

정책보고서 11-1352000-000700-01

## 돌봄서비스 종사자 처우개선 방안 연구

이철선·권소일·최승준·오은진

보 건 복 지 부  
한국보건사회연구원





## 머리말

최근에 들어 ‘일자리가 곧 복지다’라는 말이 언론과 정치권을 통해 자주 회자되고 있다. 특히 청년실업과 은퇴기를 준비하지 못한 베이비붐 세대들의 일자리 문제가 겹치면서 일자리를 둘러싼 세대 경쟁까지 나타나는 상황이다. 물론 이러한 현상 뒤에는 1997년에 있었던 한국의 외환위기와 2008년 글로벌 금융위기, 그리고 글로벌 경쟁 하에서 생존하기 위한 우리기업들의 생산기지 해외이전이라는 시대적 상황이 존재했고, 이로 말미암아 우리나라의 성장을 지속해 왔던 제조업 중심의 국가 고용창출력이 많이 약화되었다는 원인을 빼놓을 수 없을 것이다. 이에 정부는 독거노인 등 취약계층을 위한 복지사업으로 2008년부터 노인장기요양보험을, 그리고 2009년부터는 돌봄 바우처 사업을 진행하고 있다. 노인장기요양보험과 돌봄바우처 사업은 경제활동률이 상대적으로 낮은 4~50대 여성들의 일자리를 창출함과 동시에 시민들의 삶의 질에 영향을 미치는 공공복지 서비스인 사회서비스를 기반으로 한시적인 일자리가 아니라 지속성을 가진 일자리를 만들었다는 점에서 기타 재정일자리 사업과는 차별성을 가진다고 하겠다.

그런데 최근 국가인권위에서는 노인장기요양보험에 종사하는 요양보호사들의 처우가 매우 열악하다고 판단하고 이에 대한 수정을 관련부처에게 권고한 바 있다. 이에 본 연구에서는 또 다른 돌봄 사업인 돌봄 바우처 사업의 종사자들 처우에 관한 현황을 파악하고 이에 대한 대응 마련을 마련하고자 하였다. 특히 기존의 정부지원 일자리들이 재정투자를 통한 질 낮은 일자리 생성이라는 평가가 존재해왔음을 고려하여 정부주도가 아닌 종사기관들이 향후 지속가능성을 가지고 종사자 처우를 개선할 능력이 있는지를 파악하고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 돌봄 사업 종사기관들의 사업성 형태와 사업성 분석을 실시하여 종사기관의 경영능력과 종사자 처우현황을 분석하였다. 그리고 단기적으로 서비스 수가 인상안과 임금체계 구축, 종사자 위상강화를 위한 홍보방안을 제시함과 동시에 해외사례 분석을 통해 장기적으로 우리나라가 종사자

처우와 관련해 사회서비스산업을 어떤 방향으로 육성해야하는지를 제시하였다.

본 연구가 타 연구들과 가장 다른 점은 기존의 종사자 처우에 관한 연구들이 종사자 중심의 현황파악에 초점을 맞추어 진행되어 왔다면, 본 연구는 종사자 처우를 결정하는 기관들의 경영 능력과 기관의 성장을 결정하는 정부의 산업정책에 초점을 맞추었다는 점이다. 이는 종사자 처우가 정부의 지원뿐만 아니라 종사자 기관의 경영능력과 산업정책에 따라 차별적이라는 가능성을 제시한다고 하겠다. 따라서 정부지원 일자리 사업 관련 고용문제에 있어 산업과 기업을 연계해 살펴보고자 하는 향후 연구들에게 기여하는 바가 있다고 판단된다.

본 연구는 이철선 연구위원 책임 하에 권소일 연구원과 백석대학교 경영학과의 최승준 교수님, 그리고 한국여성정책연구원의 오은진 박사님의 참여로 이루어졌다. 연구진은 연구과정에서 중요한 자료를 수집·검토·정리해 주신 현대경제연구원의 이부형 박사님과 한국외국어대 이탈리아학과의 김유정 학생에게도 감사의 말씀을 드린다. 끝으로 본 보고서에 수록된 모든 내용은 저자들의 의견이며 본 연구원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

2012년 9월  
한국보건사회연구원장  
최 병 호

머리말 .....	1
요 약 .....	12
제1장 연구개요 .....	3
제 1 절 연구의 필요성과 목적 .....	3
제 2 절 연구 내용과 방법 .....	8
제2장 돌봄서비스종사자 처우 관련 핵심요인 도출 .....	13
제 1 절 돌봄 바우처 사업의 개관 .....	13
제 2 절 돌봄 종사자 처우관련 바우처 사업 구조적 특징 .....	17
제 3 절 돌봄 종사자 처우 관련 핵심 요인 도출 .....	20
제3장 돌봄서비스종사자 처우개선에 관한 현황분석 .....	35
제 1 절 돌봄 바우처 종사기관 실태조사 .....	35
제 2 절 돌봄 종사자들의 임금 수준 분석 .....	87
제4장 대응방안 .....	97
제 1 절 정책적 방향 .....	97
제 2 절 단기 정책 수단 .....	100
제 3 절 장기 정책수단 : 선진국의 돌봄산업 육성 사례분석과 방향 설정 .....	139
참고문헌 .....	175
부록 .....	178

## 표 목차

〈표 1-1〉 산업별(소분류) 고용유발계수 추이 .....	3
〈표 1-2〉 산업별(소분류) 임금근로자 추이 .....	4
〈표 1-3〉 연도별 돌봄 바우처 사업 예탁금과 이용인원 .....	4
〈표 1-4〉 돌봄 바우처 종사자 연령별 통계 .....	5
〈표 1-5〉 요양보호사들의 임금 및 기타 근로조건 .....	5
〈표 1-6〉 요양보호사들의 근로환경 .....	6
〈표 1-7〉 시간당 임금과 근무시간 및 4대 보험 가입률 .....	6
〈표 1-8〉 돌봄바우처 사업 종사자 종사상 지위 .....	7
〈표 1-9〉 돌봄 사업자 종사자 처우관련 FGI 조사 참여자 .....	8
〈표 1-10〉 돌봄 사업자 종사자 처우관련 FGI 조사 내용 > .....	9
〈표 2-1〉 돌봄 바우처 제도 개관 .....	14
〈표 2-2〉 돌봄 서비스 이용자 추이 .....	15
〈표 2-3〉 돌봄 서비스 종사자 추이 .....	15
〈표 2-4〉 돌봄 바우처 종사기관 유형 및 고용규모 .....	16
〈표 2-5〉 돌봄 바우처 종사기관 매출 규모 .....	16
〈표 2-6〉 돌봄 서비스 사업 수익배분에 관한 지침 .....	18
〈표 2-7〉 돌봄 서비스 사업 수익배분에 관한 지침 .....	18
〈표 2-8〉 각 돌봄서비스 사업의 종사자 처우개선에 관한 지침 .....	19
〈표 2-9〉 최저 임금 대비 돌봄서비스 종사자 실질 소득 감소분 .....	20
〈표 2-10〉 FGI 내용 요약 .....	21
〈표 2-11〉 방문재가요양 표준모형 서비스 원가 산출 .....	22
〈표 2-12〉 현 서비스 수가 배분모형 .....	22
〈표 2-13〉 FGI 참여기관의 사업별 인건비와 운영비 비중 .....	23
〈표 2-14〉 FGI 내용 요약 .....	24
〈표 2-15〉 방문요양시설 종사자 임금: 국고지원 기준 .....	25
〈표 2-16〉 돌봄 사업 종사자 부가급여 현황 .....	25
〈표 2-17〉 FGI 내용 요약 .....	26

〈표 2-18〉 FGI 내용 요약 .....	28
〈표 2-19〉 돌봄 바우처 종사자 4대 보험 가입률 .....	29
〈표 2-20〉 K 종사기관의 근무시간 별 운영비 비중 .....	29
〈표 2-21〉 FGI 내용 요약 .....	30
〈표 2-22〉 돌봄 서비스 종사자 자격 지침 .....	31
〈표 2-23〉 돌봄 종사자 신변상 위협 내용 .....	31
〈표 2-24〉 FGI 내용 요약 .....	32
〈표 3-1〉 E-mail 조사설계 .....	36
〈표 3-2〉 주요 설문 항목 .....	37
〈표 3-3〉 돌봄바우처 사업종사자 일반현황 .....	38
〈표 3-4〉 돌봄바우처 종사자 수 .....	39
〈표 3-5〉 돌봄 바우처 사업수행 .....	40
〈표 3-6〉 돌봄 종사자 기관의 2011년 사업성과(합계액 기준) .....	41
〈표 3-7〉 사업별 돌봄종사 기관의 2011년 사업성과(합계액 기준) .....	42
〈표 3-8〉 돌봄 종사자 기관의 2011년 사업성과(평균 기준) .....	43
〈표 3-9〉 노인돌봄 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	44
〈표 3-10〉 노인돌봄 기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	45
〈표 3-11〉 노인돌봄 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	46
〈표 3-12〉 가사간병 돌봄 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	47
〈표 3-13〉 가사간병 돌봄 기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	48
〈표 3-14〉 가사간병 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	49
〈표 3-15〉 장애인 활동지원 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	50
〈표 3-16〉 장애인활동지원 기관의 종업원 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	51
〈표 3-17〉 장애인활동지원 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	52
〈표 3-18〉 산모신생아 돌봄기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	53
〈표 3-19〉 산모신생아 돌봄기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	54
〈표 3-20〉 산모신생아 돌봄기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	55
〈표 3-21〉 아이 돌봄기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	56

〈표 3-22〉 아이 돌봄기관의 종업원 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	57
〈표 3-23〉 아이 돌봄기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준) .....	58
〈표 3-24〉 돌봄종사자 인건비 구성 및 현황 .....	65
〈표 3-25〉 돌봄종사자 희망 수당 .....	66
〈표 3-26〉 돌봄종사자 인건비 충당 방법 .....	67
〈표 3-27〉 돌봄도우미 보험가입 및 퇴직적립금 가입비율 .....	68
〈표 3-28〉 4대 보험 가입 의무자의 미가입 이유 .....	69
〈표 3-29〉 돌봄 종사기관의 이용자별 차별 서비스 제공 .....	70
〈표 3-30〉 돌봄 종사기관의 업무지시방법 .....	71
〈표 3-31〉 돌봄 종사기관의 이직경로 .....	72
〈표 3-32〉 노인돌봄대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유 .....	73
〈표 3-33〉 가사간병대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유 .....	74
〈표 3-34〉 장애인활동지원대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유 .....	75
〈표 3-35〉 산모신생아대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유 .....	76
〈표 3-36〉 아이돌봄대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유 .....	77
〈표 3-37〉 지원 복리후생과 지원금액 - 60시간 이상 근무자 .....	78
〈표 3-38〉 지원 복리후생과 지원금액 - 60시간 이하 근무자 .....	79
〈표 3-39〉 돌봄 도우미 처우개선 .....	80
〈표 3-40〉 운영지원과제 .....	81
〈표 3-41〉 돌봄 서비스 희망 수가 .....	82
〈표 3-42〉 돌봄 사업 기관들의 희망 서비스 수가에 대한 민감성 분석 .....	83
〈표 3-43〉 최저 임금의 적용을 위한 임금에 산입하지 않는 임금 범위 .....	88
〈표 3-44〉 최저 임금 대비 돌봄 바우처 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 준수시) .....	89
〈표 3-45〉 최저 임금 대비 돌봄 바우처 종사자 인건비 비교 분석(현황조사 결과) .....	90
〈표 3-46〉 가정관리사의 시간당 순임금 산정 .....	91
〈표 3-47〉 가사관리사 대비 돌봄 사업 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 준수시) .....	91
〈표 3-48〉 가사관리사 대비 돌봄 사업 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 미 준수시) ....	92
〈표 3-49〉 임금상승률 고려시 돌봄 종사자의 시간당 순임금(수익배분을 준수 시) .....	93



〈표 3-50〉 임금상승률 고려시 돌봄 종사자의 시간당 순임금(수익배분율 미 준수 시) .....	93
〈표 3-51〉 경쟁서비스 대비 돌봄 종사자 시간당 순임금 차이 비교 .....	94
〈표 3-52〉 경쟁서비스 대비 돌봄 종사자 시간당 순임금 차이 비교 .....	94
〈표 4-1〉 1단계 : 서비스 수가 인상을 위한 고려대안 도출 .....	101
〈표 4-2〉 2단계 : 1차 서비스 수가 고려대안 구간 .....	102
〈표 4-3〉 서비스 수가 고려대안에 따른 사업성 분석 .....	103
〈표 4-4〉 희망 인건비와 최저임금과의 비교 .....	104
〈표 4-5〉 희망 인건비와 현 임금과의 비교 .....	104
〈표 4-6〉 직무 기술서 : 노인 돌봄 종사자의 기준 직무 .....	105
〈표 4-7〉 직무 기술서 : 가사 간병 방문 도우미의 기준 직무 .....	106
〈표 4-8〉 직무 기술서 : 장애인 활동 지원 종사자의 기준 직무 .....	107
〈표 4-9〉 직무 기술서 : 요양 보호사 .....	108
〈표 4-10〉 직무 기술서 : 가사 관리사 .....	109
〈표 4-11〉 직무 기술서 : 산모 신생아 도우미의 기준 직무 .....	110
〈표 4-12〉 직무 기술서 : 산후 관리사 .....	111
〈표 4-13〉 직무 기술서 : 아이 돌봄 종사자의 기준 직무 .....	112
〈표 4-14〉 직무 기술서 : 가정 보육사 .....	113
〈표 4-15〉 2012 한국노총 표준생계비 .....	116
〈표 4-16〉 2012 민주노총 표준생계비 .....	117
〈표 4-17〉 2012 공무원 보수 규정 - 기능직 공무원의 봉급표 .....	118
〈표 4-18〉 돌봄종사자 임금 수준 벤치마킹(안) .....	119
〈표 4-19〉 임금수준 전략의 유형 .....	119
〈표 4-20〉 최저 생계비와 표준 생계비의 비교 .....	122
〈표 4-21〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (30% 예시) .....	122
〈표 4-22〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (50% 예시) .....	122
〈표 4-23〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (공무원 기능10급 예시) .....	122
〈표 4-24〉 호봉간 승급액 산정 (30% 예시) .....	123
〈표 4-25〉 승급액 산정 (50% 예시) .....	123

〈표 4-26〉 승급액 산정 (공무원 기능10급 예시) .....	124
〈표 4-27〉 연령 구간별 승급액 배분율 .....	124
〈표 4-28〉 표준생계비 기준 가구 규모별 임금 테이블 (30% 예시) .....	125
〈표 4-29〉 표준생계비 기준 가구 규모별 임금 테이블 (50% 예시) .....	125
〈표 4-30〉 공무원 기능10급 기준 가구 규모별 임금 테이블 .....	125
〈표 4-31〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블 (30% 예시안) .....	126
〈표 4-32〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블 (50% 예시안) .....	126
〈표 4-33〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블(공무원 기능10급) .....	126
〈표 4-34〉 복수 임률표를 위한 평가 단계 .....	127
〈표 4-35〉 노인돌봄의 평가별 복수 임률표 (30% 예시안) .....	127
〈표 4-36〉 돌봄 종사자의 임금체계 시뮬레이션(인건비 기준) .....	128
〈표 4-37〉 돌봄 종사자 임금체계(순임금 기준) .....	128
〈표4-38〉 개인이 고용한 근로자의 임금 총액(신고된 임금 기준) .....	134
〈표4-39〉 프랑스 돌봄산업 종사의 처우 현황(2005년 기준) .....	134
〈표 4-40〉 개인서비스 인증신청서 작성 항목과 내용 .....	135
〈표 4-41〉 공공사회서비스의 내용 .....	138
〈표 4-42〉 2012년 영국 돌봄종사기관의 특징과 고용규모 .....	139
〈표 4-43〉 2009년 서비스 유형별 성인 대상 사회서비스 인력 추산 .....	140
〈표 4-44〉 2012년 영국 돌봄기관 종사자 연소득 및 시급 .....	141
〈표 4-45〉 직접 지불제 서비스 제공자의 적절 임금 수준 .....	142
〈표 4-46〉 돌봄 종사기관의 가용직율, 구인률 및 이직률 .....	142
〈표 4-47〉 서비스의 내용 .....	144
〈표 4-48〉 이탈리아의 사회적 협동조합 유형 .....	147
〈표 4-49〉 2008년 사회적 협동조합 현황 .....	147
〈표 4-50〉 사회적 협동조합 대비 민간기업 돌봄 종사자 임금 비교(2009년 기준) .....	148
〈표 4-51〉 사회적 협동조합 대비 민간기업 돌봄 종사자 임금 비교(2009년 기준) .....	149
〈표 4-52〉 이탈리아 트렌토 협동조합 현황 .....	150
〈표 4-53〉 A-유형 협동조합 이용자 현황(2005년) .....	151

〈표 4-54〉 A-유형 사회적 협동조합의 제공서비스 비중(다중응답) .....	152
〈표 4-55〉 A-유형 사회적 협동조합에 의해 공급되는 서비스(2005년) .....	152
〈표 4-56〉 일본의 간병직원(방문간병원)의 총보수 .....	158
〈표 4-57〉 일본의 고용형태별 간병직원(방문간병원) 구성 .....	159
〈표 4-58〉 일본의 급여지불형태별 간병직원(방문간병원) 구성 .....	159
〈표 4-59〉 일본의 급여지불형태별 간병직원(방문간병원)의 실제 노동일수 .....	159
〈표 4-60〉 개호 노동안정센터의 업무 .....	160
〈표 4-61〉 일본 방문개호원 홈헬퍼의 1·2·3급 교과과정 .....	161
〈표 4-62〉 OECD 국가의 전체 산업부문 취업자 중 보건 복지부분 취업자 비율(09년 기준) ....	162
〈표 4-63〉 각국의 돌봄 종사자 연소득 및 평균 임금근로자 대비 위상 .....	163

## 그림 목차

[그림 1-1] 연구내용과 방법론 .....	10
[그림 2-1] 돌봄 바우처 수가 산정 방식 .....	17
[그림 2-2] 돌봄 사업 종사자 직무내용 .....	27
[그림 3-1] 영업이익 대비 매출액의 회귀식 (노인 돌봄) .....	59
[그림 3-2] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(가사간병) .....	60
[그림 3-3] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(장애인활동지원) .....	61
[그림 3-4] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(산모신생아 돌봄) .....	62
[그림 3-5] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(아이돌봄) .....	63
[그림 3-6] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(노인돌봄+가사간병) .....	64
[그림 3-7] 노인돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석 .....	84
[그림 3-8] 가사간병 서비스 수가 가격 민감성 분석 .....	84
[그림 3-9] 장애인 활동지원 서비스 수가 가격 민감성 분석 .....	85
[그림 3-10] 산모신생아 돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석 .....	85
[그림 3-11] 아이돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석 .....	86
[그림 4-1] 돌봄 종사자 처우를 위한 정책 방안 .....	99

[그림 4-2] 현재 수가와 각 수준의 가구 규모별 비교 (노인돌봄의 경우) .....	123
[그림 4-3] 개인서비스사업의 일자리 수(풀타임기준으로 환산) .....	132
[그림 4-4] 연간 10회이상 일 한 경험이 있는 근로자 수 .....	133
[그림 4-5] 성인대상 직접직불제 지출현황 .....	145
[그림 4-6] 일본의 연령별 간병직원(방문 간병원) 구성(2010년) .....	157
[그림 4-7] 돌봄 종사자 처우개선을 위한 전략 Matrix 설정 .....	164

# 요약

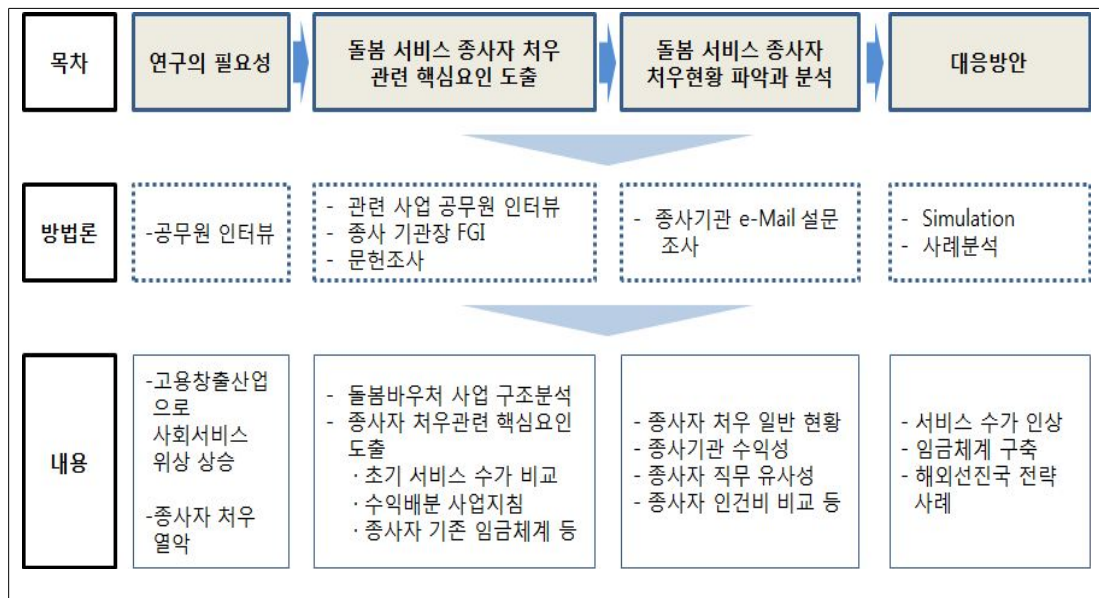
## 1. 문제제기

최근까지 한국경제에서 일자리를 창출했던 주력산업군은 기계, 전자, 자동차, 선박, 철강, 석유화학 등 이른바 수출중심의 제조업이었다. 그러나 기업들이 글로벌 경쟁력 강화를 위해 추진 하였던 생산시설의 자동화와 정보화 그리고 해외이전으로 인해 이들 주력 산업군들의 고용창출력이 감소하고 있다. 반면에 국민들의 삶의 질에 영향을 미치는 사회서비스가 신 고용창출 산업으로 부각되고 있다. 특히, 돌봄 사업은 국가차원에서 취약계층간 고용과 복지를 연계함으로써 사회적 가치를 추구함과 동시에 공공차원의 고용 인프라를 구축했다는 평가를 받는 사업이다. 하지만 최근 국가인권위원회에서는 노인장기재가요양보험에 종사하는 요양보호사들의 처우가 매우 취약하다고 평가하고 이에 대한 수정을 권고한 상황이다. 이와 관련하여 또 다른 돌봄사업 종사자들인 바우처 사업 종사자들 역시 임금 등 처우가 매우 열악한 것으로 추정되고 있다.

본 연구에서는 사회서비스 특히 돌봄사업이 향후 지속적인 고용창출산업으로써 위상정립을 위해 임금상승 등 돌봄 바우처 사업 종사자들의 처우개선 방안을 마련하고자 하였다. 이를 위해 다음과 같이 3대 연구내용을 설정하고 단계별 연구방법을 채택하였다. 우선, 돌봄 종사자들의 처우에 영향을 미치는 핵심요인 도출을 위해 돌봄 바우처 사업의 특성분석과 전문가들에 대한 FGI, 그리고 기존 문헌연구를 실시하였다. 두 번째 단계에서는 도출된 종사자들의 처우와 관련된 핵심요인들에 대한 검토를 위해 현 바우처 종사기관 776개를 대상으로 자기기업식 e-Mail 조사를 실시하였다. 세 번째 단계에서는 돌봄 종사자들의 처우개선방안 마련을 위해 단기적으로는 서비스 수가의 인상수준을 검토하고 임금체계 등을 구축하였고, 장기적으로는 고

용의 양 및 질을 고려해 해외 선진국들의 돌봄 관련 종사자들의 처우개선에 관한 정책들을 분석하였다.

### <연구내용과 방법론>



## 2. 종사자 처우 관련 핵심요인 도출

(사업 개관) 돌봄바우처 사업은 사회적으로 취약한 수혜자와 공급자를 연계하는 목적을 가지고 2007년부터 정부가 추진한 사회서비스 일자리 사업이다. 따라서 도입 4년째인 2011년의 경우 이용자수는 178,613명에 달하고 있으며, 종사자수는 약 35,000명으로 추정된다. 그리고 종사자 처우에 영향을 미치는 주체로는 사업의 계획을 담당하는 보건복지부와 예산을 결정하는 기획재정부 그리고 종사자들을 직접 고용해 수요자에게 서비스를 제공하는 민간기관 등이 있다.

(사업 구조) 돌봄 종사자 처우와 관련된 현행 바우처 사업의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 우선 돌봄바우처 사업은 서비스의 가격이 시장 내 수요와 공급에 의한 자율기능에 의해 이루어지기보다는 정부의 정책과 사업지침에 의해 결정되는 정부사업이다. 따라서 종사자의 처우와 관련된 임금은 시급제로 제공되는 서비스 수가에 의해 결정되며 종사자의 임금을 고려

한 정부의 사업지침에 따라 기관의 매출수입인 서비스 수가가 75(종사자 비중):25(기관 운영비)로 배분되는 구조를 가지고 있다. 또한 종사자 처우 및 기관 운영비와 직접적으로 관련성이 높은 종사자 4대 보험 가입, 퇴직적립금 지급, 배상책임보험 가입, 교육 및 훈련 등에 관한 지침이 존재한다.

(핵심요인) 돌봄 바우처 사업의 사업구조 분석을 통해 종사자들의 처우가 열악해지는데 영향을 미친 핵심요인을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 2009년 이후 정부의 긴축재정으로 파생된 3년간의 서비스 수가 동결이 종사자 및 기관의 실질소득을 감소시켰다는 점이다. 종사자들의 현 임금 대비 3년간의 연평균 임금상승률(최저임금(6.5%))을 고려한 임금 간에는 약 14.6~20.1%p의 격차가 존재한다. 따라서 종사자들은 낮은 임금으로 인해 돌봄 사업에 대한 충성도가 낮아져, 직무는 비슷하면서도 임금이 보다 나은 직군으로 이탈하는 것으로 파악된다.

둘째, 2007년 서비스 수가 산정 시, 기관의 운영비 비중을 과도하게 보수적으로 설정하여 종사기관의 운영비 비중이 너무 높을 가능성이 있다. 현재 돌봄사업 종사기관은 직접 인건비 외 간접인건비로 4대 보험 사업자부담금과 퇴직적립금, 배상책임보험료를 지출하고 있다. 따라서 총 서비스 수가의 약 90% 이상을 직간접 인건비로 지출하는 상황이다. 2007년 당시 서비스 수가에서 기관의 운영비 비중은 약 26%~39% 수준으로 현재의 25%보다 높다. 그 이유는 최초 서비스 수가 산정 시 퇴직적립금이 인건비에 포함되어 있었으나 현재는 기관의 운영비에 포함되어 있기 때문이다. 따라서 기관들은 관련사업 확대를 통해 운영비를 보완하거나 보건복지부 수익배분 비중을 준수하지 못하는 경우가 발생하는 것으로 파악된다.

셋째, 인건비가 서비스 수가에 연동되면서 시급제로 지급되고 있기 때문에 종사자들의 소득 안정성이 낮을 수 있다는 점이다. 따라서 법정 근로수당인 초과근로에 대해 수당을 받지 못하고 있고, 연수 미적용으로 인해 서비스 숙련도에 따른 급여도 없는 상황이다. 이외 교통비, 식대, 교육 등에 관한 수당도 부재하다. 그리고 서비스 이용자가 갑작스럽게 서비스 신청을 취소할 경우, 시급제인 종사자들은 소득 획득기회가 상실되는 불이익도 감수하고 있다.

넷째, 아이돌봄을 제외한 노인돌봄 등 4개 돌봄사업의 직무가 유사함에도 불구하고 서비스 수가의 차별로 인해 종사자간 인건비 차이가 발생할 수 있다는 점이다. 노인돌봄은 노인재가장기요양의 수가를 적용했고, 이후 가사간병은 노인돌봄과 동일한 수가를 적용했으나, 장애인 활동지원원은 별도 수가체계를 유지해 종사자간 약 1,000원의 인건비 차이가 존재한다. 그런데 장애인 활동지원 서비스 제공기관의 경우, 비슷한 직무 내용으로 인해 노인 돌봄 및 가사간병 서비스를 병행하는 기관이 다수인 것으로 파악된다.

다섯째, 월 평균 60시간 이상의 근무시간이 확보되지 못한 상황에서 종사자의 4대 보험 가입이 의무조항으로 되어있어 월 60시간 미만 근무자들의 인건비 불만이 높다는 가능성이다. 서비스 수가 산정 시, 종사자들의 4대 보험가입과 퇴직급여금 적립이 기본 요소로 포함되었으나 이 과정에서 월 60시간 미만 근로자들의 상황은 고려되지 못한 것으로 파악된다. 따라서 가족 등을 통해 4대 보험에 가입되어 있는 종사자들은 낮은 임금으로 인해 미가입을 요구하고, 기관은 미가입자로 인한 부담금 지출 감소로 운영비를 보완하는 사례도 발생한다.

여섯째, 종사자 위상이나 직무에 대한 대국민 홍보와 관리부족이 종사자들의 불만족을 가중시키고 있다는 점이다. 돌봄 서비스 수혜자의 경우 대부분이 취약계층인 것으로 알려져 있다. 그런데 종사자 위상과 관련된 홍보는 바우처 사업의 인터넷 홈페이지를 통해 종사자들의 자격요건만을 소개하고 있을 뿐 TV나 라디오 등 취약계층이 접하기 쉬운 매체를 통해 종사자 직무와 위상을 홍보하는 내용은 부재하다. 따라서 돌봄 사업 종사자들은 서비스 수혜자들로부터 폭언 등 인격적인 모독뿐만 아니라 성폭력 등 신변상의 안전에 대한 위협까지 감수하고 있는 상황이다.

### 3. 종사자 처우개선에 관한 현황분석

#### 1) 실태조사 결과

(조사개관) 문헌연구와 전문가 FGI를 통해 도출된 핵심요인들의 검증을 위해 돌봄 바우처 관련 종사기관들에 대해 E-mail를 통한 현황조사를 실시하였다. 조사대상은 2012년 기준, 5대 돌봄 바우처 사업 종사기관 약 2,600여개를 대상으로 하였으며, 그 중 1,000여개를 수거하는 과정으로 진행(표본오차  $\pm 2.4$ )되었다. 설문항목은 기관들의 바우처 사업의 수익성 분석을 위해 필요한 전년도 바우처 사업 수입액과 종사자 인건비 및 사업운영비 실적, 그리고 임금체계, 복리후생 등 총 6개 부분으로 구성하였다. 조사기간은 2012년 7월 20일부터 8월 7일까지 약 17일간 E-mail을 통해 진행되었으며, E-mail과 Fax를 통해 수거하였다.

응답자의 특성을 살펴보면 우선 응답 기관수는 총 766개, 사업 유형으로는 1,005개이었다. 종사자 규모의 경우, 돌봄도우미는 평균 40.9명, 서비스관리자는 평균 3.4명, 기타관리자는 평균 2.2명을 보유하고 있었고, 타 중복사업을 하는 기관이 약 22.0%였는데 그 중 노인돌봄(68.7%)·가사간병(50.0%)·장애인활동지원기관(20.8%)들은 노인장기재가요양보험을, 산모신생아는 민간유료사업인 산후관리사(49.0%), 베이비시터(25.5%), 가사관리사(27.5%)를 병행하고 있었다.



(수익성) 우선, 전체 합계액 기준을 볼 때, 2011년 총 사업 수입액 중 77.2%가 직접인건비였으며, 영업이익은 약 1%정도인 것으로 파악되었다. 그리고 직접인건비 외에 4대 보험사업자부담금과 퇴직적립금 및 기타 복리후생비 등 간접 인건비를 포함할 경우 총수입의 93.6%에 달했다. 세부사업별로는 노인 돌봄과 장애인활동지원 기관의 영업이익만이 흑자였고, 가사간병과 산모신생아, 아이돌봄 종사기관의 경우, 적자로 파악되었다.

둘째, 사업별 평균액 기준으로 살펴보았을 경우에는 5대 사업 기관 중 장애인 활동지원이 평균 수입액이 가장 많았고, 가사간병이 가장 낮았다. 장애인 활동지원기관의 경우, 총 수입액은 평균 4억 7,563만 원으로 가사간병기관의 평균 수입(6,833만원)의 약 6.9배에 달했으며, 인건비 비중도 서비스 수가 대비 76.5%로 높았는데 그 이유는 규모의 경제로 인해 수입액이 많은 반면 운영비(20.8%)는 적기 때문으로 추정된다.

#### < 돌봄 종사자 기관의 2011년 사업성과(평균 기준) >

(단위 : 원, %)

구분	노인돌봄		가사간병		장애인활동보조		산모신생아		아이돌봄	
	평균	비율	평균	비율	평균	비율	평균	비율	평균	비율
합계	339		162		332		51		121	
1. 총 사업 수입	145,416,458	100.0	68,337,645	100.0	475,629,413	100.0	191,194,290	100.0	276,288,757	100.0
2. 사업 비용 총액	142,438,977	98.0	69,337,256	101.5	463,175,860	97.4	193,863,537	101.4	293,712,631	106.3
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	106,431,168	73.2	51,148,220	74.8	363,915,184	76.5	151,120,067	79.0	238,897,975	86.5
4. 급여 총액	97,079,012	66.8	46,888,633	68.6	341,383,385	71.8	141,562,383	74.0	200,799,605	72.7
5. 4대보험 종사자 부담금	7,007,551	4.8	3,416,610	5.0	21,328,425	4.5	8,800,751	4.6	1,868,329	0.7
6. 교통비	2,219,531	1.5	806,568	1.2	602,367	0.1	491,440	0.3	24,558,367	8.9
7. 세금	125,073	0.1	36,408	0.1	601,006	0.1	265,493	0.1	11,671,673	4.2
8. 서비스 관리자 인건비 총액	8,602,515	5.9	3,256,473	4.8	19,688,811	4.1	11,998,963	6.3	32,784,691	11.9
9. 급여 총액	7,779,763	5.3	2,940,149	4.3	17,971,050	3.8	11,003,235	5.8	30,225,783	10.9
10. 4대 보험 자기 부담금	653,521	0.4	231,854	0.3	1,423,488	0.3	839,911	0.4	2,176,345	0.8
11. 교통비	142,853	0.1	74,554	0.1	113,330	0.0	117,710	0.1	204,681	0.1
12. 세금	26,378	0.0	9,916	0.0	180,944	0.0	38,108	0.0	177,881	0.1
13. 사업 운영비 총액	27,405,294	18.8	14,932,562	21.9	79,571,865	16.7	30,744,507	16.1	24,804,975	9.0
14. 4대보험 사업자 부담금	7,757,542	5.3	4,611,879	6.7	25,987,167	5.5	10,277,347	5.4	3,150,024	1.1
15. 퇴직적립금	8,536,976	5.9	4,145,999	6.1	27,453,862	5.8	8,290,993	4.3	1,774,723	0.6
16. 배상 책임보험료	578,409	0.4	244,613	0.4	1,975,537	0.4	851,014	0.4	1,504,486	0.5
17. 기타 복리후생비	2,072,659	1.4	1,136,845	1.7	3,617,656	0.8	751,620	0.4	237,892	0.1
18. 기관장 등 인건비	947,469	0.7	174,802	0.3	3,307,979	0.7	2,018,098	1.1	213,719	0.1
19. 기타 사업 운영비	7,512,239	5.2	4,618,424	6.8	17,229,675	3.6	8,555,434	4.5	17,924,131	6.5
20. 영업이익 (1-2)	2,977,481	2.0	-999,610	-1.5	12,453,553	2.6	-2,669,247	-1.4	-17,423,875	-6.3
B 직간접 인건비 비중	131,328,202	90.3	63,162,571	92.4	437,045,013	91.9	181,687,371	95.0	276,607,413	100.1
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	133,400,860	91.7	64,299,416	94.1	440,662,669	92.6	182,438,990	95.4	276,845,305	100.2

셋째, 사업별 세부 특징을 살펴보면 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원은 각 사업별로 어느 정도 규모가 형성되었을 때 영업이익이 흑자로 전환, 또는 상승하는 경향이 나타났다. 노인돌봄의 경우, 사업 군이 2개 이상이거나 도우미 규모가 11명 이상의 경우에, 그리고 매출액이 약 2억 원 정도에 이르렀을 때 영업이익이 정(+)으로 전환되었다. 가사간병에서는 응답 기관 중 97%가 매출액 2억 원 미만으로 영업적자 상태이나, 사업개수가 증가하면서 적자 폭이 감소한 후, 도우미가 41명 이상인 경우에 흑자로 전환하는 경향을 보였다. 또한 장애인활동지원기관에서는 바우처 주력 기관일수록 또는 최소 11명 이상의 도우미를 보유할 경우에 운영비 비중이 낮아지면서 영업이익률이 상승하는 것으로 파악되었다. 산모신생아 기관의 경우 총 기관 중 76%의 기관 평균 매출액이 약 9,102만원으로 매우 낮았는데 사업개수가 2개 이상인 경우에 영업이익률이 부(-)로 전환되는 경향이 나타났다. 마지막으로 아이돌봄의 경우, 총 종사기관 중 83%가 아이돌봄 사업에 주력하고 있었으며, 도우미가 21~40명되는 기관을 제외한 대부분의 종사기관들은 도우미 인건비 비중이 82%이상으로 높았다.

넷째, 사업수입 규모 증가에 따른 영업이익 흑자 가능성 파악을 위해 회귀분석을 추정한 결과, 노인돌봄, 장애인 활동지원, 노인돌봄+가사간병에서만 정(+)의 관계가 유의한 것으로 나타났다. 우선 노인돌봄의 경우, 총사업 수입이 1억~1억 5천만 원에 도달했을 때, 영업이익이 흑자로 전환되었고, 장애인활동지원의 경우에는 총 사업수입이 1~2억 원 이하 정도가 되었을 때, 영업이익이 흑자로 전환되면서 수입 규모가 커질수록 영업이익도 증가하였다. 그리고 노인돌봄+가사간병을 병행하는 경우에 총 사업수입액이 2억 원 이하에서 2~3억 원으로 전환되는 시점에서 영업이익이 발생하고 증가하는 것으로 파악되었다. 한편, 가사간병기관과 산모도우미 기관의 경우, 총사업 수입이 증가할수록 영업이익은 부(-)로 가는 관계가 나타났다. 그 이유는 가사간병의 경우, 노인돌봄 등 병행사업과의 관계에서 운영비 등 비용 소진 사업군으로 분류되기 때문으로 추정된다. 그리고 산모신생아 기관의 경우도 민간 유료사업을 하는 기관들이 돌봄 바우처 사업을 기관영업을 위한 홍보사업으로 병행함과 동시에 종사자들의 4대보험 등 간접 인건비를 소진하는 사업으로 이용하기 때문인 것으로 추정된다.

(처우현황) 본고에서는 종사자들의 처우현황 파악을 위해 임금체계와 복리후생에 대한 현황을 조사하였다. 우선 임금체계의 경우 아이돌봄을 제외한 4대 돌봄사업 기관 중 기본급 체계를 구축하고 있는 종사기관은 최소 37.7%(장애인활동지원)에서 최대 49.0%(산모신생아)에 이르는 것으로 나타났다. 수당의 경우 주휴수당, 연차수당 등 비법정근로수당의 지급률은

높으나 근로자성이 보장된 연장, 야간, 휴일 등 초과 근무수당은 실시율이 낮았으며, 종사자들은 낮은 인건비 충당을 위한 희망도입 수당으로 교통비가 아이돌봄을 제외한 4대 돌봄 사업에서 높게 나타났다. 이외 돌봄종사 기관들은 숙련 돌보미 중심의 근무시간 확보와 병행사업을 통해 부족한 인건비를 충당하는 것으로 파악되었다. 둘째로 복리후생 측면에서 돌봄 종사기관들은 4대 보험 외에 명절지원, 우수 직원 선발, 야유회 등의 자체적인 복리후생제도를 시행하는 비중이 높게 나타났다. 또한 복리후생차원에서는 월 60시간 이상 근무자의 경우, 명절지원(79.2%), 우수 직원 선발 및 포상(53.6%) 등 실시율이 높은 반면에 여름휴가(29.7%), 상조지원(44.3%) 등은 낮았다. 4대 보험 가입률에서는 월 60시간 이상 보험 가입해당자의 경우 약 85% 이상이었으며, 미 해당자의 경우 최대 62.5%였다. 보험 가입 해당자의 미가입 이유로는 월 60시간 근무시간 확보가 어렵기 때문이라는 의견(26.9%)이 가장 많았다.

(종사자 직무관리) 우선 서비스 제공에 대한 종사자 관리에 있어서는 월 60시간 이상 근무여부에 상관없이 동일하게 이루어지고 있는 것으로 파악된다. 특정 이용자가 특정 도우미의 배정을 원할 경우 월 60시간 이상 근무자는 73.9% 60시간 이하 근무자는 64.9%가 배정되고 있었으며 서비스 만족화 정도도 각각 3.8점과 4.0점으로 높은 편이었다. 그리고 업무지시의 경우 주로 전화를 통해 이루어지는 비율이 60시간 이상 근무자는 60.7%, 60시간 이하 근무자는 66.3%였다. 한편 대부분의 종사자들은 돌봄사업 퇴직 시 휴직이 45.5%로 가장 높았으며, 다음으로 타 돌봄 사업으로 이직하는 경우가 25.3%였다. 둘째 직무 유사성에서는 노인돌봄·가사간병·장애인활동지원간에, 산모신생아는 민간 산후관리사와, 아이돌봄은 민간 베이비시터와 유사성이 높은 것으로 평가되었다. 노인돌봄·가사간병·장애인활동지원의 경우 노인돌봄과 가사간병간에 직무유사성은 5점 만점에 3.87점이었고, 노인돌봄과 장애인활동지원은 3.28점, 가사간병과 장애인활동지원은 3.44점이었다. 또한 산모신생아와 민간 유료산후관리사와는 직무유사성이 4.49점으로 매우 높았고 아이돌봄과 민간 유료베이비시터간의 직무유사성은 3.17점 이었다.

(처우개선 과제) 종사자 인건비 개선을 위한 수가가 인상이 필요하다는 의견 비율이 전체 89.1%에 달하였으며 다음으로 복리후생비 지원(57.4%), 관리비용 지원(48.6%)의 순으로 나타났다. 그리고 수가인상 수준에 대해서는 우선 노인재가장기요양과 비교시 노인돌봄은 3.4%, 장애인활동지원은 26.7%인상이 필요하다고 응답했으며, 가사간병과 산모신생아 아이돌

봄은 파출부와 비교시 각각 9.7%, 27.4%, 42.4%의 수가인상이 필요하다고 응답하였다. 한편 서비스 품질과 비교한 절대비교에서는 노인돌봄의 경우 7.6%, 가사간병은 5.4%, 장애인활동 지원은 20.6%, 산모신생아는 9.3%, 아이돌봄은 24.0%의 수가인상이 필요하다고 응답하였다.

## 2) 돌봄종사자의 임금수준 분석

(분석 종류) 본고에서는 돌봄서비스 종사자들의 임금수준을 파악하기 위해 다음과 같이 4가지 부문에 대하여 비교분석을 실시하였다. 첫째는 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 우리사회 최저보상권을 의미하는 최저임금과의 비교분석이며, 둘째는 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 동일직무군 중 가장 취약하다고 판단되는 민간 가사관리사들과의 비교 분석이다. 셋째는 현 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 2009년 이후 최저임금의 임금상승률을 적용했을 경우의 임금과의 비교분석이며, 넷째는 현재 돌봄서비스 관련 사업들의 경쟁 서비스로 간주되는 사업군에 종사하는 근로자들의 임금수준과의 비교분석이다. 그 결과는 다음과 같다.

(최저임금 대비) 우선 정부의 바우처사업 지침에 따른 수익배분을 준수 시를 가정했을 경우, 돌봄 바우처 종사자 순임금은 최저임금 대비 약 100~138% 수준으로 높았다. 노인돌봄, 가사간병 돌봄 종사자의 시간당 순임금은 최저임금(시간당 4,580원) 대비 139% 정도인 6,345원이었으며, 장애인 활동지원은 125% 수준인 5,745원이었다. 그리고 산모신생아 돌봄은 최저임금 대비 110% 수준인 5,031원이었으며, 아이돌보미 종사자의 시간당 순임금은 4,598원으로 최저임금과 동일한 수준이었다. 둘째로 실태조사 결과의 임금수준을 고려할 경우, 수익배분을 준수 시의 결과와 거의 동일한 100~133% 수준이었다. 최저임금 대비 돌봄 종사자 순임금과의 격차는 장애인활동지원이 133.2%로 가장 컸으며, 아이돌보미가 100.4%로 가장 낮았다.

(가사관리사 대비) 돌봄 종사자의 임금이 수익배분 지침을 준수 시, 민간 가사관리사 대비 돌봄 바우처 종사자 임금은 59.6%~84.7% 수준으로 낮은 것으로 나타났다. 민간 가사관리사의 반일제 시급과 비교해 볼 때, 노인돌봄과 가사간병의 종사자 임금은 82.6% 수준이었으며, 장애인 활동지원은 74.8%, 산모신생아는 65.5% 수준으로 낮았다. 또한 가사관리사 중

일제 시급과의 비교에서도 노인돌봄과 가사간병의 종사자 임금은 84.7%, 장애인 활동지원은 76.7%, 산모신생아는 67.2%로 반일제 대비 약간 높은 수준에 그친 것으로 나타났다. 두 번째로 실태조사결과를 반영시 노인돌봄과 가사간병 종사자의 임금은 가사관리사 대비 격차가 증가한 반면 산모신생아와 장애인활동지원은 감소하였고, 아이돌봄은 동일한 것으로 나타났다. 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 노인돌봄은 각각 77.0%, 78.9% 수준이었고, 가사간병은 각각 76.6%, 78.6% 수준이었다. 산모신생아의 경우에서도 각각 67.7%, 69.4% 수준이었고, 장애인활동지원은 각각 79.4%, 81.5% 수준이었다. 단, 아이돌봄의 경우에서만 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 59.9%, 61.4% 수준으로 수익배분 준수 시 59.9%, 61.4%와 동일하였다.

**(임금상승률 고려시 대비) 현 돌봄 종사자의 시간당 임금은 수익배분을 준수시 약 10.0~14.5%, 수익배분을 미준수시 약 3.5~23.5%의 격차가 존재하는 것으로 나타났다.** 최저임금의 4년간 연평균 임금상승률 4.6%를 고려하고 수익배분을 준수할 경우 현 노인돌봄과 가사간병은 약 920원, 장애인활동지원은 574원, 산모신생아 돌봄은 729원, 아이돌봄은 666원의 시간당 급여 인상이 필요한 상황이다. 한편 실태조사 결과를 반영한 임금에서는 현 노인돌봄은 1,355원, 가사간병은 1,381원, 장애인활동지원은 216원, 산모신생아 돌봄은 564원, 아이돌봄은 667원의 시간당 급여 인상이 필요한 것으로 파악된다.

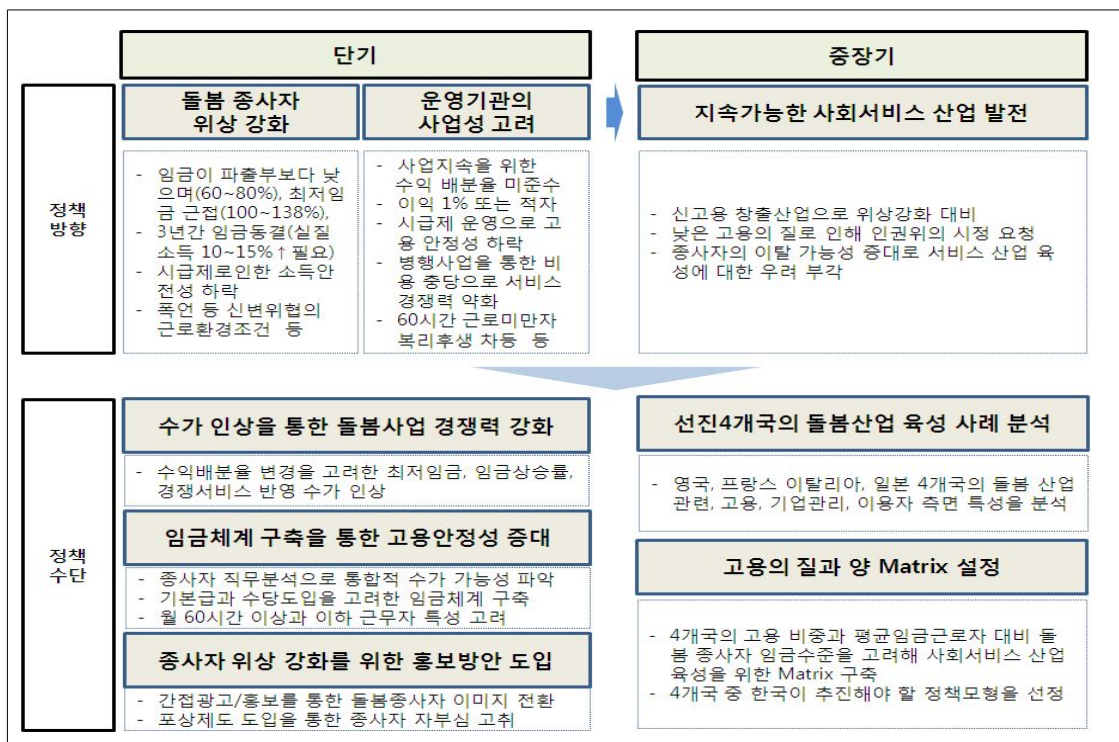
**(경쟁서비스 종사자 대비) 돌봄 종사자 시간당 급여 격차가 가장 큰 것은 아이돌보미(20.6%)였으며, 다음으로 산모신생아(12.2~15.9%) 순이었다.** 본고에서는 현황조사에서 나타난 직무유사성에 결과에 따라 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원은 노인재가장기요양보험을, 산모신생아는 민간 유료산후관리사를, 아이돌봄은 민간 베이비시터를 경쟁서비스로 선정하고, 시간당 순임금을 산정한 후 비교하였다. 그 결과 수익배분을 준수 시, 장애인 활동지원은 노인 재가장기요양과 약 10.9%의 격차가 존재했으며, 노인돌봄과 가사간병은 거의 동일한 수준이었다. 또한 실태조사를 반영할 경우에는 수익배분 준수 시 임금수준이 동일했던 노인 돌봄과 가사간병에서 약 7.7~8.2%의 격차가 존재하였다.

#### 4. 대응방안

앞서 분석된 실태조사와 임금수준 분석을 통해 본고에서는 우선 돌봄 처우개선을 위한 정책 방향을 설정 후 단기와 중장기로 나누어 정책수단을 제안하고자 한다.

(정책 방향) 단기적으로는 돌봄 서비스 종사자 위상강화와 운영기관의 사업성 고려를, 중장기적으로는 지속가능한 사회서비스 발전을 고려하는 방향설정이 필요하다. 첫째로 돌봄 종사자의 위상강화의 경우 종사자들이 국가차원의 복지사업인 돌봄사업에 종사하고 있음에도 종사자들의 임금수준과 처우는 최저임금 대비 약간 높은 수준 또는 동일할 정도로 열악하기 때문이다. 두 번째로 운영기관의 사업성 고려는 서비스 수가의 동결과 수가에 대한 수익배분 지침으로 인해 운영기관들의 수익성이 악화되고 있어 이를 간과 시 사회서비스에 대한 전달체계가 붕괴될 가능성이 존재하기 때문이다. 셋째로 사회서비스 산업의 지속가능성 확보는 현 돌봄 산업에 종사하는 종사자들의 고용량과 고용의 질이 확보되어야만 이용자의 서비스 질을 상승시키는 등 지속가능한 산업으로 발전할 수 있기 때문이다.

##### < 돌봄 종사자 처우를 위한 정책 방안 >



(정책 수단) 단기적으로는 수가인상과 임금체계 구축, 돌봄 위상 강화를 위한 홍보방안을, 장기적으로 선진국가의 산업육성 정책의 벤치마킹 방안을 제시하고자 한다. 첫째, 수가 인상은 종사자들의 임금수준 보완과 종사기관들의 수익성 확보를 위한 것이다. 둘째, 임금 체계는 시급제 운영으로 인한 소득안정성을 보완함과 동시에 직무분석에 따른 급여체계로 돌봄 사업별 종사자간의 임금차이를 최소화하기 위한 대안이다. 셋째 위상 홍보는 종사자들의 신변 안전에 대한 위험 감소와 종사자들의 자부심 부여를 통해 돌봄서비스 종사자들의 서비스 경쟁력을 제고하기 위함이다. 넷째, 선진국의 종사자 처우에 관한 벤치마킹은 현재의 낮은 고용비 증가 열악한 고용의 질에 처해 있는 한국의 돌봄종사자들의 처우를 개선하기 위한 고용정책을 탐색하기 위함이다. 따라서 고려되는 정책수단을 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 2012년 기준, 현 바우처 서비스 수가를 향후 최저 9%에서 최대 24%까지 인상시켜 종사자들의 처우와 직접적으로 관련성 높은 임금수준을 상승시켜야 할 것이다. 현 사업 체제하에서 종사자의 임금을 상승시키기 위해서는 인건비와 직접적으로 관련되어 있는 서비스 수가의 인상이 절대적으로 필요하기 때문이다. 문제는 어느 정도 인상해야 하는가 하는 수준결정의 문제로 본고에서는 다음과 같이 4단계를 통하여 각 돌봄 사업별 서비스 수가 인상 수준을 파악하였다. 그 결과 노인돌봄의 경우 최소 8.9%~최대 14.5%, 가사간병은 최소 10%에서 최대 14.5%, 장애인활동지원은 최소 9.3%에서 최대 17.8%, 산모신생아는 최소 14.5%에서 최대 17.6%, 그리고 아이돌봄은 최소 20.6%에서 최대 24.0%의 수가인상이 요구된다.

#### < 수가 및 인건비 인상 수준과 현 임금과의 비교 >

(단위: 원, %)

경쟁서비스	현재		최소			최대		
	수가	인건비	수가	인건비	상승률	수가	인건비	인건비
노인돌봄	9,200	6,900	10,022	7,517	8.9	10,535	7,901	14.5
가사간병	9,200	6,900	10,118	7,589	10.0	10,535	7,901	14.5
장애인활동지원	8,328	6,246	9,100	6,825	9.3	9,808	7,356	17.8
산모신생아	7,295	5,472	8,353	6,265	14.5	8,577	6,433	17.6
아이돌봄	5,000	5,000	6,029	6,029	20.6	6,200	6,200	24.0

둘째, 종사자의 고용안정성 증진과 수입기회 상실 방지를 위하여 임금체계를 구축해야 할 것이다. 현 시급제 방식으로 지급되는 종사자들의 임금 체계로서는 서비스 이용자의 갑작스런 서비스 취소로 인한 소득감소를 방지할 수 없을 뿐 아니라 근무연수 등의 숙련도를 반영

할 수 없기 때문이다. 따라서 본고에서는 종사자들의 직무분석과 표준생계비를 이용하여 기본급으로 호봉제를 구축하고 교통비와 식비를 수당으로 한 임금체계를 구축하였다. 표준생계비는 어의 그대로 표준적 라이프스타일에서 소요되는 생계비로서, 낭비하지 않으면서도 필수적인 평균 소비 생활을 영위할 수 있는 정도의 수준을 의미한다. 따라서 표준생계비는 현재 최저임금위원회의 최저임금 결정에 활용되고 있어 본 과제에서 추구한 종사자들의 처우수준이 임금근로자의 최저 한계선인 최저임금보다는 높아야 한다는 연구관점에 부합한다고 판단하고 다음과 같이 총 7단계에 걸쳐 각각의 돌봄바우처 종사자들의 임금체계를 구축하였다. 우선 임금의 기준점을 남성 28세 대졸 군필자의 초임 호봉수준과 한국노총 및 민주노총의 1인 가구 표준생계비 평균액의 30%와 50% 수준 그리고 공무원 기능10급 수준을 고려하여 설정하였다. 2단계로 28세 기준 호봉과 기초 세대별 가구인수를 대표하는 31세, 36세, 40세에 해당되는 호봉별 금액을 기준으로 승급액을 산정하였다. 3단계에서는 31세 3인 가구 연령 구간대의 승급액을 기준으로 28세, 36세 40세 등 각 연령 구간대의 승급액 배분율을 설정한 후 승급액을 배분하였다. 4단계에서는 표준생계비와 공무원 기능직 봉급표를 기준으로 가구 규모별 임금 테이블을 작성하였다. 5단계에서는 본 과제에서 도출된 각각 사업의 희망서비스 수가의 중위값에 월 근무시간 176시간을 곱해 기준 호봉급 대안을 산출한 후, 기준 단일호봉표에서 가장 근접한 호봉을 기준점으로 삼아 희망수가를 적용한 기준 호봉급 대안으로 대체하고, 호봉승급액을 적용하여 맞춤형 테이블을 산정하였다. 6단계에서는 서비스 질 향 향상을 위한 평가제 도입을 가정하여 1개 호봉을 5등급으로 구분한 후 평가결과에 따라 호봉승급액을 적용하는 방안으로 각 호봉간 평가등급별 복수임률표를 작성하였다. 그리고 마지막으로 7단계에서는 호봉제를 기반으로 하는 기본급 외에 종사자의 처우수준과 직접적으로 관련된 교통비(10km 1,050원)와 식비(공익근무요원 중식비 6,000원 기준)를 수당으로 하고 금액을 산정하였다. 이러한 임금체계는 향후 돌봄 서비스가 1인 가구, 2인 가구, 3인 가구, 4인 가구 등 세대별 가족 상황 변화에 대응하는 하나의 생애 직업으로서의 정착과 호봉간 승급을 통한 서비스 종사자들의 경력몰입 유도, 그리고 돌봄 서비스의 품질 향상을 위한 평가제 도입으로 서비스 종사자들의 동기부여를 촉진한다는 부가적 효과도 고려된 것이었다.

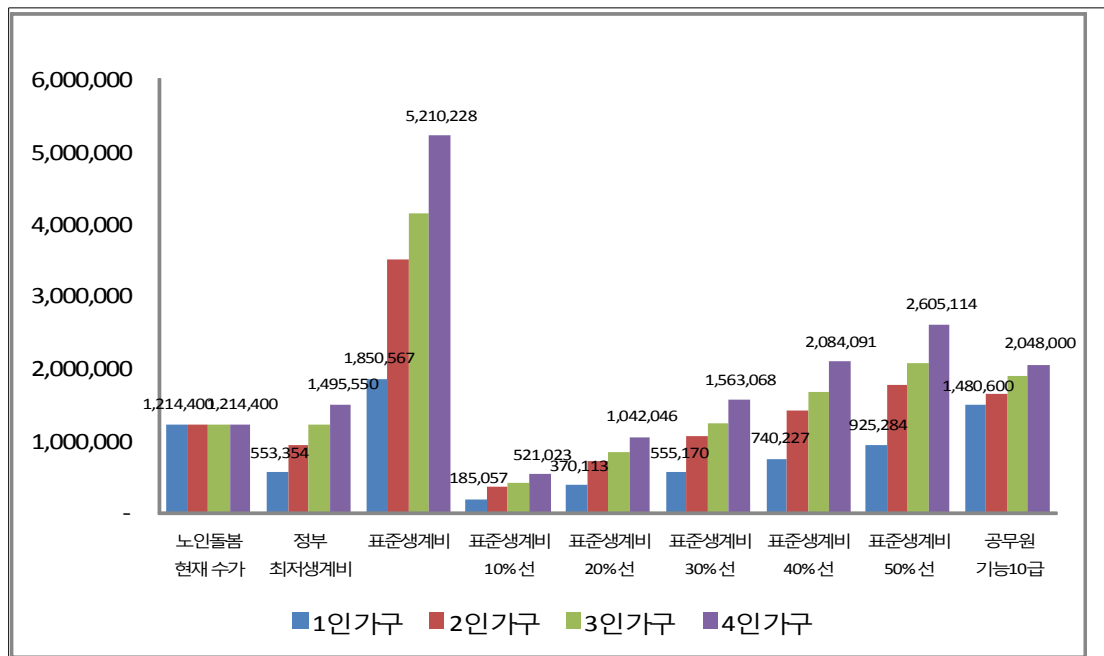


&lt;가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블 - 30% 예시안&gt;

(단위: 원)

가구 규모	맞춤화 임금			
	근속연수	월급여	시급	승급액
1인 가구	1년차	1,356,784	7,709	-
2인 가구	4년차	1,855,977	10,545	499,193
3인 가구	9년차	2,042,042	11,603	186,065
4인 가구(1)	13년차	2,364,682	13,436	322,640
4인 가구(2)	18년차	2,687,322	15,269	322,640
4인 가구(3)	22년차	2,880,906	16,369	193,584

&lt;노인돌봄 서비스의 현재 수가와 각 수준의 가구 규모별 비교&gt;



셋째, 국가 돌봄 사업에 참여하는 종사자로서의 대국민 위상강화와 이미지 정착을 위해 공격적인 홍보 전략을 구축해야 할 것이다. 위상 홍보는 종사자들의 신변안전에 대한 위험을 감소시키고 자부심 부여를 통해 돌봄서비스 종사자들의 서비스 경쟁력을 제고시키기 위함이다. 이를 위해 관련 부처는 우선 돌봄 종사자들을 이미지화 할 수 있는 브랜드를 도입(가칭 ‘행복도우미’)하고 둘째로 예산 대비 광고효율성이 낮은 TV, 라디오 등 유료 대중매체 광고보다는 이미지와 서비스 내용의 인지효과가 높은 드라마를 이용한 PPL광고를 추진할 필요가 있다.

또한 신문 등 인쇄물을 이용한 공익홍보보다는 다큐멘터리 형식의 지식정보형 홍보물을 제작, TV프로그램화 하는 방안도 검토할 만하다. 그리고 돌봄 종사자들의 자긍심 부여를 위해 우수 돌봄 종사자들을 대상으로 하는 포상제도 도입도 추진해야 할 것이다.

**넷째, 돌봄 종사자들의 처우개선 및 국가고용 증진, 종사기관의 재정상황을 고려한 돌봄 산업 육성을 위해서는 단기적으로 일본의 종사자 처우개선에 대한 제도 도입을, 장기적으로는 이탈리아의 사회적 협동조합 모형을 벤치마킹해야 하는 전략 설정이 필요하다.** 선진국의 종사자 처우 정책에 관한 벤치마킹은 현재의 낮은 고용비중과 열악한 고용의 질에 처해 있는 한국의 돌봄종사자들의 처우를 개선하기 위한 장기적인 국가 고용정책을 탐색하기 위함이다. 이에 본고에서는 한국보다 앞서 돌봄사업을 도입하였고 독창적인 정책으로 육성한 유럽 3개국 영국, 프랑스, 이탈리아와 한국과 문화적 근접성이 높은 일본 등 4개국의 돌봄 종사자 처우에 관한 사례를 살펴보았다. 그리고 벤치마킹을 위한 방향 설정을 위해 고용의 양과 고용의 질을 고려한 전략 매트릭스 구축을 통해 한국이 추구해야할 국가를 선정하였다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 우선 프랑스는 근로자에 대한 소비자의 선택권을 확대시켜 서비스의 맞춤형화를 실현시키고 일자리도 창출한 시장형으로 요약된다. 일반 개인 서비스 이용자에 한해 기업체가 고용수표를 제공하는 기업부조제도의 도입으로 재정문제를 해결하고 서비스 종류에 따른 인증제도 활용을 통해 서비스 품질 관리체제를 구축하였다. 그리고 단일서비스 고용수표제도 도입 등 다변화된 고용계약방식을 통해 이용자를 취약계층으로 확대시키고 있다. 종사자 처우 수준에 있어서는 정규직 비중이 높아 사회보장 보험에 대한 혜택이 높지만 여성의 경제활동을 제고를 위한 파트타임 중심의 돌봄 산업 일자리 창출에 주력하였기 때문에 임금수준은 2005년 구매력 기준으로 약 12,968\$로 낮은 편이다.

영국은 돌봄 비용이 정부로부터 지원되는 공공부조와 이용자가 돌봄비용을 지불하는 직접지불방식이 혼합된 준시장형이다. 서비스 종류가 7가지로 분류되어 있어 서비스 이용자의 욕구별 서비스가 가능하고 기존의 공공부조 방식 외에 직접지불제도 도입으로 시장화를 추진하는 서비스 전달체계를 구축하고 있다. 따라서 중앙정부는 계획, 지방정부는 실행을 담당하는 이원체제의 서비스 실행체제와 국가가 정한 자격증을 보유한 종사자만이 서비스를 제공할 수 있게 하여 이용자들은 질 높은 서비스를 받고 있다. 일자리의 경우, 민간기업과 시민영역 육성을 통한 지역 일자리 창출에 주력하여 2009년 기준, 영국 내 성인대상 전체 사회서비스 인력은 약 175.2만 명으로 추정된다. 이들의 처우수준을 살펴보면 기관 내 돌봄종사자의 상용직 비율은 높으나, 기관 종사자의 임금은 시급 당 6.75파운드, 직접고용 종사자는 시급당 7.66파운드로

낮아 이직률이 25.1%에 달한다.

