

# 노인보호서비스 인력의 직무 현황과 근로 실태<sup>1)</sup>

Tasks and Working Conditions of Elder Protective Service Workers

김유휘 | 한국보건사회연구원 부연구위원

이 글에서는 노인보호서비스의 주요 제공 기관인 노인보호전문기관을 중심으로 종사자의 직무와 근로 조건 등을 파악한 후 정책적 개선 방안을 제시하고자 한다. 노인보호전문기관 상담원의 주요 업무는 노인학대 대응과 노인학대 예방 등이며, 개인 대상 학대 조사, 시설 대상 학대 조사, 신고 상담, 사례 지원, 기관 운영 등의 책무를 수행하고 있다. 다음으로 노인보호전문기관 상담원들의 임금, 근무시간, 일터에서의 안전 및 보호, 교육·훈련 실태를 살펴보았다. 이를 바탕으로 과도한 역할과 업무 부담에 대한 조정, 상담원 인건비 기준 개선, 시간외근로 문제 개선, 종사자 안전 및 소진 방지 지원, 교육·훈련 및 슈퍼비전 체계 강화, 교육·훈련 참여 독려를 위한 제도 개선을 제안하였다.

## 1. 들어가며

노인인구의 비중이 커지고 인권 문제에 대한 인식이 확대되면서 노인학대에 대한 전반적인 인식이 변화하고 민감도가 높아졌다. 2006년 세계 노인학대방지네트워크(International Network for the Prevention of Elder Abuse)에서 6월

15일을 세계 노인학대 인식의 날로 제안하였고 2011년 국제연합(United Nations)의 인정을 받게 되었다(United Nations, n.d.). 한국에서도 노인학대의 심각성에 대한 인식이 높아지면서 2004년 「노인복지법」 개정에서 노인학대에 대한 공공의 개입이 시작되었다. 2004년 「노인복지법」 개정에서는 노인학대의 정의와 관련 조치

1) 이 글은 『사회복지 보호(Protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구』(박세경 외, 2020)의 제7장과 제9장의 노인보호서비스 관련 내용을 수정·보완하여 작성하였다.

가 포함되었고, 법률 개정에도 이어 노인보호전문기관, 긴급전화, 노인학대 신고 의무 등 노인학대에 대응하는 제도와 전달체계가 등장하였다. 2017년에는 6월 15일을 노인학대 예방의 날로 지정하여 노인학대에 대한 국민의 인식과 관심을 높이하고자 하였다.

2021년 6월 현재 전국 35개 노인보호전문기관에서 지역별 노인학대에 대응하고 노인인권 보호를 위한 활동을 하고 있다(중앙노인보호전문기관, n.d.). 노인학대에 대응하는 주요 전달체계인 노인보호전문기관의 서비스 제공 인력은 상담원이다. 이들은 노인학대에 대응하는 특화된 목적의 서비스를 제공하고 학대 피해자를 지원하며 학대 사건과 관련된 가족, 시설, 지역사회를 대상으로 업무를 수행한다. 노인학대에 대한 제도적 개입이 시작된 이래 노인학대 문제와 서비스 및 보호체계에 대한 연구들이 이루어져 왔지만, 서비스의 기반이 되는 인력에 대한 연구는 미비하였다. 이에 이 글에서는 노인보호전문기관을 중심으로 노인보호서비스 제공 인력의 직무 현황과 근로 실태를 파악한 후 정책적 개선 방안을 제시하고자 한다.

『사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구』(박세경 외, 2020)는 보호서비스 제공 인력의 직무 실태를 확인하기 위해 집단심층면접(Focus Group Interview), 직무 분석(Developing A Curriculum: DACUM) 워크숍, 보호서비스 제공 기관 및 제공 인력 실태 조사 등을 진행하였다. 노인보호서비스와 관련하

