간과 법상 근무시간이 불일치하는 경우가 간혹 있습니다.</p>
<p>⑫ 팀장급 요양보호사</p>	<p>장기요양기관 근무경력 5년 이상인 요양보호사가 서비스 대상자의 사례관리 및 서비스제공 계획 등의 업무를 하는 경우 팀장급 요양보호사라고 하고, 팀장급 요양보호사를 배치한 경우 보험급여의 가산을 받을 수 있습니다.</p>

⑬ 가족 요양보호사

보건복지부 고시상의 용어로는 '가족인 요양보호사'이며 현장에서는 가족 요양보호사라는 용어로 많이 사용합니다. 가족인 요양보호사는 서비스 대상자의 가족인 요양보호사를 말합니다. 가족 요양보호사는 일반 장기요양기관과 계약을 해서 보험급여를 지급받게 됩니다. 가족 요양만 하는 경우에는 근로자로 인정받지 못하며, 만약 가족인 서비스 대상자 외에도 요양 서비스를 제공한다면 그 시간에 대해서는 근로자로 인정 받을 수 있습니다.

표1 장기요양제도 용어

2 노인장기요양보험제도 현황

(1) 서울시 장기요양기관 및 요양보호사 현황

2020년 12월 31일 기준 장기요양기관 현황은 국민건강보험공단에서 발행한 2020 노인장기요양보험 통계연보(2021년 8월 발행)에 따르면 서울에만 장기요양기관이 3,517개소가 있습니다. 또한 서울시 장기요양기관 중 재가기관이 3,005개소가 있고, 시설기관은 512개소가 있습니다. 또한 서울에서 근무하는 요양보호사 총 76,564명 중에 재가요양기관 근무자가 70,585명, 시설요양기관 근무자가 6,464명입니다. 구성을 보면 서울시에서는 재가요양기관에 근무하는 요양보호사가 92% 이상으로 많습니다. 재가기관의 비율이 85% 이상 차지하는데 재가기관의 경우 폐업이 잦고, 거의 동일한 사업체가 다른 이름으로 운영되기도 하여 통계상의 기관의 수가 1년 단위로 크게 변동합니다. 때문에 재가기관의 경우 고용의 안정은 보장이 되지 않고 영세한 운영방식을 갖고 있는 경우가 많습니다. 또한 시설기관의 경우 통계에 따르면 평균 12.6명 수준의 인력이 고용된 것으로 보이며, 근무 인력이 충분히 확보되지 않는 문제가 있습니다. 재가기관과 시설기관 모두 운영방식의 문제점, 근무 인력 확보의 문제는 요양보호사에게 열악한 근로조건으로, 수급자에 대한 서비스의 질 저하로 전가될 가능성이 있습니다.

장기요양기관 수		
전국	재가기관	시설기관
25,384	19,621	5,763
서울	재가기관	시설기관
3,517	3,005	512

표2 장기요양기관 현황

(2) 서비스 대상 및 업무내용, 자원 및 운영단위

① 서비스 대상 및 업무 내용

국민건강보험공단의 2020년 12월 31일 기준 자료에 따르면 장기요양보험 인정자(서비스 대상자) 수는 857,984명이며 65세 이상 노인인구(8,480,208명)의 약 10%에 해당합니다. 요양보호사의 근로환경에 초점을 맞춘다면 서비스대상자(장기요양보험급여 수급자)는 고객입니다.

재가장기요양기관의 경우 서비스가 서비스대상자의 자택에서 이루어지며, 요양보호사는 재가 장기요양기관에 소속되어 서비스 대상자에게 신체활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등)을 제공합니다. 돌봄노동의 특성상 서비스 대상자뿐 아니라 보호자도 요양보호사의 근로환경에 영향을 주게 됩니다. 따라서 요양현장에서는 서비스 대상자에 의한 해고, 성희롱 및 서비스 대상자 가족에 의한 부당업무 등이 문제되는 경우가 많습니다.

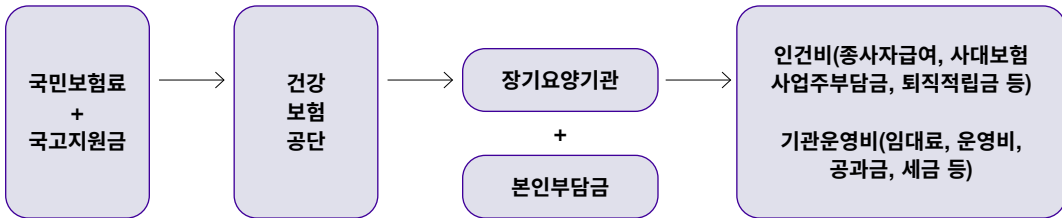


그림2 장기요양제도 자원

② 자원 구성

장기요양제도는 사회보험인 장기요양보험료(건강보험료의 12.27%, 2022년도 보험료 기준), 국고지원금(당해연도 장기요양보험료 예상액의 20%)과 국가 및 지방자치단체 부담금, 이용자 본인부담금(재가급여는 당해 장기요양급여비용의 100분의 15, 시설급여는 당해 장기요양급여비용의 100분의 20)으로 재원이 이루어져 있습니다. 장기요양기관의 가장 중요한 수익은 건강보험공단에서 지급하는 보험급여이지만, 건강보험공단에서 지원되는 보험급여 말고도 이용자부담금(본인부담금)이 장기요양기관으로 직접 지급되어야 합니다.

(3) 장기요양기관 분류

장기요양기관은 노인복지법에 따라 노인의료복지시설, 재가노인복지시설로 나뉩니다. 요양보호사의 근로조건이 요양보호사가 근무하는 기관의 특성에 따라 다르기 때문에 요양보호사를 상담할 때는 시설(노인의료복지시설)에서 근무하는지, 재가(재가노인복지시설)에서 근무하는지를 가장 먼저 확인해야 합니다.

재가요양보호사의 경우 서비스대상자의 집에 방문하여 요양서비스를 제공하는 형태의 근무를 하고, 시설요양보호사의 경우 시설요양기관에 입소한 서비스 대상자에게 요양서비스를 제공합니다. 재가요양보호사는 근무기간이 단절적이고 단시간 근무형태로 운영되고, 시설요양기관에서는 병원과 같은 교대제 근무형태로 운영이 됩니다.

관련 법률 - 노인복지법 제34조(노인의료복지시설)

① 노인의료복지시설은 다음 각 호의 시설로 한다.

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

관련 법률 - 노인복지법 제38조(재가노인복지시설)

① 재가노인복지시설은 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 지역사회안에서 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

(4) 보건복지부 고시 주요 내용

① 인건비 지출 비율

장기요양기관은 지급받은 장기요양급여비용 중 보건복지부장관이 고시하는 비율에 따라 그 일부를 요양보호사 등 장기요양요원에게 인건비로 지출해야 합니다.

인건비 지출비율은 1년 동안 제공된 장기요양서비스에 대해 장기요양기관이 장기요양요원에게 지출한 ‘인건비(직간접인건비 및 사회보험기관 부담분, 퇴직금적립분 포함)’를 ‘장기요양급여비용(공단 부담금과 본인 일부부담금)’으로 나누어 계산하여 나타내는 비율입니다. 특히 방문요양서비스의 경우 보험급여 대비 요양보호사의 임금이 낮아 문제제기가 되어 왔습니다. 그에 따라 2021년 5월 요양보호사의 보험급여 대비 요양보호사의 인건비지출이 86.6%로 결정되었습니다.

또한 인건비 지출비율은 1년간 해당 기관에 종사하는 근로자 전부의 직간접인건비 및 사회보험 기관부담분, 퇴직금 적립금을 포함하므로 개인별 인건비 산정에는 큰 역할을 하지 못합니다. 따라서 노동계와 요양보호사 직종협회에서는 실질적으로 요양보호사의 임금을 보장하는 역할을 하기에는 부족하다는 의견이 많습니다.