이탈리아는 시민주도의 자발적 조직과 제3섹터를 기반으로 지역 내에서 돌봄 서비스를 제공하는 사회적 협동조합형으로 요약이 가능하다. 1980년대 ‘새로운 협동조합’이 제3섹터 성장을 촉진하면서 가족중심의 돌봄 서비스가 공식적 돌봄 서비스로 전환하는데 사회적 협동조합이 크게 기여하였다. 따라서 이용자들은 18세 이하 아동과 장애인, 그리고 일반계층까지 폭넓게 분포되어 있으며 돌봄 외에 교육, 문화 등의 서비스도 제공되고 있는 상황이다. 일자리 확대 측면에서도 기여하는 바가 커서 2008년 기준, 돌봄 서비스 관련 보건복지 부문의 사회적 협동조합 종사자 수는 317,339명에 이르며, 임금의 경우 민간기업 돌봄 종사자 대비 사회적 협동조합의 수준이 낮지 않은 것으로 파악된다. 또한 협동조합 내 노동계약서가 존재하기 때문에 직급 직무에 상관없이 동등한 처우를 받고 있다.

일본은 일정연령 이상이면 가입해야하는 의무보험인 개호보험으로 돌봄서비스를 제공함과 동시에 일자리를 창출한 사회보험형이다. 개호보험실시 전 가정봉사원, 홈헬퍼 등으로 지칭되던 방문개호원을 개호보험제도 도입에 따라 자격을 취득케 한 후 사업에 종사하도록 하여 2010년 기준, 돌봄 서비스와 관련된 방문간병원이 약 671,820명에 이른다. 그러나 최근에 들어 종사자들의 낮은 처우에 관한 사회적 이슈가 부각되면서 수가인상과 더불어 종사자들의 근로자성을 인정하는 법적기반을 마련해 종사자 처우를 개선하고 있다. 그 결과 2010년 방문간병원의 월 보수는 평균 25만 6,680엔으로 2009년 24만 1,520엔 대비 약 5.9%(1만 5,160엔) 상승했으며 정규직 비중도 61.0%로 높아진 편이다. 그리고 개호보험 종사자들의 처우개선을 위한 실행기관으로 개호노동안정센터를 설립하여 기관의 종사자 처우를 견제하고 있다.

#### < 돌봄 종사자 처우개선을 위한 전략 Matrix 설정 >

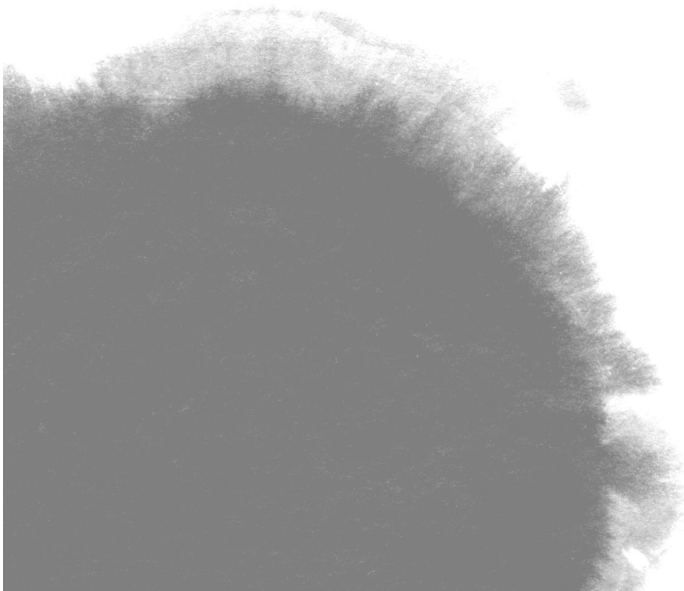
임금근로자 평균소득 대비 돌봄종사자 수준 (50% 기준)	高	<b>일본의 사회보험형</b> - (취업자) 전체 대비 비중(9.9%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 76% 수준	<b>이탈리아의 협동조합형</b> - (취업자) 전체 대비 비중(7.3%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 57.2% 수준
	低	<b>영국의 준시장형</b> - (취업자) 취업자 비중(12.9%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 43% 수준	<b>프랑스의 시장형</b> - (취업자) 취업자 비중(9.5%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 28.1% 수준
		大	少
		종사자 고용 비중(9.9%)	

이들 4개국 중 한국이 벤치마킹 대상을 선정하기 위해서는 전략적 방향 설정이 필요하다. 따라서 본고에서는 종사자 처우와 관련된 고용의 질과 산업육성과 관련된 고용의 양을 고려한 전략 메트릭스를 구축하였다. 고용의 양의 경우, 각국의 민간 돌봄종사자 규모 파악이 불가능하여 OECD의 취업자 중 보건·복지부문 취업자 비중을 대체변수로 선정한 후 평균비중 9.9%를 기준으로 高低로 구분하였다. 그리고 고용의 질의 경우, 돌봄종사자들의 경제적 위상 파악을 위해 각국의 임금근로자들의 평균임금 대비 돌봄 종사자들의 연평균 소득 비중을 산출하고 50%를 기준으로 高低로 구분하였다. 분석결과 일본은 고용량이 9.9%, 고용의 질은 76.1%로 고용양과 질이 모두 높은 국가로 분류되었고 이탈리아는 고용량은 7.3%, 고용의 질은 57.2%로 고용양은 낮지만 질은 높은 국가로 분류되었다. 또한 영국은 고용량은 12.0%, 고용의 질은 43.0%로 고용양은 많지만 질은 낮은 국가로 분류되었고, 프랑스는 고용량이 9.5%, 고용의 질 수준은 28.1%로 고용량과 질 모두 낮은 것으로 파악되었다. 따라서 일본의 사회보험형이 종사자 처우개선에 있어 한국에게 가장 긍정적인 것으로 파악되었다. 그러나 일본의 경우 종사자 처우를 위한 예산배정이 2012년까지 한시적으로 이루어진다는 점과 이를 기관차원에서 자생적으로 보완할 수 없다는 근본적인 문제가 존재한다는 점에서 한국의 돌봄산업이 처해 있는 현실과 동일한 문제점을 가지고 있다. 따라서 정부는 고용의 양은 상대적으로 적지만 고용의 질이 좋은 이탈리아의 산업육성정책을 장기적인 벤치마킹 대안으로 삼고 일본의 제도도입을 단기적으로 활용하는 방안을 추진하는 것이 바람직하다고 판단된다. 따라서 단기적으로는 일본과 이탈리아가 채택한 종사자들의 근로자성에 관한 법적지위 부여에 대한 제도도입을 긍정적으로 고려함과 동시에 장기적으로는 기관차원에서 자생적 경쟁력을 갖추고 있는 이탈리아의 사회적 협동조합 모형을 벤치마킹하는 방안을 적극적으로 고려해야 할 것이다. 또한 기존에 허가제였던 바우처 기관 운영체계가 등록제로 변경됨에 따라 종사기관들의 경쟁심화와 종사자 처우 악화가 예상됨으로 일본의 개호노동안전센터와 같은 종사자 처우 관련 기관도입도 적극 고려할 필요가 있다.

**핵심주제어(Key Word) : 5개 돌봄 서비스 수가, 돌봄서비스종사자 적정 인건비, 돌봄종사자 임금체계**

# 1장

## 연구개요





# 제1장 연구개요

## 제 1 절 연구의 필요성과 목적

### 1. 연구의 필요성과 목적

□ 제조업 등 국내 고용을 책임졌던 기존 주력산업이 자동화와 해외 이전으로 고용창출력이 감소하면서, 사회서비스가 신 고용창출 산업으로 부각

- 한국경제의 고용을 담당했던 자동차 등 10대 제조업의 2006년 이후 고용유발계수는 감소·유지 추세인 반면 사회서비스의 고용유발계수는 연평균 8.1% 증가
- 산업별 임금근로자에서도 10대 제조업의 4년간 연평균 증가율은 감소·유지 추세인 반면 사회서비스는 연평균 약 21.1% 증가

〈표 1-1〉 산업별(소분류) 고용유발계수 추이

구분(소분류)	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	연평균 증가율
일반목적용 기계부품	10.7	10.1	9	8.9	9.2	-3.80%
가정용 전기기기	9.4	9.1	8.1	8.1	7.6	-5.30%
영상 및 음향기기	8.9	8.4	8.5	7.9	8.7	-0.60%
자동차	8.7	8	7.2	7.2	6.4	-7.30%
선박	8	7.4	6.1	6	5.8	-7.90%
반도체	5.4	5.4	5.2	4.9	8.7	12.80%
화학섬유	5.2	4.4	3.8	3.3	3.1	-12.20%
컴퓨터 및 주변기기	4.6	4.1	3.8	3.6	3.6	-5.90%
조강	4.3	3.9	3.1	2.9	2.5	-12.60%
석유화학 기초제품	1.7	1.5	1	1.2	1.3	-6.10%
사회복지서비스	27.3	26.5	33.2	35	37.3	8.10%

자료: 한국은행(2006~2010), 산업연관분석 고용표

주1: 고용유발계수란 매출 10억원 증가시, 산업별 고용유발 규모

〈표 1-2〉 산업별(소분류) 임금근로자 추이

구분(소분류)	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	연평균 증가율
일반목적용 기계부품	28,754	28,932	30,518	29,523	33,307	3.70%
가정용 전기기기	28,499	29,932	25,553	25,520	25,909	-2.40%
영상 및 음향기기	44,674	35,340	37,177	36,668	46,041	0.80%
자동차	90,934	94,050	85,791	80,065	84,069	-1.90%
선박	98,809	116,312	130,920	136,266	126,158	6.30%
반도체	105,846	110,351	104,533	104,887	113,529	1.80%
화학섬유	6,928	5,619	5,458	4,728	4,884	-8.40%
컴퓨터 및 주변기기	17,181	16,813	15,302	13,620	17,368	0.30%
조강	15,509	15,942	18,679	7,781	19,513	5.90%
석유화학 기초제품	9,513	9,891	9,416	8,903	9,696	0.50%
사회복지서비스	174,112	201,201	284,824	329,217	374,938	21.10%

자료: 한국은행(2006~2010), 산업연관분석 고용표.

□ 이중 돌봄 바우처 사업은 국가차원에서 취약 계층간 고용-복지 연계를 통해 사회적 가치를 추구함과 동시에 사회 공공 인프라 구축이라는 평가를 받는 사업임

- 돌봄 바우처 사업은 2007년 이후 보건복지부가 노인, 장애인, 산모, 아동 등 사회서비스를 필요로 하는 사람들에게 일종의 이용권을 발급해 서비스를 받을 수 있도록 한 제도
- 돌봄의 사회적 중요성은 저출산-고령화로 인한 돌봄수요의 급증, 독거노인 등 1인 가구의 증가, 맞벌이 부부의 증대 등 가족구조의 변화에 기인
- 특히 수혜자가 독거노인, 장애인 등 국내사회에서 취약계층이라는 점과 공급자인 돌보미 역시 경제활동률이 낮은 4~50대 여성들이라는 점에서 그 중요성이 더욱 부각되고 있음

〈표 1-3〉 연도별 돌봄 바우처 사업 예탁금과 이용인원

(단위 : 백만원, 명)

사업	2009		2010		2011	
	예탁금	이용인원	예탁금	이용인원	예탁금	이용인원
전체	315,541	133,541	347,954	162,554	406,431	141,486
가사간병	70,955	33,281	33,697	27,953	18,855	10,539
노인돌봄	28,684	15,223	76,681	34,490	88,211	37,728
산모신생아	33,728	53,401	36,315	67,420	33,959	57,848
장애인활동지원	182,174	31,636	201,261	32,582	236,299	35,371

자료: 보건복지부 사회서비스정책관(2012), 주요업무 참고자료



〈표 1-4〉 돌봄 바우처 종사자 연령별 통계

(단위 : 명)

구 분	총 인원			40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
	계	남	여					
돌봄 분야	41,048 (100.0%)	3,068 (7.5%)	37,980 (92.5%)	3,341 (8.1%)	13,191 (32.2%)	18,760 (45.7%)	4,225 (10.3%)	1,531 (3.7%)
가사간병	2,809	10	2,799	117	854	1,352	399	87
노인돌봄 (종합)	9,700	67	9,633	432	2,955	4,836	1,188	289
산모신생아	3,192	0	3,192	172	1,012	1,834	149	25
장애인 활동지원	25,347	2,991	22,356	2,620	8,370	10,738	2,489	1,130

자료: 보건복지부 사회서비스정책과, 2012년 1/4분기 바우처 관련 통계. 재구성

주 1. 추출기준일 : '12. 3. 31. 기준

2. 산모신생아의 실적은 월 12일 이상근무자를 기준으로 함.

□ 그러나 최근 국가인권위원회에서는 요양보호사 등 돌봄사업 종사자들의 처우가 취약하다고 평가하고 이에 대한 수정을 권고한 상황임

- 인권위에서는 재가 요양보호사의 경우, 시급은 6,000~7,000원 선이나 상여금, 식대 등 부가급여가 없고, 4대 보험료가 시급에 포함되어 최저임금 수준으로 판단
- 이외 포괄임금제 적용, 법정 휴게시간 악용, 과도한 인원 배정과 손님 접대·김장·농사일 등 부담업무와 폭언·성희롱 등 신변안전 문제도 존재

〈표 1-5〉 요양보호사들의 임금 및 기타 근로조건

구분	항목	재가과전	시설	전체
근로계약기간	_____ 개월	17.2	31.2	19.1
	■ 정하지 않았음(%)	48.5	63.1	51.2
소득(세후)	월 _____ 만원	74.9	121.9	83.9
임금결정방식 (%)	시간급제	82.9	11.1	69.6
	일당제	1.3	0.6	1.2
	월급제	15.8	88.4	29.2
임금 (원)	시간급(원)	6,227	5,257	6,207
	일당(원)	27,800	-	27,800
	월급(원)	845,743	1,308,392	1,148,433
근속기간 (개월)	_____ 개월	22.0	25.0	22.6
N		792	183	975

자료: 장지연 외(2010). 고령화 사회의 돌봄노동에 대한 진단과 전망. 재인용

&lt;표 1-6&gt; 요양보호사들의 근로환경

구분	항 목	재가파견	시설	전체
안전 사고 (%)	① 내 자신이 상해를 입었다	10.0	22.7	12.4
	② 이용자가 상해를 입었다	3.4	5.2	3.7
	③ 없다	87.1	73.3	84.5
신변 위협 (%)	① 늘 느끼고 있다	6.6	-	-
	② 가끔 있다	35.4	-	-
	③ 전혀 없다	58.1	-	-
신변 위협 요인 (%)	① 이용자의 폭언	30.5	-	-
	② 이용자의 신체적 폭력	5.3	-	-
	③ 이용자의 성희롱 시도	16.7	-	-
	④ 이용자의 성폭행 시도	0.7	-	-
	⑤ 외출 동행 시 사고 위험	34.8	-	-
	⑥ 이용자 거주지의 위험	12.1	-	-
N		792	183	975

자료: 장지연 외(2010). 고령화 사회의 돌봄노동에 대한 진단과 전망. 재인용

□ 이와 관련하여 또 다른 돌봄 사업인 바우처 사업 종사자들 역시 임금 등에 있어서 열악한 처우를 받는 것으로 추정되고 있음

- 보건복지부 소관, 4개 바우처 종사자의 임금은 시급 5,000~6,000원 선이며, 4대 보험 미가입률은 30% 이하 수준으로 파악
- 한편, 종사상 지위에서는 고용주를 포함한 상용직이 40.5%에 머물러 있어 고용안정성이 낮은 상황임

&lt;표 1-7&gt; 시간당 임금과 근무시간 및 4대 보험 가입률

(단위 : 명)

구분	가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동지원
시간당임금	6,495	6,477	41,675	6,081
근무시간	55.1	88.7	16.2(일)	113
월보수	357,887	574,471	675,138	687,104
4대보험가입현황	88.4%	80.2%	72.1%	75.7%
미가입자	11.6%	19.8%	27.9%	24.3%

자료: 보건복지부, 주요업무 추진계획. 재인용

주: 1. 2011년 6월 기준

2. 4대보험(건강,고용,산재,국민)중 1개 이상 가입율(제공기관 사회서비스바우처시스템 가입여부 입력근거로 산출)
3. 산재보험은 무조건 가입, 고용보험·국민연금·건강보험은 60시간 이상 근무자 가입의무

〈표 1-8〉 돌봄바우처 사업 종사자 종사상 지위

(단위 : %)

구 분	직접고용(N=332)		파트타임(N=332)	
	평균	표준편차	평균	표준편차
전체인원(명)	21.6	32.4	2.6	9.8
상용직	58.7	39.8	1.0	4.3
정규직	35.1	36.3	0.1	1.0
기간제 계약직	23.6	33.8	0.9	4.3
임시 및 일용직	28.7	38.1	1.5	9.0
임시직	17.5	33.0	0.9	6.5
일용직	11.1	27.2	0.6	6.3
자영업자	11.6	22.4	-	-
무급가족종사자	0.7	4.4	-	-

자료: 강혜규 외(2009). 사회서비스산업의 공급실태조사 및 발전방안연구

□ 본 연구에서는 향후 지속적인 고용창출산업으로써 돌봄서비스 위상정립을 위해 임금상승 등 종사자들의 처우 개선방안을 마련하는데 목적이 있음

- 돌봄 서비스 종사자의 임금수준(최저임금 및 경쟁상품 대비)을 파악하여 차기년도 사업 운영 예산 확보를 위한 자료로 활용함과 동시에
- 사업구조에 참여하는 종사기관들의 임금체계와 수수료 실태를 파악하여 종사자들의 실질적인 임금상승 효과를 극대화 하고자 함
- 한편 해외 선진국 사례분석을 통해 장기적으로 추진해야할 돌봄 서비스 종사자들의 처우 수준 개선을 위한 시사점을 도출하고자 함

## 제 2 절 연구 내용과 방법

□ 본 연구에서는 연구목적에 위하여 다음과 같은 3대 연구내용을 설정하고 이를 분석하기 위한 연구방법을 다음과 같이 설정함

□ 첫째, 현 돌봄 종사자들의 처우에 미치는 핵심요인을 도출하기 위하여 돌봄 바우처 사업 특성 분석과 전문가들의 FGI, 문헌 연구를 실시

- 돌봄 바우처 사업은 국가가 집행하는 사회서비스 사업으로서 종사자들의 임금과 관련된 서비스 가격 등의 통제가 이루어지는 등 사업 분석이 요구되는 사항임
- 특히 인건비 결정과 관련된 서비스 수가 산정 방법에 관한 검토는 현 바우처 종사자들의 처우 및 관련 기관의 운영형태에 직접적인 영향을 제공하고 있음
- 사업 분석을 통해 도출된 처우관련 핵심요인들에 대하여 관련 전문가 및 기관장 FGI를 통해 그 가능성을 타진하고 검증하는 과정을 추진하고자 함

〈표 1-9〉 돌봄 사업자 종사자 처우관련 FGI 조사 참여자

구분	참 석 범 위	참석자	소속	관련사업
1차 5.21	- 바우처사업 제공기관 기관장	김00 실장	00지역자활센터	·가사간병 ·노인돌봄
		한00 센터장	00지역자활센터	·가사간병 ·노인돌봄 ·장애인활동지원
		김00 소장	00장애인자립생활센터	·장애인활동지원
2차 5.22	- 민간유료사업 제공기관 - 바우처사업 제공기관 기관장	최00 대표이사	사회적기업00	·노인돌봄
		노00 팀장	사회적기업00	·노인돌봄
		최00 대표이사	0000	·산모신생아돌봄
		유00 팀장	0000	·산모신생아돌봄
		박00 사무국장	지체장애인협회00지회	·장애인활동지원
3차 6.21	- 바우처사업 제공기관 기관장 - 민간유료사업 제공기관 기관장 - 장기요양보험 제공기관 기관장	염00 지부장	0000협회	·가사간병 ·노인돌봄
		안00 팀장	0000사업단	·가사간병 ·노인돌봄 ·산모신생아
		민00 센터장	000돌봄센터	·가사간병 ·노인돌봄 ·장애인활동지원
		최00 사장	000000	·노인재가장기요양
		유00 팀장	0000 건강가정지원센터	·아이돌봄
4차 6.27	- 바우처사업 제공기관 관리자 - 바우처사업 종사자	함00 돌보미	0000 건강가정지원센터	·아이돌봄

&lt;표 1-10&gt; 돌봄 사업자 종사자 처우관련 FGI 조사 내용 &gt;

구분	주요 내용	
사업형태	1) 현 기관의 주요 사업 내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 조직 형태- (개인회사 vs. 주식회사 vs. 협동조합 vs. 재단 vs. 비영리기관)</li> <li>· 총 고용인원, 돌봄서비스 종사자 고용인원, 정규직 대비 비정규직, 상근근로자 등</li> <li>· 총매출 대비 각 사업 매출 비중 및 부채 비율</li> <li>· 총 인건비 대비 바우처 사업 인건비 비중</li> </ul>	
	2) 주요 사업 대비 돌봄 바우처 사업 매출 비중 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 매출 대비 인건비, 마진율 비중, 비중 산출 기준</li> </ul>	
사업형태	3) 돌봄 바우처 사업 진행 형태 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정부사업 수탁 시 선정 기준 및 불만점</li> <li>· 인력확보 방안(수시 vs. 고정, 수시 시, 업계협력 여부 및 인력 Pool 구축여부 등)</li> <li>· 인력 투입 시 준비요건 및 관리사항</li> <li>· 서비스 문제 발생 시, 대처방안</li> <li>· 사업 완료시 평가 여부 및 대처 방안</li> <li>· 사업 완료시 정부에 회계자료 제출 여부 및 관련 자료 종류</li> <li>· 감독 책임(이용자) 및 업무책임(재원) 존재여부 및 방법</li> </ul>	
	4) 돌봄 바우처 사업 진행상의 건의 사항	
종사자 근로형태	5) 종사자 근로형태 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 돌봄 바우처 종사자 주 업무내용과 기타 업무 존재여부 및 내용</li> <li>· 업무수행 방식(개인 vs. 팀제, 특정이용자 지속성 여부, 개인 간 업무차별성 여부 등)</li> <li>· 업무지시 방식(전화 vs. 메일 vs. 인적 지시) 및 평가제도 존재 여부</li> <li>· 돌봄 서비스 별 직무사항 존재여부</li> </ul>	
	6) 근로자 계약 형태(상용직, 임시직, 일용직, 특수형태 근로 종사자) <ul style="list-style-type: none"> <li>· 취업규칙, 근로계약서 존재여부</li> <li>· 4대 보험 종사자 가입여부</li> <li>· 수수료 등 주 계약 내용</li> <li>· 자격증 등 취업인력 필수 요건사항</li> </ul>	
임금체계	7) 임금체계 존재 및 유형 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기본급, 성과수당, 주말수당, 보육수당 존재 여부</li> <li>· 임금체계 존재여부 및 유형(시간급, 연공급, 직무급, 직능급, 성과급)</li> <li>· 지급비용 및 기관 지원 금액</li> <li>· 식비 지급여부와 지급액</li> </ul>	
	8) 평균 급여표 구성 <ul style="list-style-type: none"> <li>· (월평균 총임금 = 기본급+고정수당+초과수당+교통비+식대)</li> <li>· (월평균 순임금 = 월평균 총임금 - 4대 보험료 - 세금)</li> <li>· 기관 수수료 여부와 단가 대비 비율</li> <li>· 수수료 수입의 구성 항목과 비중</li> </ul>	
임금체계	9) 적정 임금 수준 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 현재 대비 적정 단가 수준 및 이유</li> <li>· 시장임금 적용여부 또는 임금산정시 유사기관 정보활용 및 협의 존재여부</li> <li>· 기관 간 임금차이 존재여부 및 차이 정도</li> </ul>	
	10) 임금협상 여부 및 협상요인 적용 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 임금협상 여부 및 협상유형(단체 vs. 개인) 등</li> <li>· 임금수령 주체, 퇴직금 부여 여부</li> <li>· 임금산정시 직무직능근무연수교육수준자격증 등 주요 고려사항 및 적용여부</li> <li>· 임금협상시 물가상승률 고려 여부</li> </ul>	
임금체계	11) 복리후생 현황 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 건강검진, 휴가, 명절, 교육, 학자금 대출, 상조회 등 지원 여부</li> </ul>	
	12) 돌봄서비스 종사자 임금현실화를 위한 건의사항	

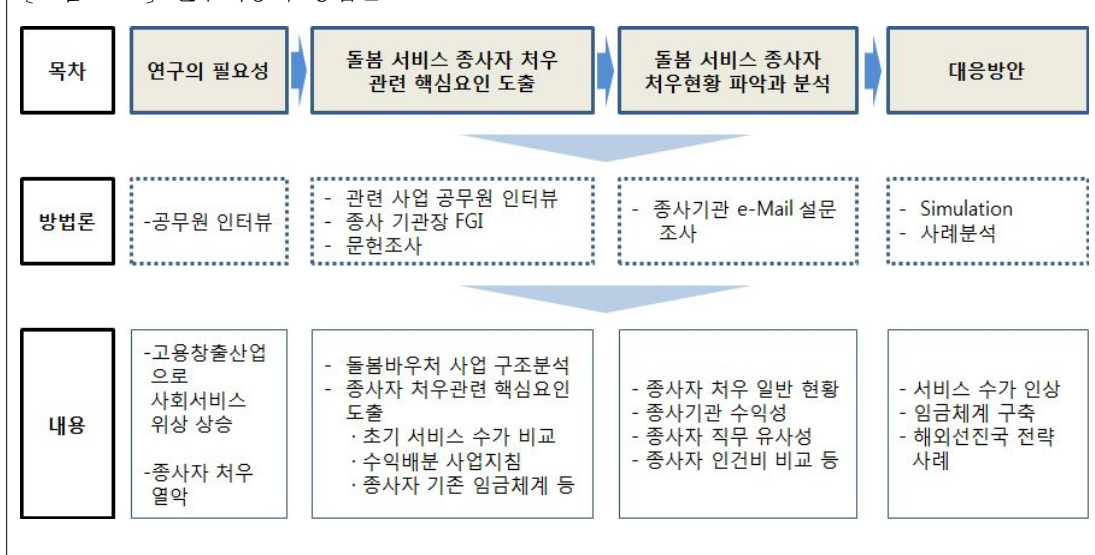
□ 둘째, 종사자 처우관련 핵심요인들의 현황 검토와 대응방안 마련을 위해 현 바우처 종사기관을 대상으로 한 자기기업식 E-Mail 조사를 실시

- 특히 FGI와 관련문헌 검토를 통해 도출된 기관과 종사자들 간 서비스 수가 배분 현황 등 핵심요인 검증에 위해 기관들의 바우처 사업 수익성 자료를 조사
- 현 임금수준의 상승을 위한 범위설정을 위해 경쟁서비스들의 임금수준과 적정 희망 서비스 수가, 희망 도입수당 항목, 4대 보험 가입현황에 관한 내용을 포함
- 바우처 종사자들의 처우개선을 위한 대응방안으로서 임금체계를 구축하기 위하여 각 바우처 사업의 직무 간 유사성에 대한 측정도 포함됨
- 이외에 현 바우처 종사자들의 복리후생과 관련된 기관의 제도 현황과 향후 과제에 대한 설문내용도 포함됨

□ 셋째, 돌봄 사업 종사자들의 처우개선을 위한 단기 및 중장기 대응 방안 제시를 위해 국내 임금체계 및 해외선진국의 육성 전략에 대한 사례조사를 실시

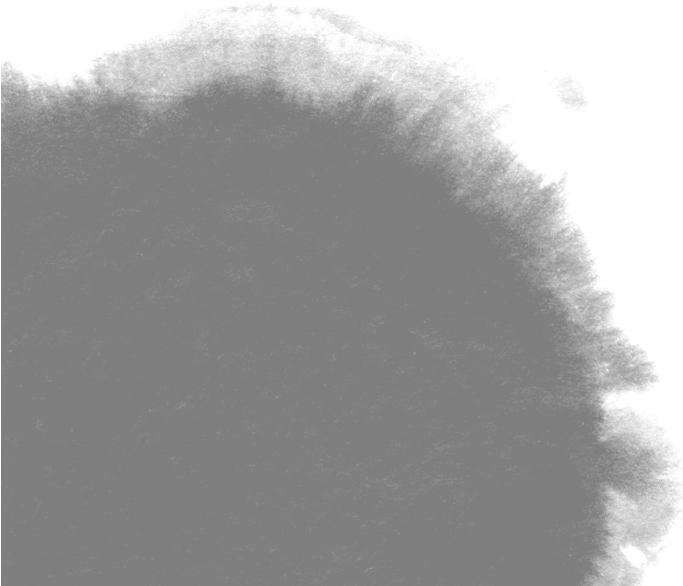
- 단기 대응방안으로서 설문조사 결과를 바탕으로 종사자의 임금인상 범위 선정과 연공급 등 국내 임금체계 사례를 통해 종사자들의 임금체계를 구축  
⇒ 연공급, 직무급, 직능급, 성과급 등의 적용가능성을 진단하고 장기적인 임금체계 설계안을 모색함과 동시에 종사자 위상 등에 대한 홍보방안도 검토
- 중장기 대응방안으로서 돌봄 서비스 관련 일자리 양과 임금수준을 고려해 스웨덴, 영국, 이탈리아, 일본의 돌봄 서비스 사업 육성전략에 대한 사례를 제시

[그림 1-1] 연구내용과 방법론



# 2장

돌봄서비스종사자 처우 관련  
핵심요인 도출







## 제2장 돌봄서비스종사자 처우 관련 핵심요인 도출

- 최근 제시되고 있는 현 돌봄 서비스 종사자들의 낮은 처우 문제를 근본적으로 파악하기 위해서는 종사자들이 종사하는 산업 구조의 분석이 매우 중요함
  - 종사자들은 돌봄사업 기관과의 계약에 의해 임금 등 처우가 결정되며, 기관은 서비스의 수요와 노동력 공급 등 산업 특성에 따라 처우를 결정하기 때문임
  - 본 과제에서는 돌봄 서비스 종사자들이 속해 있는 기관들이 사업을 영위하고 있는 돌봄 바우처 산업의 구조분석을 실시함

### 제 1 절 돌봄 바우처 사업의 개관

- (개관) 돌봄 바우처 사업은 2007년부터 정부가 추진한 사회서비스 일자리 사업으로서 사회적으로 취약한 수혜자와 공급자를 연계하는 고용-복지 연계사업임
  - 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원, 산모신생아돌봄, 아이돌봄 등 독거노인과 장애인, 여성, 아이 등 사회경제적으로 취약한 계층을 대상으로 하고 있음
  - 사업은 서비스 수혜자들에게 일종의 이용권을 부여하여 돌봄 서비스 기관이 서비스를 제공하면 그 비용 중 상당부분을 정부가 지불하는 구조로 이루어짐

〈표 2-1〉 돌봄 바우처 제도 개관

구분	대상	서비스 가격 및 본인부담	기능
가사간병	-국민기초생활수급자, 차상위계층(장애인(1-3)급, 소년소녀가정, 한부모가정, 중증질환자(6개월이상치료를 필요로하는))	o 서비스가격 -(수급자) 월 165~212천원 -(차상위) 월 148~197천원 o 본인부담 -수급자: 무료~8,400원 -17,820원(18시간) -23,760원(24시간)	-재가 저소득 취약계층 일상생활 지원
노인돌봄	-노인요양보험 비대상자 중 거동 불편노인(A,B 등급)으로 전국 평균 가구소득 150% 이하	o 서비스가격 -(수급자) 월248~323천원 -(차상위이하) 월230~307천원 -(차상위초과) 월212~283천원 o 본인부담 -수급자: 무료~8,280원 -18~36천원(27시간) -24~48천원(36시간)	-노인돌봄 서비스 사각지대(노인요양보험 사각지대) 해소
산모신생아도우미	-전국가구 월평균 50%이하의 출산가정	o 서비스가격 (2주기본) -소득 40~50%이하: 550천원 -소득 40%이하: 596천원 o 본인부담 -소득 40~50%이하 : 92천원 -소득 40%이하 : 46천원	-출산 후의 산모와 신생아에 대한 산후조리 및 건강관리
장애인 활동지원	-등록 1급 장애인 중 6~65세 미만 장애인으로 소득기준 없음	o 기본급여 -35~86만원(43~183시간) o 추가급여 -8.3~66.4만원(10~80시간)	-장애인의 지역사회 생활을 유지할 수 있도록 하는 핵심적인 지원서비스

자료: 보건복지부 사회서비스정책관(2012). 주요업무 참고자료

2012년 사회서비스 바우처 각 사업별 지침 참조

□ (실적) 돌봄 서비스 도입년도인 2007년을 시작으로 이용자수는 점차 증가하여 2011년에 178,613명에 달하며, 종사자수는 약 49,567여 명으로 추정됨

○ (이용자) 5개 돌봄서비스 사업 중 이용자가 가장 많은 부문은 산모신생아도우미로 2011년 기준 57,848명에 달함

○ (종사자) 2011년 기준 장애인 활동지원이 가장 많은 종사자수인 23,653명이며 그 다음으로 아이돌봄서비스가 10,758명에 육박함

〈표 2-2〉 돌봄 서비스 이용자 추이

(단위 : 명)

사업명	2009	2010	2011
가사간병	33,281	27,953	10,539
노인돌봄	15,223	34,490	37,728
산모신생아	53,401	67,420	57,848
장애인활동지원	31,636	32,691	33,360
아이돌봄		27,463	39,138

자료: 보건복지부 사회서비스 전자 바우처 홈페이지 (<http://www.socialservice.or.kr/ptl.JspEditor.doj>), 2012. 재구성  
아이돌봄 이용자는 시간제실이용가구수와 종일제실이용가구수 합계.

〈표 2-3〉 돌봄 서비스 종사자 추이

(단위 : 명)

구분	2009			2010			2011		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
가사간병	5,369	14	5,355	3,253	15	3,238	2,881	10	2,871
노인돌봄	4,495	31	4,464	8,246	65	8,181	9,519	62	9,457
산모신생아	3,977	-	3,977	3,468	-	3,468	2,756	-	2,756
장애인활동지원	18,540	2,315	16,225	19,519	2,403	17,116	23,653	2,777	20,876
아이돌봄	7,774	-	7,774	7,262	-	7,262	10,758	-	10,758

자료: 보건복지부 사회서비스정책관(2012). 주요업무 참고자료  
여성가족부 가족정책과(2012). 내부실적자료

□ (처우관련 참여 주체) 종사자 처우와 관련해 영향을 미칠 수 있는 주체로는 보건복지부, 서비스 제공기관을 들 수 있음

- (보건복지부) 바우처 사업 운영주체로서 종사자 인건비와 직접적으로 관련된 서비스 수가를 결정·집행하며, 각 사업별 운영지침을 마련하여 안내하고 있음
- (제공기관) 보건복지부로부터 수령한 서비스 수가를 기본으로 종사자 처우를 직접 결정하는 주체로서는 영리, 비영리, 국가 및 지자체 3종류의 기관으로 분류

〈표 2-4〉 돌봄 바우처 종사기관 유형 및 고용규모

(단위 : 개소)

구 분		돌봄 서비스				
		소계	노인돌봄	가사간병	장애인활동지원	산모신생아
유 형	총 계	1,598	933	326	-	339
	영리	251	49	16	-	186
	비영리	1,341	880	308	-	153
	국가 및 지자체	6	4	2	-	-
고용 규모	소 계	1,770	702	272	568	228
	10명 미만	621	272	146	101	102
	10명~40명 미만	882	412	125	249	96
	40명 이상	267	18	1	218	30

자료: 보건복지부 사회서비스정책과, 2012년 1/4분기 바우처 관련 통계. 재인용

주 1. 2012. 3. 31. 기준

- 2. 장애인활동지원 제공기관은 행복이음 자료 추출(유형분류 필수 값이 아님) 미입력 기관이 많아 데이터 추출불가
- 3. 고용규모는 1회라도 매출이 발생한 제공기관 대상으로 자료 추출

〈표 2-5〉 돌봄 바우처 종사기관 매출 규모

(단위 : 개소)

사업 구분	총계	노인돌봄	가사간병	장애인활동지원	산모신생아
총계	2,099 (100%)	807	298	723	271
1억 미만	1,345 (64.1%)	416	226	543	160
1억~3억 미만	602 (28.7%)	311	70	153	68
3억~5억 미만	111 (5.3%)	72	2	17	20
5억~10억 미만	27 (1.3%)	7	-	1	19
10억 이상	14 (0.7%)	1	-	9	4

자료: 보건복지부 사회서비스정책과, 2012년 1/4분기 바우처 관련 통계. 재인용

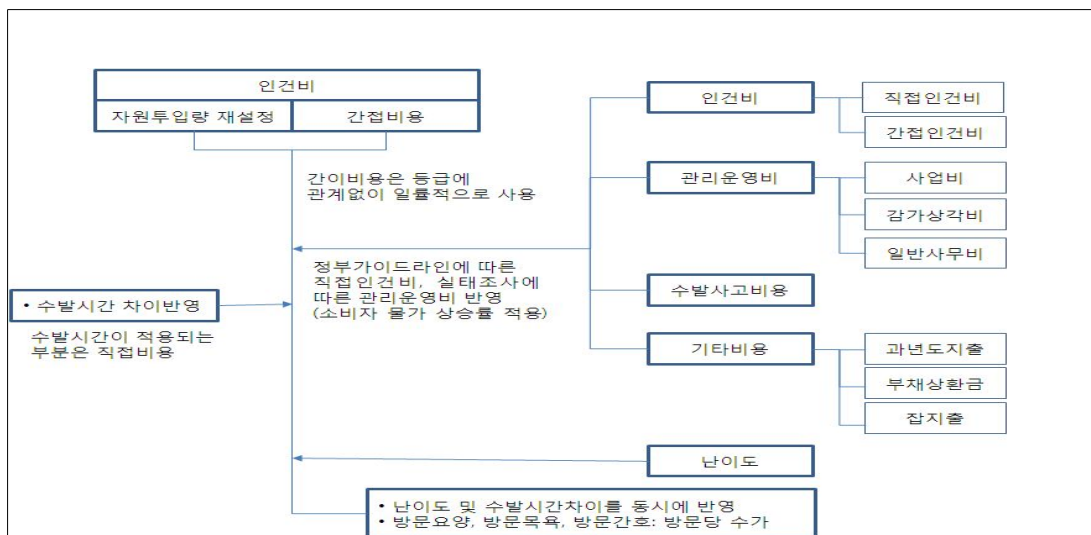
주 1. 추출기준일 : '12. 2. 1. ~ 3. 31 기준 (가사간병, 노인돌봄, 산모신생아, 장애인활동지원)

- 2. 제공기관이 복수 사업을 할 경우 각각 추출
- 3. 위 기간 동안 전자결제를 시행하여 매출이 발생한 제공기관 수

## 제 2 절 돌봄 종사자 처우관련 바우처 사업 구조적 특징

- (정부 통제사업) 서비스의 가격이 시장 내 수요와 공급의 자율기능보다는 정부의 정책 하에 결정되며, 사업 지침 역시 정부에 의해 통제되는 사업임
  - (고용량) 시장의 수요 대비 부족하거나 과잉 공급되는 바우처 종사자의 수급 상태에 따라 고용량과 임금 수준이 시장이 아닌 정부에 의해 결정됨
  - (가격결정) 인건비와 직결된 정부의 서비스 수가는 시장의 자율성 보다는 정부의 예산 배정에 의해 결정되는 특징을 가짐
- (서비스 수가) 종사자의 임금은 정부에서 제시한 사업별 서비스 수가에 의해 직접적으로 영향을 받는 구조임
  - 서비스 수가란 대상자에게 제공된 바우처서비스에 대한 기본 비용으로 정부지원금과 본인부담금으로 구분됨
  - 현 서비스 수가는 시간당 비용으로 책정되어 있으며, 산출방식은 종사자의 직간접인건비와 기관의 운영비용을 고려해 산출됨
  - ⇒ 현 서비스 수가는 2008년 노인재가장기요양보험의 산정방식을 따른 것으로 기관의 인력, 서비스 제공량, 운영비용 등 원가보전방식에 기반한 표준모형에 요양보호사들의 인건비와 4대 보험 등 간접인건비 등을 포함해 산출

[그림 2-1] 돌봄 바우처 수가 산정 방식



□ (수익배분 지침) 서비스 수가를 기본으로 한 기관의 매출 수익에 대해 정부가 종사자의 임금을 고려, 75(종사자 비중):25(기관 운영비)의 수익배분이 존재함

- 보건복지부는 서비스 제공기관의 종사자 임금 보전을 위해 서비스 수가 산정방식에서 도출된 종사자 대비 기관의 운영 비중을 중심으로 사업지침을 설정
- 종사자들은 서비스 제공으로 인한 수입인 서비스 수가 중 75%이상에 해당하는 금액을 인건비로 지불받을 수 있도록 각 사업별 지침에 명시

〈표 2-7〉 돌봄 서비스 사업 수익배분에 관한 지침

구 분	내 용
가사간병	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제공기관은 75%이상을 제공인력 임금(4대 보험 본인부담금 포함)으로 사용</li> <li>* 방문도우미 퇴직금은 제공기관에서 부담</li> <li>- 관리운영비는 서비스 단가의 25% 이내에서 관리</li> </ul>
노인돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 단가의 75% 이상을 노인돌보미 임금(4대 보험 본인부담금 포함)으로 사용</li> <li>- 관리 운영비는 서비스 단가의 25% 이내에서 관리(노인돌보미 퇴직금 포함)</li> </ul>
산모신생아	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제공기관은 75%이상을 제공인력 임금(4대 보험 본인부담금 포함)으로 사용</li> <li>* 도우미 퇴직적립금은 제공기관에서 부담</li> <li>- 관리운영비는 서비스 단가의 25%이내에서 관리</li> <li>- 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 제공인력 임금, 퇴직금, 카드단말기 구입 및 유지비용, 기자재 비용, 관리 비용 및 기타 운영에 소요되는 모든 경비를 충당</li> </ul>
장애인활동지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 활동지원기관은 서비스 단가의 75% 이상을 활동지원인력 임금(4대보험 본인부담금 포함)으로 사용해야 함</li> <li>- 단, 방문목욕 및 방문간호 제공 인력에 대해서는 노인장기요양기관 인력으로도 중복하여 활동할 수 있는 점을 감안하여 해당 서비스 단가에 대한 임금을 달리 정할 수 있음</li> <li>※ 종전 카드 수수료 절감분(결제액의 1.5%~1.0%)도 75% 이상을 반드시 제공인력 인건비로 사용</li> <li>- 자활사업 등 타 사업 수행기관이 활동지원기관으로 참여하는 경우에는 자활사업 참여자 등 인건비 지원사업과 명확히 구분하여 운영</li> <li>* 인건비를 지원받는 사람이 활동지원인력으로 동시에 참여할 수 없으며, 지역자활센터가 활동지원사업에 참여하는 경우 가사·간병도우미사업과 활동지원사업을 별도 회계로 편성·관리</li> </ul>
아이돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌보미 급여아동 수 기본 심야, 주말(전염성아동 포함) 1명 돌봄수당 5,000원, 2명 이상 돌봄수당 1명 돌봄 수당+(아동수×2,500원)</li> <li>[1명 돌봄수당+(아동수×2,500원)]×1.2</li> <li>※ 심야 : PM 9:00 ~ AM 8:00, 주말 : 토·일요일, 법정 공휴일</li> </ul>

□ (처우개선 지침) 종사자의 처우와 기관의 운영비와 관련된 4대 보험, 퇴직적립금의 지급  
과 이외에 배상책임보험, 교육 및 훈련 등에 관한 지침이 존재

- 최초 서비스수가 산정에서 고려된 종사자들의 4대 보험 급여와 퇴직금 적립 등 간접인  
건비에 대한 내용이 사업지침에 포함되어 있음
- 기관의 운영비와 직접 관련된 배상책임보험이 사업과정에서 포함되었고, 서비스 품질 유  
지를 위한 정기적인 교육 및 훈련에 대한 지침이 사업내용에 포함

〈표 2-8〉 각 돌봄서비스 사업의 종사자 처우개선에 관한 지침

구 분	내 용
가사 간병	(교통지원금) 서비스 1회 방문당 3,000원 - 단, 방문확인은 단말기 결제횟수를 기준으 로 1인/1일/1회로 산정 (교육비) 교육비는 전액 국고에서 지원 - 제공기관은 소속 방문도우미에 대한 4대 보 험을 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입 기준 에 따라 처리 (배상보험) 제공기관에서 소속 방문도우미에 대 해 의무적으로 가입 (상해보험) 4대 보험으로 갈음하되, 4대 보험 대 상자가 아닌 경우에는 제공기관에서 상해보 험이나 별도 보상 대책을 마련하여야 함
노인 돌봄	(근무시간) 월~금요일, 1일 5시간(13:00~18:00) - 근무시간은 13:00 - 18:00을 권장하나, 사 업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영가능 (교육비) 신규 독거노인돌보미 1인당 62천원을 교육기관에 지원 - 서비스관리자는 무료로 교육에 참여하며, 총 교육비 중 15만원은 교육기관(서비스관리자) 의 활동추진비로 활용 가능 - 강사료, 준비비(교육준비자 활동추진비 포 함), 사무비, 간담회 및 평가회의비 등으로 사용 (배상보험) 제공기관에서 소속 방문도우미에 대 해 의무적으로 가입 (상해보험) 4대 보험으로 갈음하되, 4대 보험 대 상자가 아닌 경우에는 제공기관에서 상해보 험이나 별도 보상 대책을 마련하여야 함
산모 신생아	(교통비) 서비스 1회 방문당 3,000원 (배상보험) 제공기관에서 의무적으로 가입. (상해보험) 4대 보험으로 갈음하되 대상자가 아 닌 경우에는 제공기관에서 상해보험이나 별도 보상대책을 마련해야 함 (교육비) 서비스 제공인력 1인당 심화 과정 또 는 경력자과정 15만원 지원 ※ 단, 기본과정 교육비는 제공기관과 협의 조 정하여 결정 ※ 교육비를 지원(1인당 15만원 지원)받은 자 는 수료일 기준 1년 이내 최소한 3개월은 산모 신생아도우미 제공인력으로 근무하여야 함
장애인 활동	(퇴직금) 퇴직금은 활동지원기관이 전액 부담 (4대보험) 4대보험 사용자부담금은 활동지원기 관, 본인부담금은 활동지원인이 부담 (상해보험) 4대보험으로 갈음하되, 4대보험 대상 자가 아닌 경우에는 활동지원기관에서 상해보험 이나 별도의 보상대책을 마련하여야 함 (배상책임보험) 활동지원기관에서 소속 활동지원 인력에 대해 의무적으로 가입해야 함 (교육비) 소요되는 비용은 전액 본인부담이 원칙 (다만, '11년의 교육비는 50%를 지원) - 공통 + 전문교육과정은 100천원, 전문교육 과정은 50천원을 초과할 수 없음 - 공통 + 전문교육과정은 100천원(정부지원 50천원, 본인부담금 50천원) - 전문교육과정 50천원(정부지원 25천원, 본 인부담금 25천원)
아이 돌봄	(교육비) 양성교육 대상자는 교육 참여시 10만 원의 교육비를 납부해야 하며, 의무 활동시간(50 시간) 이수 후 납부금액 환급조치 (교통비) 대중교통이용료 실비 기준, 1만원 이내. 다음의 경우만 해당 ① 연계전별 4시간 이하 서비스 제공 ②건강 보험료 경감대상 도서, 벽지지역 및 기타지자체 가 활동기피지역(지리적여건, 교통상황 등 고려) 으로 인정하는 지역 거주 가정에 서비스 제공

### 제 3 절 돌봄 종사자 처우 관련 핵심 요인 도출

□ 돌봄 바우처 사업의 사업구조의 특징을 통해 종사자들의 처우가 열악해 지는데 영향을 미친 핵심요인을 도출해 보면 7가지가 고려됨

- 그 중 임금과 관련해서는 비현실적인 서비스 수가 적용과 서비스 수가의 동결, 시급제 운영, 사업별 현행지침과 상이한 배분비율 설정을 들 수 있음
- 한편 종사자 처우조건과 관련 4대 보험 강제 가입, 교육 및 훈련의 근로시간 불인정, 위상 정립의 미흡 등을 들 수 있음

#### 1. 서비스 수가 동결과 종사자들의 실질소득 감소

□ (문헌 검토) 2008년 이후, 정부의 건축 재정으로 파생된 서비스 수가 동결이 종사자 및 기관의 실질소득을 감소시키는 상황을 발생

- 2007년 최초 서비스 수가 산정 시, 인건비 산정에서는 2006년 요양보호사 인건비 실태 조사에 당시 평균 임금상승률 6.5%를 고려 산정함
- 기관의 운영비의 경우도 실태조사를 거쳐 소비자 물가상승률 2.4%를 적용해 2007년 운영비를 간접 계산함(최병호 외 2008)
- 지난 3년간 서비스 수가 동결은 현 종사자들의 임금과 연평균 임금상승률을 고려할 때, 2009년 대비 2012년 최저 임금 간에 약 14.6~20.1%p의 격차를 발생시키는 결과를 초래

〈표 2-9〉 최저 임금 대비 돌봄서비스 종사자 실질 소득 감소분

(단위 : 원, %)

구분		가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동지원	아이돌봄
바우처 종사자 실질임금		6,345	6,345	5,031	5,517 (5,743)	4,598
2009년 최저임금 : 4,000원 대비	금액(원)	2,345	2,345	1,031	1,517	598
	비율(%)	58.6	58.6	25.8	37.9	14.9
2012년 최저임금 : 4,580원 대비	금액(원)	1,765	1,765	451	1,163	18
	비율(%)	38.5	38.5	9.8	25.4	0.4
2009년 대비 2012년 종사자 실질소득 감소분(%p)		20.1	20.1	15.9	12.5	14.6

주. 1. 시급당 최저임금은 고용노동부 연도별 최저임금 자료를 인용, 바우처 종사자 시급은 각 사업지침의 서비스 수가에서 인건비 비중 75%를 감한 총급여에서 4대 보험 자기부담금을 감한 금액

2. 장애인활동지원의 바우처 종사자 실질임금은 2009년의 경우 서비스 수가 8,000원을, 2012년은 8,300원을 기본으로 산정함 따라서 ( )의 금액은 2012년 종사자 실질 시급임



□ (FGI 결과) 낮은 임금으로 인해 종사자들의 국가사업에 대한 충성도가 낮아져, 비슷한 직무이면서 임금이 보다 나은 직군으로의 이탈이 발생

- 돌봄 바우처 사업의 종사자들은 업무성격상 국가에서 발급한 자격증 보유자가 근무하고 있음에도 불구하고 인건비 수준은 최저임금 수준임
- 오히려 임금은 높지만 사회적으로 낮게 평가되는 파출부 등의 직군으로 이직을 하거나 민간 이용자들을 대상으로 하는 기관으로 이직하는 경우가 발생

〈표 2-10〉 FGI 내용 요약

이슈	내용
낮은 임금	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄 바우처 사업의 종사자들은 업무성격상 국가에서 발급한 자격증을 소유한 자들이 근무하고 있음에도 불구하고 인건비 수준은 최저임금 수준임</li> <li>- 시급은 노인돌봄의 경우 6,300원, 장애인 활동지원의 경우, 6,225원 정도로 종사자들의 월 급여는 평균 50 ~ 60만 원선에 그침               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 두 가지 이상의 돌봄 영역에 참여하고자 하는 종사자들이 증가하기 시작함(강서방화지역자활센터, 종로지역자활센터)</li> </ul> </li> <li>- 돌봄영역의 업무강도와 비교하였을 때, 현재의 급여수준은 매우 저임금에 해당하며 이는 저학력 미숙련 중년여성의 일자리 창출이라는 사회보장 성격을 띤 바우처 사업의 본연의 취지에 부합하지 못하는 현실을 반영함.</li> <li>- 특히 장애인 활동지원의 경우, 야간근무 시(오후 10시~) 4시간에 한해 시간당 9,300원을 지급받을 수 있으나 이는 사실상 근로기준법에 위배되는 상황임</li> </ul>
이직	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (산모신생아) 주요 서비스 영역은 서울 및 경기권을 담당하며, 현재 산모신생아 돌봄영역 종사자는 총 480명임.               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 이는 전년도 570명과 대비하여 축소된 인원으로, 인건비 문제로 많은 수의 종사자가 이탈되었음</li> </ul> </li> <li>- (산모신생아) 여성 50대 전후, 봉사형보다는 생계형이 많은 편임. 서대문 센터에서는 92명중 30%정도 3년간 돌보미를 하고 있음.               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 생계형이 많다보니 보수가 더 좋은 심야가정어린이 집이나 월급을 받을 수 있는 업계로 빠짐</li> </ul> </li> <li>- (가사간병) 임금은 높지만 사회적으로 낮게 평가되는 파출부 등의 직군으로 이직을 하거나 민간 이용자들을 대상으로 하는 기관으로 이직하는 경우가 발생</li> </ul>

## 2. 종사자와 기관 간 서비스 수가의 75:25 수익배분으로 기관의 운영비가 부족

### □ (문헌 검토) 2007년 서비스 수가 산정 시 기관의 운영비 비중을 과도하게 보수적으로 설정함으로써 현 기관의 운영비가 부족할 가능성이 존재

- 현 바우처 사업 지침으로 설정된 종사자 인건비와 기관운영비의 비중 배분은 75:25이나 2007년 서비스 수가 산정 시 운영비의 비중은 26%~39% 수준
- 표준모형에 의한 수가 산정 시 운영비에 대한 비중은 실태조사안과 건강보험공단 조사안, 재가협회자료안 중 가장 보수적인 건강보험공단 자료를 채택
- 현재 직접 인건비 외 4대 보험 사업자부담금과 퇴직적립금, 배상책임보험료를 고려 시 총 서비스 수가 중 약 90% 이상을 직간접 인건비로 지출하는 상황

〈표 2-11〉 방문재가요양 표준모형 서비스 원가 산출

(단위 : 원)

구분	실태조사자료	건보공단자료	재가협회자료
직접인건비	12,575,000(61.1%)	12,575,000(73.8%)	12,575,000(71.2%)
간접비용(소계)	8,023,000(38.9%)	4,443,000(26.2%)	5,108,000(28.8%)
간접인건비	2,016,000	2,016,000	2,016,000
관리운영비	6,007,000	2,427,000	3,092,000
월 원가	20,598,000(100%)	17,018,000(100%)	17,683,000(100%)
월간 방문횟수	770	770	770
1회 원가	26,751	22,101	22,965
1일 원가: 3.5회 방문	93,627	77,355	80,377
1일직접인건비	57,159	57,159	57,159
1일간접비용	36,468	20,195	23,218

자료: 최병호 외(2007). 노인장기요양보험제도 시범사업 평가연구(2차). 재인용

주: 1일 원가는 요양보호사 1인이 감당하는 비용의 의미임.

〈표 2-12〉 현 서비스 수가 배분 모형

(단위: 원)

사업구분	시간당 서비스 수가 (100.0%)	직간접인건비(87.7%)			운영비 (12.3%)
		종사자 직접인건비(75.0%)	간접인건비(12.7%)		
			4대 보험사업자 부담금(6.5%)	퇴직적립금 (6.3%)	
가사간병	9,200	6,900	593	575	1,132
노인돌봄	9,200	6,900	593	575	1,132
산모간병	7,295	5,471	471	456	897
장애인활동	8,328	6,246	537	521	1,024

주: 1. 4대 보험 사업자 부담금은 종사자 직접 인건비를 기준으로 하였을 때 9%로 산정한 금액이며, 퇴직적립금도 종사자 직접비 기준으로 산정시 8.3%로 산정

2. 시간당 서비스 수가를 100%로 산정 시 9%로 산정한 4대보험 사업자 부담금은 6.5%, 퇴직적립금은 6.3%로 재산정하여 표기함

3. 5개 돌봄서비스 사업 중 아이돌봄은 운영비 산출이 돌봄서비스 수가로 산출되지 않고 정부에서 직접 지원을 받고 있어 서비스 수가를 기본으로 한 수익성 분석에서는 제외함

□ (FGI 결과) 기관들은 관련사업 확대를 통한 운영비 보완이나 보건복지부 수익배분 비중을 미준수하는 경우가 발생

- 바우처 사업으로 관리자 인건비를 충당하는 기관은 다른 대상 바우처 사업을 병행하거나 이용자확보에 주력하여 기관 운영비를 충당하고 관리자 운영비를 지급
- 높은 직간접 인건비로 인해 사업운영이 어려워 정부의 인건비 지급 비중인 75%보나 낮은 인건비를 지출하는 기관도 존재

〈표 2-13〉 FGI 참여기관의 사업별 인건비와 운영비 비중

(단위: 원)

기관	사업	총수입	인건비		총운영비		순운영비	
			금액	비율	금액	비율	금액	비율
A	노인돌봄	16,578,400	12,388,710	74.7%	4,189,690	25.3%	3,157,360	19.0%
	가사간병	4,057,200	2,941,120	72.5%	1,116,080	27.5%	901,600	22.2%
B	산모신생아	633,336	504,000	79.6%	129,336	20.4%	87,336	13.8%
	유료산모	760,000	598,500	78.8%	161,500	21.3%	111,625	14.7%
	장애아	1,723,416	1,344,000	78.0%	379,416	22.0%	267,416	15.5%
	쌍생아 3주	1,179,900	861,000	73.0%	318,900	27.0%	247,150	20.9%
C	산모신생아	7,741,247	5,815,550	75.1%	1,925,697	24.9%	1,421,697	18.4%
D	노인돌봄	21,785,600	15,685,220	72.0%	6,100,380	28.0%	4,941,850	22.7%
	가사간병	4,130,800	2,983,560	72.2%	1,147,240	27.8%	944,350	22.9%
	장애인활동	31,017,100	23,909,360	77.1%	7,107,740	22.9%	5,260,900	17.0%
E	노인돌봄	11,794,400	8,801,180	74.6%	2,993,220	25.4%	2,314,810	19.6%
	장애인활동	53,078,500	38,820,390	73.1%	14,258,110	26.9%	11,171,280	21.0%
	산모신생아	8,403,840	6,915,850	82.3%	1,487,990	17.7%	1,487,990	17.7%
F	장애인활동	39,657,400	30,043,370	75.8%	9,614,030	24.2%	7,217,010	18.2%
G	노인돌봄	29,240,300	21,915,390	74.9%	7,324,910	25.1%	5,571,660	19.1%
H	노인돌봄	9,991,200	7,948,540	79.6%	2,042,660	20.4%	1,451,930	14.5%
	가사간병	1,858,400	1,478,540	79.6%	379,860	20.4%	273,620	14.7%
I	노인돌봄	9,494,400	6,553,200	69.0%	2,941,200	31.0%	2,324,600	24.5%
	가사간병	1,922,800	1,393,620	72.5%	529,180	27.5%	414,240	21.5%
	장애인활동	41,740,700	31,874,100	76.4%	9,866,600	23.6%	7,400,210	17.7%
	산모신생아	1,568,425	972,000	62.0%	596,425	38.0%	516,425	32.9%
J	노인돌봄	10,258,000	7,519,430	73.3%	2,738,570	26.7%	2,129,490	20.8%
	가사간병	2,097,600	1,549,780	73.9%	547,820	26.1%	421,390	20.1%
	장애인활동	33,747,800	26,391,540	78.2%	7,356,260	21.8%	5,248,000	15.6%
K	가사간병	1,738,800	1,158,590	66.6%	580,210	33.4%	290,830	16.7%
L	노인돌봄	3,928,400	2,950,000	75.1%	978,400	24.9%	769,230	19.6%
	가사간병	3,210,800	2,420,000	75.4%	790,800	24.6%	597,410	18.6%
M	가사노인장기	44,655,600	34,600,190	77.5%	10,055,410	22.5%	7,629,910	17.1%
	장애인활동	56,431,700	45,582,745	80.8%	10,848,955	19.2%	7,352,675	13.0%

자료: FGI 참여기관 제공, 순운영비는 총운영비에서 퇴직적립금을 감한 금액

〈표 2-14〉 FGI 내용 요약

이슈	내용
운영비 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 높은 직간접 인건비로 인해 사업운영이 어려워 정부의 인건비 지급 비중인 75%를 지키지 않고 60% 수준을 지급하는 기관도 있음</li> <li>- 비영리기관의 특성상 기관운영비는 약 20%에 그치는 상황 ⇒ 기관운영비에는 종사자 4대보험에 대한 기관부담금, 배상보험금, 단말기(바우처카드)수수료, 퇴직적립금, 전담인력인건비, 홍보비, 통신비 및 교육비 등이 포함됨.</li> <li>- 바우처사업을 수행하는 기관의 입장에서, 종래의 서비스단가는 유지된 채 지속적으로 지출해야 하는 보험료 등으로 인하여 운영에 난항을 경험</li> <li>- 특히, 이용자 수는 한정된 상황에서 지역 내 유관 공급기관들이 난립하는 상황으로 이에 따른 어려움이 존재</li> <li>- 공공영역의 경우, 할당되는 이용자 수가 각 지자체(지역구)의 예산에 비례하여 정해짐에 따라 이용자를 더 확보하고 싶어도 하지 못하는 한계 발생</li> </ul>
유료사업 병행	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 바우처 사업으로 관리자 인건비를 충당하는 기관은 이용자 확보에 주력</li> <li>- 타 기관들은 바우처 외 유료사업에서 생기는 사업 수익으로 기관 운영비를 충당하고 관리자 운영비를 지급</li> <li>- 기관의 입장에서는 현재 25% 운영비로는 바우처 사업을 운영하기 어려운 상황으로, 오히려 기존에 축적한 기관 내 수익을 지출해야 하는 상황임.</li> <li>- 민간유료사업의 수익으로 바우처사업을 병행하여 일하는 종사자들에게 4대보험 및 퇴직적립금을 지급하기도 함</li> </ul>

### 3. 시급제 적용으로 인한 소득 안정성 약화

□ (문헌 검토) 시간당(일별)서비스 수가 및 인건비 비중을 정부가 지침상 명시함에 따라 종사자의 임금체제도 시급제로 적용되어 소득에 대한 안정성이 저하

- 서비스 수가 산정 시 종사자들의 인건비는 2007년 국고지원 수준을 통해 산출했으며 이 과정에서 인건비 구성에 필요한 임금체계는 고려대상이 되지 못함
- 제도운영 과정에서 시급제인 서비스 수가에 기반 한 수익배분으로 인해 임금을 시급으로 받는 체제가 구축됨
- 종사자들은 초과근로, 교통비, 식대, 연차, 교육 등 법정 수당의 부여 등이 제외되었고, 근무년수 등의 미적용으로 서비스 숙련도에 따른 급여도 없는 상황

〈표 2-15〉 방문요양시설 종사자 임금: 국고지원 기준

(단위: 천원)

	종사자	호봉	인건비 합계(B)	월 임금		퇴직금 + 4대 보험
				보수월액	수당	
직접 인력	사회복지사	5	1,945	1,011	657	277
	요양보호사	-	953	901	535	239
간접 인력	시설장	5	2,284	1,187	772	325
	사무원	5	1,748	887	612	249
	운전기사/보조원	5	1,748	887	612	249

자료: 최병호 외(2007), 노인장기요양보험제도 시범사업 평가연구(2차). 재인용

주: 요양보호사 1인 인건비:(시간당 5000원×1일 8시간×월22일=880,000)+4대 보험 72,952원=952,952원 요양보호사에 대한 4대 보험금은 월 임금×8.29%

〈표 2-16〉 돌봄 사업 종사자 부가급여 현황

(단위: 명, %)

구분	노인돌봄	가사간병	장애인활동지원	산모신생아	아이돌봄
사례수(N)	273	287	300	117	109
시간외수당	18.3	22.3	6.7	29.9	22.0
휴일급여	2.9	15.7	2.3	3.4	1.8
유급휴가	5.1	15.7	1.3	0.9	-
보너스	5.9	4.5	4.7	3.4	-

자료: 박세경 외(2009), 사회서비스 인력 선진화 방안 연구. 재인용

□ (FGI 결과) 시급제로 인한 소득이 불안정해짐에 따라 직업 충성도가 매우 약해지고 실질 소득도 감소하는 상황

- 이용자의 갑작스런 서비스 계약취소로 인해 소득이 감소하는 현상이 발생  
⇒ 지역 내 기관 간 서비스 수요를 공유할 수 있는 네트워크를 구축해 이용자와 종사자 간 연결이 용이하게 이루어 질 수 있도록 구축
- 시급제로 인해 수당이 일정하게 지급되지 않아 교통비 및 식비 등을 본인이 부담하여 지불하는 등 인건비가 더욱 낮아지는 상황임
- 근무기간이 많아짐에 따라 숙련도가 높은 종사자들은 근무 년수에 따른 임금 혜택이 없어 직업에 대한 충성도가 약화됨