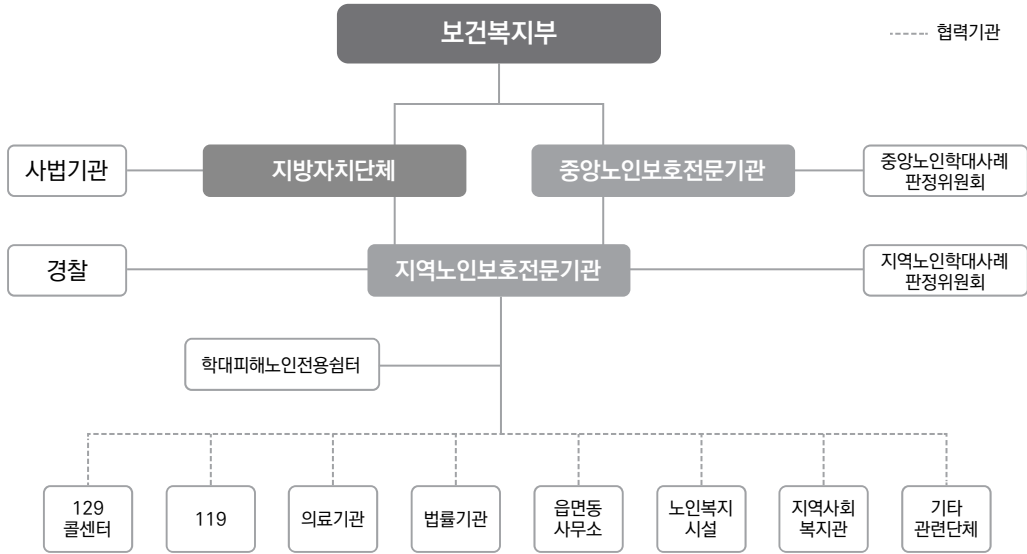
여 집단심층면접은 보호서비스 제공 기관의 팀장급 이상 직원을 대상으로, 직무 분석 워크숍은 5인 이상의 현장 전문가를 섭외하여 실시하였다. 실태조사는 2020년 9월 14일부터 2020년 10월 9일까지 이루어졌으며, 노인보호서비스와 관련하여 전국 노인보호전문기관 34곳을 대상으로 실시하여 총 25개 기관, 종사자 247명의 응답을 받았다. 기관 대상 조사에서는 기본 현황, 고용 실태, 근무 실태, 업무 수행 현황, 서비스 연계 현황, 보호서비스에 관한 인식 및 의견을 질문하였고, 종사자 대상 조사에서는 기본 정보, 업무 수행 실태, 전문성 강화를 위한 노력, 직무 만족도 등을 조사하였다.

## 2. 노인보호전문기관의 역할과 종사자의 직무 현황

### 가. 노인보호전문기관의 주요 역할

노인보호서비스 전달체계의 주요 업무는 관련법에서 규정한 노인인권 보호 사업, 노인학대 예방 사업이며, 그 외에 노인 인식 개선 교육, 노인 자살 예방 교육, 사업시설 내 노인 권리 보호 및 기타 노인의 권익 보호를 위한 사업 등을 수행할 수 있다(보건복지부, 2021, p. 156). 노인보호서비스를 제공하는 주요 전달체계는 중앙노인보호전문기관, 지역노인보호전문기관, 학대피해노인 전용쉼터이다. 시·도지사는 노인학대 예방 사업을 목적으로 하는 비영리법인에 관할 노인보호전문기관 운영을 위탁할 수 있으며, 위탁 계약 기간

그림 1. 노인학대 예방 사업 체계도



자료: 보건복지부. (2021). 2021년 노인보건복지사업안내 2권. 세종: 보건복지부. p. 163.

은 5년으로 필요시 선정심의위원회를 거쳐 기간을 갱신할 수 있다(보건복지부, 2021, p. 173). 또한 「노인복지법」 제39조의19에 근거하여 국가와 지방자치단체가 노인보호전문기관에 센터 운영 업무를 위탁할 수 있다.

지역노인보호전문기관은 관할 지역 내에서 발생하는 노인학대에 직접 대응하는 전달체계이다. 지역노인보호전문기관의 주요 업무는 노인학대 신고 전화 운영 및 사례 접수, 노인학대 의심 사례에 대한 현장 조사, 학대 피해 노인 및 학대행위자 대상 상담, 학대 피해 노인 가족 관련자와 관련 기관 대상 상담, 학대 피해 노인의 의료기관 치료 의뢰 및 노인복지시설 입소 의뢰, 학대 피해

노인에 대한 법률 지원 요청, 노인학대 피해자 지원을 위한 자원 개발 및 연계, 학대 피해 노인 사후 관리 및 학대행위자를 대상으로 한 재발 방지 교육, 지역 단위 노인학대 예방을 위한 교육 및 홍보, 노인학대 신고 의무자 등에 대한 노인학대 예방 교육 등이다(보건복지부, 2021, pp. 160-161).

2021년 6월 기준 지역노인보호전문기관은 전국적으로 35곳이 운영 중이다. 2019년 노인보호전문기관의 전체 상담 14만 354건 중 학대 상담은 11만 226건으로(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 169), 2005년 1만 3836건과 비교해 8배까지 증가하였다. 학대 사례 증가에 따라 연도별 현장 조사 실시 건수는 2005년 1138

전에서 2019년 5084건으로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 172). 노인학대 신고 증가에 따라 노인보호전문기관이 수행해야 하는 현장 조사, 상담, 서비스 연계 등의 업무가 증가하고 있다. 현재까지의 추이를 고려할 때 노인학대 신고 건수는 향후 증가할 것으로 예상되며, 이에 대응하는 노인보호전문기관의 서비스 수요도 증가할 것으로 보인다. 특기할 만한 점은 생활시설에서 발생하는 학대 사례가 증가하고 있다는 점이다. 노인보호전문기관의 전체 학대 사례 중 생활시설에서 발생하는 학대 사례는 2005년 전체의 2.3%(46건) 수준에서 2019년 전체의 9.3%(486건)로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 170).

