이달의 초점

장기요양실태조사를 통해 본 노인장기요양보험의 과제와 대응 방안

노인장기요양보험 수급자의 생활 실태와 정책 개선 과제

| 이선희 |

장기요양급여 이용자 가족의 돌봄 실태와 정책 욕구

| 김세진 |

노인장기요양기관 운영 현황 및 정책적 시사점

| 이윤경 |

장기요양요원의 근로 현황 및 개선 과제

| 강은나 |

한국보건사회연구원
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

보건복지포럼 [2026. 11.] DOI: 10.23062/2026.11.5

장기요양요원의 근로 현황 및 개선 과제[1)]

Long-Term Care Workforce: The Current Working Conditions and Implications

강은나 한국보건사회연구원 사회서비스정책연구실 연구위원

이 글에서는 2025년 장기요양요원 대상 실태조사 결과를 토대로 장기요양요원의 급여유형과 직종별 근로조건, 근로환경 실태를 분석하고 정책과제를 제시하고자 하였다. 분석 결과 장기요양요원의 근로여건은 일부 개선되고 있으나, 임금수준이나 안전한 근무환경 측면에서 지속적인 지원이 필요한 것으로 나타났다. 이용자와 가족에 의한 부당행위 경험은 2022년보다 감소했지만, 언어적 부당대우는 15.6%, 신체적 위협은 10.5%로 나타나 예방교육과 피해 대응체계의 실효성 강화가 요구된다. 장기요양요원이 인식하는 처우 개선 과제의 1순위는 임금수준 개선으로 나타났다. 급여유형별 장기요양요원의 개선 사항에서는 재가종사자는 기관 간 임금격차 축소와 이용자 교육, 부당대우 대응을, 시설 종사자는 법정수당·휴게시간 보장 및 업무보조 장비 지원에 대한 요구가 상대적으로 높았다. 장기요양요원 처우 개선 정책은 임금수준 제고를 중심으로 하되 안전·권익보호 및 급여유형별 맞춤형 근로환경 개선을 병행할 필요가 있다.

1 들어가며

장기요양서비스는 신체적·정신적 기능이 저하된 노인의 일상생활을 직접적으로 지원하는 대인서비스로, 서비스의 질은 장기요양 현장에서 서비스를 제공하는 인력의 역량과 근로여건에 좌우된다. 따라서 장기요양서비스 제공 인력의 안정적인 근로여건을 확보하는 일은 서비스의 질적 수준과 장기요

1) 이 글은 김세진, 고은아, 정찬우, 이선희, 이윤경, 강은나, 오미애. (2025). 2025년 장기요양실태조사(보건복지부, 한국보건사회연구원)의 일부 내용을 재정리한 것이다.

양보험의 지속가능성을 담보하는 핵심적인 요건이라 할 수 있다.

이에 따라 장기요양기본계획에서는 장기요양종사자의 처우 개선, 역량 강화, 인력 배치 기준 개선 등을 정책과제로 제시해 왔다. 구체적으로 제2차 장기요양기본계획에서는 장기근속장려금 도입 및 확대, 인건비 지출관리 강화, 장기요양요원 지원체계 확충 등의 과제가 제시되었으며(보건복지부, 2018), 제3차 장기요양기본계획에서는 요양보호사 배치 기준 개선, 요양보호사 승급체계 도입 등의 과제가 포함되었다(보건복지부, 2023). 그러나 장기요양 현장에서 근무하는 돌봄종사자의 처우와 근로환경 개선에 대한 사회적 요구는 여전하다. 안정적인 고용과 적절한 보상, 안전한 근로환경 조성, 돌봄노동의 사회적 인식 제고 등을 위한 지속적인 개선과 정책적 노력이 요구되고 있다.

이 글은 이러한 문제의식에서 출발하여 2025년 장기요양실태조사 중 장기요양요원[2]을 대상으로 실시한 조사 결과를 분석함으로써 장기요양요원의 근로 현황을 급여유형과 직종을 중심으로 진단하고, 이를 토대로 처우 및 근로환경 개선을 위한 정책과제를 제시하는 데 목적이 있다. 이 글에서는 고용형태, 근무시간과 임금수준, 부당대우 및 질환·사고 경험, 이직 현황, 처우 개선 요구 사항을 중심으로 장기요양요원의 근로조건, 근로환경, 그리고 개선 사항을 살펴보았다.

2 장기요양요원 대상 장기요양실태 조사 개요

2025년 장기요양요원 실태조사의 조사 모집단은 2025년 1월 말 기준 장기요양 급여청구 실적이 있는 장기요양요원이다. 조사 문항 적용 가능성, 표본의 충분성 등을 고려하여 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사로 조사 대상 직종을 한정하였다. 표본추출틀은 국민건강보험공단 장기요양 급여 청구 실적을 기준으로 구축하였다. 표본 추출을 위한 층화 변수는 급여유형과 직종이며, 보조 분류 지표로는 장기요양요원이 근무하는 기관의 설립 유형(개인 및 기타, 법인, 지자체), 지역(대도시, 중소도시, 농어촌), 17개 시·도이다. 표본은 층화계통추출(Stratified Systematic Sampling) 방법을 활용하여 추출하였으며, 최종적으로 장기요양요원 4500명에 대한 조사를 완료하였다. 또한 2025년 1월 모집단의 특성과 2025년 7월 조사 시점의 표본 특성 차이를 일치시키기 위해 사후 가중값을 산출하였다. 이 글에서는 사후 가중치를 반영하여 분석하였다. 주요 조사 내용에는 근무조건 및 환경, 교육 현황, 근무 만족도, 이직 현황, 처우 개선 사항 등을 포함하고 있다.