② 처우개선비

처우개선비란 요양보호사의 열악한 처우를 개선하기 위한 보조임금의 명목으로 보건복지부가 지급하는 수가 외의 급여입니다. 2012년 7월 국가인권위원회의 ‘요양보호사 노동인권 개선’ 권고 발표 후 복지부는 요양보호사에게 월 160시간 기준으로 최대 10만원의 처우개선비를 2013년에 3월부터 지급했었습니다. 고시 개정 전까지 처우개선비는 최저임금, 통상임금에는 제외되고 평균임금에는 포함되어 왔습니다. 따라서 최저임금 산정, 가산임금 산정에는 포함되지 않고 퇴직금, 연차휴가미사용수당에는 포함되었습니다. 하지만 2018년 1월 12일 변경된 보건복지부 고시에는 처우개선비 지급 근거가 명확하지 않아 결과적으로 사용자의 재량에 맡겨졌다고 할 수 있습니다. 그래서 사실상 처우개선비를 지급하지 않더라도 처벌규정이 없게 되었습니다.

종전	현행
제11조(종사자 처우개선 등) ① 장기요양기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 한다.	제11조(종사자 처우개선 등) ① 장기요양기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 하며, 급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우개선을 고려한 인상분을 지급하여야 한다.
② 급여비용(방문간호, 복지용구 제외)에는 요양보호사 처우개선을 고려한 인상분이 포함되어 있으며, 그 인상분은 시간당 625원으로 하고 월 최대 160시간을 산정할 수 있다.	〈삭제〉

표3 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조

Q&A

- Q. 종전에는 처우개선비를 받고 있었는데, 근로계약을 다시 하지도 않았고 처우개선비 없애는 것을 동의하지 않았는데 처우개선비를 제외한 임금만 받고 있습니다. 저는 처우개선비를 계속 못 받는 것인가요?
- A. 기존 근로계약을 통해 처우개선비를 받고 있던 경우 이미 근로계약을 통해서 당사자 간의 계약 내용을 결정한 것입니다. 따라서 요양보호사의 동의 없이 일반적으로 처우개선비를 지급하지 않는 경우는 임금체불에 해당됩니다.

- Q. 고시 개정 이후 신규 근로계약을 하는 경우, 처우개선비를 받지 못하게 되는 건가요?
 A. 고시 내용으로는 처우개선비의 금액은 삭제되었고, 이에 대한 제재도 없으므로
 처우개선비를 급여에 포함하지 않아도 문제되지 않습니다.

③ 방문요양 서비스 보험 수가

방문요양 서비스의 경우 보험급여에 따른 임금연관성이 가장 큽니다. 방문 요양 서비스 대상의 등급에 따라서 월 보험급여 사용 한도액이 정해져 있고, 요양보호사의 방문요양 횟수와 급여비용 제공기준에 따라 장기요양기관은 1개월의 보험급여를 수급할 수 있습니다. 1~2 등급 서비스 대상자에게는 최대 240분(4시간) 서비스를 제공할 수 있고, 3등급 이하의 경우 180분(3시간)이 최대 급여산정 시간이 됩니다.

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

표4 방문요양 서비스 대상자 보험급여 월 한도액(2022년 기준)

이 때 방문요양 서비스 제공 시간 결정권은 장기요양기관에게 있고, 서비스대상자의 요구와 기관의 사정에 비추어 만족도가 높은 선에서 가장 수익이 높은 요양서비스 제공시간을 선택할 가능성이 큽니다. 아래 방문요양 시간당 급여비용 제공기준표를 보면 보험급여 비용은 시간별로 지급되며, 방문요양의 경우 1:1 대인서비스이므로 요양보호사의 직접 노동이 필수불가결합니다. 그럼에도 불구하고 인건비지출비율 고시는 요양보호사 각각이 제공한 요양서비스에 대한 보험급여 대비 인건비지출비율은 정하고 있지 않습니다.

따라서 장기요양기관이 재가요양보호사에게 임금을 지급할 때 최저임금법 말고는 실질적인 규제가 없습니다. 방문요양 서비스 1회당 보험급여 비율(적립가능비율)이 1회당 방문요양 시간이 길어질수록 낮아지기 때문에 1일 1회 방문시 서비스 제공 시간이 길어질수록 장기요양기관의 수익률이 낮아집니다. 그래서 장기요양기관은 서비스 대상자의 보험급여 수급 최대한도 내에서 장기요양기관의 최대 수익률이 보장되는 시간으로 방문요양 서비스를 계획하게 됩니다.

방문요양보호사의 임금책정 방법은 대체로 시급을 미리 결정해두고, 요양서비스를 제공한 시간에 대해 그 시급을 산정하여 임금을 지급합니다.

분류	보험급여	최저임금	직접인건비 (기본급, 주휴수당, 연차수당 등)	간접인건비 (사회보험 및 퇴직금)
30분 이상	15,430	4,580	5,760	1,037
60분 이상	22,380	9,160	11,519	2,073
90분 이상	30,170	13,740	17,279	3,110
120분 이상	38,390	18,320	23,038	4,147
150분 이상	44,770	22,900	28,798	5,184
180분 이상	50,400	27,480	34,557	6,220
210분 이상	56,170	32,060	40,317	7,257
240분 이상	61,950	36,640	46,076	8,294

표5 방문요양 시간당 급여비용 제공기준 및 직간접인건비 비교 자료(2022년 기준)

위의 자료는 방문요양 시간당 보험급여 비용 제공기준과 최저임금, 직간접인건비를 제시한 예시자료입니다. 1일 3시간씩 1주 5일 근무하고 15일의 연차를 가정하여 주휴수당(시간당) 1,832원, 연차수당(시간당) 527원을 지급받는 요양보호사를 기준으로 직접인건비를 계산하였고, 간접인건비는 현장기준인 18%로 계산한 자료입니다. 예를 들면 일주일 동안 일 3시간씩 5일 근무하고 5주가 있는 경우 75시간(3시간×5일×5주)을 근무합니다. 75시간×11,519원을 계산하면 863,925원의 월급을 받을 수 있는 것입니다.

요양현장에서는 하루 근무시간 및 근무 요일이 다양하므로, 일률적인 인건비 책정이 어렵습니다. 그래서 시간당 주휴수당 및 연차수당을 사전에 시간급에 포함시켜 근로계약을 하는 경우가 많습니다.

④ 장기근속장려금

하나의 장기요양기관에서 월 60시간 이상(시설의 경우 월 120시간 이상) 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상인 경우 장기근속장려금이 지급됩니다. 퇴사, 휴직 없이 동일 기관(기관기호가 동일한 장기요양기관)에서 장기근속 장려금 산정 시점까지 계속 근무한 경우에 수급 가능합니다. 장기근속장려금을 건강보험공단에서 장기요양기관에 지급하고, 장기요양기관에서 다시 요양보호사에게 지급하는 방식입니다.

장기근속장려금은 통상임금에는 포함되지 않고 평균임금에는 포함됩니다. 또한 복리후생적 급여에 해당하여 최저임금에 일정금액이 포함될 수 있습니다(복리후생비의 최저임금 산입 관련 세부 사항은 3장 임금체불을 참고).