노인보호전문기관을 대상으로 한 실태조사에서 업무 내용을 파악한 결과를 살펴보면, 노인보호전문기관의 핵심 책무는 노인학대 대응(58.0%), 노인학대 예방(24.0%), 기타 행정(18.0%) 순이었다. 노인보호전문기관 업무의 절반 이상이 노인학대 피해에 대응하는 것이며, 기타 행정 업무는 전체 업무의 5분의 1 수준이었다. 노인학대 대응 업무가 주로 어떤 세부 책무로 구성되었는지 살펴보면, 학대 조사(개인)가 22.3%로 가장 높았

고 다음으로 사례 지원(18.7%), 학대 조사(집단)(17.2%), 신고 상담(13.8%), 사례 판정(10.9%), 응급 조치(10.0%) 등의 순으로 나타났다. 다음으로 세부 책무의 난이도와 중요도를 각각 조사한 결과, 난도가 높은 책무는 학대 조사(집단), 학대 조사(개인), 응급 조치 등의 순이었고, 중요도가 높은 책무는 학대 조사(집단), 학대 조사(개인), 응급 조치, 사례 판정 등의 순으로 나타났다. 종합하자면, 노인보호전문기관이 노인학대 피해에 대응하는 업무 가운데 개인 및 집단 대상 학대 조사와 사례 지원 업무의 비중이 컸으며, 특히 집단(시설) 대상 학대 조사 업무의 난도와 중요도가 모두 가장 높은 것으로 나타났다.

다음으로 25개 노인보호전문기관을 대상으로 향후 더욱 확대하거나 집중·강화해야 할 업무가 무엇인지 질문한 결과를 살펴보면, 학대 조사(집단)라고 응답한 경우가 전체의 32%로 가장 높았고, 그다음이 사례 지원(20.0%), 학대 조사(개인)(12.0%) 등의 순이었다. 노인보호전문기관은 집단(시설) 대상 학대 조사 업무의 난도와 중요도가 높고 향후 강화 필요성 또한 높은 것으로 인식하고 있다.

표 1. 노인보호전문기관의 업무

핵심 책무	세부 책무
학대·폭력 대응	신고 상담, 학대 조사(개인), 학대 조사(집단), 응급 조치, 사례 판정, 사례 지원, 사후 관리
학대·폭력 예방	학대 예방 교육, 학대 예방 홍보, 학대 예방 지역 네트워크
기타 행정	보고행정, 관리행정, 기관 운영

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 세종: 한국보건사회연구원. p. 202. (표 5-1-7) 수정.

나. 노인보호전문기관 종사자의 직무 현황

노인보호전문기관의 서비스 제공 인력은 상담원이다. 상담원의 자격 기준은 사회복지사, 공무원 등 행정업무 경력자, 의료인, 정신건강전문요원이며, 모두 노인학대 예방 교육을 이수해야 한다. 사회복지서비스와 비교할 때, 노인보호전문기관 상담원의 직무는 학대에 대한 이해와 지식, 학대 조사 및 피해자 지원 기술, 학대 예방 및 인권 교육 관련 역량 등을 필요로 한다.

2019년 기준 노인보호전문기관 상담원 수는

총 272명이다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 35). 272명의 상담원들이 전국에서 발생하는 노인학대에 대응하여 신고 접수, 현장 조사 및 판정, 피해자 상담 및 지원, 서비스 연계 등을 수행하고 노인학대 예방을 위한 사업 및 교육, 노인인권 교육까지 담당한다는 점에서 업무의 범위가 넓은 것으로 판단된다. 2019년 기준 노인보호전문기관 수와 신고 접수 건수를 바탕으로 기관별 평균 신고 접수 건수를 계산하면 약 473건 수준이다. 한편 노인보호전문기관을

표 2. 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(소요 시간 기준 상위 20개)

(단위: 시간, 점)

세부 책무	과업	연간 소요 시간	연간 희망 적정 소요 시간	업무 난이도
신고 상담	일지 작성	397.0	323.2	3.1
학대 조사(개인)	일지 작성	354.7	248.8	3.2
기관 운영	예결산 등 회계 관리	279.4	256.3	3.7
신고 상담	전산 입력	266.3	184.0	2.8
기관 운영	기타 운영 관리	218.1	187.1	3.3
신고 상담	슈퍼비전	183.4	168.0	3.3
신고 상담	방문 상담	174.6	120.3	3.3
사례 지원	일지 작성	168.4	153.7	3.0
학대 조사(개인)	슈퍼비전	167.9	119.6	3.3
사례 지원	서비스 제공_피해자 상담	166.9	141.1	3.1
사례 지원	전산 입력	137.1	139.4	2.9
학대 조사(개인)	전산 입력	135.6	126.0	2.9
신고 상담	24시간 상담전화	124.7	116.5	3.2
사례 지원	슈퍼비전	117.1	100.8	3.3
학대 조사(개인)	현장 조사	115.7	91.8	3.6
사례 판정	자체 사례회의 진행	103.5	92.0	3.1
학대 조사(집단)	일지 작성	99.8	79.5	3.4
보고행정	문서 수발신	97.8	93.4	2.3
학대 조사(개인)	현장 조사_자료 수집	88.9	65.0	3.3
사례 판정	슈퍼비전	87.0	86.7	3.3

주: 응답자 수는 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난도가 높음을 의미함.