〈표 2-17〉 FGI 내용 요약

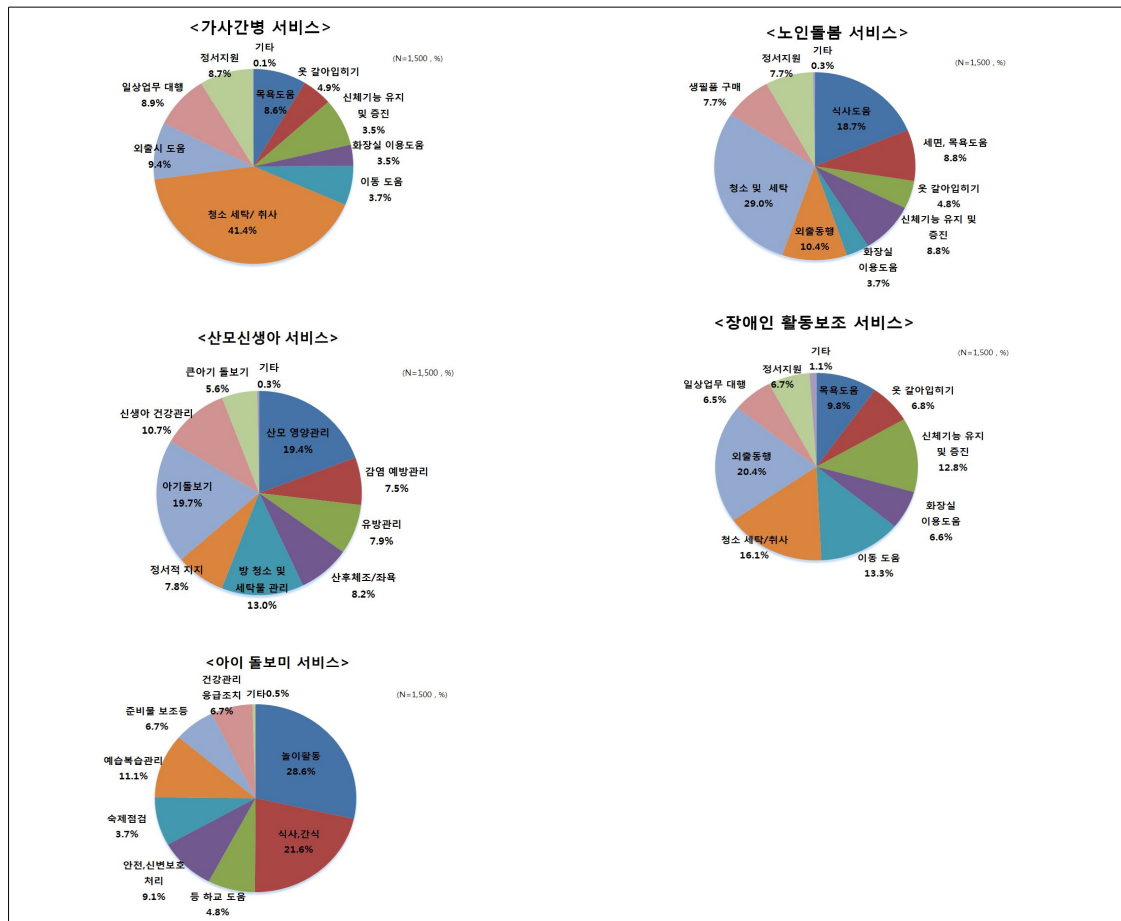
이슈	내용
계약중단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 근무시간이 한정되어 있는 상황에서 서비스 이용자가 갑작스럽게 서비스 이용계약 취소시 시급제로 인해 소득이 급감 ⇒ 월 평균 일정 노동시간(최소 월 60시간) 확보가 어려운 것이 가장 큰 문제</li> <li>- 현재 바우처 서비스의 경우, 이용자의 욕구를 중심으로 서비스가 진행됨에 따라 업무의 지속성을 기대하기 어려움. ⇒ 기관과의 계약관계에서 역시 ‘일용직’의 형태로 계약되는 상황</li> </ul>
노동시간 부족 및 소득 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 한정된 노동제공 시간과 더불어 이용자 불만사항이 접수될 경우 제공인력이 교체되어 시급제 계약형태를 유지</li> <li>- 지역 내 기관 간 서비스 수요를 공유할 수 있는 네트워크를 구축해 이용자와 종사자간 연결을 용이하게 하여 종사자의 최소한의 근무시간을 확보라는 방안마련 모색이 필요</li> </ul>
수당미흡	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시급제로 인해 교통비 및 식비 등을 본인이 부담</li> <li>- 임금수준이 근로 년수와 관계없이 동일한 선에서 지급 되어, 장기간 근로한 종사자들의 경우 임금 불만족 수준이 높아져 돌봄 영역 일자리에서 이탈하는 경우가 많음 ⇒ 대부분 민간영역의 가정관리사로 파견되는 상황임</li> <li>- (장애인활동지원) 휴가수당 없음. 활동지원인이 휴가를 갈 경우, 이용자(장애인)의 의식주 유지가 어려운 상황발생 함 ⇒ 기관에 소속된 종사자이긴 하나, ‘직원’의 개념으로 보는 것에는 한계가 있어 별도의 휴가가 제공되는 것에는 한계 존재</li> </ul>

#### 4. 유사 직무에도 불구하고 차별적인 서비스 수가 산정으로 인한 인건비 차이

##### □ (문헌 검토) 아이돌봄을 제외한 노인돌봄 등 4대 바우처 직무가 유사함에도 서비스수가의 차별로 인해 인건비 차이가 발생

- 최초 서비스 수가 산정 시 재가방문요양서비스와 장애인 활동지원 서비스의 수가산정은 별도로 이루어짐
- 노인 돌봄은 노인재가장기요양의 수가를 적용했고, 이후 가사간병은 노인돌봄사업과 동일한 수가를 적용했으나 장애인 활동지원은 별도 수가체계를 유지
- 그러나 직무내용에 있어서는 특수한 서비스를 제외한 대부분의 서비스 내용이 유사한 것으로 파악되는 가운데 종사자 인건비는 약 1,000원 차이가 발생  
⇒ 노인돌봄과 가사간병의 서비스 단가는 9,200원이며, 장애인활동지원사업의 서비스 단가는 8,300원

[그림 2-2] 돌봄 사업 종사자 직무내용



자료: 박세경 외(2009). 사회서비스 인력 선진화 방안 연구. 재인용

□ (FGI 결과) 비슷한 직무로 인해 장애인 활동지원 서비스 제공기관의 경우 노인 돌봄 및 가사간병 서비스를 병행하는 등 업무 중복이 발생

- 가사간병서비스와 노인돌봄서비스 사업의 경우, 서비스 이용대상의 차이는 있으나 가사 및 간병업무를 공통적으로 수행하고 있음
- 2011년 사업내용이 개정되면서 장애 1등급(최중증)에 속하는 장애인들이 포함되면서 장애인의 사회활동 지원 보다는 가사 및 가사간병에 치중하는 경향이 높음

〈표 2-18〉 FGI 내용 요약

이슈	내용
유사직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (가사간병과 노인돌봄) 업무별 직무가 대상별로 차이가 있으나 실제에서는 명시적인 가사 및 간병활동보다 기타잡무 및 심부름 등에 해당하는 경우가 과반수를 차지</li> <li>- 각 종사자의 근무경력, 자격증 유무와 관계없이 대상자에게 돌봄서비스를 제공함에 있어서, 근무지침과는 별개의 과도한 업무를 하게 되는 상황이 다수를 차지함.</li> <li>- 관련 자격증(요양보호사 2급 이상)을 소지했음에도 불구하고 실제 업무는 이와 무관한 업무를 진행하는 경우가 다수를 차지하며, 돌봄영역 종사자들의 자존감이 하락되는 경우를 자주 확인</li> <li>- (장애인활동지원) 2011년 사업내용이 개정되면서(장애인활동지원) 장애 1등급(최중증)에 속하는 장애인들이 포함됨</li> <li>- 장애인의 사회활동보다는 가사 및 가사간병에 치중                         <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 이용자가 지역구와 상관없이 기관선택이 가능해 이용자의 민원과 불만사항에 대해 민감한 상황이며, 돌봄영역 종사자들의 ‘직무’에 대한 명확한 가이드라인이 제시되지 않은 것에서 기인</li> </ul> </li> <li>- (아이돌봄) 하루 2~4시간씩 아이 등하교 지도, 식사 지도, 놀이 활동, 독서지도, 이유식 만들기, 목욕서비스 등으로 가사일은 포함되지 않지만 이용자들이 요구함.                         <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 서울과 달리 지방에서는 가사 일을 해 주고 있으며 지침과 현장에서의 차이가 존재</li> <li>⇒ 종일제의 경우 수요는 많지만 적은 보수로 종사자들이 기피</li> </ul> </li> </ul>



#### 5. 4대 보험 가입에 대한 기관과 종사자간 갈등

□ (문헌 검토) 월 평균 60시간 이상의 근무시간 미확보로 인해 발생하는 종사자의 보험 미지급금으로 부족한 기관 운영비를 충당

- 월 60시간 근무여부를 종사자간 평균근로시간으로 산정하여 가입되고 있는 기관의 경우 서비스이용 중단시, 월 60시간 미만 근로자에게도 종사자 본인부담금이 지출되는 사례 발생

〈표 2-19〉 돌봄 바우처 종사자 4대 보험 가입률

(단위 : %)

	전체	가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동지원	아이돌봄
건강보험(직장)	73.6	95.5	83.2	76.9	78.3	16.5
국민연금(직장)	72.1	93.4	80.6	77.8	75.3	13.8
고용보험	74.5	95.5	83.2	79.5	81.7	14.7
산재보험	71.3	87.1	81.0	77.8	77.3	22.9

자료: 박세경 외(2009). 사회서비스 인력 선진화 방안 연구. 재인용

주: 전체 응답자 및 사업유형별로 각 보험에 가입한 응답자의 비율임

□ (FGI 결과) 가족 등을 통해 4대 보험에 가입되어 있는 종사자들은 미가입을 요구하고 기관은 미가입자로 인한 부담금 지출 감소로 운영비를 보완

- 월 근로시간 60시간 이상인 근로자이나, 가족구성원중 건강보험 등이 이미 가입되고있어 돌봄 종사자 본인의 실질소득 감소를 유발하는 4대보험 가입에 불만
- ⇒ 전월에 60시간 미만을 근무하고 당월에 60시간 이상을 근무하였을 경우, 평균 근무시간이 일정치 않아 당월에 4대 보험에 가입하지 않는 경우가 많음

〈표 2-20〉 K 종사기관의 근무시간 별 운영비 비중

(단위: 원, %)

근무시간	사업	월 서비스 수가	종사자 급여	총운영비			이익
				4대 보험 사업자 부담금	퇴직적립금 (8.3%)	순 운영비	
월 120시간	노인가사	1,104,000	833,499(75.5)	75,010(6.8)	69,180	126,311(11.4)	1,053(0.1)
	장애인	996,000	749,349(75.2)	67,440(6.8)	62,200	117,011(11.7)	975(0.1)
월 48시간	노인가사	441,600	337,779(76.5)	6,760(1.5)	28,040	69,021(15.6)	1,438(0.3)
	장애인	398,400	304,119(76.3)	6,080(1.5)	25,240	62,961(15.8)	1,312(0.3)

주: ( )은 월 서비스 수가 대비 비율

〈표 2-21〉 FGI 내용 요약

이슈	내용
4대보험 원치않은 운영자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 매달 근무시간을 관리하여 적용대상자 여부를 사후적으로 판단하여야 하므로 매월 4대 보험 가입 및 탈퇴 처리하는 행정적 절차가 복잡하여 서비스 제공기관 담당자의 업무과중 문제점이 존재</li> <li>- (산모신생아) 서비스 제공기간이 대부분 2주로 진행됨에 따라 업무 지속성의 한계가 존재하고 4대 보험 가입율도 낮은 상황 ⇒ 단, 매월 1회 의무적으로 근로를 한다는 희망자에 한하여 4대 보험에 가입하는 상황임.</li> <li>- (노인돌봄) 서비스 제공기간이 절대적으로 부족하여 종사자들의 임금 역시 적은 상황임 ⇒ 4대보험 가입 대신 서비스단가의 85%를 지급하는 방식으로 진행하였으나 현재는 72%의 수준을 유지함.</li> </ul>
4대보험 원치않은 종사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60시간 이상 근로자의 경우, 남편이나 자식 등 가족이 4대 보험에 가입되어 있어 4대 보험 가입에 대한 불만</li> <li>- 전월에 60시간미만을, 당월에 60시간 이상을 근무하였을 때 평균 근무시간이 일정치 않아 당월에 4대보험에 가입 않는 경우가 많음</li> <li>- (아이돌봄) 건강보험의 경우 남편이 직장가입자이고 피부양자로 등재된 경우 아이돌보미 활동가는 건강보험 별도 가입을 원치 않음</li> </ul>

## 6. 종사자 위상에 대한 홍보 부족으로 인한 종사자 불만족

### □ (문헌 검토) 정부의 돌봄사업에 대한 대국민 홍보에 비해 돌봄서비스 종사자의 근로조건 및 처우개선책이 미비한 상황

- 돌봄바우처 사업지침에는 종사자의 자격요건을 요양보호사 및 관련 교육시간 이수 등을 명시해 놓고 있으며, 매해 관련교육을 실시하고 있음
- 한편 종사자 위상과 관련해서는 바우처 사업 홈페이지를 통해 종사자들의 자격요건만을 소개했을 뿐 종사자 직무와 위상에 대한 홍보내용은 부재한 상황
- 돌봄 사업 종사자들은 폭언 등 인격적 모독뿐만 아니라 성폭력 등 신변상 안전에 대한 위협까지 감수하고 있는 상황

〈표 2-22〉 돌봄 서비스 종사자 자격 지침

사업구분	돌봄 서비스 종사자 자격요건 지침
가사간병	(자격) 학력 제한 없이 만 18세 이상 ※ 휴·폐업하는 영세자영업자와 실직된 임시·일용직 등 무직가구 저소득층 여성 우선 채용 - 요양보호사 2급 이상 자격 취득 자 - 방문도우미 신청자는 신청서와 요양보호사 자격증 사본, 의료기관에서 발행한 최근 3개월 이내 건강진단서를 제출하여야 함 - 대한민국 국적의 미성년 자녀를 양육하고 있는 외국인은 참여 가능(국민기초생활보장법시행령 제5조의 2)※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 의무교육 면제(제공기관 자체교육으로 대체)
노인돌봄	(자격) 독거노인돌봄미로서 활동이 가능한 신체건강한 자 - 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 지자체 및 사업수행기관에서 추가 가능 (예) 요양보호사, 복지 관련 교육 이수자 등) ※ 신규 종사자 채용 시, 저소득층, 장기실업자, 여성가장, 고령자 등 취약계층 우선 채용 권고 ① 신체 건강하고 정신상태 양호한 자(건강진단서 제출)로 요양보호사 자격증소지자 ② 도서·벽지 지역에 대한 특례 : 시·군·구청장은 서비스 대상자가 건강보험료 경감대상 도·시·벽지 지역(보건복지부 고시)에 거주하고, 해당지역 제공기관에 등록된제공인력으로 서비스 제공이 곤란한 경우에는 서비스 대상자의 추천으로 이웃주민을 제공인력으로 인정할 수 있음(서비스 대상자의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자는 불인정) 이 경우 이웃 주민은 해당지역 내 제공기관 중 1개소에 제공인력으로 등록하여야 함 ※ 이웃주민이 서비스를 제공하는 경우 의무교육 면제(제공기관 자체교육으로 대체 제공기관은 모집된 인력이 서비스 제공 전에 요양보호사 자격 취득, 노인돌봄미로 등록하도록 하고 노인돌봄미의 자질향상을 위한 보수교육을 자체적으로 실시
산모 신생아	(자격) 신체건강하고 정신상태 양호한자(건강진단서 제출) 소정의 교육과정 이수 후 서비스 제공 ※ 건강진단 필수 검사 항목 : 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)을 포함할 것
장애인 활동지원	(자격) 활동지원 : 활동지원인 교육기관에서 교육과정을 수료한 자 · 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 유사 경력자 중 전문과정(20시간), 현장실습(10시간) 이수한 자
아이돌봄	(자격) 신체 건강하고 정신상태 양호한 만 65세 이하 희망자, 아이돌봄미 수급 조절을 위해 자격 중 소지자, 양성과정 이수자 수시채용

자료: 각 돌봄사업 지침 내용을 재정리

〈표 2-23〉 돌봄 종사자 신변상 위협 내용

(단위 : 명, %)

내 용	가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동지원
사례수(N)	273	287	117	300
이용자의 폭언	26.4	17.6	-	3.7
이용자 가족의 폭언	-	5.9	-	-
이용자의 신체적 폭력	1.8	4.4	-	7.3
외출 동행 시 사고위험	35.5	51.5	100.0	78.0
이용자의 성희롱 시도	20.0	8.8	-	7.3
이용자의 성폭행시도	3.6	-	-	-
이용자 거주지의 위험	11.8	7.4	-	1.2
도둑으로 몰림	-	1.5	-	-
위험한곳 청소시킬 때	-	1.5	-	-
과도한 업무량	-	1.5	-	-
발작증세가 있을 때	-	-	-	1.2
이용자를 들어 옮길 때	-	-	-	1.2
위생상 문제로 전염병 등 위험	-	-	-	-

자료: 각 돌봄사업 지침 내용을 재정리

□ (FGI 결과) 정부차원에서 종사자들의 위상을 서비스 이용자인 국민에게 알려줄 수 있는 방안마련이 필요

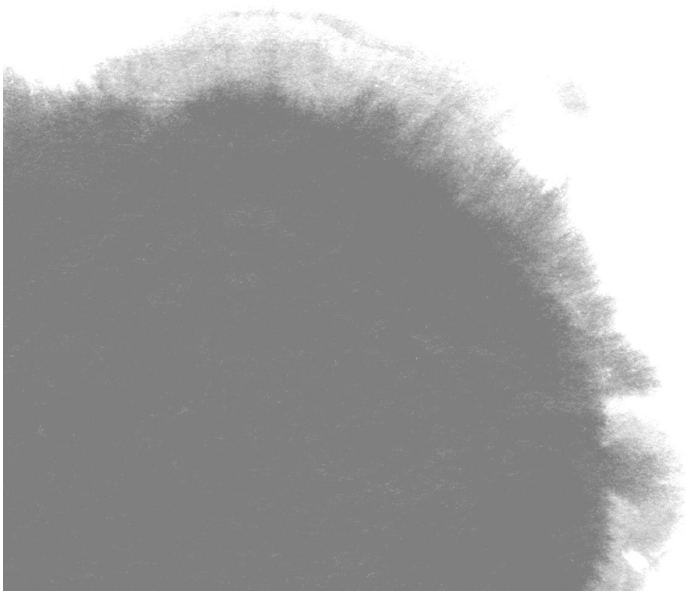
- 서비스 이용자들이 해당 서비스 외에 집안청소 등 기타업무를 요청하는 사례 다수 발생  
⇒ 종사자들은 직무에 불만족하는 경향이 높지만 수익성이 우선시되어 서비스 이용자들의 업무지시를 거절하기 어려워 자존감이 하락하는 경우가 빈번
- 인건비에 대한 인상과 더불어 포상제 등 정부가 공인한 자격증을 소지한 서비스 종사자라는 위상을 보여줄 수 있는 정부의 정책이 요구됨

〈표 2-24〉 FGI 내용 요약

이슈	내용
근로자성 인정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자들이 잘 모르고 냉장고 청소, 쇼핑 등을 부탁하지만 종사자들은 수입이 중요해 이용자들의 업무지시를 거절하기 어려워 함</li> <li>- 전반적으로 처우개선을 하기 위하여, 돌봄영역 바우처에 대한 직무의 명확화가 필요</li> <li>- 사회보장성의 차원에서 저학력 미숙련 중년 여성들의 일자리 창출을 위한 것이라면, 근로기준법이 아닌 돌봄인력 종사자들을 대상으로 한 기준법 및 지침 제정 필요</li> <li>⇒ 현재의 근로기준법은 돌봄인력 종사자들의 근로자성은 경시하면서, 기관 측에 종래의 근로자들과 유사한 처우를 제공하기를 바라는 상황</li> </ul>
위상제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄영역 바우처 사업의 개념이 복지적 관점 뿐 아니라 노동의 관점이 함께 다루어져야 할 것으로 사료됨.</li> <li>- 이용자의 서비스 요구수준은 높는데 종사자의 처우수준은 낮아 전반적으로 종사자의 위상을 높이기 위한 이미지 메이킹이 필요</li> <li>- (장애인 활동지원) 당초 복지관점에서 시작하여 낮은 서비스단가로 인해 종사자들의 임금수준 문제가 제기되는 상황임</li> <li>⇒ 종사자들의 처우를 생각하여 서비스단가를 무조건 올리게 될 경우 이용자 편의성 관점에 있어서 문제 발생의 소지가 있음</li> <li>⇒ 복지 뿐 아니라 노동의 관점이 함께 제기되었다면 공급자 및 이용자 양측의 편의성을 만족시키는 데 효과적일 것으로 간주</li> </ul>

# 3장

## 돌봄 서비스 종사자 처우개선에 관한 현황 분석





## 제3장 돌봄서비스종사자 처우개선 에 관한 현황분석

### 제 1 절 돌봄 바우처 종사기관 실태조사

#### 1. 조사개관

- 본고에서는 앞서 문헌연구와 전문가 FGI를 통해 도출된 핵심요인들의 검증을 위해 돌봄 바우처 관련 종사기관들에 대해서 E-mail를 통한 실태조사를 실시함
  - E-mail 실태조사는 종사자들의 정확한 처우현황을 파악해야 했기 때문에 각 기관의 기관장이나 임원, 또는 회계 관련 관리담당자를 응답자로 한정했음
  - 응답률을 높이기 위하여 돌봄바우처 사업 관련부처인 보건복지부와 여성가족부의 협조 공문을 얻어 진행되는 행정조사로 진행되었음
  - 조사기간은 2012년 7월 20일부터 8월 7일까지 약 17일간 E-mail을 통해 진행되었으며, E-mail과 Fax를 통해 수거하였음

□ 조사대상은 2012년 기준 5대 돌봄바우처 사업 종사기관인 2,600여개 기관을 대상으로 하였으며, 그 중 1,000여개 Sample을 수거하는 과정으로 진행됨

- 1,000개의 Sample은 5개 바우처 사업의 종사기관을 대상으로 각각의 모집단 크기를 고려, 표본오차  $\pm 2.4$ 를 고려하여 추출되었음
- 특히 본고에서는 돌봄바우처 사업 종사기관들이 특정 바우처 사업이외에 관련된 타 바우처 사업을 병행하고 있다는 점을 고려하였음
- 응답사례 1000개는 1,000개 기관이 아니라 1,000개의 사업으로 설정되었으며, 5개 돌봄사업 조사를 위한 기관별 정보는 사업소관 부처인 보건복지부와 여성가족부의 협조를 받아 진행하였음

〈표 3-1〉 E-mail 조사설계

구분	가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동지원	아이돌봄
조사 대상	o총 326개 기관 (영리기관 16개 포함)	o총 933개 기관 (영리기관 49개 포함)	o총 339개 기관 (영리기관 186개 포함)	o총 860개 기관	o총 210개 기관
경쟁사 1	o노인재가요양	o노인재가요양	o민간 산후관리사	o노인재가요양	o민간 베이비시터
경쟁사 2	o 민간 가정 관리사(파출부)				
응답사례	162개	339개	51개	332개	121개



□ 설문항목은 종사자 처우에 영향을 미치는 핵심요인 총 6개 부분으로 구성

- 우선 바우처사업으로 인한 기관의 사업성 분석을 위해 전년도 사업기간동안의 바우처사업 수익액과 종사자 인건비 및 사업운영비에 대한 실적을 조사함
- 임금체계의 설정여부를 확인하기 위해 기본급 존재여부 및 종사자들의 근로자성 확인여부를 조사하기 위한 법정수당 지급여부 등을 조사함
- 이외, 복리후생과 관련하여 4대 보험 가입율과 직무내용, 희망적정 서비스 수가 등에 관한 설문이 포함됨

〈표 3-2〉 주요 설문 항목

구분	주요 내용
기관현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직형태</li> <li>- 병행사업</li> <li>- 주요사업 및 서비스개시일</li> <li>- 종사자 현황</li> </ul>
돌봄사업 수익성 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 총사업 수입</li> <li>- 사업비용 총액</li> <li>- 돌봄도우미 인건비 총액</li> <li>- 순급여, 4대보험 종사자 부담금, 교통비, 세금</li> <li>- 서비스 관리자 인건비 총액</li> <li>- 순급여, 4대보험 자기부담금, 교통비, 세금</li> <li>- 사업운영비 총액</li> <li>- 4대보험 사업자 부담금, 퇴직적립금, 배상책임보험금, 복리후생비, 기타 관리자 인건비, 기타 사업운영비</li> <li>- 총 서비스 시간</li> <li>- 기관 사업수입 중 바우처사업수입 비중</li> <li>- 기관 사업지출 중 바우처사업지출 비중</li> </ul>
임금체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지급수준</li> <li>- 임금체계 존재 및 유형</li> <li>- 기본급, 식비 지급여부</li> <li>- 법정 근로수당(연장근로, 야간근로, 휴일근로), 비 법정 근로수당(주휴수당, 연차수당, 교통비, 기타) 지급여부</li> </ul>
복리후생	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4대 보험 및 퇴직적립금 현황</li> <li>- 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상책임보험, 상해보험, 퇴직적립금 가입자 수</li> <li>- 복리후생 현황</li> <li>- 건강검진, 휴가지원, 명절지원, 상조회 지원, 병가 및 휴직, 우수직원 포상, 야유회, 문화공연, 기타 지원 여부 및 금액</li> </ul>
직무분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무 및 과업 종류</li> <li>- 업무 시 필요활동, 발생빈도, 이직경로관리</li> <li>- 의무와 책임여부</li> <li>- 감독 책임(이용자) 및 업무책임(재원) 존재여부</li> <li>- 업무유사정도</li> </ul>
정책대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정책지원</li> <li>- 서비스 수가인상, 보험 및 연금지원, 복리후생비 지원, 관리비용지원, 세금감면</li> <li>- 희망 인건비</li> <li>- 희망 서비스 단가</li> <li>- 인건비 총당 방안</li> <li>- 민간유료사업, 장기요양사업병행, 근무시간 확보, 별개수당 지급</li> </ul>

## 2. 응답자 현황

□ 조사에 응답한 기관수는 총 766개이었으며, 사업 유형으로는 1,005개 사업 군이 수집되었으며, 특정 돌봄만이 아닌 타 중복사업을 하는 기관이 22.0%였음

- 조직형태별로는 상법상 회사가 6%로 가장 적었고 사회복지법인(39.0%), 비영리단체(28.5%), 민법상 법인(26.5%)의 순이었음
- 중복 돌봄 바우처 사업의 경우, 노인돌봄+가사간병(10.2%), 노인돌봄+장애인활동(2.9%), 노인돌봄+가사간병+장애인활동(8.6%), 산모신생아+아이돌봄(0.3%)

〈표 3-3〉 돌봄바우처 사업종사자 일반현황

(단위 : 개, %)

구분		전체	구분				
			가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동	아이돌봄
사례수(N)		766	162	339	51	332	121
조직 형태	사회복지법인	39.0	40.7	52.5	5.9	35.5	32.2
	비영리단체(자활공동체)	28.5	38.9	24.2	35.3	31.3	33.9
	민법상 법인(사단/재단)	26.5	14.8	17.7	15.7	30.4	33.9
	상법상회사(주식회사 등)	6.0	5.6	5.6	43.1	2.7	-
중복 바우처 사업	장애인활동	31.2	-	-	-	72.0	-
	노인돌봄	22.6	-	51.0	-	-	-
	아이돌봄	15.5	-	-	-	-	98.3
	노인돌봄 + 가사간병	10.2	48.1	23.0	-	-	-
	노인돌봄 + 가사간병 +장애인활동	8.6	40.7	19.5	-	19.9	-
	산모신생	6.4	-	-	96.1	-	-
	노인돌봄 + 장애인활동	2.9	-	6.5	-	6.6	-
	가사간병	1.7	8.0	-	-	-	-
	가사간병 + 장애인활동	.7	3.1	-	-	1.5	-
	산모신생아 + 아이돌봄	.3	-	-	3.9	-	1.7
중복 사업 수	1개	47.8	5.6	8.8	31.4	63.3	83.5
	2개	33.8	27.8	54.9	41.2	11.1	14.9
	3개 이상	18.4	66.7	36.3	27.5	25.6	1.7

□ 조사에 응답한 기관 당 돌봄도우미는 평균 40.9명을 보유하고 있으며, 서비스 관리자는 평균 3.4명, 기타관리자는 평균 2.2명이 종사하고 있음

- 세부사업에서는 매출액을 반영하듯 장애인활동 지원기관의 돌보미 종사자가 평균 56명으로 가장 많았고 다음으로 아이돌봄이 51.9명이었음
- 서비스 관리자의 경우, 전체 평균 돌보미 40.9명에 평균 3.4명의 관리자가 배정되어 1인당 12명을 관리하고 있는 것으로 나타남
- 세부사업별로는 아이돌봄(18.5명), 장애인활동지원(13.3명), 가사간병(12.2명), 노인돌봄(9.9명), 산모신생아(5.2명)의 순으로 나타남

〈표 3-4〉 돌봄바우처 종사자 수

		합계	구분				
			가사간병	노인돌봄	산모신생아	장애인활동	아이돌봄
전체		1,005	162	339	51	332	121
돌봄 도우미	1-9명	18.8	11.7	25.4	21.6	9.3	9.1
	10-19명	22.8	25.9	31.9	23.5	14.5	13.2
	20-29명	16.8	21.0	19.2	19.6	15.4	19.0
	30-39명	10.4	15.4	10.3	13.7	13.9	8.3
	40-49명	6.4	13.0	6.2	5.9	8.4	8.3
	50-59명	2.9	2.5	1.5	-	3.9	6.6
	60-69명	5.5	3.7	1.8	3.9	7.8	10.7
	70-79명	2.6	1.9	.9	-	4.5	4.1
	80-89명	3.0	.6	.3	2.0	3.9	7.4
	90-99명	3.1	1.9	.9	2.0	4.8	5.0
	100-199명	5.9	1.9	.9	7.8	9.9	7.4
	200명 이상	1.7	.6	.9	-	3.6	.8
* 평균(명)		40.9	36.5	25.8	30.3	56.0	51.9
서비스 관리자	없음	22.2	21.6	28.3	29.4	15.4	9.1
	1 명	41.3	44.4	46.0	37.3	38.3	38.0
	2 명	17.1	22.8	13.0	9.8	22.3	28.1
	3-4 명	11.0	3.7	4.7	5.9	14.2	19.8
	5 명 이상	8.5	7.4	8.0	17.6	9.9	5.0
* 평균(명)		3.4	3.0	2.6	5.8	4.2	2.8
기타관 리자	없음	27.4	30.9	26.0	29.4	20.5	48.8
	1 명	33.7	33.3	33.9	31.4	35.8	23.1
	2 명	21.0	23.5	22.4	23.5	22.6	18.2
	3 명 이상	17.9	12.3	17.7	15.7	21.1	9.9
* 평균(명)		2.2	1.8	1.9	1.9	2.8	2.0

□ 5개 돌봄서비스 사업은 노인돌봄·가사간병·장애인활동지원과 산모신생아, 아이돌봄의 3대 돌봄 영역을 형성하는 것으로 나타남

- 노인돌봄 종사기관 중 가사간병(42.5%)과 장애인활동(29.5%) 제공기관이 68.5%였고, 가사간병 종사기관 중 노인돌봄은 88.9%, 장애인활동지원은 43.8%가 제공함
- 한편 병행사업에서는 노인돌봄·가사간병·장애인활동지원기관들이 노인장기재가요양보험을 병행하고 있었고, 산모신생아는 민간유료 시장인 산후관리사(49.0%), 베이비시터(25.5%), 가사관리사(27.5%) 사업을 병행하고 있었음
- ⇒ 아이돌봄 종사기관은 여성가족부 소속기관 성격이 강해 다문화센터 사업들을 병행하고 있어 타 돌봄사업 기관과는 별개의 성격을 가지는 것으로 파악
- 한편 장애인 활동지원의 경우 매출액이 2억원 이상 넘는 기관이 63%였던 반면, 노인돌봄과 가사간병은 2억원 미만이 최소 약 75%이상이었음
- 산모신생아의 경우도 2억원 미만이 76.5%였던 반면 아이돌봄 종사기관은 44.5%에 지나지 않았음

〈표 3-5〉 돌봄 바우처 사업수행

(단위 : %)

구분		가사간병	노인돌봄	장애인활동	구분		산모신생아	아이돌봄
중복 바우처 사업	노인돌봄	88.9	100.0	26.5	중복 바우처 사업	산모신생아	100.0	1.7
	가사간병	100.0	42.5	21.4		26.0	3.9	100.0
	장애인활동	43.8	68.7	100.0	병행 사업	산후관리사	49.0	.8
병행 사업	노인재가보험	50.0	3.2	20.8		가사관리사	27.5	2.5
	민간유료사업	5.6	.9	4.2		베이비시터	25.5	1.7
	기타사업	1.2	29.5	2.7		기타 사업	13.7	14.0
	없음	47.5	74.6	73.8		없음	31.4	83.5
매출액	2억 미만	97.5	22.7	37.0	매출액	2억 미만	76.5	44.5
	2~4억	2.5	2.4	22.6		2~4억	7.8	35.3
	4~6억	-	.3	14.1		4~6억	11.8	13.4
	6억 이상	-		26.3		6억 이상	3.9	6.7

### 3. 돌봄 종사기관들의 수익성 현황

#### 1) 전체 돌봄기관

□ (전체) 2011년 기준, 전체 돌봄 종사기관의 수익성 분석 결과, 총 사업 수입 중 77.2%가 직접인건비로 지출되었으며, 영업이익은 약 1%정도인 것으로 파악됨

- 1,005개의 사업별 수입 및 비용에 관한 자료조사 후, 그 결과를 집계한 결과, 총 사업 수입 중 99%가 비용으로 지출됨
- 종사자 처우와 관련된 직접인건비의 경우, 77.2%로 사업지침상의 수익배분 비율 75%를 상회하는 것으로 나타남
- 또한, 4대 보험 사업자부담금과 퇴직적립금 및 기타 복리후생비를 포함한 직간접 인건비는 총수입의 93.6%에 달하는 것으로 파악됨

〈표 3-6〉 돌봄 종사자 기관의 2011년 사업성과(합계액 기준)

(단위 : 원, %)

구분	5대 돌봄 사업 전체	
	합계액	비율
총계(case)	1005	
A1. 총 사업 수입	261,457,691,306	100.0
2. 사업 비용 총액	258,720,103,048	99.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	201,799,797,089	77.2
4. 급여 총액	185,361,461,403	70.9
5. 4대 보험 종사자 부담금	10,684,994,074	4.1
6. 교통비	4,079,696,998	1.6
7. 세금	1,673,644,614	0.6
8. 서비스 관리자 인건비 총액	14,559,381,091	5.6
9. 급여 총액	13,298,516,980	5.1
10. 4대 보험 자기 부담금	1,037,875,104	0.4
11. 교통비	128,900,121	0.0
12. 세금	94,088,886	0.0
13. 사업 운영비 총액	42,696,701,008	16.3
14. 4대 보험 사업자 부담금	12,909,968,111	4.9
15. 퇴직적립금	13,317,947,773	5.1
16. 배상 책임보험료	1,117,031,103	0.4
17. 기타 복리후생비	2,154,979,407	0.8
18. 기관장 등 인건비	1,576,541,829	0.6
19. 기타 사업 운영비	11,620,232,785	4.4
20. 영업이익 (1-2)	2,737,588,258	1.0
B 직간접 인건비 비중	242,587,094,064	92.8
C 직간접 인건비 비중(복리후생비 포함)	244,742,073,471	93.6

□ (사업별 합계액 기준) 5개 사업 중 노인 돌봄과 장애인활동지원 기관의 영업이익만이 흑자였고, 가사간병과 산모신생아, 아이돌봄 종사기관의 경우, 적자로 파악됨

- 노인돌봄의 총수입 대비 영업이익은 2%로 높았지만, 돌보미 직접 인건비 비중은 73.2%로 5개 사업 중 가장 낮았음
- 장애인활동지원 기관의 총수입 대비 영업이익은 2.6%로 가장 높았는데 그 이유는 서비스 관리자 인건비 비중 등 운영비용의 비중이 20.8%로 가장 낮았음
- 영업이익이 (-)인 가사간병과 산모신생아 종사기관의 경우 복리후생비를 포함한 직간접 인건비 비중이 각각 94.1%, 95.4%로 타 사업보다 높은 것으로 나타남

〈표 3-7〉 사업별 돌봄종사 기관의 2011년 사업성과(합계액 기준)

(단위 : 원, %)

구분	노인돌봄		가사간병		장애인활동지원		산모신생아		아이돌봄	
	합계액	비율	합계액	비율	합계액	비율	합계액	비율	합계액	비율
총계	339		162		332		51		121	
A 1. 총사업수입	49,236,179,366	100.0	11,070,688,544	100.0	157,908,965,039	100.0	9,750,908,806	100.0	33,430,939,561	100.0
2 사업비용 총액	48,286,813,337	98.0	11,232,635,418	101.5	153,774,365,497	97.4	9,887,040,387	101.4	35,539,228,409	106.3
3 돌봄 도우미 인건비 총액	36,080,166,083	73.2	8,286,011,685	74.8	120,819,840,958	76.5	7,707,123,419	79.0	28,906,654,944	86.5
4 급여 총액	32,909,785,159	66.8	7,595,958,623	68.6	113,339,263,858	71.8	7,219,681,523	74.0	24,296,752,240	72.7
5 4대보험 종사자 부담금	2,375,559,937	4.8	553,480,839	5.0	7,081,037,232	4.5	448,838,236	4.6	226,067,770	0.7
6 교통비	752,421,105	1.5	130,664,063	1.2	199,965,932	0.1	25,063,450	0.3	2,971,562,448	8.9
7 세금	42,399,882	0.1	5,898,160	0.1	199,533,936	0.1	13,540,150	0.1	1,412,272,486	4.2
8 사후 관리 인건비 총액	2,916,252,488	5.9	527,548,618	4.8	6,536,685,245	4.1	611,947,112	6.3	3,966,947,628	11.9
9 급여 총액	2,637,339,609	5.3	476,304,138	4.3	5,966,368,510	3.8	561,164,961	5.8	3,657,319,762	10.9
10 4대보험 자기 부담금	221,543,548	0.4	37,560,355	0.3	472,597,976	0.3	42,835,451	0.4	263,337,774	0.8
11. 교통비	48,427,297	0.1	12,077,682	0.1	37,625,492	0.0	6,003,200	0.1	24,766,450	0.1
12 세금	8,942,034	0.0	1,606,443	0.0	60,073,267	0.0	1,943,500	0.0	21,523,642	0.1
13 사업 운영비 총액	9,290,394,766	18.8	2,419,075,115	21.9	26,417,869,294	16.7	1,557,969,856	16.1	3,001,401,977	9.0
14 4대보험 사업자 부담금	2,629,806,777	5.3	747,124,329	6.7	8,627,739,352	5.5	524,144,713	5.4	381,152,940	1.1
15 퇴직금	2,894,034,983	5.9	671,651,846	6.1	9,114,678,866	5.8	422,840,652	4.3	214,741,426	0.6
16 비상 책임보험료	196,080,766	0.4	39,627,367	0.4	655,878,421	0.4	43,401,720	0.4	182,042,829	0.5
17 기타 복리후생비	702,631,285	1.4	184,168,893	1.7	1,201,061,635	0.8	38,332,614	0.4	28,784,980	0.1
18 기관장 등 인건비	321,191,985	0.7	28,317,978	0.3	1,098,248,866	0.7	102,923,000	1.1	25,860,000	0.1
19 기타사업 운영비	2,546,648,970	5.2	748,184,702	6.8	5,720,252,154	3.6	436,327,157	4.5	2,168,819,802	6.5
20. 영업이익(12)	1,009,366,019	2.0	-161,936,874	-1.5	4,134,579,542	2.6	-136,131,581	-1.4	-2,108,288,848	-6.3
B 직접 인건비 비중	44,520,260,331	90.3	10,232,336,478	92.4	145,089,944,421	91.9	9,266,055,896	95.0	33,469,496,938	100.1
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	45,222,891,616	91.7	10,416,505,371	94.1	146,300,006,056	92.6	9,304,388,510	95.4	33,488,281,918	100.2
D 연사업 수익 중 비유차사업 수익 비중		39.6		23.4		62.2		59.3		87.7
E 연사업 활용 중 비유차사업 비용 비중		40.9		26.1		58.3		62.6		85.7
F 운영비 비중		24.7		26.7		20.8		22.4		20.9



## 2) 노인돌봄 기관

□ (사업개수 별) 사업 군이 2개 이상인 경우에서만 영업이익이 (+)전환되며, 그 원인은 인건비 비중의 감소로 추정

○ 사업군이 1개인 경우, 직접 인건비 비중은 78.4%로 높은 반면, 사업 2개는 74.0%, 사업 3개는 71.9%로 감소함

⇒ 중복사업 기관들은 타 사업으로 종사자 4대 보험 부담금 등을 부담하는 반면, 1개 사업 시행기관들은 바우처 충수입에서 지출하고 있기 때문으로 판단

〈표 3-9〉 노인돌봄 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	사업 1개		사업 2개		사업 3개 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	30		186		123	
A 1. 총 사업 수입	102,164,753	100.0	115,211,247	100.0	201,641,827	100.0
2. 사업 비용 총액	103,098,392	100.9	115,208,259	100.0	193,212,402	95.8
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	80,079,654	78.4	85,220,908	74.0	144,932,420	71.9
4. 급여 총액	68,495,769	67.0	78,520,854	68.2	132,114,091	65.5
5. 4대 보험 종사자 부담금	9,030,358	8.8	5,159,768	4.5	9,308,393	4.6
6. 교통비	2,394,927	2.3	1,434,776	1.2	3,363,454	1.7
7. 세금	158,599	0.2	105,509	0.1	146,482	0.1
8. 서비스 관리자 인건비 총액	5,411,604	5.3	7,549,439	6.6	10,973,241	5.4
9. 급여 총액	5,016,610	4.9	6,853,822	5.9	9,853,905	4.9
10. 4대 보험 자기 부담금	326,505	0.3	553,899	0.5	883,928	0.4
11. 교통비	57,333	0.1	122,707	0.1	194,177	0.1
12. 세금	11,156	0.0	19,010	0.0	41,231	0.0
13. 사업 운영비 총액	17,607,134	17.2	22,437,912	19.5	37,306,741	18.5
14. 4대 보험 사업자 부담금	4,886,712	4.8	5,988,859	5.2	11,132,339	5.5
15. 퇴직적립금	5,979,854	5.9	6,910,044	6.0	11,620,904	5.8
16. 배상 책임보험료	488,012	0.5	491,394	0.4	732,042	0.4
17. 기타 복·후생비	1,673,188	1.6	1,634,712	1.4	2,832,352	1.4
18. 기판정 등 인건비	351,068	0.3	1,030,816	0.9	966,896	0.5
19. 기타 사업 운영비	4,228,300	4.1	6,382,087	5.5	10,022,209	5.0
20. 영업이익 (1-2)	-933,639	-0.9	2,989	0.0	8,429,425	4.2
B 직접 인건비 비중	96,357,824	94.3	105,669,249	91.7	178,658,904	88.6
C 직접 인건비 비중 (복·후생비 포함)	98,031,011	96.0	107,303,961	93.1	181,491,256	90.0
D 연 사업 수익 중 바우처사업 수익 비중		45.7		39.1		38.8
E 연 사업 총비용 중 바우처사업 비용 비중		45.8		40.6		40.2
F 운영비 비중		22.5		26.1		23.9



□ (도우미 규모별) 기관에 종사하는 도우미의 규모가 11명 이상 증가할 경우 영업이익도 급상승하는 것으로 추정됨

○ 도우미가 10명 이하인 경우, 영업이익은 -2.1%였으나 11명~20명(2.1%), 21~40명(2.4%), 41명 이상(3.4%) 등 규모가 증가할수록 영업이익도 증가함

⇒ 도우미 인건비 비중의 경우 10명 이하는 77.0%였으나 규모가 증가하면서 41명 이상의 경우 6.3%p 낮은 70.7%로 감소하며, 기타 운영비 비중도 급감함

〈표 3-10〉 노인돌봄 기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	10명 이하		11~20명		21~40명		41명 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	95		109		98		37	
A 1. 총 사업 수입	50,250,983	100.0	135,300,105	100.0	203,966,980	100.0	264,482,715	100.0
2. 사업 비용 총액	51,305,830	102.1	132,484,656	97.9	199,158,805	97.6	255,523,491	96.6
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	38,671,227	77.0	98,998,263	73.2	149,928,789	73.5	187,096,418	70.7
4. 급여 총액	35,164,384	70.0	89,631,794	66.2	137,036,812	67.2	172,153,935	65.1
5. 4대 보험 종사자 부담금	2,369,797	4.7	7,236,793	5.3	8,898,587	4.4	13,231,280	5.0
6. 교통비	996,577	2.0	2,012,782	1.5	3,843,819	1.9	1,666,454	0.6
7. 세금	140,470	0.3	116,894	0.1	149,572	0.1	44,750	0.0
8. 사업소 관리자 인건비 총액	2,165,301	4.3	8,244,690	6.1	11,860,290	5.8	17,555,926	6.6
9. 급여 총액	1,949,103	3.9	7,561,829	5.6	10,712,849	5.3	15,623,683	5.9
10. 4대 보험 자기 부담금	147,682	0.3	536,873	0.4	870,375	0.4	1,721,561	0.7
11. 교통비	64,947	0.1	121,577	0.1	237,758	0.1	154,193	0.1
12. 세금	3,568	0.0	24,412	0.0	39,308	0.0	56,489	0.0
13. 사업 운영비 총액	10,469,302	20.8	25,241,703	18.7	37,369,725	18.3	50,871,146	19.2
14. 4대 보험 사업자 부담금	2,586,090	5.1	7,158,971	5.3	10,581,607	5.2	15,318,997	5.8
15. 퇴직자 부담금	2,909,612	5.8	7,873,662	5.8	11,734,035	5.8	16,471,817	6.2
16. 배상 책임보험료	389,763	0.8	505,195	0.4	762,059	0.4	792,032	0.3
17. 기타 복리후생비	828,300	1.6	1,683,880	1.2	2,907,734	1.4	4,201,134	1.6
18. 기관장 등 인건비	589,072	1.2	811,669	0.6	1,060,464	0.5	1,968,451	0.7
19. 기타 사업 운영비	3,166,465	6.3	7,208,326	5.3	10,323,825	5.1	12,118,715	4.6
20. 영업이익 (1-2)	-1,054,846	-2.1	2,815,449	2.1	4,808,176	2.4	8,959,225	3.4
B 직간접 인건비 비중	46,332,230	92.2	122,275,586	90.4	184,104,722	90.3	236,443,159	89.4
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	47,160,529	93.8	123,959,466	91.6	187,012,457	91.7	240,644,292	91.0
D 연 사업 수익 중 비우체사업 수익 비중		31.9		40.9		47.7		32.6
E 연 사업 총비용 중 비우체사업 비용 비중		36.7		41.2		47.8		32.0
F 운영비 비중		25.1		24.8		24.1		25.8

## □ (매출 규모별) 매출액 약 2억 원 정도를 기준으로 영업이익이 (+)로 전환

- 2억 원 미만 기관의 영업이익은 -0.6%였으나 2~4억 원 미만(2.2%), 4~6억 원 미만(19.4%) 등 매출액 규모가 커지면서 영업이익도 증가함
- 최소 6,200원 시급당 인건비를 기준으로 할 때, 매출규모 간 격차가 크지 않은 상태에서 영업이익 증가는 직접 인건비와 기타 운영비의 비중을 감소

〈표 3-11〉 노인돌봄 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	2억 원 미만		2~4억 원 미만		4~6억 원 미만		6억 이상	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
총계	253		77		8		1	
A 1. 총 사업 수입	94,972,422	100.0	268,864,641	100.0	448,575,731	100.0	976,973,278	100.0
2. 사업 비용 총액	95,570,701	100.6	262,974,877	97.8	361,354,520	80.6	967,524,161	99.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	71,875,285	75.7	196,725,719	73.2	257,289,289	57.4	689,524,170	70.6
4. 급여 총액	65,666,586	69.1	179,623,802	66.8	230,954,661	51.5	617,468,900	63.2
5. 4대보험 종사자 부담금	4,643,145	4.9	12,532,829	4.7	20,470,128	4.6	72,055,270	7.4
6. 교통비	1,470,484	1.5	4,334,709	1.6	5,827,000	1.3	-	0.0
7. 세금	95,070	0.1	234,379	0.1	37,500	0.0	-	0.0
8. 서비스 관리자 인건비 총액	5,631,117	5.9	15,968,342	5.9	26,072,136	5.8	53,440,341	5.5
9. 급여 총액	5,148,654	5.4	14,175,709	5.3	24,285,417	5.4	48,917,256	5.0
10. 4대보험 자기 부담금	380,392	0.4	1,410,721	0.5	1,519,475	0.3	4,523,085	0.5
11. 교통비	84,977	0.1	326,339	0.1	225,000	0.1	-	0.0
12. 세금	17,095	0.0	55,574	0.0	42,244	0.0	-	0.0
13. 사업 운영비 총액	18,064,299	19.0	50,280,816	18.7	77,993,095	17.4	224,559,650	23.0
14. 4대보험 사업자 부담금	5,111,225	5.4	13,700,742	5.1	27,439,755	6.1	62,191,770	6.4
15. 퇴직적립금	5,558,350	5.9	15,780,353	5.9	26,151,699	5.8	63,471,770	6.5
16. 배상 책임보험료	441,605	0.5	939,411	0.3	1,229,501	0.3	2,184,000	0.2
17. 기타 복리후생비	1,249,648	1.3	4,114,428	1.5	6,732,466	1.5	15,799,600	1.6
18. 기문장 등 인건비	691,222	0.7	1,433,237	0.5	647,493	0.1	30,773,610	3.1
19. 기타 사업 운영비	5,012,249	5.3	14,312,644	5.3	15,792,180	3.5	50,138,900	5.1
20. 영업이익 (1-2)	-598,279	-0.6	5,889,764	2.2	87,221,211	19.4	9,449,117	1.0
B 직접 인건비 비중	88,175,977	92.8	242,175,157	90.1	336,952,879	75.1	868,628,051	88.9
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	89,425,625	94.2	246,289,585	91.6	343,685,346	76.6	884,427,651	90.5
D 연 사업 수익 중 비유치 사업 수익 비중		35.6		50.8		56.9		28.0
E 연 사업 총비용 중 비유치 사업 비용 비중		37.4		51.0		56.6		28.0
F 운영비 비중		24.9		24.6		23.2		28.5

### 3) 가사간병 돌봄기관

□ (사업개수 별) 사업 군이 증가하면서 적자 폭이 감소되고는 있으나, 기타 사업운영비의 비중 증가로 적자 상황

- 사업군이 1개인 경우, 영업이익률은 -5.0%, 사업 군이 2개인 경우 -3.1%, 사업 군이 3개인 경우 -0.4%로 감소함
- 기타 사업운영비의 비중이 사업 1개(2.7%), 2개(7.5%), 3개(6.7%)로 증가하면서 전체 운영비 비중의 증가를 유도함으로써 적자상태를 지속화 시키고 있음

〈표 3-12〉 가사간병 돌봄 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	사업 1개		사업 2개		사업 3개 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	9		45		108	
A 1. 총 사업 수입	59,202,605	100.0	79,613,048	100.0	64,400,814	100.0
2 사업 비용 총액	62,163,571	105.0	82,058,752	103.1	64,634,439	100.4
3 돌봄 도우미 인건비 총액	47,555,096	80.3	59,957,184	75.3	47,777,246	74.2
4 급여 총액	43,055,434	72.7	54,983,321	69.1	43,835,280	68.1
5 4대보험 종사자 부담금	3,989,228	6.7	3,964,874	5.0	3,140,449	4.9
6 교통비	505,411	0.9	969,546	1.2	763,757	1.2
7 세금	5,022	0.0	39,442	0.0	37,760	0.1
8 서비스 관리자 인건비 총액	3,512,376	5.9	4,120,420	5.2	2,875,170	4.5
9 급여 총액	3,203,227	5.4	3,750,391	4.7	2,580,625	4.0
10 4대보험 자기 부담금	257,927	0.4	294,526	0.4	203,568	0.3
11 교통비	43,889	0.1	64,788	0.1	81,178	0.1
12 세금	7,333	0.0	10,715	0.0	9,799	0.0
13 사업 운영비 총액	11,096,099	18.7	17,981,149	22.6	13,982,023	21.7
14 4대 보험 사업자 부담금	4,591,346	7.8	5,474,677	6.9	4,254,090	6.6
15 퇴직직립금	4,301,972	7.3	4,811,570	6.0	3,855,680	6.0
16 배상 책임보험료	241,197	0.4	289,867	0.4	226,042	0.4
17 기타 복리후생비	390,658	0.7	1,360,667	1.7	1,105,768	1.7
18 기관장 등 인건비	-	0.0	81,111	0.1	228,407	0.4
19 기타 사업 운영비	1,570,927	2.7	5,963,257	7.5	4,312,035	6.7
20 영업이익 (1-2)	-2,960,966	-5.0	-2,445,704	-3.1	-233,625	-0.4
B 직간접 인건비 비중	59,960,790	101.3	74,363,850	93.4	58,762,186	91.2
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	60,351,448	101.9	75,724,517	95.1	59,867,955	93.0
D 연 사업 수의 중 비우치사업 수의 비중		54.9		31.2		18.1
E 연 사업 총비용 중 비우치사업 비용 비중		54.0		34.0		20.7
F 운영비 비중(8+9/1)		24.6		27.8		26.2

□ (도우미 규모별) 41명 이상의 도우미 보유 시, 직접 인건비 비중이 감소되면서 영업이익률이 (+)로 전환

- 도우미 규모 10명 이하에서 점차 증가하면서 41명 이상이 되었을 때 영업이익률이 -2.7%에서 0.0%로 감소함
- 그 이유는 도우미 인건비 비중이 급격한 감소에서 비롯되나, 노인돌봄과 비교 시 작은 시장크기로 인한 매출감소가 주원인으로 고려됨

〈표 3-13〉 가사간병 돌봄 기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	10명 이하		11-20명		21-40명		41명 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	22		45		61		34	
A 1. 총 사업 수입	45,190,204	100.0	65,606,053	100.0	70,318,272	100.0	83,377,268	100.0
2. 사업 비용 총액	46,421,496	102.7	68,514,405	104.4	70,385,834	100.1	83,372,895	100.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	34,470,682	76.3	51,114,360	77.9	51,901,915	73.8	60,632,167	72.7
4. 급여 총액	31,012,324	68.6	46,653,107	71.1	47,609,205	67.7	56,180,476	67.4
5. 4대보험 종사자 부담금	3,176,753	7.0	3,401,455	5.2	3,126,034	4.4	4,113,197	4.9
6. 교통비	279,550	0.6	1,018,396	1.6	1,105,445	1.6	330,999	0.4
7. 세금	2,055	0.0	41,402	0.1	61,231	0.1	7,493	0.0
8. 서비스 관리자 인건비 총액	1,594,365	3.5	3,210,180	4.9	3,152,344	4.5	4,580,045	5.5
9. 급여 총액	1,448,247	3.2	2,839,948	4.3	2,882,794	4.1	4,141,018	5.0
10. 4대보험 자기 부담금	110,618	0.2	230,994	0.4	203,342	0.3	362,593	0.4
11. 교통비	32,500	0.1	128,971	0.2	52,459	0.1	69,383	0.1
12. 세금	3,000	0.0	10,267	0.0	13,749	0.0	7,051	0.0
13. 사업 운영비 총액	10,356,449	22.9	14,189,865	21.6	15,331,575	21.8	18,160,684	21.8
14. 4대보험 사업자 부담금	3,491,129	7.7	4,460,643	6.8	4,594,684	6.5	5,568,084	6.7
15. 퇴직장입금	3,063,833	6.8	3,865,428	5.9	4,218,375	6.0	5,087,717	6.1
16. 배상 책임보험료	209,336	0.5	239,379	0.4	229,485	0.3	301,510	0.4
17. 기타 복리후생비	715,183	1.6	997,685	1.5	1,122,759	1.6	1,619,139	1.9
18. 가문장 등 인건비	-	0.0	1,111	0.0	290,437	0.4	310,333	0.4
19. 기타 사업 운영비	2,876,968	6.4	4,625,619	7.1	4,875,834	6.9	5,273,901	6.3
20. 영업이익 (1-2)	-1,231,292	-2.7	-2,908,352	-4.4	-67,562	-0.1	4,372	0.0
B 직접 인건비 비중	42,620,010	94.3	62,650,610	95.5	63,867,318	90.8	75,868,013	91.0
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	43,335,192	95.9	63,648,295	97.0	64,990,077	92.4	77,487,152	92.9
D 연 사업 수익 중 비우체사업 수익 비중		35.8		28.4		22.2		13.5
E 연 사업 총비용 중 비우체사업 비용 비중		39.7		31.8		25.5		13.1
F 운영비 비중((8+9)/1)		26.4		26.5		26.3		27.3

□ (매출액 규모별) 응답기관 중 97%가 매출액 2억 원 미만이며, 영업이익률은 -1.8%로 파악

- 조사기관 162개 중 데이터 에러로 인해 통계에 포함된 159개 종사기관 중 2억 원 미만은 155개 사였으며, 평균 매출액 6,551만원 수준임
- 영업이익률이 -1.8%인 이유는 매출 2~4억 원 종사기관 대비 직접인건비 비중이 92.5% 5.7%p, 기타 사업 운영비 비중이 3.0%p 높기 때문으로 추정됨

〈표 3-14〉 가사간병 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	2억 원 미만		2~4억 원 미만	
	평균금액	비율	평균금액	비율
총계	155		4	
A 1. 총 사업 수입	65,511,202	100.0	229,115,572	100.0
2. 사업 비용 총액	66,671,302	101.8	224,645,900	98.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	49,344,120	75.3	159,418,270	69.6
4. 급여 총액	45,278,402	69.1	144,451,563	63.0
5. 4대보험 종사자 부담금	3,235,055	4.9	13,014,335	5.7
6. 교통비	793,257	1.2	1,927,325	0.8
7. 세금	37,406	0.1	25,048	0.0
8. 서비스 관리자 인건비 총액	2,838,030	4.3	21,913,502	9.6
9. 급여 총액	2,552,609	3.9	20,162,418	8.8
10. 4대보험 자기 부담금	198,124	0.3	1,712,791	0.7
11. 교통비	77,921	0.1	-	0.0
12. 세금	9,376	0.0	38,293	0.0
13. 사업 운영비 총액	14,489,152	22.1	43,314,128	18.9
14. 4대보험 사업자 부담금	4,448,609	6.8	14,397,478	6.3
15. 퇴직적립금	3,957,987	6.0	14,540,981	6.3
16. 배상 책임보험료	235,642	0.4	775,700	0.3
17. 기타 복리후생비	1,135,860	1.7	2,027,660	0.9
18. 기공장 등 인건비	121,591	0.2	2,367,828	1.0
19. 기타 사업 운영비	4,589,463	7.0	9,204,481	4.0
20. 영업이익 (1-2)	-1,160,100	-1.8	4,469,672	2.0
B 직접 인건비 비중	60,588,745	92.5	210,270,232	91.8
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	61,724,605	94.2	212,297,892	92.7
D 연 사업 수익 중 비유차사업 수익 비중		23.3		29.0
E 연 사업 총비용 중 비유차사업 비용 비중		26.2		28.5
F 운영비 비중(8+9)/1		26.4		28.5

#### 4) 장애인활동지원 돌봄기관

□ (사업개수 별) 바우처 주력 기관일수록 기관 운영비 비중이 낮아지면서 영업이익률이 높아지는 상황

- 사업군이 1개인 종사기관은 평균 총수입이 5억 7,642만원이고, 2개 기관은 4억 3천7,88만원 3개 사업 종사기관은 2억 4,305만원으로 나타남
- 총 수입 대비 운영비 비중도 사업 군이 1개인 경우 20.5%로 가장 낮고, 2개는 21.8%, 3개는 22.3%로 증가함

〈표 3-15〉 장애인 활동지원 기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	사업 1개		사업 2개		사업 3개 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	210		37		85	
A 1. 총 사업 수입	576,419,172	100.0	437,879,813	100.0	243,051,598	100.0
2 사업 비용 총액	559,738,035	97.1	430,960,782	98.4	238,633,520	98.2
3 돌봄 도우미 인건비 총액	441,531,412	76.6	335,698,284	76.7	184,440,093	75.9
4 급여 총액	414,723,705	71.9	315,772,515	72.1	171,337,915	70.5
5 4대보험 종사자 부담금	25,768,828	4.5	17,730,066	4.0	11,924,363	4.9
6 교통비	385,590	0.1	1,177,919	0.3	887,399	0.4
7 세금	653,288	0.1	1,017,784	0.2	290,416	0.1
8 서비스 관리자 인건비 총액	24,401,645	4.2	21,791,597	5.0	7,130,007	2.9
9 급여 총액	22,263,798	3.9	20,168,154	4.6	6,409,050	2.6
10 4대보험 자기 부담금	1,748,686	0.3	1,349,606	0.3	652,217	0.3
11 교통비	149,932	0.0	75,676	0.0	39,290	0.0
12 세금	239,229	0.0	198,161	0.0	29,450	0.0
13 사업 운영비 총액	93,804,977	16.3	73,470,902	16.8	47,063,420	19.4
14 4대보험 사업자 부담금	31,243,394	5.4	24,261,691	5.5	13,752,282	5.7
15 퇴직자 부담금	32,761,247	5.7	27,346,690	6.2	14,388,111	5.9
16 배상 책임보험료	2,474,601	0.4	1,698,274	0.4	863,247	0.4
17 기타 복리후생비	3,996,715	0.7	3,794,688	0.9	2,604,095	1.1
18 기관장 등 인건비	4,727,290	0.8	2,114,777	0.5	320,838	0.1
19 기타 사업 운영비	18,601,730	3.2	14,254,782	3.3	15,134,847	6.2
20 영업이익 (1-2)	16,681,137	2.9	6,919,031	1.6	4,418,078	1.8
B 직간접 인건비 비중	529,937,699	91.9	409,098,261	93.4	219,710,493	90.4
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	533,934,414	92.6	412,892,949	94.3	222,314,588	91.5
D 연 사업 수익 중 바우처사업 수익 비중		73.5		60.6		34.4
E 연 사업 총비용 중 바우처사업 비용 비중		67.0		57.9		36.3
F 운영비 비중(8+9/1)		20.5		21.8		22.3

□ (종업원 규모별) 최소 11명 이상의 경우 돌봄 도우미 인건비의 비중이 감소하면서 영업이익이 흑자로 전환됨

- 10명 이하 종사기관의 영업이익률은 -3.0%였으나 11~20명(3.5%), 21~40명(1.7%), 41명 이상(2.9%)은 흑자로 전환됨
- 10명 이하 종사기관은 11~20명 기관과 비교시 매출액 수준은 유사하나, 돌보미 인건비 비중이 4.1%p 높다는 점에서 인건비 기준설정이 중요변수로 고려됨

〈표 3-16〉 장애인활동지원 기관의 종업원 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	10명 이하		11~20명		21~40명		41명 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
총계	33		51		100		148	
A 1. 총 사업 수입	107,793,587	100.0	100,579,307	100.0	216,615,697	100.0	861,896,367	100.0
2. 사업 비용 총액	111,015,380	103.0	97,081,725	96.5	212,943,025	98.3	836,928,429	97.1
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	86,420,053	80.2	76,551,105	76.1	166,183,519	76.7	658,415,682	76.4
4. 급여 총액	79,399,777	73.7	71,816,514	71.4	154,445,272	71.3	618,999,472	71.8
5. 4대보험 종사자 부담금	6,130,987	5.7	4,015,445	4.0	10,392,690	4.8	38,072,013	4.4
6. 교통비	473,292	0.4	620,577	0.6	1,176,357	0.5	237,042	0.0
7. 세금	415,997	0.4	98,569	0.1	169,200	0.1	1,107,155	0.1
8. 서비스 관리자 인건비 총액	5,942,028	5.5	5,631,787	5.6	9,356,512	4.3	34,579,230	4.0
9. 급여 총액	5,244,971	4.9	5,204,957	5.2	8,599,722	4.0	31,539,726	3.7
10. 4대보험 자기 부담금	658,397	0.6	331,894	0.3	604,363	0.3	2,523,703	0.3
11. 교통비	20,303	0.0	78,998	0.1	98,642	0.0	155,827	0.0
12. 세금	18,356	0.0	15,938	0.0	53,785	0.0	359,974	0.0
13. 사업 운영비 총액	18,653,300	17.3	14,898,832	14.8	37,402,994	17.3	143,933,517	16.7
14. 4대보험 사업자 부담금	7,246,381	6.7	5,627,013	5.6	12,202,375	5.6	46,495,903	5.4
15. 퇴직적립금	6,147,738	5.7	5,542,031	5.5	13,176,427	6.1	49,402,144	5.7
16. 배상 책임보험료	498,969	0.5	526,143	0.5	854,974	0.4	3,561,363	0.4
17. 기타 복리후생비	513,277	0.5	605,684	0.6	1,988,042	0.9	6,448,847	0.7
18. 기공장 등 인건비	1,459,606	1.4	219,706	0.2	999,393	0.5	6,344,173	0.7
19. 기타 사업 운영비	2,787,328	2.6	2,378,256	2.4	8,181,783	3.8	31,681,088	3.7
20. 영업이익 (1-2)	-3,221,794	-3.0	3,497,583	3.5	3,672,672	1.7	24,967,938	2.9
B 직간접 인건비 비중	105,756,200	98.1	93,351,936	92.8	200,918,833	92.8	788,892,958	91.5
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	106,269,477	98.6	93,957,620	93.4	202,906,875	93.7	795,341,805	92.3
D 연 사업 수익 중 비우치사업 수익 비중		52.3		59.2		53.1		71.0
E 연 사업 총비용 중 비우치사업 비용 비중		54.8		57.3		48.4		65.6
F 운영비 비중(8+9/1)		22.8		20.4		22.0		20.7

□ (매출액 규모별) 전체 사업구조가 안정되면서 모든 매출액 구간별에서 영업이익은 (+)이나, 매출액 간 차이가 큰 것으로 파악됨

- 매출액 2억 원 미만 종사기관이나 6억 원 이상 종사기관의 매출 이익률은 각각 3.0%로써 규모의 대소와 관계없이 시장이 안정화되어있는 상황임
- 다만 2억원 미만 종사기관의 평균 수준은 7,618만원 수준이나 2~4억 원 미만 종사기관 매출액은 2억 8,621만원이며, 6억 원 이상은 12억 1,723만 원으로 파악됨