구분	직종	근무기간, 지급금액(원/월)	
월 120시간 이상 근무기간 36개월 이상	<ul style="list-style-type: none"> 노인요양시설 노인요양공동생활가정 주·야간보호, 단기보호 고시 제57호(방문요양 사회복지사 등 배치 가산)에 따른 업무를 수행하는 종사자 	<ul style="list-style-type: none"> 요양보호사 사회복지사 간호(조무)사 물리(직업)치료사 사회복지사 팀장급 요양보호사 간호(조무)사 	<ul style="list-style-type: none"> 36개월 이상 60개월 미만 60,000원 60개월 이상 84개월 미만 80,000원 84개월 이상 100,000원
월 60시간 이상 근무기간 36개월 이상	<ul style="list-style-type: none"> 방문요양 방문목욕 방문간호 	<ul style="list-style-type: none"> 요양보호사 간호(조무)사 치과위생사 	<ul style="list-style-type: none"> 36개월 이상 60개월 미만 60,000원 60개월 이상 84개월 미만 80,000원 84개월 이상 100,000원

표6 장기근속 장려금의 지급 대상자, 근무기간 조건 및 지급금액(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의 4)

Q&A

- Q. 장기근속을 하고 있는 시설요양보호사입니다. 3년 넘게 근무하고 있고, 120시간 이상 매월 근무하는데도 장기근속장려금을 받지 못하고 있습니다. 이러한 경우 임금체불인가요? 장기근속장려금을 받으려면 어떻게 해야 하는 것인지 궁금합니다.
- A. 장기근속장려금은 장기요양기관에서 건강보험공단에 신청하고, 그 금액을 요양보호사에게 전달하는 형식으로 지급됩니다. 따라서 우선 근무하는 요양기관이 장기근속 장려금을 신청하고 있는지 확인해야 합니다. 급여가 지급될 때는 임금과 함께 혹은 별도의 지급일을 정해서 받게 됩니다. 만약 장기근속장려금을 신청하고, 근로자에게 그 금액을 주지 않는 경우 부정수급 및 임금체불이 될 수 있습니다. 다만, 근로계약서에 정하지 않고 장기요양기관에서 장기근속장려금을 신청하지 않아서 받지 못한 장기근속장려금에 대해서는 임금체불로 볼 수 없습니다.

3 요양보호사 노동상담 체크리스트

요양보호사 노동상담시 가장 우선 해야 하는 것은 소속기관 분류를 확인하는 것입니다. 방문요양보호사와 시설요양보호사의 근로조건과 쟁점은 아주 많이 다릅니다. 방문요양보호사는 단시간 근로 및 불안정한 고용이 문제되는 반면 시설요양보호사는 교대제 근로에 따른 과도한 노동시간 및 근무강도가 문제됩니다.

(1) 방문 요양보호사 상담 체크리스트

항목	세부내용
일·월 근무시간	일별·월별 근무시간을 알아야 주휴수당 및 전체 월급계산이 가능합니다. 초단시간 근로자 해당 여부를 확인하고, 주 5일 근무가 아닐 수 있으니 근무일도 확인할 필요가 있습니다.
서비스 대상자 등급	이용자 등급과 인원에 따라서 최대 근무시간 및 최대 임금산출이 가능합니다.
근속기간	장기근속장려금 지급 가능 여부, 실업급여 수급 가능 여부 등을 확인하기 위해 파악합니다.
근무 기관의 수	근로계약을 맺은 기관이 여러 군데인 경우 각각의 근로관계가 별개입니다. 해당 요양보호사의 총 근무시간과 해당 기관에서 연계한 요양서비스의 근무시간이 다를 수 있습니다. 예를 들면 한 요양보호사가 A재가 요양기관에서 1명, B재가 요양기관에서 1명, C재가 요양기관에서 1명씩 총 3명의 대상자에게 요양서비스를 제공하는 경우가 있을 수 있습니다.

표7 방문요양보호사 상담 체크리스트

방문 요양보호사의 경우는 시급제 단시간 근로 계약을 하는 점, 서비스 대상자의 자택에서 1:1 직접 서비스를 제공하는 점이 특징입니다. 그래서 방문요양보호사에게 중요한 문제는 임금(적정임금 확인, 제수당 및 퇴직금 문의), 불안정한 고용(실업급여 수급가능여부, 해고, 권고사직 등), 부당한 업무지시 및 제도상 문의사항 등입니다.

(2) 시설 요양보호사 상담 체크리스트

항목	세부내용
기관분류 세부	시설 장기요양기관에는 요양 시설과 노인 요양 공동 생활 가정이 있습니다. 두 기관은 인력배치 기준의 차이가 있고, 시설 운영 기준이 달리 적용되는 부분이 있기 때문에 파악할 필요가 있습니다.
입소자 수 및 고용된 요양보호사 수	시설 요양보호사의 경우, 인력에 비하여 서비스 대상자가 지나치게 많아 노동강도가 높은 경우가 많습니다. 그래서 인력배치 기준에 대한 문의가 많은 편입니다. 현재 기준으로는 입소자수 2.5명당 1명의 요양보호사가 고용되어 있어야 합니다. 다만, 이 인원은 체류 인원이 아니라 고용하는 인원 기준입니다.
교대제 유형	근무시간, 근무일 및 휴일을 판단하기 위해서 교대제 유형을 판단할 필요가 있습니다.

휴게시간	휴게시간이 어떻게 부여되는지 여부와 주간, 야간 휴게시간을 전부 확인해볼 필요가 있습니다. 시설 요양보호사의 경우에는 휴게시간이 대기시간 혹은 근로시간에 해당하는 경우가 많으므로 내담자가 임금체불 진정을 원할 때 꼭 확인해야 할 부분입니다.
업무배치	타 직종의 업무를 배치하는 경우가 있다면 어떤 업무인지, 어떤 직종의 업무인지, 상시적으로 혹은 비상시적으로 배치되는 지 파악해볼 필요가 있습니다.

표8 시설요양보호사 상담 체크리스트

시설 요양보호사의 근무상 특징은 24시간 교대제 근무이기 때문에 근무시간·휴게시간·휴가 사용 등에 대한 문의, 요양보호사의 업무 외에 조리사 업무 등 타 업무를 부여하는 경우, 업무강도가 지나치게 강해 인력배치 기준이나 부당한 업무 부여에 대한 문의 등이 많습니다. 이 점을 감안하여 아래의 주요 노동상담 주제를 살펴봐주시기를 바랍니다.

4 요양보호사 주요 노동상담 주제

(1) 해고 및 권고사직

① 요양계약기간 종료시 당연퇴직 조항

요양보호사 근로계약과 관련하여 빈번하게 발생하는 문제는 근로계약기간을 ‘서비스 대상자와의 요양계약기간 종료시 당연퇴직한다’로 정한 조항입니다. “기간제 근로자 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률”에 따르면 계약직 근로자에 대해 사용자가 근로계약기간을 구체적으로 명시하지 않는 경우 과태료 처분을 하도록 규정되어 있고, 서비스 대상자의 요양계약 종료 요청 혹은 서비스 대상자의 임종, 입소가 정당한 해고의 사유로도 인정되기 어렵습니다. 따라서 요양계약기간과 근로계약기간을 연동하는 근로계약기간 규정은 위법하므로, 요양계약기간 종료에 따라서 당연퇴직했다면 부당해고에 해당될 가능성이 큼니다.

② 대상자 사정에 의한 권고사직, 부당해고 등

방문요양서비스의 경우 서비스 대상자에 의한 해고가 흔한 일입니다. 서비스 대상자가 요양보호사 변경을 요청하거나, 서비스 대상자가 요양원 입소를 하거나, 병원에 입원하거나 임종해서 불가피하게 휴업하는 경우 장기요양기관은 방문 요양보호사를 권고사직 시키거나 해고하는 경우가 많습니다. 만약 이용자에게 제공되는 요양서비스 중단이 바로 해고로 이어지게 된다면 근로기준법상 해고의 원칙에 따라 이루어져야 할 것이지만, 현장에서 그러한 원칙이 제대로 지켜지지 않고 ‘다음 주부터는 출근하지 않아도 된다’는 문자로 해고되는 일이 빈번합니다. 해고된 요양보호사는 부당해고 구제신청이나 해고예고수당을 요구하는 것으로 대응할 수 있지만, 실제로 부당해고 구제신청을 잘 하지 않습니다. 왜냐하면 부당해고 구제신청에 드는 비용(시간과

노력)을 감수할 만큼 일자리의 질이 높지 않고, 관계 문제로 인해 원직복직 의사가 없기 때문입니다. 이러한 경향은 요양 현장에서 문제의 개선을 더디게 하고 요양보호사들의 고용불안을 가중시킵니다. 따라서 부당해고 및 권고사직이 있는 경우에는 부당해고 구제신청이 가능함을 안내하고, 본인의 의사에 따라 해고예고수당을 청구하고 실업급여 신청을 할 수 있도록 지원해야 합니다.