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. p. 213. <표 5-1-18>.

대상으로 한 실태조사 결과에 따르면 기관별 종사자 규모는 평균 약 10명 수준이며 그중 팀장 및 선임상담원은 3명, 상담원은 5명 수준이고 행정업무 인력은 평균 0.2명으로 일부 기관에 한하여 행정업무 인력을 활용하고 있다.

노인보호전문기관 종사자를 대상으로 조사한 결과, 종사자(담당 사례가 '0' 건인 응답자 제외) 1인당 평균 사례 건수는 21.1건이었고, 종사자의 담당 사례 건수가 최소 1건에서 최대 475건 까지 분포하여 종사자 간 격차가 큰 것으로 조사

되었다. 다음으로, 종사자를 대상으로 세부 책무별 과업 내용을 조사한 결과를 살펴보면, <표 2>와 같이 주로 학대 조사(개인), 신고 상담, 사례 지원, 기관 운영 등의 책무에 해당되는 과업의 연간 소요 시간이 긴 것으로 조사되었다. 일지 작성, 전산 입력 등 행정업무의 연간 소요 시간 또한 상대적으로 높았다.

업무난이도 기준으로 상위 20개 과업을 살펴보면, <표 3>과 같이 주로 학대 조사(집단), 학대 예방 교육, 기관 운영, 사례 판정에 해당되는 과

**표 3. 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(업무 난이도 기준 상위 20개)**

(단위: 점, 건, 시간)

세부 책무	과업	업무 난이도	연간 수행 건수	연간 소요 시간
학대 조사(집단)	현장 조사	3.9	24.5	51.2
학대 예방 교육	인권 교육_노인복지시설 종사자	3.9	13.2	36.1
학대 조사(집단)	현장 조사_관계자 조사 등	3.9	23.1	33.9
학대 조사(집단)	조사 보고서 작성	3.8	14.7	34.7
학대 예방 홍보	각종 세미나 및 행사 개최	3.8	2.6	20.2
사례 지원	서비스 제공_행위자 상담	3.8	115.1	55.7
기관 운영	예결산 등 회계 관리	3.7	56.3	279.4
사례 판정	사례 판정 위원회 운영	3.7	4.9	10.4
학대 조사(집단)	현장 조사_자료 수집	3.7	23.9	29.5
학대 조사(집단)	슈퍼비전	3.7	88.3	64.9
학대 조사(개인)	현장 조사	3.6	86.9	115.7
기관 운영	인사 관리_채용, 급여 등	3.6	13.6	46.5
학대 예방 교육	교육 자료 제작	3.5	4.1	18.7
학대 조사(집단)	추가 조사	3.5	16.7	15.4
응급 조치	병원 연계입원	3.4	6.7	12.3
보고행정	실태조사(전수 조사)	3.4	6.1	28.8
응급 조치	기타 응급 조치 연계	3.4	6.2	9.3
관리행정	외부 자원 및 강사 양성 등	3.4	7.0	10.0
사례 판정	학대 사례 전문가 자문 진행	3.4	7.7	12.4
학대 조사(집단)	일지 작성	3.4	105.3	99.8

주: 응답자 수는 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난도가 높음을 의미함.  
 자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 세종: 한국보건사회연구원. p. 214. <표 5-1-19>.

업이었다. 현장 전문가 집단심층면접에서도 시설 내에서 발생하는 학대 사례는 가정 내에서 발생하는 학대 사례에 비해 조사 업무 부담이 크고 조사의 난도가 높은 것으로 나타났다. 종사자들이 상대적으로 난도가 높다고 평가하는 학대 조사(집단), 학대 예방 교육, 사례 판정 등의 업무를 중심으로 상담원의 전문성을 강화할 필요가 있다.

### 3. 노인보호전문기관 종사자의 근로 실태

#### 가. 근로 조건

『노인보건복지사업안내』에서는 노인보호전문기관 인력을 정규직으로 채용하도록 규정한다(보건복지부, 2021, p. 172). 실제로 노인보호전문기관 종사자를 대상으로 한 실태조사에서도 전체 조사 대상자 247명 중 234명(94.7%)이 정규직이고 245명(99.2%)이 근로계약을 작성한 것으로 나타났다. 상담원들의 고용 형태가 대부분 정규직이기 때문에 종사자 대상 실태조사에서 4대보험 가입 현황을 조사했을 때 건강보험(100%), 국민연금(98.8%), 산재보험(96.0%), 고용보험(94.7%) 순으로 가입률이 높게 나타났다.

