

고령사회 돌봄인력 확보방안에  
관한 소고

-외국인 요양보호사를 중심으로-

심미승, 박지현  
전남대학교, 평택대학교



## 고령사회 돌봄인력 확보방안에 관한 소고 -외국인 요양보호사를 중심으로-\*

심미승\*\*

전남대학교 행정학과 교수

박지현\*\*\*

평택대학교 사회복지학과 부교수

**주제분류** 사회복지행정

**주제어** 고령사회, 돌봄인력, 요양보호사, 외국인 요양보호사

**요약문** 본 연구는 우리 사회가 빠른 속도로 고령사회로 진행됨에 따라, 노인 돌봄 인력의 안정적 확보를 위한 대안으로 외국인 요양보호사의 활용 가능성을 탐색하는데 목적이 있다. 이를 위해 요양보호사 자격증 취득 후 노인장기요양기관에서 근무하는 현직 외국인 요양보호사 4명을 선정하여 심층 면담을 수행하였으며 Giorgi(1997)의 현상학적 연구 방법을 토대로 분석하였다. 분석결과 자격증을 가진 돌봄 인력으로서의 유입 단계, 불평등한 구조의 근로조건과 근무환경 속에서의 초기 노동경험의 단계, 돌봄서비스를 제공하는 필수 인력으로서 자부심과 돌봄 노동의 가치를 다져가는 단계로 외국인 요양보호사의 노인 돌봄에 대한 일반적 구조를 도출하였다. 분석을 통해 접근 가능한 적극적인 취업 홍보, 서비스 질 향상을 위한 공적 개입의 강화, 교육과 승급체계를 통한 전문성 향상 방안 등이 정책적 함의로 제시되었다.

### I. 서론

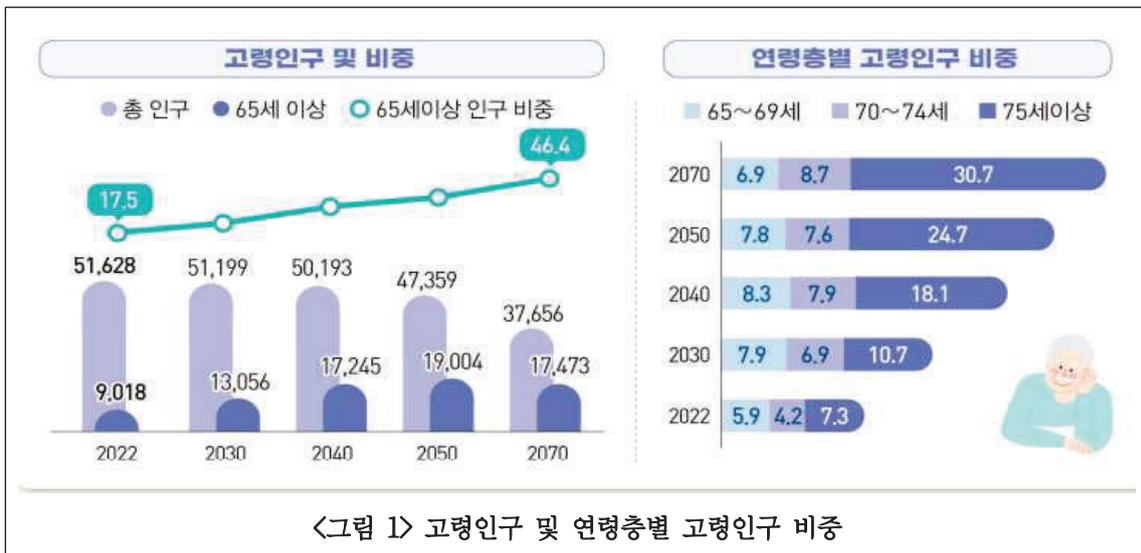
최근 통계청은 2022년 합계출산율을 0.78명으로 발표하면서 우리 사회에 충격을 주고 있다. 우리나라 합계출산율은 2018년 1명 아래로 떨어졌고, 2021년에는 0.81명으로 추락했다(<한겨레>, 2023). 저출산에 대한 우려와 더불어 인구변화 대응과 관련한 고령사회 대책 마련이 시급해지고 있다. '22년 65세 이상 고령 인구는 901만 8천 명으로 전체 인구의 17.5%이며, 향후 계속 증

\* 이 논문은 2022년도 전남대학교 학술지원사업의 지원을 받아 수행된 연구임.

\*\* 주저자

\*\*\* 교신저자

가하여 '25년에는 20.6%로 우리나라가 초고령사회로 진입할 것으로 전망했다. 이처럼 고령 인구 비중이 14%에서 20%가 되는 고령사회에서 초고령사회로의 도달 연수가 오스트리아 53년, 미국 15년, 일본 10년에 비해 우리나라는 7년에 불과하기 때문이다(통계청, 2022).



<그림 1> 고령인구 및 연령층별 고령인구 비중

출처: 2022 고령자통계, 통계청

우리 사회가 빠른 속도로 고령화가 진행되면서 장기요양서비스 이용에 대한 수요 또한 급증하고 있다. '21년 장기요양인정자 비중은 65세 이상 고령자의 10.3%로 전년 대비 0.6%p 증가를 나타내고 있으며, 인구 고령화에 따라 지속적으로 증가하는 추세이다. 장기요양인정자 중 여성은 13.4%로 남성(6.3%)의 2.1배 수준으로 나타났다. 또한 65~69세는 1.7%, 70대는 7.1%, 80세 이상은 28.5%로 나이가 많을수록 장기요양인정자 수가 급격하게 증가함을 알 수 있다(국민건강보험공단, 2022b).

고령화사회에서 요양서비스의 시장규모는 2008년 노인장기요양보험이 시작된 이후 급속히 성장하고 있다. 지속적이고 빠른 양적 성장의 바탕은 민간의 진입을 장려한 정부 정책의 결과로 볼 수 있다. 이러한 돌봄의 시장화는 수익 추구하고 공급자 간의 경쟁으로 영세한 공급자를 양산하고 돌봄 노동자의 근로조건을 악화시키며, 서비스의 질 저하와 이용자의 불만이라는 악순환을 형성하였다(최정은, 2014: 11). 더욱이 돌봄은 시장에서의 다른 상품과는 달리 공급자와 이용자 간의 관계와 감성이 서비스의 질에 크게 영향을 미치는 것으로 돌봄의 특성상 시장에서의 효율성 추구는 돌봄의 궁극적인 목적에서 벗어나고 있다는 지적이 나오고 있다(이아승·심미승, 2020).

노인 돌봄의 필수 인력이자 요양서비스 시장의 가장 기본이 되는 직종이 요양보호사라 할 수 있다. 「2022 상반기 건강·노인장기요양보험 주요통계」에 따르면 2만 7,083개소 장기요양기관(채가+시설)에 종사하는 인력은 59만 8,771명이다. 이 중 요양보호사는 53만 8,597명으로 사회복지사, 간호사, 간호조무사 등 다양한 장기요양 인력 중에서 90%를 차지하고 있다(국민건강보험,

2022b).

낮은 출산율과 기대수명의 증가 등으로 최단기에 고령사회로 진입하게 된 우리나라는 노인 돌봄 인력에 대한 급격한 수요의 증가와 직면하게 되었다. 급속한 인구의 고령화 및 장기요양보험의 보장성 확대는 앞으로 장기요양서비스에 대한 수요 증가를 예상할 수 있으며, 이는 요양보호사 인력 수요의 증가로 연결된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 고령화사회 장기요양서비스 돌봄인력의 확보를 위한 대안으로 외국인 요양보호사의 활용 가능성을 탐색해 보고자 하였다.

## II. 문헌고찰

### 1. 노인장기요양 인력 현황

2008년 제정된 「노인장기요양보험법」은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다(국가법령정보센터, 2022). 또한 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 장기요양인력으로 정의하고 있다(국가법령정보센터, 2022). 노인장기요양기관에 종사하는 장기요양인력은 <표 1>과 같다. ‘22년 6월 말 기준 요양보호사는 53만 8,597명, 사회복지사는 3만 5,497명, 간호사는 3,776명, 간호조무사는 14,548명으로 2021년 말 대비 요양보호사는 6.1% 증가한 것으로 나타났다.

노인장기요양보험법에 따라 노인돌봄의 대상이 요보호 노인에서 일반 노인에게까지 확대되면서 기능과 지식수준을 강화한 요양보호사가 국가자격으로 도입되었다. 이로써 가정에서 무급으로 제공되거나 노동시장에서 비공식적으로 거래되던 노인의 돌봄 노동이 사회적 돌봄으로 제도화되기 시작하였다. 노인장기요양보험 정책은 지난 10년간의 제도 운영 성과와 한계를 토대로 하여 i)돌봄의 사회적 책임을 강화하는 장기요양 보장성 확대; ii)이용자 삶의 질을 보장하는 지역사회 돌봄 강화; iii)안심하고 맡길 수 있는 장기요양서비스 인프라 조성; iv)초고령사회에 대응한 장기요양 지속가능성 담보를 정책 목표로 구성하여 왔다(보건복지부, 2018).

그러나 노인장기요양보험제도의 시행결과, 시설의 민영화와 난립으로 서비스의 공적책임과 시설의 질 제고에 대한 요청, 저임금 요양인력의 양산과 서비스 질 개선에 관한 과제, 재원조달 방식에 관한 문제 등 다방면에 걸친 제도의 검토와 고찰이 대두되었다(양명선·박주현, 2019).

특히, 노인 돌봄 인력의 측면을 살펴보면 2040년 우리 사회 고령화율은 35.3%로 높아져 인구 3명 중 1명이 노인이 되며, 2050년에는 70세 이상 고령 인구의 비중이 32.3%(통계청, 2022)가 되어 노인 돌봄인력에 대한 필요가 기하급수적으로 늘어나게 된다. 현재 생산가능인구가 급속도로 감소하고 있는 상황에서 노인장기요양 인력 확보의 어려움이 발생하고 있고, 중장기적으로 가속

화될 수 있어 근본적인 돌봄인력에 대한 수급대책에 필요한 시점이다.

〈표 1〉 장기요양기관 전문인력 현황

(단위: 명)

구분	2018	2019	2020	2021	2022.6	증감률(%)
사회복지사	22,305	26,395	30,268	33,736	35,497	5.2
의사(계약의사포함)	2,210	2,358	2,312	2,349	2,365	0.7
간호사	2,999	3,312	3,504	3,645	3,776	3.6
간호조무사	10,726	12,054	13,221	14,196	14,548	2.5
물리(작업)치료사	2,122	2,350	2,558	2,723	2,845	4.5
요양보호사	379,822	444,525	450,970	507,473	538,597	6.1
영양사	1,132	1,131	1,136	1,147	1,143	-0.3

출처: 국민건강보험공단, 「2022 상반기 건강·노인장기요양보험 주요통계」

선행연구에 따르면 노인돌봄 인력 수급의 문제점으로 돌봄 인력의 고령화, 열악한 근무환경, 최저임금 수준의 급여, 업무과다, 낮은 사회적 처우 등을 지적하고 있다(경승구 외, 2021; 남궁은하·고은하, 2022; 송인주 외, 2019; 양난주, 2016; 최정은, 2014).