2) 「노인장기요양보험법」 제2조(정의) 제5호는 '장기요양요원'을 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자로 정의하고 있으며, 같은 법 시행령 제11조는 급여 종류별로 장기요양요원을 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 치과위생사, 물리치료사, 작업치료사로 명시하고 있다.

2025년 장기요양실태조사 중 장기요양요원 조사 응답자 중 81.1%는 재가급여 제공 기관에 근무하고 있으며, 나머지 18.9%는 시설급여 제공 기관에 근무하는 것으로 나타났다. 남성은 전체의 7.1%에 불과하며, 60~69세 장기요양요원이 45.7%로 가장 큰 비중을 차지하였다. 직종별로는 요양보호

[표 1] 장기요양요원 응답자의 일반적 특성

(단위: %, 명)

구분	재가급여 제공	시설급여 제공	계	사례 수
전체	81.1	18.9	100.0	(4,500)
성별				
남성	7.0	7.7	7.1	(319)
여성	93.0	92.3	92.9	(4,181)
연령대				
40세 미만	2.0	5.6	2.7	(122)
40~49세	5.5	8.8	6.1	(275)
50~59세	26.6	32.9	27.8	(1,252)
60~69세	45.6	46.0	45.7	(2,055)
70세 이상	20.2	6.7	17.7	(796)
직종				
요양보호사	92.8	79.5	90.3	(4,064)
사회복지사	5.3	8.3	5.9	(265)
간호(조무)사	1.7	10.0	3.3	(147)
물리(작업)치료사	0.1	2.3	0.5	(23)
급여유형				
방문요양	87.5	-	70.9	(3,192)
방문목욕	3.5	-	2.9	(129)
방문간호	0.6	-	0.5	(21)
주야간보호	8.4	-	6.8	(307)
단기보호[2)]	0.0	-	0.0	(2)
노인요양공동생활가정	-	5.0	0.9	(43)
노인요양시설(29명 이하)	-	22.0	4.2	(187)
노인요양시설(30~49명)	-	21.0	4.0	(178)
노인요양시설(50명 이상)	-	52.0	9.8	(442)
가족인요양보호사[3)]				
가족인요양보호사	27.4	-	22.9	(929)
일반 요양보호사	60.9	-	67.4	(2,739)
가족인 및 일반요양보호사 병행	11.7	-	9.7	(396)

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 사례 수가 적어 결과 해석에 유의가 필요함. 이후 급여유형 분석에서 '단기보호' 결과는 제시하지 않음.
3) 장기요양요원 응답자 4500명 중 응답자의 직종이 요양보호사인 4064명의 자료를 분석함.
4) 표본가중치 적용.

출처: 1) "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.740. 재구성.
2) 가족인요양보호사 현황은 장기요양실태조사 원자료를 재분석함.

사가 전체의 90.3%이다. 급여유형에서는 방문요양을 제공하는 장기요양요원이 70.9%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 재가급여를 제공하는 요양보호사 중 가족인요양보호사[3]는 39.1%로 가족인요양보호사로만 근무는 27.4%, 가족인요양보호사와 일반 요양보호사 근무 병행은 11.7%로 나타났다. 가족인요양보호사는 일반 요양보호사와 급여비용 산정 기준[4]이 달라 가족인요양보호사의 비중이 높을수록 전체 요양보호사의 근무시간이나 임금수준이 낮게 산출될 가능성이 있어 실태조사 결과 해석에 유의할 필요가 있다.

3 장기요양요원의 근무조건 및 환경

가. 근무조건

1) 고용안정성

장기요양요원의 고용형태는 정규직 32.8%, 계약직(전일제) 12.2%, 계약직(시급제) 54.9%로 시급제 계약직 비율이 절반 이상을 차지하였다. 정규직 비중은 연령대가 낮을수록 상대적으로 높아졌고, 시급제 계약직은 연령대가 높을수록 증가하였다. 직종별로는 사회복지사와 물리(작업)치료사의

[표 2] 장기요양요원의 고용형태

(단위: %, 연)

구분	정규직	계약직(전일제)	계약직(시급제)	계	장기요양도입 이후 근무기간	현 소속 기관 근무기간
전체	32.8	12.2	54.9	100.0	5.5	3.1
구분						
재가급여	23.9	8.8	67.3	100.0	5.3	3.0
시설급여	71.1	26.9	1.9	100.0	6.3	3.5
연령대						
40세 미만	77.2	5.0	17.8	100.0	3.4	2.4
40~49세	53.9	14.6	31.5	100.0	3.8	2.4
50~59세	38.1	10.9	51.0	100.0	4.7	2.8
60~69세	30.4	13.6	56.0	100.0	5.9	3.2
70세 이상	16.9	11.1	72.0	100.0	6.6	3.9
직종						
요양보호사	27.4	12.2	60.4	100.0	5.5	3.1
사회복지사	87.9	11.5	0.6	100.0	5.3	3.5
간호(조무)사	75.2	15.0	9.8	100.0	6.7	3.7
물리(작업)치료사	88.5	10.7	0.8	100.0	5.8	3.7

3) 수급자의 가족이 방문요양 및 방문목욕 급여를 제공하는 경우를 말한다(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시, 제23조 제2항).

4) 1일 1회에 한하여 매월 20일 범위에서 산정한다. 다만 가족인요양보호사가 65세 이상인 경우, 치매상병이 있는 경우 등은 월 20일을 초과하여 산정 가능하다(장기요양급여 제공 기준 급여비용 산정방법 등에 관한 고시, 제23조 제5항 및 제6항).