Q&A

- Q. 서비스를 받던 이용자의 건강이 갑자기 위독해져서 요양원에 입소했습니다. 갑자기 근무시간이 줄어들었는데, 다른 대상자에게 바로 서비스 연계가 되지 않고 오히려 권고사직 요구를 받았습니다. 저는 계속 근무를 하고 싶은데 어떻게 해야 할까요?
- A. 서비스 대상자가 입소한 경우 보험급여 이종 지급이 금지되기 때문에 계속 서비스를 제공할 수는 없습니다. 이러한 경우 휴업에 해당하는데 이용자가 연계되지 않는 것은 장기요양기관의 사정에 해당하고, 천재지변에는 해당되지 않으므로 휴업수당지급 사유에 해당합니다. 따라서 휴업수당 지급을 요청하실 수 있으며, 사직의 의사가 없고 계속 근로 의사가 있다면 권고사직을 거부하시기 바랍니다.
- Q. 제가 장기요양기관에서 방문요양을 하고 있는 요양보호사입니다. 이용자의 가족이 갑자기 내일부터 그만 와도 된다고 했습니다. 이를 센터에 전달하니, 바로 일자리를 찾아줄 수도, 휴업수당을 줄 수도 없다고 합니다. 일을 그만둘 수밖에 없나요? 저는 이러한 경우 어떻게 해야 하나요?
- A. 방문요양보호사의 경우 이용자의 건강 상태에 따라서 업무가 지속되지 않는 경우가 있습니다. 이는 업무의 중단에 해당될 뿐 곧바로 실업 혹은 해고는 아닙니다. 근로자의 귀책사유가 아닌 외부적인 이유로 업무가 중단된 경우 휴업에 해당하며, 휴업수당을 지급받아야 합니다. 하지만 현장에서는 보험급여가 지급되지 않음을 이유로 휴업수당을 지급하지 않는 곳이 많습니다. 더불어 현장에서는 기관 측이 권고사직 제의를 많이 합니다. 요양보호사가 권고 사직에 응하지 않는다면 이는 해고에 해당합니다. 해고는 적법한 절차와 사유가 있어야 하므로 그렇지 않다면 부당해고에 해당합니다. 따라서 본인의 의사와 상관없이 휴업 중 해고를 당하였다면, 부당해고 구제신청을 통해 원직복직, 해고기간 중의 임금상당액을 요구할 수 있습니다.

③ 근무특성에 따른 실업급여 미적용 문제

요양보호사는 비자발적인 실업을 빈번하게 경험하는 직종입니다. 또한 본인 의사와 상관없이 서비스가 중단되는 경우에는 실업급여 지급 요건에 해당될 수 있습니다. 이직의 사유가 경영상 해고, 권고사직 등 비자발적인 사유였다면 실업급여 지급 대상이 될 수 있습니다. 그러나 다수의 재가 장기요양기관에서 근무하는 방문요양보호사는 실업급여 수급에서 불리해질 염려가 있습니다. 이들은 단시간 근로를 하기 때문에 2곳 이상 장기요양기관과 근로계약을 맺고 근무하는 경우가 많습니다. 1곳의 장기요양기관에서 실직하였다고 해도 다른 장기요양기관에서 근무를 하고 있기

때문에 임금은 줄어들지만 실업급여를 받지는 못합니다.

Q&A

- Q. 근로계약 기간을 1년으로 하여 근무했는데 업무가 너무 힘들어서 계속 근무하고 싶지 않습니다. 가능하면 재계약을 거절하고 일을 쉬면서 실업급여를 받고 싶습니다. 가능한가요?
- A. 근로계약기간 만료로 퇴사하게 된 경우 회사의 재계약 요청이 없었어야 실업으로 인정됩니다. 만약 재계약을 거절하고, 퇴사하면 본인이 원하여 그만둔 것으로 보아서 다른 요건이 만족되더라도 실업급여를 지급하실 수 없습니다.
-

(2) 요양보호사의 임금

① 기본시급

요양보호사의 임금은 최저임금을 기본급으로 하는 경우가 많습니다. 따라서 요양보호사의 최저시급 위반은 바로 최저임금 위반과 연동됩니다. 방문 요양보호사의 경우 시급은 통상 기본급(최저임금 이상), 주휴수당, 연차미사용수당으로 구성됩니다. 다만, 근무시간 및 근무일수에 따라 시간별 주휴수당 금액이 달라질 수 있습니다.

요양보호사 최저시급 산정 공식

시급 = A(기본 시급) + B(시간당주휴수당) + C(시간당 연차미사용수당)

A = 시간당 최저임금(2021년 8,720원, 2022년 9,160원) 이상

B = 주휴시간(일 근로시간 × 주간 근로일수 × 4주 ÷ 20일) × A × 4.345주 ÷ 월 근로시간

C = 통상임금(A+B) × 일 근로시간 × 연차휴가일수 ÷ 12개월 ÷ 월 근로시간

위 공식은 재가요양보호사의 근무시간(일), 근무일수(월), 근무시간(월)에 따른 요양보호사의 최저시급을 산정한 것입니다. 요양보호사 최저시급 구성은 기본급, 주휴수당, 연차미사용수당으로 되어 있습니다. 기본급은 2022년 최저임금(시간당) 9,160원이 되는 것이 대부분입니다. 따라서 무기계약 근로자이더라도 매년 최저임금의 인상에 따라서 시급이 오르기 때문에 근로계약서를 1년마다 갱신하여 작성하는 경우가 많습니다.

또한 주휴수당은 1개월에 지급되어야 할 금액을 월 근무시간으로 나누어 지급하는 것이 일반적입니다. 연차미사용수당은 연차휴가가 발생한 이후 사용하지 못한 일수에 대해 지급되는 것이지만, 장기요양현장에서는 시급에 포함하여 선지급하는 경우가 많고 연차휴가를 사용하는 경우에는 해당월에 연차수당을 지급하지 않는 방식으로 연차휴가를 소진합니다.

Q&A

Q. 저는 2022년 1월 1일 재가요양센터에서 근무를 시작하고 2022년 12월 31일에 퇴사했습니다. 1일 3시간씩 주5일 근무했고, 시급은 11,000원을 받았습니다. 시급에 연차수당이 포함되어 있는지는 잘 모르겠습니다. 제가 최저임금에 미달하게 급여를 받은 것은 아닌가요?

A. 근무일수 및 근무시간을 계산해보면 다음과 같습니다.

① 시간급에 주휴수당을 포함하는 경우

: 시간당 기본급 9,160원+시간당 주휴수당 1,832원(3시간×9,160원×4.345주÷
65.175시간(3시간×5일×4.345주))
=약 10,992원

② 시간급에 주휴수당과 연차수당을 포함하는 경우

: 시간당 기본급 9,160원+시간당 주휴수당 1,832원(3시간×9,160원×4.345주÷
65.175시간)+연차휴가수당 386원(3시간×9,160원×11일÷12개월÷65.175시간)
= 11,378원

기본급이 9,160원이고, 1일 근무시간이 3시간인 경우 1개월 주휴수당은 119,400원(9,160×3시간×4.345주)이며, 총 근무시간인 65.175시간으로 나누어 지급하는 경우 시간당 약 1,832원입니다. 주휴를 포함하면 10,992원으로 시급 11,000원은 주휴수당이 포함된 것으로 보입니다.

다만, 시간당 386원의 연차수당을 포함하면 11,378원이므로 연차수당은 시급에 포함되지 않은 것으로 판단됩니다.

② 가산임금

시간외근무수당 및 휴일근무수당, 야간근무수당의 경우 근로기준법에 따르면 1.5배 가산하여 지급받습니다. 하지만 장기요양현장에서는 보험급여의 가산비율만큼만 지급하는 기관이 많습니다. 22시~익일 6시에 방문요양 서비스를 제공한 경우 기본 보험급여의 1.3배이지만, 근로기준법상 시간외근무 및 휴일, 야간근무시에는 통상임금에 1.5배 가산된 임금을 지급받아야 합니다.