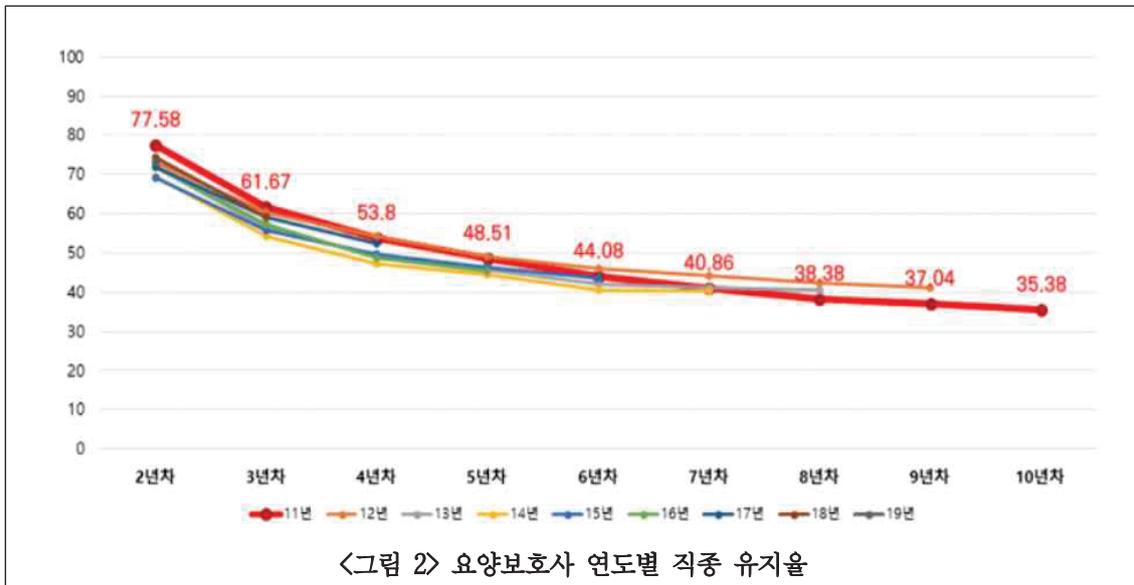
먼저 돌봄 현장에서 요양서비스를 제공하고 있는 인력의 연령대가 50~60대가 많아 장기요양기관 돌봄 인력의 고령화가 진행되고 있다. 현재 취업 중인 요양보호사 인력 자체가 고령자라고 할 수 있다. 구체적으로 30대 이하(5.9%), 40대(15.8%), 50대(36.9%), 60세 이상(55.4%)<sup>1)</sup>로 50~60대가 92.3%를 차지하고 있다. 60세 이상 근무자는 10년 이내에 요양서비스 시장에서 은퇴하게 되고 자연스럽게 장기요양서비스 이용자로 전환될 수 있다는 예측을 할 수 있다.

다음으로 열악한 근무환경 및 처우문제를 들 수 있다. 현재 장기요양기관들은 장기요양인력의 안정적인 근로보장 및 이용자에게 좋은 서비스를 제공하기 위한 교육 및 관리를 충분하게 제공하지 못하고 있다(송인주 외, 2019). 특히 민간의 진입으로 인한 소규모 방문요양 기관의 난립과 경쟁, 서비스 인력의 부당해고, 최저임금 이하의 급여수준, 돌봄 노동자의 근로조건 악화 등은 서비스의 질 저하와 이용자의 불만으로 악순환되고 있다(권현정, 2014; 송인주 외, 2019; 양난주, 2016; 윤자영, 2012; 최정은, 2014).

이러한 열악한 사회적 보상과 근무환경은 장기요양 서비스 인력의 이탈율과 직결되고 있다. 2021년 제6차 장기요양위원회에서 요양시설 요양보호사 배치기준이 2.5명 당 1명에서 2.3명 당 1명으로 강화되는 등 사회적으로 돌봄 수요는 느는데 요양보호사 자격증이 있는 사람 10명 중 2명만이 돌봄 현장에서 일하고 있는 것으로 나타났다. 요양보호사 자격증을 취득한 후 장기요양 서비스를 제공한 요양보호사를 10년 동안 추적 관찰한 연구에서, 2011년 자격증 취득 뒤 같은 해 요양보호사로 활동한 이들은 전체 자격취득자 8만3681명 가운데 25.3%로, 2012년 29.2%로 정

1) 노인장기요양 DB( ' 20년 12월 31일 기준)

점에 이른 뒤 지속적으로 감소해 10년 후인 2020년에는 1만6674명(19.9%)만 요양보호사로 일하고 있는 것으로 보고되었다(경승구 외, 2021). 이는 자격증이 있는 사람 10명 가운데 2명만이 돌봄 현장에 있는 것으로 분석된다.



출처: 국민건강보험공단 건강보험연구원 「요양보호사 근로환경 변화 탐색연구」 보고서 참고

요양보호사들이 일하는 근무 환경은 이들의 직업 유지율에 큰 영향을 미치고 있다. 연차별 직업 유지율을 살펴보면, 2011년 요양보호사 진입 이후 2년차 77.6%에서 3년차 61.7%, 5년차 48.5%, 7년차 40.9%, 10년차 35.4%로 시간이 지날수록 크게 떨어지는 것으로 나타났다(경승구 외, 2021). 돌봄서비스의 경우 현장에서의 숙련 수준이 높아질수록 돌봄의 서비스 질이 나아질 수 있음에도 불구하고 민간업체의 열악한 근무환경으로 인해 요양보호사의 장기간 직업 유지율은 낮은 편이다. 직업 이탈율을 낮추는 방안으로 장기근속을 유도하고, 공공에서 운영하는 장기요양기관을 확대하는 방안 등이 제시되고 있다. 현재 국가나 지자체가 운영하는 비율은 1% 미만으로, 정선군의 경우 요양보호사 양성을 위한 자체 교육기관을 설립하고 지역민에게 일부 교육비를 면제해 주고 있는 것은 좋은 사례로 보여 진다(〈전국매일신문〉, 2022). 그러나 직업 이탈율이 높고 사회적 보상 및 근무환경이 열악하여 젊은 인력이 장기요양서비스의 돌봄 인력으로 유입되기는 어려운 환경이라 할 수 있다.

안정적인 돌봄인력 확보를 위해 장기적으로 외국인 돌봄인력 유입의 가능성을 검토해 볼 수 있다. 그러나 국내에 외국인 돌봄인력을 도입할 때는 외국인 돌봄인력의 유입 전에 국내 돌봄서비스 시장에 대한 점검이 반드시 우선되어야 한다. 먼저 국내 노인돌봄 수요의 장기전망을 면밀히 검토하여 이에 대한 대책을 마련해 나가야 한다. 특히 국내 장기요양보호사 자격취득자 중 미취업자를 돌봄시장으로 끌어들이는 방안을 적극적으로 강구하여 돌봄서비스를 제공하는 시장에서의 부정적인 영향을 최소화하기 위한 대책 마련이 필요하다. 2019년 외국인 요양인력 활용

에 대한 의견조사에 따르면 외국인을 요양인력으로 활용하는 것에 대한 낮은 수용성을 나타내고 있다(임정미, 2019).

실제로 서비스 제공기관의 입장에서는 외국인 요양인력과 의사소통 문제 및 서류 작성 등에 문제가 생겼을 때 또 다른 업무 부담이 되기도 하며, 노인요양시설에서 일어날 수 있는 응급 상황에 대한 대처능력이 부족하여 위급한 대처에 부적합한 면이 있는 것으로 나타나기도 하였다. 다른 한편으로 서비스 이용자의 입장에서는 언어소통 및 낯섬으로 인한 불안감 등 요양인력과 원활하지 않은 의사소통 등으로 서비스에 대한 막연한 두려움을 양상시킬 가능성을 제시하기도 하였다(보건복지부, 2021).

## 2. 요양보호사

돌봄은 누구에게나 차별 없이 보장되어야 하는 기본권이다. 노인복지법<sup>2)</sup>은 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다고 규정하고 있다. 요양보호사는 일정 기간 교육을 이수하고 합격하여 국가자격을 취득한 자로 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 전문인력이다(보건복지부, 2023). 요양보호사는 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 의사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사 등의 전체 장기요양인력 중에서 90%를 차지하고 있다.

이들의 주된 근로 장소 및 제공하는 서비스 급여 형태에 따라 크게 수급자의 가정 또는 지역 사회 내에서 제공되는 재가급여(방문요양·방문간호·방문목욕, 주·야간보호/단기보호, 복지용구)와 시설 내에서 돌봄 및 생활에 필요한 서비스를 제공하는 시설급여로 구분된다. 요양보호사의 업무 범위는 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스, 방문목욕서비스, 치매관리지원서비스, 응급서비스, 시설환경관리서비스로 규정하고 있다. 이러한 업무와 함께 말벗과 상담자, 동기유발자, 옹호자, 관찰자, 정보 전달자, 수발자로서의 역할을 적시하고 있다(보건복지부, 2023).

이렇듯 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사는 노인의 신체 보호 및 생명과 직결되는 서비스를 제공하는 필수 인력이다. 특히 코로나19와 같은 재난 상황에서도 국민의 신체와 생명을 보호하고 사회적 기능을 유지 시켜 나가기 위한 필수 업무 분야로 코로나19가 장기화됨에 따라 돌봄 서비스 인력의 중요성이 부각되었다. 그럼에도 불구하고 돌봄 서비스의 현장에서는 수급자 혹은

2) 노인복지법제39조의2(요양보호사의 직무·자격증의 교부 등) ① 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다. ② 요양보호사가 되려는 사람은 제39조의3에 따라 요양보호사를 교육하는 기관(이하 “요양보호사교육기관”이라 한다)에서 교육과정을 마치고 시·도지사가 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격하여야 한다.

보호자가 요양보호사에게 장기요양서비스 급여이외의 과도한 서비스를 요구하는 경우가 존재하고 있다<sup>3)</sup>.

노인요양시설에서 근무하는 요양보호사 중 절반 이상이 수급자(가족)로부터 언어적·신체적 부당행위를 당한 것으로 나타났고, 정원 30명 미만의 노인요양시설의 종사자 32.4%는 성적 부당행위를 겪었으며, 방문형 서비스(방문목욕·요양·간호)의 경우 약3명 중 1명이 수급자(가족)로부터 초과업무 및 규정 외 업무를 요구받은 것으로 나타났다(남궁은하·고은하, 2022). 이러한 폭력 및 부당 대우에 대한 경험 등은 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사의 업무 스트레스를 높이고 이직을 유발할 수 있음을 지적하고 있다(Eurofound, 2020).