[표 2] 계속

(단위: %, 연)

구분	정규직	계약직(전일제)	계약직(시급제)	계	장기요양도입 이후 근무기간	현 소속 기관 근무기간
급여유형[2)]						
방문요양	19.0	7.6	73.4	100.0	5.3	3.0
방문목욕	17.0	11.7	71.3	100.0	5.5	3.8
방문간호	29.4	9.4	61.3	100.0	4.9	2.8
주야간보호	77.2	19.8	2.9	100.0	4.9	2.8
노인요양공동생활가정	75.8	20.2	4.0	100.0	7.1	3.5
노인요양시설(29명 이하)	72.9	25.7	1.3	100.0	6.3	3.2
노인요양시설(30~49명)	72.4	27.1	0.5	100.0	6.0	3.2
노인요양시설(50명 이상)	69.4	28.0	2.6	100.0	6.3	3.7
2022년	33.9	12.5	53.6	100.0	5.0	3.3

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 단기보호는 사례 수가 적어 결과표에서 제외함.
3) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.750, p.755, p.760. 재구성.

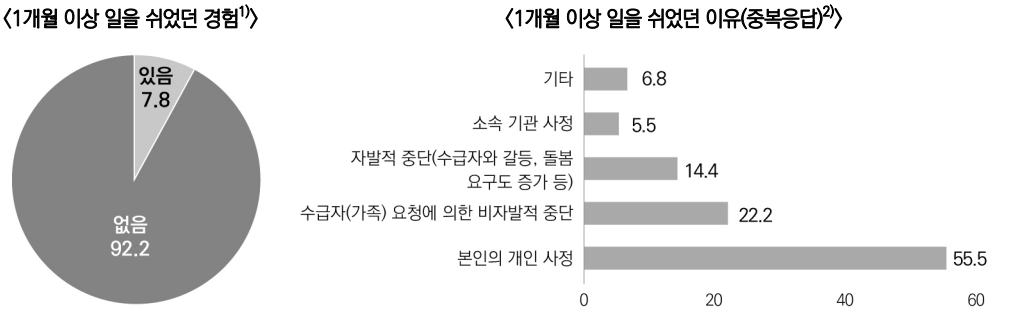
정규직 비율이 80% 이상으로 상대적으로 높았다. 시급제 계약직에서는 요양보호사가 60.4%로 나타났다. 급여유형에서는 주야간보호와 시설급여 제공 기관에서 근무하는 장기요양요원의 정규직 비율이 70% 안팎으로 높은 반면, 방문요양 및 방문목욕 제공 장기요양요원은 시급제 계약직 비율이 70%를 상회하였다.

장기요양보험 도입(2008년) 이후 장기요양기관에 근무한 기간은 평균 5.5년이었다. 재가급여 제공 장기요양요원은 평균 5.3년, 시설급여 제공 장기요양요원은 6.3년으로 나타났다. 현재 소속된 장기요양기관에서 근무한 기간은 평균 3.1년이었다. 요양보호사의 평균 근무 기간이 3.1년으로 가장 낮았으며, 간호(조무)사와 물리(작업)치료사는 평균 3.7년으로 근무 기간이 상대적으로 길었다. 이는 시급제 중심의 요양보호사 고용형태와 밀접한 관련이 있는 것으로 보인다.

가족인 요양보호사를 제외한 가정방문형(방문요양, 방문목욕, 방문간호) 장기요양요원 중 지난 1년간 1개월 이상 일을 쉬었던 적이 있다고 응답한 비율은 7.8%이며, 1개월 이상 근무를 중단한 이유에 대해 건강, 가족돌봄 등 본인의 개인 사정이라는 응답이 55.5%로 절반 이상을 차지하였다. 그 외 자신의 의도와 관계없이 수급자(가족)의 요청에 의한 비자발적인 중단이 22.2%, 수급자와의 갈등, 돌봄 요구 증가 등에 의한 자발적 중단 14.4%, 소속 장기요양기관의 사정 5.5% 등으로 나타났다.

[그림 1] 가정방문형 장기요양요원의 지난 1년 동안 1개월 이상 일을 쉬었던 경험 및 이유

(단위: %)



주: 1) 가족인 요양보호사를 제외한 방문요양, 방문목욕, 방문간호 급여를 제공하는 장기요양요원 2275명의 자료를 분석함.
2) 가족인 요양보호사를 제외한 방문요양, 방문목욕, 방문간호 급여를 제공하는 장기요양요원 2275명 중 1개월 이상 일을 쉬었던 적이 있다고 응답한 177명의 자료를 분석함(중복응답).
3) 표본가중치 적용.

출처: 2025년 장기요양실태조사 원자료를 재분석함.

2) 근무시간 및 임금수준

장기요양요원의 월평균 근무시간은 99.2시간, 월평균 임금은 137만 3000원으로 나타났다. 급여 유형별로 살펴보면 재가급여 제공 장기요양요원의 월평균 근무시간은 84.2시간, 월평균 임금은 117만 5000원으로, 시설급여 제공 장기요양요원(163.7

[표 3] 장기요양요원의 월평균 근무시간과 월평균 임금(단일 및 복수기관 근무자 통합)

(단위: 시간, 만 원)

구분	월평균 근무시간2)	월평균 임금2)	희망 주당 근무시간
전체	99.2	137.3	29.0
구분			
재가급여3)	84.2	117.5	26.9
시설급여	163.7	222.7	38.2
연령대			
40세 미만	137.1	195.3	35.1
40~49세	117.0	166.6	32.9
50~59세	106.0	144.1	29.7
60~69세	99.5	136.8	29.7
70세 이상	76.0	109.2	23.8
직종			
요양보호사	93.0	127.3	28.1
사회복지사	162.3	236.9	38.6
간호(조무)사	147.5	220.5	35.3
물리(작업)치료사	155.6	234.5	36.9