노인보호전문기관 종사자의 임금은 『사회복지시설 관리안내』의 규정과 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 준용해 직급에 따른 호봉을 적용한다. 인건비 재원은 국고보조를 받으며, 광역시·도에서 별도 예산을 편성하여 기관 확충 및 노인보호전문기관 종사자 증원을 지원할 수 있다(보건복지부, 2021, p. 171). 지역노인보호전문

기관의 인건비 지원 단가는 2020년 기준 2975만 원이다(보건복지부, 2020). 현재 인건비 책정 기준으로는 노인보호전문기간이 근속 연수가 길어 호봉 수준이 높은 직원을 유지하는 데 어려움이 있고 숙련된 신규 인력을 채용하기에도 부담이 크다. 즉, 보호서비스 업무의 경험과 기술이 높은 인력을 유지하거나 채용하기에는 임금 지급의 어려움이 있다. 본고에서 살펴본 현장 전문가 집단심층면접 결과에 따르면, 채용 과정에서 업무에 적합한 인재가 지원해도 인력의 호봉 수준에 맞는 임금을 지급하기가 어려워 실제로 채용하지 못한 경우가 발생하였으며, 노인보호전문기관 중에는 당해 연도 인건비 가이드라인 기준을 적용하여 지급하는 것이 어려워 전년도 가이드라인 기준을 적용하는 경우도 있는 것으로 조사되었다. 노인보호전문기관 대상 실태조사에서 기관에 소속된 종사자의 임금 수준을 조사한 결과, 직급에 따른 월평균 총급여는 탐장 및 선임상담원이 304만 원, 상담원이 216만 원 수준이었다. 또한 전체 기관 중 68%가 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 적용하고 있으며 나머지 32%는 인건비 가이드라인을 100% 적용하지는 못하는 것으로 조사되었다.

노인보호전문기관 상담원의 근무시간은 주 40시간을 원칙으로 한다. 종사자 대상 실태조사에서 종사자의 주당 평균 초과근무를 조사한 결과, 응답자의 27.9%가 초과근무가 없다고 답변하였으며, 응답자의 절반 이상인 53.0%가 주당 1~5시간 초과근무를 하고, 19.0%는 6시간 이상 초

과근무를 하는 것으로 조사되었다. 기관 대상 실태조사 결과에 따르면, 전체 노인보호전문기관 중 60%가 추가근무에 대한 연장근로수당을 지급하지 못하며, 지급하는 경우에도 월평균 최대 인정 시간이 5~15시간인 것으로 조사되었다.

상담원의 근무에는 착신 통화 전환을 통한 업무가 포함된다. 『노인보건복지사업안내』에서는 상담원의 근무시간은 주 40시간을 원칙으로 하되 주중 18시 이후 및 휴일의 경우 신고 접수, 상담 및 응급 사례 발생 시 즉시 현장 조사를 착신 통화 전환 조치로 대응하도록 명시하고 있다(보건복지부, 2021. p. 162). 기관 대상 실태조사에서 근무시간 외 업무에 어떻게 대응하는지 조사한 결과, 조사 대상 기관의 96%가 당직 종사자가 기관전화를 이용하여 대응하고 있다고 응답하였고 나머지 기관은 당직 종사자가 개인 휴대전화에 기관 전화번호를 착신 전환하고 있다고 답변하였다. 『노인보건복지사업안내』에서 종사자의 근로시간을 주 40시간으로 명시하면서도 동시에 착신 통화 전환 조치로 시간외근로를 수행하도록 함으로써 종사자가 법정근로시간 기준을 준수하기 어렵게 만든다. 이와 관련하여 노인학대 전문상담원이 24시간 근무하고 현장 조사를 수행하는 근무 여건을 고려해 지자체 자체 예산 혹은 법인지원금으로 위험근로수당 등의 특수업무수당을 지원할 수 있다고 『노인보건복지사업안내』에 명시하였다(보건복지부, 2021, p. 171). 기관에 부과한 업무에 대한 특수업무수당을 당연히 지급하는 것이 아니라 “지원 가능”하다고 명시했다는

점에서 문제가 있다.

노인보호전문기관 종사자에게 업무상의 어려움에 대해 질문한 결과, 1순위는 낮은 임금(44.5%), 높은 업무 강도(19.4%), 제한된 권한(8.9%) 등으로 조사되었고, 2순위는 높은 업무 강도(25.1%), 제한된 권한(15.0%), 낮은 임금(13.8%) 등의 순이었다. 1순위와 2순위의 응답을 전반적으로 살펴보면 노인보호전문기관 종사자는 임금, 업무 강도, 업무 권한 등에서 어려움을 겪는 것으로 분석된다.