정부는 코로나19 상황에서 핵심적인 역할을 하는 인력에 대한 「필수노동자 보호·지원 대책」(관계부처합동, 2020)을 발표하고 요양보호사의 인력 확충 및 처우개선에 대한 지원 계획을 포함시켰다. 또한 장기요양기본계획에서도 돌봄의 공공성과 국가책임의 강화를 강조하고 있다. 노인 돌봄인력이 증가할 수 밖에 없는 상황에서 근무환경 및 근로조건에 대한 개선방안 없이 요양보호사를 확대하겠다는 것은 현실성이 매우 낮다고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 노인장기요양 인력에 대한 현황 분석 및 선행연구들을 바탕으로 고령사회 노인 돌봄의 필수 인력인 요양보호사의 확보를 위한 대안으로 외국인 요양보호사의 확보 가능성을 탐색하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구 참여자

고령사회 노인돌봄 인력확보를 위한 외국인 요양보호사의 활용가능성을 알아보기 위해 본 연구에서 연구 참여자 선정은 요양보호사 자격 취득 이후 노인장기요양기관에서 근무하는 현직 외국인 요양보호사를 선정하는데 중점을 두었다. 연구자는 경기도 노인장기요양협회 사무국과 장기요양 기관장에게 연구의 목적과 연구 대상자의 조건을 말한 후, 이에 적합한 연구 대상자를 선정하는데 조언을 구했다. 노인장기요양기관에서 노인돌봄 인력으로 일하면서 그들의 경험을 구술할 수 있는 참여자를 의도적으로 선정하였고, 연구 참여자를 선정하는 과정에서 선정 기준의 적절성에 대한 현장 전문가의 자문을 요청하였다.

3) 노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양 급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 급여외 행위를 요구하거나 제공해서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

연구 참여자 선정 기준으로는 첫째, 요양보호사 교육기관에서 교육과정을 이수한 후 자격시험에 합격한 자, 둘째, 현재 노인장기요양기관에서 돌봄종사자로 근무하고 있는 자, 셋째, 심층 면접을 진행하는데 있어서 의사소통이 원활한 자, 넷째, 연구에 자발적으로 참여를 희망하는 자로 연구 참여자 선정 기준에 적합한 4명을 최종적으로 선정 하였다.

연구 참여자 4명 중 1명은 북한이탈주민으로 한국에서 3년 거주하였고, 나머지 3명은 중국 출신으로 한국에서의 거주기간은 평균 10년으로 연구 참여자 모두 한국어 의사소통에는 전혀 문제가 없는 것으로 확인되었다. 연구참여자들은 요양보호사 자격증을 취득하여 소규모·대규모 요양시설, 주·야간보호센터, 노인장기요양기관에서 방문요양 등 돌봄 종사자로서 근무하고 있었다. 이 중 참여자 1명은 사회복지법인에 소속된 요양보호사로서, 그리고 3명은 민간요양기관 소속의 요양보호사로서 근무하고 있었다.

연구 참여자의 학력은 2명은 중졸, 2명은 고등학교 졸업에 준하는 학력을 가지고 있었다. 노인돌봄 관련 경력은 10개월부터 23개월까지로 평균 15.5개월의 경력을 지니고 있었다. 한국에서의 생활은 가족과 같이 살고 있는 참여자가 2명이고, 홀로 가구를 꾸리고 있는 참여자는 2명으로, 북한이탈주민은 기초생활수급권자로 최근까지 생계급여를 받아 일상생활을 유지하고 있었다. 또한 이들은 요양보호사로서의 직업 이전에도 한국 사회의 타 직종에서 다양한 근로 경력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

연구 참여자의 평균 연령은 약 56.8세로 2개 이상의 만성질환과 근골격계 관련 신체적 통증을 지니고 있으며, 이에 대한 치료를 목적으로 약물을 복용하고 있었다. 참여자 4명의 신체적 건강상태는 허리 및 무릎 수술로 인한 기능 저하 및 기능장애에 따라 신체적 기능이 감소된 상태였으며, 만성질환인 당뇨와 고혈압의 치료를 위한 약물을 복용하고 있었다. 연구 참여자의 정신적 건강상태는 모두 양호한 상태로 확인되었다. 연구에 참여한 대상자들의 일반적 특성을 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구 참여자의 일반적 특성

구분	참여자 1	참여자 2	참여자 3	참여자 4
성별	여	여	여	여
연령	52	58	67	50
비자	F5	F5	F4	북한이탈주민
출신국가	중국 연길	중국 청진	중국 길림성	함경북도
거주형태	월세	월세	월세	영구임대
학력	중졸 검정고시	중졸 검정고시	고졸	고졸
한국 거주기간	9년	11년	10년	3년
자격증 취득 연도	2020년	2018년	2021년	2019년
현 근무기관	요양원	요양원	방문요양	주간보호센터
요양보호사 누적 근무경력	14개월	23개월	10개월	15개월
타 직종 근무	간병인, 식당근무	간병인, 식당근무	간병인, 식당, 공장	식당, 회사

		공장		
소득수준	부부합산 월 500만원	단독 약 월 200만원	단독 약 월 150만원	수급자
신체적, 정신적 상태	고혈압, 당뇨	허리 무릎 수술	고혈압	허리 수술

## 2. 자료 수집 및 분석 방법

자료수집 기간은 2022년 11월에 1달 동안 이루어졌다. 연구 참여자 4명을 대상으로 각각 1회 이상의 대면 면접을 진행하였고, 1회 이상의 추가 면접을 전화상으로 진행하였다. 면접은 참여자들의 일정에 따라 가장 편한 시간대로 정하였으며, 면접 1회당 약 60분에서 90분 정도 소요되었다. 면접 장소는 커피숍과 같이 연구 참여자가 가장 편안하게 말할 수 있는 장소를 중심으로 연구 참여자가 지정하는 곳에서 인터뷰를 진행하였다.

본 연구는 외국인 요양보호사를 활용한 노인장기요양 돌봄인력의 확보에 관한 연구로써 연구 문제와 관련된 현상을 파악하기 위해 사전에 반구조화된 개방형 면접 질문지를 구성하여 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 진행 전에 일상적인 대화를 시도함으로써 연구자와 연구 참여자 간의 충분한 라포를 형성하기 위해 노력하였다. 이후 <표 3>의 개방형 질문을 먼저 하였으며 연구 참여자의 진술에 따라 다양한 후속 질문을 사용하여 외국인 요양보호사로서 근무에 대한 직접적이고 생생한 경험을 탐색하고자 하였다. 연구참여자 구술을 중심으로 경험 속에서 노인돌봄 현상의 본질을 파악하고, 요양보호사의 경험에 대해 의미를 부여하는 과정으로 면담이 이루어졌다.

<표 3> 반구조화된 개방형 질문

구분	핵심 질문	반구조화된 개방형 질문 예시
돌봄 노동 유입 경로	<ul style="list-style-type: none"> <li>돌봄 노동 이전의 직업과 유입 경로 과정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>요양보호사 업무를 시작하게 된 계기는 무엇인가요?</li> </ul>
돌봄 노동 조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>근무조건, 근무환경의 상황과 적절성</li> <li>이전 직업과의 임금 및 근로 조건의 차이점</li> <li>돌봄 노동의 불평등 사례, 불합리한 조건</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기 과정에서의 돌봄 인력 경험에 대해 이야기 해주십시오. 이전 직업과의 다른 장점과 혹은 단점을 말씀해 주십시오.</li> <li>현재의 요양보호사 업무는 만족하십니까?</li> <li>만족한 사례는 무엇입니까? 혹시 불합리하다고 느꼈던 경험이 있으신지요? 있다면 말씀해 주십시오.</li> </ul>
돌봄 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>[관계] 타 요양보호사와의 관계, 기관장과의 관계, 돌봄 어르신과의 관계, 돌봄 어르신 가족과의 관계</li> <li>[안전] 돌봄 환경에서의 지속성과 안정성</li> <li>[업무 역량] 업무 교육, 기술, 슈퍼비전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>요양보호사 업무를 하면서 만나게 되는 어르신, 다른 요양보호사, 기관장과의 관계는 어떠하신가요?</li> <li>본인 스스로가 요양보호사 업무가 안전하고 지속가능하다고 생각하십니까?</li> <li>돌봄 기술에 대한 적절한 교육과 업무 환경 안에서의 적절한 슈퍼비전을 받으시는지요? 그렇다면 예시를 들어주세요. 그렇지 않다면 필요한 부분을 설명해 주십시오.</li> </ul>

구분	핵심 질문	반구조화된 개방형 질문 예시
돌봄 노동 가치	돌봄 노동에 대한 스스로의 평가	• 요양보호사 업무를 하면서 좋았던 점과 힘들었던 점을 솔직하게 말씀해 주십시오.

본 연구는 연구참여자인 외국인 요양보호사로서 노인돌봄에 대한 살아있는 경험의 의미와 본질을 밝히는데 초점을 두고 Giorgi(1997)의 현상학적 연구방법을 바탕으로 자료 분석을 실시하였다. 현상학적 연구는 연구참여자가 경험한 현상의 의미와 본질을 탐색하는 것으로 연구자의 선입견을 배제하고 연구참여자의 경험을 그대로 보려는 태도를 기본으로 한다. 연구 참여자의 경험 과정과 진술의 내용을 깊이 있고 풍부하게 기술하고 이를 해석해냄으로써 현상의 본질을 밝히는 것으로 현상학적 기술(phenomenological description)과 범주분석(categorical analysis)의 기본 절차를 따르고자 하였다.

분석과정에서 ‘현상학적 괄호치기(bracketing)’를 실시하여 연구의 본질 파악을 위한 의식적 노력을 기울였다. 현상학적 괄호치기는 현상의 본질에 접근하는데 방해가 될 수 있는 다양한 신념과 가정을 괄호 안에 넣음으로써 현상에 대한 우리의 습관적 태도를 수정하는 것이라 할 수 있다(김영천·정정훈, 2021; 안은숙·이진숙, 2021). 본 연구는 요양보호사 자격증을 취득한 이후 노인장기요양기관에서 노인을 돌보는 외국인 요양보호사의 생각과 경험을 탐색하여 기술하고 그 개별적 경험의 본질과 의미를 사회적 상호작용 맥락 안에서 심층적으로 분석하고자 하였고 현상학적 연구방법을 적용하는 것이 적합한 것으로 판단되었다.