다만, 1.3배의 가산비율을 정하더라도 통상임금이 아니라 전체 시급에 대해서 가산한다면 통상임금의 1.5배 가산비율과 크게 차이가 나지 않는 경우가 있습니다. 예를 들면 시급 9,600원으로 근무하는 방문요양보호사가 시급 중 1,600원이 주휴수당인 경우, 통상시급 8,000원에 1.5배인 12,000원을 받는 것과, 9,600원×1.3배로 12,480원 받는 것이 큰 차이가 나지 않는 경우가 있습니다. 따라서 실제 계산금액을 놓고 판단해볼 필요가 있습니다.

가) 야간 가산

방문요양 보험급여에서 야간은 18시부터 22시까지, 심야는 22시부터 익일 오전 6시까지 분류하여 이 시간에 각각 20%, 30% 보험급여비용을 가산하였습니다.

그러나 2021. 1. 1.부터 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에

관한 고시 제20조가 개정되어 18시부터 22시까지 방문요양 서비스를 제공하면 지급하였던 20% 보험급여비용 가산을 폐지하였고, 22시부터 익일 오전 6시까지 서비스 제공시 30% 보험급여비용만 가산됩니다. 한편, 근로기준법에 따르면 22시부터 익일 오전 6시까지는 야간근로이고 이 시간 동안은 통상임금(시급)에 1.5배 가산해서 임금을 지급해야 합니다.

Q&A

- Q. 제가 요양보호사입니다. 야간에 근무를 하게 되었는데, 센터(장기요양기관)에서는 보험급여(수가)가 1.3배만 가산되기 때문에 근로기준법에 따른 1.5배 가산급여를 줄 수 없다고 합니다. 저는 추가근무에 대한 임금을 받지 못하는 건가요?
- A. 아닙니다. 보험급여(수가)와 임금이 완전히 연동되어 있는 것이 아니며, 장기요양기관은 근로기준법에 따라 임금을 지급해야 합니다. 또한 장기요양기관의 수익은 보험급여(수가)만으로 이루어져 있지 않고, 본인부담금이 있으므로 수가 때문에 가산임금을 줄 수 없다는 것은 합당하지 않습니다.

나) 공휴일 가산

장기요양병상 관공서 공휴일에 관한 규정에 따른 일요일에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산하며, 일요일을 제외한 나머지 관공서 공휴일과 근로자의 날에 급여를 제공한 경우 급여비용의 50%를 가산합니다.

그러나 근로기준법상 5인 미만 사업장은 관공서 공휴일이 유급휴일로 적용되지 않기 때문에 보험급여가 가산되었다고 하여도 곧바로 요양보호사의 임금도 가산해야 하는 것은 아닙니다.

Q&A

- Q. 방문요양을 하는 요양보호사입니다. 6월에는 공휴일이 현충일(6월 6일) 있는데, 장기요양기관에 나오는 보험수가가 가산해서 나온다고 알고 있어요. 저는 이 날에 휴일근무수당을 받는 건지 궁금합니다.
- A. 방문요양 보험급여 가산과 요양보호사의 가산수당(연장, 야간, 휴일근무수당)은 다릅니다. 방문요양 휴일가산 보험급여는 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시'에 따라서 지급됩니다. 하지만 보험급여가산과 요양보호사의 임금이 직접 연동되지 않습니다.

5인 이상 사업장인 경우 2022. 1. 1. 부터 관공서 공휴일도 유급휴일로 적용되므로 휴일근무시 150% 가산수당을 지급해야 합니다.

③ 연차휴가미사용수당

가) 연차휴가 사용의 어려움

요양보호사는 연차휴가를 사용하기 매우 어렵습니다. 장기요양기관에서 연차휴가가 있다고 설명해주지 않아 연차휴가를 사용하지 못했다는

요양보호사가 많습니다. 만약, 연차휴가를 사용할 수 있음을 알더라도 1명의 요양보호사가 연차휴가를 사용하면 나머지 인력이 더 높은 강도의 업무를 하게 되므로 연차휴가를 사용하지 않는 경우도 많습니다. 방문 요양보호사의 경우에도 연차휴가를 사용하지 못하는 경우가 많습니다. 서비스 대상자, 보호자, 장기요양기관과 의논하여 연차휴가를 사용해야 하는데 서비스 대상자의 일상생활 지원을 하는 요양보호사의 업무 특성상 연차휴가를 사용하고 싶어도 대상자와 보호자가 원치 않으면 연차휴가를 사용하기 어렵습니다.

나) 연차휴가미사용수당의 부적절한 지급

기본급 계산에서 보았듯이 연차휴가를 시급에 포함하여 선지급하는 경우가 많은 것도 휴가 사용이 어려운 이유가 됩니다. 시설 요양보호사의 경우 매달 ‘연차수당’ 명목으로 수당을 지급받고 이후 연차를 사용하면 제하는 기관이 많고, 방문 요양보호사는 매달 연차휴가수당 명목으로 200~400원 정도를 시급에 더하여 지급하는 곳이 많습니다.

하지만 이렇게 연차휴가미사용수당을 미리 지급하는 경우 적정 금액이 아닌 미달된 금액으로 받는 경우가 발생합니다. 연차휴가미사용수당 청구권은 근로자가 전년도의 근로의 대가로 발생하는 연차휴가를 전년도에 사용하지 않아서 생기는 것입니다. 따라서 통상임금이 최저임금 인상에 따라 인상되어 실제 수당청구권 발생시점에는 근로계약서에 정한 연차수당액보다 더 많은 금액이 연차휴가미사용수당으로 지급되어야 합니다. 또한 연차휴가와 관련된 법령을 요양보호사에게 설명하지 않고 1년 이상 근무한 근로자에게도 11일분의 연차휴가미사용수당만 지급하고, 15일의 연차휴가를 지급하지 않는 경우 임금체불(연차휴가미사용수당)이 발생합니다.

Q&A

- Q. 1년 넘게 근무한 재가요양보호사입니다. 지금까지 하루도 휴가를 사용해본 적이 없습니다. 기관에 물어보니, 휴가는 없다고 합니다. 요양보호사에게 휴가는 없는 건가요?
 A. 그렇지 않습니다. 월 60시간 이상(주 15시간 이상) 근무하고, 1개월 이상 근무하는 경우 요양보호사도 예외 없이 연차휴가가 발생합니다. 하지만 연차휴가를 시급이나 월급에 포함해서 받는 경우가 있을 수 있습니다. 따라서 근로계약서를 확인하여 연차휴가를 임금으로 받고 있는 지 확인해볼 필요가 있습니다. 연차휴가미사용수당을 선지급하여 받는 경우에도 근로자가 원하는 경우 연차휴가를 사용할 수 있도록 해야 합니다.

(3) 요양보호사의 근무시간

① 방문 요양보호사 근무시간

방문요양보호사의 경우에는 1일 2~4시간 서비스 대상자의 자택에서 서비스를 제공합니다. 그리고 시간에 따라서 제한은 없지만 일반적으로 1일 최대 4명의 서비스 대상자에게 서비스를 제공할 수 있습니다. 예를 들면 오전 A 대상자, 이른 오후 B

대상자, 늦은 오후 C와 D 대상자에게 방문요양을 제공한 요양보호사가 하루 8시간을 초과하여 근무하더라도 초단시간 근로자로 분류될 수 있습니다. A, B, C, D 대상자 모두 다 다른 재가 장기요양기관과 요양 계약을 맺고 있고, 해당 요양보호사도 각각 근로계약을 맺어 근무하는 경우입니다. 총 근무시간과 상관없이 각 재가센터와의 개별 계약내용에 따라서 주휴수당, 퇴직금, 연차휴가, 연차휴가미사용수당, 4대보험 등을 받지 못할 수도 있습니다. 재가센터들은 주휴수당, 퇴직금, 연차휴가, 4대보험 등을 적용하지 않아도 되는 60시간 미만(59시간 이하, 58시간 이하) 근로계약을 작성하여 초단시간 근무만을 요구하기도 합니다.