〈표 3-17〉 장애인활동지원 기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	2억원 미만		2~4억 원 미만		4~6억 원 미만		6억 이상	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
BASE FOR MEANS	121		74		46		86	
A 1. 총 사업 수입	76,182,581	100.0	286,212,548	100.0	496,289,737	100.0	1,217,230,422	100.0
2. 사업 비용 총액	73,913,406	97.0	280,559,699	98.0	489,872,108	98.7	1,180,643,357	97.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	57,575,412	75.6	220,145,018	76.9	383,378,761	77.2	929,384,439	76.4
4. 급여 총액	53,454,453	70.2	205,796,077	71.9	356,844,827	71.9	874,738,643	71.9
5. 4대보험 종사자 부담금	3,225,115	4.2	13,670,446	4.8	25,070,361	5.1	52,627,310	4.3
6. 교통비	730,756	1.0	525,580	0.2	1,031,478	0.2	293,297	0.0
7. 세금	165,088	0.2	152,914	0.1	432,095	0.1	1,725,189	0.1
8. 서비스 관리자 인건비 총액	3,772,202	5.0	13,283,175	4.6	20,414,240	4.1	48,351,614	4.0
9. 급여 총액	3,519,037	4.6	12,100,655	4.2	18,302,256	3.7	44,223,637	3.6
10. 4대보험 자기 부담금	203,826	0.3	989,065	0.3	1,895,566	0.4	3,343,584	0.3
11. 교통비	31,270	0.0	135,428	0.0	158,547	0.0	192,174	0.0
12. 세금	18,070	0.0	58,027	0.0	57,870	0.0	592,219	0.0
13. 사업 운영비 총액	12,565,791	16.5	47,131,506	16.5	86,079,107	17.3	202,907,305	16.7
14. 4대보험 사업자 부담금	4,103,837	5.4	16,112,473	5.6	28,201,191	5.7	65,599,969	5.4
15. 퇴직장립금	4,243,282	5.6	17,037,158	6.0	29,357,112	5.9	69,651,917	5.7
16. 배상 책임보험료	433,195	0.6	1,014,832	0.4	1,892,779	0.4	5,131,353	0.4
17. 기타 복리후생비	712,200	0.9	2,049,723	0.7	4,681,508	0.9	8,696,007	0.7
18. 기판정 등 인건비	456,358	0.6	1,122,428	0.4	3,022,642	0.6	9,545,678	0.8
19. 기타 사업 운영비	2,616,919	3.4	9,794,892	3.4	18,923,875	3.8	44,282,380	3.6
20. 영업이익 (1-2)	2,269,176	3.0	5,652,849	2.0	6,417,629	1.3	36,587,065	3.0
B 직간접 인건비 비중	69,694,733	91.5	266,577,824	93.1	461,351,304	93.0	1,112,987,939	91.4
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	70,406,934	92.4	268,627,547	93.9	466,032,812	93.9	1,121,683,945	92.2
D 연 사업 수익 중 비유차사업 수익 비중		49.2		61.6		68.1		76.9
E 연 사업 총비용 중 비유차사업 비용 비중		48.3		54.3		63.1		72.4
F 운영비 비중(8+9)/1		21.5		21.1		21.4		20.7



## 5) 산모신생아 돌봄기관

□ (사업개수 별) 바우처 사업 주력기관은 손익분기점에 도달하나 사업 2개 이상 병행기관은 영업이익률이 (-)으로 나타남

- 사업 2개 병행기관의 영업이익률은 -2.9%, 3개 이상 기관은 -0.1%선이나 바우처 사업만을 종사하는 기관은 0.2% 흑자가 나타남
- 사업 개수가 늘어날수록 영업이익률이 (-)인 것은 관리자의 인건비 비중이 높기 때문임  
⇒ 바우처 사업이 주력이 아닌 기관들이 바우처 수입으로 서비스 관리자 인건비를 충당하는 구조로 파악됨

〈표 3-18〉 산모신생아 돌봄기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	사업 1개		사업 2개		사업 3개 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
BASE FOR MEANS	16		21		14	
A 1 총 사업 수입	65,419,355	100.0	217,453,390	100.0	295,548,424	100.0
2 사업 비용 총액	65,294,592	99.8	223,758,458	102.9	295,957,093	100.1
3 돌봄 도우미 인건비 총액	53,166,798	81.3	172,626,367	79.4	230,807,211	78.1
4 급여 총액	49,555,553	75.8	163,573,056	75.2	213,697,036	72.3
5 4대보험 종사자 부담금	2,992,098	4.6	7,993,026	3.7	16,650,799	5.6
6 교통비	559,213	0.9	464,607	0.2	454,236	0.2
7 세금	59,934	0.1	595,679	0.3	5,139	0.0
8 서비스 관리자 인건비 총액	1,096,731	1.7	18,164,702	8.4	15,210,048	5.1
9 급여 총액	1,054,442	1.6	16,566,646	7.6	14,028,165	4.7
10 4대보험 자기 부담금	42,289	0.1	1,263,837	0.6	1,115,588	0.4
11 교통비	-	0.0	281,105	0.1	7,143	0.0
12 세금	-	0.0	53,113	0.0	59,151	0.0
13 사업 운영비 총액	11,031,063	16.9	32,967,389	15.2	49,939,834	16.9
14 4대보험 사업자 부담금	3,479,730	5.3	10,310,006	4.7	17,997,065	6.1
15 퇴직적립금	1,498,053	2.3	9,316,816	4.3	14,515,619	4.9
16 배상 책임보험료	498,080	0.8	1,006,359	0.5	1,021,350	0.3
17 기타 복리후생비	198,250	0.3	1,308,363	0.6	548,929	0.2
18 기관장 등 인건비	93,750	0.1	3,974,905	1.8	1,282,143	0.4
19 기타 사업 운영비	5,263,200	8.0	7,050,940	3.2	14,574,729	4.9
20 영업이익 (1-2)	124,764	0.2	-6,305,068	-2.9	-408,669	-0.1
B 직접 인건비 비중	59,241,311	90.6	210,417,891	96.8	278,529,943	94.2
C 직접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	59,439,561	90.9	211,726,254	97.4	279,078,871	94.4
D 연 사업 수익 중 바우처사업 수익 비중		69.0		54.0		55.6
E 연 사업 총비용 중 바우처사업 비용 비중		73.9		58.2		55.3
F 운영비 비중(8+9/1)		18.6		23.6		22.0

□ (도우미 규모별) 21~40명 규모의 종사기관을 제외한 바우처 사업기관들의 영업이익률이 (-)으로 나타남

○ 21~40명 기관을 제외한 모든 종사기관들에서 영업이익률이 (-)인 것으로 나타나며, 그 이유는 기관 운영비 비중이 21~40명 기관보다 높기 때문

⇒ 21~40명 종사기관의 기타 사업운영비 비중(13.8%)이 타 종사기관보다 낮은 것은 주력사업이 바우처인 기관들이 소속되어 있기 때문으로 추정됨

〈표 3-19〉 산모신생아 돌봄기관의 도우미 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	10명 이하		11~20명		21~40명		41명 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
BASE FOR MEANS	15		12		15		9	
A 1. 총 사업 수입	54,397,557	100.0	103,140,741	100.0	225,862,500	100.0	478,813,229	100.0
2. 사업 비용 총액	54,788,696	100.7	107,859,340	104.6	225,183,408	99.7	488,127,416	101.9
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	43,528,353	80.0	83,532,197	81.0	178,763,333	79.1	374,484,641	78.2
4. 급여 총액	40,717,630	74.9	77,721,921	75.4	168,874,185	74.8	349,237,916	72.9
5. 4대보험 종사자 부담금	2,599,903	4.8	5,545,286	5.4	8,755,278	3.9	23,551,905	4.9
6. 교통비	190,215	0.3	210,833	0.2	618,015	0.3	1,156,667	0.2
7. 세금	20,604	0.0	54,158	0.1	515,855	0.2	538,153	0.1
8. 서비스 관리자 인건비 총액	2,790,769	5.1	4,495,000	4.4	15,241,231	6.7	31,947,457	6.7
9. 급여 총액	2,618,120	4.8	3,958,003	3.8	14,171,760	6.3	29,091,193	6.1
10. 4대보험 자기 부담금	172,649	0.3	332,831	0.3	957,238	0.4	2,432,576	0.5
11. 교통비	-	0.0	204,167	0.2	6,667	0.0	383,689	0.1
12. 세금	-	0.0	-	0.0	105,567	0.0	40,000	0.0
13. 사업 운영비 총액	8,469,574	15.6	19,832,143	19.2	31,178,844	13.8	81,695,318	17.1
14. 4대보험 사업자 부담금	2,966,654	5.5	5,182,428	5.0	11,574,784	5.1	27,092,666	5.7
15. 퇴직적립금	2,134,279	3.9	2,256,958	2.2	9,457,591	4.2	24,653,234	5.1
16. 배상 책임보험료	435,385	0.8	562,900	0.5	977,927	0.4	1,716,360	0.4
17. 기타 복리후생비	319,873	0.6	681,667	0.7	1,140,796	0.5	915,842	0.2
18. 가판장 등 인건비	100,000	0.2	3,120,000	3.0	505,533	0.2	6,266,667	1.3
19. 기타 사업 운영비	2,513,382	4.6	8,028,190	7.8	7,522,214	3.3	21,050,548	4.4
20. 영업이익 (1-2)	-391,139	-0.7	-4,718,599	-4.6	679,092	0.3	-9,314,187	-1.9
B 직접접 인건비 비중	51,420,055	94.5	95,466,584	92.6	215,036,939	95.2	458,177,999	95.7
C 직접접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	51,739,928	95.1	96,148,251	93.2	216,177,734	95.7	459,093,841	95.9
D 연 사업 수익 중 바우처사업 수익 비중		56.1		67.3		52.9		64.6
E 연 사업 총비용 중 바우처사업 비용 비중		60.1		76.0		51.1		67.1
F 운영비 비중(8+9/1)		20.7		23.6		20.5		23.8

□ (매출액 규모별) 전체 응답기관 중 76%의 평균 매출액이 2억 원 미만으로 약 9,102만원 수준으로 나타남

○ 2억 원 미만 종사 기관들의 평균 영업이익률은 손익분기점에 가까운 -0.1% 수준으로 2~4억원 미만(-3.4%), 4~6억원(-3.0%)보다 낮았음

⇒ 2억원 미만 종사기관들의 돌보미 인건비 비중은 77.6%로 타 매출 규모별 종사기관들의 인건비 비중보다 낮았기 때문임

〈표 3-20〉 산모신생아 돌봄기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	2억 원 미만		2~4억원 미만		4~6억원 미만		6억 이상	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율	평균 금액	비율
BASE FOR MEANS	39		4		6		2	
A 1. 총 사업 수입	91,020,287	100.0	293,939,252	100.0	499,421,531	100.0	1,014,415,716	100.0
2. 사업 비용 총액	91,141,873	100.1	303,948,745	103.4	514,646,823	103.0	1,014,415,716	100.0
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	70,606,423	77.6	238,444,778	81.1	399,066,813	79.9	802,646,475	79.1
4. 급여 총액	65,964,867	72.5	222,302,008	75.6	377,085,018	75.5	747,666,791	73.7
5. 4대보험 종사자 부담금	4,161,017	4.6	13,610,458	4.6	20,400,906	4.1	54,855,684	5.4
6. 교통비	455,951	0.5	615,845	0.2	761,667	0.2	124,000	0.0
7. 세금	24,588	0.0	1,916,468	0.7	819,222	0.2	-	0.0
8. 서비스 관리자 인건비 총액	5,841,062	6.4	26,012,195	8.8	30,987,909	6.2	47,084,725	4.6
9. 급여 총액	5,310,933	5.8	23,919,750	8.1	28,885,566	5.8	42,523,083	4.2
10. 4대 보험 자기 부담금	463,760	0.5	1,715,830	0.6	1,860,370	0.4	3,361,642	0.3
11. 교통비	65,385	0.1	-	0.0	175,533	0.0	1,200,000	0.1
12. 세금	985	0.0	376,615	0.1	66,440	0.0	-	0.0
13. 사업 운영비 총액	14,694,388	16.1	39,491,772	13.4	84,592,101	16.9	164,684,516	16.2
14. 4대 보험 사업자 부담금	4,340,679	4.8	15,276,460	5.2	25,552,881	5.1	70,217,550	6.9
15. 퇴직적립금	2,825,898	3.1	9,692,637	3.3	25,796,054	5.2	59,541,886	5.9
16. 배상 책임보험료	548,482	0.6	1,275,000	0.4	1,742,723	0.3	3,227,300	0.3
17. 기타 복리후생비	636,255	0.7	925,000	0.3	1,303,113	0.3	1,000,000	0.1
18. 기관장 등 인건비	2,023,667	2.2	0	0.0	4,000,000	0.8	-	0.0
19. 기타 사업 운영비	4,319,408	4.7	12,322,675	4.2	26,197,331	5.2	30,697,781	3.0
20. 영업이익 (1-2)	-121,586	-0.1	-10,009,493	-3.4	-15,225,293	-3.0	0	0.0
B 직간접 인건비 비중	83,614,062	91.9	289,426,070	98.5	481,403,656	96.4	1,249,317,781	96.6
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	84,250,317	92.6	290,351,070	98.8	482,706,770	96.7	980,490,635	96.7
D 연 사업 수익 중 비유치사업 수익 비중		59.3		53.3		55.5		100.0
E 연 사업 총비용 중 비유치사업 비용 비중		63.3		54.3		55.5		100.0
F 운영비 비중(8+9/1)		22.5		22.2		23.1		20.8

## 6) 아이돌봄 기관

□ (사업개수 별) 총 종사기관 121개 중 83%에 해당하는 기관이 돌보미 사업에 주력하고 있었으며, 사업 3개 이상의 경우 영업이익률이 (+)로 전환됨

○ 본 조사에서 아이 돌봄 사업의 경우 총 사업 수익은 바우처 사업을 포함해 중앙부처로부터 받는 지원금을 포함한 수입을 총수입으로 설정해 조사를 실시함

⇒ 각 기관의 영업이익률은 지방자치제 후원금을 고려 시 흑자로 전환될 수 있음을 고려해야 함

□ 아이돌봄 인건비의 경우, 서비스 수가인 5,000원보다 높은 이유는 바우처 종사자들이 4대 보험 등을 요구 시, 기관들이 다른 수입금으로 이를 지원하기 때문

〈표 3-21〉 아이 돌봄기관의 사업 개수별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	사업 1개		사업 2개		사업 3개 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
BASE FOR MEANS	101		18		2	
A 1. 총 사업 수입	274,211,568	100.0	259,136,033	100.0	535,561,315	100.0
2. 사업비용 총액	291,841,103	106.4	280,742,128	108.3	504,959,340	94.3
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	237,914,786	86.8	222,268,527	85.8	438,214,040	81.8
4. 급여총액	197,343,174	72.0	196,480,687	75.8	414,219,670	77.3
5. 4대 보험 종사자 부담금	1,547,110	0.6	3,733,201	1.4	1,306,020	0.2
6. 교통비	25,338,319	9.2	20,389,751	7.9	22,688,350	4.2
7. 세금	13,686,183	5.0	1,664,889	0.6	-	0.0
8. 서비스 관리자 인건비 총액	33,381,226	12.2	28,529,651	11.0	40,955,040	7.6
9. 급여 총액	30,819,969	11.2	26,031,819	10.0	37,965,095	7.1
10. 4대 보험 자기 부담금	2,170,661	0.8	2,117,838	0.8	2,989,945	0.6
11. 교통비	227,391	0.1	100,000	0.0	-	0.0
12. 세금	163,205	0.1	279,994	0.1	-	0.0
13. 사업 운영비 총액	23,869,607	8.7	29,943,950	11.6	25,790,260	4.8
14. 4대 보험 사업자 부담금	2,909,850	1.1	4,423,931	1.7	3,813,685	0.7
15. 퇴직자 부담금	1,704,789	0.6	1,997,540	0.8	3,301,000	0.6
16. 배상 책임보험료	1,533,670	0.6	1,336,487	0.5	1,542,699	0.3
17. 기타 복리후생비	260,346	0.1	138,333	0.1	-	0.0
18. 기관장 등 인건비	256,040	0.1	-	0.0	-	0.0
19. 기타 사업 운영비	17,204,913	6.3	22,047,658	8.5	17,132,877	3.2
20. 영업이익 (1-2)	-17,629,536	-6.4	-21,606,095	-8.3	30,601,975	5.7
B 직간접 인건비 비중	275,910,651	100.6	257,219,650	99.3	486,283,765	90.8
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	276,170,997	100.7	257,357,983	99.3	486,283,765	90.8
D 연 사업 수익 중 바우처사업 수익 비중		89.6		80.1		66.5
E 연 사업 총비용 중 바우처사업 비용 비중		88.8		71.8		65.0
F 운영비 비중(8+9/1)		20.9		22.6		12.4

□ (종업원 규모별) 21~40명의 기관을 제외한 대부분의 종사기관들의 도우미 인건비 비중이 82%이상 수준임

○ 종업원 규모가 21~40명 기준 종사기관의 경우, 돌보미 인건비 비중과 운영비 비중이 타 규모별 종사기관보다 낮아 영업이익률이 (+)로 나타남

⇒ 특히 종업원 규모 21~40명 기관의 경우 기타 운영비 비중이 타 규모별 종사기관보다 낮은 것으로 보아 병행사업이 많은 기관들로 추정됨

〈표 3-22〉 아이 돌봄기관의 종업원 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	10명 이하		11~20명		21~40명		41명 이상	
	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율	평균 금액	비율
BASE FOR MEANS	12		18		30		61	
A 1. 총 사업 수입	187,816,502	100.0	113,788,741	100.0	169,136,336	100.0	394,341,871	100.0
2. 사업 비용 총액	193,211,798	102.9	120,658,816	106.0	160,425,699	94.8	430,099,298	109.1
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	154,014,593	82.0	92,926,691	81.7	126,839,199	75.0	353,780,712	89.7
4. 급여 총액	143,419,963	76.4	83,603,934	73.5	113,618,170	67.2	289,545,849	73.4
5. 4대보험 종사자 부담금	666,416	0.4	2,096,473	1.8	1,345,845	0.8	2,294,408	0.6
6. 교통비	9,928,214	5.3	7,071,283	6.2	11,503,713	6.8	39,016,875	9.9
7. 세금	-	0.0	155,000	0.1	371,471	0.2	22,923,580	5.8
8. 서비스 관리자 인건비 총액	23,104,011	12.3	16,471,890	14.5	20,268,636	12.0	45,658,138	11.6
9. 급여 총액	21,722,056	11.6	15,091,874	13.3	18,692,015	11.1	42,036,736	10.7
10. 4대보험 자기 부담금	1,279,659	0.7	969,008	0.9	1,369,521	0.8	3,105,805	0.8
11. 교통비	43,767	0.0	231,878	0.2	139,087	0.1	260,571	0.1
12. 세금	58,529	0.0	179,131	0.2	68,013	0.0	255,025	0.1
13. 사업 운영비 총액	16,093,194	8.6	11,260,234	9.9	13,317,863	7.9	36,164,976	9.2
14. 4대보험 사업자 부담금	1,726,383	0.9	1,661,061	1.5	2,990,242	1.8	3,948,032	1.0
15. 퇴직적립금	1,178,241	0.6	943,702	0.8	1,356,615	0.8	2,342,909	0.6
16. 배상 책임보험료	735,677	0.4	446,141	0.4	766,907	0.5	2,330,770	0.6
17. 기타 복리후생비	350,333	0.2	108,008	0.1	158,715	0.1	293,039	0.1
18. 기관장 등 인건비	-	0.0	-	0.0	-	0.0	423,934	0.1
19. 기타 사업 운영비	12,102,560	6.4	8,101,322	7.1	8,045,384	4.8	26,826,292	6.8
20. 영업이익 (1-2)	-5,395,296	-2.9	-6,870,074	-6.0	8,710,637	5.2	-35,757,428	-9.1
B 직접접 인건비 비중	180,023,228	95.9	112,003,344	98.4	151,454,693	89.5	405,729,791	102.9
C 직접접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	180,373,561	96.0	112,111,353	98.5	151,613,408	89.6	406,022,829	103.0
D 연 사업 수입 중 비우체사업 수익 비중		87.3		90.8		87.5		87.0
E 연 사업 총비용 중 비우체사업 비용 비중		74.3		89.9		81.6		88.5
F 운영비 비중(8+9)/1)		20.9		24.4		19.9		20.8

□ (매출액 규모별) 4~6억 원 미만 기관을 제외한 대부분의 종사기관들의 도우미 인건비 비중이 86%이상 수준임

- 매출액 4~6억원 미만 기관들은 종업원 규모별 분석에서 영업이익이 흑자였던 11~20명 기관처럼 돌보미 인건비 비중과 운영비 비중이 타 규모별 종사기관보다 낮아 영업이익률이 (+)로 나타남

〈표 3-23〉 아이 돌봄기관의 매출액 규모별 2011년 사업성과(평균 기준)

(단위 : 원, %)

구분	2억원 미만		2~4억원 미만		4~6억원 미만		6억 이상	
	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율	평균금액	비율
BASE FOR MEANS	53		42		16		8	
A 1. 총 사업 수입	123,166,648	100.0	294,577,399	100.0	481,988,048	100.0	852,380,962	100.0
2. 사업 비용 총액	136,423,338	110.8	322,245,101	109.4	474,395,390	98.4	898,021,372	105.4
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	110,564,238	89.8	257,809,705	87.5	393,808,866	81.7	739,725,106	86.8
4. 급여 총액	100,111,108	81.3	222,461,920	75.5	356,779,546	74.0	492,373,764	57.8
5. 4대보험 종사자 부담금	1,400,930	1.1	1,828,781	0.6	1,143,614	0.2	7,088,982	0.8
6. 교통비	8,672,329	7.0	31,073,512	10.5	35,006,538	7.3	80,842,113	9.5
7. 세금	379,871	0.3	2,445,492	0.8	879,169	0.2	159,420,247	18.7
8. 서비스 관리자 인건비 총액	19,949,572	16.2	33,312,621	11.3	46,488,065	9.6	95,835,152	11.2
9. 급여 총액	18,338,414	14.9	30,627,544	10.4	43,117,976	8.9	88,642,418	10.4
10. 4대보험 자기 부담금	1,357,287	1.1	2,254,651	0.8	2,816,705	0.6	6,454,872	0.8
11. 교통비	147,638	0.1	263,257	0.1	367,803	0.1	-	0.0
12. 세금	106,233	0.1	167,169	0.1	185,581	0.0	737,863	0.1
13. 사업 운영비 총액	12,244,927	9.9	31,122,776	10.6	34,098,459	7.1	62,461,114	7.3
14. 4대보험 사업자 부담금	2,021,561	1.6	3,942,632	1.3	3,940,381	0.8	5,671,695	0.7
15. 퇴직적립금	1,159,999	0.9	2,084,595	0.7	2,790,327	0.6	2,632,907	0.3
16. 배상 책임보험료	729,703	0.6	1,737,191	0.6	2,178,295	0.5	4,444,226	0.5
17. 기타 복리후생비	83,852	0.1	371,948	0.1	373,375	0.1	343,125	0.0
18. 기관장 등 인건비	407,547	0.3	101,429	0.0	-	0.0	-	0.0
19. 기타 사업 운영비	7,842,265	6.4	22,884,981	7.8	24,816,081	5.1	49,369,162	5.8
20. 영업이익 (1-2)	-13,256,690	-10.8	-27,667,703	-9.4	7,592,658	1.6	-45,640,410	-5.4
B 직간접 인건비 비중	133,695,370	108.5	297,149,553	100.9	447,027,639	92.7	1,125,574,427	99.0
C 직간접 인건비 비중 (복리후생비 포함)	133,779,222	108.6	297,521,501	101.0	447,401,014	92.8	844,207,984	99.0
D 연 사업 수익 중 비우체사업 수익 비중		88.6		89.4		77.6		95.0
E 연 사업 총비용 중 비우체사업 비용 비중		82.8		88.4		87.1		89.7
F 운영비 비중(8+9/1)		26.1		21.9		16.7		18.9

## 7) 영업이익 대비 매출액에 대한 회귀식 추정

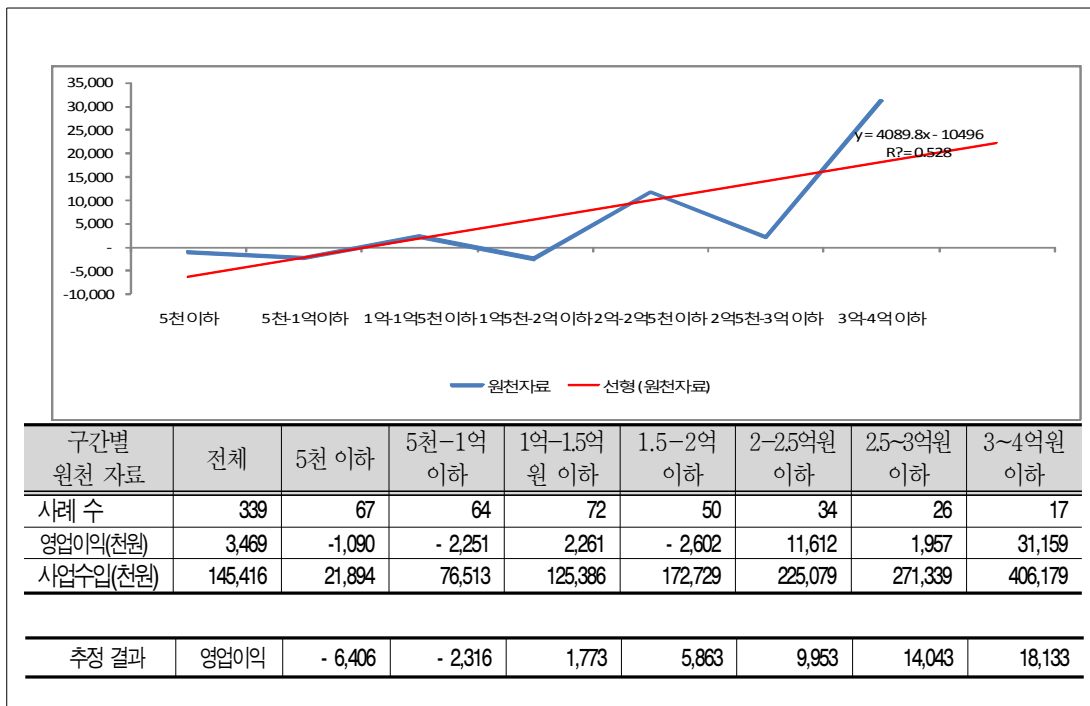
□ (전체) 매출 규모의 증가에 따라 기관의 흑자전환 가능성 파악을 위한 회귀식 추정에서 노인돌봄과 장애인 활동지원의 경우에서만 유의성이 존재

- 3년간 서비스 수가의 동결과 75:25의 수익배분 지침에 따라 기관의 흑자 가능성 파악을 위해 매출액과 영업이익간의 회귀식 추정을 시도함
- 첫 번째 각 기관별 원천 응답 자료를 이용해 매출액 규모와 영업이익간의 회귀식을 추정 한 결과 자료간의 분산이 너무 커 회귀식 추정이 불가능함
- 본고에서는 매출액과 영업이익에 대한 원천 응답 자료를 구간별로 나눈 후 구간별 평균치를 이용해 회귀식을 추정함

□ (노인돌봄) 매출액이 1억~1억 5천만 원에 도달했을 때 영업이익이 흑자로 전환

- 회귀식을 추정하기 위해 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료는 <그림 4>와 같으며 추정된 회귀식은  $Y=4089.8X-10496$ 이었음
- 매출이익은 총 사업수익이 1억미만에서 1억~1.5억원으로 전환되는 시점에서 1,773,000 원이 발생하고 사업수익이 점진적으로 증가하면서 영업이익도 증가함

[그림 3-1]영업이익 대비 매출액의 회귀식 (노인 돌봄)



- (가사간병) 노인돌봄 등 병행사업과의 관계에서 가사간병은 운영비 등 비용 소진 사업군으로 분류되어 매출규모가 증가할수록 영업이익이 감소하는 추세가 나타나는 것으로 판단됨
- 회귀식을 추정하기 위해 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료는 [그림 3-2]의 표와 같음
  - 추정 회귀식은  $Y = -542.37X + 1613$ 이었으며, 회귀식의 설명력을 의미하는 R-square 값은 0.1751로 낮은 편이었음
  - 매출단위가 3천만원대로 전환되는 시점에서 영업이익은 14,000원의 적자를 기록하며 총사업 수익이 증가하면서 영업손실도 증가하는 구조임
  - 이러한 결과는 돌봄사업별 수익성 분석에서도 나타난 바와 같이 가사간병의 경우, 기타사업운영비의 비중이 사업 수가 증가해 전체 운영비의 증가를 유도하는 비용충당용 사업으로 기관에서 활용되고 있기 때문으로 추정됨

[그림 3-2] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(가사간병)

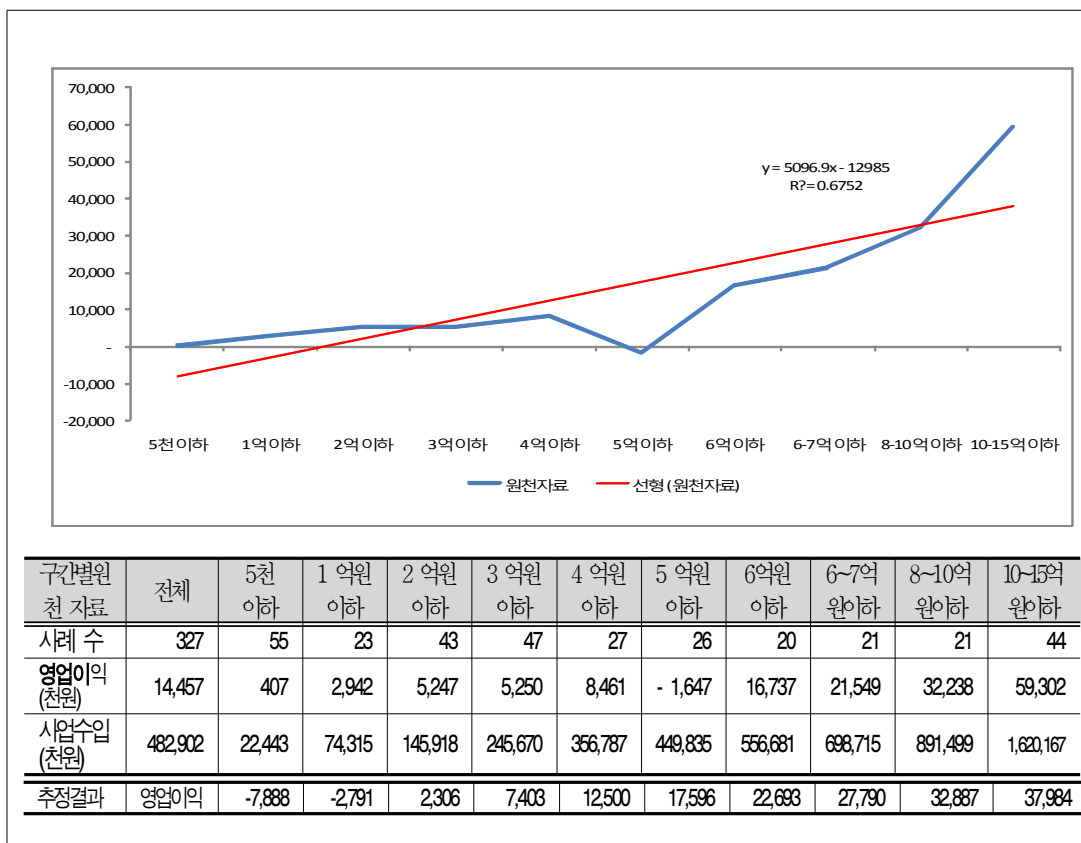




□ (장애인활동지원) 충분한 서비스 이용자로 인한 시장크기 형성으로 매출규모 1~2억 원 이하 정도에서 영업이익이 흑자로 전환되며, 매출액 규모가 커질수록 영업이익도 증가하는 회귀식이 도출됨

- 회귀식을 추정하기 위해 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료는 [그림6]과 같음
- 구간별 평균 자료를 이용해 추정된 회귀식은  $Y=5096.7X-12985$ 이었으며, 회귀식의 설명력을 의미하는 R-square 값은 0.6752로 매우 높은 편임
- 매출단위가 1~2억 원 이하대로 전환되는 시점에서 영업이익은 2,306,000원의 흑자를 기록하며 사업 수입이 증가하면서 영업 이익도 증가하는 구조임
- 장애인활동지원의 경우, 지침상의 인건비 수익배분 비율인 75%를 상회하는 76%이상의 인건비를 지출하면서도 영업이익이 발생할 만큼 사업수익 자체가 크기 때문에 이용자 규모가 커질수록 영업이익은 더욱 커지는 구조이기 때문임
- 오히려 규모가 작은 기관들은 본 사업인 장애인활동지원 사업군에서 충분한 매출이익을 확보하지 못하기 때문에 노인돌봄 등의 사업을 병행하는 것으로 추정

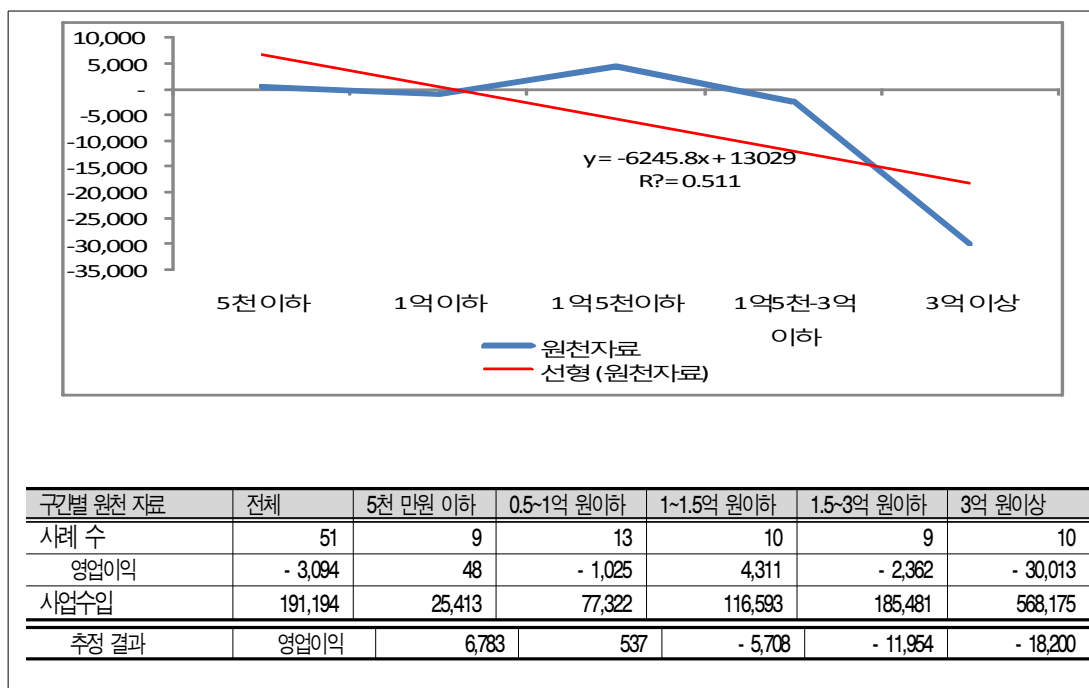
[그림 3-3] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(장애인활동지원)



□ (산모신생아) 매출 규모가 1~1.5억 원 정도에서 영업손실이 발생하며, 매출규모가 증가할 수록 영업손실도 증가하는 구조로 민간 유료사업을 위한 홍보사업임과 동시에 비용소진 사업으로 활용되는 것으로 추정됨

- 회귀식을 추정하기 위해 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료는 [그림 7]과 같음
- 구간별 평균 자료를 이용해 추정된 회귀식은  $Y = -6245.8X + 13029$ 이었으며, 회귀식의 설명력을 의미하는 R-square 값은 0.511로 높은 편임
- 매출단위가 1~1.5억 원 이하대로 전환되는 시점에서 영업손실은 -5,708,000원의 적자를 기록하며 사업 수입이 증가하면서 영업 손실도 증가하는 구조임
- 조사에 응답한 산모신생아 돌봄 사업 종사기관의 43.1%가 상법상 영리기관일 정도로 바우처 사업과 함께 타 병행사업을 추진하는 것으로 파악됨
- ⇒ 실제로 응답기관 중 많은 기관들이 산후관리사(49.0%), 베이비시터(25.5%), 가사관리사(27.5%) 사업을 병행하고 있는 것으로 나타남
- 총 사업 규모가 적은 돌봄사업에 기관들은 민간유료시장 공략을 위한 품질보증이나 종사자들의 4대 보험 등 복리후생비용 충당을 위한 사업을 운영하고 있으며 영업이익은 다른 민간유료사업을 통해 조달하는 것으로 파악됨

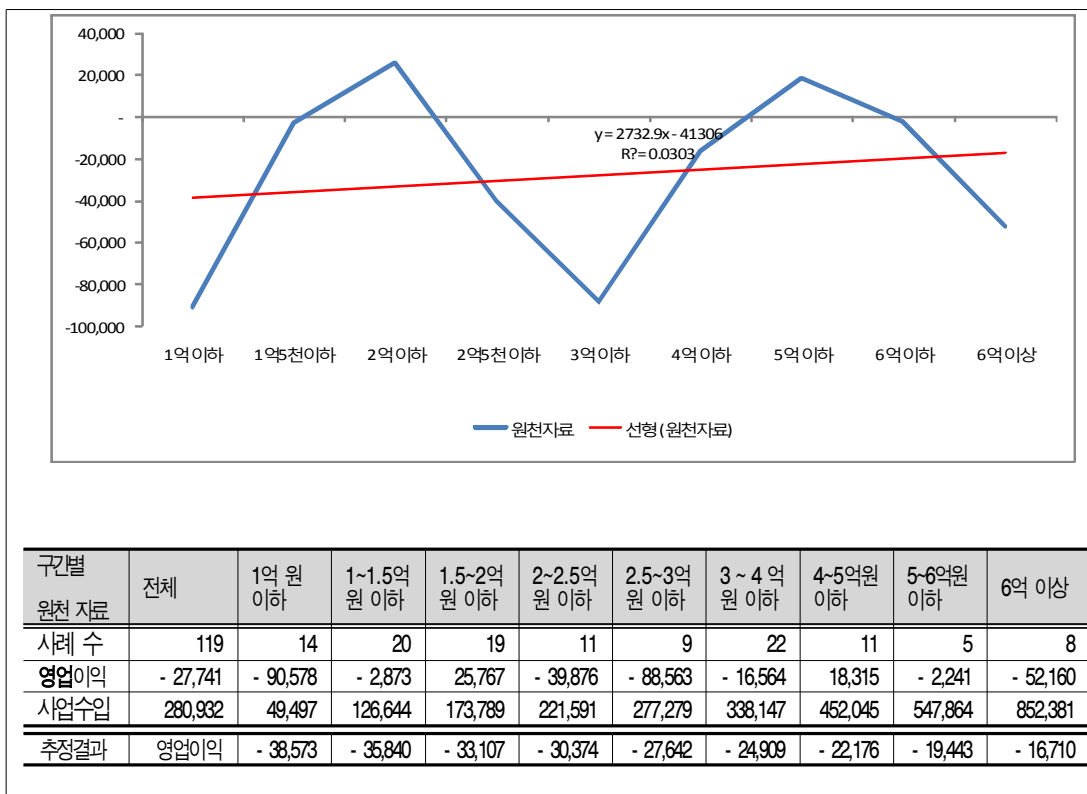
[그림 3-4] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(산모신생아 돌봄)



□ (아이 돌봄) 아이돌봄 사업을 통한 총사업 수익으로 인해 영업이익이 결정되지 않는 구조로 인해 영업이익에 대한 매출액의 회귀식 추정이 무의미함

- 회귀식을 추정하기 위해 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료는 그림과 같음
- 구간별 평균 자료를 이용해 추정된 회귀식은  $Y = -2732.9X - 41306$ 이었으며, 회귀식의 설명력을 의미하는 R-square 값은 0.0303으로 매우 낮아 유의하지 않았음
- 이는 종사기관들이 돌봄사업으로 인한 서비스 수가를 도우미 인건비로 전액 지출하고 기관 운영비는 정부로부터 지원을 받고 있어 사업의 수익성이 무의미하기 때문으로 추정됨
- 비록 본조사의 경우 돌봄사업과 관련하여 중앙부처로부터 받는 수입을 총수입으로 가정했지만 지자체로부터의 지원금 고려시, 영업손실은 낮은 것으로 추정
- 한편 수익성 분석에서 나타난바와 같이 3개 이상 중복사업 기관들의 수익성이 (+)인 점을 고려할 때 대부분의 기관들의 영업이익은 정보보조금에 의해 결정되는 구조로 판단됨

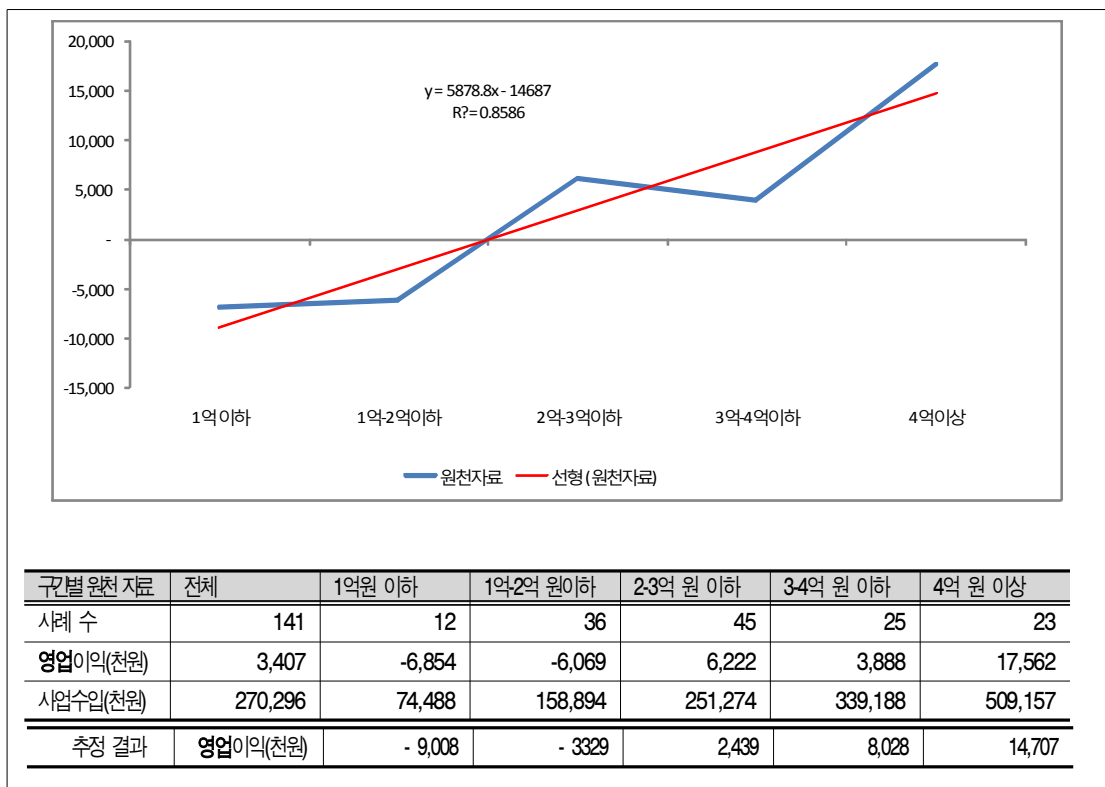
[그림 3-5] 영업이익 대비 매출액의 회귀식(아이 돌봄)



□ (병행사업) 직무가 유사한 노인돌봄과 가사간병의 경우 기관들은 병행사업을 통해 영업이익을 확보하는 것으로 파악됨

- 돌봄사업 중 가사간병과 산모신생아는 사업수익이 증가할수록 매출이익은 감소하는 것으로 밝혀져 유사사업종의 병행사업에 따른 매출이익을 분석해야 했음
- 본 과제에서는 서비스 수가와 직무가 유사한 노인돌봄과 가사간병을 병행하는 서비스 기관만을 대상으로 사업수익이 매출이익에 미치는 관계를 분석함  
⇒ 산모신생아의 경우 병행사업 수행에 따른 수익성 분석을 위해서는 기관들유료사업에 대한 회계자료가 필요하나 본 과제에서는 수집이 불가능하였음
- 본고에서는 앞서 개별 사업단위에서 사용한 구간별 매출규모와 영업이익에 대한 평균 자료를 이용해 병행사업 기관들의 회귀식을 분석하였음
- 분석결과, 구간별 사업수입이 영업이익에 미치는 회귀식은  $Y=5878.8X-14687$ 로 추정되었으며 설명력을 의미하는 R-square 값은 0.857로 매우 높았음
- 결국 종사기관들은 병행사업을 통한 총 사업수입이 2억 원 이하에서 2~3억 원으로 전환되는 시점에 2,439,000원의 영업이익이 발생하고 증가하고 있었음

[그림 3-6] 영업이익 대비 매출액의 회귀식 (노인 돌봄+가사간병)



#### 4. 돌봄 종사자 인건비 구성 현황

□ (인건비 구성) 돌봄종사자의 경우 주휴수당, 연차수당 등 법정근로수당의 지급률은 높으나 근로자성이 보장된 연장, 야간, 휴일 등 초과 근무수당은 실시율이 낮게 나타남

○ 근로자성을 보장하는 초과근무수당의 실시율은 낮음에도 불구하고 기본급 실시율은 아이돌봄을 제외한 4개 돌봄사업의 경우 37.7~49.0%로 높게 나타남

⇒ 종사자들의 현 임금체계는 근로자성 인정 정도에 있어 과도기에 있는 것으로 판단됨

○ 한편, 급여 식비 지급률은 2.5~13.7%로 매우 낮았으며 지급액 또한 2,817~4,500원 까지 격차가 큰 것으로 나타남

〈표 3-24〉 돌봄종사자 인건비 구성 및 현황

(단위 : 원, %)

구분	노인돌봄	가사간병	장애인활동지원	산모신생	아이돌봄
사례수	339	160	331	51	121
시급 수준(원)	6,471	6,414	6,492	5,536	5,112
사례수	339	162	332	51	121
월 급여에 주휴수당 지급	50.7	64.2	25.6	45.1	4.1
월 급여에 교통비 지급	49.9	48.1	17.5	21.6	63.6
급여에 기본급 지급	46.6	45.1	37.7	49.0	10.7
월 급여에 연차수당 지급	41.3	57.4	22.6	23.5	5.0
월 급여에 기타 수당 지급	29.2	28.4	14.8	23.5	46.3
월 급여에 연장근로수당 지급	27.1	27.8	22.3	45.1	18.2
월 급여에 휴일근로수당 지급	23.9	21.6	47.6	25.5	48.8
월 급여에 야간근로수당 지급	15.9	15.4	48.2	23.5	52.1
급여에 식비 지급	13.6	11.7	7.2	13.7	2.5
사례수	31	12	12	3	3
급여에 식비지급액	2,883	2,817	3,788	3,667	4,500

\*참고 : 산모신생아 서비스는 이용시간이 평일 09:00-17:00, 토요일 09:00-13:00이며 가사간병서비스는 월 18,24시간으로 주 2-3회 방문, 회당 2-3시간 제공

□ (희망 수당) 돌봄종사자의 낮은 인건비 충당을 위한 희망 도입 수당에서는 교통비도입 희망이 아이돌봄을 제외한 4대 돌봄사업에서 높게 나타남

- 교통비수당의 경우 노인돌봄 48.5%, 가사간병 41.9%, 장애인활동 53.3%, 산모신생아 60.8%로 나타남
- 이외 노인돌봄, 장애인활동지원과 아이돌봄의 경우 근속연수수당 도입 희망률이 각각 21.0%, 19.4%, 19.8%로 높았음
- 식대의 경우 아이돌봄이 26.4%, 가사간병 20.0%, 노인돌봄은 14.8%로 높게 나타남

〈표 3-25〉 돌봄종사자 희망 수당

(단위 : 원,%)

구분	노인돌봄		가사간병		장애인활동		산모신생아		아이돌봄	
	비율	희망금액	비율	희망금액	비율	희망금액	비율	희망금액	비율	희망금액
전체(개)	338	81,829	160	94,983	330	102,146	51	113,235	121	226,597
교통비	48.5	84,077	41.9	99,848	53.3	90,182	60.8	83,290	19.0	104,571
근속연수	21.0	56,994	16.9	63,570	19.4	87,580	5.9	116,667	19.8	237,174
식대	14.8	66,860	20.0	83,594	12.4	96,854	9.8	104,000	26.4	136,844
교육시간의 근무시간 포함	4.1	97,454	8.1	101,825	5.8	40,885	7.8	272,500	17.4	274,835
자격증	3.3	65,636	2.5	62,500	1.2	85,000	-	-	3.3	81,250
교통비+근속 연수	.6	100,000	.6	50,000	.3	-	-	-	-	-
교통비+식대	.3	20,000	1.9	90,000	.9	96,333	2.0	200,000	-	-
근속 연수+자격증	.3	50,000	-	-	.3	100,000	-	-	-	-
식대+근속 연수+자격증	.3	100,000	-	-	.3	2,500,000	-	-	.8	100,000
식대+교육시간 근무시간포함	.3	100,000	.6	100,000	.3	100,000	-	-	.8	1,200,000
교통비+교육시간	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	400,000
교통비+자격증	-	-	-	-	-	-	2.0	200,000	-	-
식대+근속연수	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	1,500,000
기타	6.2	193,579	6.9	194,400	5.8	206,263	11.8	138,833	10.7	436,125
없음	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-	-

□ (인건비 충당 방안) 돌봄종사기관들은 숙련 돌보미 중심의 근무시간 확보와 병행사업을 통해 인건비를 충당하는 것으로 나타남

- 병행사업으로는 노인돌봄(47.5%)과 가사간병(28.1%)의 경우 노인재가장기요양 등 수가가 높은 사업을 병행하고 있음
- 또한 산모신생아의 경우 유사 민간 유료사업을 통해 인건비를 확충한다는 비율이 43.1%였음
- 이외 장애인활동지원과 아이돌봄의 경우에는 중요 돌보미 중심의 근무시간 확보를 추진한다는 응답이 각각 43.7%, 46.2%로 높게 나타남

〈표 3-26〉 돌봄종사자 인건비 충당 방법

(단위 : %)

구분	합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
전체	757	337	160	327	51	119
숙련 돌보미 중심의 근무시간 확보	34.9	25.8	38.1	43.7	15.7	46.2
노인재가장기요양 등 수가가 높은 사업 병행	24.6	47.5	28.1	16.5	7.8	-
기타	8.3	4.7	10.0	9.5	9.8	12.6
사업지침과 별개의 수당을 개설해 지급	5.9	8.6	8.8	5.2	2.0	2.5
유사 민간 유료사업을 통해 인건비 확충	5.5	2.4	3.8	3.7	43.1	.8
복리후생 및 수당 지급	2.0	2.4	1.3	1.8	2.0	.8
관련사업을 병행하여 지원	1.7	1.5	1.9	.6	3.9	3.4
인건비로만 충당	1.2	-	-	1.8	2.0	1.7
지침에 의해 지출하므로 어렵다	.9	.3	-	.6	2.0	2.5
사업지속이 어려워 폐지를 고려함	.7	.9	1.3	.9	-	-
지자체 예산 확보를 통해 지원 확대	.5	.6	-	.3	-	.8
경력자 및 근속연수에 따라 인건비 차등 지급	.4	-	-	.3	-	1.7
없음	13.6	5.6	7.5	15.0	13.7	27.7
무응답	.3	.3	-	.3	-	-

## 5. 돌봄 종사자 4대 보험 가입 현황

□ (가입률) 5개 돌봄사업의 종사자 중 4대보험 가입 해당자의 보험가입률은 약 85%이상이며, 미해당자 중 4대보험 가입률은 최대 62.5%로 나타남

- 전체 4대보험 가입의무자(월 60시간 이상근무)의 가입 비율이 낮아진 것은 아이돌봄의 가입률이 30%를 넘지 못하기 때문으로 추정됨
- 한편, 4대보험 외 배상책임보험, 상해보험, 퇴직금을 고려할 때, 가입률이 가장 낮은 보험은 가입의무자 및 월 60시간 미만근로자 모두 상해보험임

〈표 3-27〉 돌봄도우미 보험가입 및 퇴직적립금 가입비율

(단위 : 명, %)

구분	전체(N=766)		노인돌봄(N=339)		가사간병(N=162)	
	해당자	미해당자	해당자	미해당자	해당자	미해당자
국민연금	85.6	62.5	97.3	59.9	98.1	64.8
건강보험	85.5	53.9	97.6	49.9	97.5	50.6
고용보험	86.3	46.3	97.9	41.0	98.8	35.2
산재보험	85.5	33.3	97.1	27.1	98.1	19.1
배상책임	90.3	15.3	95.9	13.6	96.9	9.9
상해보험	48.6	14.1	37.2	9.4	38.3	7.4
퇴직금	76.6	23.6	88.8	20.9	92.0	19.1
구분	장애인활동(N=332)		산모신생아(N=52)		아이돌봄(N=121)	
	해당자	미해당자	해당자	미해당자	해당자	미해당자
국민연금	98.2	72.6	86.3	43.1	28.1	59.5
건강보험	97.3	60.2	86.3	37.3	28.1	58.7
고용보험	97.6	51.8	90.2	19.6	29.8	57.0
산재보험	96.7	31.6	88.2	19.6	30.6	55.4
배상책임	91.6	12.0	90.2	11.8	76.9	27.3
상해보험	49.4	14.8	21.6	3.9	74.4	26.4
퇴직금	93.4	26.5	74.5	11.8	8.3	27.3

주. 아이돌봄 사업은 종사자 중 50%가 단시간 근무자로 4대보험 가입의무가 없으며, 이번조사에서 60시간 미만 및 이상 근로 종사자 전체에 대한 조사가 실시됨



□ (미가입 이유) 돌봄종사자 중 4대보험 가입 의무자 중 미가입 이유의 가장 큰 비중을 차지하는 것은 월 평균 60시간 근무시간 확보가 어렵기 때문으로 나타남

- 다음으로 국민연금 연령초과(22.7%), 서비스 수가 중 인건비 비중이 적어 임금이 낮기 때문(20.5%)이라는 응답의 순이었음
- 특히 서비스 수가 중 인건비 비중이 적어 임금이 낮기 때문이라는 의견은 아이돌봄의 경우 23.5%로 상대적으로 높은 것으로 나타남

〈표 3-28〉 4대 보험 가입 의무자의 미가입 이유

(단위 : 명, %)

구분	합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
총 계	264	92	47	131	16	51
근로기준법상 월 평균 60시간의 근무시간 확보가 어려워서	26.9	38.0	34.0	32.1	-	7.8
국민연금 연령초과	22.7	41.3	57.4	23.7	6.3	2.0
서비스 수가 중 인건비 비중이 적어 임금이 낮기 때문에	20.5	14.1	8.5	23.7	12.5	23.5
남편, 자식 등 가족이 4대 보험에 가입되어 있어서	11.7	8.7	4.3	12.2	6.3	13.7
국민연금 미해당자	3.4	4.3	6.4	3.1	6.3	2.0
일용직/계약직이어서	3.0	2.2	2.1	2.3	-	5.9
4대보험 가입 및 해지 행정처리가 어려워서	1.1	1.1	2.1	1.5	-	-
서비스 수가가 낮아서 미가입	.4	-	-	.8	-	-
찾은 이직으로 미가입	.4	1.1	-	-	-	-
기타	1.9	1.1	-	1.5	6.3	2.0
무응답	18.6	5.4	6.4	7.6	75.0	47.1

## 6. 돌봄 종사자 관리 현황

## □ (이용자 맞춤형) 근무시간 월 60시간 이상 여부에 관계없이 돌봄 종사자들은 이용자맞춤화 서비스 제공을 수행 중인 것으로 파악됨

- 특정 이용자가 특정 도우미 배정을 원할 경우 월 60시간 이상 근무자는 73.9%, 60시간 이하 근무자는 64.9%가 배정, 서비스 맞춤화정도도 각각 3.8점과 4.0점으로 높은 편임
- 이용자별 맞춤화 서비스 종류에서는 60시간 이상 종사자의 경우 정서 등 상담(54.5%) 이 1순위였으며 다음으로 가사(43.7%), 이동(34.4%) 등의 순이었음
- ⇒ 월 60시간 이하 근무자의 경우, 상담(41.7%) 다음으로 이동(41.0%)로 높았음

〈표 3-29〉 돌봄 종사기관의 이용자별 차별 서비스 제공

(단위 : 개, %)

구 분		합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
월 60시간 이상 전체		724	329	158	327	49	96
특정 이용자 배정 여부율		73.9	69.3	76.6	79.2	81.6	67.7
서비스 맞춤화(5점 만점)		3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.9
고객 별맞 춤화 서비 스종 류	정서 등 상담	54.5	56.5	50.4	49.4	61.5	63.0
	가사	43.7	50.9	52.2	43.8	59.0	3.7
	이동	34.4	38.0	33.9	45.0	5.1	14.8
	목욕	28.0	30.1	23.5	31.3	25.6	3.7
	쇼핑	4.2	5.1	1.7	5.2	-	-
	아이돌봄	3.8	-	-	2.0	-	25.9
	기타	2.6	2.8	2.6	2.8	-	1.9
	산모 신생아 관리	1.2	-	-	-	15.4	-
	해당사항없음	.8	.9	.9	-	2.6	3.7
	간병	.4	-	-	.4	2.6	-
월 60시간 이하 전체		464	190	94	226	19	79
특정 이용자 배정 여부율		64.9	60.5	61.7	70.8	57.9	58.2
서비스의 맞춤화(5점 만점)		4	4	3	4	3	4
고객 별맞 춤화 서비 스종 류	정서 등 상담	41.7	46.8	35.2	35.3	50.0	52.6
	이동	41.0	35.8	40.7	54.7	10.0	21.1
	가사	37.4	43.1	42.6	42.7	30.0	7.9
	목욕	26.6	29.4	24.1	25.3	40.0	13.2
	쇼핑	6.5	8.3	5.6	6.7	10.0	-
	아이돌봄	2.9	-	-	-	-	21.1
	기타	2.9	2.8	3.7	1.3	-	7.9
	해당사항없음	.4	-	-	-	10.0	2.6
	산모와 신생아관리	.4	-	-	-	10.0	-
	간병	.4	-	-	.7	-	-

□ (업무 지시) 돌봄 사업 종사자들은 주로 전화로 업무를 지시하고 있으며, 대면지시도 이루어지고 있음

- 전화지시율의 경우 주 60시간 이상의 근무자는 60.7%, 60시간 이하 근무자는 66.3%로 매우 높은 편임

〈표 3-30〉 돌봄 종사기관의 업무지시방법

(단위 : 개, %)

구 분		합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
월 60시간 이상 전체		724	329	158	327	49	96
주요 업무지시 방법	전화	60.7	48.9	48.1	56.3	85.7	94.6
	메일	.3	-	-	-	-	2.2
	대면 지시	39.1	51.1	51.9	43.7	14.3	3.3
기관과 돌봄 종사자 연락 횟수	일 1회	12.7	13.0	9.8	4.2	7.5	42.2
	주 2~3회	62.4	72.2	74.0	57.1	57.5	50.0
	월 2~3회	24.9	14.8	16.3	38.6	35.0	7.8
월 60시간 이하 전체		464	190	94	226	19	79
주요 업무지시 방법	전화	66.3	53.7	51.8	62.7	82.4	94.6
	메일	-	-	-	-	-	-
	대면 지시	33.7	46.3	48.2	37.3	17.6	5.4
기관과 돌봄 종사자 연락 횟수	일 1회	10.4	7.9	5.3	2.5	9.1	40.0
	주 2~3회	55.6	66.7	68.4	47.1	45.5	53.3
	월 2~3회	34.0	25.4	26.3	50.3	45.5	6.7

□ (이직경로) 대부분의 종사자들은 돌봄사업 퇴직 시 휴직비율이 높았으며, 다음으로 타 돌봄 사업으로 이직하는 경우가 높은 것으로 나타남

- 유사직무인 파출부로 이동하는 경우가 낮은 것은 국가사업으로 위상을 가지고 있는 돌봄 종사자들이 사회적으로 위상이 낮은 직군으로 이동하는 것을 꺼리는 것으로 추정됨
- 따라서 유사 돌봄사업으로 이직을 하거나 연령으로 인해 휴직을 하는 경우가 많은 것으로 판단됨

〈표 3-31〉 돌봄 종사기관의 이직경로

(단위 : 개, %)

구 분		합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
월 60시간 이상 전체		724	329	158	327	49	96
퇴 직 시  이 직 경 로	휴직	45.1	47.7	47.1	45.5	47.5	30.0
	타 돌봄 사업	25.3	20.5	25.2	28.3	30.0	26.7
	돌봄 무관련 기업	18.2	16.4	16.0	15.2	15.0	38.3
	자영업	5.5	7.3	5.9	4.9	7.5	3.3
	민간유료 돌봄기업	5.1	5.9	6.7	4.5	10.0	3.3
	개인 사정	1.8	.5	-	2.0	2.5	3.3
	기타	1.4	2.3	.8	.8	-	1.7
	파출부	1.0	1.8	.8	.4	-	-
	모름	.6	.9	.8	.4	2.5	-
월 60시간 이하 전체		464	190	94	226	19	79
퇴 직 시  이 직 경 로	휴직	51.4	47.2	41.5	51.0	63.6	48.8
	타 돌봄 사업	19.3	25.0	34.0	18.8	-	19.5
	돌봄 무관련 기업	17.5	13.0	11.3	21.5	27.3	19.5
	민간유료 돌봄기업	5.0	8.3	9.4	2.7	-	7.3
	자영업	3.9	4.6	3.8	3.4	18.2	-
	개인 사정	3.9	.9		4.7	-	7.3
	파출부	1.4	3.7	1.9	-	-	-
	모름	.4	-	-	-	-	2.4
	기타	-	-	-	-	-	-

## 7. 돌봄 종사자 직무 유사성

### 1) 노인돌봄과 가사간병, 장애인활동지원간 직무유사성

- 3개 사업군 간의 약간의 직무차별성에 대한 의견은 존재하나 평균 60점 이상의 직무유사성이 존재한다는 것에는 응답자들의 의견이 일관적이었음
- (노인돌봄) 가사간병과 노인재가장기요양은 직무유사성에서 매우 높은 것으로 평가 되었으며 장애인활동지원과는 다소 차이가 있는 것으로 나타남
  - 가사간병과는 5점 만점에 3.87점, 노인재가장기요양과는 4.13으로 직무유사성이 매우 높은 것으로 평가되었음
  - 장애인활동지원의 경우 직무유사성이 떨어지는 이유로 대상자의 특성과 욕구가 다르다는 응답이 31.3%로 높았음

〈표 3-32〉 노인돌봄대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유

(단위 : 개, %)

구분	유사성정도	다른 이유	비율
전체(개)	328		
노인재가 장기요양	4.13	다르다고 응답한 사례 수(N)	17
		노인은 가사, 요양은 목욕 및 신변처리	35.3
		서비스 제공시간, 대상자 상태 다름	29.4
		기타	35.3
가사간병	3.87	다르다고 응답한 사례 수(N)	26
		노인돌봄은 요양 보호사회 개념이 많고 가사 간병은 가사 도우미	30.8
		가사대상자가 장애인이 많아 정신적인 면과 서비스제공이 다름	23.1
		별 차이가 없는 것 같음	11.5
		노인돌봄은 노인성질환이라 거동이 불편한 대상자가 많은 반면	11.5
		대상자 케어보다 가사일이 많다는 점이 유사함	7.7
		기타	7.7
		무응답	7.7
장애인 활동지원	3.28	다르다고 응답한 사례 수(N)	48
		대상자의 특성과 욕구가 다르기 때문에 업무의 차이 있음	31.3
		노인돌봄-가사지원, 장애활동-이동지원	29.2
		사회활동지원보조, 보호의 차이	18.8
		장애인 유형별 특성에 맞는 개별화, 맞춤 돌봄 서비스이기 때문	6.3
		기타	14.6

□ (가사간병) 노인돌봄과 노인재가장기요양 및 장애인활동지원 서비스의 직무간 차별이 적은 것으로 평가함

- 노인돌봄과는 5점 만점에 4.05점, 노인재가장기요양과는 3.54, 다음으로 장애인활동지원은 3.44점의 직무유사성을 보임
- 상대적으로 직무유사성이 낮은 장애인활동지원의 경우 이용자의 연령층이나 장애정도에 따라 서비스 욕구가 다양하다는 의견이 40.0%로 높았음

〈표 3-33〉 가사간병대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유

(단위 : 개, %)

구분	유사성정도	다른 이유	비율
전체(개)	156		
노인돌봄	4.05	다르다고 응답한 사례 수(N)	9
		별 차이가 없는 것 같음	33.3
		노인돌봄은 노인성질환이라 거동이 불편한 대상자가 많은 반면	33.3
		가사대상자가 장애인이 많아 정신적인 면과 서비스제공이 다름	22.2
		노인돌봄은 요양 보호사회 개념이 많고 가사 간병은 가사 도우미	11.1
노인재가 장기요양	3.54	다르다고 응답한 사례 수(N)	16
		이용자 유형이 매우 다르고 하는 일도 다름	31.3
		가사는 가사, 요양은 목욕 및 신변처리	25.0
		노인재가장기요양은 신체수발 등 서비스 위주로 함	18.8
		서비스 시간/대상자 건강상태 등 차이가 있음	6.3
		기타	18.8
장애인 활동지원	3.44	다르다고 응답한 사례 수(N)	20
		수급자의 연령층이 다양함/장애정도에 따른 욕구가 다양	40.0
		가사간병:활동지원 가사지원 장애인돌봄:활동지원 위주	30.0
		장애인 활동 지원은 이동 및 사회활동 지원 위주	10.0
		가사간병은 가사 위주로 근무	5.0
		사회활동서비스의 비중이 큼	5.0
		이동지원/외출동행	5.0
		기타	5.0