연구 참여자의 심층 면담을 통해 수집된 자료는 현상학적 연구방법을 토대로 단계별로 분석하였다. 이를 통해 도출된 13개의 중심의미, 4개의 하위범주, 3개의 상위범주를 바탕으로 연구참여자인 외국인 요양보호사의 노인돌봄 경험을 파악하고 현상의 본질적 구조를 분석하였다. 그리고 그 상황적 구조에 담긴 공통요소들로부터 점진적으로 진행되는 맥락들을 파악하고, 상황적 구조를 연결하여 점진적으로 진행되는 단계의 일반적 구조를 도출하였다. 이렇게 도출된 일반적 구조에 내재되어 있는 본질들을 바탕으로 다시금 외국인 요양보호사의 돌봄 경험에 대한 핵심적 내용을 현상학적 주제와의 관계를 중심으로 구조화하였다.

### 3. 연구의 윤리성

연구를 진행하기에 앞서 자발적 참여 의사를 밝힌 연구 참여자에 대한 윤리적인 문제들을 고려하였다. 연구의 윤리적 고려를 위해 면접 전 연구 참여자들에게 연구에 대한 설명을 다시 한번 상세하게 하였다. 구체적으로 연구에 참여함으로써 생길 수 있는 위험을 알리고 비밀보장과 익명성에 책임을 다할 것을 설명하였다. 또한 연구 참여자에게 본 연구의 목적과 방법에 관해 상세히 설명하고, 인터뷰 내용이 녹취되며 모든 인터뷰 내용은 연구 목적 외에는 일절 사용하지 않고 연구 종료 후 폐기됨을 약속하였다. 자발적인 참여 의사에 따라 진행됨에 따라 인터뷰 도중 언제라도 참여 거부 의사를 밝힐 수 있음을 이야기한 뒤 연구 참여에 동의를 받았다. 연구 참여자들이 연구 진행 중 언제라도 녹취나 연구 참여 자체를 거부할 수 있다는 점을 인터뷰 시

작 전에 다시 한번 공지하였다. 마지막으로 연구가 진행되는 동안 연구 참여자와 관련된 모든 자료들을 안전하게 보관하고 보안 유지의 의무를 충실히 이행할 것에 대해 연구 참여자들에게 알리고 연구자는 이를 철저히 준수하며 연구를 수행하였다. 자료의 신뢰와 타당성을 확보하기 위해 경기도 노인장기요양기관협회 사무국장과 노인장기요양기관장 및 노인복지 전공 교수의 자료 분석 피드백을 통해 자료의 엄격성을 확보하려 노력하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 외국인 요양보호사의 노인 돌봄 경험에 대한 상황적 구조

연구 참여자들의 심층면담을 통해 수집된 자료는 Giorgi(1997)의 현상학적 연구 방법을 토대로 “간병 일자리에서 요양보호사로 이동”, “고된 일자리에서 돌봄 노동으로 이동”, “비공식 돌봄 일자리에서 공식적 돌봄 노동으로 이동”, “코로나19 시기 제도권 돌봄 노동으로 이동”, “갈 곳은 많으나 양질의 일자리 부족”, “불평등한 근로조건과 부적절한 노무관리”, “권리 주장의 어려움”, “의사소통과 관계 어려움”, “개인돌봄에서의 차별과 안전”, “업무관련 피드백 부족”, “제도권 안에서의 돌봄노동 가치”, “대면 돌봄 서비스 필수 인력 자부심”, “다져지고 다듬어지는 가치로운 노동” 이라는 13개의 중심의미로 도출되었다. 이는 다시 “요양보호사로의 이동”, “불평등 구조의 근로조건”, “안팎의 불평등한 근무환경”, “고귀한 돌봄 노동 가치” 라는 4개의 하위범주를 구성하였으며, “외국인 요양보호사 돌봄 유입”, “외국인 요양보호사 초기 노동 경험”, “외국인 요양보호사 돌봄 노동의 가치” 라는 3개의 상위범주로 분석되었다. 이와 같이 외국인 요양보호사의 노인돌봄 경험과정에서 도출된 13개의 중심의미, 4개의 하위범주, 3개의 상위범주를 정리하면 <표 4>와 같다. 이를 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

<표 4> 외국인 요양보호사 노인 돌봄 경험 분석

상위범주	하위범주	중심의미
외국인 요양보호사 돌봄 유입	요양보호사로의 이동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 간병 일자리에서 요양보호사로 이동</li> <li>· 고된 일자리에서 돌봄 노동으로 이동</li> <li>· 비공식 돌봄 일자리에서 공식적 돌봄 노동으로 이동</li> <li>· 코로나19시기 제도권 돌봄 노동으로 이동</li> </ul>
외국인 요양보호사 초기 노동 경험	불평등 구조의 근로조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 갈 곳은 많으나 양질의 일자리 부족</li> <li>· 불평등한 근로조건과 부적절한 노무관리</li> <li>· 권리 주장의 어려움</li> </ul>
	안팎의 불평등한	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 의사소통과 관계 어려움</li> </ul>

	근무환경	· 개인돌봄에서의 차별과 안전 · 업무관련 피드백 부재
외국인 요양보호사 돌봄 노동의 가치	고귀한 돌봄 노동 가치	· 제도권 안에서의 돌봄노동 가치 · 대면 돌봄 서비스 필수 인력 자부심 · 다져지고 다듬어지는 가치로운 노동

### 1) 외국인 요양보호사의 돌봄 유입

외국인 요양보호사를 돌봄 현장에서 찾는 일은 쉬운 일이 아닐 정도로 민간부문의 간병인과 비교해 장기요양기관의 외국인 요양보호사 비중은 상당히 낮은 수준으로 추정된다. 특히 타 국가 출신의 외국인 요양보호사는 공공부문의 돌봄 현장에서 찾기 어려웠으며, 장기요양기관의 외국인 종사자 중 대부분이 중국동포 출신이다. 요양보호사로의 유입은 자격증 취득조건과 고용체계 외에도 노동시장 전체에서 이주외국인이 처해있는 사회 구조적 위치와 깊이 관련되어 있다. 즉, 기존 저임금·고강도의 노동시장에 노출된 경험이 있는 저소득층의 여성, 그리고 취업 정보에 대한 접근성이 떨어진 경우, 그들의 노동에 대한 보편적 임금 수준을 보호받지 못했던 복잡한 현실을 반영하고 있었다.

#### 가. 간병 일자리에서 요양보호사로의 이동

간병인 등 다른 영역의 돌봄 경험이 있는 연구 참여자들은 돌봄 영역 내에서도 영역에 따른 업무 내용과 근로조건의 차이점 등 각각의 영역에 대한 장단점을 인식하고 있었다. 중국동포 사이에 민간 부분의 간병 일자리는 시간당 임금은 적지만 상대적으로 많은 돈을 벌 수 있다는 인식이 존재하고 있었다. 반면에 요양보호사에 대한 정보 이룰데면, 자격증 취득방법, 취업 방법, 사회보장 혜택 등에 대해 대체로 알지 못하고 있었다.

요양보호사는 상대적인 저임금과 별도의 숙식 공간이 필요하다는 점에서 중국동포들 사이에서 대중화되어 있지 않다고 참여자들은 진술하였다. 장기요양보험제도의 요양보호사가 외국인 돌봄 종사자들 사이에 알려지지 않았음을 보여주고 있다. 이는 부분적으로 이주민이라는 자격으로 인한 정보 접근의 제한이 있음을 확인할 수 있다.

소개로 간병일을 했어요 사실 일이 고되지만 집을 구할 필요가 없고, 쉬는 날은 찜질방에 가있으면 되어서 돈을 잘 모을 수 있는 일이라고 생각해요 지금도 제 친구들 중에는 간병일 하는 친구 많아요 중국에 돈을 보내야 하는 사람들한테는 집이 필요없고, 식사를 간단히 해결할 수 있어서 간병일을 선호하기도 해요.(참여자 1)

제가 친구들에게 요양보호사 일은 출퇴근이 가능하다고 알려줬어요 그런 정보를 많이 알지 못해요 자세히 알려주기도 하고, 국가 자격증만 따면 우리 일을 차별 받지 않고 일할 수 있다며 요모조모 알려줬어요 그래도 공부 안한지 너무 오래되었다고, 출퇴근 하려면 돈이 더 든다고 주저하는

친구들이 많아요. 공부, 실습, 시험 이런 이야기가 부담스러운거죠.(참여자 2)

#### 나. 고된 일자리에서 돌봄 노동으로의 이동

연구 참여자들은 저임금에 고강도 노동을 요하는 공장이나 식당 등에서 일하면서 신체적으로 많이 지쳐있는 상태라고 호소하였다. 또한, 근무시간에 대한 법적 보호를 받지 못하거나 거친 일을 요구받는 고된 일자리에서 요양보호사의 돌봄 일자리는 낮은 노동강도와 높은 고용 안정성, 그리고 근로기준법 적용 등 나은 노동조건을 갖추고 있는 안정적인 일자리라고 언급하였다.

제가 한국와서는 계속 공장에서 일을 했어요. 공장에서 일을 하다보면 온 몸에 파스를 붙이기가 다반사에요. 경기가 어려워져서 공장 문을 닫았을 때 식당에 가서 12시간씩 일을 하기도 했어요. 그것도 더울땀 불 앞에서 요리하고 그러니까 허리에 병이 생기더라구요. 돈 벌어서 가족들에게 보내 주는 재미가 있어서 버텼는데 몸이 아프니까 힘들더라구요.. 요양보호사 일은 출퇴근을 하고 일하는 시간이 법적으로 보호 받으니까 돈은 예전보다 적게 벌어도 건강은 많이 좋아졌어요.(참여자 3)

#### 다. 비공식 돌봄 일자리에서 공식적 돌봄 노동으로의 이동

베이비시터, 병원 간병인 등 민간 부문의 돌봄에서 공공부문의 공식적 돌봄 노동시장으로의 유입은 상대적으로 소득은 적지만 공식적인 돌봄 체계 안에서 법적인 보호를 느낀다고 언급하였다.

한국에 처음와서 소개로 갓난아이 돌보는 일을 시작했어요. 잠도 제대로 못자고, 그집 청소 빨래까지 다하니까 내가 늙더라구... 그때 돈은 한달에 230만원 가까이 벌었는데, 아이 엄마가 갓난 아이 돌보는 것을 예민해 하더라구. 우리 아이 돌보듯 열심히 하고, 청소랑 빨래까지 다했는데도 눈치보며 일했어. 3달 정도 하니까 엄마가 휴직한다고 하더라구. 자연스럽게 관뒀지. 다른 곳을 소개받았는데 안갔어. 조심스럽고 젊은 사람 감시 받는거 같아서 안했어. 애들 돌보는 것은 너무 조심스러워. 요양보호사 일은 체계가 있는 거 같아. 업무에 관한 일지도 쓰고, 서로 일하는 업무 영역이 정해져 있고 시간마다 해야 하는 것들이 있으니까 그것만 하면 되거든. 안정적이라고 생각해. (참여자 2)

#### 라. 코로나19 시기 제도권 돌봄 노동으로의 이동

연구 참여자 중 참여자 1과 참여자 3은 타 직종에서 근무하다가, 코로나19 감염병 확산 시기에 요양보호사 교육 관련 실습이 교육원 실습으로 대체된다는 것을 알게 되어 발빠르게 요양보호사 교육과 실습에 참여하게 되었다고 진술하였다. 그 후 요양보호사 시험에 합격하여 국가자격증을 취득하였다.