Q&A

- Q. 59시간 근무계약을 요구받았습니다. 원래 구인공고에서는 60시간 이상 근무였는데, 근로계약을 쓸 때 보니까 근무시간이 59시간인데 혹시 불리한 점은 없을까요?
- A. 초단시간 근로자는 1개월 60시간 미만(주 15시간 미만)일하기로 근로 계약한 노동자를 말합니다. 주휴수당(주휴일), 연차휴가(연차휴가미사용수당), 퇴직금, 산재보험을 제외한 사회보험(고용보험-3개월 이상 근무시 가입대상, 국민연금, 건강보험), 장기근속장려금 등이 적용되지 않습니다. 초단시간 노동자여도 근로계약에 수당 등을 지급하기로 결정한 경우 근로계약서 내용에 따릅니다.

② 방문 요양보호사 휴게시간

방문 요양보호사의 경우에는 서비스 대상자의 집에서 근무하고, 근무시간의 시작과 종료를 RFID 시스템(재가급여전자관리시스템)을 이용합니다. 최대 4시간 근무를 하고, 1개월에 4회 4시간 30분~8시간까지 근무가 가능합니다. 4시간 30분 근무하면 4시간만 급여가 인정되고, 8시간 근무하면 7시간 30분의 급여가 인정됩니다. 결국 30분은 휴게시간으로 비급여, 무급 체류시간입니다.

문제가 되는 점은 제도상 휴게시간을 두더라도 자유로운 휴식을 취할 수가 없고, 오히려 대기시간에 가깝다는 점입니다. 방문 요양 서비스는 1:1 대면 서비스이므로 서비스 대상자가 요양보호사를 필요로 하면 바로 업무에 투입되어야 합니다. 그래서 휴게시간을 두더라도 요양보호사로서는 온전한 휴식을 취할 수 없는 시간이 됩니다.

또한 기술적으로도 문제가 있는 점은 방문요양보호사의 요양 서비스 시간관리는 건강보험공단 RFID프로그램을 통해 이루어지고 있는데 서비스 시간 4시간의 중간에 쉬게 되더라도 휴게시간에 따른 서비스 종료시간의 연장을 따로 구분하지 못합니다. 그래서 기술적으로도, 현장 상황에 따라서도 휴게시간 부여는 문제가 되는 상황입니다.

따라서 장기적으로 휴게시간을 부여하도록 제도를 개정하는 한편, 방문 요양보호사가 대기시간으로 있을 수 밖에 없는 휴게시간을 유급으로 보장하는 방법이 논의될 필요가 있습니다.

③ 시설요양보호사 휴게시간

시설요양보호사의 경우에는 아직도 24시간 맞교대하거나, 24시간 근무 48시간 휴무하는 경우가 많은데 대상자를 돌보아야 해서 실제로 휴게시간 동안 쉴 수 없다는 문제가 있습니다.

2016년 시설에서 근무하는 요양보호사의 휴게시간이 실제 근무시간으로 인정되어 임금을 지급해야 한다는 판결이 나온 바 있습니다. 이 경우는 포괄임금제 계약에도 불구하고 근무시간이 산정 가능하고, 휴게시간에 실제로 업무를 계속 할 수 밖에 없었던 사실이 입증되었습니다. 따라서 근무시간에 따른 임금을 지급해야 하며, 결과적으로 통상임금을 계산해본 결과 최저임금에도 미달하는 시급을 받게 되어 그 차액을 보상하라는 취지였습니다.

관련판례 – 요양보호사 휴게시간을 근로시간으로 인정한 판례(대법원 2016. 9. 8. 선고 2014도8873 판결)

이 사건 근로자들이 요양보호사로서 이 사건 노인센터의 대표와 일체의 법정수당과 상여금 등이 포함된 월정액을 급여로 지급받기로 하는 등의 근로계약을 체결하고 3교대로 이 사건 노인센터에서 근무하였는데, 주간에는 08:30에 출근하여 1시간의 휴게시간을 제외하고는 18:30까지 9시간 동안 주로 중증 치매환자인 요양대상자의 기저귀를 갈아주고 식사할 때 거들어 주며 목욕을 시켜주고 청소하고 약을 챙겨 주는 수발 업무를 하는 등 출·퇴근 시간 및 근로를 제공하는 장소가 정해져 있고 정해진 일과에 따라 상당한 밀도의 업무를 하였으며, 야간에는 18:30에 출근하여 다음날 08:30까지 근무하면서, 요양대상자의 기저귀를 갈아주고 요양대상자가 비상벨을 누르면 가서 돌보았으며 새벽에 물수건으로 요양대상자의 얼굴을 닦아주고 아침식사를 도와주는 등의 업무를 하였는데, 이 사건 근로자들의 근로계약서에는 야간근무시간 중 4시간의 휴게시간을 정하였으나, 요양보호사는 야간에 요양대상자가 비상벨을 누르는 경우가 많아 잠을 자지 못하고 늘 대기상태에 있었고, 야간근무시간에도 휴게시간으로 인정하는 1시간을 넘는 휴게시간은 없어서 육체적·정신적 부담이 상당하였던 것으로 보이는 점 등의 사정들을 종합하면, 이 사건 노인센터의 요양보호사들의 업무가 근로시간 산정이 어려운 것으로 볼 수 없고, 이 사건 근로자들에게 포괄임금제를 적용함으로써 최저임금법에서 정한 최저임금에도 못 미치는 임금을 지급하여 이들에게 불이익이 있으므로, 이 사건 근로자들에 대한 포괄임금제 약정 중 최저임금에 미달하는 금원에 해당하는 부분은 무효이다.

Q&A

- Q. 24시간 교대근무를 하는 시설에서 근무하는 요양보호사입니다. 근로계약서를 보면 1일 휴게시간으로 8시간이 책정(야간 6시간, 주간 2시간)되어 있습니다. 하지만 야간 휴게시간에는 실제로 쉴 수 없습니다. 항상 이용자를 주시하다가 언제든 달려 가봐야 하는 상황입니다. 휴게시간이 과도하게 많아 문제 제기를 하고 싶습니다.
- A. 요양원에서 야간에 배치된 요양보호사가 적고, 휴게시간이 부여되더라도 휴식할 수 없는 상황이 많습니다. 교대제 근무를 하는 요양보호사의 경우 우선적으로는 휴게시간을 적절히 쉴 수 있도록 요청을 하시는 것이 필요합니다. 문제 제기에도 불구하고 휴게시간

운영 방식이 적절히 변경되지 않은 경우, 임금체불진정 혹은 민사소송으로 휴게시간이 근무시간임을 인정받을 수 있습니다. 이 때 야간 휴게시간이 근무시간임을 입증할 자료(업무 자료, 동료 근로자의 증언 등)를 구비하시는 것이 필요합니다.

(4) 요양보호사업무 및 인력배치

① 부당업무

부당업무는 요양보호사에게 요구하면 안되는 업무를 요구하는 일체의 업무지시를 말합니다. 장기요양법에 따르면 이용자와 장기요양기관은 요양보호사에게 ‘이용자 가족을 위한 행위, 이용자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 이용자의 일상생활에 지장이 없는 행위’ 등에 대해서 금지하고 있습니다. 장기요양서비스는 대상자에게 서비스한 시간에 대해 급여를 청구하기 때문에 금지된 업무를 하는 경우 그 시간에 대한 보험급여 청구는 부정한 청구가 되고, 급여를 받으면 부정 수급이 됩니다. 부당업무를 수행하고 공단에 보험급여를 청구한 내용이 확인되면, 보건복지부에서는 지급한 금액에서 환수 조치 및 최대 6개월의 업무 정지를 명할 수 있으며, 3차 위반 시 지정취소 또는 폐쇄 명령을 할 수도 있습니다(장기요양법 시행규칙 제 14조 장기요양급여의 범위 등, 장기요양보험법 시행령 별표2 행정처분의 기준).

하지만 현장에서 업무 외의 요청이 지속될 때 조정할 수 있는 실질적인 방안이 미비한 것이 사실입니다. 서비스 과정을 관리하고 조정하는 장기요양기관이 부당한 업무에 대한 적극적인 조정을 수행해야 하지만, 실제 이용자 유치 등 현실적인 이유로 방치하거나 소극적인 대응에 그치는 경우가 많습니다. 요양보호사들은 이러한 상황에서 극심한 스트레스와 감정노동을 경험합니다.