□ (장애인활동지원) 가사간병 및 노인돌봄간의 직무유사정도를 상대적으로 낮게 평가 했으나 평균 3.13이상으로 유사성이 높은 것으로 평가함

- 노인돌봄과 가사간병에 대해 각각 5점 만점에 3.13점으로 평가했으며, 노인재가장기요양과는 3.18점으로 평가함
- 직무유사성이 낮은 이유로서는 장애인활동지원의 경우 이용자의 이동 및 사회활동 지원 보조에 초점을 맞추었기 때문이라는 의견이 제시됨

〈표 3-34〉 장애인활동지원대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유

(단위 : 개, %)

구분	유사성정도	다른 이유	비율
전체(개)	322		
노인재가장기요양	3.18	다르다고 응답한 사례 수(N)	60
		장애인 활동 지원은 이동 및 사회활동 지원 위주	30.0
		장애활동: 사회활동지원이 대체로 많음, 장기요양: 사회활동보다	20.0
		수급자의 연령층이 다양함/장애정도에 따른 욕구가 다양	18.3
		장애유형별 맞춤식 서비스 제공	11.7
		주 서비스 대상의 차이가 크고 서비스 내용도 전혀 다름	8.3
		노인재가장기요양보다 장애인활동지원의 업무 영역이 다양하고	5.0
		기타	6.7
노인돌봄	3.13	다르다고 응답한 사례 수(N)	76
		노인돌봄-가사지원, 장애활동-이동지원	31.6
		사회활동지원보조, 보호의 차이	25.0
		대상자의 특성과 욕구가 다르기 때문에 업무의 차이 있음	18.4
		장애인 유형별 특성에 맞는 개별화, 맞춤 돌봄 서비스이기 때문	17.1
		사업을 실행하지 않아 모름	2.6
		기타	3.9
		무응답	1.3
가사간병	3.13	다르다고 응답한 사례 수(N)	67
		수급자의 연령층이 다양함/장애정도에 따른 욕구가 다양	34.3
		장애인 활동 지원은 이동 및 사회활동 지원 위주	20.9
		가사간병:활동지원 가사지원 장애인돌봄:활동지원 위주	16.4
		가사간병은 가사 위주로 근무	7.5
		사회활동서비스의 비중이 큼	7.5
		이동보조/외출동행	3.0
		의료적 서비스 제공 유무	3.0
		기타	7.5

## 2) 산모신생아, 아이돌봄, 기타서비스간의 직무유사성

- (산모신생아도우미) 민간유료산후관리사와는 직무유사성이 매우 높은 것으로 나타났지만 아이돌봄과 민간유료베이비시터, 민간 유료 가사관리사와는 유사성이 낮은 것으로 평가됨  
 산모신생아의 경우 아이돌봄과의 업무 유사성이 5점 만점에 2.72점으로 평가했으며, 유료가사관리사와는 2.36점으로 평가됨
- 직무유사성의 낮은 평가는 가사노동의 유무존재에 기인한 것으로 판단됨

〈표 3-35〉 산모신생아대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유

(단위 : 개, %)

구분	유사성정도	다른 이유	비율
전체(개)	56		
민간유료 산후관리사	4.49	다르다고 응답한 사례 수(N)	0
아이돌봄	2.72	다르다고 응답한 사례 수(N)	50
		신생아 돌봄은 산모돌봄과 가사노동이 포함되지만 아이돌봄은 아님	70.8
		아이돌봄서비스는 아동만을 대상으로 활동이 이루어짐	25.0
		서비스 대상, 지원내용, 지원기간 등 여러 면에서 많은 차이가 있음	4.2
민간유료 베이비시터	2.69	다르다고 응답한 사례 수(N)	19
		산모신생아는 아이와 산모 가사지만 베이비시터는 아이만 돌봄	26.3
		산모 산후회복 서비스	21.1
		베이비시터는 아이만 돌봄	15.8
		산모신생아-산모는 돌보지 않음	10.5
		산모, 신생아, 가사 전반적으로 서비스 제공 / 아이돌봄 아이만 서	10.5
		기타	15.8
민간유료 가사관리사	2.36	다르다고 응답한 사례 수(N)	26
		산모신생아 위주의 서비스	46.2
		가사관리사는 가사 중심 서비스	26.9
		가사관리사는 가사일만 하고 산모도우미는 산모, 신생아케어포함	11.5
		아이돌봄은 가사활동 하지 않음	3.8
		서비스 내용적인 면에서 다른분야임	3.8
		기타	7.7



□ (아이돌봄) 민간유료 베이비시터와는 직무유사성이 매우 높은 것으로 나타났지만 민간유료가사관리사, 민간유료산후관리사 등과는 낮은 것으로 평가됨

- 유료가사관리사와는 업무 유사성이 5점 만점에 1.80점으로 평가했으며, 민간유료산후관리사와는 2.08점으로 평가됨
- 직무유사성의 낮은 평가 이유는 민간유료산후관리사의 경우 대상의 차이가 존재하며, 유료가사관리사의 경우 가사노동의 존재 여부에 기인한 것으로 판단됨

〈표 3-36〉 아이돌봄대비 기타서비스 간의 유사성과 차별적 이유

(단위 : 개, %)

구분	유사성정도	다른 이유	비율
전체(개)	119		
민간유료 베이비시터	3.17	다르다고 응답한 사례 수(N)	27
		산모신생아는 아이와 산모 및 가사지만 베이비시터는 아이만 돌봄	22.2
		베이비시터는 아이만 돌봄	14.8
		베이비시터는 아기중심이고 산모신생아는 말그대로임	7.4
		기타	51.9
		무응답	3.7
산모신생아도우미	2.35	다르다고 응답한 사례 수(N)	61
		아이돌봄서비스는 아동만을 대상으로 활동이 이루어짐	39.3
		신생아 돌봄은 산모돌봄과 가사노동이 포함되지만 아이돌봄은 아님	32.8
		아이돌봄 대상자-3개월~12세 이하아동, 산모신생아 대상자-산모	16.4
		서비스 대상,지원내용,지원기간 등 여러면에서 많은 차이가 있음	9.8
		무응답	1.6
민간유료 산후관리사	2.08	다르다고 응답한 사례 수(N)	56
		아이돌봄은 아동과의 활동에 집중된 서비스임	32.1
		아이돌봄은 아이와 관계된 업무 산후관리사는 산모의 도움을 주	17.9
		서비스 대상이 다르다	10.7
		아이돌봄은 산후관리와 무관함	8.9
		산모신생아도우미: 산모신생아의 전반적인 일(가사일 포함), 아	5.4
		산후관리는 산모중심의 서비스 이지만 아이돌봄은 아동의 정서적	5.4
		산후돌봄하지 않음	5.4
		산후관리사는 산모를 중심으로 관리	3.6
		기타	8.9
		무응답	1.8
민간유료 가사관리사	1.80	다르다고 응답한 사례 수(N)	69
		아이돌봄은 가사활동 하지않음	79.7
		가사관리사는 가사 중심 서비스	5.8
		가사 관리사는 가사일만 하고 산모도우미는 산모,신생아케어포함	2.9
		서비스 내용적인 면에서 다른분야임	2.9
		기타	7.2
		무응답	1.4

## 8. 복리후생

□ (복리후생) 돌봄종사자들은 4대보험 이외 명절지원, 우수직원 선발, 야유회등 의 자체적인 복리후생제도를 시행하고 있는 것으로 나타남

- 60시간 이상 근무자의 경우 명절지원(79.2%), 우수직원 선발 및 포상(53.6%), 야유회(58.2%)등의 실시율이 높은 반면 여름휴가(29.7%), 상조지원(44.3%), 병가 및 휴직(41.4%)의 실시율은 낮은 편임
- 이러한 경향은 60시간 이하 근무자에서도 동일하게 적용되고 있었지만 지원금액에 있어서 60시간 이상 근무자들에 비해 적은 것으로 나타남

〈표 3-37〉 지원 복리후생과 지원금액 - 60시간 이상 근무자

(단위 : 원, %)

구분	내용	전체	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
월 60시간 이상 근무자	건강검진 참가율(평균) (599명 기준)	97.4	98.8	99.2	96.3	99.6	96.5
	명절지원(선물)	실시율	79.2	94.0	96.8	93.8	62.0
		금액(원/1인) (586명 기준)	43,170	54,516	48,276	35,879	32,375
	야유회	실시율	58.2	74.2	80.9	64.7	39.6
		금액(원/1인) (429명 기준)	51,687	61,713	74,308	43,898	31,538
	우수 직원 선발 및 포상	실시율	53.6	67.0	64.6	55.0	42.9
		금액(원/1인) (397명 기준)	80,740	79,986	82,429	78,545	106,923
	장례 등 상조	실시율	44.3	59.2	48.4	44.5	44.0
		금액(원/1인) (328명 기준)	69,154	76,497	73,769	58,522	64,706
	병가 및 휴직	실시율	41.4	61.0	61.1	36.8	46.9
		금액(원/1인) (305명 기준)	61,286	56,875	57,273	57,143	115,000
	여름 휴가	실시율	29.7	43.0	34.6	23.4	28.6
		금액(원/1인) (218명 기준)	79,804	85,833	44,445	67,500	-
	기타	실시율	28.6	36.3	41.3	31.2	36.7
		금액(원/1인) (151명 기준)	74,257	71,188	95,000	79,373	162,500
	문화공연 관람	실시율	26.1	32.7	41.6	27.3	25.0
		금액(원/1인) (190명 기준)	34,965	45,180	67,900	24,091	24,500

〈표 3-38〉 지원 복리후생과 지원금액 - 60시간 이하 근무자

(단위 : 원, %)

구분	내용		전체	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
월 60 시간 이하 근무 자	건강검진 참가율(평균) (425명 기준)		93.6	94.4	95.6	91.3	97.7	96.2
	명절지원(선물)	실시율	74.4	90.6	95.3	91.5	58.6	11.7
		금액(원/1인) (433명 기준)	35,234	43,470	44,017	34,602	19,615	22,750
	야유회	실시율	52.9	67.8	77.1	59.4	44.8	18.9
		금액(원/1인) (307명 기준)	40,325	43,234	43,235	43,011	34,091	14,042
	우수 직원 선발 및 포상	실시율	43.6	55.9	52.9	45.4	44.8	21.6
		금액(원/1인) (251명 기준)	69,523	70,225	82,308	71,218	59,375	62,727
	장례 등 상조	실시율	40.1	57.6	47.7	39.5	41.4	7.2
		금액(원/1인) (233명 기준)	63,021	68,333	59,103	54,767	70,000	46,000
	병가 및 휴직	실시율	37.3	56.8	57.5	33.2	55.2	9.9
		금액(원/1인) (215명 기준)	41,600	34,000	37,143	40,000	40,000	-
	기타	실시율	23.8	30.9	34.7	27.6	31.3	7.6
		금액(원/1인) (101명 기준)	74,257	71,188	95,000	79,373	162,500	66,043
	문화공연 관람	실시율	23.5	26.8	37.9	27.4	27.6	10.0
		금액(원/1인) (134명 기준)	18,519	16,483	17,000	23,000	11,750	11,850
	여름 휴가	실시율	22.5	35.0	25.2	18.2	27.6	8.1
		금액(원/1인) (131명 기준)	38,000	45,556	50,000	21,667	-	2

## 9. 처우개선을 위한 과제

□ (시급과제) 인건비개선을 위해서는 서비스 수가의 인상이 시급한 것으로 파악되며 다음으로 이용자의 인식변화가 필요한 것으로 나타남

- 노인돌봄 등 5대 돌봄기관장들은 종사자 인건비 개선을 위한 제 1 과제로써 수가인상 필요성을 꼽은 비율이 최소 50.8~76.5%에 달함
- 한편, 제 2 과제에 대해서는 산모신생아를 제외한 4대 돌봄종사기관의 경우 이용자인 돌봄종사자들에 대한 인식이 변화되어야 한다고 응답함
- 이 외에도 아이돌봄의 경우 최소근무시간 확보, 새로운 수당 도입이 필요하다는 의견도 제시 됨

〈표 3-39〉 돌봄 도우미 처우개선

(단위 : 개, %)

		노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
총 계		336	159	329	51	120
1 순위	서비스 수가 인상	73.5	66.7	70.2	76.5	50.8
	수혜자 돌봄 종사자 인식 변화	8.9	8.8	10.9	3.9	7.5
	최소 근무시간 확보	7.7	9.4	6.1	9.8	14.2
	평균 근무시간 확대	3.9	11.3	4.0	-	4.2
	새로운 수당 도입	1.8	.6	3.0	3.9	8.3
	종사자의 근로자성 인정	1.8	.6	2.7	-	11.7
	4대 보험 지원	1.5	2.5	2.1	2.0	.8
	정부의 종사자 포상	.6	-	.3	-	1.7
	기타	.3	-	.6	3.9	.8
1+2 순위	서비스 수가 인상	83.0	82.4	85.4	94.1	65.0
	수혜자 돌봄 종사자 인식 변화	50.0	39.6	36.5	33.3	20.0
	최소 근무시간 확보	19.6	29.6	14.6	15.7	29.2
	새로운 수당 도입	16.7	10.7	27.1	17.6	27.5
	평균 근무시간 확대	15.8	27.0	11.2	3.9	17.5
	종사자의 근로자성 인정	7.4	3.8	15.8	3.9	21.7
	정부의 종사자 포상	4.2	3.8	3.0	2.0	7.5
	4대 보험 지원	2.4	3.1	4.6	21.6	6.7
	기타	.6	-	.9	3.9	3.3

□ (운영지원과제) 서비스수가 인상을 비롯해 복리후생, 관리비용 지원에 대한 욕구가 높은 것으로 나타남

- 서비스수가 인상을 요구하는 비율이 전체 89.1%에 달하였으며 다음으로 복리후생비 지원(57.4%), 관리비용 지원(48.6%)의 순으로 나타남
- 개별 사업별로는 장애인활동지원의 경우 기타사업 운영비 지원(40.7%), 산모신생아의 경우 보험·연금지원(54.9%), 아이돌봄의 경우 복리후생비 지원(69.4%)에 대한 요구가 높았음

〈표 3-40〉 운영지원과제

(단위 : 개, %)

구분	합계	노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
총 계	763	339	162	329	51	121
서비스 수가 인상	89.1	90.6	93.8	91.2	94.1	79.3
복리 후생비 지원	57.4	52.5	57.4	59.3	56.9	69.4
관리 비용 지원	48.6	48.1	50.6	46.5	60.8	54.5
기타 사업 운영비 지원	38.9	33.6	32.1	40.7	31.4	52.1
보험, 연금지원	37.6	33.0	32.1	40.4	54.9	38.8
세금 감면	13.8	12.7	16.0	14.3	29.4	11.6

## 10. 희망 적정 서비스 수가

□ (상대 비교) 종사기관들은 개별적으로 최소 3.4~42.4%까지의 서비스 수가인상을 요구하는 것으로 나타남

- 현 수가대비 노인돌봄은 3.4%, 가사간병 9.7%, 장애인활동지원 26.7%, 산모신생아 27.4%, 아이돌봄 42.4%의 수가인상을 희망하는 것으로 응답함
- 종사기관 중 노인돌봄(29.6%)과 장애인활동지원(26.0%)은 노인재가장기보험을, 가사간병(26.6%)과 산모신생아(27.5%), 아이돌봄(19.3%)은 파출부를 비교대상으로 하는 경향이 높음

〈표 3-41〉 돌봄 서비스 희망 수가

(단위 : 개, %)

구분		노인돌봄	가사간병	장애인활동	산모신생아	아이돌봄
총 계		336	155	326	51	118
희망 적정 서비스 수가(원)		9,509	10,096	10,515	9,285	7,119
현수가 대비 희망 인상률		3.4	9.7	26.7	27.4	42.4
비교직종	노인재가장기요양	29.6	18.2	26.0	5.9	5.9
	기타사업	29.3	32.5	31.3	47.1	44.5
	파출부(70,000원/8시간)	21.8	26.6	24.5	27.5	19.3
	노인시설장기요양	7.3	3.9	7.1	-	4.2
	민간 유료 사업	6.0	8.4	2.5	7.8	8.4
	타 돌봄 사업	5.7	10.4	8.7	11.8	16.8
	없음	.3	-	-	-	.8

□ (절대 비교) 서비스 질, 자체와 관련된 희망 적정수가에서는 기존 수가 대비 4.3%~24.0%의 격차가 존재

- 종사기관의 희망 적정서비스 수가 파악을 위해 본고에서는 5대 돌봄사업 기관장 또는 관리자를 대상으로 서비스수가에 대한 가격 민감성 측정 분석을 실시
- 가격 민감성 측정(Price Sensitivity Measurement)은 기업이 개발한 신제품이나 신서비스의 가격에 대하여 구매자가 인식하는 의식수준을 측정하는 분석기법임
  - ⇒ 구매자의 가격의식은 서비스에 대해 ‘너무 싸서 품질이 의심스러운 가격’, ‘싸다고 느끼기 시작하는 가격’, ‘비싸다고 느끼기 시작하는 가격’, ‘아무리 품질이 좋더라도 너무 비싸서 살수 없는 가격’ 등 4개의 질문에 대해 조사
  - ⇒ 4개의 응답 결과를 누적하여, 수용가격범위를 최소(PMC: Point of Marginal Cheapness)와 최대(PME: Point of Marginal Expensiveness)로 설정
  - ⇒ 수용가격 범위 안에서 시장에서의 적정가격인 최적가격(Optimum Pricing Point)과 무차별 가격(IDP: Indifference Point)이 분석됨
  - ⇒ 분석의 해석에서는 보통 최적가격이 이상적인 가격이나 그래프에서 무차별 가격이 더욱 큰 경우에는 이상적인 가격을 무차별 가격으로 결정하기도 함
- 기관들은 노인돌봄의 경우 9,900원을 가사간병은 9,700원을, 장애인활동지원과 산모신생아는 8,800원을, 아이돌보미는 6,200원을 이상적인 가격으로 인식함

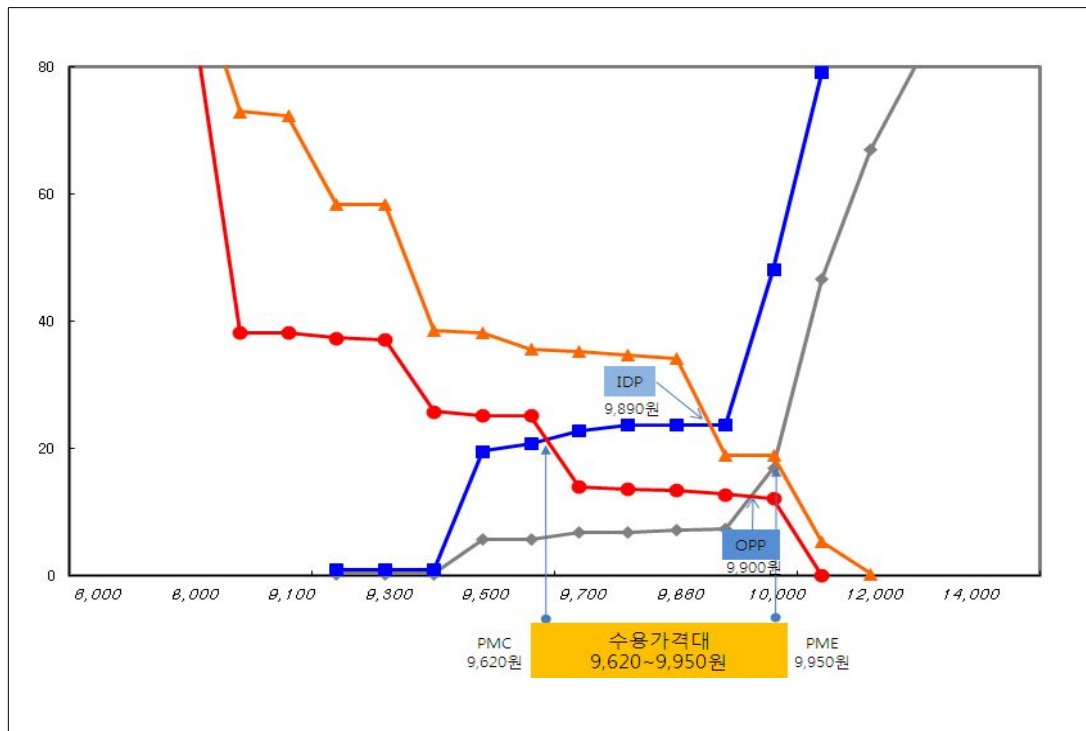
〈표 3-42〉 돌봄 사업 기관들의 희망 서비스 수가에 대한 민감성 분석

(단위 : 원, %)

구분	기존수가	희망 수가				기존 대비 최적수가(%)
		수가 수용대		무차별가격	최적가격	
		최소	최대			
노인돌봄	9,200	9,620	9,950	9,890	9,900	7.6
가사간병	9,200	9,400	9,900	9,700	9,600	5.4
장애인활동지원	8,328	8,500	8,950	8,800	9,100	9.3
산모신생아	7,295	8,600	9,500	8,800	8,750	20.6
아이돌보미	5,000	5,800	6,200	5,800	6,200	24.0

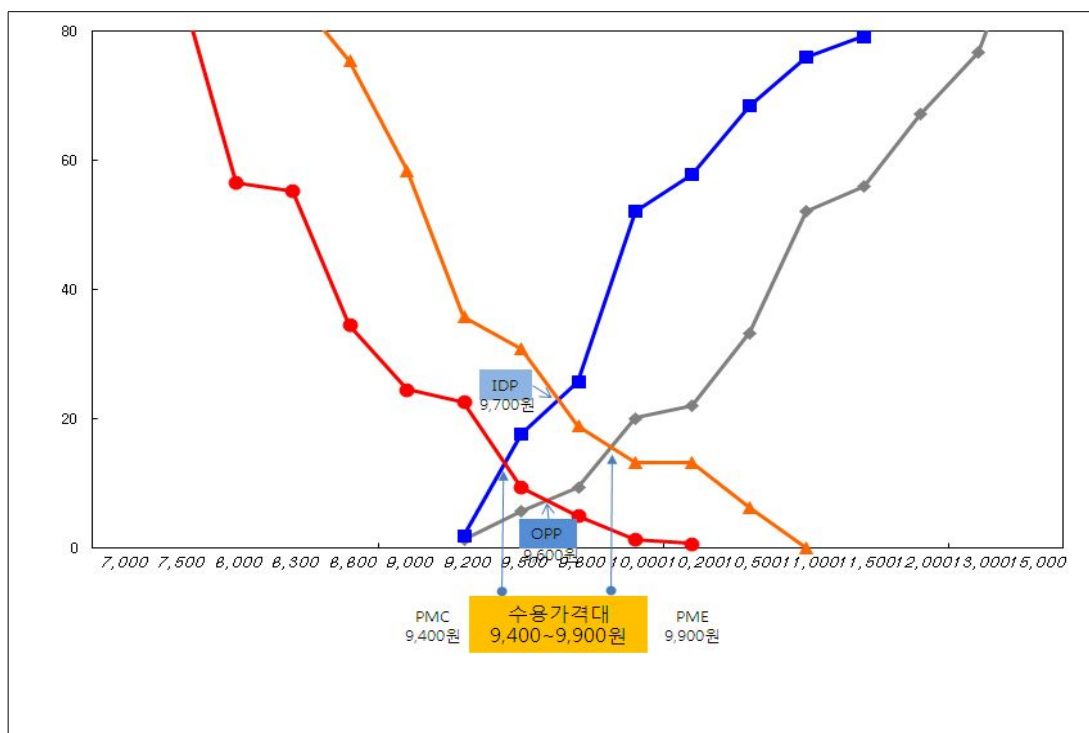
주 : 기존대비 최적 수가 비율에서 가사간병, 산모신생아는 무차별 가격을 기준으로 산정

[그림 3-7] 노인돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석



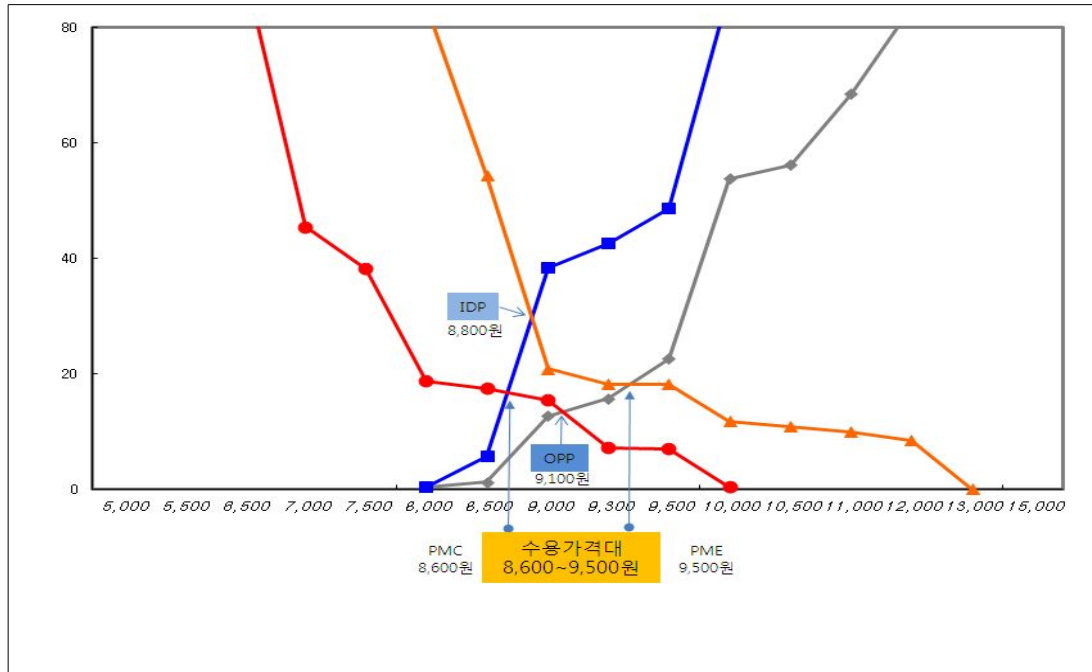
주 : IDP : 무차별 가격, OPP : 최적 가격 PMC : 낮은 가격 한계 PME : 높은 가격 한계

[그림 3-8] 가사간병 서비스 수가 가격 민감성 분석

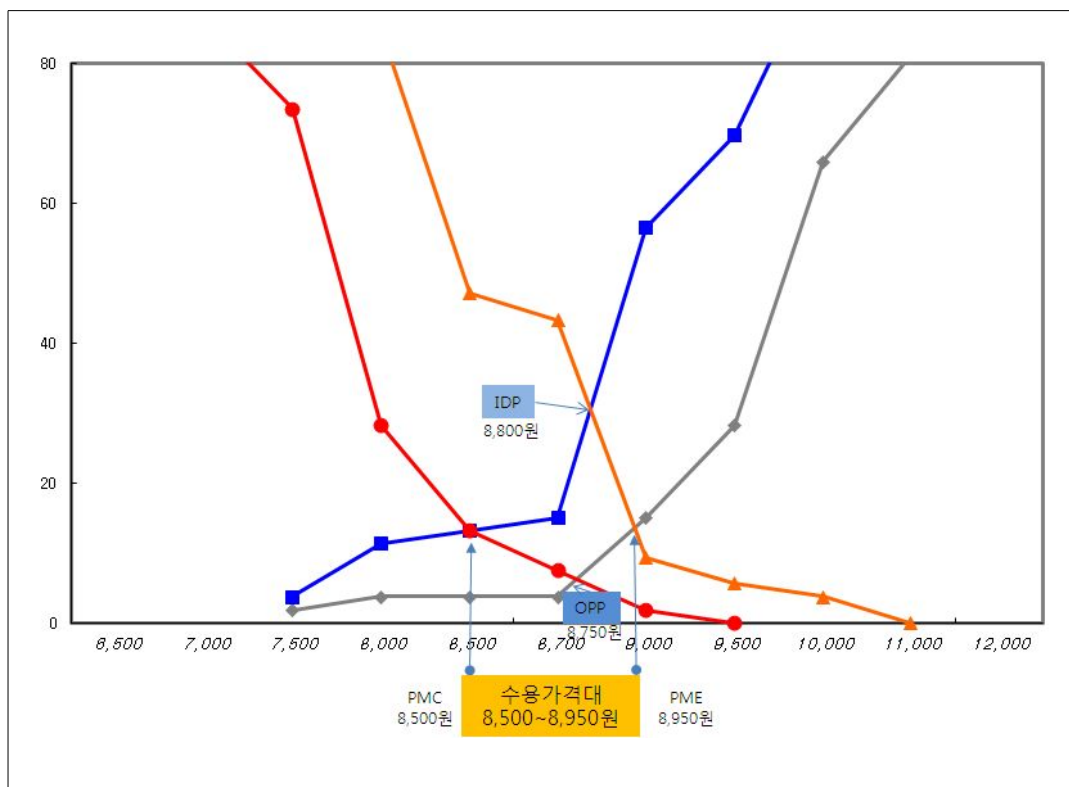




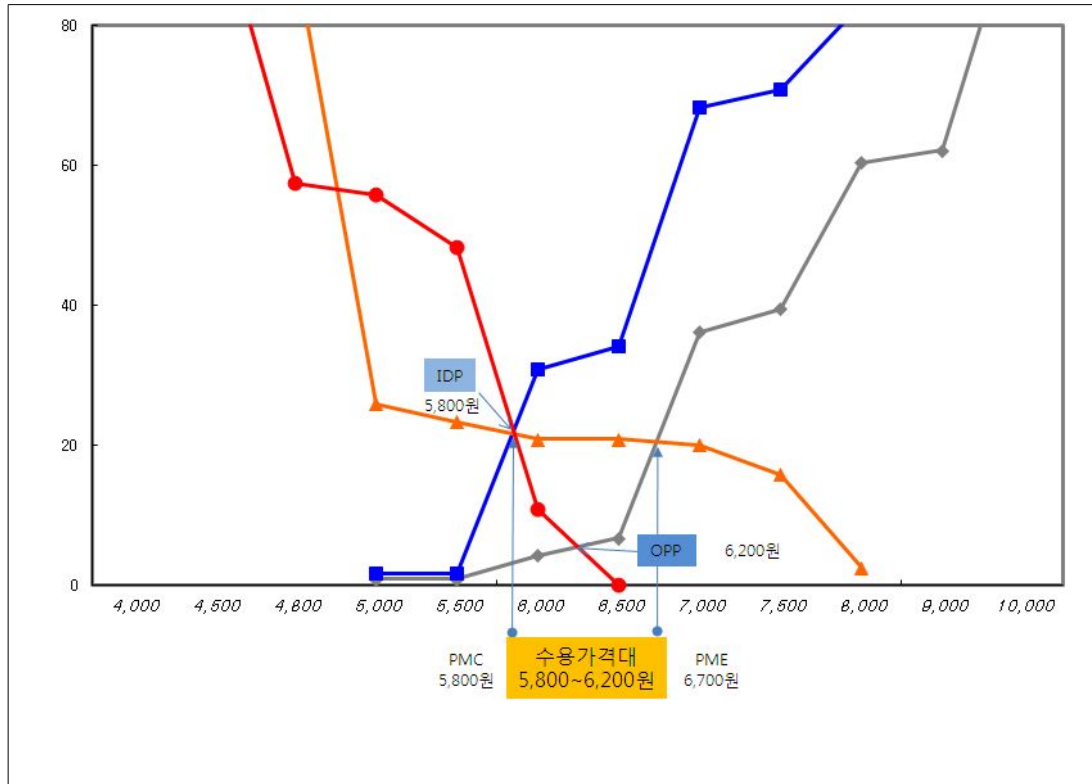
[그림 3-9] 장애인 활동지원 서비스 수가 가격 민감성 분석



[그림 3-10] 산모신생아 돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석



[그림 3-11] 아이돌봄 서비스 수가 가격 민감성 분석



## 제 2 절 돌봄 종사자들의 임금 수준 분석

### □ (분석 종류) 현 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준을 파악하기 위해서는 크게 4가지 현황분석이 필요함

- 첫째는 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 우리사회 최저보상권을 의미하는 최저임금과의 비교분석임
- 둘째는 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 동일직무군 중 민간 가정관리사들과의 비교분석임
- 셋째는 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 2009년 이후 최저임금의 임금상승률을 적용했을 경우의 임금과의 비교분석임
- 넷째는 현재 돌봄서비스 관련 사업들의 경쟁서비스로 간주할 수 있는 사업군에서의 종사자들의 임금수준에 대한 비교분석임

### □ (가정 1) 돌봄 서비스 종사자들의 인건비를 세전 소득이 아닌 세후소득인 실소득으로 분석해야 하며, 퇴직적립금은 관리운영비 항목으로 계상

- 2012년 기준 국내 최저임금은 시급당 4,580원이며 이 금액에는 근로자가 지불하는 4대 보험에 관한 자기부담금과 기타 식대 등 복리후생관련 비용이 제외됨
- 종사기관의 수익배분 후 지급받는 돌봄 관련 종사자들의 시급당 임금 수준에는 4대 보험 자기부담금 등 복리후생관련 비용을 제외한 금액이 필요함
- 한편 퇴직적립금은 최저임금산정에서 매월 1회 이상 정기적으로 지급하는 임금외 임금으로 설정되어 있고, 사업지침에서도 운영비로 포함되어 있어 제외함

### □ (가정 2) 현재 돌봄서비스 관련 종사자들의 임금수준이 현 서비스 수가의 종사자 수익배분율인 75:25의 준수 여부임

- 현 서비스 수가 중 종사자들의 인건비는 사업지침에 따라 75:25로 설정되어 있지만 종사자들은 종사기관과 근로계약을 하고 있어 정확한 파악이 어려움
- 특히, FGI 조사과정에서 종사기관들 중 특정기관에서는 수익배분의 준수가 이루어지고 있지 않은 점이 확인되기도 하였음
- 본고에서는 75:25의 준수와 비준수의 경우를 나누어 비교분석을 실시함

〈표 3-43〉 최저 임금의 적용을 위한 임금에 산입하지 않는 임금 범위

구 분	임금의 범위
- 매월 1회 이상 정기적으로 지급하는 임금 외 임금	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1월을 초과하는 기간의 출근성적에 의하여 지급하는 정근수당</li> <li>- 1월을 초과하는 일정기간의 계속근무에 대하여 지급하는 근속수당</li> <li>- 1월을 초과하는 기간에 걸친 사유에 의하여 산정하는 장려가급·능률수당 또는 상여금</li> <li>- 기타 결혼수당·월동수당·김장수당·체력단련비 등 임시 또는 돌발적인 사유에 따라 지급하거나, 지급 조건이 사전에 정하여진 경우에도 그 사유발생일이 확정되지 아니하거나 불규칙적인 임금수당</li> </ul>
- 미리 정해진 근로시간 또는 근로일에 대해 지급하는 임금외의 임금	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연·월차휴가 근로수당, 유급휴가 근로수당, 유급휴일 근로수당</li> <li>- 연장시간 근로·휴일근로에 대한 임금 및 가산임금</li> <li>- 야간근로에 대한 가산임금</li> <li>- 일·숙직수당</li> <li>- 기타 명칭여하에 관계없이 소정근로에 대하여 지급하는 임금이라고 인정할 수 없는 것</li> </ul>
- 기타 최저 임금액에 삽입하는 것이 적당하지 아니한 임금	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족수당·급식수당·주택수당·통근수당 등 근로자의 생활을 활동지원하는 수당 또는 식사, 기숙사·주택제공, 통근차운행 등 현물이나 이와 유사한 형태로 지급되는 급여 등 근로자의 복리후생을 위한 성질의 것</li> </ul>

출처 : 고용노동부 보도자료, 내년도 최저 임금 시간당 4580원으로 결정, 2011.8

## 1. 최저임금과의 비교분석

## □ (수익배분을 준수 시) 최저임금 대비 돌봄 바우처 종사자 임금은 100~138% 수준인 것으로 나타남

- 노인돌봄, 가사간병 돌봄 종사자의 시간당 인건비는 최저임금 4,580원 대비 139%정도인 6,345원이었으며, 장애인 활동지원은 125% 수준인 5,745원 이었음
- 산모신생아 돌봄의 경우는 최저임금 대비 110%인 수준인 5,031 원으로 보건복지부 관련 돌봄 사업 종사자 중 가장 낮은 것으로 나타남
- 한편 여성가족부의 아이돌보미 종사자의 경우, 시간당 순급여는 4,598원으로 최저임금과 동일한 수준임

⇒ 아이돌보미의 경우 사업지침상 4대 보험가입이 강제조항이 아니지만 희망자에 한해 가입이 가능하다는 점을 고려해 타 바우처 사업과 동일하게 산정

〈표 3-44〉 최저 임금 대비 돌봄 바우처 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 준수시)

(단위: 원)

사업구분	시간당 서비스 수가	임금배분(75%)	종사자		최저 임금대비 종사자 순임금
			순임금	4대 보험 본인부담금총계(8.05%)	
노인돌봄	9,200	6,900	6,345	555	139%
가사간병	9,200	6,900	6,345	555	139%
장애인활동	8,328	6,246	5,743	503	125%
산모신생아	7,295	5,471	5,031	440	110%
아이돌보미	5,000	5,000	4,598	403	100%

주. 1. 종사자의 순급여를 산정하기 위해 우선 시간당 서비스 수가인 9,200원의 75%를 인건비로 산정하고, 순급여는 인건비에서 4대 보험 본인부담금을 제외함

2. 4대 보험 본인부담금은 국민연금(4.5%), 장기요양보험료를 포함한 건강보험(3%), 고용보험(0.55%)를 포함한 8.05%로 계산함

3. 산출된 각 돌봄 분야 종사자의 시간당 서비스 수가를 2012년도 최저임금인 시간당 4,580원과 비교하여 그 수준을 산출함

□ (수익배분율 미준수 시) 최저임금 대비 돌봄 바우처 종사자 임금은 100~133% 수준인 것으로 나타남

- 우선 본고에서는 현황조사를 기반으로 각 돌봄 종사자의 시급당 순임금을 추정한 후 수익배분 비율 미 준수 시 최저임금과의 비교를 실시함
  - ⇒ 현황조사에서는 수익성 분석을 통해 추정한 시급당 순임금과 종사기관들이 자체적으로 응답한 시급당 인건비 응답액 2가지가 존재함
  - ⇒ 수익성 분석 결과의 시급당 순임금은 2011년도 사업 총수입에서 바우처 카드 수수료 부분이 제외될 가능성이 존재해 분석 자료에서 제외함
  - ⇒ 반면 기관응답 자료의 경우, 4대 보험 부담금과 교통비 부분이 존재해 시급당 인건비에서 4대보험 부담금과 교통비를 수익성 분석에서 제시된 사업별 각각의 비중율을 적용해 제거한 후 남은 금액을 분석 자료로 사용함
- 최저임금 대비 돌봄 종사자 순임금과의 격차는 장애인활동지원이 133.2%로 가장 컸으며, 아이돌보미의 경우 100.4%로 매우 낮았음
  - ⇒ 시간당 서비스 수가 대비 종사자 인비 비중은 노인돌봄과 가사간병의 경우 사업지침 75%보다 낮은 70%였으며, 장애인활동지원과 아이돌보미는 사업지침보다 높았음

〈표 3-45〉 최저 임금 대비 돌봄 바우처 종사자 인건비 비교 분석(현황조사 결과)

(단위: 원)

사업구분	시간당 서비스 수가	종사자					최저 임금 대비 종사자순임금
		시급 당 인건비		순임금	4대 보험 본인부담금 (%)	교통비 (%)	
		금액	수가 대비 비율				
노인돌봄	9,200	6,471	70.3%	5,910	426(6.6)	135(2.1)	129.0%
가사간병	9,200	6,414	69.7%	5,884	428(6.7)	101(1.6)	128.5%
장애인활동지원	8,328	6,492	78.0%	6,101	380(5.9)	11(0.2)	133.2%
산모신생아	7,295	5,536	75.9%	5,196	322(5.8)	18(0.3)	113.4%
아이돌보미	5,000	5,112	102.2%	4,597	40(0.8)	526(10.3)	100.4%

주: 1. 시간당 인건비 금액은 종사기관 설문 응답 결과

2. 종사자 순임금 계산에 사용된 4대보험 본인부담금과 교통비 비중은 수익성분석에서 도출된 비중을 적용

## 2. 가사관리사 임금 대비 비교 분석

□ (수익배분을 준수 시) 민간 가사 관리사 대비 돌봄 바우처 종사자 임금은 59.6%~84.7% 수준으로 낮은 것으로 나타남

- 민간 가사관리사의 경우 반일제와 종일제로 나누어 가격이 차별이 있으며, 평균 월 35,000원의 알선업체 수수료를 지급하고 있어 시급당 순임금을 산정함
- 민간 가사관리사 반일제와 시급과 비교해 노인돌봄과 가사간병의 종사자 임금은 82.6% 수준이며, 장애인 활동지원원은 74.8%, 산모신생아는 65.5% 수준으로 낮음
- 또한 가사관리사 종일제 시급과 비교해서도 노인돌봄과 가사간병의 종사자 임금은 84.7%, 장애인 활동지원원은 76.7%, 산모신생아는 67.2%로 약간 높아짐

〈표 3-46〉 가정관리사의 시간당 순임금 산정

(단위: 원, %)

사업구분	총수입 (시급)	알선 수수료	총인건비	가사관리사	
				순임금	4대 보험 본인부담금 (8.05%)
가사관리사 반일제 (4시간/35,000원)	8,750	398(4.5%)	8,352	7,680	672
가사관리사 종일제 (8시간/65,000원)	8,125	199(2.4%)	7,926	7,487	638

- 주: 1. 민간가사관리사의 경우, 반일제와 종일제에 따라 시급당 매출액이 차이가 존재  
 2. 알선업체 수수료를 월 35,000지급하고 있어 월 근무일수 22일을 고려시 수수료는 일당 1,590원이며 반일제(4시간)와 종일제(8시간)로 나누어 산정하면 반일제는 398원, 종일제는 199원임. 월 근무일수 22일은 가사관리사의 주당 평균 근무일수 4.42일에 근거(출처: 가사사용인의 근로실태 및 보호방안, 국회입법조사처, 2011).  
 3. 현 가사관리사의 경우, 시간제 형식으로 근무하고 있어 4대 보험 가입이 강제조항이 아니지만 돌봄종사자와의 비교분석을 위해 총인건비의 4대 보험 본인부담금을 제한 순급여를 산정함

〈표 3-47〉 가사관리사 대비 돌봄 사업 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 준수시)

(단위: %)

사업구분	노인돌봄(6,345원)		가사간병(6,345원)		장애인활동(5,743원)		산모신생아(5,081원)		아이돌봄(4,598원)	
	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이
가사관리사 반일제 대비 (시급 순임 금: 7,680원)	82.6	-1,335	82.6	-1,335	74.8	-1,936	65.5	-2,649	59.9	-3,082
가사관리사 종일제 대비 (시급 순소 득: 7,487원)	84.7	-1,142	84.7	-1,142	76.7	-1,744	67.2	-2,456	61.4	-2,889

- 주: 1. 격차율과 임금차이는 가정관리사 반일제 및 종일제의 시급 당 순임금을 기준으로 각 돌봄사업 종사자의 순임금액에 비  
율과 차이를 산정한 것임

□ (수익배분을 미 준수 시) 노인돌봄과 가사간병은 민간관리사와 비교하여 격차가 증가, 산모신생아와 장애인활동지원은 감소, 아이돌봄은 동일하게 나타남

- 현황조사 결과를 통해 산정된 각 돌봄 사업 종사자의 시간당 순임금을 산정해 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 시급과 비교를 실시
- 노인돌봄은 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 77.0%, 78.9% 수준으로 수익배분 준수시 격차율 82.6%, 84.7% 수준보다 낮은 수준임
- 가사간병도 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 76.6%, 78.6% 수준으로 수익배분 준수시 격차율 82.6%, 84.7% 수준보다 낮았음
- 하지만 산모신생아는 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 67.7%, 69.4% 수준으로 수익배분 준수시 격차율 65.5%, 67.2%보다 높았음
- 장애인활동지원도 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 79.4%, 81.5% 수준으로 수익배분 준수시 격차율 74.8%, 76.7% 수준보다 높았음
- 오직 아이돌봄의 경우에서만 민간 가사관리사의 반일제와 종일제 임금에 비해 각각 59.9%, 61.4% 수준으로 수익배분 준수시 격차율 59.9%, 61.4%와 동일했음

〈표 3-48〉 가사관리사 대비 돌봄 사업 종사자 인건비 비교 분석(수익배분 미 준수시)

(단위: %)

사업구분	노인돌봄(5,910원)		가사간병(5,884원)		장애인활동지원(6,101원)		산모신생아(5,196원)		아이돌봄(4,597원)	
	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이	격차율	임금차이
가사관리사 반일제 대비 (시급 순소득: 7,680원)	77.0	-1,770	76.6	-1,796	79.4	-1,579	67.7	-2,484	59.9	-3,083
가사관리사 종일제 대비 (시급 순소득: 7,487원)	78.9	-1,577	78.6	-1,603	81.5	-1,386	69.4	-2,291	61.4	-2,890

주: 1. 가사관리사의 주당 평균근무일수 4.42일을 가정시(출처: 가사사용인의 근로실태 및 보호방안, 국회입법조사처, 2011) 월 근무일수 22일 고려할 경우 수수료는 일당 1,590원 산정



### 3. 임금상승률을 고려한 임금수준 비교 분석

□ 2012년 대비 돌봄 종사자 시간당 급여는 수익배분을 준수 시 약 10.0~14.5%(574원~920원)의 격차가, 수익배분율 미준수시 3.5~23.5%의 격차가 존재

○ (수익배분율 준수 시) 최저임금의 3년간 연평균 임금상승률 4.6%를 고려시, 2012년 기준 노인돌봄과 가사간병은 약 920원이 많은 7,265원의 급여가 필요함

⇒ 2012년 서비스 수가가 300원 인상된 장애인활동지원은 574원, 산모신생아 돌봄은 729원, 아이돌봄은 666원의 시간당 급여의 인상이 필요한 상황

○ (수익배분율 미준수 시) 임금상승률을 적용한 2012년 추정급여와 각 돌봄 종사자의 실제 급여간의 차이는 노인돌봄과 가사간병은 더욱 큰 것으로 파악됨

⇒ 반면, 장애인활동지원과 산모신생아는 격차가 작아진 것으로 나타나며, 아이돌봄은 동일한 수준으로 나타남

〈표 3-49〉 임금상승률 고려시 돌봄 종사자의 시간당 순임금(수익배분율 준수 시)

(단위: 원, %)

사업구분	임금상승률 적용 종사자 연도별 시급 추이				2012년 시급 대비 격차	
	2009	2010	2011	2012	시급 임금	추정 대비 차이
노인돌봄	6,345	6,637	6,944	7,265	6,345	920(14.5% ↑)
가사간병	6,345	6,637	6,944	7,265	6,345	920(14.5% ↑)
장애인활동지원	5,517	5,772	6,038	6,317	5,743	574(10.0% ↑)
산모신생아돌봄	5,031	5,263	5,506	5,760	5,031	729(14.5% ↑)
아이돌봄	4,598	4,810	5,032	5,264	4,598	666(14.5% ↑)

주 1. 임금상승률은 최저임금 산정에 필요한 최근 3년 연평균 성장률 4.6% 적용

2. 종사자 순급여는 서비스 수가의 인건비 수익배분율 75%에서 4대 보험 본인부담금을 제외

3. 장애인활동지원의 임금상승률 적용 종사자 연도별 시급 추이는 2009년 서비스 수가인 8,000원을 기준으로 산정, 2012년 대비 시급당 격차는 2012년 서비스 수가 8,328원을 적용해 산정

〈표 3-50〉 임금상승률 고려시 돌봄 종사자의 시간당 순임금(수익배분율 미 준수 시)

(단위: 원, %)

사업구분	지침급여	실제급여	추정 급여	2012년 추정급여 대비 실제급여	
				차이 액	비율
노인돌봄	6,345	5,910	7,265	1,355	22.9% ↑
가사간병	6,345	5,884	7,265	1,381	23.5% ↑
장애인활동지원	5,743	6,101	6,317	216	3.5% ↑
산모신생아돌봄	5,031	5,196	5,760	564	10.9% ↑
아이돌봄	4,598	4,597	5,264	667	14.5% ↑

주 1. 실제급여는 현황조사 결과 금액에서 4대보험 자기부담금과 교통비를 제외한 세전금액을 적용

#### 4. 경쟁서비스 종사자 임금수준과의 비교 분석

□ 본고에서는 경쟁서비스와의 임금수준 비교를 위해 현황조사에서 나타난 직무유사성에 따른 각 돌봄 사업별 경쟁서비스를 선정하고, 시간당 순임금을 산정함

- 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원은 노인재가장기요양보험을, 산모신생아는 민간유료 산후관리사를, 아이돌봄은 민간 베이비시터를 선정함
- 다음으로 응답한 시간당 인건비에서 4대보험 본인부담금을 제외한 각 경쟁서비스의 시간당 순임금을 산정함

〈표 3-51〉 경쟁서비스 대비 돌봄 종사자 시간당 순임금 차이 비교

(단위: 개, 원)

사업 구분	사례수	시급당 총인건비	시간당 순임금	4대보험본인부담금(8.05%)
노인재가 장기요양	187	6,924	6,367	557
민간 산후관리사	20	6,342	5,831	511
민간 유료 베이비시터	9	6,029	5,544	485

□ 경쟁서비스 종사자 임금 대비 돌봄 종사자 시간당 급여 격차가 가장 큰 것은 아이돌보미(20.6%)이었으며, 다음으로 산모신생아(12.2~15.9%) 순이었음

- (수익배분을 준수 시) 노인재가장기요양의 시간당 순임금과 비교시 장애인 활동지원간의 격차가 약 10.9% 존재했으며, 노인돌봄과 가사간병은 거의 동일함
- (수익배분을 미준수 시) 수익배분 준수 시 임금수준이 동일했던 노인돌봄과 가사간병의 임금수준에서 약 7.7~8.2%의 격차가 존재하는 것으로 나타남

〈표 3-52〉 경쟁서비스 대비 돌봄 종사자 시간당 순임금 차이 비교

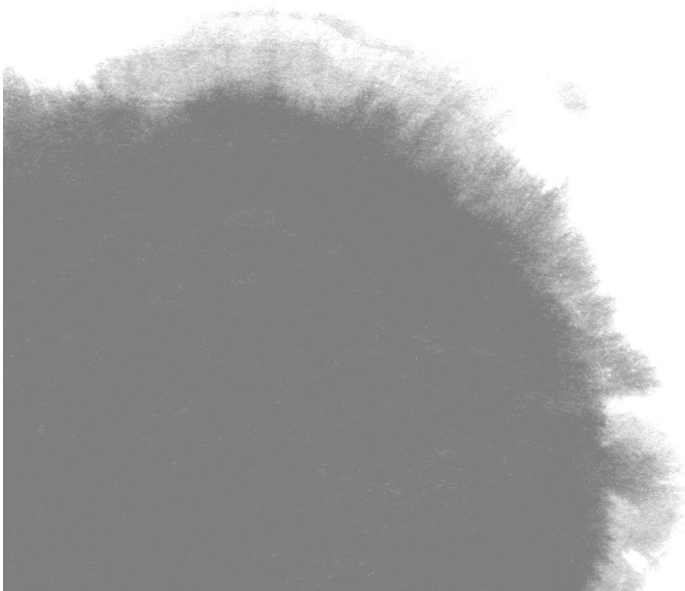
(단위: 원, %)

사업 구분	시간당 순임금			경쟁 서비스 순임금 대비			
	수익배분을 준수 시	수익배분을 미 준수시	경쟁서비스	수익배분을 준수 시		수익배분을 미준수시	
				금액	비율	금액	비율
노인돌봄	6,345	5,910	6,367	22	0.3	457	7.7
가사간병	6,345	5,884	6,367	22	0.3	483	8.2
장애인활동지원	5,743	6,101	6,367	624	10.9	266	4.4
산모신생아	5,031	5,196	5,831	800	15.9	635	12.2
아이돌보미	4,598	4,597	5,544	946	20.6	947	20.6

주 1. 현황조사 결과를 바탕으로 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원의 경쟁서비스는 노인재가장기요양, 산모신생아는 민간유료 산후관리사, 아이돌보미는 민간유료 베이비시터를 선정

# 4장

## 대응방안





## 제4장 대응방안

### 제 1 절 정책적 방향

#### 1. 정책방향

- 단기적으로는 돌봄종사자 위상강화와 운영기관의 사업성 고려를, 중장기적으로는 지속 가능한 사회서비스 발전을 고려하는 방향설정이 요구
- (돌봄 종사자 위상강화) 국가차원의 복지사업인 돌봄사업에 종사하고 있음에도 종사자들의 임금수준과 처우가 낮다는 점에서 위상강화를 위한 정책 요구
  - 종사자들의 임금수준은 가사관리사(파출부) 대비 60~80% 수준으로 낮으며, 최저임금과의 비교에서도 100~138% 수준으로 근접한 상황
  - 과거 3년간의 서비스 수가 동결로 인해 최저임금 상승률을 고려했을때와 비교시, 현 임금 대비 10~15%정도 실질소득 감소가 이루어져 있음
  - 시급제 적용으로 인해 갑작스런 서비스 이용자의 계약파기로 인한 소득감소와 서비스의 질을 의미하는 근속년수에 대한 수당 미적용 등 고용안정성도 취약
- (운영기관의 사업성 고려) 서비스 수가의 동결과 수가에 대한 수익배분 지침으로 인해 운영기관들의 수익성이 악화되고 있어 이에 대한 정책도 필요

- 돌봄 종사기관에 대한 수익성 분석 결과 전체 돌봄 종사기관의 총사업 수익 대비 **영업 이익률은 1% 수준으로 매우 낮음**
- 사업운영을 위해 다수의 사업기관들은 사업지침상의 인건비 배분비율인 75%를 준수하지 않거나, 병행사업을 통해 소요되는 비용을 충당하고 있는 상황
- 또한 시급제 운영으로 종사자들의 법정 근로시간을 초과하는 초과수당 부분과 식비 등의 수당 지급률이 낮은 등 고용안정성도 낮은 상황임

□ **(사회서비스 산업의 지속가능성 확보) 현 돌봄사업의 고용량과 고용의 질을 고려하여 향후 지속가능한 산업으로 발전할 수 있는 정책이 필요**

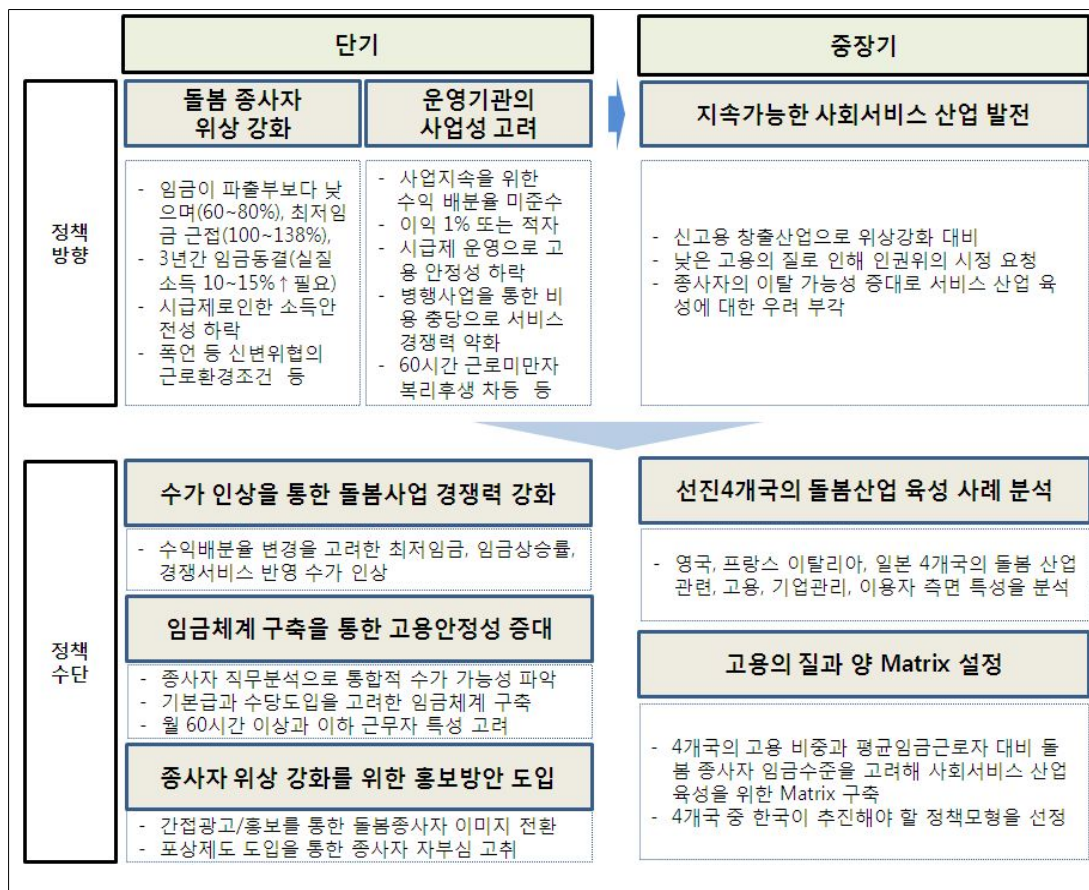
- 급속히 가속화되고 있는 저출산·고령화 현상과 1인 가구의 증가 등 한국의 사회현상을 고려할 때 돌봄 등 사회서비스 수요는 급증할 것으로 전망
- 그러나 열악한 고용의 질로 인해 최근 인권위에서 요양보호사 등의 처우개선에 관한 시정권고가 이루어지는 등 처에 관한 이슈가 부각되고 있는 상황
- 장기적으로 고용의 양과 질을 고려한 사회서비스 산업육성에 관한 정책이 미구축시에는 종사자 및 종사기관의 이탈이 본격화될 가능성이 존재함

## 2. 정책 수단

□ (정책 수단) 단기적으로 수가인상, 임금체계 구축, 돌봄 위상 강화를 위한 홍보방안을, 장기적으로 선진국가의 산업육성 정책의 벤치마킹 방안이 필요함

- (수가 인상) 열악한 종사자 임금수준의 보완과 종사기관들의 수익성 확보를 위한 것으로 현 수익배분율의 적용 또는 변경을 고려하여 추진
- (임금 체계) 시급제 운영으로 인한 소득안정성을 보완함과 동시에 직무분석에 따른 급여 체계로 돌봄 사업별 종사자간의 임금차이를 최소화하기 위한 대안
- (위상 홍보) 종사자들의 신변안전에 대한 위험 감소와 종사자들의 자부심 부여를 통해 돌봄서비스 종사자들의 서비스 경쟁력을 제고 하기 위한 정책
- (선진국 벤치마킹) 현 낮은 고용비중과 열악한 고용의 질에 처해 있는 한국의 사회서비스 산업의 현황을 개선하기 위한 산업육성정책을 탐색하기 위한

[그림 4-1] 돌봄 종사자 처우를 위한 정책 방안



## 제 2 절 단기 정책 수단

### 1. 서비스 수가 인상을 통한 돌봄사업 경쟁력 강화

#### □ (가정) 돌봄 종사자의 처우 및 종사기관의 수익성 확보를 위한 서비스 수가의 인상 대 설정을 위해서는 다음의 4개 가정이 필요함

- 첫째는 서비스 수가 인상으로 인한 종사자 임금이 경쟁서비스 등 시장상황을 반영할 수 있어야 한다는 점임  
⇒ 국가차원의 복지사업인 돌봄 서비스 종사자들이 시장보다 낮은 임금으로 인해 사업에서 이탈하는 것을 방지하기 위함
- 둘째는 서비스 수가 인상폭이 돌봄기관들의 수익성에서 적어도 적자를 면할 수 있는 금액이어야 한다는 점임  
⇒ 신 고용창출산업으로 부상하는 사회서비스 산업에서 고용을 창출하는 종사 기관들이 수익성 악화로 고용창출력 악화와 퇴출을 방지하기 위함
- 셋째는 서비스 수가로 인한 기관과 종사자간의 수익배분을 75:25의 준수가 이루어져야 한다는 점임  
⇒ 정부시행사업으로서의 돌봄사업에 대한 지침을 유지함으로써 종사자 및 기관들에 대한 신뢰성을 확보하기 위함
- 넷째는 서비스 수가 인상 시, 종사자들의 순임금이 현재의 최저임금 수준 대비 높아야 한다는 점임  
⇒ 최근 부각되고 있는 종사자들의 낮은 처우에 대한 불신을 제거함과 동시에 종사자들에게 국가사업의 일꾼이라는 자부심을 부여하기 위함

#### □ (추정 : 1단계) 종사자의 인건비가 시장상황을 반영할수록 본고에서는 시급당 인건비를 기준으로 총 5개의 서비스 수가 고려 대안을 추정함

- 첫째는 산모신생아와 아이돌봄외 3대 돌봄 종사자들이 상당부분 가사를 병행한다는 점에서 유사 직업군인 가정관리사의 임금을 반영한 서비스 수가를 추정함
- 둘째는 3년간 동결된 인건비에 최저임금의 3년간 임금인상률을 적용해 2012년도 인건비를 추정한 후 수익배분율을 적용해 서비스 수가를 산정함



- 셋째는 본 과제의 현황조사에서 종사기관들이 평가한 각 돌봄사업들의 경쟁서비스 별 시급당 인건비를 대상으로 서비스 수가를 산정함
- 넷째는 각 돌봄 서비스의 품질대비 적정 서비스수가를 파악하기 위해 실시한 가격민감성 측정결과의 서비스 수가 결과를 이용함
- 다섯째는 돌봄 사업별로 종사기관들에서 희망하는 서비스 수가 금액을 이용함

〈표 4-1〉 1단계 : 서비스 수가 인상을 위한 고려대안 도출

구분	2012년 현재		서비스 수가 추정			
	인건비(시급)	서비스수가	비교 대안	인건비(시급)	금액	현재 대비 상승률
노인돌봄	6,900	9,200	가사관리사	8,352	11,136	21.0
			임금상승률	7,901	10,535	14.5
			경쟁서비스	6,924	9,232	0.3
			PSM 측정	7,425	9,900	7.6
			희망 수가 응답	7,132	9,509	3.4
가사간병	6,900	9,200	가사관리사	8,352	11,136	21.0
			임금상승률	7,901	10,535	14.5
			경쟁서비스	6,924	9,232	0.3
			PSM 측정	7,275	9,700	5.4
			희망 수가 응답	7,572	10,096	9.7
장애인 활동지원	6,246	8,328	가사관리사	8,352	11,136	33.7
			임금상승률	6,870	9,160	10.0
			경쟁서비스	6,924	9,232	10.9
			PSM 측정	6,825	9,100	9.3
			희망 수가 응답	7,886	10,515	26.3
산모신생아	5,471	7,295	임금상승률	6,265	8,353	14.5
			경쟁서비스	6,342	8,456	15.9
			PSM 측정	6,600	8,800	20.6
			희망 수가 응답	6,964	9,285	27.3
아이돌봄	5,000	5,000	임금상승률	5,725	5,725	14.5
			경쟁서비스	6,029	6,029	20.6
			PSM 측정	6,200	6,200	24.0
			희망 수가 응답	7,119	7,119	42.4

주 1. 각 인건비는 종사자들의 4대 보험 본인부담금을 포함한 금액

2. 각 비교 대안군들의 서비스 수가는 현 서비스수가 수익 배분율을 적용해 추정함

3. 산모신생아와 아이돌봄의 경우, 직무유사성 분석결과 가정관리사와 직무가 다르다는 의견이 높아 비교 대상 군에서 제외함

□ (추정: 2단계) 각 돌봄 사업의 비교대안 군에서 희망 가격대의 편차를 줄이고자 가장 큰 값과 작은 값을 제거한 후, 최대와 최소, 중간 수가를 추정함

- 서비스 수가 고려대안의 중간 값은 도출된 최대값에서 최소값을 감하여 산출된 금액차이를 이분화 한 후 최소값에 더하는 과정으로 산정함
- 이는 수가 고려대안 영역 간에 범위를 설정하여 현 기관의 사업성 분석을 통해 서비스 수가 대안이 기관의 수익성에 긍정적인지를 파악하기 위함이었음

〈표 4-2〉 2단계 : 1차 서비스 수가 고려대안 구간

(단위: 원, %)

구분	최소			중간		최대		
	대안	금액	상승률	금액	상승률	대안	금액	상승률
노인돌봄	희망수가 응답	9,509	3.4	10,022	8.9	임금상승률	10,535	14.5
가사간병	PSM 측정	9,700	5.4	10,118	10.0	임금상승률	10,535	14.5
장애인활동	PSM 측정	9,100	9.3	9,808	17.8	희망수가 응답	10,515	26.3
산모신생아	임금상승률	8,353	14.5	8,577	17.6	PSM 측정	8,800	20.6
아이돌봄	경쟁서비스	6,029	20.6	6,115	22.3	PSM 측정	6,200	24.0

주 1. 수가를 측정한 5개 대안 중에서 가장 큰 값과 작은 값을 제거한 후 3개 대안에서 최소, 최대 설정  
 2. 중간 값은 최대에서 최소를 감한 금액을 2로 나눈 후 최소값을 더해 산출함