요양보호사를 교육한다는 현수막 광고는 많이 봤어요. 그때가 마침 코로나19 감염병 때문에 공장

문을 닫았어요. 지금 멍하니 있기 위해서 전화를 했더니 오라고 하더라구. 지금 공부하면 11월에 시험볼 수 있다고 하니깐 언능 했지. 오랜만에 쉬면서 공부하니까 그것도 재미있더라구. 우리는 같이 공부했던 사람들이 좋았어. 내가 잘 모르고 어려워하면 옆에서 설명도 해주고 그랬거든. 실습도 학원에서 영상보고 따라서 한거 같아. 그래서 했지. 현장에 나가서 실습했으면 아마 중간에 포기했을지 몰라.(참여자1)

친구가 알려줘서 시작했지. 식당이 밤에 늦게까지 일을 못했잖아, 코로나19로 이동시간을 제한했잖아. 그래서 잘렸어. 집에서 놀고 있는데 같이 일했던 사람이 공부하자고 하더라고. 처음에는 망설였는데 친구가 같이 해보자 설득해서 시작했지. 지금은 내가 고마워해. 덕분에 자격증도 따고 일도 하니깐 마음이 든든해. 이 일은 그래도 대접받으면서 일하는 거 같아. (참여자3)

## 2) 외국인 요양보호사의 초기 노동경험

요양보호사는 민간부문의 간병인에 비해 상대적으로 낮은 노동강도와 높은 고용 안정성, 그리고 근로기준법 적용 등 상대적으로 나은 노동조건을 갖추고 있다고 하였다. 그러나 초기 돌봄 노동 경험이 충분하지 않아 손에 일이 익지 않은 경우, 요양보호사도 마찬가지로 저임금과 열악한 노동조건, 관계가 중요시 여겨지는 대면서비스 노동현장에서 살아남기는 어려운 직업이라고 호소하였다.

### 가. 갈 곳은 많으나 양질의 일자리 부족

노인장기요양 인력의 부족으로 요양보호사의 구인 광고는 계속 되고 있다. 특히 농·어촌 지역의 특수성으로 운전을 할 수 있는 요양보호사는 일할 곳이 많아서 조금 더 편한 일자리 조건을 살펴보고 선택하여 지원할 수 있다고 설명하였다. 그러나 여전히 돌봄노동자로서 요양보호사는 저임금과 열악한 노동조건으로 특징지어지는 직업이었다. 가족 부양과 생계유지가 주목적인 외국인 요양보호사에게는 근로조건이 불합리해도 일을 지속하는 경우가 많았다.

지금 재가로 일하고 있어요. 내가 일하는 곳은 경기도이지만 차가 있어야지 이동할 수 있는 시골이거든. 내가 운전을 하고 일을 할 수 있으니까 재가요양보호사 일을 하는 거예요. 돈은 적게 벌지. 식당에서 일을 할 때보다 너무 적지. 근데 아침 3시간 일하고, 다른 곳에 가서 오후 4시간 하면 하루가 금방가요. 어르신이 요양원으로 가서 일이 없어져도 금방 연결해주더라고. 내가 차가 있으니 이동이 편리하고 병원도 모시고 가고 하니깐 나를 좋아하지. 가족들이 내가 집에 있고 출퇴근하고 여유가 있으니까 좋아해. 근데 돈은 간병인 일을 했을때보다 훨씬 적어. 아쉽지. 어떻게 다 만족해. (참여자3)

난 사실 고민이야. 그만두어야 하나 싶기도 해요. 아직 가족이 한국에 못 와서 돈을 보내고 있어 예전보다 빠듯해요. 계약서도 쓰고, 휴식시간도 지키고 휴무일도 딱딱 지키니까 너무 좋더라고. 그런데 월급이 200만원 조금 넘으니까 빠듯해요. 여기서 돈을 딱 50만원만 더 받았으면 좋겠어. (참여자4)

### 나. 불평등한 근로조건과 부적절한 노무관리

간병인보다 요양보호사가 상대적으로 높은 고용 안정성을 갖고 사회보험에 가입되고 휴일이 보장된다는 점을 장점으로 꼽았다. 연구 참여자들 모두 계약직 혹은 정규직과 같은 상용직으로 근무하고 있다고 진술하면서, 요양보호사가 안정적인 직업임에 만족하고 있었다. 그러나 불합리한 휴일 보장제, 눈감아주기식 노무관리, 휴식 및 식사시간 보장에 대한 아쉬움을 토로하였다.

간병은 일당으로 받거든. 퇴직금 그런게 어딤어. 그런 것은 너무 좋지. 그런데 여러 기관에서 근무해보니까 원장님이 누구냐에 따라 다르더라고. 최근에 내가 관둔 곳은 주·주·야·야 2교대를 했는데 한국사람이 연차를 쓸때는 나에게 24시간을 연속 근무로 돌리더라고. 내가 순번을 정해서 하자고 하니깐 얼버무리는 거야. 그리고 다른 곳은 휴식시간하고 식사시간을 다 보장해 준다고 하거든. 근데 거기는 그런게 어딤어. 애매하더라고. (참여자2).

근로자의 날에 근무를 했거든. 같이 일한 다른 사람들은 1.5배로 임금을 쳐주었다는데. 나는 하루 휴무를 더 주겠다고 하는 거야. 그래서 내가 따졌지. 난 휴무로 주고 나랑 같이 일한 한국사람은 돈을 더 주는 것으로 하나고. 내가 몰랐으면 휴가로 쓸뻔했잖아. 내가 모를 것이라 생각하고 얼버무린거야. 차별받고 있구나 생각했지. (참여자1)

### 다. 권리 주장의 어려움

비공식 영역의 간병인들은 주로 지인이나 소개소를 통해 일자리를 구하는데, 제도권의 요양보호사들은 지인의 소개를 받기도 하지만 주로 공고나 워크넷 등을 통해 구직활동을 하고 있었다. 그럼에도 불구하고 구직 인터뷰에서 중국인이라고 하면 고용이 되지 못했던 경험이 있다고 하였다. 이는 연구참여자들의 경험으로 한정될 수 있으며, 시설과 재가 간의 차이가 있을 수 있다. 요양보호사의 평균 정규직 비중은 절반에 못 미치는 수준이며 재가방문 기관에 종사하는 요양보호사의 정규직 비중은 노인요양시설에 근무하는 종사자에 훨씬 못 미치는 것이 현실이다.

간병일은 소개로 일당 받으면서 일했어요. 요양보호사는 공고를 보거나 워크넷에 올리면 연락이 오더라구요. 근데 막상 가서 면접을 보니까 중국인이냐고 약간 놀래시더라고. 기분이 나빴지. 그리고 연락이 안와서 전화했더니 채용했다고 하더라고. 그때 왜 나는 안뽑았냐라고 물었더니 말을 얼버무리더라고. 간병일 오래해서 중증 어르신들 잘 돌보는데 초보아니라고 이야기했지만 내 말을 잘 듣지 않더라구요. 속상했어요. 중국인이냐고 물어볼 때 강하게 왜 물어보는지, 뭐가 어려운지를 목소리를 냈어야 했는데 안타깝죠. (참여자1)

저는 계약직이에요. 많은 요양보호사가 계약직이죠. 그런데 나보다 늦게 들어온 요양보호사가 정규직인거예요. 그래서 나도 정규직이 되고 싶어서 슬쩍 어떻게 하면 정규직이 될 수 있냐고 물어봤어요. 그런데 차별하듯 중국인은 어렵다는 식으로 이야기하더라구요. 근데 나도 정규직할 수 있는 기대가 있으면 좋겠는데 어렵다고 하니깐 요구를 못하는 거죠. (참여자2)

### 라. 의사소통과 관계의 어려움

언어 문제 외에도 참여자들은 교육과정 혹은 작업장에서 중국동포에 대한 무시나 차별이 존재한다고 진술하였다. 중국동포에 대한 차별은 단순히 한 직장 혹은 한 사람의 문제가 아니라 “아무 데나 가도” 존재하는 한국 사회에 만연한 일임을 강조하였다. 서비스를 제공하는 과정에서 다양한 수준의 차별이나 무시를 경험하기도 하였다. 외국인 요양보호사들은 업무상 관계가 지속될 때에는 이를 참고 넘어가거나 완곡한 방식으로 대응하고 있는 것으로 나타났다. 또한 다른 문화적 배경을 가진 중국동포 요양보호사나 북한이탈주민 요양보호사는 한국인 돌봄인력들과 협력하거나 융화되기 어려워 다수의 중국동포 채용은 꺼린다고 진술하였다.

한국에 온지 10년이 넘었어요. 근데 말이 역세고 역양이 있으니까 단번에 알더라고. 나는 부드럽게 말한다고 하지만 말이 역세다고 싸운다고 달려드는거 같다는 거야. 나는 억울하지. 그리고 내말을 못 알아듣는다고 그러데. 내가 무슨 말인지 못알아 들어요? 기분 나쁘더라고. 무시하는 거지. (참여자2)

팀장 요양보호사가 있거든. 다들 잘 보일라고 그러더라고. 자기네끼리 커피 마시고 처음에는 나는 안 끼워주더라고. 속상했지. 그래도 일하면서 많이 좋아졌는데. 자꾸 나를 목욕시키는데 계속 배치하고 힘든 것만 위주로 시켜. 조금만 크게 말하면 조용히 말하라고 하고.. 처음에는 일하는데 서럽더라고. 보호자들 올 때에는 나는 나서지 말라고 하고. 사람 상대하는 일이니까 외국인은 빠지라는 거지. (참여자1)

### 마. 개인 돌봄에서의 차별과 안전

방문요양이나 방문목욕은 월별 이용자에게 정해진 시간만큼 서비스를 제공하는 방식이다. 따라서 요양보호사들은 공휴일을 쉬고, 월에 따라 월별 서비스 제공 시간을 채운 나머지의 일을 쉬는 때도 있다고 진술하였다. 심층면접 참여자들은 공휴일 외에 별도의 휴가제도나 유급휴가 자체를 생각조차 못 하고 있었다. 외국인 요양보호사들은 아프거나 다쳐서 일을 쉬어야 하는 경우 미리 기관에 연락하여 대체 근무자를 연결받는 방식으로 쉬고 있고 유급휴가를 적용하지 못하는 것을 당연한 것으로 인식하고 있다. 심층면접 참여자들은 업무 과정에서 다치거나 몸이 아픈 상황에서도 아픔을 참고 일하고, 기관에 알리지 않고 개인적으로 병원에서 치료를 받고 있었다.