#### 나. 안전 및 보호

노인보호전문기관 종사자를 대상으로 한 실태조사에서 종사자의 안전 및 업무 애로 사항을 파악하였다. 보호서비스 업무를 수행하는 과정 전반이 신변 안전상 위험한 일이라고 판단하는지 질문한 결과, 전체 응답자 중 88.3%가 신변 안전상 위험한 일로 인식한다고 응답하였다. 응답자가 지난 1년간 업무 수행 중 안전의 위협을 느낀 경험을 유형별로 살펴보면, 전체 응답자 247명 중 187명(75.7%)이 언어폭력을 경험하였고 전체 응답자의 절반 이상인 56.7%가 협박 및 위협을 경험하였다고 응답하였다. 모욕적 행동을 경험한 응답자 또한 전체의 절반에 가까운 48.6%였으며, 성희롱 및 성추행을 경험한 경우도 11.3%로 나타났다(표 4). 즉 전체 응답자의 절반 이상이 언어폭력, 협박 및 위협을 경험한 것이다. 종사자가 경험하는 안전 위협은 주로 서비스 대상자(서비스 이용자 및 이용자 가족 등)에 의한 것으로



표 4. 노인보호전문기관 종사자의 업무 관련 안전 위협 경험 및 행위 주체

(단위: %)

구분	경험 여부		행위 주체	
	있다	없다/모름	업무 관계자	서비스 대상자
언어폭력	75.7	24.3	14.4	94.1
성희롱·성추행	11.3	88.7	14.3	92.9
협박·위협	56.7	43.3	10.0	93.6
모욕적 행동	48.6	51.4	23.3	89.2

주: 1) 안전 위협 경험을 묻는 질문의 응답자는 총 247명임.

2) 행위 주체는 업무 수행 중 위협을 경험한 응답자에 한정하여 질문하였고 중복으로 응답 가능하였음.

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 세종: 한국보건사회연구원. p. 226 (표 5-3-6) 수정.

조사되었다. 언어폭력, 협박 및 위협, 성희롱 및 성추행 경험의 90% 이상이 서비스 대상자에 의한 것이었다.

종사자를 대상으로 기관이 종사자의 안전을 위한 보호 조치를 어느 수준으로 제공하는지 질문한 결과, 전체 응답자의 54.3%가 최소한의 보호 조치를 하고 있다고 응답하였다. 적절한 보호 조치를 하고 있다는 응답은 전체의 25.1%였고 충분한 보호 조치를 하고 있다는 응답은 5.7%였다. 반면 전체 응답자의 15.0%는 기관이 별다른 보호 조치를 제공하지 않는다고 응답하였다. 보호 조치를 제공한다고 응답한 종사자 210명을 대상으로 기관이 안전을 위해 어떠한 보호 조치를 갖추고 있는지 조사한 결과, 기관 출입구 및 외부 접근로 CCTV 설치(51.9%), 호신용품 보유(49.0%), 신변 안전 매뉴얼 준수(48.1%), 기관 내 CCTV(47.6%) 등의 순이었다. 즉 노인보호전문기관의 CCTV 등의 설치 수준은 50%가량이고 비상벨이나 개방형 상담실을 갖춘 곳은 일부에 불과한 것으로 나타났다.

이와 같이 실태조사에서 종사자 안전 문제에 대한 개선의 필요성이 나타났다. 하지만 「노인복지법」과 『노인보건복지사업안내』 등의 기관 설치 및 운영 관련 내용에는 종사자 안전을 위한 기준이 별도로 명시되어 있지 않다. 또한 종사자의 안전 보장 및 소진 방지에 대응하는 지원 등의 내용 자체가 부재한 상황이다.

#### 다. 교육·훈련

『노인보건복지사업안내』에서는 노인보호전문기관 관장 및 상담원 대상의 교육으로 한국보건복지인력개발원이 운영하는 100시간의 노인보호전문상담원과정을 명시하고 있다(보건복지부, 2021, p. 162). 특히 ‘신규 직원 중심으로 교육을 이수할 수 있도록 적극 협조 요망’이라고 명시되어 있으나 노인학대 예방 교육 수료 외에 노인보호서비스 제공 인력을 대상으로 의무적으로 부과되는 직무교육은 부재한 상황이다.

노인보호전문기관 종사자 대상 실태조사에서

표 5. 노인보호전문기관 종사자의 교육·훈련 경험

(단위: %, 시간)

구분	교육·훈련 경험		평균 교육시간
	있다	없다	
해당 자격을 유지하기 위한 법정교육	87.9	12.1	11.7
법정교육 외 현재 근무기관에서 제공하는 교육	74.5	25.5	13.3
법정교육 외 외부 기관에서 제공하는 교육	66.0	34.0	13.2
전문성 향상을 위해 개인이 선택, 참여한 교육	51.8	48.2	17.6
현장교육(OJT)	28.3	71.7	14.0

주: 1) 교육·훈련 경험을 묻는 질문의 응답자는 247명임.

2) 평균 교육시간은 교육·훈련 경험이 있는 응답자를 대상으로 질문하였고 응답자 수는 각각 상이함.

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 세종: 한국보건사회연구원. pp. 217-218 (표 5-2-3).

지난 1년간 업무의 전문성 향상과 경력 개발 등을 위해 교육·훈련을 받은 적이 있는지 물어본 결과, <표 5>와 같이 법정교육을 제외하면 근무 기관 제공 교육(74.5%), 외부 기관 교육(66.0%), 전문성 향상을 위해 개인적으로 참여한 교육(51.8%) 순으로 조사되었다.