□ (추정: 3단계) 산출된 최소, 중간, 최소값을 본 조사에서 나타난 각 사업군별 수익성 분석 표에 적용해 영업이익의 흑자여부를 확인함

- 산출된 서비스 수가 고려대안에 1년간 근로시간을 곱하여 총사업 수익으로 가정하고, 돌봄 인건비 비중을 사업 지침인 75%로 설정함
- 사업운영비는 각 돌봄 기관들이 서비스 수가 인상 시에도 불변할 가능성이 높아 조사에서 파악된 각 돌봄 사업의 운용비용을 적용함
- 적용 결과, 노인 돌봄은 수가의 최소수준인 9,509원에서 영업이익이 1.0%로 나타나 현 수가에서의 영업이익률 2%보다 낮아 수가 대안군에서 제거하였음
- 가사간병은, 수가의 최소 수준인 9,700원에서 영업이익이 -0.2%로 나타나 영업마진이 흑자여야 한다는 가정아래 대안 군에서 제거하였음
- 장애인 활동지원은 최대 수가 수준으로 인한 영업이익이 8.5%로 일반 서비스기업의 매출액 대비 영업이익률 4.6%의 약 2배에 달해 대안군에서 제거함
- 산모신생아의 경우, 수가 최대 폭인 8,800원 적용 시 영업이익률이 6.5%에 달해 일반 서비스기업의 2010년 매출액 대비 영업이익률 5.6% 보다 높아 제거함
- 아이돌봄의 경우 보건복지부의 사업지침처럼 총수익 대비 75:25의 배분으로 인건비와 사업운영비가 구성되는 구조가 아니라는 수익성 분석을 이용한 적정수가산정에서는 제외함

〈표 4-3〉 서비스 수가 고려대안에 따른 사업성 분석

(단위: 원, %)

구분	최소		중위		최대	
	사업 금액	비율	사업 금액	비율	사업 금액	비율
<b>노인돌봄</b>						
1. 총 사업 수입	150,300,555	100.0	158,409,103	100.0	166,517,651	100.0
2. 사업 비용 총액	148,733,225	99.0	154,814,636	97.7	160,896,047	96.6
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	112,725,416	75.0	118,806,827	75.0	124,888,238	75.0
4. 운영비	36,007,809	24.0	36,007,809	22.7	36,007,809	21.6
5. 영업이익	1,567,330	1.0	3,594,467	2.3	5,621,604	3.4
6. 총 서비스 시간	15,806		15,806		15,806	
7. 서비스 수가	9,509		10,022		10,535	
<b>가사간병</b>						
1. 총 사업 수입	72,051,648	100.0	75,156,554	100.0	78,254,032	100.0
2. 사업 비용 총액	72,227,771	100.2	74,556,451	99.2	76,879,559	98.2
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	54,038,736	75.0	56,367,415	75.0	58,690,524	75.0
4. 운영비	18,189,035	25.2	18,189,035	24.2	18,189,035	23.2
5. 영업이익	-176,123	-0.2	600,103	0.8	1,374,473	1.8
6. 총 서비스 시간	7,428		7,428		7,428	
7. 서비스 수가	9,700		10,118		10,535	
<b>장애인 활동보조</b>						
1. 총 사업 수입	519,719,940	100.0	560,155,293	100.0	600,533,534	100.0
2. 사업 비용 총액	489,050,631	94.1	519,377,146	92.7	549,660,827	91.5
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	389,789,955	75.0	420,116,470	75.0	450,400,151	75.0
4. 운영비	99,260,676	19.1	99,260,676	17.7	99,260,676	16.5
5. 영업이익	30,669,309	5.9	40,778,147	7.3	50,872,707	8.5
6. 총 서비스 시간	57,112		57,112		57,112	
7. 서비스 수가	9,100		9,808		10,515	
<b>산모신생아</b>						
1. 총 사업 수입	218,923,359	100.0	224,794,164	100.0	230,638,760	100.0
2. 사업 비용 총액	206,935,990	94.5	211,339,093	94.0	215,722,540	93.5
3. 돌봄 도우미 인건비 총액	164,192,520	75.0	168,595,623	75.0	172,979,070	75.0
4. 운영비	42,743,470	19.5	42,743,470	19.0	42,743,470	18.5
5. 영업이익	11,987,370	5.5	13,455,071	6.0	14,916,220	6.5
6. 총 서비스 시간	26,209		26,209		26,209	
7. 서비스 수가	8,353		8,577		8,800	

□ (추정: 4단계) 사업 수익성 검증을 통해 산출된 최소, 최대 서비스 수가 금액을 기초로 산출된 종사자 순 임금과 최저임금간의 차이를 확인함

- 아이돌봄을 제외한 4대 돌봄 사업의 최소 및 최대 서비스 수가 고려대안 금액에서 수익 배분 비율 75%를 총인건비로 산정한 후, 4대보험 본인부담금을 제거한 순임금을 산출하여 2012년 최저임금 4,580원과 비교함
- 비교 결과 노인돌봄과 가사간병은 약 50~58%, 장애인활동지원은 약 37%~47%, 산모신생아는 약 26%~29%, 아이돌봄은 약 21%~25%의 격차를 보임

〈표 4-4〉 희망 인건비와 최저임금과의 비교

(단위: 원, %)

구분	최소 수가(시급 당)					최대 수가(시급 당)				
	금액	총 인건비	순임금	최저임금 대비		금액	총 인건비	순임금	최저임금대비	
				차이액	비율				차이	비율
노인돌봄	10,022	7,517	6,911	2,331	50.9	10,535	7,901	7,265	2,685	58.6
가사간병	10,118	7,589	6,978	2,398	52.3	10,535	7,901	7,265	2,685	58.6
장애인활동지원	9,100	6,825	6,276	1,696	37.0	9,808	7,356	6,764	2,184	47.7
산모신생아	8,353	6,265	5,760	1,180	25.8	8,577	6,433	5,915	1,335	29.1
아이돌봄	6,029	6,029	5,544	964	21.0	6,200	6,200	5,701	1,121	24.5

□ (인건비 상승률) 현 인건비 대비 수가 고려대안 설정에 따른 인건비 상승효과는 약 9%~24%로 파악됨

- 인건비 상승효과가 가장 큰 사업은 아이돌봄으로 약 20~24%였고, 다음으로 산모신생아는 14.5~17.6%였음
- 이외 노인돌봄과 가사간병, 장애인 활동지원은 약 10%~18%의 인건비 상승효과가 산정됨

〈표 4-5〉 희망 인건비와 현 임금과의 비교

(단위: 원, %)

경쟁서비스	현 수가	최소 수가 시		최대 수가 시	
	총인건비(시급)	총인건비(시급)	인건비 상승률	총인건비(시급)	인건비상승률
노인돌봄	6,900	7,517	8.9	7,901	14.5
가사간병	6,900	7,589	10.0	7,901	14.5
장애인활동지원	6,246	6,825	9.3	7,356	17.8
산모신생아	5,472	6,265	14.5	6,433	17.6
아이돌봄	5,000	6,029	20.6	6,200	24.0

## 2. 직무분석을 통한 임금체계 구축

### 1) 유사 직군 대비 직무분석

#### ① 노인 돌봄, 가사 간병, 장애인 활동 지원 vs. 요양보호사, 가사관리사

□ (벤치마킹 대상) 노인 돌봄, 가사 간병, 장애인 활동 지원 등 돌봄종사자와 직접 벤치마킹 대상인 요양보호사, 간접 대상인 가사관리사간 직무를 비교

○ (차이점) 요양보호사 대비 돌봄 서비스 종류가 동일하며, 가정관리사의 경우 돌봄 종사자들과 가사업무는 동일하나 돌봄 서비스가 부재하고 심부름이 포함됨

□ (노인 돌봄) 신체적, 정신적 도움이 필요한 노인들을 지원하는 일로 직무 내용은 요양 및 돌봄 서비스, 일상생활 서비스, 정서 지원 서비스 등임

○ 세부 과업으로는 청소 및 세탁(29.0%), 식사 도움(18.7%), 외출 동행(10.4%)임

○ 재직자 평균 종사기간 30개월, 주 고용형태는 상용(32%), 실질임금은 40~60만원(월) 수준

〈표 4-6〉 직무 기술서 : 노인 돌봄 종사자의 기준 직무

일반 정보	직무 명칭	노인 돌봄 종사자	실질 임금	40~60만원/월 평균 56.7만원/월
직무 개요	신체적, 정신적 도움이 필요한 노인들을 지원하는 일			
직무 내용	<div>- 요양 및 돌봄 서비스</div> <div>·생리활동 지원: 식사 도움, 화장실 이용 도움</div> <div>·신체활동 지원: 세면 및 목욕 도움, 옷 갈아입히기, 이동 도움</div> <div>- 일상 생활 서비스</div> <div>·세탁 및 청소, 취사 요리, 청소, 외출시 동행, 일상사 대행</div> <div>- 정서 지원 서비스</div> <div>·대화, 상담</div>			
세부 과업 구성 비중	청소 및 세탁		29.0%	
	식사 도움		18.7%	
	외출 동행		10.4%	
	신체 기능 유지		8.8%	
	세면, 목욕 도움		8.8%	
	생필품 구매		7.7%	
	정서 지원		7.7%	
	옷 갈아입히기		4.8%	
	화장실 이용 도움		3.7%	
	기타		0.3%	
고용 현황	재직자 평균 종사 기간 30개월 주된 고용 형태: 상용(32%)			
직무 여건	직업 전망	확대	필요 지식	의료, 안전
	업무 환경	가벼운 활동	성격	인내, 자율성

자료 : 박세경 외, 사회서비스 인력 선진화 방안 연구(정책보고서 2009-108), 한국보건사회연구원,  
한국고용정보원, 직업정보시스템

□ (가사 간병) 가족을 대신하여 환자를 보살피는 일로 직무 내용은 의료 활동 보조, 돌봄 서비스, 위생 지원, 정서 지원 서비스임

- 주요 세부 과업은 청소, 세탁, 취사(41.4%), 외출시 도움(9.4%) 등임
- 재직자의 평균 종사 기간은 41개월이며, 주된 고용 형태는 임시(35%)이고, 실질 임금은 60~100만원/월 수준

〈표 4-7〉 직무 기술서 : 가사 간병 방문 도우미의 기준 직무

일반 정보	직무 명칭	가사 간병 방문 도우미	실질 임금	60~100만원/월 평균 81만원/월
직무 개요	가족을 대신하여 환자를 보살피는 일			
직무 내용	<div>- 의료 활동 보조 ·측정 기록(맥박 등), 지시에 따른 환자 치료 및 기록, 의료기구 및 물품 소독, 섭취 배설의 보조와 처리, 투약, 관찰 및 보고, 기타 간호사 업무 대행</div> <div>- 돌봄 서비스 ·식사 준비, 먹이기, 목욕시키기, 옷 갈아입히기, 외모 단장시키기, 이동 도움</div> <div>- 위생 지원 ·청소, 침대 정리, 위생 관리</div> <div>- 정서 지원 서비스 ·대화, 상담</div>			
세부 과업 구성 비중	청소, 세탁, 취사		41.4%	
	외출시 도움		9.4%	
	일상 업무 대행		8.9%	
	정서 지원		8.7%	
	목욕 도움		8.6%	
	신체 기능 유지		7.9%	
	이동 도움		6.5%	
	옷 갈아입히기		4.9%	
	화장실 이용 도움		3.5%	
	기타		0.1%	
고용 현황	재직자 평균 종사 기간 41개월 주된 고용 형태: 임시(35%)			
직무 여건	직업 전망	확대, 현상 유지	필요 지식	의료, 안전
	업무 환경	가벼운 활동	성격	배려, 인내

자료 : 박세경 외, 사회서비스 인력 선진화 방안 연구(정책보고서 2009-108), 한국보건사회연구원, 한국고용정보원, 직업정보시스템

□ (장애인 활동 지원) 장애인의 일상 활동에 편의를 제공하는 일로 직무 내용은 신변 처리 지원, 가사 지원, 일상 생활 지원, 의사소통 및 이동 보조임

- 세부과업으로는 외출동행(20.4%), 청소, 세탁, 취사(16.1%), 이동 도움(13.3%), 신체 기능 유지(12.8%) 등임
- 재직자의 평균 종사 기간은 32개월이고, 주된 고용 형태는 상용(38%)이며, 실질 임금은 60~100만원/월 수준

〈표 4-8〉 직무 기술서 : 장애인 활동 지원 종사자의 기준 직무

일반 정보	직무 명칭	장애인 활동 지원 종사자	실질 임금	60~100만원/월 평균 75.4만원/월
직무 개요	장애인의 일상 활동에 편의를 제공하는 일			
직무 내용	<div>- 신변 처리 지원 ·목욕, 대소변, 옷 갈아입히기, 세면, 식사 보조</div> <div>- 가사 지원 ·쇼핑, 청소, 식사 준비, 양육 보조</div> <div>- 일상 생활 지원 ·금전 관리, 시간 관리, 일정 관리</div> <div>- 의사소통 및 이동 보조 ·낭독 보조, 대필 보조 ·시각장애인 안내 도움, 대리 운전, 등하교 지원, 출퇴근 지원, 야외 활동 지원, 문화 활동 지원</div>			
세부 과업 구성 비중	외출 동행		20.4%	
	청소, 세탁, 취사		16.1%	
	이동 도움		13.3%	
	신체 기능 유지		12.8%	
	목욕 도움		9.8%	
	옷 갈아입히기		6.8%	
	정서 지원		6.7%	
	화장실 이용 도움		6.6%	
	일상 업무 대행		6.5%	
	기타		1.1%	
고용 현황	재직자 평균 종사 기간 32개월 주된 고용 형태: 상용(38%)			
직무 여건	직업 전망	현상 유지	필요 지식	이해, 판단
	업무 환경	활동량 많음	성격	인내, 융통성

자료: 박세경 외, 사회서비스 인력 선진화 방안 연구(정책보고서 2009-108), 한국보건사회연구원  
한국고용정보원, 직업정보시스템

□ (요양보호사) 가족을 대신해 요양이 필요한 사람이나 환자를 돌보는 서비스를 제공하는  
돌봄 종사자

- (사례) 대졸 경력 7년 연봉 2,400만원의 40세 여성, 고졸 경력 1년 연봉 1,200만원의 33세 여성, 초대졸 경력 6년 연봉 1,500만원(상여금 500% 포함)의 35세 여성 등 3명의 요양보호사를 대상으로 직무분석을 실시

〈표 4-9〉 직무 기술서 : 요양 보호사

일반 정보	직무 명칭	요양 보호사	실질 임금	하위 25% 월60만원 평균 월92.1만원 상위 25% 월110만원
직무 개요	가족을 대신해 요양이 필요한 사람이나 환자를 돌보는 일			
직무 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>·음식 준비, 먹이기, 대소변 배설 보조, 섭식 및 배설 상태 기록, 세면, 목욕시키기, 옷 갈아입히기, 외모 단장시키기, 운동 돕기, 휠체어 밀기 등 이동 도움</li> </ul> </li> <li>- 의료 활동 보조 <ul style="list-style-type: none"> <li>·측정 기록(체온, 맥박, 호흡수 등), 의사 또는 간호사의 지시에 따른 환자 상태 관찰 기록 및 보고, 투약, 관찰 및 보고, 기타 간호사 업무 대행</li> <li>·살균제, 소독 기구 등으로 의료 기구와 물품 소독, 살균</li> </ul> </li> <li>- 위생 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>·청소, 침대 정리, 위생 관리, 습도 조절 등 주변 환경 관리</li> </ul> </li> <li>- 정서 지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>·대화, 상담, 환자의 불편 및 불안 덜어주기</li> </ul> </li> </ul>			
현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009년 현재 종사자 수는 112,419명</li> <li>·연령은 50대 이상 56.1%, 40대 35.5%</li> <li>·평균 학력은 고등학교 중퇴 수준</li> <li>·중졸 이하 30%, 고졸 60%, 전문대졸 3%, 대졸 7%(전공은 사회계열 33%, 교육계열 33%, 자연계열 33%)</li> <li>- 평균 연봉은 1,371만원</li> <li>- 직업 만족도는 41%</li> <li>- 숙련 기간은 6개월~1년</li> <li>- 유사 명칭: 케어 복지사, 간병인</li> <li>- 자격: 요양 보호사</li> </ul>			
교육 훈련	<p>특별한 학력 조건은 없음(일반적으로 의무 교육 6~9년: 중졸 수준)</p> <p>대부분 간병인 관련 단체, 협회, 여성인력개발원, 여성회관, 복지회관, YWCA 등의 2~4주간 이론과 실습으로 구성된 간병 교육 과정 이수후 취업</p>			
직무 여건	직업 전망	대폭 증가(10%), 증가(63%), 현상 유지(20%), 감소(7%), 대폭 감소(0%)	필요 지식	의료, 생물, 식품, 예술, 화학
	업무 환경	강한 심신 스트레스	성격	배려, 인내

자료: 한국고용정보원, 직업정보시스템

<http://www.work.go.kr/constJobCarpa/srch/jobDic/jobDicDtlInfo.do?pageType=jobDicSrchByJobCl&jobCode=4219&jobSeq=3>



□ (가사관리사) 가정을 방문해 청소, 세탁, 요리, 용품 구입 등 가사업무를 대행

- (선정이유) 돌봄종사자들의 직무내용 중 상당부분이 서비스 이용자의 가사업무를 대행하고 있어 간접 대상으로서 가사관리사의 직무분석을 실시
- (직무기술서 근거) 한국고용정보원의 직업분류상의 직무기술서 참조

〈표 4-10〉 직무 기술서 : 가사 관리사

일반 정보	직무 명칭	가사 관리사	실질 임금	90만원/월
직무 개요	가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리, 용품 구입 등 가사 업무 대행			
직무 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청소 활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>·고용된 가정의 화장실, 거실 등 집안 청소</li> <li>·가재 도구의 먼지 제거 등 집안을 정리 정돈</li> </ul> </li> <li>- 세탁 활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>·의복과 이불 등을 세탁하고 다림질 후 정돈</li> </ul> </li> <li>- 업무 지원               <ul style="list-style-type: none"> <li>·공과금 납부, 우편물 보관</li> </ul> </li> <li>- 주방 활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>·요청에 따라 음식을 만들고 기타 가사 업무 수행</li> <li>·가정 용품 구입</li> </ul> </li> </ul>			
현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009년 현재 청소 및 가사 관리 관련직 종사자 수는 831,304명</li> <li>·평균 연령은 53.3세(50대 이상 79.8%, 40대 15.5%, 30대 3.7%, 20대 이하 0.9%)</li> <li>·평균 학력은 중졸이하 수준</li> <li>·중졸 이하 50%, 고졸 47%, 대졸 3%(전공은 인문계열 50%, 공학계열 50%)</li> <li>- 직업 만족도는 5%</li> <li>- 숙련 기간은 1개월~3개월</li> <li>- 유사 명칭: 파출부, 가정부, 가사 보조원, 가사 도우미</li> <li>- 자격: 가사 관리사</li> </ul>			
교육 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 특별한 학력, 자격, 나이 조건은 없음(일반적으로 의무 교육 9~11년: 중졸 수준)</li> <li>- 가사 관리사, 가사 도우미 등은 청소 경험이나 가사 경험이 있는 중장년층 여성들이 많이 활동</li> <li>- 요청 가정들은 신원이 확실한 사람을 고용하기 원하기 때문에 여성인력개발원이나 여성훈련기관에서 청소 방법이나 요리법, 가전제품 사용법 등의 교육을 이수한 후 알선에 의해 일하는 경우가 대부분이며 인력용역업체에 채용되어 가정에 파견되기도 함</li> </ul>			
직무 여건	직업 전망	대폭 증가(13%), 증가(30%), 현상 유지(10%), 감소(20%), 대폭 감소(27%)	필요 지식	식품, 상품, 의사소통
	업무 환경	강한 신체 스트레스	성격	정직, 세밀, 신뢰

## ② 산모 신생아 도우미 vs. 산후관리사

## □ (대상) 산모신생아 도우미 직무와 벤치마킹 대상인 산후관리사 직무를 비교

- (차이점) 산후관리사의 경우 기본업무는 동일하나, 서비스 질에 있어 산모와 신생아의 건강상태에 대한 정보를 제공

## □ (산모 신생아 도우미) 건강을 회복하도록 산모를 간호하고 신생아를 돌보는 일로 직무는 의료활동보조, 돌봄서비스, 위생지원 서비스, 정서지원 서비스임

- 세부과업으로는 아기 돌보기(19.7%), 산모 영양 관리(19.4%), 청소 세탁물 관리(13.0%), 신생아 건강 관리(10.7%)임
- 재직자의 평균 종사 기간은 34개월이며, 주된 고용 형태는 임시(34%)으로 실질 임금은 60~100만원/월 수준

〈표 4-11〉 직무 기술서 : 산모 신생아 도우미의 기준 직무

일반 정보	직무 명칭	산모 신생아 도우미	실질 임금	60~100만원/월 평균 78.7만원/월
직무 개요	건강을 회복하도록 산모를 간호하고 신생아를 돌보는 일			
직무 내용	<div>- 의료 활동 보조<ul style="list-style-type: none"><li>·입실 계획, 임부 대상 산전 교육, 산모와 신생아 건강 상태 점검 및 기록, 정보 제공 및 관련 프로그램 진행</li><li>·의료 및 위생 장비 조작</li><li>·의료 기관 진료 의뢰</li></ul></div> <div>- 돌봄 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·생활 계획 수립 및 섭식 지원</li></ul></div> <div>- 위생 지원 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·청소, 침대 정리, 위생 관리</li></ul></div> <div>- 정서 지원 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·대화, 상담</li></ul></div>			
세부 과업 구성 비중	아기 돌보기		19.7%	
	산모 영양 관리		19.4%	
	청소, 세탁물 관리		13.0%	
	신생아 건강 관리		10.7%	
	산후 체조, 좌욕		8.2%	
	유방 관리		7.9%	
	정서적 지지		7.8%	
	감염 예방 관리		7.5%	
	유아 돌보기		5.6%	
	기타		0.3%	
고용 현황	재직자 평균 종사 기간 34개월 주된 고용 형태: 임시(34%)			
직무 여건	직업 전망	현상 유지	필요 지식	의료
	업무 환경	가벼운 활동	성격	자율, 세심

□ (산후관리사) 출산 후 산모의 건강 회복을 위하여 산모를 간호하고 신생아를 돌보는 서비스를 제공하는 종사자

○ (직무기술서 근거) 한국고용정보원의 직업분류상의 직무기술서를 참조

〈표 4-12〉 직무 기술서 : 산후 관리사

일반 정보	직무 명칭	산후 관리사	실질 임금	평균 2,100만원/년
직무 개요	출산 후 산모가 건강을 회복하도록 간호하고 신생아를 돌보는 일			
직무 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의료 활동 보조               <ul style="list-style-type: none"> <li>·입실 계획, 임부 대상 산전 교육, 산모와 신생아 건강 상태 점검 및 기록, 정보 제공 및 관련 프로그램 진행, 면회 시간과 공동 생활 안내</li> <li>·질병 예방을 위한 의료 장비, 위생 장비 작동</li> <li>·의료 기관 진료 의뢰</li> </ul> </li> <li>- 돌봄 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·산모와 신생아의 건강 상태 정보 제공, 생활 계획 수립 및 섭식 지원</li> </ul> </li> <li>- 위생 지원 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·청소, 침대 정리, 위생 관리</li> </ul> </li> <li>- 정서 지원 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·대화, 상담</li> </ul> </li> </ul>			
현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2011년 현재 8,735명</li> <li>·연령은 30대 후반부터 50대 중반(출산 경험 있는 여성)</li> <li>·학력은 고졸 수준</li> <li>- 평균 연봉은 2,100만원 수준</li> <li>- 숙련 기간은 1년 초과 ~ 2년 이하</li> <li>- 유사 명칭: 산모 도우미</li> <li>- 자격: 산후 관리사, 간호 조무사</li> </ul>			
교육 훈련	특별한 학력 조건은 없음(일반적으로 의무 교육 9~12년: 고졸 수준) 2~4주간 이론 및 실기 교육 과정 이수후 취업			
직무 여건	직업 전망	현상 유지	필요 지식	의료, 생물
	업무 환경	가벼운 작업	성격	배려, 세밀

자료 : 한국고용정보원, 직업정보시스템

<http://www.work.go.kr/constJobCarpa/srch/jobDic/jobDicDtlInfo.do?pageType=jobDicSrchByJobCl&jobCode=4219&jobSeq=3>

## ③ 아이 돌봄 서비스 vs. 베이비시터

## □ (대상) 아이 돌봄 종사자와 벤치마킹 대상인 베이비시터의 직무를 분석

- (차이점) 아이돌봄 종사자는 아이의 숙제 및 복습관리에 치중하는 반면, 베이비시터는 아이관련 가사업무를 병행

## □ (아이 돌봄 종사자) 보호자를 대신하여 아이를 돌보는 일로 직무 내용은 보육 서비스, 일상 생활 서비스, 위생 지원 서비스, 정서 지원 서비스임

- 주요 세부과업은 놀이 활동(28.6%), 식사, 간식(21.6%), 예습 복습 관리(11.1%)임
- 재직자 평균 종사 기간은 24개월이며, 주된 고용 형태는 상용(42%), 실질임금은 40~60만원/월 수준

〈표 4-13〉 직무 기술서 : 아이 돌봄 종사자의 기준 직무

일반 정보	직무 명칭	아이 돌봄 종사자	실질 임금	40~60만원/월 평균 54.3만원/월
직무 개요	보호자를 대신하여 아이를 돌보는 일			
직무 내용	<div>- 보육 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·양육의 보충적 역할</li><li>·숙제 점검, 예습 및 복습 관리, 등하교 도움</li></ul></div> <div>- 일상 생활 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·섭식 지원, 놀이 활동 지원</li></ul></div> <div>- 위생 지원 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·청소, 위생 관리</li></ul></div> <div>- 정서 지원 서비스<ul style="list-style-type: none"><li>·대화, 상담</li></ul></div>			
세부 과업 구성 비중	놀이 활동		28.6%	
	식사, 간식		21.6%	
	예습 복습 관리		11.1%	
	안전 관리, 신변 보호		9.1%	
	숙제 점검		8.4%	
	등하교 도움		7.6%	
	건강 관리, 응급 조치		6.7%	
	준비물 보조		6.6%	
	기타		0.5%	
고용 현황	재직자 평균 종사 기간 24개월 주된 고용 형태: 상용(42%)			
직무 여건	직업 전망	확대, 현상 유지	필요 지식	의료, 안전
	업무 환경	활동량 많음	성격	정직, 인내, 자율

□ (베이비시터) 아이를 돌보는 서비스를 제공하는 종사자로 아이돌봄 종사자와 거의 동일한 직무를 담당

○ (직무기술서 근거) 한국고용정보원의 직업분류상의 직무기술서를 참조

〈표 4-14〉 직무 기술서 : 가정 보육사

일반 정보	직무 명칭	가정 보육사	실질 임금	평균 1,931만원/년
직무 개요	보호자를 대신하여 가정에서 아이를 돌보는 일			
직무 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보육 지원 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·우유 먹이기, 병원 동행, 약 먹이기</li> <li>·학습 관리, 등하교 도움</li> </ul> </li> <li>- 일상 생활 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·목욕 시키기, 섭식 지원, 놀이 활동 지원</li> </ul> </li> <li>- 위생 지원 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>·청소, 위생 관리, 비품 관리, 실내외 정리 정돈</li> <li>·어린이 의복의 수선, 세척, 다림질</li> </ul> </li> </ul>			
현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009년 현재               <ul style="list-style-type: none"> <li>·학력은 고졸 7%, 전문대졸 63%, 대졸 27%, 대학원졸 3%(전공은 인문계열 7%, 사회계열 25%, 교육계열 50%, 의학계열 4%, 예체능계열 14%)</li> </ul> </li> <li>- 평균 연봉은 1,931만원</li> <li>- 직업 만족도는 64%</li> <li>- 숙련 기간은 1개월~3개월</li> <li>- 유사 명칭: 베이비시터, 유아 보육사, 부모, 유모</li> <li>- 자격: 보육사</li> </ul>			
교육 훈련	특별한 자격이나 학력 조건은 없음(일반적으로 의무 교육 9~12년: 고졸 수준) 관련 단체, 협회의 2~4주간 이론 및 실기 교육 이수후 취업			
직무 여건	직업 전망	증가(20%) 현상 유지(43%) 감소(37%)	필요 지식	심리, 의사소통, 교육, 상담
	업무 환경	가벼운 작업	성격	협조, 배려, 인내

자료: 한국고용정보원, 직업정보시스템

<http://www.work.go.kr/consJobCarpa/srch/jobInfoSrch/salProspect.do?jobNm=07210>

## 2) 임금 수준 결정

### □ (방향 설정) 기본임금 수준을 고려한 가구 규모별 기본 임금 테이블을 작성 후 돌봄사업 유형별로 맞춤화된 임금수준을 설계

- 직무분석 결과, 돌봄 종사자들의 직무유형은 돌봄서비스의 상당부분 가사와 면담, 외출 동행 부분이 동일한 반면, 특화서비스에서 차별점이 존재함
- 적정 임금수준을 결정하기위해서 돌봄종사자들의 직무 중 상당부분이 동일하다는 가정 아래 모든 돌봄 종사자들을 포괄할 수 있는 가구 규모별 기본 임금 테이블을 작성
- 본 과제에서 도출된 희망 서비스 수가의 중위값(최소, 최대 희망수가의 산술평균값)을 이용하여 각 돌봄사업별 1차년도 기본 임금수준을 산출

### □ (고려사항) 가구 규모별 기본 임금 테이블 작성에서 고려해야할 사항으로는 크게 3가지 요인이 존재

- 첫째는 근로자 법적지위와 관련된 근로자 처우 및 최저생계비 문제이며, 둘째는 경쟁서비스와 비교 시 공정한 임금수준의 책정, 그리고 셋째는 기업 또는 조직 내 직무와 관련된 임금수준의 결정임
- 이중 최저생계비와 관련해서는 돌봄종사자 임금수준분석에서 최저임금보다 높게 나타나 본고에서는 표준생계비 개념과 공무원 임금 수준을 적용하고자 함
  - ⇒ 표준 생계비란 풍부한 생활비는 아니나 생활에 필요한 필수적, 평균적으로 필요한 물품을 구매하는데 소용되는 생활비로써 임금수준이나 최저생활비 수준을 결정하는데 이용됨
  - ⇒ 공무원 임금 수준이란 정부의 2012년 공무원 보수 규정(대통령령 제23497호)에서 제시된 기능직 공무원 기능 10급의 급여 수준을 의미함

#### ① 표준생계비

### □ (개념) 생계비는 1901년 영국의 라운트리(Rowntree, Benjamin Seebohm, 1871 - 1954)가 2가지 빈곤선을 제시하면서 연구되기 시작

- 생계비는 실태 생계비, 이론 생계비로 나누어 볼 수 있고, 이론 생계비는 모형의 구성방

식에 따라 전물량 방식(market basket 방식)과 반물량 방식(rowntree 방식)으로 나눌 수 있음

- 한국의 경우 한국노총과 민주노총 2기관에서 생계비 모형을 제시하고 있으며 한국노총의 표준생계비 모형은 전물량 방식의 이론 생계비 모형임

□ (한국노총) 2012년도 한국노총의 표준 생계비 산출액은 1인 가구 1,828,840원, 2인 가구 3,172,989원, 3인 가구 4,137,604원, 4인 가구Ⅰ형 5,158,981원, 4인 가구Ⅱ형 5,298,211원, 4인 가구Ⅲ형 5,709,093원으로 산출되어 있음

- (산출근거) 2012년 한국노총 표준 생계비는 2006년에 개정된 ‘표준 생계비 모형’에 의거하여 2011년 전국 12개 광역시도 20개 지역의 재래시장과 대형 유통점을 대상으로 한 소비자 물가 조사를 거쳐 산출함

⇒ 2006년도 모형은 2005년도에 실시한 ‘표준 생계비 산출을 위한 조합원 실태조사’에 근거하여 10개 비목을 가구 규모별로 구성한 이론 생계비로서 근로자들의 보편적인 생활 실태를 반영하고 있음

- (구성) 가족 구성원 수에 따라 1인 가구, 2인 가구, 3인 가구, 4인 가구로 구분하며, 4인 가구는 가족 구성원의 연령변화에 따라 Ⅰ형, Ⅱ형, Ⅲ형으로 분류

⇒ 1인 가구는 성인 1인(남녀 평균)으로 구성된 단신 가구를, 2인 가구는 성인 남녀로 이루어진 가구, 3인 가구는 가구주 35세, 배우자 32세, 5세(유치원생) 자녀로 구성된 가구를 의미

⇒ 4인 가구Ⅰ은 가구주 40세, 배우자 37세, 11세(초등학생)와 9세(초등학생)자녀로 구성된 가구를, 4인 가구Ⅱ는 가구주 43세, 배우자 40세, 14세(중학생) 와 12세(초등학생) 자녀로 구성된 가구를, 4인 가구Ⅲ은 가구주 46세, 배우자 43세, 17세(고등학생)와 15세(중학생) 자녀로 구성된 가구를 의미

〈표 4-15〉 2012 한국노총 표준생계비

(단위: 원)

구분	1인 가구	2인 가구	3인 가구	4인 가구Ⅰ	4인 가구Ⅱ	4인 가구Ⅲ
식료품	361,500	790,073	961,738	1,268,752	1,350,091	1,392,733
주거비	391,218	492,646	664,632	838,800	838,800	838,800
광열 수도비	90,562	106,522	123,622	152,268	152,268	152,268
가구 가사 용품비	72,395	120,538	132,629	149,796	150,362	150,927
피복 신발비	86,000	170,682	197,048	234,699	249,683	261,819
보건 위생비	106,628	189,067	238,505	310,452	294,068	294,068
교육비	52,997	52,997	348,063	505,171	506,753	758,004
교통 통신비	165,374	542,132	582,983	675,011	712,451	749,891
교양 오락 잡비	331,789	369,502	417,706	425,412	425,412	425,412
조세 공과금	170,377	338,830	470,678	598,620	618,323	685,171
합계	1,828,840	3,172,989	4,137,604	5,158,981	5,298,211	5,709,093

자료: 한국노총(2012), 2012년도 한국노총 표준생계비

□ (민주노총) 2012년도 민주노총 표준 생계비 산출액은 1인 가구 1,872,294원, 2인 가구 3,856,097원, 3인 가구 4,131,915원, 4인 가구(1) 5,261,474원, 4인 가구(2) 5,628,778원, 4인 가구(3) 5,907,183원으로 나타남

○ (산출근거) 민주노총이 자체적으로 실시한 생활실태 조사와 전국 16개 지역 본부 53개 시장 대상의 물가조사와 통계청의 소비자 물가 조사('11년), 도시 가계지출 자료 참고

⇒ 민주노총 2008년 '표준 생계비 모형'은 2007년도에 실시한 '표준 생계비 산출을 위한 조합원 실태 조사'에 근거한 이론생계비로, 근로자들의 보편적인 생활실태를 반영  
⇒ 조합원 생활실태 조사 및 물가조사 결과를 적용할 경우에는 그 대표 값으로 최빈값과 중앙값을 이용하는 것을 원칙으로 함

⇒ 통계청 도시 가계 조사와 조합원 생활 실태 조사를 토대로 10대 비목(식료품비, 주거비, 광열 수도비, 가구 가사 집기비, 피복비 등)과 각각의 지출 형태 결정함

○ (구성) 한국노총 방식과 동일하게 가족 구성원 수와 가족 구성원 연령 변천에 따라 1인 ~ 3인 가구, 4인 가구(1)형, 4인 가구(2)형, 4인 가구(3)형의 여섯 가지 유형으로 분류

⇒ 1인 가구는 남자(28세) 또는 여자(25세)로 구성된 단독 가구를, 2인 가구는 가구주 31세, 배우자 28세로 이루어진 가구를, 3인 가구는 가구주 36세, 배우자 33세, 여아 4세로 구성된 가구를 의미



⇒ 4인 가구(1)는 가구주 40세, 배우자 37세, 여아 8세(초등), 남아 6세(유치원생)자녀 구성 가구를, 4인 가구(2)는 가구주 45세, 배우자 42세, 여아 13세(중학생)와 남아 11세(초등생)로 구성된 가구를, 4인 가구(3)는 가구주 49세, 배우자 46세, 여아 17세(고교생)와 남아 15세(중학생)로 구성된 가구를 의미

〈표 4-16〉 2012 민주노총 표준생계비

(단위: 원)

구분	1인 가구	2인 가구	3인 가구	4인 가구(1)	4인 가구(2)	4인 가구(3)
식료품비	332,502	654,665	833,583	1,072,113	1,154,011	1,241,891
주거비	430,924	1,005,253	1,005,253	1,140,999	1,140,999	1,140,999
광열 수도비	47,491	83,619	107,637	122,264	122,264	122,264
가구 가사 집기비	105,502	183,812	220,067	231,540	240,584	238,341
피복비	83,993	167,985	186,548	211,839	243,182	260,972
교육비	-	-	-	433,000	558,800	640,092
교양 오락비	394,083	476,500	430,167	493,667	504,833	514,833
교통 통신비	160,104	519,538	574,392	586,114	620,674	655,234
보건 위생비	122,978	231,631	252,161	252,704	262,704	262,704
조세 공과금	194,717	533,094	522,108	717,234	780,726	829,851
총계	1,872,294	3,856,097	4,131,915	5,261,474	5,628,778	5,907,183

자료: 민주노총(2012), 2012년 민주노총 표준생계비 해설

## ② 공무원 보수 규정

□ 정부가 2012년 1월 개정한 2012년 공무원 보수 규정의 기능직 공무원 봉급표에 의하면 1인 가구 1,480,600원, 2인 가구 1,640,000원, 3인 가구 1,882,900원, 4인 가구(1) 2,048,000원, 4인 가구(2) 2,218,400원, 4인 가구(3) 2,319,100원에 해당되는 것으로 나타남

○ (산출근거) 대통령령 제23497호 공무원보수규정 일부개정령에 따름

⇒ 1인 가구는 28세에 해당하는 8호봉, 2인 가구는 31세에 해당하는 11호봉, 3인 가구는 36세에 해당하는 16호봉을 적용함

⇒ 4인 가구는 양 노총의 구분이 상이한 바, 보다 연령폭을 넓게 잡은 민주노총의 구분에 따라 4인 가구(1)은 40세에 해당하는 20호봉, 4인 가구(2)는 45세에 해당하는 25호봉, 4인 가구 (3)은 49세에 해당하는 29호봉을 적용함

〈표 4-17〉 2012 공무원 보수 규정 - 기능직 공무원의 봉급표

(단위: 원)

계급 호봉	기능1급	기능2급	기능3급	기능4급	기능5급	기능6급	기능7급	기능8급	기능9급	기능10급
1	2,353,400	2,191,000	2,041,200	1,898,000	1,761,600	1,637,500	1,469,400	1,310,200	1,165,200	1,058,100
2	2,442,500	2,277,000	2,124,200	1,979,000	1,840,200	1,713,600	1,536,500	1,373,800	1,224,900	1,113,600
3	2,535,200	2,366,000	2,209,100	2,061,800	1,921,100	1,792,200	1,607,400	1,440,900	1,288,200	1,173,100
4	2,631,800	2,458,400	2,295,300	2,146,600	2,003,800	1,872,600	1,682,100	1,509,200	1,355,300	1,236,300
5	2,731,500	2,553,600	2,382,900	2,231,700	2,088,800	1,955,200	1,759,200	1,580,600	1,423,000	1,301,000
6	2,833,500	2,651,100	2,474,000	2,317,500	2,173,800	2,040,300	1,838,300	1,653,500	1,492,300	1,363,500
7	2,938,900	2,750,200	2,565,700	2,403,000	2,259,300	2,125,400	1,918,200	1,726,900	1,558,500	1,422,800
8	3,045,000	2,850,900	2,659,500	2,489,300	2,344,800	2,210,900	1,998,200	1,797,100	1,622,500	<b>1,480,600</b>
9	3,152,100	2,952,000	2,753,500	2,575,900	2,431,000	2,296,600	2,074,400	1,864,300	1,683,700	1,535,400
10	3,259,500	3,053,700	2,847,600	2,662,700	2,517,600	2,377,100	2,147,200	1,927,700	1,742,500	1,588,800
11	3,367,400	3,155,300	2,941,700	2,750,100	2,598,500	2,453,400	2,215,800	1,989,200	1,798,600	<b>1,640,000</b>
12	3,470,000	3,246,600	3,027,600	2,833,900	2,677,100	2,528,500	2,283,200	2,049,300	1,854,400	1,691,800
13	3,565,800	3,331,800	3,106,800	2,912,200	2,751,800	2,599,100	2,347,200	2,107,100	1,907,800	1,742,300
14	3,654,700	3,412,300	3,182,800	2,986,100	2,822,400	2,665,800	2,408,500	2,162,200	1,959,700	1,791,200
15	3,737,200	3,487,300	3,253,200	3,056,200	2,889,300	2,730,000	2,466,800	2,215,100	2,009,400	1,838,100
16	3,814,100	3,558,100	3,320,100	3,122,500	2,952,700	2,790,000	2,522,300	2,266,200	2,057,500	<b>1,882,900</b>
17	3,885,300	3,623,800	3,383,100	3,184,700	3,012,700	2,847,300	2,575,500	2,314,000	2,104,400	1,926,000
18	3,951,200	3,685,600	3,442,700	3,243,500	3,069,100	2,901,600	2,626,200	2,360,300	2,148,200	1,968,000
19	4,012,400	3,743,300	3,498,400	3,298,800	3,122,300	2,952,900	2,673,900	2,404,800	2,191,100	2,009,600
20	4,069,400	3,797,700	3,551,200	3,351,300	3,173,100	3,001,400	2,719,500	2,447,200	2,232,100	<b>2,048,000</b>
21	4,122,700	3,848,000	3,600,800	3,400,400	3,220,900	3,047,900	2,763,000	2,487,800	2,270,700	2,085,000
22	4,171,400	3,895,700	3,647,500	3,446,800	3,265,600	3,091,600	2,804,000	2,526,600	2,307,900	2,120,800
23	4,211,900	3,940,300	3,691,700	3,490,200	3,308,000	3,132,700	2,843,700	2,563,600	2,343,200	2,154,900
24	4,249,700	3,977,500	3,732,800	3,531,600	3,348,200	3,171,900	2,881,400	2,599,300	2,377,200	2,186,900
25		4,012,600	3,767,600	3,570,000	3,386,500	3,209,200	2,916,900	2,633,100	2,409,500	<b>2,218,400</b>
26			3,800,400	3,602,200	3,422,000	3,244,400	2,951,100	2,666,000	2,438,800	2,247,500
27			3,831,700	3,632,700	3,452,100	3,277,800	2,980,100	2,693,400	2,464,000	2,271,900
28				3,662,000	3,481,100	3,305,700	3,007,100	2,719,800	2,488,300	2,295,900
29				3,689,100	3,507,500	3,332,000	3,033,200	2,744,700	2,511,800	<b>2,319,100</b>
30					3,533,400	3,357,800	3,057,900	2,768,900	2,534,400	2,341,300
31						3,381,700	3,081,400	2,792,300	2,556,900	2,362,800
32						3,404,500				

자료: 공무원보수규정 일부개정령(2012), [별표 8] 기능직 공무원의 봉급표(제5조 및 별표 1 관련)

### ③ 경쟁업종 대비 임금 수준 결정

#### □ (경쟁업종) 돌봄 관련 종사자의 현 임금수준을 사회복지 관련 종사자 임금수준으로 상승시키는 방안을 고려

- 직무분석 결과 노인돌봄, 가사간병, 장애인활동지원의 경우 요양보호사와 유사하며, 산모도우미는 산후관리사, 아이돌봄은 베이비시터와 유사한 상황
- 현 임금수준을 단기적으로는 경쟁 서비스와 유사하게 유지해야 하고 장기적으로는 사회복지 관련 직종의 임금 수준으로 상승시키는 방안을 추진
- 현 사회복지관련 직종의 평균 연봉수준은 2,063만원이며 하위 25%는 1,322만원, 상위 25%는 3,177만원임
- 사회복지관련 직종의 직무와 학력별 임금수준은 다음과 같음

〈표 4-18〉 돌봄종사자 임금 수준 벤치마킹(안)

사회복지관련직종	학력별
- 사회복지시설종사원(1,914만원)	- 고졸 1,670만원 - 초대졸 1,604만원
- 사회단체활동가(1,816만원) - 사회복지사(1,927만원)	- 대졸 2,072만원 - 석 사 2,287만원

자료: 페이오픈(2012),

<http://www.payopen.co.kr/payview/part/payview.asp?part=1711&str=%BB%E7%C8%B8%BA%B9%C1%F6%2F%B%E7%C8%B8%BA%C0%BB%E7>

#### □ (임금수준 전략) 돌봄 종사자 처우개선을 위해 기존의 유사업종에 대한 임금수준 추종전략에서 동행전략으로의 변화를 추구

- 임금수준을 결정하는 하는 전략으로서는 크게 선도전략과 동행전략, 그리고 추종전략 3가지 수준 결정 전략이 존재
- 그 중 본 과제에서 나타난 현황조사에 근거, 낮은 종사자 처우를 개선시키기 위해서는 우수인재 유치의 선도전략이나 비용절감을 위한 추종전략은 부적합함

〈표 4-19〉 임금수준 전략의 유형

구분	정의	장점	단점
선도 전략	- 업계수준보다 높은 수준 유지	- 고품질 인력을 유인, 채용, 유지 - 임금불만족 최소화하여 경제적 동기부여 최대화	- 비용이 증가 - 높은 기대 수준으로 고임금 효과 상실
동행 전략	- 대외적 공정성 확보해 경쟁직종 임금과 비슷한 수준 유지	- 임금수준의 적절한 관리로 과도한 비용을 부담하는 위험 회피	- 우수인력 선점과 유치가 어려움
추종 전략	- 경쟁 직종 임금수준보다 낮게 책정 - 일장기간 격차를 두고 비교대상의 임금수준을 따라가는 전략 - 먼저 수준을 높이지는 않지만 대외 여건 변화에 따라 추종하는 전략	- 비용절감이나 인건비에서 경쟁력 확보	- 전반적으로 사기가 저하되고 우수인력이 계속 유출

#### ④ 기업 또는 기관 내 직무와 관련된 임금수준을 고려

##### □ (임금수준) 첫째는 인적 기준으로 학력, 성별, 직무 경험(근속년수) 등 신분적 측면이 요구됨

- 일반 기업내 임금수준은 직무별, 직급별, 경력 수준에 따라 연봉체계가 다르며, 인센티브 안도 존재
- 현 돌봄 서비스 종사자의 경우 시급제로 운영되고 있기 때문에 직급별, 직무별, 경력별 임금체계가 부재한 상황
- 영국, 일본 등 돌봄 서비스 선진국의 경우도 종사자의 직무와 직급에 따라 임금수준이 차별적인 것으로 알려짐

#### 3) 임금체계 구축

##### □ (구축방향) 기본적으로 표준 생계비와 공무원 보수 규정을 기준으로 한 가구 규모별 임금 테이블을 설계하고, 추가적으로 수당제 도입을 통한 임금체계를 구축

- 가구 규모별 임금 테이블 수립은 서비스 이용자의 갑작스런 서비스 취소로 인한 소득 감소를 방지하고 근무년수 개념을 도입함으로써 서비스의 질을 향상시키기 위함임
- 임금 테이블 설계에서 표준생계비의 도입은 현재 최저임금 수준이라는 돌봄 종사자들의 임금수준이 더 이상 악화되지 않도록 하기 위한 한계선 설정을 의미
- 수당제 도입의 경우 향후 물가상승 등으로 인해 발생할 서비스 수가의 인상으로 인한 인건비 상승요인을 반영함과 동시에
- 야근근로 등 초과근로에 대한 법적인 보상을 포함한 종사자들의 근로자성에 대한 법적 문제를 해결하기 위함임
- 임금체계를 구축하고 있는 선진국의 경우처럼 향후 돌봄 종사자들의 직급이 어시스턴트, 주니어, 시니어, 엑스퍼트 등 구분될 경우, 임금적용에도 용이

##### □ (구축방법) 돌봄종사자들의 연공서열형 임금 체계를 구축하기 위해 가구 규모별 기본 임금 테이블 구성-사업별 맞춤형-평가제도 적용-수당도입의 임금체계 안을 모색

- 우선, 근무연수별 임금차별화를 위해 호봉을 고려한 가구 규모별 기본임금 테이블 설계  
⇒ 최저생계비보다 높은 표준생계비 개념을 도입하여, 연령별 기준이 되는 호봉액을 산정한 후 연령간 승급액을 계산해 가구 규모별 기본 단일 임금 테이블 작성

- 둘째, 본 과제에서 도출된 희망 서비스수가의 중위 값을 기본으로 돌봄사업별 맞춤형된 가구 규모별 임금 테이블을 작성
- 셋째, 각 호봉별로 평가제도를 도입하여 5단계별 임금 수준을 차등화함으로써 서비스 질 향상 노력에 따른 임금 격차 적용
- 넷째, 서비스 수가에 기반한 인건비를 기본급으로 하는 임금 테이블외에 향후 예산확보를 통해 도입할 수당 고려 시 필요한 기본급+수당 임금체계를 설계함

### ① 돌봄사업 종사자의 가구 규모별 기본 단일 임금 테이블 작성

#### □ (1단계) 조사된 표준생계비를 기반으로 연령별 기준 금액을 산정

- 임금의 출발점인 단일 임금 테이블의 기준점을 설정하는데 흔히 사용되는 기준은 남성 28세 대졸 군필자의 초임 호봉임
- 우선, 28세 대졸 군필자의 초임 호봉을 앞서 언급한 한국노총과 민주노총의 1인 가구 표준생계비 평균액의 30% 또는 50%, 그리고 공무원 기능 10급의 수준으로 설정함  
⇒ 28세 1인가구의 호봉기준선은 30%의 경우, 555,170원, 50%의 경우 925,284원, 기능직 10급의 경우, 1,588,800원이었음
- 연령별 호봉 기준액을 2인, 3인, 4인가구를 형성하는 연령대로 가정한 후, 각 가구의 평균 표준 생계비의 30%와 50%를 기준으로 각 연령의 호봉액을 산출  
⇒ 표준생계비 30%선에서 31세의 기본 호봉은 1,054,363원, 36세는 1,240,428원, 41세는 1,563,068원으로 계산됨  
⇒ 표준생계비 50%선에서 31세의 기본 호봉은 1,757,272원, 36세는 2,067,380원, 41세는 2,605,114원으로 계산됨

〈표 4-20〉 최저 생계비와 표준 생계비의 비교

(단위: 원)

구 분		1인 가구(28세)	2인 가구(31세)	3인 가구(36세)	4인 가구(40세)
정부 최저 생계비		553,354	942,197	1,218,873	1,495,550
표준 생계비 (한국노총)	100%	1,828,840	3,172,989	4,137,604	5,158,981
	50%	914,420	1,586,495	2,068,802	2,579,491
	30%	548,652	951,897	1,241,281	1,547,694
표준 생계비 (민주노총)	100%	1,872,294	3,856,097	4,131,915	5,261,474
	50%	936,147	1,928,049	2,065,958	2,630,737
	30%	561,688	1,156,829	1,239,575	1,578,442
표준 생계비 (양노총 평균)	100%	1,850,567	3,514,543	4,134,760	5,210,228
	50%	925,284	1,757,272	2,067,380	2,605,114
	30%	555,170	1,054,363	1,240,428	1,563,068

〈표 4-21〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (30% 예시)

(단위: 원)

산정 방법		호봉 금액
1인 가구(28세, 대출 군필자 초임)	=1,850,567×30%	555,170
2인 가구(31세, 군필자 3년차)	=3,514,543×30%	1,054,363
3인 가구(36세, 군필자 8년차)	=4,134,760×30%	1,240,428
4인 가구(40세, 군필자 12년차)	=5,210,228×30%	1,563,068

〈표 4-22〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (50% 예시)

(단위: 원)

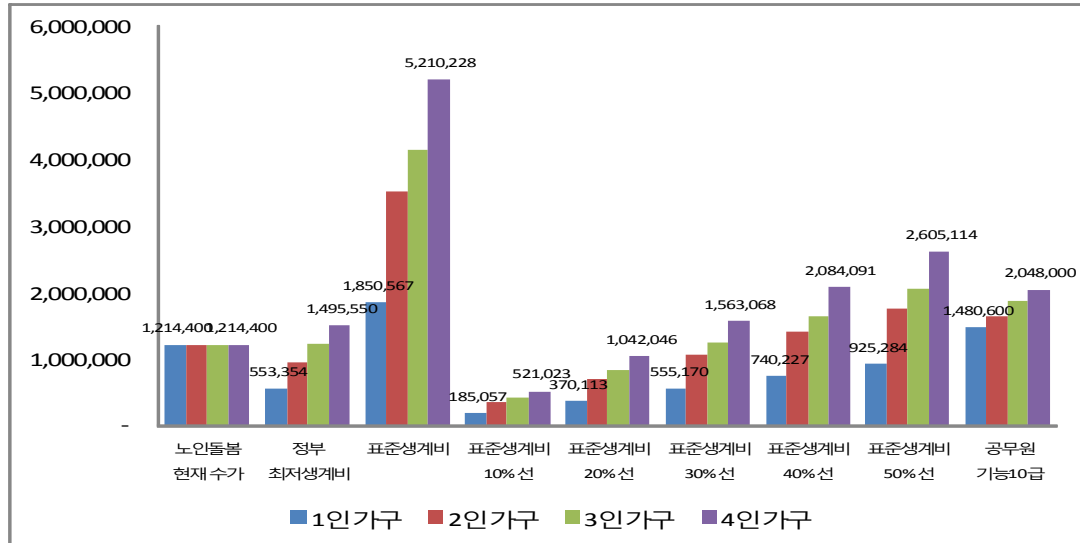
산정 방법		호봉 금액
1인 가구(28세, 대출 군필자 초임)	=1,850,567×50%	925,284
2인 가구(31세, 군필자 3년차)	=3,514,543×50%	1,757,272
3인 가구(36세, 군필자 8년차)	=4,134,760×50%	2,067,380
4인 가구(40세, 군필자 12년차)	=5,210,228×50%	2,605,114

〈표 4-23〉 가구 규모별 적용 금액 산정 (공무원 기능10급 예시)

(단위: 원)

산정 방법		호봉 금액
1인 가구(28세, 대출 군필자 초임)	=1,480,600×100%	1,480,600
2인 가구(31세, 군필자 3년차)	=1,640,000×100%	1,640,000
3인 가구(36세, 군필자 8년차)	=1,882,900×100%	1,882,900
4인 가구(40세, 군필자 12년차)	=2,048,000×100%	2,048,000

[그림 4-2] 현재 수가와 각 수준의 가구 규모별 비교 (노인돌봄의 경우)



주 1) 노인돌봄의 현재 수가는 6,900원을 기준으로 함.

주 2) 정부 최저생계비는 <표 4-20> 참조.

주 3) 표준생계비는 양노총 제시안의 평균을 의미함.

□ (2단계) 28세 기준 호봉과 기초 세대별 가구인수를 대표하는 31세, 36세, 40세에 해당하는 호봉별 금액을 기준으로 호봉간 승급액 산정

- 21세 초임자를 1호봉으로 하는 경우, 28세 종사자는 8호봉, 31세 종사자는 11호봉, 36세 16호봉, 40세 20호봉에 해당
- 우선, 28세와 31세간 승급액의 차이는 연령을 고려하여 3년으로 나누어 계산하고, 나머지 가구 규모간 승급액도 동일 방식으로 계산

〈표 4-24〉 호봉간 승급액 산정 (30% 예시)

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 금액	승급액(pitch)
1인 가구	28	555,170	각 호봉간 금액 격차를 구간별 호봉수로 나누어 계산
2인 가구	31	1,054,363	
3인 가구	36	1,240,428	
4인 가구	40	1,563,068	

〈표 4-25〉 승급액 산정 (50% 예시)

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 금액	승급액(pitch)
1인 가구	28	925,284	각 호봉간 금액 격차를 구간별 호봉수로 나누어 계산
2인 가구	31	1,757,272	
3인 가구	36	2,067,380	
4인 가구	40	2,605,114	

〈표 4-26〉 승급액 산정 (공무원 기능10급 예시)

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 금액	승급액(pitch)
1인 가구	28	1,480,600	기능직 공무원 봉급 표에서 제시된 각 호 봉의 월지급액 적용
2인 가구	31	1,640,000	
3인 가구	36	1,882,900	
4인 가구	40	2,048,000	

## □ (3단계) 가구 규모간 승급액 배분

- 각 호봉간 승급액을 배분하는 과정에서는 근로자의 호봉별 생계비 금액 곡선을 고려하는 것이 원칙임
- 본과제에서 산정한 호봉액 중 40세 이상은 자료가 부재하여 개략적인 생애주기(예: 임금피크제)를 반영해 임의적으로 설정
- 아래 사례에서는 3인 가구 연령 구간대(근로자 평균 연령 39.6세 해당 구간)의 승급액을 기준으로 하여 각 연령 구간대의 승급액 배분을 설정
- 승급액 배분율은 연령 구간별 승급액의 실제 비율 또는 추정 비율을 근거로 설계

〈표 4-27〉 연령 구간별 승급액 배분을

(단위: 원)

가구 규모별 연령 구간		승급액	배분율
1인 가구	19세~28세	위에서 제시된 기준 호봉 간 금액 격차를 구간의 호 봉수로 나누어 적용	2011년 고용노동부가 발 표한 근로자 평균 연령 39.6세 구간을 기준으로 하여 각 연령대 구간의 상대적 비중을 배분율로 적용
2인 가구	29세~31세		
3인 가구	32세~36세		
4인 가구(1)	37세~40세		
4인 가구(2)	41세~45세		
4인 가구(3)	46세~49세		
	55세 이후		

## □ (4단계) 표준생계비를 기준으로 가구 규모별 임금 테이블 작성

- 3단계에서 설정한 각 호봉 구간별 승급액 배분율을 적용하여 가구 규모별 표준생계비 기준하의 30%와 50% 수준에서의 기본 임금 테이블을 산정함



〈표 4-28〉 표준생계비 기준 가구 규모별 임금 테이블 (30% 예시)

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 생계비 기준	승급액
1인 가구	28	555,170	-
2인 가구	31	1,054,363	499,193
3인 가구	36	1,240,428	186,065
4인 가구(1)	40	1,563,068	322,640
4인 가구(2)	45	1,885,708	322,640
4인 가구(3)	49	2,079,292	193,584

〈표 4-29〉 표준생계비 기준 가구 규모별 임금 테이블 (50% 예시)

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 생계비 기준	승급액
1인 가구	28	925,284	-
2인 가구	31	1,757,272	831,988
3인 가구	36	2,336,248	578,976
4인 가구(1)	40	2,605,114	268,866
4인 가구(2)	45	3,142,849	537,735
4인 가구(3)	49	3,465,489	322,640

〈표 4-30〉 공무원 기능10급 기준 가구 규모별 임금 테이블

(단위: 원)

가구 규모	표준 연령	기준 생계비 기준	승급액
1인 가구	28	1,480,600	-
2인 가구	31	1,640,000	159,400
3인 가구	36	1,882,900	242,900
4인 가구(1)	40	2,048,000	165,100
4인 가구(2)	45	2,218,400	170,400
4인 가구(3)	49	2,319,100	100,700

## ② 돌봄사업별 맞춤형 호봉표 작성

□ (5단계) 본 과제에서 도출된 고려 대안 수가의 중위값을 기준으로 5개 사업별 임금 테이블을 산정

○ 기본 임금 테이블의 경우, 본 과제에서 도출된 희망수가 상승액이 10~15%이므로 30%

예시안이 현실적 대안의 가능성이 높음

- 노인돌봄의 경우 최소수가(7,517원)과 최대수가인(7,901원)의 중위값 7,709원에 월 근무시간 176시간을 곱해 기준 호봉금액 월 1,356,784원을 산정
- 설계된 임금 테이블을 기반으로, 월 1,356,784원과 근접한 호봉을 기준으로 하고, 월 희망수가 금액으로 대체한 후 승급액을 적용하면 세부적인 호봉표 설계 가능

〈표 4-31〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블 (30% 예시안)

(단위: 원)

가구 규모	맞춤화 임금			
	근속연수	월급여	시급	승급액
1인 가구	1년차	1,356,784	7,709	-
2인 가구	4년차	1,855,977	10,545	499,193
3인 가구	9년차	2,042,042	11,603	186,065
4인 가구(1)	13년차	2,364,682	13,436	322,640
4인 가구(2)	18년차	2,687,322	15,269	322,640
4인 가구(3)	22년차	2,880,906	16,369	193,584

〈표 4-32〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블 (50% 예시안)

(단위: 원)

가구 규모	맞춤화 임금			
	근속연수	월급여	시급	승급액
1인 가구	1년차	1,356,784	7,709	-
2인 가구	4년차	2,188,772	12,436	831,988
3인 가구	9년차	2,767,748	15,726	578,976
4인 가구(1)	13년차	3,036,614	17,253	268,866
4인 가구(2)	18년차	3,574,349	20,309	537,735
4인 가구(3)	22년차	3,896,989	22,142	322,640

〈표 4-33〉 가구 규모별 노인돌봄 맞춤형 임금 테이블(공무원 기능10급)

(단위: 원)

가구 규모	맞춤화 임금			
	근속연수	월급여	시급	승급액
1인 가구	1년차	1,356,784	7,709	-
2인 가구	4년차	1,516,184	8,615	159,400
3인 가구	9년차	1,759,084	9,995	242,900
4인 가구(1)	13년차	1,924,184	10,933	165,100
4인 가구(2)	18년차	2,094,584	11,901	170,400
4인 가구(3)	22년차	2,195,284	12,473	100,700

### ③ 서비스 질 향상을 위한 평가제도 적용

#### □ (6단계) 서비스 질 향상을 위한 평가제 도입을 가정하여 임금 테이블에서 평가등급별 복수임률표를 작성

- (필요성) 연공서열형 급여 체계의 경우, 근무연수별 임금상승으로 인해 종사자의 서비스 질 향상노력이 약해질 가능성이 있어 호봉제별 평가제도에 따른 임금차별을 도입
- (평가) 기존의 1개 월급여를 5등급으로 구분한 후 평가결과에 따라 승급액을 차등 적용하는 방안으로 구성
  - ⇒ 평가 등급을 5등급으로 하는 경우에는 ‘수’로 평가되면 ‘수’에 해당되는 액수만큼 승급하고 ‘가’로 평가되면 ‘가’에 해당되는 액수만큼 승급
- (설계) ‘수’의 경우 승급액은 기준 승급액의 120%, ‘우’의 경우 110%, ‘미’의 경우 100%, ‘양’의 경우 90%, ‘가’의 경우 80%를 적용
- (효과) 1년차에서 2년차로 올라갈 때, 기준 승급액은 40,330원이지만 ‘수’로 평가되면 60,495원, ‘가’로 평가되면 20,165원으로 승급액 격차 발생
  - ⇒ 복수 임률표는 비누적적 방식이기 때문에 평가 등급이 나뉘더라도 향후 좋은 평가를 받으면 해당 연도에 임금회복 가능

〈표 4-34〉 복수 임률표를 위한 평가 단계

평가 단계	수	우	미	양	가
승급액	기준×1.2	기준×1.1	기준 승급액	기준×0.9	기준×0.8
승급폭	평가 등급간 좌우로 10%씩 차별화				

〈표 4-35〉 노인돌봄의 평가별 복수 임률표 (30% 예시안)

(단위: 원)

가구 규모	수(120%)	우(110%)	미(100%)	양(90%)	가(80%)
1인 가구	-	-	1,356,784	-	-
2인 가구	2,227,172	2,041,575	1,855,977	1,670,379	1,484,782
3인 가구	2,450,450	2,246,246	2,042,042	1,837,838	1,633,634
4인 가구(1)	2,837,618	2,601,150	2,364,682	2,128,214	1,891,746
4인 가구(2)	3,224,786	2,956,054	2,687,322	2,418,590	2,149,858
4인 가구(3)	3,457,087	3,168,997	2,880,906	2,592,815	2,304,725

## ④ 수당도입을 위한 임금체계 구성

## □ (7단계) 수당도입 시, 임금체계는 기본급과 수당으로 구분하여 지급

- (방향) 현 서비스 수가에 의한 총인건비를 기본급으로 산정하되, 향후 수당제공을 위한 예산확보가 가능하다면 기본급과 수당으로 구성된 급여체계를 실행
  - ⇒ 서비스수가의 인건비 비중 몫을 기본급과 수당으로 분류하여 지불하는 현 종사기관들의 임금체계는 종사자의 임금상승 효과가 부재하여 배제함
  - ⇒ 돌봄 종사자들의 근속과 관련된 수당문제는 호봉제 도입을 통해 어느 정도 해결이 가능하나 초과근로 시간에 대한 문제는 여전히 존재함
  - ⇒ 초과근로에 대한 임금책정은 돌봄 종사자들의 근로자성 문제에 대한 부처간 협의 후, 사업기관에 대해 사업지침으로 해결하는 것이 바람직
- (도입수당) 비법정 근로수당인 교통비와 식비의 도입을 고려하되, 일일 교통비 기준은 10km 1,050원으로 책정하고 왕복으로 산정하여 지급
  - ⇒ 식비는 공익근무요원 중식비 6,000원을 기준으로 하여 일 근로시간이 4시간이상인 경우 적용

〈표 4-36〉 돌봄 종사자의 임금체계 시뮬레이션(인건비 기준)

(단위: 원)

구분	시급 (중위값)	일급: 기본급 (인건비×4시간)	수당 추가 (식비, 교통비)	월급여 (수당 추가×15일)
노인돌봄	7,709	30,836	38,936	584,040
가사간병	7,745	30,980	39,080	586,200
장애인활동지원	7,091	28,364	36,464	546,960
산모신생아	6,349	25,396	33,496	502,440
아이돌봄	6,115	24,460	32,560	488,400