어르신 이동을 돕다가 손목이 시큰하더라고. 그래서 파스 붙혀도 안되길래 병원도 가고 물리치료도 한참을 받았어요. 아프다고 하면 다른 사람이 일하니까 내 자리 놓칠까봐 이야기도 못했어요. 아프면서도 꼭 참았지. 내 돈으로 주사 맞고 물리치료 받았지. 아파서 다치면 보호해주는거는 나는 처음 들었네. (참여자3)

제가 서비스는 공동시설에서의 돌봄과는 다르게 대체할 수 있는 주변의 도움과 서비스 제공

의 대체 인력이 없다는 현실을 토로하였다. 몸이 다쳐 아픈 경우에도 이를 대체할 수 있다고 생각하지 않고 일자리를 뺏길 수도 있다고 생각하고 있었다. 공동시설에서의 돌봄과 같이 휴식시간이나 식사시간을 보장받지 못하고 있었다. 개인 돌봄 안에서 일하는 것에 대한 모니터링 부재와 안전에 대한 사각지대가 존재함을 알 수 있다. 서비스 제공 중에 성희롱을 경험한 사례가 있었으며, 이 경우 외국인 요양보호사는 서비스 이용자를 최대한 달래는 방식으로 대응했다고 진술했다.

오전에 일하고 바쁘게 오후 일하는데로 이동해요. 어르신들이 오전에 오는 것을 선호하지 오후는 잘 없거든. 오후 일자리는 귀해. 그래서 늦지않으려고 식사를 거를때가 많아요. 휴식시간 뭐 그런 건 없어요.(참여자 3)

한번은 남성 어르신이 옷을 훌쩍 벗고 있으시더라고. 많이 놀랬지. 그런데 놀랜척을 하면 안되서 어르신이 더우신가 하면서 옷을 입혀드렸어. 센터에 이야기를 했지만 뭐 딱히 조치는 없었던거 같아. 그냥 넘어가듯이 넘어가고 달래듯 넘어갔던거 같아. 근데 그 집 문 열때마다 불안해서 얼마 안하고 관뒀어요. (참여자 3)

#### 바. 업무관련 피드백 부재

연구 참여자들은 근로 환경 안에서 밀착형 업무 피드백이 부재함을 언급하였다. 치매 돌봄 노인에 대한 적절한 매뉴얼 및 약물과 의료 보조적 접근에서의 어르신별 관리가 어렵다고 언급하였다. 이에 대한 적절한 교육과 현장 대응의 대면 교육을 제공해주지 못하는 요양기관에 대한 아쉬움을 토로하였다.

간병일을 오래해서 콧줄 낀 어르신 케어나 욕창 케어도 잘하긴 하는데 그래도 이것에 대해 자세히 가르쳐 주는 사람이 없어요. 내가 옆에 사람 하는 거 보고 눈치껏 배우는 거지. 팀장이라고 하는 요양보호사도 경력이 오래되었지만 어쩔텐 나보다 잘 모르는 거 같더라고. (참여자1)

치매 어르신 대할 때가 어려워요. 어르신마다 증상이 다 다르고 낮과 밤이 다르고 애기처럼 변하기도 하고 고집이 세지기도 하고... 이해하기 어려울때도 많고. 일하면서 대응하는 거지. 왜 그런지 뭐가 필요한 건지를 잘 모를때가 많아요. 이걸 알려주는 사람이 일하는데는 없어. 아쉽지... 잘하고 싶은데 어떻게 잘해야 하는지 모르니까. (참여자4)

### 3) 외국인 요양보호사 돌봄 노동의 가치

연구 참여자들은 요양보호사를 노년에도 노후를 위해 일할 수 있는 유일한 직업으로 인식하고 있었다. 저임금에 열악한 노동조건을 가진 요양보호사지만, 요양보호사라는 직업에 대체로 만족하면서 당분간은 지속적으로 종사할 의지를 보이고 있었다. 요양보호사 일이 여타 식당이나 공장의 업무와 비교하여 상대적으로 육체적 부담이 덜하므로 더 이상 다른 직업을 가질 수 없는 노년의 이주민에게 적합한 직업으로 인식되고 있었다.

외국인 요양보호사들은 조건이 맞다면 동향 출신 외국인에게도 요양보호사를 추천하고자 하였고 실제로 주변에 추천한 경험이 있었다. 이는 연구 참여자들이 요양보호사라는 노인돌봄 업무로의 진입 전에 다른 직업을 갖거나 입주 간병인으로 일한 경험을 고려했을 때 상대적으로 만족할만한 일자리이기 때문인 것으로 보인다.

### 가. 제도권 안 돌봄 노동의 가치

외국인 종사자들에게 요양보호사는 비공식 간병인과 비교하여 상대적으로 높은 고용의 안정성과 낮은 노동강도를 갖는 직업이며, 사회보험의 가입과 휴일 보장 등의 혜택을 장점으로 꼽는다. 특히 제도권 안에서 보호받고 일을 할 수 있는 요양보호사 직업의 안정성을 높이 평가하고 있었다. 이와 더불어 돌봄 대상자의 대면 서비스 실천 과정에서 서비스 제공 대상자에게 감정 이입과 그들에게 도움을 주고 있다는 것에 자긍심을 가지고 있었다. 자신의 부모와 동일시하면서 노동의 어려움을 이겨내고 있으며, 일이라는 가치보다 아픈 어르신을 도와주고 있다는 가치에 더 무게를 두고 있었다.

간병일 할 때 일당을 받고 일하고 고정적이지 않아서 간병인 협회비를 많이 냈어요. 근데 요양보호사는 자격증이 있으니까 그리고 정부가 하는 일이니까 월급을 못 받을 일이 없잖아요. 안심이지. 그리고 휴일도 딱딱 정해져 있고 출퇴근도 하고 나이 들어서도 할 수 있는 일이니까 난 만족해요. 주변에 식당일 하는 사람들에게 나는 요양보호사 추천해. (참여자3)

어르신들 보면 내 부모 같아요. 옛날에 우리 엄마도 치매가 와서 나중에 내가 돌봤지. 나 역시 나이가 드는데 나도 그럴 수 있거든. 그래서 나는 측은감이 와요. 내 부모 같고 도와주는 거니까 내 마음이 뿌듯하잖아. (참여자4)

### 나. 돌봄 서비스의 필수 인력이라는 자부심

연구 참여자들은 존중 받지 못하고 힘든 일을 하는 사회적 시선에 대해 단순히 받아들이고 체념하기보다는, 자신이 행하는 노동의 의미를 재정의하면서 돌봄 노동자로서 자신의 사회적 가치를 높이고자 하였다. 돌봄 노동자로서 정체성의 확립은 열악한 노동을 지속하기 위해 필수 불가결한 요소임을 확인할 수 있었다.

장기요양제도 안에서 우리가 일하는 거잖아요. 어디선가 교육을 받았을 때 우리가 진짜 필요한 인력이라고 강조하더라고요. 우리가 일하지 않으면 많은 어르신들이 다 시설로 가고 가족들이 힘들기도 하고 그러니까 우리가 중요한 일을 하는 거지요. (참여자3)

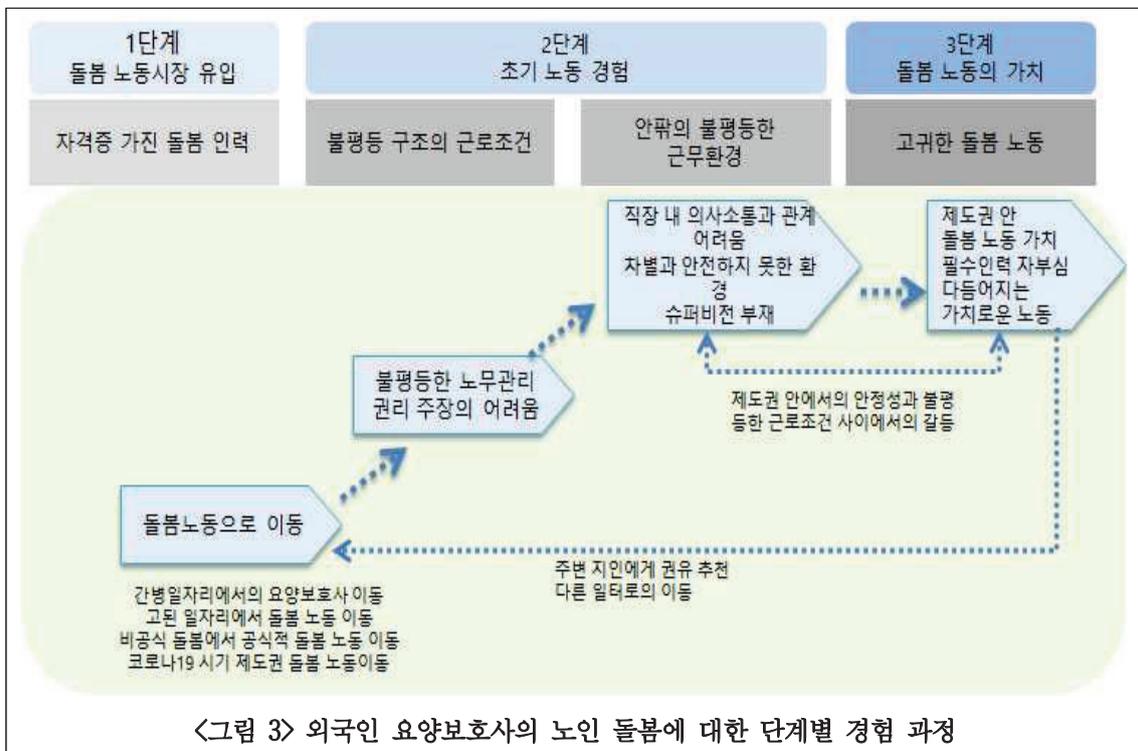
### 다. 다져지고 다듬어지는 가치로운 노동

요양보호사 일을 전문적이고 숙련도가 필요한 노동임을 강조하면서 돌봄노동과 자신의 가치를 주장하였다. 참여자들은 돌봄 노동이 “아무나” 할 수 있는 직업이 아니며 전문적인 자질이 필요한 직업임을 주장하였다. 처음에 일했던 마음가짐과 현재의 경력과 더불어 일하는 연차가 쌓이면서 지니게 되는 돌봄에 대한 가치와 노동에 자부심을 느끼고 있었다. 이는 ‘더러운’ 일을 하는 직업이 아닌 봉사하는 마음과 전문적인 돌봄 기술을 가지고 있는 가치로운 노동임을 인식하고 있었다.