[표 3] 계속

(단위: 시간, 만 원)

구분	월평균 근무시간[2]	월평균 임금[2]	희망 주당 근무시간
급여유형[3]			
방문요양	77.3	108.0	25.9
방문목욕	75.7	121.5	26.6
방문간호	67.0	163.5	22.3
주야간보호	160.0	211.0	37.4
노인요양공동생활가정	166.4	217.2	39.9
노인요양시설(10~29명)	164.9	220.5	38.3
노인요양시설(30~49명)	164.5	219.3	38.4
노인요양시설(50명 이상)	162.7	225.6	38.0
2022년	106.0	127.1	30.8

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 2025년 4월부터 6월까지의 평균값임.
3) 재가급여 제공 장기요양요원의 39.1%가 가족인요양보호사로만 일하거나 일반 요양보호사와 일하는 것으로 나타나 근무시간과 월평균 임금 해석에 유의할 필요가 있음.
4) 단기보호는 사례 수가 적어 결과표에서 제외함.
5) 표본가중치 적용.

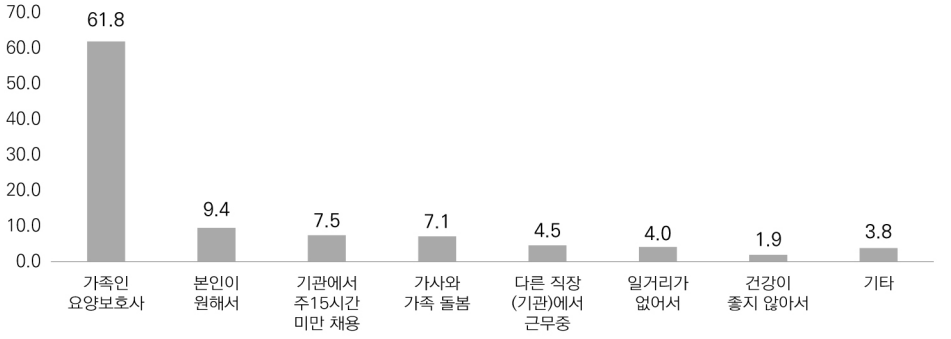
출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.780, p.782. 재구성.

시간, 222만 7000원)의 절반 수준에 머물러 두 유형 간 격차가 뚜렷하였다. 직종별로도 요양보호사의 월평균 근무시간과 임금(93.0시간, 127만 3000원)이 사회복지사(162.3시간, 236만 9000원), 간호(조무)사(147.5시간, 220만 5000원), 물리(작업)치료사(155.6시간, 234만 5000원)에 비해 현저히 낮았다. 희망 주당 근무시간 역시 전체 평균 29.0시간으로 실제 근무시간이 짧은 재가급여 및 가정방문형 장기요양요원일수록 더 많은 근무시간을 희망하는 것으로 나타났다. 2022년 조사와 비교하면 월평균 근무시간은 106.0시간에서 99.2시간으로 다소 줄어든 반면 월평균 임금은 127만 1000원에서 137만 3000원으로 증가하였다.

월평균 근무시간이 60시간 미만인 장기요양요원(1580명)을 대상으로 사유를 살펴본 결과 '가족인요양보호사'이기 때문이라는 응답이 61.8%로 압도적으로 높았다. 이는 가족인요양보호사의 급여 비용 산정 기준상 1일 1회, 월 20일 범위 내로 근무시간이 제한되어 있는 제도적 특성이 반영된 결과로 해석된다. 그 밖에 본인이 원해서(9.4%), 기관에서 주 15시간 미만으로 채용해서(7.5%), 가사와 가족 돌봄(7.1%), 다른 직장에서 근무 중(4.5%), 일거리가 없어서(4.0%), 건강이 좋지 않아서(1.9%) 등의 순으로 나타나 짧은 근무시간에는 제도적 요인과 개인적 요인이 복합적으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

[그림 2] 근무시간이 월평균 60시간 미만인 이유

(단위: %)



주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명 중 정규(소정) 근무시간이 2025년 4월부터 6월 중 1개월이라도 월 60시간 미만으로 응답한 1580명의 자료를 분석함.
2) 기타: 비정기적인 근무, 수급자의 일정, 시설 휴업 등임.
3) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.770. 재구성.