부당업무(장기요양보험법에 금지된 행위)를 요구하고 보험급여를 수급하는 경우 부당한 보험급여 청구에 해당되므로, 방문·우편·인터넷을 통해 건강보험공단에 신고할 수 있습니다. 이 경우 제보자에 대한 신원보호 및 비밀유지를 요청할 수 있습니다.

② 시설 장기요양기관의 인력 배치

시설 장기요양기관의 인력배치기준은 서비스 대상자 2.5명대 요양보호사 1명입니다. 그런데 기관들은 교대제를 활용하는 24시간 운영 사업장이므로 3교대시 실제로 인력배치 비율은 7.5~10명대 1의 비율입니다. 실제로 야간에는 1명이 휴게시간을 갖는 경우(실제로 제대로 쉬지 못하지만) 1명이 20명 이상을 케어하는 경우가 다반사입니다. 이런 열악한 인력 배치 기준 때문에 시설 요양보호사는 극심한 노동강도에 시달리고 있고, 1명이 연차휴가를 사용하면 나머지 요양보호사에게 업무가 전가되어 휴가를 사용하는 것도 쉽지 않습니다.

또한 시설에는 영양사, 조리사, 위생원 등의 직종이 근무해야 하지만 예외조항(급식업체 위탁하는 경우, 세탁물을 전량 위탁 처리하는 경우 등)이 있어서 해당 직종을 고용하지 않아도 됩니다. 그러나 실제로 조리업무 및 위생업무가 아예 없는 것은 아니기 때문에 요양보호사가 그 업무를 일부 혹은 전부 하는 경우가 있습니다. 보건복지부 고시에서도 일부 직종에 대한 업무배치가

보조적(비상시적)으로는 가능하게 되어 있습니다. 하지만 이 경우에도 상시적으로 해당 업종의 업무를 부여한다면 문제가 되고 인력배치 기준을 어긴 것이 됩니다. 인력배치기준을 위반하면 보험급여 감산 처분과, 위반횟수에 따라 경고, 사업정지 7일, 사업정지 15일, 사업폐지 등의 행정처분을 받을 수 있습니다.

Q&A

- Q. 서비스 대상자 48명이 있는 요양원에서 근무하는 요양보호사입니다. 요양원 주방의 영양사, 조리원이 없고 요양보호사가 요양원 각층에서 밥과 국을 해야 합니다. 반찬은 외부에서 조달이 됩니다. 하지만 요양보호사 1명이 밥과 국을 하는 동안 어르신을 케어하는 요양보호사가 1명 부족하게 되어 나머지 요양보호사의 업무가 과중해지고 사고가 발생할 위험도 있습니다. 이러한 상황이 법적으로 문제되지는 않나요?
- A. 현재 노인복지법 시행규칙에서는 50명의 급식인원이 있는 경우 영양사를 두고, 입소자 25명당 1명 조리원을 두게 되어 있습니다. 급식인원은 입소자와 근무자를 포함하는 개념이므로 해당 요양원에서는 영양사와 조리원이 각각 1명씩 있어야 합니다. 다만, 영양사와 조리원이 있는 급식업체에 조리업무를 전부 위탁하는 경우는 이들이 고용되어 있지 않아도 됩니다.

하지만 일부 조리업무가 있는 상황에서 업무의 전부를 위탁한 것이 아니라면 조리사가 있어야 하겠고, 조리사가 상시적으로 없는 상태가 아니라 일시적으로 없는 상태(연차휴가 등)의 경우에만 요양보호사가 해당 업무를 대체하는 것이 가능합니다.

인력배치 기준을 위반한 상황으로 짐작되므로 자세한 상담은 국민건강보험공단에 인력배치기준에 대한 상담을 해보시는 것을 권해드립니다.

관련 법률 - 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(보건복지부고시 제2021-119호, 2021 5. 1. 시행) 제51조(근무인원수 산정방법)

- ① '근무인원 1인'으로 계산하기 위해서는 직원 1인은 휴게시간을 제외하고 제49조에 따른 월 기준 근무시간 이상 신고한 직종으로 실 근무하여야 한다. 다만, 치매전문요양보호사가 아닌 요양보호사가 치매전담형 장기요양기관에서 월 기준 근무시간 이상 근무한 경우 배치인력 1명을 0.5명으로 산정한다.
- ② 제1항에도 불구하고 조리원, 위생원, 보조원(운전사), 사무원, 관리인이 부재하거나 조리원, 위생원, 보조원(운전사), 사무원, 관리인의 업무에 도움이 필요하여 다른 직원이 그 업무를 일부 수행한 경우 신고한 직종으로 실 근무한 것으로 본다.

(5) 노인학대로 인한 분쟁

시설 장기요양기관에서는 노인학대로 인한 분쟁이 발생하는 경우가 있습니다. 노인복지법 제39조의9에는 누구든지 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위를 금지하고, 동법 제55조의2에는 그 사유로 처벌받은 경우에는 요양보호사의 자격 취소를 정하고 있습니다. 이 경우 처벌 수위는 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금입니다. 또한

노인학대관련 범죄 경력이 있으면 법령으로 노인관련기관 취업이 제한됩니다.

노인학대 조사는 노인학대에 대한 조사 및 감독을 하는 기관인 노인보호전문기관에 외부조사를 요구하고 해당 장기요양기관 관할의 구청과 노인보호전문기관(2) **중앙노인보호 전문기관**, <http://noinboho.or.kr>, **남부노인보호 전문기관**, <http://www.seoul1389.or.kr>의 공조를 통해서 CCTV, 주변 관계자 심문조사 등을 통해 사건을 판정하고 해당 장기요양기관에 결과를 통보합니다. 노인학대를 의심받는 경우 요양보호사는 징계해고만이 아니라, 다시는 요양보호사로 근무할 수 없게 될 가능성도 있습니다. 이 때 가장 중요한 것은 노인보호 전문기관의 조사결과인데, 조사에서 노인에게 상해를 입힌 사실이 있는지 없는지를 밝혀냅니다. 조사에서 결과 발표까지는 약 2달 정도가 걸리니, 조사결과 발표가 나오기 전까지 충분한 소명기회를 요청하고, 상해사실이 없다는 주변 관계자의 사실확인서 및 증거를 제출할 필요가 있습니다.

Q&A

Q. 요양원에서 근무하고 있는 요양보호사입니다. 노인 학대 신고를 받고 자택대기를 하다가 징계위원회에 회부되고 징계해고를 당했습니다. 징계위원회에서는 CCTV에 노인 학대 사실이 촬영되어 있다고 들었고 노인보호전문기관의 조사가 끝나기 전에 징계해고를 당했습니다. 하지만 저는 학대 사실이 없다고 소명하였고, CCTV를 볼 수 있게 해달라고 하였지만 받아들여지지 않았습니다. 하지만 저는 학대를 하지 않았고, CCTV를 확인하지 않은 상황에서 이 결과에 승복하기 어렵습니다. 저는 부당해고라고 생각하는데, 어떻게 하면 이 징계해고 결과를 바꿀 수 있을까요?

A. 부당해고에 해당하려면 절차, 사유상 징계해고에 해당해야 하는데 해당 사건의 경우에는 절차상의 문제가 있을 것으로 판단됩니다. 징계사유가 확정되려면 해당 전문기관의 통지가 있어야 함에도 불구하고 그보다 먼저 징계해고를 통보하였고, 또한 징계과정에서 문제가 되는 CCTV 녹화영상을 공개하지 않은 점이 징계해고 절차상의 문제라고 할 수 있습니다. 이런 절차상의 이유를 문제삼아 부당해고 구제신청을 하실 수 있습니다.

하지만, 해당 징계해고와 관련하여 가장 핵심적인 내용은 노인학대사실 여부입니다. 노인보호 전문기관에서 노인학대에 해당한다고 판단하여 해당 요양보호사가 처벌받는다면, 부당해고 구제신청을 진행할 실익이 없습니다. 따라서 노인보호전문기관의 조사결과를 확인하고 이를 검토한 후 부당해고 구제신청을 하는 것이 합당할 것으로 판단됩니다.