나는 복을 짓는 일이라고 생각해. 개인에게는 보람된 일이에요. 처음엔 ‘더러운’ 일이지만 참고 일해야 돈을 벌 수 있다고 생각했어요. 그런데 지금은 국가에서 나한테 자격증을 주고 돌봄을 맡기는 거니까 자랑스러운 일이라고 생각해요. 예전보다는 치매 노인을 대할 때 내 말투도 더 숙련되어졌어요. 갈수록 숙련되어지고 있어요. 늙어서도 할 수 있어서 나는 만족해요. (참여자4)

## 2. 외국인 요양보호사의 노인 돌봄 의미에 대한 일반적 구조

연구의 분석결과에서 드러난 경험의 상황 구조 속에서 경험은 점진적으로 진행되는 맥락구조로 연결되어 있음을 확인할 수 있었다. 그리고 경험 과정에서의 주된 공통요소를 기준으로 상호연결함으로써 <그림 3>와 같은 3단계의 일반적 구조를 도출하였다.



<그림 3> 외국인 요양보호사의 노인 돌봄에 대한 단계별 경험 과정

1단계는 돌봄 노동시장으로의 유입으로 외국인 요양보호사가 장기요양 제도권 안의 돌봄 노동으로의 노동이동의 경험을 들 수 있다. 과거 식당, 공장 등의 고된 일자리에서의 이동, 영유아 돌봄과 간병인 돌봄 등 비공식 돌봄에서 공식적 돌봄으로의 이동, 코로나19 팬데믹 시기에 완화된 자격증 교육 훈련을 기회로 제도권 돌봄으로의 이동을 들 수 있다.

2단계는 외국인 요양보호사가 경험하는 초기 돌봄 노동의 과정이다. 불평등한 근로조건과 부적절한 노무관리는 차별에 따른 억울함과 권리 주장의 어려움을 묻은 채 적절한 대응을 하지 못하고 돌봄 기관에 순응하는 모습을 보였다. 또한, 기관 내 타 요양보호사와의 관계에서의 어려움과 대면 서비스 시 가족과의 상담에서도 차별의 억울함을 호소하기도 하였다. 종종 어르신 의 돌봄과정에서 의료보조적 돌봄과 치매노인 문제 행동에 대한 적절한 돌봄 대응에 대한 슈퍼비전을 받지 못하는 것에 대한 불안감을 호소하였다.

외국인 요양보호사는 과거 제도권 밖에서 보호받지 못했던 노동보다는 현재의 장기요양 제도권 및 노동 시장 안에서의 제도적 보호에 만족해하고 있었다. 이는 제도권 안에서의 안정성과 불평등한 근로조건 및 환경 사이에서의 갈등이 반복되고, 스스로 순화하다가 사건에 의해 악화되기도 하는 불안정적인 순환이 반복되고 있었다.

이러한 순환되는 과정 안에서 3단계 돌봄 노동의 가치를 확인·재확인하고 있었다. 누구나 가질 수 없는 자격증으로 일을 하고 있다는 자긍심과 더불어 내 부모처럼 돌보고 싶다는 측은지심으로 가치로운 노동에 대한 스스로의 자부심을 축적하고 있었다. 연구 참여자들의 돌봄 노동의 가치 확인은 지인들에게 요양보호사 자격증 취득을 설명하며 정보를 전달하고, 가치로운 노동에 대한 중요성을 알리면서 직업으로서 요양보호사를 권하고 있었다. 그러나 열악한 임금에 대한 불만이 있어, 여전히 제도권 안에서 보호받지는 못하지만 경제적인 이유로 다른 노동시장으로의 이동을 고민하는 것으로 드러났다. 구체적으로 나이 들어서 요양보호사로 근무하고 현재는 조금 더 많은 돈을 벌 수 있는 기존의 식당이나 공장의 일터로 다시 돌아가야 하나를 고민하고 있었다. 그럼에도 불구하고 연구 참여자들은 요양보호사는 나이 들어서도 봉사하는 마음으로 일할 수 있는 가치 있는 직업이라고 인식하면서, 타국에서 자격증을 취득하여 제도권 안에서 안정적으로 일하는 것에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 논의

본 연구는 고령화사회 노인 돌봄인력의 안정적 확보를 위한 대안으로 외국인 요양보호사의 유입가능성을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 요양보호사 자격증을 취득한 이후 노인장기요양기관에서 근무하고 있는 현직 외국인 요양보호사 4명을 선정하여 노인돌봄에서 외국인 요양보호사로서의 경험을 파악하고 현상의 본질적 구조를 분석하였다. 분석결과를 바탕으로 고령화사회 노인 돌봄인력의 확보를 위한 해외 인력의 활용 가능성에 대한 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 외국인 요양보호사로서 노인 돌봄인력으로서의 유입은 공장, 식당, 간병 일자리에 비해

상대적으로 고용 안정성이 높고 육체적 노동강도가 낮은, 그리고 출·퇴근이 가능하면서 근로기준법 적용 등 법적인 보호를 받을 수 있는 안정적 일자리를 찾게 되면서 유입된 것으로 분석되었다. 베이비시터, 간병 일자리 등 민간부문의 비공식 돌봄 일자리는 비록 소득은 높지만 법적인 보호를 받지 못하고 있었고, 코로나19 시기와 맞물리면서 공장 및 식당 등에서 일자리를 잃게 되면서 제도권의 고용 안정성이 보장되는 일자리를 찾게 된 것으로 보인다.

노인복지법에 요양보호사의 업무 및 자격증 교부 등에 대해 명시(노인복지법제39조의2)되어 있는 것처럼 요양보호사란 일정 기간 교육을 이수하고 합격하여 국가자격을 취득한 자로서 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 전문인력을 일컫는다. 요양보호사 자격취득 절차는 요양보호사 교육기관에서 교육과정 이수 후 자격시험에 합격해야 하지만, 교육신청자격으로 학력 및 나이 등의 제한이 없고 합격률 또한 90% 이상을 선회하고 있기 때문에 국가자격증에 대한 접근이 용이하다고 할 수 있다. 특히 외국인의 경우 체류조건 및 체류기한 등 출입국관리법령 등에 위반되지 않는 자(출입국관리법시행령 [별표1] 외국인의 체류자격(제12조 관련)참고)로 거주(F-2) 비자 소지자, 재외동포(F-4) 비자 소지자, 영주(F-5) 비자 소지자, 결혼이민(F-6) 비자 소지자, 방문취업(H-2) 비자 소지자는 요양보호사 자격취득을 위한 교육가능 대상으로 명시하고 있어 그 범주가 다양하다고 할 수 있다(보건복지부, 2023)

현재 노인장기요양보험제도의 요양보호사는 민간영역에서 돌봄서비스를 제공하고 있는 외국인 종사자에게 잘 알려지지 않은 상태이다. 노동시장의 열악한 구조적 위치에 놓여있는 외국인 노동자들에게 공공부문의 요양보호사 직업에 대한 접근 가능한 교육과정 이수 및 자격시험 등에 대한 적극적인 취업 홍보가 필요한 것으로 보인다.

둘째, 장기요양기관에서 외국인 요양보호사로서의 초기 노동경험은 상대적으로 낮은 노동강도와 높은 고용 안정성, 그리고 근로기준법이 적용되는 등 더 나은 노동조건의 일자리를 옮겨왔지만, 그들은 여전히 불평등한 근로조건, 양질의 일자리 부족, 열악한 근무환경에 시달리고 있는 것으로 분석되었다.

비단 이러한 현상은 외국인 요양보호사가 경험하는 것에 한정되는 것이 아니라 선행연구에서 검토하였듯이 우리나라 전반적인 노인돌봄 인력 수급의 문제점으로 볼 수 있다. 요양보호사가 장기요양서비스를 제공하는 가장 중요한 구성원임에도 불구하고 과도한 업무 부담, 근무환경의 열악함, 요양보호사의 부당해고, 최저임금에 딱 맞춘 급여수준 등으로 직종의 근속비율이 낮고 직업이탈율이 높아 노인돌봄 인력수급에 차질이 생기는 이유이기도 하다.

2008년 장기요양보험제도 시행 이래로 돌봄 노동이 상당 부분 제도화되어왔음에도 불구하고 여전히 돌봄 인력에 대한 고용안정성과 임금은 낮은 수준에 머물러 있다. 상대적으로 상용직의 비중은 증가하였으나 다른 경제 부문과 비교하여 높은 임시직 비중이 계속 유지되고 있고, 시간당 임금 상승에도 불구하고 돌봄 노동자의 월평균 임금은 여전히 전체 취업자의 절반 수준에 그쳐 생계유지가 쉽지 않은 상황이다(한국여성정책연구원, 2020). 또한 돌봄의 현장에서 신체적 부담을 요구하는 업무 특성상 근골격계 질환을 빈번하게 경험하고, 대면 서비스를 제공하는 과정에서 정신적으로 강도 높은 감정 노동과 감염의 위험 및 수급자(혹은 가족)의 폭언이나 폭행

등을 경험하기도 한다.

이러한 현상은 돌봄 인력에 대한 정부의 정책적인 관심과 노력의 미흡에서 찾을 수 있다. 돌봄 인력을 위한 교육 시스템을 민간에 맡기고 정부는 개입을 최소화하는 방식으로 되어 있어 돌봄 노동에 대한 열악한 처우와 불안정한 일자리가 지속적인 구조로 양산되고 있다. 가족공동체에서 해결되었던 돌봄이 점차 사회화되고, 돌봄서비스가 모든 사람에게 보편적으로 제공되는 사회적 권리라는 점에서 이윤 중심의 시장 논리에서 벗어나 공공의 영역에서 수행되어야 한다. 노인장기요양 서비스의 경우 서비스 제공 주체는 민간기관이 99%를 차지하고 있으며 공공기관은 1%에 불과하다. 시장의 논리에 기반한 민간이 서비스를 제공할 때 서비스의 질과 돌봄 노동자의 인권은 뒷전으로 밀리게 된다.

그동안 수급자 권리 보장을 중심으로 사회서비스의 제도가 확대되어왔던 반면, 서비스를 제공하는 돌봄 인력의 노동권이 소극적으로 다뤄져 왔다(박고은, 2020). 돌봄의 일자리가 제도화됨으로써 근로기준법 적용에 따라 최소한의 근로조건 및 사회보장의 권리가 적용될 수 있도록 해야 하며, 돌봄에 대한 적절한 슈퍼비전을 받을 수 있도록 개선해 나가야 할 것이다. 대체 인력이 부족하여 당장 아파도 쉴 수도 없고, 업무상 위험을 경험하게 되는 돌봄 노동자들이 적절한 유급 병가, 연차 휴가, 산업재해보상보험 제도와 같은 제도적 안전망을 활용하여 치료와 회복을 취할 수 있도록 이들을 보호해야 할 사회적 안전망을 마련해야 할 것으로 보인다.