나. 근무환경

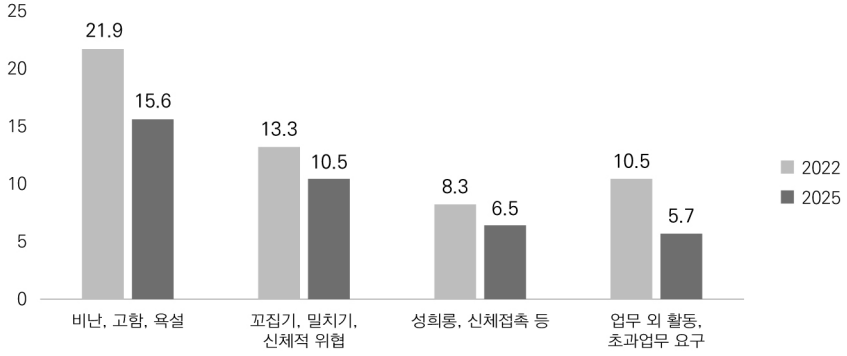
1) 급여 제공 과정에서의 부당대우 경험

가족인요양보호사로만 근무하는 응답자를 제외한 장기요양요원을 대상으로 지난 1년간 이용자나 이용자 가족으로부터의 부당행위 경험을 2022년과 2025년 기준으로 비교한 결과 비난·고함·욕설 경험은 21.9%에서 15.6%로, 꼬집기·밀치기 등 신체적 위협은 13.3%에서 10.5%로, 성희롱·신체 접촉 등은 8.3%에서 6.5%로, 업무 외 활동·초과 업무 요구는 10.5%에서 5.7%로 모두 감소하는 추세를 보였다. 전반적으로 부당행위 경험률이 낮아진 것은 긍정적이지만, 여전히 상당수의 장기요양요원이 언어적·신체적 부당대우에 노출되어 있어 지속적인 관리가 필요하다.

지난 1년간 장기요양 업무를 수행하면서 부당대우를 한 번이라도 경험한 736명을 대상으로 대응 방식을 분석한 결과 '소속기관에 보고 및 대응 요구'가 51.2%로 가장 높았다. 이어 '그냥 참고 일을 지속했다'가 38.5%, '수급자나 가족에게 직접 이의제기'가 7.9% 등으로 나타났다. 소속기관에 보고했다고 응답한 512명 중 기관의 대처 방식(중복응답)은 '기관이 수급자(가족)에게 이의제기'가 48.1%로 가장 높았으나, '사후 조치가 없었음'이라는 응답도 30.6%에 달해 부당대우 발생 시 기관 차원의 대응이 충분히 이루어지지 못하는 경우가 적지 않음을 보여 준다. 이 밖에 수급자·업무 변경(19.2%), 심리적 지원(9.7%), 휴식(휴가·휴직) 지원(9.0%), 치료비 지원 등 경제적·물질적 지원(7.8%) 순으로 나타났다.

[그림 3] 지난 1년간 이용자·이용자 가족으로부터의 부당행위 경험(2022년, 2025년)

(단위: %)



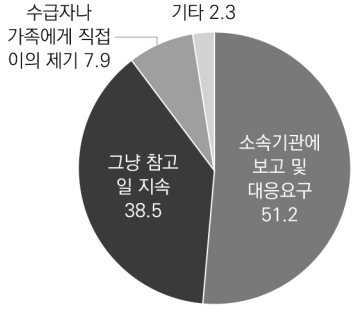
주: 1) 가족인 요양보호사를 제외한 장기요양요원(2022년 3518명, 2025년 3571명)의 자료를 분석함.
2) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. pp.799-802. 재구성.

[그림 4] 부당행위 경험 시 장기요양요원의 대응 방식(1순위) 및 소속기관 대처 방식

(단위: %)

〈부당대우에 대한 장기요양요원의 대응 방식[1]〉



〈장기요양기관의 대처 방식(중복응답)[2]〉



주: 1) 가족인요양보호사를 제외한 3571명 중 부당한 대우를 한 번이라도 경험한 적이 있다고 응답한 736명의 자료를 분석함.
2) 부당대우에 대해 소속기관에 보고하고 대응을 요구했다고 응답한 512명의 자료를 분석(중복응답).
3) 표본가중치 적용.

출처: 2025년 장기요양실태조사 원자료 재분석.

2) 급여 제공 과정에서의 질환이나 사고 경험

지난 1년간 업무 수행 과정에서 질환이나 사고를 경험한 비율은 근골격계 질환 10.8%, 감염성 질환 8.2%, 다치거나 사고를 당한 경험 3.2%, 정신적 질환 1.4%로 나타났다. 급여유형별로는 시설급여 제공 장기요양요원의 경험률이 재가급여 제공 장기

요양요원보다 전반적으로 높았다. 특히 감염성 질환은 시설급여(20.0%)가 재가급여(5.4%)의 약 3.7배에 달해 생활시설 환경의 감염 위험이 두드러졌다. 직종별로는 간호(조무)사와 물리(작업)치료사의 감염성 질환 경험률이 각각 20.4%, 21.5%로 높았고, 사고 경험 역시 간호(조무)사(9.4%)가 상대적으로 높게 나타났다. 2022년과 비교하면 근골격계 질환 경험률은 15.4%에서 10.8%로 감소한 반면 감염성 질환 경험률은 3.4%에서 8.2%로 증가하여 감염 관리 차원의 보호장비 지원 및 예방 대책 마련이 필요해 보인다.

[표 4] 지난 1년 동안 업무 수행 시 질환이나 사고 경험 여부

(단위: %)

구분	근골격계 질환	감염성 질환	다치거나 사고	정신적 질환	사례 수
전체	10.8	8.2	3.2	1.4	(4,500)
구분					
재가급여	9.6	5.4	2.9	1.4	(3,650)
시설급여	15.8	20.0	4.5	1.1	(850)
연령대					
40세 미만	3.9	14.5	1.9	8.4	(122)
40~49세	8.0	11.2	3.8	1.9	(275)
50~59세	12.8	11.9	5.1	0.6	(1,252)
60~69세	11.0	6.9	3.0	0.8	(2,055)
70세 이상	9.1	3.4	0.7	2.8	(796)
직종					
요양보호사	11.0	7.2	2.9	1.4	(4,064)
사회복지사	7.7	15.4	4.5	1.2	(265)
간호(조무)사	11.5	20.4	9.4	1.6	(147)
물리(작업)치료사	9.4	21.5	3.7	1.7	(23)
급여유형					
방문요양	8.8	4.0	2.8	1.4	(3,192)
방문목욕	8.5	4.6	0.7	1.4	(129)
방문간호	9.9	7.2	5.7	0.0	(21)
주야간보호	18.7	20.2	4.8	1.9	(307)
노인요양공동생활가정	9.9	13.7	0.7	0.6	(43)
노인요양시설(29명 이하)	14.6	14.9	2.4	1.0	(187)
노인요양시설(30~49명)	17.3	20.5	5.1	2.2	(178)
노인요양시설(50명 이상)	16.4	22.6	5.5	0.8	(442)
2022년	15.4	3.4	4.6	2.4	(4,302)

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 단기보호는 사례 수가 적어 결과표에서 제외함.
3) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.809. 재구성.