주: 1년차 월 60시간을 기준, 인건비는 희망 서비스 수가의 75%

〈표 4-37〉 돌봄 종사자 임금체계(순임금 기준)

(단위: 원)

구분	순임금 시급 (중위값)	일급: 기본급 (인건비×4시간)	수당 추가 (식비, 교통비)	월급여 (수당 추가×15일)
노인돌봄	7,088	28,352	36,452	546,780
가사간병	7,122	28,488	36,588	548,820
장애인활동지원	6,520	26,080	34,180	512,700
산모신생아	5,838	23,352	31,452	471,780
아이돌봄	5,623	22,492	30,592	458,880

주: 1년차에 월 60시간을 기준, 순임금은 희망 서비스 수가의 75%에서 4대보험 본인부담금을 제외한 금액

### 3. 종사자 위상강화를 위한 홍보방안 도입

#### □ (추진방향) 국가 돌봄사업에 참여하는 종사자로서 대국민 위상강화 및 이미지 정착을 추구

- 열악한 처우에도 불구하고 국가사업에 참여하고 있다는 자긍심 고취를 통해 돌봄 서비스의 질 향상을 도모
- 근무환경에서의 신변 안전성을 높이기 위해 국민들의 잘못된 인식을 선도하는 지속적이고 효과적인 홍보방안을 마련 추진해야 할 필요가 있음

#### □ (브랜드화) 가사 관리사와 같은 낮은 이미지 탈피를 위해 대 국민 대상의 돌봄 종사자들의 브랜드를 도입(가칭 ‘행복도우미’)

- 보건복지부에서 추진 중인 여러 사업 중 이미 모 브랜드로 국민에게 정착된 브랜드 명 중 ‘행복’이 있음(예: 사회복지 통합관리망 ‘행복e음’, 사회공헌기업 표창제도 ‘행복나눔인’, 청소년 나눔문화 확산을 위한 ‘나눔행복버스’ 등)
- 돌봄사업의 취지가 취약계층에 대한 도움제공이라는 측면에서 ‘도우미’를 이용 모브랜드인 행복과 연계해 ‘(가칭)행복도우미’로 포지셔닝 하는 방안을 검토
- 이는 브랜드화를 통해 낮은 임금을 받는 가사관리사와 같은 국민들의 인식의 전환을 시킴과 동시에 종사자들의 자긍심을 부여할 수 있다고 판단
- ⇒ 향후 브랜드명 결정 및 전략 구축을 위해서는 대국민 대상의 돌봄서비스 종사자들에 대한 이미지 평가와 브랜드 명에 대한 조사가 필요

#### □ (광고) 예산 대비 광고효율성이 낮은 TV, 라디오 등 유료 대중매체 광고보다 이미지와 서비스 내용의 인지효과가 좋은 드라마를 이용한 PPL광고를 추진

- PPL(Product Placement)이란 영화나 드라마 속에 소품으로 등장하는 상품을 일컫는 것으로 브랜드명이 보이는 상품뿐만 아니라 이미지, 명칭 등을 노출시켜 관객들에게 홍보하는 광고마케팅 전략임
- ⇒ PPL 광고는 채널을 돌려버리면 그만인 상업광고에 비해 드라마 시청자들에게 큰 저항감 없이 무의식적으로 제품 이미지를 심어주는 장점을 가짐
- 한국국민들이 좋아하는 드라마를 섭외, 등장인물의 직업을 돌봄사업에 종사하는 ‘행복도우미’로 설정하여 국민들의 인식전환과 서비스 내용의 전달을 추진

- 또는 직업을 대상으로 하는 드라마(예: 수사반장, 미국의 CSI, KAIST, 호랑이 선생님 등)을 제작하는 계획하여 방송하는 방안도 검토
- (홍보) 신문 등 인쇄물을 이용한 공익홍보보다는 다큐멘터리 형식의 지식정보형 홍보물을 제작, TV프로그램화 하는 방안을 검토
  - 신문 등 인쇄매체의 경우 시사성 중심으로 기사가 작성되는 특성으로 인해 홍보매체로 이용할 경우 돌봄종사자의 부정적인 처우만이 부각될 가능성이 높음
  - 일반 국민대상으로 소개되는 인간극장과 같은 자연스러운 생활 다큐멘터리 형식의 홍보물을 제작하여 TV등에 배포하는 방안이 보다 효과적이라고 판단됨
- (포상제도) 돌봄 종사자들의 자긍심 부여를 위해 우수 돌봄 종사자 대상의 포상제도를 도입해 이를 홍보하는 방안도 추진
  - FGI의 결과 중 종사자들의 사명감 약화의 원인 중 하나는 자신들이 국가사업의 종사자이지만 이를 존중해 주는 제도가 부족하였다는 것이었음
  - 연 1회씩 돌봄 종사자와 종사기관들을 대상으로 우수 포상제도를 개최함으로써 종사자들의 사기충족 및 타 종사자들의 벤치마킹을 추진할 필요가 있음
  - 포상제도의 평가기준은 돌봄 종사자들의 수기 또는 고객만족도 등을 고려할 수 있으며, 기관의 경우 수익성 및 고객만족도 등에 고려가 가능할 것으로 판단
  - 포상자의 사례는 홍보집으로 구성·배포함으로써 서비스 종사자들에게는 서비스노하우 전파를, 기업에게는 수익모델 다변화 및 서비스 품질체제 전파를 추구
- (홍보 집행) 광고 및 홍보방안의 집행은 1회성이 아닌 지속적으로 추진해야 한다는 관점 아래 연간 예산을 확보함과 동시에 담당직원을 선정해 추진
  - 본고에서 제시한 PPL광고와 홍보물 제작, 포상제도 도입에 소요되는 예산은 직접적으로 매체를 구입하지 않아도 되는 만큼 그리 클지 않을 것으로 예상됨
  - 그러나 광고 및 홍보의 집행은 지속력과 모브랜드와의 일관성이 존재할 때, 효과가 극대화된다는 점에서 업무는 복지부 내 홍보 담당직원이 담당해야 할 것임

### 제 3 절 장기 정책수단 : 선진국의 돌봄산업 육성 사례분석과 방향 설정

□ 장기적으로 돌봄산업 종사자의 처우개선을 위해서는 선진국들의 산업육성 및 이에 따른 종사자 처우에 관한 사례 분석이 필요

- 본고에서는 돌봄산업을 독창적인 정책으로 육성한 유럽 3개국 영국, 프랑스, 이탈리아와 한국과 문화적 근접성이 높은 일본 등 4개국의 사례를 살펴봄
- 이는 빠른 경제성장 만큼 사회복지도 다른 나라에 비해 빠르게 확대·발전되고 있는 한국이 종사자 처우를 위한 제도적 보완이 필요하다는 인식에서 비롯됨
- 즉, 선진국의 정책제도를 분석하고 이를 통해 국내 제도개선의 시사점을 얻는 것은 정책 효과를 높이는데 중요한 역할을 할 것으로 판단했기 때문

#### 1. 프랑스의 시장형

□ 프랑스 육성정책 특성은 근로자 선택에 대한 소비자의 선택권을 확대시킴으로서 서비스의 맞춤화와 일자리를 창출하는 시장형으로 요약 가능함

- 프랑스에서 돌봄 산업은 대체로 개인서비스 산업(*services à la personne*)에 포함되어 있음
- 프랑스 정부는 많은 개인 수요자가 시장에서 서비스를 구매할 수 있도록, 서비스 내용을 구체적으로 정의하고, 질적 수준을 유지하도록 1980년대부터 주력
- 서비스 수요자와 공급자 간의 연계가 원활하게 하도록 기관(기업이)의 역할을 구인과 구직이 연계되도록 하는 관리자의 역할로 한정하는 방향을 취함

#### 1) 국가차원 : 파트타임 중심의 일자리 육성에 주력

□ (고용정책) 프랑스 정부는 여성의 경제활동참여를 제고를 위해 파트타임 중심의 돌봄산업 일자리 창출에 주력

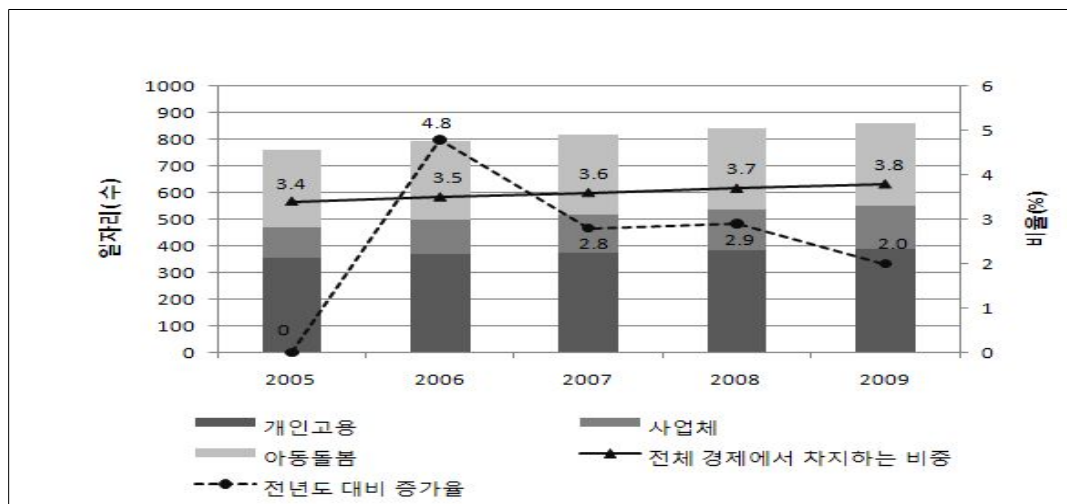
- 고령화 및 출산율 증가, 80%에 육박하는 여성의 경제활동참여율, 일·가정 양립과 같은 환경변화에 따라 프랑스는 개인 대상의 서비스 수요가 크게 증가함
- 그러나 대부분의 개인서비스가 비공식 노동시장에서 거래되고 있었기 때문에 하나의 산업분야로 발전하기 어려웠고 일자리 창출에도 한계가 있었음
- ⇒ 서비스의 질적 수준에 대한 수요자의 미인지와 가격의 편차심화, 서비스 불만족으로 인한 분쟁 발생시, 해결할 수 있는 인프라가 부재한 상황이었음

- 2005년 이후 정부는 대대적으로 개인서비스산업 육성을 위한 법 제정과 인프라 구축을 추진함

□ (고용효과) 2009년 기준, 돌봄 산업이 포함된 개인서비스 일자리는 풀타임 일자리로 환산 시 프랑스 전체 일자리의 3.8%를 차지하는 것으로 추정

- ANSP(2009,10)에 의하면 2008년도 개인서비스 산업의 총 근로시간 수는 1,339백만 시간, 이를 풀타임 일자리 수로 환산하면 842,000개 일자리가 추정
- 이는 프랑스의 전체 일자리의 3.7%에 해당되는 고용규모이며, 2005년 이후 계속 증가 추세에 있는 것으로 파악됨
  - ⇒ 풀타임 일자리 수로 환산시 2005년 760,000개, 2009년 859,000개로 증가
- 고용형식에서는 개인의 직접 고용근로자가 가장 많으며, 사업체에 비용을 지불하고 서비스를 이용하는 일자리 수는 약 162,000개('09)임
  - ⇒ 개인서비스 고용방식은 크게 3가지 방식으로 개인이 직접 사람을 찾아 고용하는 방식과 고용알선을 전문으로 하는 회사(기관)에 요청하여 고용하는 방식, 회사가 근로자를 고용해 파견하는 방식 중 1개를 채택
- 한편, 아동돌봄 고용규모는 2005년에 290,000개에서 2008년에 305,000개로 증가하였고, 2009년에는 309,000개로 추산됨

[그림 4-3] 개인서비스산업의 일자리 수(풀타임 기준으로 환산)



주1) 2009년 통계는 예상치임.

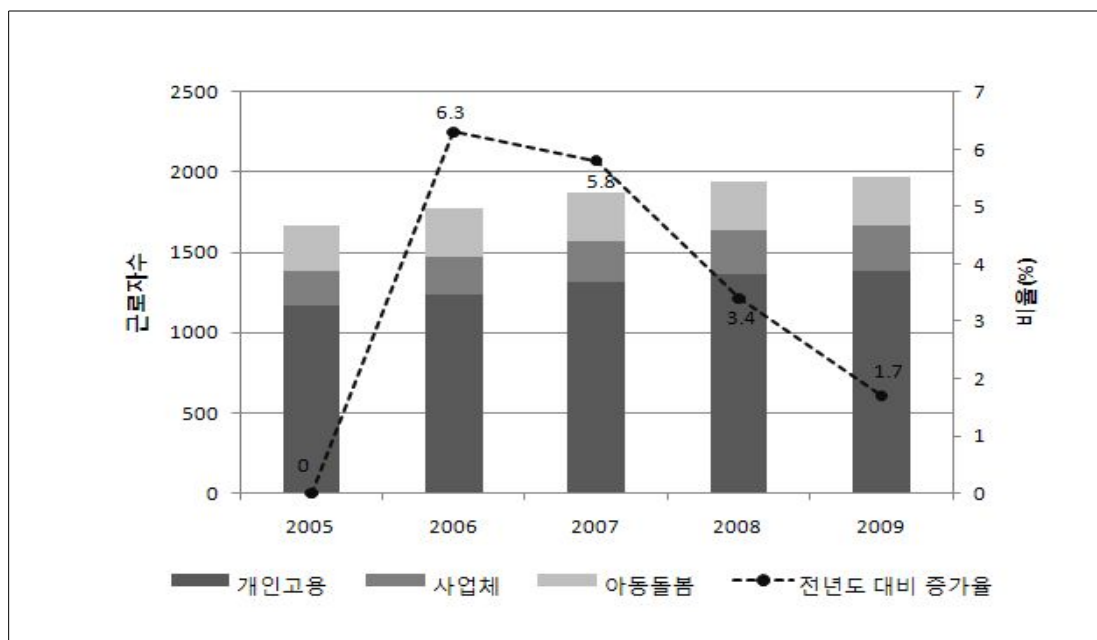
주2) 주: 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ 중 p.223 재인용  
자료 : ANSP(2009). Tableau de bord.



#### □ (고용 특징) 대부분 풀타임보다는 파트타임 중심으로 구성

- 2008년, 풀타임으로 환산된 일자리 수는 842,000개인데, 반해 연간 1회 이상 일한 경험이 있는 근로자 수는 그보다 2.3배가 더 많은 1,940,000명으로 추정
- 동일기준으로 개인 고용자에게 고용된 근로자 수는 1,360,000명인데 이는 개인 고용자가 창출한 풀타임 기준 일자리 수(382,000개)의 3.6배임
- 이에 비해 사업체가 고용한 근로자 수는 275,000명으로 사업체가 창출한 풀타임 기준 일자리 수(155,000개)의 1.8배임

[그림 4-4] 연간 1회 이상 일한 경험이 있는 근로자 수



자료 : ANSP(2009). Tableau de bord.

주1) 2009년 통계는 예상치임. 아동 돌봄 근로자 수는 <표V-1>의 풀타임 기준 일자리 수와 동일한데, ANSP가 이용한 자료가 실제 통계자료가 아니라 추산된 통계인 것으로 미루어 실제로 일한 근로자 수를 산출하기 어려웠던 것으로 추측됨.

주2) 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ 중 p.224 재인용

□ (처우수준) 임금수준은 낮은 것으로 추정되나, 정규직 비중이 높아 사회보장 보험에 대한 혜택은 높은 것으로 판단됨

- 2009년 개인이 고용한 근로자의 임금총액은 신고된 임금을 기준으로 6,412백만 유로, 아동 돌봄 근로자의 임금 총액은 3,961백만 유로로 전체임
- 두 집단의 근로자 임금 총액은 10,373백만 유로로 전 산업 근로자 세전 임금의약 1.3%를 차지함
- 개인별 임금은 윤자영 외(2011)가 분석한 Luxembourg Income Study(LIS) 자료에 의하면 2005년 구매력 기준으로 약 12,968\$로 파악됨
- 개인서비스산업의 산별노사협약에 따라 풀타임 근로자의 주당 최대 근로시간 수는 40시간(아이돌봄의 경우 45시간)으로 정해져 있어 남성은 35.3시간, 여성은 31.3시간으로 파악됨
- 한편 정규직 비중은 약 80%가 넘기 때문에 건강보험, 산재보험, 실업보험, 출산-육아휴가, 사망보험 등의 혜택을 받고 있는 것으로 파악됨

〈표4-38〉 개인이 고용한 근로자의 임금 총액(신고된 임금 기준)

구 분	임금 총액(백만 유로)					증가율(%)			
	2005	2006	2007	2008	2009	06/05	07/06	08/07	09/08
개인이 고용한 근로자	4,737	5,285	5,725	6,141	6,412	11.6	8.3	7.3	4.4
아동 돌봄 근로자	2,656	2,970	3,329	3,692	3,961	11.8	12.1	10.9	7.3
합 계	7,393	8,256	9,054	9,833	10,373	11.7	9.7	8.6	5.5
전체 경제에서 차지하는 비중	1.1	1.2	1.2	1.3	1.4				

자료 : ANSP(2009). Tableau de bord.

주1) 2009년 통계는 예상치임.

주2) 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ 중 p.225 재인용

〈표4-39〉 프랑스 돌봄산업 종사의 처우 현황(2005년 기준)

구분		돌봄 전체	돌봄 전문직	돌봄비 전문직	사회적 돌봄
임금수준 (\$,구매력기준)	연소득	12,969.8	20,488.2	12,726.5	10,170.9
	월소득	1,185.6	1,984.3	1,160.5	938.4
	시간당	9.4	13.6	9.3	8.3
공공부문 일자리비중(%)	전체	41.90	0.00	43.58	26.30
	여성비중	73.09	0.00	73.09	81.52
주당평균 근로시간(h)	남성	35.3	40.6	35.1	35.9
	여성	31.3	35.4	31.1	30.0
정규직 비중 (%)	남성	88.73	95.60	88.13	91.86
	여성	84.33	84.24	84.33	83.75

자료: 윤자영외(2011), 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(I), 한국노동연구원.

주: Luxembourg Income Study(LIS) 5, 6차 웨이브를 분석한 윤자영 외(2011) 연구내용을 재인용

## 2) 기관차원 : 기업부조 연계와 인증제도를 도입

### □ (재정지원) 일반 개인 서비스 이용자에 한해 기관이 고용수표를 제공하는 기업부조가 도입

- 프랑스의 경우, 사회복지시스템으로 가족수당 등 수당을 지급하는 비중이 높기 때문에 일반 서비스 이용자 대상의 정부주도 공공부조 돌봄 사업은 부재
- 한편, 기관은 근로자의 일-가정 양립 차원에서 근로자가 필요한 서비스를 공급해 직장 일에 더 충실할 수 있도록 고용수표를 제공함
  - ⇒ 기관은 고용수표 발급 비용의 전부 혹은 일부를 지불하며, 그 비율이나 1인당 지급 금액은 근로자 대표가 참여하는 기업위원회에서 결정
  - ⇒ 근로자의 임금 수준에 따라 회사 부담 비율을 다르게 하고, 어려운 가정에 대해 회사가 전액을 부담할 수도 있음
- 기관은 고용수표 지급에 소요된 비용에 대해, 연간 50만 유로의 한도 내에서 고용수표 제공 비용의 25%에 해당되는 금액을 비용으로 처리할 수 있음
- 또한 고용수표 제공에 소요된 비용에 대해 사회보장 분담금(우리나라의 4대 보험 분담 비용)도 면제받음

### □ (기관관리) 서비스 종류에 따른 인증제도를 활용, 개인서비스 기업들의 서비스 품질을 관리

- 개인 서비스 기관 인증 제도는 단순 인증과 서비스 질 인증 두 가지로 분류되며, 단순 인증은 회사 소재지 지방자치단체의 노동-고용-직업훈련과(DDTEFP<sup>1)</sup>)에서 관할하고 서비스 질 인증은 시·군·구 의회 의장의 동의를 있어야 가능
- 개인서비스 회사로 인증을 받기 위해서는 신청 회사가 개인서비스 이외 다른 사업을 겸해서는 안 되며, 그 이유는 부가가치세를 감면받기 때문
  - ⇒ 기업의 일반적인 부가가치세는 19.6%인데, 개인서비스 인증회사는 5.5%임
- 인증기업의 경우 매월 근로자 수, 근로시간, 임금 총액 정보를, 연말에는 서비스 종류별, 유형별로 풀타임 환산 시 근로자 수 등 통계표와 연간사업결과보고서를 시·군·구 노동-고용-직업훈련과에 제출해야함

1) Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

〈표 4-40〉 개인서비스 인증신청서 작성 항목과 내용

인증종류	인증규제	서비스 종류
단순인증 (agrément simple)	자발적 (인증없이 사업가능 하나 재정적인센티브 받지못함)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집 유지·관리 및 청소</li> <li>- 정원 돌보기</li> <li>- 자잘한 집 수리, 소위 “모든 손의 남자”</li> <li>- 3세 이상의 어린이 집에서 돌보기 혹은 이동 지원</li> <li>- 학습도와 주기</li> <li>- 가정교습(미술, 체육, 요리, 의류수선, 외국어 등)</li> <li>- 가정의 컴퓨터 및 인터넷 관련 지원활동</li> <li>- 장보기 및 식사준비</li> <li>- 가정으로 식사(음식) 배달</li> <li>- 세탁물 수거 및 배달</li> <li>- 시장 본 물건 집으로 배달</li> <li>- 애완동물 돌보기 및 산책시키기</li> <li>- 가정의 행정처리 사항 대행</li> <li>- 원격 혹은 화상 도움</li> <li>- 관계를 맺어주는 활동 (예를들면 일할 사람 소개 등)</li> </ul>
서비스 질인증 (agrément de qualité)	의무적 (3세 미만어린이, 60세 이상노인,장애 인 등 취약계층대상 서비스의 경우)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3세 미만의 아동 집에서 돌보기 혹은 이동 지원</li> <li>- 노인 혹은 타인의 도움을 필요로 하는 사람을 위한 도움 (의료적 돌봄은 제외)</li> <li>- 장애인 돌봄(수화 통역 혹은 글로 읊기기 포함)</li> <li>- 간병(의료적 돌봄은 제외)</li> <li>- 이동의 어려움을 가지고 있는 사람의 이동을 도와주기</li> <li>- 타인의 도움이 필요한 사람을 위한 운전 대행 (일터와 가정, 휴가지, 행정 처리를 위한 장소 등으로 이동 지원)</li> <li>- 노인 혹은 장애인의 집 밖 활동(산책, 이동, 일상활동) 시 동반하기</li> <li>- 타인의 도움을 필요로 하는 사람을 위한 용모단정도움</li> </ul>

자료: 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ. 한국여성정책연구원. p. 227

### 3) 이용자 차원 : 개인 맞춤형 서비스 추구

#### □ (정책 목표) 공급자들의 시장경쟁을 통해 개인에게 맞춤화된 서비스 제공이 이루어지도록 유도

- 프랑스는 1980년대부터 일자리 창출과 사회서비스 제공을 위해 사회서비스 공급에 경쟁 원리를 도입하기 시작함
- 정부의 지원을 받는 사회서비스 수혜자가 시장에서 자신에게 가장 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 유도해 개인 대상의 서비스 산업을 육성시키기 위함임
- 다른 한편으로 정부의 별도의 재정지원이 없이도 서비스를 필요로 하는 일반 개인들이 손쉽게 서비스를 구매할 수 있도록 하기 위함임

#### □ (고용 계약) 서비스 이용자들의 편리성 강화를 위해 서비스 종사자와의 고용계약 방식을 3가지로 다변화함

- 첫째는 서비스 이용자가 자신에게 적합한 사람을 찾아서 직접 고용하는 방식으로 이용자와 고용자간 단체근로협약과 노동법 준수에 따른 근로 계약을 체결
- 둘째, 고용알선을 전문으로 해 주는 회사(기관)에 요청하여 희망하는 조건에 맞는 사람을 서비스이용자가 직접 채용하는 방법
  - ⇒ 고용알선 기업인 위탁회사(entreprise mandataire)는 수요자가 원하는 조건의 근로자 찾기, 근로자 고용을 위한 행정 절차 대행, 근로자가 해야 할 일에 대한 정의, 각종 비용 및 임금 계산 등을 담당
  - ⇒ 수요자는 근로자 채용에 따른 각종 행정처리와 세금 정산 서류를 위탁회사에 위임하는 대신 근로자 임금 외에 위탁회사에게 관리비용을 지불
- 셋째, 수요자가 근로자를 고용하는 것이 아니라 회사(기관)가 근로자를 고용하여 수요자에게 보내주고, 수요자는 서비스 비용을 회사에 지불하는 방식

#### □ (지불 수단) 단일서비스 고용수표(CESU, Chèque emploi service universel)를 도입해 서비스 이용자의 이용성 확대와 정책수단의 효율성을 제고

- 고용수표란 한 종류의 수표로 여러 종류의 서비스 구매가 가능한 지불수단으로 개인이 직접 근로자를 고용하거나 인력파견회사 이용 시 모두 사용 가능함

- 고용수표의 신청은 수표 관리기관에 인터넷이나 개인이 거래하는 은행에서도 신청이 가능해 서비스 이용자의 이용성을 증가시킴
- 고용수표의 활용은 비공식 거래로 인해 발생했던 개인서비스의 비효율성 즉, 영수증 등 거래기록 부재와 임금지급 관련 분쟁, 불법고용 등의 문제를 감소시킴
- 한편 이용자들의 세금 감면과 근로자들의 근로소득 신고를 위한 행정처리, 근로자의 근로현황에 대한 자료 취합이 용이해 지는 효과를 거둠
  - ⇒ 고용수표 활용으로 고용주, 근로시간, 임금 등의 정확한 고용자료가 확보되어 근로자들은 사회보험혜택을 받을 수 있게 됨
  - ⇒ 비용지불 시 1시간 단위(30분 단위는 안됨) 기재와 초과근로 시간 기재불허, 시간당 임금 책정시 최저임금보다 낮게 적을 수 없게 설계하여 돌봄 종사자들의 고용조건을 상승시켰음

□ (수혜자) 개인서비스 이용자 외에 노인과 장애인, 기타 독립적인 생활이 어려운 사람들에게 까지 사회서비스를 확대

- 프랑스 정부는 개인서비스가 필요하지만 지불능력이 없는 개인들을 지원하기 위해 2009년, 150만 가구에 총 150억 유로의 고용수표를 제공할 계획을 수립.
- <표 4-44>와 같은 공공사회서비스 대상들은 기존에 지급받던 수당 외에 200유로의 고용수표를 추가로 지원받게 됨

〈표 4-41〉 공공사회서비스의 내용

지원 대상	지원 현황 및 내용
노인(60세 이상)이나 독립적인 생활이 어려운 사람을 위한 가족수당	66만 가구
6세 미만의 아동 돌봄 비용	49만 5천 가구
장애아동 교육 지원수당	15만 5천 가구
자녀가 있는 구직자	우리나라 노동부 워크넷에 해당되는 “Pole d'emploi”에서 5,000만 유로 할당

자료: 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ . 한국여성정책연구원 p.230.

## 2. 영국의 준시장형

### □ 영국의 돌봄산업 정책 특성은 비용지원이 정부로부터 지원되는 공공부조와 직접지불방식이 혼합된 준시장형(quasi-market)

- 영국의 돌봄서비스(social care service)는 아동법(Children Act)과 1990년 국민보건서비스 및 커뮤니티케어법(National Health Service and Community Care Act)에 의한 장애인, 노인, 취약아동 대상의 사회적 돌봄서비스임
- 특히, 서비스 대상에 대해 정부가 공공부조방식을 취하고 서비스 전달체계상에 정부기관의 역할을 강조함
- 최근에는 서비스 대상자가 직접 서비스 제공자와 계약하는 직접지불방식(direct payment)을 취함으로써 시장형 접근 방식을 접목함

### 1) 국가차원 : 시민단체 및 민간기업 육성을 통한 고용창출

#### □ (고용정책) 민간기업과 시민영역 기관 육성을 통해 지역 일자리 창출에 주력

- 돌봄 산업 종사기관 중 민간기업과 시민단체 등 종사기관의 비중이 전체 종사기관의 62.5%에 달함
- 종사기관의 평균 고용규모는 27.4명으로 일정정도 규모를 갖추고 있음과 동시에 각 지역별로 편차가 크지 않아 지역중심 일자리로 자리를 맺고 있음

〈표 4-42〉 2012년 영국 돌봄종사기관의 특징과 고용규모

(단위 : 개, %, 명)

구분	England	Eastern	East Midlands	London	North East	North West	South East	South West	West Midlands	Yorkshire & Humber
전 체	26,914	2,613	2,405	2,898	1,728	4,467	3,669	3,280	3,122	2,719
출 자 주 체	정부기관	9068	695	917	1085	761	1894	739	978	1015
	민간기업	12,387	1,452	1,213	1,036	704	1,536	2,068	1,715	1,538
	시민단체/ 제3섹터	4,432	398	220	748	227	765	709	429	473
	기타	1,027	68	55	29	36	272	153	133	123
고 용 규 모	제3섹터비중	62.5	70.8	59.6	61.6	53.9	51.5	75.7	65.4	58.1
	9인 이하	8,396	733	499	1,243	527	1,786	851	963	924
	10~49명	13,761	1,328	1,431	1,179	937	1,944	2,095	1,792	1,661
	50~249명	3,841	453	329	358	215	557	624	454	455
	250명이상	160	16	13	36	11	23	13	17	14
	미응답	756	83	133	82	38	157	86	54	68
	총고용인원	736,323	78,234	69,608	72,946	44,818	109,200	111,610	87,598	84,735
	평균고용인원	27.4	29.9	28.9	25.2	25.9	24.4	30.4	26.7	27.1

자료: National Key Statistics, <https://www.nmnds-sc-online.org.uk/research/researchdocs.aspx?id=9>

□ (고용규모) 2009년 기준 영국 내 성인 대상의 전체 사회서비스 인력은 175.2만 명으로 추산되며 민간 및 자원봉사 부문이 약 70%를 차지

- Skills for Care(이하 SfC) 2009년 인력현황을 분석해 발간된 The state of the adult social care workforce in England(2010) 보고서에 의하면 성인을 대상으로 하는 전체 사회서비스 인력의 수는 175.2만<sup>2)</sup> 명임
- 사회서비스 직접관련 인력은 160.5만 명, 간접 인력은 14.3만 명으로 집계됨
- 전체인력 중 독립부문(민간 및 자원봉사부문)에 고용된 인력은 69%, 지방정부에 고용된 인력은 12%, NHS(National Health Service)에 고용된 인력은 4%, 직접지불에 의해 서비스 이용자에게 고용된 인력은 15%로 나타남
- NMDS-SC 자료에 의한 수요추계결과, 영국에서 2025년도까지 필요로 하게 되는 사회적 돌봄 서비스 인력은 200~250만 명에 이를 것으로 예상하고 있음

〈표 4-43〉 2009년 서비스 유형별 성인 대상 사회서비스 인력 추산

(단위 : 천명, %)

고용 형태 고용분야	독립부문 (민간 + 자원봉사)	지방 정부	NHS	직접지불에 의한 서비스 이용자 고용	전체
Residential care	579	49	-	-	629(36%)
Domiciliary care	372	40	-	263	675(39%)
Day care	131	28	-	-	158(9%)
Community including NHS and the organization and management of care in councils and the community	126	91	73	-	290 (17%)
직접 고용인력 합계	1,069	201	73	263	1,605
간접 고용인력 합계	136	8	-	-	143
전체 인력	1,208 (69%)	208 (12%)	73 (4%)	263 (15%)	1,752 (100%)

자료: Skills for Care. (2010). The State of the Adult Social Care Workforce in England.

주: 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ. 한국여성정책연구원. p.249

2) SfC는 사회서비스 인력 일부를 한 가지 이상의 일을 하는 경우가 있어 중복 집계되었을 가능성이 있다고 밝혔다.



□ (기관 종사자 임금수준) 시급 당 6.75파운드로 임금수준이 낮은 것으로 파악되며 돌봄 종사기관내에서도 일반 돌봄 종사자는 가장 낮은 수준임

- 영국내 돌봄 서비스 인력은 직접지불제도 도입 이후 기관 소속의 종사자와 프리랜서로 근무하면서 서비스 이용자와 직접 계약하는 고용 종사자로 분류됨
- 기관내 소속된 돌봄 종사자의 전반적인 임금수준은 14,910파운드이며, 시급은 6.75파운드로 파악됨
- 종사기관 내 직무별 임금을 살펴보면 등기임원보다 사회복지사의 연소득이 30,000파운드로 가장 높으며, 일반 돌봄 종사자 대비 약 2배 이상임
- 일반 돌봄 종사자의 경우, 연소득은 13,257파운드이며 시급은 6.68파운드로 2011년 영국의 최저임금 6.08파운드(21세 이상)에 대비 약 110% 수준임

〈표 4-44〉 2012년 영국 돌봄기관 종사자 연소득 및 시급

(단위 : £)

구분		전체	등기임원	사회복지사	상위 돌봄종사자	일반 돌봄종사자
England	연소득	14,910	28,500	30,000	17,000	13,257
	시급	6.75	12.00	15.56	7.15	6.68
Eastern	연소득	15,367	28,000	27,849	17,038	14,209
	시급	7.00	11.58	13.48	7.36	7.00
East Midlands	연소득	12,965	29,472	29,239	16,233	11,718
	시급	6.55	10.66	8.84	7.02	6.50
London	연소득	18,582	30,390	34,151	20,249	15,800
	시급	7.19	15.84	19.34	8.00	7.12
North East	연소득	13,646	26,000	29,236	15,610	12,324
	시급	6.48	11.67	15.83	6.96	6.48
North West	연소득	13,874	28,500	29,236	17,374	13,115
	시급	6.50	11.68	8.52	6.96	6.50
South East	연소득	16,054	28,560	29,895	17,753	14,751
	시급	7.00	12.53	8.10	7.67	6.96
South West	연소득	15,000	27,000	30,011	16,019	13,477
	시급	6.91	12.26	13.20	7.25	6.84
West Midlands	연소득	15,079	27,925	29,236	18,561	12,987
	시급	6.50	12.67	15.56	7.00	6.49
Yorkshire & Humber	연소득	13,250	29,236	27,293	15,221	12,194
	시급	6.50	10.00	15.56	6.97	6.50

자료: National Key Statistics, <https://www.nmms-sc-online.org.uk/research/researchdocs.aspx?id=9>

□ (직접고용 종사자 임금수준) 종사기관내 일반 돌봄종사자보다 높은 수준으로 시급당 7.66 파운드를 받고 있는 것으로 파악됨

- 직접지불제의 경우, 지방정부는 서비스 제공자에게 필요한 고용비용, 국가보험, 휴일수당, 의료수당 등 모두 필요한 비용을 지급해야함
- Direct Payments Financial Arrangements(2001)에서는 서비스 제공자의 적절한 임금 수준을 시급 7.66파운드로 제시하고 있음.
- 직접지불제의 시급비용인 7.6파운드는 영국의 성인 최저임금 수준인 시간당 6.08파운드 (2011년 기준)를 고려할 때 126% 수준임

〈표 4-45〉 직접 지불제 서비스 제공자의 적절 임금 수준

(단위 : £)

항 목	임금
기본 임금	5.33
국가고용보험금 (7%)	0.37
휴일수당 (10%)	0.57
병가수당 (10%)	0.57
보험료 (2%)	0.12
추가: 초과근무, 고용비용, 연금기여금, 교육비 (총 임금의 10%)	0.70
총 시급	7.66

자료: Direct Payments Financial Arrangements(2001)

주: 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제IV. 한국여성정책연구원 p.247

□ (기관종사자 고용형태) 상용직 비율은 높으나 기관내 돌봄종사자의 이직율이 25.1%로 매우 높은 상황임

- 상용직율은 전체 95.5%로 매우 높은 상황이며 일반 돌봄종사자(95.2%)에서 상위 돌봄 종사자(98.2%), 등기 임원(99.0%)로 직급이 높아질수록 상용직율도 높아짐
- 돌봄종사 기관 내 이직율은 상위 돌봄종사자의 경우 13.0%, 일반 돌봄 종사자의 경우, 25.1%
- 한편 직접지불제에 의한 직접고용 형태가 급격하게 상승하는 것으로 파악됨

⇒ Local Authorities' self-assessment questionnaire, (2008)에 의하면 최근 직접지불제의 시행으로 직접고용 형태가 급격하게 증가해 2007년도 5만 5천명으로 보고되고 있음

⇒ 가정내 비공식 돌봄종사자뿐만 아니라 종사기관 돌봄종사자의 임금보다 직접지불제에 의한 종사자 임금이 높기 때문으로 추정

〈표 4-46〉 돌봄 종사기관의 고용직율, 구인률 및 이직률

구분	전체	등기 임원	사회복지사	상위돌봄종사자	일반돌봄종사자	기타직
전체	678,177	12,973	19,796	46,504	358,943	239,961
상용직율(%)	95.5	99.0	95.2	98.2	95.2	95.4
임시직율(%)	4.5	1.0	4.8	1.8	4.8	4.6
구인률	3.6	1.4	5.4	2.1	3.9	3.5
이직률	20.2	10.9	8.7	13.0	25.1	15.7

자료: National Key Statistics, <https://www.nmds-sc-online.org.uk/research/researchdocs.aspx?id=9>

## 2) 기관 차원 : 중앙정부-지방정부-종사자 연계구도로 서비스 질을 관리

### □ (정책 실행) 중앙정부는 계획 중심-지방정부는 실행을 담당하는 이원체제제로 서비스 질을 관리

- 중앙정부 차원에서 돌봄서비스 관련부처는 사회보험 및 공적 부조를 담당하는 사회보장부(Department of Work and Pensions)와 지방정부에서 담당하는 사회복지서비스를 관할하는 부서인 보건부(Department of Health)가 있음
- 보건부는 서비스의 골격, 자격기준, 공급방식, 이용자의 참여와 선택 보장, 서비스의 최소 표준, 이용자의 요금부담, 서비스의 제공절차 등의 지침을 개발하여 각종 개인 사회서비스를 담당하는 지방정부에 지속적으로 제시(김용득, 2009)

### □ (종사자 관리) 돌봄 대상별로 서비스 유형이 구분되나 국가가 정한 자격증을 보유해야 종사자로서의 근무가 가능

- 돌봄 서비스 직종은 아동을 돌보는 거주형 서비스 제공자와 거동이 불편한 장애인과 노인의 가정을 방문해 서비스를 제공하는 방문형 서비스 제공자로 분류됨.
- 장애인, 노인, 아동을 대상으로 하는 사회적 돌봄 서비스 제공자들은 모두 국가가 정한 자격인 국가직업자격(NVQ)을 취득해야하는 것을 기본으로 하고 있음
- 국가직업자격은 입문수준에서부터 수준 5까지 6단계로 이루어지며, 단계별로 실제 현장에서 필요한 기술범위, 능력, 지식, 경험수준이 다르게 설정되어 있음.
- 자격증이 없다고 해도 레벨 2와 3에 해당하는 일은 할 수 있지만 임금이나 일하는 조건에서 동등한 처우를 받기 어려움.

### □ (기관관리) 계약서와 직무기술서를 통해 종사자의 처우에 대한 기본 인프라를 지원

- 기관을 통해 서비스를 제공하는 경우, 서비스 제공자는 기관과 계약서를 작성하는 반면, 직접지불제의 경우는 개인끼리의 계약이기 때문에 서비스제공 과정에서 책임과 직무에 대해 논쟁이 발생할 여지가 있음
- 직무기술서 경우, 임금외 근무시간, 업무내용, 휴일, 광고기간, 수습기간, 훈련공지, 평가공지, 연금 등의 내용이 포함되어야 함

### 3) 이용자 차원 : 다양한 서비스 제공과 직접지불제도 도입으로 기관에 대한 서비스 이용자의 권한을 확대

#### □ (서비스 내용) 형태에 따라 서비스가 7가지로 분류되어 서비스 이용자의 욕구별 서비스가 가능함

- 서비스 대상자의 가정에서 진행되는 서비스는 재가서비스와 개인수발서비스, 가족지원 서비스 3가지가 존재하며
- 보호시설을 이용한 서비스는 거주시설 케어 서비스, 지역사회에서의 지역기관 서비스, 아동보호시설 케어 서비스, 그리고 지역 청소년 보호가 존재함

〈표 4-47〉 서비스의 내용

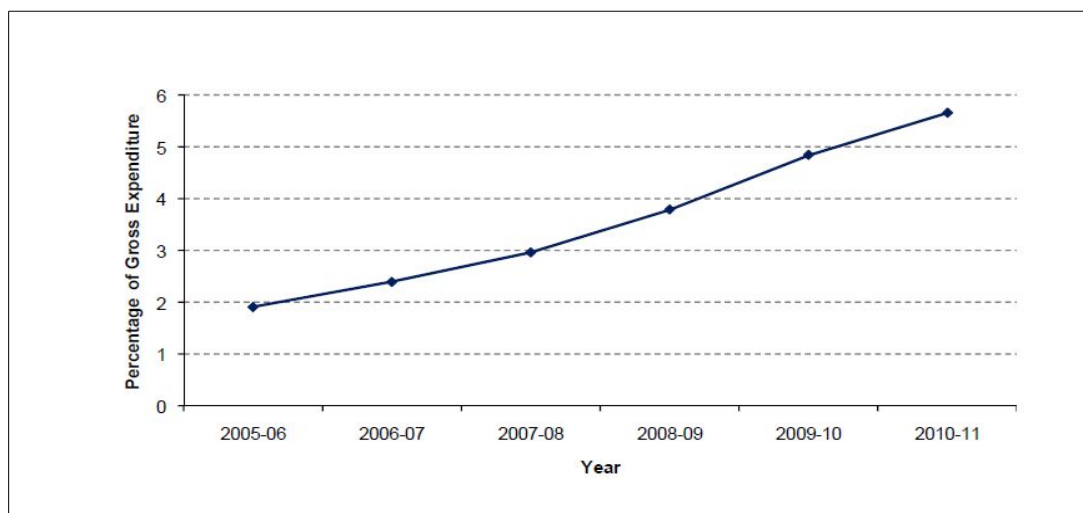
서비스 형태	상세내용
재가서비스 (Home care worker)	홈케어는 대상자의 집에서 직접 대면을 통해 그들을 지원하는 서비스임.
거주시설 케어 서비스 (Residential care worker)	보호시설 케어 서비스는 더 이상 자신의 집에서 케어를 받는 것이 어려운 대상자들을 위한 최선의 대안임. 또한 대상자가 장기간 집을 떠나 먼 곳에서 치료를 받을 때 이 케어가 필요함. 보호시설에서는 사회복지 인증을 받은 스태프들이 함께 일하며, 대상자들에게 안전과 청결, 쾌적한 환경을 제공하여 대상자들이 편안함을 느끼며 치료받게 하는 것이 시설의 목적임.
개인 수발 서비스 (Personal assistant)	개인수발 서비스 제공자들은 개별 고용인에게 개인적으로 의뢰를 받아 그들이 원하는 서비스를 제공함. 서비스 제공자들은 대상자가 그들의 삶을 스스로 살 수 있도록 지원하며, 개인수발 서비스에는 다양한 범위의 역할들이 있는데 고용인들이 원하는 필요에 따라 그 역할이 달라짐.
지역 기관 서비스 (Community work with adults)	지역사회에는 다양한 이유로 인해 도움이 손길을 필요로 하는 사람들이 있으며 지역기관에서는 이들과 파트너십을 이룸. 지역기관이 보유하고 있는 서비스 제공자들을 통해 대상자들이 필요로 하는 서비스를 제공하고, 대상자들이 보다 독립적인 삶을 살기 위해 필요한 지원을 받는데 어려움이 없도록 도와줌.
아동보호시설 케어 서비스 (Children residential care worker)	보호시설에서 거주하고 있는 아동들은 위한 서비스로 서비스제공자들은 아동들이 어른들과의 신뢰를 다시 쌓을 수 있도록 보살피는 역할을 수행함. 아동들의 자립을 위해 지원하고 게임이나 각종 활동을 제공하며 기술을 익히도록 도와줌.
지역 가족지원 서비스 (Community work with families)	서비스제공자들이 사회복지사와 연계하여 어려움을 겪고 있는 가정을 방문하거나 위험에 처해 있는 아동을 직접 구조하는 역할을 수행함. 서비스 제공자들은 다른 분야의 전문가들과 팀을 이루어 일하면서 아동을 지원하고 가족과의 새로운 관계를 구축하도록 도우며, 가족들에게 지원 서비스를 연계해주기도 함.
지역 청소년 보호 (Community work with young people)	서비스 제공자들이 지역사회에서 청소년 모임이나 시설과 연계하여 청소년들의 사회재통합을 도움. 청소년들이 그들 스스로 삶을 개척하여 보호시설에서 떠나 독립할 수 있도록 돕는 역할을 수행함.

주. 오은진, 신선미, 김난주, 양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ. 한국여성정책연구원. p.247 재인용

□ (지불제도) 기존의 공공부조 방식 외에 서비스 이용자들이 제공자에게 직접 비용을 지불하는 직접지불제도 도입으로 시장화를 추진

- 기관을 통한 서비스 대상자들은 정부에서 기관이나 서비스 제공자에게 비용을 지원했으므로 직접 서비스제공자에게 지불을 할 필요가 없었음
- 1996년 ‘지역사회보호와 직접지불에 관한 법’(Community Care(Direct Payment) Act, CCDPA)률의 제정으로 18~65세의 이용자에 한해 직접지불제도가 도입됨
- 직접지불제도는 서비스 이용자가 직접 서비스 제공자를 고용하고, 정부는 서비스 이용자에게 일정한 이용시간의 서비스 비용을 지원해주는 시장형 제도임
- 서비스 이용자는 서비스에 대한 수급권만이 아닌 서비스 이용권과 통제권, 강한 권리의식을 갖게 되는 효과가 있음
- 직접지불제도에 의한 돌봄 서비스 지출은 2002년 이후 5년간 4배 이상으로 지출규모가 증가하는 추세임

[그림 4-5] 성인대상 직접지불제 지출현황



자료: Personal Social Services Expenditure and Unit Costs England (2008)

### 3. 이탈리아의 사회적 협동조합형

#### □ 이탈리아의 돌봄 산업의 육성정책은 시민주도의 자발조직과 제3섹터를 기반으로 지역 내에서 돌봄 서비스를 제공하는 사회적 협동조합형임

- 이탈리아는 OECD 국가 중 가장 고령화된 국가로 전체 인구 중 65세 이상이 차지하는 비율이 20.4%에 이르며, 80세 이상 인구는 5.8%임
- 이탈리아 돌봄 서비스의 가장 큰 특징은 돌봄을 포함한 사회서비스를 정부보다 지방의 시민사회중심의 사회적 협동조합을 통해 해결하는 경향이 높다는 것임
- 물론 사회적 협동조합이 이탈리아 남부에 비해 북부에서 활성화되었다는 한계점을 갖지만 본고에서는 협동조합을 통한 돌봄 육성사례를 살펴보고자 함

#### 1) 국가차원: 사회적 협동조합과 사회적 기업 활성화에 기반한 사회서비스 확충

#### □ (고용정책) 1980년대 ‘새로운 협동조합(new cooperatives)’이 제3섹터 성장을 촉진하면서 청년, 노인, 장애인, 약물중독자와 홈리스 대상의 사회서비스 공급에 혁신을 가져오면서 일자리 확대에도 기여

- 이탈리아의 사회적 협동조합은 1991년에 제정된 사회적 협동조합법(Law N. 381/1991)을 그 법적 근거로 두고 있음.
- 381법은 사회적 협동조합을 “기업으로서의 기술을 활용하나 이윤을 목적으로 하지 않고, 잉여금을 지역사회에의 이익을 위해 재투자하는 법적 주체”로 정의함  
⇒ 공공성과 민간영역의 특징을 동시에 지니는 양면적 특성을 가진 독특한 형태로 규정하였음(Thomas, 2004; 248)
- 동법에서는 사회적 협동조합의 유형을 크게 지역사회에의 이익을 추구하는 A형과 일자리 형의 B형으로 분류함(Borzaga & Spear, 2004; 28)
- A유형은 사회적 복지 및 교육 서비스 관리를 목적으로 하지만 기업적인 성격도 동시에 가지며, B유형은 직원의 30%이상이 취약계층이어야만 함
- 돌봄 서비스의 경우 목적상 A형에 포함되나, 서비스 종사자 중 상당부분이 여성인력이고, 이민자가 많다는 측면에서 B형에도 포함되는 것으로 판단

〈표 4-48〉 이탈리아의 사회적 협동조합 유형

구분	목적
A유형	사회적, 교육적 서비스를 제공하여 개인의 성장과 사회통합을 촉진하고 지역사회의 일반적 이익을 추구
B유형	취약집단에게 일자리를 제공하기 위한 사회적 협동조합

오은진, 김난주, 장원봉(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제 V: 돌봄여성노동자를 위한 사회적기업. 한국여성정책연구원. p.240 재인용.

□ (고용규모) 돌봄 서비스 관련 보건복지 부문의 사회적 협동조합은 2008년 기준 6,184개였으며 종사자는 317,339명으로 파악됨

- 2008년의 경우 이탈리아에는 총 13,938개의 사회적 협동조합에 총 317,339명의 근로자가 종사하고 있으며 서비스업 비중이 89.6%에 달함
- 이중 돌봄 서비스와 관련된 보건복지 분야의 사회적 협동조합은 44.4%이며, 총근로자는 210,373명으로 전체 협동조합 근로자의 66.3%를 차지함

〈표 4-49〉 2008년 사회적 협동조합 현황

구분		기업		근로자	
		빈도	%	명	%
서비스	보건복지(A)	6,184	44.4	210,373	66.3
	교육(A)	819	5.9	11,580	3.6
	여가문화(A)	575	4.1	7,679	2.4
	지원서비스(B)	1,651	11.8	37,254	11.7
	운송(B)	311	2.2	6,018	1.9
	음식숙박(B)	303	2.2	4,233	1.3
	과학기술(B)	324	2.3	3,359	1.1
	ICT(B)	250	1.8	2,809	0.9
	도소매(B)	300	2.2	2,240	0.7
	부동산(B)	34	0.2	185	0.1
	금융보험(B)	7	0.1	40	0.0
	기타(B)	383	2.7	5,076	1.6
	소계	12,338	88.5	284,373	89.6
농업(B)		368	2.6	4,123	1.3
건설 외 산업(B)		814	5.8	13,020	4.1
건설(B)		418	3.0	4,051	1.3
누락		1,197	8.6	5,299	1.7
계		13,938	100.0	317,339	100.0

자료: Cariniet al., 2011

□ (임금수준) 민간기업 대비 사회적 협동조합의 돌봄 종사자들의 임금수준은 낮지 않다고 추정됨

- 이탈리아 돌봄 종사자들의 임금은 협동조합 연합회에서 작성한 노동계약서(직무별 최저 임금 수준 포함) 가이드에 따라 결정됨
- 협동조합연합회에서 작성한 노동계약서의 임금수준은 시급, 일급, 계약상의 월 최저임금이 포함되며 일급은 1개월을 26일로, 시급은 주38시간을 기준으로산출
- 돌봄 서비스 관련된 종사자는 10개 직군 중 레벨 3과 4에 포함되며 레벨 3에는 무자격 간병인·후견인 등 서비스업 종사자 및 사회복지사가, 레벨 4에는 유자격 간병인·후견인 등 서비스업 종사자 및 사회복지사가 포함됨
- 사회적 협동조합의 돌봄 종사자들의 월 최저 임금수준은 무자격자의 경우 월 1165.72유로이며, 유자격자의 경우 1253.54유로임
- 동일 유형의 민간기업 종사자들의 월평균 임금과 비교 시 레벨 3은 84.3%, 레벨 4는 88.4%수준임
- 사회적 협동조합의 월 임금은 최저임금이며, 민간기업의 임금은 평균임금이라는 점에서 협동조합 내 돌봄 종사자들의 임금수준이 민간기업 대비 낮은 수준이라 말할 수는 없다고 판단됨
- 한편 사회적 협동조합내 직군에 대한 임금 중위 값과 비교시 유무자격 돌봄 종사자의 임금은 각각 74.3%, 80.0%로 격차가 크지 않는 것으로 파악됨

〈표 4-50〉 사회적 협동조합 대비 민간기업 돌봄 종사자 임금 비교(2009년 기준)

(단위 : 유로)

구분	사회적 협동조합					민간기업		
	시급	일급	월 최저임금			월급		
			월임금	기본금	전체	월임금	기본금	전체
레벨 3	7.02	44.53	1,157.82	7.75	1165.57	1326.76	20.66	1383.42
레벨 4	7.55	47.89	1,245.21	8.33	1253.54	1398.00	20.66	1418.66

자료: COOPERATIVE SOCIALI il contratto di lavoro 2006-2009/Luglio 2009/ a cura di Giancarlo Valent,  
PRATICA LAVORO 2012 / Wolters Kluwer Italia (<http://www.ipsoa.it/>)



〈표 4-51〉 사회적 협동조합 대비 민간기업 돌봄 종사자 임금 비교(2009년 기준)

(단위 : 유로, %)

수준	직군 예시	월 임금			중위 임금 대비 비중(%)
		월 최저임금	기본금	전체	
레벨1	청소업 종사자 등	1,096.16	7.38	1103.54	70.4
레벨2	요리업 종사자 등	1,106.28	7.42	1113.7	71.0
레벨3	무자격 돌봄 종사자 등	1,157.82	7.75	1165.57	74.3
레벨4	유자격 돌봄 종사자 등	1,245.21	8.33	1253.54	80.0
레벨5	일반 간호사 등	1,320.37	8.88	1329.25	84.8
레벨6	수석 요리 영양사 등	1,392.81	9.33	1402.14	89.4
레벨7	기업 임원 등	1,482.72	9.96	1492.68	95.2
레벨8	교육자, 의사 등	1,600.37	10.75	1611.12	102.8
레벨9	지역기업 책임자	1,767.56	11.83	1779.39	113.5
레벨10	기업 사장 등	2,018.62	13.54	2032.16	129.6

자료: COOPERATIVE SOCIALI il contratto di lavoro 2006-2009/Luglio 2009/ a cura di Giancarlo Valent

□ (처우수준) 협동조합내 노동계약서에 의해 직급이나 직무에 상관없이 동등한 처우를 받는 것으로 파악됨

- 협동조합내 직군에서도 일반 간호사, 물리치료사, 심리치료사, 의사, 기업의 사장 등 전문성에 대하여 수당을 지급하고 연공수준에 따라서도 수당을 지급
- 주간 근무 시간은 38시간으로 규정하고 있으며, 주말 근무를 할 경우, 평일에 보상을, 종일근무자의 경우 24시간 중 최소 8시간의 휴식을 보장받음
- 이러한 특징은 협동조합이 영리를 추구하나 조합원 각자가 출자금의 대소와 상관없이 1인 1표를 행사하는 민주성 때문에 강압적 처우가 힘들기 때문

2)기관차원 : 지방정부와 지역 협동조합 연맹간 협조를 통해 서비스를 확대

□ (서비스 구조 변경) 가족중심의 돌봄 서비스가 공식적 돌봄 서비스로 전환하는데 사회적 협동조합이 기여

- 이탈리아는 노인과 이동에 대한 돌봄을 가족이 제공하는 인력이 16%로 영국(15.2%),

- 프랑스(10.7%) 등 OECD 국가 중 가장 높은 국가임(OECD, 2011)
- 65세 이상 고령자의 시설보호 및 재가보호 비율은 OECD 국가 중 한국과 같이 매우 낮음(석재은, 2005)
  - 이탈리아는 1990년대부터 협동조합과 같은 비영리조직에게 가사도우미 등 재가서비스를 위탁하는 경향이 증가하고 있음(Nothdurfter, 2012)
  - 사회서비스의 실행권한을 가지고 있는 지방정부는 각 지역의 협동조합 연맹과의 연계 하에 협동조합 연맹이 돌봄 기관을 설립하는 방안을 추진함
  - 북부 트렌토 협동조합연맹의 경우 지역경제에서 농업-유통-생협을 구축 후 이로부터 생성되는 잉여금과 신협 등을 통해 돌봄 등 사회적 협동조합을 구축
  - 취약계층에게 1,800개 일자리를 공급하고 1,200명의 어린이와 7,000여명의 고령자에 대한 돌봄 서비스를 제공함
  - 지역 협동조합 연맹을 통한 사회서비스 제공은 영세한 기관들의 재정적 문제를 지역사회 중심으로 해결함과 동시에 종사자의 처우에도 긍정적인 영향을 미침
- ⇒ 지역 협동조합연맹은 각 협동조합이 축적한 법정적립금의 운영계획을 지원함으로써 지역경제 활성화와 사회서비스 확대를 추진
- 사회서비스 실행권한을 가진 지방정부는 협동조합에 의해 이루어지는 돌봄 서비스 기관 등에 대해서는 자율적인 운영권을 부여하는 형태로 관리

〈표 4-52〉 이탈리아 트렌토 협동조합 현황

부문	조합원	조직	지역경제 기여	고용
생협	82,000명	- 81개 생협, 1개 컨소시엄 - 5개 서비스 단체, 379개 매장	- 지역시장 점유율 38%	2,300명
신협	107,000명	- 47개 은행, 1 컨소시엄	- 지역 예금액 65% - 지역 대출액 61%	2,600명
농업	23,000명	- 93개 조합, 4 컨소시엄 - 4 생산자 조직, 1 과일/야채협회	- 지역 시장 점유율 90%	2,500명
근로자, 서비스, 주택조합, 돌봄	22,000명	- 293개 조합, 4 컨소시엄	- 장인, 목수 등 - 보건위생, 통계, 도서관 - 운수, 광고, 주택, 관광 - 환경, 에너지, 공공사업 - 고령자, 아동	5,000명

자료: 트렌토 협동조합 연맹(2010), 트렌토 협동조합시스템

### 3) 이용자 차원 : 다양한 취약계층에게 다양한 돌봄 서비스를 제공

#### □ (이용자 현황) 18세 이하 아동과 장애인, 그리고 일반계층까지 폭넓게 활용

○ 18세 이하의 이용률이 28.8%, 일반계층의 이용률이 26.8%임

⇒ A유형 사회적 협동조합의 재정지원은 일반적으로 72.8%가 공공기금에서, 27.2%는  
고객이나 기부자 등 민간에 의해 조달(Borzaga etc, 2007)

⇒ 이탈리아 북부 지역의 경우 민간지원 재원의 규모가 전체의 43.7%에 달함

〈표 4-53〉 A-유형 협동조합 이용자 현황(2005년)

이용자 종류(전체 3,302,551명)	이용률(%)
특정욕구가 없는 이용자(Users without a specific need)	26.8
알콜 중독자(Alcohol-addicts)	0.1
자활이 필요한 성인(Elderly people self-sufficient)	10.4
자활이 필요없는 성인(Elderly people not self-sufficient)	11.4
재소자와 출소자(Prisoners and former prisoners)	0.2
지체, 지적, 인지장애인(Physical, psychical, and sensorial disabled )	3.7
실업자(Unemployed)	1.9
이민자(Immigrants)	6.3
정신적외상을 가진 사람(Traumatized ill people)	5.2
불치병환자(Terminally-ill patient)	0.5
18세 이하 아동(People under-eighteen)	28.8
정신이상 환자(Psychiatric patients)	0.8
노숙인(Homeless)	0.7
약물중독자(drug-addicts)	0.6
기타 다른 욕구를 가진 사람(People with other needs)	2.6

자료: Borzaga, C, Depedri, S. & , Galera, J.(2007). 이탈리아에서의 사회적 협동조합과 서비스, 사회서비스와 사회적기업  
에 관한 국제심포지움 자료집. p.27에서 표 인용

#### □ (서비스 종류) 사회서비스를 중심으로 교육, 문화 등의 서비스를 제공하고 있으며 사회서비스의 경우 돌봄 서비스 비중이 높은 편임

○ A유형 협동조합 중 사회서비스를 제공업체는 75.2%이고, 교육서비스도 72.7%에 달하는 등 최소 2개 이상의 서비스를 제공하고 있는 것으로 파악됨

○ 보다 세부적으로는 가정 파견 돌봄 서비스 비중이 36.5%, 거주시설서비스는 약 35.9% 정도로 돌봄 서비스 비중이 타 서비스에 비해 높은 것으로 파악됨

〈표 4-54〉 A-유형 사회적 협동조합의 제공서비스 비중(다중응답)

대분류 서비스 종류	비율(%)
사회서비스(Social services)	75.2
건강케어서비스(Health-care services)	39.7
교육서비스(Educational services)	72.7
문화서비스(Cultural services)	28.8
여가서비스(Recreation)	49.3
기타 서비스(Other services)	10.1

자료: Borzaga, C, Depedri, S. & , Galera, J.(2007). 이탈리아에서의 사회적 협동조합과 서비스. 사회서비스와 사회적기업에 관한 국제심포지움 자료집. p.61에서 표 인용

〈표 4-55〉 A-유형 사회적 협동조합에 의해 공급되는 서비스(2005년)

세부 서비스 종류(전체 4,354개)	공급 비율
여가 활동(Recreation and entertainment)	31.8
여름과 겨울 체류(Summer and/or winter sojourns)	13.8
성인교육(Adult education)	6.0
교육적 지원 및 학교 적응 서비스(Educational support and school recovery)	20.4
학령전기 교육서비스(Pre-school educational services)	21.9
장애인을 위한 교육서비스(Educational services for disabled people)	22.9
진학 및 직업상담(School and work counselling)	7.7
보편적 건강서비스(General health services)	7.7
재활건강서비스(Re-habilitation health services)	9.8
의료예방서비스(Medical prevention)	2.8
의료지원 및 전달서비스(Medical rescue and transportation)	2.2
자립훈련프로그램(Training for autonomy)	7.6
지원 및 사회적 통합서비스(Support and social integration)	14.6
경청하기, 지지하기, 정서적지원서비스(Listening, support, and moral assistance)	12.9
일차원조서비스(First aid services)	4.4
가정기반서비스(Home-based services)	36.5
거주시설서비스(Residential services)	35.9
군대서비스(Canteen services)	11.5
호텔서비스(Hotel services)	4.0
사회적보좌서비스(Social secretariat)	7.9
기타서비스(Other services)	4.5

자료: Borzaga, C, Depedri, S. & , Galera, J.(2007). 이탈리아에서의 사회적 협동조합과 서비스. 사회서비스와 사회적기업에 관한 국제심포지움 자료집. p.26에서 표 인용

주: 어떤 협동조합은 중복 서비스를 제공하기 때문에, 비율 총합은 100%를 초과함

#### 4. 일본의 사회보험형

##### □ 일본의 돌봄산업의 육성정책은 일정연령이상이면 가입해야하는 의무보험인 개호보험으로 서비스 제공과 일자리를 창출하는 사회보험형임

- 일본은 65세이상 인구가 전체 인구의 20%이상을 차지하는 초고령사회로써 고령인구에 대한 돌봄 수요가 급증하고 있는 나라임
- 일본은 노인장기요양보험과 동일한 개호보험을 중앙정부가 입법화하고 시 당국에 의해 운영되는 의무 사회보험으로서 돌봄 서비스를 제공하고 있음
- 개호보험은 40세 이상의 모든 일본인이 의무적으로 가입해야 하는 사회보험임으로 각 지역내 돌봄과 관련된 간병인들의 일자리를 생성하고 있음

##### 1) 국가차원: 개호보험 종사자의 처우개선을 위한 법령을 제정

##### □ (고용정책) 수가인상과 더불어 종사자 처우에 관한 법적기반을 마련해 종사자 처우개선을 추진

- 수요대비 개호서비스 제공인력의 높은 이직률과 노동력 부족의 문제 해결을 위해 2009년 개호보험 개정과정에서 수가를 3.0%(재택 1.7%, 시설 1.3%)인상함  
⇒ 2000년 개호보험법이 제정된 이후 매 3년마다 이루어지는 개정과정에서 개호수가가 2003년에 2.3%, 2006년에는 2.4% 인하되었음
- 2008년 정기국회에서는 『개호종사자 등의 인력확보를 위한 개호종사자의 처우개선에 관한 법률』을 제정, ‘개호직원 처우개선 교부금 제도’를 실시  
⇒ 교부금제도는 저임금으로 인한 심각한 돌봄 종사자들의 처우개선을 위해 정부가 사업소 유형별로 개호수가액에 일정교부액을 매월 지급하는 제도  
⇒ 2009년 개호수가의 2% 수준에 해당하는 약 4천억 엔의 예산을 책정하여 상근 개호 근로자 1인당 월 1만 5천엔 수준 인상 목표(2011년까지 한시 운영)
- 개호노동자의 법정 노동조건을 확보하기 위해 2004년 8월 27일 ‘방문 개호노동자의 법정 노동조건 확보를 위한 후생노동성 통달문(8.27지침)’을 발표  
⇒ 근로자성의 인정과 근로계약 조건 등을 명시하는 등 구체적 지침을 지방정부에 전달하고 해당 사업소의 철저한 지도·감독 임무를 요구

⇒ 통달문의 내용에는 개호노동자의 근로자성과 더불어 근무형태와 근로조건, 그리고 근로시간, 및 휴업수당, 임금산정, 연차 유급휴가 부여, 취업규칙 작성 및 준수 등 전반적인 처우와 관련된 내용이 포함됨

방문 개호노동자의 법정 노동조건 확보를 위한 통달문  
 기발 0827001호 2004년 8월 27일  
 발신: 후생노동성 노동기준국장  
 수신: 도도부현 노동국장

방문 개호 사업에 대해서는, 개호보험법(1997년 법률 제 123호)의 시행 이래 사업장 수가 증가하는 가운데, 이러한 사업에 사용되는 노동자의 대부분이 통상 단독으로, 이용자의 집을 방문하는 개호에 종사하기 때문에, 사용자가 노동자를 직접 지휘하고 그 근무 상황을 파악할 기회가 한정되는 등의 근무 실태, 또 사업 개시 후 얼마 지나지 않았기 때문에, 노동 기준법 등 관계 법령에 관한 이해가 충분하지 않은 사업장이 적지 않은 것 등에서 임금, 노동 시간 등과 관련한 법정 노동 조건이 적정하게 확보되어 있지 않은 상황이 보이고 있다. 이러한 상황을 근거로 해 이번, 방문 개호 노동자와 관련되는 노동 기준법 등 관계 법령의 적용에 대해서, 아래와 같이 정리하였다. 이것에 대해서, 감독 지도시 뿐만 아니라, 관계 행정 기관과 제휴·협력 후 별도 송부하는 주지용 자료를 활용하여, 관계 사업자 단체에의 주지, 집단지도의 실시 등을 통하여 이러한 내용을 철저히 하고, 방문 개호 노동자의 법정 노동 조건의 확보에 대한 유감을 표현하고자 한다.