셋째, 외국인 요양보호사는 공식적 돌봄 노동시장인 장기요양 제도권 안에서 제도적 보호에 만족해하면서도 불평등한 근로조건과 환경 사이에서 갈등과 순화를 반복하였다. 이러한 순환과정에서 돌봄 노동의 가치를 재확인하고 스스로 가치로운 노동에 대한 자긍심을 축적해 나가는 것으로 분석되었다. 지속적으로 그들의 근무의욕을 고취시키기 위해서는 교육훈련과 경력개발을 통해서 노인 돌봄인력의 전문성을 제고해야 한다.

영국의 경우(김유휘 외, 2021) 돌봄 인력의 잦은 이탈과 인력 부족의 문제를 해결하기 위해 교육훈련을 통한 경력개발에 정책적인 초점을 두고 있다. 예를 들어, 노인 돌봄 인력은 직접 돌봄 제공자, 관리직, 전문직으로 구성하여, 일정한 기간을 거쳐 우리나라의 요양보호사에 해당하는 돌봄 제공자로 승진하고, 이 중에서 일정한 조건을 갖추면 관리직(팀장급 요양보호사)로 승진하게 된다. 돌봄 종사자가 취득할 수 있는 자격증 수준이 다양하며, 노인 건강과 관련된 각종 의료 및 간호 영역의 교육이 다수 포함되는 등 다양한 교육과정을 구성하고 있다. 또한 관리 직급으로 올라갈수록 운영을 위한 리더십과 커뮤니케이션 등 다양한 교육과정이 있어 수준별 자격증을 취득하면서 현장에서 필요한 직무 능력을 자연스럽게 습득하게 된다. 특히 영국 정부는 돌봄 인력 자격증과 교육기관의 승인에 대해서 자격증의 품질 관리를 통한 공적 개입을 강화하고 있다.

독일의 경우(김광선, 2020; 윤진아, 2020), 노인 돌봄 영역에 매우 다양한 종류의 인력이 있으며 돌봄 인력의 양성 교육과정에서부터 급여를 지급하고 승급 체계를 통한 전문성을 강화하고 있다. 예를 들어 곁에서 노인을 지켜봐주기만 하는 자리지킴이 인력과 일상생활동행자와 같은 보조 인력은 기본적인 사회적 돌봄 서비스를 제공한다. 수발보조사는 간호적인 치료 업무를 수행하지 않고 수발사나 전문수발사의 치료적인 행위를 보조하는 역할을 수행한다. 수발보조사는

직업전문학교의 1년 과정을 이수하면 되고, 수발사는 직업전문학교를 3년간 이수한 후에 국가시험을 통해 선발된다. 수발보조사부터 전문교육과정을 이수하는데 이때부터 월급을 받는다.

이렇듯 영국과 독일의 경우처럼 공적 개입의 강화 및 돌봄인력에 대한 교육과 승급체계는 서비스의 질 개선과 더불어 돌봄 인력의 전문성 향상에 기여하고 있다. 이러한 전문성 강화는 자기 개발과 역량 강화를 유도해서 돌봄 노동에 대한 가치 및 의미를 부여하게 된다. 돌봄 인력에 대한 전문성 강화와 더불어 급여 수준의 상향 조정이 이루어지면, 사회적 인정도 높이고 직업의 미래성도 담보할 수 있어 그동안 기피 했던 젊은 인력의 유입도 가능할 것으로 보인다.

고령화가 진행되는 선진 국가들에서 노인 돌봄을 위한 이주여성의 인력 유입 양상(Sassen, 2002)이 나타나고 있는 가운데, 본 연구는 노인 돌봄 인력의 안정적 확보를 위한 대안으로 외국인 요양보호사의 활용가능성을 탐색하여 구조화하였다. 외국인 요양보호사가 제도권 돌봄시장으로 유입하게 되는 과정, 그들의 노동 경험과정을 통해 돌봄 노동의 가치 부여라는 단계별 경험과정을 일반화하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다. 그럼에도 불구하고 장기요양기관에서 일하고 있는 외국인 종사자 중 대부분이 중국 동포 출신으로 다양한 국가 출신의 외국인 요양보호사를 찾기 어려워 연구대상자 선정에 있어 다양성을 담보하지 못한 한계점이 있다. 장기요양기관에서 겪고 있는 돌봄 인력의 수급 실태, 현장의 욕구를 반영한 실효성 있는 정책 제언을 위한 기초자료로 활용되기를 바라며, 후속연구로 다양한 국가 출신의 외국인 요양보호사의 돌봄 경험에 대한 심층연구가 필요한 것으로 보인다.

## 참고문헌

- 경승구 · 박세영 · 이호용 · 신예린, 2021, 『요양보호사 근로환경 변화 탐색 연구』, 국민건강보험 건강보험 연구원 연구보고서.
- 관계부처 합동, 2020, 『코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호 · 지원 대책』, 관계부처합동보도자료.
- 국민건강보험, 2022, 『2021 노인장기요양보험 통계연보』.
- 국민건강보험, 2022, 『2022 상반기 건강 · 노인장기요양보험 주요통계』.
- 권현정, 2014, 「서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석」, 『사회 복지정책』, 41(1): 289-313.
- 김광선, 2020, 「독일 사례를 통해 본 한국 장기요양보호인력 선진화 방안: 독일 수발인력 직종체계와 양성 교육의 제도변화를 중심으로」, 『사회질적연구』, 4(1): 55-84.
- 김영천 · 정정훈, 2021, 『사회과학을 위한 질적연구 핸드북』, 아카데미프레스.
- 김유휘 · 하태정 · 어유경 · 김은하 · 전용호, 2021, 『돌봄 서비스종사자 자격조건 연계 등을 통한 개편방안 연구』, 보건복지부 정책보고서.
- 남궁은하 · 고은하, 2022, 「장기요양요원의 부담 처우 경험과 권익 보호를 위한 방안」, 한국보건사회연구원, 『보건복지 Issue & Focus』 423호: 1-10.
- 노인복지법 [시행 2022. 3. 22.] [법률 제18609호, 2021. 12. 21., 일부개정].
- 박고은, 2020, 「여성 재가 요양보호사의 산재안전망 경험에 관한 연구: 산업안전보건 및 산재보험 제도를 중심으로」, 『한국사회정책』, 27(3): 131-163.
- 보건복지부, 2018, 『2018-2022 제2차 장기요양 기본계획』, 보건복지부.
- 보건복지부, 2021, 『요양보호사 전문성 강화 세부 실행방안 연구』, 보건복지부 정책연구보고서.
- 보건복지부, 2023, 『2023년 요양보호사 양성지침』, 보건복지부.
- 송인주 · 국미애 · 이형미, 2019, 『서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구』, 서울특별시 · 서울시복지재단.
- 안명선 · 박주현, 2019, 「노인장기요양보험제도의 문제점 및 개선방안에 관한 고찰」, 『한국콘텐츠학회 논문지』, 19(8): 525-534.
- 안은숙 · 이진숙, 2021, 「노인요양시설 요양보호사의 돌봄노인 죽음경험에 대한 질적 연구」, 『보건사회연구』, 41(2): 198-221.
- 양난주, 2016, 「사회서비스 일자리 질에 영향을 미치는 공급조직 특성 분석」, 『한국사회복지행정학』, 18(4): 259-285.
- 윤자영, 2012, 「돌봄서비스 일자리 근로조건 현황과 과제」, 『노동리뷰』 1월호: 52-66.
- 윤진아, 2020, 「우리나라 요양인력제도의 개선방안: 독일의 요양직업법을 참고하여」, 『법과 정책연구』, 20(4): 247-279.
- 이아승 · 심미승, 2020, 「육아공동체에서 대안적 돌봄 가치 연구: 현상학적 체험 연구 방법론을 활용하여」, 『한국행정학보』, 54(3): 197-224.
- 임정미, 2019, 『인구구조 변화에 대응한 노인장기요양인력 중장기 확보방안』, 한국보건사회연구원.
- 최정은, 2014, 「돌봄서비스까지 ‘시장화’, 이대로 괜찮은가?」, 『새로운사회를여는연구원 이슈진단』, 80.
- 통계청, 2022, 『2022 고령자통계』, 통계청.

- 통계청, 2022, 『2021년 장래인구추계를 반영한 내·외국인 인구전망: 2020-2040년』, 통계청.
- 한국여성정책연구원, 2020, 『코로나19를 계기로 돌아본 돌봄 노동의 현주소』, 한국여성정책연구원.
- Eurofound, 2020, *Long-term care workforce: Employment and working conditions*, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Giorgi, A., 1997, “The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure” , *Journal of Phenomenological Psychology*, 28(2): 235-260.
- Sassen, S., 2002, “Women’ s Burden: Counter-geographies of globalization and the feminization of survival” , *Nordic Journal of International Law*, 71(2): 255-274.
- 국가법령정보센터, 2022, 「노인장기요양보험법(시행 2022. 6. 22., 법률 제18610호, 2021. 12. 21., 일부개정)」, <https://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법>, (검색일: 2023.03.31.)
- <전국매일신문>, 2022, 「정신군, 요양보호사 양성 교육원 운영」, <https://www.jeonmae.co.kr/news/articlePrint.html?idxn=900274>. (검색일 2023.2.25)
- <한겨레>, 2023, 「출산율 0.7명대는 옛 동독 수준... 결혼해도 안 낳아」, [https://www.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/1081155.html](https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1081155.html). (검색일 2023.2.25.)

## A Study on Securing Care Workers for the Aging Society -Focusing on Foreign Caregivers-

Shim, Miseung  
(Chonnam National University)  
Park, Jihyun  
(Pyeongtaek University)

**Subject** Social Work Administration

**Key words** Aging Society, Care Workers, Nursing Care Workers, Foreign Care Workers

**Summary** The purpose of this study is to explore the possibility of using foreign caregivers as an alternative to stably securing care workers for the elderly that Korea, which has entered an aged society in the shortest period of time, will face in near future. To this end, we conducted in-depth interviews with 4 current foreign caregivers working in long-term care institutions for the elderly after obtaining a caregiver license. We also conducted analysis based on the phenomenological research method of Giorgi (1997).

As a result of the analysis, a general structure of care for the elderly by foreign caregivers in long-term care institutions was derived for the purpose of strengthening the influx of foreign caregivers as certified care workers, early labor experience in unequal working conditions and working environments, and pride as an essential workforce providing care services, and the value of care work. Through this analysis, several policy implications were suggested as follows: (1) active job promotion with access to nursing care worker job, (2) strengthening of public intervention to improve service quality, and (3) the enhancement of professionalism through education and promotion system.

---

접 수 일 : 2023년 4월 8일

심사완료일 : 2023년 4월 24일

게재확정일 : 2023년 4월 28일