3) 시설급여 제공 장기요양요원의 근무형태

시설급여 제공 장기요양요원의 주된 근무시간대는 교대근무자가 55.8%로 절반 이상을 차지하였으며, 주간 근무자 39.4%, 저녁 및 야간근무 4.8%로 나타났다. 교대근무자 475명 중 요양보호사 469명, 간호(조무)사 5명으로 교대근무자의 98.7%가 요양보호사로 나타나 교대근무 부담이 요양보호사 직종에 집중되어 있음을 볼 수 있다.

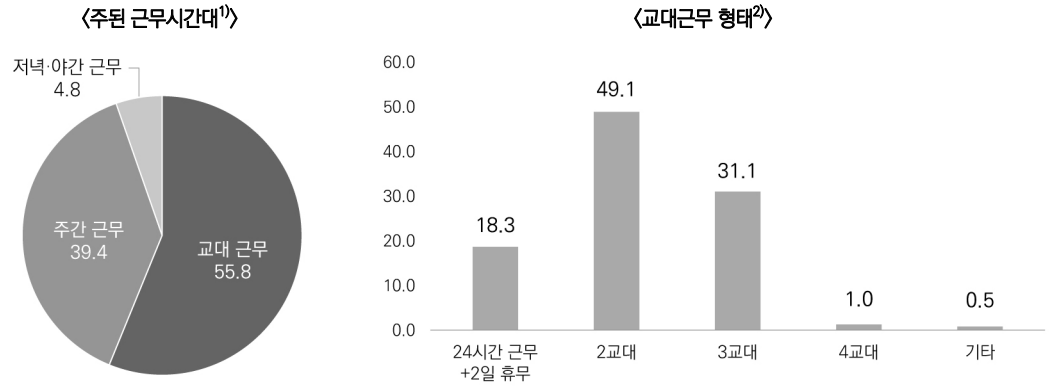
교대근무 형태를 살펴보면 2교대가 49.1%로 가장 많았고, 3교대 31.1%, 24시간 근무+2일 휴무 18.3%, 4교대 1.0% 순이었다. 장시간 연속근무 형태인 2교대 또는 24시간 근무가 상당한 비중을 차지하고 있어 근무자의 피로도 및 안전 관리 측면에서 개선이 필요한 것으로 판단된다.

다. 이직 경험

지난 1년간 이직한 적이 있는 장기요양요원은 전체의 5.5%로 2022년 11.4%에 비해 5.9%포인트 감소하였다. 이들이 이직한 가장 큰 이유는 개인 사정(36.2%)이며, 다음으로 낮은 임금수준 21.7%, 시설장이나 직원과의 갈등 18.2%, 수급자 또는 가족과의 갈등 14.9%, 일거리 제공 중단 13.4%, 담당 업무에 대한 불만족 11.9% 등이었다. 2022년과 비교할 때 '일거리 중단'으로 인한 이직이 24.5%에서 13.4%로 줄어든 반면 '낮은 임금수준'으로 인한 이직이 9.4%에서 21.7%로 증가한 것을 볼 수 있다. 이는 최근 이직의 주요 동인이 일거리 부족에서 임금수준으로 이동하고 있는 것을 보여 준다.

[그림 5] 주된 근무시간대 및 교대근무 형태

(단위: %)



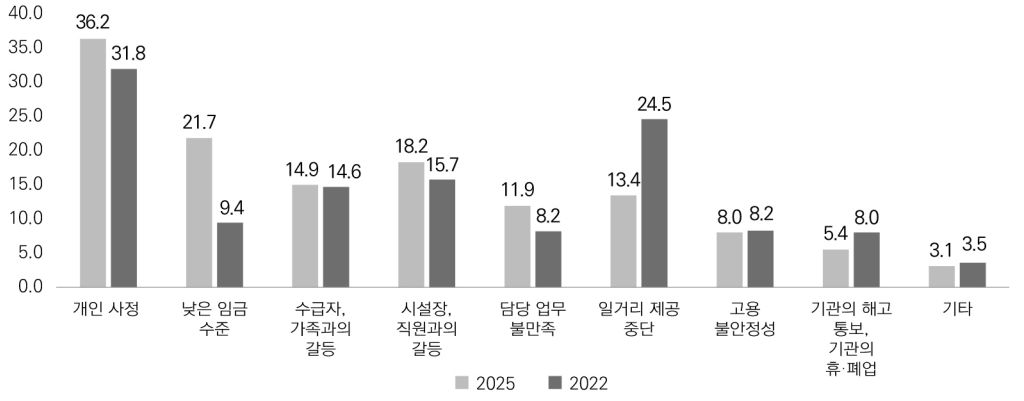
주: 1) 시설급여 제공 장기요양요원 850명의 자료를 분석함.
2) 장기요양요원 응답자 4500명 중 교대제 근무를 한다고 응답한 475명의 자료를 분석함.
3) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.763, p.764. 재구성.