(6) 비급여 근무시간에 대한 근무조건

앞서 논했던 장기요양보험제도 하에서 재가 요양기관과 근로계약을 하는 시간(급여제공 시간)과 달리 비급여 근무시간은 서비스 대상자 혹은 보호자와 고용계약을 하는 것입니다. 따라서 이러한 비급여 근무시간 동안은 동일한 일을 해도 장기요양기관에서 책임을 지지 않고 근로기준법도 적용되지 않습니다. 하지만 비급여 근무시간에 대한 문제는 장기요양보험의 도움을 받을 수 있는 요양서비스 시간이 최대 1일 4시간(1~2등급

대상자의 경우, 3등급 이하의 경우 3시간)에 한정되기 때문에 더 오래 요양서비스가 필요한 경우 발생하는 것입니다. 구체적으로 이러한 비급여요양계약은 일주일에 6일 동안 서비스대상자의 자택에 거주하며 24시간 근무를 하고, 휴일은 토요일과 일요일 사이에 24시간만 휴식하는 경우가 많습니다. 이 중에 근로자로서의 권리를 보장받는 것은 1일 3시간에 불과합니다. 비급여 근무시간에는 동일한 업무를 하고 동일한 공간에서 일하고, 서비스 대상이 동일함에도 불구하고 근로자로서의 권리는 보장받지 못합니다. 예를 들어 비급여 근무시간에 대한 임금을 받지 못해도 고용노동청에 임금체불 진정을 할 수 없고 소송으로 해결해야 합니다. 비급여 시간에 대해서 구두계약을 하고 근무하는 경우 추후 분쟁이 생겨도 증거자료가 없어서 요양보호사가 불이익을 당할 가능성이 높습니다. 이 경우 재가 요양센터가 계약을 알선했다고 해도 어떤 책임을 지을 근거가 없습니다. 비급여 근무시간에 대한 부분은 장기요양제도와 근로기준법의 미비가 문제이므로 제도적인 해결이 필요합니다.

Q&A

- Q. 입주 재가 요양서비스를 했던 요양보호사입니다. 최근 근무시간 중 다쳐서 퇴사하게 되었습니다. 저는 일일 3시간만 재가 센터와 계약이 되어 있었고, 나머지 시간은 보호자와 계약을 하여 일주일에 하루만 쉬고 근무하였는데요. 퇴직금이 제가 근무한 모든 시간이 아니라 일 3시간 급여에만 한정해서 받을 수 있다고 들었습니다. 이게 합당한 것인지 궁금합니다. 그리고 산재보험의 도움을 받을 수 있는지도 궁금합니다.
- A. 퇴직금은 근로기준법상 근로자에게 지급되는 것으로, 근로계약을 해서 근무한 시간에 한하여 퇴직금을 지급받을 수 있습니다. 일 3시간을 제외한 나머지 시간은 퇴직금 지급 대상이 되는 시간이 아닙니다.

또한 산재보상의 경우에도 근로기준법상 근로자를 구제대상으로 설정하고 있습니다. 따라서 사고 시점이 재가 요양기관과 계약한 급여시간이라면 산재신청을 할 수 있습니다.

(7) 서비스 이용자에 의한 성희롱 피해

요양보호사의 대다수는 중고령 여성입니다. 2020년 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터에서 실시한 요양보호사들의 “성희롱(성폭력) 실태조사”결과에 따르면 돌봄 현장에서 일하면서 성희롱(성폭력) 피해를 입은 요양보호사가 전체의 42.4%에 달하는 것으로 나타났습니다.

일상적으로 이용자에게 밀착해서 돌봄이 이뤄지고, 특히 방문요양의 경우 이용자의 가정에 방문하여 폐쇄적이고 사적인 공간에서 1대 1로 돌봄을 제공하기 때문에 이용자의 성희롱에 쉽게 노출됩니다. 주로 성희롱 가해자는 이용자 또는 이용자의 가족으로서 이는 ‘고객에 의한 성희롱’에 해당됩니다. 성희롱(성폭력) 발생 시 다수의 요양보호사는 기관에 신고하지 않고 개인적인 차원에서 대응합니다. 그 이유는 성희롱에 대한 문제제기를 하거나 이용자를 교체해달라고 요구하면 별다른 조치를 하지 않거나, 오히려 피해근로자에게

사적을 권유하여 일자리를 잃는 경우가 있기 때문입니다.

이용자에 의한 성희롱 발생시에는 남녀고용평등법과 장기요양법에 따라 보호받을 수 있습니다. 그런데 장기요양법은 처벌조항이 없어 실효성이 떨어집니다. 사업주는 업무수행과정에서 고객에 의한 성희롱이 발생하여 근로자가 보호조치를 요청할 경우 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 합니다. 또한 피해근로자의 보호조치를 이유로 해고나 그밖의 불이익한 조치를 해서는 안됩니다. 보호조치를 위반했을 때에는 300만원 이하의 과태료를, 불이익한 조치를 했을 때에는 500만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.

따라서 이용자에 의한 성희롱(성폭력) 발생 시에는 소속기관에 피해사실을 알리고 이용자를 고체해달라고 하거나, 유급휴가를 요청할 것을 내담자에게 안내할 필요가 있습니다. 만약 피해 요양보호사가 기관에 신고를 했음에도 적절한 보호조치를 하지 않거나, 오히려 피해근로자에게 불이익한 조치를 하는 경우 사업장 관할 노동청에 남녀고용평등법 위반으로 진정 또는 고소할 수 있음을 안내해야 합니다. 또한 보호조치를 이유로 해고 등의 불이익한 인사처분을 한 경우 사업장 관할 지방노동위원회에 부당해고 등 구제신청을 제기할 수 있음을 유의해야 합니다(성희롱 대응은 8장 직장 내 성희롱·성폭력을 참고).

관련 법률 - 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고통 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

제39조(과태료)

- ③ 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
 2. 제14조의2제2항을 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우
- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다. 1의2. 제14조의2제1항을 위반하여 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우

관련 법률 - 노인장기요양보험법 제35조의 4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.
1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

(8) 감정노동과 사업주의 보호 의무

감정노동이란 고객(시민) 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 의미합니다. 3) 서울시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례 제2조 제1호(정의) 감정노동은 주로 서비스업에서 다양하게 발생하는데, 돌봄노동을 제공하는 요양보호사도 감정노동자에 해당합니다. 실제로 고객인 이용자의 폭언, 폭행 등으로 인한 요양보호사의 인권 침해 사례는 빈번하게 발생하고 있습니다.

감정노동자를 고객 응대 과정에서 보호하기 위해 2018. 10. 18.부터 ‘감정노동자보호법’(산업안전보건법 제41조)이 시행되었습니다. 사업주는 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 조치를 취해야 하며, 피해 상황 발생 시 고객응대근로자는 사업주에게 보호를 요청할 수 있는 권리가 있습니다. 사업주가 보호조치를 정당한 이유 없이 이행하지 않았을 경우 1000만원 이하의 과태료를 부과받을 수 있으며, 보호조치 요구를 이유로 되려 불리한 처우를 했을 때에는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처할 수 있습니다.

따라서 이용자가 요양보호사에게 폭언, 폭행 등을 하였을 경우 장기요양기관에 신고하여 일시적 업무 중단 등의 조치를 요구하도록 해야 합니다. 신고했음에도 불구하고 조치를 취하지 않거나 신고를 이유로 해고 등 불이익 처우를 한 경우라면 사업장 관할 노동청에 산업안전보건법 위반으로 진정, 고소 등을 제기할 수 있고, 사업장 관할 노동위원회에 부당해고 등 구제신청을 제기할 수 있음을 내담자에게 안내해야 합니다. 물론 고용불안 등의 이유로 소속기관에 알리고 보호조치를 요구하는 것이 쉽지는 않겠지만 지속 가능한 근로를 위해서는 내담자가 피해사실을 외부에 알릴 수 있도록 지원해야 합니다.

관련 법률 - 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제170조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 1. 제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

제175조(과태료)

- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

- 3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항, 제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자