다음으로 종사자에게 슈퍼비전 경험을 질문한 결과, 대부분의 종사자들이 슈퍼비전을 제공받고 있는 것으로 나타났다. 전체의 45.9%가 정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있다고 답변하였

고, 30.1%가 비정기적이지만 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있다고 응답하였다. 한편, 슈퍼비전을 받고 있지만 충분하지 않다고 응답한 경우가 전체의 20.3%였고 응답자의 3.7%는 슈퍼비전을 받지 못했다고 답변하였다. 이와 같이 노인보호전문기관의 업무 과정에서 정기 혹은 비정기적으로 슈퍼비전이 이루어지고 있다. 현장 조사, 사례 판정, 피해자 지원 등의 업무는 실무 경험이 중요하기 때문에 슈퍼비전을 통한 훈련이 노인보호서비스의 전문성 향상에 중요한 역할을 하고

표 6. 노인보호전문기관 종사자의 슈퍼비전 경험

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	113	45.9
정기적으로 슈퍼비전을 받고 있으나 충분하지는 않음	16	6.5
비정기적이지만 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	74	30.1
필요시 슈퍼비전을 받고 있으나 충분하지 않음	34	13.8
슈퍼비전을 받고 있지 않음	9	3.7
계	246	100.0

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. pp. 217-218. (표 5-2-5).

있다. 다만 기관별로 기관 전체의 경험과 슈퍼비전 제공자의 경험 및 역량 수준에는 차이가 있기 때문에 기관별 슈퍼비전의 수준에 차이가 발생할 수 있다. 현장 전문가 집단심층면접에 의하면 보호서비스 영역의 전문적 슈퍼바이저 교육이 필요하지만 현재 적절한 교육 과정이 부족한 것으로 나타났다.

노인보호전문기관들은 자체적인 교육과 슈퍼비전을 통해 종사자 역량을 강화하기 위한 노력을 기울이고 있으나, 역량 강화를 반영하는 직급 체계 및 보수 기준을 갖추지 못하고 있기 때문에 종사자의 자발적 역량 강화 노력을 이끌어내기 어려운 상황이다. 노인보호서비스 예산 기준에 종사자의 전문성 강화를 위한 예산이 지정되어 있지 않고 『노인보건복지사업안내』 등에도 종사자 역량 강화를 위한 지원 방안이 규정되어 있지 않다. 따라서 종사자의 역량 강화는 지자체나 법인의 지원 또는 기관의 자체적인 노력에 의존할 수밖에 없기 때문에 지역 및 기관 간 종사자 역량과 서비스 질의 격차를 야기할 수 있다.

#### 4. 나가며

지금까지 이 글에서는 노인보호전문기관 종사자의 주요 직무를 파악한 후 상담원의 임금, 근무시간 등의 근로 조건, 일터에서의 안전 및 보호 현황, 교육·훈련 실태를 살펴보았다. 노인보호전문기관의 주요 서비스 인력인 상담원의 직무 및 근로 실태를 바탕으로 아래와 같이 정책적 개선

방안을 제안하고자 한다.

첫째, 노인보호전문기관의 과도한 역할로 인한 종사자의 업무 부담 문제를 개선할 필요가 있다. 노인보호전문기관의 업무는 매우 다양한 범위를 포괄하며 특히 노인보호서비스에서 예방 관련 업무가 확대되고 있으나, 현장에서는 노인학대에 직접적으로 대응하는 업무만으로도 상담원의 업무 부담이 큰 상황이다. 노인보호전문기관의 업무 범위를 광범위하게 설정하고자 한다면 이를 수행할 수 있는 인력 기준을 개선할 필요가 있다.

둘째, 노인보호전문기관 상담원에게 적절한 인건비를 적용할 필요가 있다. 현행 인건비 기준과 위험 환경하에서는 숙련된 인력의 신규 채용을 물론이고 기존 인력의 유지에도 어려움이 있기 때문에 서비스의 지속가능성을 확보하기 위한 종사자 처우 개선이 시급하다. 특히 노인보호서비스 전달체계의 전문성 확보와 안정적 운영을 위해 1~3년 차 인력과 중간관리자급의 고용 유지가 매우 중요하다. 기본적으로 사회복지종사시설 임금 가이드라인 당해 연도 기준을 준수하여 종사자 임금 지급이 가능하도록 인건비 지원 수준이 개선되어야 한다.

셋째, 노인보호전문기관의 시간외근로 문제에 대한 개선이 필요하다. 종사자의 근무시간은 40시간이나, 기관의 서비스는 24시간 유지되어야 하기 때문에 종사자가 저녁과 휴일에 착신 전환으로 업무를 수행하는 문제가 있다. 이를 개선하기 위해 두 가지 방안을 고려할 수 있다. 첫째 방