향후 1년 이내 이직 의향이 있다는 응답은 2025년 8.6%로 2022년 9.4%에 비해 다소 낮아졌다. 이직 의향이 있다고 응답한 385명을 대상으로 희망 이직 분야를 살펴본 결과 '근무 조건이 나은 장기요양기관'으로 옮기고 싶다는 응답이 62.8%로 압도적으로 높았으며, 보건의료기관이나 사회복지

[그림 6] 지난 1년간 이직 이유(중복 응답)

(단위: %)

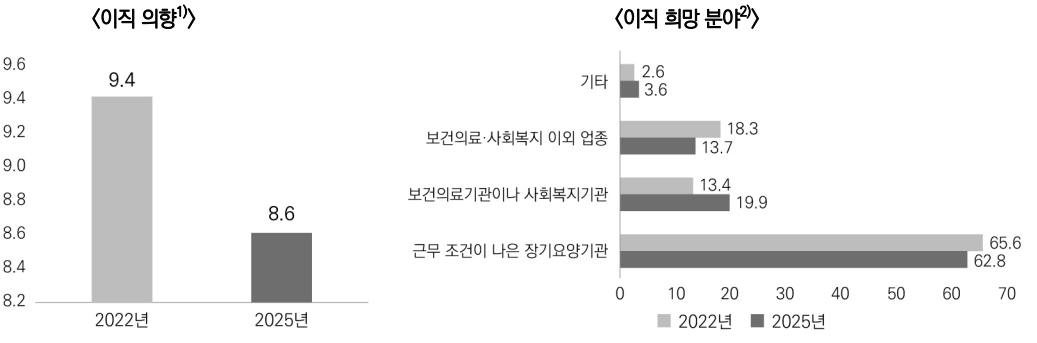


주: 1) 지난 1년간 이직한 적이 있다고 응답한 장기요양요원(2022년 379명, 2025년 246명)의 자료를 분석함.
2) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.852. 재구성.

[그림 7] 향후 1년 이내 이직 의향 및 이직 희망 분야

(단위: %)



주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석.
2) 이직 의향이 있다고 응답한 장기요양요원(2022년 404명, 2025년 385명)의 자료를 분석함.
3) 표본가중치 적용.

출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.857, p.858. 재구성.

기관(19.9%), 보건의료·사회복지 이외 업종(13.7%) 순으로 나타났다. 이는 장기요양요원 상당수가 장기요양 영역을 이탈하기보다는 장기요양 영역 안에서 보다 나은 근로조건을 갖춘 기관으로 이동하고자 하는 경향이 강함을 보여 주며, 장기요양기관 간 근로조건 격차 해소가 인력 이탈 방지의 핵심 과제임을 시사한다.

4 처우 및 근로환경 개선 사항

장기요양요원이 우선적으로 요구한 처우 개선 사항(1순위+2순위 응답 기준)을 살펴보면 '임금수준 상향'이 86.1%로 다른 항목들과 큰 격차를 보이며 가장 높은 비율을 차지하였다. 이어 '법정 수당, 휴게·근로시간 보장'(38.8%), '기관별 종사자 임금격차 축소'(33.8%), '업무 관련 교육·훈련 기회 제공'(18.1%), '정규직 고용 확대'(14.9%), '승진·승급 체계 마련'(5.9%) 순으로 나타났다. 급여유형별로는 시설급여 제공 인력에서 '법정 수당, 휴게·근로시간 보장'(43.9%)과 '승진·승급 체계 마련'(9.6%)에 대한 요구가 재가급여 인력보다 상대적으로 높았던 반면 재가급여 인력은 '기관별 종사자 임금격차 축소'(35.8%)에 대한 요구가 더 높게 나타나 급여유형에 따라 우선순위가 다소 상이함을 알 수 있다.

근로환경 개선 사항(1순위+2순위 응답 기준)에서는 '업무보조 장비·기기 지원(전동 침대, 자동 목욕 기계, 리프트기 등)'이 43.7%로 가장 높게 나타났다. 이어 '직원에 대한 사회적 인식 개선'(35.1%), '서비스 이용 관련 이용자 교육'(34.6%), '부당대우 적극 대응'(31.8%), '권익보호 기관 확대'(28.6%), '서류업무 축소, 행정 전산화'(24.3%) 순으로 나타났다. 급여유형별로는 시설급여를 제공하는 장기요양요원의 경우 '업무보조 장비·기기 지원'이 60.8%로 근골격계 질환 등 산업재해 예방을 위한 보조장비 지원 요구가 높았다. 재가급여 제공 장기요양요

[표 5] 장기요양요원 처우 개선 사항(1순위+2순위)

(단위: %)

구분	법정 수당, 휴게·근로 시간 보장	기관별 종사자 임금 격차 축소	임금수준 상향	정규직 고용 확대	승진, 승급 체계 마련	업무 관련 교육, 훈련 기회 제공	기타
전체	38.8	33.8	86.1	14.9	5.9	18.1	2.4
재가급여	37.5	35.8	86.2	15.0	5.1	17.8	2.6
시설급여	43.9	25.2	85.5	14.4	9.6	19.8	1.7

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 표본가중치 적용.
출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.863. 재구성.

[표 6] 근로환경 개선 사항(1순위+2순위)

(단위: %)

구분	업무보조 장비, 기기 지원	서류업무 축소, 행정 전산화	부당대우 적극 대응	권익보호 기관 확대	서비스 이용 관련 이용자 교육	직원에 대한 사회적 인식 개선	기타
전체	43.7	24.3	31.8	28.6	34.6	35.1	1.9
재가급여	39.7	24.4	33.2	28.3	36.9	35.5	1.9
시설급여	60.8	23.5	25.8	29.9	24.8	33.3	1.8

주: 1) 장기요양요원 응답자 4500명의 자료를 분석함.
2) 표본가중치 적용.
출처: "2025년 장기요양실태조사". 김세진 외, 2025. 보건복지부·한국보건사회연구원. p.867. 재구성.