#### 1. 개호노동자의 정의

##### (1) 기존의 문서에 있는 방문 개호노동자의 정의

본래 방문 개호 노동자란, 방문 개호사업에 사용되는 사람이며, 개호보험법에서 규정하는 방문 개호에 종사하는 방문 개호원 혹은 개호 복지사(이하 ‘방문 개호원 등’이라고 한다.) 또는 노인, 장애자등의 주택에서 입욕, 식사 등의 개호나 그 외 일상생활상을 돌보는 것을 행하는 업무(‘일본 표준 산업 분류(2002년 3월 개정)’중의 7592 ‘방문 개호 사업’참조)에 종사하는 것을 말한다.

따라서, 개호보험법의 적용의 유무와 관계되지 않는 것인 것(방문 개호 노동자가 종사하는 이러한 업무를 이하 ‘방문 개호의 업무’라고 한다). 이 방문 개호의 업무에 종사하는 사람 중에는, 위탁, 위임 등의 호칭이 이용되고 있는 경우도 있지만, 노동자에 해당하는가에 대해서는 사용자의 지휘 감독 등의 실태를 확인하여 종합적으로 판단해야 한다.

덧붙여 개호보험법에 근거하는 방문 개호의 업무에 종사하는 방문 개호원등에 대해서는 일반적으로는 사용자의 지휘 감독아래에 있는 것 등에서 노동 기준법 제9조의 노동자에 해당하는 것이라고 생각할 수 있다.

##### (2) 방문 개호 노동자의 근무 형태

방문 개호 노동자에 대해서는, ①정사원, 촉탁 사원 등의 명칭에 관계없이 해당 사업장에서 정하는 소정 노동 시간을 근무하는 노동자, ②단시간 노동자로서 노동일 및 노동일에 있어서 노동시간이 정형적·고정적으로 정해져 있는 노동자 외, ③단시간 노동자로서 월, 주 또는 일의 소정 노동 시간이 일정기간 마다 작성되는 근무표에 의해 비정형적으로 특정되어있는 노동자(이하 ‘비정형적 파트 타임 헬퍼’라고 한다.), ④단시간 노동자로서 급한 수요가 생겼을 경우에만 임시에 고용할 수 있는 노동자 등, 여러 가지의 근무 형태의 것이 보인다.

이러한 것 중, 비정형적인 파트 타임 헬퍼는 방문 개호 노동자의 다수를 차지하고 있어 이용자로부터의 방문 개호 서비스의 이용 신청에 연동하여, 월, 주 또는 일의 소정 노동 시간이 비정형적으로 특정되어지기 위해 노동 조건의 명시, 노동 시간의 파악, 휴업수당의 지불, 임금의 산정 등에 관해서 노동 기준법 등 관련한 법령상의 문제점을 많이 볼 수 있었다.

#### 2. 방문 개호 노동자의 법정 노동 조건 확보상의 문제점 및 이것에 관련한 법령의 적용

##### (1) 노동 조건의 명시

방문 개호 사업에 대해서는 방문 개호 노동자가 고용한 때에 노동 조건의 명시가 이루어지지 않았거나 그 명시 내용이 불충분한 것 등에 의하여 노동 조건의 내용을 둘러싼 문제가 생기고 있는 경우가 있으므로, 노동 조건의 명시에 있어서는 이하의 사항에 특히 유의할 필요가 있다.

##### 가. 노동 계약 기간

비정형적 파트 타임 헬퍼 등에 대해서는 일하는 날과 날 사이에 상당한 기간이 생기는 일이 있지만 해당 기간에도 노동 계약이 계속되고 있는지 어떤지를 명확하게 하기 위해, 노동 조건의 명시에 있어서는 노동 계약 기간 규정의 유무 및 기간의 규정이 있는 노동 계약의 경우에 그 기간을 명확하게 정하여 서면으로 교부하도록 명시할 필요가 있다(법 제 15조 제 1항, 노동 기준법 시행 규칙(이하 '규칙'이라 함) 제5조 제 1항 제 1호, 동조 제 3항).

또, 기간의 규정이 있는 노동 계약을 체결하는 경우의, 노동 계약과 관련하여 갱신의 유무등의 명시에 대해서는 '유기 노동 계약의 체결, 재갱신 및 고용을 멈추는 것에 관한 기준' (2003년 후생 노동성 고시 제 357호) 가 정하는 바에 의한다. 덧붙여 노동 계약을 갱신하는 경우에는 그때마다 매번 노동 조건을 명시할 필요가 있다.

나. 일하는 장소 및 종사해야 할 업무 등

명시해야 하는 노동 조건 가운데, 일하는 장소 및 종사해야 할 업무(규칙 제5조 제 1항 제 1의 2호), 노동일 및 그 시작하는 및 종료하는 시각, 휴식 시간(문항 제 2호. 이하 '노동일 및 그 근무시간대 등')에 대해서 이것이 매달 근무표에 의해 정해지는 경우에는, 근무의 종류마다 이것에 관한 생각을 나타낸 다음, 해당 노동자에게 적용되는 취업규칙상의 관계 조항 명을 빠뜨림 없이 알려주고, 계약 체결 시점에서의 근무표를 정확하게 알려주는데 부족함이 없도록 한다.

## (2) 노동 시간 및 그에 대한 파악

방문 개호 사업에 대해서는, 비정형적 파트 타임 헬퍼 등이 방문 개호의 업무에 직접 종사하는 시간 이외의 시간을 노동시간으로 인정 되지 않는 경우가 있으므로, 방문 개호 노동자의 이동 시간이나 업무보고서등의 작성 시간 등에 대해서, 이하의 가부터 라에 대한 노동 시간에 해당하는 경우에, 적절하게 이것을 파악할 필요가 있다(법 제 32조).

### 가. 이동 시간

이동 시간이란, 사업장, 집합장소, 이용자의 집, 상호간을 이동하는 시간을 말하며, 이 이동 시간에 대해서는, 사용자가 업무에 종사하기 위해서 필요한 이동이기 때문에, 해당 시간에 대한 자유로운 이용이 노동자에게 보장되어 있지 않다고 인정되는 경우에는, 노동 시간에 해당하는 것이다. 구체적으로는 사용자의 지휘 감독의 실태에 의해 판단하는 것으로, 예를 들면 방문 개호의 업무에 종사하기 위해 사업장에서 이용자의 집으로 이동에 필요한 시간이나 한 이용자로부터 다음 이용자에게 이동하는 시간이며, 그 시간이 통상 이동에 필요한 시간 정도인 경우에는 노동 시간에 해당하는 것이라고 생각할 수 있다.

### 나. 업무보고서등의 작성 시간

업무보고서 등을 작성하는 시간에 대해서는 그러한 작성이 개호보험 제도나 업무 규정 등에 의해 업무상 의무로 되어 있는 것으로 사용자의 지휘 감독에 근거하여 사업장이나 이용자 택등에 대하여 작성한 경우에는 노동 시간에 해당하는 것이다.

### 다. 대기 시간

대기 시간에 대해서는 사용자가 갑작스러운 수요 등에 대응하기 위해 사업장 등에서의 대기를 명하여 해당 시간에 대한 자유로운 이용이 노동자에게 보장되어 있지 않다고 인정되는 경우, 이는 노동 시간에 해당하는 것이다.

### 라. 연수 시간

연수시간에 대해서는 사용자의 명시적인 지시에 근거하여 행해지는 경우는 노동 시간이다.또 연수를 수강하지 않는 것에 대하여 취업규칙상 제재 등의 불이익이 있는 경우나 연수 내용과 업무와의 관련성이 깊고, 거기에 참가하지 않으면 본인의 업무에 구체적으로 지장이 생기는 등 실질적으로 사용자로부터 출석의 강제가 있다고 인정되는 경우 등은 비록 사용자의 명시적인 지시가 없더라도 노동시간에 해당하는 것이다.

## (3) 휴업수당

방문 개호 사업에 있어서 이용자로부터 이용 신청 철회를 이유로 노동자를 휴업시켰을 경우에, 휴업수당을 지불하지 않은 것이 인정되는 경우가 있으나, 노동일 및 그 근무시간대가 매월 근무표에 의해 방문 개호 노동자에게 정해진 후, 노동자가 노동 계약에 따라서 노동 준비를 하였고, 노동의 의사를 가지고 있었음에도 불구하고, 사용자가 노동일의 전부 또는 일부를 휴업시켜 이것이 사용자의 책임으로 돌아가야 하는 사유에 의한 경우에 사용자는 휴업수당으로 하여 그 평균 임금의 100분의 60이상의 수당을 지불해야 한다.(법 제 26조)

따라서 이용자로부터 이용 신청의 철회, 이용 시간대의 변경을 이유로 노동자가 휴업할 경우, 예를 들면 다른 이용자택에서의 근무할 수 있는 가능성에 대하여 그에 적합한 검토를 충분히 했는지 아닌지 등 해당 노동자가 대체 업무를 할 경우의 가능성 등을 포함하여 판단하여, 사용자로서 실시해야 할 최선의 노력을 다하지 않았을 경우, 사용자의 책임에 의해 돌려보내야 할 사유가 있는 것으로서 판단되므로 휴업수당의 지불이 필요하다. 다만, 이용자로부터의 이용 신청의 철회, 이용 시간대의 변경의 요청에 대해, 사용자가 해당 노동자에게 다른 이용자택에서 근무시키는 등 대체 업무의 제공을 실시했을 경우, 혹은 취업규칙의 규정에 근거하는 시작과 종

료 시각의 앞당김, 이에 의한 근무시간대의 변경이나 휴일의 대체에 대한 노동날짜의 변경으로 다른 이용자택에서 근무하도록 하는 등 필요한 업무를 제공 했을 경우에는 휴업수당의 지불은 하지 않아도 된다. 덧붙여서 하루 노동일의 일부만, 사용자의 책임에 의해 돌려보내야 할 사유로 휴업시켰을 경우에 대해서도, 실제로 노동한 시간에 대해 지불되는 임금이 하루 분 평균 임금의 100분의 60에 못 미칠 때는 그 차액을 지불해야 한다.

#### (4) 임금의 산정

방문 개호 사업에 있어서 방문 개호의 업무에 직접 종사하는 시간 이외의 노동 시간인 이동 시간 등에 대해서 임금 지불의 대상으로 하고 있는지 어떤지가 분명하지 않는 경우가 있는데, 임금은 어떤 노동 시간이라도 지불되지 않으면 안 되는 것이기 때문에, 노동 시간에 응한 임금의 산정을 실시하는 경우에는, 방문 개호의 업무에 직접 종사하는 시간 뿐만 아니라, 상기(2)의 노동 시간을 산정한 시간 수에 대한 임금의 산정을 실시한다.

방문 개호의 업무에 직접 종사하는 시간과 그 이외의 업무에 종사하는 시간의 임금수준에 대해서는 최저 임금을 밑돌지 않는 범위에서, 노사가 서로 대화를 통해 결정되어야 한다. 임금이 최저 임금액 이상이 될 것인가 아닌가에 대해서는 ①시간에 의해서 정해진 임금(이하 '시간급'이라고 한다)의 경우는 해당 시간급을 시간에 의해서 정한 최저 임금액(시간액)과 ②일, 주, 월에 의해서 정한 임금의 경우, 그 금액을 해당 기간에 대한 노동 시간수에서 제거한 해당 시간에 대한 금액을 시간에 의해 정해진 최저 임금액(시간액)이라고 비교하는 것으로서 판단한다(최저 임금법 제5조, 최저 임금법 시행 규칙 제 3조). 덧붙여 노동자가 받는 임금에 있어서, 기본급이 시간급에 의해, 그 외 직무 수당 등이 월에 의해 정해지는 등, 상기 ① 및 ②의 임금으로 구성되는 경우에는, 해당 기본급과 직무 수당 등에 대해 각각 ① 및 ②의 방법에 의해 시간 당 금액을 산출해, 그 합계액을 시간에 의해서 정해진 최저 임금액(시간액)과 비교하는 것이다.

방문 개호노동자는 이용자의 집으로 이동하는 것을 전제로 방문 개호의 업무에 종사하는 것에 있어 그 이동에 필요한 비용에 대해서는 사업상 필요 경비의 성격을 가지고 있기 때문에 사업장이 실비 변상으로서 지급하고 있는 여비, 교통비 등은, 일반적으로는 노동의 대상은 아니므로 임금으로 인정받지 못하기 때문에, 최저 임금액과 비교에 있어서는, 비교 대상 임금액에는 산입하지 않는다.

#### (5) 연차 유급 휴가의 부여

방문 개호 사업에 있어서 연차 유급 휴가에 대해 단기간의 계약기간이 갱신되어 6개월 이상에 이르고 있는 경우에도 예를 들면, 노동 계약을 한달 마다 갱신한다는 것을 이유로 부여하지 않는 예가 보이고 있다. 고용한 날로부터 계산하여 6개월간 계속적으로 근무하고, 전체 노동일의 80% 이상 출근하고 있는 경우에는 법에서 규정하는 것에 의해 연차 유급 휴가를 부여할 필요가 있다(법 제 39조).

덧붙여 연차 유급 휴가의 부여 조건인 '계속 근무'라는 것은 재직 기간을 의미하고 계속 근무인지 아닌지에 대해서는 단지 형식적으로만 판단하는 것이 아니라, 근무의 실태에 맞게 실질적으로 판단해야 할 것이다. 또, 비정형적 파트타임 헬퍼 등에 대해서 연차 유급 휴가가 비례하여 부여되는 일 수는 원칙으로서 기준일에 있어 예정되어 있는 소정 노동일 수를 산출하기 어려운 경우, 기준일 직전의 실적을 고려하여 소정 노동일 수를 산출하는 것으로 한다.

따라서 예를 들면, 고용된 날부터 계산하여 6개월이 경과된 후에 부여되는 연차 유급 휴가의 날짜에 대해서는 과거 6개월의 노동 날짜의 실적의 2배가 된 것을 '1년간의 소정 노동 날짜'로 간주하고 판단하는 것으로 한다.

#### (6) 취업규칙의 작성 및 주지

사용자 중에는 단시간 노동자인 방문 개호 노동자에 대해서는 취업규칙의 작성 요건인 '상시 10명 이상의 노동'에는 포함되지 않는다고 오해하고 있는 경우가 있는데, 단시간 노동자도 '상시 10명 이상의 노동자'에 포함된다(법 제 89 조). 또 취업규칙에 있어서 상시 사업장내의 각 작업장 마다 게시하고, 비치하는 등의 방법을 통해 노동자에게 주지하도록 할 필요가 있다(법 제 106조 제 1항). 덧붙여 사업장 등에 갈 기회가 적은 비정형적 파트타임 헬퍼 등의 주지에 대해서는 문서로써 교부하도록 하는 방법을 강구하는 것이 바람직한 일이다(규칙 제 52조의 2 제 2호 참조).

#### (7) 노동자 명부 및 임금 대장의 조정 및 보존

방문 개호 사업소에 있어서 방문 개호 노동자의 노무관리를 적절히 실시하기 위해 각 사업장 마다 노동자 명부를 만들어 노동자의 이름, 고용한 날짜, 퇴직한 날짜 및 그 사유 등을 기입하는 것과 동시에(법 제 107조, 규칙 제 53조), 임금 대장 또한 만들어 노동자의 이름, 임금 계산 기간, 노동 날짜, 노동 시간, 시간외 노동 시간, 기본급, 수당 그 외 임금의 종류마다 그 금액 등을 임금을 지불할 때 마다 지체 없이 기입할 필요가 있다(법 제 108조, 규칙 제 54조). 덧붙여 방문 개호 노동자와 관련된 노동 시간에 대해 해당 노동자가 작성하는 업무보고서 등에 의해 파악하고 있는 경우에는 사용자는 노동 시간의 실태를 올바르게 기록하고 적정하게 보고를 실시하도록 하며 해당 노동자에 대해 충분한 설명을 실시한다.

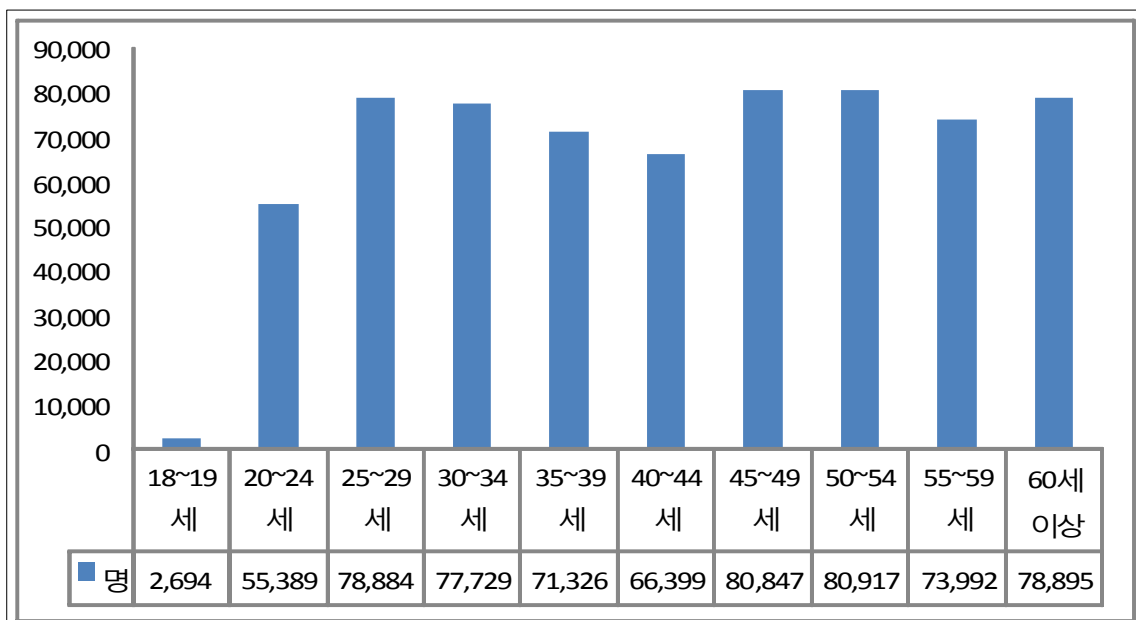
또 노동자 명부 및 임금 대장은 노동 관계에 대한 중요한 서류이므로, 노동자 명부에 대해서는 노동자의 퇴직한 날로부터, 임금 대장에 대해서는 마지막 기입을 한 날로부터, 각각 3년간 보존할 필요가 있다(법 제 109조, 규칙 제 56조).



□ (고용규모) 일본 내 간병종사자 830,298명 중 80.9%가 돌봄서비스와 관련된 방문간병 직원들이며 이중 79.7%인 535,699명이 여성으로 파악됨

- 일본 후생노동성은 일본의 간병종사자를 생활상담원·지원상담원, 간병직원(방문간병인), 간호직원, 기능훈련지도원 및 이학요법사(PT)·작업요법사(OT)·언어청각사(ST), 간병지원 전문원의 크게 5개 직종으로 구분하고 있음
- 이중 간병직원은 671,820만 명으로 간병종사자 총 830,298명의 80.9%를 차지하며 남성은 131,898명(19.6%), 여성은 535,699명(79.7%)임
- 평균연령은 43.6세이지만 연령대별로 고용규모는 고르게 분포하고 있는 것으로 파악됨
- 일본의 간병직원(방문간병원)들의 경우 평균 근속연수는 5.5년이며, 5년 미만인 자가 50.3%로 총 33만 7,726명에 달함

[그림 4-5] 일본의 연령별 간병직원(방문간병원) 구성(2010년)



자료 : 일본 후생노동성(2010), ‘平成22年介護従事者処遇状況等調査’

<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL02100104.do?gaid=GL02100102&toacd=00450376>.

□ (임금수준) 2010년 방문간병원의 총보수는 평균 25만 6,680엔으로 2009년 24만 1,520엔 대비 약 5.9%(1만 5,160엔) 상승했으며 급여지불형태간에 차이가 적음

- 방문간병원의 총보수는 기본급과 수당, 보너스에 해당하는 일시금으로 구성되며, 연봉·월급 직원은 평균 27만 5480엔(5.3% ↑), 일급 직원은 20만 1,000엔(6.4% ↑), 시급직원은 22만 1690엔(7.4% ↑)으로 파악됨

- (기본급) 2010년 기준, 연봉·월급 간병직원의 기본급은 평균 17만 6,490엔, 일급 간병직원은 평균 9,760엔, 그리고 시간급 직원은 평균 3,920엔으로 파악됨
- (수당) 전체 간병직원의 수당은 2010년 기준 평균 4만 8,610엔으로 2009년(평균 4만 1,190엔) 대비 약 18.0% 상승
  - ⇒ 수당종류는 시간외 수당, 가족부양수당, 통근수당, 직무수당, 자격수당, 처우개선수당, 야근수당, 이동수당, 연수수당, 기타 등 총 10개로 구성
  - ⇒ 특히 처우개선 수당 수급자 비중은 2009년 4.8%에서 2010년 36.6%로 증가
- (일시금) 2010년 기준, 연봉·월급 간병직원의 일시금은 평균 26만 6,330엔, 일급 간병직원은 평균 9,985엔, 그리고 시간급 직원은 평균 51,610엔 이었음

〈표 4-56〉 일본의 간병직원(방문간병원)의 총보수

구분	연봉·월급 간병직원				일급간병직원				시간급간병직원			
	2009년		2010년		2009년		2010년		2009년		2010년	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
100,000엔 미만	3,909	0.9	2,977	0.7	1,667	8.9	1,344	8.2	119,788	52.3	107,242	48.4
100,000-119,999엔	1,992	0.5	1,099	0.3	386	2.1	559	3.4	26,086	11.4	29,904	13.5
120,000-139,999엔	3,409	0.8	1,508	0.3	1,151	6.1	650	4.0	20,090	8.8	17,690	8.0
140,000-159,999엔	11,781	2.8	6,233	1.4	2,956	15.7	1,436	8.8	19,815	8.6	18,626	8.4
160,000-179,999엔	23,345	5.5	15,279	3.5	4,309	22.9	3,180	19.5	16,527	7.2	16,911	7.6
180,000-199,999엔	34,968	8.3	26,754	6.2	3,680	19.6	3,322	20.3	11,056	4.8	12,189	5.5
200,000-219,999엔	47,107	11.1	36,980	8.5	1,875	10.0	2,325	14.2	6,907	3.0	7,363	3.3
220,000-239,999엔	49,088	11.6	45,672	10.5	1,189	6.3	1,218	7.4	2,605	1.1	4,784	2.2
240,000-259,999엔	52,891	12.5	57,663	13.3	494	2.6	763	4.7	2,885	1.3	2,336	1.1
260,000-279,999엔	49,398	11.7	56,876	13.1	154	0.8	476	2.9	1,096	0.5	1,270	0.6
280,000-299,999엔	40,471	9.5	50,141	11.6	224	1.2	130	0.8	967	0.4	1,123	0.5
300,000-319,999엔	30,536	7.2	39,568	9.1	25	0.1	231	1.4	430	0.2	584	0.3
320,000-339,999엔	23,026	5.4	28,675	6.6	79	0.4	97	0.6	406	0.2	440	0.2
340,000-359,999엔	16,210	3.8	19,792	4.6	49	0.3	179	1.1	183	0.1	344	0.2
360,000-379,999엔	11,187	2.6	13,298	3.1	24	0.1	49	0.3	0	0.0	172	0.1
380,000-399,999엔	8,285	2.0	10,308	2.4	126	0.7	98	0.6	80	0.0	23	0.0
400,000-419,999엔	5,062	1.2	7,336	1.7	197	1.0	98	0.6	0	0.0	57	0.0
420,000-439,999엔	3,239	0.8	4,630	1.1	24	0.1	24	0.1	0	0.0	0	0.0
440,000-459,999엔	2,800	0.7	2,884	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
460,000-479,999엔	1,223	0.3	1,832	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
480,000-499,999엔	1,122	0.3	1,261	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
500,000엔 이상	2,757	0.7	3,150	0.7	171	0.9	171	1.0	315	0.1	499	0.2

자료 : 일본 후생노동성(2010), ‘平成22年介護従事者処遇状況等調査’

<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL02100104.do?gaid=GL02100102&toacd=00450376>.

- 주 1. 연봉·월급 간병직원(방문간병원) 총보수 = 기본급(월급)+수당+일시금(1-6월 지급금액의 1/6)  
 2. 일급 간병직원(방문간병원) 총보수 = 기본급(일급)\*실제 노동일수+수당+일시금(1-6월 지급금액의 1/6)  
 3. 시간급 간병직원(방문간병원) 총보수 = 기본급(시간급)\*실제 노동시간+수당+일시금(1-6월 지급금액의 1/6)

□ (처우수준) 정규직 비중이 61.0%로 높은 편이며 실제 노동일수에서도 임금지불형태 간에 차이가 적은 것으로 파악

- 고용형태에 있어서 정규직 비중은 61.0%로 비정규직의 약 2배 수준이며 2009년 대비 58.9%(약 39.6만 명)에서 2.1%p 상승한 것으로 나타남
- 급여지불형태에 있어서는 연봉이나 월급을 받는 자 이외에 시간급으로 급여를 받는 자들의 비중이 2009년 대비 다소 축소되었지만, 여전히 30%대 중반 수준
- 실제 노동일수에서는 연봉·월급 직원은 21.1일, 일급직원은 19.9일, 시급직원은 17.8일로 약간 차이가 존재함

〈표 4-57〉 일본의 고용형태별 간병직원(방문간병원) 구성

구분	2009년		2010년	
	정규직	비정규직	정규직	비정규직
인원(명)	395,576	232,780	410,121	220,564
비중(%)	58.9	34.6	61.0	32.8

자료 : 일본 후생노동성(2010), ‘平成22年介護従事者処遇状況等調査’

〈표 4-58〉 일본의 급여지불형태별 간병직원(방문간병원) 구성

구분	2009년			2010년		
	연봉·월급	일급	시간급	연봉·월급	일급	시간급
인원(명)	423,805	18,780	229,235	433,914	16,350	221,557
비중(%)	63.1	2.8	34.1	64.6	2.4	33.0

자료 : 일본 후생노동성(2010), ‘平成22年介護従事者処遇状況等調査’

〈표 4-59〉 일본의 급여지불형태별 간병직원(방문간병원)의 실제 노동일수

구분		2009년			2010년		
		연봉·월급	일급	시간급	연봉·월급	일급	시간급
5일 미만	명	730	128	5,533	156	99	5,020
	비중(%)	0.2	0.7	2.4	0.0	0.6	2.3
5-9일	명	599	136	13,562	785	254	13,593
	비중(%)	0.1	1.9	5.9	0.2	1.6	6.1
10-14일	명	2,870	159	34,990	2,770	659	32,362
	비중(%)	0.7	4.6	15.3	0.6	4.0	14.6
15-19일	명	37,108	805	58,120	42,015	2,259	59,289
	비중(%)	8.8	12.4	25.4	9.7	13.8	26.8
20-24일	명	363,017	5,857	89,682	370,251	12,779	85,476
	비중(%)	85.7	78.4	39.1	85.3	78.2	38.6
25일 이상	명	9,176	70	22,418	10,386	299	21,053
	비중(%)	2.2	2.1	9.8	2.4	1.8	9.5
계	명	423,805	18,780	229,235	433,914	16,350	221,557
	비중(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료 : 일본 후생노동성(2010), ‘平成22年介護従事者処遇状況等調査’

## 2) 기관차원: 개호 노동자를 위한 기관설립으로 종사기관을 관리

□ (관리주체) 개호보험 종사자들의 처우개선을 위한 실행기관으로서 개호노동안정센터를 설립하여 기관에서의 종사자 처우를 견제

- 『개호노동자 고용관리 개선 등에 관한 법률(1992년 법률 제63호)』에 근거하여 개호노동안정센터의 설립 및 운영이 가능

〈표 4-60〉 개호 노동안정센터의 업무

- a) 개호노동자의 고용 및 복지에 관한 정보 및 자료를 종합적으로 수집하고 사업주, 직업소개사업자, 기타 관계자에게 제공한다.
- b) 직업소개사업자의 소개로 개호노동에 종사한 자가 임금을 받을 수 없게 된 때, 보호 및 기타 직업생활 안정을 위해 필요한 원조를 제공한다.
- c) 인정 사업주에 대해서 지급할 급여금을 지급한다.
- d) 개호노동자 고용 안정 및 능력 개발 향상에 관한 조사연구를 수행한다.
- e) 개호노동자 고용안정 및 능력개발 향상을 위한 조치에 관한 상담 및 기타 원조를 제공한다.
- f) 개호노동자 및 개호노동자가 되려는 자에 대해서 필요한 지식 및 기능을 습득시키기 위한 교육훈련을 실시한다.
- g) 개호노동자 구직에 관한 정보를 수집정리하고, 개호노동자를 고용하려는 자에 대해서 필요한 정보를 제공한다.
- h) 기타 개호노동자의 고용안정 및 능력 개발 향상에 필요한 사업을 실시한다.

## 3) 이용자 차원: 전문자격 소지자의 개호활동으로 표준화된 서비스 제공

□ (관리주체) 개호보험 종사자들의 처우개선을 위한 실행기관으로서 개호노동안정센터를 설립하여 기관에서의 종사자 처우를 견제

- 개호 보험실시 전 가정봉사원, 홈헬퍼(home-helper) 등으로 지칭되던 방문개호원은 개호보험제도 도입에 따라 자격 취득후 사업에 종사하도록 함
- 우선, 방문개호원은 도도부현 지사의 지정을 받은 교육과정에서 1, 2, 3단계별 각각 230시간, 130시간, 50시간의 교육과정을 수료해야만 활동자격을 취득  
⇒ 3급자의 경우 가사원조서비스만 제공할 수 있지만 2009년 4월부터 개호보험 수가

적용자격에서 제외

- 2006년 개호보험법의 개정 이후 개호서비스의 전문성을 높이기 위해 총 500시간의 실습과정으로 구성된 개호직원 기초연수 과정을 포함
- 방문개호원 2급 과정을 수료한 이후에 개호직원 기초연수 과정을 수료한 경우에만 개호복지사 국가자격증의 취득이 가능
- 2012년부터는 1급 방문개호원의 양성과정은 개호직원 기초연수 과정으로 통합될 예정이며, 개호복지사 국가자격증 소지자로 자격기준을 강화할 계획

〈표 4-61〉 일본 방문개호원 홈헬퍼의 1·2·3급 교과과정

구분	교육시수	교육구분	교육 과목
1급 (230)	강의(85)	사회복지 서비스 관련 제도(20)	노인복지제도와 서비스 (4), 노인 보건의료지도 서비스(3), 장애인 복지서비스(4), 사회보장제도(3), 노인 보건복지 동향(3), 장애인 보건복지 동향(3)
		개호방법과 기술 (28)	개호기술의 전개(4), 치매성 고령자의 개호실제(4), 장애아동의 개호실제(4), 신체장애의 개호실제(4) 정신장애의 개호실제(4), 고난이 사례분석 검토(4) 재가임종 보호의 실제(4)
		팀접근 방법(20)	케어메니지먼트의 방법(4), 홈헬퍼서비스의 운영방법(4) 팀케어의 실제(4), 지도업무의 필요성과 과제(4) 사례연구와 검토의 방법(4)
		기초지식(16)	의학의 기초지식(8), 재가간호의 기초지식(4) 심리학적 원조방법의 기초지식(4)
	실습(146)	실기실습(62)	케어메니지먼트(6), 개호기술(30) 고난이 사례 대응방법(20), 복지기구 사용법(6)
		실습(84)	치매성 고령자 대응방법(24), 주간보호 시설 실습(12) 팀운영 방법업무 실습(16), 방문간호동행방문(2일, 일별 4시간), 재가간호 지원센터 직원과 동행방문(2일, 일별 4시간), 공적 관계기관 견학(8), 사례보고 검토(8)
2급 (130)	강의(58)	기본교육(54)	복지이념과 케어서비스(3), 서비스 제공의 기본 시점(3) 노인복지서비스(3), 장애인복지서비스(3), 홈헬퍼서비스(3) 홈헬퍼직업윤리(2), 장애인 질병의 이해(3), 개호개론(3) 고령자 장애인의 심리(3), 고령자 장애가족의 이해(3) 개호사례검토(4), 주택복지기구 지식(4), 가사원조방법(3) 상담원조와 케어계획(4), 의학의 기초지식(3) 재가간호의 기초지식(3), 재활의료의 기초지식(4)
	실습(72)	실기실습(42)	공감적 이해와 기본적 태도(4), 기본 개호기술(30) 케어계획의 작성과 기록보고의 기술(5), 레크리에이션(3)
		현장실습(30)	개호실습(2일, 총16시간), 홈헬퍼서비스 동행방문(2일, 일별 4시간) 재가서비스 현장 견학(1일, 6시간)
3급 (50)	강의(25)	기본교육(25)	서비스 제공의 기본시점(3), 노인복지서비스(2) 장애인 복지서비스(2), 홈헬퍼 서비스 개론(3) 서비스 이용자의 이해(3), 개호개론(3) 가사원조의 방법(4), 의료기초지식(3), 심리원조 방법(2)
	실습(25)	실기실습(17)	공감적 이해와 기본 태도(4), 개호기술 입문(10), 홈헬퍼서비스 공감이해(3)
		현장실습(8)	재가서비스 현장 견학(8)

주: 괄호 안( )은 교육시수임.

## 5. 돌봄 종사자 처우개선을 위한 전략 Matrix 구축

### □ (구축방향) 돌봄종사자의 처우 개선을 위해서는 산업 육성과 서비스 공급 주체인 기업의 특성이 반영된 고용의 질·양 혼합 전략 틀이 필요

- 기업체가 돌봄 종사자의 고용창출과 처우를 결정하는 주체자가 기업이기 때문에 상황과 약은 필수이지만 산업 육성이 이루어지지 못한 상황에서 기업들만의 힘으로 종사자 처우개선은 어렵기 때문에 산업정책에 대한 파악이 필요
- 본고에서는 산업-기업-고용과의 연관관계를 고려하여 영국, 프랑스, 이탈리아, 일본의 선진 4개국을 대상으로 고용의 양고 질에 대한 상황분석을 실시  
⇒ 벤치마킹 대상국으로 영국, 프랑스, 이탈리아, 일본을 선정한 이유는 사회적 돌봄 서비스가 한국보다 선진화되었고 육성전략이 차별적이었으며, 방문간병 등을 고려할 때 유사하다고 판단하였기 때문

### □ (고용의 양) 돌봄 산업이 발달된 4개국 중 영국(12.9%)이 가장 많았고 일본(9.9%), 프랑스(9.5%), 이탈리아(1.9%)의 순으로 나타남

- 본고에서는 선진국의 취업자 중 보건·복지부문의 취업자 비중으로 선진국들의 돌봄종사자 고용의 양을 측정하는 대체변수로 사용하였는데 그 이유는 해당 국가들의 고용량을 직접 파악하기에는 정보부재 등 한계가 존재했기 때문임
- 고용량의 고저(高低) 선정기준에서 OECD 평균인 10.1%를 기준으로 할 때, 고용량이 높은 국가는 영국만이 해당하나 본 과제 취지가 산업육성정책에 따른 종사자 처우개선을 위한 전략 결정임으로 4개국의 평균(9.9%)을 기준으로 삼음
- 한편 보건복지부문에 대한 고용성장률에 있어서는 해당 4개국 중 일본이 3.6%로 가장 높은 반면, 프랑스가 1.6%로 가장 낮았음  
⇒ 일본의 고용성장률이 높은 이유는 90년대 이후, 일본이 초고령사회에 진입해 돌봄 사업의 수요가 상승했기 때문으로 추정됨

〈표 4-62〉 OECD 국가의 전체 산업부문 취업자 중 보건 복지부분 취업자 비율(09년 기준)  
(단위: %)

구 분		OECD 평균	영국	프랑스	이탈리아	일본	한국
보건 복지 부분	취업자 비중(2009)	10.1	12.9	9.5	7.3	9.9	3.6
	고용성장률(1995~2009)	2.8	2.2	1.6	2.2	3.6	8.1

자료 : OECD(2011), Health at a Glance.

□ (고용의 질) 돌봄산업이 발달된 4개국 중 이탈리아와 일본의 경우 고용의 질이 좋은 반면, 영국과 프랑스는 상대적으로 낮은 것으로 파악됨

○ 고용의 질 파악을 위해 본고에서는 한국과 가장 유사하는 돌봄종사자들의 임금수준에 대한 자료를 수집함

⇒ 영국은 국립통계청의 돌봄 직종 근로자 중 돌봄 종사자(Care Worker)만을, 프랑스는 돌봄서비스 직종 중에서 사회적 돌봄 종사자만을, 이탈리아는 사회적 협동조합의 간병인들을, 그리고 일본은 방문간병인들의 자료를 수집

○ 각국의 돌봄종사자들의 경제적 위상 파악을 위해 임금근로자들의 평균임금 대비 돌봄 종사자들의 연평균 소득 비중과 최저임금 대비 비율을 산출함

⇒ 분석목적이 각국 돌봄 종사자간의 임금수준의 크기를 비교하는 것이 아니라 해당국 내 돌봄종사자들의 경제적 위상을 파악하기 위함이기 때문

○ 그 결과 임금근로자 평균 소득 대비 영국의 돌봄 종사자들의 임금은 43.0% 수준, 프랑스의 사회적 돌봄 종사자들은 28.1%로 매우 낮은 반면, 이탈리아의 사회적 협동조합의 돌봄 종사자들은 57.2%, 일본의 방문간병인들은 76.1%로 경제적 위상이 좋은 것으로 나타남

〈표 4-63〉 각국의 돌봄 종사자 연소득 및 평균 임금근로자 대비 위상

(단위: 각국 통화)

구 분		영국('10)	프랑스(05)	이탈리아('09)	일본('10)	한국('11)
돌봄 종사 자	연소득	13,306(£)	10,171(\$)	15,515(€)	3,080,160(¥)	6,880,000(원)
	월소득	1.109(£)	938.4(\$)	1193.5(€)	256,680(¥)	574,000(원)
	시간당 소득	6.56(£)	8.30(\$)	7.19(€)	-	6,184(원)
임금 근로 자	평균 연소득	30,906(£)	36,181(\$)	27,122(€)	4,048,056(¥)	29,197,000(원)
	최저임금(시/월/년)	5.50(£)	8.47(\$)	-	1,491,880(¥)	4,320(원)
위상	임금근로자 평균 대비	43.0%	28.1%	57.2%	76.1%	23.6%
	최저임금 대비	119.3%	97.9%	-	206.4%	143.1%

자료 1. 영국: National key statistics, <https://www.nmcs-sc-online.org.uk/research/researchdocs.aspx?id=9>

2. 프랑스: 윤자영 외(2011), 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(I), 한국노동연구원 중 p81의 Luxembourg Income Study 자료의 사회적 돌봄 부문, 미국 USD PPP's 기준

3. 이탈리아: COOPERATIVE SOCIALI il contratto di lavoro 2006-2009/Luglio 2009/ a cura di Giancarlo Valent

4. 일본: 후생노동성, '平成22年介護従事者処遇状況等調査', 결과 중 방문 간병인의 임금 결과를 인용·참조. <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL02100104.do?gaid=GL02100102&toed=00450376>.

5. 한국: 고용노동부(2011), '고용형태별 근로실태조사'

6. 임금근로자 평균 연소득 및 최저임금은 OECD Statistics. 단 이탈리아의 경우 자료가 존재하지 않아 산출 못함

주 1. 영국의 경우 관리직과 시니어 돌봄 종사자를 제외한 일반적인 돌봄 종사자의 임금 적용

2. 이탈리아: 별도로 정의되지 않은 간병인·후견인 서비스업 종사자 임금, 이탈리아 협동조합의 경우 연소득 13개월 치 적용

3. 일본: 최저임금 대비 돌봄 종사자 임금은 연소득 기준

4. 한국의 연평균 임금은 연급여액 29,197,000원=(월평균 급여액(2,102,000원)\*12)+연간특별급여(3,913,000원)

□ (고용의 양-질 연계 Matrix) 고용의 양과 질을 연계할 경우, 일본의 사회보험형이 종사자 처우개선에 있어 가장 긍정적인 것으로 판단됨

○ 앞서 파악된 돌봄서비스 종사자 고용비중과 평균 임금근로자 대비 종사자 임금수준 자료를 중심으로 2×2 전략 매트릭스를 구축하면 [그림 4-7]과 같음

⇒ 고용의 질은 각국의 임금근로자 평균 소득 대비 돌봄 종사자의 소득 비중을 50%를 기준으로 고저(高低)로 분류함

⇒ 고용의 양은 각국의 보건복지부문 취업자 비중을 구한 후 4개국의 평균치인 9.9%를 기준으로 대소(大小)로 분류함

○ 고용의 양과 질 모두를 고려할 경우 4 개국 중 일본이 가장 바람직한 것으로 나타났으며, 다음으로 이탈리아가 벤치마킹 대안으로 고려됨

[그림 4-6] 돌봄 종사자 처우개선을 위한 전략 Matrix 설정

임금근로자 평균소득 대비 돌봄종사자 수준 (50% 기준)	高	<b>일본의 사회보험형</b> - (취업자) 전체 대비 비중(9.9%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 76% 수준	<b>이탈리아의 협동조합형</b> - (취업자) 전체 대비 비중(7.3%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 57.2% 수준
	低	<b>영국의 준시장형</b> - (취업자) 취업자 비중(12.9%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 43% 수준	<b>프랑스의 시장형</b> - (취업자) 취업자 비중(9.5%) - (처우수준) 평균 임금 근로자 소득 대비 약 28.1% 수준
		大	少
		종사자 고용 비중(9.9%)	

〈표 4-64〉 선진 4 개국의 돌봄산업 육성 유형과 정책

국가	국가고용	기업관리	이용자 서비스 제공
프랑스 (시장형)	- 파트타임 일자리 육성	- 기업부조 연계와 인증제 도입	- 맞춤형 서비스 추구
영국 (준시장형)	- 시민단체 및 민간기업 육성을 통한 고용창출	- 직접지불제도 도입으로 기관에 대한 서비스 이용자 권한 확대	- 중앙정부-지방정부-종사자 연계로 서비스질 관리
이탈리아 (사회적 협동조합형)	- 사회적 협동조합과 사회적기업 활성화에 기반한 사회서비스 확충	- 지방정부와 지역협동조합 연맹간 협조를 통한 서비스 기관 설립	- 취약계층에게 다양한 돌봄서비스 제공
일본 (사회보험형)	- 개호보험 종사자 처우개선을 위한 법령제정	- 개호노동자를 위한 기관 설립으로 종사기관 관리	- 전문자격소지자 개호활동으로 표준화 서비스 제공



## 6. 종사자 처우개선을 위한 선진국의 벤치마킹

□ (전략방향) 장기적으로 일본형을 추구하는 것이 바람직하나, 한국의 고용상황을 고려 시, 이탈리아의 협동조합형을 벤치마킹하는 단계적 전략이 필요

- 한국의 사회 및 복지사업 종사자 비중은 전체 취업자의 3.6%로 일본의 9.9%에 비해 1/3수준이고 이탈리아의 7.3%의 절반 수준임
- 물론 일본이 개호보험으로 고용을 확대시켰다는 점에서 고령화 속도가 세계 최고인 한국도 노인재가장기요양의 수요자 확대 등으로 증가할 가능성이 존재함
- 그러나 현 돌봄종사자들의 낮은 처우 수준을 개선하기위한 추가적인 재원이 지속적으로 유입되지 않는 한 돌봄 일자리 확대에는 한계가 존재

□ (정책수단) 한국은 돌봄종사자들의 근로자성 인정 및 처우를 공식화한 일본과 이탈리아의 제도적 측면을 적극적으로 도입

- 일본은 개호보험 종사자들의 낮은 처우를 개선시키기 위해 2008년 ‘개호종사자 등의 인력확보를 위한 처우개선에 관한 법률』을 제정하였고, 후생노동성에서 개호종사자들의 근로자성을 인정한 지침을 발표함
- 이탈리아는 사회적 협약하에 돌봄종사자를 포함한 전 근로자들의 임금과 고용에 관한 노동계약서를 매년 작성함으로써 돌봄종사자의 근로자성을 인정함

□ (기관관리) 일본의 개호노동안정센터와 같은 종사자 관련 기관도입을 고려

- 한국의 노인장기요양보험이 일본의 사회보험인 개호보험을 벤치마킹한 제도라는 점에서 서비스 전달체계상에 유사성이 높음
- 사업개시 이후 허가제로 운영되던 바우처 기관 운영체계가 등록제로 변경됨에 따라 종사기관들의 경쟁심화와 종사자 처우 악화가 예상됨
- 돌봄 종사자들의 처우 관련 사항을 상시적으로 관리할 수 있는 조직도입을 신중히 고려할 필요가 있음

□ (기관육성) 돌봄 종사기관으로서 사회적 협동조합 육성을 적극적으로 고려

- 종사자들의 처우를 결정하는 돌봄 종사기관들의 경영능력과 사업성을 고려시 정부의 재

정지원에 의존하는 경향이 매우 높다고 판단됨

- 현 종사기관들의 수익모델과 운영체계에 대한 변화가 없다고 가정 시, 정부의 재정지원은 지속적일 수 밖에 없으며 국가재정 운영에도 바람직하지 않음
- 민간중심의 자율적인 돌봄시스템 모형인 이탈리아의 협동조합형을 적극적으로 벤치마킹하여 종사자의 고용의 양과 질을 확보하는 방안을 추구할 필요가 있음

## 참고문헌

- 강혜규·박세경·고경환·이재형·김은정·김은지·박소현(2009). 사회서비스산업의 공급실태조사 및 발전 방안연구.한국보건사회연구원.
- 고용노동부(2011). 고용형태별 근로실태조사
- 김명중(2010). 일본의 개호노동 현황과 정부대책에 대해서. 국제노동브리프 Vol. 8(3), pp. 22 ~41.
- 김용득(2009). 사회서비스바우처사업 2년의 평가와 과제. 사회서비스바우처시행2주년 기념심포지엄논문집. 재단법인 사회서비스관리센터
- 박세경·김혜원·강혜규·박찬임·오은진·은수미·김은지(2009). 사회서비스 인력 선진화 방안 연구. 한국보건사회연구원
- 보건복지부사회서비스전자바우처홈페이지 (<http://www.socialservice.or.kr>)
- 보건복지부(2012). 2012년 1/4분기 바우처 관련 통계. 사회서비스정책과.
- 보건복지부(2011). 주요업무 추진계획.
- 엄기욱·배진희·박인아·조무현(2009). 요양보호사의 교육·자격제도 및 처우 개선방안. 국민건강보험공단·군산대학교 산학협력단.
- 오영란(2010). 일본의 개호노동자 체계와 관련 쟁점. 노인복지연구. Vol. 48. pp.107~130.
- 윤희숙·정경희·박능후·전병유·권용진(2010). 노인장기요양보험의 현황과 과제. 한국개발연구원.
- 오은진·김난주·장원봉(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅴ:돌봄여성노동자를 위한 사회적기업. 한국여성정책연구원.
- 오은진·노대명(2009). 사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 Ⅲ : 일자리 제도화. 한국

여성정책연구원

오은진·신선미·김난주·양난주(2010). 사회서비스 여성 일자리 창출을 위한 정책과제Ⅳ.한국여성정책연구원.

윤자영·김경희·최영미·김양지영(2011). 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(Ⅰ)-돌봄서비스노동시장분석. 한국노동연구원.

장지연·김경희·임윤옥·강은애·김미진(2010). 고령화 사회의 돌봄노동에 대한 진단과 전망-노인요양보호사 노동권실태와 개선방안. 전국여성노동조합.

최병호·신호성·허순임·선우덕·변용찬·김상철·석재은·이진석·오동일·최영·정형선·임정기·이수형(2007). 노인장기요양보험제도 시범사업 평가연구(2차). 한국보건사회연구원

한국은행(2006). 산업연관분석 고용표

\_\_\_\_\_ (2007). 산업연관분석 고용표

\_\_\_\_\_ (2008). 산업연관분석 고용표

\_\_\_\_\_ (2009). 산업연관분석 고용표

\_\_\_\_\_ (2010). 산업연관분석 고용표

ANSP (2009). Tableau de bord.

Borzaga C., Depedri S. & Galera J.(2007). 이탈리아에서의 사회적 협동조합과 서비스 사회서비스와 사회적기업에 관한 국제심포지움 자료집.

Cariniet al.,(2011)

Cooperative Sociali il Contratto di Lavoro 2006-2009/Luglio 2009/ a cura di Giancarlo Valent.

Direct Payments Financial Arrangements.(2001)

Fujisawa R., Colombo F.(2009). The long-term care workforce: Overview and strategies to adapt supply to a growing demand. *OECD Health Working Paper*, No. 44.

<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL02100104.do?gaid=GL02100102&toctd=00450376>.

NationalKey Statistics. <https://www.nmds-sc-online.org.uk/research/researchdocs.aspx?id=9>

Personal Social Services Expenditure and Unit Costs England.(2008)

Pratica Lavoro.(2012). Wolters Kluwer Italia (<http://www.ipsoa.it/>)

Skills for Care(2010). The State of the Adult Social Care Workforce in England.

OECD(2011). Health at a Glance.

- 일본후생노동성(2010). 平成22年介護?事者?遇?況等調査 <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL02100104.doga?aid=GL02100102&toCd=00450376>.
- 트렌토 협동조합 연맹(2010). 트렌토 협동조합시스템

# 부록

## 돌봄바우처 사업 종사자 처우에 관한 현황조사

안녕하십니까? 한국보건사회연구원입니다.

본 연구원에서는 정부가 실시하고 있는 돌봄관련 바우처 사업 종사자들의 임금 등 처우와 관련된 현황을 보건복지부 사회서비스정책과와 공동으로 행정조사를 통해 파악하고 있습니다. 본 조사는 향후 더욱 증가할 것으로 예상되는 돌봄 서비스 산업을 육성시키고자 현재 설정된 바우처 사업 수가를 현실화하기 위해 계획되었습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 솔직한 응답을 주신다면 우리나라 돌봄 서비스 산업의 선진화와 수가 현실화를 위한 정책 개발에 큰 힘이 될 것으로 생각합니다. 따라서 작성하시는 응답자는 꼭 각 기관의 기관장이나 임원임을 유념하시고 설문에 응답해 주시기 바랍니다. 그리고 **작성하신 설문지는 E-mail() 또는 Fax (02-6499-0688)로 8월 3일 이전까지 보내주시기 바랍니다.** 마지막으로 응답결과는 통계법 제8조에 의하여 조사목적에 위해서만 사용되며 익명성이 보장되오니 성심껏 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

한국보건사회연구원 사회서비스연구실(Tel:02-380-8149, 02-380-8387)

구 분  (대 상)	1. 설문에 응답하시는 분의 직책은?	① 기관장 ② 임원(중간관리자) ③ <b>이외 종사자(응답 중단)</b>			
	2. 설문 응답자의 소속과 기관명은?	① 성 명 ② 기관명 ③ 연락처(Tel: , HP: )			
	3. 귀 기관의 조직형태는 어떻게 되나요?	① 민법상 법인(사단/재단) ② 민법상 조합(협동/영농) ③ 비영리단체(자활공동체) ④ 사회복지법인 ⑤ 상법상 회사(주식/유한/합자)			
	4. 귀 기관에서 사업 중인 주된 돌봄 바우처 사업은 무엇인가요? 사업개시일은 어떻게 되나요? 중복사업을 하신다면 어떤 것이 있나요?	주 돌봄사업	서비스개시일	중복사업	서비스개시일
		① 노인 돌봄 ② 가사간병 ③ 장애인활동보조		① 노인 돌봄 ② 가사간병 ③ 장애인활동보조	
	5. 귀기관은 돌봄 바우처 사업 외에 어느 사업을 병행하고 계신가요?	① 노인재가장기요양보험 ② 민간유료 사업 ③ 없음			
6. 귀 기관에서 돌봄 바우처 사업에 종사 하고 계시는 직원은 몇 명인가요?	① <b>돌봄도우미</b> : 가사도우미, 노인돌보미, 장애인활동보조인 등 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 종사자 (      명) ② <b>서비스관리자</b> : 각각의 돌보미를 지원하는 직원으로서 바우처 사업을 통해 인건비와 4대 보험을 지원받는 종사자(      명) ③ <b>기타관리자</b> : 돌봄종사자 또는 전담 관리자가 아닌 직원으로서 바우처 사업을 통해 임금 등 직접 지원을 받지 않는 기관의 장이나 행정·사무 등을 담당하는 직원(      명)				

구분 (단위: 원)	돌봄 바우처 사업		
	1)노인 돌봄	2)가사 간병	3)장애인 활동보조
① 총사업 수입 (A) ※ 카드수수료를 제외한 바우처사업 수가			
② 사업 비용 총액 (B=C+H+M)			
③ 돌봄 도우미 인건비 총액 (C=D+E+F+G)			
④ 급여 총액(D)			
⑤ 4대 보험 종사자 부담금 (E) (건강, 장기요양, 국민연금, 고용보험)			
⑥ 교통비(F)			
⑦ 세금(G)			
⑧ 서비스 관리자(전담인력 등) 인건비 총액 (H=J+K+L)			
⑨ 급여 총액(I)			
⑩ 4대 보험 자기부담금(J) (건강, 장기요양, 국민연금, 고용보험)			
⑪ 교통비(K)			
⑫ 세금(L)			
⑬ 사업 운영비 총액 (M=N+O+P+Q+R+S)			
⑭ 4대 보험 사업자 부담금 (N) (건강, 국민, 고용, 산재)			
⑮ 퇴직적립금 (O)			
⑯ 배상 책임보험료 (P)			
⑰ 명절선물 등 기타 복리후생비 (Q)			
⑱ 기타 관리자(기관장 등)인건비 (R)			
⑲ 기타 사업 운영비 (S)			
⑳ 총 서비스 시간 (1년 서비스 시간)			
A 기관의 연 사업 수익 중 바우처사업이 차지하는 비중은 어느 정도인지요?	( )% / 총수익 (100%)	( )% / 총수익 (100%)	( )% / 총수익 (100%)
B 기관이 지출하는 총비용 중 바우처사업으로 인해 지출되는 비중은 어느 정도인지요?	( )% / 총비용 (100%)	( )% / 총비용 (100%)	( )% / 총비용 (100%)

문2. 다음은 각 돌봄 바우처 사업에 종사하는 도우미들의 인건비 구성 항목에 관한 내용입니다.

돌봄 바우처(서비스) 사업 외에 민간 유료사업을 하신다면 모든 민간 유료사업에 대해서도 답변해 주시기 바랍니다.

구분		1) 노인 돌봄	2) 가사간병	3) 장애인활동보조	4) 노인배가장기요양
① 시급 수준(원)					
② 급여에 기본급 지급 여부		① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
법 정 근 로	③ 월 급여에 연장근로수당 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	④ 월 급여에 야간근로수당 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	⑤ 월 급여에 휴일근로수당 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
비 법 정 근 로	⑥ 월 급여에 주휴수당 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	⑦ 월 급여에 연차수당 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	⑧ 월 급여에 교통비 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	⑨ 월 급여에 기타수당 지급 여부 (기타 수당명: )	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
비 속 비	⑩ 급여에 지급 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지급액(원/1일)				

문3. 다음은 2012년 1월을 기준으로 귀 기관의 돌봄 도우미들의 보험가입 및 퇴직 적립금 현황에 관한 질문입니다. 귀 기관의 현황은 어떻게 되는지요?

(※관계법상 미해당자 : 월 60시간 미만 근무자, 중계알선을 통한 가사관리원(예: 파출부))

구분		계(A+B)	관계법상 미해당자(A)	관계법상 해당자(B=C+D)	
				가입자(C)	미가입자(D)
보 험	국민연금	명	명	명	명
	건강보험(장기요양 포함)	명	명	명	명
	고용보험	명	명	명	명
	산재보험	명	명	명	명
	배상책임보험	명	명	명	명
	상해보험	명	명	명	명
퇴직적립금		명	명	명	명



문3-1. 2011년 사업년도 전체 종사자 중 관계법상 보험가입 해당자 중 미가입자들의 가입 불  
참 이유는 무엇이라고 생각하시나요? 그리고 비가입자 중에서도 기관에게 또는 개별적  
으로 가입을 원하는 보험이 있다면 무엇인가요?

1) 관계법상 해당자 중 보험 미 가입 이유	2) 희망하는 보험이 있다면 무엇인가요?(중복응답가능)
① 서비스수가증인변비 비중이 작아 임금이 낮기 때문에 ② 남편 자식 등 가족이 4대 보험에 가입되어 있어서 ③ 일용직계약직이어서 ④ 근로기준법상 월 60시간의 근무시간 확보가 어려워서 ⑤ 4대보험 가입 및 해지 행정처리가 어려워서 ⑥ 기타	① 건강보험 ② 국민연금 ③ 고용보험 ④ 산재보험 (업무상 과해로 인해 재해를 입은 근로자나 가족에게 손해 전제를 보장하는 국/보험) ⑤ 상해보험 (종사자가 우연한 사고로 인하여 신체에 상해를 입은 경 우 보험금액 기타의 급여를 하는 보험) ⑥ 퇴직연금

문4. 다음은 각 돌봄 도우미들의 업무형태와 귀 기관의 돌봄 도우미 관리상황에 관한 내용입니  
다. 월 60시간 이상 근무자와 60시간 이하 근무자를 구분하여 답변해 주시기 바랍니다. (※  
복수서비스 제공 시, 주요서비스에 대해서 답해주십시오)

구분		1) 월 평균 60시간 이상 근무자					2) 월 평균 60시간 이하 근무자				
연 부	1-1 특정 이용자가 요청 시 전담 도우미 배정 여부	① 有 ② 無					① 有 ② 無				
	1-2 만약 이용자(고객)별 서비스의 맞춤화가 있다면 어느 정도 수준인가요?	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
	1-3 차이가 있는 전문성은 어떤 서비스 인가요? (복수응답 가능)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
		① 가사 ② 쇼핑 ③ 이동 ④ 목욕 ⑤ 정서 등 상담 ⑥ 기타( )					① 가사 ② 쇼핑 ③ 이동 ④ 목욕 ⑤ 정서 등 상담 ⑥ 기타( )				
	3. 주요 업무지시 방법은? (1가지만 응답)	① 전화 ② 메일 ③ 대면 지시 ④ 기타					① 전화 ② 메일 ③ 대면 지시 ④ 기타				
돌 보 미 관 리	4. 기관과 돌봄 종사자 연락 횟수	① 일 1회 ② 주 2~3회 ③ 월 2~3회					① 일 1회 ② 주 2~3회 ③ 월 2~3회				
	5. 돌보미 퇴직 시 주요 이직 경로	① 파출부 ② 타 돌봄 사업 ③ 자영업 ④ 휴직 ⑤ 돌봄 무관련 기업 ⑥ 민간 유료 돌봄 기업 ⑦ 기타( )					① 파출부 ② 타 돌봄 사업 ③ 자영업 ④ 휴직 ⑤ 돌봄 무관련 기업 ⑥ 민간 유료 돌봄 기업 ⑦ 기타( )				

문5. 다음은 각 돌봄 돌보미들이 행하는 직무에 관한 내용들입니다. 귀기관이 담당하고 있는 돌봄 사업과 관련하여 돌보미들의 업무가 타 돌봄사업 돌보미들의 직무와 어느 정도 비슷하다고 생각하십니까?

문5-1. (문5에서 ①매우 다름/ ②다름 응답한 경우에만 응답해 주세요) 차별점이 있다면 무엇이라고 생각하시는지요? 차별점이 있다면 무엇이라고 생각하시는지요?

구분	돌봄 업무	문5. 유사성 정도					문5-1. 업무의 차이점
노인돌봄	1. 노인 돌봄과 가사간병 돌봄	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	2. 노인 돌봄과 장애인 돌봄	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	3. 노인 돌봄과 노인재가장기요양	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
가사간병	4. 가사 간병과 노인돌봄	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	5. 가사 간병과 장애인 돌봄	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	6. 가사 간병과 노인재가장기요양	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
장애인활동지원	7. 장애인활동지원과 노인 돌봄	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	8. 장애인활동지원과 가사간병	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )
	9. 장애인활동지원과 노인재가장기요양	매우다름 ①	다름 ②	보통 ③	유사 ④	매우유사 ⑤	( )

문6. 다음은 각 돌봄 도우미들의 처우개선을 위해 필요한 과제들입니다. 각 사업에서 우선 해결해야 할 과업이 있다면 무엇이라고 생각하십니까? 각 사업별로 각각 2순위까지만 말씀해 주십시오.

구분	1) 노인 돌봄	2) 가사 간병	6) 장애인 활동보조
① 최소 근무시간 확보	1 순 위	1 순 위	1 순 위
② 평균 근무시간 확대			
③ 서비스 수가 인상			
④ 정부의 종사자 포상			
⑤ 수혜자 돌봄 종사자 인식 변화			
⑥ 새로운 수당 도입	2 순 위	2 순 위	2 순 위
⑦ 종사자의 근로자성 인정			
⑧기타( )			

문7. 다음은 각 기관에서 돌봄 바우처 사업 종사자들에게 지원하는 복리후생 방안에 관한 내용입니다. 각 항목의 존재 여부와 현황 수준을 월 60시간 이상 근무자와 월 60시간 이하 근무자를 구분해서 기입해 주세요.

구 분		1) 월 60시간 이상 근무자	2) 월 60시간 이하 근무자
1. 건강검진	참가비율(%)		
2. 여름휴가	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
3. 명절지원(선물)	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
4. 장례 등 상조 지원	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
5. 병가 및 휴직	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
6. 우수 직원 선발 및 포상	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
7. 야유회	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
8. 문화공연 관람	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		
9.기타( )	실시 여부	① 有 ② 無	① 有 ② 無
	지원 금액(원/1인)		

문8. 현재 돌보미들의 인건비가 낮다는 의견이 있습니다. 돌보미들의 인건비 지원을 위해 별도의 수당을 도입한다면 귀하께서는 어떤 수당 도입이 가장 필요하다고 생각하시는지요. 그리고 수당 금액은 월 어느정도가 적정하다고 생각하시나요?

구분		1) 노인 돌봄	2) 가사 간병	3) 장애인활동보조
1. 우선 도입 수당 항목 (1 가지)	① 교통비 ② 식대 ③ 근속 연수 ④ 자격증 ⑤ 교육시간의 근무시간 포함 ⑥ 기타( )	번호기입	번호기입	번호기입
	희망 금액 수준(원)	원	원	원

문9. 다음은 돌봄 서비스 품질을 결정하는 돌봄 도우미들의 시간당 인건비에 관한 질문입니다. 운영 중인 바우처 사업 별로 다음의 각각의 질문에 대하여 응답해 주세요.

구분	서비스 수가(원)		
	노인돌 봄	가사간 병	장애인 활동보조
문9-1. 돌봄 도우미의 서비스 품질이 아주 낮아질 것이라고 생각되는 서비스 수가는 시간당 어느 정도 일 것이라고 생각하십니까?	원	원	원
문9-2. 돌봄 서비스 수가의 수준이 낮다고 느끼기 시작하는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?	원	원	원
문9-3. 돌봄 서비스 수가의 수준이 높다고 느끼기 시작하는 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?	원	원	원
문9-4. 돌봄 도우미의 서비스 품질이 아주 좋다면 지급할 수 있는 최고 서비스 수가 수준은 얼마라고 생각하십니까?	원	원	원

문10. 다음은 각 기관에서 희망하는 돌봄 도우미들의 서비스 수가에 관한 내용입니다. 희망하는 시간당 서비스 수가수준과 비교 직종을 제시해 주세요.

구분		1) 노인 돌봄	2) 가사 간병	3) 장애인활동보조
1. 희망 적정 서비스 수가(원/시간당)				
비교 사업	① 파출부 일급 (70,000원/8시간) ② 타 돌봄 사업( ) ③ 노인시설요양보험 ④ 노인재가요양보험 ⑤ 민간 유료 시급 ⑥ 기타( )			

문11. 만약 서비스 수가가 낮아 돌보미의 인건비가 낮다면 귀 기관에서는 낮은 돌보미 인건비의 충당을 위해 무엇을 하고 계십니까? (응답 : )

- |                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| ① 유사 민간 유료사업을 통해 인건비 확충 | ② 노인재가장기요양 등 수가가 높은 사업을 병행 |
| ③ 중요 돌보미 중심의 근무시간 확보    | ④ 사업지침과 별개의 수당을 개설해 지급     |
| ⑤ 기타( )                 |                            |

문12. 다음은 기관에서 희망하시는 정책 지원으로서 어떤 것을 희망 하십니까? 희망하시는 항목을 모두 체크해 주십시오.

- |             |             |
|-------------|-------------|
| ① 서비스 수가 인상 | ② 보험, 연금 지원 |
| ③ 복리 후생비 지원 | ④ 관리 비용 지원  |
| ⑤ 세금 감면     |             |