안은 근무시간을 준수할 수 있도록 저녁·주말에 대응 가능한 체계를 연계하는 것이다. 지역 내 통합적 학대 및 폭력 접수 체계나 초기 대응 체계가 이러한 부분을 개선할 수 있을지 타진해 볼 필요가 있다. 둘째 방안은 24시간 서비스에 대한 적절한 보상을 제공하는 것이다. 근로시간 기준을 준수하면서도 끊임 없는 서비스를 제공할 수 있도록 착신 전환 업무에 대한 대가를 수당으로 책정하여 예산에 반영하는 방안이다. 노인보호전문기관과 종사자에게 24시간 서비스 수행 업무를 부과하려면 저녁·주말의 착신 전환 대기 혹은 정상 근무에 대한 특수업무수당 및 시간외수당 지원, 관련 대체휴가 등의 적용, 종사자 안전 관련 조치 등이 전제되어야 한다. 특히 특수업무수당 혹은 시간외수당 지원을 지자체나 법인의 자율에 맡겨서는 안 되며 전국에 공통적으로 적용되는 최소 기준을 정하고 시·도 지자체가 최소 수준 이상을 지원할 수 있도록 규정할 필요가 있다.

셋째, 안정적인 서비스 제공을 위해 종사자의 안전을 보호하고 소진을 방지하기 위한 지원을 확충해야 한다. 노인보호전문기관의 종사자 안전을 위한 지침을 보완하고 시설의 인프라 개선을 지원하며 종사자를 대상으로 소진 방지 조치를 지원할 필요가 있다. 『노인보건복지사업안내』 등에서 종사자의 소진이나 정신건강 문제를 방지하기 위한 상담 등의 지원비를 명시할 필요가 있다. 위에서 제시한 수당과 마찬가지로 종사자 안전 및 소진 방지를 위한 재원을 지자체나 법인의 자율에 맡기기보다는 중앙정부 차원에서 전국

노인보호전문기관에 공통으로 적용되는 지원 기준을 정하여 운영비 항목에 반영하는 방식으로 개선할 필요가 있다.

다섯째, 노인보호서비스 종사자 대상 교육·훈련 및 슈퍼비전 체계를 강화할 필요가 있다. 현장 조사 등의 학대 대응에 특화된 업무라는 점에서 종사자의 전문성 강화가 필수적이다. 상담원 교육 이수에 적극 협조하는 데에서 더 나아가 상담원의 직무 교육 이수를 의무화하는 등의 방안을 마련할 필요가 있다. 교육 공급 측면에서도 종사자의 교육 참여와 기관의 지원을 유인하기 위해 업무에 실질적으로 도움을 줄 수 있는 방향으로 교육 내용을 개선하는 조치 등이 필요하다. 현장의 슈퍼비전을 더욱 강화하기 위해 슈퍼바이저 대상 교육을 확충할 필요가 있고, 노인보호서비스 슈퍼비전 및 슈퍼바이저 교육 정보를 전국 차원으로 연계하는 방안 등을 모색할 필요가 있다.

여섯째, 종사자의 교육·훈련 참여를 독려하기 위한 제도 개선을 병행해야 한다. 종사자 대상 교육·훈련 정보 제공, 휴가 기준 개선 등과 같이 종사자의 교육·훈련 참여를 활성화하기 위한 여건 개선이 함께 이루어져야 한다. 기관에서 자체적으로 제공하는 기존 교육·훈련을 강화하고 새로운 교육·훈련 프로그램을 시도할 수 있도록 기관 대상 교육사업비 지원 방안이 마련될 필요가 있다. ㉞

---

## 참고문헌

- 노인복지법 시행령. (2019. 7. 2., 대통령령 제 29950호).
- 노인복지법. (2020. 4. 7., 법률 제17199호).
- 박세경, 이정은, 김유휘, 이한나, 최선영...제철  
웅. (2020). 사회복지 보호(protective)서  
비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구.  
세종: 한국보건사회연구원.
- 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020).  
2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복  
지부.
- 보건복지부. (2020). 2020년도 보건복지부 예산  
및 기금운영계획 개요. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2021). 2021년 노인보건복지사업  
안내 2권. 세종: 보건복지부.
- 중앙노인보호전문기관. (n.d.). 전국노인보호전  
문기관현황.  
<http://www.noinboho.or.kr/child/sub/org/status.php>에서 2021. 6. 1. 인출.
- United Nations. (n.d.). World Elder Abuse  
Awareness Day 15 June.  
[https://www.un.org/en/observances/elder-abuse-awareness-day/backgr  
ound](https://www.un.org/en/observances/elder-abuse-awareness-day/background)에서 2021.6.1. 인출.

---

# Tasks and Working Conditions of Elder Protective Service Workers

**Kim, Yuhwi**

(Korea Institute for Health and Social Affairs)

This paper examines the tasks and working conditions of elder protective service workers, focusing on Elder Protective Service Agencies, and to present suggestions for policy improvement. The main tasks of workers in Elder Protective Service Agencies are to respond to elder abuse and prevent elder abuse, and they are responsible for individual abuse investigations, facility abuse investigations, reporting abuse cases, and case management. The wages, working hours, safety and protection in the workplace, and training of workers in Elder Protective Service Agencies were examined. The findings of this paper suggest that efforts should be made to reduce the workloads, improve the standard of wages for workers, reduce overtime work, increase worker safety, reduce worker burnout, strengthen the training and supervision system, and encourage workers' participation in training.