원은 '서비스 이용 관련 이용자 교육'(36.9%)과 '부당대우 적극 대응'(33.2%)에 대한 요구가 상대적으로 높아 이용자·가족과의 접촉이 잦은 재가서비스 특성상 이용자 교육 및 부당대우 대응체계 마련이 중요한 과제로 나타났다.

5 나가며

이 글에서 살펴본 2025년 장기요양실태조사 결과는 장기요양요원의 근로여건이 점차 나아지고 있음을 보여 주는 동시에 앞으로 보완해야 할 과제도 제시한다. 무엇보다 장기요양요원이 선택한 처우 개선 과제에서 '임금수준 상향'이 86.1%로 다른 항목에 비해 월등히 높게 나타난 결과는 임금수준의 개선이 장기요양요원 처우 개선에서 가장 우선적으로 다루어져야 할 과제임을 보여 준다.

이용자 및 가족으로부터의 부당행위 경험은 2022년에 비해 전반적으로 줄어드는 추세를 보이고 있어 긍정적인 변화로 평가할 수 있다. 다만 비난·고함·욕설과 같은 언어적 부당대우를 경험한 장기요양요원이 15%를 상회하고, 꼬집기·밀치기 등 신체적 위협을 경험한 경우도 10%를 넘어서고 있는 만큼 이용자 및 보호자를 대상으로 한 인식 개선 교육과 더불어 부당대우 발생 시 실질적인 도움을 받을 수 있는 대응체계를 보완해 나갈 필요가 있다. 시설급여를 제공하는 장기요양요원의 절반 이상(55.8%)이 교대근무를 하고 있으며, 이 중 2교대(49.1%)와 24시간 근무 후 2일 휴무(18.3%) 등 장시간 연속근무 형태가 상당한 비중을 차지하고 있다. 장기요양요원의 건강과 안전을 고려하여 교대근무 형태를 다양화하고 연속근무 시간을 단계적으로 완화해 나가는 방향의 제도 개선을 검토할 필요가 있다.

장기요양요원이 응답한 개선 사항 내용을 보면 임금수준 상향과 함께 업무보조 장비·기기 지원, 서비스 이용 관련 이용자 교육 등이 공통적으로 높은

우선순위를 차지하였다. 다만 급여유형별로는 개선 사항의 차이를 발견할 수 있다. 재가급여 제공 인력은 기관별 임금격차 축소와 이용자 교육, 부당대우 대응체계 마련에 대한 요구가 상대적으로 높았던 반면 시설급여 제공 인력은 법정 수당·휴게시간 보장과 업무보조 장비 지원에 대한 요구가 두드러졌다. 이는 재가급여와 시설급여의 서비스 제공 방식과 근무환경 차이를 반영한 결과로 향후 장기요양 종사자 대상의 처우 개선 정책은 이러한 급여유형별 특성을 고려하여 추진할 필요가 있다.

장기요양요원의 처우 및 근로환경 개선은 임금 수준 제고를 중심으로 하되 안전한 근무환경 조성, 권익보호 체계 강화, 급여유형별 맞춤형 지원이 함께 이루어질 때 보다 실질적인 효과를 거둘 수 있을 것으로 판단된다. 이는 장기요양요원 개인의 삶의 질을 높이는 데 그치지 않고, 장기요양서비스의 질적 수준을 뒷받침하며, 장기요양보험제도의 지속가능성을 높이는 데에도 기여할 것으로 기대된다.

참고문헌

김세진, 고은아, 정찬우, 이선희, 이윤경, 강은나, 오미애. (2025). **2025년 장기요양실태조사**. 보건복지부, 한국보건사회연구원.

보건복지부. (2018). **2018-2022 제2차 장기요양 기본계획**.

보건복지부. (2023). **제3차 장기요양 기본계획(안)(2023~2027)**.

장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (시행 2026. 1. 1., 보건복지부고시 제2025-247호, 2025. 12. 30., 일부개정). https://www.law.go.kr/LSW/admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000271110&chrClsCd=010201

Long-Term Care Workforce: The Current Working Conditions and Implications

Kang, Eunna

(Korea Institute for Health and Social Affairs)

Using data from the 2025 Long-Term Care Survey, this article analyzes the working conditions and workplace environments of long-term care workers across occupations and service types and draws policy implications from the findings. The analysis suggests that although the working conditions of long-term care workers have improved to some extent, continued support is needed to ensure adequate wages and safety at work. Although the proportion of long-term care workers who reported having been mistreated by care recipients or their families decreased compared with 2022, 15.6 percent reported experiencing verbal mistreatment, and 10.5 percent reported being physically threatened, pointing to the need to strengthen the effectiveness of preventive education and support and response mechanisms for victims. Among the aspects of their working conditions that long-term care workers wanted to see improved, wages were the most frequently cited. Demand was relatively high among home-based care workers for reducing wage disparities across institutions, educating service users, and implementing effective responses to incidents of mistreatment, while workers at residential care facilities more frequently called for ensuring statutory allowances and legally mandated break periods and for greater support in the provision of devices and equipment to assist them in their work. Policies seeking to improve treatment of long-term care workers should place emphasis on raising their wage levels while also pursuing measures to protect workers' safety and rights and to improve working environments in ways tailored to different types of services.